

Customer Satisfaction sui Servizi per la Prima Infanzia

Comune di Cinisello Balsamo

Settima Edizione - 2016

A cura del Centro Studi ALSPEs





Introduzione

Dal 2010 il comune di Cinisello Balsamo ha intrapreso un percorso di verifica degli standard di qualità attraverso la realizzazione annuale di indagini di customer satisfaction.

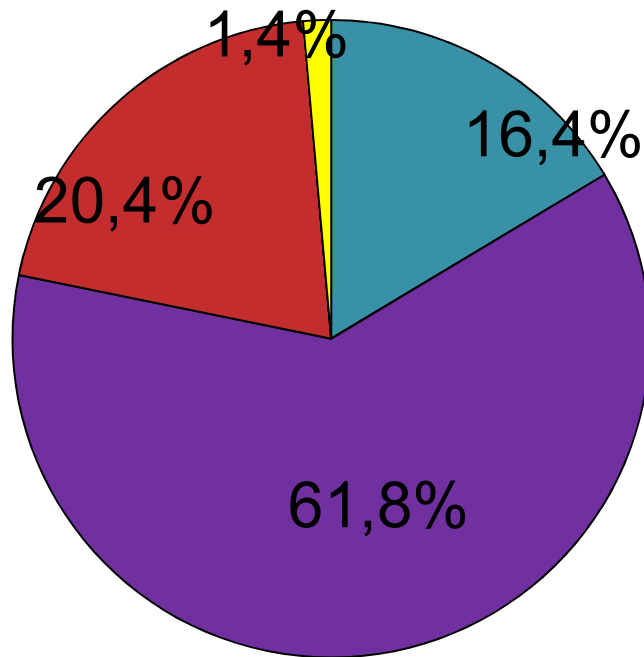
L'obiettivo è quello di rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie utenti rispetto ai servizi per la prima infanzia tramite la somministrazione di un questionario.

Tutti i genitori hanno avuto la possibilità di rispondere al questionario: delle 294 famiglie a cui è stato sottoposto, ha risposto il 73% per gli asili nido e l'89% per il centro prima infanzia.

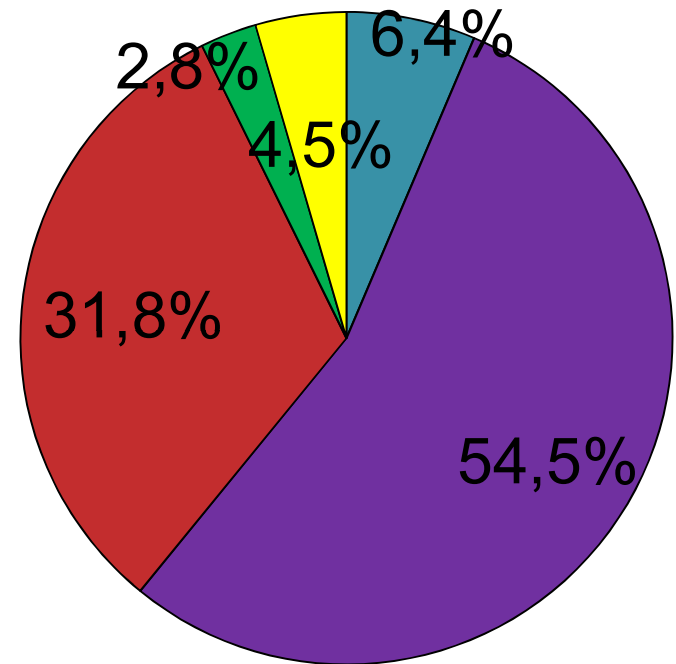
| | Capienza gestionale | Famiglie coinvolte | Copertura universo % |
|------------------------------|---------------------|--------------------|----------------------|
| ASILI NIDO | | | |
| <i>La nave</i> | 72 | 50 | 70,83 |
| <i>Il girasole</i> | 52 | 46 | 88,46 |
| <i>Arcobaleno</i> | 72 | 40 | 55,56 |
| <i>Raggio di sole</i> | 52 | 27 | 51,92 |
| <i>La trottola</i> | 31 | 24 | 77,42 |
| Totale Asili Nido | 279 | 187 | 67,03 |
| CENTRO PRIMA INFANZIA | | | |
| <i>Gioco...ma non solo</i> | 55 | 33 | 60,00 |
| Totale CPI | 55 | 33 | 60,00 |
| TOTALE | 294 | 220 | 68,03 |

Identikit delle famiglie

Classi di età delle madri



Classi di età dei padri



■ 18-30

■ 31-40

■ 41-50

■ oltre 50

■ Non Specificato

| Caratteristiche delle famiglie | % |
|--|----------|
| Mamme Laureate | 36,4 |
| Papà Laureati | 26,4 |
| Mamme Occupate | 81,8 |
| Papà Occupati | 88,6 |
| Mamme Straniere | 17,3 |
| Papà Stranieri | 15,5 |
| Coppie miste | 7,3 |
| Famiglie con un figlio | 46,4 |
| Famiglie con due figli | 39,1 |
| Famiglie con più di due figli | 14,5 |
| Famiglie con 2 figli iscritti ai servizi | 13,6 |

| Sesso dei bambini | % |
|--------------------------|----------|
| Maschi | 43,2 |
| Femmine | 56,4 |
| Non risponde | 0,4 |

Soddisfazione complessiva

Quasi tutte le famiglie si ritengono soddisfatte dei servizi: l'84% da una valutazione buona o ottima. Solamente una famiglia dell'asilo nido "il girasole" ha valutato il servizio insufficiente

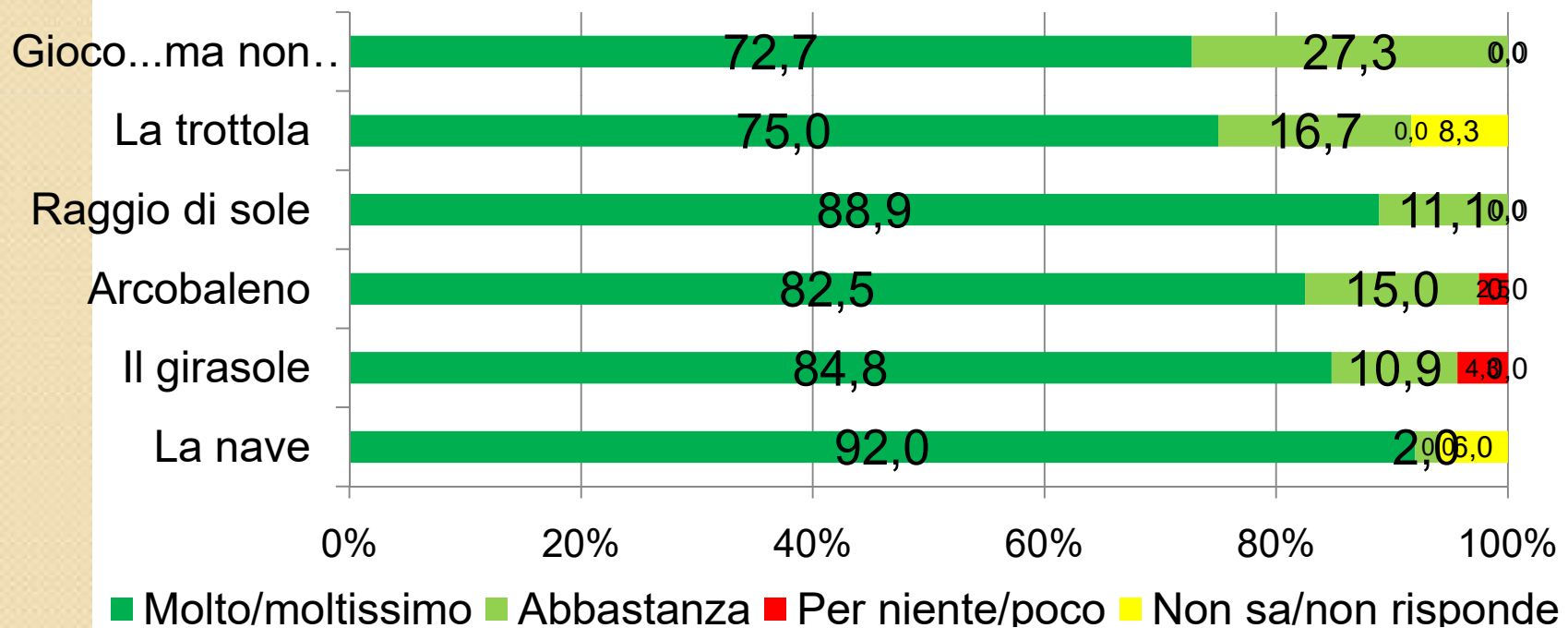


Guardando l'andamento temporale si nota che le valutazioni positive sono in crescita per gli asili nido e in calo per il CPI; le valutazioni medie si attestano tutte intorno alla media complessiva.

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Voto medio 2016 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Nave | 72,3 | 90,2 | 85,1 | 82,8 | 80 | 62,5 | 80,0 | 4,3 |
| Girasole | 88,2 | 83,7 | 86,3 | 92 | 93,5 | 80,5 | 87,0 | 4,3 |
| Arcobaleno | 92,3 | 86 | 81,3 | 83,3 | 85,4 | 78,4 | 80,0 | 4,1 |
| trottola | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | 73,9 | 79,2 | 4,1 |
| Raggio di Sole | 97,9 | 93,9 | 88,9 | 97,9 | 97,3 | 88,6 | 92,5 | 4,4 |
| Gioco...ma non solo | 100 | 88,9 | 100 | 94,3 | 88,7 | 93,2 | 84,8 | 4,3 |
| Spazio famiglia | 86,2 | 88,2 | 96,9 | | | | | |
| Totale | 88,1 | 87,9 | 88,1 | 90,7 | 89,5 | 79,7 | 83,6 | 4,3 |

Rispondenza alle necessità

Ancora una volta l'84% dichiara che il servizio risponde molto o moltissimo alle proprie necessità. Solo 3 famiglie giudicano il servizio per niente o poco rispondente alle necessità.



Osservando l'andamento negli anni si nota che le valutazioni positive sono in crescita per tutti i servizi tranne che per il CPI.

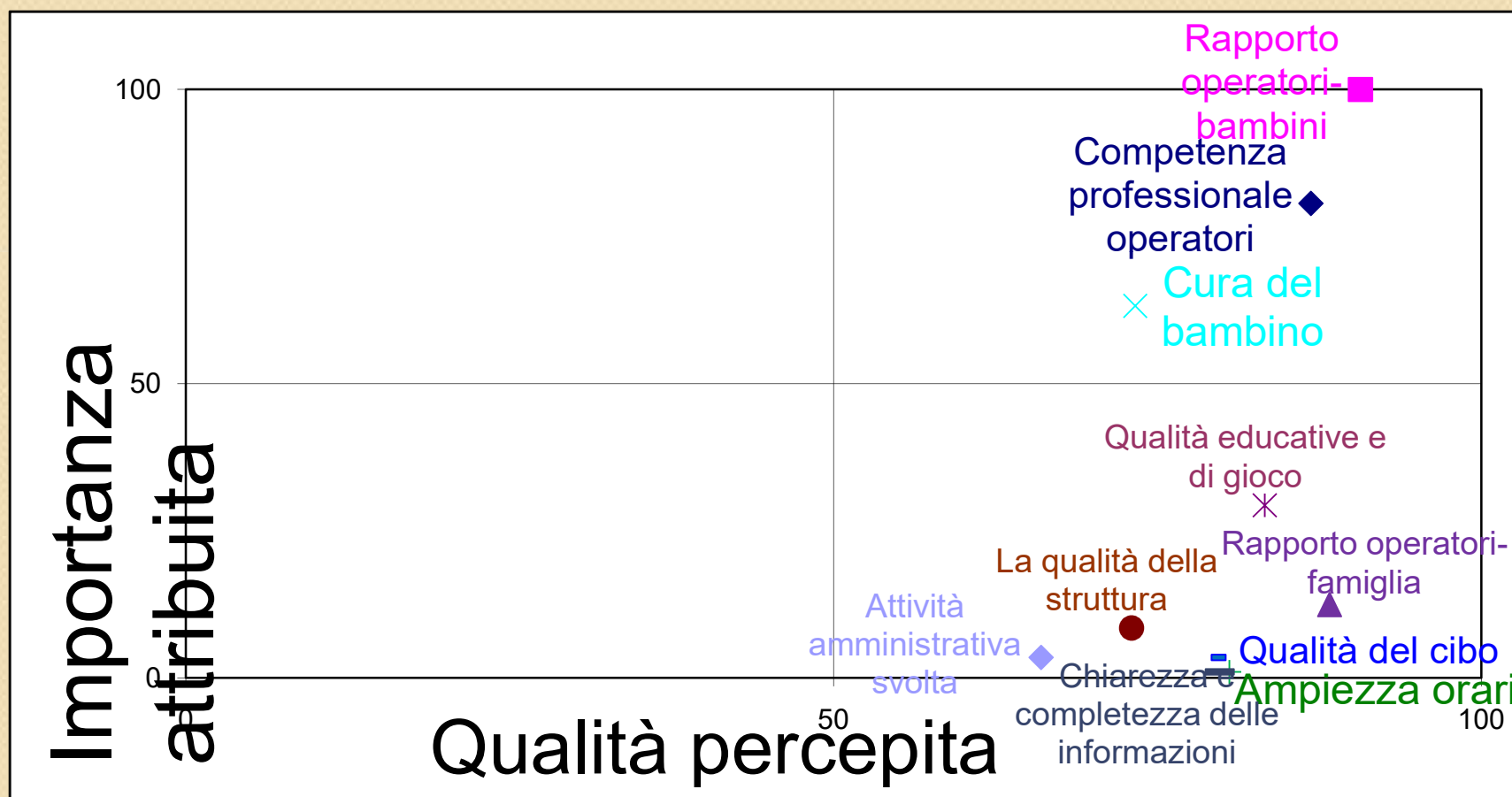
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | Voto medio 2016 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| Nave | 59,6 | 73,8 | 88,1 | 81,3 | 75,9 | 64,3 | 92,0 | 4,3 |
| Girasole | 70,6 | 75,5 | 84,3 | 86,0 | 84,8 | 68,3 | 84,8 | 4,2 |
| Arcobaleno | 75,4 | 84,2 | 70,8 | 72,2 | 80,0 | 73,0 | 82,5 | 4,3 |
| trottola | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | 78,3 | 75,0 | 4,2 |
| Raggio di Sole | 89,6 | 97 | 88,9 | 95,8 | 100,0 | 77,1 | 88,9 | 4,3 |
| Gioco...ma non solo | 79,3 | 73,5 | 78,1 | 81,1 | 71,2 | 75,0 | 72,7 | 3,9 |
| Spazio famiglia | 100,0 | 88,9 | 68,8 | | | | | |
| Totale | 74,8 | 79,9 | 81,3 | 84,6 | 82,4 | 72,8 | 83,7 | 4,2 |

Importanza e qualità

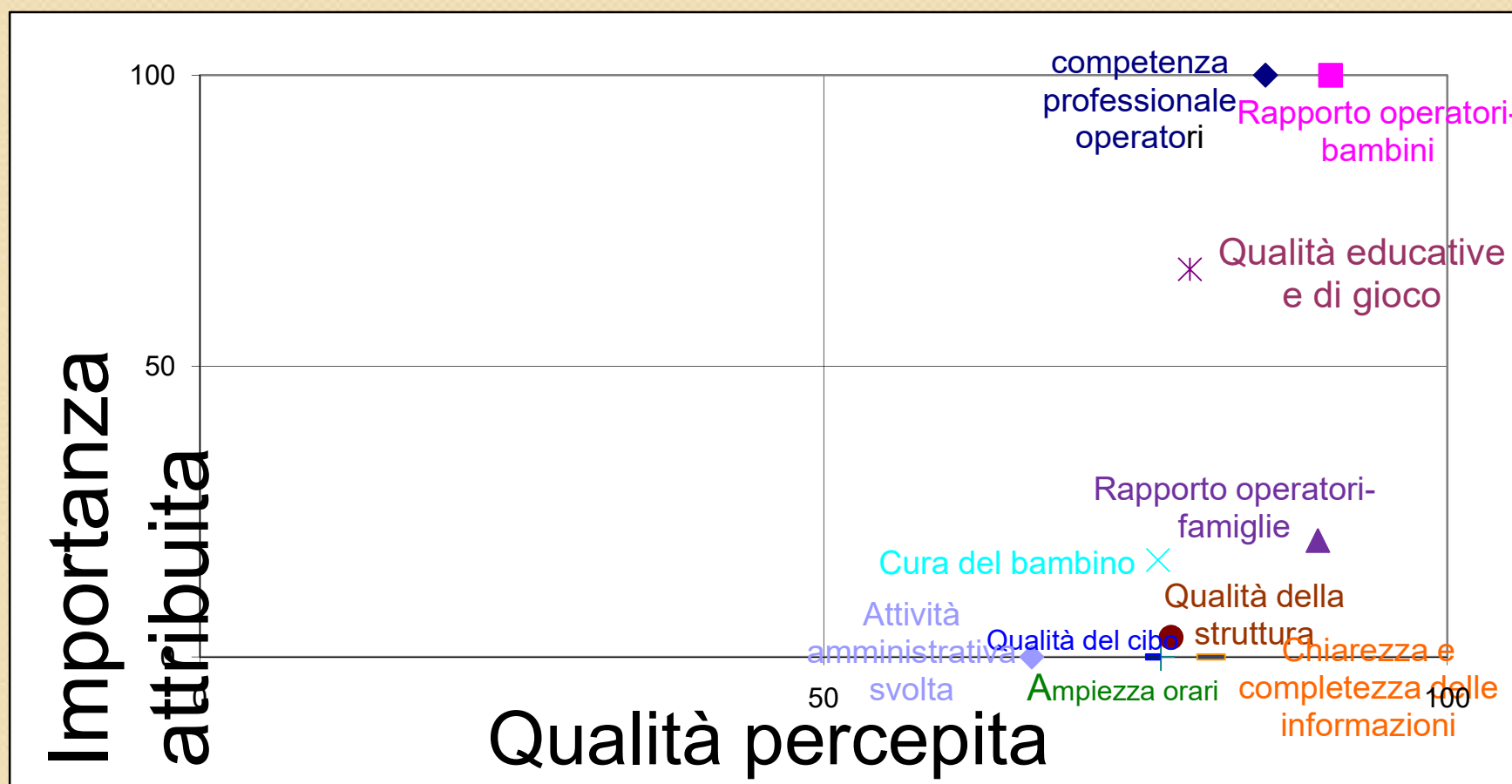
Mettendo in relazione la soddisfazione delle famiglie con l'importanza attribuita ai diversi fattori si ottiene un grafico in cui gli aspetti sottoposti a valutazione vengono suddivisi in 4 aree:

- In alto a destra fattori più importanti e soddisfacenti
- In basso a destra fattori soddisfacenti ma poco importanti
- In basso a sinistra fattori poco soddisfacenti e poco importanti
- In alto a sinistra fattori importanti e poco soddisfacenti.

Per gli asili nido tutti gli aspetti sono ritenuti soddisfacenti; sono 3 i fattori prioritari: rapporto operatori-bambini, competenza degli operatori e cura del bambino.

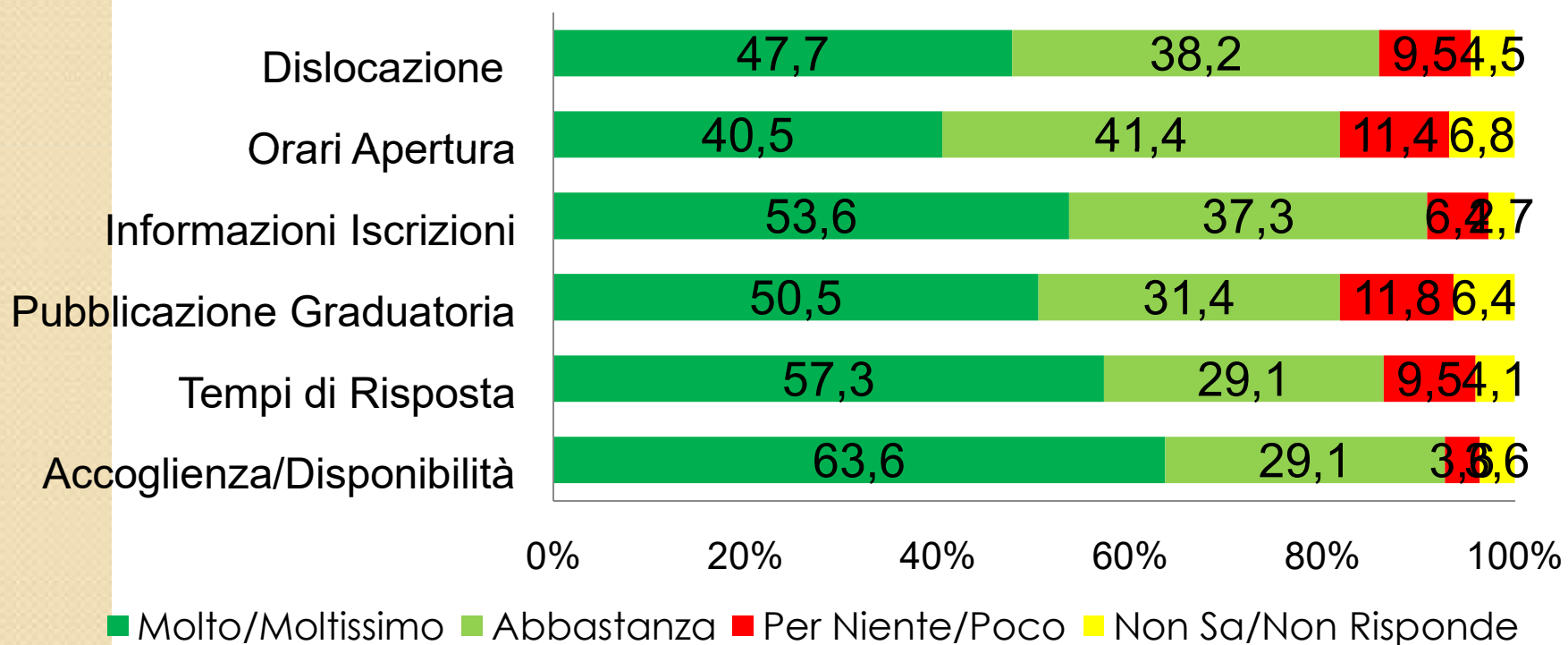


Anche per il CPI tutti gli aspetti godono di una buona qualità. I primi due aspetti per importanza sono gli stessi, mentre il terzo è la qualità delle attività educative e di gioco.

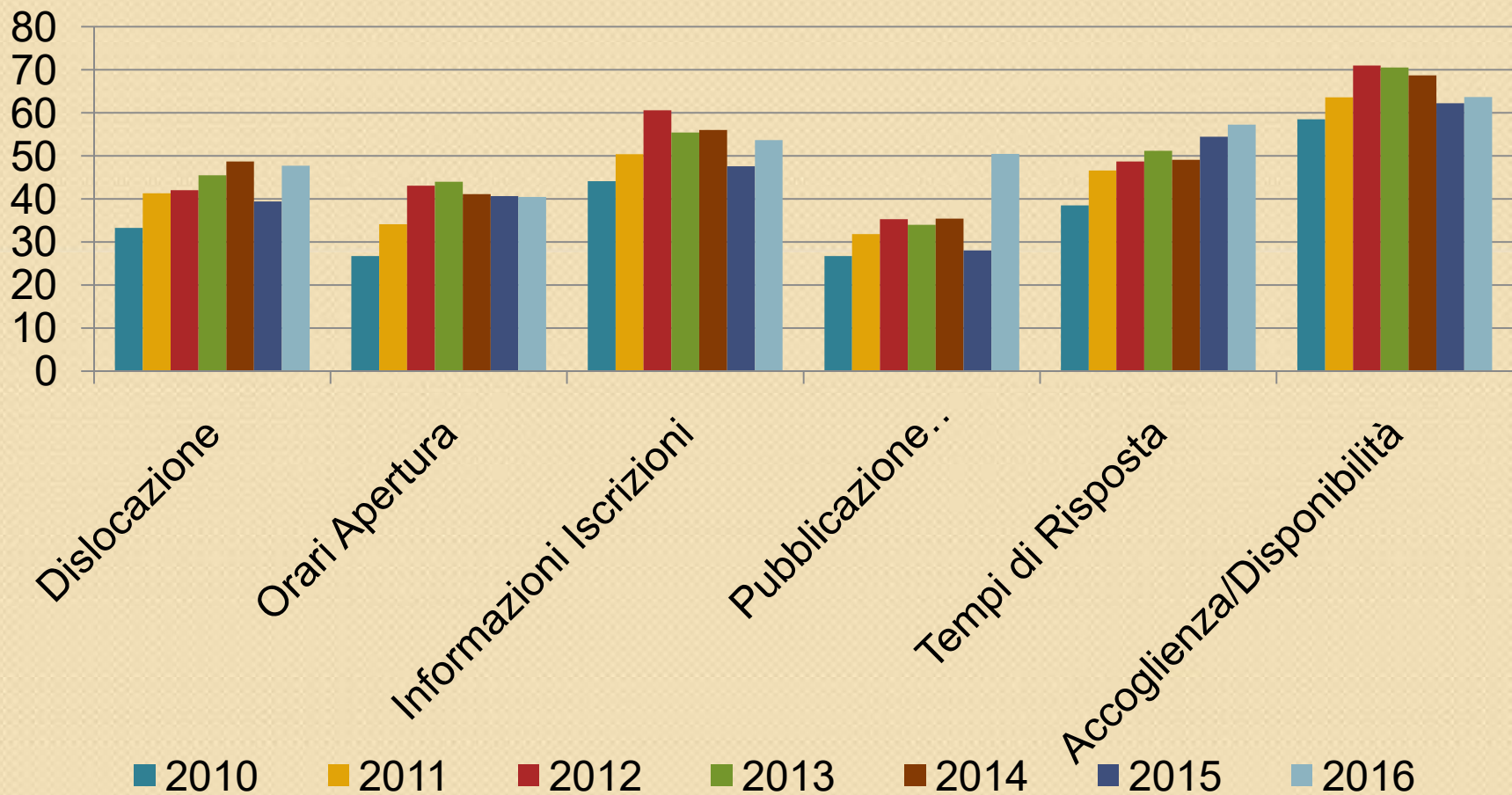


L'ufficio

I voti attribuiti agli aspetti relativi all'ufficio asili nido sono abbastanza positivi nel complesso, anche se si rilevano alcune criticità.



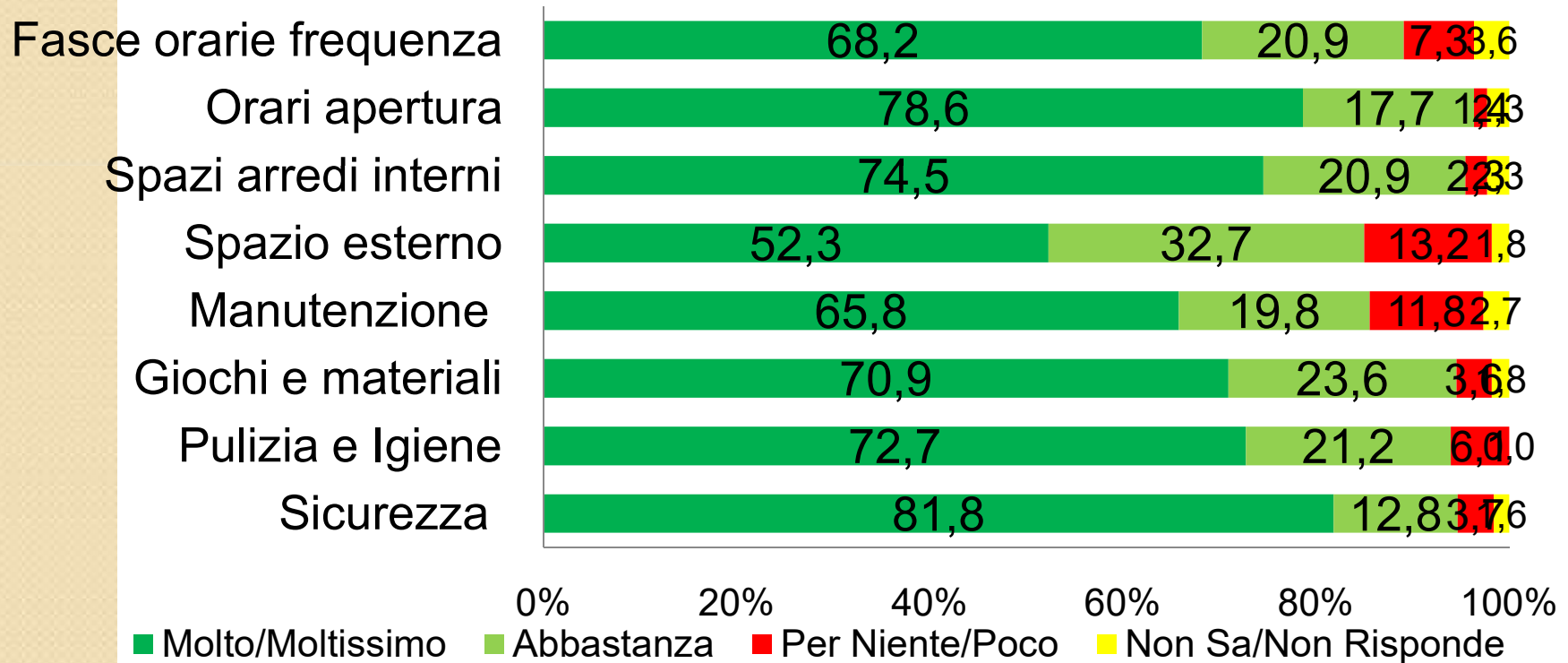
Osservando la serie storica delle percentuali di voti molto/moltissimo si nota che i voti positivi sono in crescita per tutti gli aspetti rispetto al 2015, tranne che per gli orari di apertura.



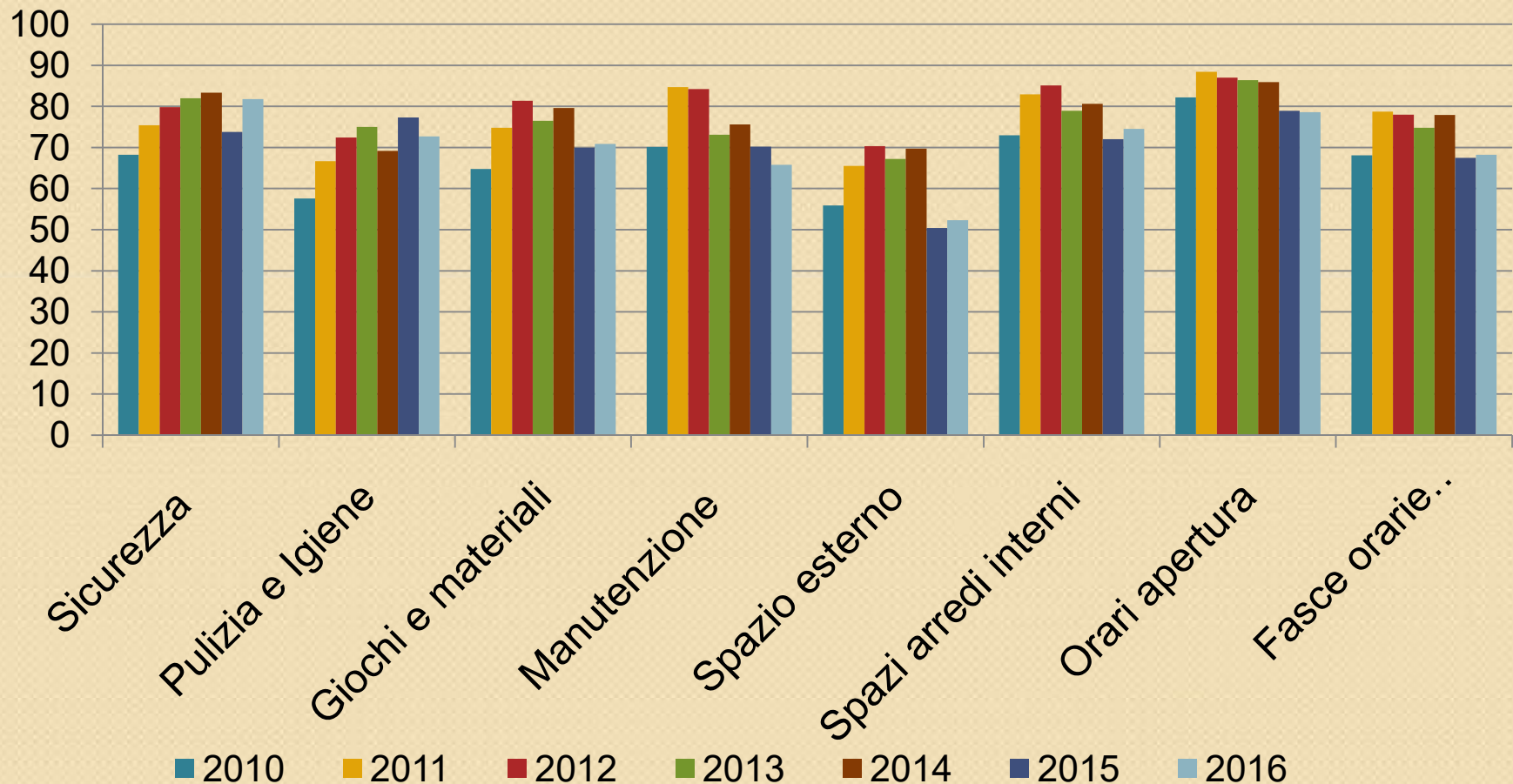
Elaborazione Centro Studi
ALSPES, 2017

Gli orari e gli spazi

Nel complesso le valutazioni sono positive, ma lo spazio esterno e la manutenzione evidenziano un minor apprezzamento.

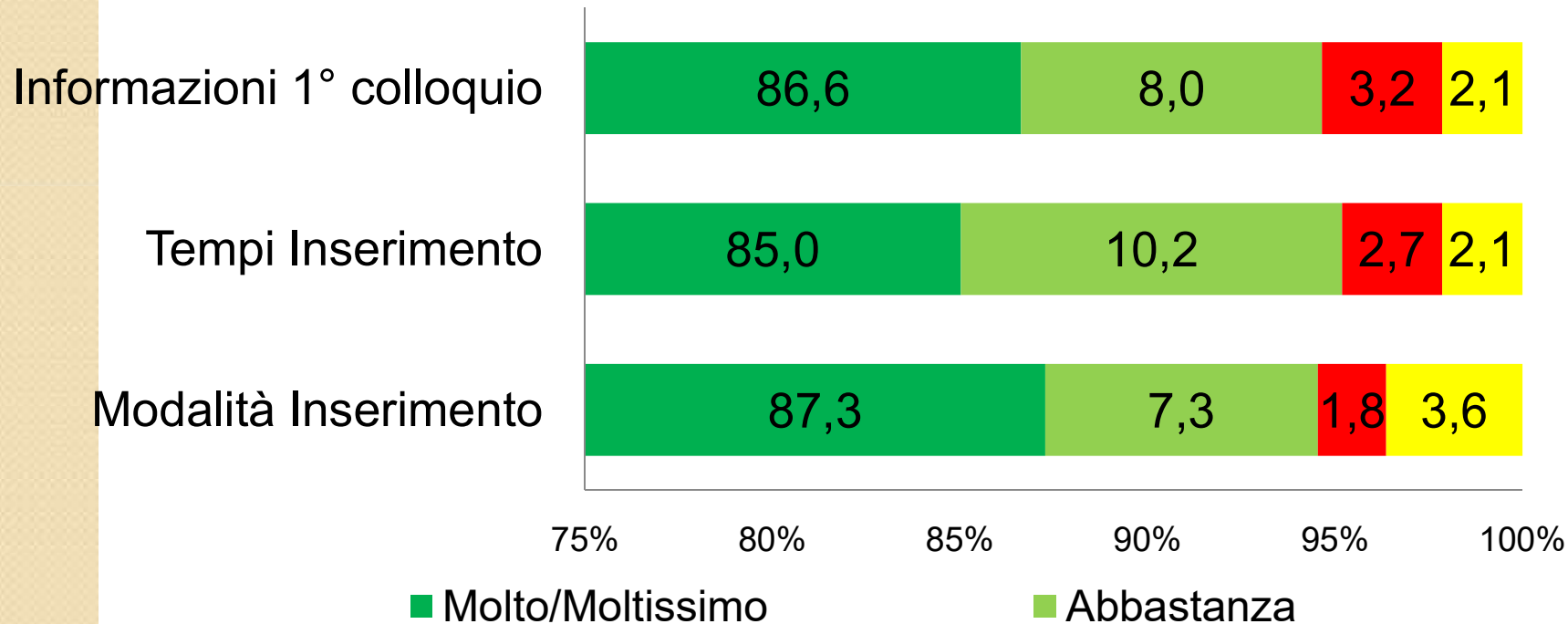


L'andamento temporale delle valutazioni molto/moltissimo evidenzia un calo di consensi per gli orari di apertura e per lo spazio esterno rispetto all'anno precedente.

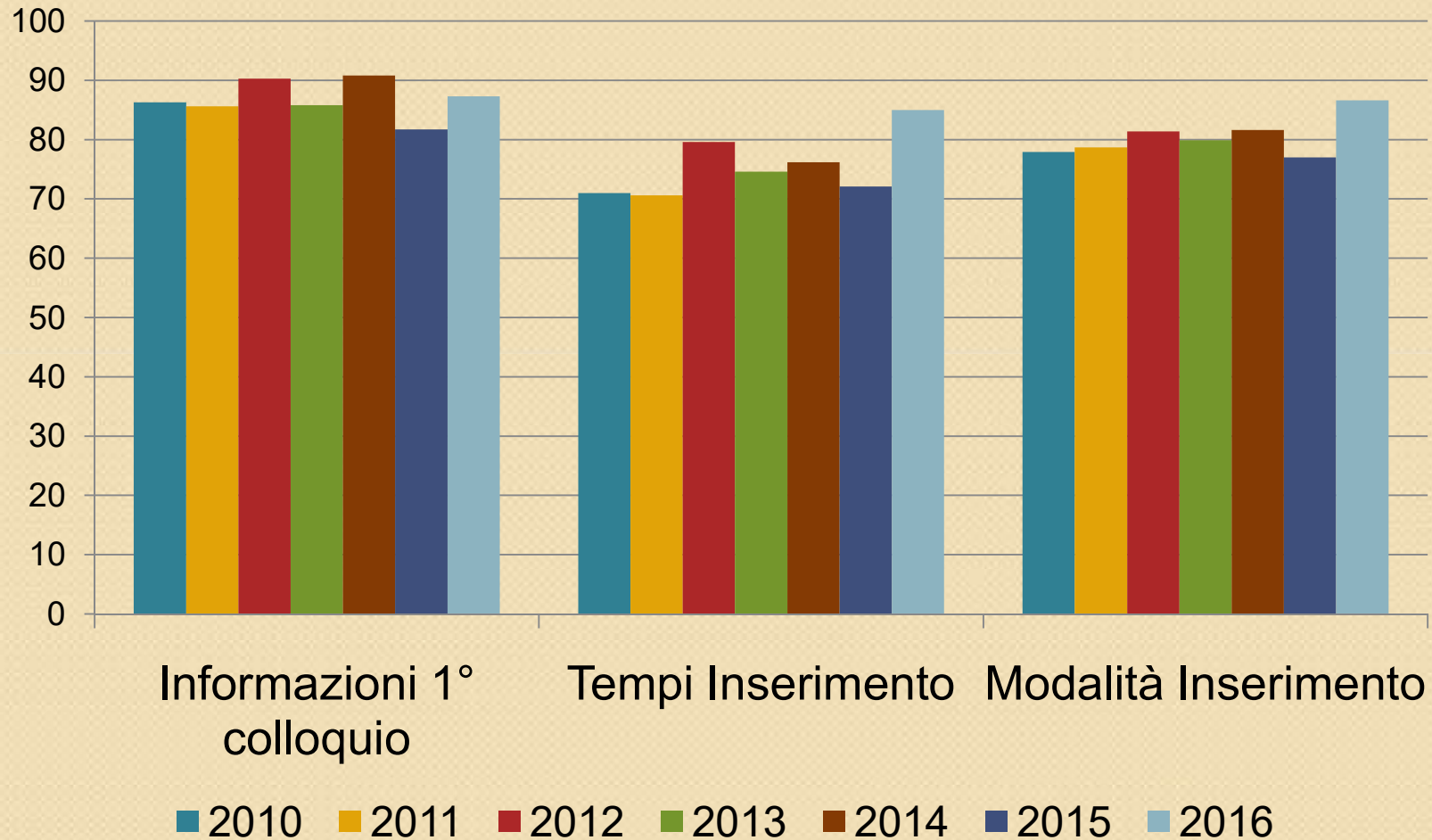


L'ambientamento

I risultati sono soddisfacenti, con una netta prevalenza delle valutazioni molto e moltissimo.

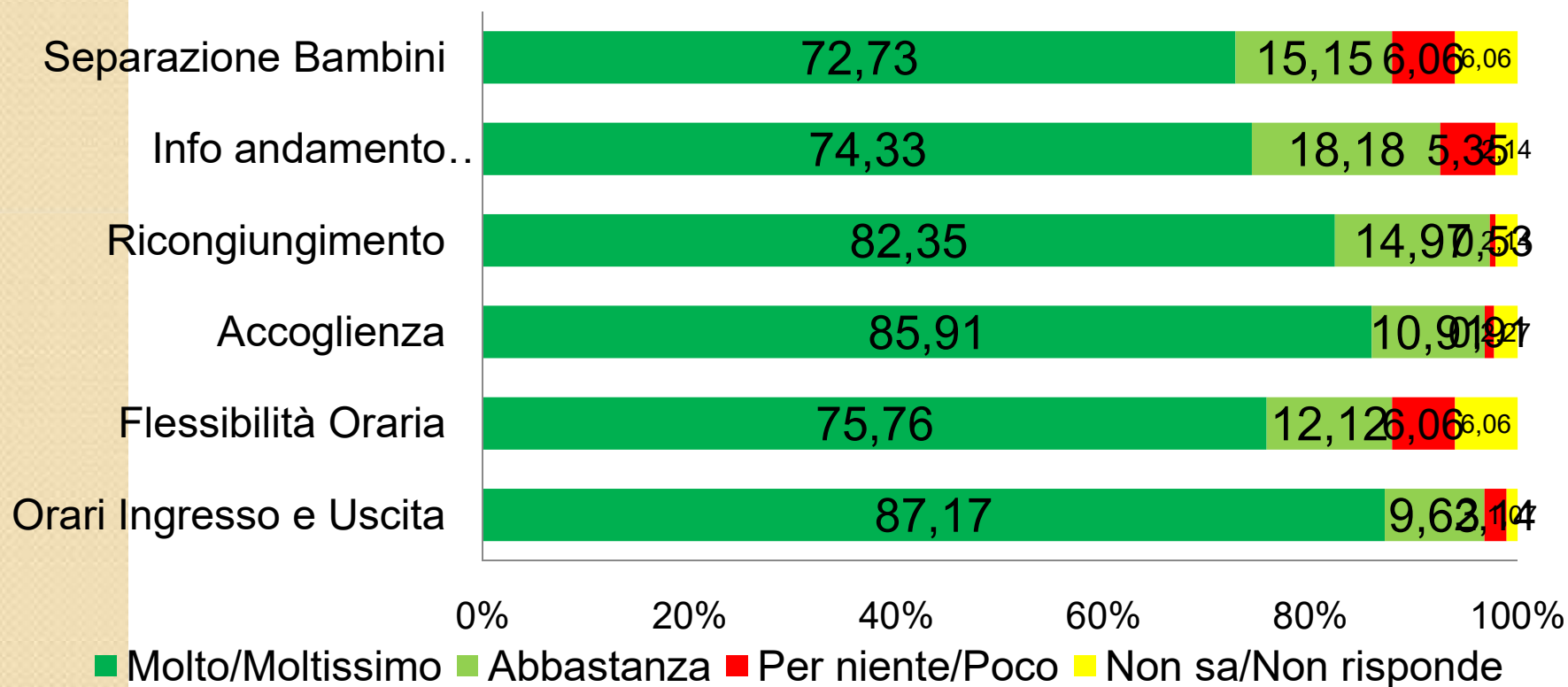


Dal 2015 le valutazioni positive sono in crescita per tutti e tre gli aspetti.

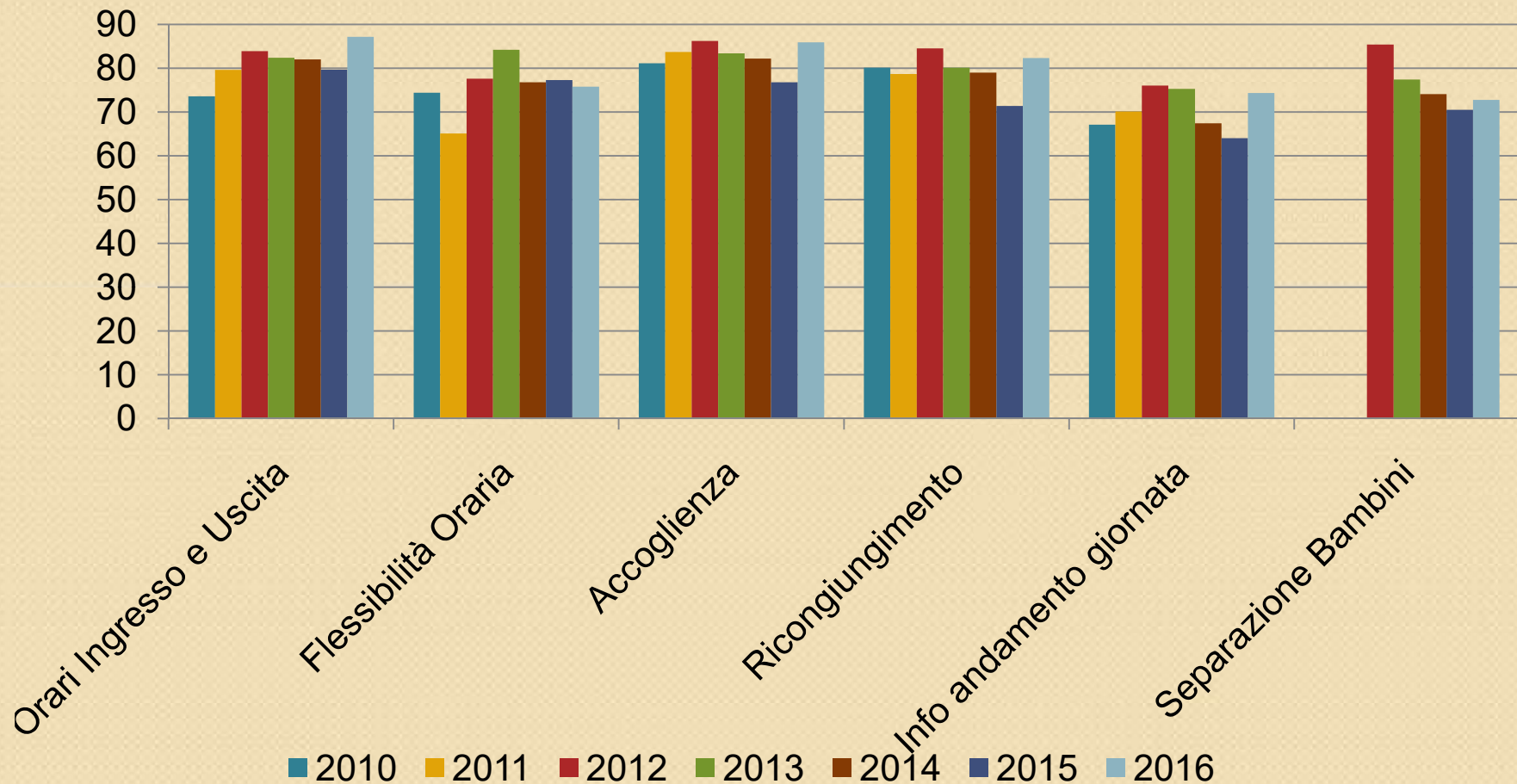


Accoglienza e ricongiungimento

Anche per questo aspetto si può dire che la soddisfazione delle famiglie è elevata.

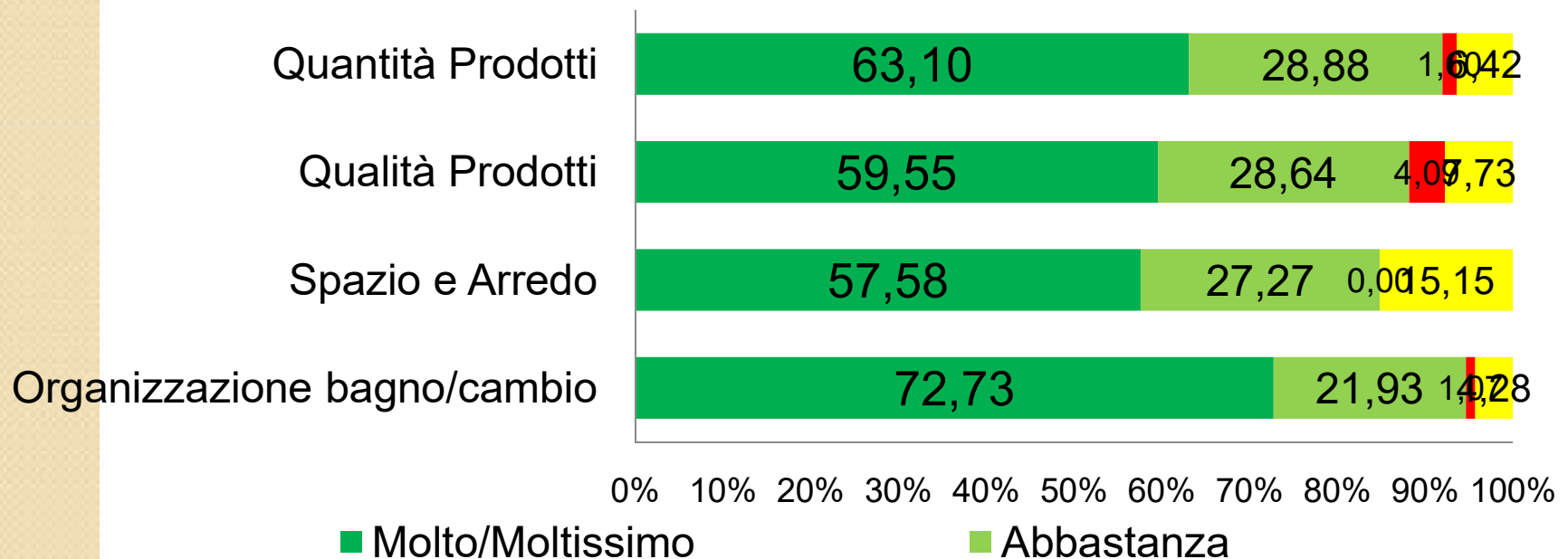


Anche questa volta i voti molto/moltissimo sono cresciuti rispetto al 2015, tranne che per la flessibilità oraria.

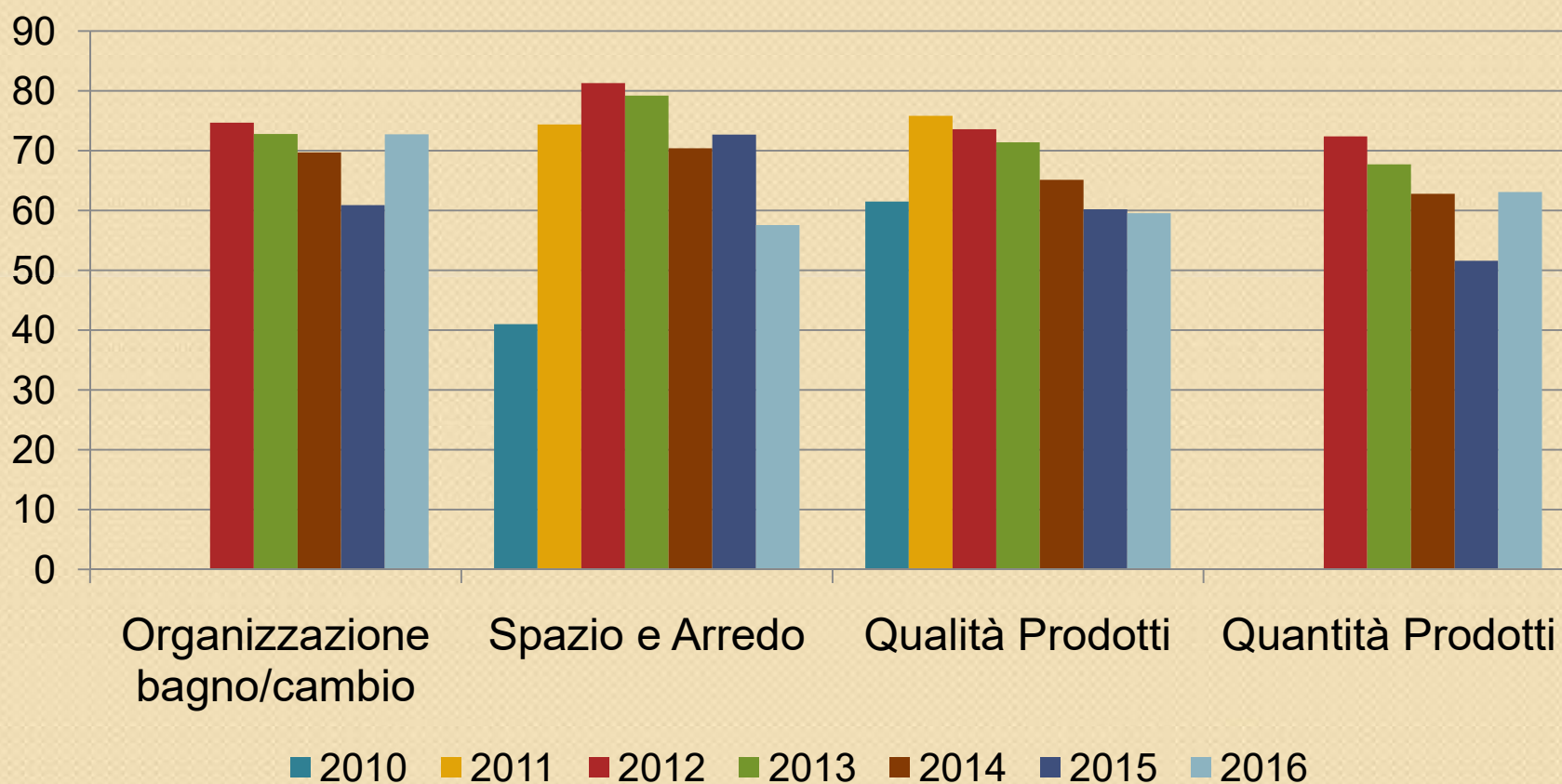


Il cambio e il bagno

La percentuale di voti positivi è elevata; abbastanza rilevanti sono anche le quote di chi non sa o non ha risposto.

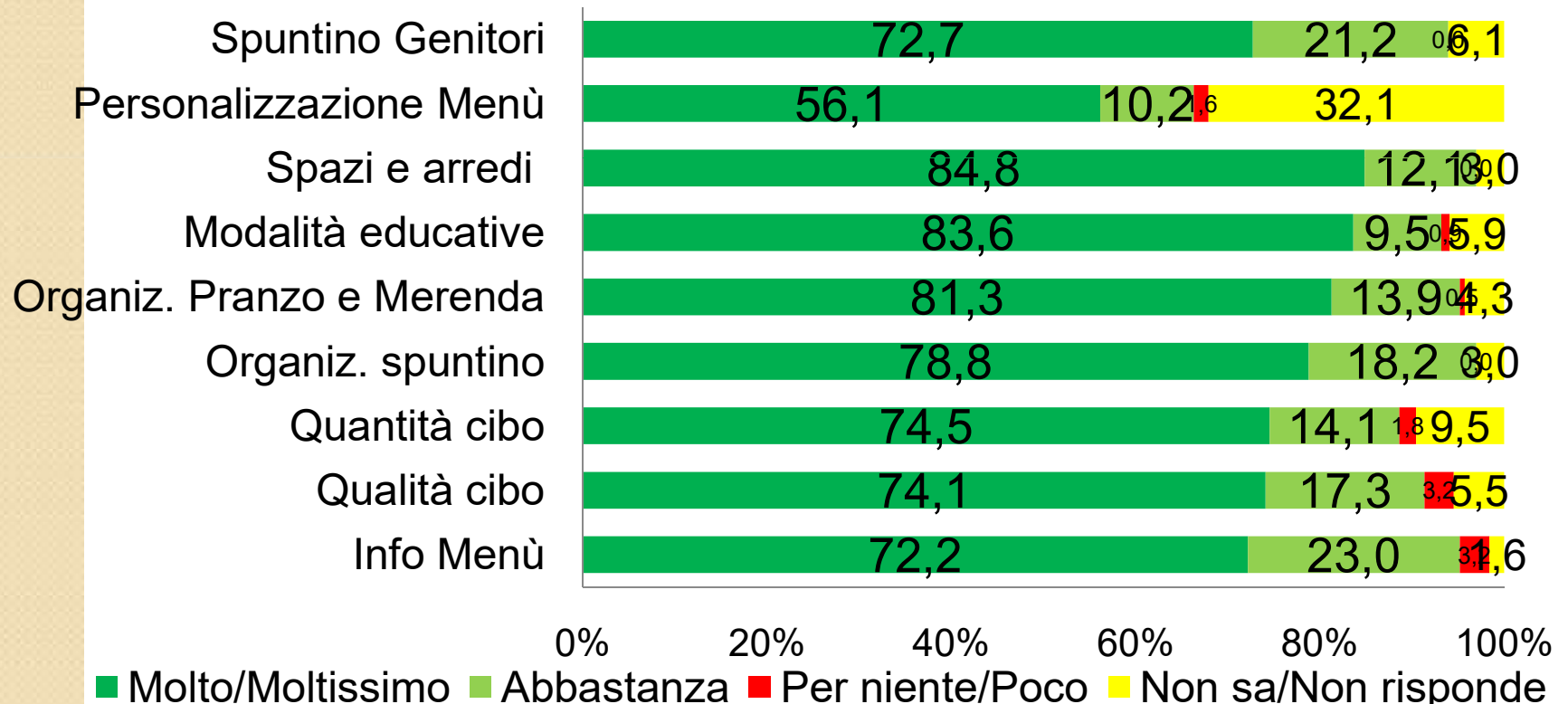


La serie storica delle valutazioni positive mostra un consistente calo dal 2015 per lo spazio e arredo e un buon incremento per la quantità dei prodotti e per l'organizzazione bagno/cambio.

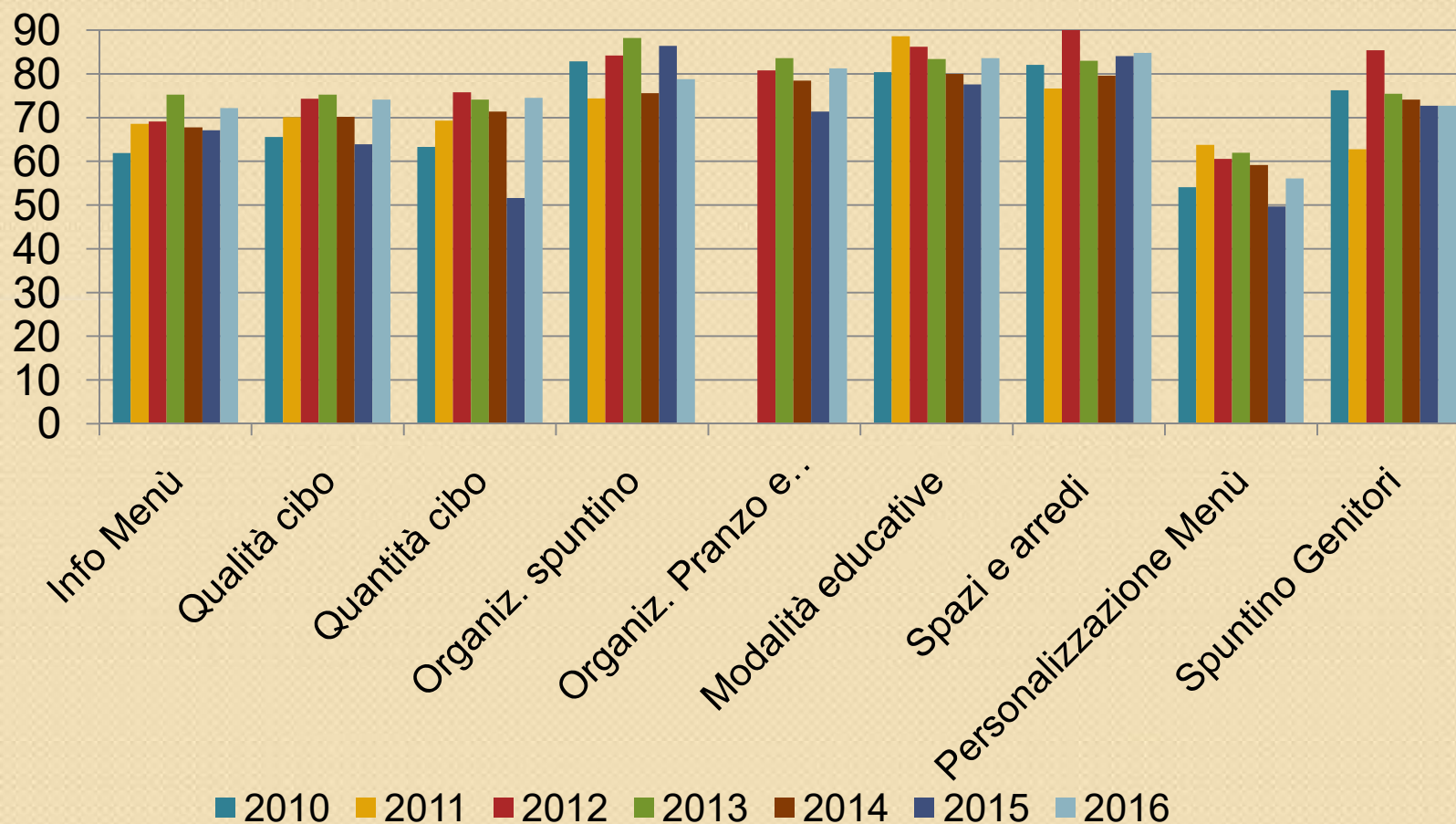


Il pranzo e la merenda

Gli indicatori relativi ai pasti sono molto soddisfacenti. Notevole è la percentuale di non sa/non risponde sulla personalizzazione del menù.

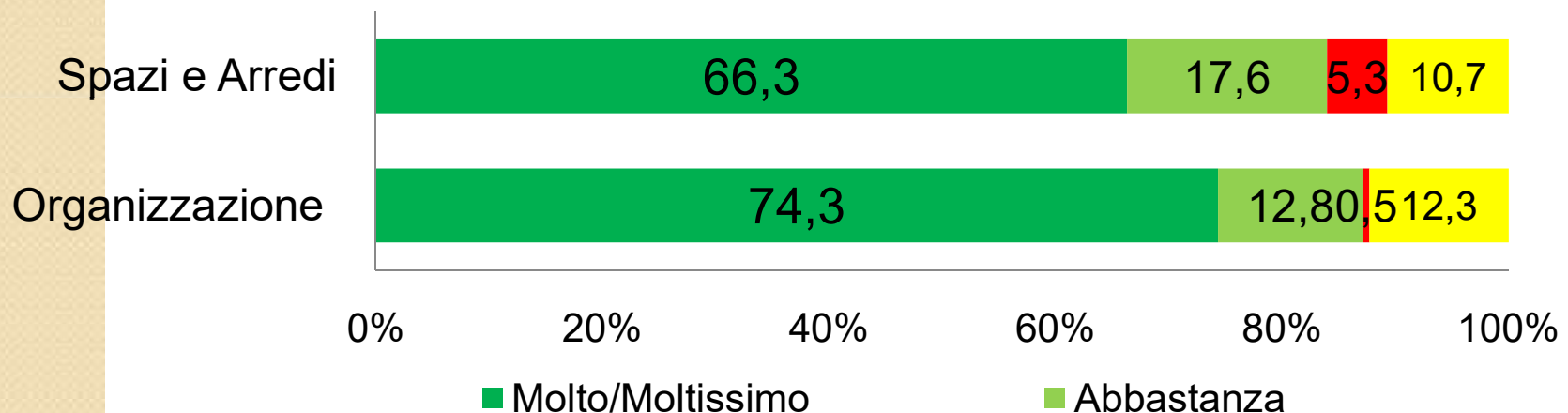


Rispetto al 2015 c'è stato un netto incremento di voti positivi per l'organizzazione del pranzo e della merenda, per la qualità e per la quantità del cibo.

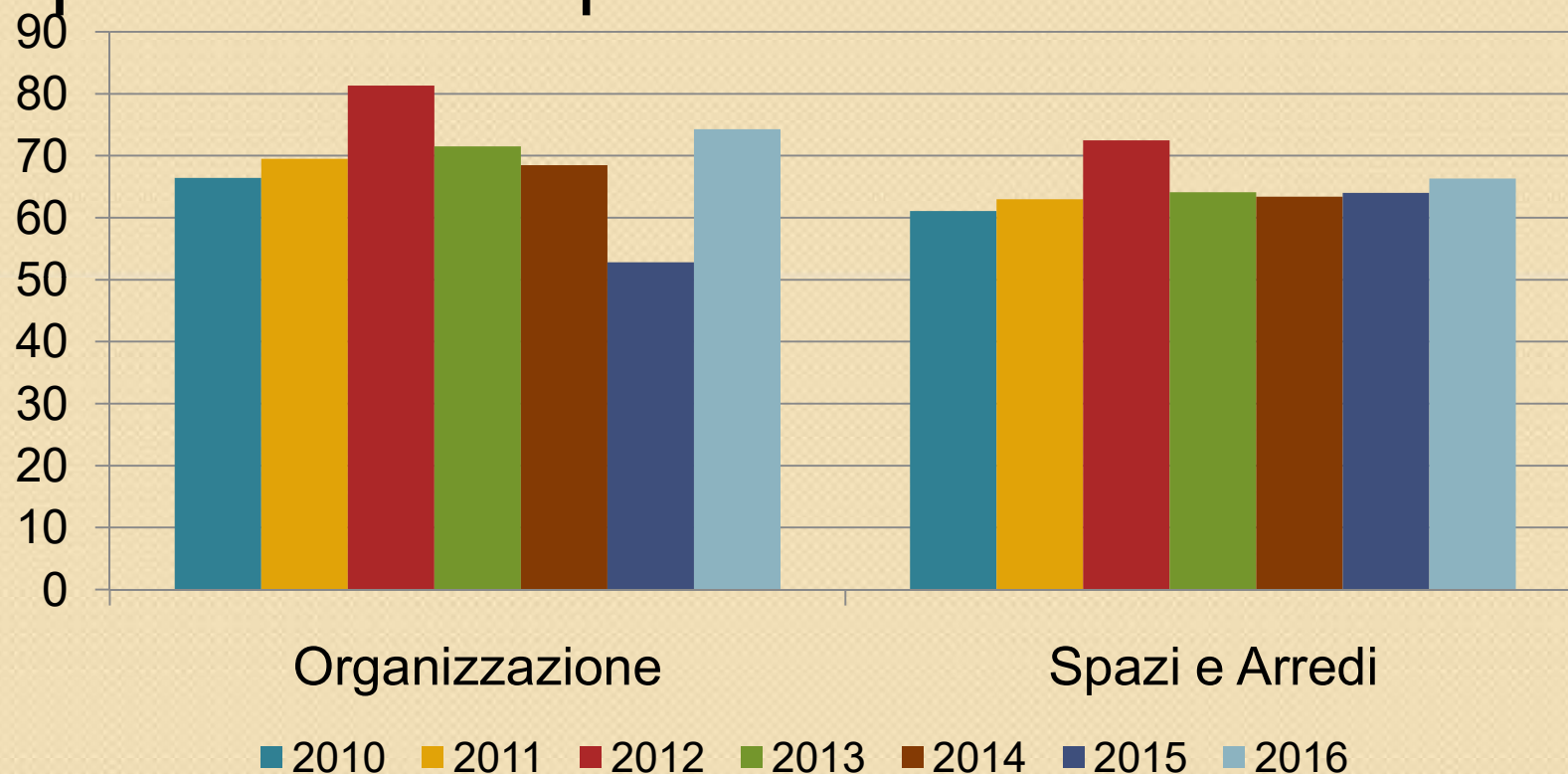


Il sonno e il riposo

Questo aspetto è stato valutato solo dagli utenti degli asili nido; la soddisfazione è abbastanza elevata.

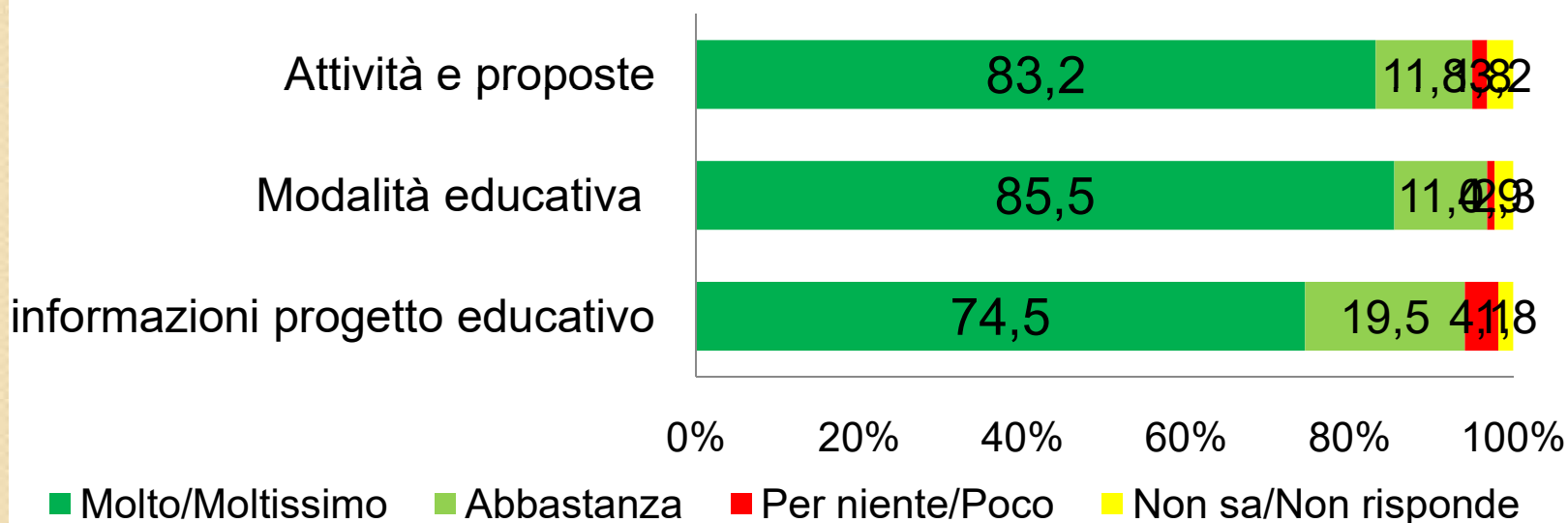


Si osserva un consistente aumento delle valutazioni molto/moltissimo per l'organizzazione del momento del sonno rispetto all'anno precedente.

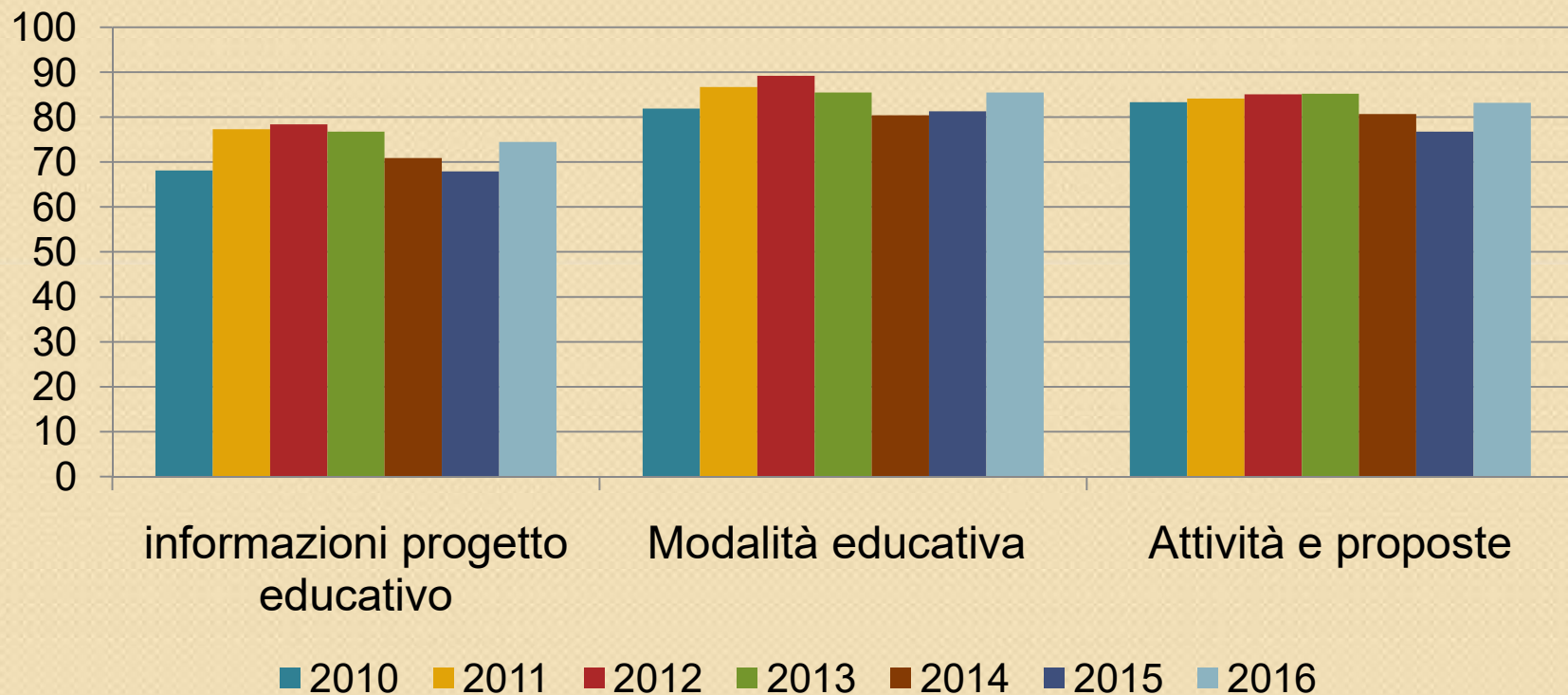


Le proposte educative e di gioco

Tutti gli aspetti specifici delle proposte educative e di gioco sono valutati molto positivamente dalle famiglie.

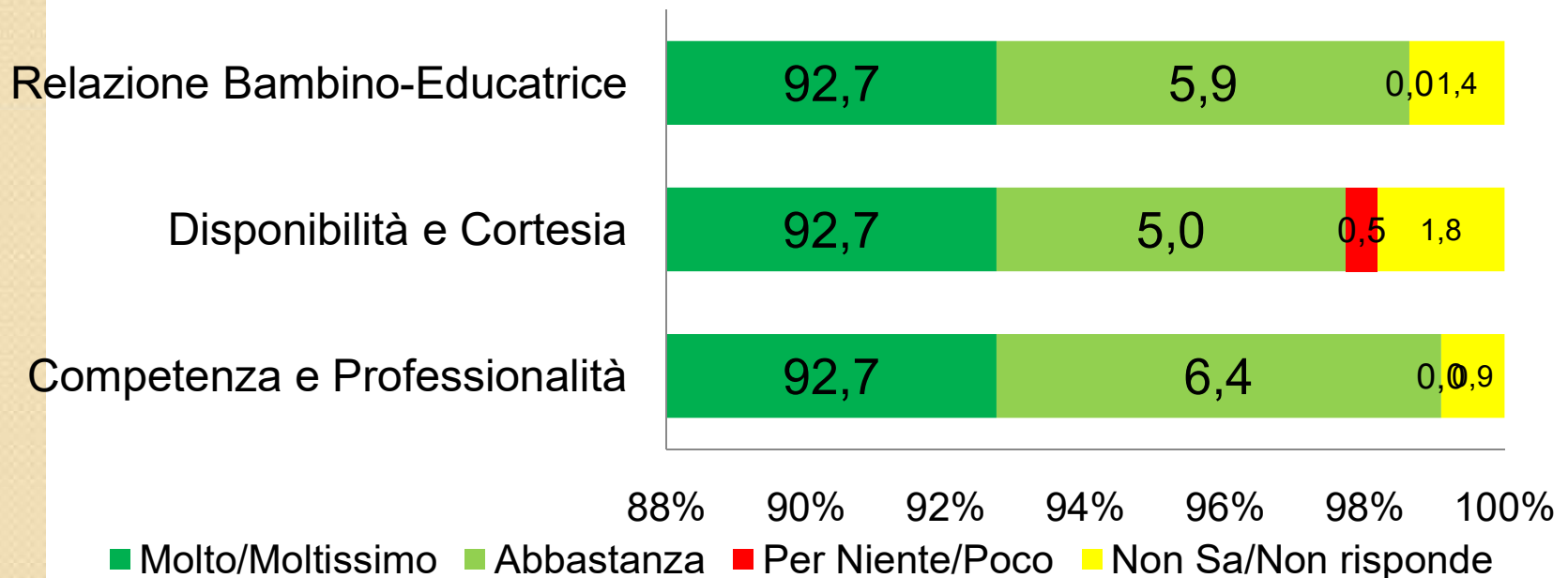


La serie storica delle valutazioni positive evidenzia un leggero aumento della soddisfazione dal 2015.

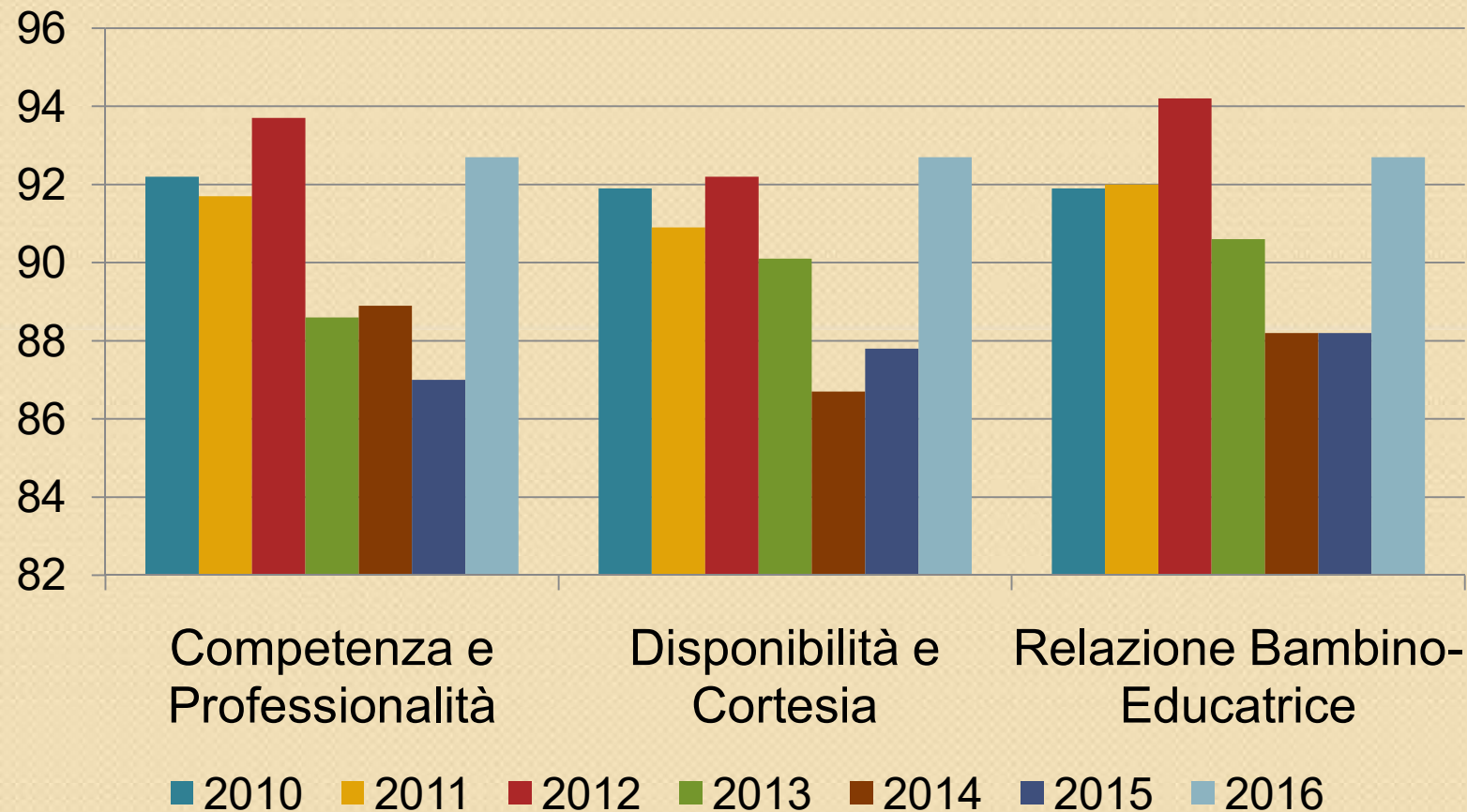


Le educatrici

Gli utenti si dichiarano pienamente soddisfatti del personale educativo: la percentuale di voti positivi supera il 90% per tutti e tre gli aspetti.

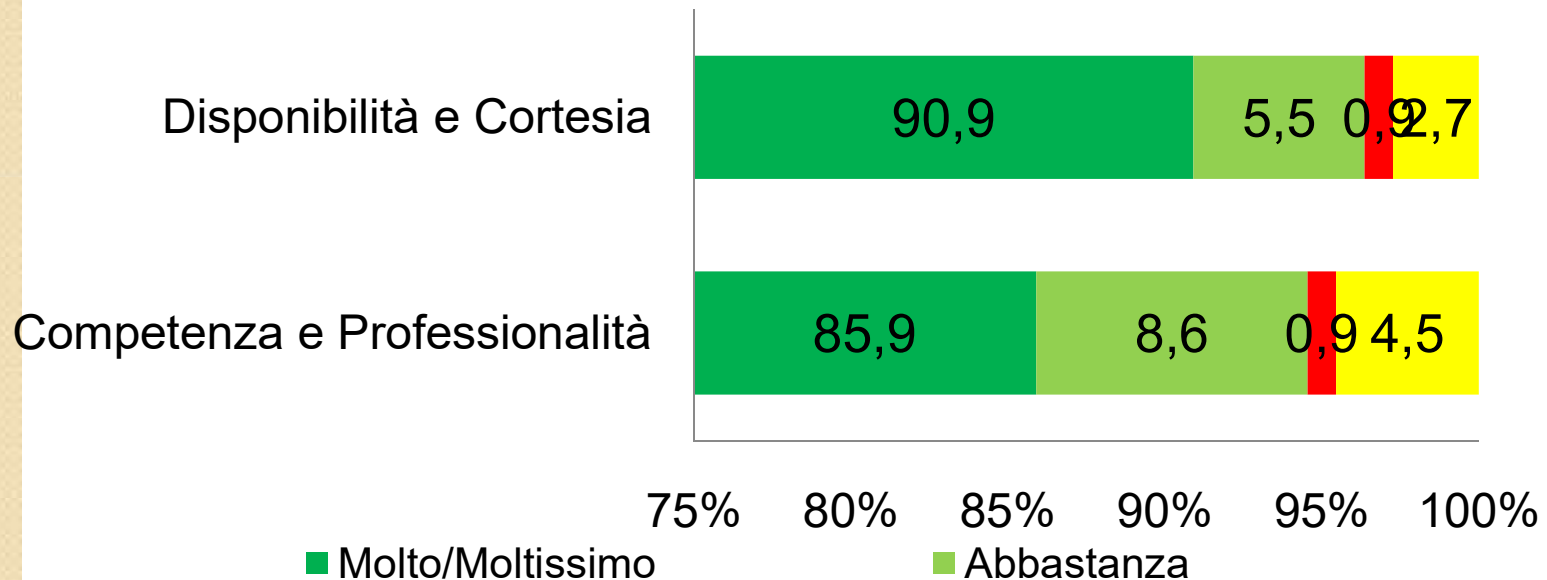


I voti positivi per le educatrici mostrano un discreto incremento rispetto all'anno precedente.

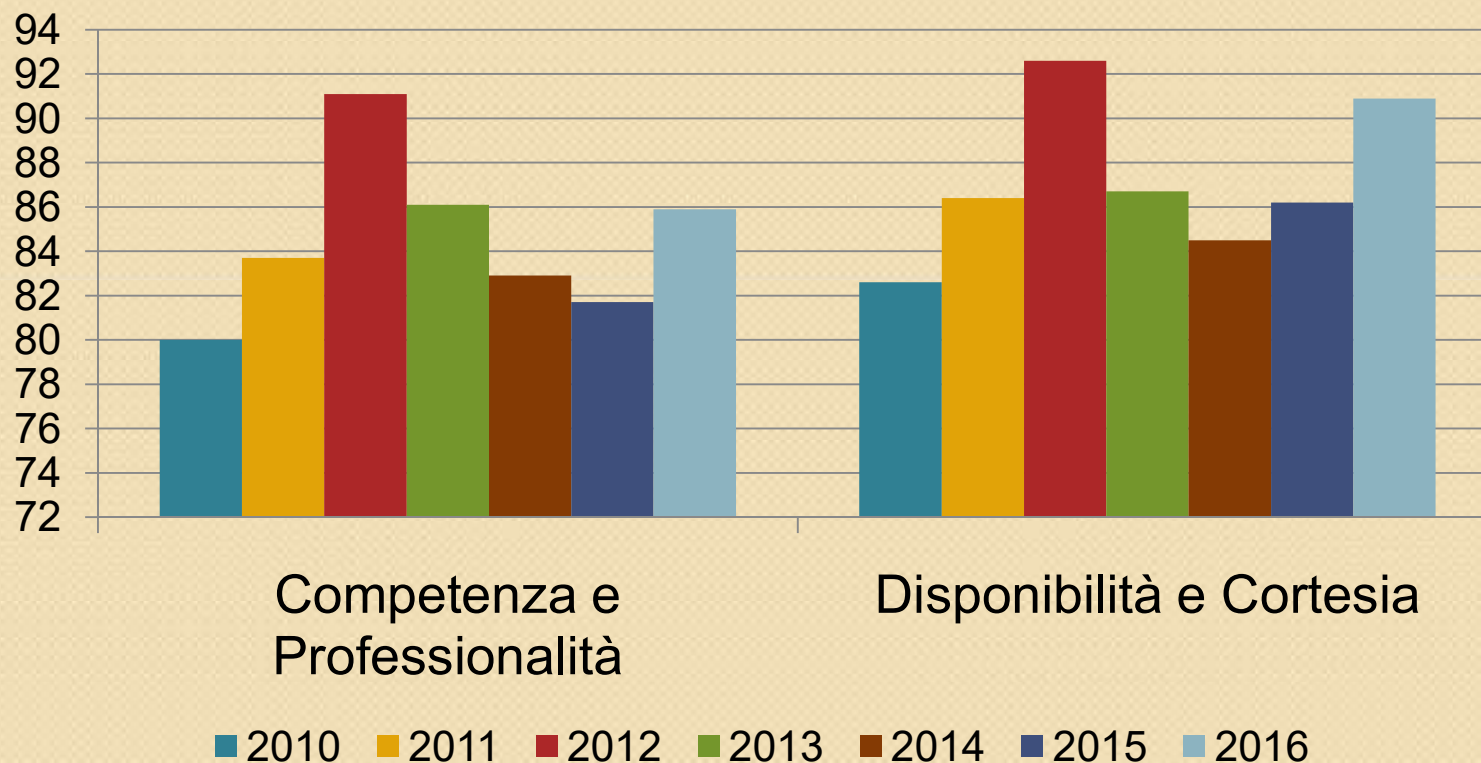


Il personale ausiliario

Le famiglie si ritengono molto soddisfatte anche del personale ausiliario.



Anche questa volta i voti molto/moltissimo risultano leggermente aumentati rispetto all'anno precedente.

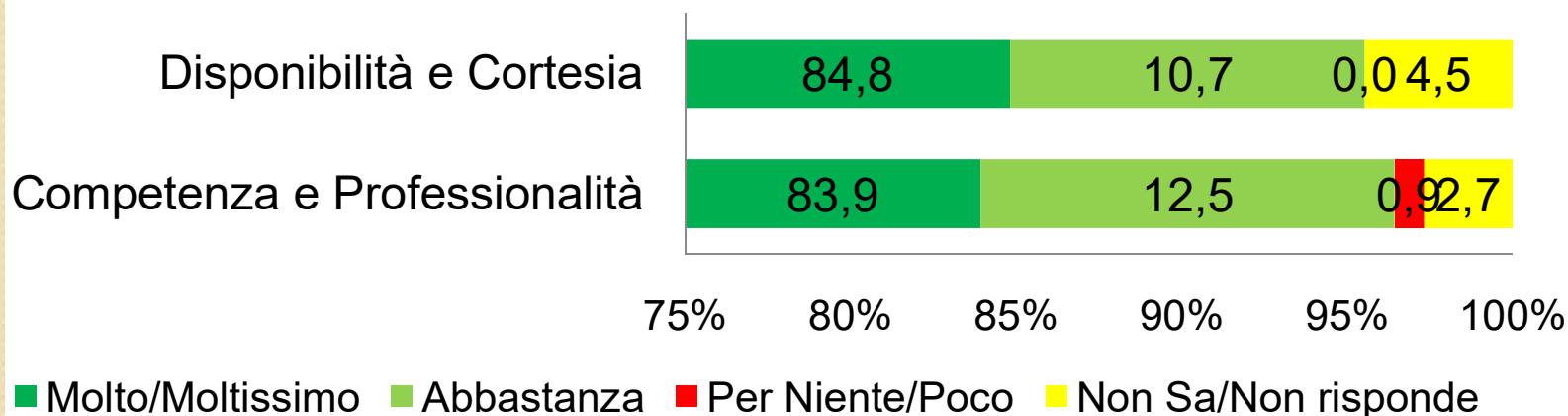


Le coordinatrici

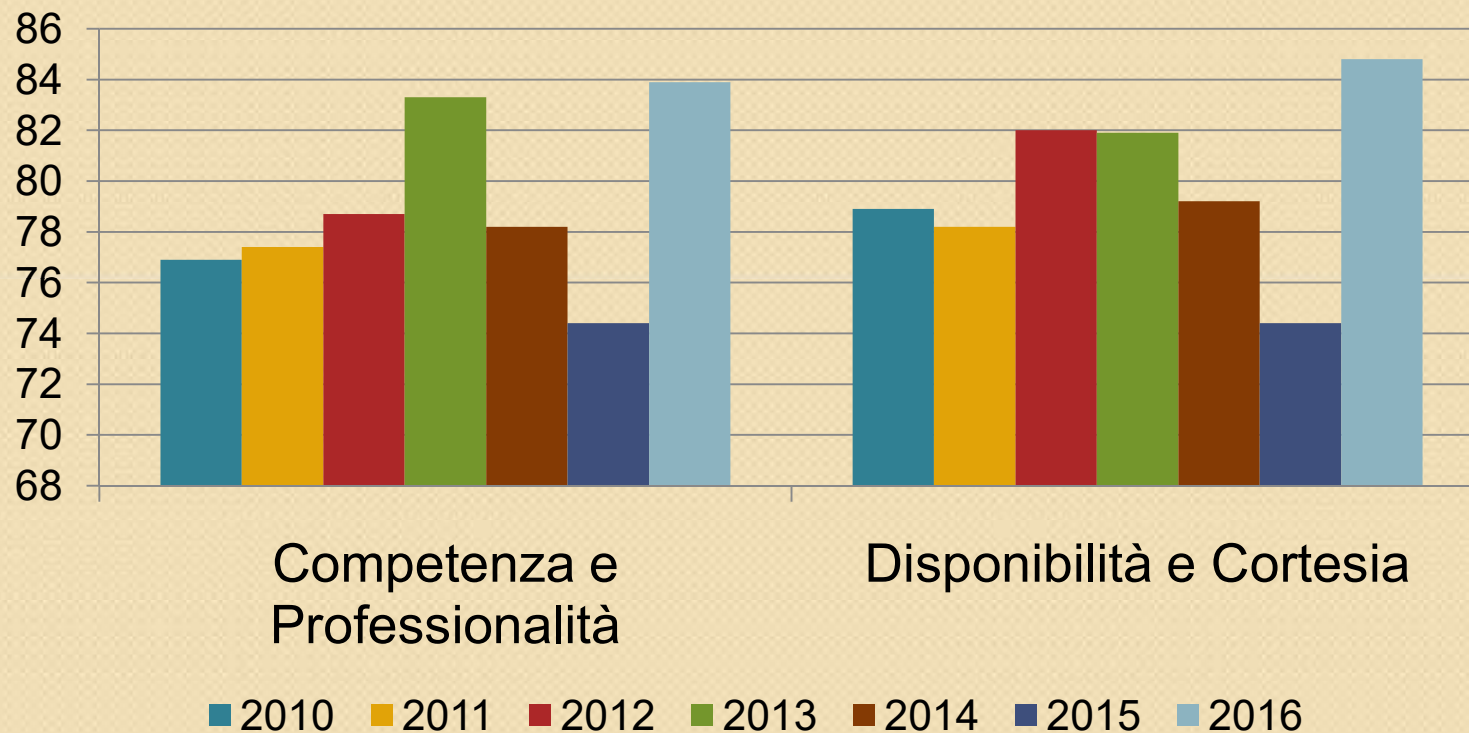
Circa la metà delle famiglie ha avuto contatti con la coordinatrice nel 2016.

| | Frequenza | % |
|--------|-----------|-------|
| Sì | 112 | 50,9 |
| No | 108 | 49,1 |
| Totale | 220 | 100,0 |

Esse si ritengono soddisfatte per quanto riguarda entrambi gli aspetti.



Rispetto al 2015 le valutazioni positive sono aumentate del 10% circa per entrambi gli aspetti.

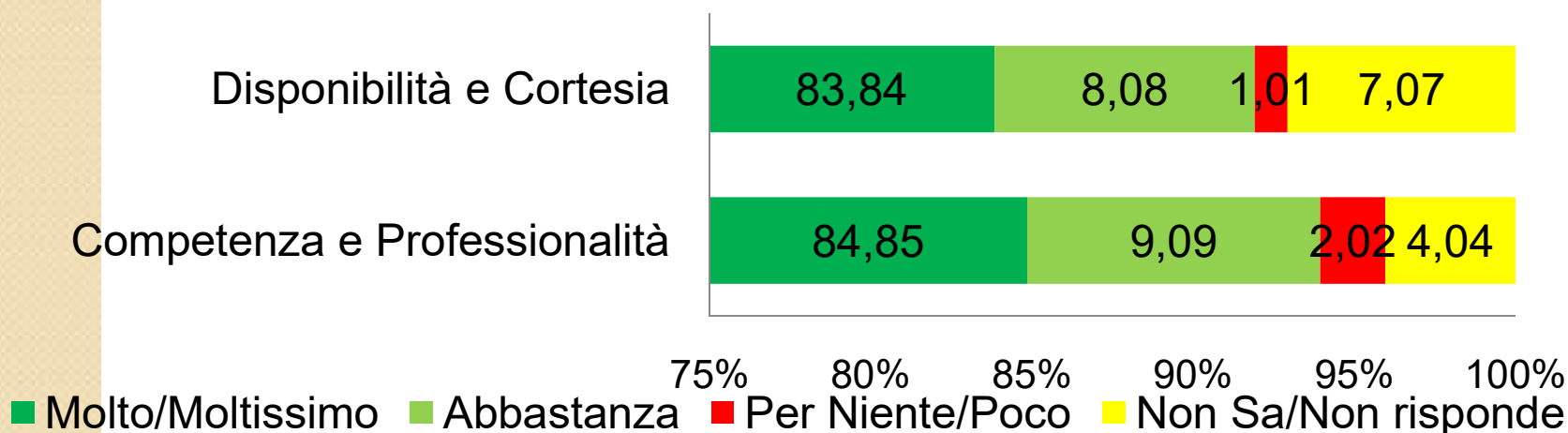


La pedagoga

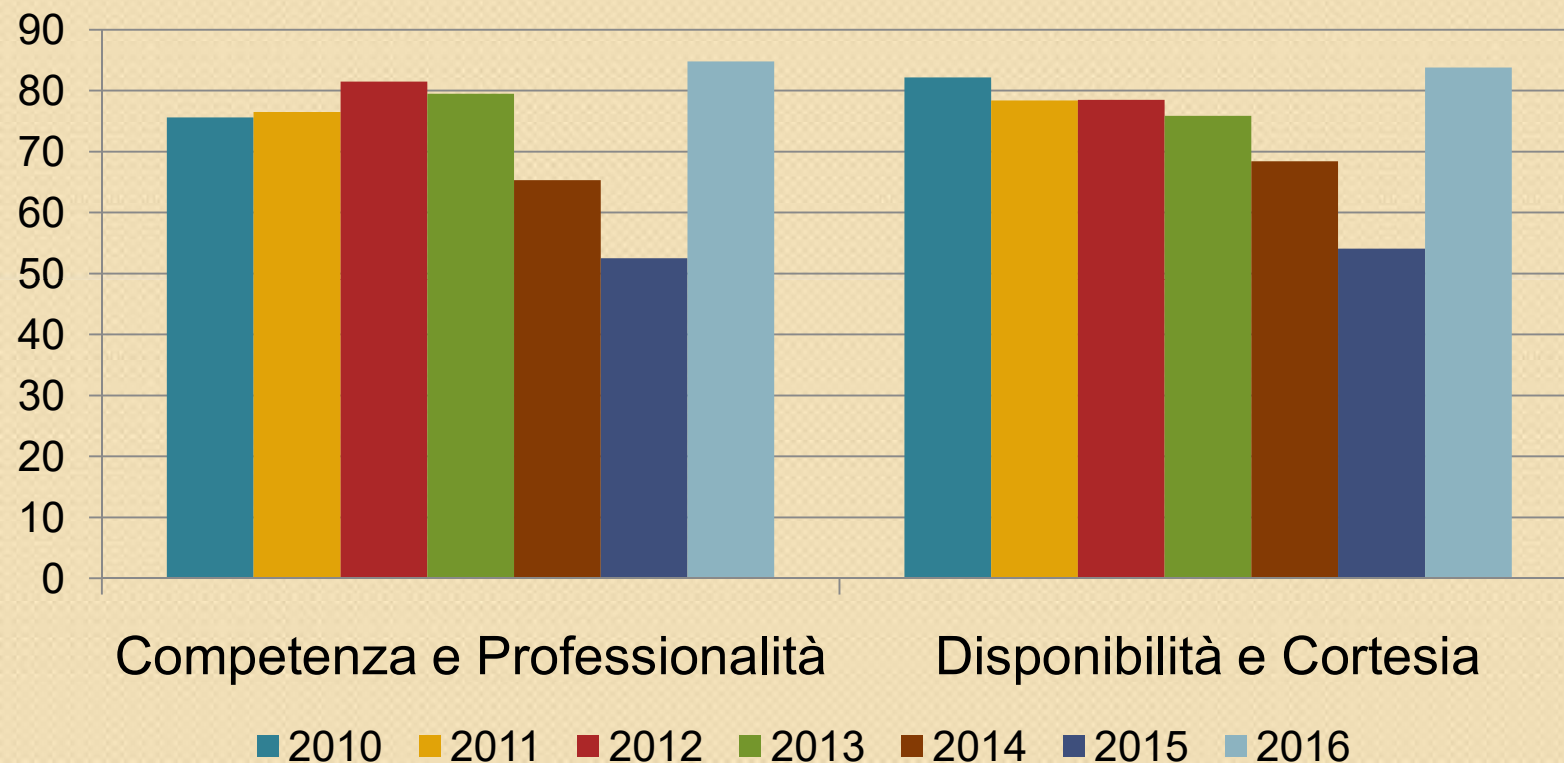
Con la pedagoga, ha avuto contatti il 45% delle famiglie.

| | Frequenza | % |
|--------|-----------|-------|
| Sì | 99 | 45,0 |
| No | 121 | 55,0 |
| Totale | 220 | 100,0 |

Anche la pedagoga riceve una buona percentuale di voti positivi.

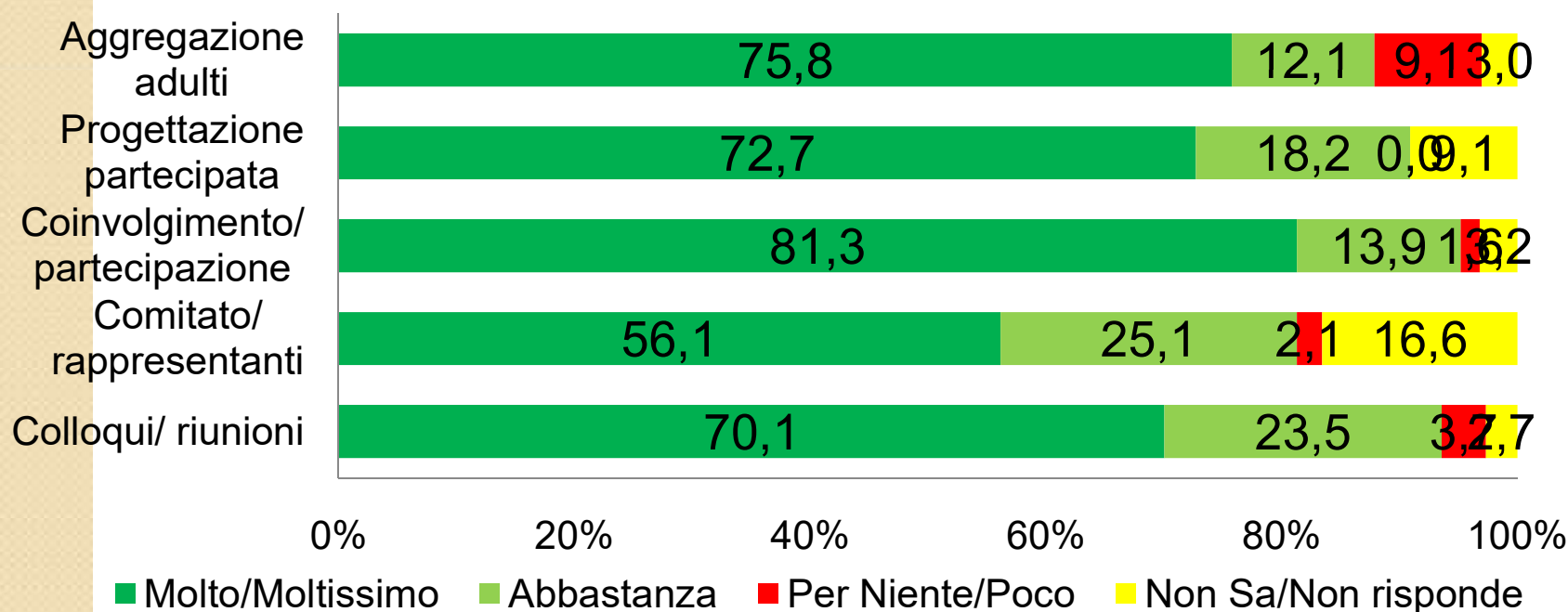


L'andamento temporale mostra un elevato aumento dei voti molto/moltissimo soddisfatto rispetto al 2015.

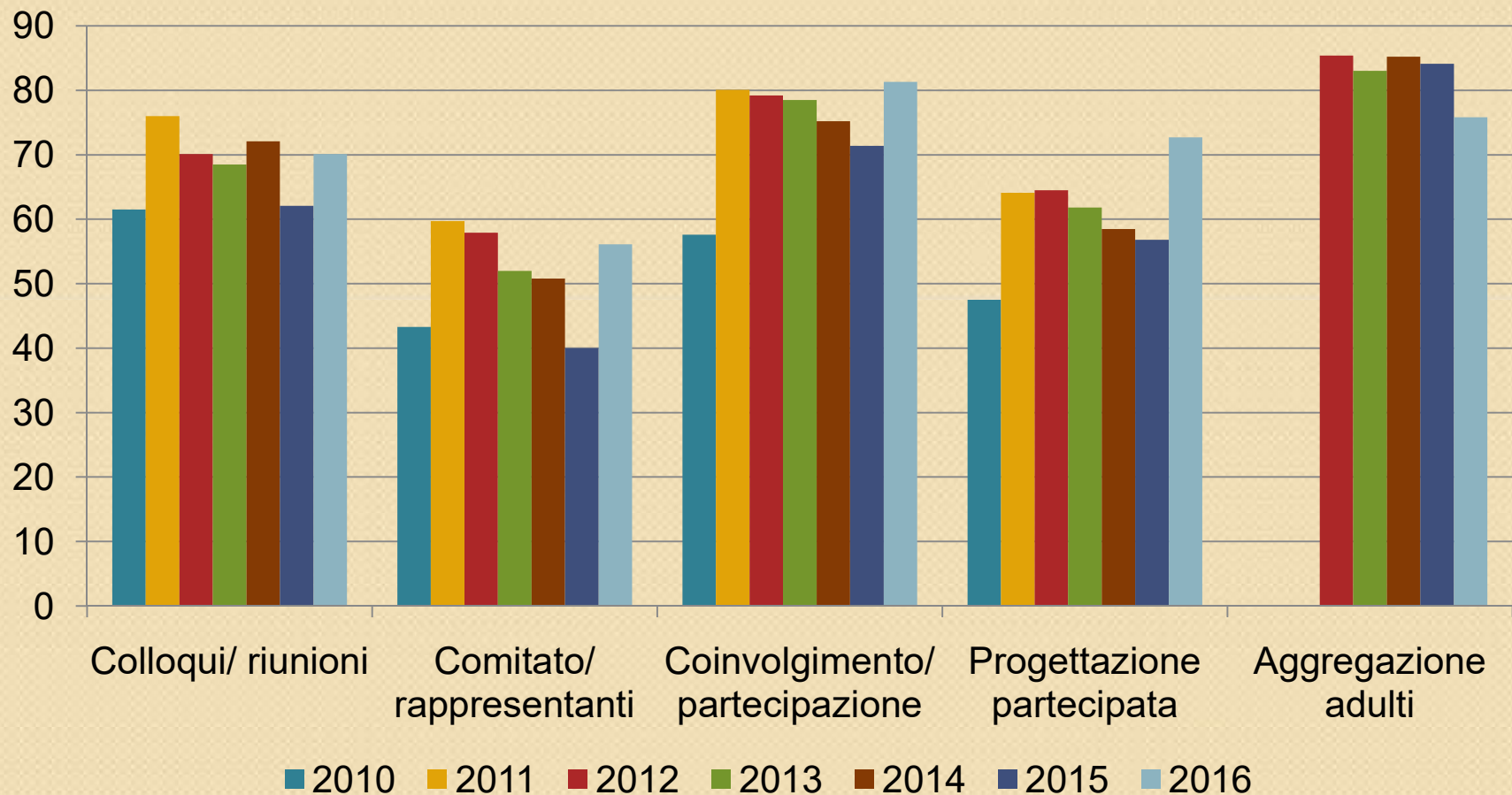


La comunicazione e la partecipazione delle famiglie

La famiglie si ritengono soddisfatte per questi aspetti, meno per il comitato di gestione/rappresentanti dei genitori; per esso però è rilevante la percentuale di non sa/non risponde.



La serie storica evidenzia un calo di voti positivi dal 2015 solo per l'aggregazione degli adulti (solo centro prima infanzia).



Priorità e suggerimenti

Le famiglie che hanno risposto al questionario hanno scritto vari suggerimenti e critiche, ma anche molti complimenti per il buon servizio e per il lavoro delle educatrici.

Le principali criticità riguardano lo spazio esterno, la continuità del servizio, la cura delle strutture e la flessibilità degli orari.