



SETTORE SOCIO FORMATIVO
SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Scuole dell'Infanzia Comunali
Resp.proc.Dott. Giuseppe D'Antonio
Tel. 089667307 Fax 089661258
E.mail: g.dantonio@comune.salerno.it

SALERNO, 18/07/2016

SERVIZIO SCUOLE COMUNALI DELL'INFANZIA A.S. 2015/2016 CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

Il valore strategico della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche si trova negli obiettivi che essa persegue: individuare il potenziale di miglioramento, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che essa è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa. Occorre perciò che le amministrazioni diventino capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.

La qualità di un servizio, come è noto, può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno.

Esiste dunque uno stretto legame tra soddisfazione dell'utente e qualità del servizio, che può essere così esplicitato:

- l'utente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- l'utente è molto soddisfatto quando le prestazioni sono per qualche aspetto superiori alle sue aspettative, quando riceve qualcosa di più rispetto a quello che pensava di trovare nel rapporto con l'ente;
- l'utente avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative e dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevato.

La rilevazione della customer satisfaction assume dunque uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni dell'utente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

La customer satisfaction è quindi una strategia finalizzata a porre davvero il cittadino al centro delle scelte dell'amministrazione per modellare i servizi sui suoi bisogni e sulle sue attese, affinché si rafforzi la fiducia e la percezione che le prestazioni ricevute sono coerenti con i bisogni espressi e le risorse richieste. Questo comporta che l'amministrazione sappia superare i propri vincoli interni (organizzativi, tecnologici, ambientali, ecc.) per mettere i cittadini al primo posto.

La customer satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche in quanto la capacità delle amministrazioni pubbliche di assicurare customer satisfaction è strettamente correlata alla capacità di pensare in termini sistemici, di localizzare le cause che ostacolano le prestazioni e di intervenire puntualmente per superarle.

La customer satisfaction, quindi, può favorire, a certe condizioni, la strategia del miglioramento continuo. La necessità di un miglioramento continuo riguarda non solamente le

organizzazioni private ma anche le amministrazioni pubbliche in quanto la soddisfazione del cliente-utente è relativa (dipende dal contesto cui appartiene) e dinamica (varia nel tempo).

Per mantenere, quindi, un certo livello di soddisfazione del cliente-utente o, magari, aumentarlo, occorre attivare un processo di miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e sistematico che coinvolge tutte le funzioni dell'amministrazione, a tutti i livelli. Questo, sostanzialmente per due motivi:

1) tutti gli standard raggiunti, col passare del tempo tendono a deteriorarsi; pertanto è necessario sviluppare almeno un'attività di mantenimento per mantenere il valore dello standard uguale a quello che era stato precedentemente raggiunto;

2) il cittadino-cliente con il passare del tempo, si abitua al valore dello standard e perciò vuole di più e sempre di più, scattano in lui nuovi stati di necessità pena una sua congenita insoddisfazione.

Per entrambi i motivi è dunque necessario promuovere attività di miglioramento con l'obiettivo minimo di mantenere il valore in atto per lo standard (valore di mantenimento) o con l'obiettivo più impegnativo di migliorare, nell'ambito di un programma temporale definito. Lo sviluppo delle organizzazioni passa proprio da questo percorso diffuso che alterna azioni di miglioramento ad azioni di mantenimento.

Il miglioramento continuo trova nella customer satisfaction un supporto importante in quanto fornisce la misura del grado di soddisfazione dei bisogni e delle attese dei fruitori dei servizi e facilita l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità.

La rilevazione successiva all'intervento di miglioramento fornisce la possibilità di verificare in che misura è stata efficace l'azione correttiva. Sulla base di quanto sinora detto, le ricadute interne di un uso sistematico d'indagini di customer satisfaction riguardano in maniera rilevante tutti i processi di produzione dei servizi, coinvolgendo non solo le attività di front-office, ma tutte le attività e le dimensioni dell'organizzazione (le competenze presenti, le tecnologie utilizzate, l'utilizzo degli spazi e le risorse impiegate).

In ultima analisi, quindi la customer satisfaction è un vero e proprio strumento di gestione dell'organizzazione e delle persone. La customer satisfaction non è la semplice somministrazione di un questionario. Anche se la customer satisfaction utilizza per le sue rilevazioni un questionario, la rilevazione in oggetto non s'identifica con tale strumento. La customer satisfaction è un sistema di ascolto che prevede diverse modalità di interazione con il cittadino e richiede l'uso metodologicamente corretto di diversi strumenti e soprattutto la gestione attenta e rigorosa di tutte le fasi che precedono e seguono la raccolta dei dati.

La customer satisfaction non è un dato statistico fine a se stesso.

Le rilevazioni di customer satisfaction permettono di effettuare di volta in volta il rilievo di dati che, monitorati, consentono di prevedere e storicizzare determinati andamenti.

A tale scopo è stato posto in essere un questionario per l'effettuazione di un monitoraggio sul servizio delle Scuole Comunali dell'Infanzia con l'intento di valutare il grado di soddisfazione degli utenti ed anche per individuare i punti critici su cui intervenire. L'obiettivo è quello di mantenere il valore in atto per lo standard, ma anche quello di migliorare il servizio nell'arco di un triennio. Per questo motivo nel questionario proposto per il secondo anno di valutazione sono stati proposti oltre gli indicatori di qualità anche quelli relativi agli standard di qualità. Al riguardo sono stati rimodulati gli indicatori di qualità e degli standard e modificati i valori attesi,

Con riferimento agli standard predisposti nella scheda di valutazione che prevede due indicatori, è quello di rientrare per l'anno scolastico 2015/2016, quale valore atteso per il primo di raggiungere nell'ordine dell'80% per il SI e del 20% per il NO, mentre per il secondo (standard) abbiamo quattro indicatori, il valore atteso dovrà raggiungere la somma percentuale del 15% per i primi due e dell'85% per gli altri due, mentre per gli anni scolastici successivi la percentuale il valore atteso dovrà attestarsi al 10% sui primi due indicatori ed al 90% per i rimanenti due indicatori.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il Comune di Salerno , recependo le indicazioni della legge 62/2000, ha avanzato richiesta di parità per le scuole d'infanzia comunali di competenza e ha ottenuto il riconoscimento della parità ai sensi della Legge n. 62 del 10.03.2000, “Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all’istruzione” con i seguenti Decreti Ministeriali:

- 1) Scuola dell’Infanzia Comunale “Pio XII” decreto 107/I del 30.06.2008;
- 2) Scuola dell’Infanzia Comunale “Torrione Basso” decreto 111/I del 30.06.2008;
- 3) Scuola dell’Infanzia Comunale “S. Giovanni Bosco” decreto 110/I del 30.06.2008;
- 4) Scuola dell’Infanzia Comunale “Piantanova” decreto 106/I del 30.06.2008;

Inoltre presso le strutture di Pio XII, Torrione Basso e S.Giovanni Bosco è attivo il progetto sperimentale di ampliamento dell’offerta formativa rivolta a bambini che rientrano nella fascia di età che va dai 24 ai 36 mesi.

Le scuole sono aperte dal 1 settembre al 30 giugno. Le attività didattiche si realizzano nel rispetto di quanto stabilito dal calendario scolastico.

Il tempo della scuola si articola su 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì:

- dalle ore 7,45 alle ore 9,15 entrata;
- dalle ore 12,30 alle 13,00 uscita.

Nelle scuole dove è organizzata la mensa scolastica l’orario di uscita è dalle ore 15,30 alle ore 16,15. Per l’anno scolastico 2015/2016 è stato attivato l’ingresso anticipato (pre-scuola) ore 7.45 o l’uscita posticipata (post-scuola) fino alle ore 16.15 e altre tipologie straordinarie di uscita - da concordare con le insegnanti e il Responsabile del Servizio.

DEFINIZIONE DEGLI STANDARD TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Alunni della fascia di età 3 – 6 anni

SCHEDA DI VALUTAZIONE DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITA’

- 1) I LOCALI SONO PULITI E L’IGIENE E’ ADEGUATA;
- 2) I LOCALI SONO ADEGUATO ALLA FUNZIONE A CUI SONO ADIBITI;
- 3) GLI ARREDI, IL MATERIALE DIDATTICO E I GIOCHI SONO ADEGUATI;
- 4) HA ORARI IN LINEA CON LE ESIGENZE DEI GENITORI;
- 5) I GENITORI VENGONO ACCOLTI IN MODO GENTILE E DISPONIBILE;
- 6) I GENITORI VENGONO INFORMATI SU COME SI SVOLGE LA GIORNATA DEL BAMBINO;
- 7) VIENE STIMOLATO IL DIALOGO FRA EDUCATRICI E GENITORI ANCHE FORNENDO INFORMAZIONI SULL’EVOLUZIONE DEL FIGLIO;
- 8) IL PERSONALE E’ SENSIBILE AI PROBLEMI DELL’ADULTO CHE SI SEPARA DAL BAMBINO;
- 9) VENGONO DATE SUFFICIENTI INFORMAZIONI SUI METODI EDUCATIVI ADOTTATI;
- 10) IL SERVIZIO MENSA RISULTA ADEGUATO;

11) I MENU' PREPARATI SONO VARI E ADEGUATI;

12) HA PARTECIPATO ALLA COSTITUZIONE DEGLI ORGANI COLLEGIALI.
FORMULA INDICATORE

si **no**

VALORE PROGRAMMATO

Per il secondo anno di valutazione il valore atteso sarà valutato sulla scorta di quanto previsto e rientrare nell'ordine della somma percentuale del 10% per il NO e dell'90% per il SI.

SCHEMA DI VALUTAZIONE STANDARD DI QUALITA'

1) COME VALUTA LE PROPOSTE DIDATTICHE RIVOLTE AL BAMBINO?;

2) COME VALUTA LA CORTESIA E LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE?;

3) COME VALUTA L'ADEGUATEZZA DEGLI ORARI DI APERTURA E CHIUSURA?;

4) COME VALUTA LA CURA E L'ATTENZIONE EDUCATIVA DEL PERSONALE VERSO I BAMBINI?;

5) COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE ALL'ASCOLTO DEI BISOGNI?;

6) COME VALUTA I TEMPI DI RISPOSTA ALLE PROPRIE RICHIESTE?.

FORMULA INDICATORE

Insufficiente	<input type="checkbox"/>
Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Buono	<input type="checkbox"/>
Ottimo	<input type="checkbox"/>

LEGGENDA VALORE INDICATORE:

Insufficiente fino a 50%
Sufficiente da 31 a 66%
Buono da 67 a 83%
Ottimo da 84 a 100%

VALORE PROGRAMMATO

Per il secondo anno di valutazione il valore atteso sarà valutato sulla scorta di quanto previsto e rientrare nell'ordine della somma percentuale del 15% per i primi due e dell'85% per gli altri due.

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE EFFETTUATA TRA IL MESE DI APRILE 2016 .
MAGGIO 2016 SUDDIVISO PER PLESSO SCOLASTICO:

SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "PIANTANOVA"

ALUNNI FREQUENTANTI N.24

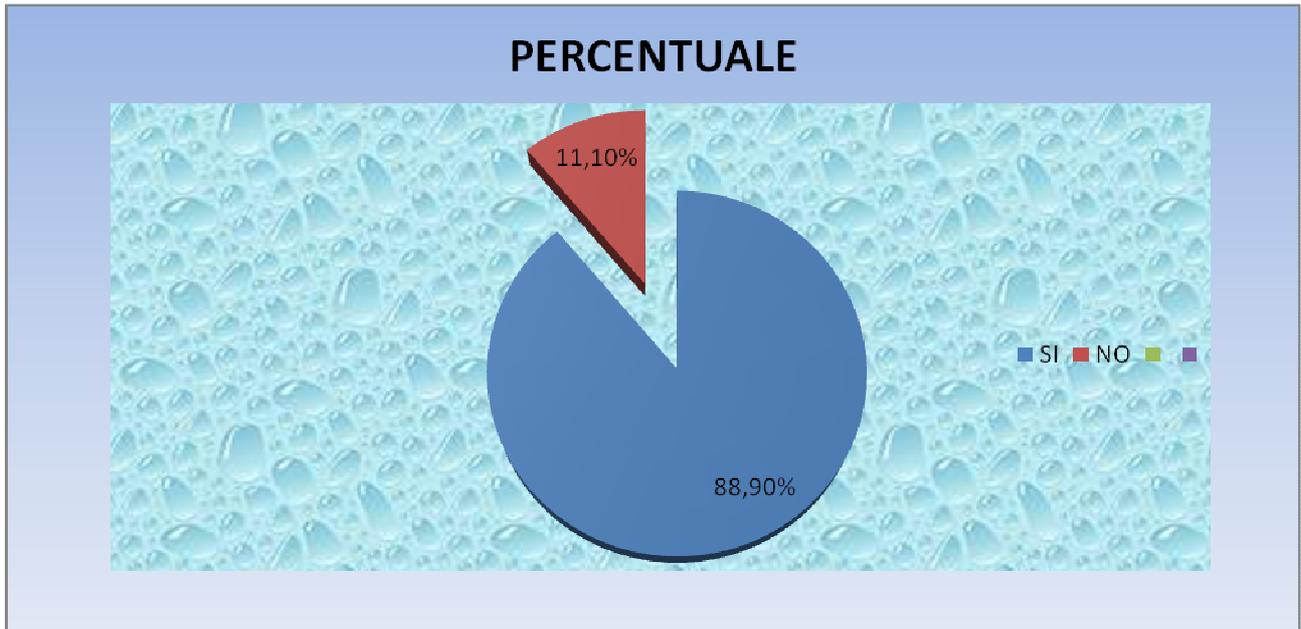
HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 18 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 78,26.

RISULTATO COMPLESSIVO

I° INDICATORE

SI – 88,9 - NO – 11,1

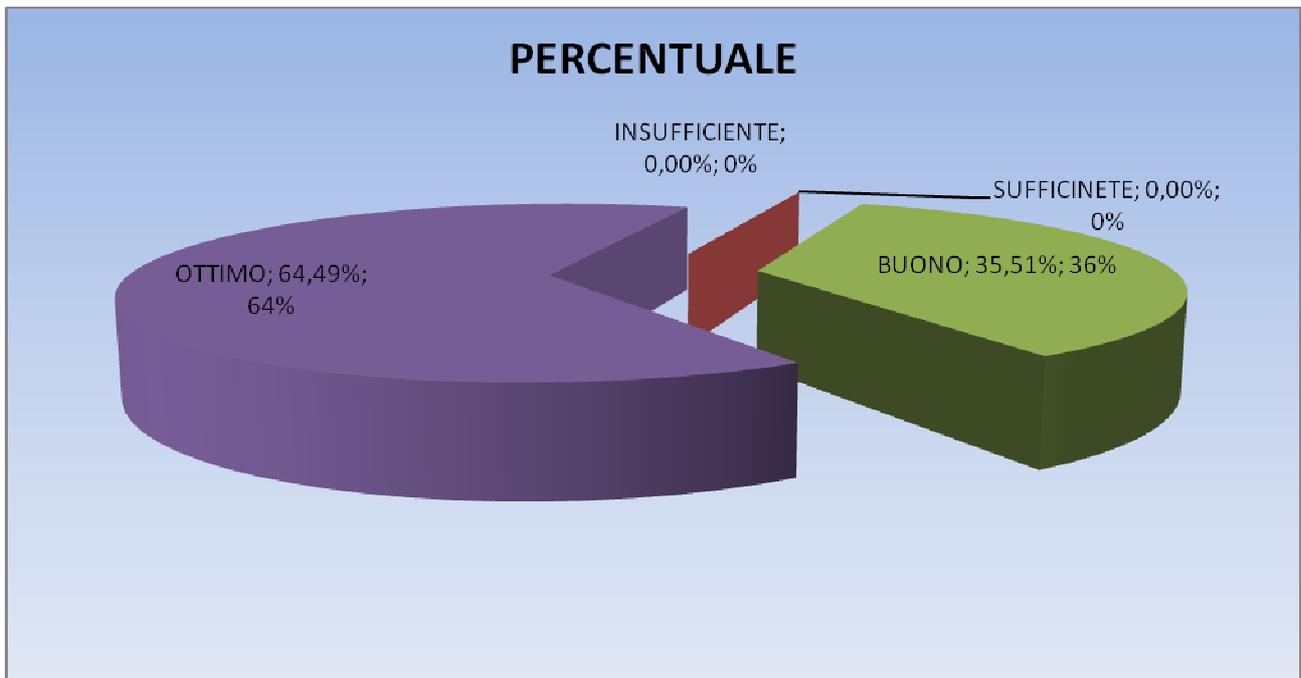
Figura 1 SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE PIANTANOVA



II° INDICATORE

Insufficiente	
Sufficiente	
Buono	38
Ottimo	69

Figura 2 SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE PIANTANOVA



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "S. GIOVANNI BOSCO"

ALUNNI FREQUENTANTI N.92

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 76 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 82,60.

RISULTATO COMPLESSIVO

I° INDICATORE

SI – 83,55 - NO – 16,45

II° INDICATORE

Insufficiente	
Sufficiente	21
Buono	150
Ottimo	256

Figura 3SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE S. GIOVANNI BOSCO

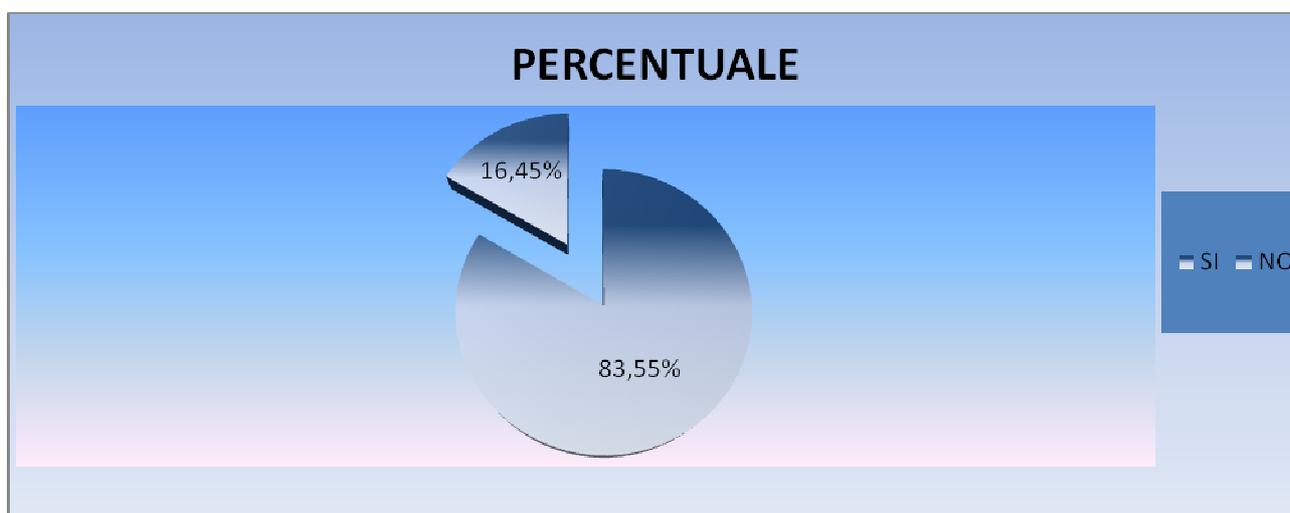
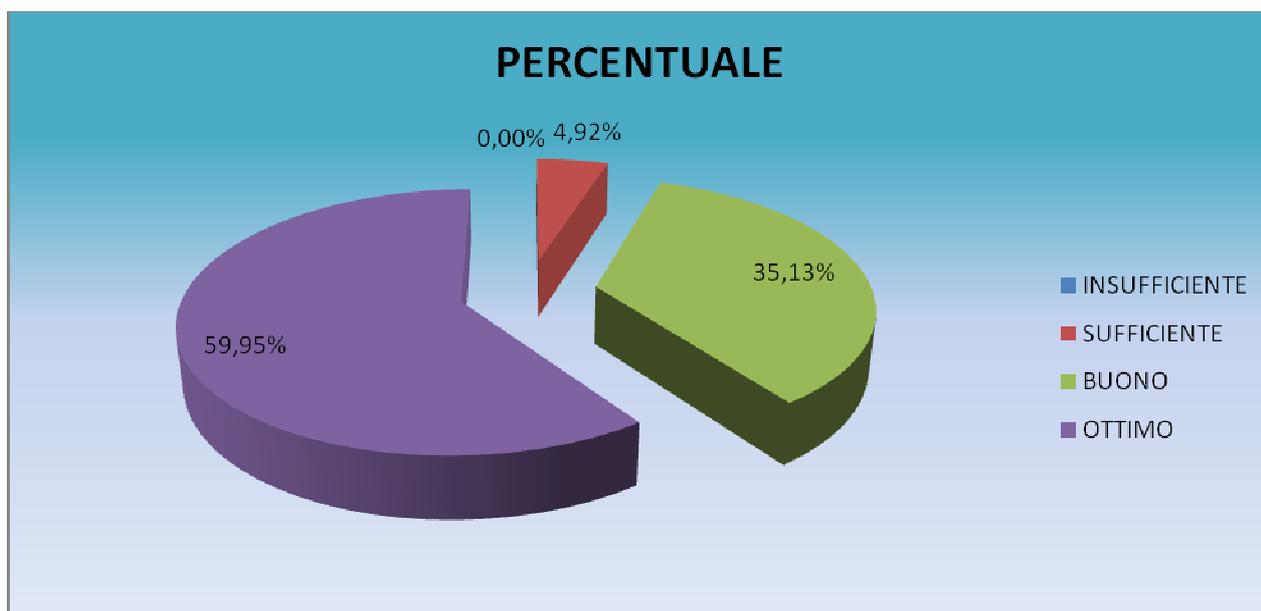


Figura 4SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE S. GIOVANNI BOSCO



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "PIO II"

ALUNNI FREQUENTANTI N.102

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 85 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 83,33

RISULTATO COMPLESSIVO

I° INDICATORE

SI - 92,40 - NO - 7,60

II° INDICATORE

Insufficiente	1
Sufficiente	23
Buono	225
Ottimo	260

Figura 5 SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE PIO XII

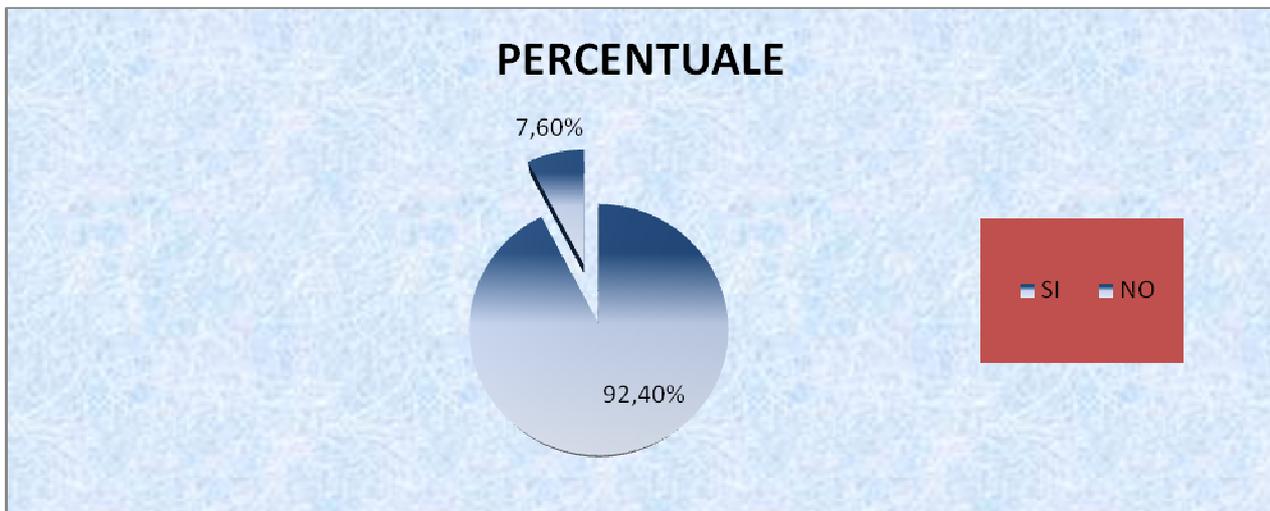
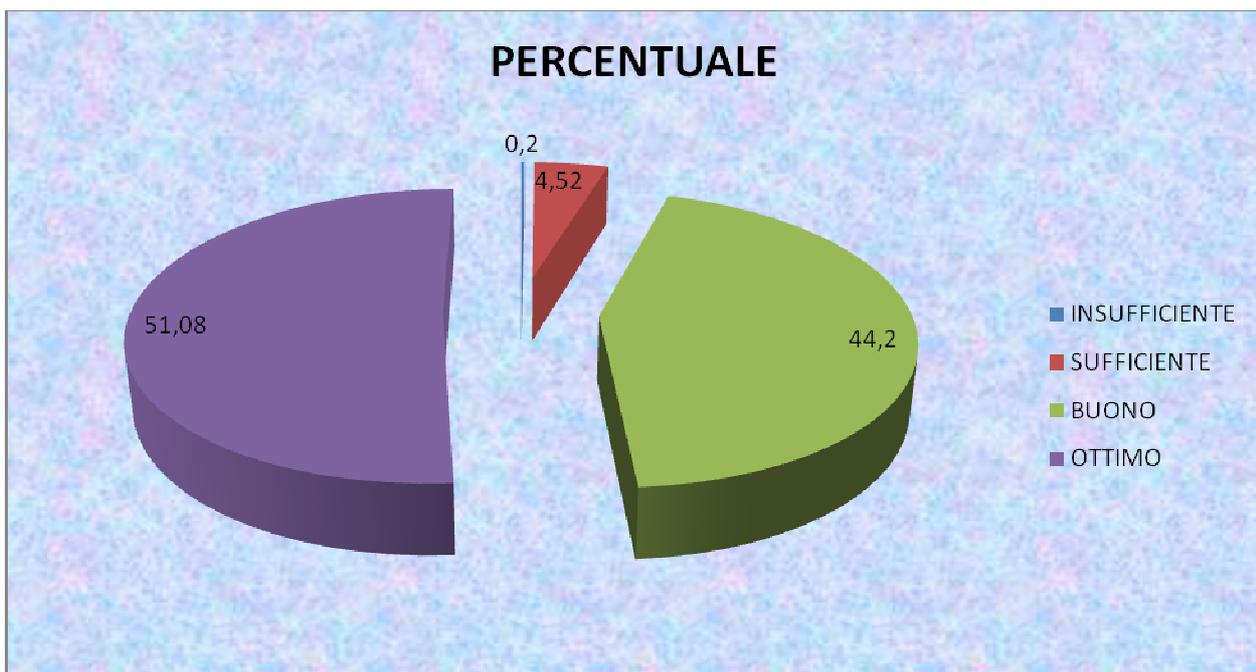


Figura 6 SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE PIO XII



I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

SCUOLA COMUNALE DELL'INFANZIA "TORRIONE BASSO"

ALUNNI FREQUENTANTI N.52

HANNO PARTECIPATO ALLA RILEVAZIONE N. 43 GENITORI PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE 82,59

RISULTATO COMPLESSIVO

I° INDICATORE

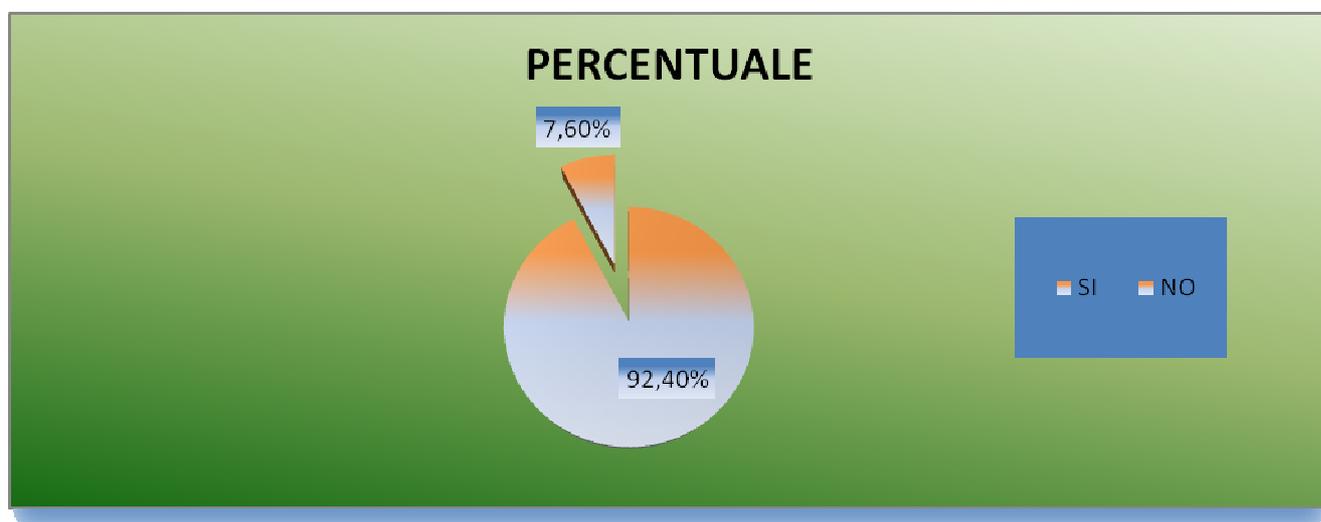
SI – 86,20 - NO – 13,80

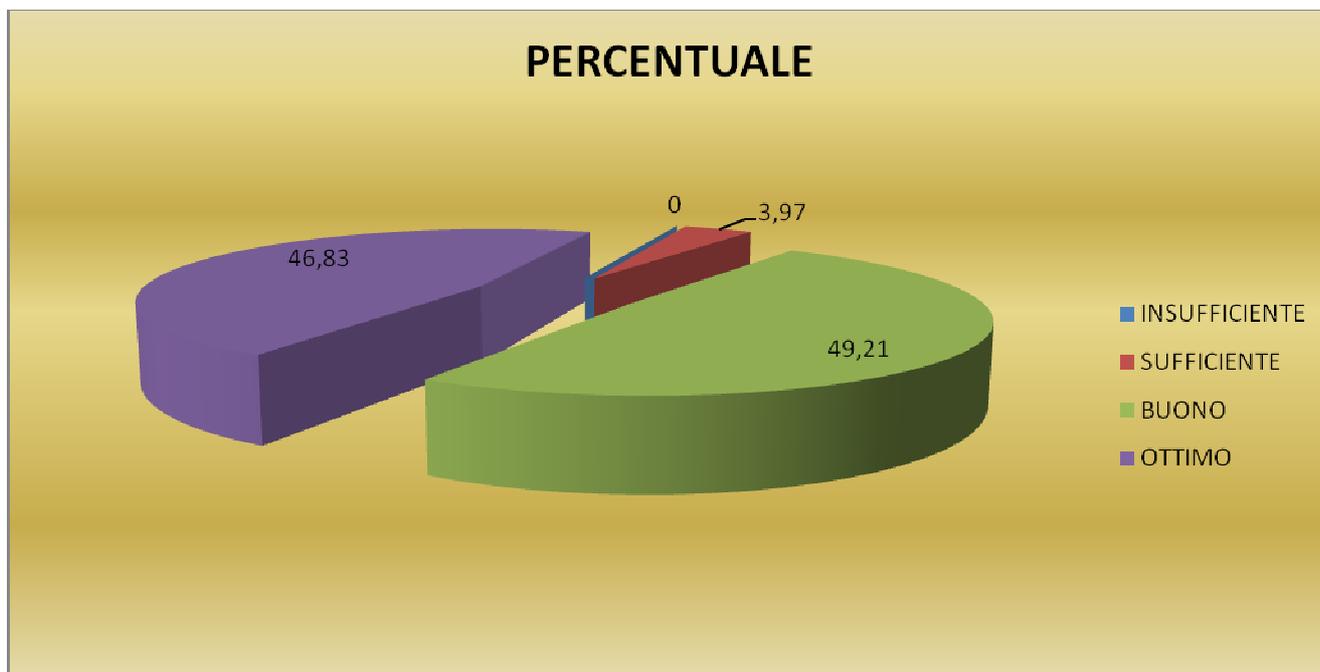
II° INDICATORE

RISULTATO COMPLESSIVO

Insufficiente	
Sufficiente	10
Buono	124
Ottimo	118

Figura 7 SCUOLA DELL'INFANZIA COMUNALE T. BASSO





I dati raccolti evidenziano che il risultato atteso risulta raggiunto.

CONCLUSIONI

L'azione di monitoraggio effettuata nelle Scuole Comunali dell'Infanzia per l'anno scolastico 2015/2016 per valutare il grado di soddisfazione degli utenti, ma anche per individuare eventuali punti critici, ha prodotto dati conformi al valore atteso e programmato per il secondo anno di rilevazione. L'analisi dei dati rilevati ha confermato il pieno raggiungimento dei valori attesi, andando anche oltre ogni previsione, tenuto conto che il servizio ha potuto beneficiare del contributo per la realizzazione di un progetto pilota a regia regionale in favore dei minori che ha consentito lo svolgimento di attività aggiuntive e complementari che hanno arricchito l'offerta formativa fornita agli alunni. Non vanno certamente sottovalutati alcune criticità emerse in tutti e quattro plessi e si riferiscono alla gestione del servizio mensa e all'adeguatezza degli spazi e degli arredi. Pertanto, oltre alla cura del mantenimento degli standard rilevati, dovranno essere poste in atto azioni migliorative tese a superare le criticità emerse al fine di migliorare gli obiettivi previsti per la rilevazione del prossimo anno scolastico.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
- DOTT. GIUSEPPE D'ANTONIO -