



Città di Marsala

Medaglia d'oro al valore civile

ISTITUZIONE COMUNALE “Marsala Schola”

MONITORAGGIO CONTROLLO DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di miglioramento delle performance.

Con la *customer satisfaction* ci si propone di monitorare il grado di soddisfazione percepita dai cittadini/utenti della qualità dei servizi forniti dall'Istituzione.

Si tratta di un tipo di indagine conoscitiva in quanto è una rilevazione consistente nella compilazione *volontaria e anonima* da parte dei cittadini utenti dei servizi di una breve scheda di rilevazione della *soddisfazione*; tuttavia è uno strumento snello ed utile per monitorare la qualità del servizio erogato e soprattutto tenere sotto controllo eventuali criticità che si possono verificare e che potrebbero richiedere azioni di miglioramento o approfondimenti di indagine. Gli obiettivi dell'indagine infatti sono i seguenti:

- verificare la percezione del livello qualitativo complessivo del servizio ricevuto
- definire il grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio ricevuto.

I questionari in modalità cartacea sono stati distribuiti nelle strutture gestite dall'Istituzione in collaborazione con il personale in appalto e non (asili nido, scuola paritaria giardino d'infanzia “G. Baccelli”, refezione scolastica e trasporto scolastico). I risultati dell'indagine sono stati riportati in appositi report.

RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SOTISFACTION
SERVIZIO ASILO NIDO
A.S. 2021/2022

I questionari sono stati somministrati nel mese di marzo e giugno 2022

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Asilo nido Sappusi

Questionari somministrati n.48

Questionari compilati n.36

Asilo nido Amabilina

Questionari somministrati n.48

Questionari compilati n.37

Asilo nido Sant'Anna

Questionari somministrati n.42

Questionari compilati n.28

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta 8,33/10 a Sappusi, 8,86/10 ad Amabilina e Sant'Anna 8,19/10, inoltre si può notare come questi non scendono al di sotto di 7/10.

Interessante il driver di controllo sulla valutazione complessiva dell'esperienza e del servizio che si attesta su valori che vanno dal 8,71 al 8,90 a Sappusi, dal 9,38 al 9,63 ad Amabilina e a Sant'Anna dal 8,48 al 8,78 quindi in linea con i risultati di compilazione del questionario.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

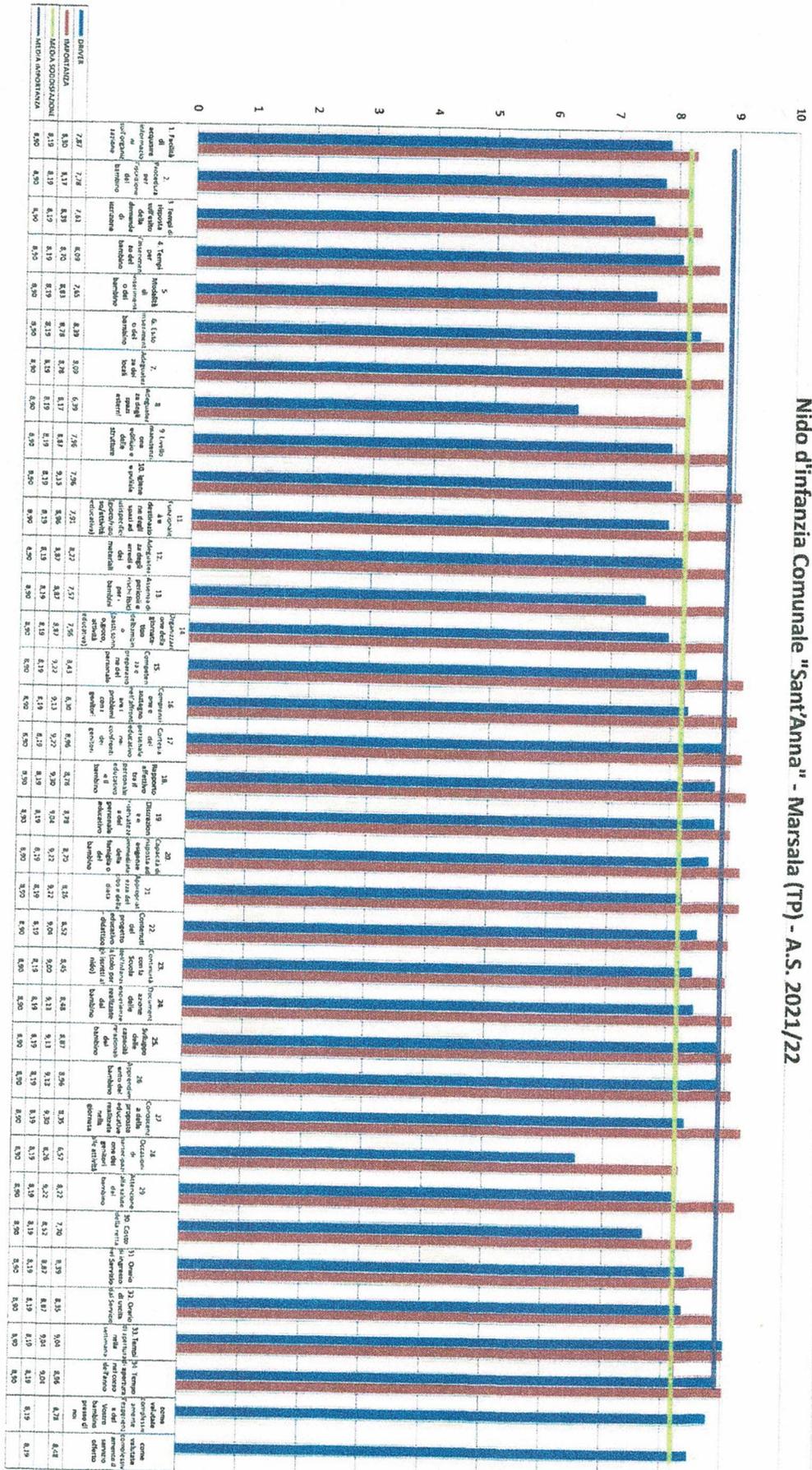
Ugualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allegano grafici.

Thilo

Nido d'infanzia Comunale "Sant'Anna" - Marsala (TP) - A.S. 2021/22

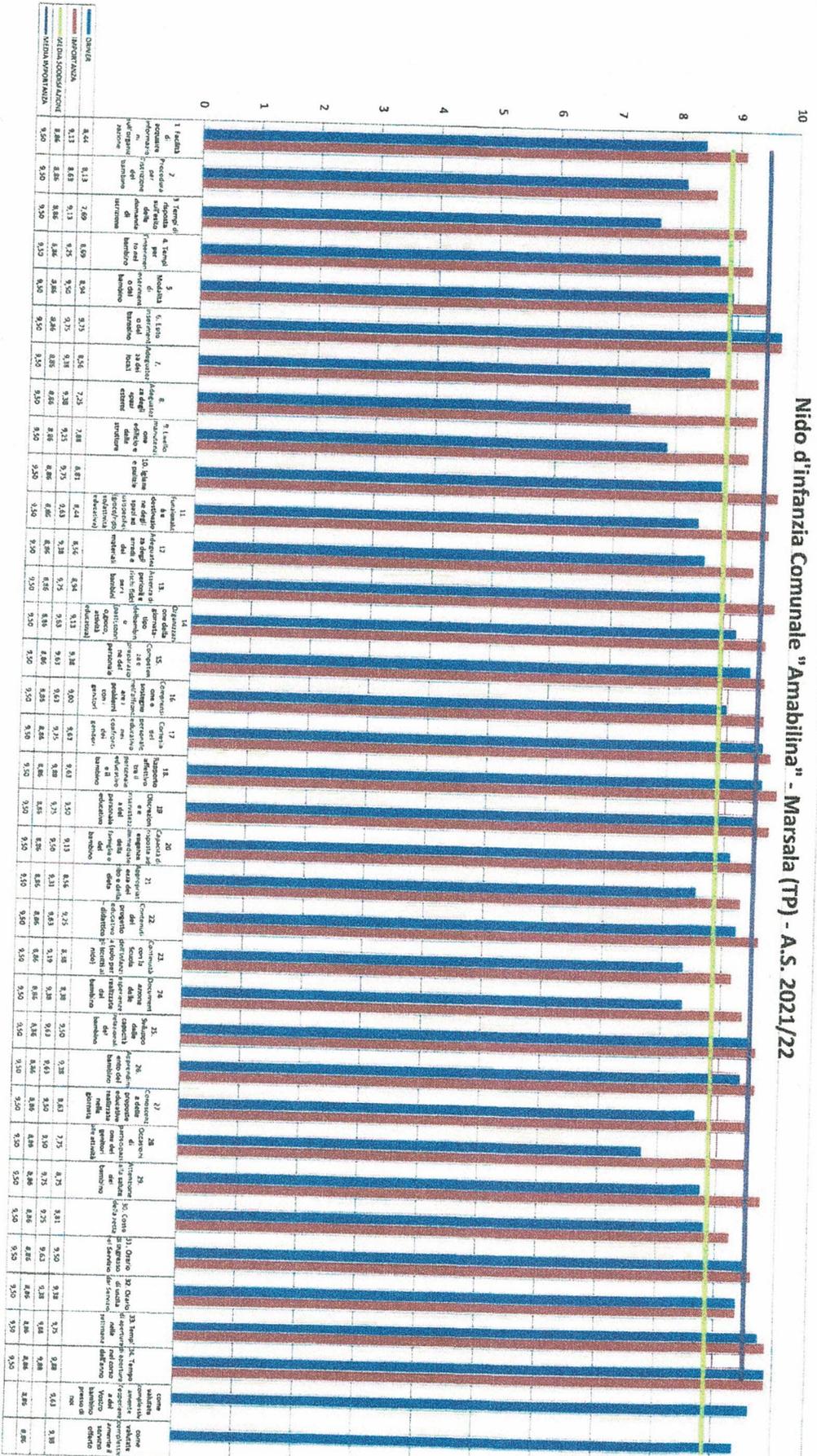
VALORI DRIVER



DRIVER IMPORTANZA MEDIA SODDISFAZIONE MEDIA IMPORTANZA

Nido d'infanzia Comunale "Amabiliina" - Marsala (TP) - A.S. 2021/22

VALORI DRIVER



DRIVER IMPORTANZA MEDIA SODDISFAZIONE MEDIA IMPORTANZA

RISULTATO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION -
TRASPORTO SCOLASTICO - ANNO SCOLASTICO 2021/2022

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di marzo e giugno 2022, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.100

Questionari compilati n. 45

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Poco Sufficiente
Come giudica il grado di disponibilità, di cortesia e di cordialità degli operatori sullo scuolabus	15	29	0	1
E' soddisfatto delle informazioni ricevute info- point presente presso l'autoparco comunale	12	32	1	0
E' soddisfatto delle informazioni ricevute telefonicamente al numero verde dell'info- point	10	32	3	0
Ritiene che sia semplice ottenere informazioni sul servizio erogato	10	33	2	0
E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio da parte dell'ufficio informazioni dell'Ente Marsala Schola	10	32	3	0
Come giudica, in termini di pulizia, i mezzi impiegati nel servizio scuolabus	10	33	2	0
Qual è il Suo giudizio complessivo sul servizio di trasporto scuolabus	10	33	1	1

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal buono ad ottimo.

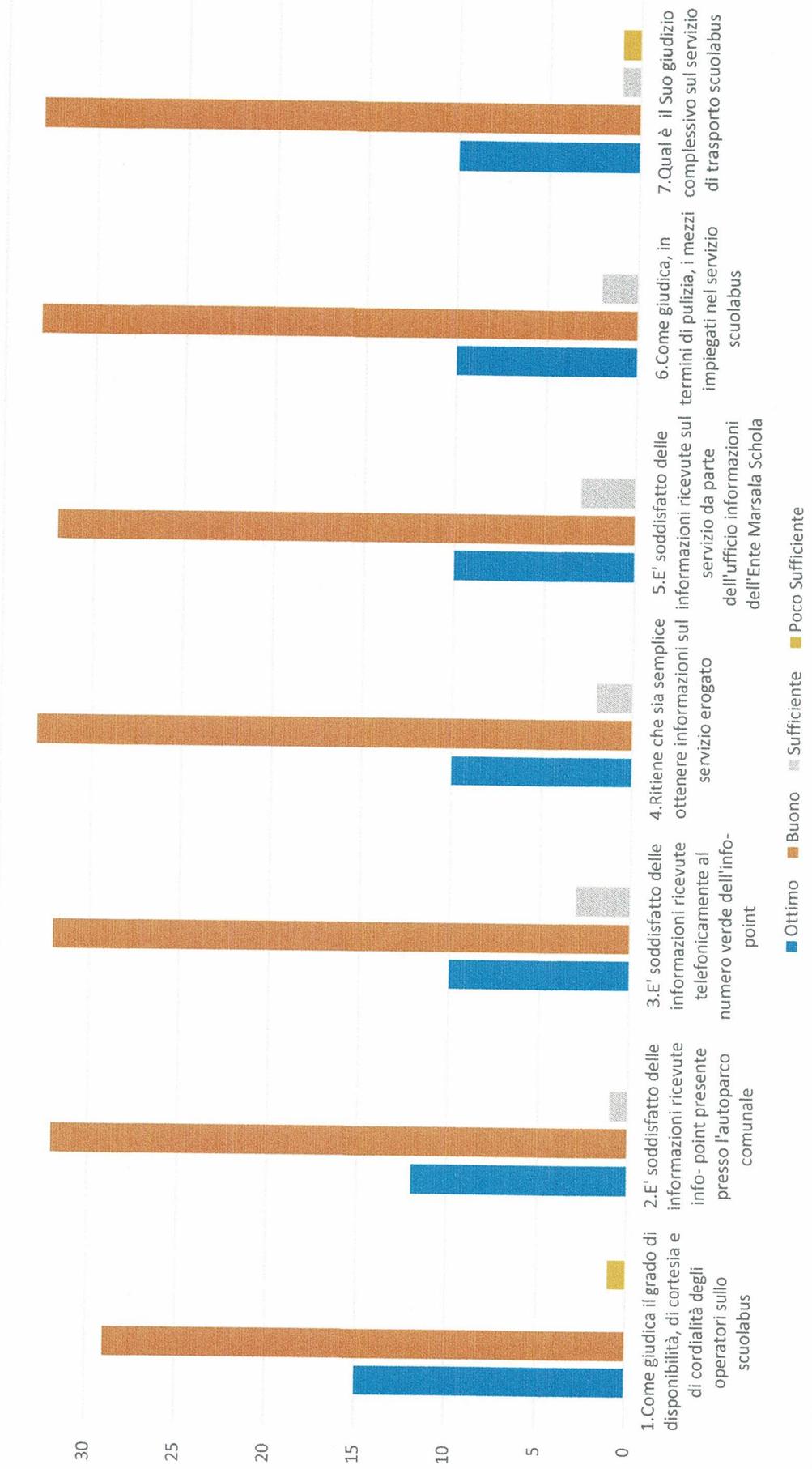
Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Ugualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

Trasporto Scolastico a.s. 2021/2022

35



RISULTATO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION -
GIARDINO D'INFANZIA - ANNO SCOLASTICO 2021/2022

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di marzo e giugno 2022, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.113

Questionari compilati n. 74

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità dei servizi educativi e scolastici	0	2	39	33
Adeguatezza orario di apertura e chiusura	1	10	30	33
Pulizia della scuola e igiene	3	14	29	28
Condizioni di benessere e di crescita del bambino	2	3	33	36
Condizioni di sicurezza e livello di controllo dei bambini	1	8	28	37
Servizio di refezione e qualità della cucina	5	24	21	21
Competenza del personale educativo	1	3	33	37
Competenza del personale ausiliario	4	10	29	31
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi interni	0	11	38	25
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi esterni	7	16	25	26
Adeguatezza materiale didattico e ludico	3	14	34	23
Accessibilità e facilità d'utilizzo del portale per i pagamenti	7	19	31	17
Accessibilità e chiarezza delle informazioni nella fase di iscrizione e facilità utilizzo portale iscrizioni	7	21	30	16
Comunicazioni con la scuola, il personale docente e disponibilità all'ascolto	3	7	28	36

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal buono ad ottimo.

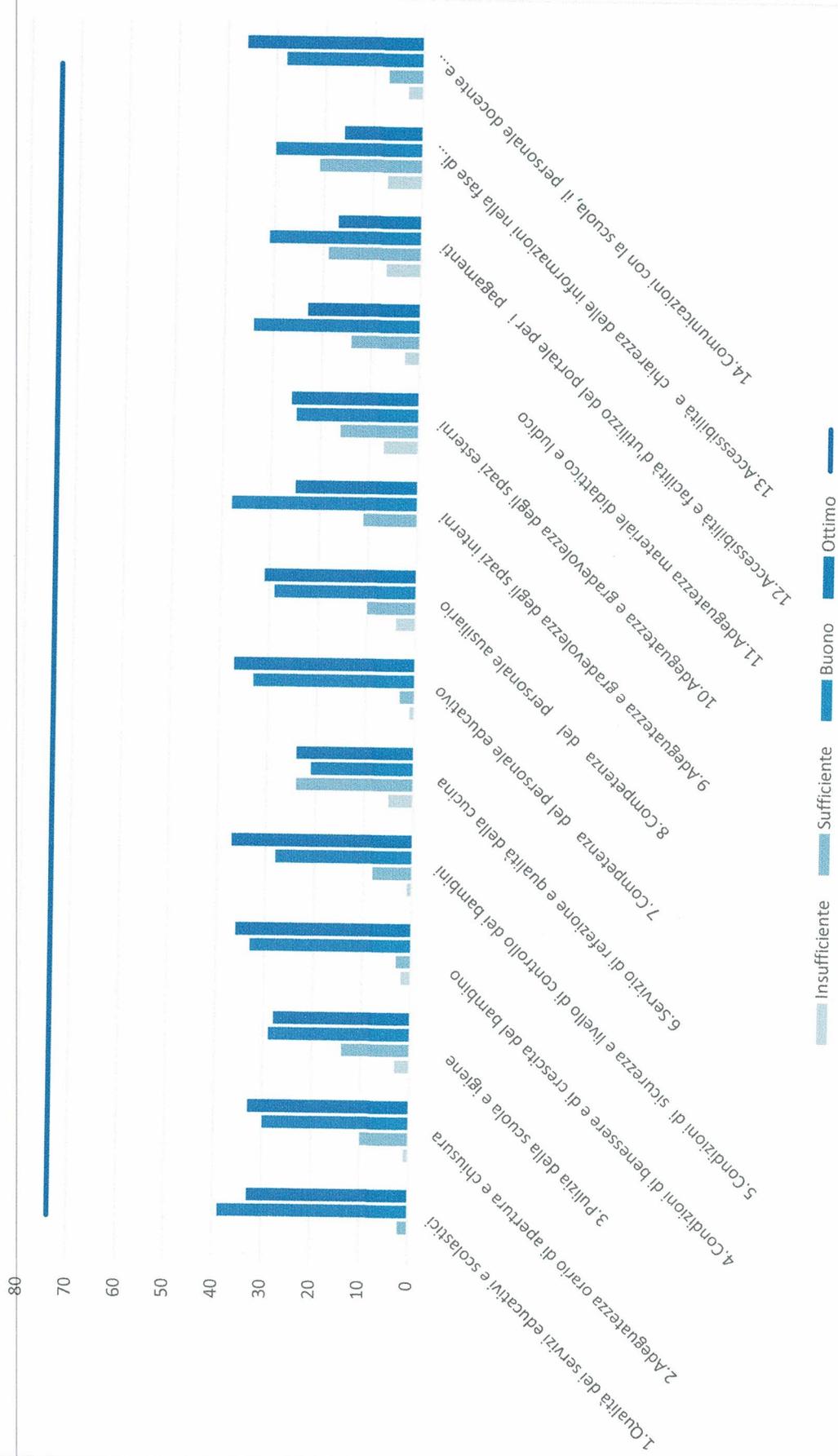
Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

A handwritten signature or set of initials in black ink, appearing to be 'JH' or similar, located below the text 'Si allega grafico'.

Giardino d'infanzia - Anno Scolastico 2021/2022



**RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SOTISFACTION
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
A.S. 2021/2022**

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di marzo e giugno 2022, ad un campione cdi alcuni plessi, considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.100

Questionari compilati n. 69

Plesso	(A) ti piace mangiare a scuola	(B) ti piace il pranzo che mangi	(C) le signore che danno il pasto sono gentili in mensa	(D) il tempo per il pranzo ti sembra giusto	(E) (genitri) trova disponibilità per informazioni e richieste di diete	(F) come valuta la varietà dei piatti offerti dai bambini	(G) come valuta il servizio refezione scolastica	media singolo questionario
ASTA	8	9	8	10	10	7	8	8,8
ASTA 1	6	8	10	10	8	10	8	
ASTA 2	9	9	9	9	9	9	9	
ASTA 3	9	9	8	10	9	9	9	
ASTA 4	8	8	8	10	10	10	9	
ASTA 5	7	9	9	8	8	9	7	
ASTA 6	7	9	9	8	8	8	8	
GIOVANNI PAOLO II	9	9	9	10	8	7	10	
S. CARLO	9	10	9	10	10	8	10	
MOTHYA	8	8	10	10	10	10	9	
F. STRUPPA	6	9	10	10	10	10	9	
MATTEOTTI	6	8	7	10	8	8	6	
GARIBALDI	8	10	10	10	10	10	10	9,7
ELIMUS 1	7	9	9	10	10	10	9	9,2
ELIMUS 2	7	10	10	10	10	10	8	
S. LEONARDO	10	9	10	10	10	10	10	9,9
LIVATINO	10	9	10	10	10	10	10	
XI MAGGIO	8	9	8	10	10	9	8	8,9
GABELLI	7	9	7	9	7	8	7	7,7
STRASATTI NUOVO	9	9	10	10	10	10	9	9,6
MEDIA COMPLESSIVA	7,9	9,0	9,0	9,79,3	9,1	8,7	8,9	

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal 8,8 al 9,7.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

A handwritten signature or scribble in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned over the text 'Si allega grafico'.

