

# Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili

Indagine unificata di soddisfazione degli utenti per il Servizio Estivo 2020



# Analisi delle risposte

Periodo di somministrazione del questionario on line: dal 13 agosto al 15 settembre 2020

Numero di risposte: 218

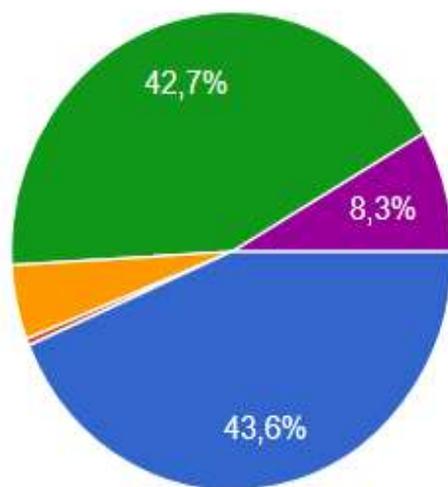
QUANTO SIETE SODDISFATTI

Legenda

- |   |            |
|---|------------|
| 1 | per niente |
| 2 | poco       |
| 3 | abbastanza |
| 4 | molto      |

## Quale servizio scolastico frequenta suo/a figlio/a?

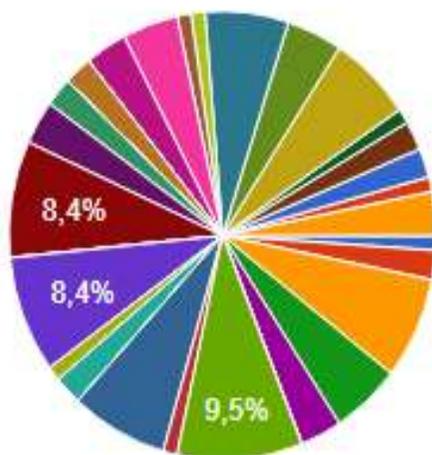
218 risposte



- Nido d'infanzia
- Centro Bambine Bambini
- Sezione Primavera
- Scuola d'infanzia
- Poli

# Nido Infanzia

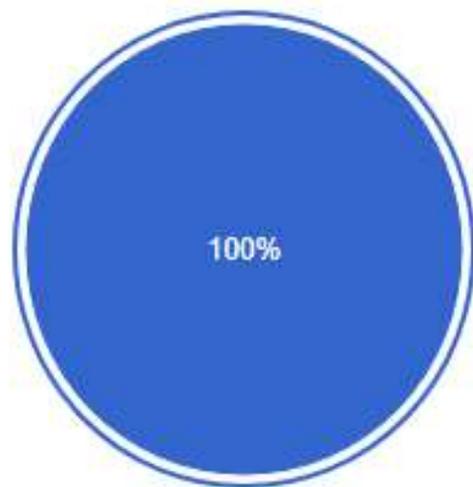
95 risposte



- ACQUARELLO
- ALBERO D'ORO
- ALICE
- AQUILONE
- ARCOBALENO
- BRUCO PELLEGRINO
- CAMELOT
- CANTAEGUA

▲ 1/5 ▼

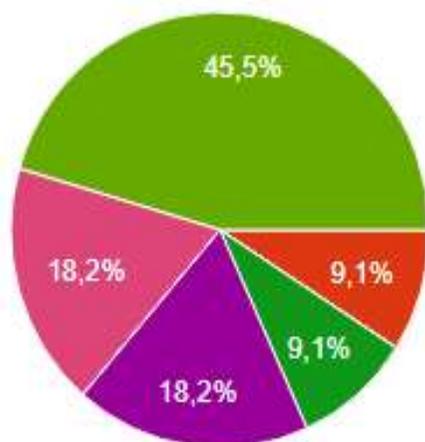
# Centro Bambine e Bambini



● VILLA STALDER

# Sezioni Primavera

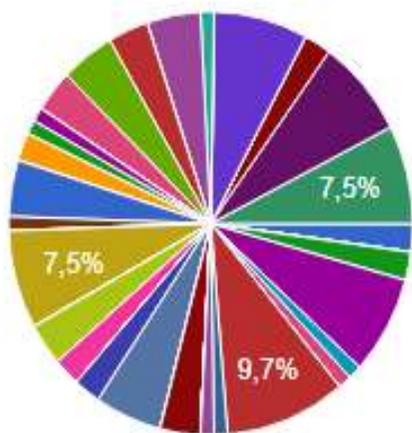
11 risposte



- AURORA
- CHIGHIZOLA
- COCCINELLA
- EMMA VALLE
- GARBARINO
- MONTICELLI
- PETER PAN
- RODARI

# Scuola d'Infanzia

93 risposte

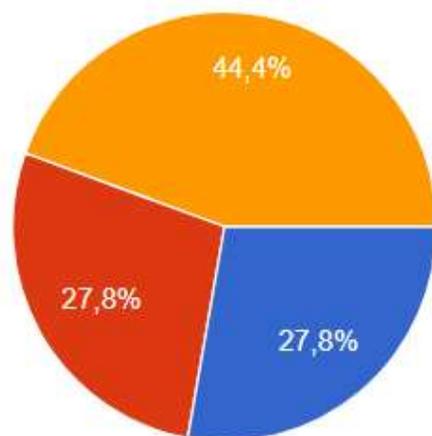


- A' LANTERNA
- ALBARO
- ARCOBALENO
- AURORA
- BERTONCINI
- BOCCADASSE
- BORGO PILA
- CA' DI VENTURA

▲ 1/7 ▼

# Poli gravi

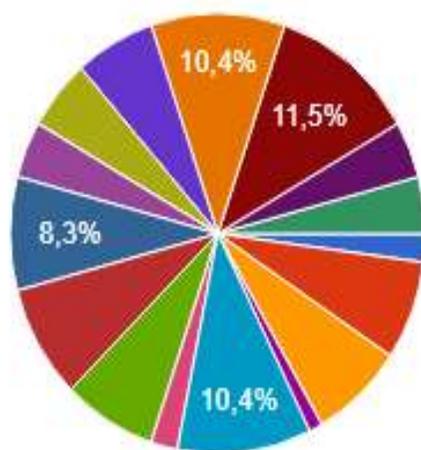
18 risposte



- ANNA FRANK
- FABRIZI
- RIZZO - ALESSI

# Quale Centro estivo-asilo nido frequenta o ha frequentato suo/a figlio/a?

96 risposte

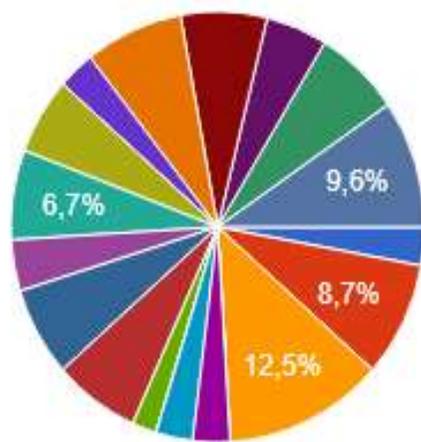


- ALBERO D'ORO
- ALICE
- AQUILONE
- BRUCO PELLEGRINO
- CAMELOT
- CANTAEGUA
- CASSETTA ORSACCHIOTTI
- CASTELLO RAGGIO

▲ 1/3 ▼

# Quale Centro estivo-scuola infanzia frequenta o ha frequentato suo/a figlio/a?

104 risposte

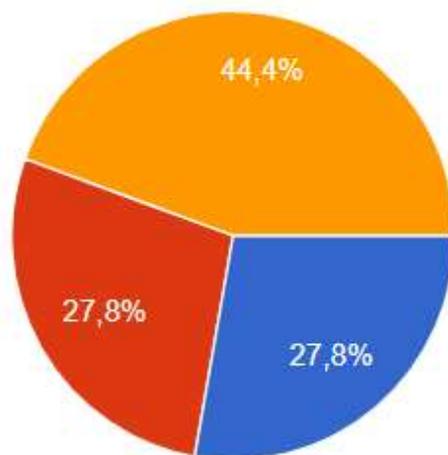


- ALBARO
- BERTONCINI
- CHIGHIZOLA
- FANTASIA
- FIRPO
- GARRONE
- GOVI
- GUIDO ROSSA

▲ 1/3 ▼

## Quale Centro estivo-polo grave frequenta o ha frequentato suo/a figlio/a?

18 risposte



- ANNA FRANK
- FABRIZI
- RIZZO - ALESSI

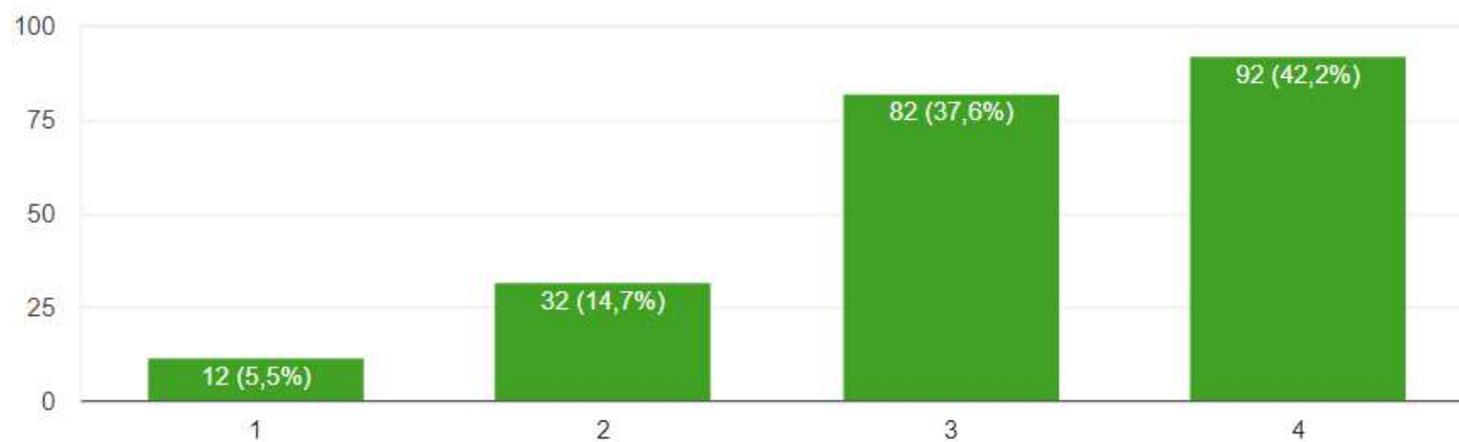
**Quanto siete soddisfatti dei seguenti aspetti  
del servizio?**



# ACCESSO AL SERVIZIO (1)

Chiarezza della modulistica relativa alle iscrizioni

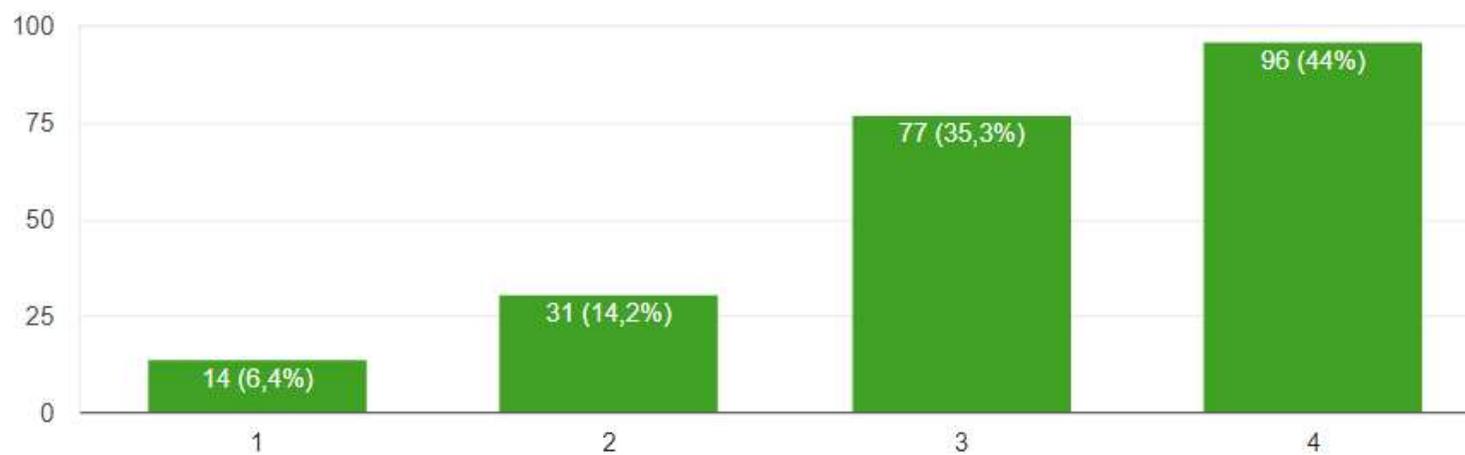
218 risposte



## ACCESSO AL SERVIZIO (2)

Chiarezza dei criteri per l'ammissione

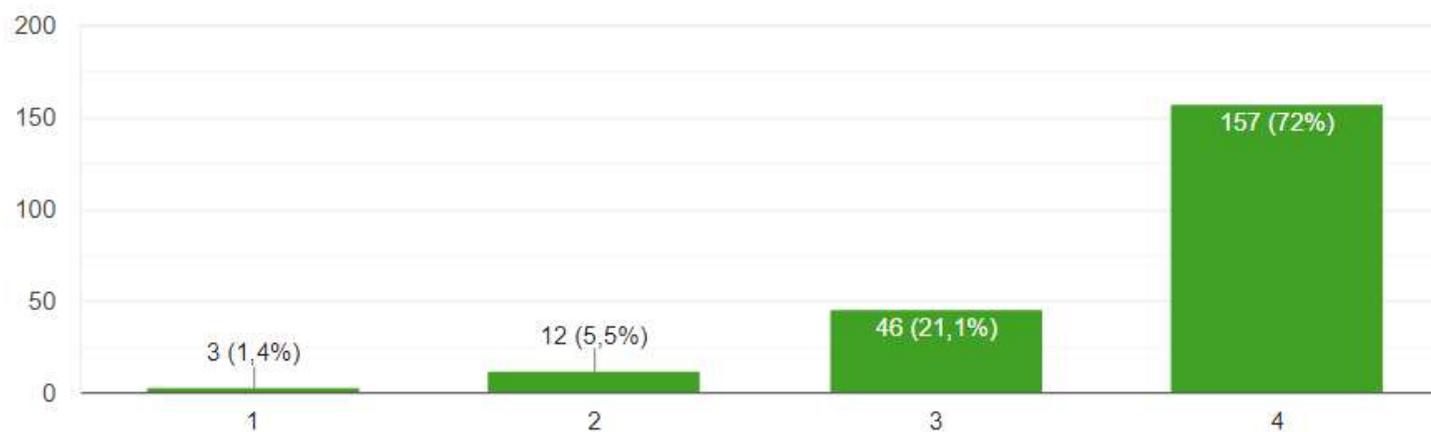
218 risposte



# RELAZIONE EDUCATIVA (1)

Cura della relazione tra l'operatore e suo/a figlio/a

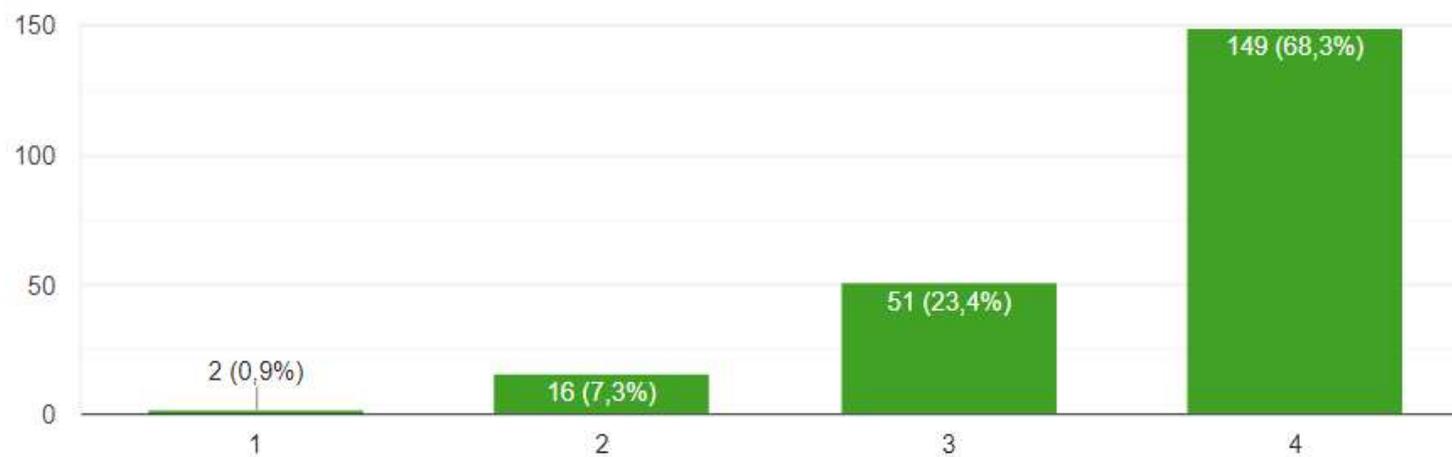
218 risposte



# RELAZIONE EDUCATIVA (1)

Cura della relazione tra i collaboratori socio-educativi e suo/a figlio/a

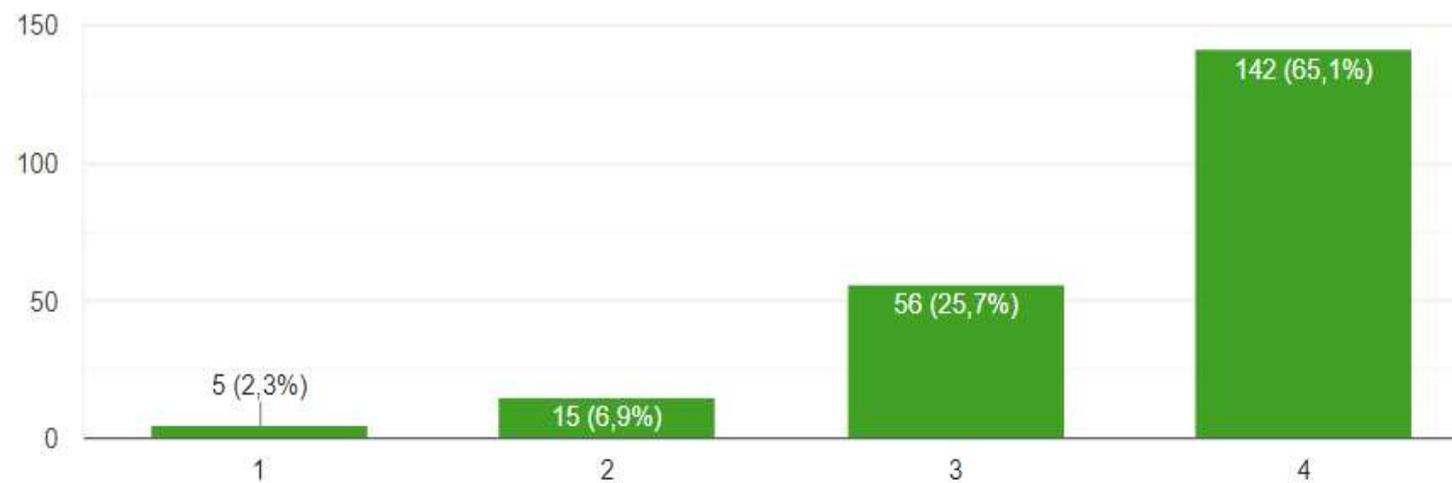
218 risposte



# PROGRAMMAZIONE LUDICA (2)

Varietà e qualità delle attività ludiche e grafico-espressive proposte a suo/a figlio/a

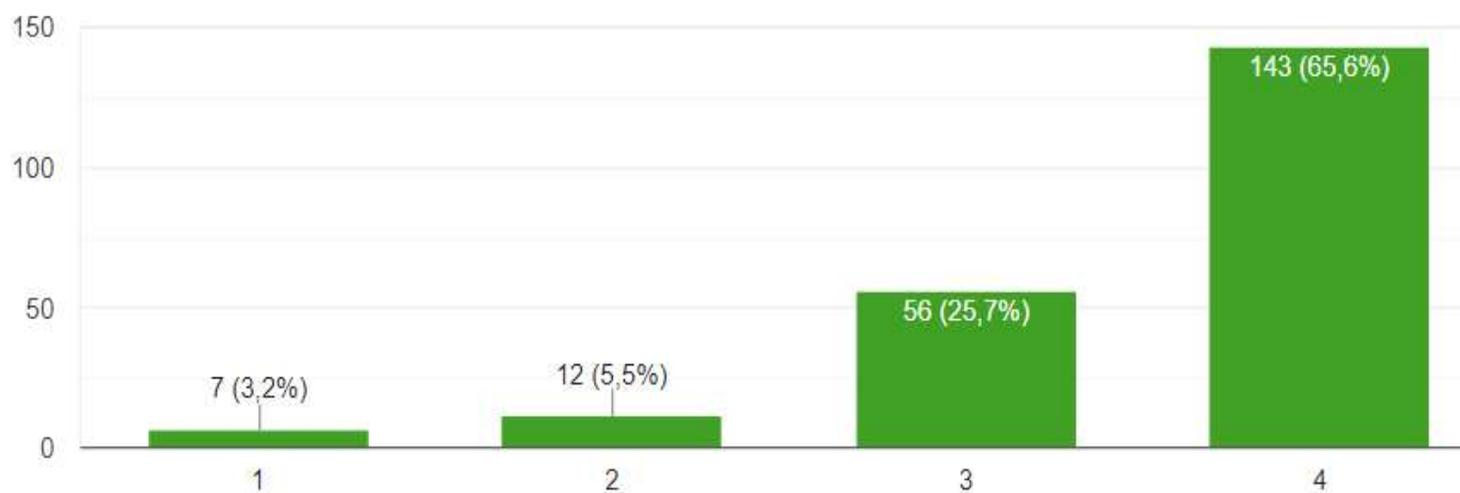
218 risposte



# PROGRAMMAZIONE LUDICA (2)

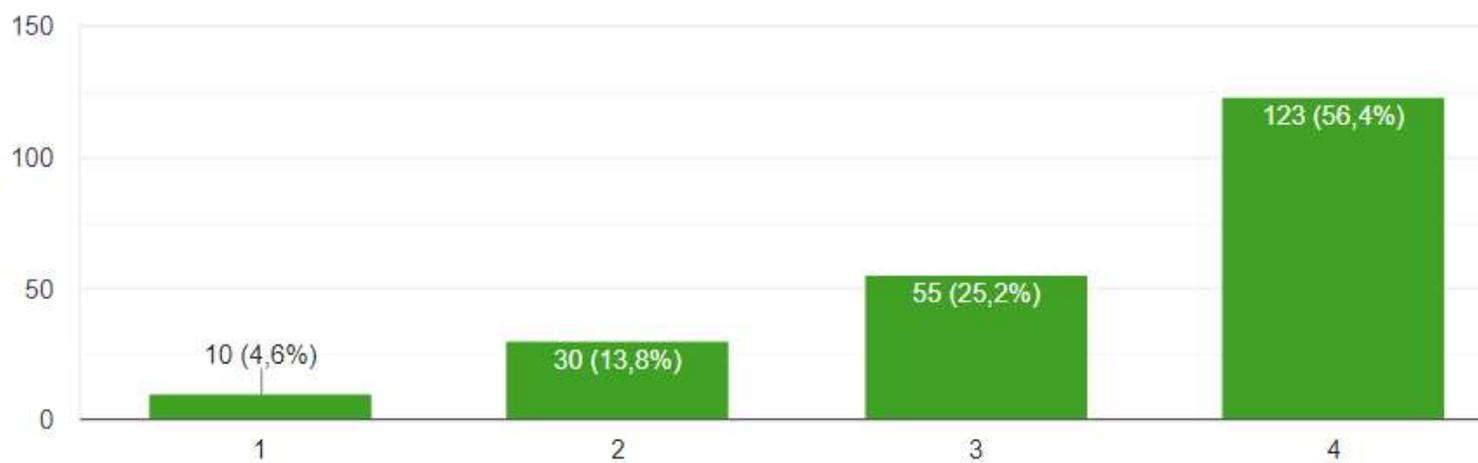
Varietà e qualità delle occasioni di gioco proposte a suo/a figlio/a

218 risposte



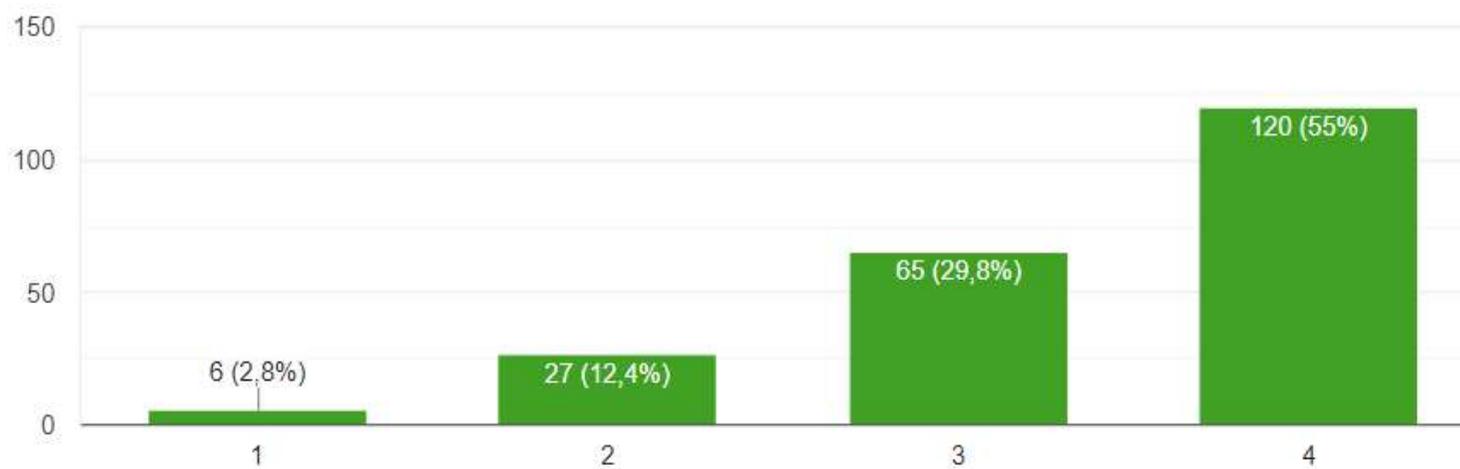
# ORGANIZZAZIONE DEL MOMENTO DI ACCOGLIENZA

218 risposte



# ORGANIZZAZIONE DEL MOMENTO DI COMMIATO

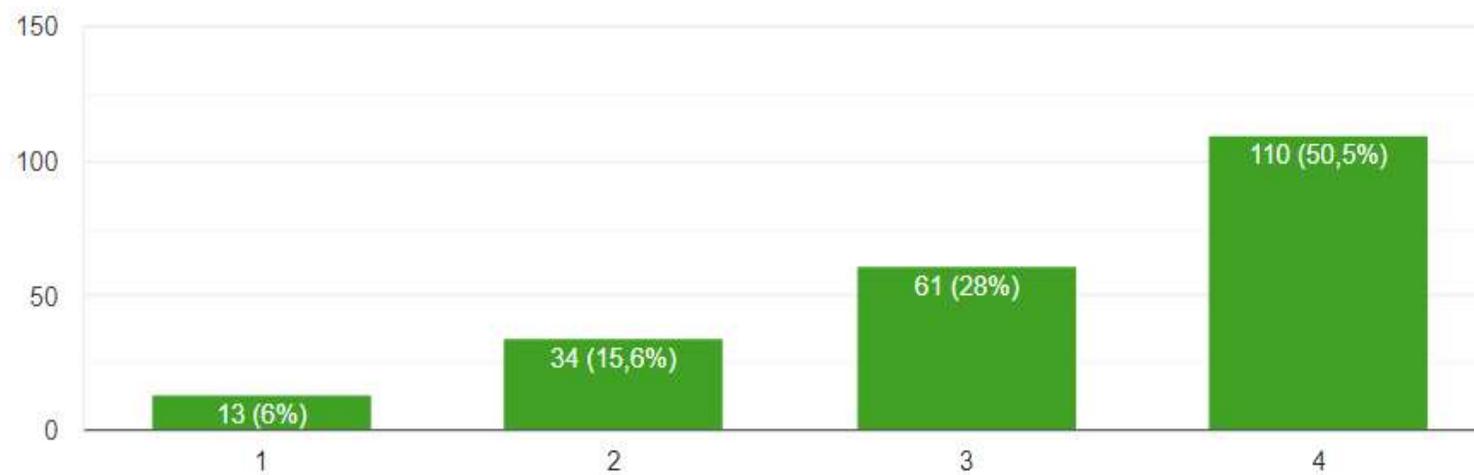
218 risposte



# CURE DI ROUTINE (1)

Informazioni sulla quotidianità di suo/a figlio/a

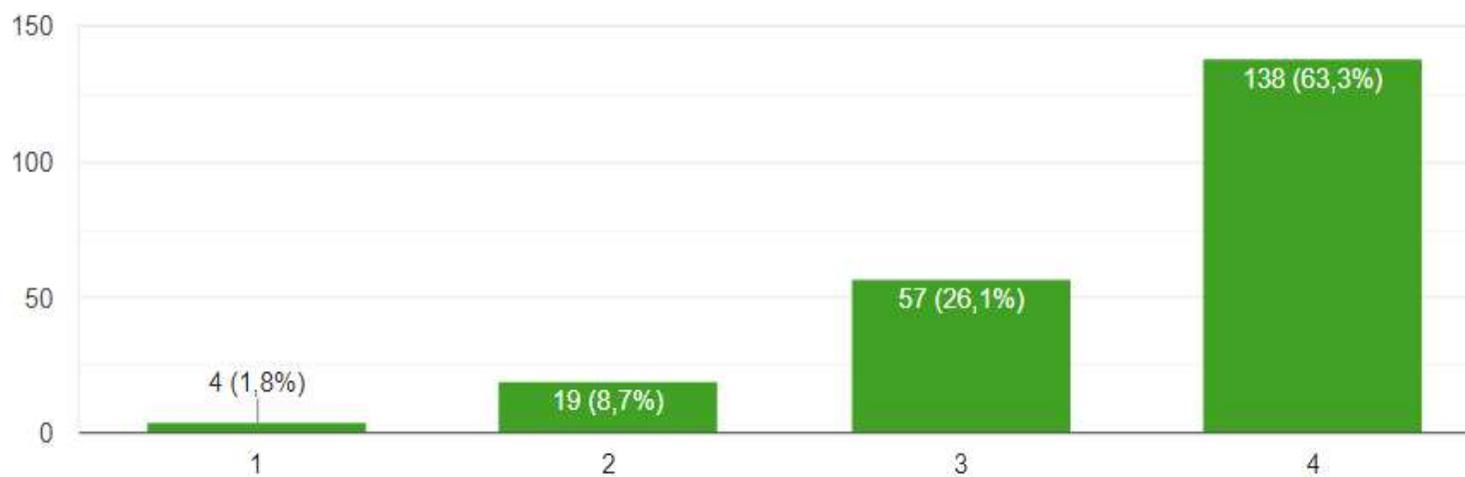
218 risposte



## CURE DI ROUTINE (2)

Attenzione all'igiene personale di suo/a figlio/a

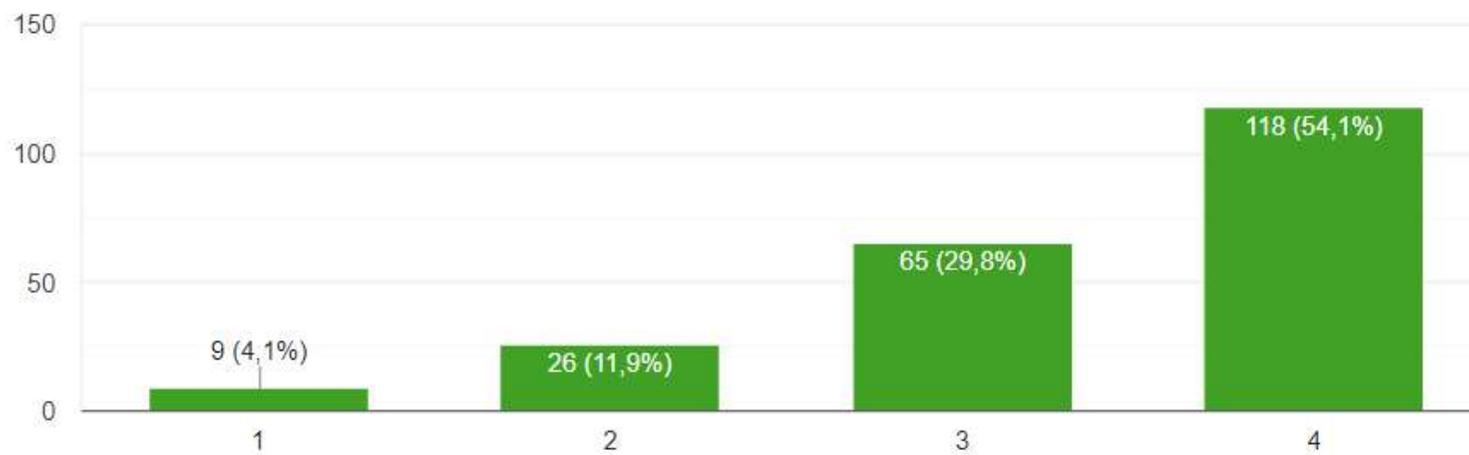
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (1)

Il progetto di accoglienza attuato per suo/a figlio/a

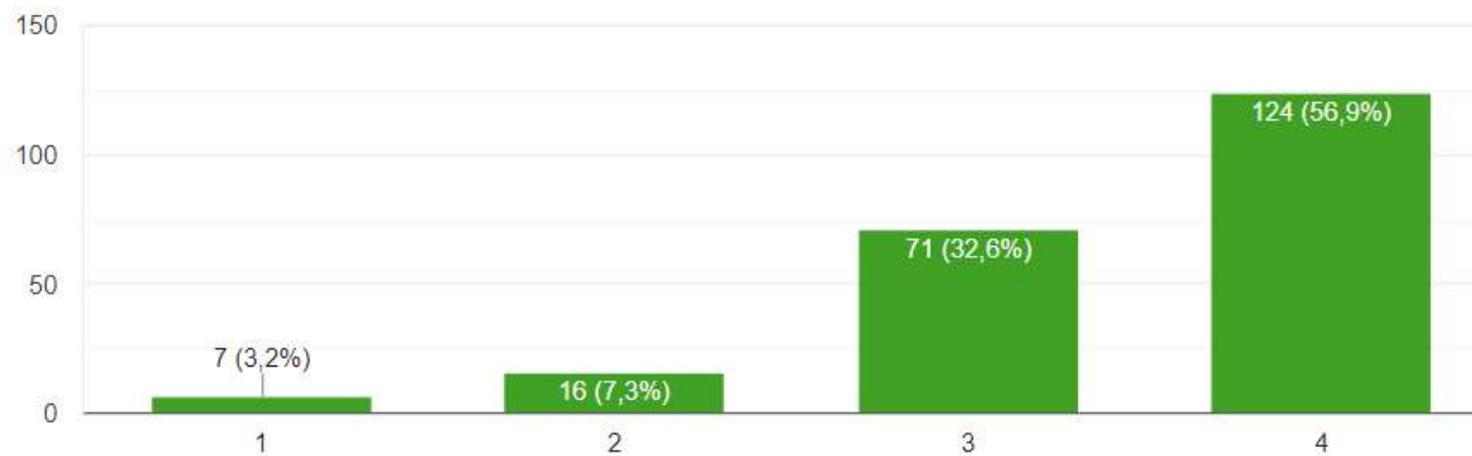
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (2)

Come il centro estivo si prende cura dei bisogni di suo/a figlio/a

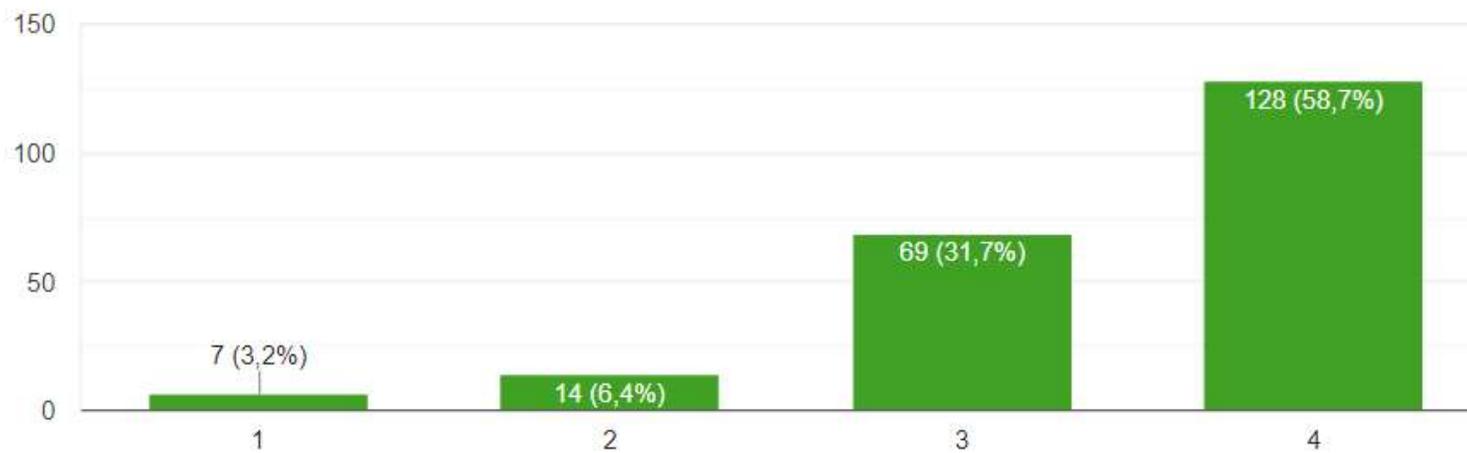
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (3)

La partecipazione di suo/a figlio/a all'attività di gruppo

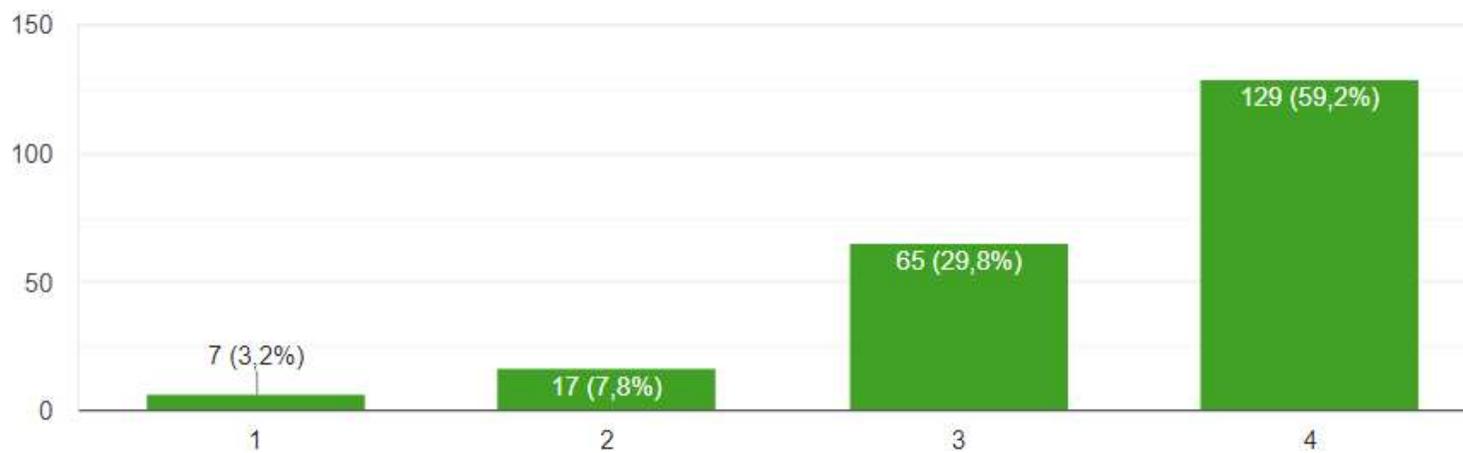
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (4)

Il livello di autonomia raggiunto da suo/a figlio/a

218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (5)

Il coinvolgimento della famiglia nel progetto educativo

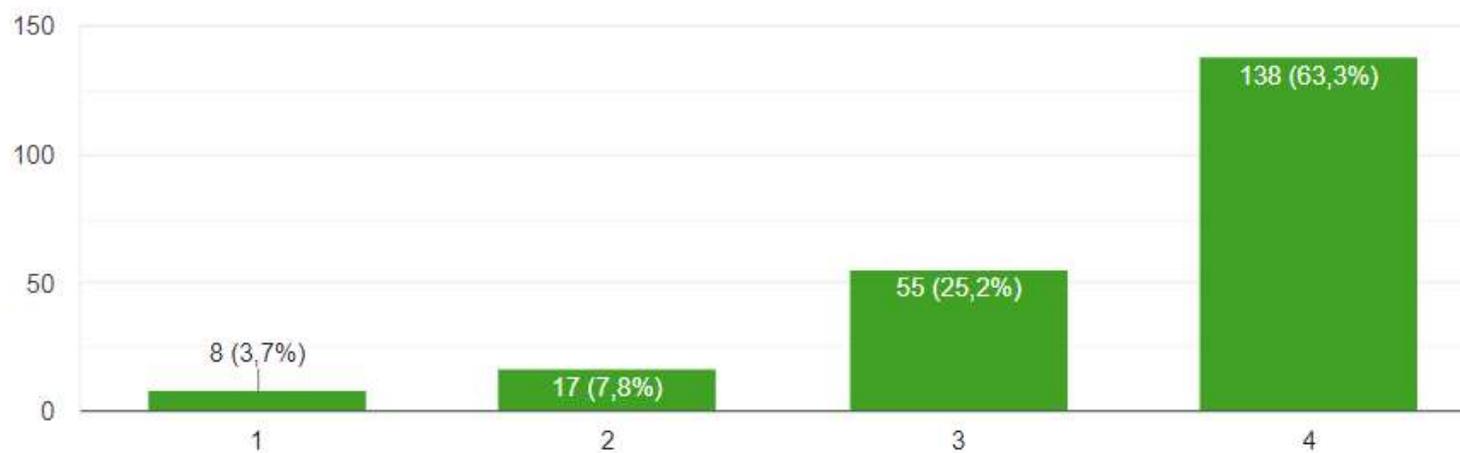
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (6)

La disponibilità degli insegnanti con lei e con suo/a figlio/a

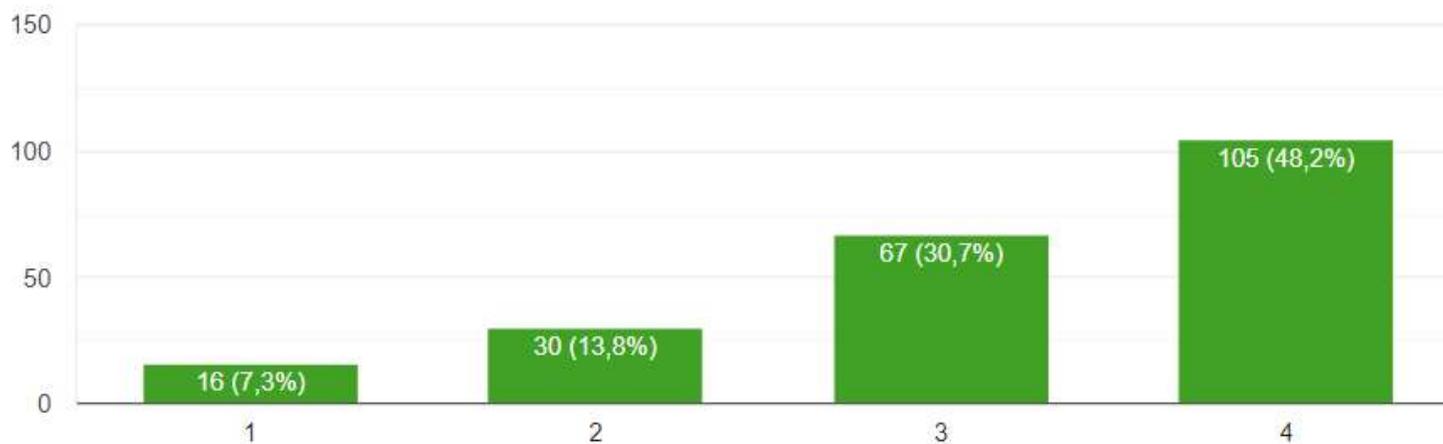
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (7)

La comunicazione e collaborazione tra il centro estivo e i servizi che seguono suo/a figlio/a

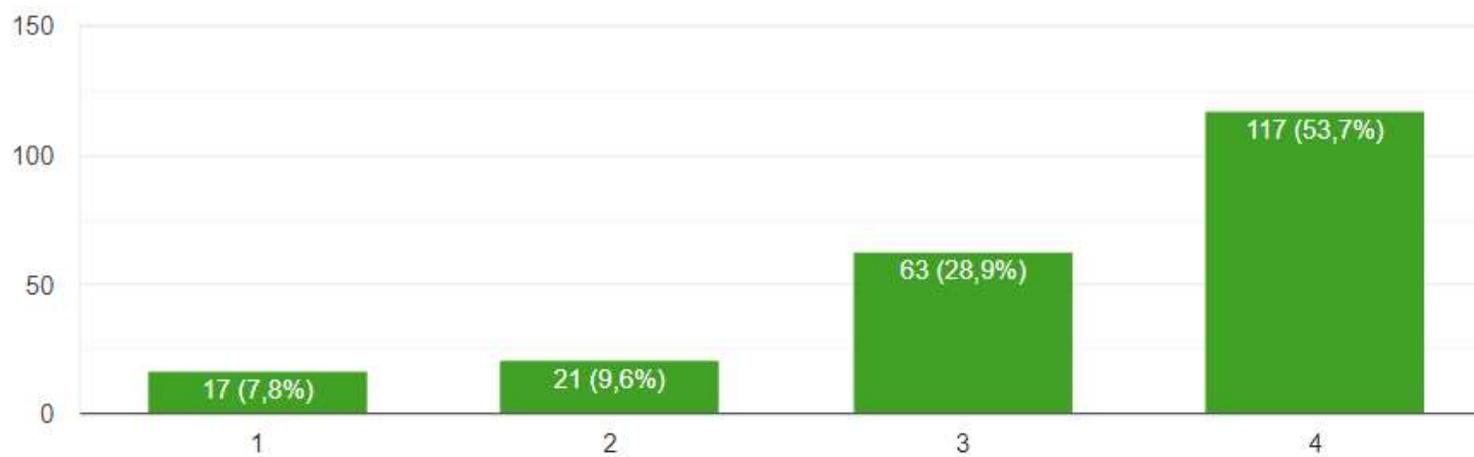
218 risposte



# SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ (8)

Accessibilità e organizzazione nel venire incontro ai bisogni di suo/a figlio/a e della famiglia

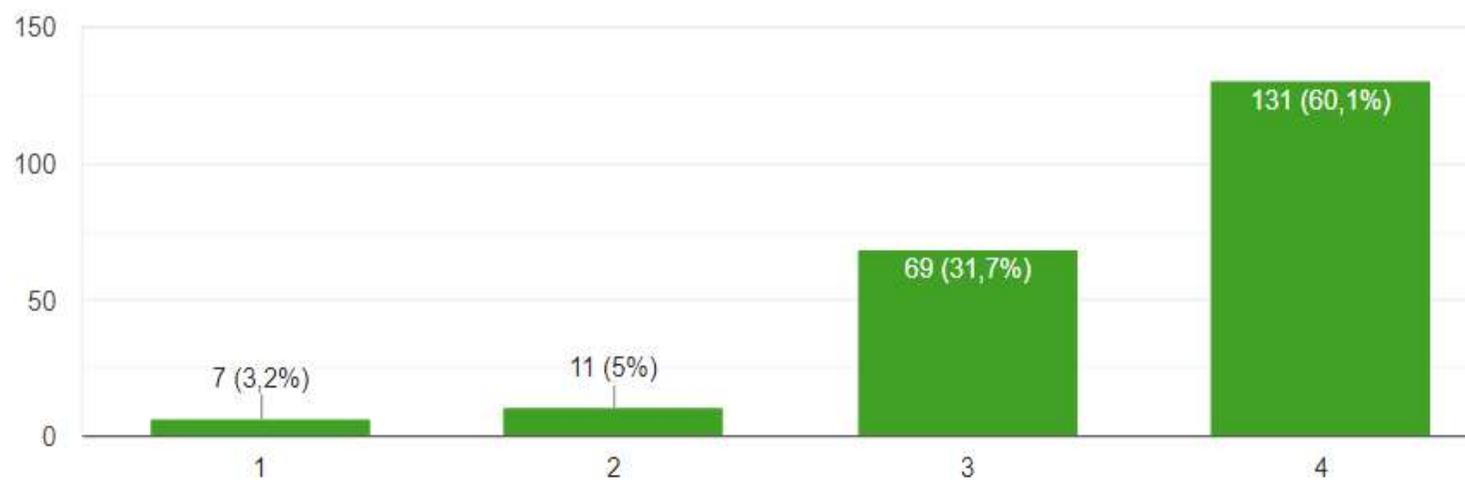
218 risposte



# SPAZI (1)

Igiene e pulizia dei locali

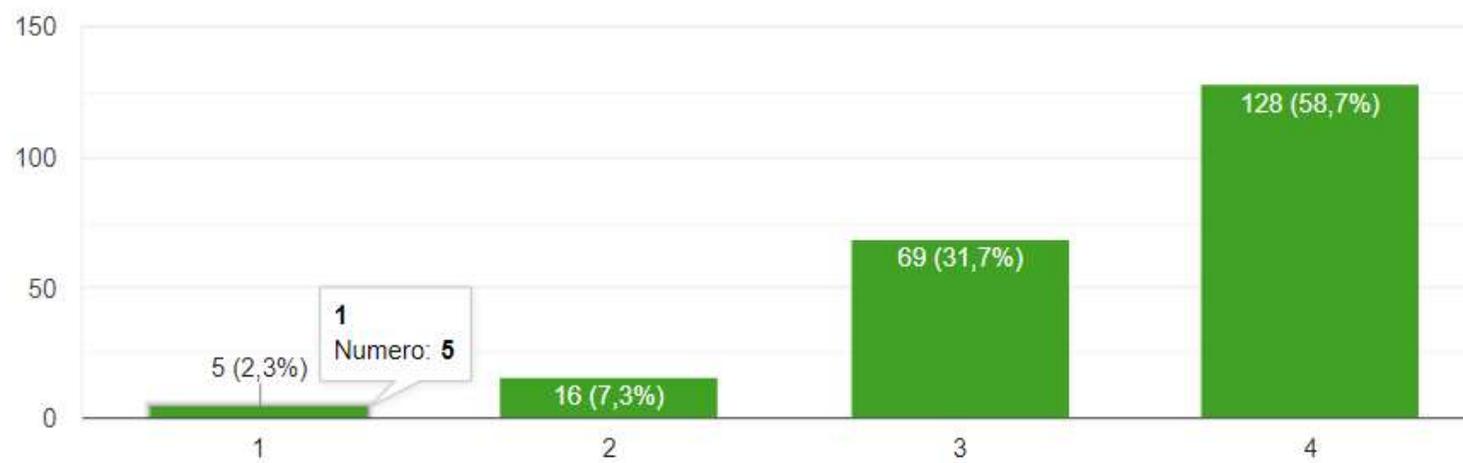
218 risposte



## SPAZI (2)

### Organizzazione e fruibilità degli spazi

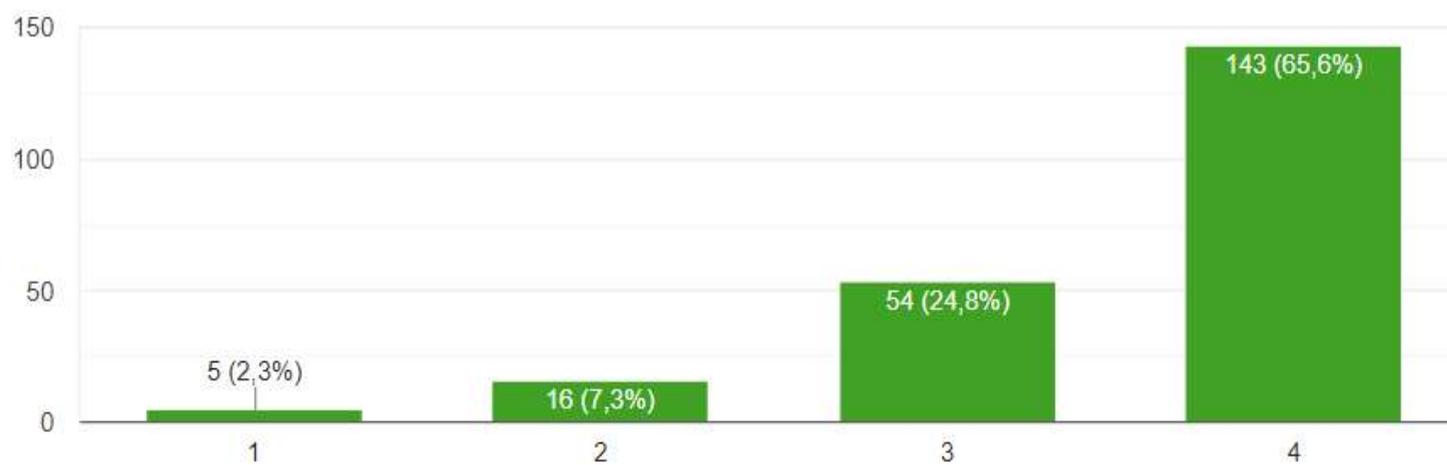
218 risposte



# SPAZI (3)

Organizzazione e fruibilità degli spazi verdi/aperti

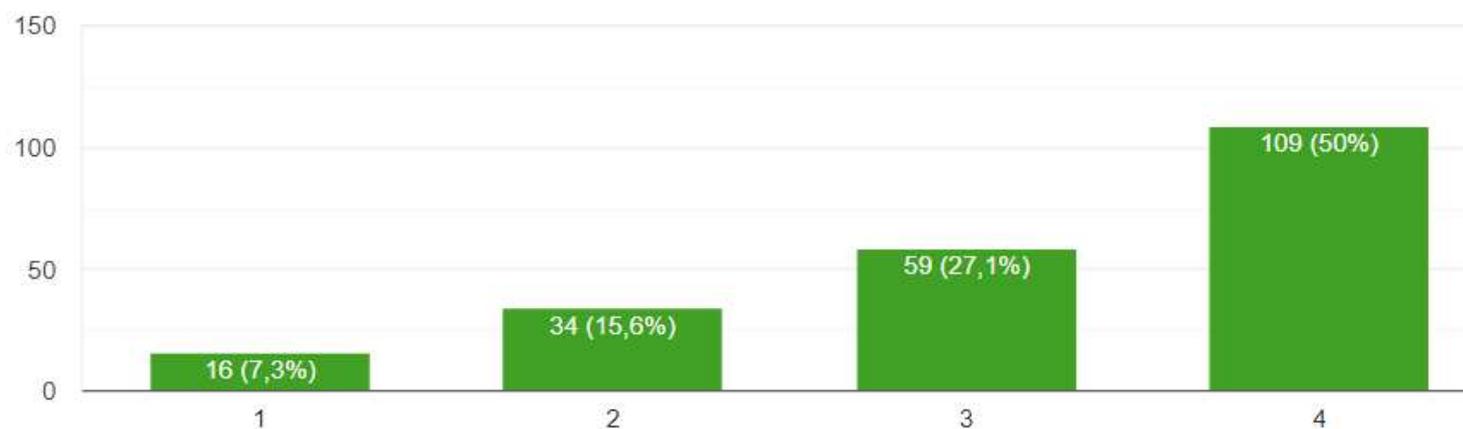
218 risposte



# RAPPORTO CENTRO ESTIVO-FAMIGLIA (1)

Cura nella restituzione delle informazioni sulle attività relative all'attività ricreativa

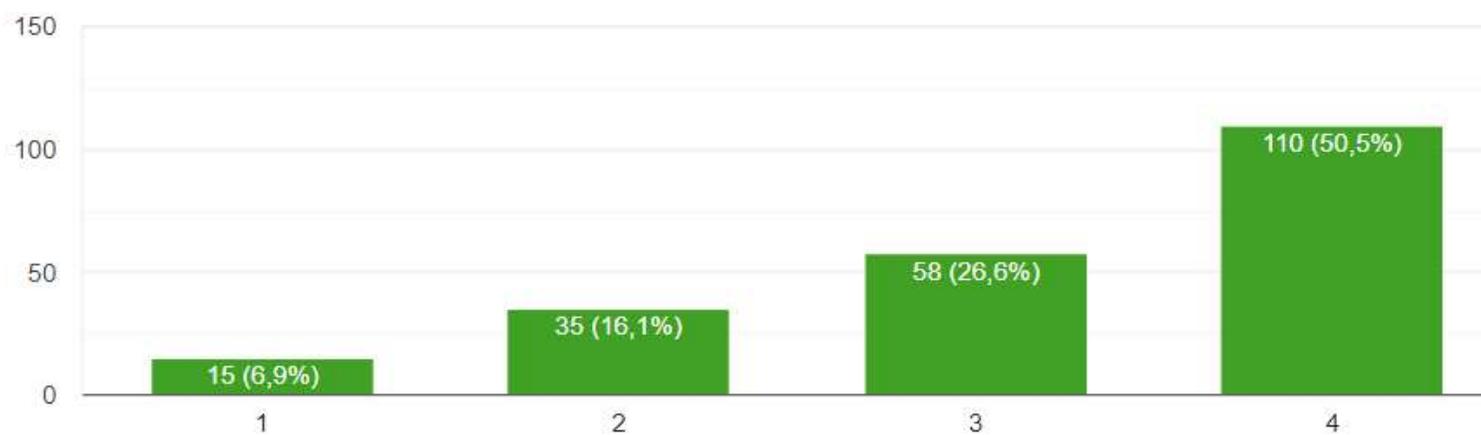
218 risposte



# RAPPORTO CENTRO ESTIVO-FAMIGLIA (2)

Cura nella restituzione delle informazioni sui progressi di suo/a figlio/a

218 risposte

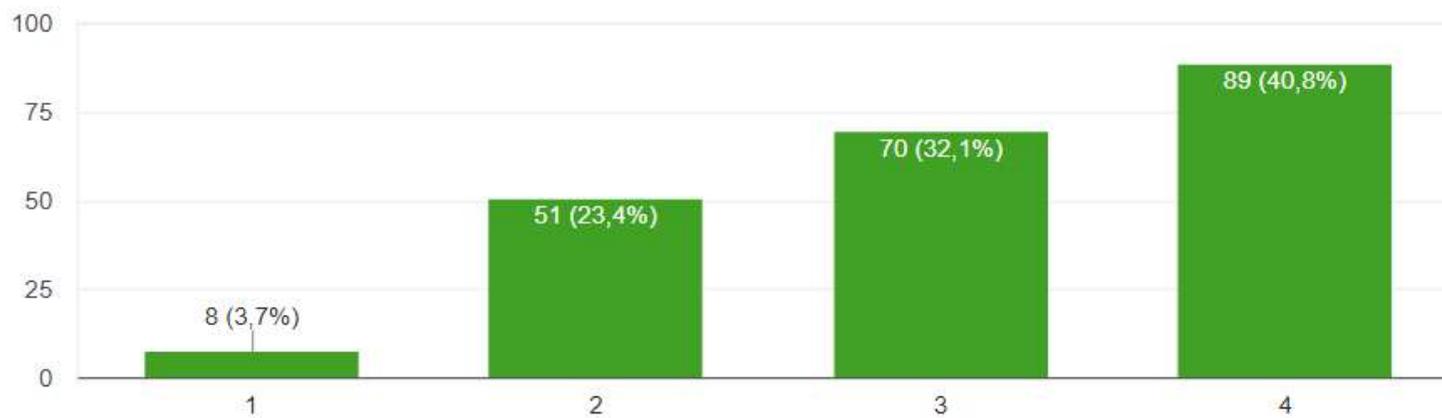


# RISTORAZIONE (1)

Ritiene che il menu proposto soddisfi i gusti di suo/a figlio/a?



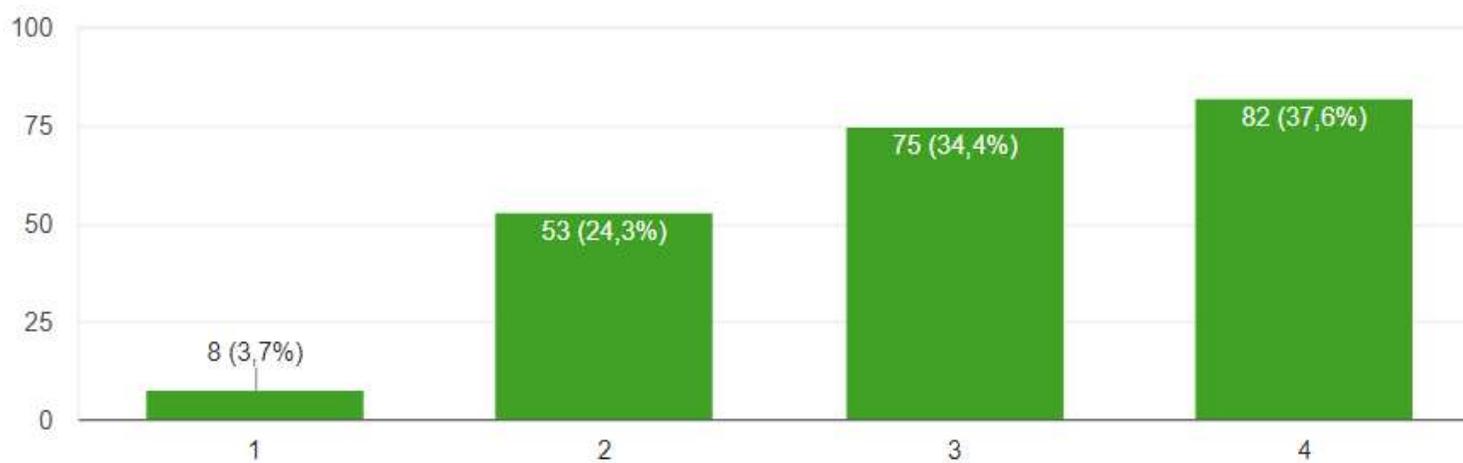
218 risposte



## RISTORAZIONE (2)

Ritiene che il menu proposto sia sufficientemente vario?

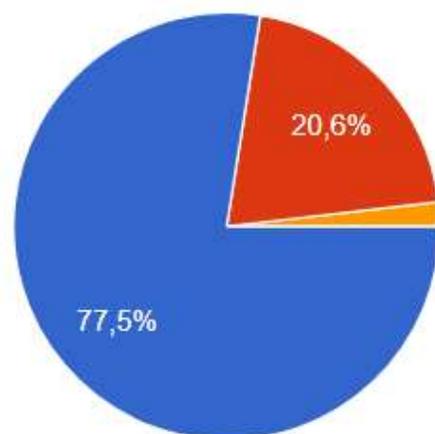
218 risposte



# RISTORAZIONE (3)

Quali tra i piatti serviti a mensa preferisce suo/a figlio/a?

218 risposte

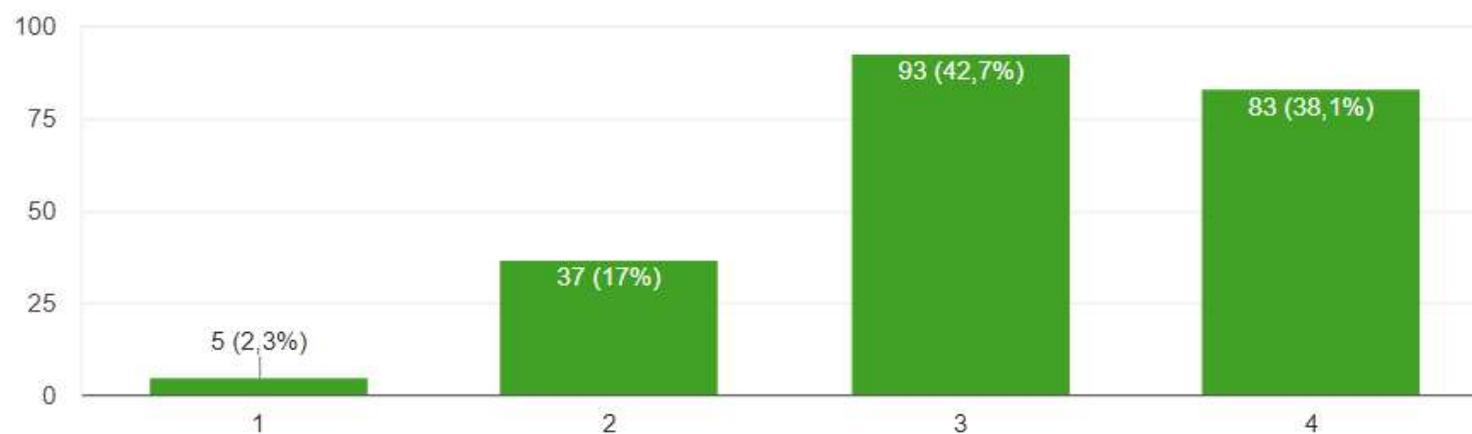


- Primo
- Secondo
- Contorno

# RISTORAZIONE (4)

A suo/a figlio/a piacciono i primi piatti che vengono serviti in mensa?

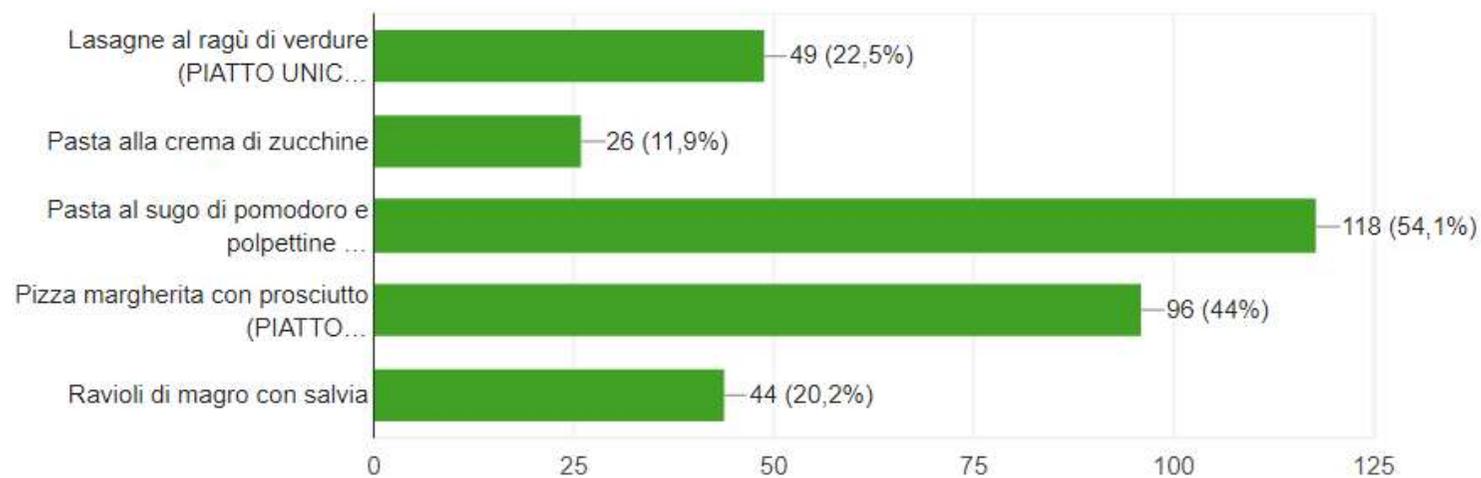
218 risposte



# RISTORAZIONE (5)

Quali tra i primi piatti serviti a mensa preferisce?

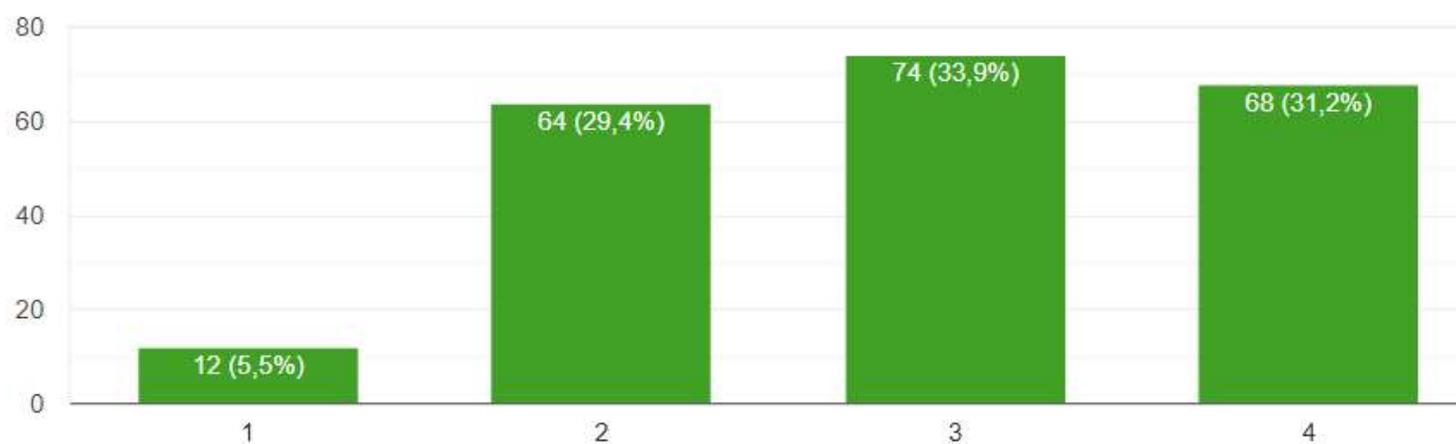
218 risposte



# RISTORAZIONE (6)

A suo/a figlio/a piacciono i secondi piatti che vengono serviti in mensa?

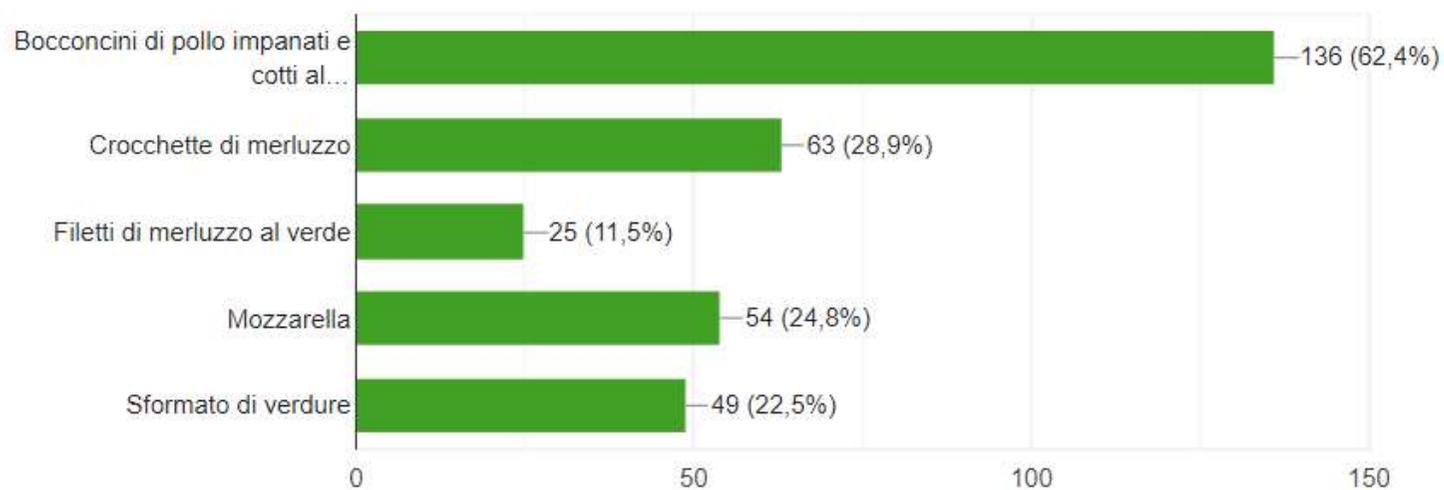
218 risposte



# RISTORAZIONE (7)

Quali tra i secondi piatti serviti a mensa preferisce?

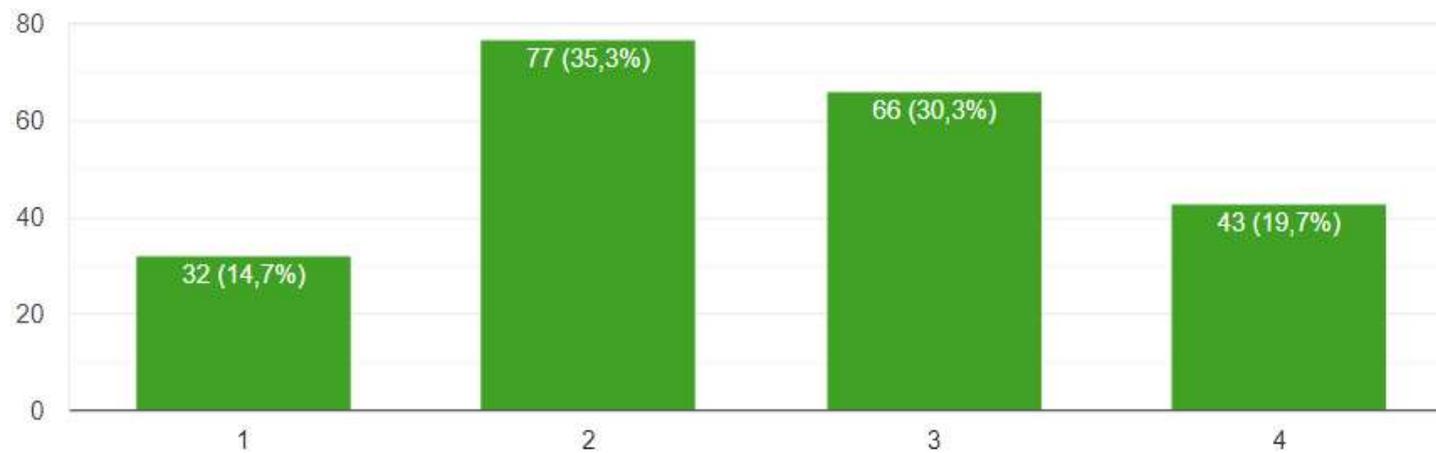
218 risposte



# RISTORAZIONE (8)

A suo/a figlio/a piacciono i contorni che vengono serviti in mensa?

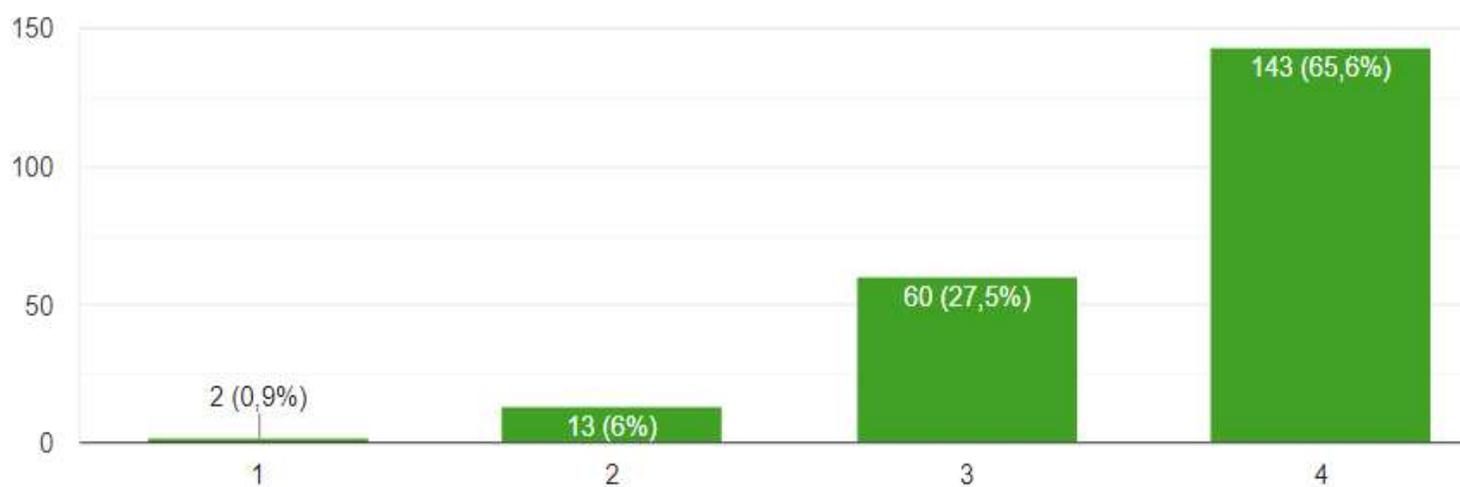
218 risposte



# IMPORTANZA attribuita ai seguenti aspetti del servizio

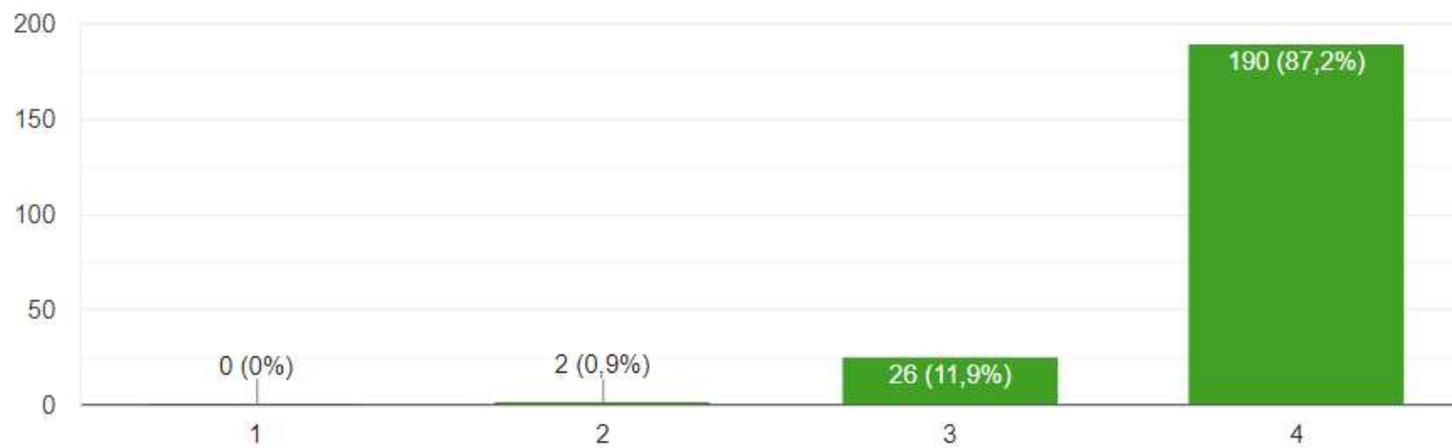
## ACCESSO AL SERVIZIO

218 risposte



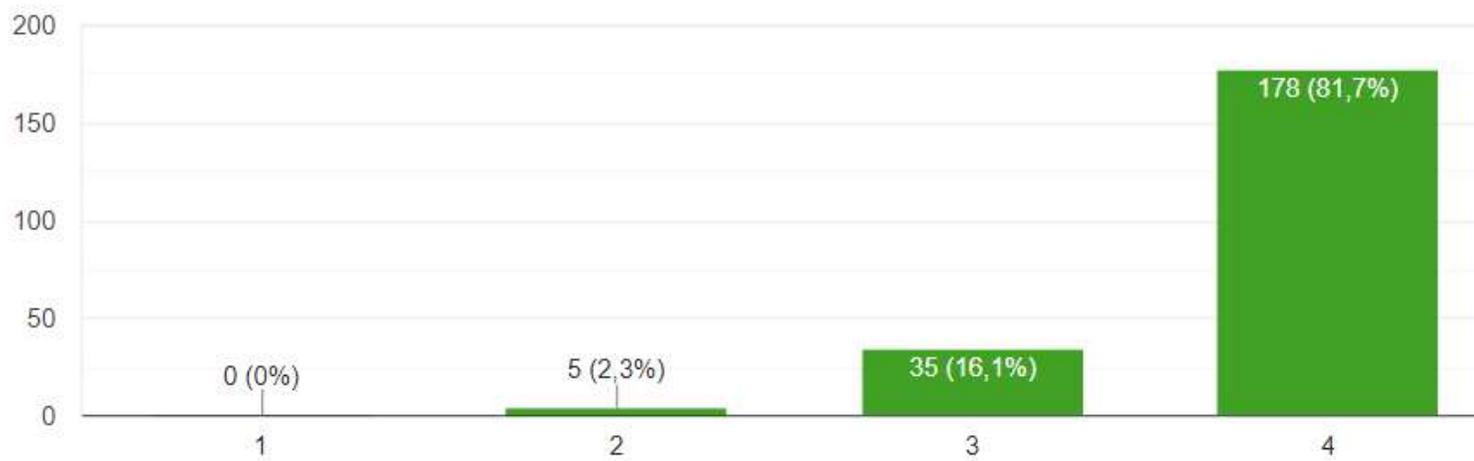
## RELAZIONE EDUCATIVA

218 risposte



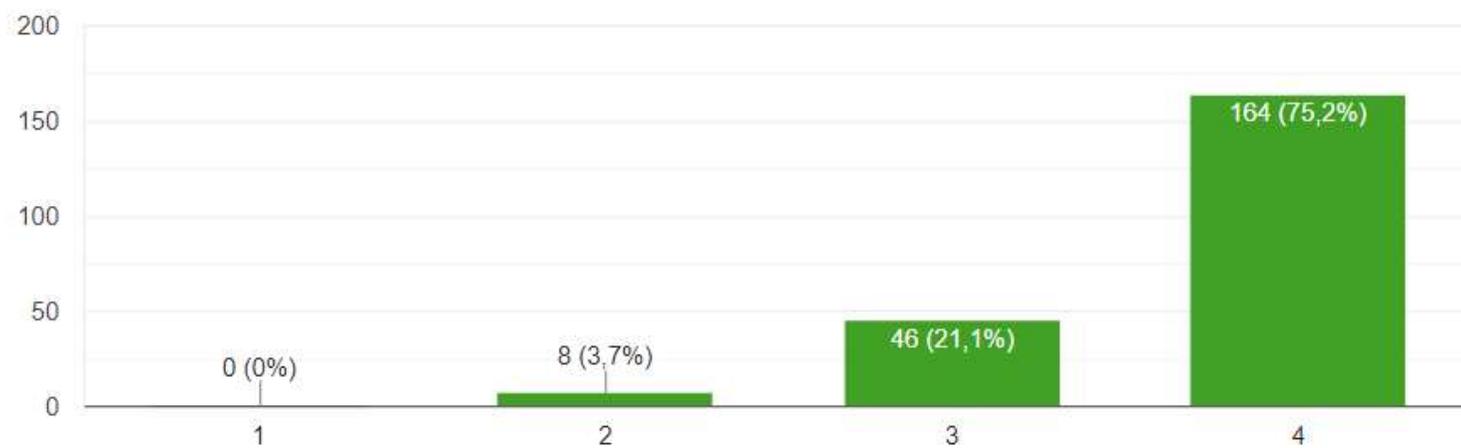
## PROGRAMMAZIONE LUDICA

218 risposte



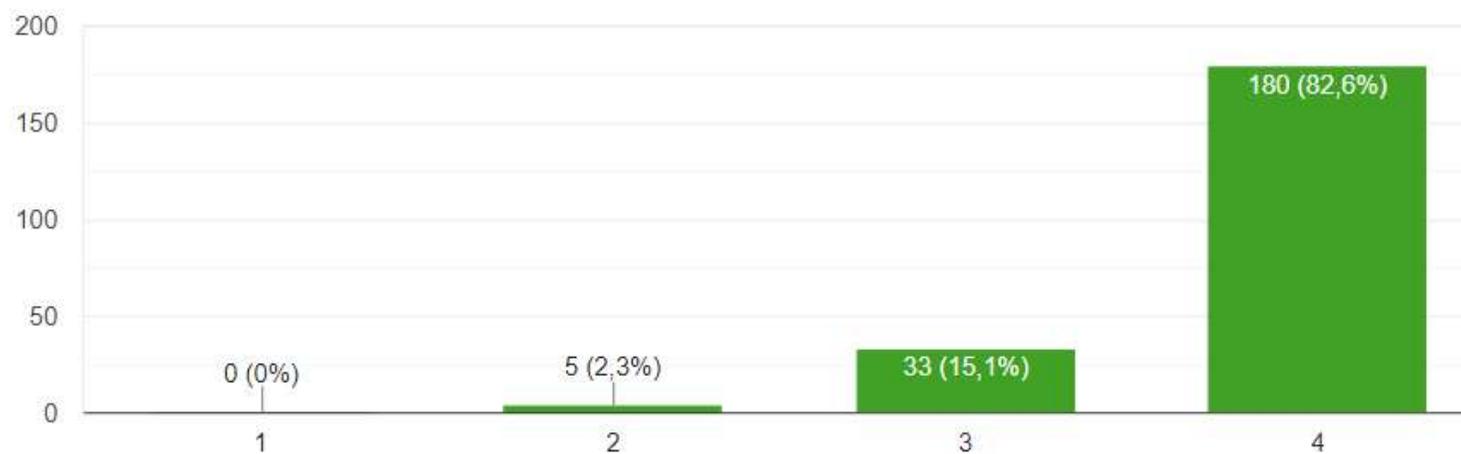
## ACCOGLIENZA - COMMIATO - CURE DI ROUTINE

218 risposte



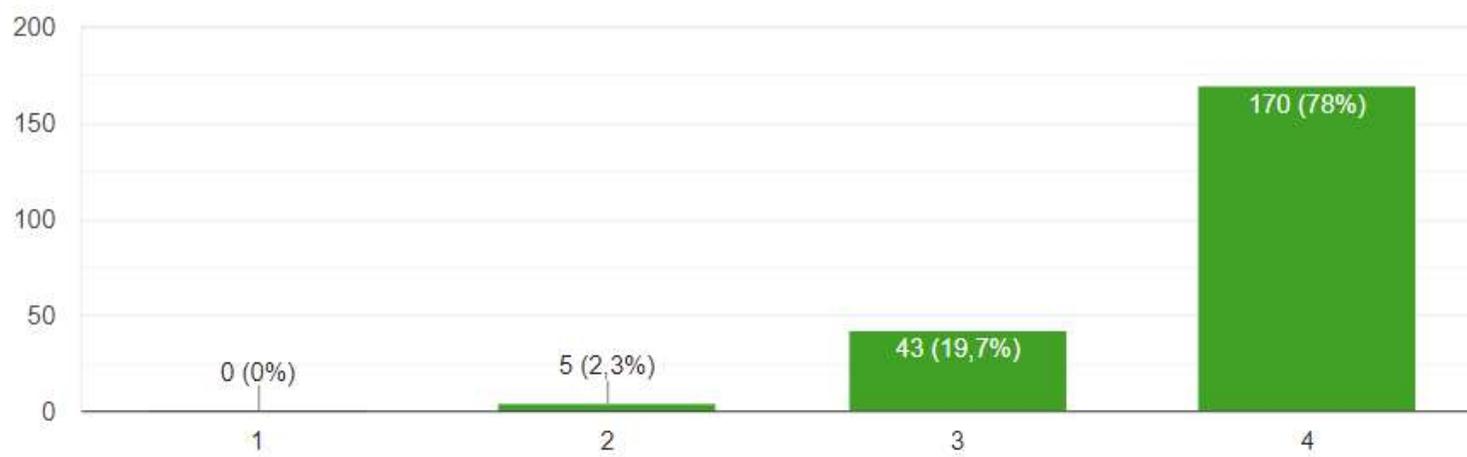
## SOSTEGNO AI BAMBINI E AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ

218 risposte



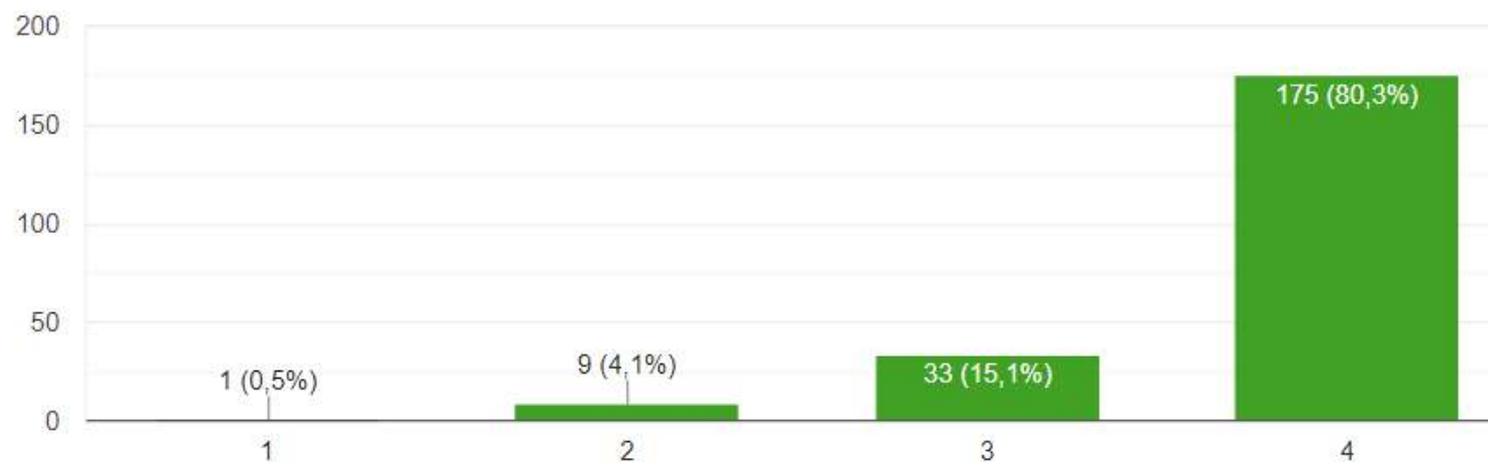
## SPAZI

218 risposte



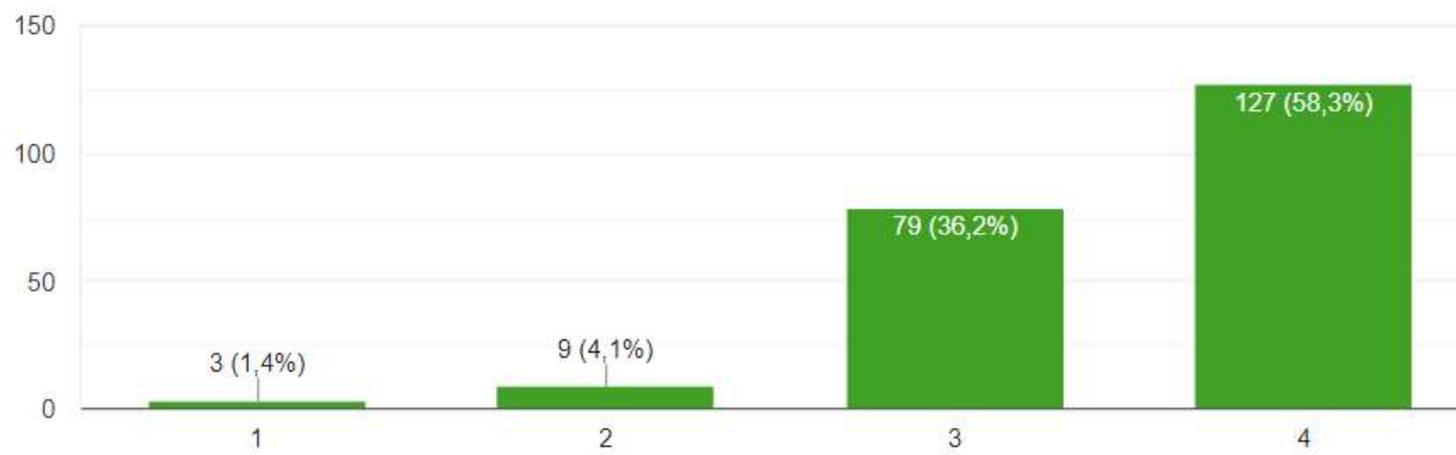
## RAPPORTO CENTRO ESTIVO-FAMIGLIA

218 risposte



## RISTORAZIONE

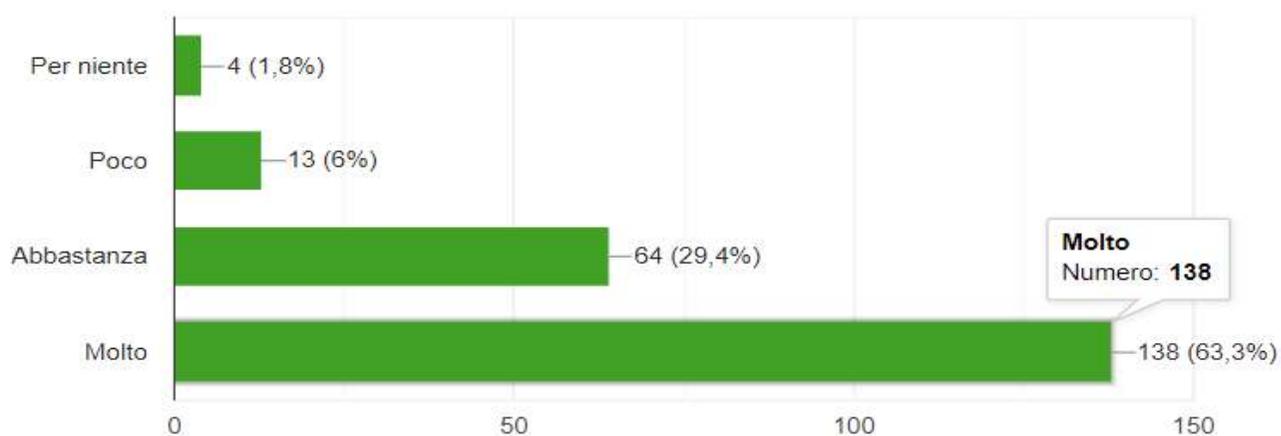
218 risposte



# Soddisfazione rispetto al servizio offerto

Complessivamente quanto siete soddisfatti del servizio offerto?

218 risposte



Complessivamente sono soddisfatti del servizio offerto il 92% degli utenti

Secondo voi che cosa si può migliorare?

111 risposte

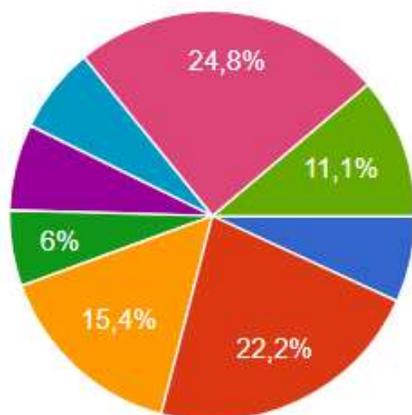


# Principali osservazioni

- ▶ Migliorare la qualità e le modalità di comunicazione tra la famiglia e il personale educativo, soprattutto quella che avviene a fine giornata al momento del commiato, relativa agli aggiornamenti e alle attività svolte alla fine della giornata;
- ▶ Servizio di ristorazione: si sollecita una maggiore varietà del menù proposto dal servizio mensa;
- ▶ Si richiede una maggiore elasticità riguardo l'orario di entrata e di uscita;
- ▶ Ottimizzare e variare le attività proposte;
- ▶ Organizzare più gite e attività all'aperto.

Sareste interessati a partecipare a focus group sulle tematiche sondate?

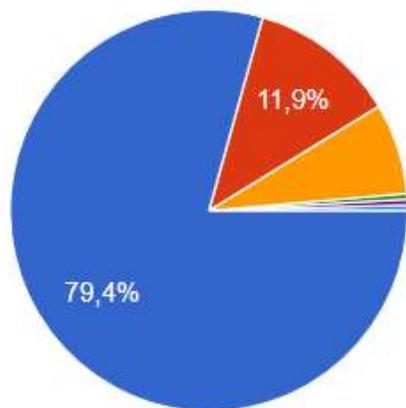
117 risposte



- Accesso al servizio
- Relazione educativa
- Programmazione ludica
- Accoglienza - commiato - cure di routine
- Sostegno ai bambini e agli alunni con disabilità
- Spazi
- Rapporto centro estivo - famiglia
- Ristorazione

Il questionario è stato compilato da

218 risposte



- mamma
- papà
- entrambi
- la parte SOSTEGNO A BAMBINI E ALUNNI CON DISABILITÀ compilata ma solo perché obbligatoria
- educatrice
- Genitori e sorella

# RELAZIONE FINALE E POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- ▶ Misurare la qualità percepita dalle famiglie, monitorare il livello di qualità offerta e misurare gli standard di efficacia ed efficienza dei servizi
- ▶ Individuare i miglioramenti da apportare
- ▶ Evidenziare le aree critiche
- ▶ Fornire informazioni a disposizione del processo decisionale di direzione

## MOTIVAZIONI DEL PERCORSO UNIFICATO

- ▶ Diminuire il numero di interviste alle famiglie
- ▶ Razionalizzare il lavoro di back office degli uffici

## RELAZIONE FINALE E POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

- ▶ Il questionario è stato elaborato congiuntamente dagli uffici coinvolti: coordinamento pedagogico, diritto allo studio, ristorazione scolastica e sistema qualità.
- ▶ Il questionario è stato inviato tramite posta elettronica in doppio formato (attraverso piattaforma Google Drive e come documento Word per copia cartacea) durante i mesi di frequenza dei servizi estivi.
- ▶ Il questionario è stato sottoposto a tutte le famiglie dei bambini frequentanti o che hanno frequentato i centri estivi e le sezioni di polo nell'estate 2020.
- ▶ L'obiettivo del questionario sui centri estivi è raccogliere informazioni e suggerimenti utili al miglioramento del servizio proposto, incrementare il coinvolgimento delle famiglie e garantire la comunicazione tra l'ente e le famiglie interessate, per assicurare un servizio sollecito e migliore.
- ▶ Sono state elaborate tutte le risposte giunte al back office entro il 14/09/2020 data di avvio del nuovo anno scolastico.
- ▶ In data 15/09/2020 il questionario è stato chiuso e si è proceduto con la verifica delle risposte pervenute ( 218 in totale) e con l'analisi dei grafici.
- ▶ Attraverso questo strumento di verifica si è potuto far luce sulla qualità del servizio offerto, individuando punti a favore e criticità da correggere.

# RELAZIONE FINALE E POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

- ▶ Le conclusioni mostrano un buon grado di soddisfazione, tuttavia sono state portate all'attenzione alcune problematiche e punti su cui lavorare per ottimizzare l'offerta formativa:
  1. elasticità d'orario
  2. maggiore varietà delle attività proposte e gite all'aperto
  3. migliore comunicazione tra l'educatore e la famiglia
  4. perfezionamento del servizio mensa
- ▶ Complessivamente i risultati sono buoni. Le problematiche segnalate fanno riferimento a criticità già note ma sicuramente aggravate dall'emergenza sanitaria in corso.
  1. elasticità d'orario: gli orari hanno risentito dell'applicazione di rigidi protocolli di sicurezza che hanno imposto la razionalizzazione dei flussi delle persone e l'attivazione delle operazioni di triage
  2. maggior varietà delle attività proposte e gite all'aperto: le gite esterne sono state evitate e per quanto riguarda le attività sono state favorite quelle negli spazi esterni delle scuole
  3. migliore comunicazione tra l'educatore e la famiglia: purtroppo data la rigida gestione dei flussi delle persone la comunicazione con le famiglie ne ha risentito. E' stata comunque garantita comunque dai collaboratori in presenza e dal restante personale tramite appuntamento o contatto telefonico
  4. perfezionamento del servizio mensa: il menu estivo era un menu ad hoc distribuito solo su due settimane che si sono ripetute per tutta la durata del servizio. Probabilmente il giudizio di menu poco vario deriva da questo ma anche dal fatto che per ragioni di sicurezza e mitigazione dei rischi si è adottato un menù semplice con non troppi ingredienti e lavorazioni non complesse.

## RELAZIONE FINALE E POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

► Percorsi da intraprendere per migliorare l'organizzazione:

1. È stato presentato, per la ricerca di sponsor e finanziatori, il progetto «educare in natura». Questo progetto è nato per offrire ai bambini una nuova forma educativa basata sulla «Outdoor Education», un insieme di pratiche e teorie pedagogiche che mettono al centro del processo educativo l'ambiente esterno come luogo privilegiato della formazione maggiore varietà delle attività proposte e gite all'aperto
2. Nel corso dell'anno, nell'ambito della conferenza cittadina, sarà attivato un tavolo di lavoro con i dirigenti scolastici e le responsabili delle scuole comunali, per rielaborare le linee guida sulla disabilità
3. In corso di stesura le linee guida sui controlli della Commissione mensa propedeutiche alla ripresa delle attività dell'organismo
4. Nell'ambito della conferenza cittadina proseguono i lavori della Consulta permanente della ristorazione