



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO ASILO NIDO

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ottobre 2019.

Relazione di sintesi

A cura di:
Dirigente di Settore
Coordinamento

Assessore alle Politiche Sociali: Dott.ssa Francesca Buttari
Dott.ssa Emanuela Murri
Segretario Generale Dott. De Thomasis Raffaella



PREMESSA

L'amministrazione comunale ha svolto un'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio Asilo Nido allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e di sviluppare la capacità di dialogo con i genitori dei bambini che frequentano l'asilo nido comunale.

Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo scostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto. Nel caso specifico, la rilevazione viene effettuata nei confronti del genitore per le prestazioni rese al bambino, in considerazione della particolare natura del servizio che ha la funzione primaria di favorire il pieno sviluppo della personalità del bambino nell'ambito di una mirata politica socioeducativa.

Allo stesso tempo l'indagine condotta si propone di realizzare la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti del servizio e di conseguenza di individuare le aree critiche su cui far convergere interventi di miglioramento atti a conseguire un più elevato livello di soddisfazione dell'utente.

La ripetizione nel tempo di queste indagini consente, infine, di controllare l'evoluzione delle aspettative degli utenti e di monitorare le prestazioni dell'Ente.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta mediante la distribuzione, da parte del personale interno dell'asilo nido, di una scheda di rilevazione ai genitori dei bambini, nel mese di ottobre 2019. Complessivamente sono stati consegnati 50 questionari. I questionari compilati e restituiti sono stati in totale n. 40. La percentuale delle schede riconsegnate, pari all'80%, è sicuramente tale da considerare la rilevazione statisticamente valida.

La scheda di rilevazione proposta è suddivisa in tre sezioni:

- **Dati relativi all'utente:** conteneva domande volte a rilevare le informazioni generali relative al compilatore per esempio: sesso; età; titolo di studio; ecc.;
- **Fascia di età del bambino:** da 0 fino ai tre anni;
- **Caratteristiche del servizio:** conteneva domande volte a rilevare il gradimento del servizio offerto, differenziate rispetto al parametro oggetto di valutazione.



I succitati parametri sono stati analizzati con 35 domande complessive; ogni domanda prevedeva una risposta secondo le possibilità di seguito illustrate:

- Inadeguato;
- Adeguato;
- Buono;
- Discreto;
- Eccellente;
- Non risponde.

In ultimo il questionario prevedeva una risposta aperta per eventuali suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio.

**RISULTATI DELL'INDAGINE****SEZ. A: DATI RELATIVI ALL'UTENTE**

Sesso:	maschi	femmine
	10	30

Età:	18 - 25	26 - 45	46 - 65	> 65
	1	39	0	0

Titolo di studio:	Lic. elementare	Lic. media	Diploma s.m.sup.	Laurea
	0	4	18	18

Condizione di lavoro:	Disoccupato	Studente	Artig./Commer.	Libero Prof.	Impiegato
	7	1	6	4	22

Residenza:	Francavilla al Mare	Provincia di Chieti
	38	2

Dall'indagine condotta si evidenzia che i genitori che accompagnano i bambini all'asilo nido sono quasi esclusivamente donne di appartenenza ad una fascia di età adulta - lavorativa con buon livello di istruzione e residente sul territorio comunale. Il rapporto giornaliero con la struttura ed il personale dell'asilo nido qualificano i risultati della rilevazione in quanto desunti da osservazioni non occasionali, ma riferite al medio – lungo periodo.

SEZ. B: FASCIA DI ETÀ DEL BAMBINO

Età:	Da 0 a 1 anno	Da 1 a 2 anni	Da 2 a 3 anni
	0	17	23

La rilevazione effettuata riporta una prevalenza di bambini iscritti di età superiore ad un anno. Questo dato è naturalmente riferito alla percentuale di partecipazione all'indagine pari all'80%. Complessivamente, l'asilo nido comunale ha una disponibilità di n. 50 posti interamente utilizzati nell'annualità 2019, in base alle richieste di iscrizione presentate.

**SEZ.C): CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Si riportano di seguito le risposte pervenute sui singoli elementi del servizio indagati.

1. Servizio prima iscrizione

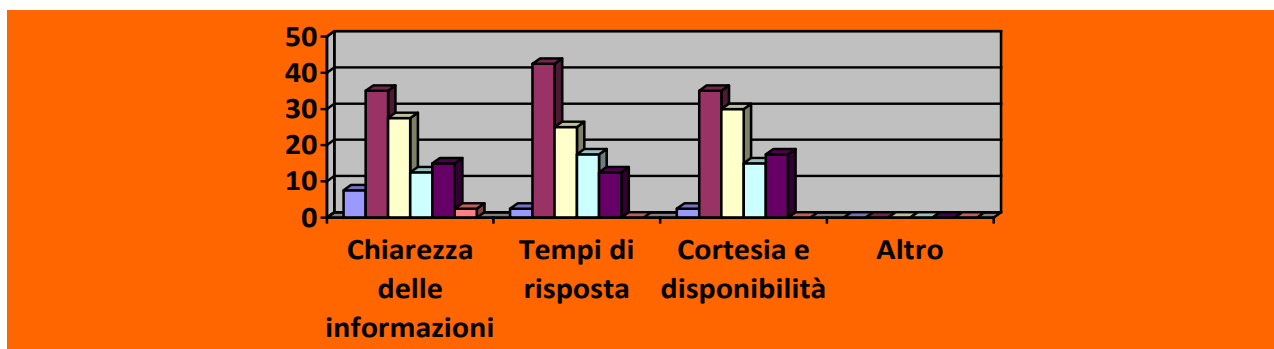
	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Chiarezza delle informazioni generali sul servizio prima dell'iscrizione	3	14	11	5	6	1
I tempi di attesa tra la richiesta di iscrizione e l'ammissione al nido sono stati:	1	17	10	7	5	
Cortesìa e disponibilità dell'Ufficio	1	14	12	6	7	
Altro						

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/ Non risponde
Chiarezza delle informazioni generali sul servizio prima dell'iscrizione	7,5%	35%	27,5%	12,5%	15%	2,5%
I tempi di attesa tra la richiesta di iscrizione e l'ammissione al nido sono stati:	2,5%	42,5%	25%	17,5%	12,5%	0%
Cortesìa e disponibilità dell'Ufficio	2,5%	35%	30%	15%	17,5%	0%
Altro						

SERVIZIO PRIMA ISCRIZIONE

■ Inadeguato ■ Adeguito ■ Buono ■ Discreto ■ Eccellente ■ Non sa/Non risponde

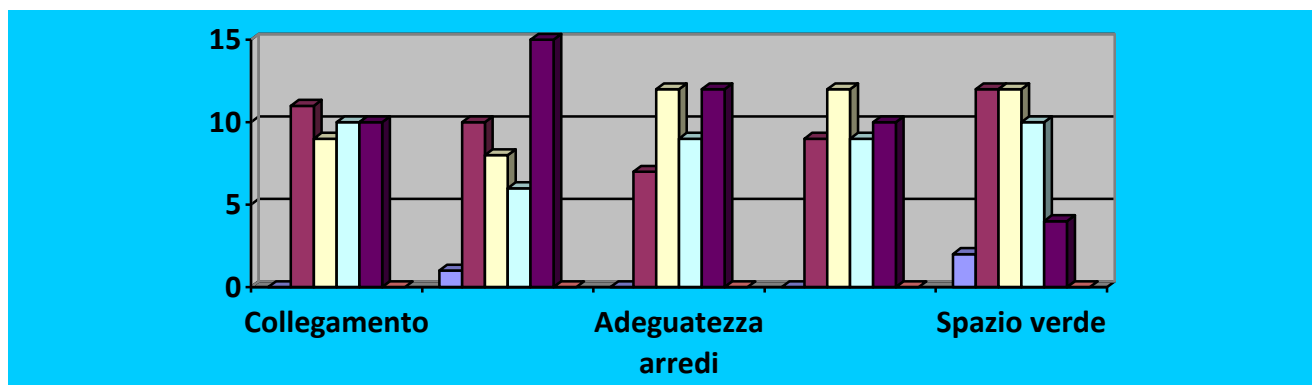


**2. Struttura ed ambiente**

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Facilità di raggiungimento della struttura (collegamento con mezzi di trasporto, parcheggi)		11	9	10	10	
Accessibilità alla struttura (assenza di barriere architettoniche)	1	10	8	6	15	
Gradevolezza e adeguatezza ambiente		7	12	9	12	
Adeguatezza arredi/materiali didattici		9	12	9	10	
Spazio verde esterno alla struttura	2	12	12	10	4	

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Facilità di raggiungimento della struttura (collegamento con mezzi di trasporto, parcheggio)		27.5%	22,5%	25%	25%	
Accessibilità alla struttura (assenza di barriere architettoniche)	2,5	20%	42%	8%	42%	
Gradevolezza e adeguatezza ambiente		15%	19%	29%	37%	
Adeguatezza arredi/materiali didattici		8%	33%	26%	33%	
Spazio verde esterno alla struttura	5%	30%	30%	25%	10%	

STRUTTURA ED AMBIENTE



3. Aspetti educativi e didattici

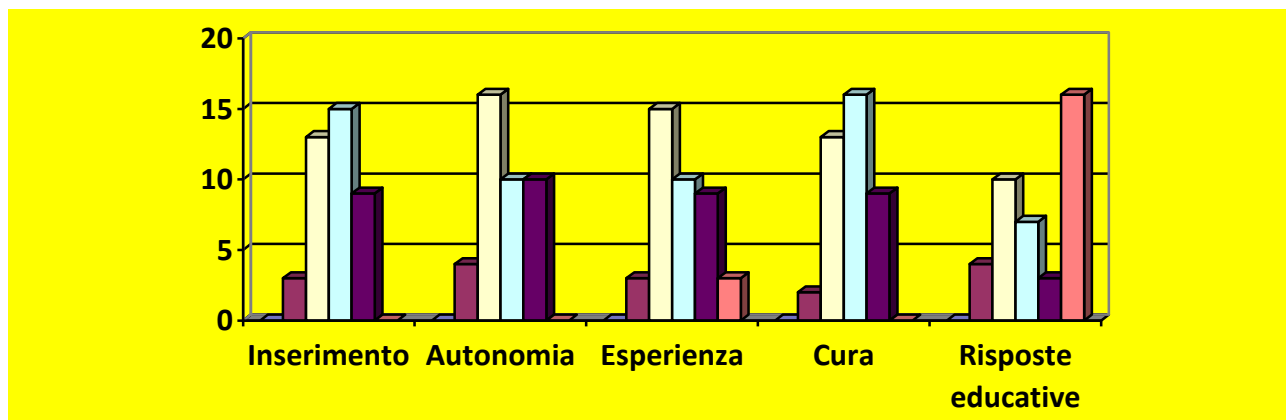
	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Modalità d'inserimento del bambino		3	13	15	9	
Attività che favoriscono l'autonomia del bambino		4	16	10	10	
Esperienze che favoriscono il rapporto tra bambini		3	15	10	9	3
Attenzione alla cura del bambino (Pasti, sonno, cambio)		2	13	16	9	
Risposte educative ai bambini in difficoltà		4	10	7	3	16

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Modalità d'inserimento del bambino		7,5%	32,5%	37,5%	22,5%	
Attività che favoriscono l'autonomia del bambino		10%	40%	25%	25%	
Esperienze che favoriscono il rapporto tra bambini		7,5%	37,5%	25%	22,5%	7,5%
Attenzione alla cura del bambino (Pasti, sonno, cambio)		5%	32,5%	40%	22,5%	
Risposte educative ai bambini in difficoltà		10%	25%	17,5%	7,5%	40%

ASPETTI EDUCATIVI, DIDATTICI E DI CURA

■ Inadeguato
 ■ Adeguato
 ■ Buono
 ■ Discreto
 ■ Eccellente
 ■ Non sa/Non risponde





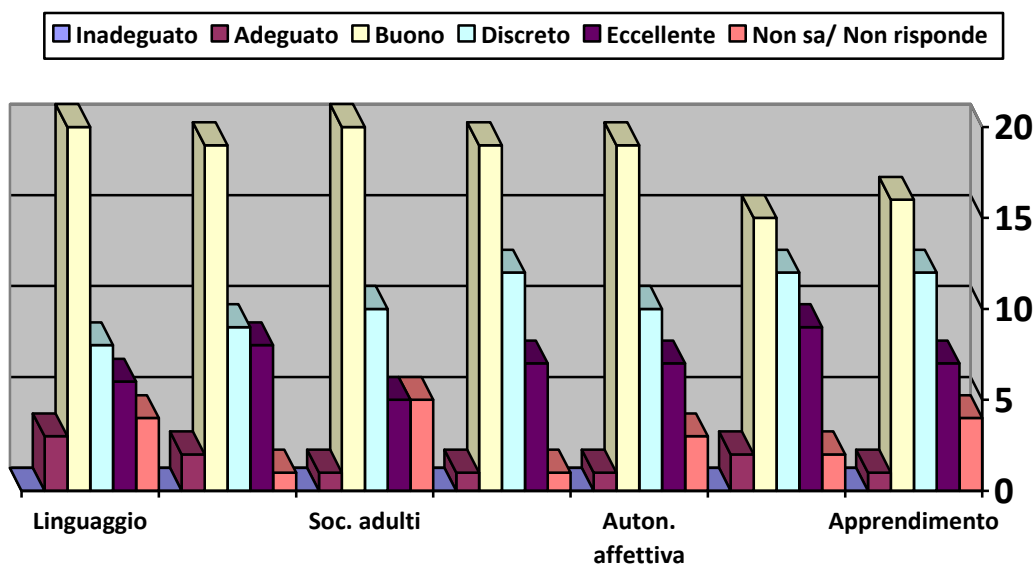
4. Progetti educativi e didattici

Capacità del servizio di sviluppare nel bambino:	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/ Non risponde
Linguaggio		3	19	8	6	4
Socializzazione e cooperazione con altri bambini		2	20	9	8	1
Socializzazione con adulti		1	19	10	5	5
Autonomia fisica		1	19	12	7	1
Autonomia affettiva		1	19	10	7	3
Motricità e manipolazione		2	15	12	9	2
Apprendimento regole di comportamento		1	16	12	7	4

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

Capacità del servizio di sviluppare nel bambino:	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/ Non risponde
Linguaggio		7,5%	47,5%	20%	15%	10%
Socializzazione e cooperazione con altri bambini		5%	50%	22,5%	20%	2,5%
Socializzazione con adulti		2,5%	47,5%	25%	12,5%	12,5%
Autonomia fisica		2,5%	47,5%	30%	17,5%	2,5%
Autonomia affettiva		2,5%	47,5%	25%	17,5%	7,5%
Motricità e manipolazione		5%	37,5%	30%	22,5%	5%
Apprendimento regole di comportamento		2,5%	40%	30%	17,5%	10%

PROGETTI EDUCATIVI E DIDATTICI





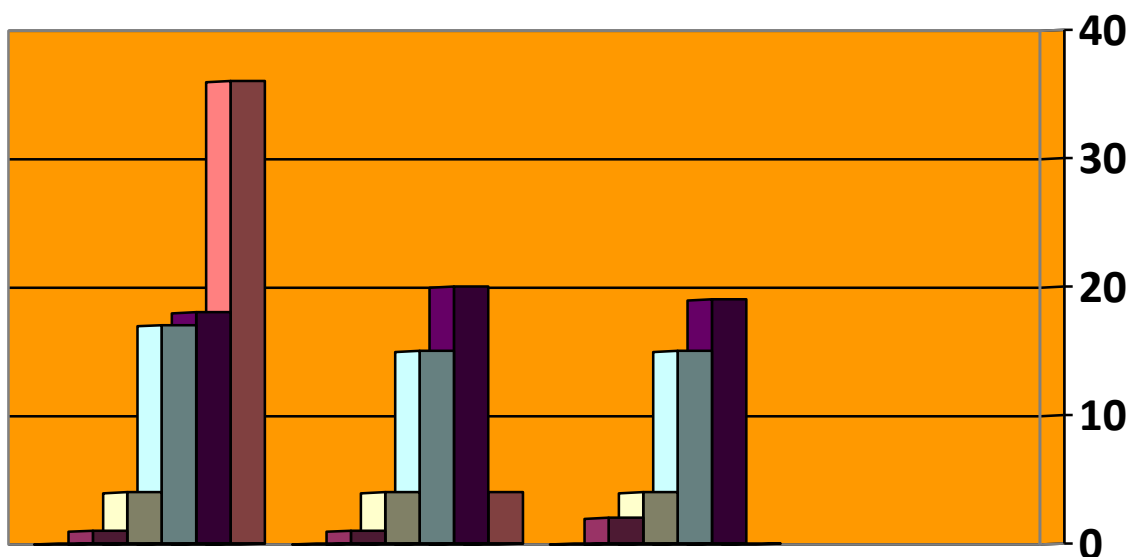
5. Formazione ed organizzazione del personale

	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Competenza/professionalità del personale	0	1	4	17	18	0
Capacità di relazionare con i bambini	0	1	4	15	20	0
Capacità di relazionare con i genitori	0	2	4	15	19	0

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Competenza/professionalità del personale		2,5	10%	42,5%	45%	
Capacità di relazionare con i bambini		2,5%	10%	37,5%	50%	
Capacità di relazionare con i genitori		5%	10%	37,5%	47,5%	

FORMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

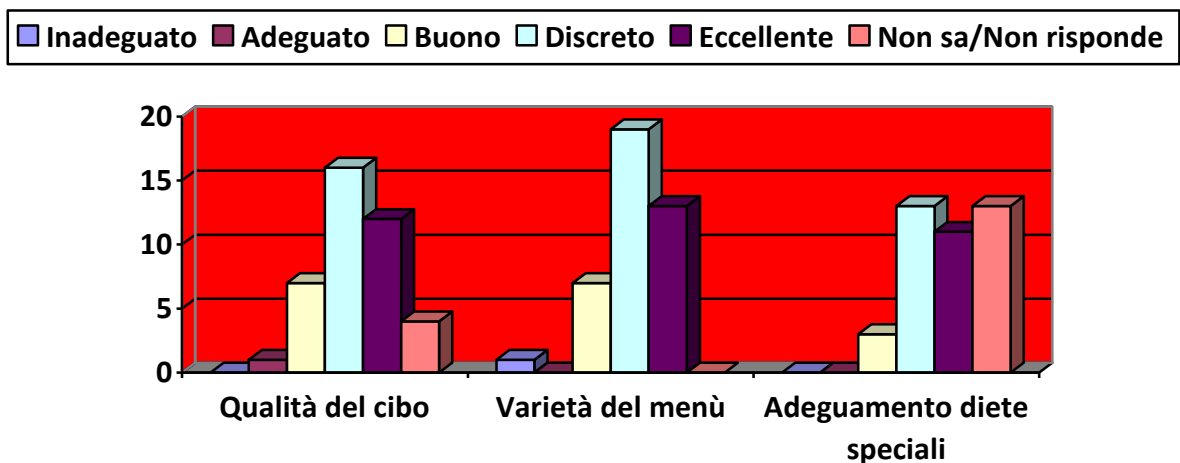


**6. Servizio mensa**

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Qualità del cibo	0	1	7	16	12	4
Varietà del menù	1	0	7	19	13	0
Adeguamento a diete speciali	0	0	3	13	11	13

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Qualità del cibo		2,5	17,5%	40%	30%	10%
Varietà del menù	2,5%		17,5%	47,5%	32,5%	
Adeguamento a diete speciali			7,5%	32,5%	27,5%	32,5%

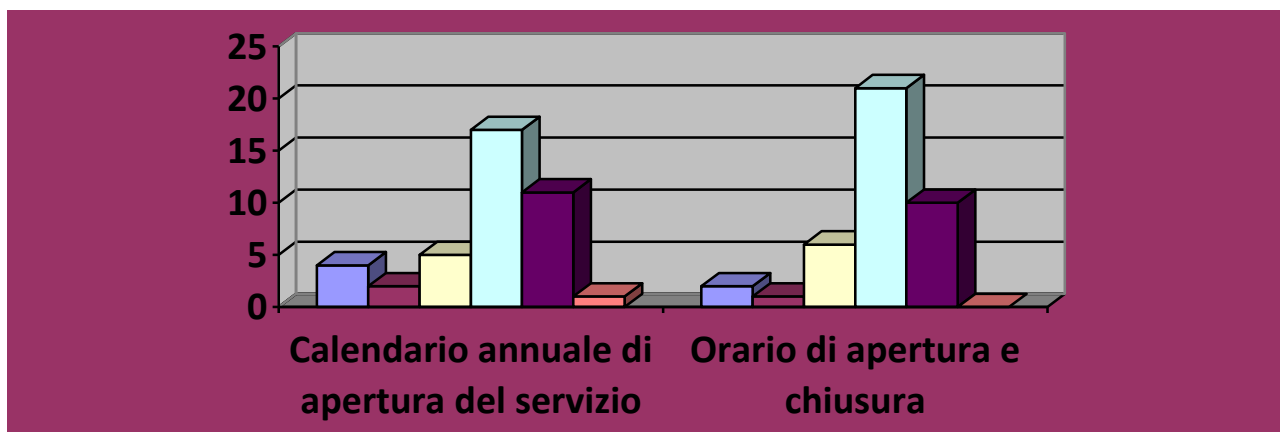
SERVIZIO MENSA

**7. Organizzazione del servizio: orari e comunicazione**

	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Calendario annuale di apertura del servizio	4	2	5	17	11	1
Orario di apertura e chiusura del servizio	2	1	6	21	10	

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguato (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Calendario annuale di apertura del servizio	10%	5%	12,5%	42,5%	27,5%	2,5
Orario di apertura e chiusura del servizio	5	2,5%	15%	52,5%	25%	

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: ORARI E COMUNICAZIONE

**8. Partecipazione delle famiglie**

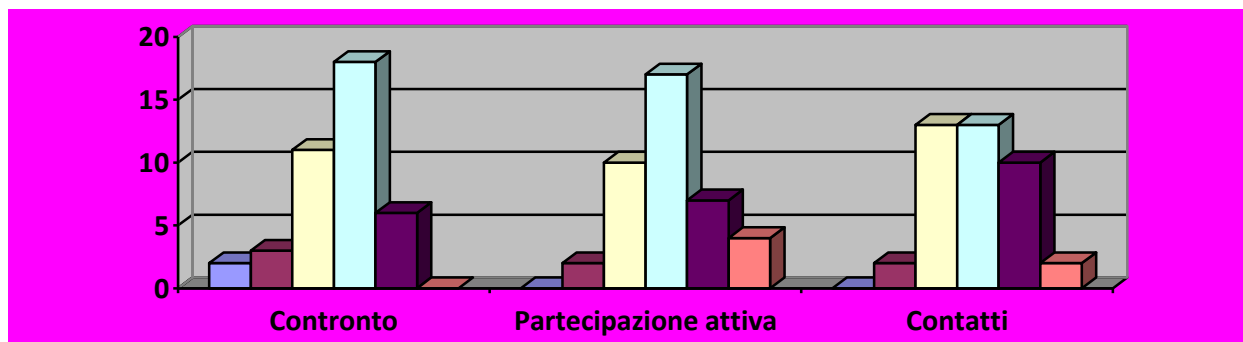
	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/ Non risponde
Occasioni di confronto e relazione tra genitori su aspetti educativi	2	3	11	18	6	0
Occasioni di partecipazione attiva delle famiglie alle attività del nido	0	2	10	17	7	4
Modalità di intrattenimento dei contatti tra familiari ed insegnanti in termini di frequenza, orari ed organizzazione	0	2	13	13	10	2

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/ Non risponde
Occasioni di confronto e relazione tra genitori su aspetti educativi	5%	7,5%	27,5%	45%	15%	
Occasioni di partecipazione attiva delle famiglie alle attività del nido		5%	25%	42,5%	17,5%	10%
Modalità di intrattenimento dei contatti tra familiari ed insegnanti in termini di frequenza, orari ed organizzazione		5%	32,5%	32,5%	25%	5%

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

■ Inadeguato ■ Adeguito ■ Buono ■ Discreto ■ Eccellente ■ Non sa/Non risponde





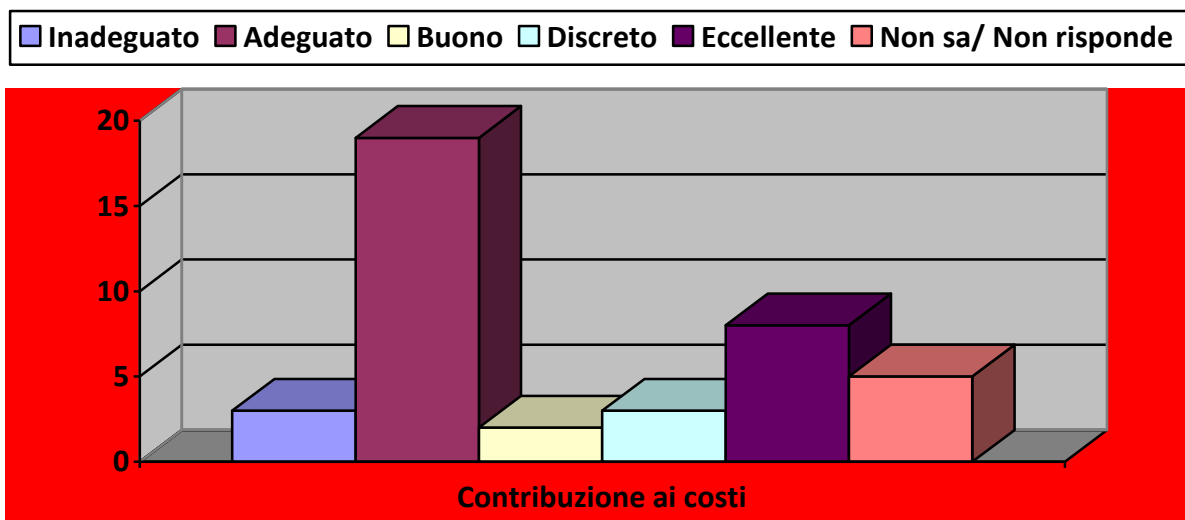
9. Contribuzione ai costi

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Contribuzione ai costi	3	19	2	3	8	5

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Contribuzione ai costi	7,5%	47,5%	5%	7,5%	20%	12,5%

CONTRIBUZIONE AI COSTI





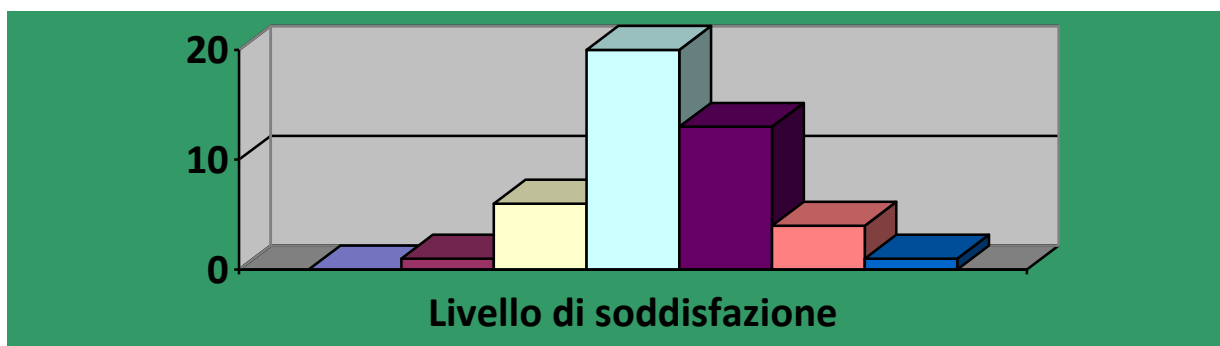
10. Giudizio complessivo

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Livello di soddisfazione	0	1	6	20	13	0

Il livello di gradimento in termini percentuali è così espresso:

	Inadeguato (1)	Adeguito (2)	Buono (3)	Discreto (4)	Eccellente (5)	Non sa/Non risponde
Livello di soddisfazione		2,5%	15%	50%	32,5%	

GIUDIZIO COMPLESSIVO





Il servizio nel suo complesso

Dall'indagine condotta emerge un giudizio parzialmente positivo sulle caratteristiche del servizio di asilo nido. Il 50% circa degli intervistati ha espresso una valutazione discreta fornendo un dato di relativa soddisfazione sull'organizzazione e gestione del servizio. Favorevole è il giudizio espresso sulla formazione e comportamento del personale, che nella fattispecie svolge un ruolo determinante sia nel rapporto con il bambino che con il genitore.

I margini di insoddisfazione, riguardano principalmente, il costo a carico delle famiglie per l'accesso al servizio che sono legati ai costi complessivamente sostenuti dall'ente per garantire l'accessibilità alla prestazione e gli orari di erogazione delle attività.

Nelle risposte aperte previste nella parte conclusiva del questionario sono stati indicati, da parte di alcuni genitori, specifici suggerimenti relativi alle modalità di accesso alla struttura, alle attività ludiche programmate alla predisposizione di una biblioteca con libri adeguati all'età dei bambini, e fornitura di informazioni più puntuali sul servizio mensa e sui cibi che vengono somministrati ai bambini.

Sarà cura del servizio competente tenere in debito conto le osservazioni riportate e condividerle con la ditta appaltatrice della gestione del servizio.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi condotta evidenzia che il servizio non presenta elementi di particolare criticità, anche se sussistono margini per il miglioramento delle prestazioni offerte.

Le indagini conoscitive tuttavia sono utili per capire se e quali aspetti del servizio possano essere ulteriormente migliorati per offrire un servizio rispondente alle esigenze degli utenti.

Rispetto all'indagine condotta nel 2017 il livello di gradimento del servizio si è abbassato ma va considerato che la partecipazione alla precedente rilevazione era stata pari al 54% e quindi inferiore all'attuale, che ha riscontrato una partecipazione dei genitori pari all'80% .

Impegno dell'amministrazione è ripetere con periodicità l'indagine anche ampliandone la sfera di analisi al fine di operare un continuo miglioramento dei servizi offerti alla popolazione amministrata.