



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi Scolastici ed Educativi

Rilevazione della qualità percepita dell'iniziativa *Fuori dal Comune*

Estate 2022

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



1 **Introduzione**

2 **Executive summary**

3 **Obiettivi e metodologia**

4 **Il questionario**

5 **Partecipazione**

6 **Conoscenza**

7 **Valutazione dell'iniziativa**

8 **Valutazione complessiva**

9 **Dati anagrafici**

10 **Suggerimenti**

1. Introduzione

“**Fuori dal Comune**” è un’iniziativa nata nell’estate 2020 in sostituzione delle abituali iniziative estive, sospese a causa delle misure di contenimento dell’emergenza sanitaria.

La proposta ha riscosso un alto gradimento da parte dell’utenza e per tale motivo è stata riproposta anche negli anni successivi.

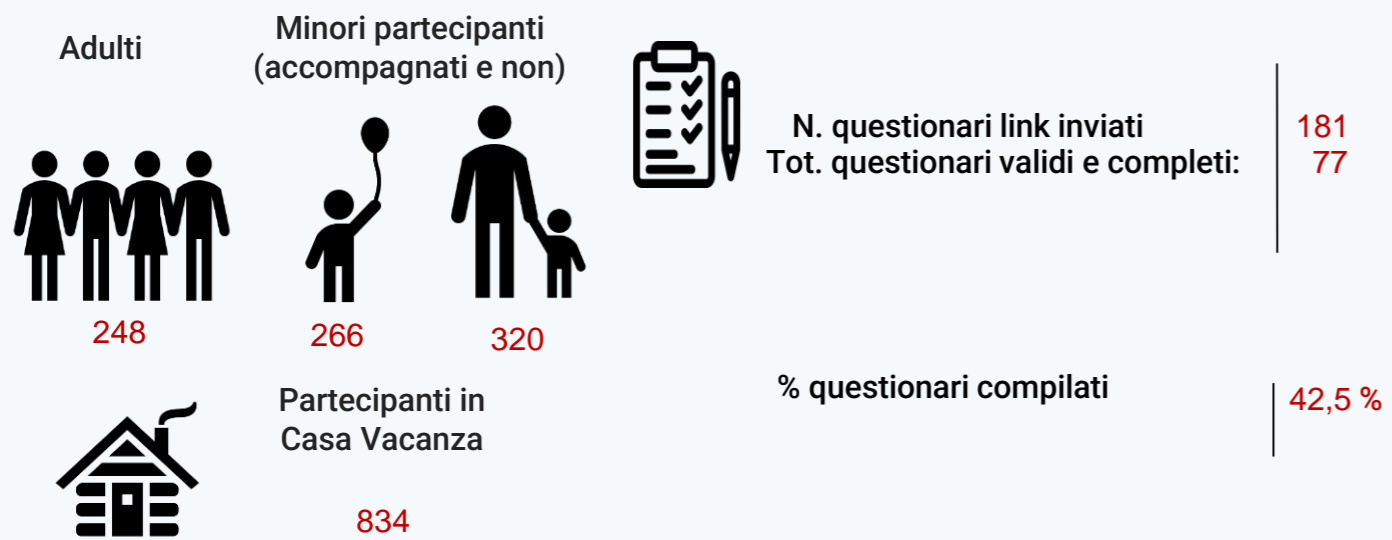
Quest’anno “**Fuori dal Comune**” ha proposto escursioni giornaliere per attività ludico-ricreative e formative alla scoperta del territorio circostante alla Casa Vacanza di Zambla Alta (BG).

L’iniziativa è dedicata ai minori dai 6 ai 14 anni accompagnati da almeno un familiare o delegato o dagli educatori delle strutture; il pranzo al sacco è fornito da Milano Ristorazione S.p.A.



2. Executive Summary

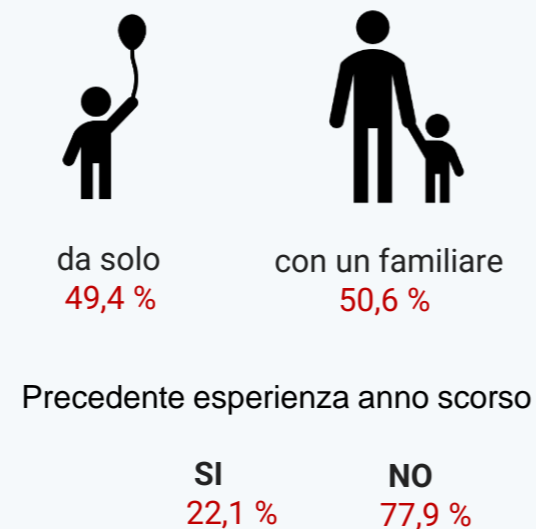
Descrizione del campione



Conoscenza

- Da conoscenti o amici 37,7 %
- Dal sito web del Comune di Milano 18,2 %
- Dalla newsletter InformaMi 18,2 %
- Dal sito web progettoestatevacanza.it 11,7 %
- Da comunicazioni mail e/o telefoniche del Comune 9,1 %
- Altro 2,6 %
- Da materiale informativo cartaceo 1,3 %
- Dai social media 1,3 %
- Durante l'iniziativa Open Day ----

Partecipazione



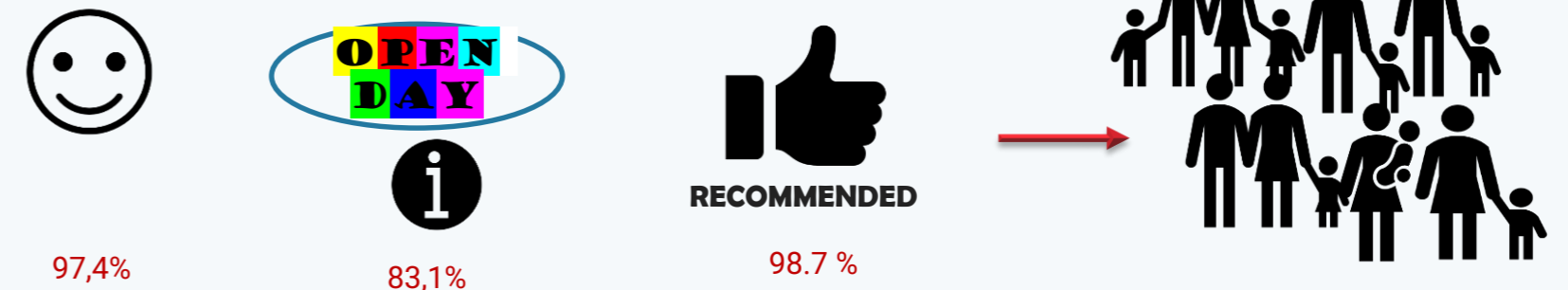
Valutazione dell'iniziativa*

- Personale educativo 100 %
- Accoglienza 98,7 %
- Escursioni 98,7 %
- Informazioni ricevute prima della partenza 96,1 %
- Attività ricreative ed educative in Casa Vacanza 95,6 %
- Altro personale 95,5 %
- Procedure di salute e sicurezza attuate 94,7 %
- Materiali disponibili 93 %

Dati anagrafici



Valutazione complessiva



3. Obiettivi e metodologia

Obiettivi

- Verificare la **qualità percepita dai partecipanti** all'iniziativa.
- Individuare i **punti di forza e di debolezza** del Servizio.
- Raccogliere **proposte di miglioramento suggerite** dagli utenti.
- Individuare le **principali caratteristiche** dell'utenza del Servizio.

Metodologia dell'indagine

- L'indagine si è svolta dal **23 giugno al 6 settembre 2022** tramite un questionario online inviato agli adulti accompagnatori i giorni successivi all'escursione
- Il questionario è stato predisposto **dall'Unità Customer Intelligence** in sinergia con **l'Unità Case Vacanza**.
- Le domande sono di tipo chiuso e la valutazione viene espressa attraverso la seguente **scala di misurazione** : **1 /per niente soddisfatto, 2 /poco soddisfatto, 3 /soddisfatto, 4 /molto soddisfatto**; al termine del questionario è stato possibile indicare un **suggerimento**

Target di riferimento

- **586 minori partecipanti** (Casa Zambla Alta), in parte accompagnati da un familiare e in parte affidati agli educatori delle Case vacanza;
- **Questionari inviati** agli adulti accompagnatori **181**
- **I questionari validamente compilati sono 77** (circa il 42% dei 181 questionari inviati)

4. Il questionario

CONOSCENZA

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2022"?

PARTECIPAZIONE

Sua figlia/suo figlio l'anno precedente ha partecipato all'iniziativa "Fuori dal Comune"?
Sua figlia/suo figlio ha partecipato a questa giornata

VALUTAZIONE INIZIATIVA

Valutazione dell'esperienza

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Considerando nel complesso tutti gli aspetti dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2022", come si considera?
Consiglierebbe questa iniziativa ad altre famiglie?
Quanto ritiene utile l'organizzazione di un open day dedicato alla presentazione del progetto Fuori dal Comune prima della prenotazione?

DATI ANAGRAFICI

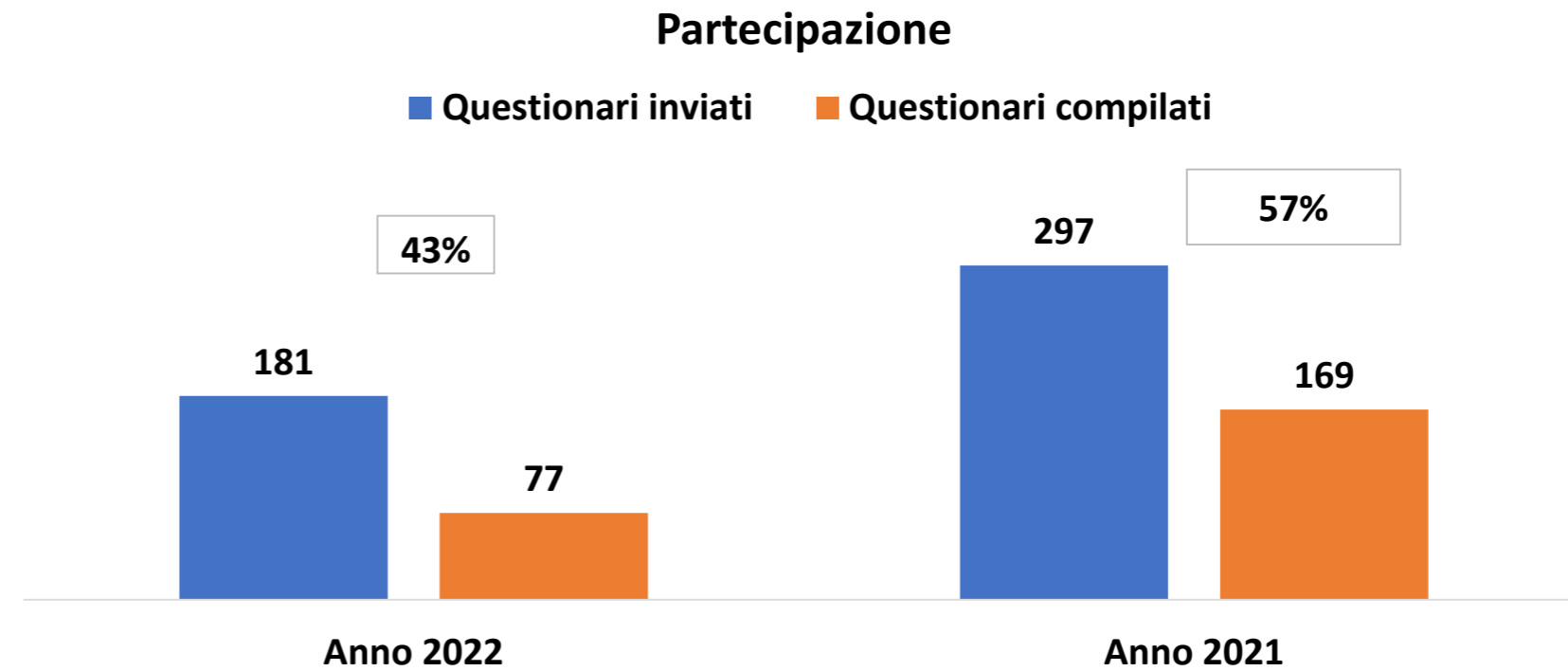
Il minore è...
Età del minore
Scuola frequentata dal minore

SUGGERIMENTI

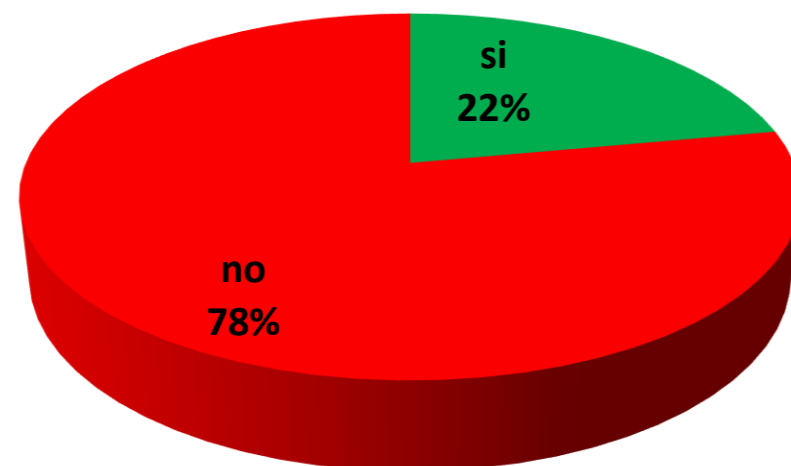
Domanda a testo libero

5. Partecipazione

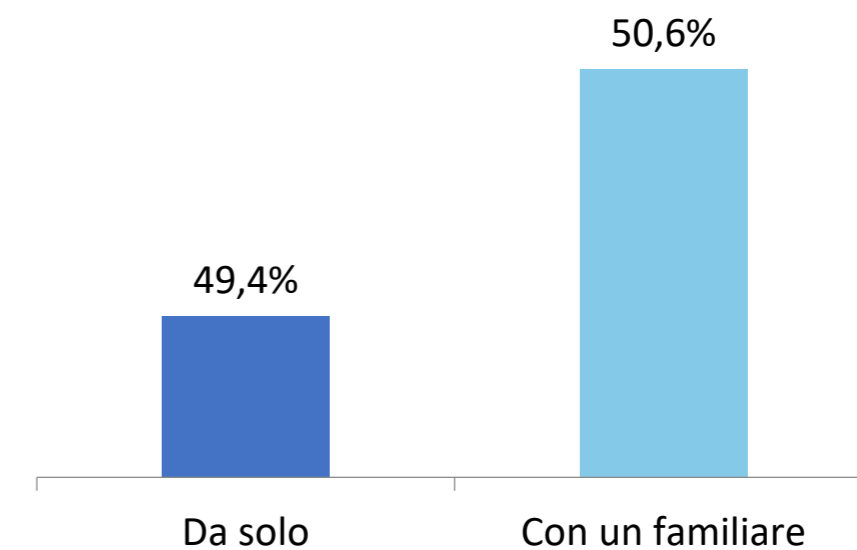
Rispetto all'anno scorso si riscontra una partecipazione più contenuta e diminuisce anche il numero di questionari inviati



Sua figlia/suo figlio l'anno precedente ha partecipato all'iniziativa "Fuori dal Comune"?



Sua figlia/suo figlio ha partecipato a questa giornata



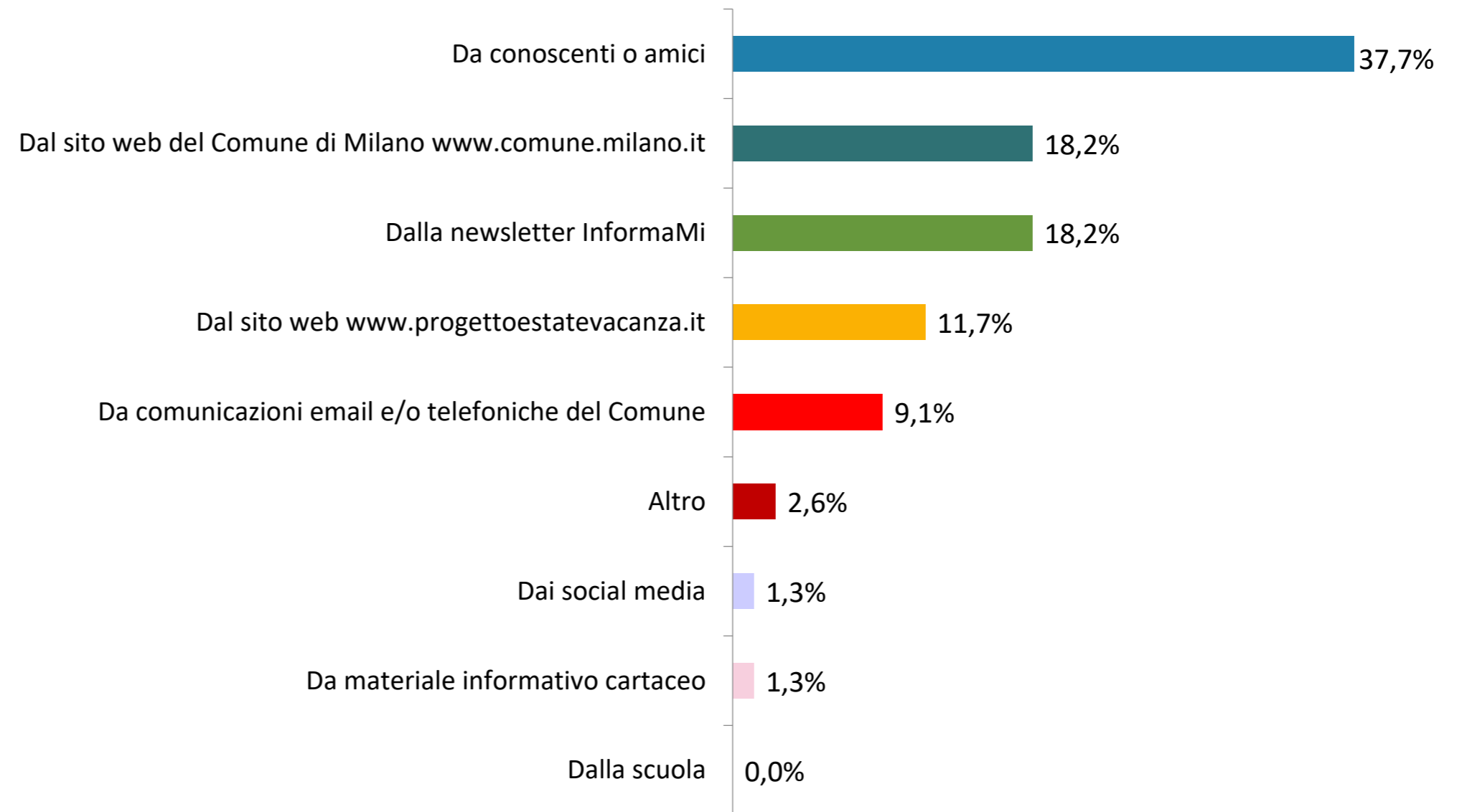
6. Conoscenza

Il 37,7% dei rispondenti è venuto a conoscenza dell'iniziativa attraverso **conoscenti o amici**.

Il 18,2% è stato informato dal **sito del Comune di Milano** e nella stessa percentuale dalle comunicazioni inviate dalla **newsletter InformaMi**.

Quasi il 12% ha visitato il **sito dedicato** all'iniziativa mentre di poco inferiore è la percentuale degli aderenti che ha ricevuto **comunicazioni mail e/o telefoniche dal Comune**.

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2021"?



Confronto con l'anno precedente

169

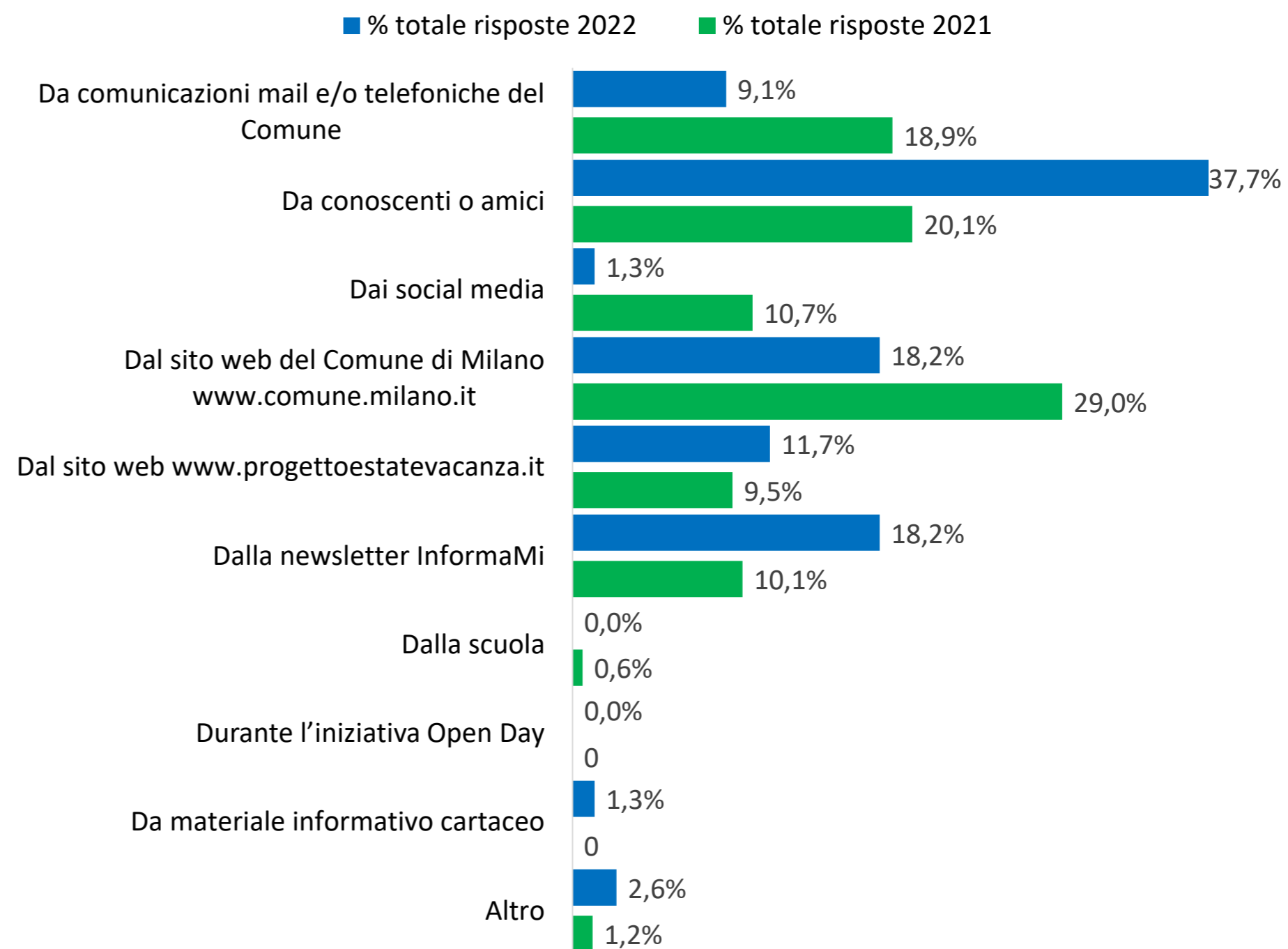
Questionari compilati nel 2021

77

Questionari compilati nel 2022

Rispetto all'anno precedente, l'iniziativa sembra essere stata veicolata principalmente attraverso il passaparola di **conoscenti o amici** a scapito dei canali istituzionali, ad eccezione della **newsletter InformaMi**

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Fuori dal Comune"?

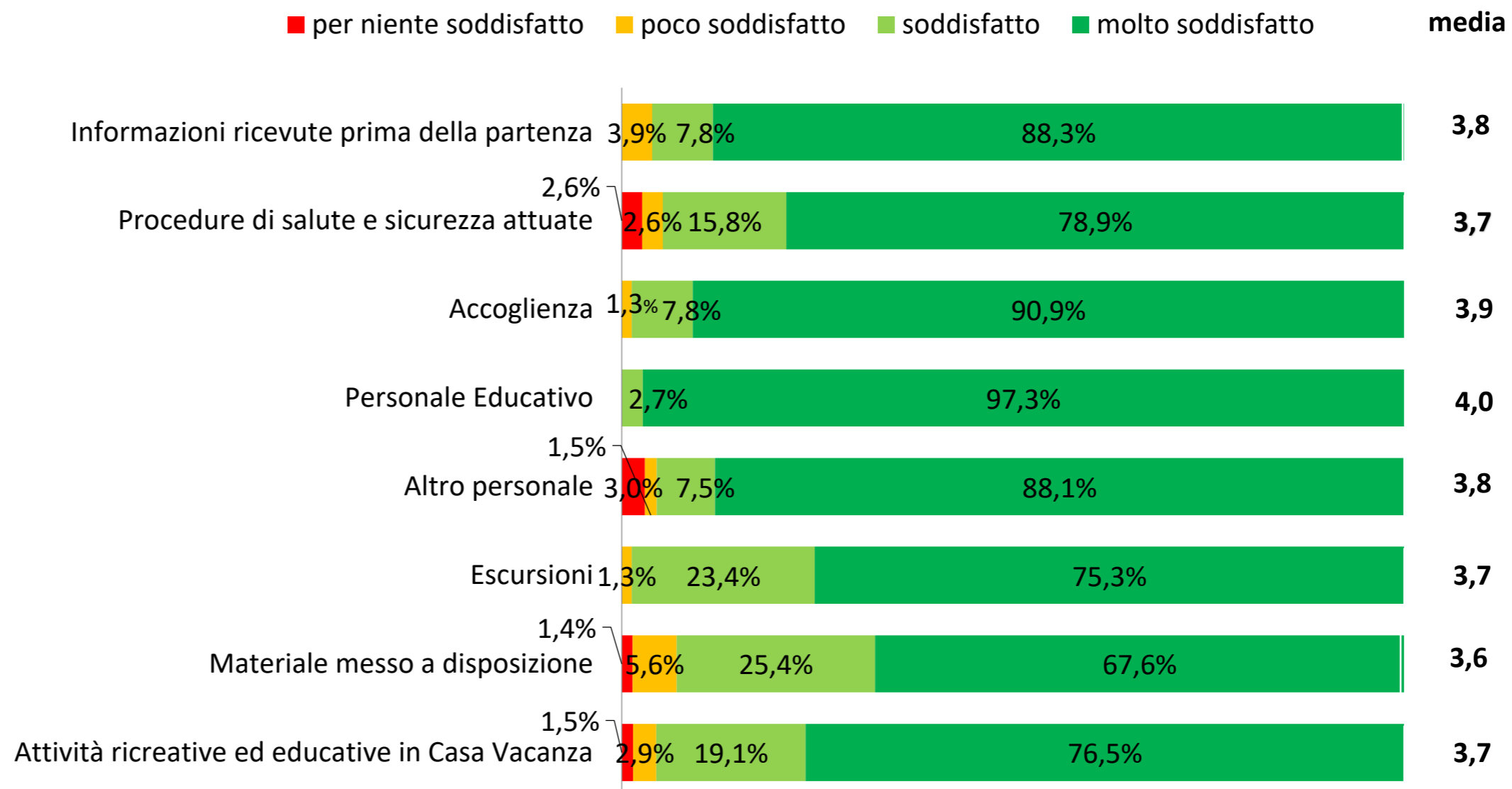


7. Valutazione dell'iniziativa

Tutti gli aspetti dell'iniziativa presi in considerazione **risuotono un alto gradimento.**

Risulta particolarmente apprezzata la professionalità del **personale educativo e l'accoglienza** riservata all'arrivo.

Distribuzione percentuale



Confronto con l'anno precedente

169

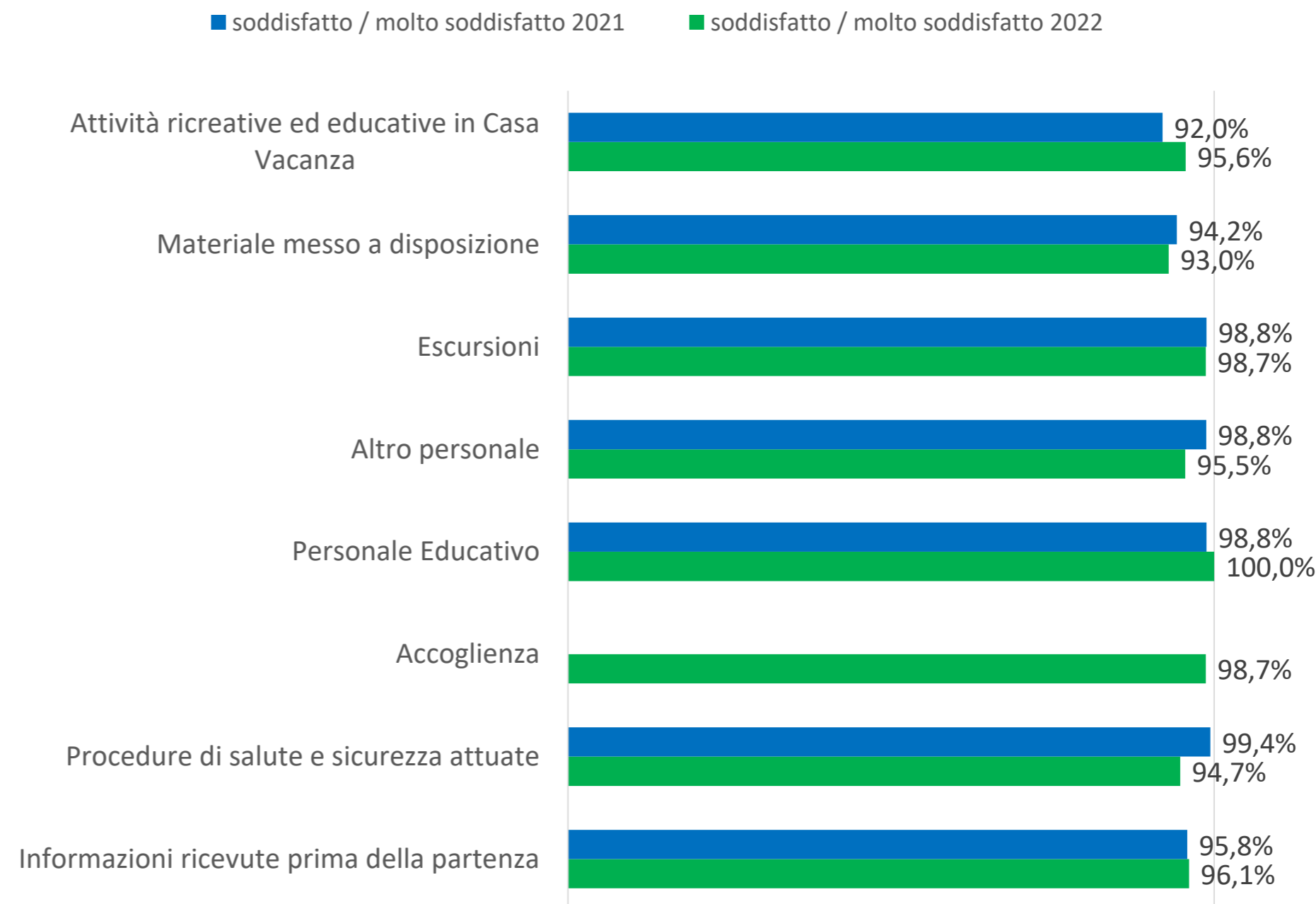
Questionari compilati nel 2021

77

Questionari compilati nel 2022

Il gradimento dei rispondenti si mantiene anche quest'anno elevato su tutti gli aspetti esaminati

Valutazione delle attività organizzate durante la giornata



7. Valutazione complessiva

169

Questionari compilati nel 2021

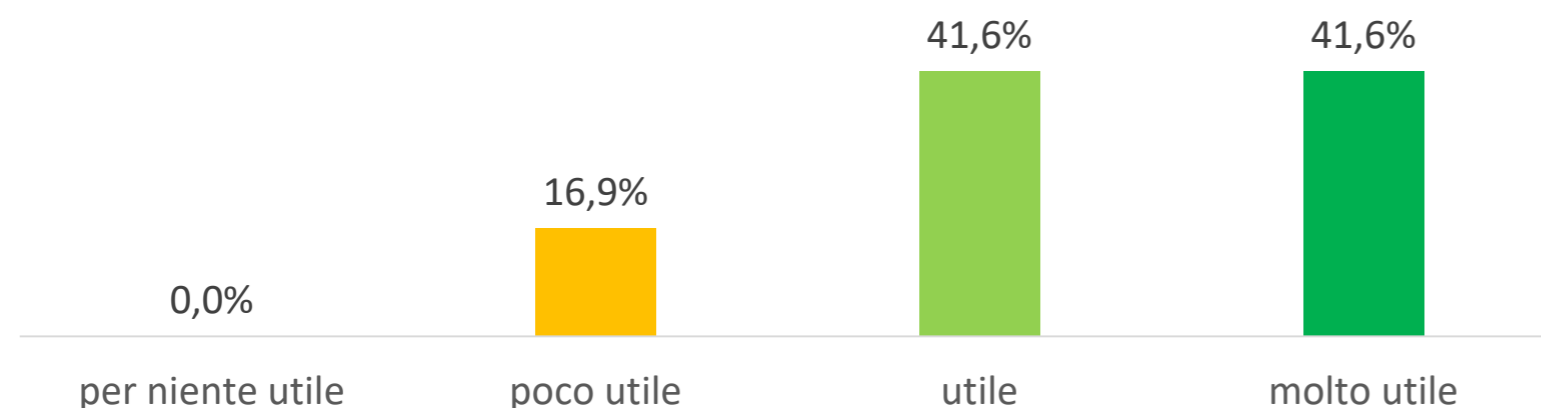
77

Questionari compilati nel 2022

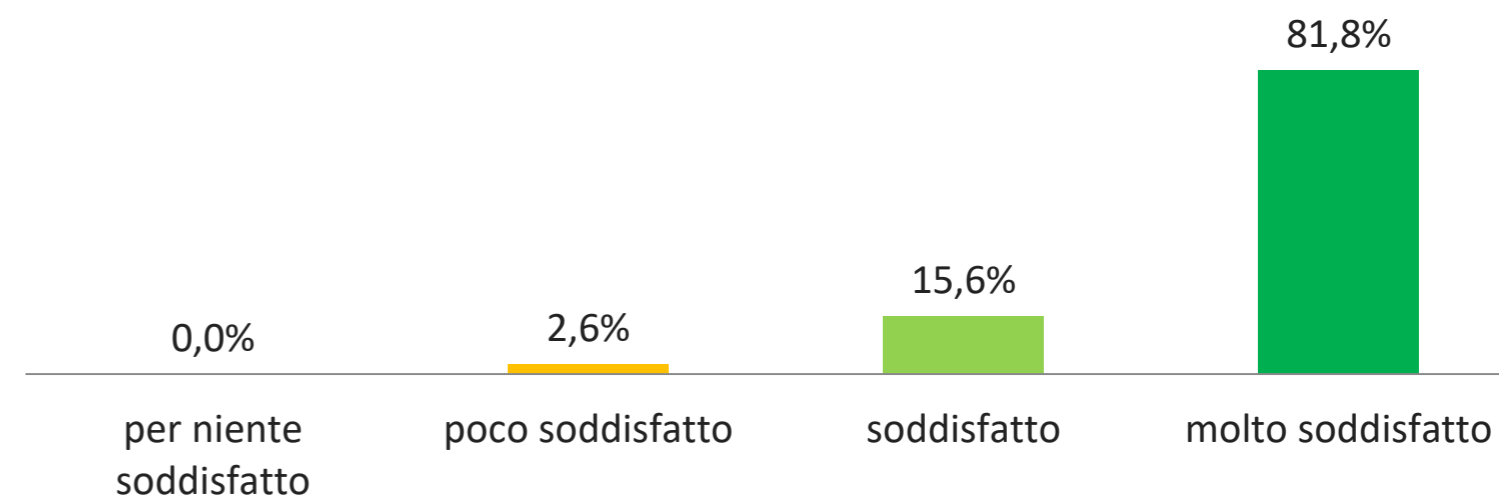
L'iniziativa è stata valutata complessivamente molto positiva e quasi la totalità dei rispondenti consiglierebbe l'iniziativa ad altre famiglie.

I risultati confermano la valutazione espressa nel 2021

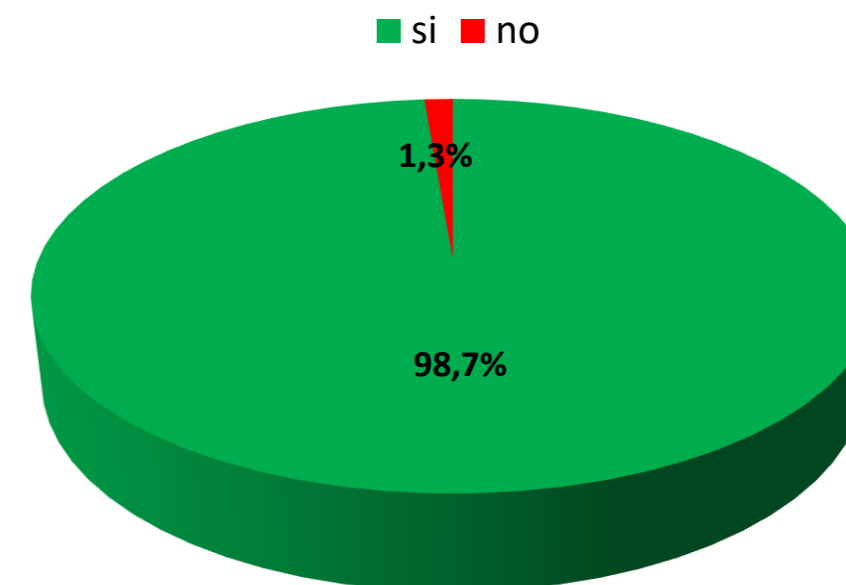
Quanto ritiene utile l'organizzazione di un open day dedicato alla presentazione del progetto Fuori dal Comune prima della prenotazione dell'iniziativa?



Considerando nel complesso tutti gli aspetti dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2021", come si considera



Consiglierebbe questa iniziativa ad altre famiglie?



Confronto con l'anno precedente

169

Questionari compilati nel 2021

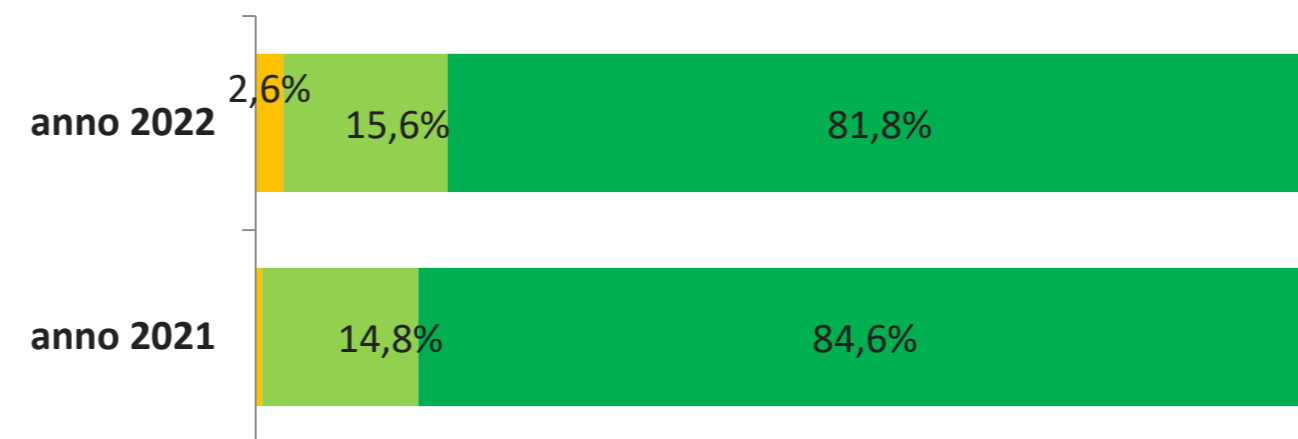
77

Questionari compilati nel 2022

Come per l'anno precedente, quasi la totalità dei partecipanti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto della proposta e la consiglierebbe ad altre famiglie

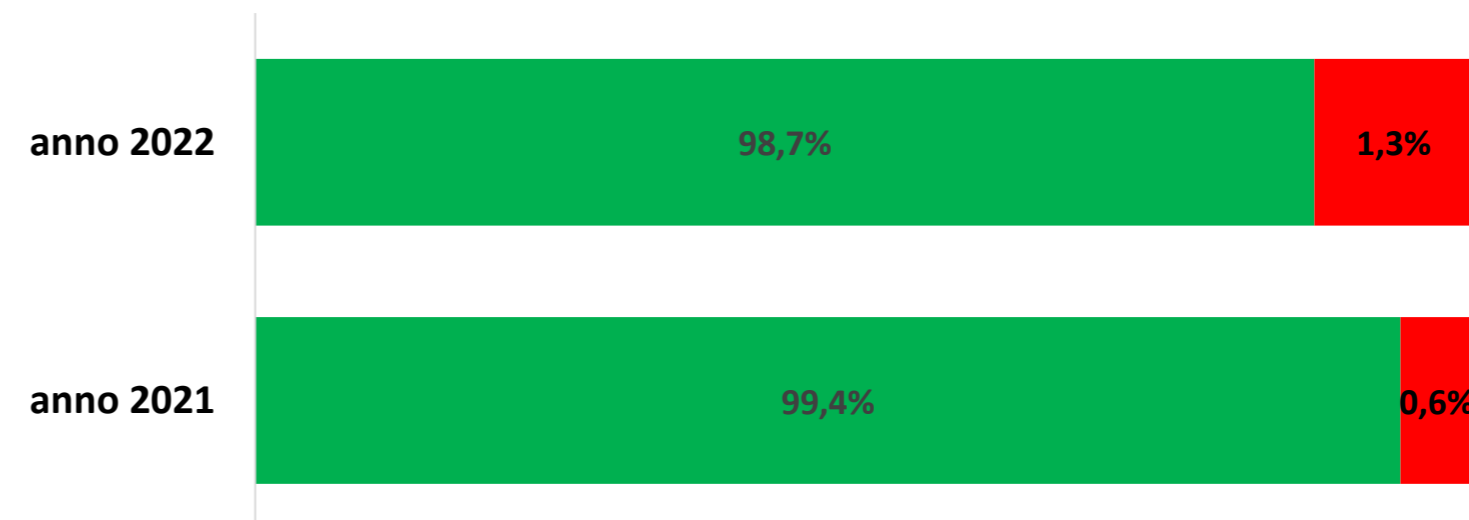
Considerando nel complesso tutti gli aspetti dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2021", come si considera

■ per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto



Consiglierebbe questa iniziativa ad altre famiglie?

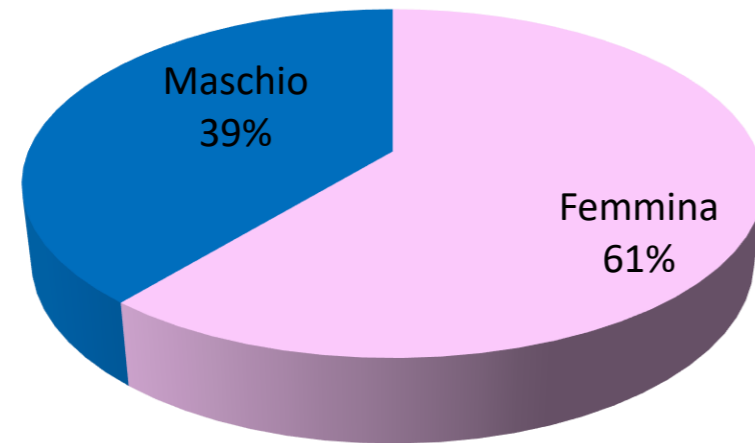
■ si ■ no



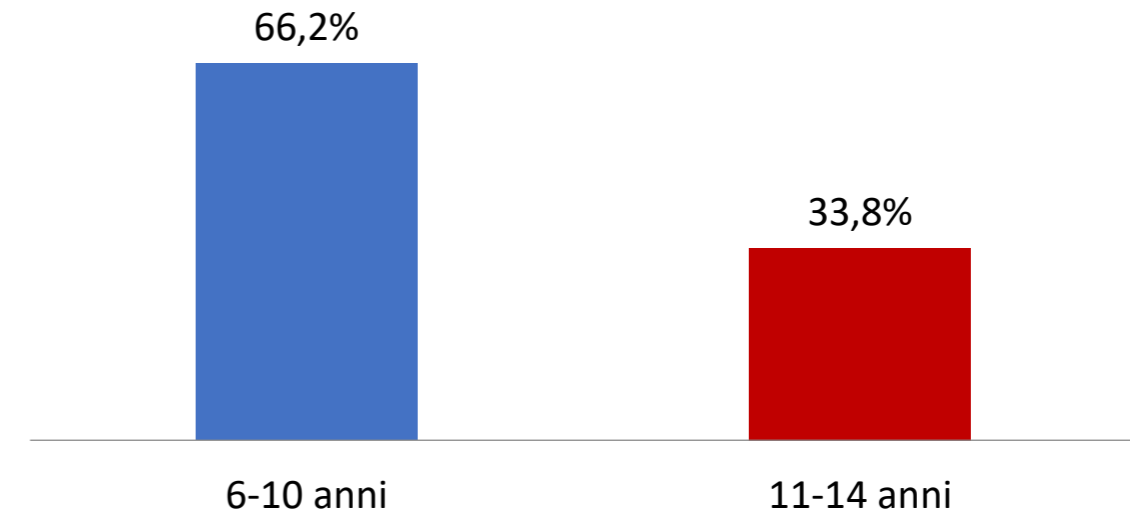
8. Dati anagrafici

Il minore è:

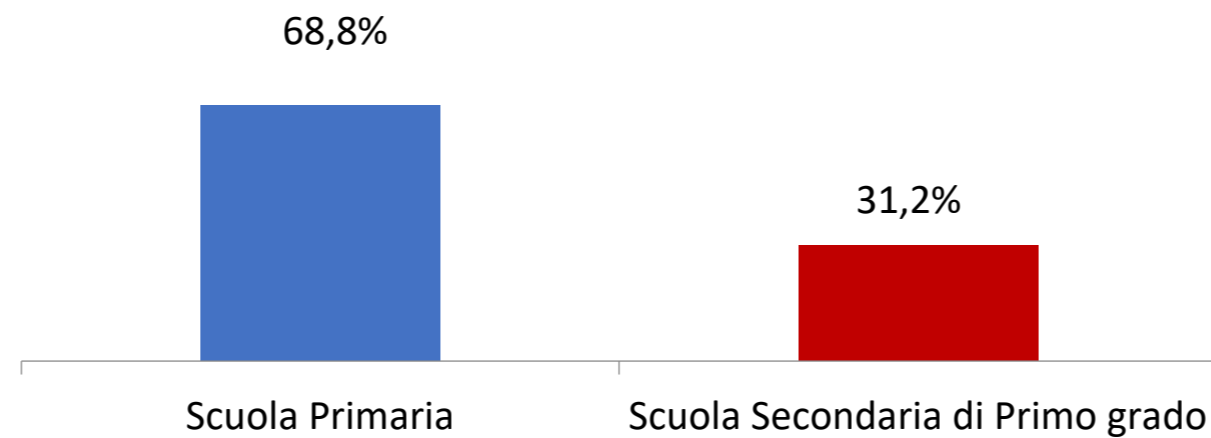
Femmina Maschio



Età del minore:



Scuola frequentata dal minore:



10. Suggerimenti

Si propone una selezione dei suggerimenti espressi dai partecipanti:

“ Partire un po' prima al mattino per evitare traffico

“ Fare la stessa iniziativa tutto l'anno e in altre strutture

“ Fare conoscere il progetto direttamente alle scuole nel mese di maggio

“ Troppa modulistica da compilare! Fate una modulistica online e tenete validi i moduli se un minore ha già partecipato.

“ Se possibile dividere le date per età dei minori in modo che siano più omogenei. Molto gentile tutto il personale! Bella iniziativa!

“ Mia figlia si è divertita moltissimo, è stata benissimo e spera di poter partecipare ad altre iniziative il prossimo anno, montagna o mare che sia.....e poi anche per le famiglie il costo è pochissimo

“ Erano 4 fratelli e si sono divertiti tantissimo, dovete lasciare alle scuole pubblicità per farlo sapere alle famiglie

“ Suggerirei una miglior organizzazione al momento della partenza da Milano

“ Diversificare le sedi per le escursioni e le case vacanza. aumentare l'età massima dei ragazzi partecipanti, soprattutto se fratelli/sorelle

“ Aggiungere punto di raccolta in altre zone di Milano