



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 2009-2010: Sintesi dei Risultati

PREMESSA

Il Comune di Grugliasco 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 -Art. 31 " i parametri che definiscono la qualità del Servizio e divengono elementi valutabili da parte dei fruitori sono la qualità percepita dell'informazione e comunicazione , la qualità percepita dei tempi e modi dell'organizzazione, la qualità percepita dei momenti di cura individuale, la qualità percepita degli spazi, la qualità percepita dell'esperienza.

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 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 114 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.

IL QUESTIONARIO

La struttura del questionario ha previsto diverse aree d'indagine, quali:

La **prima sezione** ha raccolto 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. 21 domande ed è stato distribuito a 196 genitori (98 per ogni Nido) più precisamente ad entrambi i genitori dei bambini iscritti e frequentanti fino alla fine del mese di giugno.

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 quattro caratteristiche del Servizio (solo nella Dimensione Affidabilità cinque, poiché ritenuta *prioritaria*), 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 verdi

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
 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
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
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, complessivamente, n. 146:

n. 70 per l'Asilo Nido “Bambini di Terezin”;

n. 76 per l'Asilo Nido “Beatrice Allende”.

ASILO NIDO “BEATRICE ALLENDE”

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	91,73
Allestimento degli spazi	92,55
Funzionalità degli Spazi	95,20
Varietà dei Giochi	95,05
Igiene, con particolare attenzione alle sale igieniche	92,43
Pulizia, all'assenza di tracce di polvere	92,98
Aree Verdi	88,81
Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido	94,67
Organizzazione della giornata quotidiana	94,49
Capacità di risposta alle esigenze	92,08
Informazioni quotidiane	92,38
Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	96,00
Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	93,18
Coinvolgimento nelle attività del Nido	94,52
Costante presenza di educatori di sezione e di riferimento “affettivo” per il bambino/a	92,82
Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	94,20
Esperienza del pasto al Nido	97,49
Crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	96,21
Percorso dell'autonomia del suo bambino/a	94,98
Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive	95,50
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	96,00

Commenti

Il campione è prevalentemente composto da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano da un anno il Servizio, per circa 8 ore. Chi compila il questionario sono per lo più le madri, l'occupazione prevalente riguarda attività impiegatizie/tecniche.

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**: tutti le categorie di items sono collocate nella scala corrispondente al punteggio **superiore a 7 (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%.

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 sono entrambi superiori ad 8.

Punti Critici: Cura Aree Verdi e la Condivisione dei Genitori in fase di Inserimento.

Punti di Forza: Crescita della Capacità Relazionali e dell'Autonomia del Bambino/a., Accoglienza ricevuta in fase d'Inserimento.

Da quanto emerso si evince che vi sono margini di miglioramento riferibili, in particolare, alla **Dimensione A**, soprattutto per ciò che riguarda la Cura delle Aree Verdi (punto nevralgico dei dati emersi) e la **Dimensione E** per ciò che concerne la diffusione delle informazioni relative al Servizio Asilo Nido. Vi sono, inoltre, margini di miglioramento da raggiungere legati all'*accessibilità* (intesa come accessibilità dell'informazione) ed alla *trasparenza* (intesa come diffusione delle informazioni atte a rendere evidente e chiara l'erogazione del servizio, attraverso "il cosa, il chi, il come").

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	88,65
Allestimento degli spazi	93,65
Funzionalità degli Spazi	95,18
Varietà dei Giochi	97,62
Igiene, con particolare attenzione alle sale igieniche	96,47
Pulizia, all'assenza di tracce di polvere	95,56
Aree Verdi	77,78
Conoscenza delle differenti figure che operano nel Nido	92,68
Organizzazione della giornata quotidiana	92,76
Capacità di risposta alle esigenze	95,93
Informazioni quotidiane	90,83
Accoglienza ricevuta in fase di Inserimento	95,42
Condivisione, con altri genitori, dell'esperienza dell'inserimento	92,69
Coinvolgimento nelle attività del Nido	95,55
Costante presenza di educatori di sezione e di riferimento “affettivo” per il bambino/a	96,92
Proposta di alimenti variegati e biologici all'interno del menù	95,07
Esperienza del pasto al Nido	97,72
Crescita delle capacità relazionali del suo bambino/a	95,12
Percorso dell'autonomia del suo bambino/a	97,11
Attenzione posta agli oggetti personali del bambino/a che rivestono valenze affettive	99,07
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	98,43

PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE dell'INSIEME DELLE DIMENSIONI

Dimensione A (aspetti tangibili)	92
Dimensione B (affidabilità)	94,83
Dimensione C (capacità di risposta)	94,30
Dimensione D (competenza, cortesia, credibilità)	96,57
Dimensione E (comunicazione, comprensione)	94

Valutazione complessiva dell'Esperienza per il Bambino/a: **media 8,38**

Valutazione Complessiva del Servizio: **media 8,24**

Ripetizione dell'Esperienza:
n. 67 SI

n. 3 NO

per via dei costi

causa scioperi

1

2

Quarta sezione: Suggestimenti

Strutturali: spazi più funzionalità (1), cura aree verdi (16), spazi meno suddivisi (2), migliorare impianto di climatizzazione (1), aumentare quantità pasto (4), predisporre spazio per l'osservazione dei bambini (1), implementare citofoni ed apriporta e telefoni (3), ampliare spazi per passeggini (1), spazi più ampi per il riposo (1), giochi con l'acqua: piscina (1)

Organizzativi: gite senza genitori (1), cambiare orari per pranzo (1), cambiare modalità dell'inserimento (1)

Comunicativi: maggior conoscenza dei ruoli (3), migliorare sito (5), migliorare diffusione informazioni (4), orari diversi colloqui/feste (3), maggiori colloqui (3), organizzare eventi serali (1), maggiore condivisione con altri genitori (7), diari giornalieri più esaustivi (6), presentazione del programma didattico già ad inizio anno (2), utilizzare lo spazzolino da denti (1), creare agenda giornaliera dei bambini (1), stesura diversa del questionario (1), consentire più flessibilità dei passaggi di frequenza tempo pieno e part-time (1), apertura del servizio continua (1)

Economico/Amministrativi: ridurre le tariffe (1)

Altro: evitare scioperi (2)

Commenti

Il campione, anche in questo caso, è prevalentemente composto da genitori di bambini di età compresa fra i 24 mesi ed i tre anni che frequentano da un anno il Servizio, per circa 8 ore. Chi compila il questionario sono per lo più le madri, l'occupazione prevalente riguarda attività impiegate/tecniche.

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)**. **Un item è collocato al di sotto del punteggio 6 (abbastanza soddisfatti) ed è il grado di soddisfazione relativo alle aree verdi**. 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%, tranne che per la categoria Informazioni Acquisite (88,65%) e Cura delle Aree Verdi (77%). Si raggiunge quasi la completa soddisfazione per ciò che concerne l'Attenzione posta agli oggetti personali del suo bambino/a che rivestono valenze affettive (99%).

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 Condivisione con altri genitori dell'Esperienza dell'Inserimento, dove la deviazione standard è superiore a 2.

I punteggi di valutazione complessiva dell'Esperienza per il bambino/a e del Servizio sono entrambi superiori ad 8.

Punti Critici: Cura Aree Verdi, Acquisizione delle Informazioni e la Condivisione dei Genitori in fase di Inserimento.

Punti di Forza: Crescita della Capacità Relazionali e dell'Autonomia del Bambino/a, Accoglienza ricevuta in fase d'Inserimento, Costante presenza di educatori di riferimento educativo per il bambino/a.

Da quanto emerso si evince che vi sono margini di miglioramento riferibili, in particolare, alla **Dimensione A**, soprattutto per ciò che riguarda la Cura delle Aree Verdi (punto nevralgico dei dati emersi) e la **Dimensione E** per ciò che concerne la diffusione delle informazioni relative al Servizio Asilo Nido. Anche in questo caso, vi sono, inoltre, margini di miglioramento da raggiungere legati all'*accessibilità* (intesa come accessibilità dell'informazione) ed alla *trasparenza* (intesa come diffusione delle informazioni atte a rendere evidente e chiara l'erogazione del servizio, attraverso "il cosa, il chi, il come").