

**CITTA' DI CHIERI**  
*Servizio Sport e Tempo Libero*

# **CUSTOMER SATISFACTION**

***ESTATE RAGAZZI  
CENTRO DIURNO PRIMA  
INFANZIA 2014***

## **CENNI SUL CENTRO ESTIVO DIURNO COMUNALE PRIMA INFANZIA**

Il Comune di Chieri vanta una esperienza ormai trentennale nell'organizzazione di centri vacanza estivi per minori.

Il centro diurno comunale per la prima infanzia va ad occupare un segmento di iniziative estive rivolte ai minori da 3 a 6 anni non troppo diffuse tra il privato sociale che opera in città.

Per questa ragione la partecipazione al centro è sempre stata elevata e le aspettative dell'utenza, trattandosi di interventi su bambini molto piccoli, richiedono un elevato standard di professionalità nel panorama dei centri estivi.

La sede del centro storicamente è stata la scuola della prima infanzia di Strada della Serra – Pt. Garibaldi mentre, negli ultimi anni, si è scelta l'infrastruttura di più recente realizzazione e precisamente la struttura di Via Tamagnone, mentre quest'anno, a seguito della realizzazione di lavori di manutenzione straordinaria su quasi tutti gli edifici scolastici, si è optato per la scuola di Via Bonello.

## **CENTRO COMUNALE DIURNO PER LA PRIMA INFANZIA**

Il centro estivo comunale diurno per la prima infanzia si è articolato in due moduli bisettimali:

- 1° modulo dal 30 giugno al 11 luglio con la partecipazione di 85 bambini (di cui 3 in situazione di diversa abilità);

- 2° modulo dal 14 al 25 luglio con la partecipazione di 75 bambini (di cui 3 in situazione di diversa abilità);

La quota di partecipazione prevedeva:

- partecipazione al centro;
- consumazione pranzo;
- gite, attività, uscite ludiche, culturali e sportive;
- servizio bus da e per il centro.

L'organizzazione generale del centro, compresa la fornitura del personale animatore educatore, è stata a carico della Cooperativa Sociale Cittattiva, Viale Fiume n. 8 Chieri.

### **CUSTOMER SATISFACTION 2014 DELL'INIZIATIVA**

Il Piano Esecutivo di Gestione 2014, negli obiettivi gestionali al Codice Peg EB 05, richiedeva, come indicatore, la presentazione alla Direzione Generale dei risultati di indagine di customer satisfaction per l'Estate Ragazzi – centro diurno per l'infanzia.

L'indagine si è svolta attraverso la compilazione di un apposito questionario depositato in forma anonima alla fine di ogni singolo modulo. Laddove il minore abbia partecipato ad entrambi i moduli è stato compilato un solo questionario.

Il questionario elaborato è stato suddiviso in 5 macro temi (AMBITO ORGANIZZATIVO, STRUTTURA DEL CENTRO, ATTIVITA', RISORSE UMANE E VALUTAZIONI COMPLESSIVE) a loro volta suddivisi in micro temi di valutazione.

Le valutazioni sono state espresse con valori da 1 a 4 secondo la seguente scala:

1 = poco soddisfatto,

2 = abbastanza soddisfatto,

3 = soddisfatto,

4 = molto soddisfatto.

Gli utenti potenziali partecipanti all'iniziativa sono stati un centinaio mentre i questionari regolarmente compilati, da cui sono stati elaborati i dati, sono stati 99.

I dati emersi, come si può dedurre dai grafici redatti a cura del soggetto gestore per ogni tema trattato, evidenziano un indice di gradimento dell'iniziativa molto alto tanto da attestare:

il giudizio complessivo sul grado di soddisfazione del servizio

**79%** (77 giudizi) **molto soddisfatti**;

**21%** (22 giudizi) **soddisfatti**.

Si rilevano piccoli scostamenti su alcuni grafici a causa della mancata osservanza della direttiva che prevedeva di esprimere una sola valutazione per i genitori con i bambini partecipanti ad entrambi i moduli ed, essendo i questionari anonimi, questo è portato a piccole discordanze sul dato del numero dei questionari raccolti.

Nessuna valutazione è stata riscontrata per gli altri due giudizi (poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto).

L'alto gradimento ottenuto si ritiene sia il frutto dell'esperienza maturata nell'organizzazione generale e nell'ottima sinergia tra il Servizio Amministrativo comunale e il soggetto gestore, privato sociale, che, in questi ultimi anni, è riuscito a riproporre con continuità, prevalentemente lo stesso personale.

Il personale messo a disposizione con continuità, oltre che altamente qualificato, è in grado, in pochi giorni, di realizzare un progetto educativo coinvolgente e di grande interesse per i piccoli utenti.

**COMUNE DI CHIERI**  
**AREA EDUCATIVA**  
*SERVIZIO SPORT E TEMPO LIBERO*

**GENTILI GENITORI,**

allo scopo di valutare ed avere suggerimenti sul percorso del servizio offerto, nell'ambito del centro della prima infanzia 2014 presso la scuola di Via Tamagnone, chiediamo cortesemente di voler compilare, in tutte le sue parti, la presente scheda, barrando la casella che riterrete più aderente al vostro giudizio e rispondendo alle domande aperte.

Il questionario sarà anonimo.

n. figli partecipanti \_\_\_\_\_       1° modulo       2° modulo

Le caselle presentano un punteggio di valutazione da 1 a 4. secondo la seguente scala:

1 = poco soddisfatto
2 = abbastanza soddisfatto
3 = soddisfatto
4 = molto soddisfatto

Eventuali commenti e/o suggerimenti saranno particolarmente graditi, al fine di garantire una costante crescita dei nostri servizi. Grazie per la collaborazione.

<b>1. AMBITO ORGANIZZATIVO</b>	<b>1. SODDISFAZIONE</b>
Organizzazione generale	①      ②      ③      ④

<b>2. STRUTTURA DEL CENTRO</b>	<b>2. SODDISFAZIONE</b>
Struttura di svolgimento del centro	①      ②      ③      ④
Mensa	①      ②      ③      ④
Trasporto	①      ②      ③      ④

<b>3. ATTIVITA'</b>	<b>3. SODDISFAZIONE</b>			
Adeguatezza delle attività proposte in riferimento all'età dei bambini	①	②	③	④
Gradimento delle attività	①	②	③	④
Originalità e creatività	①	②	③	④
Interesse	①	②	③	④
Divertimento	①	②	③	④

<b>4. RISORSE UMANE</b>	<b>4. SODDISFAZIONE</b>			
Competenza educativa esercitata dal personale	①	②	③	④
Disponibilità da parte del personale educativo	①	②	③	④
Efficacia della comunicazione da parte del personale educativo rispetto alle varie esigenze	①	②	③	④

<b>5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE</b>	<b>5. SODDISFAZIONE</b>			
Attenzione alle esigenze del bambino/a	①	②	③	④
Miglioramento autonomia personale del ragazzo/a	①	②	③	④
Giudizio complessivo sul servizio	①	②	③	④

Commenti/suggerimenti


VERIFICA FINALE  
CENTRO ESTIVO INFANZIA 2014  
via Bonello, Chieri

Comune di Chieri e Cooperativa Cittattiva

LA TEMATICA

Il tema che ha fatto da filo conduttore al Centro estivo è stato:  
RITMI E SILENZI, LUCI E OMBRE diversi, opposti e vari per il gioco dei contrari  
Tutte le attività proposte si sono ispirate al tema e hanno condotto i bambini ad avvicinarsi, attraverso il gioco, il racconto e la sperimentazione sensoriale, al concetto di polarità e di diversità in senso lato. Il tutto è stato poi arricchito dalle **relazioni** e dalla **condivisione** di un quotidiano comune in cui le diversità e le differenze sono tenute in massima considerazione da tutti, pensate come risorsa e vissute serenamente in un clima festoso e accogliente.



LE ATTIVITA' E GLI OBIETTIVI

Sono state proposte attività:

- musicali** con giochi di riconoscimento tra suoni e rumori, giochi di avvicinamento al concetto di ritmo con l'uso dei tubing, e di canto con le canzoni scritte e composte dagli animatori musicali per i bambini del centro estivo,
- grafico-pittorica** e di **scenografia**, condotta da animatrici scenografe, in cui i bambini riprendendo una storia raccontata con il teatro delle ombre, hanno realizzato il loro teatrino delle ombre per inventare storie anche a casa, e hanno dipinto, seguendo un progetto dato, la scenografia per le feste finali
- manuali** con l'**argilla**, guidate da un'animatrice esperta in collaborazione con Munlab di Cambiano, in cui il gioco con l'argilla è stato pretesto per confrontarsi con il concetto di plasticità e di pieno-vuoto, e al termine di questo processo di sperimentazione, ha condotto alla realizzazione di manufatti (un timbro con cui è stato realizzato un ciondolo e una campanella di terracotta) interamente creati dai bambini, che raccontano ad altri quelle scoperte
- di **ballo** con musiche e coreografie ispirate a paesi lontani, guidate dalle animatrici appassionate di ballo





Il progetto ha previsto nel momento pomeridiano dopo la merenda, un tempo per il **gioco destrutturato** che ha concesso ai bambini spazi ludici ed aggregativi "autonomi" e nel quale l'animatore ha assunto funzione di controllo e fruizione di giochi promossi dai bimbi.



Le due **feste** al termine dei moduli bisettimanali sono state occasione per raccontare e documentare i risultati delle scoperte, le attività svolte e il divertimento che hanno accompagnato i bambini nelle giornate di centro estivo.



### I TEMPI DELLA GIORNATA

La scansione della giornata e della settimana, collaudata in anni di esperienza, ha rispettato i tempi dei bambini, alternando momenti di gioco strutturato o di laboratorio a momenti di gioco libero o di riposo, momenti di attività tutti insieme a momenti di attività in piccoli gruppi. Anche il pranzo, quest'anno organizzato su due turni, ha evidenziato alcuni vantaggi (maggior tranquillità nei locali della mensa).



### L'EQUIPE

L'equipe degli animatori è un'equipe consolidata negli anni e composta da educatori che durante l'anno svolgono la loro azione educativa presso le sedi scolastiche di Chieri e del chierese. Spesso si tratta di figure già note ai bambini, e soprattutto nel caso di bambini diversabili, si è favorita la continuità con gli educatori che già hanno conosciuto i bambini durante l'anno scolastico. Si è cercato in ogni caso di offrire un servizio in continuità e in dialogo con la scuola attraverso incontri preliminari nel mese di giugno con insegnanti e bambini presso le varie sedi scolastiche, per poter venire a conoscenza di bisogni speciali, accogliere suggerimenti, conoscere e rassicurare i bambini iscritti. L'equipe è composta da personale esperto e qualificato, che affianca alle competenze educative anche competenze tecniche: musica, manualità, scenografia... Queste peculiarità hanno consentito di ricorrere a risorse interne per proporre attività creative stimolanti e di qualità, guidate da figure note ai bimbi e quindi in un clima di fiducia e complicità.



### LA SEDE

L'equipe si è ben adattata alla nuova sede, più piccola, e ha organizzato gli spazi e i tempi perché rispondessero al meglio alle esigenze dei bambini: mensa su due turni, "area relax" per i più grandi allestita e



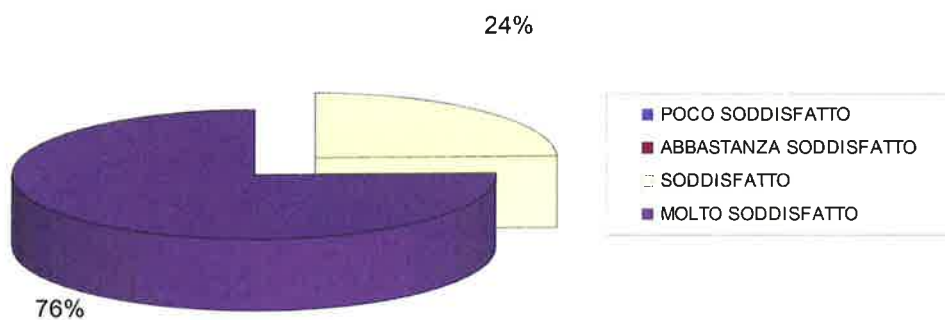
# RISULTATI QUESTIONARIO CENTRO ESTIVO SCUOLA INFANZIA CHIERI 2014

## 1. AMBITO ORGANIZZATIVO

1° MOD. 2° MOD

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO		
SODDISFATTO	12	16
MOLTO SODDISFATTO	37	35

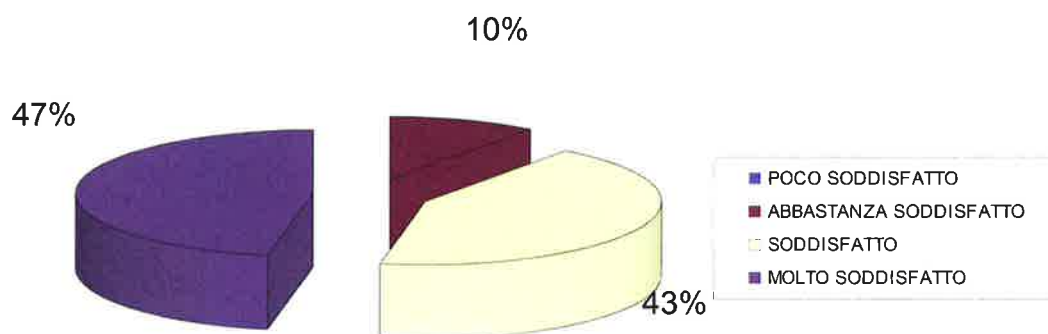
## ORGANIZZAZIONE GENERALE



## 2. STRUTTURA DEL CENTRO

POCO SODDISFATTO		
ABBASTANZA SODDISFATTO	5	6
SODDISFATTO	21	21
MOLTO SODDISFATTO	23	25

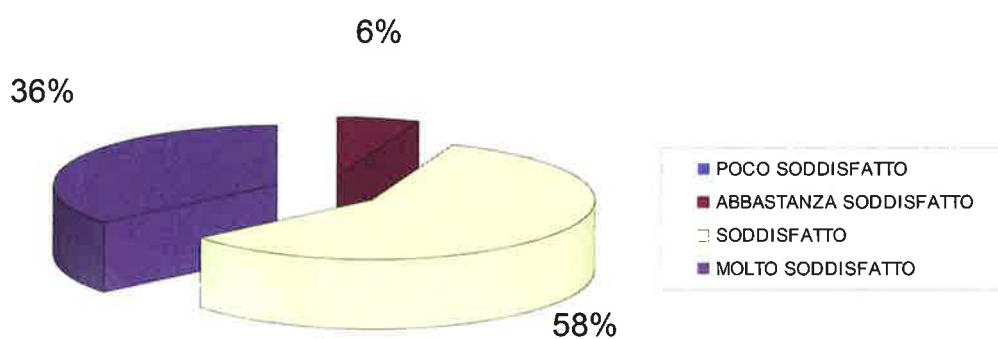
### STRUTTURA DI SVOLGIMENTO DEL CENTRO



## 2. STRUTTURA DEL CENTRO

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	3	3
SODDISFATTO	29	29
MOLTO SODDISFATTO	18	20

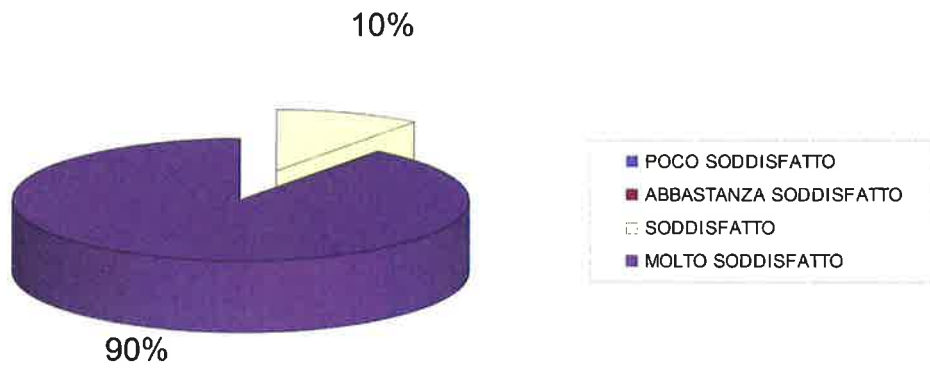
### MENSA



## 2. STRUTTURA DEL CENTRO

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO		
SODDISFATTO	4	3
MOLTO SODDISFATTO	35	40

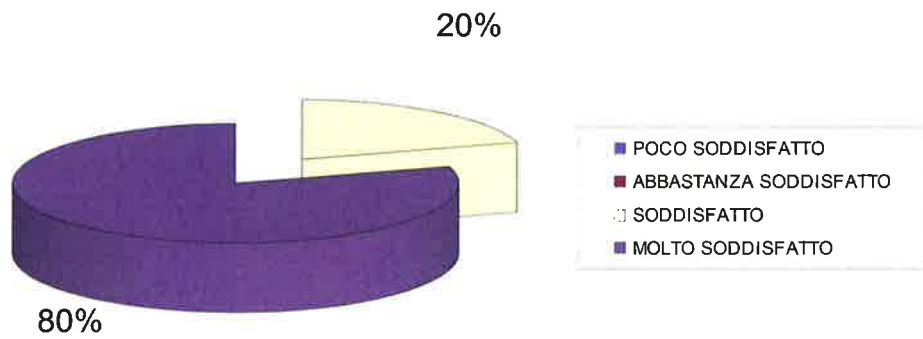
### TRASPORTO



### 3. ATTIVITA'

POCO SODDISFATTO		
ABBASTANZA SODDISFATTO		
SODDISFATTO	10	14
MOLTO SODDISFATTO	39	38

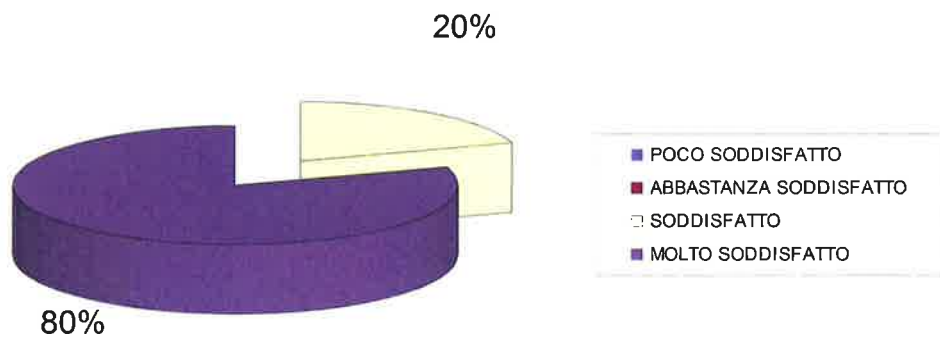
#### ADEGUATEZZA ATTIVITA' PROPOSTE IN RIFERIMENTO ALL'ETA'



### 3. ATTIVITA'

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO		
SODDISFATTO	10	12
MOLTO SODDISFATTO	40	41

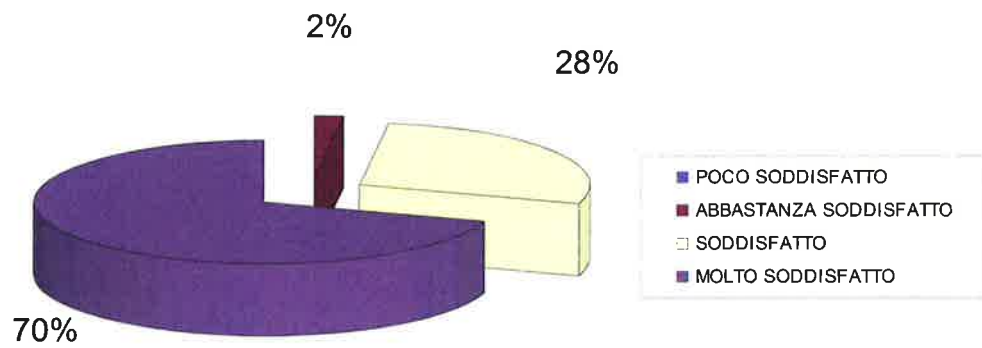
### GRADIMENTO DELLE ATTIVITA'



### 3. ATTIVITA'

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	1	2
SODDISFATTO	14	15
MOLTO SODDISFATTO	35	35

#### ORIGINALITA' E CREATIVITA'

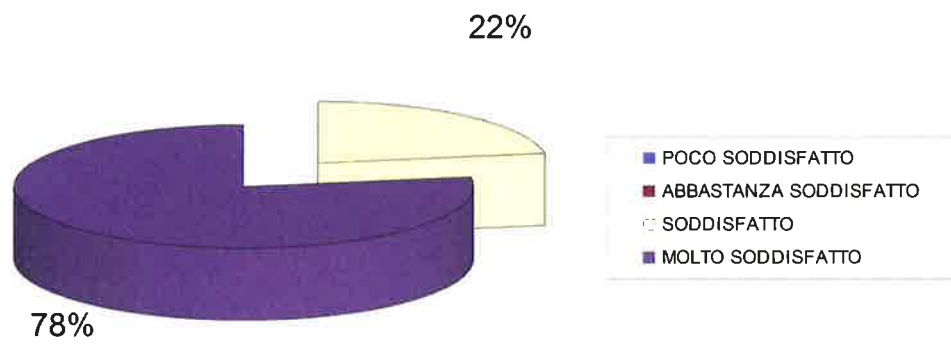




### 3. ATTIVITA'

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	1
SODDISFATTO	11	15
MOLTO SODDISFATTO	38	36

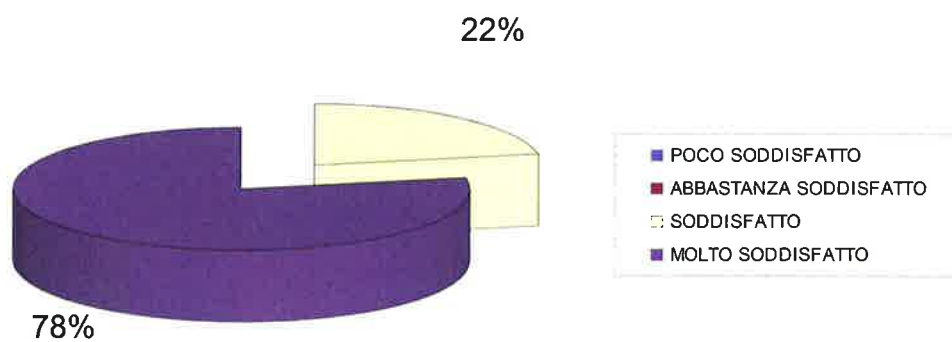
### INTERESSE



### 3. ATTIVITA'

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	0
SODDISFATTO	11	12
MOLTO SODDISFATTO	39	41

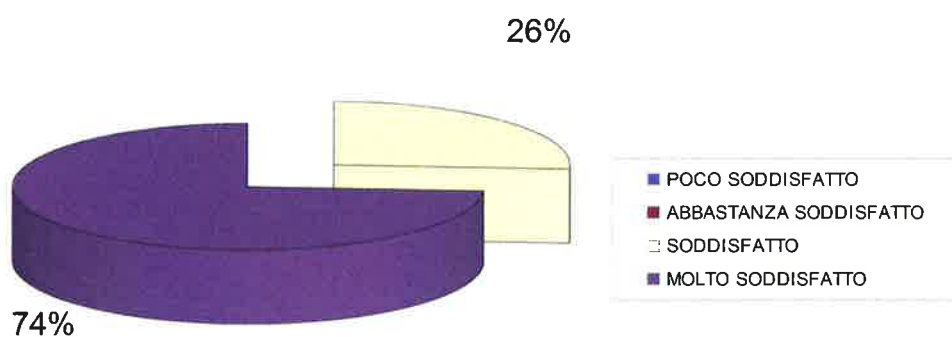
#### DIVERTIMENTO



#### 4. RISORSE UMANE

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	0
SODDISFATTO	13	13
MOLTO SODDISFATTO	37	40

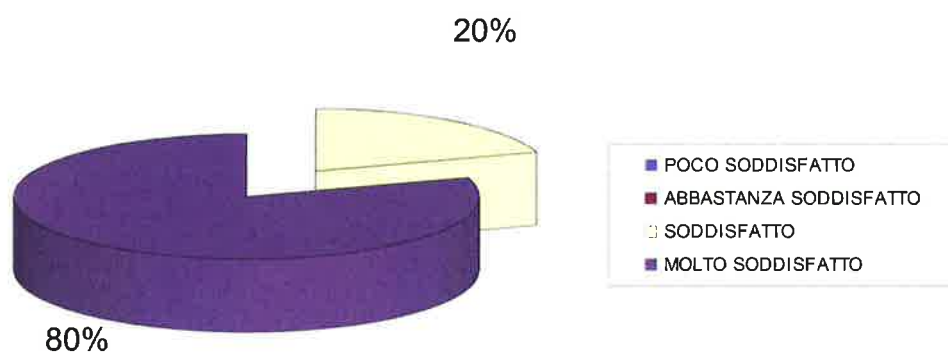
#### COMPETENZA EDUCATIVA ESERCITATA DAL PERSONALE



#### 4. RISORSE UMANE

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	0
SODDISFATTO	10	11
MOLTO SODDISFATTO	40	42

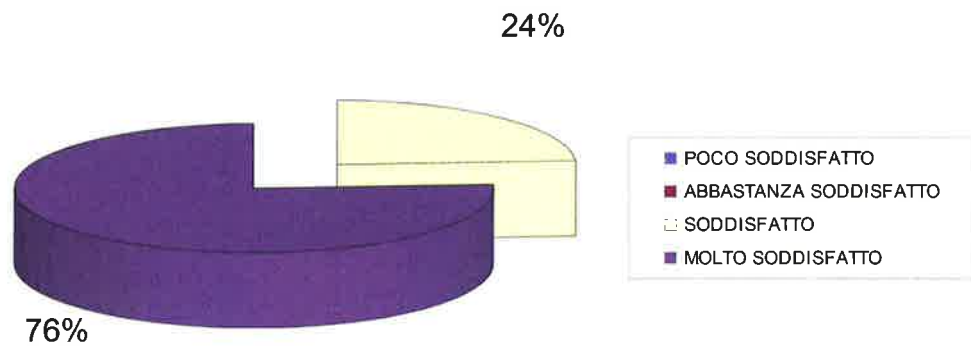
#### DISPONIBILITA' DEL PERSONALE EDUCATIVO



#### 4. RISORSE UMANE

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	0
SODDISFATTO	12	16
MOLTO SODDISFATTO	38	37

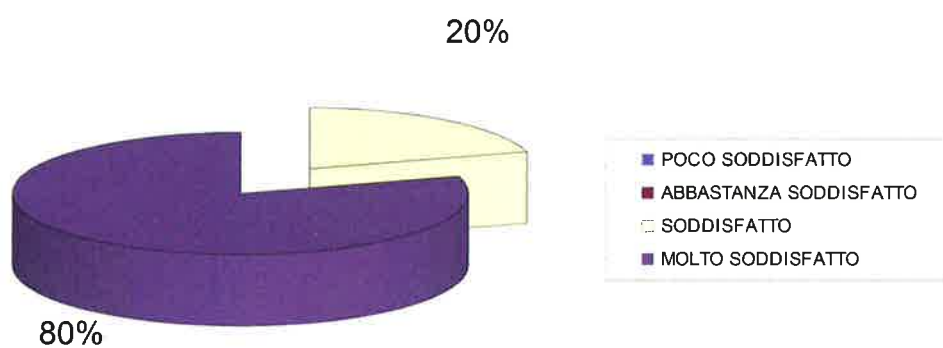
#### EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE RISPETTO ALLE VARIE ESIGENZE



## 5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

POCO SODDISFATTO	0	<i>0</i>
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	<i>0</i>
SODDISFATTO	10	<i>13</i>
MOLTO SODDISFATTO	39	<i>40</i>

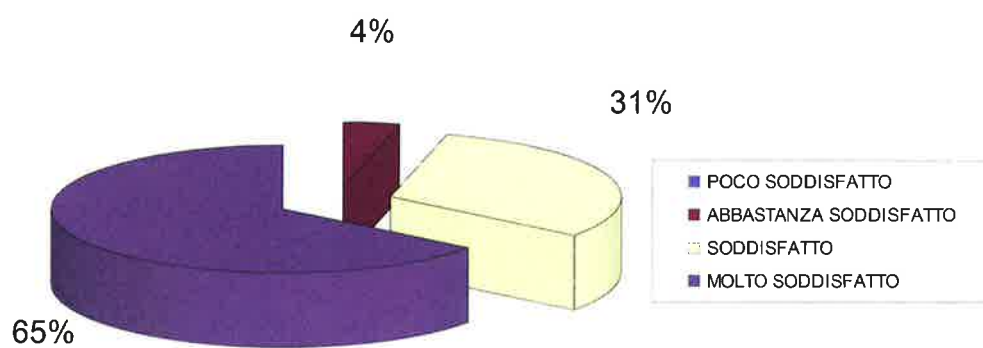
### ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DEL BAMBINO



## 5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	2	1
SODDISFATTO	16	20
MOLTO SODDISFATTO	33	31

### MIGLIORAMENTO AUTONOMIA PERSONALE DEL BAMBINO/A



## 5. VALUTAZIONI COMPLESSIVE

POCO SODDISFATTO	0	0
ABBASTANZA SODDISFATTO	0	0
SODDISFATTO	10	12
MOLTO SODDISFATTO	38	39

### GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO

