



Comune di Cinisello Balsamo

Customer Satisfaction 2018

Servizi per la Prima Infanzia

IX Edizione

Indicatori di risultato



Indagine a cura

del Centro Studi ALSPES

Direzione della Ricerca: Domenico Dosa

Elaborazione Statistica: Veronica Casiraghi

Cinisello Balsamo, 09.01.2019

Sintesi degli indicatori di risultato

Complessivamente quest'anno sono stati restituiti 248 questionari compilati dai genitori dei bambini frequentanti gli asili nido e i servizi per la prima infanzia di Cinisello. Grazie al numero elevato di questionari completi raccolti è possibile articolare l'analisi per unità di servizio, oltre che fornire valori in forma aggregata.

Anche quest'anno si presentano valori di consenso sul servizio molto elevati a fronte di una quasi assenza di valutazioni critiche da parte dell'utenza. Oltre l'83% dei genitori intervistati ritiene il servizio "molto o moltissimo" rispondente alle necessità. Se a questi aggiungiamo coloro che lo ritengono "abbastanza" rispondente otteniamo il 99,2% degli utenti (tab. 1)

I servizi che sono percepiti come più rispondenti alle necessità sono quelli riferiti a "Il Girasole" e a "Raggio di Sole". Valori soddisfacenti ma inferiori alla media si registrano per "La Trottola" e per il cpi "Gioco ... ma non solo".

Occorre dire che per "La Trottola" sono stati raccolti il numero più basso di questionari e questo rende il dato più variabile rispetto agli altri servizi.

La percentuale di genitori che esprimono un grado di soddisfazione del servizio più che "discreto" sfiora il 90% (buono+ottimo) (tab. 2).

Anche in questo caso i valori più elevati di soddisfazione si registrano per "Il Girasole" e per "Raggio di Sole". Valori molto elevati di soddisfazione si registrano anche per "La Trottola" e per il cpi "Gioco... ma non solo", anche se rimangono entrambi sotto la media.

Con riferimento al livello medio di soddisfazione espresso con punteggio da 1 a 5, dove 1 è il valore più basso e 5 il valore più alto, si registra il valore medio più elevato per i servizi di "Raggio di Sole" (4,64) (tab. 3)

Nel confronto con la rilevazione precedente del 2017 notiamo un aumento significativo di consensi rispetto alla rispondenza del servizio alle necessità, ma sostanzialmente in linea con i valori registrati nel 2016. Si consideri che nel 2017 i questionari recuperati sono stati meno di 100.

Anche il livello di soddisfazione del servizio percepito dalle famiglie è aumentato rispetto al 2017 ma è in linea con quanto rilevato nel 2016.

Nelle ultime due edizioni della customer satisfaction sui servizi per la prima infanzia abbiamo rilevato anche la valutazione degli ex utenti che oggi hanno figli nella scuola di infanzia. Per raggiungere il maggior numero di ex utenti la somministrazione del questionario è avvenuta utilizzando la piattaforma on line "limesurvey", garantendo così anche un maggior grado di controllo sull'intervista.

Per quanto riguarda quest'ultima rilevazione i giudizi risultano migliori di quelli rilevati dagli utenti attuali.

Più del 91% degli ex utenti valuta molto o moltissimo rispondente il servizio alle necessità della famiglia (tab.4)

Anche il grado di soddisfazione del servizio è superiore di circa un punto percentuale rispetto a quello rilevato per gli utenti attuali. Complessivamente valutano il servizio "buono" e "ottimo" il 91,2% degli ex utenti intervistati, di cui quasi il 53% esprime un livello di valutazione "ottimo" (tab. 5).

Tab. 1 – Grado di rispondenza del servizio alle necessità delle famiglie (%)

2018	La nave	Il girasole	Arcobaleno	Raggio di sole	La trottola	Gioco...ma non solo	Totale
Per niente	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	0,4
Poco	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,4
Abbastanza	18,9	11,9	11,9	5,1	28,6	28,1	15,9
Molto	47,2	50,0	49,2	35,9	33,3	50,0	45,5
Moltissimo	34,0	38,1	37,3	59,0	33,3	21,9	37,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Molto + moltissimo	81,1	88,1	86,4	94,9	66,7	71,9	83,3
Abbastanza + molto + moltissimo	100,0	100,0	98,3	100,0	95,2	100,0	99,2

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2018

Tab. 2 - Grado di soddisfazione del servizio percepito dalle famiglie (%)

2018	La nave	Il girasole	Arcobaleno	Raggio di sole	La trottola	Gioco...ma non solo	Totale
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sufficiente	1,9	0,0	0,0	0,0	4,8	3,1	1,2
Discreto	7,7	9,5	11,9	0,0	9,5	15,6	9,0
Buono	48,1	33,3	50,8	35,9	23,8	50,0	42,4
Ottimo	42,3	57,1	37,3	64,1	61,9	31,3	47,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Buono + ottimo	90,4	90,5	88,1	100,0	85,7	81,3	89,8
Più che sufficiente	98,1	100,0	100,0	100,0	95,2	96,9	98,8

Fonte: Centro Studi ALSPES 2018

Tab. 3 – Livello medio di soddisfazione del servizio

2018		casi validi	Valutazione media espressa con punteggio da 1 a 5
Asili nido	La nave	52	4,31
	Girasole	42	4,48
	Arcobaleno	59	4,25
	Raggio di sole	39	4,64
	La trottola	21	4,43
Centri prima infanzia	Gioco ma non solo	32	4,09
	Totale	245	4,36

Fonte: Centro Studi ALSPES 2018

Tab. 4 – Grado di rispondenza alle necessità delle famiglie ex utenti del servizio

2018	v.a	%
Per niente	1	2,9
Poco	0	0,0
Abbastanza	2	5,9
Molto	17	50,0
Moltissimo	14	41,2
Totale	34	100,0
Molto + moltissimo	31	91,2
Abbastanza + molto + moltissimo	33	97,1

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2018

Tab. 5 – Grado di soddisfazione delle famiglie ex utenti del servizio

2018	v.a	%
Insufficiente	1	2,9
Sufficiente	0	0,0
Discreto	2	5,9
Buono	13	38,2
Ottimo	18	52,9
Totale	34	100,0
Buono + ottimo	31	91,2
Più che sufficiente	33	97,1

Fonte: Centro Studi ALSPEs 2018