



**COMUNE di**  
**SAN COLOMBANO AL LAMBRO**  
"BORGIO INSIGNE" (Titolo Araldico)  
Provincia di MILANO



# *Indagine di Customer Satisfaction*

## *“ I Servizi all’ infanzia – 1 – 3 anni “*

Presentazione dei risultati

Sintesi

# INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 5
- CONCLUSIONI pag. 16

## **PREMESSA**

Vengono presentati i risultati dell'indagine condotta nel mese di Aprile 2005 su un campione di 30 utenti del Servizio dell' Asilo Nido Comunale di San Colombano al Lambro.

L' indagine è stata rivolta agli utenti indiretti del servizio e, nello specifico, ai genitori dei bambini/fruitori diretti, primi valutatori del servizio percepito per se stessi e per i propri figli

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario autocompilato.

## **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

- ❑ Verificare la percezione del livello qualitativo del servizio attualmente fornito dall' Asilo Nido comunale.
- ❑ Definire il grado di soddisfazione degli utenti.
- ❑ Verificare la funzionalità della struttura attuale.
- ❑ Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili.

# I RISULTATI DELL'INDAGINE

Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

- 1- *Dimensione tecnica* (tutti i fattori che costituiscono il contenuto intrinseco del servizio erogato)
- 2- *Dimensione relazionale* (tutti i fattori che riguardano la gestione della relazione: educazione e cortesia del personale, rapporto educatrici/bambino )
- 3- *Dimensione organizzativa* (tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio: facilità a reperire informazioni, orari di funzionamento del servizio ecc)
- 4- *Dimensione ambientale* (tutti i fattori relativi all'ambiente: adeguatezza della struttura, accoglienza e pulizia dei locali)

Il questionario utilizzato è strutturato in 20 domande a risposta chiusa, (di cui 18 sulla soddisfazione, 1 di informazione, 1 economica) un giudizio globale sulla soddisfazione del servizio ricevuto, una domanda aperta per eventuali consigli/suggerimenti più alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza (sesso, età, titolo di studio, professione, nazionalità).

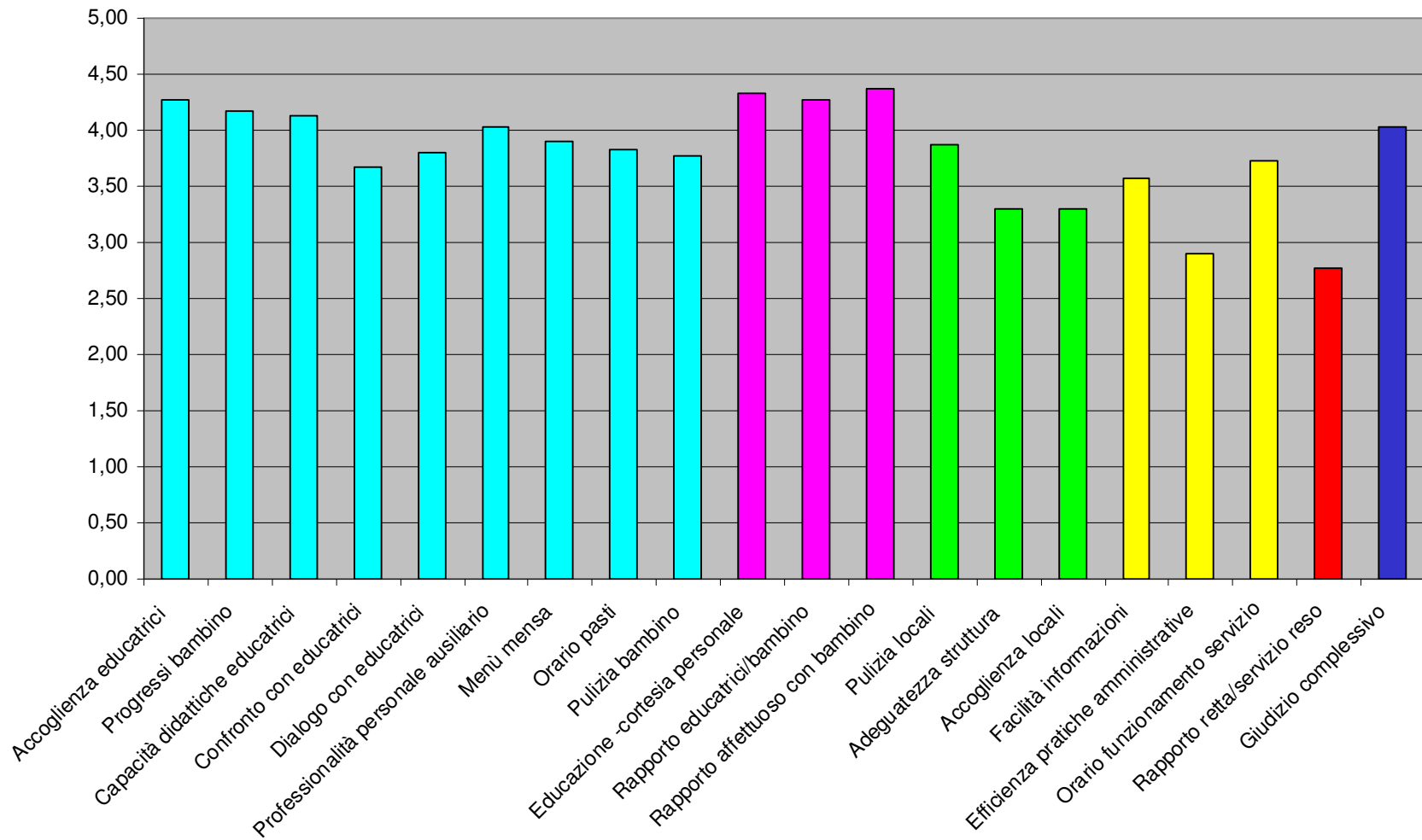
Per meglio analizzare le risposte si sono trasformate le preferenze espresse dagli intervistati in numeri utilizzando la sotto riportata scala di soddisfazione:

No	Poco	Abbastanza	Si	Molto
1	2	3	4	5

## Analisi dei risultati nel loro complesso

<b>Tabella generale - Voti medi per indicatore</b>		
	<b>Media Finale di tutte le domande</b>	<b>3,80</b>
1	Accoglienza educatrici	4,27
2	Progressi bambino	4,17
3	Capacità didattiche educatrici	4,13
4	Confronto con educatrici	3,67
5	Dialogo con educatrici	3,80
7	Professionalità personale ausiliario	4,03
8	Menù mensa	3,90
9	Orario pasti	3,83
10	Pulizia bambino	3,77
11	Educazione- cortesia personale	4,33
12	Rapporto educatrici/bambino	4,27
13	Rapporto affettuoso con bambino	4,37
14	Pulizia locali	3,87
15	Adeguatezza struttura	3,30
16	Accoglienza locali	3,30
17	Facilità informazioni	3,57
18	Efficienza pratiche amministrative	2,90
19	Orario funzionamento servizio	3,73
20	Rapporto retta/servizio reso	2,77
21	Giudizio complessivo	4,03

## INDICE DI SODDISFAZIONE PER INDICATORE



# I differenti ambiti di intervento

Voto Medio sulle 4 dimensioni

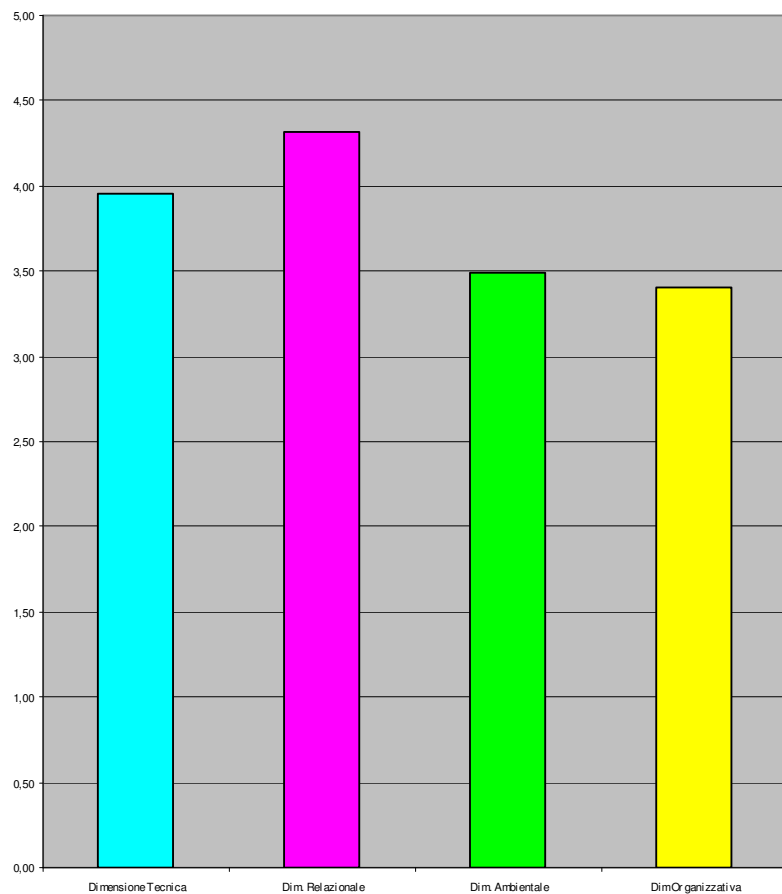
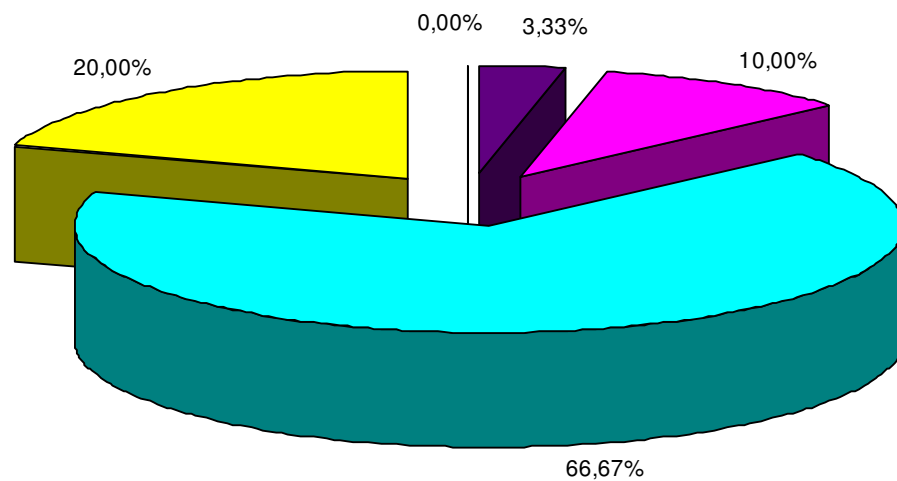


Tabella delle medie degli ambiti di intervento	
Media finale di tutte le domande	3,80
Dimensione Tecnica	3,95
Dimensione Relazionale	4,32
Dimensione Ambientale	3,49
Dimensione Organizzativa	3,40

## IL GIUDIZIO GLOBALE

- Il giudizio espresso dagli intervistati riguardo la soddisfazione complessiva del servizio fornito, ha ottenuto un voto medio di **4,03**. Un valore piuttosto elevato, che indica un buon livello di soddisfazione dell'utenza.
  
- Il valore più ricorrente è 3 (10 risposte, il 55,56% del campione) segue:
  - il valore 4 con 7 risposte, il 38,89% del campione
  - il valore 2 con 1 risposte, il 5,55% del campione
  - il valore 1 nessuna risposta.

Giudizio globale



■ Non soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto soddisfatto

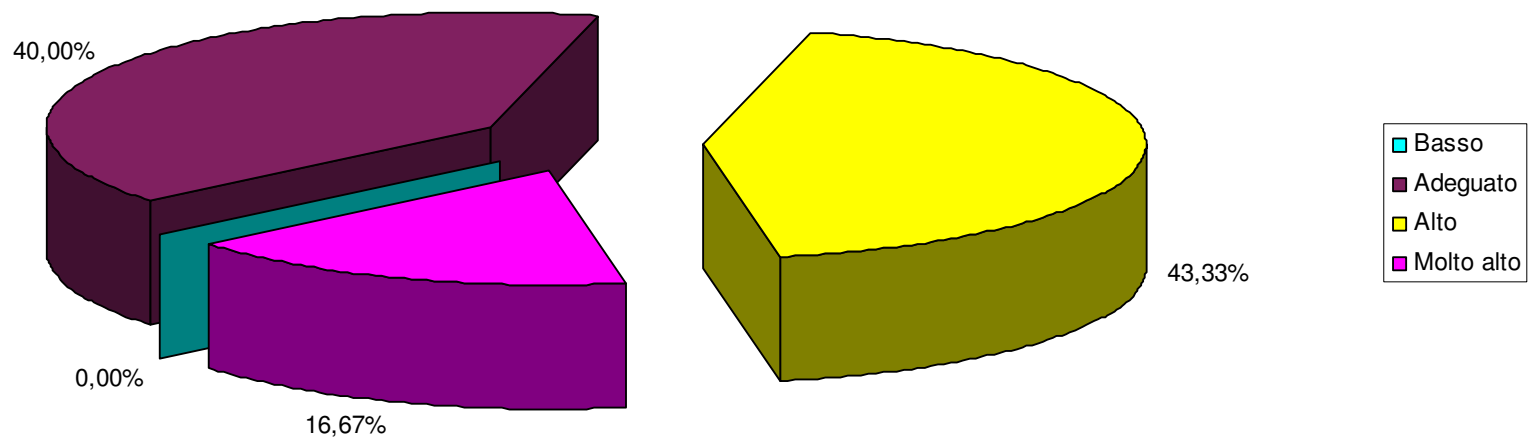
## **IL COSTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO (mensa + frequenza)**

Insufficiente, anche se di poco (2,77), e il giudizio espresso dagli utenti sul costo del servizio posto a carico delle famiglie.

Infatti il 43,33% ritiene la retta pagata alta, il 16,67% molto alta il restante 40% la giudica adeguata.

È interessante rilevare come il 66,67% degli intervistati che hanno giudicato la retta alta e/o molto alta, ritenga adeguato il rapporto qualità/costo del servizio

### Costo complessivo servizio



## SUGGERIMENTI

Il numero maggiore di suggerimenti si rivolge a:

- ammodernamento della struttura (spazio – verde),
- esigenza di più incontri tra genitori ed educatrici,
- maggior numero di uscite didattiche,
- particolare attenzione al contenimento dei costi di gestione (es. risparmio energetico) con conseguenti riflessi positivi sulle rette.

## CONCLUSIONI

- ❑ I risultati che scaturiscono dall'indagine condotta fotografano un servizio in “buona salute”.
  
- ❑ Un dato di sicuro rilievo è il buon gradimento mostrato nella aspetto relativo al rapporto personale con il bambino, la cortesia e l'educazione di tutto il personale.
  
- ❑ Qualche criticità, invece si riscontra su aspetti relativi all'ambiente fisico (*adeguatezza della struttura*).  
Mentre le criticità maggiori risultano essere quelle inerenti l'efficienza nell'espletamento delle pratiche amministrative.