



# 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 2011-2012: Sintesi dei Risultati ASILO NIDO "BEATRICE ALLENDE"

### PREMESSA

Il Comune di Grugliasco anche nell'anno scolastico 2011-2012 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 nel nuovo Regolamento Interno degli Asili 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, 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 *dimensioni* 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.*

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.

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 2011-2012** è stato riproposto alle famiglie il medesimo questionario: 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. 23 item** ed è stato distribuito a n. **70 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*:

	PERCEZIONI (P)			ATTESE (A)
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>
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 fino ad un massimo di cinque caratteristiche del Servizio di cui viene misurata la *qualità percepita e qualità attesa*.

#### **Dimensione A (aspetti tangibili)**

Allestimento degli spazi che caratterizzano il Nido

Funzionalità e suddivisione degli spazi

Varietà dei giochi messi a disposizione

Cura delle aree di gioco esterne

#### **Dimensione B (affidabilità)**

Igiene, in particolare alla cura delle sale igieniche

Pulizia, in particolare all'assenza di tracce di polvere nei locali frequentati dai bambini

Esperienza del pasto al Nido: per l'educazione al gusto

Crescita delle capacità relazionali del bambino/a

Percorso dell'autonomia del bambino/a

#### **Dimensione C (capacità di risposta)**

Capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia

Informazioni quotidiane ricevute dal personale su come il bambino/a ha trascorso la giornata

Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento

Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù

### **Dimensione D (capacità di competenza, cortesia, credibilità)**

Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido con diversi ruoli

Conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione del Nido

Organizzazione della *giornata quotidiana* offerta al bambino/a

Costante presenza, nei momenti dell'accoglienza e del commiato, di educatori di sezione e di riferimento "affettivo" per il bambino/a

Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive di rassicurazione

### **Dimensione E (comunicazione, comprensione)**

Acquisizione delle informazioni sul Servizio Asilo Nido

Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento

All'esperienza del pasto al Nido: per la relazione con gli altri bambini

Coinvolgimento nelle attività del Nido

Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a

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.

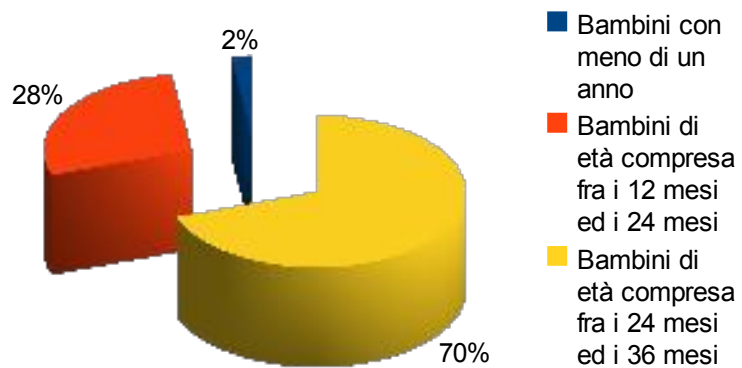
## **I RISULTATI DELL'INDAGINE**

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.

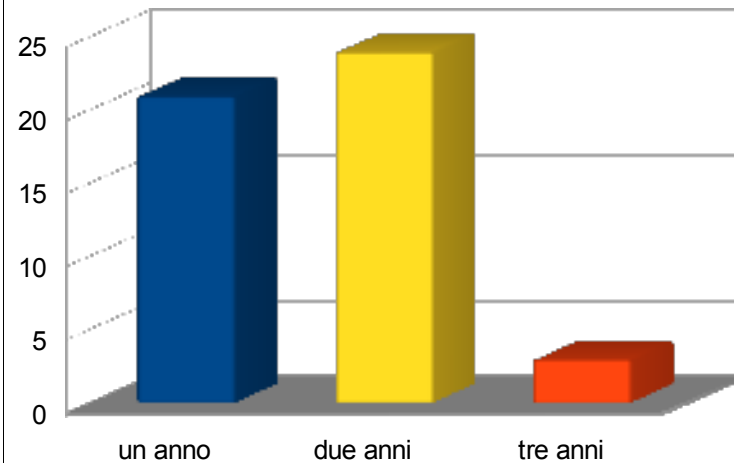
**I questionari restituiti dai genitori sono stati, complessivamente, n. 50, il 71% dei questionari distribuiti.**

## Il Campione

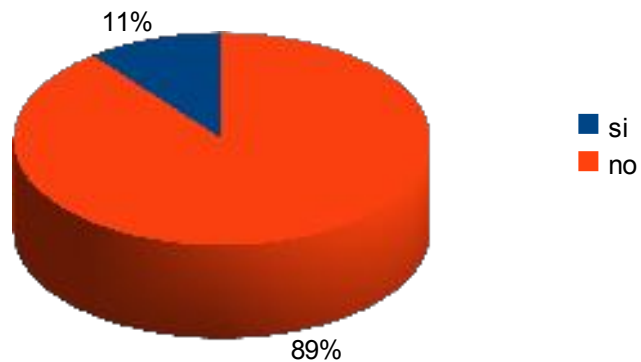
composizione del campione: età dei bambini



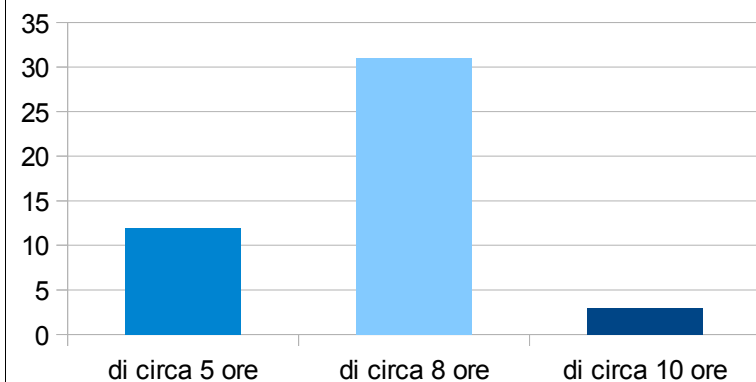
composizione del campione: anni di frequenza



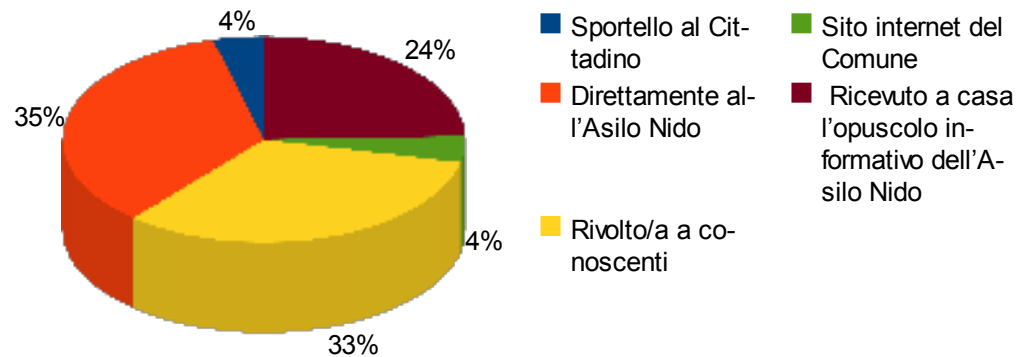
Composizione del campione: già frequentazione di altri servizi educativi



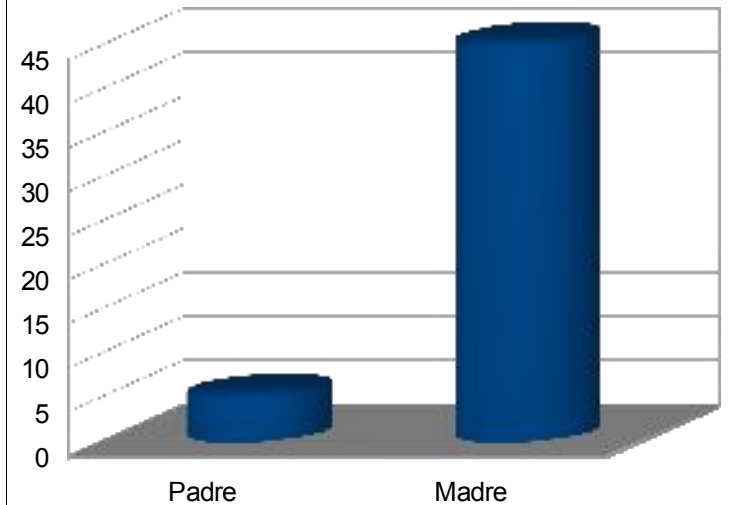
Composizione del campione: ore medie di frequenza giornaliera



Composizione del campione:  
dove sono state richieste le informazioni preventive



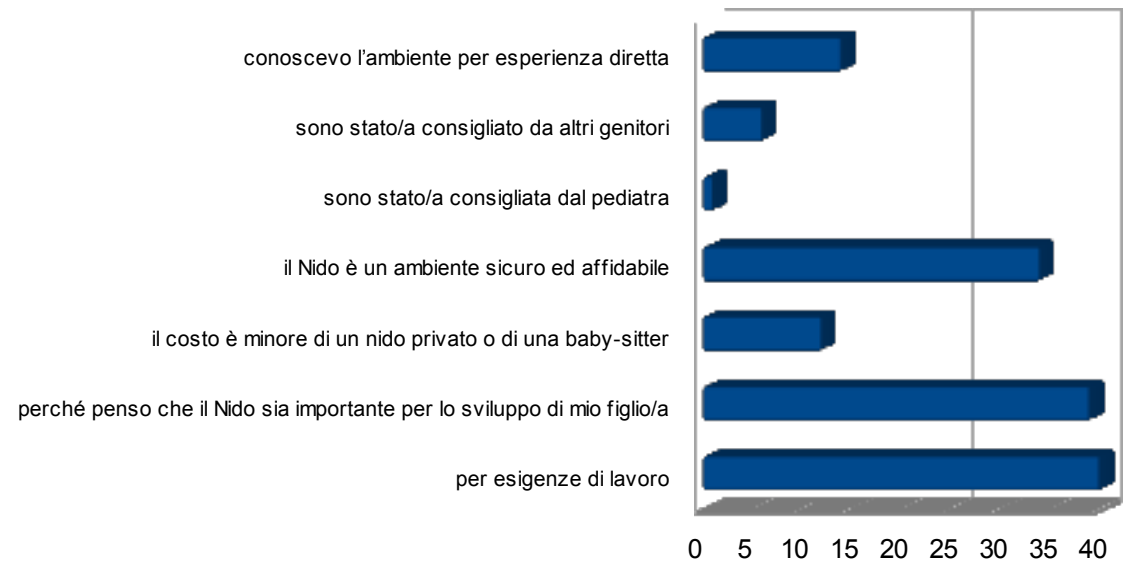
Composizione del campione:  
il compilatore del questionario



Composizione del campione:  
professione del compilatore del questionario



Composizione del campione: 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. Sono state escluse dai conteggi le risposte eluse e non compilate.

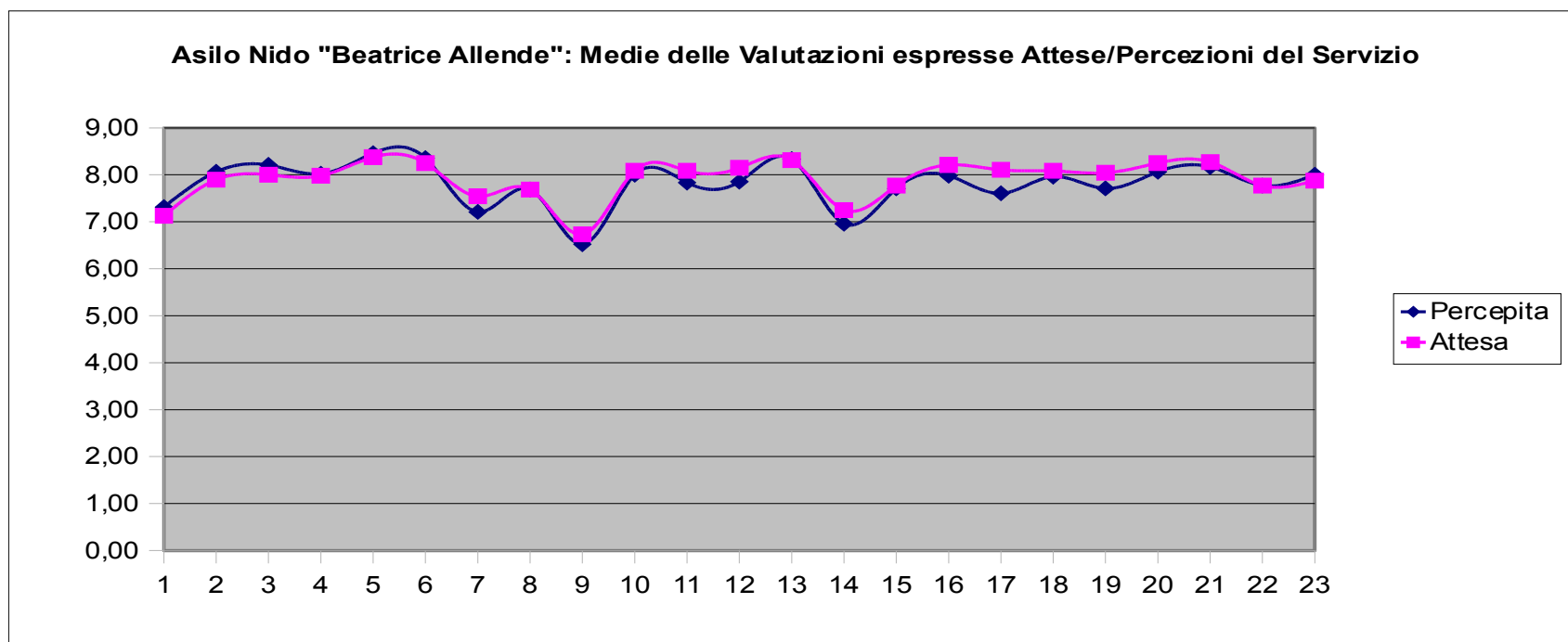
### **La Percentuale di Soddisfazione raggiunta rispetto alle Attese:**

	(%)
Acquisizione di Informazioni	oltre 100
Allestimento degli spazi	oltre 100
Funzionalità degli Spazi	oltre 100
Varietà dei Giochi	oltre 100
Igiene, con particolare attenzione alle sale igieniche	oltre 100
Pulizia, all'assenza di tracce di polvere	oltre 100
Aree Esterne	95
Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido	99
Conoscenza del ruolo del comitato di Gestione	96
Organizzazione della giornata quotidiana	98
Capacità di risposta alle esigenze	96
Informazioni quotidiane	96
Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	100
Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	95
Coinvolgimento nelle attività del Nido	99
Costante presenza di educatori di sezione e di riferimento “affettivo” per il bambino/a	97
Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	93
Esperienza del pasto al Nido: educazione al gusto	98
Esperienza del pasto al Nido: relazione con gli altri bambini	95
Crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	98
Percorso dell'autonomia del suo bambino/a	98
Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive	99
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	oltre 100



### PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE INSIEME DELLE DIMENSIONI

<b>Dimensione A (aspetti tangibili)</b>	<b>99%</b>
<b>Dimensione B (affidabilità)</b>	<b>98%</b>
<b>Dimensione C (capacità di risposta)</b>	<b>97%</b>
<b>Dimensione D (competenza, cortesia, credibilità)</b>	<b>98%</b>
<b>Dimensione E (comunicazione, comprensione)</b>	<b>99%</b>



**Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a:** il punteggio medio **8,35** (grado di soddisfazione raggiunto: **92%**)

**Valutazione Complessiva del Servizio:** il punteggio medio **8,44** (grado di soddisfazione raggiunto **93%**)

**Ripetizione dell'Esperienza e Consigliano il Servizio:** n. 45 SI n. 5 NON hanno risposto

**Consigliano il Servizio:** n. 45 SI n. 5 NON hanno risposto

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

per il proprio figlio/a i genitori dicono che è una bella esperienza per: “indipendenza sull'alimentazione e sul gioco; è serena, con il sorriso sia al mattino che al pomeriggio; i bambini stanno bene; i bambini imparano a stare con gli altri; sviluppata l'autonomia del bambino; ha imparato molte cose; è cresciuto molto; il nido aiuta a sviluppare il carattere e la comunicazione, il rapporto con gli altri; la bimba si è divertita tanto; la bambina è stata benissimo; molte le esperienze proposte diverse da quelle di casa; esperienza molto positiva; proposte creative e stimolanti che consentono al bambino di scoprire i suoi limiti e capacità; ho, visto crescere con serenità, entusiasmo e solarità ed autonomia mio figlio”

per la famiglia è stata: “esperienza positiva; gestione competente; fiducia e sicurezza per le famiglie; qualità ottima; ambiente accogliente, attento alle esigenze del bambino; personale motivato, qualificato, organizzato; il servizio ha offerto tutto ciò che è fondamentale; personale abile, preciso e pieno d' iniziative; non mi stancherei mai dell'ambiente; ambiente affidabile e sicuro; soddisfatto del percorso; educatrici attente e asilo molto pulito; soddisfatta delle attività proposte; esperienze altamente formative e qualificate; ambiente molto educativo per la crescita; menù vario; soddisfatta per il lavoro delle educatrici e del rapporto instaurato; rispetto ad esperienze diverse questa è stata la migliore; buon servizio per qualità educativa; crescita ed autonomia del bambino; contesto splendido; ottima esperienza formativa, clima partecipe, caldo e comunicativo”

**a casa i genitori notano comportamenti del loro figlio/a collegabili, secondo loro, al Nido:** “maggior indipendenza; ricorda la mattinata passata con i bambini; più educato con gli altri e nella condivisione dei giochi; è più vivace; canta canzoncine; ha abitudini di comportamento a tavola e nanna; il bambino racconta e cita le educatrici; ha una buona motricità, è sveglio e attivo; più dialettica e si sa gestire; tende a mantenere gli stessi ritmi e le abitudini del nido; più autonomia; ricorda con gioia e serenità eventi e relazioni umane, il bambino è sereno.”

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

**Strutturali:** aria condizionata (1), aumentare aree coperte in giardino (1), migliorare uso degli spazi (1)

**Organizzativi:** fare più passeggiate nel quartiere (2), orari diversi per i colloqui, feste e riunioni (2), possibilità di lasciare il bambino in orari diversi (1), proseguire l'attività di biblioteca aperta ai genitori (2), pianificazioni degli eventi con largo anticipo (1), orari di uscita da prolungare (2), fare i gruppi più piccoli a pranzo (1), proseguire la formazione del personale (1)

**Comunicativi:** predisporre un diario individuale e giornaliero del bambino da consegnare a fine anno alle famiglie (1), colorare con disegni tematici i muri (1), compilazione puntuale dei diari quotidiani, usare ancora di più l'e-mail per le comunicazioni (2)

## Commenti

Il campione è composto nel 28 % da genitori di bambini di età compresa fra i 12 ed i 24 mesi e dal 70% da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano prevalentemente da due anni il Servizi per circa 8 ore. Nell'89% dei casi non hanno frequentato altri servizi educativi. Chi compila il questionario sono per lo più le madri, l'occupazione prevalente riguarda attività impiegatizie/tecniche e di apprendistato e/o operative.

Le informazioni preventive sono state richieste per lo più direttamente al nido (35%) o a conoscenti (33%).

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**: tutte le dimensioni di indagine sono collocate nella scala corrispondente al punteggi superiore a 6 (soddisfatto). **Nessun dato medio rilevato è collocabile della fascia inferiore.(poco soddisfatto)**: il grado di soddisfazione raggiunto è, in quasi tutti i casi, superiore al 90%; otto 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, tranne che nella Categoria "Acquisizione delle Informazioni", "Conoscenza del Ruolo del Comitato di Gestione" e "Condivisione con altri genitori dell'esperienza dell'inserimento". 2.

**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 92% e 93%).**

**Punti ulteriormente Migliorabili:** la conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione, sebbene il grado di soddisfazione raggiunto sia 96%. Dai commenti lasciati dai genitori sono posti in evidenza: la compilazione puntuale dei diari quotidiani, la richiesta dell'usare ancora di più l'e-mail per le comunicazioni, fare più passeggiate nel quartiere, proporre orari diversi per i colloqui, feste e riunioni e prolungare l'orario del Nido.

**Punti di Forza:** l'Allestimento degli spazi e Funzionalità degli Spazi, la Varietà dei Giochi, l'Igiene,l'Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento, la Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a. Fra i commenti riportati dai genitori i prevalenti mettono in luce la percezione di ambiente affidabile e sicuro, una buona organizzazione e personale qualificato e motivato. I genitori prevalentemente riconoscono all'esperienza del Nido un'incidenza positiva, educativa e serena nella crescita del proprio figlio/a.