



# RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO ASILO NIDO

## ANNO EDUCATIVO 2013/2014

Anche per l'anno educativo 2013/2014 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'**84,2%** dei genitori ed è stato compilato in prevalenza dalla **madre** (87,50%).

L'età media del compilatore è di 35,19 anni (**34,89** quella dei soggetti femmine, **37,25** quella dei maschi).

Il compilatore è per il 78,13% dei casi coniugato ed il suo nucleo familiare risulta essere in media composto da **3,47** persone.

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

TITOLO DI STUDIO	n.	Percentuale
Licenza media	6	18,75 %
Diploma di maturità	19	59,38 %
Laurea	7	21,88 %
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

ATTIVITA' LAVORATIVA PRINCIPALE	n.	Percentuale
Imprenditore	0	0%
Dirigente / alto funzionario	1	3,13%
Libero professionista	2	6,25%
Insegnante	1	3,13%
Impiegato	16	50%
Operaio	4	12,5%
Commerciante	0	0%
Addetto ai servizi	0	0%
Casalinga	3	9,38%
Altro	5	15,63%
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

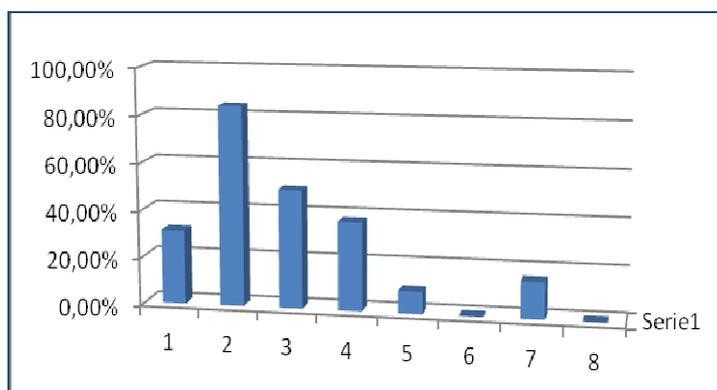
Risulta evidente la prevalenza di soggetti in possesso del diploma di **maturità** ed operanti nel settore **impiegatizio**.

# MOTIVI DELL'ISCRIZIONE

Circa i motivi di iscrizione tre sono state le risposte più ricorrenti: le **esigenze di lavoro** (84,38%), la convinzione che la frequenza al nido sia di **aiuto alla educazione del bambino** (50%) e la convinzione che il bambino al nido possa fare importanti **esperienze socializzanti** (37,50%). 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	10	31,25%
2	Esigenze di lavoro e di organizzazione familiare	27	84,38%
3	L'asilo nido è un servizio importante per la crescita e l'educazione del bambino	16	50,00%
4	L'asilo nido è un ambiente in cui il bambino può fare importanti esperienze socializzanti	12	37,50%
5	Consiglio di altri genitori	3	9,38%
6	Costo inferiore rispetto ad una baby sitter	0	0%
7	Conoscenza dell'ambiente e positiva esperienza diretta	5	15,63%
8	Altro	0	0%

Il seguente grafico evidenzia chiaramente quanto sopra esposto:



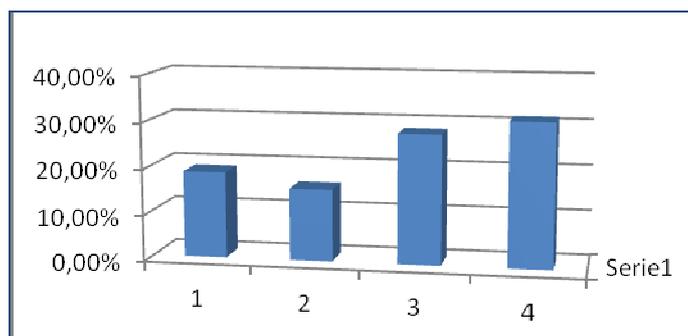
# ACQUISIZIONE INFORMAZIONI

Il 59,38% degli intervistati dichiara di avere acquisito informazioni preventive per l'iscrizione del proprio figlio al nido. La maggior parte di questi hanno consultato il sito internet, 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	6	18,75%
2	Direttamente all'asilo nido	5	15,63%
3	Conoscenti già fruitori del servizio	9	28,13%
4	Sito internet del Comune	10	31,25%

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

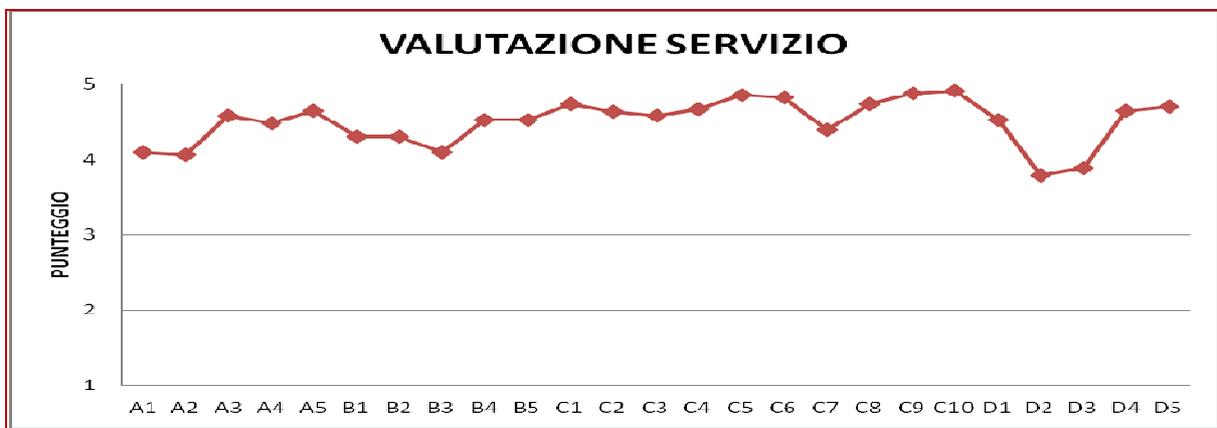
2= insoddisfacente

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	4,09
2) Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	4,06
3) Modalità di svolgimento del colloquio iniziale con le educatrici e comunicazione delle informazioni necessarie all'inserimento ed alla frequenza del bambino	4,58
4) Tempi e modalità di svolgimento dell'inserimento del bambino	4,48
5) Esito dell'inserimento del bambino	4,64
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,37</b>
<b>B) STRUTTURA</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Adeguatezza spazi interni, arredi e materiali utilizzati	4,30
2) Adeguatezza spazi esterni	4,30
3) Manutenzione dell'edificio e delle pertinenze esterne	4,09
4) Pulizia ed igiene dei locali	4,52
5) Organizzazione degli spazi rispetto alle attività svolte (gioco/riposo/igiene)	4,52
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,35</b>
<b>C) MODALITA' ORGANIZZATIVE – PROGETTO EDUCATIVO</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Competenza e preparazione del personale educativo	4,73
2) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo al bambino	4,63
3) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo all'igiene ed alla salute del bambino	4,58
4) Organizzazione della giornata rispetto ai ritmi dei bambini (pasti-sonno-gioco)	4,67
5) Modalità di accoglienza da parte del personale nei confronti dei bambini e dei genitori	4,85
6) Discrezione e riservatezza del personale educativo	4,82
7) Adeguatezza servizio ristorazione (menù proposti – diete, ecc.)	4,39
8) Progetto educativo e didattico	4,73
9) Documentazione e comunicazione ai genitori delle attività giornaliere realizzate dal bambino e del dettaglio degli eventi significativi (pasto, sonno, funzioni corporali, ecc.)	4,88
10) Stimolazione capacità relazionali e di apprendimento del bambino	4,91
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,72</b>
<b>D) ORARI – COSTI – APERTURA</b>	<b>MEDIA PUNTEGGI</b>
1) Fasce orarie proposte	4,52
2) Adeguatezza costo della retta rispetto al servizio ricevuto	3,79
3) Adeguatezza costo del pasto rispetto al servizio ricevuto	3,88
4) Apertura settimanale del nido	4,64
5) Apertura annuale del nido	4,70
<b>MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME:</b>	<b>4,30</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 OGGI 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 **9,34** (voto 10 per il 56,25% degli intervistati ).



La media dei valori attribuiti alla **seconda domanda** risulta essere di **9,25** (voto 10 per il 43,75% 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)	4	12,50%
2) il sabato pomeriggio	2	6,25%
3) durante il mese di agosto	14	43,75%
4) attività di socializzazione, in presenza dei genitori, nei giorni festivi	2	6,25%

Dalle risposte fornite emerge, anche quest'anno, 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. Quest'anno alcuni genitori hanno anche richiesto il prolungamento dell'orario di uscita alle ore 19.00 anziché alle ore 18.30.

### 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:

-poter ritirare il bambino oltre l'orario

-uscita alle 14.30

-aggiungere pomeriggi senza cambiare fascia

-uscita alle 17.30

fascia oraria 8.00-14.00

- alternare mattino/ pomeriggio in base alle necessità

## 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 **4,49**
- la media della valutazione complessiva del servizio (su una scala da 1 a 10) risulta essere **9,30**

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.

Pare inoltre opportuno sottolineare che, rispetto al questionario precedente (relativo all'a.e. 2012/2013) in riferimento alla modalità di acquisizione di informazioni, il **sito internet** comunale è stato il canale preferenziale per il 31,25% (rispetto al 12,12% dell'anno precedente). Ciò incoraggia a proseguire nel potenziamento di questa modalità di diffusione delle informazioni.

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 2015/2016.