



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi Scolastici ed Educativi

Risultati sulla soddisfazione dell'iniziativa *Estate Vacanza 2021* *Novembre 2021*

Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport

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**

Una visione d'insieme

Il Comune di Milano propone da anni **“Estate Vacanza”**, soggiorni estivi per bambini e ragazzi tra i quattro e i quattordici anni, presso proprie strutture in località marine, montane e lacustri gestite dal personale educativo del Comune di Milano e articolate in turni settimanali.

L'iniziativa è organizzata dall'**Unità Case Vacanza dell'Area Servizi scolastici ed educativi** che dal 2016 ha avviato un'analisi qualitativa sull'intero processo di erogazione del servizio, con il supporto dell'Unità Customer Intelligence, Area CRM 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; per rispondere ai bisogni delle famiglie e dei bambini, il Comune si è quindi attivato, progettando **iniziative alternative**:

- **“Estate Insieme”** iniziativa rivolta a bambini e ragazzi con disabilità della Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo grado, che accompagnati da un familiare, potevano trascorrere un periodo di soggiorno nelle Case Vacanza di Andora e Ghiffa
- **“Fuori dal Comune”**: escursioni giornaliere nel territorio circostante la Casa Vacanza di Vacciago, dedicate ai minori accompagnati da almeno un familiare o delegato, con pranzo al sacco fornito da Milano Ristorazione S.p.A. Questa seconda proposta è stata attivata anche nel 2021 ed è stata oggetto di specifica rilevazione.

Nell'estate 2021 è stato possibile organizzare, se pur con alcune limitazioni, **la proposta originale di Estate Vacanza** e nel presente documento sono riportati i risultati principali dell'indagine, finalizzata al monitoraggio della qualità percepita del servizio e alla definizione di eventuali interventi di presidio e di miglioramento.



Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Rilevare da un lato la soddisfazione di bambini e ragazzi che hanno partecipato all'iniziativa, dall'altro l'opinione dei genitori.
- Raccogliere valutazioni e suggerimenti per apportare eventuali interventi migliorativi nel futuro

Metodologia dell'indagine

- L'invito alla partecipazione all'indagine è stato inviato nel mese di agosto, al termine dei primi due turni e il secondo è stato inviato a settembre al termine degli ultimi due turni di soggiorno.
- 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 della DSSI che ha supportato il processo tecnico.
- I partecipanti hanno espresso la propria valutazione o opinione attraverso una scala numerica e semantica 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

- **996 bambini e ragazzi** hanno partecipato a Estate vacanza. Di questi **876** hanno compilato il questionario (**88%**)
- **259 genitori** hanno compilato il questionario (26%)

Il campione complessivo

259

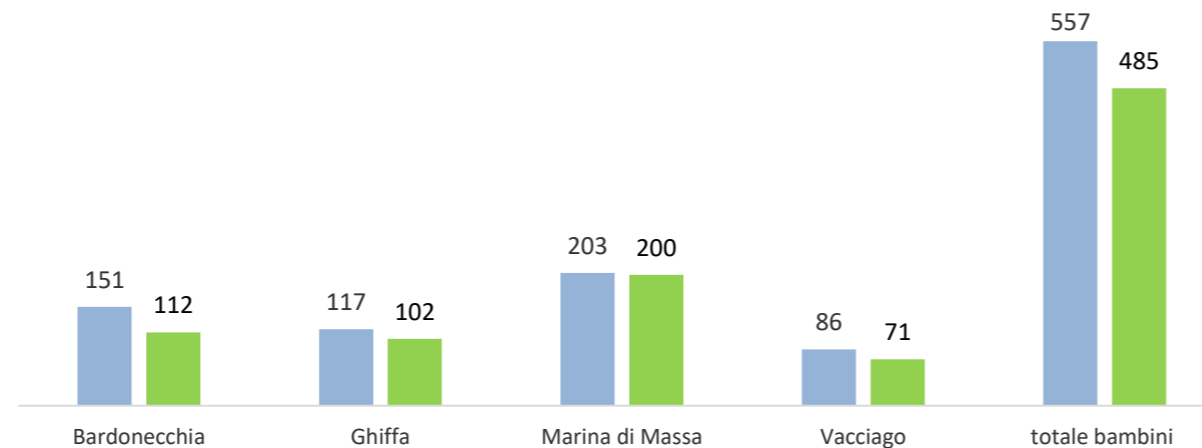
Genitori
rispondenti al
questionario

LEGENDA

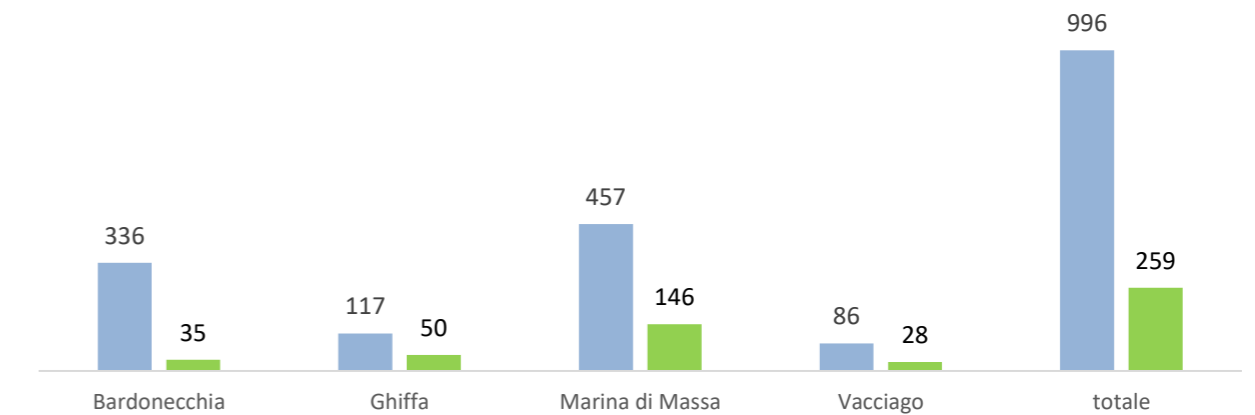
■ n.minori arrivati ■ n.questionari compilati

Bambini rispondenti per casa vacanza

Scuola primaria

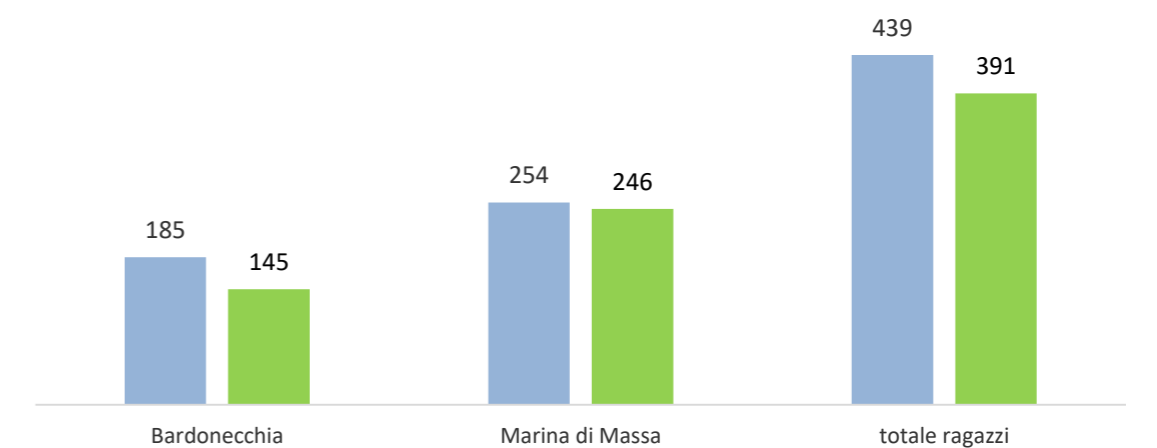


Genitori rispondenti per casa vacanza



Ragazzi rispondenti per casa vacanza

Scuola secondaria di 1° grado



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

➤ 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 un bambino o una bambina?

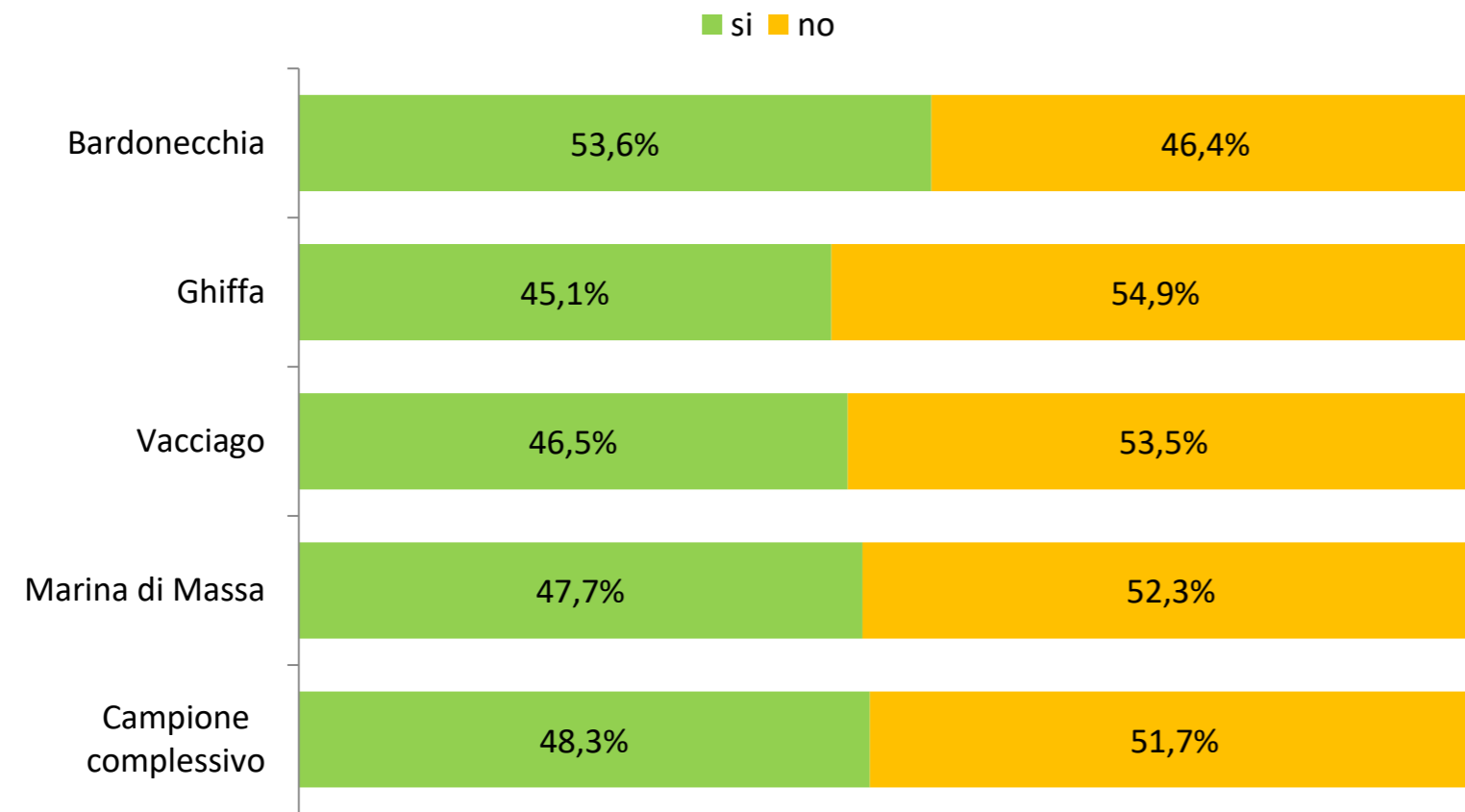
➤ Quanti anni hai?

➤ Che classe hai frequentato?

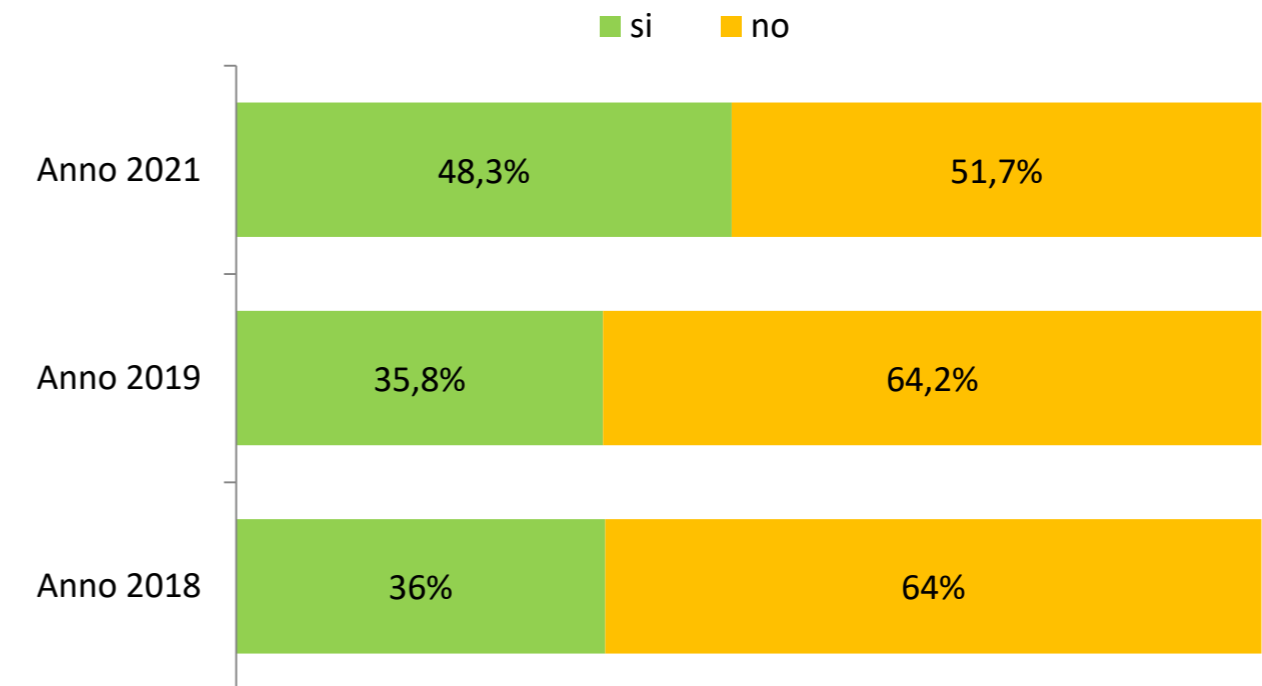
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

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



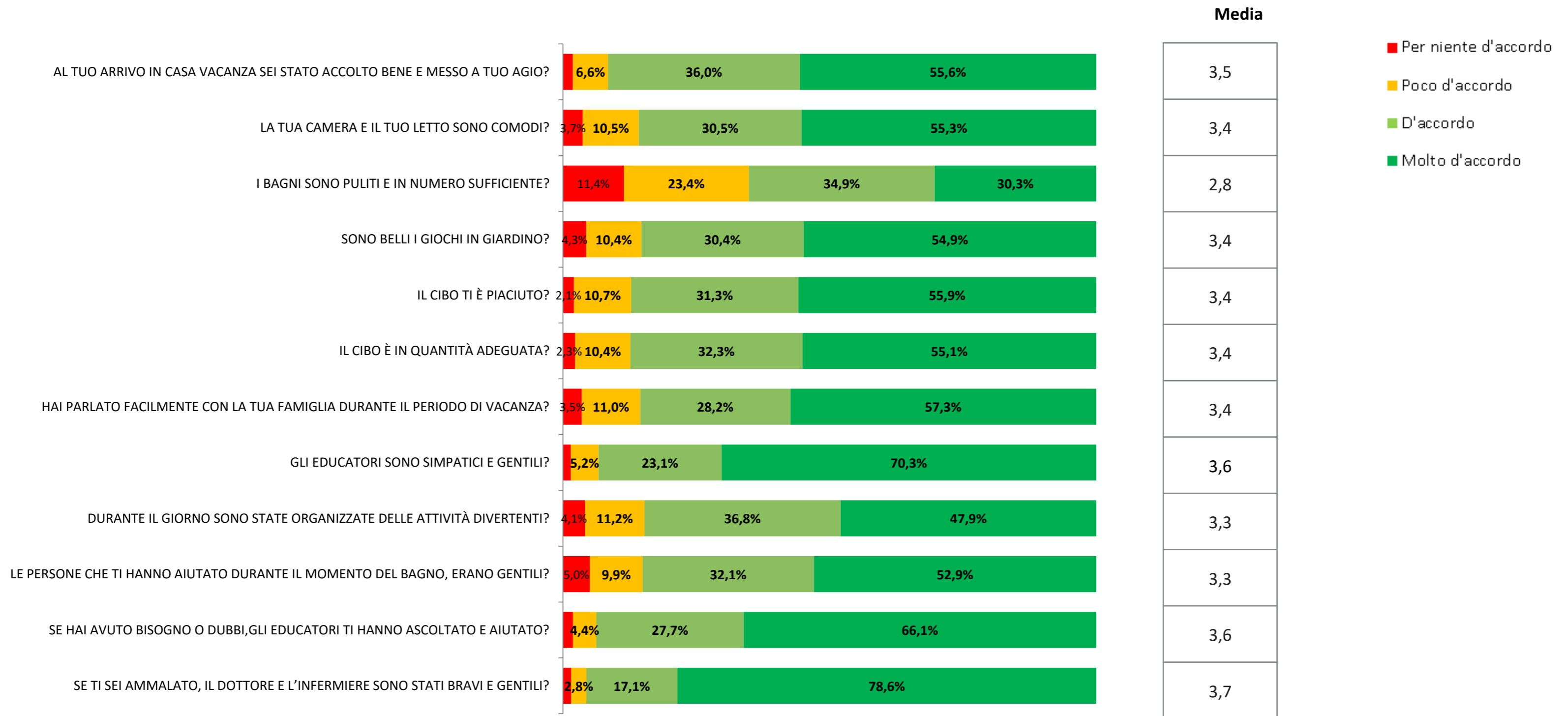
Confronto con anni precedenti



Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

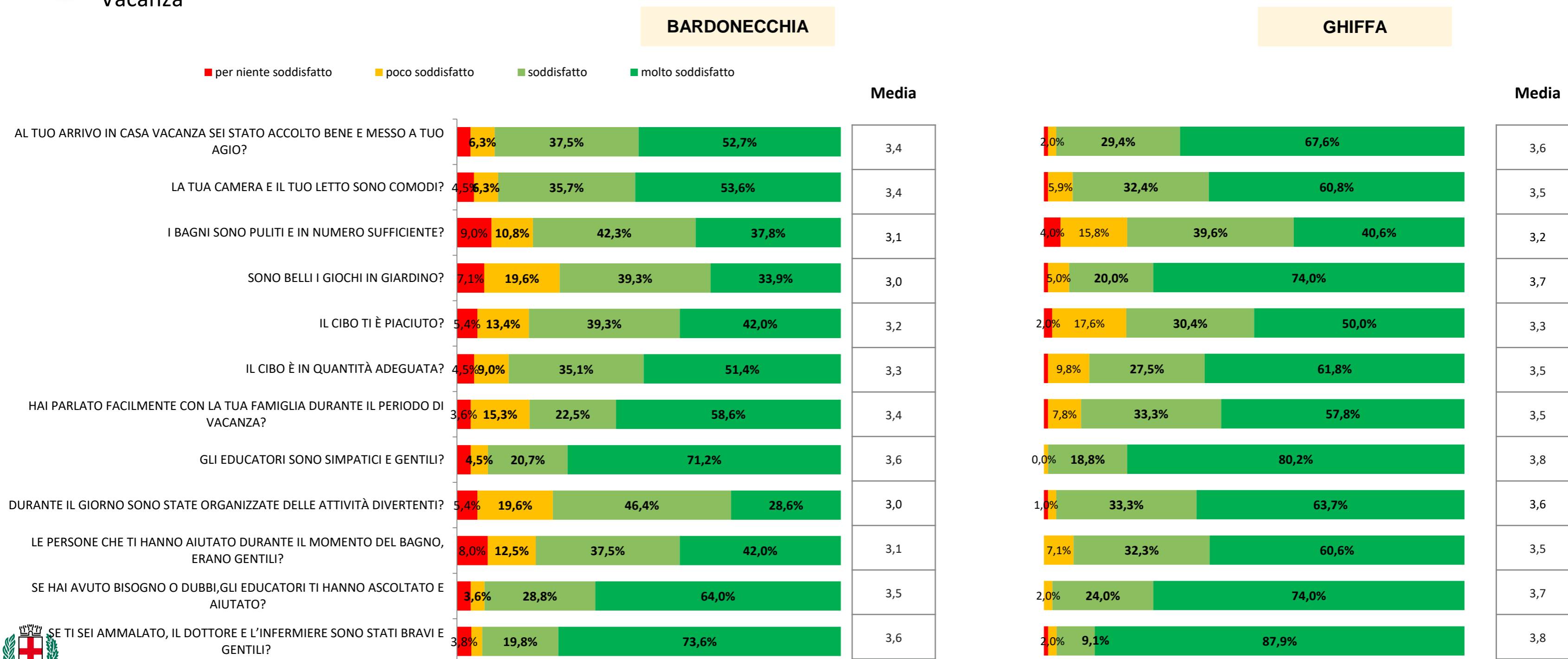
2

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



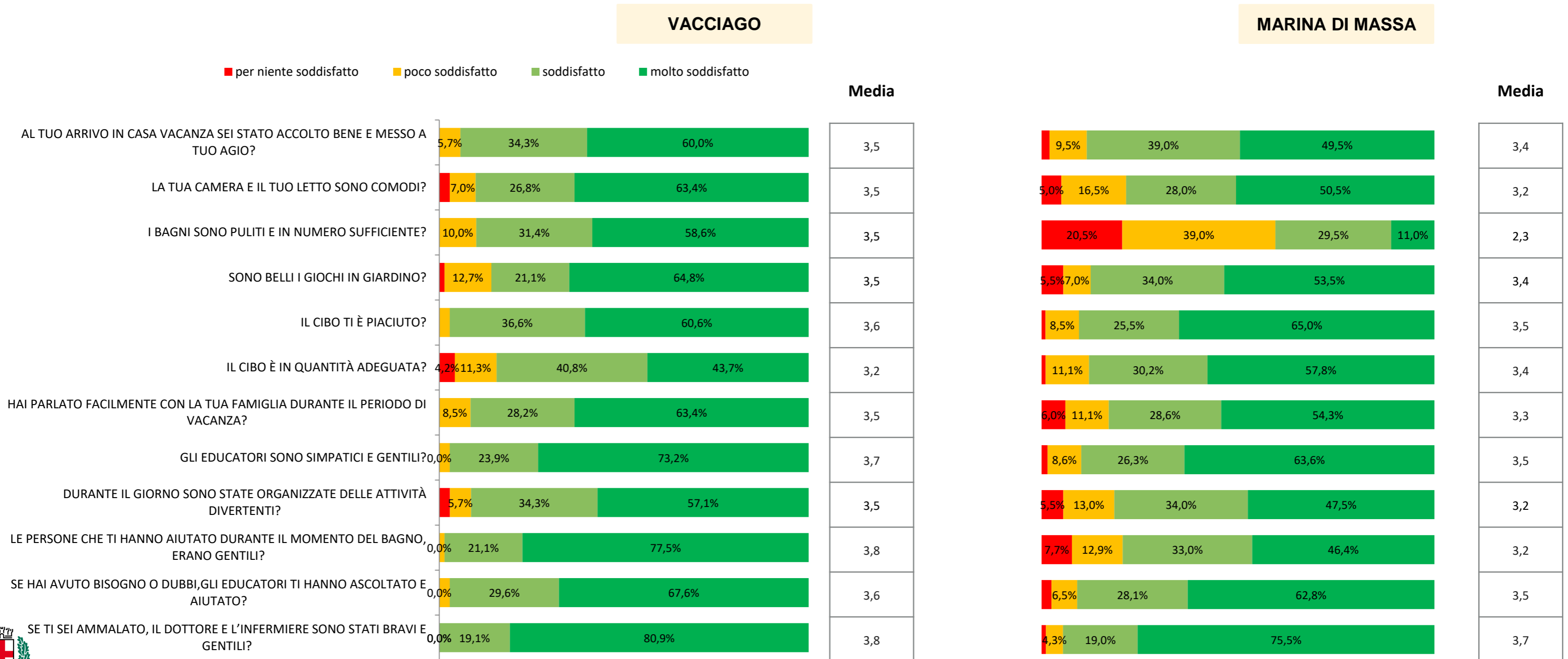
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (1/2)

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



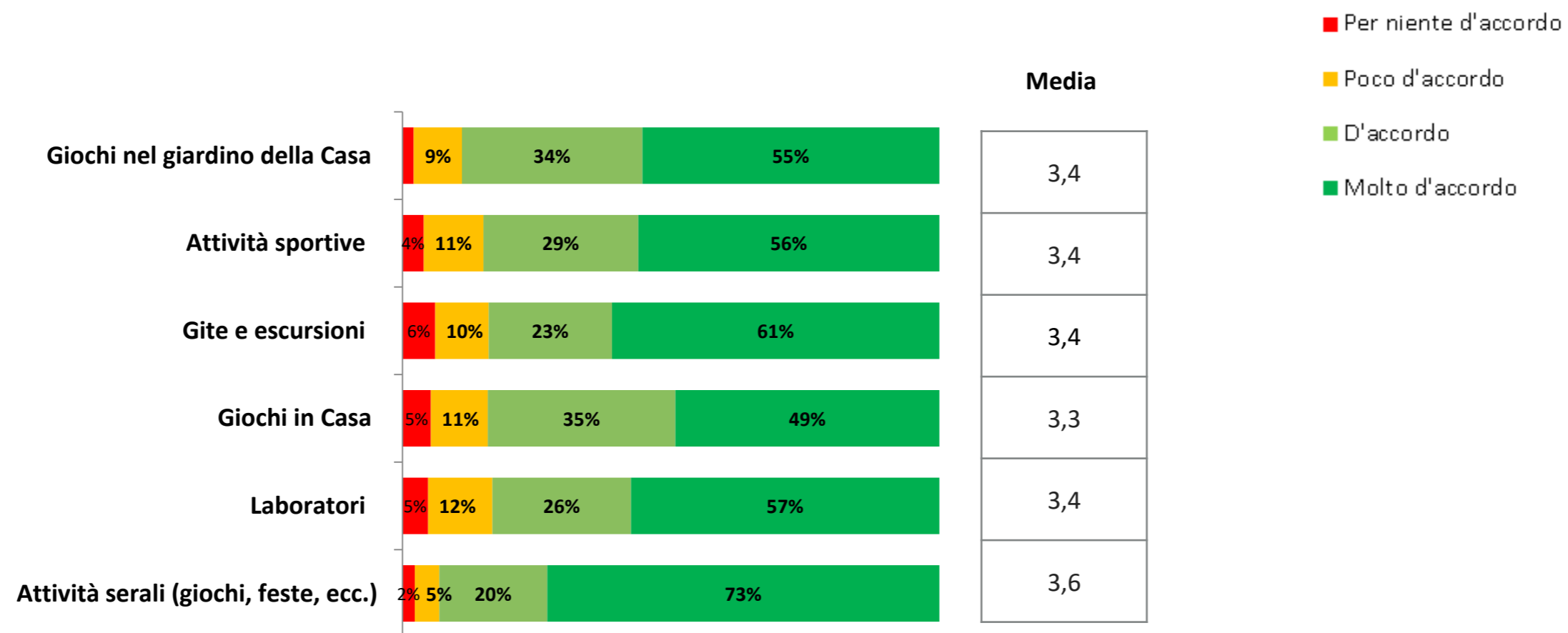
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (2/2)

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



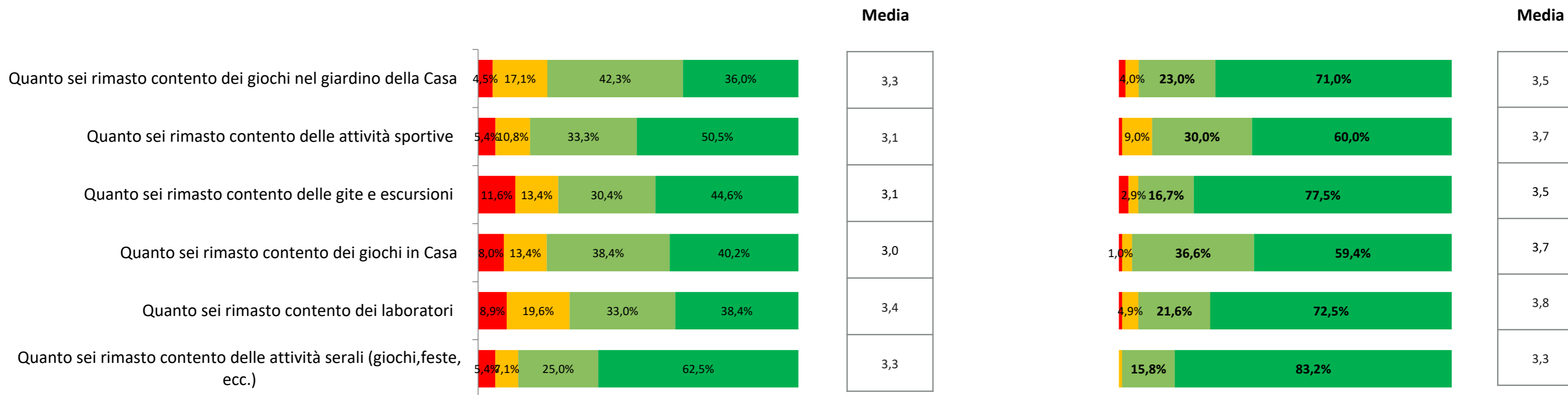
Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (1/2)

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

BARDONECCHIA

GHIFFA

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto



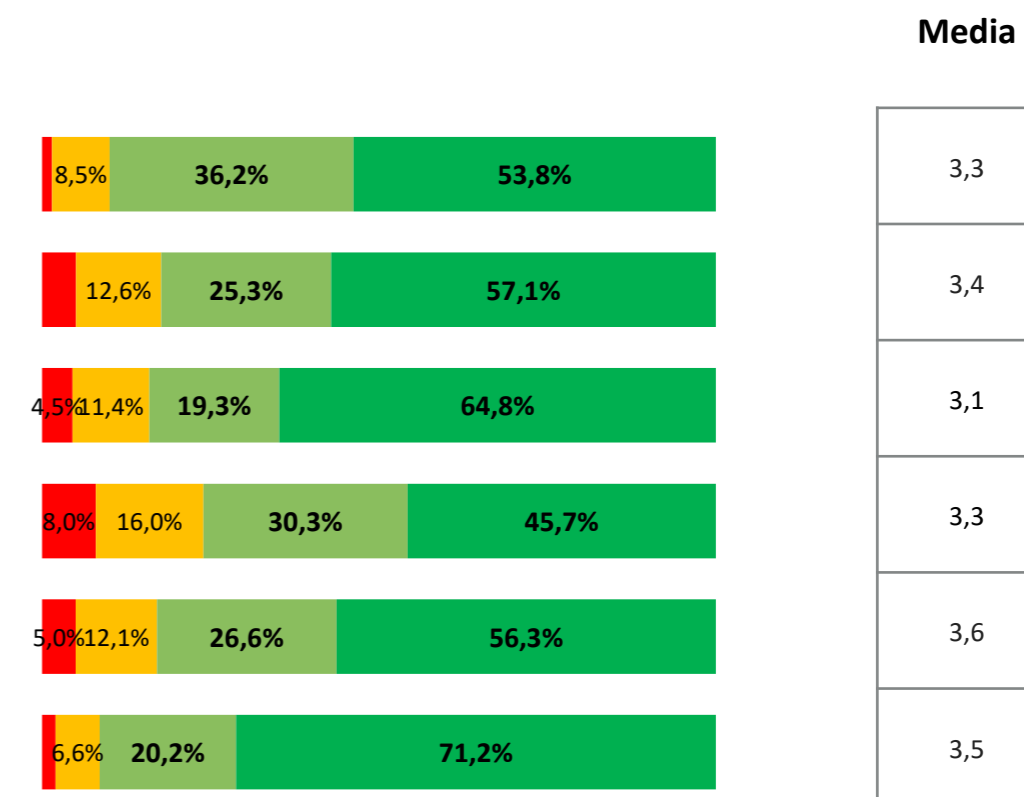
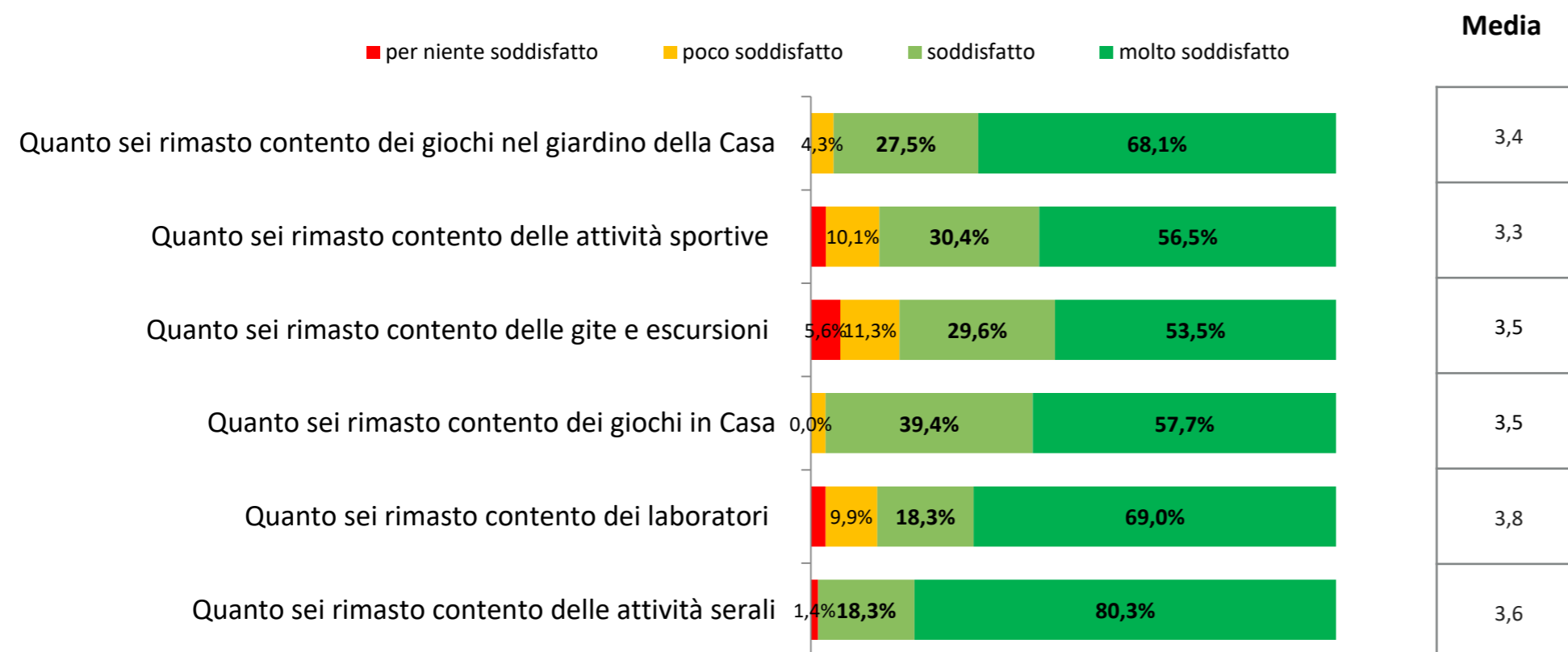
Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (2/2)

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

VACCIAGO

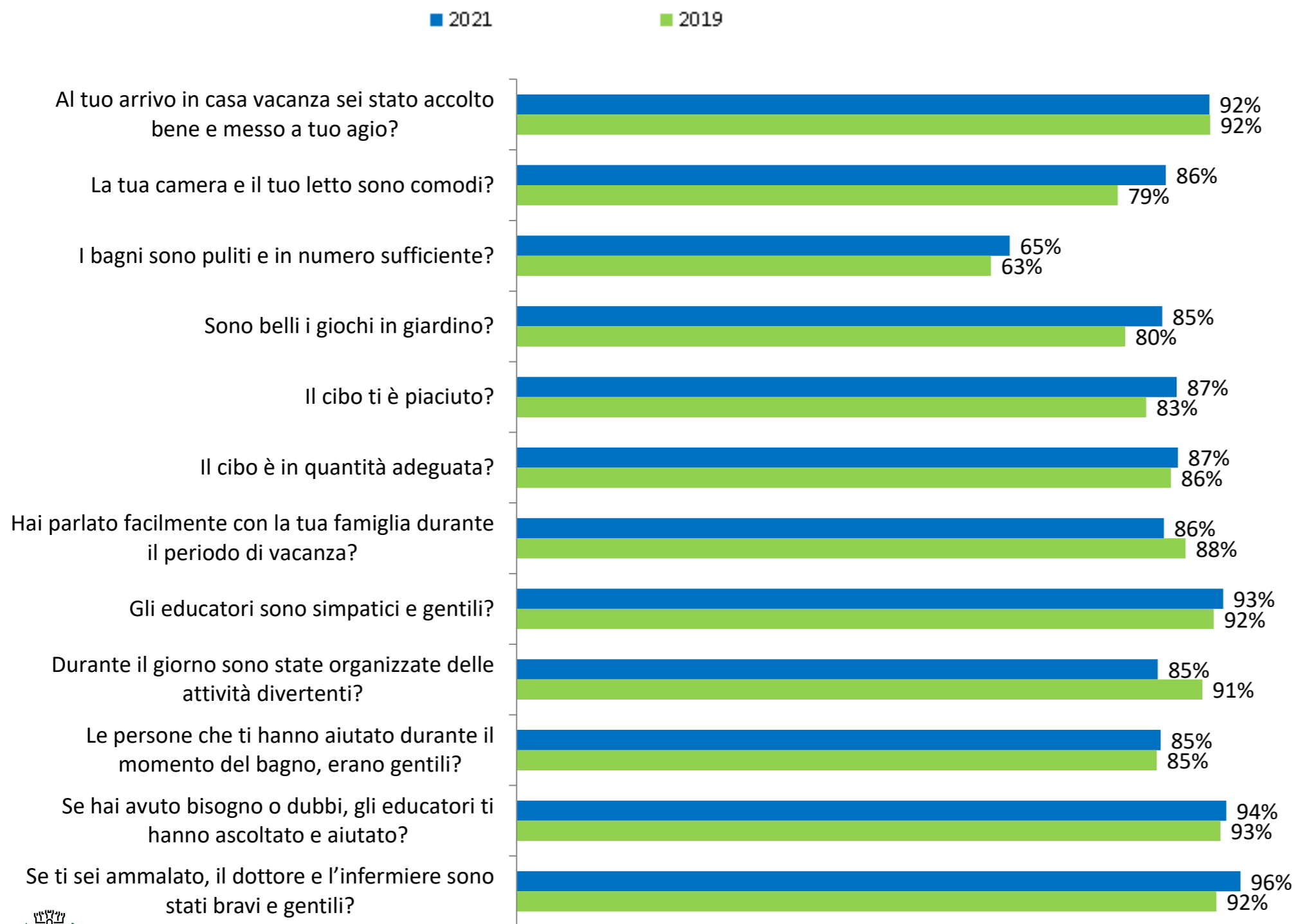
MARINA DI MASSA

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

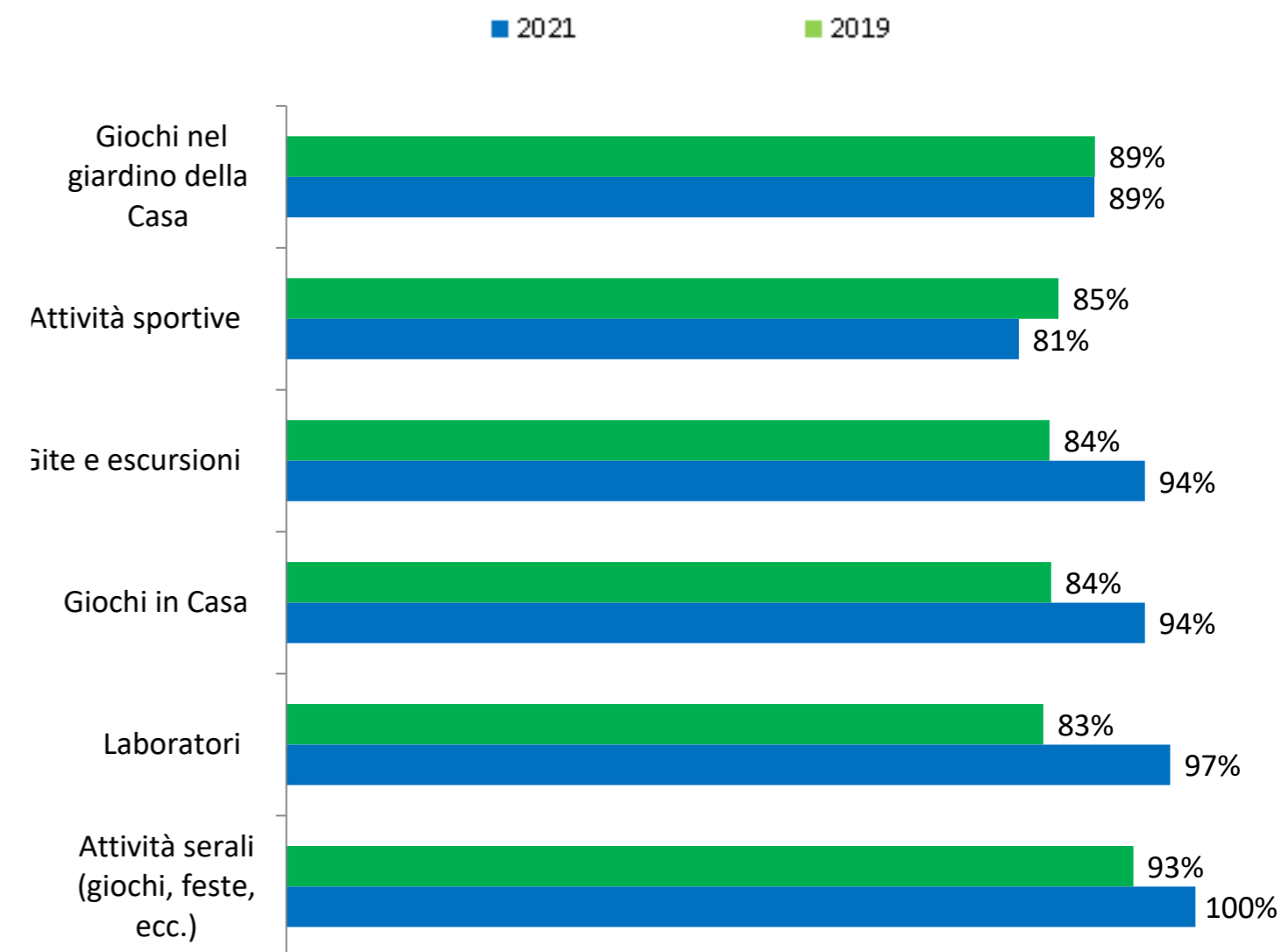


Confronto 2021-2019

Valutazione del servizio e della Casa Vacanza (% soddisfatti + molto soddisfatti)

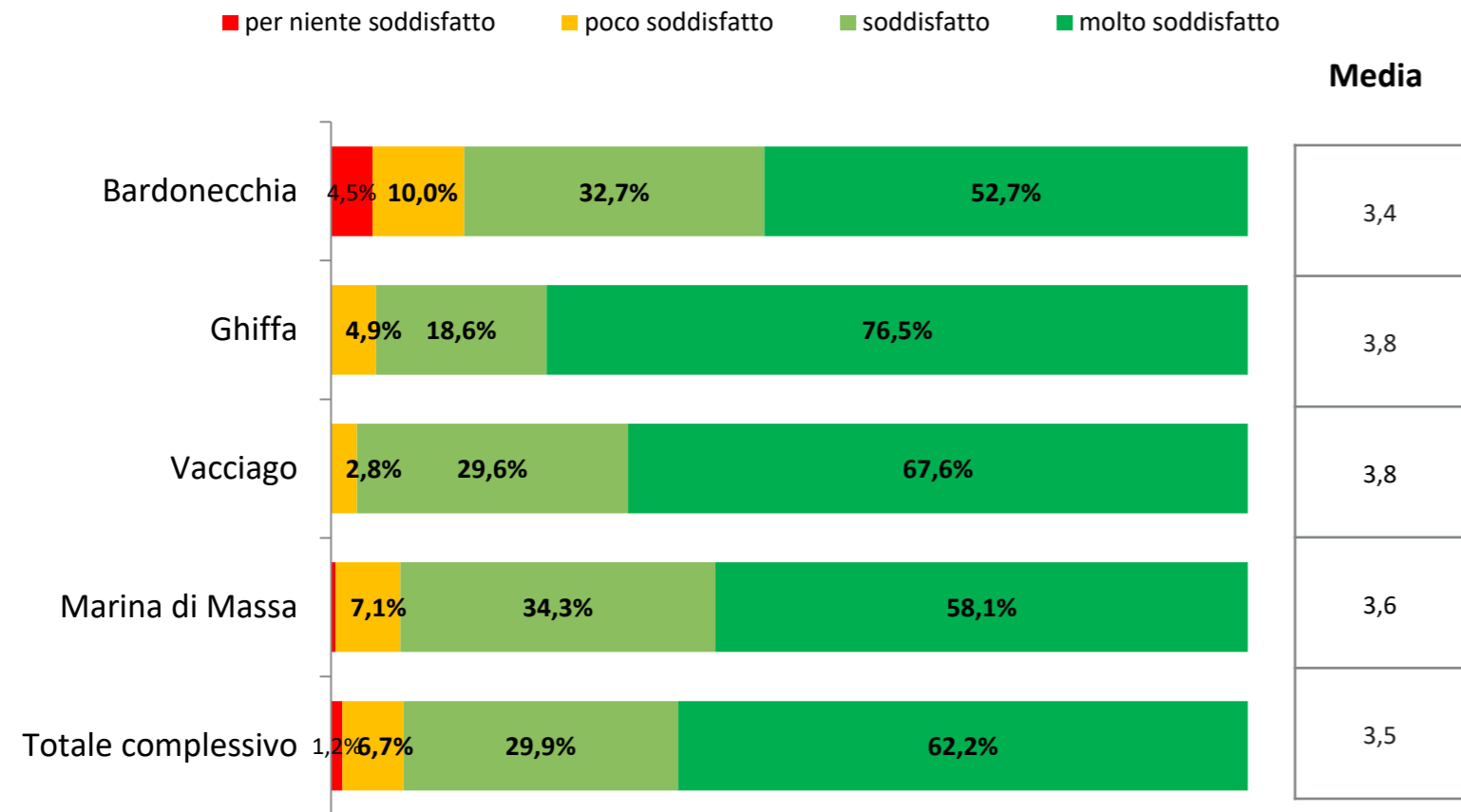


Gradimento delle attività organizzate (% soddisfatti + molto soddisfatti)

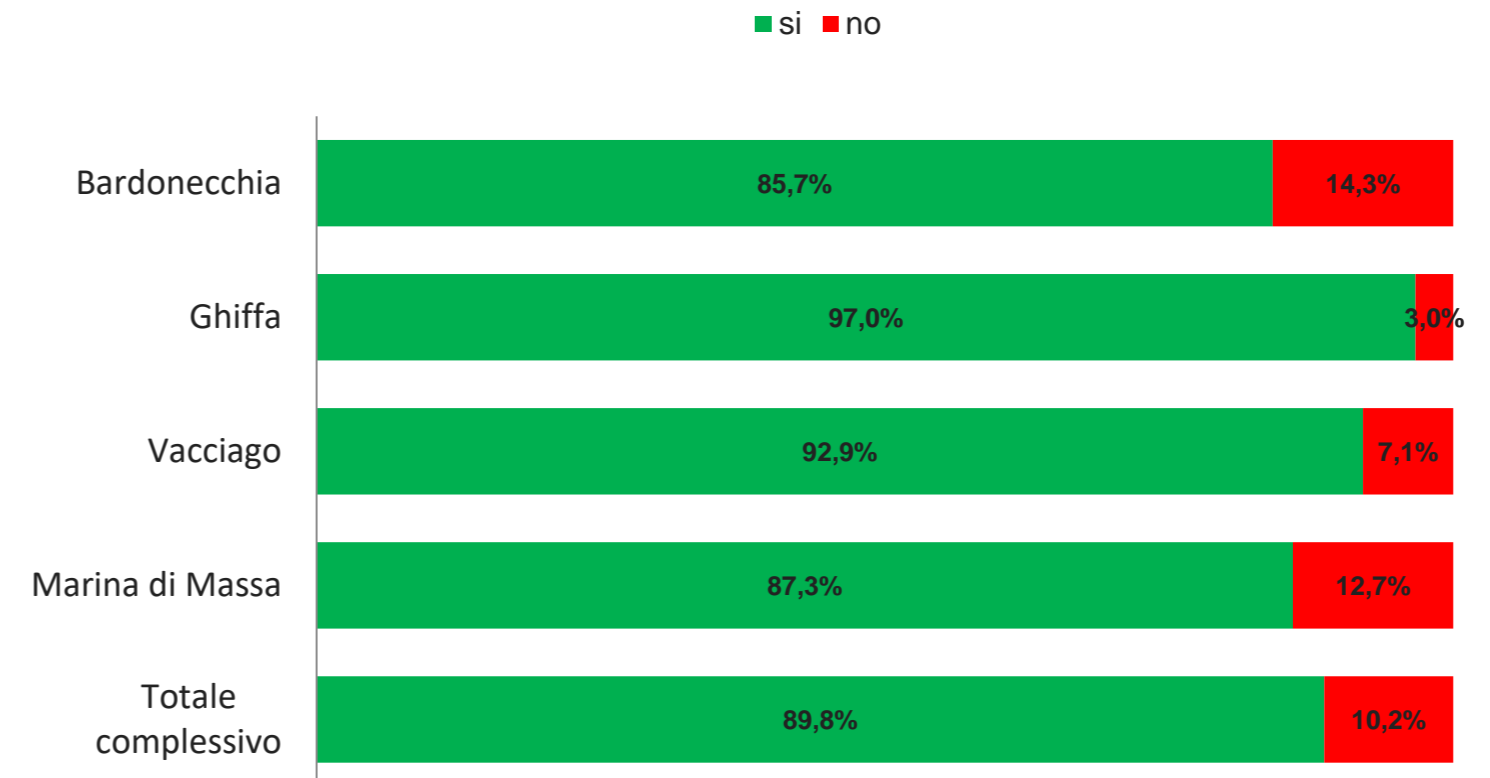


Valutazione complessiva

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

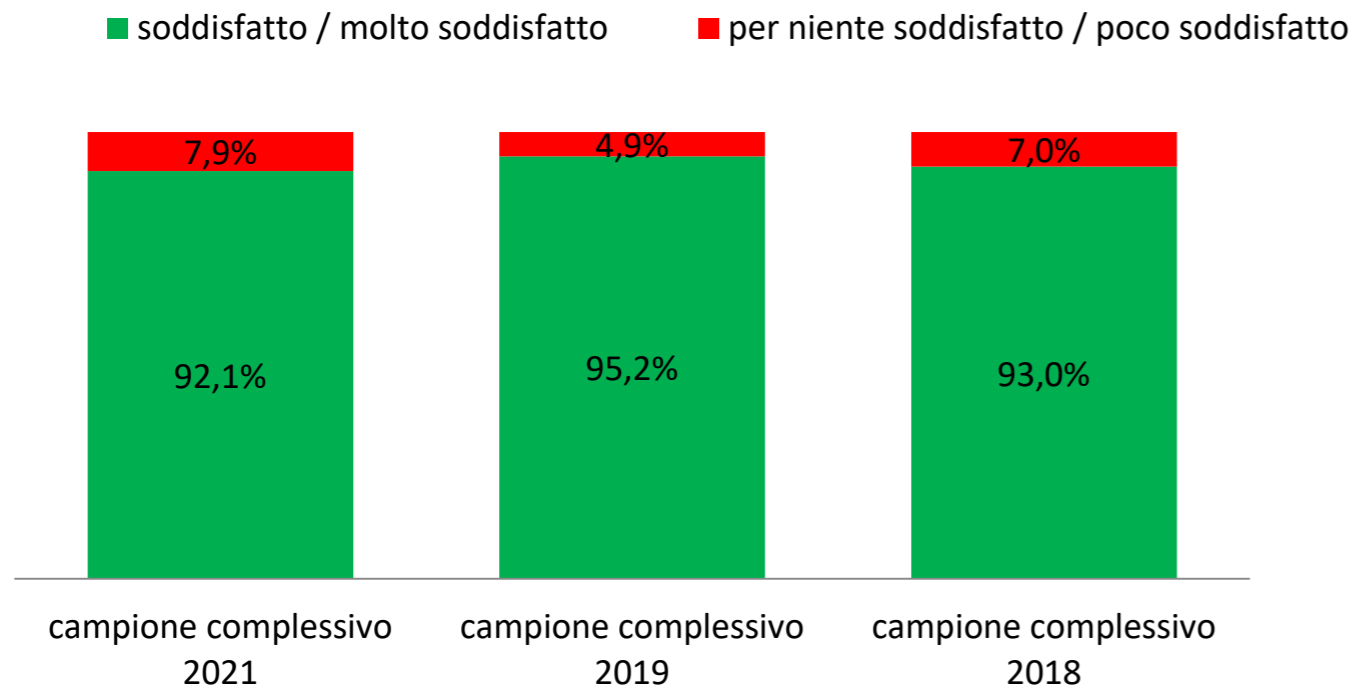


5 Consigliaresti questa vacanza ad altre bambine/bambini?

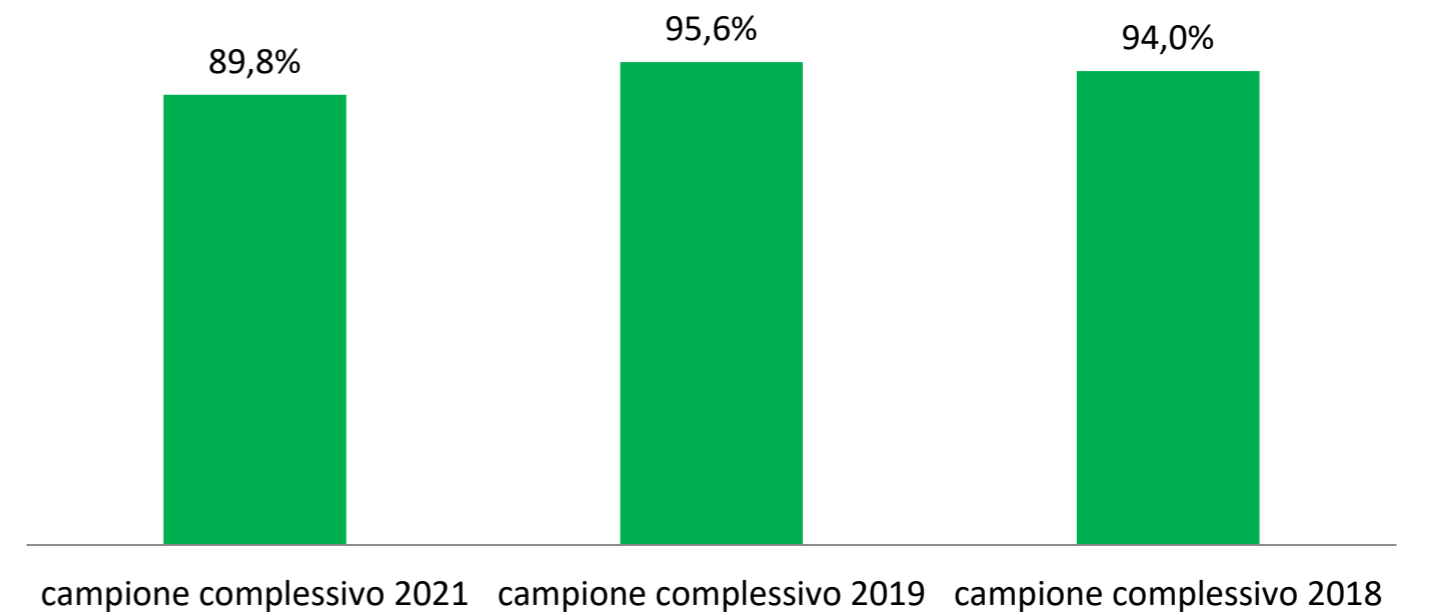


Valutazione complessiva: trend 2018-2021

Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?



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



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

- Diversificare. I giochi
- Qualche escursione in più
- Cibo in quantità maggiore
- Avere più privacy
- Camere più curate, letti più comodi, porte della doccia e doghe che non si rompano
- Lasciare più tempo libero per socializzare

GHIFFA

- Più privacy
- Nei bagni mettere delle porte più alte
- Aggiungere le altalene

VACCIAGO

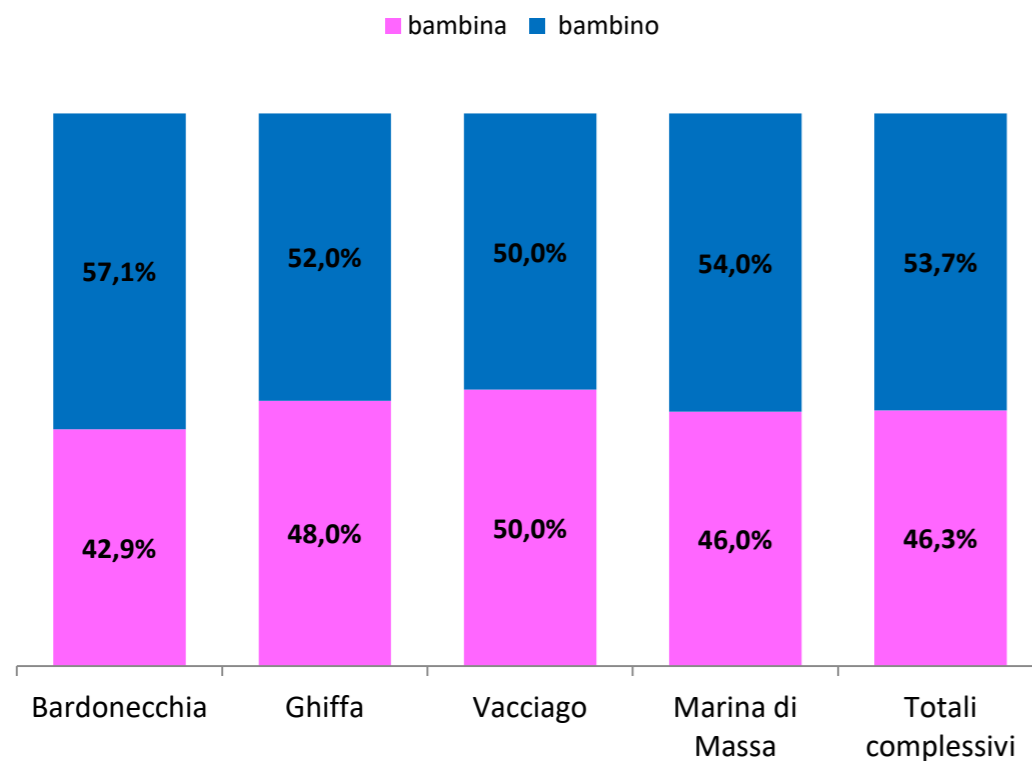
- Migliorare le tende delle docce
- Mettere una piscina
- Mettere altri giochi

MARINA DI MASSA

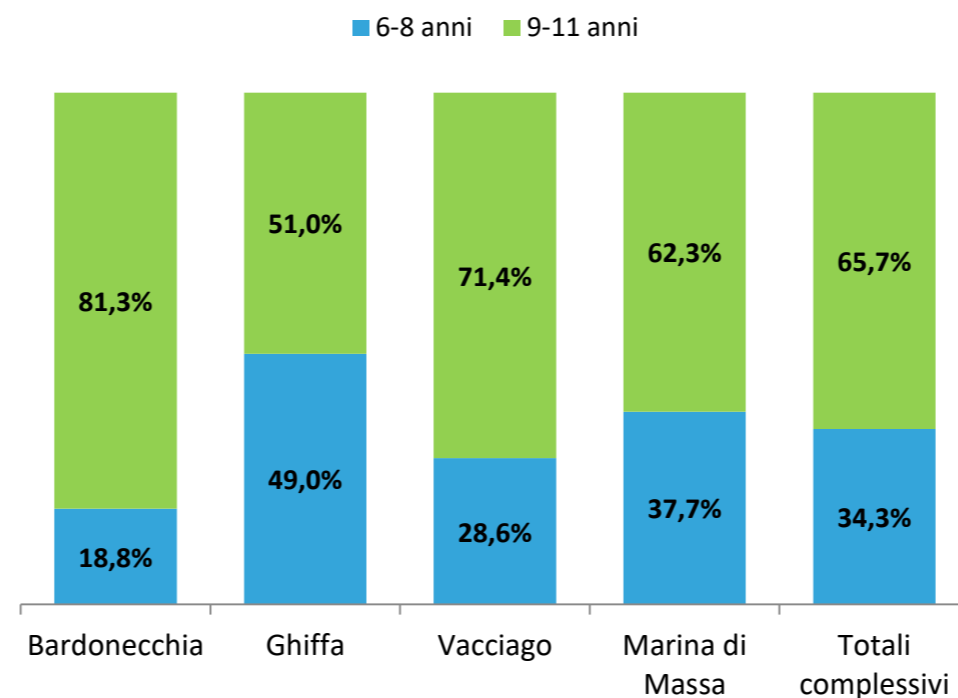
- Più docce e più bagni
- Più piscina
- Variare il cibo

Per presentarti

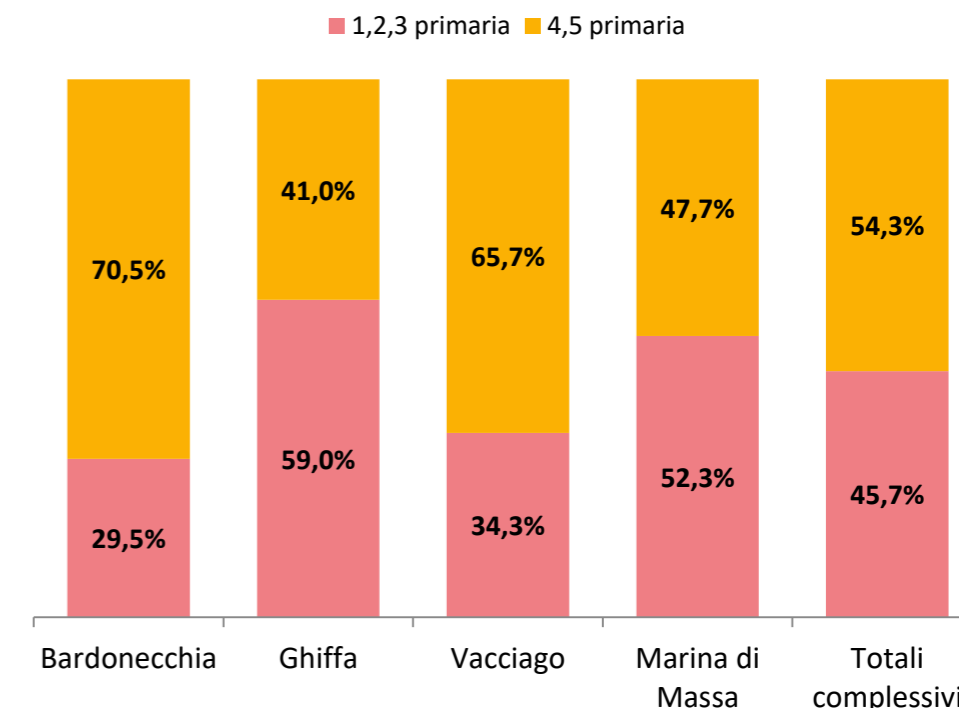
7 Sei un bambino o una bambina?



8 Quanti anni hai?



9 Che classe hai frequentato?



**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

➤ 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

➤ 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

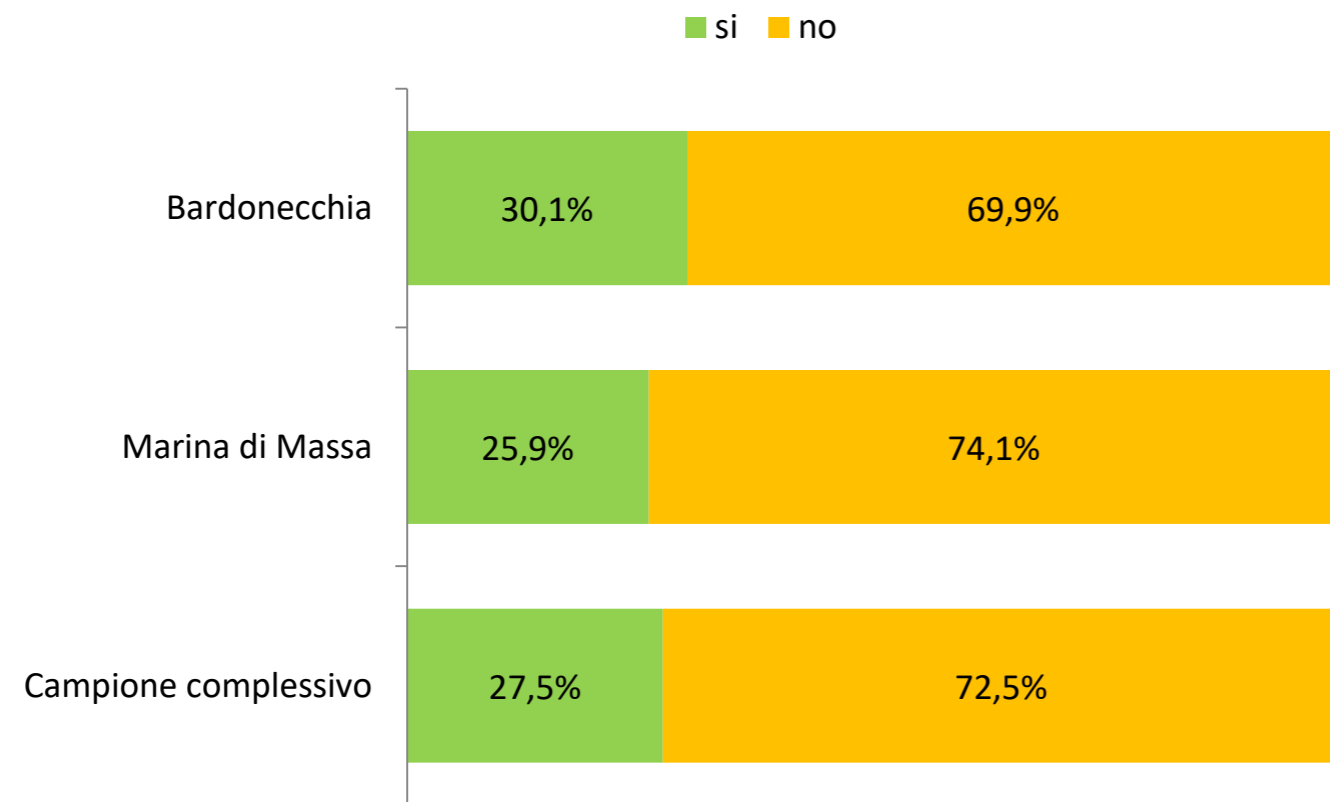
➤ Sei un ragazzo o una ragazza?

➤ Quanti anni hai?

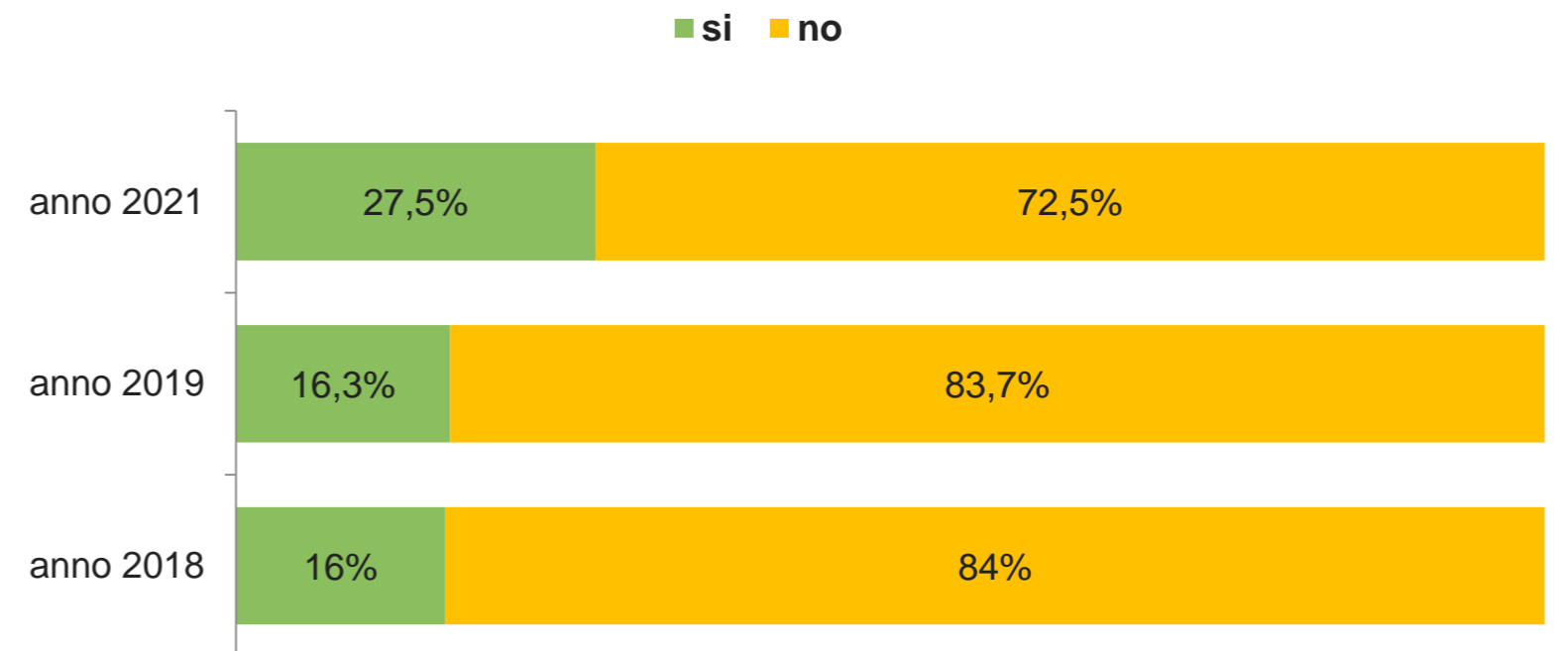
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

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



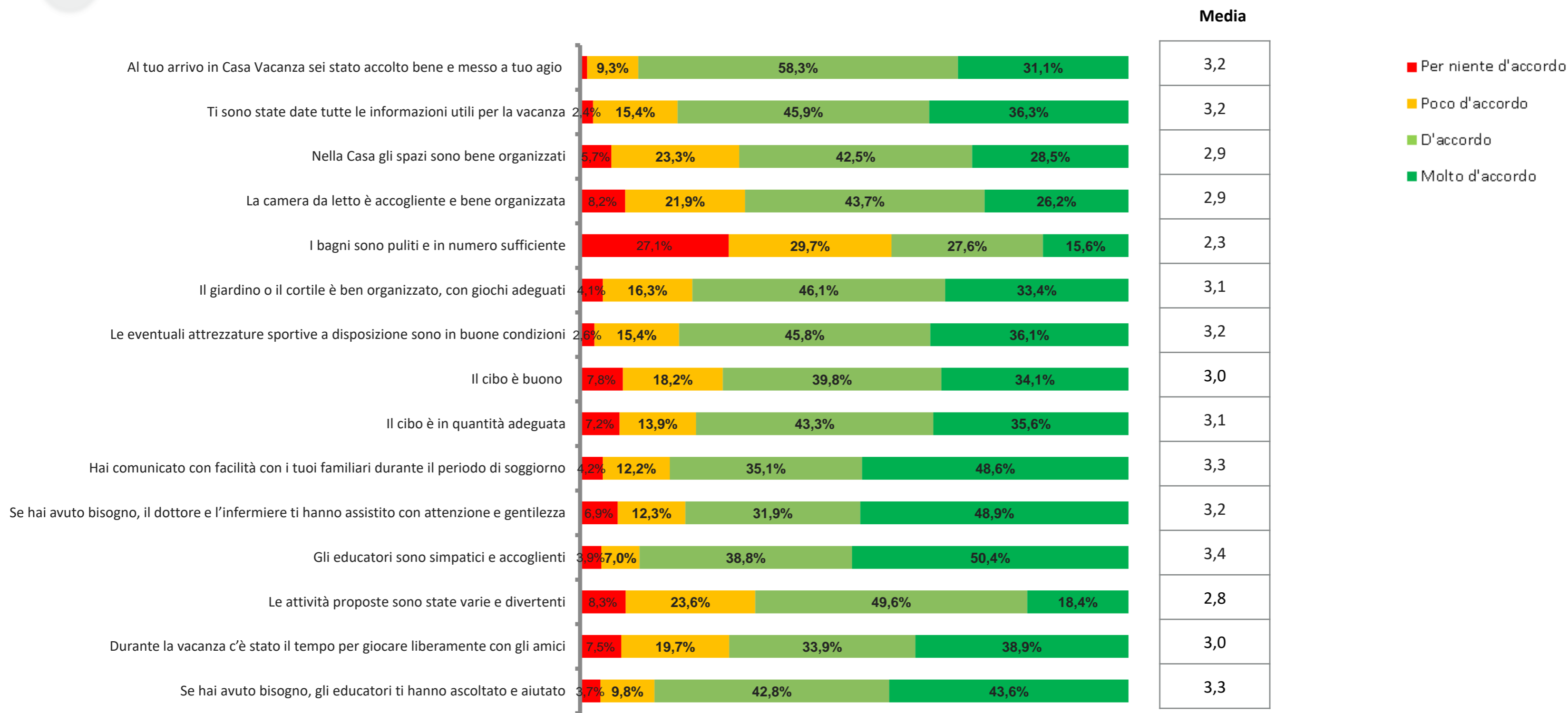
Confronto con anni precedenti



Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

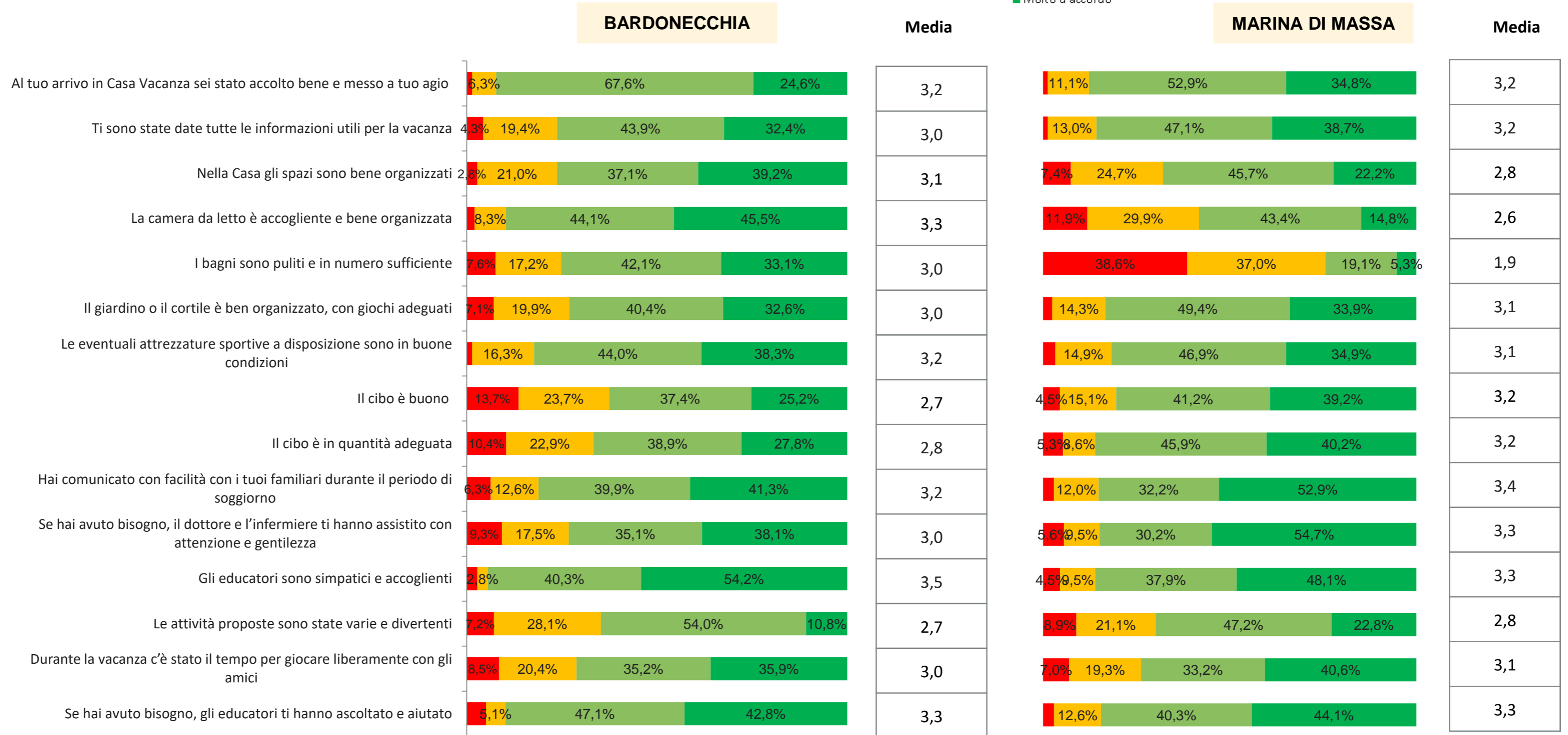
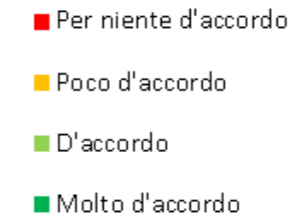
2

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



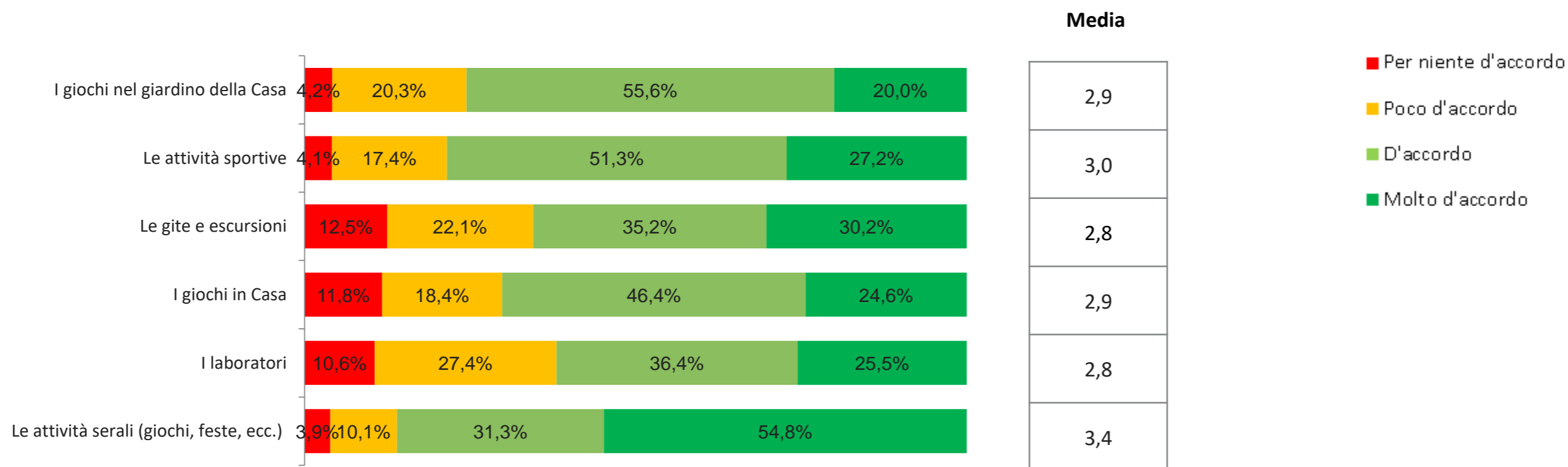
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case

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



Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo

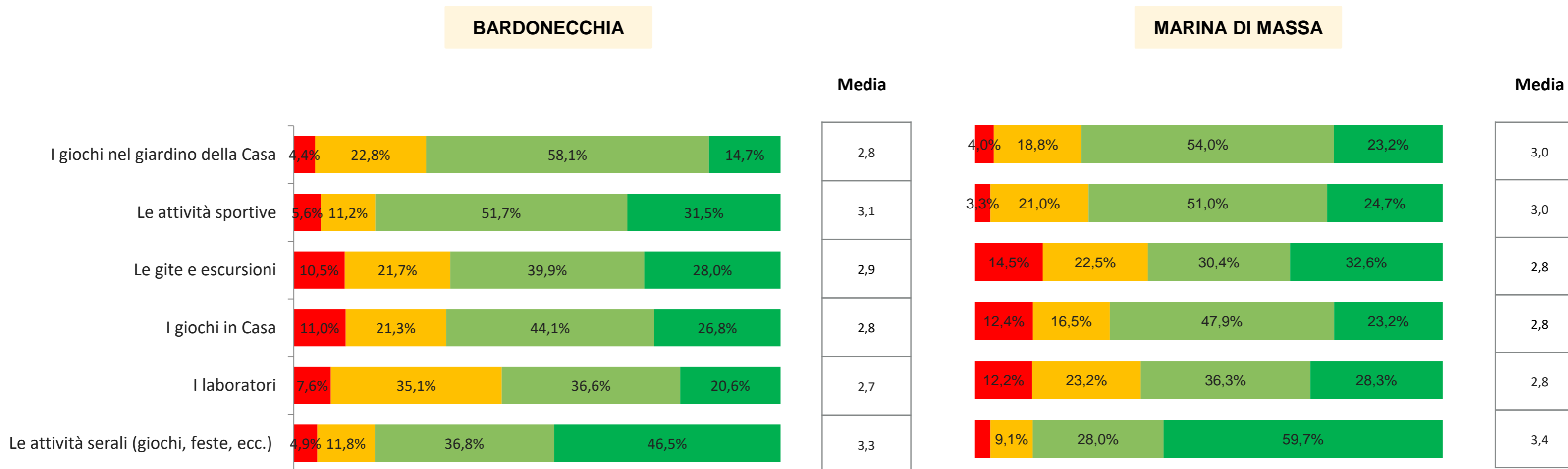
3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa



Valutazione delle attività organizzate – risultati per Case

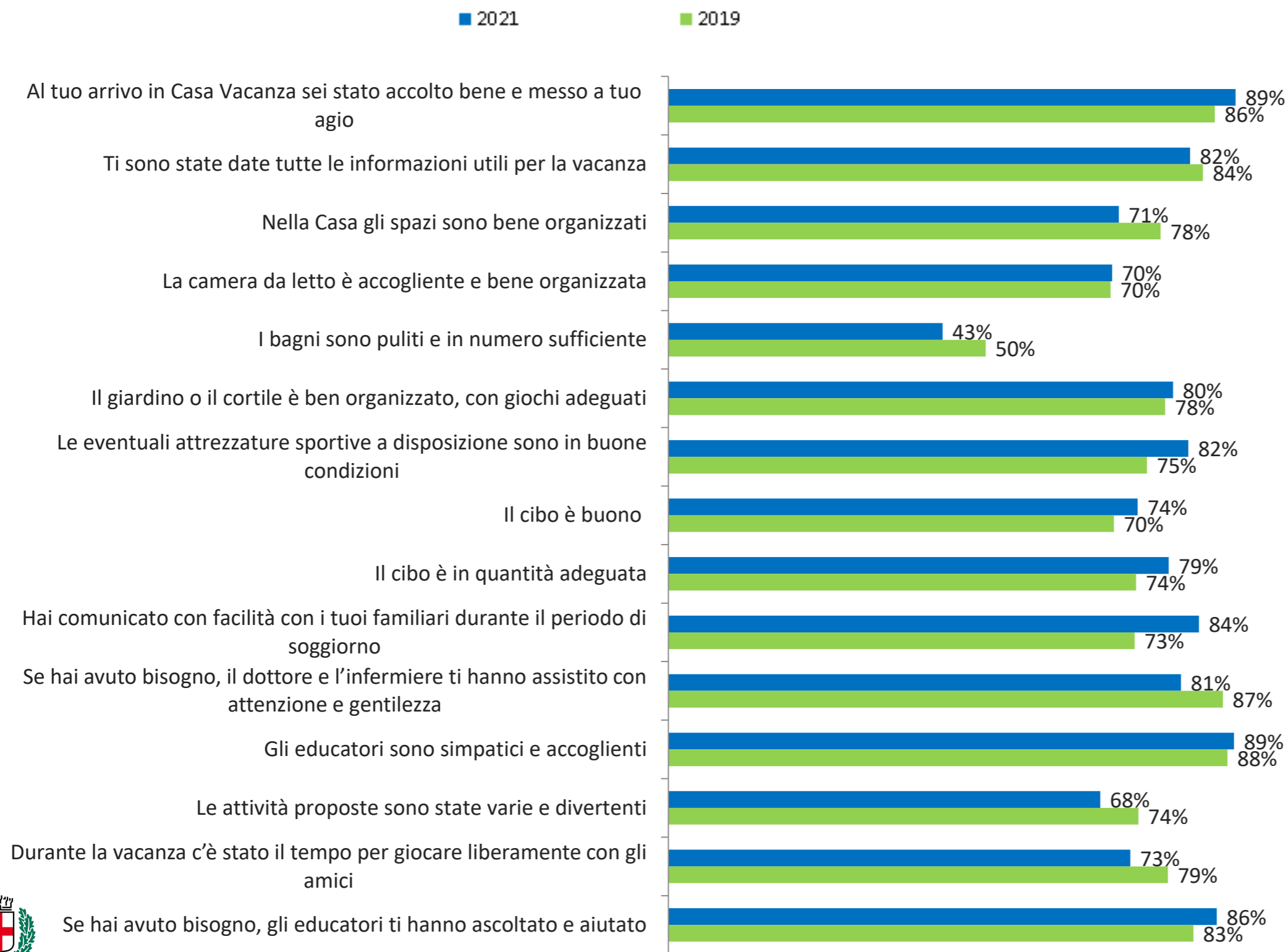
- Per niente d'accordo
- Poco d'accordo
- D'accordo
- Molto d'accordo

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

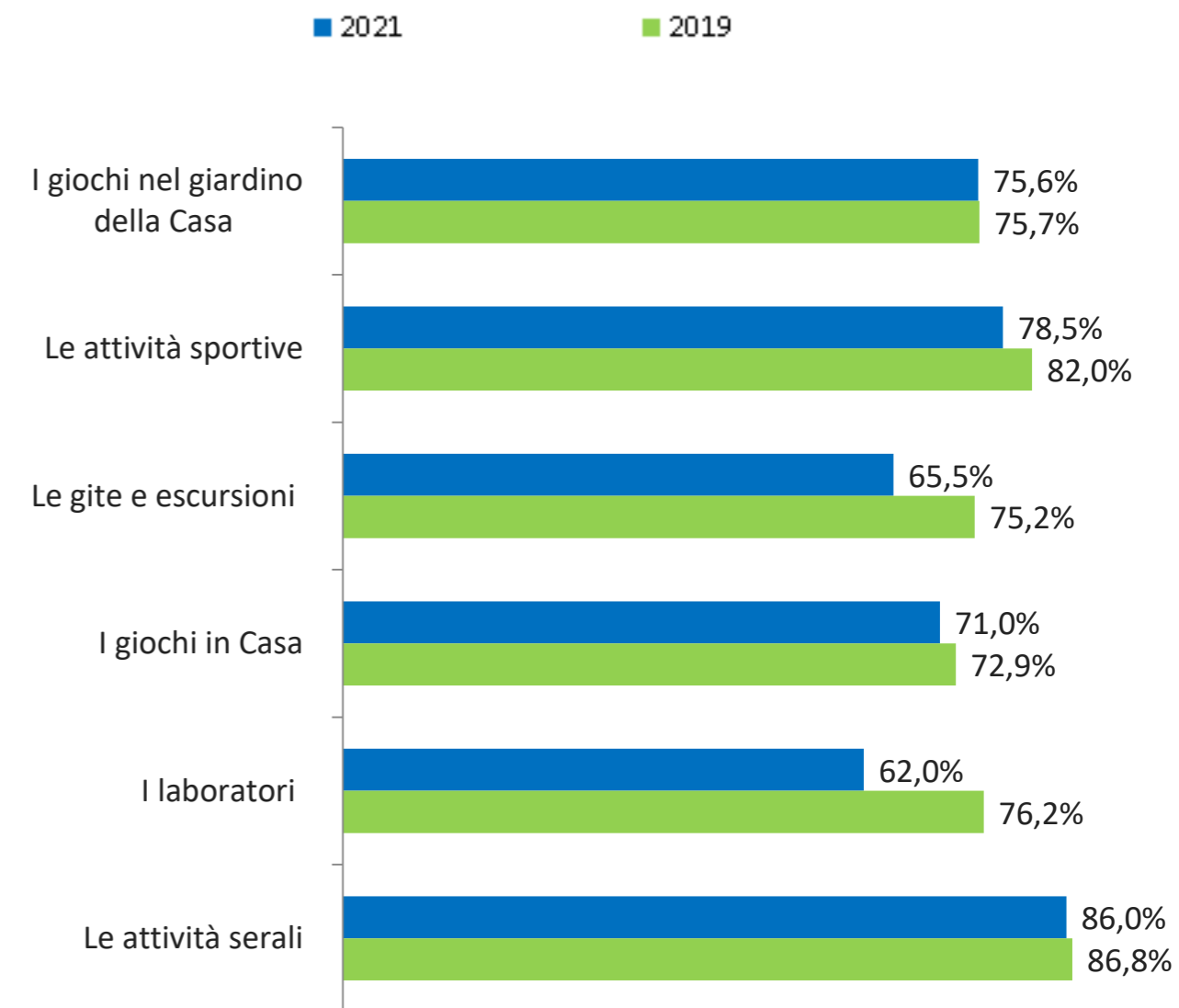


Confronto 2021-2019

Valutazione servizio e Casa Vacanza (% soddisfatto-molto soddisfatto)

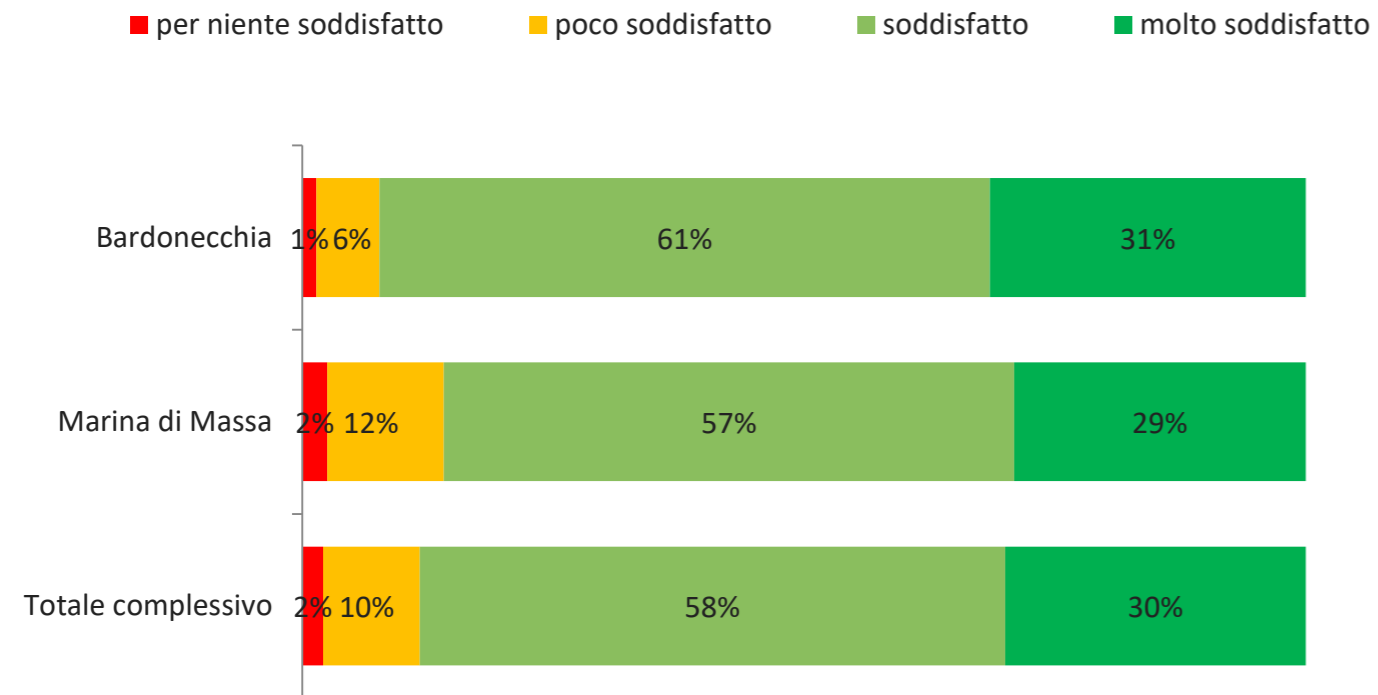


Gradimento delle attività organizzate (% soddisfatto)



Valutazione complessiva

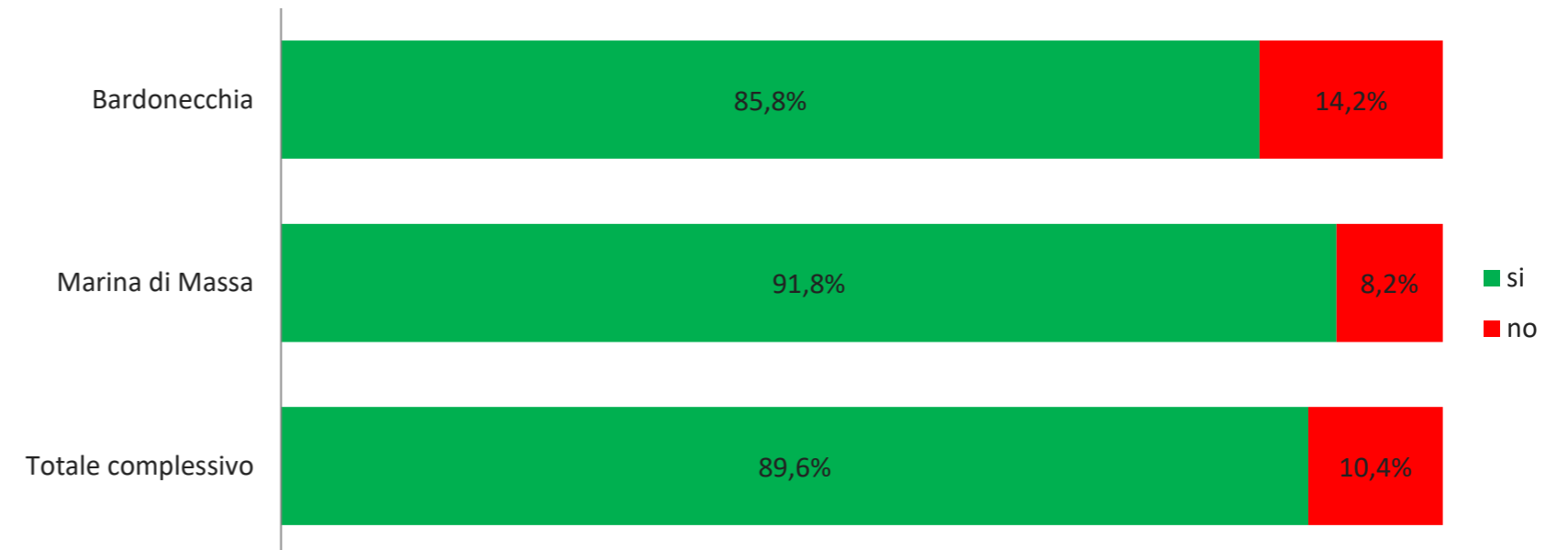
4 Considerando nel complesso tutti gli aspetti della tua vacanza in questa Casa come ti consideri?



Media

| |
|-----|
| 3,2 |
| 3,1 |
| 3,2 |

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

BARDONECCHIA

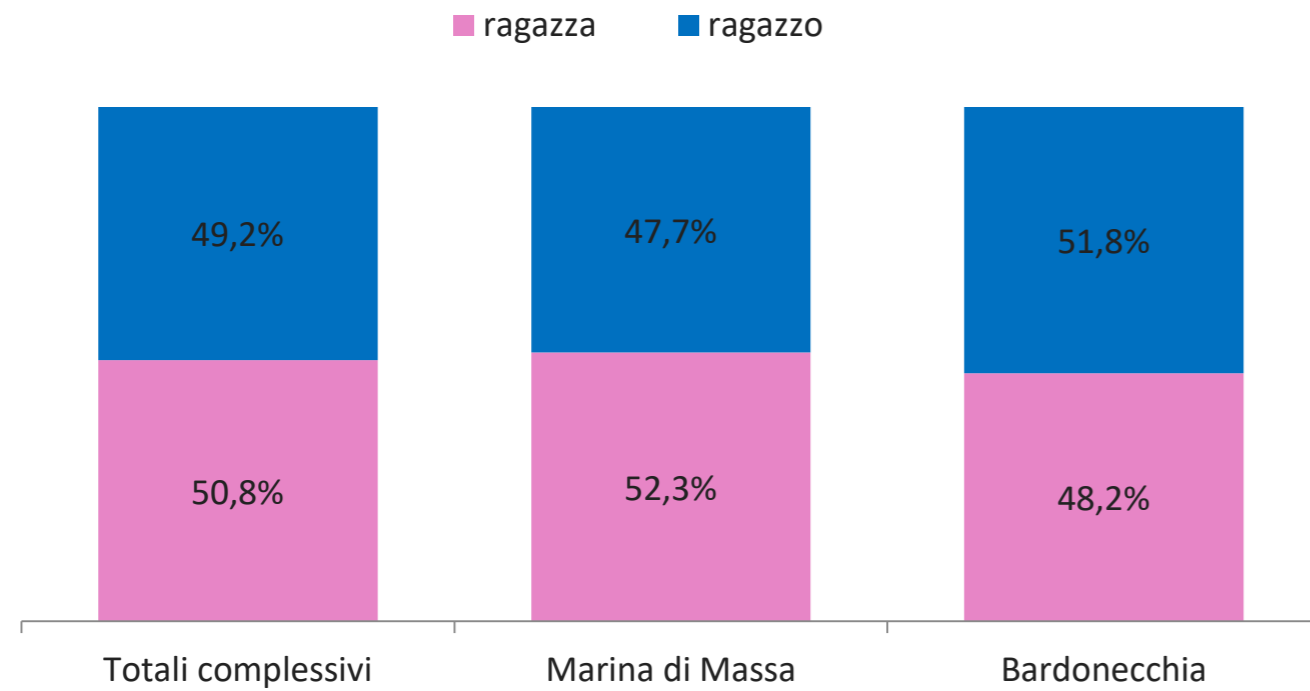
- Più tempo nelle camere per socializzare
- Usare il proprio telefono per chiamare la famiglia
- Restare più tempo a telefono
- Migliorare la qualità e gli abbinamenti del cibo
- Più tempo libero

MARINA DI MASSA

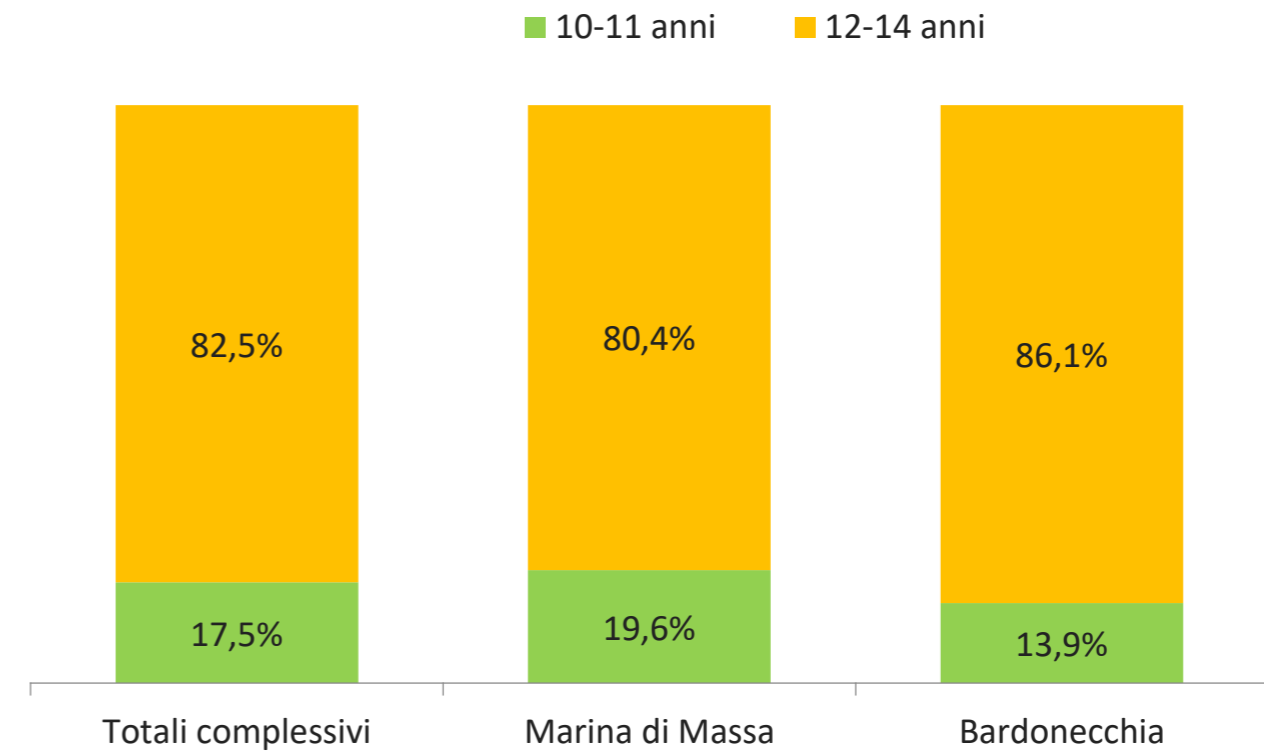
- Maggiore pulizia e attrezzatura dei bagni, più docce
- Più organizzazione
- Più giochi
- Più tempo libero

Per presentarti

6 Sei un ragazzo o una ragazza?

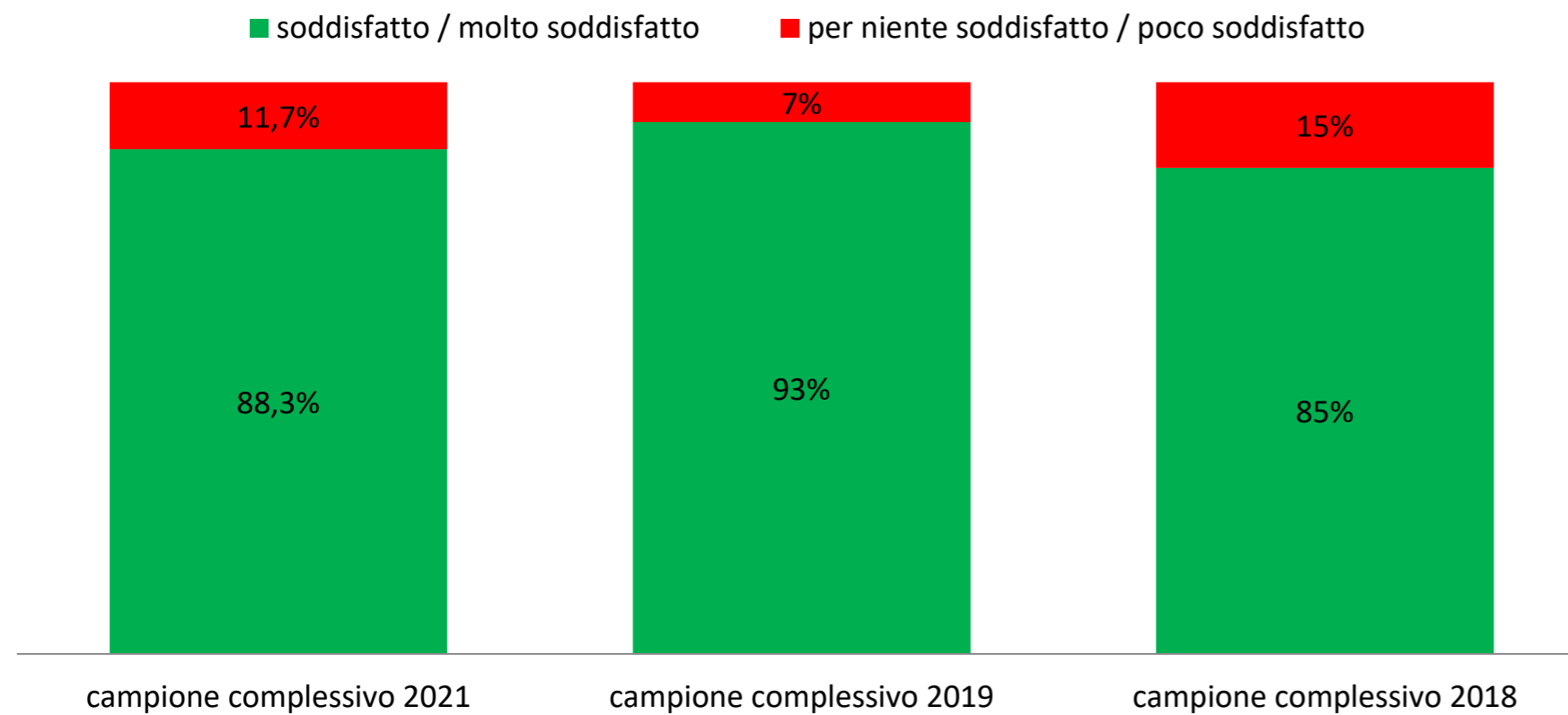


7 Quanti anni hai?

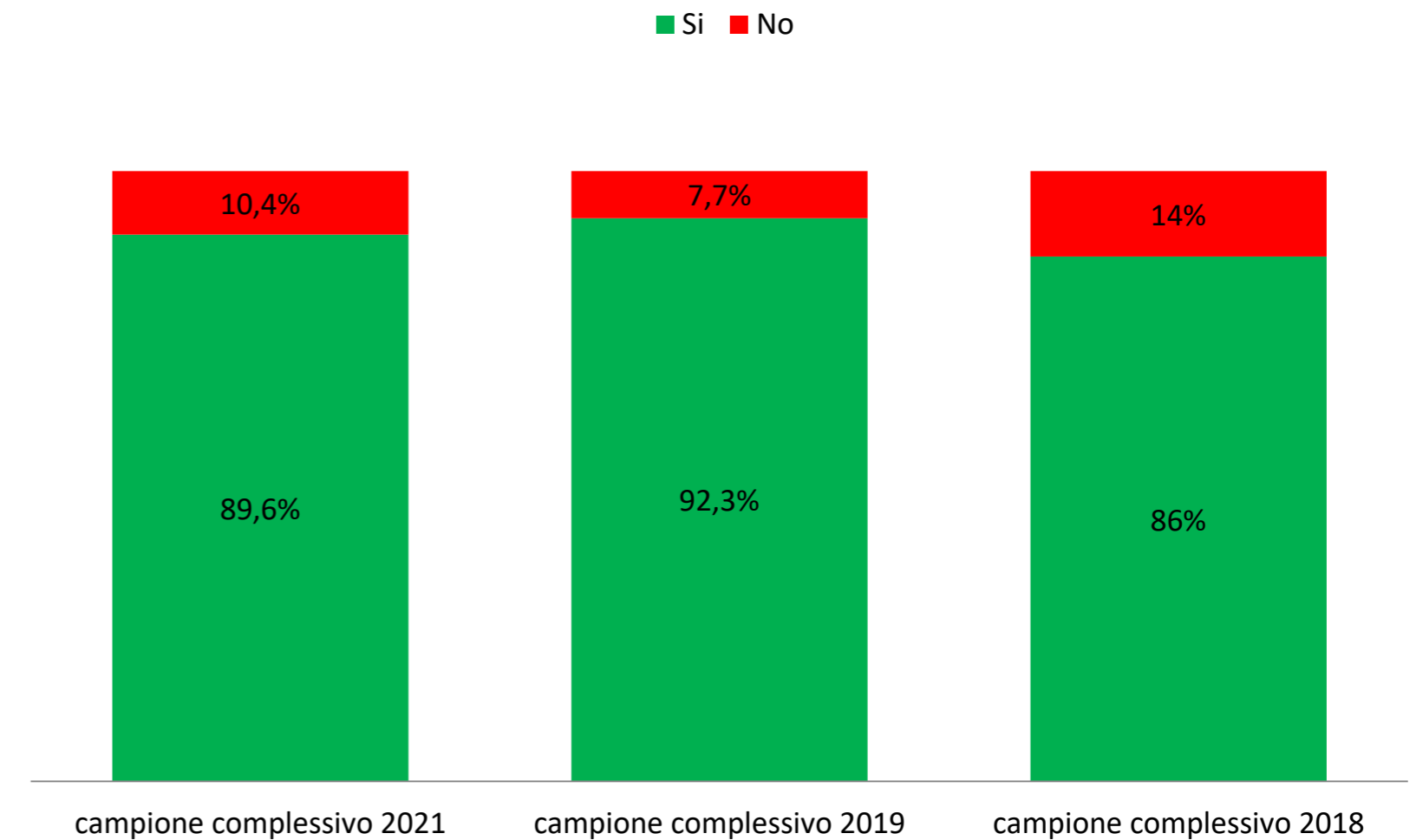


Valutazione complessiva: trend 2018-2021

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



Consigliaresti ad altre ragazze/ragazzi questa vacanza?



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, come 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?

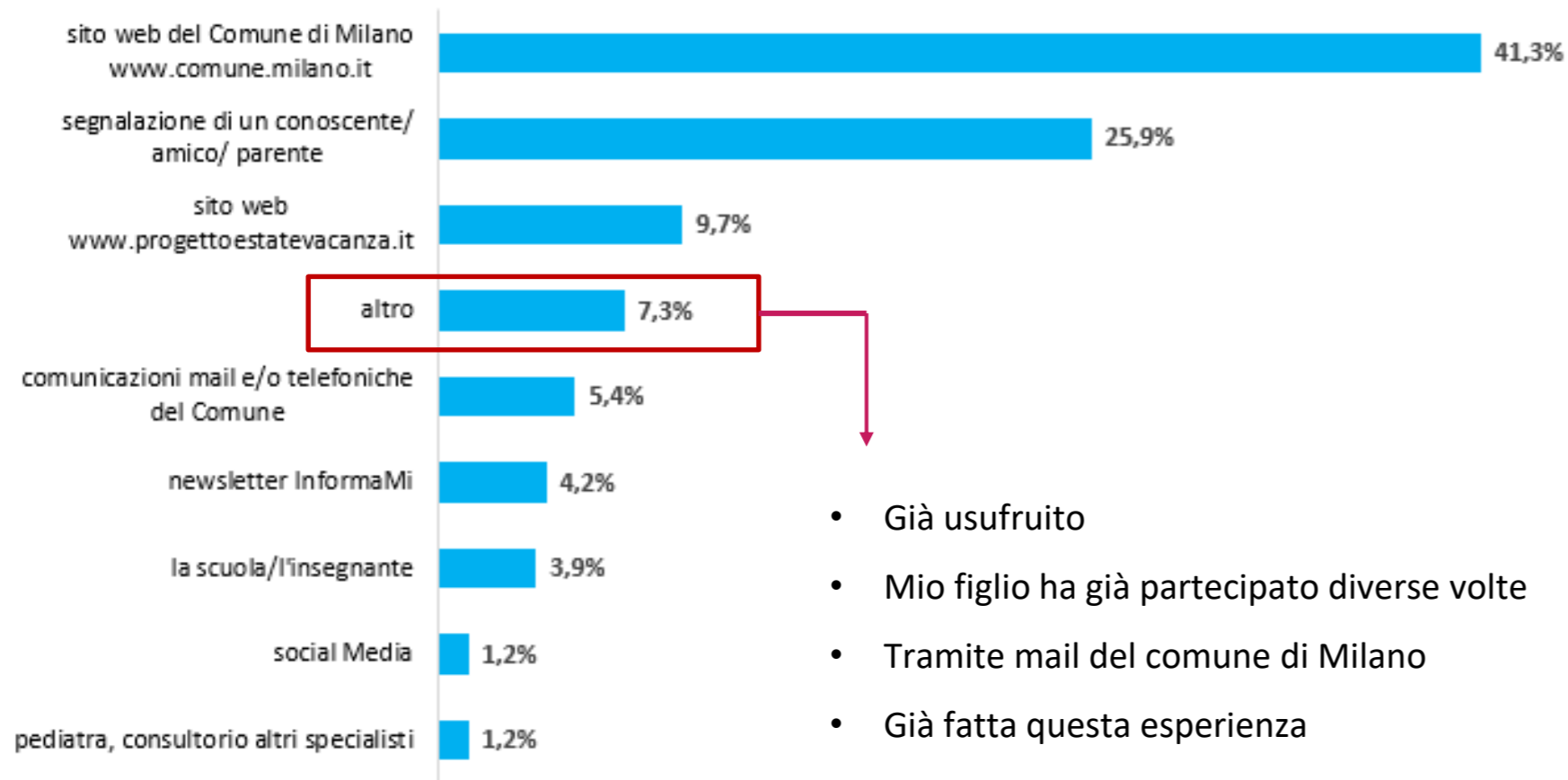
➤ Il minore è maschio o femmina?

➤ Quanti anni ha il minore?

➤ Quale scuola frequenta il minore?

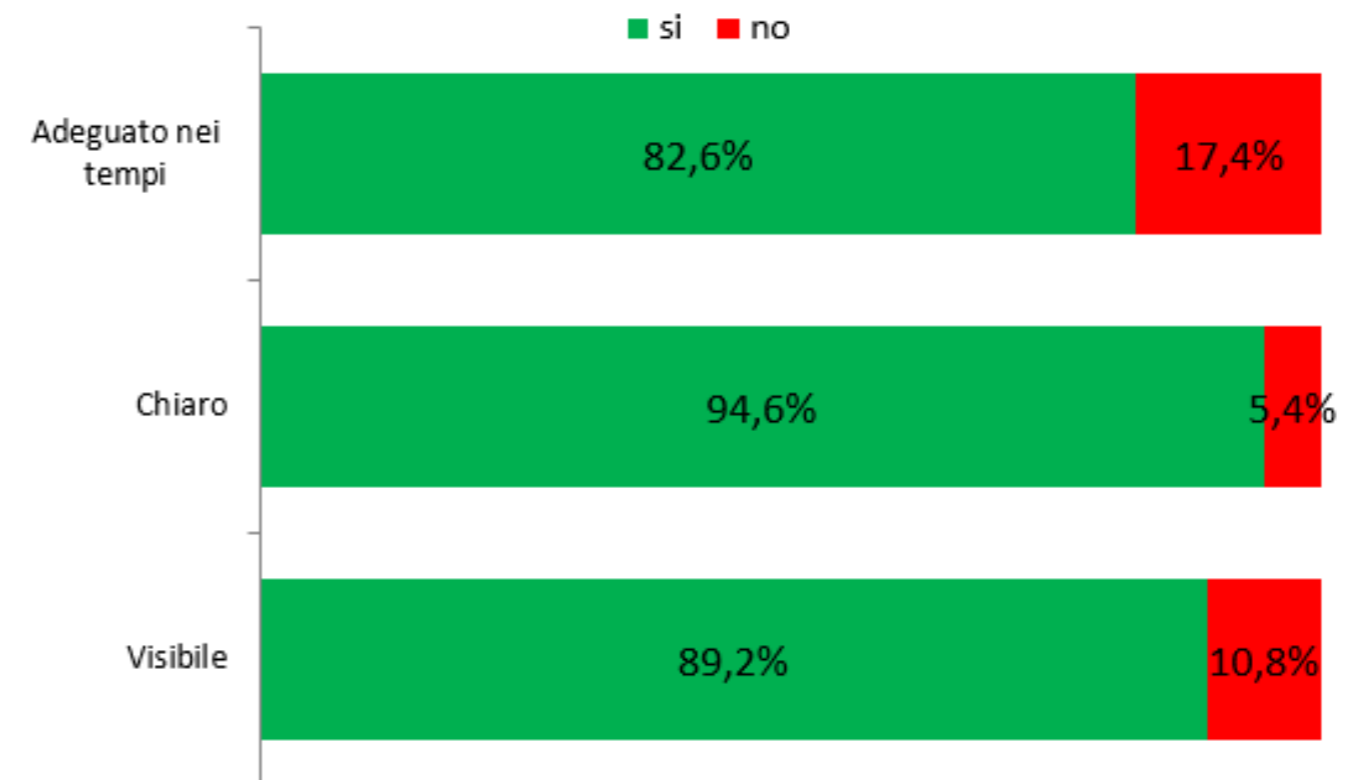
Conoscenza

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



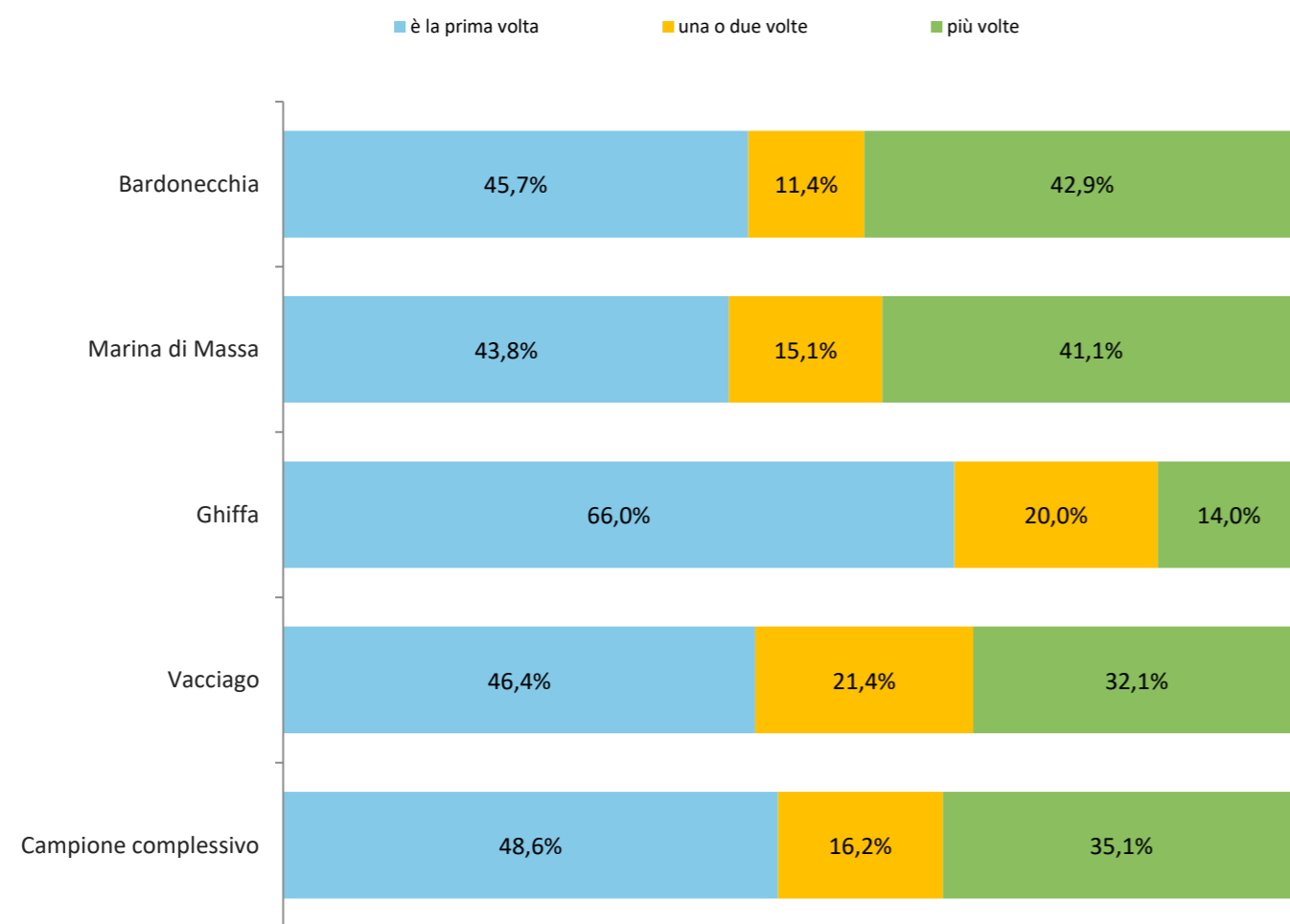
- Già usufruito
- Mio figlio ha già partecipato diverse volte
- Tramite mail del comune di Milano
- Già fatta questa esperienza
- Avevo partecipato anche io da piccola 30 anni fa
- Partecipiamo da anni anche con fratello maggiore
- Già partecipato con altro figlio. Passaparola
- Lo conosciamo oramai da anni

2 Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato:

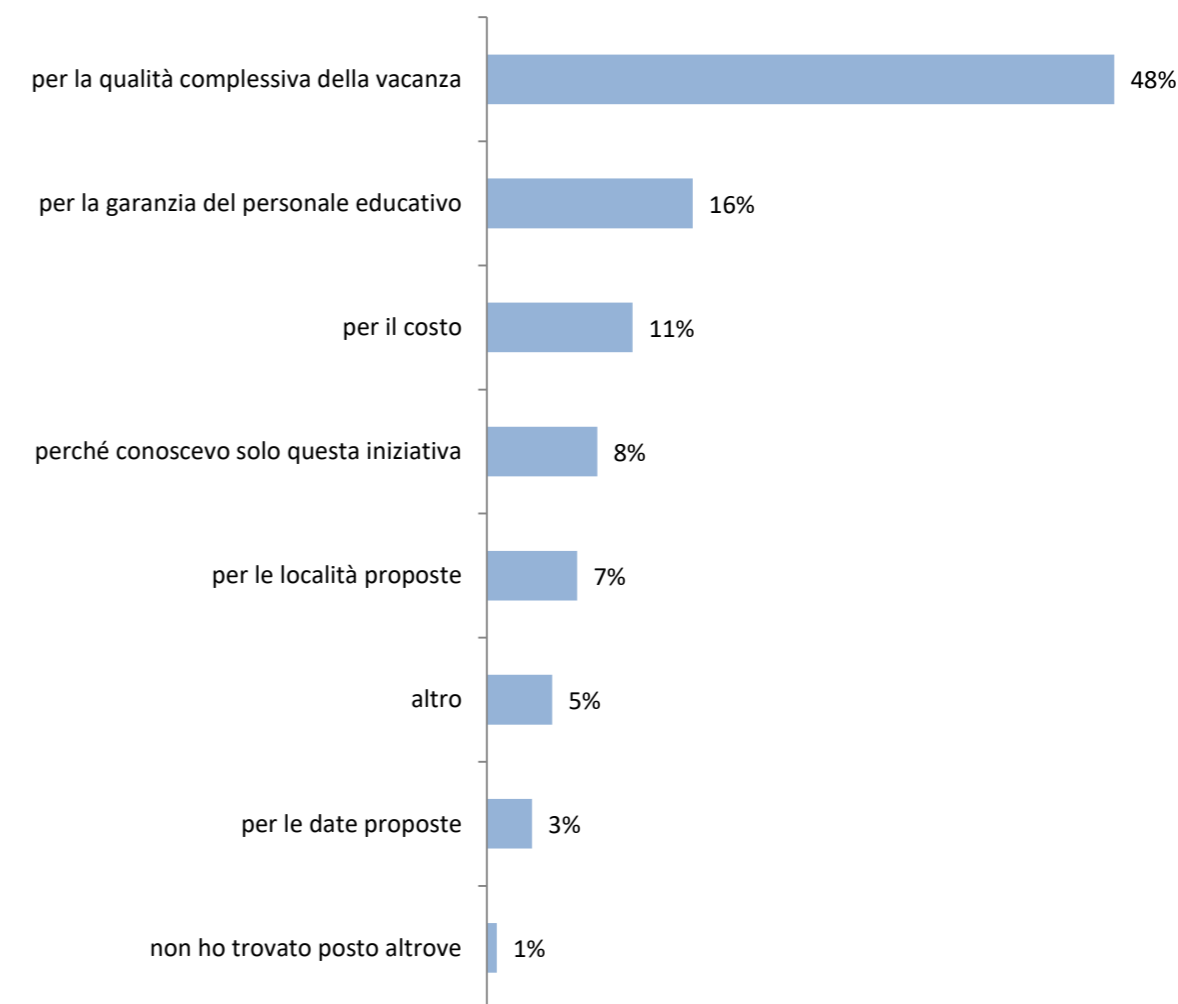


Frequenza

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

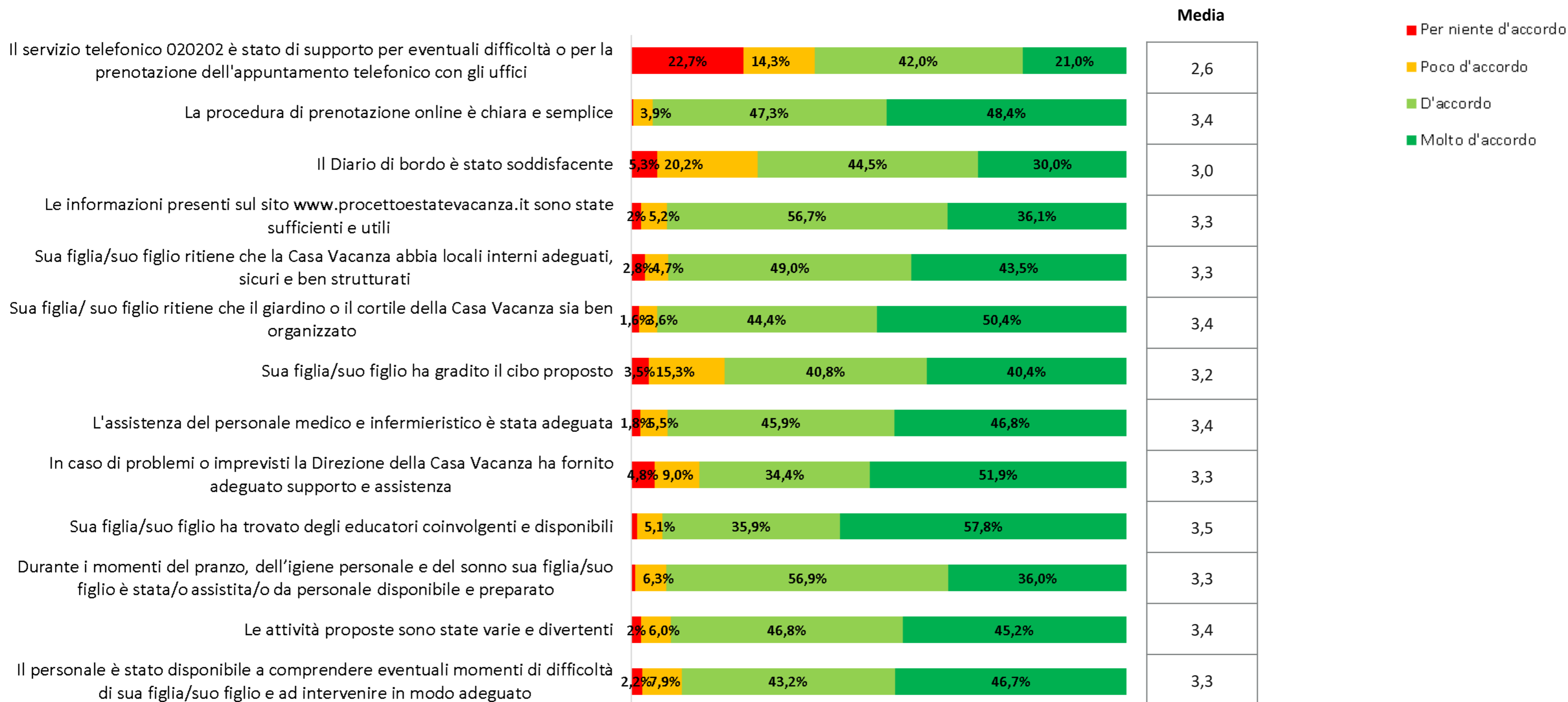


4 Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?



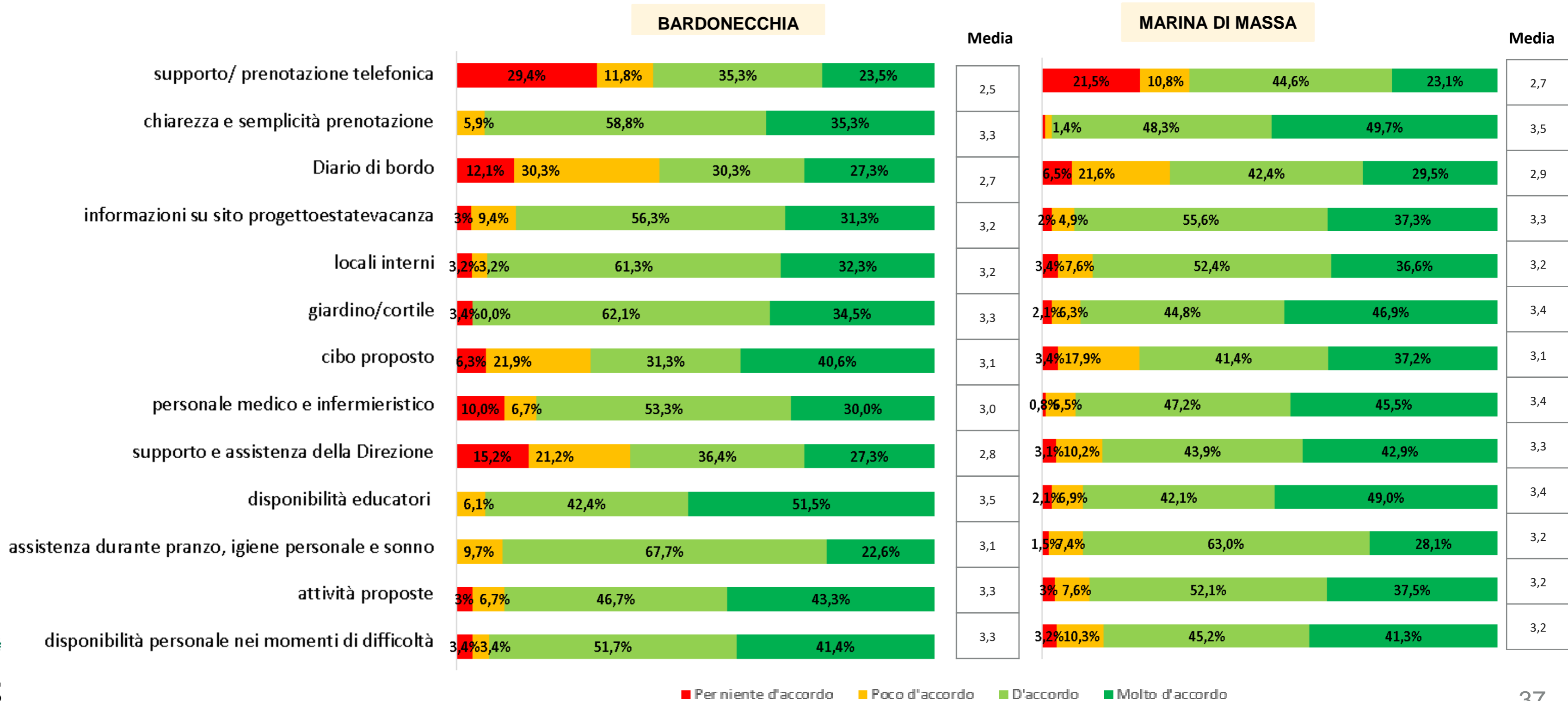
Valutazione del servizio e della Casa vacanza-Campione Complessivo

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



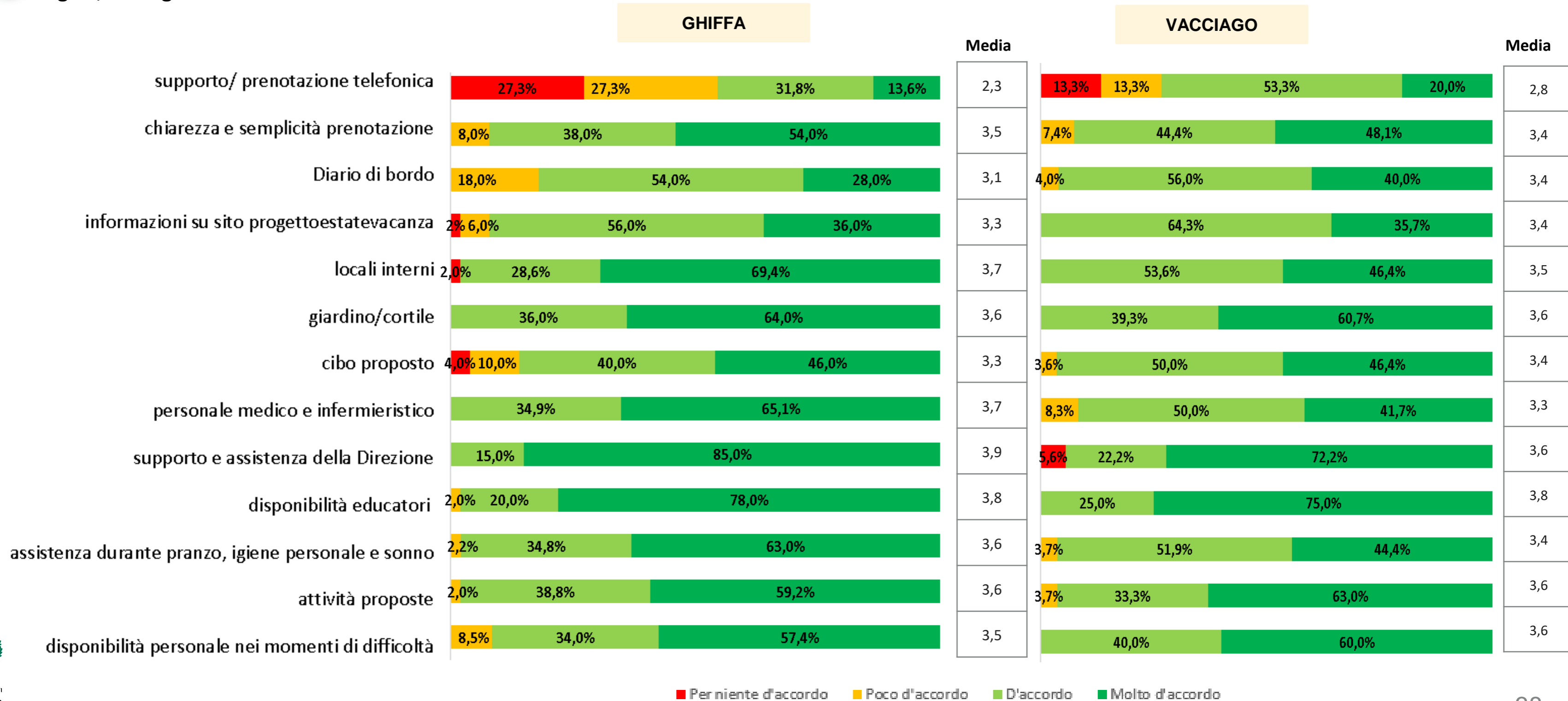
Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (1/2)

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



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



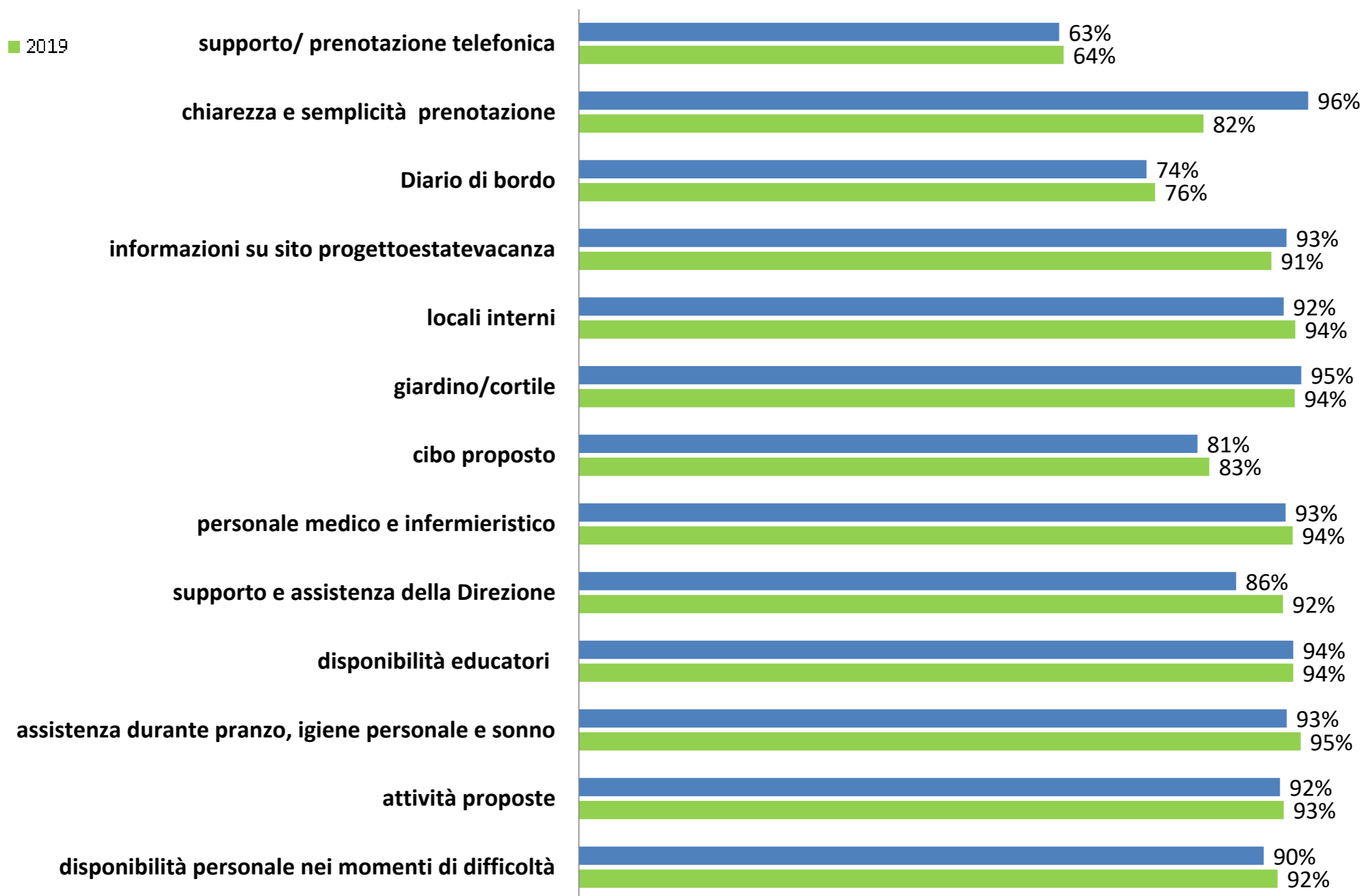
■ Per niente d'accordo ■ Poco d'accordo ■ D'accordo ■ Molto d'accordo

Confronto 2021-2019

Valutazione servizio e Casa Vacanza (% soddisfatto-molto soddisfatto)

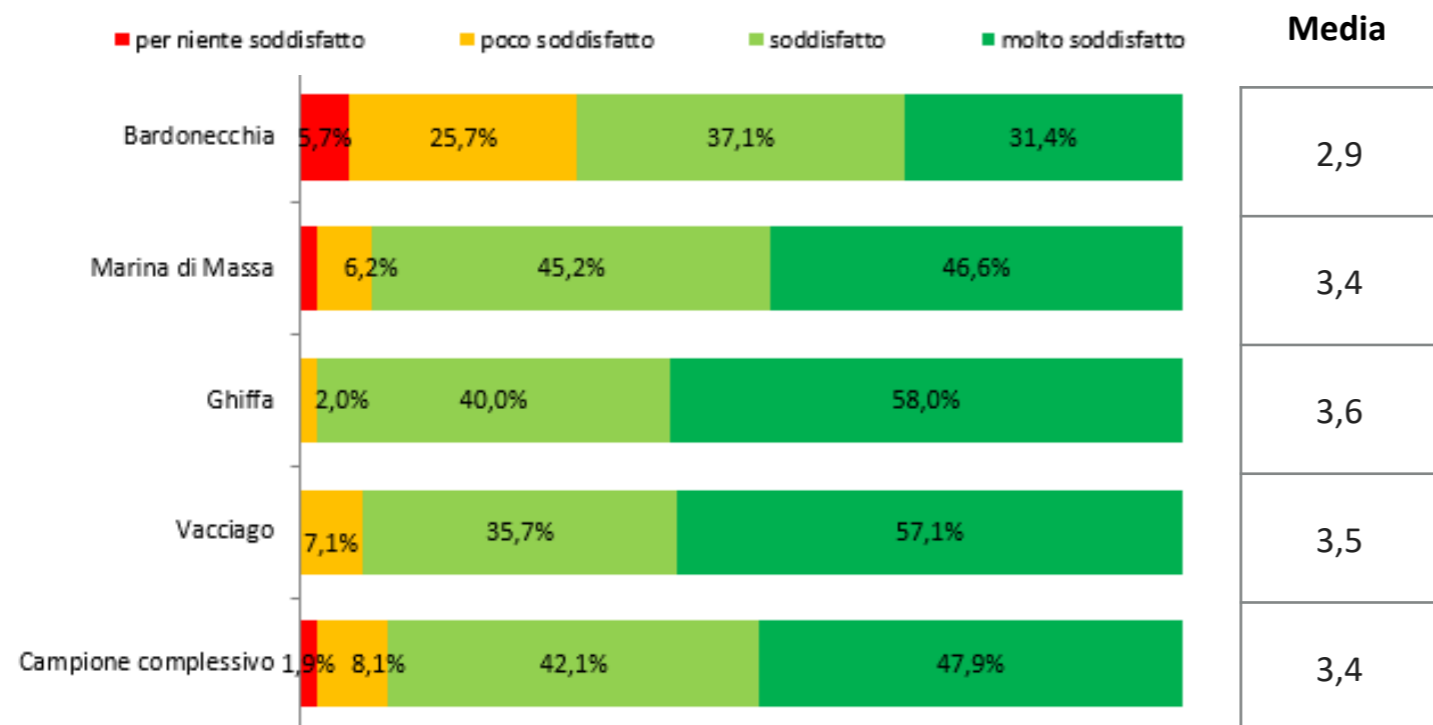
■ 2021

■ 2019

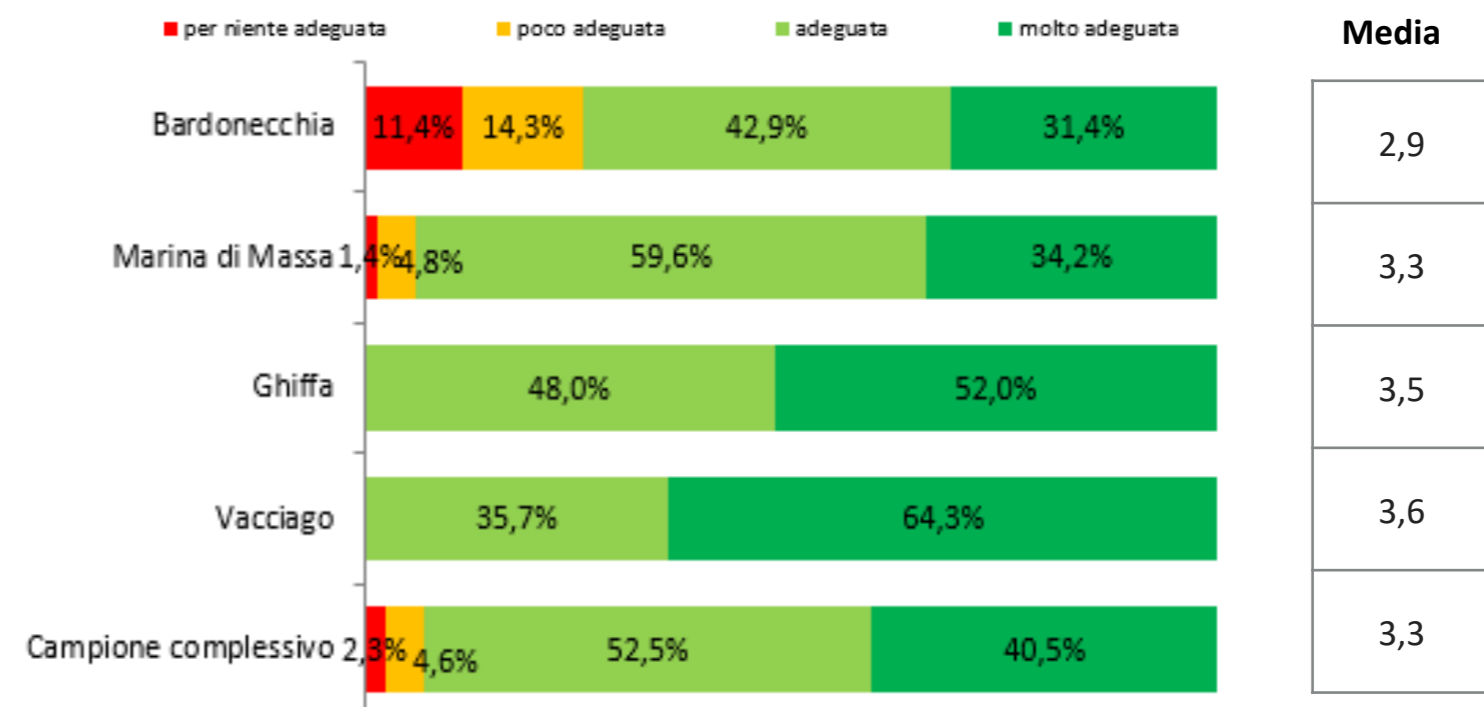


Valutazione complessiva

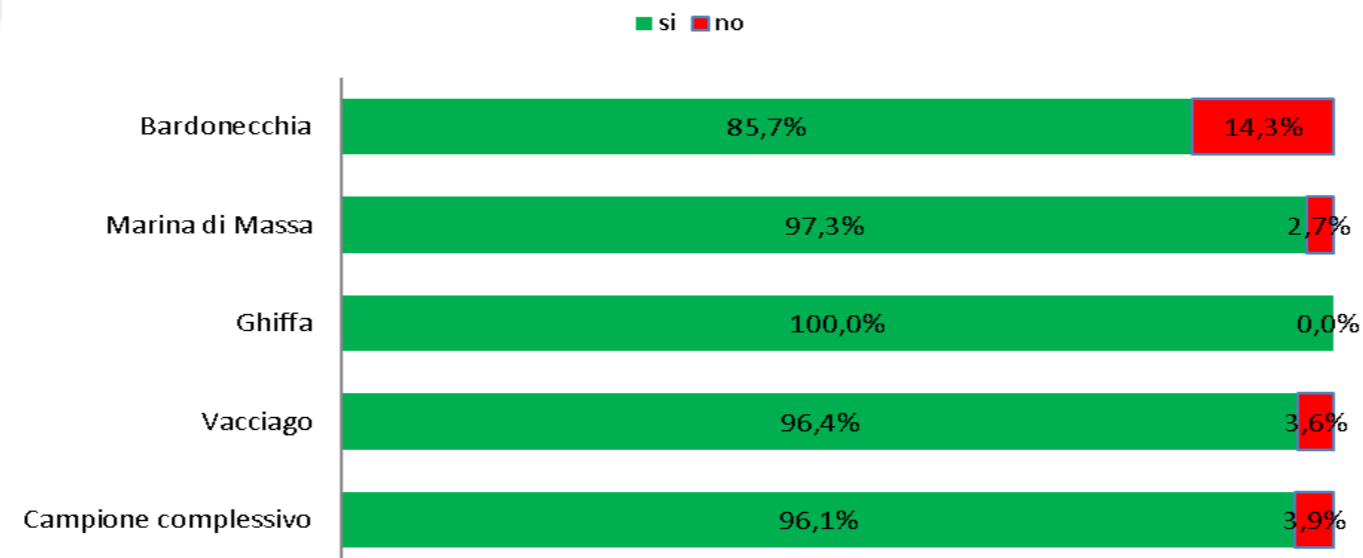
6 Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, come si considera?



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?

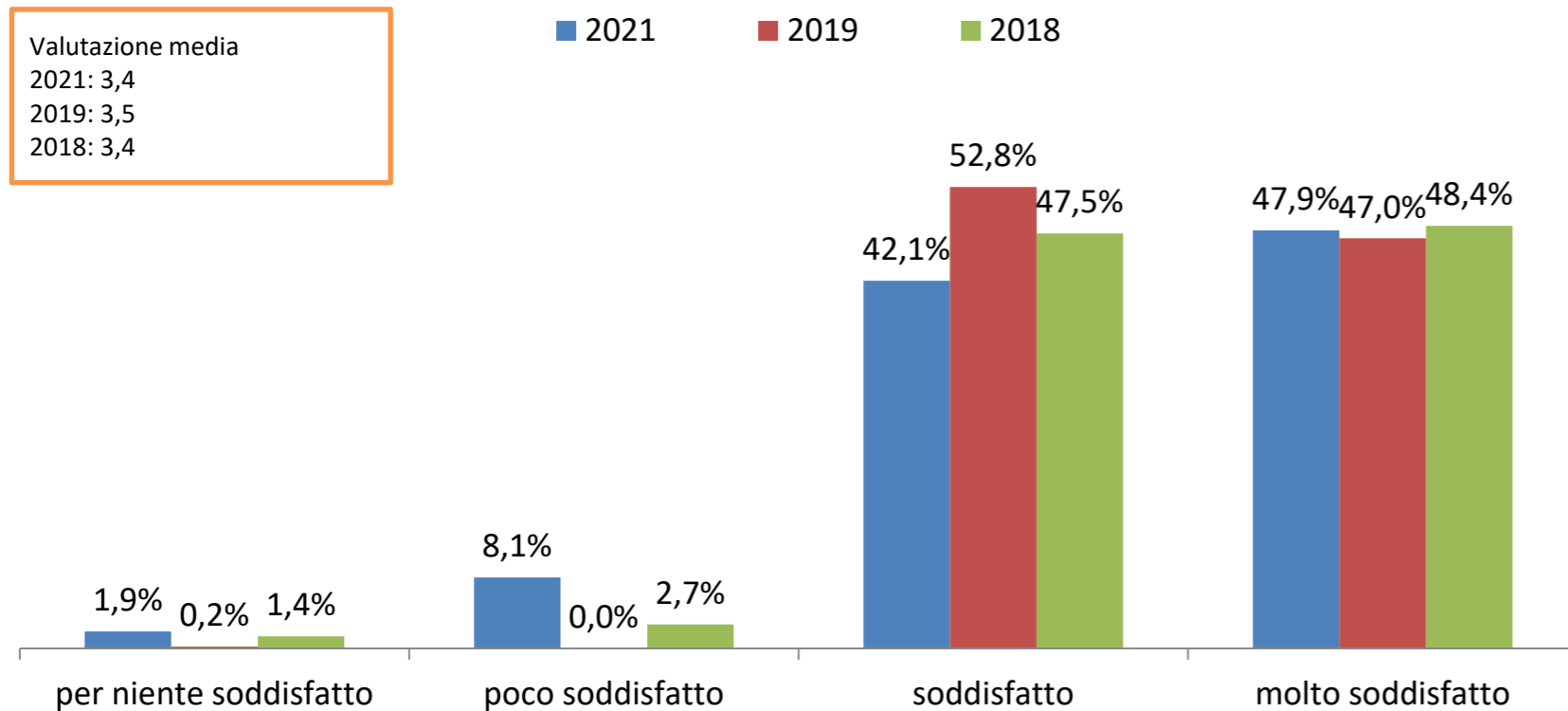


8 Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?

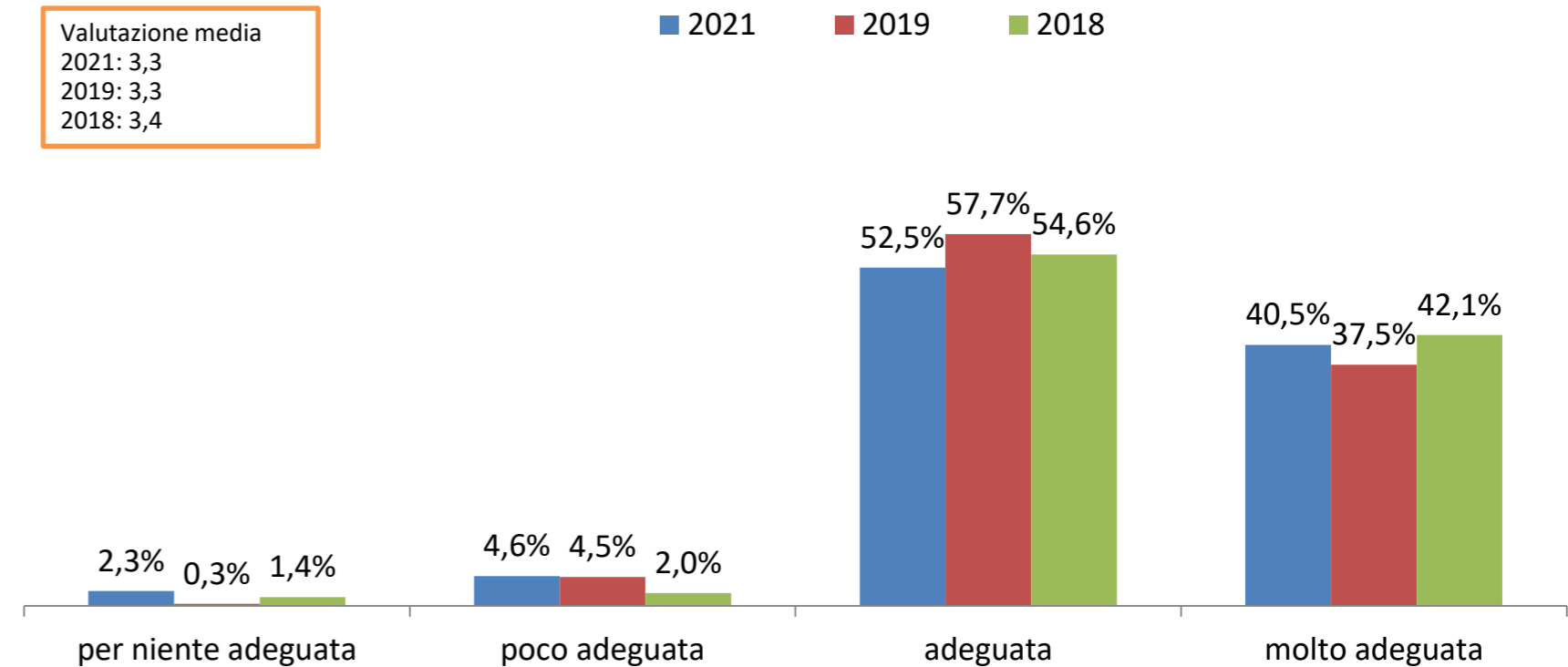


Valutazione complessiva: trend 2018 - 2021

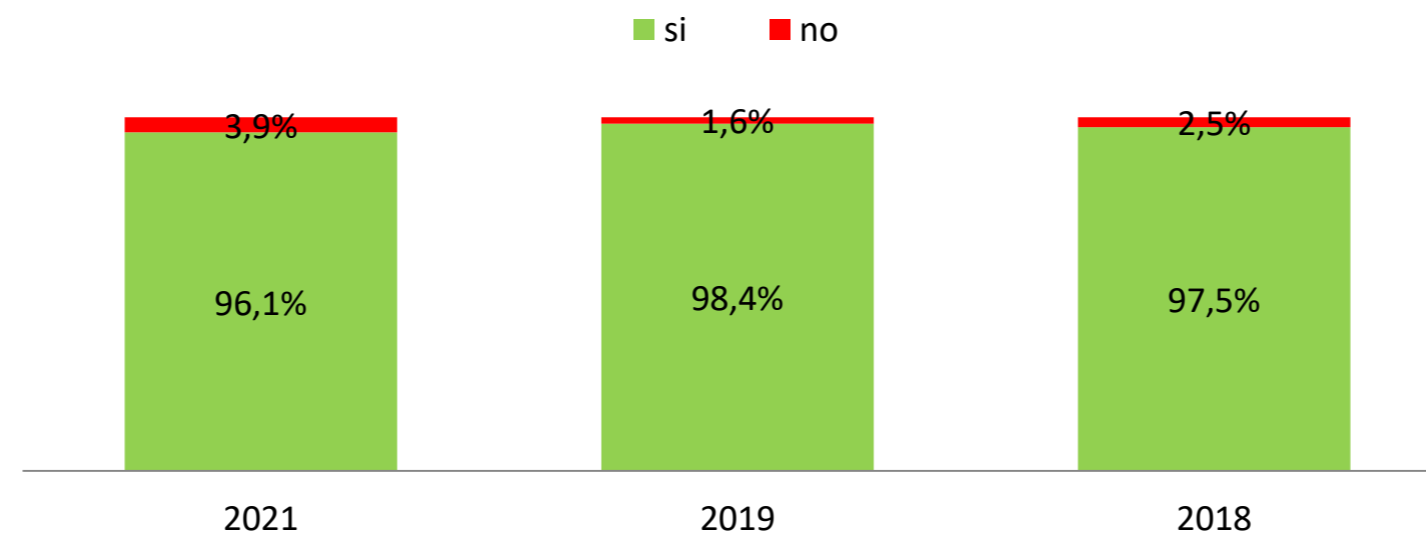
Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, come si considera?



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?



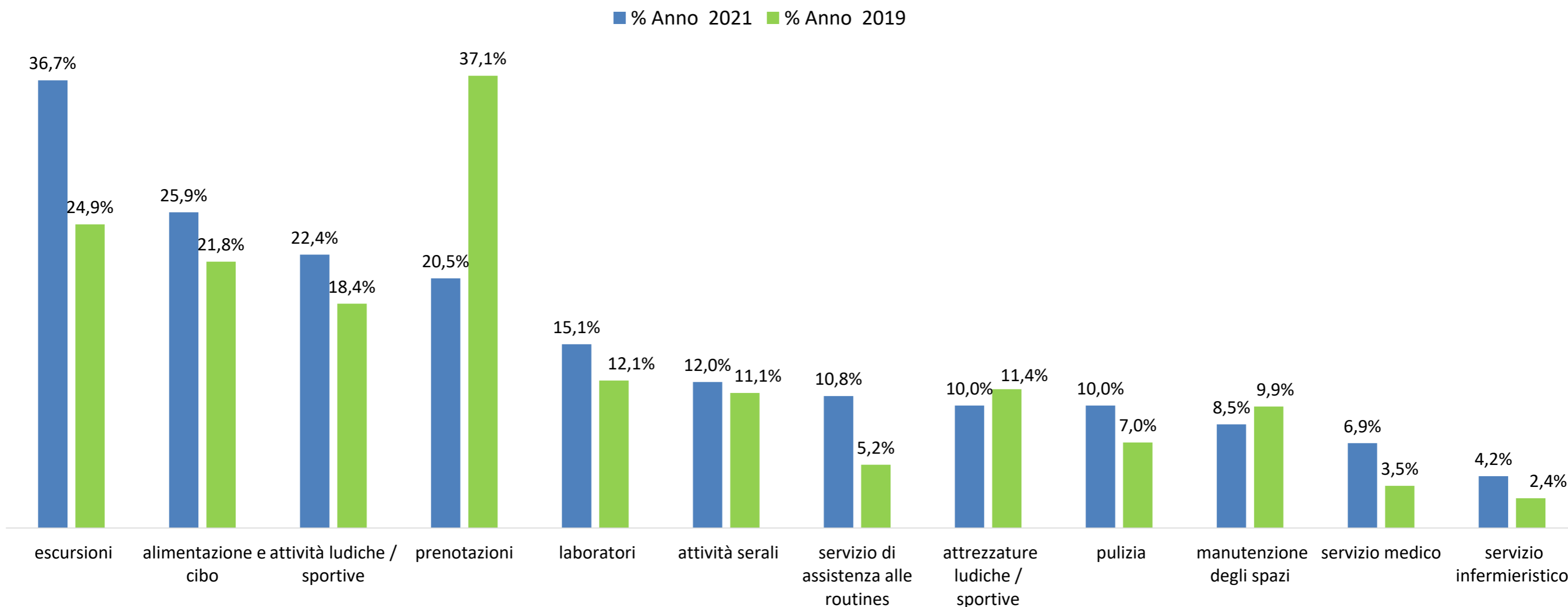
Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?



Suggerimenti – Campione complessivo

9

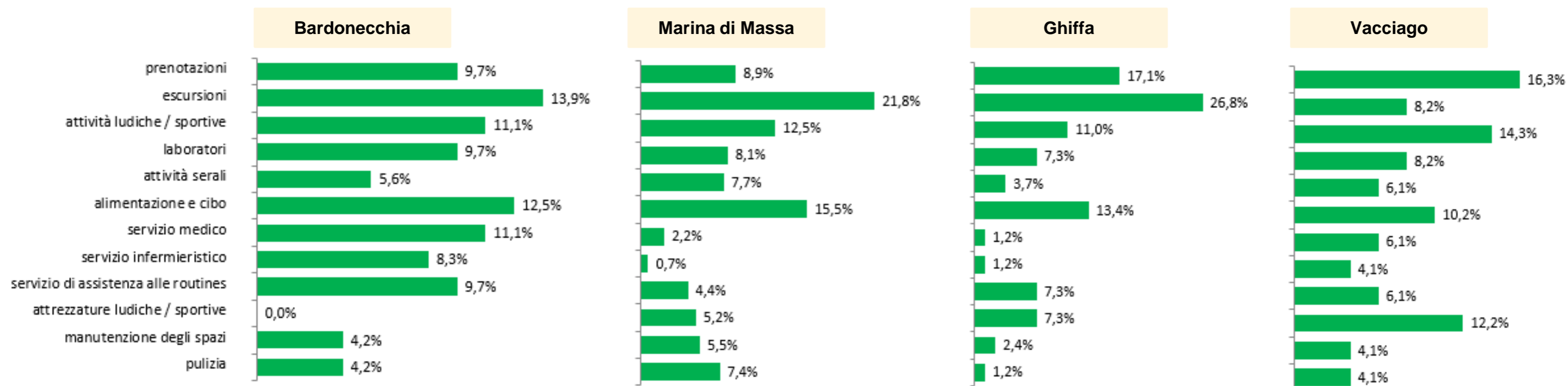
Rispetto agli ambiti sotto riportati, anche sulla base di quanto riportato da sua figlia/suo figlio, le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento.



Suggerimenti- risultati per Case Vacanza

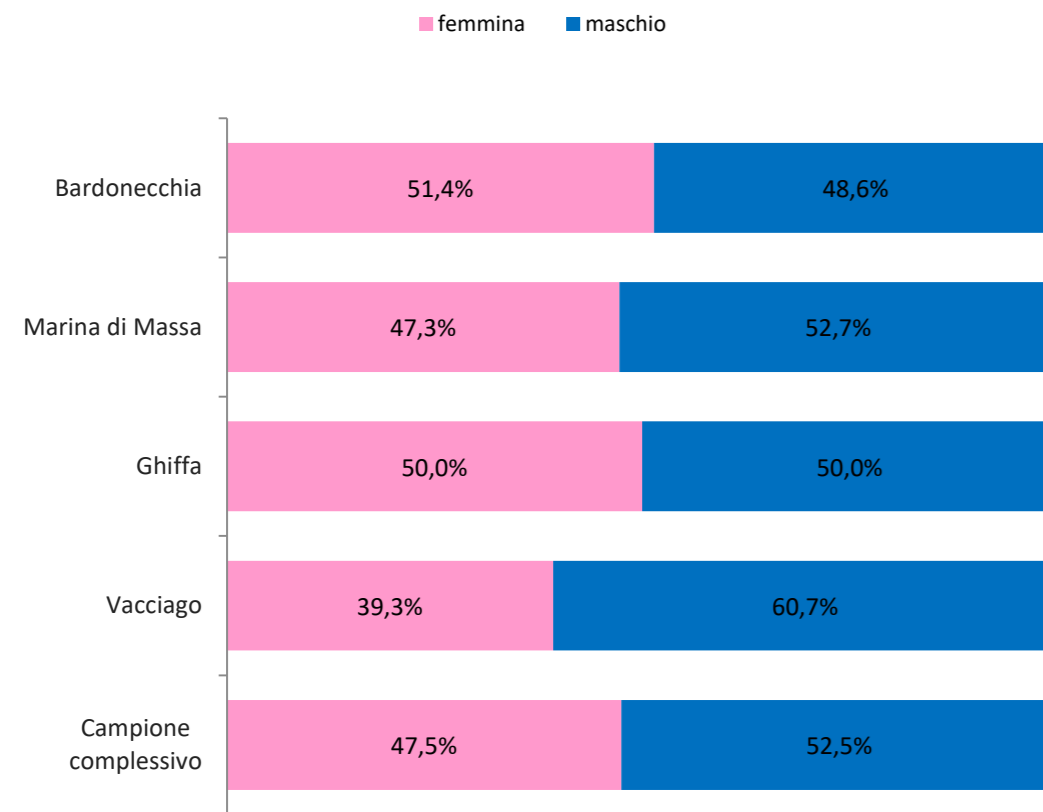
9

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.

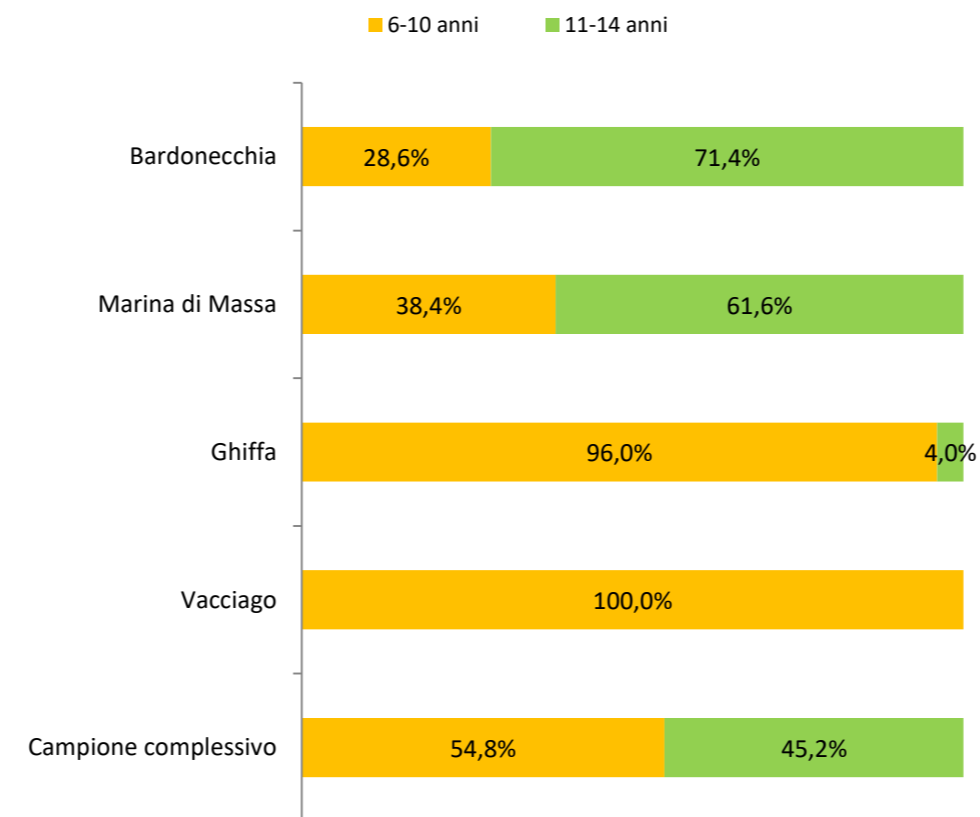


Dati anagrafici

10 Il minore è maschio o femmina?



11 Quanti anni ha il minore?



12 Quale scuola frequenta il minore?

