



**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale  
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, 12/10/2018

## **OGGETTO: BREVE SINTESI SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTA PRESSO I CENTRI ESTIVI DEL COMUNE DI SETTIMO MILANESE ANNO 2018.**

Nell'anno 2018 la cooperativa Pianeta Azzurro, ha gestito per il quarto anno i centri estivi delle scuole primarie e dell'infanzia del Comune di Settimo Milanese.

### **Il questionario**

I destinatari dell'indagine sono le famiglie e i bambini che hanno frequentato i centri estivi.

I questionari sono stati predisposti direttamente dalla nostra Cooperativa e sono stati consegnati dal coordinatore direttamente ai genitori, i quali hanno provveduto in forma anonima a compilarli e a lasciarli in un'apposita urna.

Si è cercato di estendere il questionario a tutti le famiglie degli iscritti, escludendo l'ipotesi di scegliere un campione per ottenere una restituzione completa del gradimento del servizio.

I risultati della somministrazione sono i seguenti:

- Centro estivo scuola primaria  
N. Bambini iscritti: 156  
N. questionari somministrati/bambini iscritti: 100%  
N.questionari ricevuti/N. questionari somministrati: 46%
- Centro estivo scuola infanzia  
N. Bambini iscritti: 90  
N. questionari somministrati/bambini iscritti: 100%  
N.questionari ricevuti/N. questionari somministrati: 36%

### **Obiettivi**

L'obiettivo è stato quello di avere una restituzione del gradimento del servizio da parte delle famiglie e dei bambini rispetto a:

- Gradimento del servizio relativo alla 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 gite).



## **SINTESI SCUOLA PRIMARIA SEGURO**

### Questionario somministrato ai bambini:

Un primo esame dei dati in merito alla soddisfazione del servizio erogato riscontriamo da parte dei bambini raggiunge un ottimo livello di gradimento, l'ISG inerente al divertimento risulta essere dello 0,87 e quello relativo alla relazione con gli educatori è pari allo 0,81.

Gli item che identificano l'apprezzamento riguardante le attività quali giochi e laboratori, le gite e le escursioni, l'attività in piscina riscuotono un buon livello di soddisfazione raggiungendo rispettivamente un ISG dello 0,81, 0,90 e 0,86.

### Questionario somministrato ai genitori:

Gli item relativi alla relazione con il personale risultano positivi, la valutazione sull'equipe educativa ha raggiunto un ISG pari allo 0,77 mentre quella relativa alla disponibilità del coordinatore raggiunge un ISG pari allo 0,85.

Nel complesso la valutazione relativa alla qualità del servizio risulta buona in quanto l'ISG è pari allo 0,81.

## **SCUOLA DELL'INFANZIA SEGURO**

### Questionario somministrato ai bambini:

La valutazione complessiva del servizio erogato nel centro estivo della scuola dell'infanzia, ottiene un ottimo livello di soddisfazione con l'ISG pari a 0,86.

Gli item relativi alla relazione con gli educatori risultano positivi con un ISG pari allo 0,83

Buona anche la valutazione riguardante i giochi/laboratori, le gite e le attività natatorie; gli item hanno raggiunto rispettivamente un ISG dello 0,84, 0,84, 0,94.

Il progetto dunque nelle sue linee generali è stato apprezzato anche in questa scuola.

### Questionario somministrato ai genitori:

Per quanto riguarda la relazione con il personale, buona la valutazione dell'equipe educativa che ha raggiunto un ISG pari allo 0,75 mentre quella relativa al coordinatore ha raggiunto un ISG di 0,79.

Il gradimento relativo alla qualità complessiva del servizio erogato ha raggiunto un livello soddisfacente con un IGS pari allo 0,77.

## **ANNI 2017 E 2018 A CONFRONTO**

Confrontando l'anno 2017 con il 2018 possiamo affermare che a livello generale la valutazione sulla qualità del servizio erogato, risultava essere elevata in entrambi gli anni.

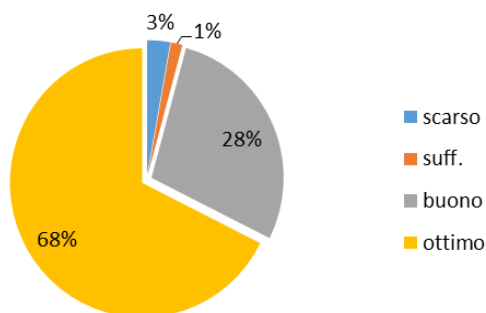
Si riscontra sia nella scuola dell'infanzia che in quella primaria una buona valutazione che riguarda tutte le aree analizzate. Un'attenzione particolare al fine di migliorare il servizio fornito nei centri estivi è quella di prestare attenzione alle relazioni. L'indice ISG riferito alla proposta delle attività, invece, risulta in leggero aumento dal confronto tra il 2017 e il 2018.

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc.  
**dott. Marco Schiro'**

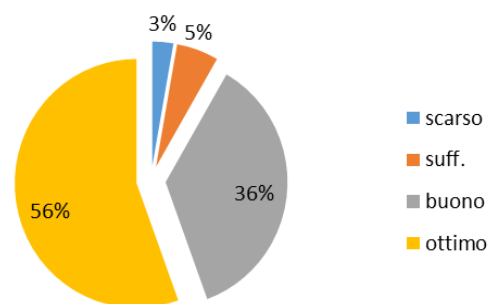


## PRIMARIA SEGURO

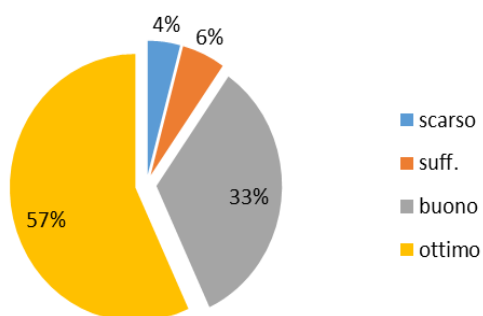
### Ti sei divertito/a al Centro Estivo?



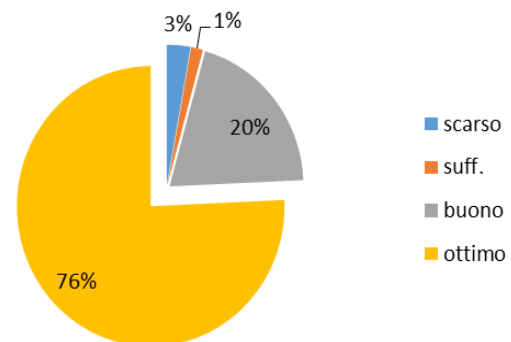
### Come ti sei trovato/a con le educatrici e gli educatori?



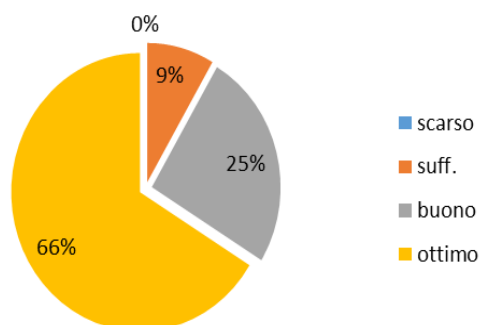
### Ti sono piaciuti i giochi e i laboratori?



### Ti sono piaciute le gite e le escursioni?



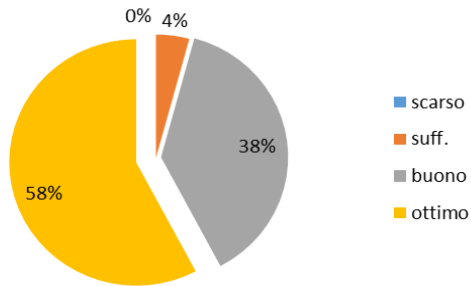
### Ti è piaciuta l'attività della piscina



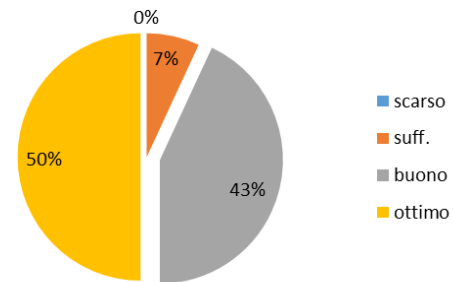


## PRIMARIA SEGURO – GRAFICI VALUTAZIONI GENITORI

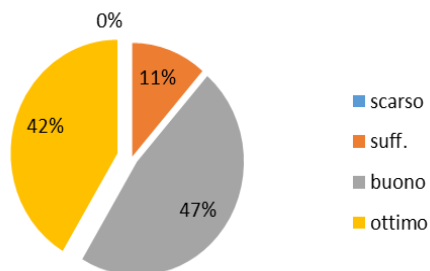
### Come valuta la disponibilità del coordinatore?



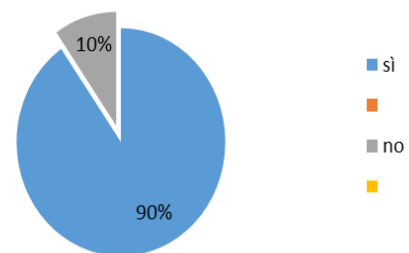
### Come valuta la qualità complessiva del servizio?



### Come valuta le modalità di relazione del personale educativo con le famiglie?



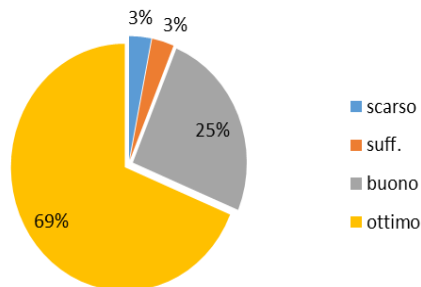
### Si ritiene soddisfatto/a della durata di apertura del servizio ?



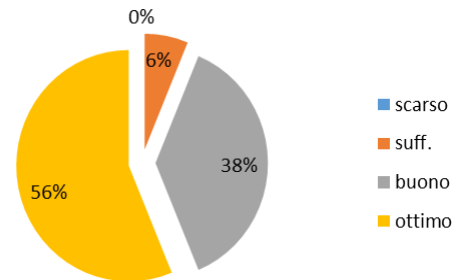


## INFANZIA SEGURO

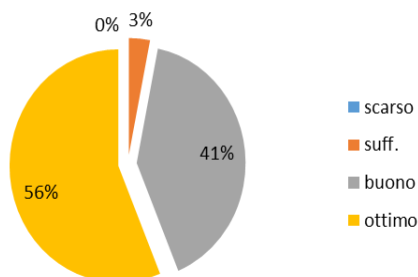
### Ti sei divertito/a al Centro Estivo?



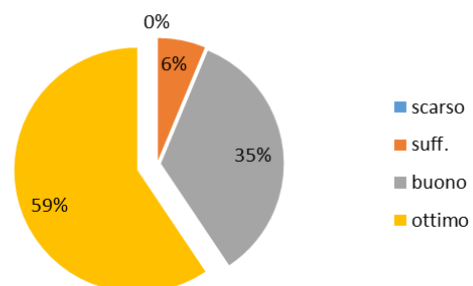
### Come ti sei trovato/a con le educatrici e gli educatori?



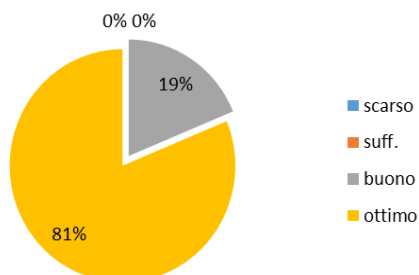
### Ti sono piaciuti i giochi e i laboratori?



### Ti sono piaciute le gite e le escursioni?



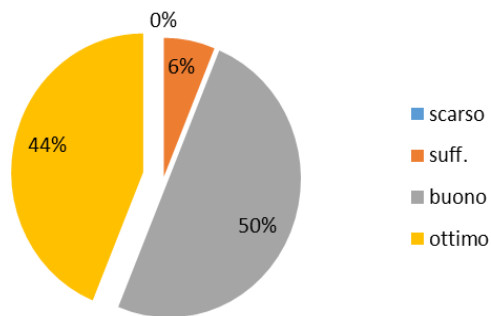
### Ti è piaciuta l'attività della piscina



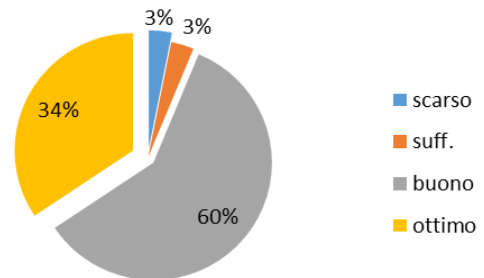


## INFANZIA SEGURO – GRAFICI VALUTAZIONI GENITORI

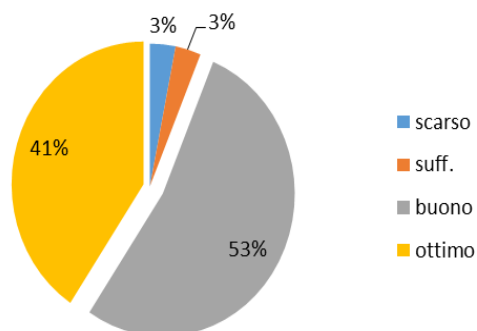
### Come valuta la disponibilità del coordinatore?



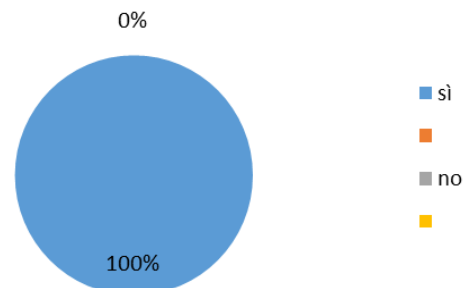
### Come valuta le modalità di relazione del personale educativo con le famiglie?



### Come valuta la qualità complessiva del servizio?



### Si ritiene soddisfatto/a della durata di apertura del servizio ?





<b>PRIMARIA SEGURO</b>	<b>scarso</b>	<b>suff.</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>tot. risp</b>	<b>ISG</b>
Ti sei divertito/a al Centro Estivo?	2	1	20	48	71	<b>0,87</b>
Come ti sei trovato/a con le educatrici e gli educatori?	2	4	26	40	72	<b>0,81</b>
Ti sono piaciuti i giochi e i laboratori?	3	4	24	41	72	<b>0,81</b>
Ti sono piaciute le gite e le escursioni?	2	1	14	53	70	<b>0,90</b>
Ti è piaciuta l'attività della piscina	0	6	18	47	71	<b>0,86</b>
						<b>0,85</b>
Come valuta la disponibilità del coordinatore?	0	3	27	41	71	<b>0,85</b>
Come valuta le modalità di relazione del personale educativo con le famiglie?	0	8	33	29	70	<b>0,77</b>
Come valuta la qualità complessiva del servizio?	0	5	31	36	72	<b>0,81</b>
<b>TOTALE</b>						<b>0,81</b>
	<b>sì</b>	<b>no</b>			<b>tot. risp</b>	
Si ritiene soddisfatto/a della durata di apertura del servizio ?	65	7			72	

<b>INFANZIA SEGURO</b>	<b>scarso</b>	<b>suff.</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>tot. risp</b>	<b>ISG</b>
Ti sei divertito/a al Centro Estivo?	1	1	8	22	32	<b>0,86</b>
Come ti sei trovato/a con le educatrici e gli educatori?	0	2	12	18	32	<b>0,83</b>
Ti sono piaciuti i giochi e i laboratori?	0	1	13	18	32	<b>0,84</b>
Ti sono piaciute le gite e le escursioni?	0	2	11	19	32	<b>0,84</b>
Ti è piaciuta l'attività della piscina	0	0	6	26	32	<b>0,94</b>
						<b>0,86</b>
Come valuta la disponibilità del coordinatore?	0	2	16	14	32	<b>0,79</b>
Come valuta le modalità di relazione del personale educativo con le famiglie?	1	1	19	11	32	<b>0,75</b>
Come valuta la qualità complessiva del servizio?	1	1	17	13	32	<b>0,77</b>
<b>TOTALE</b>						<b>0,77</b>
	<b>sì</b>	<b>no</b>			<b>tot. risp</b>	
Si ritiene soddisfatto/a della durata di apertura del servizio ?	32	0			32	



<b>COMPLESSIVO</b>	<b>scarso</b>	<b>suff.</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>tot. risp</b>	<b>ISG</b>
Ti sei divertito/a al Centro Estivo	3	2	28	70	103	<b>0,87</b>
Come ti sei trovato/a con le educatrici e gli educatori	2	6	38	58	104	<b>0,82</b>
Ti sono piaciuti i giochi e i laboratori	3	5	37	59	104	<b>0,82</b>
Ti sono piaciute le gite e le escursioni	2	3	25	72	102	<b>0,88</b>
Ti è piaciuta l'attività della piscina	0	6	24	73	103	<b>0,88</b>
Come valuta la disponibilità del coordinatore ?	0	5	43	55	103	<b>0,83</b>
Come valuta le modalità di relazione del personale educativo con le famiglie?	0	9	52	40	103	<b>0,75</b>
Come valuta la qualità complessiva del servizio ?	1	6	48	49	102	<b>0,81</b>
<b>TOTALE</b>						<b>0,83</b>
	<b>si</b>	<b>no</b>			<b>tot. risp</b>	
Si ritiene soddisfatto/a della durata di apertura del servizio ?	97	7				

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc.  
**dott. Marco Schiro'**