



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 2010-2011: Sintesi dei Risultati

PREMESSA

Il Comune di Grugliasco anche nell'anno scolastico 2010-2011 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 dei servizi 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 2010-2011 è stato riproposto alle famiglie il medesimo questionario, aggiungendo due temi: i dati raccolti consentono un confronto fra i due anni scolastici, con la consapevolezza, però, che il campione di rilevazione è sostanzialmente diverso dall'anno precedente.

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. **99 famiglie** (. 55 famiglie dell'Asilo Nido "Beatrice Allende" e n. 44 famiglie dell'Asilo Nido "Bambini di Terezin") più precisamente alle famiglie dei bambini iscritti e frequentanti fino alla fine del mese di giugno 2011.

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:	esprimete un grado di <u>soddisfazione</u> dell'elemento pari a:		segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	esprimete un livello di <u>importanza</u> dell'elemento pari a:
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

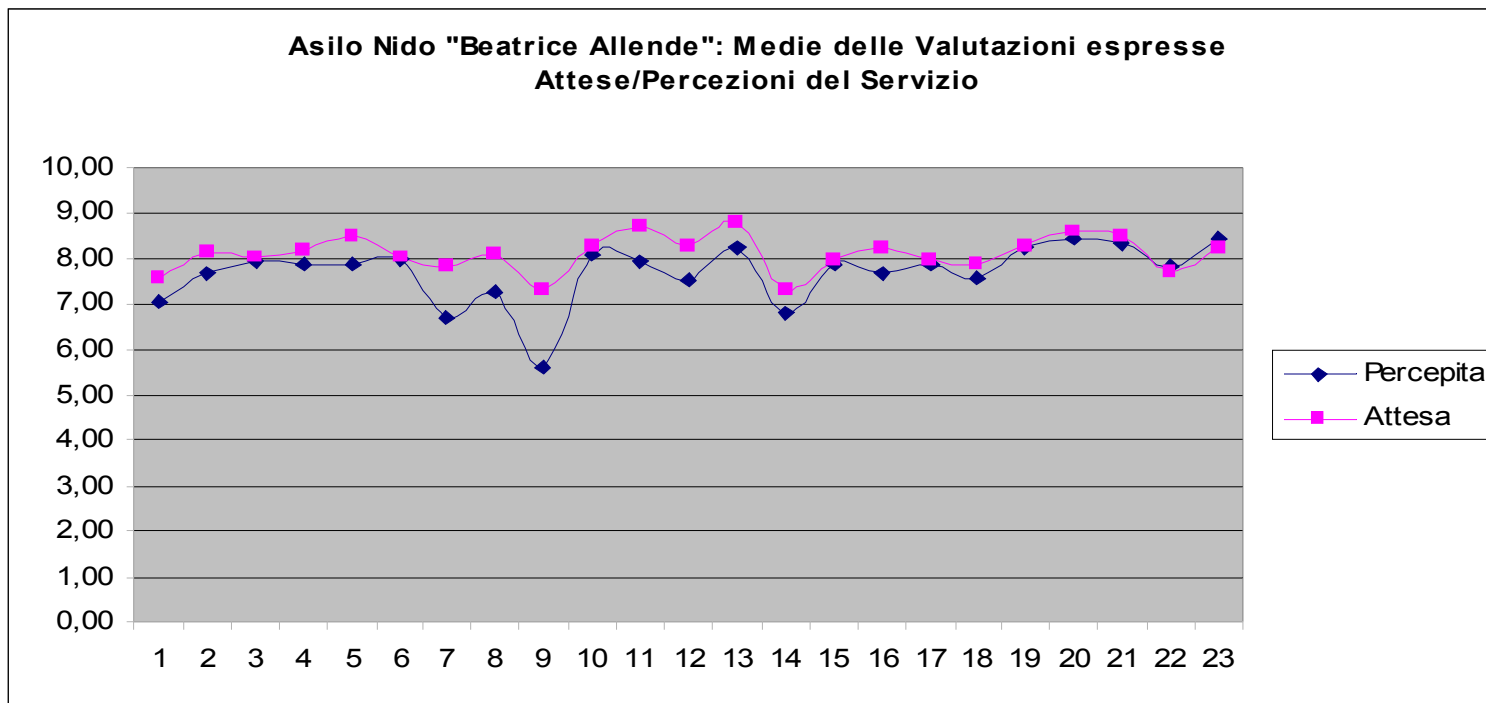
Completata la raccolta dei dati si è proceduto all'elaborazione degli stessi.
L'elaborazione dei dati rende possibile l'analisi quantitativa degli elementi emersi nella rilevazione.
I questionari restituiti dai genitori sono stati, complessivamente, n. 71:
n. 29 per l'Asilo Nido “Bambini di Terezin” (65% dei questionari distribuiti) ;
n. 44 per l'Asilo Nido “Beatrice Allende” (80% dei questionari distribuiti).

ASILO NIDO “BEATRICE ALLENDE”

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	93,10
Allestimento degli spazi	94,72
Funzionalità degli Spazi	99,11
Varietà dei Giochi	96,51
Igiene, con particolare attenzione alle sale igieniche	93,00
Pulizia, all'assenza di tracce di polvere	99,41
Aree Esterne	85,77
Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido	90,27
Conoscenza del ruolo del comitato di Gestione	76,55
Organizzazione della giornata quotidiana	97,41
Capacità di risposta alle esigenze	91,51
Informazioni quotidiane	90,54
Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	93,78
Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	92,86
Coinvolgimento nelle attività del Nido	98,81
Costante presenza di educatori di sezione e di riferimento “affettivo” per il bambino/a	93,35
Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	98,81
Esperienza del pasto al Nido: educazione al gusto	96,08
Esperienza del pasto al Nido: relazione con gli altri bambini	99,43
Crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	98,06
Percorso dell'autonomia del suo bambino/a	98,04
Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive	oltre 100
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	oltre 100



PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE INSIEME DELLE DIMENSIONI

Dimensione A (aspetti tangibili)	94%
Dimensione B (affidabilità)	96%
Dimensione C (capacità di risposta)	93%
Dimensione D (competenza, cortesia, credibilità)	92%
Dimensione E (comunicazione, comprensione)	97%

Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a: il punteggio medio 8,5 (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. 31 SI

n. 24 NON hanno risposto

I Commenti positivi riguardano: il Personale Affidabile, la positiva attenzione alle piccole cose, Personale Professionale, i benefici ricevuti per tutta la famiglia, la Cura data ad ogni aspetto del Servizio: centralità del bambino, il vissuto di un'esperienza formativa, la percezione di un Nido pieno di amore, stimoli, gioco regole educazione ed affetto, la Fiducia nel personale, il buon inizio per la vita sociale, l'ottima gestione ed organizzazione ed obiettivi raggiunti, l'ambiente accogliente e sereno, la percezione di benessere del bambino, la soddisfazione della qualità, l'acquisizione di autonomie del bambino/a, l'ottima proposta di attività, il buon ambiente per i bambini e le persone a loro dedicate, la disponibilità degli ambiti amministrativi di segreteria, l'ottima pulizia, gli ottimi spazi, l'ottimo clima interno, familiare, l'importanza del diario delle attività, la constatazione che il bambino è più socievole e riesce a star bene anche senza mamma e papà, il personale è qualificato ed affettuoso, attento alle emozioni dei bambini, personale che cura con attenzione i bambini, impegnato ed amorevole; luogo sicuro, buona varietà del menù, l'ambiente sereno, giocoso, l'apprezzamento della proposta del gioco euristico, le comunicazioni ben esposte, l'ottima accoglienza e l'attenzione alle esigenze dei bambini, la struttura accogliente, valida, funzionale, è attribuito il giusto spazio alla famiglia, è un'esperienza più costruttiva di altre, l'accoglienza attenta, i vissuti di amore, comprensione, l'esperienza ha lasciato un'idea positiva e di fiducia nel mondo esterno alla famiglia, sia per i bambini sia per i genitori.

Quarta sezione: Suggerimenti

Strutturali: spazi più ampi, migliorare gli spazi esterni.

Organizzativi: uso di pannolini non plastificati (1), diversificare punteggi nelle graduatorie (1), più flessibilità negli orari (2), migliorare alcuni aspetti nelle pulizie (1), non ridurre gli organi scolastici (1), cambiare la turnazione ogni tanto delle educatrici (1), migliorare l'attenzione per gli oggetti personali (1), aumentare le gite fuori del territorio (5), aumentare il personale (1)

Comunicativi: compilazione puntuale dei diari delle attività quotidiane dei bambini (5), sostenere la motivazione del personale (1), proporre la giornata aperta ai genitori (6), controlli sulla salute dei bambini (1) maggiori incontri con i genitori (6).

Altro: più posti (10)

Commenti

Il campione è composto nel 33 % da genitori di bambini di età compresa fra i 12 ed i 24 mesi e dal 67% da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano da un anno il Servizio nel 53% da un anno, nel 42% da due anni e nel 5% da tre anni. Il tempo di frequenza è nel 66% per circa 8 ore, nel 29% per circa 5 ore, nel 5% per circa 10 ore. Chi compila il questionario sono per lo più le madri (88%), l'occupazione prevalente riguarda attività impiegate/tecniche (47%) e nel 24% dei casi trattasi di apprendisti e/o operai.

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.

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**: n. 20 dimensioni di indagine sono collocate nella scala corrispondente al punteggio **superiore a 7 (soddisfatto)**. Tre dimensioni si collocano nella fascia **abbastanza 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%; una dimensione ha raggiunto il 76% (conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione), due dimensioni superano ampiamente 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 "Conoscenza del Ruolo del Comitato di Gestione", dove la deviazione standard è superiore a 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 94% e 92%).

Punti Critici: Cura Aree Verdi e la conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione.

Punti di Forza: la Crescita della Capacità Relazionali e dell'Autonomia del Bambino/a., l'esperienza del pasto al Nido, all'Attenzione posta agli oggetti personali del bambino che rivestono valenza affettiva, la documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a (il percorso fotografico del libro-diario).

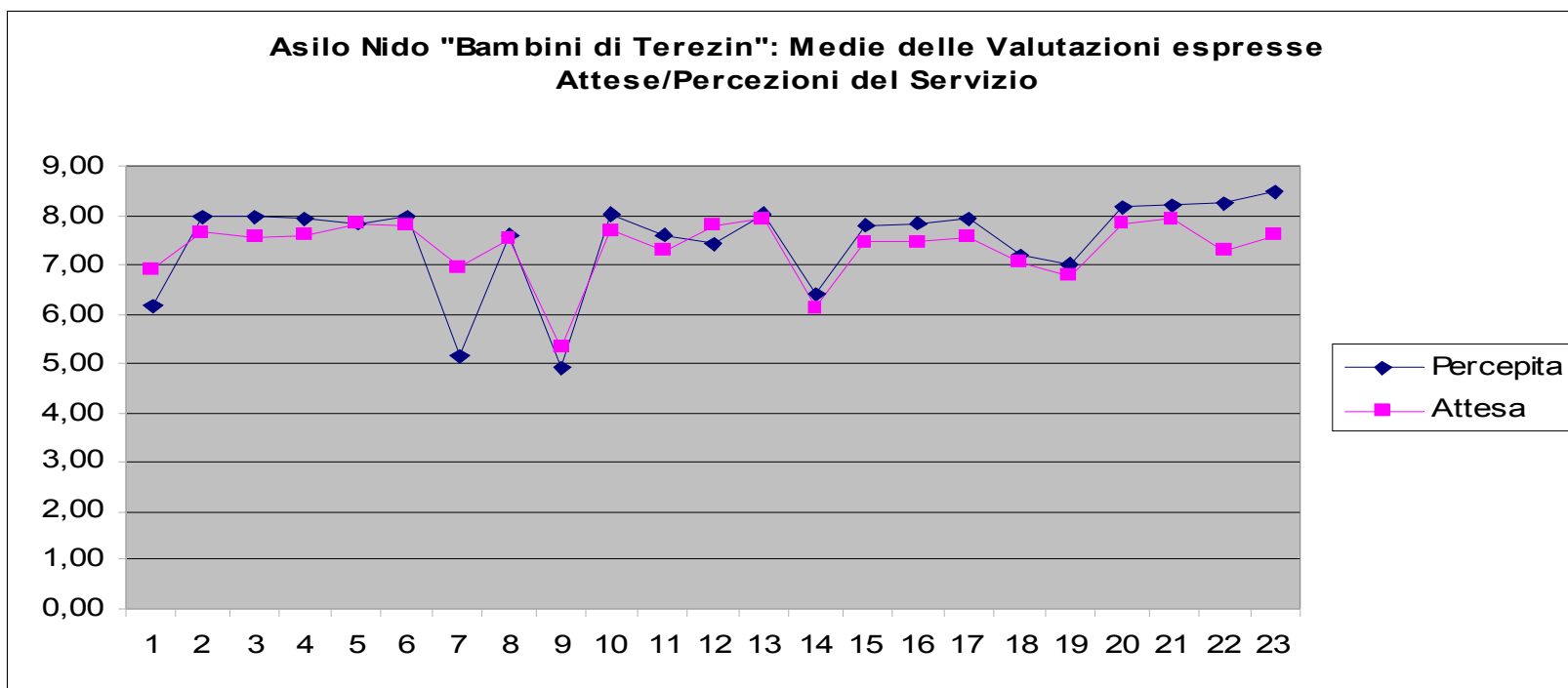
ASILO NIDO "BAMBINI DI TEREZIN"

Per ogni fattore è stata calcolata la media aritmetica del grado di soddisfazione espresso e il 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	89,05
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	73,76
Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido	oltre 100
Conoscenza del ruolo del Comitato di gestione	92,26
Organizzazione della giornata quotidiana	oltre 100

Capacità di risposta alle esigenze	oltre 100
Informazioni quotidiane	95,13
Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	oltre 100
Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	oltre 100
Coinvolgimento nelle attività del Nido	oltre 100
Costante presenza di educatori di sezione e di riferimento "affettivo" per il bambino/a	oltre 100
Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	oltre 100
Esperienza del pasto al Nido: educazione al gusto	oltre 100
Esperienza del pasto al Nido: relazione con altri bambini	oltre 100
Crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	oltre 100
Percorso dell'autonomia del suo bambino/a	oltre 100
Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive	oltre 100
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	oltre 100



PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE INSIEME DELLE DIMENSIONI

Dimensione A (aspetti tangibili)	97%
Dimensione B (affidabilità)	>100
Dimensione C (capacità di risposta)	>100
Dimensione D (competenza, cortesia, credibilità)	>100
Dimensione E (comunicazione, comprensione)	>100

Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a: **media 8,31 (92%)**

Valutazione Complessiva del Servizio: **media 8,17 (90%)**

Ripetizione dell'Esperienza e Consigliano il Servizio:

n. 28 SI

n. 1 NON RISPOSTA

I Commenti positivi riguardano: il ritenere il servizio affidabile, caloroso, stimolante, attento, che genera benessere, è un Sostegno per i genitori, è un'esperienza positiva, ottima, gli spazi sono adeguati, a misura di bambino, alle attività dei bambini, vi è fiducia nel Personale, l'ambiente favorisce le relazioni con altri bambini, ottimo il servizio nel complesso, il personale è disponibile, capace, solerte, competente, cortese, ottima la funzionalità, le proposte innovative del Servizio, l'ambiente è tranquillo, accogliente, adatto per la crescita dei bambini, il servizio offre una tappa fondamentale di crescita, vengono accolte le esigenze delle famiglie, il menù è buono, l'attenzione posta agli oggetti personali è adeguata, ottima l'attenzione al benessere dei bambini, sono state reperite facilmente le informazioni, valida struttura e personale, il libro-diario è un bellissimo ricordo, il nido è molto accogliente.

Quarta sezione: Suggerimenti

Strutturali: provvedere maggiormente al taglio dell'erba (5), eliminare la polvere nelle aree verdi (2), curare maggiormente il giardino (6), l'ombreggiatura (3).

Organizzativi: nella riorganizzazione complessiva del Nido prevista per il 2011-2012 essere più puntuali (1), Aprire le feste a tutta la famiglia (1), prolungare l'orario di uscita (2), non esternalizzare il Nido (10), modificare il menù, soprattutto le merende (2), gite nel week end (3), aumentare le attività genitori-figli, aumentare il personale (3).

Comunicativi: migliorare la compilazione dei diari giornalieri dei bambini, aumentare gli incontri nido-famiglia (3), conoscere maggiormente i ruoli del personale (5).

Economico/Amministrativi: rivedere le riduzioni delle rette in caso di assenza, utilizzare le fasce ISEE anche per gli Universitari.

Commenti

Il campione è composto nel 28 % da genitori di bambini di età compresa fra i 12 ed i 24 mesi e dal 72% da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano da un anno il Servizio nel 56% da un anno, nel 41% da due anni e nel 3% da tre anni. Il tempo di frequenza è nel 68% per circa 8 ore, nel 25% per circa 5 ore, nel 7% per circa 10 ore. Chi compila il questionario sono per lo più le madri (86%), l'occupazione prevalente riguarda attività impiegate/tecniche (45%) e nel 19% dei casi trattasi di apprendisti e/o operai.

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.

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 tutti le categorie di items sono collocate nella scala corrispondente al punteggio **superiore a 6 (soddisfatto)**. Nessun dato medio rilevato è collocabile nella fascia inferiore (poco soddisfatto): il grado di soddisfazione raggiunto è, **in quasi tutti i casi (19 dimensioni su 23), superiore al 100%**; l'89% le Informazioni Acquisite, il 73% riguarda la Cura delle Aree Esterne, il 92% la conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione, il 95% le Informazioni quotidiane ricevute.

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 "Aree Esterne" e "Conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione".

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 90%).

Punti Critici e di Miglioramento: la Cura Aree Verdi e la Conoscenza del ruolo del Comitato di Gestione.

Punti di Forza: tutte le aree d'indagine superiori al 100% del grado di soddisfazione raggiunto.