



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 3-6"

Giugno/Settembre 2019

PREMESSA

La presente indagine on line è stata svolta dopo circa 2 anni dalla precedente indagine di customer satisfaction relativa all'anno scolastico 2016/2017. 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 le scuole dell'infanzia comunali.

❖ GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- definire il grado di soddisfazione generale dell'esperienza all'interno delle scuole dell'infanzia
- 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

	SCUOLA DELL'INFANZIA	N. BAMBINI ISCRITTI	questionari ritornati	%
1	FELICI INSIEME	75	18	24,00
2	FRECCIA AZZURRA	78	20	25,64
3	FUSCONI	78	28	35,90
4	GARIBALDI	99	23	23,23
5	I DELFINI	104	20	19,23
6	I FOLLETTI	44	11	25,00
7	IL GABBIANO	150	23	15,33
8	IL GRILLO PARLANTE	52	9	17,31
9	IL PETTIROSSO	78	13	16,67
10	IL VELIERO	78	17	21,79
11	L'AIRONE	46	15	32,61
12	LE ALI	42	14	33,33
13	MANI FIORITE	52	8	15,38
14	DARIO MISSIROLI	52	20	38,46
15	G.A. MONTI	150	35	23,33
16	M. PASI	150	35	23,33
17	PETER PAN	156	43	27,56
18	POLO LAMA SUD	156	49	31,41
19	VILLA DELL'ALBERO	52	14	26,92
	TOTALE	1692	415	24,53

Nell'indagine svolta con modalità cartacea, nel 2017 erano ritornati compilati 1080 questionari, pari al 63,75% degli iscritti; nell'attuale indagine on line, sono ritornati compilati 415 questionari pari al 24,53% degli iscritti. Tenuto conto quindi del fatto che rispetto alla precedente indagine ha risposto numericamente meno della metà dei genitori, si tratta comunque di un dato significativo e rappresentativo dell'universo di riferimento, considerando complessivamente i bambini iscritti alle scuole dell'infanzia.

Vista invece la sostanziale differenza di partecipazione dei genitori delle diverse scuole, l'indagine non può essere considerata sufficientemente rappresentativa delle specifiche realtà delle diverse scuole, 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. La maggiore partecipazione è stata registrata, nell'ordine, nelle seguenti scuole: Dario Missiroli, Fusconi, Le Ali, L'Airone, Polo Lama Sud; la minore partecipazione è stata registrata invece nell'ordine, nelle seguenti scuole: Gabbiano, Mani Fiorite, Il Pettiroso, Il Grillo Parlante, I Delfini.

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

La soddisfazione complessiva

Il 95,18% dei genitori è soddisfatto del servizio ricevuto di cui tra questi il 72% è molto soddisfatto ed il 23% abbastanza. Solo il 4,82% (pari a 20 questionari) è invece "poco o per niente" soddisfatto del servizio, di cui tra questi solo lo 0,48% (2 questionari della stessa scuola) lo è per niente.

Lo schema sotto riporta la soddisfazione generale per ciascuna scuola.

QUESTIONARI ON LINE GENITORI: SODDISFAZIONE GENERALE

N	SCUOLA DELL'INFANZIA	per niente	poco	abbastanza	molto	TOTALE	soddisfatti (abbastanza+molto)	% molto sui soddisfatti (abbastanza e molto)
1	Felici Insieme	0	1	3	14	18	17	82,35
2	Freccia Azzurra	0	0	4	16	20	20	80,00
3	Sergio Fusconi	0	2	10	16	28	26	61,54
4	Garibaldi	2	1	9	11	23	20	55,00
5	I Delfini	0	3	6	11	20	17	64,71
6	I Folletti	0	1	3	7	11	10	70,00
7	Il Gabbiano	0	0	6	17	23	23	73,91
8	Il Grillo Parlante	0	0	1	8	9	9	88,89
9	Il Pettiroso	0	1	5	7	13	12	58,33
10	Il Veliero	0	1	4	12	17	16	75,00
11	L'Airone	0	0	1	14	15	15	93,33
12	Le Ali	0	0	0	14	14	14	100,00
13	Mani Fiorite	0	0	3	5	8	8	62,50
14	Dario Missiroli	0	1	3	16	20	19	84,21
15	Giuseppe e Anita Monti	0	1	6	28	35	34	82,35
16	Mario Pasi	0	1	7	27	35	34	79,41
17	Peter Pan	0	1	9	33	43	42	78,57
18	Polo Lama Sud	0	4	13	32	49	45	71,11
19	Villa dell'Albero	0	0	4	10	14	14	71,43
	totale	2	18	97	298	415	395	75,44

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 la grande maggioranza dei fattori riporta valori medi superiori, o sostanzialmente uguali, a quelli della precedente indagine. Solo due fattori, presentano valori medi leggermente inferiori alla media precedente.

n°	FATTORI - SODDISFAZIONE	MEDIA 2019	MEDIA 2015	diff
1	Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a	9,21	9,08	0,13
2	Grado di benessere del bambino al nido	9,12	9,15	-0,03
3	Competenza e preparazione del personale	9,1	9,01	0,09
4	Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori	9,1	9,05	0,05
5	Orario di ingresso nel servizio	9,04	9,07	-0,03
6	Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie	9,03	8,94	0,09
7	Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature	9,01	9,06	-0,05
8	Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	8,99	8,7	0,29
9	Tempo di apertura del servizio nella settimana	8,93	8,89	0,04
10	Varietà e ricchezza delle proposte educative	8,91	8,47	0,44
11	Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	8,76	8,61	0,15
12	Tempi e Modalità dell'ambientamento del bambino/a	8,73	8,67	0,06
13	Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione della scuola	8,71	8,12	0,59
14	Orario di uscita dal servizio	8,53	8,67	-0,14
15	Procedura per l'iscrizione del bambino/a	8,51	7,91	0,60
16	Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,44	7,67	0,77
17	Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto	8,3	8,01	0,29
18	Livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne	7,85	8,07	-0,22

Maggiore soddisfazione

Sono 7, come nella precedente indagine, 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 fattori di massima soddisfazione anche della precedente indagine che sono: "Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a", "Grado di benessere del bambino al nido", "Competenza e preparazione del personale", "Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori", "Orario di ingresso nel servizio", "Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature", ai quali si aggiunge il "Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie".

Minore soddisfazione

Rispetto alla precedente indagine nella quale erano 4 i fattori con una media inferiore ad 8, quest'anno è emerso un solo fattore con una media di soddisfazione inferiore all'8 e specificatamente "il livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne".

Gli altri fattori con minore soddisfazione hanno comunque una media di soddisfazione superiore ad 8 e sono nell'ordine "Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto", "Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione" e "Procedura per l'iscrizione del bambino/a"; va evidenziato inoltre che questi ultimi due fattori, insieme anche al fattore "Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione della scuola" 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 ciascuna scuola, 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

L'89% di coloro che hanno risposto, ha partecipato alle assemblee generali e alle assemblee di sezione organizzate alla Scuola dell'infanzia. Chi non ha partecipato prevalentemente non lo ha fatto per due motivazioni: "le riunioni sono svolte in orari non compatibili con i miei impegni" e "non sapevo a chi lasciare il/la bimbo/a".

Di fatto, coerentemente con queste motivazioni, per migliorare ed incentivare la partecipazione oltre il 60% dei genitori propone di "prevedere un servizio di accoglienza dei bambini, durante l'orario di svolgimento delle riunioni"; oltre a ciò, ma circa il 26% dei genitori, propone di svolgere gli incontri in orari diversi.

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

Ha partecipato a questo ciclo di incontri con esperti appena l'8% di chi ha risposto al questionario (35 persone su 415). Per chi ha partecipato gli aspetti trattati durante gli incontri di maggiore interesse hanno riguardato la lettura, il rapporto adulto-bambino, la gestione delle emozioni, l'educazione, la crescita evolutiva.

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.

Pochi 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 (50 genitori pari al 12%) che ha detto di non avere avuto l'informazione e/o di non esserne venuti a conoscenza.

Il miglioramento

Dovendo scegliere al massimo tre proposte di miglioramento tra quelle indicate, quasi il 50% ritiene importante "favorire le uscite dei bambini sul territorio" e poco meno "incentivare i laboratori espressivi/narrativi/teatrali per i bambini e genitori all'interno della scuola".

Più del 30% inoltre ritiene importante "incentivare azioni di continuità educativa fra nido-scuola dell'infanzia-scuola primaria".

Poco meno del 30% ritiene inoltre importante "comunicazioni in lingua straniera e supporto di mediatori culturali" e "potenziare le attività e il gioco all'aria aperta per favorire il benessere e lo sviluppo armonico dei bambini e delle bambine".

Infine da segnalare che tra chi ha risposto "altro", 15 genitori hanno segnalato come miglioramento l'introduzione del riposo pomeridiano, soprattutto per i più piccoli.

N	SCUOLE DELL'INFANZIA	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: 8,71	MEDIA:8,51	MEDIA: 8,44	MEDIA:8,73	MEDIA:7,85	MEDIA:9,01
1	Felici Insieme	18	8,61	8,77	8,44	9,05	7,55	9,27
2	Freccia Azzurra	20	8,7	8,9	8,85	8,85	8,2	8,95
3	Sergio Fusconi	28	8,82	7,85	8,21	8,25	7,6	9,28
4	Garibaldi	23	8,04	8,21	7,86	8,17	6,52	7,86
5	Il Delfini	20	8,25	8,4	8,3	8,5	7,7	9,05
6	Il Folletti	11	8,63	9	9,27	9,27	7,9	9,27
7	Il Gabbiano	23	8,91	8,6	8,56	8,86	8,95	9,34
8	Il Grillo Parlante	9	8,88	8,66	8,88	9,11	9,22	9,55
9	Il Pettiroso	13	8,07	7,61	7,84	7,69	7,38	8,3
10	Il Veliero	17	8,23	8	7,94	8,35	7,47	8,41
11	L'Airone	15	9,73	9	8,86	9,46	8,66	9,8
12	Le Ali	14	8,78	8,5	8,64	8,92	7,21	9,42
13	Mani Fiorite	8	9,25	8,87	8,62	9,25	6,62	9
14	Dario Missiroli	20	9,15	8,35	8,45	9,05	8,35	9,45
15	G.A. Monti	35	8,97	8,6	8,31	9,02	7,54	8,94
16	Mario Pasi	35	8,68	8,48	8,34	8,88	8,02	9,02
17	Peter Pan	43	8,79	8,72	8,6	9,16	7,37	8,97
18	Polo Lama Sud	49	8,46	8,55	8,31	8,14	8,51	8,88
19	Villa dell'Albero	14	9,07	8,85	9,21	8,78	7,92	9,14

N	SCUOLE DELL'INFANZIA	N° QUESTIONARI	COMPETENZE PREPARAZIONE PERSONALE	ACCOGLIENZA E DISPONIBILITÀ PERSONALE	RAPPORTO AFFETTUOSO	RISPETTO ESIGENZE ALIMENTARI	PROPOSTA EDUCATIVA	DOCUMENTAZIONE ESPERIENZE
			MEDIA:9,10	MEDIA:9,10	MEDIA:9,21	MEDIA:9,03	MEDIA: 8,91	MEDIA:8,99
1	Felici Insieme	18	8,94	8,88	9,05	9,22	8,88	8,94
2	Freccia Azzurra	20	9,2	9,35	9,3	8,9	8,95	9,2
3	Sergio Fusconi	28	9	9,18	8,93	8,92	8,78	8,92
4	Garibaldi	23	8,22	8,52	8,65	8,65	7,82	8,08
5	I Delfini	20	8,85	9,05	9,15	8,6	8,55	8,6
6	I Folletti	11	9,09	8,82	9,18	9,27	9	9,27
7	Il Gabbiano	23	9,39	9,35	9,44	9,39	9,3	9,47
8	Il Grillo Parlante	9	9,44	9,56	9,78	9,22	9,22	9,55
9	Il Pettiroso	13	8	7,46	7,23	8,38	8,07	8,61
10	Il Veliero	17	8,82	9,12	9,35	9,17	8,76	9,05
11	L'Airone	15	9,67	9,67	9,87	9,4	9,4	9,53
12	Le Ali	14	9,5	9,42	9,5	9,14	9,14	9,21
13	Mani Fiorite	8	9,13	9,37	9,5	9,5	9	8,87
14	Dario Missiroli	20	9,4	9,3	9,5	9,3	9,1	9,15
15	G.A. Monti	35	9,17	9,2	9,57	9,25	9,2	9,42
16	Mario Pasi	35	9,34	9,2	9,2	9,17	9	8,57
17	Peter Pan	43	9,49	9,48	9,56	9,18	9,04	9,06
18	Polo Lama Sud	49	8,67	8,53	8,8	8,97	8,83	8,67
19	Villa dell'Albero	14	9,64	9,78	9,64	9,71	9,21	9,57

N	SCUOLE DELL'INFANZIA	N° QUESTIONARI	GRADO DI BENESSERE	ADEGUATEZZA RETTA	ORARIO DI INGRESSO	ORARIO DI USCITA	APERTURA NELLA SETTIMANA	APERTURA NELL'ANNO
			MEDIA: 9,12	MEDIA:8,30	MEDIA:9,04	MEDIA:8,53	MEDIA:8,93	MEDIA:8,76
1	Felici Insieme	18	9,44	9	9,11	7,66	8,83	8,33
2	Freccia Azzurra	20	9,15	8,6	9,35	8,5	8,85	8,95
3	Sergio Fusconi	28	9,08	8,29	9,17	8,92	9,14	9,14
4	Garibaldi	23	8	7,61	8,69	8,43	8,43	8,26
5	I Delfini	20	8,65	7,25	8,35	8,2	8,2	8,15
6	I Folletti	11	9,45	8,55	7,72	7,72	8,36	8,27
7	Il Gabbiano	23	9,48	8,74	9,34	8,6	9,13	9,26
8	Il Grillo Parlante	9	9,44	8,56	9,44	9	9	9,22
9	Il Pettiroso	13	7,85	7,62	8,84	7,38	8,69	7,92
10	Il Veliero	17	9,06	7,53	9,05	8,05	8,76	8,71
11	L'Airone	15	10	9,13	9,8	9,6	9,67	9,6
12	Le Ali	14	9,29	8,14	8,28	8,35	8,79	8,36
13	Mani Fiorite	8	9,13	8,5	9,5	9,5	9,38	9,13
14	Dario Missiroli	20	9,55	8,35	9,2	8,1	9,05	8,9
15	G.A. Monti	35	9,4	8,49	9,14	8,8	9,31	8,97
16	Mario Pasi	35	9,23	8,4	9	8,65	8,91	8,86
17	Peter Pan	43	9,35	8,53	9,23	9,02	9,12	8,84
18	Polo Lama Sud	49	8,76	8,04	8,91	8,28	8,71	8,53
19	Villa dell'Albero	14	9,21	8,57	9,21	8,57	9,29	9,21