

# COMUNE DI ORTONA

Medaglia d'Oro al Valore Civile

PROVINCIA DI CHIETI

La presente pubblicazione non ha carattere di ufficialità

## Verbale di deliberazione della Giunta Comunale

**Seduta del 28 MAGGIO 2009 N° 80**

**OGGETTO: REALIZZAZIONE ATTIVITÀ COLONIA MARINA ANNO 2009**

L'anno **duemilanove** il giorno **ventotto** del mese di **maggio** alle ore **12,30** e seguenti nella sede municipale in via Cavour, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale sotto la Presidenza del Signor Ing. Nicola FRATINO – Sindaco.

Sono presenti gli Assessori:

- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 1. Sig. CARLO    | BOROMEO     |
| 2. Sig. LEO      | CASTIGLIONE |
| 3. Sig. VALTER   | POLIDORO    |
| 4. Sig. ROCCO    | RANALLI     |
| 5. Sig. MARIO    | PAOLUCCI    |
| 6. Sig. LUCIO    | CIERI       |
| 7. Sig. GIUSEPPE | GRANATA     |

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione (art. 97, comma 4, lettera a) del. D.Lgs. 18.08.2000, n. 267) il Vice Segretario Generale Dott. Angelo RADOCCIA.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i presenti a deliberare sull'oggetto sopraindicato

### LA GIUNTA COMUNALE

VISTE le attività programmate dal Comune di Ortona ed ammessi a contributo dalla Regione Abruzzo in base alla legge 8.11.2000 n. 328 assegnazione quota del FSR per le politiche sociali anno 2009.;

VISTA la scheda di valutazione e di soddisfazione raccolta nell'anno 2008;

RILEVATO che per attuare la colonia marina per n. 100 minori di età compresa tra i 6 e 12 anni nel periodo dal 29 giugno 2009 al 7 agosto 2009 secondo l'attività programmata occorre servirsi come negli anni precedenti di strutture organizzate per le attività;

CONSIDERATO CHE :

- Le passate esperienze hanno consolidato l'opportunità di svolgere tre turni di Colonia di due settimane ciascuno
- Da alcuni anni il Dirigente Scolastico del II circolo S Giuseppe ha dato la disponibilità della struttura scolastica per l'attivazione della Colonia Estiva diurna per minori "Stessa spiaggia stesso mare";

CONSIDERATO CHE per l'acquisizione di che trattasi occorre:

- 1- Individuare la ditta per la fornitura del servizio di ristorazione,
- 2- Individuare la ditta per la fornitura del servizio di balneazione,
- 3- Individuare la ditta per la fornitura dell'assicurazione,
- 4- individuare la ditta per l'acquisto di materiale,
- 5- procedere ad integrare con personale esterno quello comunale per i servizi di assistenza, animazione e trasporto attraverso la società interinale ,
- 6 – individuare la ditta per servizio pulizie dei locali adibiti a Colonia ;

RITENUTO OPPORTUNO CHE la Colonia:

- sarà aperta ai minori, residenti nel Comune di Ortona, non residenti ma frequentanti le scuole del Comune, oppure domiciliato presso un parente di età compresa tra i 6 e gli 12 anni
- avranno precedenza nell'iscrizione i minori ai cui genitori lavorano entrambi o che si trovano in particolari situazioni di disagio, da valutare da parte del servizio di tutela sociale.
- i minori ammessi alla Colonia Estiva anno 2008 saranno un massimo di 100 per turno relativa alla capienza della struttura balneare.
- le iscrizioni alla Colonia Estiva anno 2008, si raccoglieranno presso l'ufficio InformaGiovani dal giorno lunedì 01 giugno al 24 giugno dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Ad ogni genitore verrà consegnato i documenti per la pre-iscrizione che gli permetterà di effettuare tramite bollettino postale il versamento della quota di compartecipazione a carico della famiglia.  
La ricevuta del versamento dovrà esser riconsegnata al centro informagiovani entro il 16.06.2008 e diverrà elemento convalidante la partecipazione del minore alla Colonia. Tutti i minori con numero di pre-iscrizione superiore al 100 per turno verseranno la quota solo successivamente su comunicazione dell' ufficio Informagiovani.

VISTO che il bilancio offre il necessario stanziamento per l'attivazione del servizio in oggetto;

RITENUTO che la tariffa posta a carico degli utenti per turno è la seguente:

€ 50.00;

€ 35,00 per il secondo figlio partecipante;

€ 25,00 per il terzo figlio e successivi partecipanti.

VISTI i pareri favorevoli resi dal Dirigente il 4° Settore Servizi Demografici ecc. e dal Dirigente il 2° Settore Servizi finanziari, espressi ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L. approvato con D.Lgs. 18.08.2000, n° 267, come risulta dall'allegata scheda che forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

A voti unanimi;

### DELIBERA

1 – di approvare la realizzazione del progetto da tenersi dal 29 giugno 2009 al 7 agosto .2009.

2 - di dare atto che per la spesa per la realizzazione del progetto è stata prevista la somma di massima di € 45.000,00 così suddivisa: € 15.000,00 al cap 6580 del bilancio 2009“Spese colonia marina” con prelievo di € 5.000 dal cap. 3580 fondo di riserva, e € 30.000,00 al cap 14155 bilancio 2009 “ contributo Regionale FSR .

3 – di provvedere con successivo atto all'impegno della spesa .

4- Dare atto che la quota di partecipazione è così fissata:

€ 50,00 per turno;

€ 35,00 per il secondo figlio partecipante;

€ 25,00 per il terzo figlio e successivi partecipanti.

La Giunta Comunale, con separata votazione unanime, espressa per alzata di mano dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134 comma 4, del T.U.E.L., approvato con D.Lgs 18.08.2000, n. 267.

### ALLEGATO

#### **Progetto "stessa spiaggia stesso mare "**

**Estate 2009**

#### **Premessa**

Considerate le esigenze della maggior parte delle famiglie appartenenti al territorio ortonese, risulta prioritaria la necessità di centri ludici, di aggregazione e socializzazione, che si pongano come finalità l'accoglienza dei minori. Soprattutto nei periodi estivi, in particolare dalla chiusura scolastica, i genitori che lavorano hanno bisogno di affidare i propri figli ad agenzie formative-educative. In tutte le ricerche condotte su pre-adolescenti e adolescenti, è emerso il desiderio di investire significativamente il proprio tempo libero, poiché laddove mancano opportunità costruttive, i ragazzi riversano inutilmente nelle strade o passivamente a casa. Pertanto, il Comune di Ortona attraverso l'ufficio dell'Informagiovani, presenta il Progetto in questione, promuovendo attività di tipo: ricreativo, ludico, sportivo, artistico, che coprano due mesi del periodo estivo.

#### **Finalità**

Le finalità dell'intervento sono quelle di:

- avviare un progetto socio-educativo, volto al recupero e all'impegno del tempo libero. Il Progetto promuove la continuità dei già avviati laboratori psico-pedagogici conosciuti sul territorio dell'ambito, offrendo una formula nuova all'esperienza della Colonia Estiva;
- sostenere il minore a superare le problematiche legate allo sviluppo adolescenziale;
- promuovere il benessere psico-fisico nel bambino e nel giovane, ed aiutarlo nella ricerca della propria identità;

- sostenere l'adolescente nella ricerca della propria identità e responsabilità;
- alleviare le problematiche legate all'interculturalità e favorire l'accettazione della "diversità".
- creare uno spazio affettivo e di fiducia vicino al contesto familiare;

### **Obiettivi**

Gli obiettivi prioritari che il Progetto si prefigge sono:

- stimolare la crescita dei ragazzi tramite un rapporto affettivo sereno ed equilibrato, con le figure degli educatori e dei volontari;
- allentare le tensioni familiari, creando un ambiente più tranquillo dove si consente al ragazzo di trascorrere parte della giornata, allontanandolo da situazioni a rischio;
- migliorare le relazioni con i coetanei utilizzando il gioco e lo sport, per favorire l'accettazione da parte del gruppo dei pari e dei soggetti problematici affinché superino serenamente situazioni di imbarazzo e timidezza;
- favorire uno sviluppo affettivo sereno attraverso strategie che leggano la natura emotiva del bambino;
- acquisire competenze artistiche (danza, pittura, teatro ecc.), che nel contempo permettano a ciascuno di sperimentare la propria espressività;
- recuperare le abilità sociali di base e avanzate;
- promuovere il senso della solidarietà, della tolleranza, del rispetto verso i soggetti svantaggiati.

### **Tempi**

La colonia marina si svolge in tre turni di due settimane ciascuna dal Lunedì al Venerdì, con partenza alle ore 9.00 e rientro alle ore 17,00.

<b>Primo turno</b>	dal 29 giugno 2009 al 10.luglio 2009.
<b>Secondo turno</b>	dal 13 luglio 2009 al 24 luglio 2009
<b>Terzo turno</b>	dal 27 luglio 2009 al 07.agosto 2009

### **A chi e' rivolto**

Il servizio è riservato a ragazzi residenti nel Comune di Ortona , oppure non residenti ma frequentanti le scuole del Comune. di età compresa tra i 6 e gli 12 anni, (compiuti alla data del giorno di inizio dei tre turni). Il servizio verrà svolto presso uno stabilimento balneare del Comune con l'assistenza di un numero adeguato di operatori e inoltre sarà assicurato:

- attività ludiche per favorire la socializzazione tra i ragazzi,
- colazione, pranzo e merenda.
- trasporto con gli scuolabus

### **Come si accede**

La richiesta di partecipazione va presentata allo Sportello dell'InformaGiovani del Comune di Ortona in C/so Garibaldi presso la Sala Eden, su apposito modulo, disponibile presso l'InformaGiovani e il sito web [infortona.it](http://infortona.it) entro e non oltre il giorno **24 giugno 2009**

Le domande pervenute fuori termine saranno accolte solo nel caso di disponibilità dei posti.

In caso di esubero delle domande pervenute nei termini, verrà data precedenza a quelle dei minori i cui genitori lavorano entrambi o che si trovano in particolari situazioni di disagio, da valutarsi da parte del Servizio di tutela sociale.

Possono essere presentate domande di ammissione a più di un turno che verranno prese in considerazione solo dopo aver esaurito le richieste dei minori relative ad un solo turno.

La partecipazione al primo oppure al secondo turno verrà determinata secondo la data di acquisizione delle domande al protocollo dell'InformaGiovani e

comunque, per motivi organizzativi, questo Comune si riserva la facoltà di stabilire, in relazione alle domande presentate, il numero dei minori da assegnare a ciascun turno.

### **Documenti da presentare**

Oltre al modulo di partecipazione occorre presentare il certificato medico sul modello 0141409 ALS , la ricevuta di versamento sul c/c postale intestato al Comune di Ortona servizio di tesoreria n. 12079661

### **Costo del servizio**

La tariffa posta a carico degli utenti per turno è la seguente:

- € 50,00;
- € 35,00 per il secondo figlio partecipante;
- € 25,00 per il terzo figlio e successivi partecipanti

Il Calendario di massima è il seguente:

<b>9,00</b>	<b>accoglienza</b>
<b>9.30</b>	<b>tutti al mare</b>
<b>10,30</b>	<b>si sgranocchia</b>
<b>11.00</b>	<b>castelli di sabbia</b>
<b>13,00</b>	<b>via la pappa</b>
<b>13,45</b>	<b>buon riposo</b>
<b>15.45</b>	<b>tutti in pista</b>
<b>17,00</b>	<b>ritorno a casa</b>

**COMUNE DI ORTONA**  
**InformaGiovani**

**Ufficio**

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO COLONIA MARINA** **Anno 2008**

L'Ufficio InformaGiovani del Comune di Ortona organizza, tutte le estati, il servizio di colonia marina per i bambini e le bambine residenti nel proprio territorio.

Il servizio, durante la sua realizzazione nell'estate 2008, è stato sottoposto alla valutazione dei genitori e dei bambini frequentanti la colonia. È stato loro chiesto di compilare una scheda finalizzata a fornire sia una valutazione dei diversi elementi del servizio fornito, che dei suggerimenti migliorativi. In particolare sono stati invitati ad esprimere il loro grado di soddisfazione sulle attività ludiche e ricreative al mare e a terra, sul rapporto e la professionalità degli operatori, sul servizio mensa e sul servizio trasporto.

## QUESTIONARIO PER GENITORI

I questionari sono stati distribuiti ai genitori al termine di ogni turno di colonia marina. Il totale dei questionari validi restituiti è stato pari a 94.

Indicativamente il 40,4% dei genitori che ha risposto ha usufruito di un solo turno di Colonia, un altro 39,4% di due turni e il 20,2% di tre turni.

Il 62,7% dei genitori che hanno risposto è utente da 1-2 anni del servizio.

Le procedure di ammissione al servizio non sono state considerate complesse dal 90,4% dei genitori e il restante 9,6% vorrebbe meno carte e snellimento delle procedure attinenti alla ASL (file dal Pediatra e al DSB).

Infine, il 98% dei genitori ritiene che siano state loro fornite sufficienti informazioni sulle modalità di ammissione e svolgimento del servizio di colonia marina.

**Tabella 1 - Anagrafica del campione degli utenti di Colonia Marina**

N.	Numero di turni	1 turno	2 turni	3 turni	Totale
1	Di quanti turni tuo figlio/a ha usufruito del servizio di Colonia Marina?	40,4%	39,4%	20,2%	100%

N.	Anni di utenza del servizio	1 anno	2 anni	3 anni	
2	Da quanto tempo è utente del servizio?	37,2%	25,5%	19,1%	
		4 anni	5 anni	6 anni	Totale
		6,4%	5,3%	6,4%	100%

**Tabella 2 - Procedure per l'ammissione al servizio di Colonia Marina**

N.	Complessità delle procedure di ammissione	NO	SI	Altro	Totale
3	Sono state complesse le procedure di ammissione?	90,4%	9,6%	0,0%	100%

N.	Efficienza del servizio informazioni	SI	NO	Abba- stanza	Totale
4	Ti sono state fornite sufficienti informazioni?	97,9%	1,1%	1,1%	100%

## CUSTOMER SATISFACTION

I 94 genitori che hanno collaborato si sono così espressi:

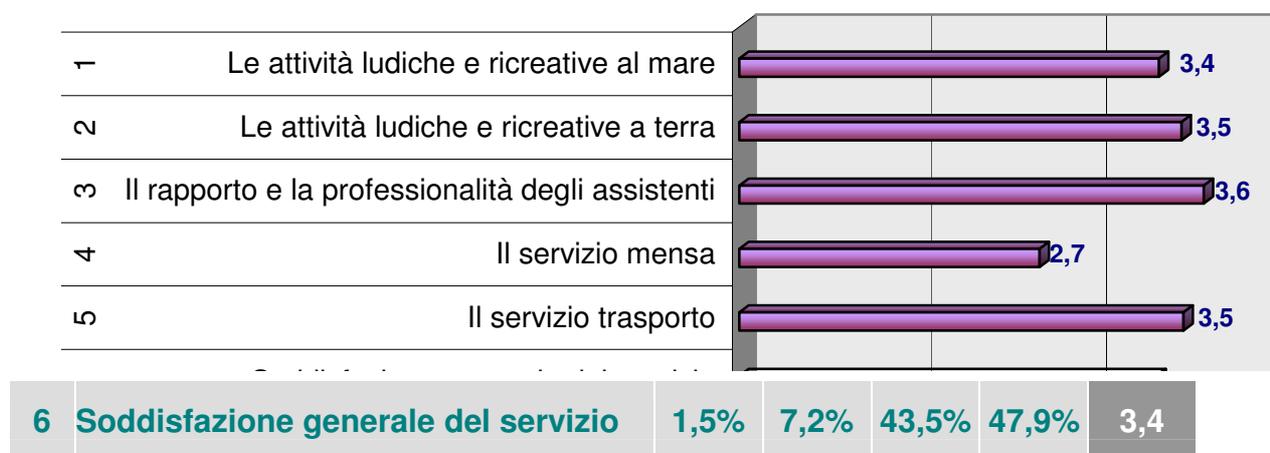
- Il servizio di colonia marina risulta essere più che soddisfacente, infatti ben il 91,4% dei genitori si considera tra abbastanza e molto soddisfatto del servizio usufruito dai propri figli.
- Gli elementi che hanno maggiormente soddisfatto i genitori, in ordine decrescente di soddisfazione, sono stati:

- il rapporto e la professionalità degli assistenti;
  - le attività ludiche e ricreative a terra;
  - il servizio trasporto;
  - le attività ludiche e ricreative al mare.
- L'unico aspetto risultato meno soddisfacente per i genitori è stato il servizio mensa.

**Tabella 3 - Indici di soddisfazione del servizio di Colonia Marina (percentuali e media)**

N.	QUANTO VI RITENETE SODDISFATTI DEL SERVIZIO PER:	Per niente	Poco	Abba- stanza	Molto	Media
1	Le attività ludiche e ricreative al mare	0,0%	3,2%	54,3%	42,6%	3,4
2	Le attività ludiche e ricreative a terra	0,0%	2,1%	43,6%	54,3%	3,5
3	Il rapporto e la professionalità degli assistenti	0,0%	0,0%	35,1%	64,9%	3,6
4	Il servizio mensa	7,4%	30,9%	44,7%	17,0%	2,7
5	Il servizio trasporto	0,0%	1,1%	44,7%	54,3%	3,5

**Grafico 1 - Soddisfazione del servizio COLONIA MARINA 2008**



## PROPOSTE E SUGGERIMENTI

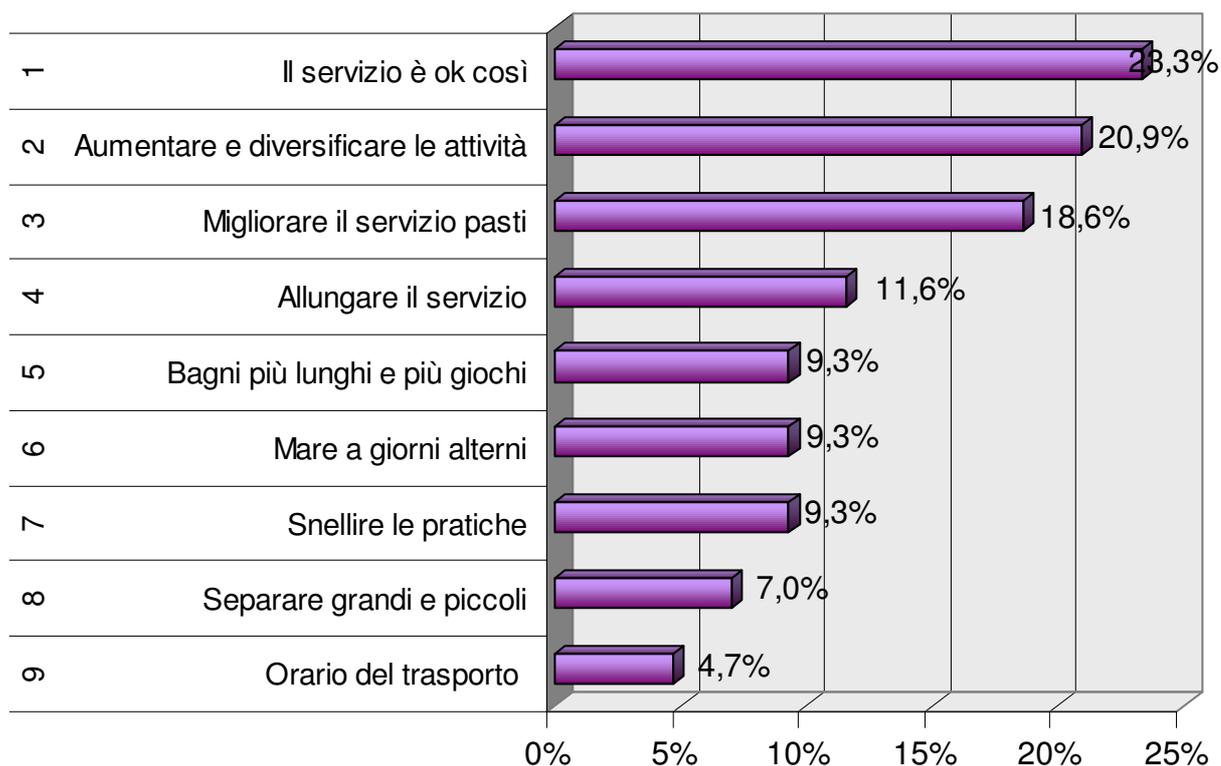
Dei 94 genitori che hanno risposto al questionario quasi la metà (n. 43) ha accolto l'invito ad avanzare proposte e offrire indicazioni utili per il perfezionamento del servizio, sfruttando lo spazio libero della scheda dedicato ai suggerimenti.

Dall'esame delle proposte risulta che:

- per il 23,3% dei genitori che ha risposto a questa sezione il servizio è assolutamente di qualità così come viene offerto. (*"Per me è bello così com'è", "Nessuna proposta. Siamo pienamente soddisfatti del servizio offertoci...", "È tutto perfetto così"*);
- per il 20,9% la proposta è quella di aumentare e diversificare le attività della colonia anche con nuove iniziative (*"...si potrebbero inserire nel pomeriggio altre attività, per esempio: musica, teatro cineforum, informatica", "Un corso di nuoto", "Gite fuori porta: es. Acqualand", "...proporrei una giornata ad un bel parco divertimenti dove i bambini possono giocare sul verde"*);
- per il 18,6% i suggerimenti mirano al miglioramento del servizio pasti (colazione/pranzo/merenda) usufruito dai bambini durante la colonia (*"Cambiate il servizio mensa", "Poter avere doppia razione di secondo a mensa", "Far aspettare meno tempo al momento del pasto e preparare porzioni di migliore qualità e più abbondanti", "Aumentare la porzione della pizza la mattina!"*);
- per l'11,6% sarebbe necessario aumentare il servizio sia nel numero di turni organizzati che nel numero di ore nella giornata (*"Allungare il servizio, almeno un altro turno", "Se possibile un quarto turno", "...e potrebbero rimanere fino a sera"*);
- per il 9,3% il tempo concesso ai bambini per fare il bagno al mare potrebbe essere aumentato così come la disponibilità di giochi per il mare (*"Bagni più lunghi al mare", "Avere a disposizione più giochi (palloni, secchielli, palette...)", "Allungare il tempo del bagno al mare"*);
- per il 9,3% sarebbe auspicabile il ritorno al mare a giorni alterni in modo da far stancare meno i bambini (*"Fare un giorno al mare e un giorno a scuola, perché stanca troppo il mare", "Andare al mare non tutti i giorni ma a giorni alterni"*);

- per il 9,3% le proposte riguardano lo snellimento delle pratiche necessarie per l'ammissione dei bambini al servizio (*"Snellire le pratiche", "Vorrei che i moduli e i bollettini si prelevassero in un unico ufficio e che il certificato dell'ASL passasse automaticamente a voi"*);

**Grafico 2 -  
Proposte avanzate per migliorare il servizio di Colonia Marina**



- per il 7% sarebbe necessario l'organizzazione delle attività di colonia tenendo distinti i due gruppi: grandi e piccoli (*"Non andare insieme grandi e piccoli al mare", "Separare il gruppo dei bambini piccoli da quello dei grandi", "...dare la possibilità di frequentare la colonia creando un gruppo piccoli 3/6 anni"*);
- per il restante 4,7% dei genitori la necessità sarebbe quella di posticipare l'orario del servizio di trasporto la mattina (*"...cambierei soltanto l'orario di prelievo al mattino", "Venire a prendere i bambini un po' più tardi la mattina"*).

L'elaborazione statistica dei dati è stata effettuata dalla dott.ssa Antonella Coccione.

# VALUTAZIONE DEL SERVIZIO COLONIA MARINA

## Anno 2008

L'Ufficio InformaGiovani del Comune di Ortona organizza, tutte le estati, il servizio di colonia marina per i bambini e le bambine residenti nel proprio territorio. Il servizio, durante la sua realizzazione nell'estate 2008, è stato sottoposto alla valutazione dei genitori e dei bambini frequentanti la colonia. È stato loro chiesto di compilare una scheda finalizzata a fornire sia una valutazione dei diversi elementi del servizio fornito, che dei suggerimenti migliorativi. In particolare sono stati invitati ad esprimere il loro grado di soddisfazione sulle attività ludiche e ricreative al mare e a terra, sul rapporto e la professionalità degli operatori, sul servizio mensa e sul servizio trasporto.

### QUESTIONARIO PER GENITORI

I questionari sono stati distribuiti ai genitori al termine di ogni turno di colonia marina. Il totale dei questionari validi restituiti è stato pari a 94.

Indicativamente il 40,4% dei genitori che ha risposto ha usufruito di un solo turno di Colonia, un altro 39,4% di due turni e il 20,2% di tre turni.

Il 62,7% dei genitori che hanno risposto è utente da 1-2 anni del servizio.

Le procedure di ammissione al servizio non sono state considerate complesse dal 90,4% dei genitori e il restante 9,6% vorrebbe meno carte e snellimento delle procedure attinenti alla ASL (file dal Pediatra e al DSB).

Infine, il 98% dei genitori ritiene che siano state loro fornite sufficienti informazioni sulle modalità di ammissione e svolgimento del servizio di colonia marina.

### CUSTOMER SATISFACTION

I 94 genitori che hanno collaborato si sono così espressi:

- Il servizio di colonia marina risulta essere più che soddisfacente, infatti ben il 91,4% dei genitori si considera tra abbastanza e molto soddisfatto del servizio usufruito dai propri figli.
- Gli elementi che hanno maggiormente soddisfatto i genitori, in ordine decrescente di soddisfazione, sono stati:
  - il rapporto e la professionalità degli assistenti;
  - le attività ludiche e ricreative a terra;
  - il servizio trasporto;
  - le attività ludiche e ricreative al mare.
- L'unico aspetto risultato meno soddisfacente per i genitori è stato il servizio mensa.

### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Dei 94 genitori che hanno risposto al questionario quasi la metà (n. 43) ha accolto l'invito ad avanzare proposte e offrire indicazioni utili per il perfezionamento del servizio, sfruttando lo spazio libero della scheda dedicato ai suggerimenti.

Dall'esame delle proposte risulta che:

- per il 23,3% dei genitori che ha risposto a questa sezione il servizio è assolutamente di qualità così come viene offerto. (“*Per me è bello così com'è*”, “*Nessuna proposta. Siamo pienamente soddisfatti del servizio offertoci...*”, “*È tutto perfetto così*”);
- per il 20,9% la proposta è quella di aumentare e diversificare le attività della colonia anche con nuove iniziative (“*...si potrebbero inserire nel pomeriggio altre attività, per esempio: musica, teatro cineforum, informatica*”, “*Un corso di nuoto*”, “*Gite fuori porta: es. Acqualand*”, “*...proporrei una giornata ad un bel parco divertimenti dove i bambini possono giocare sul verde*”);
- per il 18,6% i suggerimenti mirano al miglioramento del servizio pasti (colazione/pranzo/merenda) usufruito dai bambini durante la colonia (“*Cambiate il servizio mensa*”, “*Poter avere doppia razione di secondo a mensa*”, “*Far aspettare meno tempo al momento del pasto e preparare porzioni di migliore qualità e più abbondanti*”, “*Aumentare la porzione della pizza la mattina!*”);
- per l'11,6% sarebbe necessario aumentare il servizio sia nel numero di turni organizzati che nel numero di ore nella giornata (“*Allungare il servizio, almeno un altro turno*”, “*Se possibile un quarto turno*”, “*...e potrebbero rimanere fino a sera*”);
- per il 9,3% il tempo concesso ai bambini per fare il bagno al mare potrebbe essere aumentato così come la disponibilità di giochi per il mare (“*Bagni più lunghi al mare*”, “*Avere a disposizione più giochi (palloni, secchielli, palette...)*”, “*Allungare il tempo del bagno al mare*”);
- per il 9,3% sarebbe auspicabile il ritorno al mare a giorni alterni in modo da far stancare meno i bambini (“*Fare un giorno al mare e un giorno a scuola, perché stanca troppo il mare*”, “*Andare al mare non tutti i giorni ma a giorni alterni*”);
- per il 9,3% le proposte riguardano lo snellimento delle pratiche necessarie per l'ammissione dei bambini al servizio (“*Snellire le pratiche*”, “*Vorrei che i moduli e i bollettini si prelevassero in un unico ufficio e che il certificato dell'ASL passasse automaticamente a voi*”);
- per il 7% sarebbe necessario l'organizzazione delle attività di colonia tenendo distinti i due gruppi: grandi e piccoli (“*Non andare insieme grandi e piccoli al mare*”, “*Separare il gruppo dei bambini piccoli da quello dei grandi*”, “*...dare la possibilità di frequentare la colonia creando un gruppo piccoli 3/6 anni*”);
- per il restante 4,7% dei genitori la necessità sarebbe quella di posticipare l'orario del servizio di trasporto la mattina (“*...cambierei soltanto l'orario di prelievamento al mattino*”, “*Venire a prendere i bambini un po' più tardi la mattina*”).

## QUESTIONARIO PER BAMBINI

I questionari sono stati distribuiti ai bambini al termine solo del terzo turno di colonia marina. Il totale dei questionari validi restituiti è stato pari a 52.

L'esigenza di costruire un questionario anche per i bambini utenti della Colonia marina è nata per avere un elemento ulteriore di valutazione del servizio e di confronto con la visione del genitore.

## *CUSTOMER SATISFACTION*

I 52 bambini che hanno collaborato si sono così espressi:

- il servizio di colonia marina risulta essere più che soddisfacente, ben il 90,6% dei bambini si è considerato tra abbastanza e molto soddisfatto (di cui il 62,3% addirittura molto soddisfatto);
- all'80,8% dei bambini è piaciuto frequentare la colonia marina;
- gli elementi che hanno maggiormente soddisfatto i bambini, in ordine decrescente di soddisfazione, sono stati:
  - le attività ludiche e ricreative a terra;
  - il rapporto instaurato con i compagni di colonia;
  - la simpatia dimostrata dagli animatori;
- gli unici due aspetti risultati non sufficientemente soddisfacenti sono stati:
  - le attività ludiche e ricreative al mare;
  - ma soprattutto mangiare al ristorante.
- a conclusione il 78,8% dei bambini ha dichiarato che vorrebbe tornare l'anno prossimo alla colonia marina.