

Comune di Udine

CITIZEN SATISFACTION 2015



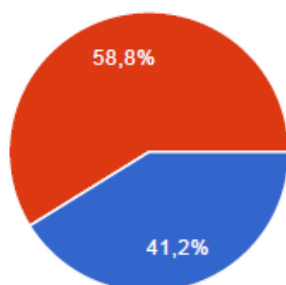
CRE **Centri Ricreativi Estivi**

Totale risposte: 442

1. Quale CRE ha frequentato suo figlio?

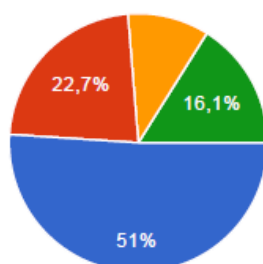
Alberti	73
Di Toppo Wasserman	67
Pellico	30
San Domenico	37
Taverna	57
Via Baldasseria Media	57
Volpe	69
Zorutti	52

2. In che fascia di età rientra suo figlio?



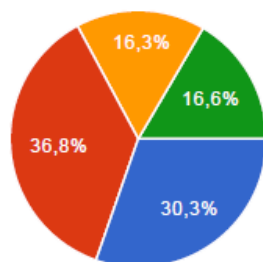
3-6 anni (scuola materna)	182	41.2%
6-11 anni (scuola primaria)	260	58.8%

3. Per quale motivo ha iscritto suo figlio al Centro Estivo?



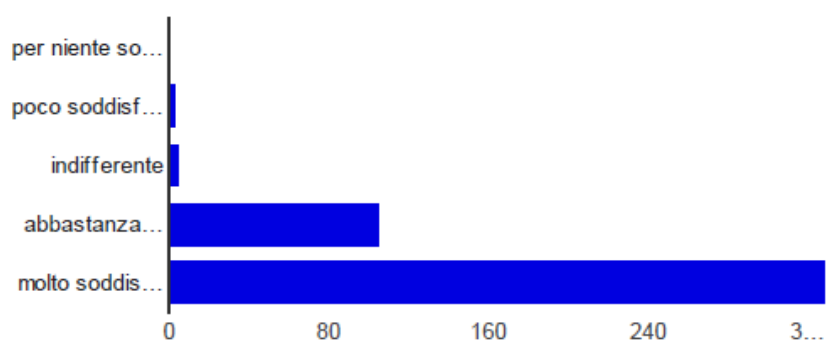
per necessità di trovare una sistemazione per il bambino durante le vacanze scolastiche	225	51%
perchè socializzi con i suoi coetanei	100	22.7%
perchè il bambino possa praticare giochi di movimento	45	10.2%
Altro	71	16.1%

4. Per quale motivo ha iscritto suo figlio a un centro estivo organizzato dal Comune?



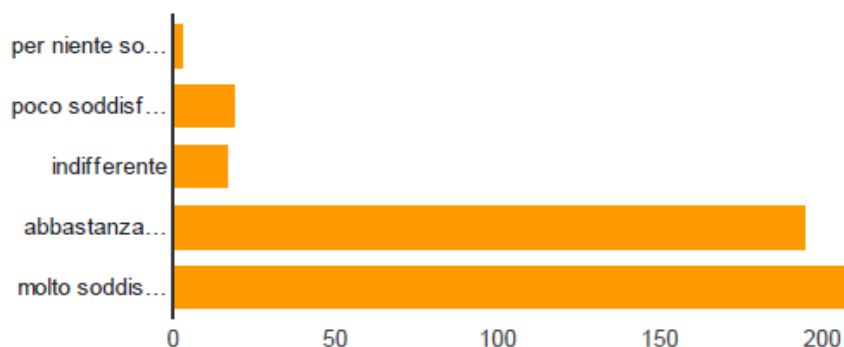
per il costo accessibile	132	30.3%
perchè il CRE è vicino alla casa/al lavoro	160	36.8%
perchè è frequentato dai suoi compagni/amici	71	16.3%
Altro	72	16.6%

professionalità degli animatori [5. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio:]



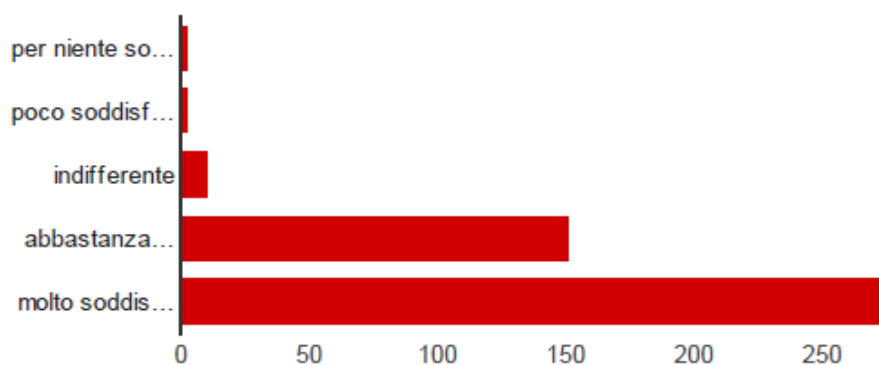
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	3	0.7%
indifferente	5	1.1%
abbastanza soddisfatto	105	23.8%
molto soddisfatto	329	74.4%

qualità della mensa [5. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio:]



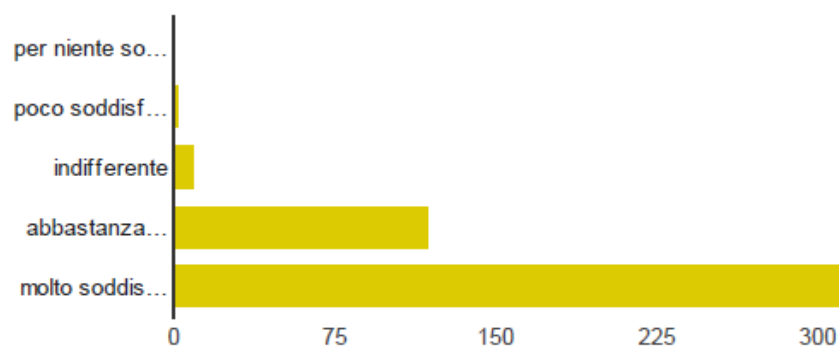
per niente soddisfatto	3	0.7%
poco soddisfatto	19	4.3%
indifferente	17	3.8%
abbastanza soddisfatto	195	44.1%
molto soddisfatto	208	47.1%

adeguatezza dei locali [5. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio:]



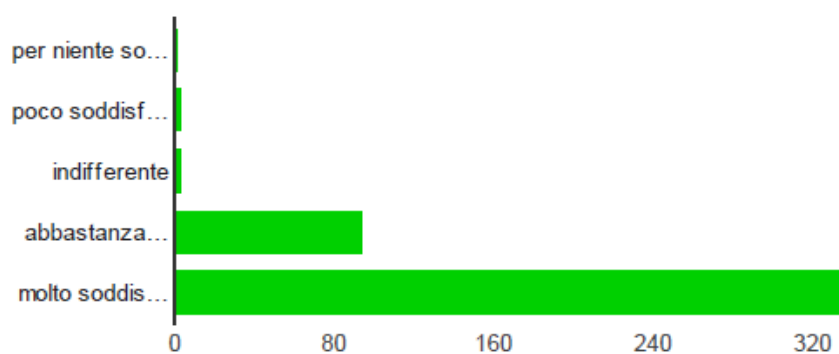
per niente soddisfatto	2	0.5%
poco soddisfatto	3	0.7%
indifferente	10	2.3%
abbastanza soddisfatto	151	34.2%
molto soddisfatto	276	62.4%

attività di socializzazione [5. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio:]



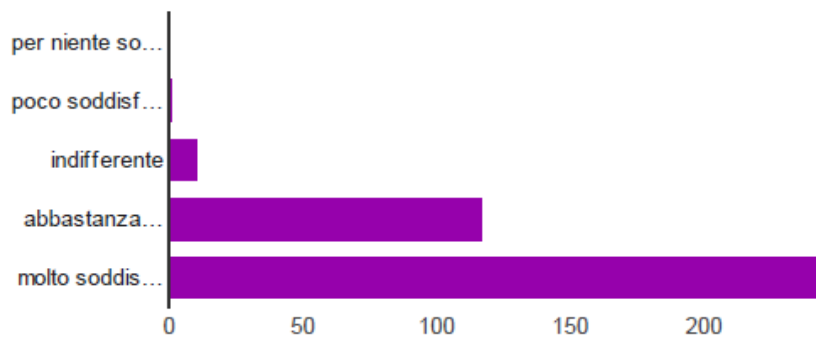
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	2	0.5%
indifferente	10	2.3%
abbastanza soddisfatto	119	26.9%
molto soddisfatto	311	70.4%

attività di gioco e animazione [5. Quanto è stato soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio:]



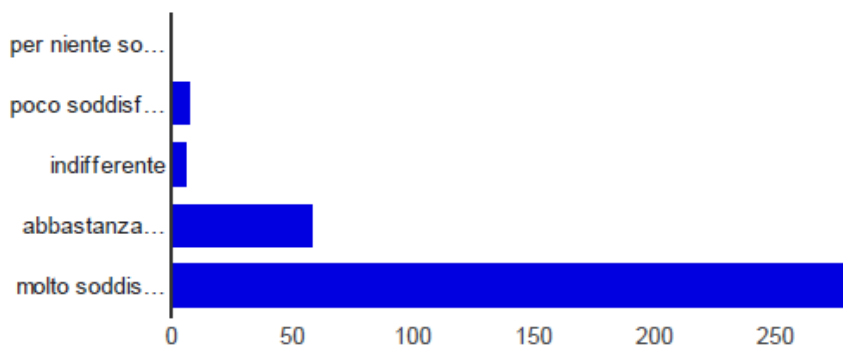
per niente soddisfatto	1	0.2%
poco soddisfatto	3	0.7%
indifferente	3	0.7%
abbastanza soddisfatto	94	21.3%
molto soddisfatto	341	77.1%

attività motorie/sportive [6. Se suo figlio ha partecipato ad una o più delle seguenti attività, esprima la sua soddisfazione per:]



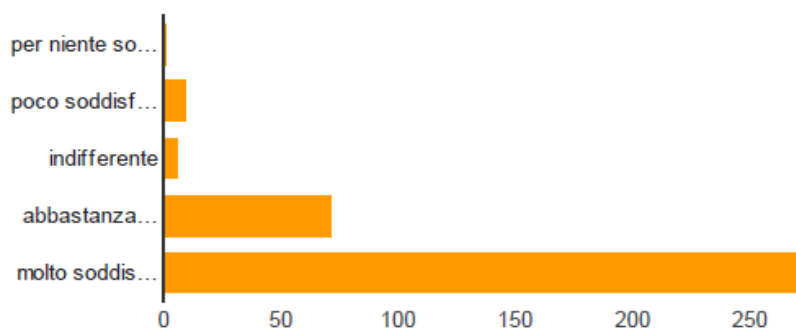
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	1	0.3%
indifferente	11	2.9%
abbastanza soddisfatto	117	31.2%
molto soddisfatto	246	65.6%

gita [6. Se suo figlio ha partecipato ad una o più delle seguenti attività, esprima la sua soddisfazione per:]



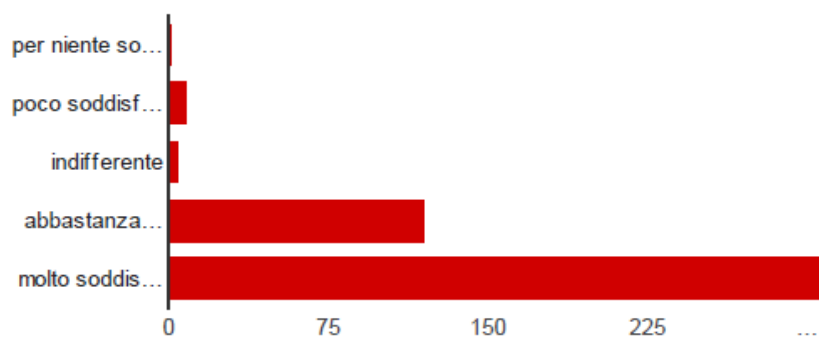
per niente soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	8	2.3%
indifferente	6	1.7%
abbastanza soddisfatto	59	16.8%
molto soddisfatto	279	79.3%

piscina [6. Se suo figlio ha partecipato ad una o più delle seguenti attività, esprima la sua soddisfazione per:]



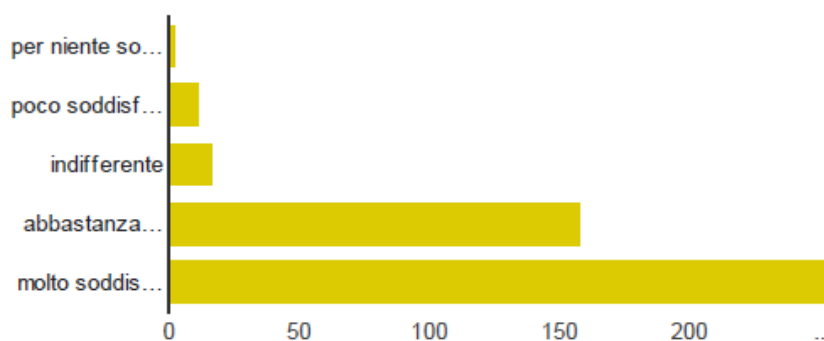
per niente soddisfatto	1	0.3%
poco soddisfatto	9	2.5%
indifferente	6	1.7%
abbastanza soddisfatto	72	20%
molto soddisfatto	272	75.6%

articolazione dell'orario [7. Quanto è stato soddisfatto per i seguenti aspetti organizzativi:]



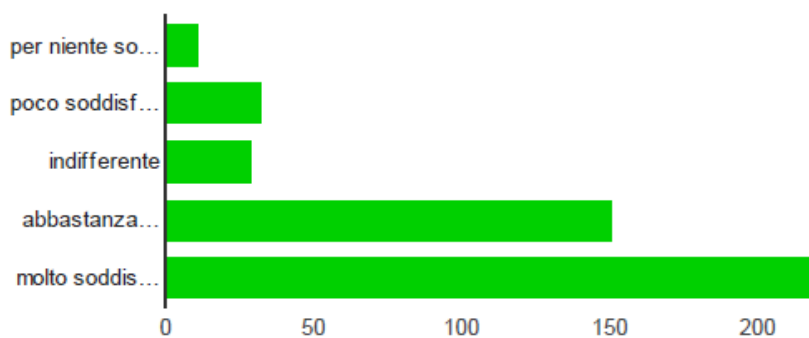
per niente soddisfatto	1	0.2%
poco soddisfatto	9	2%
indifferente	5	1.1%
abbastanza soddisfatto	120	27.1%
molto soddisfatto	307	69.5%

informazioni sul servizio ricevute prima dell'avvio del CRE [7. Quanto è stato soddisfatto per i seguenti aspetti organizzativi:]



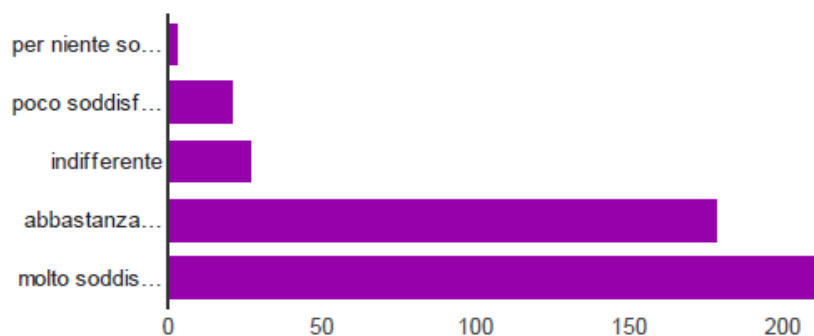
per niente soddisfatto	2	0.5%
poco soddisfatto	12	2.7%
indifferente	17	3.8%
abbastanza soddisfatto	158	35.7%
molto soddisfatto	253	57.2%

praticità della procedura di prenotazione mediante call-centre [7. Quanto è stato soddisfatto per i seguenti aspetti organizzativi:]



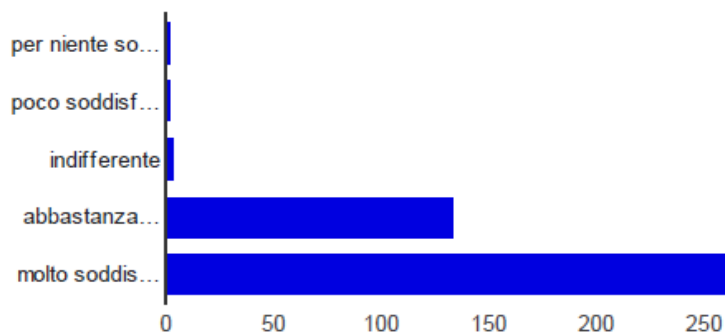
per niente soddisfatto	11	2.5%
poco soddisfatto	32	7.2%
indifferente	29	6.6%
abbastanza soddisfatto	151	34.2%
molto soddisfatto	219	49.5%

praticità della procedura di iscrizione presso gli uffici del Comune [7. Quanto è stato soddisfatto per i seguenti aspetti organizzativi:]



per niente soddisfatto	3	0.7%
poco soddisfatto	21	4.8%
indifferente	27	6.1%
abbastanza soddisfatto	179	40.5%
molto soddisfatto	212	48%

soddisfazione COMPLESSIVA [8. Quanto è stato soddisfatto COMPLESSIVAMENTE per il servizio dei CRE?]



per niente soddisfatto	2	0.5%
poco soddisfatto	2	0.5%
indifferente	4	0.9%
abbastanza soddisfatto	134	30.3%
molto soddisfatto	300	67.9%

9. Dove e come ritiene che si possa migliorare la qualità dei CRE?

- Più piscina
- Scegliendo per le gite mete piu' vicine e organizzando le feste di fine turno al riparo dai raggi solari (35 - 37 gradi)
- Aggiungere i turni anche a settembre fino a inizio scuola
- Allungare il periodo anche nel mese di settembre
- Allungare l'orario di uscita possib. fino alle 17.00 e la possibilità' di fare anche una sola settimana senza il vincolo di 2
- Allungare la preaccoglienza (dalle 7.30) - la gita in piscina dovrebbe dare la possibilità' di restare più a lungo al suo interno
- Allungare orari adeguandoli al settore pubblico (16.30)
- Ampliando il periodo (piu giorni) da giugno a settembre compresi
- Ampliare la scelta delle sedi
- Animatori + gentili - nervosi
- Anticipare l'entrata del mattino (7.30), organizzare piu' uscite, anche nei parchi cittadini
- Aspetto tecnico: consentire il pagamento dell'iscrizione per due turni e piu' a mezzo bonifico
- Aumentando il numero degli animatori in rapporto ai bambini soprattutto per le uscite fuori porta quando il monitoraggio deve essere più assiduo e costante
- Aumentare il tempo di postaccoglienza
- Aumentare l'orario di uscita almeno fino alle 16.30
- Aumentare la presenza di animatori maschi
- Avere maggiori informazioni sulle attività svolte
- Bravissimi
- Bravissimi! Continuate cosi'!
- C'è un po' la questione dei bulletti che, come dappertutto, è difficile da contenere
- Che vengano rispettati gli orari degli appuntamenti all iscrizione
- Con il caldo di questi giorni fare meno attività all'aperto e più in palestra
- Conferma di iscrizione con pagamento a mezzo bonifico
- Continuate così
- Continuate cosi'
- Curando di piu' la mensa
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Da nessuna parte
- Dare la possibilità di fare singole settimane

- Dare la possibilità' di fare i compiti
- Determinazione dei turni - offrire turni piu' flessibili p.e. a settimane
- Dotare il centro estivo possibilmente di un distributore di acqua fresca per bambini
- E' stato molto bello non cambierei niente! Grazie antonio!
- Eliminare la festa finale perché tutto il giorno in un parco al caldo, i bambini tornano stravolti. Secondo me si divertono di più se rimangono nelle scuole con bagni, acqua e frescura a disposizione. Grazie per l'attenzione!
- Estendere l'orario fino le 17
- Estendere l'orario fino le 17
- Estendere l'orario fino le 17:00
- Evitare le zone a rischio della città: il parco moretti per allarme scabbia!!!
- Facendo finire i corsi più avanti in concomitanza con inizio scuola
- Far sapere quello che viene fatto giorno per giorno
- Fare gite
- Fare i compiti
- Fare più turni, non solo 4
- Fare più uscite e attività più coinvolgenti
- Fare più uscite, esperienze che i bambini apprezzano
- Fare turni di una settimana e non più di due settimane, grazie
- Formazione di ragazzi tra 18-25 per poter interagire in maniera più ludica con i bambini
- Gite
- Il call center mettere gente educata. No chi ti chiude il telefono mentre chiedi solo con chi hai parlato
- In niente
- Includere una piscina più grande per combattere il caldo.
- L'uscita in piscina mi sarebbe piaciuto stare tutto il giorno e non solo un'ora!
- La prenotazione telefonica è troppo difficoltosa. si potrebbe utilizzare un sistema telematico
- Locali climatizzati
- Locali climatizzati
- Locali climatizzati
- Locali climatizzati
- Locali più freschi. pre e post accoglienza fino le 17:00
- Maggior controllo/vigilanza soprattutto nei primi giorni sia nei confronti degli estranei (via vai, cancelli aperti,...) sia tra i bambini per una migliore socializzazione visto che non si conoscono
- Maggiori informazioni sulle attività' svolte tramite pagina facebook con foto e altri materiali
- Meno carboidrati
- Mensa

- **Mia figlia e' molto contenta e serena di andare al centro estivo perciò se lei non ha nessuna lamentela anche per me e' tutto a posto. Non ce niente da migliorare e' tutto ok.**
- **Migliorare attività**
- **Migliorare il metodo di prenotazione**
- **Migliorare l'areazione dei locali con condizionatori dell'aria . Fornire distributori di acqua fresca per i bambini**
- **Migliorare la procedura call-center**
- **Migliorare la procedura di prenotazione**
- **Migliorare la qualità della mensa e le attività per i bambini con giochi di manualità e più animazione**
- **Molto bene**
- **Momenti - spazi per il riposo soprattutto quando c'è tanto caldo**
- **Nel contenere i costi un po' più bassi per venire incontro alle famiglie**
- **Non necessita l'ultima uscita di fine turno**
- **Orario 16.30**
- **Orario fino le 17**
- **Orario fino le 17**
- **Orario fino le 17:00**
- **Orario più flessibile - possibilità di ritiro fino alle 17.00**
- **Orario più ampio - variare le attività di laboratorio e ludiche**
- **Orario! In specie di uscita: 17.00-18.00**
- **Pagamenti con bonifico e invio conferma con mail**
- **Pagamenti e prenotazioni on line**
- **Per aiutare i genitori che lavorano sarebbe preferibile dare l'uscita dalle 16.30 alle 17.00**
- **Per il momento ritengo che si possa migliorare per le iscrizioni dare più possibilità più posti disponibili**
- **Per noi è stato tutto perfetto sia nell'organizzazione che nei servizi offerti. noi siamo stati sereni perché il nostro bimbo si fermava al cre felice ed usciva soddisfatto**
- **Per quanto riguarda la mensa il cibo non e' gradito dai bambini**
- **Pienamente soddisfatti**
- **Più gite**
- **Più attività all'esterno - gite piscina**
- **Più giochi da fare all'interno - giochi di società**
- **Più giochi con acqua e rinfrescanti!**
- **Più gite in piscina**
- **Più piscina**
- **Più piscina**
- **Gite al mare**
- **Parchi acquatici**
- **Più uscite**
- **Possibilità di fare i compiti**
- **Orario pomeridiano più lungo**

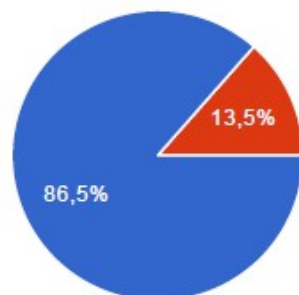
- **Post accoglienza fino le 17:00**
- **Post accoglienza fino le 17:00**
- **Post accoglienza fino le 17:00**
- **Post accoglienza fino le 17:00**
- **Post orario fino le 17**
- **Prenotazione call center con personale più competente**
- **Puntare su cooperative di educatori qualificati, motivati e professionali. magari madrelingua inglesi. migliorare il servizio prenotazione e sportelli (tempo lunghissimi)**
- **Qualità pasti**
- **Quest'anno non mi e' piaciuto che gita e piscina fossero così ravvicinati**
- **Ridurre la tariffa d iscrizione**
- **Rispettare gli orari di appuntamento per l'iscrizione presso gli uffici comunali**
- **Sarebbe preferibile che l'orario di uscita fosse dalle 16.30 alle 17.00**
- **Secondo me attività motorie sportive**
- **Si dovrebbe prolungare i servizi di pre e post accoglienza anche facendolo pagare separatamente - scegliere persone più qualificate per seguire i bambini - il bambino (che non ha mai avuto problemi con il cibo delle mense) lamenta scarsa quantità e qualità del cibo ai pasti rispetto agli scorsi anni di cre**
- **Si potrebbero inserire attività in lingua inglese**
- **Siete bravi in tutto**
- **Solo un appunto: il bambino ha sempre avuto sete specialmente durante le gite. Per la ristorazione: fornire più acqua**
- **Sulla base dei racconti di mia figlia l'unica nota dolente e' il cibo nel senso che secondo lei era poco e la frutta non era buona**
- **Turni da 1 settimana per volta**
- **Tutto impeccabile**
- **Tutto ok**
- **Tutto ok!**
- **Tutto ottimo**
- **Tutto perfetto**
- **Un orario che vada fino alle ore 17.00 sarebbe meglio. Iscrizione tutta on-line sarebbe più comodo.**
- **Uscire più volte in piscina**
- **Usufruire del cre anche nelle settimane di fine agosto e inizio settembre**
- **Va bene così per iscrizioni ; si potrebbe aggiungere la possibilità di pagare l'iscrizione tramite bonifico - home banking**
- **Variare di più i lavoretti**
- **Visto che mia figlia e' felicissima che frequenta il cre non credo che ci sia niente da migliorare. Va tutto ok.**

10. C'è qualcosa che vuole segnalare della sua esperienza del CRE?

- Un orario un po più prolungato fino alle 17.00 e la possibilità di fare anche una sola settimana non obbligatoriamente due
- Animatori preparati e cordiali
- Animatori super!!
- Apprezzamento per il lavoro, la dedizione e la professionalità degli animatori
- Apprezzata molto la possibilità di un operatore aggiuntivo per bambino handicap, la cui disponibilità consente la continuità d'intenti scuola-centro estivo-famiglia
- Aver saputo prima il programma
- Bisognerebbe migliorare il servizio mensa
- Come prima esperienza è stata molto positiva!!
- Come sopra
- Con maestro pietro sono stati contenti
- Eccetto la coordinatrice ho trovato "poca affettuosità" nell'accogliere i bambini in classe
- Educatrici talmente efficienti e preparate che è un peccato che la scuola materna risulti noiosa. ottima esperienza
- Esperienza positiva
- Esperienza sempre positiva
- Estendere la partecipazione ai ragazzi tra gli 11 e i 13 anni (sc. Secondaria inf.) Organizzando campus ad hoc adatti alla fascia di età'. Per favorire socializzazione e attivando un plesso scolastico ad hoc con attività di piscina, gite, laboratori artistici, linguistici con spazio di lettura
- Fare più attenzione ad alcuni bambini che dicono parolacce
- Fare una comunicazione veloce a fine giornata ai genitori su come è andata senza doverla chiedere ogni volta
- Gite più brevi
- Gli animatori sono davvero bravi, disponibili, volenterosi e coinvolgenti.
- Gradita la possibilità di estendere gli orari (fino le 17)
- I call center non rispondono se si chiama da operatore diverso da telecom italia
- Il bambino e' stato molto contento pertanto ne siamo contenti anche noi genitori
- Il coordinatore ivan e' molto bravo e sa coinvolgere i bambini
- Il luogo - ossia scuola - troppo sporca! Ragnatele - polvere
- Il parco moretti e' uno schifo! Li avete decisi di portare proprio li!
- Ivan e erika. Molti speciali
- La gita in piscina sarebbe bello prostrarla per l'intera giornata
- Le ragazze molto brave, quindi da consigliare a tutti il cre
- Migliorare il rapporto numerico tra bambini e animatori

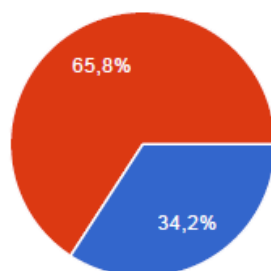
- **Migliorare servizio mensa (pasta scondita, salse cattive, mio figlio ha sempre mal di pancia / merende ok frutta)**
- **Niente**
- **Niente**
- **Niente da segnalare**
- **No**
- **No**
- **No**
- **No**
- **No**
- **No**
- **No niente da segnalare**
- **No!**
- **Offrire un servizio così di qualità come quello offerto dai cre, anche sotto forma di post-accoglienza durante l'anno scolastico, contribuisca a ridare fiducia alle scuole pubbliche e a favorire una migliore conciliazione dei tempi di lavoro-famiglia**
- **Piscina - piscina - piscina**
- **Positiva**
- **Quest'anno le gite sono state davvero eccezionali, ottimo come sempre il responsabile del centro a cui ho affidato mio figlio con fiducia e serenità**
- **Quest'anno sono più soddisfatta delle attività svolte e del personale**
- **Questo e' il sesto anno che mio figlio frequenta i cre comunali. Mi trovo a malincuore a dover segnalare un peggioramento notevole rispetto agli altri anni, peccato!**
- **Riguardo il punto 5 non posso esprimere un giudizio approfondito se non attraverso ciò che mi viene raccontato, non potendo vedere ciò che mangiano e fanno (laboratorio, palestra, ecc.)**
- **Sarebbe giusto privilegiare i genitori lavoratori nell'usufruire del servizio comunale**
- **Sarebbe meglio suddividere le uscite (piscina, festa e gita) nelle due settimane e non concentrarle nella seconda**
- **Sempre un'esperienza positiva**
- **Sono molto contenta nel complesso del servizio, l'unica cosa sarebbe un modo per rinfrescare i bambini**
- **Sono molto soddisfatta - grazie!!**
- **Sono stata abbastanza soddisfatta di tutto. mi è mancato un pò l'approccio con le insegnati in quanto comunicavano poco con noi genitori.**
- **Tutto molto buono**
- **Tutto ok**
- **Voglio complimentarmi con tutto il personale. esperienza bellissima**
- **Vorrei che la qualità di questo servizio fosse di esempio per le scuole pubbliche**

Nazionalità



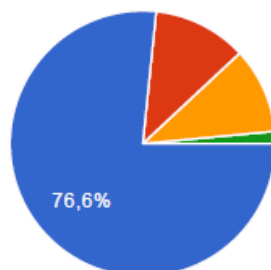
italiana	365	86.5%
Altro	57	13.5%

Genere



maschio	151	34.2%
femmina	291	65.8%

Occupazione



lavoratore dipendente	308	76.6%
libero professionista	46	11.4%
in attesa di occupazione	42	10.4%
Altro	6	1.5%