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

L'indagine si è svolta nel maggio 2015, su un campione di 18 scuole infanzia e 9 nidi nei 9 Municipi, per un totale di questionari compilati pari a **269** (su 502 consegnati) per i nidi infanzia e **764** (su 1408 consegnati) per le scuole infanzia; il tasso di restituzione è stato quindi pari al 53 e 54%.

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
- inserimento del bambino
- programmazione educativa
- accoglienza – commiato - cure di routine
- spazi
- rapporto scuola/famiglia

nonché un giudizio complessivo sul servizio fornito.

Sia per la valutazione della soddisfazione che per la valutazione dell'importanza è stata adottata una **scala da 1 a 4** con esplicitata la chiave semantica solo negli estremi (1="per niente soddisfatto" e "per niente importante" e 4="molto soddisfatto" e "molto importante)

COMUNE DI GENOVA

Direzione Scuola e Politiche Giovanili

Questionario per le famiglie

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

---

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	3	4 molto
Chiarezza della modulistica relativa alle iscrizioni				
Chiarezza dei criteri per l'ammissione				

INSERIMENTO DEL BAMBINO

	1 per niente	2	3	4 molto
Modalità ed efficacia dell'inserimento				
Qualità della relazione tra insegnante e genitori durante l'inserimento				

RELAZIONE EDUCATIVA

	1 per niente	2	3	4 molto
Qualità della relazione tra insegnante e bambino				
Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino				

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

	1 per niente	2	3	4 molto
Varietà e qualità delle occasioni di gioco e delle attività proposte ai bambini				
Dotazione del materiale didattico/giocattoli				
Documentazione consegnata alle famiglie sul percorso educativo del bambino (elaborati, foto, osservazioni degli insegnanti, …)				

ACCOGLIENZA - COMMIATO – CURE DI ROUTINE

	1 per niente	2	3	4 molto
Organizzazione del momento dell'accoglienza				
Organizzazione del momento del commiato				
Informazioni sulla giornata del bambino				

Attenzione all'igiene personale del bambino				

SPAZI

	1 per niente	2	3	4 molto
Igiene e pulizia dei locali				
Organizzazione degli spazi interni				
Organizzazione degli spazi esterni				
Visibilità delle attività svolte (esposizione di lavori dei bambini, foto, ecc)				

RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

	1 per niente	2	3	4 molto
Informazioni sulle attività della programmazione educativa				
Informazioni sui progressi del bambino				
Modalità di partecipazione per i genitori proposte dal nido/scuola dell'infanzia (*colloqui, riunioni di sezione, ecc)*				

2. Vi 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	3	4 molto
ACCESSO AL SERVIZIO				
INSERIMENTO DEL BAMBINO				
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? *(proposte in ordine di importanza)*

1. …….
2. ……
3. …….

Il questionario è stato compilato da:

☐ *mamma* ☐ *papà* ☐ *entrambi* ☐ *altri (indicare il ruolo)*

grazie per la collaborazione

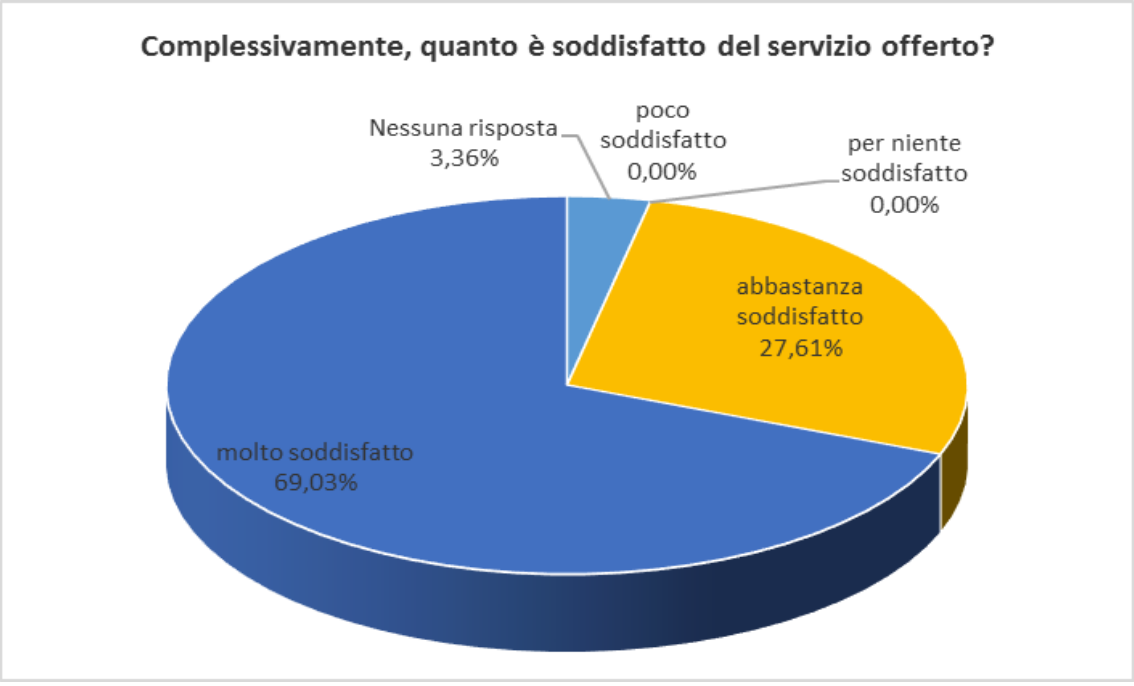
RISULTATO INDAGINE

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	**3,27**	**3,61**	
INSERIMENTO DEL BAMBINO	**3,80**	**3,84**	
RELAZIONE EDUCATIVA	**3,77**	**3,85**	
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	**3,52**	**3,74**	
ACCOGLIENZA – COMMIATO - CURE DI ROUTINE	**3,53**	**3,80**	
SPAZI	**3,59**	**3,70**	
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA	**3,47**	**3,86**	

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI NIDI D'INFANZIA

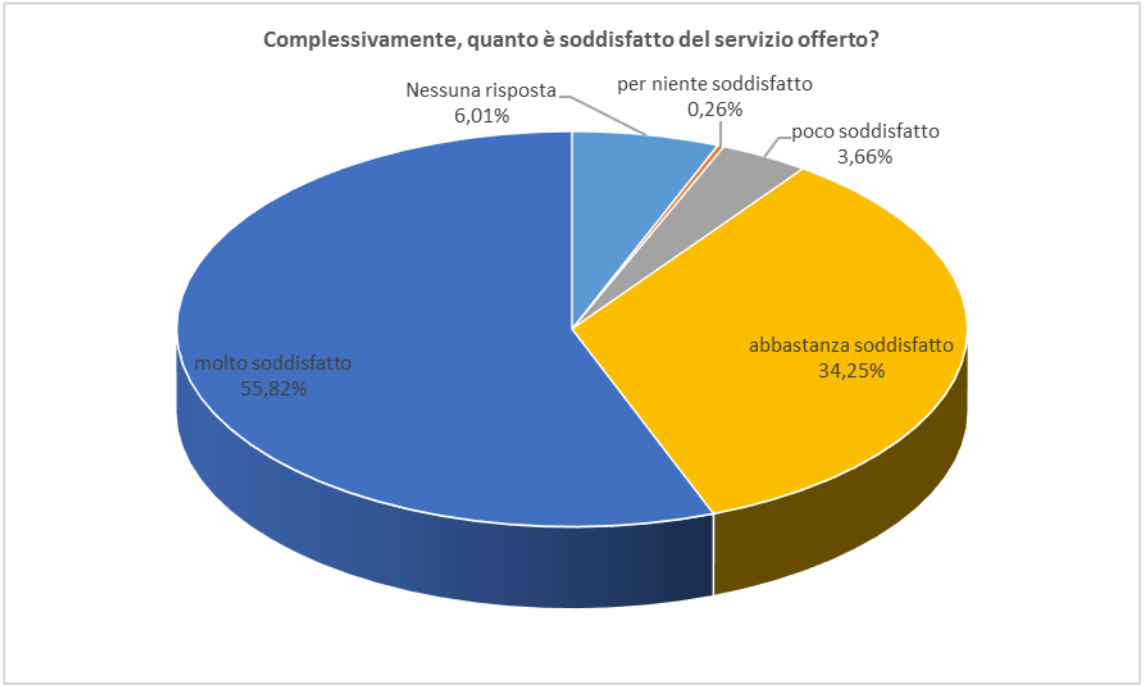
Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,71** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportate nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive pari al **96,64%**



SCUOLE INFANZIA	VALUTAZIONE	IMPORTANZA	AREA
ACCESSO AL SERVIZIO	**3,27**	**3,53**	
INSERIMENTO DEL BAMBINO	**3,68**	**3,79**	
RELAZIONE EDUCATIVA	**3,68**	**3,81**	
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	**3,41**	**3,74**	
ACCOGLIENZA – COMMIATO - CURE DI ROUTINE	**3,39**	**3,63**	
SPAZI	**3,38**	**3,59**	
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA	**3,46**	**3,77**	

GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLE SCUOLE DELL'INFANZIA

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,55** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportate nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive pari al **90,07%**

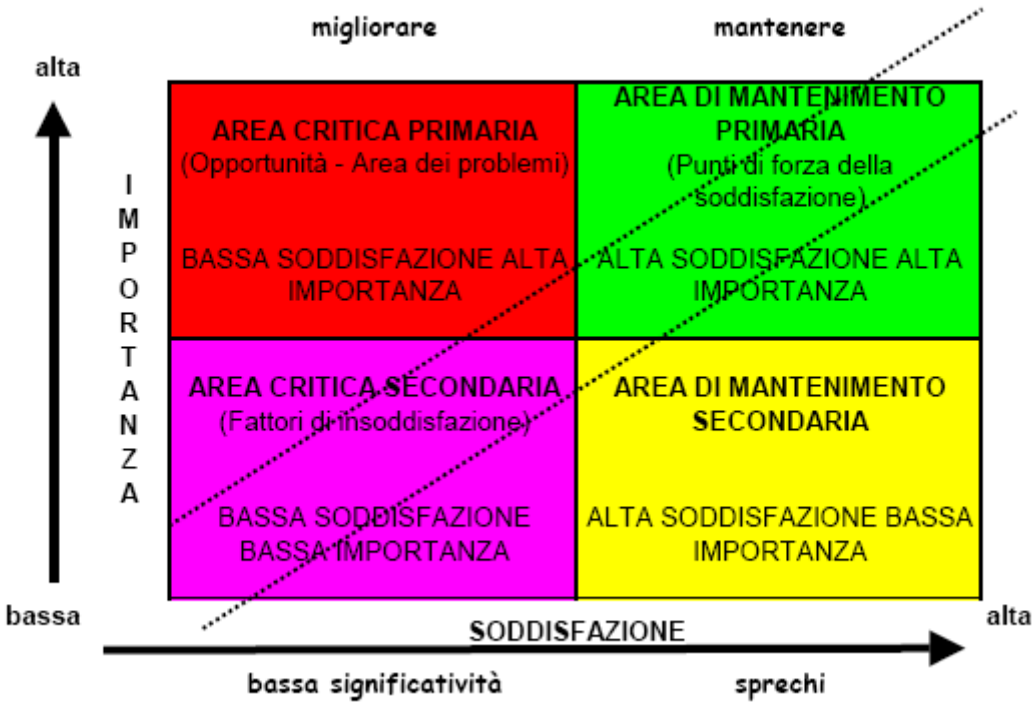


PARAMETRI DI VALUTAZIONE E IMPORTANZA

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 dell'utenza, ottenendo una buona valutazione in termini di soddisfazione.