



RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO ASILO NIDO

ANNO EDUCATIVO 2017/2018

Anche per l'anno educativo 2017/2018 l'Amministrazione comunale ha inteso, attraverso apposito questionario, conoscere la **reale percezione** dell'utenza rispetto al 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'**77%** dei genitori ed è stato compilato in prevalenza dalla **madre (79%)**.

L'età media del compilatore è di **37 anni** 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 elementare | 0 | 0% |
| Licenza media | 3 | 8.82% |
| Diploma di maturità | 19 | 55.88% |
| Laurea | 12 | 35.29% |
| Non indica | 0 | 0% |
| Totale | | 100% |

| ATTIVITA' LAVORATIVA PRINCIPALE | n. | Percentuale |
|---------------------------------|----|-------------|
| Imprenditore | 3 | 9% |
| Dirigente / alto funzionario | 2 | 6% |
| Libero professionista | 5 | 15% |
| Insegnante | 3 | 9% |
| Impiegato | 12 | 35% |
| Operaio | 1 | 3% |
| Commerciante | 1 | 3% |
| Addetto ai servizi | 1 | 3% |
| Casalinga | 1 | 3% |
| Altro | 5 | 15% |
| Totale | | 100% |

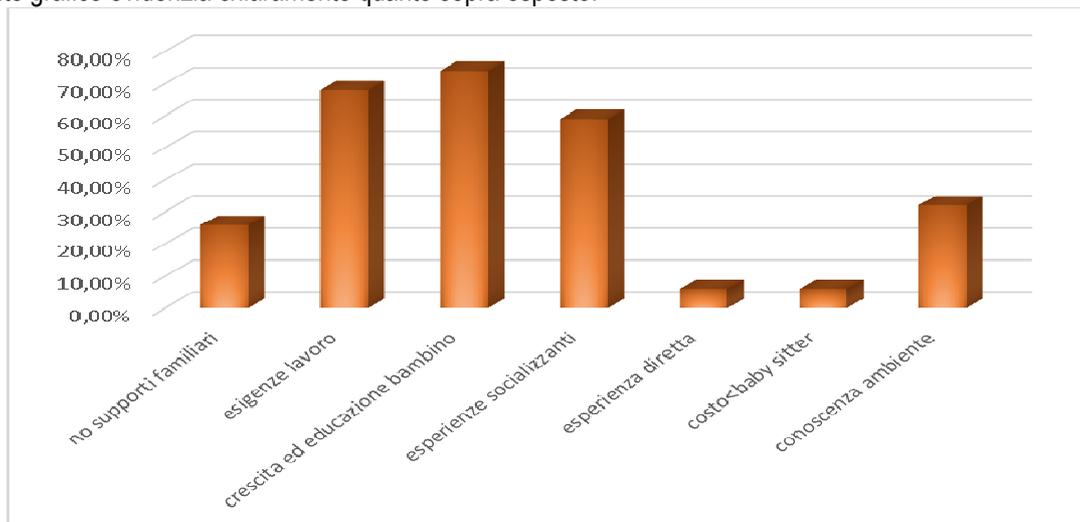
Risulta evidente la prevalenza di soggetti in possesso del diploma di **maturità** ed operanti nel settore **impiegatizio**.

MOTIVI DELL'ISCRIZIONE

Circa i motivi di iscrizione tre sono state le risposte più ricorrenti: le **esigenze di lavoro** (85%), la convinzione che la frequenza al nido sia di **aiuto alla educazione del bambino** (70%) e la convinzione che il bambino al nido possa fare importanti **esperienze socializzanti** (70%). *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 | 9 | 26% |
| 2 | Esigenze di lavoro e di organizzazione familiare | 23 | 68% |
| 3 | L'asilo nido è un servizio importante per la crescita e l'educazione del bambino | 25 | 74% |
| 4 | L'asilo nido è un ambiente in cui il bambino può fare importanti esperienze socializzanti | 20 | 59% |
| 5 | Consiglio di altri genitori | 2 | 6% |
| 6 | Costo inferiore rispetto ad una baby sitter | 2 | 6% |
| 7 | Conoscenza dell'ambiente e positiva esperienza diretta | 11 | 32% |
| 8 | Altro | 0 | 26% |

Il seguente grafico evidenzia chiaramente quanto sopra esposto:

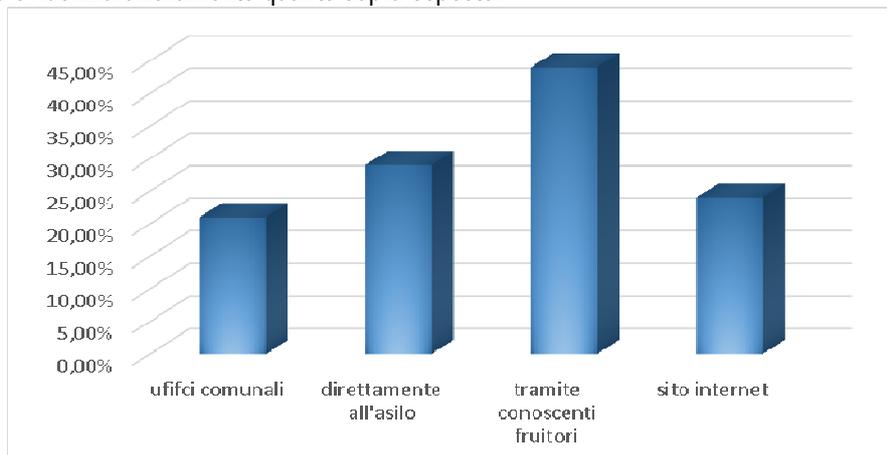


ACQUISIZIONE INFORMAZIONI

Il 76% degli intervistati dichiara di avere acquisito informazioni preventive per l'iscrizione del proprio figlio al nido. La maggior parte di questi hanno chiesto consiglio ad altri genitori già fruitori del servizio o si sono rivolti direttamente all'asilo nido e consultato il sito internet comunale. *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 | 7 | 21% |
| 2 | Direttamente all'asilo nido | 10 | 29% |
| 3 | Conoscenti già fruitori del servizio | 18 | 44% |
| 4 | Sito internet del Comune | 8 | 24% |

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

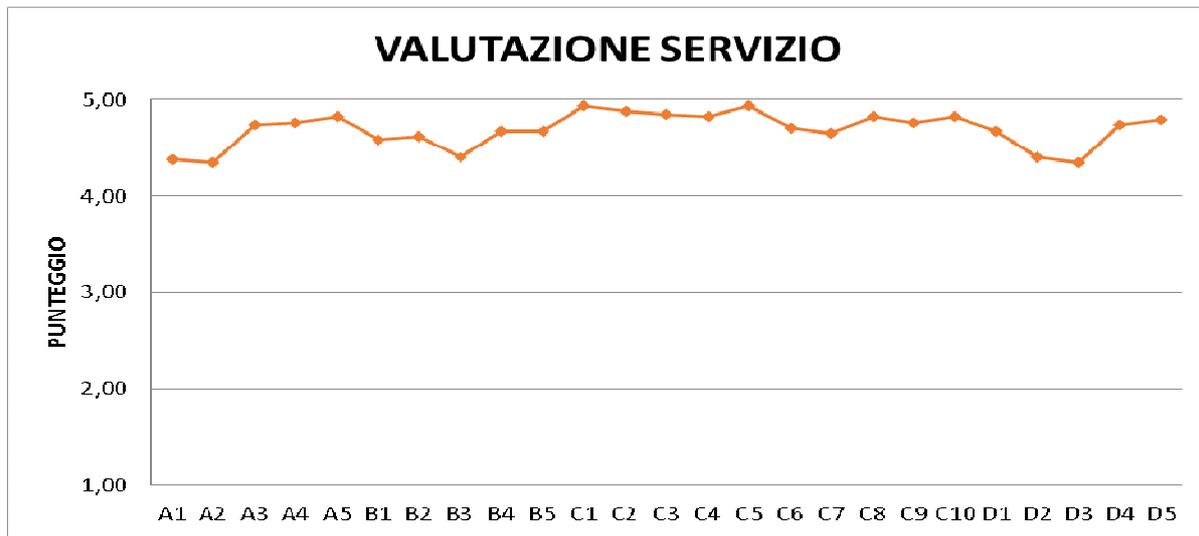
2= insoddisfacente

3= quasi soddisfacente

4= soddisfacente

5= molto soddisfacente

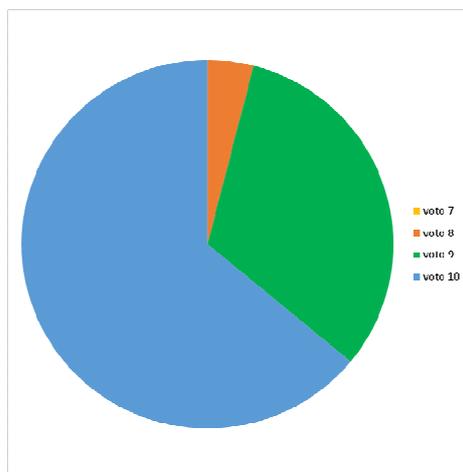
| A) ACCESSO AL SERVIZIO | MEDIA PUNTEGGI |
|---|-----------------------|
| 1) Modalità di esposizione delle informazioni all'atto dell'iscrizione | 4,38 |
| 2) Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione | 4,35 |
| 3) Modalità di svolgimento del colloquio iniziale con le educatrici e comunicazione delle informazioni necessarie all'inserimento ed alla frequenza del bambino | 4,74 |
| 4) Tempi e modalità di svolgimento dell'inserimento del bambino | 4,76 |
| 5) Esito dell'inserimento del bambino | 4,82 |
| MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME: | 4,61 |
| B) STRUTTURA | MEDIA PUNTEGGI |
| 1) Adeguatezza spazi interni, arredi e materiali utilizzati | 4,59 |
| 2) Adeguatezza spazi esterni | 4,62 |
| 3) Manutenzione dell'edificio e delle pertinenze esterne | 4,41 |
| 4) Pulizia ed igiene dei locali | 4,68 |
| 5) Organizzazione degli spazi rispetto alle attività svolte (gioco/riposo/igiene) | 4,68 |
| MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME: | 4,59 |
| C) MODALITA' ORGANIZZATIVE – PROGETTO EDUCATIVO | MEDIA PUNTEGGI |
| 1) Competenza e preparazione del personale educativo | 4,94 |
| 2) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo al bambino | 4,88 |
| 3) Cura ed attenzione dedicata dal personale educativo all'igiene ed alla salute del bambino | 4,85 |
| 4) Organizzazione della giornata rispetto ai ritmi dei bambini (pasti-sonno-gioco) | 4,82 |
| 5) Modalità di accoglienza da parte del personale nei confronti dei bambini e dei genitori | 4,94 |
| 6) Discrezione e riservatezza del personale educativo | 4,71 |
| 7) Adeguatezza servizio ristorazione (menù proposti – diete, ecc.) | 4,65 |
| 8) Progetto educativo e didattico | 4,82 |
| 9) Documentazione e comunicazione ai genitori delle attività giornaliere realizzate dal bambino e del dettaglio degli eventi significativi (pasto, sonno, funzioni corporali, ecc.) | 4,76 |
| 10) Stimolazione capacità relazionali e di apprendimento del bambino | 4,82 |
| MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME: | 4,82 |
| D) ORARI – COSTI – APERTURA | MEDIA PUNTEGGI |
| 1) Fasce orarie proposte | 4,68 |
| 2) Adeguatezza costo della retta rispetto al servizio ricevuto | 4,41 |
| 3) Adeguatezza costo del pasto rispetto al servizio ricevuto | 4,35 |
| 4) Apertura settimanale del nido | 4,74 |
| 5) Apertura annuale del nido | 4,79 |
| MEDIA DEI PUNTEGGI ATTRIBUITI ALL'ASPETTO IN ESAME: | 4,69 |



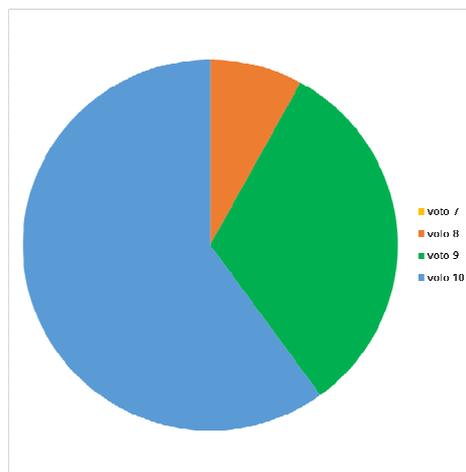
b) agli intervistati è stato inoltre richiesto di dare una valutazione **da 1 a 10** relativamente ai seguenti due quesiti:

- 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 **9,68** (voto 10 per il 44% degli intervistati)



La media dei valori attribuiti alla **seconda domanda** risulta essere di **9,59** (voto 10 per il 45% 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) | 1 | 3% |
| 2) il sabato pomeriggio | 2 | 6% |
| 3) durante il mese di agosto | 12 | 35% |
| 4) attività di socializzazione, in presenza dei genitori, nei giorni festivi | 5 | 15% |

Dalle risposte fornite emerge 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.

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:

- possibilità di avere un orario personalizzato, da programarsi di mese in mese
- possibilità di avere un orario "verticale"

Per quanto concerne la prima richiesta preme sottolineare, pur comprendendo la necessità di conciliare il lavoro con la vita familiare, che il servizio asilo nido (non avendo le caratteristiche di un "baby parking") deve orientarsi verso **una frequenza il più possibile stabile**, per poter garantire ai bambini un percorso sereno.

Le c.d. "routine" infatti consentono al bambino di soddisfare bisogni fondamentali (usare il bagno, essere puliti, mangiare, dormire...) ma possiedono una **valenza importante di orientamento rispetto ai tempi e al succedersi delle diverse situazioni nella giornata** all'asilo e potenziano inoltre molte competenze di tipo personale, comunicativo, espressivo, cognitivo.

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 **4.69**
- la media della valutazione complessiva del servizio (su una scala da 1 a 10) risulta essere **9.63**

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

Per quanto concerne la **modalità di acquisizione delle informazioni** si registra un considerevole aumento, rispetto allo scorso anno, della richiesta di consiglio ad altri genitori fruitori del servizio, evidenziando dunque un positivo "passaparola" tra genitori, indice di gradimento del servizio.

In riferimento alla **motivazione** per la quale il bambino è stato iscritto al nido la maggior parte degli intervistati ha indicato i due fattori più legati all'aspetto educativo: "l'asilo nido è un servizio importante per la crescita e l'educazione del bambino" (74%) e "l'asilo nido è un ambiente in cui il bambino può fare esperienze socializzanti" (59%). Ciò non può che confermare la qualità del servizio offerto ed avvalorare il fatto che il servizio funga non solo da supporto alla famiglia per gli impegni lavorativi ma abbia anche una valenza formativa nella crescita del bambino.

