

++

Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità

Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità

ISTITUZIONE CENTRI DI SOGGIORNO

**INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
DEL CENTRO DI SOGGIORNO MOROSINI**

- centro soggiorno over 60 -

anno 2024

Indice generale

| | |
|--|-----------|
| 1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| 2) METODOLOGIA..... | 3 |
| 3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO..... | 4 |
| 4) PROFILO DEGLI UTENTI..... | 5 |
| 5) GRADIMENTO COMPLESSIVO..... | 9 |
| 6) GRADIMENTO PER TURNO..... | 12 |
| 7) SUGGERIMENTI..... | 14 |

1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata tra il 24 giugno e il 24 agosto 2024 con l'offerta di n. 5 turni presso il Centro Morosini.

2) METODOLOGIA

Il questionario somministrato al centro di soggiorno è così articolato:

Nella **prima sezione** del questionario è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende “gravemente insufficiente” e con 10 si intende “ottimo”) riguardo ai seguenti aspetti:

- A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno
- B. Facilità di iscrizione
- C. Programma di animazione
- D. Qualità del cibo
- E. Igiene e pulizia del centro
- F. Comfort delle camere
- G. Spazi interni dedicati all'intrattenimento
- H. Cortesia del personale di sala
- I. Cortesia del personale addetto alle pulizie
- J. Valutazione complessiva del servizio offerto

Nella **seconda sezione** è stato previsto uno spazio per osservazioni e suggerimenti.

Inoltre sono state poste le seguenti domande:

- L. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro di Soggiorno? (pubblicità - passaparola- Municipalità - altro)
- M. Per quale motivo prevalente ha deciso di iscriversi al centro di soggiorno?(comfort del centro - vacanze in compagnia - convenienza economica - altro)
- N. Se potesse scegliere vorrebbe di più (serate di ballo - tornei --attrezzature ludiche - film/musica - altro)
- O. Partecipa spesso ai centri estivi dell'Istituzione Centri di Soggiorno? (prima volta - ogni anno - ogni 2/3 anni - altro)

Nella **terza sezione** sono state richieste alcune informazioni di tipo per lo più anagrafico, quali:

- P. Sesso (M - F)

R. Residenza (Comune - fuori Comune)

S. Et  (fino ai 65 anni - dai 66 ai 70 – dai 71 ai 75 – oltre gli 80)

T. Tipologia di camera in cui ha soggiornato (1 letto - 2 letti - 3 letti – 4 letti)

3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente nei n. 5 turni sono stati distribuiti n. 245 questionari agli utenti.

N. 187 utenti, pari a circa il 76% degli utenti, hanno compilato il questionario, cos  come rappresentato nella tabella successiva.

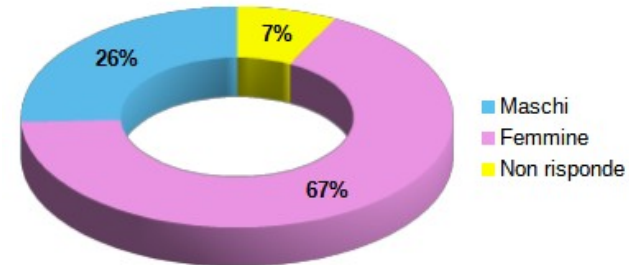
| | TURNO | N. ISCRITTI | N. QUESTIONARI COMPILATI | % QUESTIONARI COMPILATI SU QUESTIONARI DISTRIBUITI |
|--------|-----------------------|-------------|--------------------------|--|
| 1 | 24 giugno - 29 giugno | 47 | 45 | 95,74 |
| 2 | 1 luglio - 13 luglio | 57 | 37 | 64,91 |
| 3 | 15 luglio - 27 luglio | 58 | 38 | 65,52 |
| 4 | 29 luglio - 10 agosto | 45 | 36 | 80,00 |
| 5 | 12 agosto - 24 agosto | 38 | 31 | 81,58 |
| TOTALI | | 245 | 187 | 76,33 |

4) PROFILO DEGLI UTENTI

Sul totale dei rispondenti, il 67% (n. 125 utenti) risultano essere **femmine**.

P. SESSO

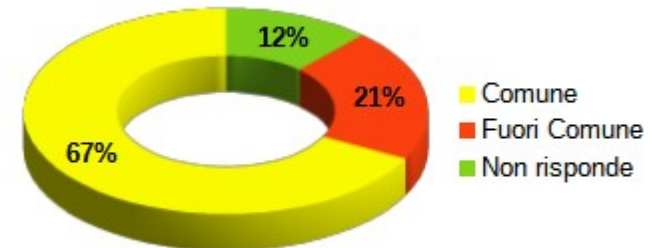
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| Maschi | 48 | 25,7 |
| Femmine | 125 | 66,8 |
| Non risponde | 14 | 7,5 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Sul totale dei rispondenti circa il 67% (n.126 utenti) **risiede nel Comune**.

R. RESIDENZA

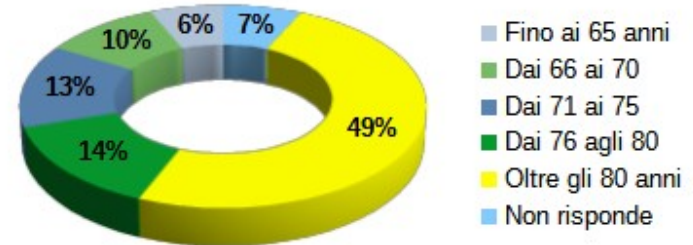
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| Comune | 126 | 67,4 |
| Fuori Comune | 39 | 20,9 |
| Non risponde | 22 | 11,8 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Sul totale dei rispondenti circa il 49% (n.92 utenti) ha **oltre gli 80 anni**.

S. ETA'

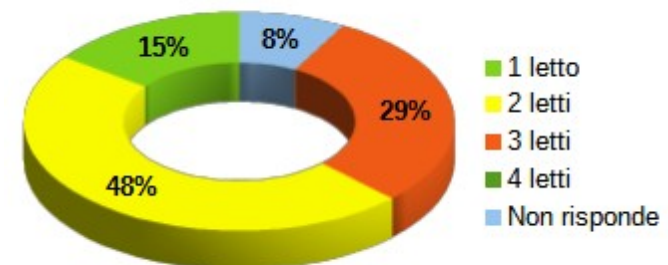
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|-------------------|-----------------|--------------------------|
| Fino ai 65 anni | 12 | 6,4 |
| Dai 66 ai 70 | 19 | 10,2 |
| Dai 71 ai 75 | 25 | 13,4 |
| Dai 76 agli 80 | 26 | 13,9 |
| Oltre gli 80 anni | 92 | 49,2 |
| Non risponde | 13 | 7,0 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Sul totale dei rispondenti circa il 48% (n.89 utenti) ha soggiornato in **camere con 2 letti**.

T. TIPOLOGIA DELLA CAMERA IN CUI HA SOGGIORNATO

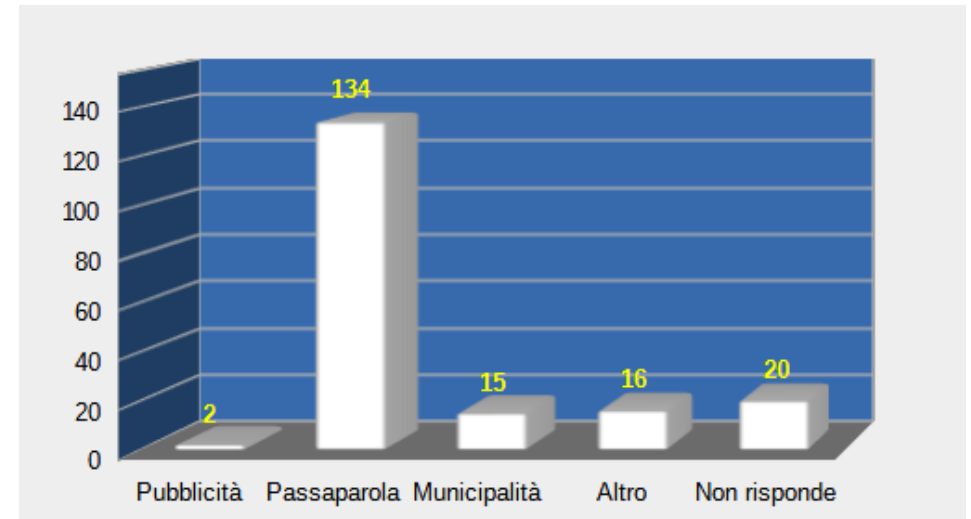
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| 1 letto | 28 | 15,0 |
| 2 letti | 89 | 47,6 |
| 3 letti | 55 | 29,4 |
| 4 letti | 0 | 0,0 |
| Non risponde | 15 | 8,0 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Il 72% dei compilatori (n.134 utenti) dichiara di esser venuto a conoscenza del centro tramite il **passaparola**.

L. CONOSCENZA

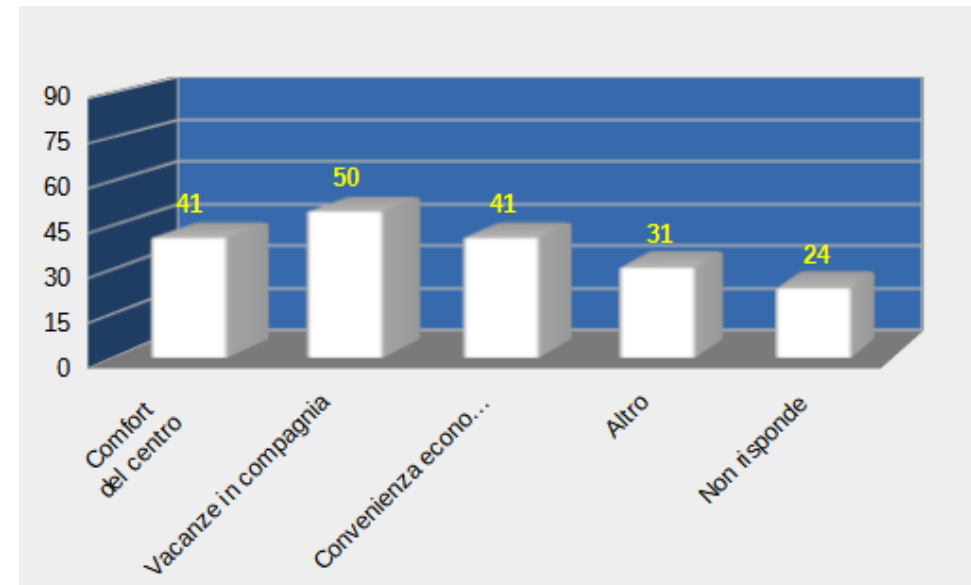
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| Pubblicità | 2 | 1,1 |
| Passaparola | 134 | 71,7 |
| Municipalità | 15 | 8,0 |
| Altro | 16 | 8,6 |
| Non risponde | 20 | 10,7 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Il 27% circa dei compilatori (n. 50 utenti) si è iscritto al centro principalmente per **fare vacanze in compagnia**.

M. MOTIVO

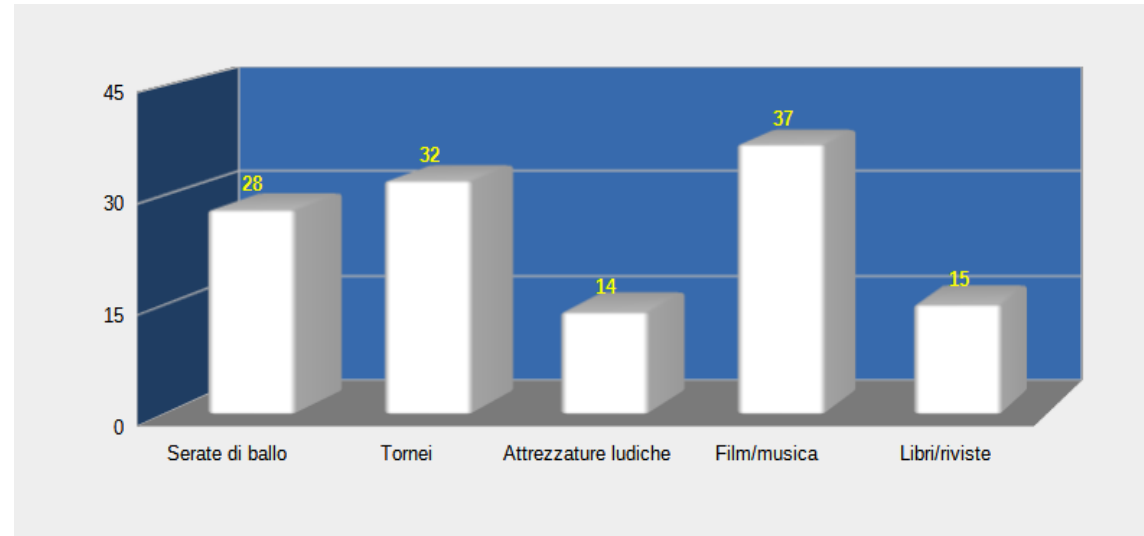
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|
| Comfort del centro | 41 | 21,9 |
| Vacanze in compagnia | 50 | 26,7 |
| Convenienza economica | 41 | 21,9 |
| Altro | 31 | 16,6 |
| Non risponde | 24 | 12,8 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Quasi il 20% dei compilatori (n. 37 utenti) vorrebbe che nel centro ci fossero **più film e musica**.

N. VORREBBE PIU'

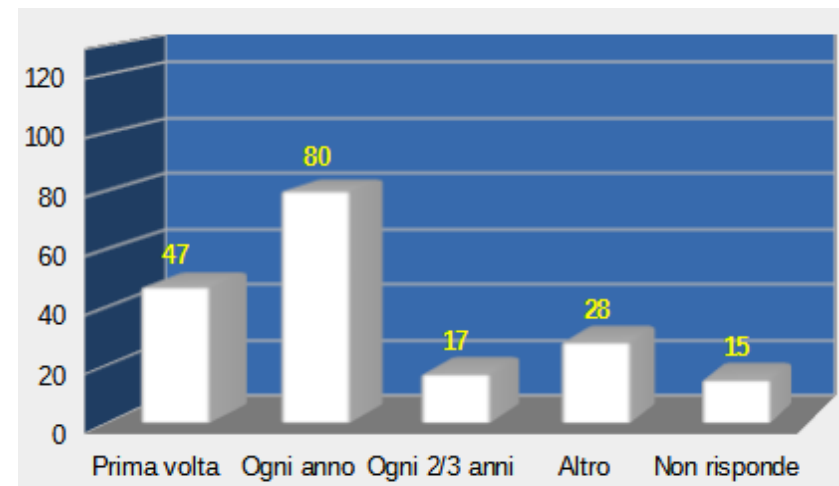
| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|----------------------|-----------------|--------------------------|
| Serate di ballo | 28 | 15,0 |
| Tornei | 32 | 17,1 |
| Attrezzature ludiche | 14 | 7,5 |
| Film/musica | 37 | 19,8 |
| Libri/riviste | 15 | 8,0 |
| Non risponde | 61 | 32,6 |
| Totale | 187 | 100,0 |



Quasi il 43% dei compilatori (n.80 utenti), dichiara di partecipare al centro di soggiorno **ogni anno**.

O. FREQUENZA

| | Valori assoluti | Composizione Percentuale |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| Prima volta | 47 | 25,1 |
| Ogni anno | 80 | 42,8 |
| Ogni 2/3 anni | 17 | 9,1 |
| Altro | 28 | 15,0 |
| Non risponde | 15 | 8,0 |
| Totale | 187 | 100,0 |

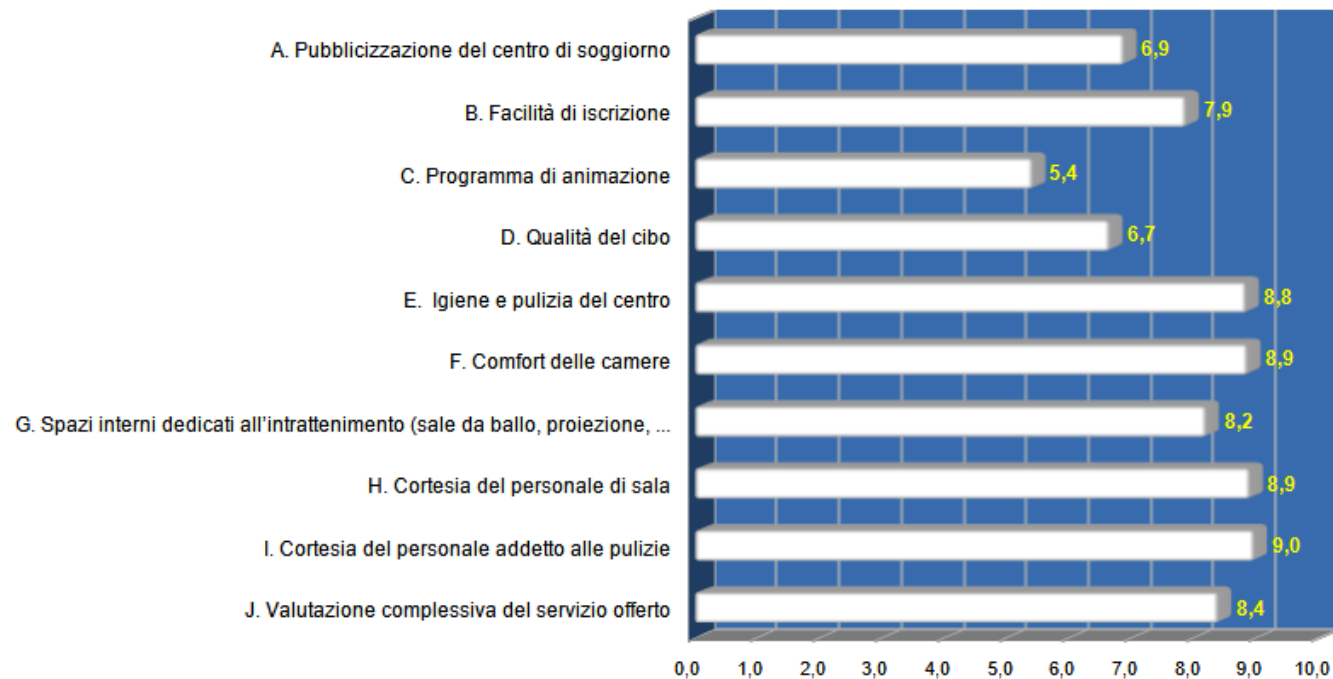


5) GRADIMENTO COMPLESSIVO

Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono mediamente soddisfatti del centro di soggiorno. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di **8,4/10** e la valutazione media complessiva risulta essere di **7,9/10**.

La domanda che in generale ha riscontrato la soddisfazione più alta è la domanda "I. *Cortesía del personale addetto alle pulizie*" con una valutazione di **9/10**. La domanda che ha riscontrato invece la valutazione media complessiva più bassa è la domanda "C. *Programma di animazione*" con una valutazione media complessiva di **5,4/10**.

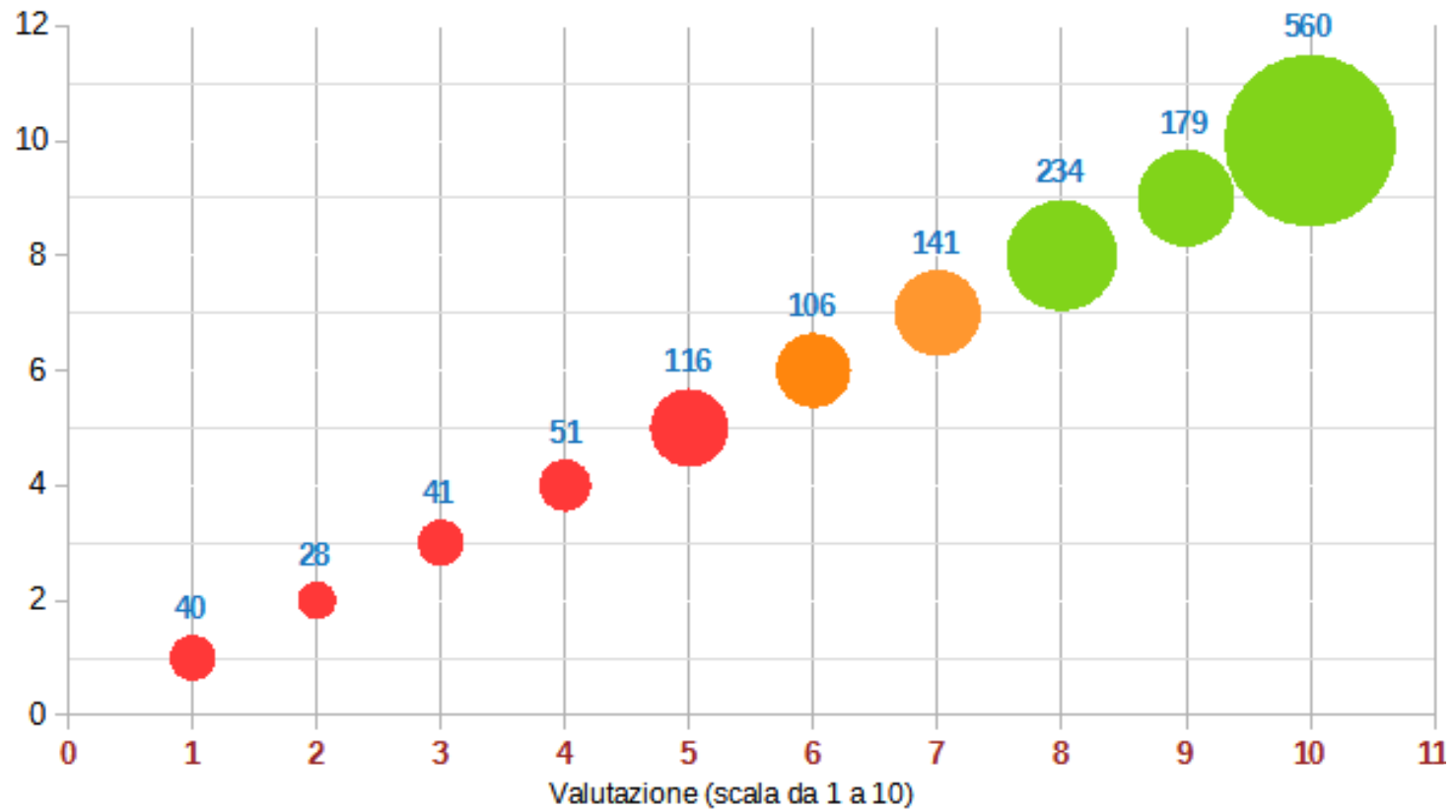
| Domande | Valutazione media complessiva (scala 1 – 10) |
|--|--|
| A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno | 6,9 |
| B. Facilità di iscrizione | 7,9 |
| C. Programma di animazione | 5,4 |
| D. Qualità del cibo | 6,7 |
| E. Igiene e pulizia del centro | 8,8 |
| F. Comfort delle camere | 8,9 |
| G. Spazi interni dedicati all'intrattenimento (sale da ballo, proiezione, ...) | 8,2 |
| H. Cortesia del personale di sala | 8,9 |
| I. Cortesia del personale addetto alle pulizie | 9,0 |
| J. Valutazione complessiva del servizio offerto | 8,4 |
| VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-F) | 7,9 |



Su un totale di n.1.476 valutazioni valide n.973 (65%) si attestano tra l'8 e il 10, mentre n. 247 (16%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 276 (18%) si attestano su valori insufficienti. Risultano n.186 votazioni non effettuate.

| Domanda | FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10 | | | | | | | | | | ND | TOTALE |
|---|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno | 4 | 5 | 11 | 8 | 23 | 13 | 7 | 20 | 10 | 40 | 46 | 187 |
| B. Informazioni fornite dagli uffici dell'Istituzione | 2 | 1 | 7 | 8 | 16 | 11 | 14 | 21 | 21 | 65 | 21 | 187 |
| C. Competenza del personale educatore | 23 | 10 | 10 | 17 | 23 | 20 | 13 | 16 | 2 | 26 | 26 | 186 |
| D. Programma di animazione | 6 | 8 | 7 | 11 | 22 | 18 | 33 | 31 | 9 | 30 | 12 | 187 |
| E. Qualità del cibo | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 13 | 12 | 27 | 25 | 91 | 13 | 187 |
| F. Igiene e pulizia del centro | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 | 4 | 14 | 33 | 31 | 87 | 11 | 187 |
| G. Orario di apertura e chiusura del centro | 3 | 2 | 1 | 3 | 6 | 11 | 17 | 33 | 21 | 59 | 31 | 187 |
| H. Attività di intrattenimento | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 5 | 9 | 20 | 24 | 103 | 12 | 187 |
| J. Valutazione complessiva del servizio offerto | 1 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 | 22 | 33 | 36 | 59 | 14 | 187 |
| TOTALE | 40 | 28 | 41 | 51 | 116 | 106 | 141 | 234 | 179 | 560 | 186 | 1682 |

Frequenza valutazioni



6) GRADIMENTO PER TURNO

Il turno che ha raggiunto una valutazione media complessiva più alta è il **turno 2** con **8,3/10**.

| Domande | Valutazione media complessiva (scala 1=pessimo 10= ottimo) | | | | | Valutazione media complessiva (scala 1 – 10) |
|---|---|------------|------------|------------|------------|--|
| | PER TURNO | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno | 6,8 | 7,6 | 7,2 | 6,0 | 6,5 | 6,9 |
| B. Facilità di iscrizione | 8,1 | 8,4 | 8,7 | 6,9 | 7,4 | 7,9 |
| C. Programma di animazione | 6,2 | 5,6 | 4,6 | 4,1 | 6,5 | 5,4 |
| D. Qualità del cibo | 6,6 | 7,7 | 7,3 | 6,2 | 5,3 | 6,7 |
| E. Igiene e pulizia del centro | 9,1 | 9,4 | 8,6 | 8,6 | 8,4 | 8,8 |
| F. Comfort delle camere | 9,1 | 9,1 | 9,0 | 8,6 | 8,4 | 8,9 |
| G. Spazi interni dedicati all'intrattenimento | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 5,7 | 8,2 | 8,2 |
| H. Cortesia del personale di sala | 9,5 | 9,2 | 8,9 | 8,9 | 7,7 | 8,9 |
| I. Cortesia del personale addetto alle pulizie | 9,2 | 8,9 | 8,7 | 7,8 | 7,7 | 8,4 |
| J. Valutazione complessiva del servizio offerto | 8,7 | 8,9 | 8,7 | 7,8 | 7,7 | 8,4 |
| VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-I) | 8,1 | 8,3 | 8,0 | 7,0 | 7,3 | 7,9 |

