

REPORT DI ANALISI

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

CENTRI ESTIVI
COMUNALI 2021



Centro estivo comunale

Quando è stato organizzato? Il Centro Estivo ha strutturato le sue attività nel mese di Giugno, Luglio, in particolare:

- 6 settimane di attività di Centro Estivo per la scuola primaria e secondaria di primo grado
- 4 settimane di attività di Centro Estivo per la scuola dell'infanzia

A chi si è rivolto?

Agli alunni delle scuole dell'infanzia e della scuola primaria e secondaria di primo grado

Dove si è svolto?

- Scuola dell'Infanzia Bambi;
- Scuola dell'Infanzia Mazzucchelli;
- Scuola Primaria Dasso;
- Scuola Primaria Marconi

In che orari?

7.30 – 8.30 apertura / pre centro (a pagamento)

8.30 – 17.00 attività di Centro Estivo

16.30 – 17.45 post centro / uscita (offerto in fase di gara)

OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di customer satisfaction rivolta ai genitori e bambini fruitori dei Centri Estivi del Comune di Chivasso viene realizzata con l'obiettivo di avere una restituzione del gradimento del servizio da parte delle famiglie e dei bambini rispetto a vari aspetti:

- adeguatezza degli ambienti in cui si sono tenuti i Centri Estivi;
- percezione avuta dalle famiglie in merito alla relazione creata con il personale impegnato nel servizio;
- valutazione sulle attività proposte (giochi, laboratori, attività sportive, piscina) e organizzazione delle stesse.



Miglioramento continuo

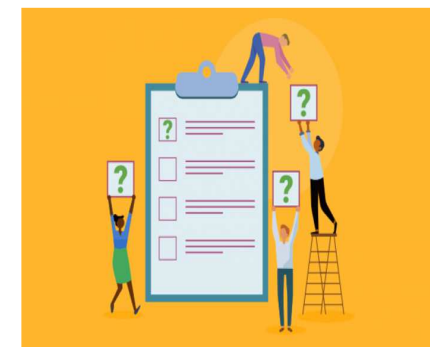
L'obiettivo finale della rilevazione della qualità percepita è ottenere un miglioramento nel tempo del servizio erogato, consentendo infatti di conoscere i relativi punti di forza e debolezza, nonché nuove e/o ulteriori esigenze delle famiglie e dei bambini, in modo tale da avere tutti gli elementi utili per poter offrire un servizio ogni anno più rispondente alle necessità di chi lo utilizza, e più a misura di genitore e soprattutto di bambino.



METODOLOGIA DI INDAGINE – Le novità

A differenza degli scorsi anni, in cui l'indagine di customer satisfaction veniva svolta direttamente dagli educatori della cooperativa Ale.mar, che consegnavano di persona ad alcuni genitori il questionario stesso, nel corso del 2021, si è provveduto alla rivisitazione della struttura del questionario di indagine e delle relative modalità di distribuzione.

2021>>>>Nuovo questionario, con più domande e strutturato per ottenere un giudizio più dettagliato delle diverse variabili che caratterizzano il servizio.



2021>>>> Compilazione del questionario on line, inviato tramite mail, direttamente dall'ufficio Istruzione, ad ognuno dei genitori fruitori del servizio.

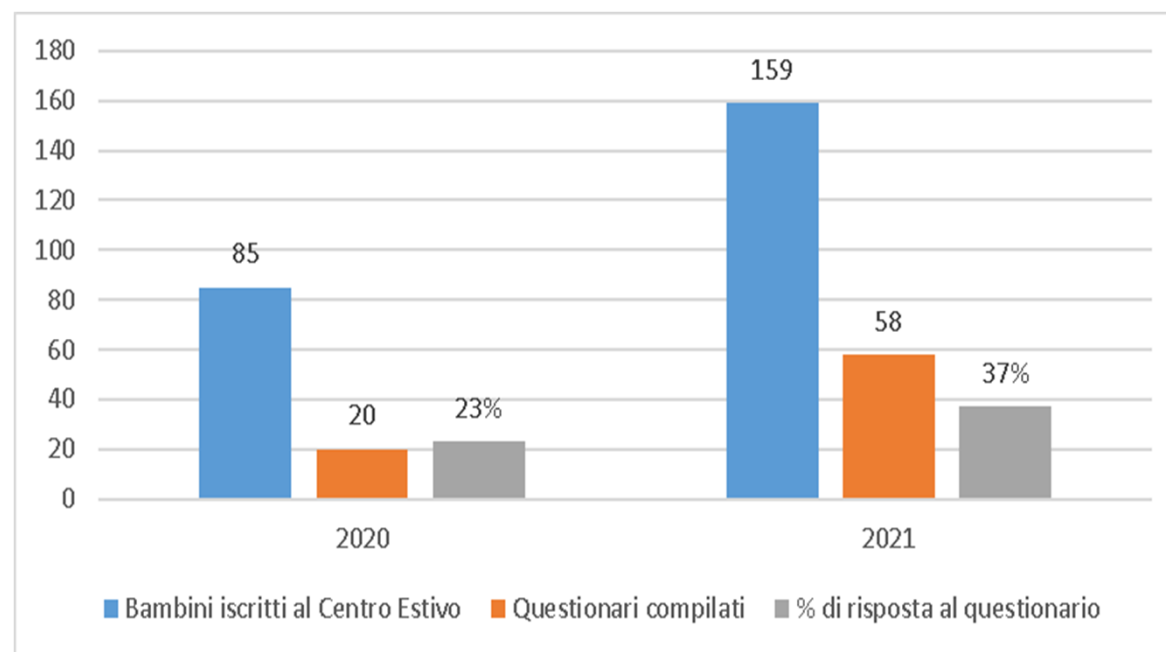
In questo modo è stato possibile raggiungere tutti i partecipanti, aumentando di conseguenza la percentuale dei questionari restituiti; anche la compilazione on line ha reso più veloce e semplice la riconsegna del questionario una volta compilato.



Risposte ricevute al questionario di customer 2020 e 2021

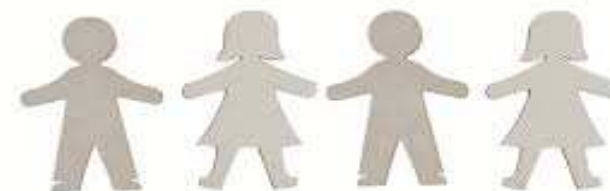
Nel 2020 la % di restituzione
del questionario è stata del 23%,
nel 2021 del 37% >>>

+ 14%



METODOLOGIA DI INDAGINE – Le novità

2021>>> A differenza degli scorsi anni, si è anche provveduto ad inserire una parte di **questionario di soddisfazione rivolto ai bambini**: con delle domande molto semplici si è cercato di capire come hanno vissuto questa esperienza, se si sono sentiti coinvolti, ascoltati e a loro agio in modo tale da avere una valutazione il più completa possibile del servizio offerto da parte di tutti i fruitori, sia diretti (bambini) che indiretti (genitori), che consentisse quindi di avere un quadro ancora più esaustivo su come il servizio è stato vissuto da tutti i destinatari.



QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

PRIMA PARTE

Caratteristiche del campione di riferimento e informazioni generali

Il Campione di riferimento (genitori che hanno risposto al questionario) ha le seguenti caratteristiche:

- -fascia di età 35-44 anni (51%);
- -cittadinanza italiana (90%);
- -titolo di studio di scuola superiore (60%);
- -lavoratore dipendente (79%).

In merito alle Informazioni generali si evince che:

- il 58% dei genitori ha bambini che frequentano la scuola primaria;
- il 33% dei bambini ha frequentato il Centro Estivo della Primaria Marconi, il 29% della Primaria Dasso, il 26% della materna Mazzucchelli e il 12% della materna Bambi.



Altre informazioni generali

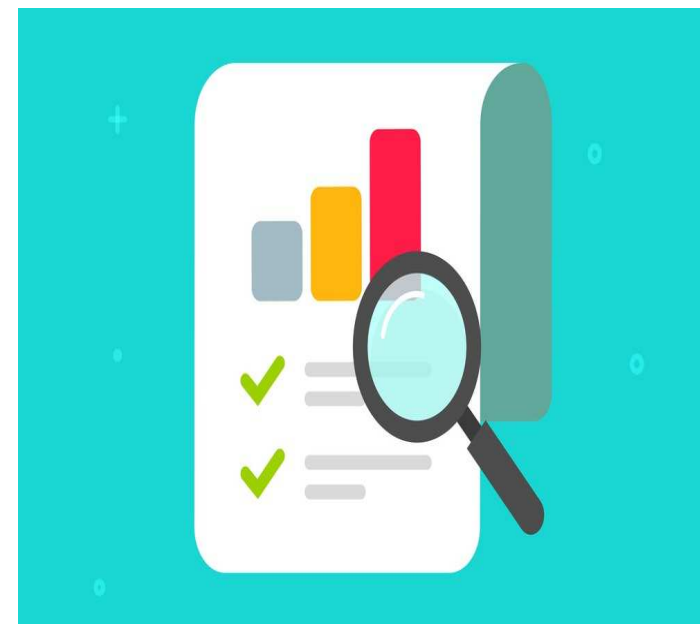
➔ Il motivo principale di utilizzo del servizio di Centro Estivo è rappresentato dalle *esigenze lavorative ed organizzative familiari* (86,2%)

➔ La scelta del Centro Estivo Comunale è stata dettata per il 46,6% da una motivazione legata alla vicinanza all'abitazione/luogo di lavoro

➔ Anche la fiducia nella cooperativa che gestisce le attività, è stata una motivazione valida per la scelta del Centro Estivo per il 27,6% di genitori che ha risposto

➔ Il 51% dei genitori che ha risposto, ha usufruito del servizio anche lo scorso anno

★ **Il 46% dei genitori che ha già utilizzato il Centro Estivo negli anni scorsi ha ritenuto complessivamente migliorato il servizio nel corso del 2021**



QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION - SECONDA PARTE

Misurazione del giudizio di *soddisfazione, importanza, aspettative*

SODDISFAZIONE

Per determinare la qualità percepita è stato chiesto agli utenti quanto fossero soddisfatti (con un giudizio da 1 a 10) per ognuna delle variabili che compongono il servizio, ovvero:

- **struttura/ambiente fisico**: adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo; adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo
- **organizzazione**: comodità orari; adeguatezza periodo di apertura; tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...); adeguatezza costo settimanale rispetto al servizio ricevuto; rispetto delle norme di sicurezza previste a causa del Covid-19; qualità/quantità del servizio mensa;
- **proposta educativa**: proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini; organizzazione dei tempi delle attività della giornata (gioco, pasto, riposo/compiti); attività svolta in piscina;
- **personale educatore**: competenza e preparazione degli educatori; affidabilità degli educatori; attenzione nei confronti del bambino/a.

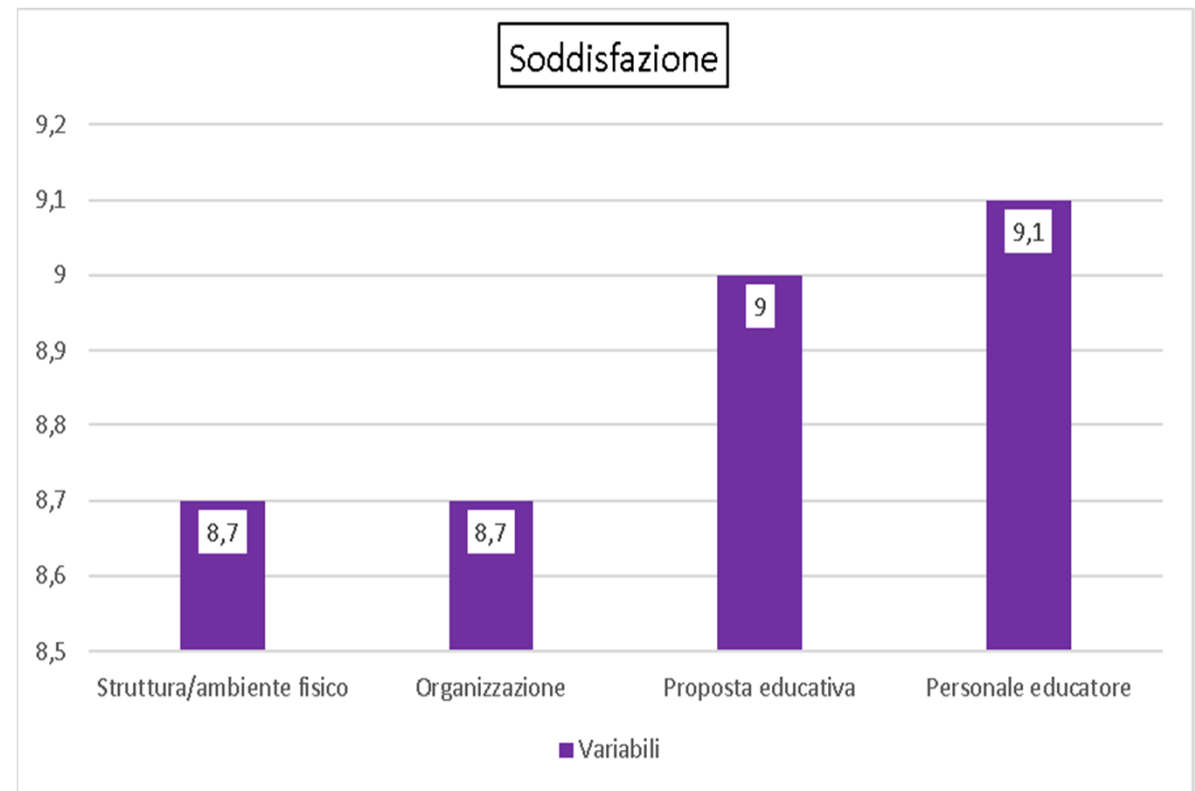
La media ricavata dai vari punteggi di soddisfazione riferiti alle variabili analizzate ha definito l'indice di soddisfazione (**Indice Customer Satisfaction**).

Giudizio medio di soddisfazione dei genitori rispetto alle macro variabili analizzate (voto da 1 a 10)

➔ Le diverse variabili analizzate nel questionario hanno ottenuto in media un giudizio di soddisfazione da parte dei genitori piuttosto elevato, ovvero da un minimo di 8,7 ad un massimo di 9,1.

➔ Gli aspetti che hanno ottenuto un *giudizio di soddisfazione media più basso* sono stati la **struttura/ambiente fisico e l'organizzazione**; quello invece che ha *soddisfatto di più* è stato il **personale educatore**.

Indice di Customer Satisfaction = 8,9

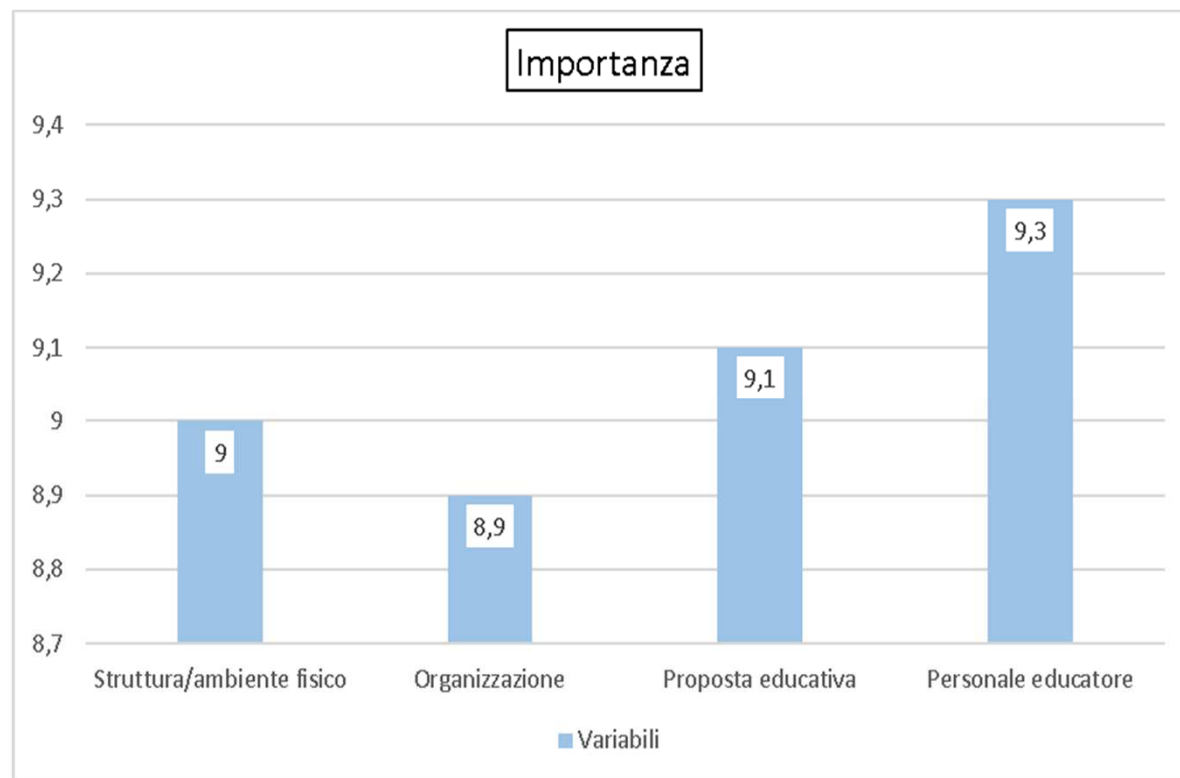


Importanza

E' stato richiesto ai genitori di esprimere un *giudizio sull'importanza* data alle diverse variabili già analizzate dal punto di vista della soddisfazione.


➔ Le diverse variabili, analizzate dai genitori sul profilo dell'importanza, hanno ottenuto anche in questo caso valori piuttosto elevati, ovvero da un minimo di 8,9 ad un massimo di 9,3.

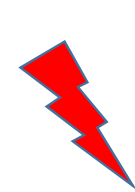
➔ L'aspetto che è stato valutato *meno importante* è stato l'**organizzazione**; quello invece considerato *più importante* è stato il **personale educatore**.



Soddisfazione e importanza delle singole variabili

Ogni macro variabile analizzata nel questionario, ovvero struttura/ambiente fisico, organizzazione, proposta educativa e personale educatore, è a sua volta composta da **sotto categorie di variabili** che sono state analizzate con delle domande specifiche sia dal punto di vista della soddisfazione sia dell'importanza.

 E' stato misurato anche lo **scarto (cioè la differenza) tra i valori di soddisfazione e quelli di importanza** per ogni micro variabile: serve a definire quali sono gli aspetti da attenzionare maggiormente e da migliorare.

 I casi in cui si ottiene uno scarto tra soddisfazione e importanza negativo e con valore più elevato rispetto agli altri, significa che si è ottenuta una soddisfazione più bassa rispetto all'importanza e sarà necessario attuare delle misure che siano in grado di ridurre questo gap e renderlo il minore possibile.

Soddisfazione: quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio migliore?



- 1.** Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...), punteggio **9,3**
- 2.** Affidabilità degli educatori; punteggio **9,2**
- 3.** Comodità orari, punteggio **9,2**

Soddisfazione – quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio peggiore?

1. Qualità/quantità del servizio mensa, punteggio 7,8
2. Adeguatezza periodo di apertura, punteggio 8,3
3. Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo, punteggio 8,5

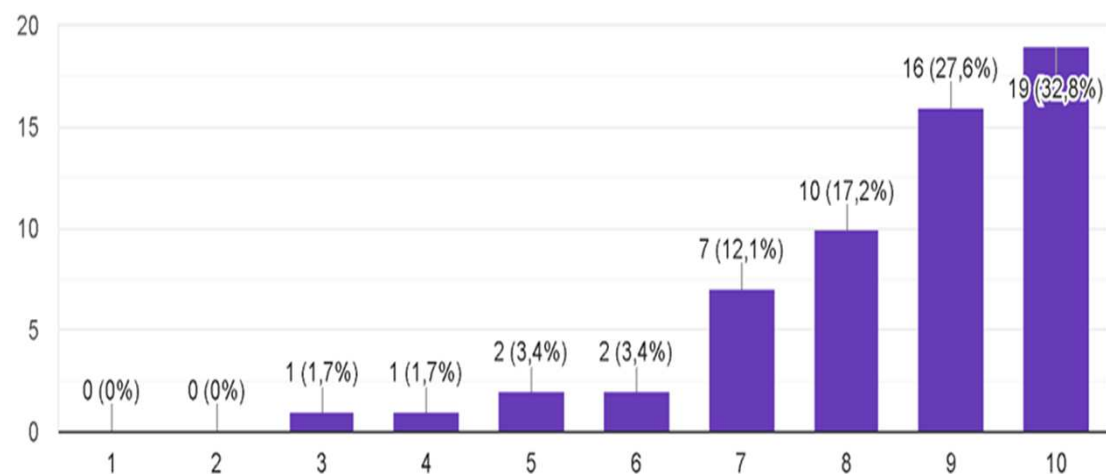


Dettaglio risposte su qualità/quantità servizio mensa

Il punteggio medio peggiore ottenuto (7,8) è comunque da considerarsi in una scala di valori da zero a dieci, come valore discreto/quasi buono. Con particolare riferimento alla domanda sulla qualità/quantità del servizio mensa infatti, delle 58 risposte totali date, solo 4 sono risultate essere inferiori alla sufficienza (6), mentre 54 risposte sono state date con voto dal 6 al 10.

Qualità/quantità del servizio mensa

58 risposte



Importanza – quali singole variabili sono state considerate più importanti?

1. Competenza e preparazione degli educatori; punteggio **9,3**
2. Affidabilità degli educatori, punteggio **9,3**
3. Attenzione nei confronti del bambino/a, punteggio **9,3**



Importanza – quali singole variabili sono state considerate meno importanti?

1. Qualità/quantità del servizio mensa, punteggio 8,5
2. Adeguatezza periodo di apertura, punteggio 8,8
3. Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo, punteggio 8,9



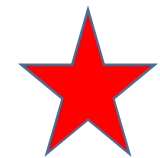
Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto minore?

1. Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es programma settimanale, orari...), scarto 0



2. Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini,
scarto 0

3. Affidabilità degli educatori, scarto -0,1



Gli aspetti per cui non si è verificato nessuno scarto tra il livello di soddisfazione e quello di importanza, quindi una perfetta corrispondenza tra le due voci, sono stati la chiarezza delle informazioni fornite e le proposte educative e gioco; un scarto, seppur minimo, si è registrato per l'affidabilità degli educatori, per cui la soddisfazione è stata inferiore all'importanza di 0,1.




Tra le variabili con minore scarto, la tempestività delle informazioni e l'affidabilità degli educatori, sono state considerate anche tra le tre voci più soddisfacenti del servizio offerto (pag.14), quindi questo è un ottimo risultato.


Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto maggiore?

- 1.** Qualità/quantità del servizio mensa, scarto **-0,7**
- 2.** Adeguatezza periodo di apertura, scarto **-0,5**
- 3.** Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo, scarto **-0,4**





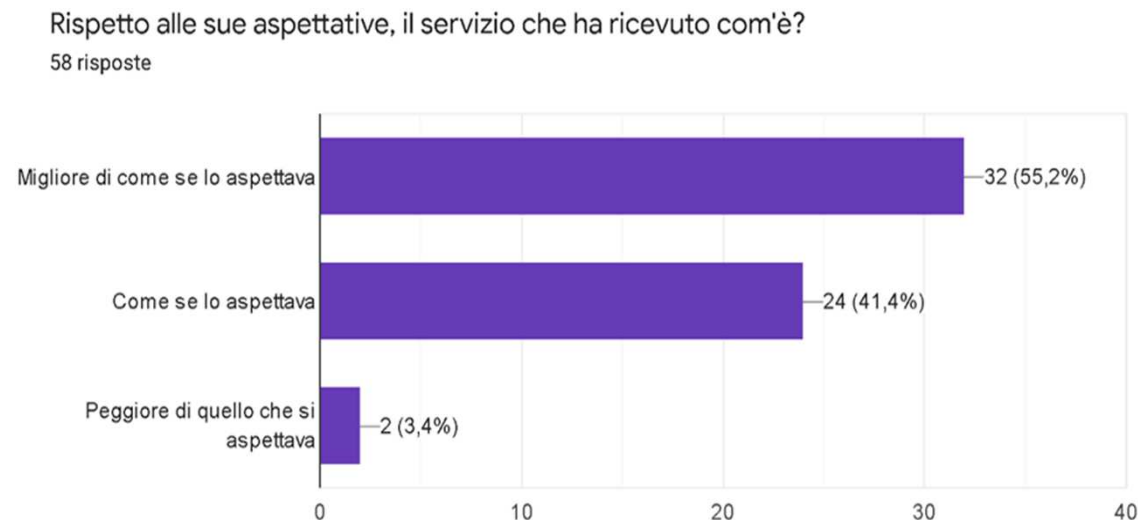
Gli aspetti per i quali si è verificata una differenza maggiore tra il livello di soddisfazione ottenuto e l'importanza data sono stati la qualità/quantità del servizio mensa, l'adeguatezza del periodo di apertura e della struttura.



Quindi, anche se queste tre singole variabili sono state considerate le meno importanti (pag.18), in quanto gli aspetti presi maggiormente in considerazione per importanza sono stati quelli relativi al Personale educatore (pag.17), hanno comunque registrato lo scarto più elevato rispetto al livello di soddisfazione, ottenendo tra l'altro anche il peggior punteggio in termini di soddisfazione in generale (pag.15); sono quindi **gli aspetti da tenere in maggior considerazione in vista di eventuali misure migliorative del servizio.**

Aspettative

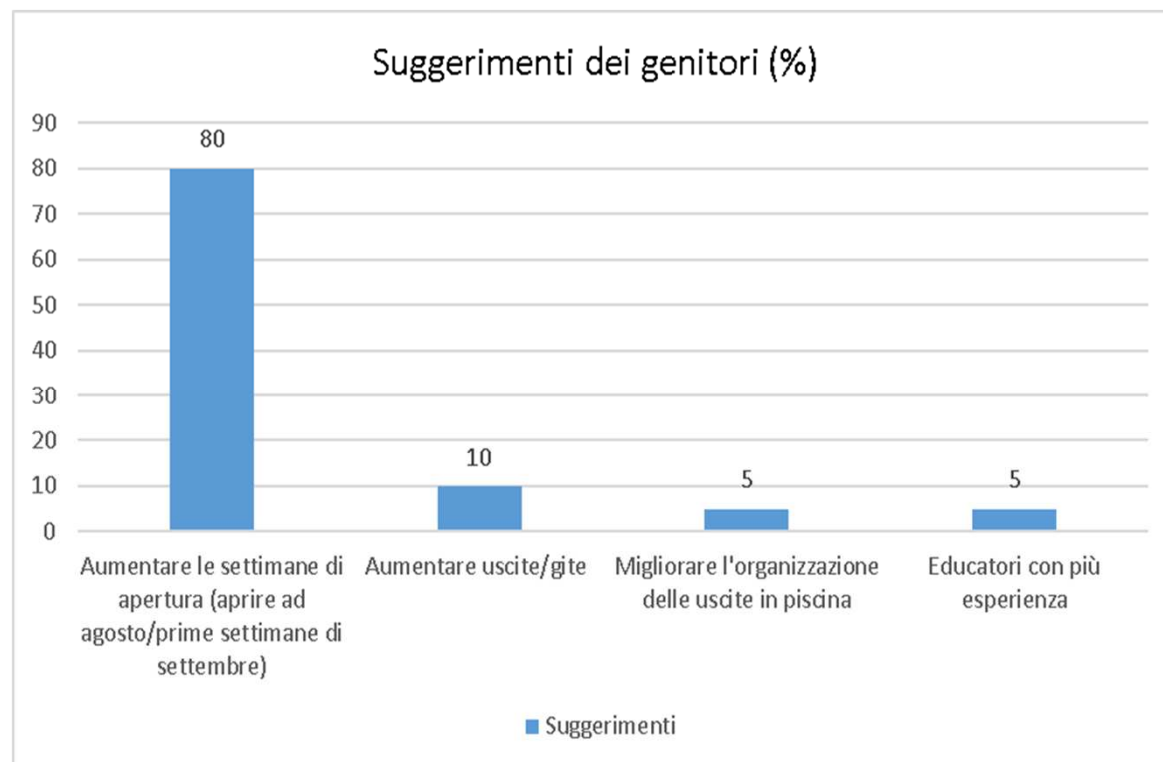
Nel 55% dei casi, i genitori hanno ritenuto che il servizio ricevuto fosse migliore di come se lo aspettavano; solo il 3% dei genitori ha trovato il servizio peggiore delle aspettative.



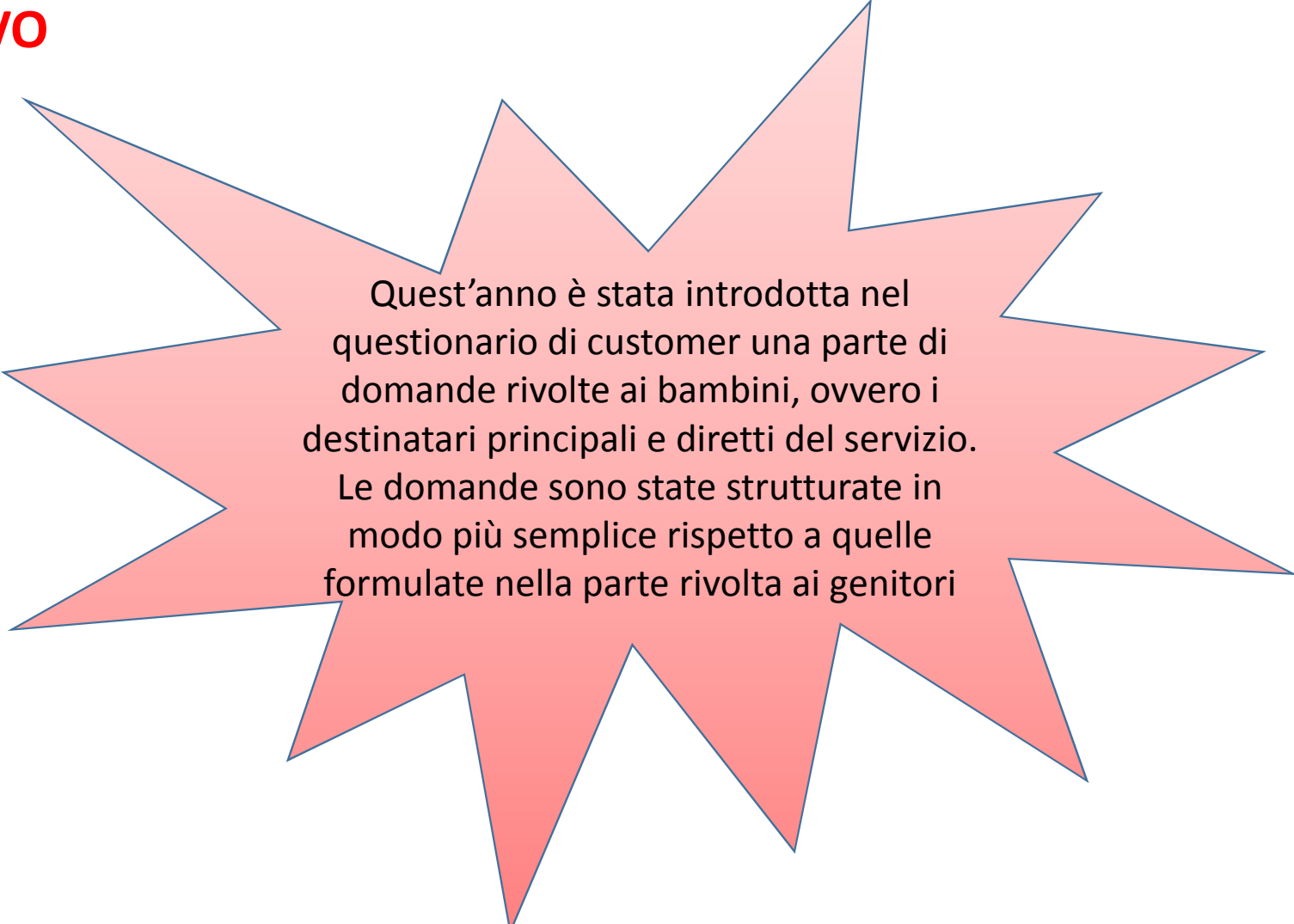
Suggerimenti dei genitori

Nella parte finale del questionario è stato richiesto ai genitori di fornire eventuali segnalazioni o suggerimenti utili a migliorare il servizio offerto. Quasi la totalità dei genitori ha richiesto di aumentare le settimane di apertura del centro, sia ad agosto che ad inizio settembre fino all'inizio della scuola.

Anche questo può essere considerato come elemento di cui tenere conto in un'ottica di miglioramento del servizio offerto.



QUESTIONARIO A CURA DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL CENTRO ESTIVO



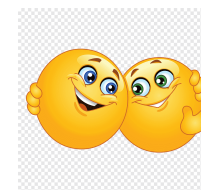
Quest'anno è stata introdotta nel questionario di customer una parte di domande rivolte ai bambini, ovvero i destinatari principali e diretti del servizio. Le domande sono state strutturate in modo più semplice rispetto a quelle formulate nella parte rivolta ai genitori

Le risposte dei bambini- Le % più alte

84% dei bambini che ha risposto al questionario si è divertito



86% dei bambini si è trovato bene con gli educatori



91% ha apprezzato l'attività in piscina



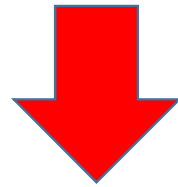
93% si riscriverebbe l'anno prossimo al Centro



Le risposte dei bambini- Le % più basse

33% dei bambini si è sentito *abbastanza* coinvolto nelle attività

30% si è sentito *quasi sempre* aiutato in caso di difficoltà



Aspetti su cui porre maggiore attenzione in un'ottica di miglioramento del servizio

Ringraziamenti

Si ringraziano i genitori e i bambini che hanno partecipato a questa indagine di customer satisfaction compilando il questionario.

Si ringrazia inoltre l'Ufficio Istruzione per la collaborazione nell'organizzazione e preparazione dell'indagine e l'Ufficio Informatico per il supporto tecnico fornito.