



COMUNE DI BRANDIZZO

SETTORE POLITICHE EDUCATIVE E CULTURALI



SERVIZIO ASILO NIDO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



RELAZIONE FINALE

ANNO 2017



INDICE

1. PREMESSA	3
2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	3
3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI	3
4. L'ALBERO DELLA QUALITÀ	3
5. IL QUESTIONARIO	4
6. MODALITÀ DI ANALISI	4
7. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI	5
8. VALUTAZIONE COORDINAMENTO PEDAGOGICO	8
9. CONCLUSIONE	8

Allegati:

- *Grafico ad istogramma RISULTATI ANNO 2017*
- *Grafico ad istogramma TREND 2015-2017*
- *Questionario*

1. PREMESSA

È ormai consolidata la prassi, da parte del Comune di Brandizzo, di effettuare una rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sul servizio di asilo nido, attraverso lo strumento della customer satisfaction.

Pertanto, anche per l'anno 2017, si è sottoposto al giudizio dei genitori utenti del servizio un questionario che potesse raccogliere una valutazione sull'asilo nido nel suo complesso.

2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio Asilo nido;
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità del servizio erogato;
- mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con i genitori, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio;
- analizzare e valutare il coordinamento attuato dal nostro fornitore, la cooperativa Nuova Assistenza onlus.

DISEGNO DELL'INDAGINE

- **Destinatari:** genitori dei bambini frequentanti l'Asilo nido comunale
- **Attori:** l'indagine è stata condotta direttamente dal personale in servizio
- **Questionario:** in autocompilazione
 - distribuiti = 26
 - raccolti = 24
- **Periodo dell'indagine:** giugno 2017

3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

L'Ufficio Scuola, in accordo con la coordinatrice pedagogica, ha deciso di mantenere invariato il questionario rispetto allo scorso anno.

Il personale dell'Asilo nido ha provveduto a consegnarlo a tutte le famiglie dei bambini che frequentano l'asilo nido fornendo, se necessario, spiegazioni in merito alla compilazione.

Una volta raccolti, l'Ufficio Scuola ha provveduto ad effettuarne l'analisi dei dati e i relativi grafici, con l'utilizzo di files excel.

4. L'ALBERO DELLA QUALITÀ

Come anticipato al punto precedente, quest'anno il questionario è rimasto invariato. In questa fase riepiloghiamo gli aspetti del servizio presi in esame:

- VALUTAZIONI TECNICHE:
 - *Condizioni igieniche dei locali*
 - *Adeguatezza menù*
- ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PERSONALE:
 - *Capacità di dare informazioni*
 - *Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni*
 - *Rispetto della riservatezza*
- ATTIVITÀ RELAZIONALE:
 - *Accoglienza ricevuta nel nido*
 - *Capacità di ascolto*
 - *Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati*
 - *Uniformità nella gestione della relazione da parte di tutto il personale addetto*
 - *Capacità di farsi carico di problemi*
 - *Utilità dei momenti di riunione con i genitori*

- PERSONALE:
 - *Professionalità del coordinatore*
 - *Professionalità del personale educativo*
 - *Professionalità del personale ausiliario*

- VALUTAZIONE ATTIVITÀ ED ESPERIENZE:
 - *Attività ludico didattiche*
 - *Attività / laboratori con i genitori*
 - *Gite / uscite*
 - *Documentazione della vita al nido – esposizione foto, progetti, informative*

- VALUTAZIONE COMPLESSIVA:
 - *Come giudica l'esperienza del nido per la crescita di suo figlio?*
 - *Nel complesso, qual è il suo giudizio sul servizio prestato dal nido?*

Le possibili risposte sono state sempre 4: *ottimo, buono, sufficiente, insufficiente*, a ciascuna delle quali è stato attribuito un valore numerico, ricompreso nell'intervallo 1-4. Pertanto, anche l'obiettivo da raggiungere è rimasto invariato, ossia il valore medio 3, che corrisponde al 75% rispetto al valore massimo.

5. IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato predisposto in modalità di autocompilazione, pertanto nella parte iniziale del testo, è stata inserita una breve presentazione in cui veniva chiesto di rispondere ad alcune domande sul servizio, al fine di comprenderne il grado di soddisfazione e creare eventualmente le condizioni per migliorarne i punti critici.

Il questionario era composto da:

- n. 20 domande chiuse, con richiesta di esprimere il grado di soddisfazione, selezionando uno dei seguenti giudizi:
OTTIMO – BUONO – SUFFICIENTE – INSUFFICIENTE
- n. 1 spazio libero per *Eventuali suggerimenti*.

6. MODALITÀ DI ANALISI

- Sono stati raccolti 24 questionari su 26 distribuiti: ha quindi risposto alla nostra indagine il 92,31% dell'utenza interessata.

- La modalità di analisi delle domande chiuse è stata assegnare ad ognuna delle 4 risposte possibili un valore numerico:

OTTIMO	= 4
BUONO	= 3
SUFFICIENTE	= 2
INSUFFICIENTE	= 1.

- Successivamente, si è calcolata la media delle 20 risposte date ad ogni domanda, ottenendo così un intervallo di dati entro i quali sono compresi i giudizi sui vari aspetti del servizio.

- Si è quindi creato un grafico ad istogramma che mettesse in relazione i vari aspetti analizzati, facendo emergere quelli più soddisfacenti e quelli, invece, da migliorare.

- Per avere un metro di giudizio sulla base del quale stabilire le azioni di miglioramento da intraprendere, si è posto come di consueto un *obiettivo* da raggiungere (valore medio 3, che corrisponde al 75%).

- Nella parte riservata ad eventuali suggerimenti, si è rilevato ciò che alcuni genitori hanno segnalato e si vaglierà, ove necessario, la possibilità di applicare quanto suggerito e/o soddisfare quanto richiesto.

7. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

➤ Dall'elaborazione dei dati è risultato quanto segue:

▪ VALUTAZIONI TECNICHE

- *Condizioni igieniche dei locali* **3,5** (andamento costante 3,5 / 3,4)
- *Adeguatezza menù* **3,3** (andamento costante 3,4 / 3,2)

▪ ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PERSONALE

- *Capacità di dare informazioni* **3,6** (trend di miglioramento 3,4 / 3,5)
- *Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni* **3,5** (andamento costante 3,4 / 3,5)
- *Rispetto della riservatezza* **3,7** (andamento costante 3,6 / 3,8)

▪ ATTIVITÀ RELAZIONALI

- *Accoglienza ricevuta nel nido* **3,6** (leggero calo 3,7 / 3,9)
- *Capacità di ascolto* **3,5** (leggero calo 3,7 / 3,8)
- *Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati* **3,7** (andamento costante 3,7 / 3,8)
- *Uniformità nella gestione della relazione da parte del personale addetto* **3,4** (andamento costante 3,4 / 3,6)

▪ PERSONALE

- *Professionalità del coordinatore* **3,7** (trend di miglioramento 3,6 / 3,4)
- *Professionalità del personale educativo* **3,9** (andamento costante 3,7 / 3,9)
- *Professionalità del personale ausiliario* **3,8** (andamento costante 3,7 / 3,8)

▪ VALUTAZIONE ATTIVITÀ ED ESPERIENZE

- *Attività ludico didattiche* **3,7** (leggero aumento 3,6 / 3,6)
- *Attività / laboratori con i genitori* **3,4** (trend di miglioramento 3,3 / 3,0)
- *Gite / uscite* **3,3** (trend di miglioramento 3,1 / **2,7**)
- *Documentazione della vita al nido (foto, progetti, informative)* **3,6** (leggero calo 3,4 / 3,8)

▪ VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- *Come giudica l'esperienza del nido per la crescita di suo figlio?* **3,8** (andamento costante 3,7 / 3,8)
- *Nel complesso, qual è il suo giudizio sul servizio prestato dal nido?* **3,7** (leggero aumento 3,6 / 3,6)

Dai risultati ottenuti, si evidenzia un alto gradimento del servizio nel suo complesso.

Rimangono costanti tra gli aspetti più apprezzati la *professionalità del personale educativo ed ausiliario* e la *validità dell'esperienza del nido per la crescita del proprio figlio*.

La maggior parte degli elementi presi in esame hanno conseguito giudizi in aumento rispetto agli anni scorsi, determinando un trend di miglioramento. In particolare, spiccano la *professionalità del coordinatore*, le *attività ludico didattiche* e le *gite/uscite*. Quest'ultimo lo scorso anno era risultato l'aspetto maggiormente critico del servizio, non raggiungendo l'obiettivo qualitativo prestabilito, mentre nell'indagine corrente ha ottenuto un valore medio di 3,3 (più che soddisfacente).

Alcuni aspetti mantengono un andamento costante, discostandosi di poco o nulla rispetto ai giudizi pregressi.

Invece, hanno avuto un leggero calo, che va comunque preso in considerazione i seguenti elementi:

- *accoglienza ricevuta nel nido*
- *capacità di ascolto*
- *uniformità nella gestione della relazione da parte di tutto il personale addetto*
- *documentazione della vita al nido*.

Aspetti quest'ultimi che andranno analizzati col team di lavoro al fine di meglio comprendere cosa ha potuto determinare un calo nei giudizi relativi.

Nel complesso si può comunque dare atto che il servizio di asilo nido è ormai consolidato su uno standard qualitativo medio-alto. Tutti gli aspetti oggetto di valutazione hanno raggiunto l'obiettivo, superandolo ampiamente e non è emersa alcuna criticità grave.

➤ Si segnalano qui di seguito i suggerimenti/richieste che alcuni genitori hanno avanzato e le relative risposte:

1) Richiesta di interventi delle seguenti migliorie:

a. Manutenzione/sostituzione giochi esterni (n. segnalazioni 6)

b. Tinteggiatura dei locali (n. segnalazioni 8)

c. Acquisto di arredi, attrezzature e giochi nuovi (n. segnalazioni 4)

d. Sostituzione dei sanitari (n. segnalazioni 1)

e. Maggior fornitura di materiale didattico per le attività ludiche (n. segnalazioni 1)

f. Spazio esterno ombreggiato dove far giocare e pranzare i bambini (n. segnalazioni 1)

Per quanto riguarda la manutenzione/sostituzione dei giochi esterni e l'eventuale sostituzione dei sanitari, saranno valutate di concerto con l'ufficio tecnico del Comune, al fine di verificarne le reali necessità, anche in relazione alle risorse disponibili da poter destinare a questi interventi.

La tinteggiatura dei locali è già in programma e verrà effettuata dalla cooperativa Nuova Assistenza in agosto.

Lo scorso anno scolastico sono stati acquistati alcuni giochi nuovi, quali cucina in legno per sezione lattanti (a carico del Comune), cucina in legno e banco del mercato per sezione grandi (acquistati grazie al contributo della Pro-Loco di Brandizzo e ai proventi dei calendari dei bambini) .

Quest'anno è in previsione l'acquisto di nuovi spogliatoi bimbi, per i quali si è in attesa del relativo preventivo al fine di valutarne la possibilità di investimento, che sarà eventualmente affrontato per il 75% dal Comune e per il restante 25% dalla cooperativa Nuova Assistenza.

Per quanto riguarda invece la fornitura di materiale didattico, ogni anno il Comune, in base al fabbisogno indicato dal personale dell'asilo nido, effettua un ordine presso un centro didattico specializzato. Tale fornitura ovviamente deve sottostare ad un certo budget, in quanto verte su un capitolo di spesa dal quale si attinge per tutti gli acquisti di materiale di consumo necessari al servizio nido, quali materiale igienico-sanitario e di pulizia.

Infine, relativamente allo spazio esterno ombreggiato, attualmente c'è un gazebo con struttura in legno e rete ombreggiante, sotto il quale il personale dell'asilo nido fa pranzare i bimbi nelle giornate estive.

2) Proposta di svolgere progetti extra, come per esempio laboratori musicali.

Quest'anno è stato proposto ed attivato un progetto di psicomotricità, che ha riscontrato molto successo e soddisfazione da parte dei genitori (dalla presente indagine infatti è stato segnalato positivamente lo svolgimento di questo tipo di attività extra).

Per il prossimo anno scolastico, ci sarebbe la volontà di riproporre tale iniziativa, magari ampliandone la durata ed il numero degli incontri.

Sulla realizzazione di altri laboratori, bisognerà verificarne la fattibilità in termini di programmazione didattica e di costi in quanto, essendo attività extra, gli oneri di realizzazione andrebbero a ricadere sulle famiglie.

Si potrà tenere in considerazione per gli anni scolastici futuri la proposta di variare area tematica di intervento.

3) Richiesta di un maggiore coinvolgimento dei genitori alle attività del nido, anche attraverso un maggior numero di laboratori (n. segnalazioni 4).

La programmazione del corrente anno scolastico ha previsto una fitta rete di incontri laboratoriali, di momenti conviviali e di riunioni istituzionali, determinando un coinvolgimento sempre maggiore dei genitori alla vita del nido. Nel dettaglio, si elencano i momenti volti ad instaurare una relazione sempre più stretta con le famiglie:

- laboratori di sostegno alla genitorialità in fase di inserimento dei nuovi iscritti svolti dalla coordinatrice pedagogica;
- laboratorio natalizio con genitori, bimbi ed educatrici;
- n. 2 incontri laboratoriali di sostegno alla genitorialità svolti dalla coordinatrice pedagogica;
- n. 2 merende con bambini e genitori;
- festa di Carnevale con la partecipazione di tutti (bambini, genitori e personale);
- festa di fine anno con la partecipazione di tutti (bambini, genitori e personale);
- riunioni plenarie informative di inizio e fine anno;
- colloqui individuali.

Uno degli obiettivi del servizio di asilo nido è sicuramente quello di fornire sostegno alla genitorialità e per farlo è sicuramente necessario mettere in campo tutte le risorse possibili per favorire la partecipazione dei genitori alla vita del nido.

Compatibilmente con la volontà ed il tempo libero dei genitori, si valuterà se ci saranno spazi futuri dove inserire eventualmente altri e nuovi incontri.

- 4) Richiesta di svolgere maggiori attività all'aperto e maggiori gite/uscite durante il periodo primaverile/estivo (n. segnalazioni 2).

Avendo il giardino a disposizione, il personale del nido cerca di organizzare il maggior numero possibile di attività all'aperto, compatibilmente con le condizioni ambientali e climatiche. In particolare, nella stagione invernale, se nevicava, vengono organizzate attività fuori che consentano ai bambini di giocare con la neve, ovviamente opportunamente vestiti per l'occasione. Nella stagione primaverile ed estiva, vengono svolti giochi all'aperto adatti alla stagione.

Durante l'anno scolastico, effettuano anche diverse uscite sul territorio, in particolare:

- visita alla biblioteca comunale
- parchi giochi del territorio
- giri sulle giostrine presenti nella piazza centrale durante la festa patronale
- visita alla ludoteca Zucchini Salterino.

Infine, quest'anno si è anche deciso di organizzare una gita fuori porta presso un agrisilo, La Piemontesina della Mandria di Chivasso.

- 5) Segnalazioni relative al menù:

- a. presenza di troppo proteine animali nel menù
- b. richiesta di ridurre le minestre nel menù estivo

I menù serviti ai bambini del nido, così come quelli delle scuole, sono vidimati dal servizio Asl competente, che ne verifica l'equilibrio nutrizionale, calorico e di varietà ed alternanza dei piatti.

Le linee guida sulla ristorazione scolastica stabiliscono che nell'arco della settimana vengano serviti in alternanza con i piatti asciutti un certo numero di minestre, così come per la frequenza dei secondi piatti prescrivono una volta a settimana carne bianca, carne rossa, formaggio, uova e pesce.

In ultimo, si dà atto che lo scorso anno era stato sollevato il problema legato alla difficoltà di mettersi in contatto telefonico con il servizio di asilo nido il cui numero di rete fissa è in comune con quello dall'adiacente scuola dell'infanzia.

Per risolvere tale problematica abbiamo in seguito dotato il nido di telefono cellulare, in modo che gli utenti del servizio potessero avere un contatto diretto in caso di necessità.

Tale soluzione è stata efficace ed apprezzata dai genitori, che hanno segnalato positivamente questa scelta nella presente indagine.

8. VALUTAZIONE COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il coordinamento pedagogico fornito dalla cooperativa Nuova Assistenza continua a dare riscontri positivi, sia sul piano gestionale del servizio che sul piano relazionale con le famiglie.

Dai risultati della presente customer infatti, si può notare che i genitori hanno espresso giudizi positivi sulla professionalità del coordinatore e, seppure già soddisfacenti, in aumento rispetto allo scorso anno.

Questo è sintomo di un riconoscimento del ruolo e della figura professionale del coordinatore da parte delle famiglie e anche della capacità del coordinatore stesso di farsi punto di riferimento per il servizio sia all'interno che all'esterno.

La percezione è quella che, in questo anno, la figura del coordinatore sia stata molto presente al nido, abbia seguito in modo costante il lavoro dell'èquipe ed abbia instaurato un contatto diretto con i genitori. Tutto questo ha determinato un crescendo di soddisfazione nell'utenza ed un miglioramento dell'andamento organizzativo del servizio al suo interno.

9. CONCLUSIONE

Dall'analisi complessiva emerge un livello qualitativo medio-alto del servizio. I genitori dimostrano di voler essere sempre più partecipi e coinvolti nella vita del nido e lo si evince anche dalle numerose segnalazioni espresse sui questionari raccolti. Ciò è la testimonianza che hanno interesse che il nido migliori, pur giocandolo già in maniera estremamente positiva.

Il lavoro di squadra svolto dal personale, con la guida del coordinatore pedagogico, è ormai standardizzato e consolidato.

Da tenere in forte considerazione tutti gli aspetti relazionali, che in questa indagine hanno ottenuto buoni risultati, ma in lieve calo rispetto allo scorso anno.

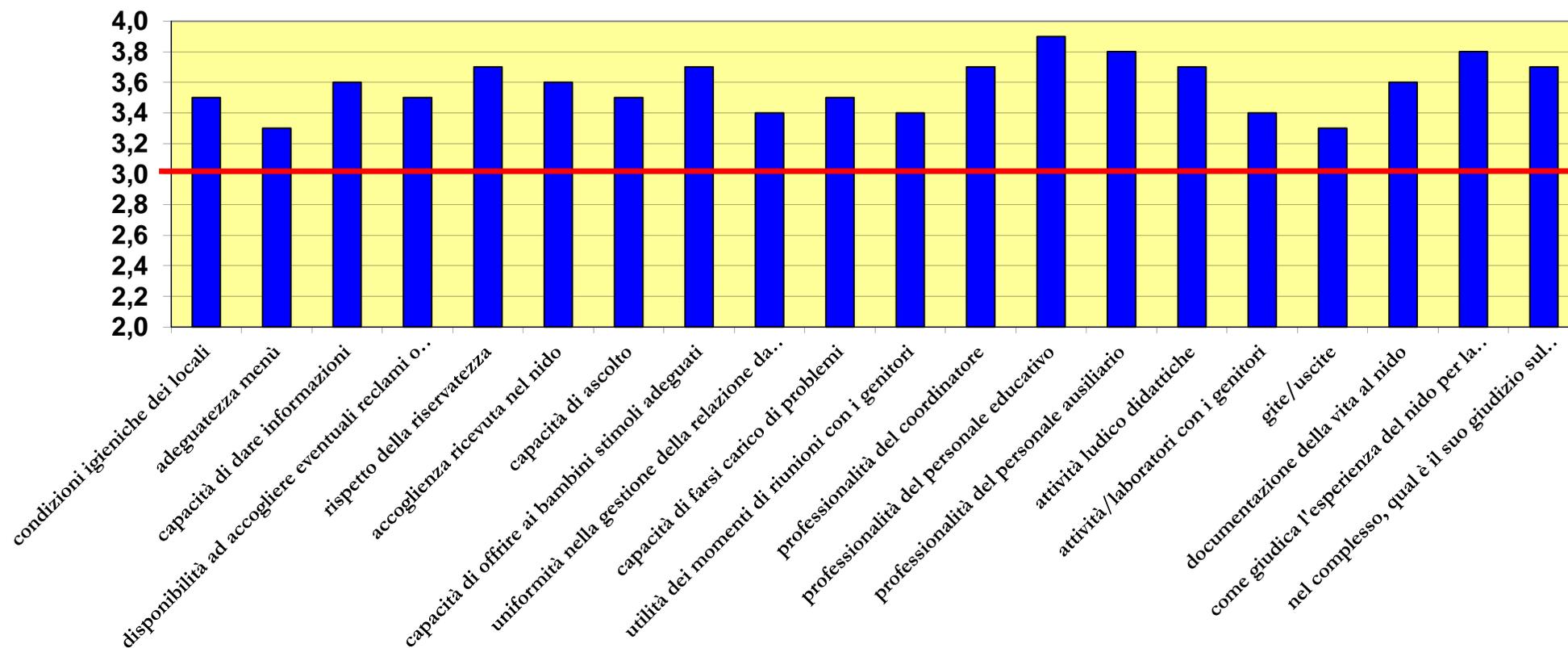
In conclusione, il Comune di Brandizzo ritiene che tali risultati siano da un lato gratificanti per il lavoro svolto da tutto il personale coinvolto e dall'altro uno stimolo per migliorare.

La presente relazione è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Brandizzo.

Questionario di rilevazione della qualità e soddisfazione del servizio Asilo Nido - ANNO 2017

(Scala: 1=Insufficiente - 2=Sufficiente - 3=Buono - 4=Ottimo)

N. questionari: 24 su 26 (ha risposto il 92,31% degli utenti)



Trend 2015-2017

