

POLITICHE EDUCATIVE

INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

SCUOLE INFANZIA – NIDI INFANZIA

Il Comune di Genova da alcuni anni realizza sistematicamente indagini di customer satisfaction per valutare la soddisfazione dei propri clienti/utenti.

Nel maggio 2011 è stata svolta un'indagine a campione in una scuola infanzia ed un nido per ogni municipio, per un totale di 9 scuole e 9 nidi d'infanzia, questionari compilati pari a **198** per i Nidi e **149** per le Scuole Infanzia.

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.

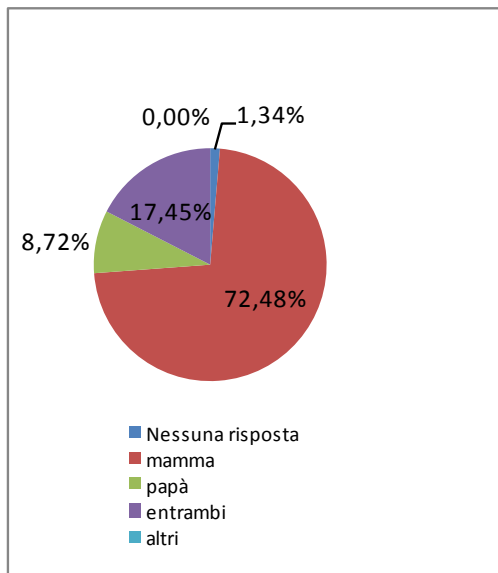
Mentre l'area di mantenimento primaria raggruppa i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinché la qualità raggiunta venga mantenuta, l'area in rosso rappresenta la vera area di criticità; gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.



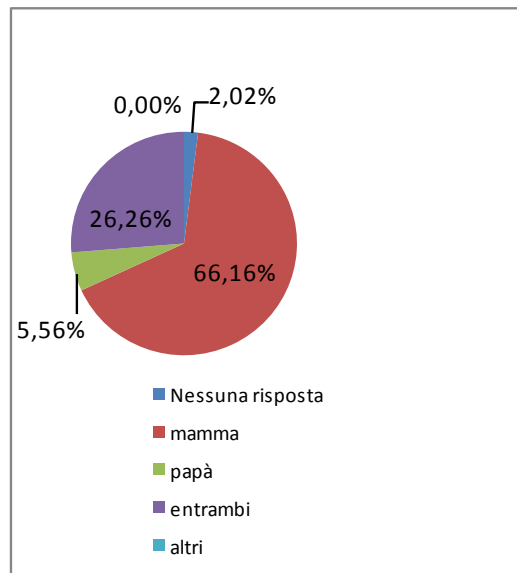
La tabella valutazione – importanza delle singole caratteristiche del Servizio nidi e scuole d'infanzia evidenzia che, poiché sia i voti di soddisfazione che di importanza risultano superiori a 3, gli item ricadono nell'Area di mantenimento primaria.

Risultato indagine

Scuole infanzia



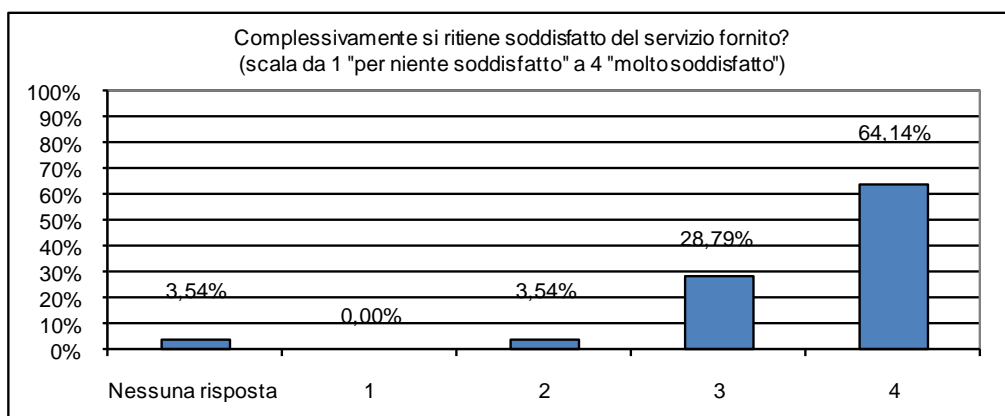
Nidi infanzia



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")

GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI NIDI D'INFANZIA

Complessivamente il voto di soddisfazione è risultato pari a **3,6** (scala da 1 a 4); la distribuzione delle risposte riportate nel grafico seguente evidenzia una percentuale di risposte positive pari al **92,93%**



NIDI	VALUTAZIONE	IMPORTANZA	AREA
ACCESSO AL SERVIZIO	3,3	3,5	
INSERIMENTO DEL BAMBINO	3,7	3,9	
RELAZIONE EDUCATIVA	3,7	3,9	
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA	3,5	3,7	
ACCOGLIENZA – COMMIATO - CURE DI ROUTINE	3,5	3,7	
SPAZI	3,6	3,7	
RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA	3,4	3,8	