

Milano



Comune
di Milano

DC Pianificazione Bilancio e Controlli
Settore Pianificazione e Controlli, Servizio Customer

REPORT - MYSTERY CLIENT PISCINE Gestite da Milanosport

Rilevazione di ottobre – dicembre 2015

25/01/2016

EXECUTIVE SUMMARY

A fine anno 2015 il Servizio Customer ha svolto un'indagine mystery client sulle 14 piscine di proprietà comunale gestite dalla società Milanosport.

Principali risultati:

- In generale il livello qualitativo degli impianti appare soddisfacente/ molto soddisfacente.
- L'accoglienza del personale appare buona; è risultata corretta la procedura di emissione dei biglietti.

Aree di miglioramento:

- Spogliatoi: valutare possibilità di prevedere personale di pulizia femminile per gli spogliatoi femminili;
- Migliorare le informazioni sul sito riguardo alle caratteristiche tecniche /organizzative della struttura, in particolare:
 - Presenza degli armadietti c/o gli spogliatoi, e necessità di dotarsi di lucchetto¹
 - Presenza di asciugacapelli a pagamento, e modalità di funzionamento (moneta o tessera)

1. INDAGINE ATRAVERSO MISTERY CLIENT

1.1. LA RILEVAZIONE

La rilevazione è stata effettuata (periodo ottobre - metà dicembre 2015):

Sulla base di una check list di analisi dei principali elementi /aspetti da monitorare; **in conformità alle linee guida audit in incognito UNI/TS 113112**, in particolare

- **sono stati rispettati i principi di riservatezza, correttezza e imparzialità;**
- **non sono stati riportati riferimenti a persone, clienti o addetti, in qualche modo identificabili.**
- nel corso dell'audit sono stati raccolti e descritti elementi tangibili ed evidenze oggettive, integrati in alcuni casi da percezioni personali.

La sintesi che segue è una rielaborazione del materiale prodotto da ciascun auditor e dal gruppo di audit nel suo complesso

Gli auditor hanno simulato di essere clienti interessati alla libera frequenza della piscina (nuoto libero). Ciascuna struttura è stata visitata due volte, ad eccezione di

- Arioli Venegoni, verificata una sola volta chiusa poiché chiusa per ristrutturazione nel periodo previsto
- Cardellino e Sant' Abbondio, visitate tre volte.

Attraverso la check list contenente 13 items, che segue, sono stati valutati:

- la struttura (n. 8 item)
- l'accoglienza e l'orientamento al cliente (n. 5 item)

La valutazione dei 13 item ha definito i punti di forza, gli ambiti di monitoraggio e i punti di debolezza

Una volta effettuate le visite c/o le piscine si sono svolti momenti di confronto e normalizzazione dei dati nel rispetto della metodologia mystery client.

¹ l'informazione è attualmente poco visibile, inserita nella sezione MATERIALE OCCORRENTE PER I CORSI

Tabella n. 1, Struttura della check list di controllo

PULIZIA STRUTTURA	1. Pulizia degli spogliatoi
	2. Pulizia dei servizi igienici interni agli spogliatoi
	3. Pulizia delle gradinate e degli spazi comuni
VASCA	4. Condizione della vasca
	5. Condizioni e temperatura dell'acqua
	6. Temperatura dell'ambiente a bordo vasca
ATTREZZATURA SPORTIVA	7. Dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione
	8. Condizioni delle attrezzature sportive a disposizione
ORIENTAMENTO AL CLIENTE	9. Accessibilità per persone disabili
	10. Chiarezza delle informazioni fornite in reception
	11. Semplicità nelle procedure di acquisto dell'ingresso o dell'abbonamento
	12. Attenzione della Direzione ad eventuali richieste o necessità
PERSONALE	13. Disponibilità e cortesia del personale di reception e custodia

1.2. I RISULTATI

Dalle verifiche effettuate presso gli impianti sono emersi i risultati descritti in Tabella 2,3,4.

Ai fini di una corretta lettura dei risultati medesimi si precisa che:

- I punti di forza riguardano aspetti che hanno riscontrato valutazioni positive e molto positive in tutte le visite (Tabella 2)
- I punti di debolezza sono relativi a valutazioni negative o parzialmente negative con riferimento ad elementi tangibili che presentano un ridotto margine di soggettività.

Risultati:

- il livello qualitativo degli impianti (spazi comuni, spogliatoi, vasca, acqua, attrezzatura) appare soddisfacente/ molto soddisfacente; l'accesso ai disabili è generalmente facilitato dalla presenza di spazi senza barriere architettoniche e adeguati a persone in difficoltà;
- l'accoglienza appare buona, il personale ha dimostrato in generale cortesia e disponibilità nel fornire informazioni;
- è risultata corretta la procedura di emissione dei biglietti.

A causa della elevata componente soggettiva/ percettiva, le osservazioni dei rilevatori relative alla temperatura dell'acqua e degli ambienti non sono state considerate

Tabella 2 - Punti di forza degli impianti (valutazioni completamente positive)

Arioli Venegoni	Tutti gli aspetti verificati sono risultati adeguati
Bacone	Le condizioni e la temperatura dell'acqua, la pulizia degli spazi comuni, la correttezza e la semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione
Cantù	La pulizia degli ambienti (spogliatoi, servizi, spazi comuni), la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la cortesia e le informazioni fornite dal personale della reception
Cardellino	La pulizia degli spogliatoi e dei servizi igienici interni, la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la gentilezza del personale di reception e la qualità delle informazioni fornite, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, le condizioni e la temperatura dell'acqua, l'accessibilità per disabili
Cozzi	Le condizioni e temperatura dell'acqua e dell'ambiente, la pulizia degli spogliatoi e dei servizi igienici interni, la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, la gentilezza del personale di reception e la qualità delle informazioni fornite
De Marchi	La pulizia degli spogliatoi e dei servizi igienici interni, la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la gentilezza del personale di reception e la qualità delle informazioni fornite, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, le condizioni e la temperatura dell'acqua, l'accessibilità per disabili. La piscina ha la caratteristica di essere annessa ad un complesso scolastico e di essere utilizzata dalle classi degli alunni.
Mincio	Le condizioni e la temperatura dell'acqua, la pulizia degli spazi comuni, la correttezza e la semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione
Murat	La pulizia della struttura (spogliatoi, servizi e spazi comuni), la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, la condizione della vasca, le informazioni fornite
Procida	La pulizia degli spazi comuni e spogliatoi, le condizioni della vasca e dell'acqua, la cortesia del personale
Quarto Cagnino	Tutti gli aspetti verificati sono adeguati
S. Abbondio	Tutti gli aspetti verificati appaiono adeguati
Saini	L'impianto è inserito in un contesto gradevole con una forte presenza di pubblico giovane e squadre sportive; la pulizia degli spazi comuni e degli spogliatoi femminili, la temperatura dell'acqua, la correttezza e semplicità nell'acquisto del titolo di ingresso, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, la cortesia e disponibilità del personale.
Solari	Tutti gli aspetti verificati sono adeguati
Suzzani	Tutti gli aspetti verificati sono adeguati

Tabella 3- Aspetti da monitorare (valutazioni incerte o discrepanti)

Arioli Venegoni	Monitorare la temperatura dell'acqua e dell'ambiente a bordo vasca.
Bacone	docce e dei lavandini; la temperatura della doccia a bordo vasca, le condizioni delle attrezzature in posizione, il comportamento del personale alla reception.
Cantù	La temperatura dell'acqua; la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione, la cortesia del personale di assistenza in vasca, la sicurezza di alcuni armadietti
Cardellino	L'asciugatura del pavimento dei servizi igienici all'interno degli spogliatoi; cabine e armadietti degli spogliatoi, l'affidamento della pulizia degli spogliatoi a personale dello stesso genere dei fruitori, spazio verde interno al cancello circostante la piscina
Cozzi	Le condizioni dei servizi igienici per il pubblico; l'attenzione e la capacità della direzione alle richieste dei clienti, l'affidamento della pulizia degli spogliatoi a personale dello stesso genere dei fruitori.
De Marchi	L'ambiente dell'ingresso, le condizioni di asciugatura del pavimento all'interno degli spogliatoi femminili; la temperatura delle docce negli spogliatoi maschili; la temperatura dell'ambiente a bordo vasca
Mincio	La temperatura dell'ambiente a bordo vasca e degli spogliatoi femminili
Murat	La temperatura delle docce; la gentilezza e la disponibilità del personale alla reception; l'organizzazione degli spazi degli spogliatoi per garantire un agevole accesso di persone disabili
Procida	La correttezza nell'acquisto del titolo di ingresso, la temperatura dell'ambiente a bordo vasca e degli spogliatoi, la dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione
Quarto Cagnino	La segnaletica della presenza e dell'ubicazione dell'impianto: la piscina infatti è inserita in un contesto scolastico e si rileva solo un cartello posto sul cancello in via Lamennais che tuttavia non è l'unico punto di accesso.
S. Abbondio	Monitorare la condizione delle docce femminili e le chiusure delle cabine nello spogliatoio femminile
Saini	Le condizioni dell'acqua nella vasca 25 mt.
Solari	Si suggerisce di dotare gli spogliatoi di specchi e mensole nella zona degli asciugacapelli e di installare qualche phon più adeguato ad un pubblico femminile; monitorare la pulizia della zona docce femminili.
Suzzani	Mancano informazioni che informino preliminarmente l'utente della collocazione dei servizi e delle docce in una area esterna allo spogliatoio e peraltro segnalata in modo poco visibile dall'interno dello spogliatoio. Monitorare la pulizia della vasca disinfettante per i piedi, controllare le maniglie dei servizi igienici.

Tabella 4- Punti di debolezza (valutazioni negative o parzialmente)

Arioli Venegoni	Nulla da segnalare
Bacone	La comunicazione sull'utilizzo degli spogliatoi, l'organizzazione degli spazi degli spogliatoi, la temperatura dell'ambiente (percepito freddo)
Cantù	La temperatura dell'ambiente a bordo vasca (percepita fredda)
Cardellino	La temperatura dell'ambiente (percepita eccessivamente calda)
Cozzi	L'attenzione e la cortesia della Direttrice a richieste o necessità
De Marchi	Nulla da segnalare
Mincio	La pulizia dei servizi igienici e docce negli spogliatoi femminili
Murat	La temperatura dell'ambiente e dell'acqua (percepita fredda)
Procida	Nulla da segnalare
Quarto cagnino	Nulla da segnalare
S. Abbondio	Nulla da segnalare
Saini	La pulizia dei servizi igienici e docce femminili, l'ambiente è decisamente spartano e poco confortevole per un pubblico occasionale. Mancano inoltre indicazioni che informino preliminarmente l'utente sull'organizzazione dello spogliatoio che non prevede armadietti. La temperatura dell'ambiente a bordo vasca e negli spogliatoi risulta particolarmente fredda .
Solari	Nulla da segnalare
Suzzani	Nulla da segnalare

Rilievi effettuati e tabella sinottica (1 di 2)

si riportano gli esiti delle valutazioni dei 13 item, al termine delle visite effettuate in ciascuna struttura .

		Arioli Venegoni 1 visita	Bacone 2 visite	Cantù 2 visite	Cardellino 3 visite	Cozzi 2 visite	De Marchi 2 visite	Mincio 2 visite
PULIZIA STRUTTURA	1. Pulizia degli spogliatoi	Adeguate	Non sempre adeguata	Adeguate	Adeguate – temperatura elevata	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	2. Pulizia dei servizi igienici interni agli spogliatoi	Adeguate	Non sempre adeguata la pulizia delle docce e lavandini	Adeguate	Adeguate; monitorare l'asciugatura del pavimento	Adeguate	Adeguate; monitorare l'asciugatura del pavimento	Non completamente adeguata
	3. Pulizia delle gradinate e degli spazi comuni	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate internamente, monitorare esternamente	Adeguate monitorare le condizioni dei servizi igienici per il pubblico	Adeguate	Adeguate
VASCA	4. Condizione della vasca	Adeguate	Adeguate, monitorare la temperatura della doccia a bordo vasca	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	5. Condizioni e temperatura dell'acqua	Parzialmente adeguata (percezione di freddo)	Limpida e gradevole	Da monitorare	Adeguate	Adeguate	Adeguate, monitorare	Adeguate
	6. Temperatura dell'ambiente a bordo vasca	Parzialmente adeguata (percezione di freddo)	Ambiente freddo	Non adeguata (percepita fredda)	Eccessiva	Adeguate	Monitorare	Adeguate ma da monitorare
ATTREZZATURA SPORTIVA	7. Dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione	Adeguate	Adeguate	Scarsa	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	8. Condizioni delle attrezzature sportive a disposizione	Adeguate	Non completamente in ordine, da monitorare	Discrete	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
ORIENTAMENTO AL CLIENTE	9. Accessibilità per persone disabili	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	11. Chiarezza delle informazioni fornite in reception	Adeguate	Parziali: assente l'indicazione sugli asciugacapelli	Complete e chiare	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	12. Semplicità nelle procedure di acquisto dell'ingresso o dell'abbonamento	Adeguate e corrette	Adeguate e corrette	Semplice e corrette	Adeguate e corrette	Semplici e corrette	Adeguate e corrette	Adeguate
	13. Attenzione della Direzione ad eventuali richieste o necessità	Adeguate	Non verificata	Non rilevata	Non rilevata	Non completamente adeguata	Non verificata	Adeguate
PERSONALE	14. Disponibilità e cortesia del personale di reception e custodia	Adeguate	Adeguate sebbene si consigli un maggior presidio	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate

Rilievi effettuati e tabella sinottica (2 di 2)

si riportano gli esiti delle valutazioni dei 13 item, al termine delle visite effettuate in ciascuna struttura .

		Murat 2 visite	Procida 2 visite	Quarto cagnino 2 visite	S. Abbondio 3 visite	Saini 2 visite	Solari 2 visite	Suzzani 2 visite
PULIZIA STRUTTURA	1. Pulizia degli spogliatoi	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate, da monitorare le chiusure delle cabine	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	2. Pulizia dei servizi igienici interni agli spogliatoi	Adeguate- temperatura docce non completamente adeguata	Adeguate	Adeguate	Adeguate, da monitorare le docce femminili	Parzialmente adeguate	Adeguate ma da monitorare nelle docce femminili	Adeguate
	3. Pulizia delle gradinate e degli spazi comuni	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
VASCA	4. Condizione della vasca	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Parzialmente adeguate	Adeguate	Adeguate
	5. Condizioni e temperatura dell'acqua	Non completamente adeguata (percepita fredda)	Parzialmente adeguata (percepita fredda)	Adeguate	Adeguate	Parzialmente adeguate	Adeguate	Adeguate
	6. Temperatura dell'ambiente a bordo vasca	Non completamente adeguata (percepita fredda)	Parzialmente adeguata (percepita fredda)	Adeguate	Adeguate	Non completamente adeguata (percepita fredda)	Adeguate	Adeguate
ATTREZZATURA SPORTIVA	7. Dotazione di attrezzatura sportiva a disposizione	Adeguate	Scarsa	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	8. Condizioni delle attrezzature sportive a disposizione	Adeguate	Discreta	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
ORIENTAMENTO AL CLIENTE	9. Accessibilità per persone disabili	Non completamente adeguato l'accesso agli spogliatoi maschili	Parzialmente adeguata	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	11. Chiarezza delle informazioni fornite in reception	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate
	12. Semplicità nelle procedure di acquisto dell'ingresso o dell'abbonamento	Adeguate e corrette	Semplice ma parzialmente corretta scontrino solo dietro esplicita richiesta	Adeguate	Adeguate	Adeguate e corrette	Adeguate	Adeguate e corrette
	13. Attenzione della Direzione ad eventuali richieste o necessità	Parzialmente adeguate	Non verificata	Adeguate	Adeguate	Non rilevata	Non rilevato	Adeguate
PERSONALE	14. Disponibilità e cortesia del personale di reception e custodia	Non completamente adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate	Adeguate