



# COMUNE DI GALATONE

Provincia di Lecce

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ASILO NIDO COMUNALE

Anno 2015

**Report:** Unità di Programmazione, organizzazione e controllo

*Responsabile Segretario Generale - dott. Angelo Maria Radogna*

*Progettazione e realizzazione: dott.ssa Maria Coltura Lanzillotto*

**Fonte dei dati:** Asilo nido comunale

## **SOMMARIO**

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| PREMESSA.....                                                                    | 3  |
| MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE.....                                       | 3  |
| ESITO DELL'INDAGINE.....                                                         | 3  |
| <i>INTRODUZIONE</i> .....                                                        | 3  |
| <i>LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO INIZIALE E FINALE</i> ..... | 4  |
| LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO      | 6  |
| GIUDIZI DI IMPORTANZA.....                                                       | 12 |
| MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO.....                                          | 15 |
| CLASSIFICA DELLE POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO .....                              | 17 |
| SUGGERIMENTI E ANNOTAZIONI.....                                                  | 18 |

## PREMESSA

Il presente report illustra i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sulla qualità del servizio asilo nido, rivolta ai genitori dei piccoli utenti frequentanti l'asilo nido comunale dal 10/12/2015 al 21/01/2016 avendo come periodo di riferimento il servizio dal 1° settembre al 30 novembre 2015. L'indagine è stata condotta nell'ambito del piano di *Auditing 2015* dall'Unità di Programmazione, Organizzazione e Controllo - diretta dal Segretario Generale dott. Angelo Maria Radogna ed è stata progettata e realizzata dalla dott.ssa Maria Coltura Lanzillotto. L'obbiettivo dell'indagine è di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti ed eventuali *gap* tra servizio ricevuto e aspettative degli utenti, al fine di riqualificare il rapporto cittadino /ente erogatore e migliorarne la soddisfazione.

## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

L'indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- ✚ Acquisizione delle modalità di erogazione del servizio asilo nido previo colloquio con i responsabili dello stesso;
- ✚ Progettazione del questionario;
- ✚ Somministrazione del questionario cartaceo autocompilato ai genitori degli utenti del nido grazie alla collaborazione degli addetti al servizio asilo nido;
- ✚ Auto compilazione del questionario da parte degli utenti disposti a collaborare e restituzione in forma anonima;
- ✚ Elaborazione e interpretazione dei dati;

## ESITO DELL'INDAGINE




### INTRODUZIONE

I risultati dell'indagine si riferiscono ai seguenti aspetti presi in esame:

- ✚ i dati statistici dei rispondenti
- ✚ Il pre-giudizio, quello che deriva dall'impatto emotivo,
- ✚ Il giudizio analitico che viene espresso sulle componenti elementari del servizio asilo nido in riferimento alle dimensioni seguenti:
  - a) chiarezza e completezza delle informazioni per l'accesso al servizio,
  - b) competenza e cortesia dei dipendenti per l'accesso alle informazioni,
  - c) confort e pulizia degli ambienti e degli arredi,
  - d) accoglienza e ambientamento,
  - e) attività educativa e cura del bambino,
  - f) servizio mensa.
- ✚ Il giudizio sintetico finale che deriva dalla ponderazione
- ✚ Il giudizio di importanza sulle componenti elementari
- ✚ Mappa delle opportunità di miglioramento e tabella delle criticità
- ✚ Suggerimenti e annotazioni

I giudizi di soddisfazione, espressi in una scala a sei livelli sono stati accorpati in classi di giudizio contigue. Seguendo questa logica: ai giudizi 1-2 si è attribuita la soddisfazione

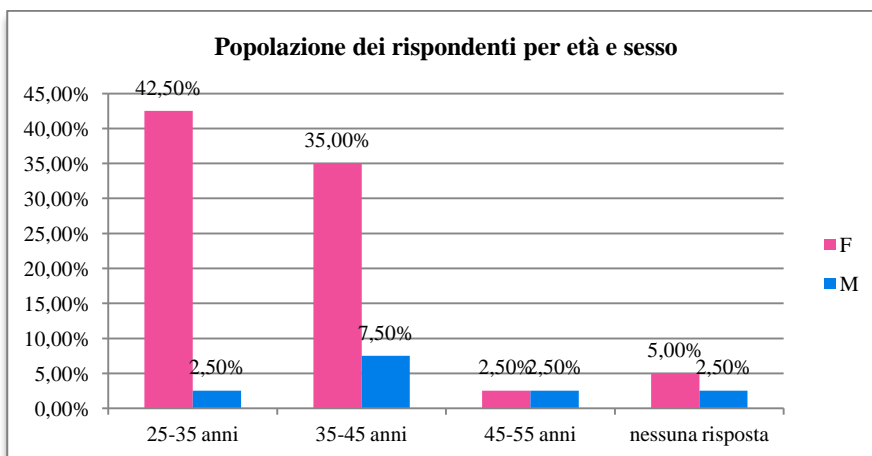
negativa, ai giudizi 3-4 si è attribuita la soddisfazione media, ai giudizi 5-6 si è attribuita la soddisfazione alta. Ad ogni classe è stato associato un emoticon come segue:

| Emoticon                                                                          | Giudizio di soddisfazione |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | Giudizio negativo         |
|  | Giudizio medio            |
|  | Giudizio alto             |

## COMPOSIZIONE DEI RISPONDENTI

Sono stati raccolti 40 questionari che, sull'intera popolazione delle famiglie di utenti, determinano un tasso di risposta del 75%. La composizione dei rispondenti, interamente di nazionalità italiana, distinta per sesso ed età viene riportata nella figura 1. Si evince un tasso di risposta più elevato soprattutto nella popolazione femminile di età compresa tra 25 e 35 anni (42,50%) e tra 35 e 45 anni (35%).

Fig.1



## LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO INIZIALE E FINALE

Il livello di soddisfazione complessiva viene rilevato in due distinti momenti: all'inizio e alla fine del questionario al fine di cogliere la percezione dell'utente sia in una fase istintiva sia in una fase riflessiva. In entrambi i casi il giudizio è altamente positivo.

La figura 2 mostra la soddisfazione dell'utente del servizio nido basata sull'impatto emotivo iniziale, in una fase di pre-giudizio. Il giudizio positivo è sicuramente elevato (75%), a seguire il 20% di giudizio sufficiente. I giudizi negativi o di non risposta sono minimi, ciascuno si attesta al 2,5%.

Fig.2

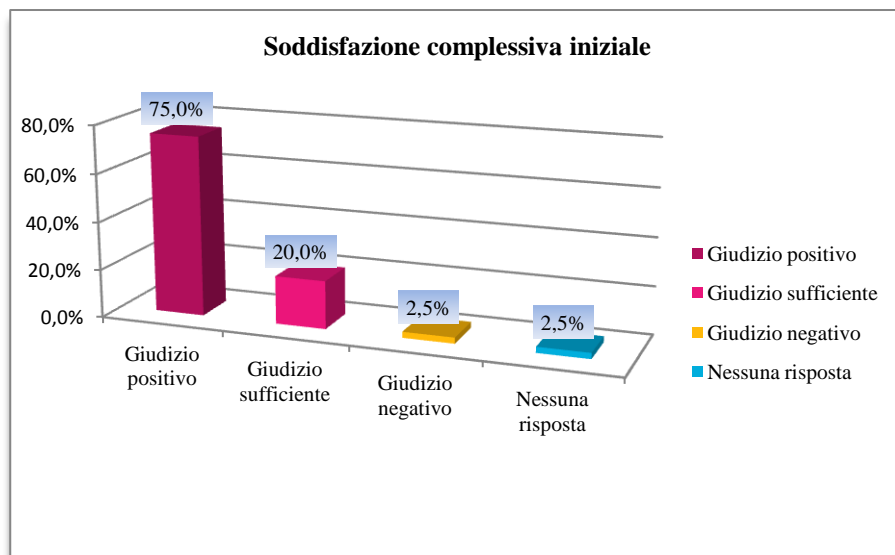
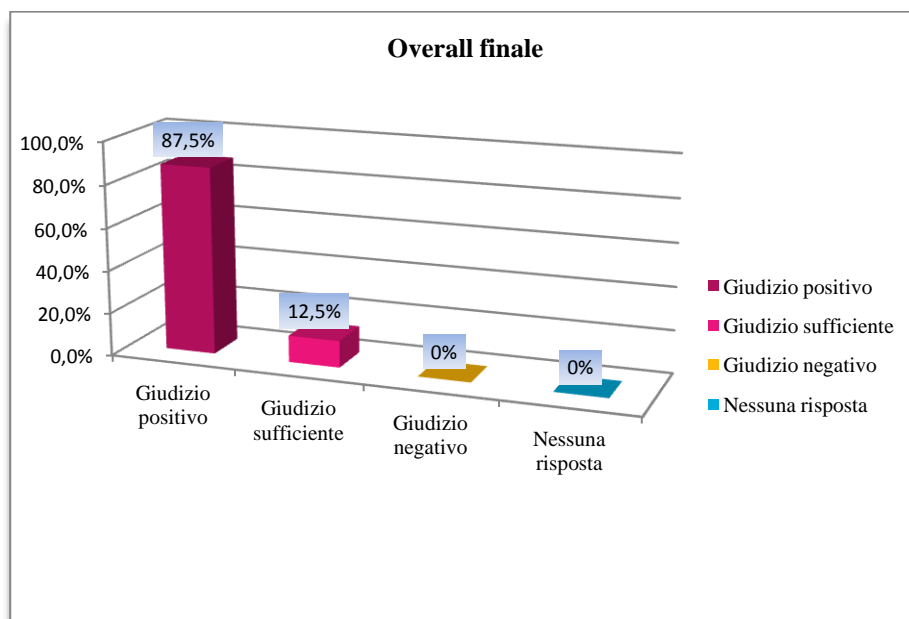


Fig.3



La figura 3 rappresenta invece il giudizio complessivo espresso dagli utenti al termine della compilazione del questionario, in una fase riflessiva. In questo secondo momento gli utenti esprimono un dato medio di soddisfazione che diminuisce passando dal 20% di soddisfazione iniziale al 12,5% di soddisfazione finale, mentre si incrementa il giudizio positivo che rispetto al 75% del momento iniziale si attesta ora all' 87,5%. Nessun utente esprime giudizi finali negativi. L'incremento della valutazione finale positiva del servizio assume un maggior rilievo considerando

che viene espresso dall'utente dopo aver fornito le risposte sulle caratteristiche del servizio asilo nido ed è frutto della ponderazione.

## **LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO ALLE DIMENSIONI DEL SERVIZIO**

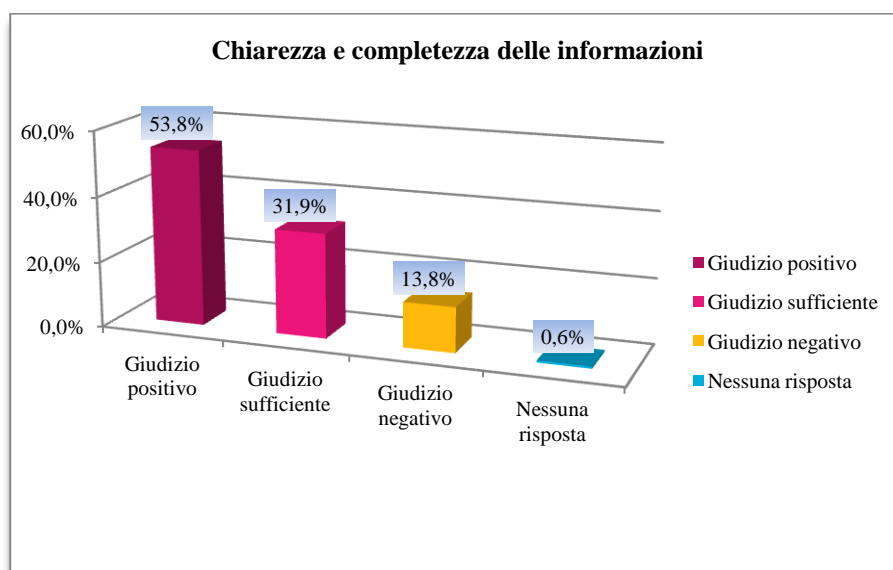
Di seguito sono riportati i risultati in forma grafica che riguardano le dimensioni del servizio.

### **CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO**

Le componenti elementari della dimensione **chiarezza e completezza delle informazioni per l'accesso** al servizio asilo nido riguardano la chiarezza sulla modalità di presentazione delle domande, sui requisiti di ammissione, sui criteri di formazione delle graduatorie sui criteri di determinazione della retta di frequenza.

La valutazione degli utenti su questa dimensione, come si evince dalla figura 4, risulta positiva per il 53,8% e sufficiente per il 31,9%. Il 13,8% degli utenti esprime invece un giudizio negativo. Si rileva una minima percentuale di non rispondenti (0,6%).

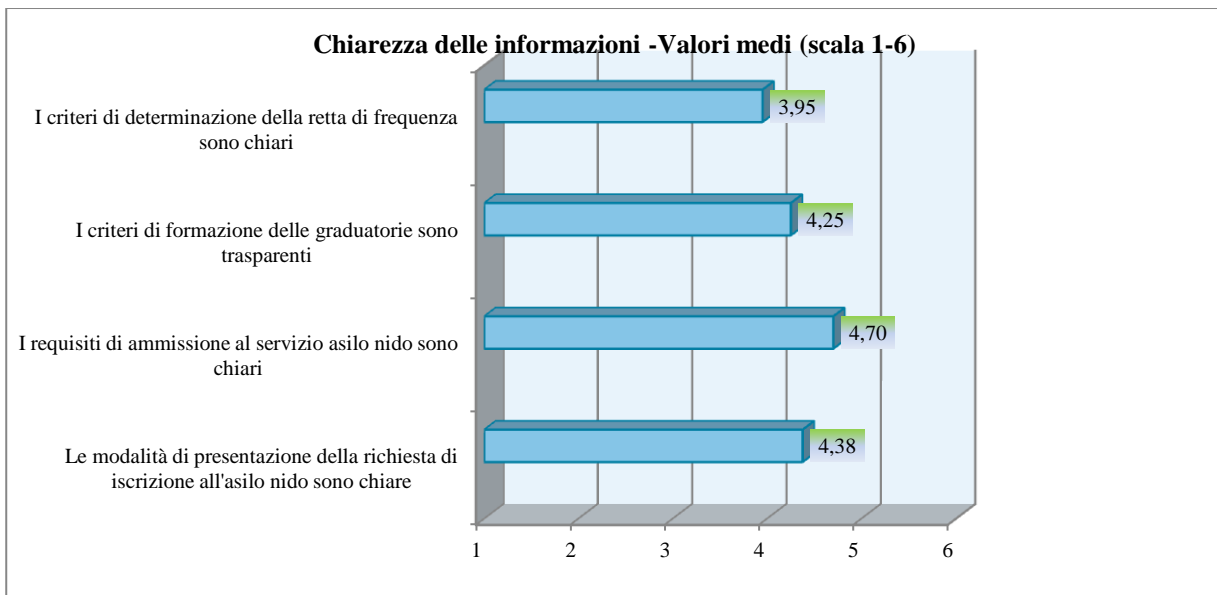
Fig.4



### **CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI – VALORI MEDI**

La figura 5 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione **chiarezza delle informazioni**. Nel complesso il giudizio medio si attesta sulla sufficienza non scendendo al di sotto del 3,95 che rappresenta il valore minimo e riguarda l'item sulla chiarezza nei criteri di determinazione della retta di frequenza.

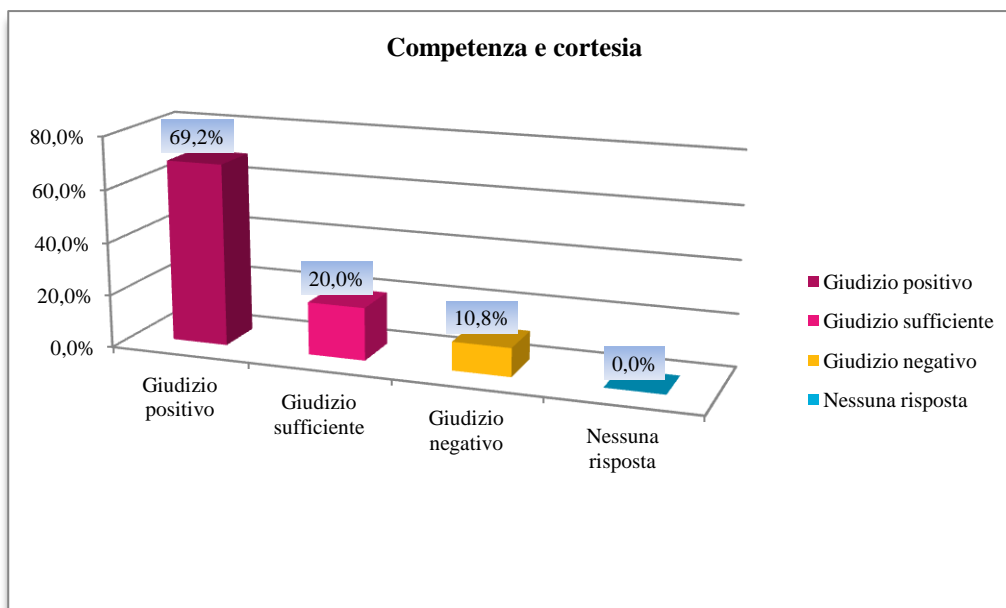
Fig.5



### COMPETENZA E CORTESIA

Le componenti elementari della dimensione competenza e cortesia riguardano la cortesia, la disponibilità e la competenza degli operatori per l'iscrizione al nido e nel fornire informazioni sul servizio. La valutazione degli utenti sulla dimensione competenza e cortesia, come si evince dalla figura 6, risulta positiva per il 69,2% e sufficiente per il 20,0%. Il 10,8% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.

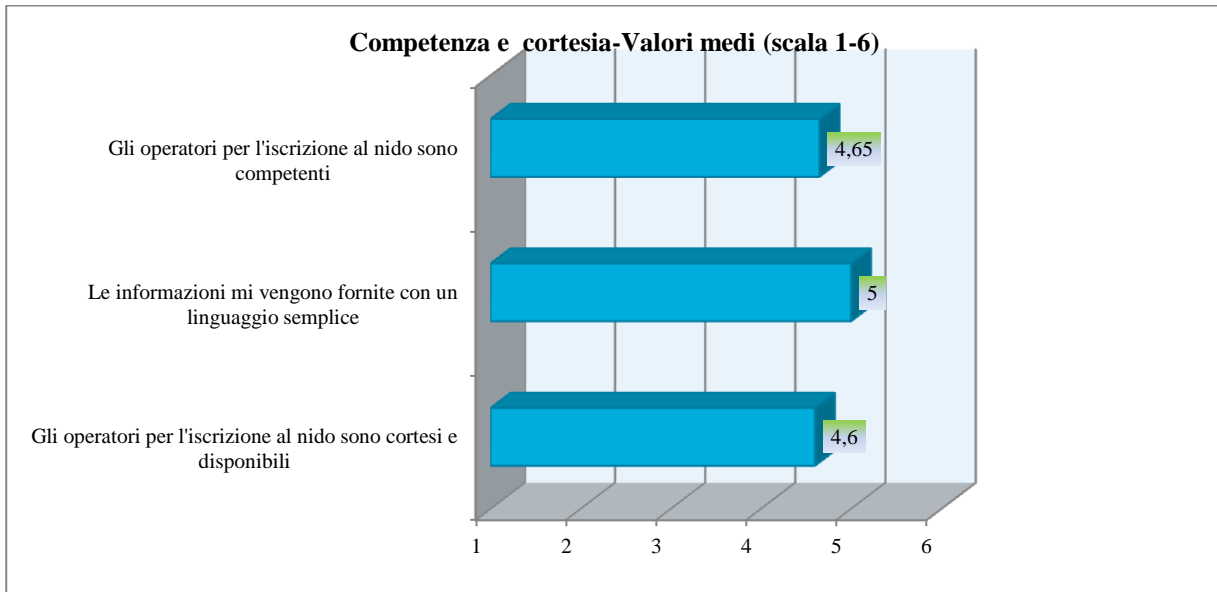
Fig.6



### COMPETENZA E CORTESIA-VALORI MEDI

La figura 7 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione competenza e cortesia. Nel complesso il giudizio medio è tra sufficiente e positivo.

Fig.7



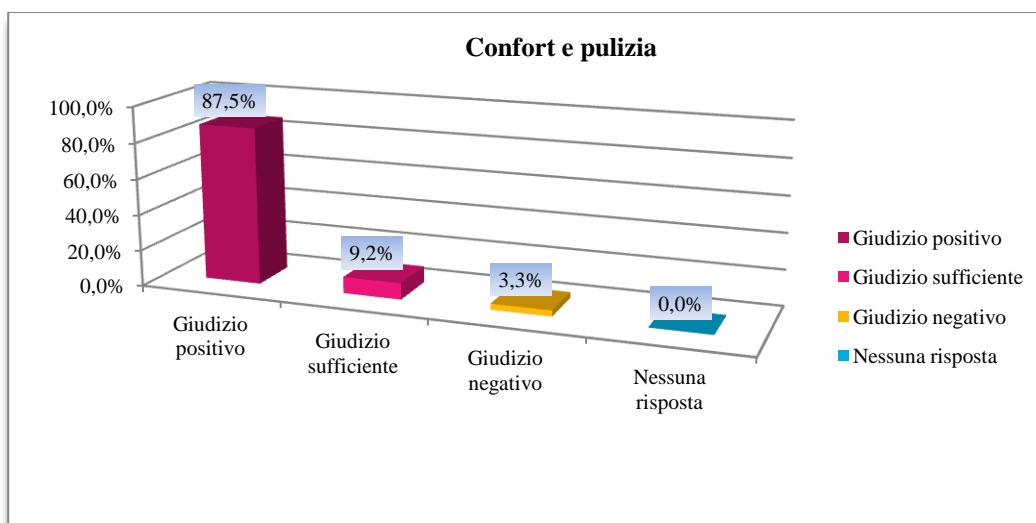
### CONFORT E PULIZIA

Le componenti elementari della dimensione **confort e pulizia** riguardano la pulizia e il confort degli ambienti, gli arredi e gli spazi interni, i giochi disponibili negli ambienti interni alla struttura del nido.

La valutazione degli utenti sulla dimensione competenza e cortesia, come si evince dalla figura 8, risulta positiva per l'87,5% e sufficiente per il 9,2%. Il 3,3% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.



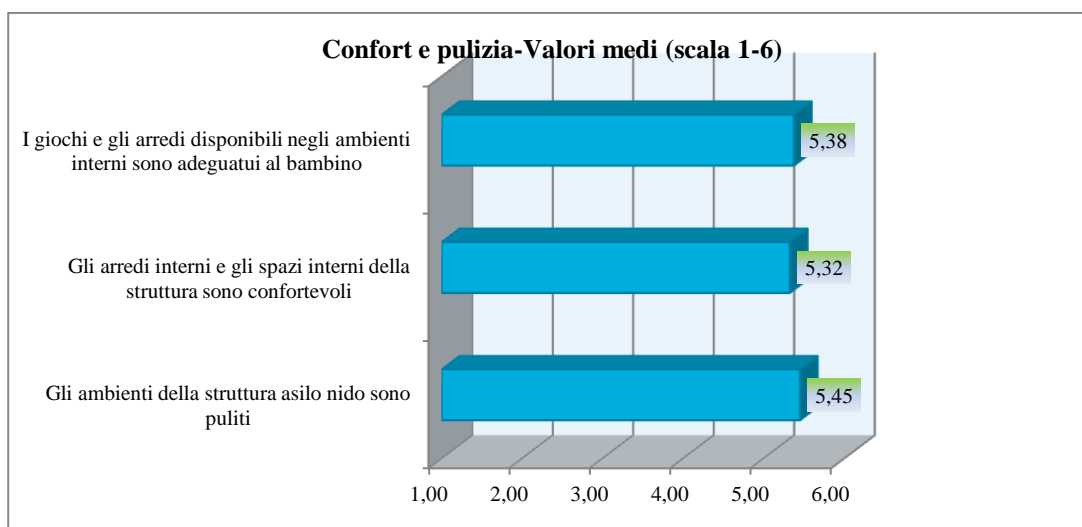
Fig.8



### CONFORT E PULIZIA-VALORI MEDI

La figura 9 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione confort e pulizia. Nel complesso il giudizio medio è molto buono con valori che superano sempre 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo.

Fig.9

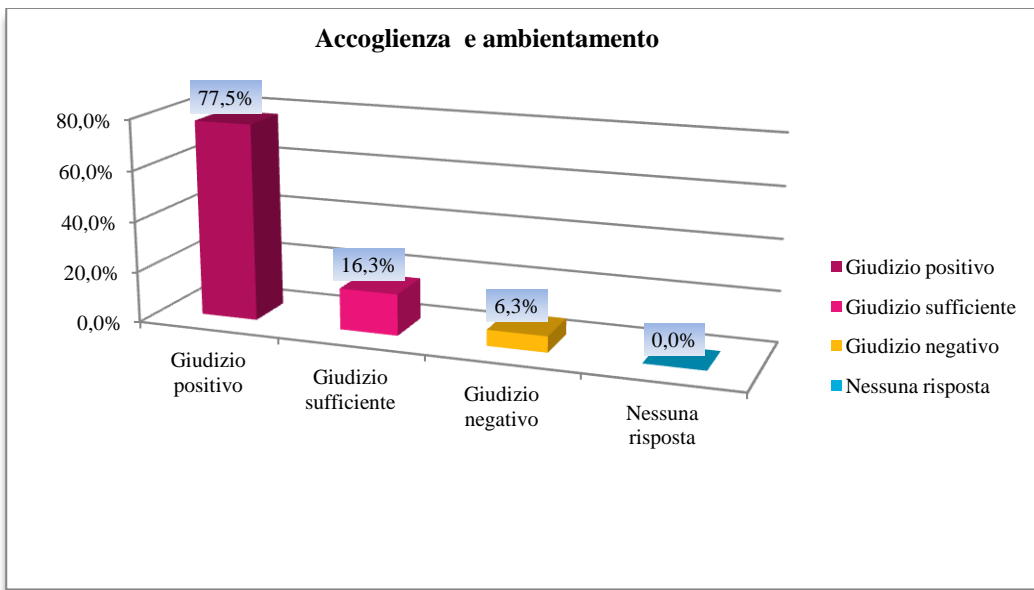


### ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO

Le componenti elementari della dimensione **accoglienza e ambientamento** riguardano i tempi e le modalità di inserimento del bambino.

La valutazione degli utenti sulla dimensione accoglienza e ambientamento, come si evince dalla figura 10, risulta positiva per l'77,5% e sufficiente per il 16,3%. Il 6,3% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.

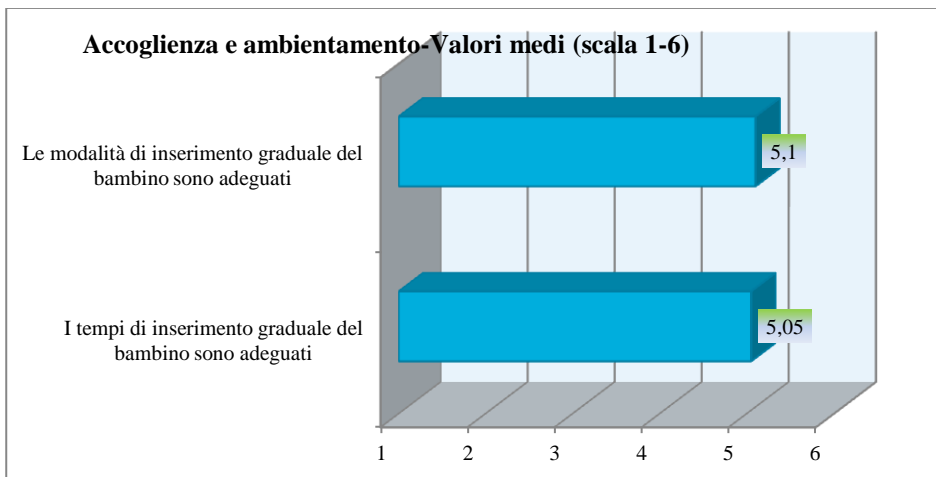
Fig.10



### ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO-VALORI MEDI

La figura 11 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione accoglienza e ambientamento. Nel complesso il giudizio medio è molto buono con valori che superano sempre 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo.

Fig.11

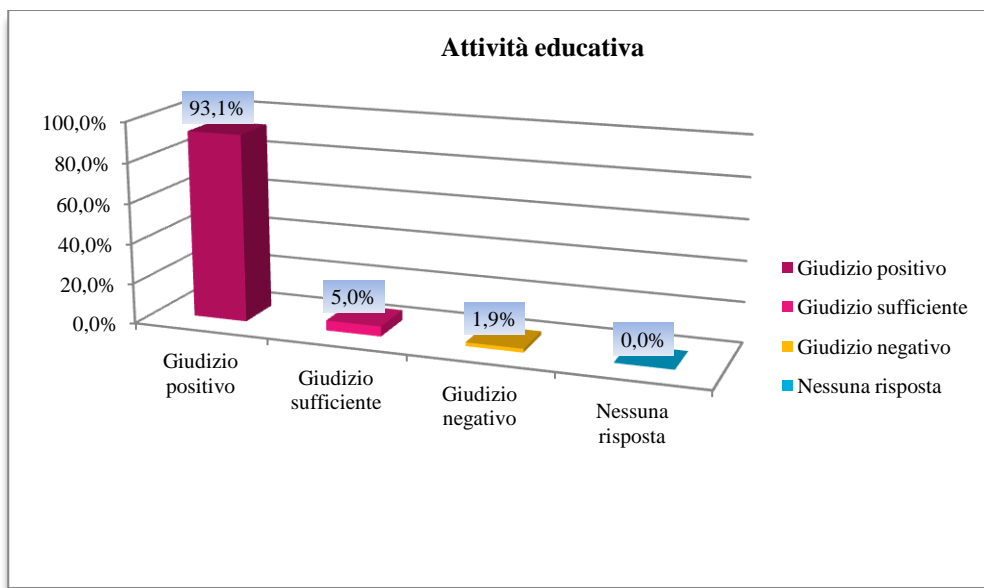


### ATTIVITA' EDUCATIVA

Le componenti elementari della dimensione **attività educativa** riguardano la competenza, la cortesia, la capacità di comprendere e sostenere i genitori da parte del personale educativo, la valutazione dello stato di benessere del bambino.

La valutazione degli utenti sulla dimensione attività educativa, come si evince dalla figura 12, risulta positiva per il 93,1% e sufficiente per il 5%. L'1,9% degli utenti esprime invece un giudizio negativo.

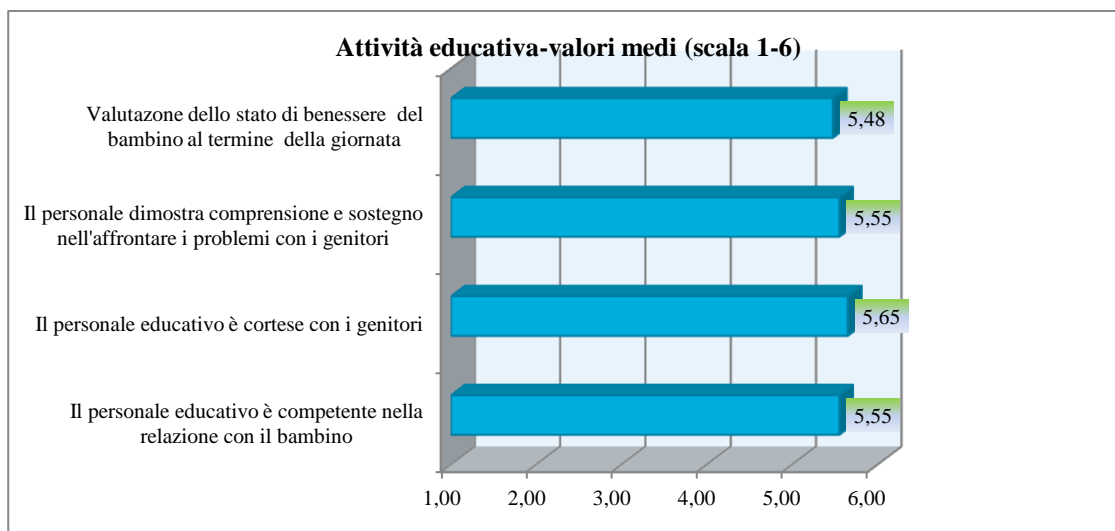
Fig.12



### ATTIVITÀ EDUCATIVA-VALORI MEDI

La figura 13 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione attività educativa. Nel complesso il giudizio medio è ottimo con valori che superano sempre ampiamente 5 e ricadono quindi nell'area del giudizio positivo.

Fig.13

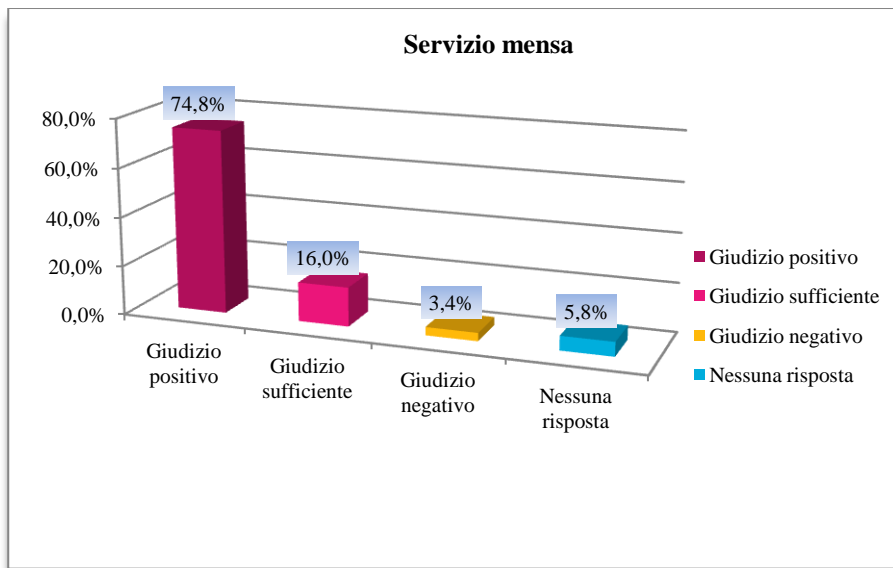


### SERVIZIO MENSA

Le componenti elementari della dimensione **servizio mensa** riguardano l'appropriatezza degli alimenti e delle porzioni proposti nella mensa, il rispetto delle diete personalizzate.

La valutazione degli utenti sulla dimensione servizio mensa, come si evince dalla figura 14, risulta positiva per il 74,8% e sufficiente per il 16%. Il 3,4% degli utenti esprime invece un giudizio negativo. I non rispondenti sono il 5,8%.

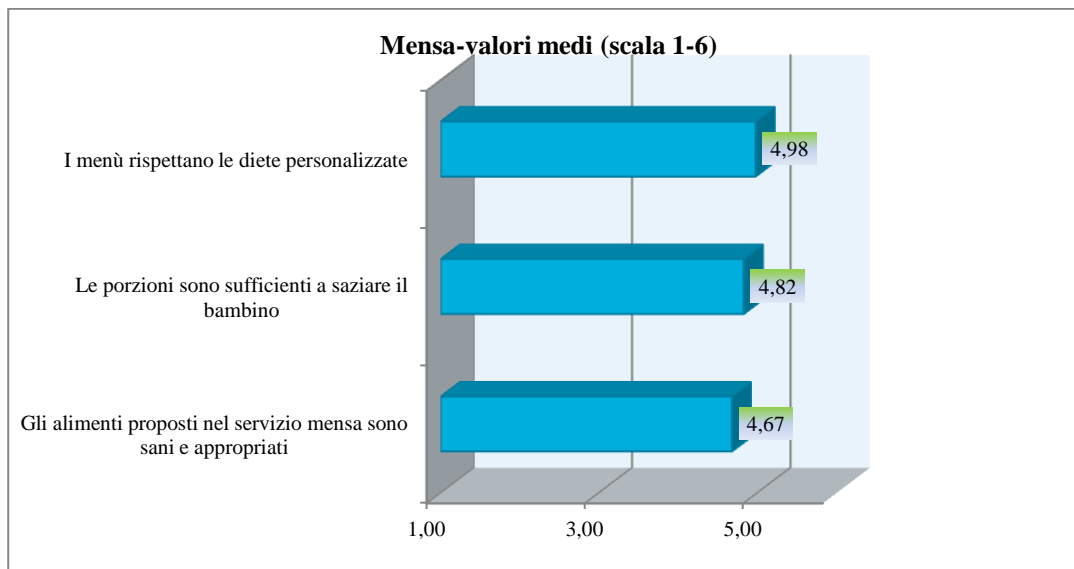
Fig.14



### SERVIZIO MENSA-VALORI MEDI

La figura 15 mostra i giudizi medi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 6, per ogni singolo item della dimensione servizio mensa. Nel complesso il giudizio medio è ampiamente sufficiente con valori che superano sempre 4 e ricadono quindi nell'area del giudizio tra sufficiente e positivo

Fig.15

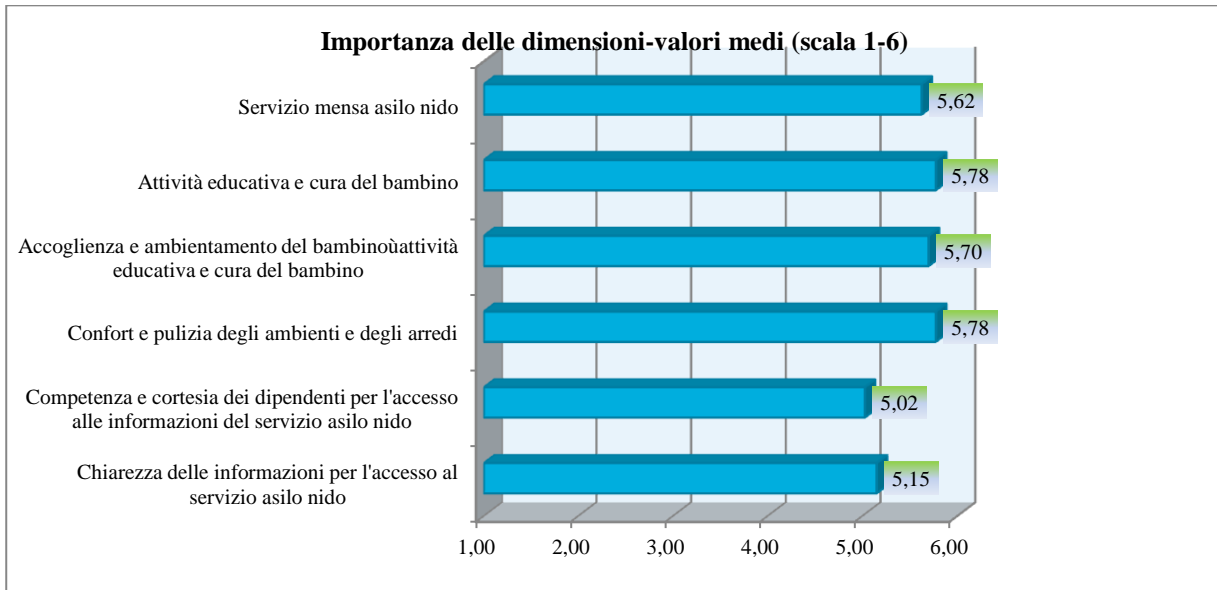


### **GIUDIZI DI IMPORTANZA**

La figura 16 rappresenta il grado di importanza che gli utenti attribuiscono a ciascuna delle dimensioni del servizio asilo nido. Tutte le dimensioni sono valutate con un giudizio che si colloca

nell'area di notevole importanza per il raggiungimento della *customer satisfaction* essendo il punteggio ottenuto sempre maggiore di 5, in una scala 1-6.

Fig.16



Le figure che seguono mostrano nel dettaglio i giudizi di importanza attribuiti dagli utenti a ciascuna dimensione:

Fig.17

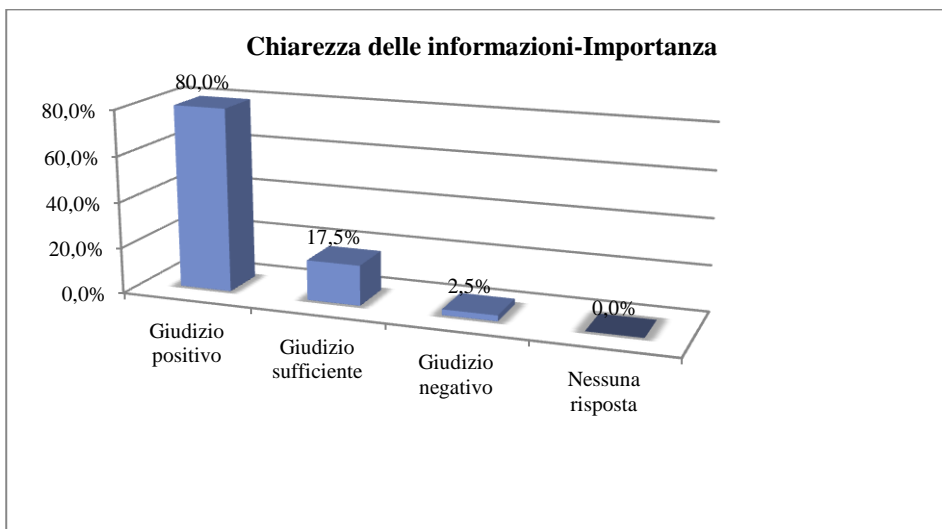


Fig.18

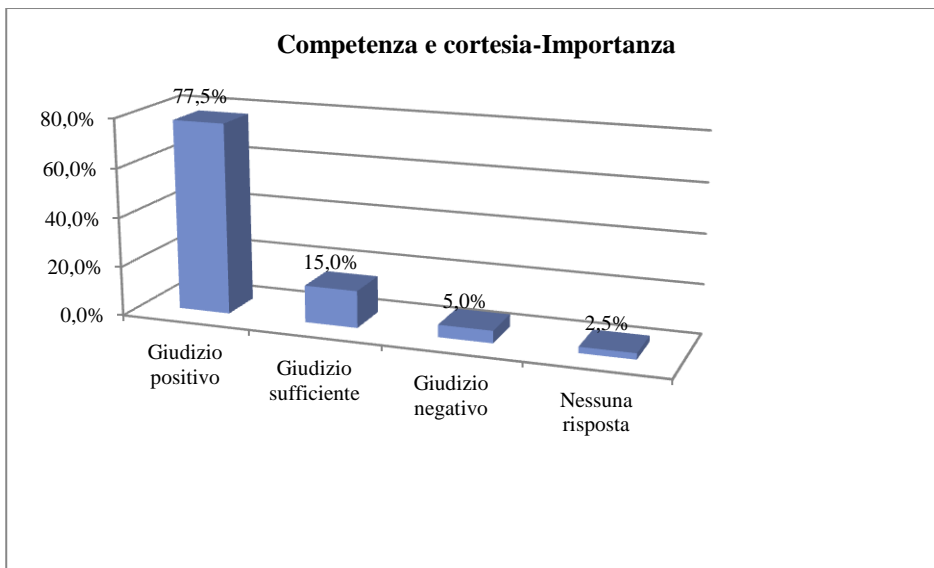


Fig.19

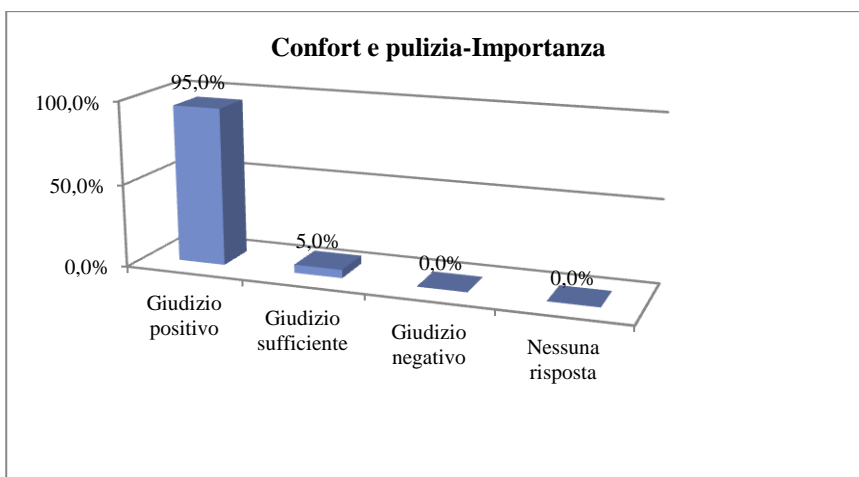


Fig.20

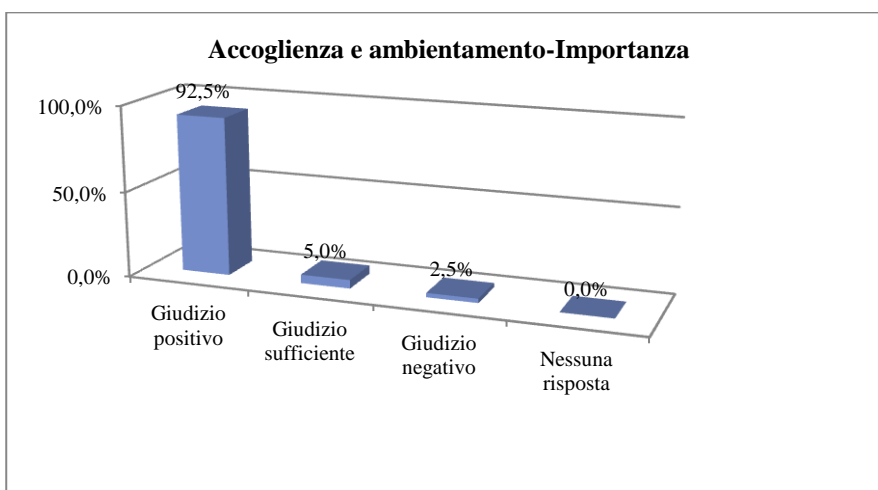


Fig.21

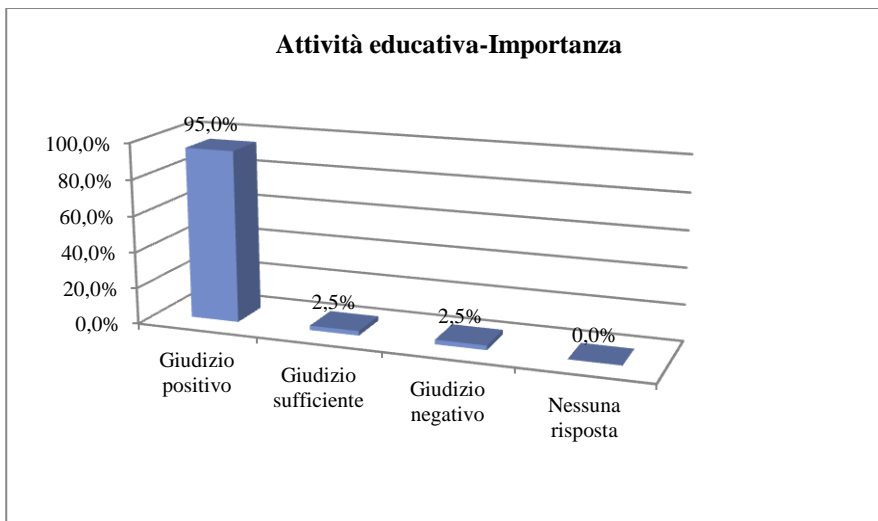
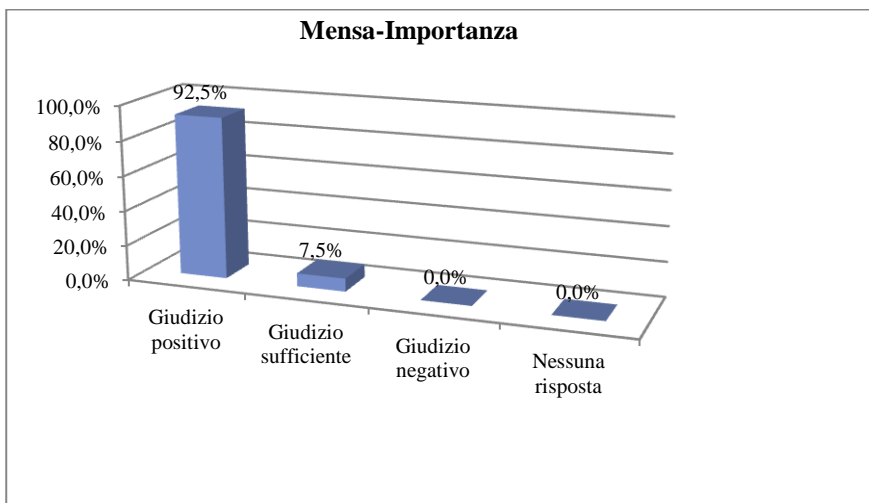


Fig.22



### **MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO**

La mappa delle priorità riportata di seguito nella fig.23 fornisce una immediata rappresentazione del posizionamento dei giudizi di soddisfazione riferiti agli indicatori di qualità e i giudizi di importanza attribuiti alle dimensioni. In questo modo è possibile evidenziare le principali aree di miglioramento indirizzando gli interventi della Pubblica Amministrazione verso gli aspetti del servizio ritenuti più importanti e allo stesso tempo meno soddisfacenti dagli utenti.

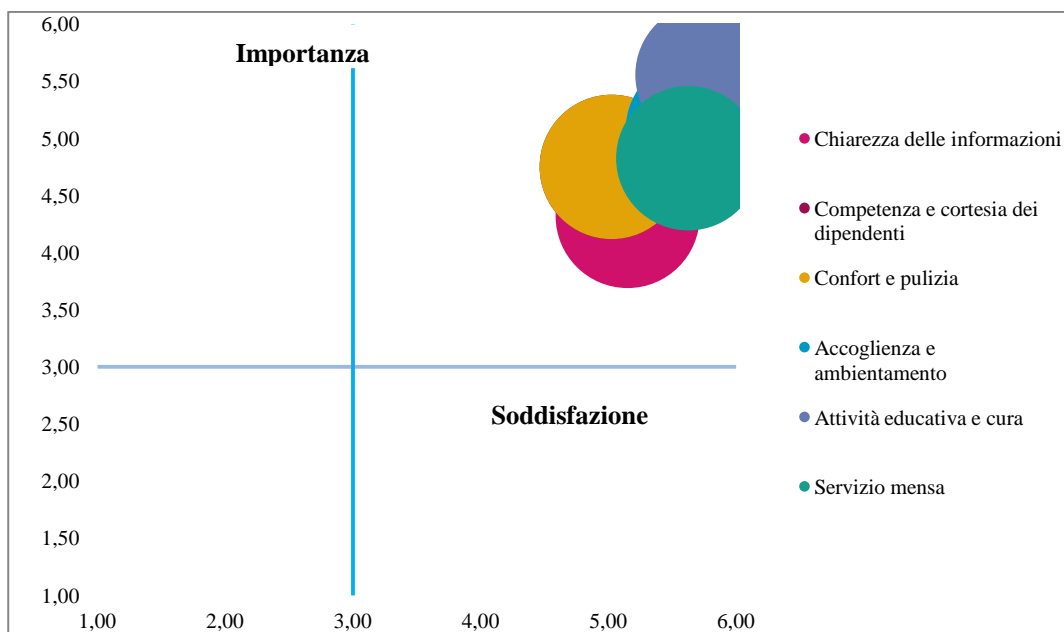
Nella mappa

- sull'asse delle ascisse (orizzontale) sono riportati i giudizi medi della soddisfazione delle dimensioni misurati in scala 1-6
- sull'asse delle ordinate (verticale) sono riportati i giudizi medi dell'importanza delle dimensioni misurati in scala 1-6.

Nella mappa delle priorità sono individuate quattro aree a seconda della combinazione tra soddisfazione e importanza attribuite dal rispondente:

- L'area in alto a sinistra “delle criticità” esprime bassa soddisfazione e alta importanza (priorità alta);
- L'area in basso a sinistra “del monitoraggio” esprime bassa soddisfazione e bassa importanza (priorità media);
- L'area in alto a destra “della competitività” esprime alta soddisfazione e alta importanza (priorità media);
- L'area in basso a destra “delle illusioni” esprime alta soddisfazione e bassa importanza (priorità alta).

Fig.23

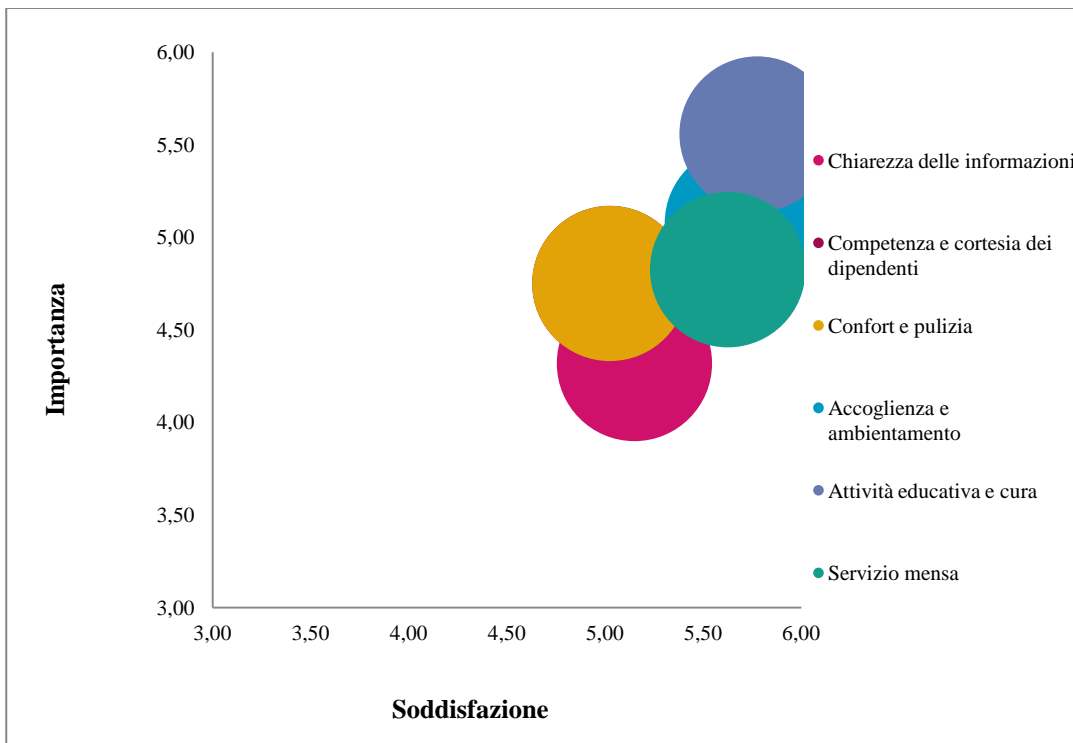


Tutte le dimensioni esaminate si collocano nell'area in alto a destra “della competitività” e ciò esprime un valore di **giudizio positivo ed elevato** sia nella soddisfazione sia nell'importanza.

Di seguito il grafico 24 riporta un particolare dell'area “della competitività” da cui è più facile individuare il comportamento delle dimensioni all'interno della mappa.



Fig.24



### CLASSIFICA DELLE POSSIBILITÀ DI MIGLIORAMENTO

Per una lettura più raffinata si riporta la tabella con la classifica degli item a più elevata necessità di intervento. Nella colonna a destra viene espresso il rapporto importanza /soddisfazione (I/S) per singolo item. Un valore elevato esprime un giudizio di importanza considerevole a fronte di un giudizio di soddisfazione basso. Pertanto più alto è il rapporto importanza/soddisfazione più critico è quell'aspetto del servizio.

Tavola 1 “Classifica item importanza/soddisfazione”

| Item                                                                                    | Soddisfazione | Importanza | I/S  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------|
| I criteri di determinazione della retta di frequenza sono chiari                        | 3,95          | 5,15       | 1,30 |
| I criteri di formazione delle graduatorie sono trasparenti                              | 4,25          | 5,15       | 1,21 |
| Gli alimenti proposti nel servizio mensa sono sani e appropriati                        | 4,68          | 5,63       | 1,20 |
| Le modalità di presentazione della richiesta di iscrizione all’asilo nido sono chiare   | 4,38          | 5,15       | 1,18 |
| Le porzioni sono sufficienti a saziare il bambino                                       | 4,83          | 5,63       | 1,17 |
| I tempi di inserimento graduale del bambino sono adeguati                               | 5,05          | 5,70       | 1,13 |
| I menù rispettano le diete personalizzate                                               | 4,98          | 5,63       | 1,13 |
| Le modalità di inserimento graduale del bambino sono adeguate                           | 5,1           | 5,70       | 1,12 |
| I requisiti per l’ammissione al servizio asilo nido sono chiari                         | 4,70          | 5,15       | 1,10 |
| Gli operatori per l’iscrizione al nido sono cortesi e disponibili                       | 4,60          | 5,03       | 1,09 |
| Gli arredi interni e gli spazi interni della struttura sono confortevoli                | 5,33          | 5,78       | 1,08 |
| Gli operatori per l’iscrizione al nido sono competenti                                  | 4,65          | 5,03       | 1,08 |
| I giochi e gli arredi disponibili negli ambienti interni sono adeguati al bambino       | 5,38          | 5,78       | 1,07 |
| Gli ambienti della struttura Asilo Nido sono puliti                                     | 5,45          | 5,78       | 1,06 |
| Valutazione dello stato di benessere del bambino al termine della giornata              | 5,48          | 5,78       | 1,05 |
| Il personale educativo è competente nella relazione con il bambino                      | 5,55          | 5,78       | 1,04 |
| Il personale dimostra comprensione e sostegno nell’affrontare i problemi con i genitori | 5,55          | 5,78       | 1,04 |
| Il personale educativo è cortese con i genitori                                         | 5,65          | 5,78       | 1,02 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice                           | 5,00          | 5,03       | 1,01 |

Per tutti gli aspetti esaminati nel servizio asilo nido la tabella riporta il valore dell’indice I/S prossimi all’unità a conferma di quanto evidenziato dalla mappa delle priorità, ossia la presenza di servizi valutati positivamente dai rispondenti, la cui qualità deve essere mantenuta. Tuttavia, sia pure in un’ottica di valutazione generale positiva si evidenziano nel dettaglio delle piccole correzioni da apportare al servizio. In particolare, la classifica importanza/soddisfazione riporta una criticità nella chiarezza dei criteri di determinazione della retta di frequenza e di formazione delle graduatorie. Una criticità più lieve è riportata nell’item “Gli alimenti proposti nel servizio mensa sono sani e appropriati”.

### SUGGERIMENTI E ANNOTAZIONI

Alcuni rispondenti hanno ritenuto di fornire un ulteriore contributo al miglioramento del servizio proponendo all’Amministrazione comunale, nei questionari, dei suggerimenti di varia natura.

Principalmente sono emerse le esigenze di ottenere un ascolto maggiore delle proposte genitoriali, di avere un maggior colloquio tra genitori e personale educativo e di consentire l'accesso al parco giochi ai bambini dell'asilo nido nell'area esterna da bonificare.