



Comune di  
**Milano**

DIREZIONE EDUCAZIONE  
Area Servizi Scolastici ed Educativi

# Rilevazione della qualità percepita dell'iniziativa *Estate Vacanza 2023*

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 **Ghiffa, Marina di Massa, Pietra Ligure, Vacciago e Zambla Alta** nell'ambito dell'iniziativa «Estate vacanza» 2023.

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.

L'indagine è finalizzata al monitoraggio della qualità percepita del servizio e alla definizione di eventuali interventi di presidio e di miglioramento.



## 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 tre turni il 22 luglio e ai genitori dei turni 4-6 il 28 settembre; la raccolta delle risposte si è conclusa il 12 ottobre 2023.
- 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

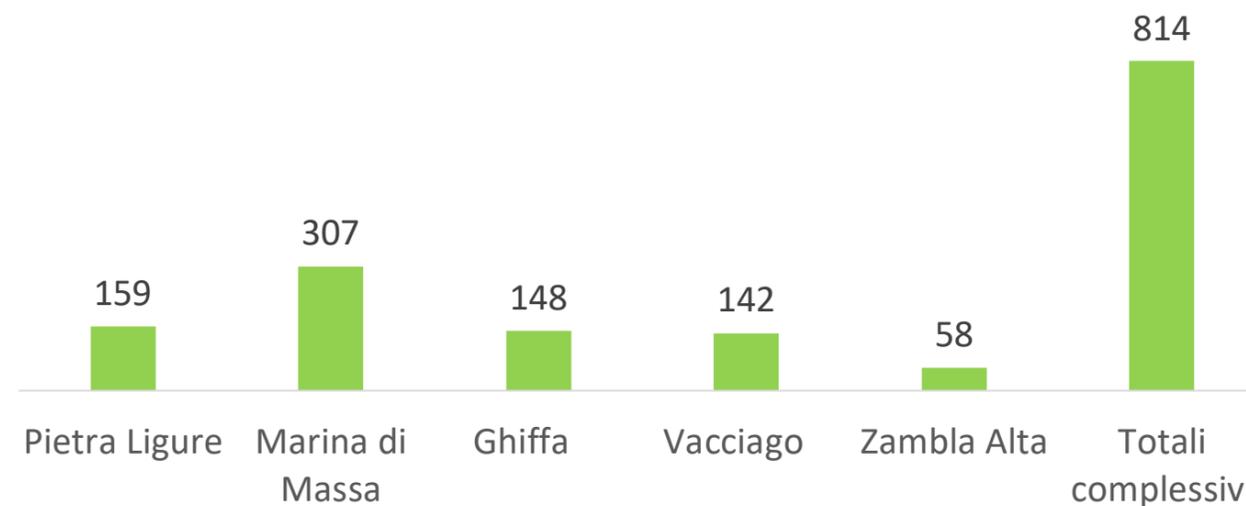
- **1798 bambini e ragazzi** hanno partecipato a Estate vacanza. Di questi **1767** hanno compilato il questionario (**93,6 %**)
- **814 genitori** hanno compilato il questionario

### 3. Il campione complessivo

**814**

Genitori rispondenti al questionario

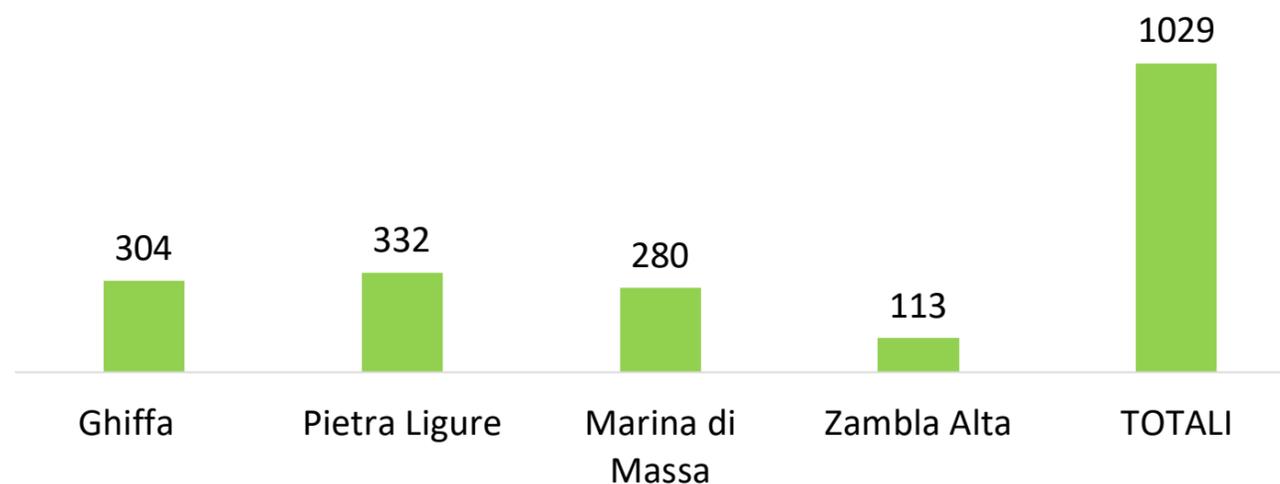
Genitori rispondenti per casa vacanza



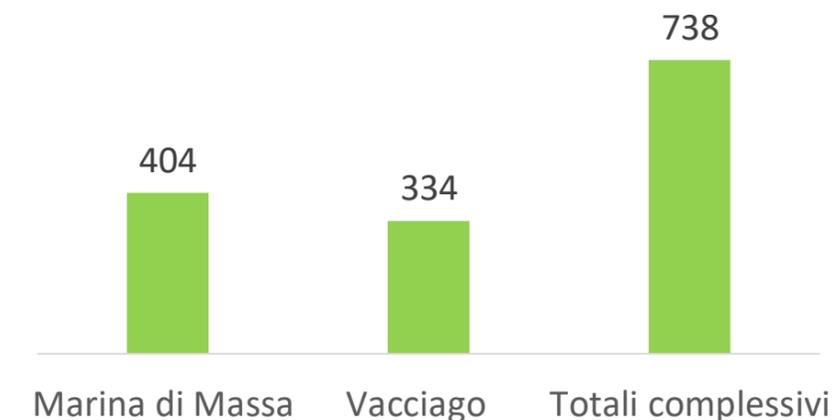
Bambini di scuola primaria rispondenti

**1767**

Bambini e ragazzi rispondenti al questionario



Ragazzi di scuola secondaria rispondenti



# **4. BAMBINI SCUOLA PRIMARIA**

# Il questionario

## FREQUENZA

➤ É 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?

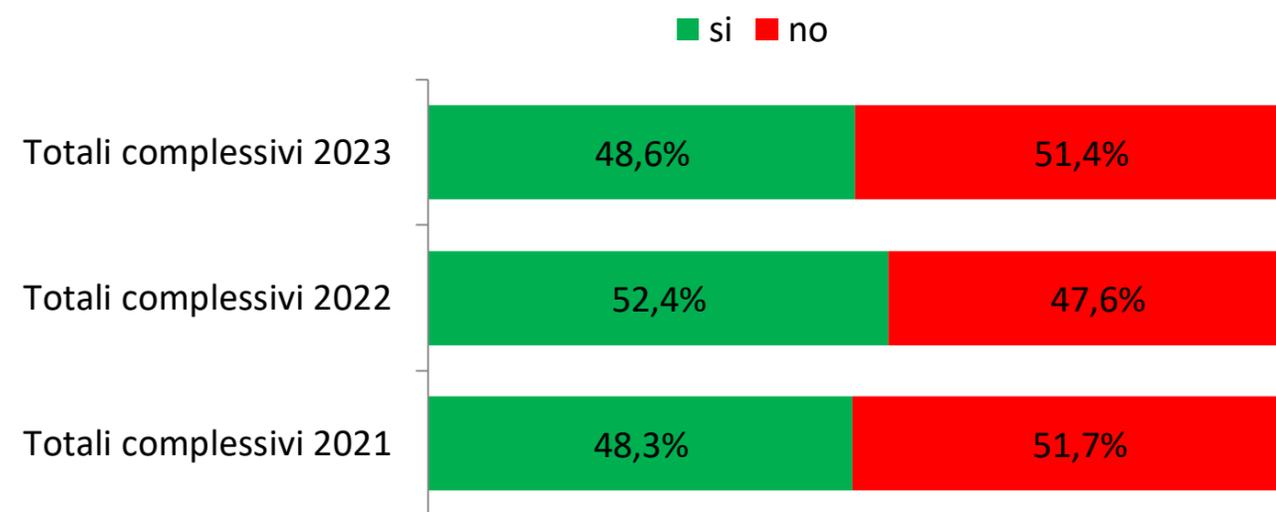
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

# Frequenza

1 E' la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

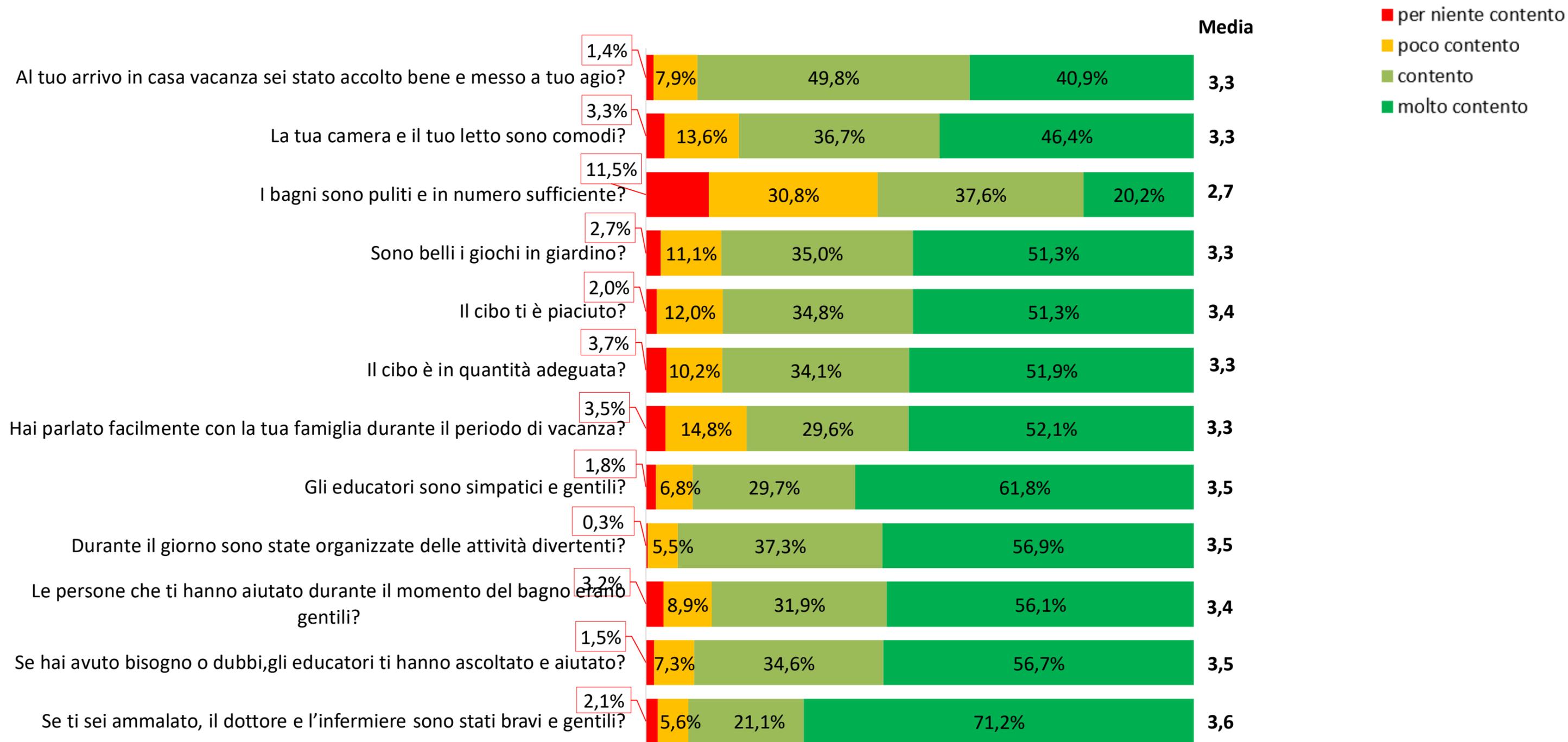


## Confronto con anni precedenti



# Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

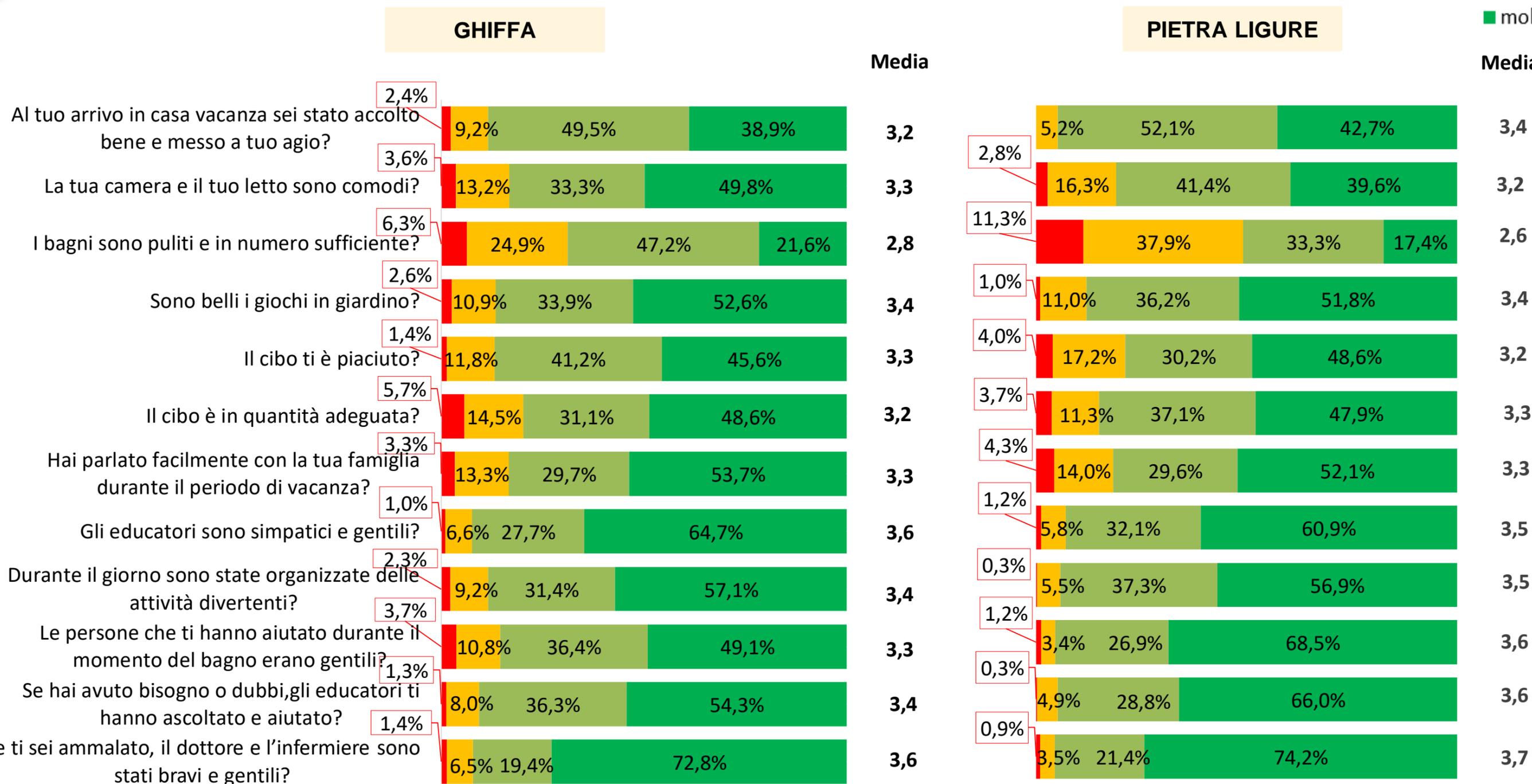
**2** Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa



# 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

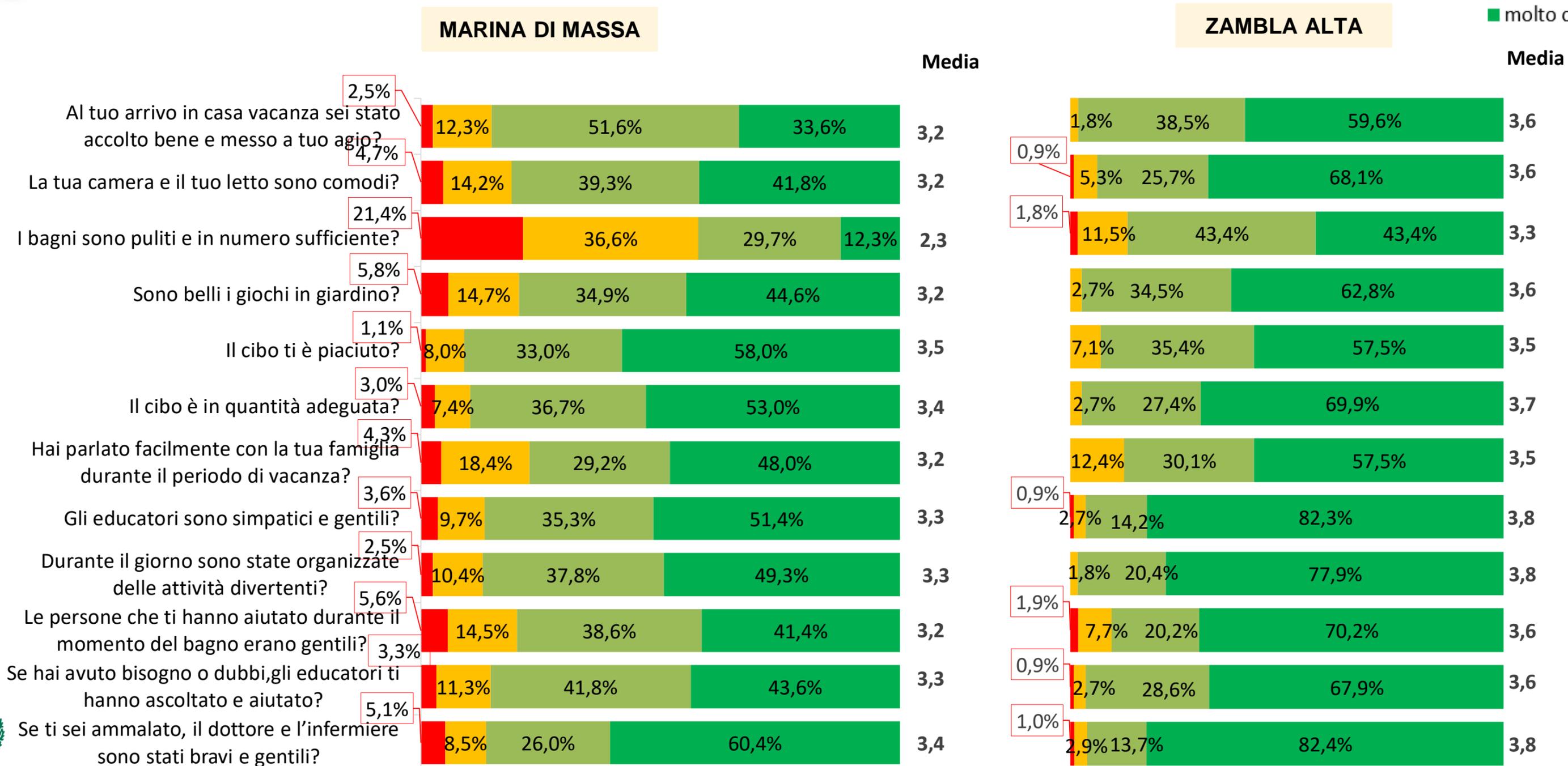
■ per niente contento  
 ■ poco contento  
 ■ contento  
 ■ molto contento



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

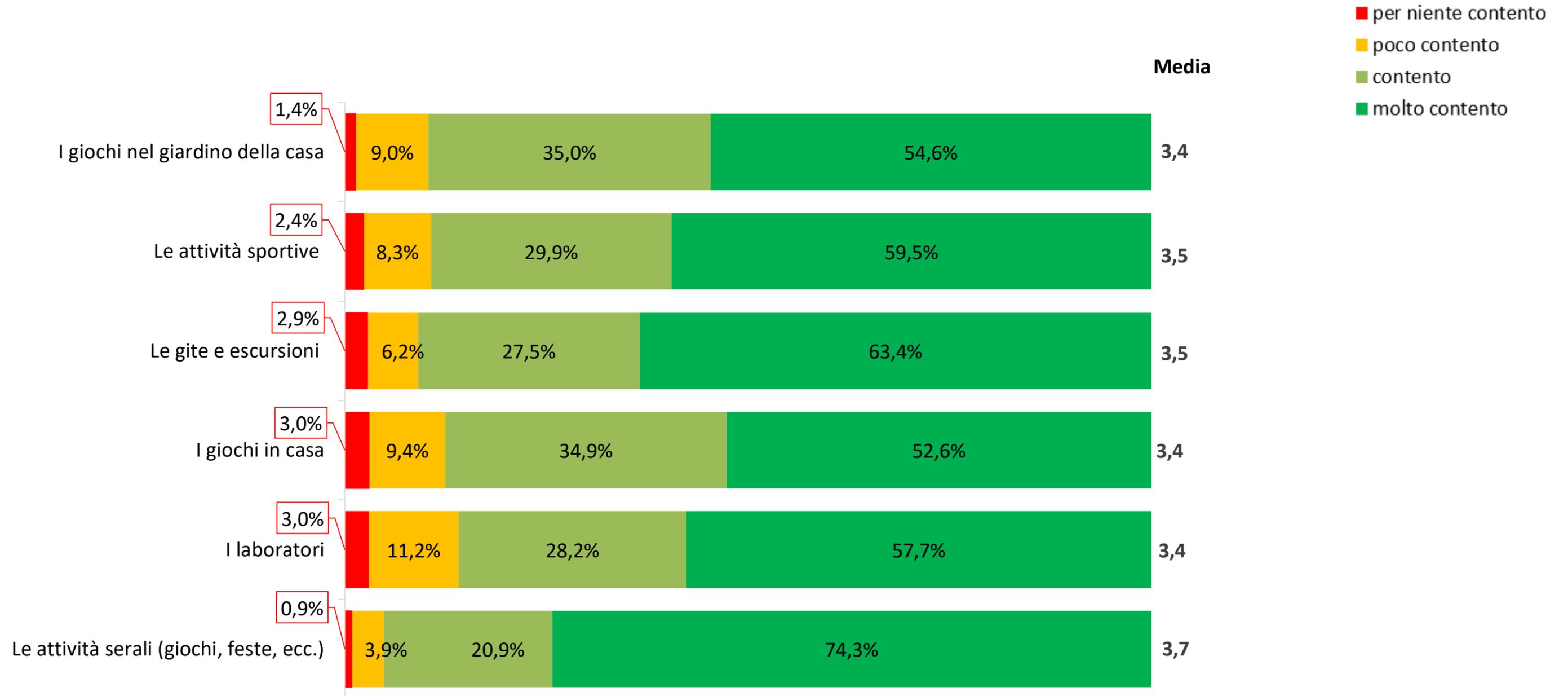
2 Ti chiediamo ora di dare il tuo parere su alcuni aspetti della vacanza in questa Casa

■ 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



# 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

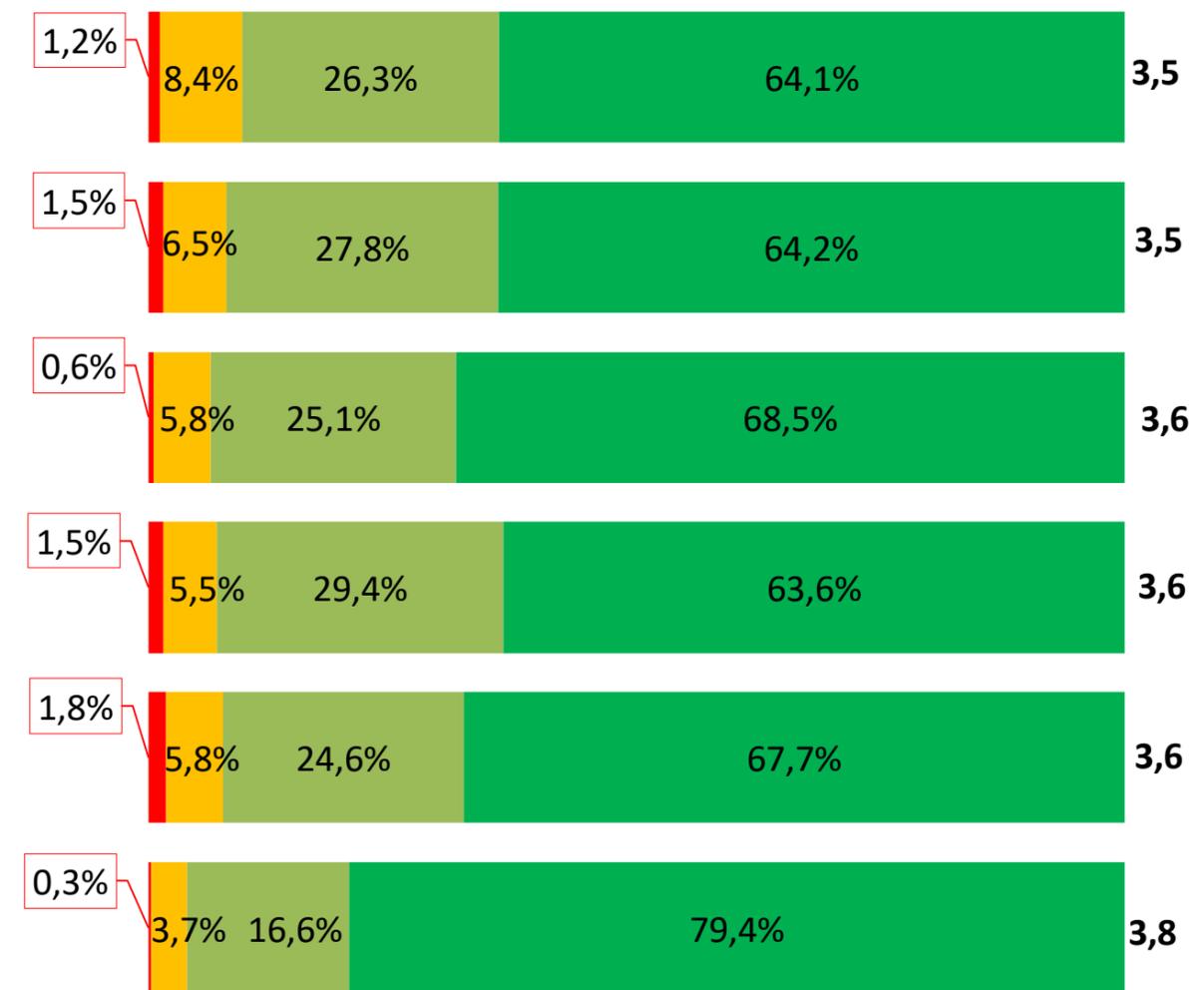
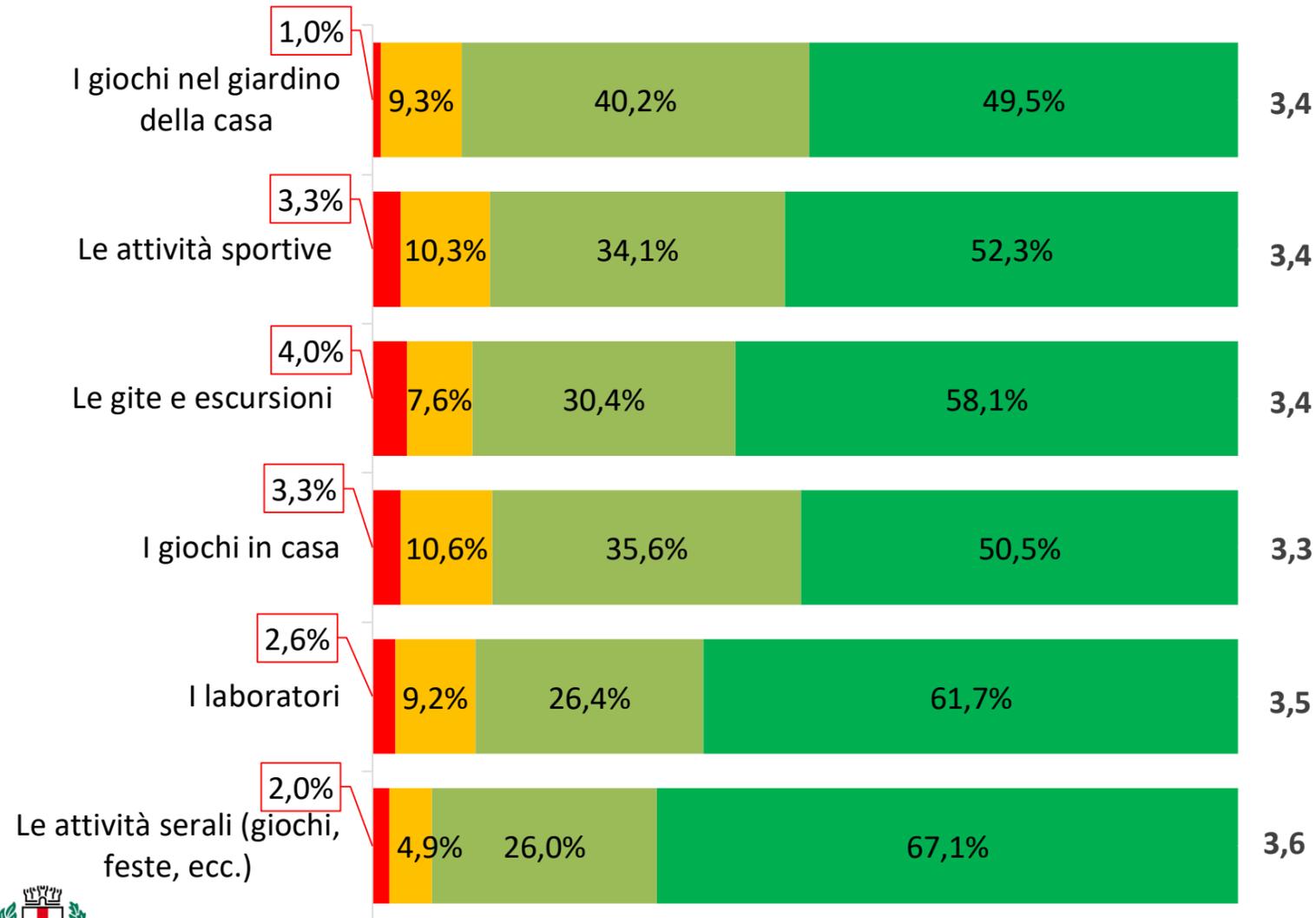
■ per niente contento  
■ poco contento  
■ contento  
■ molto contento

## GHIFFA

## PIETRA LIGURE

Media

Media



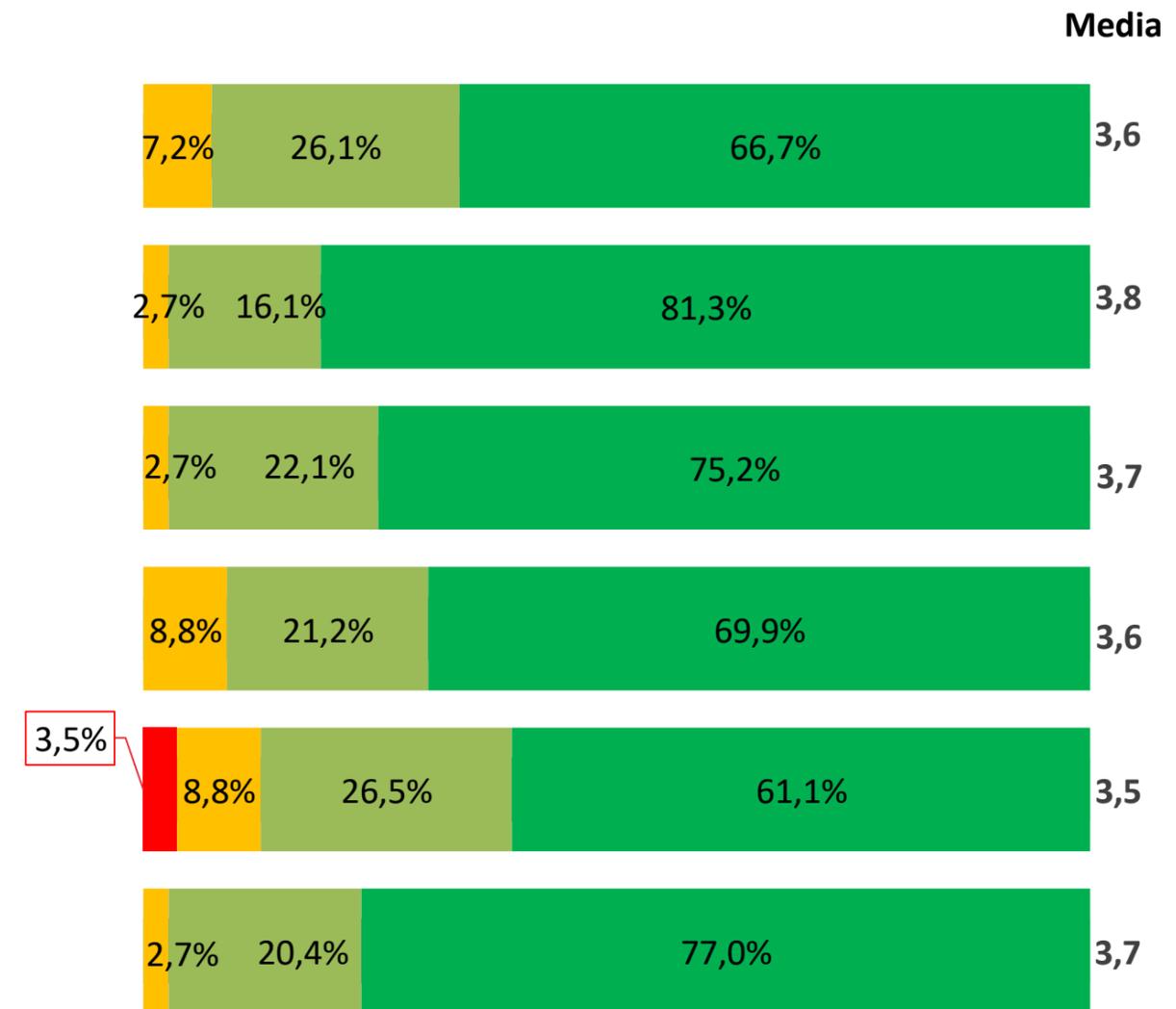
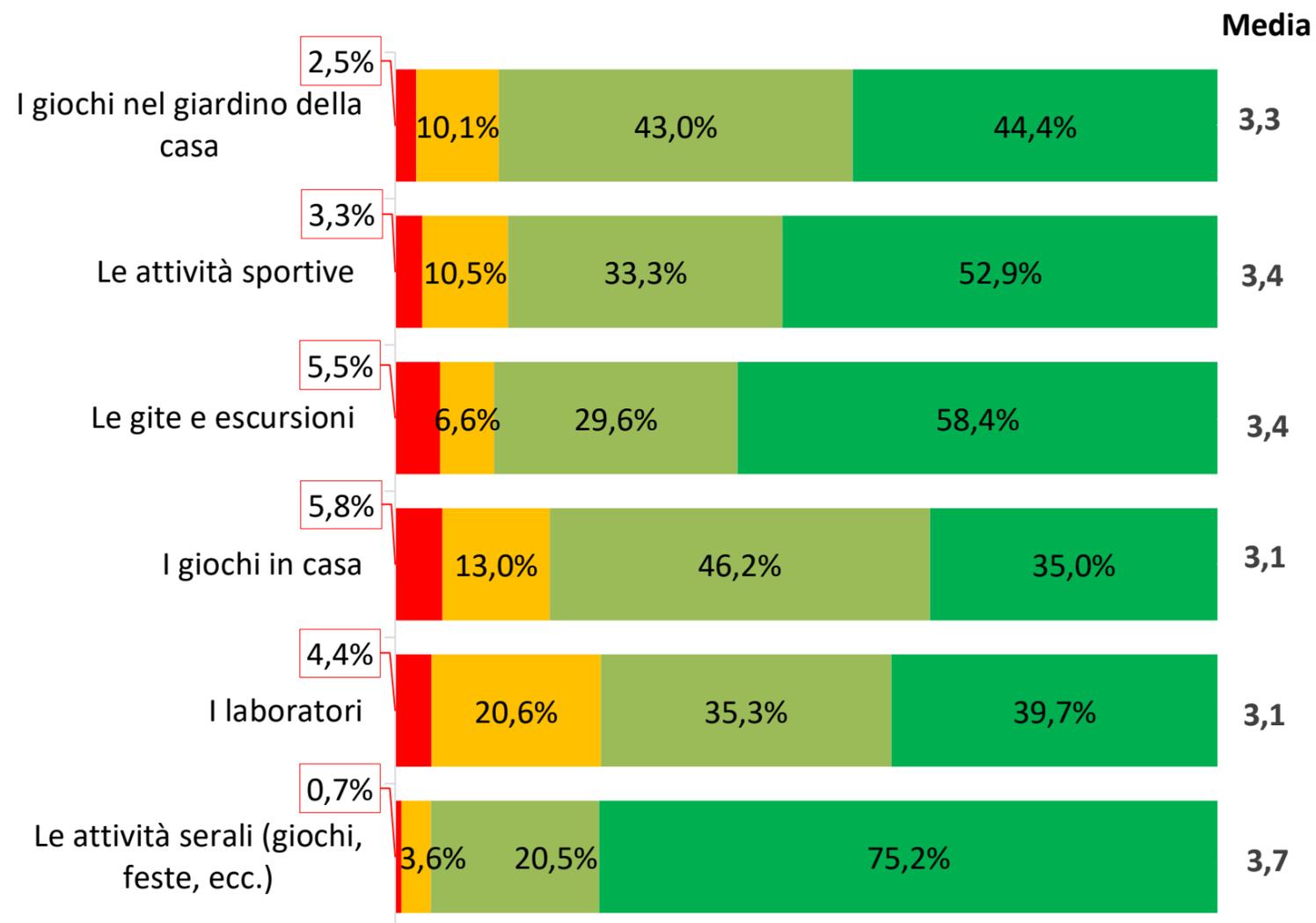
# Valutazione delle attività organizzate - risultati per Case (2/2)

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

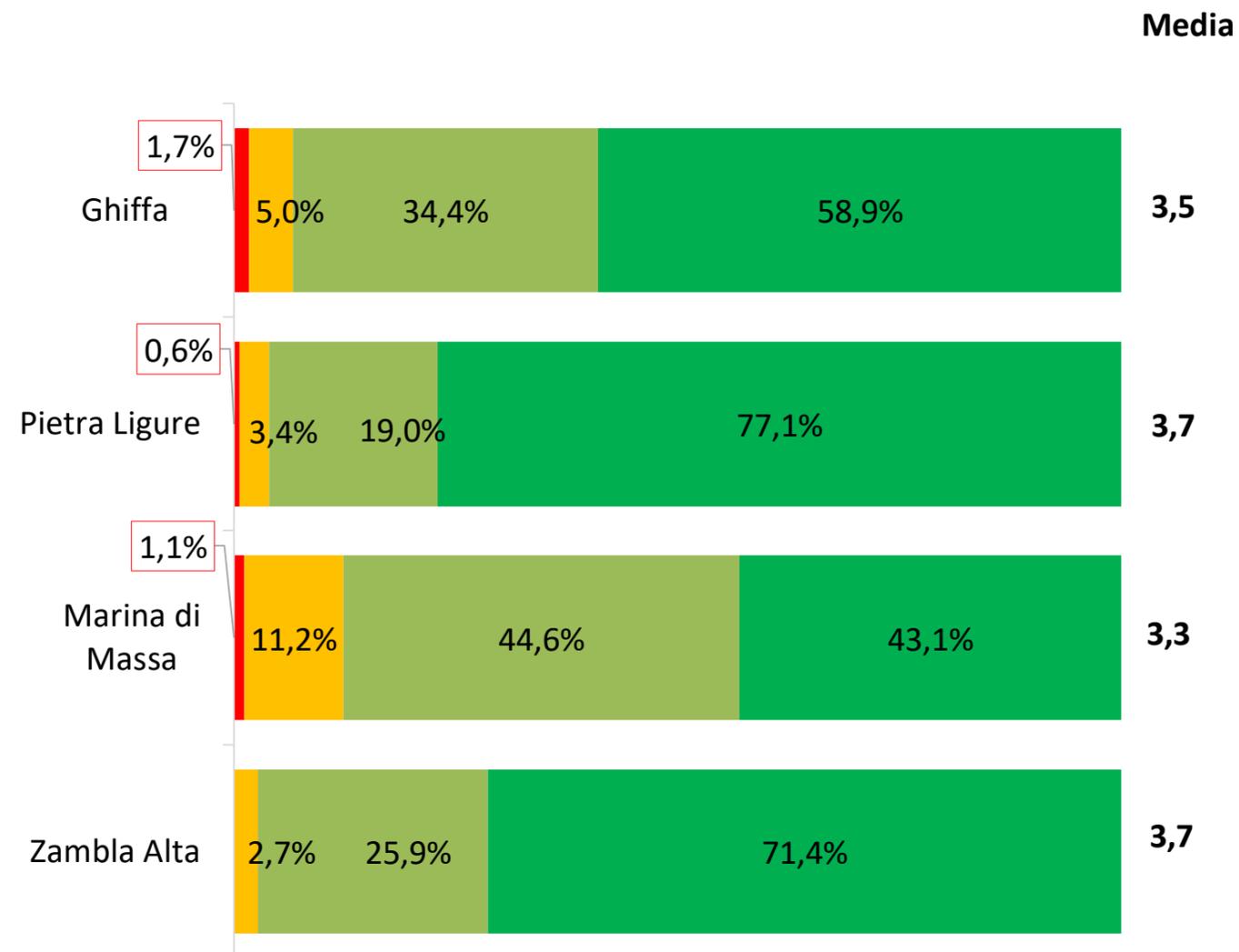
## MARINA DI MASSA

## ZAMBLA ALTA

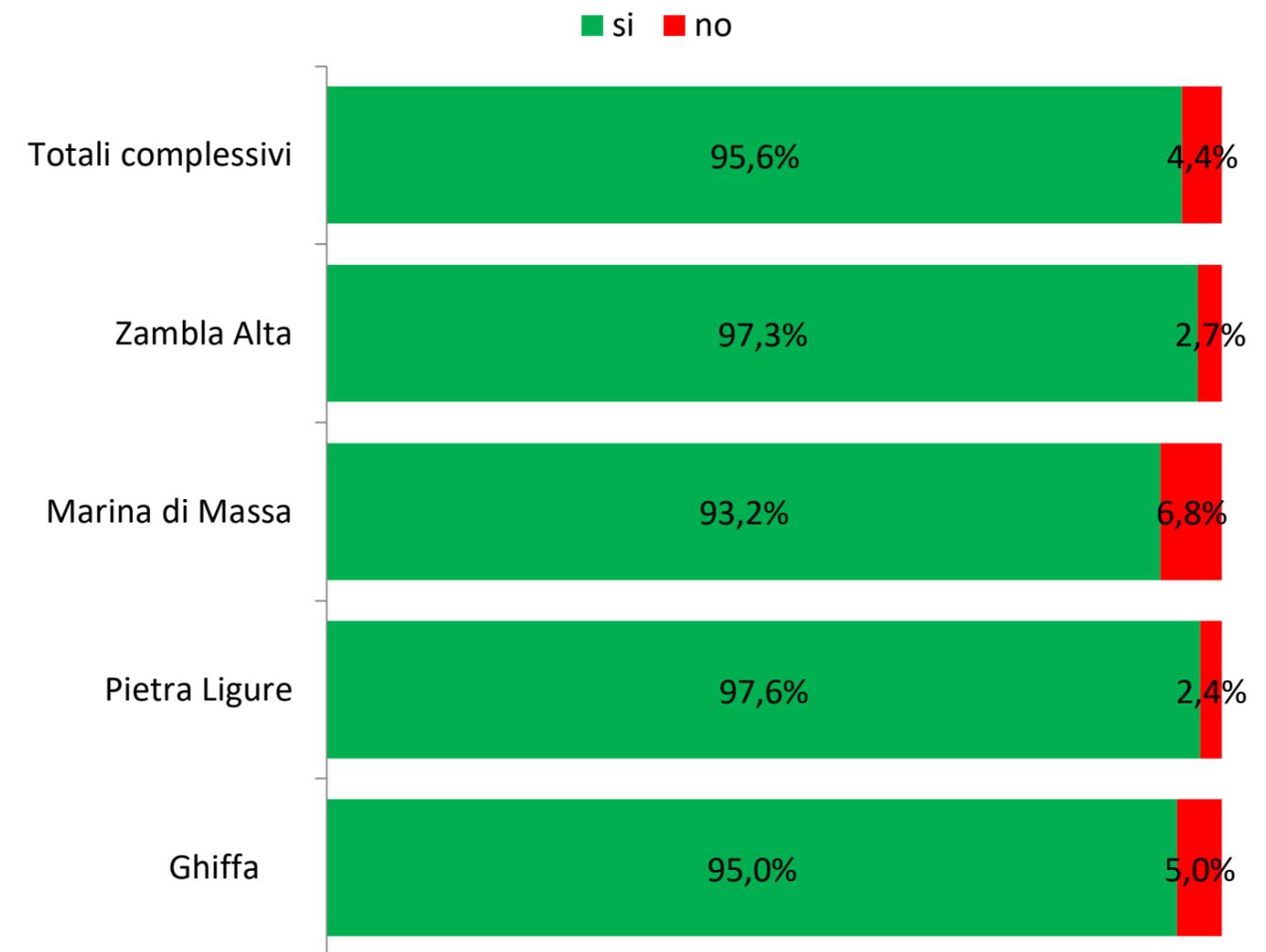


# Valutazione complessiva

**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*

## GHIFFA

- Porte dei bagni più alti per garantire maggiore privacy
- Aumentare la quantità del cibo
- Avere un po' più di tempo per stare in camera
- Aggiungere più giochi
- Lasciare più tempo libero per socializzare e più tempo per le telefonate

## PIETRA LIGURE

- Fare le docce più grandi e più bagni
- Più piscina
- Variare il cibo, non fare sempre la pasta

## MARINA DI MASSA

- Cambiare un po' il menù
- Alzare le porte del bagno e che gli sportelli delle docce non fossero trasparenti e che i gabinetti siano più numerosi.
- Mettere più giochi da tavolo a disposizione

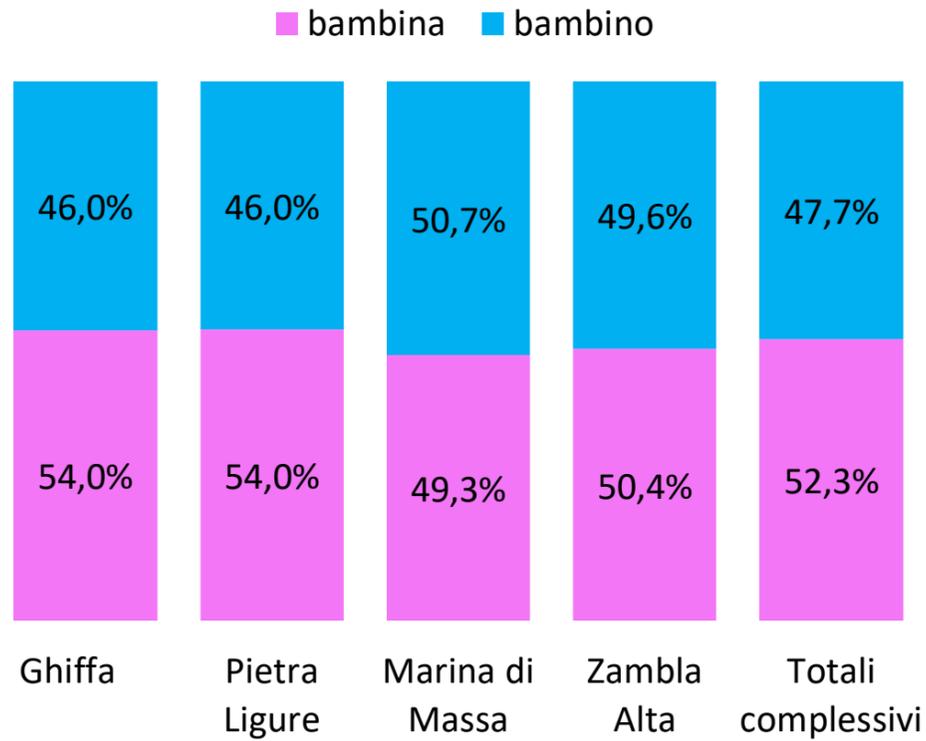
## ZAMBLA ALTA

- Migliorare il letto e le doghe
- Più docce
- Più giochi

# Per presentarti

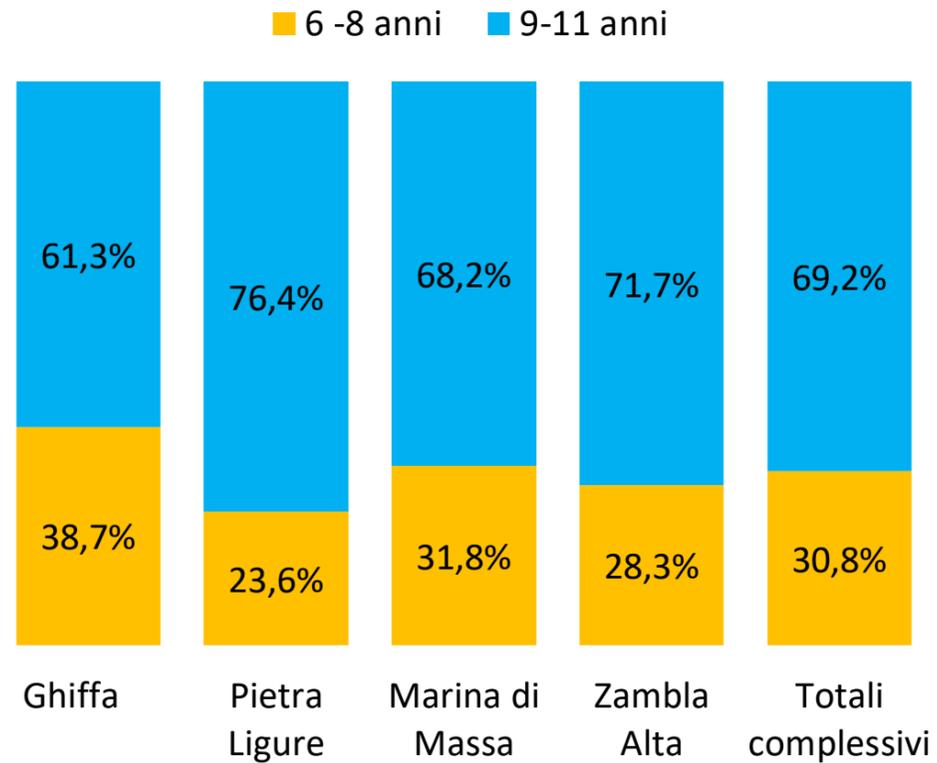
7

Sei un bambino o una bambina?



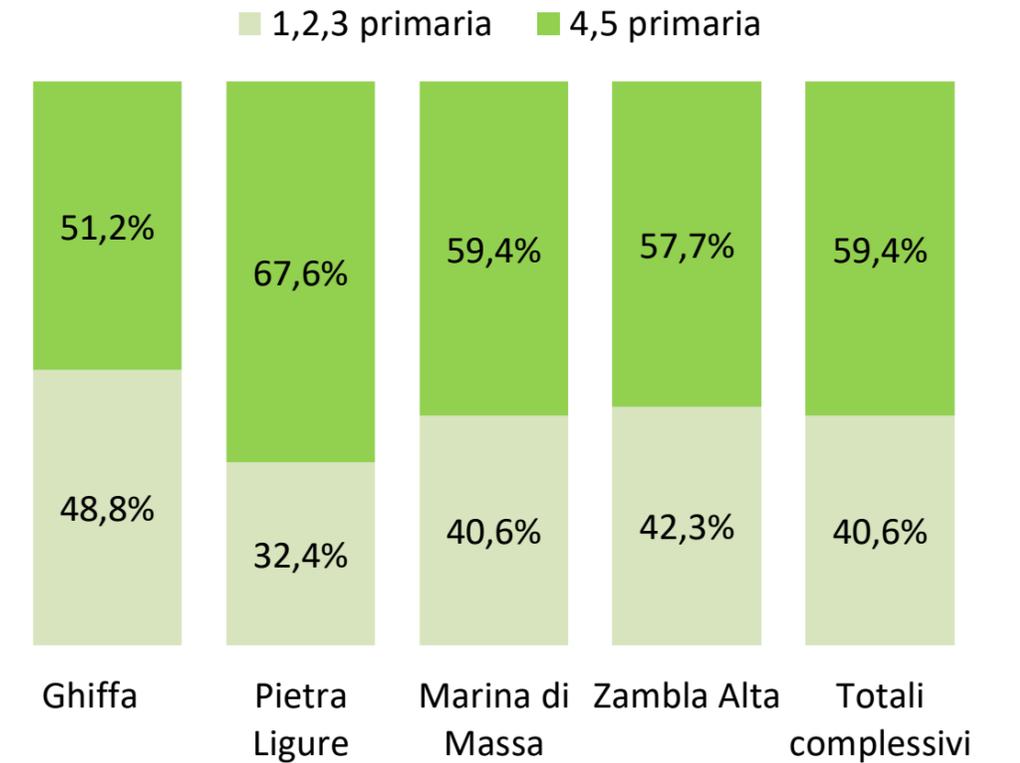
8

Quanti anni hai?



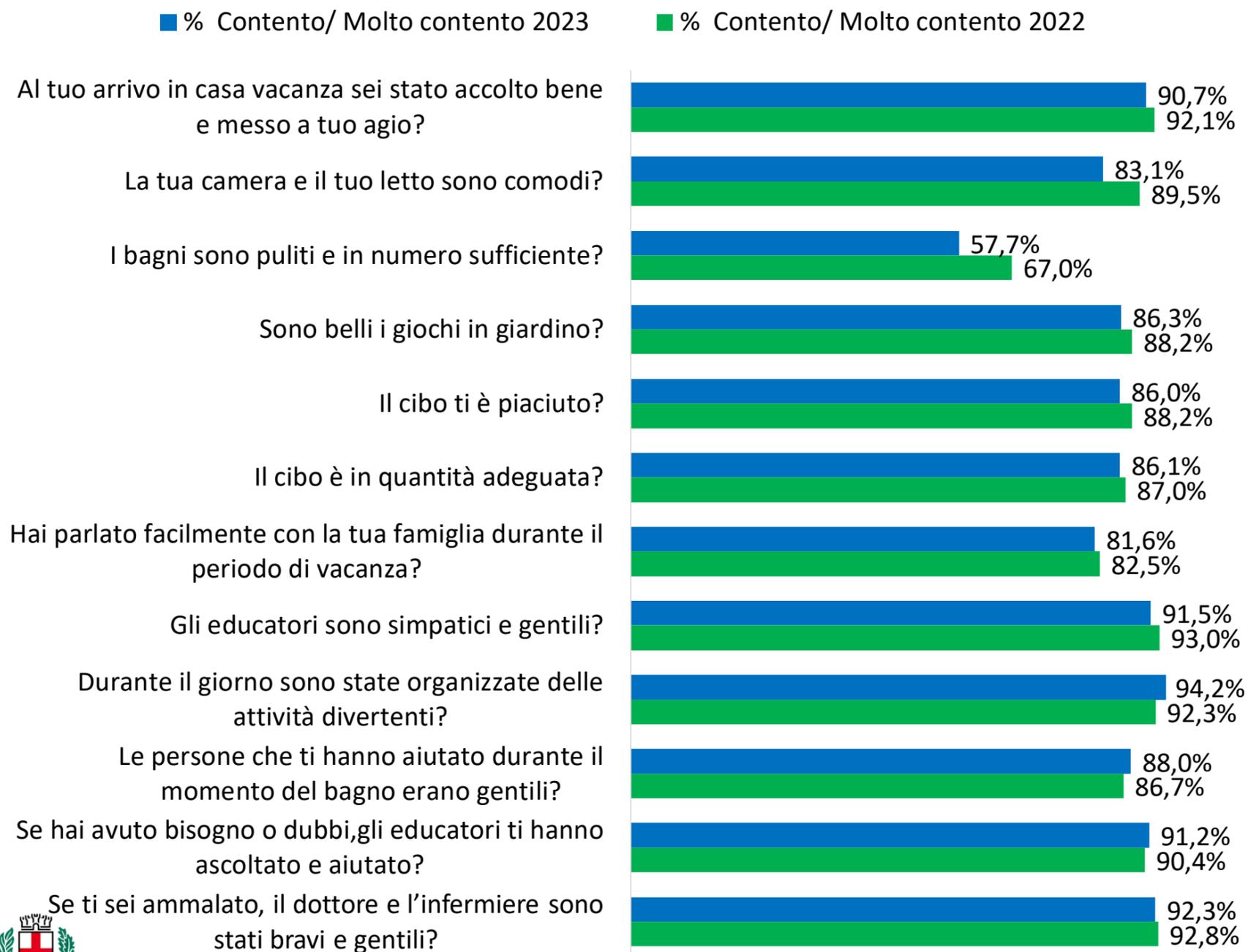
9

Che classi hai frequentato?

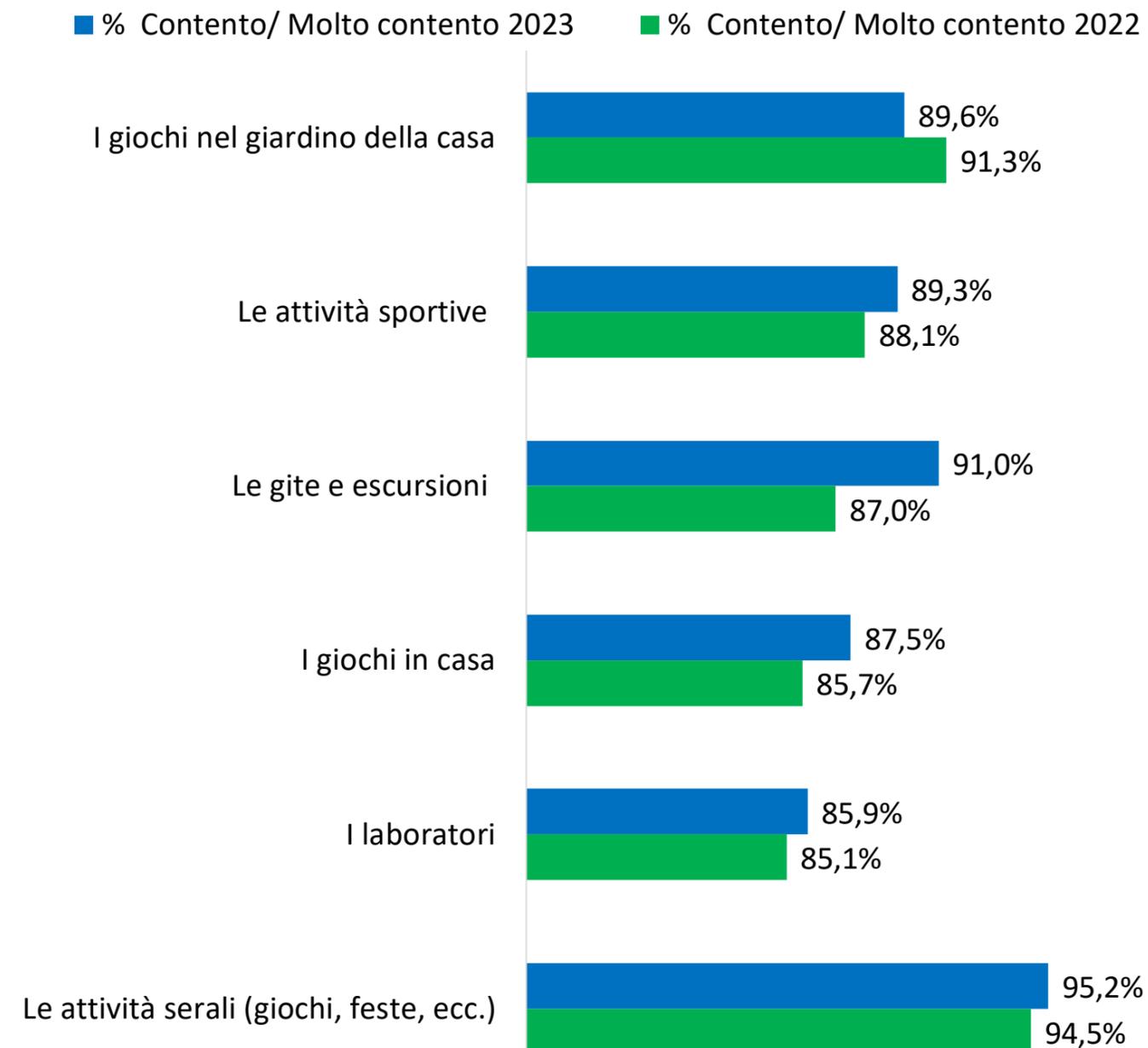


# Confronto 2023-2022 – Campione complessivo

## Valutazione servizio e Casa Vacanza



## Gradimento delle attività organizzate

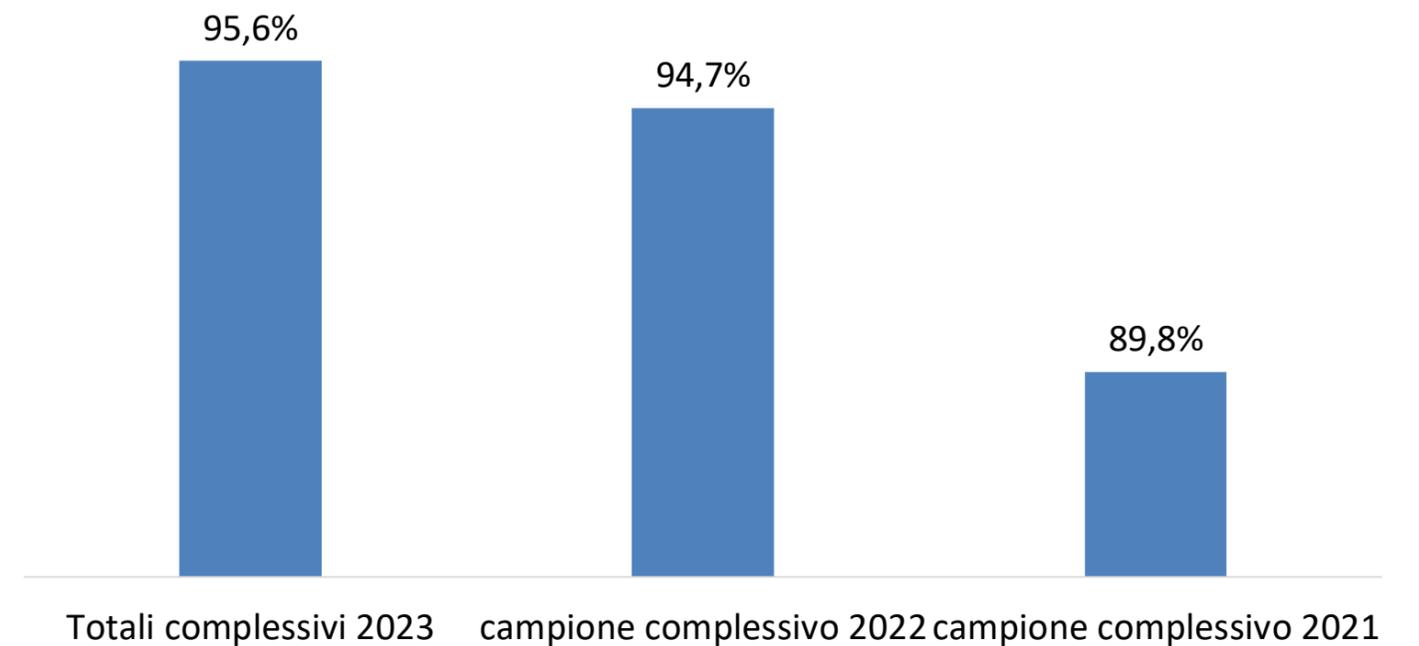
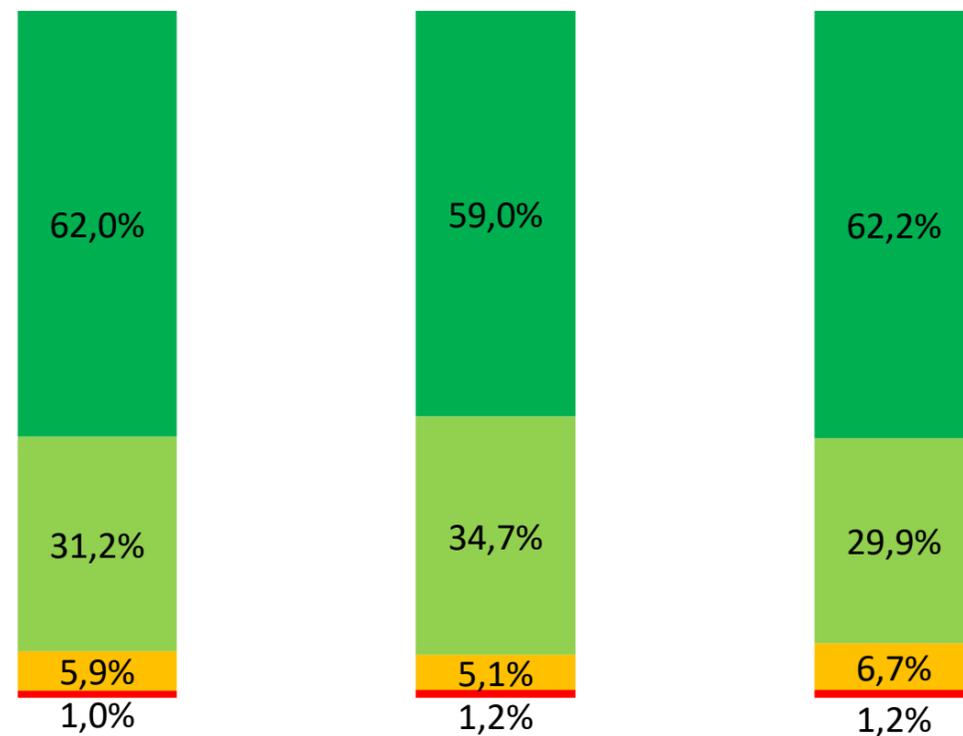


# Valutazione complessiva: trend 2023 vs 2021

Come ti sei trovato durante la vacanza in questa Casa?

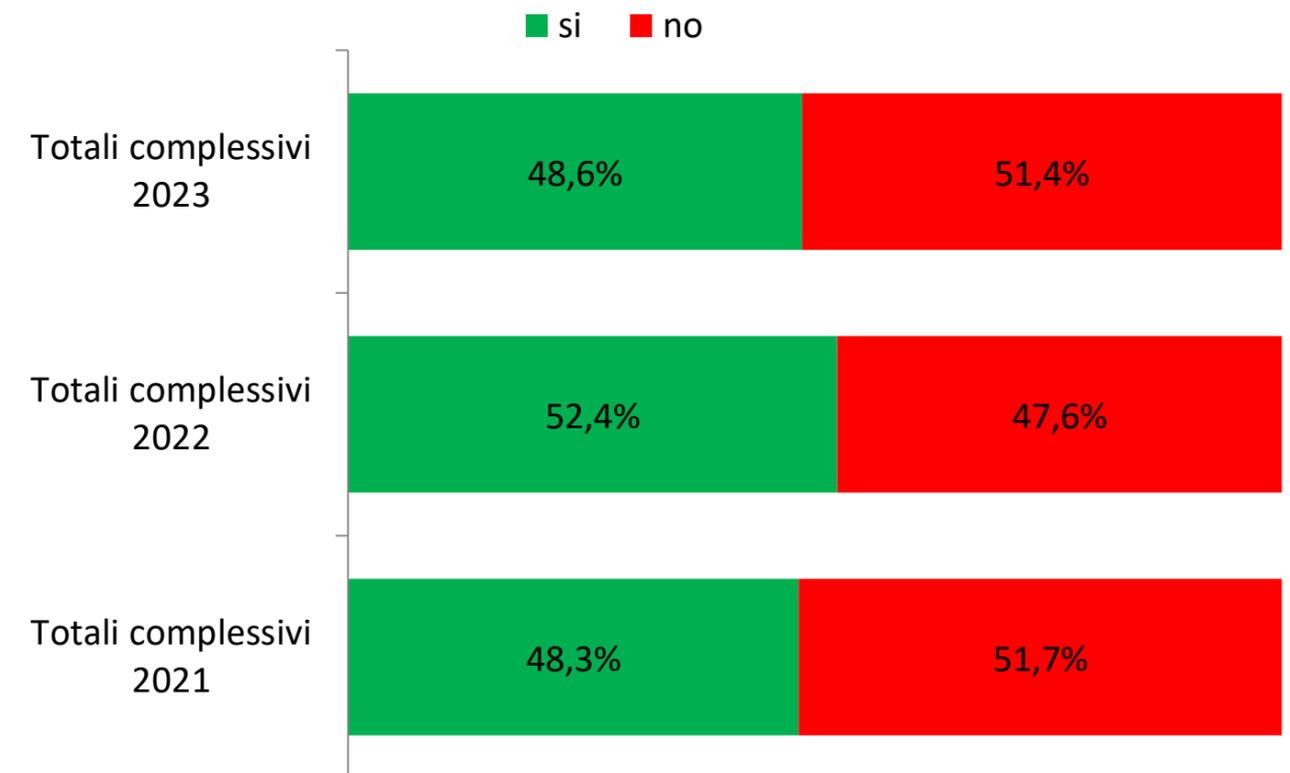
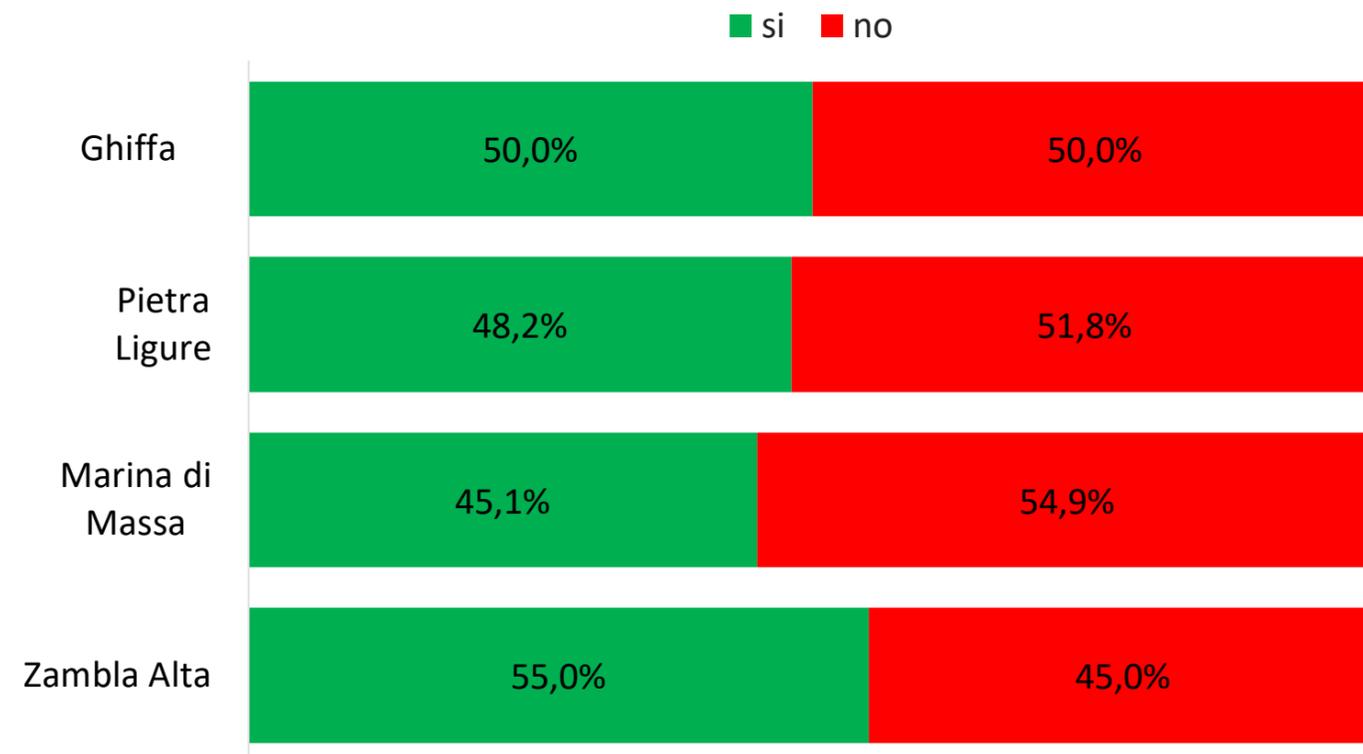
Consiglieresti ad altre bambine/bambini questa vacanza (% sì) ?

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



# Valutazione complessiva: trend 2023 vs 2021

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



# **5. RAGAZZI SCUOLA SECONDARIA DI 1°GRADO**

# Il questionario

## FREQUENZA

➤ É 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?

## SUGGERIMENTI

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

## PER PRESENTARTI

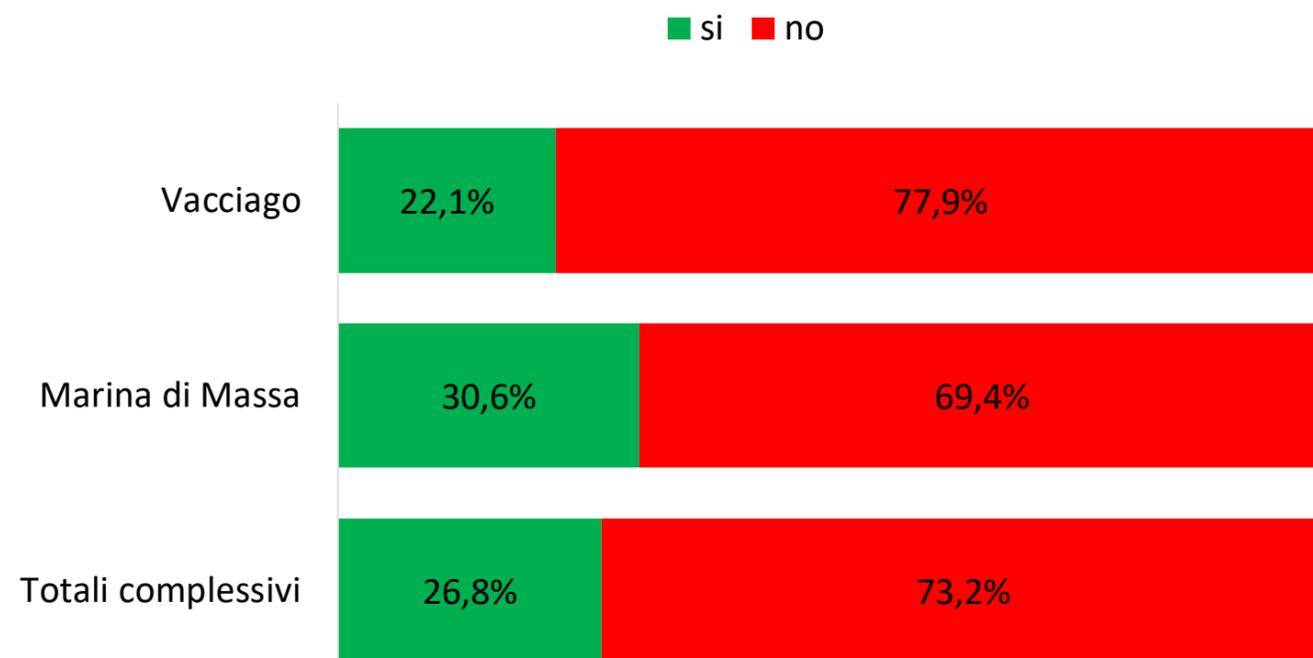
➤ Sei una ragazza o un ragazzo ?

➤ Quanti anni hai?

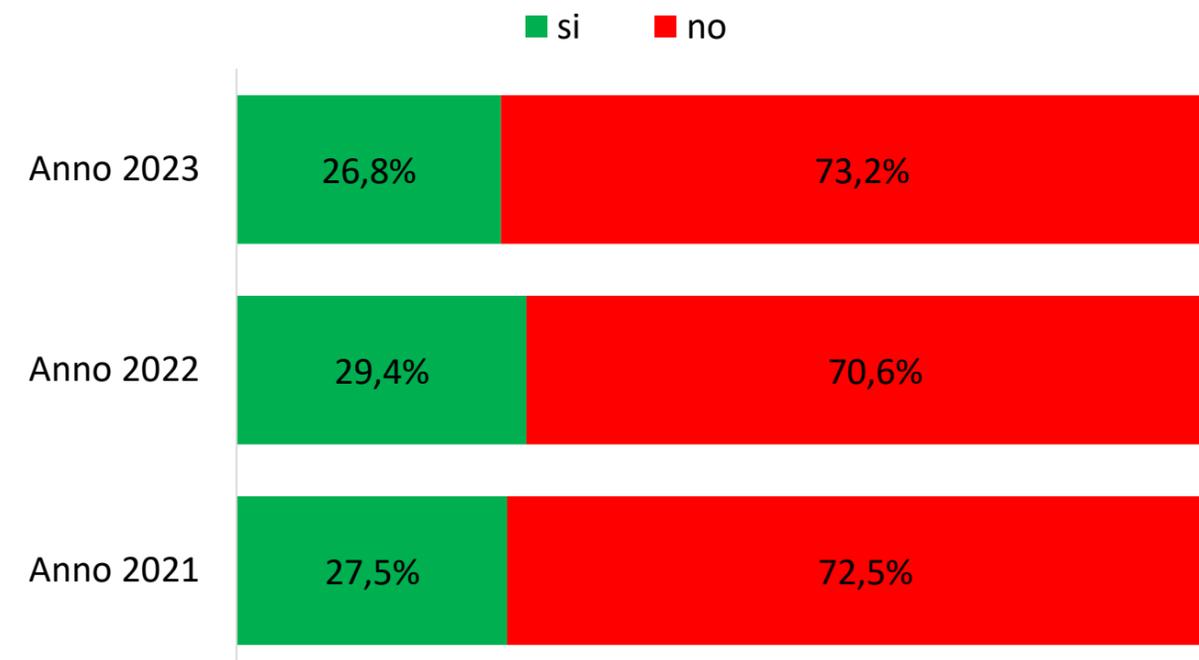
➤ Se ti fa piacere, descrivi o disegna la cosa che ti è piaciuta di più in questa vacanza.

# Frequenza

1 É la prima volta che vieni in vacanza in una Casa del Comune di Milano?

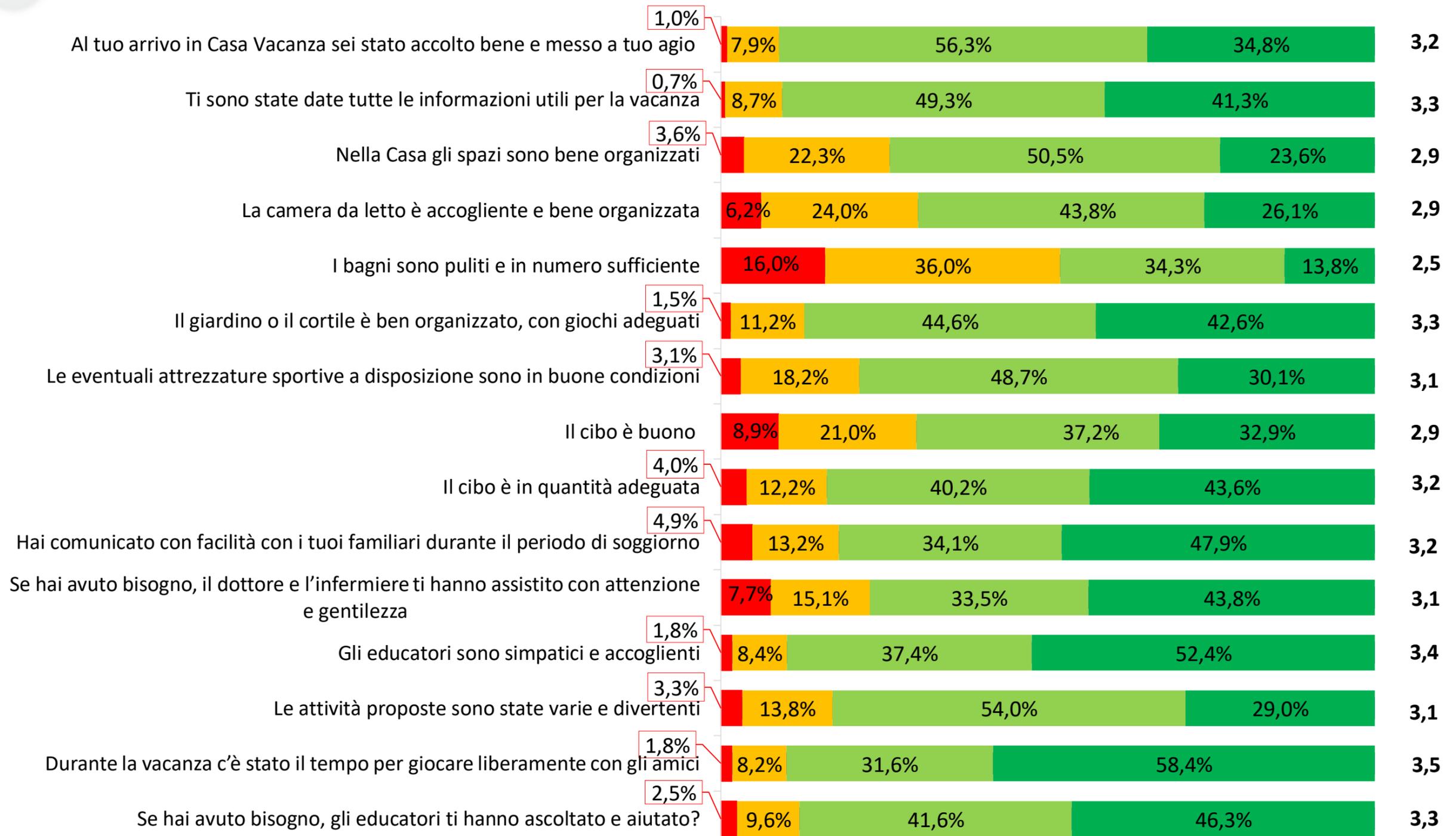
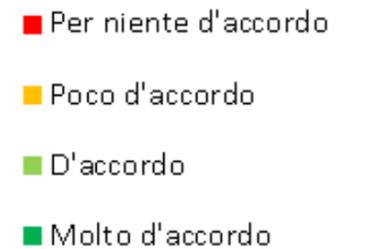


## Confronto con anni precedenti

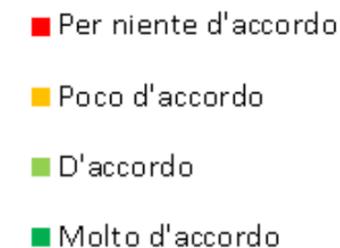


# Valutazione del servizio e della Casa Vacanza-Campione Complessivo

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

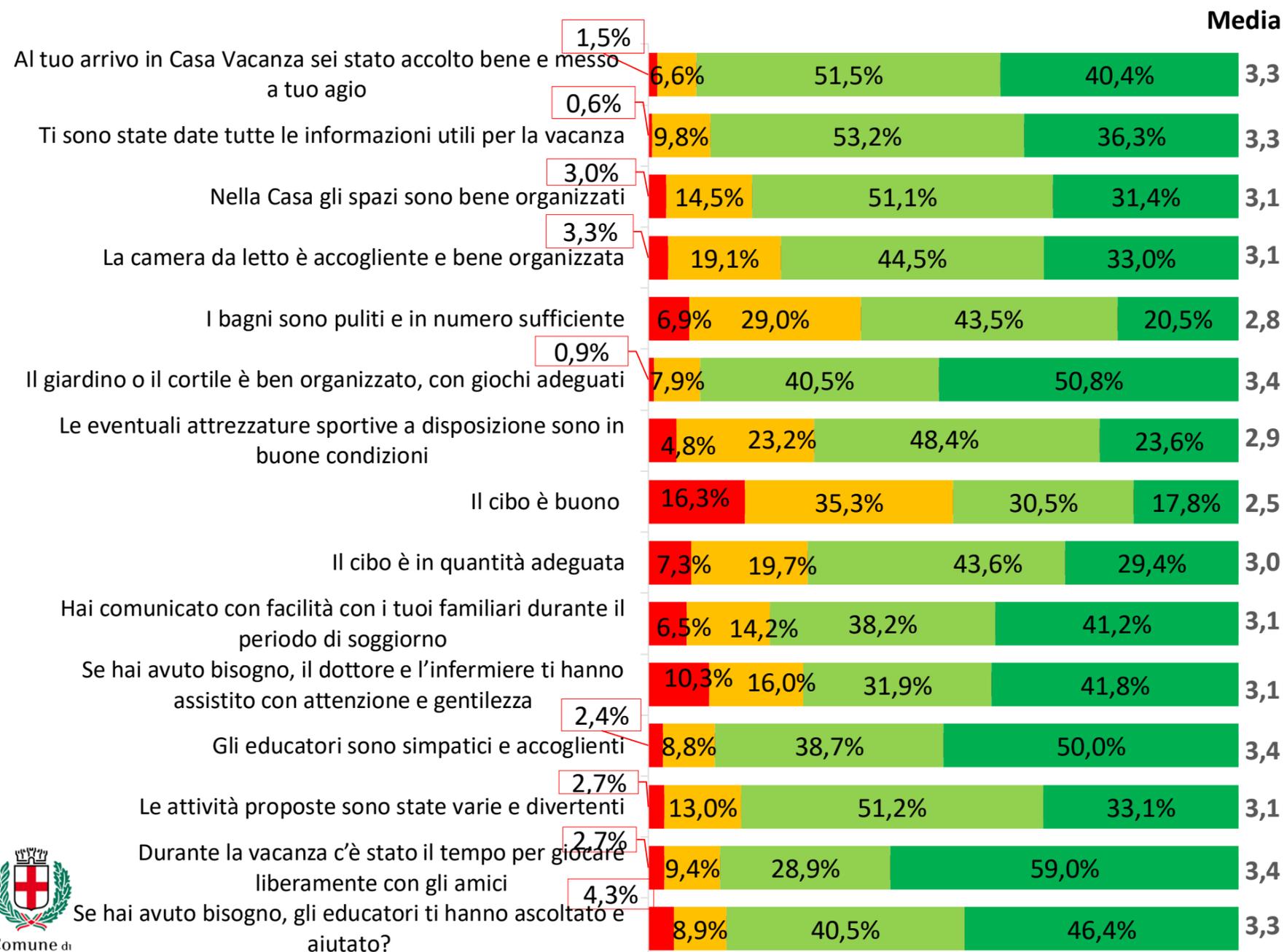


# Valutazione del servizio e della Casa Vacanza - risultati per Case

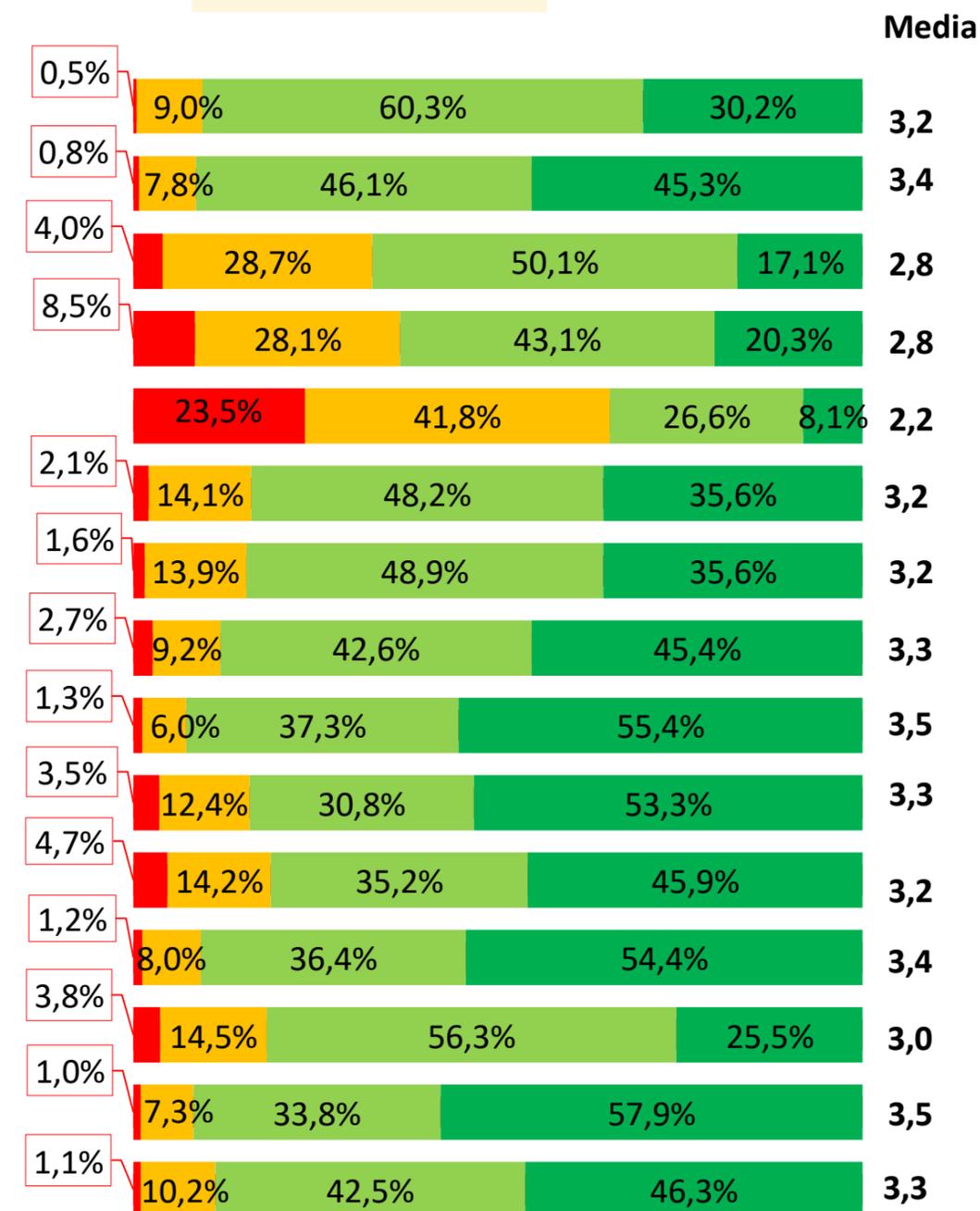


2 Ti chiediamo ora di dare la tua opinione su alcuni aspetti di questa Casa Vacanza

## VACCIAGO

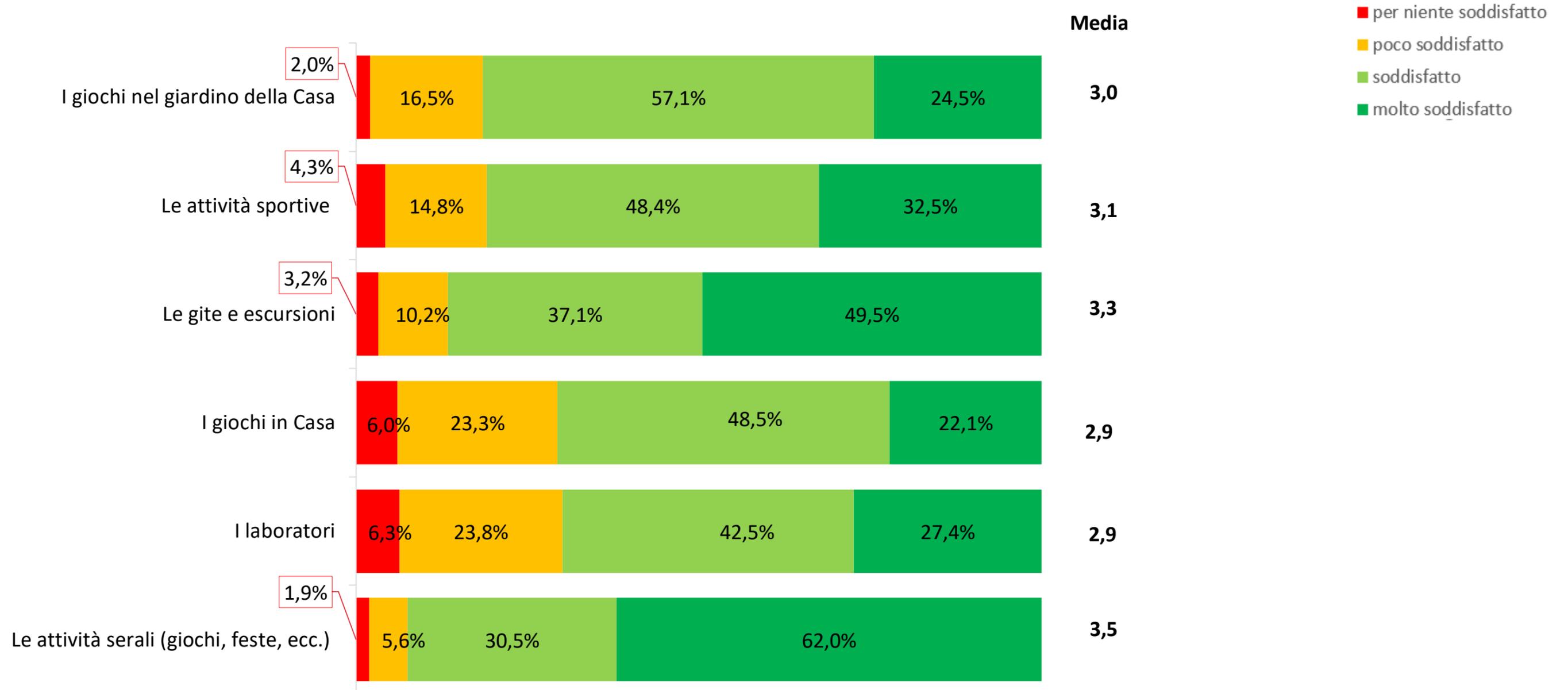


## MARINA DI MASSA



# Valutazione delle attività organizzate – Campione Complessivo

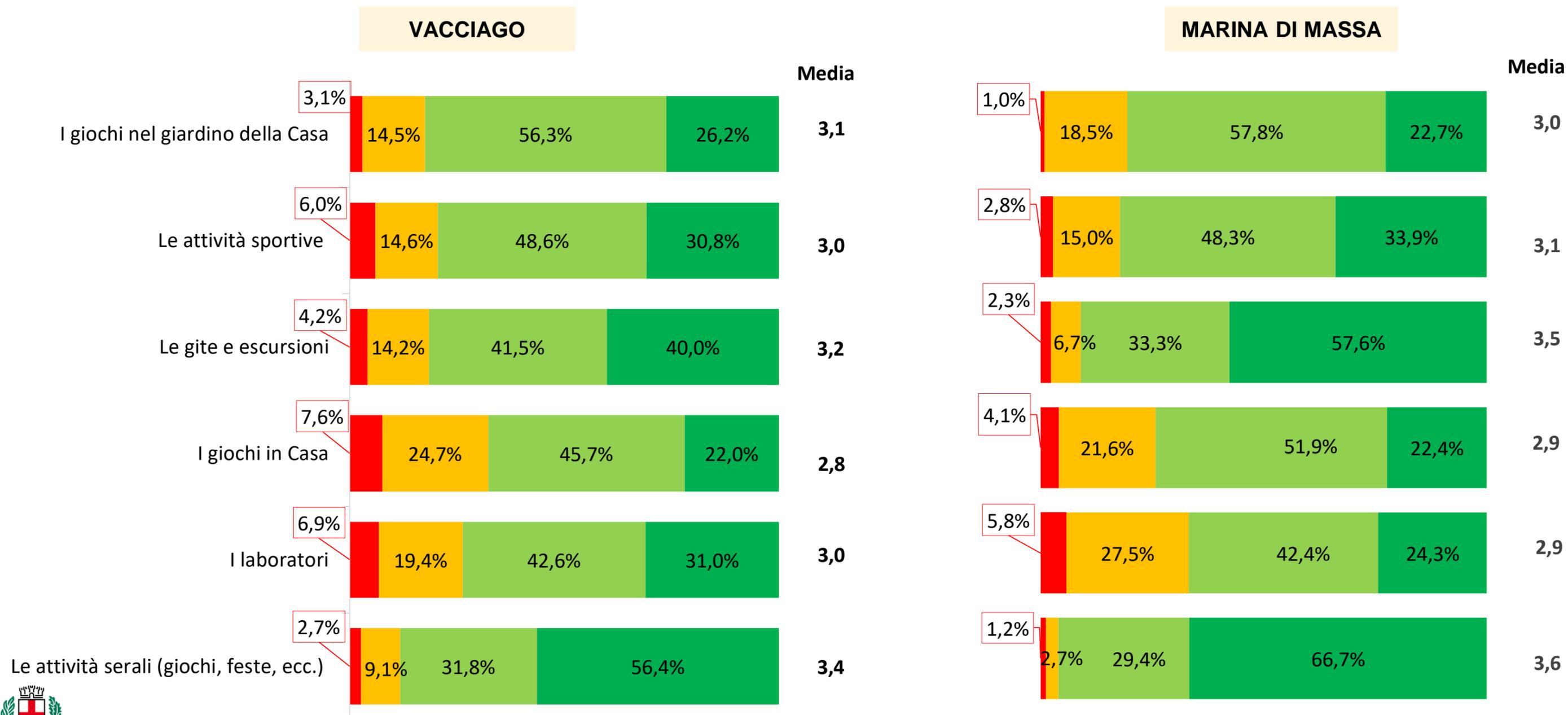
3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa



# Valutazione delle attività organizzate – risultati per Case

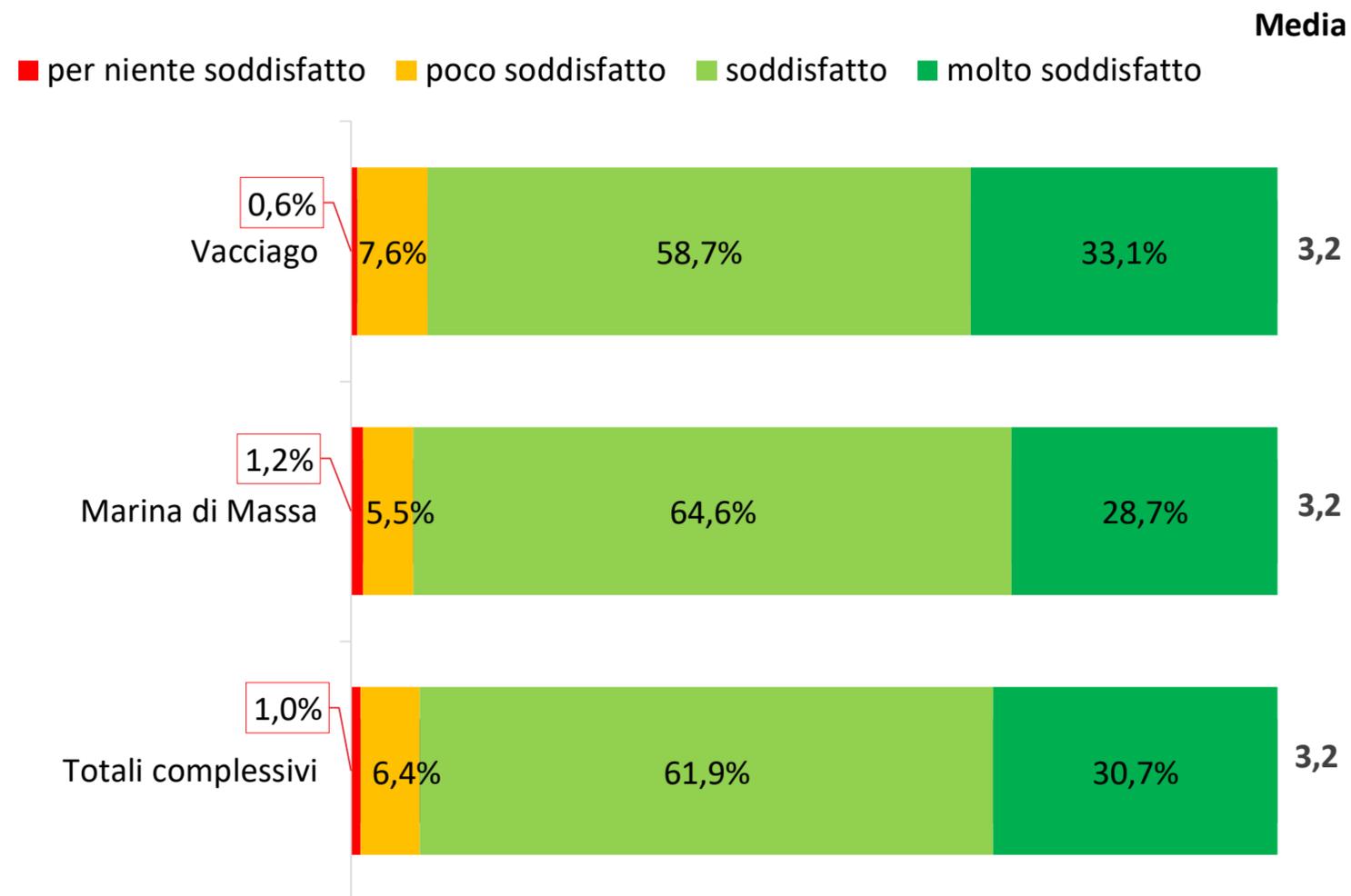
3 Indica per favore quanto sei rimasto contento delle attività organizzate durante la tua vacanza in questa Casa

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

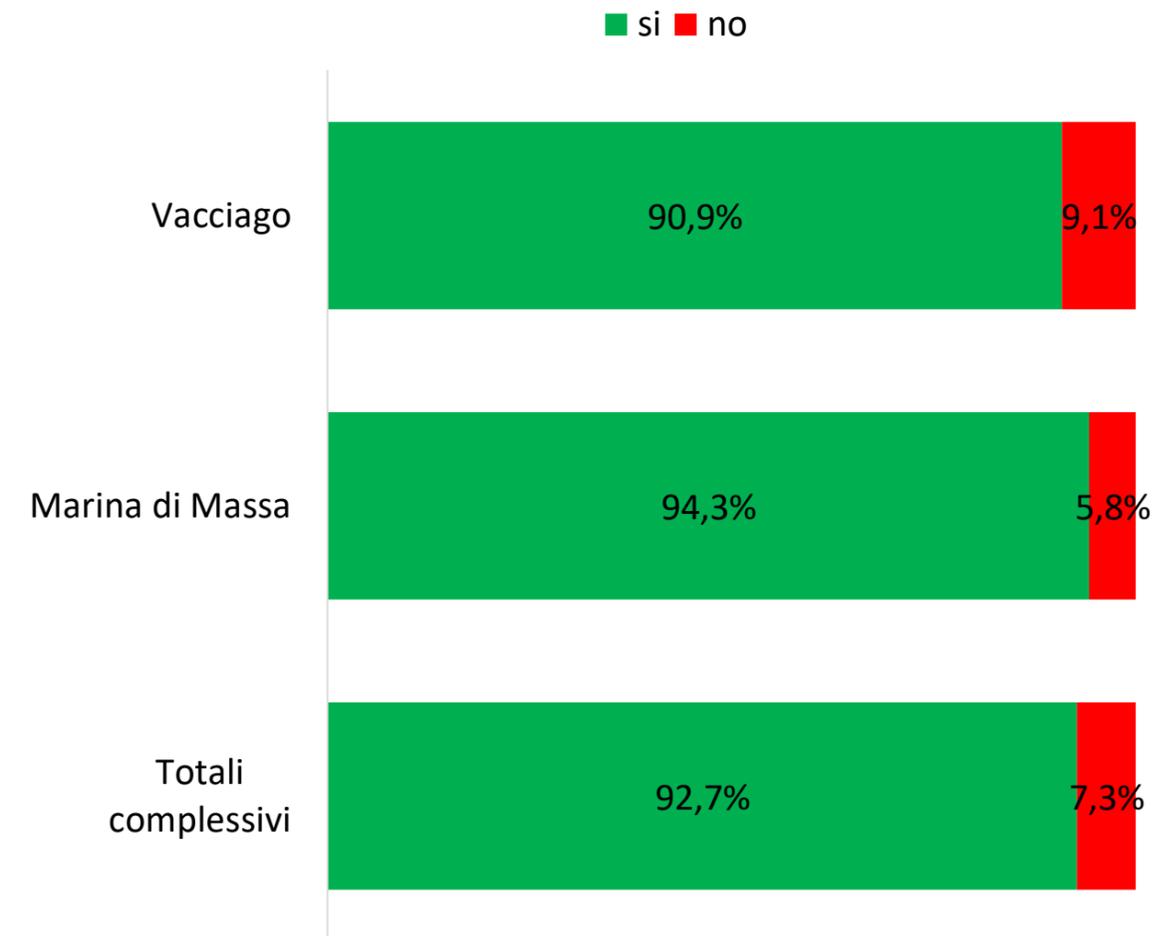


# Valutazione complessiva

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



**5** Consigliaresti questa vacanza ad altre ragazze/ragazzi?



# Suggerimenti

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

## VACCIAGO

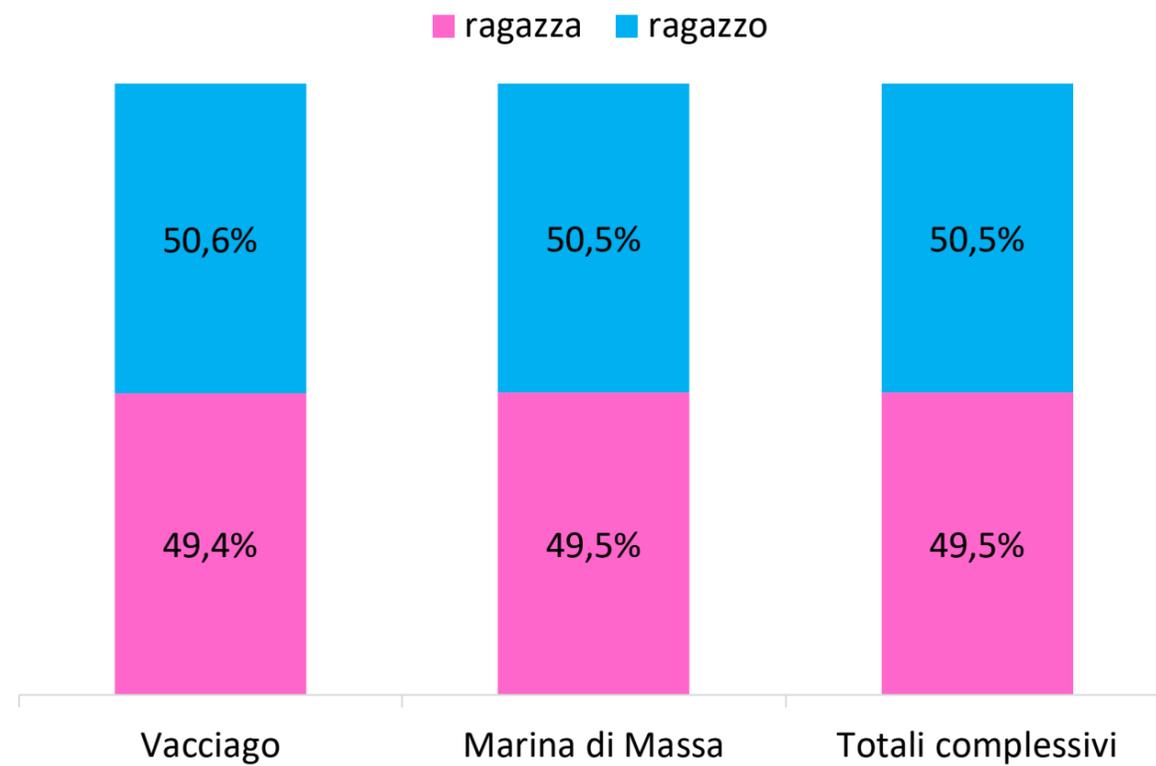
- Migliorare l'acqua
- Restare più tempo a telefono
- Migliorare la qualità e gli abbinamenti del cibo
- Sostituire le tende con porte alle docce
- Migliorare il campo da calcio
- Migliorare il servizio infermieristico

## MARINA DI MASSA

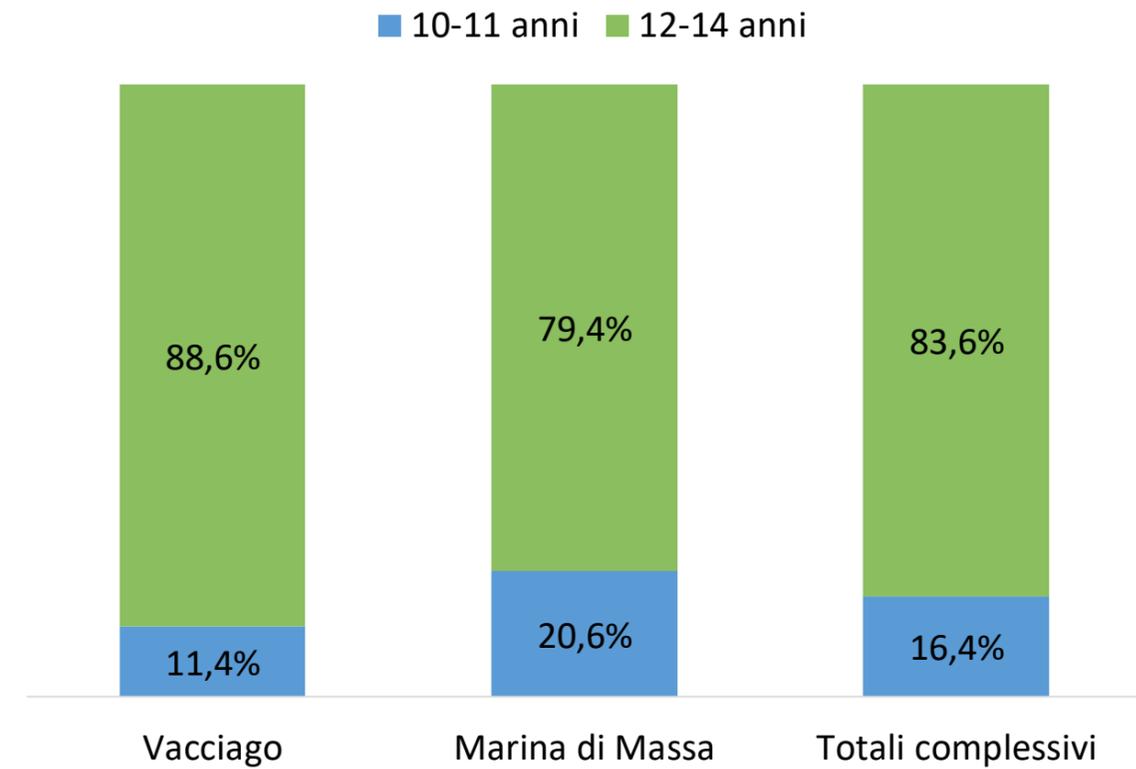
- Richiesta di una maggiore pulizia e attrezzatura dei bagni, più docce
- Più organizzazione (nelle attività, nei turni per il pranzo)
- Più giochi
- Variare il cibo

# Per presentarti

6 Sei un ragazza o un ragazzo?

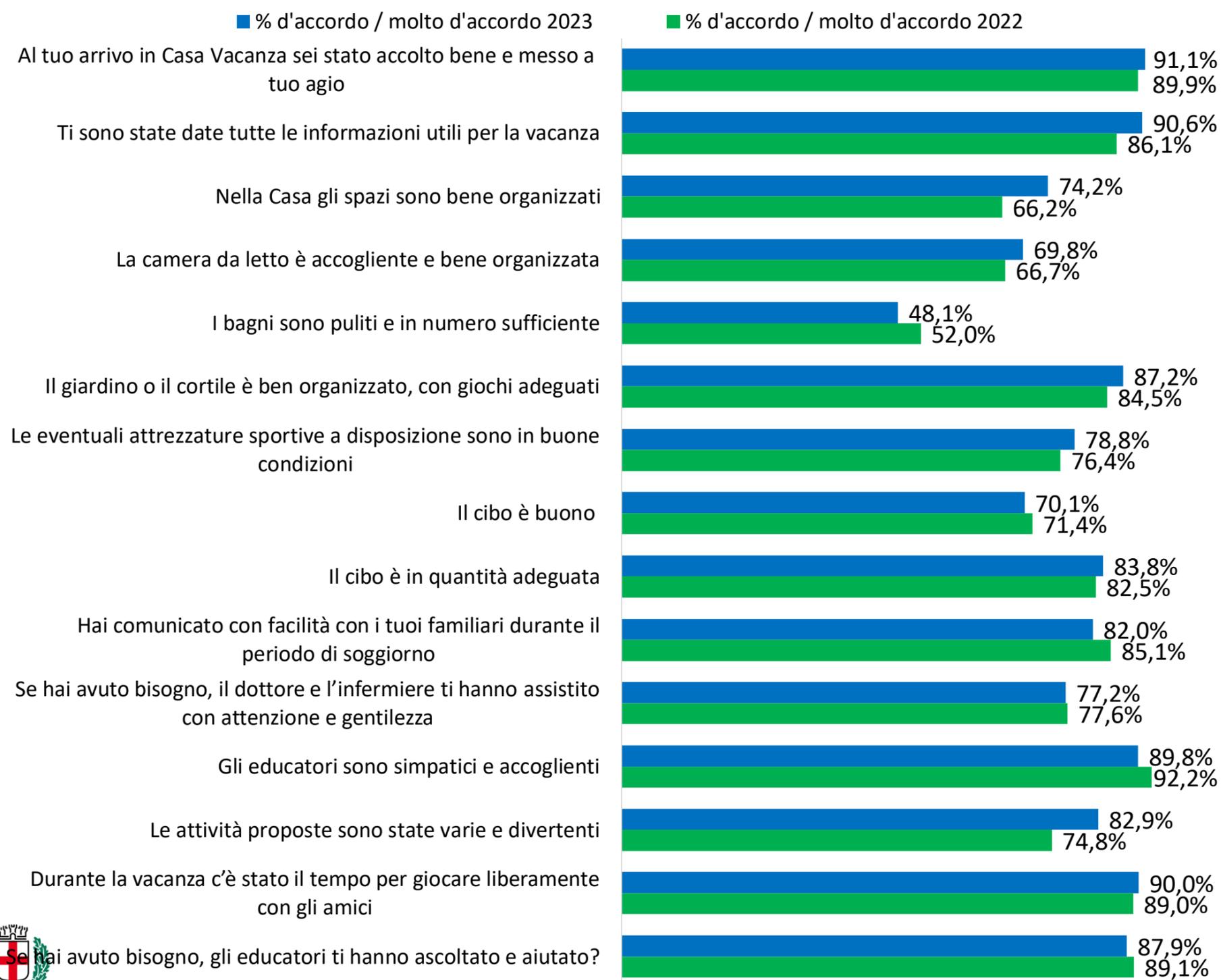


7 Quanti anni hai?

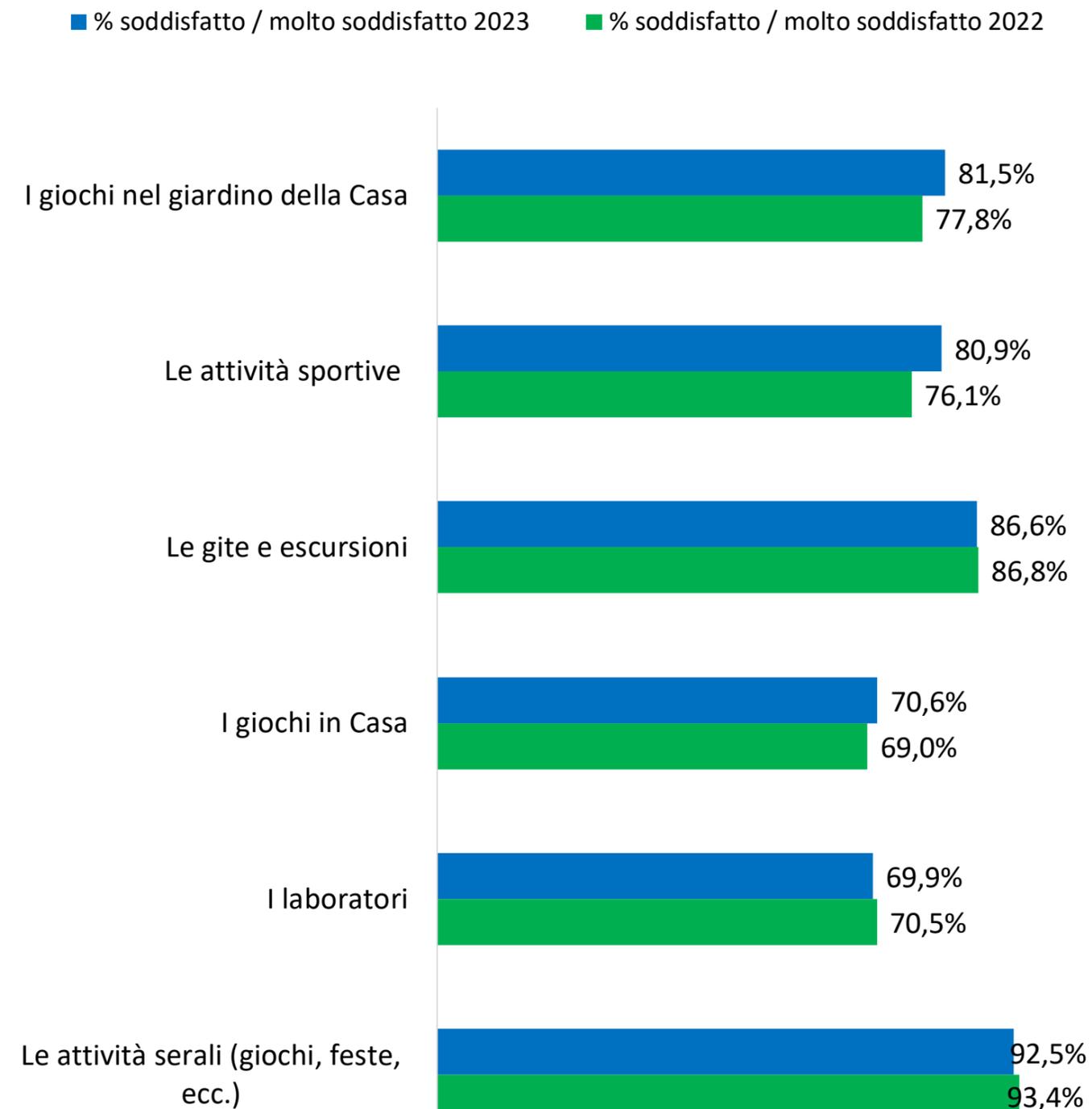


# Confronto 2023-2022 – Campione complessivo

## Valutazione servizio e Casa Vacanza



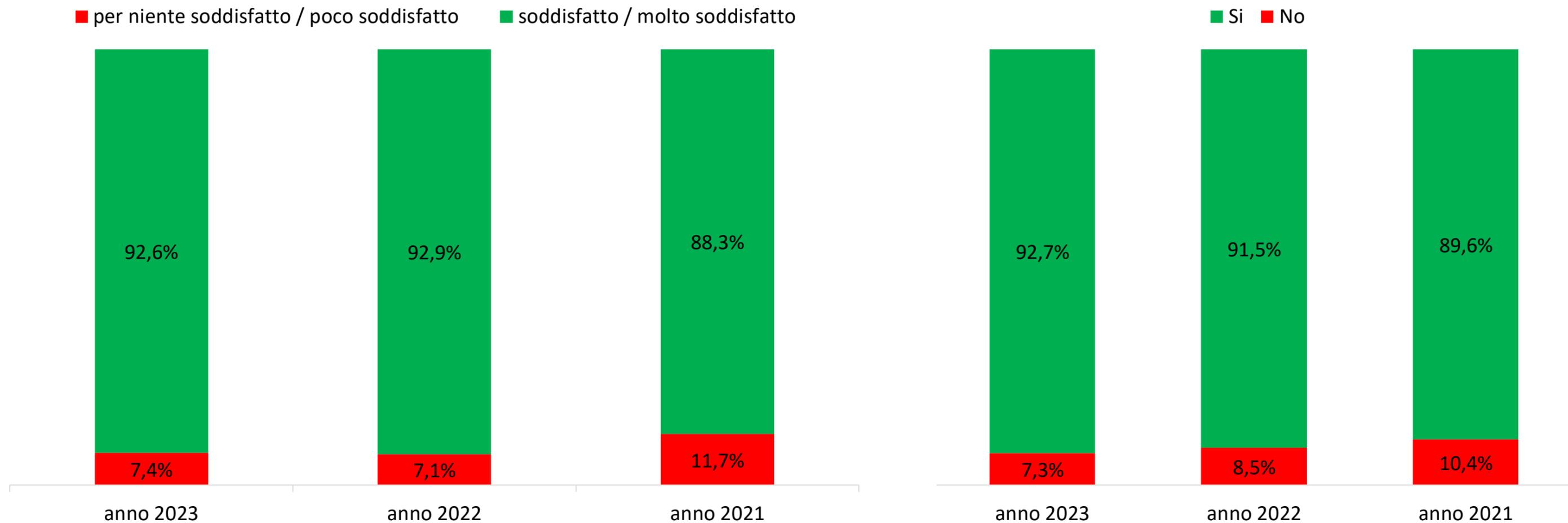
## Gradimento delle attività organizzate



# Valutazione complessiva: trend 2023 vs 2021

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

Consigliaresti ad altre ragazze/ragazzi questa vacanza?



# 6. GENITORI

# Il questionario

## CONOSCENZA

## FREQUENZA

## VALUTAZIONE SERVIZIO E CASA

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

## SUGGERIMENTI

## DATI ANAGRAFICI

➤ E' 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?

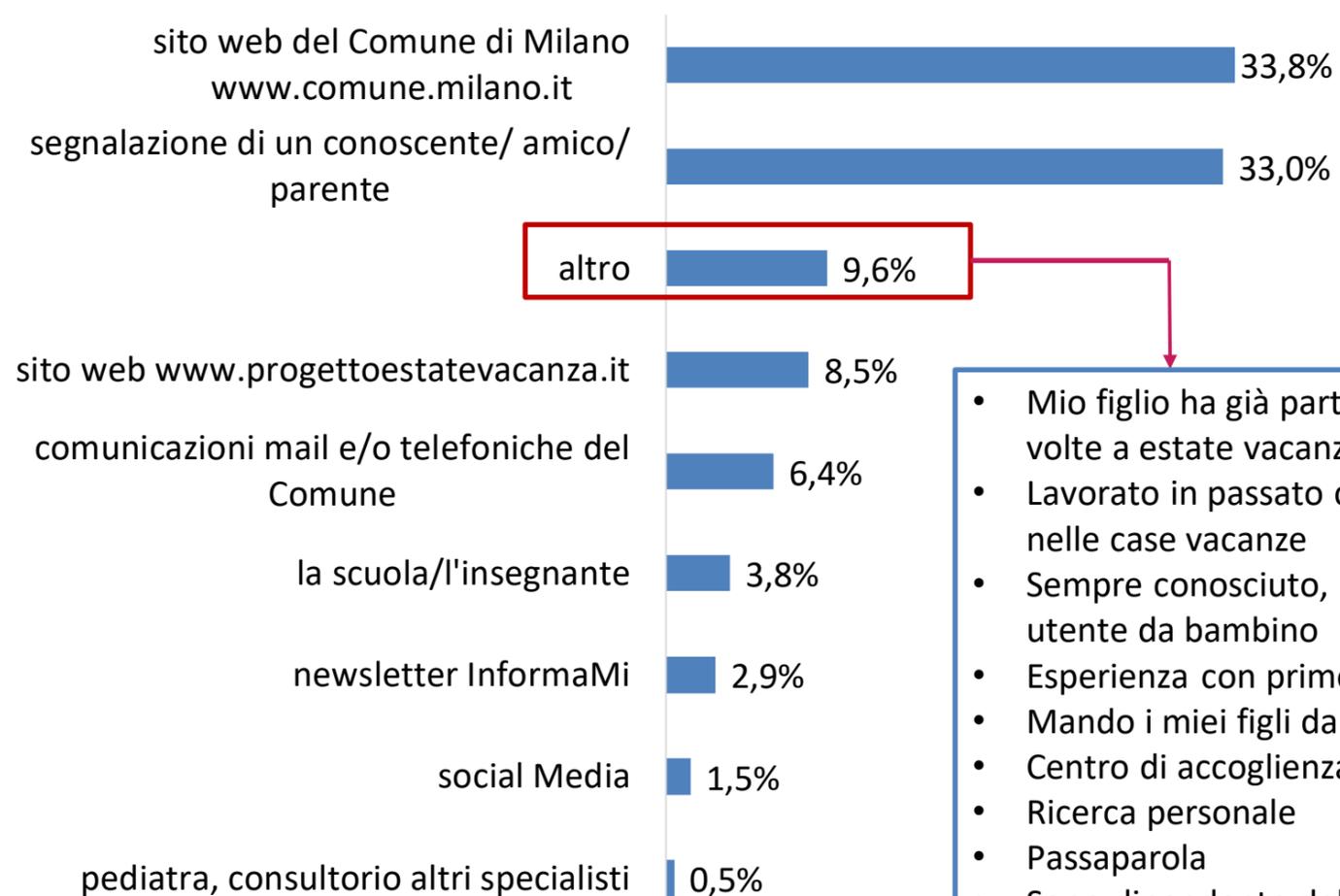
➤ Il minore è femmina o maschio?

➤ Età del minore

➤ Classe frequenta dal minore?

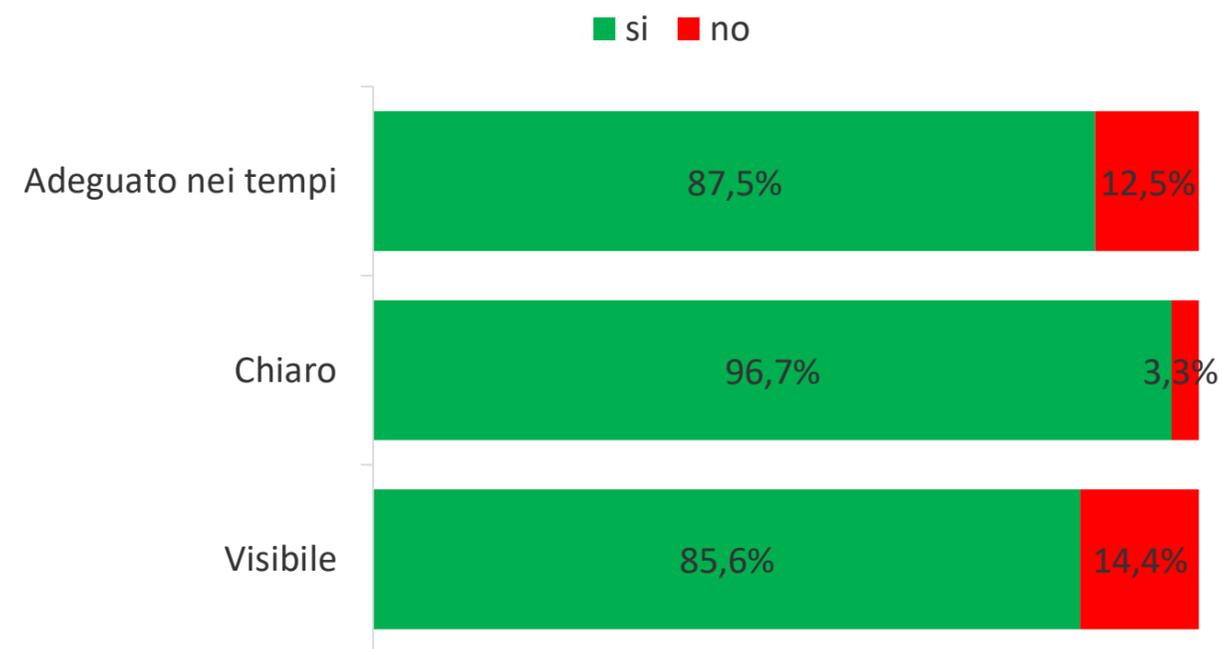
# Conoscenza

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



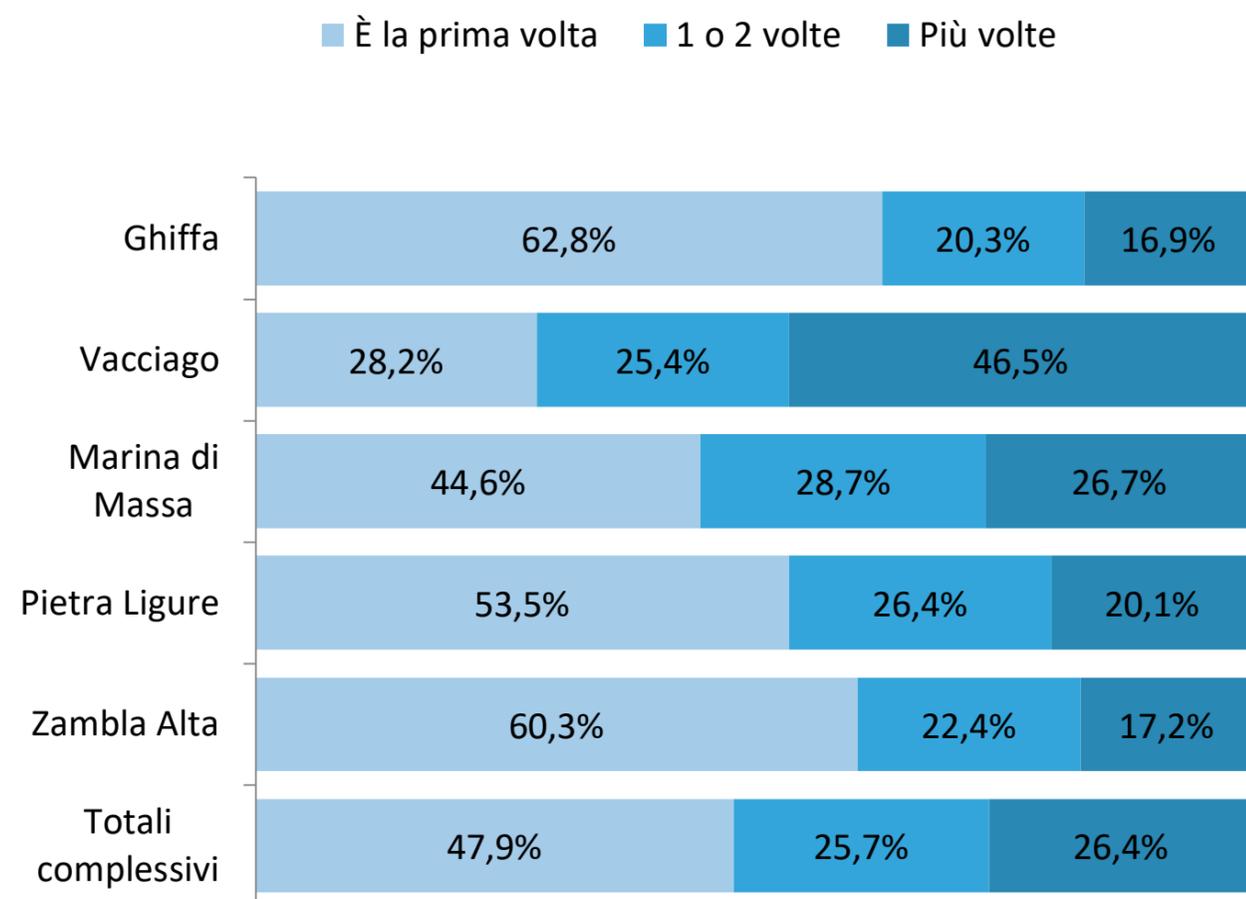
- Mio figlio ha già partecipato varie volte a estate vacanza
- Lavorato in passato come educatrice nelle case vacanze
- Sempre conosciuto, sono stato utente da bambino
- Esperienza con primo figlio
- Mando i miei figli da anni
- Centro di accoglienza
- Ricerca personale
- Passaparola
- Sono dipendente del Comune di Milano
- Assistente sociale
- Altre mamme

2 Secondo lei, il Comunicato Estate Vacanza è stato:

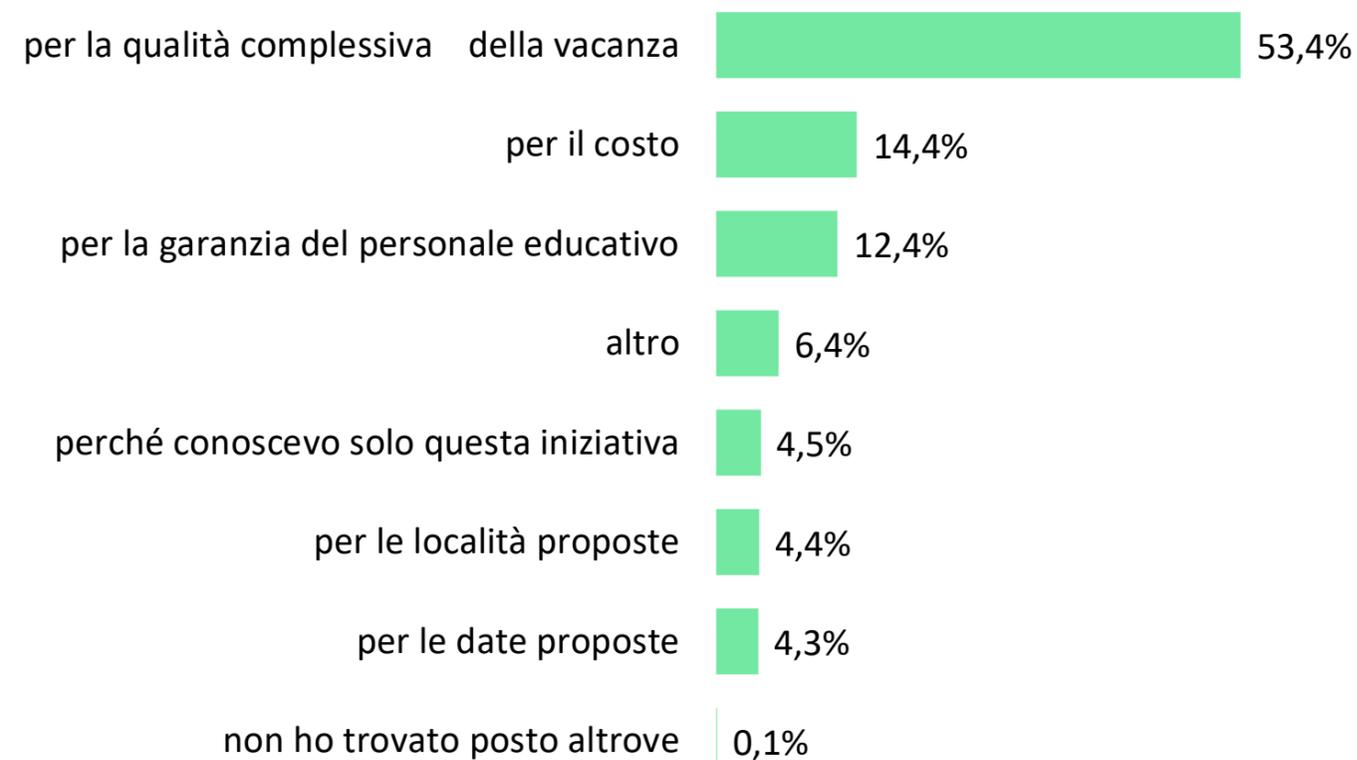


# Frequenza

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

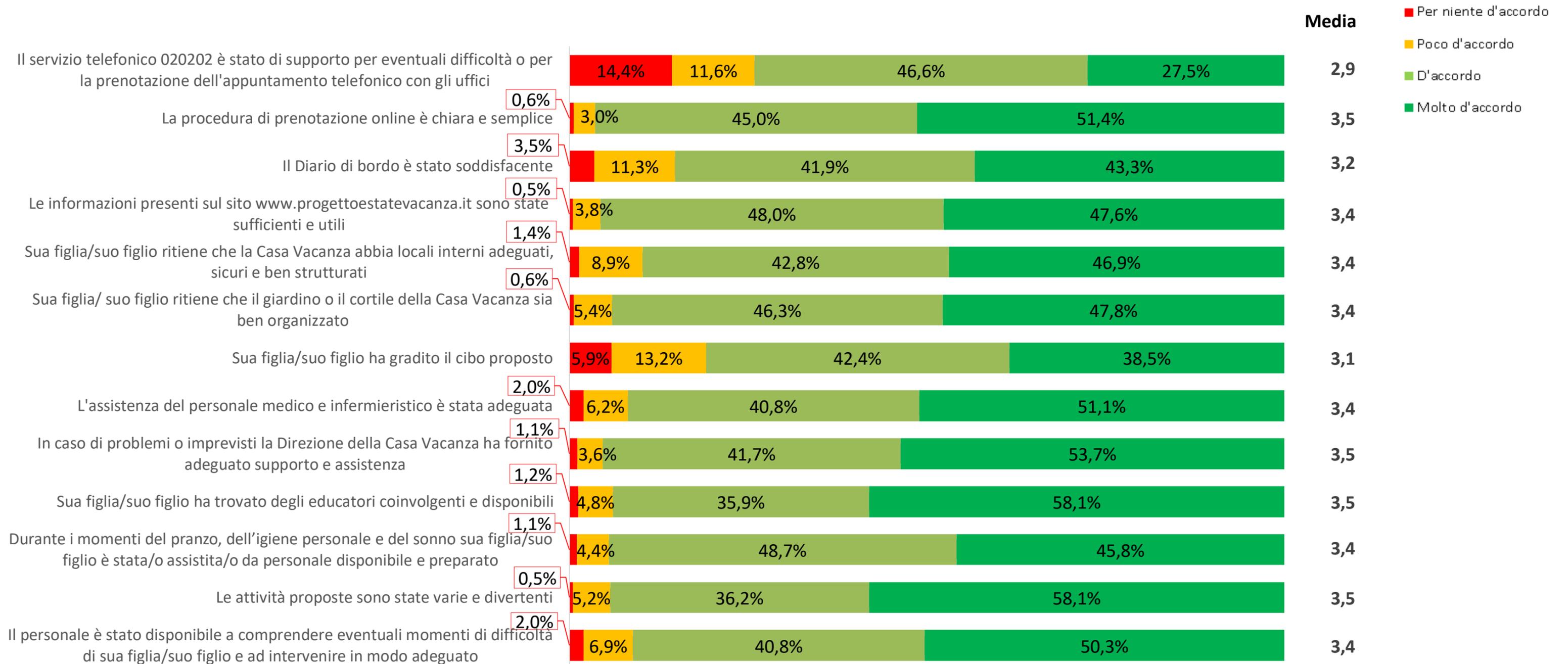


**4** Tra le offerte presenti sul territorio e di altri Enti e Associazioni, qual è la ragione principale per cui ha scelto di iscrivere sua figlia/suo figlio ad un soggiorno estivo in una Casa Vacanza del Comune?



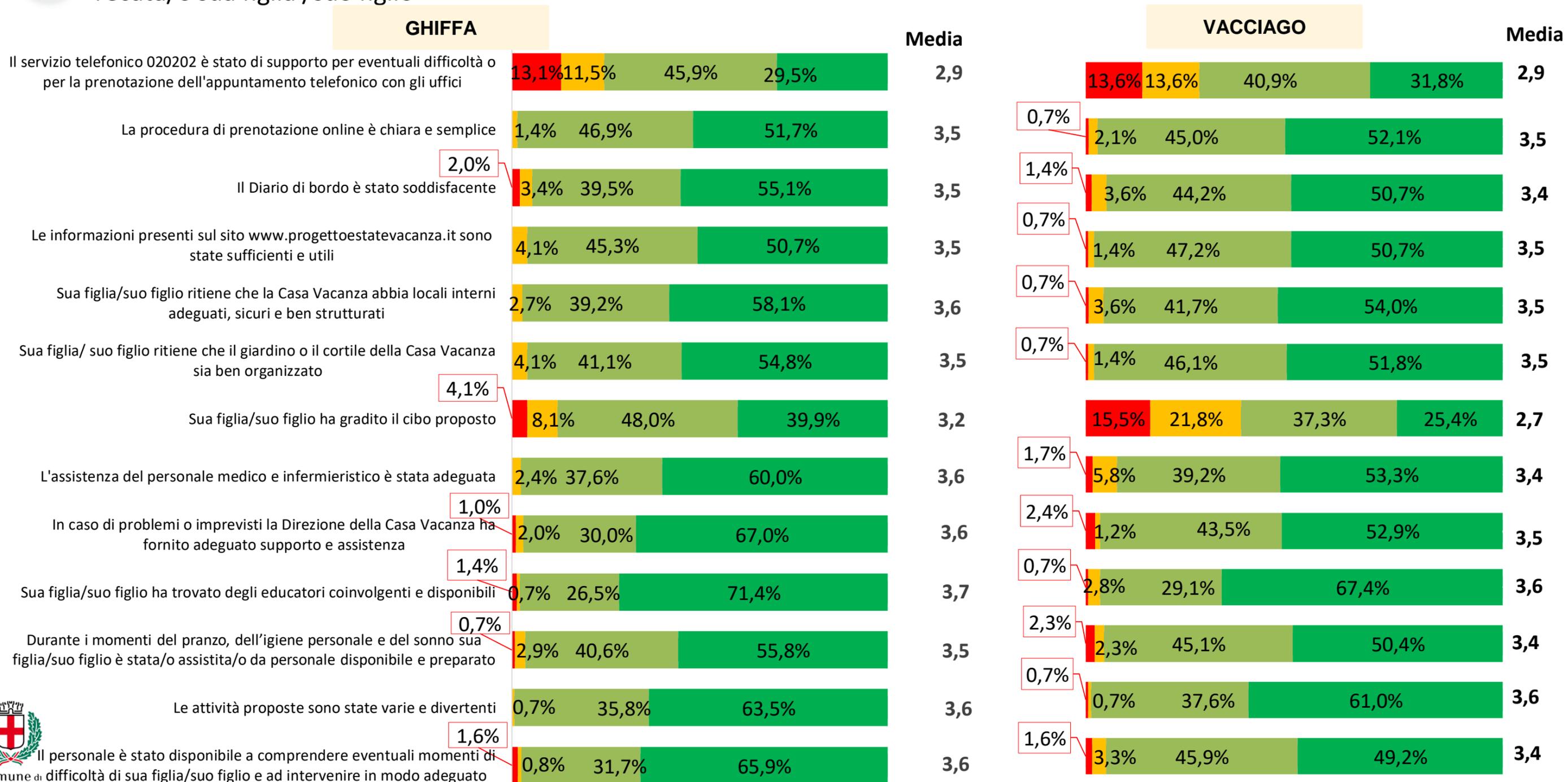
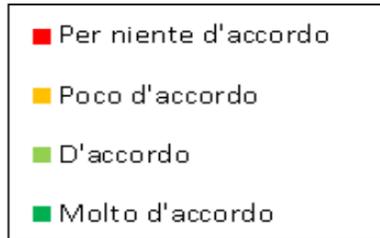
# Valutazione del servizio e della Casa vacanza-Campione Complessivo

**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



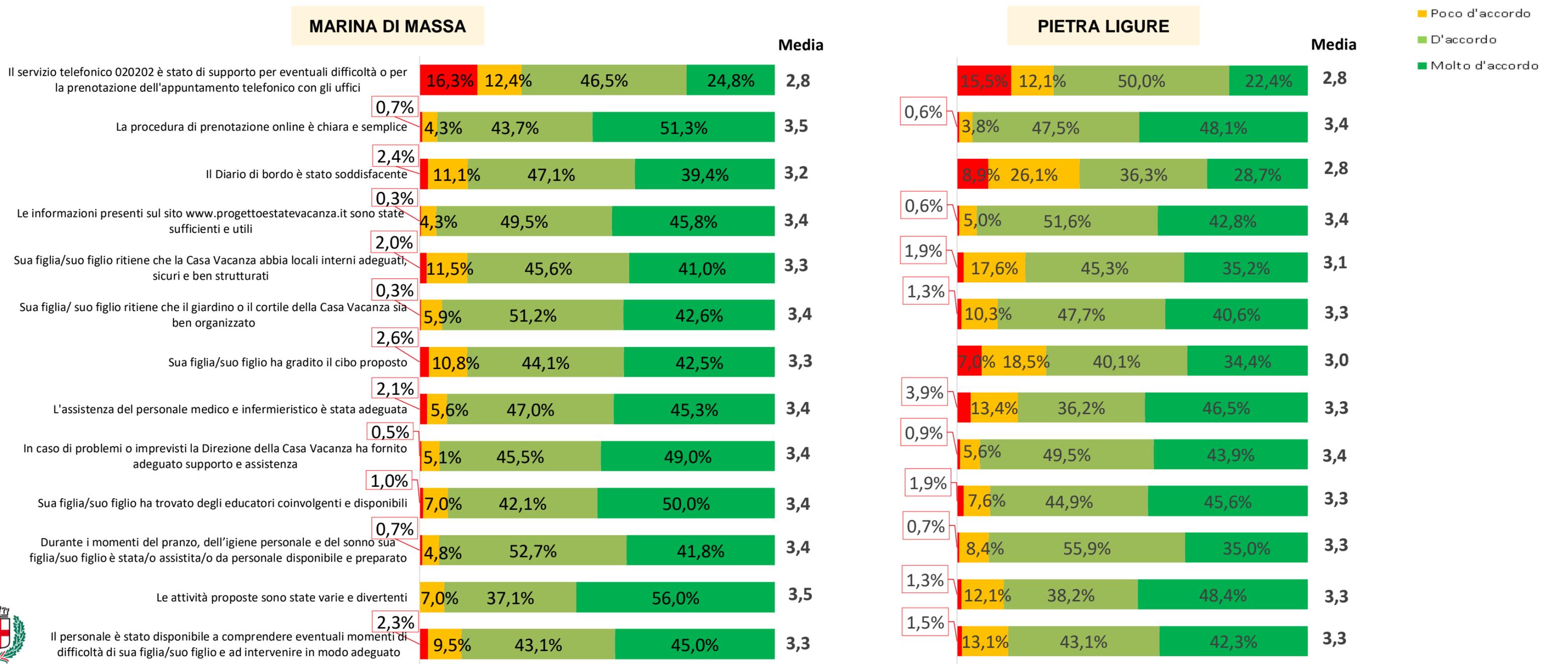
# Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (1/3)

**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



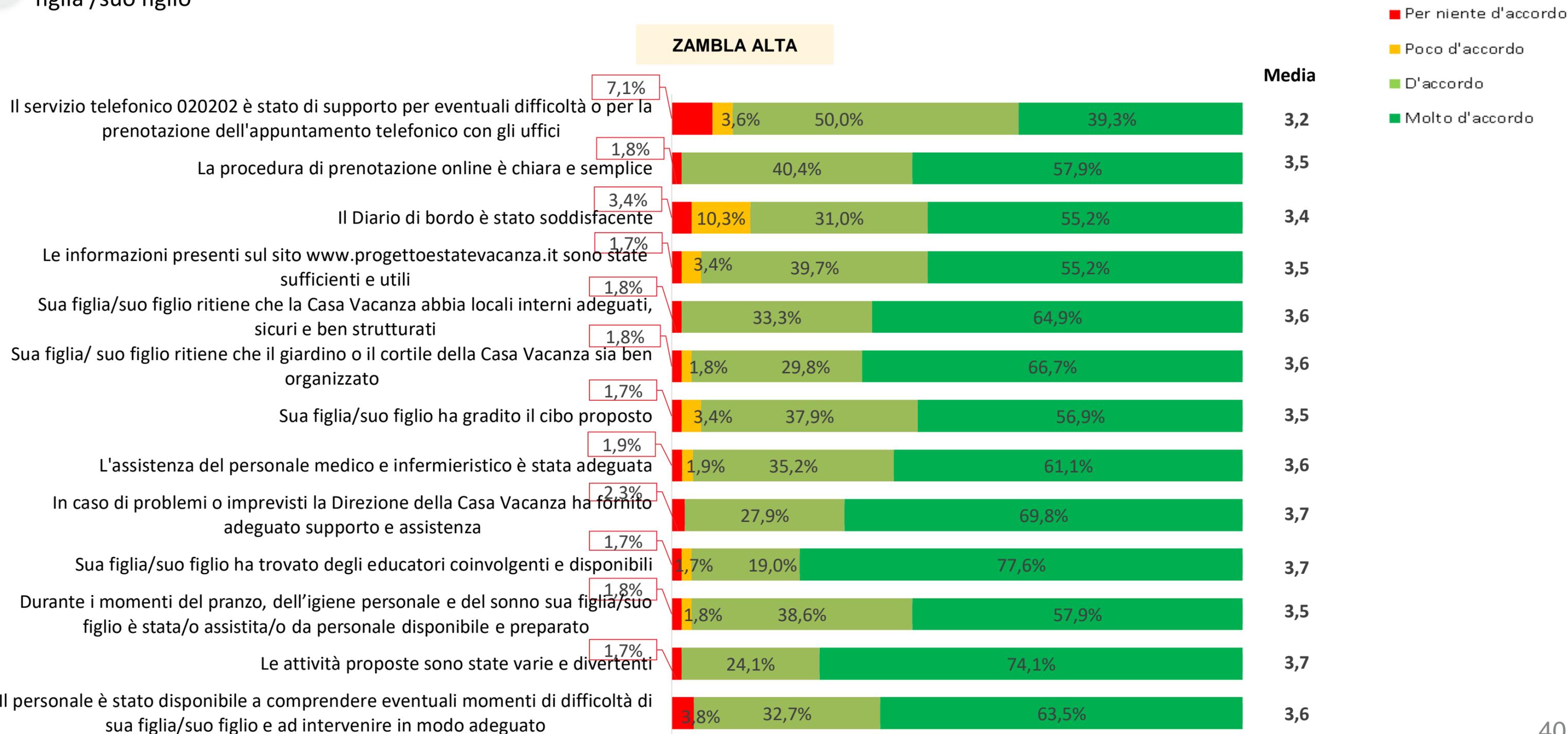
# Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (2/3)

**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



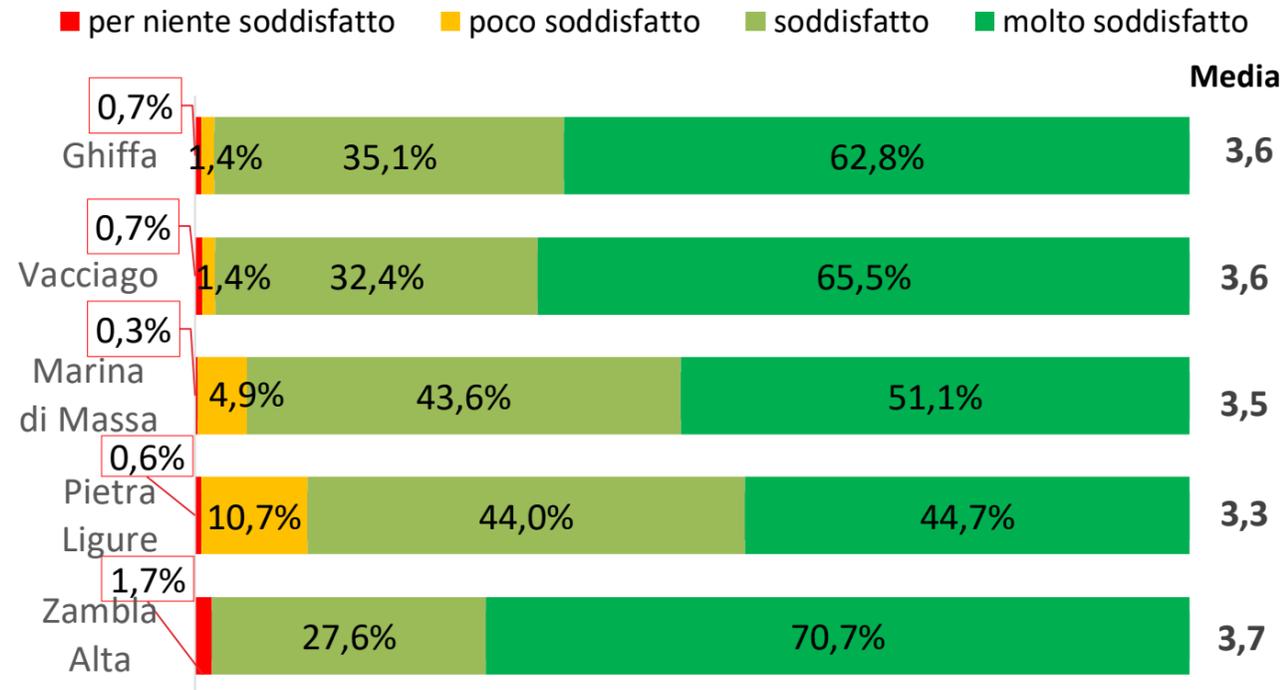
# Valutazione del servizio e della Casa vacanza - risultati per Case (3/3)

**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

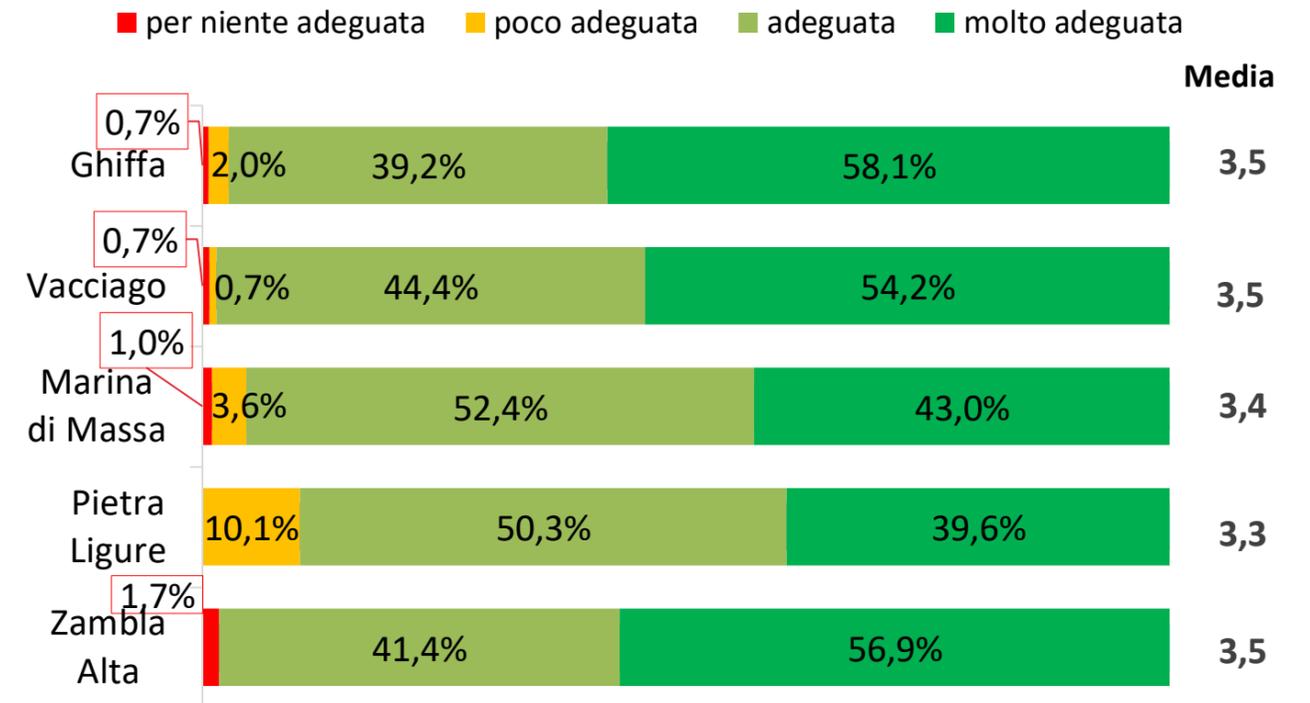


# Valutazione complessiva

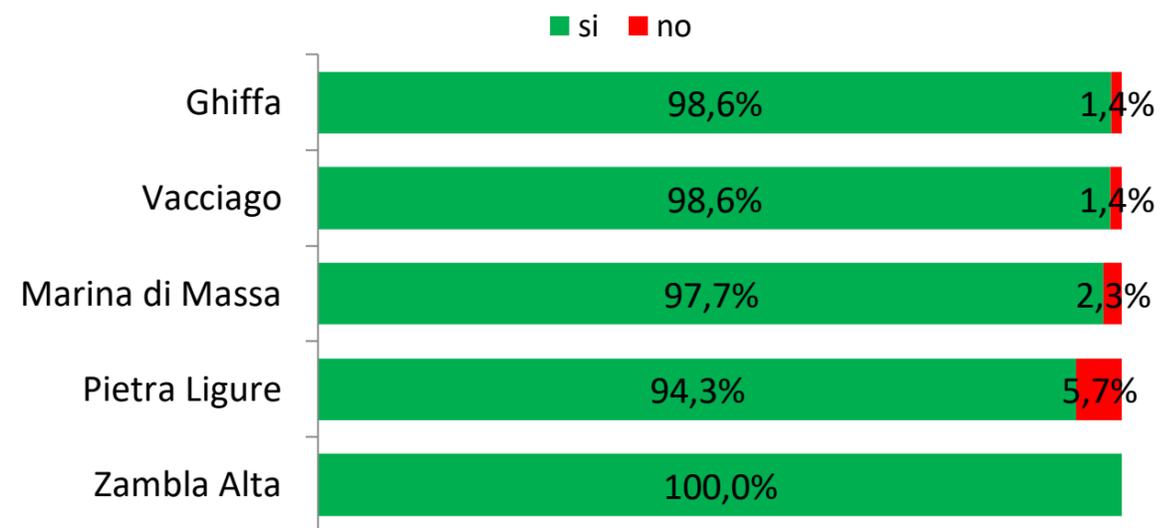
**6** Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera?



**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?



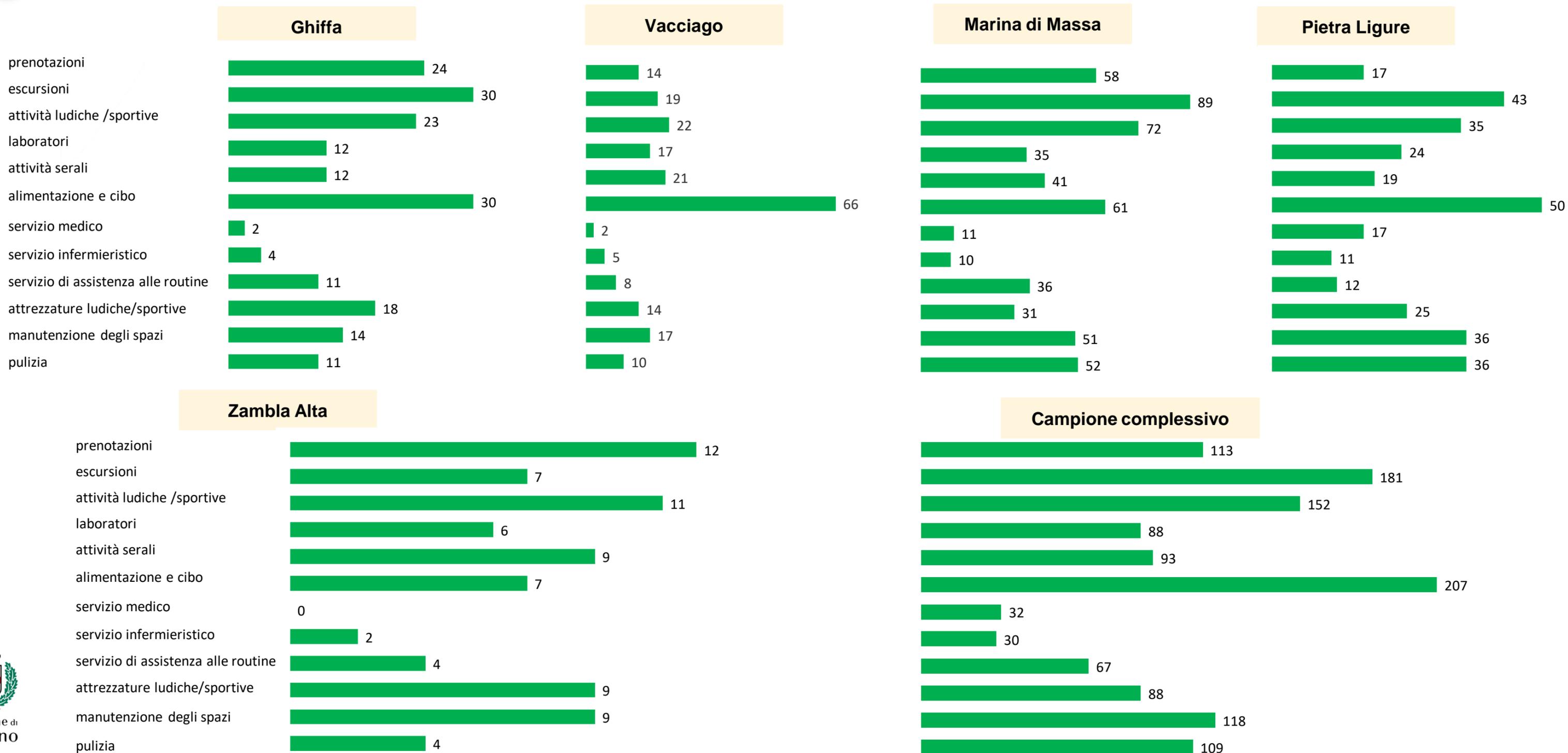
**8** Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?



# 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.

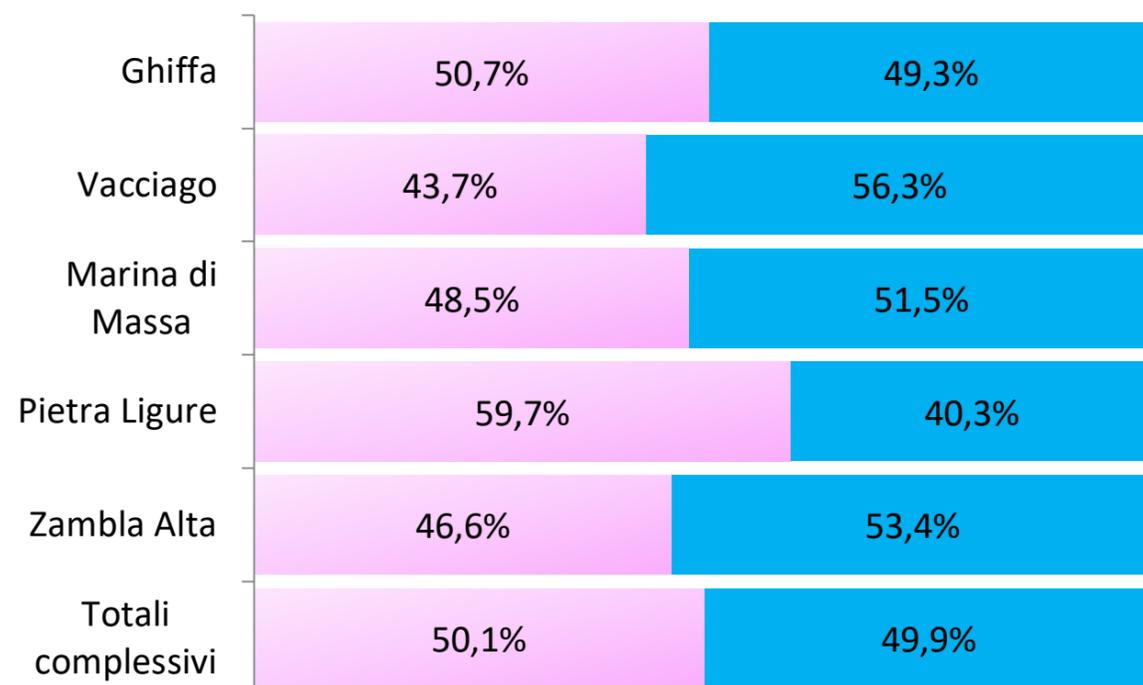


# Dati anagrafici

## 11 Il minore è femmina o maschio?

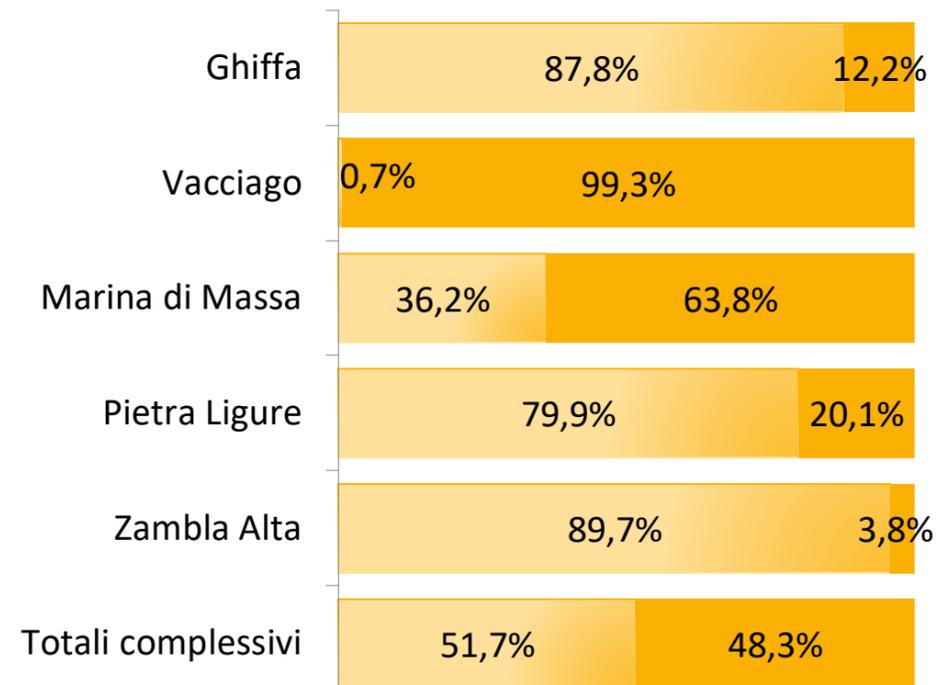
Sei :

Femmina Maschio



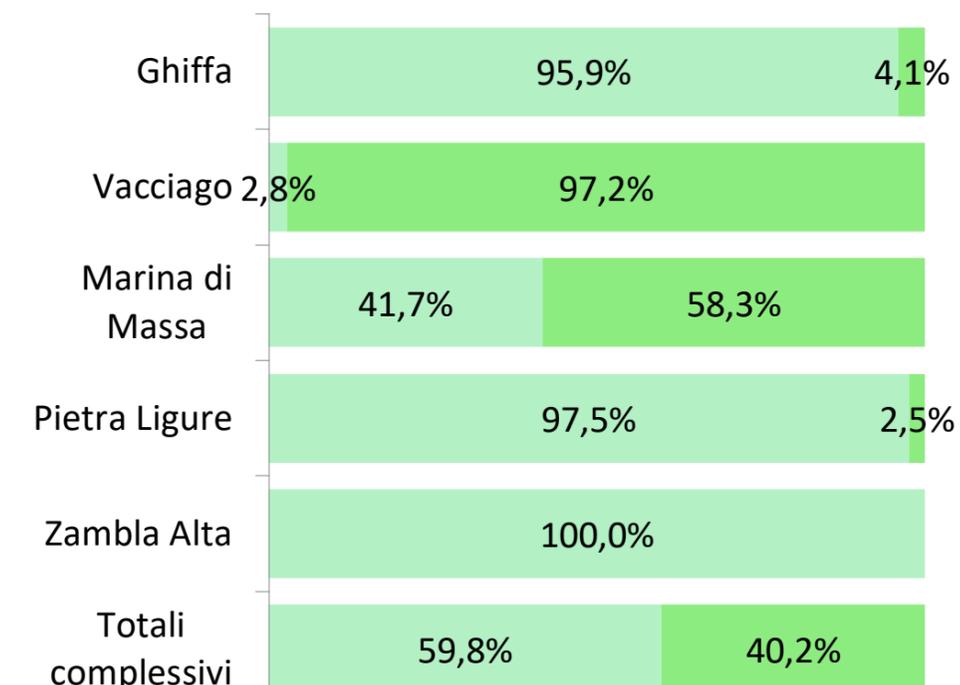
## 12 Età del minore

5-10 anni 11-14 anni



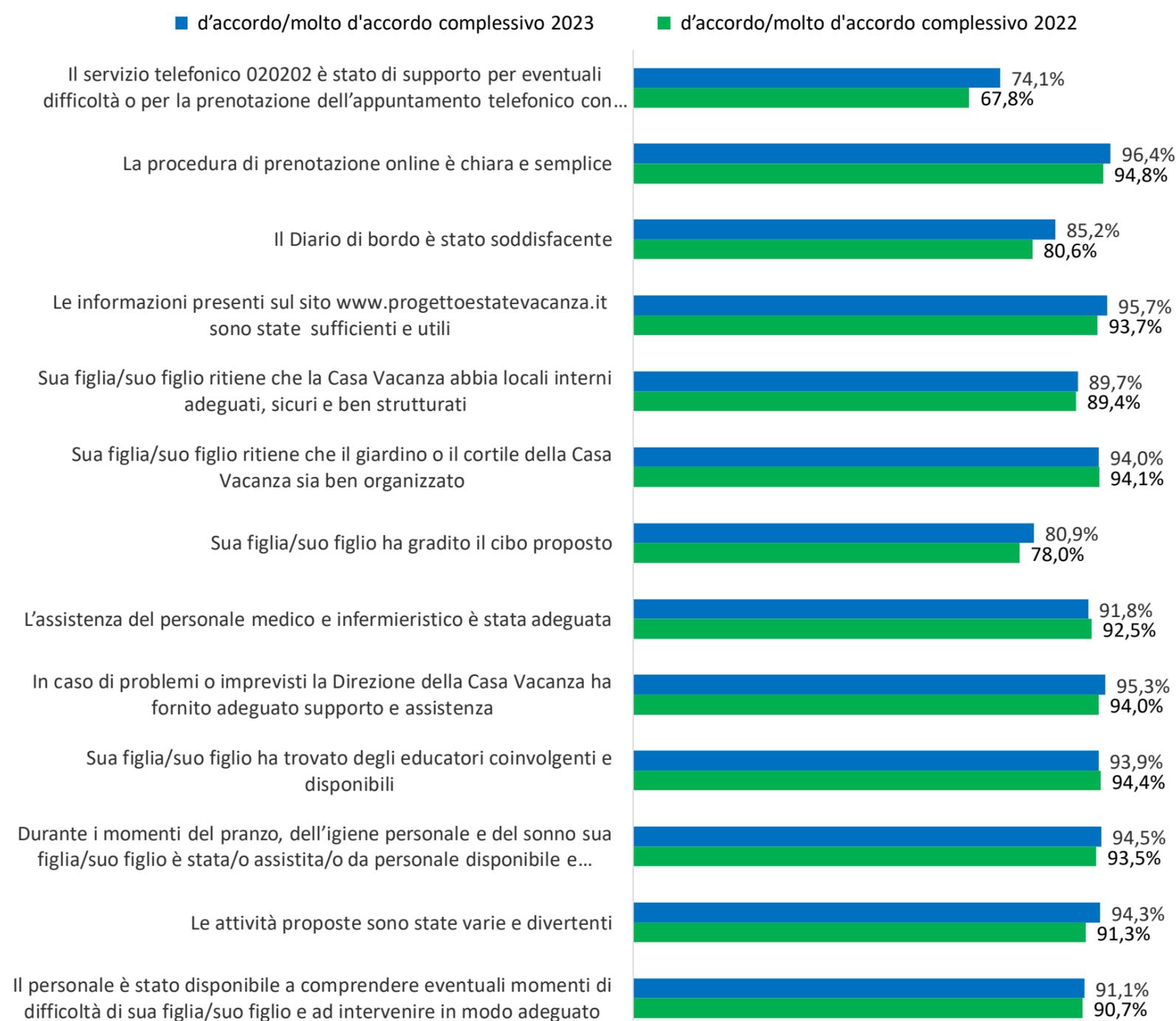
## 13 Classe frequentata dal minore

Scuola primaria Scuola secondaria di 1° grado

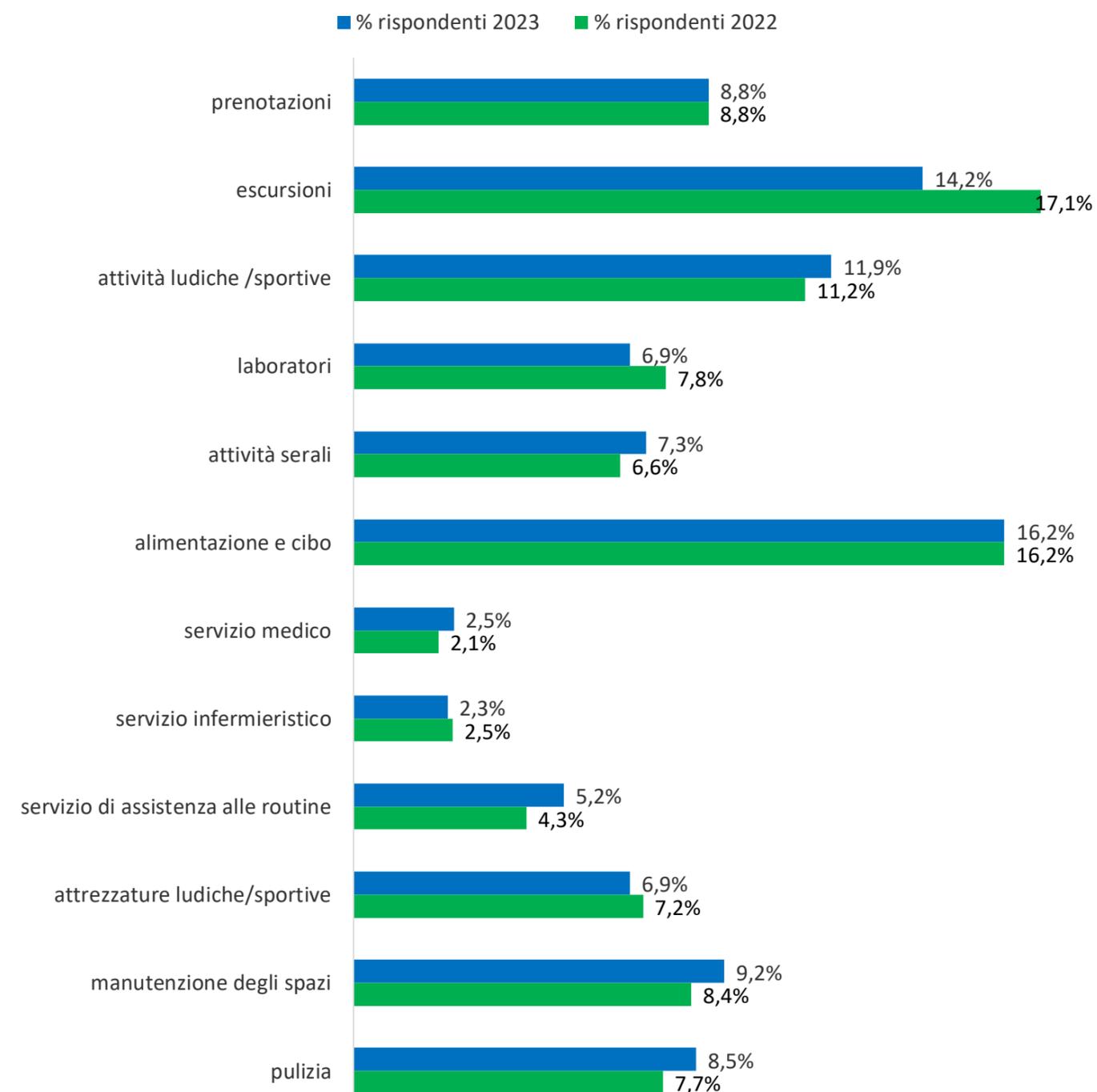


# Confronto 2023-2022 – Campione complessivo

## Valutazione servizio e Casa Vacanza



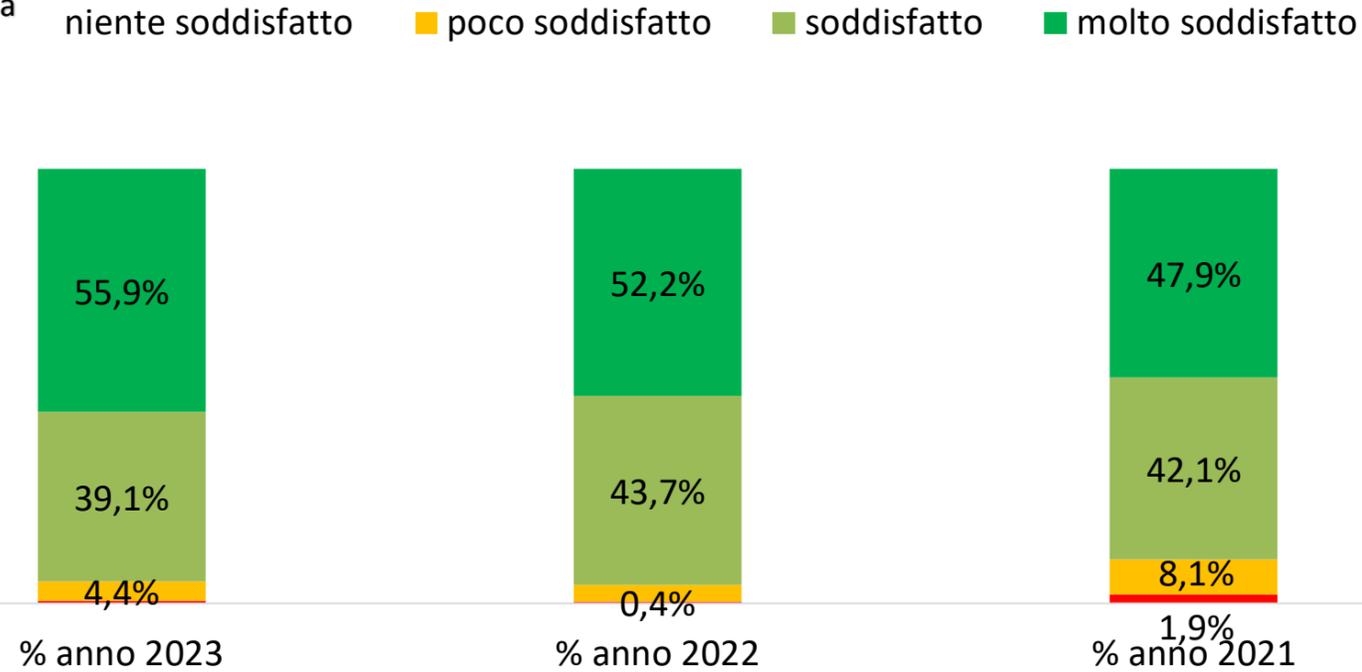
## Dove riterrebbe utile attivare eventuali azioni di miglioramento?



# Valutazione complessiva: trend 2023 vs 2021

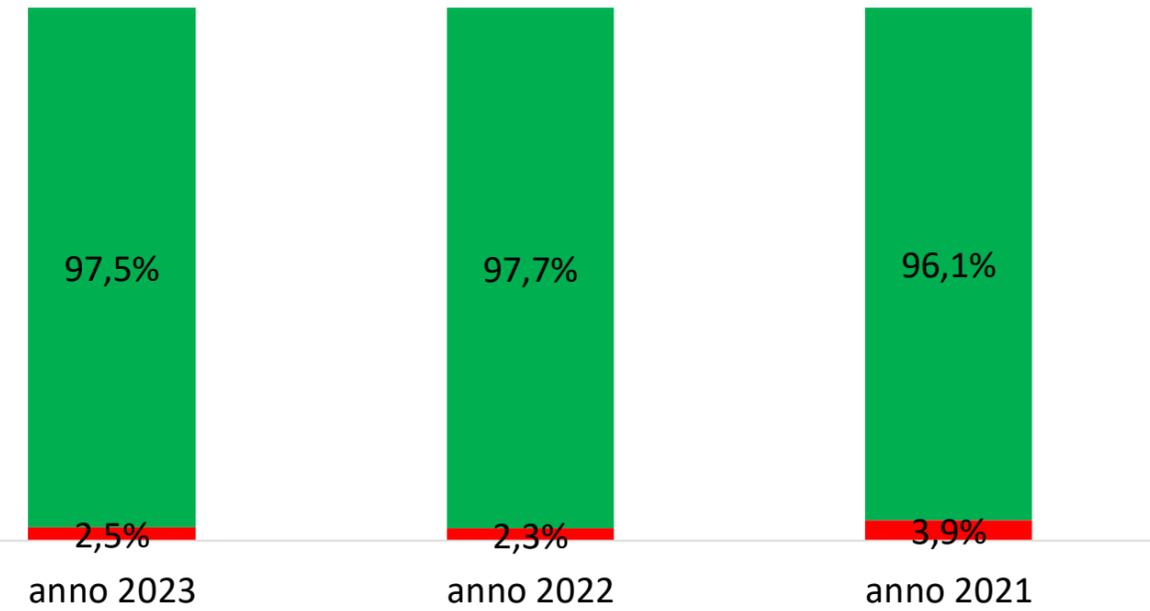
Considerando nel complesso tutti gli aspetti della esperienza di sua figlia/suo figlio in questa Casa Vacanza, si considera:

valutazione media  
 anno 2023 - 3,5  
 anno 2022 : 3,5  
 anno 2021 : 3,4



Consiglierebbe ad altri genitori l'iniziativa Estate Vacanza?

si (green) no (red)



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?

soddisfatto (green), molto soddisfatto (dark green), poco soddisfatto (yellow), per niente soddisfatto (red)

valutazione media  
 anno 2023 - 3,4  
 anno 2022 : 3,4  
 anno 2021 : 3,3

