



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi Scolastici ed Educativi

Risultati sulla soddisfazione dell'iniziativa *Estate Vacanza 2022* *Novembre 2022*

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



Comune di
Milano

- 1** **Una visione d'insieme**
- 2** **Obiettivi e contesto**
- 3** **Il campione complessivo**

- 4** **Bambini: scuola primaria**
- 5** **Ragazzi: Scuola secondaria di 1° grado**
- 6** **Genitori**

1. Una visione d'insieme

Il documento espone una sintesi dei principali risultati dell'indagine svolta per rilevare la qualità percepita da parte delle bambine/i, ragazze/i e insegnanti durante i soggiorni presso le **Case Vacanza di Ghiffa, Bardonecchia, Marina di Massa e Vacciago** nell'ambito dell'iniziativa Estate vacanza Anno 2022.

La proposta è organizzata dall'Unità Case Vacanza dell'Area Servizi scolastici ed educativi ed è rivolta a minori tra i quattro e i quattordici anni, sebbene anche quest'anno, per motivi legati alla situazione pandemica, il servizio non ha potuto includere gli utenti della fascia d'età della scuola dell'infanzia.

Dal 2016 con il supporto dell'Unità Customer Intelligence, è stata avviata un'analisi qualitativa sull'intero processo di erogazione del servizio, nel rispetto della Procedura gestionale della Customer Satisfaction del SGQ del Comune di Milano, certificato in base alla norma ISO 9001:2015.

Estate vacanza è stata sospesa nel 2020 a causa della situazione pandemica e delle misure di contenimento dell'emergenza sanitaria ma nell'estate 2021 è stato possibile riprendere, se pur con alcune limitazioni, le attività.

Nelle prossime slide verranno pertanto presentati i principali risultati dell'indagine, finalizzata al monitoraggio della qualità percepita del servizio e alla definizione di eventuali interventi di presidio e di miglioramento.



2. Obiettivi e contesto

il questionario online è stato inviato ai genitori dei primi tre turni il 22 luglio e ai genitori dei turni 4-6 il 28 settembre;
la raccolta delle risposte si è conclusa il 12 ottobre 2022

Obiettivi

- Rilevare la soddisfazione degli utenti del servizio, ovvero la qualità percepita dai bambini e ragazzi che hanno partecipato all'iniziativa e dei loro genitori.
- Raccogliere valutazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio

Metodologia dell'indagine

- Il questionario online è stato inviato ai genitori in due tranches: il 22 luglio ai genitori dei bambini che hanno frequentato i primi tre turni di soggiorno e il 28 settembre ai genitori dei bambini che hanno partecipato agli ultimi tre turni.
- La soddisfazione dei bambini e dei ragazzi è stata rilevata attraverso questionari cartacei calibrati sugli specifici target coinvolti e distribuiti dagli educatori presenti nelle strutture.
- La rilevazione della soddisfazione dei genitori è stata realizzata attraverso un questionario online, inviato tramite posta elettronica; gli accessi sono stati controllati attraverso un sistema di identificativi generato dal referente informatico che ha supportato l'attività.
- I partecipanti hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 dove 1= per niente d'accordo/ per niente soddisfatto, 2 = poco d'accordo/ poco soddisfatto, 3= d'accordo/soddisfatto, 4= molto d'accordo/ molto soddisfatto.

Target di riferimento

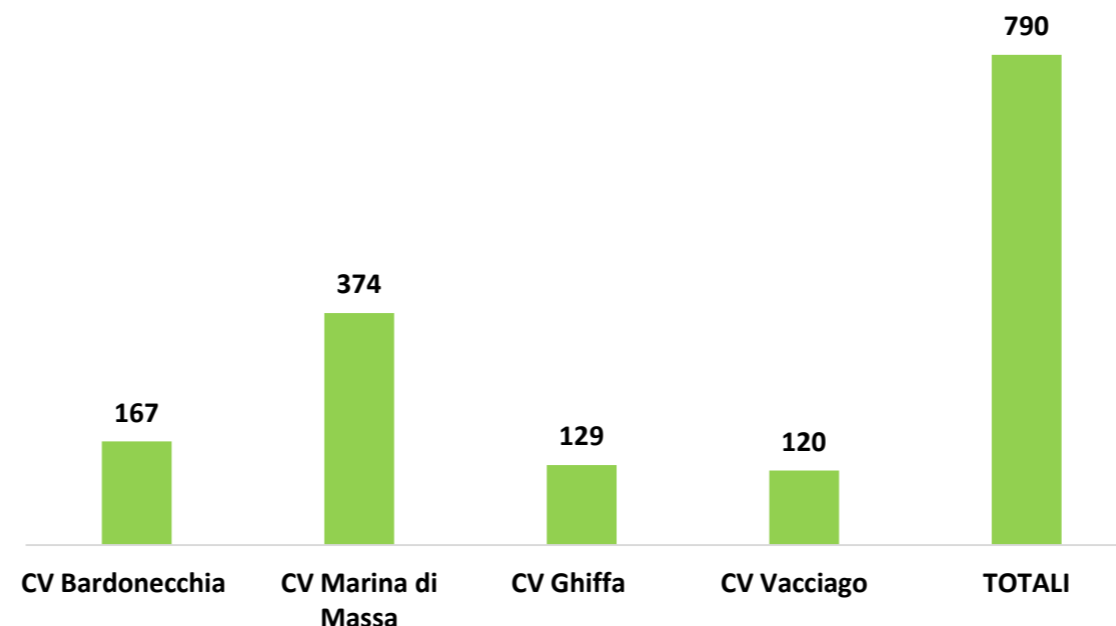
- **1798 bambini e ragazzi** hanno partecipato a Estate vacanza. Di questi **1683** hanno compilato il questionario (**93,6 %**)
- **790 genitori** hanno compilato il questionario

3. Il campione complessivo

790

Genitori rispondenti al questionario

Genitori rispondenti per casa vacanza

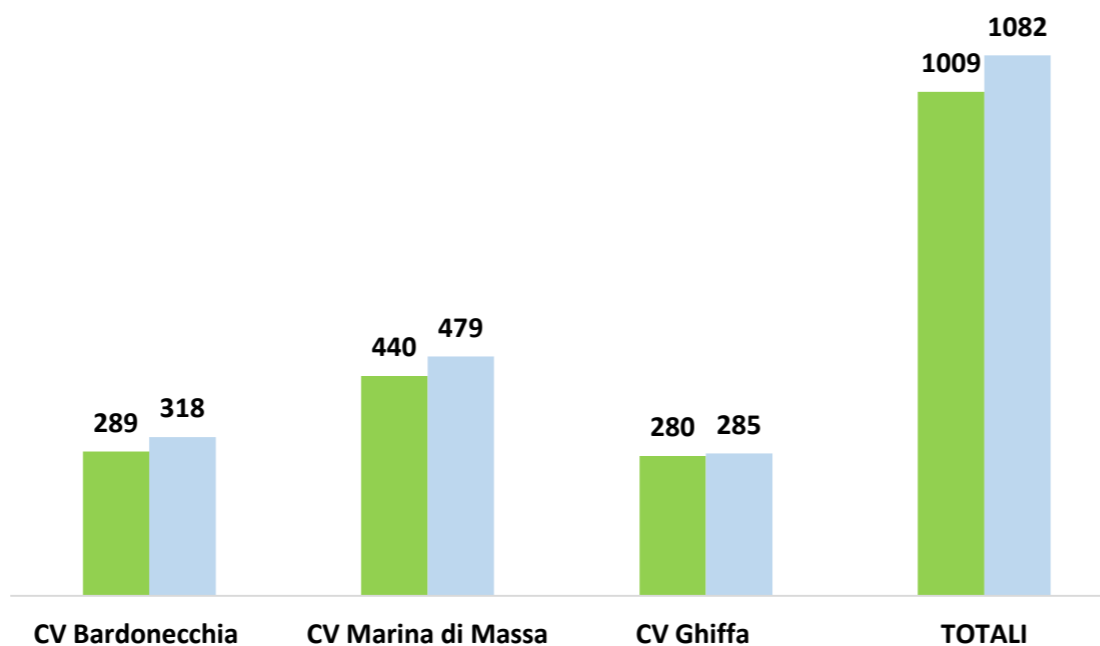


Bambini di scuola primaria rispondenti

1683

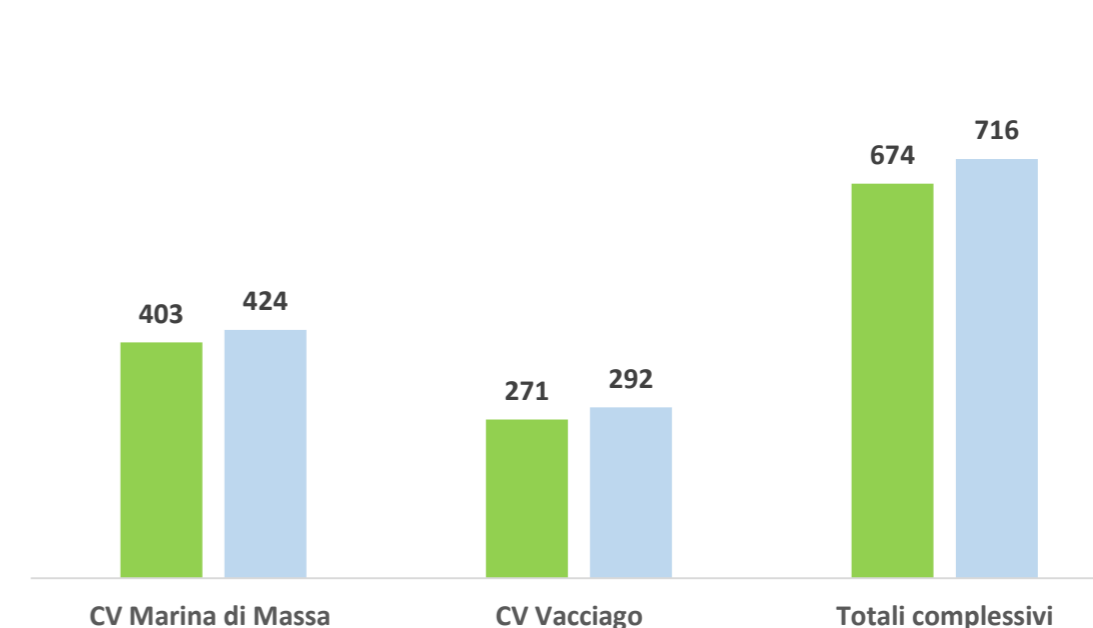
Bambini e ragazzi rispondenti al questionario

■ Questionari compilati ■ n.minori arrivati



Ragazzi di scuola secondaria rispondenti

■ Questionari compilati ■ n.minori arrivati



4. BAMBINI SCUOLA PRIMARIA

Il questionario

FREQUENZA

➤ É la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA VACANZA

➤ Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa

➤ Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

➤ Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?

➤ Consigliaresti questa vacanza ad altre bambine/bambini?

SUGGERIMENTI

➤ Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?

PER PRESENTARTI

➤ Sei una bambina o un bambino?

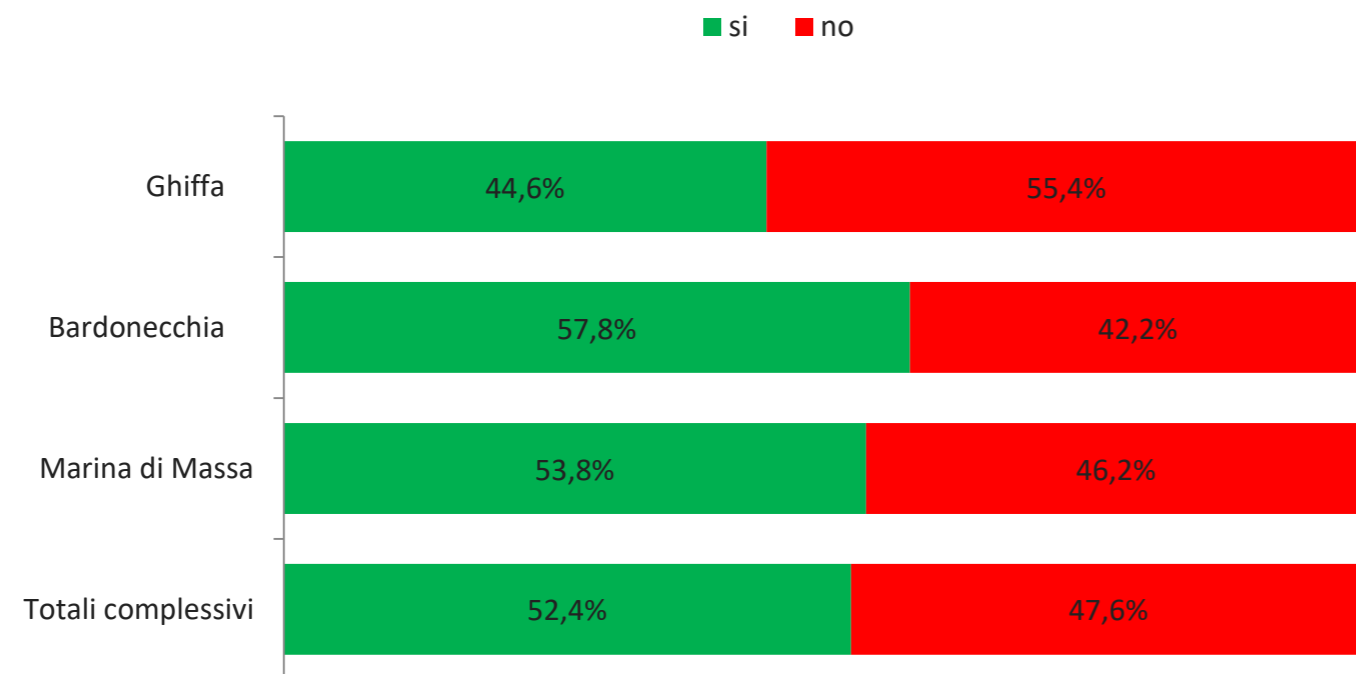
➤ Quanti anni hai?

➤ Che classe hai frequentato?

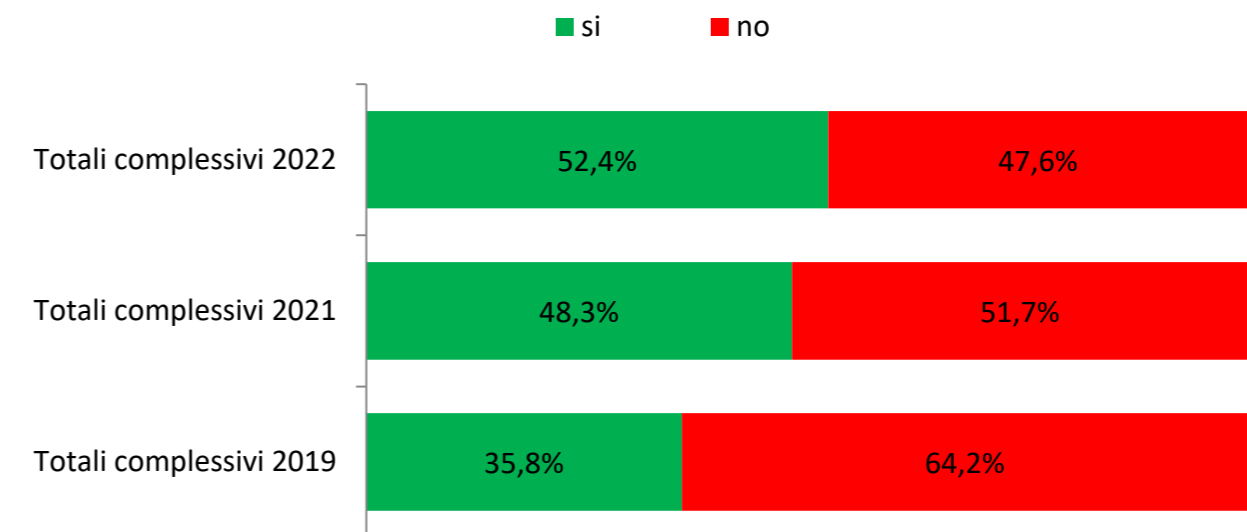
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

1 E' la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?



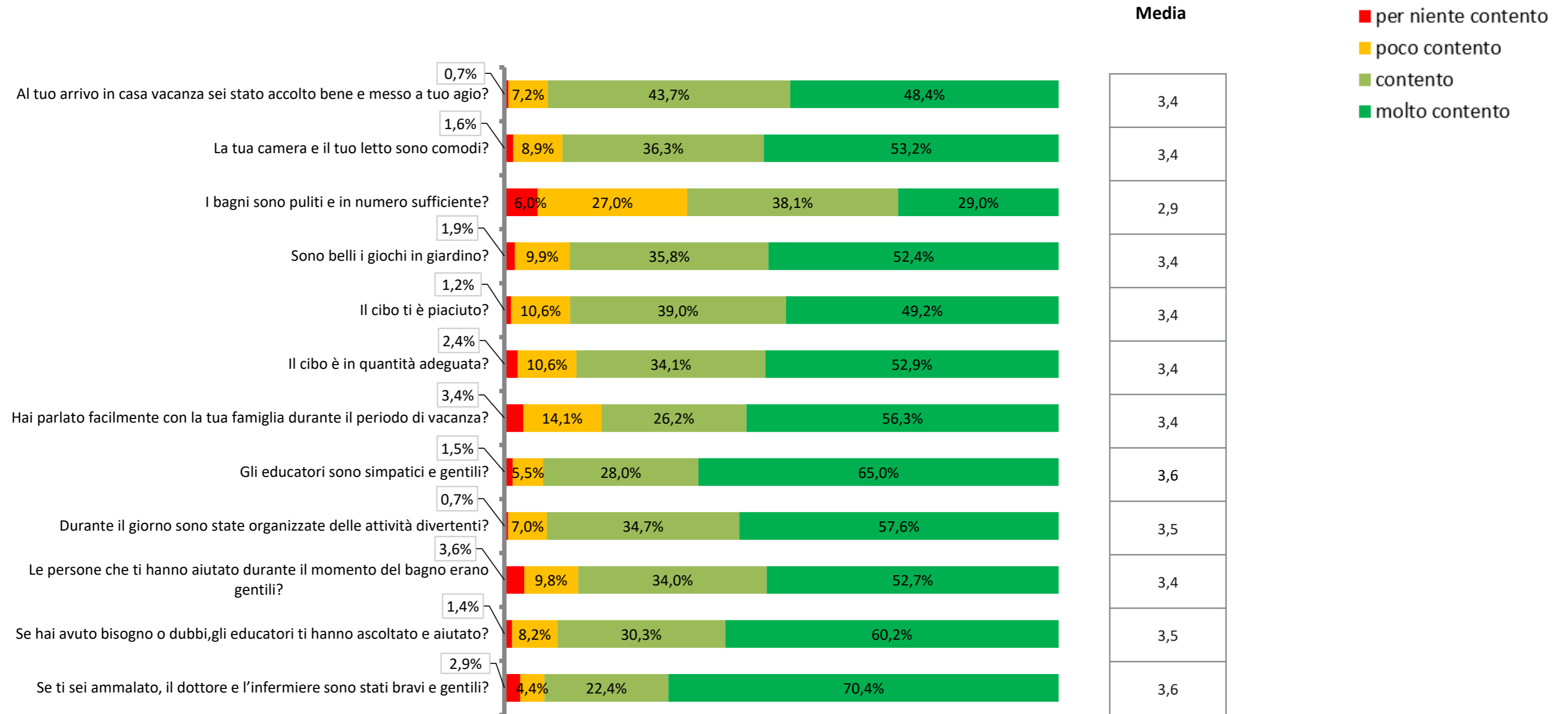
Confronto con anni precedenti



Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

2

Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa



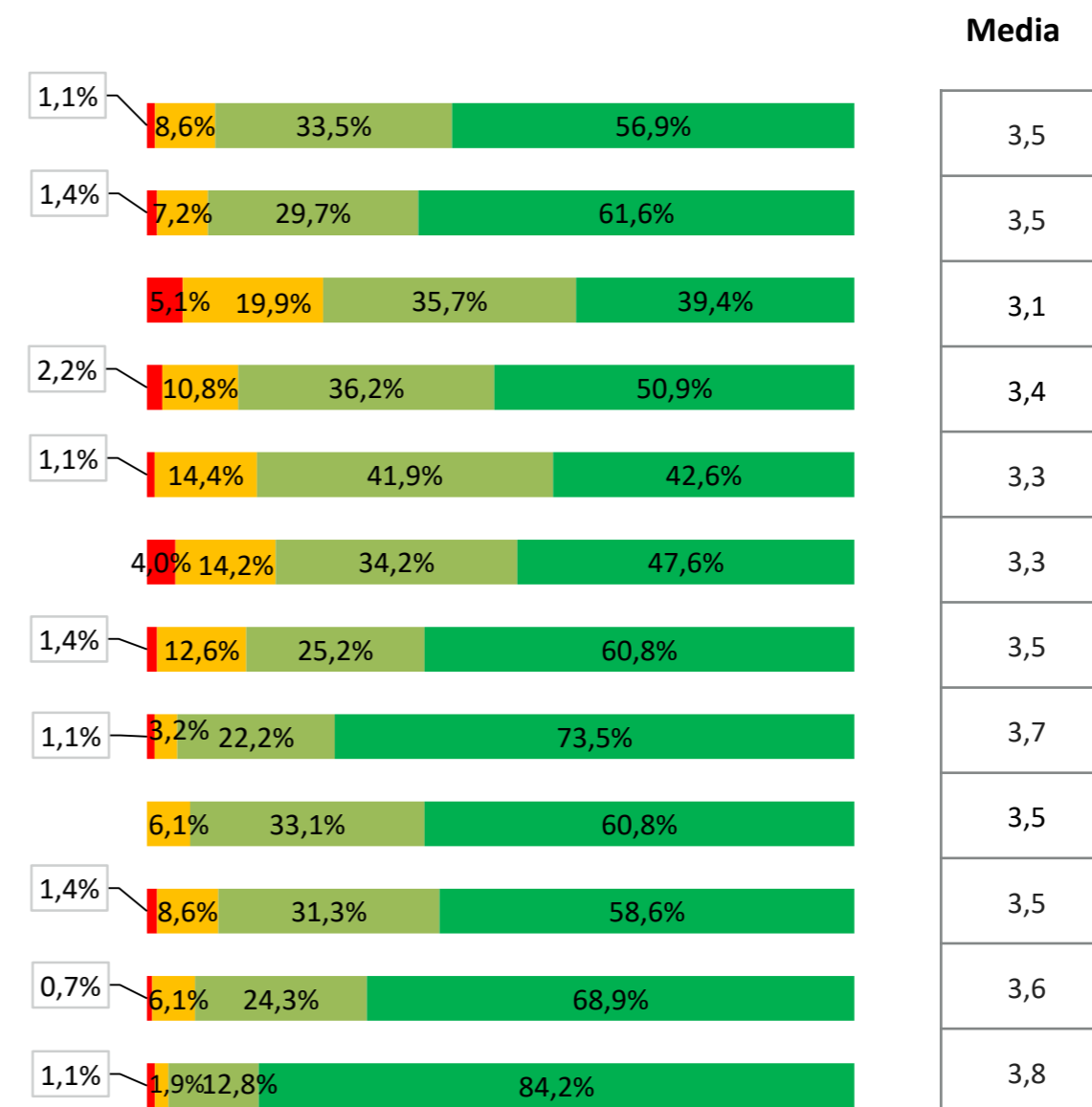
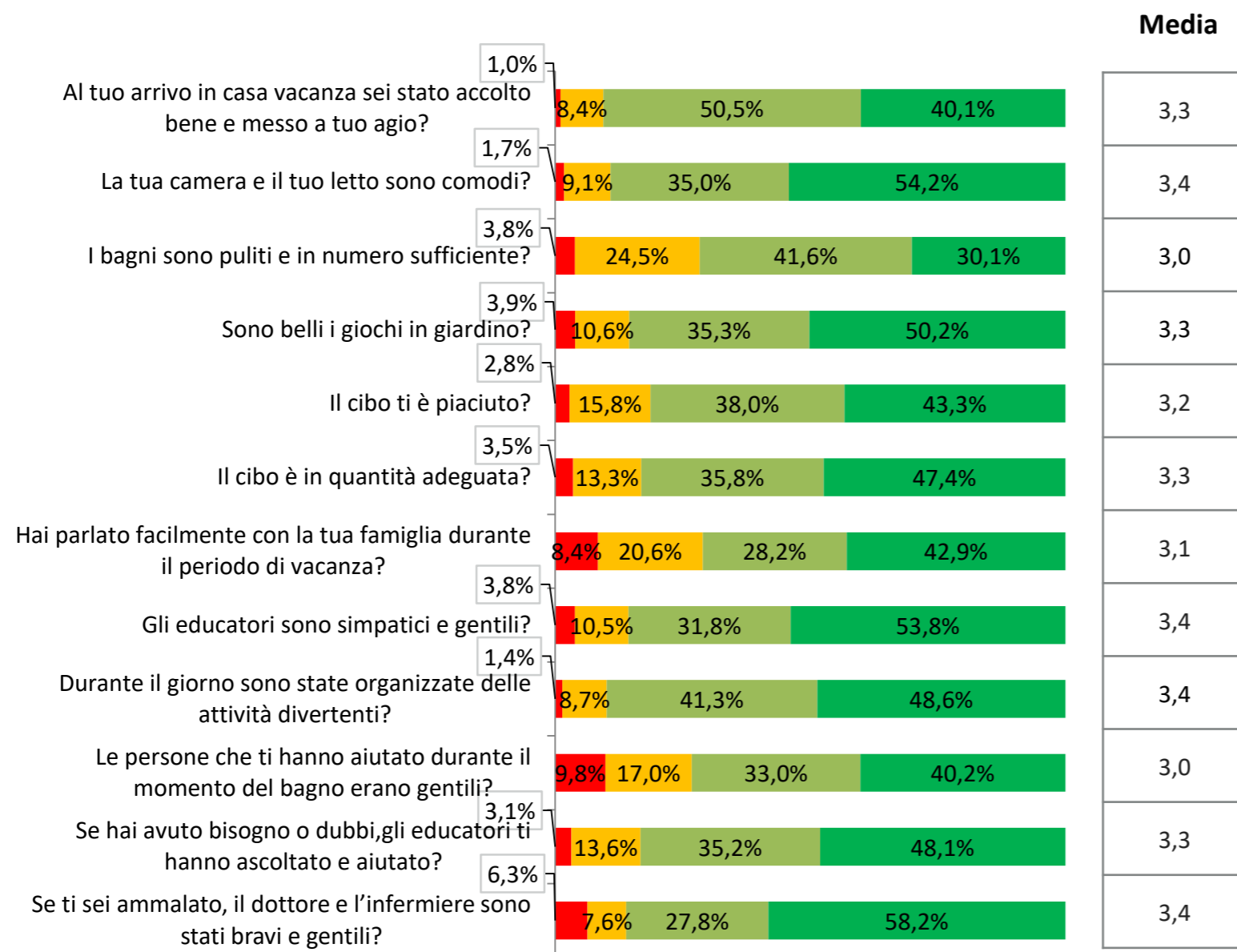
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (1/2)

2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa

■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento

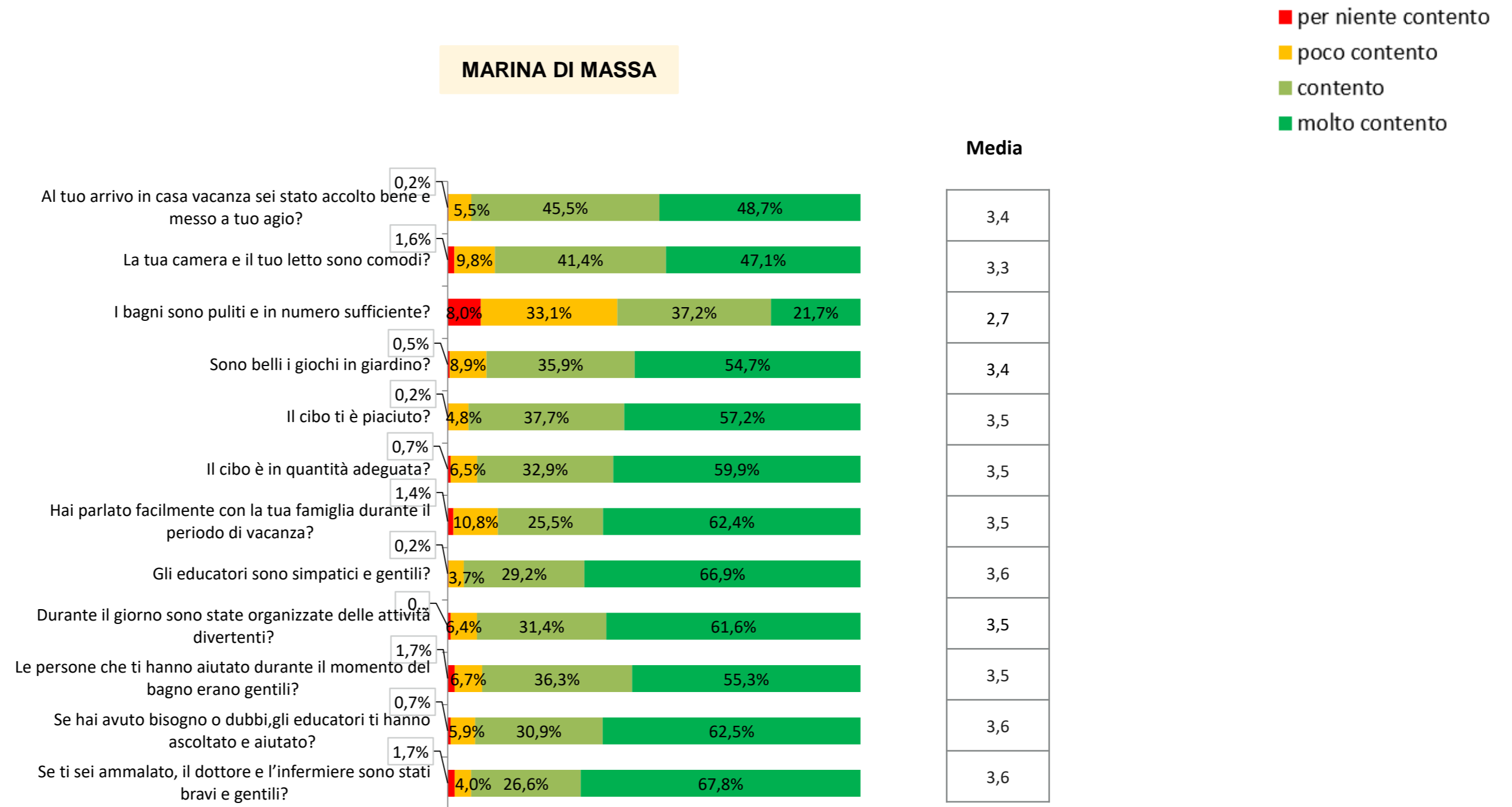
BARDONECCHIA

GHIFFA



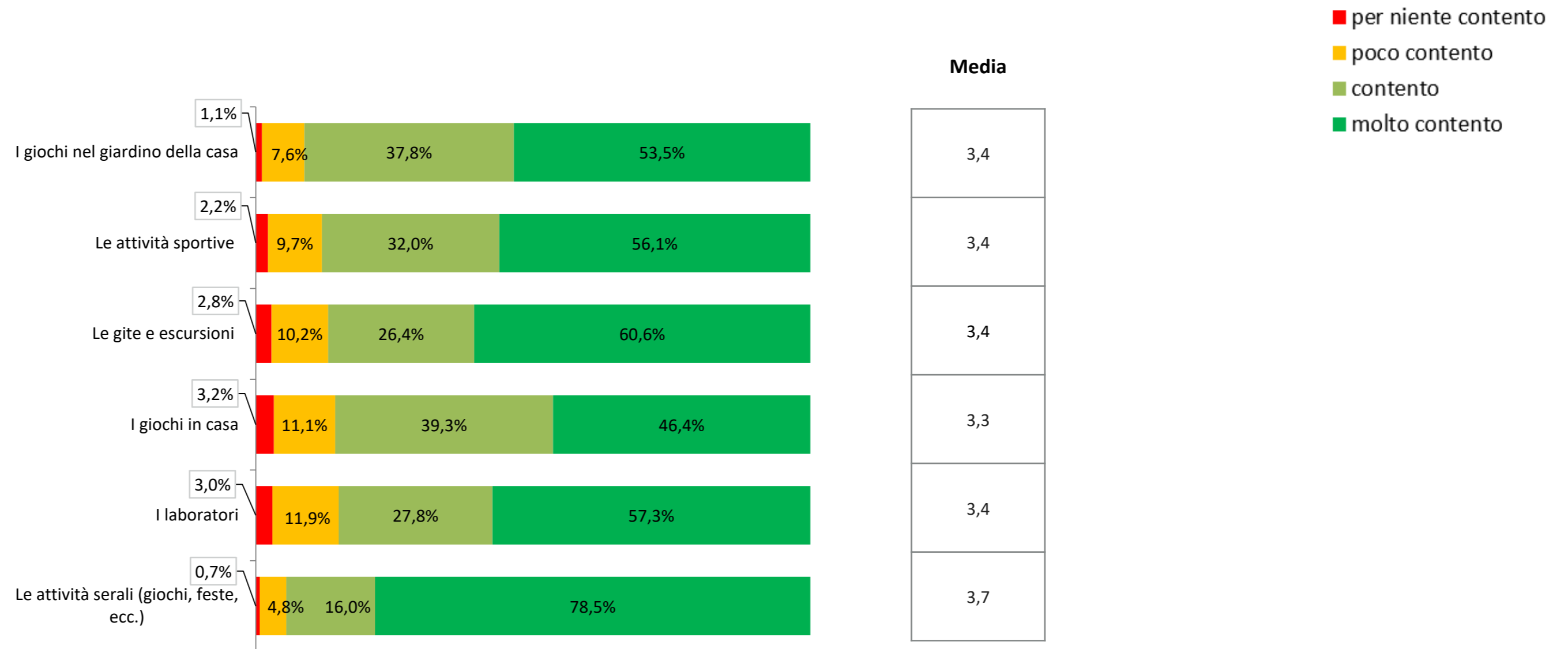
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (2/2)

2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa



Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo

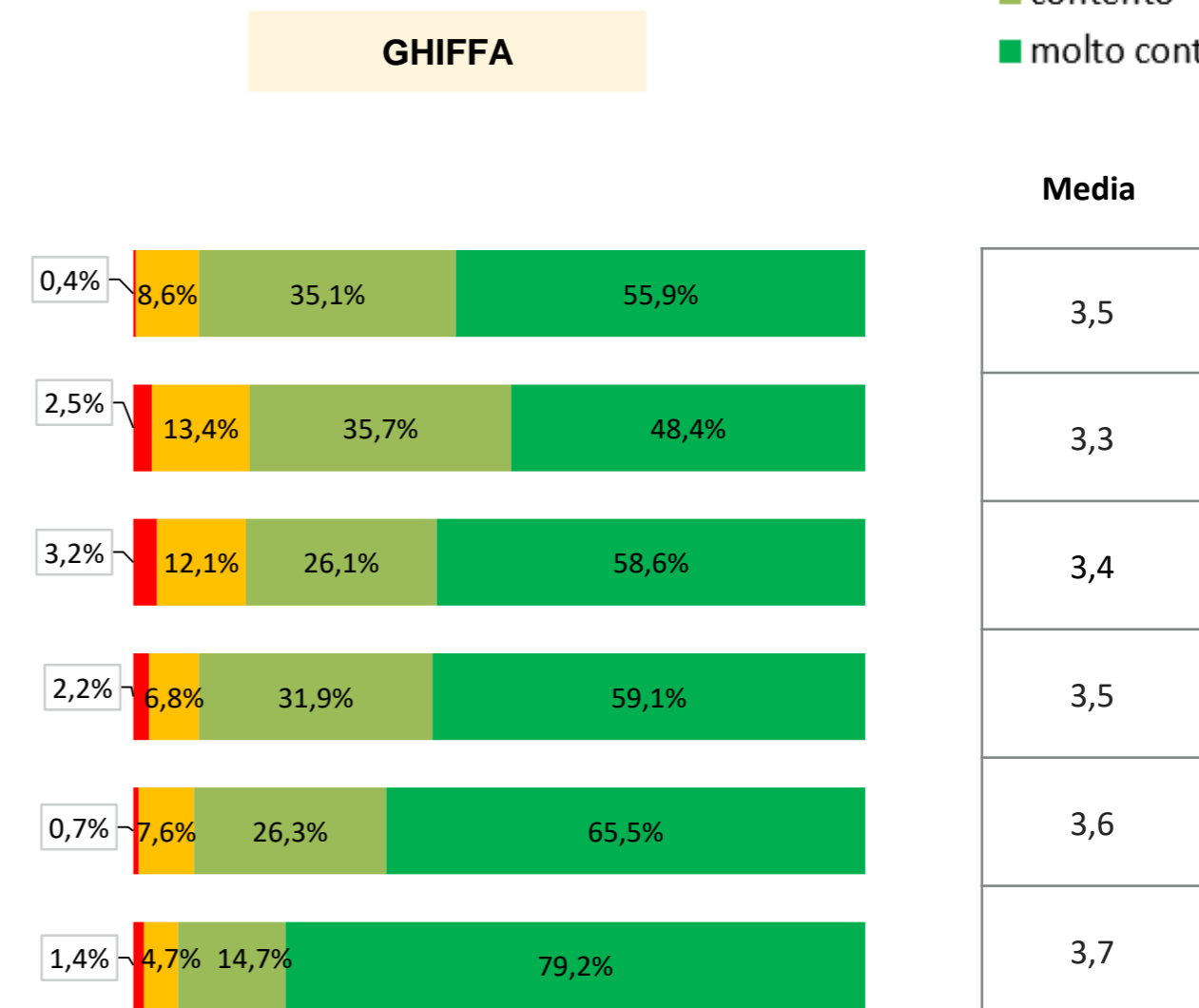
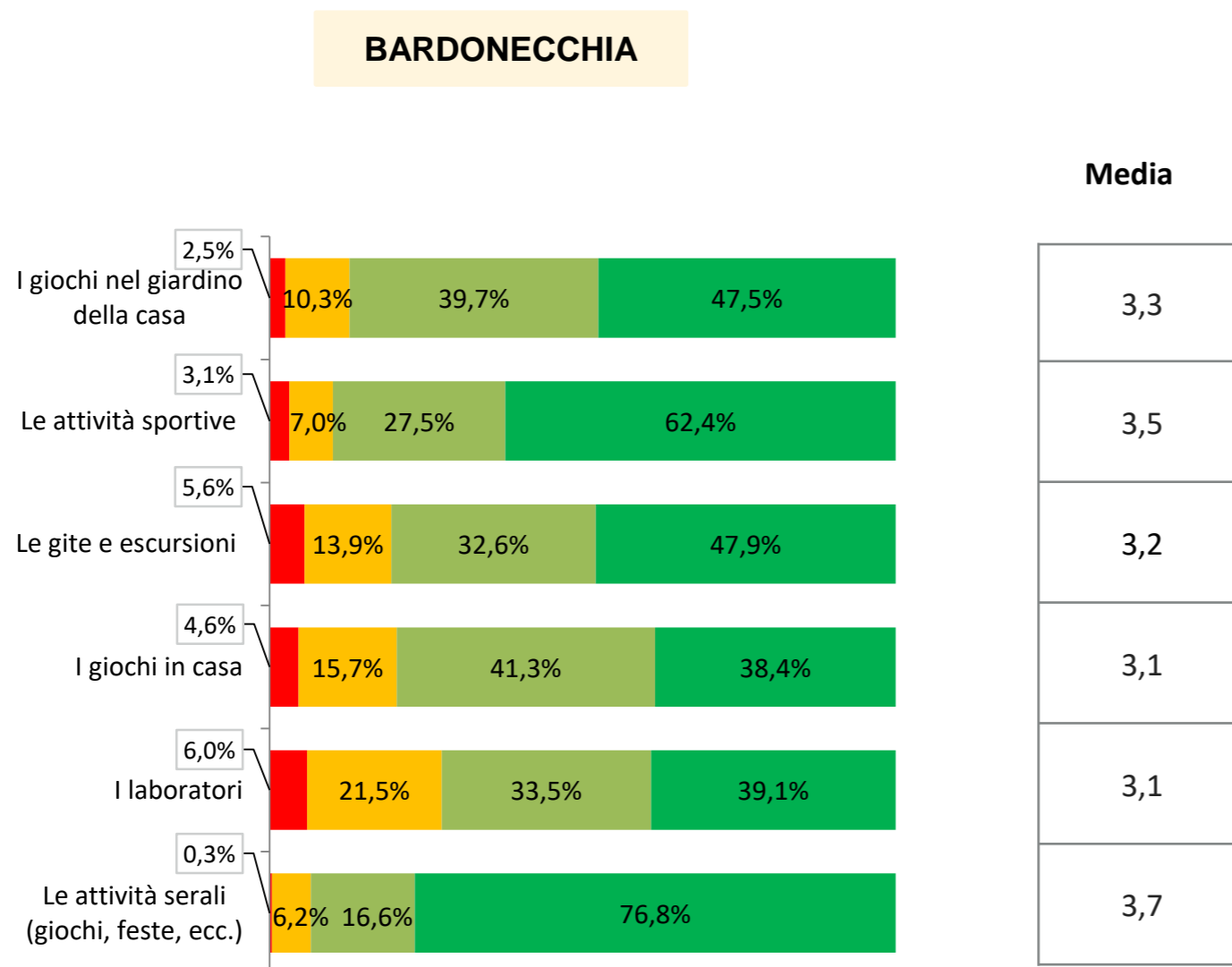
3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa



Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (1/2)

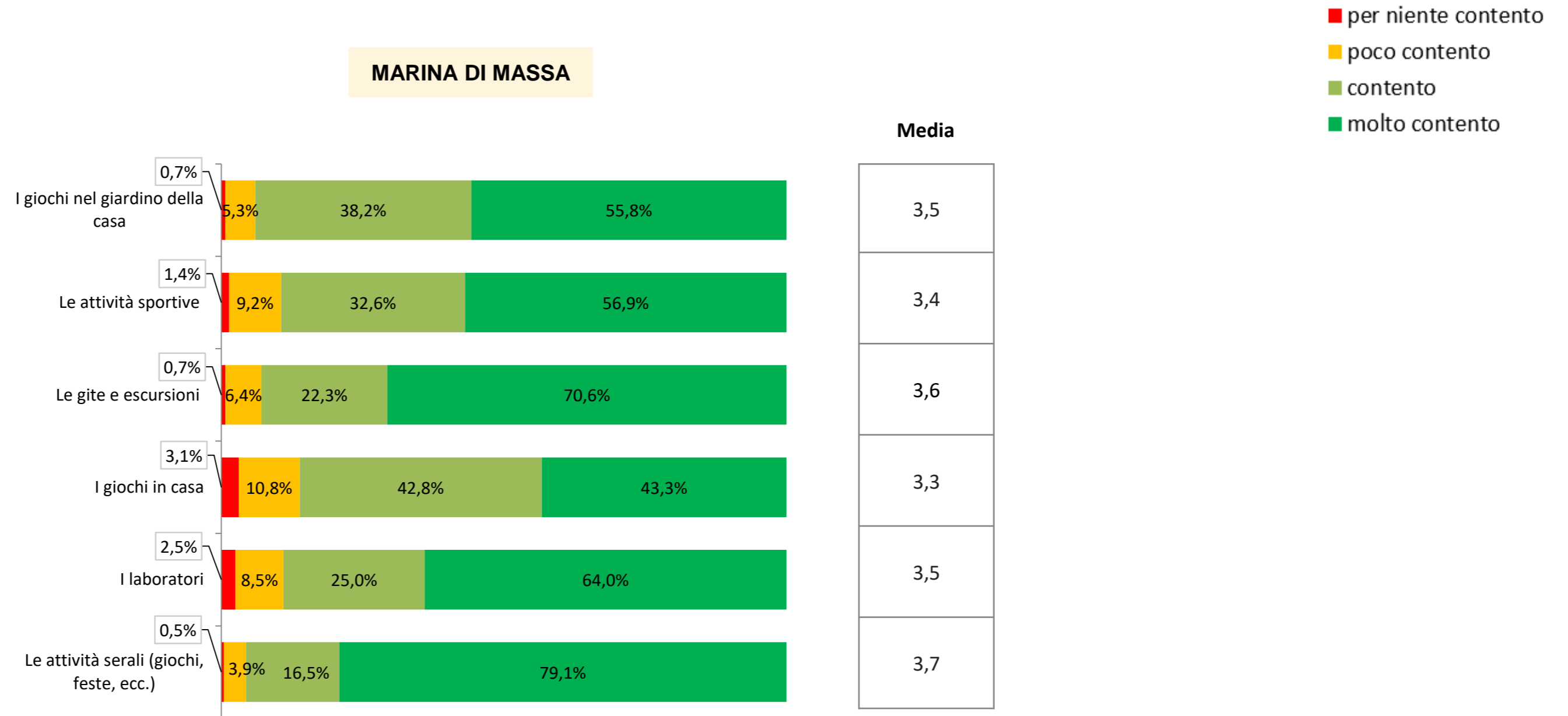
3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento



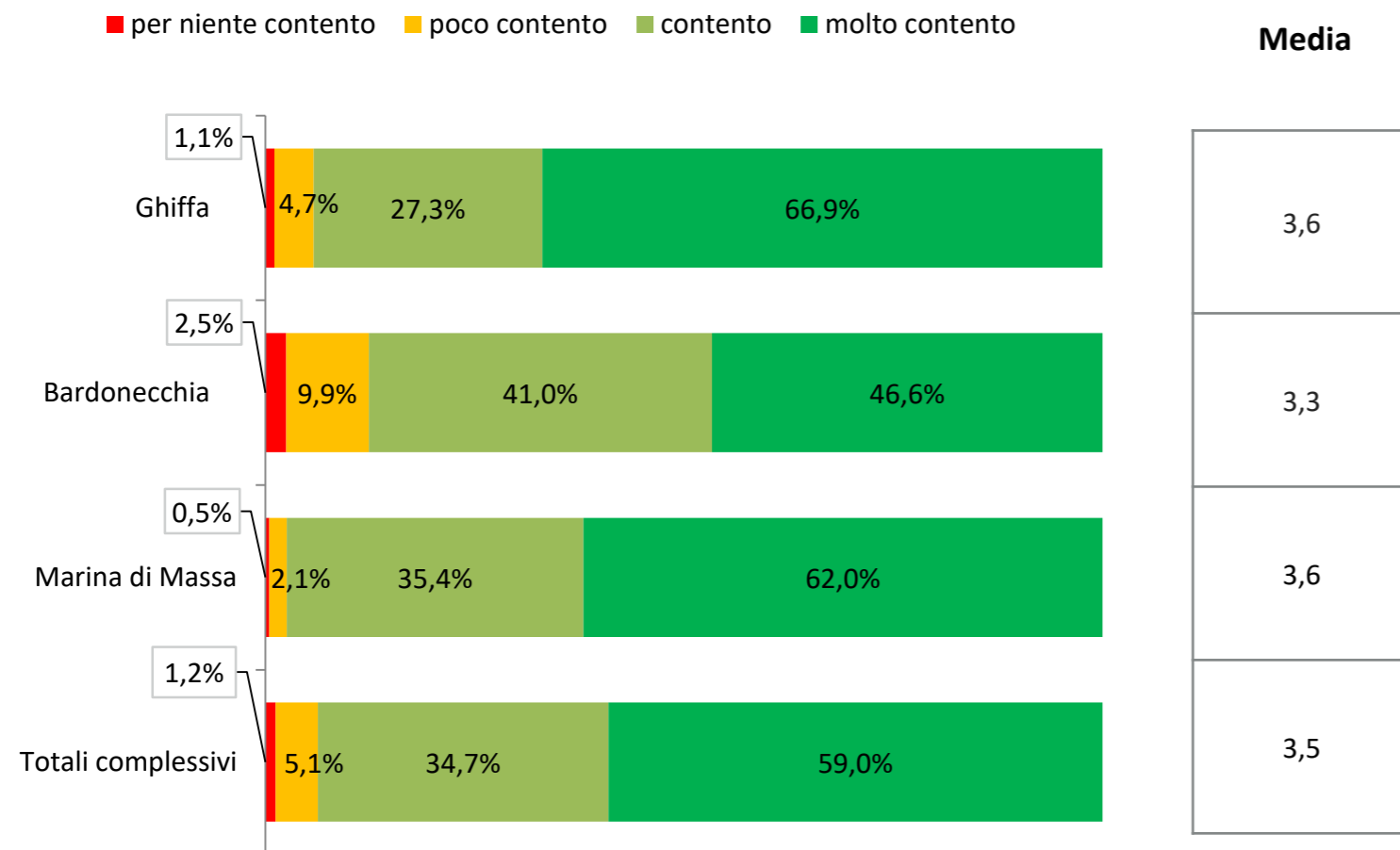
Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (2/2)

3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

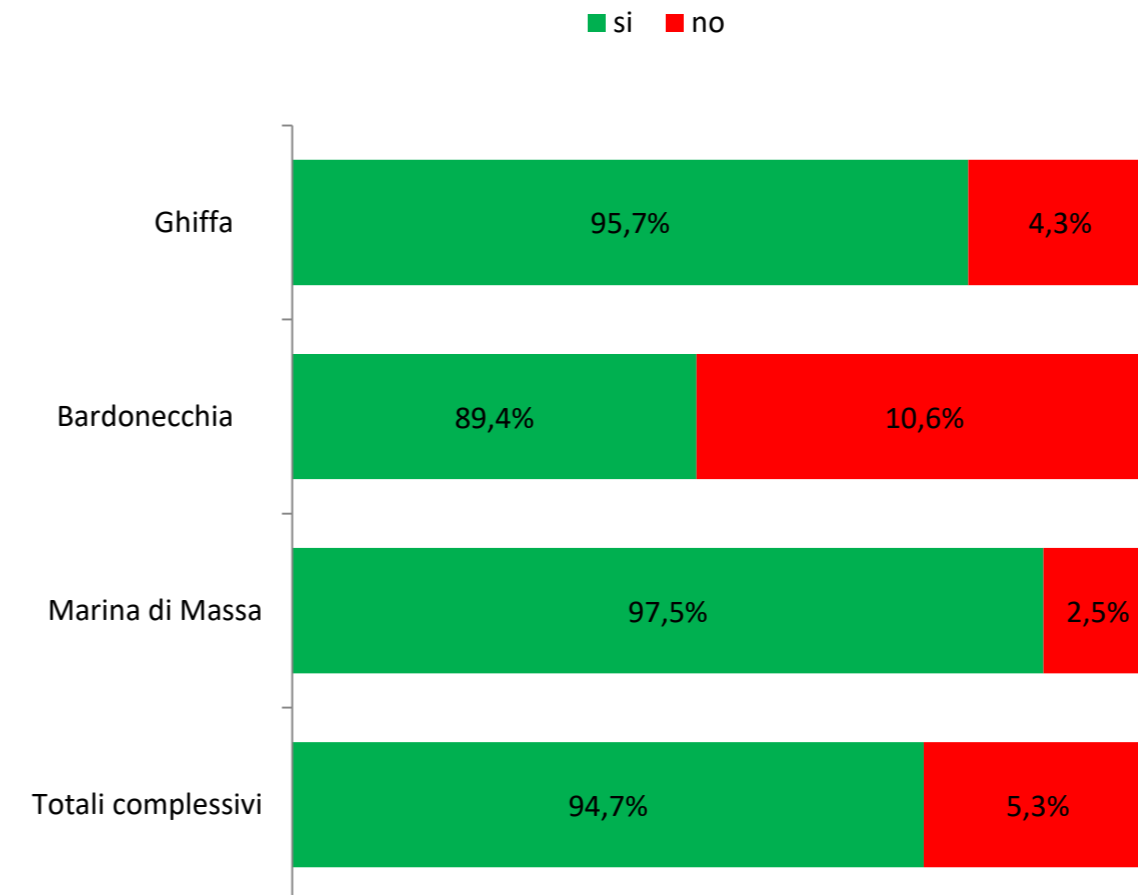


Valutazione complessiva

4 Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?



5 Consigliaresti questa vacanza ad altre bambine/bambini?



Suggerimenti

- 6** Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?
Riportiamo di seguito i principali suggerimenti per ciascuna Casa Vacanza

BARDONECCHIA

- Far scegliere ai bambini quali giochi fare
- Andare più volte in piscina
- Camere più pulite e vestiti stirati meglio
- Colazione più variegata e sostanziosa e più verdure
- Letti più comodi, porte della doccia e doghe che non si rompano
- Lasciare più tempo libero per socializzare e più tempo per le telefonate

GHIFFA

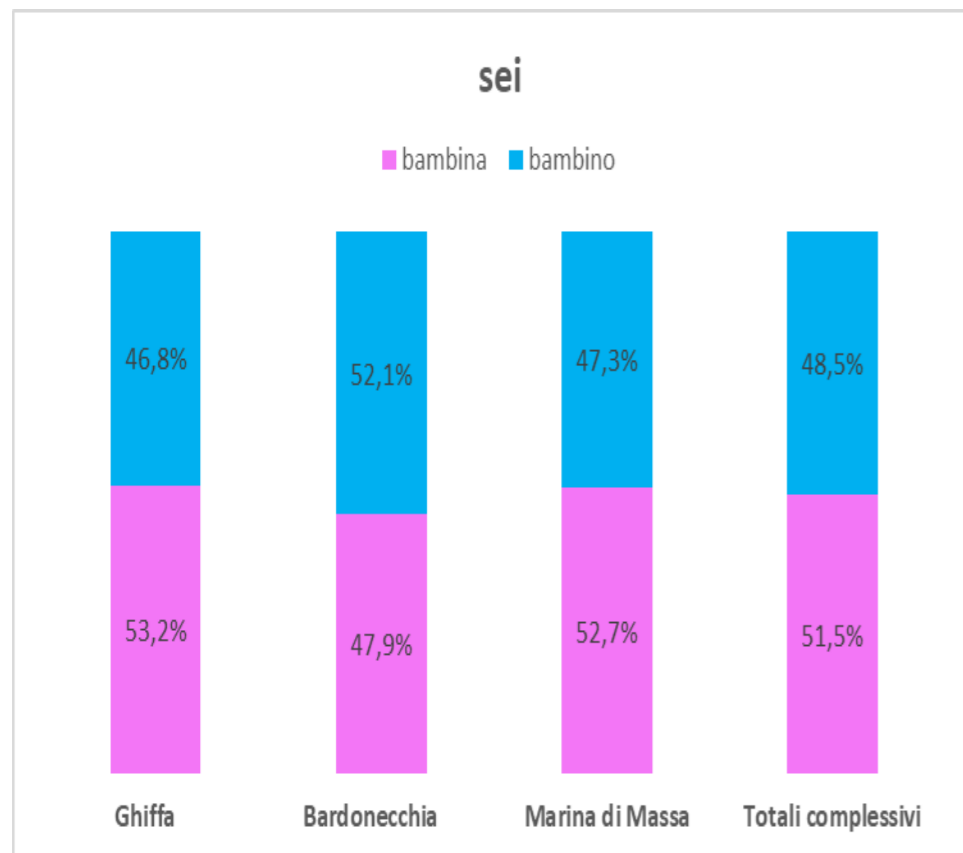
- Cambiare un po' il menù
- Alzare le porte del bagno e che gli sportelli delle docce non fossero trasparenti e che i gabinetti siano più numerosi.
- Mettere più giochi da tavolo a disposizione

MARINA DI MASSA

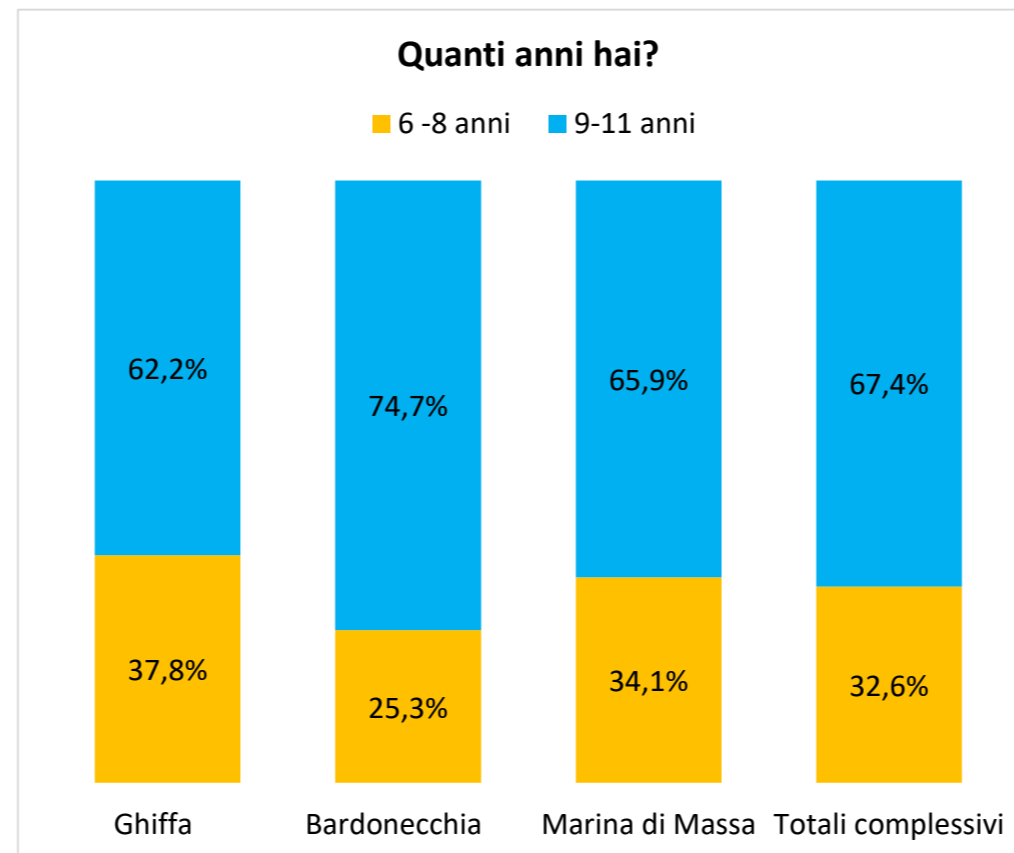
- Fare le docce più grandi e più bagni
- Più piscina
- Variare il cibo, non fare sempre la pasta

Per presentarti

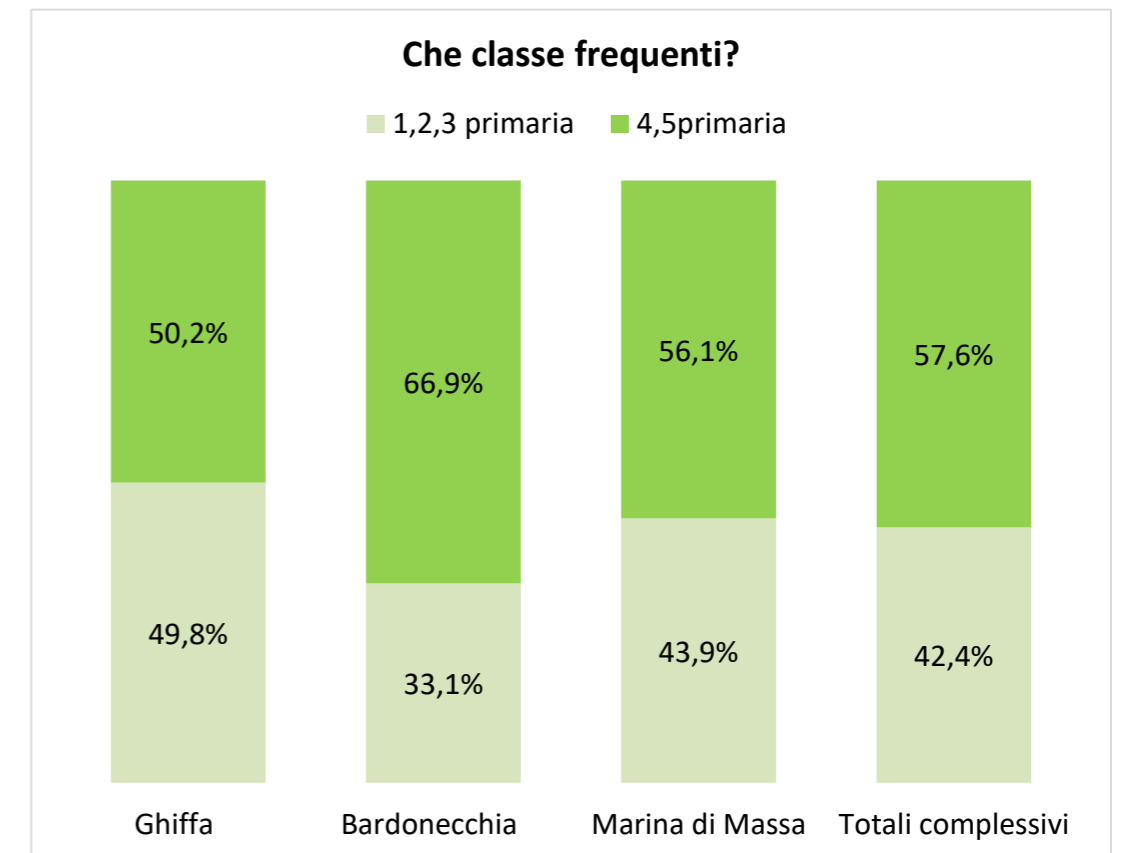
7 Sei un bambino o una bambina?



8 Quanti anni hai?

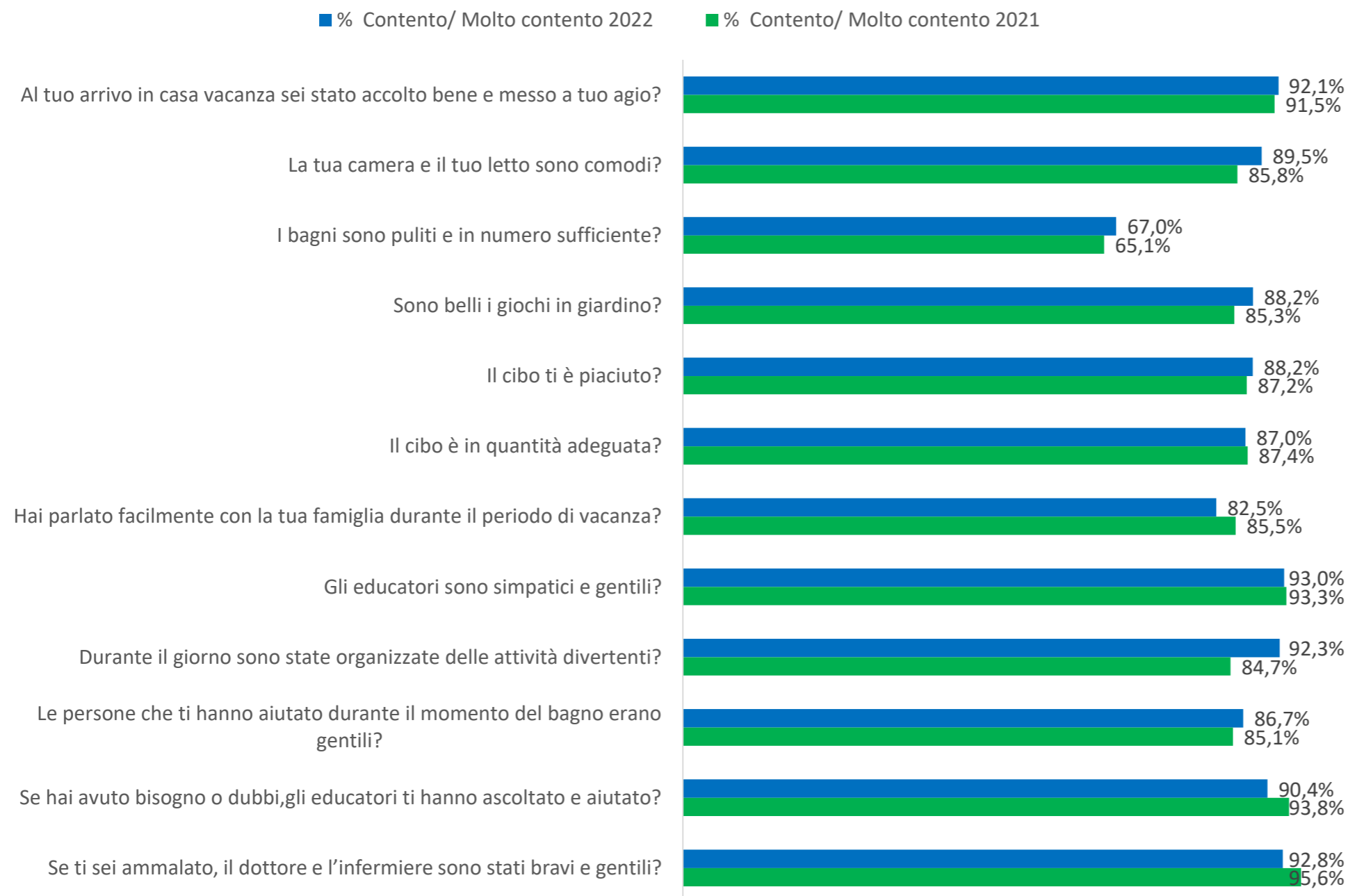


9 Che classe hai frequentato?

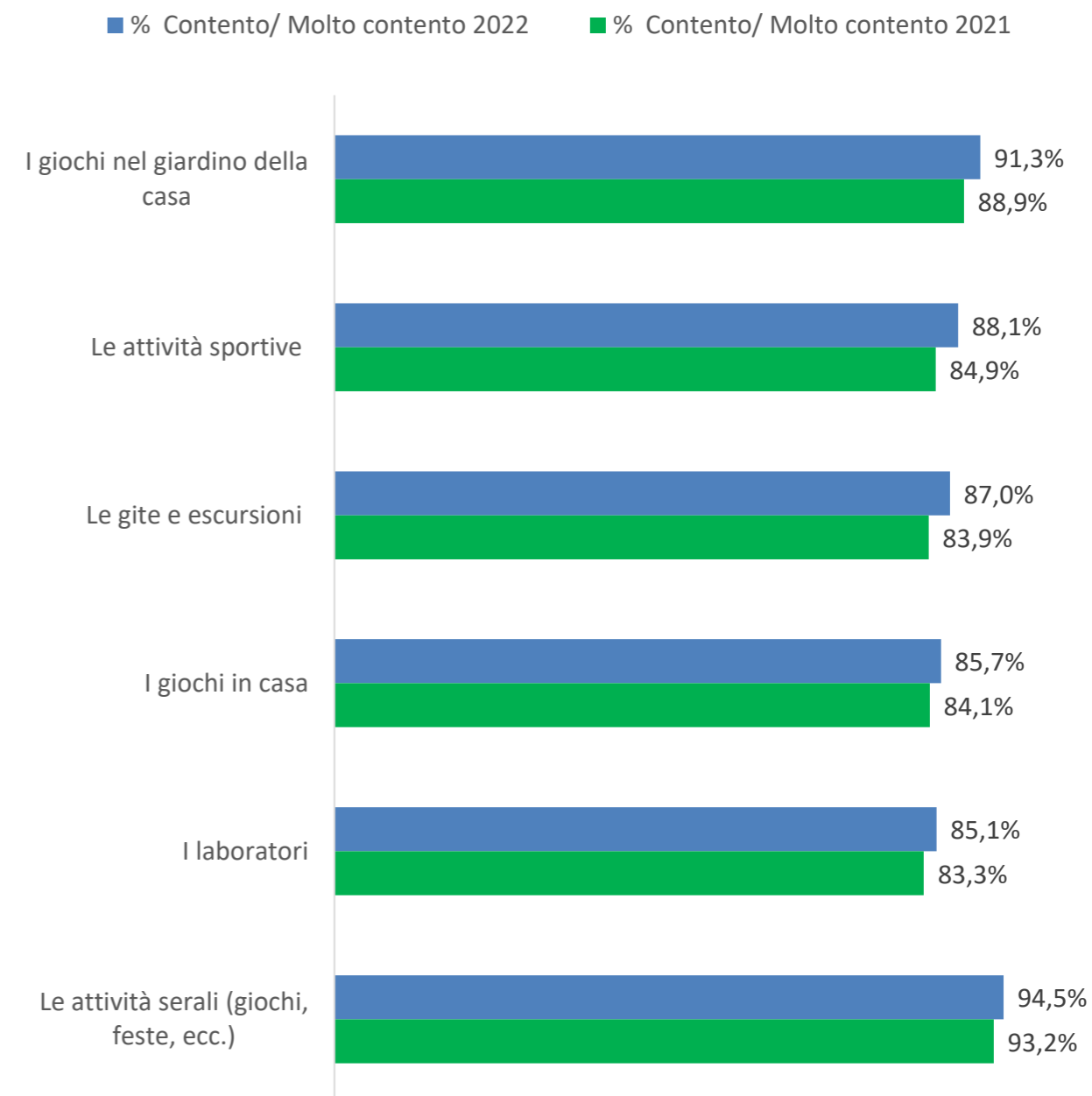


Confronto 2022-2021 – Campione complessivo

Valutazione servizio e Casa Vacanza

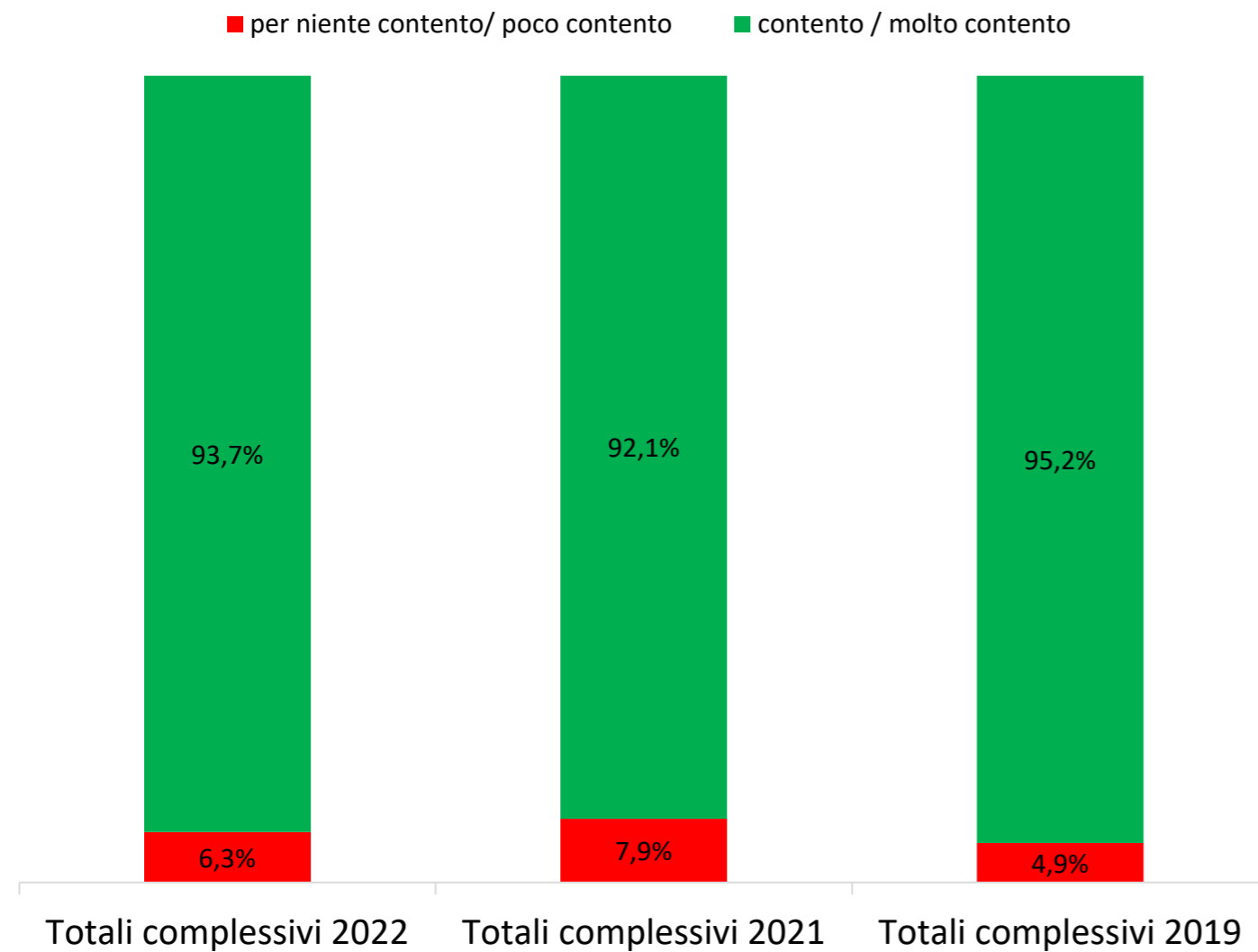


Gradimento delle attività organizzate

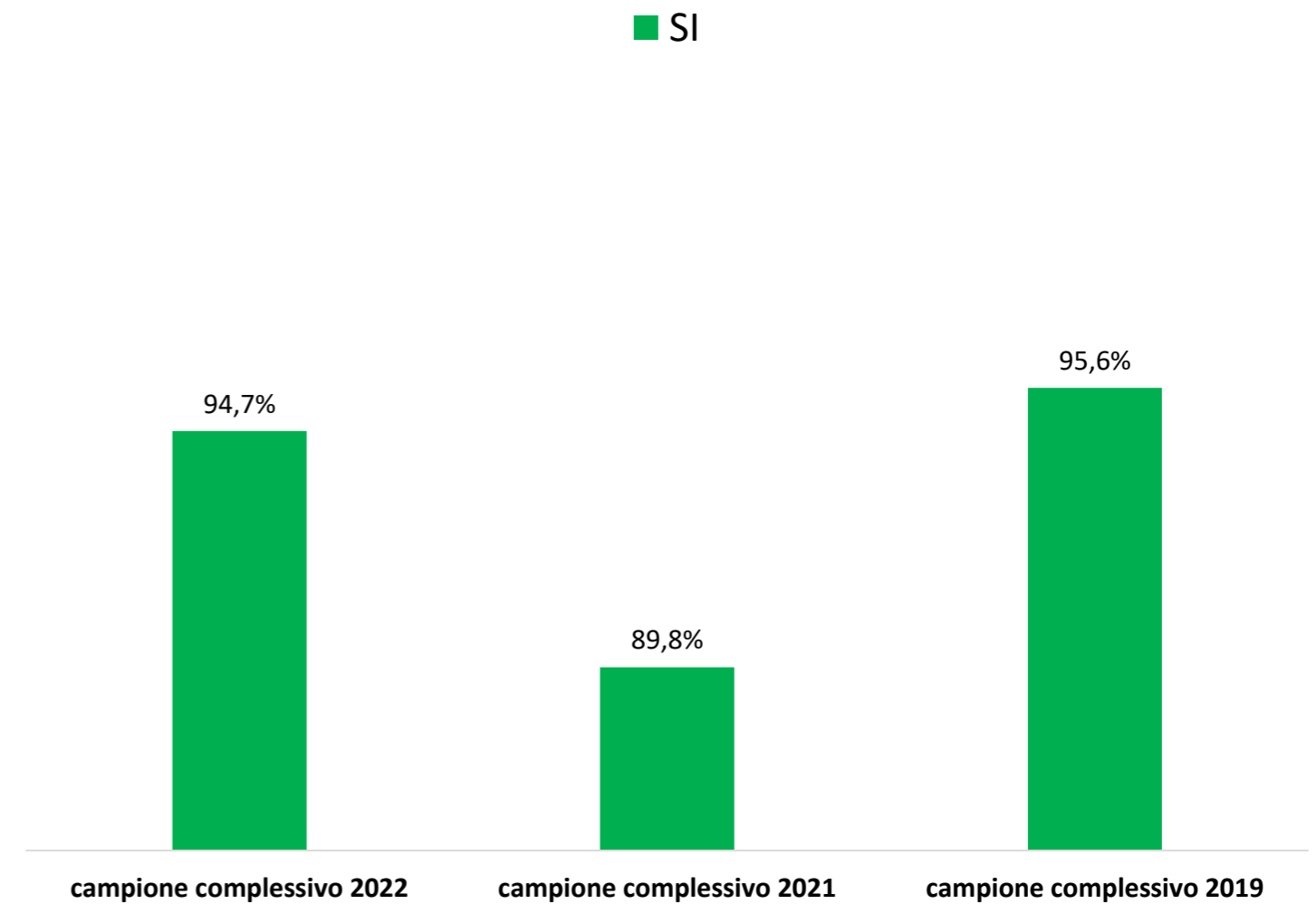


Valutazione complessiva: trend 2022 vs 2019

Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?



Consigliaresti ad altre bambine/bambini questa vacanza (% sì) ?



5. RAGAZZI SCUOLA SECONDARIA DI 1°GRADO

Il questionario

FREQUENZA

➤ É la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA VACANZA

➤ Ti chiediamo ora di indicare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

➤ Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

➤ Considerando nel complesso tutti gli aspetti della tua vacanza in questa Casa come ti consideri?

➤ Consigliaresti questa vacanza ad altre ragazze/ragazzi?

SUGGERIMENTI

➤ Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?

PER PRESENTARTI

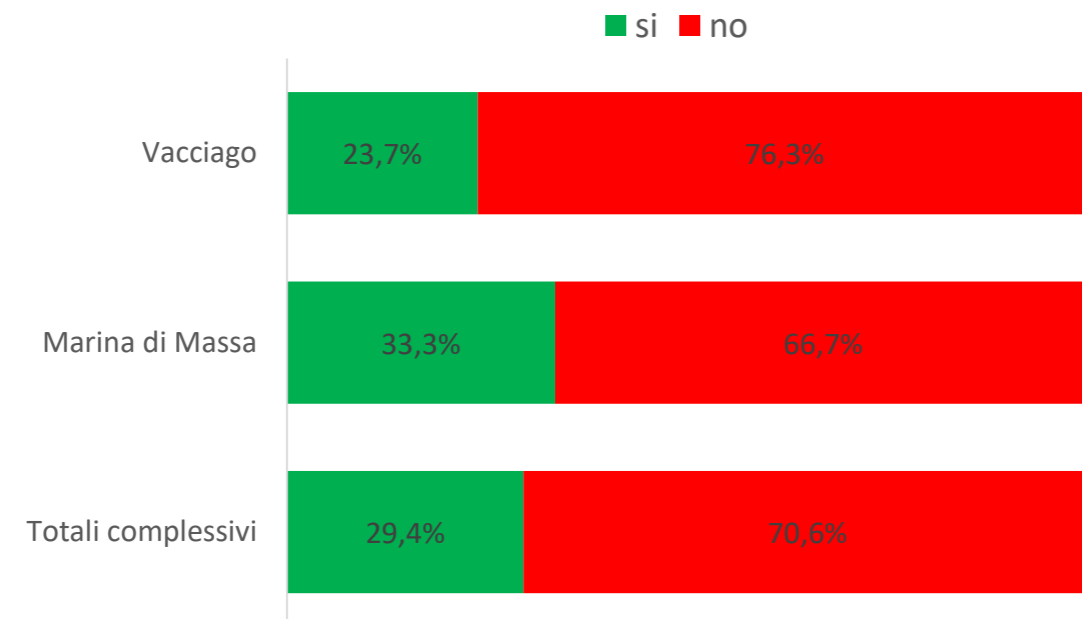
➤ Sei una ragazza o un ragazzo ?

➤ Quanti anni hai?

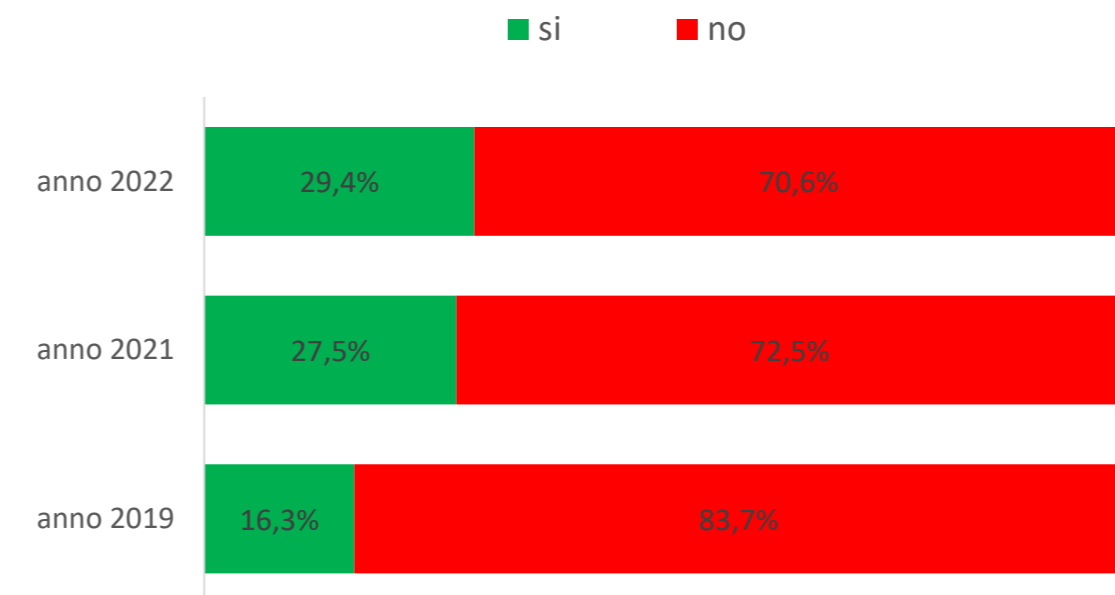
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

1 É la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?



Confronto con anni precedenti

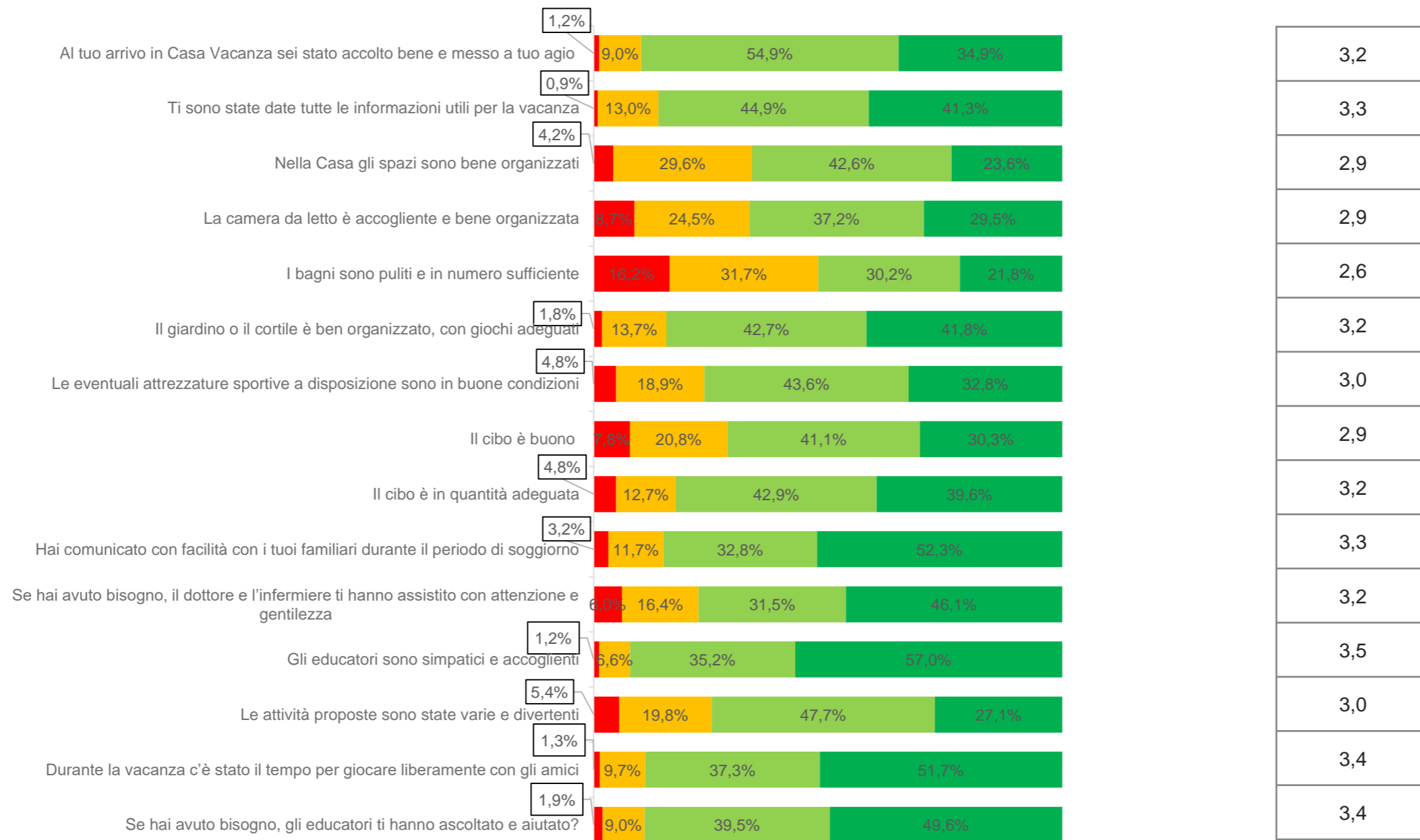


Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

2

Ti chiediamo ora di dare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

- Per niente d'accordo
- Poco d'accordo
- D'accordo
- Molto d'accordo

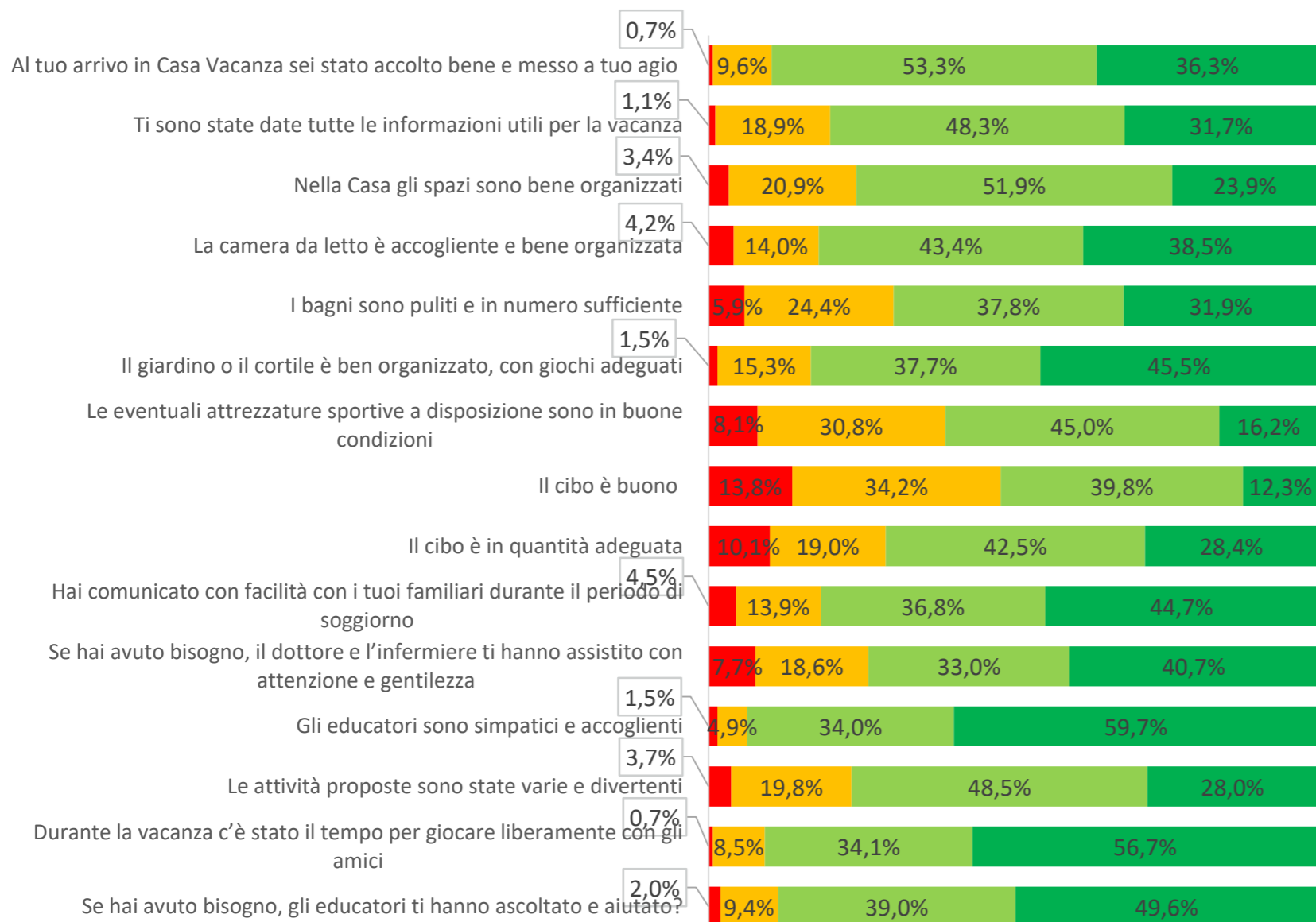


Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case

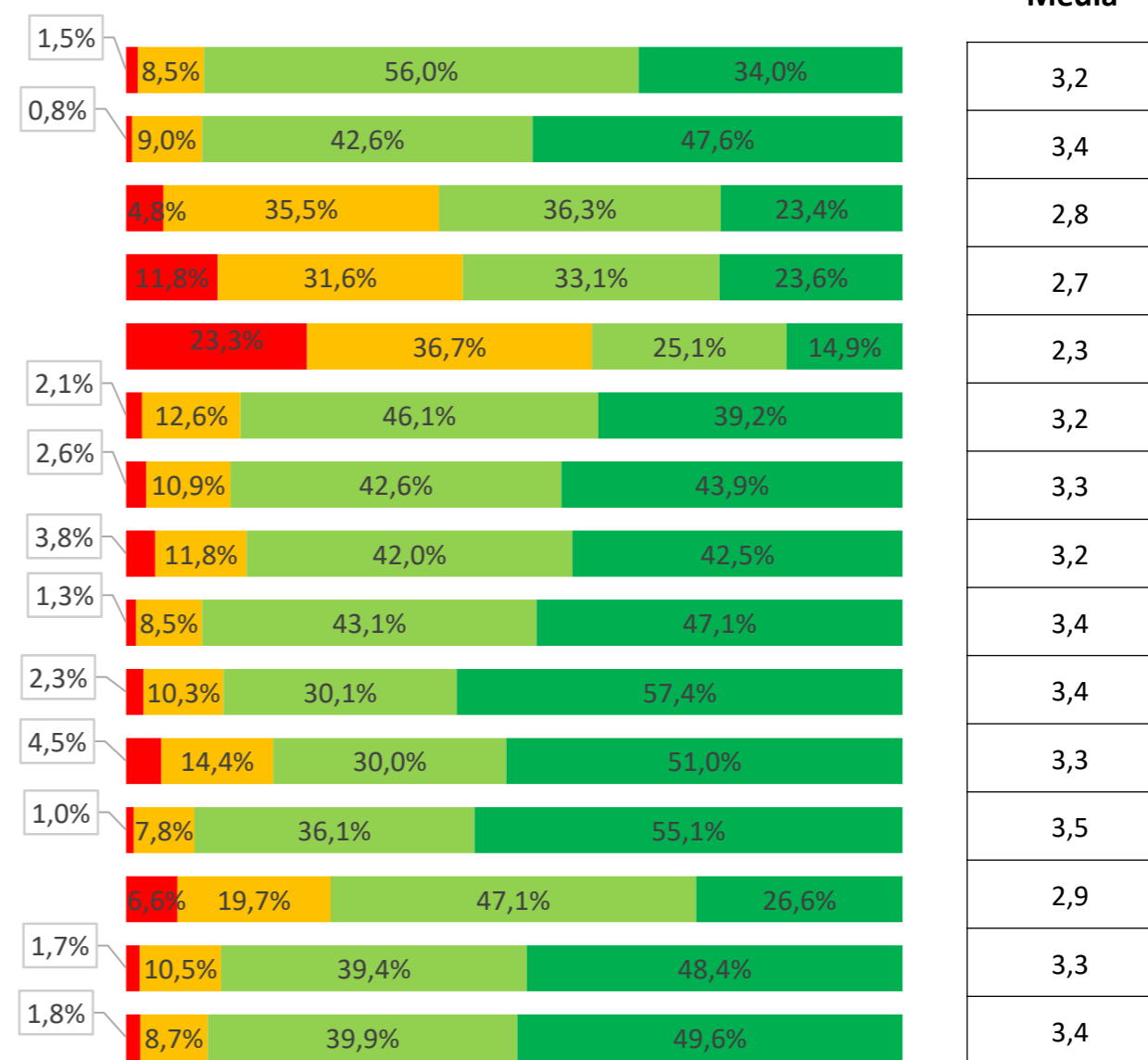
2 Ti chiediamo ora di dare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

■ Per niente d'accordo
 ■ Poco d'accordo
 ■ D'accordo
 ■ Molto d'accordo

VACCIAGO



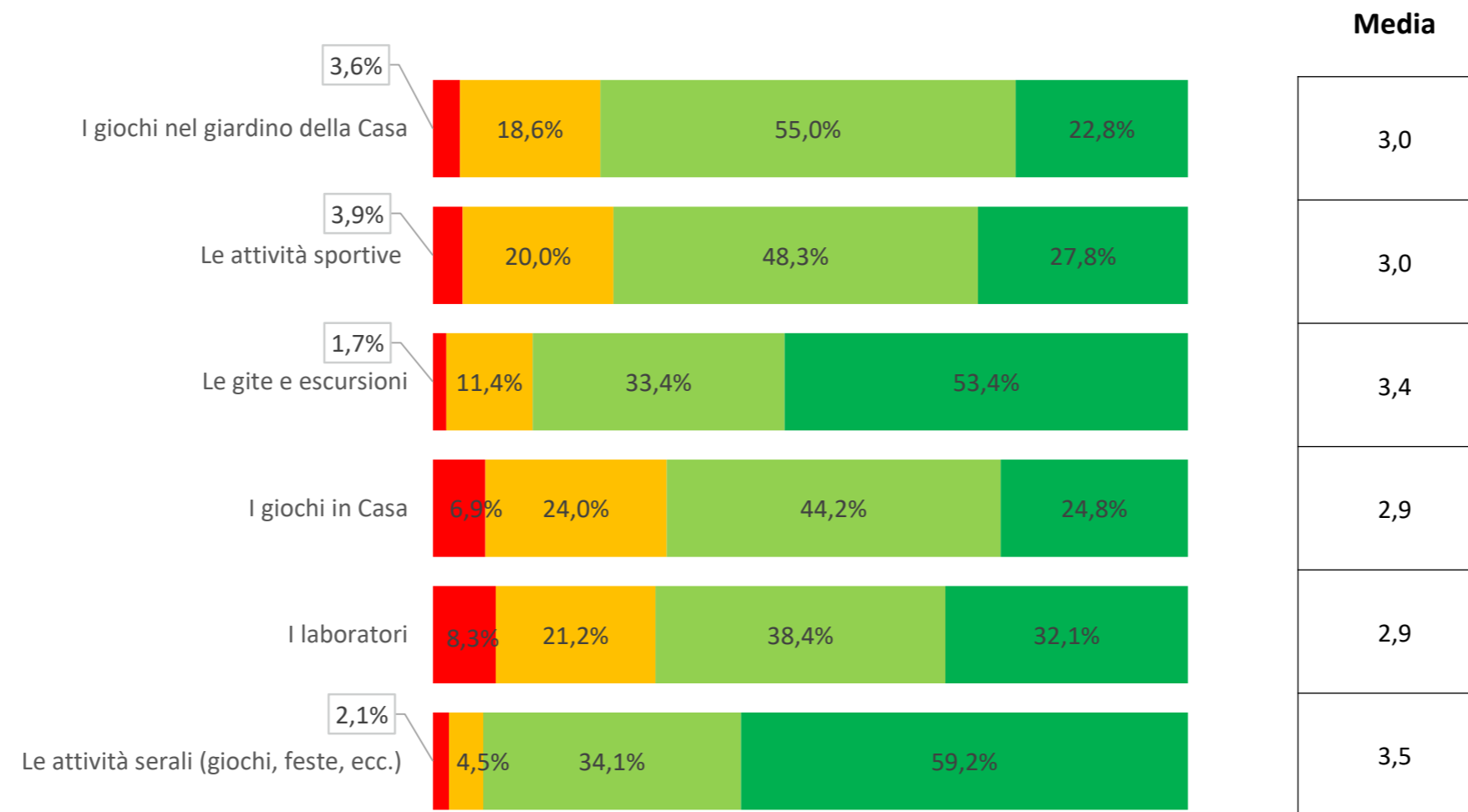
MARINA DI MASSA



Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo

3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto



Valutazione delle attività organizzate – risultati per Case

3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

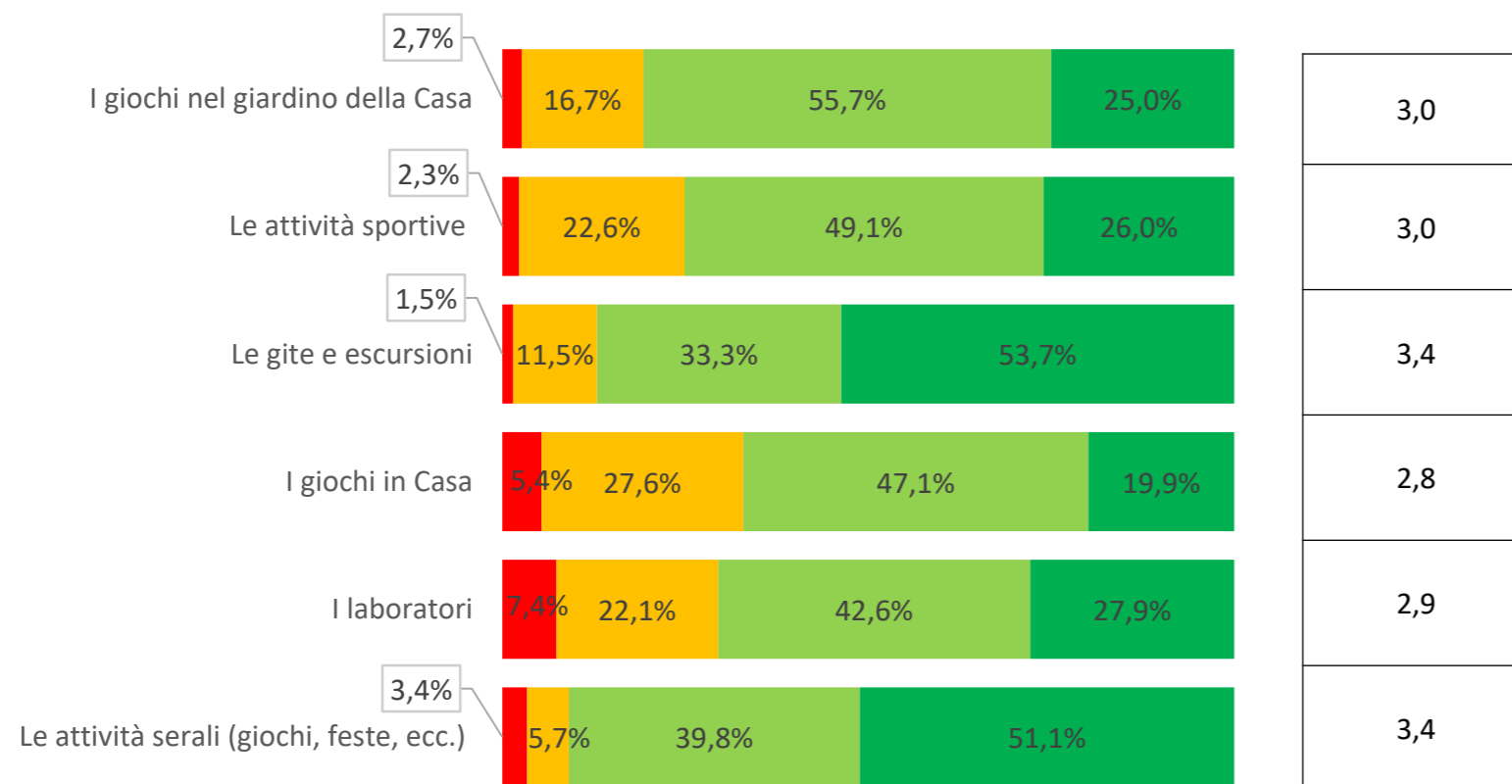
- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

VACCIAGO

MARINA DI MASSA

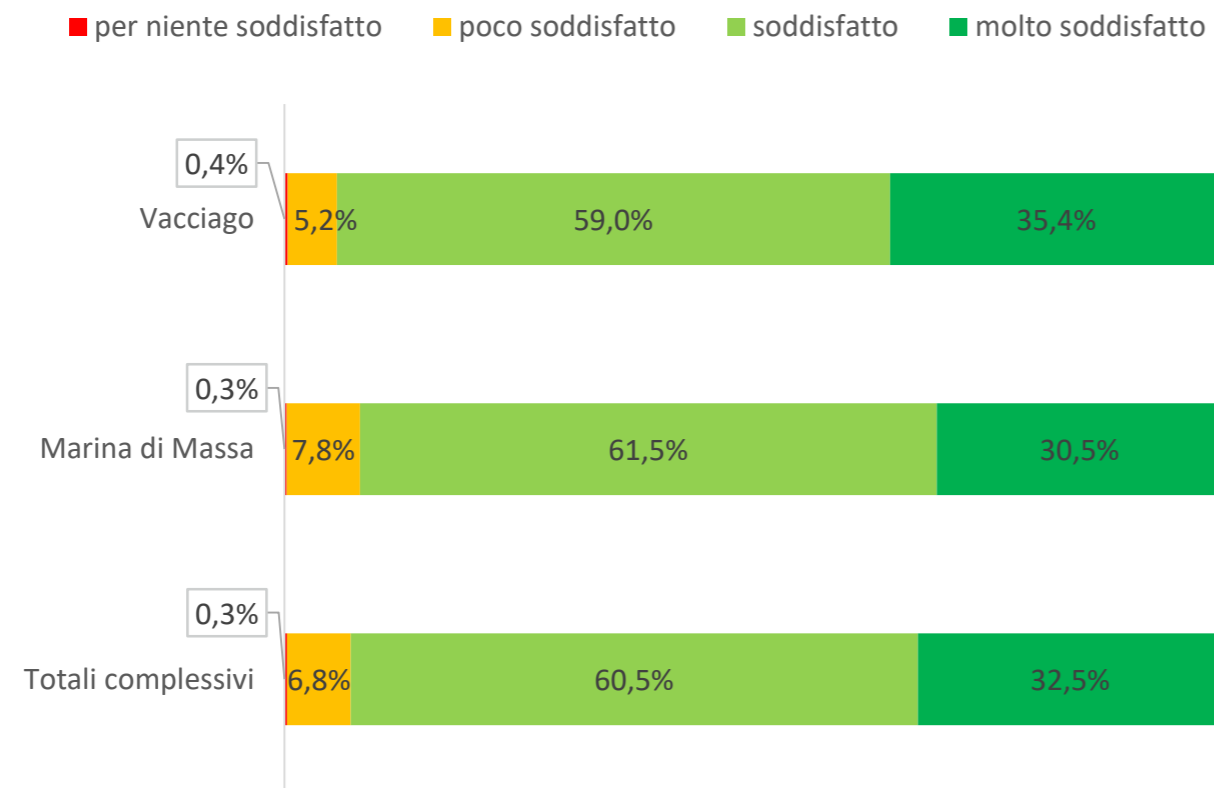
Media

Media



Valutazione complessiva

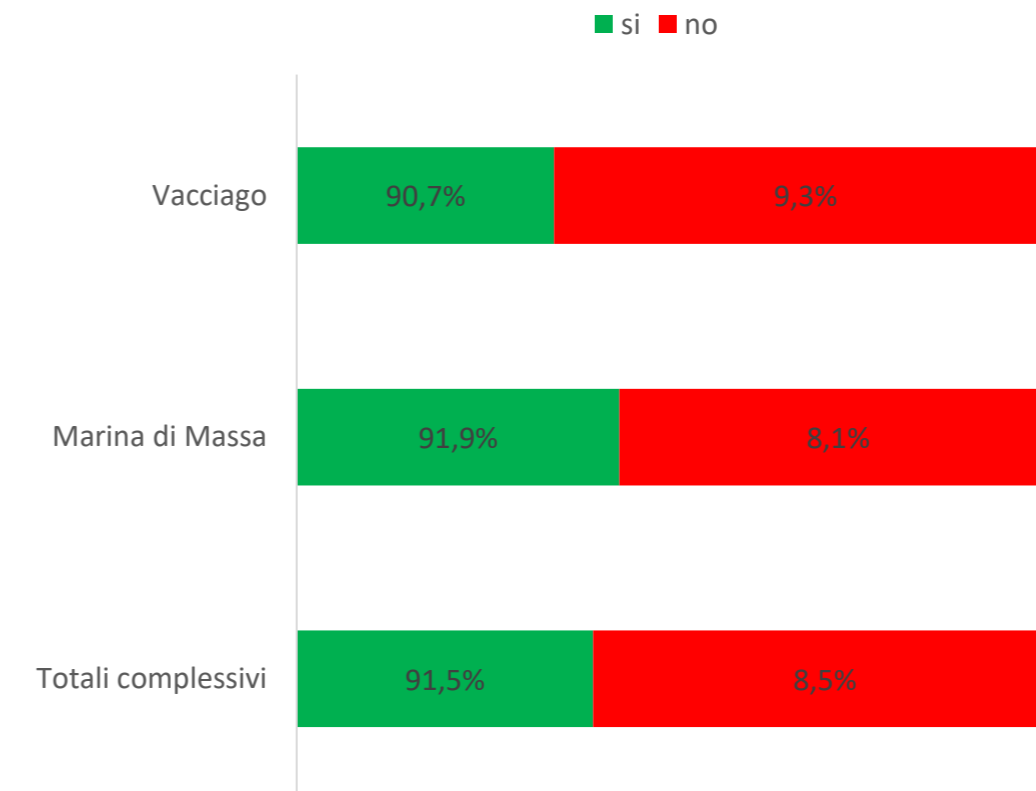
4 Considerando nel complesso tutti gli aspetti della tua vacanza in questa Casa come ti consideri?



Media

3,3
3,2
3,3

5 Consigliaresti questa vacanza ad altre ragazze/ragazzi?



Suggerimenti

- 5** Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?
Riportiamo di seguito i principali suggerimenti per ciascuna Casa Vacanza

VACCIAGO

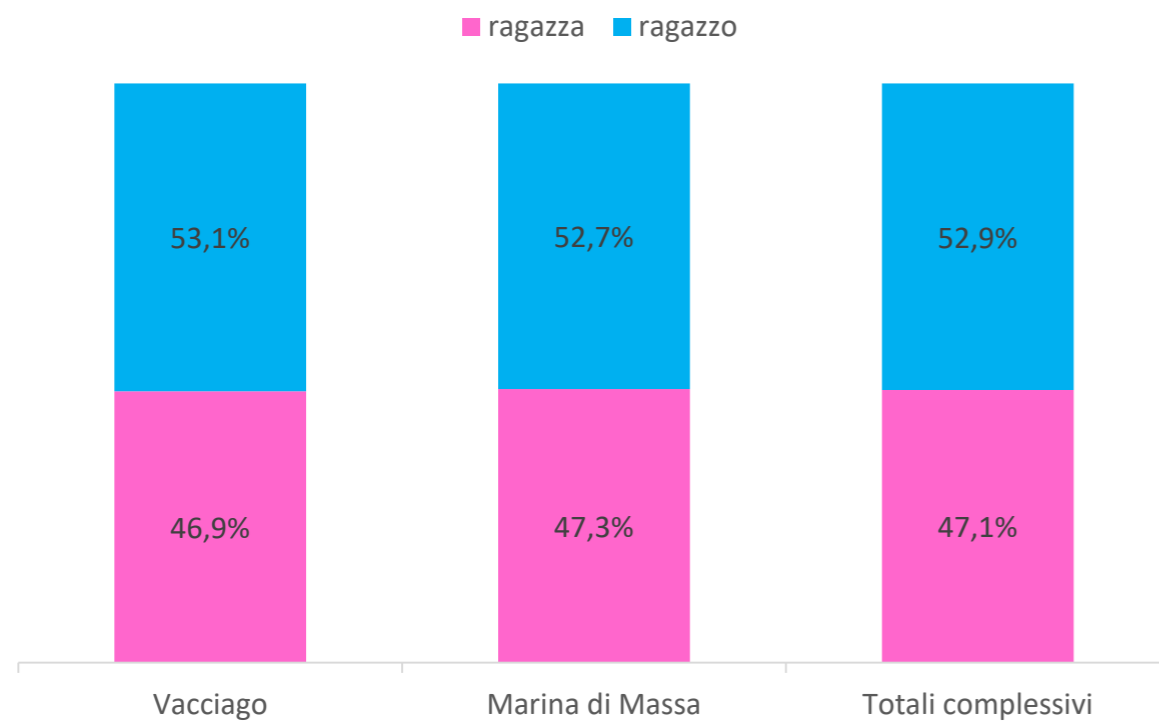
- Fare più disinfestazione zanzare
- Migliorare l'acqua
- Restare più tempo a telefono
- Migliorare la qualità e gli abbinamenti del cibo
- Bagni più puliti

MARINA DI MASSA

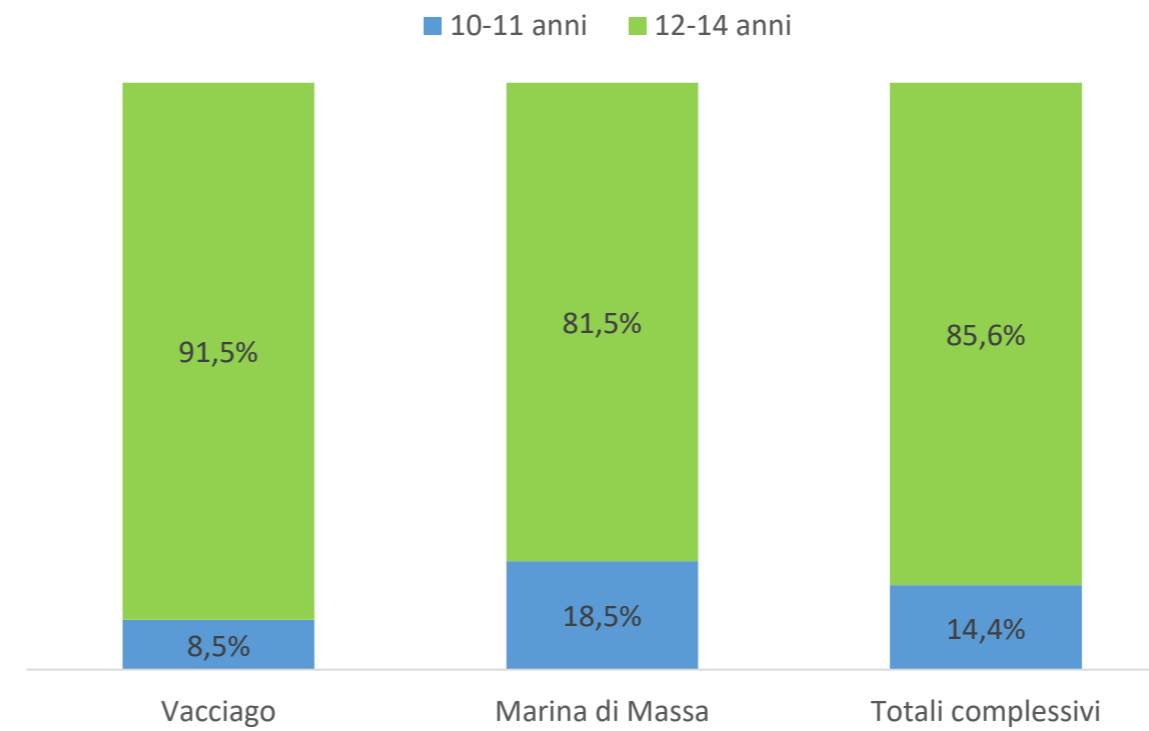
- Richiesta di una maggiore pulizia e attrezzatura dei bagni, più docce
- Più organizzazione
- Più giochi
- Migliorare la lavanderia

Per presentarti

6 Sei un ragazza o un ragazzo?

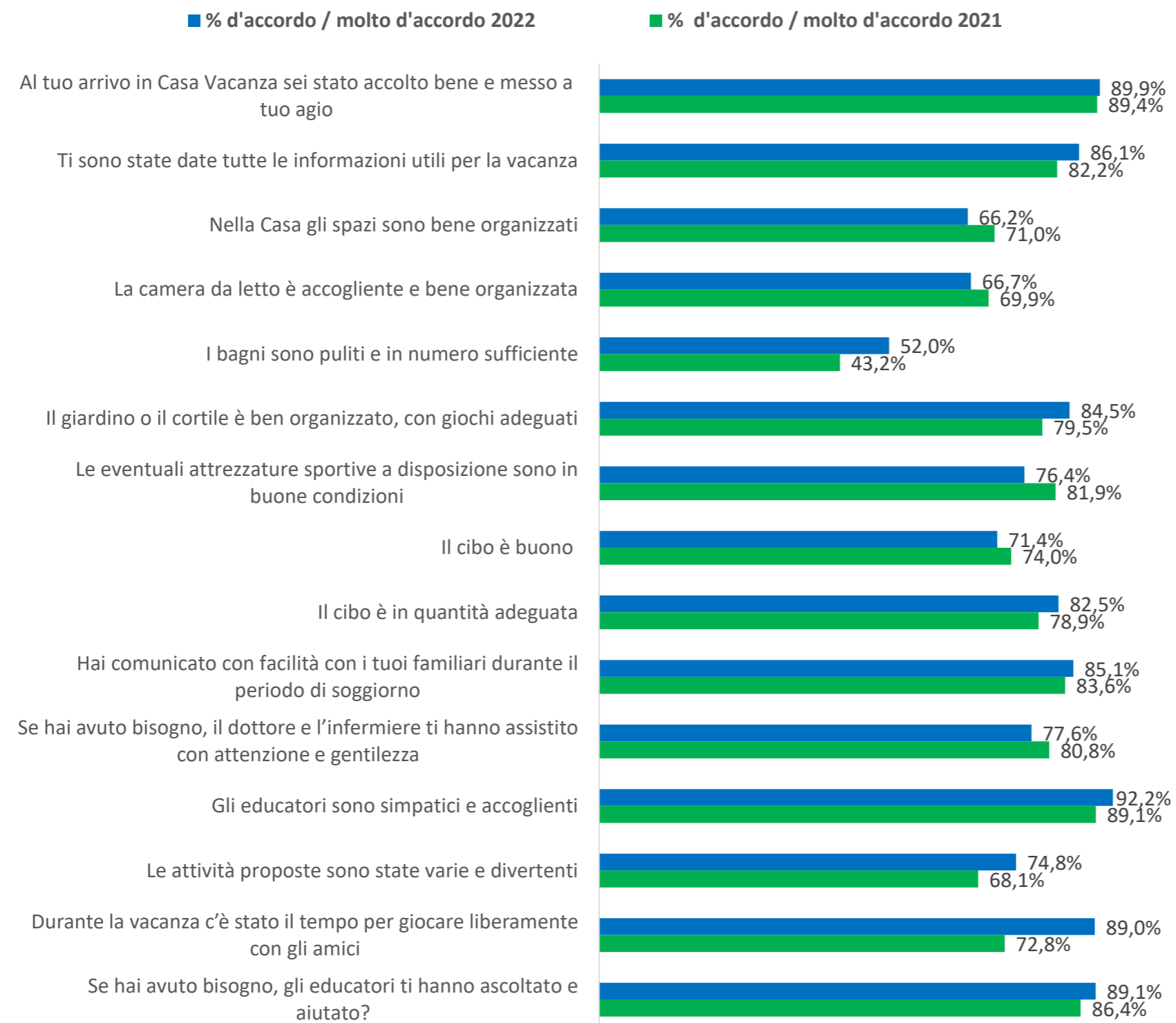


7 Quanti anni hai?

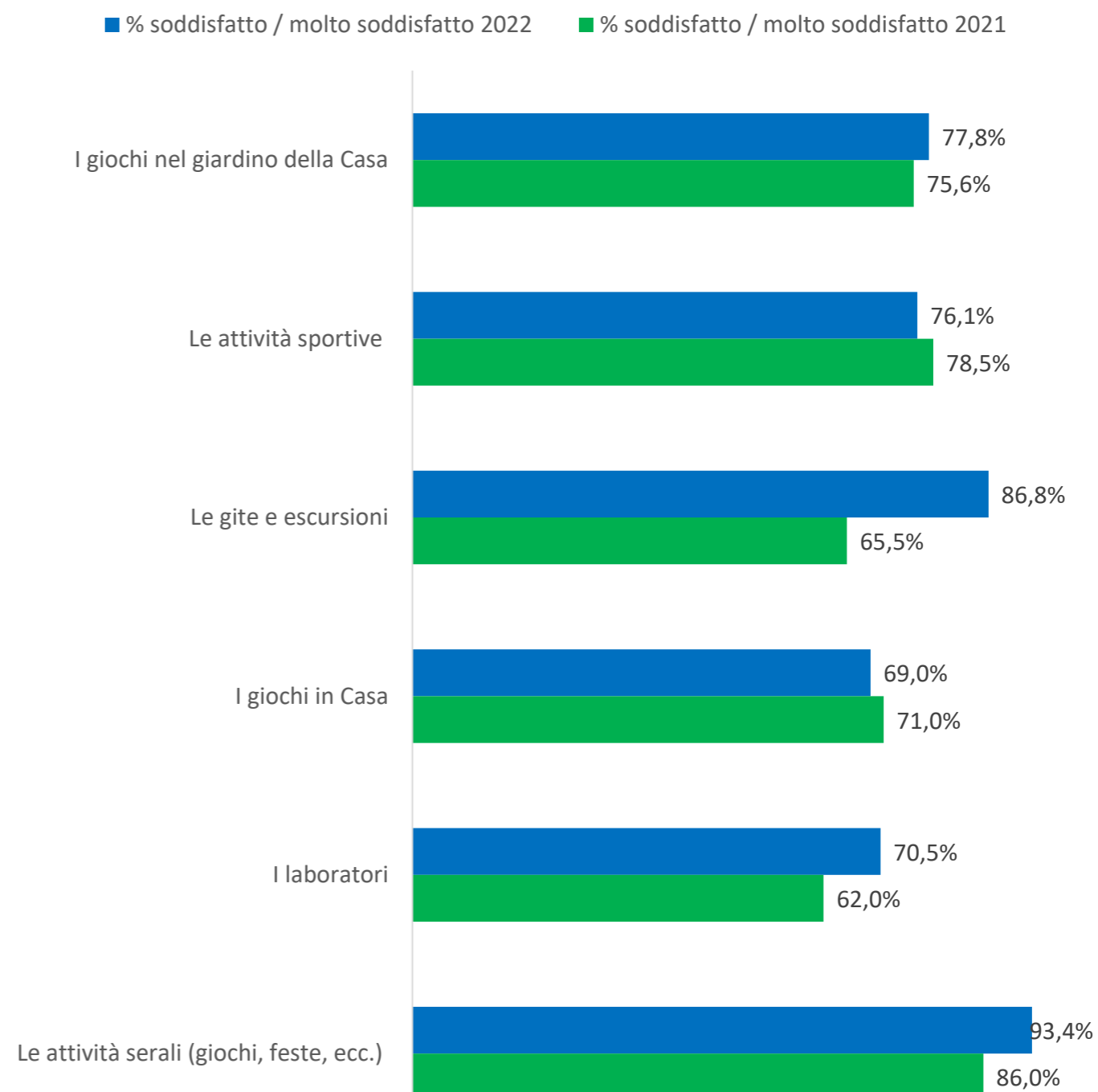


Confronto 2022-2021 – Campione complessivo

Valutazione servizio e Casa Vacanza



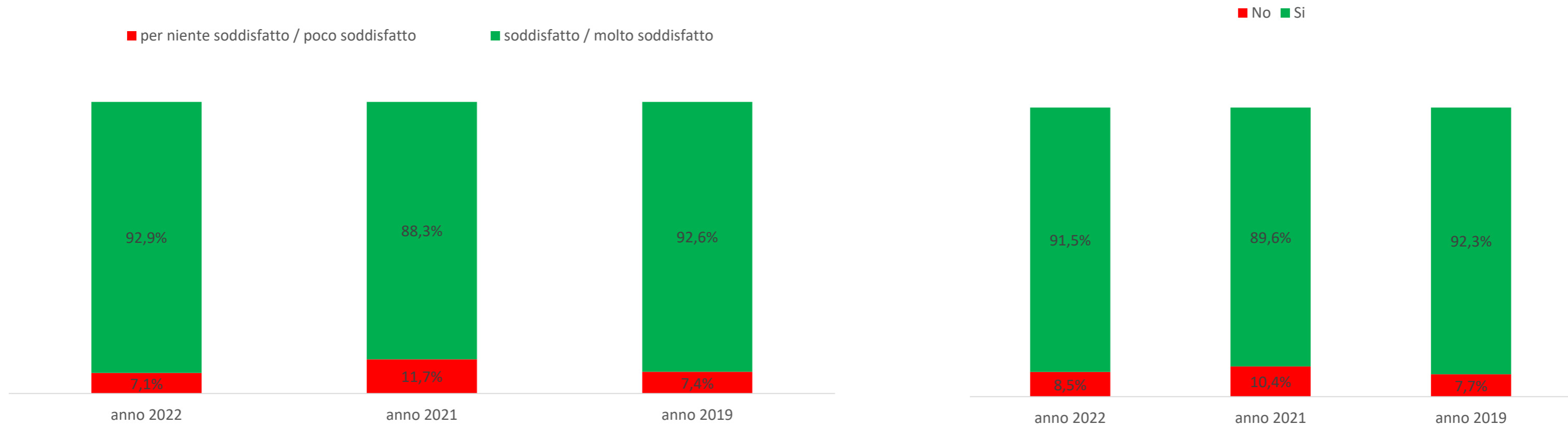
Gradimento delle attività organizzate



Valutazione complessiva: trend 2022 vs 2019

Considerando nel complesso tutti gli aspetti della tua vacanza come ti consideri?

Consiglieresti ad altre ragazze/ragazzi questa vacanza?



6. GENITORI

Il questionario

CONOSCENZA

FREQUENZA

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

SUGGERIMENTI

DATI ANAGRAFICI

➤ E' venuto a conoscenza dell'iniziativa "Estate Vacanza" tramite?

➤ Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato?

➤ Quante volte sua figlia/suo figlio ha partecipato all'iniziativa "Estate Vacanza"?

➤ Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?

➤ La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio

➤ Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera?

➤ Come valuta nel complesso la modalità con cui il Servizio Casa Vacanza ha gestito e supportato il soggiorno da lei programmato per sua figlia/suo figlio?

➤ Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?

➤ Rispetto agli ambiti sotto riportati, anche sulla base di quanto riportato da sua figlia/suo figlio, le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento.

➤ In una logica di miglioramento, quale suggerimento si sentirebbe di proporre ai Responsabili del Servizio per potenziare la qualità?

➤ Quanto ritiene utile l'organizzazione di un open day dedicato alla presentazione delle Case Vacanza prima della prenotazione del soggiorno?

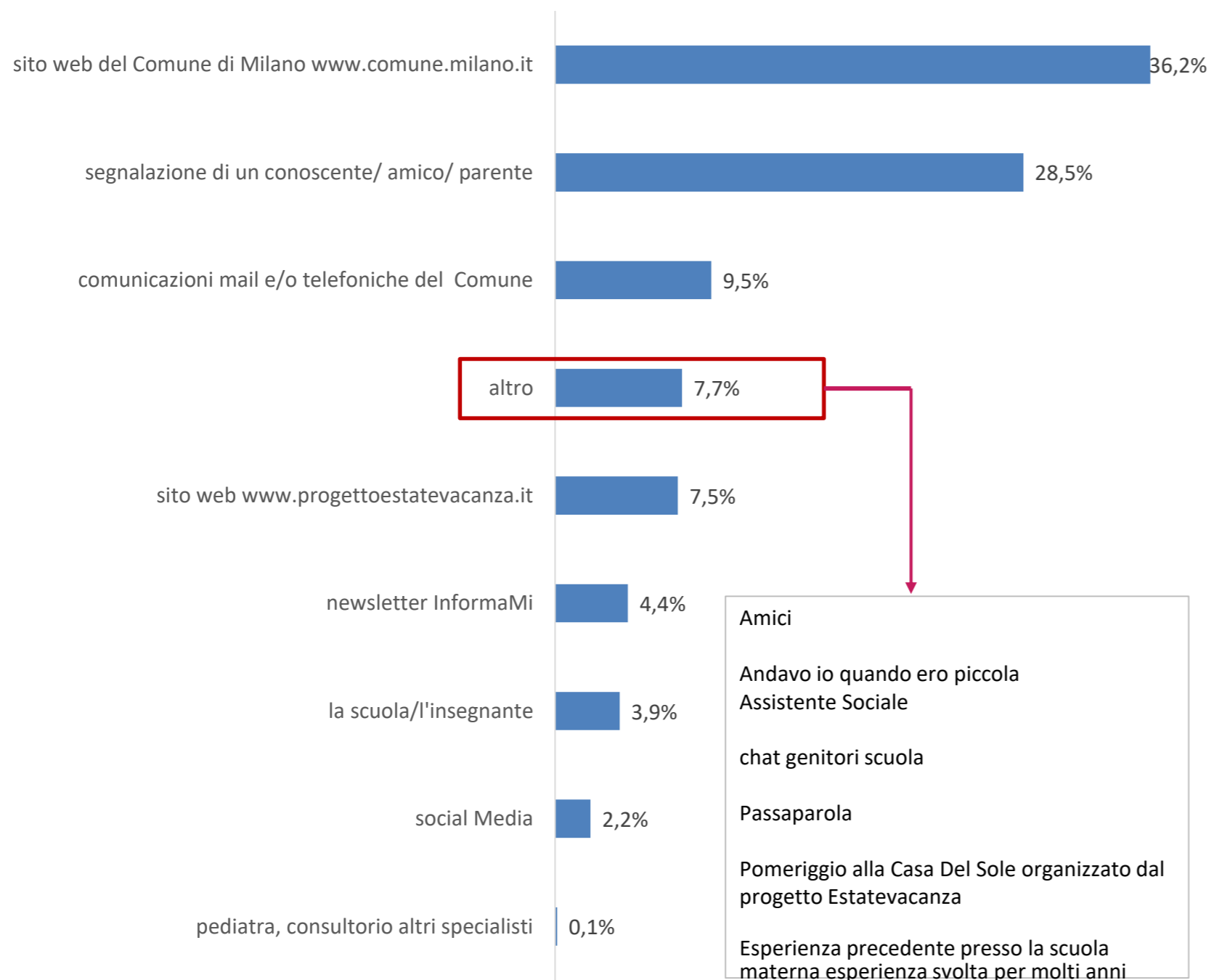
➤ Il minore è femmina o maschio?

➤ Età del minore

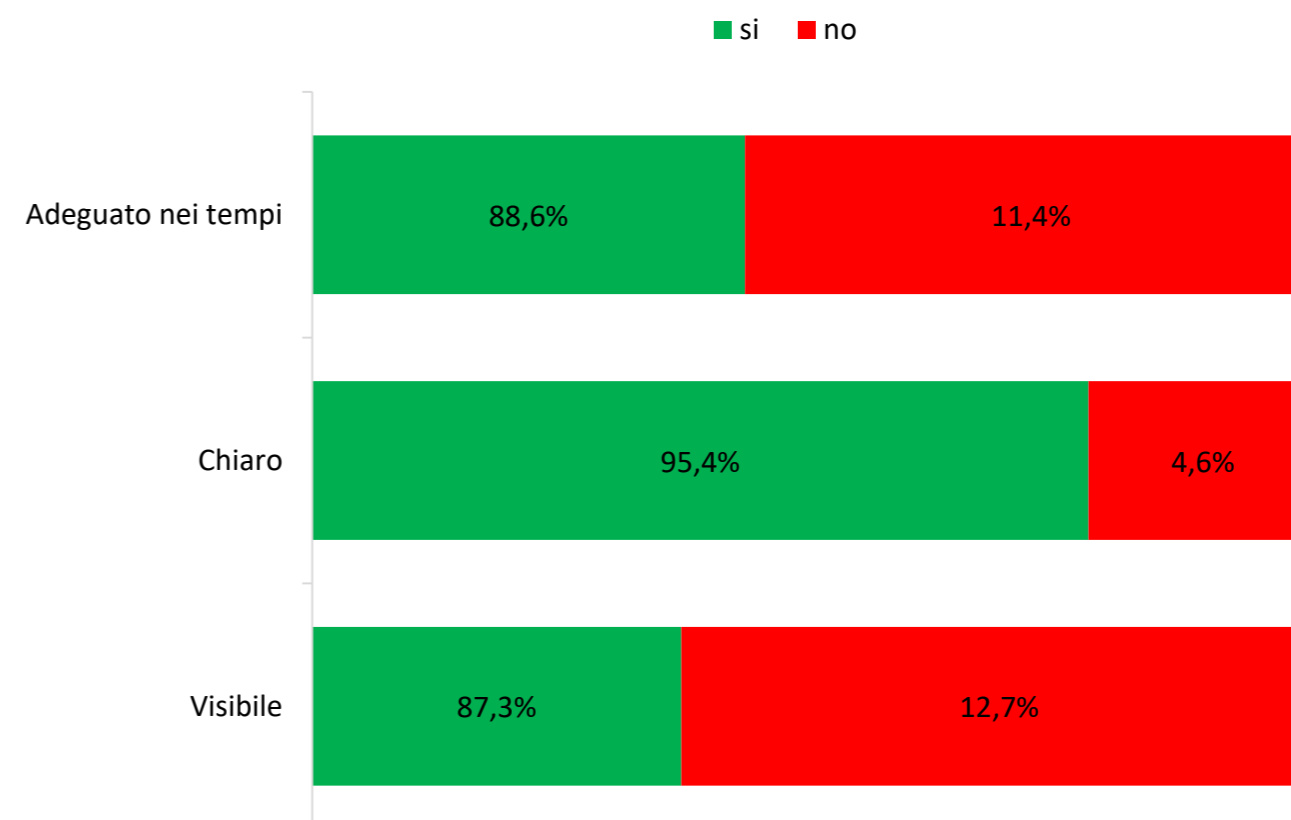
➤ Classe frequenta dal minore?

Conoscenza

1 È venuto a conoscenza dell'iniziativa "Estate Vacanza" tramite?

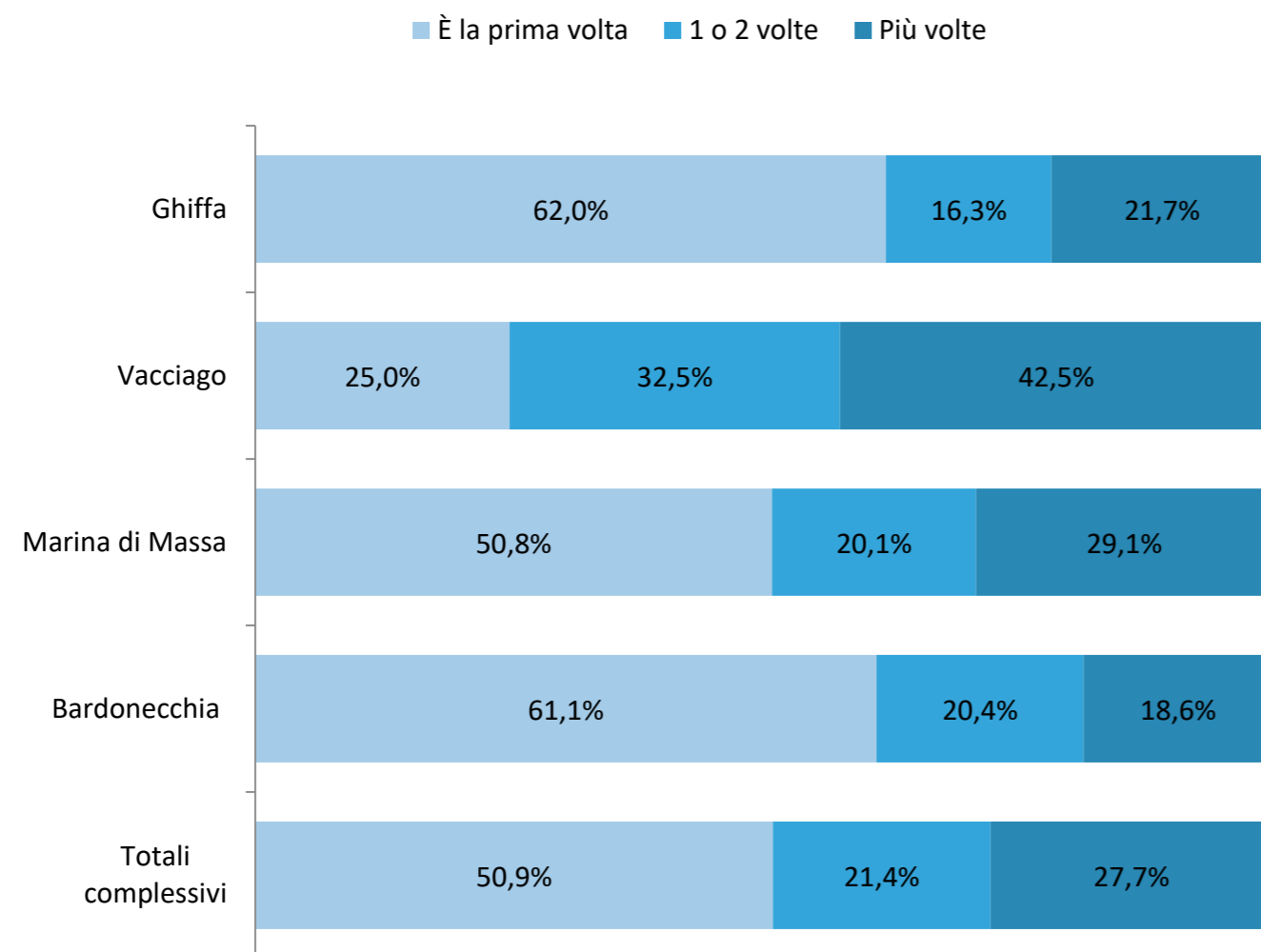


2 Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato:

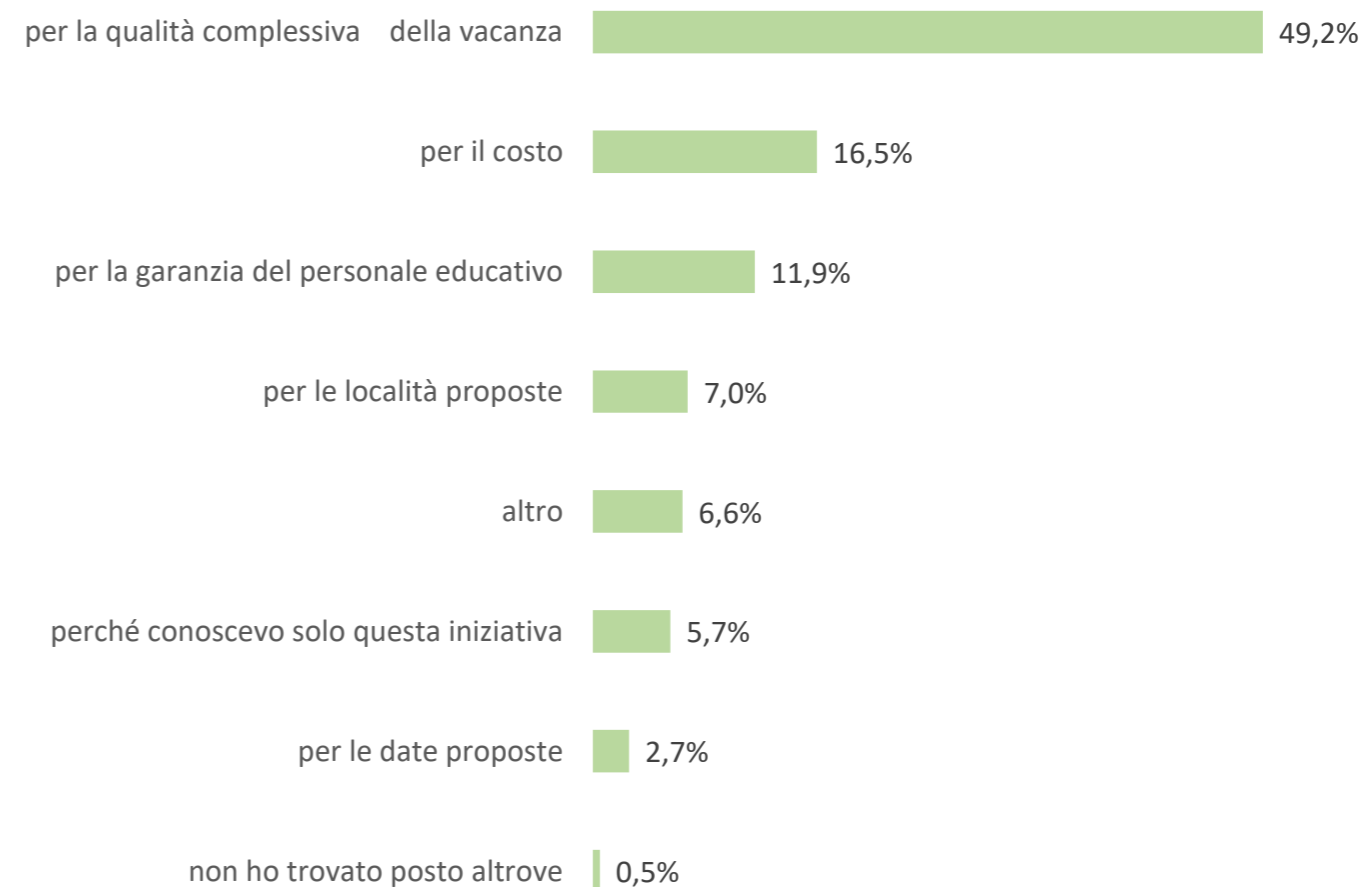


Frequenza

3 Quante volte sua figlia/suo figlio ha partecipato all'iniziativa "Estate Vacanza"?

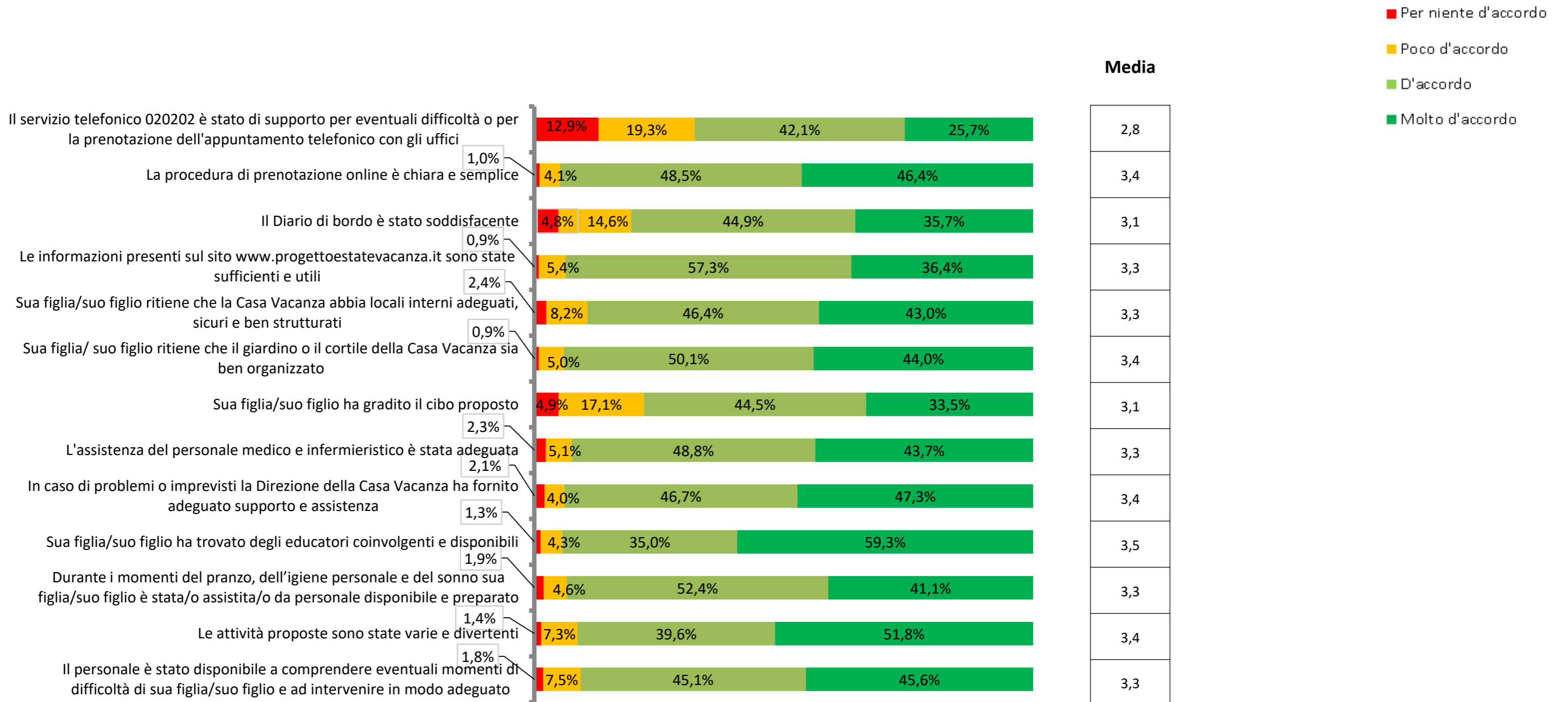


4 Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?



Valutazione del servizio e della Casa vacanza-Campione Complessivo

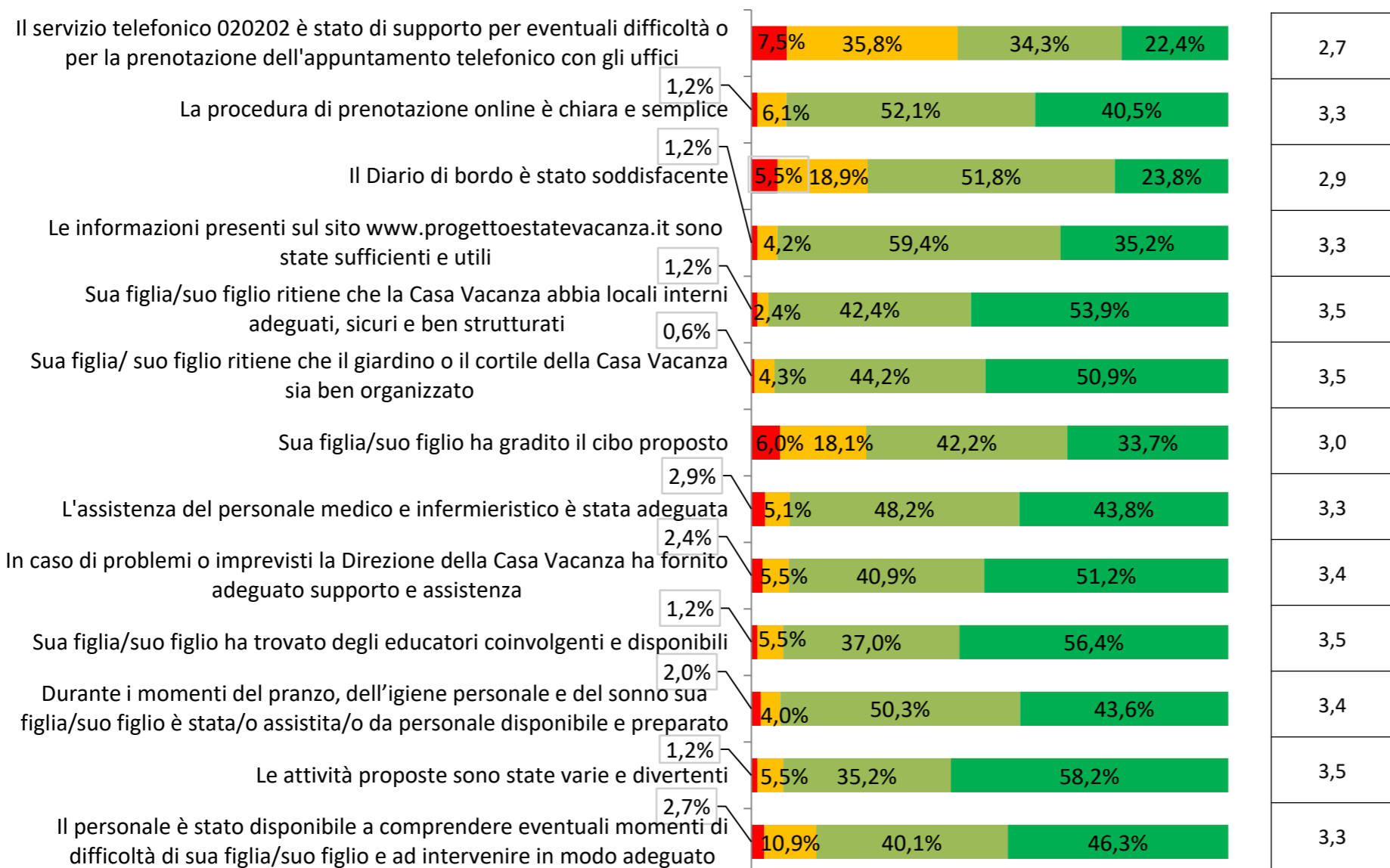
5 La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio



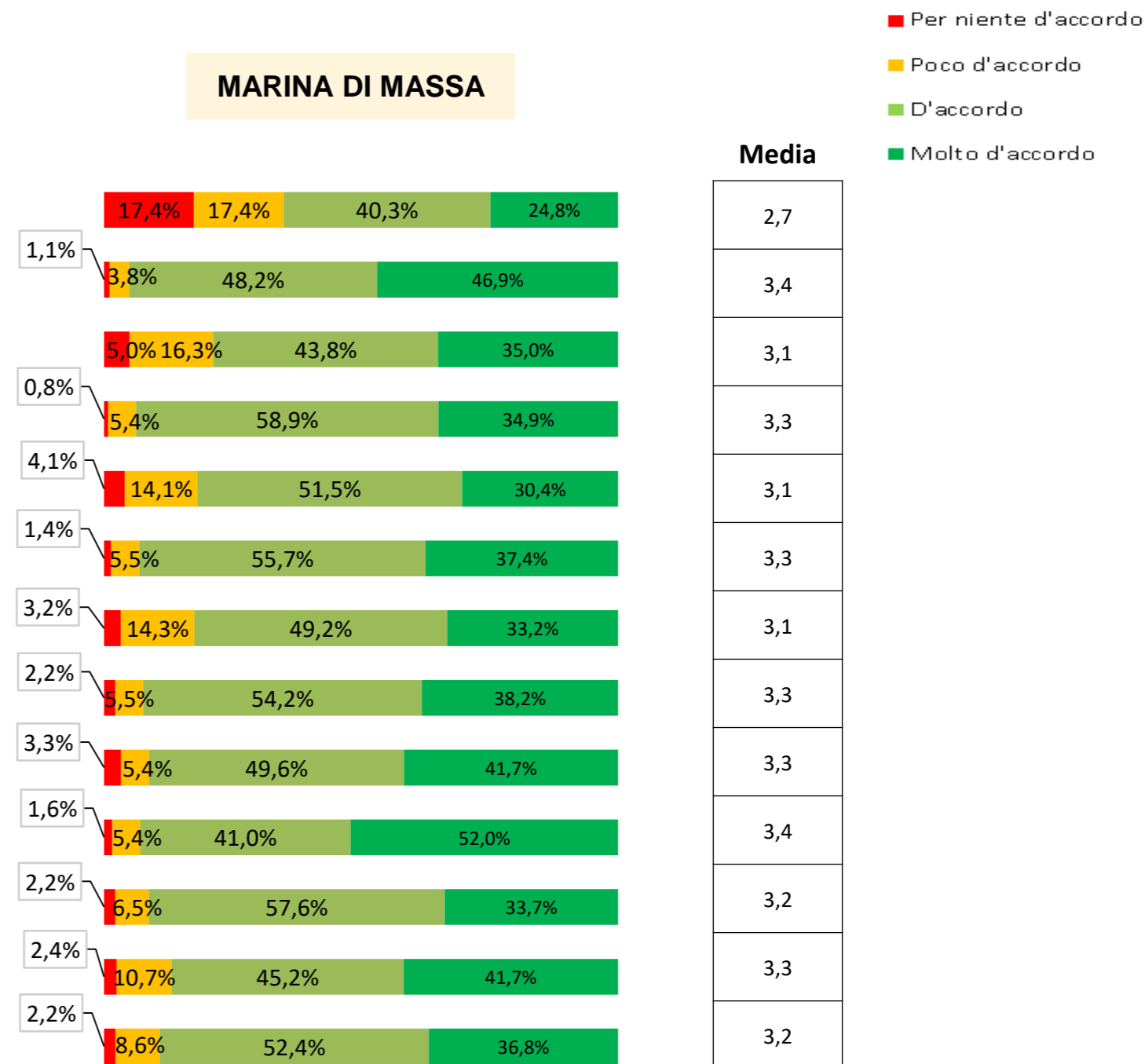
Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (1/2)

5 La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio

BARDONECCHIA

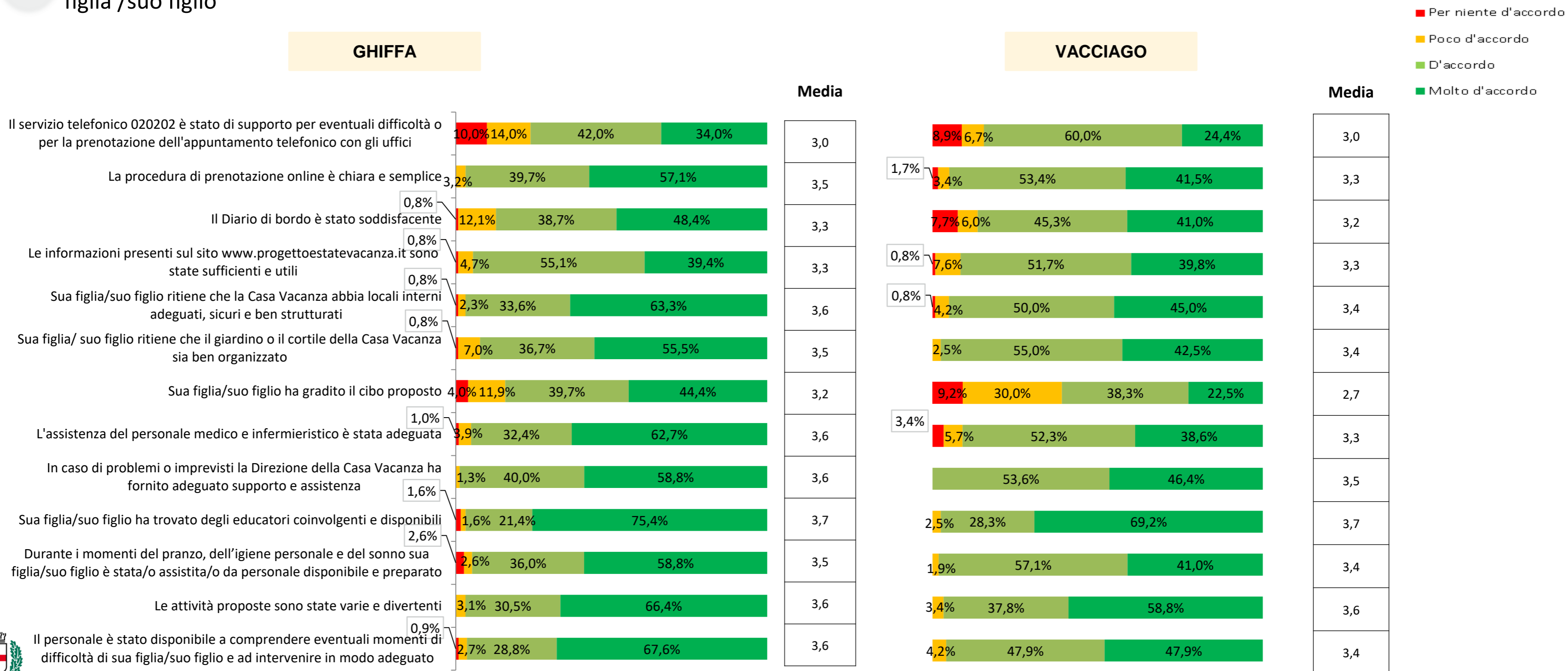


MARINA DI MASSA



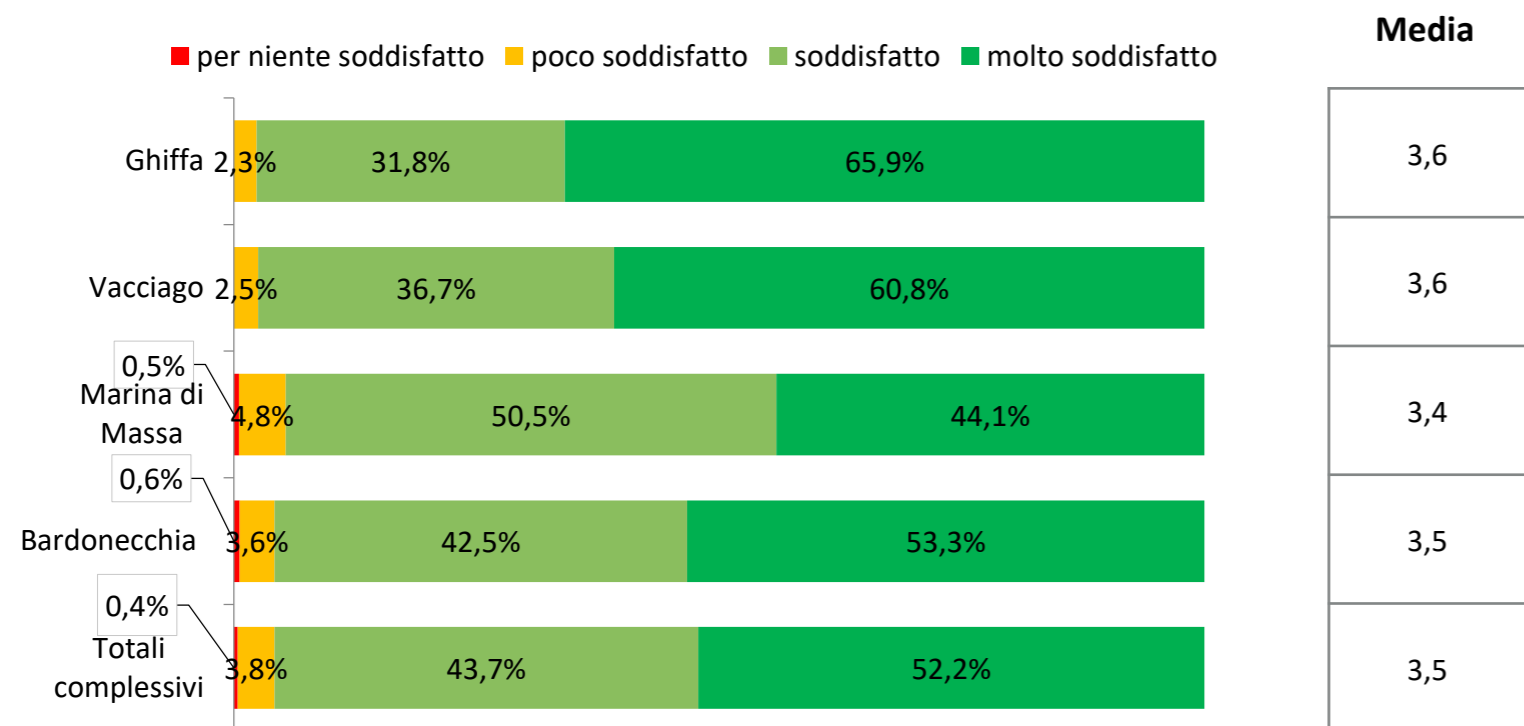
Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (2/2)

5 La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio

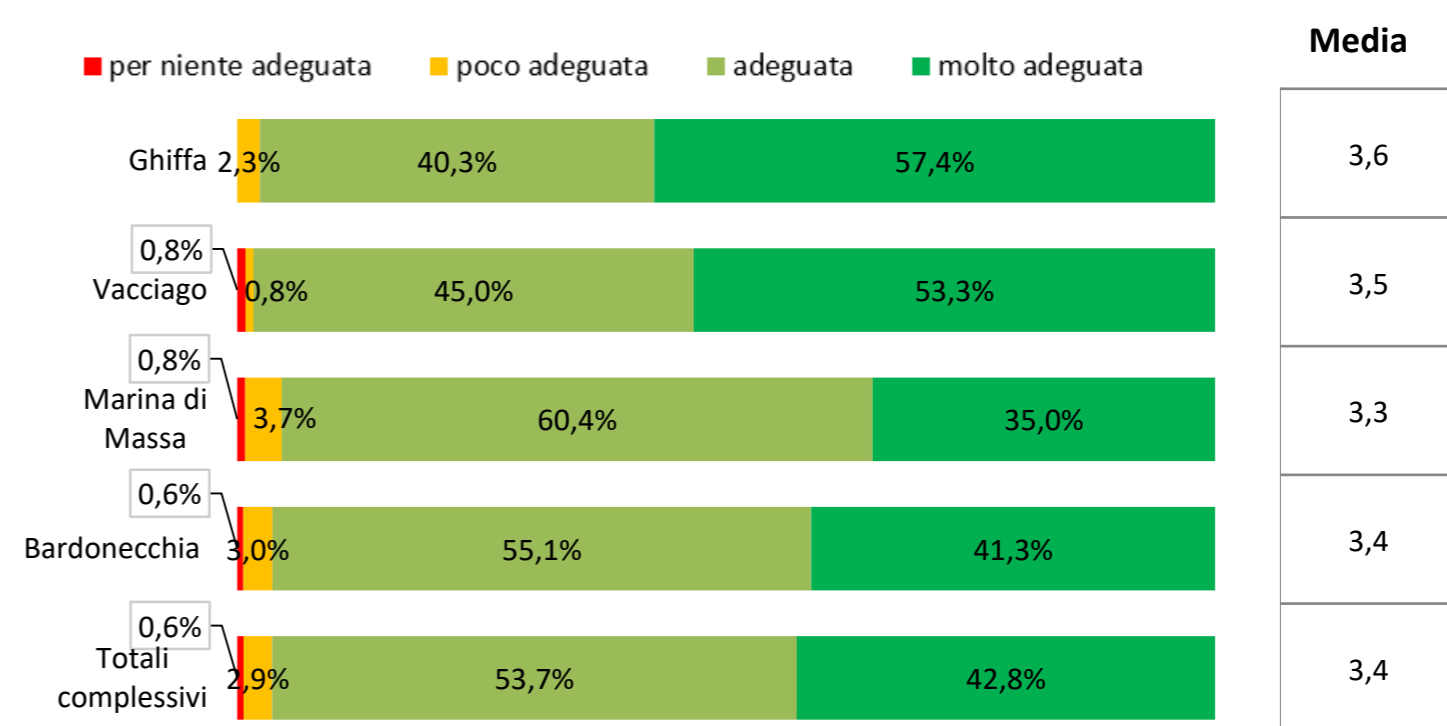


Valutazione complessiva

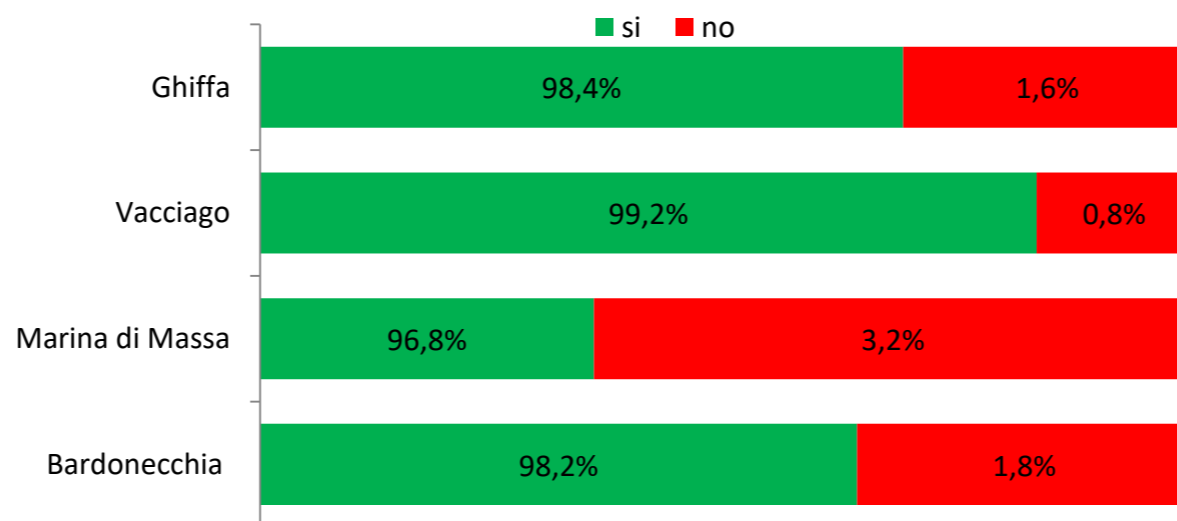
6 Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera?



7 Come valuta nel complesso la modalità con cui il Servizio Casa Vacanza ha gestito e supportato il soggiorno da lei programmato per sua figlia/suo figlio?



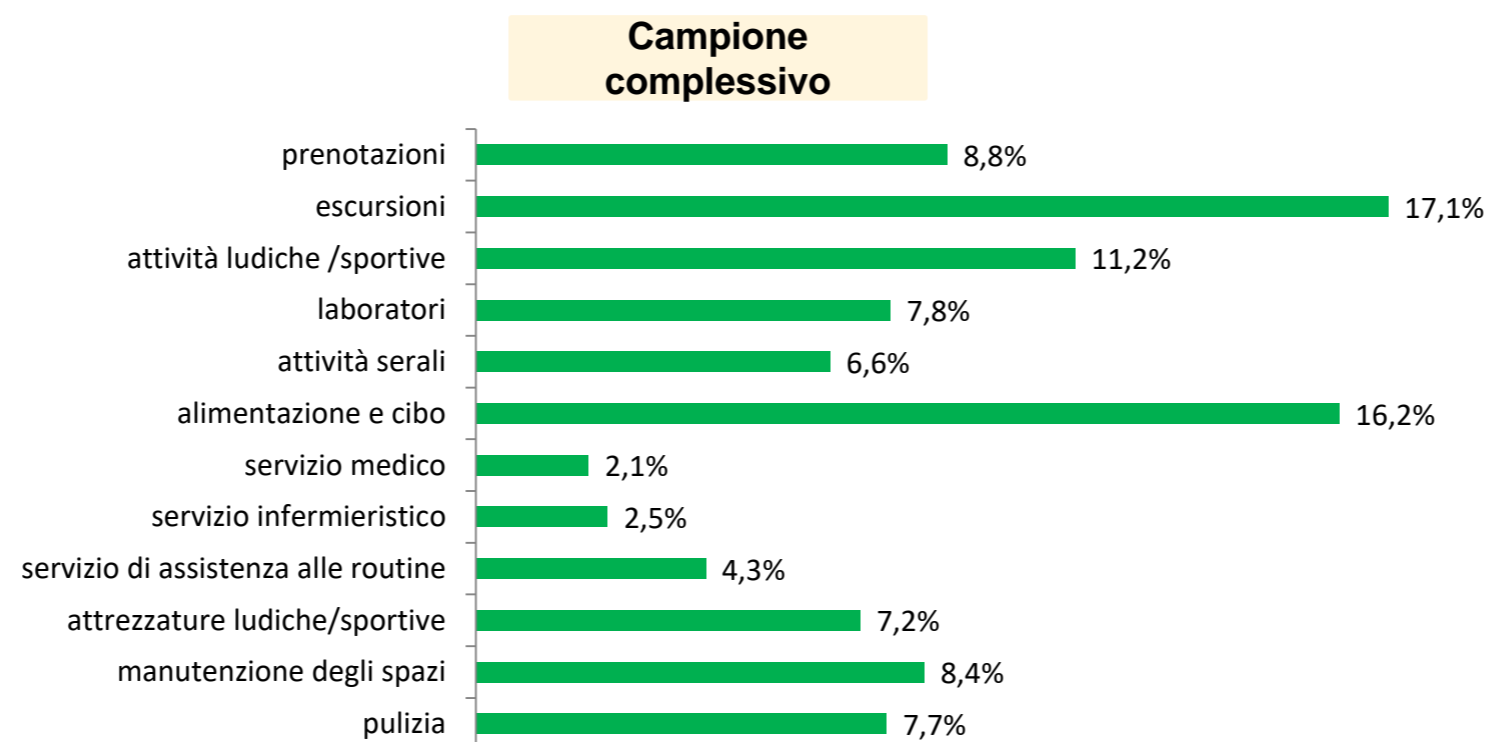
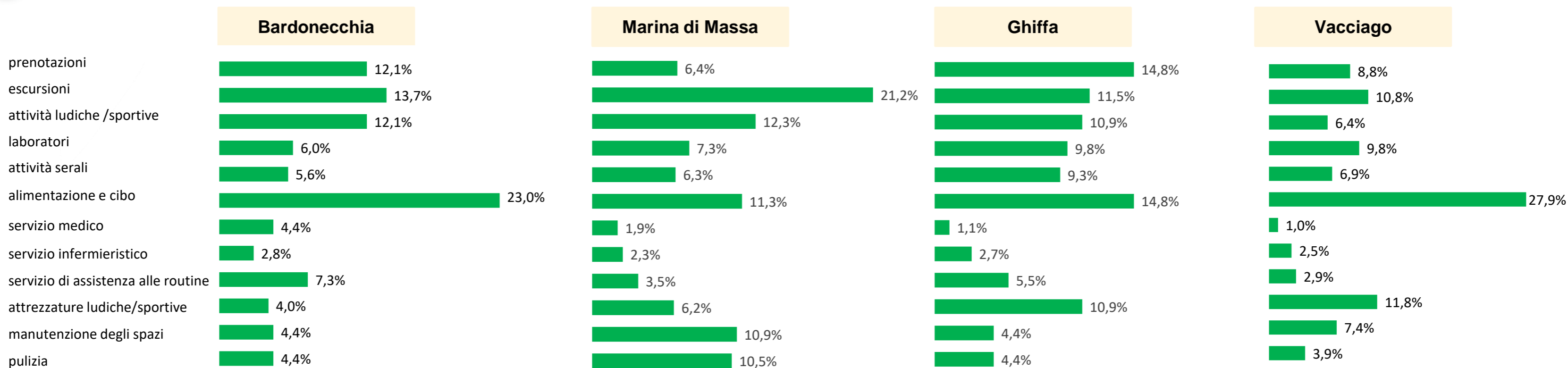
8 Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?



Suggerimenti 1/2

9

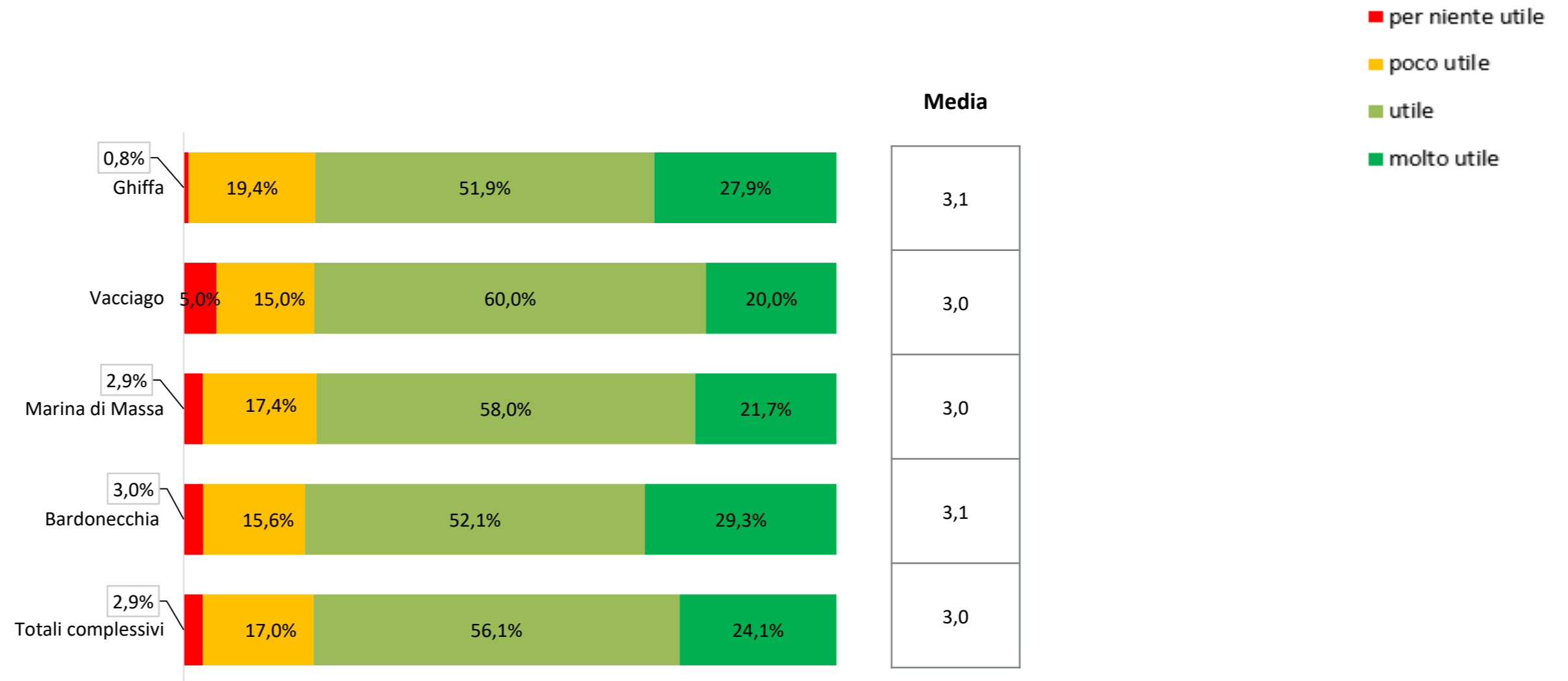
Rispetto agli ambiti sotto riportati, anche sulla base di quanto riportato da sua figlia/suo figlio, le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento.



Suggerimenti 2/2

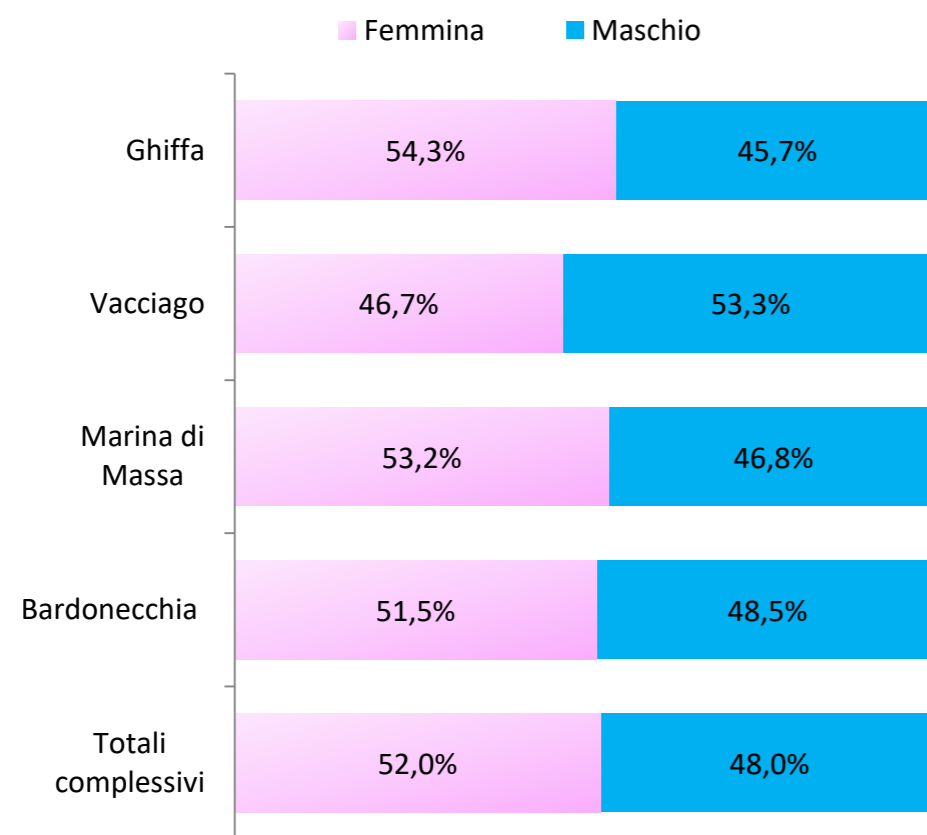
10

Quanto ritiene utile l'organizzazione di un open day dedicato alla presentazione delle Case Vacanze prima della prenotazione del soggiorno?

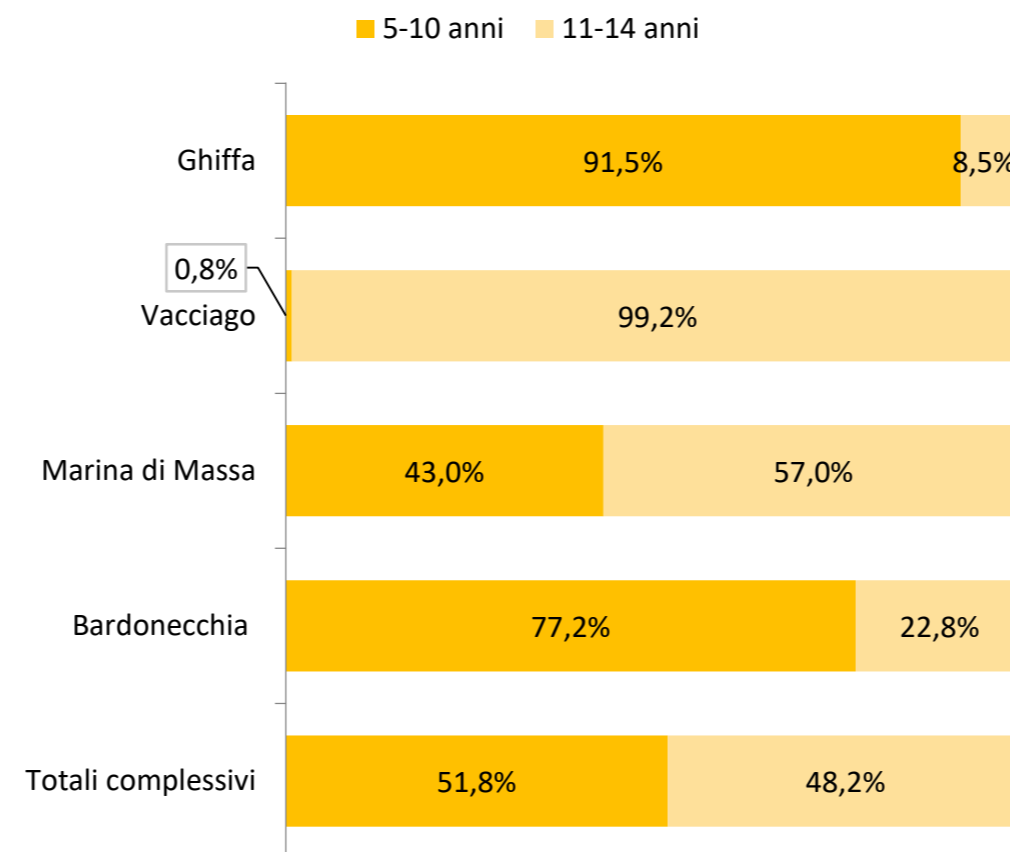


Dati anagrafici

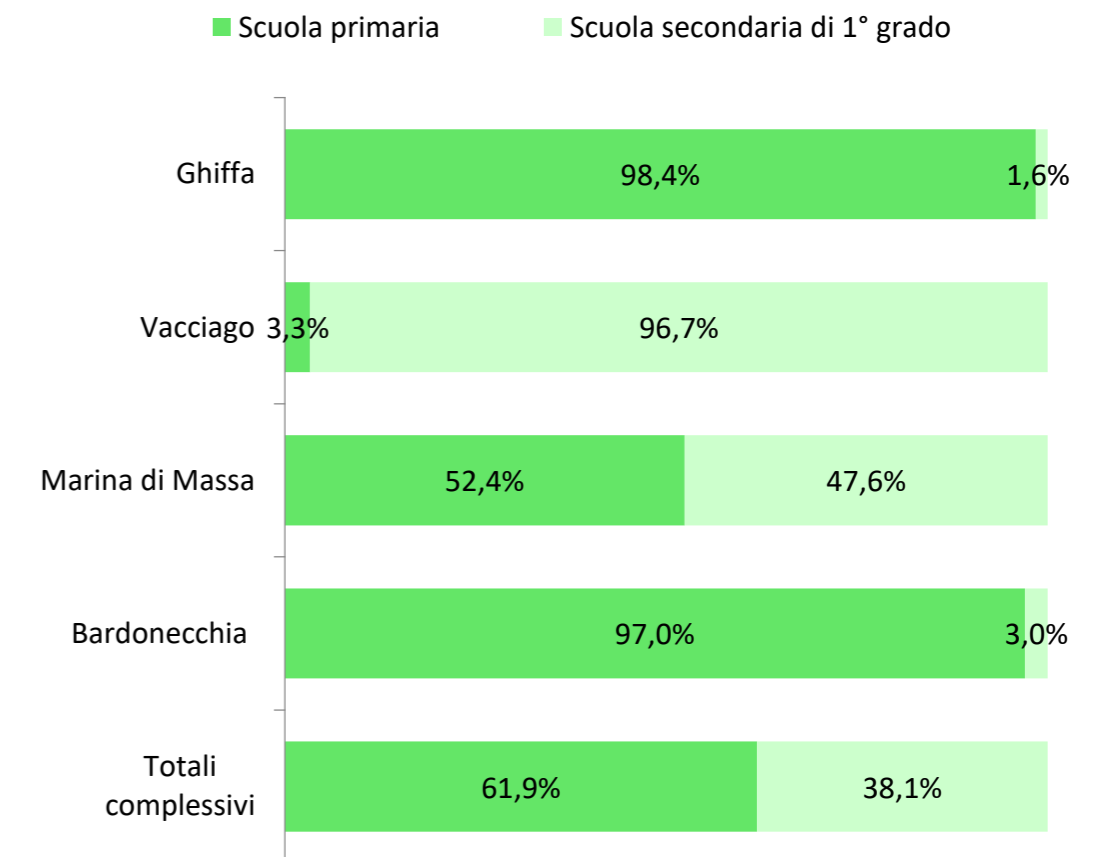
11 Il minore è femmina o maschio?



12 Età del minore

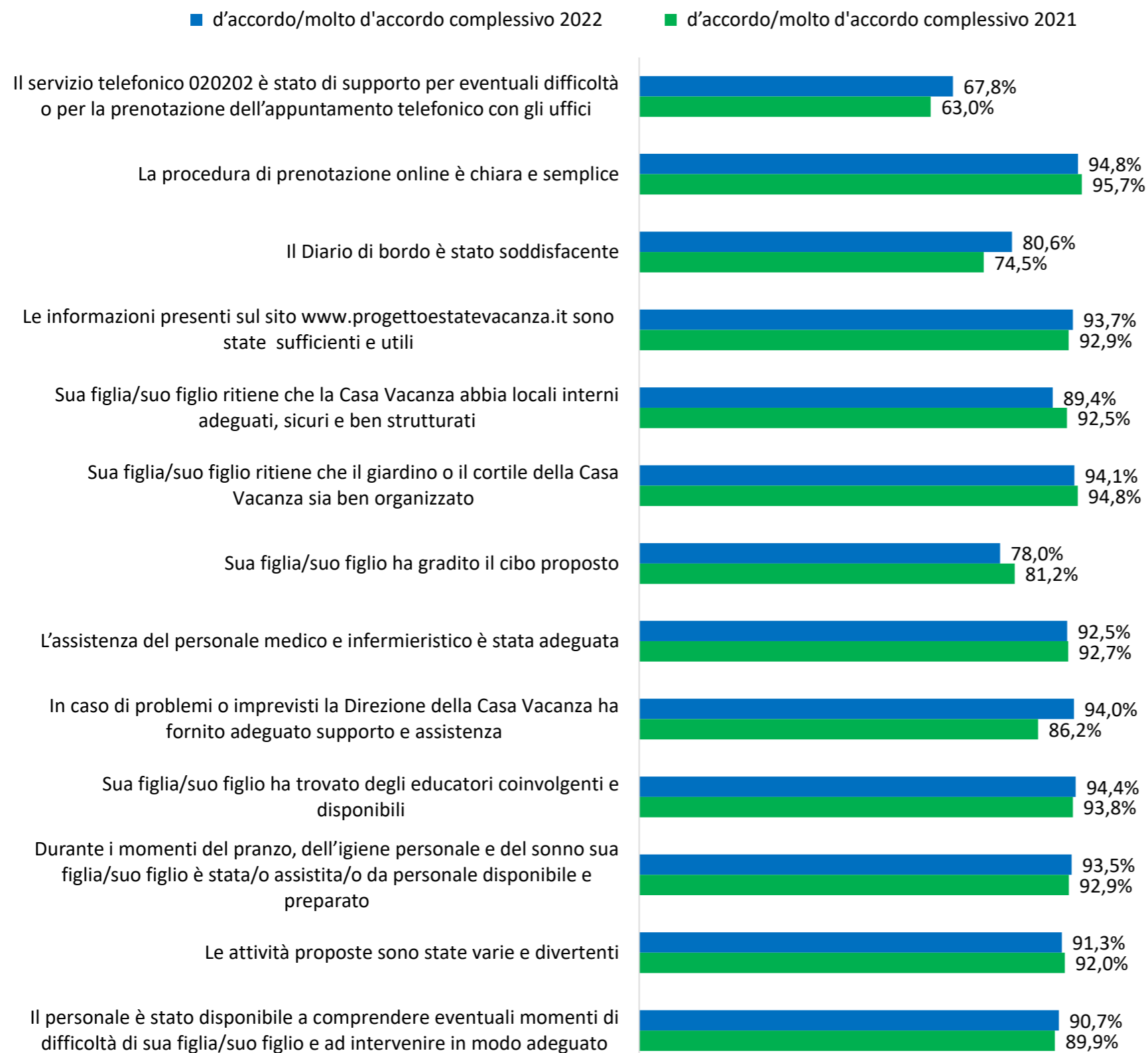


13 Classe frequentata dal minore

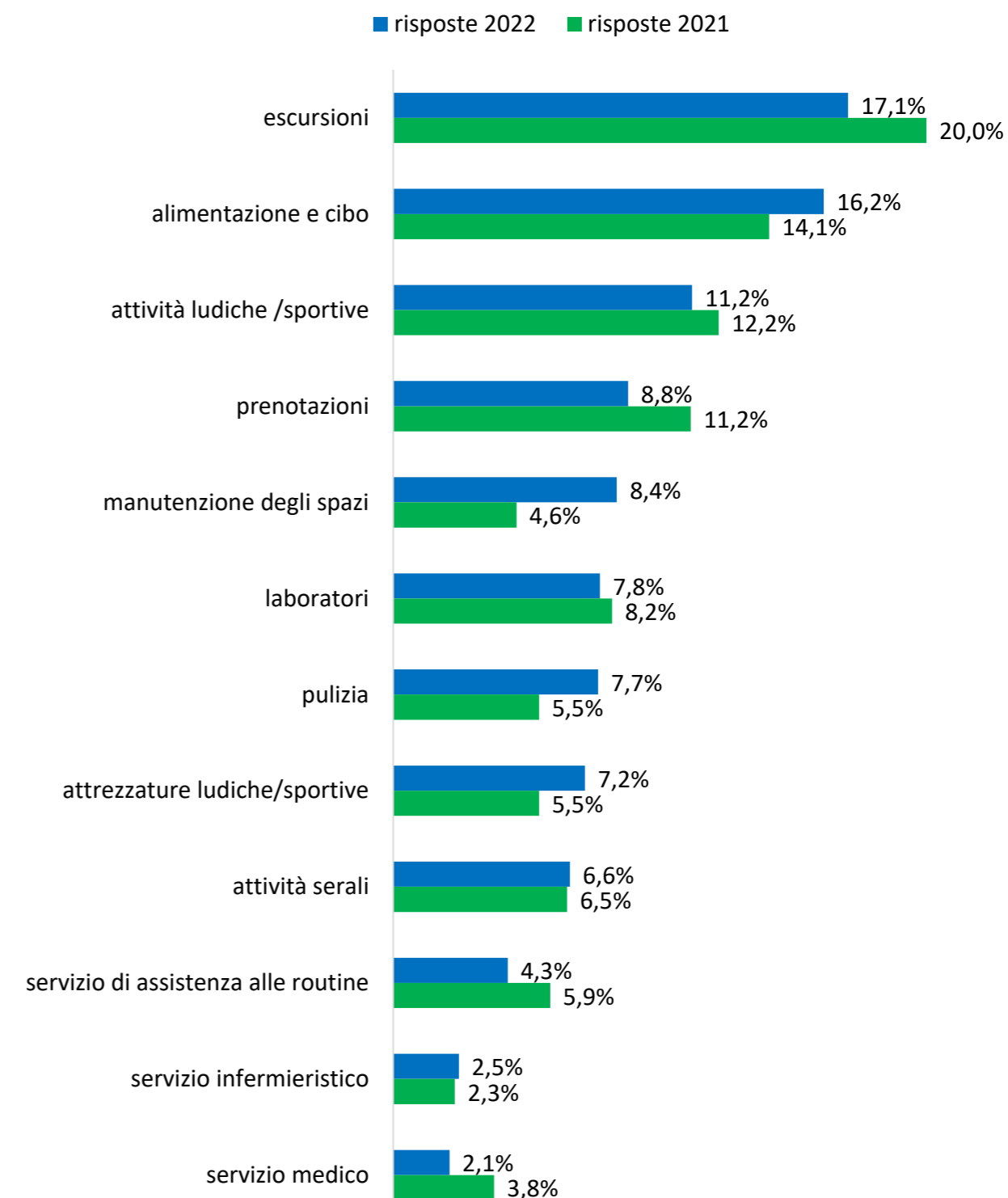


Confronto 2022-2021 – Campione complessivo

Valutazione servizio e Casa Vacanza



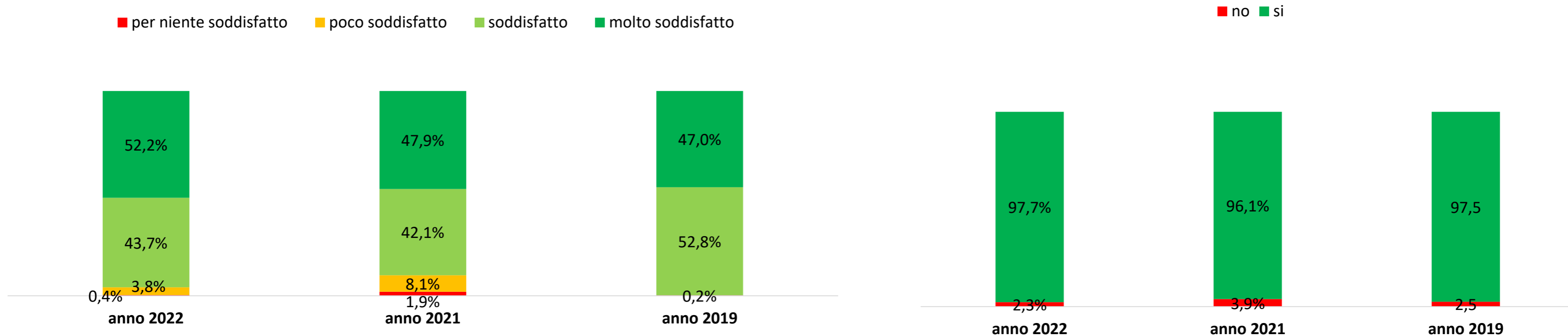
Dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento?



Valutazione complessiva: trend 2022 vs 2019

Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera:

Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?



Come valuta nel complesso la modalità con cui il Servizio Casa Vacanza ha gestito e supportato il soggiorno da lei programmato per sua figlia/suo figlio?

