

UN ANNO NEI SERVIZI 0/3

DELLA CITTÀ DI GRUGLIASCO

LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

ANNO SCOLASTICO 2022-2023

LA CUSTOMER SATISFACTION
DEI SERVIZI 0-3 DI GRUGLIASCO
2022-2023

IL MARGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA



ALDIA
Passione per le persone



CITTÀ
DI GRUGLIASCO



La Qualità è come un'Onda.
Quel lavoro di qualità che pensavi nessuno avrebbe notato
viene notato eccome,
e chi lo vede si sente un pochino meglio:
probabilmente trasferirà negli altri questa sua sensazione
e in questo modo la qualità continuerà a diffondersi.

ROBERT MAYNARD PIRSIG

a cura di
Comune di Grugliasco
Settore Politiche Sociali e Giovanili
Servizi Educativi Prima Infanzia

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 parternariato Pubblico-Privato.

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

nell'anno 2022-2023 sono stati attivati 236 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 trasferimento del Nido comunale presso la sede Bambini di Terezin



dalla concessione del Nido Beatrice Allende alla Cooperativa Aldia



dal consueto svolgimento delle attività educative da settembre a luglio



dal Tema Educativo comune "Esplorando il corpo umano"



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



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, nel periodo 15-30 giugno 2023.

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 "raccolgere" l'anno vissuto





Cosa è emerso e Chi ha risposto

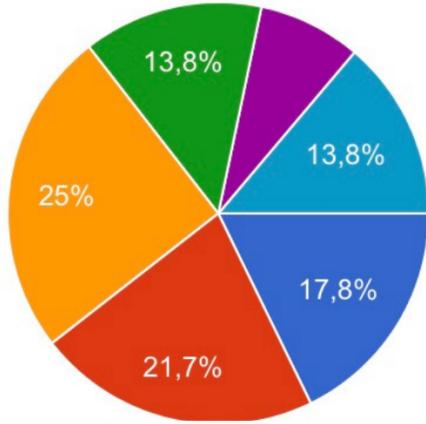
152 questionari raccolti:

pari al **64% dei frequentanti.**

Il Campione è rappresentativo
e può indicare
le linee di Miglioramento comuni dei
Servizi.

Servizio Frequentato nell'anno scolastico 2022-2023

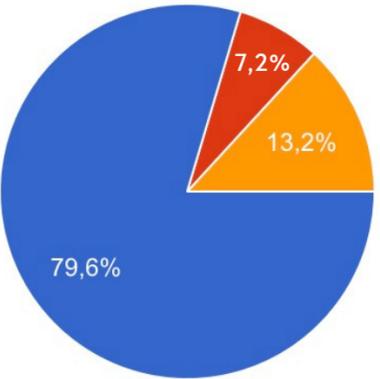
152 risposte



- Nido Bambini di Terezin
- Nido Beatrice Allende
- Nido Bolle di Musica
- Nido Pimparadiso
- Nido Pulcino Ballerino
- Servizio Educativo Prima Infanzia Hakuna Matata

Chi compila il presente questionario è

152 risposte



- la Madre
- il Padre
- Entrambi i Genitori

Come si è venuti a conoscenza del Servizio

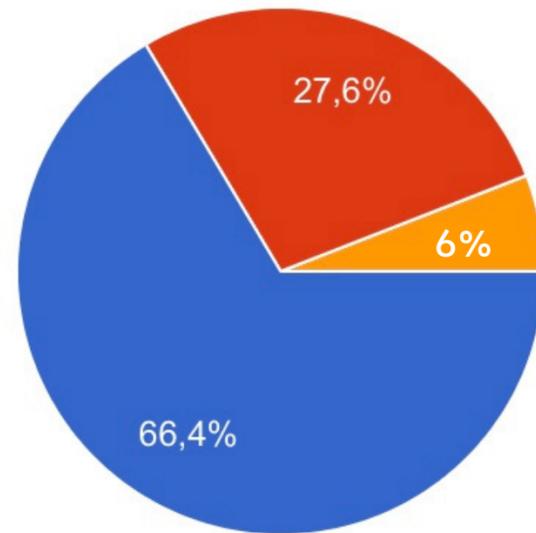
152 risposte



Dati del campione

Il Bambino/a ha frequentato il Servizio per

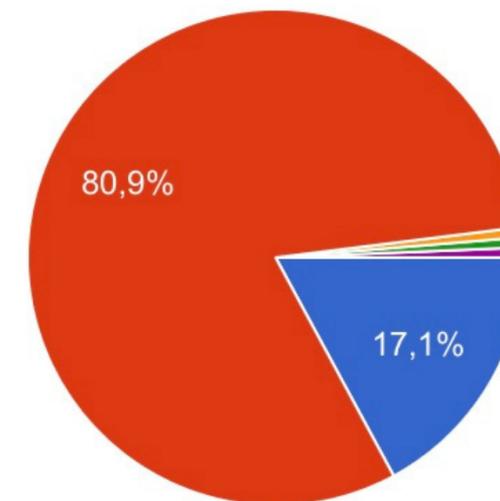
152 risposte



- Un anno
- Due anni
- Tre anni

il Servizio è già stato frequentato in precedenza con altri Figli

152 risposte

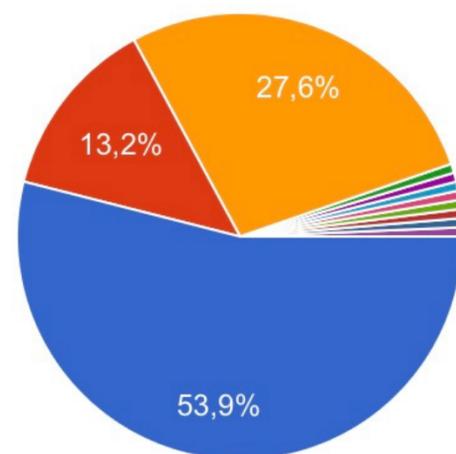


- Sì
- No

la Frequenza

La scelta di far frequentare il Servizio è stata determinata da

152 risposte



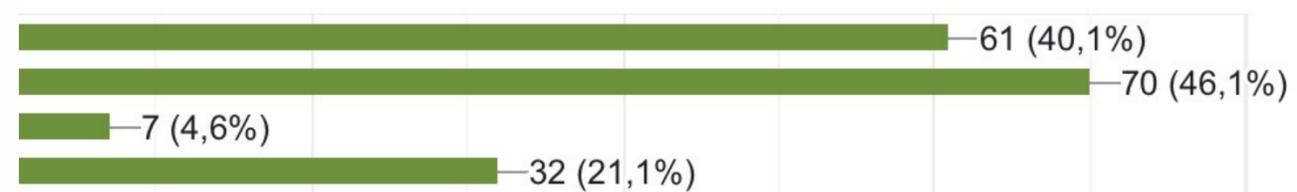
- Dall'importanza per Lui/Lei di Stare con gli altri Bambini
- Non avevamo altra scelta: non ho altri supporti familiari
- Per l'opportunità di gestire gli impegni lavorativi

Motivazioni della Scelta e Timori Iniziali

La scelta della frequenza del Nido sappiamo che spesso è accompagnata da alcuni comprensibili timori, quale è stato il prevalente per voi:

152 risposte

al Nido spesso si ammalano
per le reazioni al distacco dai genitori
per l'attenzione all'alimentazione
per l'attenzione alle sue esigenze



Rispetto ai timori iniziali, l'aspetto che è stato determinante per vivere con serenità l'esperienza

La disponibilità, gentilezza, attenzione e cura degli Educatori:
sono le basi di un rapporto di fiducia

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

Ecco le 10 più usate

Serena
Stimolante
Bellissima
Ottima
Costruttiva
Positiva
Emozionante
7%
Crescita
Meravigliosa
Fantastica

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

Racconta e riporta alcune azioni / esperienze vissute al nido.

Sicuramente è un po' più autonomo e ora socializza facilmente con tutti, anche fuori dal nido.

La voglia di voler essere indipendente

Autonomia nel mangiare

Autonomia nel fare da solo

Parla meglio, si relaziona meglio con gli altri bimbi.

Forte autonomia, serenità e socialità

Si prende cura dei più piccoli

La condivisione nel gioco

Acquisire la sicurezza nell'imparare a camminare.

Imparare a mangiare da sola, cantare, ballare, parlare

È cambiato tantissimo! Ha imparato tantissime cose

La gestione delle emozioni

Facilità di approccio con persone esterne al nucleo familiare

L'inizio dell'uso delle posate, i canti e la gestualità

La condivisione nel gioco

La Percezione Qualitativa del Servizio

A green starburst badge with a brown border containing the text "94%".

94%

A decorative wood grain pattern in the top right corner.

**L'ESPERIENZA VISSUTA è stata
SERENA o MOLTO SERENA**

con apprezzamenti alla professionalità e all'organizzazione del Servizio

A green starburst badge with a brown border containing the text "97%".

97%

**% MEDIA DI SODDISFAZIONE
RAGGIUNTA**

A green starburst badge with a brown border containing the text "97%".

97%

A decorative wood grain pattern in the middle right area.

**% 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 ogni Item ha raggiunto una Media => 4 (Scala 1-5)

Questionari Compilati

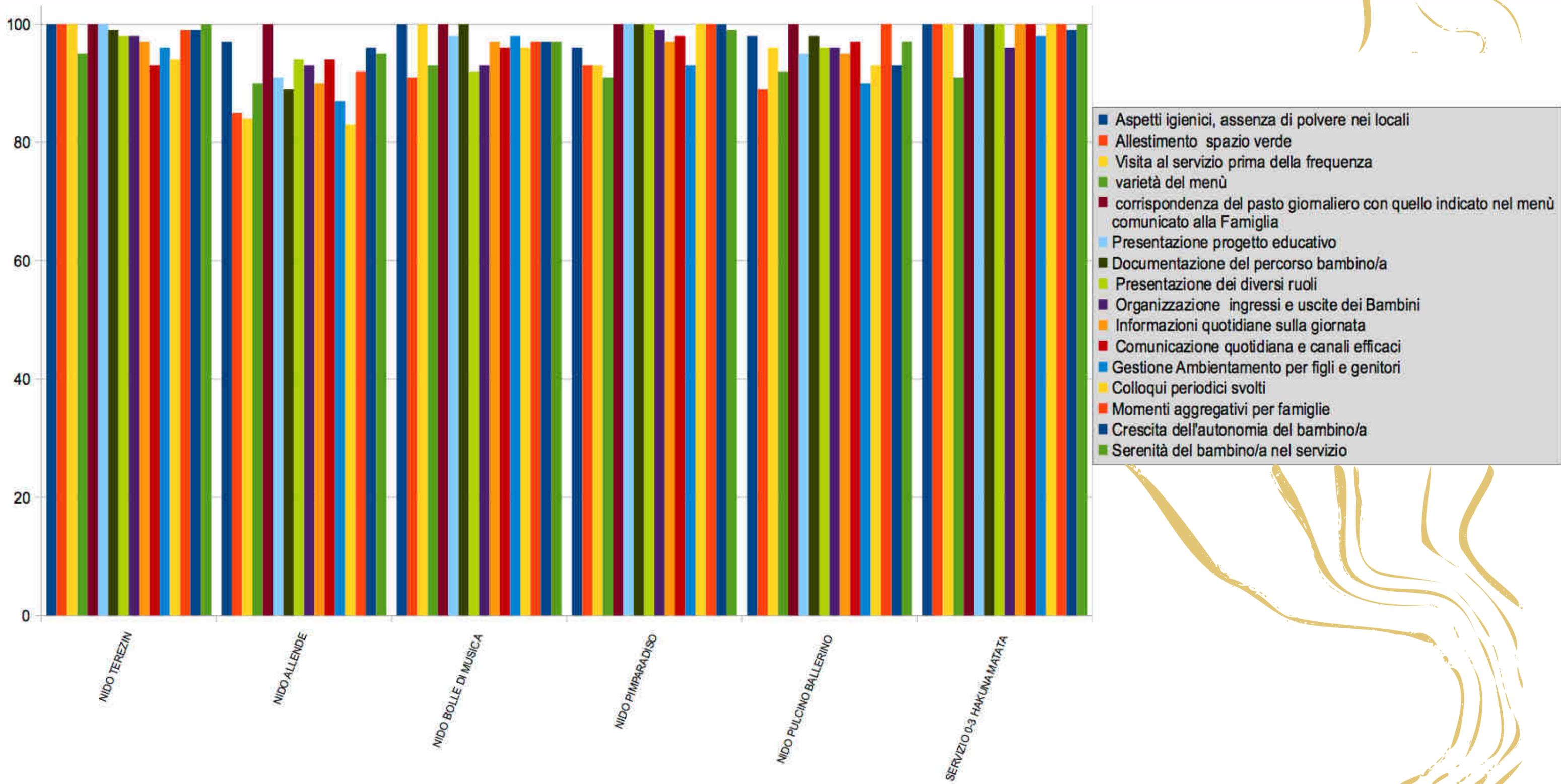
		64,41%	75,00%	66,00%	76,00%	76,00%	35,29%	77,78%
		complessivo tutti I servizi	Terezin	Allende	Bolle di Musica	Pimparadiso	Pulcino Ballerino	Hakuna Matata
Qualità Ambientale	1 Aspetti igienici, assenza di polvere nei locali	>100	>100	97	>100	96	98	>100
	2 Allestimento spazio verde	93%	>100	85	91	93	89	>100
	3 Visita al servizio prima della frequenza	95%	>100	84	>100	93	96	100
Qualità Alimentare	4 Varietà del menù	92%	95	90	93	91	92	91
	5 Corrispondenza pasto con menù	>100	>100	>100	>100	>100	>100	>100
	6 Presentazione progetto educativo	98%	>100	91	98	>100	95	100
Qualità Organizzativa	7 Documentazione del percorso bambino/a	98%	99	89	100	>100	98	100
	8 Presentazione dei diversi ruoli	97%	98	94	92	>100	96	>100
	9 Organizzazione ingressi e uscite dei Bambini	95%	98	93	93	99	96	96
	10 Informazioni quotidiane sulla giornata	96%	97	90	97	97	95	100
	11 Comunicazione quotidiana e canali efficaci	96%	93	94	96	98	97	>100
Qualità Socio-Relazionale	12 Gestione Ambientamento per figli e genitori	94%	96	87	98	93	90	98
	13 Colloqui periodici svolti	94%	94	83	96	>100	93	>100
	14 Momenti aggregativi per famiglie	99%	99	92	97	>100	>100	>100
	15 Crescita dell'autonomia del bambino/a	97%	99	96	97	100	93	99
	16 Serenità del bambino/a nel servizio	98%	100	95	97	99	97	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

GRADO DI SODDISFAZIONE RILEVATA

nei diversi servizi



La Qualità percepita: Punti di Forza e da Migliorare

IL GRADO RAGGIUNTO DI QUALITÀ PERCEPITA È COMPLESSIVAMENTE ELEVATO IN TUTTI I SERVIZI: NESSUN ITEM È IN RANGE MEDIO INFERIORE A 4 (SCALA 1-5):IN LINEA CON IL TREND DEGLI ULTIMI TRE ANNI

Punti di Miglioramento comuni:

- Allestimento Spazi Esterni (Qualità Ambientale)
- Varietà dei Menù (Qualità alimentare)
- Gestione dell'Ambientamento (Qualità Socio-Relazionale)
- Svolgimento dei Colloqui Individuali (Qualità Socio-Relazionale)

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 Serenità dei Bambini/e (Qualità Socio-Relazionale)



QUALCHE FRASE DELLE OLTRE 70 LASCIATE DAI GENITORI

L'attenzione del nostro comune sui servizi 0/3 è esemplare, un fiore all'occhiello per la nostra comunità.

Educatrici gentilissime e super affettuose. L'unica cosa che se potessi cambierei è il fatto di poter portare fratellini e sorelline alle feste che si fanno per la gioia di tutti. Per il resto perfetti come sempre

Sono davvero molto soddisfatta e molto contenta per il lavoro che svolgete e la passione che dimostrate tutti i giorni.

L'unica perplessità riguarda lasciare i genitori dei bambini che frequenteranno la materna a settembre, scoperti senza alcun servizio fino all'inserimento nelle nuove scuole

Grazie per il supporto che date alle famiglie in ogni diversa fase di questo percorso che a volte è difficile anche per noi genitori

Spero di poter fare frequentare il nido anche alla mia secondogenita, ci siamo trovati davvero bene

Suggerirei l'organizzazione di almeno un uscita (gita)

Un Ringraziamento infinito a tutte le educatrici per il fantastico lavoro svolto. Per le attenzioni, la costanza e l'amore dato ai piccoli. GRAZIE !

Nulla di più confortante per noi genitori vedere nostro figlio entrare e uscire dal nido sereno e sorridente

Un grazie a tutte le educatrici ,ma anche a tutte le addette che lavorano per la struttura, per come ogni giorno mettono impegno e passione per un compito che formerà i nuovi adulti di domani.

Il bambino è insieme
una speranza e una promessa
per l'umanità

MARIA MONTESSORI

Ancora una volta
GRAZIE a:

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

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

tutti i **Bambini e Bambine**:
SONO LA MERAVIGLIOSA ESSENZA
DI FUTURO CHE SBOCCIA:
onorati di poterla vedere FIORIRE.