



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)
Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382
Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it
C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA'

ASILO NIDO COM.LE "IL GIARDINO DEI BAMBINI " A.E. 2018 – 2019





Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

[Http://www.comune.dueville.vi.it](http://www.comune.dueville.vi.it) E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

L'Amministrazione Com.le di Dueville svolge annualmente un'indagine di customer satisfaction per il servizio del proprio asilo nido "Il giardino dei bambini" nell'intento di misurare il grado di soddisfazione delle famiglie utenti rispetto al servizio erogato.

L'indagine i cui risultati vengono di seguito illustrati, si pone in continuità con la scelta di valorizzare il servizio di asilo nido come spazio educativo che affianca la famiglia nel compito di cura ed educazione dei figli e individua alcuni obiettivi fondamentali quali:

- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia delle famiglie verso l'Amministrazione Com.le
- verificare la percezione del livello qualitativo del servizio attualmente offerto
- definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito ad una serie di fattori costitutivi del servizio asilo nido
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per attivare percorsi migliorativi del servizio erogato

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

L'indagine conoscitiva è stata realizzata attraverso la somministrazione di un questionario anonimo consegnato a tutte le famiglie dei bambini utenti del servizio nel mese di giugno 2017. Il questionario utilizzato prevede:

1. la raccolta di dati conoscitivi relativi alla scelta del nido come servizio di riferimento nel territorio
2. l'indicazione relativa alle modalità di acquisizione delle informazioni sul servizio
3. la raccolta di valutazioni relative ad aspetti tecnici/organizzativi ed educativi/relazionali della struttura, espressi attraverso 26 indicatori di qualità per i quali è stata richiesta una valutazione (con un punteggio da 1 a 10) sia relativamente il grado di soddisfazione personale che il grado di importanza che vi viene attribuita.
4. l'indicazione circa la possibile utilità di eventuali ampliamenti degli orari e tempi di funzionamento dell'asilo nido
5. La valutazione, sempre con un punteggio da 1 a 10, circa la percezione dell'esperienza al nido del proprio bambino e circa il servizio inteso nel suo complesso
6. La raccolta di suggerimenti o proposte libere tese al miglioramento del servizio asilo nido.

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Su 36 questionari distribuiti ne risultano restituiti e compilati 22 pari al **61,11%** del campione totale con un leggero decremento della partecipazione delle famiglie a questa iniziativa rispetto all'indagine conoscitiva 2017-18 quando il dato si era collocato al 66,66%.

ANALISI E VALUTAZIONE DEI DATI

MOTIVI D'ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO

Relativamente l'indicazione dei motivi di iscrizione al Nido, il questionario prevedeva la possibilità di indicare più di una risposta fra quelle prestabilite in tabella specificando anche, fra quelle indicate, la motivazione ritenuta più importante, con i seguenti risultati:



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)
Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382
Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it
C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

2

MOTIVI DELL'ISCRIZIONE	NUMERO	%	MOTIVAZIONE PIU' IMPORTANTE
Per esigenze di lavoro	20	90,90%	10
Condividiamo il progetto educativo	15	68,18%	4
Il costo è minore di un nido privato o di una baby-sitter	9	40,90%	/
L'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile	16	72,72%	/
Siamo stati consigliati dal Pediatra	/	/	/
Siamo stati consigliati da altri genitori	2	9,09%	/
Pensiamo sia di aiuto all'educazione del bambino	18	81,81%	3
Conoscevamo l'ambiente per esperienza diretta	9	40,90%	/
Altro: "possibilità di vivere in collettività e di condividere il tempo con coetanei facendo attività stimolanti"	1	4,54%	1

Dall'analisi dei dati pervenuti risultano primarie le motivazioni legate alle **esigenze lavorative** di entrambi i genitori e la percezione che l'asilo nido rappresenti per i genitori, sempre più attenti all'educazione dei propri figli, **un aiuto all'educazione del bambino**. Si confermano poi come rilevanti la percezione che il servizio sia un ambiente sicuro e affidabile e la **condivisione del progetto Educativo**.

MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI

Le modalità più utilizzate dalle famiglie per raccogliere informazioni circa il nostro asilo nido sono di seguito specificate:

MODALITÀ INFORMATIVE	NUMERO	%
Ci siamo rivolti agli uffici comunali	8	36,36%
Ci siamo rivolti direttamente all'asilo nido	12	54,54%
Ci siamo rivolti a conoscenti	8	36,36%
Abbiamo consultato il sito internet del Comune	14	63,63%
Abbiamo letto la Carta del Servizio	11	50%

La modalità più utilizzata dalle famiglie per acquisire informazioni sul servizio risulta essere **la consultazione del sito Internet del Comune (63,63 %)**, il che evidenzia le potenzialità insite nella valorizzazione di nuove forme di comunicazione informatica tra cittadini e Amministrazione Comunale.

Il **rivolgersi direttamente presso l'asilo nido (50%)** si conferma una modalità importante di approccio al servizio il che mette in evidenza l'esigenza del genitore ad avere un primo contatto diretto e personale con la

ASILO NIDO COMUNALE

Tel. 0444 591673 - E-mail: asilonido@comune.dueville.vi.it



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

struttura e il personale del nido per "toccare con mano" un servizio così particolare e delicato.

Altrettanto rilevante appare la valutazione relativa alla **lettura della Carta del Servizio (50%)** che viene consegnata a tutti i genitori che chiedono informazioni e che rappresenta uno strumento di comunicazione chiaro e trasparente che esplicita gli obiettivi del servizio, le modalità di attuazione degli stessi, l'organizzazione interna, le modalità di iscrizione, tracciando così la trama dell'accordo tra chi eroga e chi fruisce del servizio.

LA VALUTAZIONE DEGLI ELEMENTI ORGANIZZATIVI ED EDUCATIVI

La percezione globale del servizio è stata valutata sulla base di 26 parametri che caratterizzano il nido dal punto di vista organizzativo, gestionale, educativo, relazionale ed igienico-sanitario, chiedendo agli utenti di esprimere per ciascuno di essi una doppia valutazione relativa al **grado di soddisfazione** percepita dal genitore e al **grado di importanza** che il genitore attribuisce al singolo parametro analizzato. La scala di valutazione si esprime con un punteggio dall'1 (valutazione pessima) al 10 (valutazione ottima) per entrambe le valutazioni.

I dati raccolti sono stati elaborati calcolando la valutazione media per ogni indicatore di qualità; l'attenzione dell'analisi viene posta alla relazione tra grado di soddisfazione inteso come qualità effettivamente percepita e grado di importanza attribuita cioè il livello di aspettativa dell'utente rispetto ad un bisogno.

La valutazione ottimale si realizza quando la curva della soddisfazione coincide il più possibile con quella dell'importanza testimoniando così la soddisfazione dell'utente rispetto alla propria attesa di risposta.

Complessivamente, nella raccolta dei dati parziali e nell'elaborazione degli stessi, pur evidenziando una maggioranza molto positiva di giudizi tra il buono e l'ottimo (dall'8 al 10), le medie finali sono abbassate dalla presenza di un questionario isolato che ha un espresso una parziale soddisfazione con voti compresi tra il 6 e il 7 ed alcuni isolati voti insufficienti rispetto a caratteristiche specifiche del servizio che saranno oggetto di analisi e approfondimento da parte dell'equipe educativa.

INDICATORE DI QUALITA'	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	DIFF.
1 procedure per l'iscrizione del bambino/a	8,16	7,83	+0,33
2 tempi per l'inserimento del bambino/a	8,00	8,57	- 0,57
3 modalità dell'inserimento del bambino/a	8,73	8,84	- 0,11
4 riuscita dell'inserimento del bambino/a	9,21	9,36	- 0,15
5 gradevolezza dei locali del nido	8,63	8,94	- 0,31
6 adeguatezza degli spazi esterni	8,73	9,10	- 0,37
7 igiene e pulizia	9,36	9,57	- 0,21
8 adeguatezza degli arredi e dei materiali	8,68	9,21	- 0,53
9 organizzazione della giornata-tipo	9,00	9,26	- 0,26
10 competenza e preparazione del personale	8,89	9,68	- 0,79
11 comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi dei genitori	8,66	9,22	- 0,56
12 cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	9,36	9,05	+ 0,31
13 rapporto affettuoso tra il personale educativo e il bambino	9,36	9,00	+0,36
14 discrezione e riservatezza del personale Educativo	9,11	9,00	+0,11

ASILO NIDO COMUNALE

Tel. 0444 591673 - E-mail: asilonido@comune.dueville.vi.it



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

15 capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia e del bambino	8,55	9,33	- 0,78
416 varietà del cibo e della dieta	8,63	9,15	- 0,52
17 contenuti del Progetto educativo-didattico	8,68	9,15	- 0,47
18 documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	8,57	8,84	- 0,27
19 sviluppo delle capacità relazionali del bambino	9,00	9,52	- 0,52
20 apprendimento del bambino	9,11	9,55	- 0,44
21 conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	8,42	8,89	- 0,47
22 occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del nido	8,78	8,52	+ 0,26
23 attenzione alla salute del bambino	8,50	9,61	- 1,11
24 costo della retta	6,88	8,55	- 1,67
25 tempo di apertura del nido nel corso dell'anno	7,57	9,26	- 1,69
26 disponibilità e cortesia del personale dell'Ufficio Amministrativo	8,22	8,33	- 0,11

Gli aspetti analizzati dall'indagine per i quali i genitori hanno espresso valutazioni più che soddisfacenti e che si connotano come punti di forza del servizio sono nell'ordine:

1. **Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori (9,36)**
2. **Rapporto affettuoso tra il personale educativo e il bambino (9,36)**
3. **Igiene e pulizia (9,36)**
4. **Riuscita dell'inserimento (9,21)**
5. **Discrezione e riservatezza del personale educativo (9,11)**
6. **Apprendimento del bambino (9,11)**
7. **Sviluppo delle capacità relazionali del bambino (9,00)**
8. **organizzazione della giornata-tipo (9,00)**

Gli aspetti valutati come più soddisfacenti denotano una percezione generale dell'utenza molto positiva rispetto alla professionalità di tutto il personale, dal momento dell'inserimento sino alla qualità del rapporto quotidiano con le famiglie improntato alla cortesia, alla discrezione e alla riservatezza. Altrettanto positiva è la valutazione relativa all'apprendimento generale, allo sviluppo delle potenzialità relazionali dei bambini accompagnato dalla capacità di creare un rapporto affettuoso con i piccoli utenti. Particolare apprezzamento viene espresso per gli elevati standard igienici di pulizia e ordine dei locali a testimonianza dell'elevata professionalità del personale ausiliario addetto.

I fattori analizzati che hanno registrato punteggi un po' meno soddisfacenti sono i seguenti:

1. **Tempo di apertura del nido durante il corso dell'anno (7,57) in miglioramento dal dato dell'anno precedente (7,25) :** dall'analisi complessiva dei risultati, come evidenziato nell'item successivo, risulta che la richiesta più avvertita dai genitori riguarda l'apertura del servizio oltre le 16.00 e durante le vacanze natalizie e pasquali.. Si ricorda in questo senso che il Regolamento di Gestione dell'asilo nido prevede già la possibilità di estensione dell'orario pomeridiano fino alle ore 18,00 qualora ne facciamo domanda, documentata da reali esigenze di lavoro certificate e verificabili, un numero minimo di 7/8 bambini, data l'esigenza di dover attivare nuovo personale per la fascia del posticipo pomeridiano Al momento dell'ammissione dei bambini attualmente frequentanti non erano però state avanzate richieste sufficienti per poter attivare il servizio ma la situazione viene rivalutata annualmente in base alle nuove richieste pervenute. Per quanto riguarda le aperture durante l'A.S. ricordiamo che l'asilo nido osserva, come previsto dalla normativa contrattuale, il calendario scolastico della Regione Veneto.



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

- 2. Costo della retta (6,88):** In decremento rispetto al dato dell'anno precedente (7,58), si conferma anche quest'anno uno dei fattori che esprimono maggiore criticità a testimonianza che i costi del servizio sono molto alti e, pur registrando l'impegno profuso dall'Amministrazione nel non aumentare le rette di frequenza che sono rimaste stabili negli ultimi anni e sono calcolate sulla base dell'ISEE familiare, esse incidono comunque pesantemente nel budget familiare soprattutto se consideriamo il permanere del clima di incertezza economica e sicurezza lavorativa che ha caratterizzato gli ultimi anni.

TEMPI E ORARI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Nel questionario è possibile evidenziare eventuali bisogni/esigenze delle famiglie relativamente i tempi di funzionamento durante l'anno del servizio e gli orari quotidiani di apertura dello stesso.

I dati raccolti sono di seguito evidenziati:

PROPOSTE DI AMPLIAMENTO DELL'ORARIO	SI'	NO
1) tutti i giorni dopo l'orario attuale di chiusura	9	10
2) il Sabato	/	15
3) durante le vacanze natalizie e pasquali	9	10
4) altro: "Vacanze estive"	1	
"Ultima settimana di Luglio e qualche settimana in agosto"	1	
"Evitare, se possibile, chiusure lunghe in prossimità dei ponti"	1	

Dall'analisi dei risultati risulta che le esigenze più avvertite sono quelle di un ampliamento dell'orario di apertura pomeridiano oltre le 16.00 e durante i periodi di chiusura delle vacanze natalizie e pasquali. Evidenziamo però che queste ultime sono previste dal calendario scolastico fissato dalla Regione Veneto e di norma applicate in tutti gli asili nido comunali.

Si ricorda poi che il Regolamento di Gestione dell'asilo nido prevede già la possibilità di estensione dell'orario pomeridiano fino alle ore 18,00 qualora ne facciamo domanda, documentata da reali esigenze di lavoro certificate e verificabili, un numero minimo di 7/8 bambini .

Al momento dell'ammissione dei bambini attualmente frequentanti e in fase di rinnovo dell'iscrizione per il prossimo A.S. non sono però state avanzate, al momento, richieste sufficienti per poter attivare il servizio. L'esigenza sarà comunque presa in considerazione se risulteranno mutate le esigenze delle famiglie utenti.



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

Http://www.comune.dueville.vi.it E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Nella seconda parte del questionario viene chiesto ai genitori di esprimere un giudizio complessivo sulla qualità dell'esperienza vissuta dal proprio bambino al nido e un giudizio complessivo sul servizio offerto, in entrambe i casi la valutazione viene espressa con un punteggio compreso tra 1 (pessima) e 10 (ottima), I risultati hanno evidenziato:

- La valutazione media rispetto all'**esperienza complessiva del bambino/a** è pari a **8,80**
- La valutazione media rispetto al **servizio offerto** valutato nella sua globalità è pari a **8,69**

Nella parte conclusiva, il questionario di rilevazione della qualità raccoglie suggerimenti e proposte evidenziate dai genitori allo scopo di migliorare la qualità del servizio asilo nido, Esse rappresentano l'interesse delle famiglie nei confronti dell'organizzazione e del funzionamento del servizio e saranno attentamente prese in considerazione per avviare percorsi migliorativi del servizio Sono emerse complessivamente le seguenti indicazioni:

1) Proporre al bambino delle alternative nel menù qualora il proposto non sia di suo gradimento valutando se capricci o gusti	1
2) Il servizio di posticipo dovrebbe essere attivato a prescindere dal numero di richieste, Molti conoscenti iscrivono il bambino altrove proprio perchè questo servizio non è presente per cui chi non ha aiuti deve optare per altre strutture ed è un peccato in quanto il Nido comunale è veramente valido	1
3) Migliorare l'accoglienza dei bambini al mattino, più di qualche volta nessuno viene ad accoglierli (Sez.Grandi) e le educatrici sono presenti ma bisogna cercarle	1
4) Armadietti personali più capienti per scarpe e giubbotto invernale	1
5) Il riscontro sull'andamento della giornata è poco esaustivo (solo feci e cibo). Soprattutto per la sezione dei bambini più piccoli sarebbe utile che l'educatrice che riconsegna i bambini sia quella che lo ha seguito durante il giorno	1



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)
Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382
[Http://www.comune.dueville.vi.it](http://www.comune.dueville.vi.it) E-mail: info@comune.dueville.vi.it
C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

In conclusione, i dati raccolti attraverso l'annuale indagine di rilevazione della qualità danno atto che il livello qualitativo del servizio è ormai stabilizzato in una fascia molto positiva, in quanto la quasi totalità degli aspetti analizzati si colloca tra il buono e l'ottimo (dall'8 al 10) a testimonianza del buon funzionamento del servizio e della sua capacità di porsi come punto di riferimento educativo per le famiglie del territorio.

Alla luce dei risultati ottenuti con la rilevazione in oggetto, l'obiettivo che si rende necessario è quello di trovare nuovi stimoli al fine di innalzare ulteriormente il trend verso un miglioramento di quegli aspetti che, pur essendo largamente sufficienti, esprimono maggiore criticità rispetto alle aspettative delle famiglie. Fondamentale, alla luce della rilevazione, appare essere potenziare la comunicazione e la condivisione con le famiglie del progetto educativo e delle attività ad esso correlate e in questa direzione si inserirà un lavoro di analisi, approfondimento e riflessione dell'equipe educativa.

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction è, infatti, quello di individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare percorsi e spazi possibili di miglioramento futuro nella consapevolezza che il benessere dei bambini e delle loro famiglie rappresenta un valore per l'intera comunità.

Sulla base di questa consapevolezza si è da sempre inserito l'impegno e l'attenzione del Personale dell'asilo nido e dell'Amministrazione Comunale, nell'ottica di realizzare un Nido che assolvano non solo alla funzione sociale di risposta ai bisogni dei genitori lavoratori ma anche alla funzione educativa di un servizio professionalmente capace di valorizzare le potenzialità di ciascun bambino e di sostenere le famiglie nel percorso di crescita dei figli.

GRAZIE PER LA VOSTRA COLLABORAZIONE!

Dueville, 23/07/2019



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

[Http://www.comune.dueville.vi.it](http://www.comune.dueville.vi.it) E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

ASILO NIDO COMUNALE

Tel. 0444 591673 - E-mail: asilonido@comune.dueville.vi.it



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

[Http://www.comune.dueville.vi.it](http://www.comune.dueville.vi.it) E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

ASILO NIDO COMUNALE

Tel. 0444 591673 - E-mail: asilonido@comune.dueville.vi.it



Comune di Dueville

Piazza Monza, 1 - 36031 Dueville (Vi)

Tel. 0444-367211 Fax 0444-367382

[Http://www.comune.dueville.vi.it](http://www.comune.dueville.vi.it) E-mail: info@comune.dueville.vi.it

C. F. 95022910244 - P. IVA 00254330244

ASILO NIDO COMUNALE

Tel. 0444 591673 - E-mail: asilonido@comune.dueville.vi.it