

INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

NIDI E SCUOLE INFANZIA COMUNALI

Il Comune di Genova da alcuni anni realizza indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione delle famiglie.

Si è adottato anche quest'anno come strumento d'ascolto il questionario in autocompilazione.

L'indagine si è svolta nel maggio 2016 nei 9 Municipi su un campione di:
9 nidi d'infanzia - 447 questionari consegnati di cui 211 compilati, pari al 47%
8 scuole infanzia - 693 questionari consegnati di cui 303 compilati, pari al 44%

Il questionario

Ai genitori è stato chiesto di esprimere una valutazione sia in termini di soddisfazione che di importanza sulle diverse caratteristiche del servizio raggruppate in sei aree tematiche:

- accesso al servizio
- ambientamento del bambino*
- programmazione educativa
- accoglienza – commiato - cure di routine
- spazi
- rapporto scuola/famiglia

nonché un giudizio complessivo sul servizio fornito.

* Per quanto riguarda l'ambientamento, le domande sono state rivolte esclusivamente alle famiglie dei bambini che hanno frequentato per la prima volta il nido o la scuola di infanzia. I dati sono stati elaborati su un sottoinsieme del campione dei genitori ai quali è stato proposto il questionario.

Sia per la valutazione della soddisfazione che per la valutazione dell'importanza è stata adottata una **scala da 1 a 4** con la chiave semantica:

- 1= per niente soddisfatto/importante
- 2= poco soddisfatto/importante
- 3= abbastanza soddisfatto/importante
- 4= molto soddisfatto/importante

Questionario per le famiglie

*Vi chiediamo pochi minuti per esprimere un giudizio su alcuni aspetti del nido/scuola dell'infanzia che il vostro bambino sta frequentando. Le risposte saranno una preziosa opportunità per migliorare la qualità del servizio offerto
Grazie per la collaborazione.*

nido d'infanzia/scuola infanzia:

1. Quanto siete **soddisfatti** dei seguenti aspetti del servizio?
Dare un punteggio da 1 **“per niente soddisfatto”** a 4 **“molto soddisfatto”**

ACCESSO AL SERVIZIO

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Chiarezza della modulistica relativa alle iscrizioni				
Chiarezza dei criteri per l'ammissione				

AMBIENTAMENTO (solo per i nuovi iscritti)

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Modalità organizzative utilizzate nell'ambientamento				
Modalità di accoglienza riservate alle famiglie durante l'ambientamento				
Modalità di accoglienza dedicate al bambino durante l'ambientamento				

RELAZIONE EDUCATIVA

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Cura della relazione tra insegnante e bambino				
Cura della relazione tra collaboratori socio-educativi e bambino				

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Varietà e qualità delle attività didattiche proposte ai bambini				
Varietà e qualità delle occasioni di gioco proposte ai bambini				
Visibilità del percorso educativo del bambino attraverso una puntuale restituzione di documentazione alla famiglia (elaborati, foto...)				

ACCOGLIENZA - CONMIATO – CURE DI ROUTINE

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Organizzazione del momento dell'accoglienza				
Organizzazione del momento del conmiato				
Informazioni sulla quotidianità del bambino				
Attenzione all'igiene personale del bambino				

SPAZI

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Igiene e pulizia dei locali				
Organizzazione e fruibilità degli spazi				

RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
Cura nella restituzione delle informazioni sulle attività relative alla progettazione educativa				
Cura nella restituzione delle informazioni sui progressi del bambino				
Modalità di partecipazione per le famiglie proposte dal nido/scuola dell'infanzia (<i>colloqui, riunioni di sezione, ecc</i>)				

2. Chiediamo ora quanto sono **importanti** per voi i seguenti aspetti del servizio:

Dare un punteggio da **1 “per niente importante”** a **4 “molto importante”**

	1 per niente	2 poco	3 abbastanza	4 molto
ACCESSO AL SERVIZIO				
AMBIENTAMENTO				
RELAZIONE EDUCATIVA				
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA				
ACCOGLIENZA-COMMIATO-CURE DI ROUTINE				
SPAZI				
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA				

3. Complessivamente **quanto siete soddisfatti del servizio offerto?**

Dare un punteggio da **1 “per niente soddisfatto”** a **4 “molto soddisfatto”**

1	2	3	4
---	---	---	---

Secondo voi che cosa si può migliorare?

.....

.....

Il questionario è stato compilato da:

mamma

papà

entrambi

altri (indicare il ruolo)

RISULTATO INDAGINE

Per meglio sintetizzare e rappresentare i risultati, i dati sono stati elaborati sia come percentuali nei grafici allegati (percentuali di genitori che si sono dichiarati "per niente soddisfatti", ecc.) sia come valori medi ottenuti convertendo le risposte nei relativi punteggi; l'utilizzo dei valori medi è stato adottato per permettere un confronto immediato tra le diverse aree tematiche.

NIDI INFANZIA	VALUTAZIONE	IMPORTANZA	AREA
ACCESSO AL SERVIZIO	3,3	3,6	
AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO	3,7	3,8	
RELAZIONE EDUCATIVA	3,6	3,8	
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	3,6	3,8	
ACCOGLIENZA – COMMIATO - CURE DI ROUTINE	3,5	3,7	
SPAZI	3,6	3,6	
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA	3,4	3,8	

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI NIDI D'INFANZIA

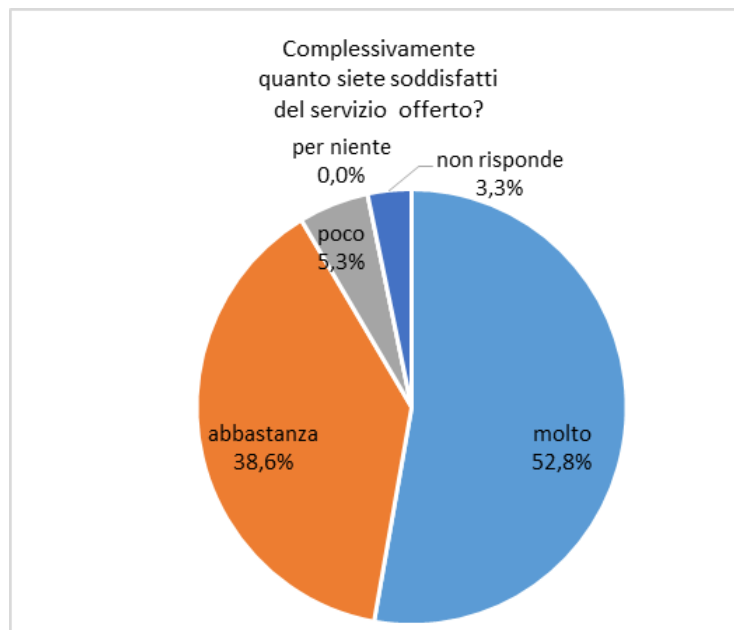
Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,6** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportate nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive pari al **96,2%**



SCUOLE INFANZIA	VALUTAZIONE	IMPORTANZA	AREA
ACCESSO AL SERVIZIO	3,2	3,4	
AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO	3,7	3,7	
RELAZIONE EDUCATIVA	3,6	3,7	
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	3,4	3,7	
ACCOGLIENZA – COMMIATO - CURE DI ROUTINE	3,2	3,5	
SPAZI	3,2	3,5	
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA	3,3	3,7	

GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLE SCUOLE DELL'INFANZIA

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,4** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportate nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive pari al **91,4%**

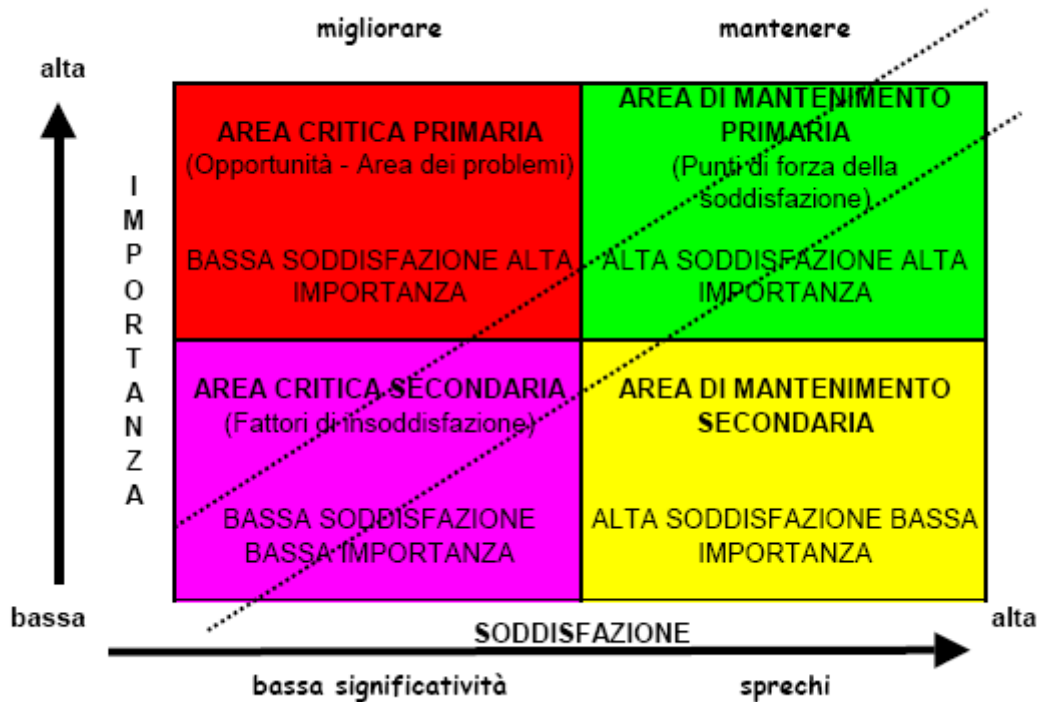


PARAMETRI DI VALUTAZIONE E IMPORTANZA

L'analisi incrociata di soddisfazione e importanza è stata realizzata attraverso una **tabella a doppia entrata** che consente di rappresentare in maniera semplice ma efficace le indicazioni raccolte sui requisiti indagati e consente di individuare dove le azioni di miglioramento sono necessarie.

I requisiti che in base al loro grado di importanza e soddisfazione si trovano nell'area mantenimento secondaria (bassa importanza ma alta soddisfazione) richiederanno azioni mirate alla loro valorizzazione mentre quelli rientranti nell'area critica secondaria (bassa soddisfazione e bassa importanza) possono richiedere generiche azioni di miglioramento, non prioritarie, o in taluni casi possono rivelarsi addirittura elementi non significativi per il servizio e quindi non più oggetto di valutazione e investimento.

Mentre l'area di mantenimento primaria raggruppa i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinché la qualità raggiunta venga mantenuta, l'area in rosso rappresenta la vera area di criticità; gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.



La tabella valutazione – importanza delle singole caratteristiche del servizio nidi e scuole d'infanzia evidenzia che, poiché sia i voti di soddisfazione che di importanza risultano superiori a 3, gli item ricadono nell'Area di mantenimento primaria.

Il servizio erogato dalle scuole e nidi d'infanzia è risultato complessivamente rispondente alle esigenze dei bambini e delle loro famiglie, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione.