



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

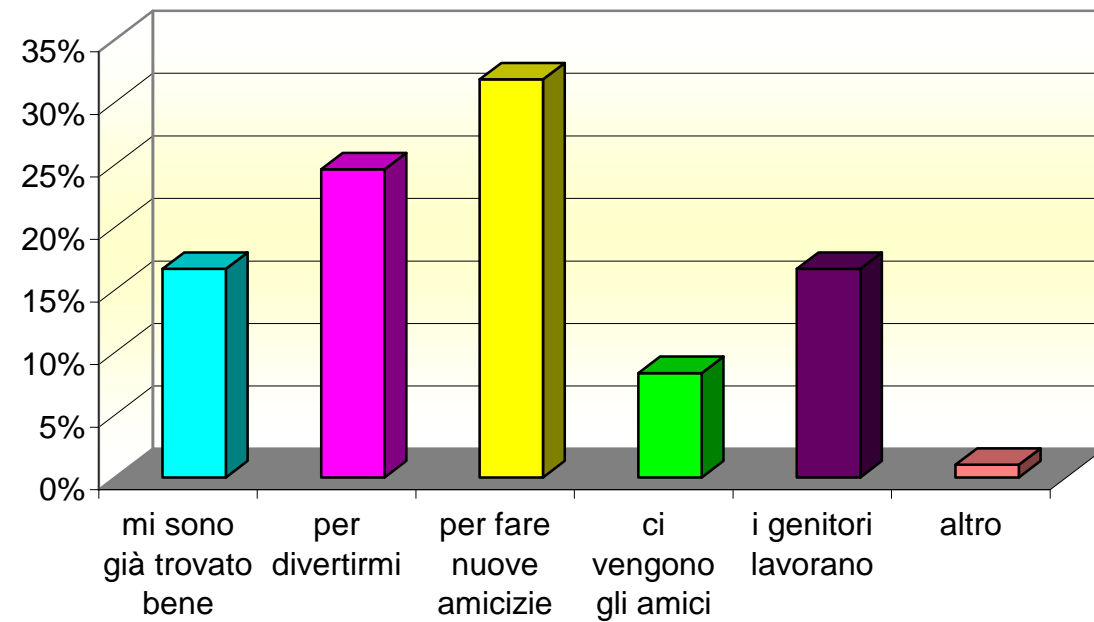
Estate Ragazzi 2010

Customer Satisfaction

gennaio 2011

CENTRO STAMPA COMUNALE

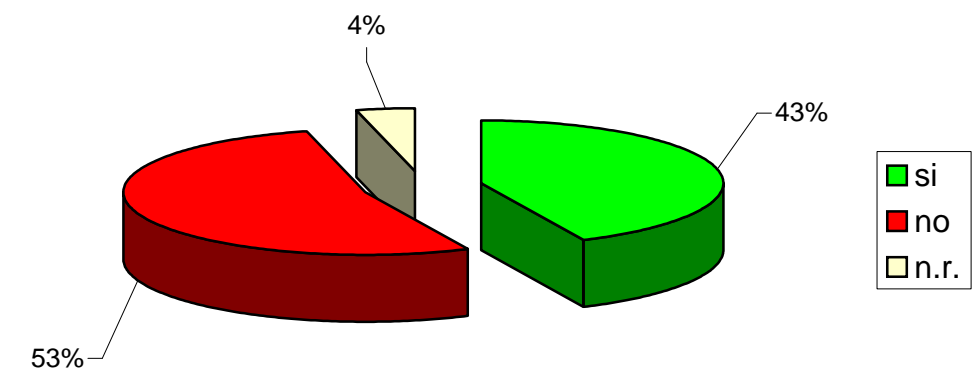
perchè ci sei venuto?



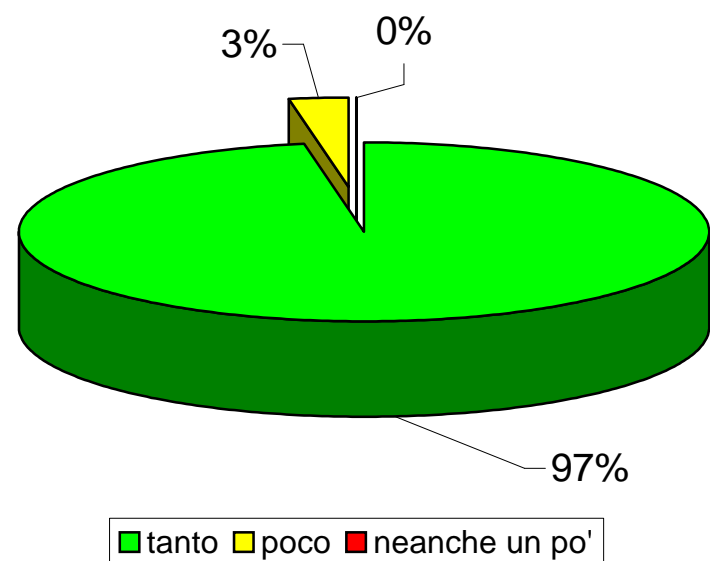
Centri Estivi

Le risposte dei bambini

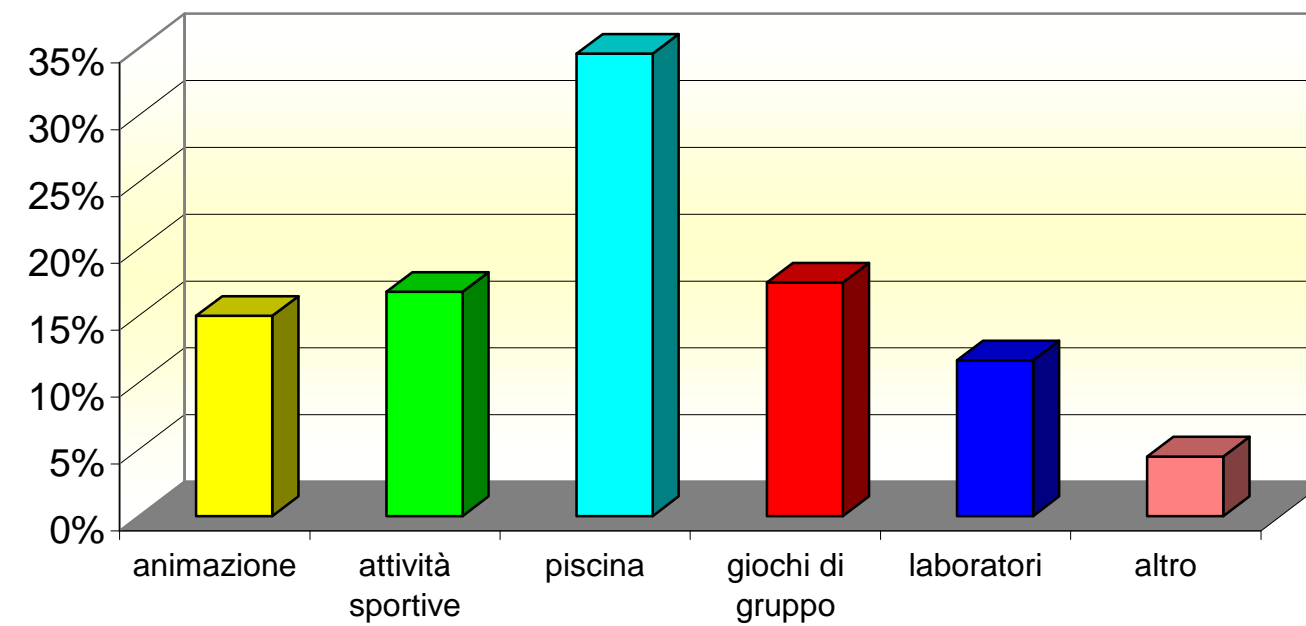
è il primo anno che partecipi?



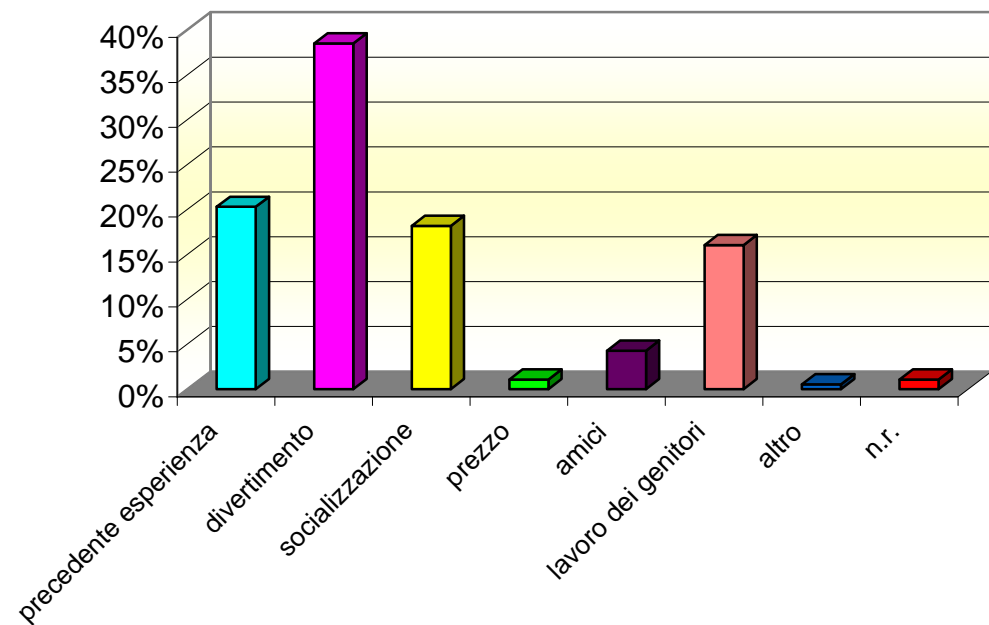
ti è piaciuto questo turno?



quali attività ti sono piaciute di più?



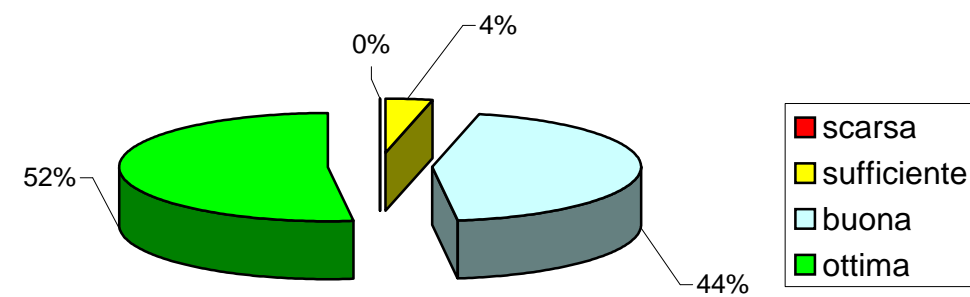
i "perché" dell'iscrizione



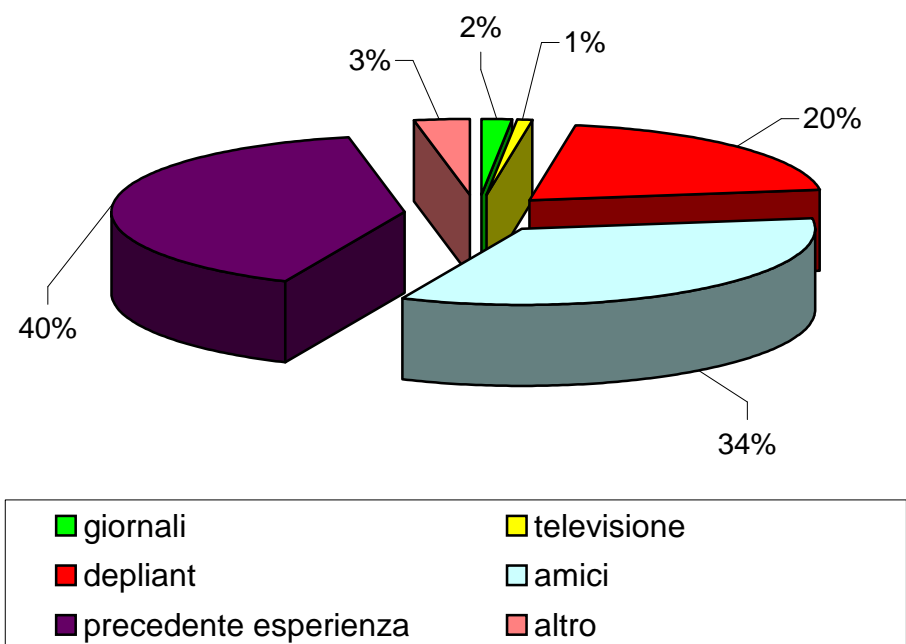
Centri Estivi

Le risposte dei genitori

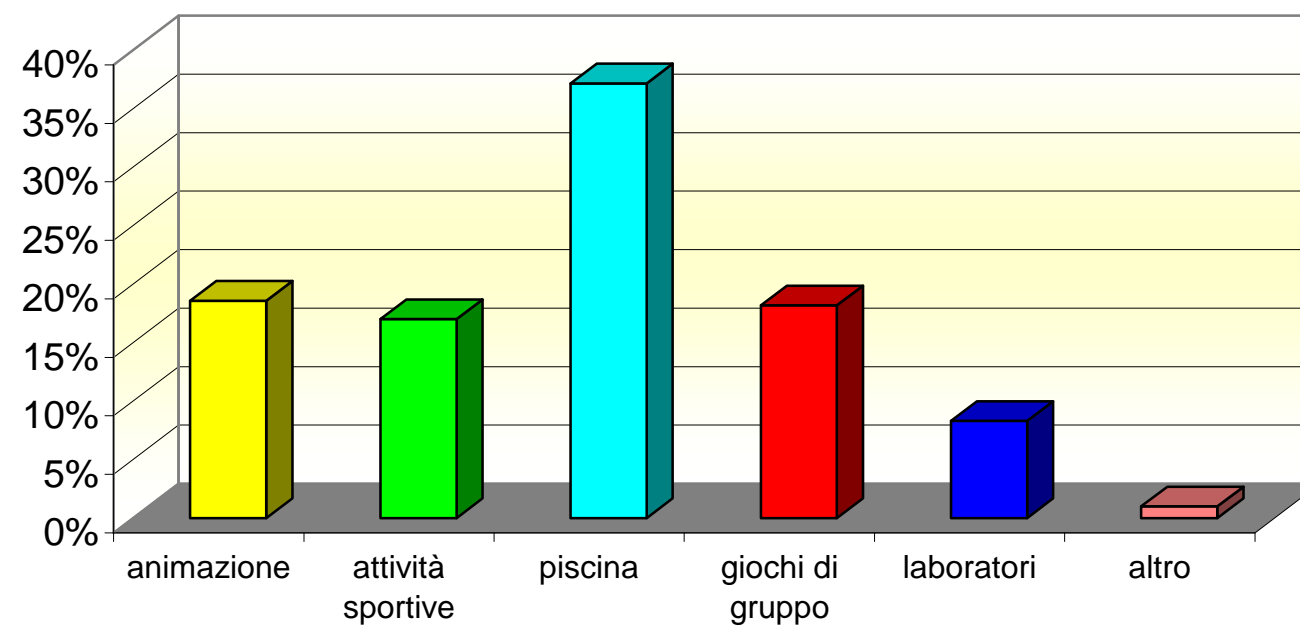
come giudica l'organizzazione?



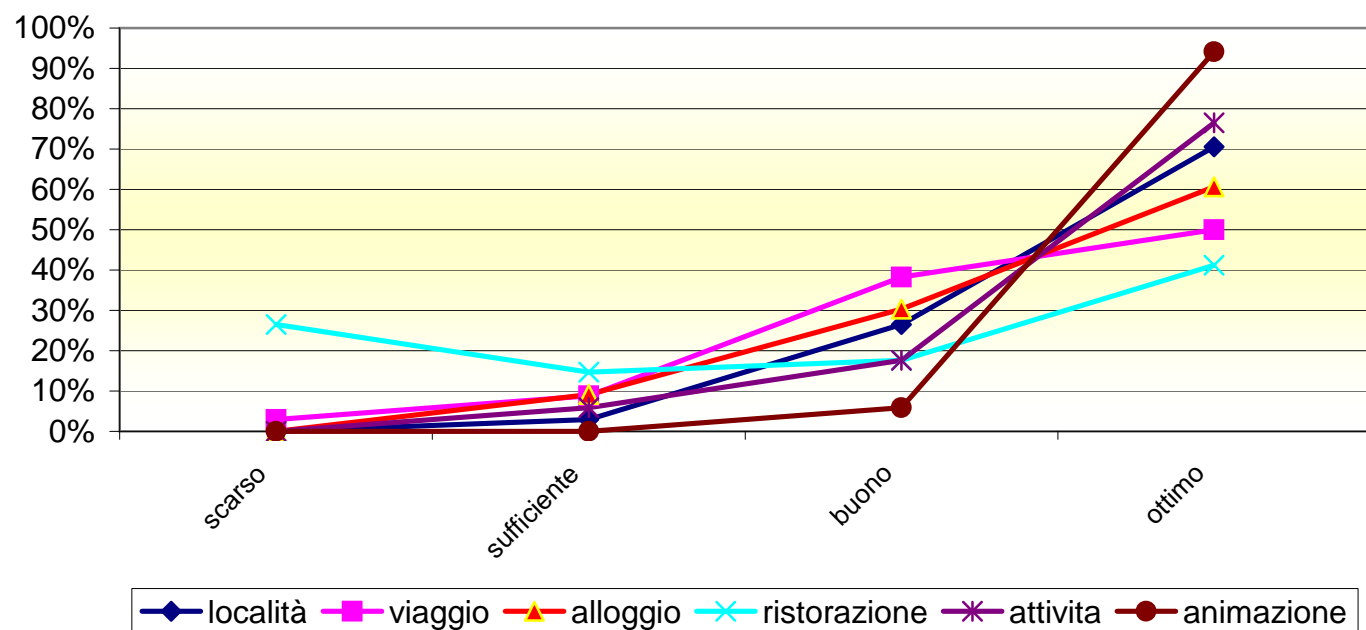
com'è venuto a conoscenza del servizio?



quali le attività preferite dal bambino?



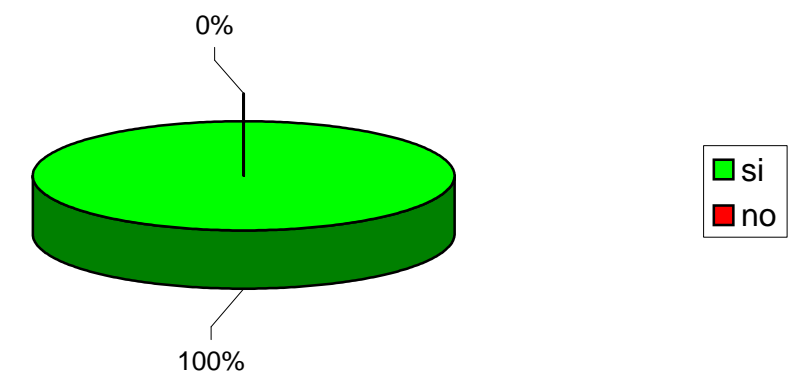
il tuo giudizio sulla settimana residenziale



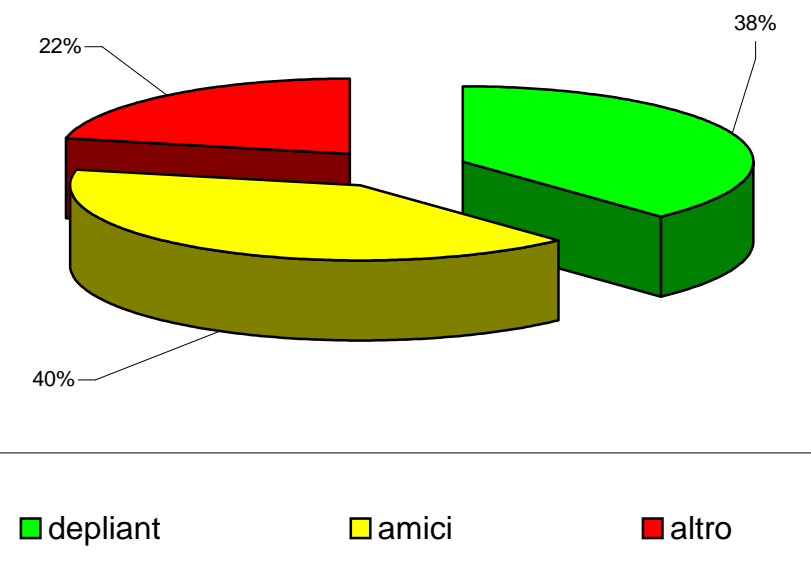
Semiresidenziali

Le risposte dei ragazzi

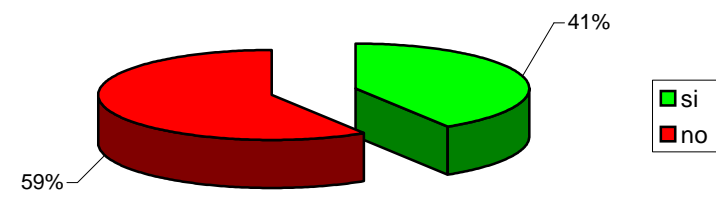
hai ottenuto assistenza adeguata durante il viaggio?



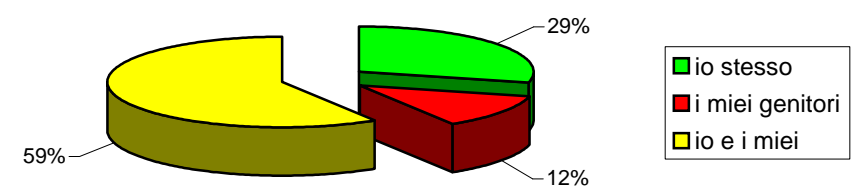
come sei venuto a conoscenza del servizio?



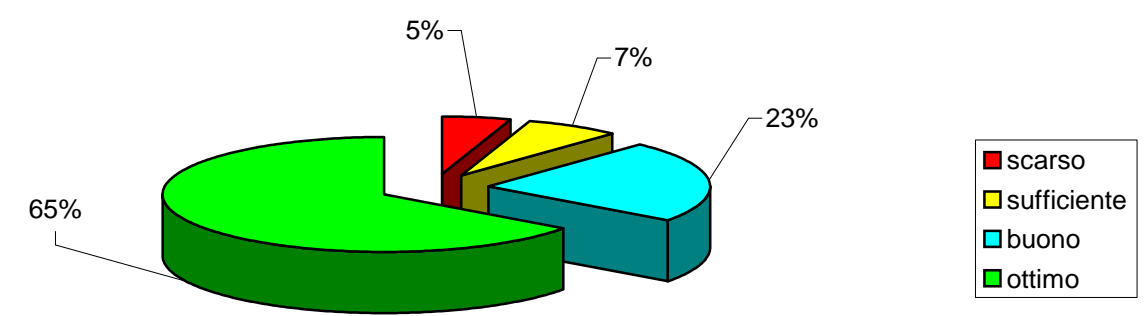
è il primo anno che partecipi?



chi ha scelto di partecipare?



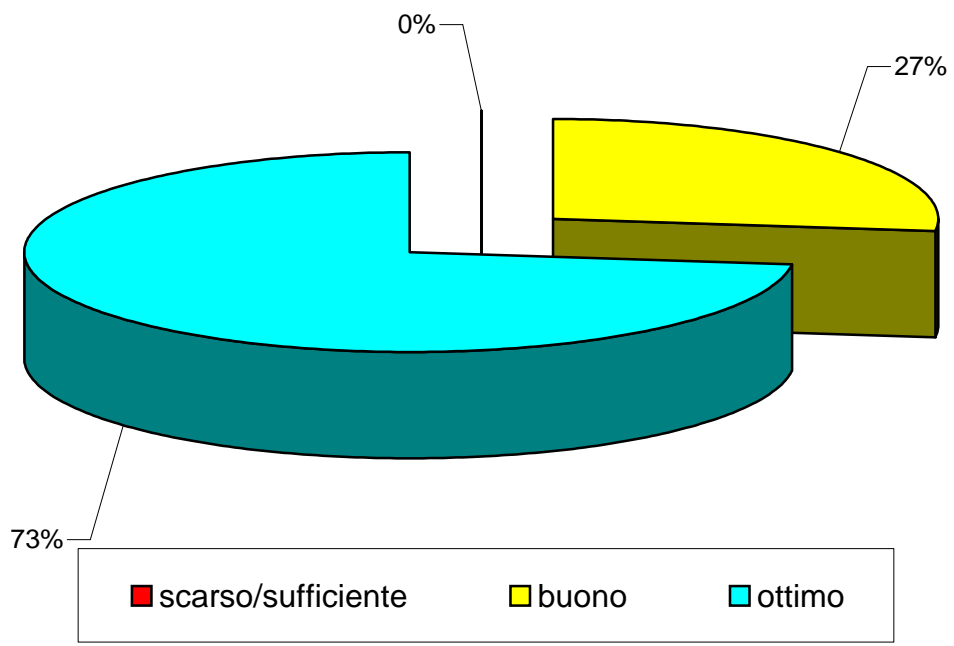
il tuo giudizio globale sull'iniziativa



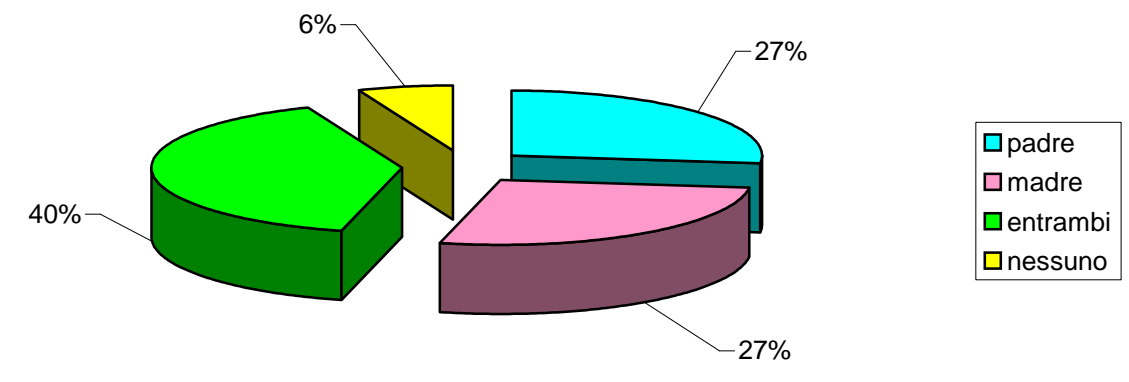
Semiresidenziali

Le risposte dei genitori

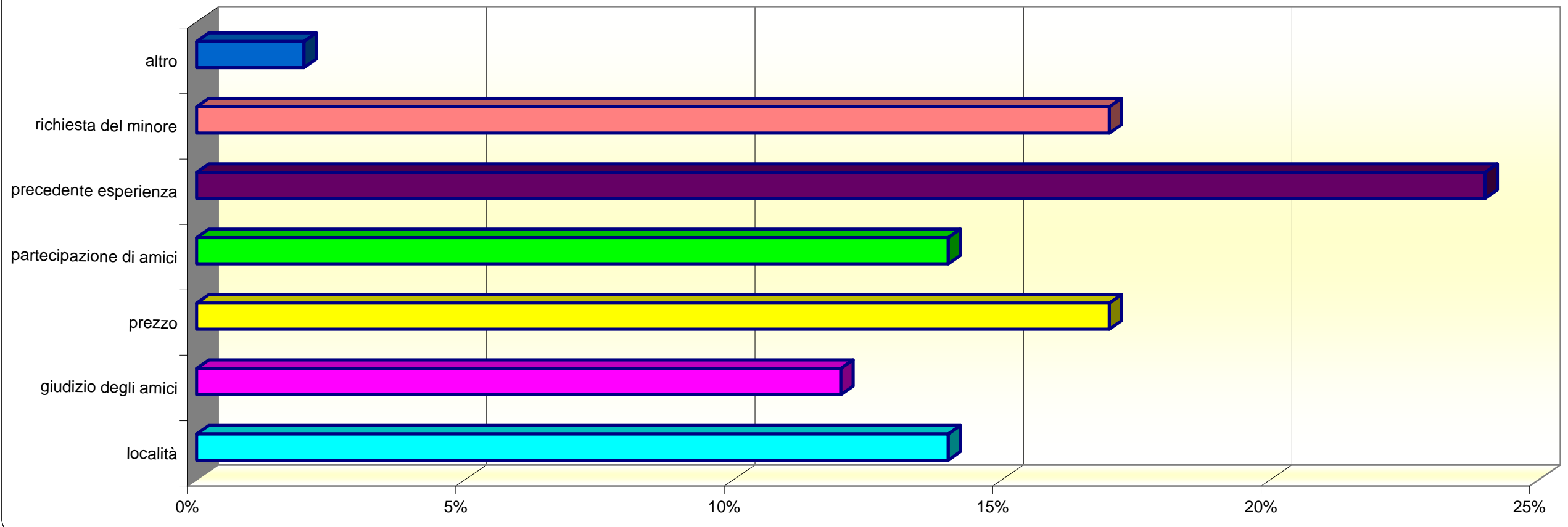
il suo giudizio complessivo



i genitori lavorano?



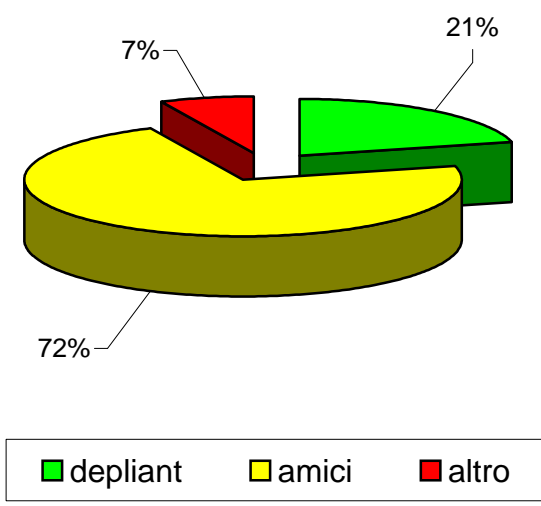
gli elementi importanti nella scelta della vacanza



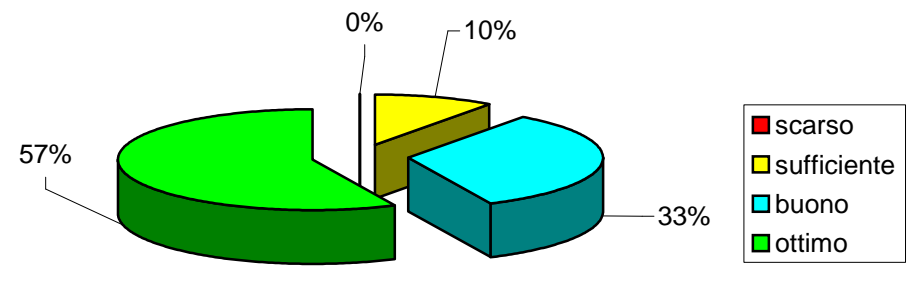
Soggiorni

Le risposte dei ragazzi

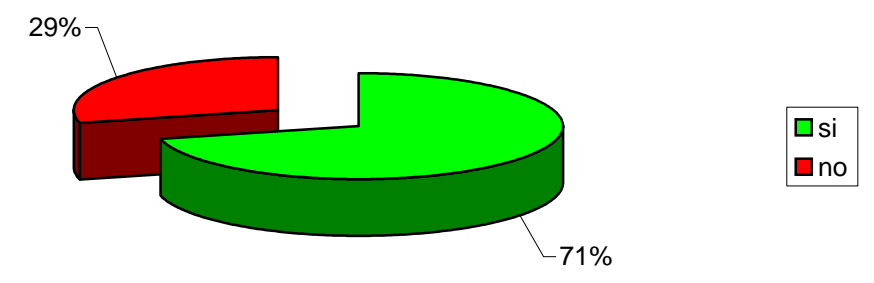
come sei venuto a conoscenza del servizio?



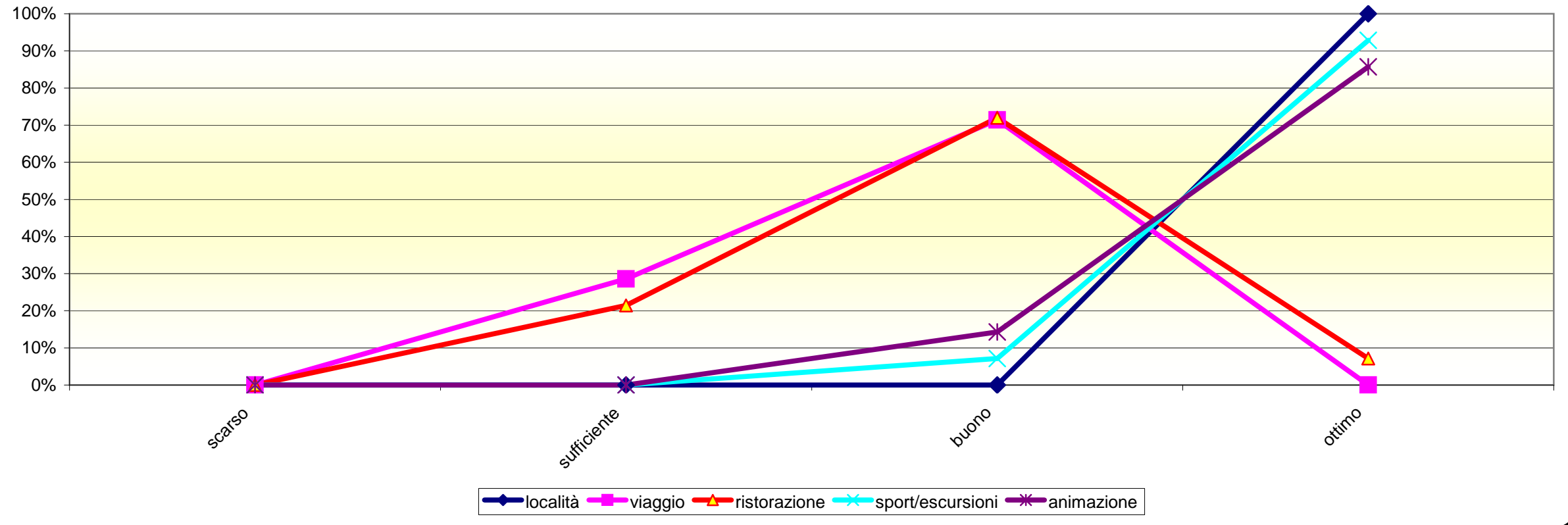
il tuo giudizio globale sull'iniziativa



è il primo anno che partecipi?

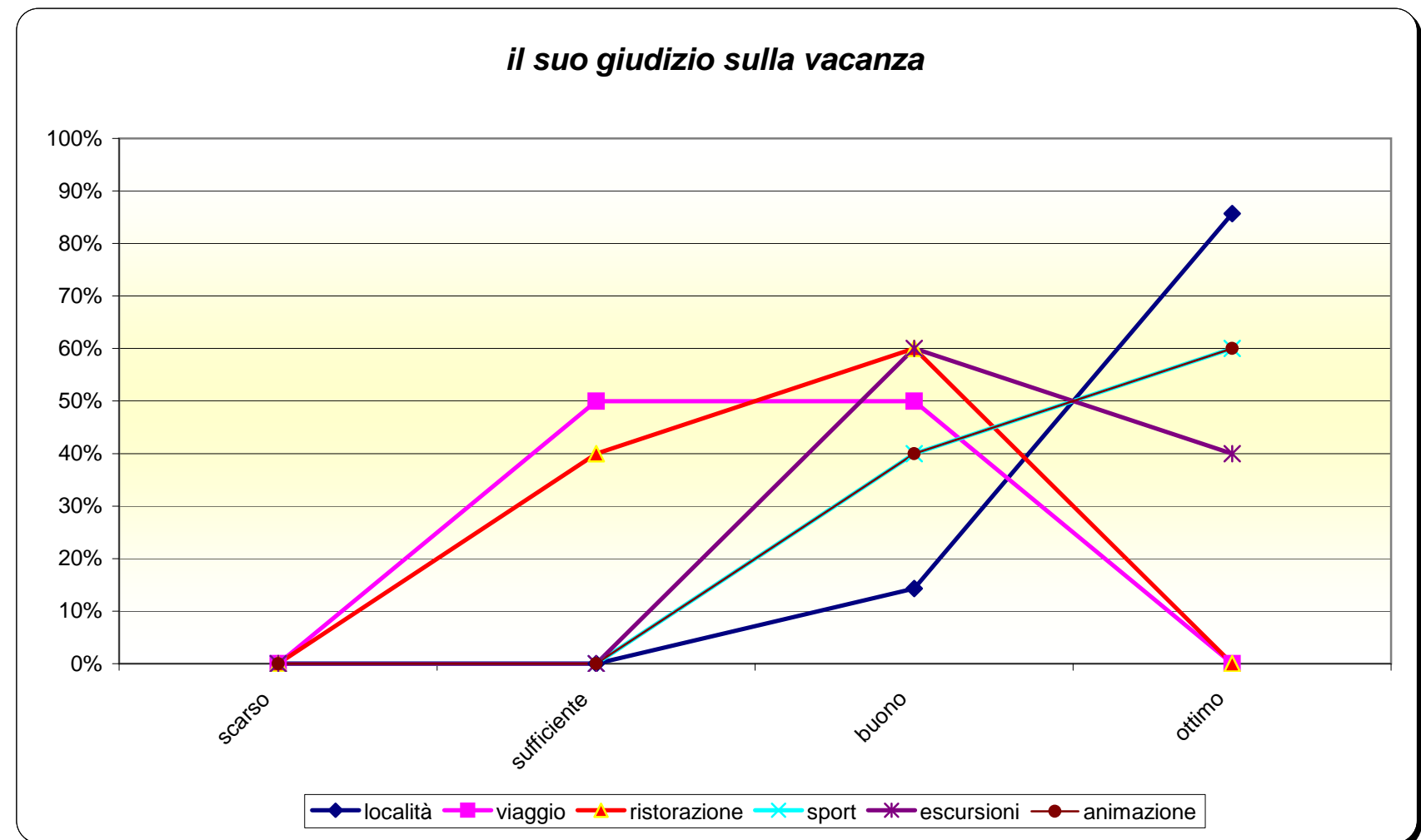
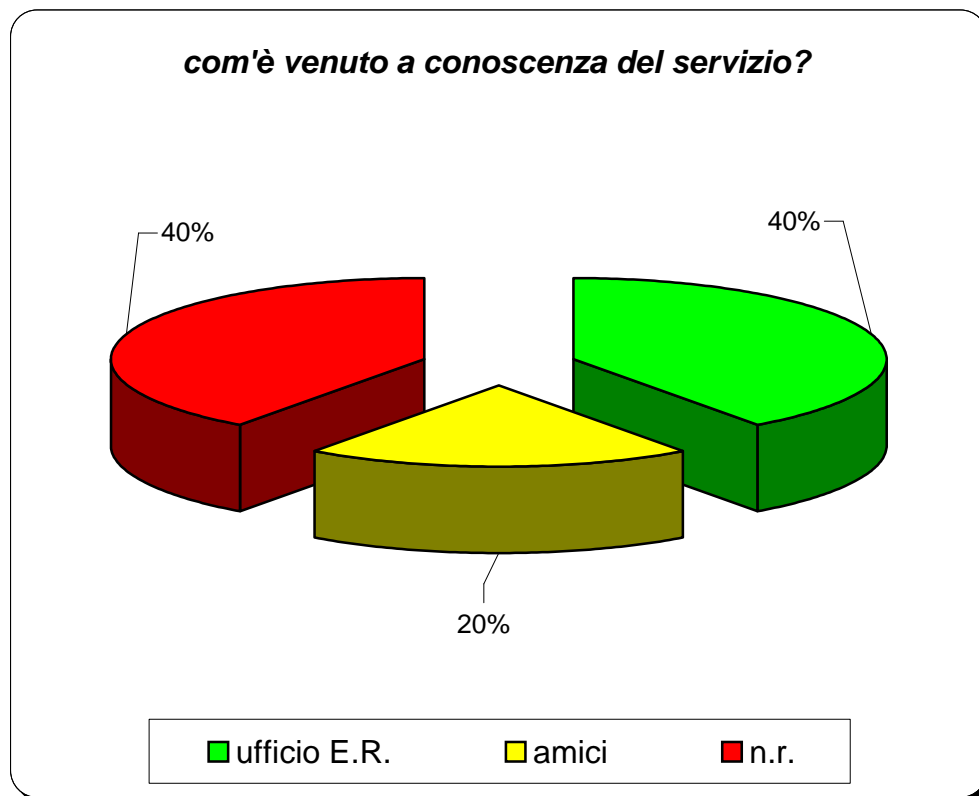
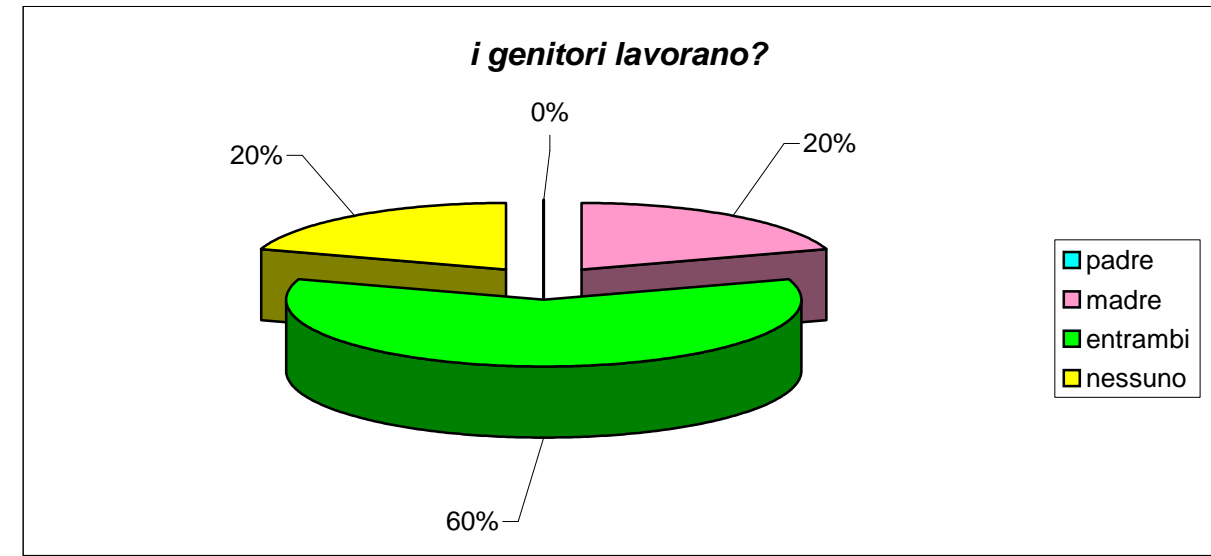
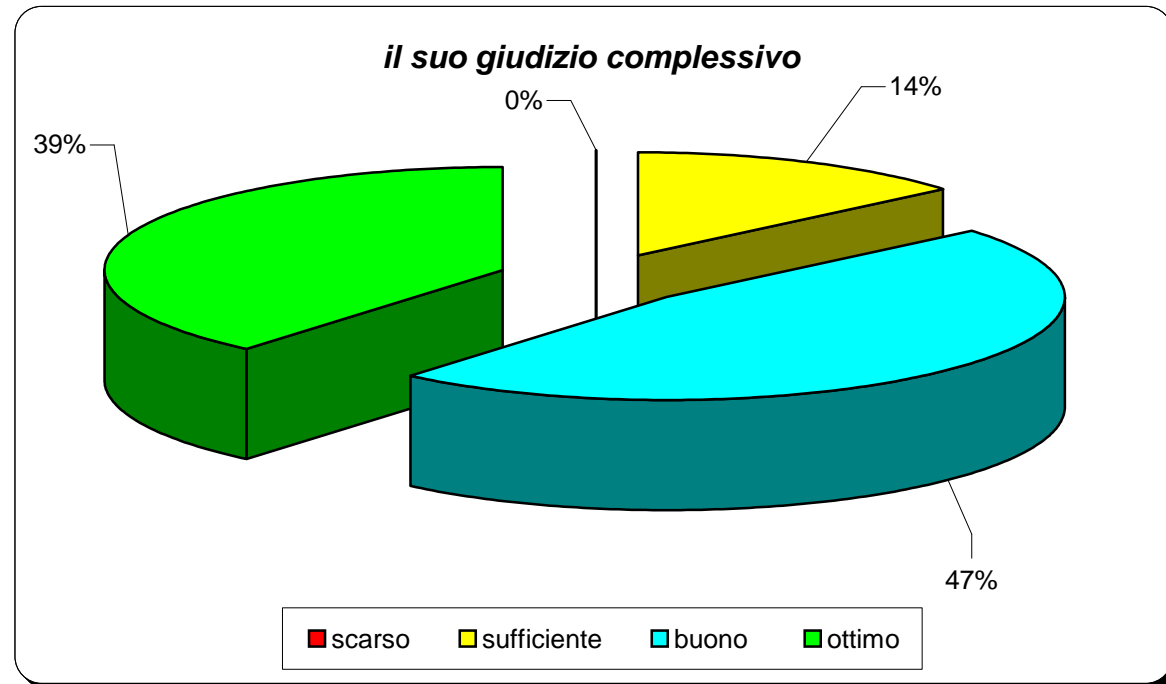


il tuo giudizio sulla vacanza



Soggiorni

Le risposte dei genitori



NOTE

L'Ufficio preposto all'organizzazione dell'Estate Ragazzi, come di consueto, ha promosso l'indagine di customer satisfaction rivolta ai ragazzi frequentanti e ai loro genitori, finalizzata alla rilevazione della qualità percepita. A tal fine sono stati somministrati gli appositi questionari ai 226 partecipanti alle varie iniziative (centri estivi - n°175, semiresidenziali - n°37 e soggiorni - n°14) e ai loro genitori. L'87,61% dei ragazzi e il 57,97% dei genitori, nel rispondere alle domande, ha consentito il monitoraggio di campioni ampiamente significativi.

La programmazione del servizio ha previsto attività differenziate per fasce d'età:
centri estivi per minori tra i 5 e i 10 anni;
iniziative semiresidenziali a tema per preadolescenti tra gli 11 e i 14 anni;
soggiorni residenziali per preadolescenti e adolescenti di età compresa tra gli 11 e i 17 anni.

Le attività inerenti ai centri estivi si sono sviluppate su quattro turni bisettimanali, dal 14 giugno al 6 agosto 2010, in due diverse location: la piscina comunale/centro comunale Galimberti e la Dolce Vita di Piovera.

Le iniziative semiresidenziali, invece, prevedendo una prima settimana in città e una seconda fuori città, hanno consentito ai preadolescenti di poter sperimentare gradualmente i primi percorsi di autonomia. Per queste si sono svolti tre turni bisettimanali mentre le location sono state individuate in Alassio, Marina di Massa e Torgnon.

I soggiorni prevedono un livello di autonomia più elevato rispetto alle succitate iniziative; negli anni si sono selezionate le situazioni che hanno saputo maggiormente contemperare gli aspetti fondamentali per la buona riuscita della vacanza: la località, il personale educativo, i servizi offerti, il buon rapporto qualità/prezzo. La durata dei soggiorni, generalmente, è di 10/12 giorni.

Nel 2010 si è ripetuta l'iniziativa del campeggio all'isola d'Elba che, già nelle precedenti edizioni, aveva registrato un alto livello di gradimento.

Dall'analisi dei risultati emerge il buon gradimento espresso - sia dai ragazzi sia dai genitori - riguardo a tutte le tipologie di servizi offerti nella scorsa stagione estiva.

In particolare, per quel che attiene ai centri estivi, i genitori hanno giudicato molto positivamente l'organizzazione del servizio (44% buona e 52% ottima), a cui hanno iscritto i figli per farli divertire, anche sulla scorta di analoghe esperienze precedenti.

Molto soddisfacente anche il giudizio espresso sui semiresidenziali, sia dai ragazzi (23% buono e 65% ottimo) sia dai genitori (27% buono e 73% ottimo) che hanno iscritto i figli, sulla base della loro precedente esperienza e soddisfazione, verificando, prevalentemente, prezzo e località proposte.

Infine, sono risultati molto buoni - in termini di soddisfazione dell'utenza - anche i giudizi espressi sui soggiorni.