



Città di Corbetta

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

“SERVIZIO CENTRO ESTIVO”

Promossa da:

Assessorato alla Pubblica Istruzione

Realizzata a cura di:

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Servizio Pubblica Istruzione

Edizione 2004

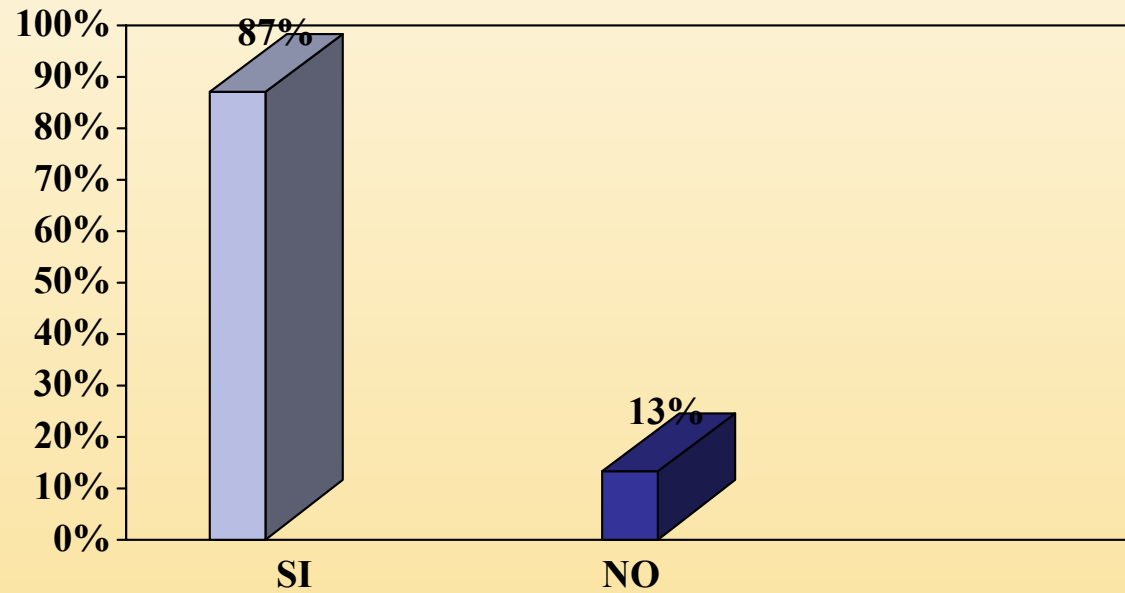
IL PROGETTO

- **Obiettivo:** Attivare attraverso l'ascolto un processo di verifica qualitativa dei servizi erogati ed un'analisi dei bisogni espressi dal cittadino utente al fine di apportare interventi migliorativi nell'organizzazione del servizio per l'anno 2005.
- **Periodo:** Dal 21 al 30 Luglio 2004.
- **Target:** Genitori utenti finali del servizio.
*(180 il numero totale dei bambini iscritti al servizio.
L'indagine è stata rivolta esclusivamente ai genitori dei bambini frequentanti il periodo 16/30 luglio per un totale di 119 utenti)*
Ha partecipato all'indagine il 58% degli interpellati per un totale di 69 questionari compilati.
- **Strumenti:** Questionario in autocompilazione.

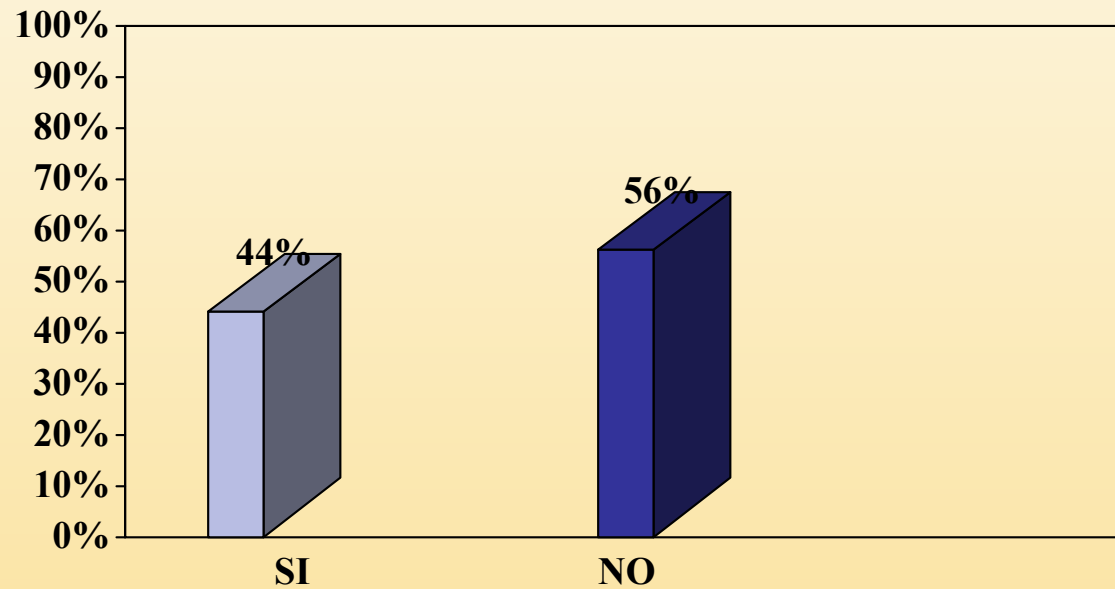
- **Analisi e report:** Novembre 2004.
- **Indicatori di qualità:**
Aspetti organizzativi e dimensione relazionale, tecnica e fisica-strumentale.

ANALISI DEI RISULTATI

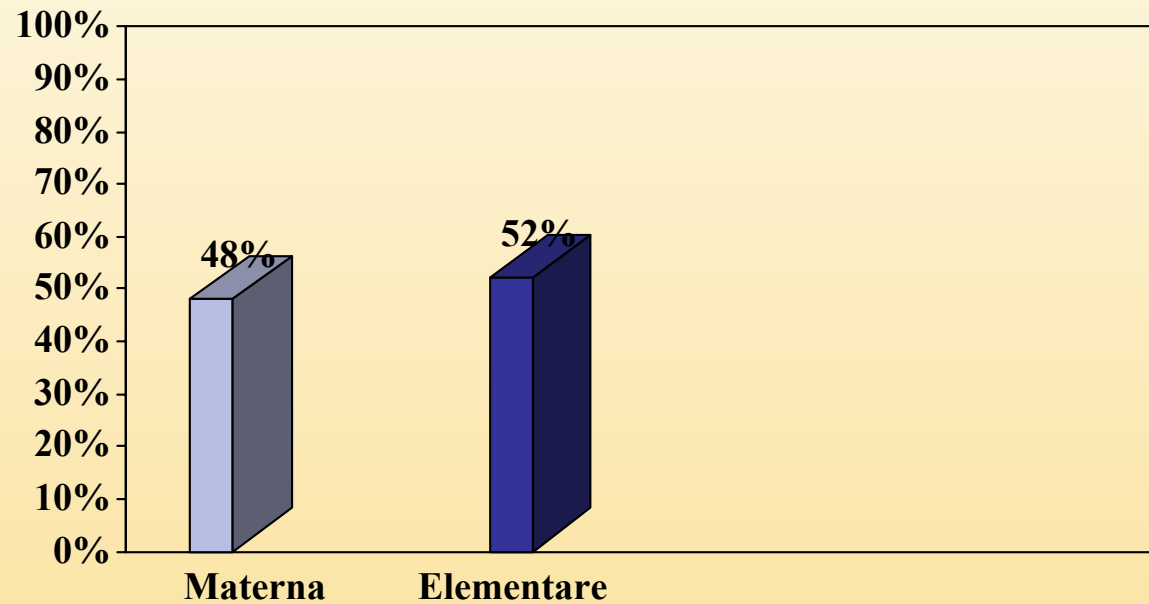
1) E' residente a Corbetta?



2) E' il primo anno che suo figlio frequenta il Centro Estivo?

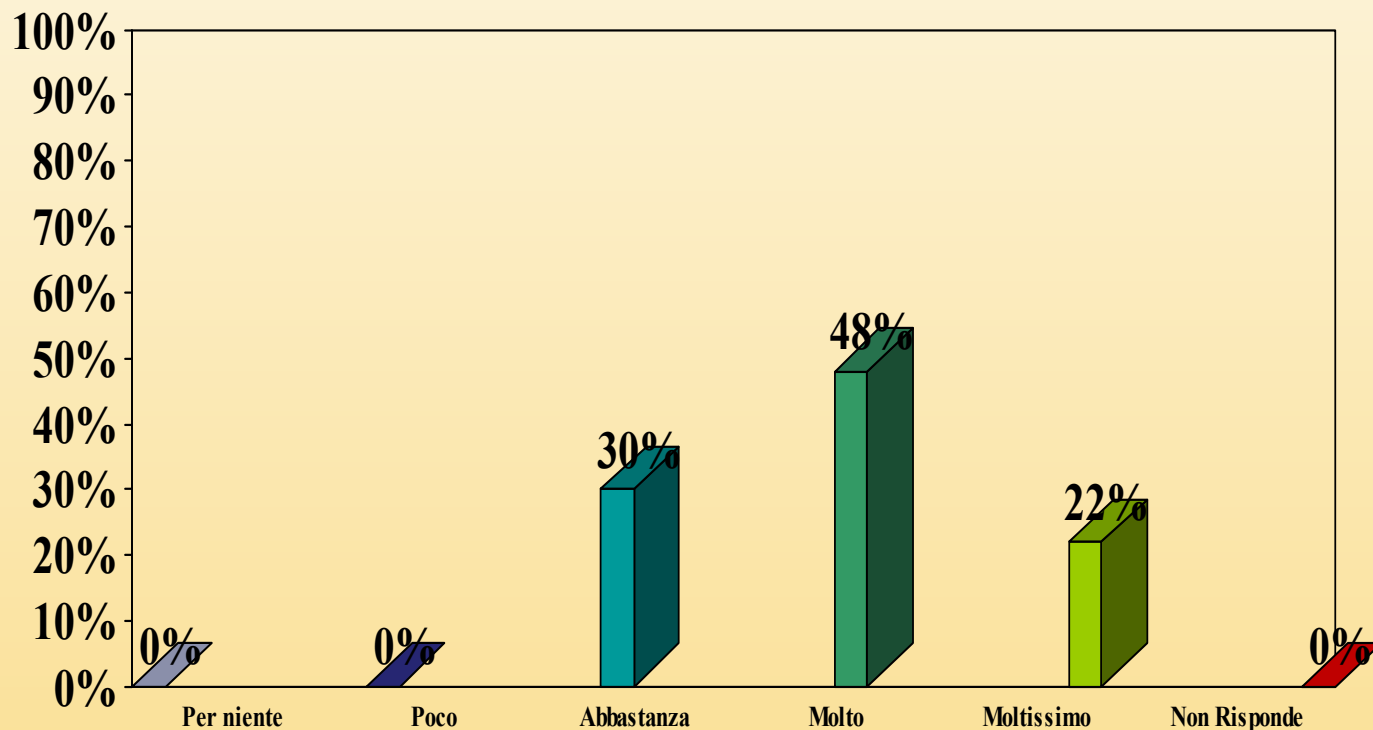


3) Quale scuola ha frequentato lo scorso anno scolastico?



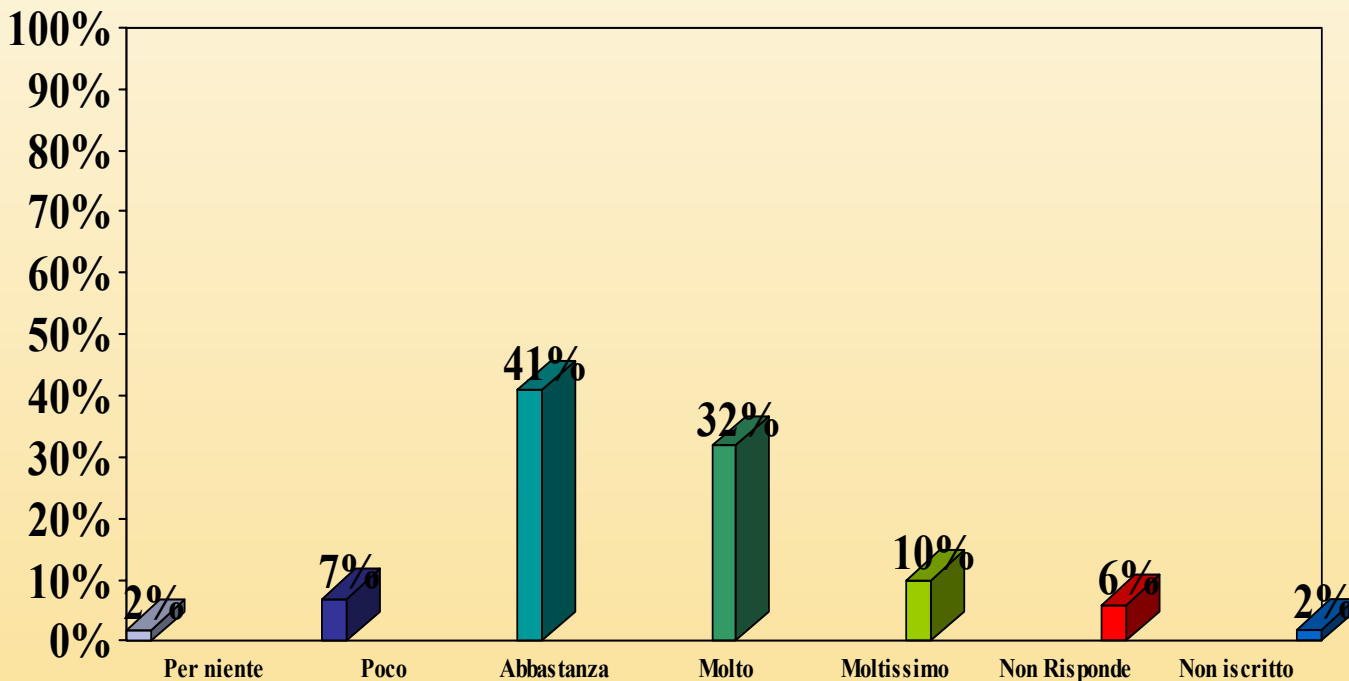
4) In relazione all'organizzazione del servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

a) ORARI



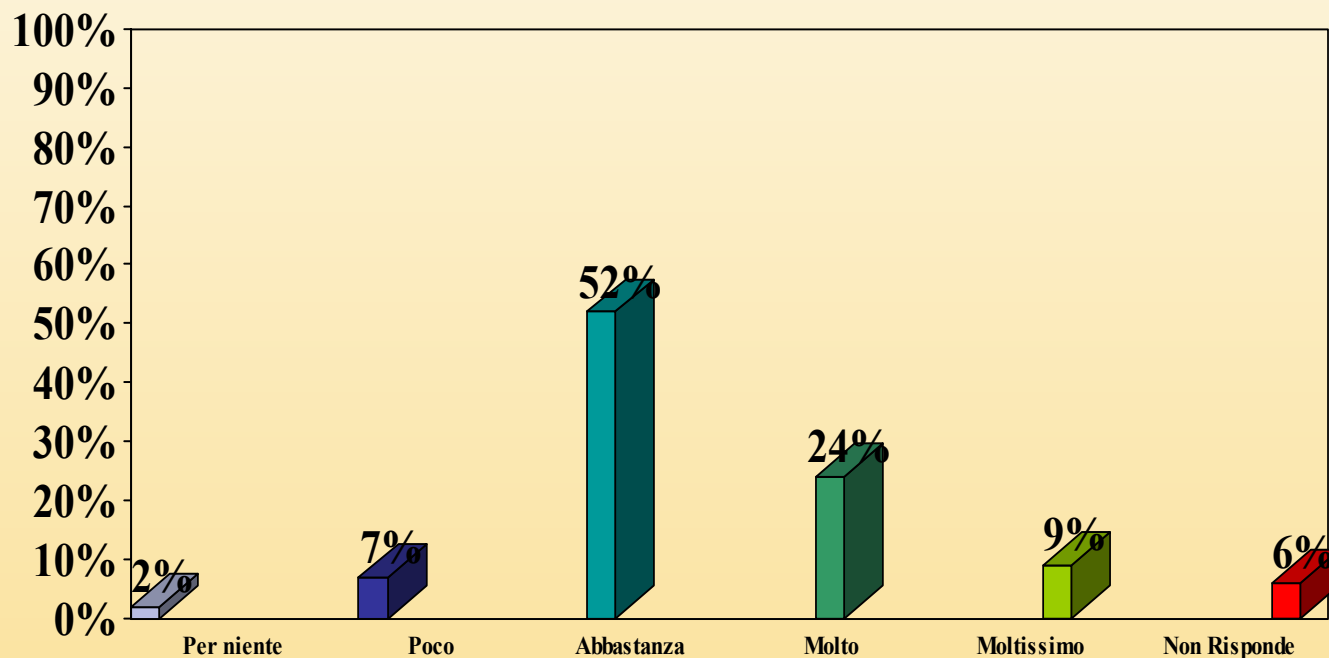
4) In relazione all'organizzazione del servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

b) MENSA



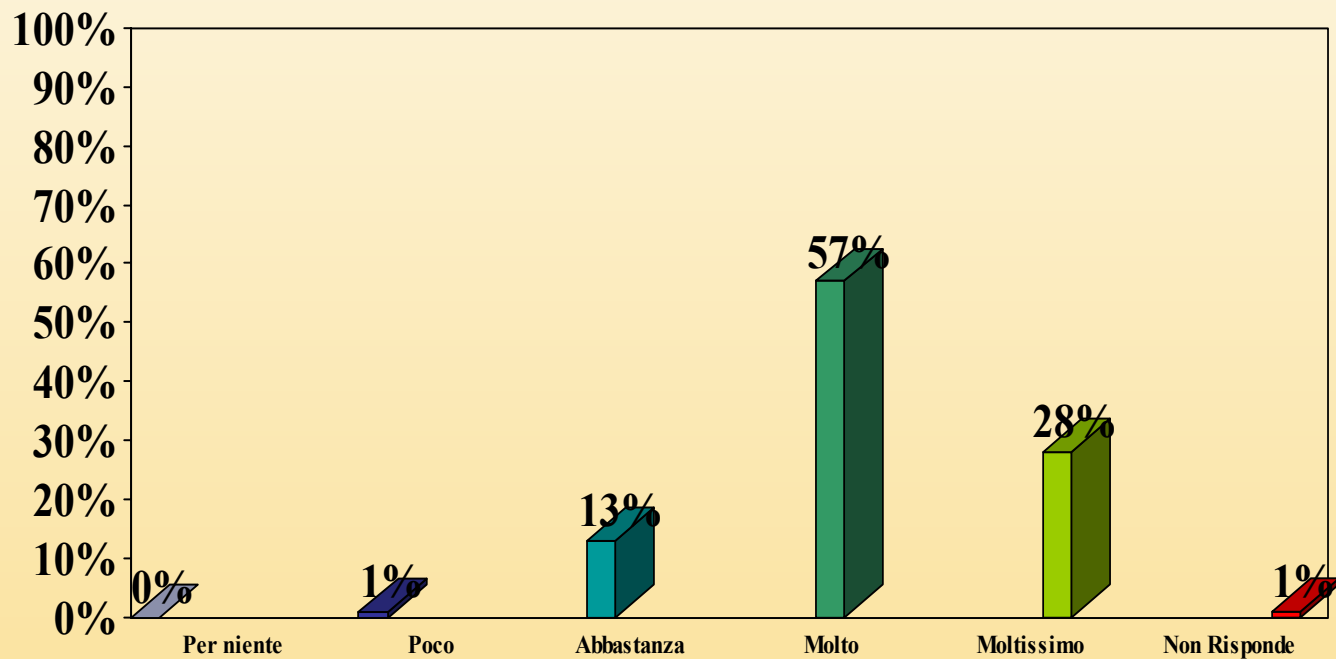
4) In relazione all'organizzazione del servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

c) RAPPORTO COSTO/SERVIZIO



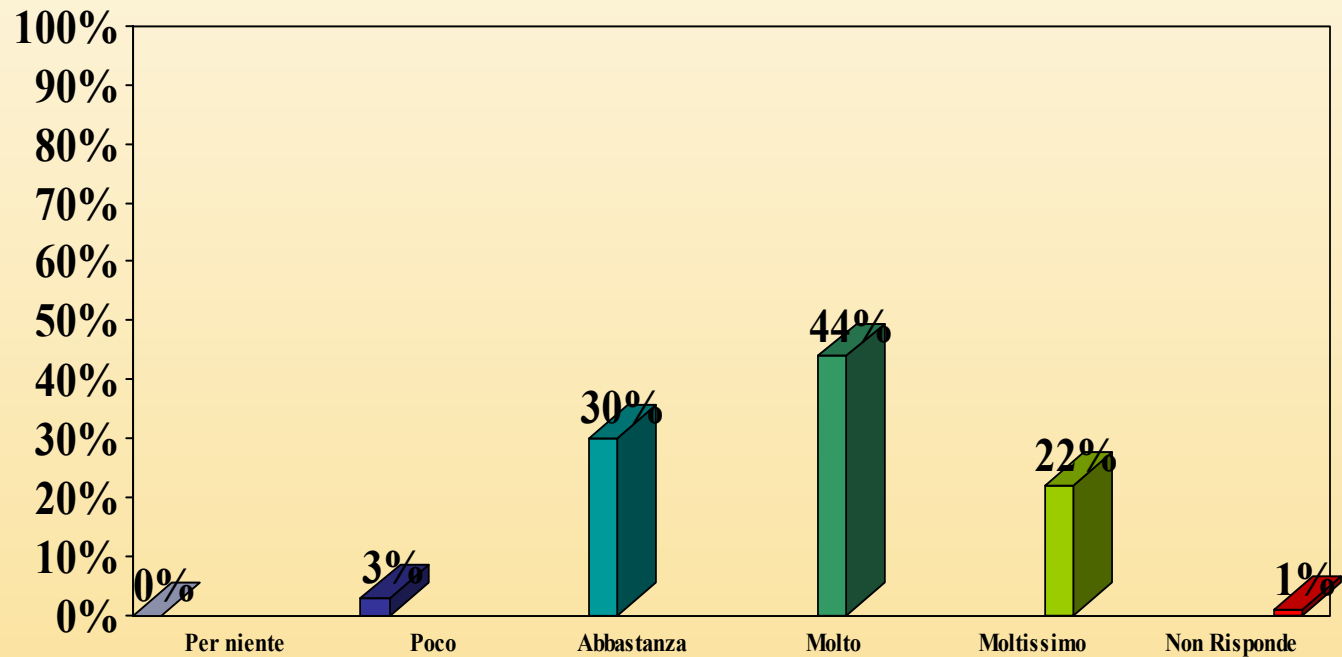
5) In relazione al personale, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

a) CORTESIA



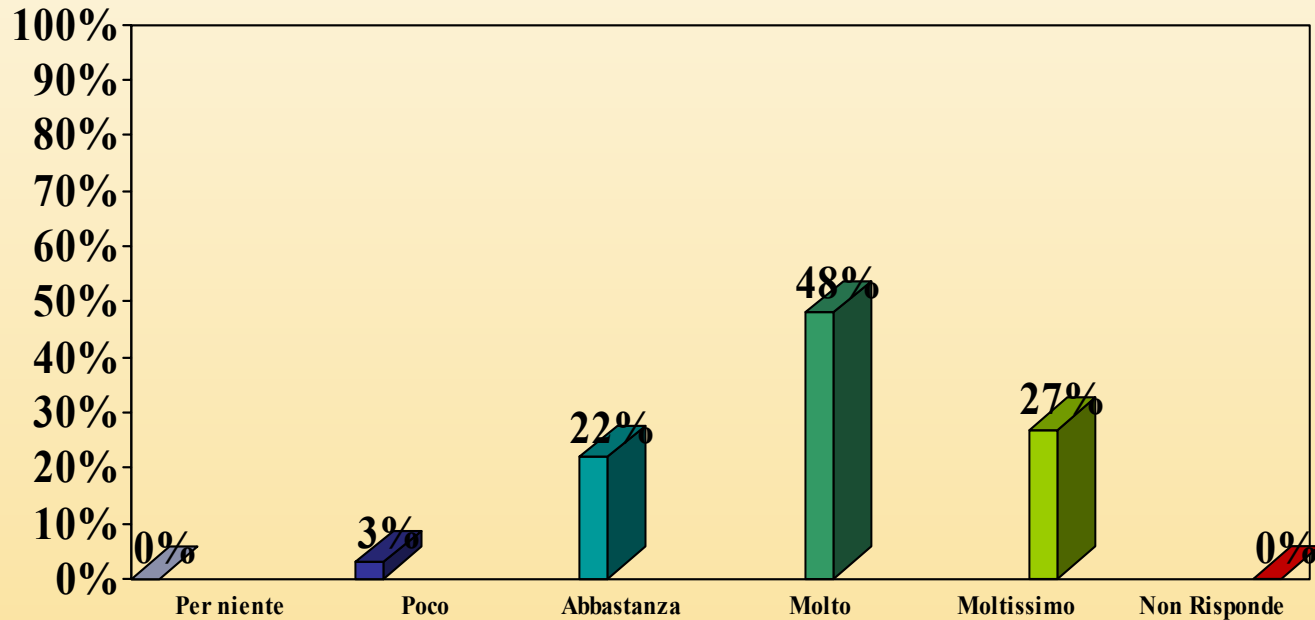
5) In relazione al personale, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

b) COMPETENZA



5) In relazione al personale, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

c) DISPONIBILITA'



5) In relazione al personale, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

d) CAPACITA' DI INTERAGIRE CON I BAMBINI

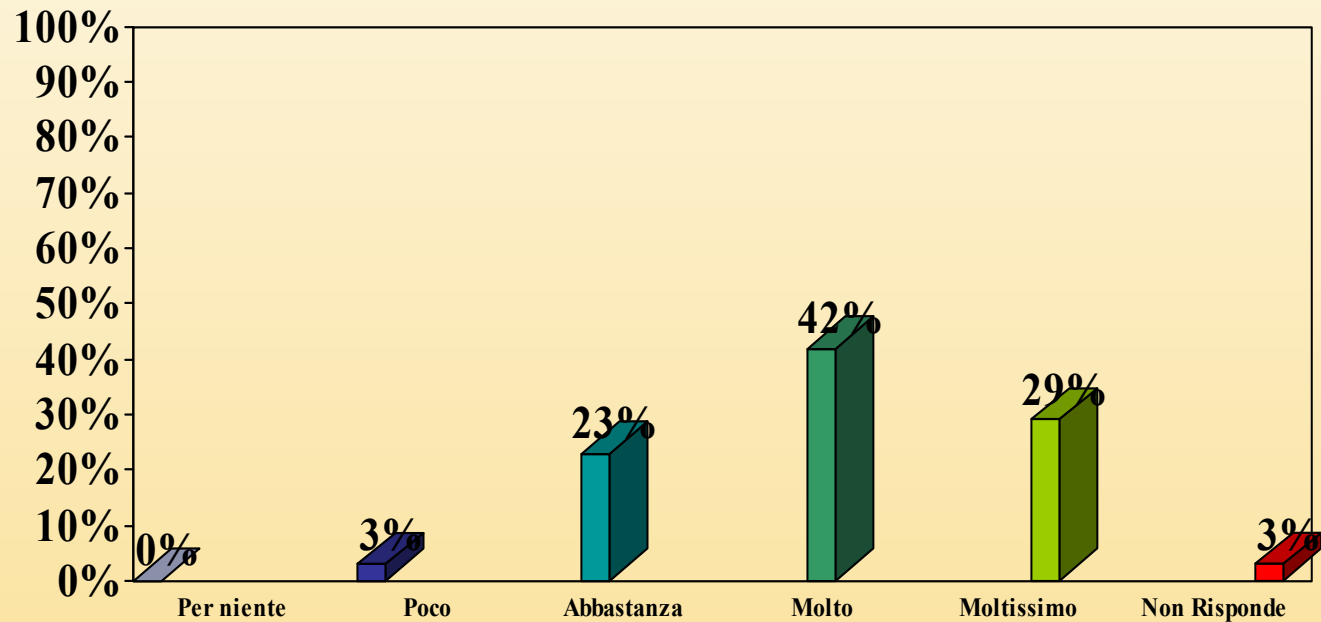
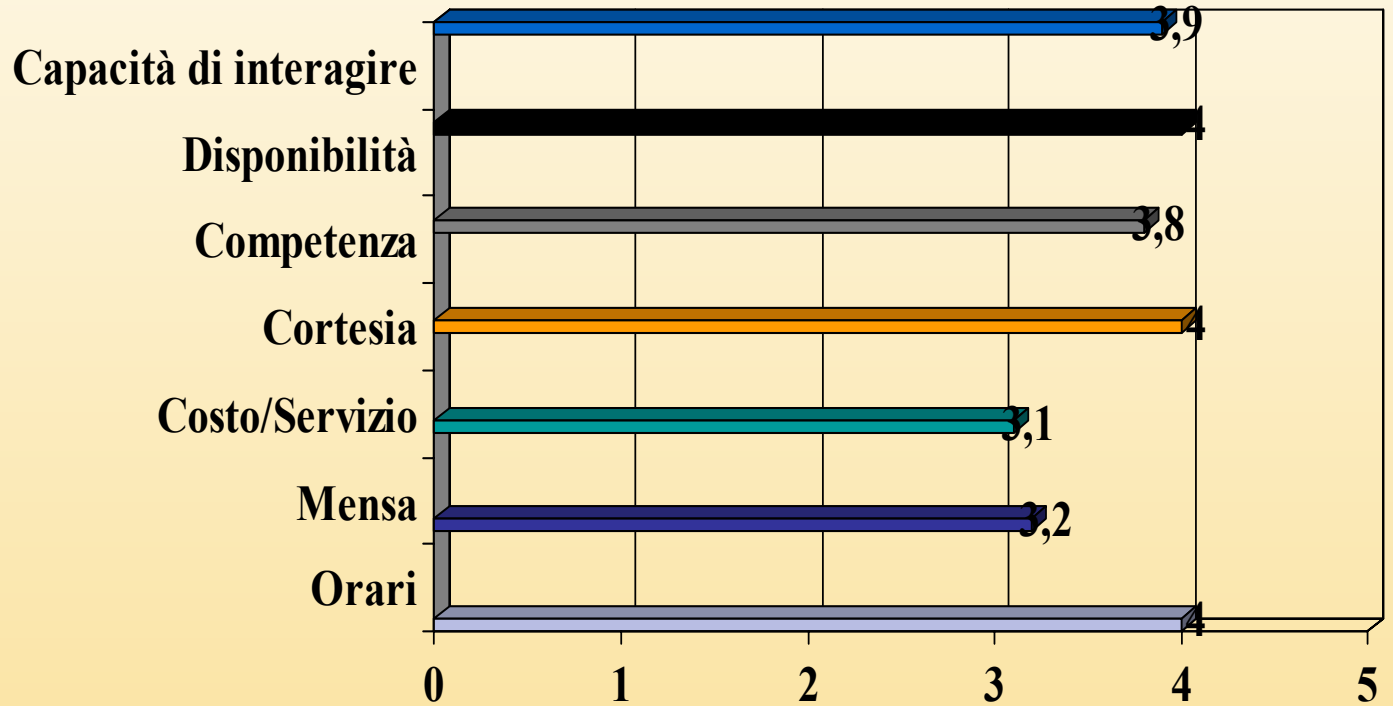


Tavola riepilogativa valori medi grado di soddisfazione in relazione agli aspetti organizzativi e dimensione relazionale

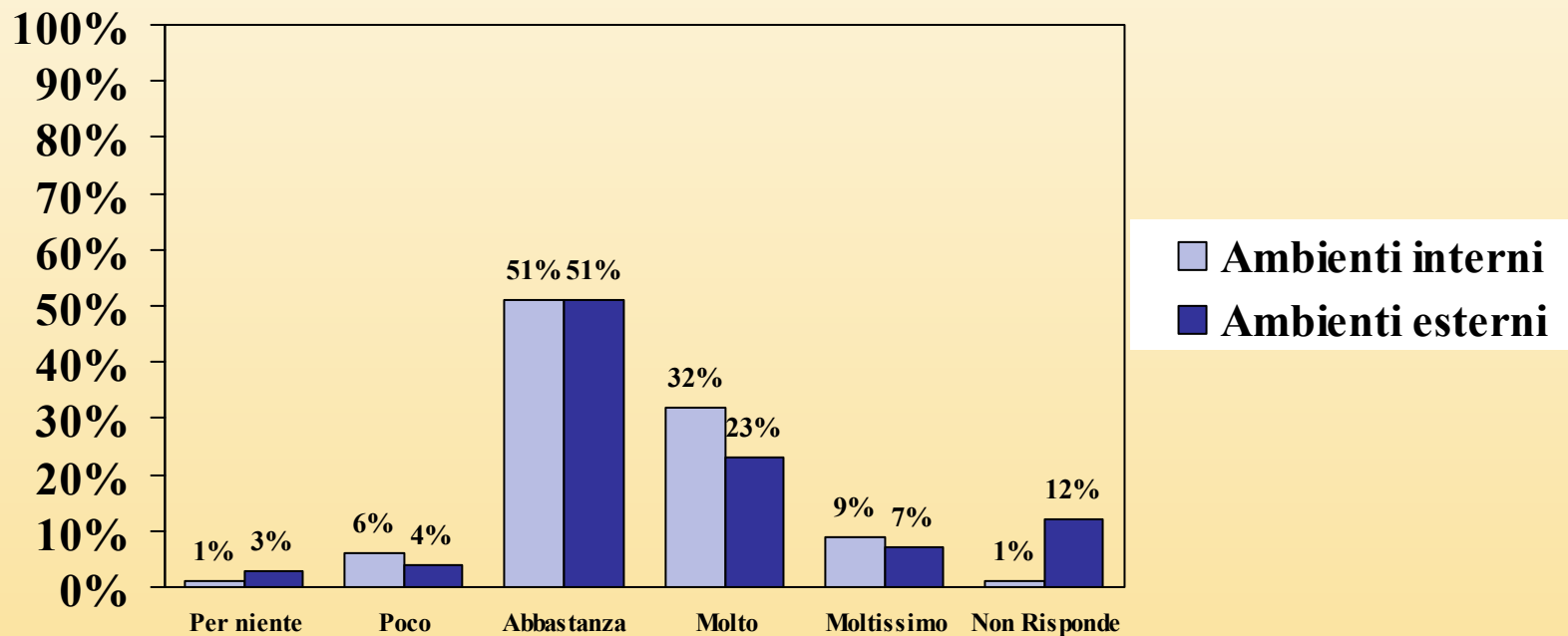


Il grado di soddisfazione sugli aspetti sopra esposti è complessivamente più che positivo soprattutto per quanto riguarda orari, cortesia e disponibilità del personale.

Gli aspetti più delicati risultano il rapporto costo/servizio e la mensa.

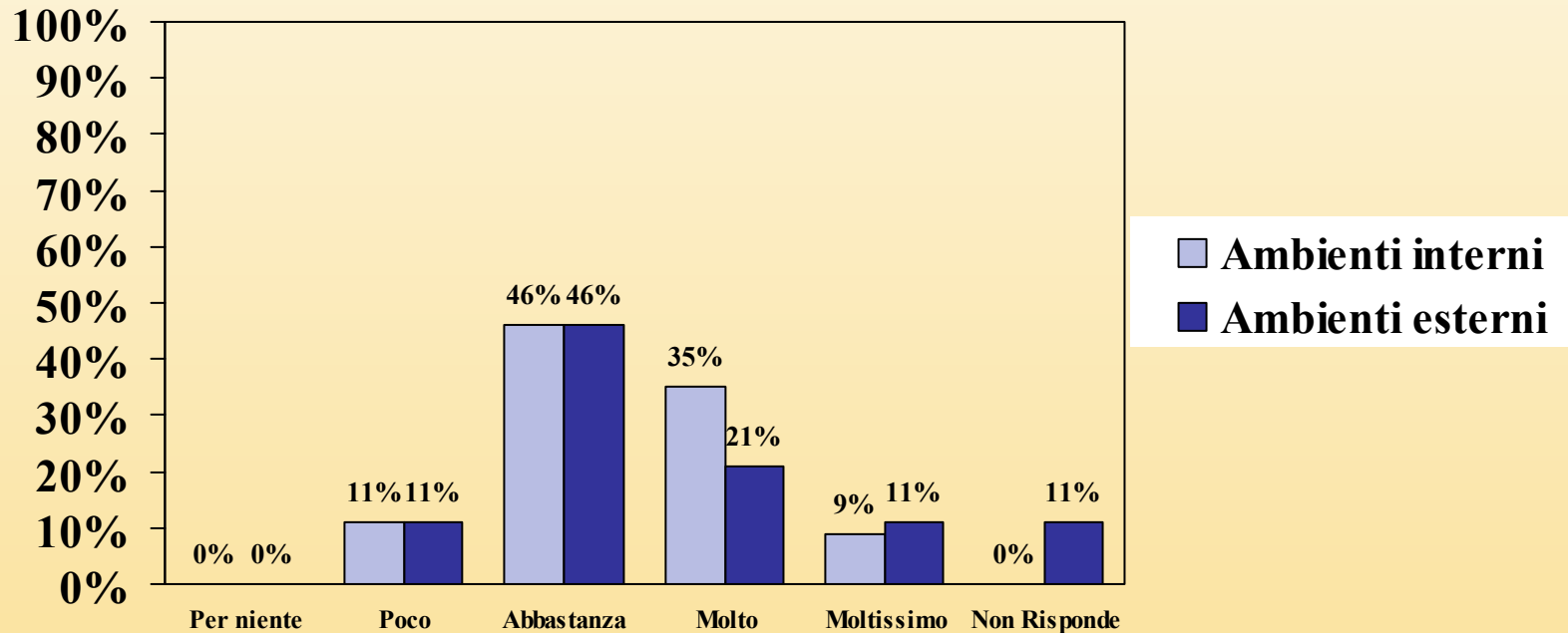
6) In relazione alla struttura quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

a) PULIZIA



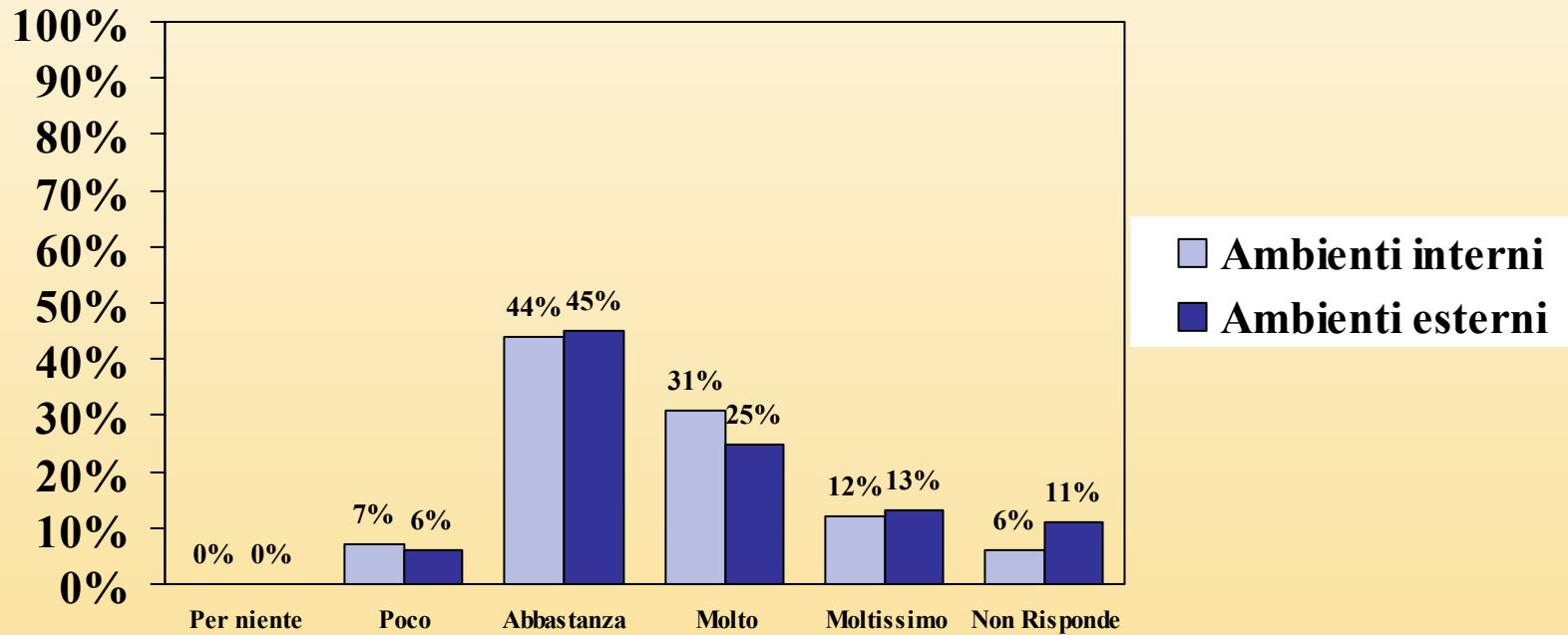
6) In relazione alla struttura quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

b) SICUREZZA



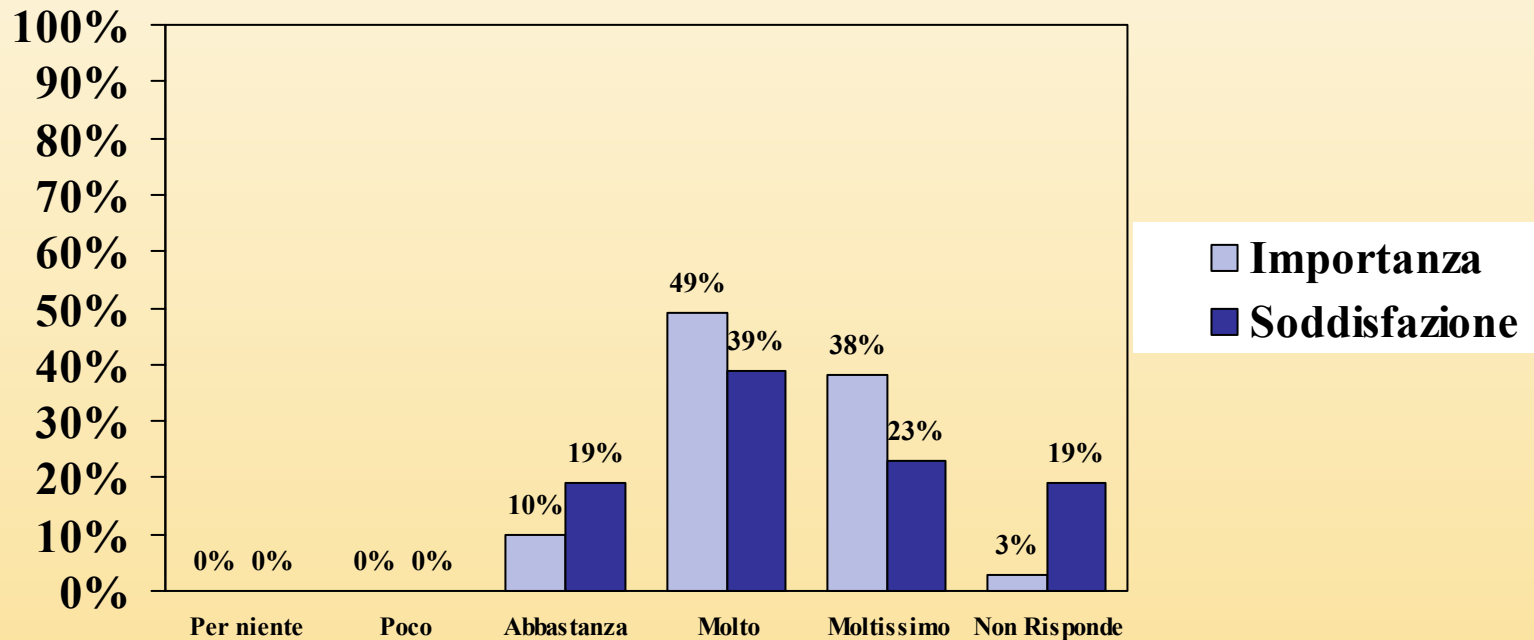
6) In relazione alla struttura quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

c) SORVEGLIANZA



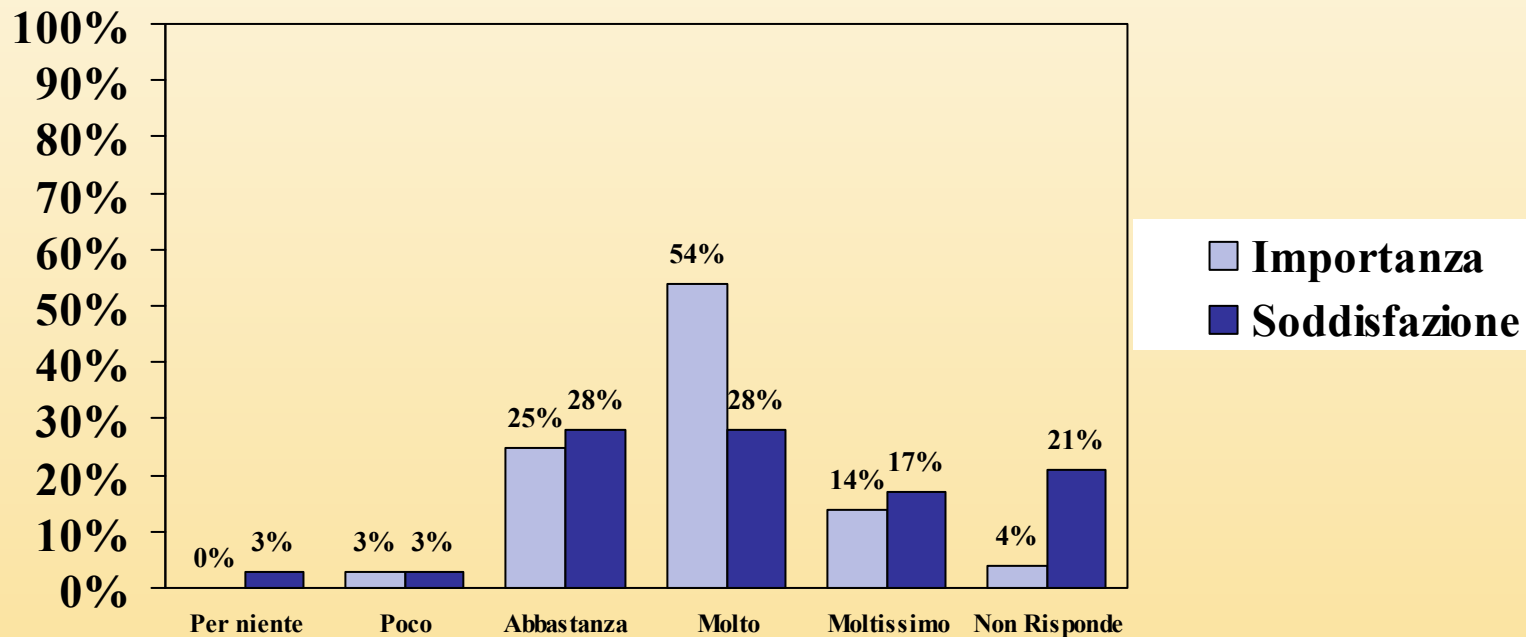
7) In relazione alle seguenti attività può esprimere la relativa valutazione?

a) PISCINA



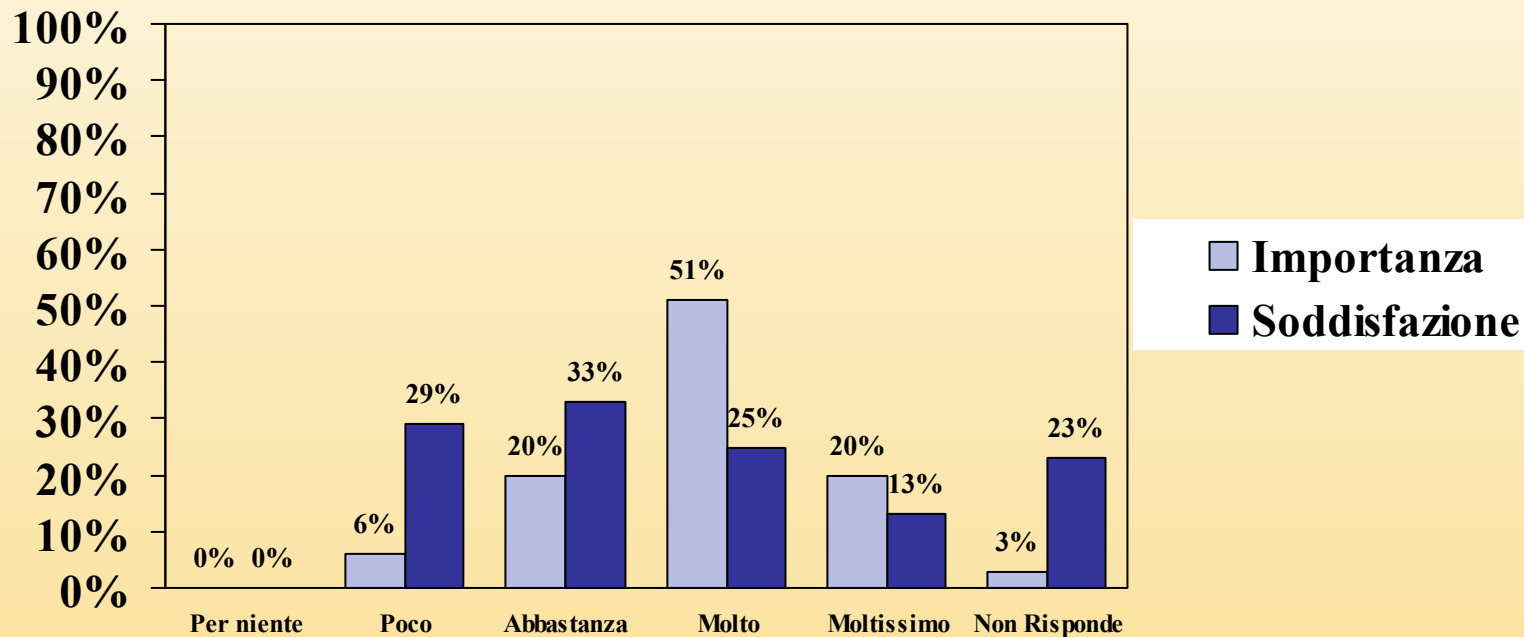
7) In relazione alle seguenti attività può esprimere la relativa valutazione?

b) ALTRE ATTIVITA' SPORTIVE



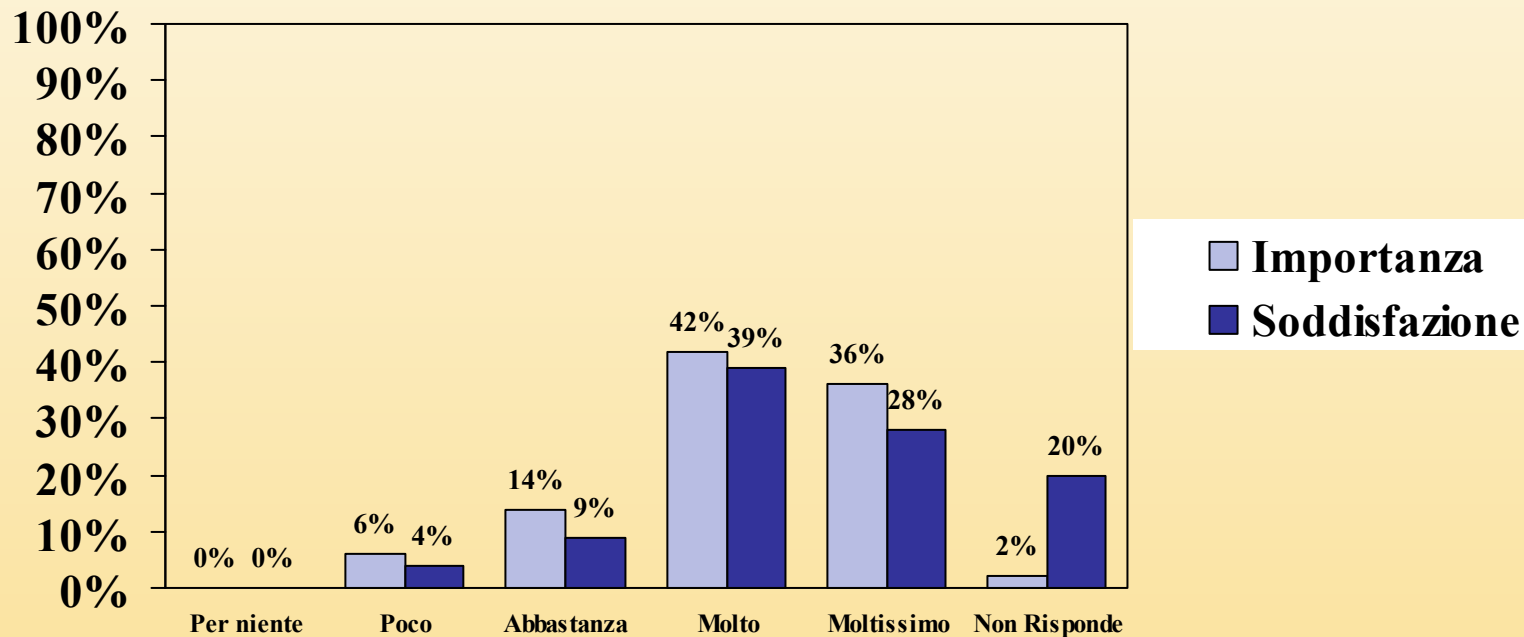
7) In relazione alle seguenti attività può esprimere la relativa valutazione?

c) LABORATORI



7) In relazione alle seguenti attività può esprimere la relativa valutazione?

d) GITE



8) Dove ha dichiarato di non essere soddisfatto può dirci perchè?

Gite

E' richiesta una maggiore attenzione nell'organizzazione delle gite evitando lunghi tragitti, soprattutto relativamente ai bambini di scuola materna, e usufruendo ove possibile di piscina e/o giochi acquatici.

Ambienti esterni

E' richiesta maggiore pulizia e cura degli ambienti esterni, da non utilizzare nelle ore più calde.

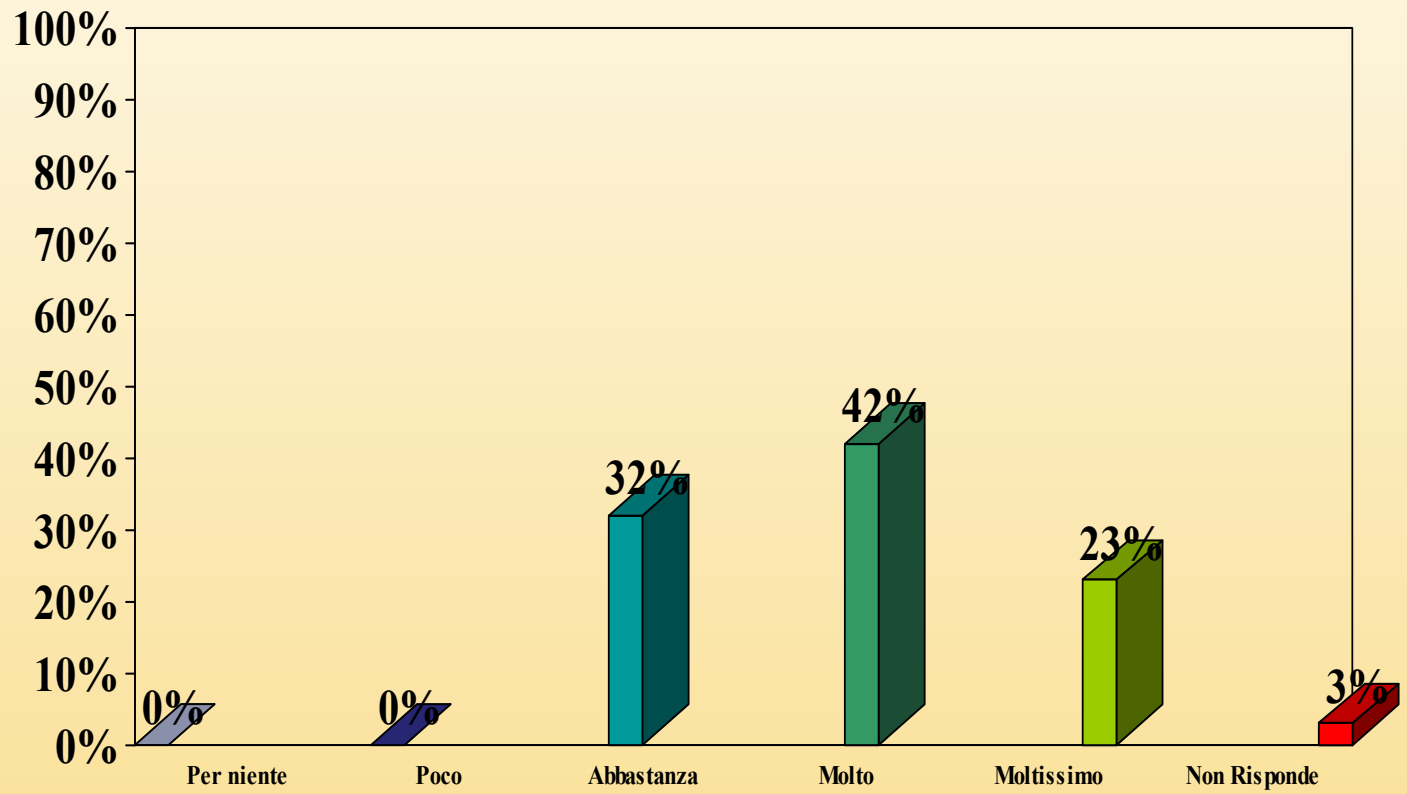
Laboratori

E' richiesta l'organizzazione di attività e laboratori anche all'aperto; maggiori attività sportive.

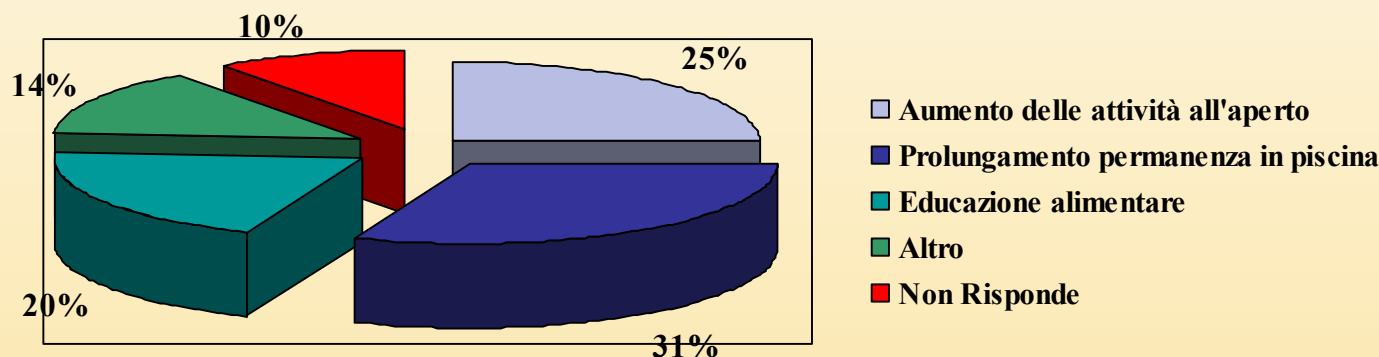
Costo

E' richiesta maggiore attenzione per i costi anche a scapito di un numero minore di gite.

8) Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Centro Estivo?



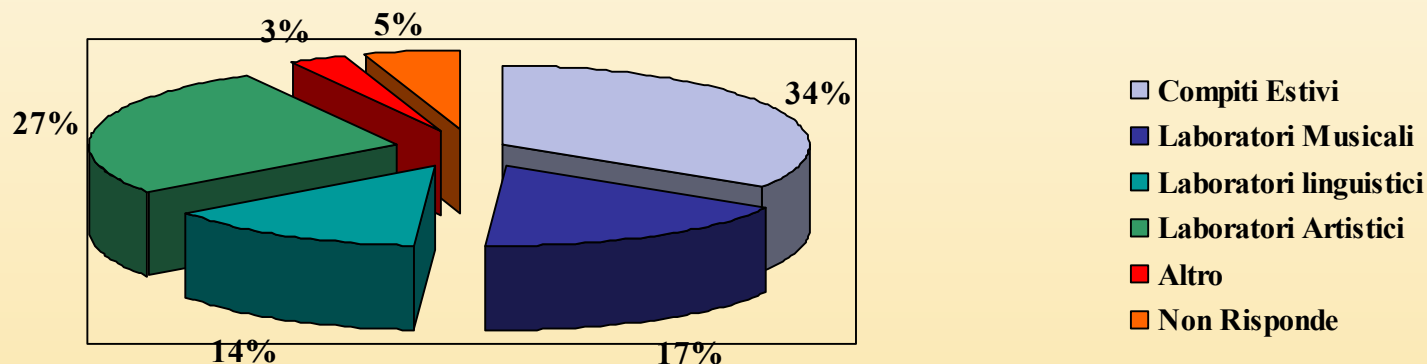
10) Quali di questi interventi migliorativi apporterebbe? (possibile più di una risposta)



Altro

Attività sportive (prevedendo anche giochi di squadra); Laboratori (richieste maggiori attrezzature ed investimenti nelle attività); Attività ricreative; Educazione ecologica; Educazione sanitaria; Attività in piscina a Corbetta; Prolungamento Centro Estivo per alcune settimane di agosto.

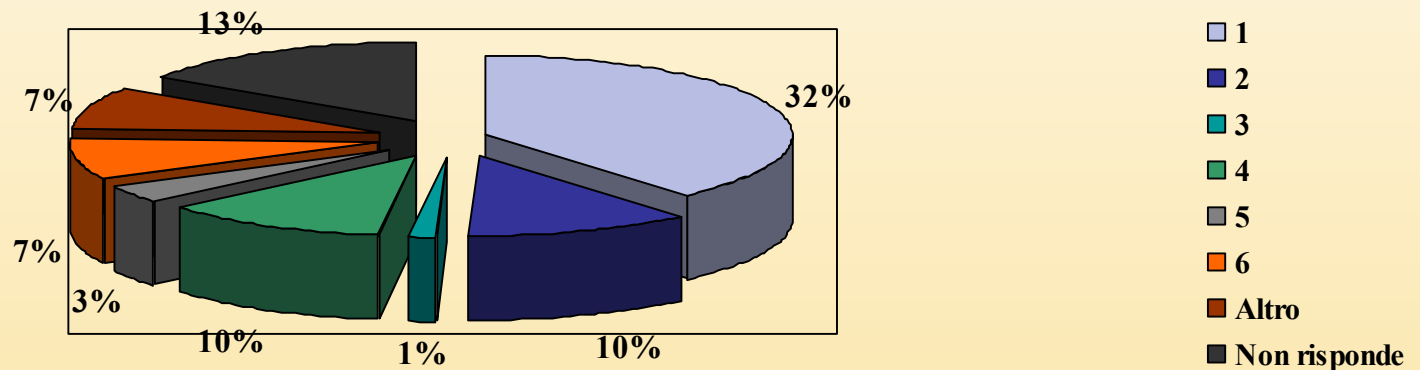
11) Oltre alle attività proposte quest'anno, quali di queste attività vorrebbe venissero organizzate nella prossima edizione?



Altro

Teatro; Attività Sportive; Ginnastica e giochi con acqua in cortile; Laboratori di perline.

12) In relazione alla retta di pagamento può specificare a quale fascia appartiene?



Altro

In questa categoria rientrano le gratuità.

13) Ha qualche altro suggerimento da darci?

Giochi di società a gruppi (es. dama, scacchi, monopoli); Prevedere attività alternative per chi non frequenta la piscina; Attività in piscina a Corbetta; Maggiore attenzione nella pulizia dei servizi igienici; Prolungamento servizio nei mesi di agosto e settembre; Maggiori attività in piscina; Ambienti esterni più ombreggiati e con più verde; Organizzazione di tornei e giochi di squadra; Estensione del servizio anche per i ragazzi delle scuole medie; Maggiore attenzione nelle scelte delle gite per i bambini della scuola materna; Migliorare la mensa; Insegnanti con maggiore esperienza; Maggiore sorveglianza.