

# CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

Comune di Cinisello Balsamo

XII edizione – 2023

Indagine a cura di

**Centro Studi ALSPES**

Direzione ed analisi statistica: **Domenico Dosa**

Elaborazione statistica: **Anna Lo Dato**



# 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 strutturato.



## QUESTIONARI RESTITUITI 2023

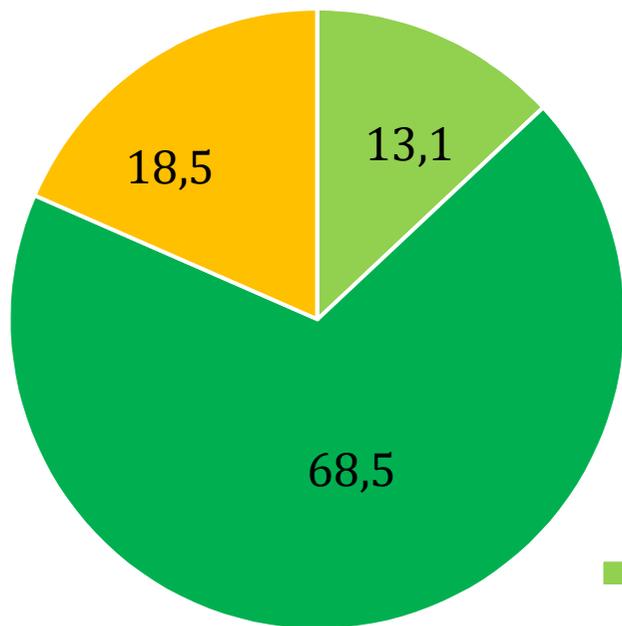
<b><u>ASILI NIDO</u></b>			
Nave		53	
Girasole		36	
Arcobaleno		56	
Raggio di sole		34	
Trottola		28	
Maria Cristina Mocellin		7	
Non indicato		9	
<b>Totale Asili Nido</b>		<b>223</b>	

La maggior parte dei questionari sono stati compilati online (190) mentre gli altri in formato cartaceo (33). Sono stati raccolti complessivamente 223 questionari di cui 9 non riportano il nome dell'asilo nido.



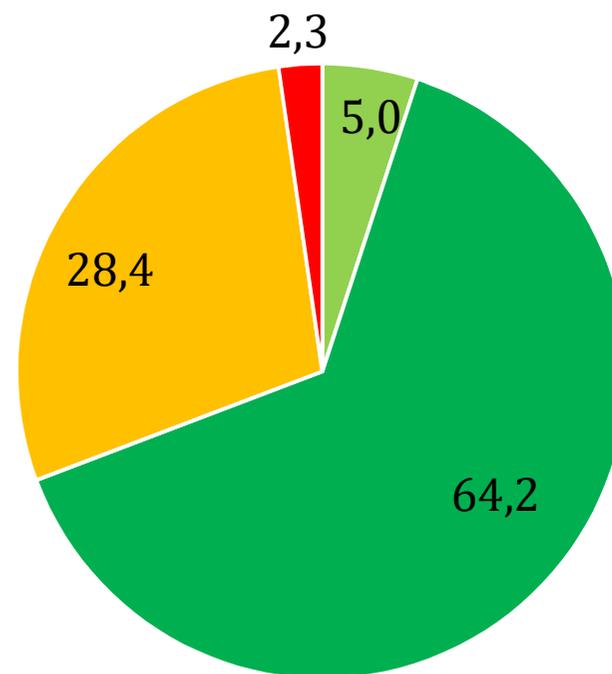
# IDENTIKIT DELLE FAMIGLIE

## Classi di età delle madri



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

## Classi di età dei padri



Identikit Famiglie	v.a.	%
Mamme Laureate	92	41,4
Papà Laureati	50	23,0
Mamme Occupate	183	83,6
Papà Occupati	214	99,5
Mamme Straniere	67	31,8
Papà Stranieri	54	26,1
Coppie miste	21	10,1
Famiglie con un figlio	99	44,4
Famiglie con due figli	86	38,6
Famiglie con più di due figli	38	17,0
Famiglie con 2 figli iscritti ad un servizio	39	17,5

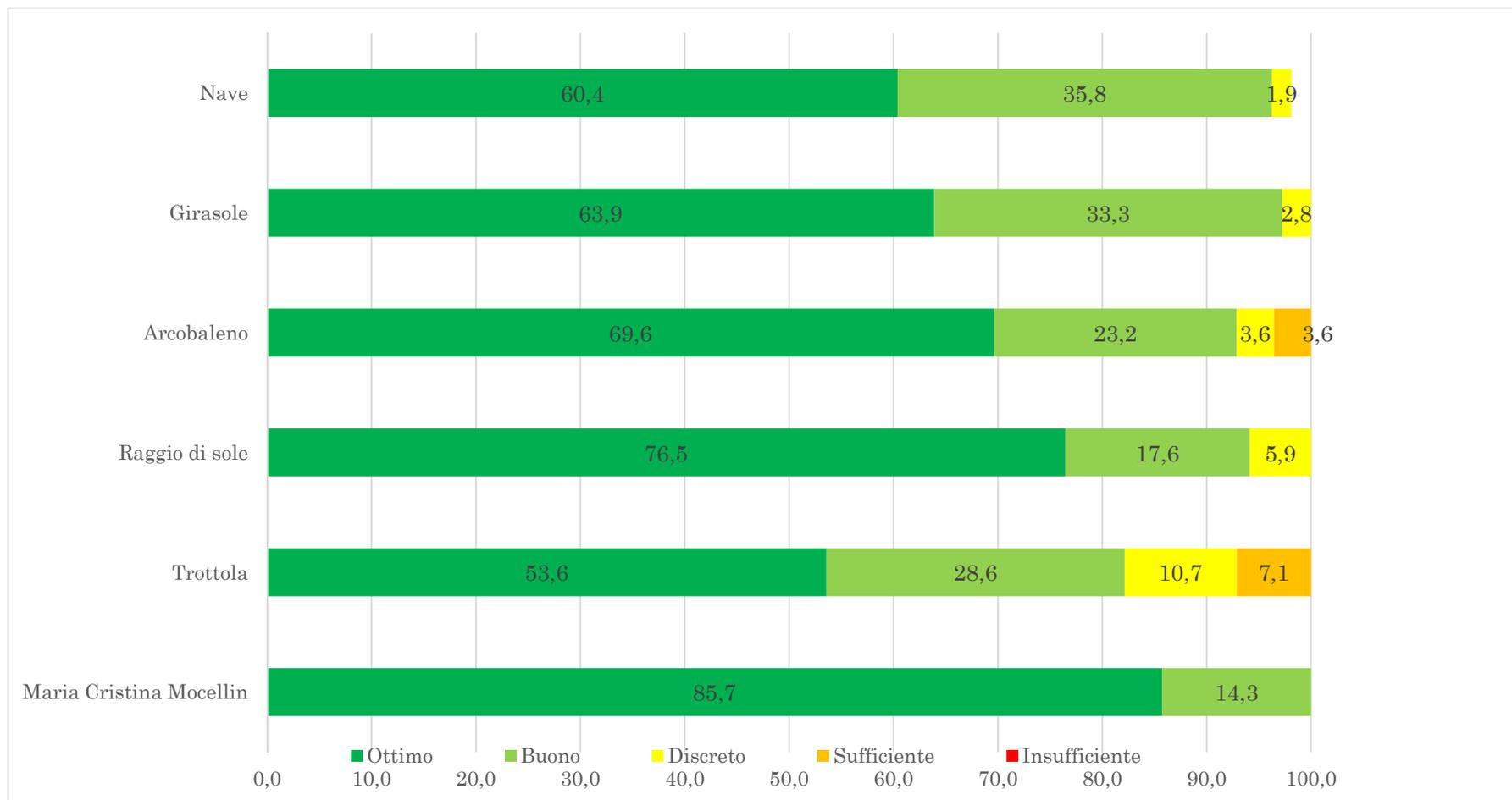
Percentuali calcolate al netto delle risposte mancanti

Sesso	v.a.	%
Bambini	128	48,9
Bambine	134	51,1
Totale	262	100,0



# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE FAMIGLIE

Quest'anno non si rilevano giudizi insufficienti. Salvo in un caso (Trottola) il giudizio "ottimo" è attribuito da più del 60% delle famiglie.

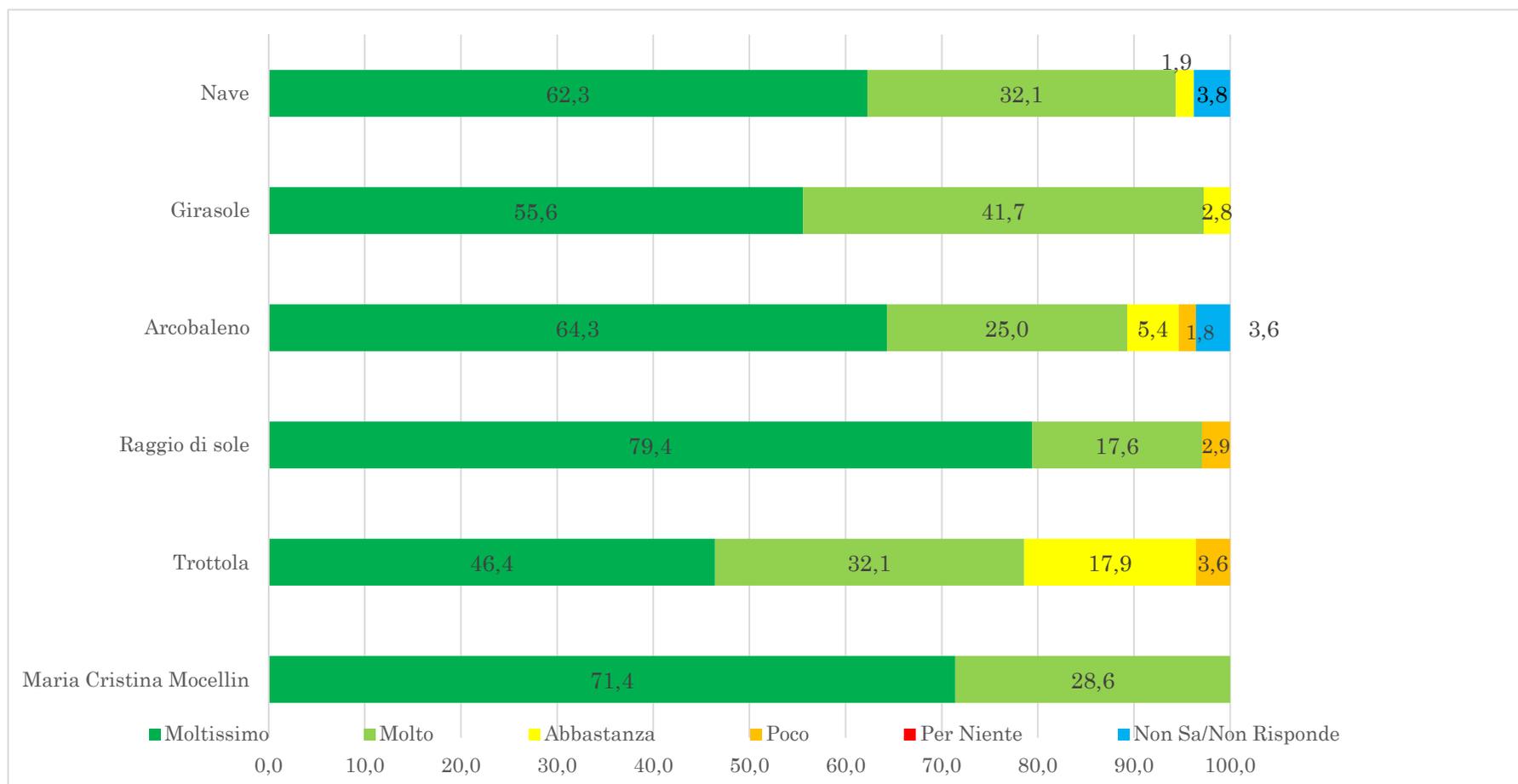


Esaminando il trend storico del livello di soddisfazione delle famiglie (buono +ottimo), possiamo notare che per la maggior parte dei servizi non ci sono stati cambiamenti significativi rispetto all'anno precedente. Fanno eccezione l'Arcobaleno, in crescita, e la Trottola che invece registra un calo rispetto agli anni precedenti. In generale nel corso degli anni le valutazioni positive sono rimaste stabili, pur con qualche oscillazione. Si registra una leggera flessione tra gli anni 2015-2016 ma poi i valori tornano a salire.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	Valutazione Media 2023 (da 1 a 5)
Nave	72,3	90,2	85,1	82,8	80,0	62,5	80,0	78,8	88,7	87,3	96,2	96,2	4,6
Girasole	88,2	83,7	86,3	92,0	93,5	80,5	87,0	100,0	90,5	94,4	n.r.	97,2	4,6
Arcobaleno	92,3	86,0	81,3	83,3	85,4	78,4	80,0	90,9	85,2	82,5	84,2	92,9	4,6
Raggio di sole	97,9	93,9	88,9	97,9	97,3	88,6	92,5	92,6	100,0	86,8	96,4	94,1	4,7
Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	79,2	76,9	85,7	86,4	100,0	82,1	4,3
Totale	88,1	87,9	88,1	90,7	89,5	79,7	83,6	85,2	88,7	84,3	94,4	93,3	4,6

# RISPONDEZZA ALLE NECESSITÀ DELLE FAMIGLIE

I servizi per la prima infanzia rispondono in modo soddisfacente alle necessità delle famiglie. Nessuno degli intervistati ha risposto “per niente” rispondente e coloro che ritengono “poco” rispondente il servizio rappresentano una percentuale residuale.



Osservando il trend storico del grado di rispondenza alle necessità delle famiglie, possiamo notare come tutti i servizi mostrino valori nettamente superiori al 2010 e come negli ultimi due anni si siano stabilizzati attorno al 90% le valutazioni “molto+moltissimo”. Anche in questo caso fa eccezione la Trottola che nel 2023 registra un calo sia rispetto al 2019 che rispetto al 2022.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2022	2023	Valutazione Media 2023 (da 1 a 5)
Nave	59,6	73,8	88,1	81,3	75,9	64,3	92,0	72,7	81,1	83,6	89,5	94,4	4,6
Girasole	70,6	75,5	84,3	86,0	84,8	68,3	84,8	68,8	88,1	88,9	n.r.	97,2	4,5
Arcobaleno	75,4	84,2	70,8	72,2	80,0	73,0	82,5	86,4	83,6	77,2	96,2	89,3	4,6
Raggio di sole	89,6	97,0	88,9	95,8	100,0	77,1	88,9	85,7	94,9	72,7	87,5	97,0	4,7
Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	78,3	75,0	76,9	66,7	86,8	96,4	78,5	4,2
Totale	74,8	79,9	81,3	84,6	82,4	72,8	83,7	77,7	82,7	78,6	93,3	91,9	4,6

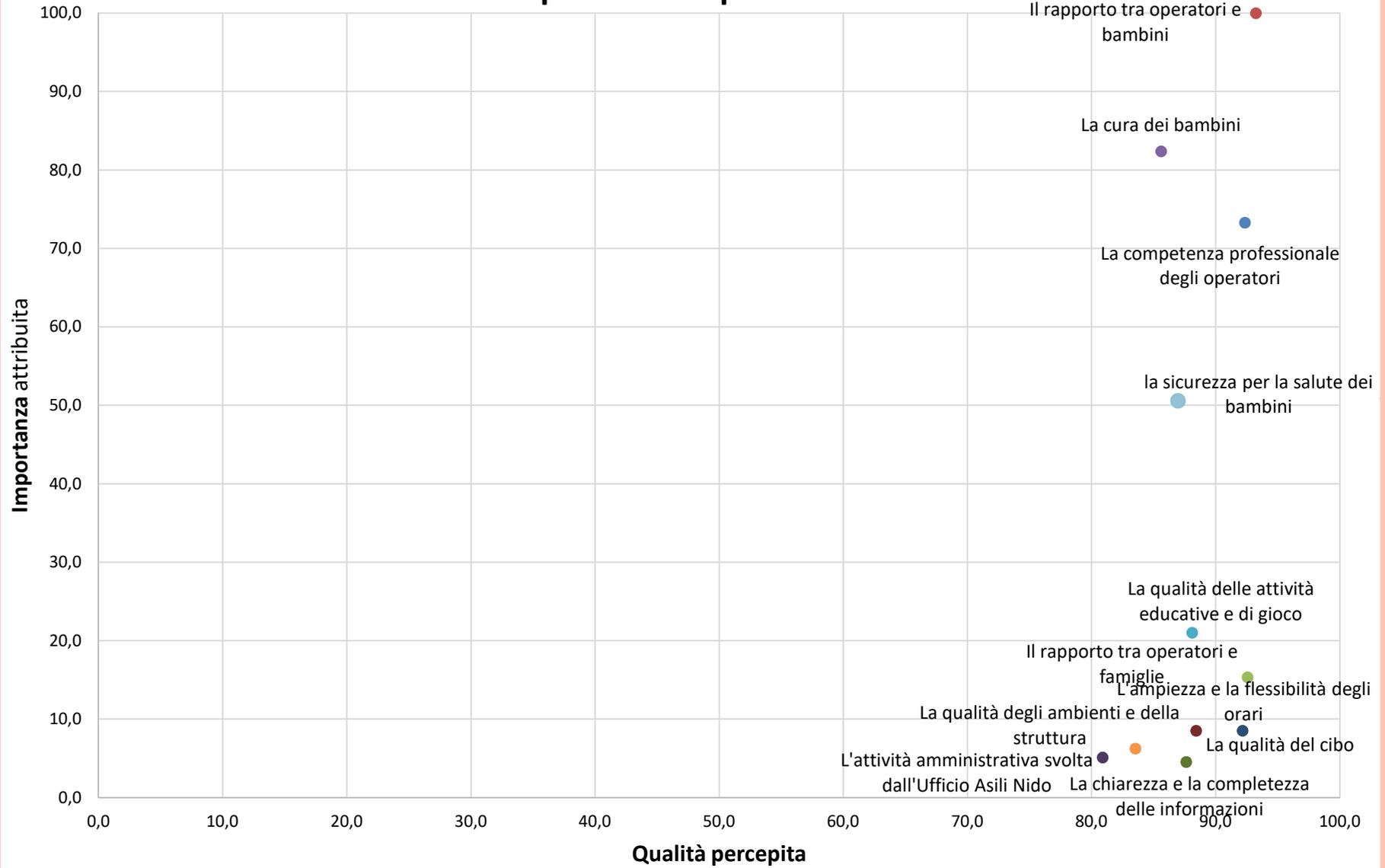
# IMPORTANZA E QUALITÀ

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

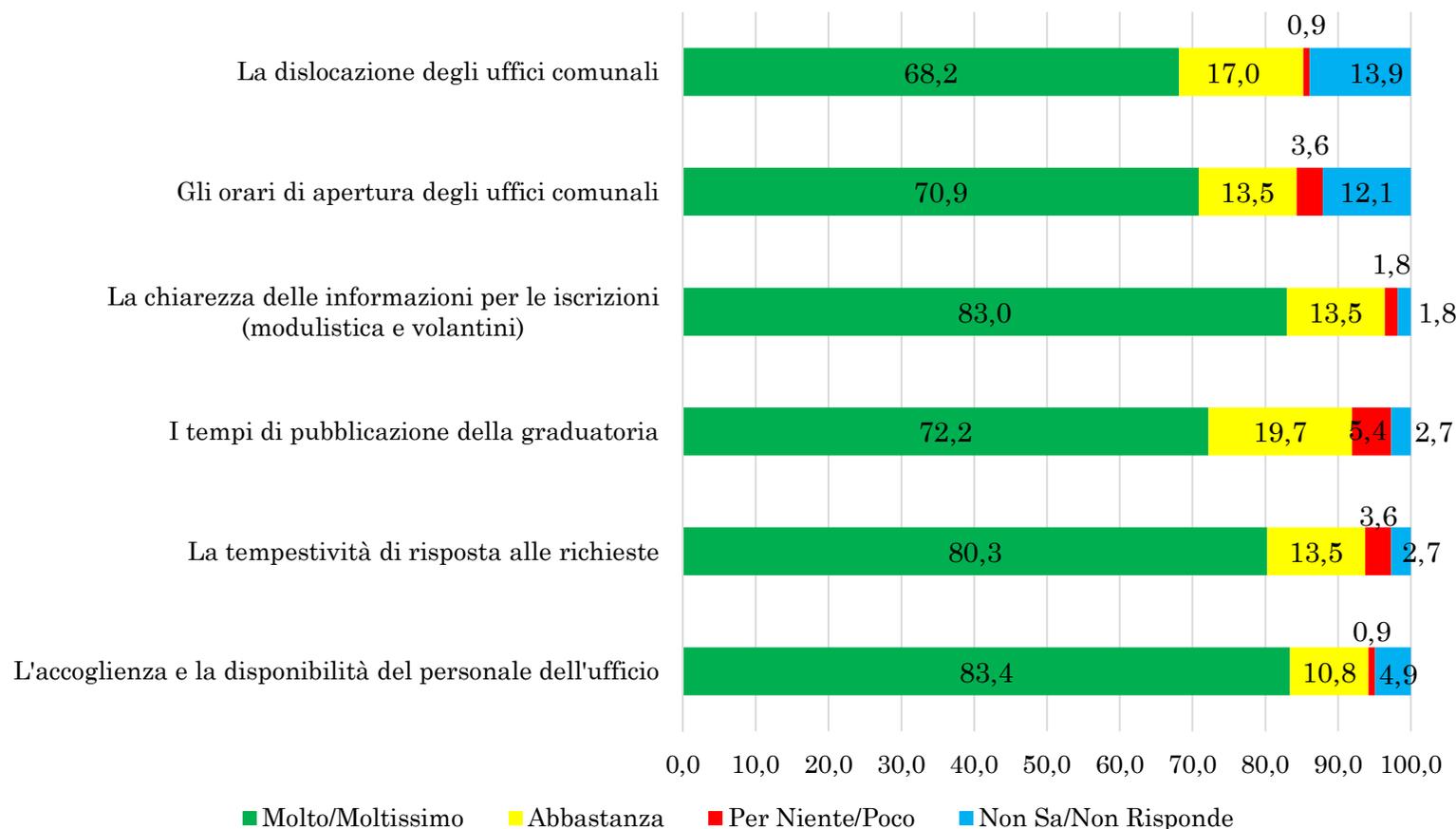


# Importanza e qualità nidi

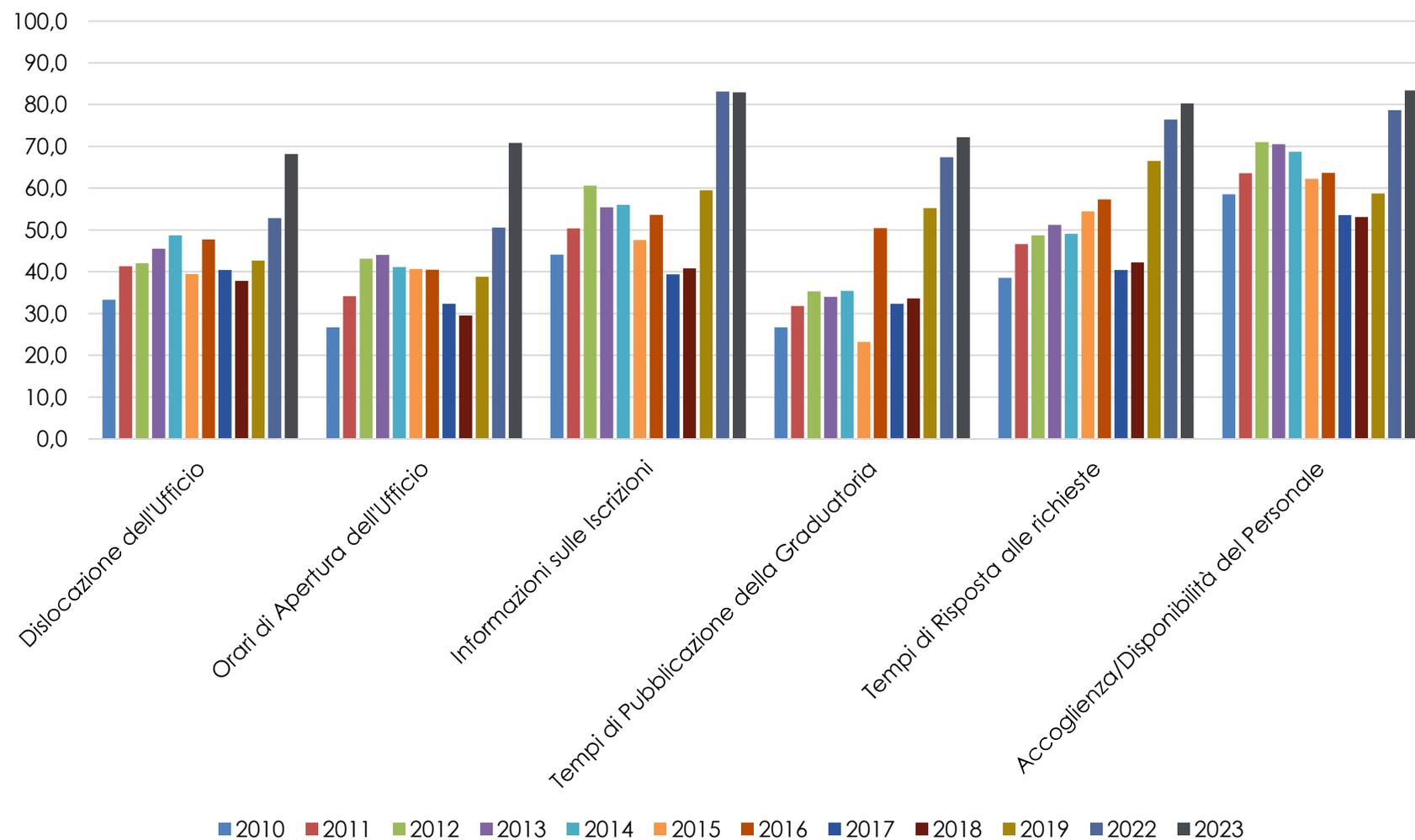


# L'UFFICIO ASILI NIDO

I giudizi espressi sui diversi aspetti che compongono il servizio erogato dall'Ufficio Asili Nido sono tutti positivi. Gli aspetti più apprezzati sono la “chiarezza delle informazioni per le iscrizioni” e “l'accoglienza e la disponibilità del personale”.

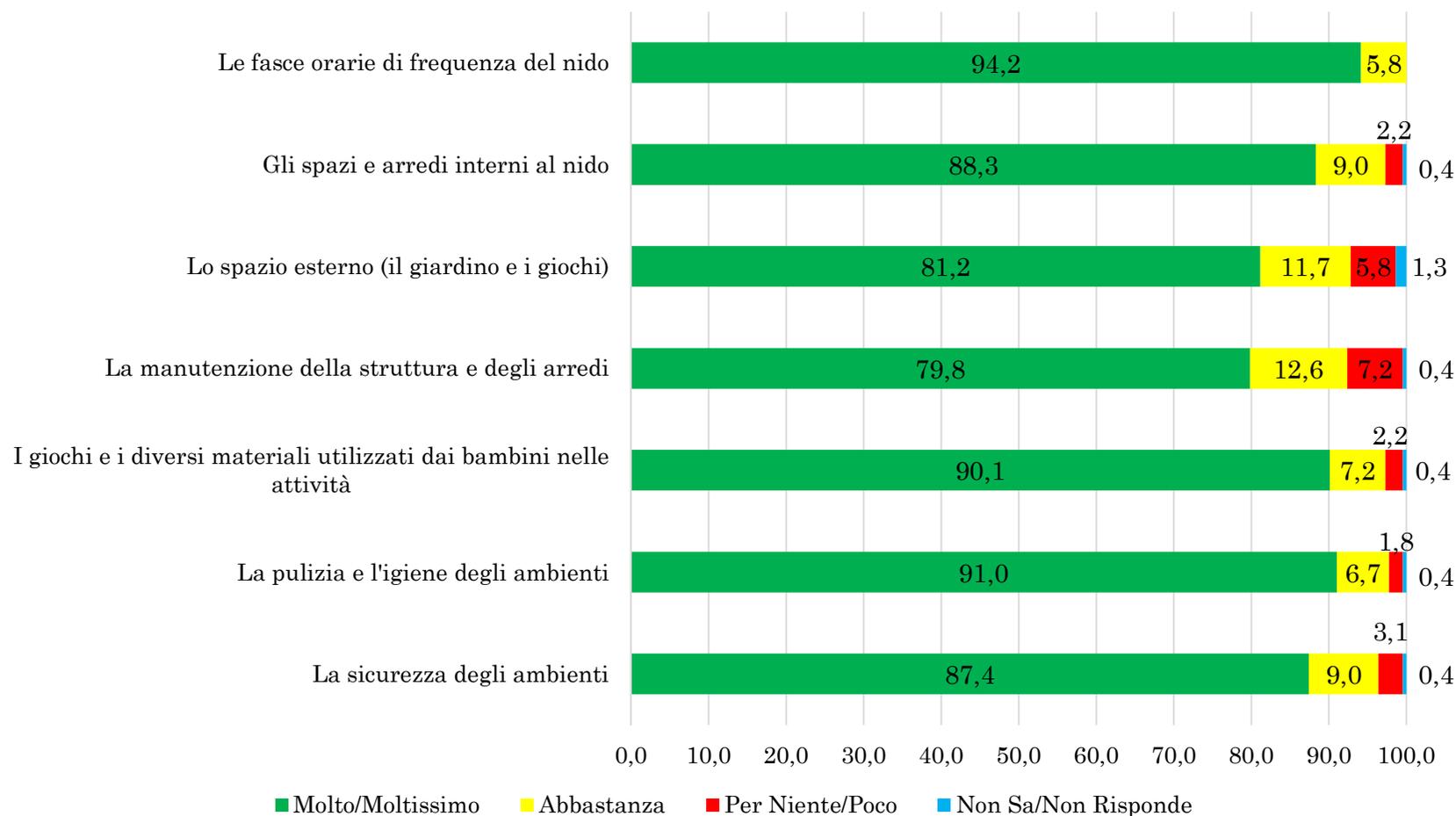


**SERIE STORICA** – Tutti gli aspetti considerati sull’Ufficio Asili Nido registrano un netto miglioramento negli ultimi due anni. La percentuale di “molto + moltissimo” si aggira in tutti i casi attorno al 70-80% delle risposte ottenute, mentre fino al 2019 si manteneva quasi sempre sotto il 60%.

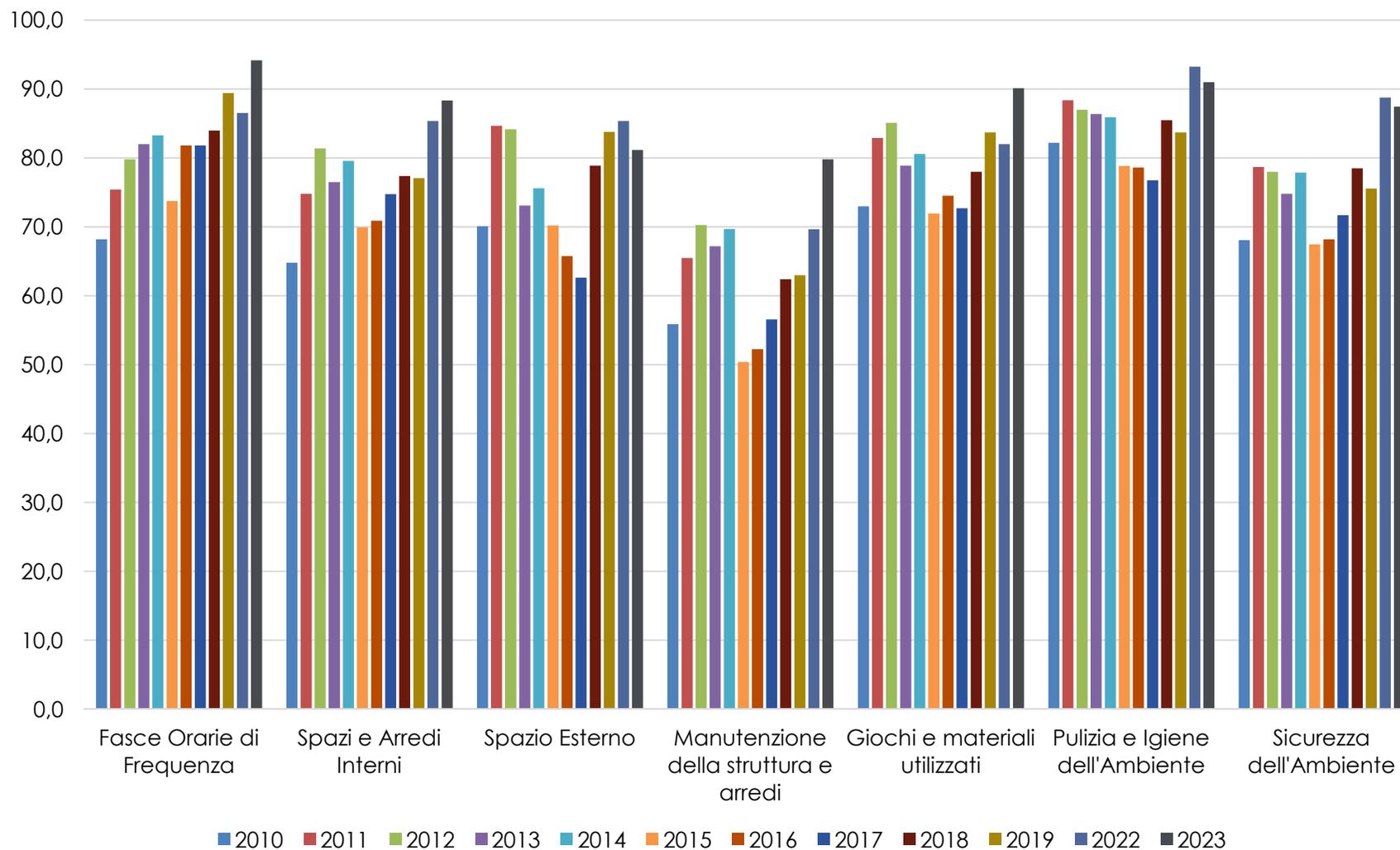


# GLI ORARI E GLI SPAZI

Per quanto riguarda gli orari e gli spazi le valutazioni sono molto positive. Si evidenzia qualche giudizio più critico per quanto riguarda la “manutenzione della struttura e degli arredi” e lo “spazio esterno (giardini e giochi)” .

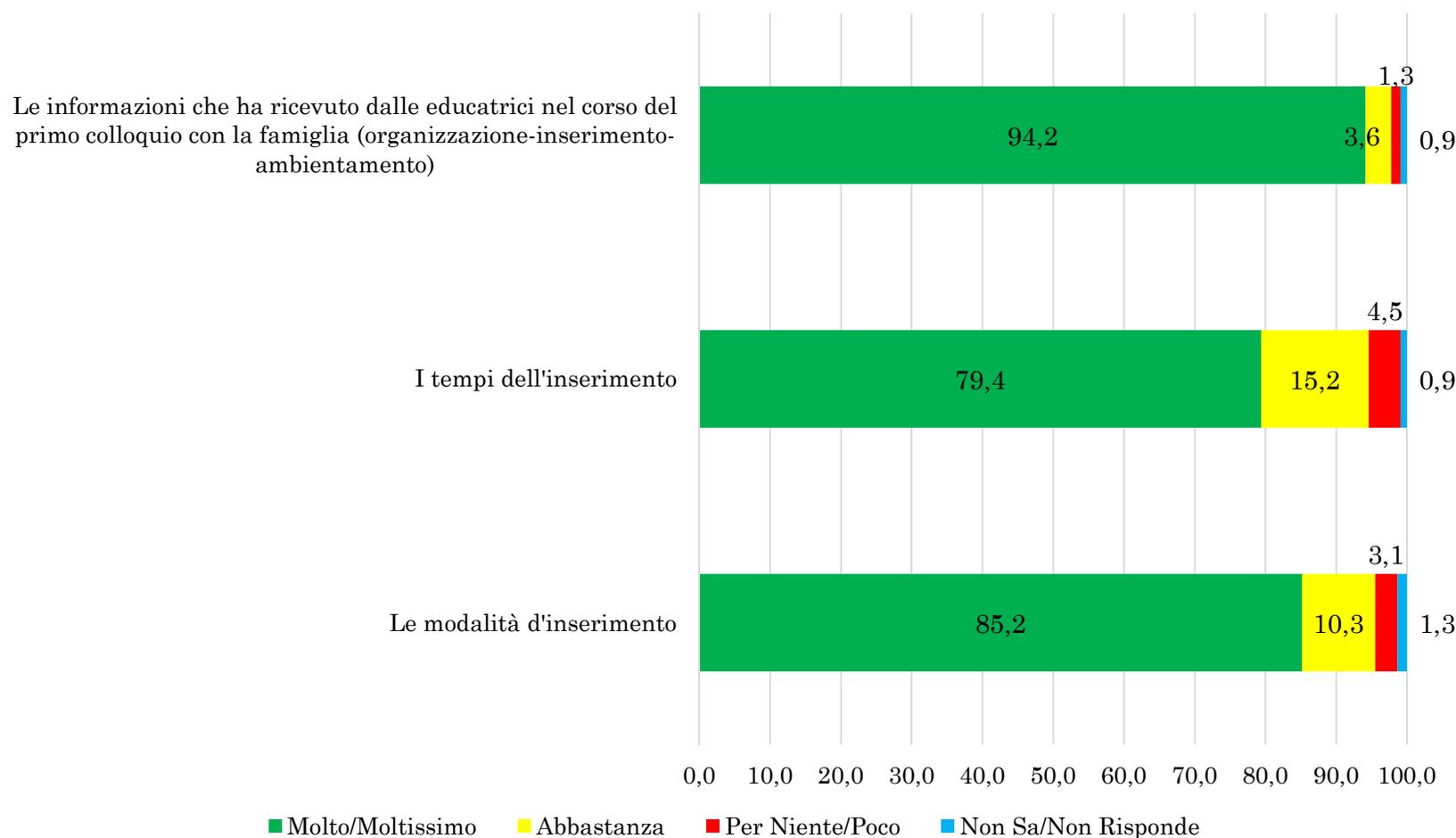


**SERIE STORICA** - Le valutazioni sulle fasce orarie e sugli spazi, già molto soddisfacenti negli anni scorsi, sono in crescita nel 2023. Negli ultimi anni la percentuale di “molto + moltissimo” supera l’80%.

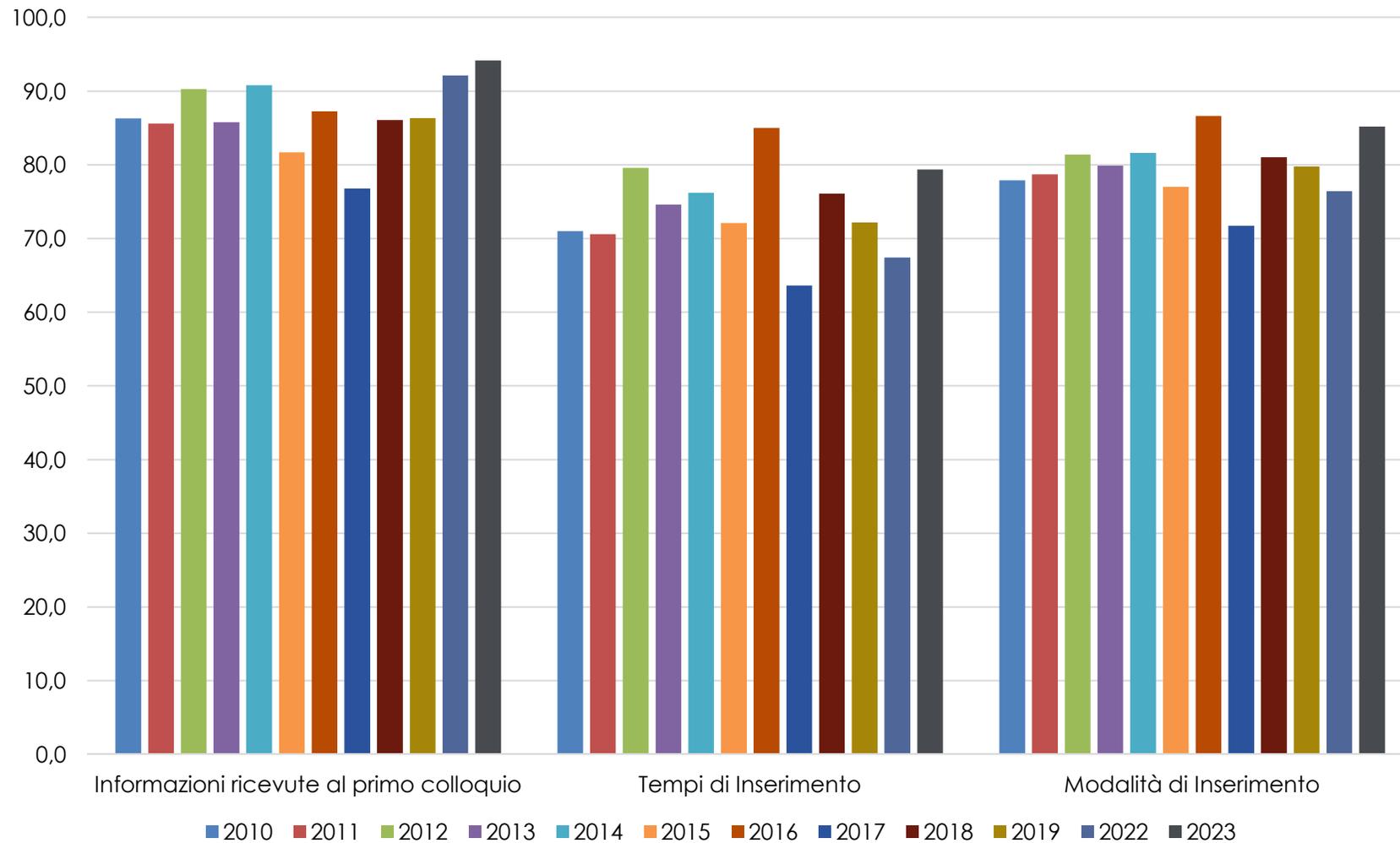


# L'AMBIENTAMENTO

Per quanto riguarda l'ambientamento, "le informazioni ricevute dalle educatrici al primo colloquio" ottengono la valutazione più positiva "molto+moltissimo".



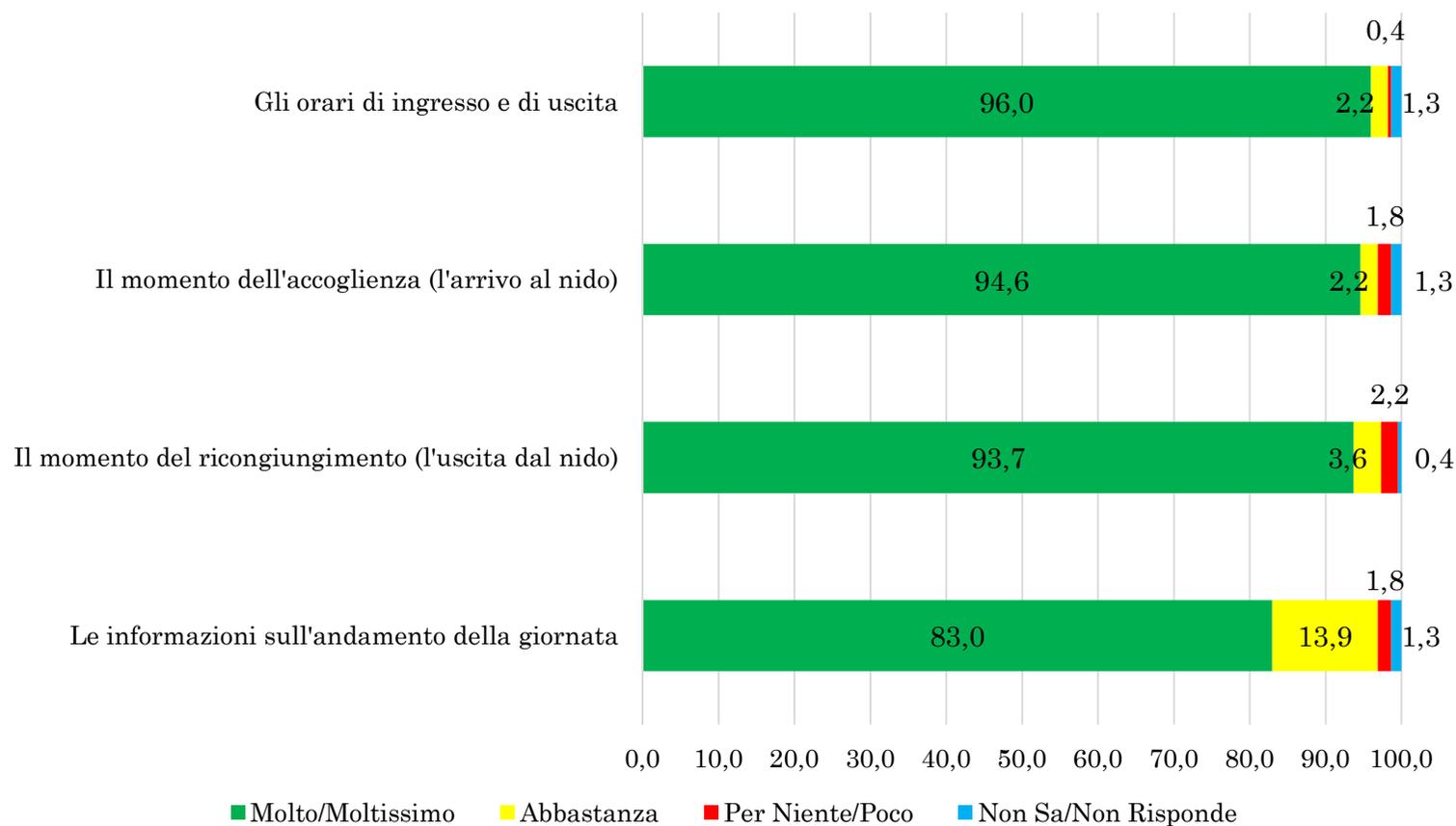
**SERIE STORICA** - Osservando la serie storica si nota una certa stabilità dei giudizi. Le informazioni ricevute dalle educatrici nel corso del primo colloquio sono state sempre molto apprezzate con la percentuale “molto + moltissimo” quasi sempre sopra l’80%.



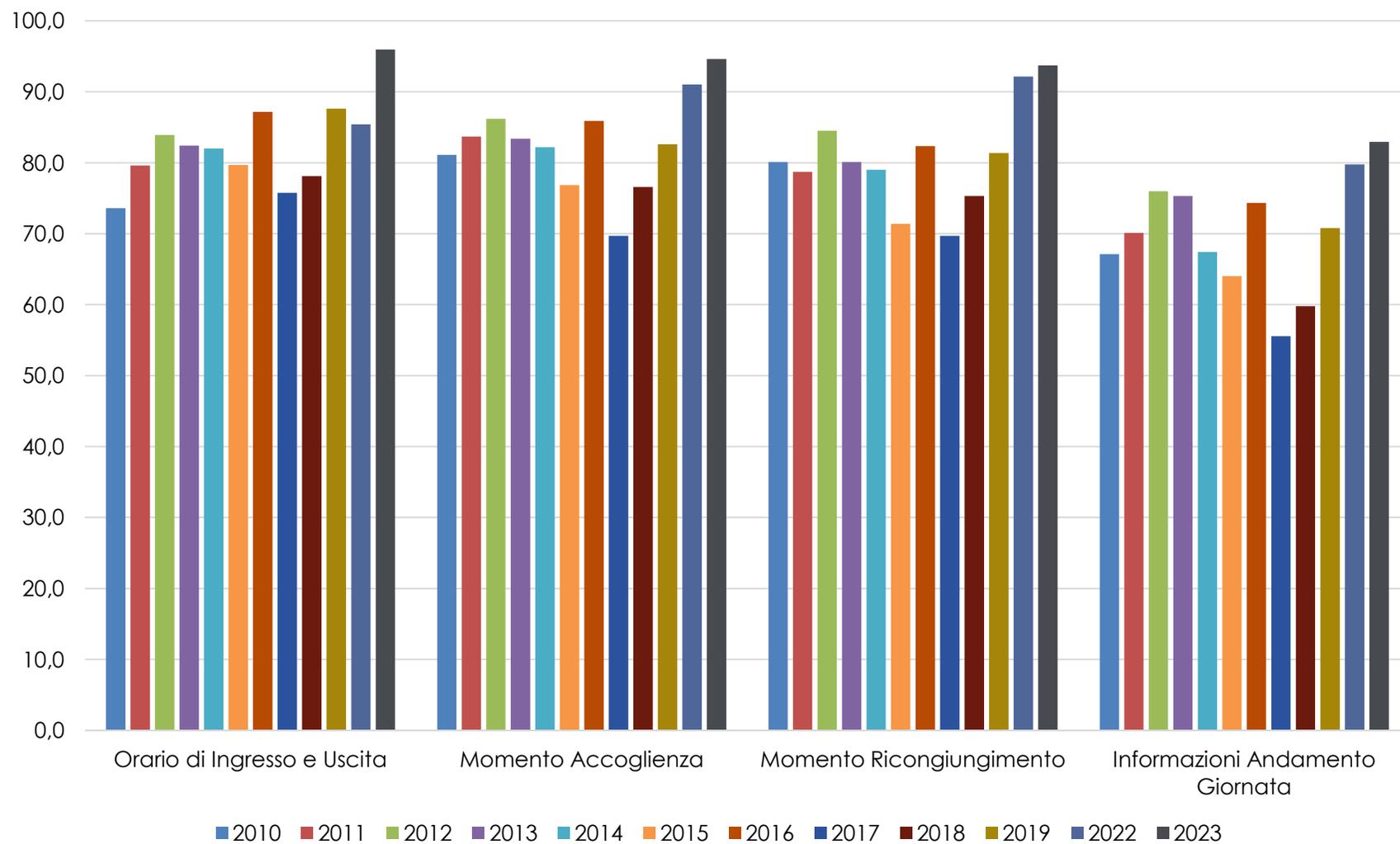
# L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO

In generale gli aspetti relativi all'accoglienza e al ricongiungimento sono tutti molto positivi. In particolare l'aspetto più apprezzato rimane la flessibilità degli "orari di ingresso e di uscita".

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

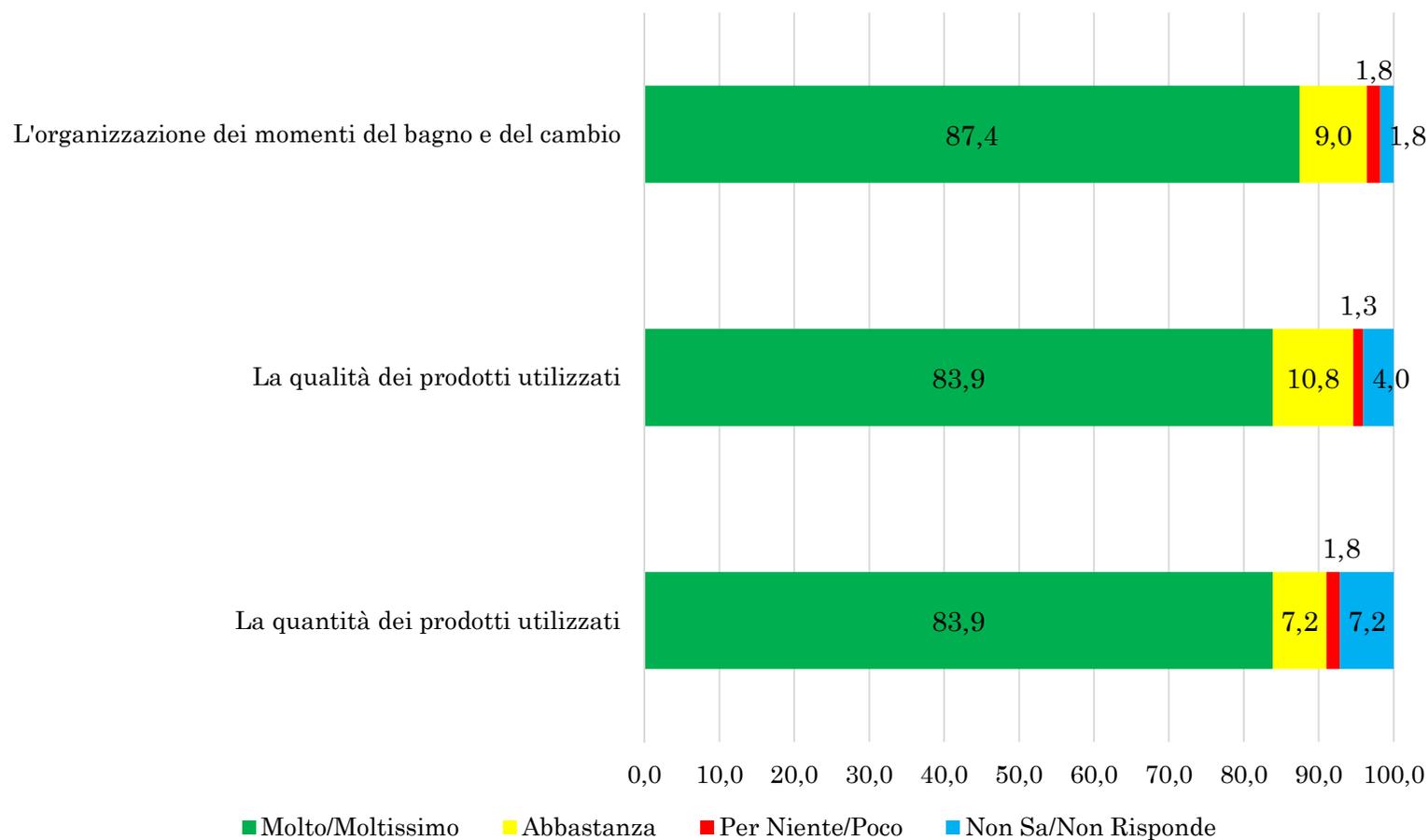


**SERIE STORICA – Le valutazioni degli aspetti specifici dell'accoglienza e del ricongiungimento sono in crescita negli ultimi anni. Rispetto al 2017 e 2018 si registra un ottimo recupero.**

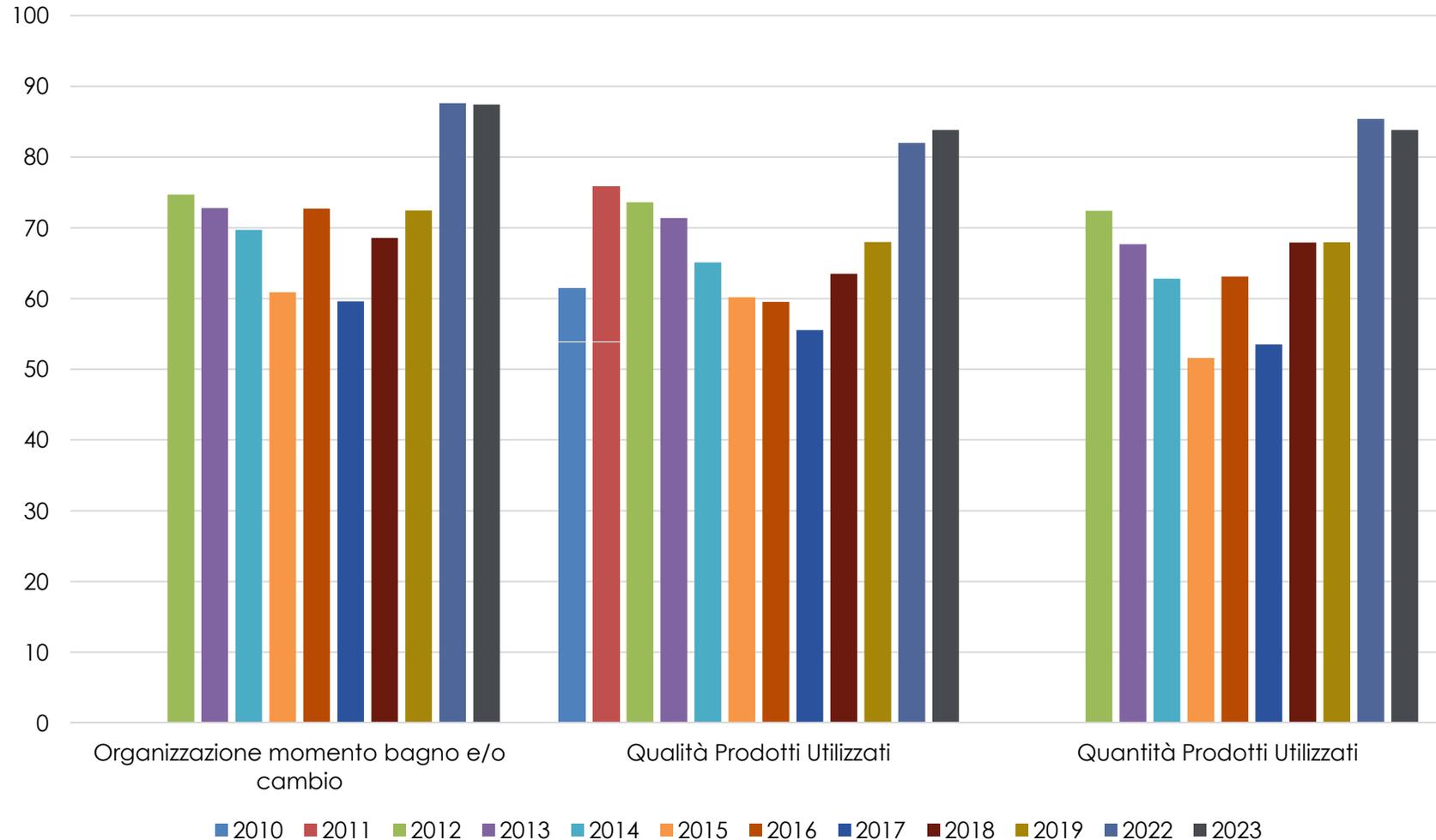


# IL CAMBIO E IL BAGNO

Riguardo agli aspetti specifici del cambio e del bagno le valutazioni si mantengono elevate con percentuali di “molto+moltissimo” soddisfatti superiori all’80%.



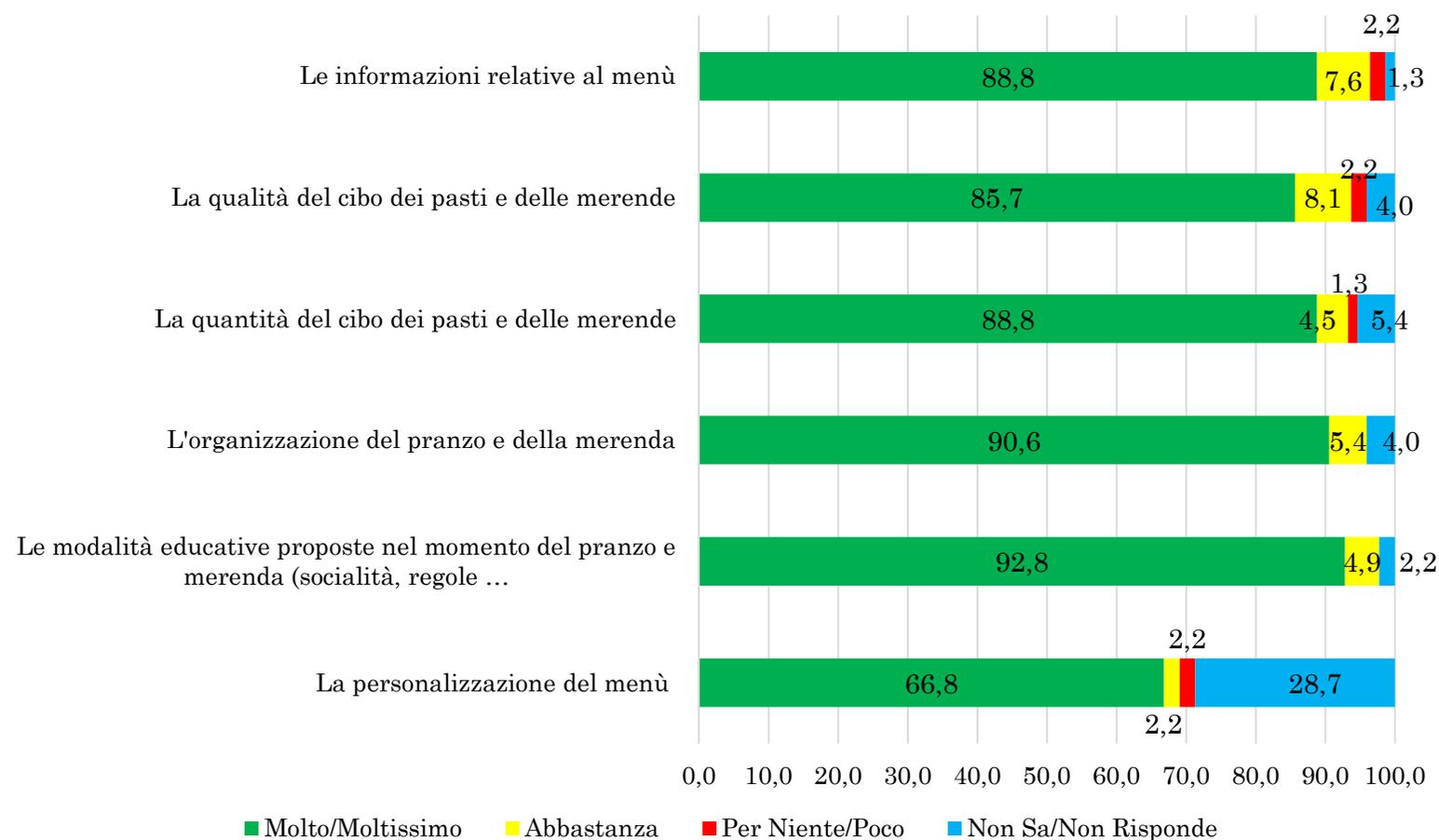
SERIE STORICA - La percentuale di utenti che valuta “molto + moltissimo” soddisfacenti i diversi aspetti del servizio è nettamente più elevata nel 2022 e 2023 - superiore all’80% - rispetto agli anni precedenti.



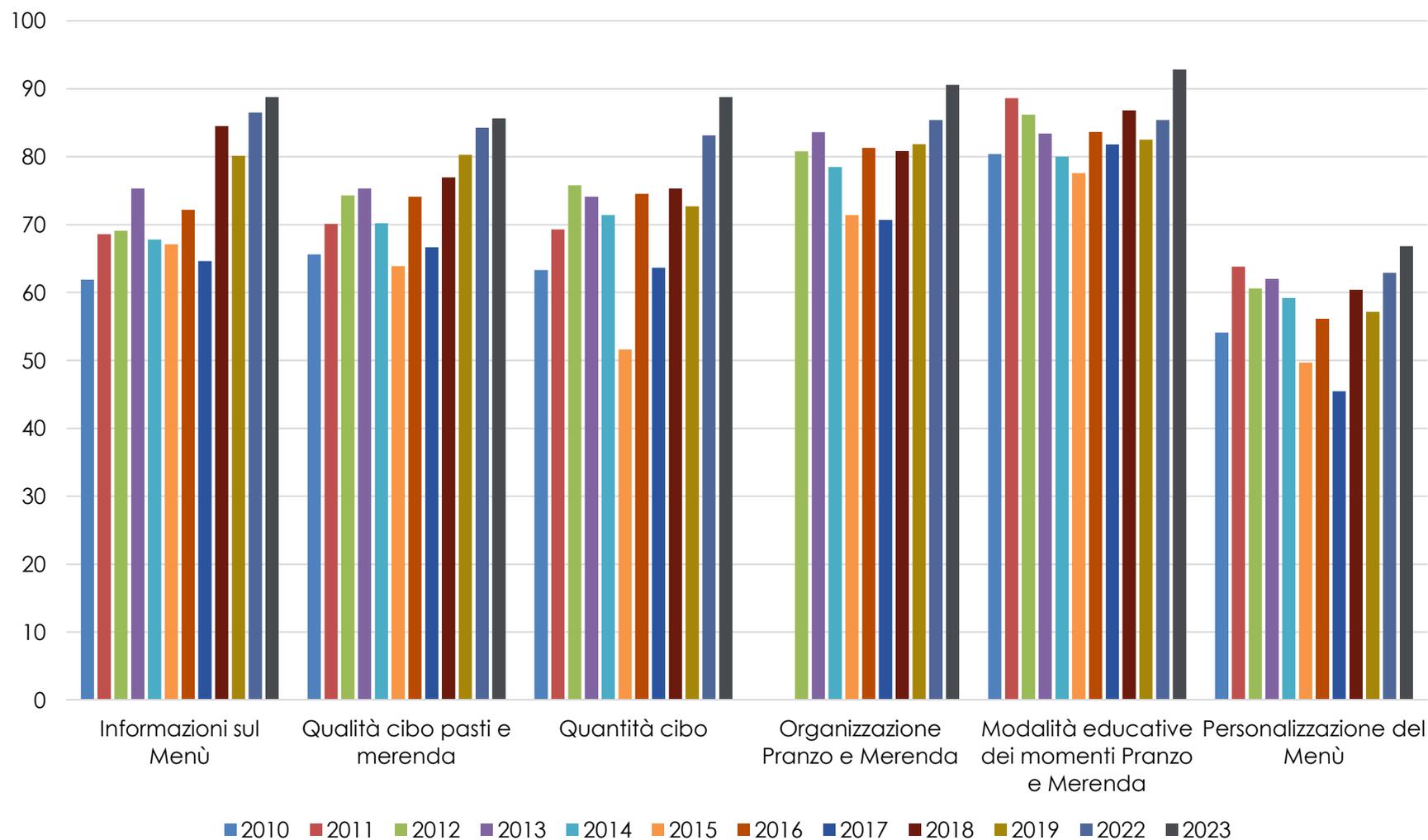
# IL PRANZO E LA MERENDA

Le valutazioni rispetto al pranzo e alla merenda sono tutte molto positive, quasi tutte superiori all'85%.

Riscontriamo una percentuale significativa di “non sa/non risponde” riguardo alla “personalizzazione del menù”.

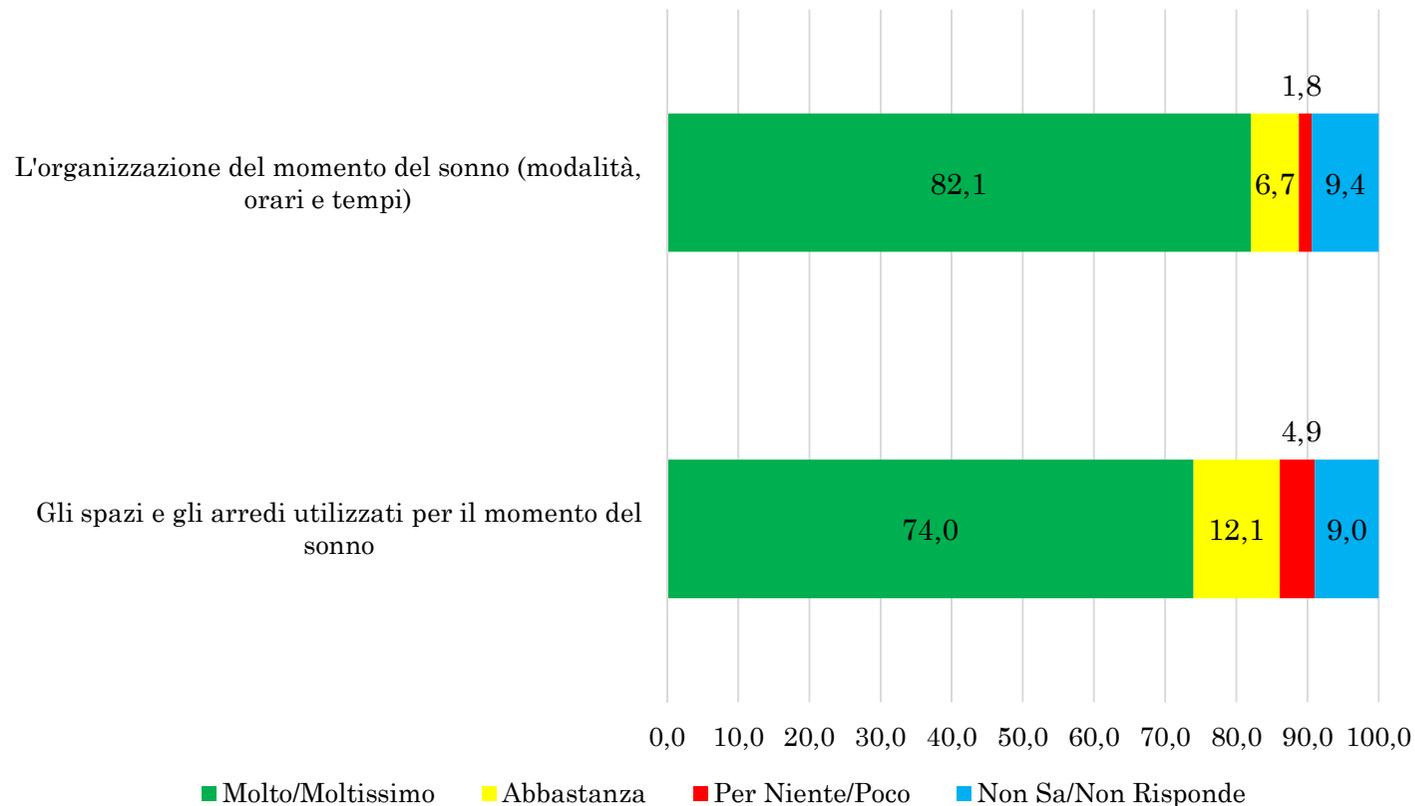


**SERIE STORICA** – La percentuale di utenti che valuta “molto+moltissimo” soddisfacenti gli aspetti specifici del pranzo e della merenda si mantiene elevata nel corso degli anni ed è in crescita per tutti gli aspetti.

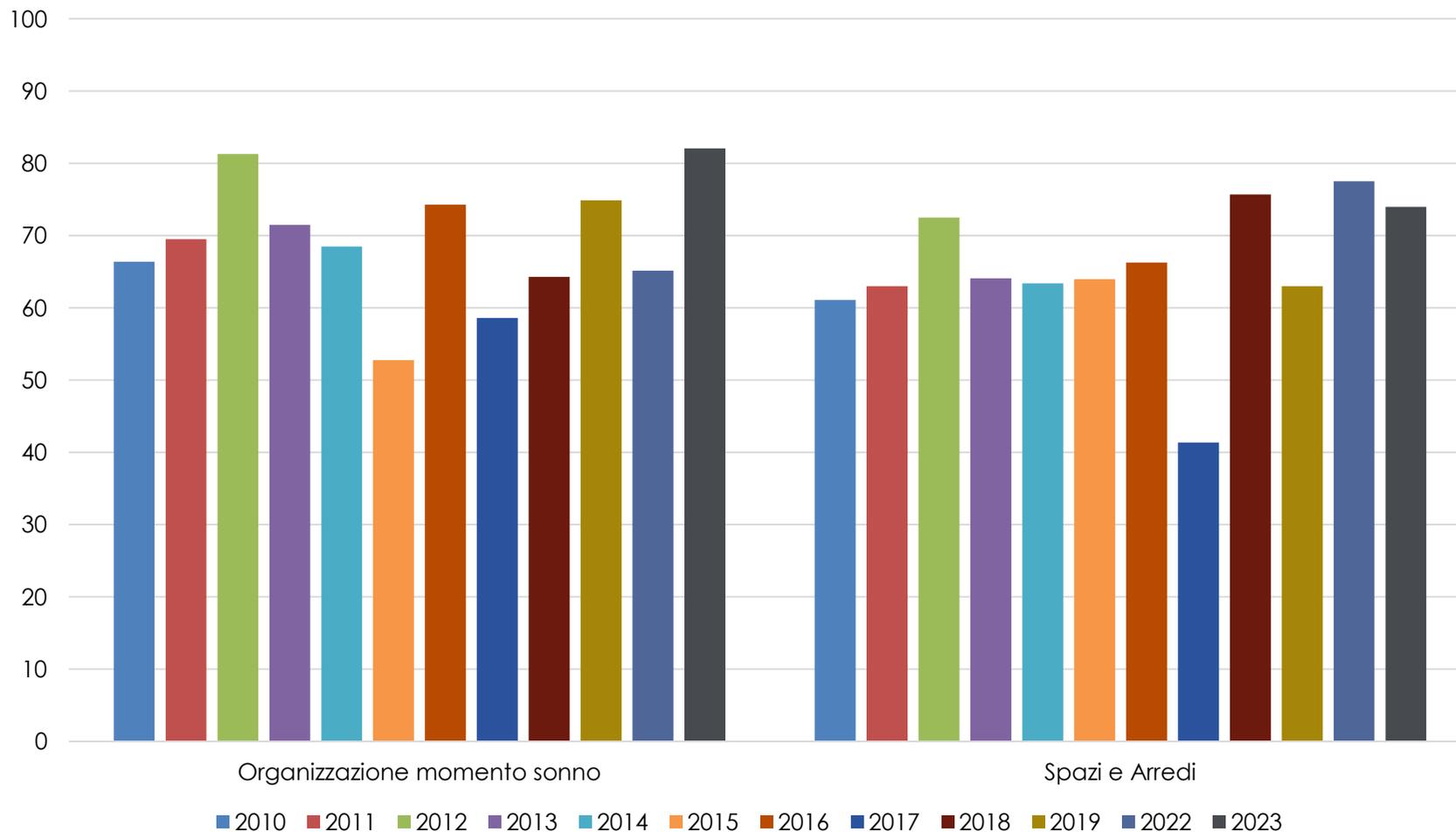


# IL SONNO E IL RIPOSO

Le valutazioni rispetto al sonno e al riposo sono più che positive. Maggiore soddisfazione “molto+moltissimo” si riscontra per quanto riguarda “l’organizzazione del momento del sonno”, mentre risulta meno elevata la valutazione sugli “spazi e gli arredi utilizzati” nel momento del riposo. Abbastanza significativa la percentuale di «non sa/non risponde» (9%)

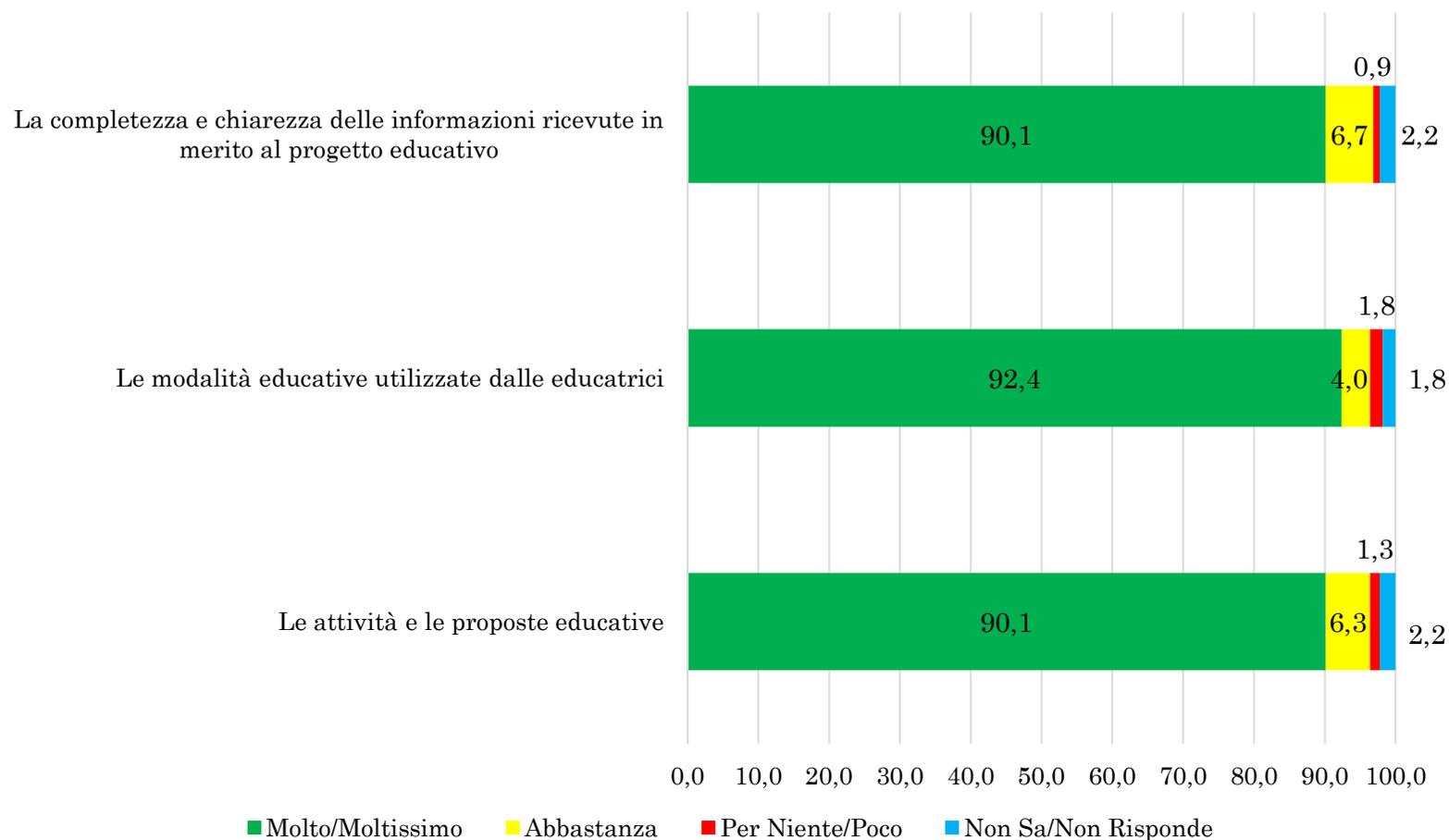


SERIE STORICA – Rispetto al 2022 notiamo un forte miglioramento del giudizio sull'organizzazione del momento del sonno, mentre la valutazione degli spazi e arredi utilizzati rimane pressoché in linea con quella della rilevazione precedente.

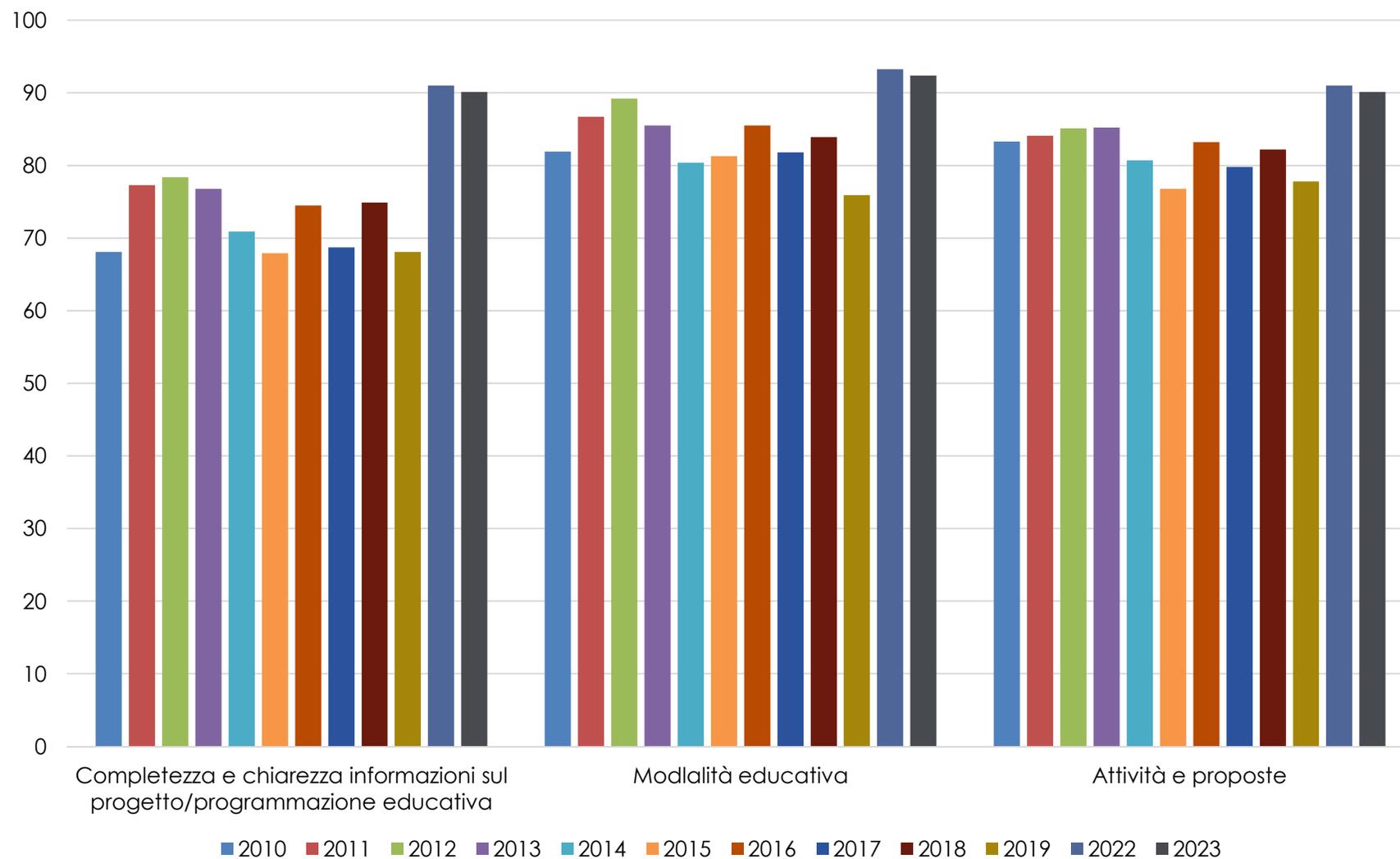


# PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

I fattori legati alle proposte educative ricevono giudizi estremamente positivi. La percentuale di “molto + moltissimo” supera infatti il 90% per tutti e tre i fattori considerati.



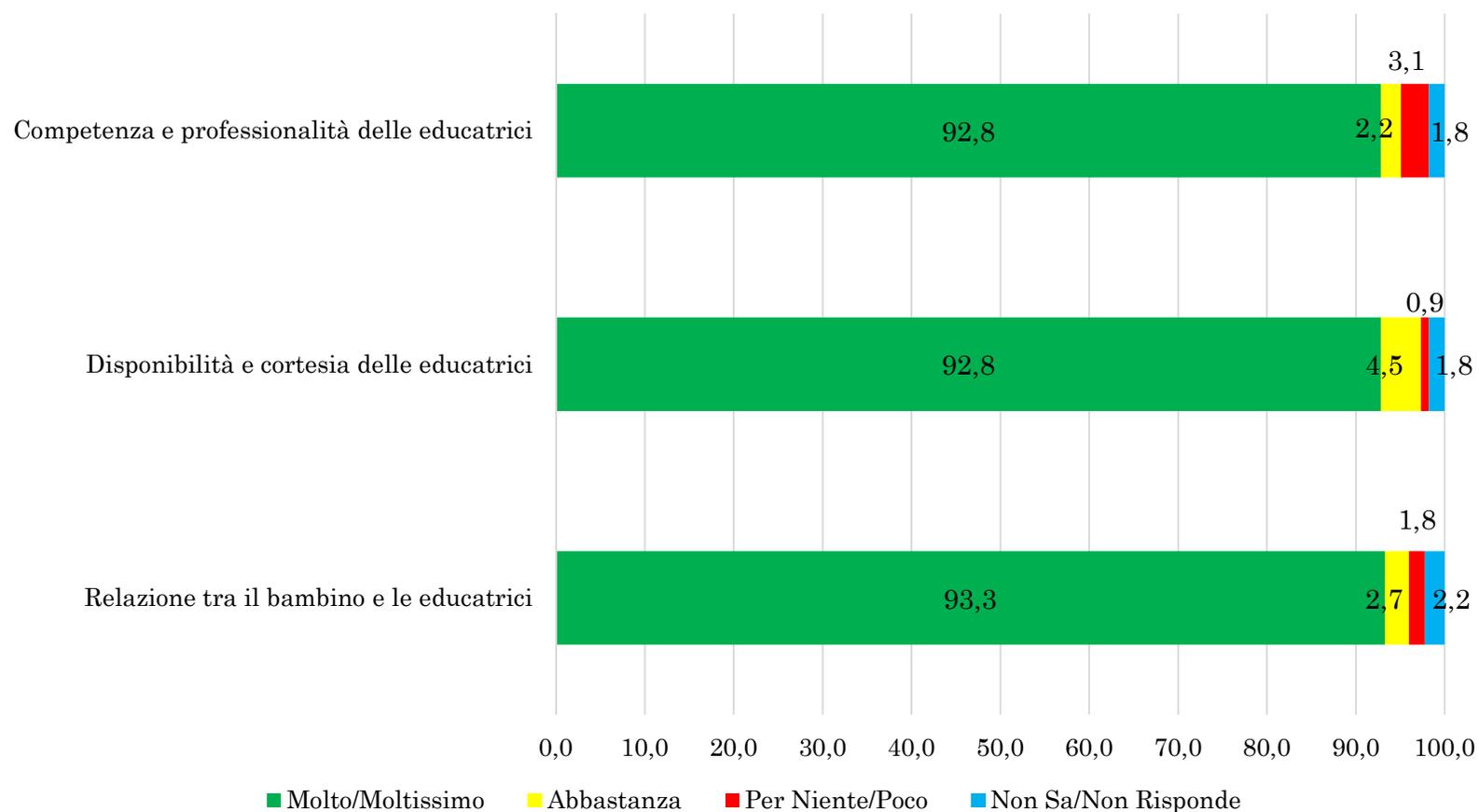
**SERIE STORICA** – Le proposte educative e di gioco sono sempre state molto apprezzate dalle famiglie e negli ultimi due anni si registra un salto ulteriore.



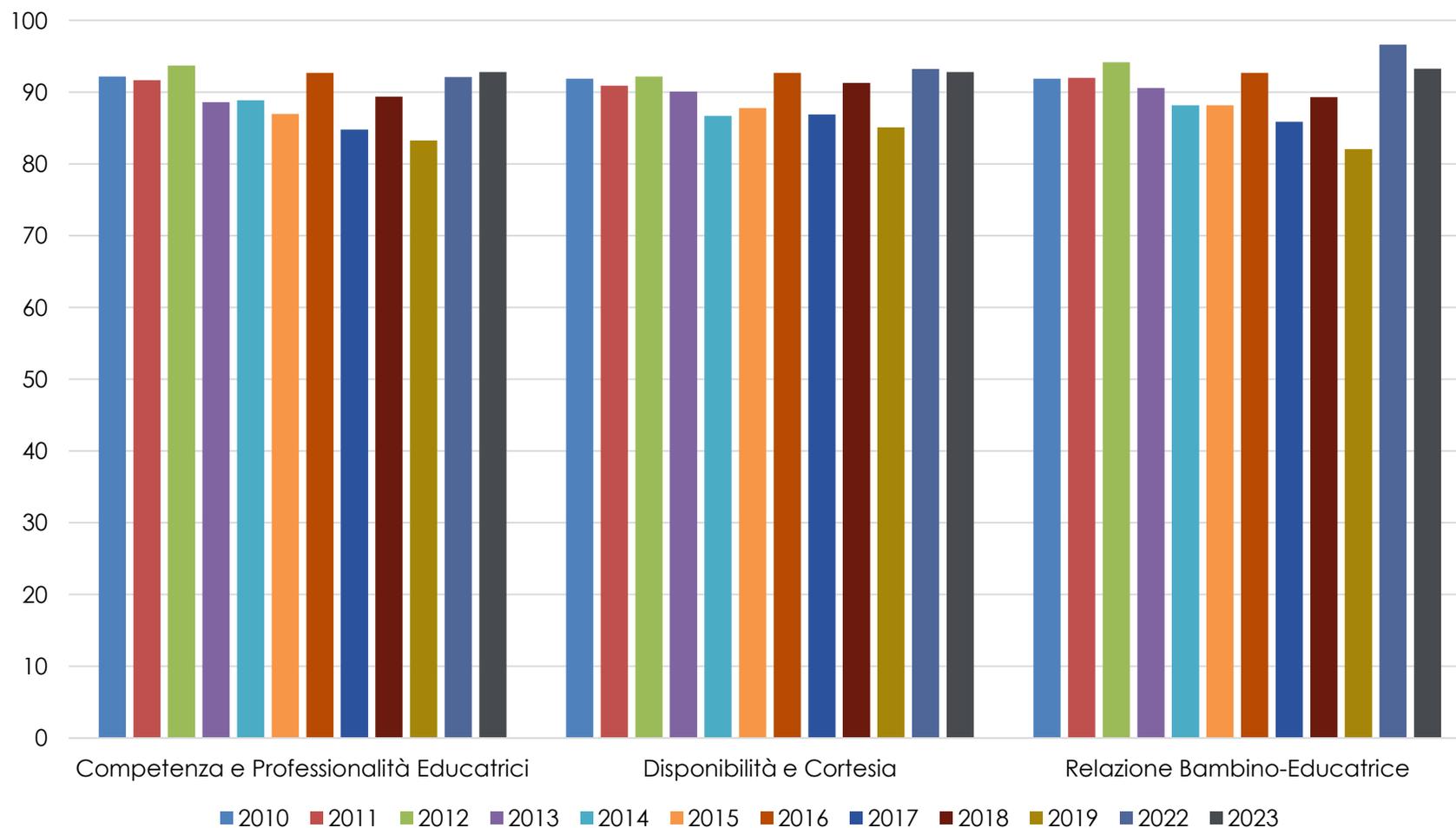
# LE EDUCATRICI

Gli aspetti specifici su cui si chiede una valutazione sulle educatrici ricevono i giudizi più lusinghieri.

In media, circa il 93% dei genitori si ritiene “molto/moltissimo” soddisfatto per tutti e tre gli aspetti esaminati (competenza, disponibilità e relazione).

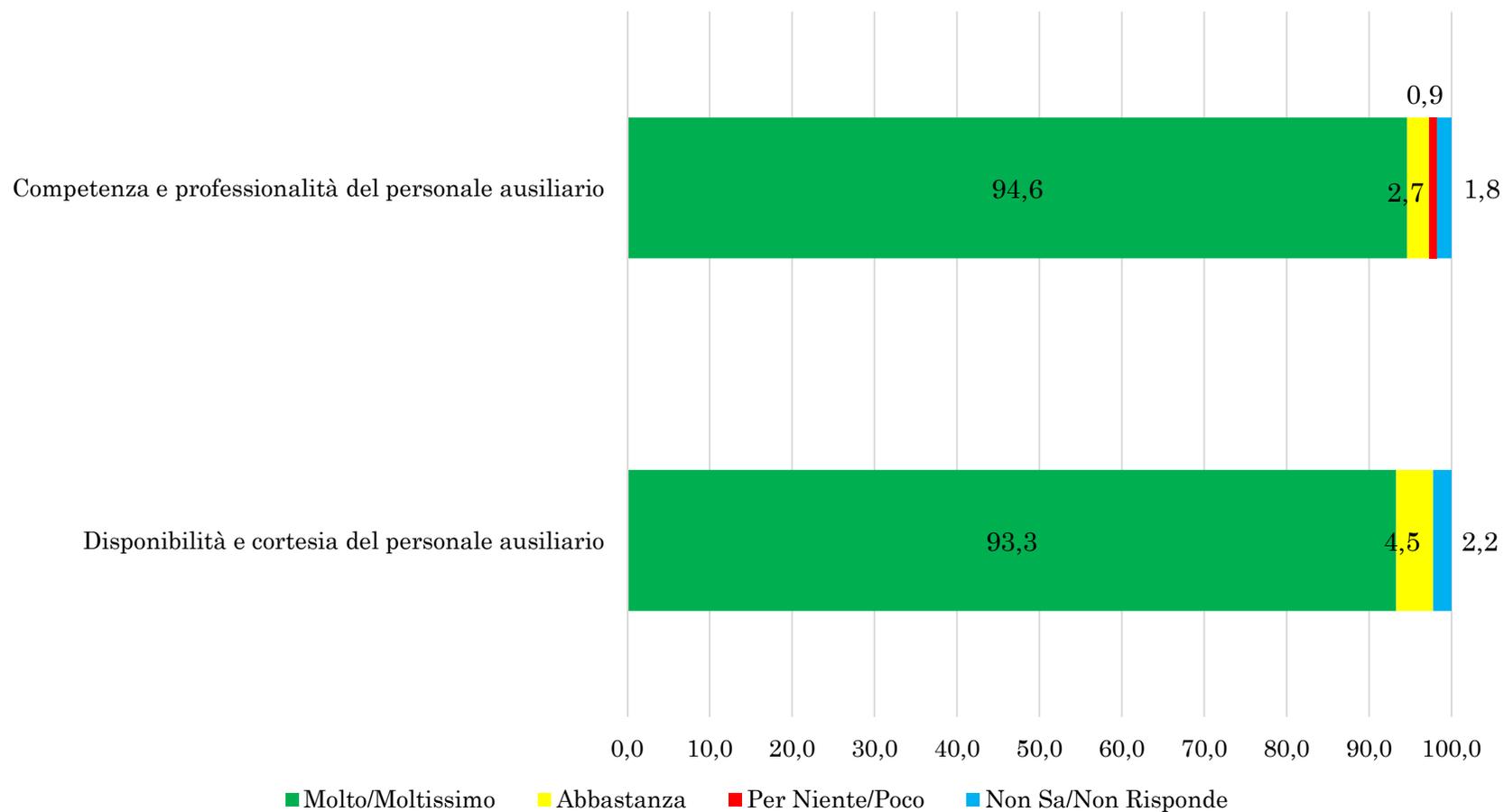


**SERIE STORICA** - Da quando sono iniziate le rilevazioni la soglia di oscillazione intorno alla quale si muovono le valutazioni sulle educatrici è quella del 90%. Praticamente 9 genitori su 10 si ritengono “molto/moltissimo” soddisfatti.

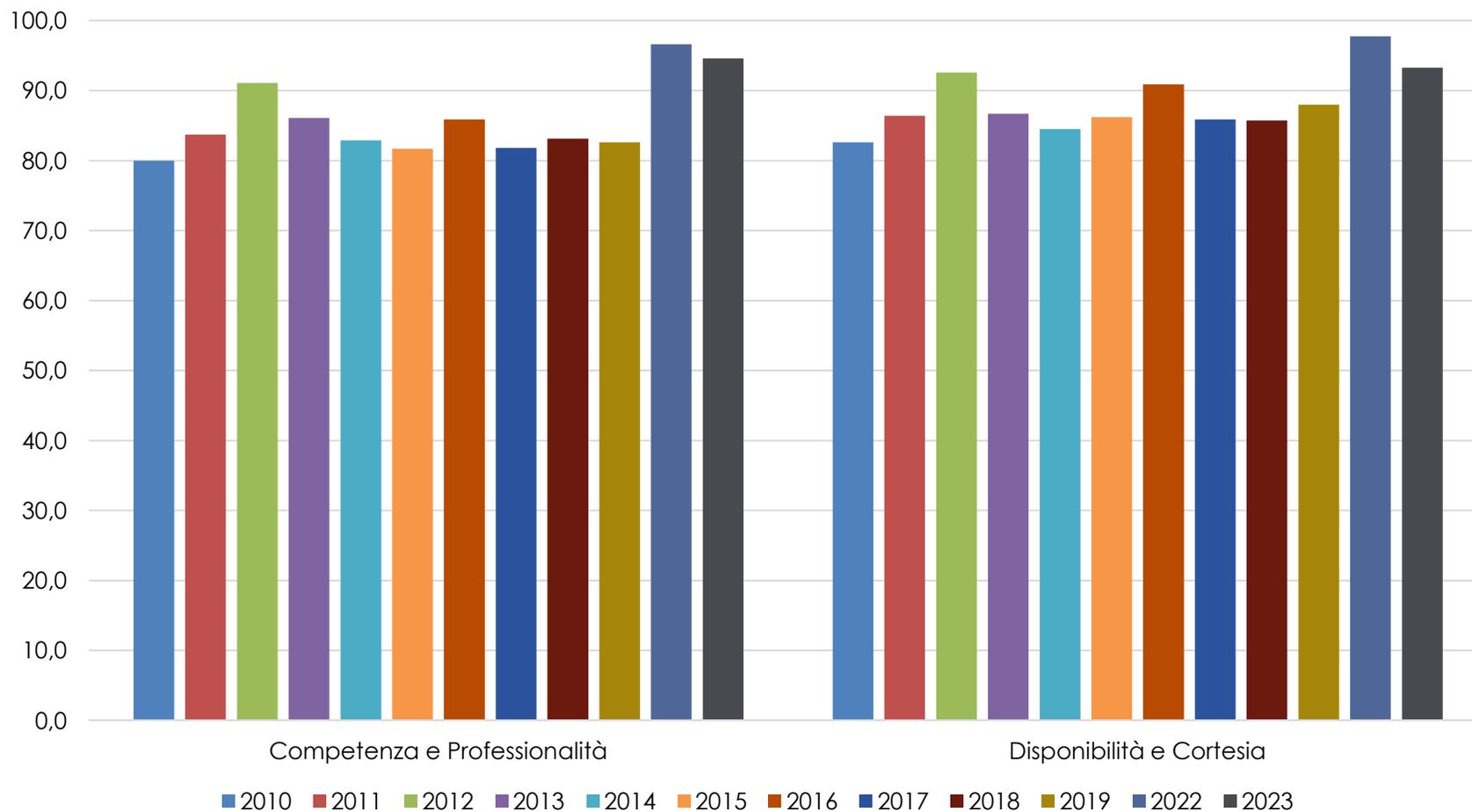


# IL PERSONALE AUSILIARIO

Anche i fattori su cui misurare l'attività del personale ausiliario sono valutati molto positivamente, superiori anche ai valori registrati per le educatrici.



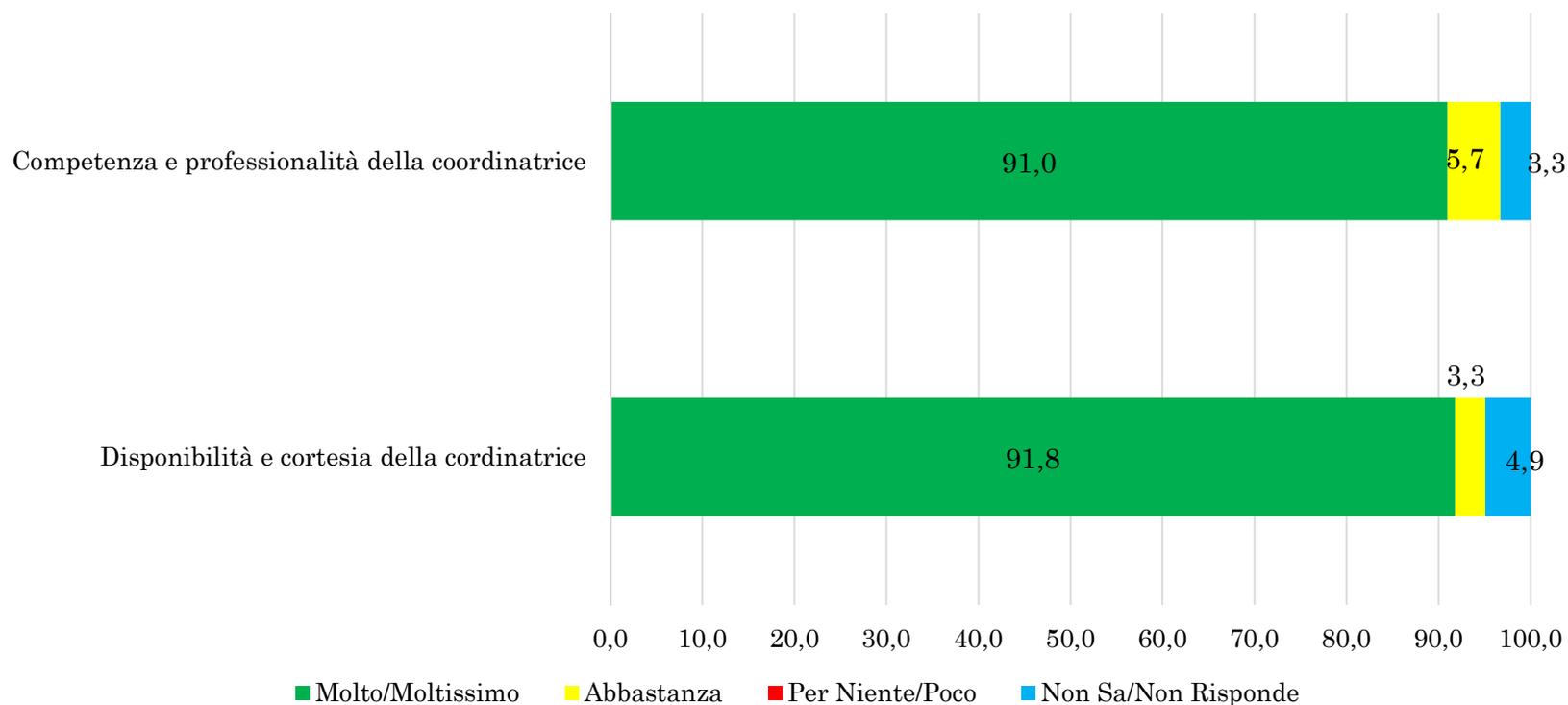
SERIE STORICA – La percentuale di utenti che si ritiene “molto” e “moltissimo” soddisfatta del personale ausiliare ha un trend abbastanza stabile negli anni. Nelle ultime due rilevazioni (2022-2023) si registra invece un significativo incremento.



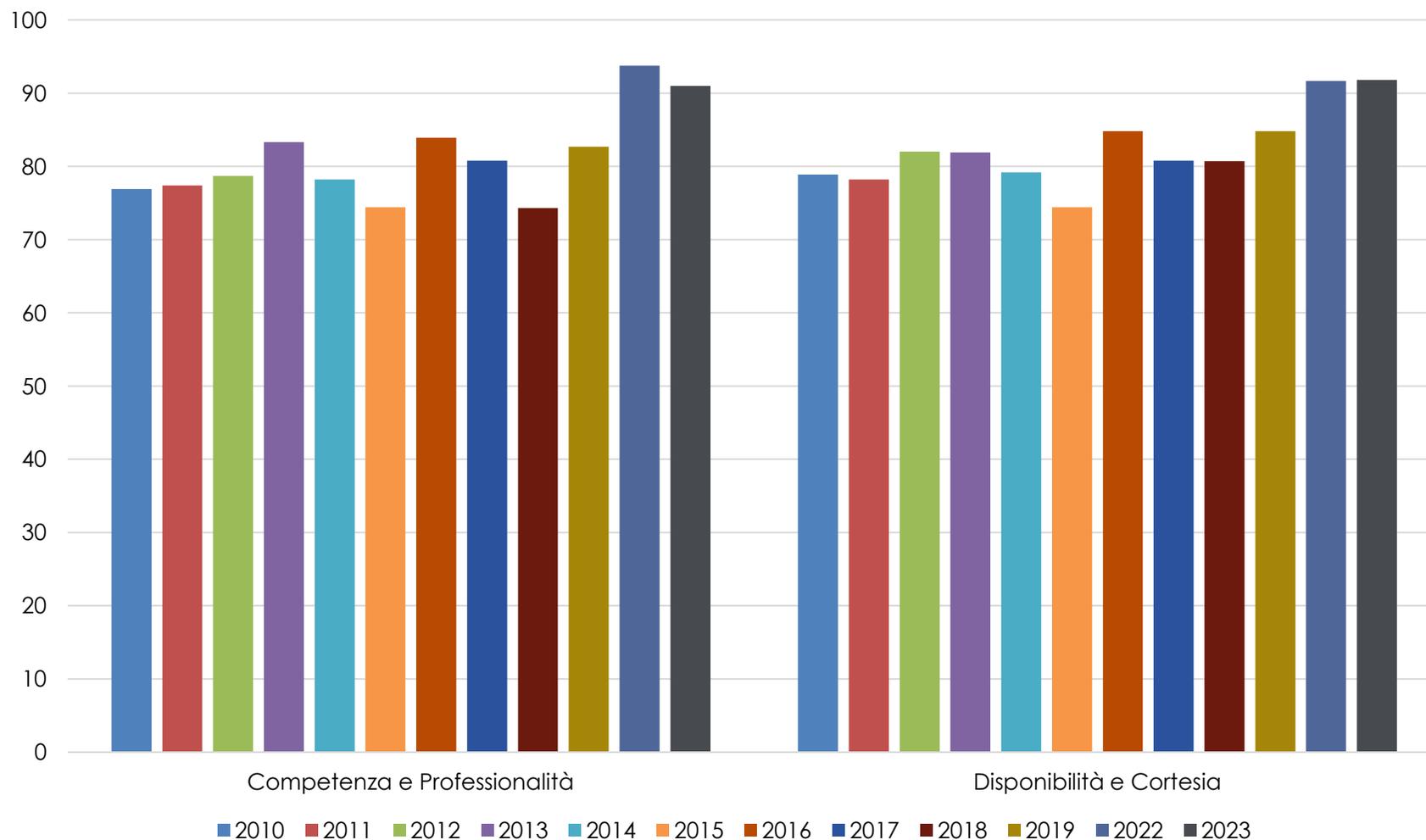
# LA COORDINATRICE

Poco più della metà dei genitori (55%) ha avuto contatti diretti con la coordinatrice. Di questi, più del 90% è “molto” o “moltissimo” soddisfatto della “disponibilità e cortesia” e della “competenza e professionalità” della coordinatrice.

	Freq.	%
<i>Si</i>	122	55,2
<i>No</i>	99	44,8
<i>Non indicato</i>	2	
<i>Totale</i>	221	100,0



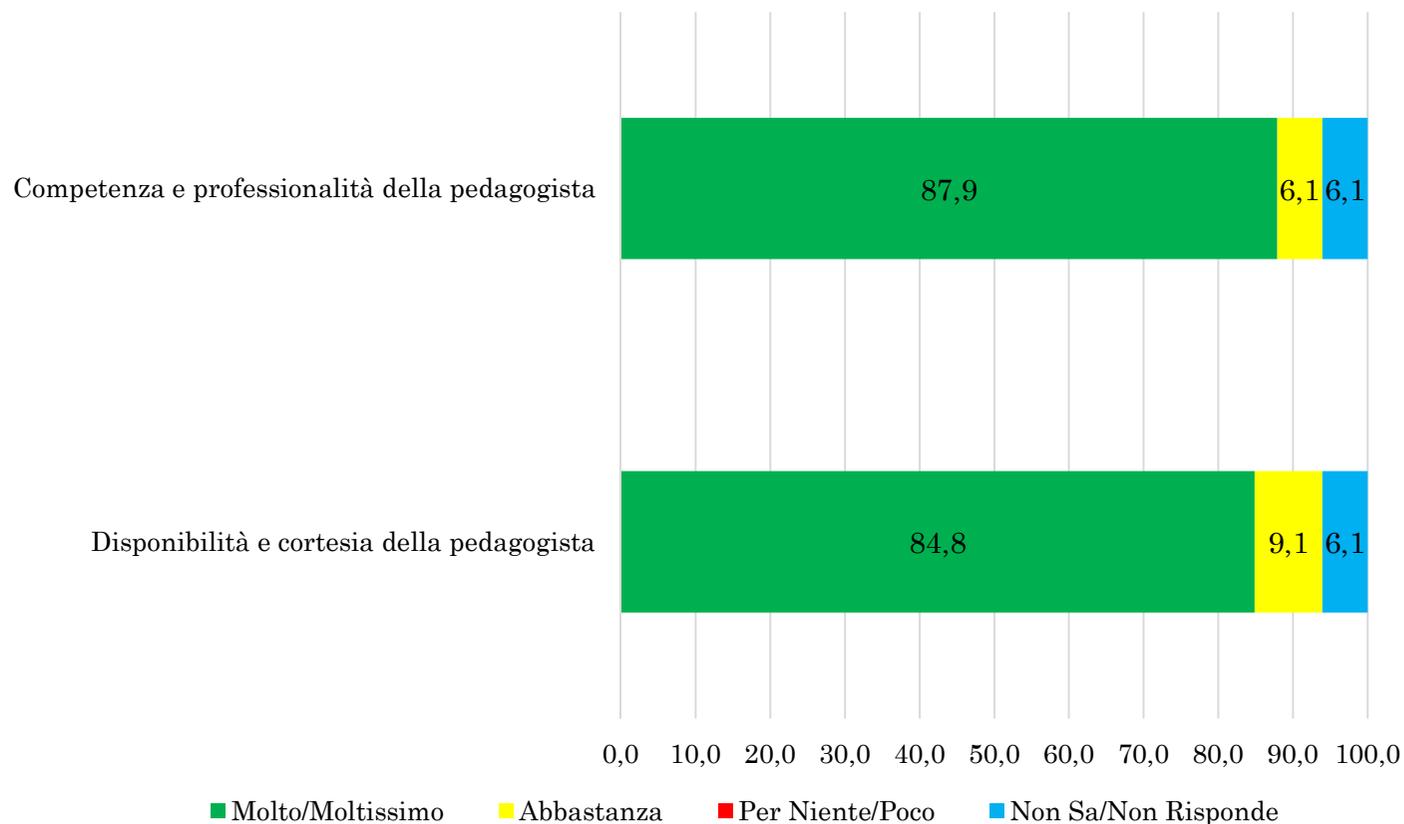
SERIE STORICA - Osservando la serie storica delle percentuali di utenti “molto + moltissimo” soddisfatti, notiamo piccole oscillazioni intorno al valore 80%. Nelle ultime due rilevazioni la percentuale supera il 90%



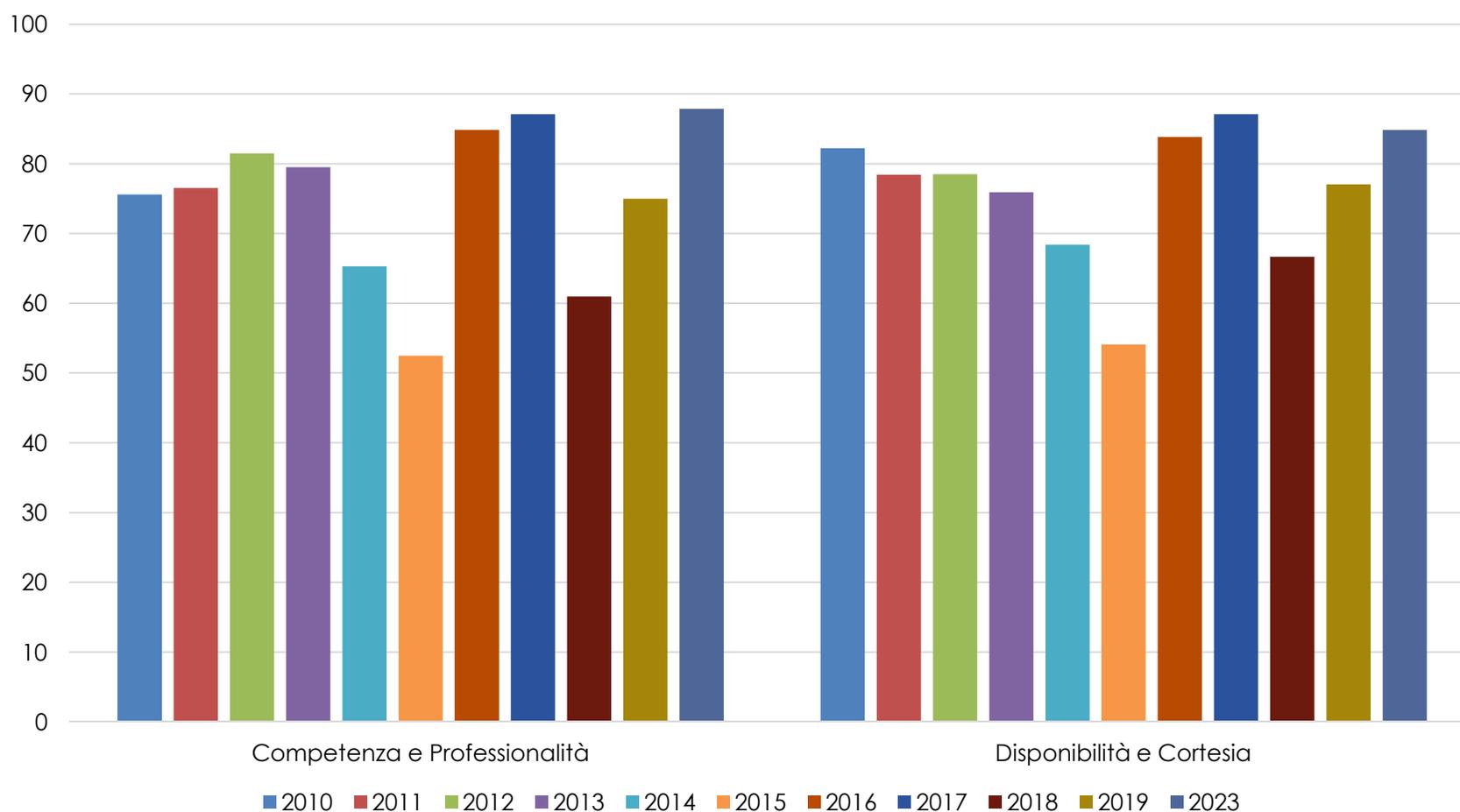
# LA PEDAGOGISTA

Poco meno del 17% degli utenti ha avuto contatti con la pedagogista. Per coloro che hanno avuto contatti la “disponibilità e cortesia” e la “competenza e professionalità” vengono valutate positivamente.

	Freq.	%
<i>Si</i>	33	16,6
<i>No</i>	166	83,4
<i>Non indicato</i>	24	
<i>Totale</i>	223	100,0

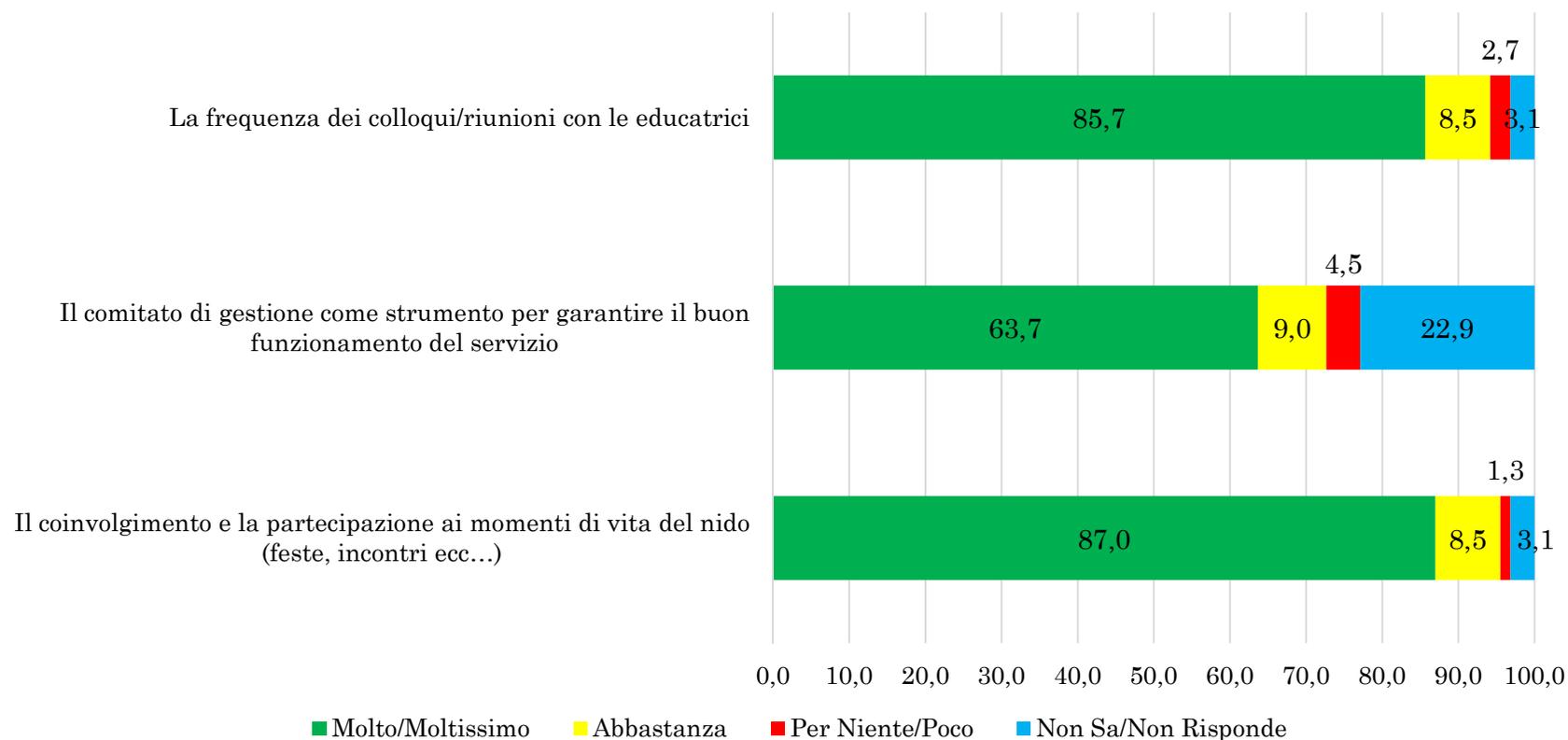


**SERIE STORICA** - Se osserviamo la serie storica degli utenti che si ritengono “molto/moltissimo” soddisfatti dei fattori considerati notiamo che nel 2023 c’è stato un aumento della valutazione positiva per entrambi gli aspetti, questo ha consentito di tornare ai livelli del 2017, superando la flessione registrata nel 2018.

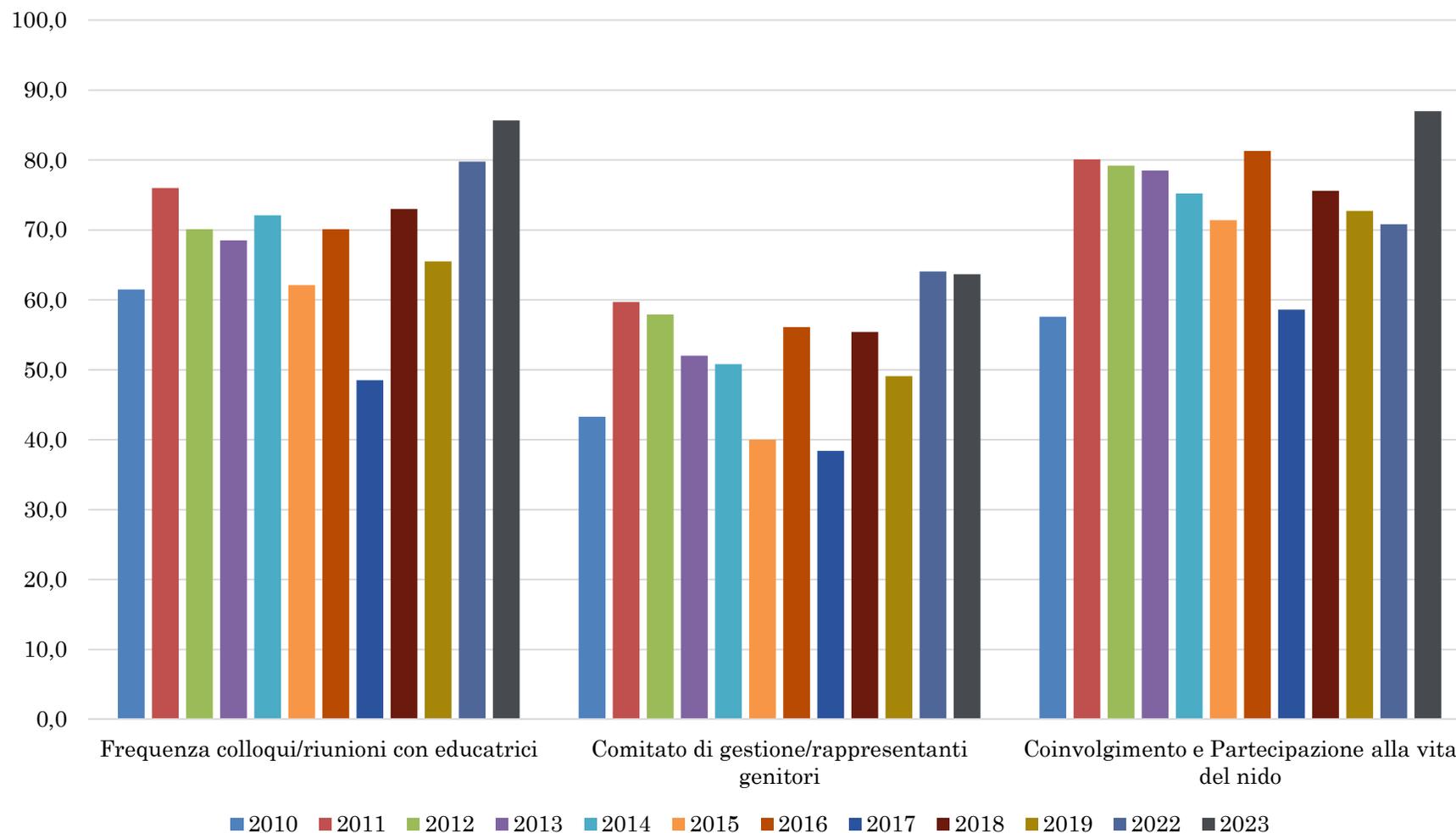


# COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Anche gli aspetti legati alla comunicazione e alla partecipazione delle famiglie sono valutati positivamente. Minore enfasi vien attribuita tuttavia al “comitato di gestione”, di cui è alta la percentuale di coloro che non sanno rispondere. Mentre decisamente elevata la valutazione “molto/moltissimo” soddisfacente relativa al coinvolgimento e alla partecipazione ai momenti di vita del nido da parte dei genitori.



SERIE STORICA – Tutti gli aspetti sono in crescita, in particolar modo è aumentata fortemente la soddisfazione per quanto riguarda il coinvolgimento e la partecipazione alla vita del nido, probabilmente favorita dalla ripresa seguita alla fine della pandemia.



# CRITICITÀ RILEVATE

Nello spazio dedicato alle osservazioni libere sono state rilevate alcune criticità di cui diamo evidenza in questo prospetto che le raggruppa in categorie.

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

<b>Categorie</b>	<b>N.</b>
<b>comunicazione</b>	<b>7</b>
<b>spazi</b>	<b>6</b>
<b>cibo</b>	<b>4</b>
<b>controllo/sicurezza</b>	<b>4</b>
<b>igiene</b>	<b>3</b>
<b>salute</b>	<b>2</b>
<b>manutenzione</b>	<b>2</b>
<b>materiali</b>	<b>2</b>
<b>caldo</b>	<b>2</b>
<b>Altro</b>	<b>3</b>

