

**CITTA' DI CHIERI**  
*Servizio Sport e Tempo Libero*

# **CUSTOMER SATISFACTION**

## ***ESTATE RAGAZZI SOGGIORNO MARINO 2014***



## CENTRO COMUNALE MARINO – CAMPING VILLAGGIO DEL SOLE 2014

Il camping Villaggio del Sole, individuato a seguito di apposita selezione pubblica, si estende su una superficie di 68.000 mq ed è immerso nel verde della pineta del Parco del Delta del Po con accesso diretto su una spiaggia ampia e sabbiosa.

La sistemazione logistica prevede:

- pensione completa;
- sistemazione abitativa in casette 5 posti letto;
- cambio biancheria settimanale;
- consumazione colazione, pranzo, merenda e cena presso il ristorante del camping;
- spiaggia riservata;
- accesso libero alle strutture ricreative e di animazione.

A seguito delle iscrizioni, i due turni previsti sono stati unificati in un solo turno dal 30 giugno al 13 luglio.

E' stato inserito un ragazzino con disabilità, gestito direttamente dal personale ausiliario senza aggiunta di educatori specializzati.

Il servizio educativo e l'animazione è stato eseguito dalla Cooperativa Sociale E.T. Via Caboto n. 27 Torino, vincitrice di apposita gara ad evidenza pubblica.

## **CUSTOMER SATISFACTION 2014 DELL'INIZIATIVA**

Il Piano Esecutivo di Gestione 2014, negli obiettivi gestionali al Codice Peg EB 05, richiedeva, come indicatore, la presentazione alla Direzione Generale dei risultati di indagine di customer satisfaction per l'Estate Ragazzi – soggiorno marino.

L'indagine si è svolta durante una riunione di verifica, il 27 Ottobre 2014, con la visione di materiale fotografico inerente il soggiorno, svolta con i genitori e i partecipanti al centro marino, alla presenza dell'Assessore competente Dott.ssa Manuela Olia, della Dirigente dell'Area Educativa e Servizio Biblioteca Dott.ssa Lilia Marchetto, del Responsabile del Procedimento e del progetto Massimo Zannoni e degli animatori del centro.

Sono stati raccolti 36 questionari su 42 partecipanti. (Non è stato compilato nessun questionario per la partecipazione della figlia del funzionario responsabile del servizio).

Il documento elaborato è stato suddiviso in 2 micro temi:

- Organizzazione generale comunale (iscrizioni, modalità pagamento, comunicazioni, riunioni pre e post centro);
- Giudizio complessivo sul servizio.

Le valutazioni sono state espresse con valori da 1 a 3 secondo la seguente scala:

1 = poco soddisfatto,

2 = soddisfatto,

3 = molto soddisfatto.

I dati emersi, come si può dedurre dai grafici redatti per ogni tema trattato, evidenziano un indice di gradimento dell'iniziativa molto alto tanto e precisamente:

il giudizio complessivo sul servizio offerto

**100%** (36 giudizi) **molto soddisfatti**.

Tale risultato è il frutto di una esperienza ormai trentennale di partnership fiduciaria con tutti gli operatori collegati alla realizzazione dell'iniziativa (trasporto, camping, ristorante, spiaggia, sistema sanitario ecc.) con una menzione particolare per il personale che oramai da molti anni fornisce continuità nel coordinamento delle attività di animazione e nelle pratiche educative, riuscendo comunque a proporre sempre nuovi ed innovativi temi conduttori della vacanza.

L'analisi statistica conferma un altro indicatore di valutazione, ponderato nel passato, che riguarda la fidelizzazione degli iscritti all'iniziativa.

Il 90% circa di iscritti ripartecipa all'iniziativa nel corso del periodo consentito (2<sup>a</sup> primaria – 3<sup>a</sup> secondaria).

## COMMENTI SCRITTI

I commenti /suggerimenti, evidenziati nell'apposito spazio "aperto" del questionario sono stati:

*"E' stato stupendo",*

*"Evento assolutamente da non sopprimere, chiediamo alla P.A. Di riflettere bene prima di eliminare tali eventi!!!";*

*“Ottima e formativa l'esperienza in se. Nella prospettiva di tagli, valutare di non passare del tutto al niente, ma magari ipotizzare diminuzione di alcuni giorni o location differenti in cui attivare comunque l'esperienza”;*

*“Dopo aver frequentato altri centri estivi, mia figlia ha riportato di aver vissuto un'esperienza unica, con un livello nettamente più alto rispetto all'offerta di altri enti, STRABELLO!!!”;*

*“Vi vogliamo anche il prossimo anno!!!”;*

*“Poter far partecipare anche ragazzi oltre 14 anni”;*

*“Tutto bellissimo il centro estivo”;*

*“Grazie per quello che avete fatto complimenti!”;*

*“Continuare”;*

*“Spero di poter mandare i miei figli l'anno prossimo perchè trovo che l'esperienza è bella e molto educativa”;*

*“Esperienza molto positiva, da consigliare e ripetere”;*

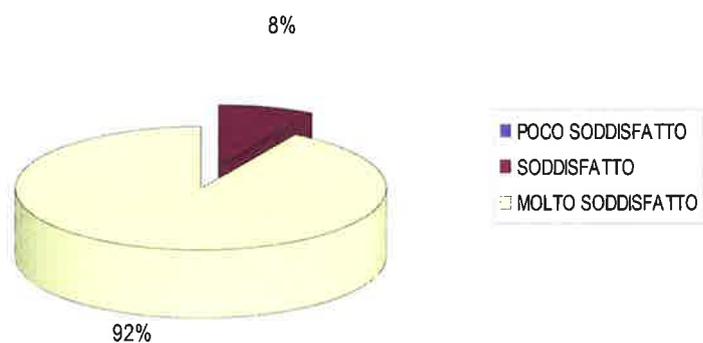
*“Esperienza assolutamente positiva! Da non abolire per nessun motivo”;*



## CUSTOMER SATISFACTION CENTRO MARINO 2014

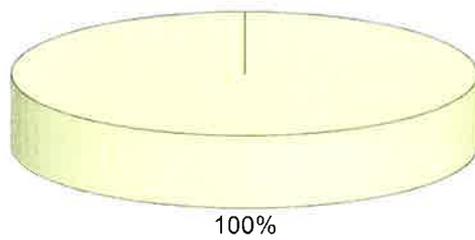
POCO SODDISFATTO	0
SODDISFATTO	3
MOLTO SODDISFATTO	33

### ORGANIZZAZIONE GENERALE (iscrizioni, comunicazioni, riunioni, modalità di pagamento)



POCO SODDISFATTO	0
SODDISFATTO	0
MOLTO SODDISFATTO	36

### GIUDIZIO COMPLESSIVO



- POCO SODDISFATTO
- SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO