

REPORT GENERALE

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FEDERALI



# Report generale

Nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Responsabilità Sociale delle Imprese rispondente alla Norma ISO 26000, FIPAV ha deciso di attivare un'indagine di Customer Satisfaction al fine di raccogliere informazioni sul livello di soddisfazione dalle Società Sportive affiliate.

L'indagine è stata attivata a partire dal 1 Settembre 2016 ed è stata chiusa il 1 marzo 2017.

L'obiettivo della ricerca è stato quello di raccogliere il livello di soddisfazione delle società sportive circa la qualità dei servizi erogati dalla FIPAV a livello di Comitato Nazionale, Regionale e Provinciale.

I servizi oggetto dell'indagine sono stati i seguenti:

- Attività campionati
- Servizi di sportello
- Attività di promozione sportiva
- Servizi di Tesseramento.
- Grandi eventi a livello nazionale (es. World League, ecc.).
- Servizi di Comunicazione tramite media e social network.
- Conoscenza percorso di sostenibilità

# Report generale

La popolazione oggetto della ricerca (società sportive tesserate che svolgono attività a livello Provinciale, Regionale e Nazionale) è stata di **3.938 società, pari all'88% di tutte le società affiliate al 1 marzo 2017.**

Alle società sportive veniva richiesto di indicare **il livello di soddisfazione su una scala da 1 a 4** (Assolutamente scarso, Insufficiente, Sufficiente, Molto Buono) e veniva inoltre lasciata la possibilità di scegliere “Non so rispondere”.

Questa prima elaborazione statistica è stata effettuata tramite l'impiego del pacchetto statistico SPSS ed è stato calcolato il livello di soddisfazione dei servizi erogati.

Di seguito troverete le tabelle relative alla media e alla deviazione standard del livello di soddisfazione suddiviso per livello provinciale, regionale e nazionale. Tra i due dati è indicato il numero risposte rilevate nel rispettivo servizio.

## Report generale del Livello Provinciale

Livello Provinciale		Calendari provinciale	Comunicazione risultati gare provinciali	Gestione modifiche e spostamenti gare provinciali	Servizi arbitrali a livello provinciale	Provvedimenti disciplinari a livello provinciale	Servizi di sportello provinciali	Tesseramento	Scuola e promozione a livello provinciale	Comunicazione portale web provinciale	Conoscenza del percorso sostenibilità sociale, livello provinciale	Grandi Eventi
1	Media	3,4059	3,5605	3,5059	2,9754	3,2378	3,5125	3,2203	2,7924	3,1796	2,5798	3,1531
	N	3331	3300	3247	3209	3080	3279	3363	3069	3297	2342	2933
	Deviazione std.	,61835	,55096	,57621	,68563	,62339	,52692	,60655	,80605	,58585	,87944	,84676
Totale	Media	3,4059	3,5605	3,5059	2,9754	3,2378	3,5125	3,2203	2,7924	3,1796	2,5798	3,1531
	N	3331	3300	3247	3209	3080	3279	3363	3069	3297	2342	2933
	Deviazione std.	,61835	,55096	,57621	,68563	,62339	,52692	,60655	,80605	,58585	,87944	,84676

## Report generale del Livello Regionale

		Calendari regionale	Comunicazione risultati gare regionali	Gestione modifiche e spostamenti gare regionali	Servizi arbitrati a livello regionale	Provvedimenti disciplinari a livello regionale	Servizi di sportello regionale	Tesseramento	Scuola e promozione a livello regionale	Comunicazione portale web regionale	Conoscenza del percorso sostenibilità sociale, livello regionale	Grandi Eventi
2	Media	3,5006	3,6977	3,5326	3,1311	3,2865	3,5677	3,2378	2,6641	3,2493	2,5678	3,1615
	N	1560	1553	1502	1518	1473	1536	1587	1367	1525	1143	1430
	Deviazione std.	,57475	,43456	,52825	,66800	,60602	,48731	,60619	,82164	,54796	,86197	,85051
Totale	Media	3,5006	3,6977	3,5326	3,1311	3,2865	3,5677	3,2378	2,6641	3,2493	2,5678	3,1615
	N	1560	1553	1502	1518	1473	1536	1587	1367	1525	1143	1430
	Deviazione std.	,57475	,43456	,52825	,66800	,60602	,48731	,60619	,82164	,54796	,86197	,85051

## Report generale del Livello Nazionale

Livello Nazionale		Calendari nazionale	Comunicazione risultati gare nazionali	Gestione modifiche e spostamenti gare nazionali	Servizi arbitrali a livello nazionale	Provvedimenti disciplinari a livello nazionale	Servizi di sportello nazionale	Tesseramento	Scuola e promozione a livello nazionale	Comunicazioni e portali web nazionale	Conoscenza del percorso sostenibile sociale, livello nazionale	Grandi Eventi
3	Media	3,6417	3,7096	3,5565	3,4342	3,4041	3,4956	2,6878	3,2981	3,2488	2,4965	3,1698
	N	374	369	339	357	339	376	324	414	389	286	371
	Deviazione std.	,54549	,44712	,54589	,56639	,57082	,54131	,86179	,62263	,62927	,92052	,82904
Totale	Media	3,6417	3,7096	3,5565	3,4342	3,4041	3,4956	2,6878	3,2981	3,2488	2,4965	3,1698
	N	374	369	339	357	339	376	324	414	389	286	371
	Deviazione std.	,54549	,44712	,54589	,56639	,57082	,54131	,86179	,62263	,62927	,92052	,82904