



Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale Onlus
Via A. Saffi, 2 – 20094 Corsico (MI)
Tel. 02 45 100 913 – 02 45 100 778 - Fax 02/44 06 754
e.mail: pa@pianetaazzurro.com
sito web: www.pianetaazzurro.com
P.iva 10862550158



UNI EN ISO 9001



Corsico, 05/09/2017

OGGETTO: BREVE SINTESI SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTA PRESSO IL SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA DEL COMUNE DI SETTIMO MILANESE PER L'ANNO EDUCATIVO 2016/2017

Nell'anno scolastico 2016/2017 la cooperativa Pianeta Azzurro, in seguito alla riacquisizione dell'appalto per gli anni scolastici 2016/2017 e 2017/2018, ha gestito il servizio di pre e post scuola del comune di Settimo Milanese.

Alcuni dati numerici:

- 639 bambini iscritti
- 330 questionari somministrati
- 275 questionari restituiti
- N. questionari consegnati/n. iscritti: 52%
- N. questionari ricevuti/N. questionari consegnati: 83%

Il questionario

I destinatari dell'indagine sono le famiglie dei bambini iscritti e che frequentano il servizio di pre e post scuola.

I questionari sono stati predisposti dalla nostra Cooperativa in accordo con i referenti comunali e sono stati consegnati direttamente dagli operatori alle famiglie, che hanno provveduto in forma anonima a compilarli e a riconsegnarli.

Obiettivi

L'obiettivo principale è stato quello di avere una restituzione del gradimento del servizio da parte degli utenti.

Riteniamo fondamentale, in particolare, avere un riscontro rispetto alla percezione che le famiglie hanno avuto sulle competenze degli operatori e sulla valutazione delle attività proposte, concentrando anche l'attenzione sul riscontro del servizio dal punto di vista dei bambini.

Sintesi

Una prima valutazione complessiva del servizio vede un buon livello di soddisfazione del cliente-utente (famiglia) per questo servizio.

Per quanto riguarda l'item relativo alle modalità di accoglienze e congedo l'ISG risulta essere dello 0,79.

Per quanto concerne gli item relativi alla modalità generali di relazione dell'operatore, relativamente a gentilezza ed attenzione, e nello specifico verso le stesse famiglie l'ISG risulta essere rispettivamente dello 0,89 e dello 0,77 quindi in entrambi i casi pienamente soddisfatto. Riguardo alla realizzazione di giochi e di attività di laboratorio l'ISG risulta essere dello 0,72.

L'ISG riferito agli spazi, alla loro adeguatezza e alla loro cura, è dello 0.63, indice tra i più bassi tra quelli rilevati.



Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale Onlus

Via A. Saffi, 2 – 20094 Corsico (MI)
Tel. 02 45 100 913 – 02 45 100 778 - Fax 02/44 06 754
e.mail: pa@pianetaazzurro.com
sito web: www.pianetaazzurro.com
P.iva 10862550158



UNI EN ISO 9001



Positiva anche la valutazione del servizio da parte dei bambini.

Il livello di divertimento al prescuola e al post scuola ottiene un ISG dello 0,87, e 0.92 quello relativo all'item del rapporto con gli operatori.

Un discreto punteggio ottengono anche gli item inerenti i giochi/tornei e i laboratori con ISG rispettivamente dello 0.77 e 0.75, evidenziando non solo un gradimento rispetto al progetto proposto ma soprattutto una buona capacità degli animatori di agirlo e interpretarlo.

L'ISG riguardante la conoscenza di nuovi/e amici/e è pari allo 0.72, confermando i servizi offerti come opportunità di conoscere bambini di classi diversi e stringere rapporti di amicizia con loro nonostante le diverse età.

CONSIDERAZIONI FINALI:

Le valutazioni hanno ottenuto un buon risultato raggiungendo delle punte di eccellenza rispetto alla relazione con gli utenti.

Si riscontra parere positivo anche sugli aspetti relativi alle attività ludico ricreative proposte.

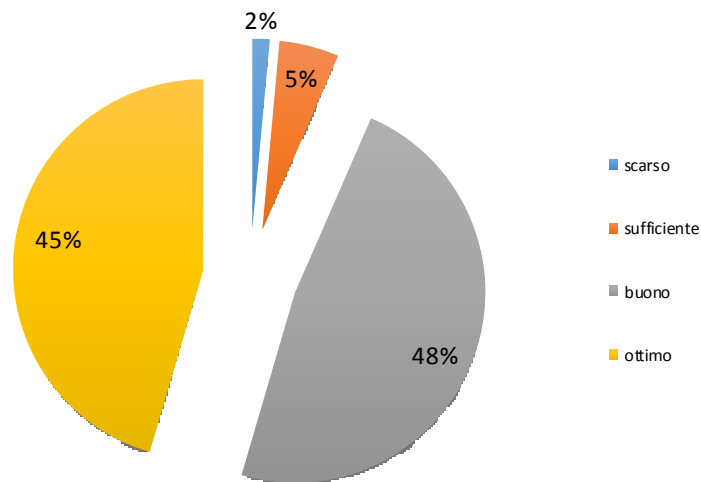
In generale il servizio di pre e post scuola offerto dalla cooperativa risulta essere piaciuto ai bambini, che si sono divertiti.

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc. Onlus
Dott. Marco Caspani

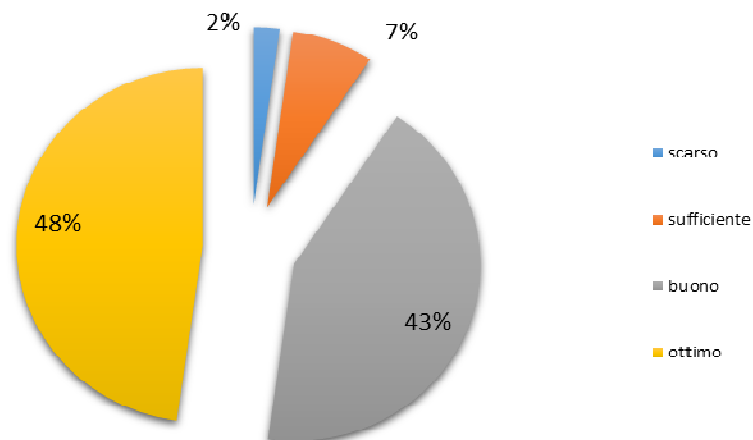


QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE

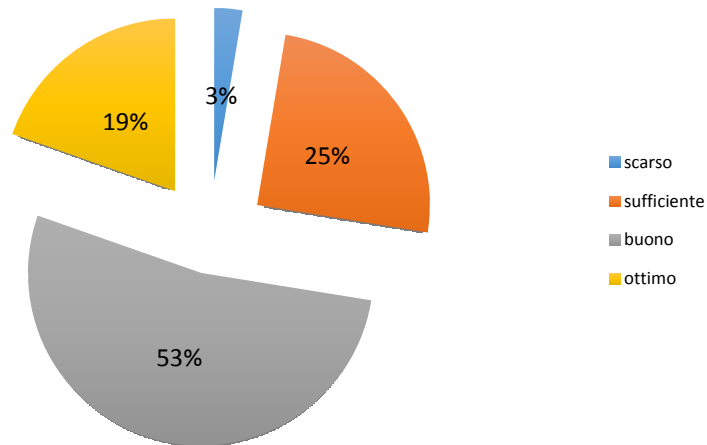
1- Il servizio rispetto alle sue esigenze di conciliazione dei tempi familiari risulta



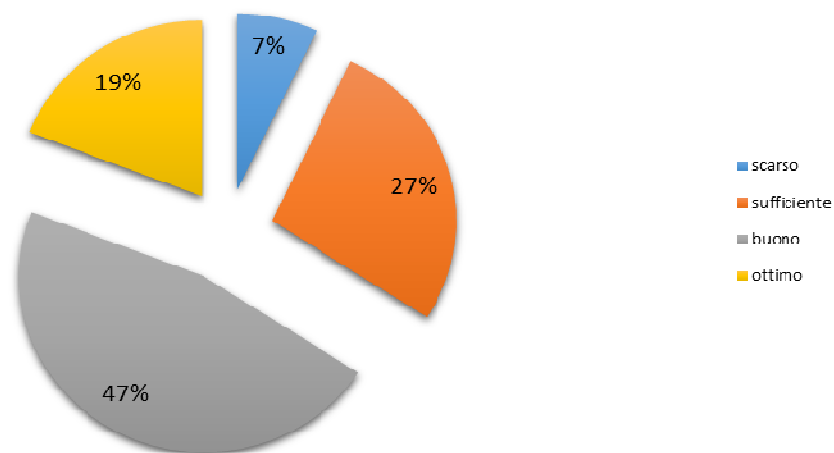
2- L'organizzazione dell'accoglienza e del congedo rispetto alle esigenze del suo bambino risulta



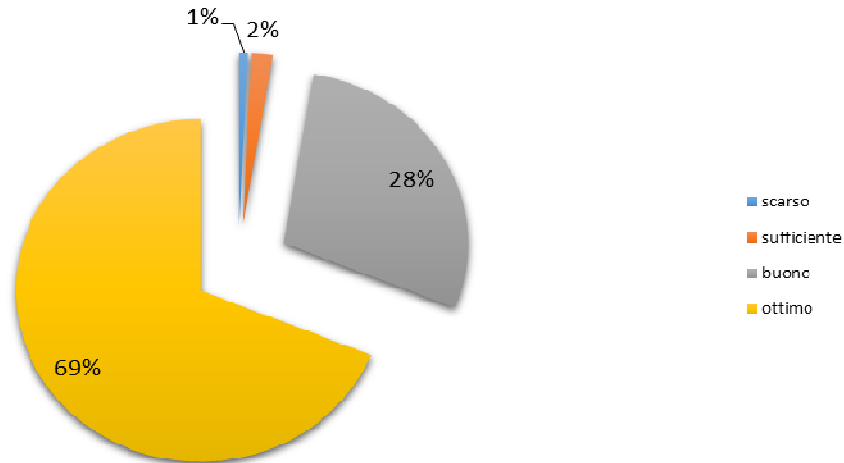
3- Gli spazi e gli arredi del pre e post scuola a livello di cura e adeguatezza risultano



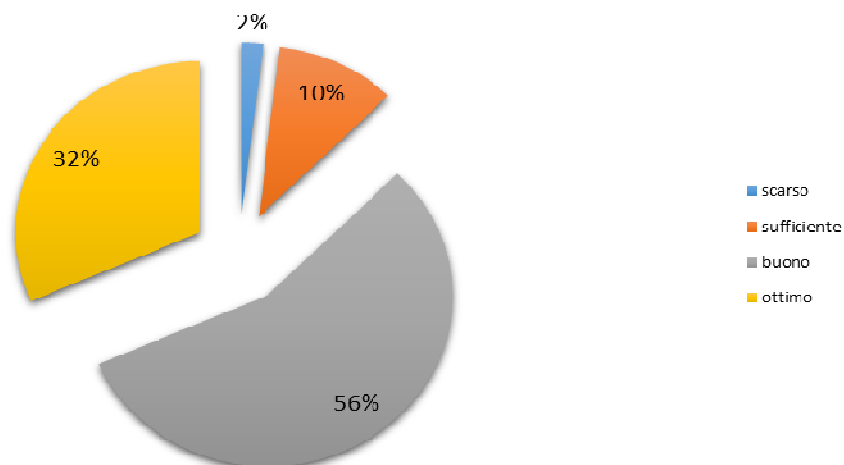
4- La bacheca delle comunicazioni a livello di chiarezza e aggiornamento risulta



5- Gli operatori del pre e post scuola relativamente ad attenzione e gentilezza risultano

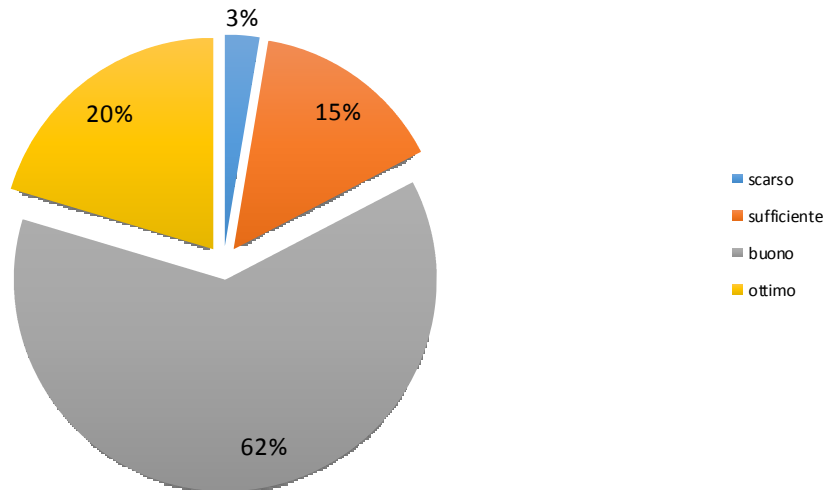


6- I giochi e le attività di piccolo laboratorio a livello di realizzazione risultano

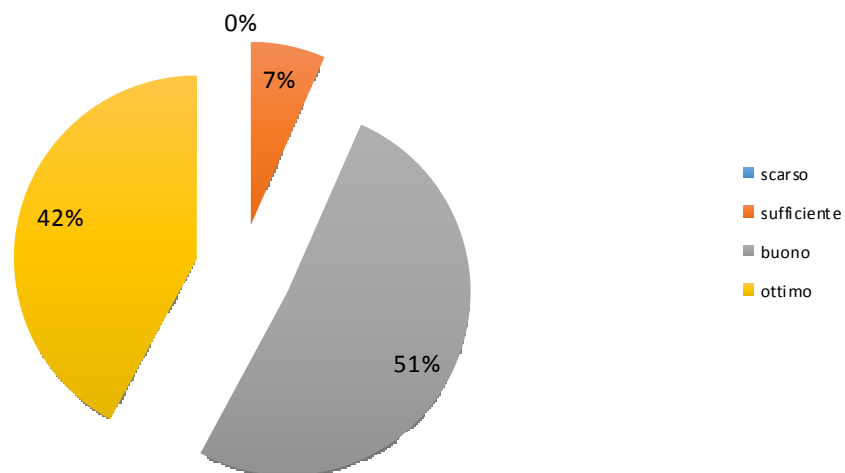




7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta

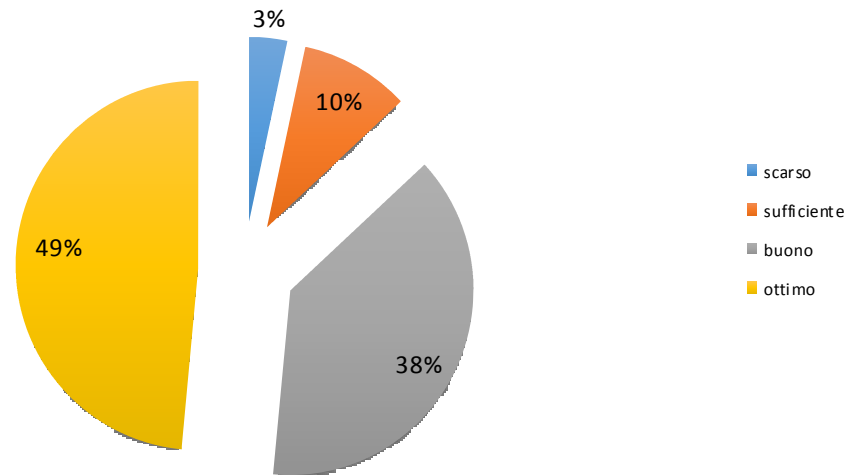


8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta



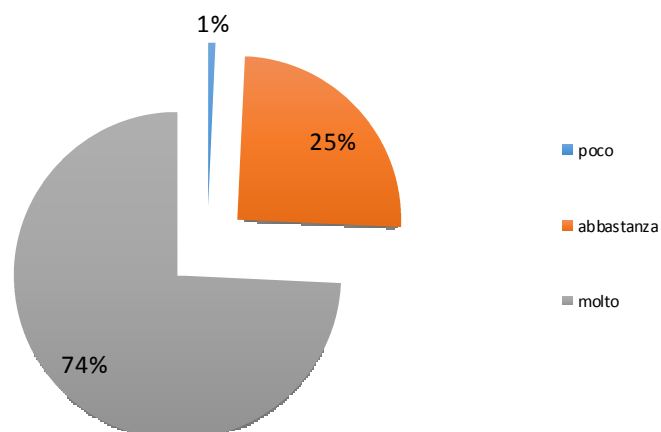


9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta



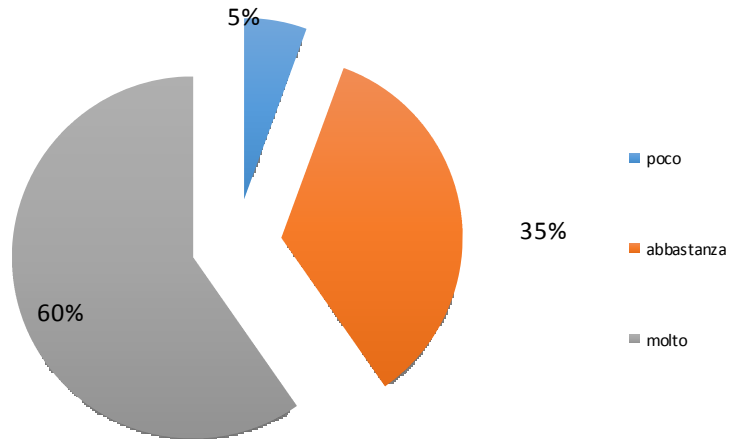
QUESTIONARIO PER I BAMBINI

1- Ti sei divertito al prescuola e/o doposcuola?

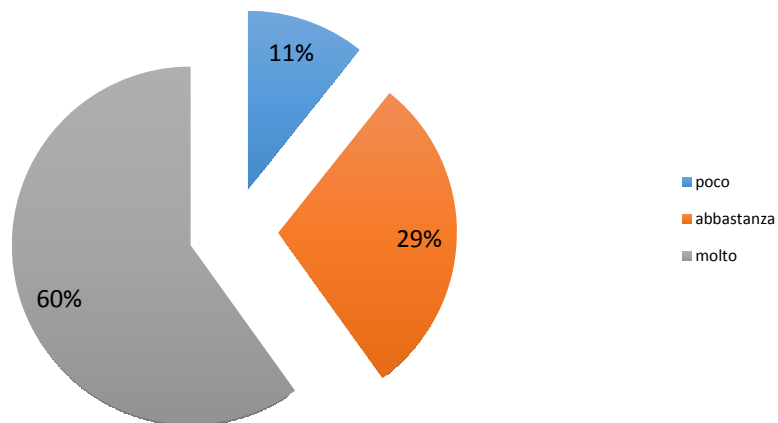




2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?

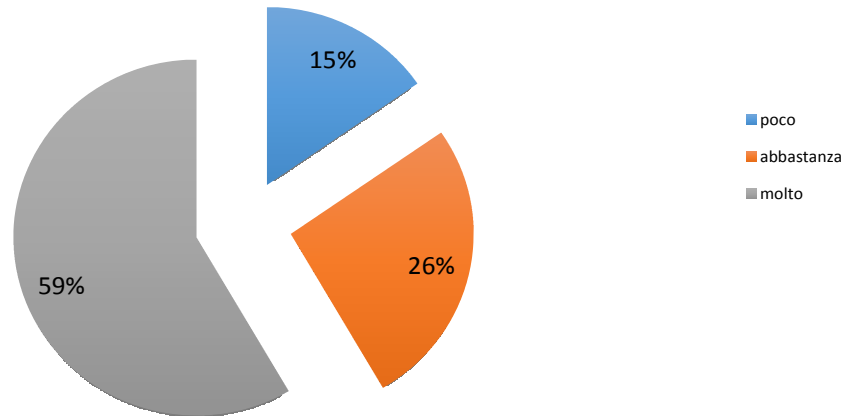


3- Ti sono piaciuti i laboratori?

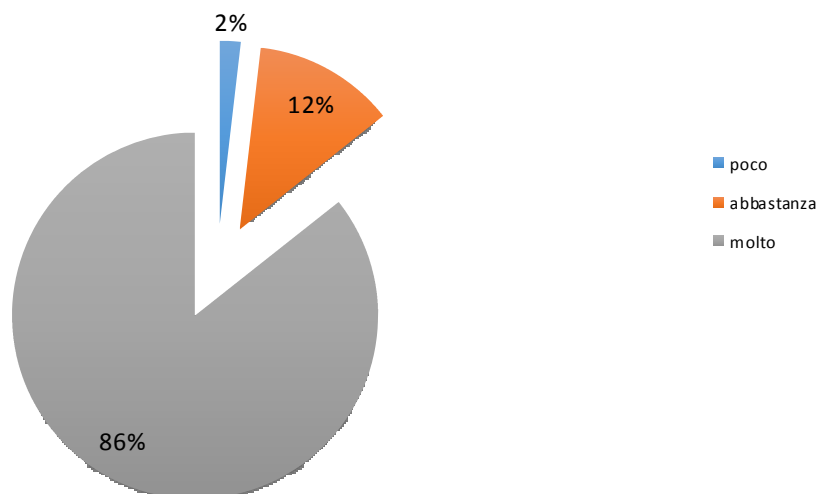




4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?



5- Ti sei trovato bene con gli operatori?





CUSTOMER SATISFACTION - PRE POST SETTIMO 2016-2017

Complessivo genitori	scarso	sufficiente	buono	ottimo	tot. Resp.	I.S.G.
1- Il servizio rispetto alle sue esigenze di conciliazione dei tempi familiari risulta	4	14	132	125	275	0,79
2- L'organizzazione dell'accoglienza e del congedo rispetto alle esigenze del suo bambino risulta	6	19	115	128	268	0,79
3- Gli spazi e gli arredi del pre e post scuola a livello di cura e adeguatezza risultano	7	66	140	52	265	0,63
4- La bacheca delle comunicazioni a livello di chiarezza e aggiornamento risulta	18	70	120	49	257	0,59
5- Gli operatori del pre e post scuola relativamente ad attenzione e gentilezza risultano	2	5	78	188	273	0,89
6- I giochi e le attività di piccolo laboratorio a livello di realizzazione risultano	5	28	149	84	266	0,72
7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta	7	39	165	54	265	0,67
8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta	0	18	140	115	273	0,79
9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta	9	26	103	130	268	0,77

Complessivo alunni	poco	abbastanza	molto	tot. Resp.	I.S.G.
1- Ti sei divertito al prescuola e/o doposcuola?	2	68	202	272	0,87
2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?	15	93	160	268	0,77
3- Ti sono piaciuti i laboratori?	27	74	151	252	0,75
4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?	41	70	156	267	0,72
5- Ti sei trovato bene con gli operatori?	5	34	233	272	0,92