



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

E...stateingioco 2021

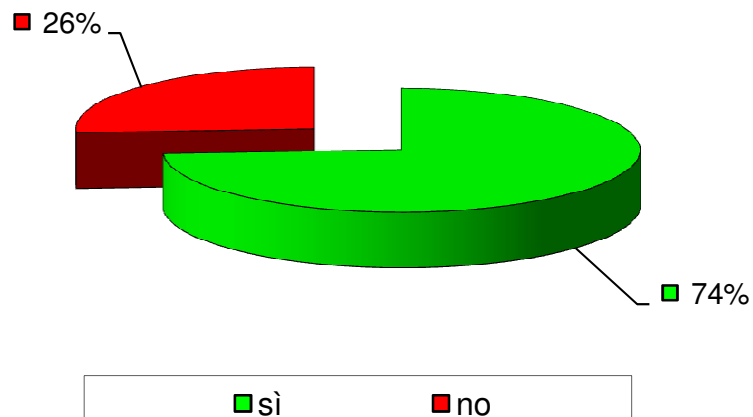
Attività estive per bambini dai 3 ai 5 anni

Customer Satisfaction rivolta ai genitori

Agosto 2021

CENTRO STAMPA COMUNALE

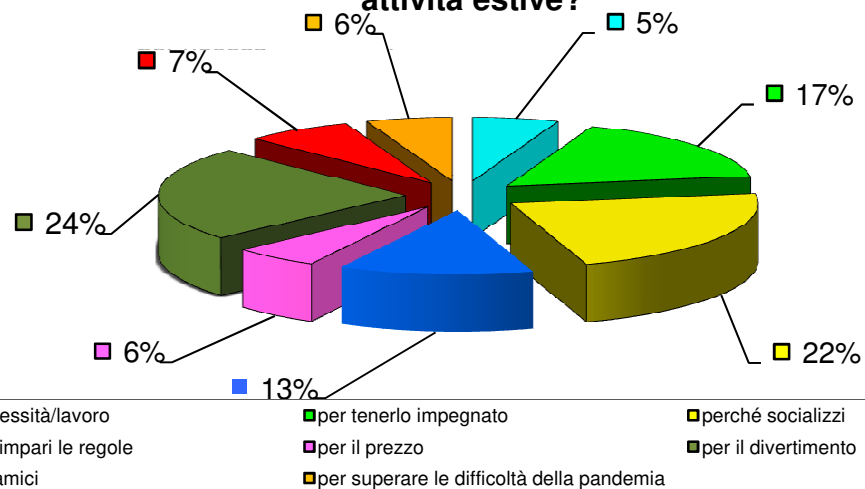
Conosceva già il servizio della Ludoteca "C'è sole e luna"?



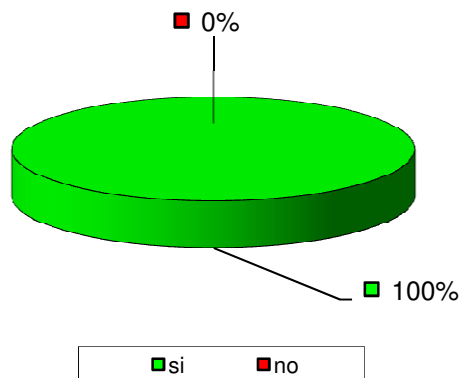
Il 74% dei genitori costituenti il campione conoscevano già il servizio della Ludoteca "C'è sole e luna".

La maggior parte dei rispondenti ha indicato nelle opportunità di "divertimento" (24%) e nella "socializzazione" (22%) le principali motivazioni per le quali hanno iscritto i propri figli alle attività estive. Significativa anche la percentuale di genitori (17%) che ha iscritto i propri bimbi per "tenerli impegnati". Soltanto il 5% del campione ha invece indicato, quali motivazioni per l'iscrizione, "le necessità e/o il lavoro dei genitori".

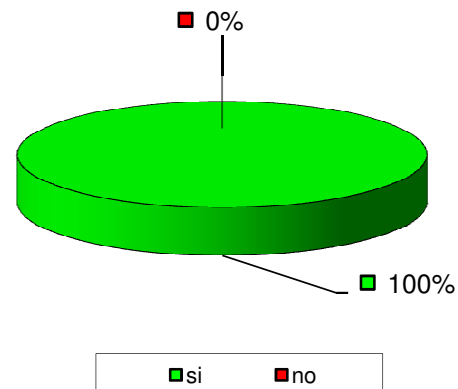
Perché ha scelto di iscrivere suo/a figlio/a alle attività estive?



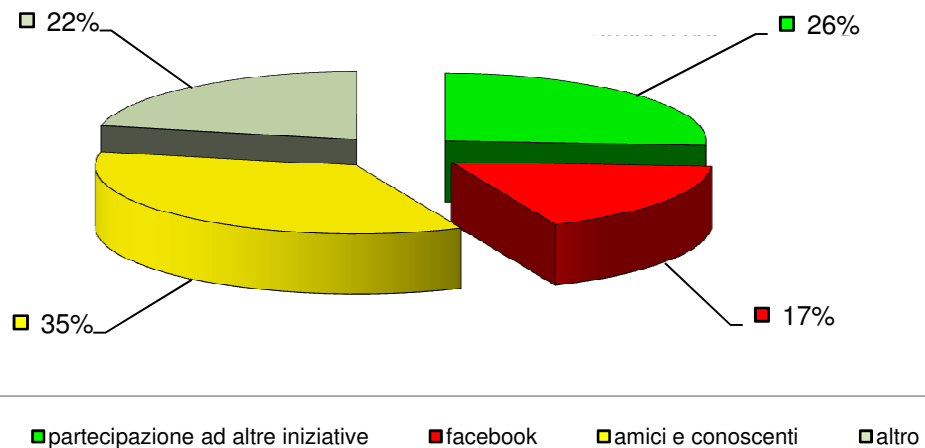
Le attività estive hanno soddisfatto le vostre aspettative?



... e quelle del bambino?

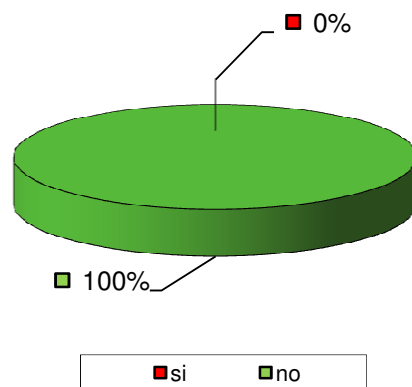


In che modo è venuto a conoscenza delle iniziative della Ludoteca?

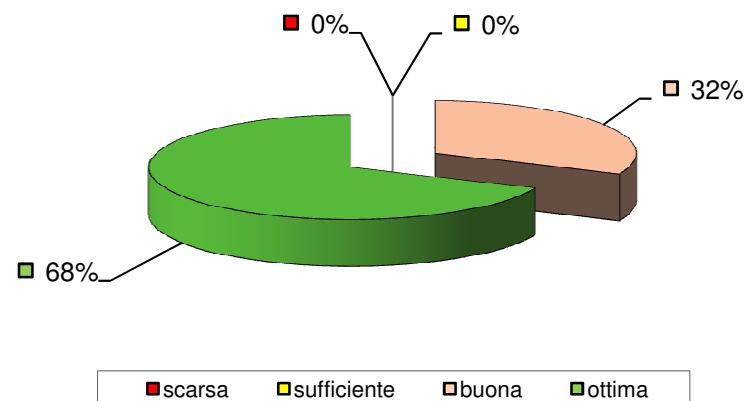


Tutti i genitori rispondenti hanno evidenziato la piena soddisfazione delle proprie aspettative e di quelle dei rispettivi bimbi. La maggior parte dei rispondenti (35%) è venuta a conoscenza dell'iniziativa attraverso amici e conoscenti. Nella voce "altro" si evidenzia la conoscenza diretta delle attività e/o delle operatrici della Ludoteca,

Si sono verificati disguidi?

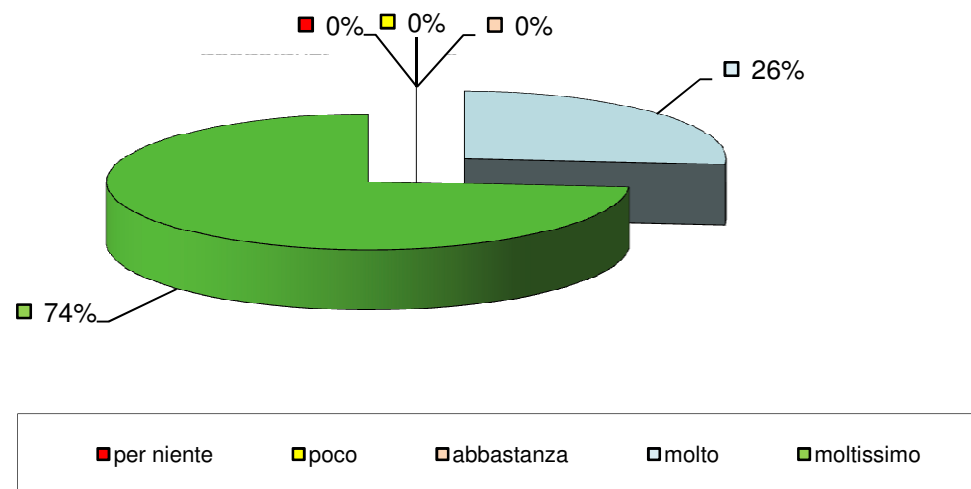


Come giudica l'organizzazione?

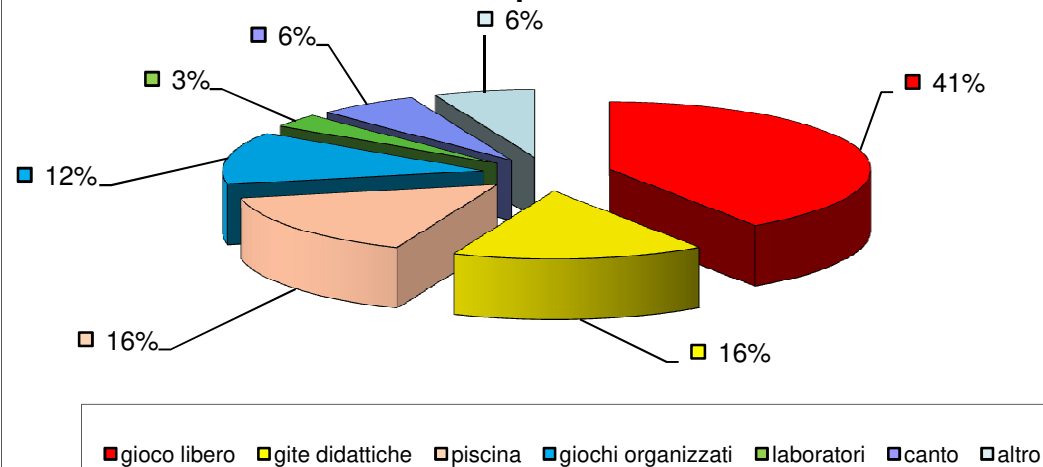


I genitori rappresentanti il campione non hanno rilevato disguidi nell'organizzazione del servizio che giudicano "ottima" (68% dei rispondenti) e "buona" (nel restante 32%). Il 74% del campione afferma poi di essere estremamente soddisfatto del rapporto con gli animatori ed il restante 26% si dichiara comunque "molto soddisfatto".

Siete soddisfatti del rapporto con gli animatori?

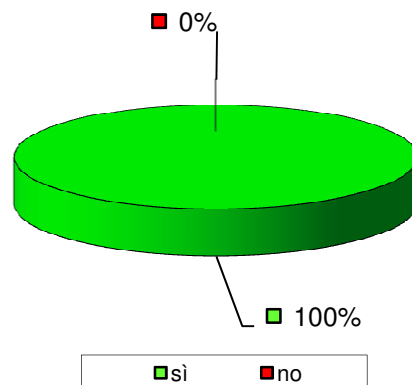


Quali sono le attività preferite dal bambino?

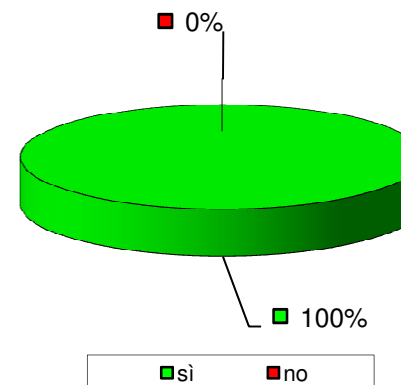


A parere dei genitori rispondenti le attività preferite dai bambini sono quelle afferenti al gioco libero (41%), alle gite didattiche e ai giochi in piscina (16%). Di particolare interesse anche i giochi organizzati (12%). Tutti i genitori ripeterebbero l'esperienza de qua e consiglierebbero anche ad altri genitori di iscrivere i propri figli alle attività estive.

Ripeterebbe l'esperienza?



Consiglierebbe ad altri genitori queste attività estive?



GLI EMOTICON



100%



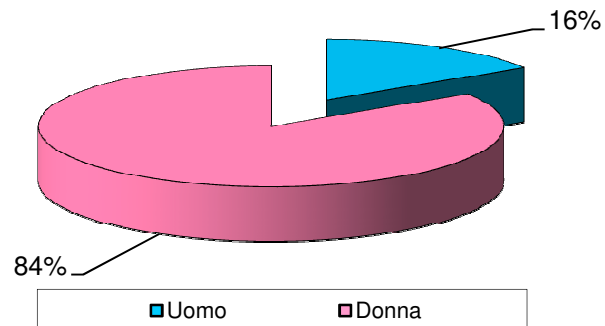
0%



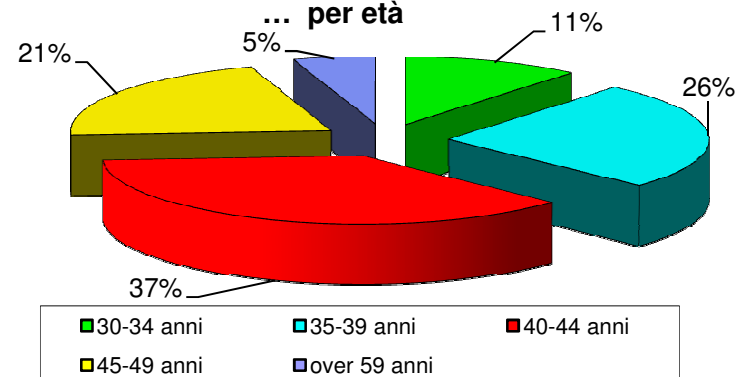
0%

Il giudizio complessivo sull'iniziativa, espresso dal campione dei genitori in base al rapporto qualità-prezzo, è risultato estremamente positivo.

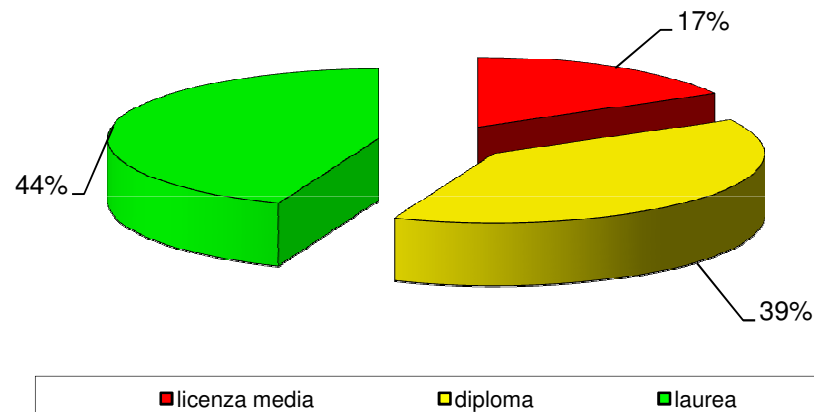
Distribuzione del campione per genere



... per età

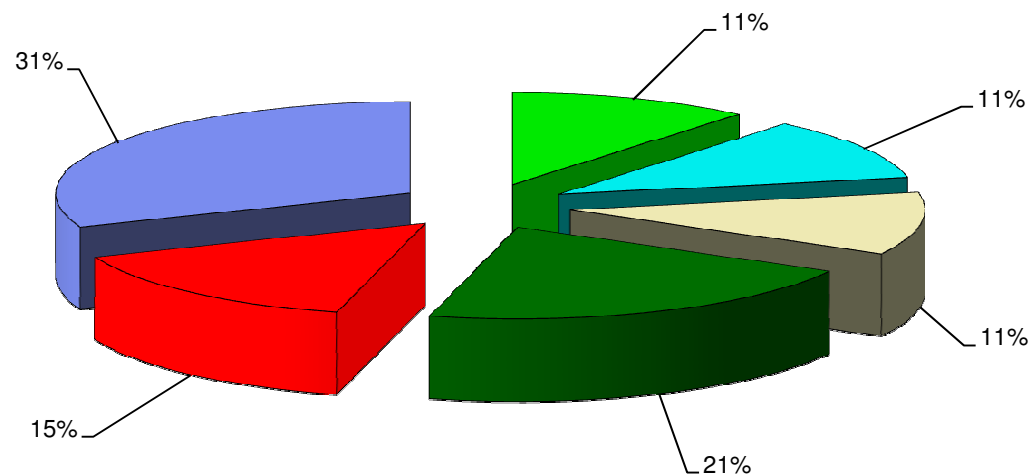


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici il campione, **costituito da un numero adeguato di rispondenti ai questionari somministrati ai genitori (n° 19, pari al 66% delle famiglie dei bimbi frequentanti il centro estivo nel periodo di apertura)**, risulta ampiamente significativo, sia per quel che attiene al riparto per fasce d'età (si evidenzia che una rispondente, nonna, è over 59 anni) sia per i titoli di studio. Netta prevalenza, invece, dei rispondenti donne (84% del campione), vale a dire delle mamme (e nonna) rispetto ai papà.

... distribuzione del campione per professione



■ insegnante ■ impiegato/a ■ libero professionista ■ casalinga ■ disoccupata ■ altro

Per quel che attiene, infine, alla professione, tra i rispondenti vi sono insegnanti (11%), impiegati/e (11%), liberi professionisti (11%); sono presenti anche casalinghe (21%) e disoccupate (15%).
(nella voce "altro": commerciante, cuoco, colf, infermiera e altre professioni)

Su proposta n. 437 del 13/10/2021

OGGETTO: ESTATEINGIOCO 2021 - RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Il Responsabile del Settore Trasparenza, Politiche Educative, Culturali e Biblioteca propone il seguente testo:

LA GIUNTA COMUNALE

NOTA INFORMATIVA ALLA GIUNTA COMUNALE

Con riferimento a quanto stabilito nel contesto del vigente Regolamento sui controlli interni (articolo 24) e all'obiettivo assegnato al Servizio Autonomo Programmazione e Controllo avente ad oggetto "Attuazione del sistema di pianificazione del controllo della qualità dei servizi erogati dal comune", inserito nel Piano della Performance 2021-2023 (delibera di GC n. 123 del 18/05/2021), il Responsabile del Settore Trasparenza, Politiche Educative, Sociali e Biblioteca ha individuato "E...stateingioco 2021" - ovvero i centri estivi per bambini da 3 a 6 anni presso la Ludoteca Comunale "C'è Sole e Luna" e gestiti dal personale del Servizio stesso, afferente al Servizio Giovani e Minori - quale attività in cui effettuare la rilevazione della Customer Satisfaction nell'anno in corso.

Ciò premesso, con la consulenza del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo è stato predisposto apposito questionario, somministrato ai genitori dei bambini frequentanti la suddetta attività, nel periodo dal 5 al 30 luglio 2021 .

I questionari raccolti risultano significativi ai fini dell'analisi della percezione della qualità del Servizio offerto dal Comune, espressa da chi ne usufruisce.

Nel report allegato, che si presenta a codesta On. Giunta Comunale per opportuna conoscenza, sono rappresentate le risultanze positive della predetta indagine, già oggetto di confronto tra il Responsabile del Settore Trasparenza, Politiche Educative, Sociali e Biblioteca e l'Assessore preposto.