



Direzione Marketing Metropolitano

Unità Customer e reporting

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI E DAI MINORI
PARTECIPANTI ALL'INIZIATIVA "ESTATE VACANZE 2016"**

Direzione Educazione

Area Servizi Scolastici ed Educativi

Servizio Case Vacanza

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Il servizio Customer su incarico della Direzione Educazione, Area Servizi Scolastici ed Educativi, Servizio Case Vacanza ha realizzato una rilevazione della qualità percepita dell'iniziativa "Estate Vacanza 2016", svoltasi nel periodo giugno – agosto 2016. Il soggiorno si svolge in strutture situate in località marine, montane e lacustri, gestite dal personale educativo del Comune di Milano ed è rivolto a bambini e ragazzi di Milano con un'età compresa tra i quattro e i quattordici anni.

Nei precedenti anni scolastici la soddisfazione dei bambini e dei genitori veniva raccolta attraverso questionari che fornivano per lo più dati quantitativi focalizzati prevalentemente sulla valutazione delle singole attività di animazione e di intrattenimento organizzate dalle strutture.

Dal 2016 nel rispetto della Procedura Gestionale n°5 del Sistema di Gestione della Qualità del Comune di Milano, certificato in base alla norma ISO 9001:2015 che prevede come processo fondamentale la rilevazione della soddisfazione dell'utente, e, vista la necessità del servizio Case vacanza di ampliare e rivedere il sistema di indagine, il Servizio Customer e Reporting ha provveduto a progettare un sistema di rilevazione che fornisse elementi utili ad un'analisi qualitativa sull'intero processo di erogazione del servizio.

L'indagine ha coinvolto i genitori dei partecipanti e gli stessi bambini e ragazzi a cui è stato proposto al termine della villeggiatura un questionario di gradimento, calibrato sugli specifici target, per raccogliere la percezione del servizio fruito.

L'analisi dei risultati consente di evidenziare i molti punti di forza dell'iniziativa e di raccogliere spunti oggettivi per il suo miglioramento continuo

I dati raccolti sono stati elaborati sia in riferimento a ciascuna delle Case Vacanza sia a livello di campione complessivo non ai fini di un benchmark ma per consentire al Servizio di coordinamento una riflessione contestualizzata dei risultati allo scopo di programmare di eventuali azioni di presidio e di miglioramento mirate.

La scala di misurazione utilizzata è numerica con valori da 1 a 4 a cui vengono affiancati i seguenti giudizi semantici *1= per niente d'accordo/ per niente soddisfatto, 2 = poco d'accordo/ poco soddisfatto, 3= d'accordo/soddisfatto, 4= molto d'accordo/ molto soddisfatto.*

Nell'elaborazione dei risultati ci si è attenuti al seguente criterio:

- i valori superiori a 3 indicano una chiara soddisfazione degli utenti.
- i valori medi compresi tra 2,5 e 3,0, in quanto superiori alla media aritmetica ma inferiori al valore 3, semanticamente associato alla soddisfazione, segnalano la presenza di una possibile area di debolezza in

quanto la soddisfazione è contenuta; in questi casi è importante che il dato sia letto in riferimento anche alla distribuzione percentuale e approfondito da eventuali elementi in possesso del Committente.

- i valori medi inferiori a 2,5 indicano insoddisfazione e nelle tabelle sono evidenziati con il colore arancione della cella e il carattere rosso del testo.

- le percentuali di giudizi negativi superiori al 30% dei rispondenti (accorpendo le valutazioni negative "per niente" e "poco") vengono evidenziate con il carattere rosso ed evidenziano un aspetto debole, sul quale prestare attenzione.

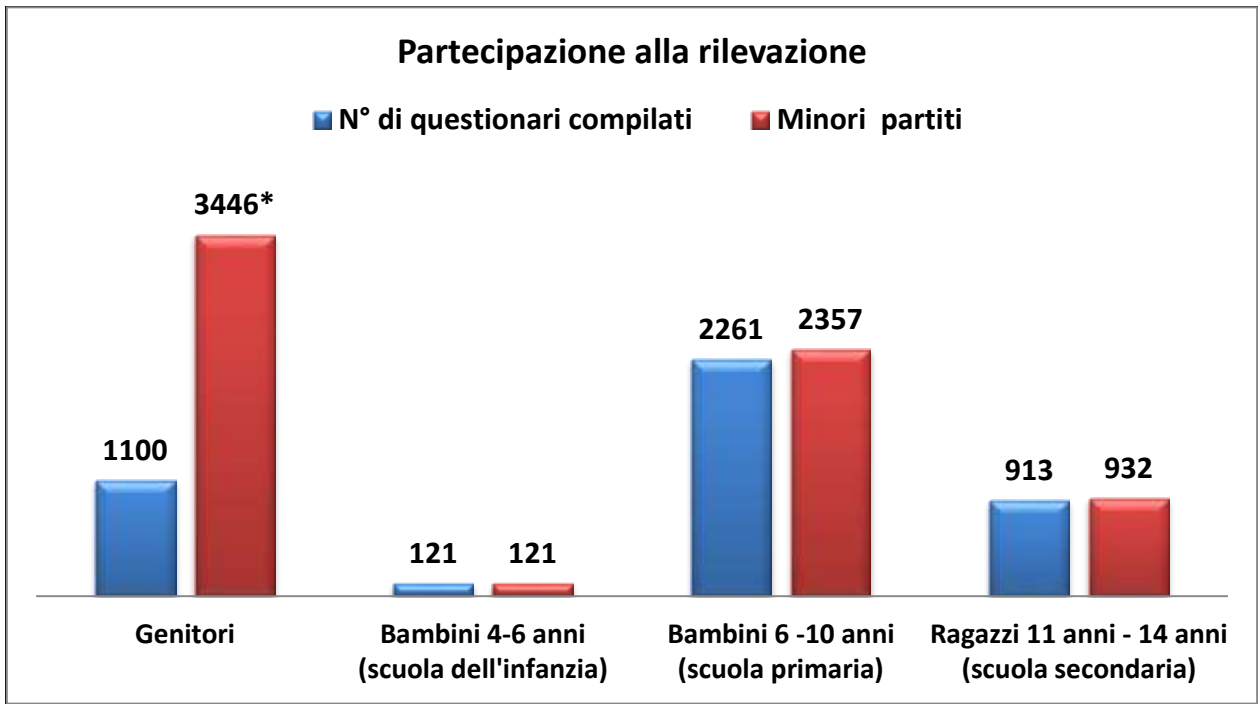
Per coinvolgere il maggior numero possibile di genitori, la cui opinione è estremamente preziosa ma altrettanto difficile da intercettare, si è deciso di inviare un questionario da compilare online; in tal modo si è anche potuto raccogliere la percezione "a caldo" del servizio, ovvero nell'immediatezza dell'esperienza fruita dal bambino e dalla sua famiglia.

Ai genitori dei minori iscritti nei primi tre turni (giugno /luglio) il questionario è stato proposto alla fine di luglio mentre ai genitori dei minori iscritti negli ultimi tre turni (agosto/ settembre) ai primi di settembre.

Gli accessi sono stati controllati attraverso un sistema di identificativi generato dalla Direzione Sistemi informativi e agenda digitale che ha supportato il processo tecnico.

Il questionario è stato inviato a tutti i genitori che in fase di iscrizione al soggiorno hanno comunicato il proprio indirizzo di posta elettronica (2895 questionari); i minori che hanno completato il soggiorno sono all'incirca 3400 e il questionario è stato compilato da 1110 genitori e ha consentito di raccogliere, oltre che al vero e proprio gradimento dell'iniziativa, anche suggerimenti e stimoli per rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze delle famiglie e dei bambini/ragazzi.

Il questionario cartaceo per i minori è stato distribuito dagli educatori presenti nelle strutture; trattandosi di un questionario più lungo e articolato di quelli adottati negli anni precedenti, si è concordato di dedicare a tale attività uno spazio di tempo strutturato e di proporlo il giorno precedente alla partenza. Sono state inoltre fornite precise indicazioni agli educatori affinché dedicassero tempo e cura a questa attività, valorizzando l'importanza del contributo fornito e garantendo a coloro che lo necessitavano un adeguato supporto. La partecipazione dei bambini e dei ragazzi è stata altissima e molto sentita.

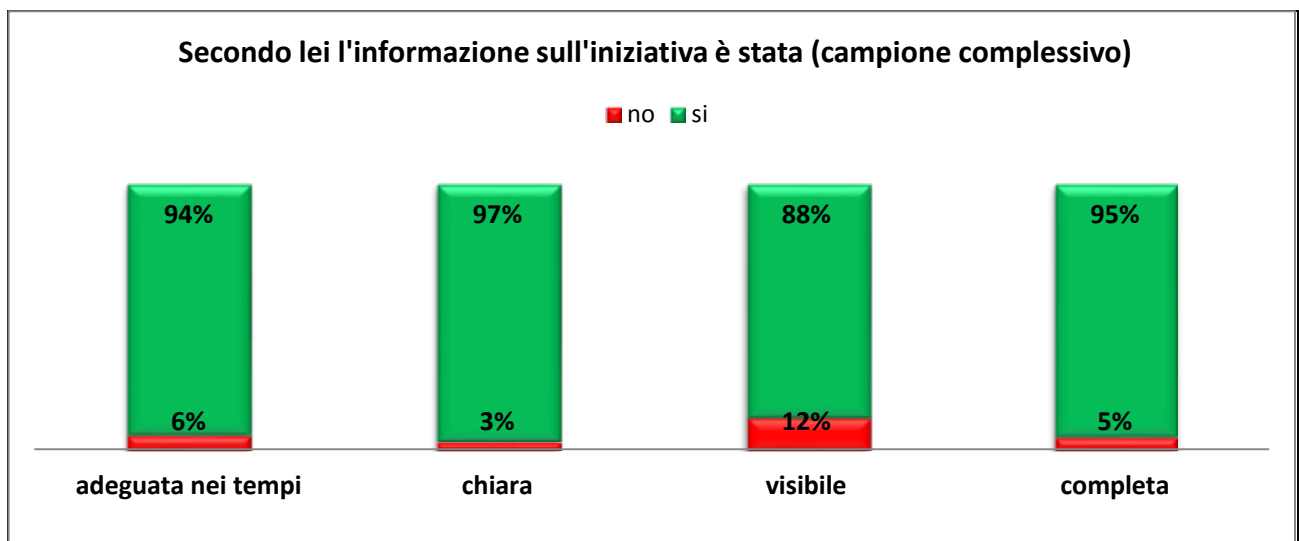
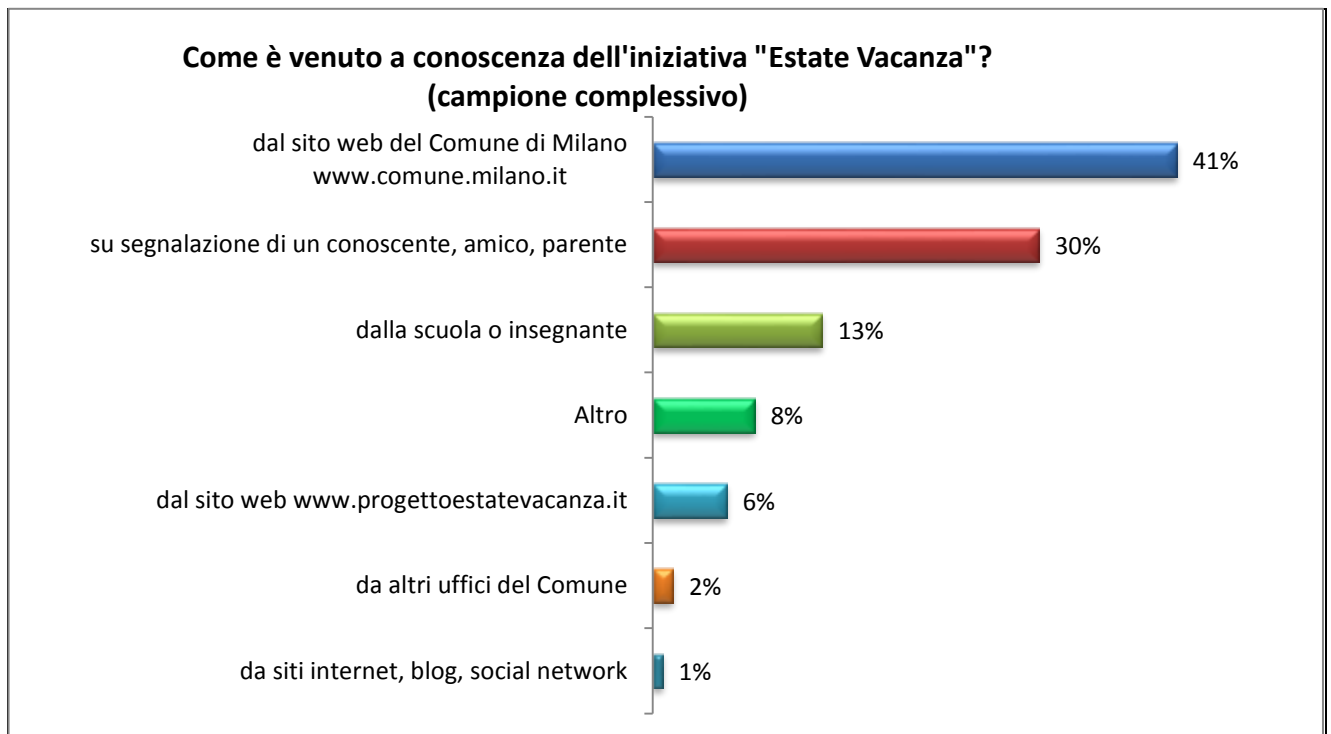


**Dato comprendente i genitori dei bambini che hanno interrotto il soggiorno anticipatamente*

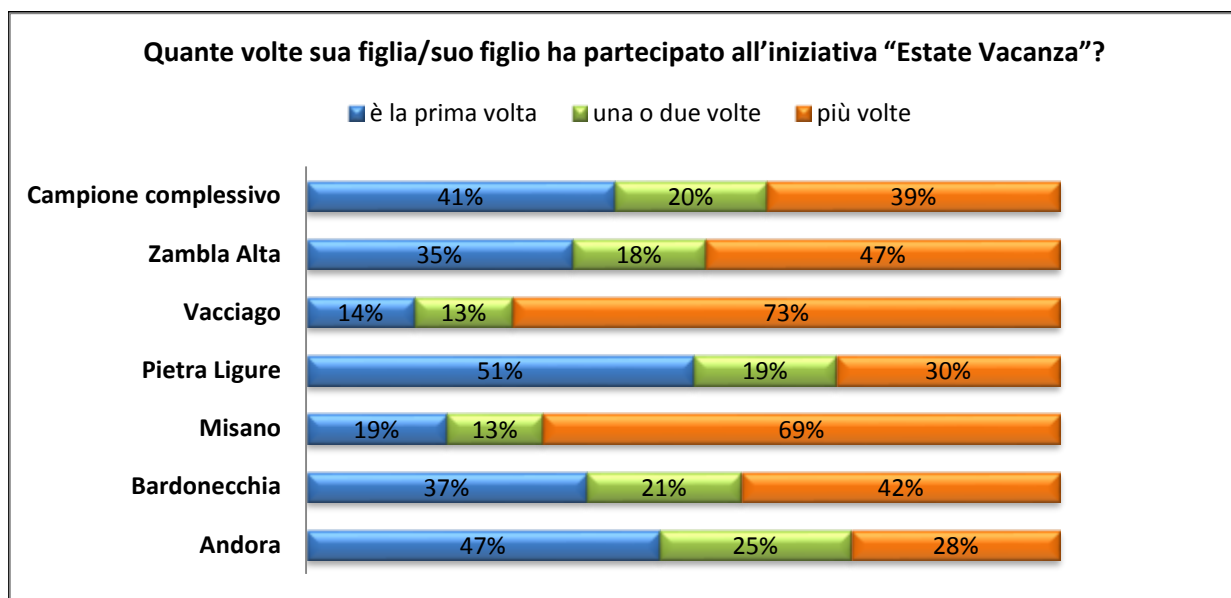
La percezione dei genitori

Nella prima sezione del questionario è stato chiesto al genitore di indicare attraverso quale canale di comunicazione sia venuto a conoscenza dell'iniziativa "Estate Vacanza". Le risposte convergono prevalentemente sul sito web del Comune di Milano (41%), secondariamente sulla segnalazione di un conoscente, amico, parente (30%) e a distanza sulla scuola o insegnante (13%); le rimanenti opzioni di risposta rappresentano quote residuali.

L'informazione sull'iniziativa viene giudicata positivamente dalla maggior parte del campione complessivo: risulta infatti adeguata nei tempi per il 94,4% dei rispondenti, chiara per il 96,9%, visibile per l'88% e completa per il 95,1%.

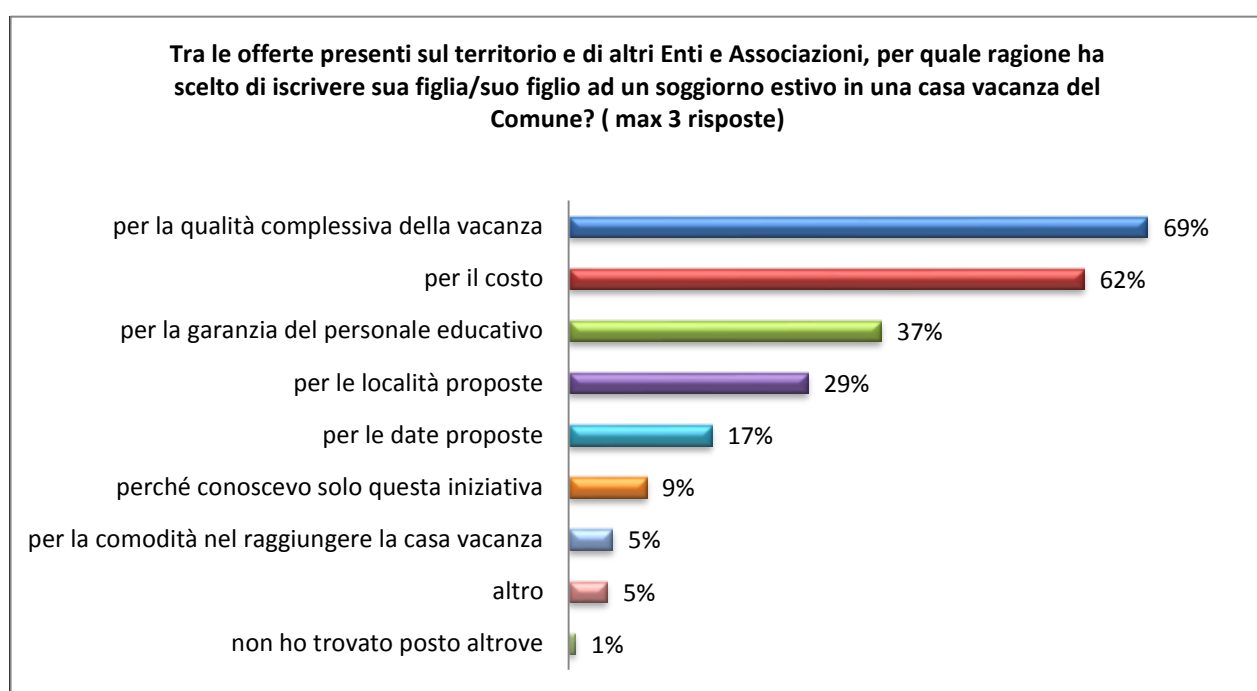


Il 59% dei rispondenti ha già usufruito del servizio almeno una volta: gli utenti abituali (più volte) sono infatti il 39%, cui si aggiungono i genitori che hanno fruito del servizio una o due volte (20%); in termini assoluti prevale leggermente la percentuale di coloro che hanno partecipato per la prima volta (41%).



La motivazione più ricorrente che ha indotto il genitore a iscrivere la propria figlia/o ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune è la qualità complessiva della vacanza (69% delle risposte), seguita dal costo (62% delle risposte) e dalla garanzia del personale educativo (37%).

Per questa domanda era prevista la possibilità di indicare fino ad un massimo di tre opzioni di risposta (La somma delle percentuali supera quindi 100) e pertanto le singole voci si trovano variamente mescolate tra loro; le percentuali riferite a ciascuna voce sono state calcolate sul numero dei rispondenti (1127).



La valutazione del servizio:

I risultati evidenziano una diffusa soddisfazione da parte dei genitori e non indicano la presenza di criticità né riguardo al processo di prenotazione e di preparazione del soggiorno né rispetto alla fruizione dell'esperienza da parte del minore; i giudizi di insoddisfazione sono infatti contenuti ad una percentuale non significativa di utenti con qualche eccezione, a proposito della facilità di contatto con il servizio di supporto telefonico.

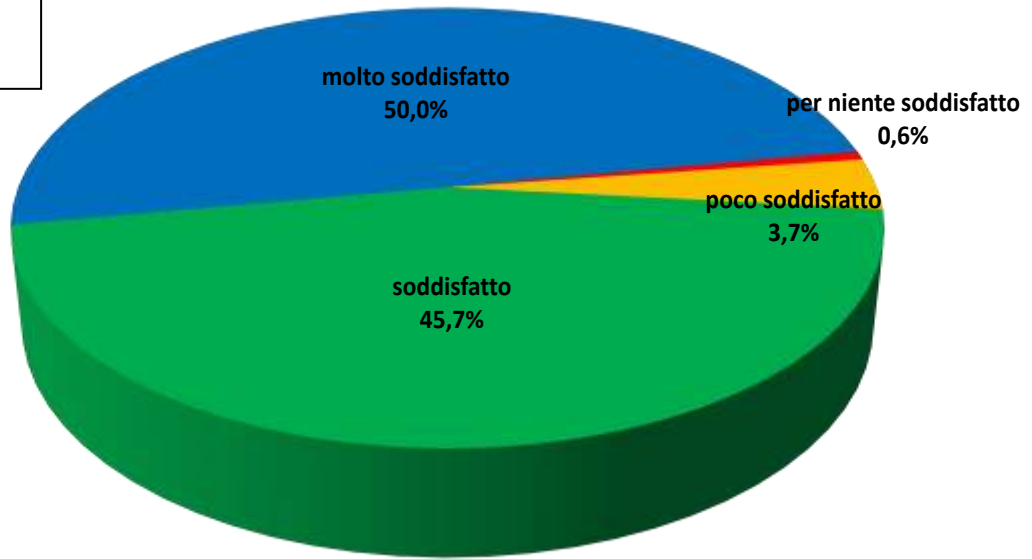
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza	d'accordo / molto d'accordo	Media
1. Il servizio di supporto telefonico che si è occupato dell'iniziativa è stato facilmente contattabile	78,2%	3,0
2. Il Servizio ha procedure di prenotazione e di ammissione trasparenti, snelle e chiare	90,2%	3,2
3. La modulistica da compilare è stata chiara e semplice	94,4%	3,3
4. La comunicazione dell'esito della prenotazione è avvenuta in tempi adeguati	89,8%	3,3
5. Il Servizio ha fornito informazioni e materiali chiari ed utili per il soggiorno	91,2%	3,3
6. La Casa Vacanza ha locali interni adeguati, sicuri e bene organizzati	95,6%	3,4
7. La Casa Vacanza è dotata di spazi esterni protetti, sicuri e ben strutturati	96,6%	3,4
8. Sua figlia/ suo figlio ha gradito il cibo proposto	85,5%	3,2
9. L'assistenza del personale medico e infermieristico è stata adeguata	93,9%	3,4
10. In caso di problemi o imprevisti la Direzione della Casa Vacanza ha fornito adeguato supporto e assistenza	91,9%	3,3
11. Sua figlia/ suo figlio ha trovato degli educatori coinvolgenti e disponibili	92,1%	3,4
12. Durante i momenti del pranzo, dell'igiene personale e del sonno sua figlia/suo figlio è stata /o assistita/ o da personale disponibile e preparato	93,4%	3,3
13. Le attività proposte sono state varie e divertenti	92,0%	3,4
14. Il personale è stato disponibile a comprendere eventuali momenti di difficoltà di sua figlia/ suo figlio e ad intervenire in modo adeguato	89,7%	3,3

La valutazione complessiva dell'esperienza di soggiorno presso le Case Vacanza indica un chiaro apprezzamento da parte dei genitori: il campione complessivo esprime un giudizio medio di 3,4 e il 95,7% di rispondenti soddisfatti, di cui il 50% molto soddisfatta.

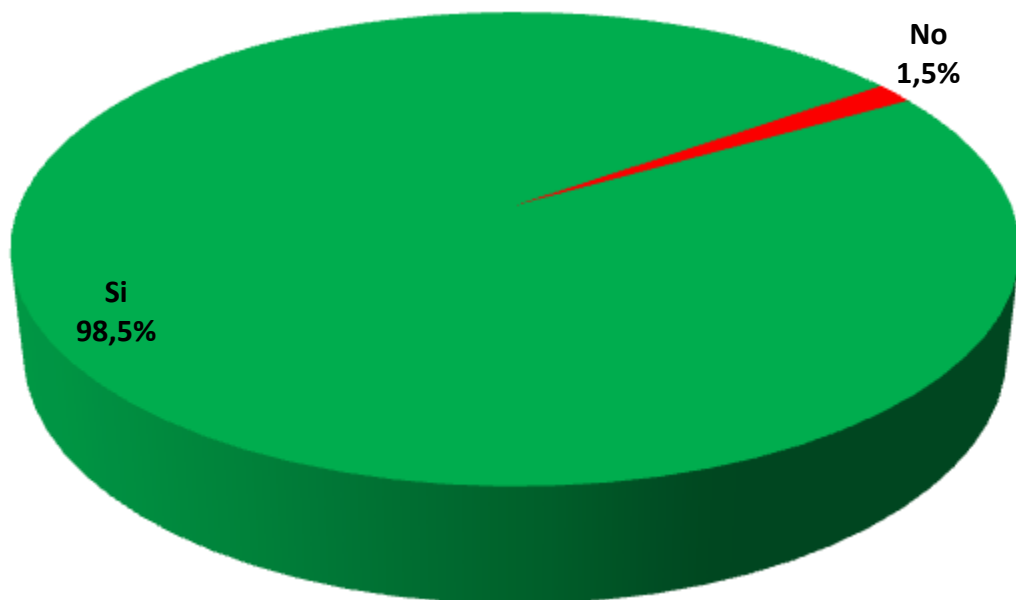
Le valutazioni di scarso gradimento rappresentano nel campione totale il 4,4% e solo 7 intervistati (pari a 0,6%) esprimono un giudizio completamente negativo.

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

Valutazione
media 3,4

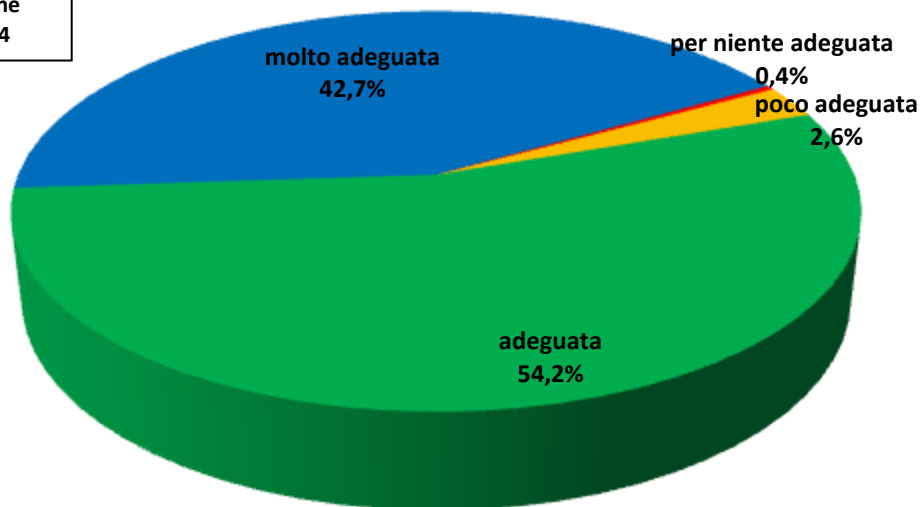


Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza ?



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?

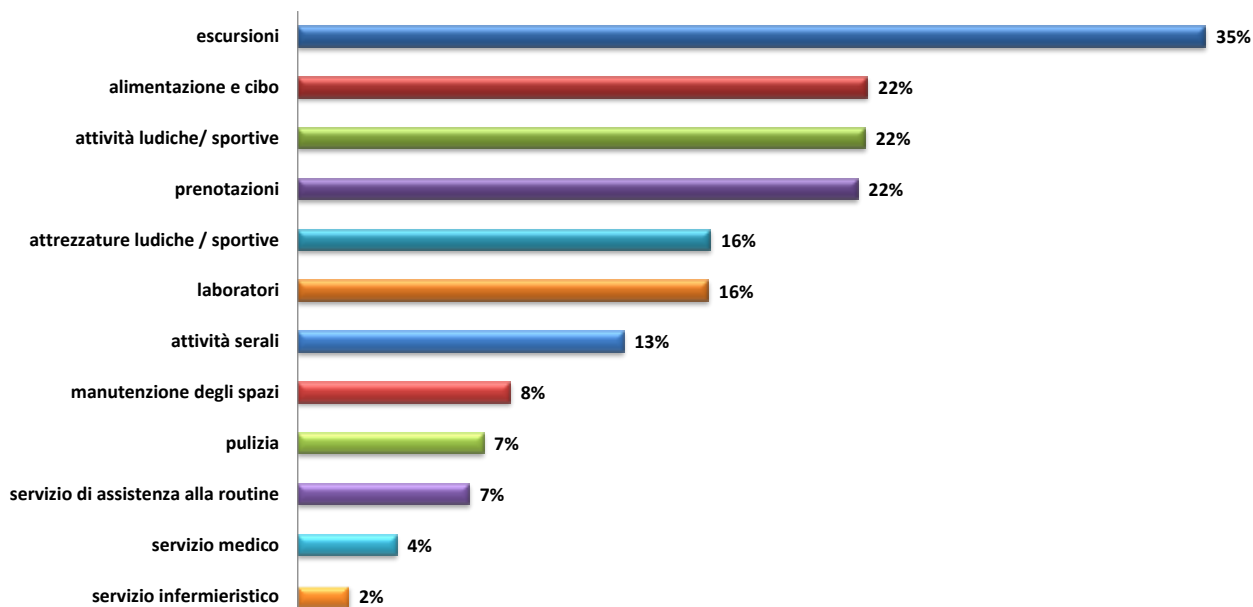
Valutazione
media 3,4



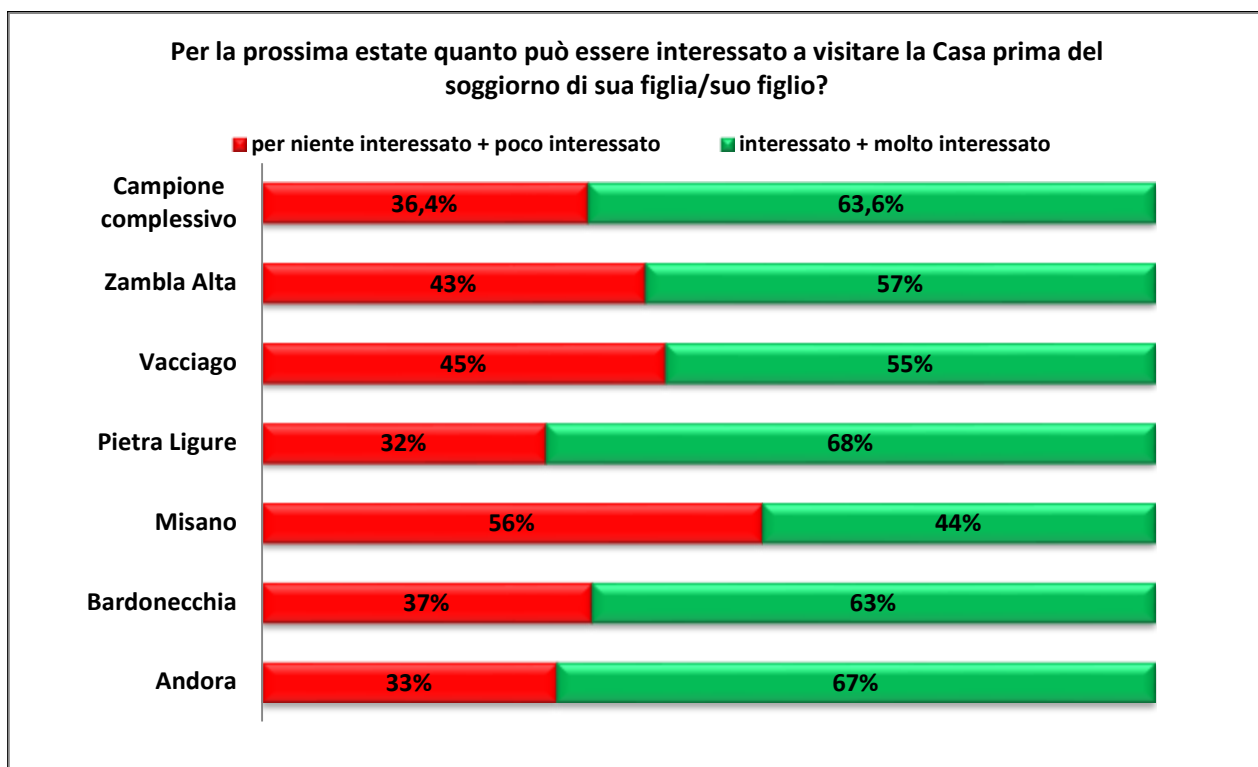
Nella sezione dedicata alla raccolta dei suggerimenti è stata posta ai genitori una domanda che raccogliesse in modo strutturato indicazioni per il miglioramento o il potenziamento di alcuni aspetti dell'iniziativa e una domanda aperta per intercettare proposte e suggerimenti, cogliendo così spunti utili ad orientare eventuali future scelte organizzative.

Il campione complessivo dei genitori indica come principale ambito di miglioramento le *escursioni* (35%), a distanza e a pari merito (22%) vengono segnalati *l'alimentazione e il cibo*, *le attività ludiche e sportive*, *le prenotazioni*.

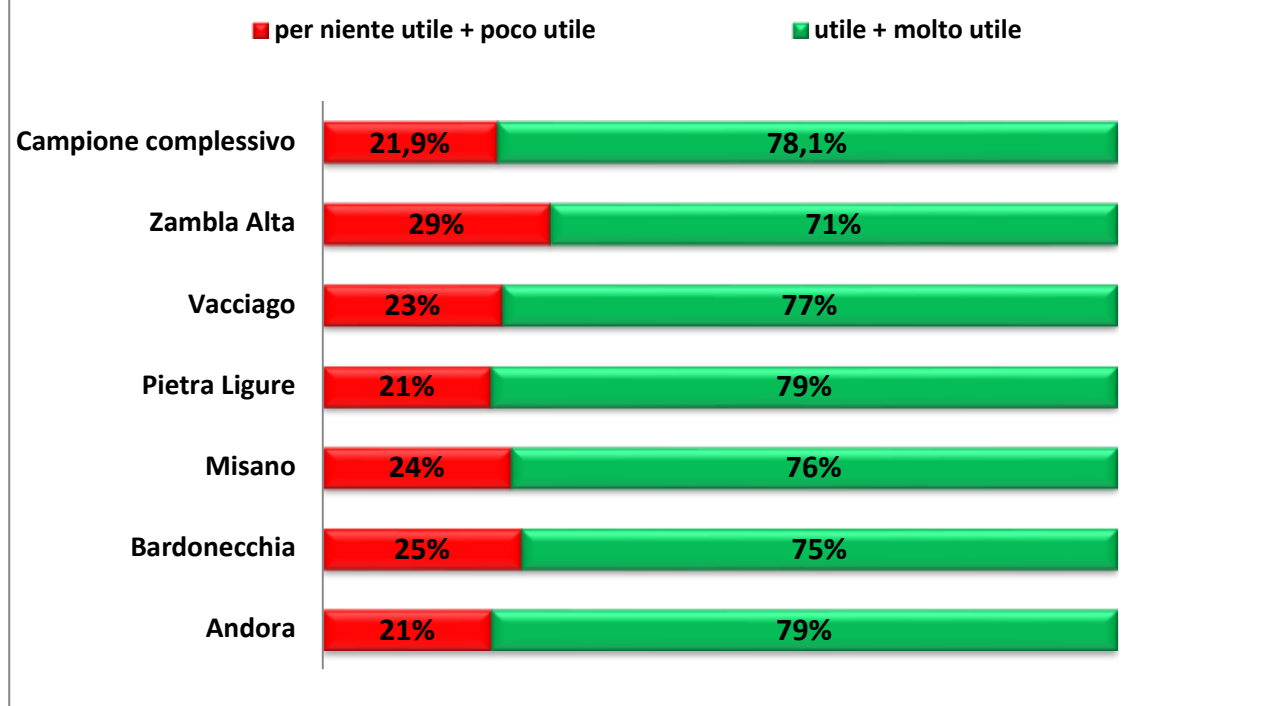
Rispetto agli ambiti sotto riportati, Le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento (rispondenti 1076)



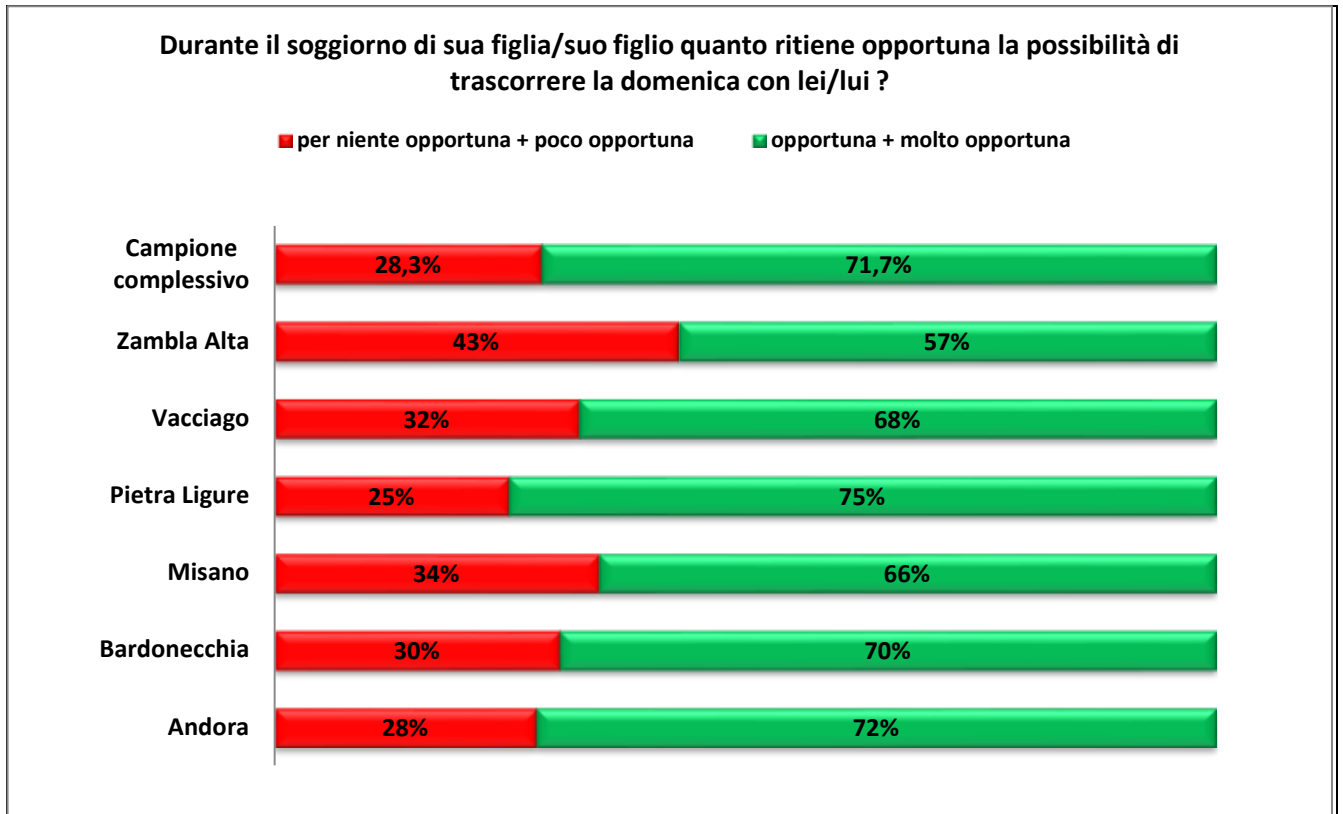
Tra i suggerimenti si è chiesto ai genitori di valutare l'utilità dell'organizzazione di open day da svolgersi prima del periodo di prenotazione del soggiorno (78% utile, di cui il 19,7% molto utile), di indicare il proprio interesse per eventuali visite preliminari alla struttura in cui prenotare la vacanza (63,6% interessato) e di esprimere la propria opinione riguardo alla visita domenicale ai figli che soggiornano due settimane consecutive presso la Casa Vacanza.



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



La giornata di visita ai minori che soggiornano due settimane consecutive presso la Casa Vacanza suscita opinioni discordanti: i dati raccolti evidenziano che oltre il 71% dei rispondenti ritiene questa possibilità opportuna, sebbene in tutte le strutture oltre il 25% dei rispondenti esprima l'opinione contraria.



La percezione dei bambini della scuola dell'infanzia

I bambini in età prescolare (dai 4 ai 6 anni) hanno soggiornato nelle Case Vacanza di Andora e di Bardonecchia.

Nel questionario le domande sono state poste utilizzando un registro linguistico semplice e adeguato all'età dei bambini; per facilitare la risposta anche dei più piccoli, il testo è stato scritto in stampatello maiuscolo, con caratteri grandi, ed è stato affiancato da immagini stilizzate che illustrassero l'ambito di valutazione. I bambini hanno espresso la propria soddisfazione per la vacanza attraverso degli smile e disegnando il ricordo più significativo.

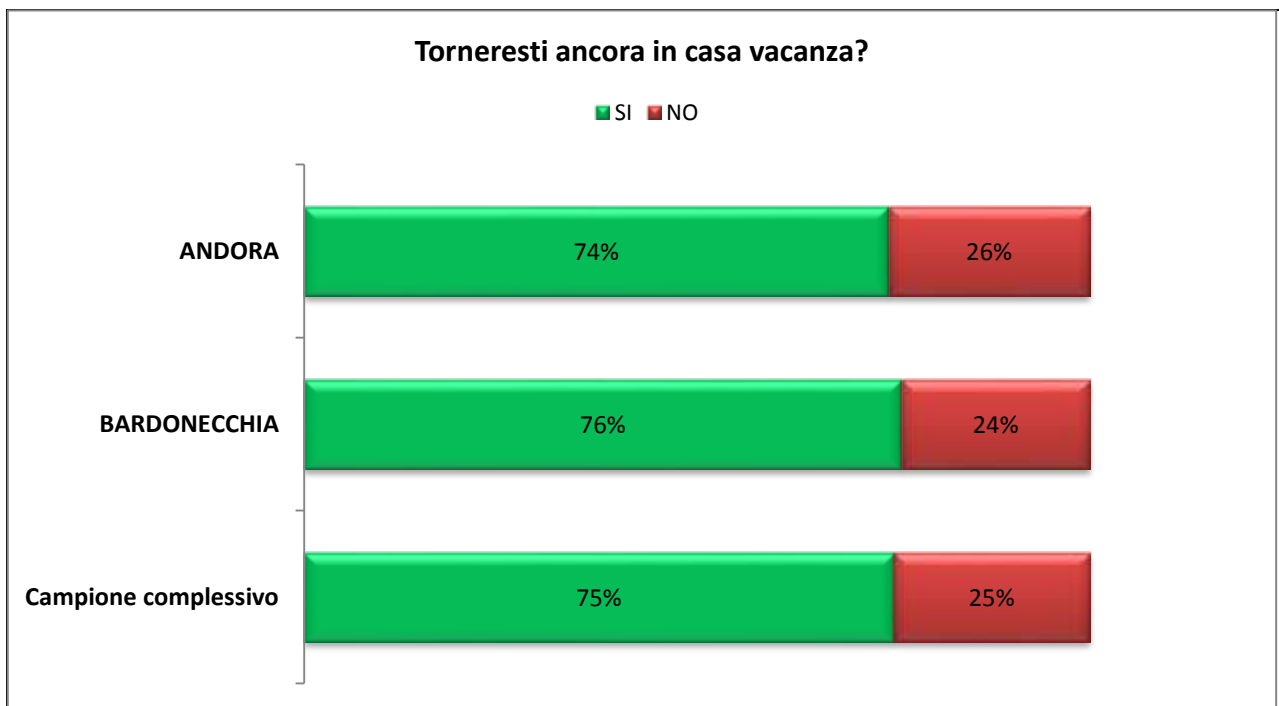
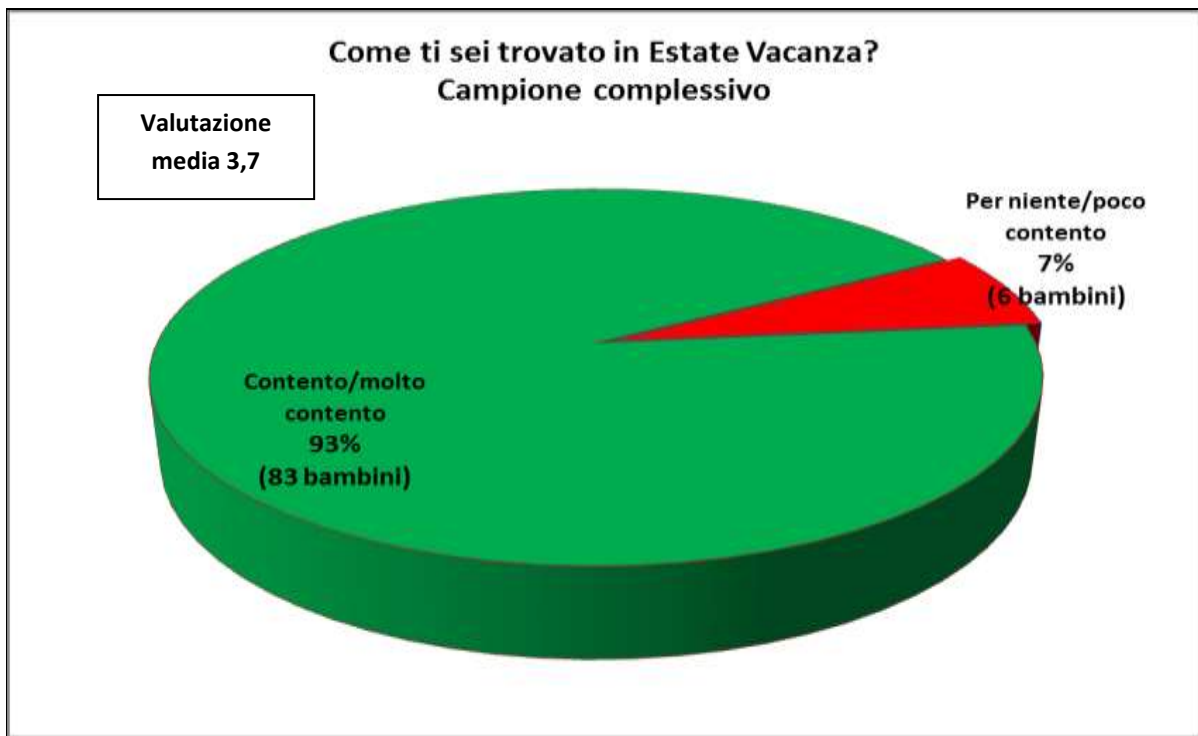
	PER NIENTE CONTENTO	POCO CONTENTO	CONTENTO	MOLTO CONTENTO
 LA TUA CAMERA E IL TUO LETTO ERANO COMODI?				
 SONO BELLI I GIOCHI IN GIARDINO?				

Valutazione del servizio:

La valutazione espressa dai bambini è estremamente elevata (**oltre il 90% di soddisfatti**) in quasi tutte le domande.

Valutazione del servizio	Campione complessivo (N° risposte 123/125)	
	contento / molto contento	Valutazione media
1. La tua camera e il tuo letto erano comodi?	95%	3,8
2. Sono belli i giochi in giardino?	93%	3,7
3. Il cibo ti è piaciuto?	86%	3,5
4. Gli educatori sono simpatici e gentili?	95%	3,8
5. Durante il giorno sono state organizzate delle attività divertenti?	98%	3,9
6. Hai fatto delle belle passeggiate?	93%	3,7
7. Alla sera sono stati organizzati dei giochi divertenti?	94%	3,8
8. Le persone che ti hanno aiutato durante il momento del bagno, erano gentili?	98%	3,8
9. Se hai avuto problemi sei stato subito aiutato?	96%	3,8
10. Se ti sei ammalato, il dottore e l'infermiere sono stati bravi e gentili?	98%	3,9

La valutazione complessiva espressa dai bambini è molto alta (93% soddisfatti e media 3,7) e solo 6 piccoli indicano di non essere stati particolarmente contenti del soggiorno. La domanda di controllo è stata posta in termini semplici e diretti "Torneresti ancora in Casa Vacanza?": la maggior parte dei bambini risponde affermativamente (75%), nonostante si stia concludendo una settimana di distacco dalla famiglia e che in parte motiva il 25% di risposte negative.



I bambini della scuola primaria

I bambini in età scolare (dai 6 ai 10 anni) hanno soggiornato nelle Case Vacanza di Andora, di Bardonecchia e di Pietra Ligure.

Il questionario proposto, analogo a quello compilato dai ragazzini della scuola secondaria, è articolato in domande sulla struttura, sul servizio e sulle attività proposte e complessivamente sono stati compilati **2261** contenenti interessanti e divertenti suggerimenti liberi e disegni.

Valutazione del servizio:

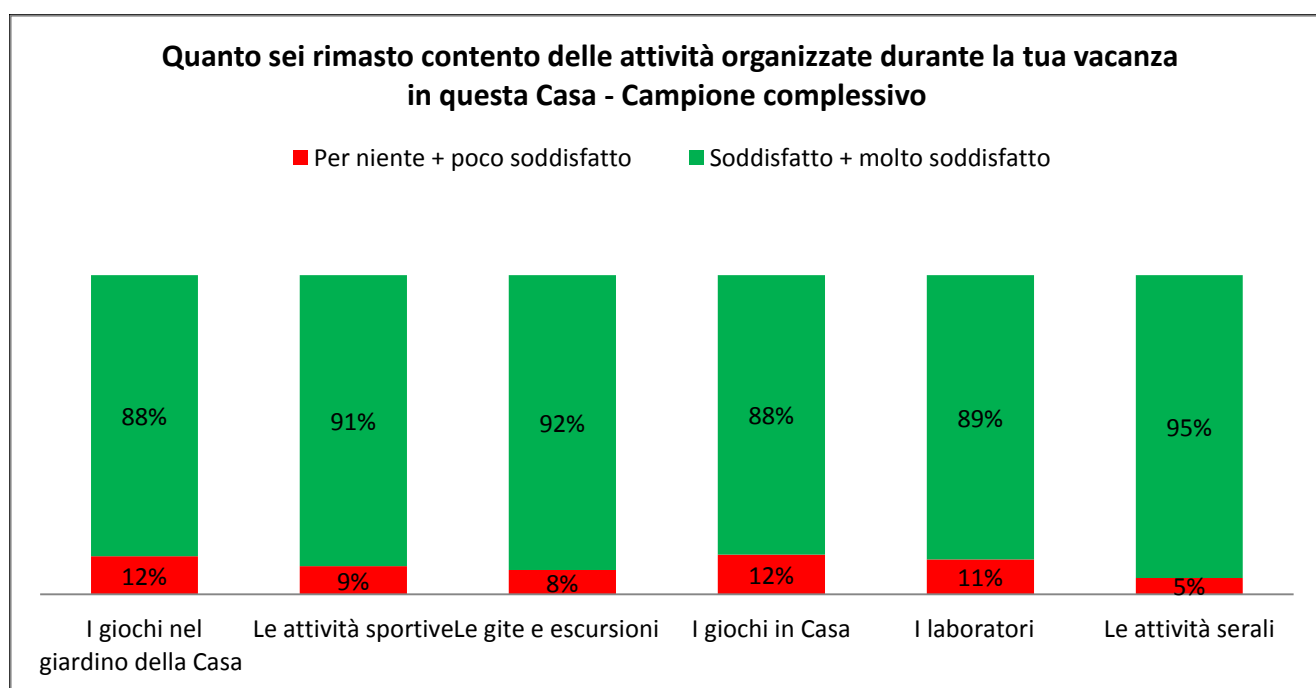
La valutazione espressa dai bambini è molto positiva e infatti oltre l'80% del campione complessivo, e in diversi item oltre il 90%, è soddisfatto del servizio e della struttura.

La valutazione più contenuta riguarda l'item 6 *"I bagni sono puliti e in numero sufficiente"*, risultato non pienamente soddisfacente per il 37% del campione (media 2,8) e che richiede un approfondimento ai fini di valutare un'eventuale azione di miglioramento.

Valutazione del servizio e della Casa Vacanza	Campione complessivo		
	Per niente + poco d'accordo	D'accordo + molto d'accordo	Valore medio
1. Al tuo arrivo sei stato accolto bene e messo a tuo agio	9%	91%	3,4
2. Ti sono state date tutte le informazioni utili per la vacanza	7%	93%	3,6
3. Se hai avuto dubbi e problemi hai potuto fare domande e ricevere chiarimenti	11%	89%	3,4
4. Nella Casa gli spazi sono bene organizzati	9%	91%	3,5
5. La camera da letto è accogliente e bene organizzata	9%	91%	3,6
6. I bagni sono puliti e in numero sufficiente	37%	63%	2,8
7. Il giardino o il cortile è ben organizzato, con giochi adeguati	11%	89%	3,5
8. Le eventuali attrezzature sportive a disposizione sono in buone condizioni	15%	85%	3,3
9. Il cibo è buono	12%	88%	3,4
10. Il cibo è in quantità adeguata	17%	83%	3,3
11. Hai comunicato con facilità con i tuoi familiari durante il periodo di soggiorno	11%	89%	3,5
12. Se hai avuto bisogno, il dottore e l'infermiere ti hanno assistito con attenzione e gentilezza	8%	92%	3,6
13. In caso di problemi o imprevisti hai subito trovato aiuto e assistenza	10%	90%	3,5
14. Gli educatori sono simpatici e accoglienti	8%	92%	3,6
15. Gli educatori hanno proposto le attività in modo coinvolgente	11%	89%	3,5
16. Le attività proposte sono state varie e divertenti	12%	88%	3,4
17. Durante la vacanza c'è stato il tempo per giocare liberamente con gli amici	9%	91%	3,6
18. Se ne hai avuto bisogno, durante i momenti del pranzo, del bagno e del sonno sei stato aiutato da personale gentile e disponibile	10%	90%	3,5
19. Se ne hai avuto bisogno, gli educatori ti hanno potuto dedicare un po' di tempo	11%	89%	3,5
20. Anche se eravate in tanti, gli educatori sono riusciti a seguirvi con attenzione e disponibilità	11%	89%	3,5
21. Gli educatori hanno saputo capire eventuali tuoi momenti di difficoltà e aiutarti in modo adeguato	12%	88%	3,5

Tutte le attività proposte sono state gradite e in particolare quelle serali (95% soddisfatti), le escursioni (92% soddisfatti) e le attività sportive (91% soddisfatti).

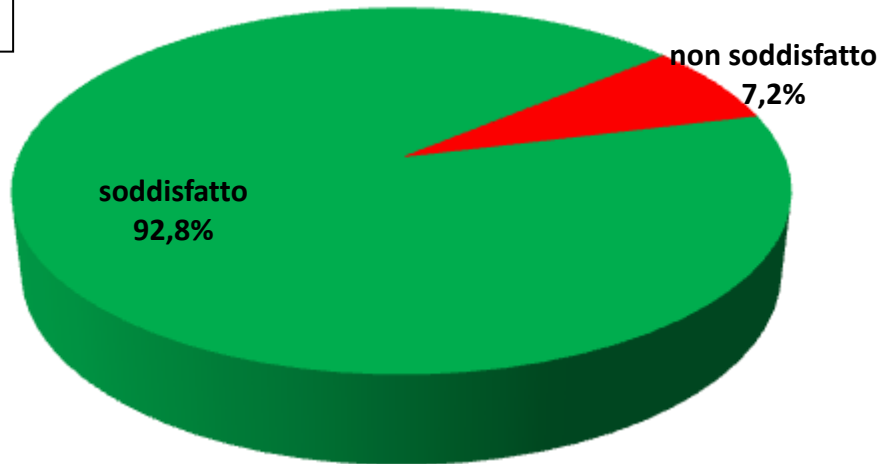
Quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa	Campione complessivo		
	Per niente + poco soddisfatto	Soddisfatto + molto soddisfatto	Valore medio
I giochi nel giardino della Casa	12%	88%	3,4
Le attività sportive	9%	91%	3,6
Le gite e escursioni	8%	92%	3,6
I giochi in Casa	12%	88%	3,4
I laboratori	11%	89%	3,5
Le attività serali	5%	95%	3,7



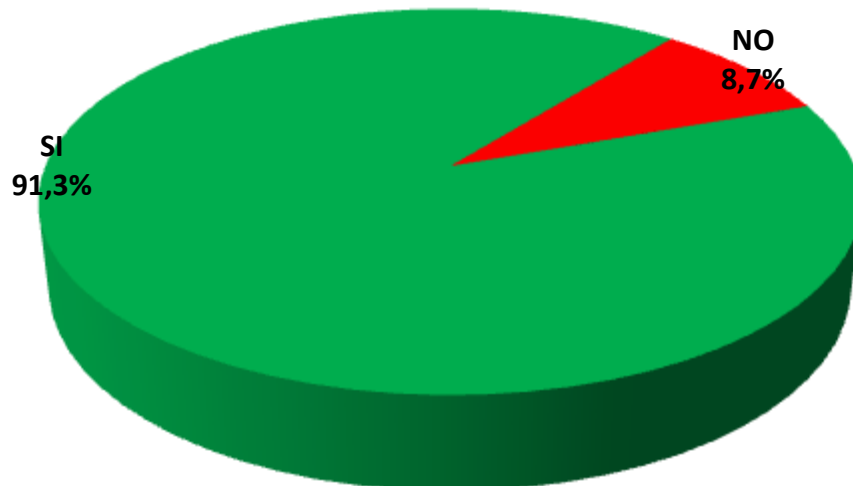
La valutazione complessiva espressa dai bambini è molto alta (92,8% soddisfatti della vacanza, valore medio 3,5) e la maggior parte dei partecipanti consiglierebbe questa vacanza ai coetanei (91,3%). Il 7,2% del campione invece, corrispondente a 157 bambini, esprime invece un giudizio non positivo e nell'8,7% dei casi non consiglierebbe questa esperienza.

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

Valutazione media
3,5



Consigliaresti questa vacanza ad altri bambine/bambini o a ragazze/ragazzi?



I ragazzi della scuola Secondaria

La rilevazione ha coinvolto tutti i ragazzi in età da scuola secondaria (11-14 anni) che hanno soggiornato nelle Case Vacanza di Bardonecchia, di Misano, di Vacciago e di Zambla.

I questionari raccolti sono 913, corrispondente al 98% dei partecipanti e consentono di rilevare interessanti spunti di riflessione sulle percezioni e sui bisogni dei preadolescenti e sulle sfide che un servizio di qualità come Estate vacanza si trova ad affrontare nelle sue proposte educative.

La valutazione espressa dai ragazzi risulta meno omogenea rispetto a quella dei bambini della scuola primaria e dell'infanzia: a livello di campione complessivo si rileva infatti un buon gradimento nella maggior parte dei fattori di qualità esaminati ma tra i campioni delle quattro Case vengono segnalati ambiti di debolezza differenti e sui quali si suggerisce un'analisi contestualizzata per valutare nel dettaglio le criticità segnalate e le eventuali conseguenti azioni di miglioramento.

In linea generale si può affermare che in tutte le strutture l'accoglienza è stata più che soddisfacente, i ragazzi hanno potuto trovare supporto in caso di necessità e gli educatori si sono dimostrati simpatici, accoglienti e abbastanza coinvolgenti.

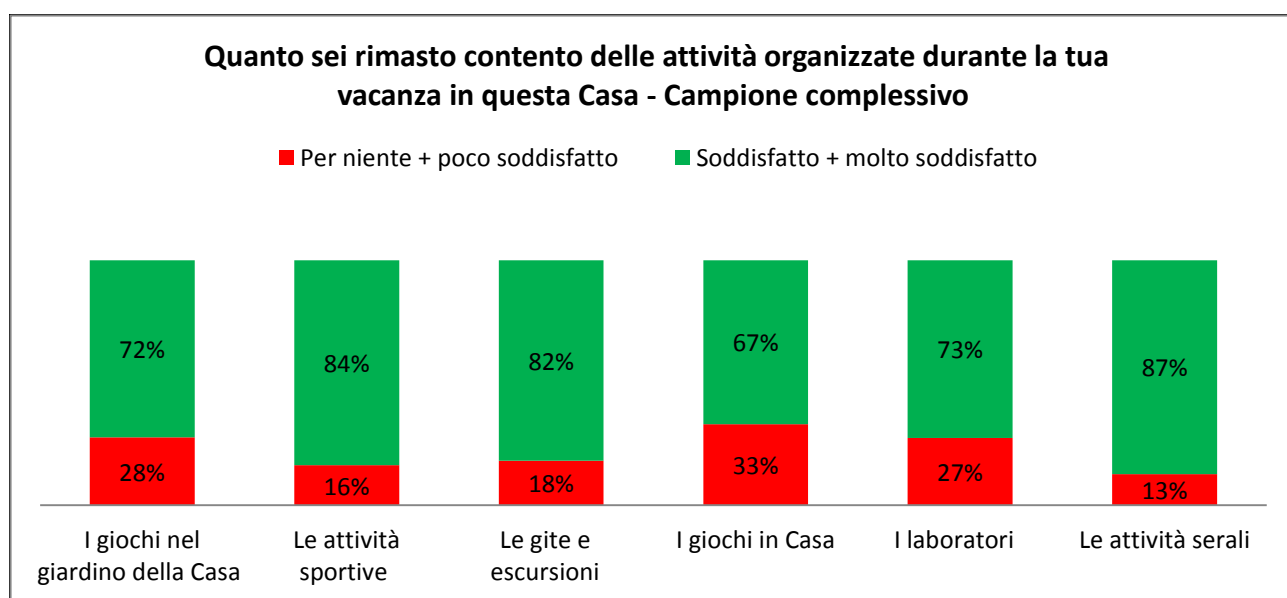
Gli aspetti che vengono valutati negativamente da almeno il 30% di minori di più strutture sono: l'organizzazione degli spazi interni alla Casa (item 4, 31% giudizi negativi, media 2,9) e in particolare quella delle camere da letto (item 5, 34% giudizi negativi, media 2,9), la pulizia e il numero dei bagni (item 6, 32% giudizi negativi, media 2,9), la quantità del cibo (item 10, 36% giudizi negativi, media 2,7), il supporto ricevuto in caso di bisogno durante le routine del pranzo, del bagno e del sonno da parte di personale gentile e disponibile (item 18, 31% giudizi negativi, media 2,9).

Valutazione del servizio e della Casa Vacanza	Campione complessivo		
	Per niente + poco d'accordo	D'accordo + molto d'accordo	Valore medio
1. Al tuo arrivo sei stato accolto bene e messo a tuo agio	12%	88%	3,2
2. Ti sono state date tutte le informazioni utili per la vacanza	17%	83%	3,2
3. Se hai avuto dubbi e problemi hai potuto fare domande e ricevere chiarimenti	23%	77%	3,1
4. Nella Casa gli spazi sono bene organizzati	31%	69%	2,9
5. La camera da letto è accogliente e bene organizzata	34%	66%	2,9
6. I bagni sono puliti e in numero sufficiente	32%	68%	2,9
7. Il giardino o il cortile è ben organizzato, con giochi adeguati	21%	79%	3,1
8. Le eventuali attrezzature sportive a disposizione sono in buone condizioni	29%	71%	2,9
9. Il cibo è buono	30%	70%	2,9
10. Il cibo è in quantità adeguata	36%	64%	2,7
11. Hai comunicato con facilità con i tuoi familiari durante il periodo di soggiorno	22%	78%	3,1
12. Se hai avuto bisogno, il dottore e l'infermiere ti hanno assistito con attenzione e gentilezza	20%	80%	3,2
13. In caso di problemi o imprevisti hai subito trovato aiuto e assistenza	24%	76%	3,0
14. Gli educatori sono simpatici e accoglienti	13%	87%	3,3
15. Gli educatori hanno proposto le attività in modo coinvolgente	23%	77%	3,0
16. Le attività proposte sono state varie e divertenti	29%	71%	2,9
17. Durante la vacanza c'è stato il tempo per giocare liberamente con gli amici	25%	75%	3,1
18. Se ne hai avuto bisogno, durante i momenti del pranzo, del bagno e del sonno sei stato aiutato da personale gentile e disponibile	31%	69%	2,9
19. Se ne hai avuto bisogno, gli educatori ti hanno potuto dedicare un po' di tempo	24%	76%	3,0
20. Anche se eravate in tanti, gli educatori sono riusciti a seguirvi con attenzione e disponibilità	24%	76%	3,0
21. Gli educatori hanno saputo capire eventuali tuoi momenti di difficoltà e aiutarti in modo adeguato	27%	73%	3,0

Anche rispetto alle attività organizzate durante la vacanza si rileva una diffusa soddisfazione sebbene, rispetto ai compagni di età più piccola, le percentuali siano più contenute: le proposte meno gradite dai ragazzi sono infatti i giochi in casa (67% gradimento) e quelle più amate le attività serali (87%); le

valutazioni tuttavia non sempre allineate tra i ragazzi delle quattro strutture e tra i diversi turni di soggiorno.

Quanto sei rimasto contento delle attività organizzate	Campione complessivo		
	Per niente + poco soddisfatto	Soddisfatto + molto soddisfatto	Valore medio Campione complessivo
I giochi nel giardino della Casa	28%	72%	2,9
Le attività sportive	16%	84%	3,2
Le gite e escursioni	18%	82%	3,2
I giochi in Casa	33%	67%	2,8
I laboratori	27%	73%	3,0
Le attività serali	13%	87%	3,4

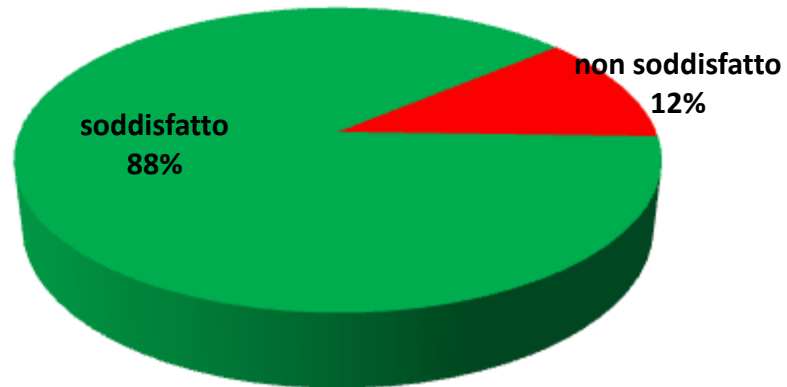


La valutazione complessiva espressa dai ragazzi è molto positiva e infatti l'88,5% dei partecipanti si dichiara soddisfatto della vacanza (valore medio 3,2) e la maggior parte dei partecipanti consiglierebbe questa vacanza ad altri coetanei (88,5% del campione complessivo).

I ragazzi non soddisfatti rappresentano l'11,5% del campione complessivo (95 partecipanti) e tra i campioni delle quattro strutture si registrano percentuali e medie abbastanza simili.

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

Valutazione media
3,2



Consigliaresti questa vacanza ad altri bambine/bambini o a ragazze/ragazzi?

