

Nidi

“Allende” e “Montessori”

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

Anno Scolastico 2020-2021

Premessa

Pro.Ges ha fra i suoi strumenti di valutazione la realizzazione di un'indagine sistematica sul grado di soddisfazione delle famiglie nei confronti del servizio offerto. Tale indagine rappresenta una delle possibili modalità per l'ascolto delle famiglie e ha come obiettivo quello di raccogliere dati di conoscenza e del grado di percezione della qualità del servizio fruito dalle famiglie.

Idea di qualità dei servizi

L'idea di qualità è sempre legata ai soggetti che la definiscono; ognuno di noi ha una sua idea di qualità e tutte, rispetto a noi stessi, sono valide e appropriate. La soggettività è una componente ineliminabile nei processi di definizione di qualità; la buona o cattiva qualità di un servizio non appartiene al servizio in sé, ma è espressamente legata al giudizio di valore del soggetto che la individua.

A partire da questo approccio alla qualità, nella progettazione di un servizio per l'infanzia, devono essere considerate alcune dimensioni qualitative meglio specificate ed articolate in componenti e concetti più operativi per poter osservare la presenza o assenza delle dimensioni oggetto di indagine. Sulla base di tale struttura concettuale, e attraverso un'azione di confronto e condivisione dell'idea di qualità, è stato costruito tutto l'impianto metodologico per l'indagine conoscitiva del grado di soddisfazione delle famiglie.

La Customer Satisfaction

Questa indagine non si esaurisce nella distribuzione, elaborazione e presentazione del questionario, ma è prevista una interpretazione dei dati da parte dei diversi soggetti coinvolti dall'indagine. Il processo di rilevazione conoscitiva, presenta una serie di passaggi e fasi che coinvolgono più soggetti e interlocutori che devono tra loro dialogare e mettere in campo i loro costrutti mentali e i loro obiettivi, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi. Il genitore che esprime un giudizio di soddisfazione ha concretamente sperimentato l'utilizzo del servizio, ma si è anche fatto interprete

del giudizio del bambino/a che in queste età non può formulare una valutazione consapevole del servizio che frequenta. Durante la fase finale, che prevede la presentazione dei dati, in cui vengono rese pubbliche le riflessioni sulle analisi effettuate, è determinante il coinvolgimento delle famiglie per dare senso e valore alle loro percezioni, soddisfazioni, e rappresenta una modalità concreta per ascoltare le famiglie, riconoscendo loro il ruolo di interlocutori competenti.

Lo strumento utilizzato per l'analisi della qualità percepita è il questionario, composto da due categorie di domande: chiuse e aperte, queste ultime consentono alle famiglie di esprimere in maniera diretta le proprie proposte per il miglioramento dei servizi. Il questionario è stato tradotto in diverse lingue, inglese e francese, con l'obiettivo di raggiungere un numero più elevato di genitori. Per la valutazione della soddisfazione è stata adottata una scala metrica da 1 a 5 con una relativa scala semantica (1 per niente, 2 poco, 3 abbastanza, 4 molto, 5 moltissimo).

È stato somministrato un questionario di 24 item, di cui 5 a scelta multipla, 19 a risposta scalare che va da 1 (moltissimo) a 5 (per niente), e dall'ultima domanda, che invece è aperta. Tranne quest'ultima, sono obbligatorie. La prima parte, raccoglie le informazioni generali del compilatore (titolo di studio, nazionalità, se chi compila è la madre e o il padre, ecc...). La seconda parte è dedicata all'esperienza del bambino nel servizio, secondo il giudizio del genitore, cui viene chiesto un parere in merito alla gradevolezza percepita per il proprio figlio nei confronti dell'ambiente e dei materiali di gioco, i momenti di scambio con gli altri bambini e le attività che sono state proposte dal personale educativo. Se a parere del genitore, il/la bambino/bambina, si è sentito/a accolto/a, se ha appreso nuove regole, se è diventato/a più autonomo/a e l'esperienza complessiva provata dal/dalla bambino/a nella struttura. Nella terza parte, invece, viene indagata l'esperienza del genitore, con il personale educativo, con le proposte di partecipazione e con la documentazione ricevuta, sul livello di soddisfazione percepito nella struttura. La quarta parte, indaga gli ambienti del servizio, per quanto riguarda la cura e l'accoglienza sperimentata dai genitori e dai bambini. Infine, viene lasciata la possibilità al genitore di esprimere un giudizio, proporre suggerimenti, circa il servizio frequentato dal/dalla proprio/a figlio/a, in una domanda aperta.

Domande del questionario e Dimensioni di qualità del servizio	
Informazioni Generali	<ul style="list-style-type: none"> - Titolo di studio del /i genitore/i - Nazionalità dei/l genitore/i - Come è venuto a conoscenza del servizio? - Quali motivazioni l'anno spinto a scegliere questa struttura?
Progetto Pedagogico	<ul style="list-style-type: none"> - L'ambiente e i materiali di gioco - Stare insieme agli altri bambini - Le attività proposte dal personale educativo - Si è sentito/a accolto/a - Ha appreso nuove regole - È diventato/a più autonomo/a - Lei è soddisfatto/a dell'esperienza fatta nella struttura dal/la suo/a bambino/a
Professionalità Gruppo di Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicazione con il personale educativo - Le proposte di partecipazione alla vita del servizio - La documentazione sull'esperienza dei bambini - Le occasioni di incontro con gli altri genitori come incontri e riunioni via web - Si ritiene soddisfatto della pulizia e della sanificazione degli ambienti
Professionalità Gruppo di Lavoro COVID (lavoro a distanza, LEAD, procedure sanificazione)	<ul style="list-style-type: none"> - Momenti di incontro e proposte realizzate a distanza dal servizio per le famiglie (LEAD) - Si ritiene soddisfatto della gestione determinata dall'emergenza Covid-19
Ambienti del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Curati e organizzati - Accoglienti per i bambini - Accoglienti per i genitori
Soddisfazione generale del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - È soddisfatto/a sull'esperienza fatta nel servizio da lei come genitore

Nido Allende

Percentuale di risposte

I questionari sono stati distribuiti a Giugno ai genitori che in quel periodo frequentavano il Nido Allende di Pro.Ges . il grafico mostra la percentuale dei questionari restituiti compilati (...) sul totale delle famiglie iscritte ai servizi (...)

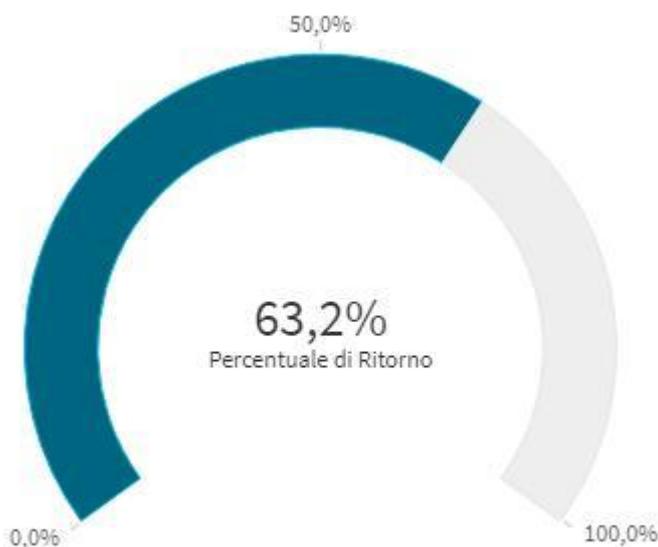


Grafico 1°: percentuale dei questionari compilati

Servizio	N° iscritti	N° questionari distribuiti	N° questionari compilati	Percentuale questionari compilati
Allende	57	57	36	63,2%

Dati e Percentuali di restituzione per nido

SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Molto soddisfatto = moltissimo (5)

Soddisfatto = molto (4)

Abbastanza Soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Poco Soddisfatto = poco soddisfatto (2)

Insoddisfatto = per niente (1)

Soddisfazione Generale

È soddisfatto/a dell'esperienza fatta nel servizio da lei come genitore

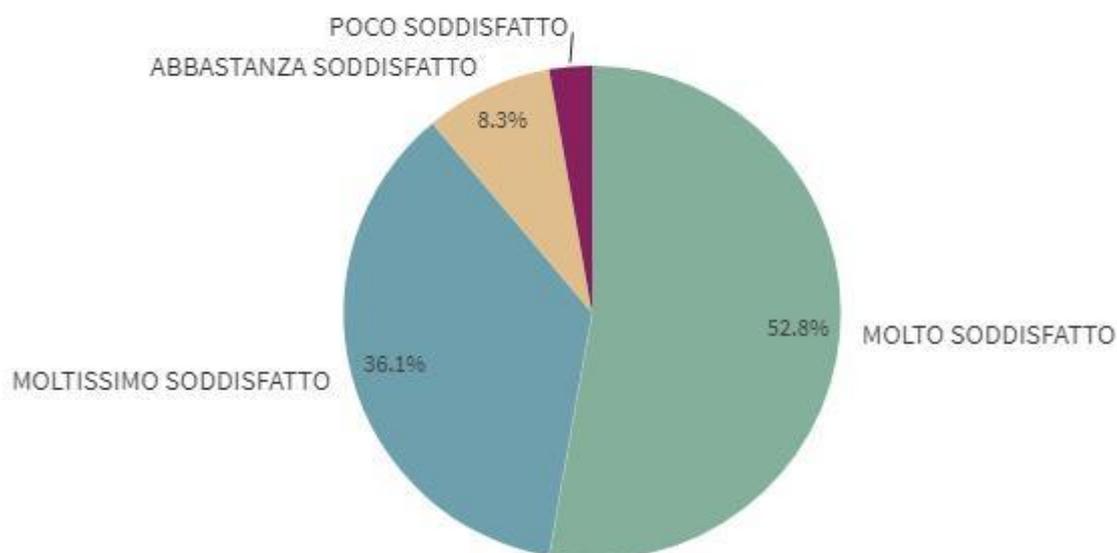


Grafico 1°: grado di soddisfazione generale calcolato sul totale delle risposte alla domanda: “È soddisfatto/a sull’esperienza fatta nel servizio da lei come genitore”

PROGETTO PEDAGOGICO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Progetto Pedagogico

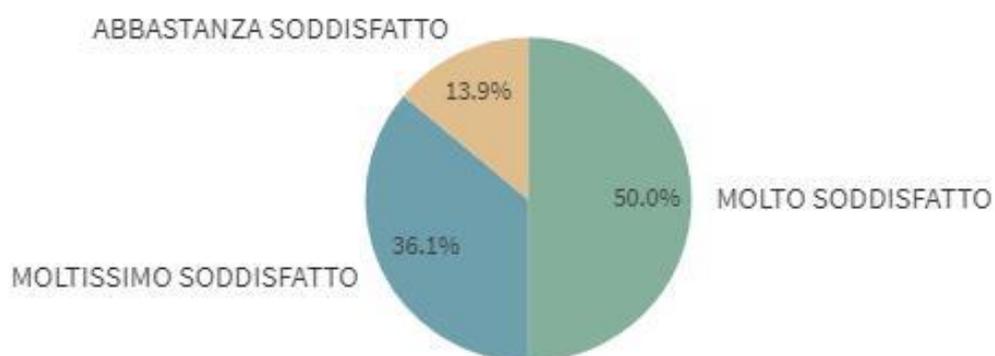


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato al progetto pedagogico calcolato sul numero totale delle risposte fornite

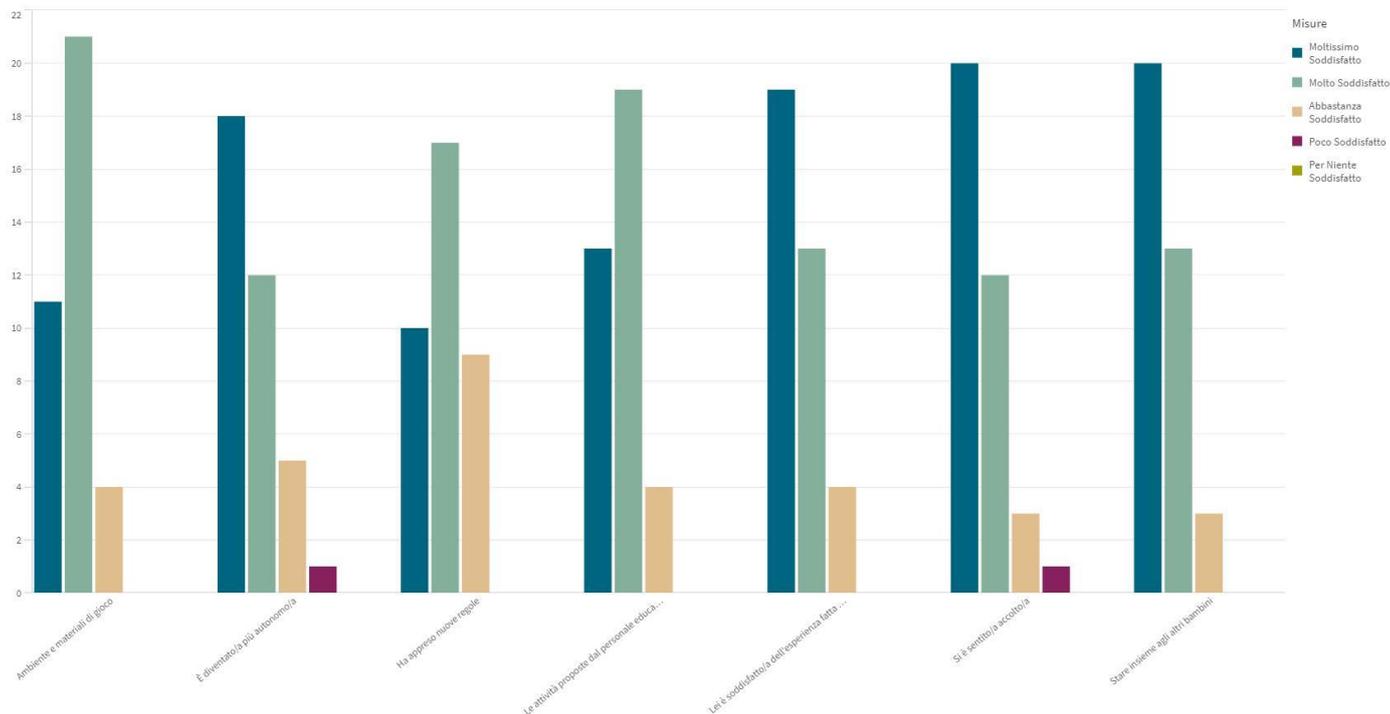


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati
- L'ambiente e i materiali di gioco
- Stare insieme agli altri bambini
- Le attività proposte dal personale educativo
- Si è sentito/a accolto/a
- Ha appreso nuove regole
- È diventato/a più autonomo/a
- Lei è soddisfatto/a dell'esperienza fatta nella struttura dal/la suo/a bambino/a

PROFESSIONALITA' DEL GRUPPO DI LAVORO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto = per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Professionalità di gruppo di lavoro

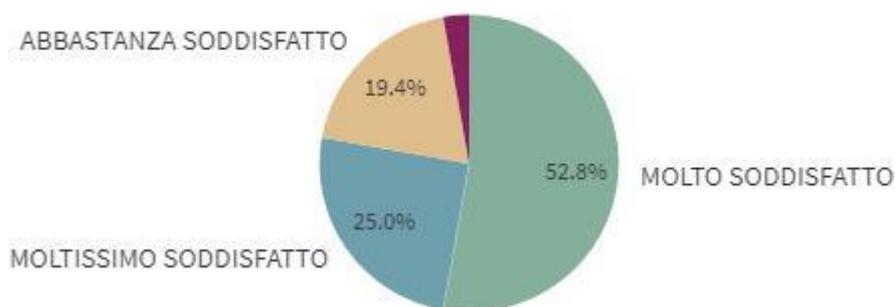


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla professionalità del personale calcolato sul numero totale delle risposte fornite

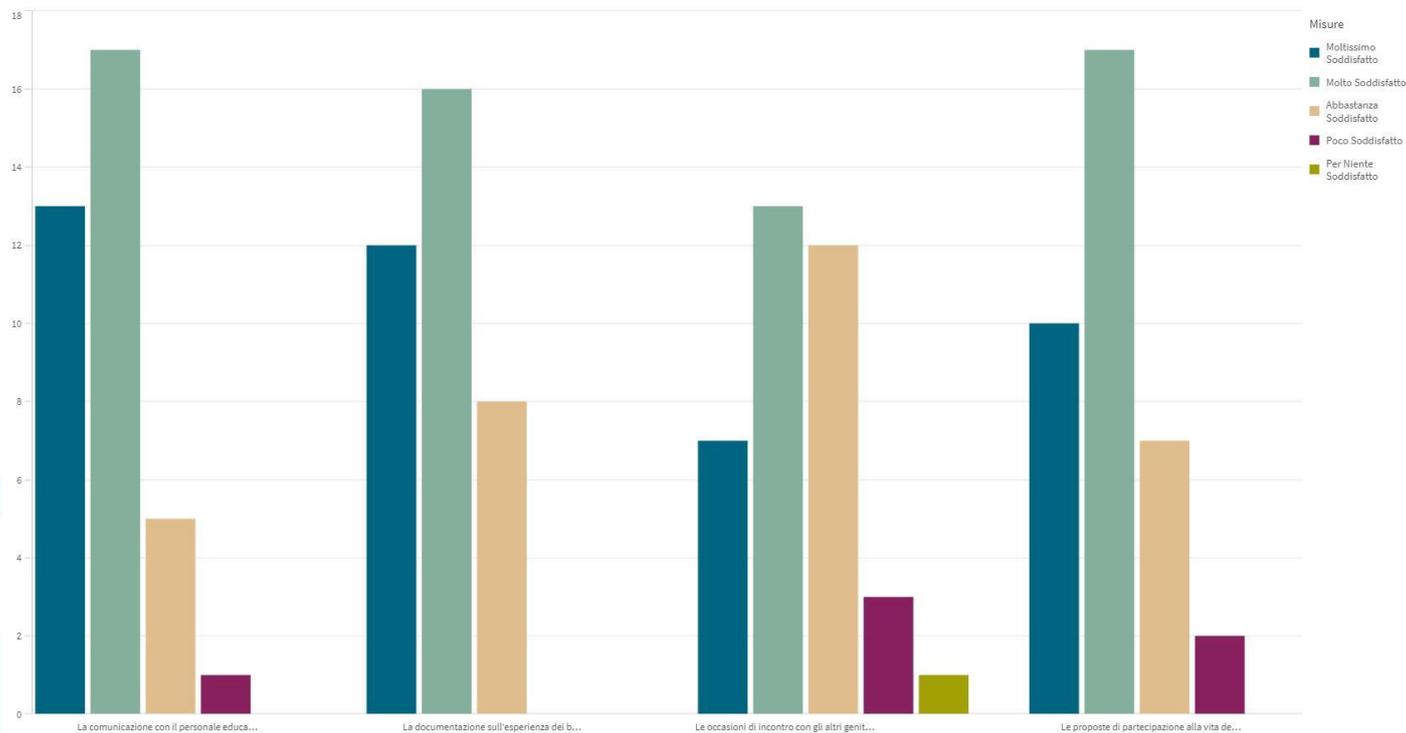


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati

- La comunicazione con il personale educativo
- Le proposte di partecipazione alla vita del servizio
- La documentazione sull'esperienza dei bambini
- Le occasioni di incontro con gli altri genitori come incontri e riunioni via web
- Si ritiene soddisfatto della pulizia e della sanificazione degli ambienti

PROFESSIONALITA' DEL GRUPPO DI LAVORO COVID

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Professionalità di gruppo di lavoro -COVID

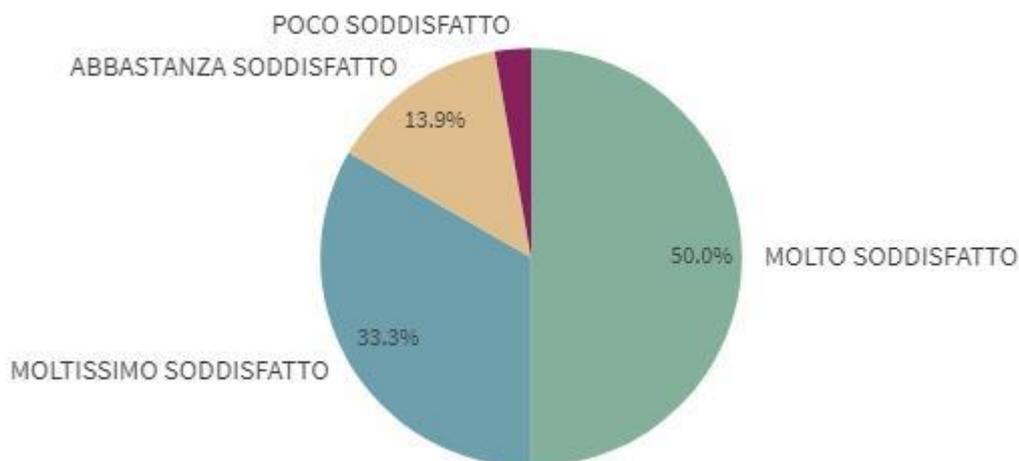


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla professionalità del gruppo di lavoro Covid calcolato sul numero totale delle risposte fornite

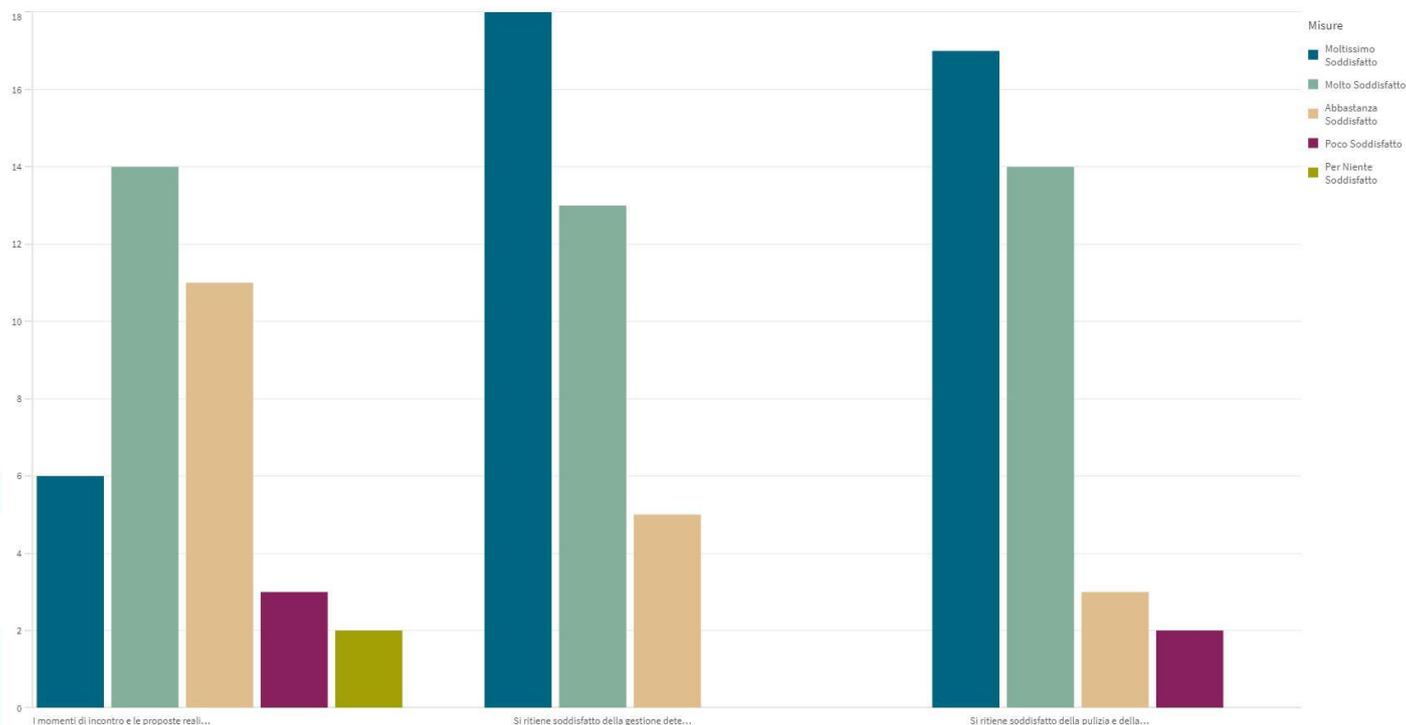


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati

- Momenti di incontro e proposte realizzate a distanza dal servizio per le famiglie (LEAD)
- Si ritiene soddisfatto della gestione determinata dall'emergenza Covid-19

AMBIENTI DEL SERVIZIO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Ambienti del servizio

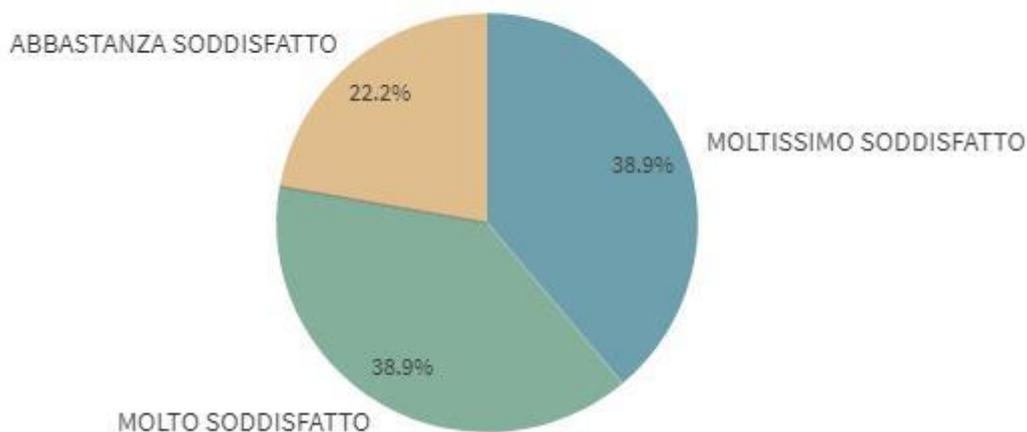


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla cura e accoglienza degli ambienti

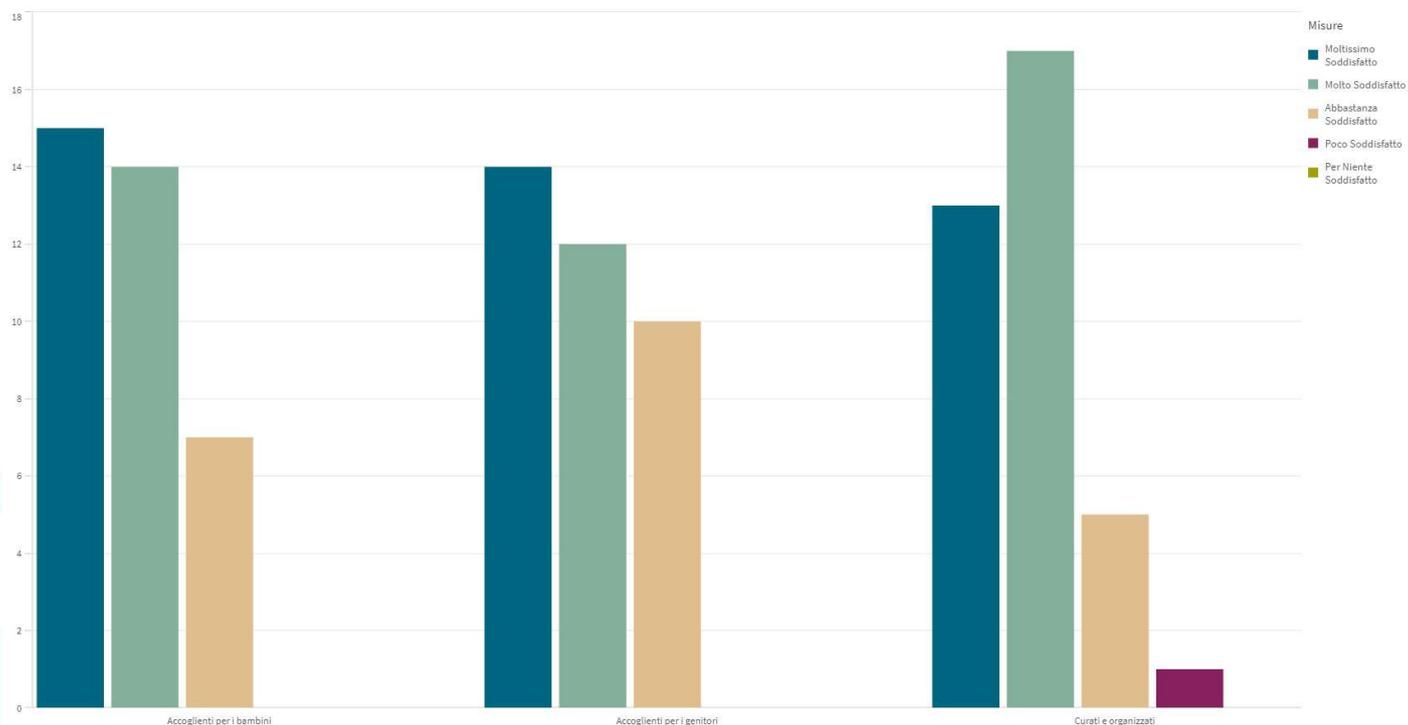


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati

- Curati e organizzati
- Accoglienti per i bambini
- Accoglienti per i genitori

DOMANDA APERTA: **PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI
Questi purtroppo sono gli ultimi mesi di frequentazione, dopo tanti tanti anni, è stata con tutti i bimbi un'esperienza bellissima. Ci mancherete tanto. Un saluto ed un abbraccio a tutte le tate che sono state con noi in questi anni.
Visto l'anno passato in piena pandemia non si può motivare proposte valide riguardo al servizio complessivo. Considero che tutto quello che si doveva fare in quest'anno in termini di organizzazione e sicurezza è stato fatto in maniera egregia.
Maggiore documentazione sull'esperienza dei bambini
Non ho trovato giusto che non venga data la merenda ai lattanti al compimento dell'anno. Per il resto ottimo servizio e pulizia impeccabile.
Siete più che bravi, non ho nulla da proporre che voi non stiate già facendo. Complimenti
Cambi pannolini più frequenti

Nido Montessori

Percentuale di risposte

I questionari sono stati distribuiti a Giugno ai genitori che in quel periodo frequentavano il Nido Montessori di Pro.Ges . il grafico mostra la percentuale dei questionari restituiti compilati (...) sul totale delle famiglie iscritte ai servizi (...)

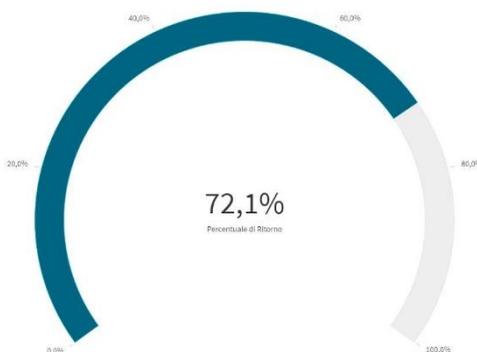


Grafico 1°: percentuale dei questionari compilati

Servizio	N° iscritti	N° questionari distribuiti	N° questionari compilati	Percentuale questionari compilati
Allende	43	43	31	72,1%

Dati e Percentuali di restituzione per nido

SODDISFAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Molto soddisfatto = moltissimo (5)

Soddisfatto = molto (4)

Abbastanza Soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Poco Soddisfatto = poco soddisfatto (2)

Insoddisfatto = per niente (1)

Soddisfazione Generale

È soddisfatto/a dell'esperienza fatta nel servizio da lei come genitore

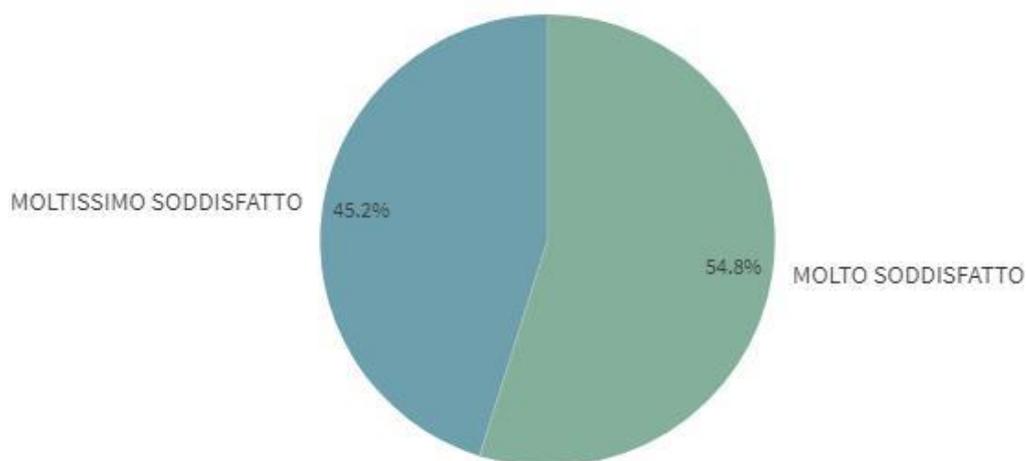


Grafico 1°: grado di soddisfazione generale calcolato sul totale delle risposte alla domanda: “È soddisfatto/a sull’esperienza fatta nel servizio da lei come genitore”

PROGETTO PEDAGOGICO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Progetto Pedagogico

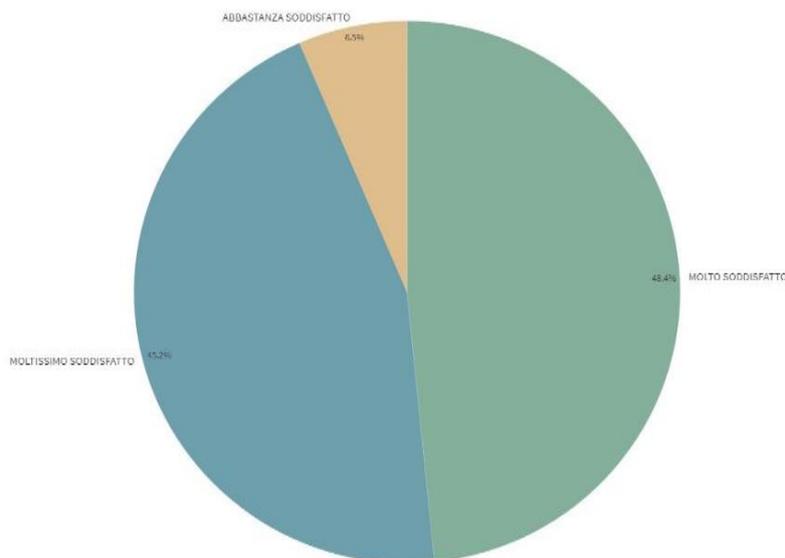


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato al progetto pedagogico calcolato sul numero totale delle risposte fornite

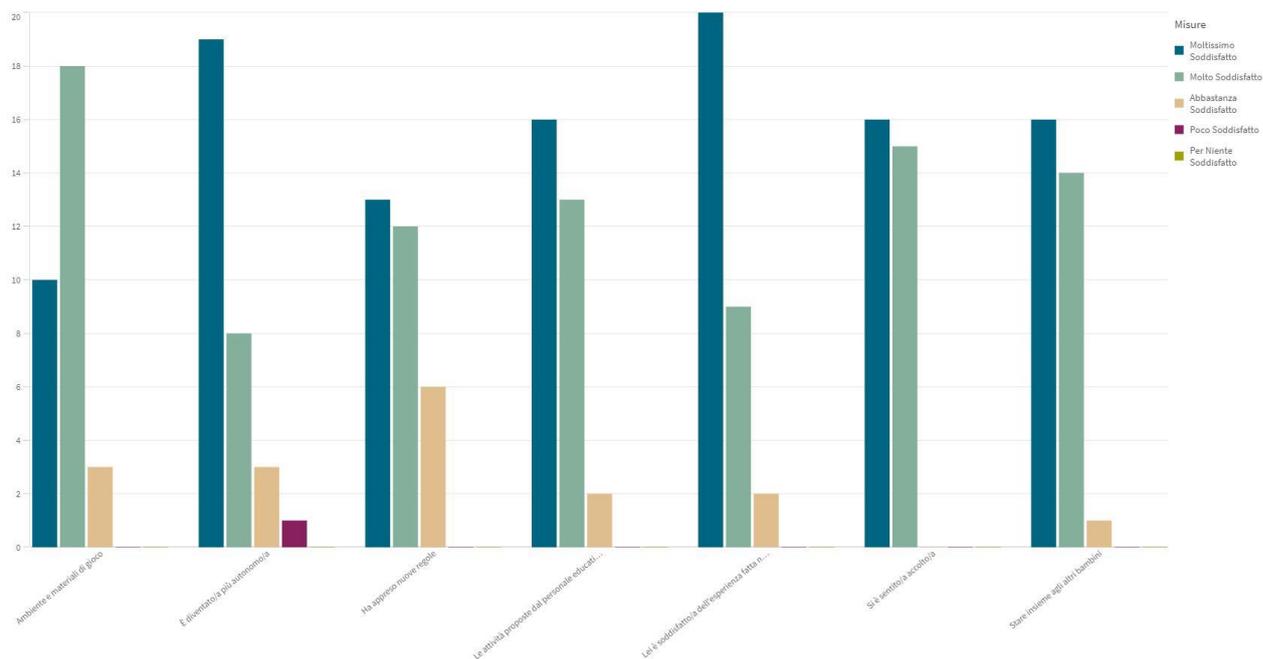


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati
- L'ambiente e i materiali di gioco
- Stare insieme agli altri bambini
- Le attività proposte dal personale educativo
- Si è sentito/a accolto/a
- Ha appreso nuove regole
- È diventato/a più autonomo/a
- Lei è soddisfatto/a dell'esperienza fatta nella struttura dal/la suo/a bambino/a

PROFESSIONALITA' DEL GRUPPO DI LAVORO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Professionalità di gruppo di lavoro

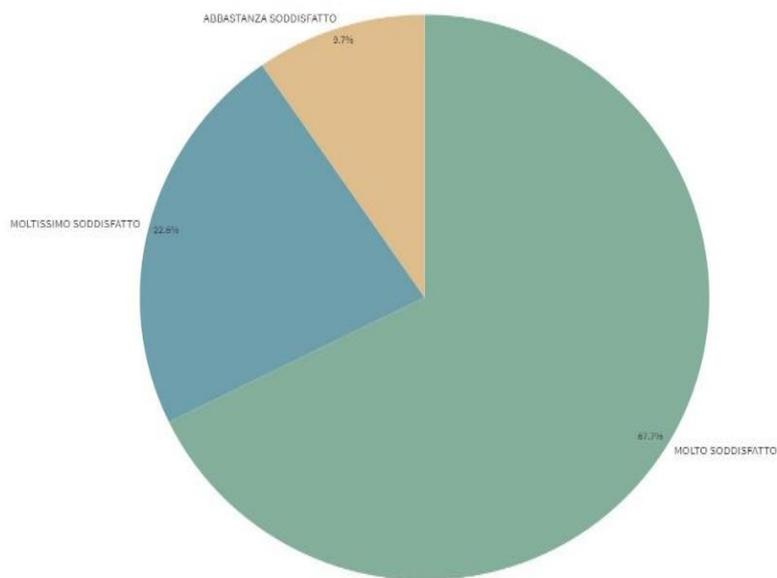


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla professionalità del personale calcolato sul numero totale delle risposte fornite

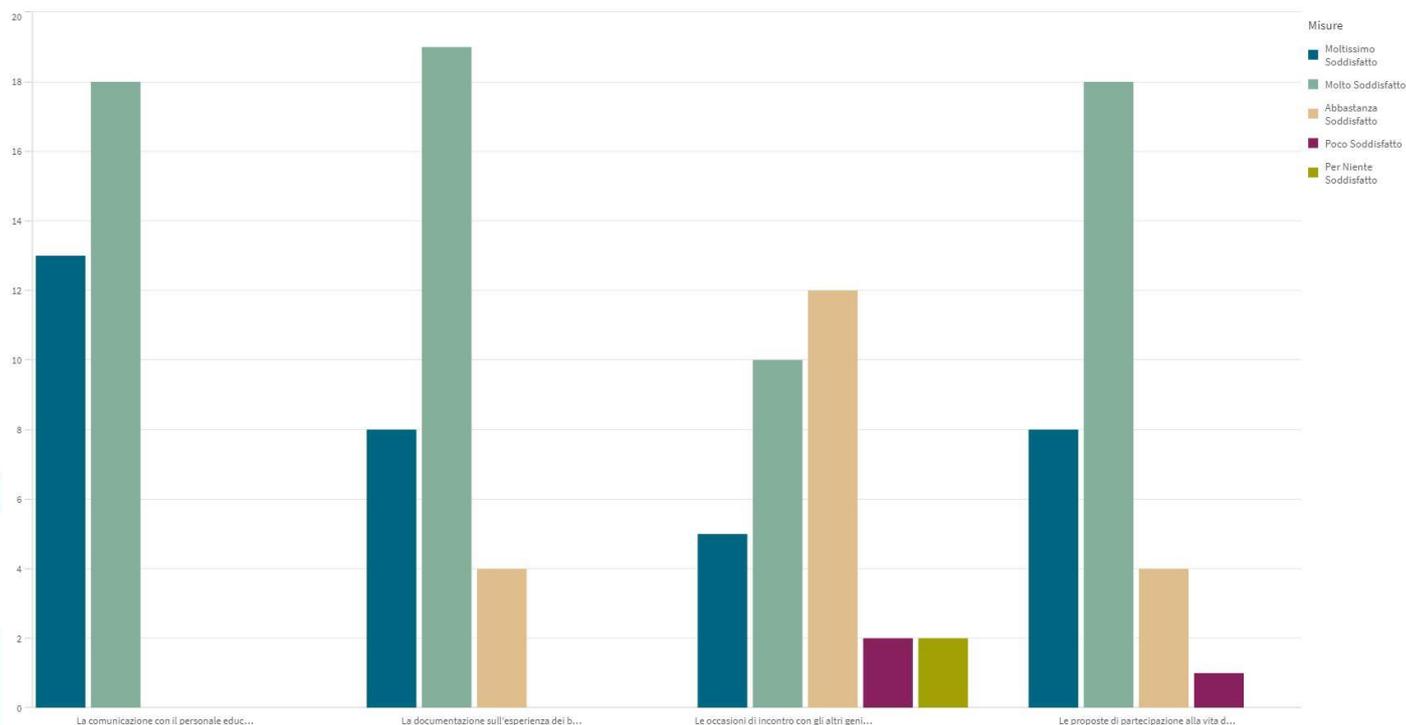


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati

- La comunicazione con il personale educativo
- Le proposte di partecipazione alla vita del servizio
- La documentazione sull'esperienza dei bambini
- Le occasioni di incontro con gli altri genitori come incontri e riunioni via web
- Si ritiene soddisfatto della pulizia e della sanificazione degli ambienti

PROFESSIONALITA' DEL GRUPPO DI LAVORO COVID

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Professionalità di gruppo di lavoro -COVID

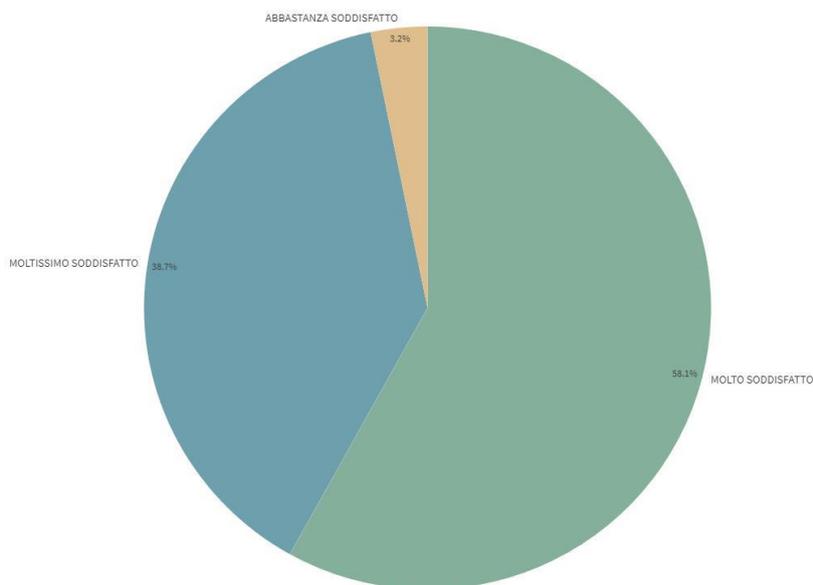


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla professionalità del gruppo di lavoro Covid calcolato sul numero totale delle risposte fornite

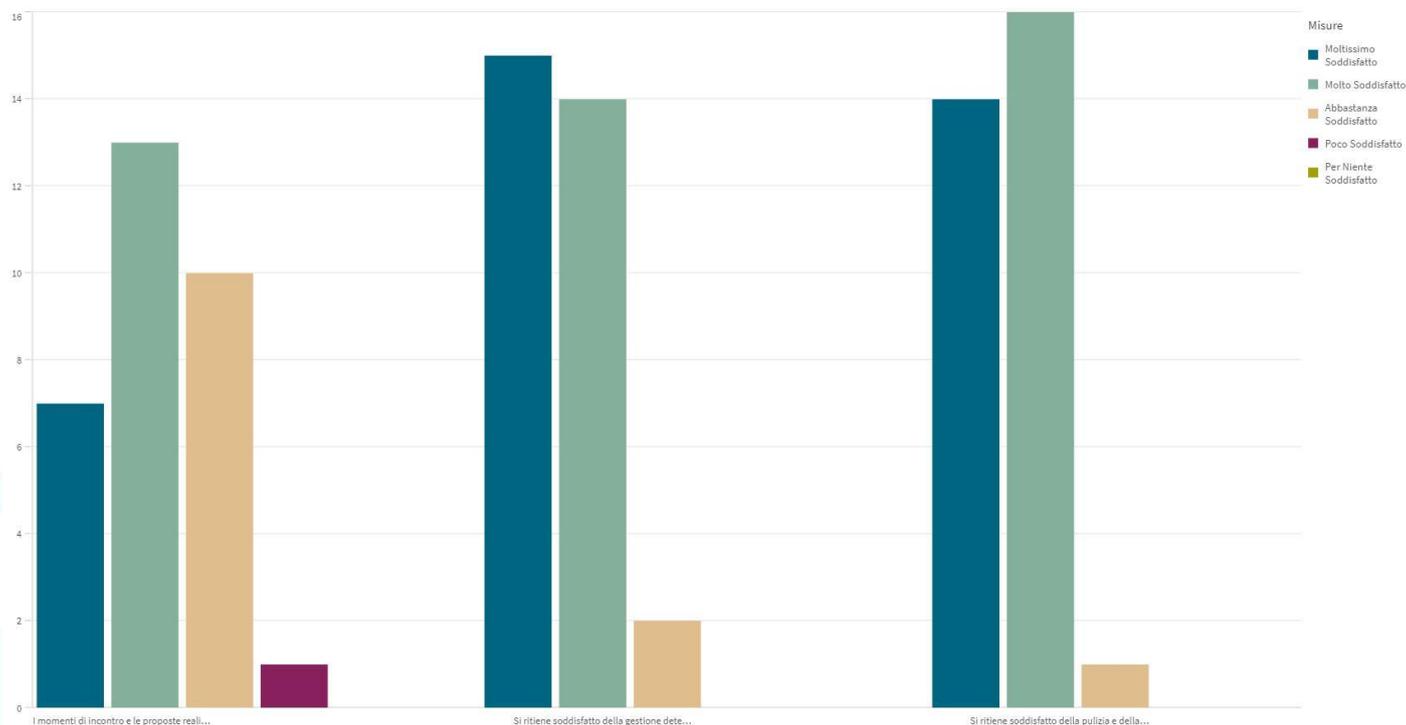


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati
- Momenti di incontro e proposte realizzate a distanza dal servizio per le famiglie (LEAD)
- Si ritiene soddisfatto della gestione determinata dall'emergenza Covid-19

AMBIENTI DEL SERVIZIO

Soddisfatto = molto (4) e moltissimo (5)

Abbastanza soddisfatto = abbastanza soddisfatto (3)

Insoddisfatto= per niente (1) e poco (2)

Per ogni compilatore è stata fatta la somma dei punteggi dati alle domande di ogni singolo argomento divisa per il numero di domande

Ambienti del servizio

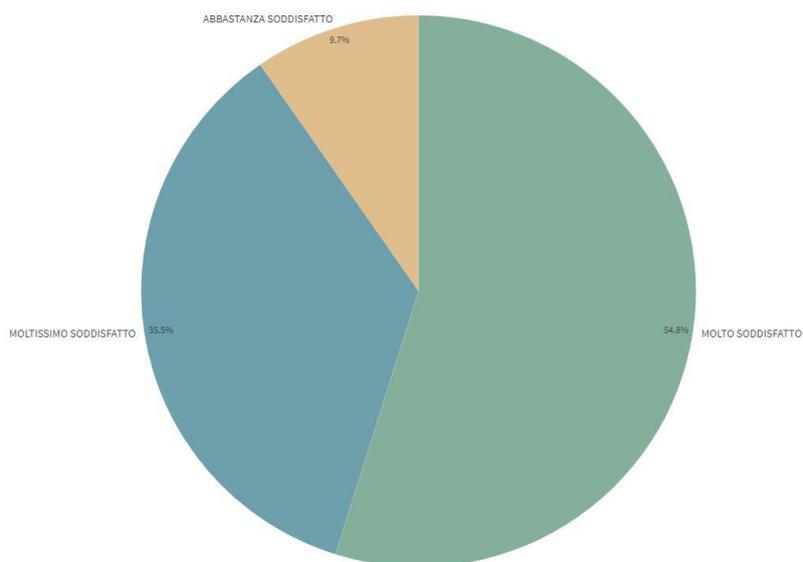


Grafico1°: grado di soddisfazione generale legato alla cura e accoglienza degli ambienti

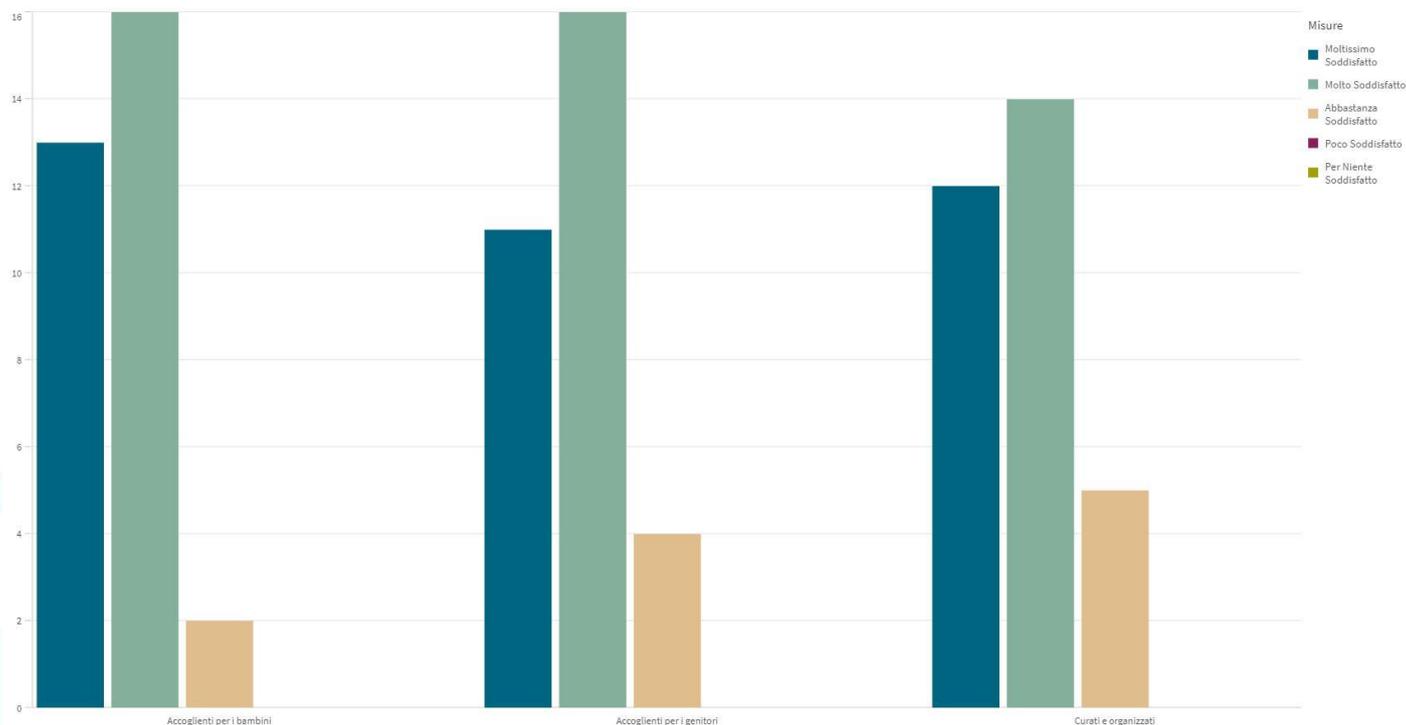


Grafico2°: grado di soddisfazione delle singole domande relative alla dimensione espressa in valori numerici.

Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati

- Curati e organizzati
- Accoglienti per i bambini
- Accoglienti per i genitori

DOMANDA APERTA: **PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI
Arricchire il giardino e mantenerlo perchè è un'area di gioco fondamentale dove scegliere di investire
Considerando l'anno particolare credo sia stato fatto tutto il possibile. Spero nel corso del prossimo anno di avere più occasioni di partecipare alle attività.
Vorrei partecipare di più come genitore. Penso che sarebbe stato bello organizzare una festa per i bambini e i genitori con un tema creativo almeno una volta all'anno.
Disinfestazione periodica zanzare
Maggiore cura dello spazio esterno
Proporre ai bambini più attività creative, stimolare l'autonomia ed apprendimento delle regole di comportamento.