



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

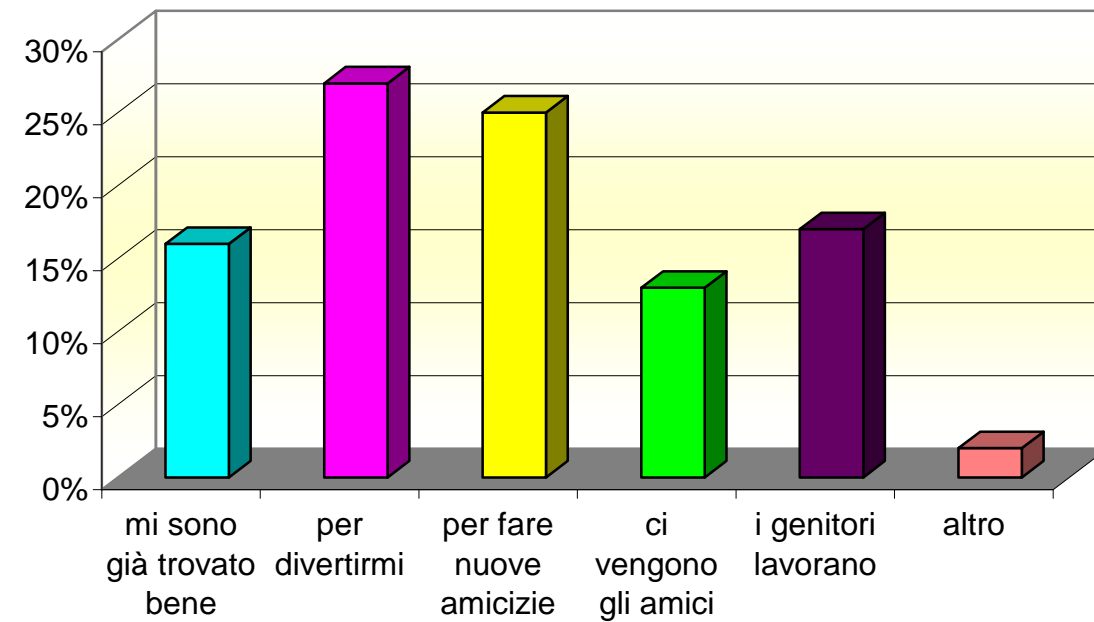
# Estate Ragazzi 2011

Customer Satisfaction

febbraio 2012

CENTRO STAMPA COMUNALE

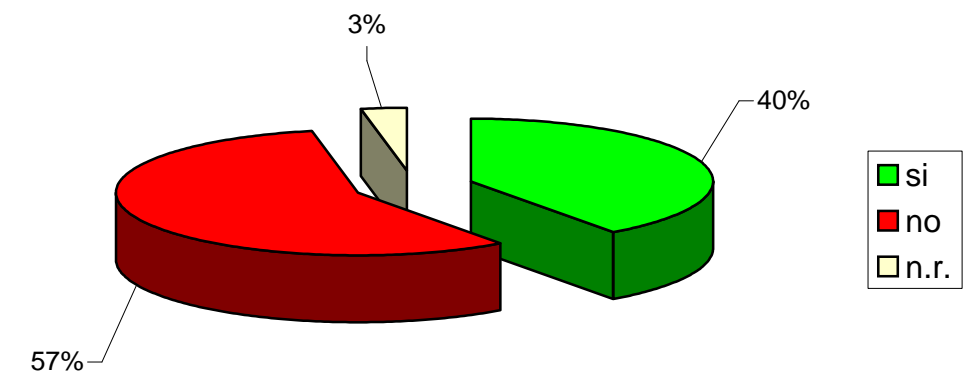
***perchè ci sei venuto?***



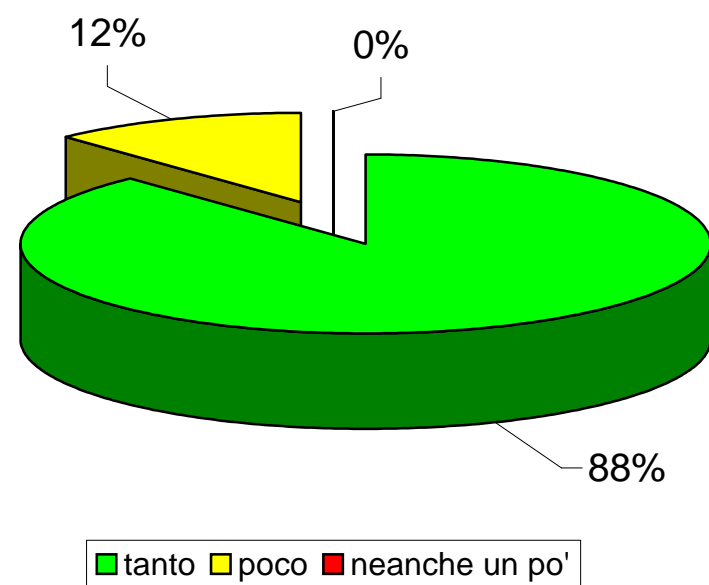
## Centri Estivi

### Le risposte dei bambini

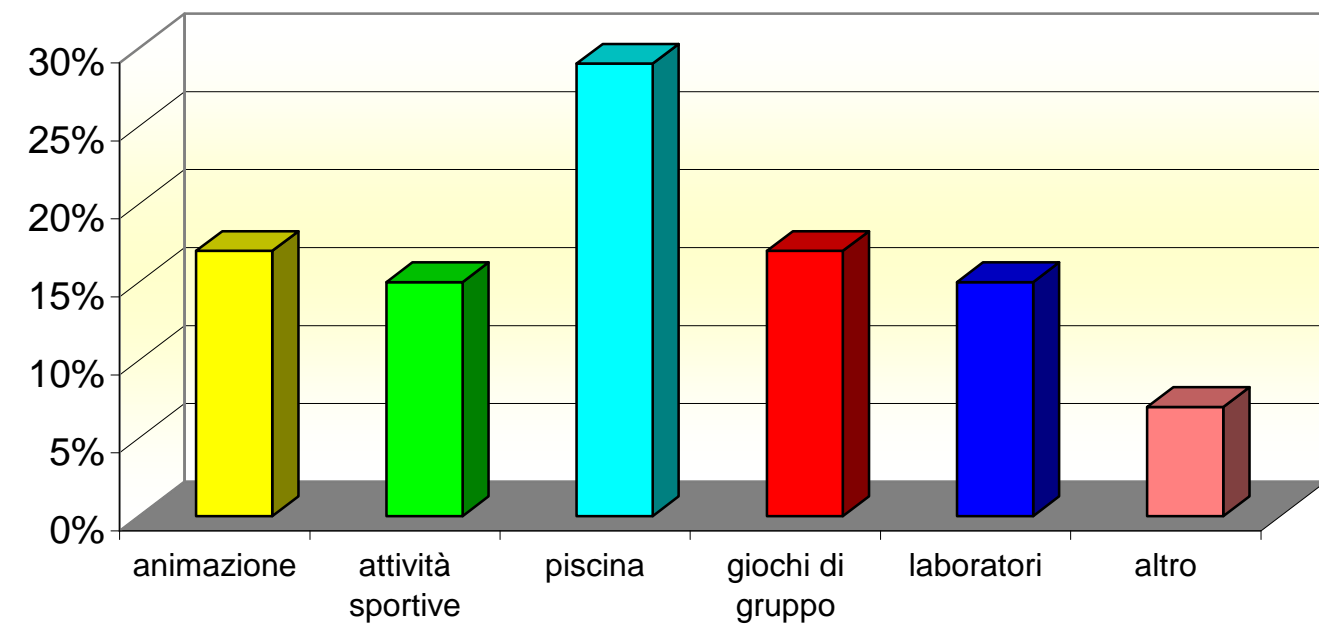
***è il primo anno che partecipi?***



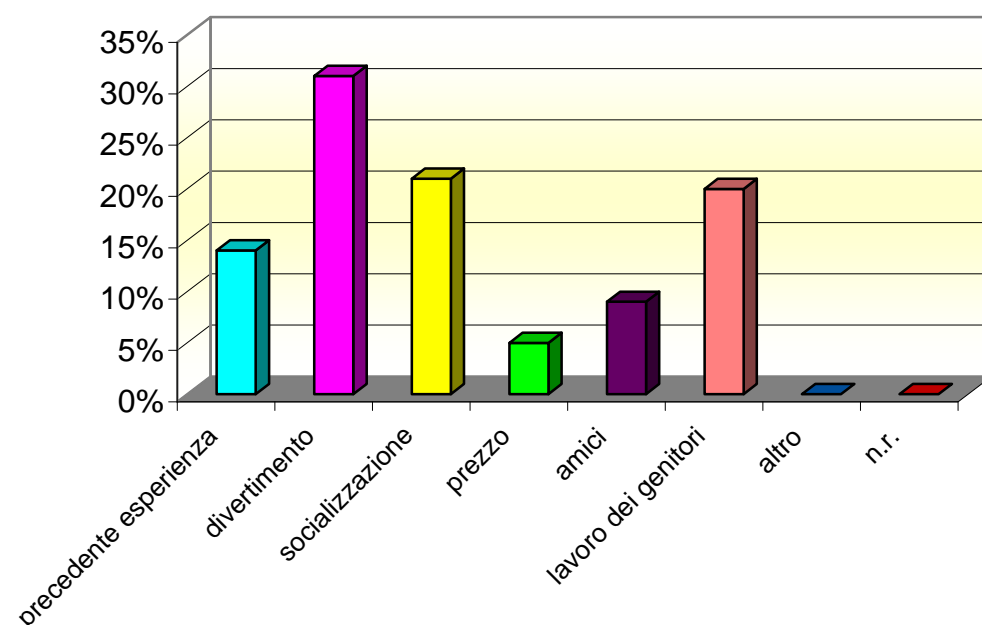
***ti è piaciuto questo turno?***



***quali attività ti sono piaciute di più?***



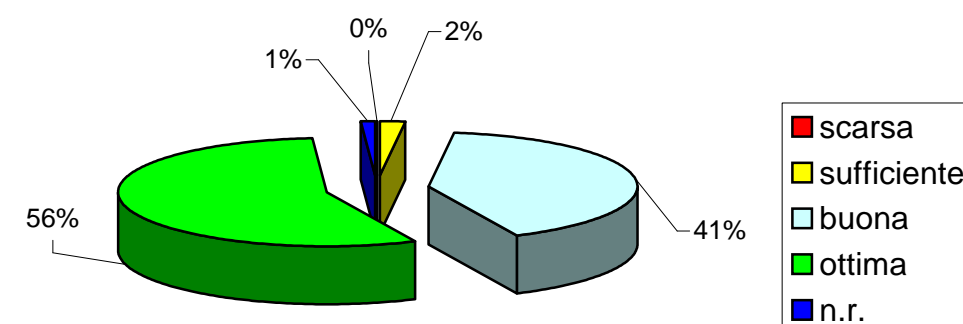
### *i "perché" dell'iscrizione*



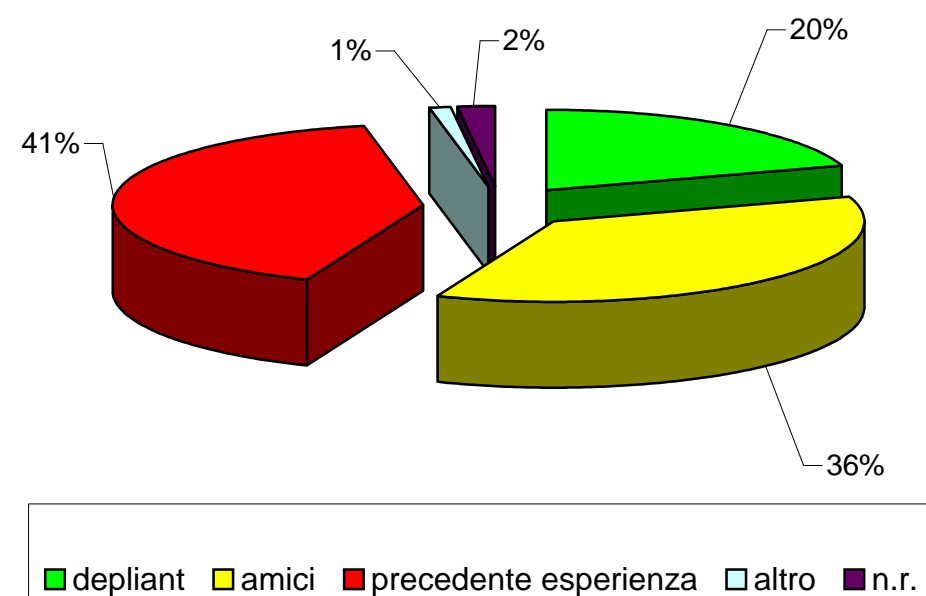
## **Centri Estivi**

### *Le risposte dei genitori*

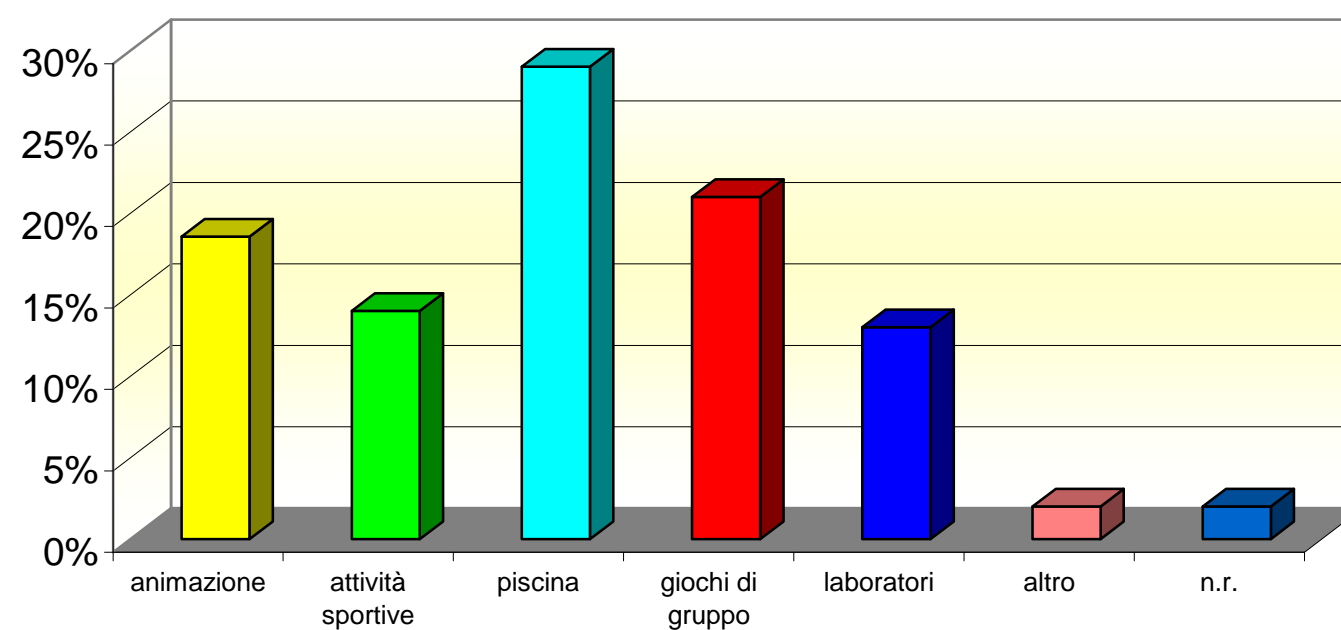
#### *come giudica l'organizzazione?*



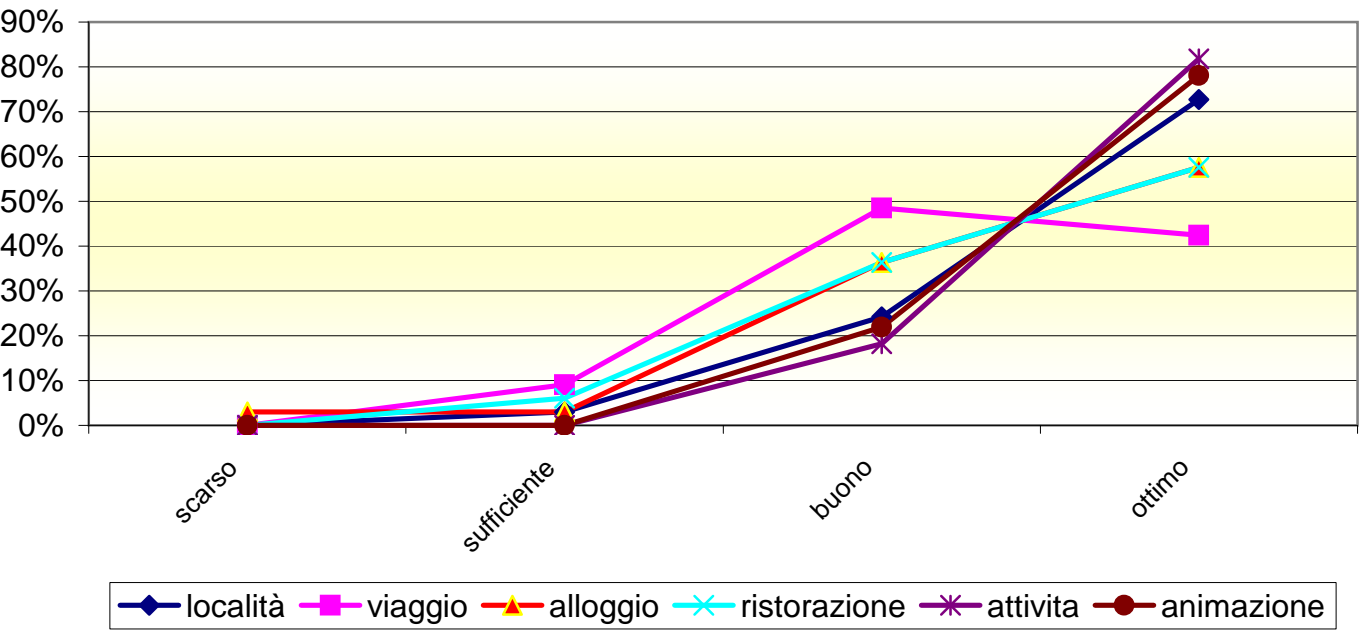
#### *com'è venuto a conoscenza del servizio?*



#### *quali le attività preferite dal bambino?*

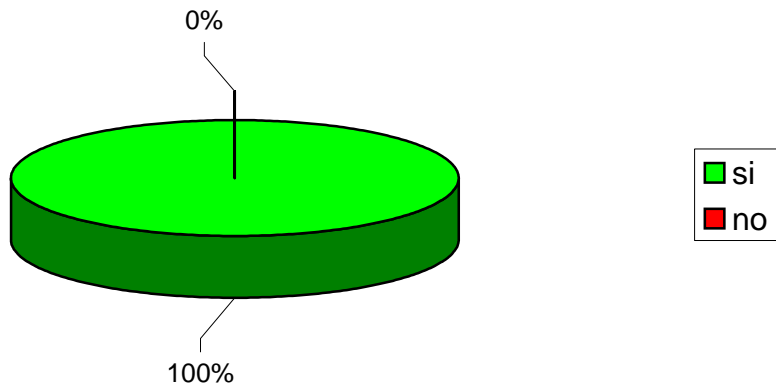


**il tuo giudizio sulla settimana residenziale**

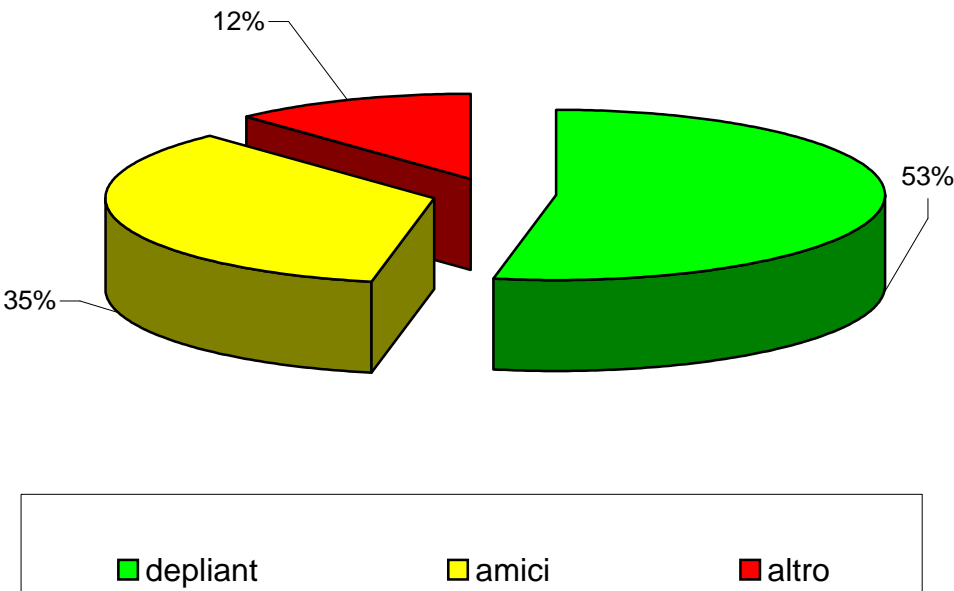


**Semiresidenziali**  
**Le risposte dei ragazzi**

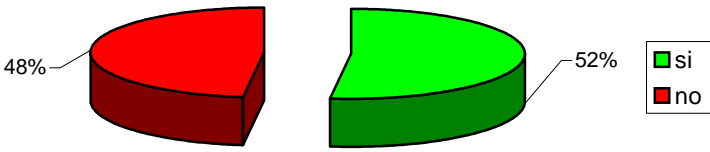
**hai ottenuto assistenza adeguata durante il viaggio?**



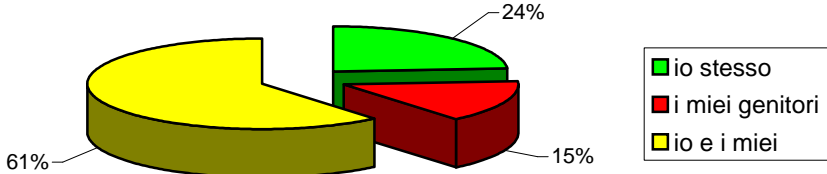
**come sei venuto a conoscenza del servizio?**



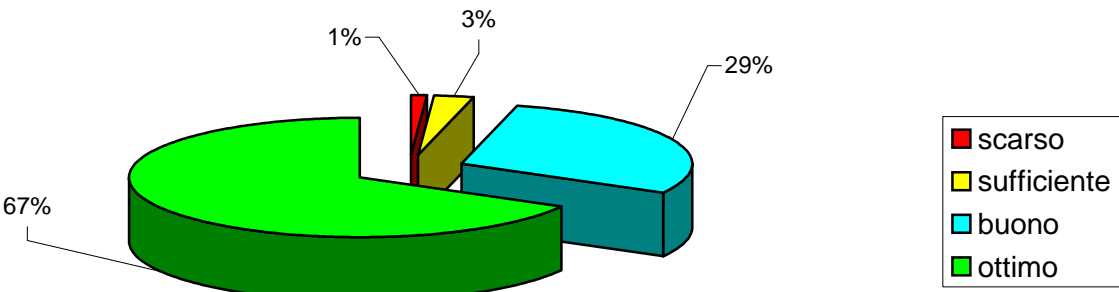
**è il primo anno che partecipi?**



**chi ha scelto di partecipare?**

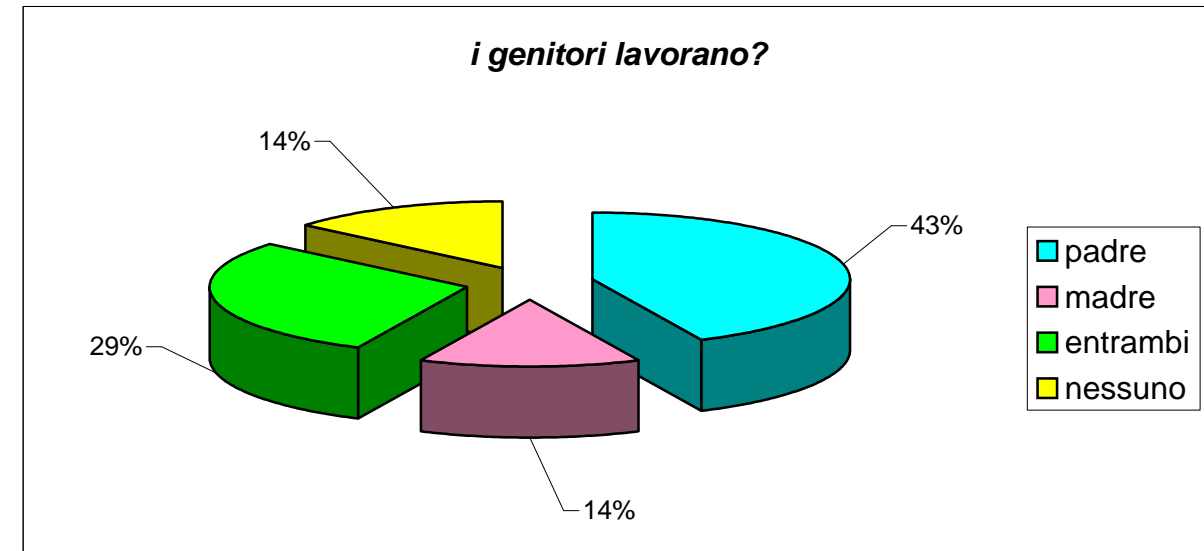
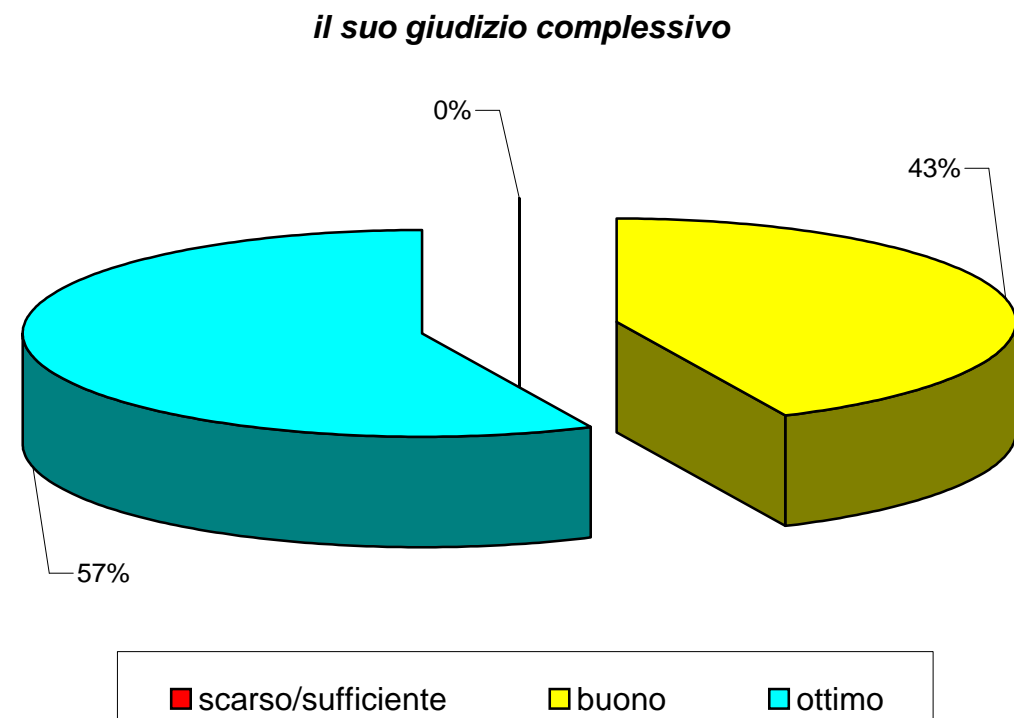


**il tuo giudizio globale sull'iniziativa**

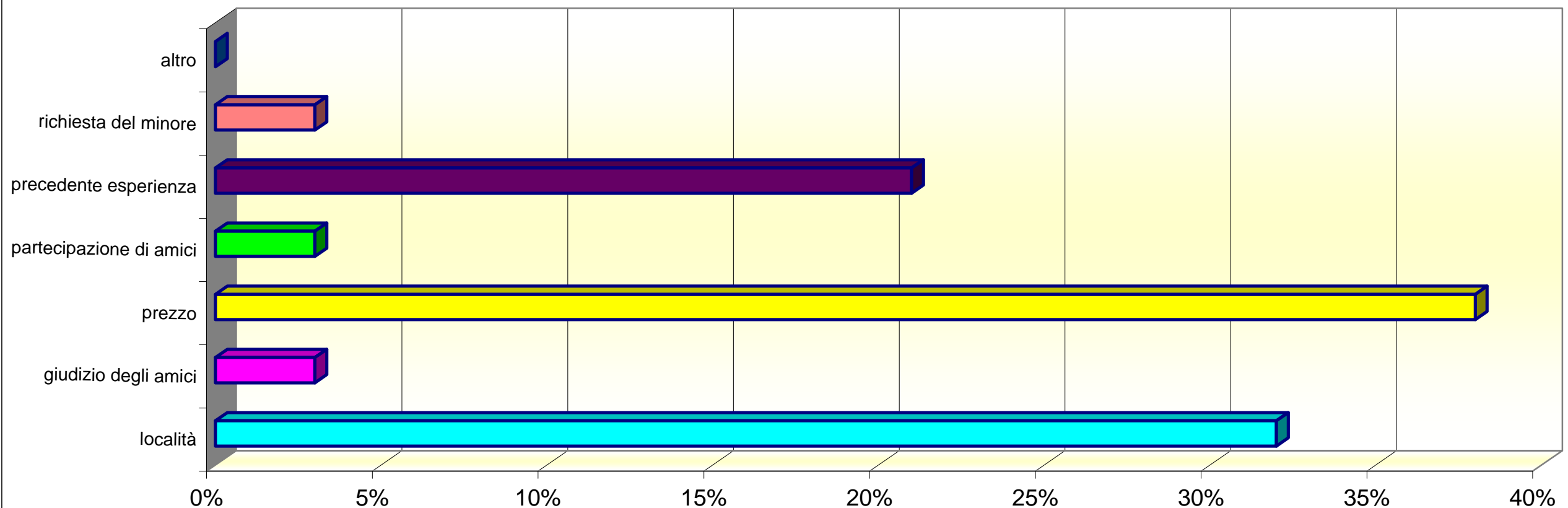


## Semiresidenziali

### Le risposte dei genitori



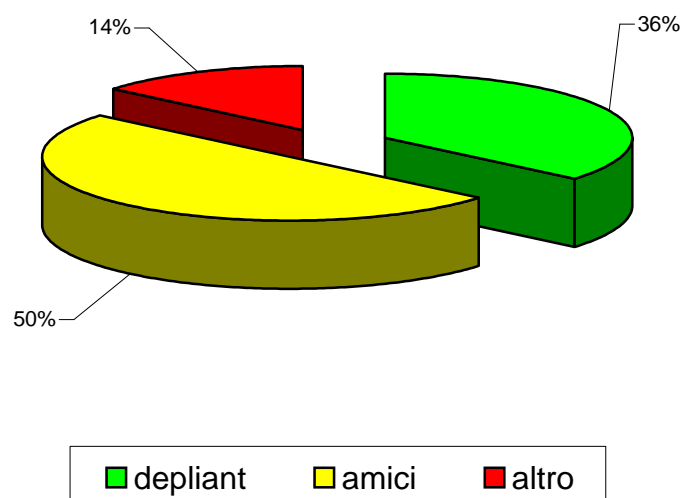
### gli elementi importanti nella scelta della vacanza



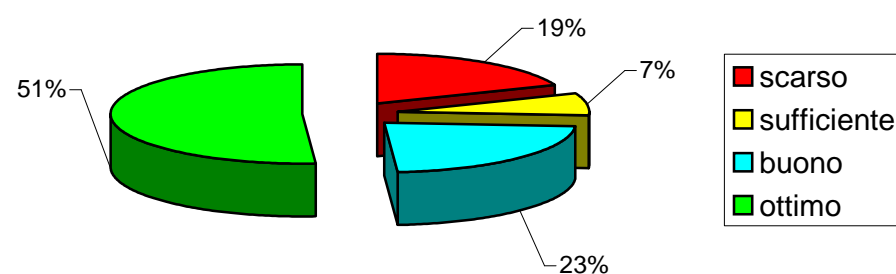
# Soggiorni

## Le risposte dei ragazzi

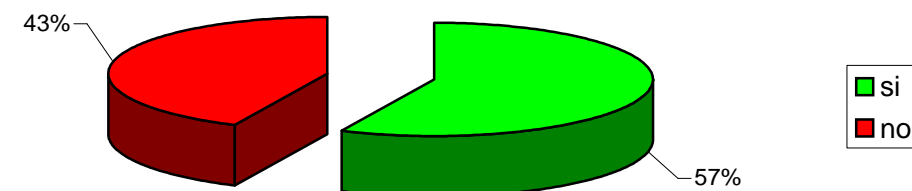
come sei venuto a conoscenza del servizio?



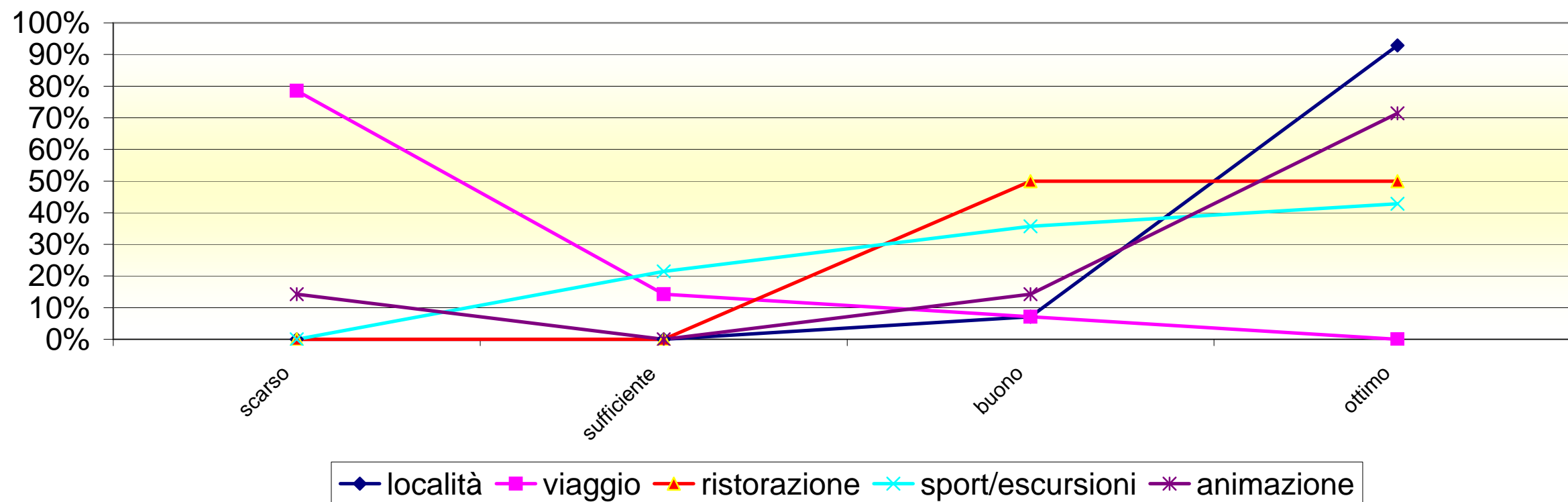
il tuo giudizio globale sull'iniziativa



è il primo anno che partecipi?

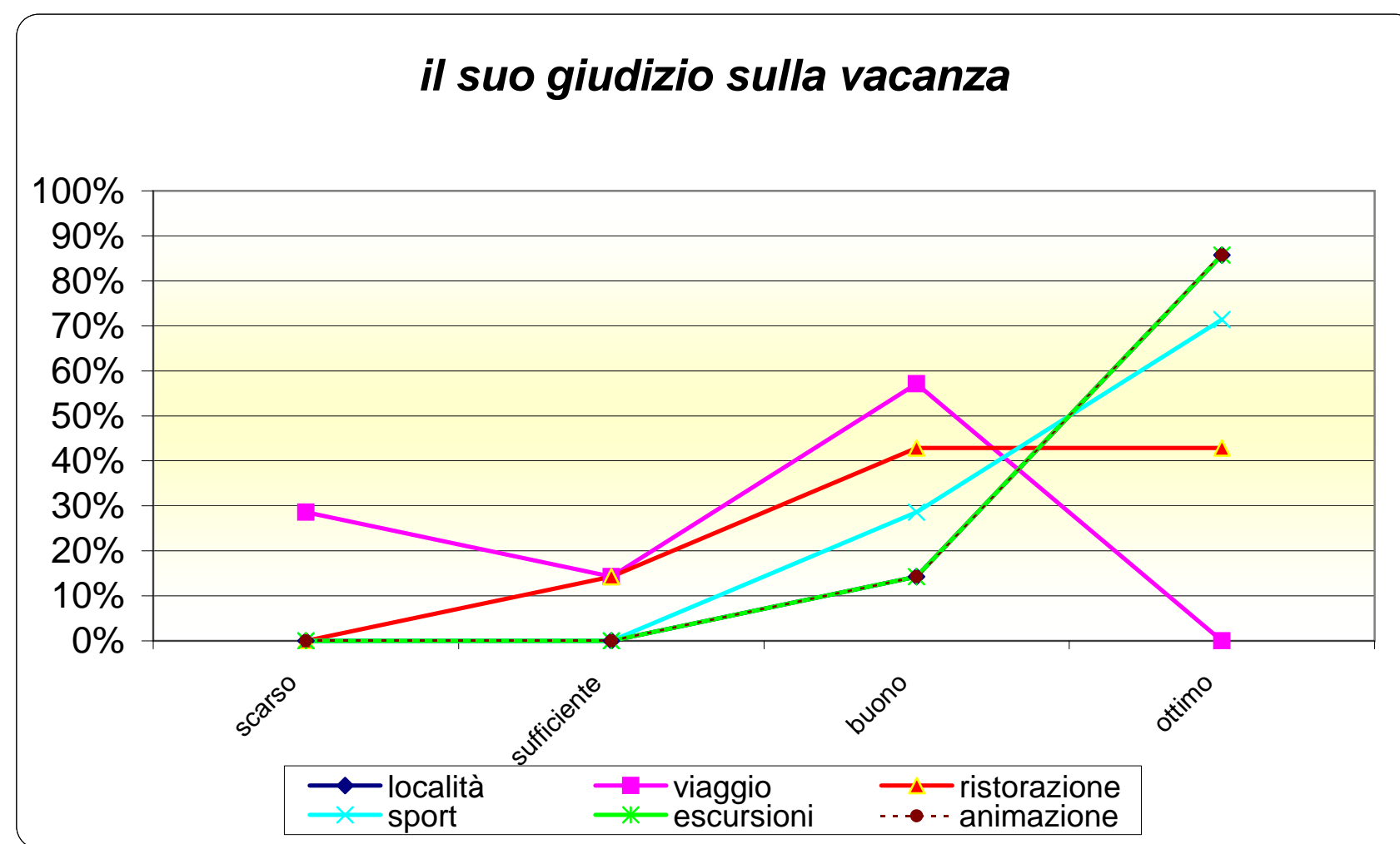
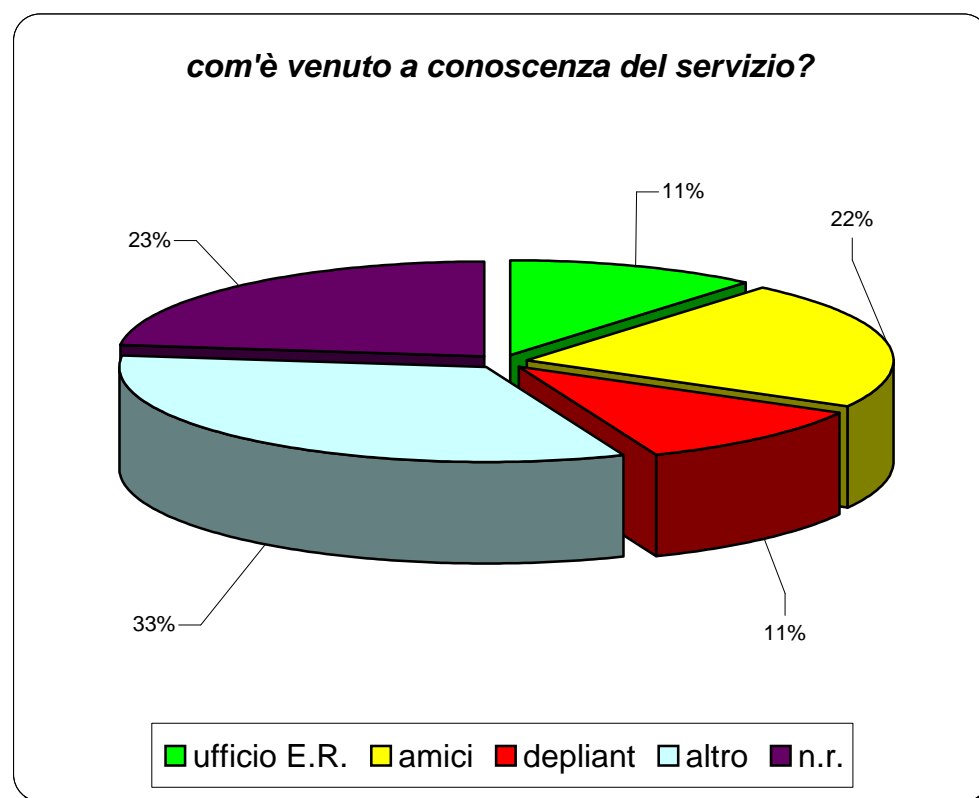
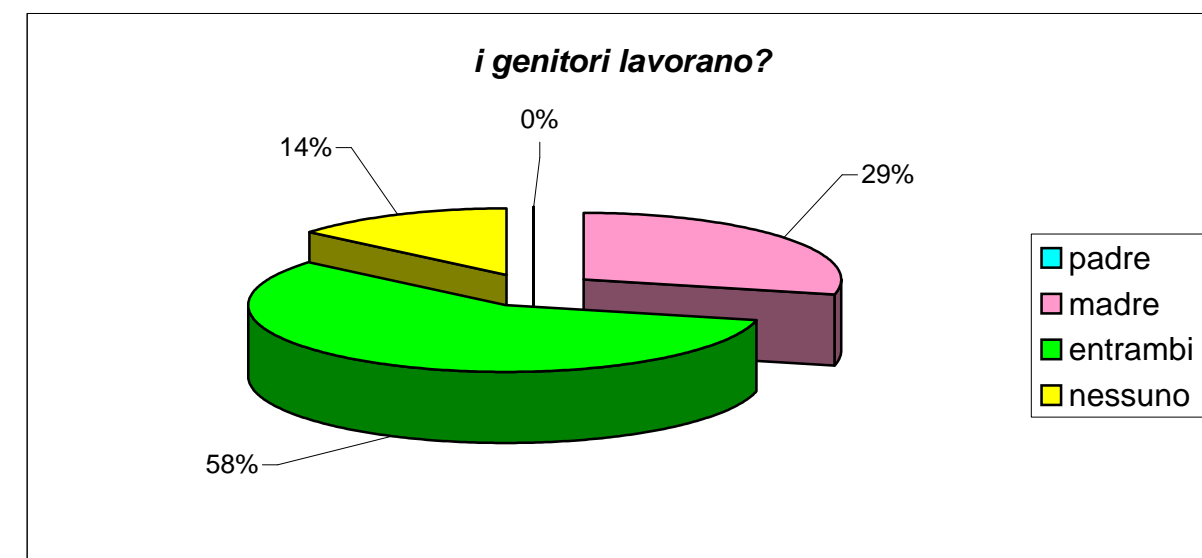
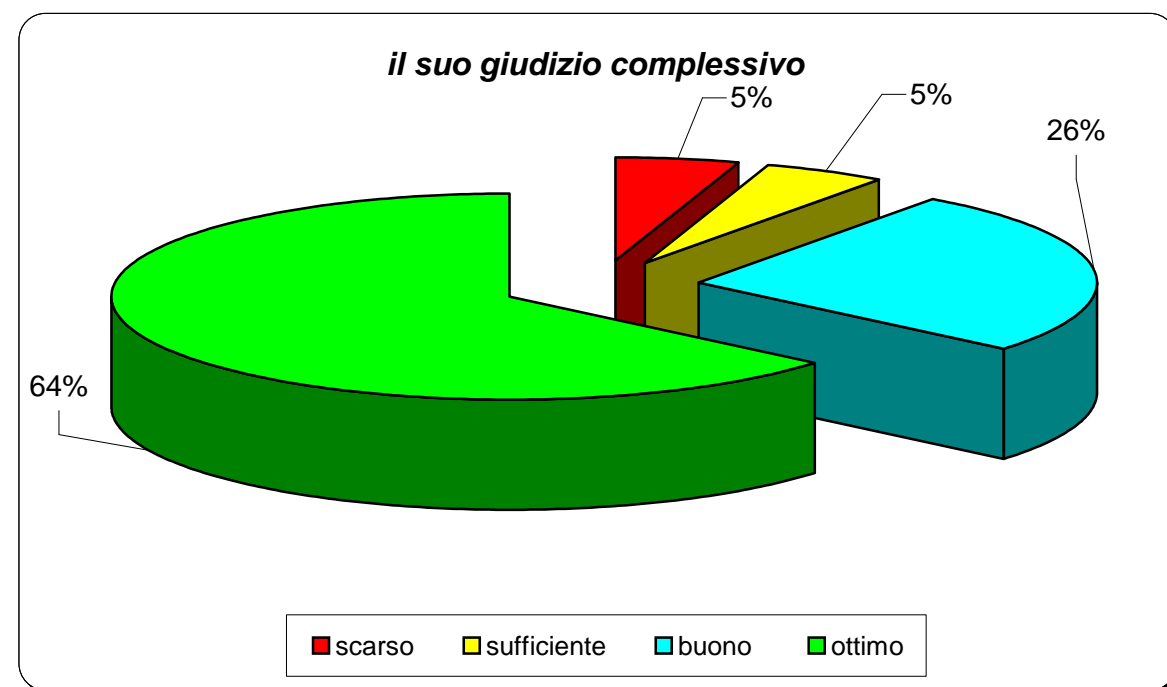


il tuo giudizio sulla vacanza



# 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°176, semiresidenziali - n°36 e soggiorni - n°14) e ai loro genitori. Il 90,27% dei ragazzi e il 49,56% dei genitori, nel rispondere alle domande, hanno 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 13 giugno al 5 agosto 2011, 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, Torgnon e Cesenatico.**

**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 2011 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 (41% buona e 56% ottima), a cui hanno iscritto i figli per farli divertire, anche sulla scorta di analoghe esperienze precedenti e delle esigenze legate ai loro impegni lavorativi.**

**Molto soddisfacente anche il giudizio espresso sui semiresidenziali, sia dai ragazzi (29% buono e 67% ottimo) sia dai genitori (43% buono e 57% 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.**