



SERVIZI AMMINISTRATIVI ESITI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ANNO EDUCATIVO 2022/23

A seguito dell'esito dei Questionari sui Servizi Educativi 2022/23, nella sezione " Servizi Amministrativi" si rileva una valutazione sufficientemente positiva, tuttavia rispetto all'anno precedente si nota una riduzione del grado di soddisfazione. Per comprendere meglio le motivazioni si decide di distribuire un Questionario di approfondimento degli aspetti amministrativi.

STRUTTURAZIONE DELL'INDAGINE

Per valutare la soddisfazione dei Servizi Amministrativi nell'anno 2022-23, ogni famiglia iscritta al Servizio è stata invitata a compilare un questionario anonimo tramite Google Drive.

Il questionario è stato suddiviso in 6 Sezioni:

1. ISCRIZIONI
2. PORTALE ISCRIZIONI
3. GRADUATORIE
4. INSERIMENTO
5. RETTE/ PAGAMENTI
6. RICHIESTE SPECIFICHE E SUGGERIMENTI

Nella **prima Sezione** del questionario viene chiesto di indicare quali strumenti sono stati utilizzati per reperire le informazioni sulle iscrizioni e come viene valutato il supporto ricevuto rispetto alla chiarezza, alla semplicità di accesso e alla completezza delle informazioni ricevute.

Nella **seconda Sezione** viene chiesto di valutare la facilità di accesso e compilazione del Portale delle iscrizioni, indicando eventuali problemi tecnici.

Nella **terza Sezione** viene chiesto di valutare la semplicità di lettura e consultazione della Graduatoria.

Nella **quarta Sezione** viene chiesto di valutare la propria soddisfazione rispetto alla chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute riguardanti l'Inserimento.

Nella **quinta Sezione** viene chiesto di indicare quali strumenti hanno utilizzato per reperire le informazioni e come valutano il supporto ricevuto rispetto alla chiarezza, alla semplicità di accesso e alla completezza delle informazioni relative a Rette e Pagamenti. Viene chiesto inoltre di indicare eventuali problemi tecnici sul portale dei Pagamenti.

Nella **Sesta Sezione** viene chiesto di indicare se durante la frequenza dei Servizi Educativi hanno avuto la necessità di reperire altre informazioni specifiche valutando la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute.

Ogni tematica è stata approfondita da più voci per le quali si è chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di punteggio che va dal 1 a 5 (dove 1 esprime mancanza di soddisfazione e 5 la piena soddisfazione).

I questionari raccolti sono 19 corrispondenti al 17% delle 109 famiglie frequentanti, così suddivise:

- 42 iscritte nel Nido Jenner
- 38 iscritte nel Nido Monteverdi
- 14 iscritte nel Nido Sabin
- 15 iscritte nella Sezione Primavera

RIVELAZIONE DEI DATI

Iscrizioni: Come emerge dalle risposte raccolte, lo strumento maggiormente utilizzato per reperire le informazioni è il sito internet di Azienda Futura e a seguire quello del Comune.

Seppure il supporto ricevuto rispetto alla ricerca di informazioni appare nel complesso medio alto, si evidenziano degli aspetti di criticità legati a problemi tecnici e alla mancanza di aggiornamento delle informazioni sui Siti.

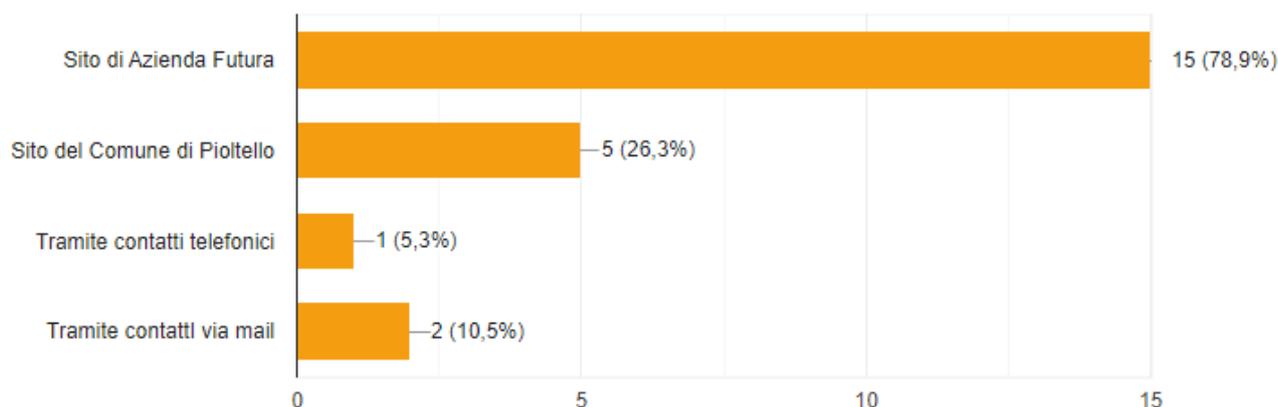
Il supporto ricevuto tramite contatti telefonici e mail che nel complesso risulta buono, fa emergere in qualche caso una mancanza di comunicazione tempestiva e poca cortesia.

ISCRIZIONI

ISCRIZIONI AI SERVIZI: Dove ha reperito le informazioni?

 Copia

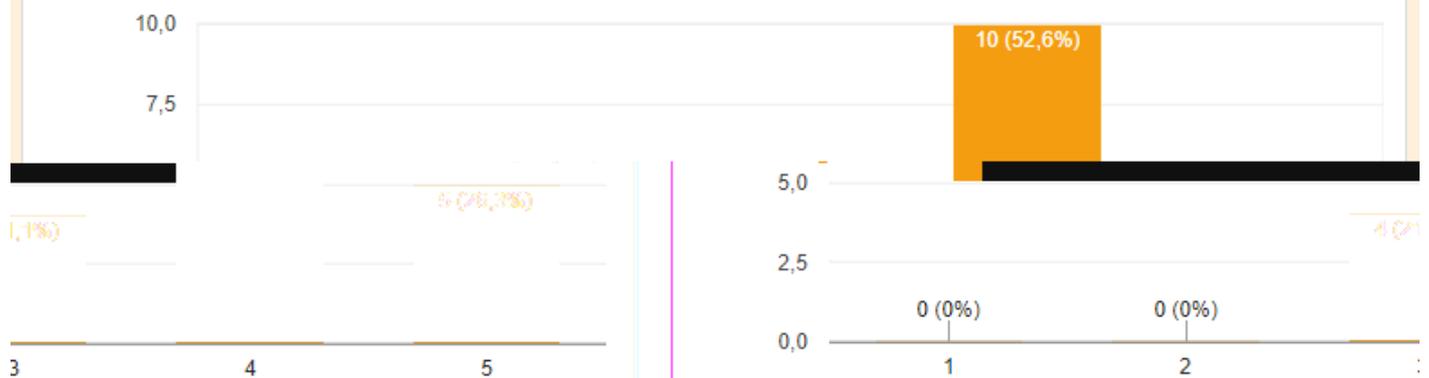
19 risposte



Come valuta la chiarezza, la semplicità di accesso e la completezza delle informazioni reperite sul **SITO DI AZIENDA FUTURA**?

Copia

19 risposte



...li aspetti non l'hanno soddisfatta (es.

...mpediva l'accesso al percorso per iscrivere il

Se ha risposto tra **1 e 3** Le chiediamo di specificare qua difficoltà nel reperire le informazioni, altro...)

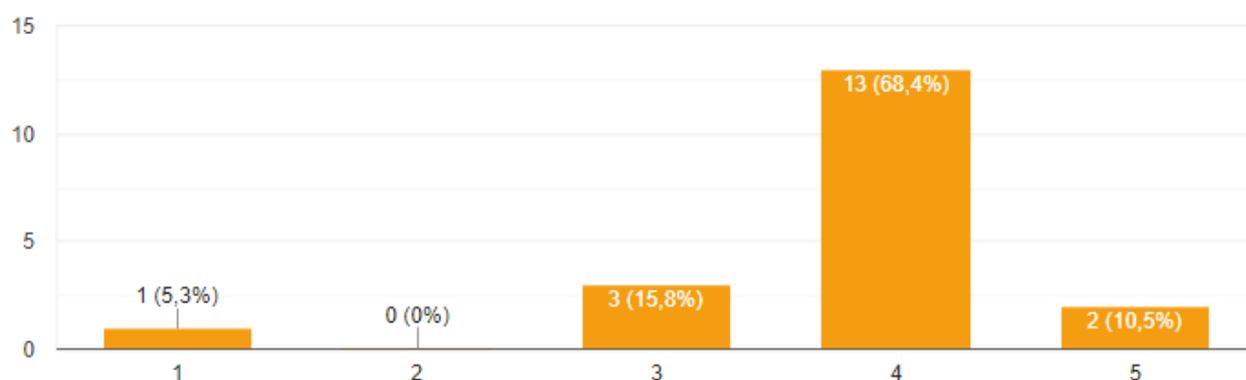
3 risposte

- Difficoltà di comunicazione, e reperimento informazioni
- Sito internet non funzionante
- C'era stato un problema tecnico durato per diversi giorni che impediva l'accesso al percorso per iscrivere il bambino

Come valuta la chiarezza, la semplicità di accesso e la completezza delle informazioni reperite sul **SITO DEL COMUNE DI PIOLTELLO**?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta (es. difficoltà nel reperire le informazioni, altro...)

2 risposte

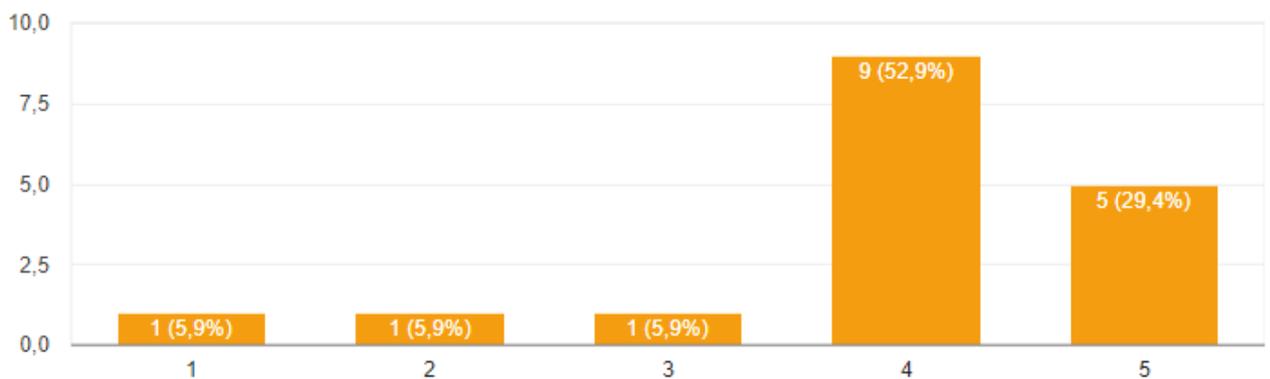
Nel sito web del comune non ci sono mai informazioni aggiornate

Non conosco bene il sito

Come valuta la chiarezza, la semplicità e la completezza delle informazioni reperite tramite **CONTATTI TELEFONICI**?

 Copia

17 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta

2 risposte

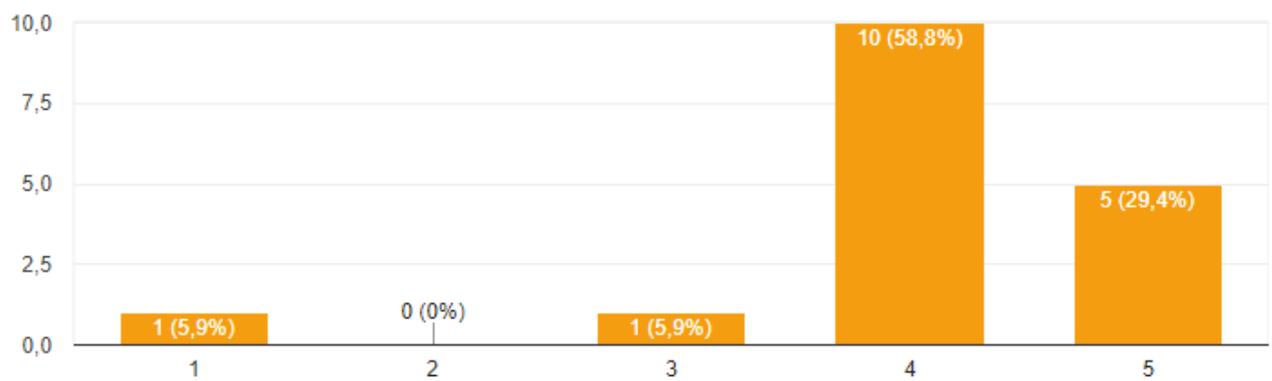
non gli ho utilizzati

Il personale è scortese. hanno sbagliato se emettermi delle fatture e non si sono nemmeno degnato di farmi una chiamata. ho perso 40 euro di bonus nido, ho mandato una mail di reclamo e nessuno si è degnato di rispondermi

Come valuta la chiarezza, la semplicità e la completezza delle informazioni reperite tramite **MAIL**?

 Copia

17 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta

1 risposta

non ho ottenuto risposta alle mail

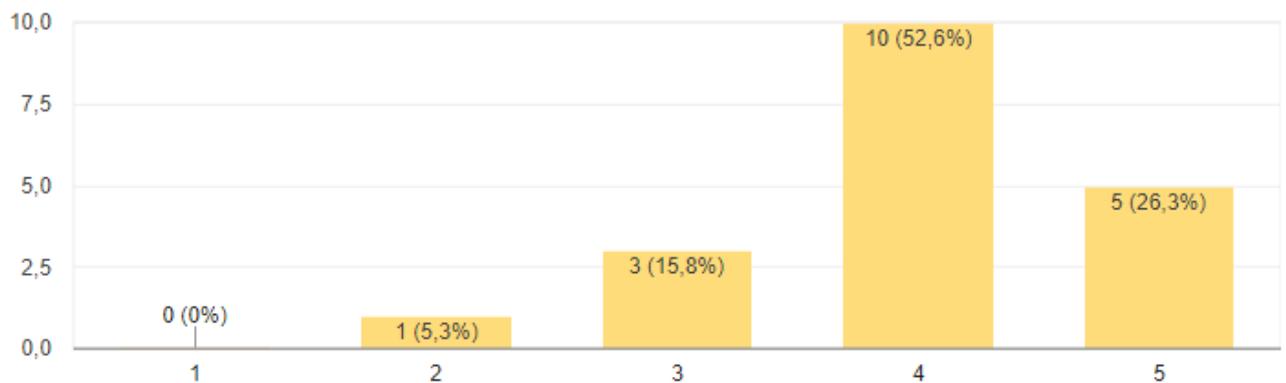
Portale Iscrizioni: l'accesso e l'utilizzo del portale viene valutato con un grado di soddisfazione medio alto, emerge una mancanza di soddisfazione legata a problemi tecnici di malfunzionamento del portale, da noi stessi segnalati al gestore, consapevoli che avrebbero creato un disservizio.

PORTALE ISCRIZIONI

Come valuta la facilità di **accesso** al **PORTALE DELLE ISCRIZIONI**?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta

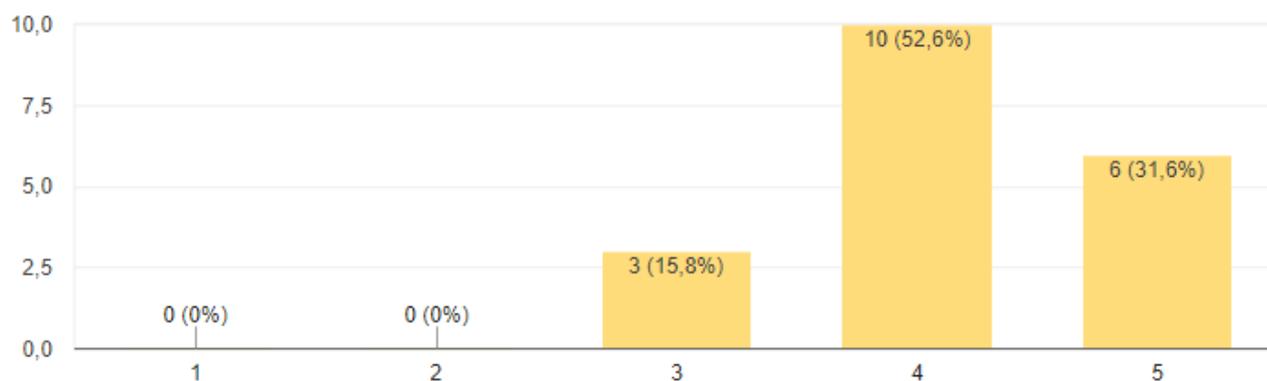
1 risposta

non andava per settimane

Come valuta la facilità di **compilazione** dei campi sul **PORTALE DELLE ISCRIZIONI**?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta di specificare quali difficoltà ha riscontrato.

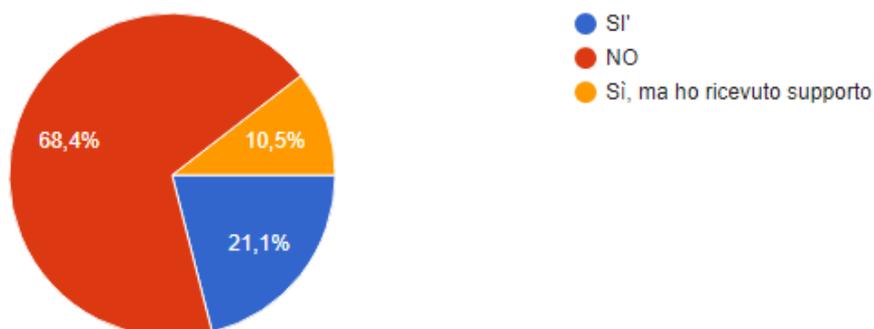
1 risposta

Viene riportato troppo in piccolo l'icona per allegare la relativa documentazione

Le è capitato di avere **problemi tecnici** durante l'**ISCRIZIONE**?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto **SI** le chiediamo di specificare quali problemi ha riscontrato

4 risposte

Per diversi giorni non ero riuscita a compilare il form per l'iscrizione poiché nel sito persisteva un problema tecnico

il sito non andava

non andava sito

Problemi con il servizio con informazioni non cambiate nel Portale

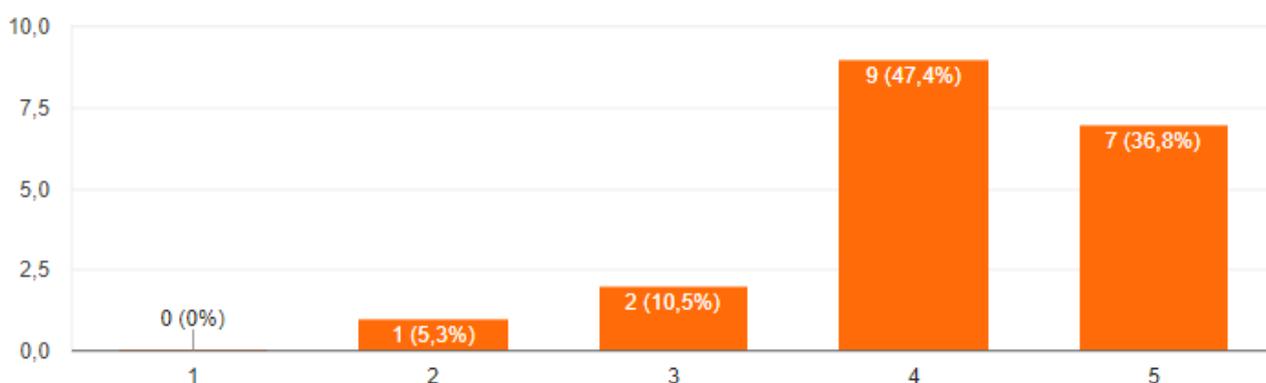
Graduatoria: la consultazione della Graduatoria e la semplicità di lettura vengono valutate con un grado di soddisfazione medio alto, emerge se pur in piccola parte, un basso grado di soddisfazione per la mancanza di comunicazioni via mail anche nella fase delle pubblicazioni delle graduatorie provvisorie.

GRADUATORIA

E' stato semplice consultare la **GRADUATORIA**?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali sono gli aspetti che non l'hanno soddisfatta

1 risposta

Manca la comunicazione diretta via email, il che ci costringe a guardare giornalmente sul portale per vedere se sono state pubblicate le graduatorie provvisorie. La comunicazione via email viene fatta solo per le graduatorie definitive.

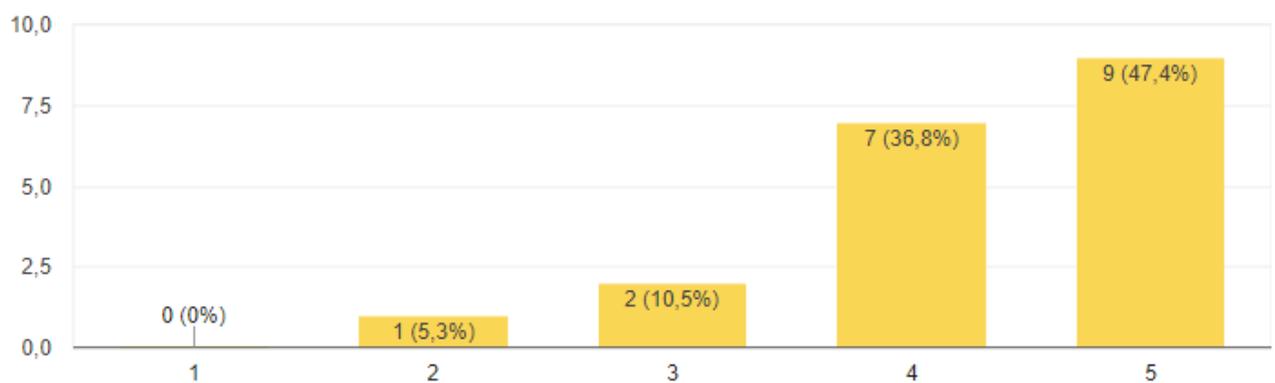
Inserimento: la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute riguardanti l'Inserimento, vengono valutate con un grado di soddisfazione medio alto. In un caso si segnala un basso grado di soddisfazione rispetto al poco preavviso nella comunicazione delle informazioni.

INSERIMENTO

Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni riguardanti
L' INSERIMENTO? (Inserimento secondo graduatoria, tempistiche, inserimento in tre giorni...)



19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta

1 risposta

informazioni ricevute con poco preavviso

Rette e pagamenti: il supporto ricevuto rispetto alla chiarezza, alla semplicità di accesso e alla completezza delle informazioni evidenzia mediamente un buon grado di soddisfazione ma si evidenzia qualche difficoltà nella ricezione delle informazioni ricevute: non sempre chiare o adeguate, mentre emergono maggiormente problemi tecnici legati al malfunzionamento del portale dei Pagamenti.

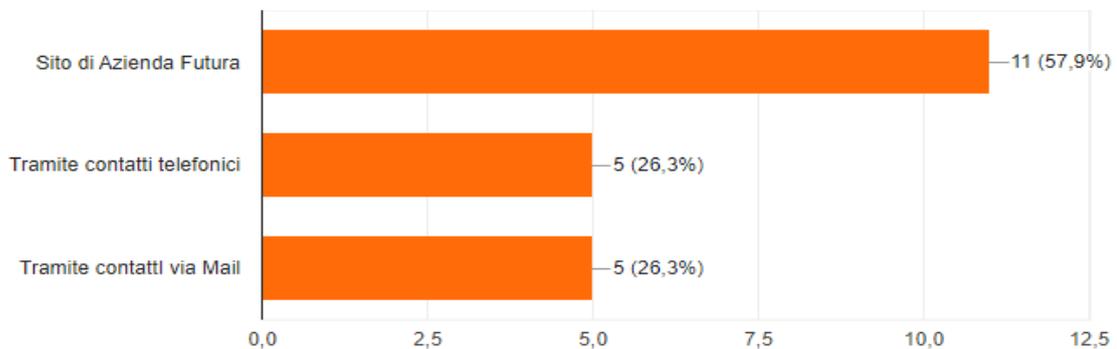
RETTE E PAGAMENTI

Con quale modalità hai reperito informazioni sulle **RETTE**?

(Come viene calcolata, esenzioni, altro...)

 Copia

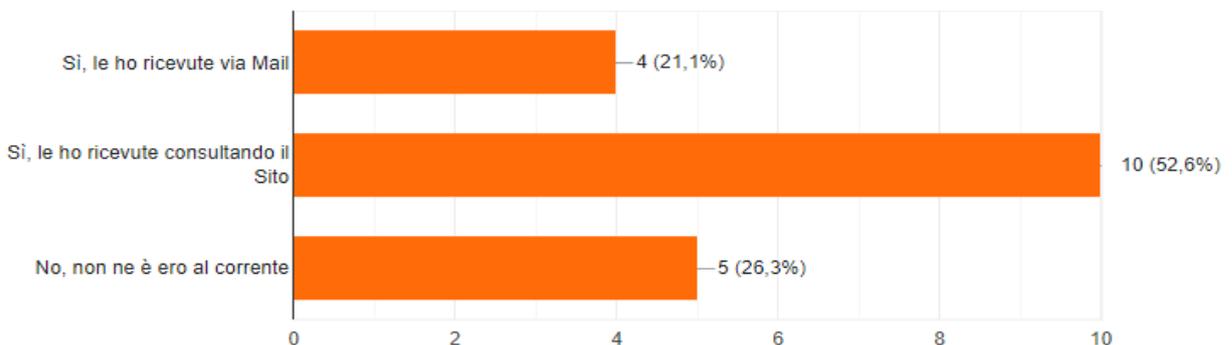
19 risposte



Ha ricevuto informazioni sulle **misure di supporto** per le **Rette**? (Bonus Inps, Nidi gratis)

 Copia

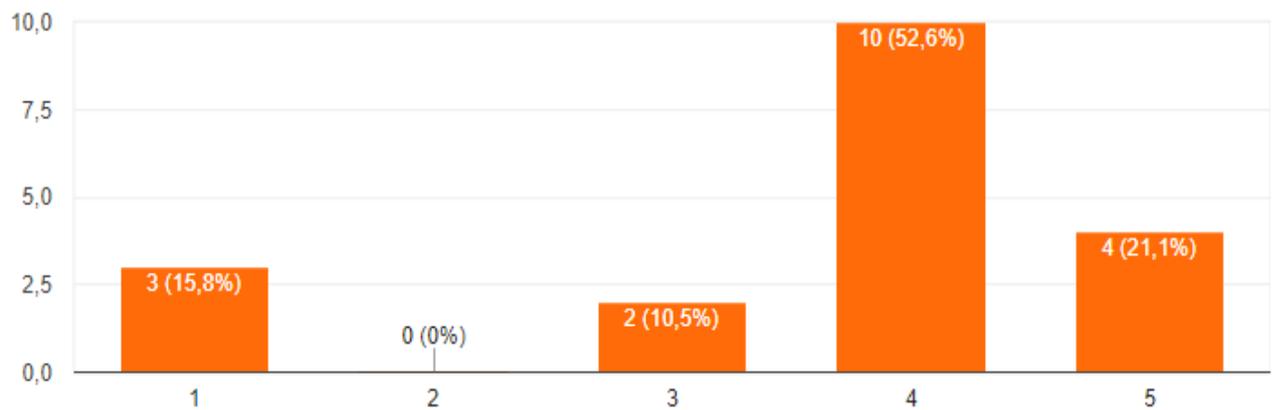
19 risposte



Come valuta nel complesso la chiarezza delle informazioni ricevute?

 Copia

19 risposte



Se ha risposto tra **1** e **3** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta

3 risposte

Devono spiegare più questo informazione

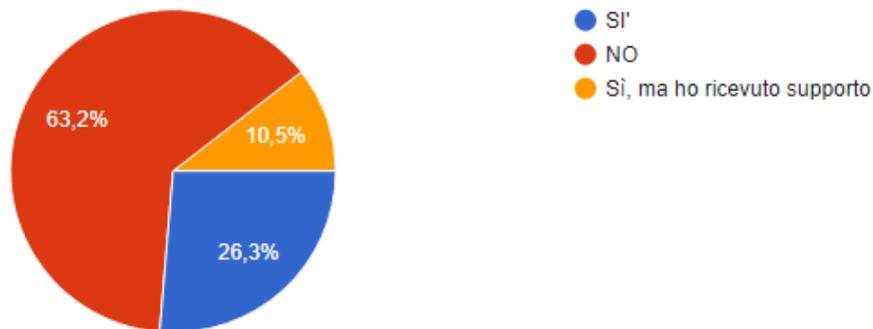
personale scortese e non preparato

Scarsa non vengo dettagli il mese

Le è capitato di avere problemi tecnici relativi i **Pagamenti sul portale?**

 Copia

19 risposte



Se ha risposto **Sì** Le chiediamo di specificare quali aspetti non l'hanno soddisfatta di specificare quali difficoltà ha riscontrato

3 risposte

Perche adesso con il sito pagopa non arrivano le notifiche di dover pagare e almeno io se non arrivano le notifiche neanche so che la retta è scaduta

Sistema in blocco

il sito non andava

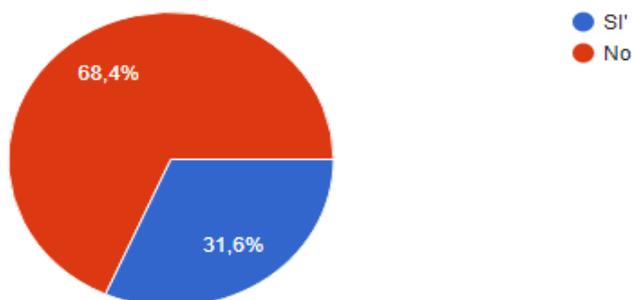
In quest'ultima sezione, come nelle precedenti, emerge un grado di insoddisfazione rispetto alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute.

RICHIESTE SPECIFICHE

Durante la frequenza del Servizio ha avuto bisogno di altre informazioni specifiche?
(es. riconferme, ritiri, cambiare tempo di frequenza, altro...)

 Copia

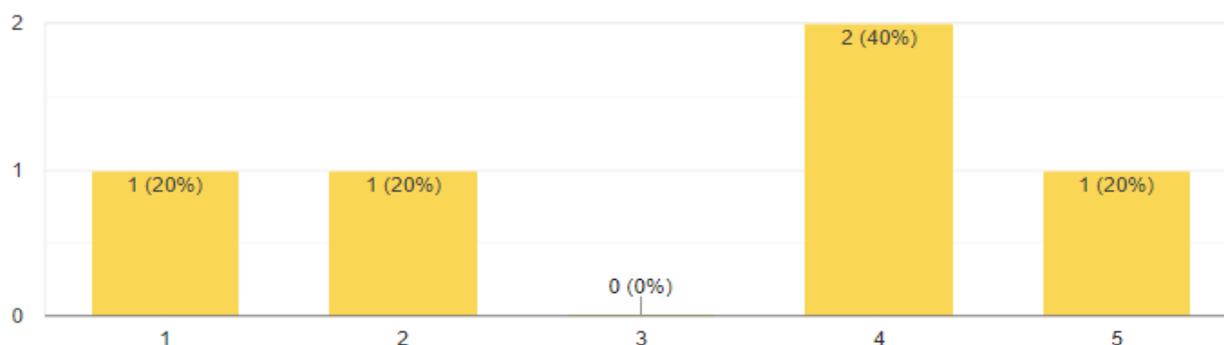
19 risposte



Se ha risposto **Si**, come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute?

 Copia

5 risposte



SUGGERIMENTI

Di seguito Le chiediamo se ha suggerimenti per migliorare i Servizi Amministrativi

4 risposte

Si perché a me è successo 2 volte infatti da quanto il pagamento si fa in forma diversa di non ricordare di controllare era meglio quando invitavano via email il pagamento

Ritornare ad avere il promemoria del pagamento della retta, dare più assistenza alle famiglie che non sono autonome nel richiedere i vari bonus statali relativi al nido

Il personale deve essere più competente e che deve rispondere alle richieste. per l'errore di fatturazione ho perso dei soldi con il bonus nido e sono stata liquidata con un "signora tutti sbagliano". mi è stato chiesto di mandare una mail di contestazione a cui non ho mai avuto riscontro. mi sono state maggiorate 4 rette da un giorno con l'altro senza nemmeno ricevere una telefonata.

Conclusioni: La prima considerazione riguarda la bassa percentuale di partecipazione alla compilazione del questionario rispetto al numero totale degli utenti dei Servizi. Questi dati sono comunque una base essenziale che ci supporta nel comprendere quali sono le criticità sulle quali lavorare per fornire un servizio migliore.

La maggioranza degli intervistati riportano un grado di soddisfazione medio alto, si sottolinea un grado d'insoddisfazione legato principalmente al mal funzionamento del portale delle iscrizioni e del pagamento delle rette. I problemi tecnici, da noi segnalati più volte, hanno senz'altro creato un disservizio sul quale abbiamo agito sollecitando ripetutamente la richiesta di risoluzione dei problemi, ad oggi risolte.

I dati che rilevano una mancanza di chiarezza e completezza delle informazioni, sono aspetti che verranno approfonditi ulteriormente.