

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2008

SERVIZIO EDUCATIVO – SCUOLE DELL'INFANZIA

MUNICIPALITA' DI VENEZIA MURANO BURANO

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dalle scuole dell'infanzia nel territorio della Municipalità di Venezia Murano Burano, in particolare delle scuole Comparetti, San Girolamo, San Francesco, Duca D'Aosta, XXV Aprile, Santa Teresa, Diego Valeri, Sant'Elena.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: Sulla base dei dati storici nel periodo, è stato valutato un campione complessivo di 578 utenti. Dai dati elaborati risultano compilati 293 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 4,11% (<=6%, errore considerato tollerabile) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio. Per ogni singola sede sono stati compilati: 68 questionari presso la scuola Comparetti, 28 presso la San Girolamo, 29 presso la San Francesco, 24 presso la Duca D'Aosta, 10 presso la XXV Aprile, 38 presso la Santa Teresa, 32 presso la Diego Valeri e 64 presso la Sant'Elena. Per ogni singolo nido quindi, anche in considerazione del ridotto numero di utenti, l'indagine non ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore compreso tra il 7,54% (scuola Sant'Elena) e il 24,68% (scuola XXV Aprile).

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 7,57 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - con un picco positivo ottenuto dalla scuola San Francesco (8,72) - ed una media di 7,73 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - dove il voto più "basso" è stato ottenuto dalla scuola Comparetti (7,10). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio sia migliore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: non è possibile poiché questa è la prima rilevazione.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio vengono percepiti positivamente dagli utenti: l'accoglienza ricevuta dal personale della scuola (con voto medio del 8,17), la cura ed attenzione educativa del personale docente verso il bambino (8,10) e le proposte didattiche rivolte al bambino (7,91).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti è emersa una criticità legata al servizio mensa (voto 6,58).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: organizzare attività ludico-motorie e organizzare incontri di approfondimento su tematiche educative, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento incentrate in progetti di percorsi di motricità/psicomotricità e di attivazione di incontri di approfondimento per le famiglie sui temi delle fasi di sviluppo del bambino e delle modalità di intervento educativo, e sulle tematiche di relazione bambino/adulto e bambino/bambino.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a:

- valutare assieme ai referenti del servizio refezione gli aspetti della mensa che devono essere migliorati (menù, qualità cibo, cottura e presentazione delle vivande,...);
- elaborare un vademecum con le informazioni utili sia nella fase dell'iscrizione che nel periodo di frequenza del servizio, valutando l'opportunità di una versione in lingua inglese per le famiglie di origine straniera.

Inoltre, sede per sede saranno oggetto di valutazione e di azioni correttive e di miglioramento le altre segnalazioni formulate in dettaglio dai genitori di ciascun nido.

- Allegati:** 1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE