

RELAZIONE QUESTIONARI 2018

Nel corso dell' anno scolastico 2017-2018 sono stati somministrati i seguenti questionari:

Periodo dal 3 al 15 febbraio 2018 in occasione della giornata scuola aperta del 3 febbraio

QUESTIONARIO VISITATORI

Periodo dal 24 Marzo 2018 al 15 -24 Maggio 2018

QUESTIONARIO PERSONALE DIPENDENTE

QUESTIONARIO GENITORI NIDO

QUESTIONARIO GENITORI SCUOLA DEL' INFANZIA

COMITENZA:

QUESTIONARIO COMITATO DI GESTIONE SCUOLA DELL'INFANZIA

QUESTIONARIO COMITATO DI GESTIONE SERVIZIO NIDO

QUESTIONARIO ENTE COMUNALE

MODALITA'

Nel 2018 è proseguito il sistema di rilevazione su piattaforma informatica gestita da una società specializzata (www.kwiksurveys.com) avviato nel 2017.

Ogni tipologia di questionario è identificata da un indirizzo web (link) univoco, inviato per e-mail o trascritto che permette di accedere alla compilazione in modo anonimo, da un PC o da un dispositivo mobile (smartphone). Una copia cartacea del questionario è comunque disponibile in alternativa alla compilazione on-line su richiesta.

Il contenuto dei questionari è variato rispetto a quello dell'anno precedente con la semplificazione di alcune domande e l'introduzione di numerosi campi a testo libero per note e commenti.

Il questionario per il comitato di Gestione è stato diviso, come richiesto dalle attuali direttive, in due questionari distinti per la valutazione del servizio NIDO e del servizio SCUOLA DELL'INFANZIA con una scala di valutazione ampliata da 0 a 6 punti.

Il questionario per il personale dipendente prevede una valutazione complessiva su scala da 0 a 10 mentre per i singoli ambiti resta la valutazione da 0 a 5

Il questionario per l'ente comunale (distinto per Nido e Scuola dell'infanzia) è stato somministrato per via tradizionale su modulo cartaceo e i dati sono stati poi inseriti nel sistema informatico ed elaborati insieme a quelli del comitato di gestione.

CONSIDERAZIONI

Anche per il 2018 la scelta di somministrare il questionario on-line fruibile da personal computer o smartphone, che facilitò le modalità di compilazione e restituzione si è rivelata efficace avendo raggiunto buone percentuali di risposta.

In controtendenza invece il dato di partecipazione, come nel 2017, relativo al Comitato di gestione, rispetto alla precedente modalità di somministrazione e raccolta nel corso di una convocazione, che dava un risultato di adesione totale.

Lo sdoppiamento del questionario 2018 per la gestione ha creato delle difficoltà che hanno portato a percentuali di risposta diverse tra loro per i due questionari. Una verifica puntuale con le persone ha confermato la difficoltà di compilazione per le persone non abituate all'uso dei mezzi informatici che ha portato a non compilare il questionario o a fornire informazioni opposte rispetto alla propria idea (in particolare gli elementi ripetuti di giudizio a valore 1).

La variazione della scala di gradimento rende difficile il confronto con il precedente anno anche se appare evidente che la percezione vista dall'interno (Personale e gestione) è sempre più critica rispetto a quella dall'esterno (genitori e visitatori)

Un obiettivo ragionevole di base impostato negli anni scorsi è di ottenere un gradimento di valore almeno 80% per ogni ambito come soglia indicativa per dare una priorità alle azioni correttive

Questo obiettivo viene raggiunto con ampio margine nel giudizio esterno degli utenti e meno nel giudizio interno più critico.

Si rilevano dei giudizi decisamente negativi da parte del personale in alcuni ambiti, come il modello educativo e i rapporti con la gestione.

Anche da parte del comitato di gestione ci sono alcuni giudizi decisamente negativi negli ambiti cucina del Nido e capacità di rispondere a richieste specifiche e in generale di rispondenza ai bisogni per il nido. Questi giudizi negativi sono replicati anche per la scuola dell'infanzia ma dall'indagine condotta è emerso che sono frutto della difficoltà nell'uso della piattaforma da parte di alcune persone.

Per quanto riguarda genitori e personale non si ritiene di modificare la metodologia di raccolta dati, mentre per il gruppo di gestione è auspicabile che alla prossima indagine venga reso disponibile un Personal Computer collegato alla piattaforma durante una riunione del comitato di gestione in modo da far compilare il questionario in tale occasione e fornire eventuale supporto nell'uso. Altra questione emersa dalle mancate risposte è che per taluni ambiti (esempio mensa) la richiesta di giudizio è sul "percepito" piuttosto che sull'esperienza diretta e questo aspetto andrà spiegato in modo più approfondito.

SINTESI

Di seguito si riporta una sintesi di media con la serie di figure, per le varie categorie di soggetti e di ambiti escluso il questionario per l'ente comunale.

Lerino 11 Giugno 2018

QUESTIONARIO VISITATORI

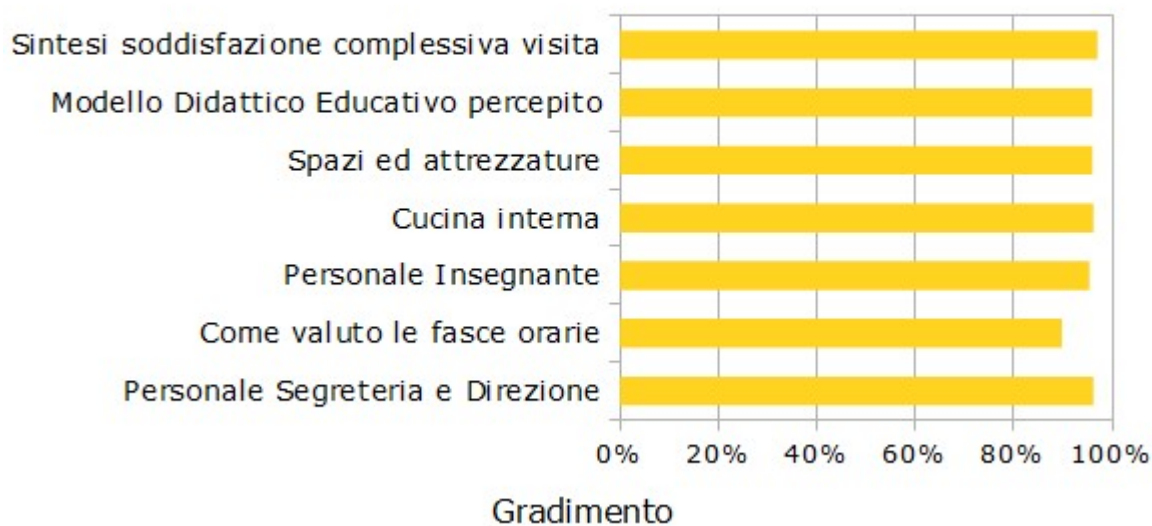
Periodo dal 3 al 15 febbraio 2018 in occasione della giornata scuola aperta del 3 febbraio
Distribuiti: ad ogni visitatore è stato dato il link e la possibilità di compilarlo a scuola su due postazioni Personal Computer

Compilati: 27 questionari

note: il 96% di chi ha compilato il questionario lo ha fatto entro le ore 12 del giorno di visita

Modalità: valutazione punteggio da 0 (insufficiente) a 5 (Ottimo)

Questionario Visitatori Febbraio 2018



Considerazioni

La valutazione nei vari ambiti è superiore all'89% quindi non si ritiene di dover intraprendere alcuna azione.

Report Questionario Personale Aprile 2018

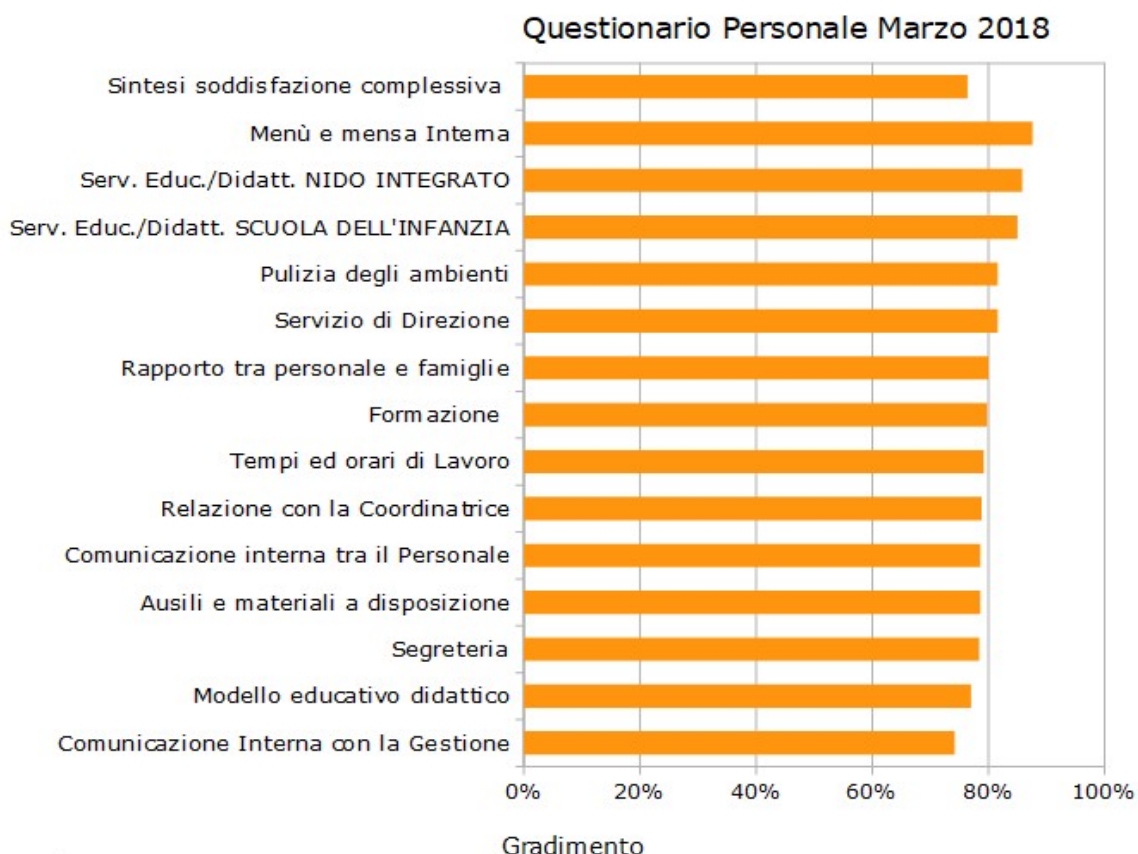
Periodo di disponibilità dal 24 Marzo al 14 Maggio 2018

Distribuiti: ad ogni dipendente è stata inviata mail con il link al questionario

Distribuiti: 26

Compilati: 24

Risposta: 92%



Considerazioni

Il questionario 2018 ha una scala di valutazione complessiva da 0 a 10 rispetto a quello precedente che aveva una scala da 0 a 5 e sicuramente questo ha determinato una diversa percezione e una maggiore dispersione dei risultati perchè l'analisi di dettaglio della distribuzione sul gradimento complessivo indica che il 60% delle risposte ha dato un gradimento di 8 punti su 10 e un 13% 9 punti su 10.

Purtroppo chi ha espresso giudizi di gradimento inferiori a 6 punti su 10 non ha indicato nelle note alcuna motivazione per il basso livello di gradimento.

L'obiettivo di avere una valutazione media superiore all'80% è raggiunto in diversi ambiti. Dove è al limite la distribuzione ci indica comunque un valore medio spostato verso il gradimento mentre ci sono delle aree al limite che meritano delle riflessioni. Ad esempio la percezione del ruolo della Gestione che necessita di approfondimento.

Report Questionario Genitori Infanzia 2018

Periodo di disponibilità dal 24 Marzo al 14 Maggio 2018

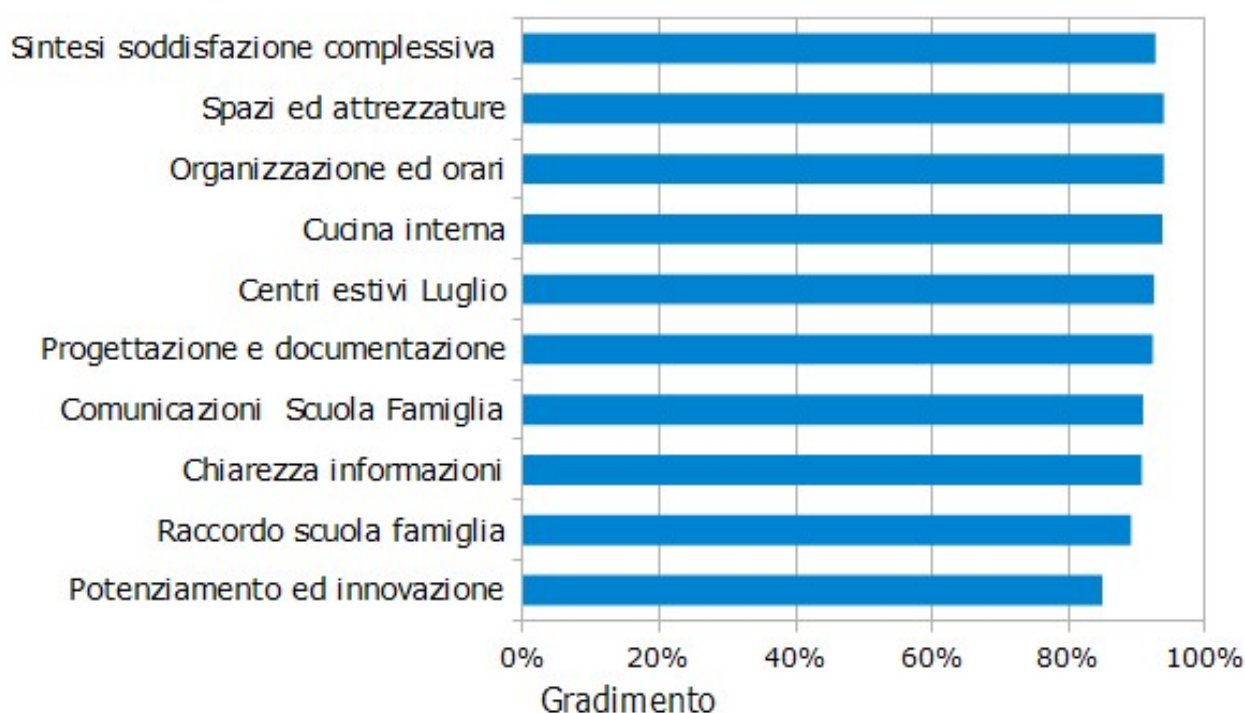
Distribuiti: ai Genitori è stata inviata mail con il link al questionario

Distribuiti:45

Compilati: 28

Risposta: 62%

Questionario Genitori INFANZIA Marzo 2018



Considerazioni

La valutazione nei vari ambiti è superiore all'85%. In particolare la soddisfazione complessiva è superiore al 90% confermando il dato del 2017, quindi non si ritiene di dover intraprendere alcuna azione.

Nel questionario era presente anche una domanda facoltativa che ha indicato che il questionario è stato compilato

73% dalle mamme

15% da mamme e papà insieme

12% dai papà

Report Questionario Genitori Nido 2018

Periodo di disponibilità dal 24 Marzo al 14 Maggio 2018

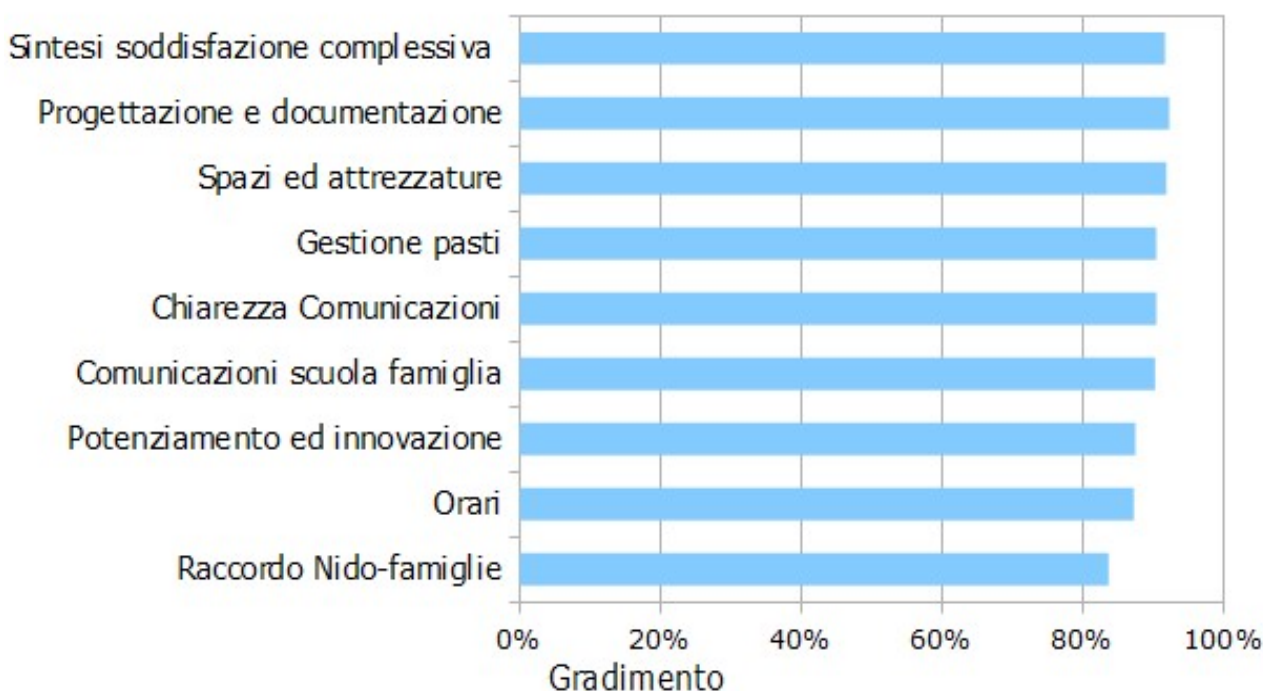
Distribuiti: ai Genitori è stata inviata mail con il link al questionario

Distribuiti: 50

Compilati: 38

Risposta: 76%

Questionario Genitori NIDO Marzo 2018



Considerazioni

La valutazione nei vari ambiti è superiore all'80%. In particolare la soddisfazione complessiva è superiore al 90% confermando il dato del 2017, quindi non si ritiene di dover intraprendere alcuna azione.

Nel questionario era presente anche una domanda facoltativa che ha indicato che il questionario è stato compilato

70% dalle mamme

20% da mamme e papà insieme

10% dai papà

Dai questionari risultano diverse note esplicative che verranno raccolte ed analizzate singolarmente perché molto utili ai fini del miglioramento del servizio.

Report Questionario Gestione Nido 2018

Periodo di disponibilità dal 24 Marzo al 30 Maggio 2018

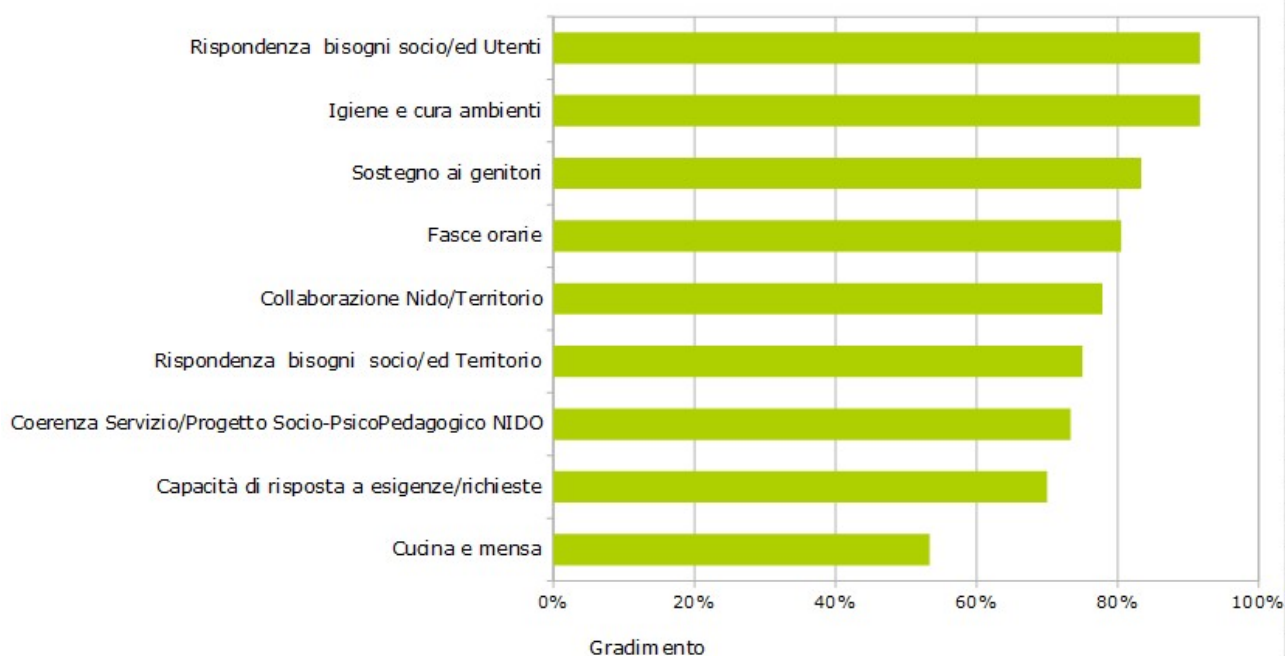
Distribuiti: ai componenti della Gestione è stata inviata mail con il link al questionario

Distribuiti:13

Compilati: 6

Risposta: 46%

Questionario Gruppo Gestione NIDO Marzo 2018



Considerazioni

La percentuale di risposta molto bassa, inferiore al 50% e l'assenza di note e commenti a motivazione dei giudizi fortemente negativi, ad esempio riguardo la mensa, rendono difficile fare delle valutazioni e anche intraprendere delle azioni correttive, anche considerando che invece il giudizio degli utenti risulta molto positivo. L'indagine successiva condotta con gli intervistati ha rivelato una certa difficoltà da parte di alcune persone non abituate ai mezzi informatici nella corretta compilazione, le mancate risposte invece sono dettate in buona parte dall'idea di dover dare un giudizio per esperienza diretta invece che valutare il "percepito".

Risultano diverse note esplicative che verranno raccolte ed analizzate singolarmente perché molto utili ai fini del miglioramento del servizio.

Report Questionario Gestione Infanzia 2018

Periodo di disponibilità dal 24 Marzo al 14 Maggio 2018

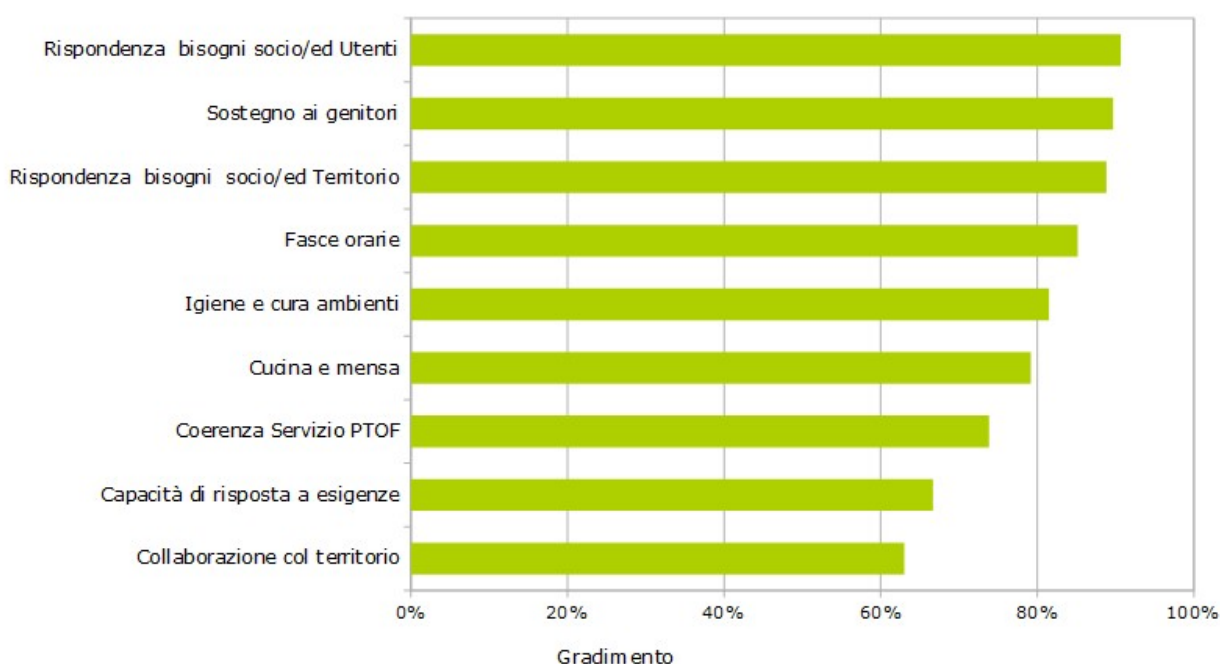
Distribuiti: ai componenti della Gestione è stata inviata mail con il link al questionario

Distribuiti:13

Compilati: 9

Risposta: 69%

Questionario Gruppo Gestione INFANZIA Marzo 2018



Considerazioni

Rileviamo una percentuale di risposta molto bassa, anche se migliore rispetto al questionario riguardante il nido, e l'assenza di note e commenti a motivazione dei giudizi fortemente negativi, ad esempio riguardo la capacità di rispondere ad esigenze specifiche. L'indagine successiva condotta con gli intervistati ha rivelato una certa difficoltà da parte di alcune persone non abituate ai mezzi informatici nella corretta compilazione, le mancate risposte invece sono dettate in buona parte dall'idea di dover dare un giudizio per esperienza diretta invece che valutare il “percepito”.