

# UN ANNO AL NIDO

AL TEMPO DEL COVID-19

LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION  
DEI SERVIZI EDUCATIVI 0-3 DELLA CITTÀ

**GRUGLIASCO CITTÀ EDUCANTE**

SISTEMA INTEGRATO 0-6

luglio 2021

**IL MÀRGINE**  
L'ACCENTO SULLA PERSONA

**BABY PARKING**  
**Hakuna Matata**  
AVVENTURE PER I BIMBI. LUOGO DI INCONTRO PER I GENITORI



CITTÀ  
DI GRUGLIASCO

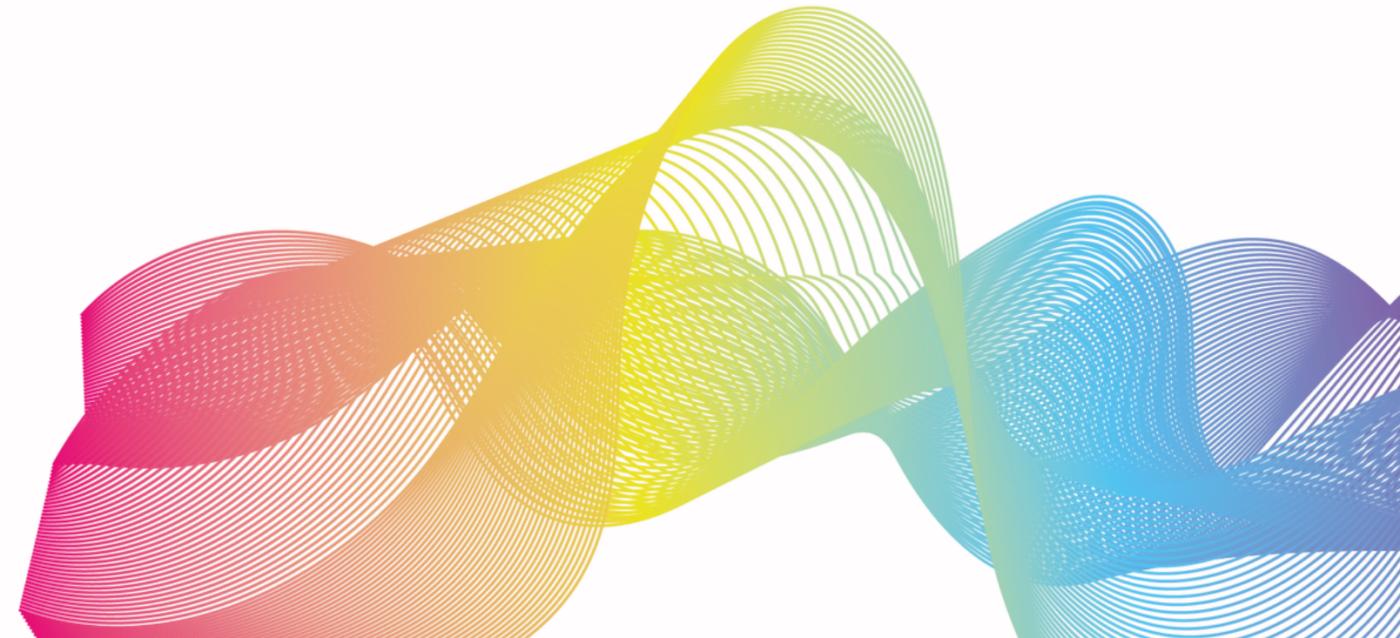




La Qualità è come un'Onda.  
Quel lavoro di qualità che pensavi nessuno avrebbe notato  
viene notato eccome,  
e chi lo vede si sente un pochino meglio:  
probabilmente trasferirà negli altri questa sua sensazione  
e in questo modo la qualità continuerà a diffondersi.

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 partenariato Pubblico-Privato.

Rete composta oggi da 5 Nidi e 1 Centro di Custodia Oraria  
dislocati in diverse borgate del territorio,  
oltre 250 posti a disposizione

nell'anno 2020-2021 sono stati attivati 240 posti,  
commisurati alle prescrizioni organizzative  
derivanti dal contenimento del contagio COVID-19

Coinvolti:

42 Educatori e

oltre 20 Operatori e 10 funzionari Amministrativi

il coordinamento pedagogico integrato di 4 Coordinatrici

il lavoro sinergico di 5 Gestori

e l'azione di governance del Comune di Grugliasco



# L'anno trascorso



un anno DIVERSO



un anno COMPLESSO



un anno RICCO



un anno che ricorda un  
FIORE



*Il fascino di un fiore è nelle sue contraddizioni:  
così delicato nella forma  
ma forte nel profumo  
così piccolo nelle dimensioni  
ma grande nella bellezza  
così breve nella vita  
ma con un effetto così lungo*

# 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:

Quest'anno, è stato realizzato un Questionario Unico diffuso in tutti i Servizi 0-3 della Città, nel periodo 1-23 luglio 2021.

L'intento è quello di raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti: aspetti fondamentali oggi più che mai per accompagnare i Servizi nelle nuove sfide educative ed organizzative che la pandemia sta portando alla luce. Gli ambiti che definiscono la qualità del Servizio sono e che sono stati rilevati riguardano:

Qualità Ambientale e di Sicurezza

Qualità Organizzativa

Qualità Alimentare

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 riferanno 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
- 11 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 metafora per concludere:

*Se quest'anno fosse una Canzone, sarebbe...*



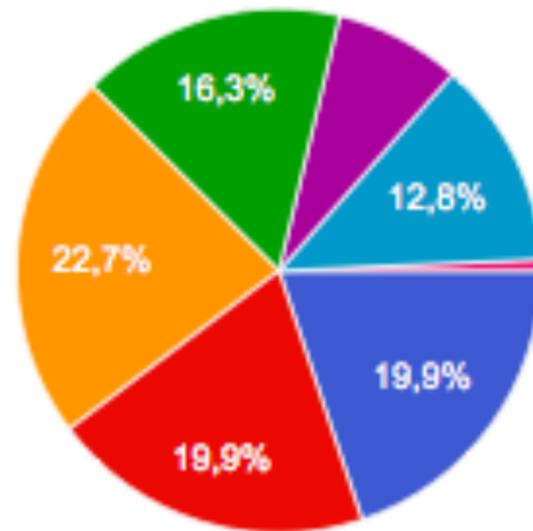


# Cosa è emerso e Chi ha risposto

141 questionari raccolti:  
pari al 58% dei frequentanti.  
Il Campione,  
seppur non di rilevanza statistica,  
può indicare  
le linee di Miglioramento dei Servizi.

## Servizio Frequentato nell'anno scolastico 2020-2021

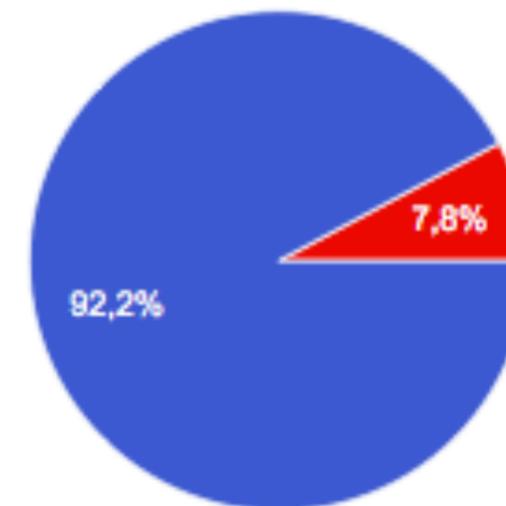
141 risposte



- Nido Beatrice Allende
- Nido Bambini di Terezin
- Nido Bolle di Musica
- Nido Pimparadiso
- Nido Pulcino Ballerino
- Centro Custodia Oraria Hakuna

## Chi compila il presente questionario è

141 risposte

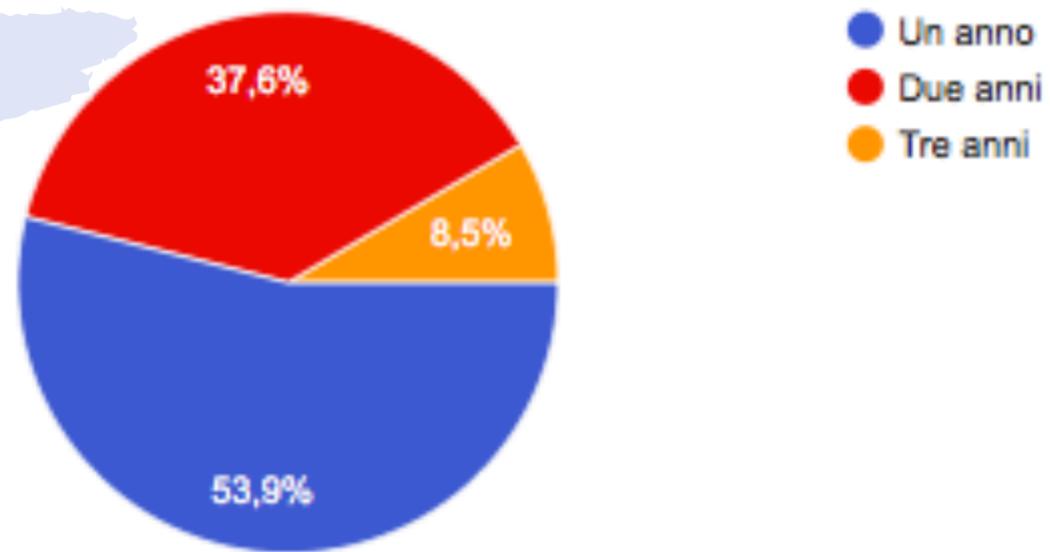


- la Madre
- il Padre

# Dati del campione

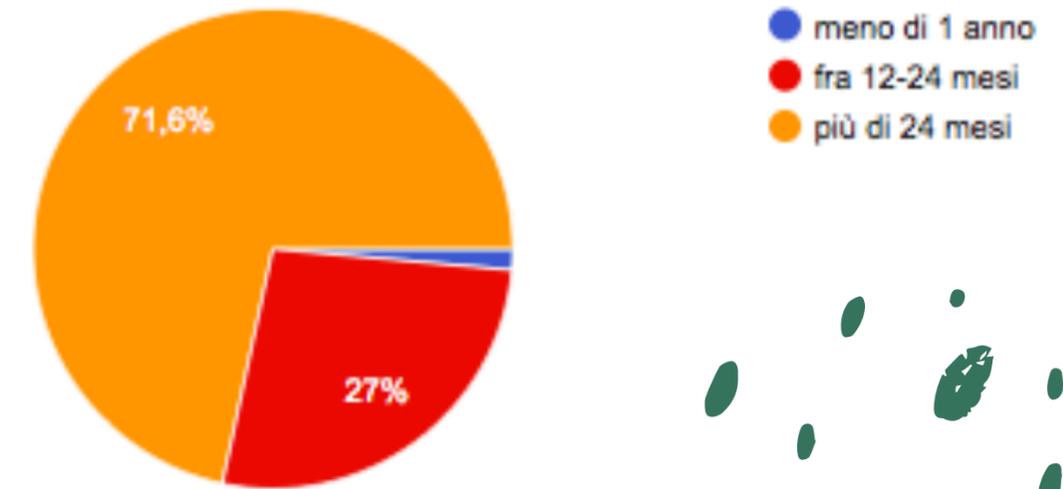
## Il Vostro Bambino/a ha frequentato il Servizio per

141 risposte



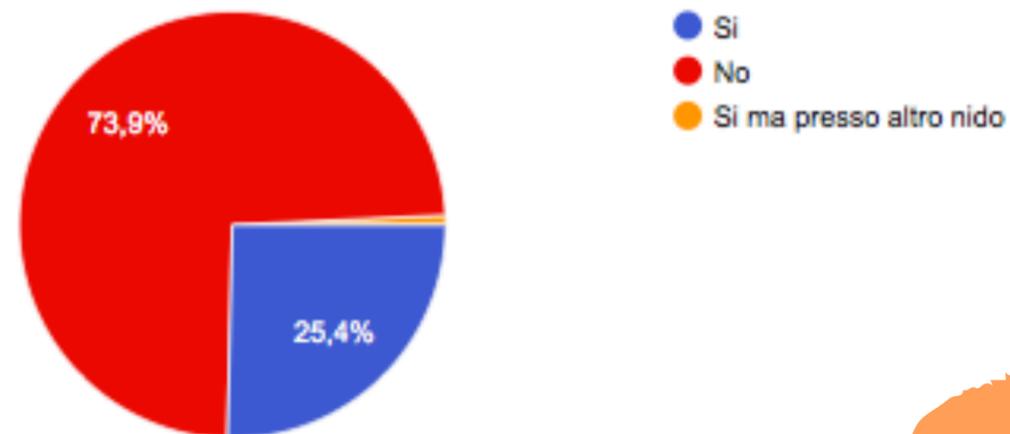
## Il Vostro Bambino/a ha oggi

141 risposte



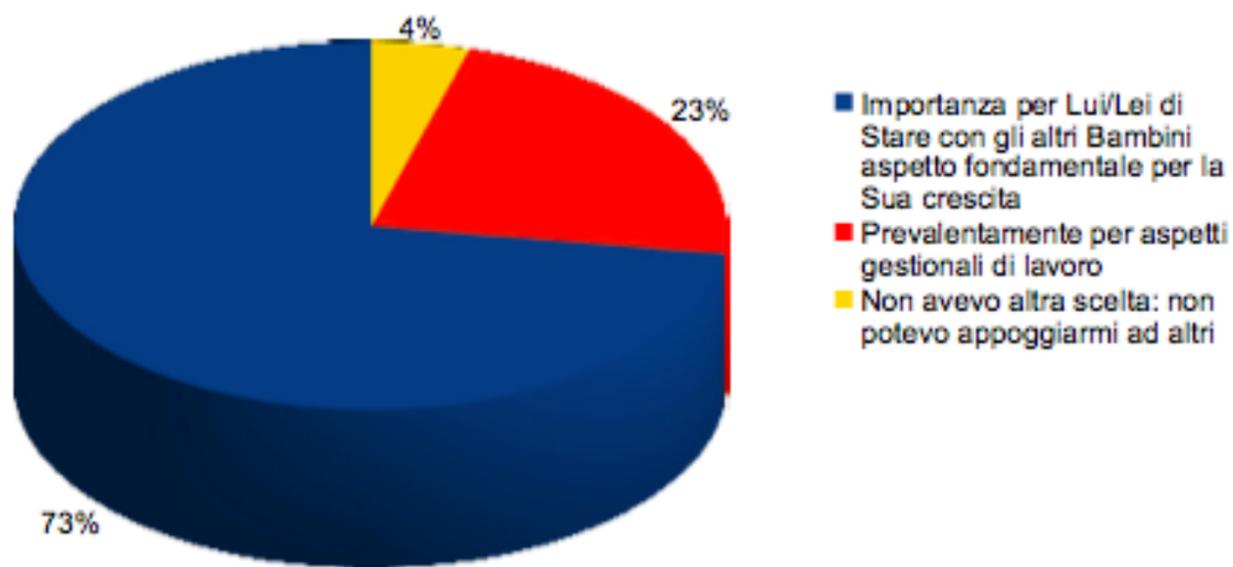
## Avevate già frequentato il Servizio in precedenza con altri Figli

138 risposte



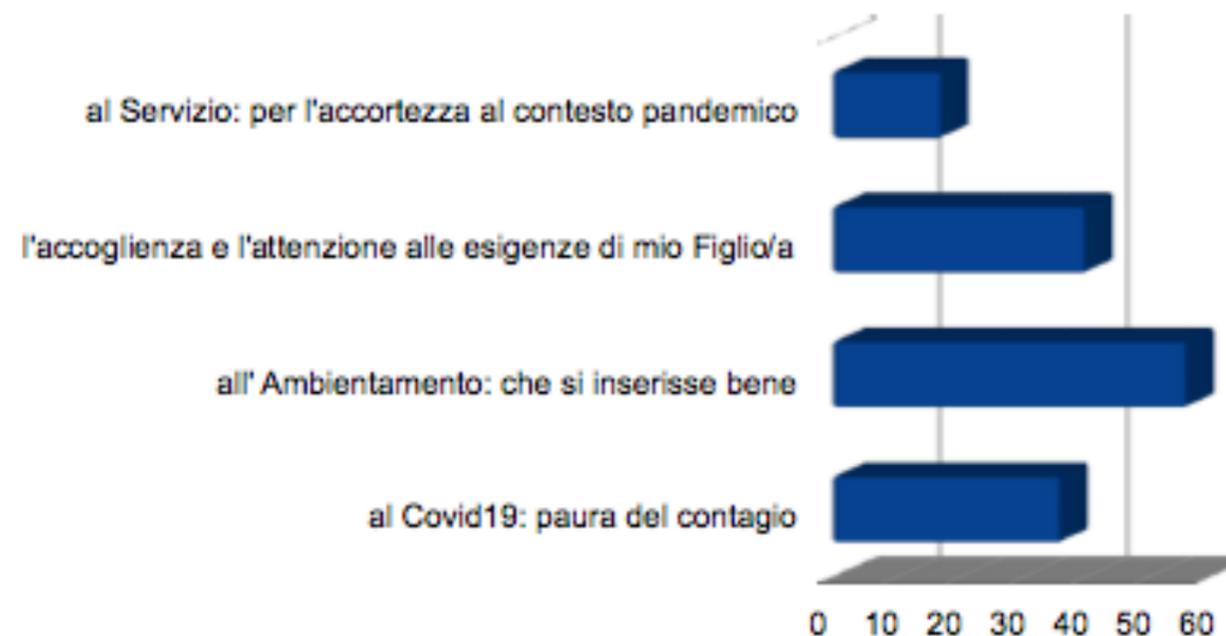
# la Frequenza

La scelta quest'anno di far frequentare il Servizio al Vostro Bambino/a è stata determinata da



# Motivazioni della Scelta e Timori Iniziali

I suoi timori maggiori prima di iniziare la frequenza erano legati

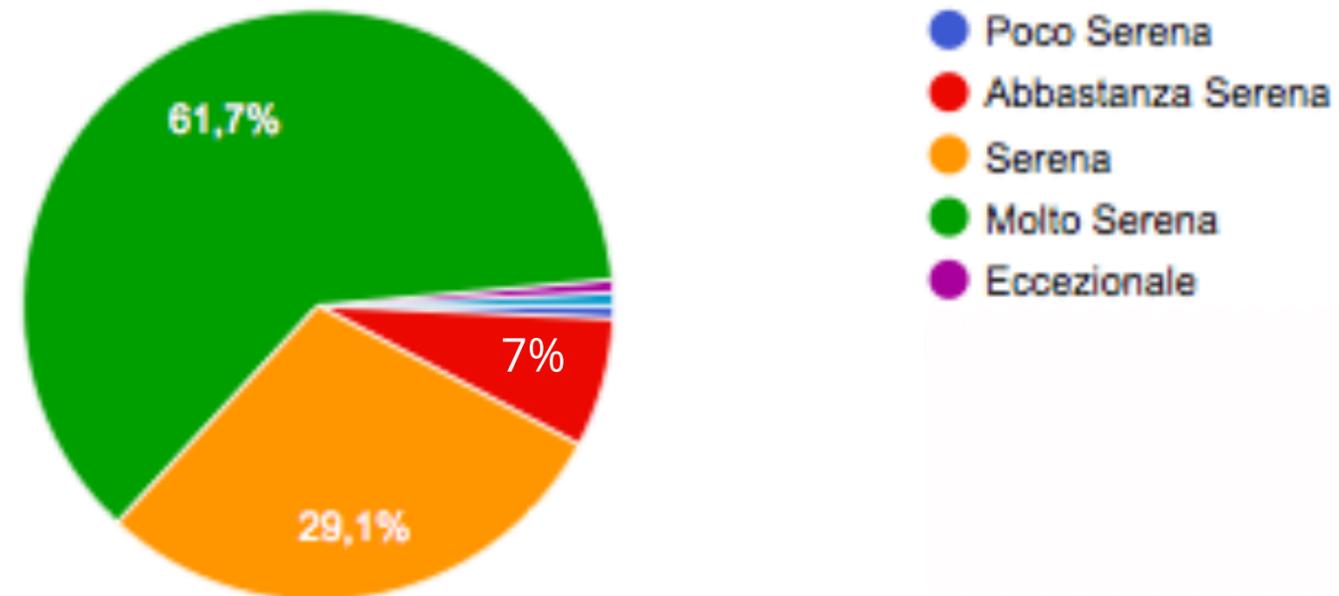


# Rimandi Complessivi dell'anno

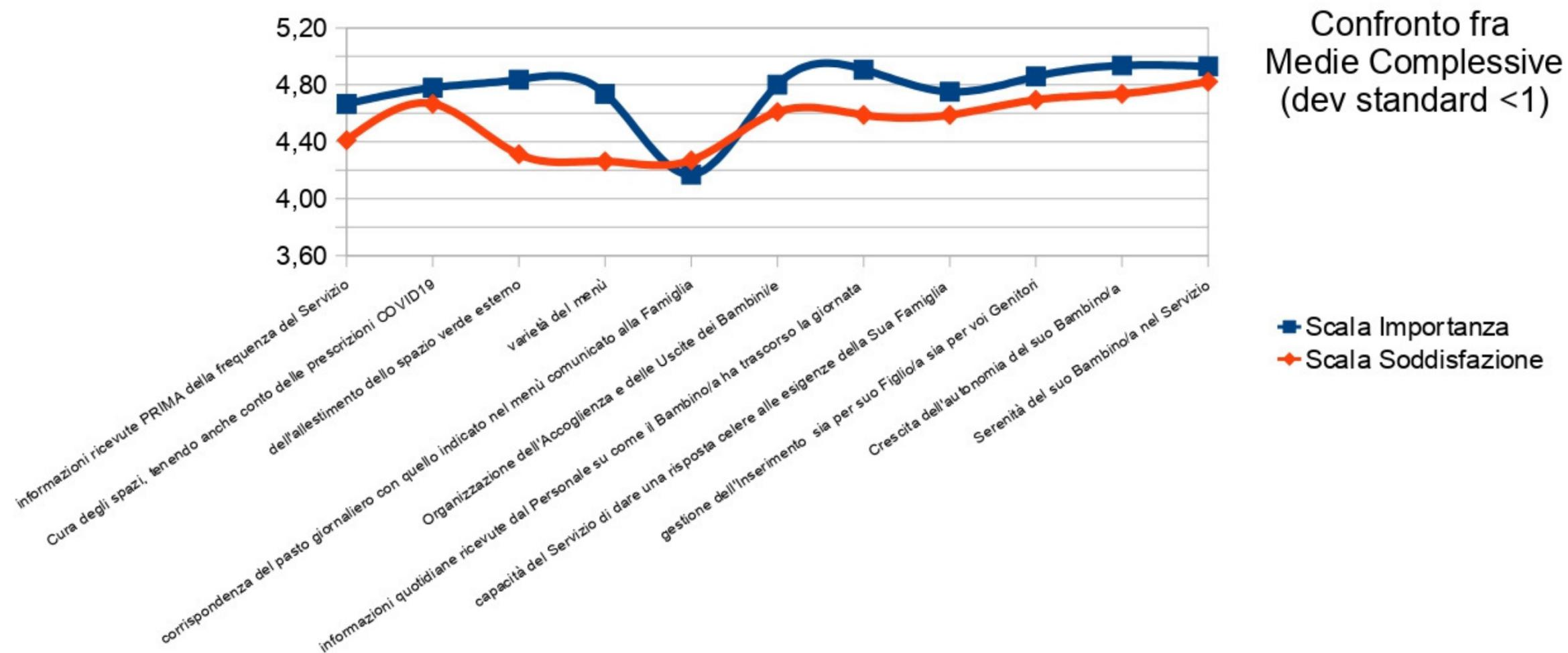
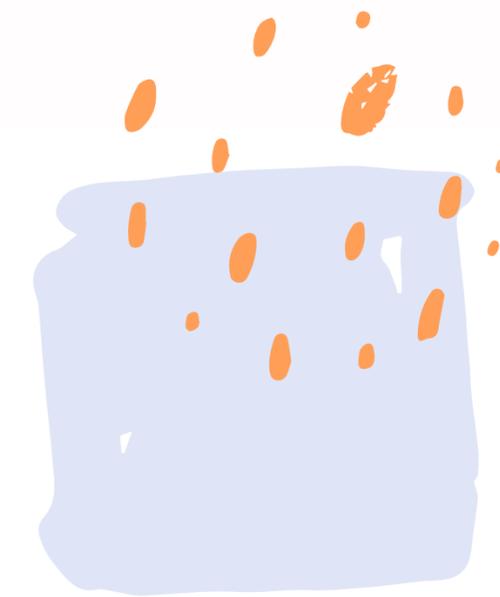
il 95% dei compilatori ha commentato come MOLTO POSITIVA L'ESPERIENZA VISSUTA, con apprezzamenti all'attenzione ed all'organizzazione, non semplice, quest'anno

Complessivamente l'esperienza per Voi di quest'anno nel Servizio è stata

141 risposte



# Differenze fra "Quanto è per me importante e "Quanto sono Soddisfatto": Il aspetti di Qualità del Servizio



**% MEDIA DI SODDISFAZIONE RAGGIUNTA**





## Punti di Forza e da Migliorare

IL GRADO RAGGIUNTO DI QUALITÀ PERCEPITA È COMPLESSIVAMENTE MOLTO ELEVATO

in Arancione gli ambiti da migliorare.

Punti di Forza messi riconosciuti:

- la Cura degli Spazi
- la Serenità dei Bambini

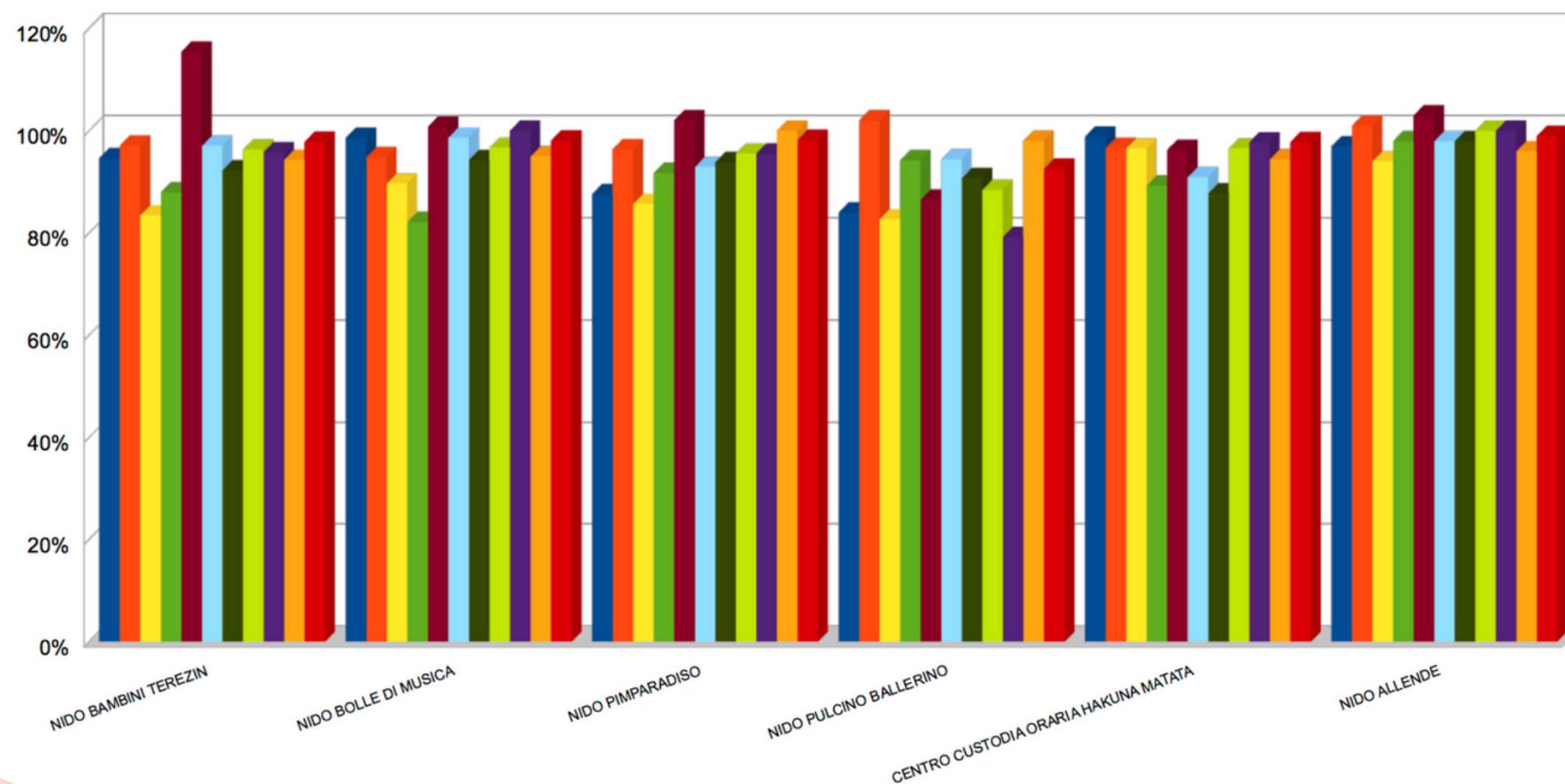
# Qualità percepita: Percentuali in dettaglio raggiunte

	Grado Raggiunto
<b>informazioni ricevute PRIMA della frequenza del Servizio</b>	95%
<b>Cura degli spazi, tenendo anche conto delle prescrizioni COVID19 dell'allestimento dello spazio verde esterno</b>	98%
<b>varietà del menù</b>	89%
<b>corrispondenza del pasto giornaliero con quello indicato nel menù comunicato alla Famiglia</b>	90%
<b>Organizzazione dell'Accoglienza e delle Uscite dei Bambini/e</b>	102%
<b>informazioni quotidiane ricevute dal Personale su come il Bambino/a ha trascorso la giornata</b>	96%
<b>capacità del Servizio di dare una risposta celere alle esigenze della Sua Famiglia</b>	93%
<b>gestione dell'Inserimento sia per suo Figlio/a sia per voi Genitori</b>	97%
<b>Crescita dell'autonomia del suo Bambino/a</b>	97%
<b>Serenità del suo Bambino/a nel Servizio</b>	96%
	98%

# GRADO DI SODDISFAZIONE RILEVATA

nei diversi servizi

Calcolata in valore percentuale  
fra il confronto  
"la soddisfazione percepita"  
e "il grado d'importanza attribuito"  
ad ogni Ambito rilevato



- informazioni ricevute PRIMA della frequenza del Servizio
- Cura degli spazi, tenendo anche conto delle prescrizioni COVID19
- dell'allestimento dello spazio verde esterno
- varietà del menù
- corrispondenza del pasto giornaliero con quello indicato nel menù comunicato alla Famiglia
- Organizzazione dell'Accoglienza e delle Uscite dei Bambini/e
- informazioni quotidiane ricevute dal Personale su come il Bambino/a ha trascorso la giornata
- capacità del Servizio di dare una risposta celere alle esigenze della Sua Famiglia
- gestione dell'Inserimento sia per suo Figlio/a sia per voi Genitori
- Crescita dell'autonomia del suo Bambino/a
- Serenità del suo Bambino/a nel Servizio



# Comportamenti correlabili per i Genitori all'Esperienza vissuta nel Servizio frequentato

- Maggior Autonomia della cura di Sè
- Socievolezza
- Sviluppo del Linguaggio
- Intraprendenza
- Canzoni e Danze
- Serenità

# Se l'anno trascorso fosse una Canzone sarebbe...

 A modo tuo (Ligabue-Elisa)

 Per Te (Jovanotti)

 Mi fido di te (Jovanotti)

 Nel blu dipinto di Blu  
(Modugno)

 I Bambini fanno "ohh"  
(Povia)

 Felicità  
(Albano-Romina Power)

 Palloncino Blu  
(canzone popolare)



# QUALCHE FRASE DELLE OLTRE 60 LASCIATE DAI GENITORI

Grazie per la dedizione e l'affetto dimostrati dalle educatrici e operatrici  
Esperienza preziosa! La frequenza non è stata dettata da necessità lavorative ma dall'idea che potesse essere un valore aggiunto e così è stato anche oltre le aspettative

Grazie di tutto, non è stato facile gestire questo anno.

Ci hanno trattato come una famiglia, hanno lavorato con passione e amore nonostante questo periodo difficile. Porteremo nel cuore un ricordo speciale

Nessuno poteva immaginare che avremmo dovuto affrontare tutto questo, ma i nostri figli sono il futuro e personalmente sono molto contenta di come la struttura che frequenta mio figlio abbia affrontato questo anno difficile... un continuo impegno e collaborazione.

*I Bambini  
hanno bisogno della libertà  
per apprezzare le infinite risorse  
delle loro mani,  
dei loro occhi  
e delle loro orecchie;  
le risorse delle forme,  
dei materiali,  
dei suoni e dei colori.*

LORIS MALAGUZZI

**GRAZIE a:**



tutto il **Personale** che, in diversi ruoli,  
ha operato con passione,  
attenzione e determinazione  
facendo trasparire il Sorriso  
oltre le Mascherine;

tutte le **Famiglie** che hanno dato Fiducia  
ogni giorno ai Servizi:  
non era semplice quest'anno;

tutti i **Bambini e Bambine:**  
per il VOSTRO STRAORDINARIO  
MODO DI AFFRONTARE LA VITA,  
COMUNQUE SI PRESENTI.

