



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Presentazione dei risultati

2015

**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 | 13 |
| 5. | Considerazioni finali | 18 |

1. Premessa

Nella primavera/estate 2015 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 55 questionari compilati.

Per i soggiorni marini hanno risposto in 559 su un totale di 573 partecipanti con un tasso di risposta pari al 97,55%.

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 55 intervistati risultano avere un'età media pari a 73,48 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)

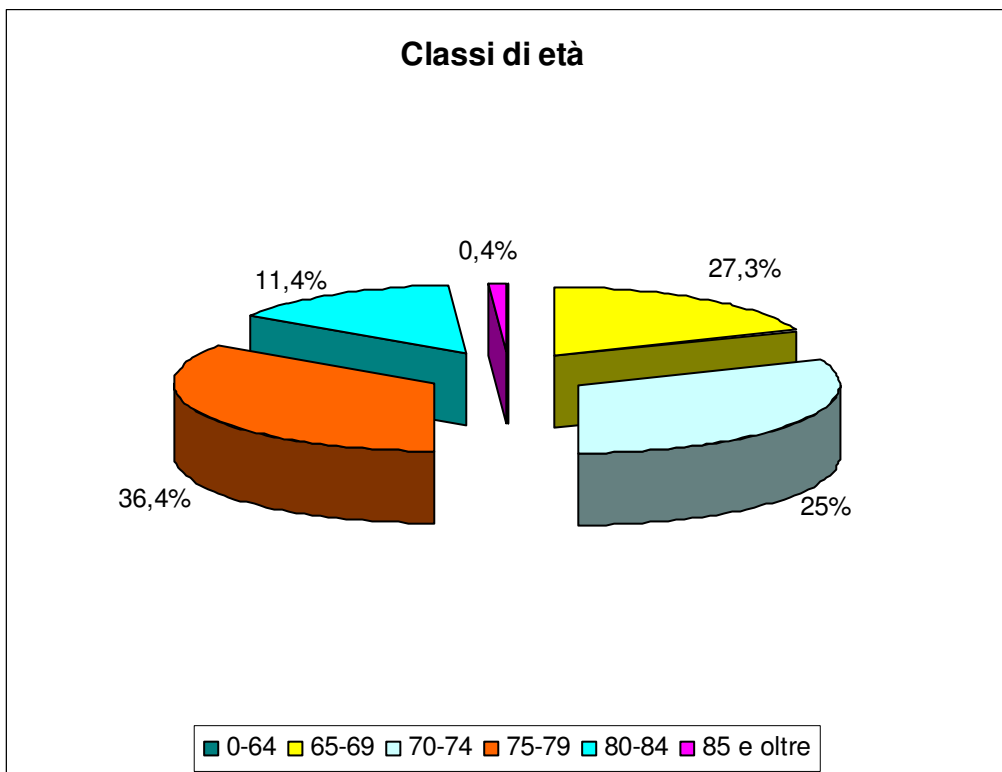


Grafico 1

Il 71% degli intervistati sono femmine, il 29% sono maschi. (Grafico 2)

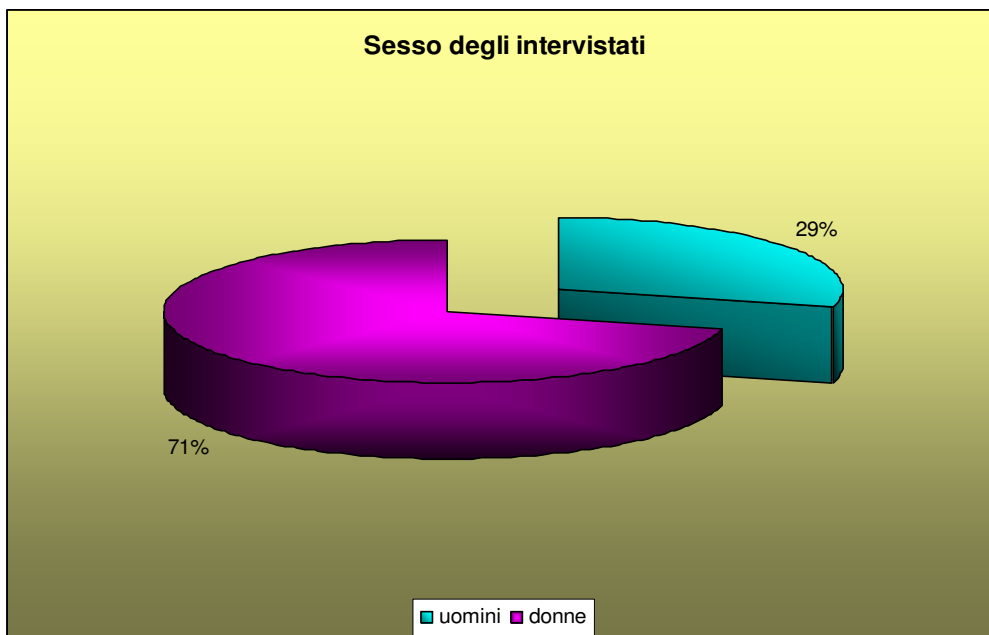


Grafico 2

Il 98% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 2% in lingua tedesca. (Grafico 3)

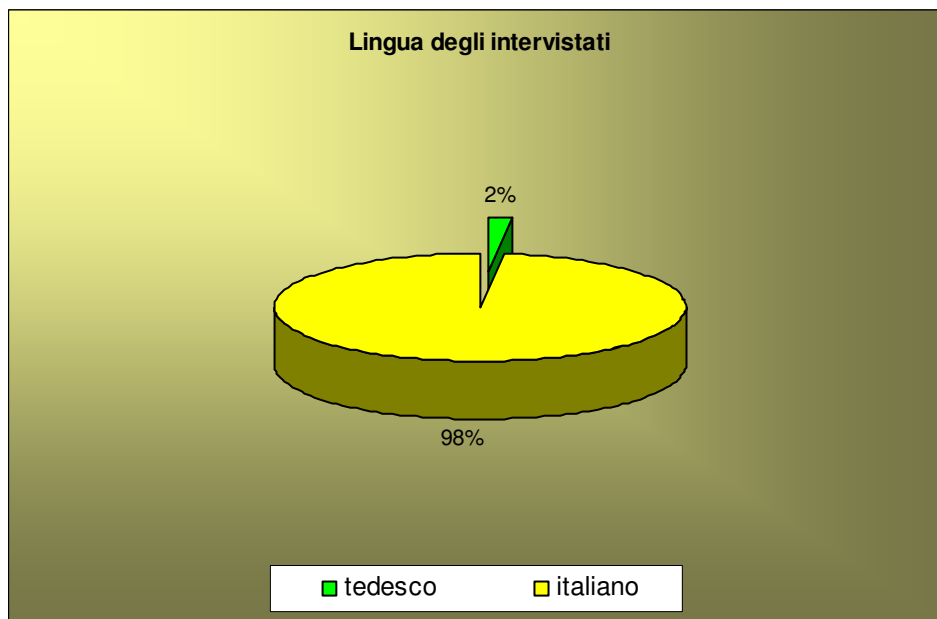


Grafico3

Il 63,6 % degli intervistati ha frequentato il soggiorno termale nel primo turno (dal 20.05.2015 al 03.06.2015), mentre il restante 36,4 % nel secondo turno (dal 20.09.2015 al 4.10.2015). (Grafico 4)

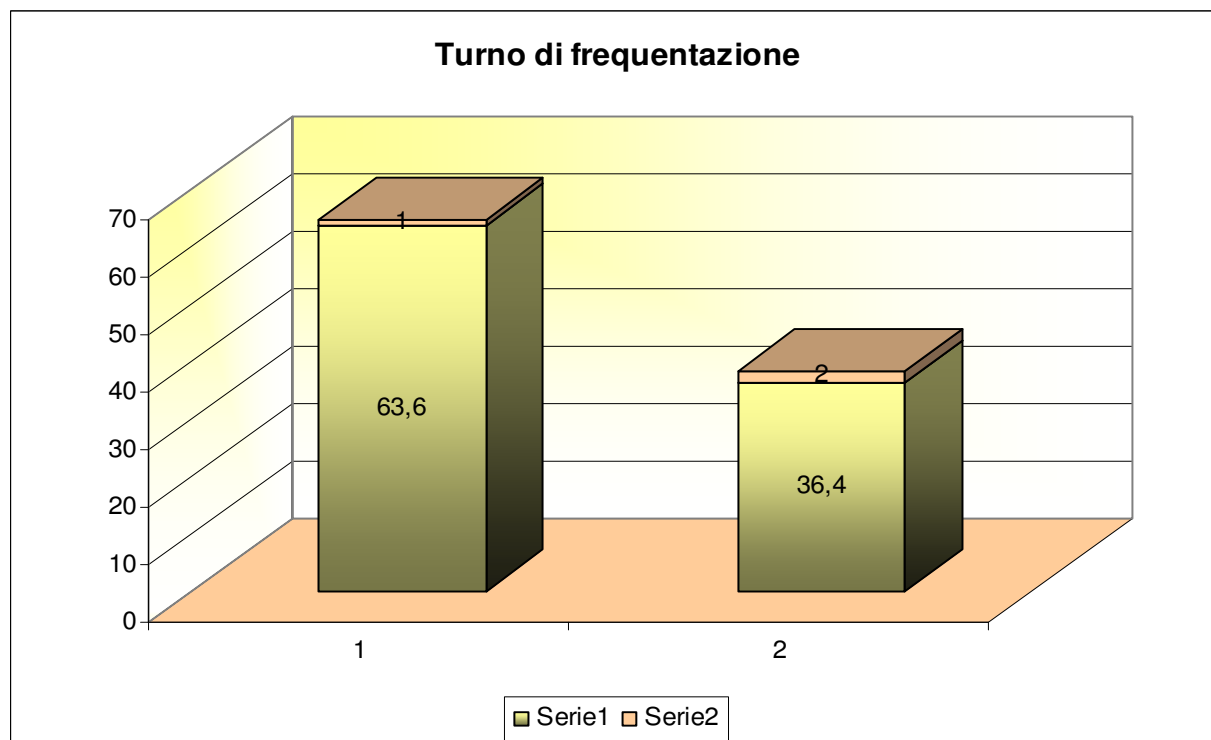


Grafico 4

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 (=per niente soddisfatto) a 10 (=molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 9,49, giudizio da ritenersi molto positivo.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 44 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 55 valutazioni. (Grafico 5)

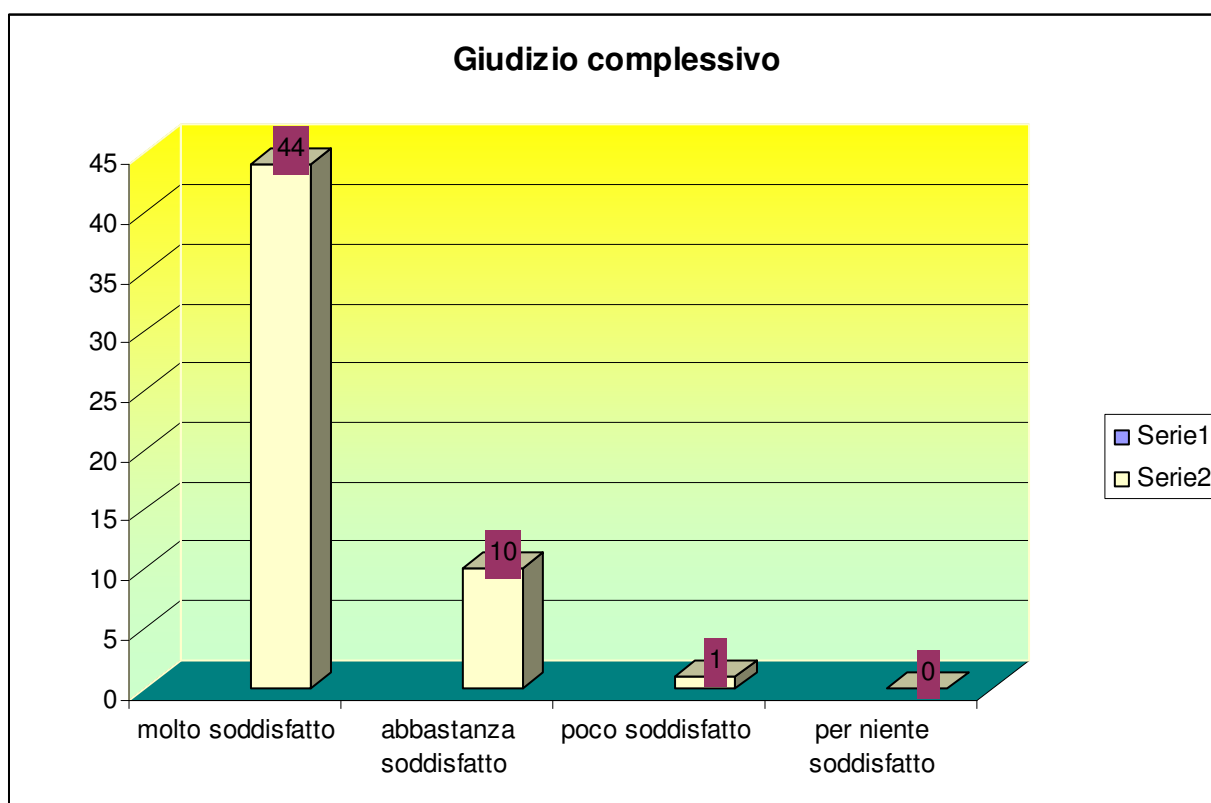


Grafico 5

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 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 6)

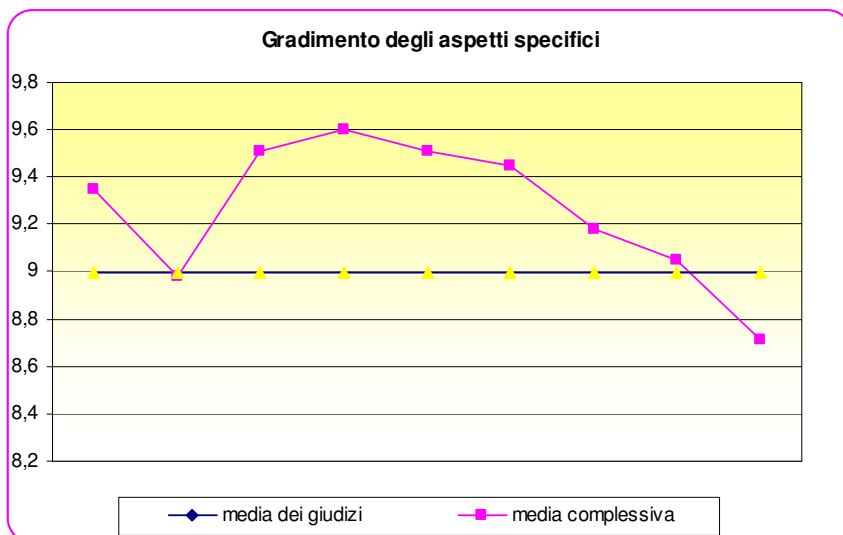


Grafico 6

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 | 9,35 |
| Sistemazione in albergo | 8,98 |
| Ristorazione in albergo | 9,51 |
| Disponibilità e cortesia degli accompagnatori | 9,60 |
| Preparazione e competenza degli accompagnatori | 9,51 |
| Viaggio (organizzazione, comfort, pullman) | 9,45 |
| Possibilità per socializzare | 9,18 |
| Rapporto tariffe – qualità del servizio | 9,05 |
| Attività di animazione | 8,71 |

Tabella 1

I punti di forza

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

- disponibilità e cortesia degli accompagnatori (9,60);
- preparazione e competenza degli accompagnatori (9,51);
- ristorazione in albergo (9,51);
- viaggio (organizzazione, comfort, pullman (9,45).

Gli aspetti specifici nel dettaglio (Grafici 7 – 25)

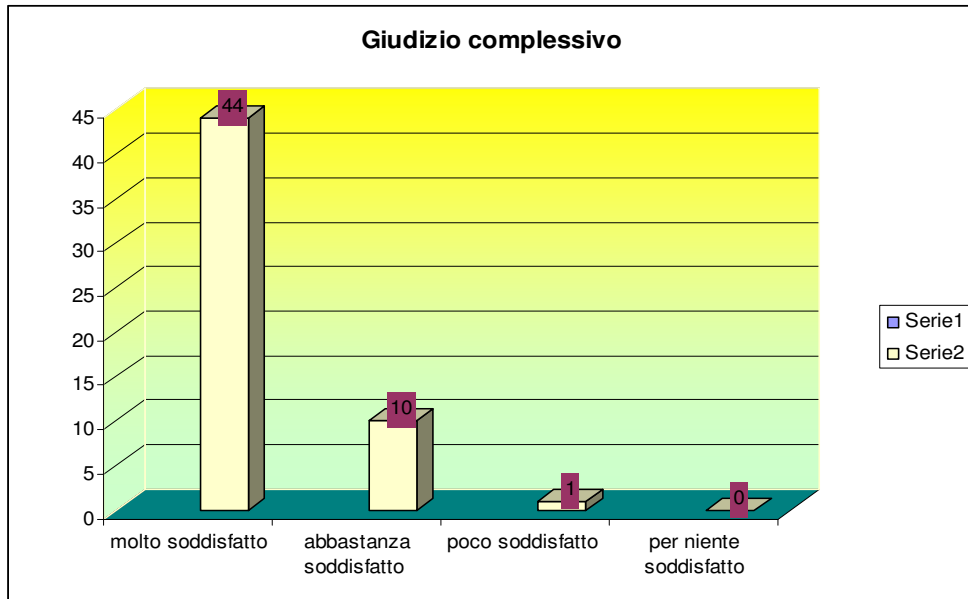


Grafico 7

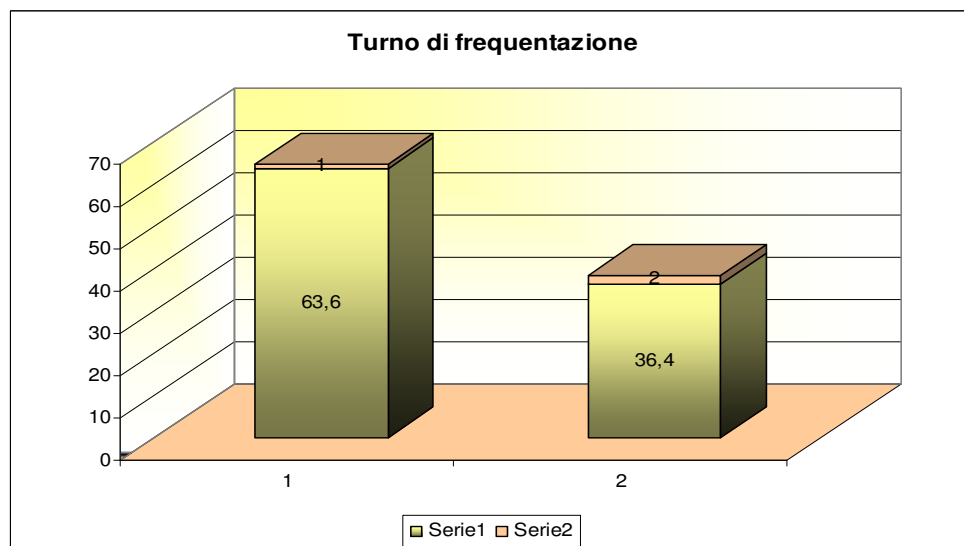


Grafico 8

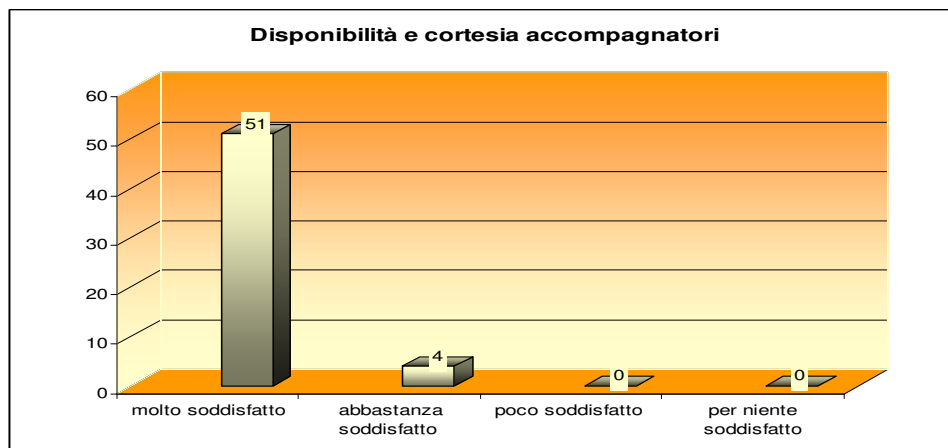


Grafico 9

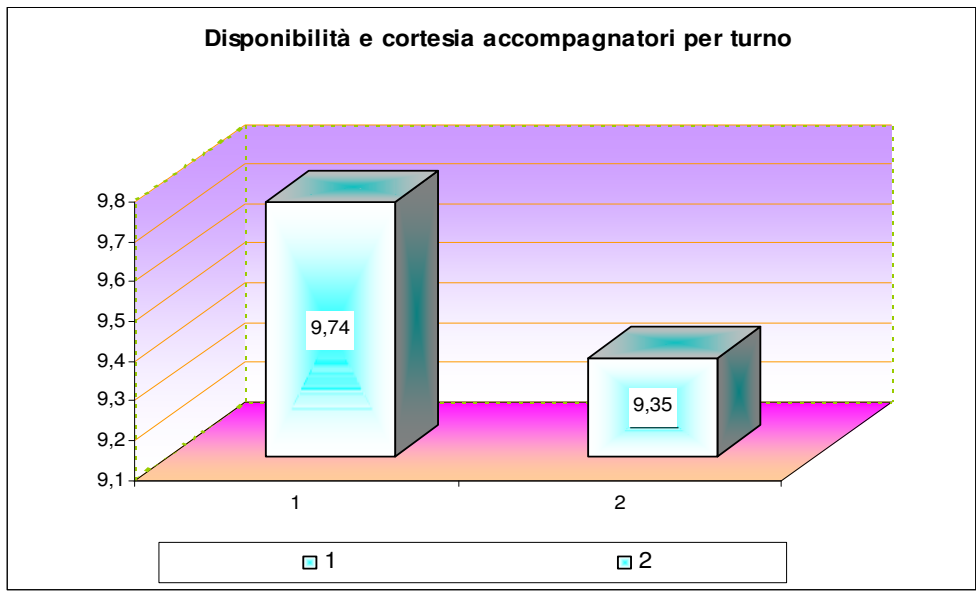


Grafico 10

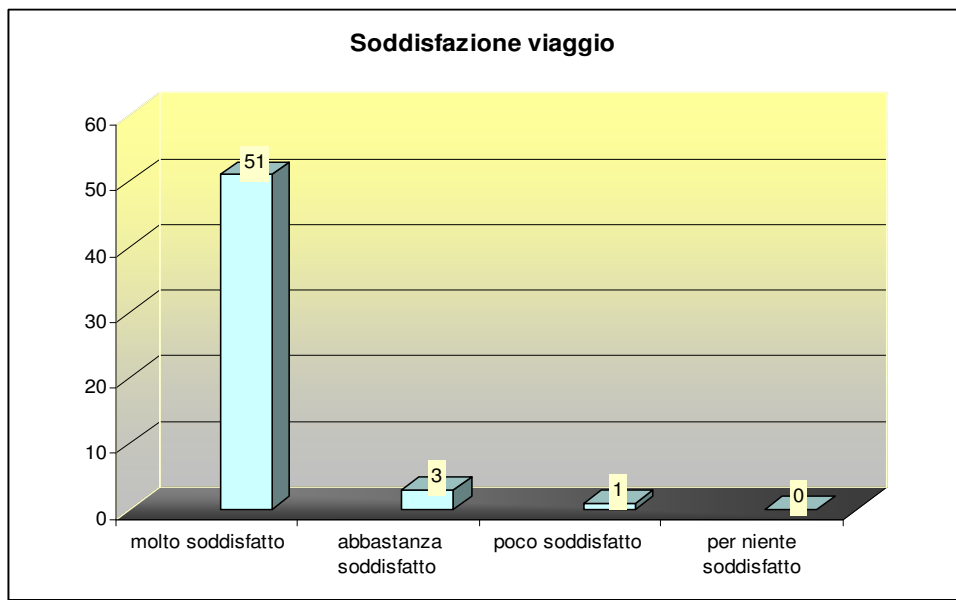


Grafico 11

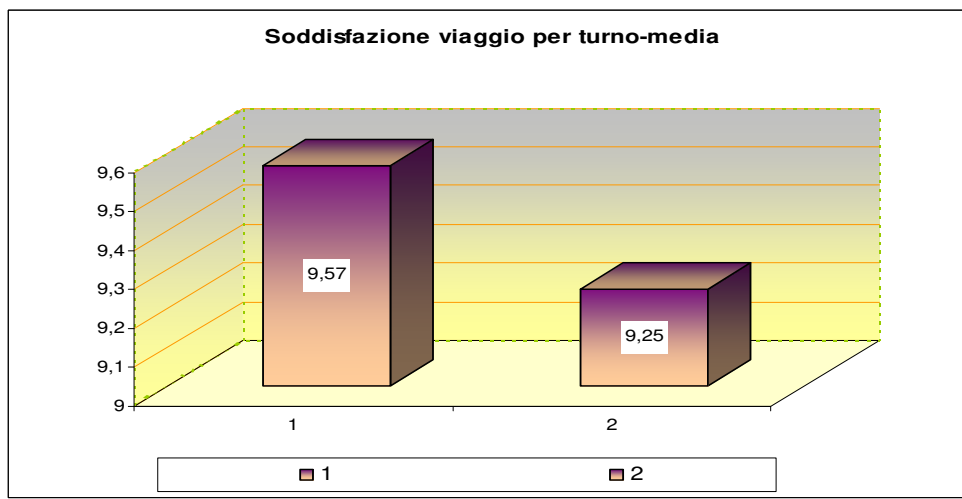


Grafico 12

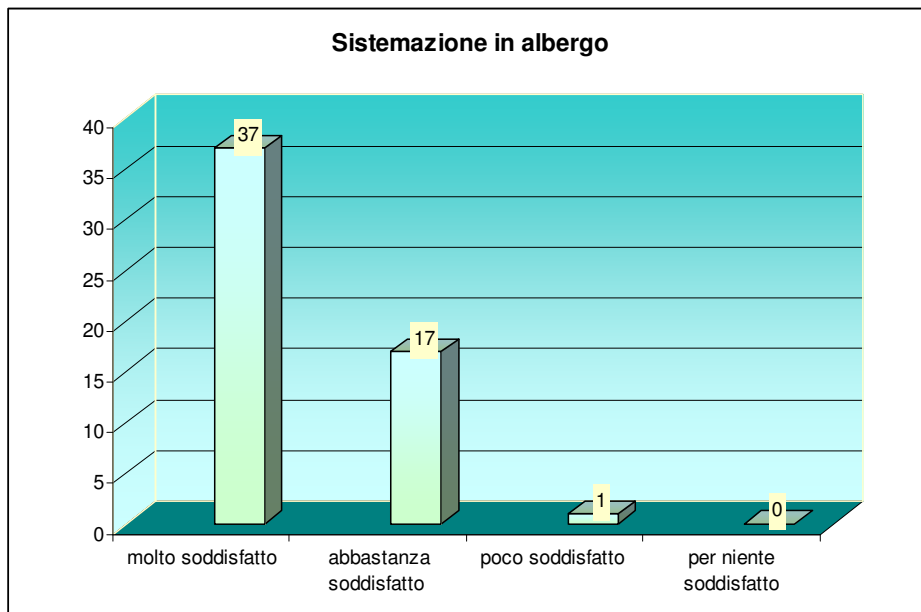


Grafico 13

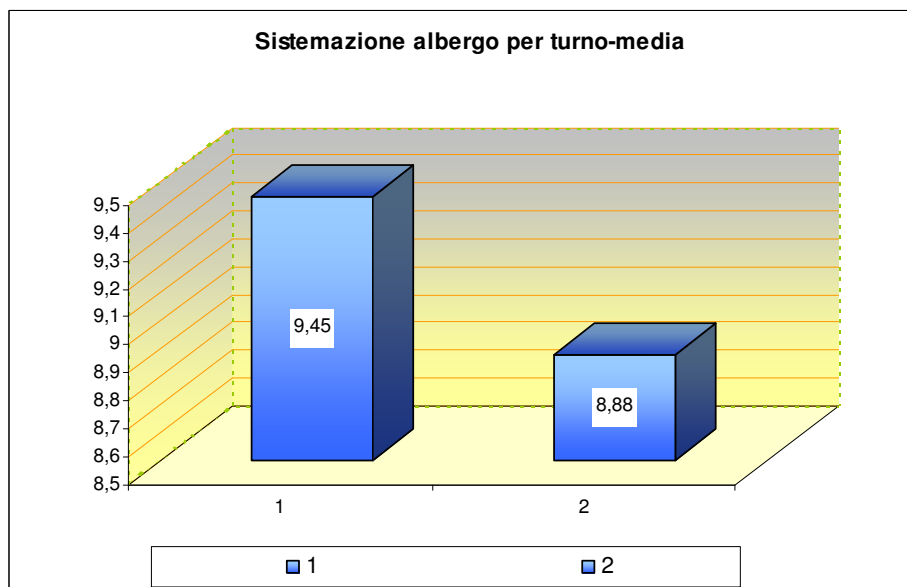


Grafico 14

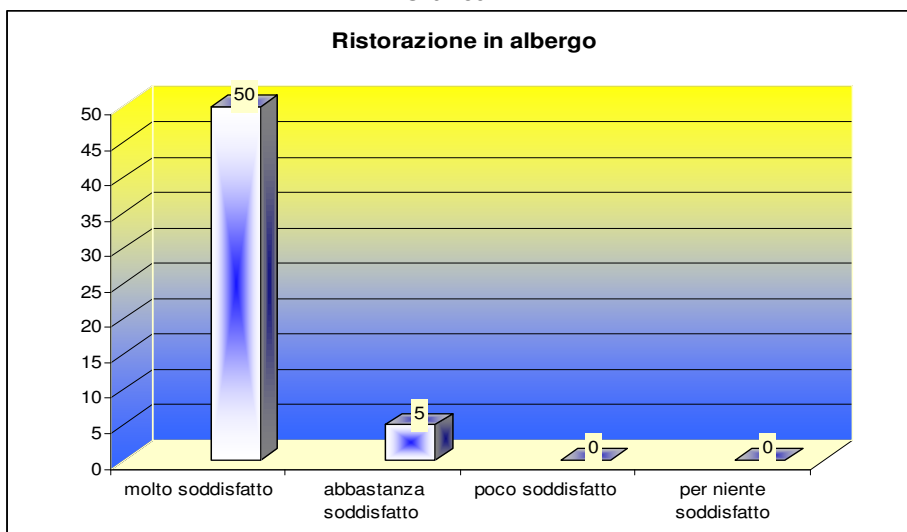


Grafico 15

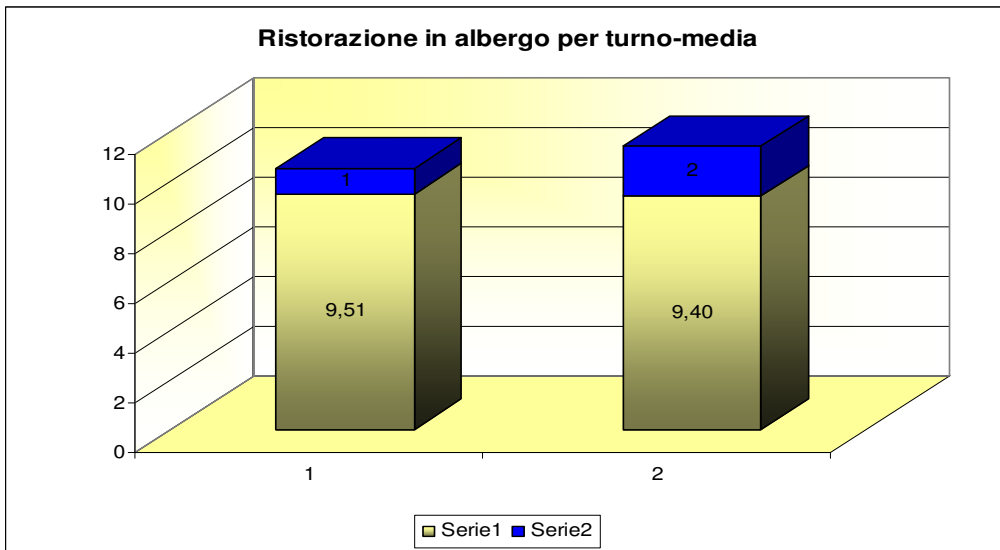


Grafico 16

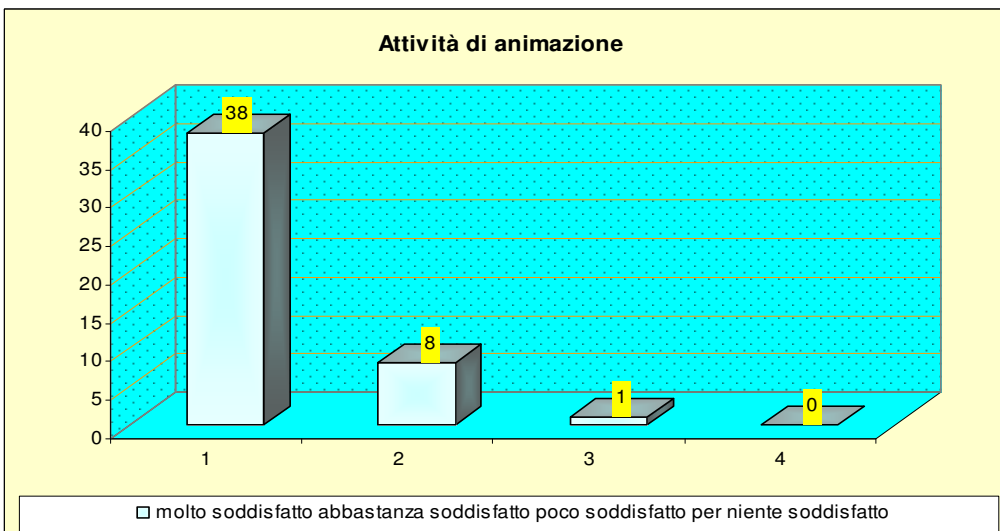


Grafico 17

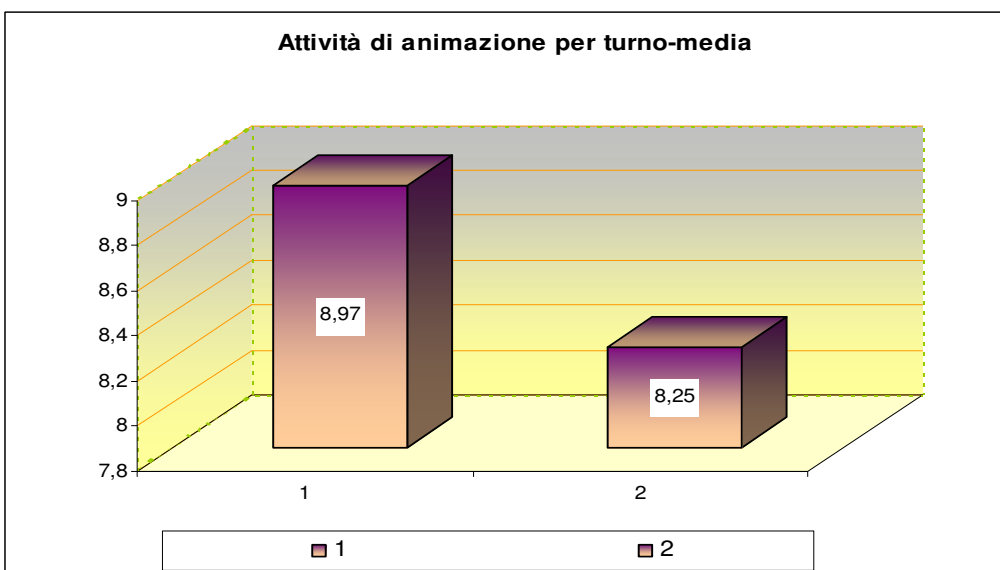


Grafico 18

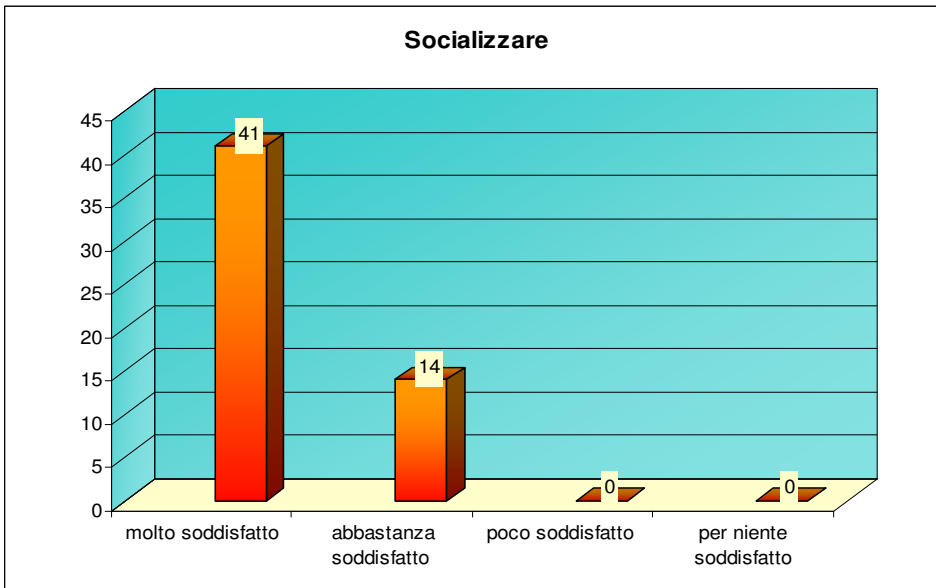


Grafico 19

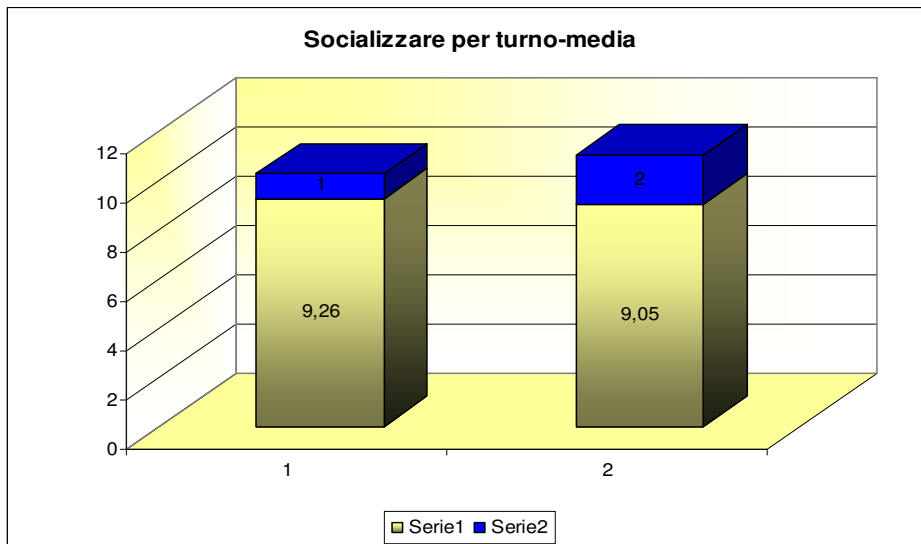


Grafico 20

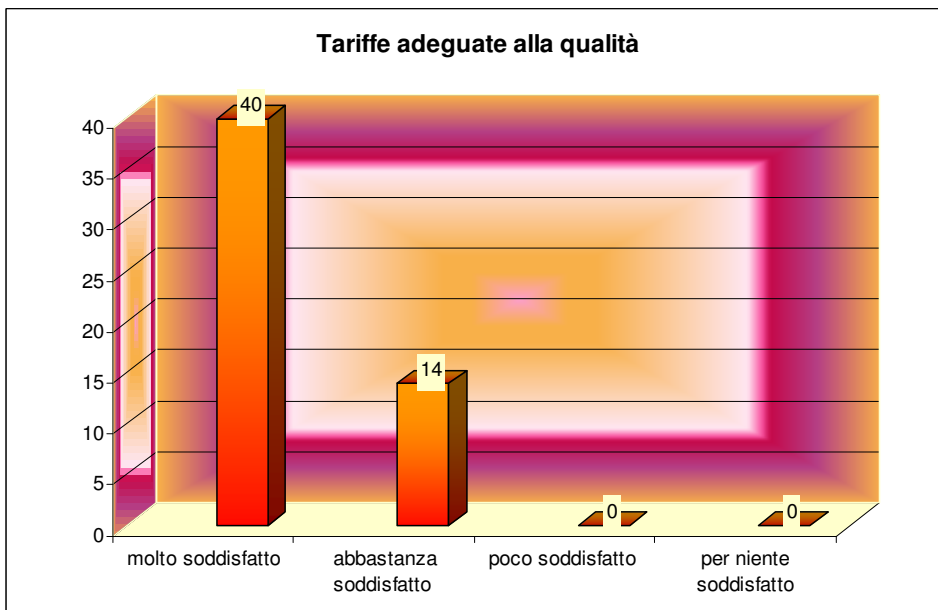


Grafico 21

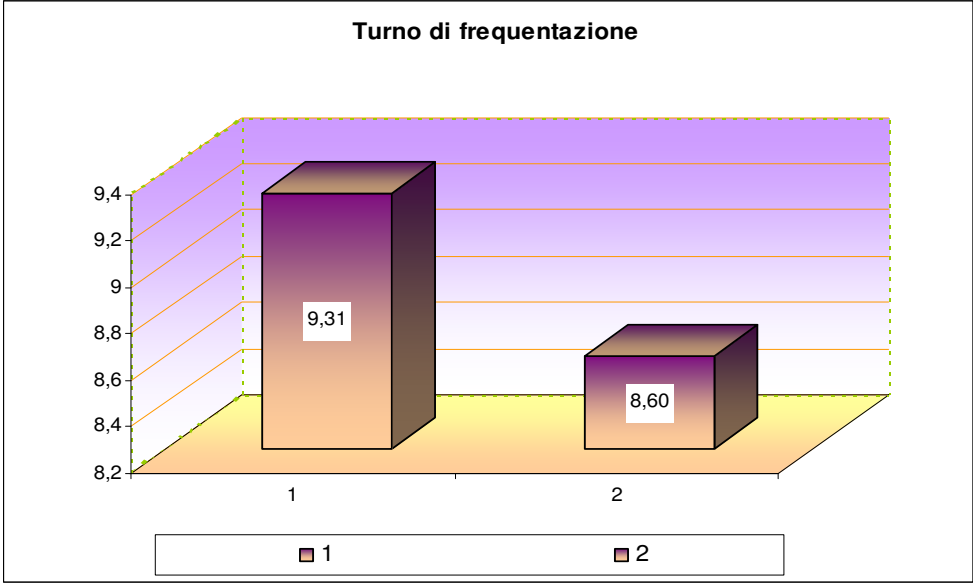


Grafico 22

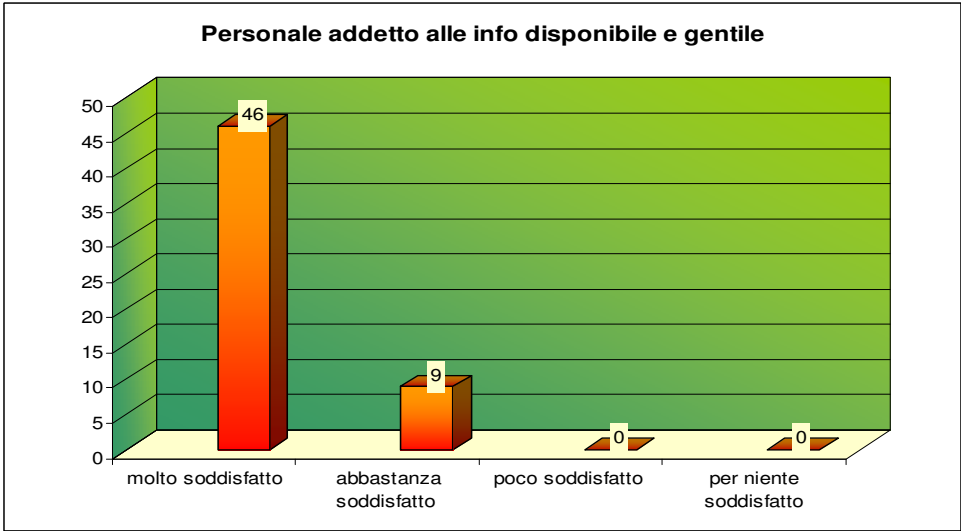


Grafico 23

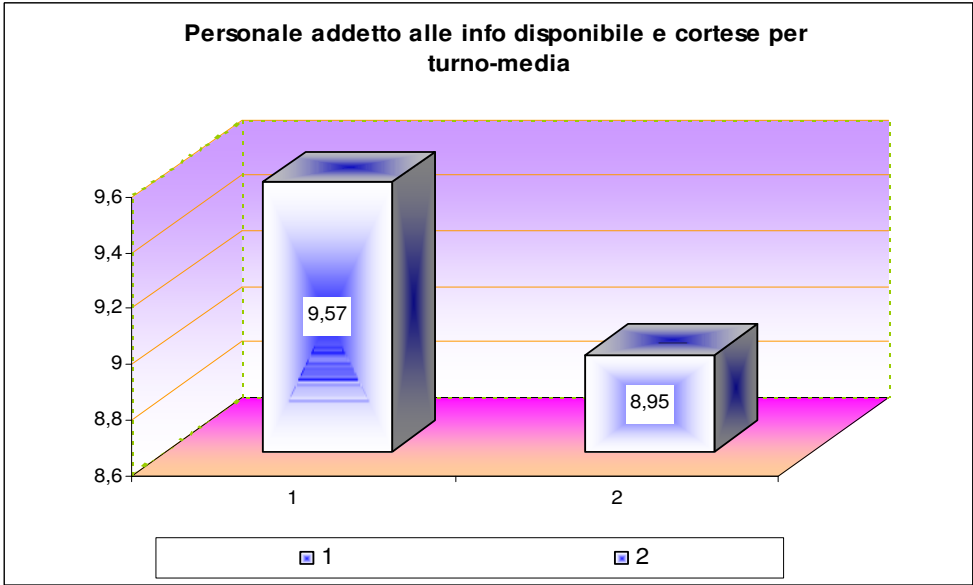


Grafico 24

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 98% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 25)

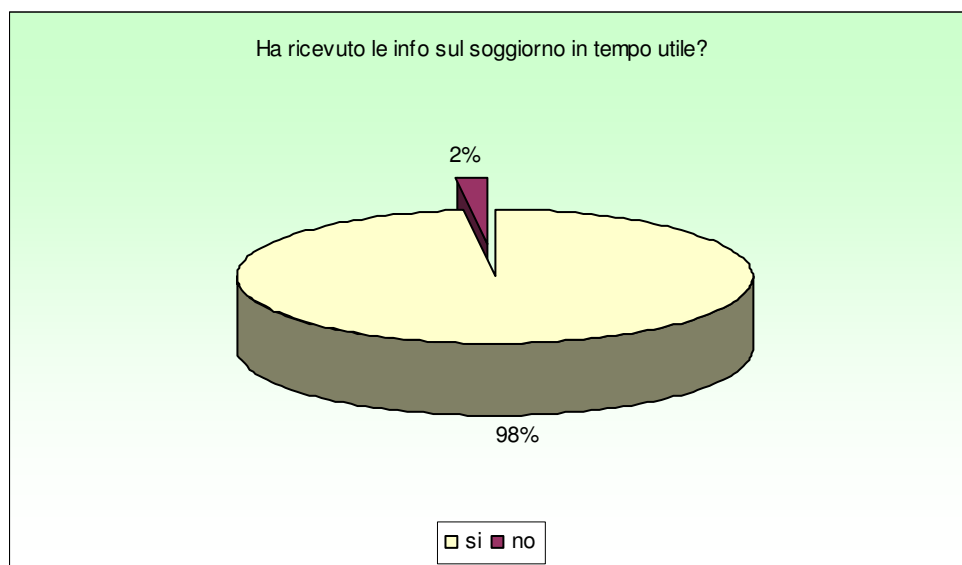


Grafico 25

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 76,10 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%). 51 persone non hanno specificato l'età. (Grafico 26)

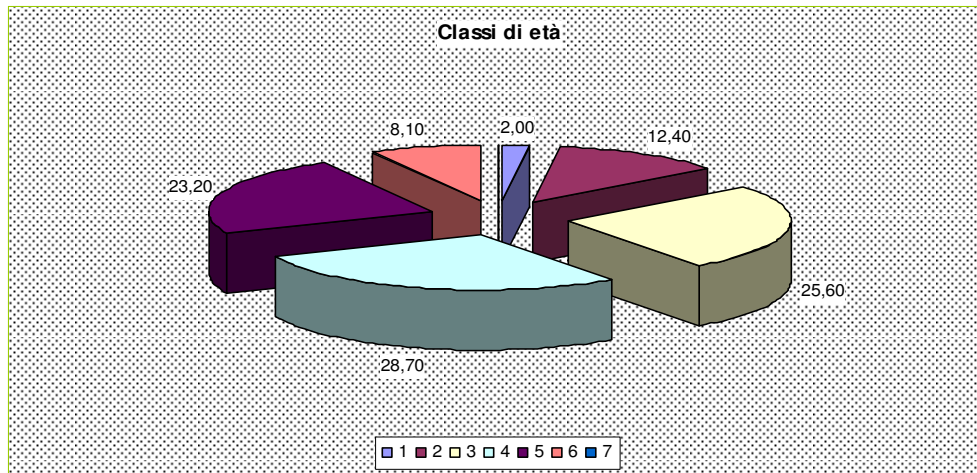


Grafico 26

Il 71% degli intervistati sono di sesso femminile, il 29% maschile (Grafico 27)

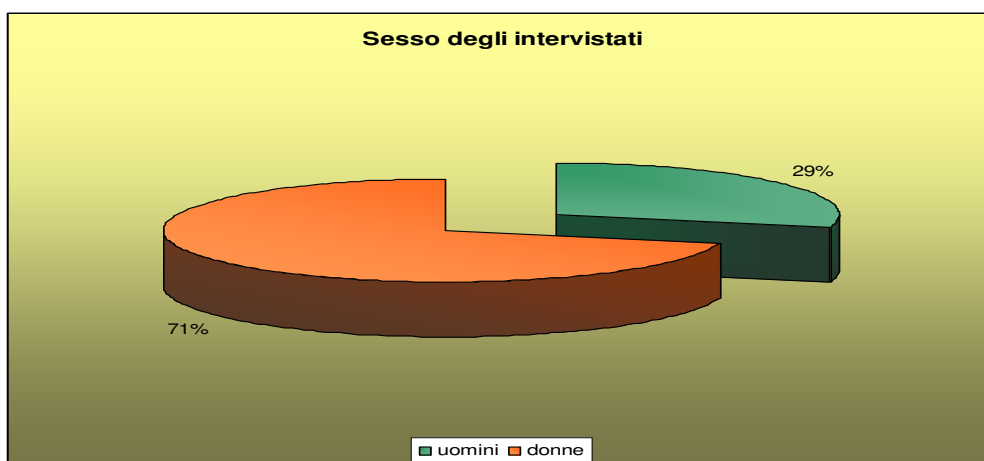


Grafico 27

Il turno preferito per il soggiorno marino è il terzo (dal 06.6.2015 al 20.06.2015) con il 35,8% di partecipazione. (Grafico 28)

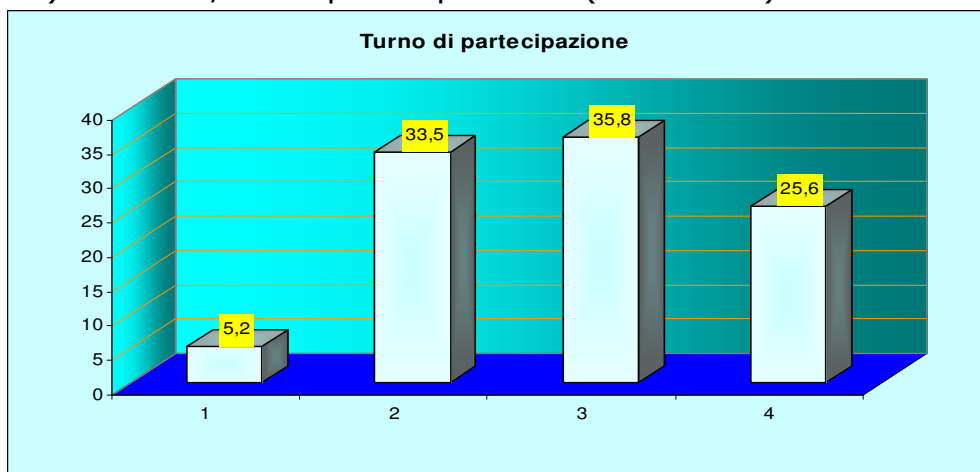


Grafico 28

Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli ospiti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul soggiorno marino, con un voto da 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 278 risposte) è rappresentato dal voto "10" mentre il valori negativi ("1") è stato espresso in 2 risposte, su un totale di 559 valutazioni. (Grafico 29)

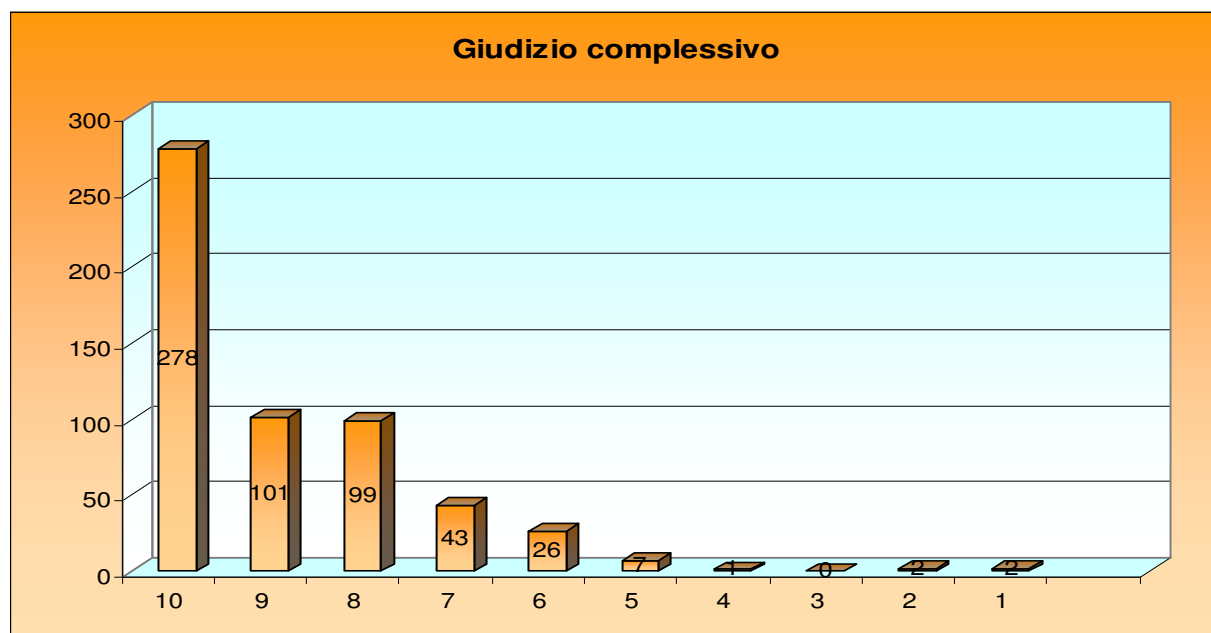


Grafico 29

Analizzando il giudizio complessivo per turno, i più soddisfatti sono i partecipanti al primo turno assegnando un voto pari a 9,55. (Grafico 30)

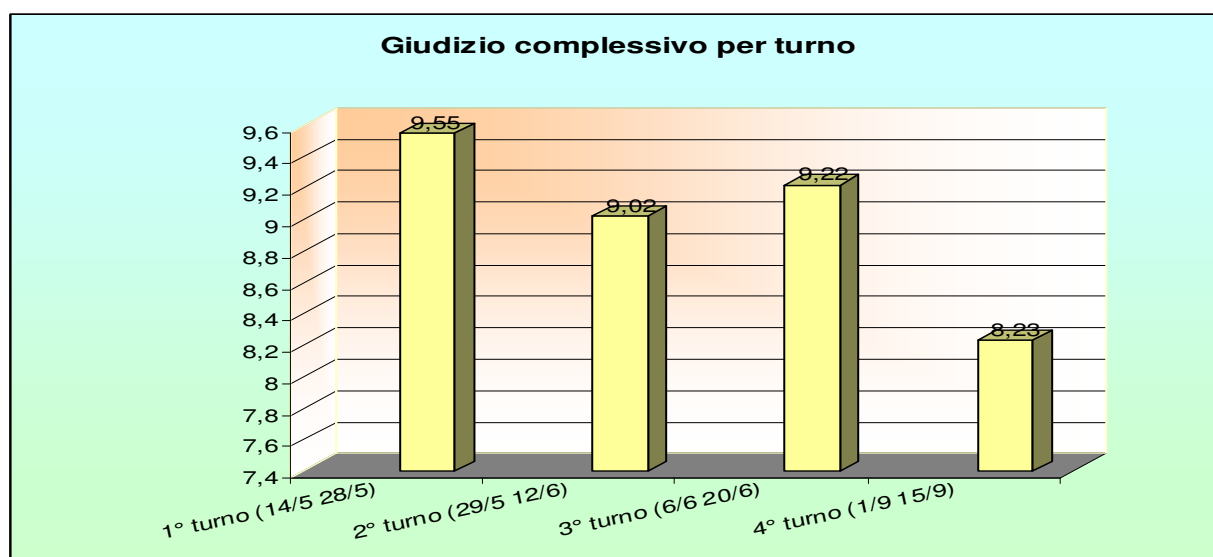
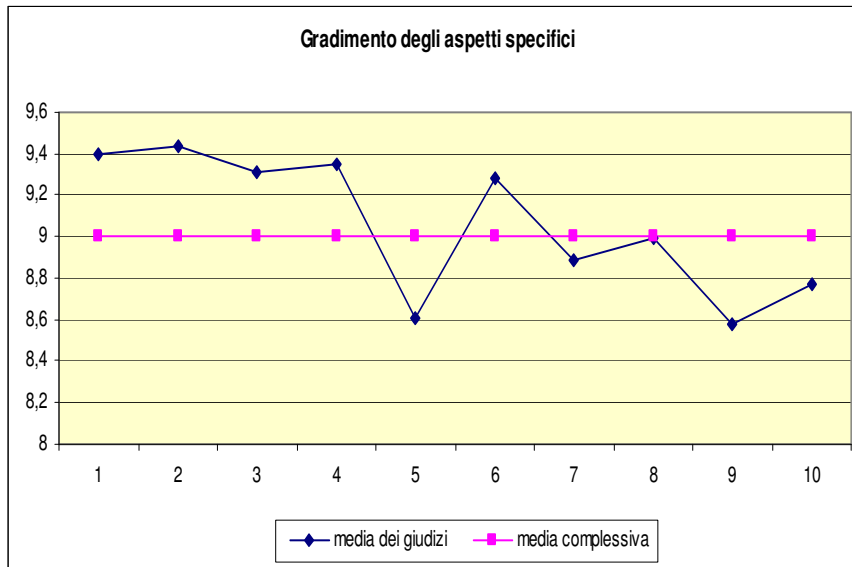


Grafico 30

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 31

| Aspetti del soggiorno marino | Voto |
|--|------|
| Disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni | 9,43 |
| Disponibilità e cortesia degli accompagnatori | 9,47 |
| Servizio spiaggia | 9,26 |
| Preparazione e competenza degli accompagnatori | 9,40 |
| Ristorazione in albergo | 8,66 |
| Viaggio (organizzazione, comfort, pullman) | 9,46 |
| Possibilità per socializzare | 8,95 |
| Rapporto tariffe-qualità del servizio | 9,02 |
| Sistemazione in albergo | 8,72 |
| Attività di animazione | 8,91 |

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 | 9,76 | 9,62 | 9,41 | 9,55 | 9,34 | 9,62 | 9,10 | 9,17 | 9,66 |
| 2° turno | 9,25 | 9,42 | 9,43 | 8,65 | 8,82 | 8,87 | 9,30 | 8,87 | 8,88 | 9,39 |
| 3° turno | 9,43 | 9,47 | 9,52 | 9,10 | 9,12 | 8,93 | 9,25 | 9,06 | 9,27 | 9,59 |
| 4° turno | 9,49 | 9,50 | 9,38 | 8,16 | 7,63 | 8,83 | 9,14 | 8,87 | 8,82 | 9,23 |
| Totale | 9,40 | 9,47 | 9,46 | 8,72 | 8,66 | 8,91 | 9,26 | 8,95 | 9,02 | 9,43 |

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 99,30% degli ospiti ha risposto in modo affermativo. (Grafico 32)

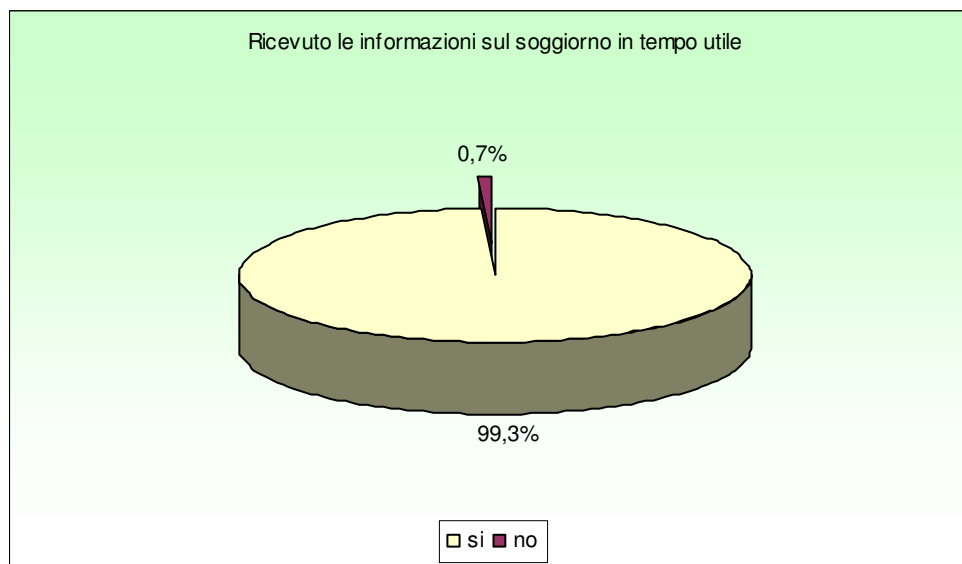


Grafico 32

I punti di forza

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

- disponibilità e cortesia degli accompagnatori: in media voto 9,47;
- qualità del trasporto: in media voto 9,46;
- disponibilità e gentilezza del personale addetto alle informazioni e alle iscrizioni: in media voto 9,43;
- preparazione e competenza degli accompagnatori: in media voto 9,40.

4. 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 la sistemazione alberghiera.