



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

## **Presentazione dei risultati**

**2011**

# 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	14
5.	Considerazioni finali	22

## **1. Premessa**

Nella primavera/estate 2011 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 92,8% con 70 questionari compilati.

Per i soggiorni marini hanno risposto in 751 su un totale di 754 partecipanti con un tasso di risposta pari al 99,6%.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- 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 75 intervistati risultano avere un'età media pari a 75,3 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli ospiti (28,7%) che hanno partecipato ai soggiorni termali hanno un'età compresa tra i 70 e i 74 anni. (Grafico 1)

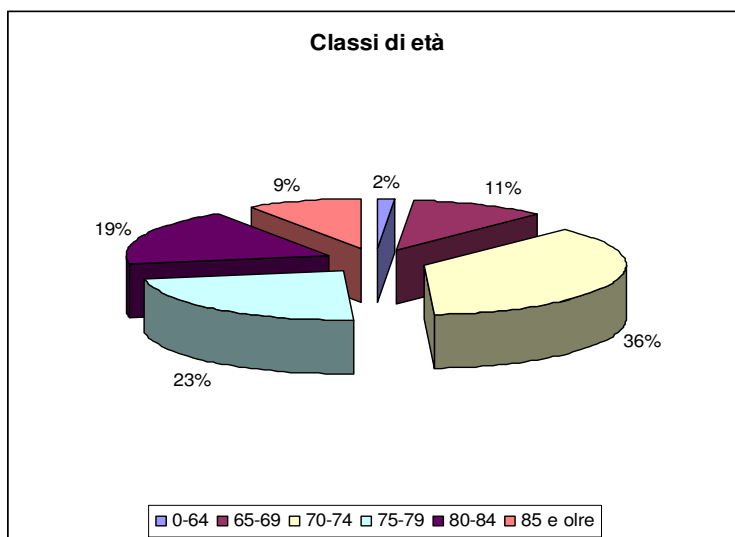


Grafico 1

Il 72,5% degli intervistati sono femmine, il 27,5% sono maschi. (Grafico 2)

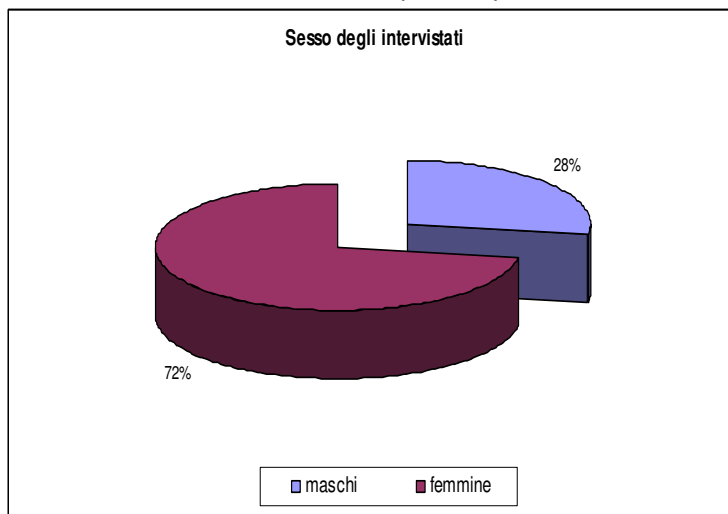


Grafico 2

Il 95,7% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 4,3% in lingua tedesca. (Grafico 3)

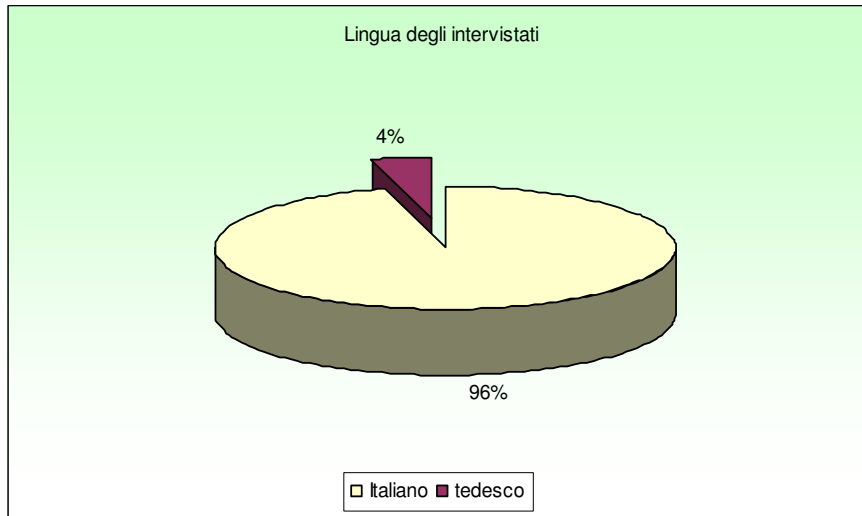


Grafico3

Il 60 % degli intervistati ha frequentato il soggiorno termale nel primo turno (dal 16.05.2011 al 30.05.2011), mentre il restante 40 % nel secondo turno (dal 21.09.2011 al 05.10.2011). (Grafico 4)

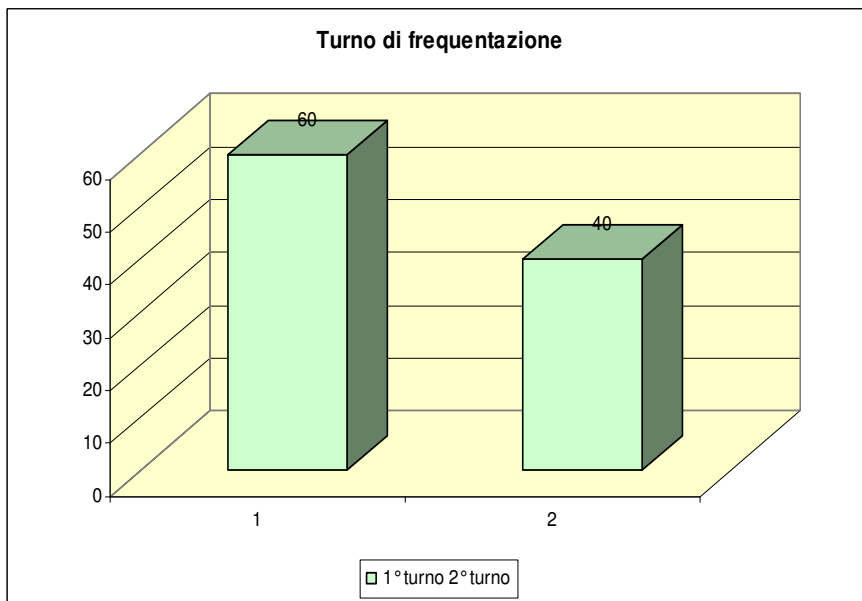


Grafico 4

## 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 (=molto soddisfatto) a 4 (=per niente soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 1,2, con una deviazione standard<sup>1</sup> dello 0,4, giudizio da ritenersi molto positivo.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 53 risposte) è rappresentato dalla valutazione "1 molto soddisfatto" mentre il valore negativo ("4 per niente soddisfatto") è stato espresso in 0 risposte, su un totale di 67 valutazioni. (Grafico 5)

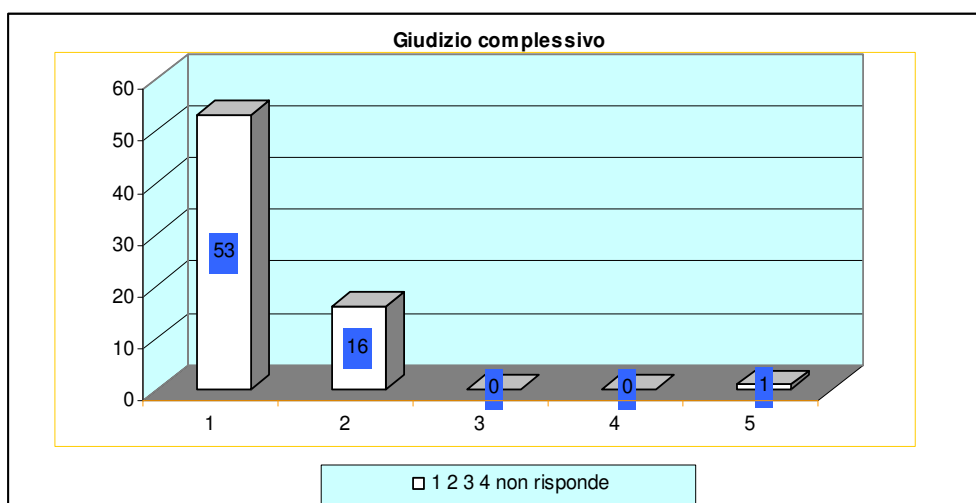


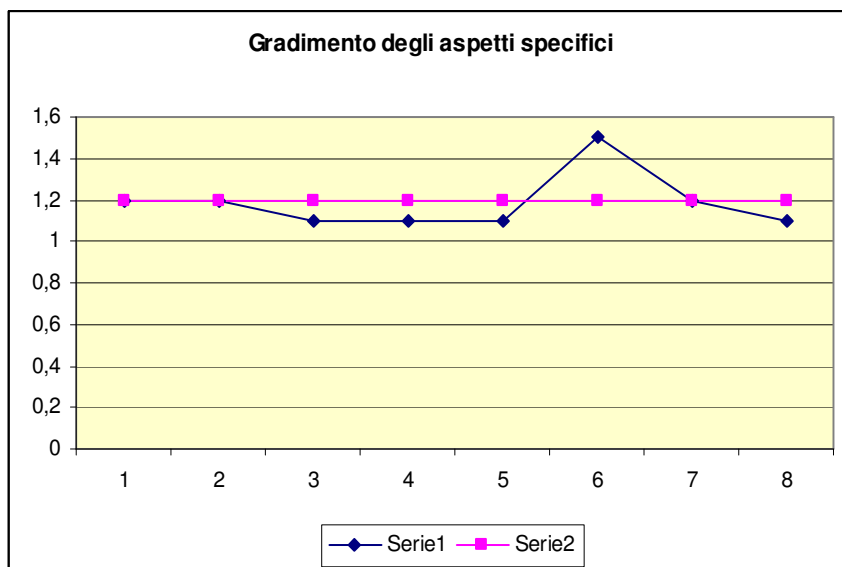
Grafico 5

## 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 1 (=molto soddisfatto) a 4 (=per niente soddisfatto).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 7)

<sup>1</sup> La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.



- 1 Preparazione e competenza degli accompagnatori
- 2 Disponibilità e cortesia degli accompagnatori
- 3 Il viaggio (organizzazione, comfort, pullman)
- 4 La sistemazione in albergo
- 5 La ristorazione in albergo
- 6 Le attività di animazione
- 7 Possibilità per socializzare
- 8 Tariffe adeguate alla qualità del servizio
- 9 Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle info e alle iscrizioni

Grafico 6

<b>Valutazione degli aspetti del soggiorno termale</b>	<b>Voto</b>
Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni	1,1
La sistemazione in albergo	1,2
La ristorazione in albergo	1,1
Disponibilità e cortesia degli accompagnatori	1,2
Preparazione e competenza degli accompagnatori	1,2
Il viaggio (organizzazione, comfort, pullman)	1,1
Possibilità per socializzare	1,3
Rapporto tariffe - qualità del servizio	1,2
Le attività di animazione	1,5

Tabella 1

### **I punti di forza**

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

- Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni ed alle iscrizioni (1,1)
- La ristorazione in albergo (1,1)
- La sistemazione in albergo (1,2)
- Disponibilità e cortesia degli accompagnatori (1,2)

## Gli aspetti specifici nel dettaglio

(Grafici 7 – 25)

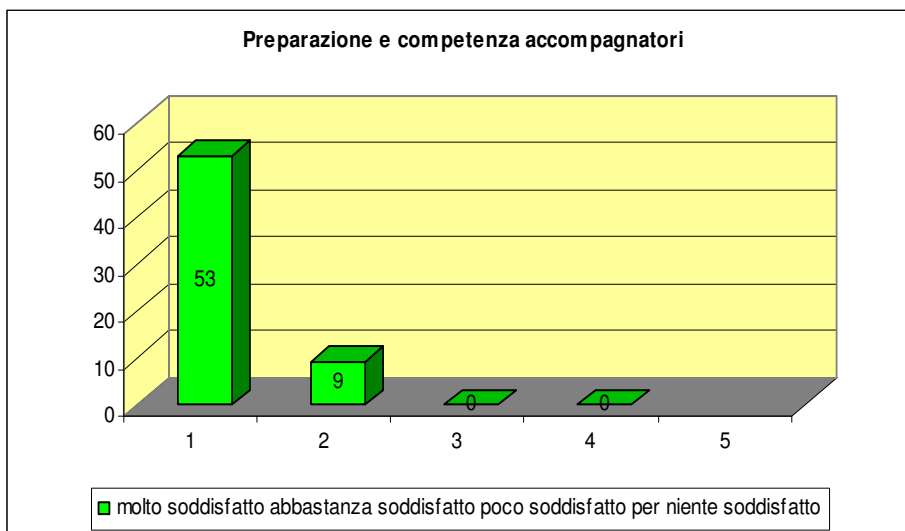


Grafico 7

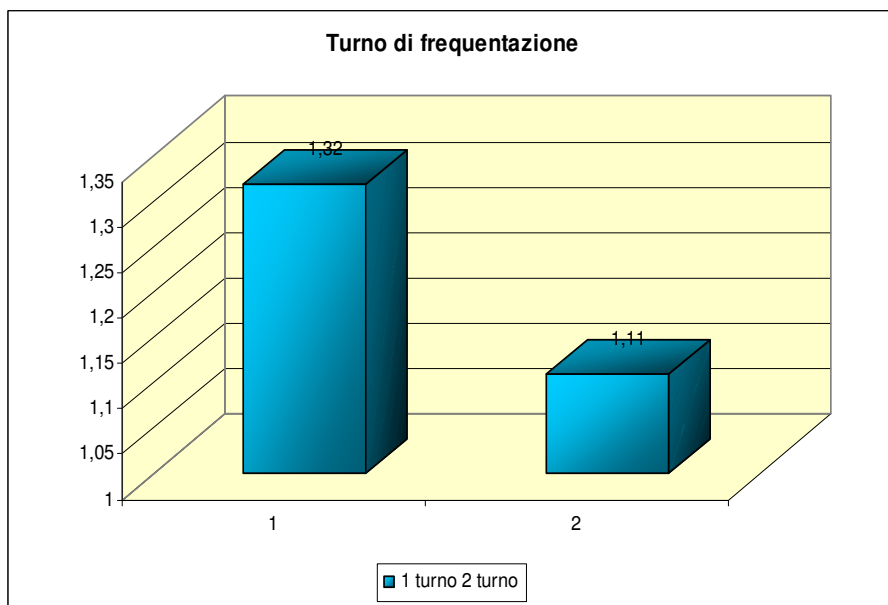


Grafico 8

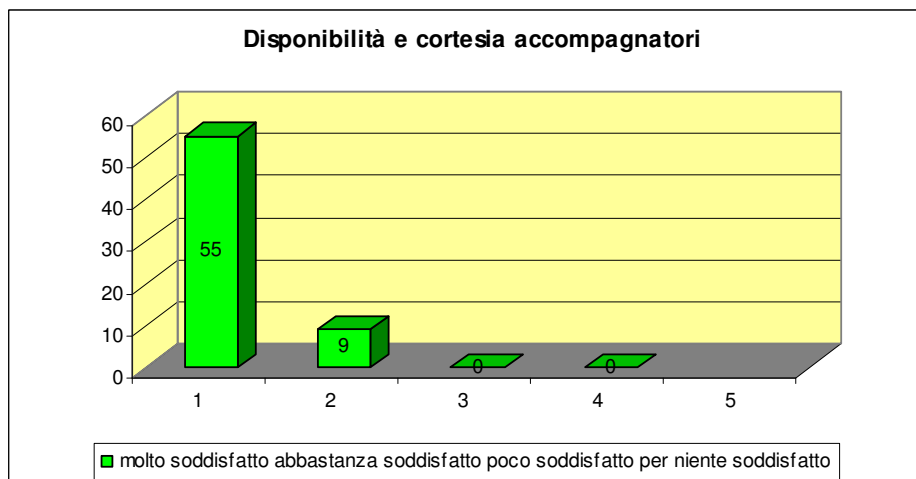


Grafico 9



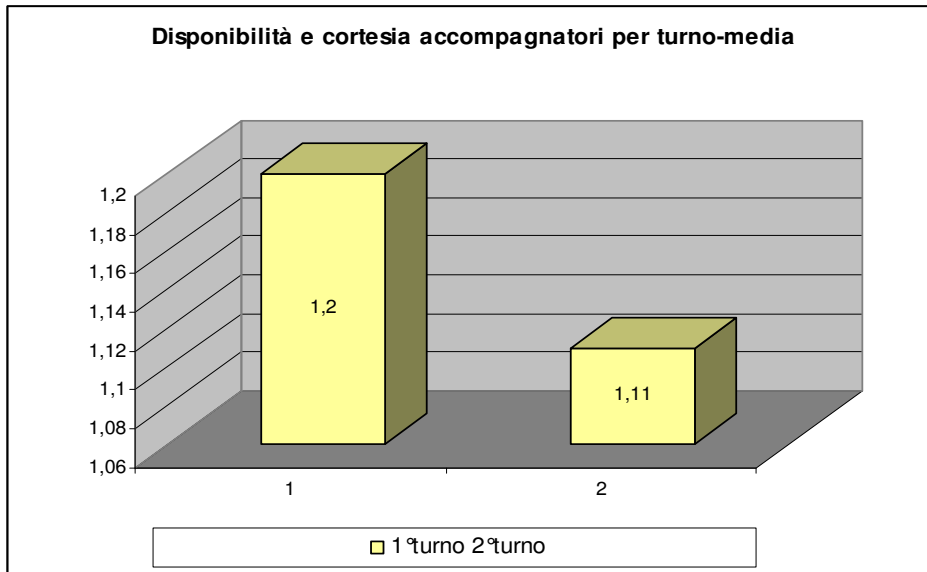


Grafico 10

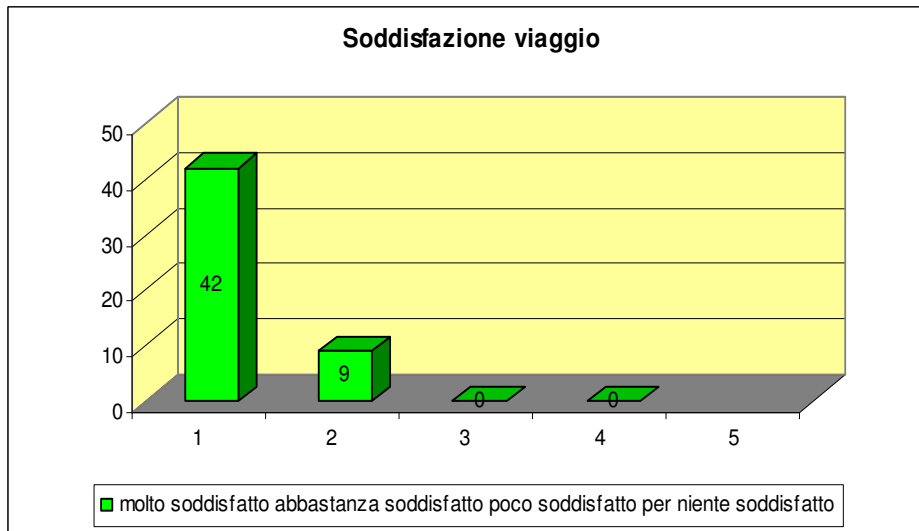


Grafico 11

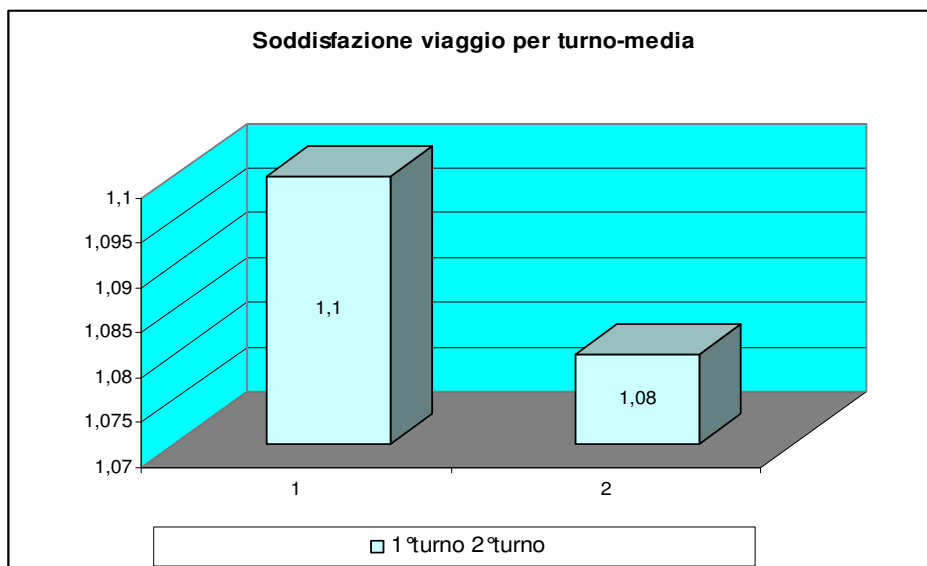


Grafico 12

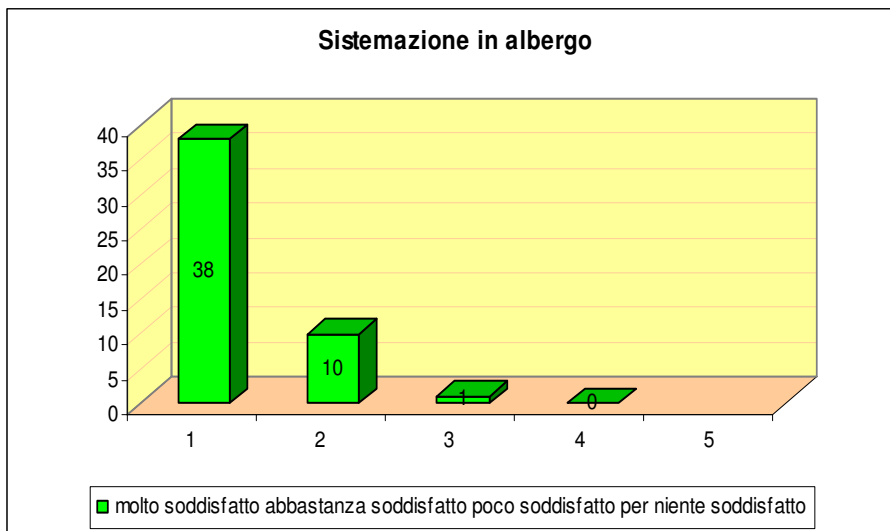


Grafico 13

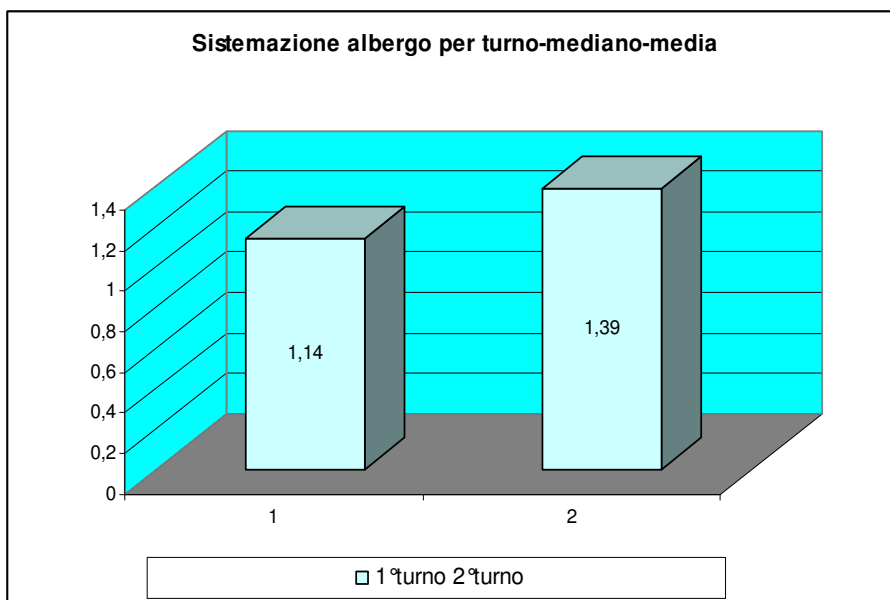


Grafico 14

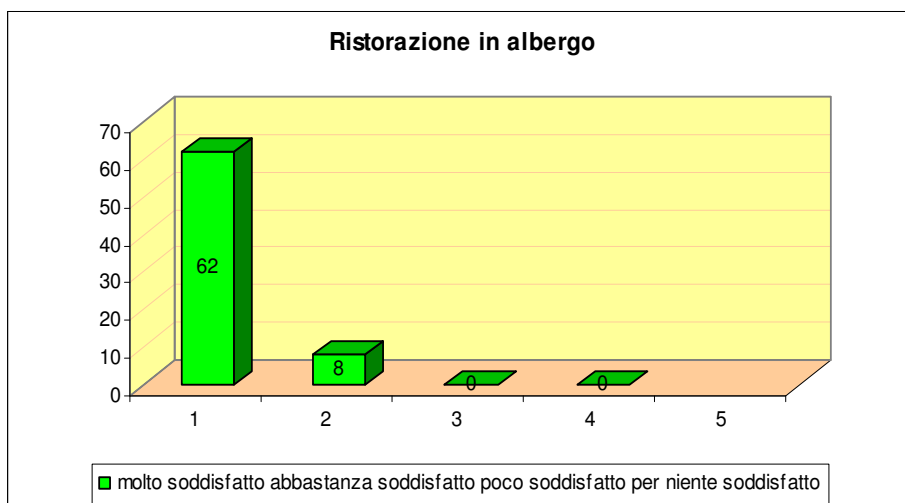


Grafico 15

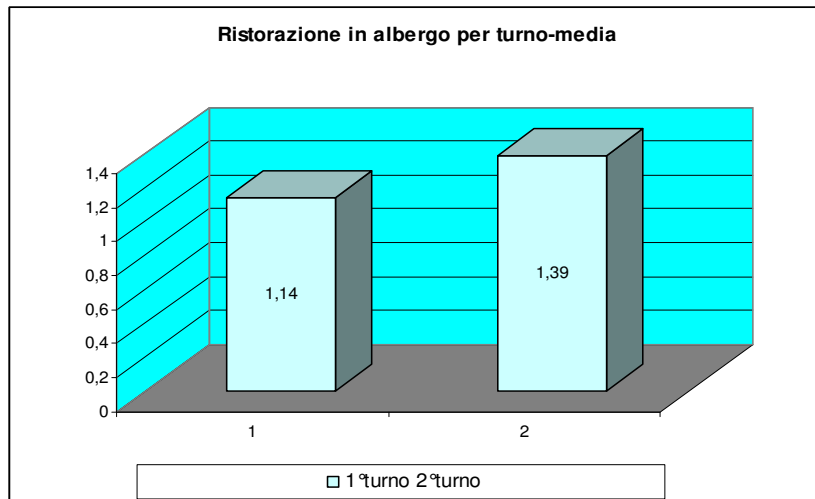


Grafico 16

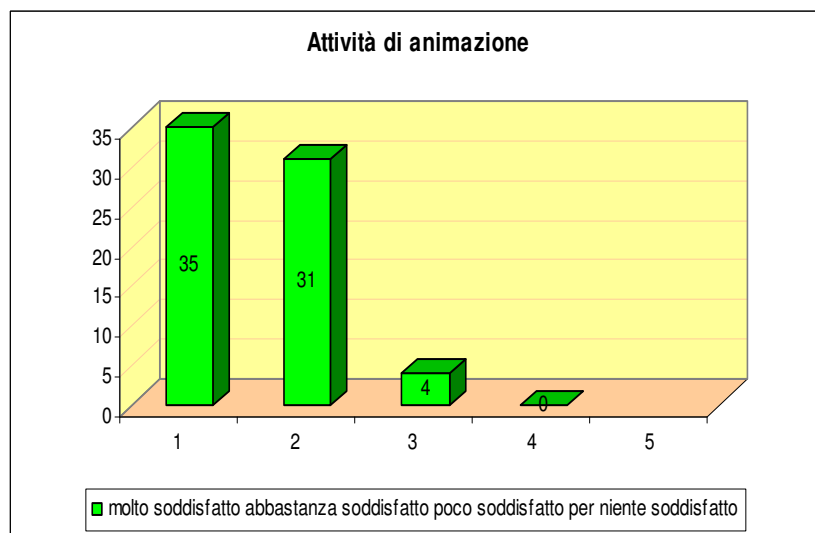


Grafico 17

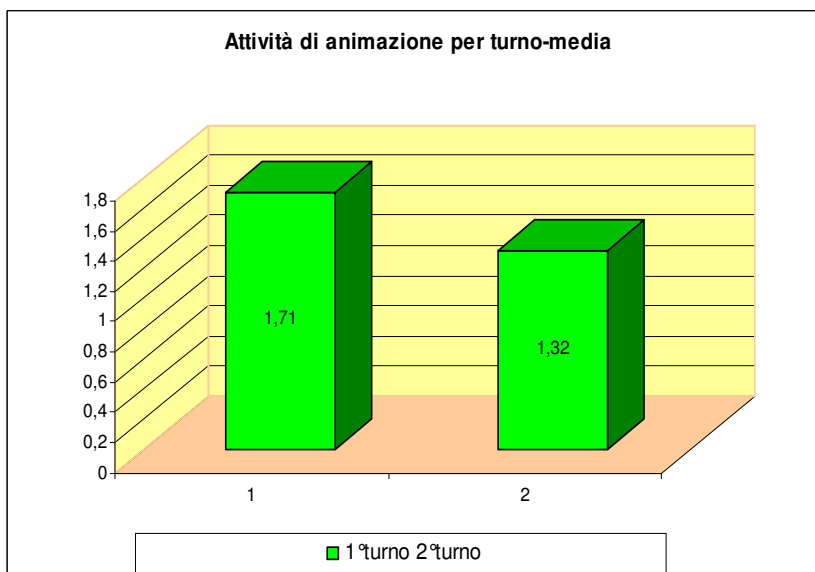


Grafico 18

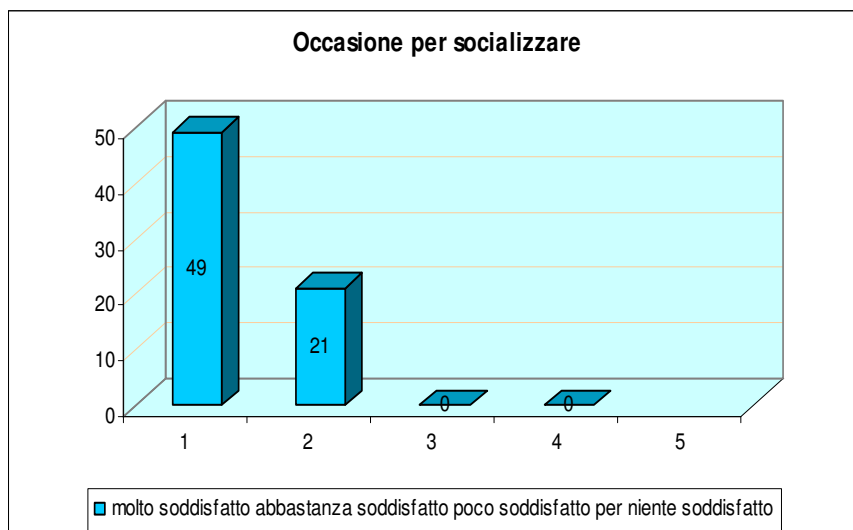


Grafico 19

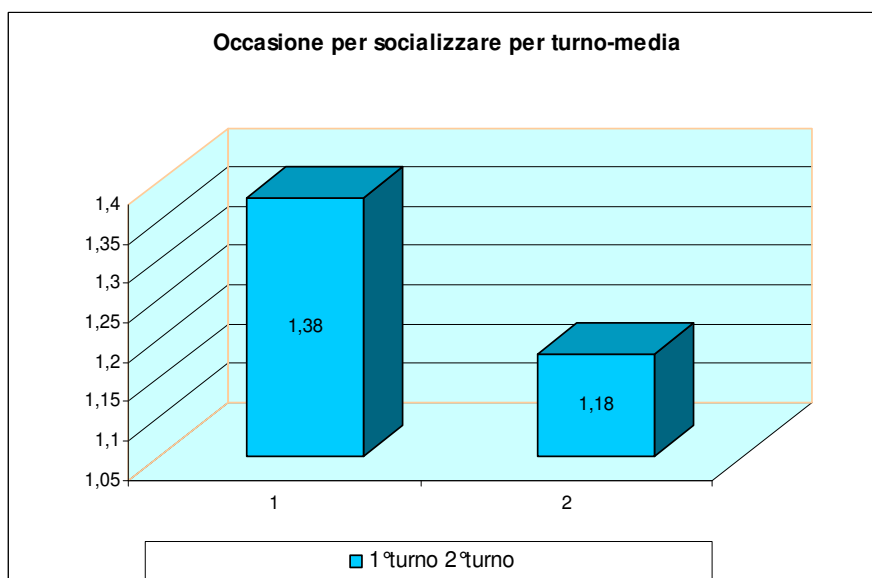


Grafico 20

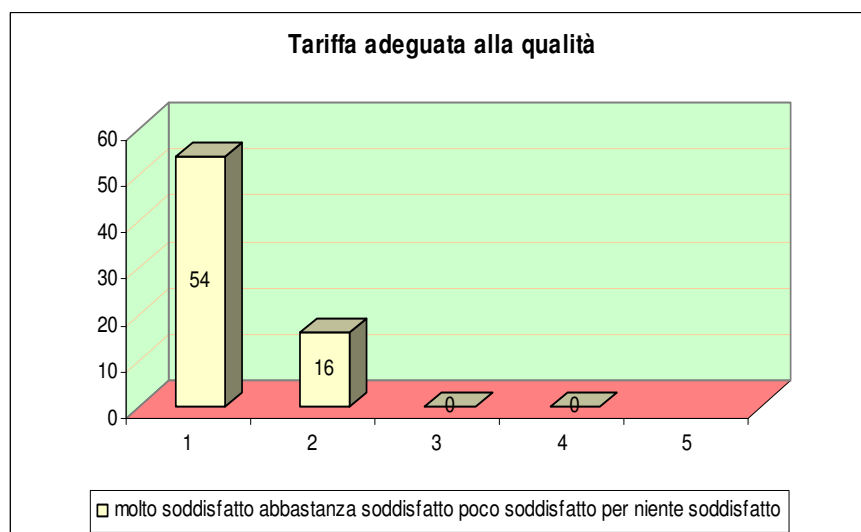


Grafico 21

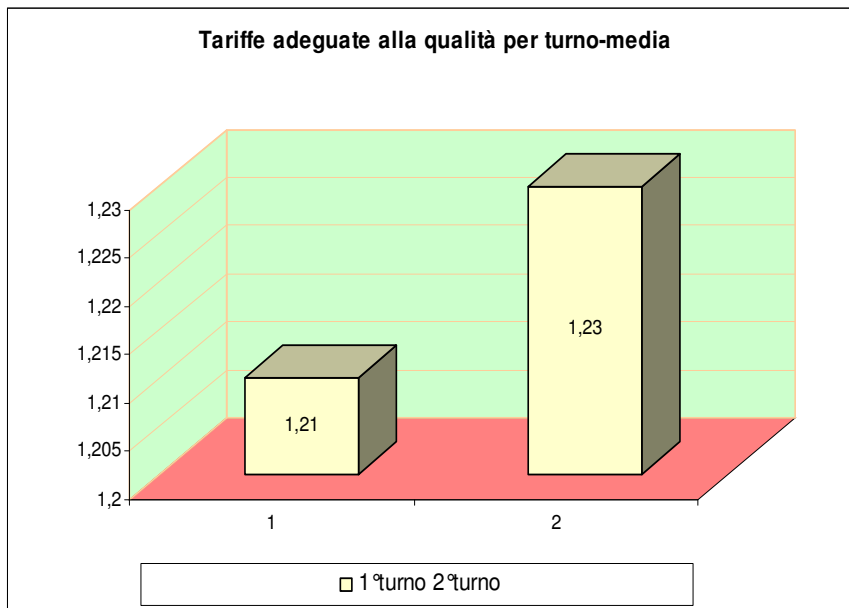


Grafico 22

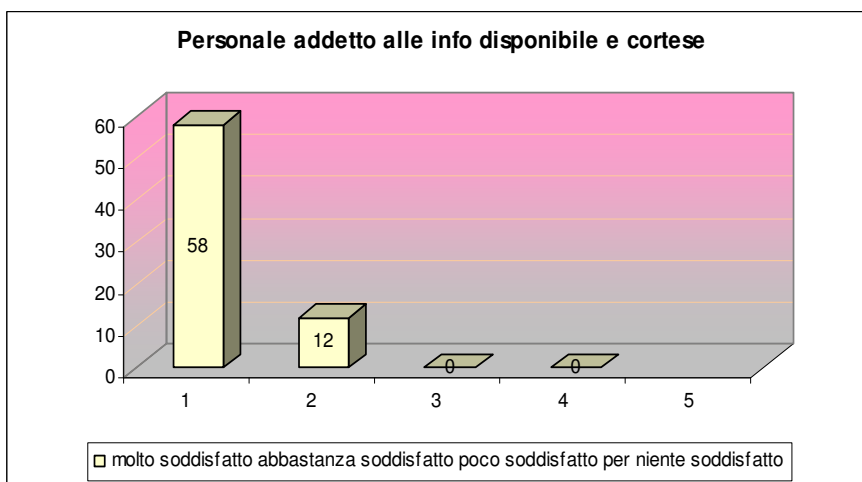


Grafico 23

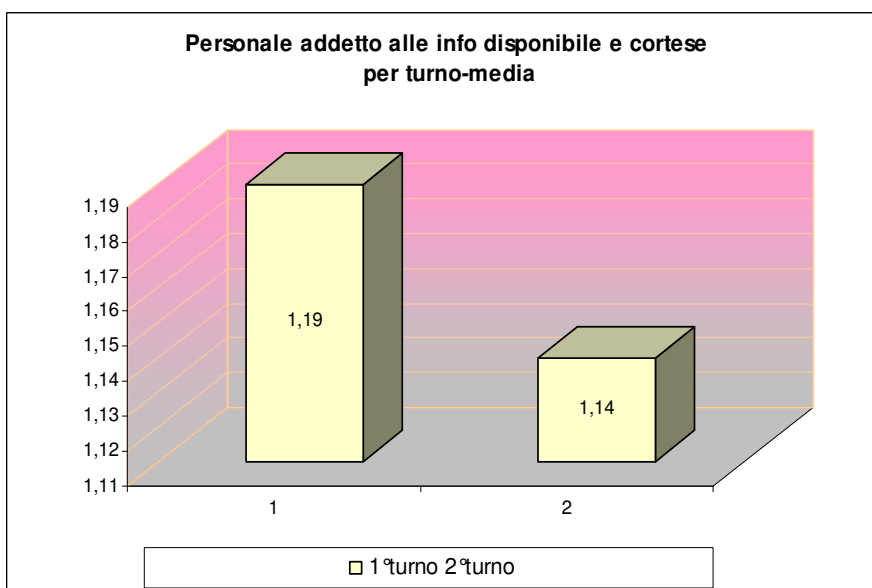


Grafico 24

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 79,0% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 25)

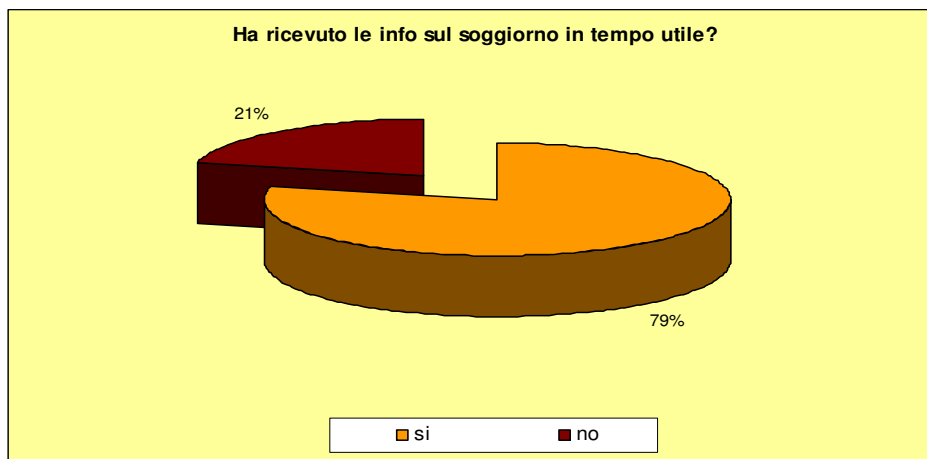


Grafico 25

## 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 74,6 anni. Sono le persone comprese tra i 75 e i 79 anni a usufruire maggiormente del servizio (29%), mentre la classe di età rappresentata di meno è quella di età compresa tra gli 85 anni ed oltre (6%). 60 persone non hanno specificato l'età. (Grafico 26)

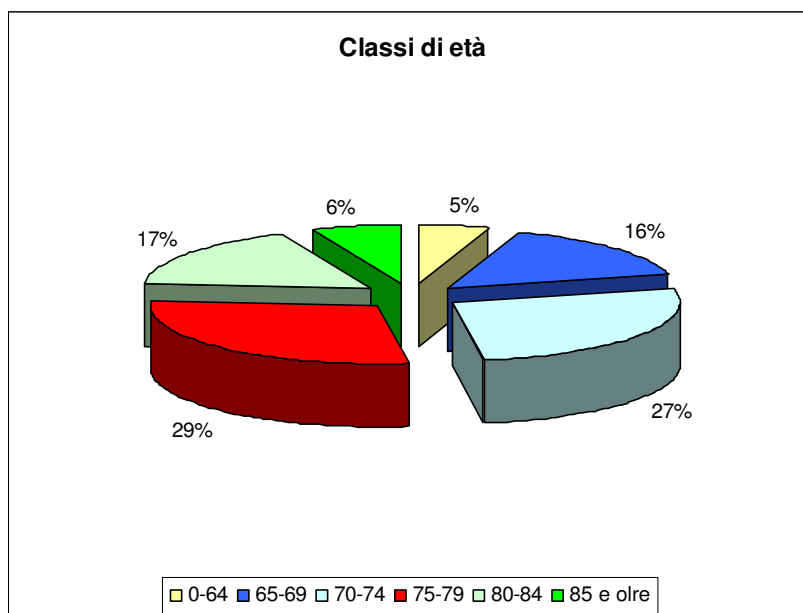


Grafico 26

Il 62% degli intervistati sono di sesso femminile, il 38% maschile. (Grafico 27)

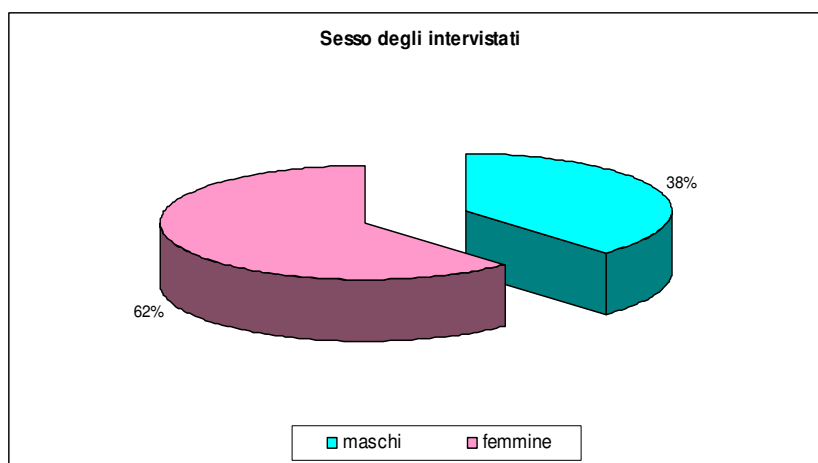


Grafico 27

Il turno preferito per il soggiorno marino è il secondo (dal 27.0.2011 al 10.06.2011) con il 34,22% di partecipazione. (Grafico 28)

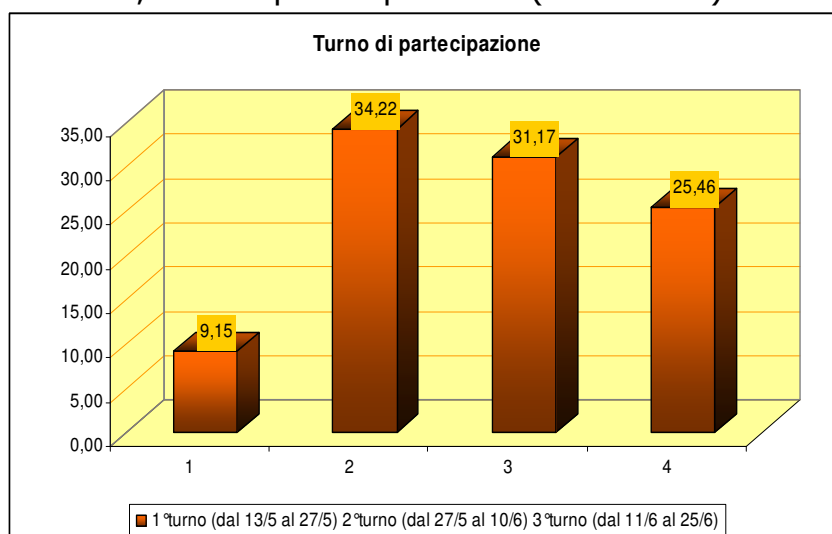


Grafico 28

## Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli ospiti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul soggiorno marino, con un voto da 1 (=molto soddisfatto) a 4 (=per niente soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 1,3 con una deviazione standard<sup>2</sup> dello 0,5, giudizio da ritenersi del tutto positivo.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 478 risposte) è rappresentato dal voto "1" mentre il valori negativi ("4") è stato espresso in 2 risposte, su un totale di 699 valutazioni. (Grafico 29)

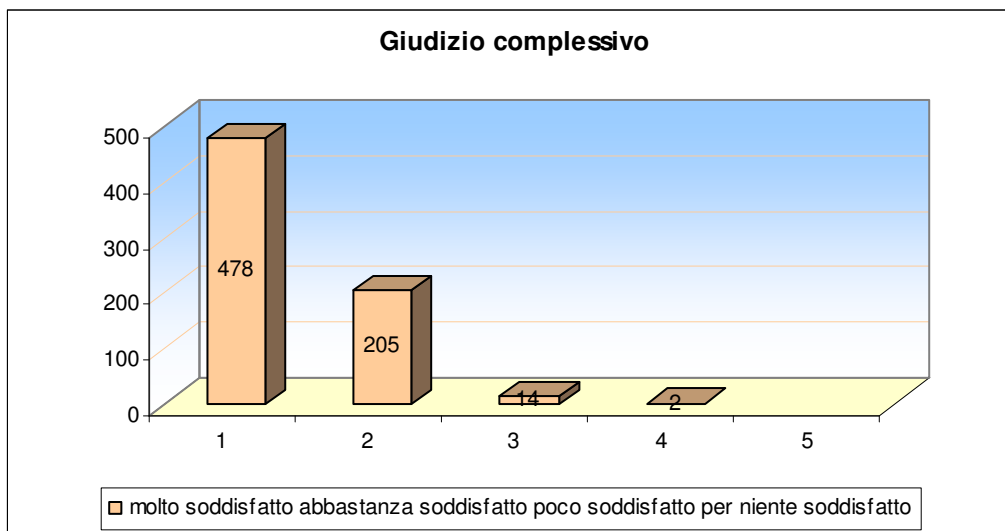


Grafico 29

Analizzando il giudizio complessivo per turno, i più soddisfatti sono i partecipante al primo turno assegnando un voto pari a 1,04. (Grafico 30)

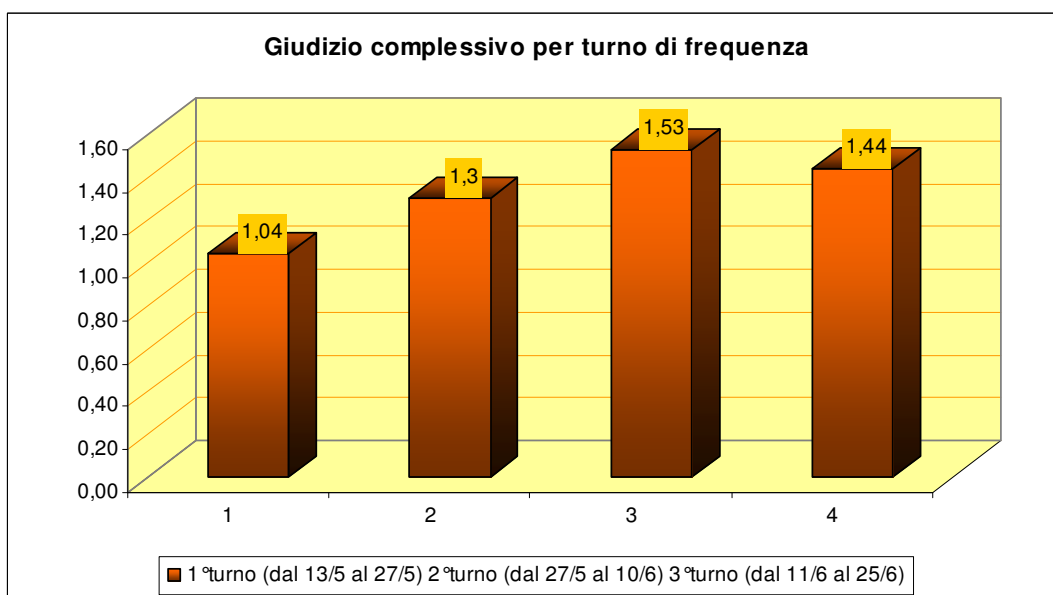


Grafico 30

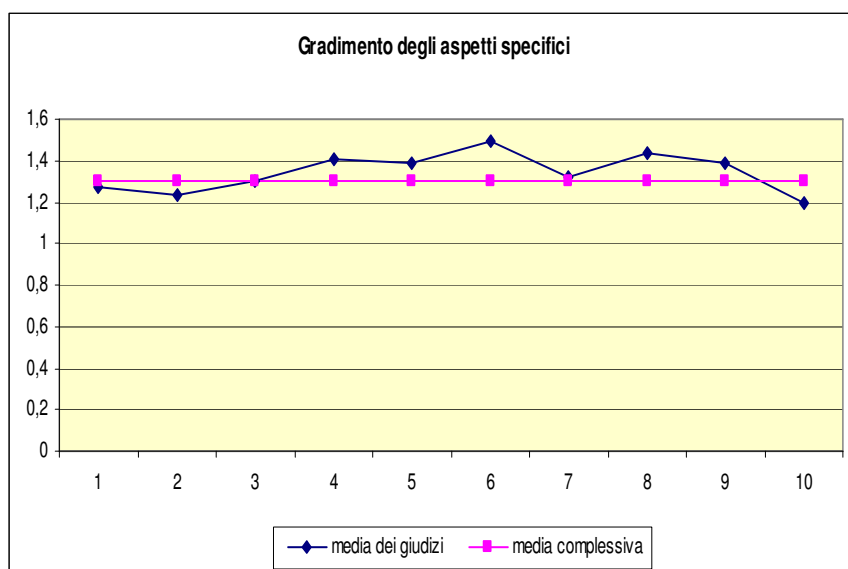
<sup>2</sup> La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.



## 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 1 (=molto soddisfatto) a 4 (=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 Il viaggio (organizzazione, comfort, pullman)
- 4 La sistemazione in albergo
- 5 La ristorazione in albergo
- 6 Le attività di animazione
- 7 Il 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 31

Aspetti del soggiorno marino	Voto
Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni	1,2
Disponibilità e cortesia degli accompagnatori	1,2
Il servizio spiaggia	1,3
Preparazione e competenza degli accompagnatori	1,4
La ristorazione in albergo	1,4
Il viaggio (organizzazione, comfort, pullman)	1,5
Possibilità per socializzare	1,3
Rapporto tariffe-qualità del servizio	1,4
La sistemazione in albergo	1,4
Le attività di animazione	1,2

Tabella 4

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

<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	1,04	1,01	1,01	1,22	1,04	1,10	1,07	1,19	1,15	1,09
2° turno	1,25	1,20	1,36	1,29	1,19	1,46	1,27	1,40	1,30	1,19
3° turno	1,35	1,31	1,30	1,50	1,62	1,56	1,32	1,51	1,43	1,19
4° turno	1,27	1,24	1,31	1,51	1,50	1,59	1,47	1,51	1,54	1,26
<b>Totale</b>	<b>1,27</b>	<b>1,23</b>	<b>1,30</b>	<b>1,41</b>	<b>1,39</b>	<b>1,49</b>	<b>1,32</b>	<b>1,44</b>	<b>1,39</b>	<b>1,20</b>

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 97,0% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 32)

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.

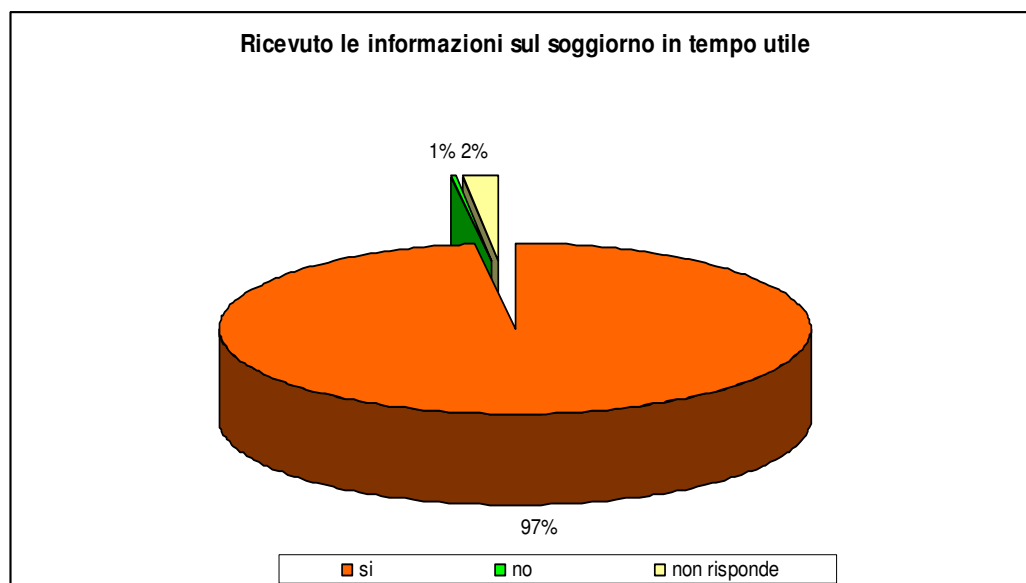


Grafico 32

## **I punti di forza**

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

- Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni: in media voto 1,2
- Preparazione e competenza degli accompagnatori: in media voto 1,2
- Disponibilità e cortesia degli accompagnatori: in media voto 1,3
- Qualità del servizio spiaggia: in media voto 1,3

## **5. Considerazioni finali**

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

Punto di attenzione, per entrambi i soggiorni, risulta essere l'attività di animazione