



Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio: Soggiorni termali e marini per anziani del Comune di Bolzano

Presentazione dei risultati

2016

**Ufficio Scuola e del Tempo Libero
Annamaria Sontacchi**

Indice

1.	Premessa	2
2.	Obiettivi dell'indagine	2
3.	Metodologia utilizzata	2
4.	I risultati dell'indagine	3
	4.1 Soggiorni termali	3
	4.2 Soggiorni marini	7
5.	Considerazioni finali	12

1. Premessa

Nella primavera/estate 2016 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli anziani che hanno frequentato i soggiorni termali e marini. A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi ai partecipanti di tutti i turni.

Per i soggiorni termali il tasso di risposta è stato pari al 100% con 22 questionari compilati.

Per i soggiorni marini hanno risposto in 517 su un totale di 533 partecipanti con un tasso di risposta pari al 96,99%.

2. Obiettivi dell'indagine

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione dell'iniziativa da parte degli utenti;
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso;
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diversi periodi di frequentazione e diverse offerte alberghiere;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario è stato richiesto un giudizio sui molteplici aspetti che caratterizzano il servizio dei soggiorni termali e marini, quali la preparazione degli accompagnatori, l'organizzazione del viaggio, la sistemazione in albergo, le attività di animazione nonché il servizio spiaggia per quanto riguarda i soggiorni marini.

3. Metodologia utilizzata

Sono stati distribuiti questionari anonimi a tutti i partecipanti ai soggiorni termali e marini.

4. I risultati dell'Indagine

4.1 I Soggiorni Termali

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dei soggiorni termali si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, nonché il turno di frequenza al soggiorno.

I 22 intervistati risultano avere un'età media pari a 79,50 anni. Come si evince nel grafico seguente, la maggior parte degli ospiti (36,4%) che ha partecipato ai soggiorni termali ha un'età compresa tra i 75 e i 79 anni. (Grafico 1)

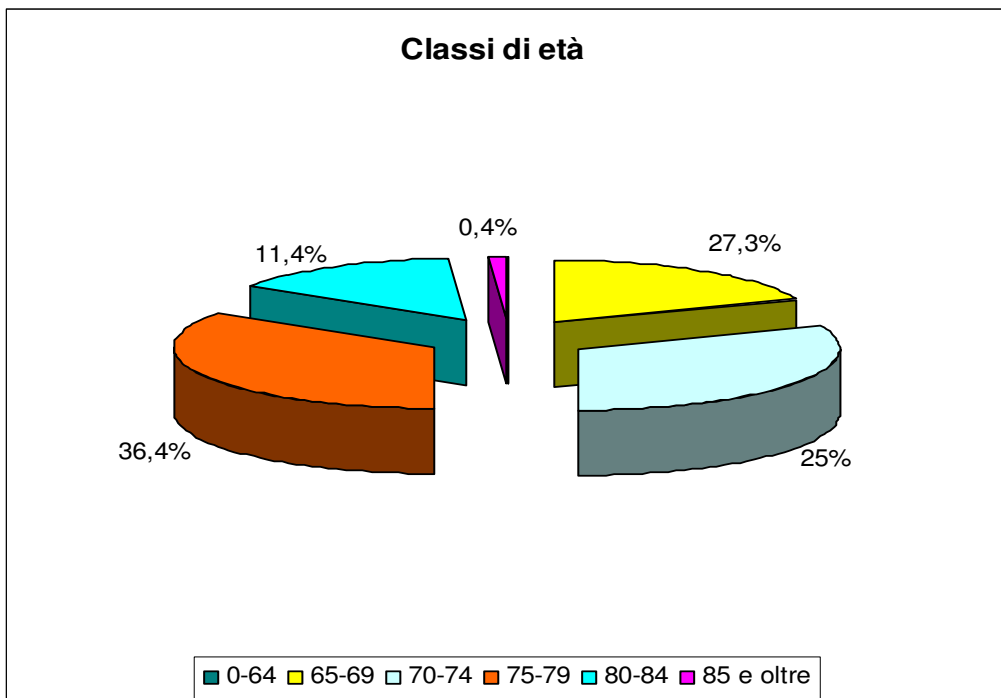


Grafico 1

Il 72,7% degli intervistati sono femmine, il 27,3% sono maschi. (Grafico 2)

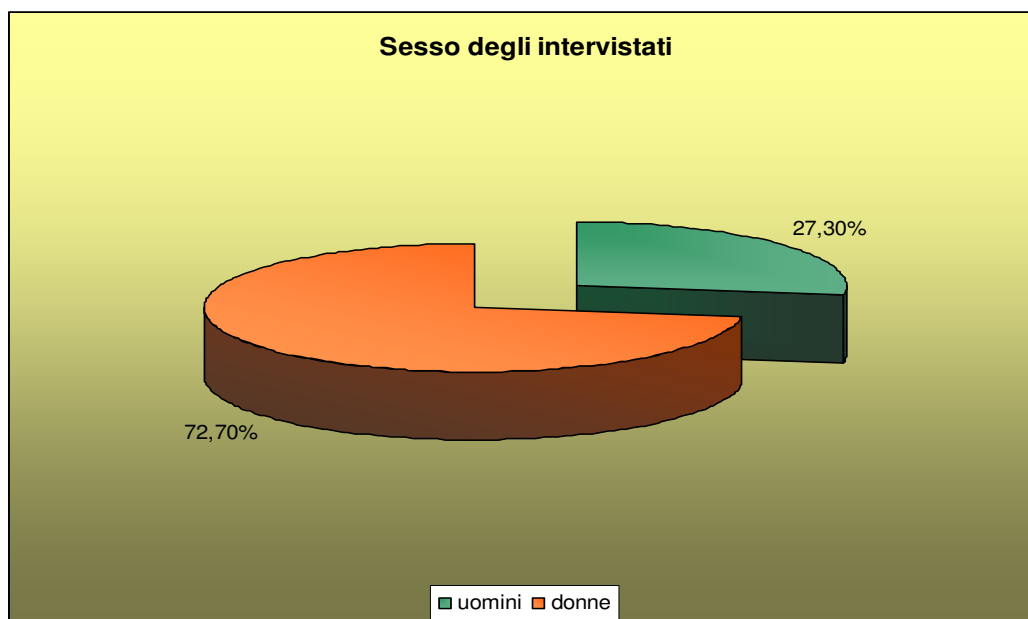


Grafico 2

Il 99% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre l' 1% in lingua tedesca. (Grafico 3)



Grafico3

Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli ospiti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul soggiorno termale per mezzo di un voto in una scala da 1 (=per niente soddisfatto) a 10 (=molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 8,55, giudizio da ritenersi molto positivo.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 10 risposte) è rappresentato dalla valutazione "10/9 molto soddisfatto" mentre il valore negativo ("1/2 per niente soddisfatto") non è mai stato espresso, su un totale di 22 valutazioni. (Grafico 4)

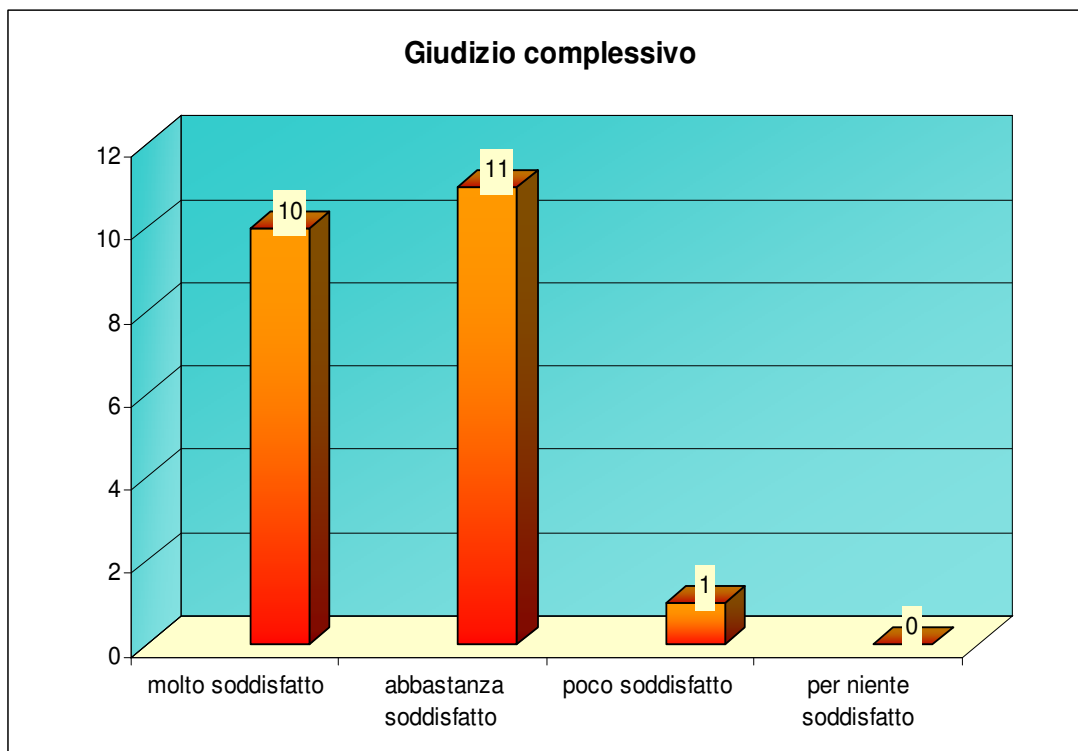


Grafico 4

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del Servizio Soggiorni termali su singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 9 aspetti proposti, valutandoli con un voto da 10 (=molto soddisfatto) a 1 (=per niente soddisfatto).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 5)

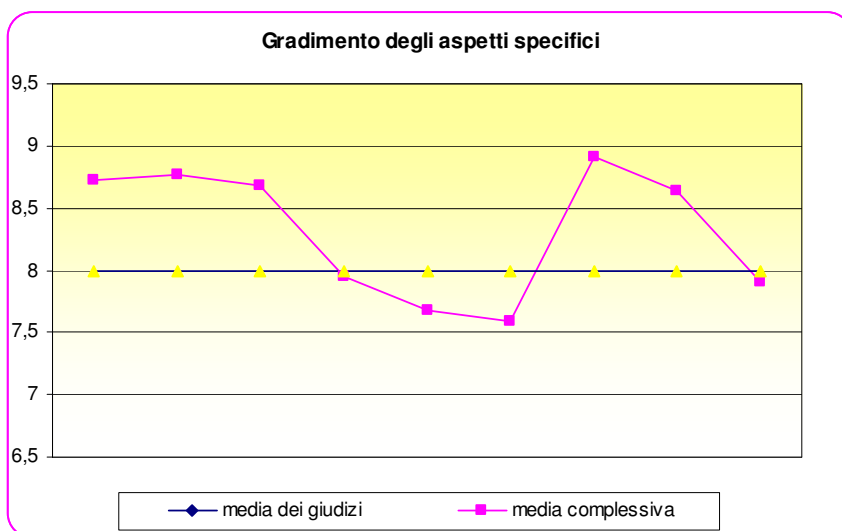


Grafico 5

1. Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle info e alle iscrizioni
2. Sistemazione in albergo
3. Ristorazione in albergo
4. Disponibilità e cortesia degli accompagnatori
5. Preparazione e competenza degli accompagnatori
6. Viaggio (organizzazione, comfort, pullman)
7. Possibilità per socializzare
8. Tariffe adeguate alla qualità del servizio
9. Attività di animazione

Valutazione degli aspetti del soggiorno termale	Voto
Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni	8,73
Sistemazione in albergo	8,77
Ristorazione in albergo	8,68
Disponibilità e cortesia degli accompagnatori	7,95
Preparazione e competenza degli accompagnatori	7,68
Viaggio (organizzazione, comfort, pullman)	7,59
Possibilità di socializzare	8,91
Rapporto tariffe – qualità del servizio	8,64
Attività di animazione	7,91

Tabella 1

I punti di forza

Nell'ambito di una valutazione positiva i punti di forza risultano essere:

- possibilità di socializzare (8,91);
- sistemazione in albergo (8,77);
- disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni (8,73);
- ristorazione in albergo (8,68);

Abbiamo inoltre chiesto agli intervistati se hanno ricevuto per tempo le informazioni sui vari aspetti del soggiorno, quali l'orario di partenza, l'albergo ecc.

Il 98% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 6)

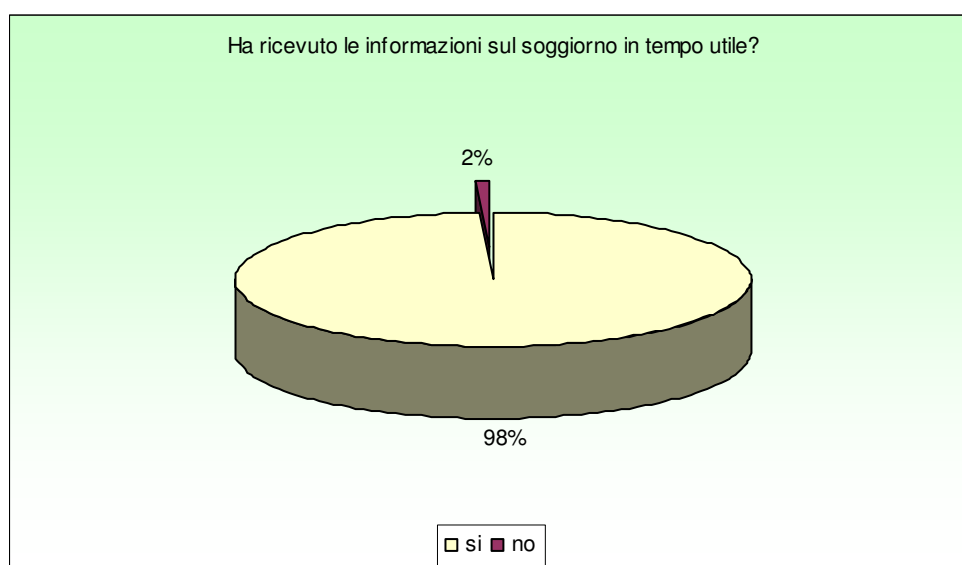


Grafico 6

4.2 Soggiorni marini

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dei soggiorni marini, si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua nonché il turno di frequenza al soggiorno.

L'età media del campione complessivo è pari a 76,28 anni. Sono le persone comprese tra i 75 e i 79 anni ad usufruire maggiormente del servizio (28,7%), mentre la classe di età rappresentata di meno è quella di età compresa tra lo 0-64 anni (2%). 40 persone non hanno specificato l'età. (Grafico 7)

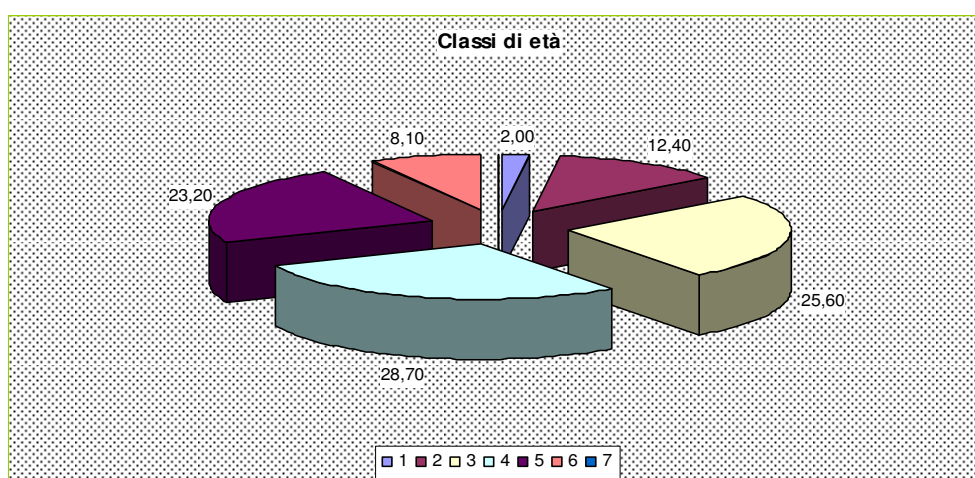


Grafico 7

Il 60,4% degli intervistati sono di sesso femminile, il 39,6% maschile (Grafico 8)

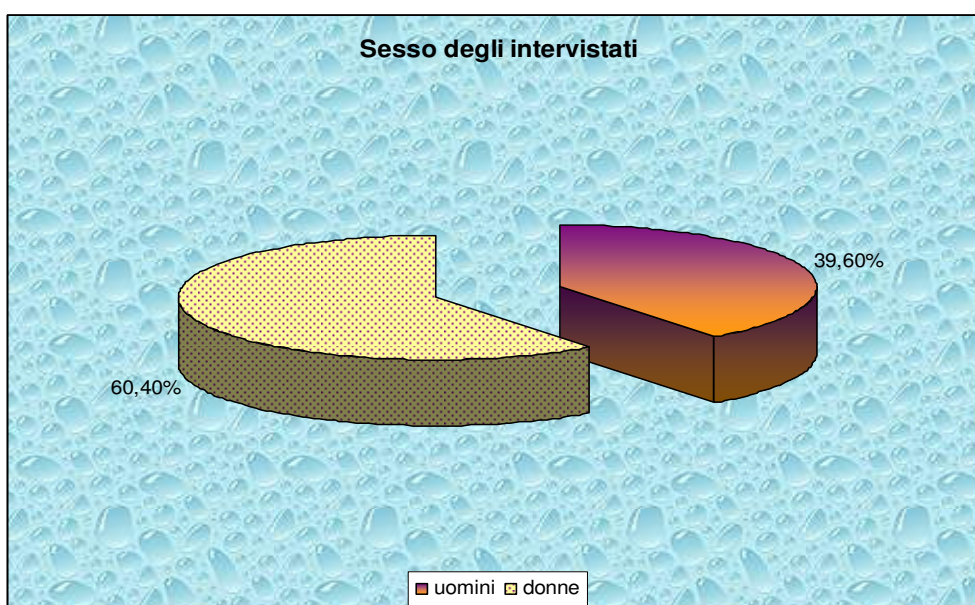


Grafico 8

Il turno preferito per il soggiorno marino è il terzo (dal 4.6.2016 al 18.6.2016) con il 38,5% di partecipazione. (Grafico 9)

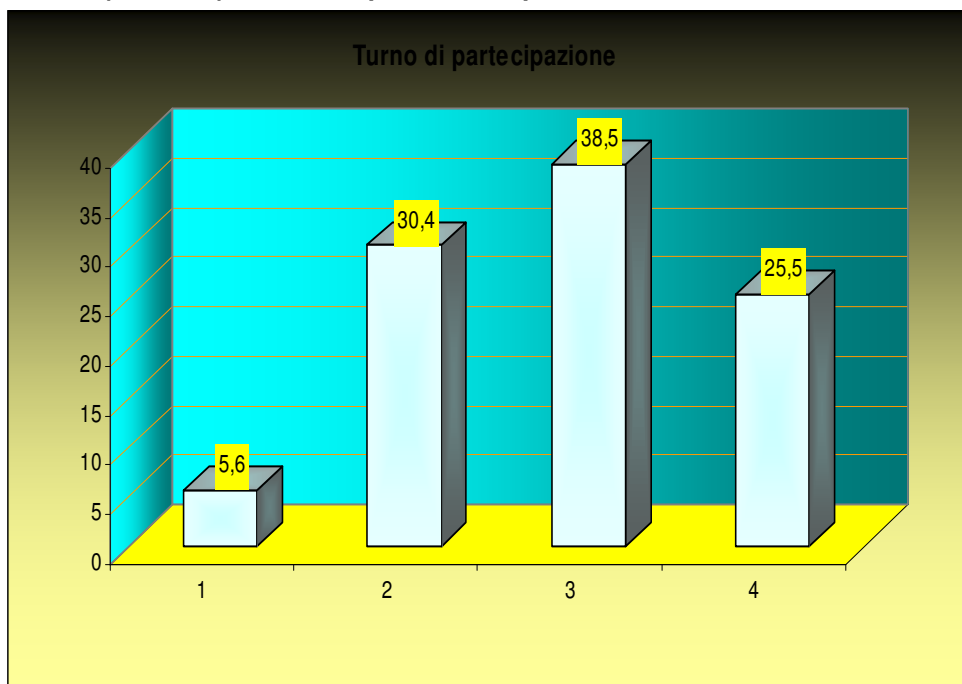


Grafico 9

Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli ospiti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul soggiorno marino, con un voto da 10 (=molto soddisfatto) a 1 (=per niente soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 8,91 con una deviazione standard¹ dello 1,5 giudizio da ritenersi del tutto positivo.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 244 risposte) è rappresentato dal voto "10" mentre il valori negativi ("1") è stato espresso in 2 risposte, su un totale di 517 valutazioni. (Grafico 10)

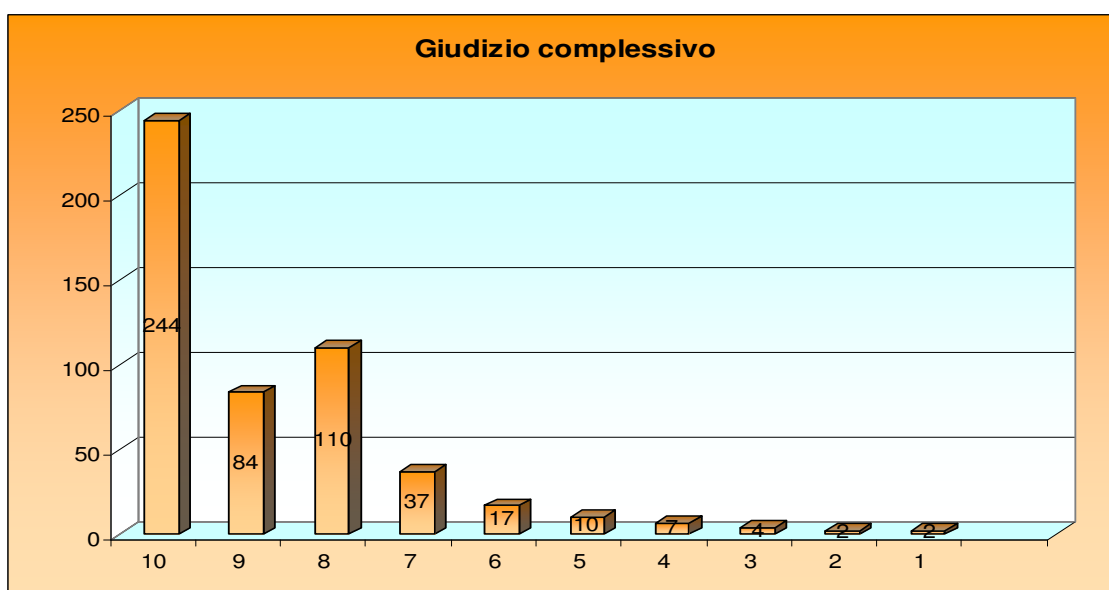


Grafico 10

Analizzando il giudizio complessivo per turno, i più soddisfatti sono i partecipanti al primo turno che hanno espresso una valutazione pari a 9,55. (Grafico 11)

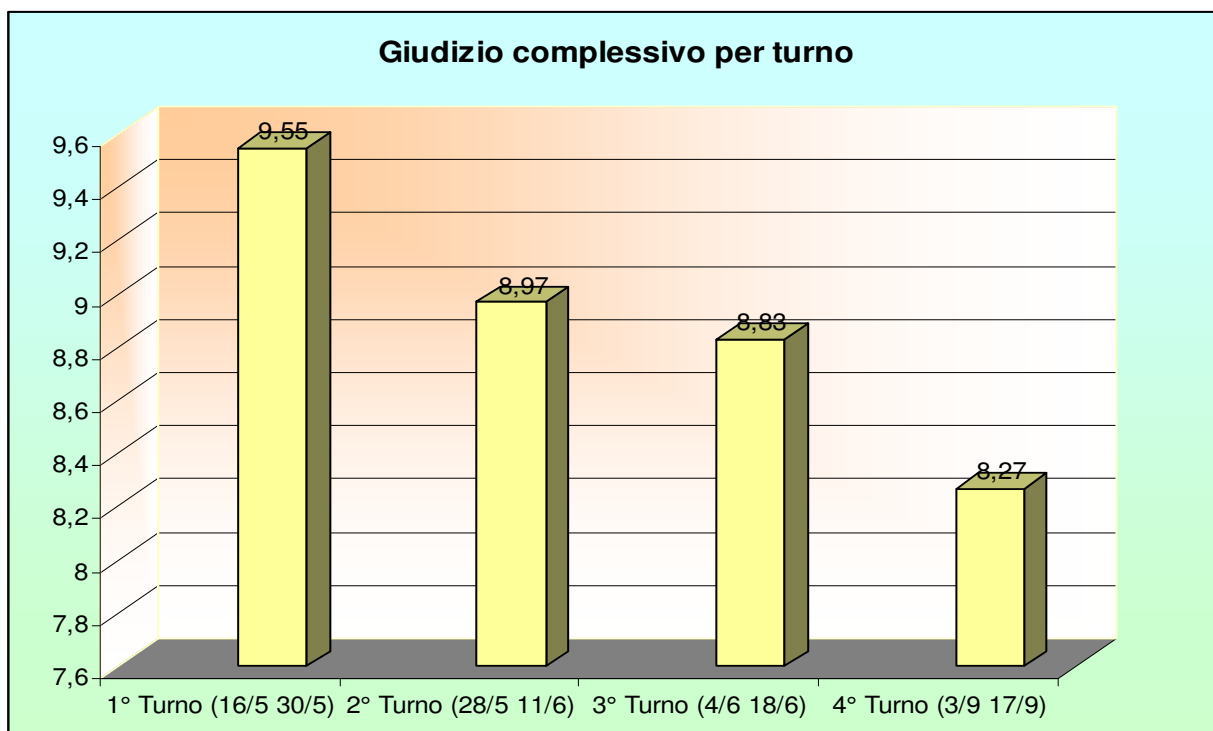


Grafico 11

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del Servizio Soggiorni marini sui singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 10 aspetti proposti, valutandoli con un voto da 10 (=molto soddisfatto) a 1 (=per niente soddisfatto).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente.

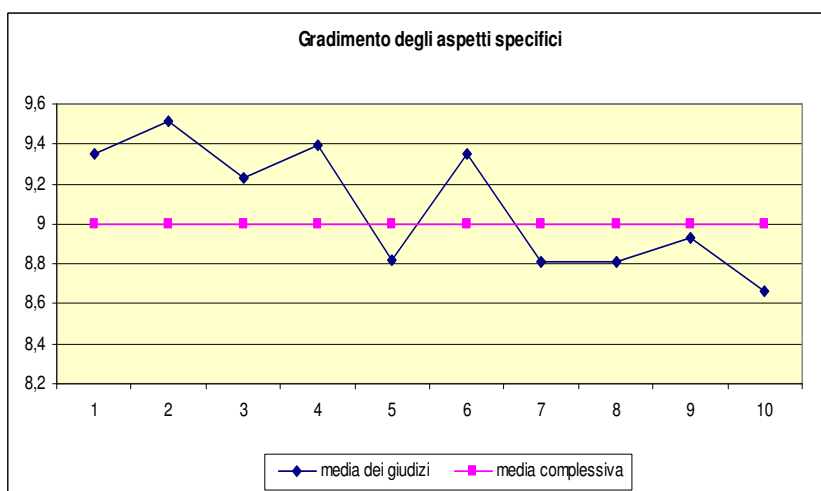


Grafico 12

1. Preparazione e competenza degli accompagnatori
2. Disponibilità e cortesia degli accompagnatori
3. Viaggio (organizzazione, comfort, pullman)
4. Sistemazione in albergo
5. Ristorazione in albergo
6. Attività di animazione
7. Servizio spiaggia
8. Possibilità per socializzare
9. Tariffe adeguate alla qualità del servizio
10. Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle info e alle iscrizioni

Aspetti del soggiorno marino	Voto
Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni	9,35
Disponibilità e cortesia degli accompagnatori	9,51
Servizio spiaggia	9,23
Preparazione e competenza degli accompagnatori	9,39
Ristorazione in albergo	8,82
Viaggio (organizzazione, comfort, pullman)	9,35
Possibilità di socializzare	8,81
Rapporto tariffe-qualità del servizio	8,81
Sistemazione in albergo	8,93
Attività di animazione	8,66

Tabella 4

Di seguito una tabella che evidenzia il giudizio degli aspetti specifici per turno di frequentazione. (Tabella 5)

Aspetti specifici per turno di frequentazione										
turno	Prep. e comp. accomp.	Disp. e cortesia accomp.	viaggio	Sistem. albergo	Ristor. albergo	Animaz .	Spiaggia	Socializzare	Tariffe adeg.	Pers. info
1° turno	9,72	9,62	9,45	9,41	9,55	9,48	9,55	9,07	9,10	9,55
2° turno	9,25	9,38	9,37	8,64	9,06	8,92	9,27	8,85	8,84	9,41
3° turno	9,42	9,67	9,43	9,10	8,91	8,81	9,29	8,94	8,95	9,44
4° turno	9,49	9,39	9,18	8,16	8,39	7,92	9,03	8,49	8,48	9,09
Totale	9,40	9,51	9,35	8,71	8,82	8,66	9,23	8,81	8,81	9,35

Tabella 5

Abbiamo inoltre chiesto agli intervistati se hanno ricevuto per tempo le informazioni sui vari dettagli del soggiorno, quali l'orario di partenza, l'albergo ecc.

Il 99,60% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 13)

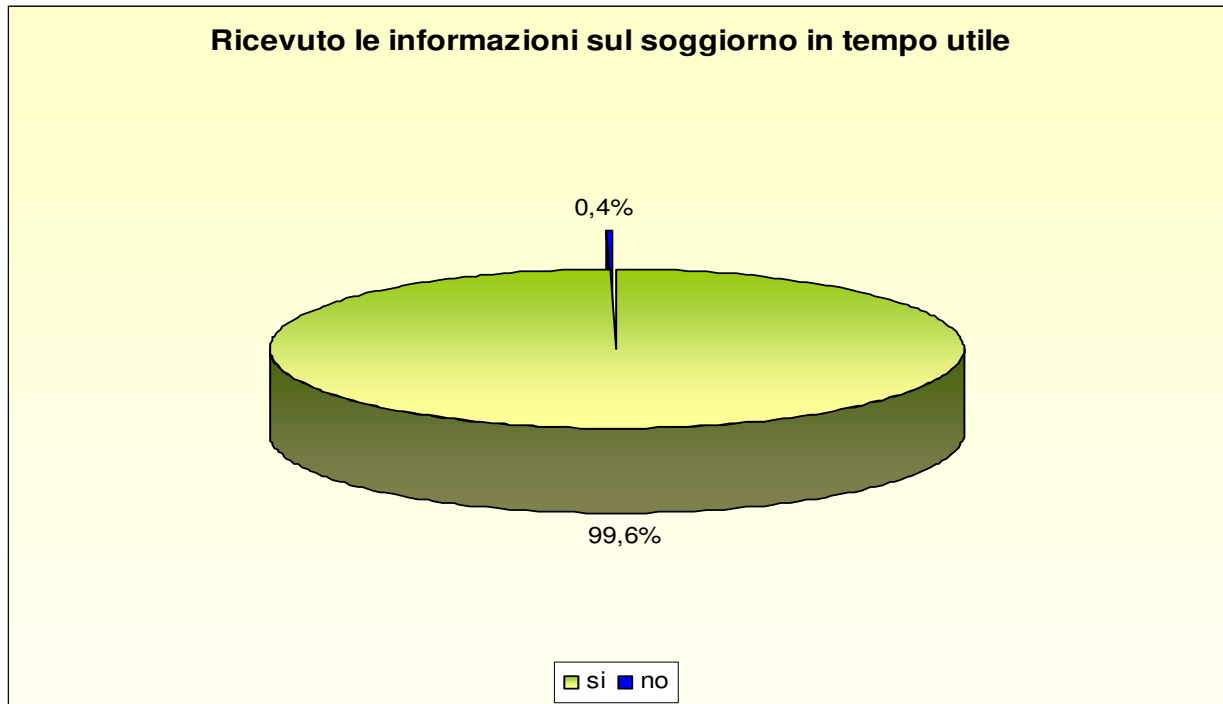


Grafico13

I punti di forza

Nell'ambito di una valutazione molto positiva i punti di forza per i soggiorni marini risultano essere:

- disponibilità e cortesia degli accompagnatori: in media voto 9,51;
- preparazione e competenza degli accompagnatori: in media voto 9,39;
- disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni: in media voto 9,35;
- qualità del trasporto: in media voto 9,35.

4. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato un alto grado di soddisfazione sia per i soggiorni termali che per quelli marini.