



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO MICRONIDO “Ginetta Longhi” 2015-2016

RISULTATI , ANALISI E AZIONI MIGLIORATIVE

Il “Questionario di gradimento” consegnato ai genitori dei bambini frequentanti il Micronido “Ginetta Longhi” prende in esame tutti gli aspetti e i momenti della vita nel Micronido, chiedendo una valutazione rispetto alla struttura, ai servizi erogati, ai rapporti instaurati tra i bambini e le famiglie e il personale addetto.

Questo servizio è stato attivato dalla Fondazione Istituzioni Riunite dal settembre 2014: è quindi la seconda rilevazione effettuata e quest’anno è stato possibile un confronto, pur se statisticamente non particolarmente significativo, con la rilevazione precedente.

Nel corso dell’anno si è provveduto al continuo miglioramento della sede che ospita il Micronido, e questo è emerso anche nelle risposte al questionario.

Le domande erano di due tipi: alcune prevedevano solo la doppia opzione di risposta SI/NO; altre consentivano la scelta tra cinque possibili risposte: ottimo, buono, discreto, insufficiente, non so/non ho elementi per rispondere.

I questionari compilati in forma anonima e riconsegnati sono otto.

In caso di risposta multipla è stata presa in considerazione la risposta meno favorevole.

SOMMINISTRAZIONE E COMPILAZIONE

La distribuzione e la compilazione delle schede è stata fatta nel mese di maggio-giugno 2016

ANALISI DEI DATI

Successivamente sono stati analizzati ed elaborati i dati addivenendo a un primo risultato puramente numerico.

L’analisi dei dati ha previsto l’inserimento degli stessi nel prospetto di analisi e l’elaborazione statistica delle variabili indagate. I risultati riportano le frequenze assolute (N) e percentuali (%) delle variabili indagate.

Sono rappresentate solo le frequenze valide e sono stati esclusi i missing (domande senza risposta). Pertanto i risultati si riferiscono all’effettivo campione dei rispondenti alle relative domande (il totale delle risposte espresse è indicato in ciascun paragrafo).

CRITERI PER IL RISCONTRO E AZIONI MIGLIORATIVE

Le domande a doppia opzione SI/NO erano quasi tutte a carattere puramente conoscitivo, utili per comprendere meglio il quadro generale in cui maturano le scelte delle famiglie. Sono comunque importanti per calibrare al meglio eventuali strategie informative e di comunicazione.

Quelle in cui si chiedeva di esprimere giudizi e valutazione, sono state valutate con il seguente metodo:

le risposte "Ottimo" e "Buono" sono considerate come una valutazione positiva, espressa in modi differenti anche in funzione della diversa sensibilità individuale;

le risposte "Discreto" e "Insufficiente" sono state considerate quali valutazioni non soddisfacenti, meno gravi le prime, più rilevanti le seconde, ma comunque non positive.

I risultati sono stati quindi oggetto di analisi e valutazione e inquadrati in diversi gruppi:

PRIMO GRUPPO

quesiti che hanno ottenuto una valutazione positiva: situazioni in cui il gradimento è stato decisamente elevato. In alcuni casi però sono state individuate ugualmente piccole azioni migliorative poiché l'obiettivo è comunque il miglioramento continuo.

SECONDO GRUPPO

domande che hanno ottenuto, pur in presenza di risposte maggioritariamente positive, una percentuale di risposte non positive significativa. In questo caso l'adozione di azioni migliorative è necessaria al fine di poter rientrare in tempi celeri nella fascia superiore.

TERZO GRUPPO

Domande con maggioranza di risposte negative superiori alle positive. In questo caso occorre ripensare integralmente l'azione svolta o il servizio.

In calce ai questionari era previsto uno spazio per proposte, suggerimenti, critiche: anche le stesse sono state elencate e controdedotte, senza darne pubblicità poiché in alcuni casi riportavano informazioni personali o elementi che potevano far riconoscere la fonte di provenienza. Tuttavia anch'esse sono all'attenzione della dirigenza e concorrono all'individuazione delle azioni correttive e di miglioramento attivabili.

Periodicamente si procede alla verifica del risultato prodotto dalle azioni correttive individuate attraverso la rilevazione, correggendole o implementandole se il risultato prodotto non è conforme alle aspettative.

Stefano Leva
Presidente