



Comune di
Milano

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

Anno 2021

Indice



1	Introduzione	6	Valutazione degli aspetti principali e delle attività organizzate
2	Executive summary	7	Valutazione complessiva
3	Obiettivi e metodologia	8	Dati anagrafici
4	Il questionario	9	Suggerimenti
5	Conoscenza e partecipazione all'iniziativa		

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 durante l’estate 2021.

“**Fuori dal Comune**” offre escursioni giornaliere alla scoperta del territorio circostante alle Case Vacanza di Ghiffa (VB), Vacciago (NO) e Zambla Alta (BG) e attività ludico-ricreative e formative.

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



Executive Summary

Descrizione del campione



Minori partecipanti
(accompagnati e non)

423



N. questionari link inviati

297

Tot. questionari validi e completi:

169

57%



Partecipanti per Casa
Vacanza



Zambla Alta

75,7 %



Ghiffa

13 %



Vacciago

11,2%

% questionari compilati

Zambla Alta

62 %

Ghiffa

52 %

Vacciago

40 %

Conoscenza

- Dal sito web del Comune di Milano 29,0 %
- Da conoscenti o amici 20,1 %
- Da comunicazioni mail e/o telefoniche del Comune 18,9 %
- Dai social media 10,7 %
- Dalla newsletter InformaMi 10,1 %
- Dal sito web progettoestatevacanza.it 9,5 %
- Altro 1,2 %
- Dalla scuola 0,6 %

Partecipazione



da solo
30,8 %



con un familiare
69,2 %

Precedente esperienza anno scorso

SI
36 %

NO
64 %

Valutazione aspetti principali

- Procedure di salute e sicurezza attuate 99,4 %
- Personale educativo 98,8 %
- Altro personale 98,8 %
- Informazioni ricevute prima della partenza 95,8 %
- Attrezzature/Giochi 94,2 %

Valutazione attività organizzate



Escursioni

98,8 %



Attività in Casa Vacanza

92 %

Dati anagrafici



46%



54%

6 - 10
anni

66,3 %

11 - 14
anni

33,7%



Primaria

71 %



Secondaria 1° grado

29 %

Valutazione complessiva



99,4%



RECOMMENDED

99,4 %



Obiettivi e metodologia

Obiettivi

- Verificare la **qualità percepita dagli utenti** in relazione ai fattori sottoposti a valutazione e alla percezione globale del Servizio.
- 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 1 luglio al 4 settembre 2021** 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**
- Nell'analisi dei risultati si è fatto riferimento ai seguenti criteri:
 - i valori superiori a 3 indicano una chiara soddisfazione degli utenti.
 - le percentuali di giudizi negativi superiori al 30% dei rispondenti (sommando le valutazioni "per niente soddisfatto" e "poco soddisfatto") indicano una possibile area di criticità
 - i valori medi compresi tra 2,5 e 3,0, segnalano la presenza di una possibile area di debolezza; in questi casi è importante che il dato sia letto in riferimento anche alla distribuzione percentuale dei livelli di soddisfazione e approfondito successivamente da eventuali elementi in possesso del Committente.
 - i valori medi inferiori a 2,5 indicano insoddisfazione

Target di riferimento

- **423 minori partecipanti** (43 Casa Ghiffa, 55 Casa Vacciago, 325 Casa Zambra Alta), **in parte accompagnati da un familiare e in parte affidati agli educatori delle Case vacanza**;
- **Questionari inviati** agli adulti accompagnatori **297**
- **I questionari validamente compilati sono 169** (circa il 57% dei 297 questionari inviati)

Il questionario

Presso quale casa vacanza ha trascorso la giornata?

CONOSCENZA

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

PARTECIPAZIONE

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

VALUTAZIONE INIZIATIVA

Valutazione degli aspetti principali
Valutazione delle attività organizzative

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Considerando nel complesso tutti gli aspetti dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2021", come si considera*?
Consiglierebbe questa iniziativa ad altre famiglie?

DATI ANAGRAFICI

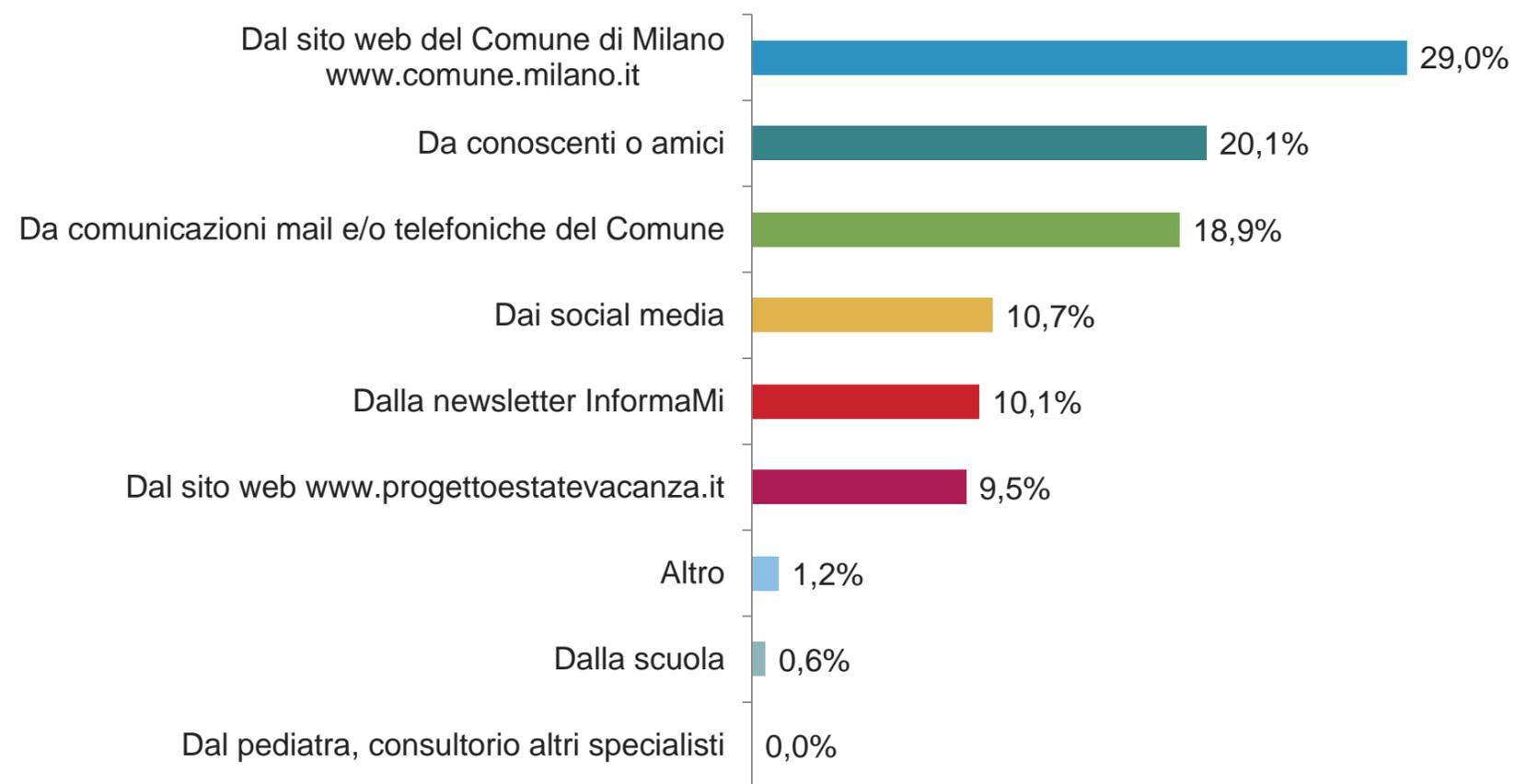
Il minore è...
Età del minore
Scuola frequentata

SUGGERIMENTI

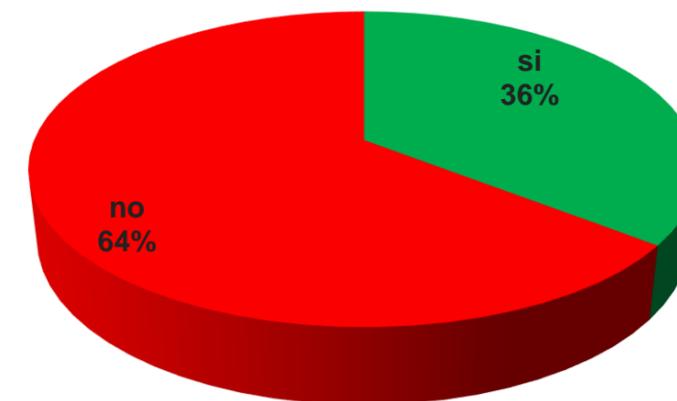
Domanda a testo libero

Conoscenza e partecipazione all'iniziativa

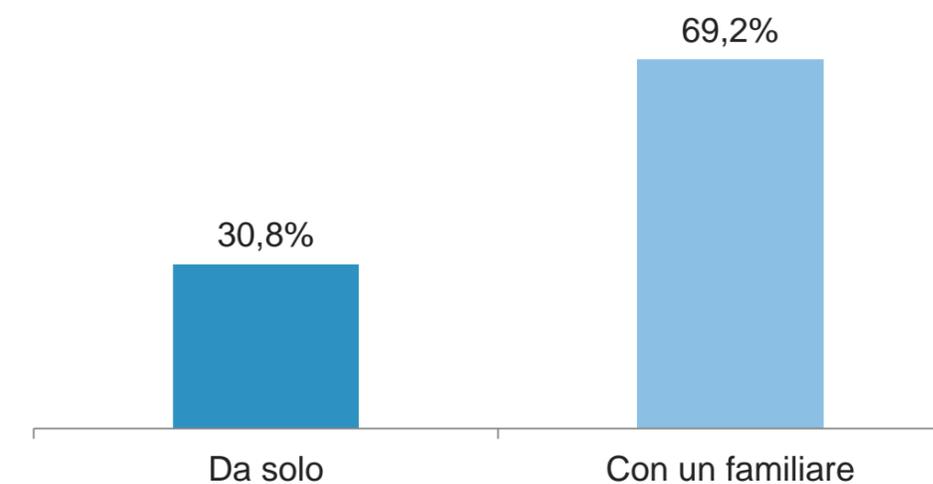
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Fuori dal Comune 2021"?



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



Sua figlia/suo figlio ha partecipato



Il 29% dei partecipanti è venuto a conoscenza dell'iniziativa dal Sito istituzionale e da conoscenti o amici (20,1%); il 18,9 ha ricevuto comunicazioni mail e/o telefoniche dal Comune ebook e dal passaparola.

Più del 60% ha già partecipato alla scorsa edizione ed è stato accompagnato da un familiare.

Confronto con l'anno precedente

169

Questionari compilati nel 2021

29

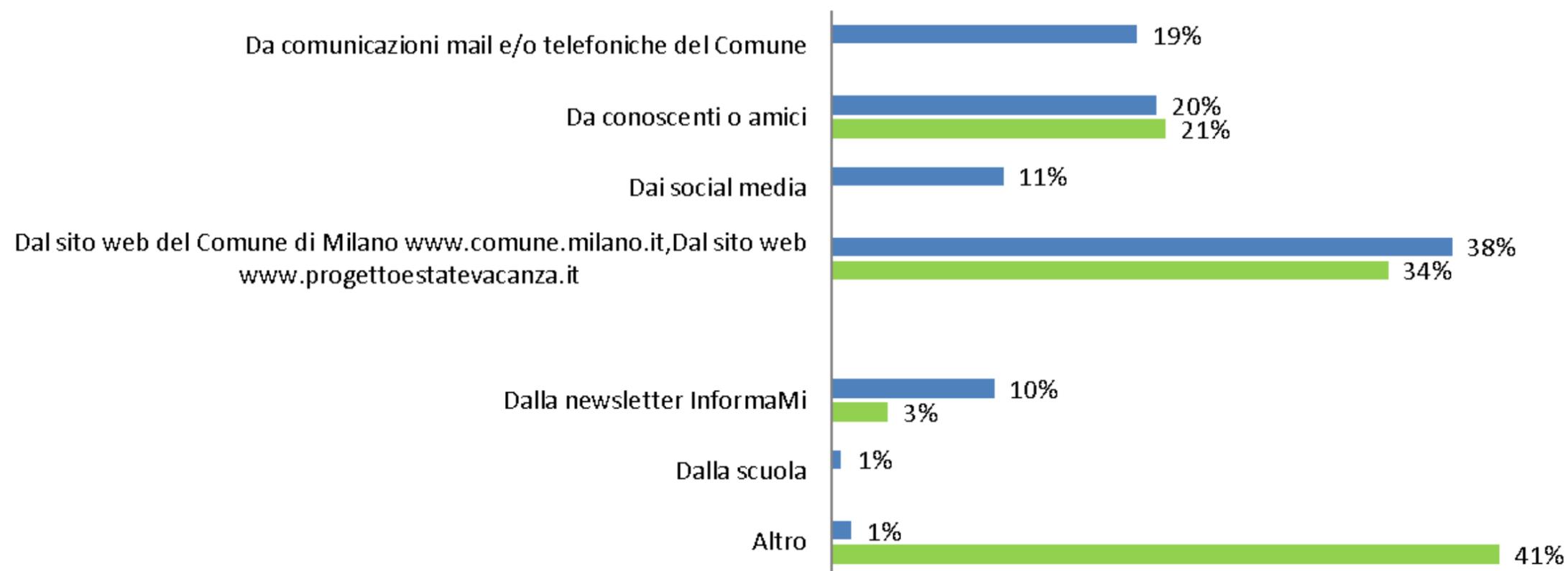
Questionari compilati nel 2020

Come l'anno scorso, oltre il 30% dei partecipanti è venuto a conoscenza dell'iniziativa attraverso il sito Istituzionale e da quello dedicato all'iniziativa; più del 20% da conoscenti o amici e il 18,9 % dalle comunicazioni mail e/o telefoniche effettuate dall'Ente.

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

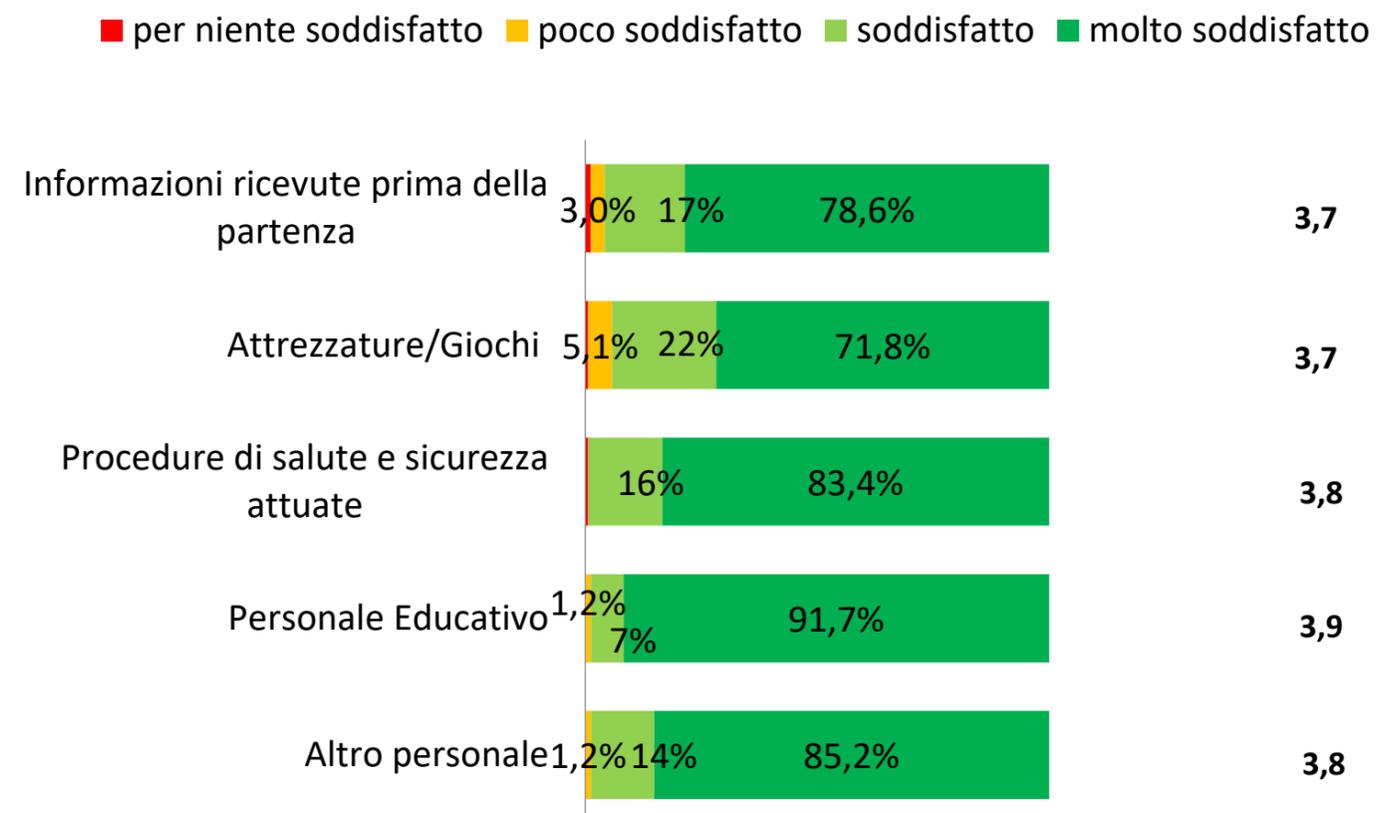
■ % totale risposte 2021

■ % totale risposte 2020

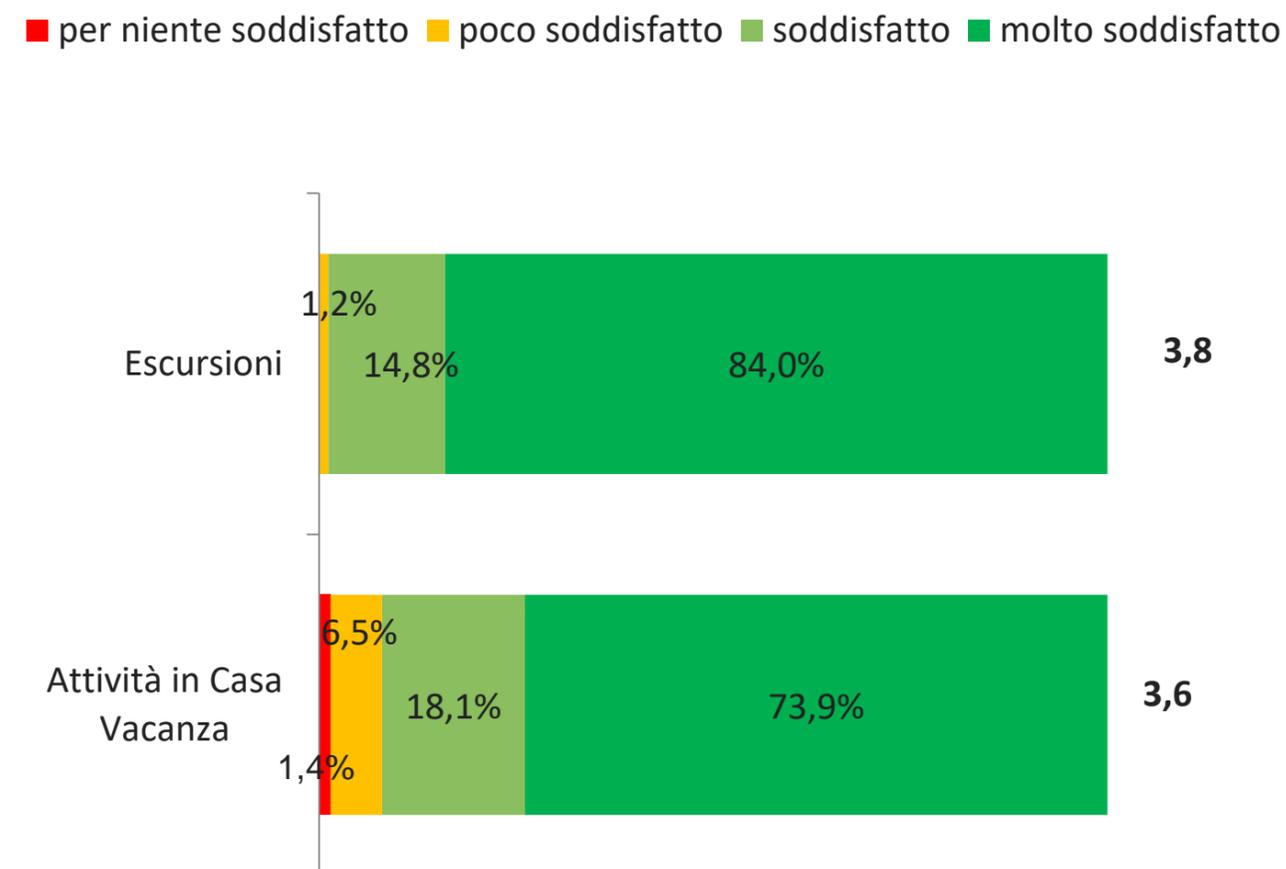


Valutazione degli aspetti principali e delle attività organizzate

ASPETTI PRINCIPALI



ATTIVITA' ORGANIZZATE



Gli aspetti principali dell'iniziativa presi in considerazione sono molto apprezzati. Anche le attività organizzate sono molto gradite e in particolari le escursioni mentre per le attività svolte in Casa Vacanza, si rileva un'esigua percentuale di scarsa soddisfazione.

Confronto con l'anno precedente

169

Questionari compilati nel 2021

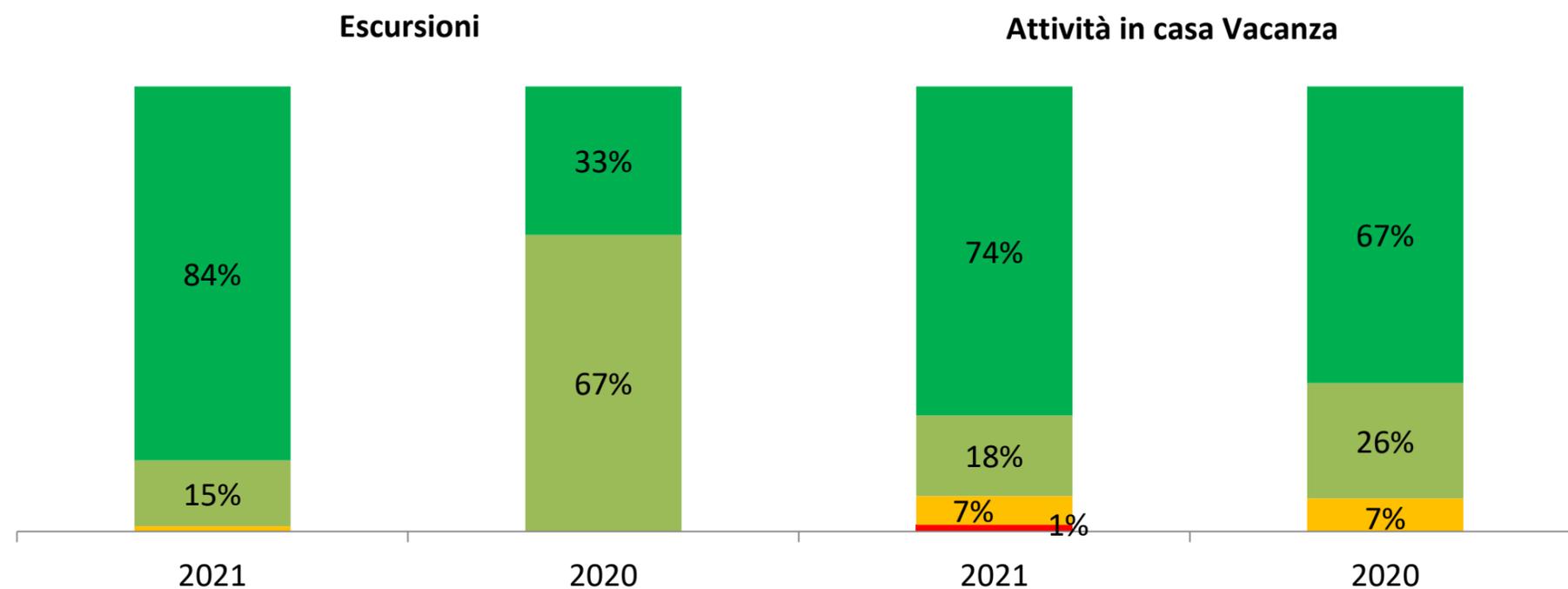
29

Questionari compilati nel 2020

Rispetto all'anno precedente, si rileva un incremento della soddisfazione per le attività organizzate e in particolare per le escursioni.

Valutazione delle attività organizzate durante la vacanza

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



Valutazione complessiva

169

Questionari compilati nel 2021

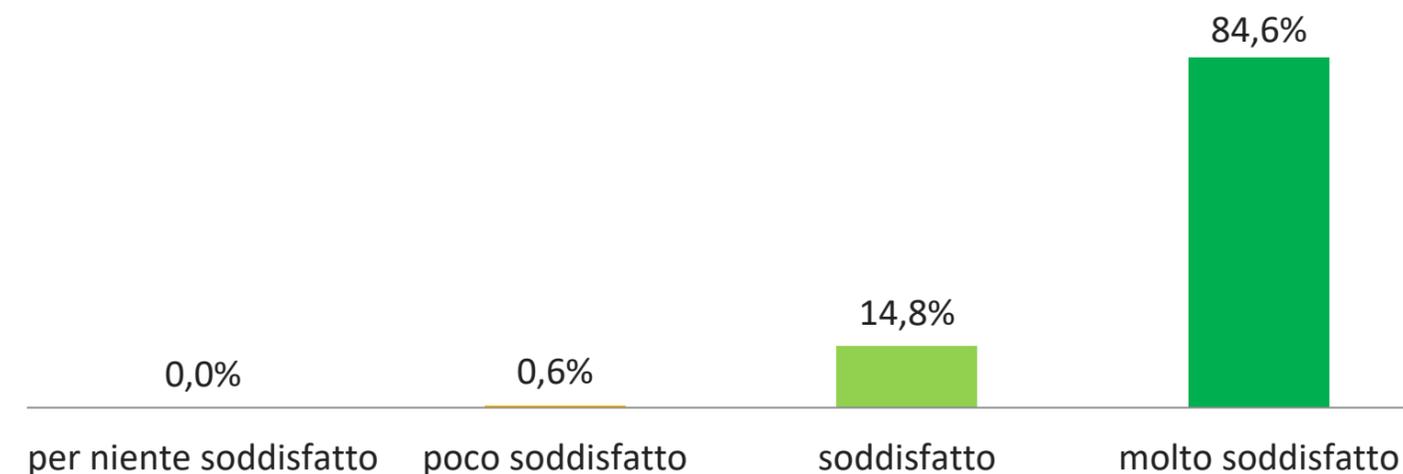
29

Questionari compilati nel 2020

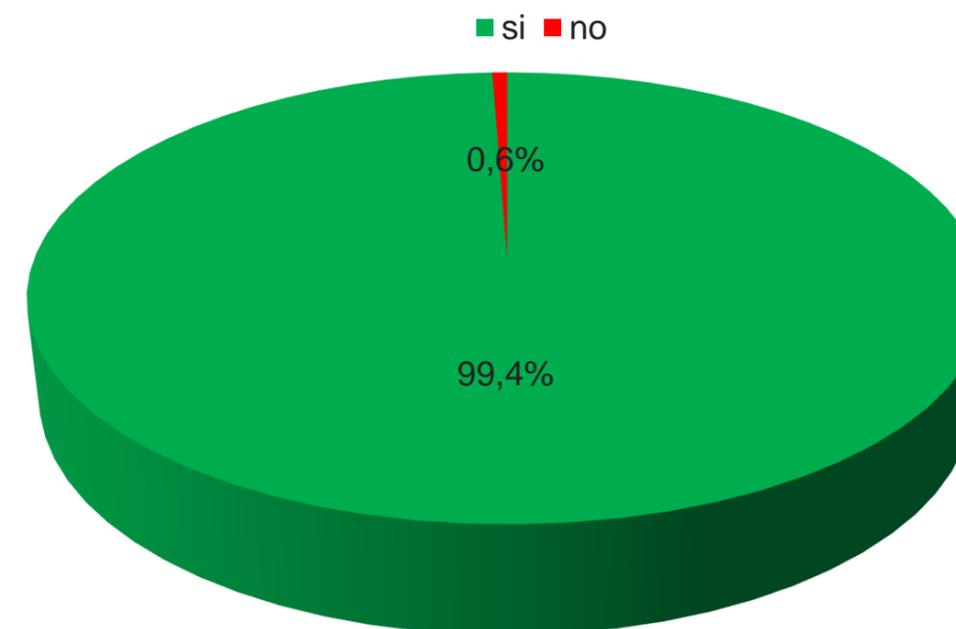
Tutti gli aspetti considerati complessivamente sono stati valutati molto positivamente e quasi la totalità dei partecipanti consiglierebbe l'iniziativa ad altre famiglie.

I risultati confermano la valutazione espressa nel 2020

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



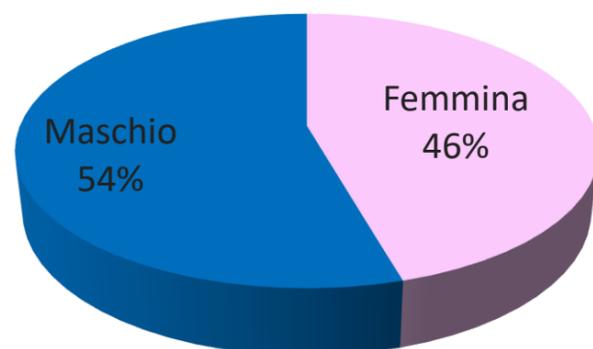
Consiglierebbe questa iniziativa ad altre famiglie?



Dati anagrafici

Il minore è:

Femmina Maschio



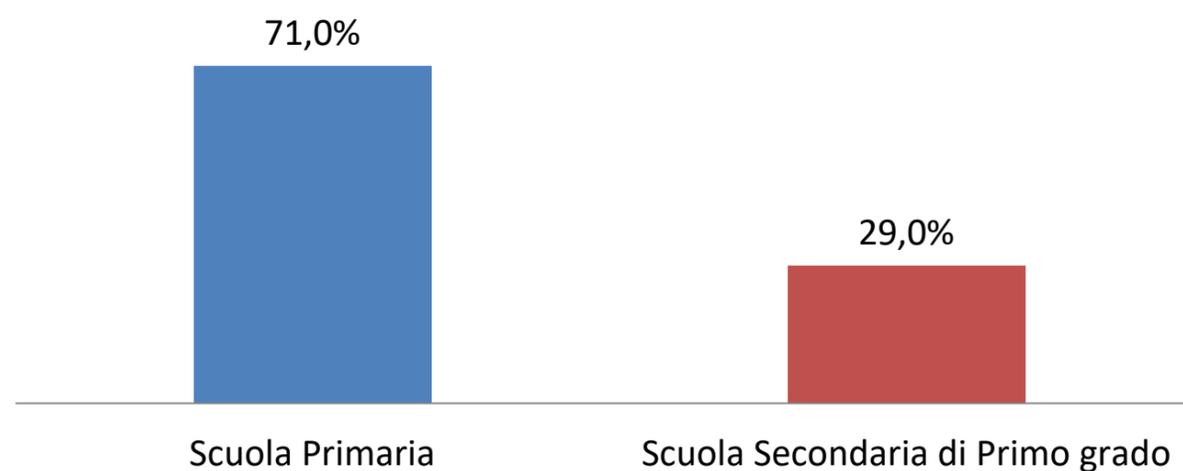
Età del minore:

6-10 anni 11-14 anni



Scuola frequentata dal minore:

Scuola Primaria Scuola Secondaria di Primo grado



Suggerimenti

Si propone una selezione dei suggerimenti espressi dai partecipanti:

“ Pubblicizzare di più l'iniziativa in modo che possano partecipare più persone

“ Chiedo per favore a continuare con il progetto e ringrazio per l'opportunità che il Comune ci dà per fare una giornata insieme ai nostri figli

“ Iniziativa molto bella. Fateci sapere in qualche modo anche tramite sms o anche tramite le scuole, perché tanti non sanno di queste iniziative importanti e utilissime.

“ La giornata è stata piena di attività ed emozioni...forse troppe per una giornata, sarebbe carino poterle concentrare in due giornate e quindi avere la possibilità di dormire una notte.

“ Anche soggiorni brevi, due-tre giorni, sarebbero interessanti. Comunque continuate così, anche gli altri genitori erano molto soddisfatti

“ Personalmente mi piacerebbe che si alzasse l'età, fino ai 16 anni, è una bella iniziativa per star insieme ai nostri figli stato molto bello grazie a tutti voi

“ Pubblicizzate più possibile l'iniziativa, è veramente un'esperienza eccellente. Vi prego inoltre di aprire con almeno 2 mesi di anticipo le iscrizioni ai progetti estivi, grazie!

“ Aprite anche altre destinazioni. Pubblicizzatele di più

“ Incentivare anche altri posti ad esempio spiagge se fossero possibile

“ Proseguire con questa iniziativa anche nei sabati e domeniche di settembre e ottobre per poi riprendere in primavera

“ Partenza e arrivo in un punto più comodo e centrale da raggiungere provenendo da qualsiasi parte della città.

“ Magari se c'è brutto tempo avere un piano B da svolgere dentro la struttura della casa vacanza

“ Da continuare queste gite! Utili per tutta la famiglia