



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



# **Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio: Soggiorni climatici per anziani del Comune di Bolzano**

## **Presentazione dei risultati**

### **2019**

**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	2
5.	Considerazioni finali	9

## **1. Premessa**

Nella primavera/estate 2019 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 99% con 15 questionari compilati.

Per i soggiorni marini hanno risposto in 531 su un totale di 537 partecipanti con un tasso di risposta pari al 99,88%.

## **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.

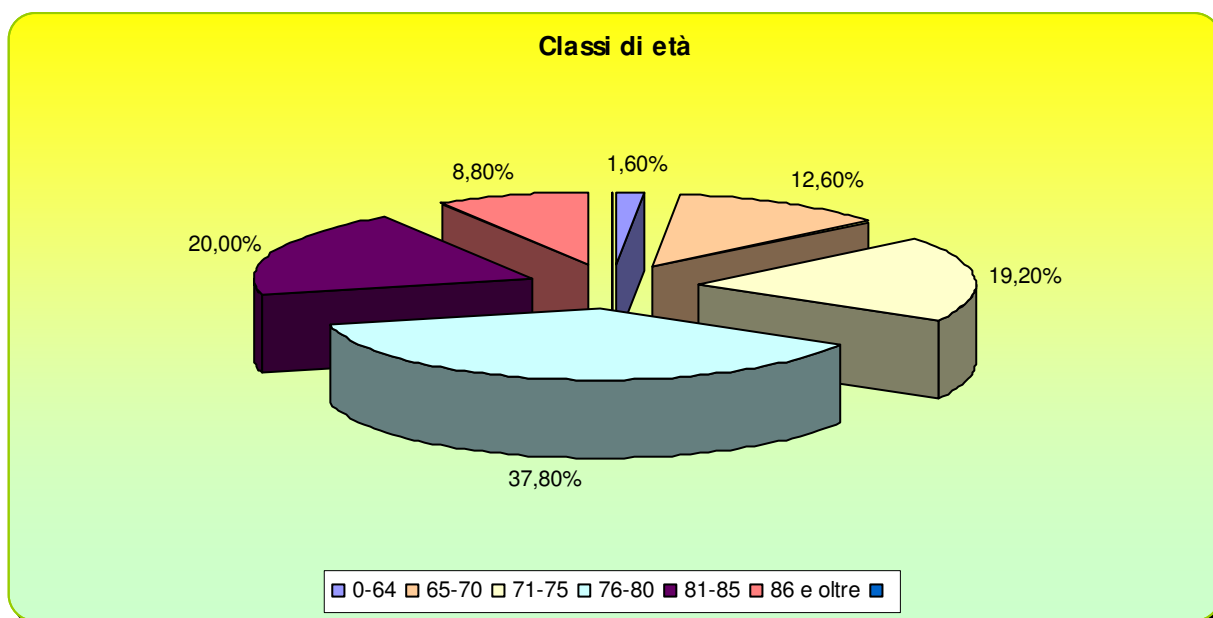
## **4. I risultati dell'Indagine**

#### 4.

##### Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dei soggiorni climatici, 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 77,29 anni. Sono le persone comprese tra i 76 e gli 80 anni ad usufruire maggiormente del servizio (37,80%), mentre la classe di età rappresentata di meno è quella di età compresa tra lo 0-64 anni (1,60%). (Grafico 1)



Il 65,40% degli intervistati sono di sesso femminile, il 34,6% maschile  
(Grafico 2)

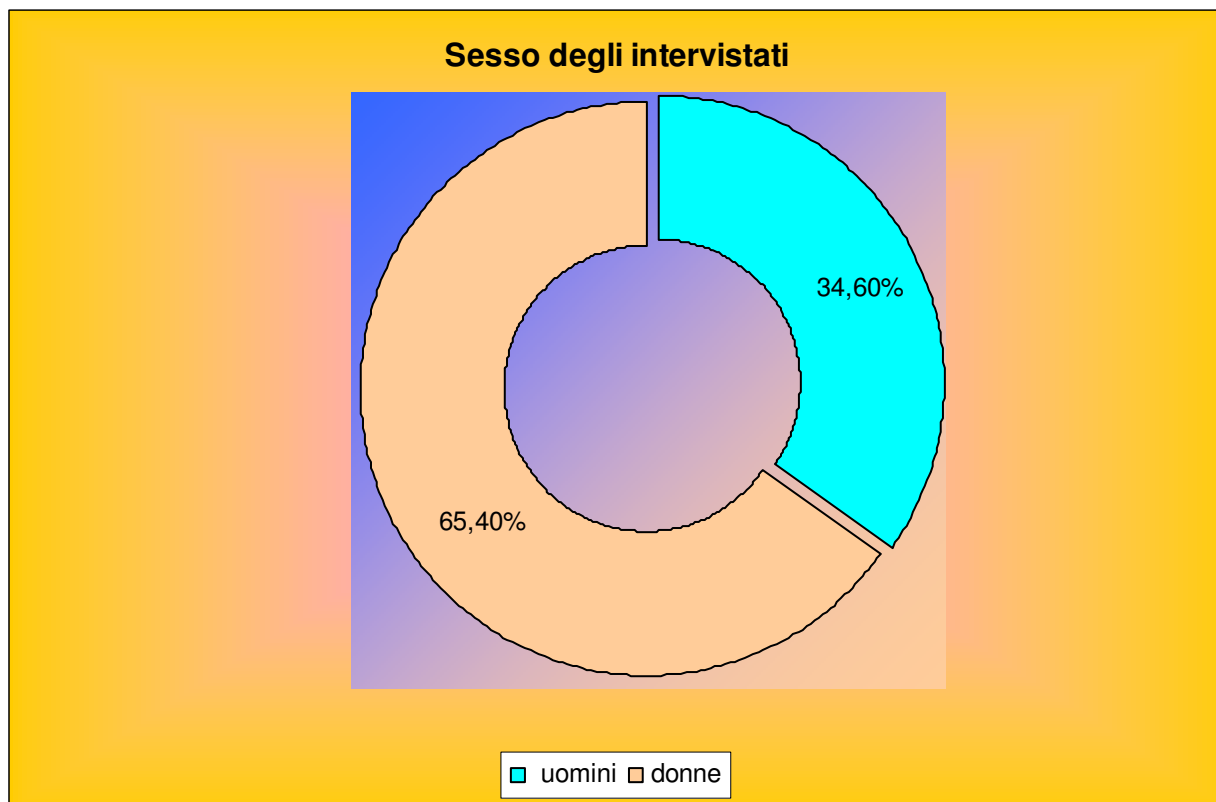


Grafico 2

Il turno preferito per il soggiorno marino è il secondo (dal 1.6.2019 al 15.6.2019) con il 38,00% di partecipazione. (Grafico 3)

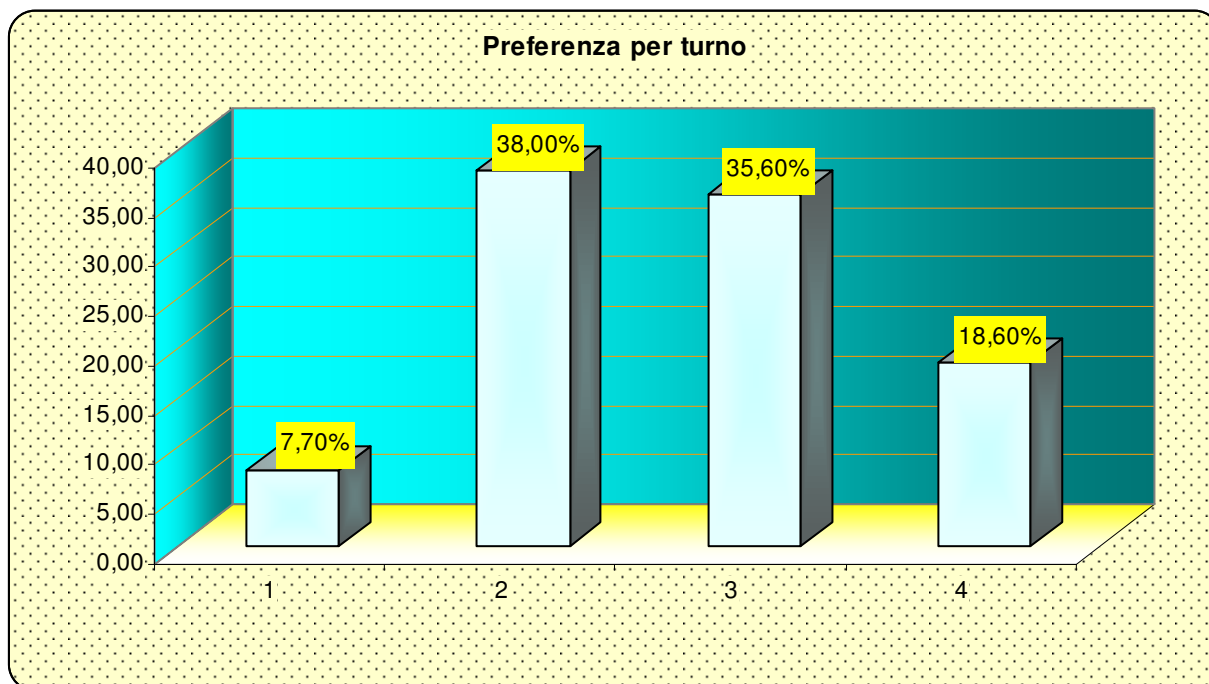


Grafico 3

### 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 9,05 con una deviazione standard<sup>1</sup> 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 1 risposte, su un totale di 528 valutazioni. (Grafico 4)

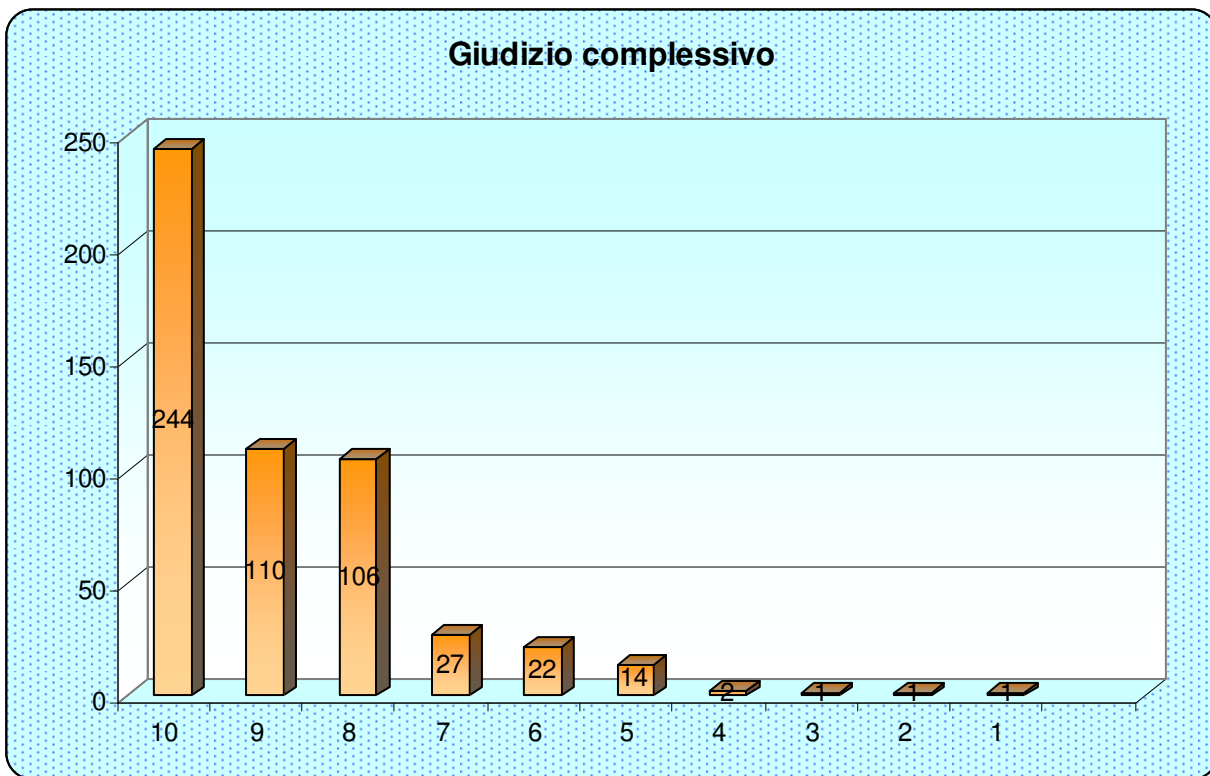


Grafico 4

Analizzando il giudizio complessivo per turno, i più soddisfatti sono i partecipanti al primo turno che hanno espresso una valutazione pari a 9,76. (Grafico 5)

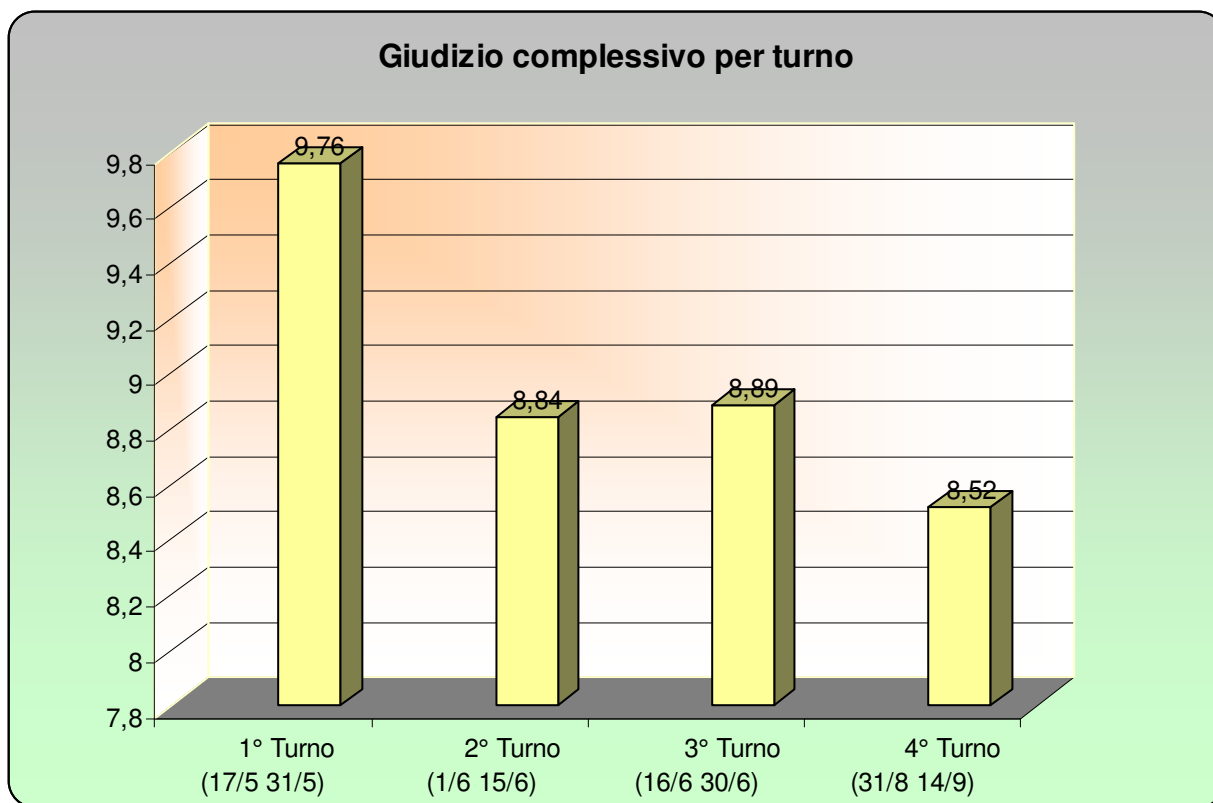
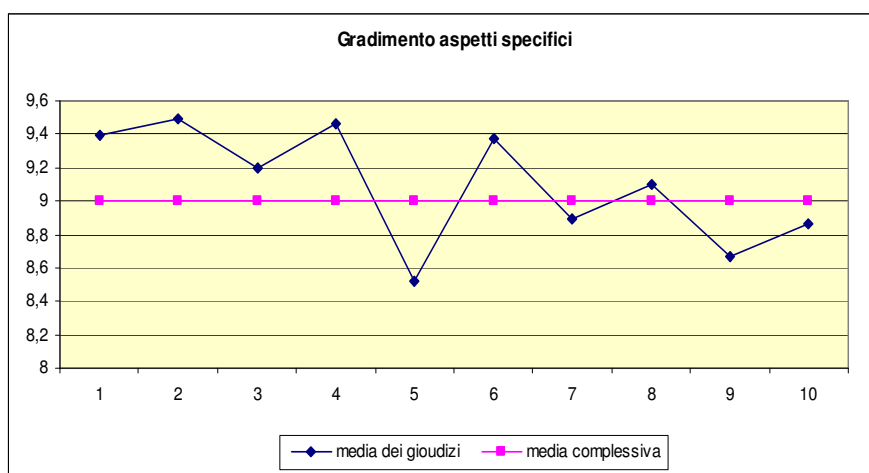


Grafico 5

## 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.



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

Grafico 6

Aspetti del soggiorno marino	Voto
Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni	9,39
Disponibilità e cortesia degli accompagnatori	9,49
Servizio spiaggia	9,20
Preparazione e competenza degli accompagnatori	9,46
Ristorazione in albergo	8,52
Viaggio (organizzazione, comfort, pullman)	9,37
Possibilità di socializzare	8,89
Rapporto tariffe-qualità del servizio	9,10
Sistemazione in albergo	8,67
Attività di animazione	8,86

Tabella 1



Di seguito una tabella che evidenzia il giudizio degli aspetti specifici per turno di frequentazione. (Tabella 2)

<b>Aspetti specifici per turno di frequentazione</b>										
<b>turno</b>	<b>Prep. e comp. accomp.</b>	<b>Disp. e cortesia accomp.</b>	<b>viaggio</b>	<b>Sistem. albergo</b>	<b>Ristor. albergo</b>	<b>Animaz .</b>	<b>Spiaggia</b>	<b>Socializzare</b>	<b>Tariffe adeg.</b>	<b>Pers. info</b>
1° turno	9,78	9,80	9,68	9,73	9,70	9,64	9,79	9,30	9,73	9,75
2° turno	9,39	9,43	9,32	8,58	8,27	8,73	9,13	8,95	9,07	9,36
3° turno	9,52	9,55	9,35	8,84	8,71	9,04	9,28	8,85	9,18	9,47
4° turno	9,33	9,41	9,39	8,07	8,17	8,47	8,98	8,67	8,73	9,14
terme	9,87	9,87	9,20	5,67	6,73	8,80		8,43	8,47	9,13
<b>Totale</b>	<b>9,58</b>	<b>9,62</b>	<b>9,39</b>	<b>8,18</b>	<b>8,32</b>	<b>8,94</b>	<b>9,30</b>	<b>8,84</b>	<b>9,04</b>	<b>9,37</b>

Tabella 2

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 98,80% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 7)



Grafico7

## **I punti di forza**

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

- disponibilità e cortesia degli accompagnatori: in media voto 9,62;
- preparazione e competenza degli accompagnatori: in media voto 9,58;
- qualità del trasporto: in media voto 9,39;
- disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni: in media voto 9,37;
- servizio spiaggia: in media voto 9,30.

## **4. Considerazioni finali**

La rilevazione ha evidenziato un alto grado di soddisfazione con una media pari al 9,06.