

CENTRI ESTIVI SCUOLA INFANZIA

2018

Indagine sulla
soddisfazione
delle famiglie



Unione
delle
Terre
d'Argine

ACC  **NTO** | SOCIETÀ
COOPERATIVA
SOCIALE

L'INDAGINE IN SINTESI

RIENTRO DEI QUESTIONARI

34,3%

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre d'Argine Cooperativa Accento
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line e cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nelle scuole d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nei mesi di luglio, agosto e settembre 2018
Universo di riferimento	411 utenti
Numero di risposte valide	141
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata a luglio, agosto e settembre 2018

AREE DI INDAGINE

ACCESSO

STRUTTURA E MATERIALI

SERVIZI ACCESSORI

PERSONALE EDUCATIVO

PROPOSTA EDUCATIVA

GIUDIZIO COMPLESSIVO

SEDI DEL CENTRO ESTIVO



IL CAMPIONE



Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (73,7%) di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, un'età compresa **tra 27 e 45** anni e in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).



QUESTIONARI COMPILATI PER SCUOLA DI PROVENIENZA

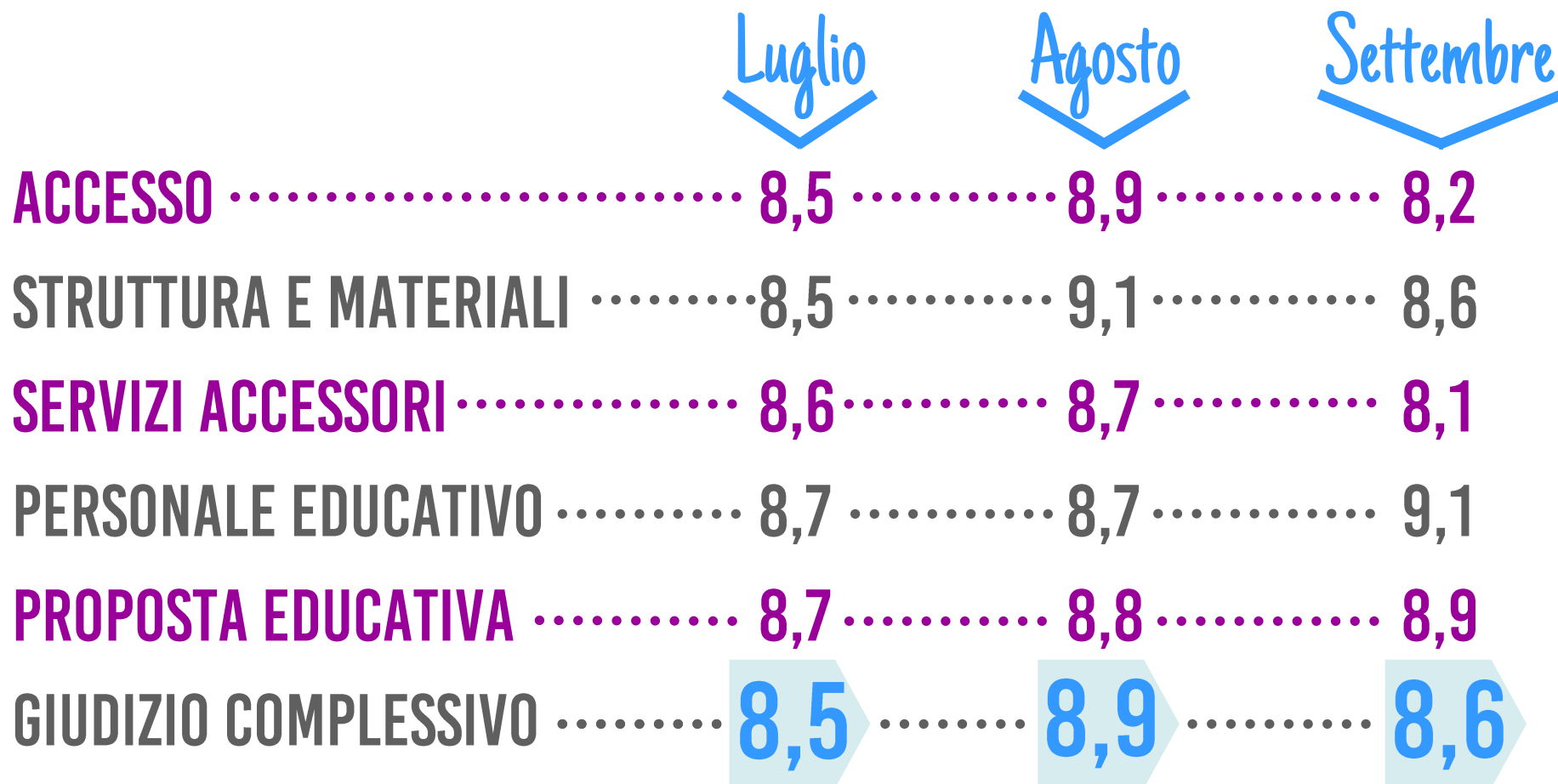
CAMPOGALLIANO	Angeli Custodi	7	21
	Cattani	4	
	Sergio Neri	10	
CARPI	Acquerello	1	76
	Agorà	9	
	Andersen	1	
	Arcobaleno	9	
	Balena Blu	7	
	Berengario	1	
	Coccinella	5	
	Le Chiocciole	1	
	Meloni	6	
	Munari	5	
	Pascoli	1	
	Pegaso	3	
	Peter Pan	12	
Sergio Neri	4		
Zigo Zago	11		
SOLIERA	Bixio	11	38
	Cavazzuti	5	
	Muratori	22	
ALTRO	Altro	6	6

Risposte valide 141 su 141

SODDISFAZIONE GENERALE VALORI MEDI

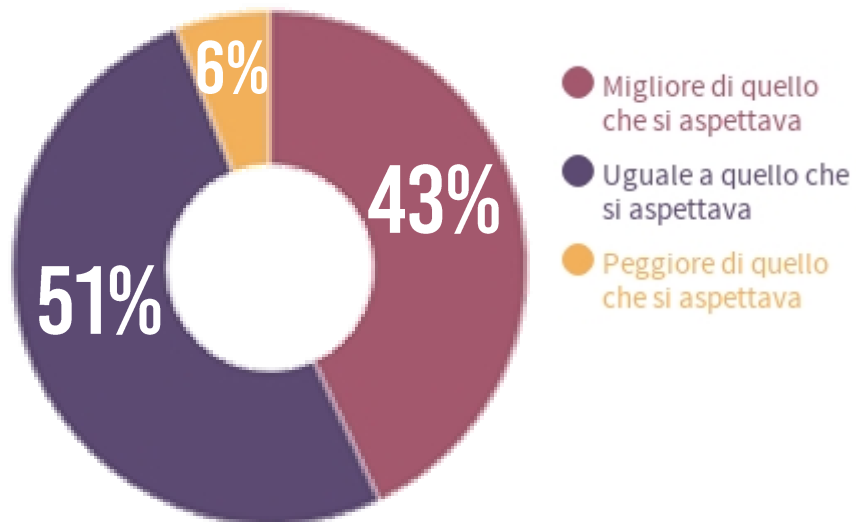
Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto** e il **grado di soddisfazione generale per l'area indagata**, utilizzando una **scala da 1 a 10**.

(1 = valutazione più bassa, 10 = valutazione più alta).

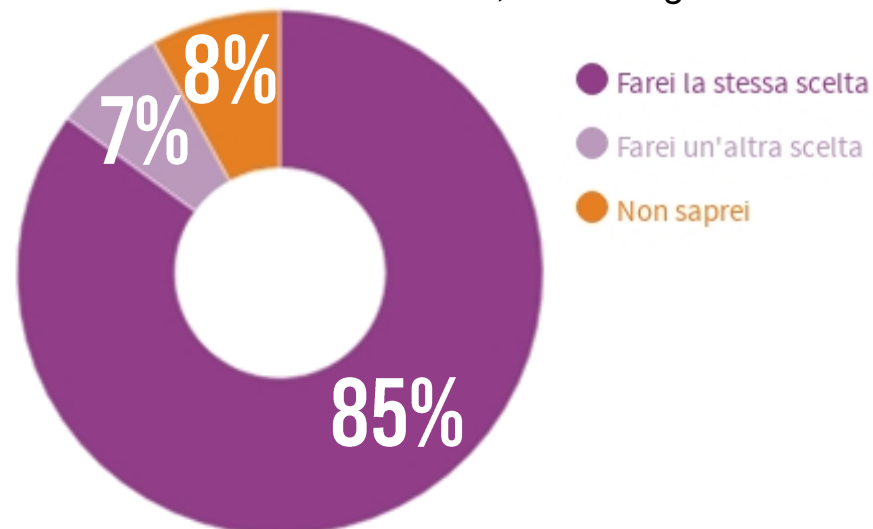


ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato...

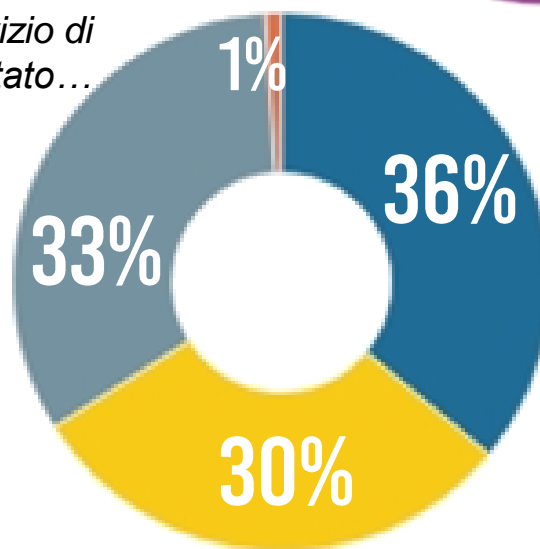


Se dovesse decidere oggi rispetto al centro estivo, cosa sceglierebbe?



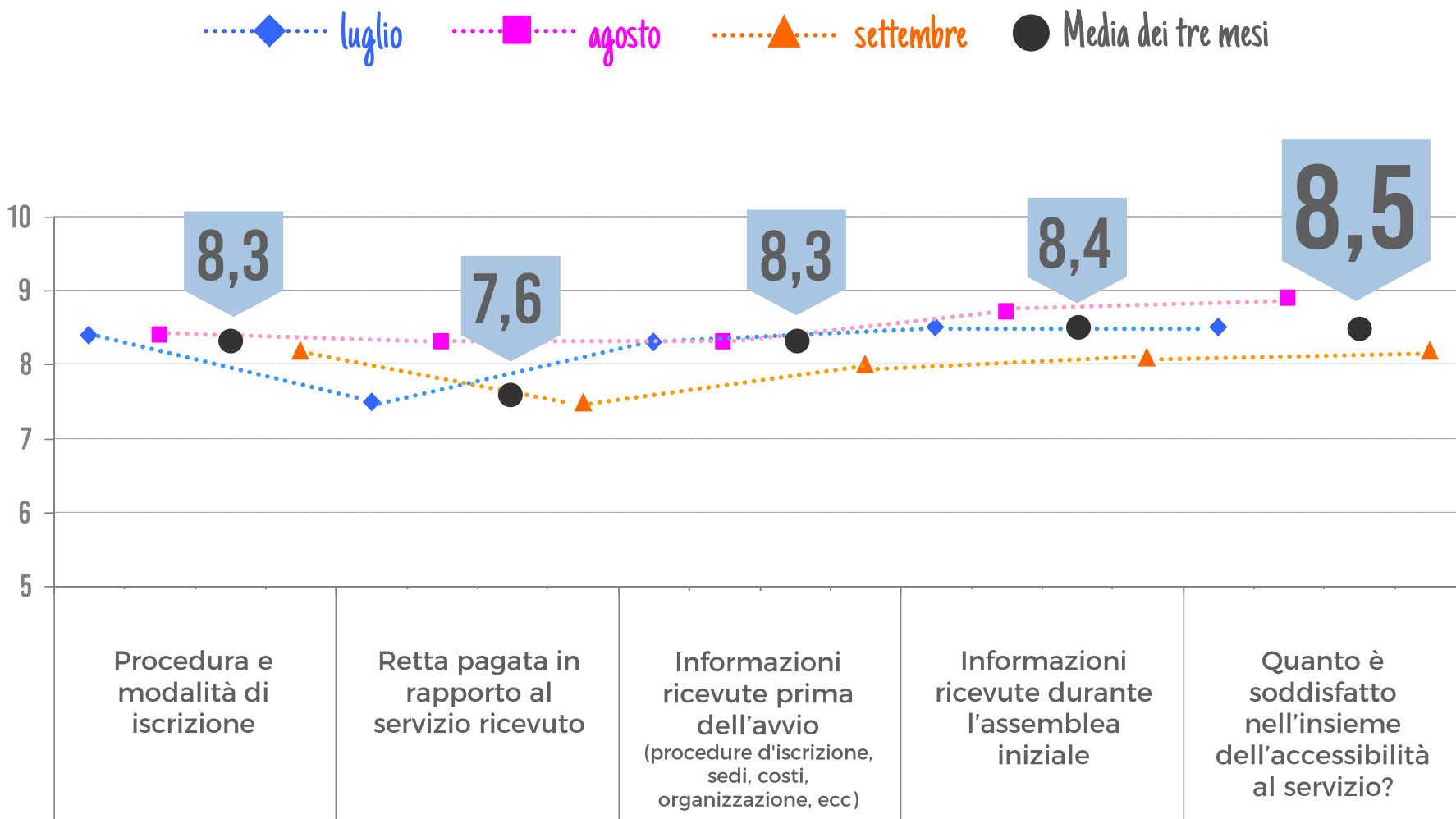
Per la sua famiglia il servizio di centro estivo quest'anno è stato...

- Indispensabile, non avremmo saputo come fare
- Importante, potevano esserci altre soluzioni per accudire il bambino ma più difficili
- Abbiamo preferito questa tra altre opportunità
- Altro

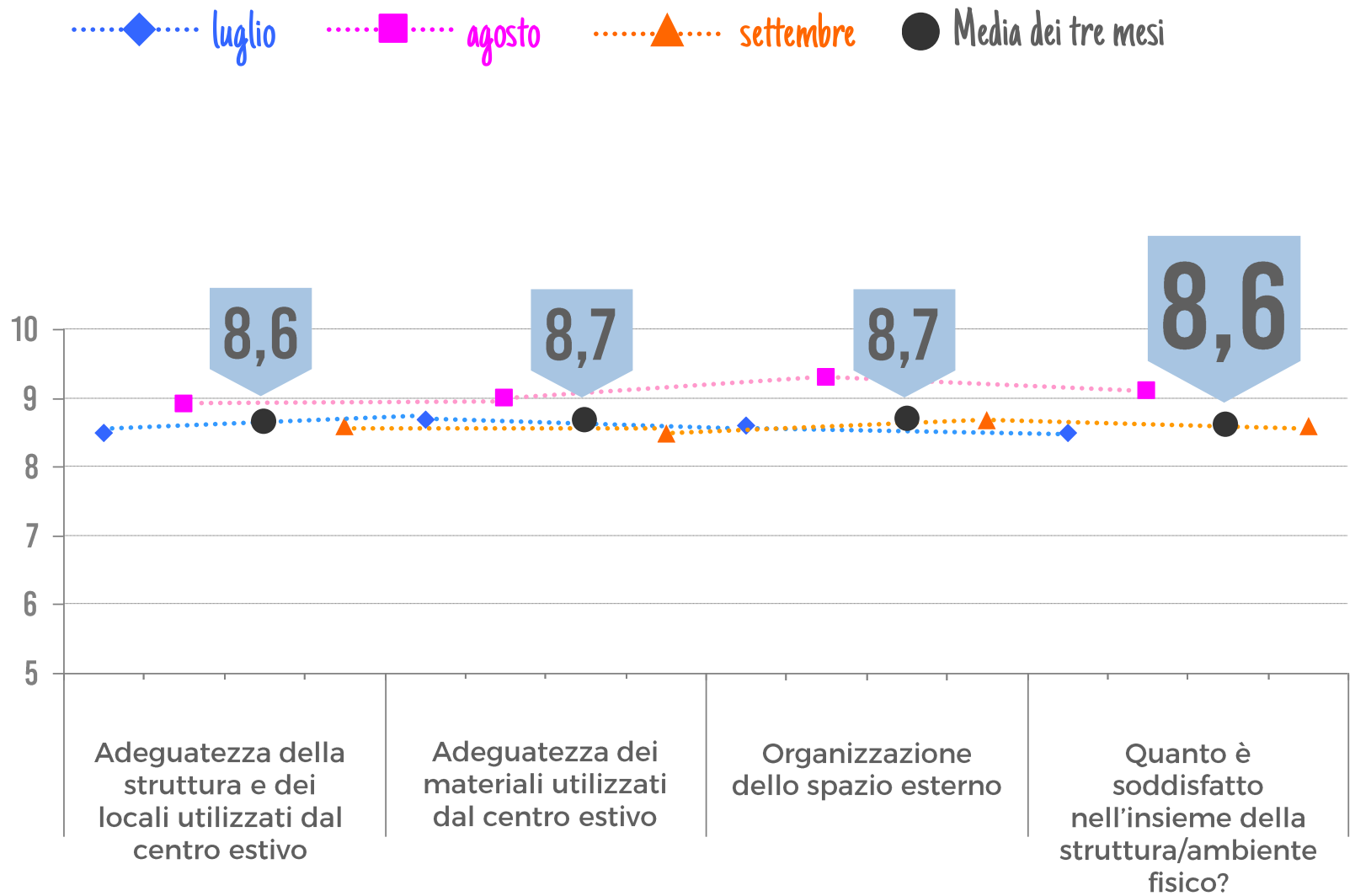


VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

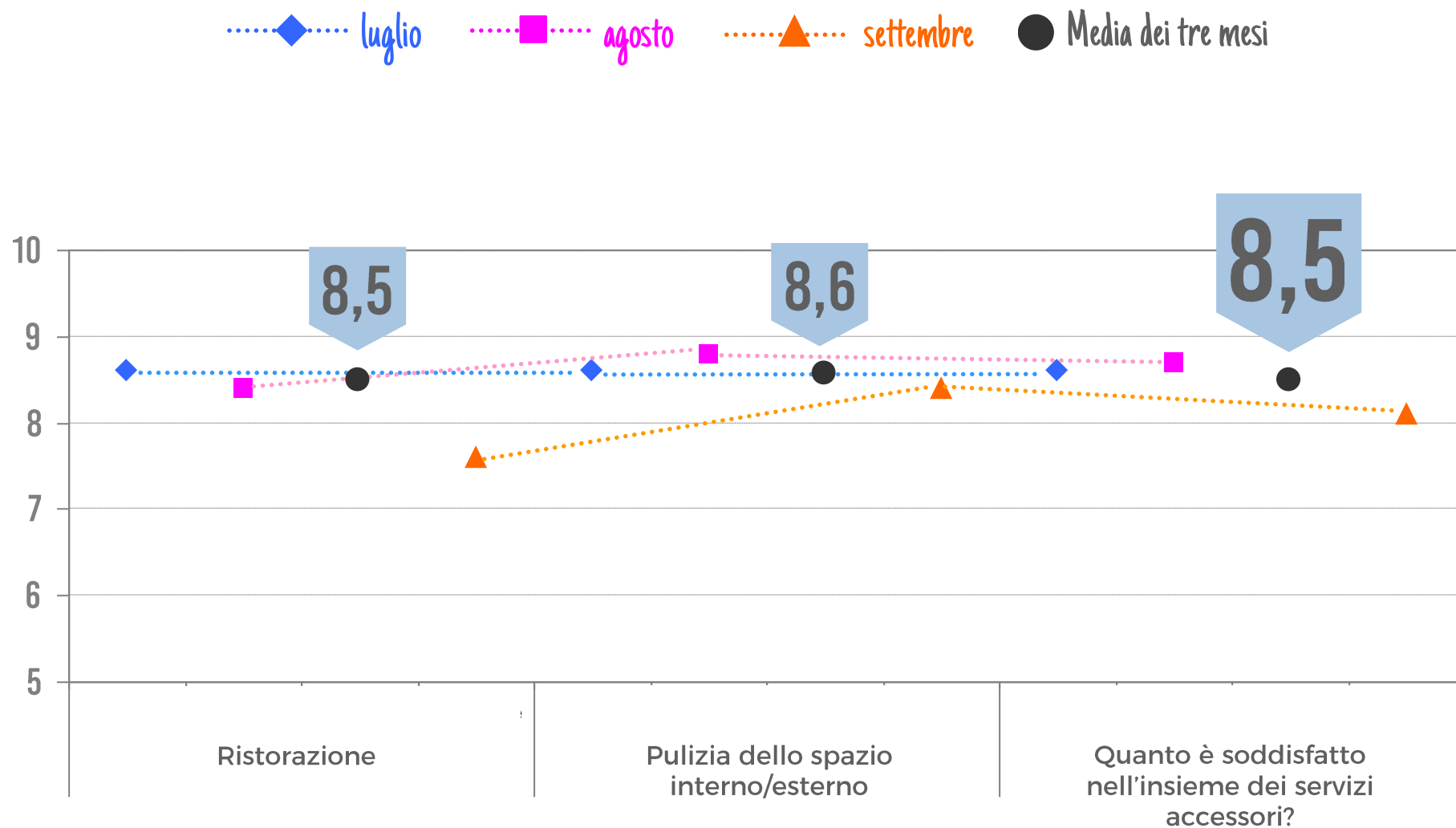
ACCESSO



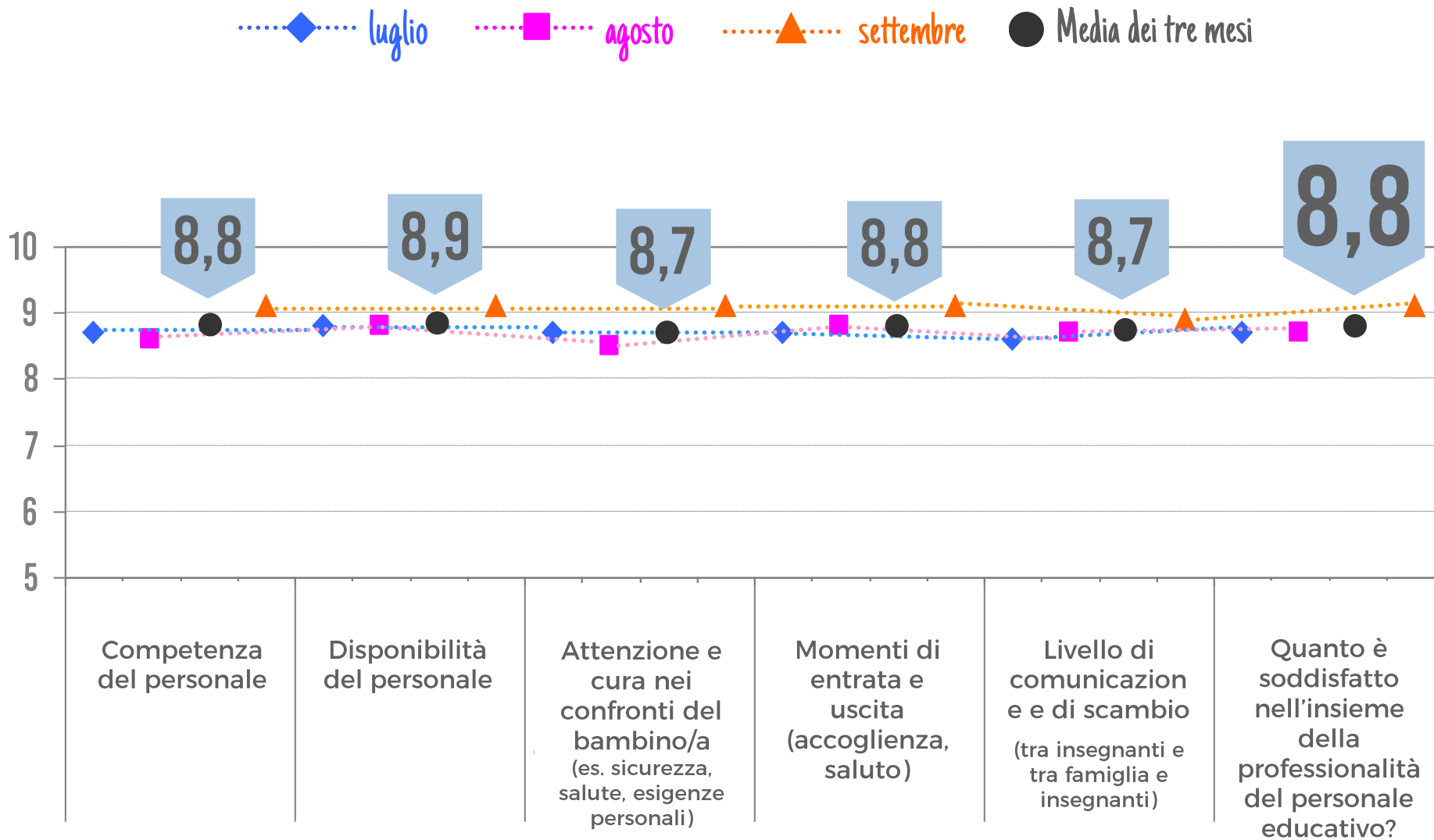
STRUTTURA E MATERIALI



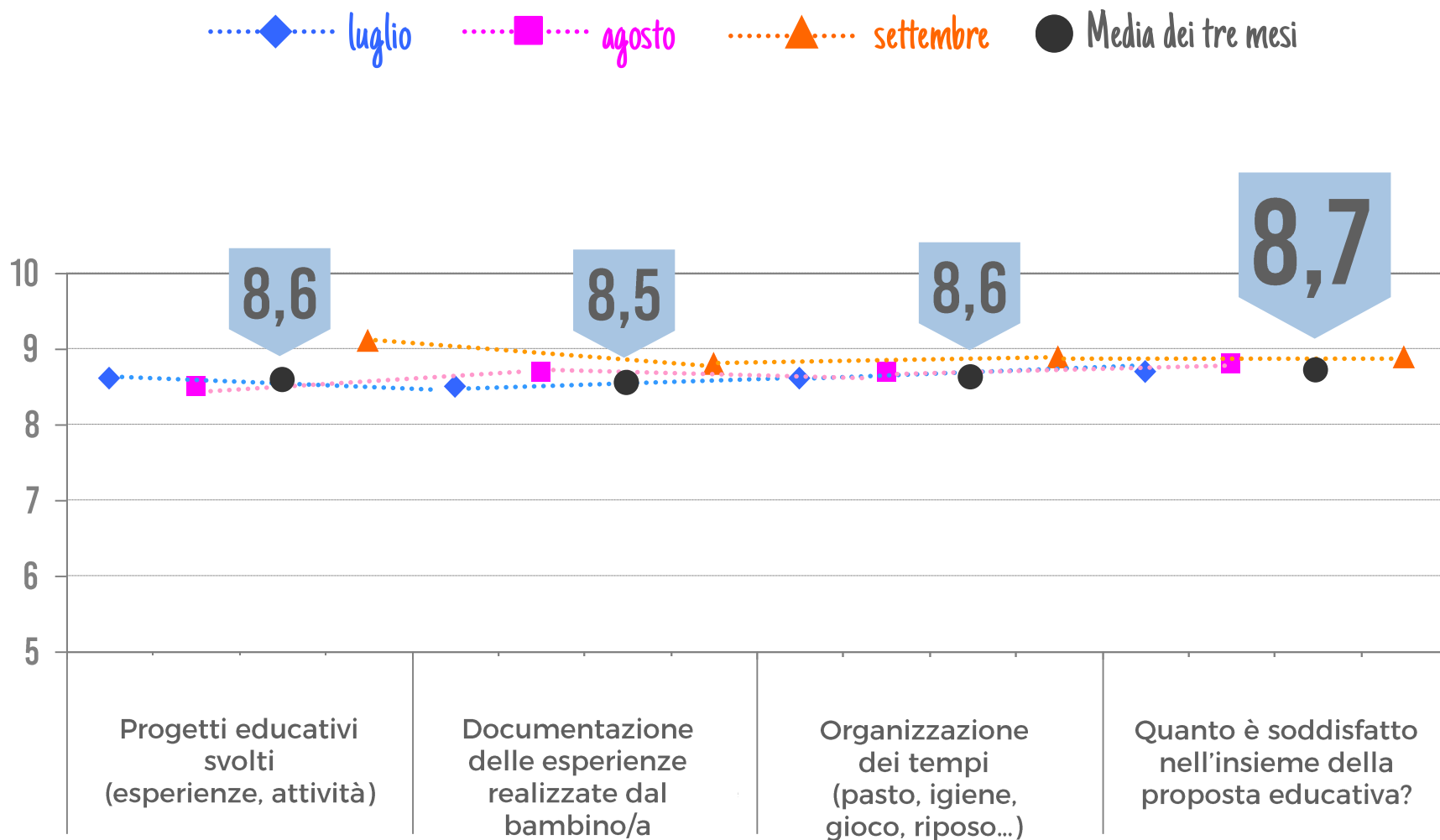
SERVIZI ACCESSORI



PERSONALE EDUCATIVO



PROPOSTA EDUCATIVA



RIFLESSIONI FINALI

L'indagine sul gradimento del servizio di centro estivo 2018 evidenzia un **alto livello di soddisfazione** con valori medi tra 8,1 e 9,1.

In tutte le aree indagate si confermano punteggi molto positivi, in continuità con i valori emersi nell'indagine dello scorso anno (2017). Il **giudizio complessivo** durante i tre mesi di centro estivo oscilla **tra 8,5 e 8,9**.

Le aree del **Personale educativo** e della **Proposta educativa** continuano ad essere quelle maggiormente apprezzate dalle famiglie, con medie di soddisfazione generale rispettivamente di **8,8 e 8,7**.

La qualità del centro estivo sembra corrispondere alle aspettative delle famiglie, infatti il 51% afferma di aver trovato il servizio “uguale a quello che si aspettava” e il 43% persino “migliore delle aspettative iniziali”. L'elevato apprezzamento del servizio è confermato dal fatto che **l'85%** degli utenti che hanno partecipato all'indagine **ripeterebbe la scelta**.

Crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice “consumatore”, ma come un soggetto che concorre a **valutare e monitorare la qualità** del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi è nostro interesse continuare a mantenere alta l'attenzione sul tema della qualità attraverso indagini di customer satisfaction, al fine di evidenziare punti di forza, criticità e possibili cambiamenti migliorativi.