

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2008

SERVIZIO EDUCATIVO – SCUOLE DELL'INFANZIA

MUNICIPALITA' DI MESTRE CARPENEDO

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dalla scuola dell'infanzia "Vecellio" della Municipalità di Mestre-Carpenedo.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 74 questionari, per cui la rilevazione non può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 8,16% (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (145). Sulla base di questi dati quindi l'indagine non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio. Si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sul grado di soddisfacimento dell'utenza e che permettano di fare, quindi, alcune riflessioni.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 7,99 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di 8,14 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio sia migliore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: è la prima indagine di customer ufficiale per la scuola dell'infanzia.

PUNTI DI FORZA: tra gli aspetti del servizio vengono percepiti positivamente dagli utenti: la cura ed attenzione educativa del personale docente verso il bambino (con voto medio del 8,68), la disponibilità del personale docente all'ascolto dei bisogni (8,53) e l'accoglienza ricevuta dal personale della scuola (8,27).

PUNTI CRITICI: dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità, il voto più basso è legato al servizio mensa (voto 7,42), (facendo per altro pensare che il punteggio descriva ciò che i bambini riportano in famiglia del pranzo fornito, che va a legarsi con una più generale scarsa educazione alimentare odierna tesa ad inseguire più i gusti dei bambini che una reale dieta varia ed equilibrata).

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 potenziare progetto continuità nido-materna-elementare, per cui si procederà a elaborare le seguenti proposte di miglioramento:

- 1) Attivare progetti di avviamento all'attività sportiva per i bambini più grandi e di acquaticità per i bambini medi, compatibilmente con i fondi assegnati a Bilancio 2009;
- 2) Ampliare gli incontri di continuità nido – materna ai servizi di asilo nido privato maggiormente presenti sul territorio; potenziare in collaborazione con il personale docente delle scuole primarie statali il passaggio di informazioni per sostenere l'inserimento del bambino nel nuovo ordine scolastico;
- 3) Continuare ad implementare il sito e la pagina dedicata alla "scuola dell'Infanzia "T.Vecellio" con notizie, avvisi e comunicazioni inerenti la scuola stessa, anche se merita sottolineare che la pagina è stata aperta nell'anno 2008 n. 1.115 volte con una media mensile quasi costante e che agli utenti registrati alla casella di posta elettronica del Servizio Educativo sono state inviate alcune comunicazioni inerenti il servizio. Verrà progettata anche una fase sperimentale di utilizzo di bollettino informatico per gli utenti che si registrano al Servizio Educativo.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a:

Proporre nel "progetto inserimento " uno spazio specifico per i colloqui individuali con i genitori dei nuovi iscritti per favorire la conoscenza scuola – famiglia.

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