

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

SERVIZI ISTITUZIONE CENTRI DI SOGGIORNO

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dall'Istituzione Centri di Soggiorno per i due centri di soggiorno: [Mocenigo di Lorenzago di Cadore e Morosini del Lido](#).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati [333](#) questionari, per cui la rilevazione [può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del [2,25%](#) (-6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (400). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche per ogni singolo centro di soggiorno, l'indagine ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, [registrando un margine di errore del 3,70% al "Morosini", e del 2,71 % al "Mocenigo"](#).

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: [9,13](#) per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - ("[8,65 Morosini](#)" - "[9,58 Mocenigo](#)"), ed una media di [9,21](#) per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - ("[8,72 Morosini](#)" - "[9,62 Mocenigo](#)").

CONFRONTO TEMPORALE: [non esistono precedenti rilevazioni di customer satisfaction.](#)

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti cortesìa del personale di sala ([con un voto medio di 9,67](#)), igiene e pulizia del centro ([9,38](#)) e servizio di ristorazione ([9,32](#)).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative al programma di animazione ([con un voto medio di 8,53](#)).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario, quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti, sono state [noleggio di lenzuola e asciugamani e maggiore scelta nei menù](#), per cui si procederà a attivare noleggio lenzuola e asciugamani con cauzione e sperimentazione del doppio menù.

Relativamente alle proposte/suggerimenti formulate dagli utenti si procederà a allargamento orari per l'apertura della spiaggia alla mattina e per l'apertura della struttura alla mattina e alla sera, attivazione sistema gestionale di aria condizionata con controllo con scheda a pagamento, verrà fatto ogni sforzo per garantire la presenza di personale infermieristico.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE