

## RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

2022



Settore: Servizi Sociosanitari  
Servizio: Ludoteca civica  
Dirigente: Stefania Branchini  
Gruppo di lavoro: Branchini - Titton  
Responsabile tecnico: Aurora Titton

### CUSTOMER SATISFACTION 2022

#### Obiettivo dell'indagine

Con il progetto di Indagine di Customer Satisfaction sul servizio della Ludoteca civica ci si è posto l'obiettivo di verificare la qualità percepita dai fruitori indiretti (genitori/insegnanti) del Servizio.

#### Campione prescelto per la somministrazione dei questionari

Il progetto si è rivolto a tutti i genitori dei bambini iscritti (203) alla Ludoteca civica nel 2022 e tutti gli insegnanti delle scuole (6) che hanno aderito alle iniziative proposte dalla Ludoteca civica nel 2022.

#### Modalità di somministrazione

Il questionario è stato somministrato in forma anonima, on line, ai soggetti sopra specificati e a vario titolo coinvolti.

Dopo una comunicazione cartacea esposta in Ludoteca ed un post sulla pagina Facebook della stessa, con cui si annunciavano l'indagine e le relative modalità, ai genitori/accompagnatori/insegnanti è stata inviata un'e-mail che introduceva il questionario e comunicava il relativo link per la compilazione.

#### Ambiti d'indagine

Gli ambiti d'indagine individuati e sondati sono stati i seguenti:

Qualità di locali, spazi, arredi

Qualità di materiali, attrezzature, attività

Qualità del personale

Qualità progetto Ludoteca d'estate

Soddisfazione complessiva

Il questionario è stato strutturato con una serie di items a scala Likert (punteggio tra 1 e 5: servizio non soddisfacente; punteggio tra 6 e 7: servizio buono; punteggio tra 8 e 10: servizio ottimo).

Risultato atteso: 80% percentuale media di gradimento complessivo raggiunta.

#### Tempi di rilevazione

Ottobre 2022 somministrazione questionari

Novembre 2022 rilevazione ed elaborazione dati

Dicembre 2022 stesura report di rendicontazione

### Campione effettivo (chi ha risposto all'indagine?)

Il 6,3% di coloro che hanno risposto al questionario sono stati *insegnanti* (67% del campione totale): per il 75% insegnanti di scuole dell'infanzia e per il 25% insegnanti di scuole primarie, che hanno aderito alle iniziative proposte dalla Ludoteca civica nel 2022.

Il 93,7% di coloro che hanno risposto al questionario sono stati *genitori* di bambini iscritti alla Ludoteca civica nel 2022 (30% del campione totale), così declinati:

Età dei bambini iscritti (in anni compiuti)

0-11 mesi: 0%

1 anno: 0%

2 anni: 0%

3 anni: 3,4%

4 anni: 18,6%

5 anni: 20,3%

6 anni: 20,3%

7 anni: 11,9%

8 anni: 20,3%

9 anni: 3,4%

10 anni: 1,7%

11 anni: 0%

12 anni: 0%

13 anni: 0%

14 anni: 0%

Sesso dei bambini iscritti

Maschi: 62,7%

Femmine: 37,3%

Tempo di frequenza della Ludoteca civica da parte degli iscritti

Più di 12 mesi: 57,6%

Meno di 12 mesi: 42,4%

### Risultati per aree di indagine

*Qualità di locali, spazi, arredi* considerata ottima dall'84,44% e buona dal 13,94% degli intervistati, così declinata:

Accoglienza degli ambienti interni ed esterni della Ludoteca

punteggio 1-5: 3,2%

punteggio 6-7: 15,9%

punteggio 8-10: 81%

Accessibilità alla struttura e ai locali interni

punteggio 1-5: 3,2%

punteggio 6-7: 14,2%

punteggio 8-10: 82,5%

Sicurezza ambienti e arredi

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 12,7%

punteggio 8-10: 87,3%

Suddivisione degli spazi e loro organizzazione in relazione all'età e all'uso

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 15,8%

punteggio 8-10: 82,5%

Pulizia e ordine degli ambienti

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 11,1%

punteggio 8-10: 88,9%

*Qualità di materiali, attrezzature, attività* considerata ottima dal 77,82% e buona dal 19,58% degli intervistati, così declinata:

Quantità, qualità e stato dei giochi

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 17,5%

punteggio 8-10: 82,6%

Quantità, qualità e stato dei libri

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 19,1%

punteggio 8-10: 81%

Quantità, qualità e stato dei film

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 20,7%

punteggio 8-10: 77,8%

Funzionamento e durata del prestito

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 22,2%

punteggio 8-10: 76,2%

Attività e laboratori proposti

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 19%

punteggio 8-10: 79,4%

Giorni e orari di apertura della Ludoteca

punteggio 1-5: 11,1%

punteggio 6-7: 19%

punteggio 8-10: 69,9%

*Qualità del personale* considerata ottima dall'85,73% e buona dal 13,2% degli intervistati, così declinata:

Disponibilità ed accoglienza di bambini, genitori ed insegnanti

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 11,1%

punteggio 8-10: 87,3%

Chiarezza e adeguatezza delle informazioni sul funzionamento e sulle attività del servizio

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 12,7%

punteggio 8-10: 85,8%

Competenza e attenzione nel rapporto con gli utenti

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 15,8%

punteggio 8-10: 84,1%

*Qualità progetto Ludoteca d'estate* considerata ottima dall'81,8% e buona dal 18,2% di coloro che hanno frequentato la ludoteca d'estate (52,4% degli intervistati):

Attività proposte durante l'estate

punteggio 1-5: 0%

punteggio 6-7: 18,2%

punteggio 8-10: 81,8%

*Soddisfazione complessiva* è ottima per l'82,5% e buona dal 15,9% degli intervistati:

Soddisfazione complessiva del servizio offerto

punteggio 1-5: 1,6%

punteggio 6-7: 15,9%

punteggio 8-10: 82,5%

### **Risultati complessivi**

Complessivamente, l'81,9% di coloro che hanno risposto al questionario ritiene il servizio ottimo, mentre il 16,3% di coloro che hanno risposto al questionario ritiene il servizio buono, soltanto l'1,8% non ritiene il servizio soddisfacente; pertanto, il 98,2% di coloro che hanno risposto al questionario è risultato soddisfatto o molto soddisfatto del servizio offerto.

### **Conclusioni**

I dati sopra riportati evidenziano un livello di soddisfazione del Servizio erogato alto. Si registrano infatti delle percentuali di soddisfazione che superano l'80%. Complessivamente il livello di soddisfazione è pari al 98%.

### **Focus sui Punti di forza**

È percepita da più dell'80% degli intervistati come ottima la qualità di: locali/spazi/arredi, personale, progetto ludoteca d'estate. Risultano particolarmente soddisfacenti (>85%) la sicurezza degli ambienti e arredi, la pulizia e l'ordine degli ambienti, la disponibilità e accoglienza da parte del personale, la chiarezza e adeguatezza delle informazioni sul funzionamento e attività del servizio.

### **Focus sui punti di debolezza**

È percepita da meno del 70% degli intervistati come buona la qualità di giorni e orari di apertura della Ludoteca.

Dai commenti le richieste emerse sono quelle di aumentare il personale per i bambini con disabilità, ampliare l'orario durante l'estate, prolungare il periodo del prestito, aprire la ludoteca di mattina durante i periodi di vacanze durante l'anno scolastico.

Da rilevare che alcuni degli appunti espressi fanno riferimento al periodo delle restrizioni legate alla pandemia da covid-19.

### **Aspetti da migliorare**

Al 31/12 gli aspetti da migliorare possono riguardare soltanto l'aumento del personale da dedicare ai bambini con disabilità ed il prolungamento dell'orario estivo nel pomeriggio: servizi che richiedono costi aggiuntivi agli attuali.

	<p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</p> <p>aurora.titton@comune.sp.it</p>
<p><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b> <b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione</b></p>	<p>Dal 2019 è la prima rilevazione di customer satisfaction sul servizio della Ludoteca civica.</p> <p>Non appena rilevata la succitata mancata capillarità delle informazioni sul servizio, si è provveduto negli ultimi mesi ad aggiornare la pagina del Comune e di Facebook con comunicazioni e informazioni sul servizio più chiare possibili, oltre che a rivedere l'orario e l'organizzazione del servizio più conformi ai tempi di vita dei bambini e delle loro famiglie (orari scolastici e lavorativi), tramite l'apertura sabato mattina e pomeriggio, l'orario pomeridiano infrasettimanale posticipato, l'apertura le mattine nei giorni di chiusura delle scuole.</p> <p>Inoltre, con la totale uscita dal periodo di restrizioni legate alla pandemia da covid-19, con l'estate/autunno 2022 il servizio è tornato ad accessi liberi, alla possibilità di prendere in prestito libri, giochi e film, alla possibilità per i genitori di stare in ludoteca con i figli dai 3 ai 14 anni (obbligatoria per i bambini dai 0 ai 3 anni).</p>