



Comune di Cinisello Balsamo

Customer Satisfaction 2019

Servizi per la Prima Infanzia

X Edizione

Indicatori di risultato



Indagine a cura

del Centro Studi ALSPES

Direzione della Ricerca: Domenico Dosa

Elaborazione Statistica: Chiara Viscardi

Cinisello Balsamo, 23.01.2020

Sintesi degli indicatori di risultato

Complessivamente quest'anno sono stati restituiti 229 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. Quasi l'80% dei genitori intervistati ritiene il servizio "molto o moltissimo" rispondente alle necessità. Se a questi aggiungiamo coloro che lo ritengono "abbastanza rispondente" otteniamo il 92,6% degli utenti (tab. 1)

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

Occorre dire che anche quest'anno 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 una soddisfazione complessiva per il servizio superiore al "discreto" è superiore quest'anno all'84% (valutazione buono+ottimo) (tab. 2).

Il valore più elevato di soddisfazione si registra per "Il Girasole" (buono + ottimo 94,4%), ma anche tutti gli altri registrano valori superiori all'80%. L'unica eccezione è rappresentata dal servizio "Gioco... ma non solo", ma anch'esso rimane su livelli di soddisfazione elevati (57,1%).

Con riferimento al punteggio medio di soddisfazione degli utenti calcolato su una scala 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 del "Girasole" (4,5) (tab. 3)

Nel confronto con le rilevazioni precedenti notiamo una lieve flessione della valutazione di rispondenza del servizio alle necessità della famiglia, ma sostanzialmente in linea con i valori registrati negli ultimi anni.

Anche il livello di soddisfazione complessivo percepito dalle famiglie è sostanzialmente in linea con gli anni precedenti.

Nelle ultime tre edizioni della customer satisfaction sui servizi per la prima infanzia abbiamo rilevato anche la valutazione dei genitori 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 la rilevazione del 2019 i giudizi risultano migliori di quelli rilevati dagli utenti attuali.

Più dell'84% dei genitori ex utenti valuta molto o moltissimo rispondente il servizio alle necessità della famiglia (tab.4)

Anche il grado di soddisfazione complessivo del servizio è superiore di circa due punti percentuale rispetto a quello rilevato per gli utenti attuali. Complessivamente valutano il servizio "buono" e "ottimo" l'86% degli ex utenti intervistati, di cui quasi il 50% esprime un livello di valutazione "ottimo" (tab. 5).

Tab. 1 – Grado di rispondenza del servizio alle necessità della famiglia (%)

2019	La nave	Il girasole	Arcobaleno	La trottola	Raggio di sole	Gioco...ma non solo	Totale
Per niente	0	0	0	0	0	0	0
Poco	0	2,8	1,8	4,5	0	19,0	3,1
Abbastanza	12,7	8,3	10,5	18,2	13,2	33,3	14,0
Molto	38,2	47,2	29,8	36,4	34,2	19	34,9
Moltissimo	45,5	41,7	47,4	36,4	52,6	23,8	43,7
Non sa o non risponde	3,6	0	10,5	4,5	0	4,8	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Molto + Moltissimo	86,6	88,9	77,2	72,7	86,8	42,9	78,6
Abbastanza + Molto + moltissimo	96,4	97,2	87,7	90,9	100	76,2	92,6

Fonte: Centro Studi ALSPES 2019

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

	La nave	Il girasole	Arcobaleno	La trottola	Raggio di sole	Gioco...ma non solo	Totale
Insufficiente	0	0	0	2,6	0	4,8	0,9
Sufficiente	1,8	0	3,5	2,6	4,5	23,8	4,4
Discreto	7,3	5,6	5,3	7,9	9,1	14,3	7,4
Buono	38,2	36,1	38,6	44,7	31,8	33,3	38
Ottimo	49,1	58,3	43,9	42,1	54,5	23,8	46,3
Non sa o non risponde	3,6	0	8,8	0	0	0	3,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Buono + Ottimo	87,3	94,4	82,5	86,8	86,4	57,1	84,3
Sufficiente + Discreto + Buono + Ottimo	96,4	100,0	91,2	97,4	100,0	95,2	96,1

Fonte: Centro Studi ALSPES 2019

Tab. 3 – Punteggio medio di soddisfazione attribuito a ciascun servizio

2019		Casi Validi	Valutazione Media da 1 a 5
Asili Nido	<i>La nave</i>	53	4,4
	<i>Girasole</i>	36	4,5
	<i>Arcobaleno</i>	52	4,3
	<i>Raggio di sole</i>	38	4,2
	<i>La trottola</i>	22	4,4
Centro Prima Infanzia	<i>Gioco... ma non solo</i>	21	3,5
	Totale	222	4,3

Fonte: Centro Studi ALSPES 2019

Tab. 4 – Grado di rispondenza del servizio alle necessità della famiglia ex utenti

2019	V.A.	%
Per niente	0	0,0
Poco	0	0,0
Abbastanza	8	16,0
Molto	17	34,0
Moltissimo	25	50,0
Non sa/Non risponde	0	0,0
Totale	50	100,0
Molto + Moltissimo		
	42	84,0
Abbastanza + Molto + Moltissimo		
	50	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES 2019

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

2019	V.A.	%
Insufficiente	0	0,0
Sufficiente	1	2,0
Discreto	6	12,0
Buono	18	36,0
Ottimo	25	50,0
Non sa/Non risponde	0	0,0
Totale	50	100,0
Molto + Moltissimo		
	43	86,0
Abbastanza + Molto + Moltissimo		
	49	98,0

Fonte: Centro Studi ALSPES 2019