



# RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO ASILO NIDO

## ANNO EDUCATIVO 2012/2013

Anche per l'anno educativo 2012/2013 in attuazione della **Direttiva del ministero della funzione pubblica del 24/03/2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini**, l'Amministrazione comunale intende, attraverso il presente questionario, conoscere la **reale percezione** che l'utenza ha del servizio **ASILO NIDO**.

### OBIETTIVI

- verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dall'Asilo Nido comunale;
- individuare le opinioni delle famiglie rispetto agli aspetti costitutivi il servizio offerto dal nido;
- definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti del servizio Asilo Nido;
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili;
- comprendere il livello di gradimento dei genitori in merito ad alcuni possibili miglioramenti del servizio;
- iniziare un percorso che consenta la comparazione delle valutazioni espresse dai genitori nel corso degli anni;

### METODOLOGIA

Per l'indagine è stato consegnato a tutti i genitori un questionario che prevedeva:

- la rilevazione del soggetto compilatore (padre o madre) e dei suoi principali dati anagrafici (età, stato civile, titolo di studio e professione);
- la richiesta di indicare i motivi per i quali il bambino è stato iscritto al nido, con una serie di 7 possibili risposte prestabilite ed una aperta da specificare;
- la richiesta di indicare se sono state assunte informazioni preventive sul nido e da quali fonti.

Quindi sono stati riportati i 25 elementi che in modo maggiormente *significativo* compongono e caratterizzano il servizio e per ognuno di essi è stato richiesto di indicare una valutazione, attribuendo un punteggio da 1 a 5 per ciascun aspetto.

**I genitori hanno compilato il questionario in auto somministrazione e lo hanno poi imbucato in un'apposita urna presso l'asilo.**

## I COMPILATORI E LA COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

Il questionario è stato restituito dall'**86.84%** dei genitori ed è stato compilato in prevalenza dalla **madre** (90.91%).

L'età media del compilatore è di 35,75 anni (**35,52** quella dei soggetti femmine, **38** quella dei maschi).

Il compilatore è per l'66.67% dei casi coniugato o convivente ed il suo nucleo familiare risulta essere in media composto da **3,76** persone.

Si riportano in seguito i dati relativi al **titolo di studio** ed alla **professione** dell'intervistato:

TITOLO DI STUDIO	n.	Percentuale
Licenza media	07	21,21 %
Diploma di maturità	14	42,42 %
Laurea	11	33,33 %
Non indica	01	3,03%
Totale	33	100%

ATTIVITA' LAVORATIVA PRINCIPALE	n.	Percentuale
Imprenditore	0	0,00
Dirigente / alto funzionario	0	0,00
Libero professionista	3	9,09
Insegnante	5	15,15
Impiegato	14	42,42
Operaio	6	18,18
Commerciante	0	0,00
Addetto ai servizi	0	0,00
Casalinga	1	3,03
Altro	4	12,12
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Risulta evidente la prevalenza di soggetti in possesso del diploma di **maturità** ed operanti nel settore **impiegatizio**.

# MOTIVI DELL'ISCRIZIONE

Circa i motivi di iscrizione tre sono state le risposte più ricorrenti: le **esigenze di lavoro** (84,85%), la convinzione che la frequenza al nido sia di **aiuto alla educazione del bambino** (81,82 %) e la convinzione che il bambino al nido possa fare importanti **esperienze socializzanti** (66,67%). Il questionario prevedeva la possibilità di indicare più di un elemento pertanto le percentuali fanno riferimento al singolo aspetto preso in considerazione.

n.	Motivazioni dell'iscrizione	n.	Percentuale
1	Assenza di supporti familiari	12	36,36
2	Esigenze di lavoro e di organizzazione familiare	28	84,85
3	L'asilo nido è un servizio importante per la crescita e l'educazione del bambino	27	81,82
4	L'asilo nido è un ambiente in cui il bambino può fare importanti esperienze socializzanti	22	66,67
5	Consiglio di altri genitori	2	6,06
6	Costo inferiore rispetto ad una baby sitter	0	0
7	Conoscenza dell'ambiente e positiva esperienza diretta	6	18,18
8	Altro	0	0

Il seguente grafico evidenzia chiaramente quanto sopra esposto:



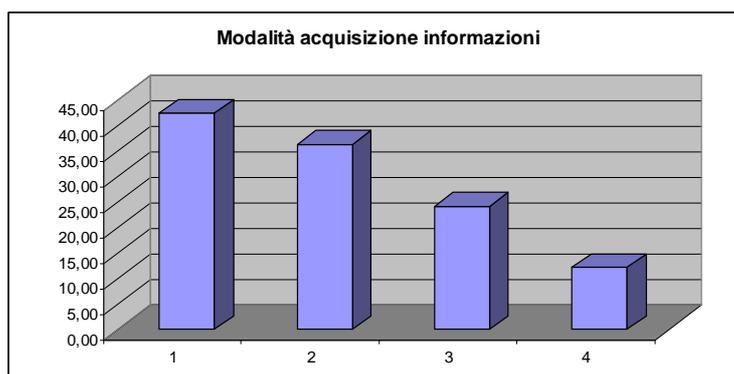
# ACQUISIZIONE INFORMAZIONI

Il 75,76% degli intervistati dichiara di avere acquisito informazioni preventive per l'iscrizione del proprio figlio al nido. La maggior parte di questi si sono rivolti presso gli uffici comunali, hanno chiesto informazioni a conoscenti già fruitori del servizio o direttamente all'Asilo Nido.

Il questionario prevedeva la possibilità di indicare più di un elemento pertanto le percentuali fanno riferimento al singolo aspetto preso in considerazione.

	Modalità acquisizione informazioni	n.	Percentuale
1	Uffici comunali	14	42,42
2	Direttamente all'asilo nido	12	36,36
3	Conoscenti già fruitori del servizio	8	24,24
4	Sito internet del Comune	4	12,12

Il seguente grafico evidenzia chiaramente quanto sopra esposto:



# VALUTAZIONE SERVIZIO

a) agli intervistati è stato chiesto di attribuire un punteggio da 1 a 5 agli aspetti esplicitati nella tabella che segue, secondo la seguente codifica:

1= molto insoddisfacente

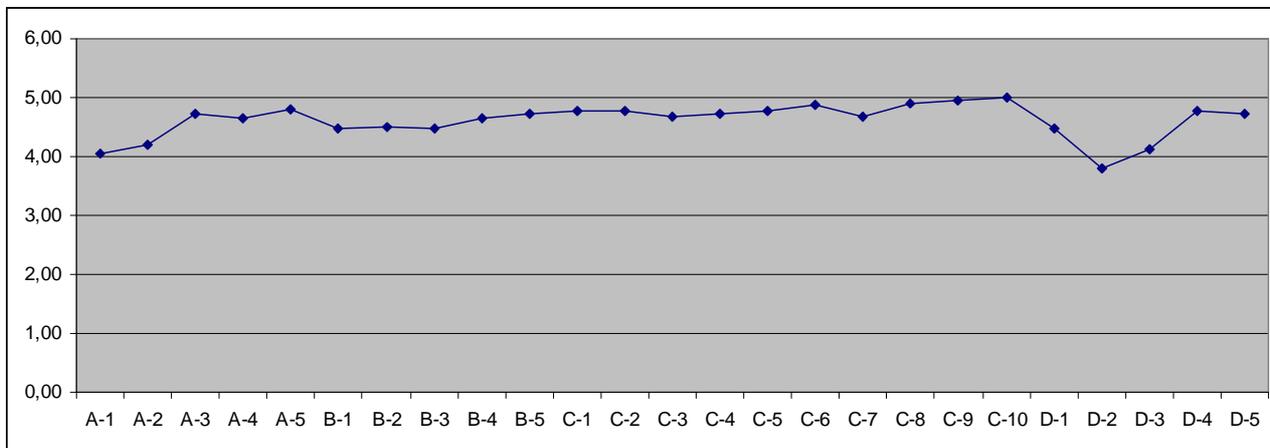
2= insoddisfacente

3= quasi soddisfacente

4= soddisfacente

5= molto soddisfacente

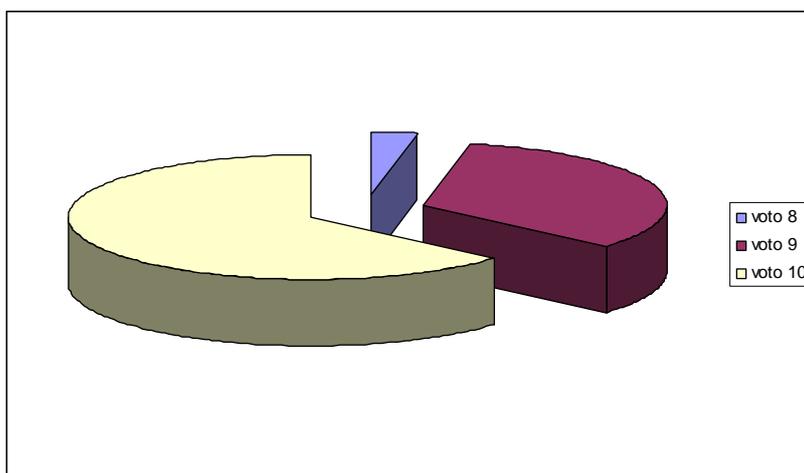
<b>A) ACCESSO AL SERVIZIO</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Modalità di esposizione delle informazioni all'atto dell'iscrizione	4,06
2) Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	4,21
3) Modalità di svolgimento del colloquio iniziale con le educatrici e comunicazione delle informazioni necessarie all'inserimento ed alla frequenza del bambino	4,74
4) Tempi e modalità di svolgimento dell'inserimento del bambino	4,65
5) Esito dell'inserimento del bambino	4,79
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,49</b>
<b>B) STRUTTURA</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Adeguatezza spazi interni, arredi e materiali utilizzati	4,47
2) Adeguatezza spazi esterni	4,50
3) Manutenzione dell'edificio e delle pertinenze esterne	4,48
4) Pulizia ed igiene dei locali	4,65
5) Organizzazione degli spazi rispetto alle attività svolte (gioco/riposo/igiene)	4,74
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,57</b>
<b>C) MODALITA' ORGANIZZATIVE – PROGETTO EDUCATIVO</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Competenza e preparazione del personale educativo	4,76
2) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo al bambino	4,76
3) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo all'igiene ed alla salute del bambino	4,68
4) Organizzazione della giornata rispetto ai ritmi dei bambini (pasti-sonno-gioco)	4,74
5) Modalità di accoglienza da parte del personale nei confronti dei bambini e dei genitori	4,76
6) Discrezione e riservatezza del personale educativo	4,88
7) Adeguatezza servizio ristorazione (menù proposti – diete, ecc.)	4,68
8) Progetto educativo e didattico	4,91
9) Documentazione e comunicazione ai genitori delle attività giornaliere realizzate dal bambino e del dettaglio degli eventi significativi (pasto, sonno, funzioni corporali, ecc.)	4,94
10) Stimolazione capacità relazionali e di apprendimento del bambino	5
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,81</b>
<b>D) ORARI – COSTI - APERTURA</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Fasce orarie proposte	4,47
2) Adeguatezza costo della retta rispetto al servizio ricevuto	3,79
3) Adeguatezza costo del pasto rispetto al servizio ricevuto	4,13
4) Apertura settimanale del nido	4,76
5) Apertura annuale del nido	4,74
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,38</b>



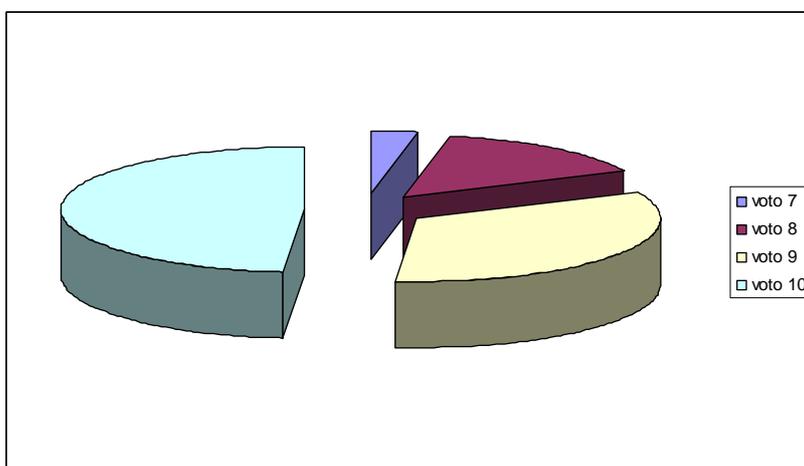
b) agli intervistati è stato inoltre richiesto di dare una valutazione **da 1 a 10** relativamente ai seguenti due quesiti:

1. **COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ESPERIENZA FINO AD ORA VISSUTA DAL/LA SUO/A BAMBINO/A ALL'ASILO NIDO?**
2. **COME VALUTA AD OGGI COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO OFFERTO DALL'ASILO NIDO COMUNALE?**

La media dei voti attribuiti alla **prima domanda** risulta essere di **9,61** ( voto 10 per il 63,64% degli intervistati ).



La media dei valori attribuiti alla **seconda domanda** risulta essere di **9,27** (voto 10 per il 48,48% degli intervistati)



# PROPOSTE MIGLIORATIVE

## AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO

Ai genitori è stato richiesto di indicare eventuali ampliamenti del servizio ritenuti interessanti.

*Il questionario prevedeva la possibilità di indicare più di un elemento pertanto le percentuali fanno riferimento al singolo aspetto preso in considerazione, sul totale degli intervistati.*

ampliamenti del servizio	n.	Percentuale
1) tutti i giorni dopo l'attuale orario di chiusura del nido (19.00)	2	6,06
2) il sabato pomeriggio	6	18,18
3) durante il mese di agosto	10	30,30
4) attività di socializzazione, in presenza dei genitori, nei giorni festivi	5	15,15

Dalle risposte fornite continua ad emergere la necessità di alcune famiglie di avere un servizio nel **mese di agosto**, spesso non interamente "coperto" dalle ferie lavorative, e l'apprezzamento dell'iniziativa di socializzazione nei giorni festivi. Risulta diffusa anche la necessità di ampliare il servizio al sabato pomeriggio.

### RISPOSTE LIBERE:

Sempre in riferimento ai possibili ampliamenti del servizio, ed in particolare interente a proposte di fasce orarie diverse e flessibilità oraria, i genitori intervistati hanno fornito le seguenti indicazioni:

-orari diversi nei diversi giorni

-sabato mattina tutto l'anno

-possibilità di scegliere fasce orarie di settimana in settimana

-7.30-17.00

## SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Ai genitori è stato dato infine uno spazio per suggerimenti o proposte da sottoporre al fine di migliorare il servizio.

La questione più significativa sollevata dai genitori riguarda la possibilità di non frequentare i mesi estivi (giugno e luglio) senza che siano applicate penali per il ritiro. Tale osservazione verrà attentamente valutata dall'Amministrazione comunale. Si precisa che il Regolamento vigente, valido per tutto l'a.e. 2013/2014 non prevede tale possibilità.

## CONCLUSIONI

La rilevazione effettuata evidenzia un complessivo gradimento dei genitori chiamati a valutare il servizio:

- la media complessiva dei punteggi attribuiti ai diversi aspetti (su una scala da 1 a 5) risulta essere di **4,61**
- la media della valutazione complessiva del servizio (su una scala da 1 a 10) risulta essere **9,44**

con particolare soddisfazione rispetto al progetto educativo proposto e alle modalità organizzative, come si evince dalla media elevata dei voti.

Lo standard qualitativo risulta estremamente positivo, confermando i risultati vicini all'eccellenza dello scorso anno educativo ed il rendimento del lavoro della Cooperativa Pa.Sol.

Gli aspetti che hanno riscontrato punteggi minori nella precedente rilevazione relativa all'a.e. 2011/2012 ( manutenzione edificio, cura degli spazi esterni) hanno visto un aumento del gradimento, anche grazie agli interventi migliorativi effettuati dalla Cooperativa Pa.Sol. nell'area esterna. In particolare sono stati realizzati il percorso-accoglienza con varietà ornamentali e aromatiche, utile anche per attività didattiche e laboratori, il rinfoltimento della siepe centrale dell'ingresso con nuovi cespugli e piantine autunnali, l'istallazione nel periodo estivo del gazebo come riparo dal sole e la sostituzione della sabbia.

Per l'anno educativo 2013/2014 è prevista la realizzazione di un mini-orto con aiuola colorata a disposizione dei bambini, il restauro dei giochi esterni esistenti e l'acquisto di uno nuovo adatto anche agli spazi interni e la copertura della sabbia. A seconda della necessità verrà rifatto il tappeto verde e piantumati alberi ad alto fusto.

I preziosi suggerimenti ampliativi relativi al servizio sono stati registrati dall'Amministrazione Comunale che ne terrà conto per la definizione del servizio per l'anno educativo 2014/2015.