



Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

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 2018/2019

Nell'anno scolastico 2018/2019 la cooperativa Pianeta Azzurro, in seguito all'acquisizione dell'appalto, ha gestito il servizio di pre e post scuola del comune di Settimo Milanese.

Alcuni dati numerici:

- 335 bambini iscritti
- 304 questionari somministrati
- 170 questionari restituiti
- N. questionari consegnati/n. iscritti: 90%
- N. questionari ricevuti/N. questionari consegnati: 55%

Il questionario

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

I questionari sono stati predisposti dalla nostra Cooperativa e sono stati consegnati direttamente dagli operatori alle famiglie e ai bambini, i quali 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.

Oltre ad avere una valutazione generale sul gradimento del servizio riteniamo fondamentale avere un riscontro rispetto alla percezione che le famiglie hanno avuto sulle competenze degli operatori, sulla valutazione delle attività ludico/ricreative proposte e sugli spazi in cui si svolge il servizio, concentrando anche l'attenzione sul riscontro del servizio dal punto di vista dei bambini.

Sintesi

Questionario somministrato ai genitori:

Una prima valutazione complessiva del servizio vede un buon livello di soddisfazione del cliente. Per quanto riguarda l'item relativo alla qualità del servizio rispetto alle esigenze di conciliazione dei tempi familiari, l'ISG risulta essere dello 0.78.

La valutazione rispetto alle modalità di accoglienza e congedo è positiva, infatti raggiunge un ISG pari allo 0.74.



Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

È importante anche rilevare il gradimento, da parte delle famiglie, delle modalità di relazione del personale educativo, sia relativamente ad attenzione e gentilezza, con un ISG pari a 0.85, sia rispetto alla comunicazione con le famiglie, con un ISG pari allo 0.75.

Per quanto concerne l'aspetto relativo alla comunicazione e l'aggiornamento delle bacheche raggiunge un ISG di 0.62.

Rispetto alla realizzazione di giochi e di attività di laboratorio si registra un ISG di 0.70.

Gli item relativi alla varietà delle proposte e alla percezione del clima relazionale tra bambini raggiungono rispettivamente un ISG dello 0.70 e dello 0.68.

L'indice relativo all'adeguatezza e alla cura degli spazi risulta sufficiente, ISG dello 0.66.

Questionario somministrato ai bambini:

Ottima la valutazione del servizio da parte dei bambini.

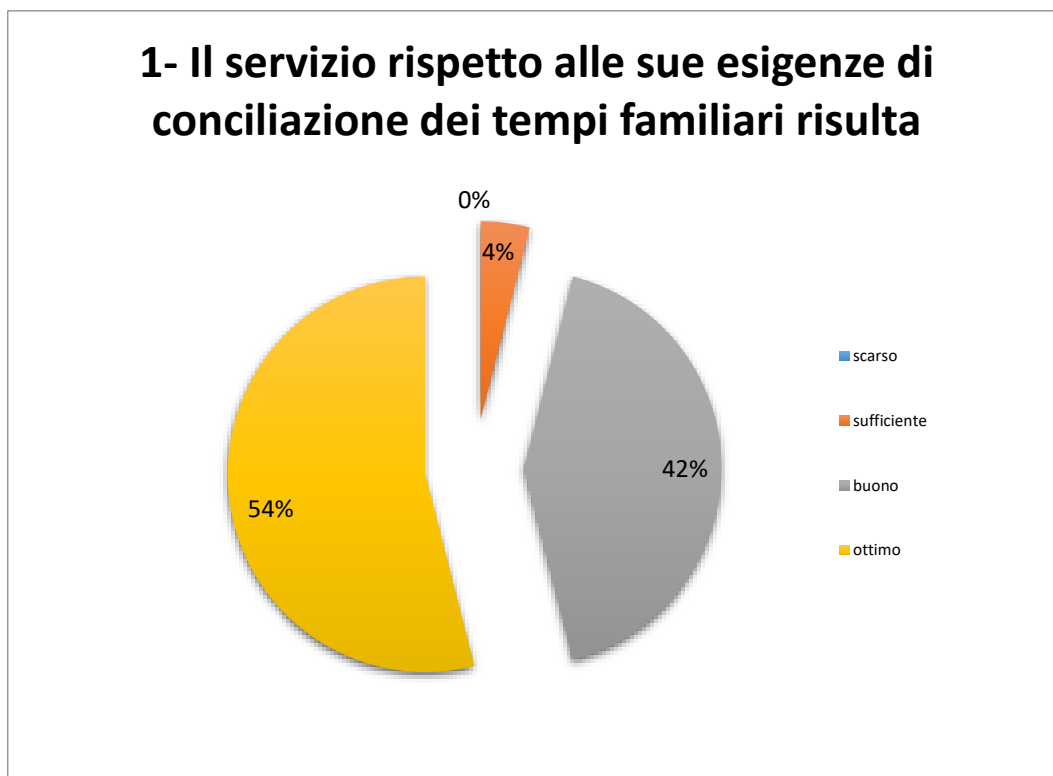
Il livello di divertimento e l'item relativo al rapporto con gli operatori sul servizio hanno raggiunto un'elevata soddisfazione pari rispettivamente allo 0.86 e 0,85.

Parere favorevole ottengono anche gli item inerenti il gradimento dei giochi/tornei, con un ISG dello 0.74 e dei laboratori con ISG dello 0,74.

L'ISG riguardante la conoscenza di nuovi/e amici/e è pari allo 0.68.

Di seguito riportiamo i grafici riportanti i risultati complessivi per ogni item analizzato.

QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE:





Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

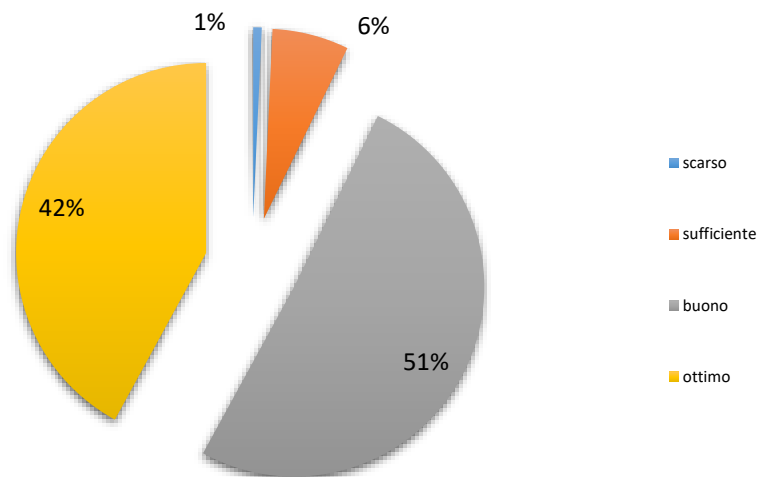
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

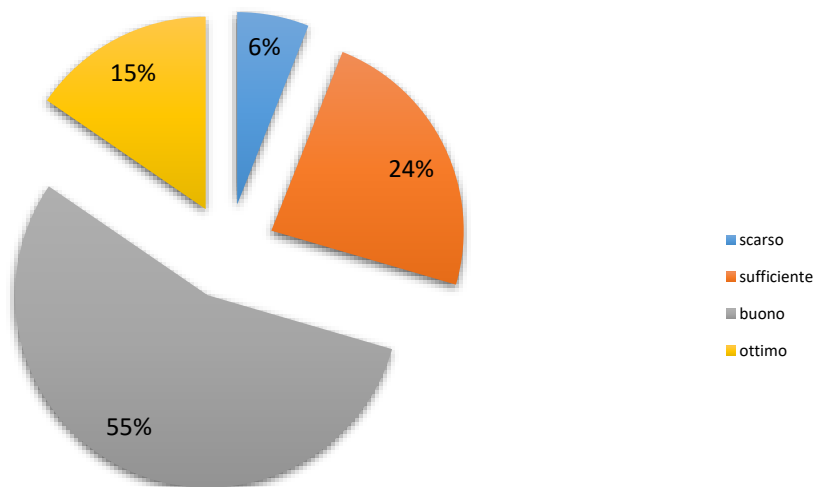
pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

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





Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

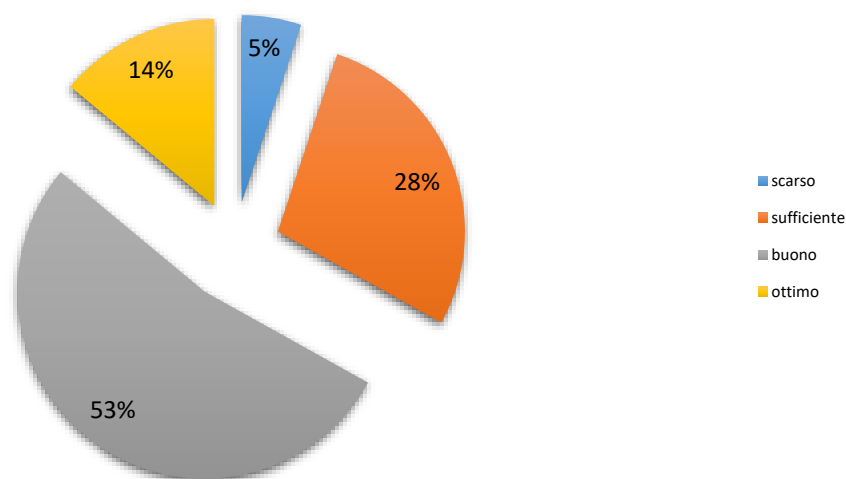
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

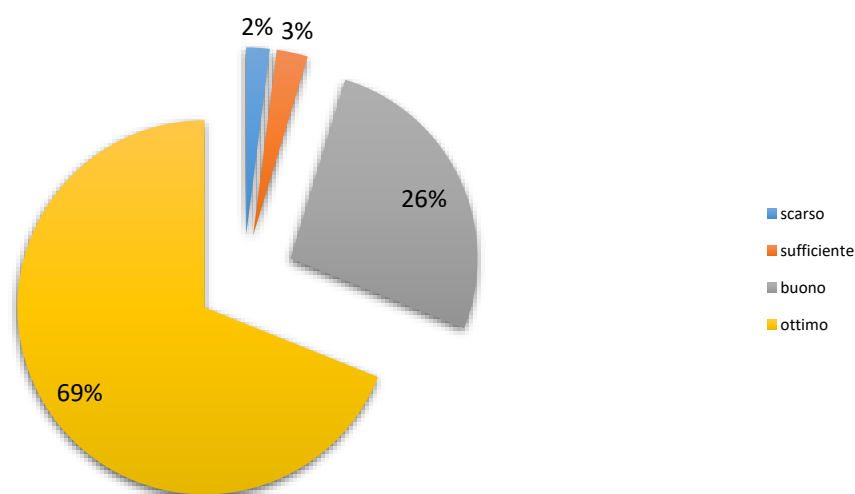
pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

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





Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

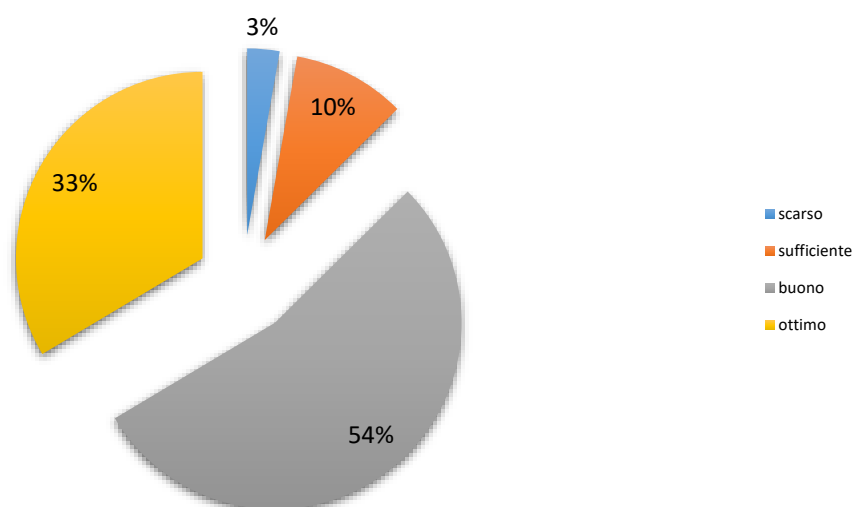
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

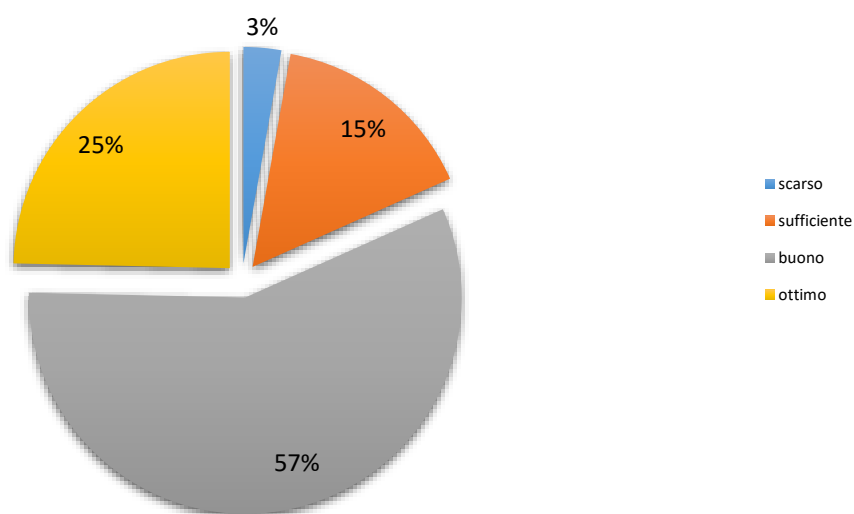
pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

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

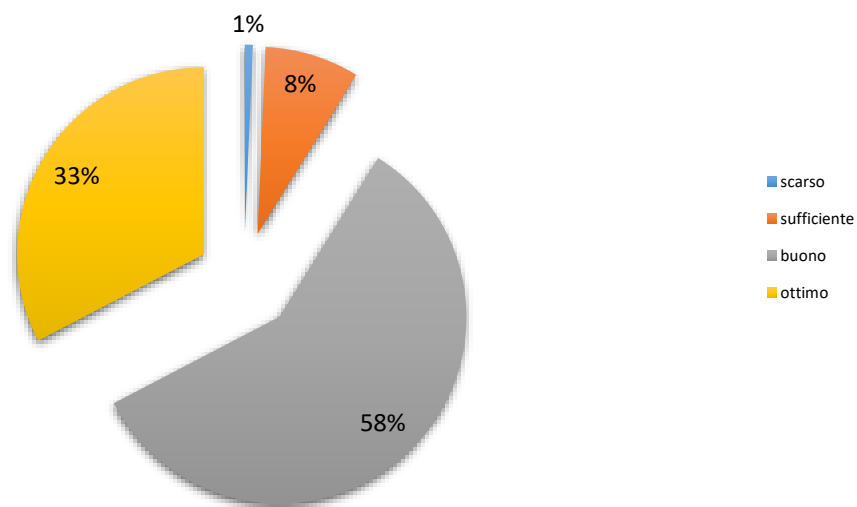


7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta

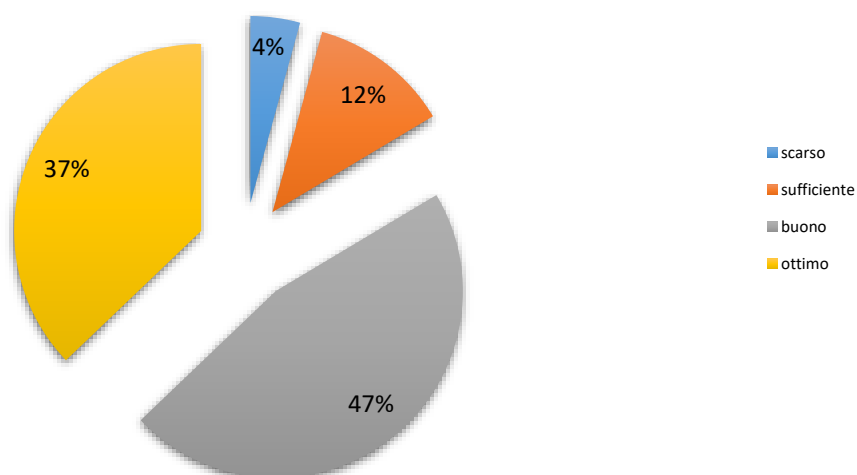




8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta



9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta





Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

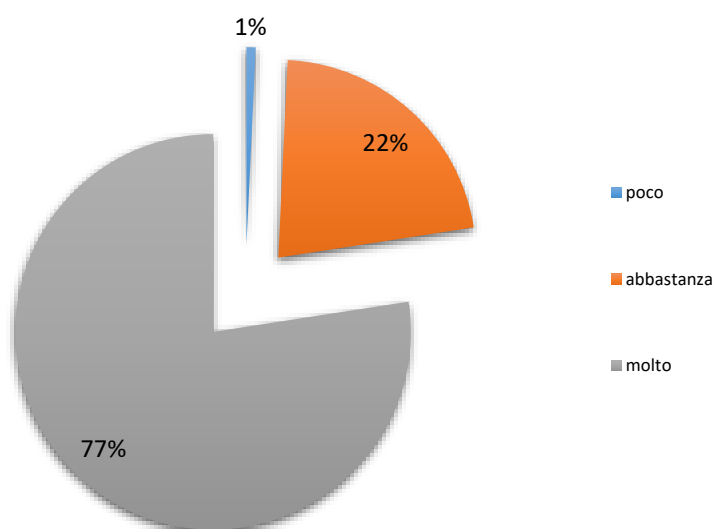
e.mail: pa@pianetaazzurro.com

pec: pianetaazzurro@legalmail.it

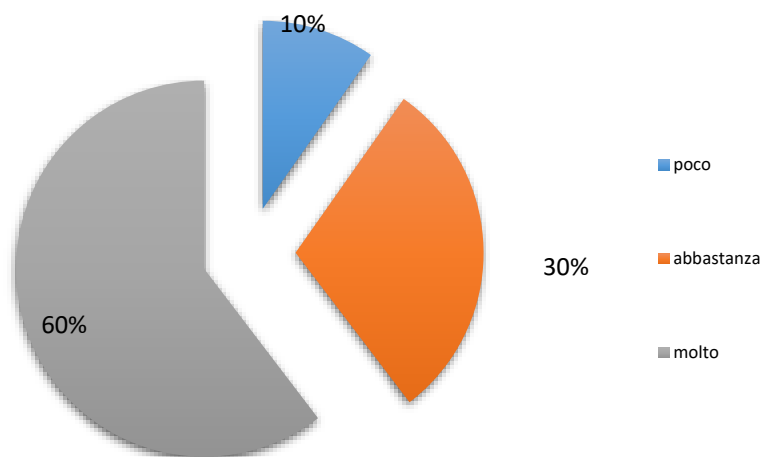
www.pianetaazzurro.com

QUESTIONARIO PER I BAMBINI:

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



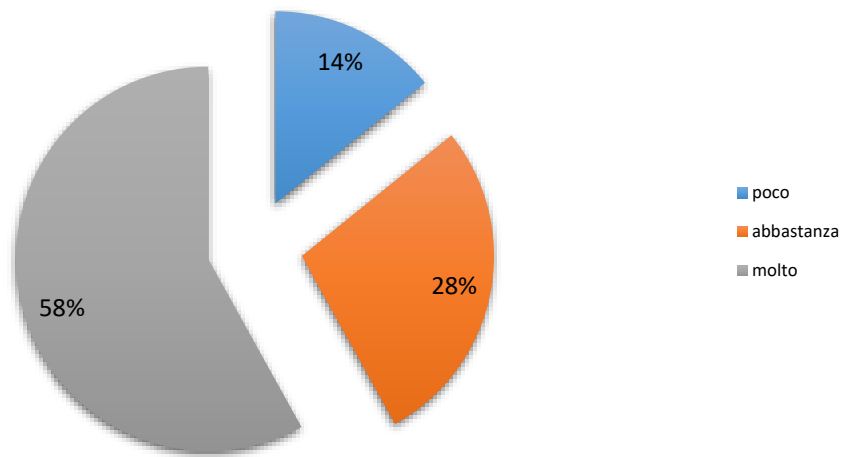
2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?



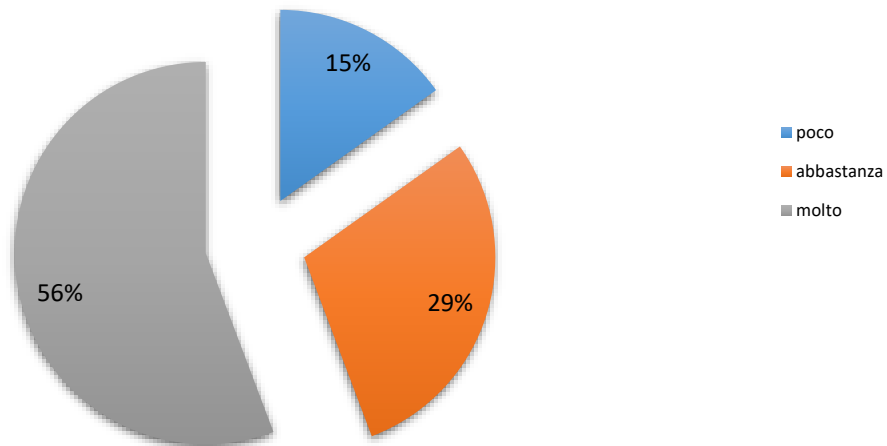


Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale
Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)
Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)
Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158
e.mail: pa@pianetaazzurro.com
pec: pianetaazzurro@legalmail.it
www.pianetaazzurro.com

3- Ti sono piaciuti i laboratori?



4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?





Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

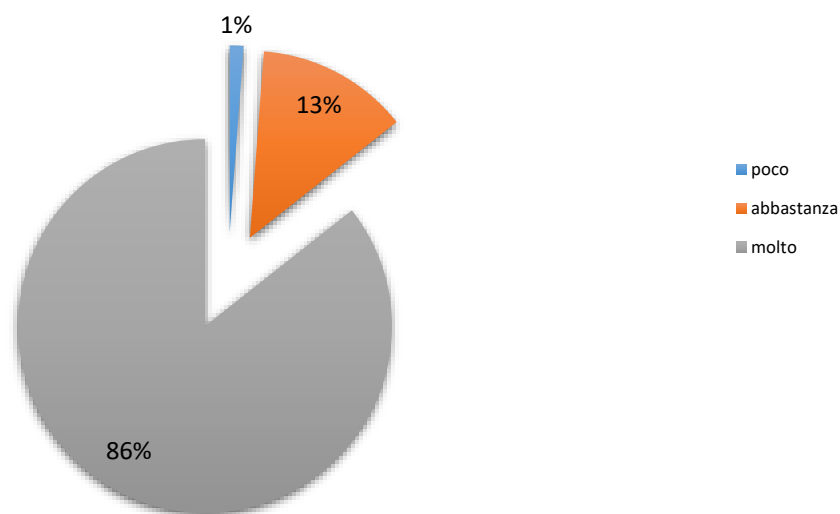
Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

5- Ti sei trovato bene con gli operatori?



CONSIDERAZIONI FINALI:

Le valutazioni del servizio hanno ottenuto un buon risultato raggiungendo delle punte di eccellenza riguardanti le modalità relazionali degli operatori sia nei confronti delle famiglie che dei bambini.

Si riscontra parere positivo anche rispetto al divertimento percepito dai bambini, mentre la percezione della possibilità di creare nuovi legami tra i pari, anche se sufficiente, risulta in calo rispetto allo scorso anno, per questo motivo si terrà conto dei suggerimenti emersi dall'analisi qualitativa dei questionari, al fine di migliorare ulteriormente i risultati ottenuti.

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc.
MARCO SCHIRO'



Pianeta Azzurro Soc. Coop. Sociale

Sede Legale: Rotonda dei Mille, 1 - 24122 Bergamo (BG)

Sede Operativa: Via A. Saffi, 2 - 20094 Corsico (MI)

Tel. 02.45.100.913 - 02.45.100.778 - Fax 02.44.06.754

Codice Fiscale/P.Iva n° 10862550158

e.mail: pa@pianetaazzurro.com

pec: pianetaazzurro@legalmail.it

www.pianetaazzurro.com

CUSTOMER SATISFACTION 2018/2019

Complessivo genitori	scarso	sufficiente	buono	ottimo	tot. Resp.	I.S.G.
1- Il servizio rispetto alle sue esigenze di conciliazione dei tempi familiari risulta	2	18	53	73	146	0,78
2- L'organizzazione dell'accoglienza e del congedo rispetto alle esigenze del suo bambino risulta	3	15	60	47	125	0,74
3- Gli spazi e gli arredi del pre e post scuola a livello di cura e adeguatezza risultano	8	22	81	33	144	0,66
4- La bacheca delle comunicazioni a livello di chiarezza e aggiornamento risulta	11	38	49	40	138	0,62
5- Gli operatori del pre e post scuola relativamente ad attenzione e gentilezza risultano	1	15	40	107	163	0,85
6- I giochi e le attività di piccolo laboratorio a livello di realizzazione risultano	8	24	60	56	148	0,70
7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta	6	17	90	45	158	0,70
8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta	0	25	100	30	155	0,68
9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta	0	11	88	48	147	0,75

Complessivo alunni	poco	abbastanza	molto	tot. Resp.	I.S.G.
1- Ti sei divertito al prescuola e/o doposcuola?	3	32	102	137	0,86
2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?	13	59	91	163	0,74
3- Ti sono piaciuti i laboratori?	17	45	88	150	0,74
4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?	22	59	81	162	0,68
5- Ti sei trovato bene con gli operatori?	1	49	120	170	0,85