



REPORT DI ANALISI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



CENTRO ESTIVO COMUNALE 2022



INTRODUZIONE

Obiettivo

L'indagine di customer satisfaction rivolta ai genitori e bambini fruitori del Centro Estivo 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 è tenuto il Centro Estivo;
- 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.

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.

Il servizio Centro Estivo

L'estate per i bambini è il tempo delle vacanze, il momento in cui è possibile esprimersi liberamente, lontano dalle scadenze, dai compiti, dalle lezioni; è il momento più sospirato, perché ci si può ritrovare con gli amici in spazi e in tempi dilatati; tuttavia se lasciato a sé stesso, rischia di diventare tempo di noia, facilmente trasformabile in monotonia e per alcuni bambini in tempo di solitudine. Affinché il piacere del bambino di stare con gli amici e di giocare diventi un momento di crescita personale, un modo per scoprire e approfondire i rapporti umani e possa essere riconosciuto come un diritto di tutti i bambini, è necessario pensare e progettare spazi e tempi che ne rendano possibile la sussistenza. Considerato l'aumento del numero di iscritti al Centro, verificatosi nel corso del 2022, il servizio è stato reso dalla cooperativa Ale.Mar ma si è resa necessaria anche la collaborazione della cooperativa Start.

Il Centro Estivo si è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia e della scuola primaria, con possibilità di estendere la partecipazione ai ragazzi delle scuole secondarie di primo grado, in seguito all'accertamento della disponibilità di luoghi e risorse.

Il Centro Estivo ha strutturato le sue attività nel mese di Giugno, Luglio.

In particolare, sono state previste:

- 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

Le sedi scolastiche in cui si sono svolti i servizi di Centro estivo 2022 sono state le seguenti:

- Scuola dell'Infanzia Peter Pan;
- Scuola dell'Infanzia Mazzucchelli;
- Scuola Primaria Dasso;
- Scuola Primaria Marconi

La giornata tipo è stata strutturata sui seguenti orari di apertura:

7.30 – 8.30 pre centro (a pagamento)

8.30 – 16.30 attività di Centro Estivo

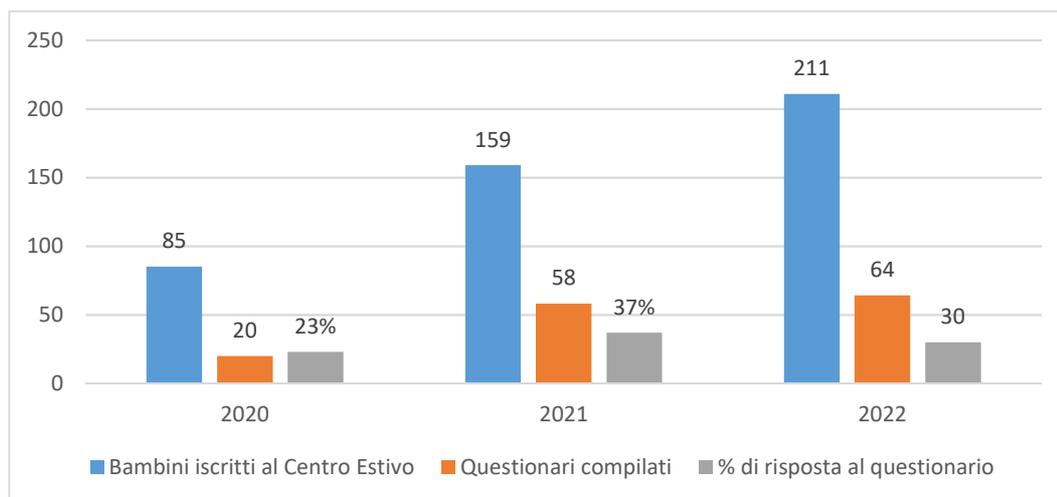
16.30 – 17.30 post centro (offerto in fase di gara)

Metodologia di indagine di customer satisfaction

Come già accaduto nel 2021, l'indagine di customer satisfaction (**Allegato 1**) ha previsto la compilazione del questionario on line, inviato tramite mail 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.

Nel 2020 infatti sono stati compilati 20 questionari su 85 partecipanti (23%), nel 2021 ne sono stati compilati 58 su 159 partecipati (37%), registrando quindi un aumento del 14%; nel 2022 invece ne sono stati compilati 64 su 211 partecipanti (30%), registrando quindi rispetto al 2021 una lieve diminuzione nella partecipazione del 7%.

Risposte ricevute al questionario di customer 2020, 2021 e 2022



Come nel 2021, si è anche provveduto ad inserire una parte di questionario di indagine di soddisfazione rivolto direttamente ai destinatari principali del servizio, ovvero i *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 completo ed esaustivo su come il servizio sia stato vissuto da tutti i destinatari.

Più precisamente sono stati inviati via mail n.211 questionari di soddisfazione, quindi a tutti gli iscritti al servizio; il questionario è stato compilato direttamente on line durante l'ultima settimana di luglio.

Il modello di questionario di customer satisfaction utilizzato, ha valutato la qualità attraverso la misurazione delle diverse variabili che compongono il servizio definite lungo il processo di erogazione che sono state:

- la struttura e l'ambiente fisico;
- l'organizzazione;
- la proposta educativa;
- il personale educatore.

L'iter di analisi dei risultati si concluderà con la condivisione dei risultati stessi con il servizio interessato, la Giunta, le cooperative Ale.mar e Start, i genitori che hanno risposto al questionario, e la relativa pubblicazione sul sito Amministrazione Trasparente del Comune di Chivasso.

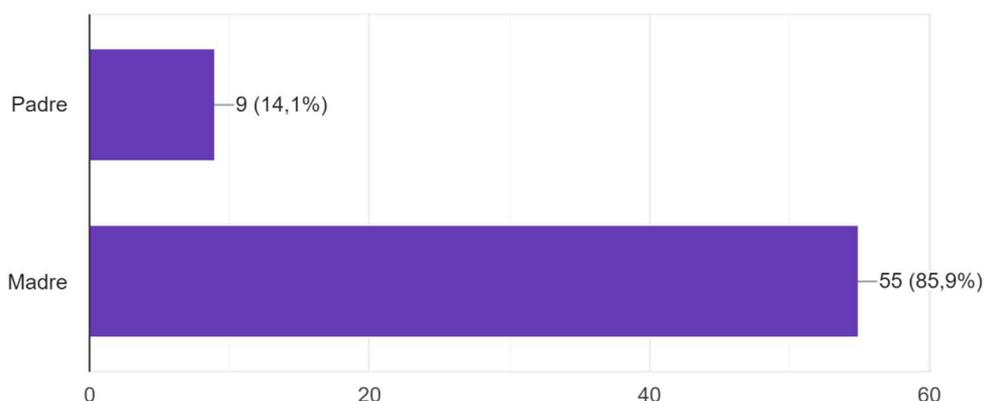
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

1.Campione di riferimento

Si illustrano di seguito le risposte relative alla prima parte del questionario relativa alle caratteristiche del campione di riferimento, ovvero i genitori che hanno partecipato all'indagine.

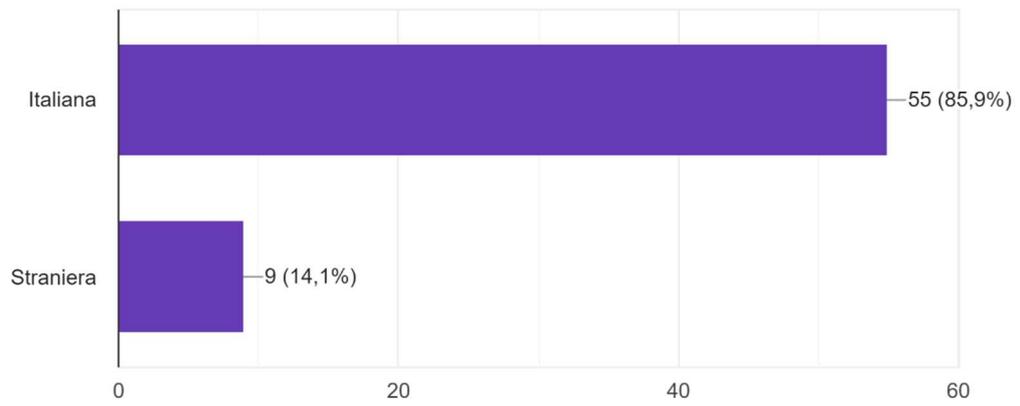
Rapporto di parentela con il bambino

64 risposte



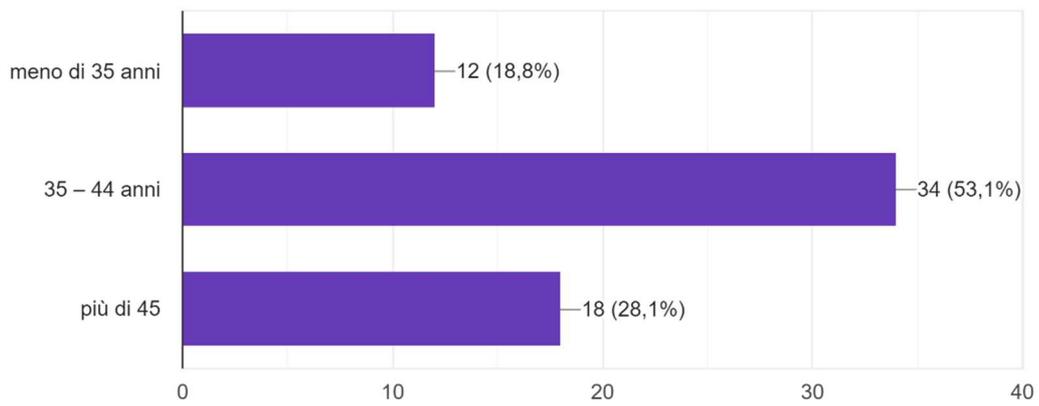
Cittadinanza

64 risposte



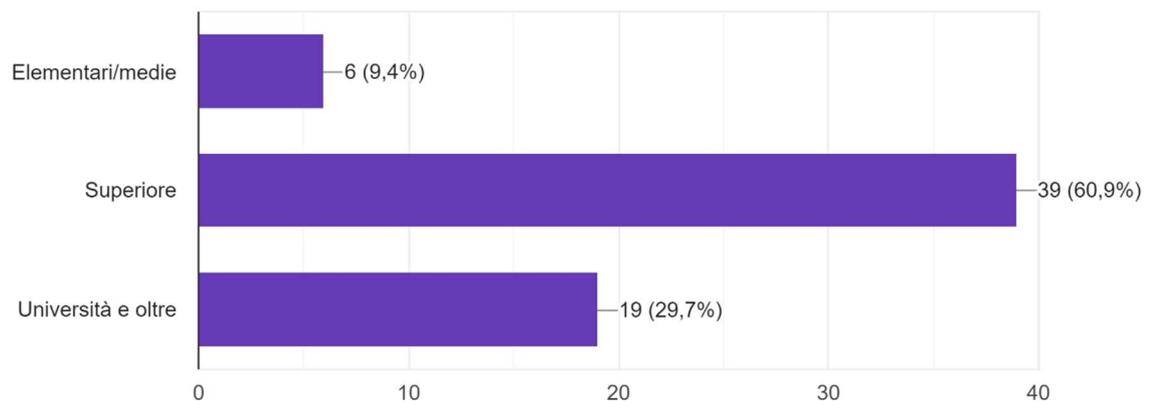
Fascia di età

64 risposte



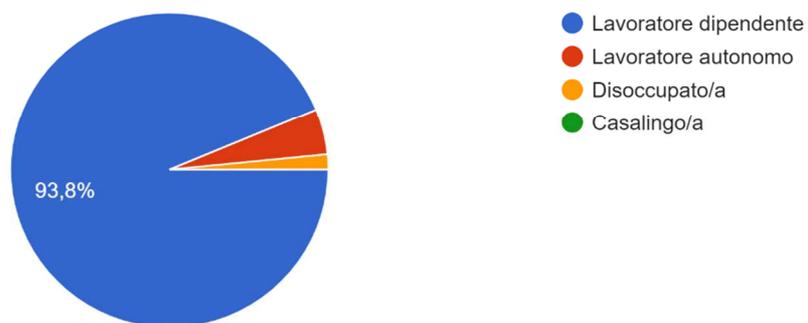
Titolo di studio

64 risposte



Occupazione

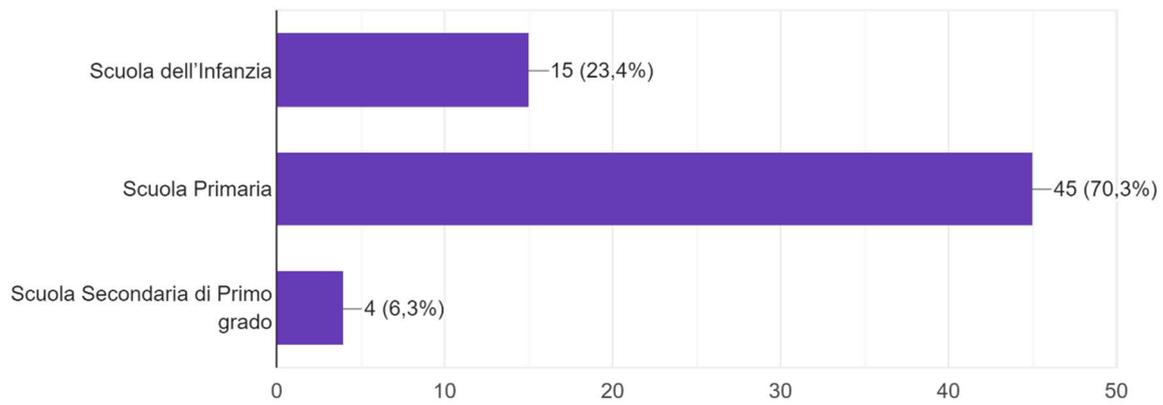
64 risposte



Informazioni generali

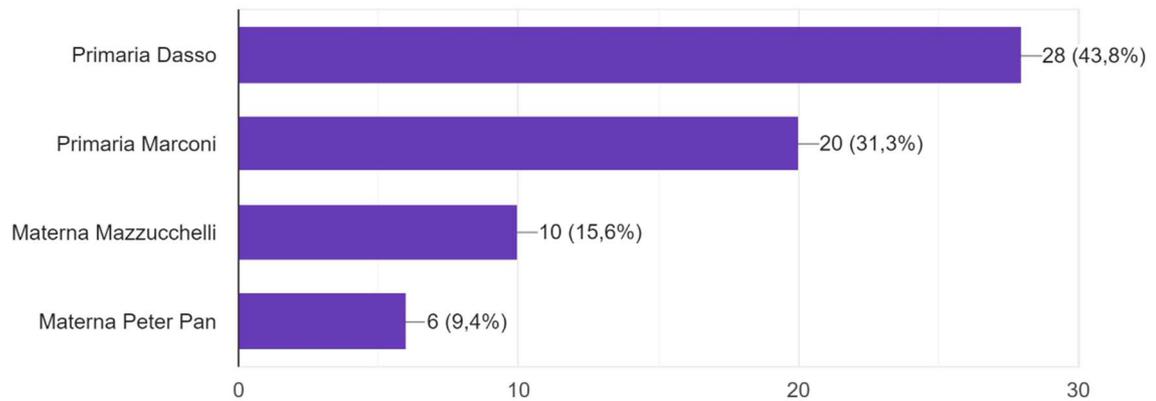
Che scuola frequenta suo figlio?

64 risposte



Presso quale delle sedi suo figlio ha frequentato il Centro Estivo?

64 risposte



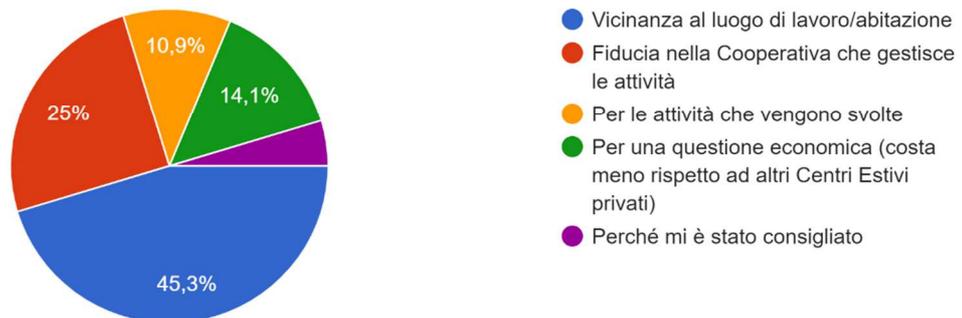
Per quali motivi ha utilizzato il servizio del Centro Estivo?

64 risposte



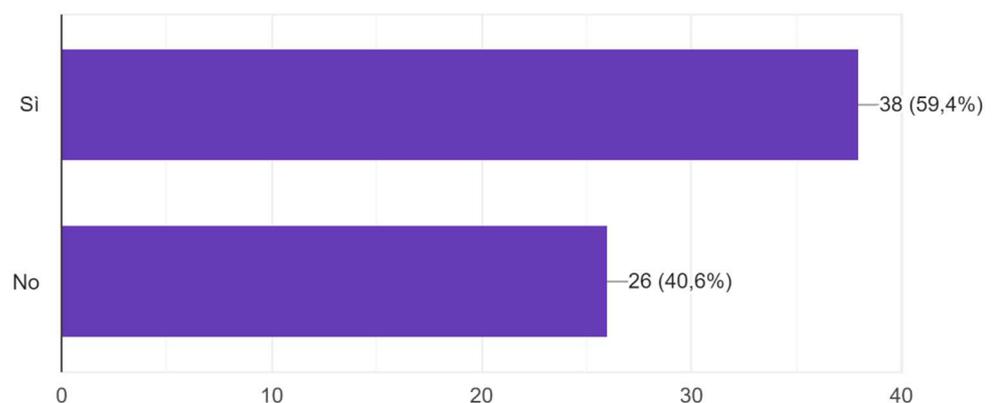
Quali elementi ha valutato nella scelta del nostro Centro Estivo?

64 risposte



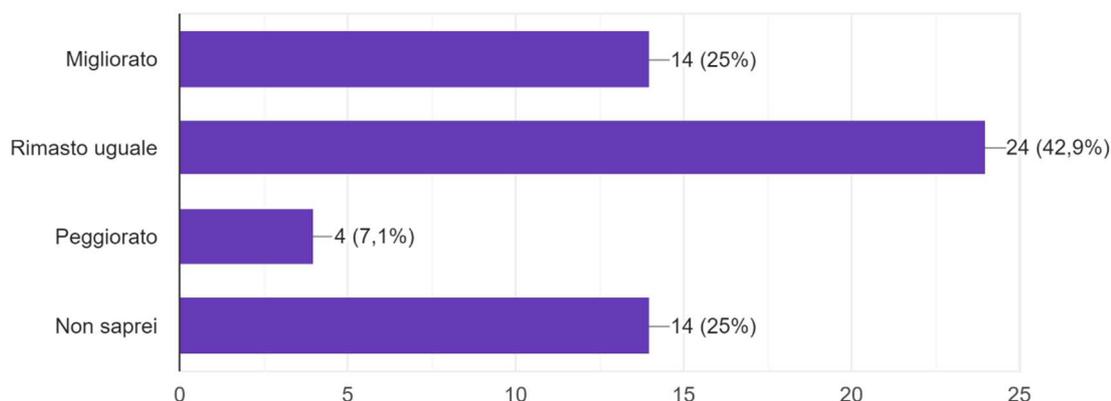
Ha usufruito del Centro Estivo anche lo scorso anno?

64 risposte



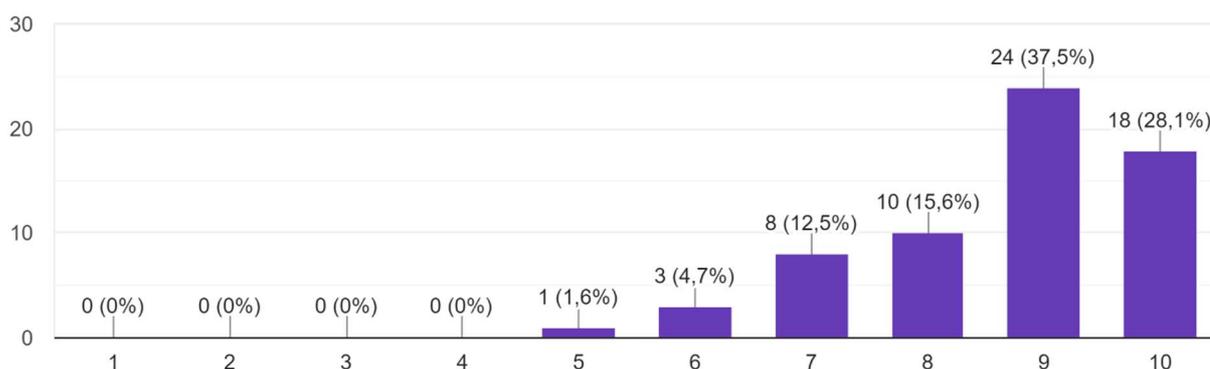
Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente:

56 risposte



Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Centro Estivo, quanto è soddisfatto

64 risposte



SINTESI SU CAMPIONE DI RIFERIMENTO ED INFORMAZIONI GENERALI

Dalle risposte ottenute nella prima parte del questionario relativa allo studio del *Campione di riferimento* e alle *Informazioni generali*, si evince che il questionario è stato compilato nella maggior parte dei casi dalla madre del bambino frequentate (86%); il Campione di riferimento ha inoltre le seguenti caratteristiche:

- fascia di età 35-44 anni (53%);
- cittadinanza italiana (86%);
- titolo di studio di scuola superiore (61%);
- lavoratore dipendente (94%).

In merito alle Informazioni generali, relativamente ai genitori che hanno compilato il questionario, si evince che:

- il 70% dei genitori partecipanti ha bambini che frequentano la scuola primaria;
- il 43% dei bambini ha frequentato il Centro Estivo della Primaria Dasso, il 31% della Primaria Marconi, il 15% della materna Mazzucchelli e il 9% della materna Peter Pan.

Il motivo principale di utilizzo del servizio di Centro Estivo è rappresentato dalle esigenze lavorative ed organizzative familiari (80%).

Per quanto riguarda la scelta del Centro Estivo Comunale, è stata dettata per il 45% da una motivazione legata alla vicinanza all'abitazione/luogo di lavoro; evidentemente, il fatto di aver dislocato il Centro Estivo in varie sedi, ha consentito di fornire più opzioni di scelta sulla sede in cui frequentare. Anche la fiducia nella cooperativa che gestisce le attività, è stata una motivazione valida per la scelta del Centro Estivo per il 25% di genitori che ha risposto; in effetti la cooperativa Ale.mar ha gestito il servizio Centro Estivo del Comune di Chivasso negli ultimi 4 anni.

Inoltre, il 59% dei genitori che ha risposto, ha usufruito del servizio anche lo scorso anno.

Il 43% dei partecipanti ritiene che il servizio, rispetto all'anno scorso, sia rimasto uguale mentre il 25% lo ritiene migliorato; alla stessa domanda, nel 2021, il 46% dei genitori che aveva già utilizzato il Centro Estivo negli anni scorsi aveva ritenuto complessivamente migliorato il servizio, quindi facendo un confronto tra i due anni, si è verificata una riduzione del 21% dei genitori che hanno ritenuto il servizio migliorato nel tempo.

2.Customer satisfaction

La seconda parte del questionario si è concentrata sulla misurazione della soddisfazione dei fruitori del servizio di Centro Estivo, che è stata misurata tenendo conto della qualità percepita del servizio ricevuto e delle aspettative e attese degli utenti stessi.

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; la media così ricavata ha definito l'indice di soddisfazione (**Indice Customer Satisfaction, ICS**).

Siccome non tutte le variabili analizzate pesano allo stesso modo, è stata considerata nel modello anche l'importanza delle diverse variabili.

Soddisfazione

E' stato richiesto ai genitori di esprimere un *giudizio di soddisfazione* relativamente alle diverse macro variabili prese in esame, ovvero:

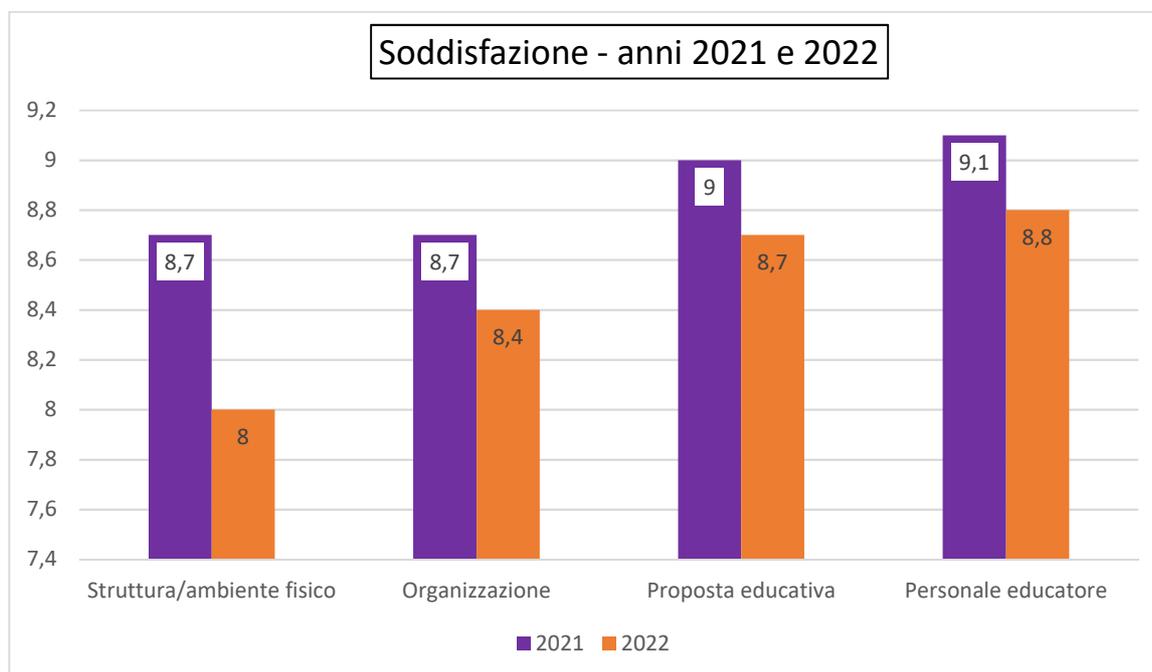
-struttura/ambiente fisico: adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo; adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo

-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; 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.

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

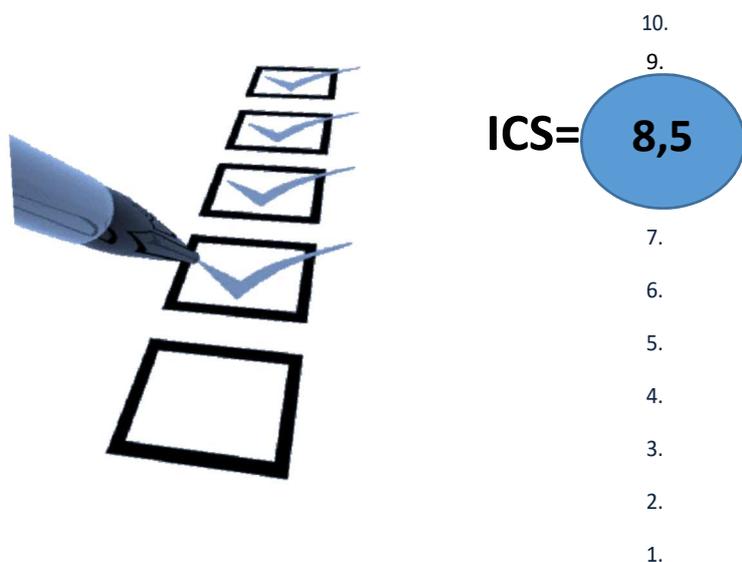


Le diverse variabili analizzate nel questionario hanno ottenuto in media un giudizio di soddisfazione da parte dei genitori buono, ovvero da un minimo di 8 ad un massimo di 9,1.

L'aspetto che ha ottenuto un giudizio di soddisfazione media più basso è stato la struttura/ambiente fisico; quello invece che ha soddisfatto di più è stato il personale educatore.

Da un confronto tra il 2021 e 2022 si può però evincere che tutte le categorie di variabili analizzate hanno subito un calo nel giudizio medio tra il 2021 e 2022; il calo più significativo è quello relativo alla struttura/ambiente fisico (-0,7).

Indice di Customer Satisfaction



Anche l'Indice di Customer Satisfaction ha subito un calo tra il 2021 e 2022; infatti nel 2021 lo stesso indice era pari a 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, ovvero:

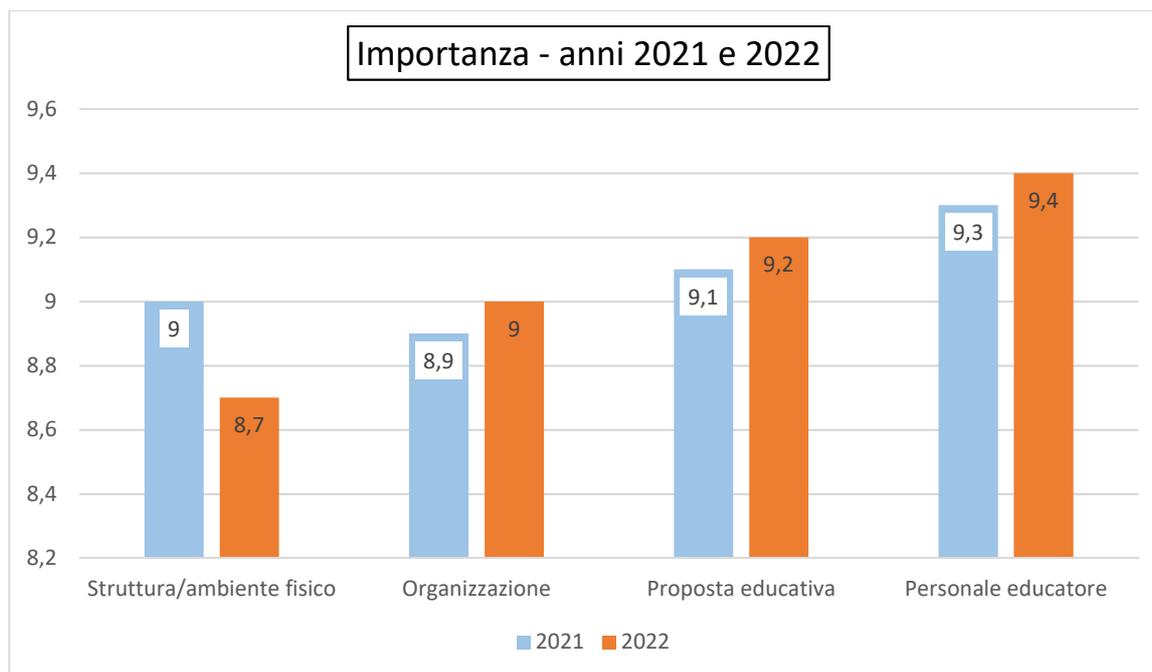
-struttura/ambiente fisico: adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo; adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo

-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; 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.

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



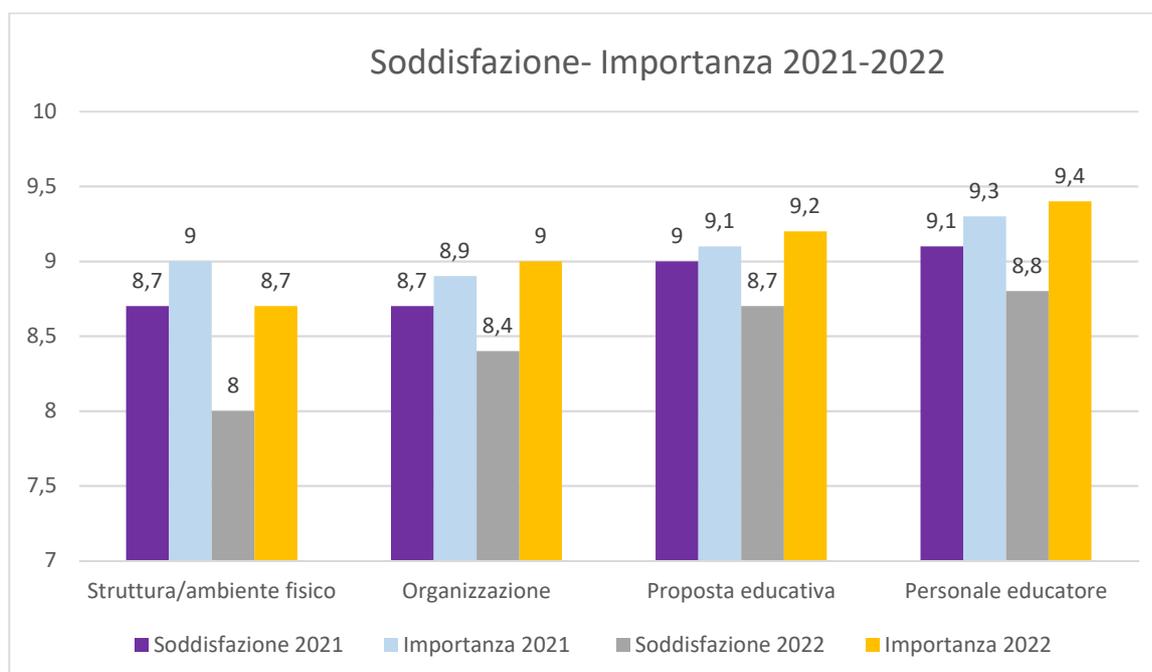
Le diverse variabili, analizzate dai genitori sul profilo dell'importanza, hanno ottenuto valori piuttosto elevati, ovvero da un minimo di 8,7 ad un massimo di 9,4.

L'aspetto che è stato valutato meno importante è stato la struttura/ambiente fisico; quello invece considerato più importante è stato il personale educatore.

Scarto tra soddisfazione e importanza

Le variabili per cui si registra uno scarto, ovvero una differenza tra il livello medio di soddisfazione e quello di importanza, sono quelle per cui è necessario porre maggiore attenzione: se ad esempio una variabile è considerata molto importante, ma presenta livello di soddisfazione basso è necessario attuare delle misure che siano in grado di ridurre questo gap e renderlo il minore possibile.

Nel caso del servizio di Centro Estivo, per quanto gli scarti misurati siano piuttosto bassi, lo scarto maggiore è quello relativo alla struttura/ambiente fisico, mentre quello inferiore è quello relativo alla proposta educativa.



Variabile generale	Scarto tra soddisfazione- importanza 2021	Scarto tra soddisfazione- importanza 2022
Struttura/ambiente fisico	-0,3	-0,7
Organizzazione	-0,2	-0,6
Proposta educativa	-0,1	-0,5
Personale educatore	-0,2	-0,6

Nel 2022, così come nel 2021, la variabile che ha ottenuto uno scarto maggiore tra soddisfazione e importanza risulta quella relativa alla struttura/ambiente fisico; quella con scarto minore invece quella relativa alla proposta educativa.

Nel confronto tra 2021 e 2022, si verifica comunque un aumento di tutti gli scarti negativi riscontrati, segno del fatto che il gap tra quanto sono soddisfatti i genitori partecipanti all'indagine, relativamente ad una variabile, e l'importanza che viene data alla stessa, risulta essere cresciuto; questo aspetto sarà da attenzionare in un'ottica di miglioramento del servizio perché rappresenta una situazione per cui evidentemente le variabili sono considerate importanti ma hanno un livello di soddisfazione in calo (come rappresentato nella tabella pag.11).

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.

Si riportano nella tabella di seguito i risultati ottenuti in termini di soddisfazione ed importanza e relativo scarto, per singola sotto categoria, utile a definire quali sono gli

aspetti da attenzionare maggiormente e da migliorare, ovvero i casi in cui si ottiene uno scarto tra soddisfazione e importanza negativo e con valore più elevato rispetto agli altri, per cui evidentemente si è ottenuta una soddisfazione più bassa rispetto all'importanza in base alle risposte fornite dai genitori.

STRUTTURA/AMBIENTE FISICO

VARIABILE	VARIABILE SINGOLA	SODDISFAZIONE MEDIA SINGOLA VARIABILE	IMPORTANZA MEDIA SINGOLA VARIABILE	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2022	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2021
Struttura/ ambiente fisico	Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo	8	8,5	-0,5	-0,4
	Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	8,1	8,8	-0,7	-0,1

Relativamente alla variabile Struttura/ambiente fisico, la singola variabile con scarto maggiore (-0,7, soddisfazione minore dell'importanza) è risultata essere l'adeguatezza dello spazio esterno rispetto alle esigenze del Centro Estivo.

Rispetto al 2021, gli scarti negativi sono aumentati.

ORGANIZZAZIONE

VARIABILE	VARIABILE SINGOLA	SODDISFAZIONE MEDIA SINGOLA VARIABILE	IMPORTANZA MEDIA SINGOLA VARIABILE	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2022	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2021
Organizzazione	Comodità orari	9	9,2	-0,2	+0,1
	Adeguatezza a periodo di apertura	8,1	9	-0,9	-0,5
	Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma)	8,9	9,3	-0,4	0

	settimanale , orari...)				
	Adeguatezza a costo settimanale rispetto al servizio ricevuto	8,6	8,9	-0,3	-0,2
	Qualità/quantità del servizio mensa	7,3	8,5	-1,2	-0,7

Relativamente all'Organizzazione, la variabile relativa alla comodità orari ha ottenuto uno scarto minore.

Lo scarto negativo più incisivo è invece quello relativo alla qualità/quantità del servizio mensa (-1,2) insieme all'adeguatezza del periodo di apertura, con uno scarto negativo abbastanza significativo (-0,9).

Anche per questo gruppo di variabili, facendo un confronto con gli scarti 2021, si può notare che nel corso del 2022 sono tutti peggiorati.

PROPOSTA EDUCATIVA

VARIABILE	VARIABILE SINGOLA	SODDISFAZIONE MEDIA SINGOLA VARIABILE	IMPORTANZA MEDIA SINGOLA VARIABILE	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2022	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2021
Proposta educativa	Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini	8,5	9,1	-0,6	0
	Organizzazione dei tempi delle attività della giornata (gioco, pasto, riposo/compiti)	8,7	9,1	-0,4	-0,1
	Attività svolta in piscina	8,9	9,2	-0,3	-0,3

Relativamente alla variabile Proposta educativa, lo scarto ottenuto tra soddisfazione e importanza più elevato è stato quello riferito alle proposte educative in linea con l'età dei bambini; quella con scarto inferiore invece è stata l'attività in piscina.

Nel confronto con il 2021, sono peggiorati tutti gli scarti tranne quello relativo all'attività in piscina che è rimasto uguale.

PERSONALE EDUCATORE

VARIABILE	VARIABILE SINGOLA	SODDISFAZIONE MEDIA SINGOLA VARIABILE	IMPORTANZA MEDIA SINGOLA VARIABILE	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2022	SCARTO SODDISFAZIONE-IMPORTANZA 2021
Personale educatore	Competenza e preparazione degli educatori	8,8	9,4	-0,6	-0,2
	Affidabilità degli educatori	8,9	9,4	-0,5	-0,1
	Attenzione nei confronti del bambino/a	8,8	9,3	-0,5	-0,2

Nel caso della variabile Personale educatore, gli scarti misurati sono piuttosto simili; il più elevato è quello relativo alla competenza e preparazione degli educatori.

Anche per la parte relativa al Personale Educatore, tutti gli scarti negativi sono aumentati.

SINTESI SODDISFAZIONE E IMPORTANZA DELLE SINGOLE VARIABILI

Analizzando tutti i punteggi medi ottenuti con riferimento alle singole categorie di variabili, facendo riferimento alla soddisfazione, all'importanza e relativo scarto, è possibile verificare quali sono gli aspetti che hanno ottenuto i 3 punteggi migliori e i 3 punteggi peggiori.

TAB.1 Soddisfazione – quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio migliore?

	VARIABILE	SODDISFAZIONE – PUNTEGGI MIGLIORI 2022	SODDISFAZIONE – PUNTEGGI MIGLIORI 2021
1.	Comodità orari	9	9,3 Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...)
2.	Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...); Attività svolta in piscina; Affidabilità degli educatori	8,9	9,2 Affidabilità degli educatori

3.	Competenza e preparazione degli educatori; Attenzione nei confronti del bambino/a	8,8	9,2 Comodità orari

Gli aspetti che hanno ottenuto punteggi più alti in soddisfazione sono perlopiù legati all'organizzazione del servizio (comodità orari e chiarezza informazioni); l'altro aspetto che ha soddisfatto di più riguarda l'affidabilità degli educatori, la loro competenza e attenzione verso i bambini nonché l'attività svolta in piscina.

Nel confronto con il 2021, si può notare come si siano confermate alcune voci (ad es. comodità orari, tempestività informazioni, affidabilità educatori) ma con un punteggio di soddisfazione più basso.

Tab.2 Soddisfazione – quali singole variabili analizzate hanno ottenuto il punteggio peggiore?

	VARIABILE	SODDISFAZIONE – PUNTEGGI PEGGIORI 2022	SODDISFAZIONE – PUNTEGGI PEGGIORI 2021
1.	Qualità/quantità del servizio mensa	7,3	7,8 Qualità/quantità del servizio mensa
2.	Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo	8	8,3 Adeguatezza periodo di apertura
3.	Adeguatezza periodo di apertura; Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	8,1	8,5 Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo

Gli aspetti che hanno ottenuto minore soddisfazione riguardano il servizio mensa (fornito dalla stessa ditta che lo fornisce durante l'anno scolastico), l'adeguatezza della struttura interna/esterna e del periodo di apertura del centro.

Facendo un confronto con il 2021, si può notare che le voci che hanno ottenuto minore soddisfazione sono le stesse ma con valori ancora più bassi, quindi, rispetto al 2021, tali voci non risultano migliorate né hanno subito modifica.

Tab.3 Importanza – quali singole variabili sono state considerate più importanti?

		IMPORTANZA – VARIABILI PIU’ IMPORTANTI 2022	IMPORTANZA – VARIABILI PIU’ IMPORTANTI 2021
1.	Competenza e preparazione degli educatori, Affidabilità degli educatori	9,4	9,3 Competenza e preparazione degli educatori
2.	Attenzione nei confronti del bambino/a, Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...)	9,3	9,3 Affidabilità degli educatori
3.	Comodità orari, Attenzione nei confronti del bambino/a	9,2	9,3 Attenzione nei confronti del bambino/a

Tra le singole variabili che sono valutate più importanti, la maggior parte compongono la categoria Personale educatore, che hanno in effetti ottenuto il punteggio più alto per importanza; anche la comodità orari e la tempestività nel fornire informazioni sono considerate tra le voci di cui tenere maggior conto.

Da un confronto con il 2021, si può notare che le voci ritenute più importanti sono rimaste pressoché le stesse: per i genitori è fondamentale poter affidare i bambini a Personale Educatore competente.

Tab.4 Importanza – quali singole variabili sono state considerate meno importanti?

		IMPORTANZA – VARIABILI MENO IMPORTANTI 2022	IMPORTANZA – VARIABILI MENO IMPORTANTI 2021
1.	Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo, Qualità/quantità del servizio mensa	8,5	8,5 Qualità/quantità del servizio mensa
2.	Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	8,8	8,8 Adeguatezza periodo di apertura
3.	Adeguatezza costo settimanale rispetto al servizio ricevuto	8,9	8,9 Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo

Le variabili considerate meno importanti sono state la qualità/servizio mensa, l’adeguatezza della struttura interna/esterna e quella del costo settimanale.

Rispetto al 2021, c'è stata una modifica delle voci considerate meno importanti in quanto l'adeguatezza del periodo di apertura è stata sostituita dall'adeguatezza del costo settimanale (che nel 2022 è rientrato nella categoria delle voci meno importanti).

Tab.5 Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto minore?

	VARIABILI	SCARTO SODDISFAZIONE/IMPORTANZA – VARIABILI CON SCARTO MINORE 2022	SCARTO SODDISFAZIONE/IMPORTANZA – VARIABILI CON SCARTO MINORE 2021
1.	Comodità orari	-0,2	0 Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...)
2.	Attività svolta in piscina, Adeguatezza costo settimanale rispetto al servizio ricevuto	-0,3	0 Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini
3.	Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma	-0,4	-0,1 Affidabilità degli educatori

Gli aspetti per cui si è ottenuto un minore scarto tra il livello di soddisfazione e quello di importanza, quindi quasi una corrispondenza tra le due voci, sono stati la comodità orari, l'attività in piscina, l'adeguatezza del costo e tempestività delle informazioni. Questi sono quindi gli aspetti che hanno dato un risultato migliore, in termini di confronto tra soddisfazione e importanza.

Nel confronto con il 2021, si evince che nel 2022 non sono più presenti voci con scarto nullo (cioè pari a 0) infatti lo scarto più piccolo è -0,2.

Tab.6 Scarto soddisfazione/importanza - quali singole variabili hanno avuto uno scarto maggiore?

	VARIABILI	SCARTO SODDISFAZIONE/IMPORTANZA – VARIABILI CON SCARTO MAGGIORE 2022	SCARTO SODDISFAZIONE/IMPORTANZA – VARIABILI CON SCARTO MAGGIORE 2021
1.	Qualità/quantità del servizio mensa	-1,2	-0,7 Qualità/quantità del servizio mensa
2.	Adeguatezza periodo di apertura	-0,9	-0,5 Adeguatezza periodo di apertura
3.	Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	-0,7	-0,4 Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo

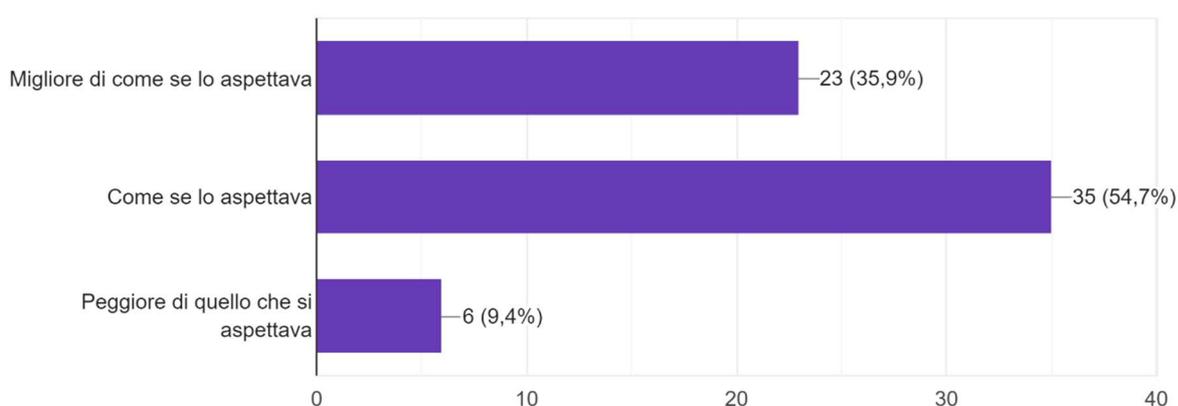
Gli aspetti per i quali si è verificata una differenza maggiore tra il livello di soddisfazione ottenuto e l'importanza, sono stati la qualità/quantità del servizio mensa, l'adeguatezza del periodo di apertura e l'adeguatezza dello spazio esterno della struttura; sono quindi gli **aspetti da tenere in maggior considerazione in vista di eventuali misure migliorative del servizio.**

Rispetto al 2022, le voci con maggiore scarto sono rimaste le stesse; c'è stata solo sostituzione della voce relativa all'adeguatezza dello spazio interno sostituita con quella riferita allo spazio esterno.

Aspettative

Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto com'è?

64 risposte



Il 55% dei genitori partecipanti al questionario ha trovato che il servizio ricevuto fosse in linea con le aspettative e il 36% lo ha invece trovato migliore.

Facendo un confronto con il 2021, si può notare che la percentuale di genitori che ha ritenuto migliorato il servizio è diminuita dal 55% (dato 2021) al 36% (dato 2022); inoltre nel 2021 solo il 3% dei genitori ha trovato il servizio peggiore delle aspettative mentre nel 2022 tale percentuale è aumentata al 9,4%.

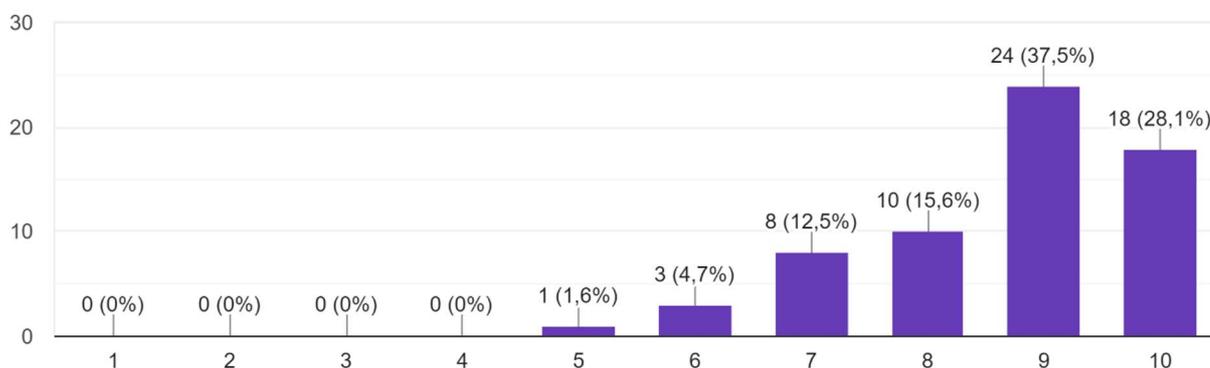
Confronto tra giudizio complessivo pre e post questionario

E' stato richiesto ai genitori di rilasciare un giudizio complessivo di soddisfazione prima di iniziare a rispondere alle domande relative alle singole variabili da analizzare (struttura/ambiente fisico, organizzazione, proposta educativa, personale educatore); lo stesso giudizio è stato poi richiesto dopo avere analizzato e risposto alle varie domande.

Domanda di giudizio pre questionario

Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Centro Estivo, quanto è soddisfatto

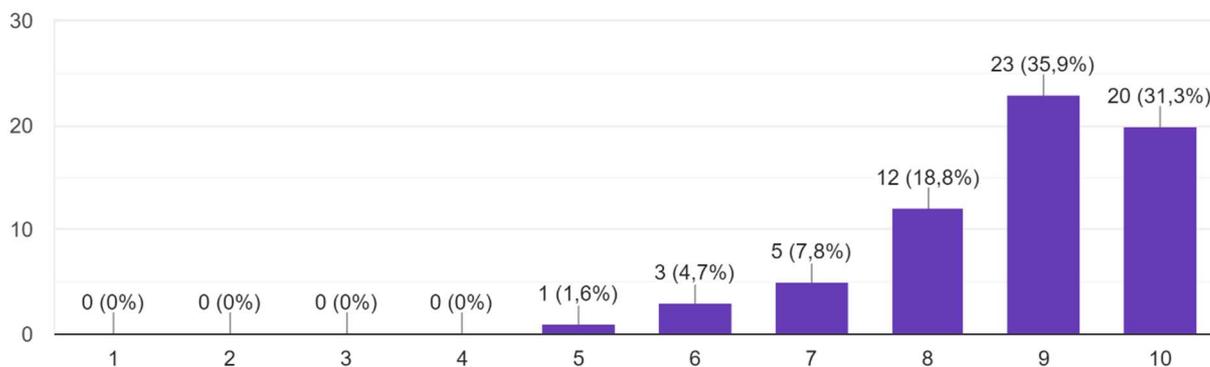
64 risposte



Domanda di giudizio post questionario

Considerando tutti gli aspetti analizzati, lei quanto è soddisfatto/a del servizio Centro Estivo?

64 risposte



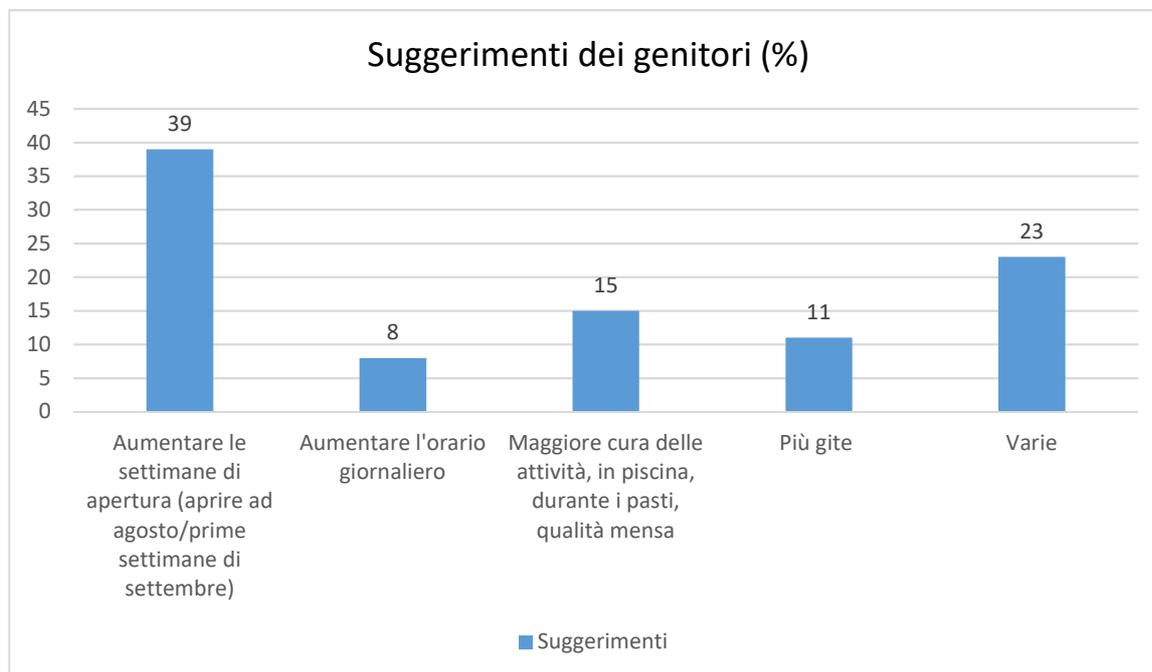
Spesso infatti, quando viene richiesto di rilasciare un giudizio complessivo dopo aver analizzato tutti i singoli aspetti che caratterizzano un servizio, tale giudizio risulta essere più alto in quanto è stato possibile effettuare un'analisi più attenta di tutte le variabili e il giudizio viene dato con una maggiore consapevolezza.

In questo caso, nella prima domanda sul giudizio (pre questionario) il 28% dei genitori ha dato un voto pari a 10, mentre nel secondo, questo dato è salito al 31%.

Facendo un confronto con il 2021, il voto finale medio dato dai genitori nel 2022 è stato 8,8 mentre nel 2021 è stato 9.

Suggerimenti

Nella parte finale del questionario, è stato richiesto ai genitori di fornire eventuali segnalazioni o suggerimenti utili a migliorare il servizio offerto.



La percentuale di segnalazioni maggiore è stata la richiesta di aumentare le settimane di apertura del centro (cosa già segnalata nel corso dell'indagine di customer effettuata nel 2021), sia ad agosto che ad inizio settembre fino all'inizio della scuola.

Tra le segnalazioni/suggerimenti vari è stato richiesto di prevedere attività più adeguate per i bambini sotto i 6 anni, di evitare uscite pomeridiane in orari caratterizzati da temperature particolarmente alte, maggiore cura nella pulizia dei piccoli, inadeguatezza della sede (scuola media), l'organizzazione della riunione di presentazione del centro con maggiore anticipo e con informazioni più certe, migliore organizzazione della festa di fine centro.

Di tutti questi elementi si dovrà tenere conto **in un'ottica di miglioramento del servizio offerto.**

Azioni di miglioramento del servizio

Alla luce dei risultati ottenuti e, in particolar modo dei punti di debolezza riscontrati, si prevede nel 2022 di attuare le seguenti misure di miglioramento:

- **individuazione delle sedi scolastiche in cui organizzare i centri estivi con maggiore anticipo, evitando modifiche relative a tali aspetti, se il servizio risulta già operativo;**
- **in caso di necessità di più di una cooperativa nella gestione del servizio, prevedere maggiori misure di coordinamento e controllo (ad es. prevedere almeno 2**

riunioni/incontri tra i responsabili delle cooperative nel periodo di svolgimento del servizio per migliorarne l'organizzazione);

- **anticipare il periodo di raccolta delle iscrizioni al servizio e relativa riunione di presentazione ai genitori;**
- **valutazione della possibilità di aumentare le settimane di servizio offerto rivedendo eventualmente le tariffe previste;**
- **previsione di almeno un controllo della qualità dei pasti da parte della Commissione mensa e/o servizio.**

3. QUESTIONARIO A CURA DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL CENTRO ESTIVO

Anche quest'anno è stata prevista 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.

DOMANDA-RISPOSTA	% 2021	% 2022
Ti sei divertito al Centro Estivo? - TANTO	84%	71%
Ti sei sentito coinvolto nelle attività organizzate? - TANTO	67%	55%
Come ti sei trovato con gli educatori? - BENE	86%	87%
Ti hanno aiutato in caso di difficoltà? - SEMPRE	70%	70%
Ti sono piaciute le attività organizzate? - TANTO	77%	54%
Ti è piaciuta l'attività in piscina? - TANTO	91%	82%
Ti riscriveresti al Centro Estivo anche l'anno prossimo? - SÌ	93%	79%

Le risposte dei bambini - confronto 2021-2022

Dal confronto delle risposte date dai bambini nel 2021 e nel 2022 si evince che, a parte le percentuali riferite alle domande sugli educatori, rimaste pressoché costanti, tutte le altre hanno ottenuto un calo nelle percentuali di bambini che hanno dato le risposte massime.

Sono quindi tutti aspetti da attenzionare per cercare di valutare le possibili cause di questo calo di gradimento.

QUESTIONARIO A CURA DEI GENITORI DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL CENTRO ESTIVO

A. PROFILO GENITORE

Rapporto di parentela con il bambino: madre padre

Cittadinanza: italiana straniera

Fascia di età:

meno di 35 anni 35 – 44 anni più di 45

Titolo di studio

Elementari/medie Superiore Università e oltre

Occupazione

Lavoratore dipendente Lavoratore autonomo Disoccupato
 Casalingo/a Altro

B. INFORMAZIONI GENERALI

Che scuola frequenta suo figlio?

Scuola dell'Infanzia

Scuola Primaria

Scuola Secondaria di Primo grado

Presso quale delle sedi suo figlio ha frequentato il Centro Estivo?

Elementare Scuola Dasso

Elementare Scuola Marconi

Materna Mazzucchelli

Materna Peter Pan

Per quali motivi ha utilizzato il servizio del Centro Estivo?

Per esigenze lavorative e organizzative familiari

Per favorire la socializzazione

E' un servizio che offre attività educative interessanti

Lo ha chiesto nostro figlio

altro....

Quali elementi ha valutato nella scelta del nostro Centro Estivo?

Vicinanza al luogo di lavoro/abitazione

Fiducia nella Cooperativa che gestisce le attività

Per le attività che vengono svolte

Per una questione economica (costa meno rispetto ad altri Centri Estivi privati)

Perché mi è stato consigliato

Ha usufruito del Centro Estivo anche lo scorso anno?

Sì

No

Se ha già utilizzato questo servizio in passato, ritiene che sia complessivamente:

Migliorato

Rimasto uguale

Peggiorato

Non saprei

C. Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Centro Estivo, quanto è soddisfatto (si prega di esprimere con una X un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso a significare un giudizio fortemente negativo, e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

D. SODDISFAZIONE (si prega di esprimere con una X un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso a significare un giudizio fortemente negativo, e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

Quanto è soddisfatto degli aspetti di seguito elencati?

STRUTTURA- AMBIENTE FISICO	SEGNARE CON UNA X IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DA 1 A 10									
Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ORGANIZZAZIONE	SEGNARE CON UNA X IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DA 1 A 10									
Comodità orari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza periodo di apertura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempestività e chiarezza delle	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...)										
Adeguatezza costo settimanale rispetto al servizio ricevuto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità/quantità del servizio mensa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PROPOSTA EDUCATIVA	SEGNARE CON UNA X IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DA 1 A 10									
Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organizzazione dei tempi delle attività della giornata (gioco, pasto, riposo/compiti)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attività svolta in piscina	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PERSONALE EDUCATORE	SEGNARE CON UNA X IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DA 1 A 10									
Competenza e preparazione degli educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Affidabilità degli educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attenzione nei confronti del bambino/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

E. **IMPORTANZA** (si prega di esprimere con una X un valore da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso a significare un aspetto di importanza minima, e 10 il più alto, espressione di massima importanza)

Per lei quanto sono importanti gli aspetti di seguito elencati?

STRUTTURA- AMBIENTE FISICO	SEGNARE CON UNA X L'IMPORTANZA CHE ATTRIBUISCE AD OGNI ASPETTO DA 1 A 10									
Adeguatezza della struttura interna rispetto alle esigenze del Centro Estivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza dello spazio esterno (cortile/giardino) rispetto alle esigenze del Centro Estivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ORGANIZZAZIONE	SEGNARE CON UNA X L'IMPORTANZA CHE ATTRIBUISCE AD OGNI ASPETTO DA 1 A 10									
Comodità orari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza periodo di apertura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite (ad es. programma settimanale, orari...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza costo settimanale rispetto al servizio ricevuto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità/quantità del servizio mensa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PROPOSTA EDUCATIVA	SEGNARE CON UNA X L'IMPORTANZA CHE ATTRIBUISCE AD OGNI ASPETTO DA 1 A 10									
Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organizzazione dei tempi delle attività della giornata (gioco, pasto, riposo/compiti)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attività svolta in piscina	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

PERSONALE EDUCATORE	SEGNARE CON UNA X L'IMPORTANZA CHE ATTRIBUISCE AD OGNI ASPETTO DA 1 A 10									
Competenza e preparazione degli educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Affidabilità degli educatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attenzione nei confronti del bambino/a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

F. Considerando tutti gli aspetti analizzati, lei quanto è soddisfatto/a del servizio Centro Estivo? (si prega di esprimere con una X un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso a significare un giudizio fortemente negativo, e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

G. Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto com'è?

Migliore di come se lo aspettava

Come se lo aspettava

Peggior di quello che si aspettava

Hai esigenze particolari e/o segnalazioni che possono esserci utili per migliorare il servizio che offriamo?

.....

.....

.....

QUESTIONARIO A CURA DEI BAMBINI FREQUENTANTI IL CENTRO ESTIVO

Ti sei divertito al Centro Estivo?

Tanto

Abbastanza

Poco

No perché....

Ti sei sentito coinvolto nelle attività organizzate?

Sì

Abbastanza

Poco

No perché....

Come ti sei trovato con gli educatori?

Bene

Abbastanza bene

Discretamente

Male perché.....

Ti hanno aiutato in caso di difficoltà?

Sì sempre

Quasi sempre

A volte

No

Ti sono piaciute le attività organizzate?

Molto

Abbastanza

Poco

No

Ti è piaciuta l'attività in piscina?

Molto

Abbastanza

Poco

No

Ti riscriveresti al Centro Estivo anche l'anno prossimo?

Sì

Forse

Non so

No

Hai suggerimenti e/o proposte per migliorare il Centro Estivo?

.....

.....

.....

