

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

Comune di Cinisello Balsamo

IX edizione – 2018

Indagine a cura di

Domenico Dosa

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.



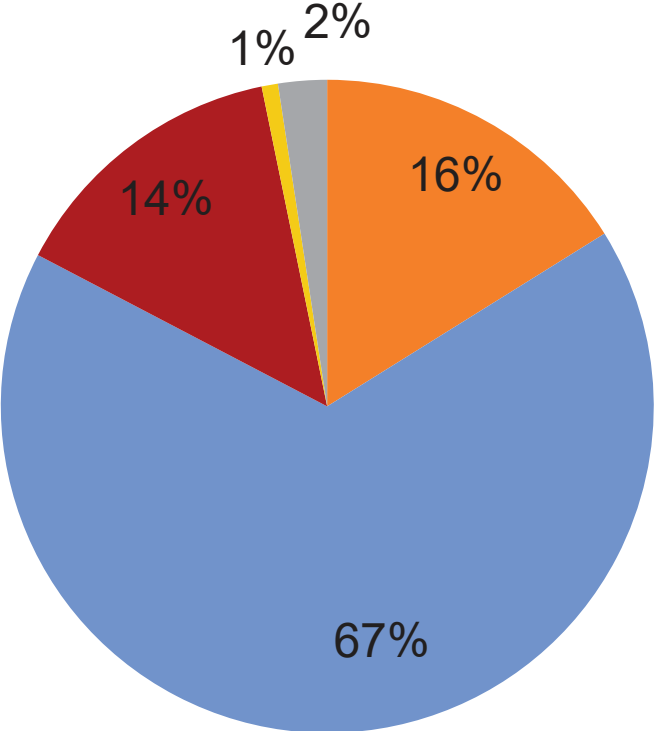
QUESTIONARI RESTITUITI 2018

| <u>ASILI NIDO</u> | | | |
|-------------------------------------|--|------------|--|
| La nave | | 53 | |
| Il girasole | | 42 | |
| Arcobaleno | | 61 | |
| Raggio di sole | | 39 | |
| La trottola | | 21 | |
| Totale Asili Nido | | 216 | |
| <u>CENTRI PRIMA INFANZIA</u> | | | |
| Gioco...ma non solo | | 32 | |
| Totale CPI | | 32 | |
| TOTALE | | 248 | |

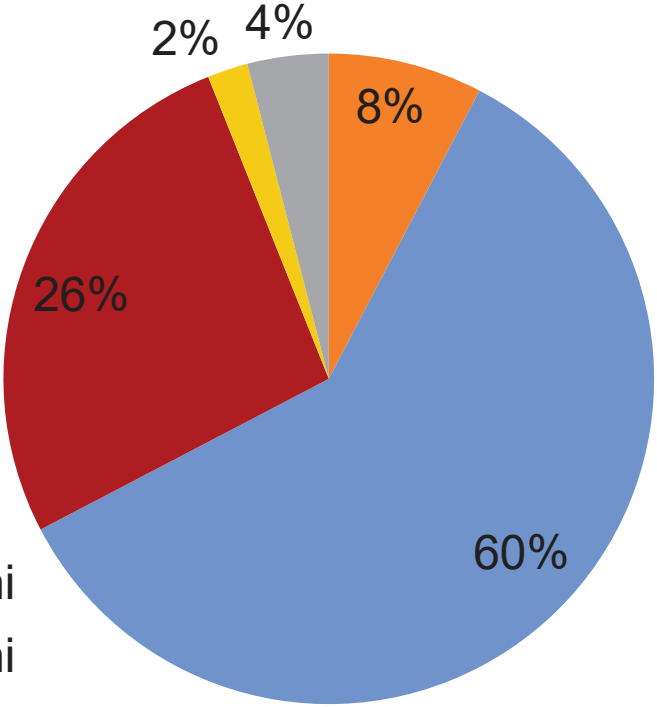


IDENTIKIT DELLE FAMIGLIE

Classi di età delle madri



Classi di età dei padri



- Da 18 a 30 Anni
- Da 31 a 40 Anni
- Da 41 a 50 Anni
- Oltre i 50 anni
- Non Specificato



| Identikit Famiglie | v.a. | % |
|--|------|------|
| Mamme Laureate | 82 | 34,6 |
| Papà Laureati | 60 | 25,6 |
| Mamme Occupate | 192 | 81,7 |
| Papà Occupati | 222 | 96,9 |
| Mamme Straniere | 52 | 35,9 |
| Papà Stranieri | 44 | 32,8 |
| Coppie miste | 8 | 6,0 |
| Famiglie con un figlio | 116 | 46,8 |
| Famiglie con due figli | 107 | 43,1 |
| Famiglie con più di due figli | 25 | 10,1 |
| Famiglie con 2 figli iscritti ad un servizio | 15 | 6,0 |

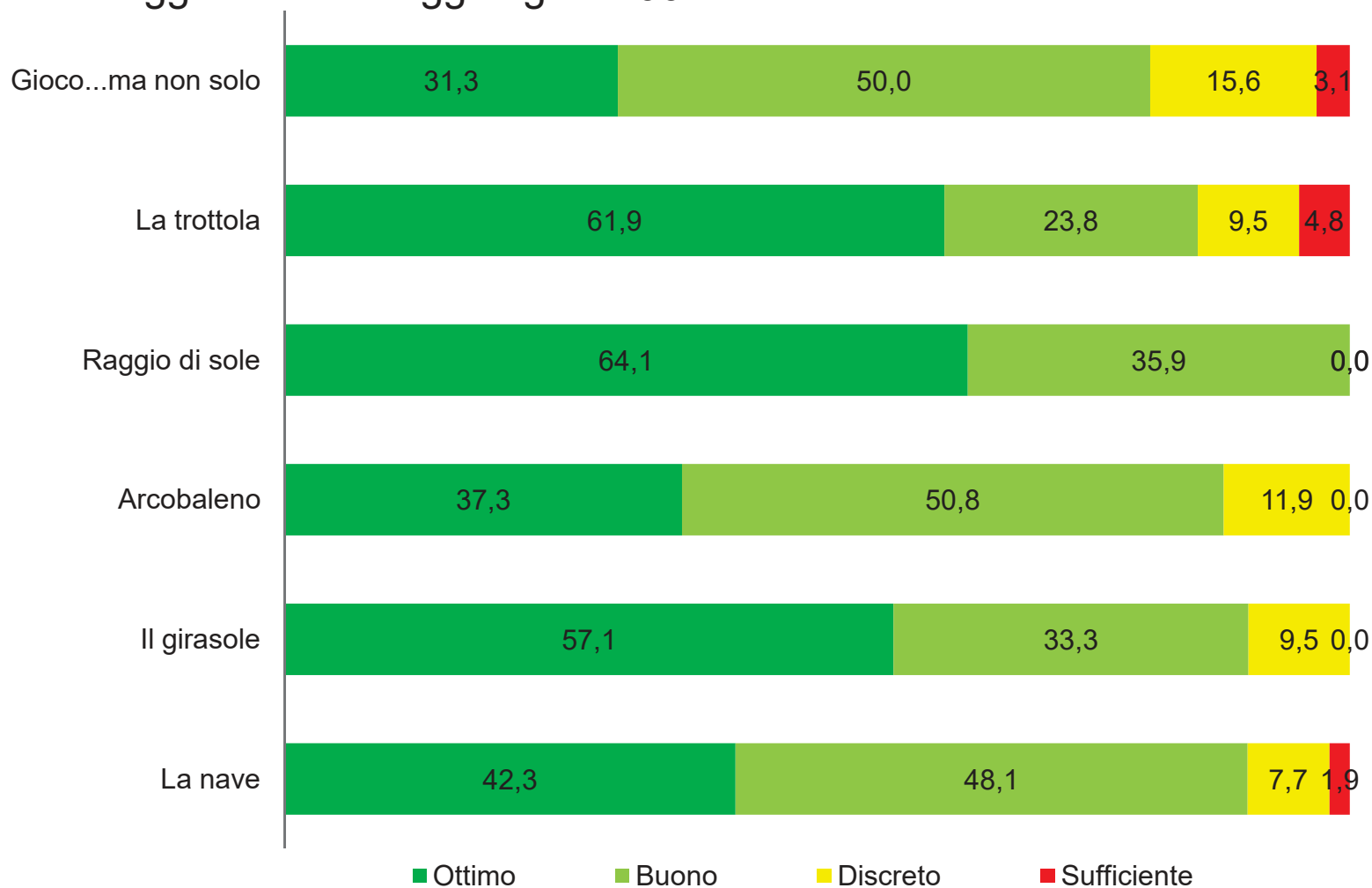
Percentuali calcolate al netto delle risposte mancanti

| Sesso | v.a. | % |
|--------------|------|-------|
| Bambini | 118 | 47,6 |
| Bambine | 125 | 50,4 |
| Non Risponde | 5 | 2,0 |
| Totale | 248 | 100,0 |



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE FAMIGLIE

La quasi totalità delle famiglie valuta positivamente i servizi. Non registriamo nel 2018 neanche una valutazione di insufficienza e il nido “Raggio di sole” raggiunge il 100% di valutazioni “buono+ottimo”.

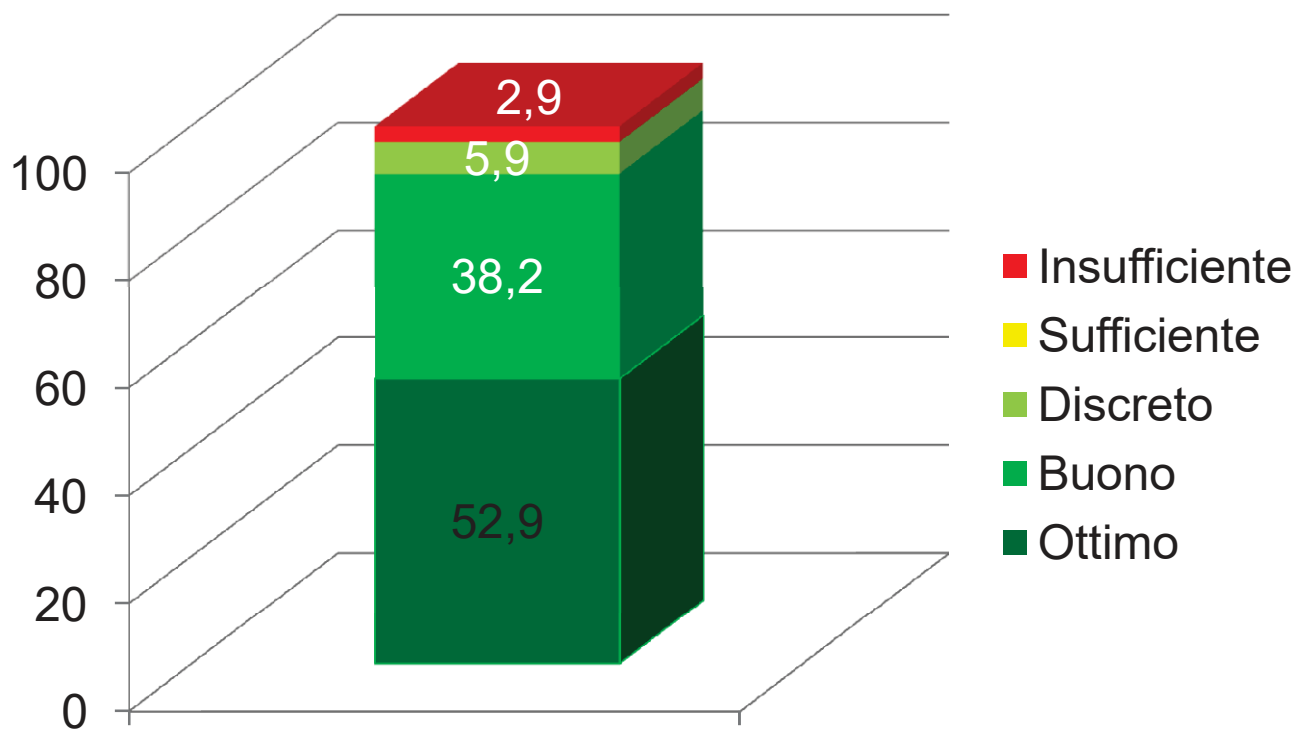


Esaminando il trend storico del livello di soddisfazione delle famiglie, possiamo notare come la maggior parte dei servizi siano in aumento rispetto all'anno precedente. In generale nel corso degli anni le valutazioni positive aumentano o si mantengono stabili. Il centro prima infanzia "Gioco...ma non solo" rispetto al 2010 subisce un leggero calo nelle valutazioni più che positive "buono+ottimo".

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Valutazione media 2018 (da 1 a 5) |
|---------------------|-------|------|-------|------|------|------|------|-------|-------|-----------------------------------|
| La Nave | 72,3 | 90,2 | 85,1 | 82,8 | 80,0 | 62,5 | 80,0 | 78,8 | 90,4 | 4,3 |
| Il Girasole | 88,2 | 83,7 | 86,3 | 92,0 | 93,5 | 80,5 | 87,0 | 100,0 | 90,5 | 4,5 |
| Arcobaleno | 92,3 | 86,0 | 81,3 | 83,3 | 85,4 | 78,4 | 80,0 | 90,9 | 88,1 | 4,3 |
| La trottola | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | 73,9 | 79,2 | 76,9 | 85,7 | 4,4 |
| Raggio di Sole | 97,9 | 93,9 | 88,9 | 97,9 | 97,3 | 88,6 | 92,5 | 92,6 | 100,0 | 4,6 |
| Gioco...ma non solo | 100,0 | 88,9 | 100,0 | 94,3 | 88,7 | 93,2 | 84,8 | 70,0 | 81,3 | 4,1 |
| Spazio famiglia | 86,2 | 88,2 | 96,9 | | | | | | | |
| Totale | 88,1 | 87,9 | 88,1 | 90,7 | 89,5 | 79,7 | 83,6 | 85,2 | 89,7 | 4,4 |

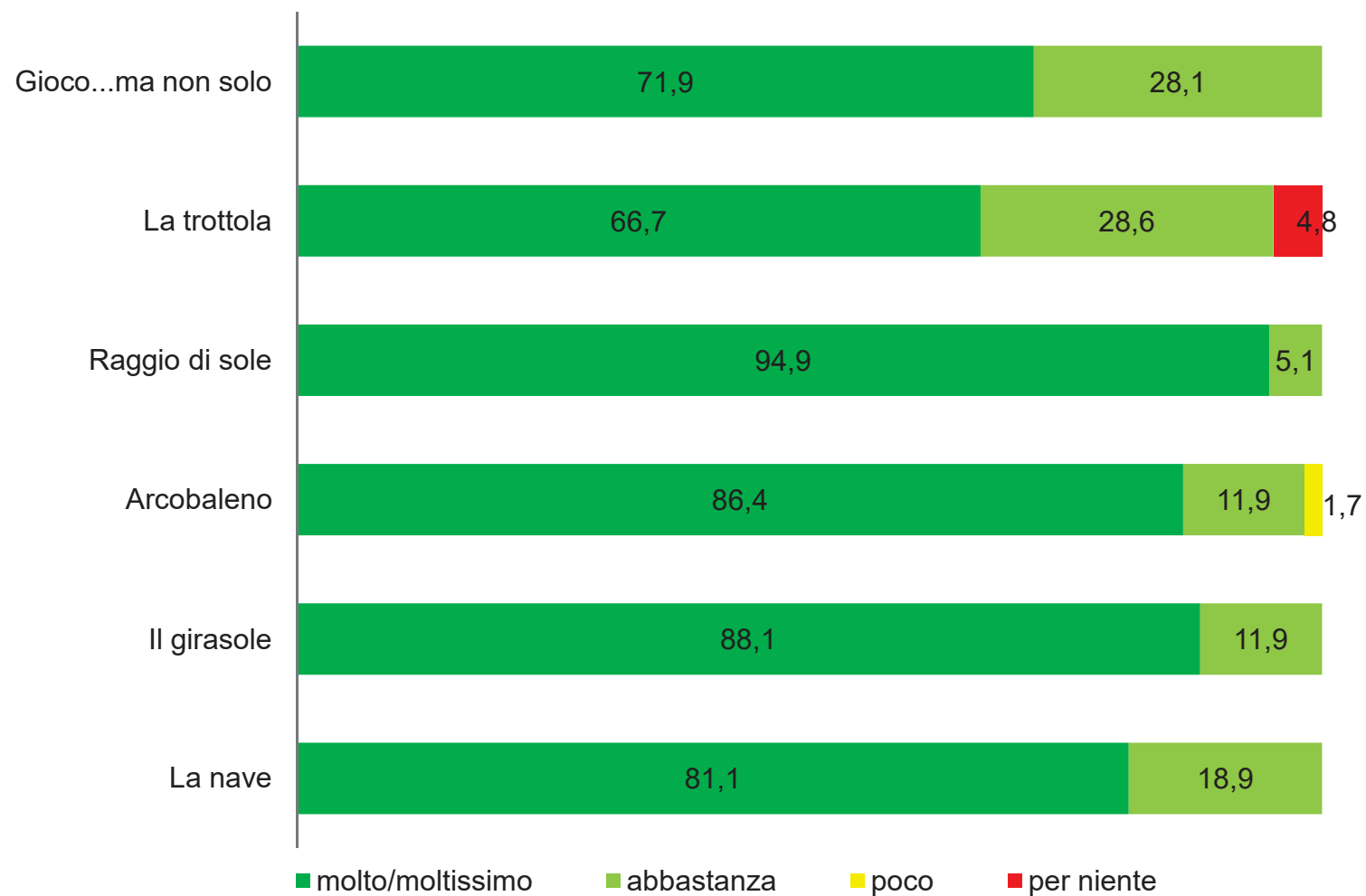
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA EX UTENTI

Le famiglie che hanno attualmente i bambini nella suola di infanzia e che hanno fruito nell'anno precedente (2017) dei servizi per la prima infanzia valutano ancora più positivamente la qualità dei servizi.



RISPONDEZZA ALLE NECESSITÀ DELLE FAMIGLIE

I servizi per la prima infanzia rispondono in modo soddisfacente alle necessità delle famiglie. Il 94,9% degli intervistati del nido "Raggio di Sole" si dicono molto/moltissimo soddisfatti rispetto alle proprie necessità.

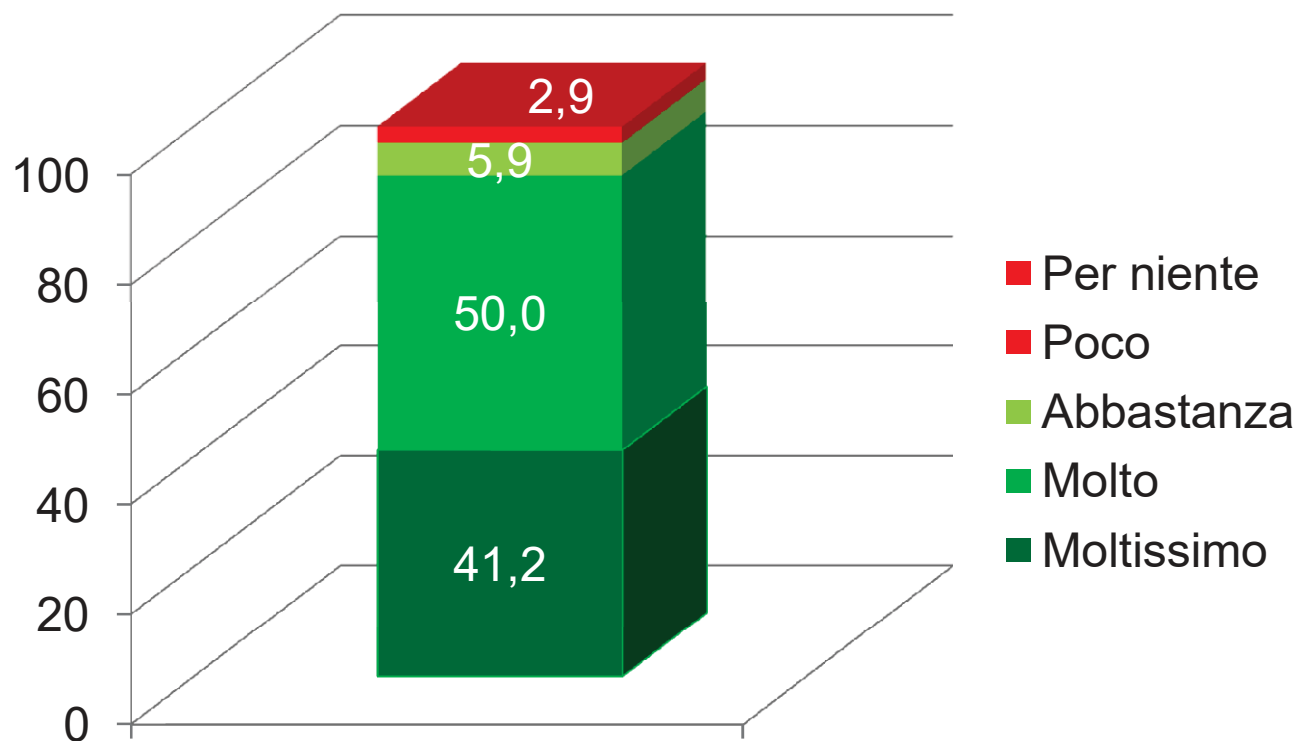


Osservando il trend storico del grado di rispondenza alle necessità delle famiglie, possiamo notare come tutti i servizi mostrino valori superiori al 2010-2011 e che poi con qualche piccola oscillazione si stabilizzino sopra l'80% delle valutazioni "molto-moltissimo".

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|------|
| <i>La Nave</i> | 59,6 | 73,8 | 88,1 | 81,3 | 75,9 | 64,3 | 92,0 | 72,7 | 81,1 |
| <i>Il Girasole</i> | 70,6 | 75,5 | 84,3 | 86,0 | 84,8 | 68,3 | 84,8 | 68,8 | 88,1 |
| <i>Arcobaleno</i> | 75,4 | 84,2 | 70,8 | 72,2 | 80,0 | 73,0 | 82,5 | 86,4 | 86,4 |
| <i>La trottola</i> | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | n.r. | 78,3 | 75,0 | 76,9 | 66,7 |
| <i>Raggio di Sole</i> | 89,6 | 97 | 88,9 | 95,8 | 100,0 | 77,1 | 88,9 | 85,7 | 94,9 |
| <i>Gioco...ma non solo</i> | 79,3 | 73,5 | 78,1 | 81,1 | 71,2 | 75,0 | 72,7 | 66,7 | 71,9 |
| <i>Spazio famiglia</i> | 100,0 | 88,9 | 68,8 | | | | | | |
| <i>Totale</i> | 74,8 | 79,9 | 81,3 | 84,6 | 82,4 | 72,8 | 83,7 | 77,7 | 83,3 |

RISPONDENZA ALLE NECESSITÀ EX UTENTI

Le famiglie che hanno attualmente i bambini nella suola di infanzia e che hanno fruito nell'anno precedente (2017) dei servizi per la prima infanzia valutano ancora più positivamente la qualità dei servizi.



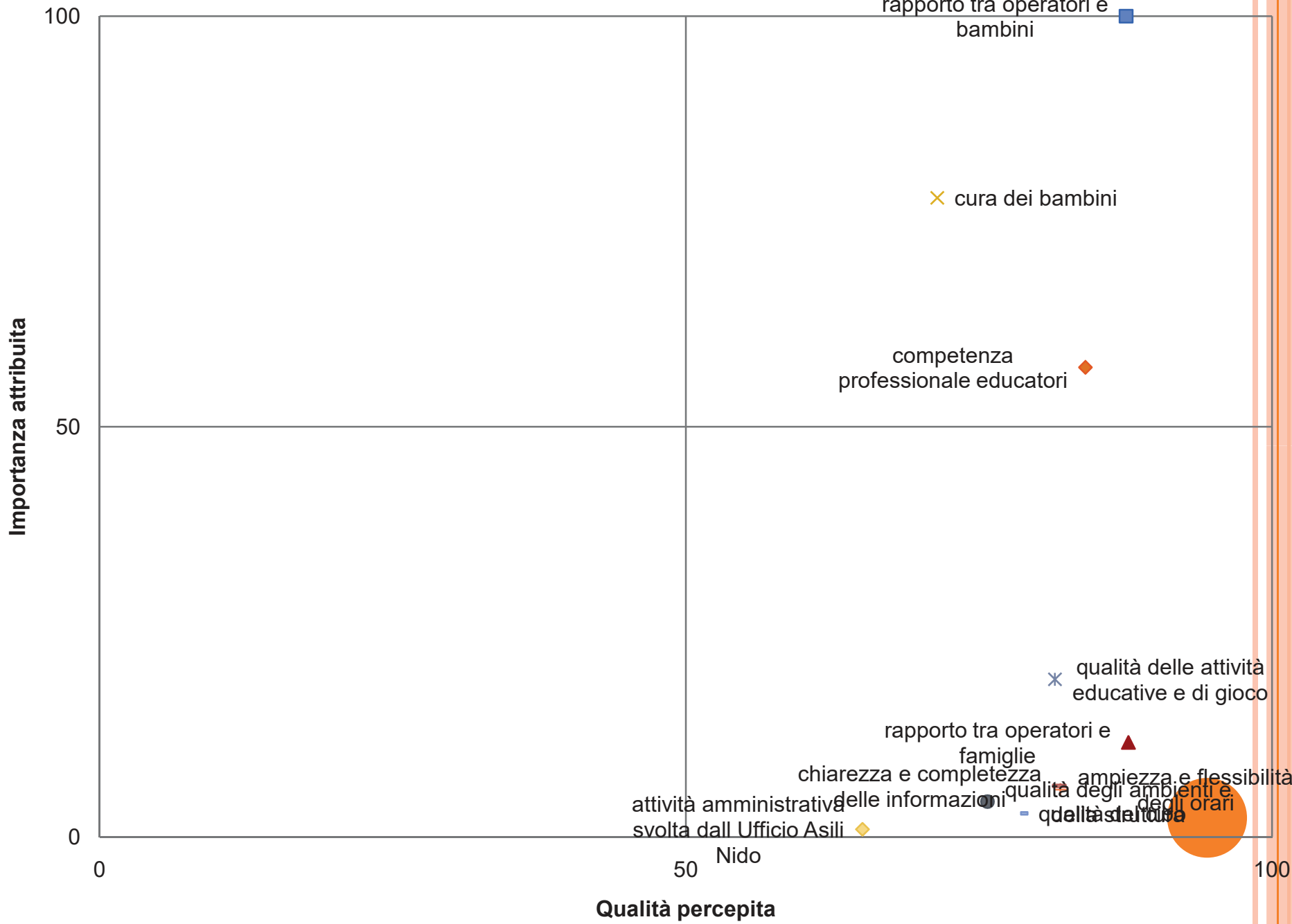
IMPORTANZA E QUALITÀ

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.

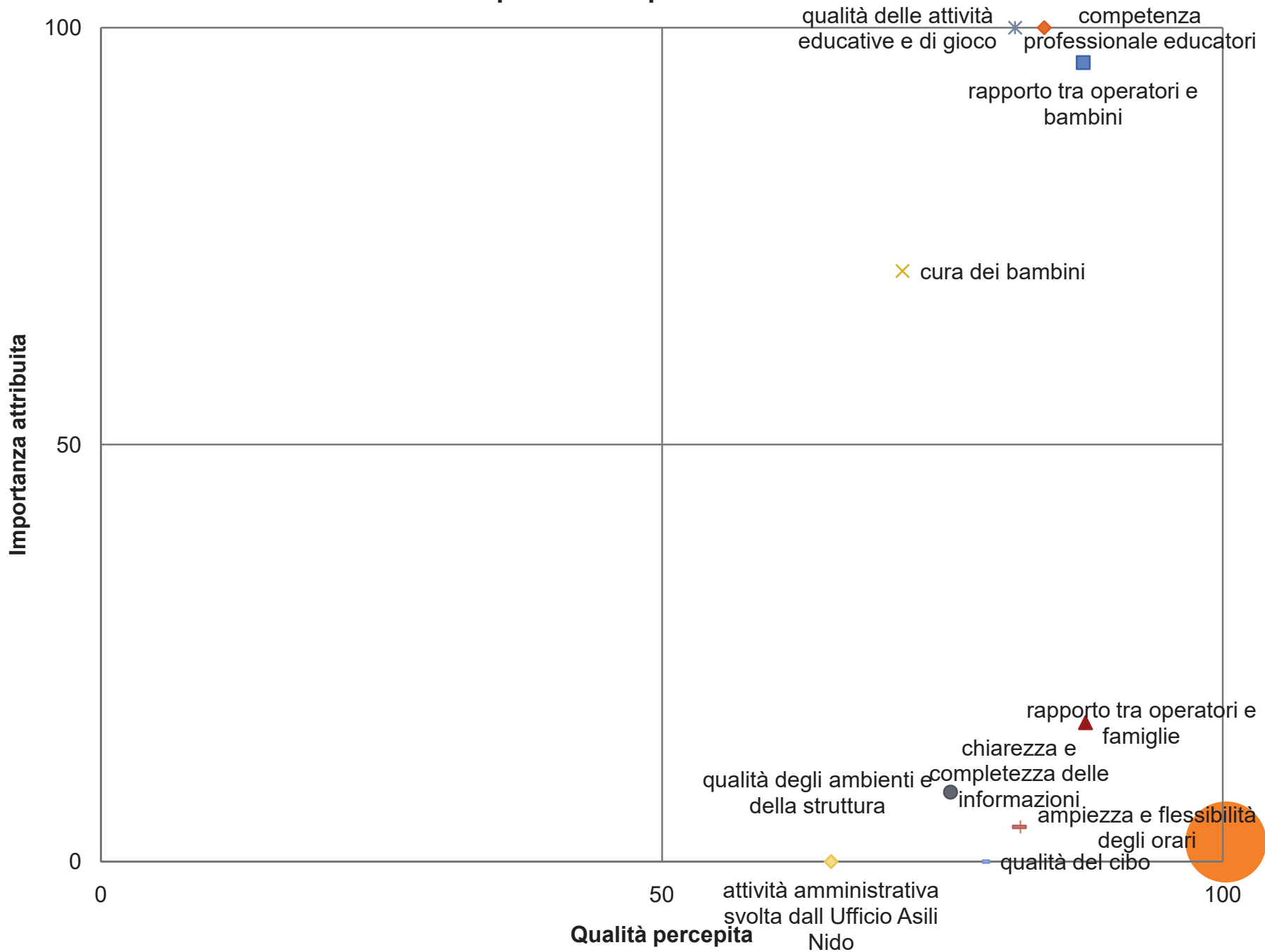


Importanza e qualità NIDI



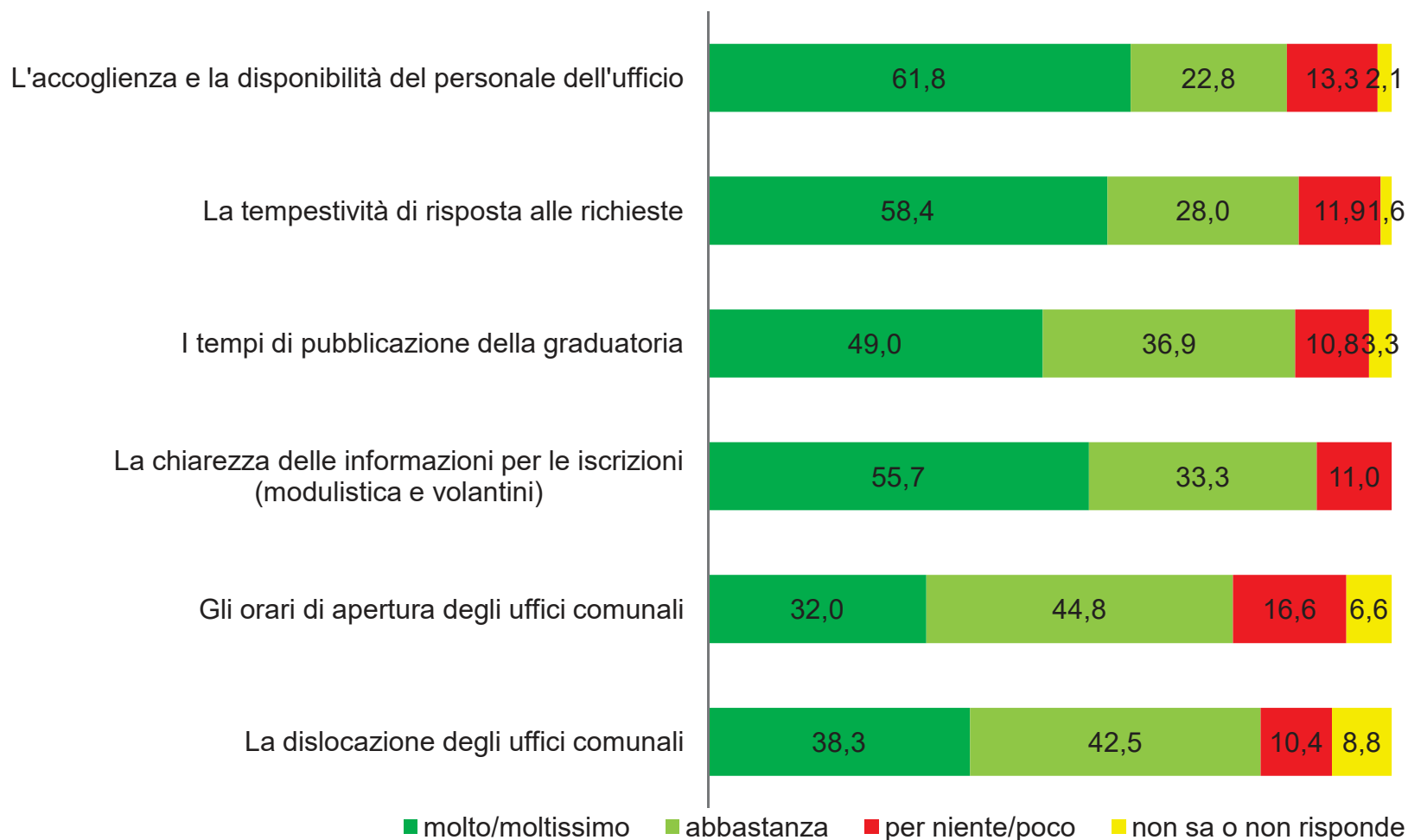
COMUNE DI CINISELLO BALSAMO
A
Protocollo N. 0023315/2019 del 15/03/2019
Classe: 7.2 «ASILI NIDO E SCUOLA MATERNA»

Importanza e qualità CPI



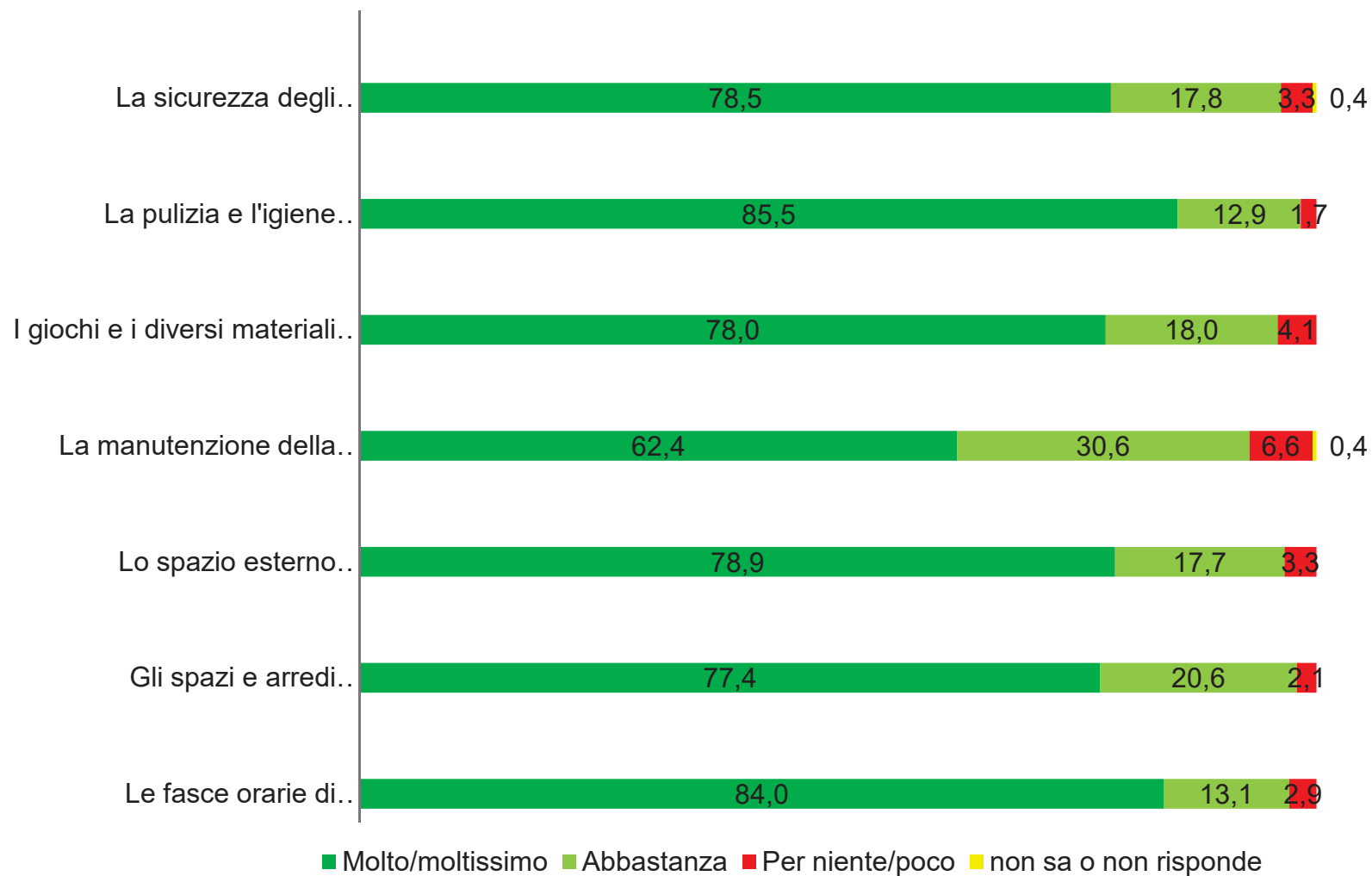
L'UFFICIO ASILI NIDO

I voti attribuiti ai specifici aspetti dell'ufficio sono tutti molto positivi. La voce che riscontra più criticità riguarda "gli orari di apertura degli uffici comunali".



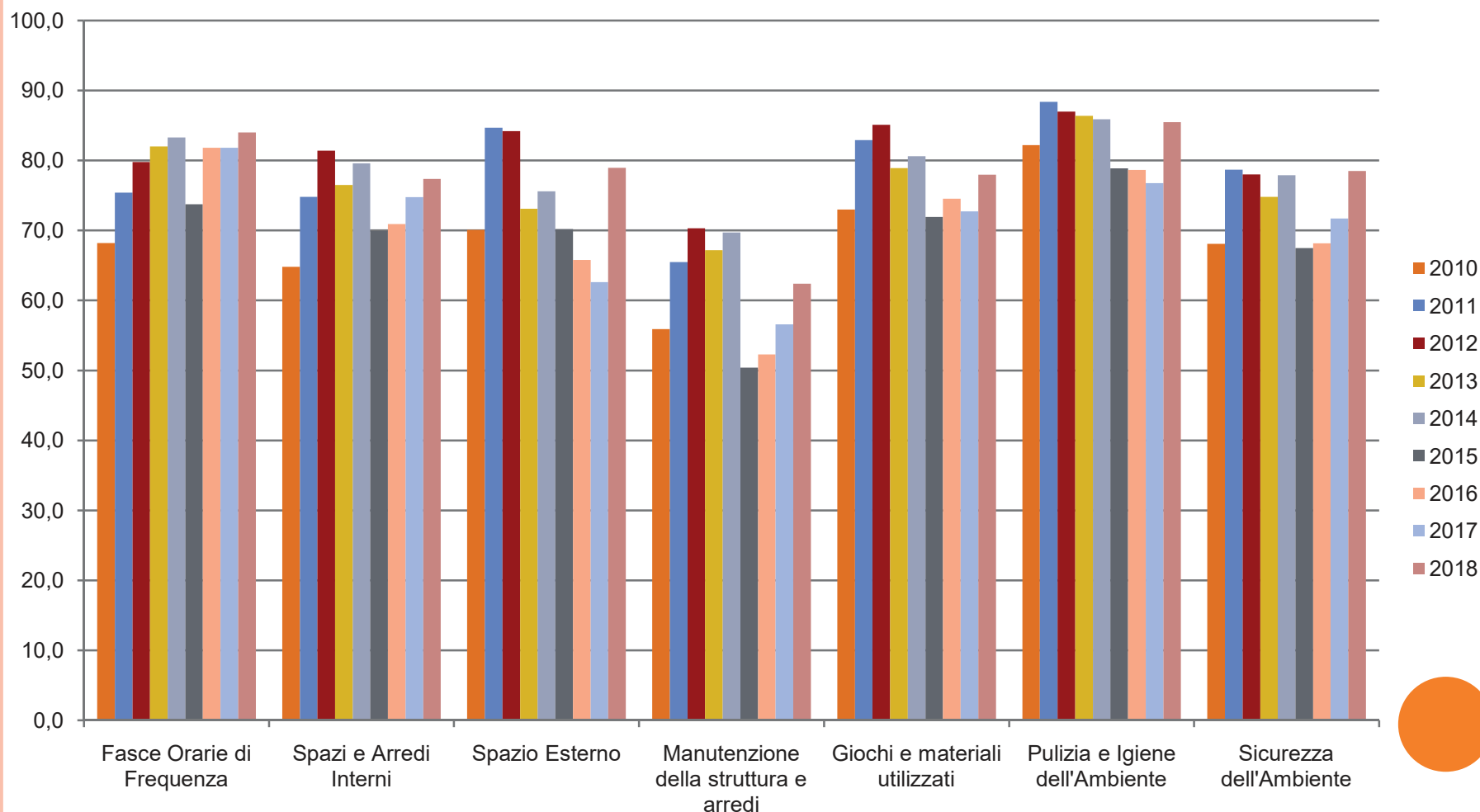
GLI ORARI E GLI SPAZI

Per quanto riguarda gli orari e gli spazi le valutazioni sono molto positive. Si evidenziano maggiore criticità riguardo alla manutenzione della struttura e degli arredi.



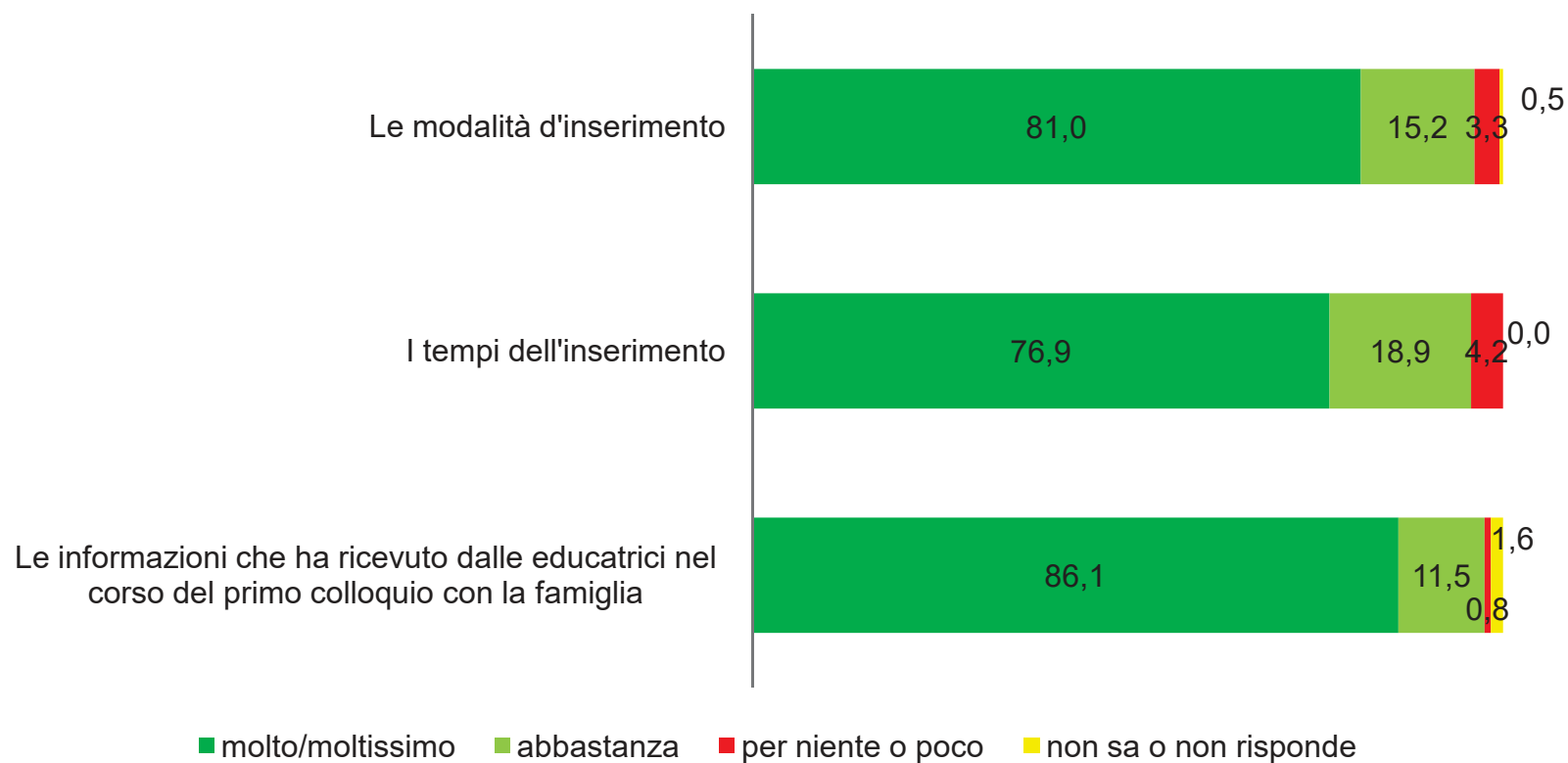
Le valutazioni già elevate rispetto alle fasce orarie e agli spazi interni sono in crescita rispetto al 2015.

Se si esclude la valutazione sulla manutenzione, in generale negli ultimi 9 anni le valutazioni sui fattori di qualità si mantengono stabilmente tra il 70 e l'80% di "molto+moltissimo".

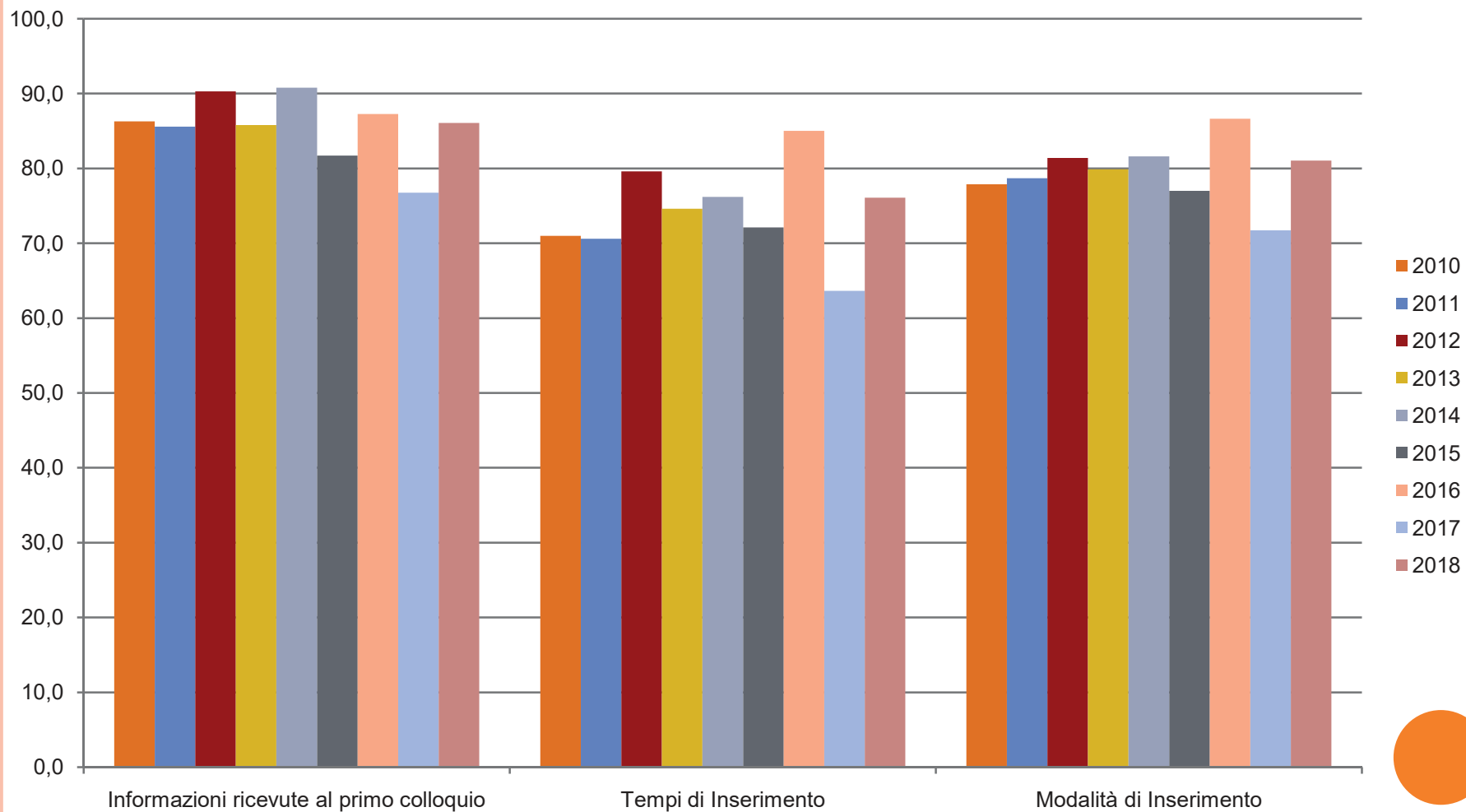


L'AMBIENTAMENTO

Per quello che riguarda l'ambientamento, le "modalità d'inserimento" e le "informazioni ricevute al primo colloquio" ottengono valutazioni molto elevate.



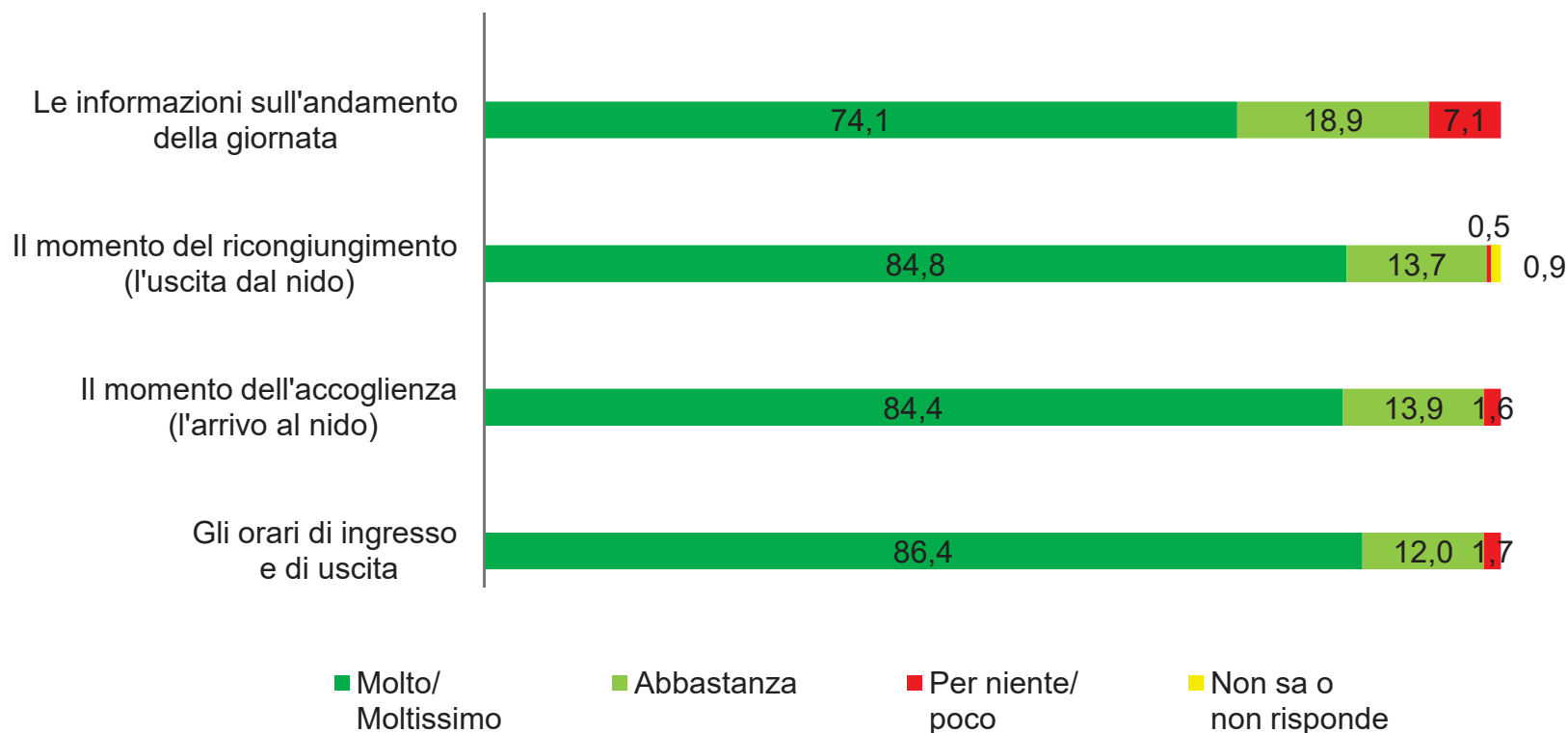
Osservando la serie storica delle valutazioni rispetto agli aspetti specifici dell' ambientamento, si osserva una sostanziale stabilità dei giudizi.



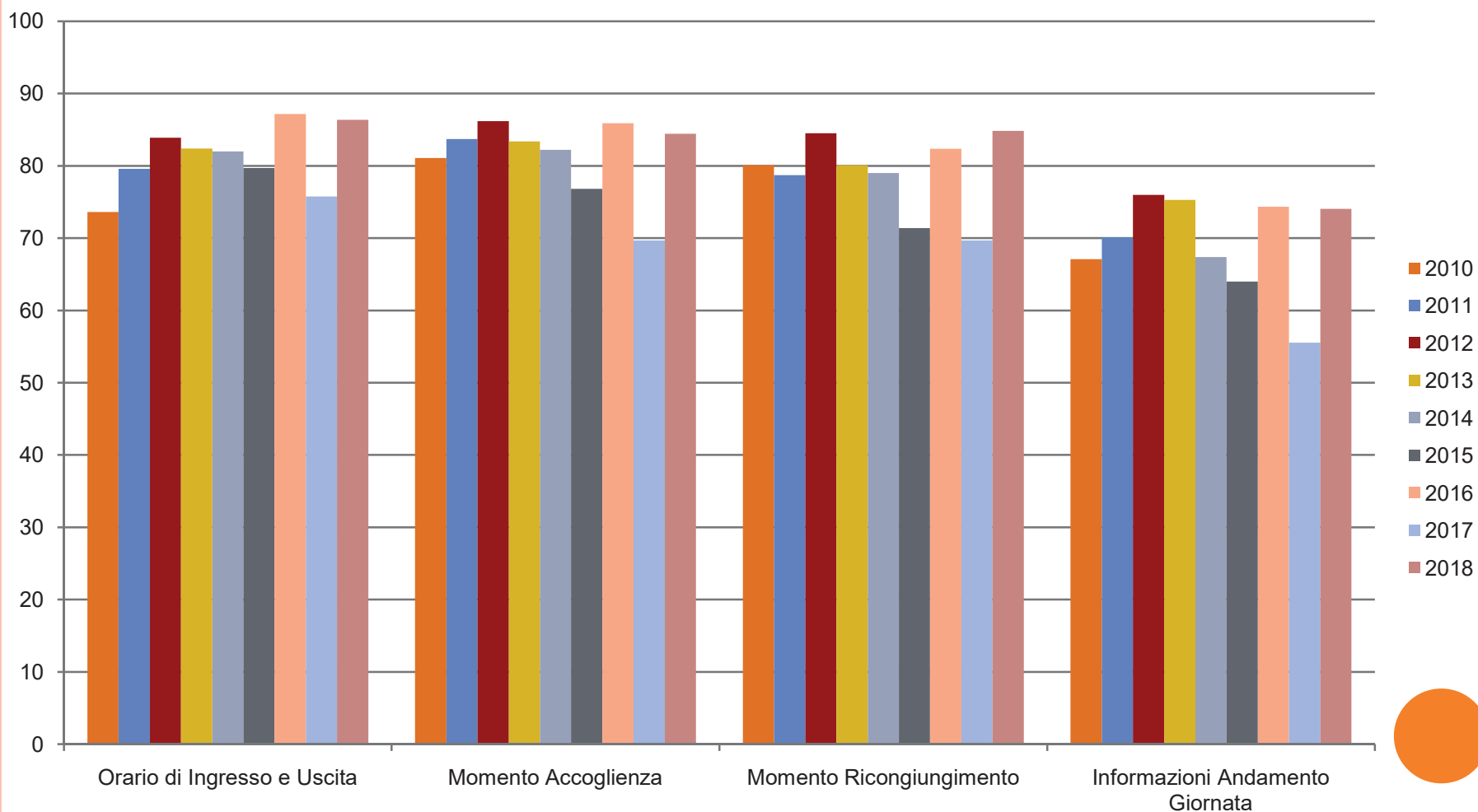
L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO

In generale gli aspetti relativi all'accoglienza e al ricongiungimento sono tutti molto positivi.

Leggermente inferiore la valutazione sulle "informazioni sull'andamento della giornata". Alcuni genitori nelle note finali esprimono il desiderio di avere più dettagli riguardo alla partecipazione del bambino alle attività educative.



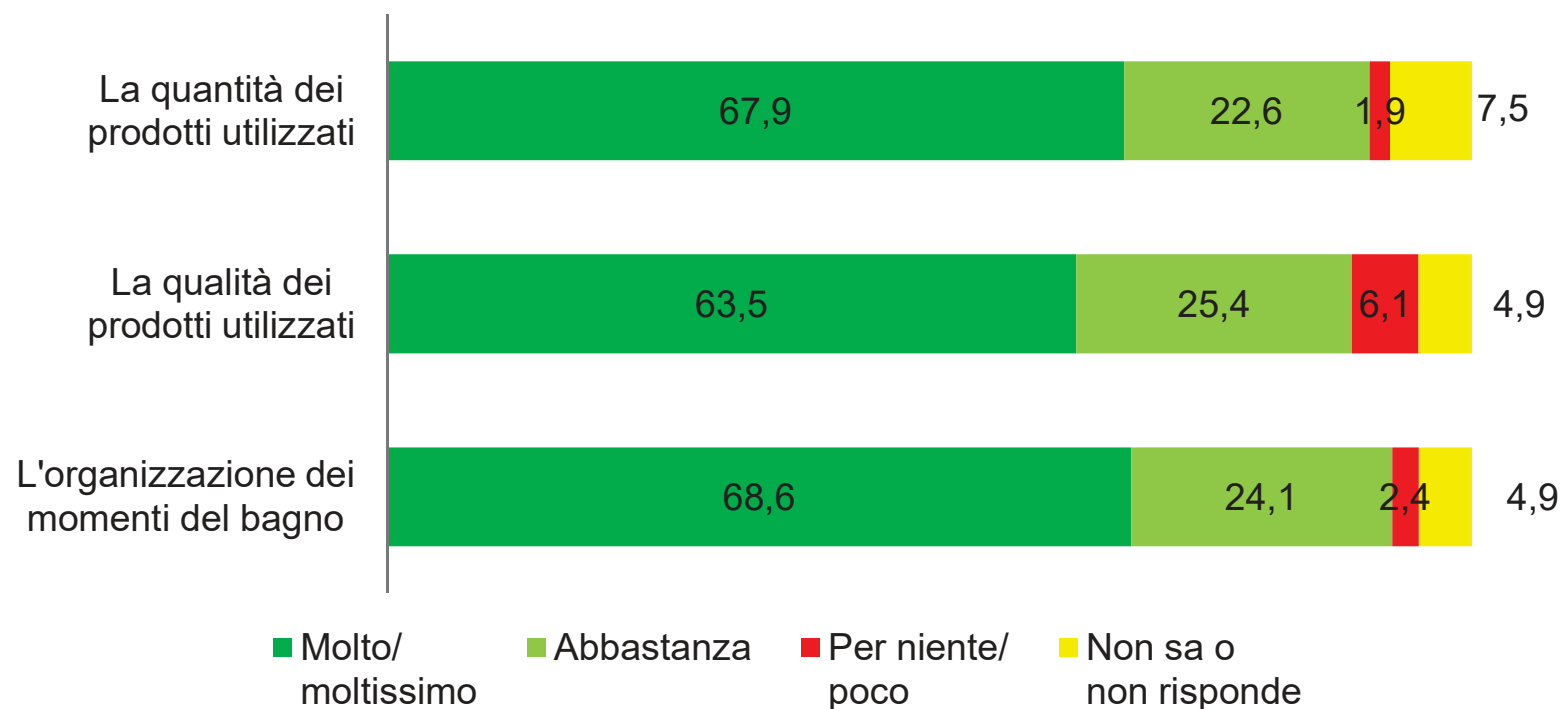
Le valutazioni degli aspetti specifici dell'accoglienza e del ricongiungimento si mantengono nella media degli anni precedenti. Rispetto al 2017 si registra un vistoso recupero.



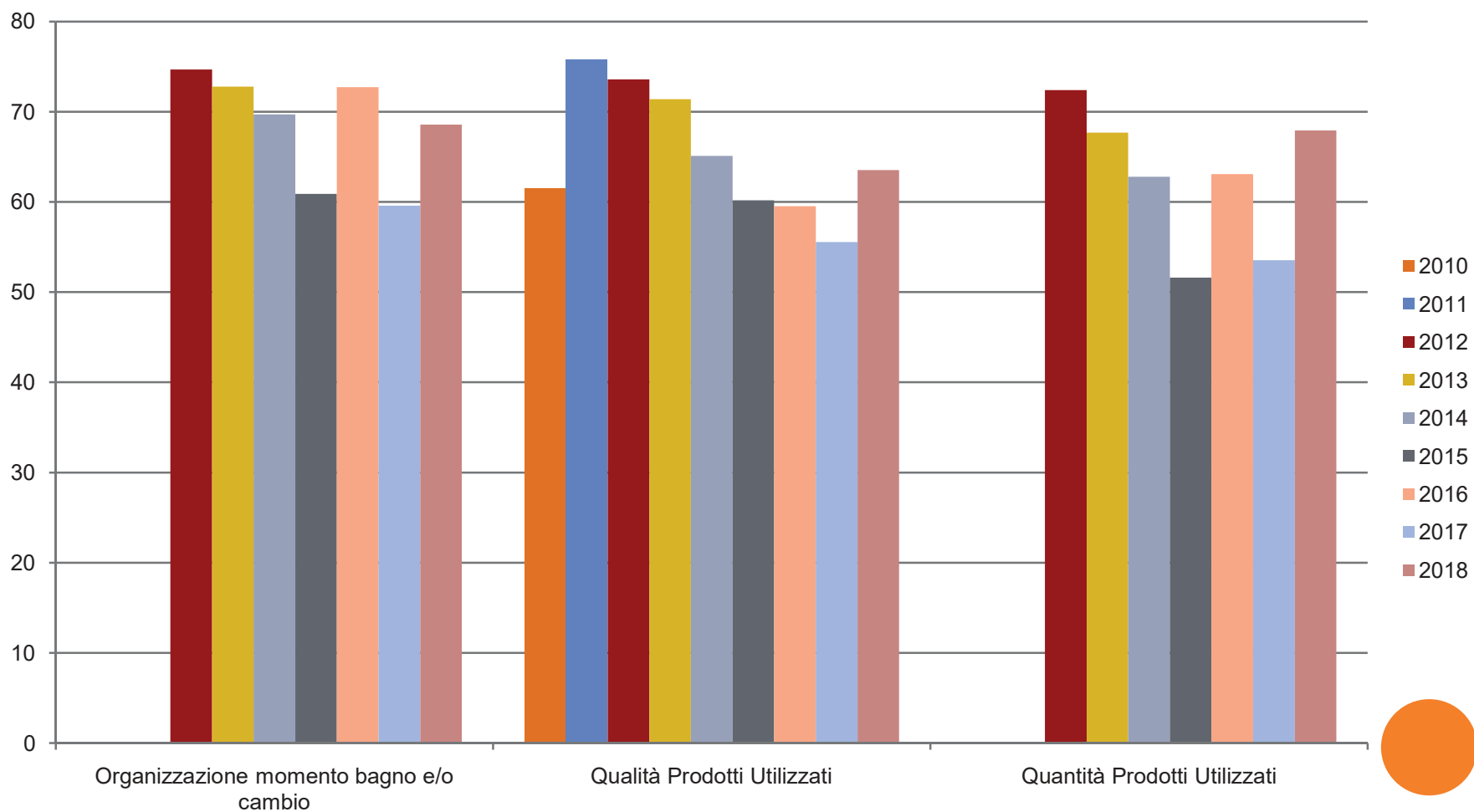
IL CAMBIO E IL BAGNO

Riguardo agli aspetti specifici del cambio e del bagno le valutazioni sono tutte abbastanza positive, anche se in tono minore rispetto ad altri fattori.

Si mantengono tutte nella media del 65% di utenti che sono molto/moltissimo soddisfatti del cambio e del bagno, mentre il 24-25% circa dei soggetti sono abbastanza soddisfatti.

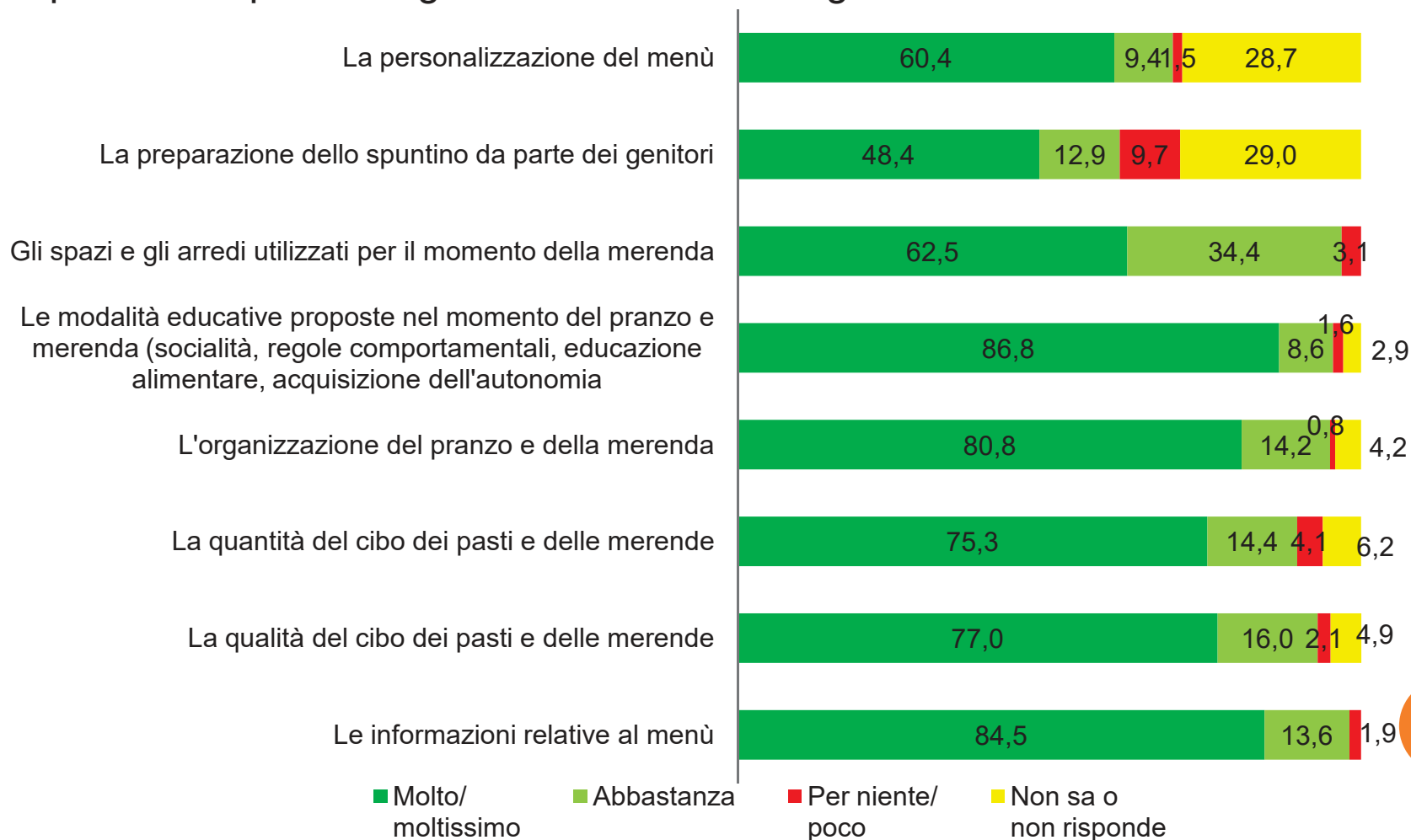


La % di utenti che valutano molto/moltissimo i diversi fattori cala leggermente rispetto ai primi anni della rilevazione, anche se registriamo un vistoso recupero nell'ultimo anno.



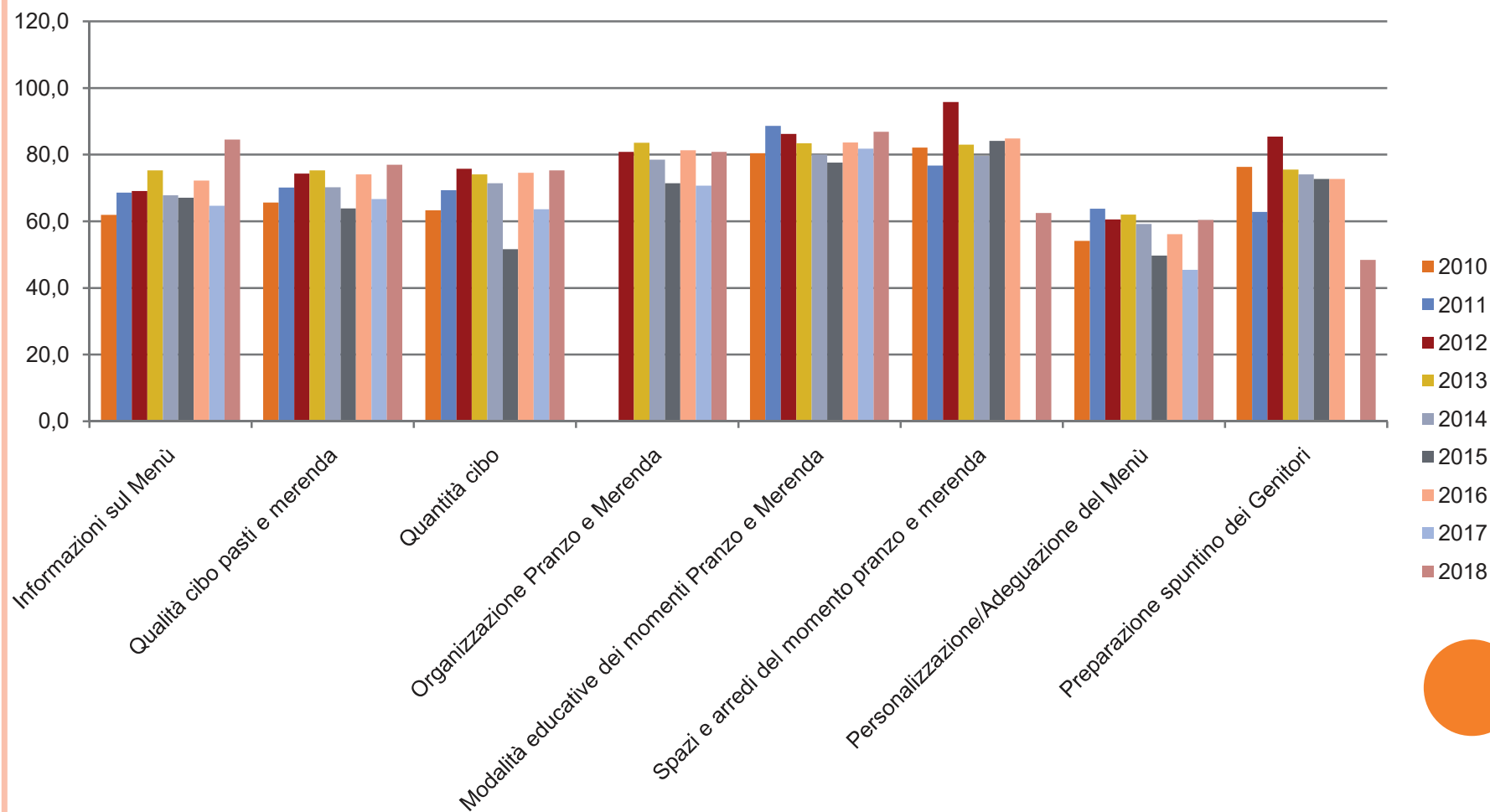
IL PRANZO E LA MERENDA

Le valutazioni rispetto al pranzo e alla merenda sono tutte molto positive. Ricontriamo una % maggiore di “non conoscenza” quando ci riferiamo alla valutazione della personalizzazione del menù e alla preparazione dello spuntino da parte dei genitori” che hanno i figli utenti del CPI.



La % di utenti che valuta molto/moltissimo gli aspetti specifici del pranzo e della merenda si mantiene nella media nel corso degli anni.

In diminuzione troviamo le voci relative agli “spazi e arredi del momento pranzo e merenda” e alla “preparazione dello spuntino dei genitori”.

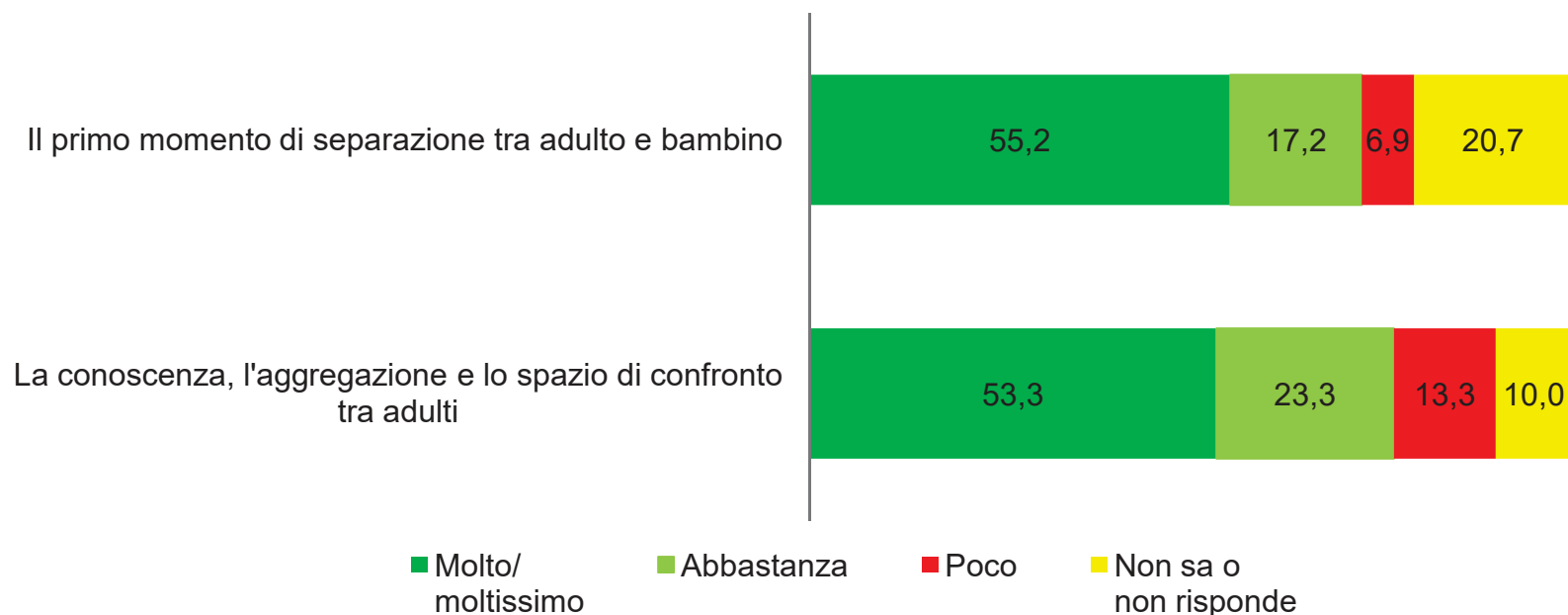


IL TÈ E CAFFÈ DEGLI ADULTI (CPI)

In questa sezione consideriamo gli aspetti specifici che riguardano il centro prima infanzia “Gioco...ma non solo”.

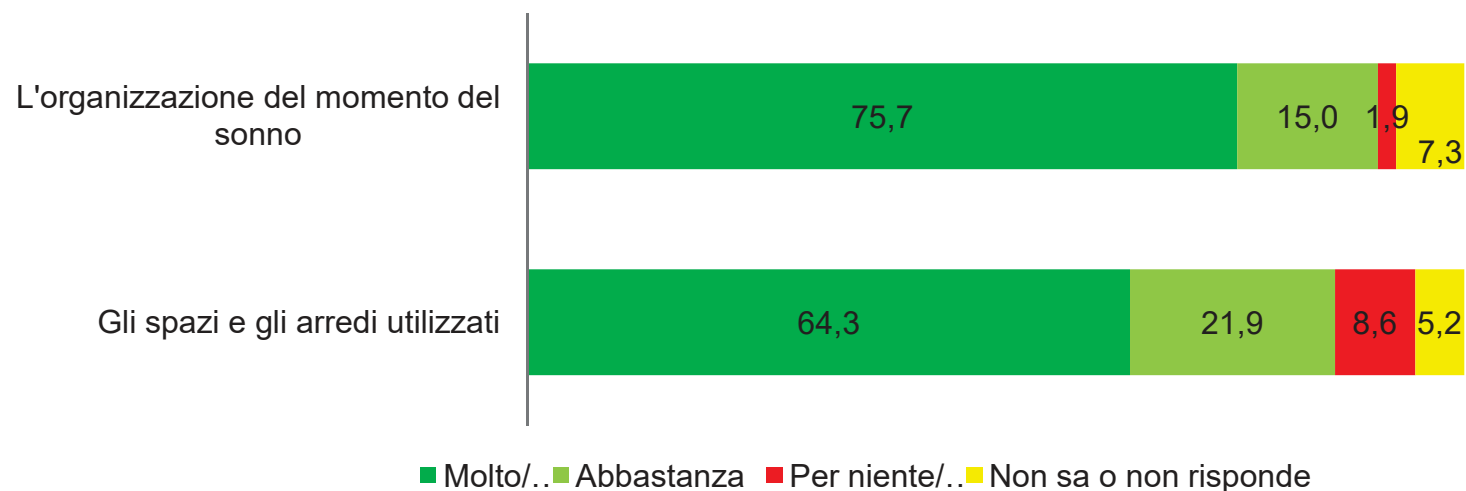
Notiamo che entrambe le voci superano il 50% degli utenti che si ritengono “molto/moltissimo” soddisfatti.

L’aspetto dove si registra qualche criticità in più è rappresentato dalla “conoscenza, aggregazione e spazio di confronto tra adulti”.



IL SONNO E IL RIPOSO

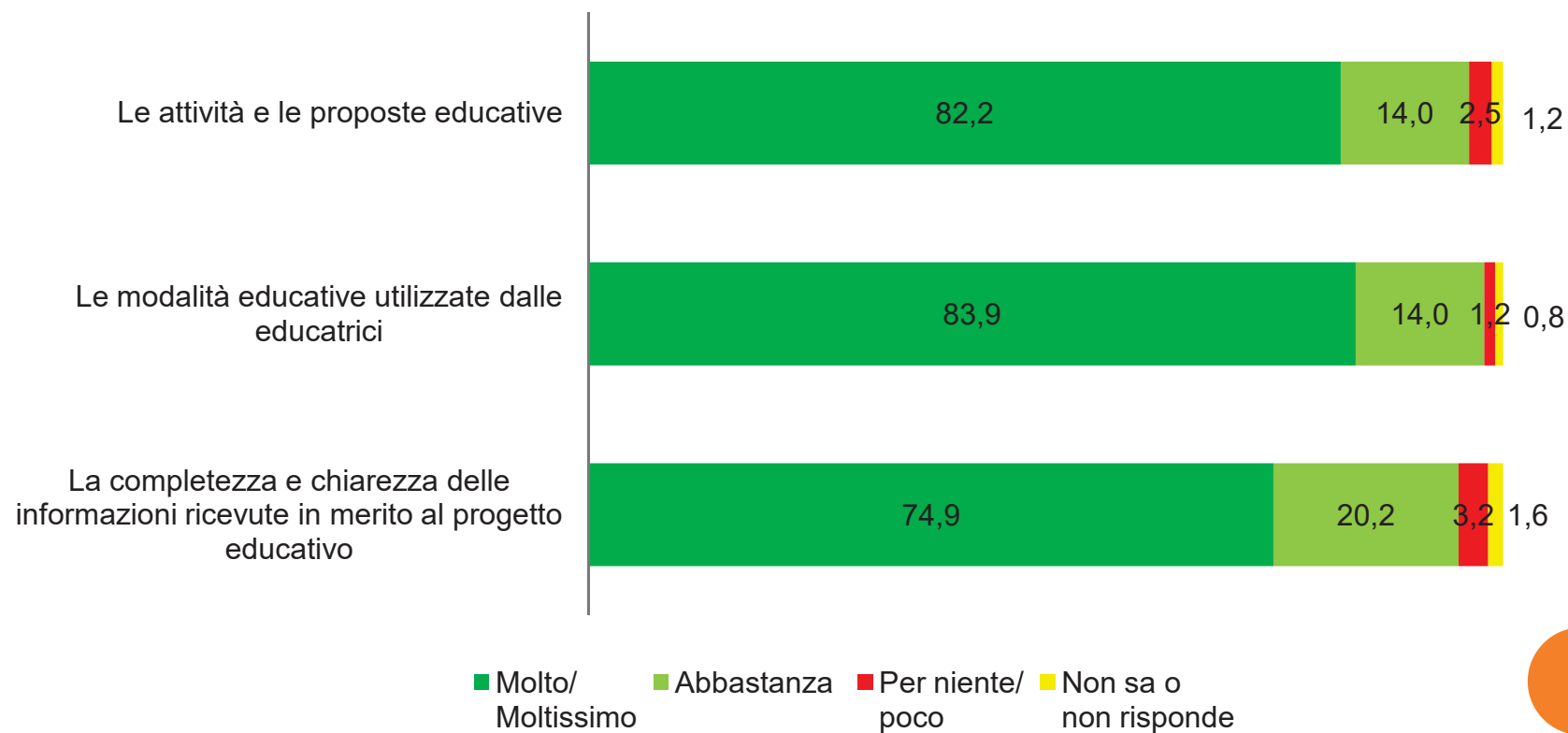
Le valutazioni rispetto al sonno e al riposo sono più che positive. Maggiore soddisfazione si riscontra per quanto riguarda l'organizzazione del momento del sonno, mentre risulta più bassa la valutazione sugli spazi e gli arredi utilizzati nel momento del riposo.



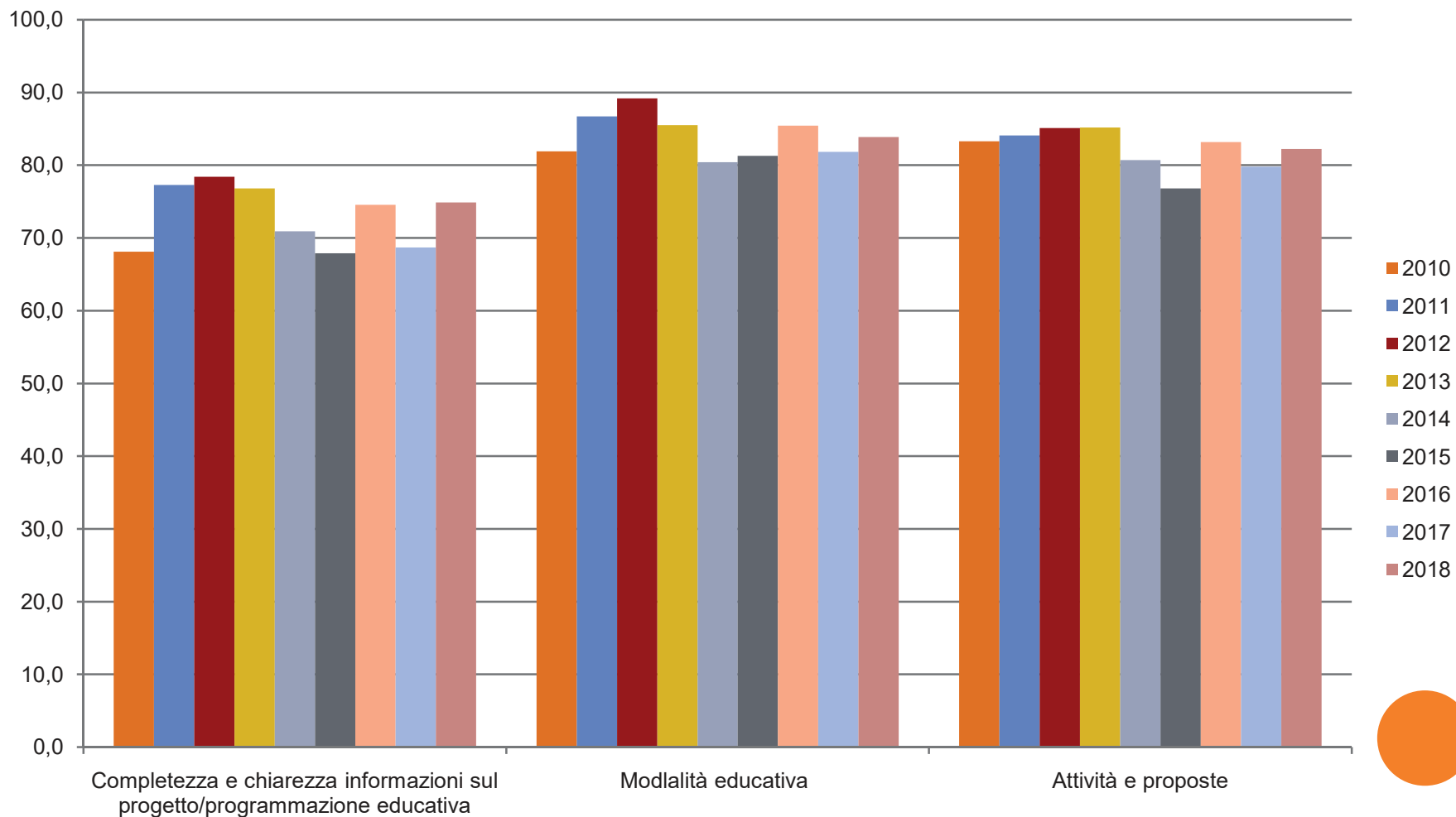
PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

I fattori di qualità che caratterizzano le proposte educative e di gioco sono valutati positivamente.

Le % di utenti molto/moltissimo soddisfatti delle attività proposte e dalle modalità educative superano l'80%.



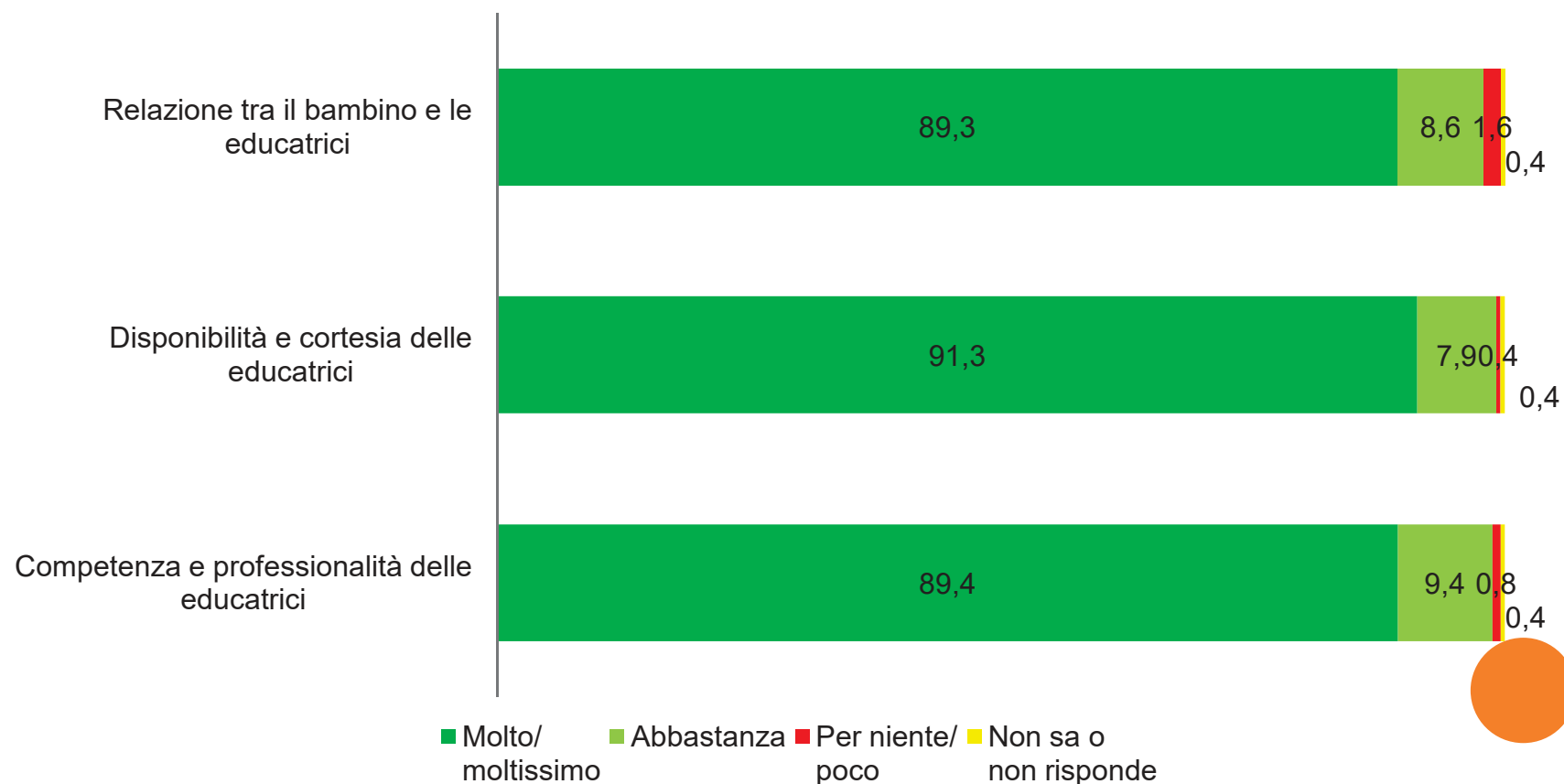
Le valutazioni positive della proposta educativa sono costanti nel tempo, subiscono lievi oscillazioni.



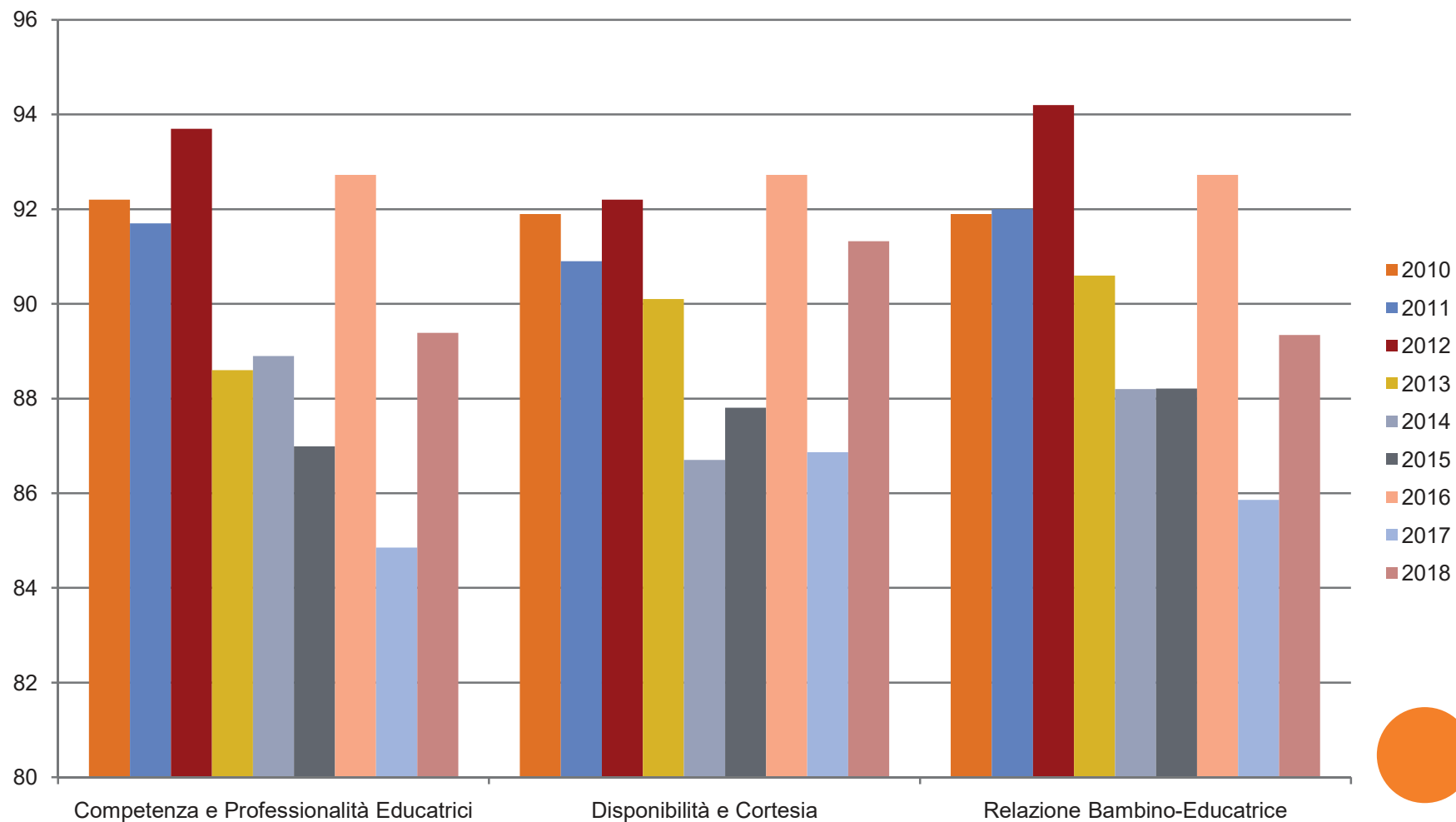
LE EDUCATRICI

Gli aspetti specifici su cui si chiede una valutazione sulle educatrici sono tutti valutati molto positivamente.

Circa il 90% dei genitori si ritiene molto/moltissimo soddisfatto.

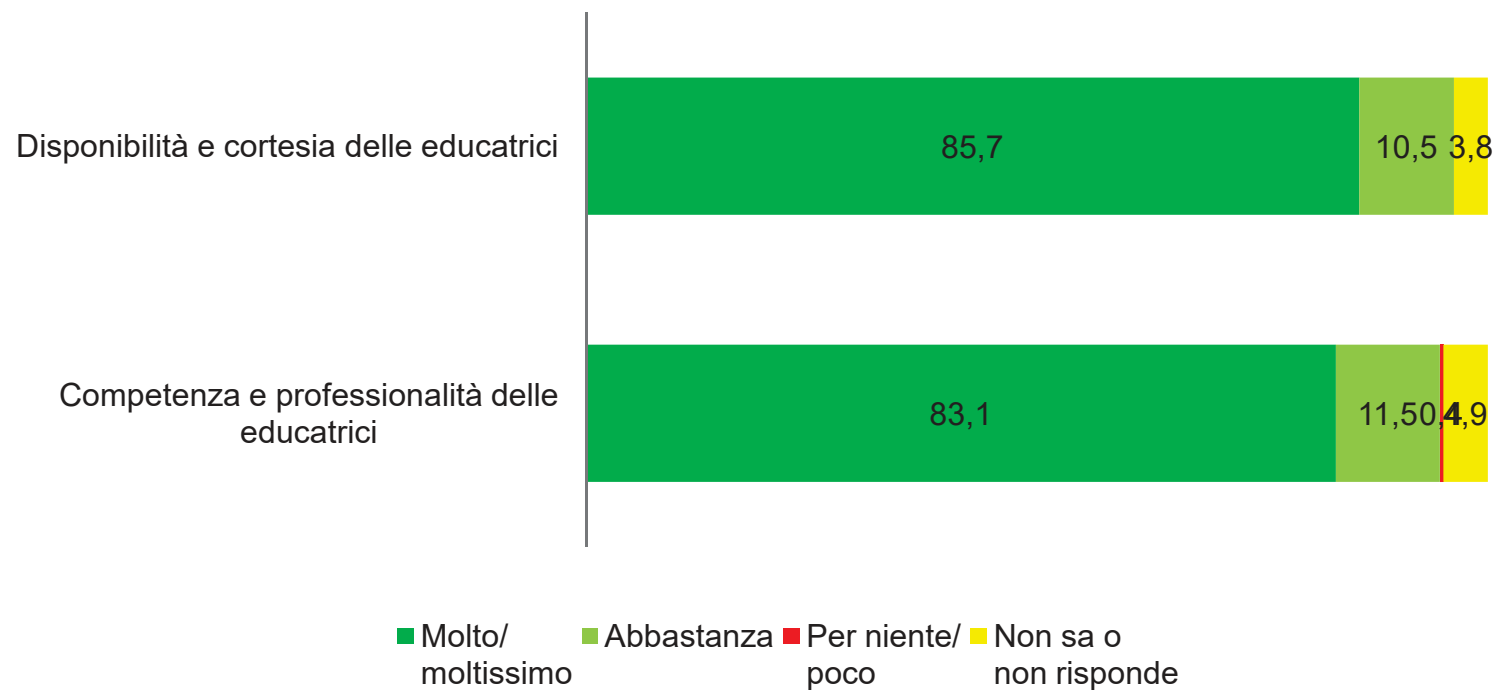


La soglia di oscillazione su cui si muovono le valutazioni dei genitori nella serie storica degli ultimi 9 anni è quella del 90%.
9 genitori su 10 si ritengono molto/moltissimo soddisfatti.

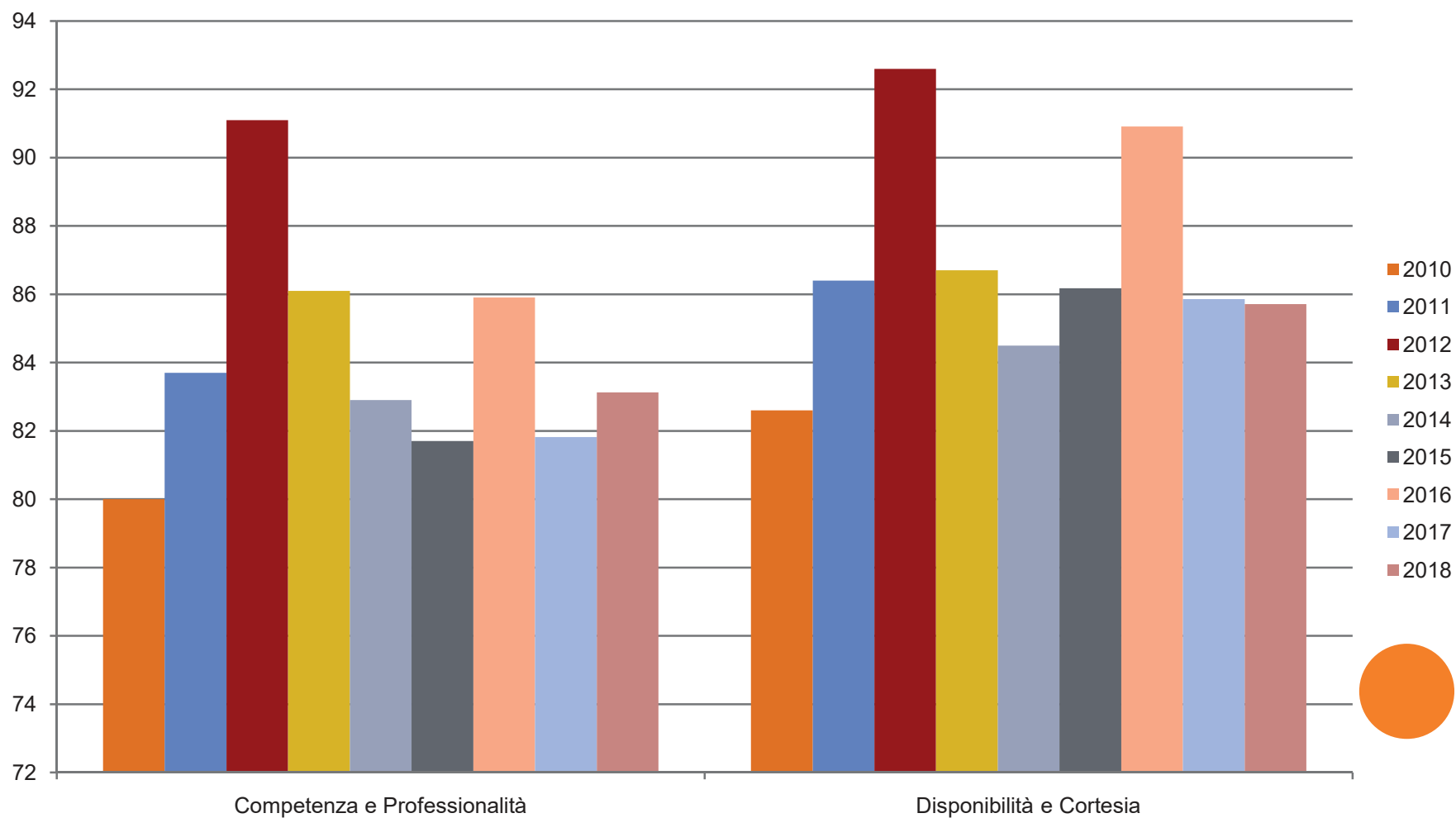


IL PERSONALE AUSILIARIO

Anche i fattori su cui misurare l'attività del personale ausiliario sono valutati molto positivamente, di poco sotto i valori registrati per le educatrici.



La % di utenti che si ritiene molto/moltissimo soddisfatta del personale ausiliare ha un trend abbastanza stabile negli anni. La disponibilità e cortesia è valutata leggermente di più rispetto alla competenza e professionalità. Nel 2012 e 2016 si registrano i valori più alti.

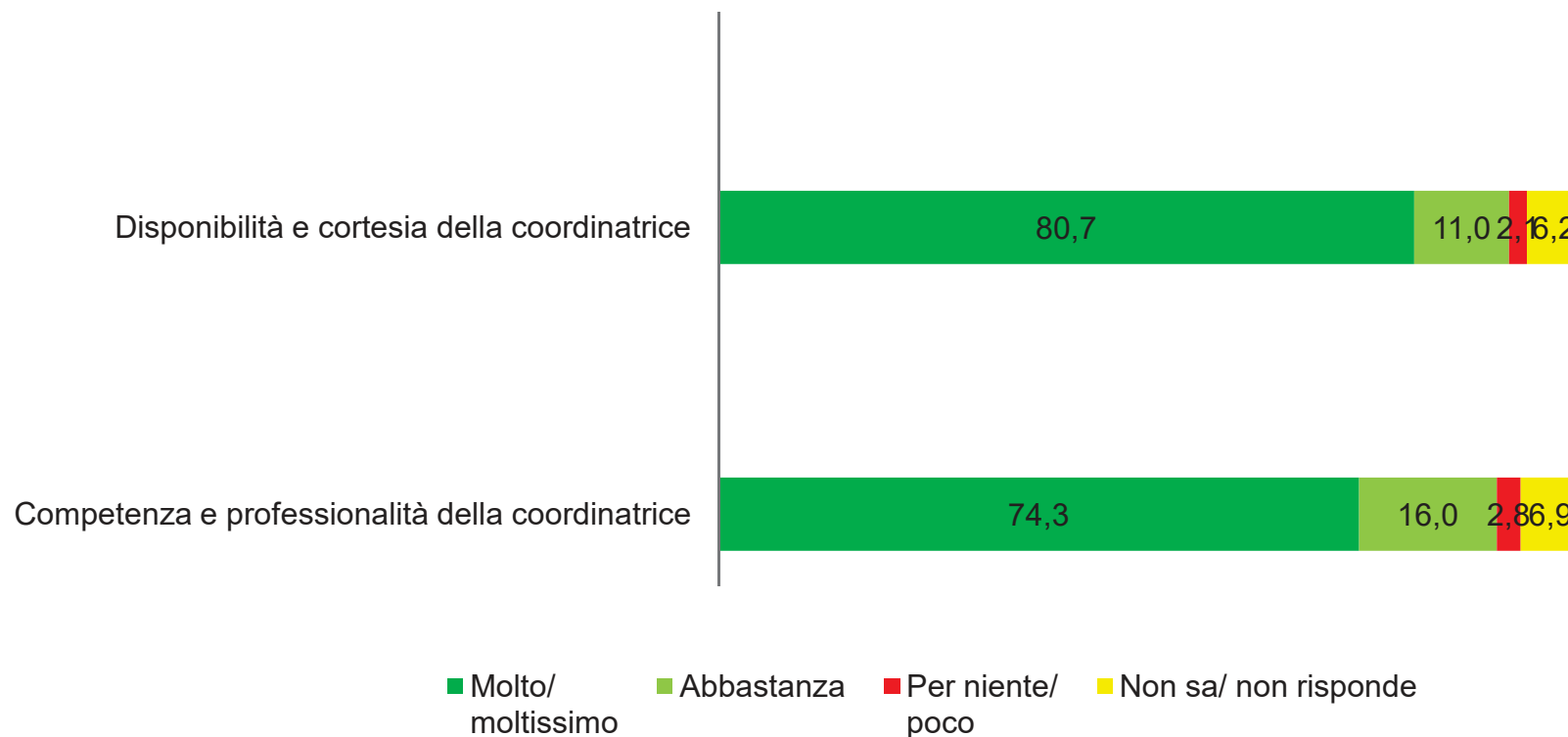


LA COORDINATRICE

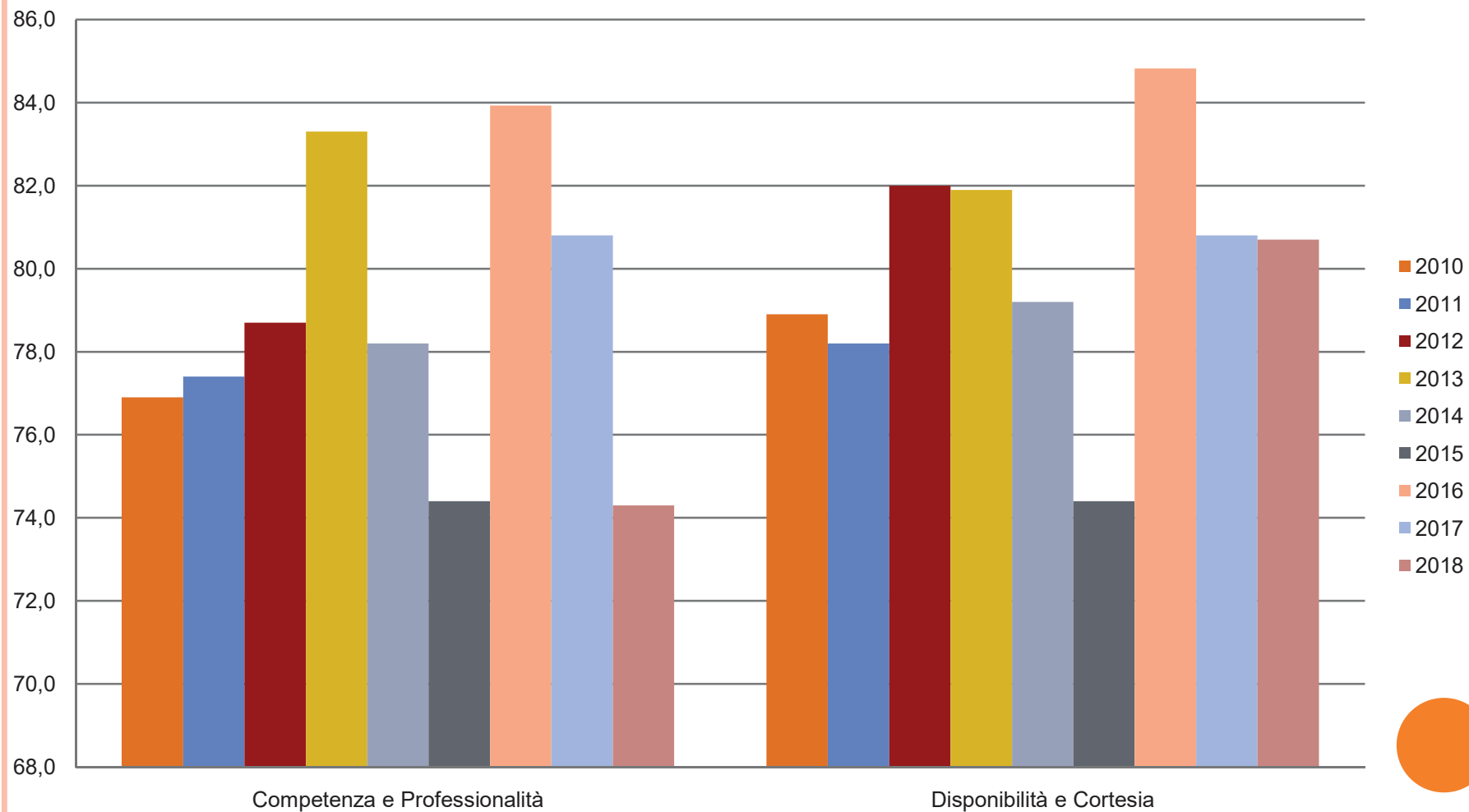
Poco più della metà delle famiglie ha avuto contatti diretti con la coordinatrice.

Aspetti specifici quali la “disponibilità e cortesia” e la “competenza e professionalità” sono valutati molto positivamente.

| | Freq. | % |
|----------------------|-------|-------|
| <i>Si</i> | 116 | 51,3 |
| <i>No</i> | 110 | 48,7 |
| <i>Totale</i> | 226 | 100,0 |



Osservando la serie storica delle % di utenti molto/moltissimo soddisfatti, notiamo alcune oscillazioni : valori particolarmente alti nel 2013 e nel 2016 e valori alti ma ben al di sotto della media nel 2015.

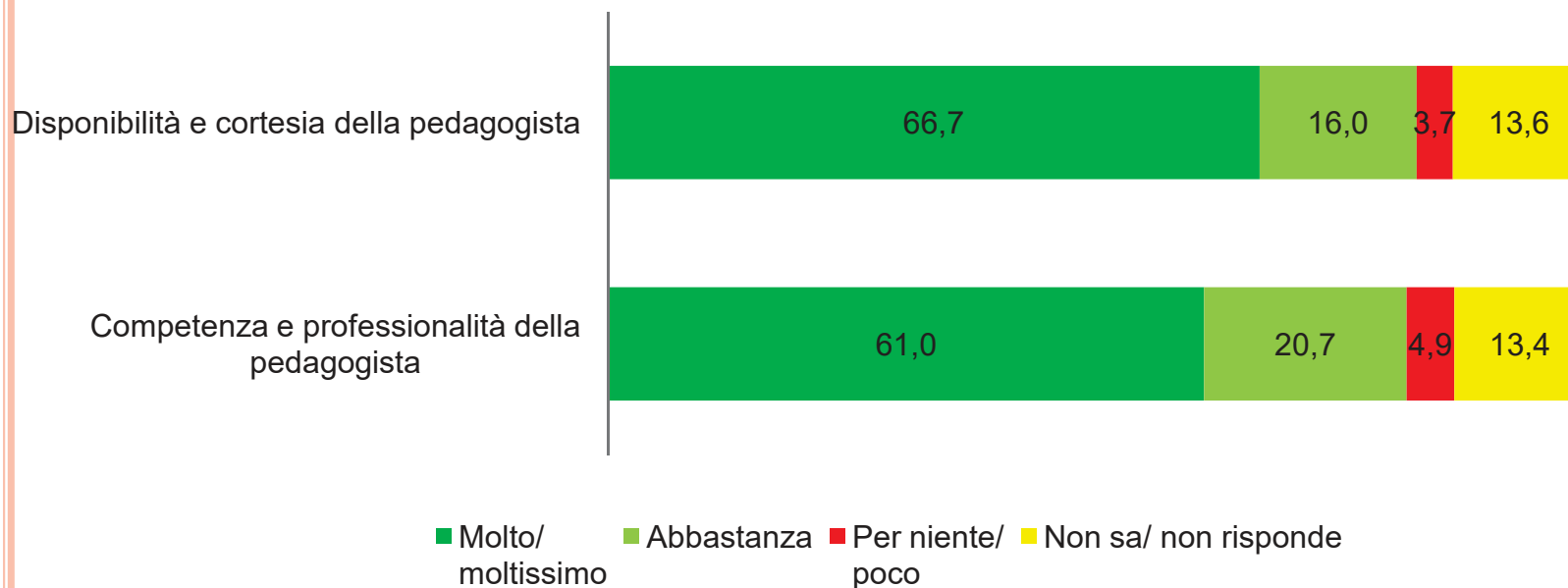


LA PEDAGOGISTA

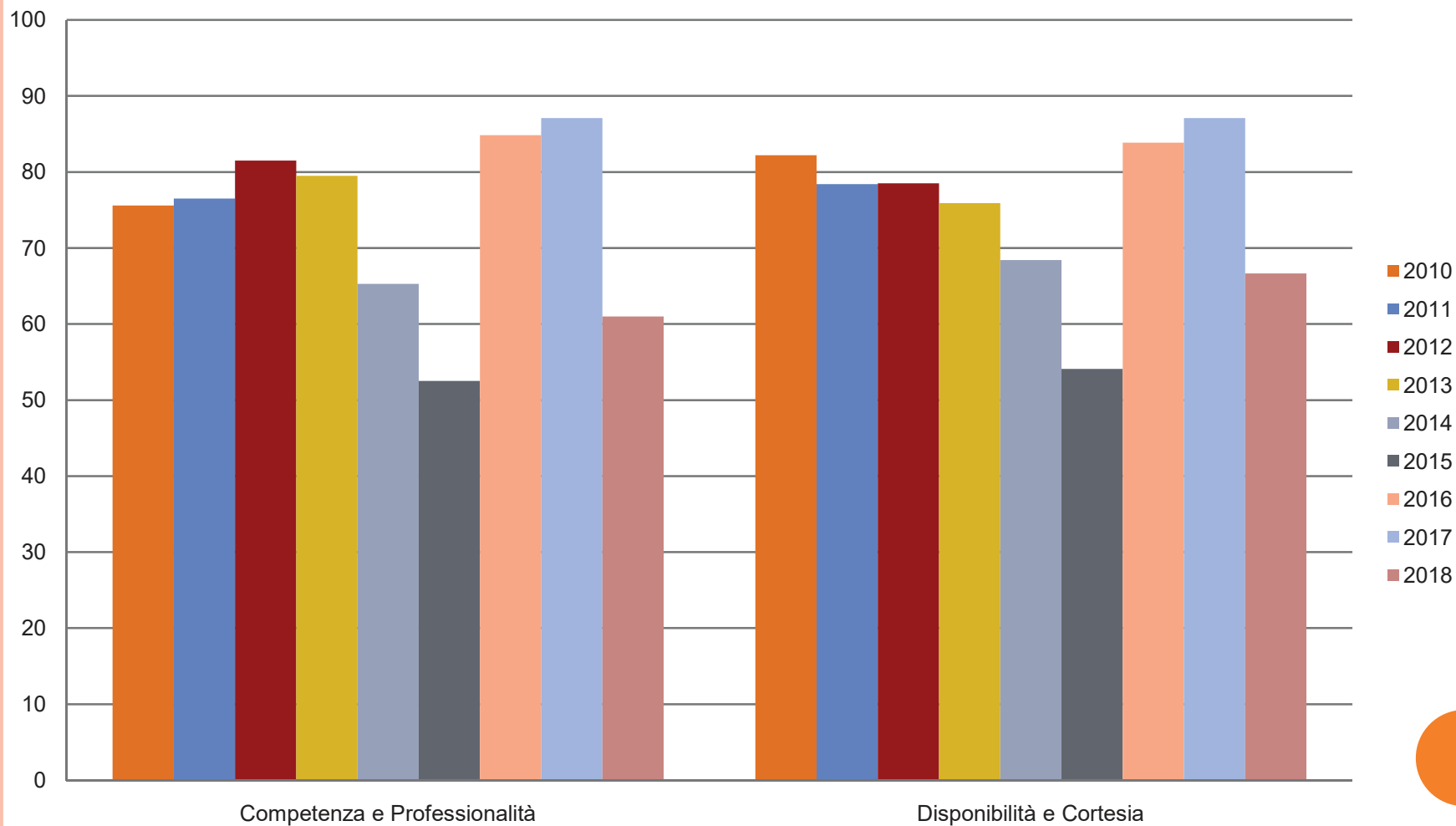
Circa il 27% degli utenti ha avuto contatti con la pedagoga.

La “disponibilità e cortesia” e la “competenza e professionalità” vengono valutati soddisfacenti. Le valutazioni tuttavia sono condizionati dalla mancanza di contatti diretti per molti genitori.

| | Freq. | % |
|----------------------|-------|-------|
| <i>Si</i> | 62 | 26,8 |
| <i>No</i> | 169 | 73,2 |
| <i>Totale</i> | 231 | 100,0 |

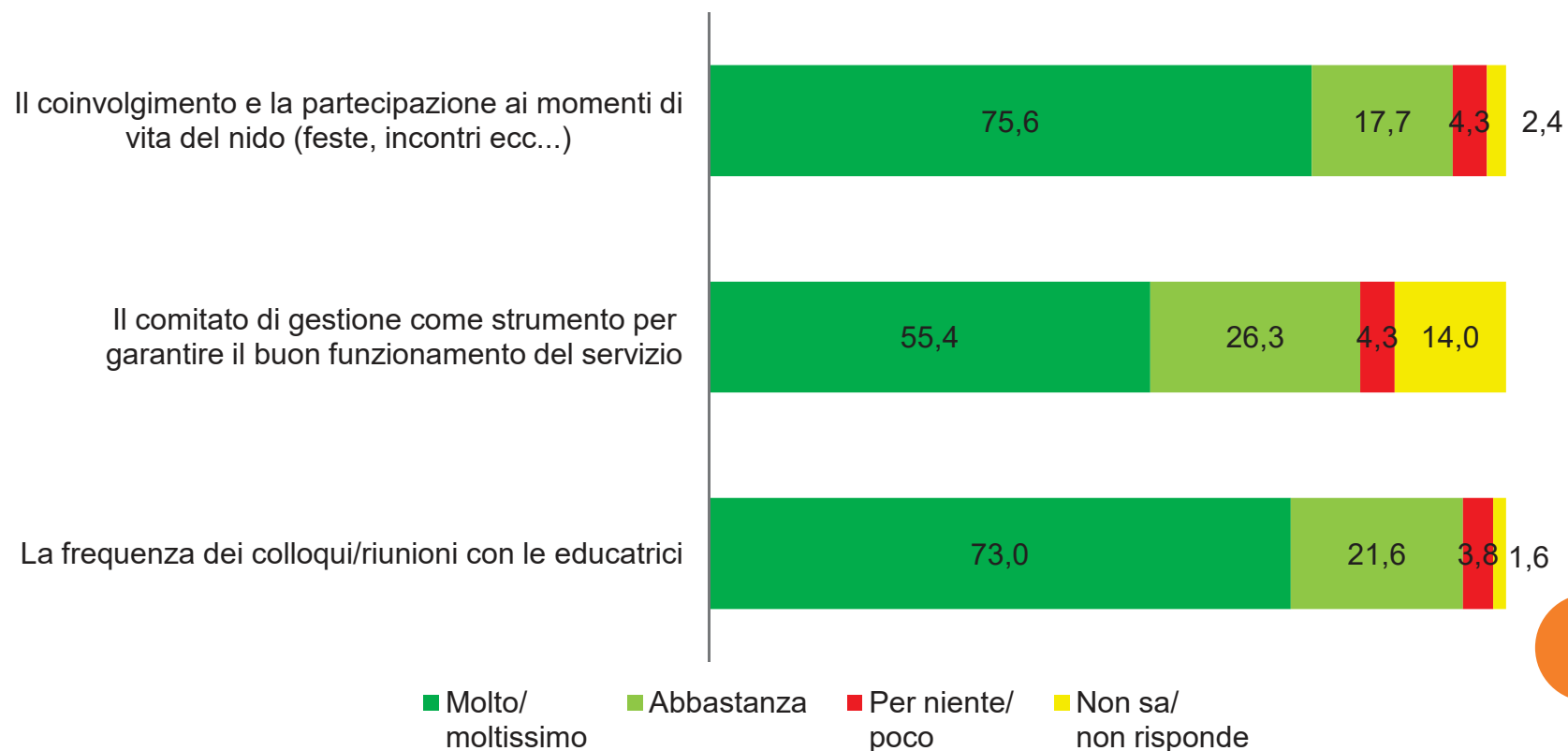


Se osserviamo la serie storica degli utenti che si ritengono molto/moltissimo soddisfatti dei fattori considerati notiamo nell'ultimo anno una flessione significativa rispetto ai valori molto elevati registrati in passato.

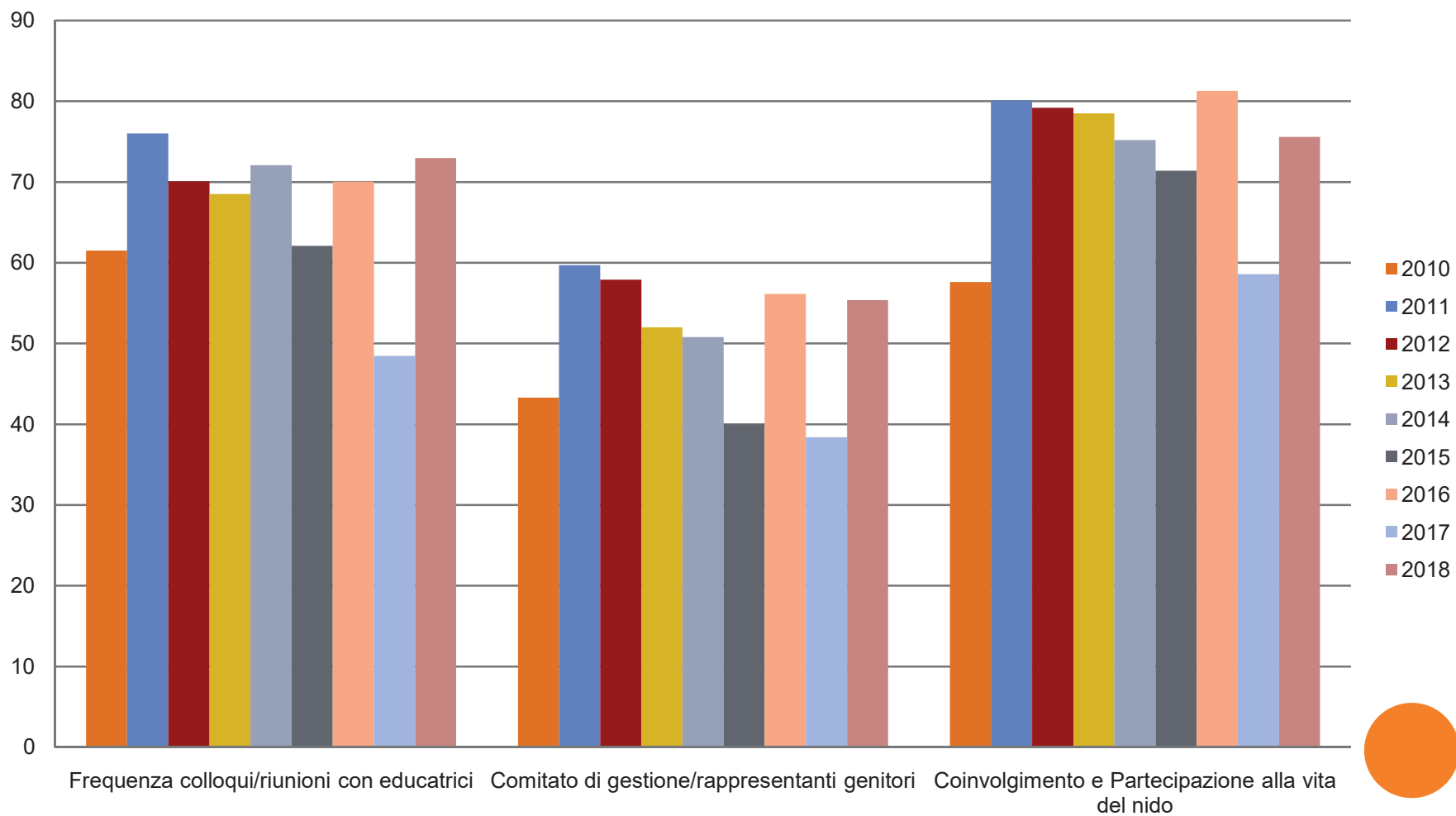


LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Anche gli aspetti legati alla comunicazione e alla partecipazione delle famiglie sono valutati positivamente. Minore enfasi vien attribuita tuttavia al “comitato di gestione”. Alta è la percentuale di coloro che non sa rispondere.



Le valutazioni registrate negli anni sono abbastanza stabili nel tempo per ciascuno dei fattori considerati.



CRITICHE E SUGGERIMENTI

Nello spazio dedicato alle critiche e ai suggerimenti notiamo una certa concentrazione dei commenti su aspetti che riguardano la “struttura”, e in particolare la manutenzione e la cura degli spazi esterni e dei giochi. L'altra area di attenzione è rappresentata dagli orari.

Non sono mancati apprezzamenti ed elogi per il lavoro svolto dalle educatrici nel corso dell'anno.

| CRITICHE RELATIVE A.. | N. | % |
|--|----|------|
| Personale | 2 | 4,2 |
| Discontinuità Servizio in caso di Sciopero | 1 | 2,1 |
| Attività | 3 | 6,3 |
| Struttura | 23 | 47,9 |
| Orari | 8 | 16,7 |
| Comunicazione | 5 | 10,4 |
| Cura dei bambini | 3 | 6,3 |
| Cibo | 6 | 12,5 |
| Altro | 5 | 10,4 |

