



COMUNE DI RAVENNA
Direttore Generale
Servizio Risorse Umane e Qualità
U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DI SINTESI

"Indagine on line 0-3"

Giugno/Settembre 2019

PREMESSA

La presente indagine on line è stata svolta dopo 4 anni dalla precedente indagine di customer satisfaction. In quel caso però l'indagine fu fatta consegnando il questionario cartaceo a tutti i genitori all'interno delle scuole. Quest'anno invece si è ritenuto di fare un questionario on line, trasmettendo il link in un messaggio inviato a tutti i genitori. I questionari telematici sono confluiti in un apposito data base, che ha consentito l'elaborazione automatica dei dati. La presente relazione è ad integrazione e ad approfondimento dell'elaborazione automatica dei dati allegata.

❖ L'OGGETTO DELL'INDAGINE

L' indagine è mirata alla verifica della qualità percepita dai genitori dei bimbi frequentanti i nidi comunali e in convenzione.

❖ GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- definire il grado di soddisfazione generale dell'esperienza all'interno dei nidi
- definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti del servizio
- individuare gli elementi di forza e di criticità nell'organizzazione del servizio
- individuare ipotesi di percorsi di miglioramento concretamente percorribili

❖ IL PERIODO DI RIFERIMENTO

La rilevazione è stata effettuata nel periodo compreso tra il 25 giugno ed il 18 settembre 2019.

❖ L'ANALISI DEI QUESTIONARI

La partecipazione dei genitori

QUESTIONARI ON LINE GENITORI				
N	NIDO	ISCRITTI	QUESTIONARI	%
1	A.Monti	45	22	48,9
2	A. Rasponi	53	27	50,9
3	Corte dei Bimbi	37	13	35,1
4	Garibaldi	59	22	37,3
5	Le Margherite	29	7	24,1
6	Lovatelli	64	23	35,9
7	Polo Lama Sud	64	25	39,1
8	Pavirani	43	17	39,5
9	Il Grillo parlante	24	3	12,5
10	Il Veliero	17	6	35,3
11	Darsena	69	12	17,4
12	Il Riccio	57	30	52,6
13	Marina di Ravenna	57	18	31,6
14	Orsa Minore	70	26	37,1
15	S.Antonio	20	6	30,0
16	Sira	25	9	36,0
17	L'Era dei bimbi	44	17	38,6
18	Spazio Bimbi	8	7	87,5
	totale	785	290	36,9

Nell'indagine svolta con modalità cartacea, nel 2014 erano ritornati compilati 573 questionari, pari al 74,9% degli iscritti; nell'attuale indagine on line, sono ritornati compilati 290 questionari pari al 36,9% degli iscritti. Tenuto conto quindi del fatto che rispetto alla precedente indagine ha risposto numericamente circa la metà dei genitori, si tratta comunque di un dato significativo e rappresentativo dell'universo di riferimento, considerando complessivamente i bambini iscritti ai nidi.

Vista invece la sostanziale differenza di partecipazione dei genitori dei diversi nidi, l'indagine non può essere considerata sufficientemente rappresentativa delle specifiche realtà dei diversi nidi, tuttavia anche in questo caso i dati possono avere un loro significato "di tendenza" e pertanto essere stimolanti per un approfondimento di analisi. La stessa eterogeneità della partecipazione all'indagine può essere un elemento di valutazione qualitativa del contesto.

E' con questa premessa, che di seguito si riporta anche un'analisi nido per nido.

La soddisfazione complessiva

Il 98% dei genitori è soddisfatto del servizio ricevuto di cui tra questi il 76% è molto soddisfatto ed il 22% abbastanza. Solo il 2% (pari a 6 questionari) è invece "poco o per niente" soddisfatto del servizio, distribuito in nidi diversi.

Lo schema sotto riporta la soddisfazione generale per ciascun nido.

QUESTIONARI ON LINE GENITORI: SODDISFAZIONE GENERALE

N	NIDO	per niente	poco	abbastanza	molto	TOTALE	soddisfatti (abbastanza+molto)	% molto sui soddisfatti (abbastanza e molto)
18	Spazio Bimbi	0	0	0	7	7	7	100
17	L'Era dei bimbi	0	0	1	16	17	17	94,12
12	Il Riccio	0	0	4	26	30	30	86,67
7	Polo Lama Sud	0	0	4	21	25	25	84,00
10	Il Veliero	0	0	1	5	6	6	83,33
11	Darsena	0	0	2	10	12	12	83,33
8	Pavirani	1	0	3	13	17	16	81,25
14	Orsa Minore	0	0	5	21	26	26	80,77
2	A. Rasponi	0	1	5	21	27	26	80,77
13	Marina di Ravenna	0	0	4	14	18	18	77,78
3	Corte dei Bimbi	0	0	3	10	13	13	76,92
1	A.Monti	0	1	6	15	22	21	71,43
6	Lovatelli	0	1	7	15	23	22	68,18
15	S.Antonio	0	0	2	4	6	6	66,67
16	Sira	0	0	3	6	9	9	66,67
5	Le Margherite	0	0	3	4	7	7	57,14
4	Garibaldi	0	1	9	12	22	21	57,14
9	Il Grillo parlante	0	1	2	0	3	2	0,00
	totale	1	5	64	220	290	284	

La soddisfazione dei diversi fattori

Analizzando i risultati dell'elaborazione automatica dei dati, tenendo conto che è stata presentata la scala scolastica da 1 a 10, di seguito si riportano per ciascun fattore i valori medi di soddisfazione, confrontati anche con quelli della precedente indagine.

Si nota che tutti i fattori riportano valori medi superiori, o come minimo sostanzialmente uguali, a quelli della precedente indagine.

n°	FATTORI - SODDISFAZIONE	Media 2019	Media 2015	diff
1	Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a	9,36	9,23	0,13
2	Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie	9,23	8,95	0,28
3	Orario di ingresso nel servizio	9,22	9,16	0,06
4	Competenza e preparazione del personale	9,20	9,11	0,09
5	Grado di benessere del bambino al nido	9,20	9,20	0,00
6	Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori	9,19	9,14	0,05
7	Tempo di apertura del servizio nella settimana	9,06	8,87	0,19
8	Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	9,03	8,70	0,33
9	Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature	9,00	9,01	-0,01
10	Varietà e ricchezza delle proposte educative	9,00	8,67	0,33
11	Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione del nido	8,87	8,23	0,64
12	Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	8,82	8,56	0,26

13	Orario di uscita dal servizio	8,76	8,58	0,18
14	Tempi e Modalità dell'ambientamento del bambino/a	8,61	8,63	-0,02
15	Procedura per l'iscrizione del bambino/a	8,58	7,79	0,79
16	Livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne	8,32	8,37	-0,05
17	Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,27	7,39	0,88
18	Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto	8,19	7,32	0,87

Maggiore soddisfazione

Sono 10 gli elementi sui quali i genitori hanno espresso la maggiore soddisfazione, con una media che supera il valore 9:

- si confermano con una media di soddisfazione superiore al 9 tutti i 6 fattori di massima soddisfazione anche della precedente indagine che sono: "Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a", "Orario di ingresso nel servizio", "Competenza e preparazione del personale", "Grado di benessere del bambino al nido", "Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori", "Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature".
- a questi, quest'anno si aggiungono altri 4 fattori che ottengono una media superiore al 9 e sono: "Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie", "Tempo di apertura del servizio nella settimana", "Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a", "Varietà e ricchezza delle proposte educative".

Minore soddisfazione

Rispetto alla precedente indagine, quest'anno non sono emersi fattori con media di soddisfazione inferiore all'8, infatti i fattori di minore soddisfazione hanno comunque una media di soddisfazione superiore ad 8 e sono "Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto" e "Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione".

Va evidenziato soprattutto che questi fattori, insieme anche ai fattori "Procedura per l'iscrizione del bambino/a" e "Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione del nido" hanno avuto un notevole incremento di soddisfazione rispetto alla precedente indagine.

Al termine del presente report, sono riportati per ciascun fattore, i valori medi di soddisfazione per ciascun nido, rapportati al valore medio complessivo emerso (sono evidenziati in verde i valori superiori o uguali alla media complessiva ed in rosa i valori inferiori).

La Partecipazione....

....alle Assemblee generali e di sezione del nido

Il 91% di coloro che hanno risposto, ha partecipato alle assemblee generali e alle assemblee di sezione organizzate al nido. Chi non ha partecipato prevalentemente non lo ha fatto per due motivazioni: "non sapevo a chi lasciare il/la bimbo/a" e "le riunioni sono svolte in orari non compatibili con i miei impegni".

Di fatto, coerentemente con queste motivazioni, per migliorare ed incentivare la partecipazione oltre la metà dei genitori propongono di "prevedere un servizio di accoglienza dei bambini, durante l'orario di svolgimento delle riunioni"; oltre a ciò, ma meno di un terzo dei genitori, propone di svolgere gli incontri in orari diversi.

Si ritiene utile evidenziare in particolare due suggerimenti che riguardano le modalità della comunicazione degli incontri: nello specifico l'importanza per i chi fa i turni di venire a conoscenza della data delle riunioni almeno 5 settimane prima per poter richiedere eventuali cambi turno e l'importanza del coinvolgimento ed entusiasmo nella comunicazione delle iniziative, "aldilà dei cartelli che spesso non vengono neanche letti".

.....all'iniziativa "Voglia di crescere"

Ha partecipato a questo ciclo di incontri con esperti neanche il 6% di chi ha risposto al questionario (17 persone su 290). Per chi ha partecipato gli aspetti trattati durante gli incontri di maggiore interesse hanno riguardato la lettura nei suoi vari aspetti, il rapporto adulto-bambino, la gestione delle emozioni, l'educazione outdoor ed il linguaggio.

Aggregando tra loro le motivazioni espresse rispetto alla domanda "Perché non hai partecipato?", emerge che i problemi principali riguardano l'incompatibilità dell'orario delle iniziative con gli orari di lavoro, la mancanza di tempo in generale e la difficoltà di organizzazione e gestione familiare.

Solo 5 genitori hanno espressamente dichiarato di non essere interessati al tipo di iniziativa.

Il dato più rilevante da evidenziare riguarda però il numero elevato di genitori (60 genitori pari al 21%) che hanno detto di non avere avuto l'informazione e/o di non esserne venuti a conoscenza.

Il miglioramento

Dovendo scegliere una proposta di miglioramento tra quelle indicate, circa il 50% ritiene importante "ricevere informazioni al momento della nascita del bambino sul servizio nidi d'infanzia e sui servizi alternativi (spazio bimbi, voucher presso nidi privati, servizi domiciliari, ecc.).

Circa il 30% ritiene invece importante "implementare i servizi e le procedure on line (ad esempio oltre alle iscrizioni, consultazione liste d'attesa, pagamenti rette, consultazione stato dei pagamenti, ecc.).

N	NIDO	N° QUESTIONARI	FACILITA' DI ACQUISIZIONE INFORMAZIONI	PROCEDURE ISCRIZIONE	TEMPO DI RISPOSTA SU ESITO DOMANDA	TEMPI E MODALITA' AMBIENTAMENTO	CURA EDIFICI E STRUTTURE INTERNE E ESTERNE	IGIENE E PULIZIA LOCALI E ATTREZZATURE
			MEDIA: 8,87	MEDIA:8,58	MEDIA: 8,27	MEDIA:8,61	MEDIA:8,32	MEDIA:9,00
1	A.Monti	22	9,41	9,18	8,77	7,82	8,64	9,41
2	A. Rasponi	27	9,11	9,11	8,74	8,41	7,96	9,18
3	Corte dei Bimbi	13	9,23	8,69	8,85	8,69	6,69	8,69
4	Garibaldi	22	8,5	8,27	8,05	8,36	8,05	8,95
5	Le Margherite	7	8,28	8,14	7,28	8,14	8,57	9
6	Lovatelli	23	8,87	8,56	7,52	8,26	7,96	8,91
7	Polo Lama Sud	25	8,68	8,2	8,2	8,24	9,04	9,52
8	Pavirani	17	9,12	8,35	8,35	8,76	7,53	8,53
9	Il Grillo parlante	3	7	7	7	8	8,33	9,17
10	Il Veliero	6	8	7,33	6,83	8,83	8,33	8,67
11	Darsena	12	8,92	8,83	8,58	9	8	9,17
12	Il Riccio	30	9,03	8,57	8,57	9,13	8,37	8,97
13	Marina di Ravenna	18	9,11	9,05	8,33	8,89	9,05	9,33
14	Orsa Minore	26	8,57	8,69	8,15	8,54	8,58	8,57
15	S.Antonio	6	8,83	8,83	8,5	8	8,5	8,5
16	Sira	9	8,55	8	7,67	8,78	7,56	8,44
17	L'Era dei bimbi	17	9	9,12	8,88	8,94	9,12	9,18
18	Spazio Bimbi	7	9,14	8,28	8	9,43	9,57	9,72

N	NIDO	N° QUESTIONARI	COMPETENZA E PREPARAZIONE PERSONALE	ACCOGLIENZA E DISPONIBILITA' PERSONALE	RAPPORTO AFFETTUOSO	RISPETTO ESIGENZE ALIMENTARI	PROPOSTA EDUCATIVA	DOCUMENTAZIONE ESPERIENZE
			MEDIA:9,20	MEDIA:9,19	MEDIA:9,36	MEDIA:9,23	MEDIA: 9,00	MEDIA:9,03
1	A.Monti	22	9,32	9,41	9,55	9,6	9,36	9,23
2	A. Rasponi	27	9,48	9,37	9,48	9,3	9,11	9,22
3	Corte dei Bimbi	13	9,38	9,31	9,46	9,54	8,85	9,08
4	Garibaldi	22	9	9,1	9,27	9,41	8,73	9,23
5	Le Margherite	7	8,71	8,71	8,57	9,28	8,14	8,28
6	Lovatelli	23	8,3	8,78	9,04	9,26	8,56	8,22
7	Polo Lama Sud	25	9,48	9,2	9,64	9,24	9,44	9,68
8	Pavirani	17	9,23	9,35	9,35	9,18	8,88	9,12
9	Il Grillo parlante	3	6,67	5,67	7	6,33	7	7,33
10	Il Veliero	6	9	9,5	9,33	8,67	8,5	9
11	Darsena	12	9,25	9,58	9,42	9,17	9,33	9,08
12	Il Riccio	30	9,5	9,43	9,57	9,37	9,17	9
13	Marina di Ravenna	18	9,17	9	9,11	9,28	9	8,83
14	Orsa Minore	26	9,15	9,15	9,15	9,42	9,31	9,08
15	S.Antonio	6	9,33	9,17	9,5	9,5	9,17	8,5
16	Sira	9	8,78	8,78	9	8,11	8,11	8,67
17	L'Era dei bimbi	17	9,18	9,35	9,53	9,17	9,24	9,29
18	Spazio Bimbi	7	9,86	9,86	9,86	9,14	9,71	9,71

N	NIDO	N° QUESTIONARI	GRADO DI BENESSERE	ADEGUATEZZA RETTA	ORARIO DI INGRESSO	ORARIO DI USCITA	APERTURA NELLA SETTIMANA	APERTURA NELL'ANNO
			MEDIA: 9,20	MEDIA:8,19	MEDIA:9,22	MEDIA:8,76	MEDIA:9,06	MEDIA:8,82
1	A.Monti	22	9,27	8,36	9,41	9,1	9,27	8,95
2	A. Rasponi	27	9,3	8,48	9,44	9,1	9,15	8,93
3	Corte dei Bimbi	13	9,23	8,85	9,69	9,23	9,46	9,31
4	Garibaldi	22	9	5,68	9,54	8,41	9,18	8,86
5	Le Margherite	7	8,57	8	8,86	8,28	9	9
6	Lovatelli	23	8,87	7,48	9,17	8,35	8,3	7,96
7	Polo Lama Sud	25	9,6	8,48	9,48	8,84	9,24	8,92
8	Pavirani	17	8,94	7,94	8,7	8,18	8,76	8
9	Il Grillo parlante	3	7	7,67	6,33	7	7,33	7
10	Il Veliero	6	9,17	5,67	8,67	7,83	8,5	8,5
11	Darsena	12	9,33	9,33	9,33	8,67	9,17	9
12	Il Riccio	30	9,47	8,33	9,13	9,07	9,1	8,77
13	Marina di Ravenna	18	9,33	8,22	9,28	9,17	9,39	9,44
14	Orsa Minore	26	9,15	8,42	9,35	8,73	9,15	8,96
15	S.Antonio	6	9,17	7,83	9,17	8,5	8,83	8,83
16	Sira	9	8,78	7,55	9	8,89	9	9
17	L'Era dei bimbi	17	9,23	8,76	9,18	8,82	9,23	9
18	Spazio Bimbi	7	9,71	8,14	8,86	9,14	9	9,28