



# CITTA' DI GRUGLIASCO

Provincia di Torino

*I Servizi ed i Cittadini. Gli Asili Nido e le Famiglie:  
la customer satisfaction e la logica del miglioramento continuo PDCA, Plan, Do, Check, Act.*

## Rilevazione della Qualità Anno Scolastico 2012-2013: Sintesi dei Risultati ASILO NIDO "BEATRICE ALLENDE"

### PREMESSA

Il Comune di Grugliasco anche nell'anno scolastico 2012-2013 ha avviato un'indagine di customer satisfaction del Servizio Asilo Nido, contesto educativo rivolto ai piccoli cittadini ed alle loro famiglie al fine di misurare il grado di soddisfazione degli utenti/clienti.

**L'indagine ha tenuto conto delle indicazioni contenute nella Carta del Servizio, approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 261 del 17 dicembre 2012, realizzata attraverso la partecipazione attiva dei portatori d'interesse, ovvero le Famiglie, gli Operatori del Servizio, l'Associazione dei Consumatori, la V Commissione Consiliare.**

Il sistema di rilevazione della soddisfazione dei clienti (nel nostro caso le famiglie) è inteso come mezzo sia per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con i genitori, sia per formulare ed elaborare azioni mirate di miglioramento.

Il rilevamento del grado di soddisfazione dei fruitori del servizio è presente, inoltre, nel Regolamento Interno dell'Asilo Nido, approvato con Delibera di Consiglio n. 53 del 26 maggio 2009 e Deliberazione di Consiglio Comunale n. 36 del 4 maggio 2011,

Gli ambiti che definiscono la qualità del Servizio sono:

- Qualità Ambientale e di Sicurezza
- Qualità Organizzativa
- Qualità Alimentare
- Qualità Socio-Relazionale ed Educativa

Le dimensioni che definiscono trasversalmente la qualità del Servizio sono: l'accessibilità, la tempestività delle risposte, la trasparenza, l'efficacia, l'informazione, continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia, l'organizzazione, i momenti di cura individuale.

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce al servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno. In particolare le aspettative si determinano sulla base:

- dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio);
- del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione per il servizio e si determina sulla base di diversi fattori

### **Il Modello Teorico di Riferimento**

Le indagini di rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio si rifaranno al modello teorico di "qualità del servizio" denominato **SERVQUAL** che indica le *aree* utilizzate dai clienti-utenti per valutare un servizio, riassunte nelle seguenti cinque categorie:

1. aspetti tangibili: sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione;
2. affidabilità: è relativa alla capacità di realizzare il servizio in modo diligente ed accorto;
3. capacità di risposta: è relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza;
4. capacità di competenza, cortesia, credibilità: è relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
5. comunicazione, comprensione: è relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata.

*"Il giudizio del cliente sul suo grado di soddisfazione e, quindi, di valutazione della qualità del servizio, può essere reso in una forma più semplice, vale a dire sulla base di un'unica valutazione che gli chiede di indicare il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto e/o su singoli componenti o elementi o fattori di esso mediante una scala di valori, in una forma più sofisticata con un giudizio sulla qualità del servizio che deriva dal confronto fra: il SERVIZIO ATTESO e il SERVIZIO PERCEPITO, cioè fra le attese di qualità /soddisfazione che il cliente aveva prima di fruire del servizio e le percezioni di qualità / soddisfazione che ha avuto dopo averne fruito.*

***Le Aree sono state, altresì, raggruppate nelle macro-Dimensioni-Ambiti previsti nella Carta dei Servizi: Ambientali e di Sicurezza, Organizzativi, Alimentari, Socio-Relazionali ed Educativi.***

Sottese alle *macro-categorie* di rilevazione, vi sono ulteriori dimensioni della qualità in termini di *accessibilità* (intesa come accessibilità dell'informazione); *tempestività* (intesa come il tempo intercorso tra l'espressione del bisogno e la soddisfazione del medesimo); *trasparenza* (intesa come diffusione delle informazioni atte a rendere evidente e chiara l'erogazione del servizio, attraverso "il cosa, il chi, il come"; *efficacia* (intesa come affidabilità, conformità e completezza) del servizio.

## IL METODO

Il *processo di ascolto del cittadino* è stato avviato nell'anno 2009-2010 con **un'indagine qualitativa**, attraverso la costituzione di un **focus group**, a cui hanno partecipato sia gli operatori del servizio interessato (due Assistenti all'Infanzia, quattro Educatori alla Prima Infanzia, il Responsabile del Servizio) sia i rappresentanti dei Clienti del servizio (cinque genitori). L'incontro era altresì aperto a tutte le famiglie fruitici del Servizio.

L'utilizzo dei focus group è stato funzionale alla costruzione del questionario, poiché ha permesso una conoscenza più approfondita del servizio oggetto d'indagine e dei potenziali elementi da rilevare.

Il focus group si è focalizzato sull'esemplificazione di *episodi rilevanti la buona qualità percepita* negli ambiti relativi all'ambiente, all'informazione, alla comunicazione, all'organizzazione, all'individualizzazione, all'esperienza di benessere, serenità, e di accoglienza: ambiti declinanti la *mission* del servizio stesso, descritti nel Regolamento di Gestione ed Interno del Servizio.

La narrazione degli episodi ha messo in evidenza che, per i componenti del focus group, *la connotazione relazionale del contesto* è preponderante, anche per gli aspetti più tangibili e concreti del Servizio.

I contenuti emersi hanno definito gli *i temi* del questionario a loro volta costituenti gli *insiemi* di indagine.

**Nell'anno Scolastico 2012-2013 è stato riproposto alle famiglie il questionario; il medesimo è stato ridiscusso con il Comitato di Gestione del Nido il 4 giugno e contemporaneamente è stata sentita l'Associazione dei Consumatori Federconsumatori che ha seguito il processo della Carta del Servizio: nel redigere il questionario annuale sono stati integrati i suggerimenti pervenuti sia dalla Commissione di Gestione sia dall'Ass. Federconsumatori.**

I dati raccolti consentono un confronto fra tre anni scolastici, con la consapevolezza, però, che il campione di rilevazione è sostanzialmente diverso degli anni precedenti.

La **prima sezione** raccoglie le domande volte a definire le caratteristiche del campione intervistato (sesso, professione, età del bambino, periodo di frequenza, tempo di frequenza), informazioni utili ai fini dell'elaborazione finale dei dati.

La **seconda sezione** comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza pregressa che l'utente ha del servizio.

La **terza sezione** contiene la misurazione del livello d'importanza attribuito dall'utente ai diversi fattori di valutazione al fine di avere una graduazione delle priorità e quindi di mirare le azioni eventuali di miglioramento. *La soddisfazione dell'utente per un determinato aspetto del servizio deve infatti essere rapportata all'importanza che l'utente stesso attribuisce a quell'aspetto*: il rapporto soddisfazione/importanza è uno degli elementi centrali della Customer Satisfaction, poiché consente di rilevare il gradimento sul servizio non in maniera avulsa dal contesto di riferimento e dalle aspettative, ma in rapporto al livello di bisogno/priorità per l'utente.

Sulla base del rapporto soddisfazione/importanza è possibile infatti definire la mappa delle priorità per macrofattori e/o microfattori, utile per individuare quegli aspetti del servizio su cui è necessario apportare azioni.

La **quarta sezione** riguarda le proposte di migliorie del servizio avanzate dagli utenti: la traccia del quesito è "aperta" per consentire **un'aggregazione dei dati di tipo qualitativo** per macro-fattori ritenuti pregnanti dal campione rilevato. Per conoscere meglio

un servizio, le sue problematiche, gli atteggiamenti e i comportamenti degli utenti connessi a quel servizio, l'indagine di customer può infatti integrare l'analisi quantitativa con specifici elementi di ricerca.

Il questionario è stato formato da **n. 25 item** ed è stato distribuito a n. **68 famiglie** più precisamente alle famiglie dei bambini iscritti e frequentanti l'asilo nido durante tutto l'anno scolastico.

Le domande del questionario sono state predeterminate, con risposta chiusa, suddivise in due griglie parallele (soddisfazione ed aspettativa del servizio).

Per ogni caratteristica, la qualità percepita ed attesa viene misurata chiedendo all'utenza di indicare, con un voto da 1 a 9,

**“Quanto ritiene soddisfacente il Servizio offerto in relazione a...**

**“Quanto per Lei è importante....”**

La tabella della Scala di Valutazione vedeva, inoltre, *i seguenti intervalli:*

	<b>PERCEZIONI (P)</b>			<b>ATTESE (A)</b>
segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	<b>esprimete un grado di <u>soddisfazione</u> dell'elemento pari a:</b>		segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	<b>esprimete un livello di <u>importanza</u> dell'elemento pari a:</b>
0	Per nulla soddisfatto		0	Per nulla importante
1, 2, 3	Poco soddisfatto		1, 2, 3	Poco importante
3, 4, 5	Abbastanza soddisfatto		3, 4, 5	Abbastanza importante
6, 7, 8	Soddisfatto		6, 7, 8	Importante
9	Molto soddisfatto		9	Molto importante

Per ognuna delle dimensioni della qualità, sono state individuate le caratteristiche del Servizio di cui viene misurata la *qualità percepita e qualità attesa.*

### **Dimensione A SICUREZZA AMBIENTALE**

- All'acquisizione delle informazioni sul Servizio Asilo Nido
- All'allestimento degli spazi che caratterizzano il Nido quale luogo per i bambini
- Alle varietà dei giochi messi a disposizione (per colori, forme, materiali)
- All'igiene, in particolare alla cura delle sale igieniche (i bagni)
- Alla pulizia, in particolare all'assenza di tracce di polvere nei locali frequentati dai bambini
- Alla cura delle aree di gioco esterne

### **Dimensione B ORGANIZZATIVA**

- All'attenzione posta agli oggetti personali del suo bambino/a che rivestono valenze affettive di rassicurazione (ciucciottolo, giochi)
- Alla sua conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido con diversi ruoli (Educativi, Assistenziali, Amministrativi e di Direzione)
- Alle informazioni quotidiane ricevute dal personale su come il bambino/a ha trascorso la giornata
- Alla costante presenza, nei momenti dell'accoglienza e del commiato, di educatori di sezione quali riferimenti "affettivi" per il bambino/a
- All'Organizzazione della *giornata quotidiana* offerta al suo bambino/a:
- Alla capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia

### **Dimensione C ALIMENTARE**

- Alla proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù
- All'esperienza del pasto al Nido: per l'educazione al gusto
- All'esperienza del pasto al Nido: per la relazione con gli altri bambini
- Alla capacità di risposta ad esigenze alimentari espresse dalla famiglia

### **Dimensione D SOCIO-RELAZIONALE**

- Alla sua conoscenza del ruolo Comitato di Gestione del Nido
- All' Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento
- Alla condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento
- Al Suo coinvolgimento nelle attività del Nido (colloqui, assemblee, feste)
- Alla Proposta delle attività di Biblioteca del Nido
- Alla attività educative proposte negli atelier
- Alla crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a
- Al percorso dell'autonomia del suo bambino/a
- Alla Proposta complessiva dell'Offerta Educativa del nido

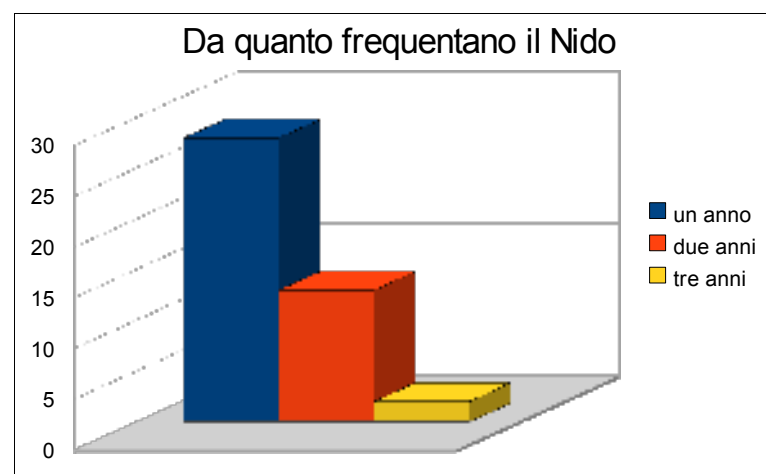
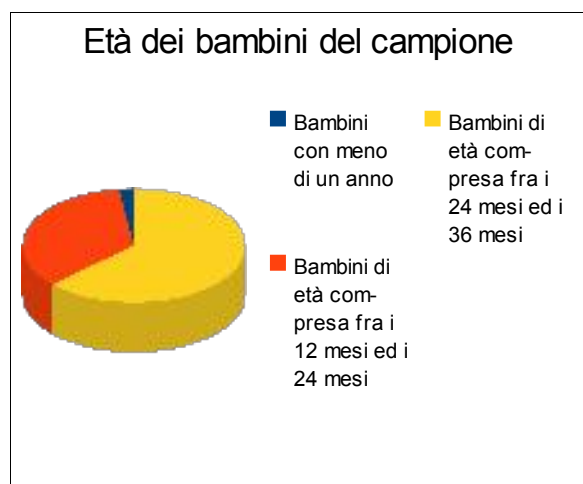
I dati raccolti sono stati analizzati dal personale al fine di rilevare *i punti di forza e i fattori di criticità* del servizio oggetto dell'indagine al fine di individuare le azioni di miglioramento e/o eliminazione delle criticità emerse.

## I RISULTATI DELL'INDAGINE

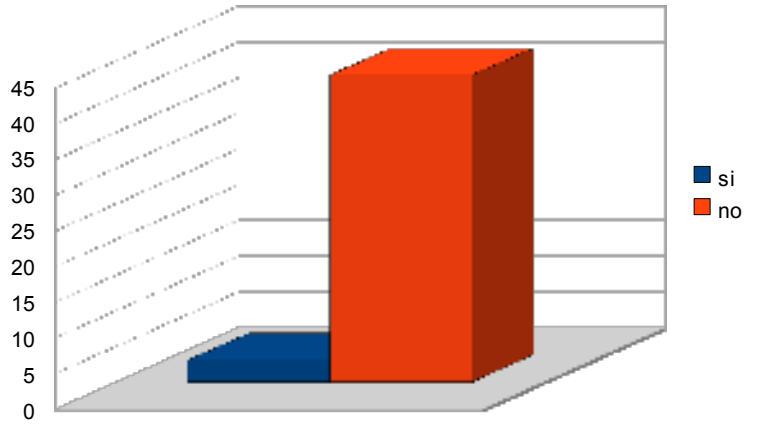
Completata la raccolta dei dati si è proceduto all'elaborazione degli stessi. L'elaborazione dei dati rende possibile l'analisi quantitativa degli elementi emersi nella rilevazione.

**I questionari restituiti dai genitori sono stati, complessivamente il 72% dei questionari distribuiti.**

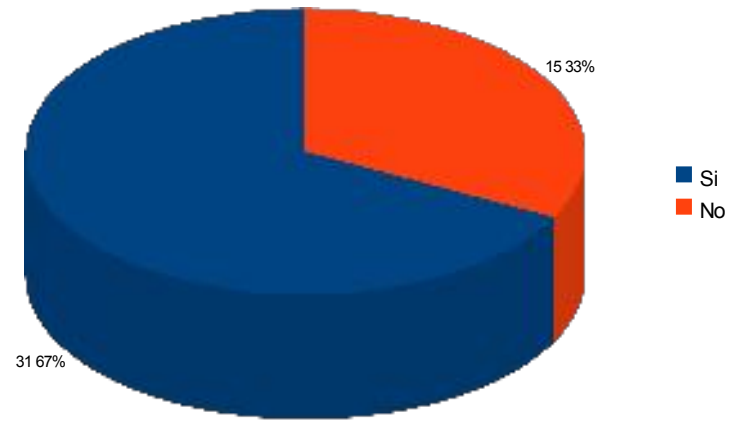
### Il Campione



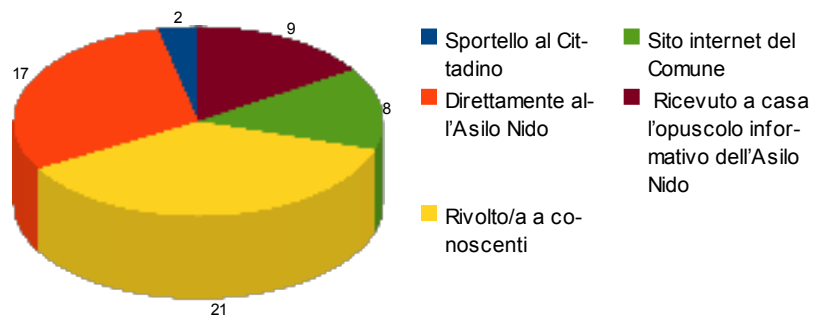
Hanno già frequentato altri servizi dell'infanzia



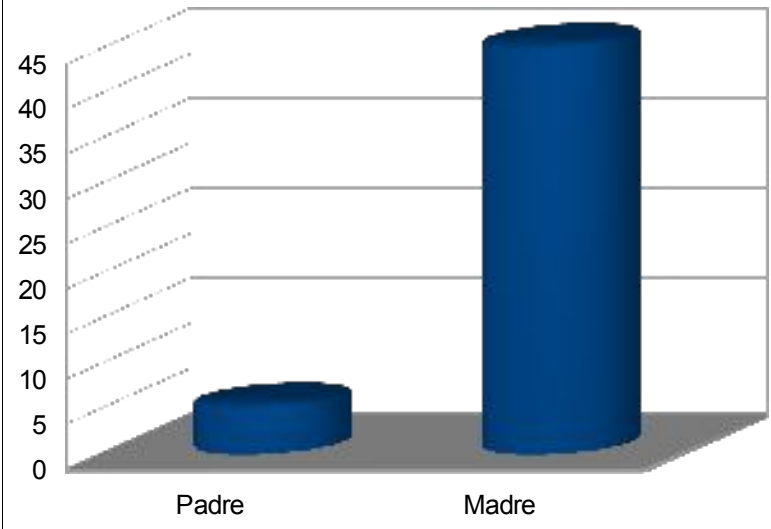
RICHIESTE INFORMAZIONI PREVENTIVE



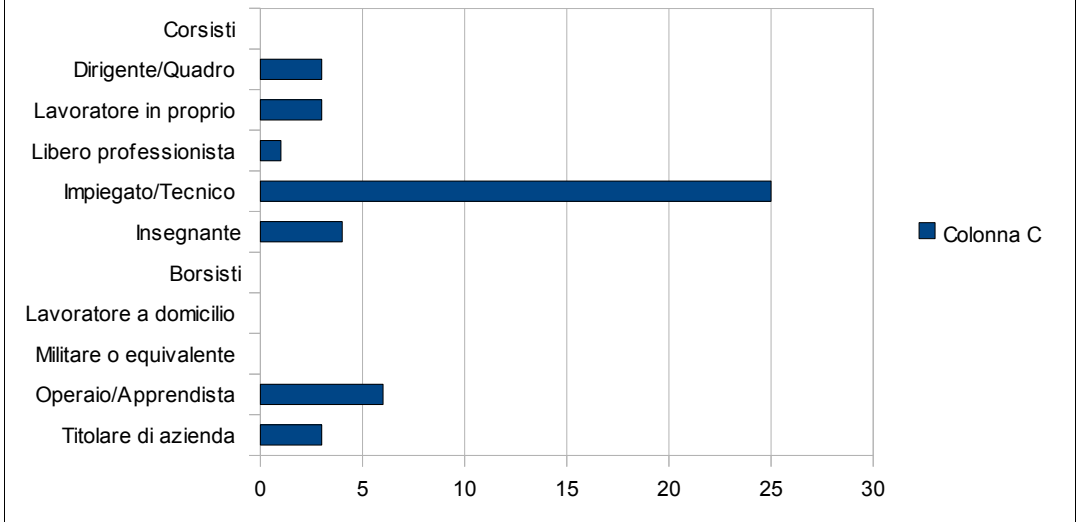
Dove sono state richieste informazioni preventive



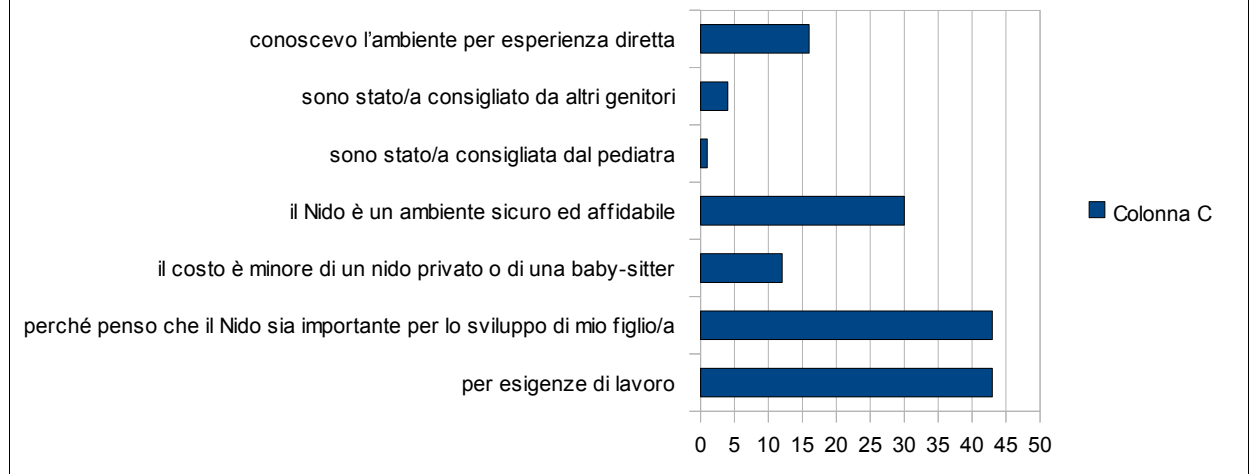
Composizione del campione: il compilatore del questionario



### PROFESSIONE DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO



### I MOTIVI DELL'ISCRIZIONE

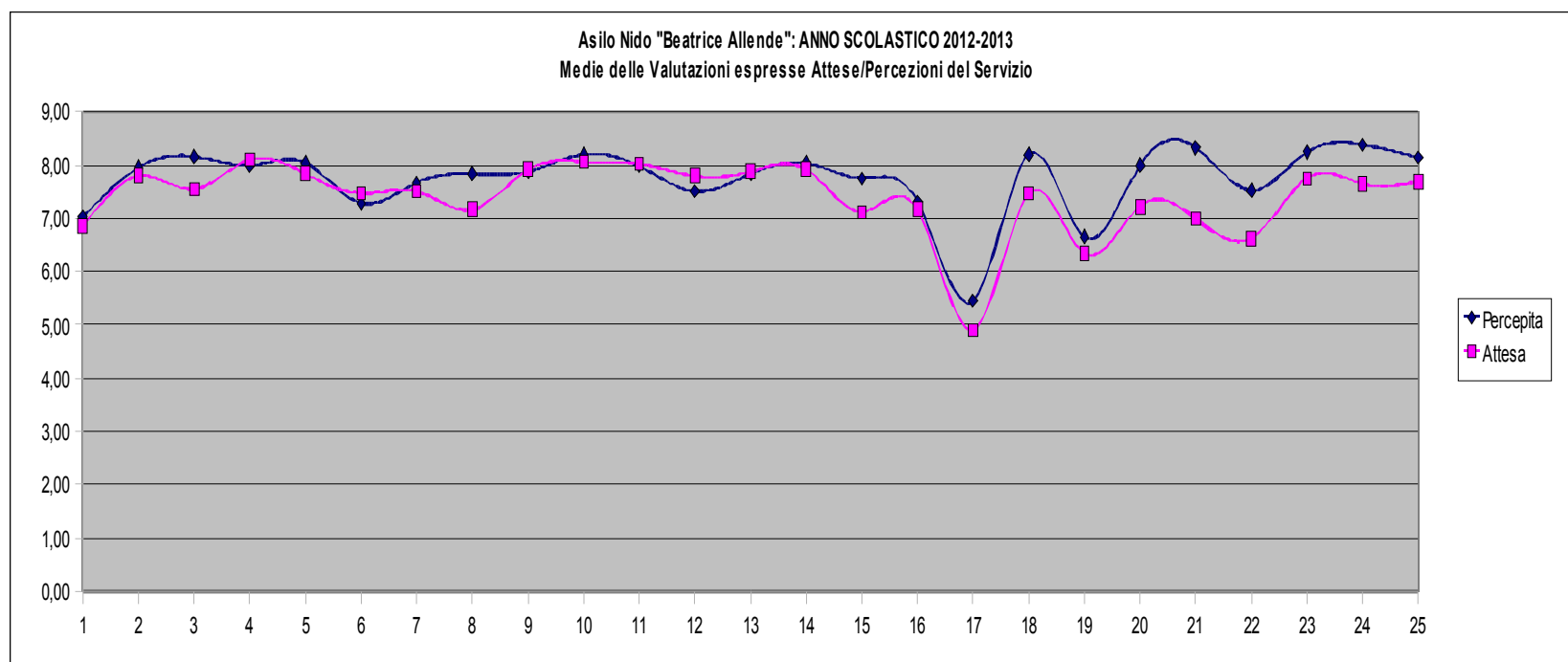




Per ogni fattore è stata calcolata la media aritmetica del grado di soddisfazione espresso e del grado di importanza rivestito per ogni genitore, volta a verificare la concordanza tra la qualità attesa e quella percepita dalle famiglie.

**La Percentuale di Soddisfazione raggiunta rispetto alle Attese:** %

1	All'acquisizione delle informazioni sul Servizio Asilo Nido	102,38
2	All'allestimento degli spazi che caratterizzano il Nido quale luogo per i bambini	102,09
3	Alle varietà dei giochi messi a disposizione (per colori, forme, materiali)	108,11
4	All'igiene, in particolare alla cura delle sale igieniche (i bagni)	98,74
5	Alla pulizia, in particolare all'assenza di tracce di polvere nei locali frequentati dai bambini	102,6
6	Alla cura delle aree di gioco esterne	97,54
7	All'attenzione posta agli oggetti personali del suo bambino/a che rivestono valenze affettive di rassicurazione (ciucciottolo, giochi)	102,17
8	Alla sua conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido con diversi ruoli (Educativi, Assistenziali, Amministrativi e di Direzione)	109,4
9	Alle informazioni quotidiane ricevute dal personale su come il bambino/a ha trascorso la giornata	99,48
10	Alla costante presenza, nei momenti dell'accoglienza e del commiato, di educatori di sezione quali riferimenti "affettivi" per il bambino/a	101,77
11	All'Organizzazione della <i>giornata quotidiana</i> offerta al suo bambino/a:	99,49
12	Alla capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia	96,34
13	Alla proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	99,48
14	All'esperienza del pasto al Nido: per l'educazione al gusto	101,55
15	All'esperienza del pasto al Nido: per la relazione con gli altri bambini	108,88
16	Alla capacità di risposta ad esigenze alimentari espresse dalla famiglia	101,99
17	Alla sua conoscenza del ruolo Comitato di Gestione del Nido	111,25
18	All' Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	109,84
19	Alla condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	104,82
20	Al Suo coinvolgimento nelle attività del Nido (colloqui, assemblee, feste)	110,73
21	Alla Proposta delle attività di Biblioteca del Nido	118,95
22	Alla attività educative proposte negli atelier	113,54
23	Alla crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	106,32
24	Al percorso dell'autonomia del suo bambino/a	109,6
25	Alla Proposta complessiva dell'Offerta Educativa del nido	105,84



<b>PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE INSIEME DELLE DIMENSIONI</b>	
<b>Dimensione A SICUREZZA AMBIENTALE</b>	<b>101,91%</b>
<b>Dimensione B ORGANIZZATIVA</b>	<b>101,44%</b>
<b>Dimensione C ALIMENTARE</b>	<b>102,98%</b>
<b>Dimensione D SOCIO-RELAZIONALE</b>	<b>110,10%</b>

**Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a:**     **il punteggio medio**     **8,49 (grado di soddisfazione raggiunto: 94%)**

**Valutazione Complessiva del Servizio:**     **il punteggio medio**     **8,29 (grado di soddisfazione raggiunto 92%)**

**Ripetizione dell'Esperienza e Consigliano il Servizio:**  
    **n. 47 SI**     **n. 2 NON hanno risposto**

### **I Commenti positivi riguardano:**

per il proprio figlio/a i genitori dicono: *soddisfatti per struttura, alimentazione e personale, importante per sviluppo e la socialità, scoperta del mondo, varietà alimentare permette di conoscere nuovi gusti, buon metodo educativo amorevole, sviluppo e crescita nell'autonomia, ambiente accogliente, più che soddisfatto, ottimi spazi, molto utile per la crescita dell'autonomia della relazione e a livello verbale, posto migliore in alternativa alla mamma, crescita in autonomia e relazione, struttura d'eccellenza, trovati benissimo, bambino migliorato, soprattutto nelle relazioni, esperienza formativa per il bambino, sta bene con altri bambini, più curiosa e socialmente più disponibile ed aperta, bravissimi, trasmette voglia di vivere in compagnia, il bambino è sempre stato accolto con serenità e vive il nido molto bene, è sempre contenta di andare al nido, noi siamo soddisfatti, gli educatori ascoltano, un'esperienza da ripetere, esperienza formativa per il bambino, molto contenta della crescita e sviluppo che ha avuto mio figlio, è la seconda esperienza, questo nido è la seconda famiglia per i miei bambini, è più autonoma, bellissima l'esperienza della biblioteca, ambiente pre-materna molto confortevole per le famiglie, sereno e felice di andare al nido, è cresciuto in modo sano e sereno, necessario per lo sviluppo psico fisico del bambino, personale eccellente attento e preparato umano e professionale, i bambini imparano molto in questo nido in particolare sono tutti splendidi, l'esperienza del nido è stimolante per i bambini, una bella struttura, educatrici e collaboratrici molto competenti, assolutamente soddisfatta le educatrici hanno conosciuto e capito il mio bambino contribuendo alla sua crescita emotiva e cognitiva, ambiente nuovo subito abituata, sereno si relaziona volentieri con gli altri, per il bambino passaggio importante per la sua autonomia, positiva esperienza per la crescita del bambino.*

per la famiglia è stato: *un servizio completo, buona organizzazione, gli educatori sono un vero riferimento educativo, ottimo il servizio pubblico, massima disponibilità e competenza del personale, si percepisce l'amore per i bambini, disponibilità all'ascolto ed offerte educative rispondenti ai bisogni dei bambini e famiglie, esperienza di crescita per la famiglia, il personale lavora con piacere con i bambini, servizio ottimo, ma costoso, personale che sa coinvolgere i bambini, rivolto a famiglie con orari di lavoro ridotti, l'inserimento è stata una bella esperienza per tempi e modi, il servizio è competente e serio, efficacia sui bambini del modello educativo proposto, accoglienza, nido di ottima qualità, ottimo servizio, anche a livello morale, vedere il proprio figlio sereno e contento non può che essere il risultato, molto buona l'esperienza della biblioteca per le famiglie, idea fantastica la biblioteca, personale cordiale, comprensivo, professionale ed amorevole, ambiente protetto e personale attento e preparato*

**a casa i genitori notano comportamenti del loro figlio/a collegabili, secondo loro, al Nido:** *serenità, porta a casa molti disegni, impara atteggiamenti degli altri e li racconta a casa, si sente come a casa sua, al nido si diverte ed è contenta, cambiamenti di sviluppo e crescita, sviluppo del linguaggio: ripete canzoni del nido, ripete le canzoncine, riferimenti ad altri bambini mette alla prova la pazienza con capricci e scenate, socializza di più ed e' più autonomo, racconta a casa ciò che vive al nido, acquisizione di concetti parole capacita' sempre nuove, racconta a casa la giornata trascorsa canta e recita le canzoni, racconta gli avvenimenti della giornata sia in relazione agli educatori che ai bambini, i bambini crescono già inseriti in un contesto di società, sereno contento impara cose nuove, aiuta a relazionarsi e a scoprire cose nuove, racconta i giochi, parla dei compagni e canta canzoncine, parla molto del tempo trascorso al nido, canta canzoncine e racconta le cose nuove imparate, paesaggio di campagna con colline piene di fiori e frutta, più capriccioso, riporta i nomi dei compagni e le canzoncine, gabbiano che vola sul mare, autonomia nella cena, in bagno e nel gioco con altri, progressi nel linguaggio, canta le canzoncine, imita gli educatori con le bambole, è molto serena e con la voglia di insegnarmi le canzoncine che*

*ogni giorno impara, non mi racconta nulla, ma so che si diverte, autonoma, crescita, condivisione, tranquillità e spensieratezza, ripete nomi educatori, racconta a casa ciò che vive al nido, ripete comportamenti vissuti al nido, sereno, esce di casa contento al mattino, nomina amici ed educatori, maggiore autonomia e capacità di relazione con gli altri, mentre gioca fa riferimento alle esperienze fatte al nido, racconta con entusiasmo le esperienze vissute al nido, autonomia nella cena, in bagno e nel gioco con altri, progressi nel linguaggio, riporta a casa serenità e equilibrio, racconta a casa ciò che vive al nido, ha stretto delle belle amicizie con i bambini, autonomia nel gioco litiga con la sorella prima non lo faceva, impara rispettare le regole, l' autonomia nell'alimentarsi e nella comunicazione, è più autonomo, sa stare con altri bambini e conosce più vocaboli, racconta il trascorso giornaliero, in particolare su alcuni educatori e bambini, canta le canzoni*

#### **Quarta sezione: Suggerimenti**

**Strutturali:** maggior cura aree esterne (2), colorare di più gli spazi e renderli più giocosi, con più giochi (1), rivedere le aree esterne (1), sale a tema (1), maggior cura della manutenzione dello stabile (3), migliorare gli spazi esterni con più erba e tappetini antiurto (2)

**Organizzativi:** maggiore flessibilità per gli orari (4), maggiore attenzione agli oggetti personali (1), introdurre pannolini lavabili (1), maggiore attenzione nella compilazione dei registri giornalieri (5), continuità educativa con le educatrici di sezione nei vari anni, e anche poi con la materna (1), piu' attenzione alle correnti d'aria (1), includere zie e cugine in qualche attività (1), feste e colloqui in altri orari (1), ciucci in sterilizzatori individuali (1), maggior flessibilità per somministrazione farmaci (1),

**Comunicativi:** maggiori informazioni quotidiane (3), maggiori informazioni al momento dell'iscrizione (1), maggiore approfondimento dei rapporti con ruoli amministrativi (1), maggiori momenti per i colloqui (1), scheda personale del bambino da lasciare ai genitori, un riassunto della giornata; sito internet con accesso riservato con agenda lavoretti e foto (2), ampliare informazioni sul sito (1)

**Economico/Amministrativi:** retta troppo elevata pesa molto sulla famiglia (1)

**Altro:** alimenti uguali all'apparenza in caso di diete (1), attività di narrazione con i genitori (1), maggior utilizzo di posate (1), maggior possibilità di fruire di dieta in bianco (1), corsi di primo soccorso per i genitori (1), prodotti individuali per cura del corpo del bambino (1)

Nell'ultima parte del questionario è stato richiesto alle famiglie **“Nei Corsi di Formazione seguiti negli anni, i docenti ci hanno suggerito, per rendere in modo palese ed immediato le nostre percezioni di un'esperienza, di tradurle in immagini. Se Lei dovesse rappresentare le esperienze vissute al Nido con un'immagine della natura (tema dell'anno), sarebbe...”**

**ecco le IMMAGINI DELL'ANNO:**

**UN PRATO:** *prato fiorito circondato da Biancaneve e tanti nani, parco con tanti bambini che giocano insieme agli adulti e le maestre e ci sono conigli, cagnolini e gattini ed il prato è ricco di fiori di tutti i colori con tante giostre, prato fiorito in una giornata di sole, un prato fiorito ricco di vita animale (api sui fiori,*

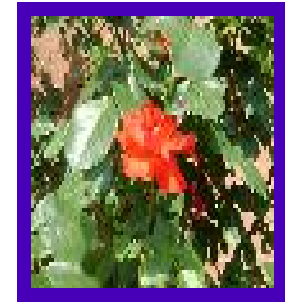


*uccelli, conigli saltellanti), un bosco, un prato verde ben tenuto e curato con tanti fiori e piante differenti... e il mio bimbo che rincorre sempre contento. io lo guardo dall'esterno..., un prato immerso nei fiori e un sole pieno, un prato con tanti fiori, un prato verde ricco di fiori colorati, un bel giardino fiorito, un esteso prato verde con fiori colorati ed un grande sole nel cielo blu, prato fiorito durante un'assoluta giornata di primavera con api e farfalle che volano da un fiore all'altro.*



**UN ALBERO:** *piccolo albero che ogni giorno mette una nuova foglia di crescita, un albero giovane fotografato in tutte le stagioni, un pino innevato: un immagine che infonde serenità, un albero fiorito, cure del giardiniere per trasformare il seme in una pianta che crescerà, un pino sempre verde segno di stabilità, serietà ed affidabilità, un ciliegio fiorito, un bellissimo albero con rami sempre nuovi e rigogliosi pieni di frutti e foglie nuove, a un albero "abitato" da tanti animali ognuno con il suo nido-tana.*

**UN FIORE:** *piccolo bocciolo di un fiore che cresce e sboccia per diventare un fiore bellissimo, fior di loto "i bambini sono creature pure e candide... ma se non trattati con maniere adeguate si rovinano data la loro delicatezza...come il fior di loto", un girasole: sole, luce, disegno di fiori.*



**ALCUNI PAESAGGI:** *la primavera, farfalle che volano, una farfalla, una splendida alba il sole si affaccia all'orizzonte per un nuovo giorno, i bimbi si affacciano alla vita, un sole perchè porta allegria ed è quello che si trova al nido, un fiume che parte dalla sorgente e mano a mano si riempie d'acqua e cresce.*

## Commenti

Il campione è composto nel 12 % da genitori con bambini di età inferiore all'anno, nel 29 % da genitori di bambini di età compresa fra i 12 ed i 24 mesi e dal 69% da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano prevalentemente da un anno il Servizio per circa 8 ore. Nel '88% dei casi non hanno frequentato altri servizi educativi. Chi compila il questionario sono per lo più le madri, l'occupazione prevalente riguarda attività impiegate/tecniche.

Le informazioni preventive sono state richieste per lo più a conoscenti (37%) e direttamente al nido (29%).

Tra i motivi che hanno spinto all'iscrizione prevalgono le esigenze di lavoro e la convinzione che il Nido sia importante per lo sviluppo del bambino, ed un luogo sicuro ed affidabile.

***Dall'analisi qualitativa dei dati*** emerge che i risultati, nati dal confronto fra medie dei valori della qualità percepita e della qualità attesa, secondo il metodo SERVQUAL sono nel complesso **soddisfacenti**: quasi tutte le dimensioni di indagine sono collocate nella scala corrispondente al punteggio **superiore a 6 (soddisfatto)**. **Solo un dato si colloca (sia per la qualità attesa sia per la qualità percepita) si colloca inferiore al punteggio di 6: la Conoscenza del Comitato di Gestione. Nessun dato medio rilevato è collocabile della fascia inferiore.(poco soddisfatto)**: il grado di soddisfazione raggiunto è, in quasi tutti i casi, superiore al 96%; **19 dimensioni raggiungono il 100% della soddisfazione degli utenti.**

La deviazione standard calcolata sul campione di riferimento, mette in luce un'uniformità nella distribuzione dei punteggi, sia per ciò che concerne la qualità attesa sia quella percepita.

**I punteggi di valutazione complessiva dell'Esperienza per il bambino/a e del Servizio offerto alla Famiglia raggiungono un grado di soddisfazione superiore al 90% (rispettivamente 94% e 92%).**

**Punti ulteriormente Migliorabili:** Dai commenti lasciati dai genitori sono posti in evidenza: la compilazione puntuale dei diari quotidiani e la migioria di aree esterne e di manutenzione dello stabile. Migliorabile (anche se raggiunge il 96% della soddisfazione delle famiglie) la capacità di risposta immediata alle esigenze familiari.

**Punti di Forza:** Sono posti in evidenza la Proposta delle attività di Biblioteca del Nido e degli Atelier, la conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido con diversi ruoli (Educativi, Assistenziali, Amministrativi e di Direzione), l'esperienza del pasto al Nido: per la relazione con gli altri bambini, le varietà dei giochi messi a disposizione (per colori, forme, materiali), l'accoglienza ricevuta in fase di Inserimento, il coinvolgimento della famiglia nelle attività del Nido, il percorso dell'autonomia vissuto dal bambino/a.