

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO (ASILI NIDO) MUNICIPALITA' DI CHIRIGNAGO-ZELARINO

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono stati valutati i servizi erogati dagli asili nido Airone, Fiordaliso e Colombo per Chirignago, e Peter Pan e Melograno per Zelarino.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 159 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 4,52% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza del servizio. Per ogni singola sede sono stati compilati: 28 questionari presso il nido "Airone", 22 presso il nido "Fiordaliso", 38 presso il nido "Colombo", 28 presso il nido "Peter Pan", 43 presso il nido "Melograno". 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 l'8,19% (asilo nido "Melograno") e il 14,49% (asilo nido "Fiordaliso"), e quindi superiore al margine d'errore accettabile del 6%.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 8,47 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - con un picco positivo ottenuto dall'asilo nido "Melograno" (8,95) - ed una media di 8,74 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - dove il voto più "basso" è stato ottenuto dall'asilo nido "Colombo" (7,30). Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio nidi della Municipalità di Chirignago-Zelarino sia leggermente superiore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

CONFRONTO TEMPORALE: Prima somministrazione del Questionario.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti: la cura e l'attenzione educativa che il personale docente ha verso il bambino (con un voto medio di 9,18), l'accoglienza ricevuta dal personale (9,04), il servizio mensa offerta al bambino (8,91). Nello specifico l'asilo nido "Colombo" ha ottenuto il voto più alto in assoluto (6,95) con la domanda relativa al tempo trascorso tra accettazione e inserimento.

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità, anche se le domande che hanno ottenuto votazioni più basse (anche se molto buone) sono state: tempo trascorso tra accettazione e inserimento (voto medio 7,53), semplicità e chiarezza delle informazioni all'atto di iscrizione (7,85) e organizzazione e cura spazi esterni (7,87).

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: l'organizzazione di incontri di approfondimento su tematiche educative, l'aumento delle informazioni di tipo educativo presenti nel sito, attivare modalità di reclami/suggerimenti, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento:

- 1) da tempo sono stati attivati incontri di approfondimento su tematiche educative in alcuni Nidi e si proseguirà con l'offerta a tutti i servizi della Municipalità;
- 2) l'aumento delle informazioni di tipo educativo presenti sul sito avverrà nel corso del prossimo anno scolastico con la pubblicazione dei P.O.F. e di altre informazioni selezionate dal personale competente;
- 3) sarà attivata la modalità dei reclami/suggerimenti per aspetti organizzativi del servizio attraverso un modulo sarà messo a disposizione accanto ad una "cassetta della posta" appositamente predisposta in ogni sede.