



**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale  
Via A. Saffi, 2 – 20094 Corsico (MI)  
Tel. 02 45 100 913 – 02 45 100 778 - Fax 02/44 06 754  
e.mail: pa@pianetaazzurro.com  
sito web: www.pianetaazzurro.com  
P.iva 10862550158



UNI EN ISO 9001



## **OGGETTO: BREVE SINTESI SULL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTA PRESSO IL SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA DEL COMUNE DI SETTIMO MILANESE PER L'ANNO EDUCATIVO 2017/2018**

Nell'anno scolastico 2017/2018 la cooperativa Pianeta Azzurro, in seguito all'acquisizione dell'appalto biennale, ha gestito per il secondo anno il servizio di pre e post scuola del comune di Settimo Milanese.

Alcuni dati numerici:

- 510 bambini iscritti
- 230 questionari somministrati
- 150 questionari restituiti
- N. questionari consegnati/n. iscritti: 45%
- N. questionari ricevuti/N. questionari consegnati: 65%

### **Il questionario**

I destinatari dell'indagine sono le famiglie dei bambini iscritti e gli stessi minori che frequentano il servizio di pre e post scuola.

I questionari sono stati predisposti dalla nostra Cooperativa e sono stati consegnati direttamente dagli operatori alle famiglie e ai bambini, i quali hanno provveduto in forma anonima a compilarli e a riconsegnarli.

### **Obiettivi**

L'obiettivo principale è stato quello di avere una restituzione del gradimento del servizio da parte degli utenti.

Oltre ad avere una valutazione generale sul gradimento del servizio riteniamo fondamentale avere un riscontro rispetto alla percezione che le famiglie hanno avuto sulle competenze degli operatori, sulla valutazione delle attività ludico/ricreative proposte e sugli spazi in cui si svolge il servizio, concentrando anche l'attenzione sul riscontro del servizio dal punto di vista dei bambini.



**Pianeta Azzurro** Soc. Coop. Sociale  
Via A. Saffi, 2 – 20094 Corsico (MI)  
Tel. 02 45 100 913 – 02 45 100 778 - Fax 02/44 06 754  
e.mail: pa@pianetaazzurro.com  
sito web: www.pianetaazzurro.com  
P.iva 10862550158



UNI EN ISO 9001



## Sintesi

### **Questionario somministrato ai genitori:**

Una prima valutazione complessiva del servizio vede un buon livello di soddisfazione del cliente-utente (famiglia).

Per quanto riguarda l'item relativo alla qualità del servizio rispetto alle esigenze di conciliazione dei tempi familiari, l'ISG risulta essere dello 0.83.

La valutazione rispetto alle modalità di accoglienza e congedo è positiva, infatti raggiunge un ISG pari allo 0.78.

E' importante anche rilevare il gradimento, da parte delle famiglie, delle modalità di relazione del personale educativo, sia relativamente ad attenzione e gentilezza, con un ISG pari a 0.87, sia rispetto alla comunicazione con le famiglie, con un ISG pari allo 0.72.

Per quanto concerne l'aspetto relativo alla comunicazione, da migliorare i dati attinenti la chiarezza e l'aggiornamento delle bacheche che raggiungono un ISG di 0.59.

Rispetto alla realizzazione di giochi e di attività di laboratorio si registra un ISG di 0.73.

Gli item relativi alla varietà delle proposte e alla percezione del clima relazionale tra bambini raggiungono rispettivamente un ISG dello 0.68 e dello 0.74.

L'indice relativo all'adeguatezza e alla cura degli spazi, pur risultando sufficiente, ISG dello 0.60, risulta essere tra i più bassi.

### **Questionario somministrato ai bambini:**

Ottima la valutazione del servizio da parte dei bambini.

Il livello di divertimento e l'item relativo al rapporto con gli operatori sul servizio hanno raggiunto un'elevata soddisfazione pari rispettivamente allo 0.88 e allo 0.92.

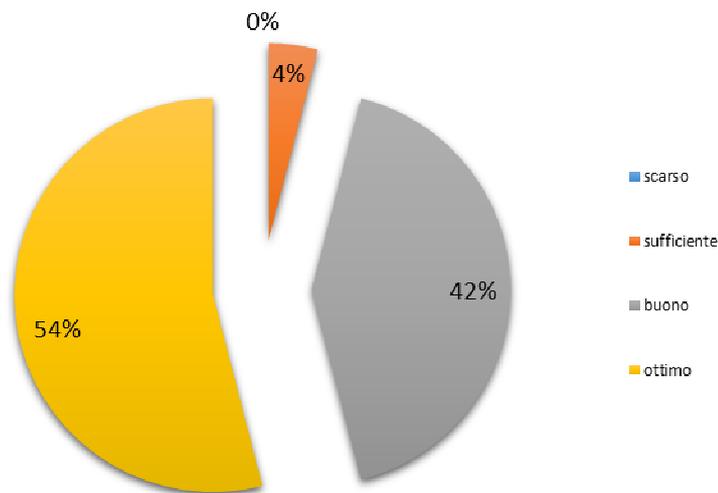
Parere favorevole ottengono anche gli item inerenti il gradimento dei giochi/tornei, con un ISG dello 0.75 e dei laboratori con ISG dello 0,72.

L'ISG riguardante la conoscenza di nuovi/e amici/e è pari allo 0.70.

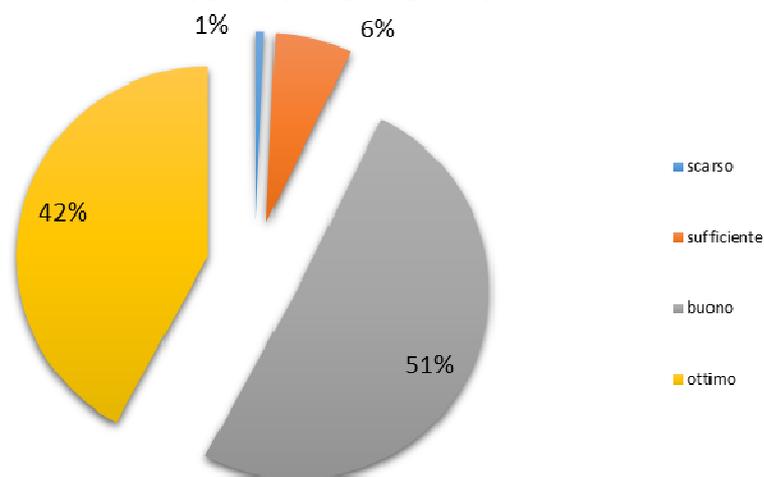
Di seguito riportiamo i grafici riportanti i risultati complessivi per ogni item analizzato.

## **QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE:**

### **1- Il servizio rispetto alle sue esigenze di conciliazione dei tempi familiari risulta**

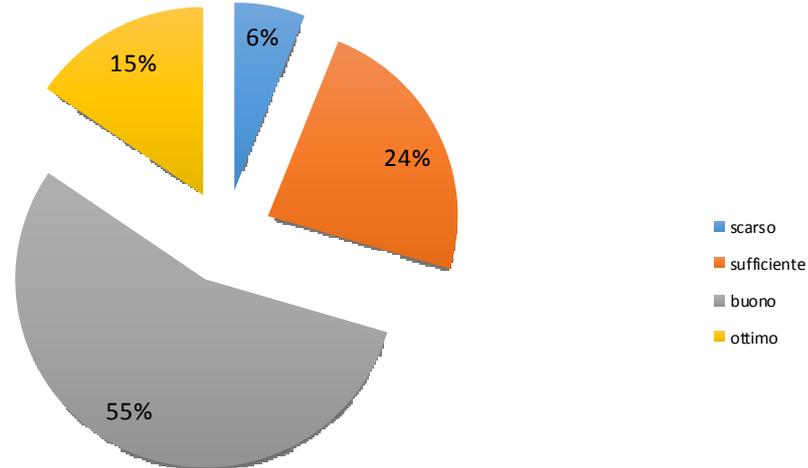


### **2- L'organizzazione dell'accoglienza e del congedo rispetto alle esigenze del suo bambino risulta**

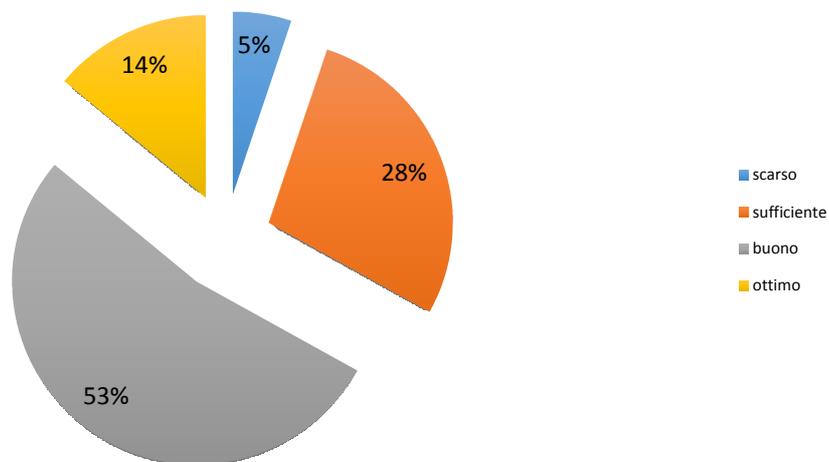




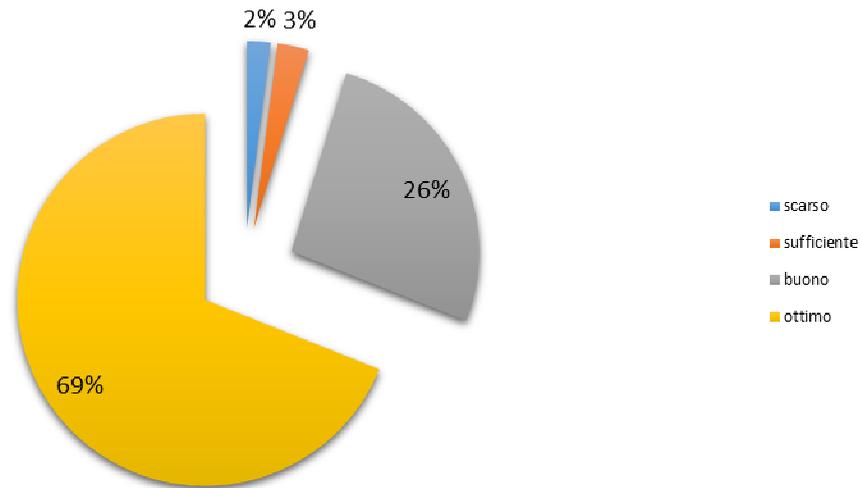
### 3- Gli spazi e gli arredi del pre e post scuola a livello di cura e adeguatezza risultano



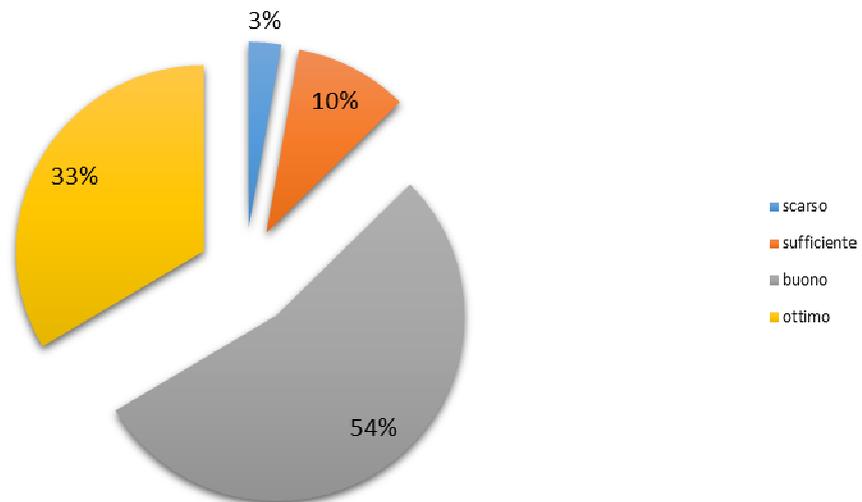
### 4- La bacheca delle comunicazioni a livello di chiarezza e aggiornamento risulta



### 5- Gli operatori del pre e post scuola relativamente ad attenzione e gentilezza risultano

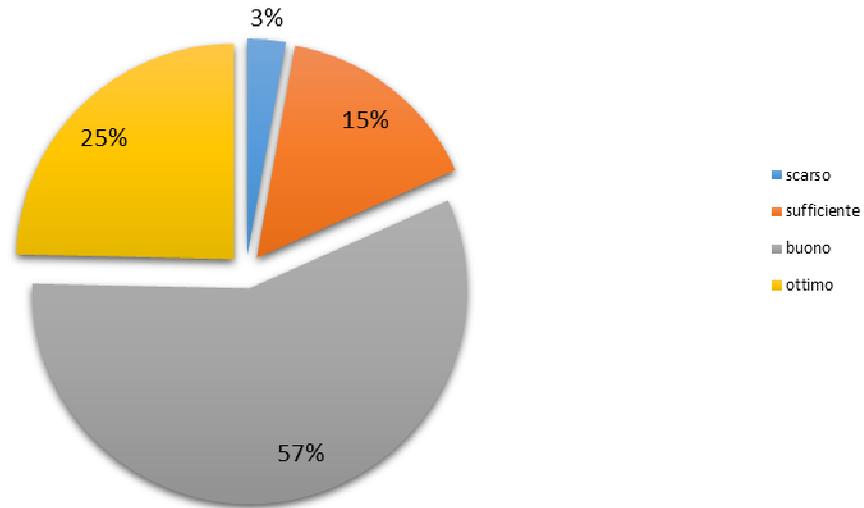


### 6- I giochi e le attività di piccolo laboratorio a livello di realizzazione risultano

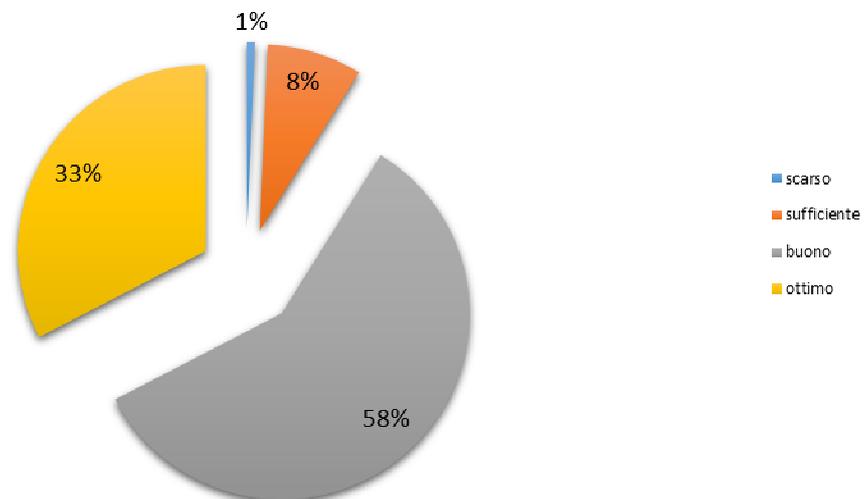




## 7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta

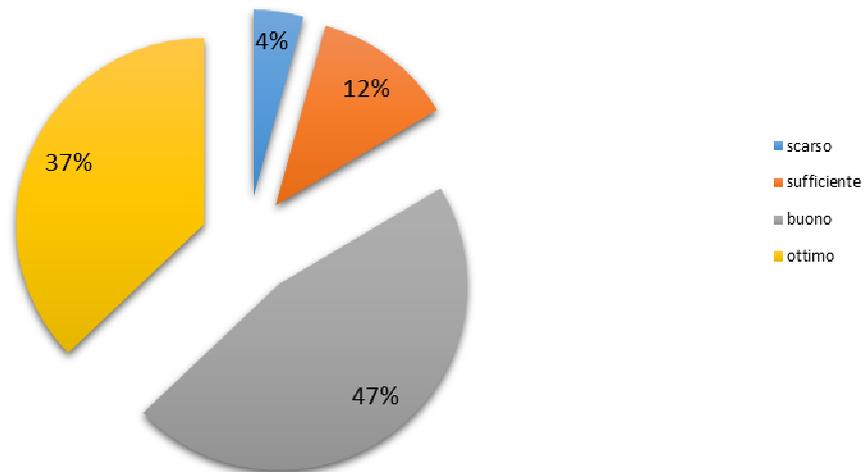


## 8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta





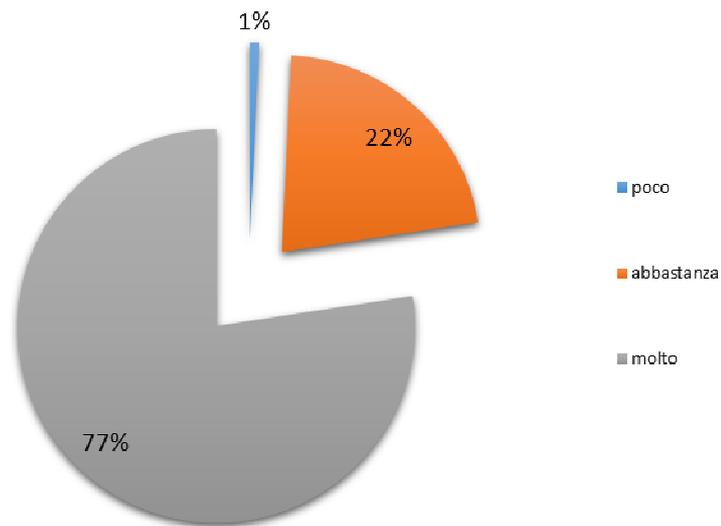
## 9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta



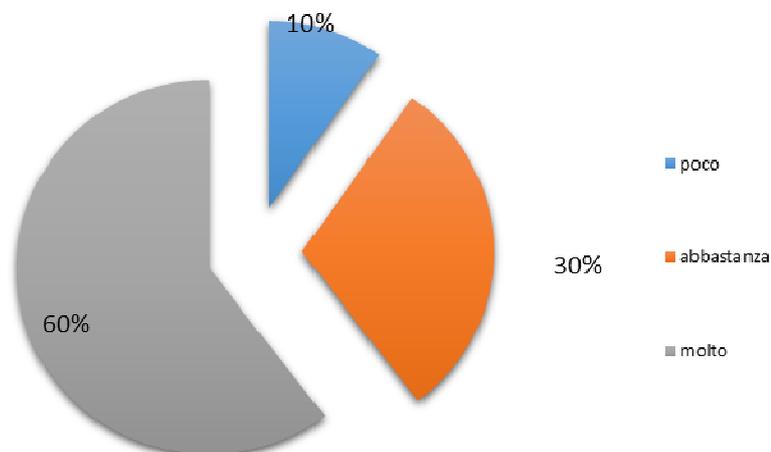


## **QUESTIONARIO PER I BAMBINI:**

### **1- Ti sei divertito al prescuola e/o doposcuola?**

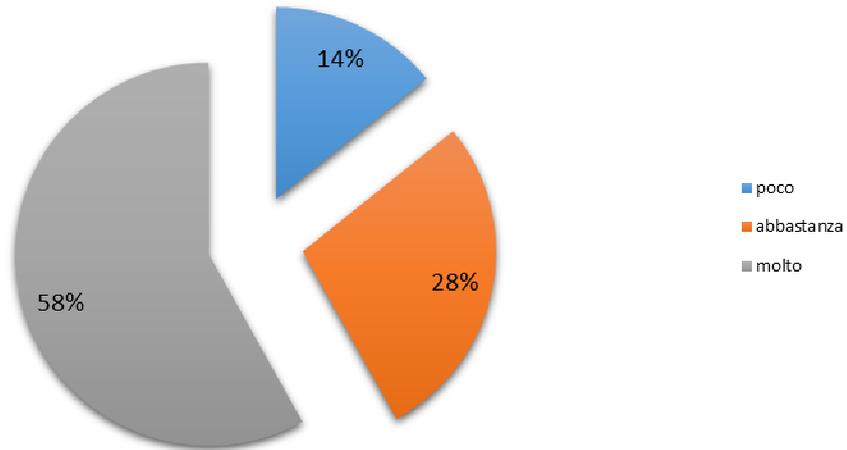


### **2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?**

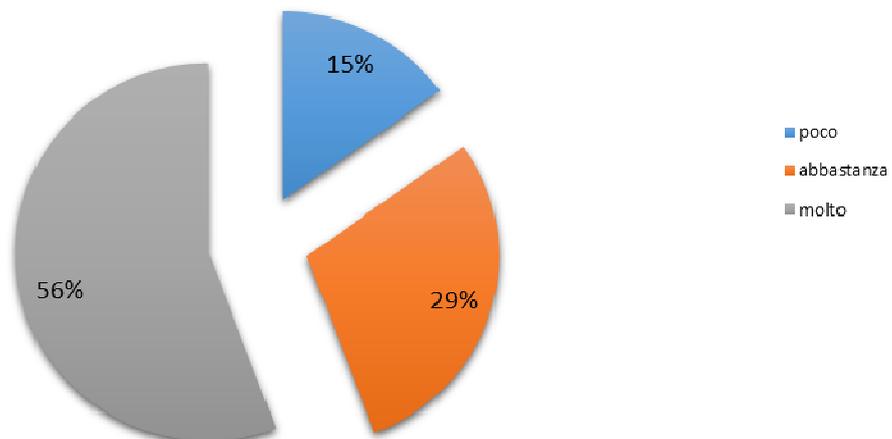




### 3- Ti sono piaciuti i laboratori?

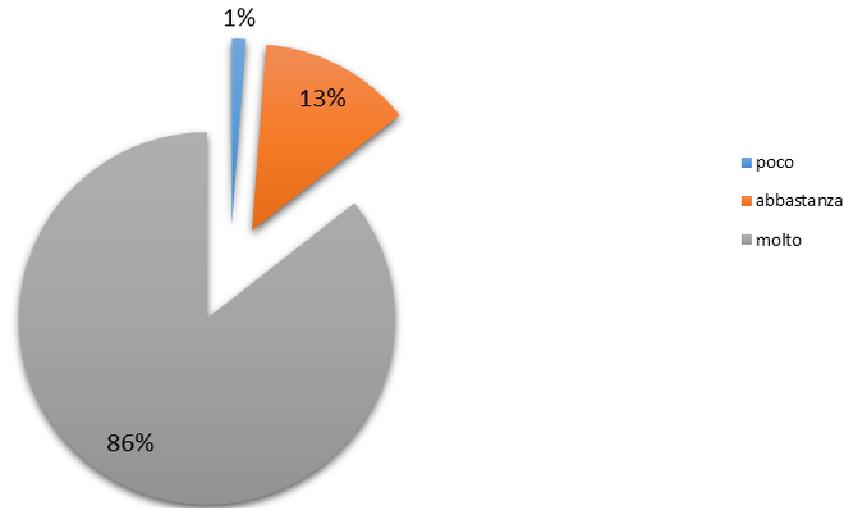


### 4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?





## 5- Ti sei trovato bene con gli operatori?



### CONSIDERAZIONI FINALI:

Le valutazioni del servizio hanno ottenuto un buon risultato raggiungendo delle punte di eccellenza riguardanti le modalità relazionali degli operatori sia nei confronti delle famiglie che dei bambini.

Si riscontra parere positivo anche rispetto al divertimento percepito dai bambini.

In relazione alle attività ludico/ricreative proposte, si terrà conto dei suggerimenti emersi dall'analisi qualitativa dei questionari, al fine di migliorare ulteriormente i risultati ottenuti.

Per PIANETA AZZURRO Soc. Coop. Soc.  
Dott.ssa Francesca Iuliani



## CUSTOMER SATISFACTION 2017/2018

<b>Complessivo genitori</b>	<b>scarso</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>ottimo</b>	<b>tot. Resp.</b>	<b>I.S.G.</b>
1- Il servizio rispetto alle sue esigenze di conciliazione dei tempi familiari risulta	0	6	63	81	150	0,83
2- L'organizzazione dell'accoglienza e del congedo rispetto alle esigenze del suo bambino risulta	1	9	70	58	138	0,78
3- Gli spazi e gli arredi del pre e post scuola a livello di cura e adeguatezza risultano	9	35	82	23	149	0,60
4- La bacheca delle comunicazioni a livello di chiarezza e aggiornamento risulta	7	38	72	19	136	0,59
5- Gli operatori del pre e post scuola relativamente ad attenzione e gentilezza risultano	3	4	39	102	148	0,87
6- I giochi e le attività di piccolo laboratorio a livello di realizzazione risultano	4	14	77	48	143	0,73
7- La varietà delle proposte in questi mesi di avvio del servizio risulta	4	22	81	35	142	0,68
8- Il clima relazionale tra i bambini a livello percettivo risulta	1	12	86	48	147	0,74
9- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia risulta	6	17	65	52	140	0,72

<b>Complessivo alunni</b>	<b>Poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>tot. Resp.</b>	<b>I.S.G.</b>
1- Ti sei divertito al prescuola e/o doposcuola?	1	29	103	133	0,88
2- Ti sono piaciuti i giochi e i tornei?	16	49	99	164	0,75
3- Ti sono piaciuti i laboratori?	22	43	90	155	0,72
4- Hai conosciuto nuovi amici/amiche?	25	48	92	165	0,70
5- Ti sei trovato bene con gli operatori?	2	22	143	167	0,92