

Titolo della tesi: **"Analisi di un ciclo valutativo. Customer Satisfaction nei nidi d'infanzia municipali di Torino. 2004-2010"**

Autrice: Magnetti Laura

### **Abstract**

Il settore politiche educative del Comune di Torino ha promosso per 8 anni un'indagine sulla qualità nei nidi di infanzia municipali. Questa indagine è stata svolta con attenzione particolare alla partecipazione di vari attori, partendo dagli utenti del servizio.

Il ciclo valutativo di questa indagine si conclude nel 2010, per lasciare spazio alla certificazione ISO 9001 nei servizi educativi. Il lavoro di tesi è stato quello di rendere omogenei i dati delle 8 annualità, cercando di comparare l'importanza attribuita dai genitori a certi aspetti di funzionamento del servizio con la loro effettiva soddisfazione, inoltre si è cercato di capire attraverso l'analisi dei dati anagrafici quali caratteristiche abbiano le famiglie dei nidi municipali del 2000. Accanto a ciò, si è cercato di approfondire come si è evoluto l'intero percorso d'indagine, dalla prima sperimentazione del 2004, alla copertura dell'86% dei nidi nel 2010.

L'analisi del processo valutativo ha fatto emergere la necessità di non disperdere la positiva esperienza partecipativa attuata dalla divisione, la collaborazione dei genitori nella definizione degli indicatori di qualità, e la restituzione dei dati per singoli plessi, a genitori e operatori. Inoltre sono emersi alcuni nodi di programmazione da tenere in considerazione per il futuro di questo settore.