



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi Scolastici ed Educativi

Rilevazione della qualità percepita dell'iniziativa *Estate Vacanza 2024*

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



Comune di
Milano

- 1** **Una visione d'insieme**
- 2** **Obiettivi e contesto**
- 3** **Il campione complessivo**

- 4** **Bambini: scuola primaria**
- 5** **Ragazzi: Scuola secondaria di 1° grado**
- 6** **Genitori**

1. Una visione d'insieme



Il documento espone una sintesi dei principali risultati dell'indagine svolta per rilevare il gradimento di bambine/i, ragazze/i e genitori che hanno partecipato ai soggiorni estivi organizzati presso le Case Vacanza di **Andora, Ghiffa, Pietra Ligure, Vacciago e Zambra Alta** nell'ambito dell'iniziativa «Estate vacanza» 2024.

La proposta è organizzata dall'Unità Case Vacanza dell'Area Servizi scolastici ed educativi che dal 2016 ha avviato, con il supporto dell'Unità Customer Intelligence, un'analisi qualitativa sull'intero processo di erogazione del servizio. La rilevazione coinvolge i bambini della scuola primaria, i ragazzi della scuola secondaria di primo grado e i genitori.

L'indagine è finalizzata al monitoraggio della qualità percepita del servizio e alla definizione di eventuali interventi di presidio e di miglioramento al fine di rendere l'iniziativa sempre più rispondente alle esigenze dei minori.

Ogni anno partecipa all'indagine un alto numero di utenti: questo consente di monitorare il gradimento del servizio nel tempo e in relazione ai diversi target considerati. Negli anni la valutazione dell'iniziativa si mantiene molto positiva pur fornendo al gruppo di lavoro spunti di approfondimento.



2. Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Rilevare la soddisfazione degli utenti del servizio, ovvero la qualità percepita dai bambini e ragazzi che hanno partecipato all'iniziativa e dei loro genitori.
- Raccogliere valutazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio

Metodologia dell'indagine

- Il questionario online è stato inviato ai genitori dei primi quattro turni il 5 agosto e ai genitori dei turni 5,6 e 7 il 9 settembre; la raccolta delle risposte si è conclusa il 26 settembre 2024.
- La soddisfazione dei bambini e dei ragazzi è stata rilevata attraverso questionari cartacei calibrati sugli specifici target coinvolti e distribuiti dagli educatori presenti nelle strutture.
- La rilevazione della soddisfazione dei genitori è stata realizzata attraverso un questionario online, inviato tramite posta elettronica; gli accessi sono stati controllati attraverso un sistema di identificativi generato dal referente informatico che ha supportato l'attività.
- I partecipanti hanno espresso la propria opinione attraverso una scala da 1 a 4 dove 1= per niente d'accordo/ per niente soddisfatto, 2 = poco d'accordo/ poco soddisfatto, 3= d'accordo/soddisfatto, 4= molto d'accordo/ molto soddisfatto.

Target di riferimento

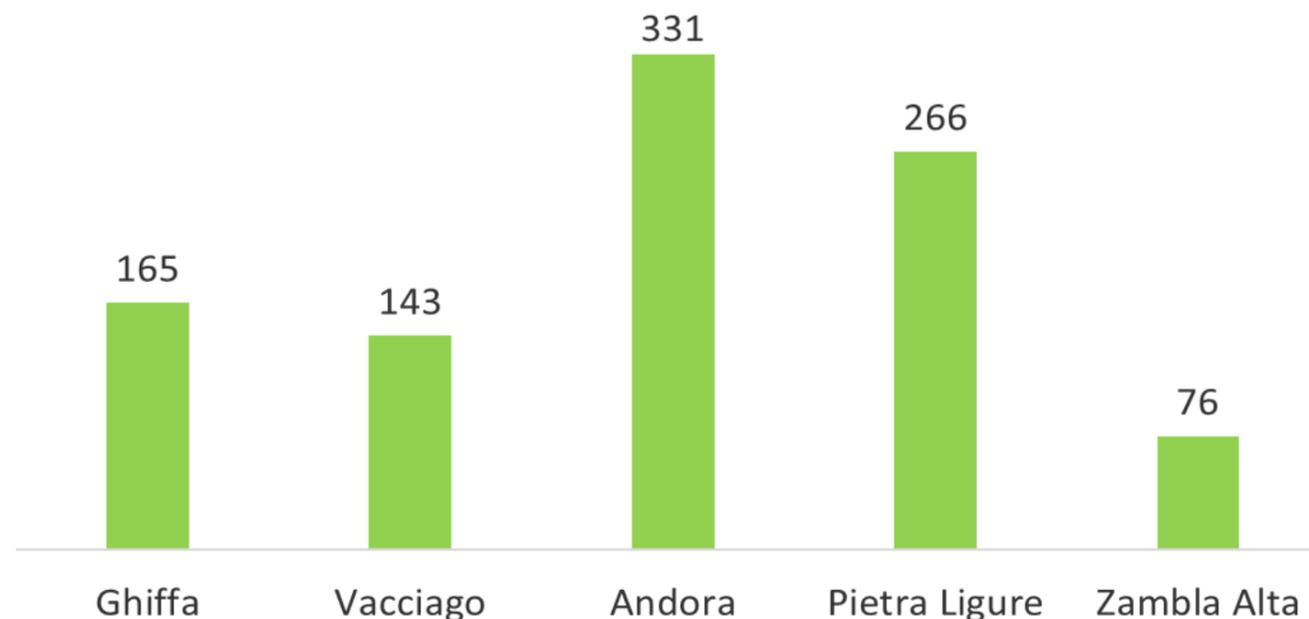
- **2317 bambini e ragazzi** hanno partecipato a Estate vacanza e tutti hanno compilato il questionario
- **981 genitori** hanno compilato il questionario

3. Il campione complessivo

981

Genitori rispondenti al questionario

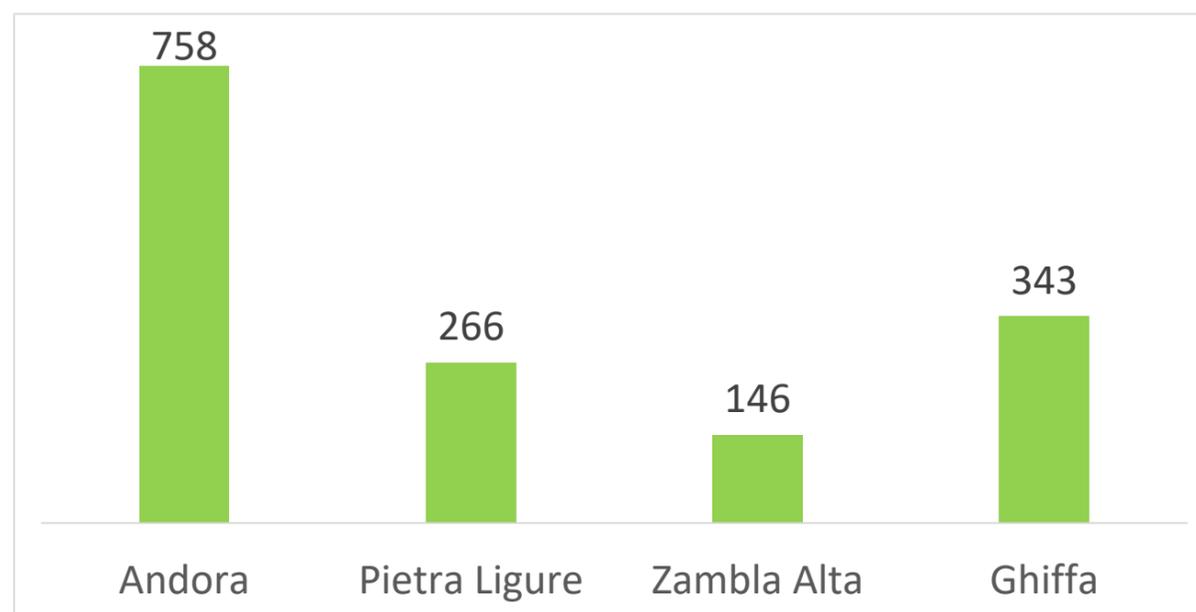
Genitori rispondenti per casa vacanza



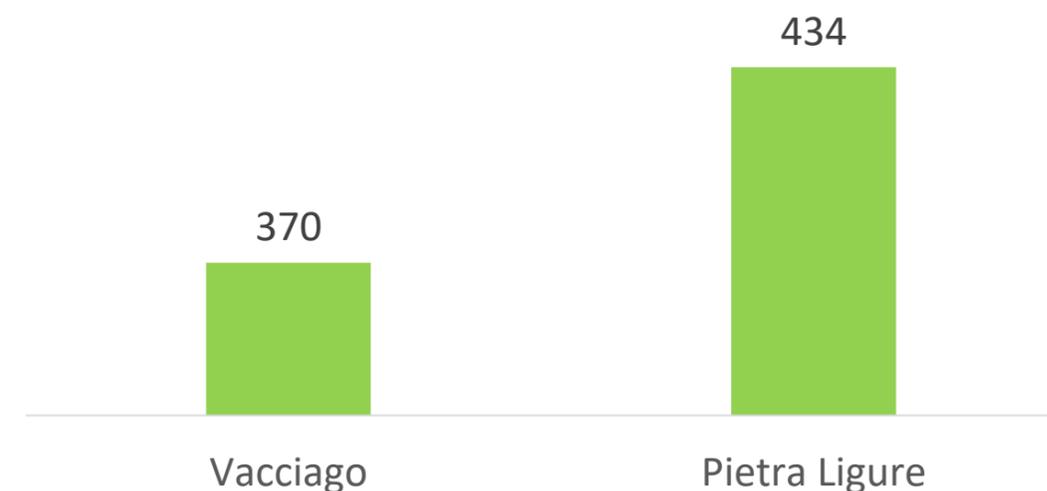
2317

Bambini e ragazzi rispondenti al questionario

Bambini di scuola primaria rispondenti



Ragazzi di scuola secondaria rispondenti



4. BAMBINI SCUOLA PRIMARIA



Il questionario

FREQUENZA

- È la prima volta che fai una vacanza da solo?
- È la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA VACANZA

- Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa
- Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?
- Consigliaresti questa vacanza ad altre bambine/bambini?

SUGGERIMENTI

- Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?

PER PRESENTARTI

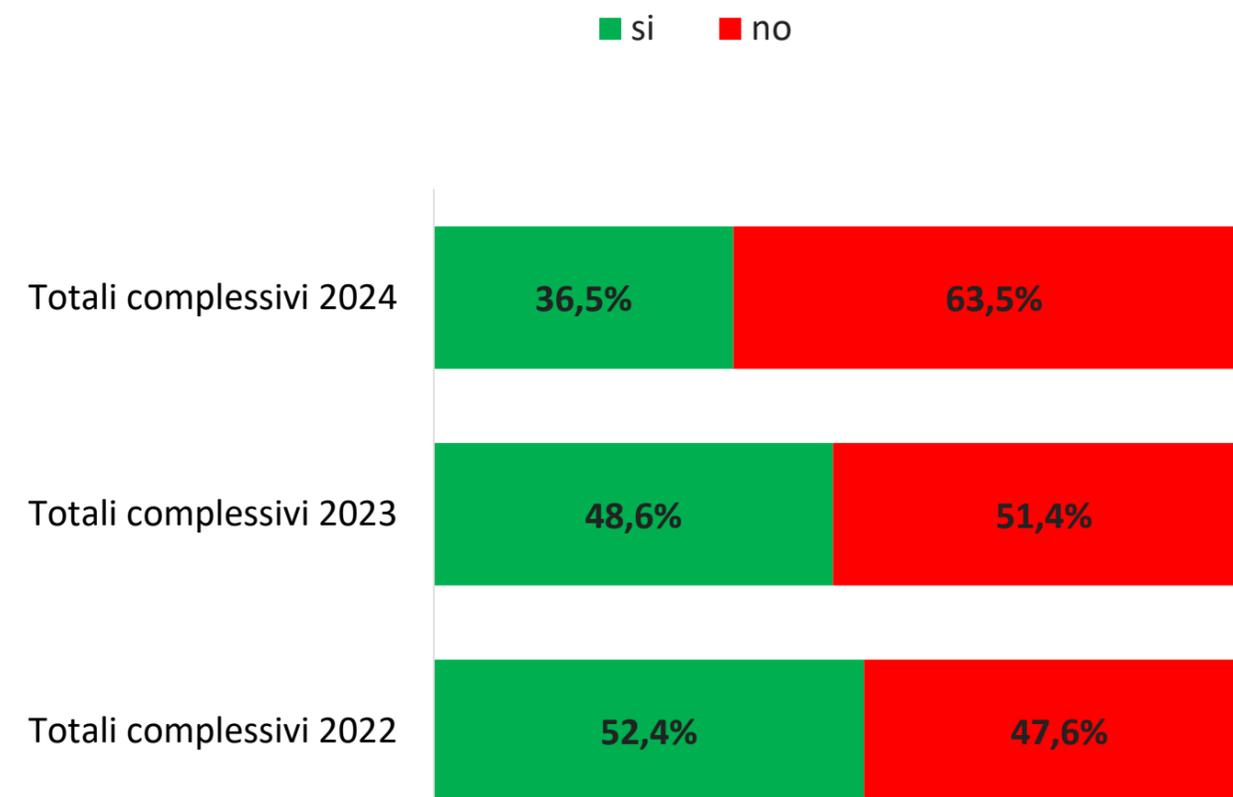
- Sei una bambina o un bambino?
- Quanti anni hai?
- Che classe hai frequentato?
- Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

1 È la prima volta che fai una vacanza da solo?

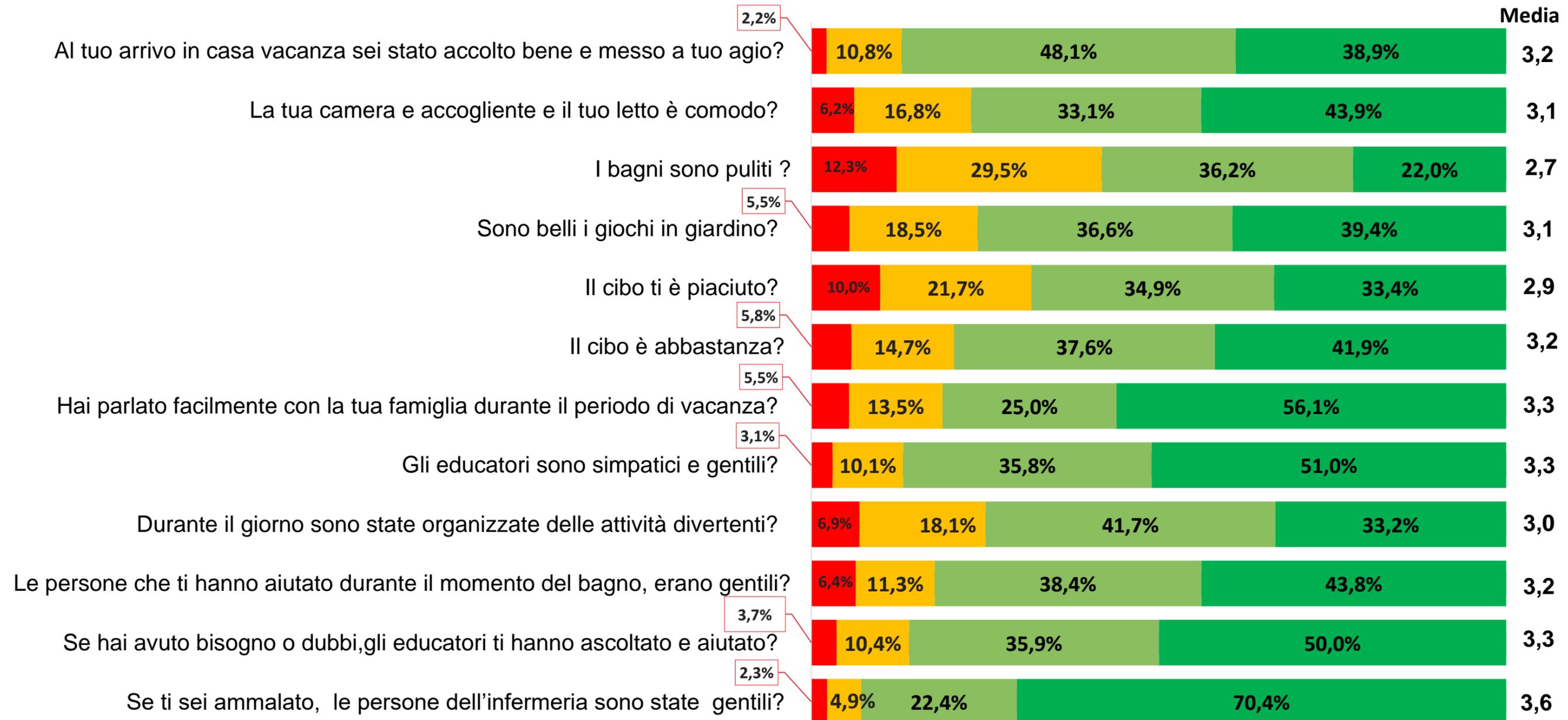
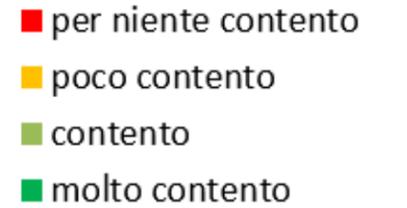


Confronti anni precedenti



Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

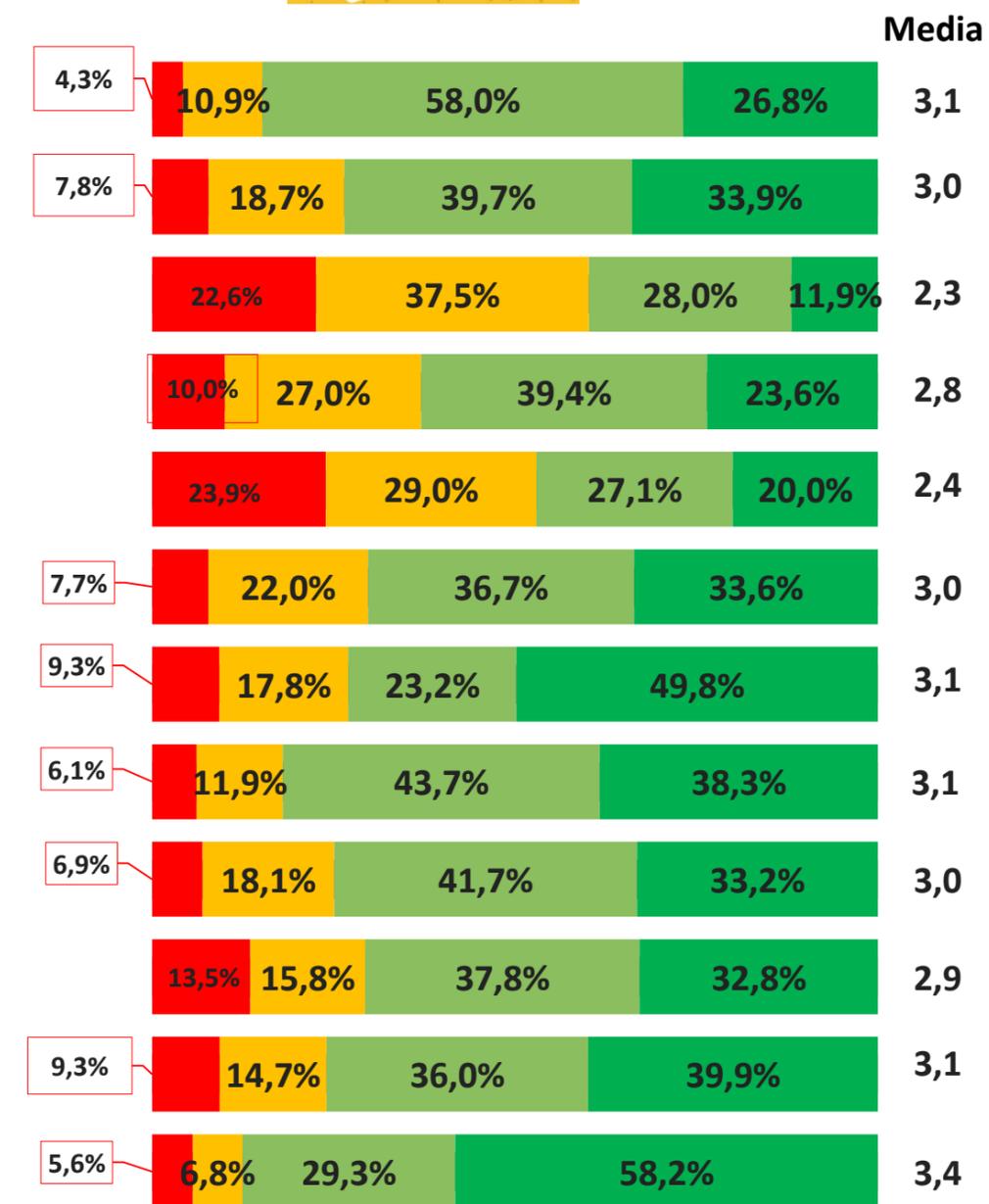
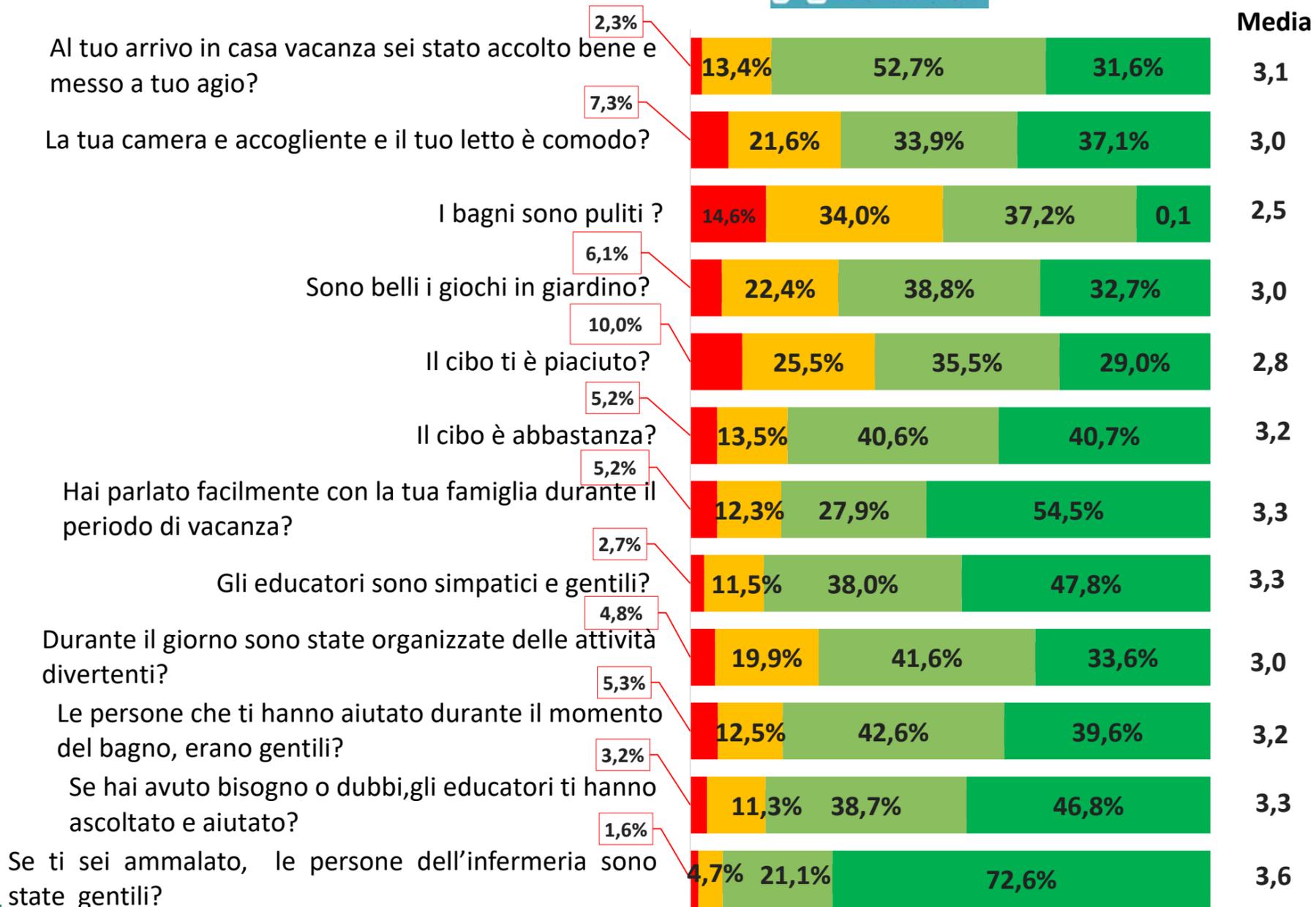
2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa



Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (1/2)

2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa

■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento

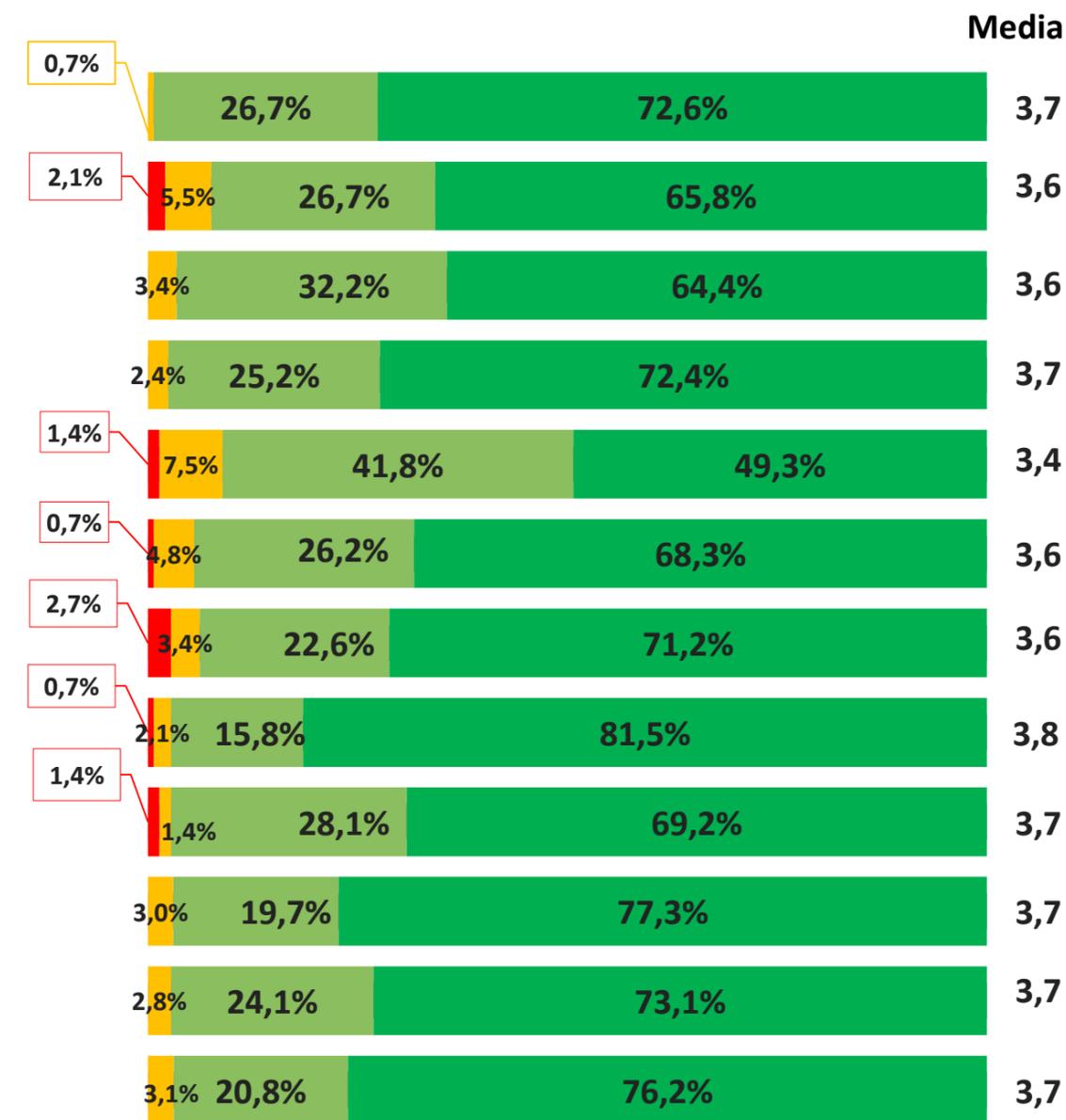
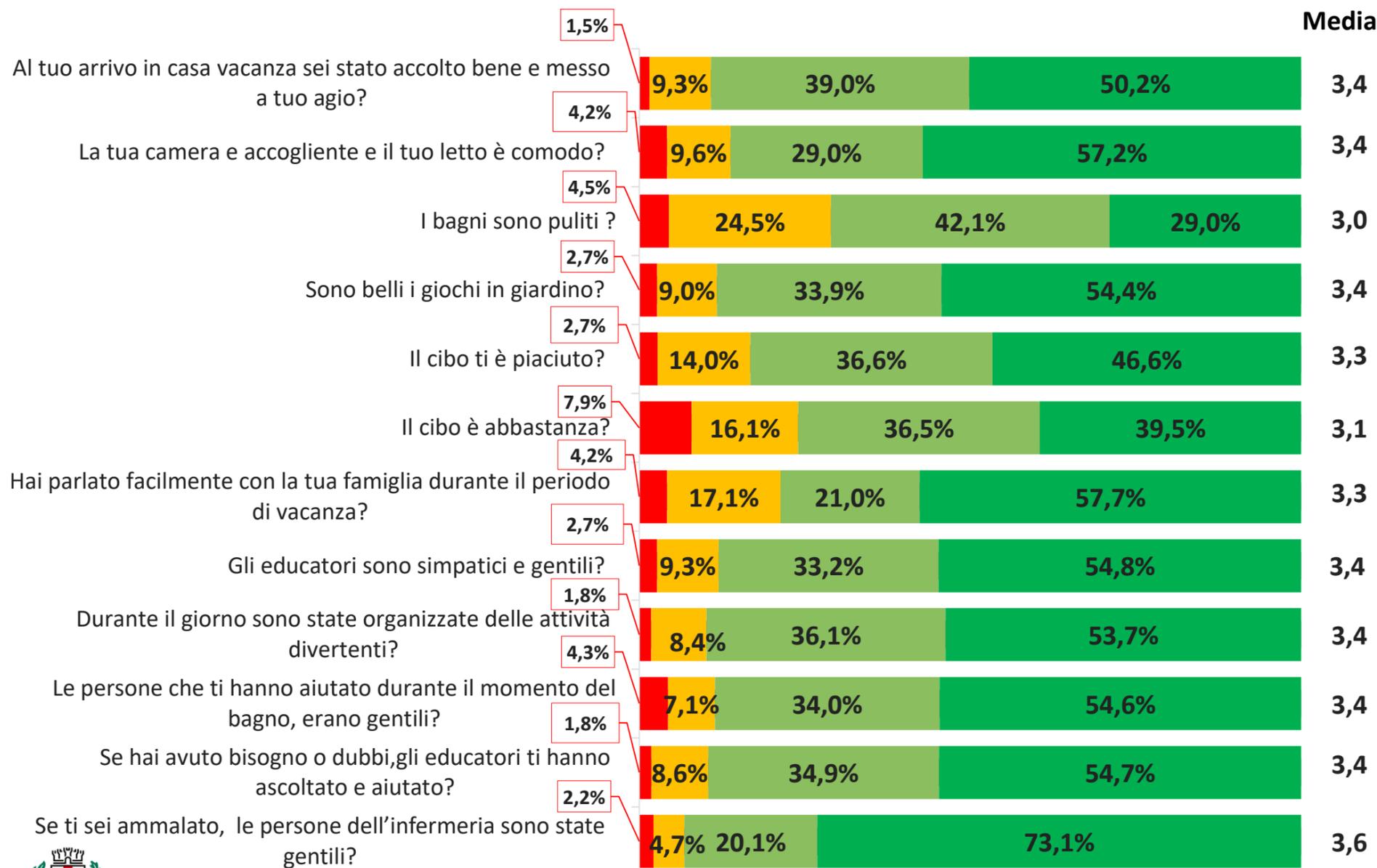


Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case (2/2)

2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa



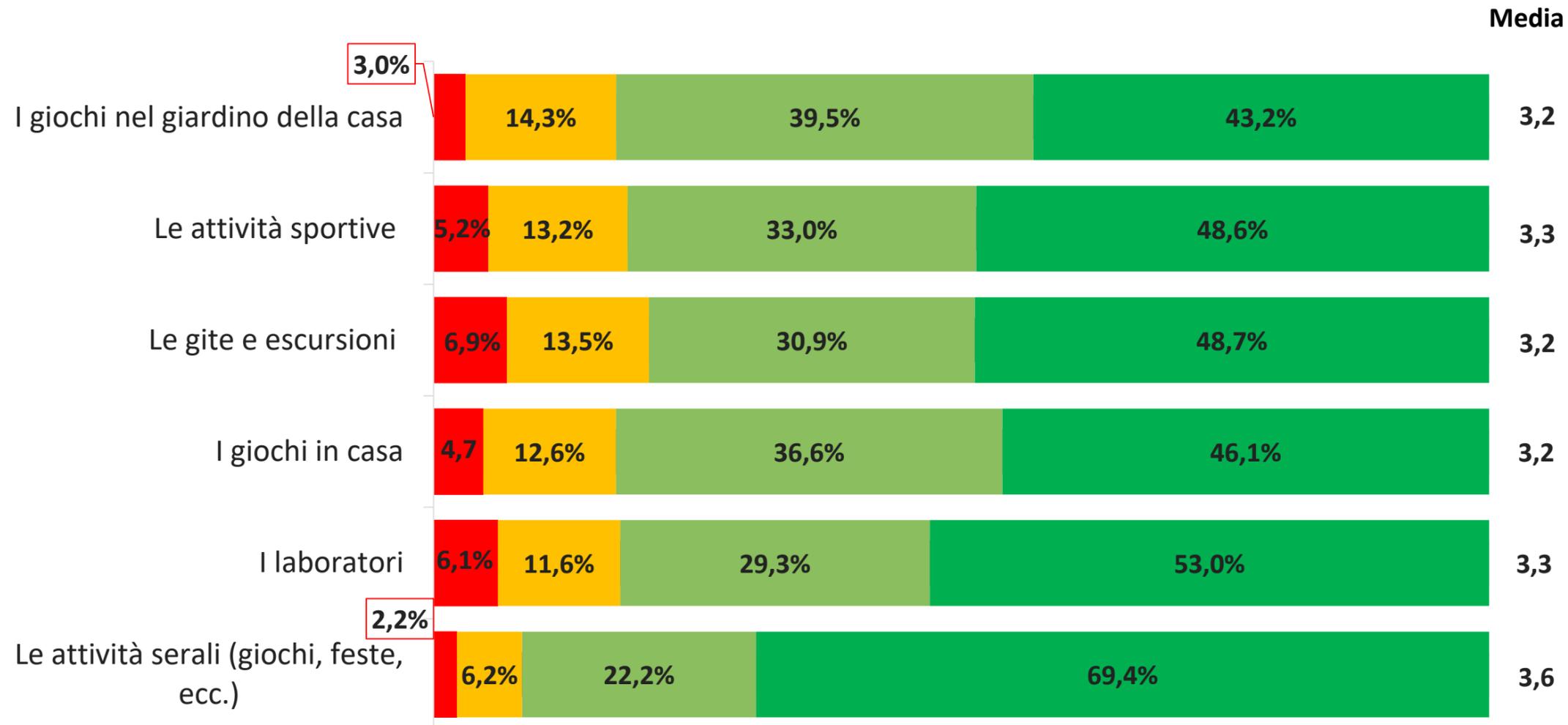
■ per niente contento
 ■ poco contento
 ■ contento
 ■ molto contento



Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo

3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

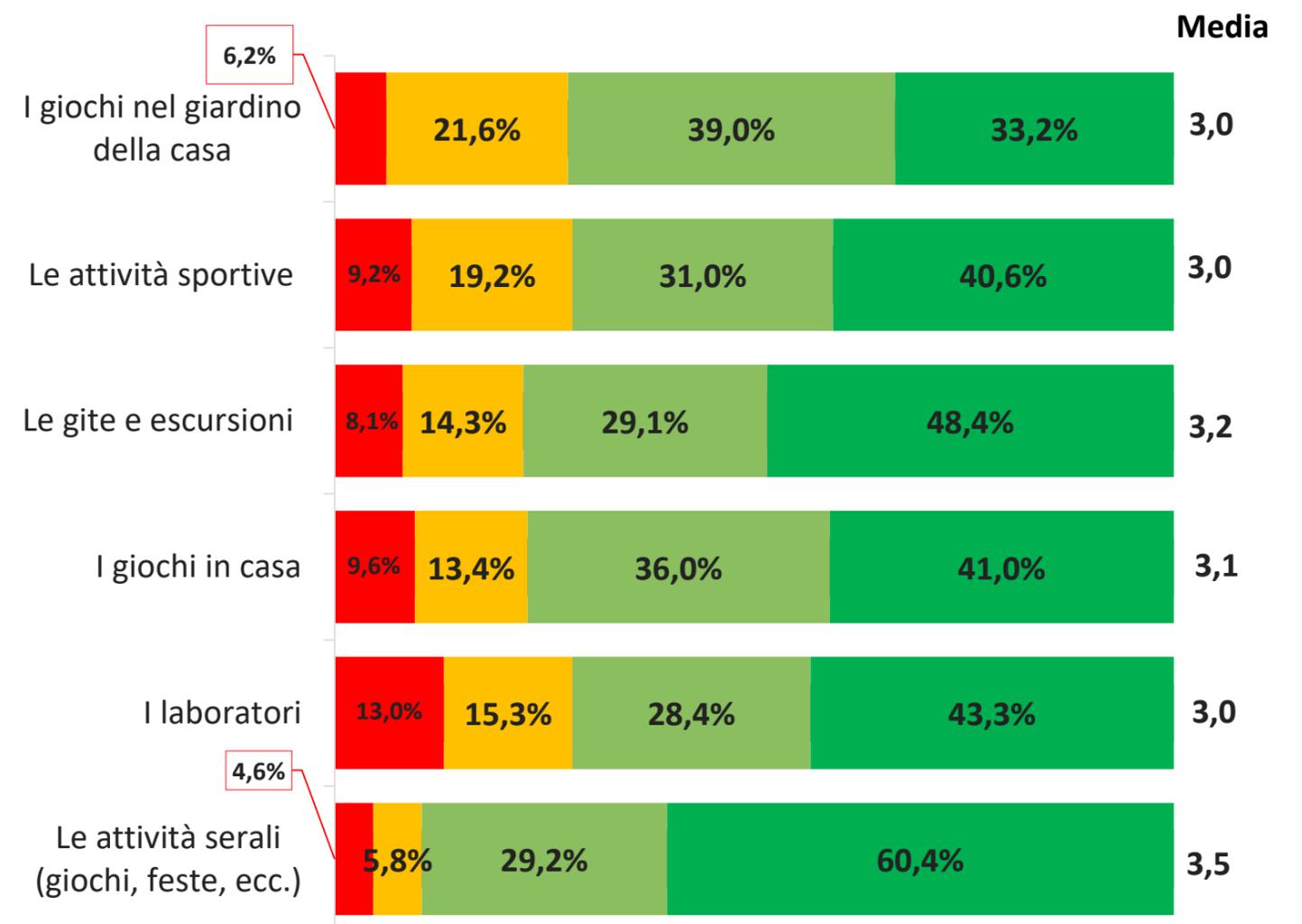
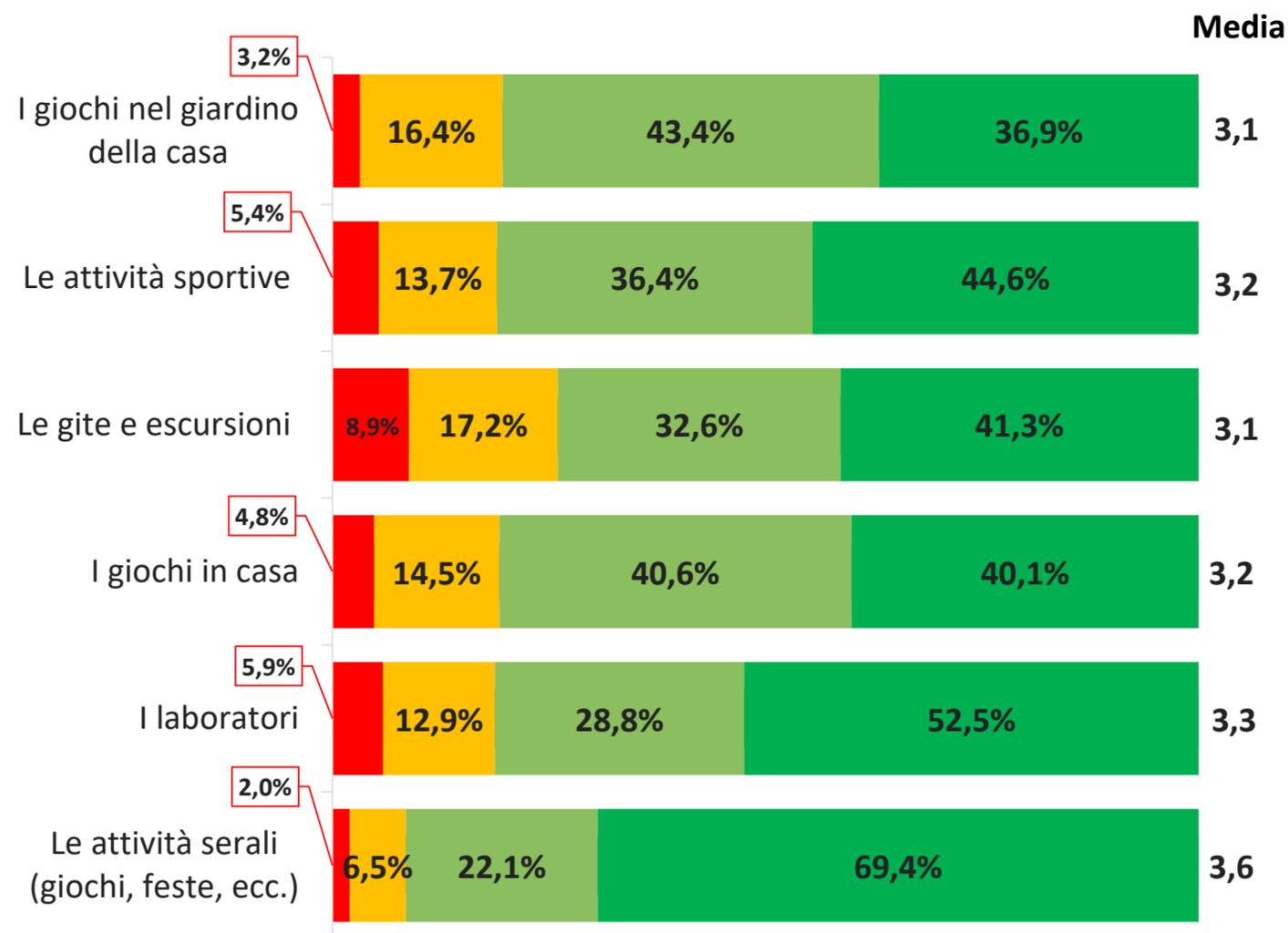
■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento



Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (1/2)

3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

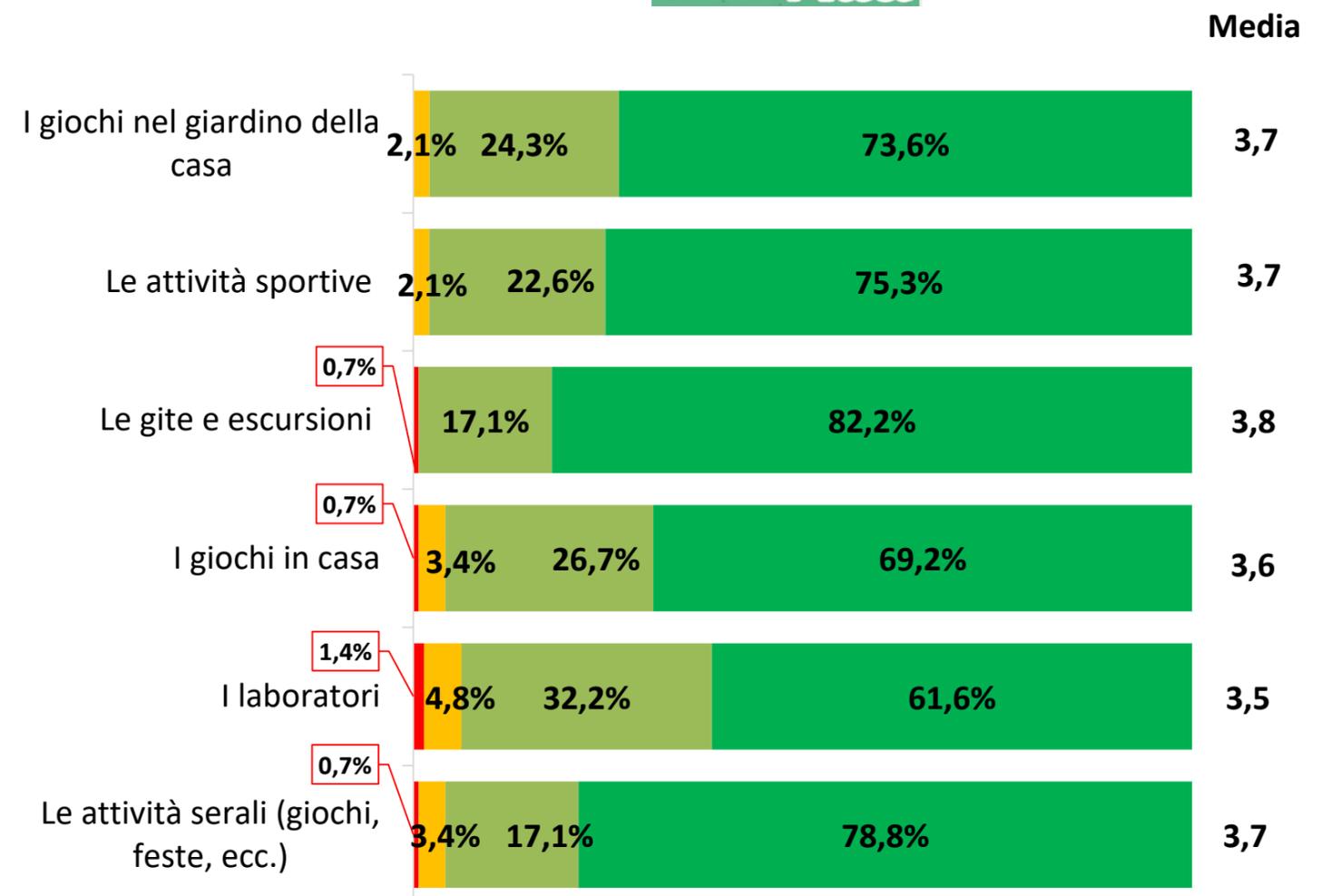
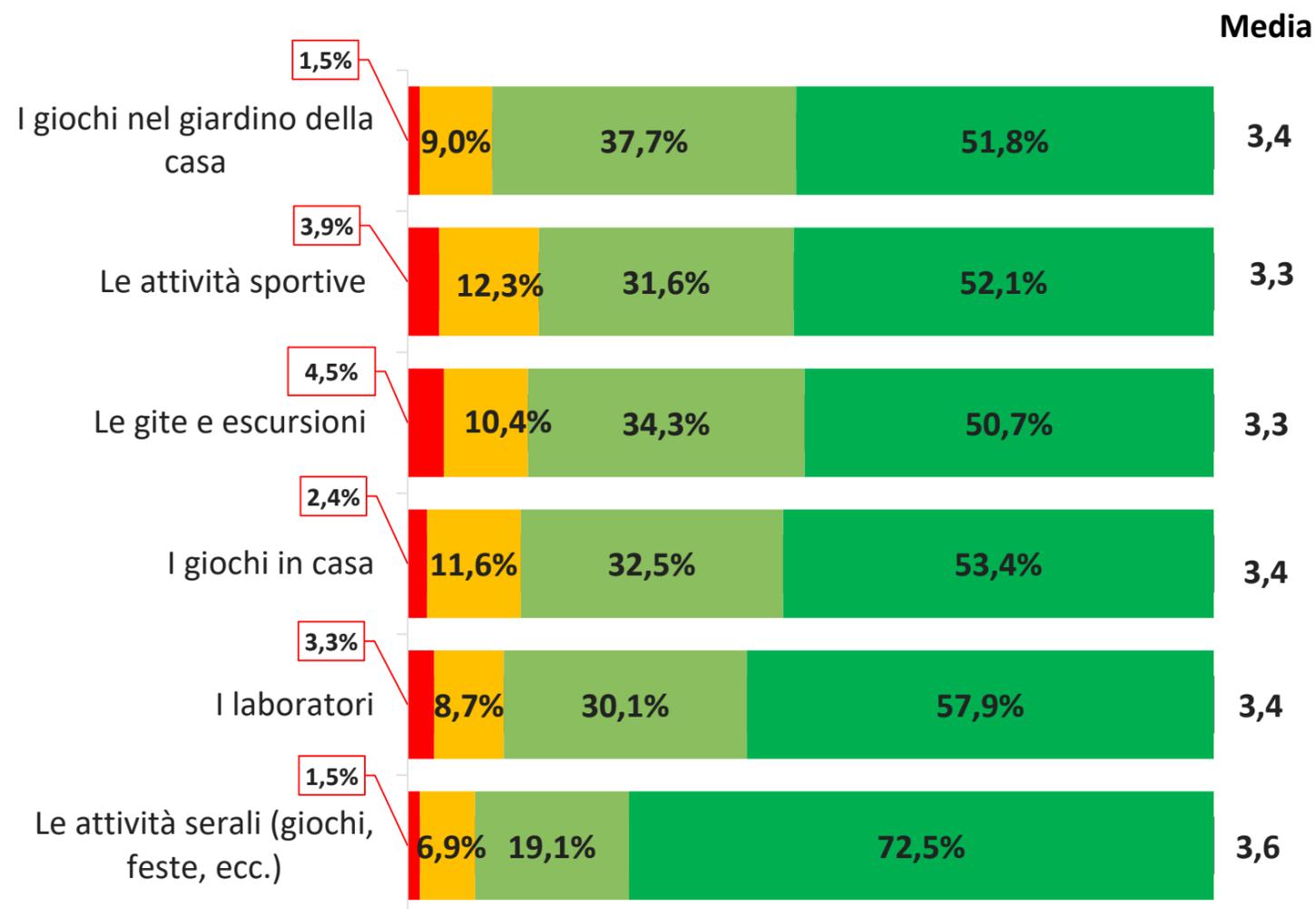
■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento



Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (2/2)

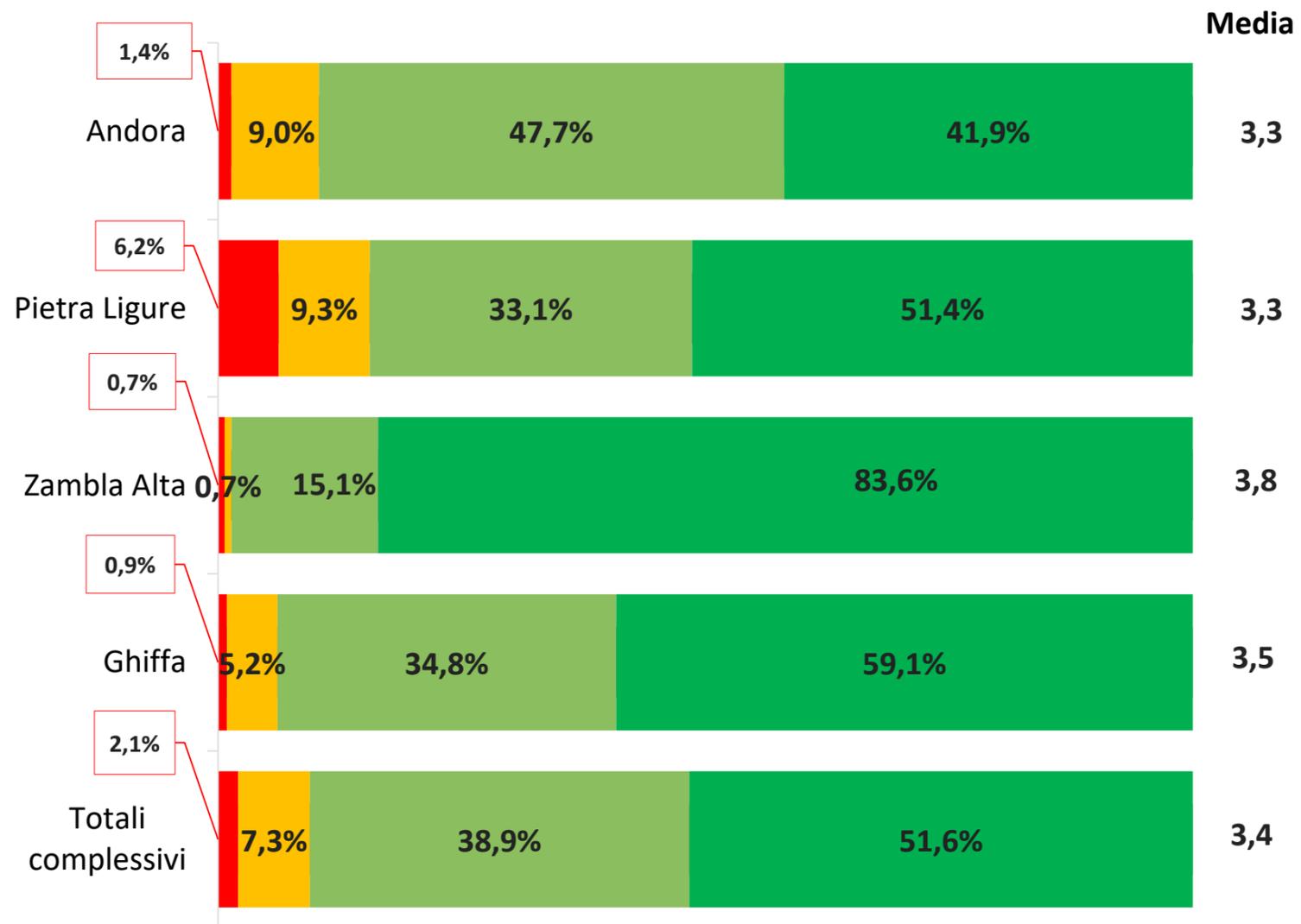
3 Per favore indica quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

■ per niente contento
■ poco contento
■ contento
■ molto contento

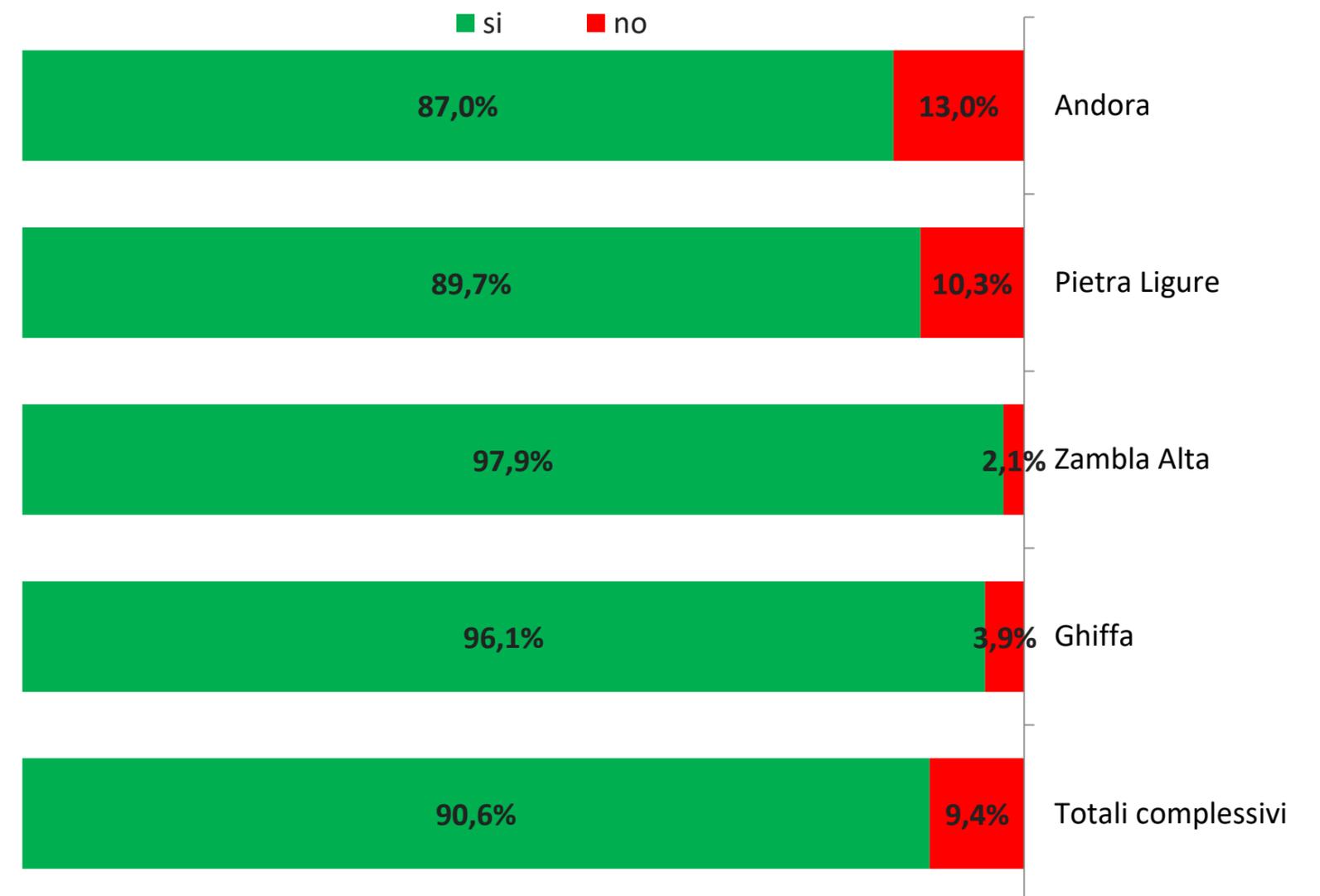


Valutazione complessiva

4 Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?



5 Consigliaresti questa vacanza ad altre bambine/bambini?



Suggerimenti

- 6** Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?
Riportiamo di seguito i principali suggerimenti per ciascuna Casa Vacanza



- Cambiare letti/armadi e pulire i bagni
- Mettere la piscina e l'idromassaggio in giardino
- Mettere più docce
- Migliorare il cibo
- Aggiungere più giochi
- Lasciare più tempo libero per socializzare e più tempo per le telefonate



- Avere più docce e allungare gli sportelli dei bagni
- Mettere le zanzariere
- Andare più al lago
- Fare più cibo e mettere l'amatriciana



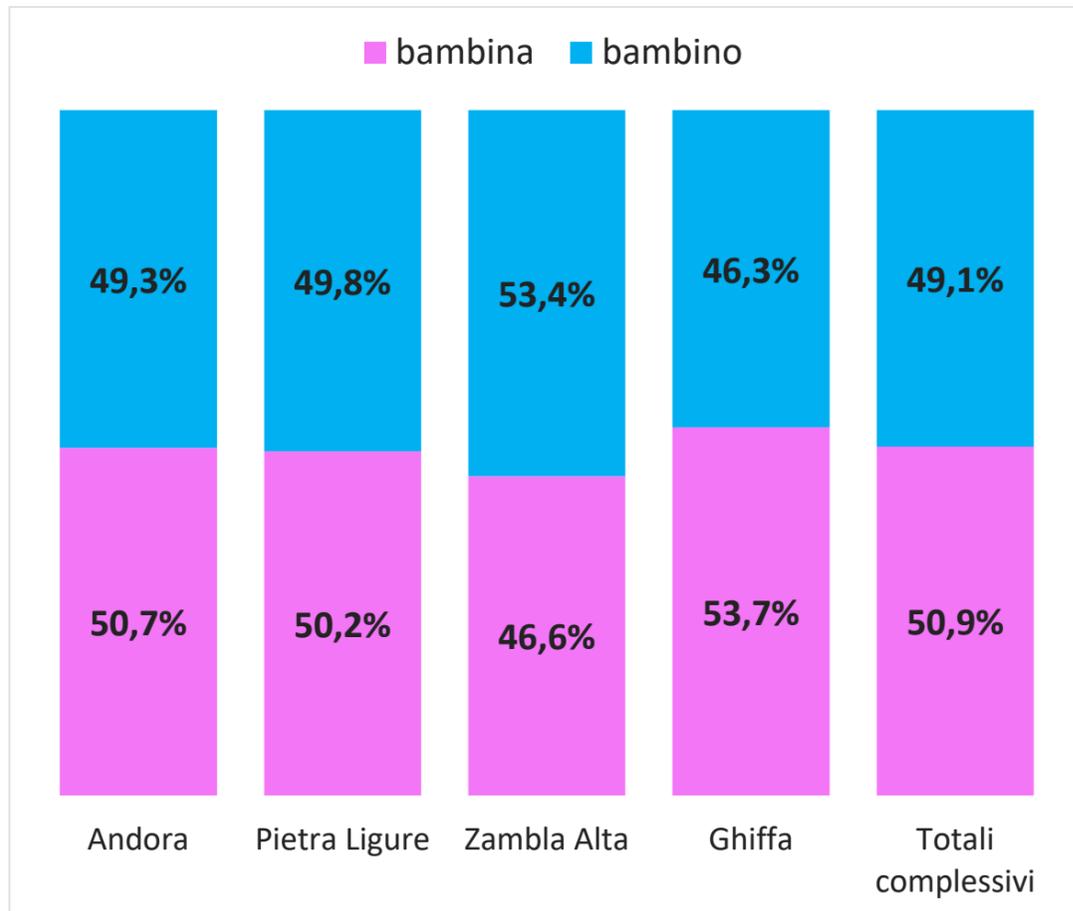
- Migliorate i locali docce
- Ascensori zanzariere ed aria condizionata
- Le porzioni di cibo che anche se non è buono devono essere più abbondanti
- Mettere più giochi da tavolo a disposizione



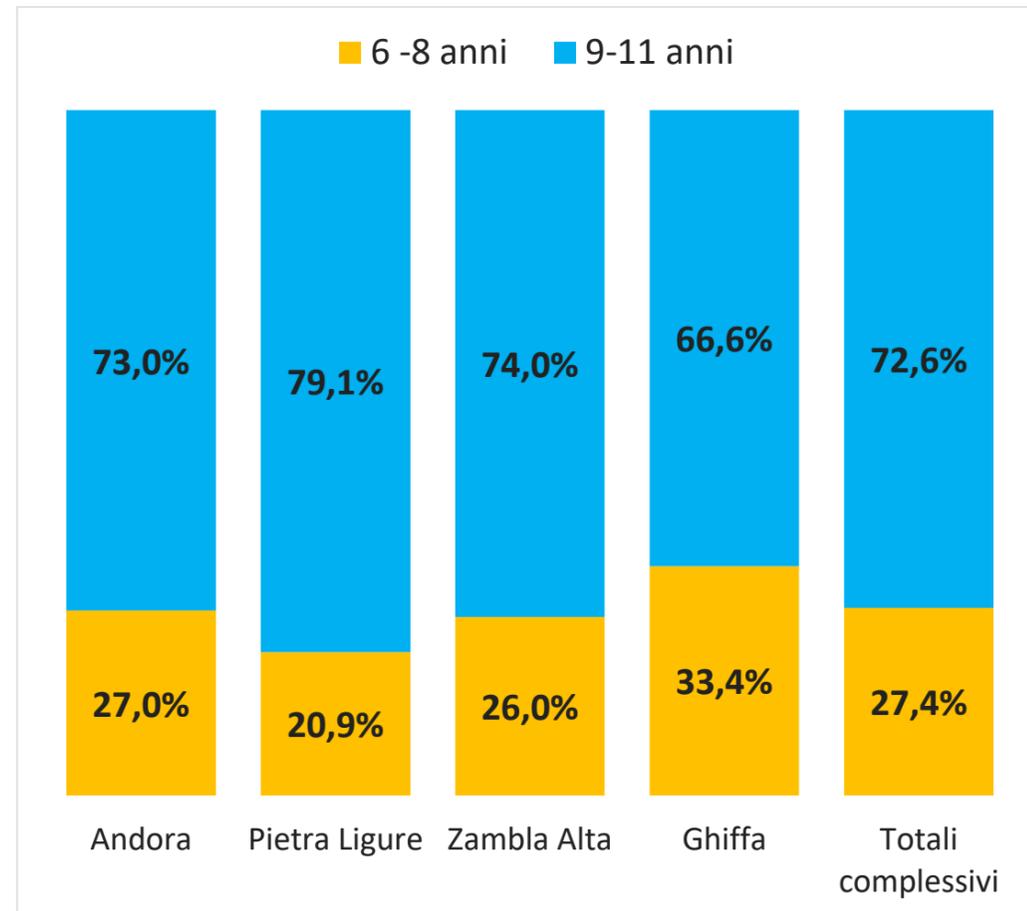
- Fare più stanze per accogliere più bambini
- Potreste fare le porte della doccia che si chiudono non a chiave ma che si chiudono
- Migliorerei il cibo togliendo il tortino di verdure
- Istruttori più attenti alle richieste dei bambini più giochi sia in sala giochi che al campo
- Avere più tempo per i telefoni (tipo mezz'ora)

Per presentarti

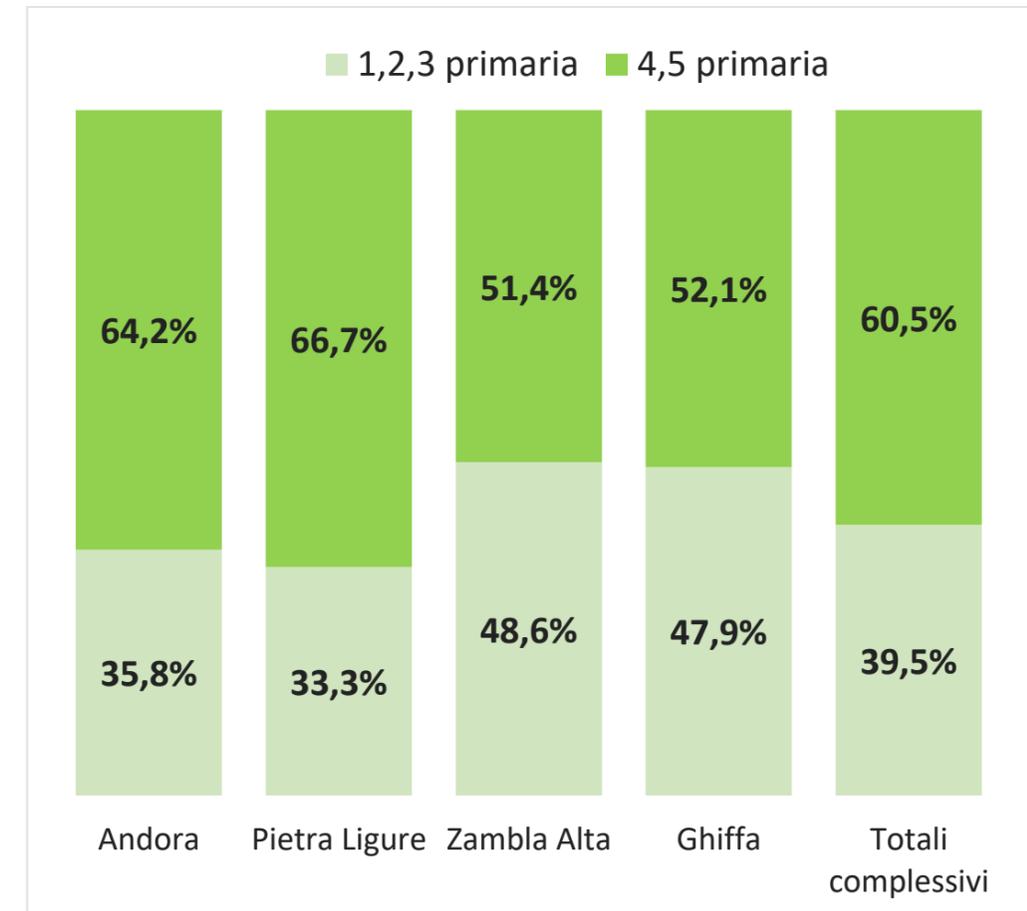
7 Sei un bambino o una bambina?



8 Quanti anni hai?

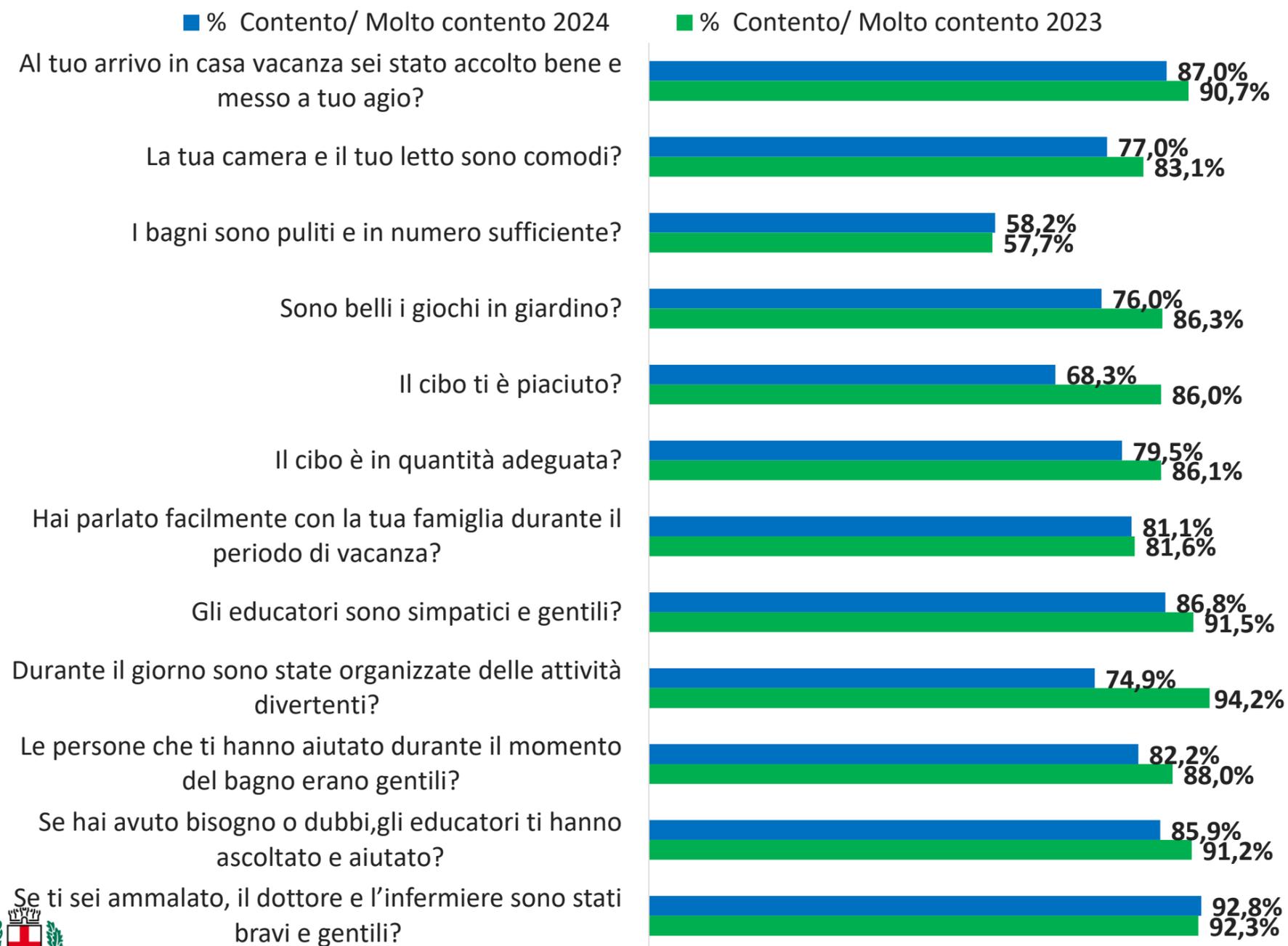


9 Che classi hai frequentato?

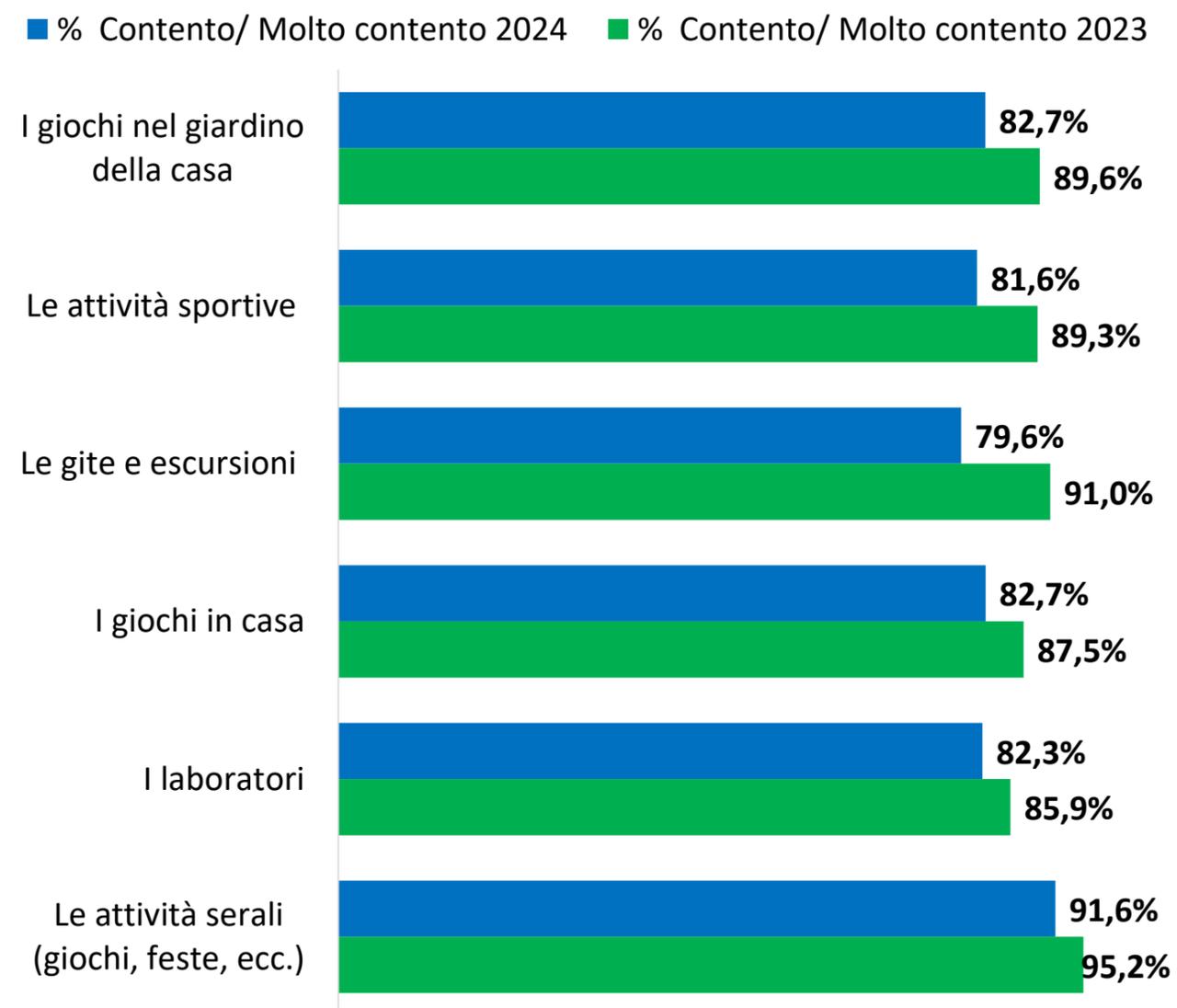


Confronto valutazione 2024-2023 – Campione complessivo

Valutazione servizio e Casa Vacanza



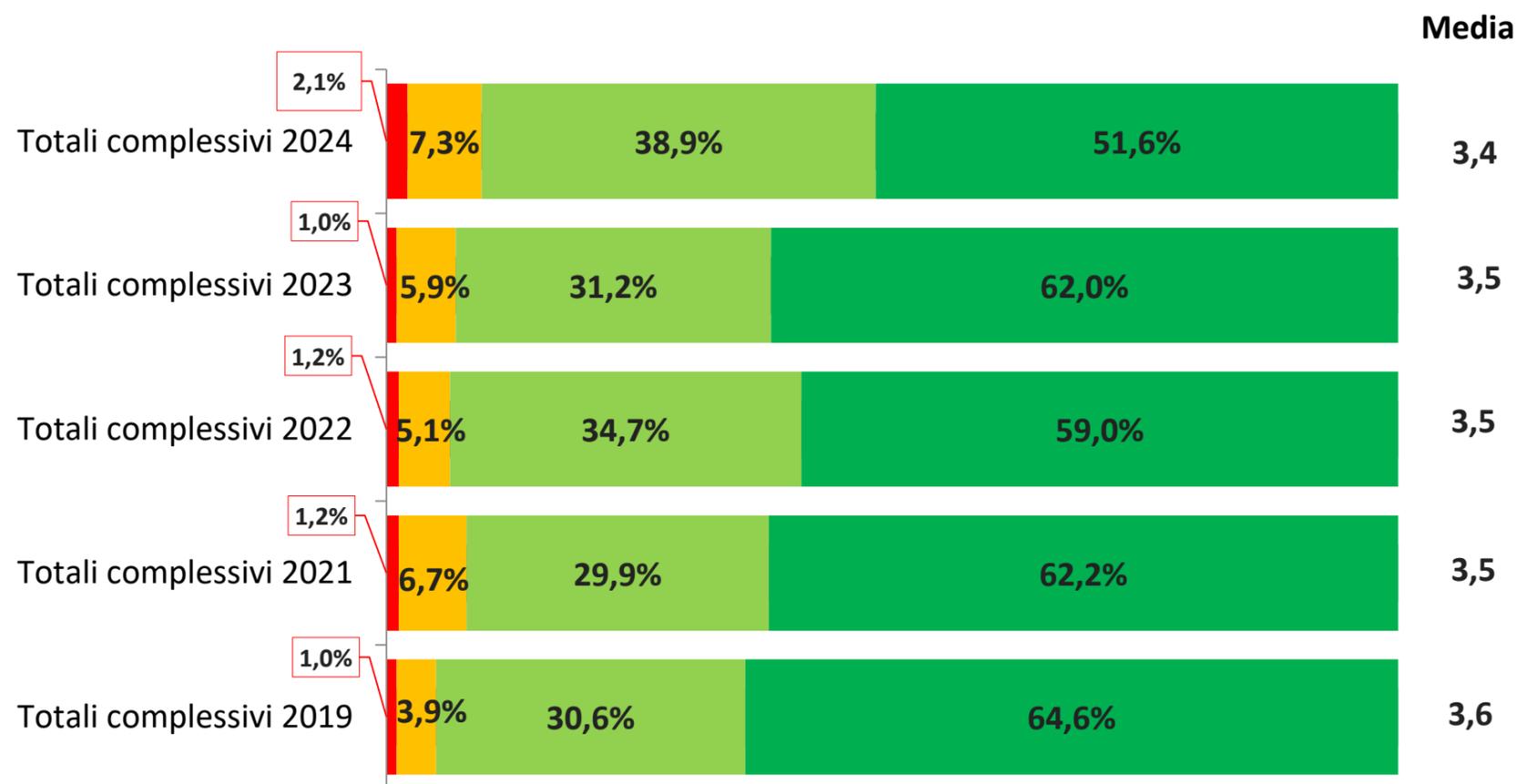
Gradimento delle attività organizzate



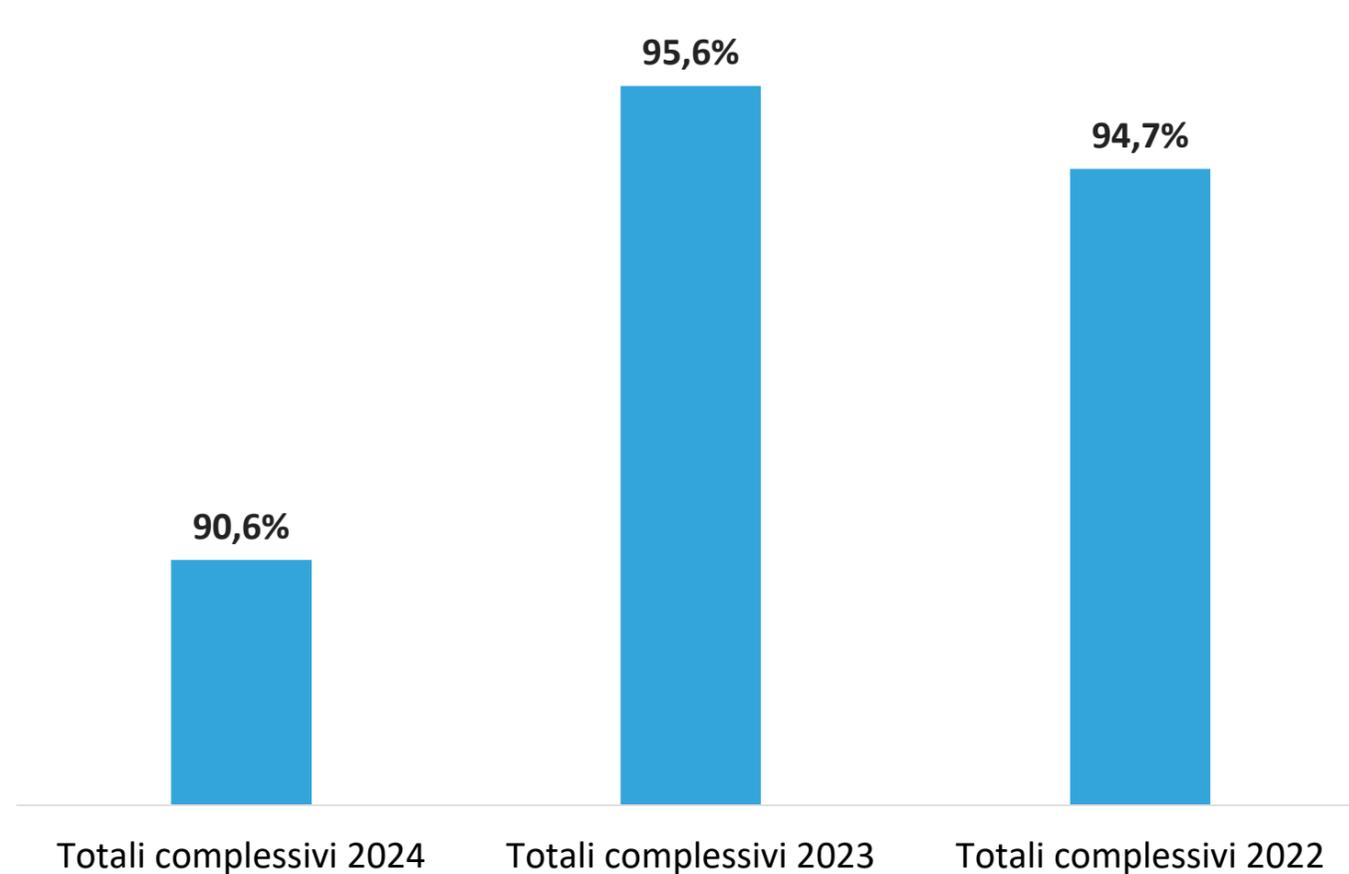
Valutazione complessiva: serie storica 2022-2024

Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?

■ per niente contento
 ■ poco contento
 ■ contento
 ■ molto contento



Consigliaresti ad altre bambine/bambini questa vacanza (% sì) ?



5. RAGAZZI SCUOLA SECONDARIA DI 1°GRADO



Il questionario

FREQUENZA

➤ È la prima volta che fai una vacanza?

➤ È la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA VACANZA

➤ Ti chiediamo ora di indicare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

➤ Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

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

➤ Consigliaresti questa vacanza ad altre ragazze/ragazzi?

➤ Pensi che questa esperienza ti abbia fatto crescere?

➤ Se la risposta è Sì, , ci puoi dire in cosa pensi di essere cambiato in queste settimane di soggiorno

SUGGERIMENTI

➤ Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?

PER PRESENTARTI

➤ Sei una ragazza o un ragazzo ?

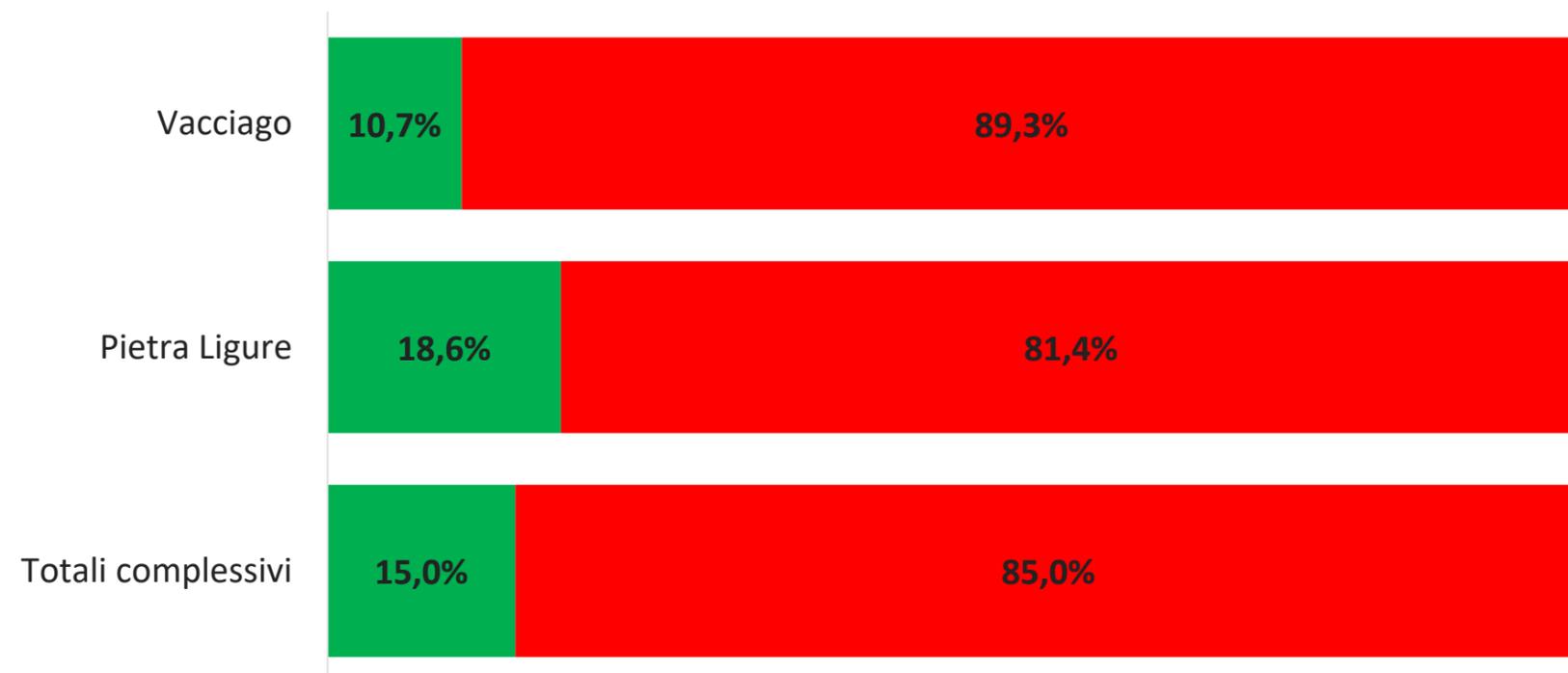
➤ Quanti anni hai?

➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

Frequenza

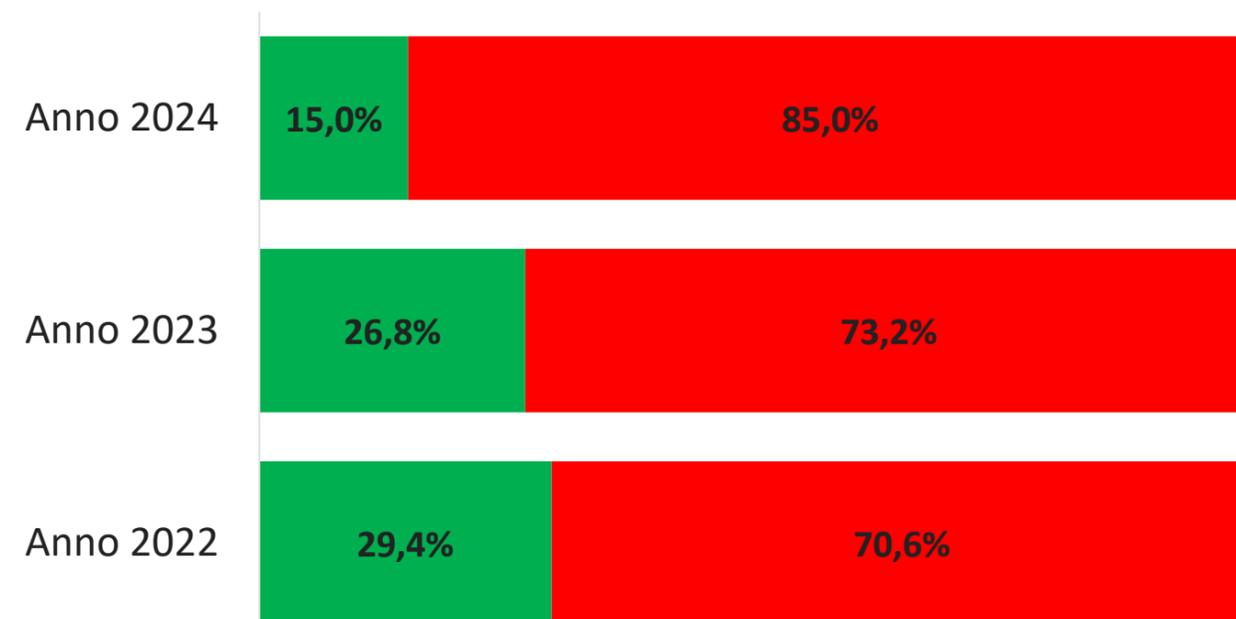
1 È la prima volta che fai una vacanza da solo?

■ si ■ no



Confronto con anni precedenti

■ si ■ no



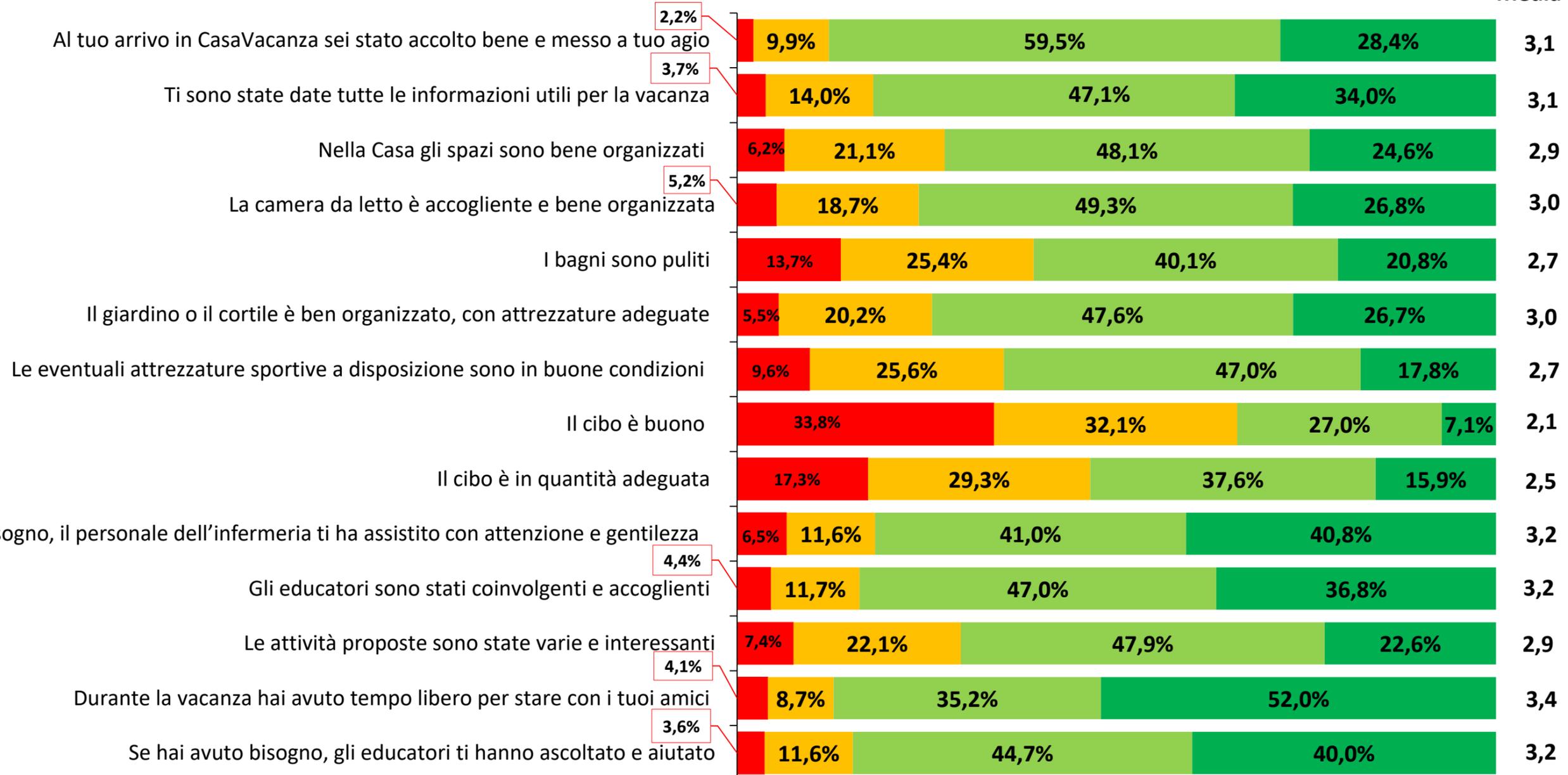
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

2

Ti chiediamo ora di dare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

- Per niente d'accordo
- Poco d'accordo
- D'accordo
- Molto d'accordo

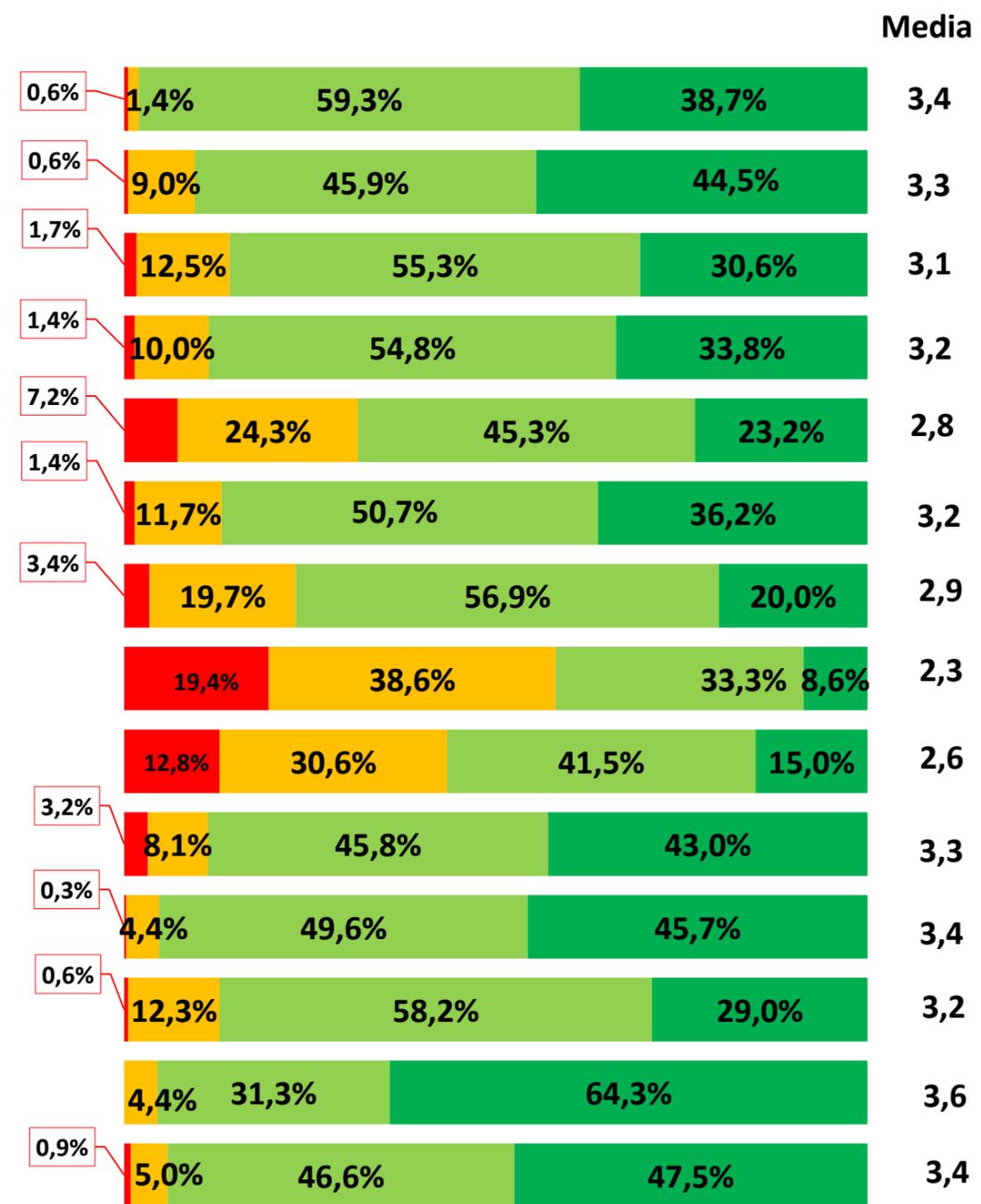
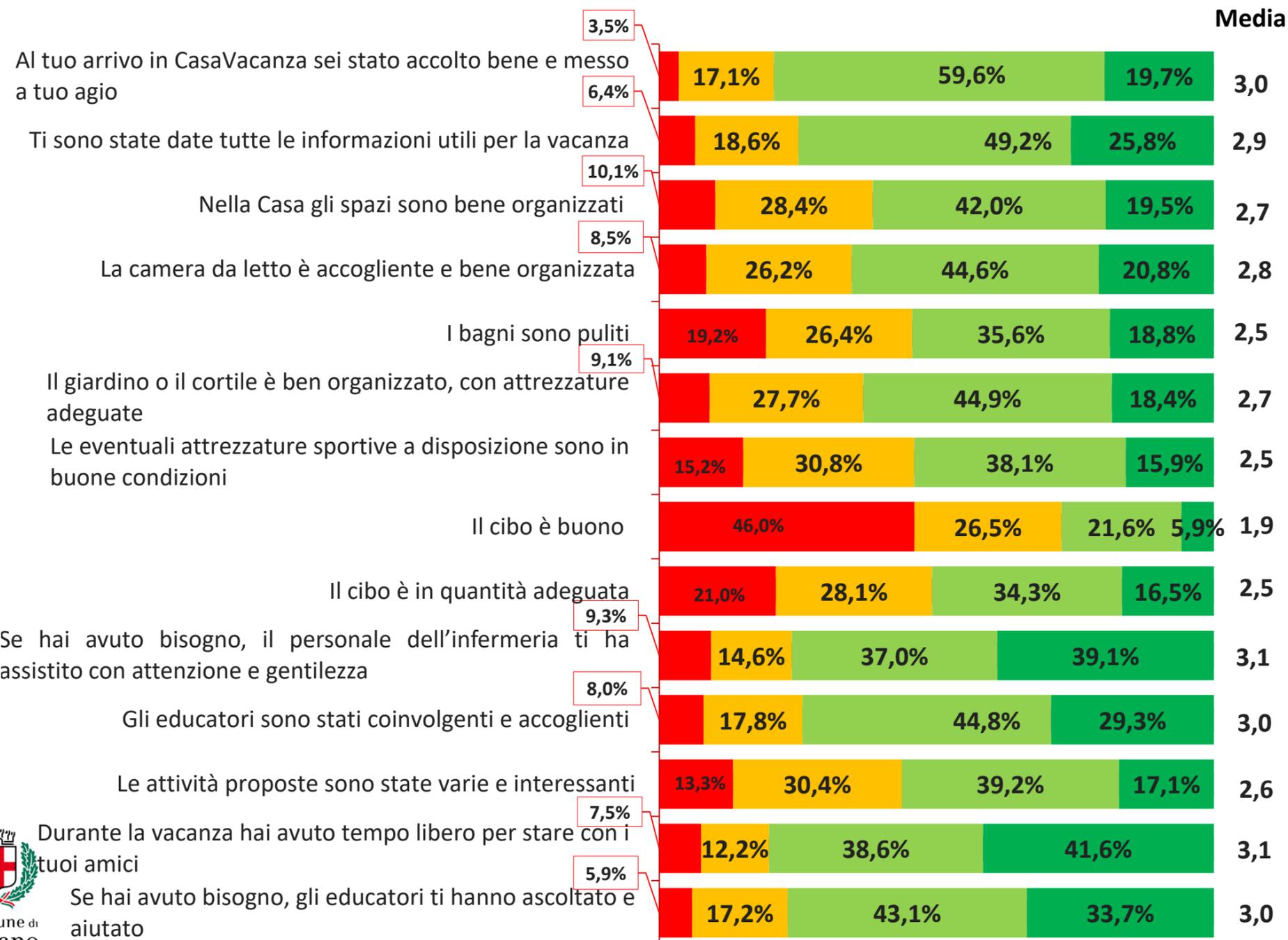
Media



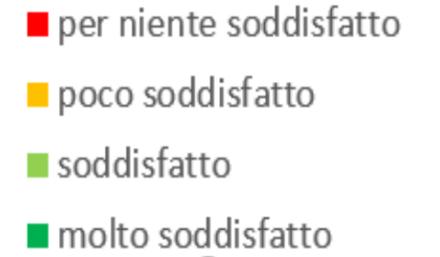
Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case

2 Ti chiediamo ora di dare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

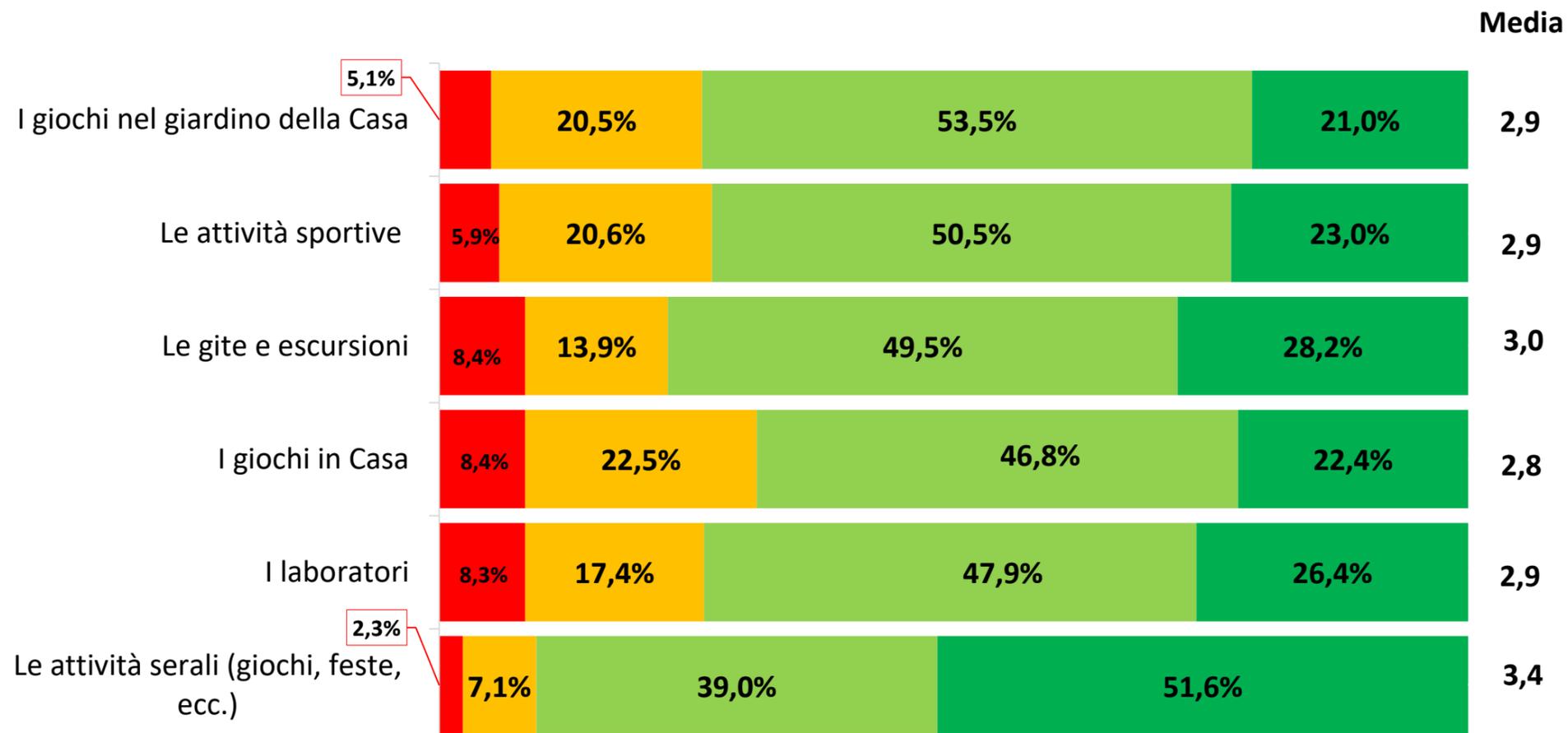
■ Per niente d'accordo
 ■ Poco d'accordo
 ■ D'accordo
 ■ Molto d'accordo



Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo



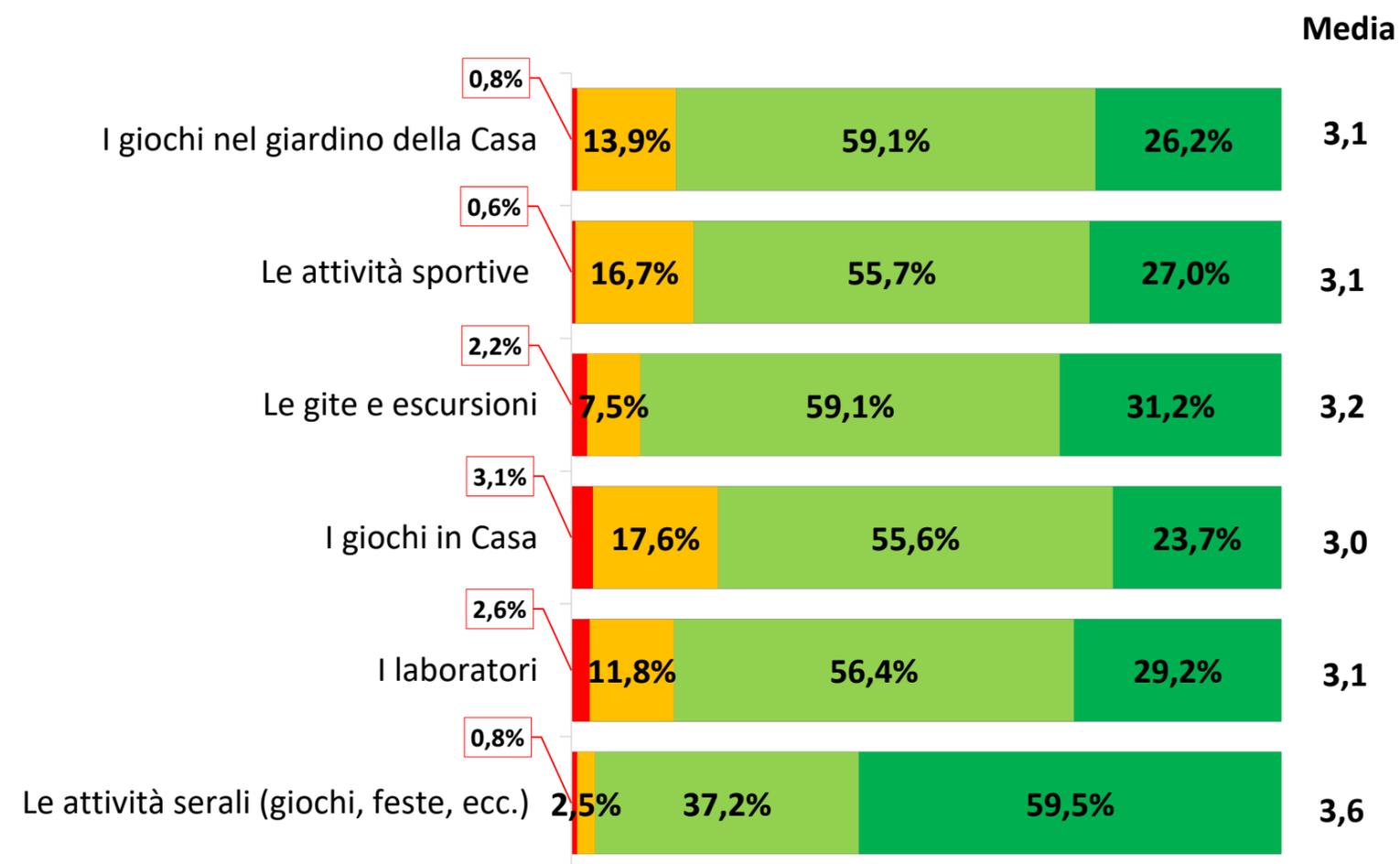
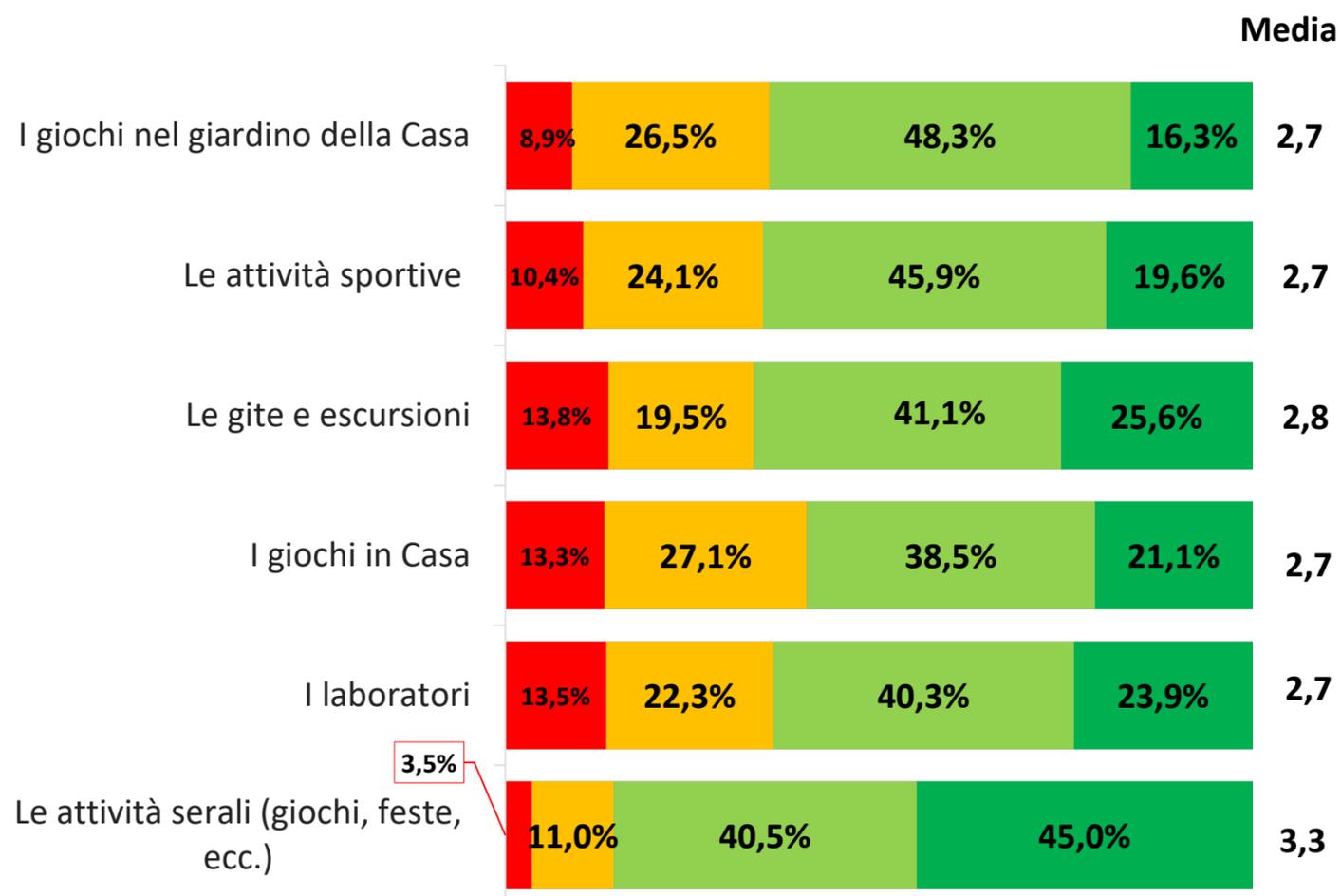
3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa



Valutazione delle attività organizzate – risultati per Case

3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto

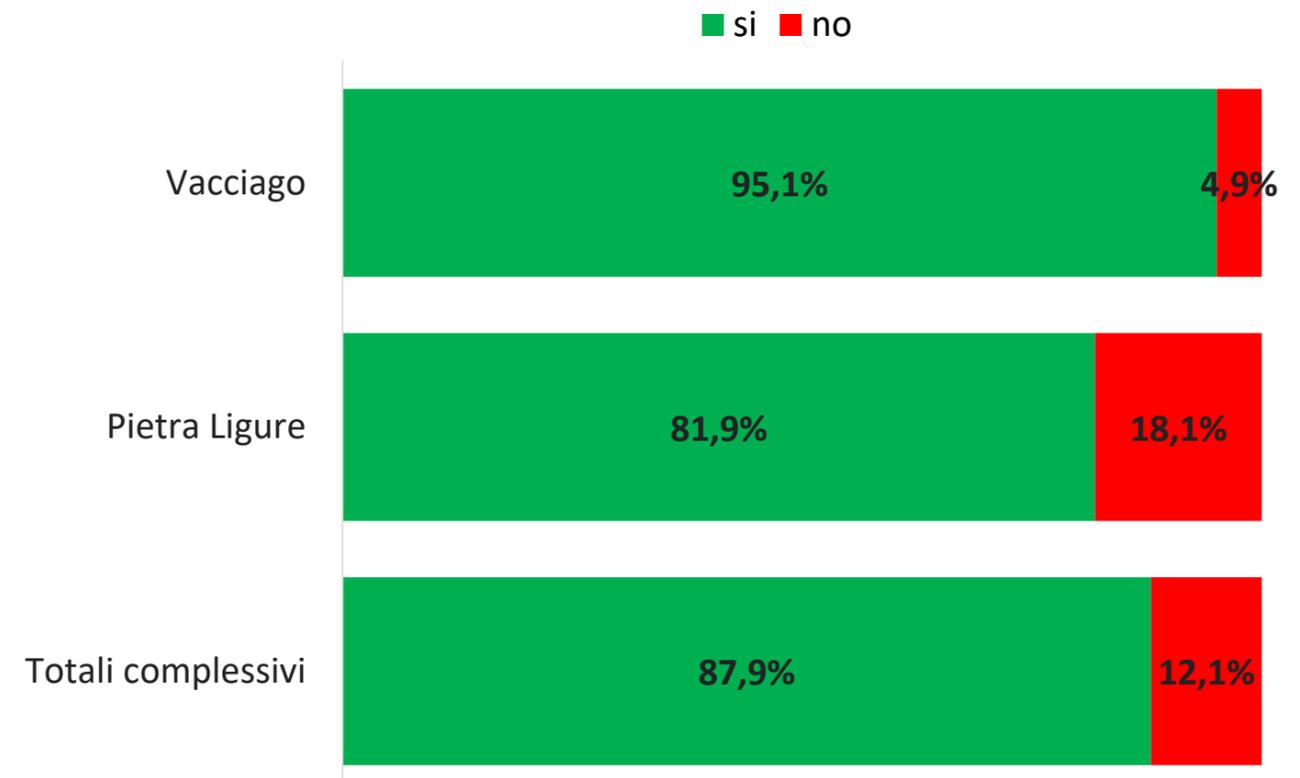


Valutazione complessiva

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

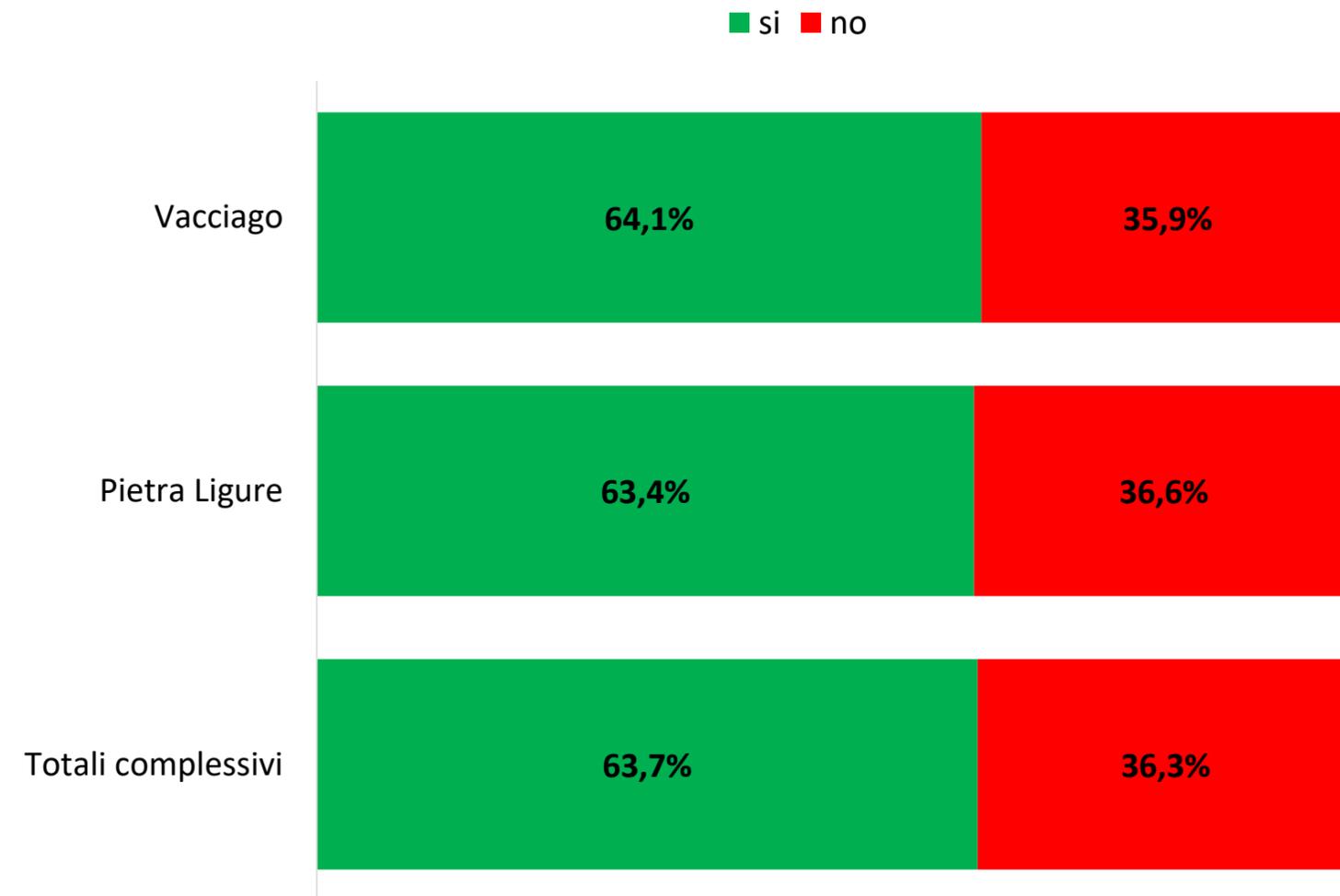


5 Consigliaresti questa vacanza ad altre ragazze/ragazzi?



Valutazione complessiva

4 Pensi che questa esperienza ti abbia fatto crescere?



I ragazzi hanno potuto integrare la propria risposta con commenti a testo libero che sono stati trasmessi ai responsabili del Servizio

Suggerimenti

- 5** Hai un suggerimento o un consiglio da dare per migliorare il servizio?
Riportiamo di seguito i principali suggerimenti per ciascuna Casa Vacanza



- Organizzazione più funzionale (sono saltate molte attività ed esempio *orientering*)
- Migliorare i bagni
- Valutare un piano B in caso di imprevisti
- Migliorare il cibo ed il servizio ai tavoli
- Maschi e femmine dovrebbero stare insieme sempre
- Usare il telefono anche con i maschi ed in orari più decenti

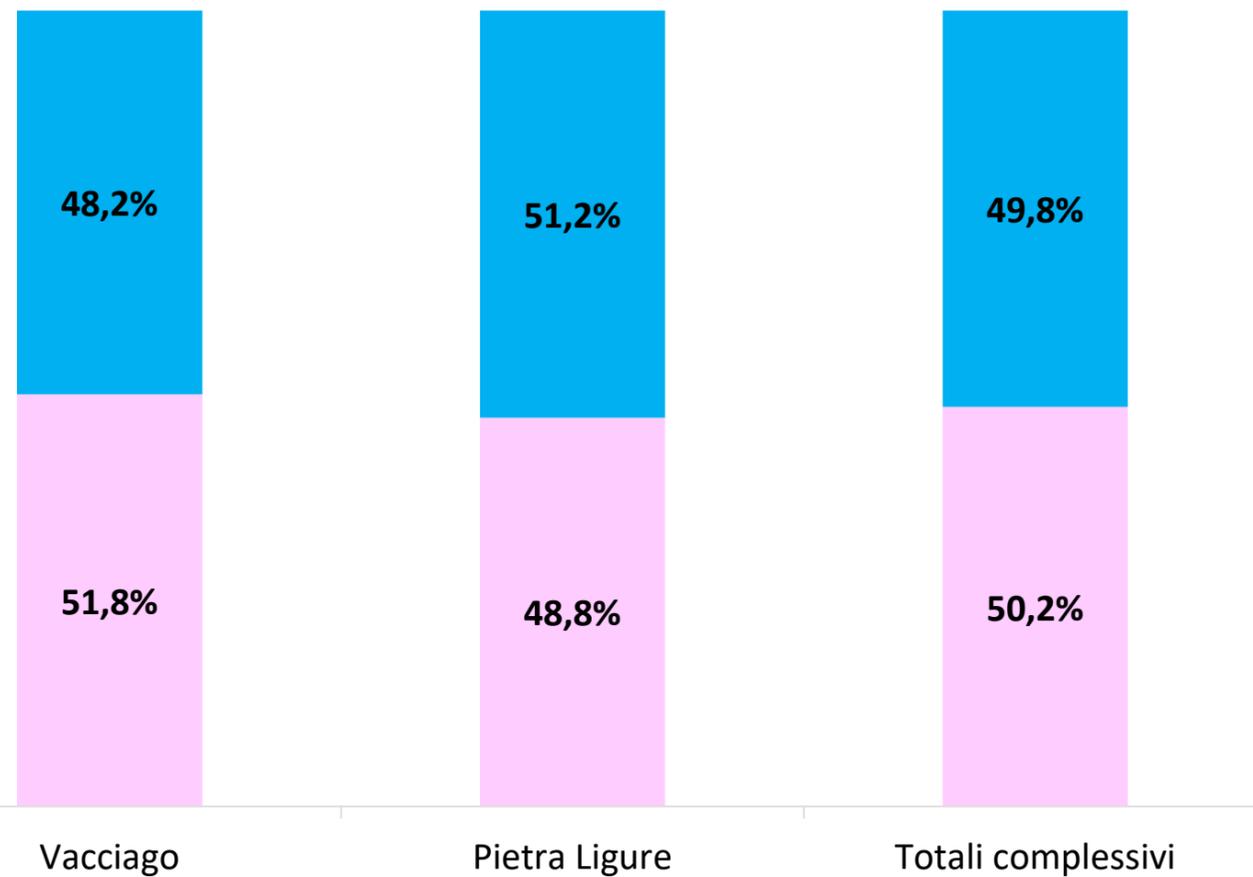


- Palloni nuovi
- Più tempo per il telefono
- Più volte la piscina
- Variare il cibo e più cibo a colazione
- Richiesta di una maggiore pulizia e attrezzatura dei bagni, più docce
- Più organizzazione (nelle attività, nei turni per il pranzo)

Per presentarti

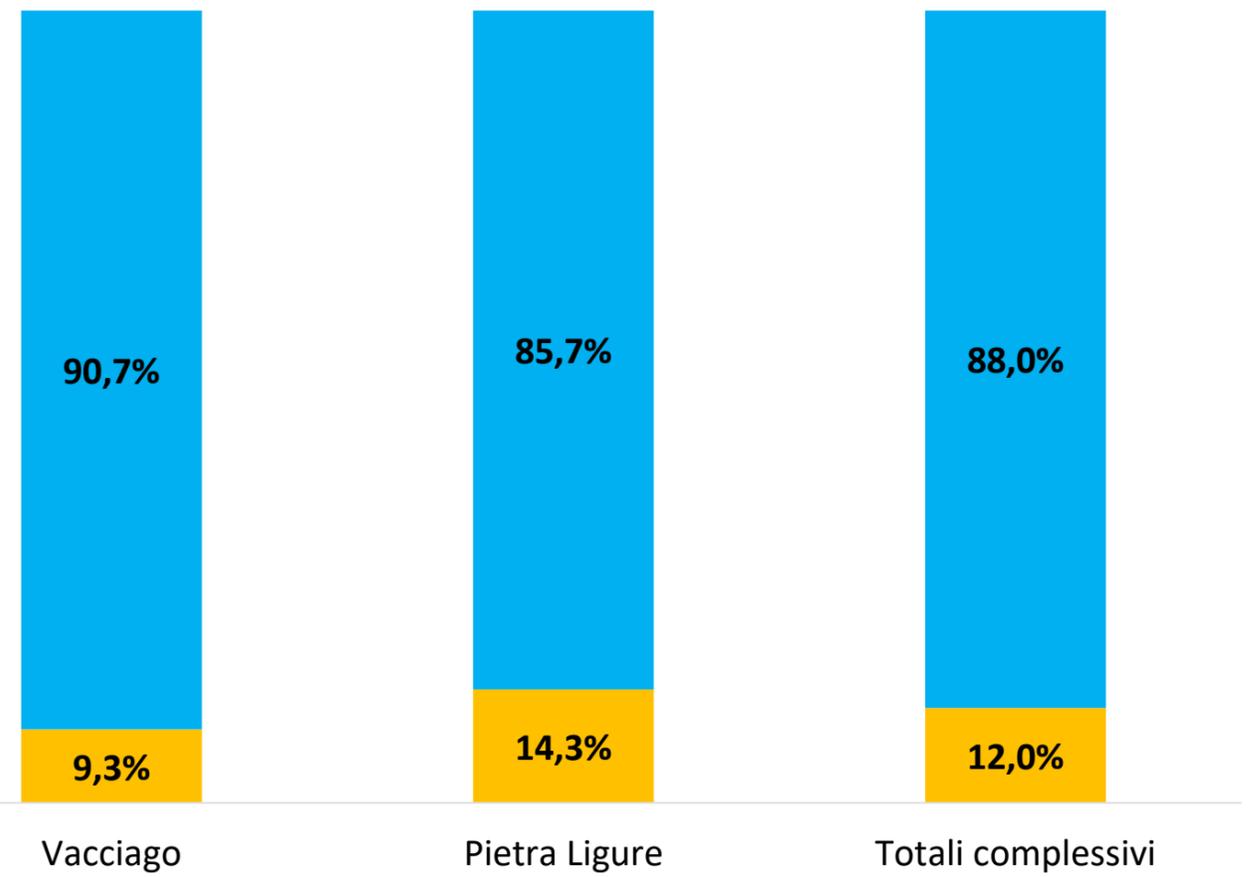
6 Sei un ragazza o un ragazzo?

ragazza ragazzo



7 Quanti anni hai?

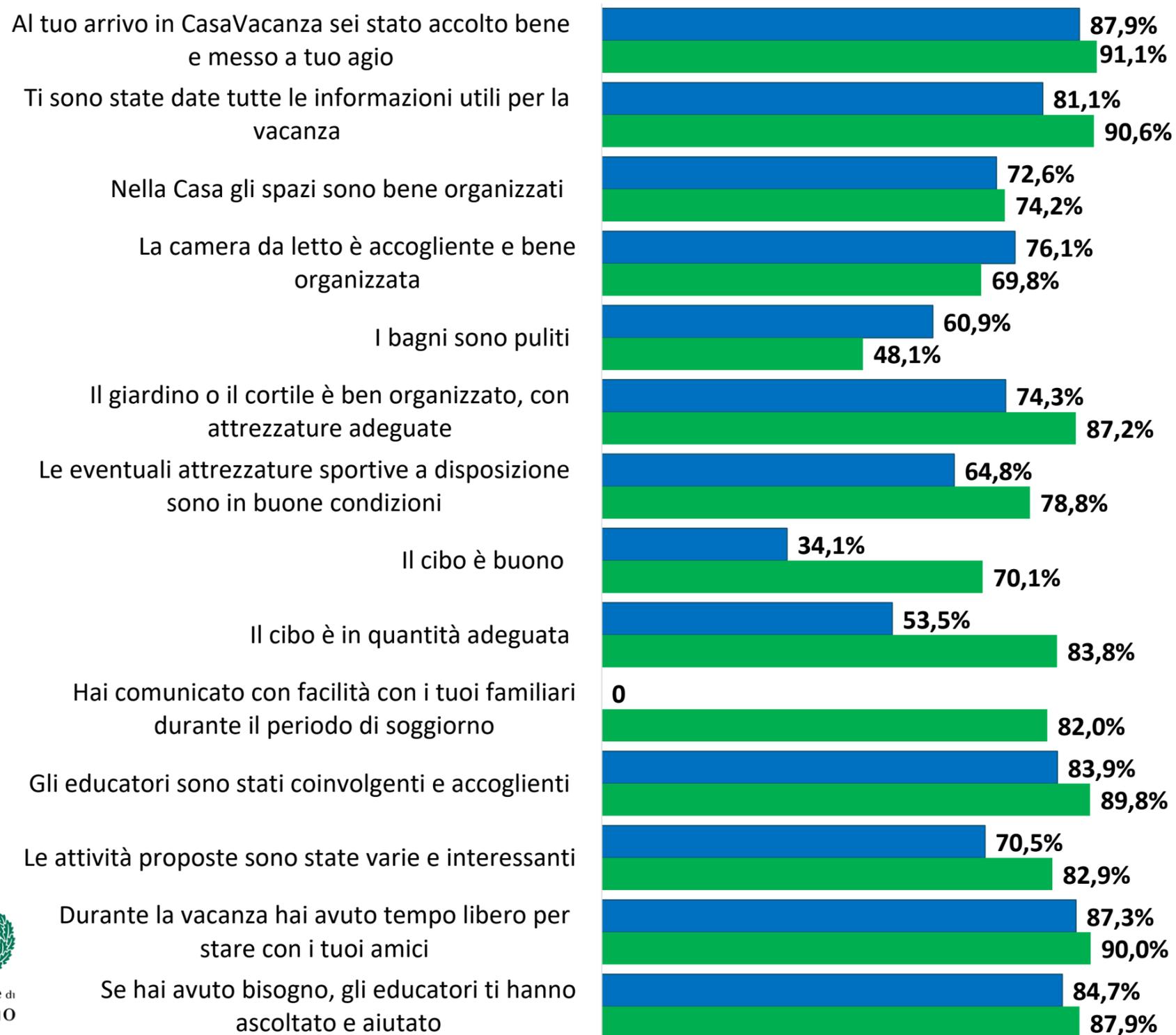
10-11 anni 12-14 anni



Confronto 2024-2023 – Campione complessivo

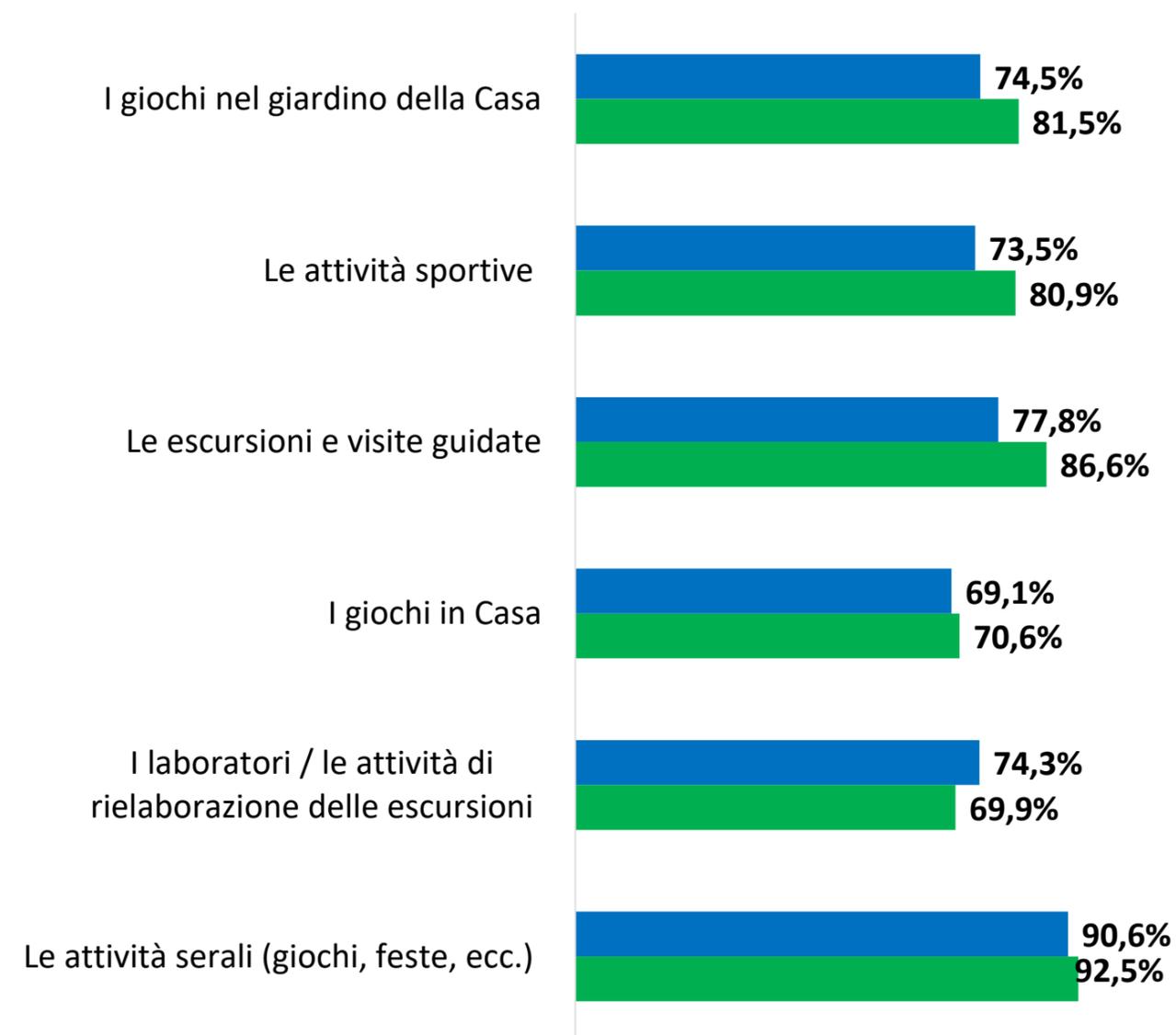
Valutazione servizio e Casa Vacanza

■ % d'accordo / molto d'accordo 2024 ■ % d'accordo / molto d'accordo 2023



Gradimento delle attività organizzate

■ % d'accordo / molto d'accordo 2024 ■ % soddisfatto / molto soddisfatto 2023



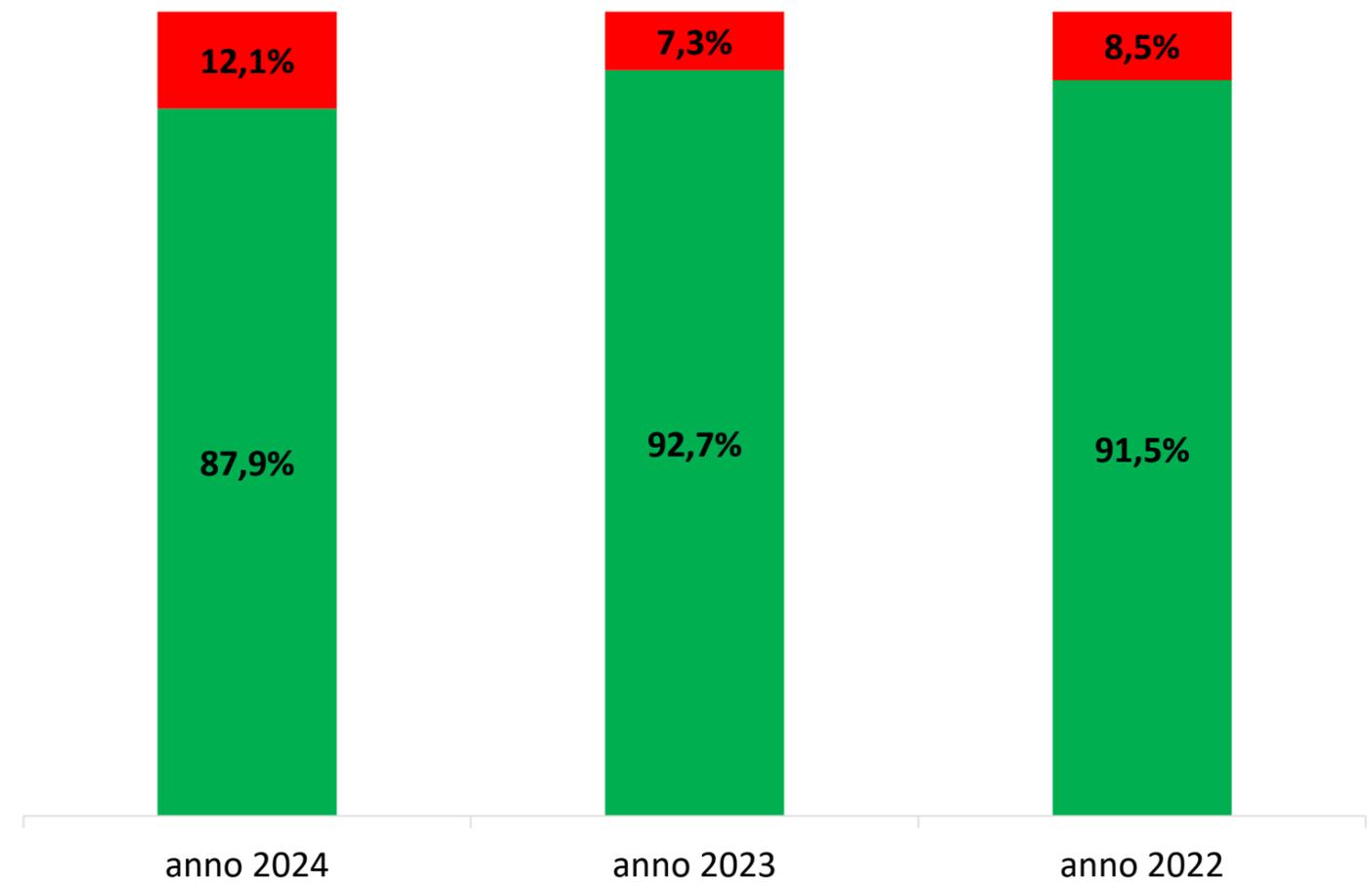
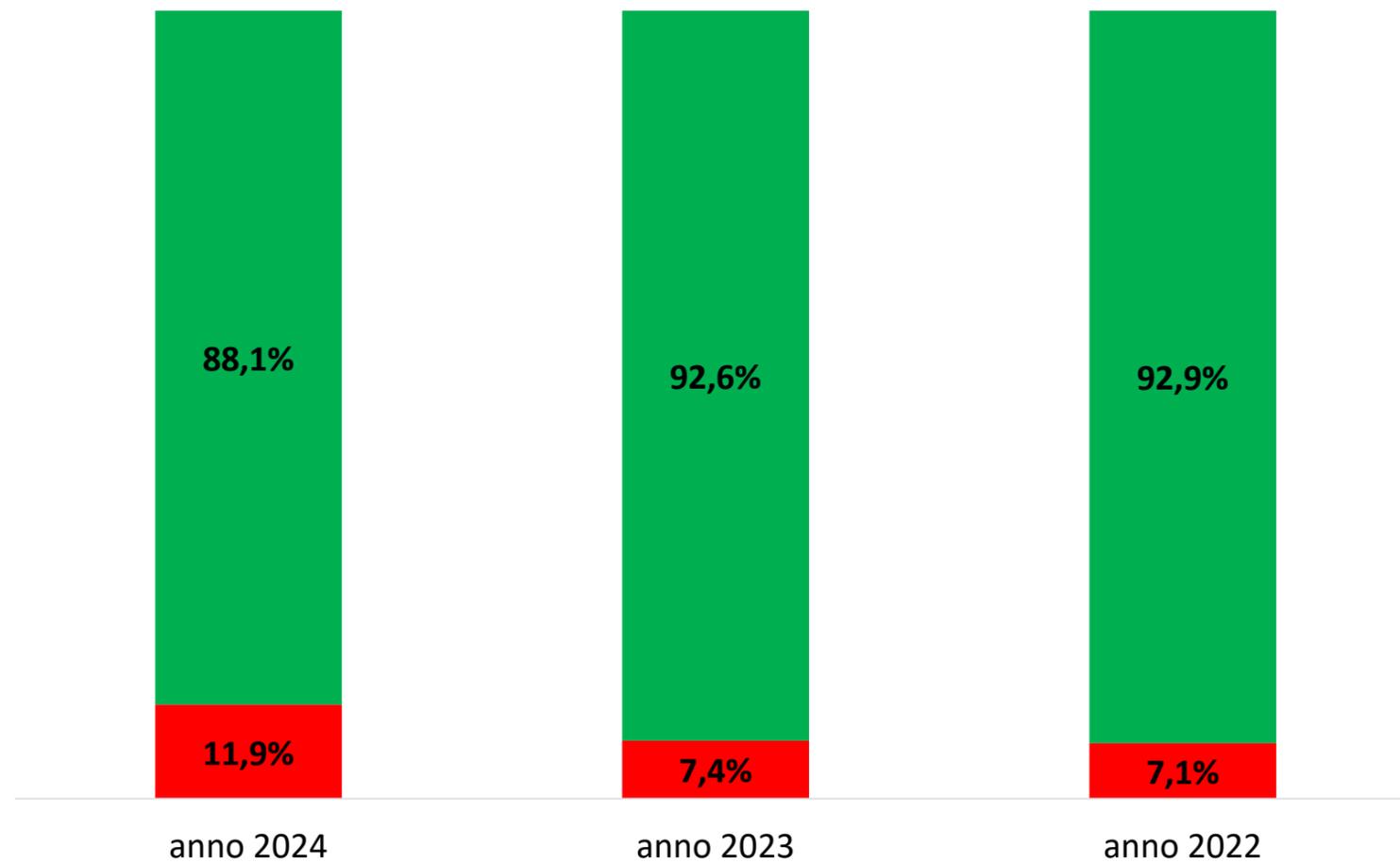
Valutazione complessiva: serie storica 2022-2024

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

Consiglieresti ad altre ragazze/ragazzi questa vacanza?

■ per niente soddisfatto / poco soddisfatto ■ soddisfatto / molto soddisfatto

■ Si ■ No



6. GENITORI



Il questionario

CONOSCENZA

FREQUENZA

VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

SUGGERIMENTI

DATI ANAGRAFICI

➤ È venuto a conoscenza dell'iniziativa "Estate Vacanza" tramite?

➤ Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato?

➤ Quante volte sua figlia/suo figlio ha partecipato all'iniziativa "Estate Vacanza"?

➤ Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?

➤ La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio

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

➤ 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?

➤ Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?

➤ Rispetto agli ambiti sotto riportati, anche sulla base di quanto riportato da sua figlia/suo figlio, le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento.

➤ In una logica di miglioramento, quale suggerimento si sentirebbe di proporre ai Responsabili del Servizio per potenziare la qualità?

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

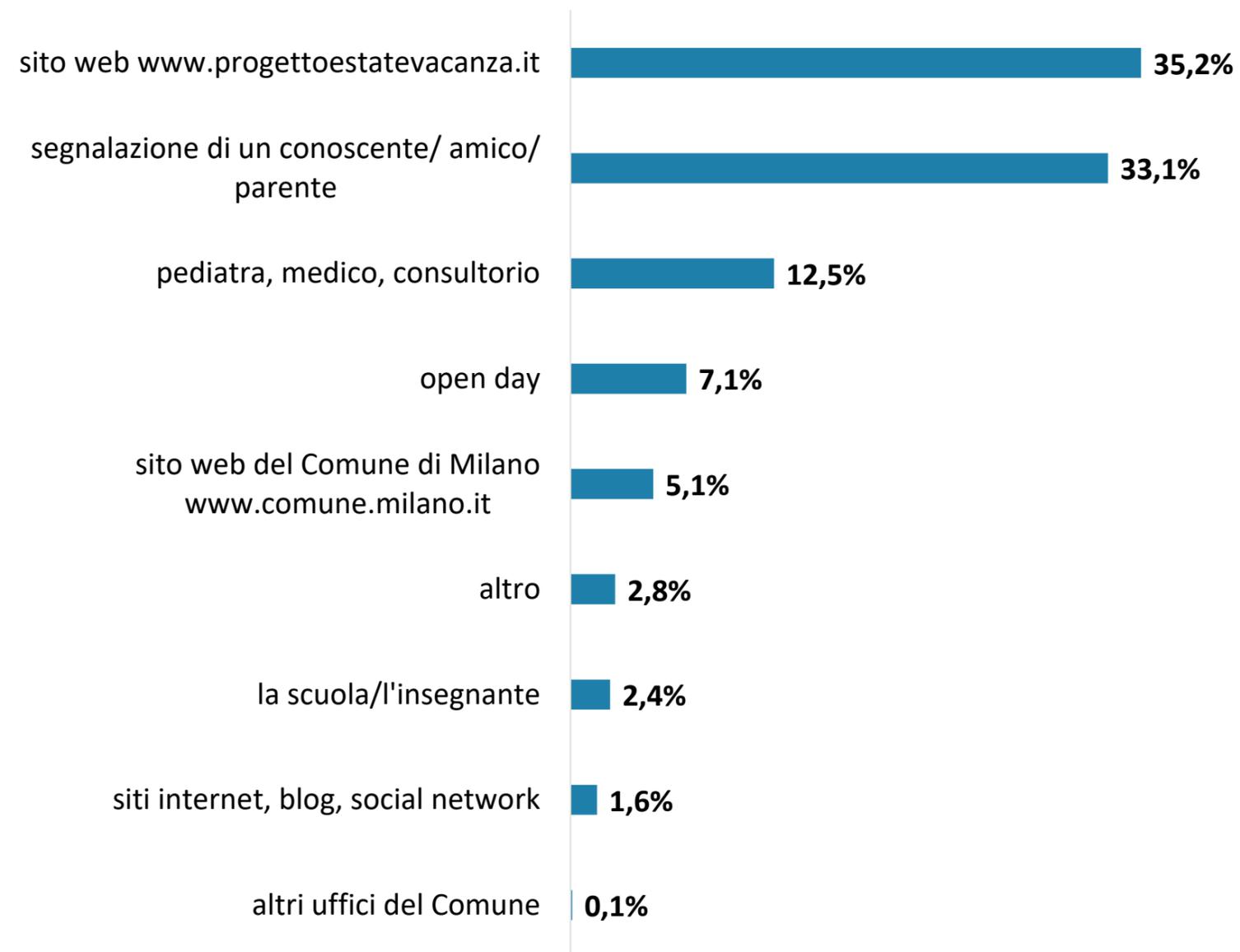
➤ Il minore è femmina o maschio?

➤ Età del minore

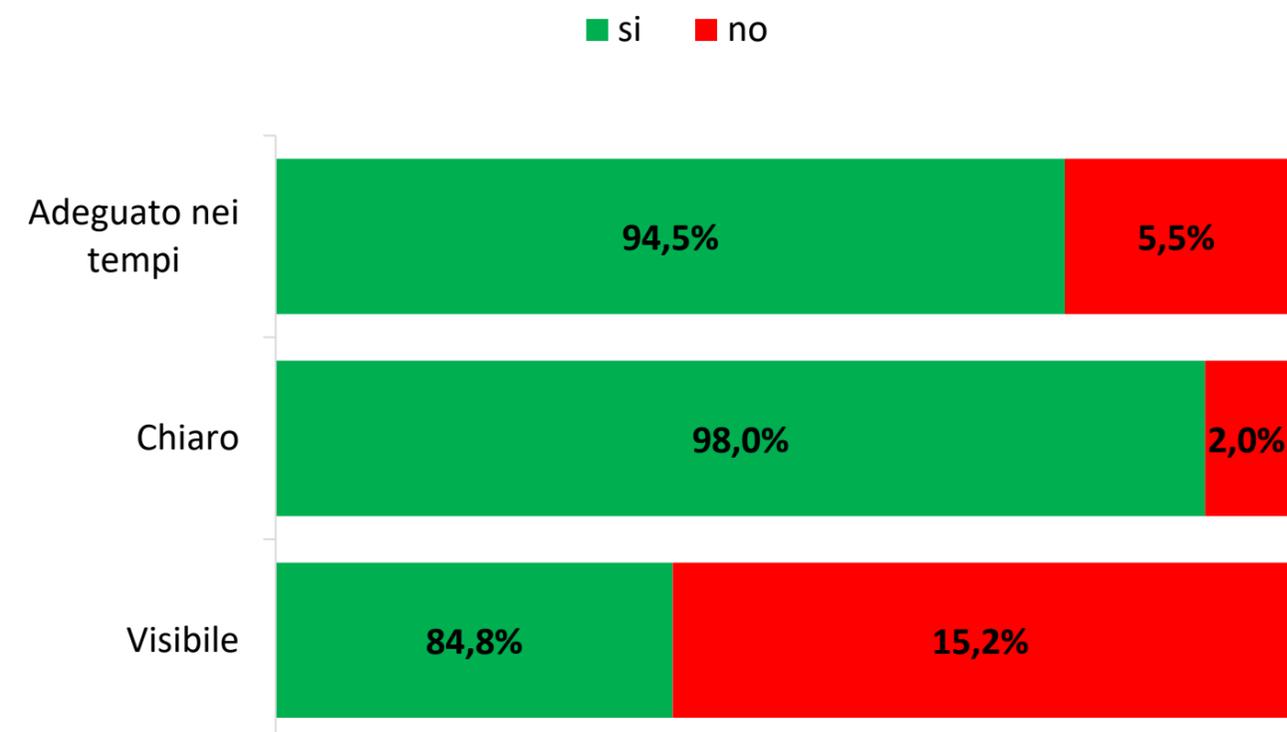
➤ Classe frequenta dal minore?

Conoscenza

1 È venuto a conoscenza dell'iniziativa "Estate Vacanza" tramite?

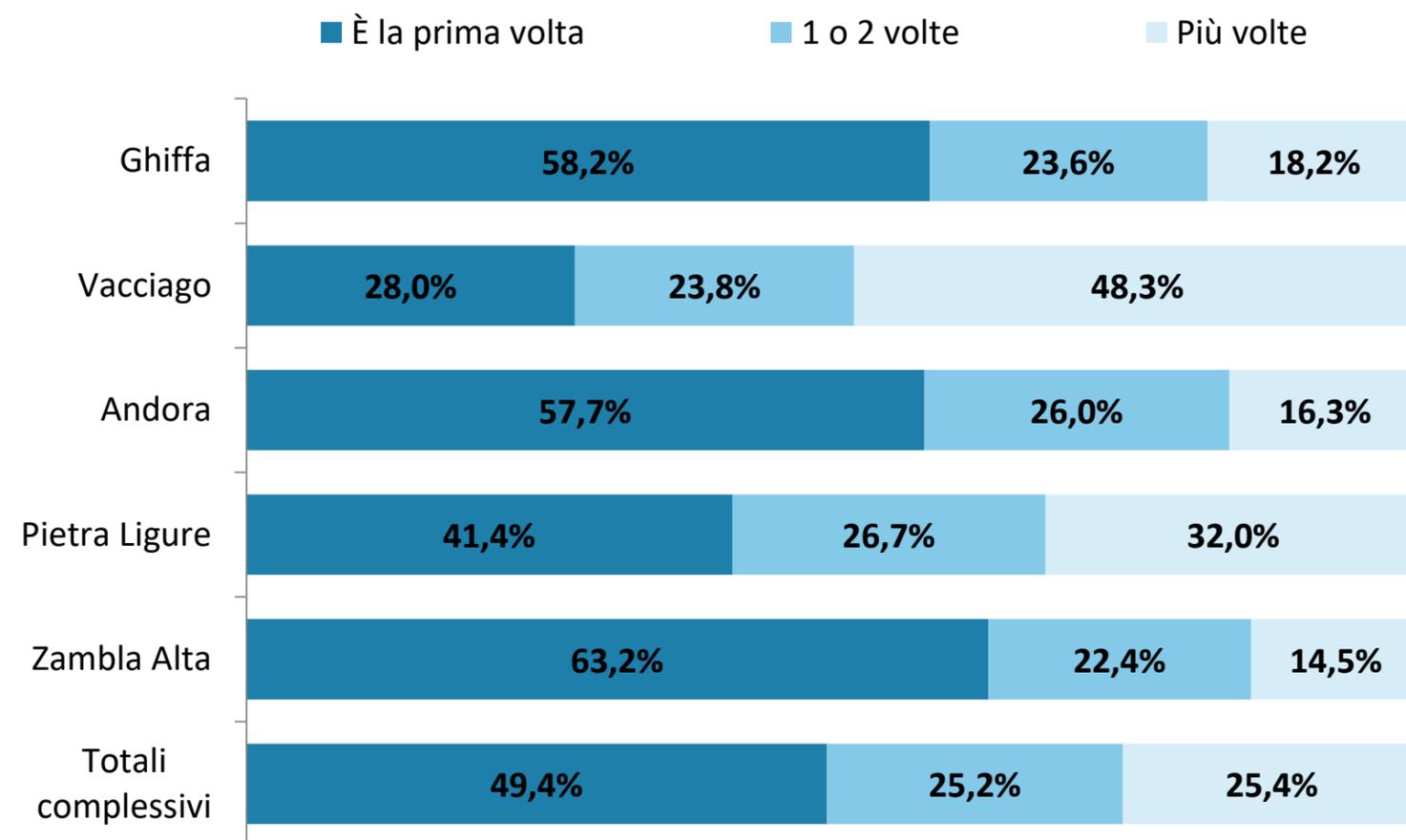


2 Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato:



Frequenza

3 Quante volte sua figlia/suo figlio ha partecipato all'iniziativa "Estate Vacanza"?

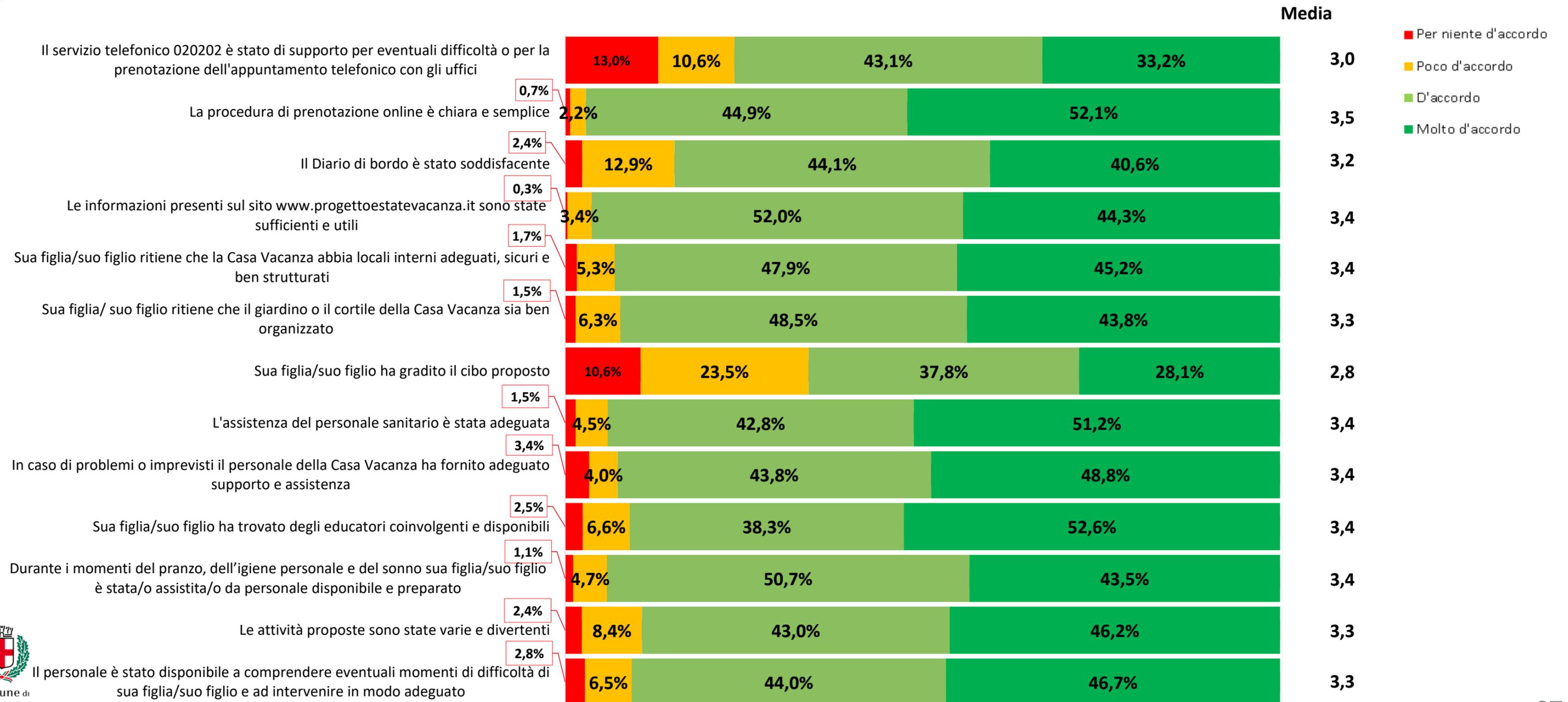


4 Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?



Valutazione del servizio e della Casa vacanza-Campione Complessivo

5 La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio



Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (1/2)

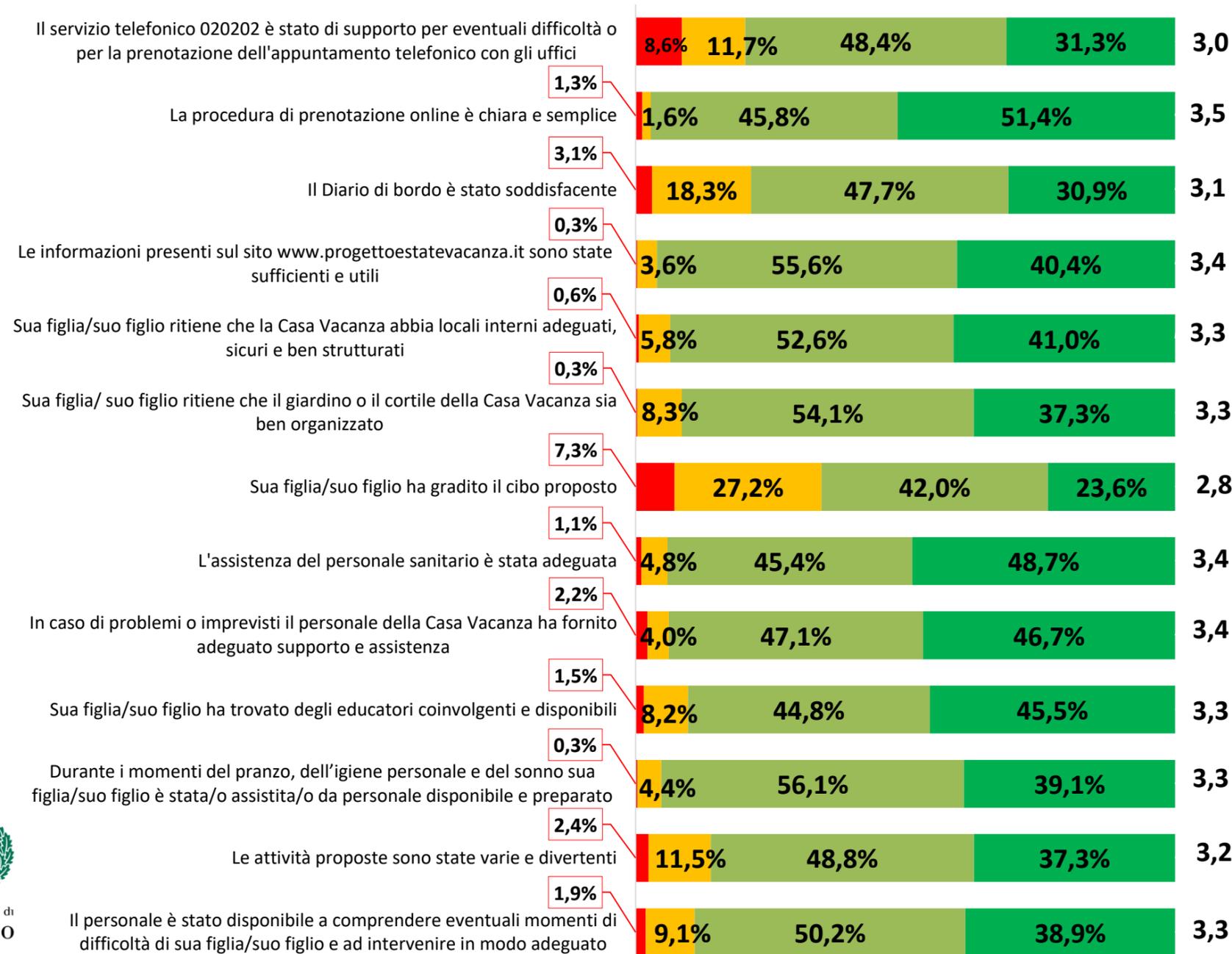
5

La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio

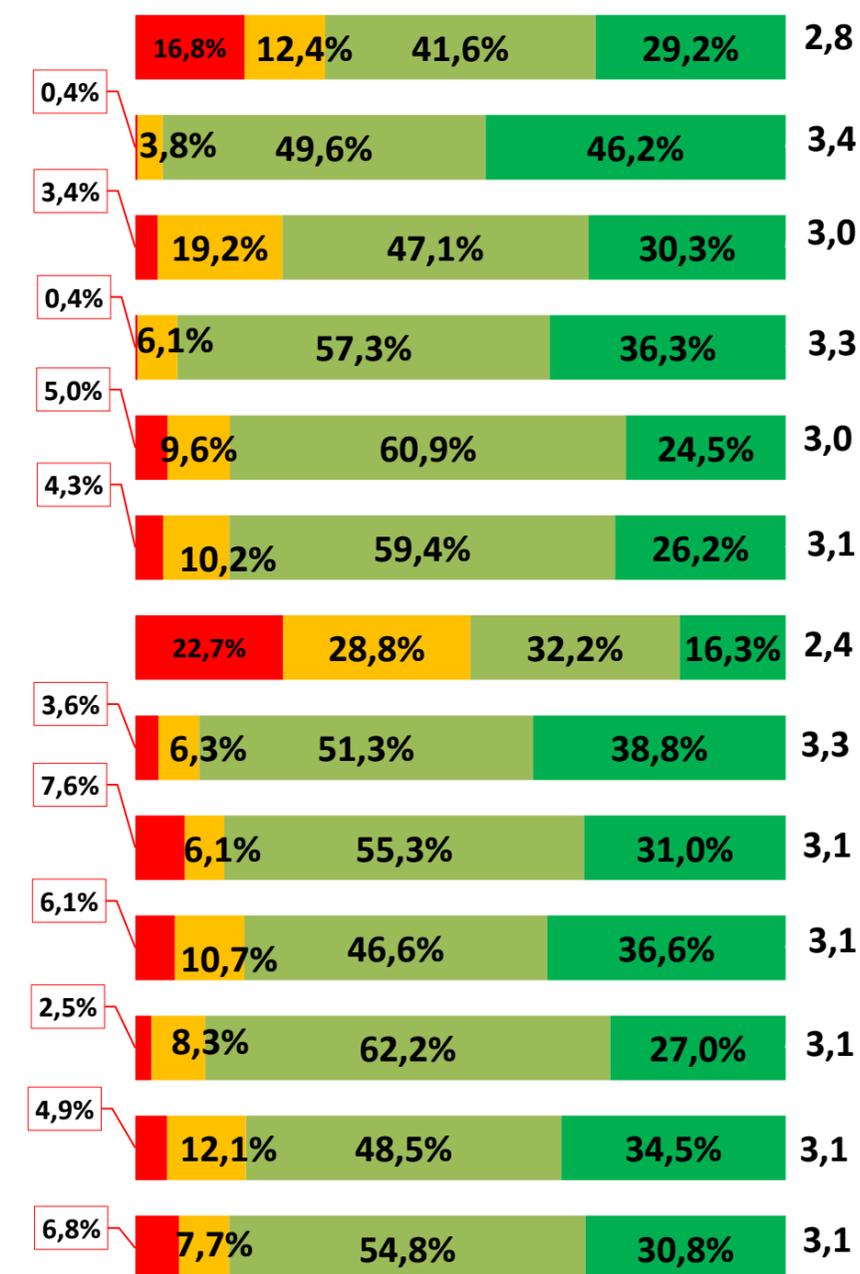
■ Per niente d'accordo
 ■ Poco d'accordo
 ■ D'accordo
 ■ Molto d'accordo



Media



Media



Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (2/2)

5

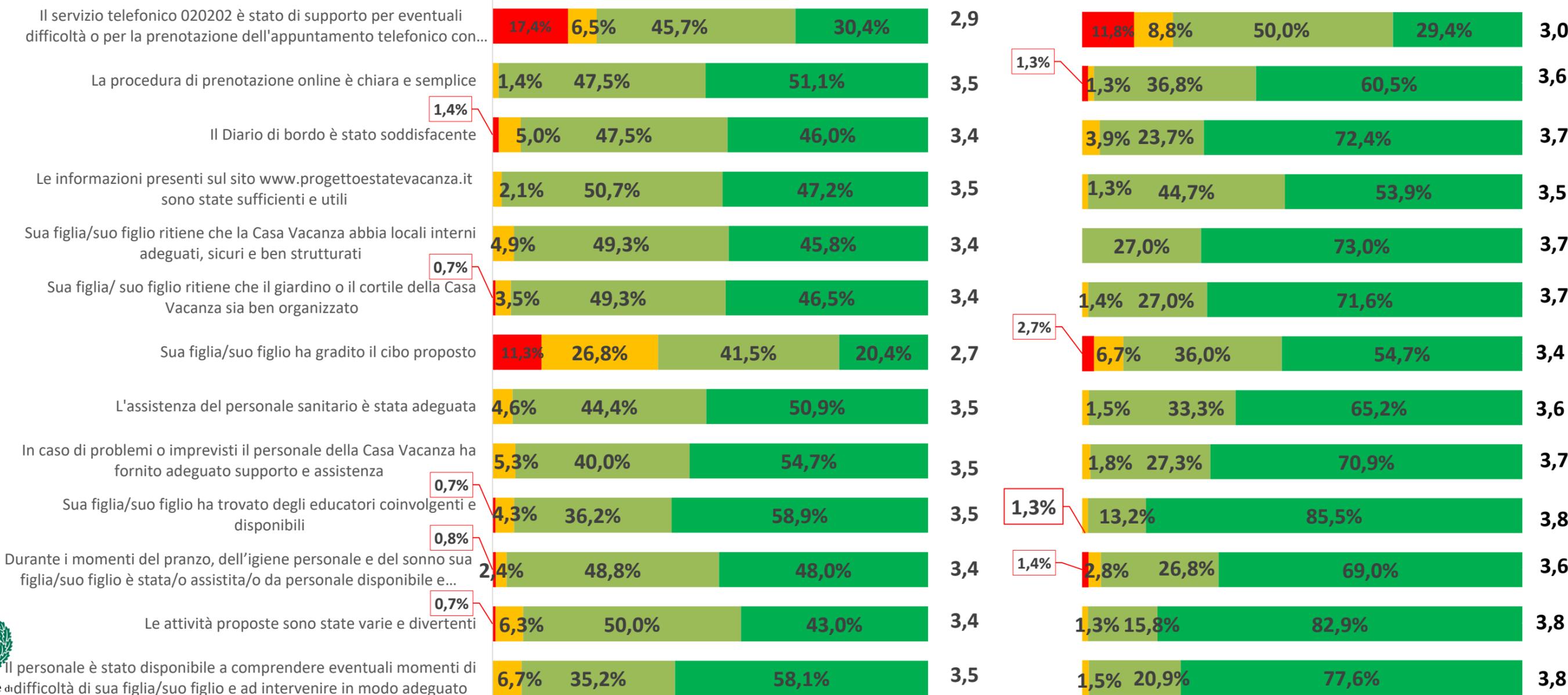
La preghiamo ora di indicare la sua opinione su alcuni aspetti dell'iniziativa "Estate Vacanza" e della Casa Vacanza dove si è recata/o sua figlia /suo figlio



■ Per niente d'accordo
 ■ Poco d'accordo
 ■ D'accordo
 ■ Molto d'accordo

Media

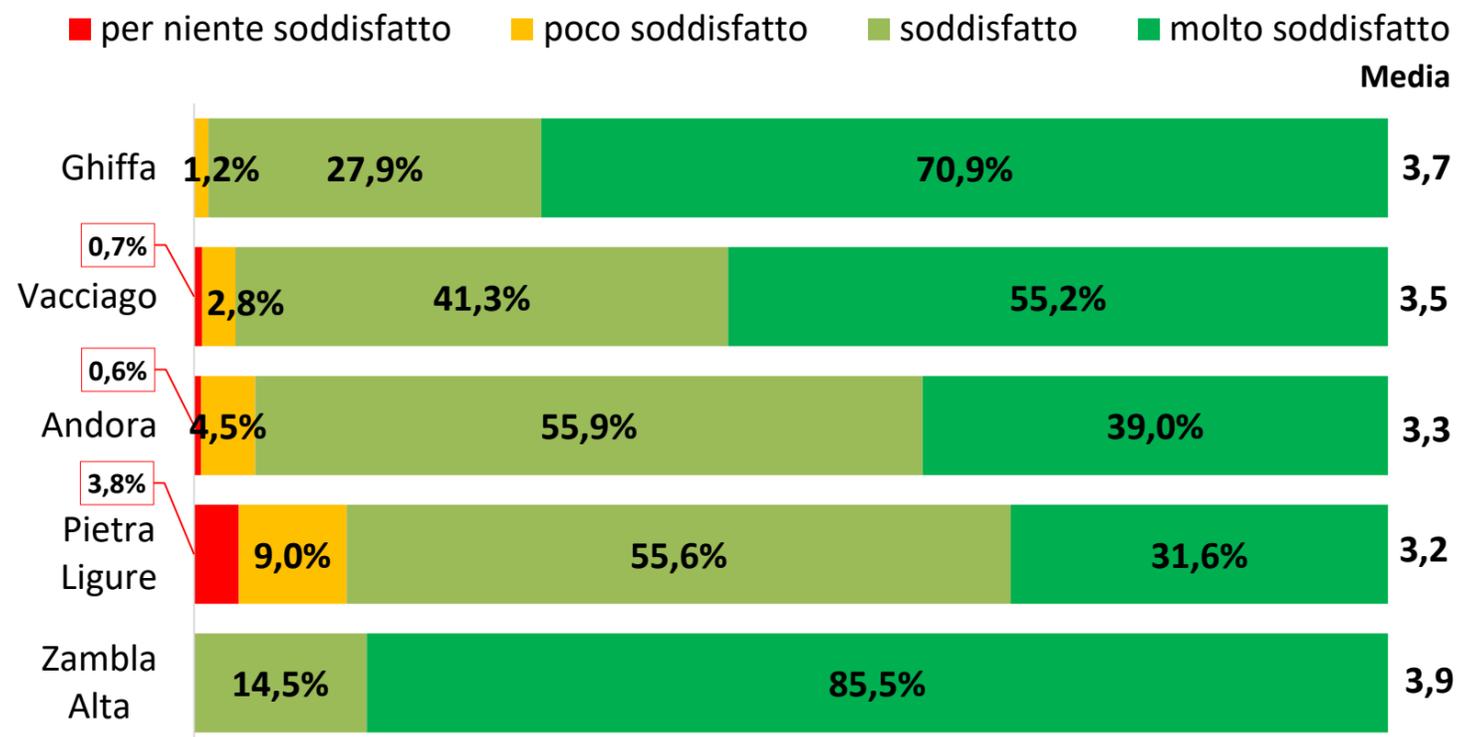
Media



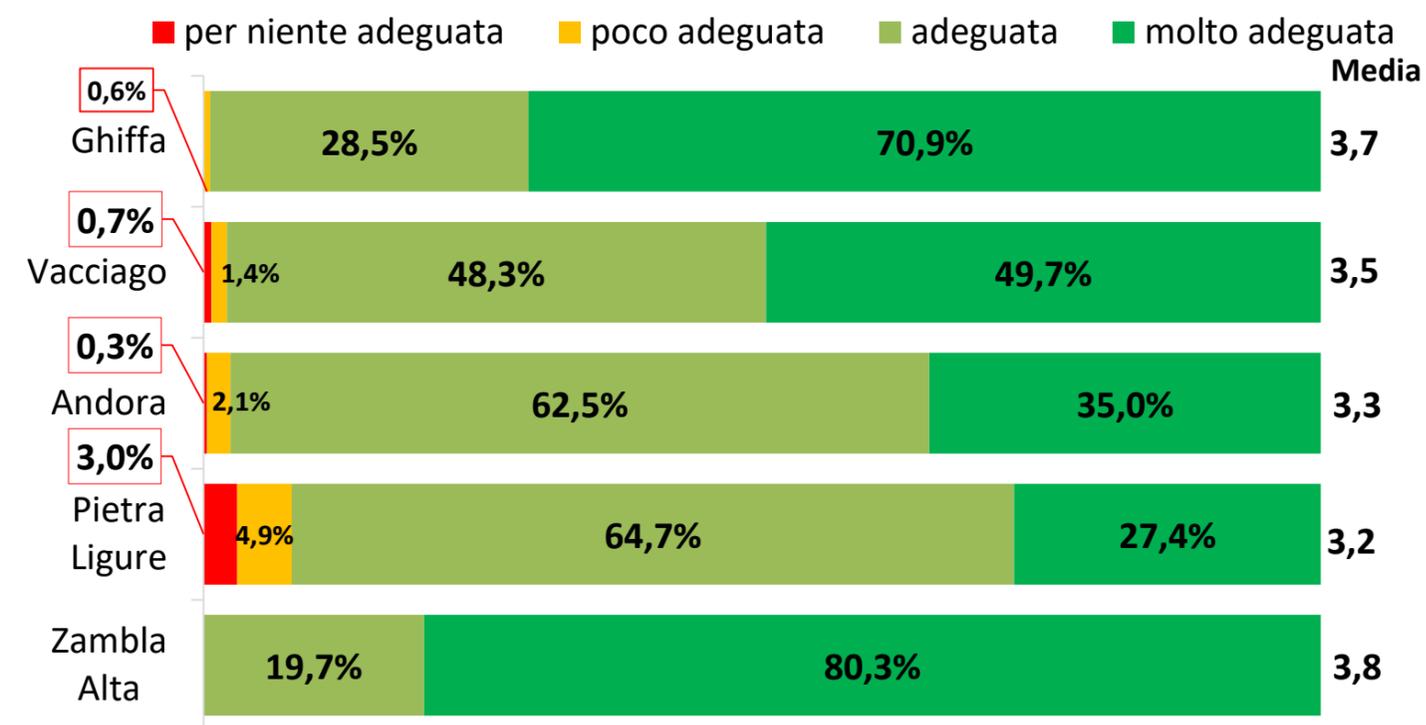
Comune di Milano

Valutazione complessiva

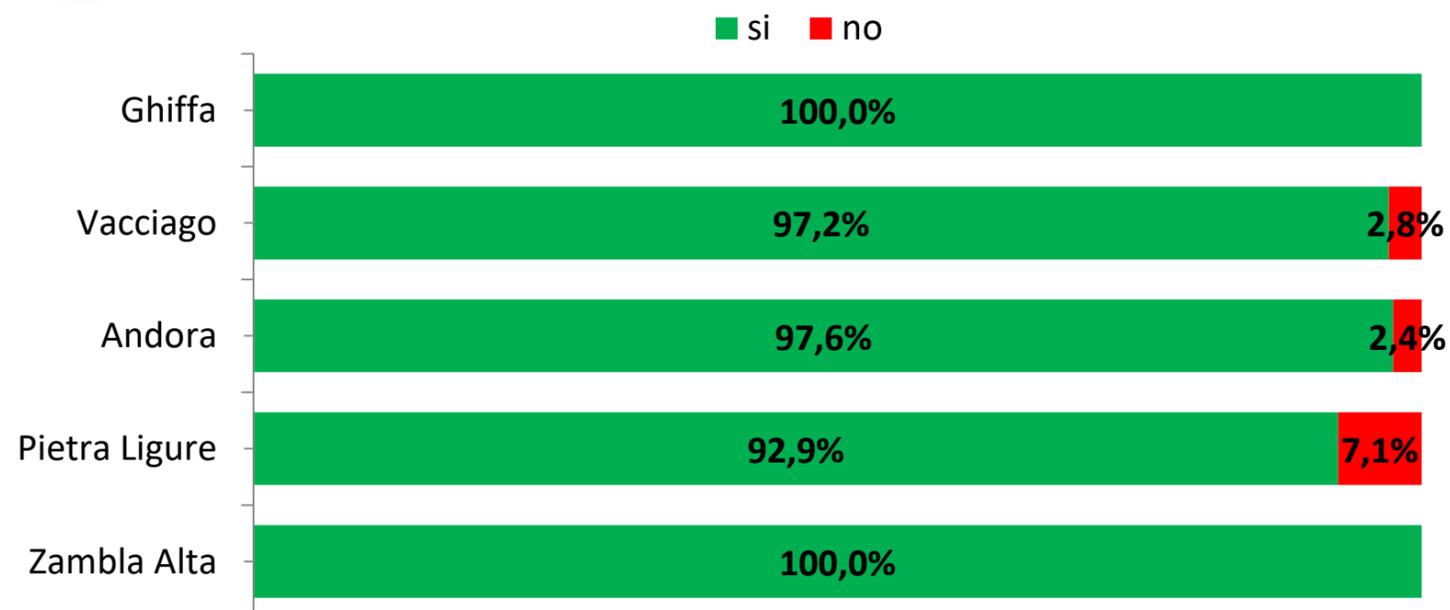
6 Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera?



7 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?



8 Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?



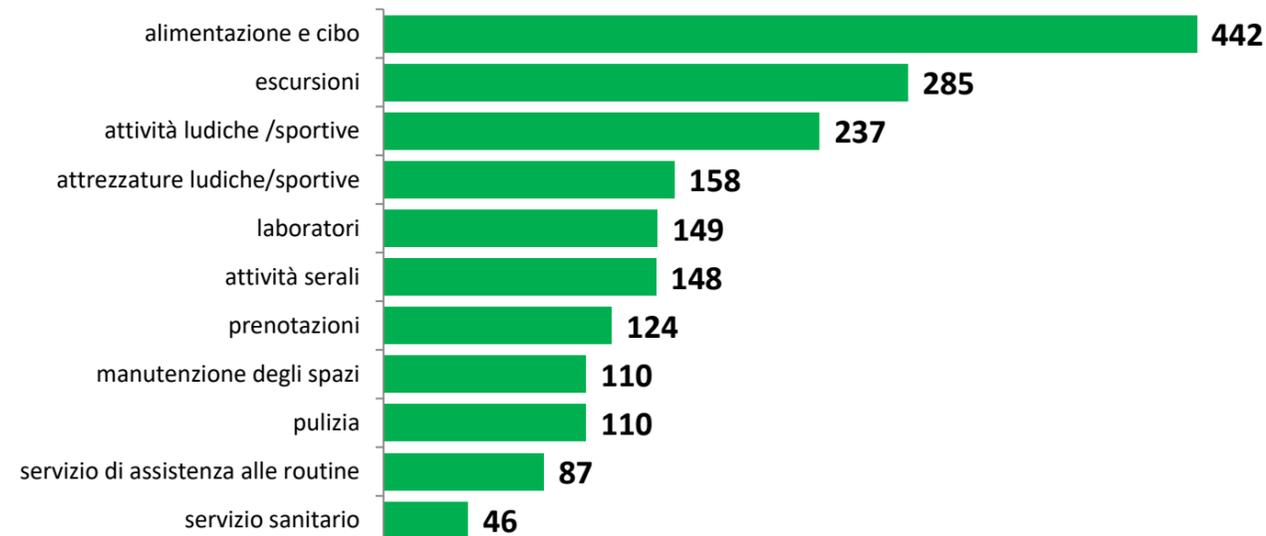
Suggerimenti

9

Rispetto agli ambiti sotto riportati, anche sulla base di quanto riportato da sua figlia/suo figlio, le chiediamo di indicare dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento.

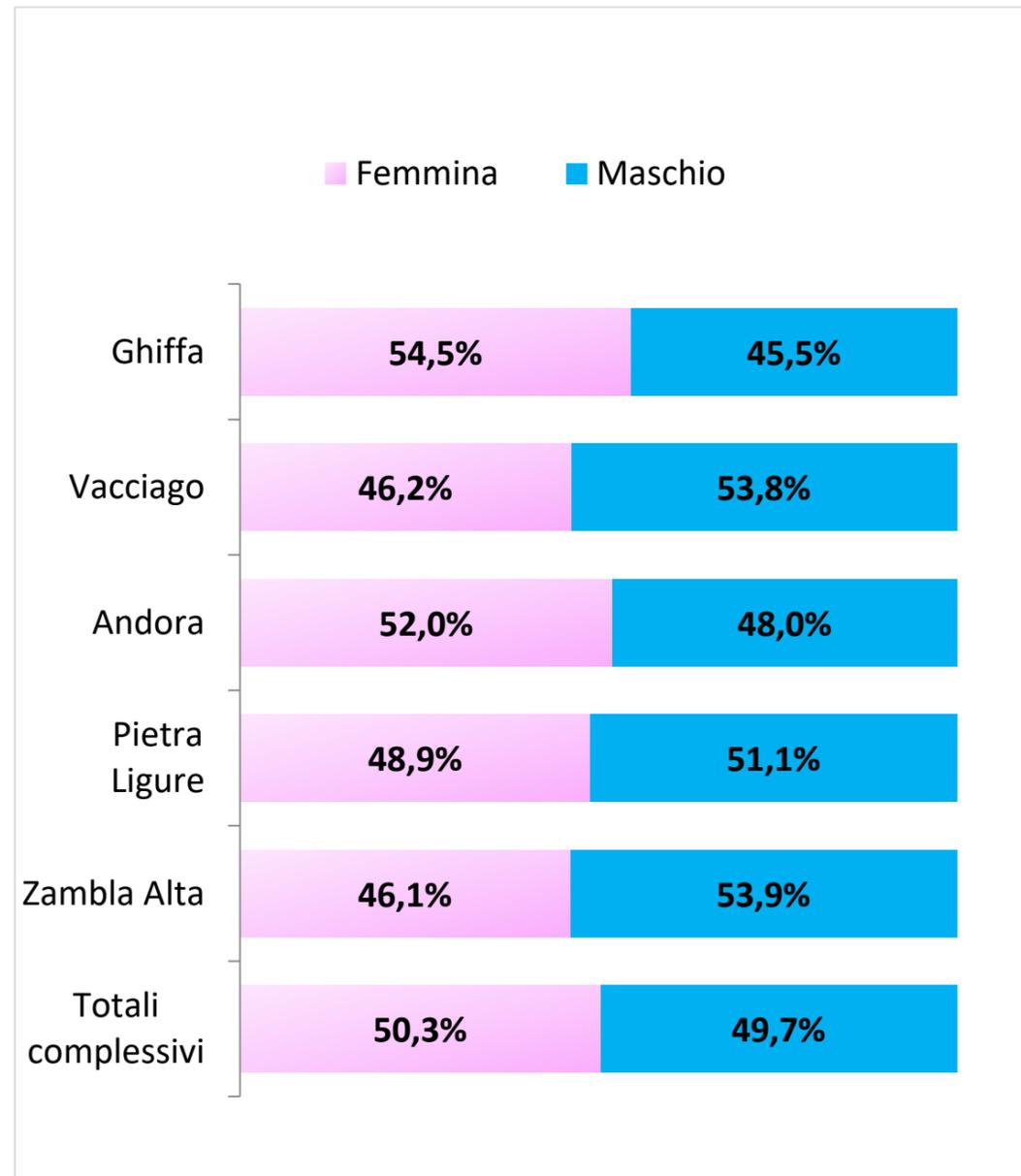


Campione complessivo

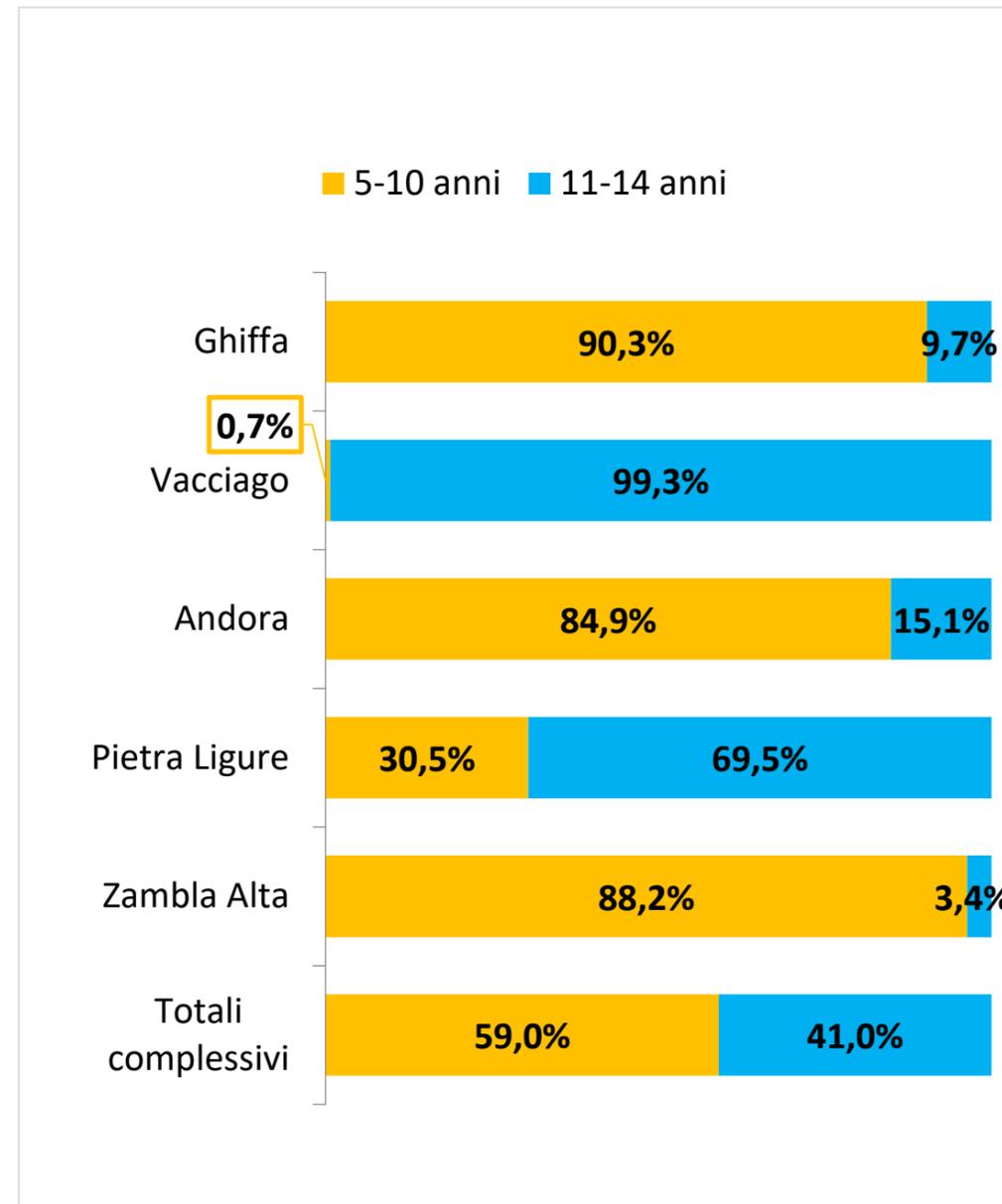


Dati anagrafici

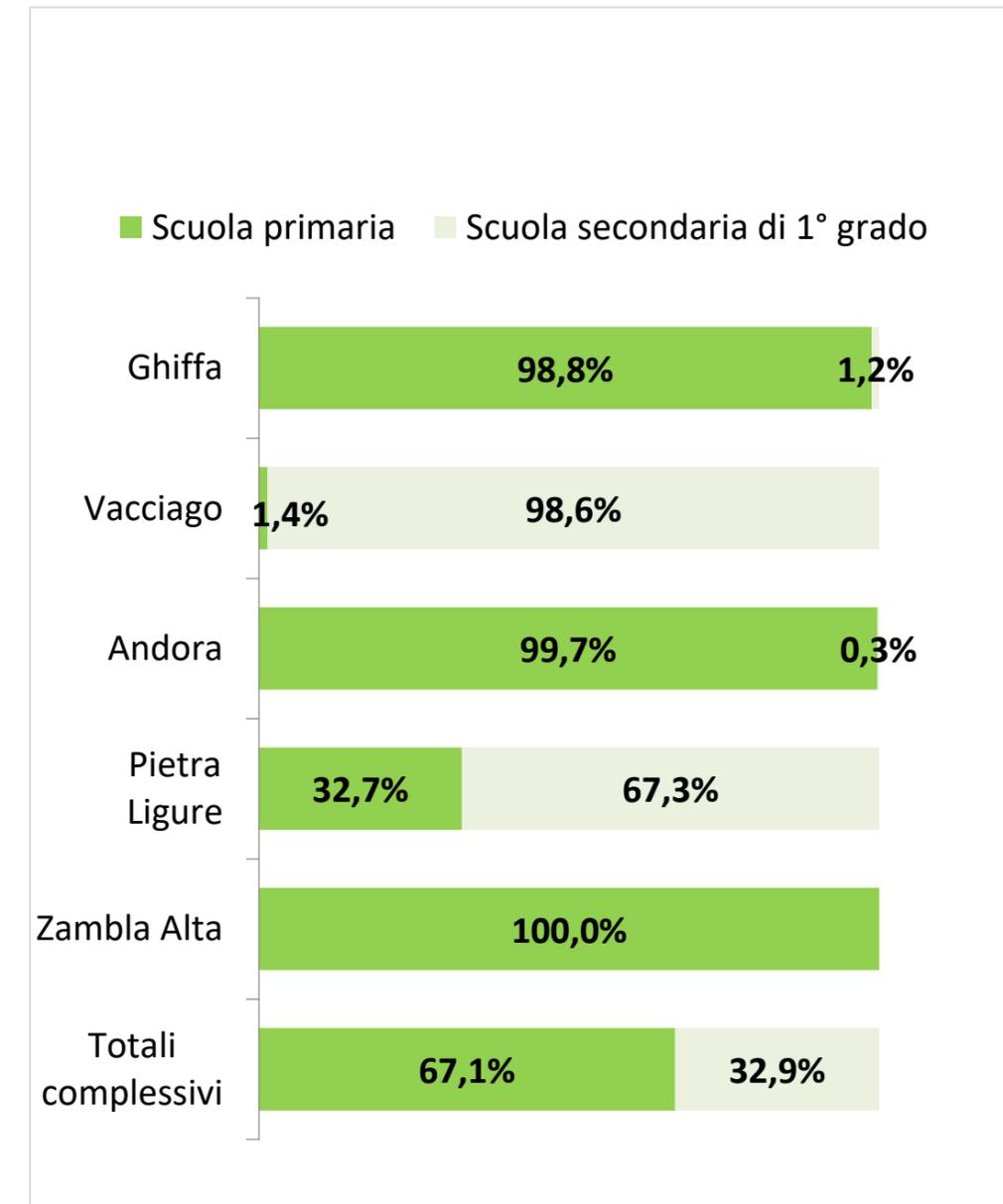
11 Il minore è femmina o maschio?



12 Età del minore

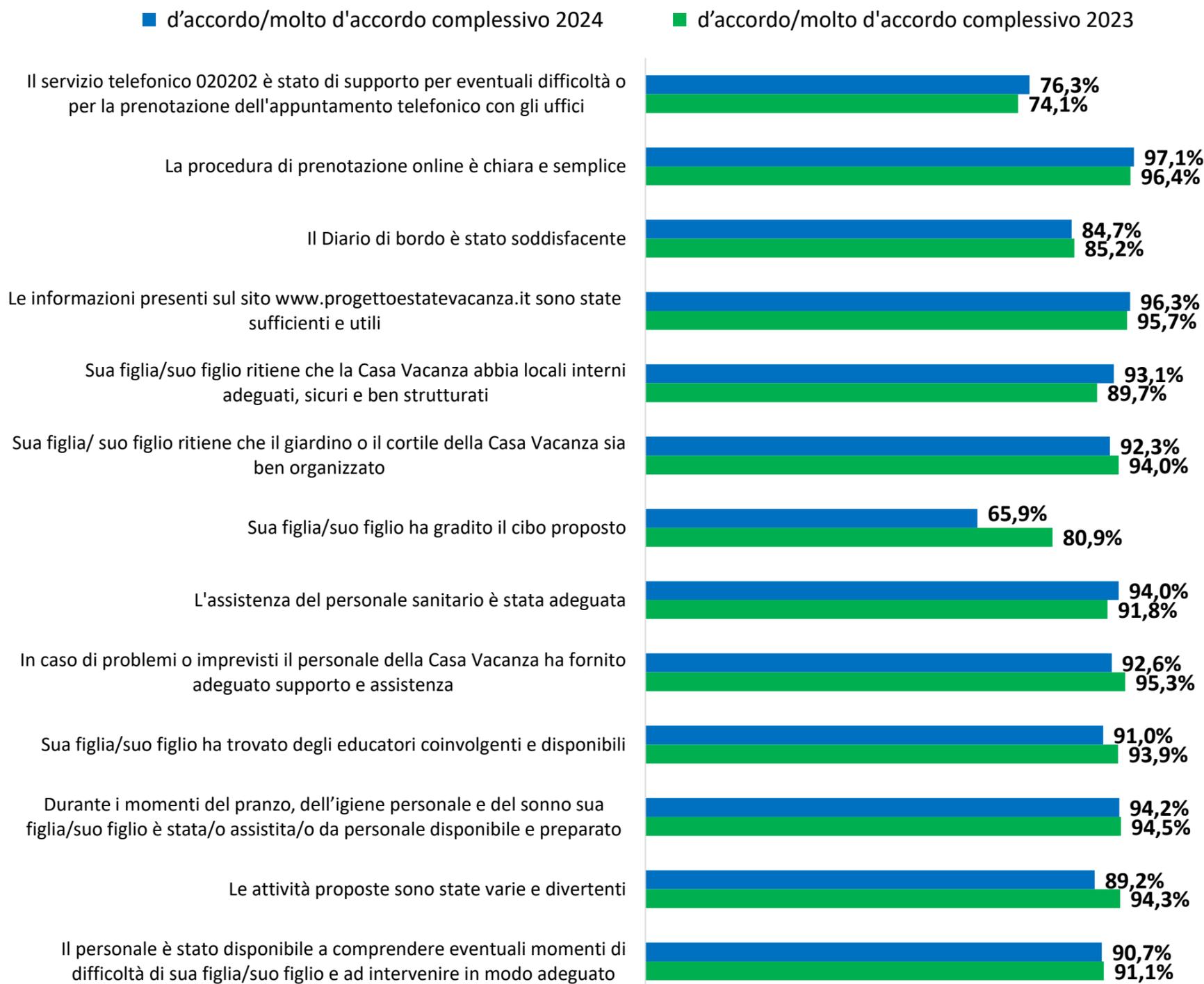


13 Classe frequentata dal minore

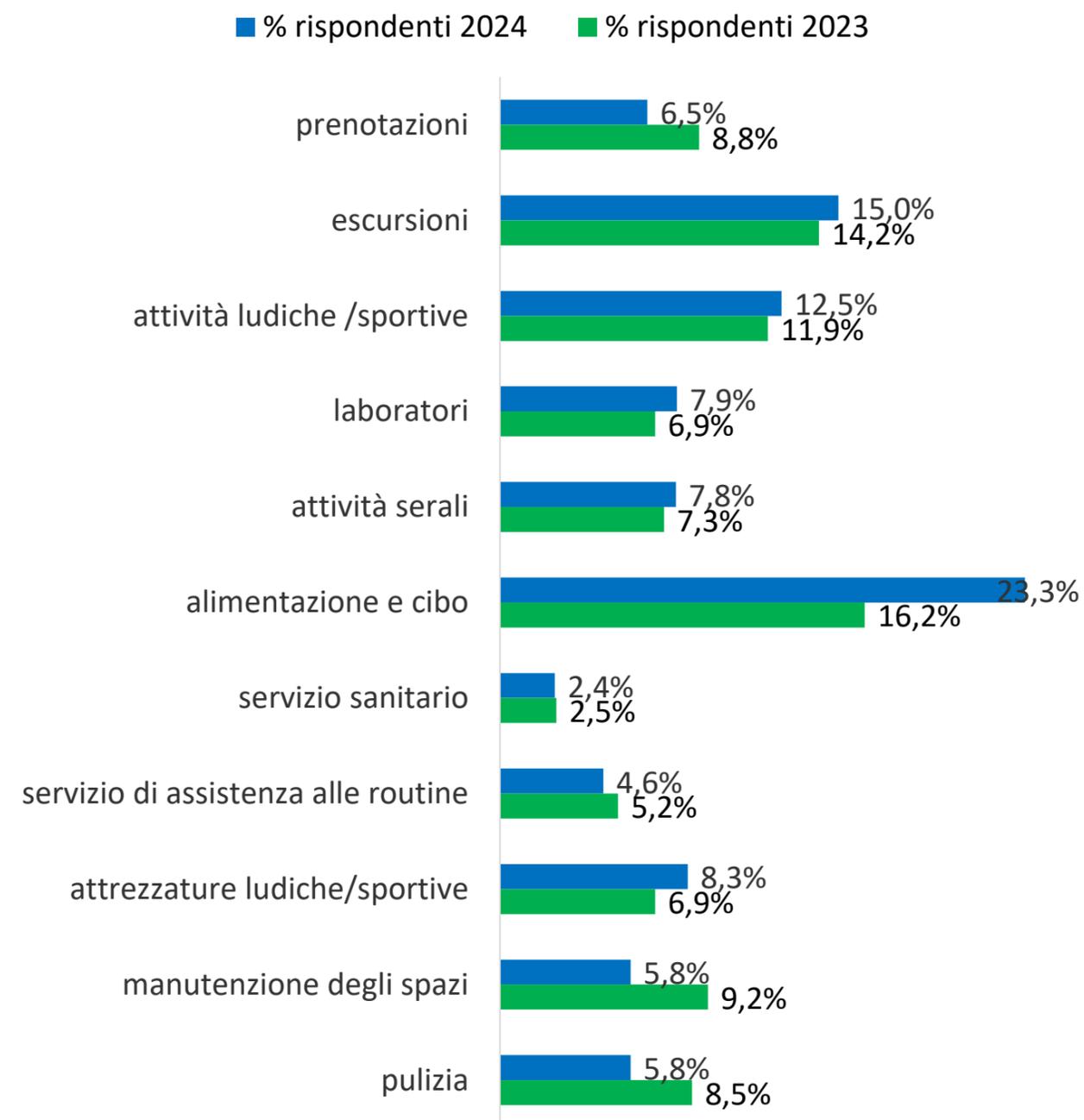


Confronto 2024-2023 – Campione complessivo

Valutazione servizio e Casa Vacanza



Dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento?



Valutazione complessiva: serie storica 2022-2024

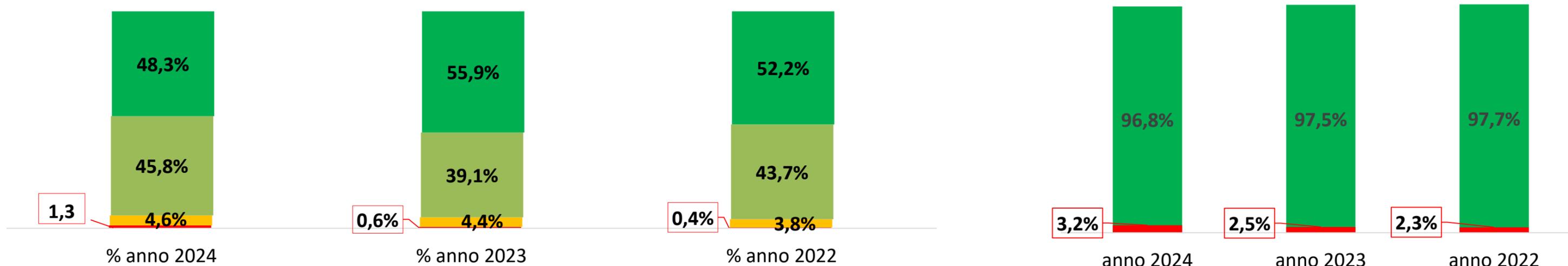
Considerando nel complesso tutti gli aspetti dell'esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera:

Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?

valutazione media
 anno 2024 - 3,5
 anno 2023 : 3,5
 anno 2022 : 3,4

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

■ si ■ no



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
 anno 2024 - 3,4
 anno 2023 : 3,4
 anno 2022 : 3,4

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

