



## **RAPPORTO 98**

*COMUNE DI VENEZIA – COSES*

*Customer Satisfaction*

***SERVIZI SPORTIVI COMUNALI***

A cura di  
V. Colladel  
C. Pedenzini

Dicembre 2004



Direttore  
Giuliano Zanon

COMUNE DI  
VENEZIA



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca  
Sandro Lombardo

***COSES (gruppo di lavoro)***

Silvia Aliprandi

Vania Colladel

Stefania Lugato

Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)

***Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)***

Rosanna Bigarello (*coordinatore*)

Luca Minto

Alessandra Perosa

***Comune di Venezia - Servizi Sportivi***

Anna Busetto

Roberto Sussberg

Si ringraziano gli intervistatori messi a disposizione dal COSES per la cura con cui hanno svolto l'attività di rilevazione.

## ***Introduzione***

Il Comune di Venezia, nell'ambito dei propri obiettivi, ha indicato, anche per il 2004, lo svolgimento di una serie di indagini presso la popolazione in generale e presso alcune categorie di utenti in particolare, per verificare quale sia il livello di soddisfazione circa alcuni servizi erogati. **In questa sede verranno presentati i risultati del monitoraggio sulla qualità percepita dai frequentatori degli impianti sportivi comunali.**

L'Amministrazione comunale di Venezia è infatti proprietaria o convenzionata con numerose strutture sportive, distribuite su tutto il territorio comunale: stadi, campi da calcio, tennis, calcetto, piste di atletica, piscine.

Le strutture sportive comunali a valenza agonistica e sovraquartierale per dimensione e tipologia sono gestite dalla Direzione Centrale Politiche Sociali, Educative e Sportive del Comune di Venezia, attraverso i Servizi Sportivi, i quali si occupano anche della promozione dello sport, in particolare attraverso il sostegno alle manifestazioni.

Il Comune provvede alla fornitura dei locali e degli impianti, affidando poi la gestione delle attività sportive e la cura quotidiana delle strutture a dei Gestori del servizio.

Il Regolamento d'Uso dei Servizi Sportivi del Comune di Venezia<sup>1</sup> suddivide gli impianti sportivi di interesse comunale tenendo conto delle dimensioni, delle caratteristiche strutturali, tipologiche e tecniche del bacino di utenza, della presenza sul territorio di impianti analoghi, nonché dell'esistenza di particolari convenzioni che ne vincolino la destinazione. Sotto tali aspetti la classificazione distingue:

- Grandi impianti: stadi, palazzi dello sport e complessi polisportivi aventi capacità superiore alle 5.000 persone se scoperti, alle 1.500 se coperti.
- Medi impianti: campi ed aree di gioco, palazzetti, palestre e complessi polisportivi aventi capacità inferiore alla precedente e superiore alla seguente.
- Piccoli impianti: campi ed aree di gioco, palestre ed altri impianti coperti aventi capacità inferiore alle 100 persone.
- Impianti speciali: le strutture destinate agli sport nautici, al nuoto, agli sport equestri, della bicicletta, del motore, del tiro a segno, del ghiaccio e comunque sport per i quali l'affidamento totale non può costituire contraddizione con gli interessi generali

---

<sup>1</sup> Si veda [www.comune.venezia.it/comune/lex/regolamenti/sport](http://www.comune.venezia.it/comune/lex/regolamenti/sport).

dell'utenza. Questi impianti sono classificati separatamente anche se inclusi in complessi polisportivi.

Gli impianti vengono classificati anche secondo il tipo di conduzione:

- Gestione diretta, quando sono condotti in economia da personale comunale.
- Conduzione convenzionata, quando, di proprietà comunale, sono condotti da uno o più concessionari in base ad apposito disciplinare.
- Uso esclusivo, quando, di proprietà comunale, sono concessi anche sotto il profilo della programmazione delle attività.
- Altre modalità di conduzione. Rientrano in tale categoria gli impianti sportivi non di proprietà comunale che l'Amministrazione può rendere disponibili all'uso pubblico nel rispetto degli obblighi assunti verso il proprietario.

I grandi impianti come gli stadi sono concepiti soprattutto come luoghi di manifestazioni sportive/spettacolo e gestiti in rapporto quasi esclusivo con alcune Società. Gli altri impianti quali palestre, centri sportivi, campi da calcio ecc., a parte alcuni casi in cui provvisoriamente vi è una gestione diretta comunale, di norma sono dati in gestione ad Associazioni Sportive con cui i Servizi Sportivi del Comune collaborano, cercando, attraverso la propria visione generale, di equilibrare il rapporto tra domanda ed offerta nel territorio e svolgendo un ruolo attivo nel promuovere momenti di incontro e dialogo tra le Società stesse.

I Servizi Sportivi ogni anno valutano le richieste d'uso per gli spazi polifunzionali e rilasciano le concessioni per campionati ed allenamenti. Sia per queste strutture che per quelle monodisciplinari (bocciodromi, campi di tiro con l'arco, maneggi, ecc.), utilizzate solitamente da un unico soggetto concessionario, il Servizio svolge il ruolo di referente per le problematiche inerenti gli interventi tecnici, le manutenzioni, i progetti, le migliorie ed intrattiene i necessari rapporti con la Direzione Centrale Progettazione ed Esecuzione Lavori del Comune.

Altro grande filone di intervento è quello delle manifestazioni che vengono organizzate dalle Associazioni e dalle Società Sportive (alcune di queste patrocinate e sostenute economicamente anche da Comune) oppure direttamente organizzate dai Servizi Sportivi del Comune in collaborazione con Soggetti esterni. A seconda della rilevanza, della dimensione e della ricaduta, il Servizio sostiene le iniziative sportive, dalle grandi manifestazioni internazionali via via fino ai tornei interquartierali o tra istituti scolastici.

In base al principio che l'impianto sportivo è luogo di aggregazione, di produzione di socialità e

creatività e di intreccio tra sport e cultura, all'interno di alcune strutture sportive vengono organizzati eventi quali mostre, rappresentazioni teatrali e di danza, performance, ecc. ("Nonsolosport"). Ciò per offrire alla vita culturale della città altri spazi nei quali esprimersi.

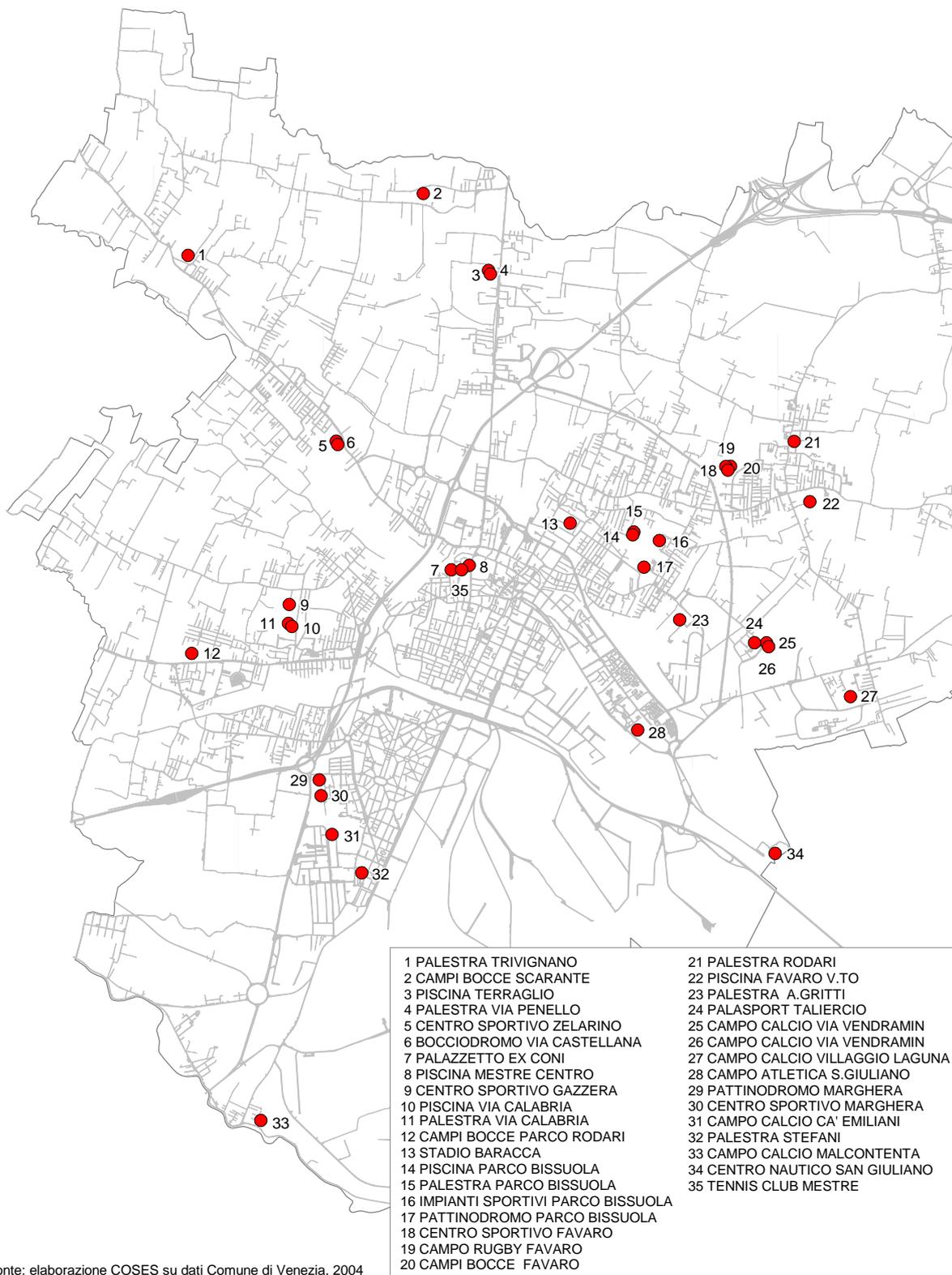
Complessivamente, sono 72 gli impianti di competenza dei Servizi Sportivi del Comune di Venezia, distribuiti lungo tutto il territorio comunale: 35 situati nei quartieri di Terraferma e 37 in Centro Storico ed Estuario. Si tratta di 24 impianti coperti, 35 scoperti, 5 remiere / veliche e 8 piscine.

***Impianti sportivi del Comune di Venezia per tipo di impianto e localizzazione. Anno 2004***

	<b>Centro Storico ed Estuario</b>	<b>Terraferma</b>	<b>Totale comune</b>
<b>Coperti</b>	14	10	24
<b>Scoperti</b>	16	19	35
<b>Remiere / Veliche</b>	4	1	5
<b>Piscine</b>	3	5	8
<b>Totale comune</b>	37	35	72
<b>Palestre</b>	9	8	17
<b>Impianti per calcio / calcetto</b>	6	5	11
<b>Centri sportivi polifunzionali</b>	5	5	10
<b>Bocciodromi / Campi bocce</b>	4	4	8
<b>Piscine</b>	3	5	8
<b>Centri nautici / remiere</b>	4	1	5
<b>Pattinodromi</b>	1	2	3
<b>Palasport</b>	1	1	2
<b>Campi da rugby</b>	1	1	2
<b>Stadi</b>	1	1	2
<b>Tiro con l'arco</b>	1	0	1
<b>Centri ippici</b>	1	0	1
<b>Centri atletica</b>	0	1	1
<b>Centri tennis</b>	0	1	1
<b>Totale comune</b>	37	35	72

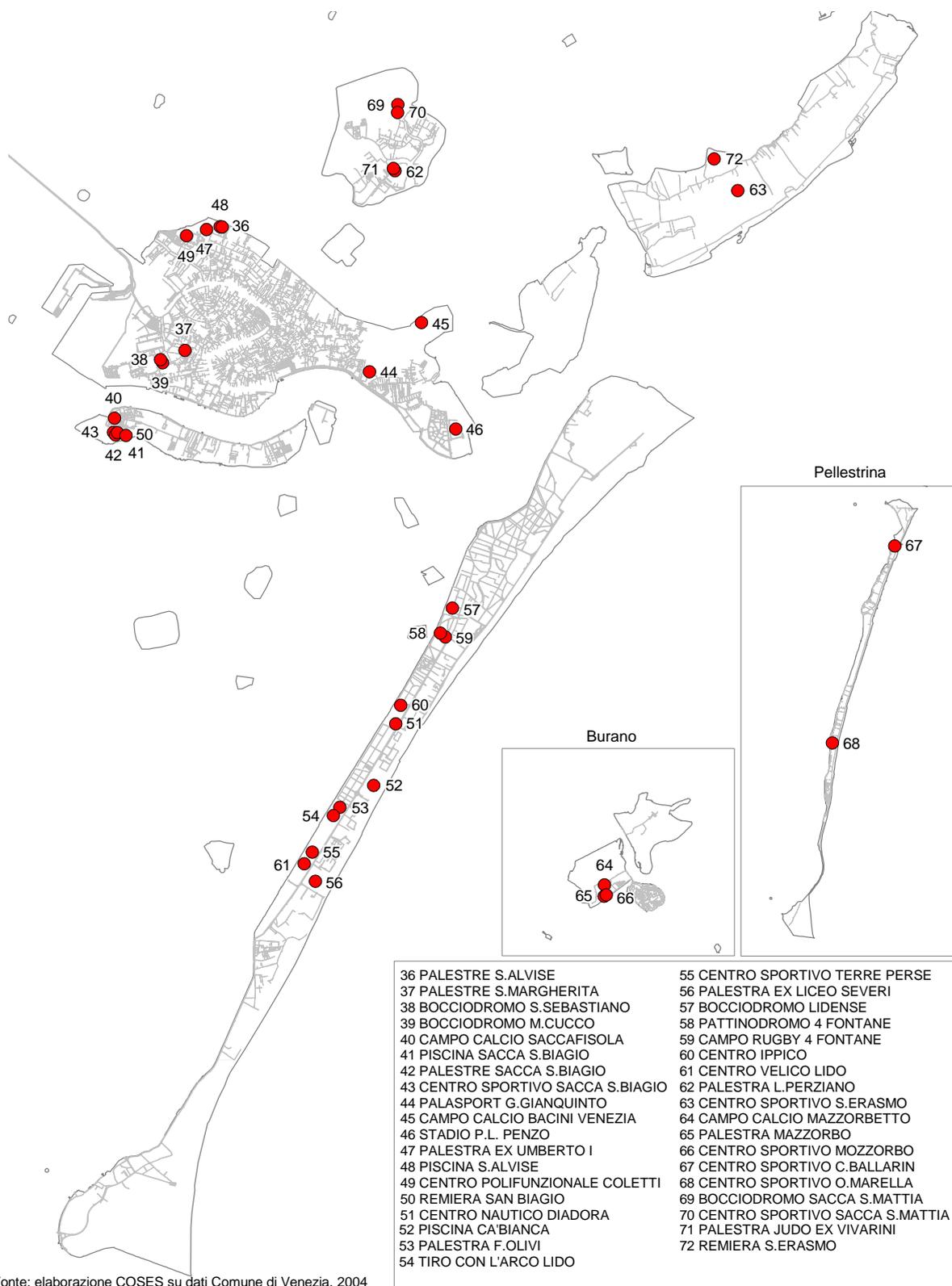
Le informazioni riferite a circa il 70% degli impianti indicano, per il 2002, un'utenza annua di 912 mila presenze e una offerta di circa 68.500 ore di attività, con un tasso di utilizzo delle strutture pari al 73% del potenziale massimo. Dati che, seppur parziali (mancano una ventina di strutture per le quali non si dispone di analoghe informazioni: bocciodromi e campi di bocce, centro ippico e nautico, tiro con l'arco, pattinodromi, piscine, remiere e alcune palestre) evidenziano la consistenza, da un lato della domanda e, dall'altro, dell'attività di promozione e divulgazione dello sport nella città di Venezia.

## Impianti Sportivi Comunali in Terraferma



Fonte: elaborazione COSES su dati Comune di Venezia, 2004

## Impianti Sportivi Comunali in Centro Storico ed Estuario



Fonte: elaborazione COSES su dati Comune di Venezia, 2004

## **1. L'indagine**

La progettazione e la definizione dell'indagine qui presentata è frutto della collaborazione di vari Soggetti:

- ❖ il **Servizio Statistica e Ricerca del Comune di Venezia** che ha coordinato tutte le operazioni mantenendo uno stretto rapporto con i *SERVIZI SPORTIVI DEL COMUNE* (incontri preliminari per l'individuazione dei parametri e delle problematiche, raccolta ed elaborazione dei suggerimenti per la definizione del questionario, collaborazione nella soluzione di problemi emersi in itinere), con il *COSES* (incontri tecnici per un utile confronto sul questionario predisposto, per l'avvallo del piano di campionamento, per la metodologia di somministrazione delle interviste, per la predisposizione del piano di elaborazione dei dati e per la stesura della parte descrittiva) e con la *POPOLAZIONE* interpellata che ha visto nel Servizio stesso uno "sportello" cui rivolgersi per avere informazioni e chiarimenti.
- ❖ I **Servizi Sportivi del Comune** che hanno collaborato alla determinazione delle linee metodologiche dell'indagine e dei contenuti del questionario e hanno mantenuto i rapporti con i Gestori degli impianti selezionati per l'organizzazione della rilevazione.
- ❖ Il **COSES**, al quale è stata chiesta una collaborazione di tipo specialistico (confronto con il Servizio Statistica e Ricerca relativamente ai questionari, avvallo dei piani di campionamento e collaborazione sui vari aspetti metodologici delle indagini) e una di tipo operativo (cura grafica dei questionari, formazione degli intervistatori, supervisione e conduzione delle interviste, informatizzazione dei questionari, elaborazione dei risultati e stesura del rapporto di ricerca).

### **1.1 Obiettivo dell'indagine**

Nel 2003 il Comune ha svolto un monitoraggio sulla qualità percepita dall'utenza relativamente al servizio piscine. Nel 2004 ha inteso estendere l'indagine anche agli altri impianti sportivi.

**Obiettivo dell'indagine**, di cui qui verranno presentati i risultati, è **quello di avviare un "dialogo" con l'utenza degli impianti sportivi: analizzare le opinioni, la conoscenza e la qualità percepita dei servizi messi a disposizione.**

Indirettamente, l'indagine diventa anche una modalità di pubblicizzazione del sito internet dedicato allo sport ([www.comune.venezia.it/sport](http://www.comune.venezia.it/sport)), del portale dei Servizi Sportivi del Comune ([www.sportvenezia.it](http://www.sportvenezia.it)) e del progetto "Nonsolosport".

## ***1.2 L'universo e il campione***

L'universo di riferimento è rappresentato dagli utenti dei 64 impianti sportivi comunali. Sono escluse dalla rilevazione le 8 piscine comunali (già oggetto di rilevazione nel 2003).

Non disponendo di dati completi circa il numero degli utenti, non si è potuto quantificare con certezza la popolazione di riferimento.

Visti i limiti posti (tutela della privacy, periodo di possibile somministrazione dell'intervista ...) la scelta metodologica, fin da subito, si è orientata fortemente verso un'indagine presso gli utenti colti nel momento in cui usufruiscono delle strutture (quindi una rilevazione da effettuarsi presso le strutture attraverso un questionario autocompilato da parte dell'utente o somministrato direttamente dall'intervistatore).

Con tali premesse, il tipo di campionamento adottato non ha potuto rispettare i classici canoni probabilistici. Ciononostante, la metodologia seguita, la numerosità raggiunta e la cura posta dai rilevatori nella scelta delle unità da intervistare e nella somministrazione del questionario, ci paiono possano costituire una garanzia di bontà dell'indagine.

La scelta delle unità di primo stadio (gli impianti) è avvenuta sulla base dei suggerimenti pervenuti dai Servizi Sportivi del Comune, dopo aver interpellato gli stessi Gestori. È stata posta particolare attenzione al fatto che fossero rappresentate le varie realtà territoriali (Terraferma, Centro Storico ed Estuario), le diverse tipologie di impianto (scoperto e coperto, di grandi, medie e piccole dimensioni) e un'ampia gamma di sport praticati. Complessivamente sono stati selezionati 10 impianti.

Per la scelta delle unità di secondo stadio (gli atleti o i loro accompagnatori nel caso dei bambini) sono stati previsti dei rilevatori presso i dieci impianti selezionati per intervistare coloro che entravano o uscivano dagli spogliatoi o dall'allenamento (durante gli incontri di formazione degli intervistatori sono state fornite indicazioni per la selezione degli utenti cui somministrare il questionario).

La definizione delle giornate in cui svolgere le interviste è avvenuta in accordo con i Gestori. La rilevazione si è svolta durante la seconda quindicina di ottobre e si è protratta sino ai primi giorni di novembre 2004.

Stante i criteri anzidetti e l'impossibilità di definire le presenze effettive presso gli impianti, non è stato fissato il numero di interviste da svolgere. Si è comunque stabilito a priori di raccogliere almeno un minimo di 800 questionari.

### ***1.3 Lo strumento di rilevazione e i contenuti***

Tenendo conto delle indicazioni fornite dai Servizi Sportivi del Comune e del tipo di somministrazione scelta, è stato predisposto un questionario molto snello e strutturato, suddiviso in più parti.

La prima parte mira a delineare l'identità dell'atleta: l'impianto di riferimento; il tipo di attività sportiva praticata; la frequenza e il motivo di scelta dell'impianto specifico; la distinzione tra atleti e accompagnatori (soprattutto nel caso di attività sportive rivolte a ragazzini, si sono intervistati gli accompagnatori e non il minore).

La seconda è dedicata alla qualità percepita dall'utente: una serie di quesiti con possibilità di risposta su scala 1-10 (1 minima soddisfazione, 10 massima soddisfazione) che, oltre ad un giudizio complessivo sui Servizi Sportivi Comunali, hanno riguardato alcuni elementi specifici degli impianti e della loro gestione: le informazioni su corsi, attività e iniziative; la cortesia e la disponibilità degli istruttori; la disponibilità di attrezzature; la qualità e la quantità di spogliatoi e spazi di servizio; la pulizia dell'impianto; gli orari di apertura e l'accessibilità della struttura (parcheggi, viabilità, mezzi pubblici); la varietà dei corsi offerti. È stato inoltre chiesto il livello di soddisfazione degli orari e dei giorni in cui viene praticata l'attività sportiva.

La terza parte focalizza l'attenzione sulla conoscenza di alcuni servizi offerti: il sito internet e il portale dei Servizi Sportivi del Comune; le attività culturali (spettacoli, mostre ...) svolte all'interno degli impianti sportivi. Qualora i siti siano stati visitati, se ne chiede la chiarezza e l'eshaustività. Qualora conoscano il progetto "Nonsolosport", si chiede se abbiano partecipato a qualche evento culturale all'interno degli impianti sportivi.

La quarta parte è composta da una domanda lasciata non strutturata in cui l'utente è libero di esprimere uno o più suggerimenti per migliorare il servizio. Convinti dell'utilità di raccogliere i suggerimenti dei cittadini, pur con tutte le difficoltà metodologiche e classificatorie che comporta la trattazione delle domande aperte, si è optato anche per questa tipologia di quesito. Come si vedrà più avanti, nell'illustrazione dei risultati, i suggerimenti ricavati dalle domande aperte sono stati molto ricchi e preziosi per focalizzare i punti critici e le esigenze degli utenti.

Infine, la quinta parte riguarda una batteria di domande tese a determinare le caratteristiche

sociali e demografiche dell'intervistato, utili a cogliere comportamenti e indicazioni differenziate per tipologia di utente: sesso, classe di età (dell'atleta e dell'accompagnatore), condizione professionale e non professionale, titolo di studio, comune (e quartiere) di residenza.

#### ***1.4 I livelli di risposta e l'analisi dei dati***

La campagna di monitoraggio ha prodotto 837 **interviste** di cui **830** considerate valide. Sono stati considerati validi i questionari compilati almeno per il 70% (un numero di non risposte alle singole domande inferiore a 8): attraverso questo criterio sono state eliminate 7 interviste parziali.

La numerosità raggiunta sembra sufficiente per poter illustrare i risultati non solo a livello aggregato, ma anche, come si vedrà in seguito, per gruppi di utenti.

In riferimento alle singole domande, la rispondenza generale è stata abbastanza buona. Anche se tutti i quesiti presentano qualche caso di non risposta, quelli con una quota di "non risposta" superiore al 2% sono il 27%. In particolare, le domande più frequentemente "saltate" (cioè con un tasso di non risposta superiore al 5%) sono state solo due: la soddisfazione circa l'informazione e la varietà dei corsi offerti. Ciò potrebbe essere legato a un'effettiva difficoltà a fornire una risposta. Molti casi sarebbero quindi equiparabili ad una ipotetica modalità "non so" non prevista nel questionario.

La distribuzione degli 830 intervistati secondo l'impianto in cui si è svolta la rilevazione è la seguente<sup>2</sup>.

---

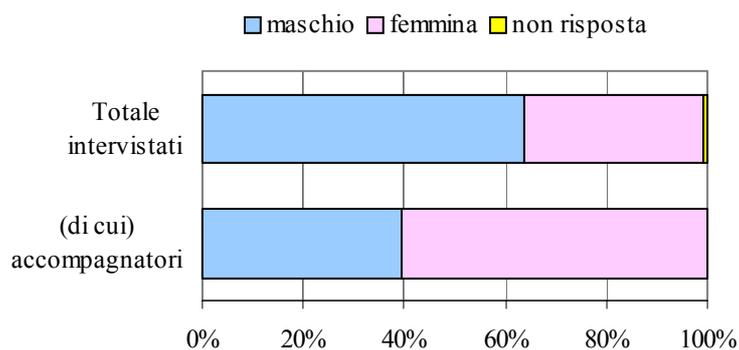
<sup>2</sup> L'illustrazione dei risultati non prevede l'analisi per singolo impianto (garanzia del segreto statistico e utilizzo dei dati in forma aggregata).

### *Distribuzione delle interviste per impianto*

	Numero	%
<b>Bocciodromo Zelarino Via Castellana (Mestre)</b>	53	6,4
<b>Centro Sportivo Zelarino Via Castellana (Mestre)</b>	85	10,2
<b>Campo di Atletica San Giuliano (Mestre)</b>	94	11,3
<b>Centro Sportivo Favaro (Mestre)</b>	103	12,4
<b>Palazzetto Ancilotto ex Coni (Mestre)</b>	104	12,5
<b>Pattinodromo Parco Albanese Bissuola (Mestre)</b>	81	9,8
<b>Palasport Giobatta Gianquinto (Centro Storico)</b>	112	13,5
<b>Centro Sportivo Sacca S. Biagio (Centro Storico)</b>	56	6,7
<b>Centro Sportivo Sacca S. Mattia (Murano)</b>	59	7,1
<b>Palestra Olivi (Lido)</b>	83	10,0
<b>Totale campione</b>	830	100,0

Sono stati intervistati maggiormente gli uomini: 64% contro il 36% di donne. Quest'ultime, inoltre, sono in proporzione molto più presenti tra gli accompagnatori.

### *Distribuzione degli intervistati per sesso*



Attraverso le due domande circa l'età (del rispondente e dell'atleta qualora si tratti di minore accompagnato) siamo in grado di definire sia la distribuzione degli intervistati (dove, se c'è l'accompagnatore, si fa riferimento alla sua classe di età) che quella degli atleti.

Come si vede dalla tabella di seguito riportata:

- la distribuzione degli atleti vede una presenza massiccia di giovanissimi (il 58% ha meno di 21 anni) e una quota in continua diminuzione con l'aumentare dell'età;
- gli accompagnatori (coloro che hanno risposto al questionario per i minori) sono in prevalenza nella fascia di età centrale (i genitori) e molto meno in quella che comprende gli ultracinquantenni (presumibilmente i nonni).

**Distribuzione degli intervistati e dei rispettivi atleti per classe di età**

	Atleta non accompagnato (a)	Atleta accompagnato (b)	Accompagnatore (c)	Intervistati (a+c)	Atleti (a+b)
<b>Numero di interviste</b>					
Fino a 10 anni	0	195	0	0	195
11-20 anni	169	116	3	172	285
21-30 anni	162	0	6	168	162
31-50 anni	113	0	291	404	113
Oltre 50 anni	61	0	17	78	61
Non risposta	6	8	2	8	14
<b>Totale</b>	<b>511</b>	<b>319</b>	<b>319</b>	<b>830</b>	<b>830</b>
<b>Distribuzione percentuale</b>					
Fino a 10 anni	0,0	61,1	0,0	0,0	23,5
11-20 anni	33,1	36,4	0,9	20,7	34,3
21-30 anni	31,7	0,0	1,9	20,2	19,5
31-50 anni	22,1	0,0	91,2	48,7	13,6
Oltre 50 anni	11,9	0,0	5,3	9,4	7,3
Non risposta	1,2	2,5	0,6	1,0	1,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Non siamo in grado di stabilire se la distribuzione degli intervistati per sesso, età e sport praticato rispecchi l'effettiva presenza negli impianti dal momento che, come già detto, non abbiamo indicazioni sull'universo di riferimento.

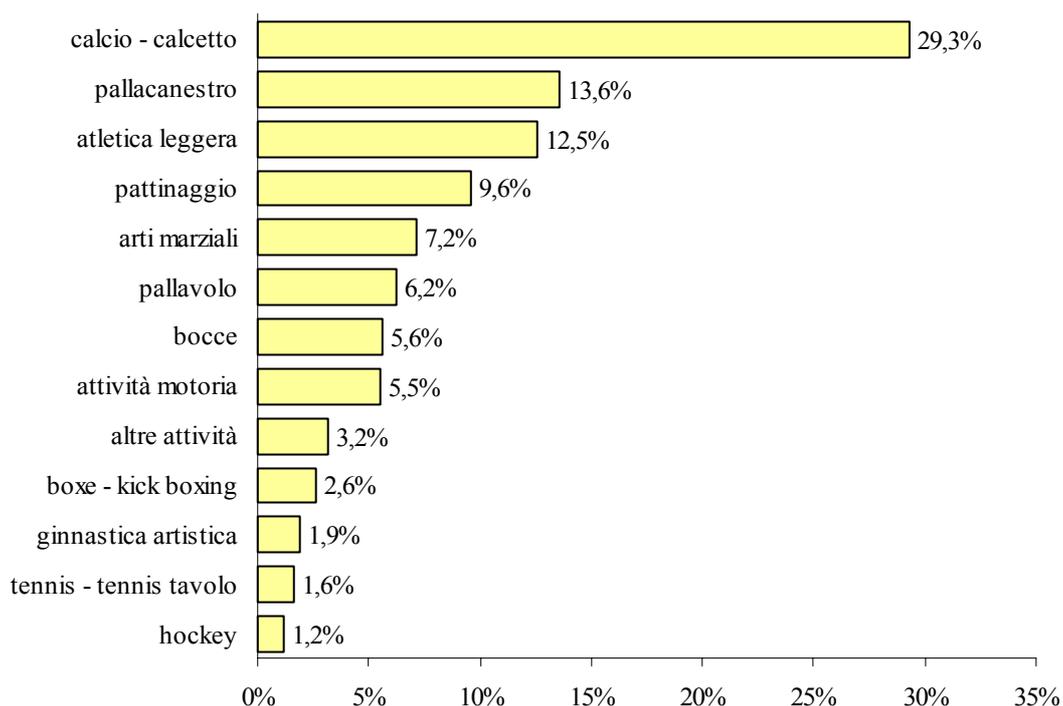
In ogni caso, la distribuzione delle interviste per genere farebbe presupporre una maggiore frequentazione maschile degli impianti, quantomeno tra gli atleti.

Anche la scarsa presenza di persone oltre i 50 anni porterebbe a sostenere l'ipotesi che lo sport in strutture attrezzate è molto più praticato dai giovani. In questo caso, però, bisogna sottolineare:

- la minore presenza, tra le strutture selezionate, di impianti tipicamente frequentati da anziani (c'è solo un bocciodromo);
- la minore rispondenza da parte delle persone anziane che, in vari casi segnalati dai rilevatori, hanno dimostrato una certa diffidenza nei confronti dell'indagine e hanno rifiutato di compilare il questionario.

Analogo discorso può essere fatto per il tipo di attività praticata che vede al primo posto lo "sport nazionale" (calcio e calcetto), seguito da basket e da atletica leggera. Proseguendo nella graduatoria emersa dagli intervistati troviamo pattinaggio, arti marziali e pallavolo. La distribuzione delle attività praticate negli impianti presso i quali si è svolta l'indagine è riportata nel seguente grafico.

### *Distribuzione dell'attività praticata nell'impianto dagli intervistati*



Domanda a scelta multipla. Percentuali calcolate sulle 853 risposte fornite

Il titolo di studio più frequente tra gli intervistati (d'ora in poi si fa riferimento alle caratteristiche e alle risposte fornite dagli atleti non accompagnati e dagli accompagnatori cioè coloro che hanno effettivamente risposto ai quesiti) è il diploma di scuola media superiore (46%), seguito dalla licenza media (38%). I laureati sono il 10%, mentre il rimanente 5% non possiede alcun titolo o ha la licenza elementare (l'1% del campione non ha indicato il titolo di studio). Siamo di fronte ad una utenza con livelli di istruzione più alti rispetto a quelli mediamente posseduti dalla popolazione residente nella provincia di Venezia, molto probabilmente per la quota limitata di persone anziane intervistate.

Per quanto riguarda invece la condizione professionale, gli occupati sono poco più della metà del campione (53%). Fanno seguito gli studenti (27% del totale), gruppo dominante se si considerassero i piccoli atleti invece degli accompagnatori (i minori accompagnati rappresentano il 38% del campione). Pensionati e casalinghe sono entrambi un 8% del totale. I rimanenti (in tutto 30 casi) sono disoccupati, in altra condizione professionale o non hanno fornito alcuna risposta al quesito.

Come già accennato, nel questionario sono stati inseriti dei quesiti sul livello di soddisfazione complessivo e su alcuni aspetti specifici della gestione dei servizi sportivi. Il giudizio richiesto

doveva essere espresso su scala 1-10 (dove 1 indicava minima soddisfazione e 10 massima soddisfazione). In fase di analisi dei dati è stata utilizzata la seguente classificazione:

- voto inferiore a 6 = fattore insufficiente;
- voto tra 6 e 6,9 = sufficiente, ma non adeguato;
- voto tra 7 e 7,9 = adeguato;
- voto uguale o superiore a 8 = eccellente.

## 2. *I risultati*

### 2.1 *Frequenza e tipo di utilizzo*

Dall'analisi del campione presentata nel capitolo precedente è emerso come:

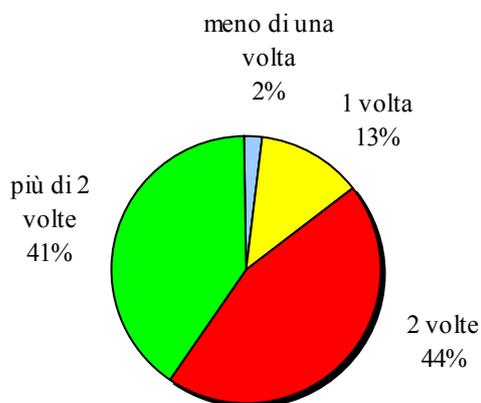
- gli atleti sono per lo più uomini e si dedicano molto al gioco del calcio, al primo posto tra le attività svolte dagli intervistati;
- l'utenza è per lo più composta da giovani e giovanissimi;
- il 38% dei fruitori è un minore accompagnato;
- gli accompagnatori sono per il 61% donne (nonne, ma soprattutto, vista l'età, mamme);
- oltre al calcio, negli impianti selezionati si pratica molto il basket e l'atletica leggera.

Questi dati, molto interessanti rispetto alla diversificazione di offerta e di domanda relativa all'attività sportiva, andrebbero meglio commentati in relazione all'effettiva proporzione di iscritti nei vari corsi e alle varie Società e alla composizione demografica e sociale degli stessi (analisi che viene lasciata ai Gestori e alle Società Sportive, gli unici, per motivi di privacy, in possesso di tali informazioni).

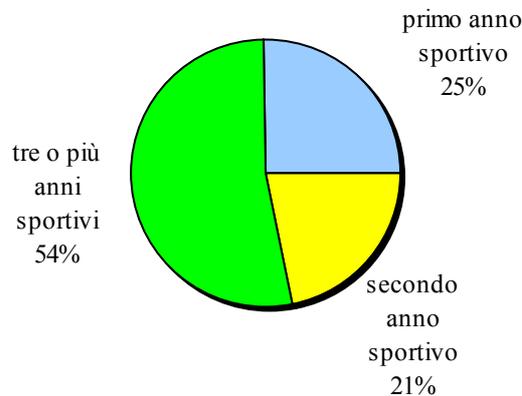
#### **I fruitori degli impianti sportivi comunali sono degli utenti "affezionati":**

- più di 4 intervistati su 5 (l'85% del totale) si allenano almeno due volte la settimana (molto probabilmente è l'offerta che propone tali frequenza). In particolare, il 44% si allena 2 volte la settimana e il 41% più di 2 volte; il 13% degli intervistati si reca ai corsi e/o allenamenti una sola volta la settimana e il restante 2% fa un uso saltuario delle strutture (meno di una volta la settimana);
- oltre la metà degli intervistati (il 54%) frequenta l'impianto da almeno tre anni e un altro 21% è al secondo anno sportivo. I neofiti (primo anno sportivo) sono il 25% del totale.

#### ***Quante volte la settimana frequenta l'impianto?***



### *Da quanto frequenta l'impianto?*



I bimbi sono alle loro prime esperienze sportive (quindi spesso non hanno un rapporto con la struttura consolidato da lungo tempo e sostengono ritmi per lo più bisettimanali) a differenza delle persone di mezza età e soprattutto anziani pensionati, che, liberati dai tempi di lavoro, amano andare spesso nelle strutture sportive (più di due volte la settimana), considerate probabilmente anche come luoghi di socialità ai quali sono affezionati (la maggior parte degli anziani intervistati ha un rapporto con l'impianto consolidato negli anni). Un'ulteriore conferma che quest'ultima fascia di cittadini ha un ruolo sempre più rilevante, non solo per i sistemi sanitario e previdenziale, ma per l'intera gamma di servizi pubblici e privati e per l'universo dei consumi, compreso il tempo libero.

Le persone nelle età centrali (31-50 anni), sia accompagnatori che atleti, prediligono le scadenze bisettimanali e sono meno fedeli al singolo impianto (per molti è il primo anno sportivo entro la struttura); probabilmente la scelta può variare da un anno all'altro nella mutevole combinazione tra il tempo dedicato all'attività fisica, per sé o per i figli, e i molti altri impegni domestici e lavorativi che compongono il puzzle dei tempi quotidiani.

Non emergono sostanziali differenze di genere (uomini e donne) e anche i giovani ventenni distribuiscono i loro comportamenti in sintonia con quanto emerso dalla media generale.

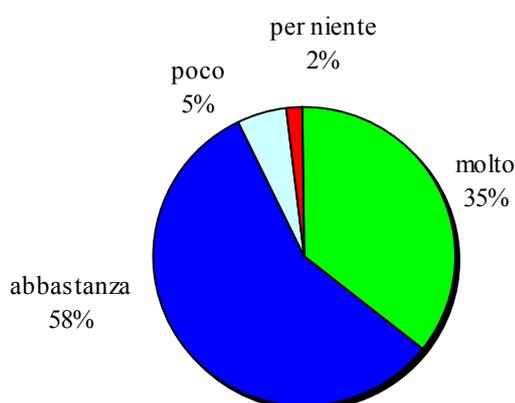
Qualche differenziazione si nota invece considerando la residenza: chi abita nelle isole ha una durata e un'intensità di frequenza maggiori rispetto al dato complessivo; chi viene da fuori comune predilige attività a bassa frequenza (una sola volta la settimana).

## 2.2 *L'offerta e i motivi della scelta*

Il questionario prevedeva una **domanda sulla corrispondenza tra giorni/orari dei corsi e desideri degli utenti**. La **soddisfazione è risultata elevata: tra molto e abbastanza soddisfatti abbiamo il 92,5% degli intervistati (molto 35%)**. Per niente soddisfatti sono solo 14 in valore assoluto: si tratta di un numero di persone *scontente* assolutamente fisiologico e comunque "singolarmente" recuperabile.

Non viene espressa una grande variabilità di giudizio fatta eccezione per un lieve ridimensionamento del gradimento tra i giovanissimi (fino ai 20 anni) e tra i residenti in Centro Storico (per entrambi la somma tra molto e abbastanza scende all'86%).

### *Quanto sono soddisfacenti giorni e orari in cui viene svolta l'attività sportiva*



L'offerta potrebbe prevedere, vista l'alta presenza di accompagnatori (38% del totale), qualche attività organizzata da svolgersi nel tempo di attesa presso gli impianti sportivi. Oltre la metà degli accompagnatori (il 55,5%) dichiara di non essere interessato e un altro 20% non sa esprimersi (modalità "non so" o non risposta). Quindi, **uno su quattro vorrebbe passare il tempo di attesa impegnato in qualche attività**. I suggerimenti indicati riguardano per lo più una generica attività sportiva (ginnastica, attività fisica, aerobica).

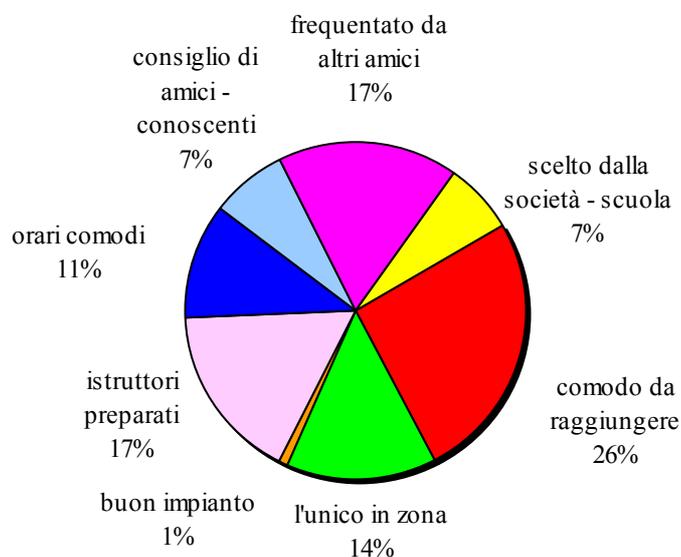
Le più interessate sono le donne (soprattutto quelle che svolgono anche un'attività lavorativa extradomestica rispetto alle casalinghe) e i residenti in Centro Storico e fuori comune. Inoltre, sembra che l'interesse cresca con l'aumentare del titolo di studio.

***Sarebbe interessato a impiegare il tempo di attesa in qualche attività organizzata (solo per gli accompagnatori)?***



Nel questionario è stato chiesto anche il **motivo della scelta dell'impianto** lasciando la possibilità di indicare le tre motivazioni più importanti. Unendo tutte le indicazioni segnalate si ottiene come **prima motivazione quella dell'accessibilità** cioè la comodità a raggiungere l'impianto (25% in media con punte più alte tra le donne, tra gli accompagnatori, ovvero per i bimbi, tra i residenti nei quartieri della Terraferma e delle isole, tra gli ultracinquantenni). **La graduatoria prosegue con una motivazione di tipo socializzante, "frequentato da altri amici"** (motivazione poco indicata dagli accompagnatori, a differenza di anziani, giovanissimi e in generale dagli uomini che amano condividere l'esperienza con gli amici) e **una legata alla qualità del servizio, "istruttori preparati"** (qui gli interessi sono distribuiti in modo opposto al caso precedente, ovvero di grande interesse per gli accompagnatori che scelgono l'attività dei figli e poco indicata da uomini e dagli atleti ultracinquantenni o giovanissimi). **Altra indicazione di rilievo è l'unicità dell'impianto in zona, o meglio dell'attività di interesse** (molto citata dai residenti in Centro Storico ed Estuario e dagli ultracinquantenni). **A chiudere** gli aspetti risultati più rilevanti troviamo **il consiglio di conoscenti e amici** (soprattutto per le età centrali, per i residenti fuori comune e per gli accompagnatori) e **il fatto che la Società cui si è iscritti opera in quel determinato impianto** (indicazione che diminuisce progressivamente con l'aumentare dell'età).

### ***Motivi di scelta dell'impianto***



Domanda a scelta multipla. Percentuali calcolate sulle 1.470 risposte fornite

Forzando un po' l'interpretazione dei dati si potrebbe dire che la scelta dello specifico impianto si intreccia con una serie di altre variabili legate, in generale, alle motivazioni per cui si pratica un'attività sportiva. Gli accompagnatori dei minori, che abbiamo visto essere per lo più mamme, sono molto attenti alla qualità, si affidano spesso ai consigli di altri genitori e cercano di trovare un punto di equilibrio tra dare il massimo ai propri figli e la necessità di conciliare i tempi delle varie attività quotidiane. Gli anziani vedono l'attività sportiva spesso come una forma di socialità e sono attenti alle tematiche legate alla mobilità (non tanto, forse, in relazione ai tempi impiegati per raggiungere la sede, come lo è per gli accompagnatori, quanto per l'utilizzo dei mezzi di locomozione) e quindi alla maggiore diffusione delle strutture sul territorio. I giovanissimi amano fare sport con gli amici anche attraverso forme molto strutturate come l'appartenenza a Società sportive.

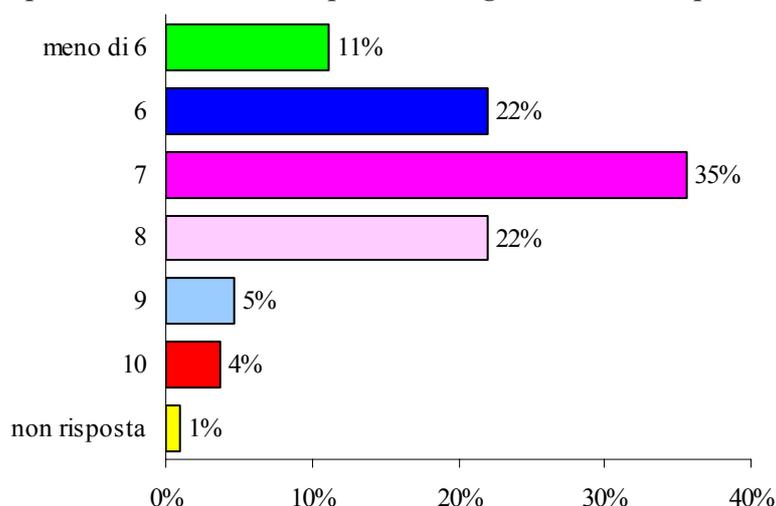
### ***2.3 La soddisfazione complessiva***

La prima curiosità, quando si indaga la *customer satisfaction*, è andare a vedere se il consumatore o utente è contento del servizio fruito. Da questo punto di vista l'indagine condotta nell'autunno del 2004 presso i dieci impianti sportivi comunali selezionati **certifica un ampio**

**consenso: l'88% degli intervistati assegna un voto positivo alla gestione complessiva**, una percentuale di soddisfatti superiore al 75%, ossia lo standard europeo della qualità dei servizi che convenzionalmente classifica un servizio di qualità.

Guardando ai vari punteggi assegnati al servizio nel suo complesso, si nota che: l'11% degli intervistati ha espresso un giudizio negativo (voto inferiore a 6), il 22% ha dato la sufficienza, il 35% giudica il servizio adeguato (voto pari a 7) e ben il 31% lo considera eccellente (voto superiore a 7). **Il voto medio complessivo è pari a 6,9**. Malgrado l'alta percentuale di persone almeno sufficientemente soddisfatte, il voto medio non risulta ancora del tutto adeguato a causa della bassa variabilità dei punteggi: pochi hanno usato voti di alta eccellenza (ovvero 9 o 10). D'altra parte, comunque, sono molto limitati anche i casi di forte negatività (voto pari a 1, 2 o 3) e molto più frequenti le insufficienze lievi (soprattutto 5), quindi in qualche modo facilmente recuperabili.

***Distribuzione percentuale del voto complessivo assegnato ai Servizi Sportivi (scala 1-10)***



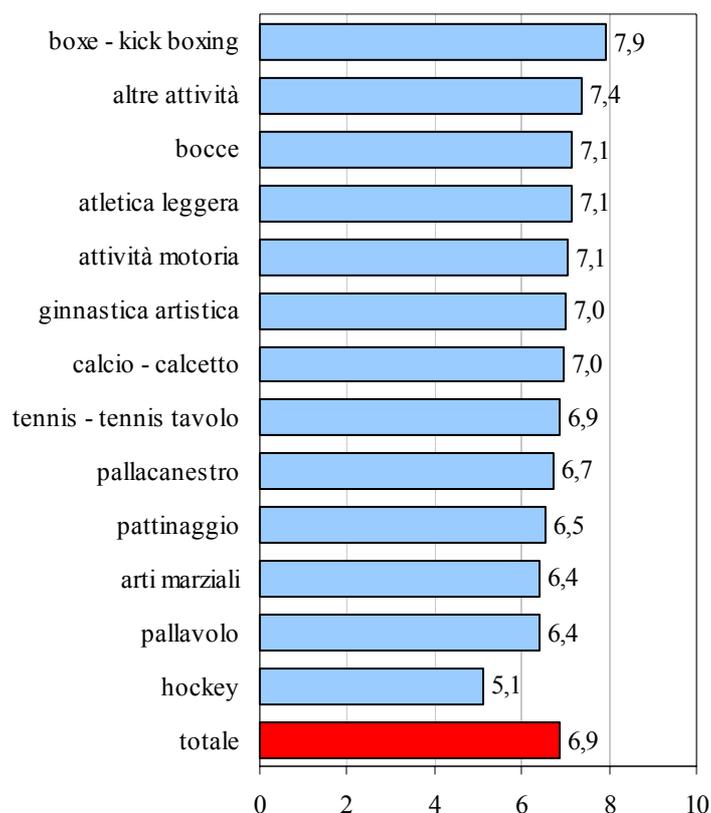
Mentre il genere e l'età sembrano contare poco nella formulazione delle risposte, al contrario, zona di residenza e titolo di studio differenziano, tuttavia in modo non sempre rilevante, le valutazioni. Così i residenti nelle isole sono poco entusiasti (voto medio 6,7) a differenza di chi abita in Terraferma che assegna complessivamente un giudizio di adeguatezza delle strutture (7,0). All'aumentare del titolo di studio peggiorano le votazioni: si passa da un 7,0 per i bassi titoli di studio ad un 6,9 medio per i diplomati ad un 6,3 per i laureati.

Il giudizio complessivo, come pure quelli circa alcuni aspetti specifici, è influenzato anche dal livello di utilizzo delle strutture, e quindi dal grado di conoscenza e di familiarità raggiunto, e dal fatto di aver trovato dei corsi negli orari consoni alle proprie esigenze:

- gli affezionati all'impianto (coloro che frequentano da almeno 3 anni) sono più tiepidi nei giudizi (6,7 contro un 7,0 dei neofiti);
- più aumenta la frequenza settimanale (da meno di una volta a più di 2) e più le valutazioni si fanno critiche anche se mai al di sotto del più che sufficiente;
- chi considera buoni o addirittura ottimali gli orari dei corsi frequentati assegna al servizio complessivo un 6,9, voto che si abbassa a 6,3 tra coloro che invece ne sono insoddisfatti.

Inoltre, appaiono alquanto differenziati i giudizi secondo l'attività sportiva praticata: molto soddisfatti i pugili e, a seguire, i giocatori di bocce, chi fa attività motoria, atletica leggera, ginnastica artistica e i calciatori (voti medi adeguati), al contrario di chi pratica l'hockey, peraltro pochi casi, che esprime un verdetto negativo. In tutti gli altri casi, come si vede dal grafico di seguito proposto, i voti medi sono più che sufficienti.

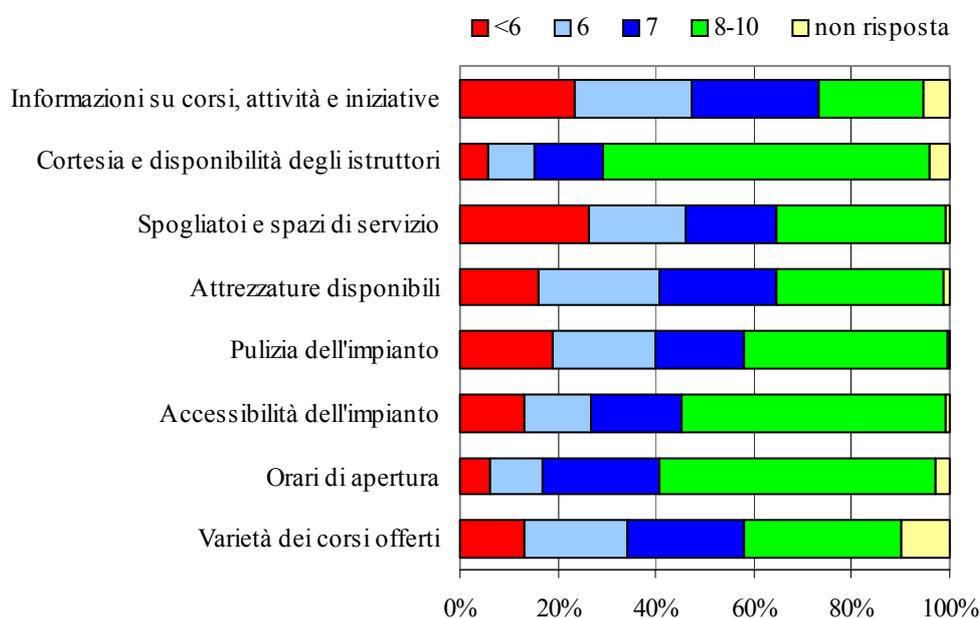
***Voto medio complessivo assegnato ai Servizi Sportivi per attività sportiva praticata (scala 1-10)***



## 2.4 La pagella degli Impianti Sportivi Comunali

Analizzando le diverse voci in cui è stata articolata la domanda sulla soddisfazione emerge che **nessuno dei fattori sondati attraverso l'indagine ha ottenuto voti negativi**. La *customer satisfaction* raggiunge dovunque gli standard di qualità europei (cioè almeno il 75% degli intervistati esprime un giudizio positivo) ad eccezione di due elementi: le informazioni (su corsi, attività, iniziative) e gli spogliatoi (e spazi di servizio).

### *Distribuzione percentuale dei voti assegnati alle varie componenti del servizio (scala 1-10)*



Come emerso anche nell'indagine svolta nel 2003 presso le Piscine comunali<sup>3</sup>, **il voto migliore (eccellente) è dato agli addetti ai corsi, gli istruttori (8,1)**.

Sembra che la gamma offerta si coniughi ottimamente con l'organizzazione del calendario settimanale degli orari: come dicevamo la soddisfazione di orari e giorni del corso/allenamento frequentato è del 92,5% (molto 35,2% e abbastanza 57,2%). Oltre a questo, in generale la soddisfazione per gli **orari di apertura** dell'impianto è risultata più che adeguata, in linea con l'apprezzamento espresso per le tempistiche della propria attività: **il voto medio più alto (7,7), secondo solo alla cortesia e disponibilità degli istruttori**.

Al terzo posto c'è il tema dell'**accessibilità all'impianto** (le variabili che lo compongono sono

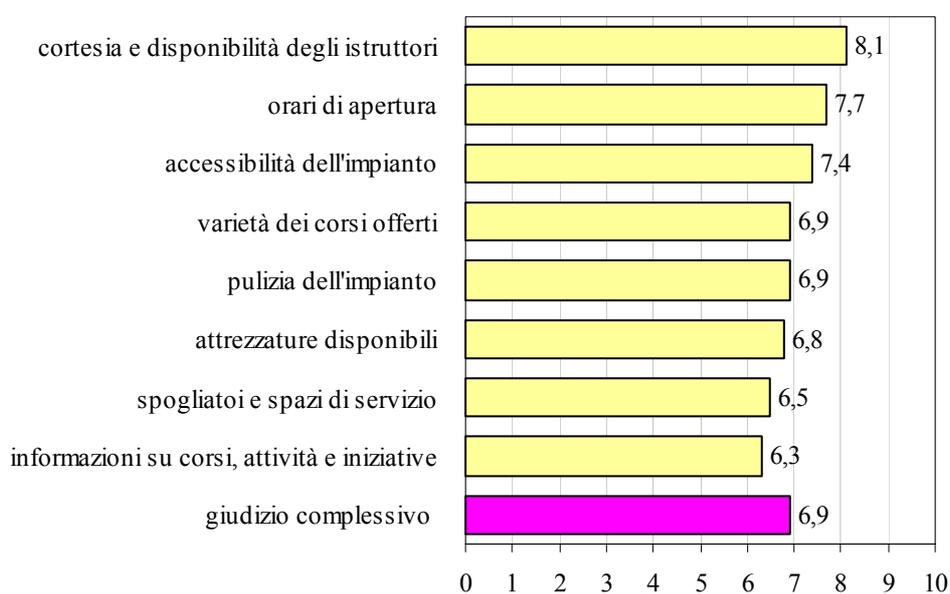
<sup>3</sup> Si veda [www.comune.venezia.it/statistica/statistiche/customer\\_satisfaction/home.asp](http://www.comune.venezia.it/statistica/statistiche/customer_satisfaction/home.asp).

state viabilità, parcheggi, mezzi pubblici). Con un **voto medio adeguato (7,4)** si allinea a quanto espresso lo scorso anno per le Piscine (il punteggio ottenuto in quella sede era 7,2).

**Tutti gli altri fattori sono risultati più che sufficienti anche se non ancora adeguati.**

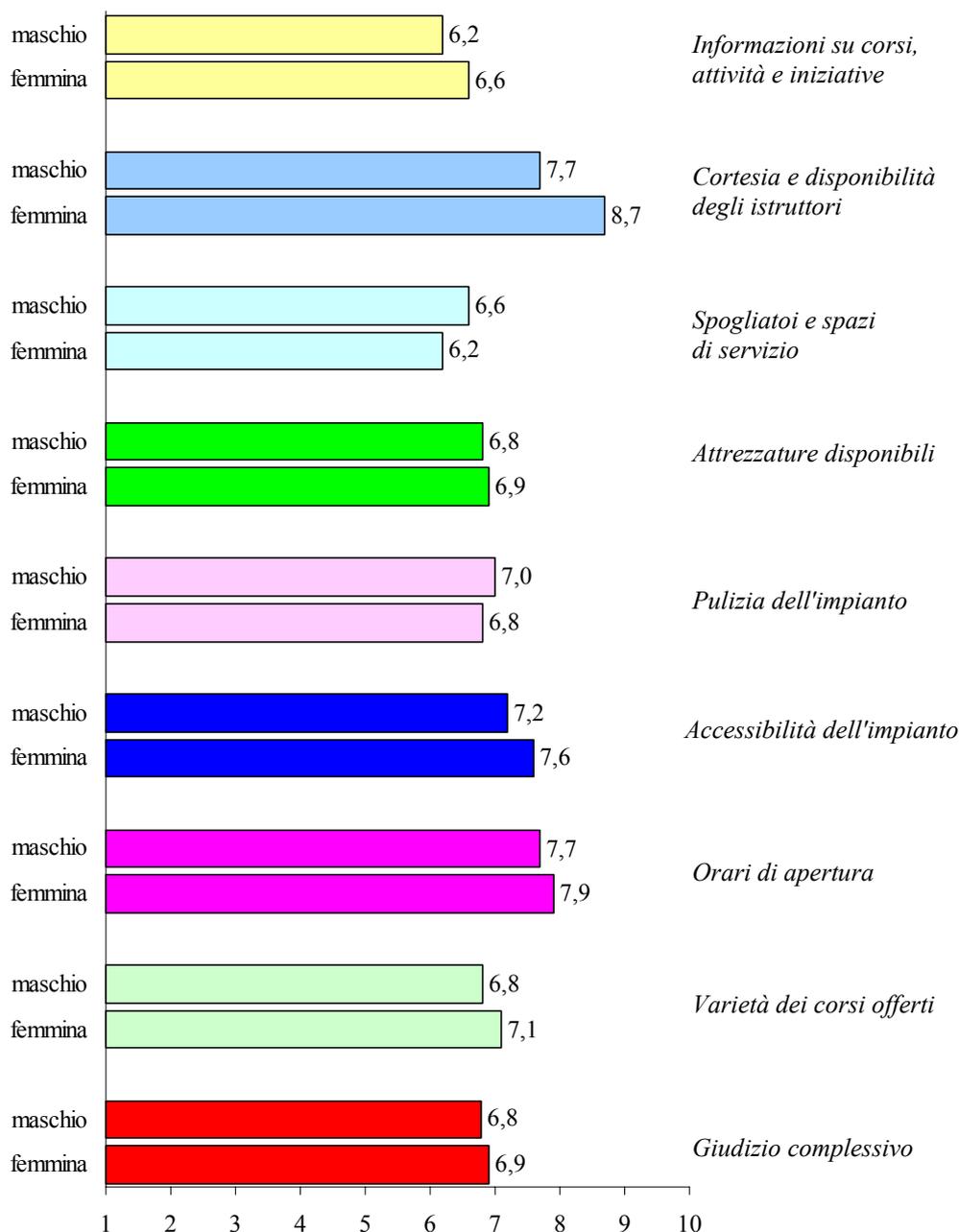
Si tratta della **varietà dei corsi offerti e della pulizia dell'impianto (entrambi con un voto medio pari a 6,9); delle attrezzature disponibili (6,8); degli spogliatoi e spazi di servizio (6,5) e delle informazioni su corsi, attività, iniziative (6,3)**. Come già accennato, questi ultimi due elementi hanno ottenuto una quantità di voti positivi inferiore al 75% (rispettivamente 73% e 71% degli intervistati).

*Voti medi assegnati alle varie componenti del servizio (scala 1-10)*



La differenza di genere si coglie in tutti i fattori: le donne sono più pignole sulla pulizia e sugli spazi accessori (spogliatoi) mentre per le tematiche della comunicazione (informazione corsi), dell'offerta (orari, corsi, attrezzature), dell'accessibilità e in particolar modo per gli istruttori esprimono giudizi migliori degli uomini.

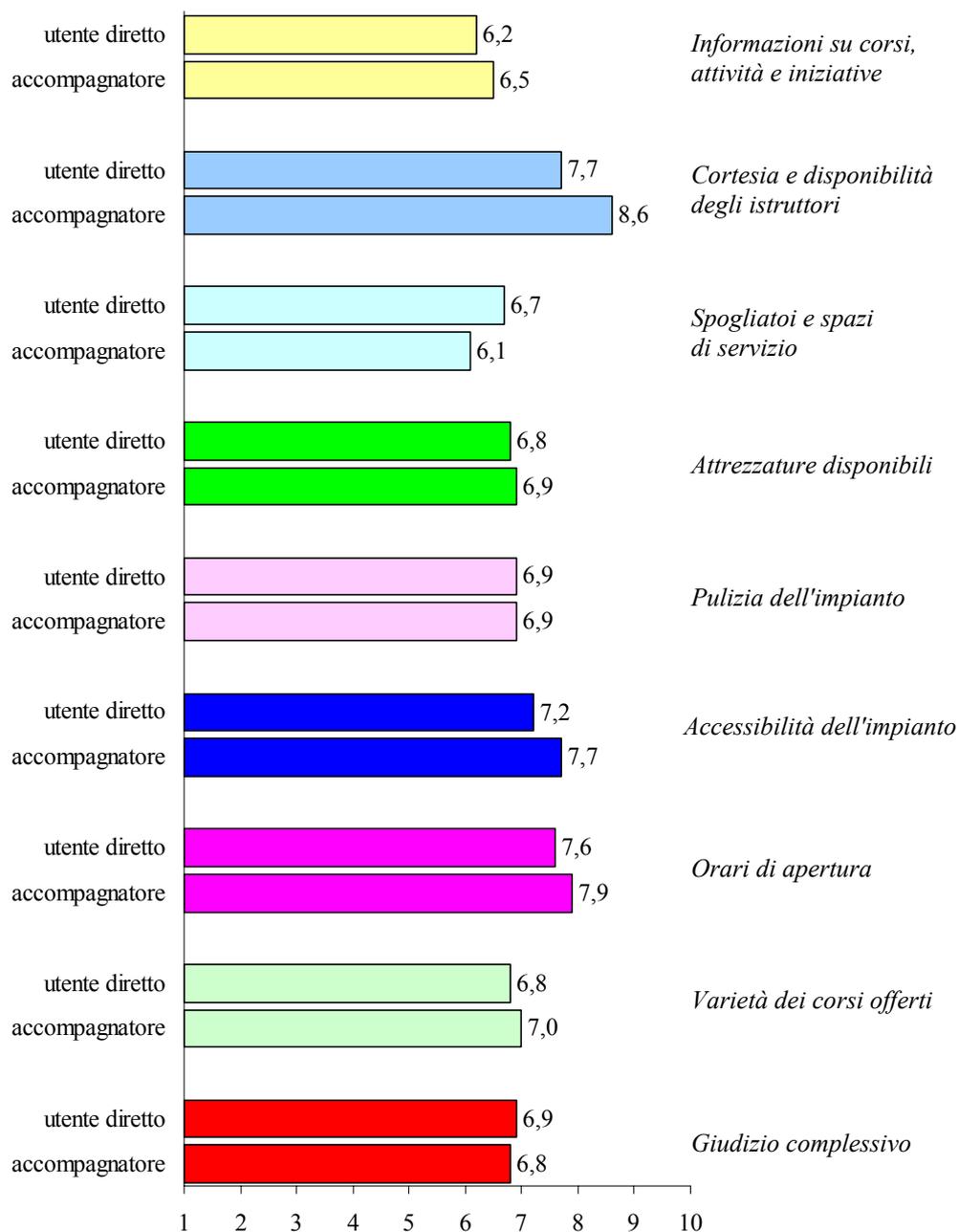
**Voti medi assegnati al servizio per sesso degli intervistati (scala 1-10)**



C'è un'interessante differenza tra intervistati che sono diretti utenti dei corsi e accompagnatori, i cui giudizi sono mediati, vale a dire che non giudicano per sé ma, nella maggioranza dei casi, per i propri figli. Conoscendo la cura con cui valutano ciò che riguarda i figli, un loro apprezzamento è particolarmente valido. Sono entusiasti della cortesia e disponibilità degli istruttori (voto medio 8,6 contro un 7,7 per gli utenti diretti) ed esprimono un giudizio particolarmente positivo su orari, accessibilità, varietà dei corsi e informazione a differenza

degli spogliatoi che ottengono un voto appena sufficiente.

***Voti medi assegnati al servizio per utenti diretti e accompagnatori (scala 1-10)***

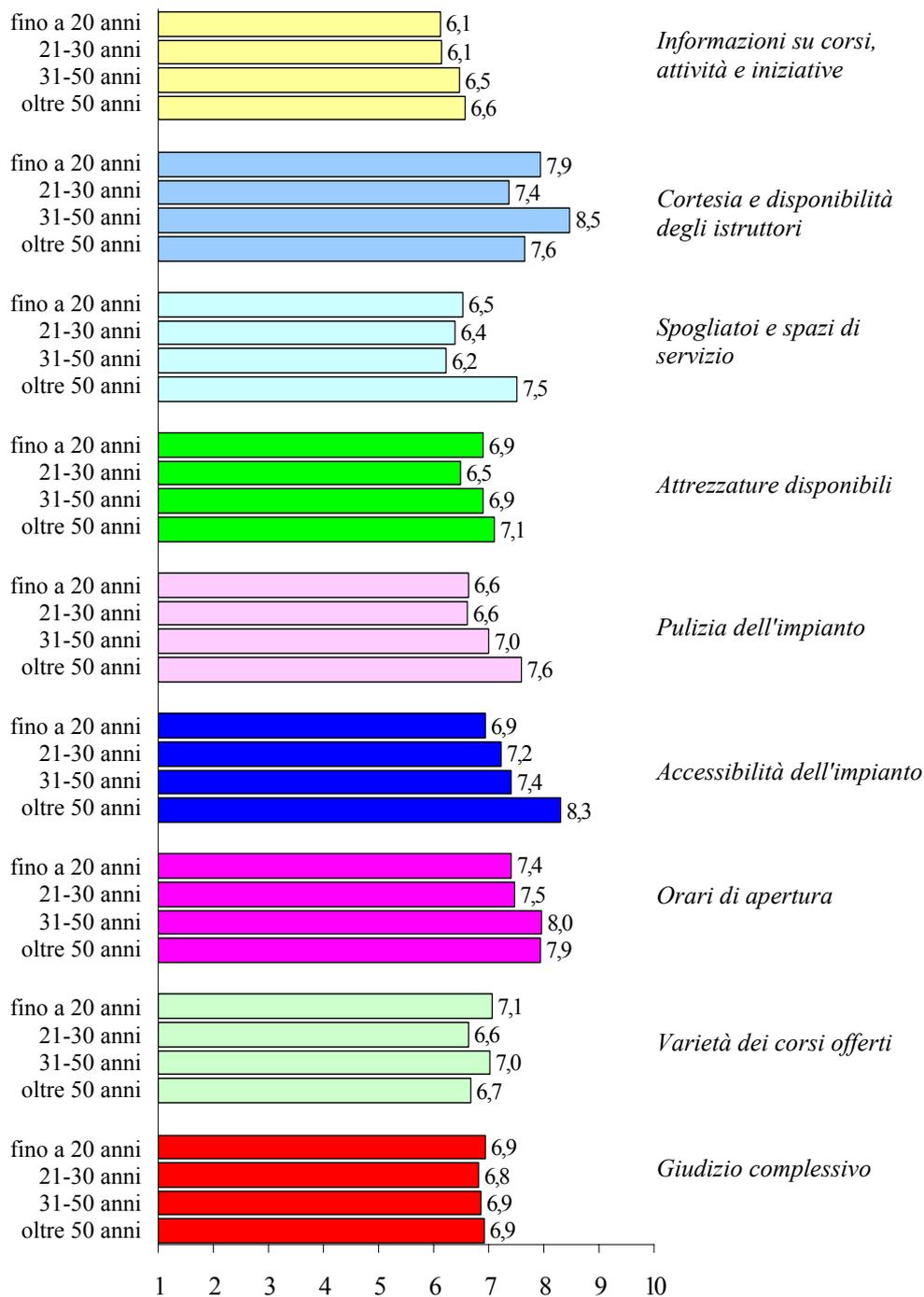


L'incrocio dei voti medi assegnati con alcune caratteristiche degli utenti pone in evidenza alcune interessanti differenziazioni di giudizio:

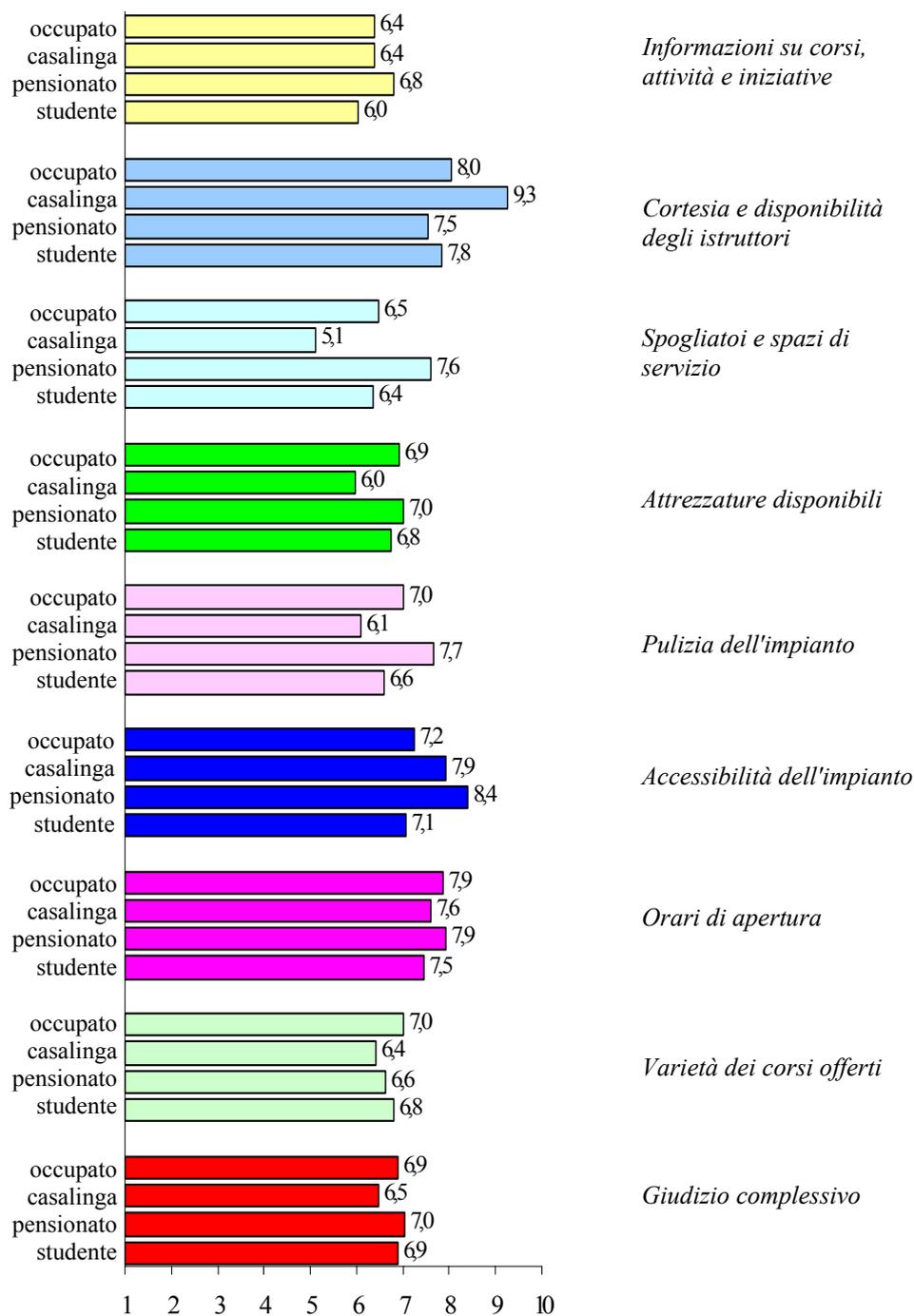
- degli aspetti comunicativi (informazioni su corsi/attività/iniziative) sono meno entusiasti i giovani, gli studenti, i residenti in Centro Storico, i laureati;

- la cortesia e la disponibilità degli istruttori raggiunge quasi la perfezione per le casalinghe e tra i residenti del Lido o delle isole;
- gli spogliatoi e gli spazi di servizio ottengono valori di adeguatezza (voto medio superiore a 7) dagli ultracinquantenni e dai pensionati, che forse, per le attività prevalentemente svolte (bocce, ballo e gioco a carte), non utilizzano così frequentemente tali dotazioni; all'estremo opposto, le casalinghe, notoriamente attente all'igiene e alla manutenzione delle strutture, tanto più se si tratta dei propri figli, bocchiano gli spogliatoi e gli spazi di servizio (voto medio 5,1);
- analoga tendenza si riscontra tra i giudizi per la pulizia: arriva ad una sufficienza risicata tra le casalinghe mentre è ampiamente apprezzata dai pensionati, persone di mezza età ed anziani e, in questo caso, anche dai residenti nei quartieri di Terraferma (che più frequentemente hanno a che fare con gli impianti di Mestre);
- per l'accessibilità degli impianti e per gli orari di apertura i voti medi crescono con l'aumentare dell'età degli intervistati e appaiono elementi più problematici per il Centro Storico e isole e per gli studenti. Limitatamente all'accessibilità, infine, il gradimento è inferiore tra chi svolge un'attività lavorativa (segno di una minor disponibilità di tempo per organizzare gli spostamenti) e diminuisce più aumenta il titolo di studio posseduto dagli intervistati (per ovvi legami con la condizione professionale e l'età);
- la varietà dei corsi è apprezzata soprattutto da studenti e occupati, e conseguentemente, dai giovanissimi e dalla fascia di età 31-50 anni; più che buono anche il giudizio dei residenti in Centro Storico;
- anche per la dotazione di attrezzature vale quanto detto per spogliatoi e pulizia: bene per anziani e pensionati e critiche oltre la media le casalinghe.

**Voti medi assegnati al servizio per classe d'età degli intervistati (scala 1-10)**



**Voti medi assegnati al servizio per condizione professionale degli intervistati (scala 1-10)**



**Voti medi assegnati al servizio per residenza degli intervistati (scala 1-10)**



In generale, gli "affezionati" (coloro che frequentano l'impianto da almeno tre anni) tendono a fornire valutazioni più moderate, seppur positive. Pensano, evidentemente, di avere un buon servizio, ma sentono che l'Amministrazione comunale e le Società sportive potrebbero fare di più.

Pur non essendo in grado di stabilire se la distribuzione degli intervistati rispecchi quella dell'universo di riferimento (come già detto nel primo capitolo, non siamo in possesso delle informazioni), ci sono dei livelli di soddisfazione diversificati tra gli sportivi delle varie discipline che vogliamo segnalare.

Si rileva la marcata insoddisfazione dei pugili (boxe/kick boxing ...), dei bocciafi e di chi pratica l'atletica leggera (in quest'ultimo caso ad eccezione dell'informazione e dell'accessibilità).

Le lamentele (voti medi alquanto inferiori alla media generale) si concentrano:

- per spogliatoi tra i pallavolisti, calciatori, ginnasti, tennisti e tra chi pratica le arti marziali (judo, karate, aikido);
- per la pulizia tra pallavolisti, pattinatori e chi pratica arti marziali;
- per le attrezzature disponibili tra gli atleti di hockey e, ancora una volta, arti marziali.

Il giudizio complessivo sul servizio risulta particolarmente critico per l'hockey, la pallavolo, le arti marziali e, a seguire, il pattinaggio e il basket.

Lasciamo ai Gestori e alle Società sportive verificare se tali informazioni siano significative e utili per indirizzare eventuali interventi.

#### ***Voti assegnati ai Servizi Sportivi***

	voto medio	% non risposte	% voti positivi
Informazioni su corsi, attività e iniziative	6,3	5,2	71,3
Cortesia e disponibilità degli istruttori	8,1	4,2	90,1
Spogliatoi e spazi di servizio	6,5	1,0	72,5
Attrezzature disponibili	6,8	1,3	82,8
Pulizia dell'impianto	6,9	0,4	80,6
Accessibilità dell'impianto	7,4	0,8	85,8
Orari di apertura	7,7	2,8	91,0
Varietà dei corsi offerti	6,9	9,9	77,0
Giudizio complessivo	6,9	1,0	88,0

## 2.5 L'informazione via internet

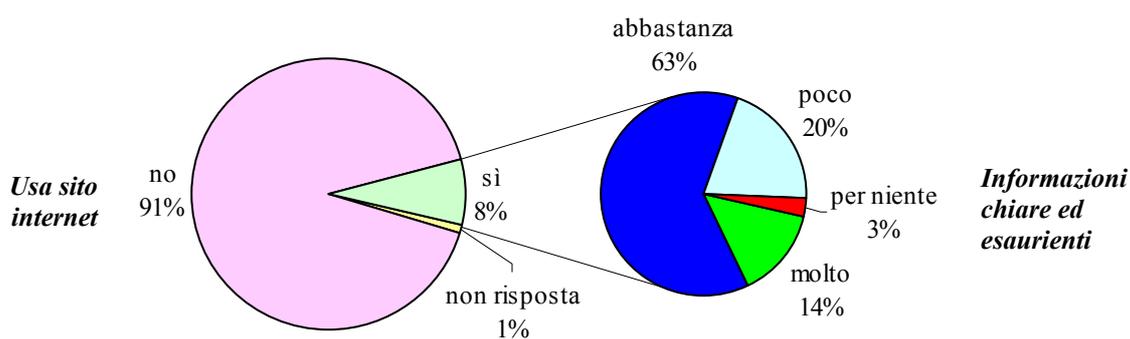
**Il sito internet** ([www.comune.venezia.it/sport](http://www.comune.venezia.it/sport)) **e/o il portale** ([www.sportvenezia.it](http://www.sportvenezia.it)) **dei Servizi Sportivi del Comune sono stati visitati dall'8% degli intervistati** (65 intervistati su 830). Non si è in grado di dire quanti fra coloro che non hanno visitato il sito o il portale non l'abbiano fatto perché non utilizzano internet o perché, pur navigando nella rete, non vi siano mai entrati. Poiché la quota di popolazione che adopera internet in Veneto è pari al 29,2% della popolazione di 6 anni e più<sup>4</sup>, è possibile stimare che fra gli 830 intervistati vi siano 242 navigatori; i 65 rispondenti che hanno visitato il sito o il portale dei Servizi Sportivi rappresenterebbero così il 27% dei frequentatori degli impianti sportivi comunali che usualmente navigano in internet.

Le percentuali di accesso al sito possono essere considerate buone data la relativa novità dei prodotti; sono probabilmente destinate a crescere in maniera naturale con l'ampliarsi della conoscenza dello strumento comunicativo.

Le differenze di accesso secondo le caratteristiche anagrafiche e sociali, da valutare con prudenza trattandosi solo dell'8% degli intervistati (in valore assoluto 65 persone), evidenziano un aspetto singolare e inatteso: i maggiori accessi, rispetto alla media generale, si hanno tra gli ultracinquantenni, i pensionati, e le persone con bassi titoli di studio. Evidentemente si tratta di una parte di popolazione non più giovane, ma ancora perfettamente abile, dinamica, attiva che utilizza l'intera gamma dei servizi offerti.

Accessi superiori alla media si trovano anche tra i laureati, tra gli uomini e tra i residenti in Centro Storico ed Estuario.

### *Utilizzo, chiarezza ed esaustività delle informazioni nel sito internet*



<sup>4</sup> Istat (2003), *Indagine Multiscopo sulle famiglie. Aspetti della vita quotidiana. Cultura, socialità e tempo libero*, 2001.

Limitatamente a chi ha navigato entro il sito o il portale (l'8% dei rispondenti) è stato chiesto di esprimere un giudizio sulle qualità offerta in termini di **chiarezza ed esaustività delle informazioni proposte**. Tre *navigatori* su quattro danno una **valutazione positiva** (molto il 13% e abbastanza il 63%).

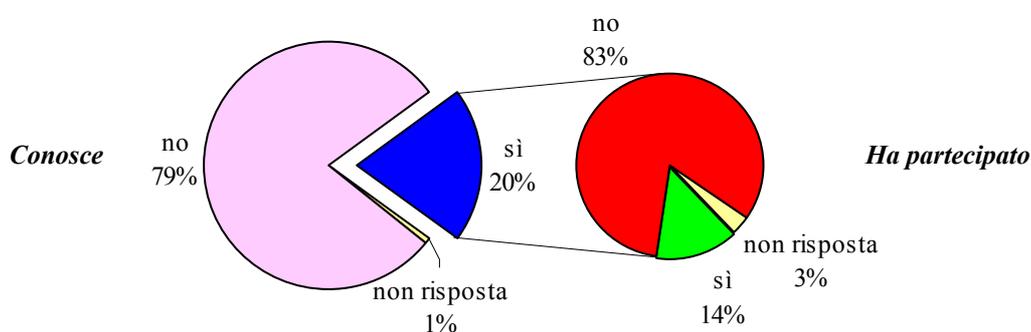
## 2.6 *Cultura e sport: due in uno*

Il **Progetto "Nonsolosport"** avviato recentemente dal Comune di Venezia ha come obiettivo quello di far dialogare sport, cultura ed i loro spazi: pensare ai luoghi dello sport come contenitori vivi, dove proporre forme di aggregazione. Come sottolineato dall'Assessore allo Sport del Comune di Venezia "pur nel rispetto della primogenia dell'attività sportiva, utilizzare gli impianti sportivi per un'accorta programmazione ricreativa è un segnale di maturità culturale, ove le attività del cosiddetto tempo libero si coniugano creando spazi di scambio e reciproco arricchimento".

**Il 20% degli intervistati dice di conoscere tale iniziativa e, di questi, il 14% ha partecipato ad almeno una delle attività culturali proposte.** Estendendo la percentuale dei partecipanti a tutto il campione, si ottiene un 3% di intervistati che ha assistito a manifestazioni culturali all'interno del progetto "Nonsolosport".

La conoscenza dell'iniziativa ha ottenuto un livello di penetrazione maggiore tra gli ultracinquantenni, i residenti nelle isole o fuori comune e tra coloro che posseggono titoli di studio medio-alti.

**Conoscenza e partecipazione alle attività culturali svolte negli impianti sportivi**



## 2.7 *Suggerimenti*

Nel compilare la domanda aperta del questionario relativa ai suggerimenti, gli atleti hanno dimostrato di voler potenziare e migliorare il servizio: evidentemente ritengono sia un aspetto importante e vorrebbero che l'Amministrazione e le Società sportive si impegnassero ancora di più. Certo, l'ideale per un proprietario e per un Gestore è sentirsi dire che di più non potrebbe fare; ma è altrettanto noto che quando si domanda a qualcuno che cosa vorrebbe di meglio, la lista rischia di essere comunque molto lunga.

I 507 suggerimenti espressi da 366 intervistati sono stati ricondotti a 5 gruppi tematici omogenei e, come tali, analizzabili senza troppa confusione dovuta alla ridondanza di sfumature con cui vengono riportati. All'interno di essi, comunque, è stata mantenuta una certa articolazione (complessivamente 24 voci) per permettere di cogliere con maggiore precisione gli interventi specifici considerati prioritari nel sistema delle attività sportive.

I gruppi tematici, riportati per ordine di importanza, sono:

1. *Potenziamento dell'offerta (38,5% dei suggerimenti)*
2. *Manutenzione e pulizia (32,3%)*
3. *Ampliamento dotazioni (16,2%)*
4. *Gestione (6,5%)*
5. *Viabilità e parcheggi (6,5%).*

Analizzando le singole voci, **la prima richiesta in ordine di importanza riguarda l'ampliamento delle strutture e la creazione di nuovi impianti.**

**La seconda indicazione sottolinea ancora una volta lo spirito atletico dei cittadini: si tratta della copertura di alcuni impianti scoperti** (piste di pattinaggio, campi di calcetto e campi da tennis) per poter praticare l'attività sportiva anche in condizioni meteorologiche avverse (vento e pioggia) e lungo tutto l'arco dell'anno, compresi i periodi freddi.

**Le successive tre voci (sempre in ordine di importanza) sono ricondotte al raggruppamento manutenzione e pulizia** e fanno specifico riferimento alla manutenzione degli impianti, dei servizi accessori (bagni e spogliatoi) e alla pulizia generale della struttura.

Segue l'ampliamento delle dotazioni per maggior comfort: tra queste spicca **la richiesta di un più elevato numero di spogliatoi** o del loro ampliamento o della loro distinzione tra discipline diverse nel caso di impianti polifunzionali.

Si rinvia alla tabella di seguito allegata per la lettura completa di tutti i suggerimenti.

**Suggerimenti degli intervistati per migliorare i Servizi Sportivi**

	Numero di casi	% sul totale suggerimenti	% sul totale intervistati
<b>Potenziamento offerta</b>	<b>195</b>	<b>38,5</b>	<b>23,5</b>
Ampliamento e nuove strutture	85	16,8	10,2
Copertura di impianti scoperti	81	16,0	9,8
Ampliamento orari	12	2,4	1,4
Più corsi e diversificati	10	2,0	1,2
Più eventi sportivi - tornei	7	1,4	0,8
<b>Manutenzione e pulizia</b>	<b>164</b>	<b>32,3</b>	<b>19,8</b>
Manutenzione bagni e spogliatoi	52	10,3	6,3
Pulizia	51	10,1	6,1
Ammodernamento e manutenzione impianti	49	9,7	5,9
Acqua calda docce	12	2,4	1,4
<b>Ampliamento dotazioni</b>	<b>82</b>	<b>16,2</b>	<b>9,9</b>
Più spogliatoi	41	8,1	4,9
Più attrezzature	9	1,8	1,1
Spazi accompagnatori - bar	9	1,8	1,1
Più illuminazione	9	1,8	1,1
Rampe disabili	7	1,4	0,8
Specchi - phon - armadietti con chiave	4	0,8	0,5
Aria condizionata	3	0,6	0,4
<b>Migliore gestione</b>	<b>33</b>	<b>6,5</b>	<b>4,0</b>
Più informazioni sui corsi	13	2,6	1,6
Maggiori investimenti	7	1,4	0,8
Sorveglianza e tutela strutture	6	1,2	0,7
Corsi meno cari	4	0,8	0,5
Migliorare rapporti tra Comune e Società	3	0,6	0,4
<b>Viabilità e parcheggi</b>	<b>33</b>	<b>6,5</b>	<b>4,0</b>
Più parcheggi auto e bici	21	4,1	2,5
Più mezzi pubblici	6	1,2	0,7
Migliorare la viabilità (piste ciclabili)	6	1,2	0,7
<b>Totale</b>	<b>507</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>