

*Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza*

*Settore Tutela Dati e Qualità*

*Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità*

## **ISTITUZIONE CENTRI DI SOGGIORNO**

**INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
DEL CENTRO DI SOGGIORNO MOROSINI  
- centri estivi per bambini -**

**anno 2023**

## Indice generale

<b>1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2) METODOLOGIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>4) PROFILO DEGLI UTENTI.....</b>	<b>5</b>
<b>5) GRADIMENTO COMPLESSIVO.....</b>	<b>8</b>
<b>6) GRADIMENTO PER TURNO.....</b>	<b>11</b>
<b>7) SUGGERIMENTI.....</b>	<b>12</b>

## 1) AMBITO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine è stata realizzata tra il 12 giugno e il 2 settembre 2023 con l'offerta di n. 6 turni di 13 giorni di centri estivi presso il Centro Morosini.

## 2) METODOLOGIA

Il questionario somministrato alle famiglie degli iscritti al centro di soggiorno è così articolato:

Nella **prima sezione** del questionario è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende “gravemente insufficiente” e con 10 si intende “ottimo”) riguardo ai seguenti aspetti:

- A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno
- B. Informazioni fornite dagli uffici dell'Istituzione
- C. Competenza del personale educatore
- D. Programma di animazione
- E. Qualità del cibo
- F. Igiene e pulizia del centro
- G. Orario di apertura e chiusura del centro
- H. Attività di intrattenimento
- J. Valutazione complessiva del servizio offerto

Nella **seconda sezione** è stato previsto uno spazio per osservazioni e suggerimenti.

Inoltre sono state poste le seguenti domande:

- L. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro di Soggiorno? (pubblicità – passaparola- Municipalità - altro)
- M. Per quale motivo prevalente ha deciso di iscrivere il figlio al centro di soggiorno?(Comfort del centro – favorire la socializzazione – motivi di lavoro – motivi organizzativi – altro)
- N. Se potesse scegliere vorrebbe di più ( attività di laboratorio – attività ludiche – attività sportive-altro)
- O. Partecipa spesso ai centri estivi dell'Istituzione Centri di Soggiorno? (prima volta – ogni anno – ogni 2/3 anni - altro)

Nella **terza sezione** sono state richieste alcune informazioni di tipo per lo più anagrafico, quali:

- P. Sesso del bambino (M – F)
- T. Età del bambino (6 anni - da 7 a 8 anni - da 9 a 10 anni – dai 11 anni in su)

### 3) CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente nei n. 6 turni sono stati distribuiti n. 417 questionari agli utenti.

N. 166 utenti, pari a circa il 40% degli utenti, hanno compilato il questionario, così come rappresentato nella tabella successiva.

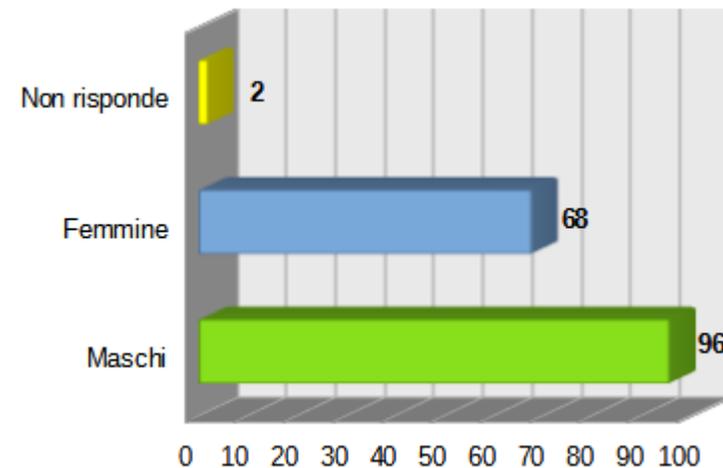
	TURNO	N. ISCRITTI	N. QUESTIONARI COMPILATI	% QUESTIONARI COMPILATI SU QUESTIONARI DISTRIBUITI
1	12 giugno - 24 giugno	95	28	29,47
2	26 giugno - 8 luglio	96	39	40,63
3	10 luglio - 22 luglio	96	41	42,71
4	24 luglio - 5 agosto	70	26	37,14
5	7 agosto - 19 agosto	60	25	41,67
6	21 agosto - 2 settembre	43	7	16,28
<b>TOTALI</b>		<b>417</b>	<b>166</b>	<b>39,81</b>

#### 4) PROFILO DEGLI UTENTI

Sul totale dei rispondenti, il 58% (n. 96 utenti) risultano essere **maschi**, il 41% (n. 68 utenti) femmine, mentre l'1% (n.2 utenti) non hanno risposto.

##### P. SESSO

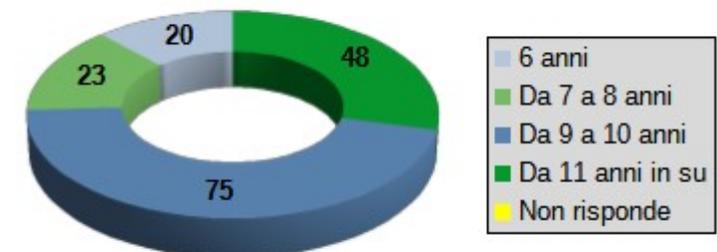
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Maschi	96	57,8
Femmine	68	41,0
Non risponde	2	1,2
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>



Sul totale dei rispondenti circa il 45% (n.75 utenti) dichiara che i bambini frequentanti il centro di soggiorno hanno dai 9 ai 10 anni, il 29% (n. 48) dagli 11 anni in su, circa il 14% (n. 23 utenti) dai 7 agli 8 anni e il restante 12% (n. 20 utenti) 6 anni.

##### Q. ETA'

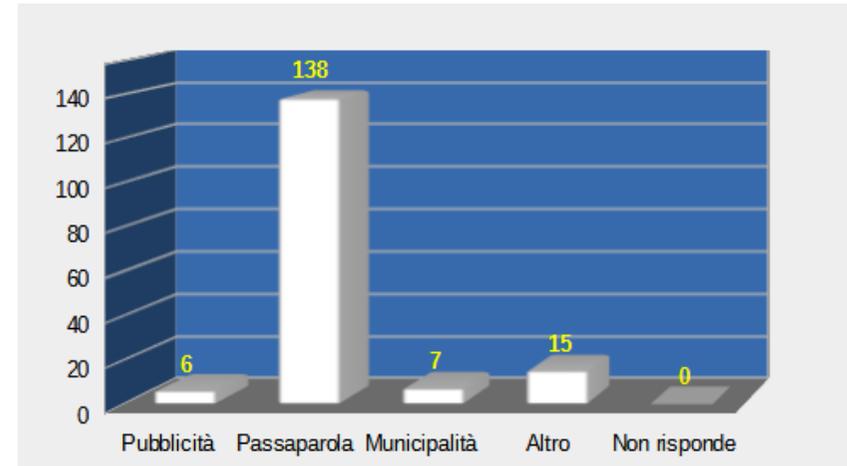
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
6 anni	20	12,0
Da 7 a 8 anni	23	13,9
Da 9 a 10 anni	75	45,2
Da 11 anni in su	48	28,9
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>



L'83% (n.138 utenti) dichiara di esser venuto a conoscenza del centro tramite il **passaparola**.

#### L. CONOSCENZA

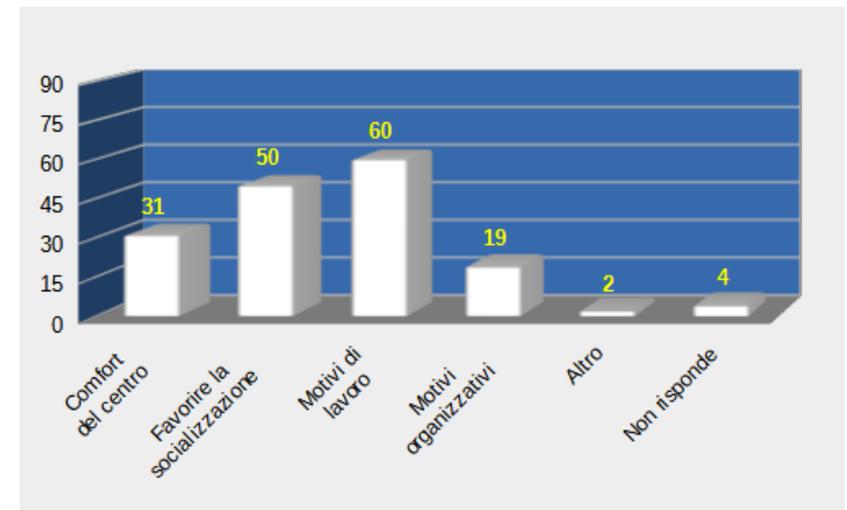
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Pubblicità	6	3,6
Passaparola	138	83,1
Municipalità	7	4,2
Altro	15	9,0
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>



Il 36% (n. 60 utenti) ha iscritto il figlio al centro principalmente per **motivi di lavoro**.

#### M. MOTIVO

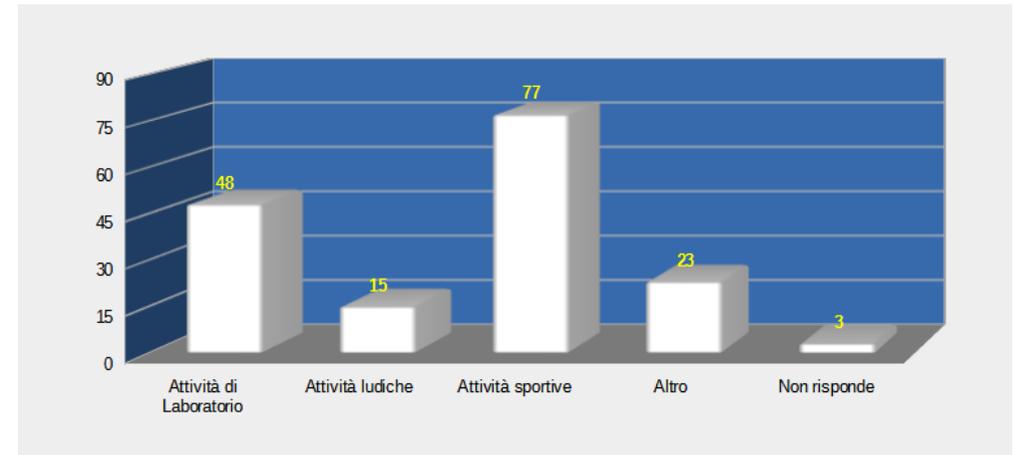
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Comfort del centro	31	18,7
Favorire la socializzazione	50	30,1
Motivi di lavoro	60	36,1
Motivi organizzativi	19	11,4
Altro	2	1,2
Non risponde	4	2,4
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>



Oltre il 46% dei compilatori (n. 77 utenti) vorrebbe che nel centro ci fossero **più attività sportive**.

**N. VORREBBE PIU'**

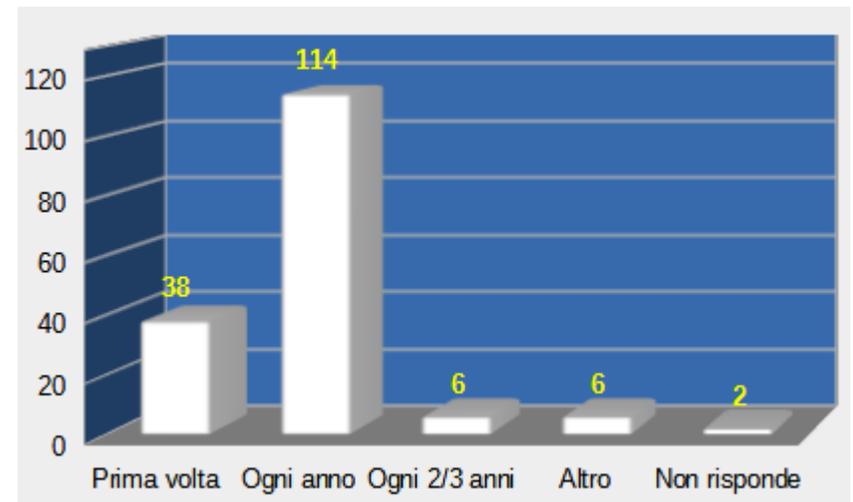
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Attività di Laboratorio	48	28,9
Attività ludiche	15	9,0
Attività sportive	77	46,4
Altro	23	13,9
Non risponde	3	1,8
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>



Più della metà degli utenti, pari a circa il 69% (114 utenti), dichiara di partecipare al centro di soggiorno ogni anno.

**O. FREQUENZA**

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Prima volta	38	22,9
Ogni anno	114	68,7
Ogni 2/3 anni	6	3,6
Altro	6	3,6
Non risponde	2	1,2
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>

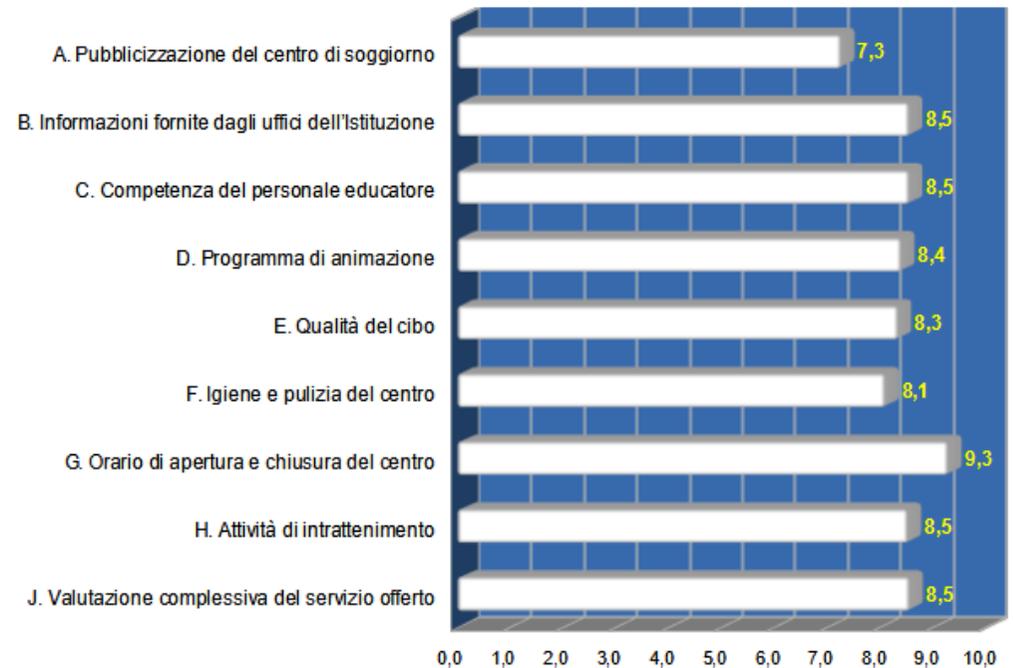


## 5) GRADIMENTO COMPLESSIVO

Dall'elaborazione complessiva dei dati emerge, come rappresentato nella tabella successiva, che i rispondenti sono più che soddisfatti del centro di soggiorno. La media complessiva infatti rispetto alla domanda "J" è di **8,5/10** e la valutazione media complessiva risulta essere di **8,4/10**.

La domanda che in generale ha riscontrato la soddisfazione più alta è la domanda "G. Orario di apertura e chiusura del centro" con una valutazione di **9,3/10**. La domanda che ha riscontrato invece la valutazione media complessiva più bassa è la domanda "A. Pubblicizzazione del centro" con una valutazione media complessiva di **7,3/10**.

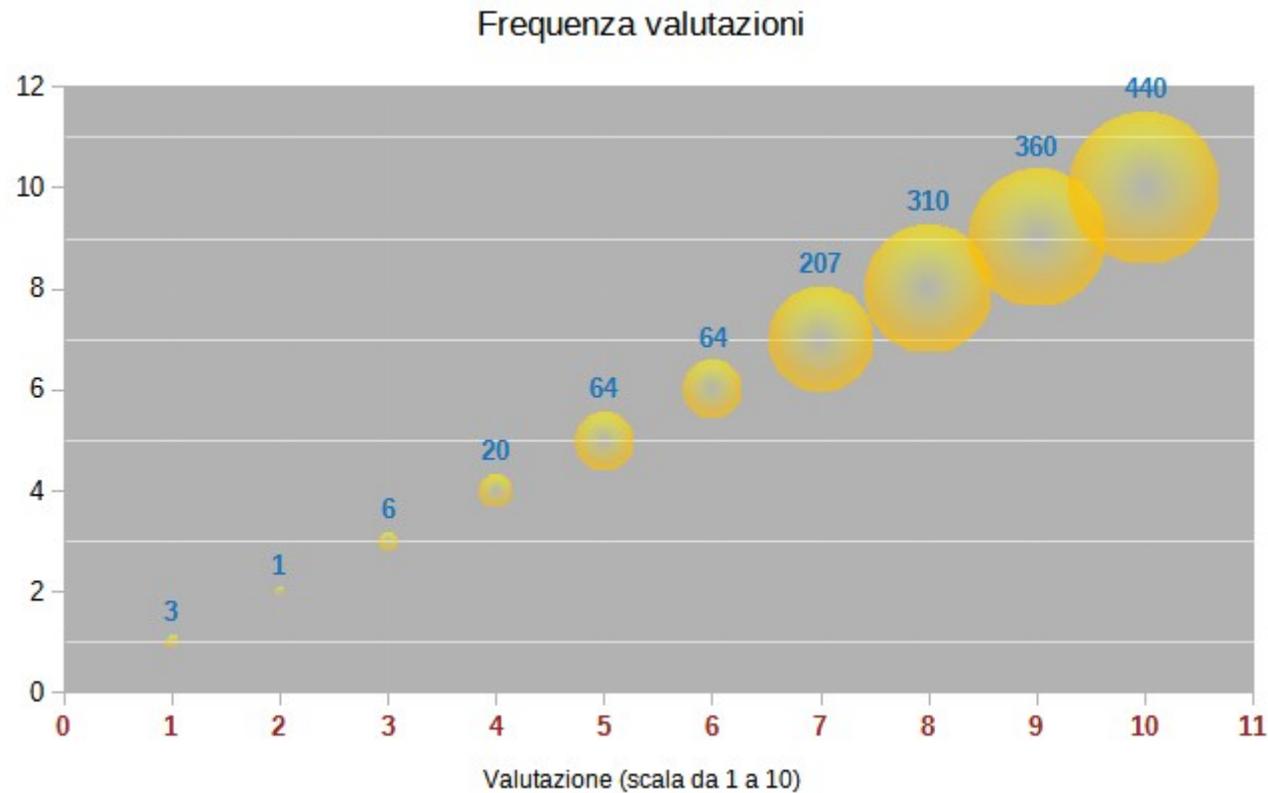
Domande	Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno	7,3
B. Informazioni fornite dagli uffici dell'Istituzione	8,5
C. Competenza del personale educatore	8,5
D. Programma di animazione	8,4
E. Qualità del cibo	8,3
F. Igiene e pulizia del centro	8,1
G. Orario di apertura e chiusura del centro	9,3
H. Attività di intrattenimento	8,5
J. Valutazione complessiva del servizio offerto	8,5
<b>VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-F)</b>	<b>8,4</b>



N. 1.110 valutazioni su un totale di n. 1.475 valutazioni valide (75,3%) si attestano tra l'8 e il 10, mentre n. 271 (18,4%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 94 (6,4%) si attestano su valori insufficienti.

Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno	3	1	3	9	20	11	36	34	18	28	3	166
B. Informazioni fornite dagli uffici dell'Istituzione	0	0	1	6	7	6	16	25	41	63	1	166
C. Competenza del personale educatore	0	0	0	0	7	3	21	40	49	44	2	166
D. Programma di animazione	0	0	0	0	11	10	22	36	31	54	2	166
E. Qualità del cibo	0	0	2	0	6	10	30	34	35	49	0	166
F. Igiene e pulizia del centro	0	0	0	1	7	13	30	38	43	26	8	166
G. Orario di apertura e chiusura del centro	0	0	0	0	0	2	3	27	49	85	0	166
H. Attività di intrattenimento	0	0	0	4	1	9	26	28	46	51	1	166
J. Valutazione complessiva del servizio offerto	0	0	0	0	5	0	23	48	48	40	2	166
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>207</b>	<b>310</b>	<b>360</b>	<b>440</b>	<b>19</b>	<b>1494</b>

ND: mancate risposte, l'utente non ha risposto alla domanda o la risposta non è stata conteggiata in quanto non chiara o non decifrabile.



Il numero più cospicuo di valutazioni **tra l'8 e i 10/10** riguarda la domanda: "**C. Competenza del personale educatore**", n. 133 su 164 valide (81,1%).

Il numero più cospicuo di valutazioni **inferiori agli 8/10** riguarda la domanda: "**A. Pubblicità del centro di soggiorno**", n.83 su 163 valide (49,1%).

## 6) GRADIMENTO PER TURNO

Il turno che ha raggiunto una valutazione media complessiva più alta è il **turno 6** con **8,9/10**, che però rispetto agli altri turni ha un numero inferiore di rispondenti (n. 7 rispetto ad una media per turno di 32 rispondenti), seguito dal **turno 5** con una valutazione media complessiva di **8,6/10**.

Domande	Valutazione media complessiva (scala 1=pessimo 10= ottimo)						Valutazione media complessiva (scala 1 – 10)
	1	2	3	4	5	6	
A. Pubblicizzazione del centro di soggiorno	7,5	7,3	7,0	7,3	7,3	7,3	7,3
B. Informazioni fornite dagli uffici dell'Istituzione	8,5	8,5	8,1	8,6	9,1	9,3	8,5
C. Competenza del personale educatore	8,4	8,6	8,3	8,8	8,7	8,6	8,5
D. Programma di animazione	8,4	8,6	8,1	8,4	8,5	8,9	8,4
E. Qualità del cibo	8,0	8,3	8,3	8,8	8,2	8,4	8,3
F. Igiene e pulizia del centro	8,1	7,9	8,0	7,9	8,4	9,4	8,1
G. Orario di apertura e chiusura del centro	9,1	9,3	9,0	9,4	9,4	10,0	9,3
H. Attività di intrattenimento	8,4	8,5	8,4	8,5	8,7	9,1	8,5
J. Valutazione complessiva del servizio offerto	8,4	8,6	8,4	8,7	8,7	9,3	8,5
<b>VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-I)</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>

## 7) SUGGERIMENTI

N. 55 rispondenti hanno proposto i seguenti suggerimenti/osservazioni per il miglioramento:

1. evitare di dire parolacce
2. mangiare di più e meno parolacce
3. il mezzo dovrebbe arrivare in anticipo, maggiore controllo sui bambini per il bullismo
4. meno parolacce, meno aggressività, più rispetto dei bambini, giocare tutti insieme
5. più pulizia nei bagni e più tempo per la doccia
6. ripristinare le uscite culturali e le attività sportive extra (es. musei e maneggio)
7. istituire un gruppo WA o altro per rendere la comunicazione più efficiente e tempestiva. Rivedere gli orari per favorire la puntualità
8. più pulizie nei bagni
9. più tempo per fare la doccia
10. aumentare il tempo di utilizzo delle docce dopo la spiaggia
11. più tempo per fare la doccia pomeridiana
12. attività anche fuori dal centro Morosini e frequentare i centri anche oltre i 12 anni
13. misurare la temperatura in caso di malessere, migliorare la pulizia, sistemare chiusure porte bagni e docce, migliorare sistemazione zaini
14. utenti Canareggio scoraggiati dalle fermate lontane, serve una fermata alle guglie o piazzale Roma. La barca bus deve essere puntuale perché i genitori lavorano
15. il mezzo dovrebbe arrivare in anticipo, maggiore controllo sui bambini per il bullismo
16. più controllo sui bambini e qualche uscita
17. meno parolacce, meno aggressività, più rispetto dei bambini, giocare tutti insieme
18. più pulizia nei bagni e più tempo per la doccia
19. ripristinare le uscite culturali e le attività sportive extra (es. musei e maneggio)
20. istituire un gruppo WA o altro per rendere la comunicazione più efficiente e tempestiva. Rivedere gli orari per favorire la puntualità
21. a posto così
22. evitare l'uso di dispositivi elettronici (tablet, e cellulari) anche nella barca durante il trasporto di andata e ritorno
23. maggiore pulizia di bagni, più tempo per doccia, anticipare un po' il rientro, divisione dei gruppi per fasce di età scolastica
24. puntualità negli orari dell'autobus
25. più tempo per la doccia, possibilità di orario flessibile o di fare mezza giornata. Avere una chat con gli animatori per contatto diretto e foto
26. riteniamo il Morosini una eccellenza veneziana da sostenere continuamente. Talvolta i nostri figli riferiscono di momenti noiosi, privi di attività. Con sincera riconoscenza per il vostro lavoro.
27. più laboratori educativi, gite e incontri educativi

28. a posto così
29. dare più quantità di cibo
30. a volte con autobus tornano a casa troppo tardi (quasi le 20) inizia ad esser stancante, spero si provveda
31. la bimba dice che le docce non si chiudono. Alla mia bambina piace tanto questo centro estivo. Grazie mille.
32. no ai device elettronici anche in barca. Ottima iterazione con i ragazzi diversamente abili
33. più controllo sui bambini e qualche uscita
34. meno parolacce, meno aggressività, più rispetto dei bambini, giocare tutti insieme
35. evitare di dire parolacce
36. mangiare di più e meno parolacce
37. a posto così
38. togliere bullismo
39. mai visto il cento valutiamo su quello che racconta il bimbo
40. lezioni di pesca /canoa/surf, gite a Venezia, lezioni di inglese
41. migliorare pulizia dei bagni
42. meno parolacce, meno aggressività, più rispetto dei bambini, giocare tutti insieme
43. più controllo sui bimbi, attività più varie come prima del covid, qualche uscita come l'anno scorso. Comunque grazie per la possibilità che date ai nostri figli di stare al mare facendo attività
44. fare più giochi di gruppo con animatori
45. la mia bimba disabile non ha potuto frequentare per 2 giorni perchè senza operatore e le è dispiaciuto molto e per noi è stata una difficoltà da gestire
46. ascoltare più musica
47. impostare una fermata per la barca che sia più facilmente raggiungibile per gli utenti di Canareggio come le fondamenta nove o rialto
48. ascoltare più musica
49. istituire gruppo wa genitori per comunicazioni urgenti sul percorso di andata e ritorno
50. a posto così
51. più controllo sui bambini e qualche uscita
52. ripristinare le uscite culturali e le attività sportive extra (es. musei e maneggio)
53. dormire lì
54. eliminare i vespasiani e rinnovare i bagni con water tradizionali
55. maggior controllo sulle dinamiche relazionali dei bambini e vigilanza sui loro comportamenti