

un Anno nei Servizi Educativi 0/3 della Città di Grugliasco

La Customer Satisfaction anno SCOLASTICO 2023-2024

La rete dei Servizi 0-3

una rete nata, passo dopo passo, dal 1978:
per molti decenni i servizi sono stati
a gestione esclusiva Pubblica,
dal 2009 inizia la gestione in partenariato Pubblico-Privato.

la Rete è composta oggi da 6 Servizi Educativi
dislocati in diverse borgate del territorio,

nell'anno 2023-2024 sono stati attivati 253 posti,
commisurati agli assetti organizzativi dei diversi servizi

Anche quest'anno, sono stati coinvolti
oltre 40 Educatori, 20 Operatori e 10 Ruoli Amministrativi;
6 Coordinatrici Pedagogiche in costante raccordo,
e Gestori che operano con il Comune di Grugliasco



L'anno trascorso è stato caratterizzato



dal consueto svolgimento delle attività educative da settembre a luglio

dal Tema Educativo comune

Alla scoperta di un tempo lento-lento



**Io, io e te, noi insieme
nella bellezza del gioco**



dalla partecipazione di tutti i servizi alle attività del Comitato Pedagogico 0-6 e a percorsi formativi comuni



dalla partecipazione delle attività del Coordinamento Pedagogico Territoriale, istituito dalla Regione Piemonte per sostenere il Sistema Integrato 0-6 anni





la rilevazione della Customer Satisfaction

Il Comune di Grugliasco , come da tradizione, ha avviato un'indagine di customer satisfaction dei Servizi Educativi della Primissima Infanzia:

Anche quest'anno è stato realizzato un Questionario Unico diffuso in tutti i Servizi 0-3 della Città.

L'intento è quello di raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti: per orientare le scelte organizzative nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli ambiti che definiscono la qualità del Servizio e che sono stati rilevati riguardano:

Qualità Ambientale

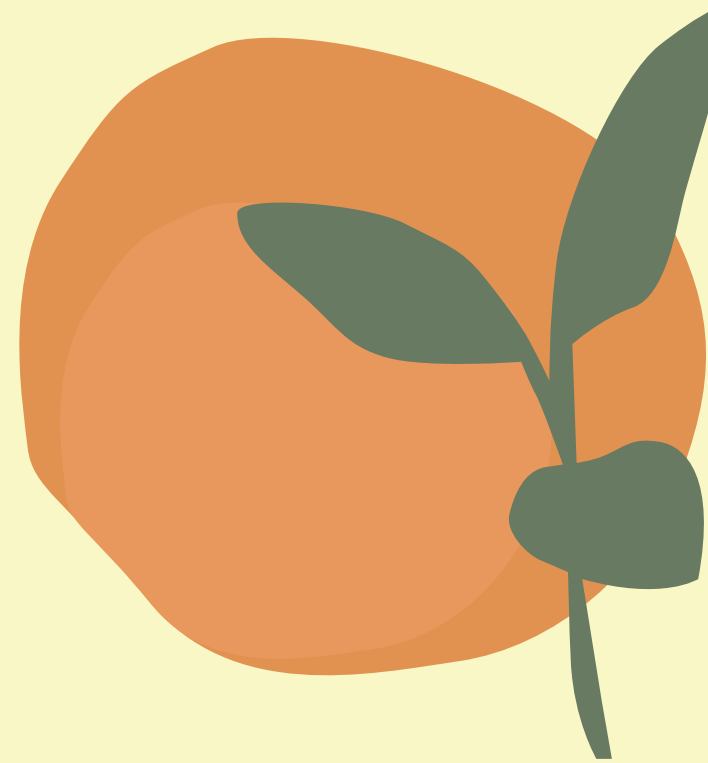
Qualità Alimentare

Qualità Organizzativa

Qualità Socio-Relazionale ed Educativa

Le dimensioni che definiscono, trasversalmente, la qualità del Servizio sono: l'accessibilità, la tempestività delle risposte, la trasparenza, l'efficacia, l'informazione, continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia, l'organizzazione, i momenti di cura individuale.

La Percezione della Qualità il metodo SERVQUAL



La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce al servizio nonché dall'attesa di risposta ad un suo bisogno.

In particolare le aspettative si determinano sulla base:

- dell'informazione preesistente, già in possesso dell'utente per l'interazione con altri utenti, per l'immagine trasmessa dal servizio e l'eventuale esperienza passata del servizio medesimo (conoscenza del servizio);
- del livello di necessità e bisogno rispetto a quel servizio.

Il giudizio sul servizio è il risultato del livello di soddisfazione del servizio e si determina sulla base di diversi fattori.

Il Modello Teorico di Riferimento

Le indagini di rilevazione della qualità percepita dagli utenti del servizio si rifaranno al modello teorico di "qualità del servizio" denominato SERVQUAL che indica le aree utilizzate dai clienti-utenti per valutare un servizio, riassunte nelle seguenti cinque

categorie:

1. aspetti tangibili: sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione;
2. affidabilità: è relativa alla capacità di realizzare il servizio in modo diligente ed accorto;
3. capacità di risposta: è relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza;
4. capacità di competenza, cortesia, credibilità: è relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
5. comunicazione, comprensione: è relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata.

Il Questionario

Composto da 4 Sezioni

- Dati Anagrafici
- la motivazione della Scelta del Nido e i timori
- 16 Item per raccogliere
 - il GRADO DI IMPORTANZA
 - il GRADO DI SODDISFAZIONE
- Campi aperti per
 - Suggerimenti
 - Raccolta di Comportamenti collegabili, secondo i genitori, all'Esperienza Vissuta al Nido
 - una Parola per "raccogliere" l'anno vissuto





Cosa è emerso

e Chi ha risposto

166 questionari raccolti:

pari al 65% dei frequentanti.

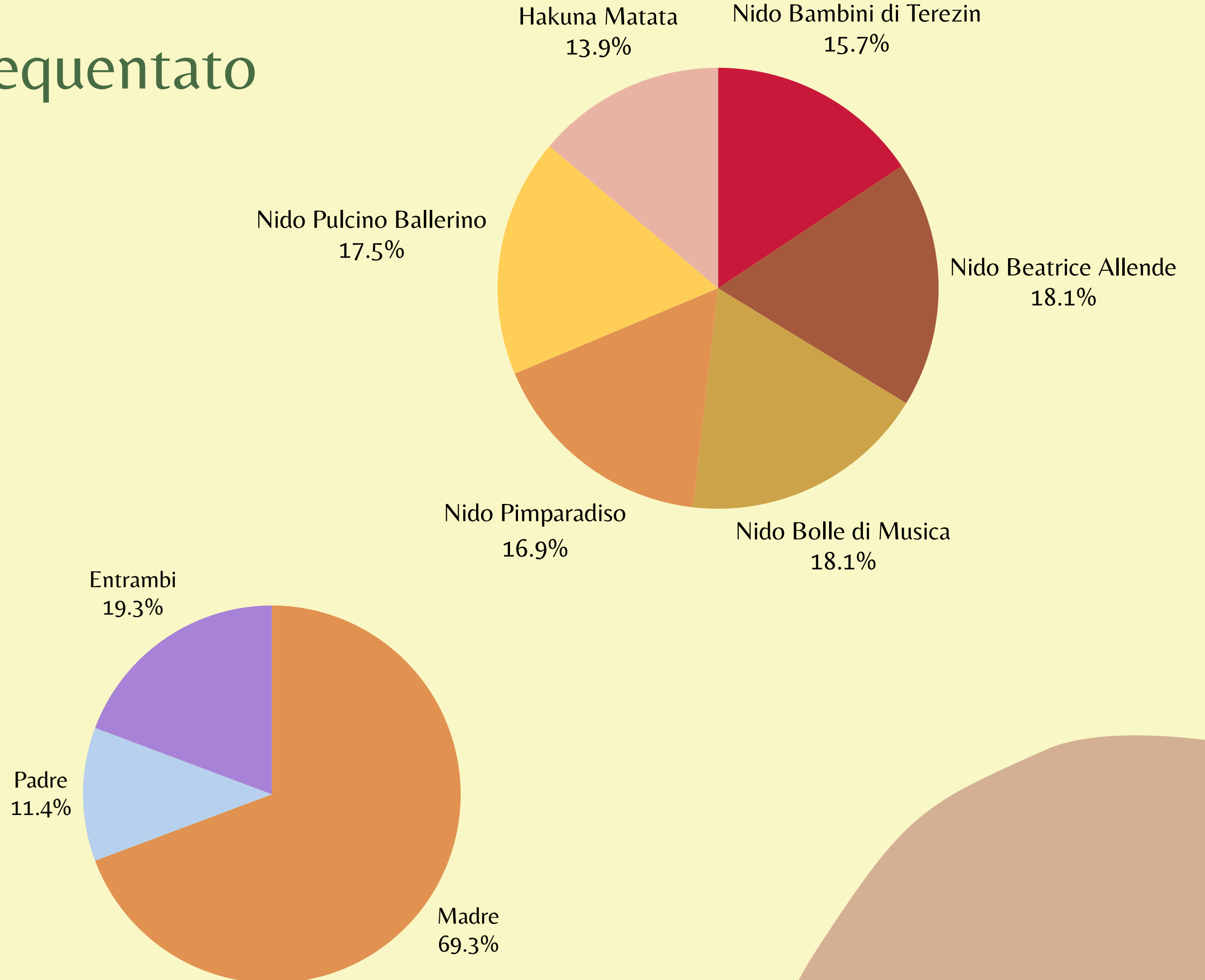
Il Campione può indicare

le linee di Miglioramento comuni dei Servizi.

Servizio frequentato

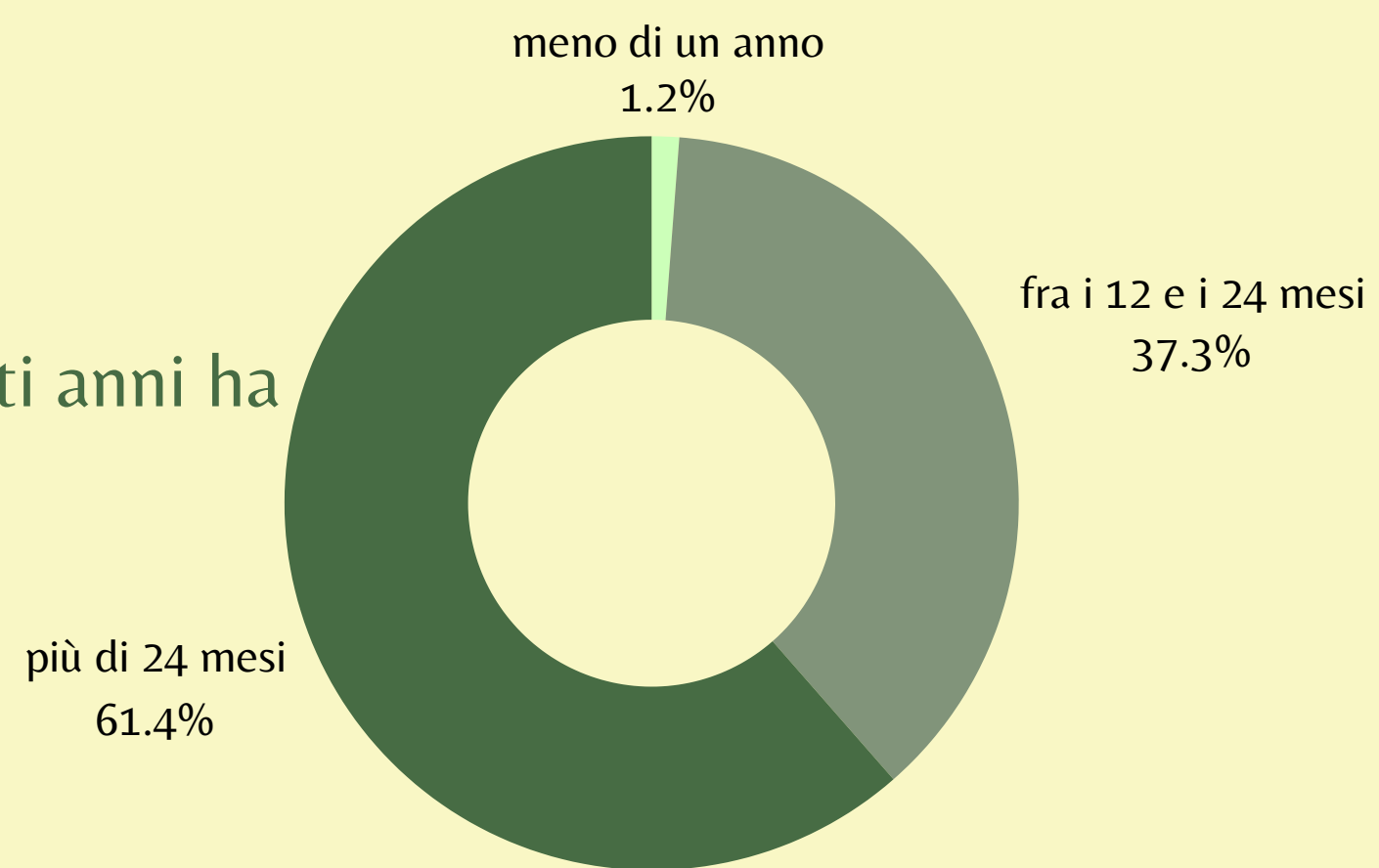
Dati del campione

Chi ha risposto

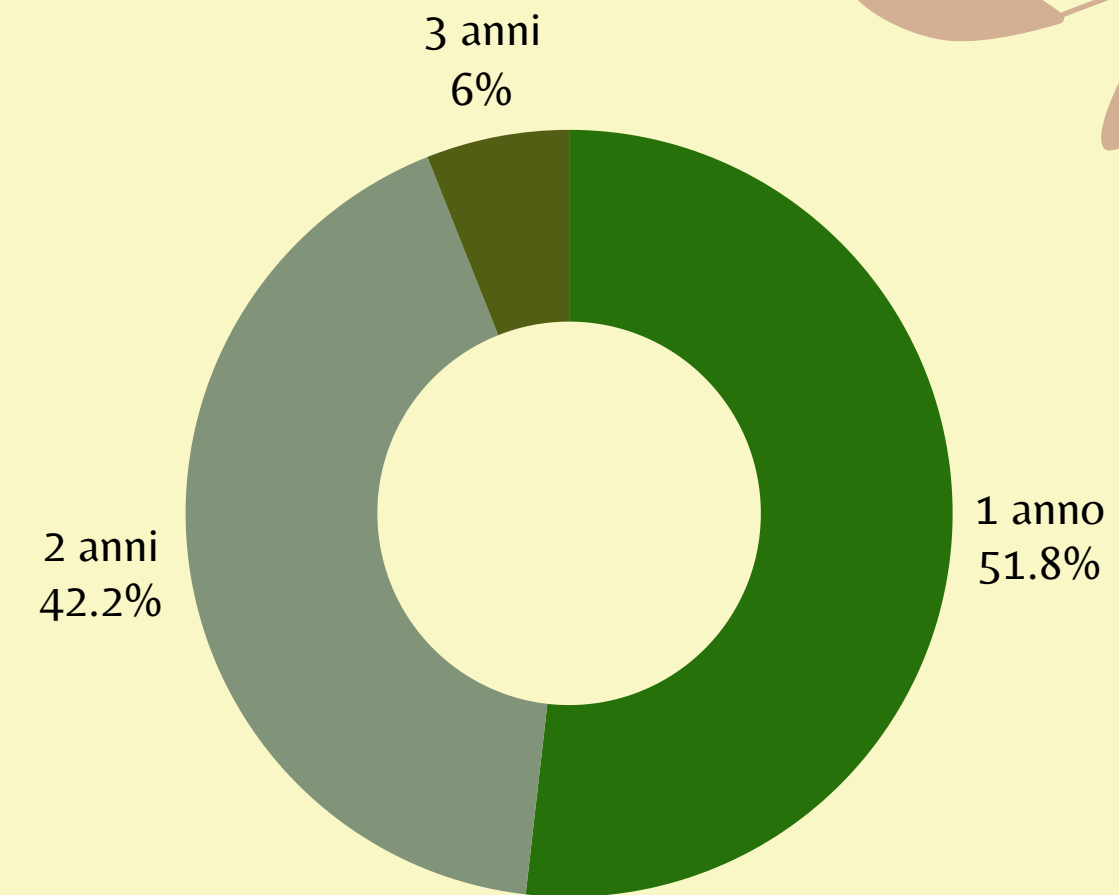


la Frequenza

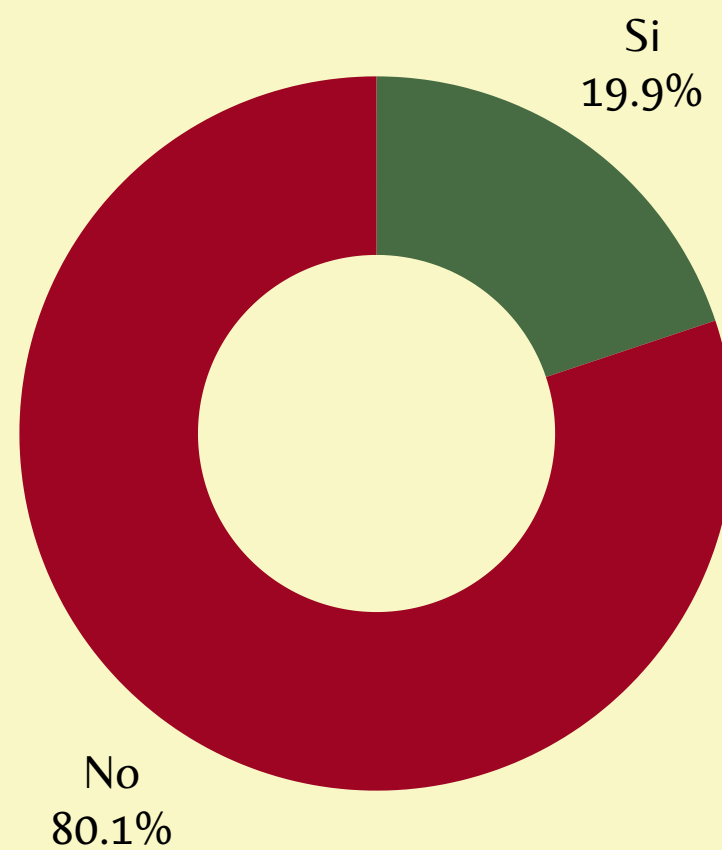
il Bambino/Bambina quanti anni ha



il Servizio è stato frequentato per



il Servizio è già stato frequentato con altri figli



come si è venuti a conoscenza del Servizio

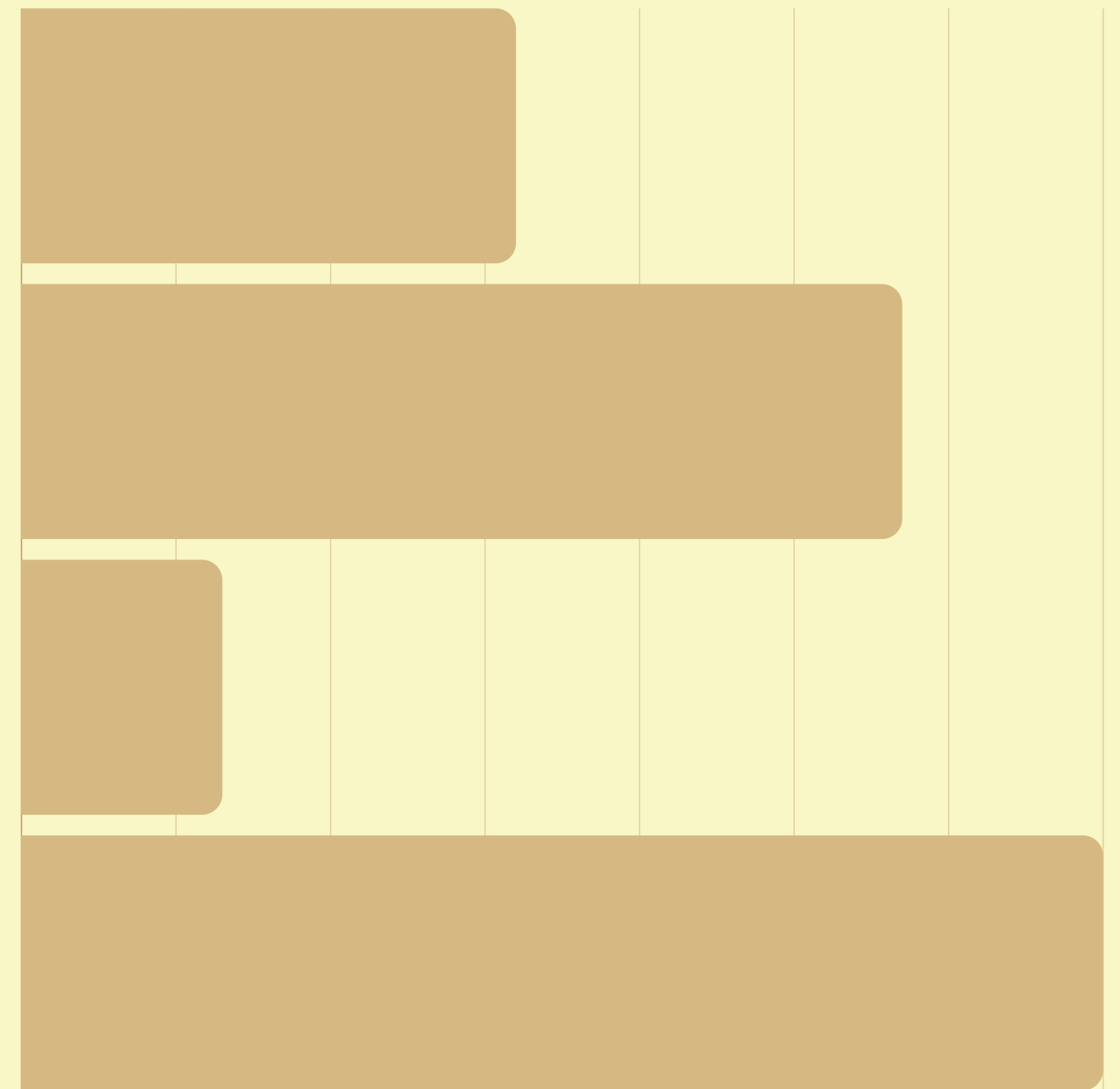
Sito Internet del Comune

Da conoscenti

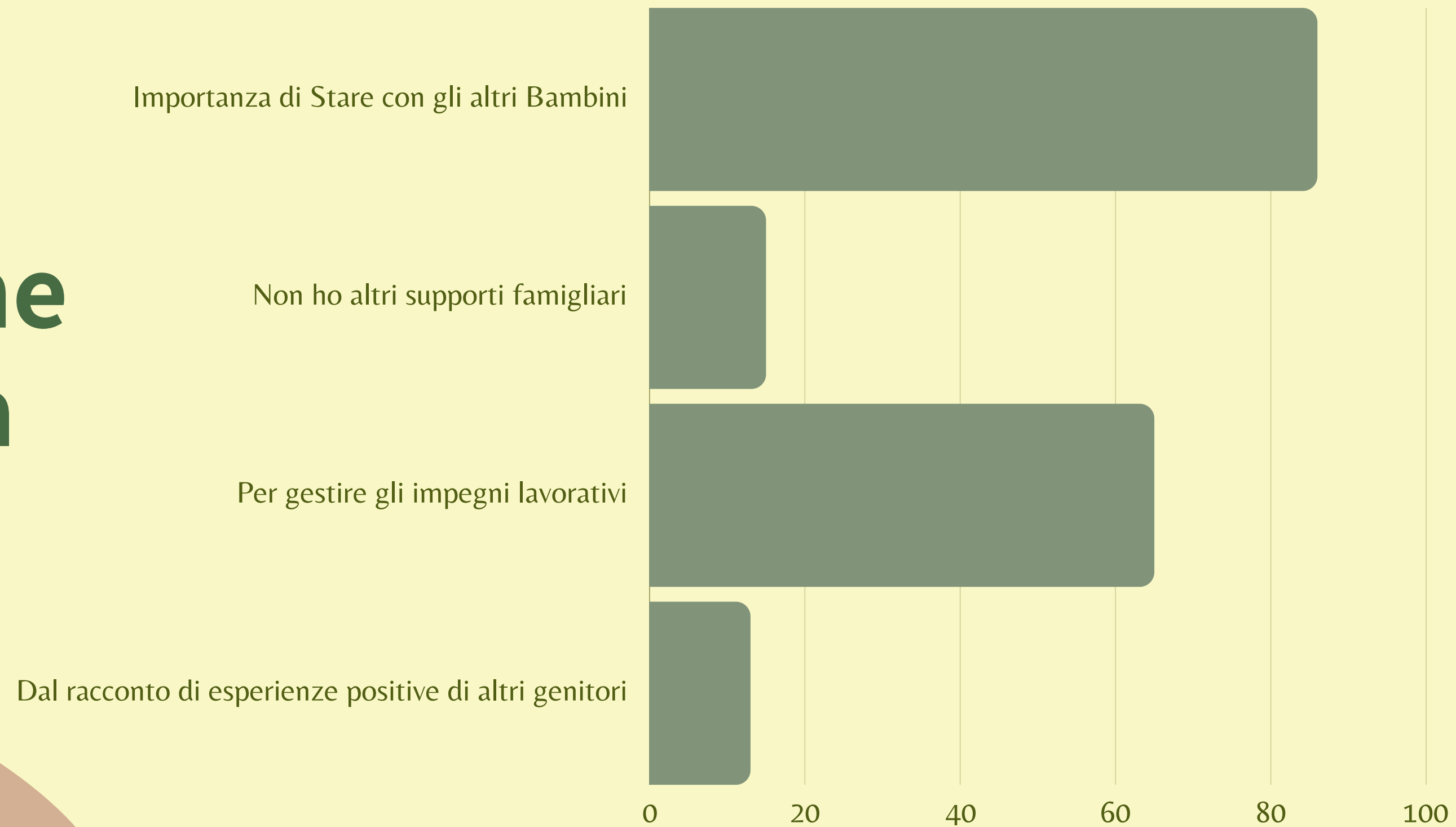
Social Network

lo conoscevo già

0 10 20 30 40 50 60 70



motivazione della scelta

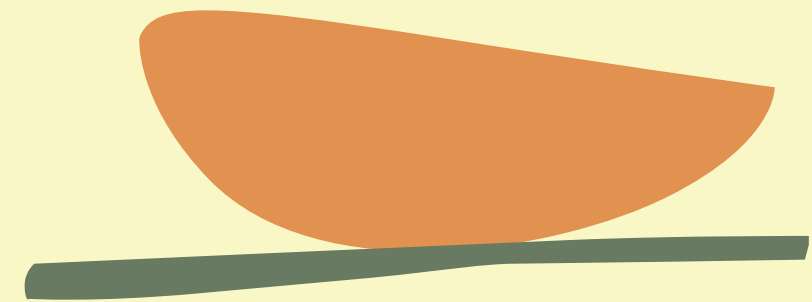


una parola per descrivere
l'esperienza di quest'anno...

Ecco le più usate



Alcuni comportamenti che si notano a casa e che per i genitori sono legati all'esperienza vissuta nel Servizio



Riproduce eventi quotidiani fatti di regole e coccole mentre gioca

Socievolezza con bambini e adulti, adattabilità, progressi di crescita (uso del bicchiere, del cucchiaino), entusiasmo nel ripetere le attività proposte

Condivisione dei giochi con gli altri, assaggiare nuovi cibi, aumentata autonomia di movimento.

Gestione e dare un nome alle emozioni

Il provare a fare da solo

Il rapporto con il cibo è lo stare a tavola con gli altri

Crescita nel linguaggio

L'acquisizione dell'autonomia nella gestione di diverse attività

Imparare a mangiare da sola, cantare, ballare, parlare

Aumento del vocabolario

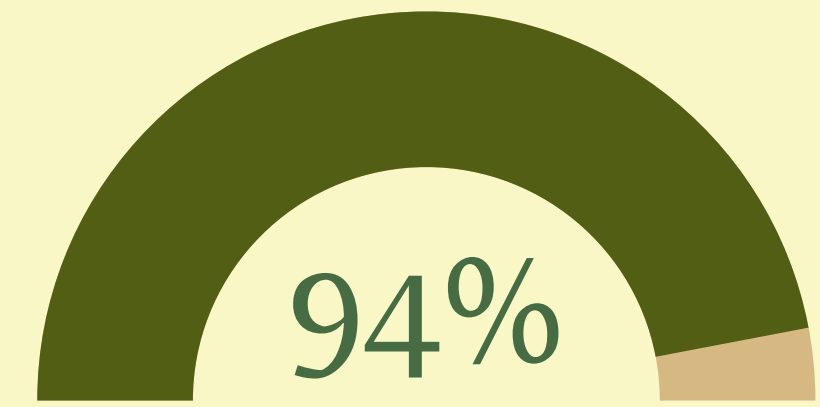
Il fatto di sfregarsi le mani e tirarsi su le maniche quando dobbiamo lavare le mani

7% Crescita nel parlare nel mangiare nel camminare

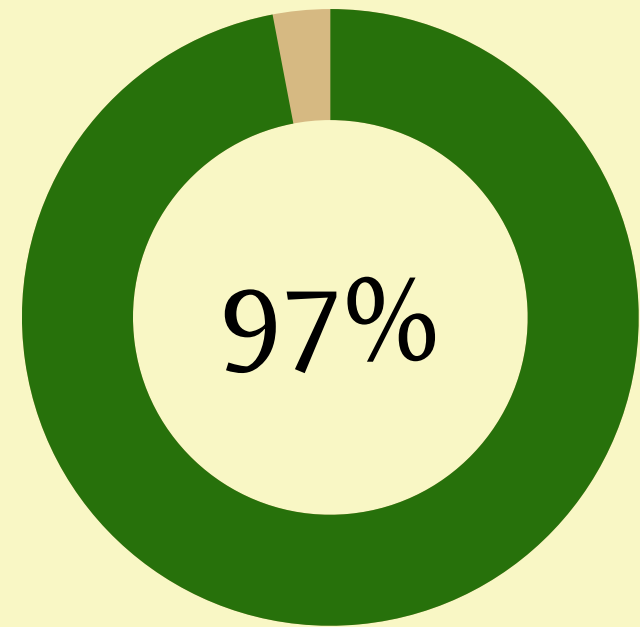
Le autonomie, il cantare le canzoncine imparate, il parlare spesso del nido delle maestre dei compagni e delle attività fatte

Libertà di esplorare, autonomia nel gioco, passione per canzoncine e libri

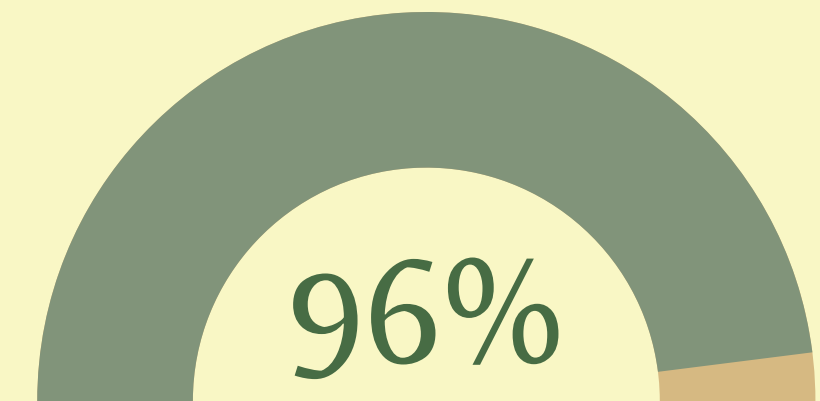
La Percezione Qualitativa del Servizio



L'ESPERIENZA VISSUTA è stata SERENA o MOLTO SERENA con apprezzamenti alla professionalità e all'organizzazione del Servizio



% MEDIA DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTA



% DI QUANTI CONSIGLIEREBBERO LA FREQUENZA DEL SERVIZIO AD ALTRI

Rapporto fra "Quanto sono Soddisfatto" e "Quanto è per me importante": 16 aspetti di Qualità del Servizio

In tutti i Servizi la linea la media prevalente per i diversi aspetti è => 4 (Scala 1-5)

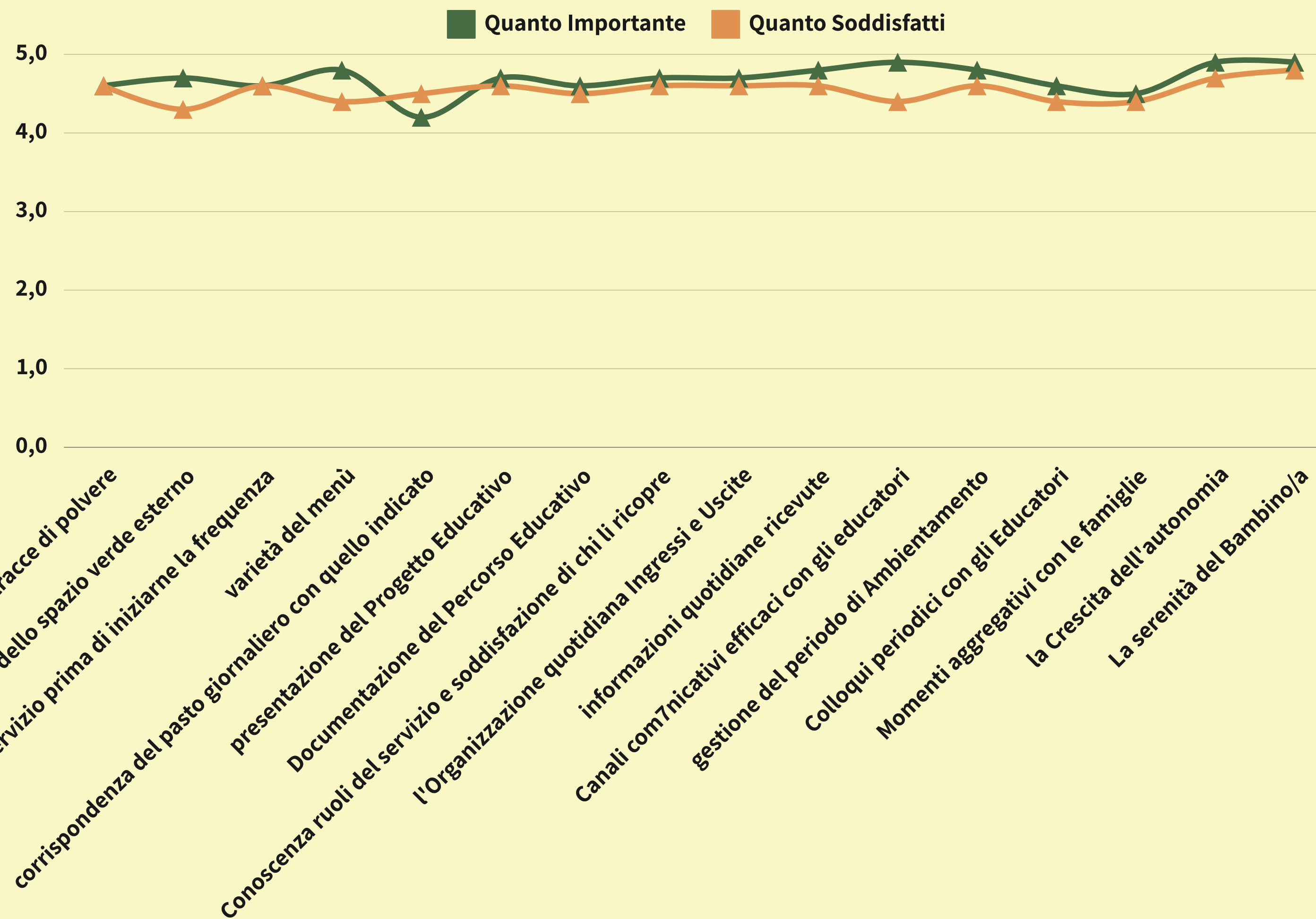
	%soddisfazione e complessivo	Bambini di Terezin	Beatrice Allende	Bolle di Musica	Pimparadiso	Pulcino Ballerino	Hakuna Matata
	65% compilati	62% compilati	50% compilati	60% compilati	80% compilati %	85% compilati	72% compilati
Qualità Ambientale							
Aspetti Igienici, in particolare l'assenza di tracce di polvere nei locali	100%	>100%	98%	98%	98%	100%	>100%
Allestimento dello spazio verde esterno	91%	98%	88%	87%	95%	94%	100%
Visita del Servizio prima di iniziarne la frequenza	100%	100%	95%	>100%	>100%	>100%	>100%
Qualità Alimentare							
Varietà del menù	92%	96%	87%	93%	96%	96%	89%
Corrispondenza del pasto giornaliero con quello indicato	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%	>100%
Qualità Organizzativa							
Presentazione del Progetto Educativo	98%	>100%	94%	96%	99%	100%	>100%
Documentazione del Percorso Educativo	98%	99%	93%	96%	98%	98%	>100%
Diversi ruoli del Servizio e le persone che li ricoprono	98%	98%	95%	96%	>100%	>100%	>100%
Organizzazione del momento quotidiano dell'Ingresso e delle Uscite	98%	100%	95%	93%	99%	>100%	100%
Informazioni quotidiane ricevute	96%	97%	91%	97%	94%	97%	98%
Canali comunicativi efficaci con gli educatori	90%	94%	93%	90%	94%	98%	100%
Qualità Socio-Relazionale							
Gestione del periodo di Ambientamento	96%	98%	89%	99%	94%	100%	100%
Colloqui periodici con gli Educatori	96%	>100%	80%	98%	96%	>100%	>100%
Partecipare a momenti aggregativi organizzati per le famiglie	98%	99%	95%	99%	100%	99%	>100%
Crescita dell'autonomia	96%	100%	93%	95%	99%	94%	>100%
Serenità del Bambino/a	98%	96%	94%	99%	97%	98%	100%

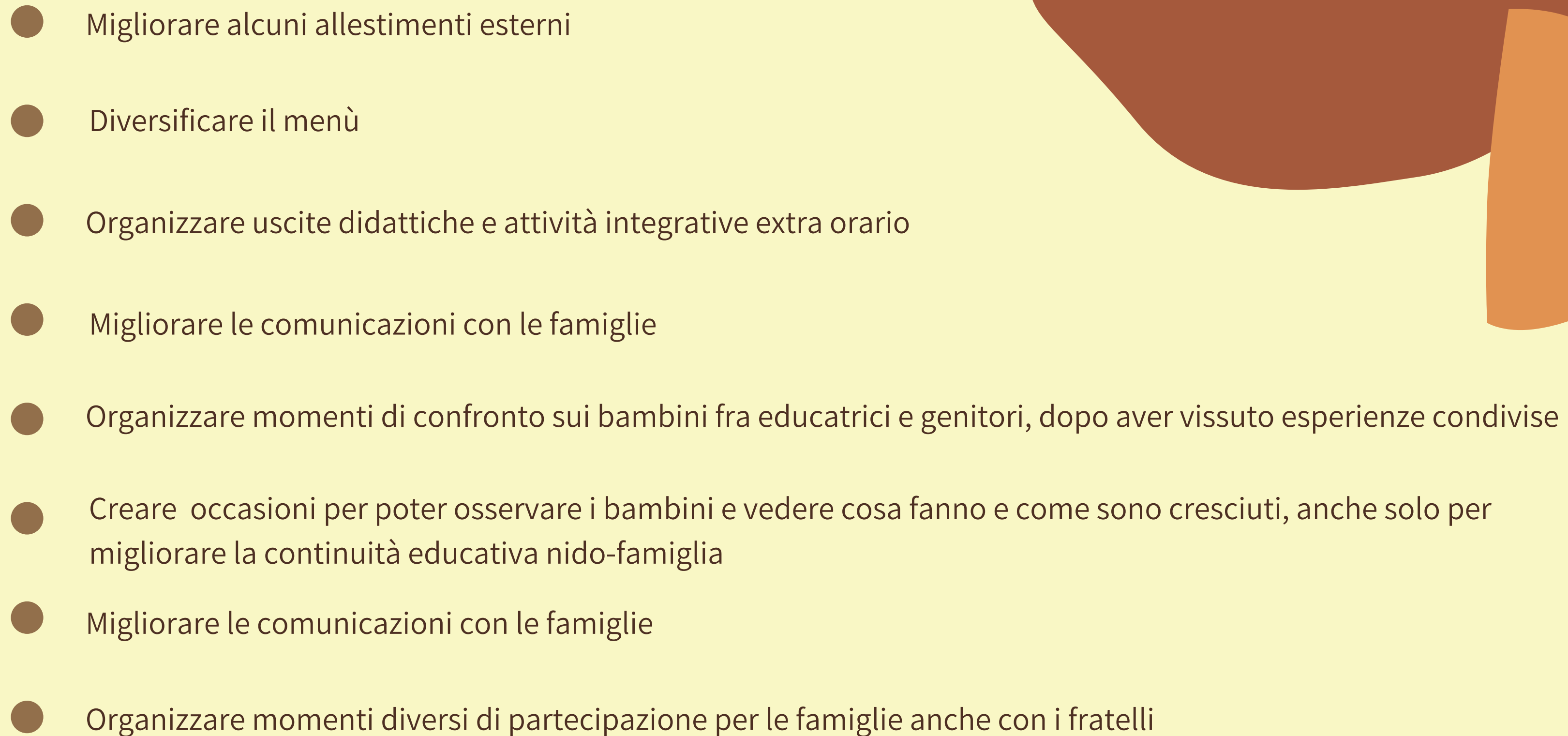
Grado di Soddisfazione raggiunto in valore percentuale calcolato:
fra il confronto de "la soddisfazione percepita" e "il grado d'importanza attribuito" ad ogni Ambito rilevato



Linea di tendenza e gap sul campione complessivo

Scala Valutazione 1-5



- 
- Migliorare alcuni allestimenti esterni
 - Diversificare il menù
 - Organizzare uscite didattiche e attività integrative extra orario
 - Migliorare le comunicazioni con le famiglie
 - Organizzare momenti di confronto sui bambini fra educatrici e genitori, dopo aver vissuto esperienze condivise
 - Creare occasioni per poter osservare i bambini e vedere cosa fanno e come sono cresciuti, anche solo per migliorare la continuità educativa nido-famiglia
 - Migliorare le comunicazioni con le famiglie
 - Organizzare momenti diversi di partecipazione per le famiglie anche con i fratelli

Suggerimenti

La Qualità percepita: Punti di Forza e da Migliorare

**IL GRADO RAGGIUNTO DI QUALITÀ PERCEPITA
è complessivamente elevato in tutti i servizi:
in linea con il trend degli ultimi quattro anni**

Punti di Miglioramento comuni

- Allestimento Spazi Esterni (Qualità Ambientale)
- Varietà dei Menù (Qualità alimentare)
- Canali comunativi efficaci Nido-Famiglia (Qualità Organizzativa)

Punti di Forza riconosciuti comuni

- la Cura Igienica degli Spazi (Qualità Ambientale)
- la Corrispondenza giornaliera del pasto previsto in menù (Qualità alimentare)
- La Presentazione del Progetto Educativo e la sua Documentazione (Qualità Organizzativa)
- i Momenti Aggregativi per le Famiglie (Qualità Socio-Relazionale)
- La Partecipazione ai momenti aggregativi del servizio (Qualità Socio-Relazionale)

Ancora una volta GRAZIE a:

tutto il Personale che, in diversi ruoli,
ha operato con passione e dedizione;

tutte le Famiglie che hanno dato Fiducia ai Servizi,
affidandogli il Bene più prezioso: i loro Figli.

tutti i Bambini e Bambine:
RAGGI CALDI DELL'ALBA del TEMPO FUTURO.