

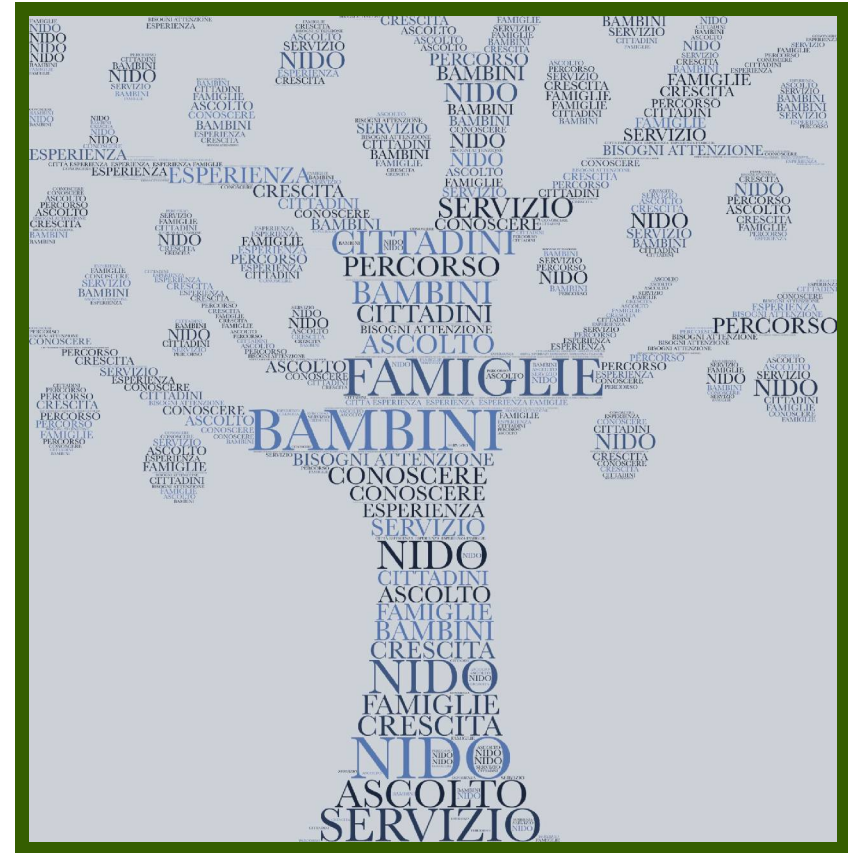


# CITTA' DI GRUGLIASCO

## Città Metropolitana 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  
2016-2017:  
Sintesi dei Risultati  
ASILO NIDO "BEATRICE ALLENDE"



## PREMESSA

Il Comune di Grugliasco anche nell'anno scolastico 2016-2017 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.

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 e 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 dalla 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 del 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 sia in forma semplice sia in forma sofisticata. La forma semplice si basa su un'unica valutazione al fine di indicare il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto. La forma più sofisticata si basa sul confronto fra il SERVIZIO ATTESO e il SERVIZIO PERCEPITO, cioè fra le attese che il cliente aveva prima di fruire del servizio e le percezioni 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 fruitrici 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.

**Nell'anno Scolastico 2016-2017 è stato riproposto alle famiglie il questionario in essere negli ultimi anni.**

I dati raccolti consentono un confronto negli 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. 18 item** ed è stato distribuito a n. **58 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 0 a 9,

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

**“Quanto per Lei è importante....”**

La tabella della Scala di Valutazione consta dei *seguenti intervalli*:

	<b>PERCEZIONI (P)</b>			<b>ATTESE (A)</b>
segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	<b>esprimete un grado di soddisfazione dell'elemento pari a:</b>		segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	<b>esprimete un livello di importanza 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

### **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  
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  
alla capacità di risposta ad esigenze alimentari espresse dalla famiglia

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

all'accoglienza ricevuta in fase di inserimento  
al suo coinvolgimento nelle attività del nido (colloqui, assemblee, feste)  
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

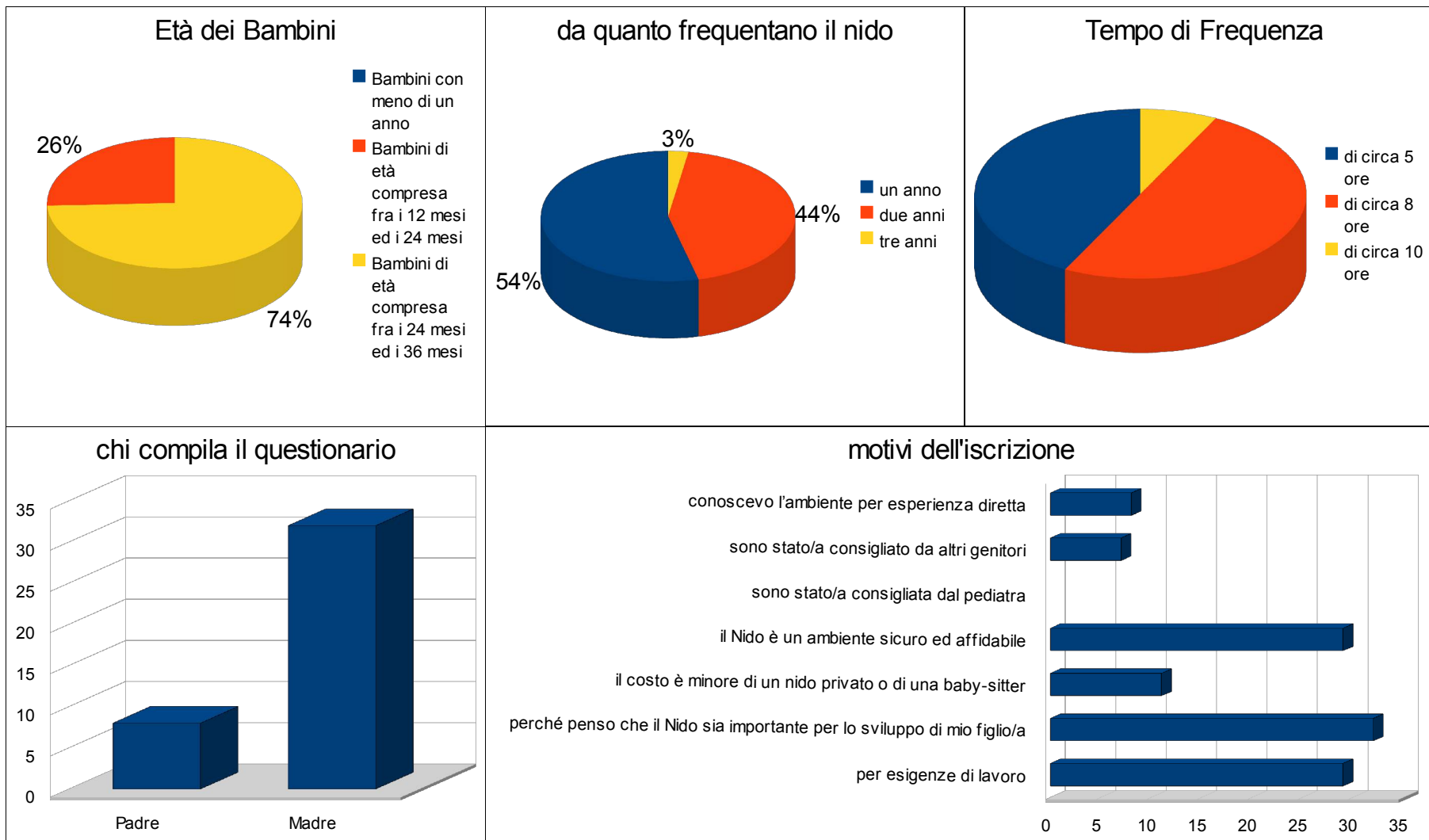
I dati raccolti sono stati analizzati dal personale per rilevare *i punti di forza e i fattori di criticità* del servizio oggetto dell'indagine al fine di individuare le azioni di miglioramento e/o eliminazione delle criticità emerse.

## 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 68% dei questionari distribuiti.**

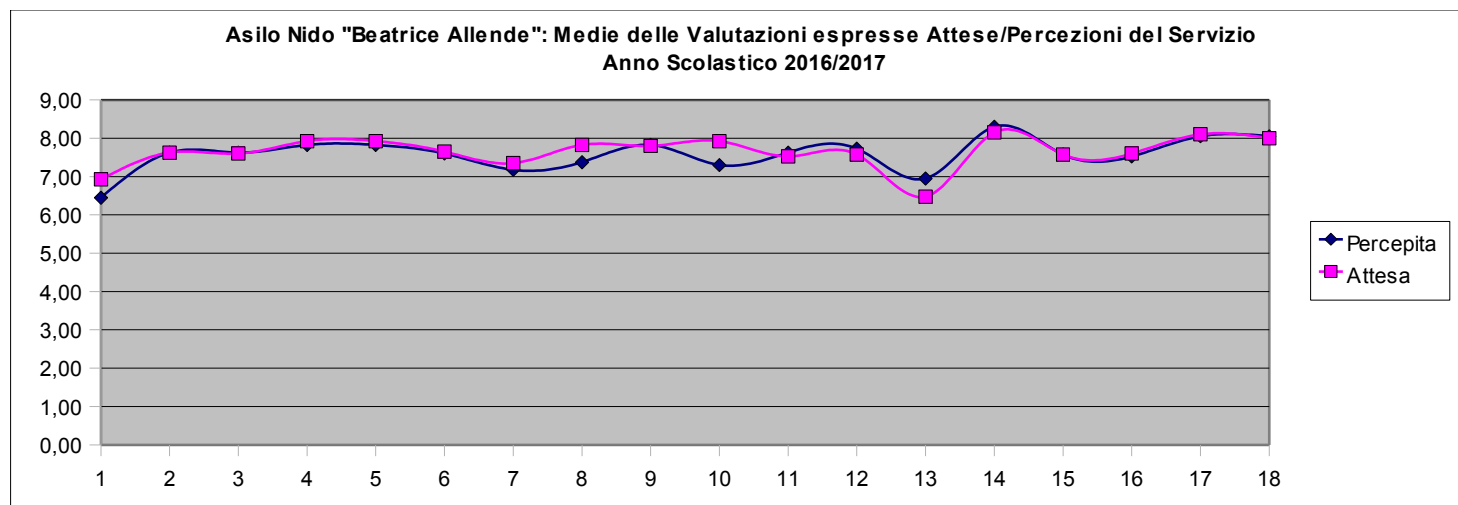
### Il Campione



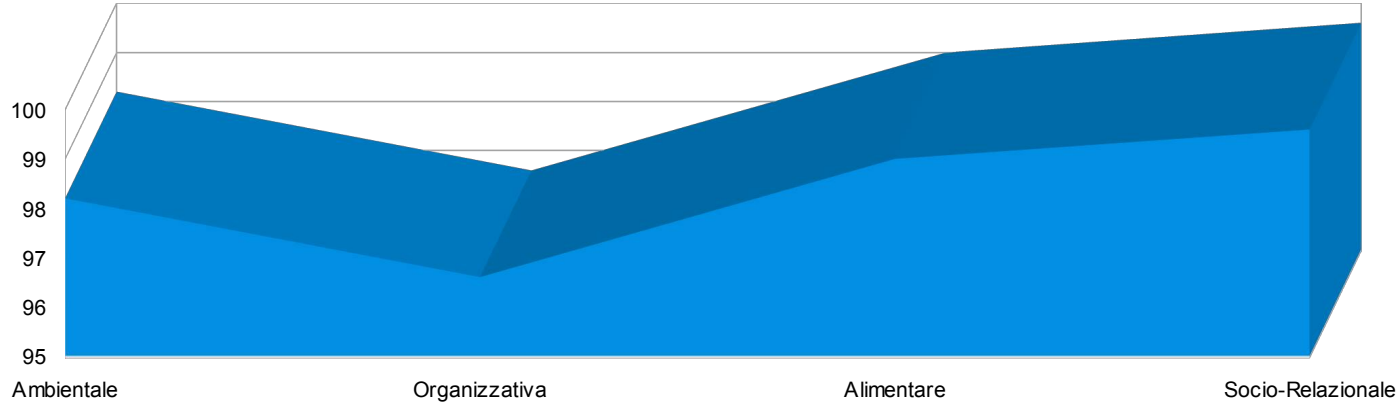
Per ogni fattore è stata calcolata la media aritmetica del grado di soddisfazione espresso e del grado di importanza rivestito per ogni genitore, volta a verificare la concordanza tra la qualità attesa e quella percepita dalle famiglie.

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

	Item	SODDISFAZIONE RAGGIUNTA ALLENDE %
1	All'acquisizione delle informazioni sul Servizio Asilo Nido	93
2	All'allestimento degli spazi che caratterizzano il Nido quale luogo per i bambini	100
3	Alle varietà dei giochi messi a disposizione (per colori, forme, materiali)	100
4	.All'igiene, in particolare alla cura delle sale igieniche (i bagni)	99
5	Alla pulizia, in particolare all'assenza di tracce di polvere nei locali frequentati dai bambini	99
6	All'attenzione posta agli oggetti personali del suo bambino/a che rivestono valenze affettive di rassicurazione (ciucciottino, giochi)	99
7	Alla sua conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido con diversi ruoli (Educativi, Assistenziali, Amministrativi e di Direzione)	98
8	Alle informazioni quotidiane ricevute dal personale su come il bambino/a ha trascorso la giornata	94
9	All'Organizzazione della <i>giornata quotidiana</i> offerta al suo bambino/a:	100
10	Alla capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia	92
11	Alla proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	101
12	All'esperienza del pasto al Nido: per l'educazione al gusto	102
13	Alla capacità di risposta ad esigenze alimentari espresse dalla famiglia	107
14	All' Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	102
15	Al Suo coinvolgimento nelle attività del Nido (colloqui, assemblee, feste)	100
16	Alla crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	99
17	Al percorso dell'autonomia del suo bambino/a	99
18	Alla Proposta complessiva dell'Offerta Educativa del nido	101



Dimensioni della qualità: soddisfazione raggiunta (%)



**Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a: il punteggio medio 8,38 (grado di soddisfazione raggiunto 93%)**

**Ripetizione dell'Esperienza e Consigliano il Servizio: SI 98% No 2% (per aspetti economici)**

#### **I commenti dei genitori, sull'esperienza del Nido:**

*Affido mio figlio serena; il bambino è più tranquillo nei rapporti con gli altri, personale gentile e disponibile; il bambino è più curioso, autonomo, sereno nelle amicizie con i compagni, accetta le regole, ho fiducia nel personale; la bambina canta da sola le canzoni che impara, molto autonoma, racconta cosa fa al nido, ha ampliato il suo vocabolario; il bambino è molto socievole, impara a relazionarsi con gli altri, più autonomo, propositivo, sereno; notevoli progressi di mia figlia, esperienza formativa per il carattere; mio figlio è contento di andare al nido; personale competente ed attento; le esperienze sono molto formative; molti i miglioramenti giornalieri, aumentate le capacità di dialogo, espressione ed interazione, belle le idee proposte, spazi ben puliti, ottimo l'inserimento; il bambino ha imparato a vivere in una comunità; ha acquisito abitudini e autonomie; ci siamo trovati bene; la bambina ha acquisito nuove capacità e migliorato quelle che già aveva, è serena, è un ambiente sicuro, accogliente e stimolante, servizio ottimo; esperienza positiva; ha acquisito regole ed autonomia; è più euforico, più sveglio ed autonomo; esperienza all'altezza delle aspettative, a casa il bambino racconta, canta, fa cose nuove, esprime gioia, personale molto impegnato; esprime gioia nel raccontare, socializza molto, impara a condividere, impara cose nuove, giochi, balli e canti, sta bene; ha fatto molti progressi; il mio bambino è molto sereno, ne parla volentieri del nido e racconta molto spesso cosa fa con educatrici e compagni, il nido ha soddisfatto le mie aspettative; impara nuove canzoni, a riconoscere oggetti e nuove parole, personale ben preparato, che sa ascoltare ed aiutare nei momenti del bisogno; la serenità nel ricordo del tempo trascorso con personale e bambini, racconta il pasto e la merenda, molto è di suo gradimento, ha ricevuto molto affetto; è un'esperienza utilissima che consente ai genitori di conciliare i tempi di vita; mi sono trovata molto bene, il bambino è sempre sereno e va volentieri; è un posto sicuro ed affidabile; racconta molto della giornata trascorsa; è molto autonomo, socievole e sa*



*relazionarsi con gli altri grandi e piccini, è stato un viaggio emozionante per noi e la nostra piccola; è un modo di crescere e relazionarsi; noto una notevole crescita in autonomia e nel linguaggio, è serena; è migliorato molto l'apprendimento e l'attenzione, l'interazione con il mondo, il personale è formato per dare ai diversi bambini attenzioni diverse, ci sono vari giochi ed opportunità formative; è un'esperienza importante per la crescita, lo sviluppo e la condivisione; si sta autodefinendo come persona; importante l'esperienza della condivisione, dei riordino, dei vocaboli nuovi e tante canzoni, sono soddisfatta per organizzazione e la disponibilità del personale: un team affiatato; fa gesti che prima non faceva; ha avuto molti stimoli, ha appreso molte cose, imparato a stare con gli altri; esperienza molto utile nella crescita del bambino avere figure professionali che aiutino questa fase, favorendo l'autonomia.*

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

##### **Strutturali:**

**Organizzativi:** prolungamento orario (1), inserire lingua inglese(1) ; fare qualche lavoretto per le feste, qualche gita (1); aprire i laboratori a genitori (2); svolgere recite (1); gli asciugamani meglio se personali (1);

**Personale:** flessibilità per esigenze personali (1)

**Comunicativi:** rendere più semplice la ricerca sul sito (1); compilare sempre i diari giornalieri (1); contrallare i cambi dei bambini (1);

**Economico/Amministrativi:** computo diverso in caso di assenze del costo pasto (1)

### **Commenti**

Il campione è composto nel 74% 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. Chi compila il questionario sono per lo più le madri.

Tra i motivi che hanno spinto all'iscrizione prevalgono le esigenze di lavoro, 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 **uguale o superiore a 7 (soddisfatto)**. **Nessun dato medio rilevato è collocabile nella fascia inferiore (poco soddisfatto)**; il grado di soddisfazione raggiunto è superiore al 90%; **15 dimensioni raggiungono il 94-100% 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 raggiungono un grado di soddisfazione superiore al 93%.**

**Punti ulteriormente Migliorabili:** Dai commenti lasciati dai genitori è posto in evidenza: l'apertura di laboratori in orario extrascolastico anche ai genitori e migliorare la capacità di risposta immediata alle esigenze delle famiglie (92% soddisfazione raggiunta); migliorare le informazioni sul sito e le informazioni quotidiane.

**Punti di Forza:** Sono posti in evidenza l'esperienza del pasto e le proposte del menù e le esigenze individuali alimentari e la proposta complessiva dell'offerta formativa del servizio.