



COMUNE DI ROVIGO

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

Anno 2009

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Per la prima volta in assoluto, rispetto alla "storia" dell'Ente in tema di customer satisfaction, la rilevazione è avvenuta attraverso la compilazione effettuata dagli utenti direttamente *on line* in apposite sezioni del sito web istituzionale; questo metodo ha sicuramente accresciuto il grado di attendibilità e di veridicità del dato, proprio perché la metodologia di raccolta è cambiata. L'accesso al form da compilare on line ha garantito innanzitutto la completa segretezza del dato, essendo gli utenti provvisti di idonea password d'accesso, e soprattutto la possibilità di esprimere in completa tranquillità presso il proprio domicilio un parere consapevole e motivato sul servizio utilizzato.

Tutto ciò garantisce una valutazione attendibile delle informazioni oggetto del presente rapporto che contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del Servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

Si sottolinea come la scelta di rendere il tradizionale questionario (precedentemente somministrato in forma cartacea) su form on-line è stata un'azione riconducibile alle "Prime Proposte di Miglioramento" formulate nella Relazione e nel Rapporto di valutazione della Carta dei Servizi 2008, nelle quali si proponeva l'incentivazione dell'utilizzo del sito istituzionale anche mediante l'adozione di procedure semplificate per i genitori che ne fanno uso".

La valutazione delle informazioni oggetto della presente relazione contribuirà ulteriormente a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione del Servizio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- a) il grado di conoscenza del Servizio (esistenza, funzioni, attività, accesso);
- b) il grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio, considerando la *dimensione relazionale* e la *dimensione tecnica*.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, questa è sicuramente di grado elevato in quanto si è deciso di interessare ed informare tutte le famiglie dei 119 bambini frequentanti i Servizi alla Prima Infanzia (due Asili Nido e un Nido Integrato comunali). La distribuzione geografica è stato rispettata essendo comunque condizionata anche dalla tipologia di servizio prestato.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Sicuramente la nuova metodologia utilizzata - assolutamente significativa dal punto di vista statistico - ha garantito un campione ben distribuito dal punto di vista della consistenza numerica e allo stesso tempo affidabile dal punto di vista della qualità delle risposte.

Una ponderata valutazione degli obiettivi e della tipologia di ricerca ha favorito la scelta di formare il campione.

Il campione per i Servizi alla Prima Infanzia è costituito da n. 22 Form con una percentuale di risposta pari al 18,49% complessivo (34,22 % nel 2008, su cartaceo). Si rileva che tale percentuale, che di fatto dimezza il tasso di risposta dell'anno precedente, è da leggersi positivamente, in quanto evidenzia la potenzialità di crescita nell'utilizzo consapevole degli

strumenti di comunicazione informatica da parte delle famiglie, fino ad oggi poco interessate ad accedere al sito web istituzionale a causa della disponibilità in cartaceo delle medesime informazioni, nonostante la caratteristica di popolazione 'giovane' quale può essere quella dei genitori dei bambini del nido.

La rilevazione del gradimento (sempre preceduto da una spiegazione sugli scopi e gli obiettivi dell'indagine), è avvenuta tra il 10 dicembre 2009 ed il 15 febbraio 2010.

2. ANALISI DEL DIRIGENTE SU:

A) risposte relative alle aree di indagine conoscitiva

Commenti e analisi in riferimento alle risposte alle domande :

Domanda 1: Ha avuto difficoltà a raggiungere l'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido?

Domanda 2: Se sì, per quali motivi?

Domanda 3: Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai Servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

All'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune

Al sito Internet del Comune

Domanda 4: Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'Ufficio?

Domanda 6: Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

☐ Non vi sono riscontrate significative difficoltà nell'accesso all'ufficio amministrativo Nidi, anche se l'ubicazione soffre di una lontananza dal centro e dalle altre sedi comunali che implica lo spostamento con mezzi propri.

☐ Le informazioni all'utenza sono ancora fornite **soprattutto attraverso il contatto diretto** con il potenziale fruitore del servizio presso l'Ufficio amministrativo Nidi; tuttavia risulta (in tendenza con quanto rilevato per l'utilizzo del form on-line di gradimento) in crescita l'utilizzo del sito web istituzionale.

☐ Le risposte affermative sulla presenza di barriere architettoniche per l'accesso all'Ufficio Amministrativo, sembrano riguardare unicamente la precedente sede di Via All'Ara, in quanto la sede di via Bramante (presso l'A.N.) gode della rampa d'accesso del Nido e l'attuale sede (dal 1° febbraio 2010) di Via Verdi è sita al piano terreno.

☐ Il sito web istituzionale (anche al di fuori di un utilizzo strettamente correlato ai Servizi all'infanzia) è comunque uno strumento utilizzato dalla quasi totalità degli intervistati.

B) risposte relative alle aree di indagine qualitativa

DIMENSIONE RELAZIONALE

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 5: In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli Asili garantisca il diritto alla riservatezza nei colloqui con gli operatori (Coordinatrice Psico - Pedagogica, Assistente Sanitaria, Educatrici)?

Domanda 7: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità, competenza, chiarezza e comprensibilità nei confronti dei bambini e delle richieste delle famiglie?

Domanda 9: In che misura si ritiene soddisfatto/a dagli incontri che periodicamente si effettuano con le famiglie, durante l'anno?

e in riferimento alle **osservazioni degli intervistati**.

☐ Il **diritto alla riservatezza** appare **rispettato** ampiamente.

la maggior parte degli utenti si ritiene **soddisfatto del ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie, anche se in due osservazioni si pone in evidenza la necessità di una** “Maggior attenzione ai bambini e più sicurezza nel gestire le problematiche e i dubbi dei genitori da parte delle educatrici” e di un “Maggior dialogo educatrici-famiglie. Una maggior disponibilità a fornire ulteriori informazioni da parte delle educatrici sarebbe utile anche e soprattutto per capire come il bambino affronta l'esperienza quotidiana del nido, aiutando così i genitori soprattutto se alla prima esperienza.”

DIMENSIONE TECNICA

commenti e osservazioni sulle risposte alle domande:

Domanda 8: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle sue richieste?

Domanda 10: Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al Nido, comunicate alla famiglia?

e in riferimento alle **osservazioni degli intervistati**.

☐ **Chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite dal personale educativo ed amministrativo** sono state valutate con un giudizio di **buono/ottimo** dalla **maggior parte** degli utenti.

☐ **In due osservazioni si pone in evidenza la necessità di nuove modalità di comunicazione con le famiglie, anche via e-mail** in quanto “Non sempre per avere informazioni sul bambino è possibile fissare un colloquio e non sempre le informazioni riportate su tabellone o comunicazioni sono esaurienti o soddisfacenti per i genitori.”

3. CONCLUSIONI

Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda:

Domanda 11: Esprima infine una valutazione complessiva sui Servizi socio-educativi per la prima infanzia:

Pur essendo evidenziata una maggioranza molto positiva di giudizi ottimo/buono, si riscontra un aumento della percentuale dei giudizi sufficiente/insufficiente.

Non è tuttavia rilevabile la reale motivazione dell'incremento di questi ultimi, in quanto manca una suddivisione delle valutazioni per struttura (Bramante/Buonarroti/Sant'Antonio) che, avendo una diversa modalità gestionale ed offerta educativa, sono realtà molto differenziate e, quindi, si prestano a valutazioni di tipo molto diverso tra loro.

Commenti e osservazioni del Dirigente sui dati incrociati in relazione a: sesso/età/residenza

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile e risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce dei Servizi alla Prima Infanzia per figli di età compresa tra i 13 ed i 36 mesi.

Le risultanze confermano l'attitudine delle madri al coinvolgimento attivo nella vita sociale dei figli e indicano un target di utenza definita ‘tradizionale’: bambini provenienti dal centro città (dove tutte e tre le strutture sono ubicate) e di età corrispondente al rientro delle madri nella vita lavorativa (oltre i 12 mesi).

Raffronto tra il dato di gradimento complessivo dal 2007 al 2009 osservazioni: vd. "Commenti e osservazioni del Dirigente sulla risposta alla domanda 11"

Voto-Anno Servizio	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POSITIVO (%)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Asili Nido			26,32			57,89			10,53			5,26			94,74
A. N. Bramante	70,8	64,29		29,2	35,71								100	100	0,00
A. N. Buonarroti	61,5	43,33		38,5	53,33						3,33		100	96,67	0,00
A. N. Integrato S. Antonio		75			25									100	0,00
Servizio Spazio Gioco		25			50			25						100	0,00

RELAZIONE DEL DIRIGENTE SULLE CRITICITÀ RISCOSE

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Con riferimento all'importanza di azioni di miglioramento della comunicazione ed alla chiarezza delle informazioni offerte, è emblematica l'osservazione di seguito riportata:

"3 Trovo sia vergognoso che il comune non abbia fornito gli strumenti necessari alle insegnanti er lavorare. io figlio ha subito un trauma per l'assenza improvvisa di giochi, grazie a voi."

Il progetto di riordino e riacquisto dei materiali ludico-didattici nel rispetto delle normative di sicurezza era stato adeguatamente illustrato al personale educatore, il quale vi aveva poi partecipato.

Il medesimo personale, per il ruolo specifico che svolge, era stato poi incaricato di trasmettere ai genitori l'importanza del progetto, diretto esclusivamente alla tutela dei loro figli.

Il periodo di tempo durante il quale il disagio si sarebbe sentito era stato, inoltre, ridotto a poco più di un mese, con l'impegno assegnato al personale educatore di supplire con attività alternative l'utilizzo dei materiali ludico-didattici.

Nonostante un'adeguata preparazione, tuttavia, il progetto non è stato adeguatamente trasmesso a tutti i genitori, quando non addirittura oggetto di personali recriminazioni da parte delle educatrici.

EVENTUALI MISURE CHE IL DIRIGENTE INTENDE ADOTTARE NELL'AMBITO DELLE SUE COMPETENZE GESTIONALI

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

☐ Sarà predisposta un'Area Riservata all'interno della Sezione "Istruzione" del portale ed una bacheca dedicata agli utenti dei servizi alla prima infanzia all'interno della quale sarà implementata una modalità di informazione continua e diretta per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio;

☐ Sarà predisposto e somministrato un questionario ad inizio anno ed uno al termine dell'a.e. di conoscenza ed approfondimento delle informazioni percepite da ciascun genitore sui diversi progetti dell'Amministrazione per il Servizio Nidi.

EVENTUALI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO PER QUANTO RIGUARDA AZIONI CHE NON RIENTRANO NELLE COMPETENZE GESTIONALI DEL DIRIGENTE.

(in riferimento a tutte le domande e alle **osservazioni degli intervistati**)

Con riferimento all'osservazione "5 Durante i periodi di festività ormai siamo in molti genitori a dover continuare a lavorare (infermieri, forze dell'Ordine, commesse ecc.), ragion per cui un servizio che coinvolga i bambini solo sino alle 12,00 francamente non capisco a cosa serva. Certamente pagando il relativo costo dell'operazione, pur se esso fosse ben più alto dell'attuale, sono certa che sarebbe gradito a molti utenti, i quali al momento, devono intraprendere soluzioni alternative (baby sitter)", si propone di valutare l'opportunità di un servizio che, anche nei giorni di vacanza di Natale e Pasqua, offra presso l'A.N. Bramante un orario omogeneo con la rimanente parte dell'anno, anche alla luce delle modificazioni sul tessuto economico-familiare e conseguentemente delle esigenze delle famiglie rispetto all'avvio di questa offerta (2004).

INDAGINI 2009
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Servizi Socio-Educativi per la prima infanzia

Risultati

Numero di questionari in questa indagine: 22
Percentuale del totale: 100.00%

Domanda 1: Ha avuto difficoltà a raggiungere l'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	2	9.09%
NO	19	86.36%
Non so	1	4.55%

Domanda 2: Se sì, per quali motivi?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Difficoltà a usufruire dei mezzi pubblici (A)	1	4.55%
E' scomodo da raggiungere se non si ha un mezzo proprio	1	4.55%
Non so	20	90.91%

Domanda 3: Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai Servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Conteggio	Percentuale
All'Ufficio Amministrativo degli Asili Nido	14	63.64%
All'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune	0	0.00%
Al sito Internet del Comune	7	31.82%
Non so	1	4.55%

Domanda 4: Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'Ufficio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
No	12	54.55%
Alcune, ma superabili	5	22.73%
Sì	3	13.64%
Non so	2	9.09%



Domanda 5: In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli Asili garantisca il diritto alla riservatezza nei colloqui con gli operatori (Coordinatrice Psico - Pedagogica, Assistente Sanitaria, Educatrici)?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	6	27.27%
Buono	7	31.82%
Sufficiente	5	22.73%
Insufficiente	2	9.09%
Non so	2	9.09%

Domanda 6: Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì	20	90.91%
NO	0	0.00%
Non so	2	9.09%

Domanda 7: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità, competenza, chiarezza e comprensibilità nei confronti dei bambini e delle richieste delle famiglie?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	9	40.91%
Buono	9	40.91%
Sufficiente	2	9.09%
Insufficiente	0	0.00%
Non so	0	0.00%
Non completato	2	9.09%

Domanda 8: Qual è il suo giudizio sul ruolo svolto dal personale amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle sue richieste?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	5	22.73%
Buono	8	36.36%
Sufficiente	7	31.82%
Insufficiente	0	0.00%
Non so	0	0.00%

Domanda 9: In che misura si ritiene soddisfatto/a dagli incontri che periodicamente si effettuano con le famiglie, durante l'anno?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	7	31.82%
Buono	7	31.82%



Domanda 9: In che misura si ritiene soddisfatto/a dagli incontri che periodicamente si effettuano con le famiglie, durante l'anno?

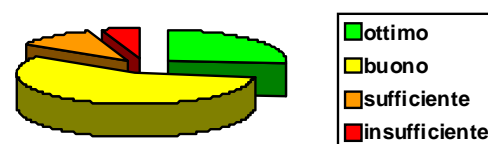
Risposta	Conteggio	Percentuale
Sufficiente	5	22.73%
Insufficiente	1	4.55%
Non so	0	0.00%
Non completato	2	9.09%

Domanda 10: Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al Nido, comunicate alla famiglia?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	6	27.27%
Buono	11	50.00%
Sufficiente	2	9.09%
Insufficiente	1	4.55%
Non so	0	0.00%
Non completato	2	9.09%

Domanda 11 (Esclusi i questionari non completati): Esprima infine una valutazione complessiva sui Servizi socio-educativi per la prima infanzia:

Risposta	Conteggio	Percentuale
Ottimo	5	26.32%
Buono	11	57.89%
Sufficiente	2	10.53%
Insufficiente	1	5.26%



Domanda 12: Sesso (del genitore)

Risposta	Conteggio	Percentuale
Maschio	6	27.27%
Femmina	12	54.55%
Non so	0	0.00%
Non completato	4	18.18%

Domanda 13: Età del bambino

Risposta	Conteggio	Percentuale
3-12 mesi	4	18.18%
13-24 mesi	6	27.27%
25-36 mesi	6	27.27%
0 mesi- 8 anni (solo spazio gioco)	2	9.09%

**Domanda 13: Età del bambino**

Risposta	Conteggio	Percentuale
Non so	0	0.00%
Non completato	4	18.18%

Domanda 14: Residenza

Risposta	Conteggio	Percentuale
Rovigo città	14	63.64%
Una frazione	3	13.64%
Altro comune	1	4.55%
Non so	0	0.00%
Non completato	4	18.18%

Domanda 15: Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta*	5	22.73%
Non so	17	77.27%

* = Vedi seguente dettaglio dei suggerimenti dati:

1	Se possibile mandare via mail l'andamento del bambino all'asilo nido.
2	Maggior attenzione ai bambini e più sicurezza nel gestire le problematiche e i dubbi dei genitori da parte delle educatrici
3	Trovo sia vergognoso che il comune non abbia fornito gli strumenti necessari alle insegnanti per lavorare. io figlio ha subito un trauma per l'assenza improvvisa di giochi, grazie a voi
4	Maggior dialogo educatrici-famiglie. Non sempre per avere informazioni sul bambino è possibile fissare un colloquio e non sempre le informazioni riportate su tabellone o comunicazioni sono esaurienti o soddisfacenti per i genitori. Una maggior disponibilità a fornire ulteriori informazioni da parte delle educatrici sarebbe utile anche e soprattutto per capire come il bambino affronta l'esperienza quotidiana del nido, aiutando così i genitori soprattutto se alla prima esperienza.
5	Durante i periodi di festività ormai siamo in molti genitori a dover continuare a lavorare (infermieri, forze dell'Ordine, commesse ecc.), ragion per cui un servizio che coinvolga i bambini solo sino alle 12,00 francamente non capisco a cosa serva. Certamente pagando il relativo costo dell'operazione, pur se esso fosse ben più alto dell'attuale, sono certa che sarebbe gradito a molti utenti, i quali al momento, devono intraprendere soluzioni alternative (baby sitter)