



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

**RELAZIONE FINALE:
LA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DEI SERVIZI
ASILO NIDO e REFEZIONE SCOLASTICA
DEL COMUNE DI OSTUNI**

- 2019 / 2020 -

1	Metodologia di realizzazione delle indagini	2
2	La validità statistica delle indagini.....	3
3	L'elaborazione dei dati raccolti.....	4
4	Interpretazione dei dati rilevati.....	5
5	L'analisi dei dati dell'indagine relativa al Servizio Asilo Nido	7
	<i>Sezione A – Aspetti legati alla Organizzazione Amministrativa del Servizio</i>	<i>7</i>
	<i>Sezione B – Aspetti legati alla Gestione Operativa del Servizio</i>	<i>9</i>
	<i>Sezione C – Aspetti legati alla Qualità dell'attività Educativa.....</i>	<i>10</i>
	<i>Sezione D – Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto</i>	<i>11</i>
	<i>Sezione E – Aspetti legati alla Qualità degli spazi ed al Comfort del servizio.....</i>	<i>13</i>
	<i>Sezione F – Giudizio complessivo del Servizio</i>	<i>14</i>
	<i>Sezione G - Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio offerto?.....</i>	<i>16</i>
	<i>Considerazioni Finali sul Servizio Asilo Nido.....</i>	<i>16</i>
6	L'analisi dei dati dell'indagine relativa al Servizio Refezione Scolastica.....	17
	<i>Sezione A – Aspetti legati alla Gestione Operativa del Servizio</i>	<i>18</i>
	<i>Sezione B – Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto</i>	<i>19</i>
	<i>Sezione C – Aspetti legati alla Qualità degli Spazi ed al Comfort del Servizio</i>	<i>21</i>
	<i>Sezione D – Giudizio complessivo del Servizio.....</i>	<i>23</i>
	<i>Sezione E - Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio offerto?.....</i>	<i>24</i>
	<i>Considerazioni Finali sul Servizio Refezione Scolastica</i>	<i>26</i>

Allegato 1: Grafici_Asilo Nido_2019

Allegato 2: Grafici_Refezione Scolastica_2019



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

1 Metodologia di realizzazione delle indagini

Per quanto riguarda i Servizi oggetto d'indagine nell'applicazione dello strumento della Customer Satisfaction nei confronti dei fruitori dei Servizi **Asilo Nido** e **Refezione scolastica** del Comune di Ostuni, la metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici ed è risultata essere l'**invio via e-mail** ad un campione rappresentativo di fruitori di tali servizi dei questionari di soddisfazione, opportunamente costruiti e disponibili per la **compilazione on-line**. Lo strumento informatico utilizzato a tal fine è a libero utilizzo nel web e si tratta di Google Drive.

Gli utenti hanno ricevuto via mail un link alla pagina web dei questionari, composto da 30 domande (item) per l'Asilo Nido e da 17 domande per la Refezione Scolastica, per le quali è stato loro richiesto di esprimere il proprio giudizio.

Con la fruibilità e facilità d'uso tipica degli strumenti web, gli intervistati hanno risposto ai questionari in pochi minuti, esprimendo il proprio giudizio direttamente sulla pagina web del questionario ed alimentando in tempo reale il data-base di registrazione dei risultati, evitando così la necessità di "*data entry*" tipica delle rilevazioni cartacee.

I dati ad oggi presenti in letteratura in relazione alla "*redemption*", ovvero al tasso di ritorno dei questionari compilati online, attestano che molto dipende dalla metodica di contatto adottata: in particolare, se si dispone di un database di e-mail di persone che hanno dato espressamente la loro disponibilità ad essere ricontattate per un'indagine, la *redemption* può variare dal 20% al 50%, in funzione della rilevanza e dell'interesse per l'argomento dell'indagine da parte delle persone contattate; in altri casi, il tasso di *redemption* può decrescere sensibilmente. Nel caso specifico dei due questionari d'indagine in oggetto, gli utenti non erano preavvisati in relazione alla realizzazione delle indagini di soddisfazione ma venivano contattati direttamente attraverso la propria mail.

La popolazione di riferimento dei due Servizi è pari a:

- N. medio utenti annuali Servizio Asilo Nido: 66
- N. medio utenti annuali Servizio Refezione Scolastica: 766

Il numero di questionari compilati online nel periodo di rilevazione è stato pari a:

- N. questionari compilati Servizio Asilo Nido: 30
- N. questionari compilati Servizio Refezione Scolastica: 104



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Se il campione di utenti contattato è stato pari al totale, il risultato ottenuto è molto soddisfacente per quanto riguarda l'Asilo Nido: la *redemption* si attesta infatti al 45,5%, mentre è sufficiente per quanto riguarda la Refezione Scolastica, per la quale la *redemption* è pari al 13,6%.

Nel corso di entrambe le indagini, a metà del periodo di rilevazione, è stato effettuato un *recall*, ovvero un secondo invio mail del link al questionario, chiedendo agli utenti di compilare il questionario nel caso in cui non l'avessero già fatto precedentemente.

I contenuti dei **questionari di indagine** sono stati creati secondo gli standard di rilevazione della qualità nelle pubbliche amministrazioni, secondo l'approccio metodologico denominato "ServQual" elaborato da Parasuraman e diffuso in tutto il mondo.

I due questionari di indagine sono stati costruiti dai consulenti Dasein in collaborazione con il Responsabile dei Servizi coinvolti.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla **QUALITA' DEL SERVIZIO** fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande (item¹) a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert (5=ottimo/4=buono/3=sufficiente/2=mediocre/1=scarso), che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (**frequenze**) per ciascuna variabile (**item**).

2 La validità statistica delle indagini

Come detto precedentemente, i campioni finali degli intervistati sono risultati pari a:

- **30 utenti per il Servizio Asilo Nido;**
- **104 utenti per il Servizio Refezione Scolastica.**

¹ = nella Metodologia della Ricerca, con il termine ITEM si indicano le domande del questionario somministrato al campione.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

La numerosità finale degli intervistati determina il valore della probabilità di errore nell'assimilazione del campione al complesso della "popolazione di riferimento".

Per quanto riguarda entrambi i Servizi indagati, è da sottolineare che la "popolazione di riferimento", ovvero i reali fruitori di tale Servizio, è in numero ridotto rispetto alla totalità degli utenti del Comune di Ostuni, che invece possono rivolgersi al Comune per tutti gli altri servizi erogati dall'Ente.

In questo caso, la statistica prevede che se il campione è piuttosto grande rispetto alla popolazione di riferimento da cui è stato estratto, se ne può ridurre la numerosità con la formula che segue e l'indagine manterrà la significatività statistica.

$$\frac{N * n}{N + n}$$

Diagram illustrating the formula for determining the statistically significant sample size. The variable N is labeled "numerosità della popolazione" (population size) and the variable n is labeled "numerosità del campione" (sample size). The formula is $\frac{N * n}{N + n}$.

Nel caso dell'Asilo Nido, la popolazione di riferimento è pari a 66 utenti e il campione è pari a 30 intervistati:

$$\text{Numerosità del campione statisticamente significativo} = (66 * 30) / (66 + 30) = 21$$

Nel caso della Refezione Scolastica, la popolazione di riferimento è pari a 766 utenti e il campione è pari a 104 intervistati:

$$\text{Numerosità del campione statisticamente significativo} = (766 * 104) / (766 + 104) = 92$$

Dunque, per quanto riguarda entrambe le indagini, i dati sono quindi più che buoni dal punto di vista della validità statistica.

3 L'elaborazione dei dati raccolti

I dati raccolti sono stati elaborati andando a calcolare:

- le **frequenze percentuali** di risposta per ciascuna domanda a risposta chiusa;



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

- la **moda** di risposta statistica per ciascuna domanda a risposta chiusa, ovvero la risposta che compare più frequentemente.

A tal fine è stato necessario:

- quantificare il numero di risposte per ciascuna tipologia (5=ottimo/4=buono/3=sufficiente/2=mediocre/1=scarso) dal totale dei questionari compilati e determinare le frequenze percentuali per ciascuna di esse
- individuare la risposta che compare più frequentemente.

4 Interpretazione dei dati rilevati

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di Customer Satisfaction, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

QUALITÀ DEL SERVIZIO (soddisfazione espressa dall'utenza):

- si può considerare che ciascun item preso in considerazione abbia un **riscontro pienamente positivo** del grado di soddisfazione da parte degli utenti quando **il valore della somma delle risposte "Ottimo" e "Buono" supera il 70%**; si può comunque considerare che l'item preso in considerazione raggiunga un grado di soddisfazione **sufficiente**, quando il valore-soglia del 70% sia raggiunto aggiungendo alla somma precedente anche le risposte **"Sufficiente"**.
- **al di sotto di tale limite**, si deve considerare l'item preso in considerazione come un'**area di criticità**, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere sulla **scomposizione del dato** in risposte di tipologia "Ottimo", risposte di tipologia "Buono" e risposte di tipologia "Sufficiente". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Ottimo" possono



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

essere considerati "clienti" fidelizzati ed un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Buono" o "Sufficiente" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Sufficiente" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Mediocre" o "Scarso");

- dunque, quando il valore della somma delle risposte "Ottimo" + "Buono" + "Sufficiente" supera il 70% grazie ad un elevato contributo delle risposte "Sufficiente" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

5 L'analisi dei dati dell'indagine relativa al Servizio Asilo Nido

Campione.

Il campione di intervistati è risultato pari a **30 utenti**; i dati relativi al profilo del bimbo fruitore sono suddivisi per sesso, classe di appartenenza e modalità di fruizione del servizio come segue.

Il colore azzurro identifica la moda statistica per ciascuna variabile.

SESSO	Conta	Percentuale
MASCHIO	19	63,3%
FEMMINA	11	36,7%

CLASSE DI APPARTENENZA	Conta	Percentuale
GRANDI	12	40,0%
MEDI	9	30,0%
PICCOLI	9	30,0%

MODALITA' di FRUIZIONE	Conta	Percentuale
FULL TIME	18	60,0%
PART TIME	12	40,0%

Sezione A – Aspetti legati alla Organizzazione Amministrativa del Servizio

Per quello che concerne le domande sulla **Organizzazione Amministrativa del Servizio**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- il tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'ufficio iscrizioni
- il tempo che è stato necessario per espletare le pratiche di iscrizione di suo figlio
- gli orari e giorni di apertura al pubblico dell'ufficio iscrizioni

A.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Organizzazione Amministrativa del Servizio**, gli utenti hanno dato un giudizio complessivamente **molto positivo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **85,55%**, a cui si aggiunge circa l'**8%** di risposte "sufficiente".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	49	54,44%	Ottimo + Buono:



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

buono	28	31,11%	85,55%
sufficiente	7	7,78%	
mediocre	5	5,56%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%
scarso	1	1,11%	
TOTALI	90	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 1 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'ufficio iscrizioni	Ottimo + Buono: 90,00% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%
Tempo che è stato necessario per espletare le pratiche di iscrizione di suo figlio	Ottimo + Buono: 83,33% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%
Orari e giorni di apertura al pubblico dell'ufficio iscrizioni	Ottimo + Buono: 83,33% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%

In questo caso, ***tutti gli aspetti indagati*** raggiungono un riscontro molto positivo già con la somma delle risposte "ottimo" + "buono", per cui non si evincono particolari necessità di intervento.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Sezione B – Aspetti legati alla Gestione Operativa del Servizio

Per quello che concerne le domande sulla qualità della **Gestione Operativa del Servizio**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- l'orario di apertura e chiusura del Nido
- l'organizzazione della giornata tipo al Nido
- l'organizzazione e tranquillità dei momenti di accompagnamento e ritiro di suo figlio

B.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Gestione Operativa del Servizio**, gli utenti hanno dato un giudizio **ottimo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **98,88%**, a cui se si aggiungono le risposte "sufficiente" si raggiunge il **100,00%**.

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	83	93,26%	Ottimo + Buono: 98,88%
buono	5	5,62%	
sufficiente	1	1,12%	
mediocre	0	0,00%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%
scarso	0	0,00%	
TOTALI	89	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 1 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Orario di apertura e chiusura del Nido	Ottimo + Buono: 100,00%
Organizzazione della giornata tipo al Nido	Ottimo + Buono: 100,00%
Organizzazione e tranquillità dei momenti di accompagnamento e ritiro di suo figlio	Ottimo + Buono: 96,67% Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%

In questo caso, **tutti gli aspetti indagati** raggiungono un ottimo riscontro già con la somma delle risposte "ottimo" + "buono", per cui non si evincono necessità di intervento.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Sezione C – Aspetti legati alla Qualità dell'attività Educativa

Per quello che concerne le domande sulla qualità degli **Aspetti legati alla Tempestività e Prontezza del servizio fruito**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 7 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- l'inserimento a inizio anno
- la programmazione annuale delle educatrici
- le attività accessorie (laboratori, giochi, ecc.)
- l'adeguatezza dell'accudimento giornaliero (pasti, sonno, ordine e igiene del bambino)
- l'adeguatezza e personalizzazione dei menù
- le iniziative rivolte ai genitori (ad esempio incontri e riunioni con le educatrici, colloqui mensili, serate a tema, ecc.)
- le iniziative rivolte ai bambini (ad esempio visite alla Biblioteca, uscite nel quartiere, visite alla scuola materna, ecc.)

C.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Qualità dell'attività Educativa**, gli utenti hanno dato un giudizio **ottimo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **96,67%**, a cui se si aggiungono le risposte "sufficiente" si raggiunge il **99,52%**.

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	179	85,24%	Ottimo + Buono: 96,67%
buono	24	11,43%	
sufficiente	6	2,85%	
mediocre	1	0,48%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 99,52%
scarso	0	0,00%	
TOTALI	210	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 1 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Inserimento a inizio anno	Ottimo + Buono: 100,00%
Programmazione annuale delle educatrici	Ottimo + Buono: 100,00%
Attività accessorie (laboratori, giochi, ecc.)	Ottimo + Buono: 100,00%
Adeguatezza dell'accudimento giornaliero (pasti, sonno,	Ottimo + Buono:



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

ordine e igiene del bambino)	100,00%
Adeguatezza e personalizzazione dei menù	Ottimo + Buono: 93,33% Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%
Iniziative rivolte ai genitori (ad esempio incontri e riunioni con le educatrici, colloqui mensili, serate a tema, ecc.)	Ottimo + Buono: 90,00% Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%
Iniziative rivolte ai bambini (ad esempio visite alla Biblioteca, uscite nel quartiere, visite alla scuola materna, ecc.)	Ottimo + Buono: 93,33% Ottimo + Buono + Sufficiente: 96,67%

In questo caso, **tutti gli aspetti indagati** raggiungono un ottimo riscontro già con la somma delle risposte "ottimo" + "buono", per cui non si evincono necessità di intervento.

Sezione D – Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto

Per quello che concerne le domande sulla qualità degli **Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 6 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- la competenza e preparazione del personale educativo
- la chiarezza e completezza delle informazioni amministrative fornite
- la chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente
- la capacità di far sentire a proprio agio le persone
- la cortesia del personale educativo
- la capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata

D.1. Risultati analitici di Sezione.

Anche in relazione al fattore della **Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto**, gli utenti hanno dato un giudizio **più che positivo**: infatti, la somma delle risposte



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

“ottimo” e “buono” è pari al **98,89%**, a cui se si aggiungono le risposte “sufficiente” si raggiunge il **100,00%**.

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	159	88,33%	Ottimo + Buono: 98,89%
buono	19	10,56%	
sufficiente	2	1,11%	
mediocre	0	0,00%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%
scarso	0	0,00%	
TOTALI	180	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 1 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Competenza e preparazione del personale educativo	Ottimo + Buono: 100,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni amministrative fornite	Ottimo + Buono: 96,67% Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%
Chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente	Ottimo + Buono: 100,00%
Capacità di far sentire a proprio agio le persone	Ottimo + Buono: 100,00%
Cortesìa del personale educativo	Ottimo + Buono: 100,00%
Capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata	Ottimo + Buono: 96,67% Ottimo + Buono + Sufficiente: 100,00%

In questo caso, **tutti gli aspetti indagati** raggiungono un ottimo riscontro già con la somma delle risposte “ottimo” + “buono”, per cui non si evincono necessità di intervento.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Sezione E – Aspetti legati alla Qualità degli spazi ed al Comfort del servizio

Per quello che concerne le domande sulla **Qualità degli spazi ed al Comfort del servizio**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 6 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- l'adeguatezza degli ambienti e dell'immobile
- la qualità e comodità degli arredi (scaffali e seggioloni), dei giochi e dei supporti didattici
- la pulizia dell'ambiente
- la tranquillità e distensione dell'ambiente
- la manutenzione delle strutture
- la climatizzazione degli ambienti

E.1. Risultati analitici di Sezione.

Anche in relazione al fattore della **Qualità degli spazi** e del **Comfort del servizio**, gli utenti hanno dato un giudizio **molto positivo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **90,96%**, a cui si aggiunge il **6,21%** di risposte "sufficiente".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	113	63,84%	Ottimo + Buono: 90,96%
buono	48	27,12%	
sufficiente	11	6,21%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 97,17%
mediocre	2	1,13%	
scarso	3	1,70%	
TOTALI	177	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 1 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Adeguatezza degli ambienti e dell'immobile	Ottimo + Buono: 83,33% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%
Qualità e comodità degli arredi (scaffali e seggioloni), dei giochi e dei supporti didattici	Ottimo + Buono: 93,33% Ottimo + Buono + Sufficiente:



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

	100,00%
Pulizia dell'ambiente	Ottimo + Buono: 100,00%
Tranquillità e distensione dell'ambiente	Ottimo + Buono: 100,00%
Manutenzione delle strutture	Ottimo + Buono: 76,67% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,33%
Climatizzazione degli ambienti	Ottimo + Buono: 93,10% Ottimo + Buono + Sufficiente: 96,55%

Ai fini dell'interpretazione del giudizio complessivo della Sezione E, è solo necessario sottolineare che l'unico aspetto che non trova un immediato riscontro più che positivo da parte degli utenti è:

- la "**manutenzione delle strutture**", che ottiene un gradimento **sufficiente** (infatti ottimo + buono = 76,67%), che raggiunge poi l'ottimo sommando le risposte "sufficiente", pari al 16,67%.

In questo caso, si tratta di un **elemento di miglioramento**, ovvero alcuni interventi nell'ambito specifico possono portare ad un immediato incremento nella percezione della qualità fruita.

Sezione F – Giudizio complessivo del Servizio

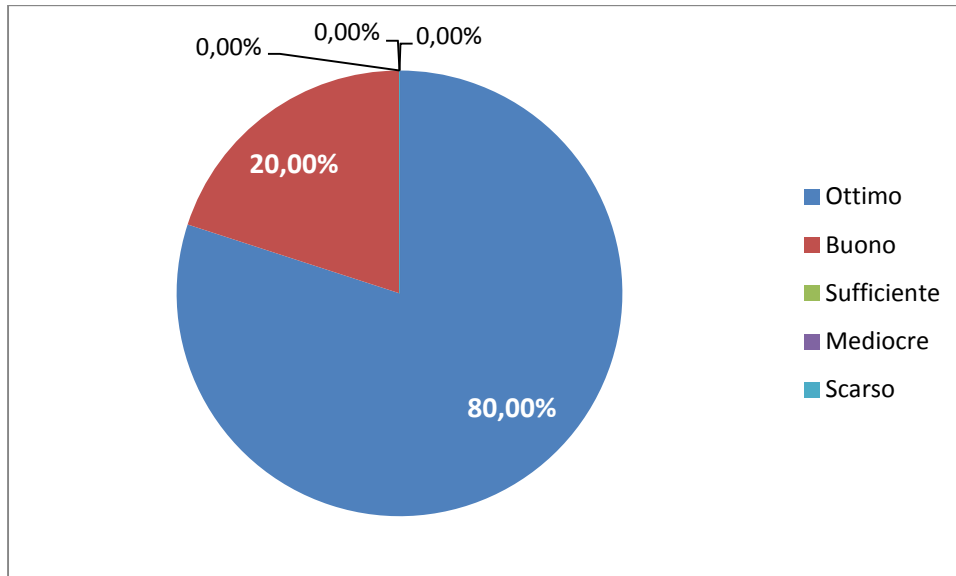
Per quello che concerne la domanda conclusiva sul **giudizio complessivo sulla qualità del Servizio Asilo Nido**, gli utenti si sono espressi **molto positivamente**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **100,00%**, di cui l' **80,00%** è costituito dalle risposte "ottimo" ed il restante **20,00%** dalle risposte "buono".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	24	80,00%	Ottimo + Buono: 100,00%
buono	6	20,00%	
sufficiente	0	0,00%	
mediocre	0	0,00%	
scarso	0	0,00%	
TOTALI	30	100,0%	



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio Asilo Nido?





COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Sezione G - Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio offerto?

In questa Sezione, è stata data la possibilità agli utenti di fornire suggerimenti per il miglioramento del Servizio e sono state fornite dagli intervistati 8 risposte libere:

1. Prosecuzione con gli Anni di scuola materna.
2. Prosecuzione con gli Anni di scuola materna.
3. Prosecuzione con gli anni di asilo
4. Anticipare a maggio/giugno l'uscita dei bandi per le iscrizioni e le graduatorie per l'iscrizione al servizio del Nido Comunale.
5. Una nuova sede con più classi per poter accontentare più famiglie visto il numero esiguo di posti disponibili e soprattutto con un adeguato spazio esterno mentre per lo spazio interno bisogna adeguare la struttura mettendo il parquet.
6. Se ci fosse la possibilità di destinare un altro edificio con annesso giardino per attività all'aperto
7. Diminuzione dei tempi di attesa per il ripristino dei servizi (è da oltre un mese che l'ascensore è guasta)
8. Nessuno.. tutto perfetto

Considerazioni Finali sul Servizio Asilo Nido

Gli utenti mostrano una **complessiva elevata soddisfazione** sul Servizio Asilo Nido, che si evince dalla domanda conclusiva del questionario ma anche dalle risposte estremamente positive su tutti gli item indagati.

Punti di forza del Servizio appaiono gli aspetti legati alla Qualità dell'attività Educativa, nonché alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto: si tratta infatti delle Sezioni in cui la maggior parte delle risposte si attesta sull' "ottimo".

Può costituire invece un **elemento di miglioramento** (non si può parlare in questo caso né di punti di debolezza, né di priorità di intervento, poiché non si registrano mai valori insufficienti) la Manutenzione della struttura. Anche nelle risposte libere, infatti, tre utenti hanno dato suggerimenti in questo senso.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

6 L'analisi dei dati dell'indagine relativa al Servizio Refezione Scolastica

Campione.

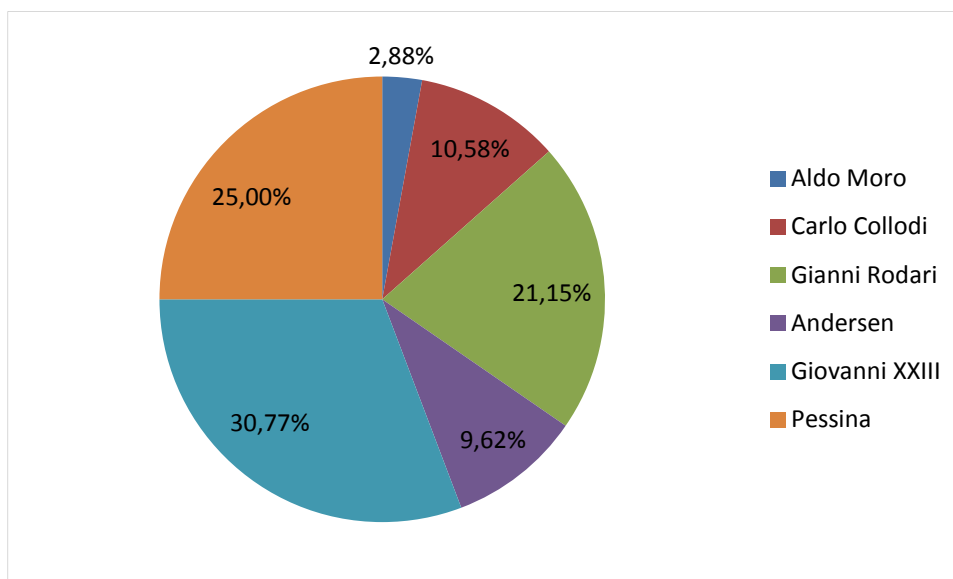
Il campione di intervistati è risultato pari a **104 utenti**; i dati relativi al profilo del bimbo fruitore sono suddivisi per sesso e scuola di appartenenza come segue.

Il colore azzurro identifica la moda statistica per ciascuna variabile..

SESSO	Conta	Percentuale
MASCHIO	64	61,54%
FEMMINA	40	38,46%

SCUOLA DI APPARTENENZA	Conta	Percentuale
ALDO MORO	3	2,88%
CARLO COLLODI	11	10,58%
GIANNI RODARI	22	21,15%
ANDERSEN	10	9,62%
GIOVANNI XXIII	32	30,77%
PESSINA	26	25,00%

Scuola di appartenenza





COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

Sezione A – Aspetti legati alla Gestione Operativa del Servizio

Per quello che concerne le domande sulla qualità della **Gestione Operativa del Servizio**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- la varietà del menù della mensa
- le capacità nutrizionali del menu proposto
- il rapporto qualità-prezzo in base al servizio erogato

A.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Gestione Operativa del Servizio**, gli utenti hanno dato un giudizio **più che positivo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **75,33%**, a cui si aggiunge il **18,27%** di risposte "sufficiente".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	128	41,03%	Ottimo + Buono: 75,33%
buono	107	34,30%	
sufficiente	57	18,27%	
mediocre	10	3,20%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,60%
scarso	10	3,20%	
TOTALI	312	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 2 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Varietà del menù della mensa	Ottimo + Buono: 70,19% Ottimo + Buono + Sufficiente: 92,31%
Capacità nutrizionali del menu proposto	Ottimo + Buono: 77,89% Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,19%



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

Rapporto qualità-prezzo in base al servizio erogato	Ottimo + Buono: 77,89% Ottimo + Buono + Sufficiente: 93,27%
--	--

In questo caso, tutti gli aspetti indagati raggiungono la piena soddisfazione già con la somma delle risposte "ottimo" + "buono".

Ai fini dell'interpretazione del giudizio complessivo della Sezione A, è solo necessario sottolineare che tutti e tre gli aspetti indagati ottengono in prima battuta un riscontro "**sufficiente**" (infatti la somma delle risposte ottimo + buono si attesta nella fascia del 70%), che raggiunge poi l'ottimo sommando le risposte "sufficiente".

In particolare, tutto il fattore della Gestione Operativa del Servizio si caratterizza un'**opportunità di miglioramento**, ovvero un ambito in cui alcuni interventi di miglioramento possono portare ad un immediato incremento nella percezione della qualità fruita. L'effetto incrementale sarà tanto più marcato quanto più si andrà ad incidere sull'aspetto più "debole" dei tre, ovvero la "Varietà del menù della mensa".

Sezione B – Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto

Per quello che concerne le domande sulla qualità degli **Aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 5 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- la disponibilità e cortesia del personale dei Servizi Scolastici
- la capacità del personale dei Servizi Scolastici di fornire risposte chiare e precise rispetto al sistema di prenotazione e pagamento dei pasti
- la chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente
- la cortesia del personale educativo
- la capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata

B.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto**, gli utenti hanno dato un giudizio **più che positivo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **78,32%**, a cui si aggiunge il **13,48%** di risposte "sufficiente".



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	223	43,56%	Ottimo + Buono: 78,32%
buono	178	34,76%	
sufficiente	69	13,48%	
mediocre	28	5,47%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 91,80%
scarso	14	2,73%	
TOTALI	512	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 2 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Disponibilità e cortesia del personale dei Servizi Scolastici	Ottimo + Buono: 82,69% Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,19%
Capacità del personale dei Servizi Scolastici di fornire risposte chiare e precise rispetto al sistema di prenotazione e pagamento dei pasti	Ottimo + Buono: 70,59% Ottimo + Buono + Sufficiente: 88,24%
Chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente	Ottimo + Buono: 79,61% Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,59%
Cortesia del personale educativo	Ottimo + Buono: 87,38% Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,15%
Capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata	Ottimo + Buono: 71,00% Ottimo + Buono +



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

	Sufficiente: 87,00%
--	--------------------------------------

Anche in questo caso, tutti gli aspetti indagati raggiungono la piena soddisfazione già con la somma delle risposte "ottimo" + "buono".

Ai fini dell'interpretazione del giudizio complessivo della Sezione B, è solo necessario sottolineare che tre gli aspetti indagati, ovvero la Capacità del personale dei Servizi Scolastici di fornire risposte chiare e precise rispetto al sistema di prenotazione e pagamento dei pasti, la Chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente, nonché la Capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata, ottengono in prima battuta un riscontro "**sufficiente**" (infatti la somma delle risposte ottimo + buono si attesta nella fascia del 70%), che raggiunge poi un buon livello di soddisfazione (fascia dell'80% o superiore) sommando le risposte "sufficiente".

Questi tre aspetti si caratterizzano quindi come possibili **opportunità di miglioramento**, ovvero ambiti in cui alcuni interventi di miglioramento possono portare ad un immediato incremento nella percezione della qualità fruita. L'effetto incrementale sarà tanto più marcato quanto più si andrà ad incidere sugli aspetti più "deboli", ovvero la "Capacità del personale dei Servizi Scolastici di fornire risposte chiare e precise rispetto al sistema di prenotazione e pagamento dei pasti" e la "Capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata", che si attestano rispettivamente al 70,59% e al 71,00% di soddisfazione.

Sezione C – Aspetti legati alla Qualità degli Spazi ed al Comfort del Servizio

Per quello che concerne le domande sulla **Qualità degli Spazi ed al Comfort del Servizio**, l'Ente ha deciso di sottoporre agli utenti 5 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- la adeguatezza degli ambienti e dell'immobile
- la qualità e comodità degli arredi
- la pulizia dell'ambiente
- la facilità di accesso alla struttura
- la climatizzazione degli ambienti

C.1. Risultati analitici di Sezione.

In relazione al fattore della **Qualità degli Spazi ed al Comfort del Servizio**, gli utenti hanno dato un giudizio **appena sufficiente**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **57,90%**, a cui si aggiunge il **27,09%** di risposte "sufficiente".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	111	21,64%	Ottimo + Buono: 57,90%
buono	186	36,26%	
sufficiente	139	27,09%	



COMUNE DI OSTUNI
PROVINCIA DI BRINDISI

mediocre	51	9,94%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 84,99%
scarso	26	5,07%	
TOTALI	513	100,0%	

Le risposte alle singole domande sono illustrate nei grafici dell'Allegato 2 e riassumibili nella tabella seguente:

Domanda:	Qualità del servizio
Adeguatezza degli ambienti e dell'immobile	Ottimo + Buono: 48,54% Ottimo + Buono + Sufficiente: 79,61%
Qualità e comodità degli arredi	Ottimo + Buono: 44,66% Ottimo + Buono + Sufficiente: 80,58%
Pulizia dell'ambiente	Ottimo + Buono: 67,96% Ottimo + Buono + Sufficiente: 87,38%
Facilità di accesso alla struttura	Ottimo + Buono: 72,28% Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,05%
Climatizzazione degli ambienti	Ottimo + Buono: 56,31% Ottimo + Buono + Sufficiente: 82,52%

Ai fini dell'interpretazione del giudizio complessivo della Sezione C, è necessario sottolineare che la maggior parte dei fattori indagati sono stati ritenuti meritevoli, in prima battuta, di un **giudizio insufficiente**: infatti, solo nel caso della "facilità di accesso alla struttura", la somma delle risposte "ottimo + buono" raggiunge la piena sufficienza, ovvero il 72,28%.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Tutti gli item raggiungono comunque la piena sufficienza andando a sommare le risposte "sufficiente".

L'elemento che si caratterizza come il più debole è quello dell' "adeguatezza degli ambienti e dell'immobile", subito seguito dalla "qualità e comodità degli arredi"; terzo elemento da migliorare è la "climatizzazione degli ambienti".

Si tratta quindi in questo caso di **tre importanti priorità di intervento**, ovvero ambiti in cui alcuni interventi di miglioramento possono portare ad un immediato incremento nella percezione della qualità fruita. L'effetto incrementale sarà tanto più marcato quanto più si andrà ad incidere sugli aspetti più "deboli" sopra richiamati.

Per quanto riguarda invece gli aspetti della "pulizia dell'ambiente" e della "facilità di accesso alla struttura", si tratta di **opportunità di miglioramento**, ovvero ambiti che sono ritenuti comunque sufficienti (o al limite della sufficienza, nel caso della pulizia degli ambienti) ma che potrebbero creare maggior soddisfazione e consolidare un'opinione positiva da parte dell'utenza attraverso piccoli interventi di miglioramento da parte dell'Ente.

Sezione D – Giudizio complessivo del Servizio

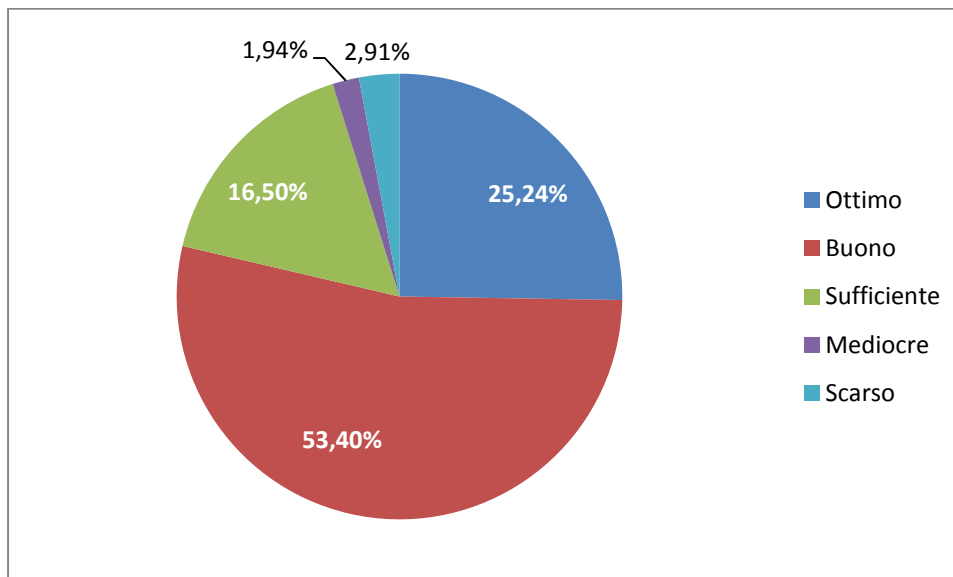
Per quello che concerne la domanda conclusiva sul **giudizio complessivo sulla qualità del Servizio Refezione Scolastica**, gli utenti hanno attribuito un giudizio **più che positivo**: infatti, la somma delle risposte "ottimo" e "buono" è pari al **78,64%**, a cui si aggiunge il **16,51%** di risposte "sufficiente".

RISPOSTA	CONTA	PERCENTUALE	QUALITA' DEL SERVIZIO
ottimo	26	25,24%	Ottimo + Buono: 78,64%
buono	55	53,40%	
sufficiente	17	16,51%	
mediocre	2	1,94%	Ottimo + Buono + Sufficiente: 95,15%
scarso	3	2,91%	
TOTALI	103	100,0%	



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio?



Sezione E - Ha qualche suggerimento per migliorare il servizio offerto?

In questa Sezione, è stata data la possibilità agli utenti di fornire suggerimenti per il miglioramento del Servizio; le risposte sono state 33 e le abbiamo classificate per tematica come segue:

Menù

1. Unica pecca per me è la focaccina che vi è nel menù come pasto completo, molti bambini restano digiuni, preferirei che ogni giorno ci fosse un primo piatto (pasta) per fare sì che tutti i giorni i bambini mangino
2. Cambiare il menu il più delle volte i miei figli e anche la maggior parte dei bimbi non sono contenti del menu proposto grazie
3. Un menù qualitativamente migliorabile, perché i bambini spesso non mangiano tutte le pietanze in quanto non preparate a dovere, migliorabile l' aspetto della pulizia e dell' adeguatezza dei locali adibiti al servizio
4. Istituzione di una giornata una tantum da dedicare alle cucine del mondo (cinese, magrebina, rumena etc...)
5. Era difficile rispondere perché non ho mai visto il cibo che mangia mia figlia allora ho messo 3 per ogni aspetto che non posso dire con certezza. L'unica ansia che abbiamo è che mia figlia è vegetariana e non ho certezza che lei mangia sempre bene durante i giorni quando il secondo è carne perché non lo so cosa lei mangia questi giorni. Più informazioni può essere utile.
6. Non gradisco molto la pizza al pomodoro a pranzo, meglio pasta al sugo semplice.
7. Sostituire la pizza la pomodoro con pasta al sugo semplice e servire il contorno in un altro piatto e non in quello del secondo.
8. Cambiare il menù della seconda settimana, il martedì, ove è prevista pizza al pomodoro come primo piatto.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

9. Spesso mio figlio non mangia perché alcune pietanze non sono gustose, inoltre lamenta le ridotte porzioni, per esempio quando c'è la pizza/focaccia dice che gli rimane una fame che mangerebbe le maestre! e non continuo..ma ci sarebbe da scrivere!!!
10. Migliorare la qualità degli alimenti, sarebbe molto interessante proporre prodotti a Km 0 e Bio anche ad un prezzo superiore. Migliorando gli abbinamenti ed eliminando alimenti inutili e dannosi alla salute (Focacce, mozzarelle, bastoncini di pesce, ect). L'alimentazione è una cosa importante ma viene messa in secondo piano
11. Un servizio mensa più ricco pur aumentando un po' il costo del pasto.
12. Mio figlio segnala che gli piacerebbe un giorno trovare gli spaghetti al pesto. Per il resto c'è soddisfazione.
13. Sugo senza pezzettoni, frutta non tagliata in precedenza che si annerisce.
14. Dovreste scegliere del pane migliore ed eliminare dal menù le fave.
15. Dovreste dare del pane migliore ed eliminare le fave dal menù
16. Togliere dal menù, su consiglio di insegnanti e operatori, quelle pietanze le quali il 95 per cento dei bambini non mangia per nulla, al fine di ottimizzare lo spreco di cibo e garantire il giusto consumo dello stesso da parte dei bambini
17. Capisco che il menù è stilato da nutrizioniste valide, e comprendo che dobbiamo imparare ai ns figli a mangiare tutto....ma il cibo è gusto quindi ognuno ha i propri gusti pertanto credo che alcuni giorni il menù non è adatto perché non è gradito dalla maggioranza degli utenti che ne usufruiscono.... inoltre anche se equilibrato a livello di valori nutrizionali ci troviamo dei giorni dove il menù è troppo leggero o misero a paragone di altri che è più consistente (ovviamente non mi riferisco alle quantità). grazie

Igiene e servizio

1. Più igiene
2. Servire soprattutto pietanze calde nei piatti di plastica è inaccettabile, a mio figlio una volta con il brodo caldo si è sciolto il piatto e non glielo hanno sostituito ne hanno messo un altro sotto...meno male che non lo ha mangiato.
3. Per migliorare il servizio si potrebbero usare piatti e posate non di plastica almeno per le pietanze calde, mentre bicchiere e tovagliolo ok!
4. Mio figlio segnala che è tutto pulito tranne la ringhiera.
5. Più stoviglie ecologiche.

Ambienti

1. Più arredi esterni
2. A causa dei pochi spazi a disposizione non si possono prendere i bambini dall'interno della struttura. La criticità non è tanto quella di non poter entrare neanche nell'ingresso, quanto quella di non poter scambiare una parola al volo con le insegnanti o di vedere il bambino nel proprio ambiente, oltre al fatto, di rilevante importanza, che i bambini vengono vestiti troppo in anticipo rispetto all'arrivo dei genitori con il disagio di farli accaldare eccessivamente
3. Valorizzazione degli ambienti esterni perché essendo bambini di età tra 3/6anni si dovrebbe dare più importanza alla psicomotricità e insegnare ai bambini il rispetto dell'ambiente.
4. Si dovrebbe effettuare la somministrazione dei pasti in un ambiente dedicato, igienizzato ed attrezzato.
5. Ci vorrebbe uno spazio apposito per pranzare.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Comunicazioni alle Famiglie

1. La disdetta del pasto dovrebbe essere comunicata con l'assenza da parte della docente. ho perso tanti buoni pasto perché con il messaggio è caotico, va ricordato sempre il cibo, etc...E spesso ho dimenticato di inviarlo. Invece il bambino è assente e la scuola comunica agli addetti alla mensa.
2. Creare una APP
3. Maggiore collaborazione e informazione tra insegnante e genitore.
4. Fornire un call center al quale i genitori possono rivolgersi per assistenza. Inoltre le comunicazioni solo via email sono inattendibili potrebbero essere non lette da tutti! Grazie Carmen

Metodo di pagamento

1. Pagamento alla mensa dovrebbe essere più semplice e ci dovrebbero essere più attività nelle ore scolastiche
2. Pagamento di persona e non solo in line
3. Non dover inserire il pagamento ma in automatico dopo il versamento aggiornare il credito

Controllo

1. Maggiore controllo sui pasti somministrati
2. Sì, vi dovete preoccupare di sapere se effettivamente il bambino sta mangiando a scuola, magari parlando con gli addetti alla cucina.
3. Rispettare i quantitativi imposti dalla Ausl senza ridurli (ma qui occorrono controlli sui pesi!).

Nessun suggerimento

1. No
2. No per il momento perfezionate quello che fate

Personale

1. Oggi mio figlio mi diceva che il personale che serve non è molto gentile.

Varie

1. Formazione del personale sugli aspetti burocratici della mensa
2. Sul servizio no! Solo dare più importanza al plesso Andersen perché vale molto
3. Non ho ben compreso nel questionario chi sarebbero le educatrici alimentari??o intendete le maestre? se si tratta delle prime..mai viste!!! Chi sarebbe, invece, il personale dei servizi scolastici? Questa parte del questionario dovrebbe essere più chiara per far comprendere anche a chi non è all'interno dell'ambiente scolastico di chi si sta parlando..magari mettete degli esempi in parentesi. Per ciò ho messo 3....non comprendendo su cosa stavo rispondendo.
4. Praticamente un questionario inutile, non avendo mai visto i locali e conosciuto il personale addetto alla refezione

Considerazioni Finali sul Servizio Refezione Scolastica

Gli utenti mostrano un grado complessivo di **buona soddisfazione** sul Servizio di Refezione Scolastica, come si evince dalla domanda conclusiva del questionario.



COMUNE DI OSTUNI PROVINCIA DI BRINDISI

Nell'analisi del questionario, si osserva però una spaccatura fra alcuni elementi percepiti di buona qualità e altri elementi che invece necessitano di attenzione al miglioramento, così come già sopra sottolineato nel commento a ciascuna Sezione del questionario.

Riassumendo:

- **Punti di forza** del Servizio appaiono gli aspetti legati alla Affidabilità, Competenza e Cortesia del personale addetto, in particolare la Disponibilità e cortesia del personale dei Servizi Scolastici, nonché la Cortesia del personale educativo: si tratta infatti delle domande del questionario in cui la moda statistica delle risposte si attesta sull' "ottimo".
- **Punti di debolezza** del Servizio, poiché in prima battuta ricevuto un giudizio insufficiente dagli utenti, e quindi elementi caratterizzati da **priorità di intervento** appaiono i seguenti item, in ordine decrescente:
 1. la Qualità e comodità degli arredi
 2. la Adeguatezza degli ambienti e dell'immobile
 3. la Climatizzazione degli ambienti
- Costituiscono invece **opportunità di miglioramento** i seguenti item, in ordine decrescente:
 1. la Pulizia dell'ambiente (in prima battuta leggermente al di sotto della sufficienza)
 2. la Varietà del menù della mensa (in prima battuta appena sufficiente)
 3. la Capacità del personale dei Servizi Scolastici di fornire risposte chiare e precise rispetto al sistema di prenotazione e pagamento dei pasti (in prima battuta appena sufficiente)
 4. la Capacità di offrire una consulenza educativa personalizzata
 5. la Facilità di accesso alla struttura
 6. le Capacità nutrizionali del menu proposto
 7. il Rapporto qualità-prezzo in base al servizio erogato
 8. la Chiarezza e completezza delle informazioni da parte delle educatrici sulle attività proposte quotidianamente