



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 15 AL 22 MAGGIO 2023

ANNO EDUCATIVO 2022/2023

Relazione di sintesi

A cura di:

dott.ssa Annamaria De Lucia



PREMESSA

L'Amministrazione Comunale ha svolto un'indagine conoscitiva del livello di gradimento del servizio di asilo nido allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e di sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti.

Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo spostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto. Ma non solo. Permettono altresì la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti del servizio e di conseguenza l'individuazione delle 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 di una scheda di rilevazione a tutti i genitori dei bambini iscritti nell'anno educativo 2022/2023 che ha registrato una frequenza media mensile di 37 bambini:

SETTEMBRE	36
OTTOBRE	39
NOVEMBRE	40
DICEMBRE	39
GENNAIO	40
FEBBRAIO	40
MARZO	40
APRILE	40
MAGGIO	40
GIUGNO	33
LUGLIO	23

La scheda di rilevazione proposta è suddivisa in cinque sezioni:

- **Iter amministrativo**: contiene domande sulle modalità di conoscenza dell'esistenza del servizio, sulle informazioni ricevute dall'ufficio amministrativo, sui tempi di attesa tra la domanda di iscrizione e l'inizio della frequenza;
- **le educatrici** : contiene domande volte a rilevare il ruolo svolto dal personale educativo;
- **partecipazione dei genitori ed organizzazione**: contiene domande volte a rilevare la partecipazione dei genitori al servizio;



Città di Guardiagrele (Provincia di Chieti)

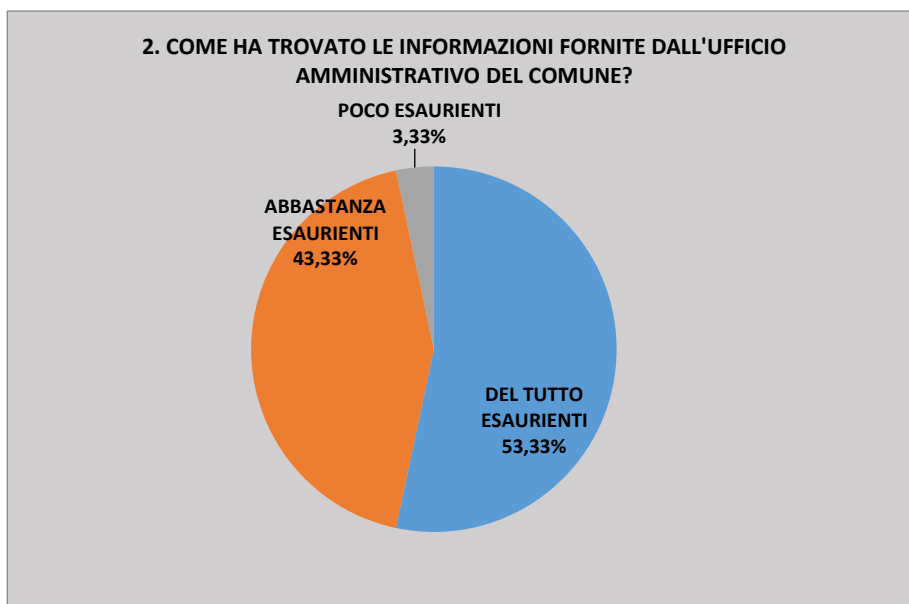
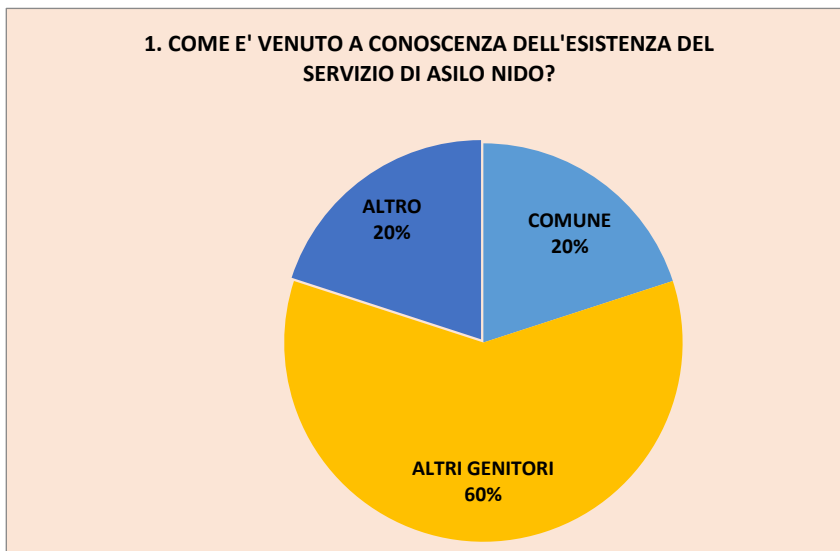
- **servizio asilo nido**: contiene domande volte a rilevare il gradimento di altri aspetti del servizio (comodità, pulizia, tariffa, adeguatezza della struttura etc.);
- **servizio di prolungamento d'orario** : contiene domande volte a rilevare l'utilizzo e la soddisfazione del servizio di prolungamento dell'orario di apertura.

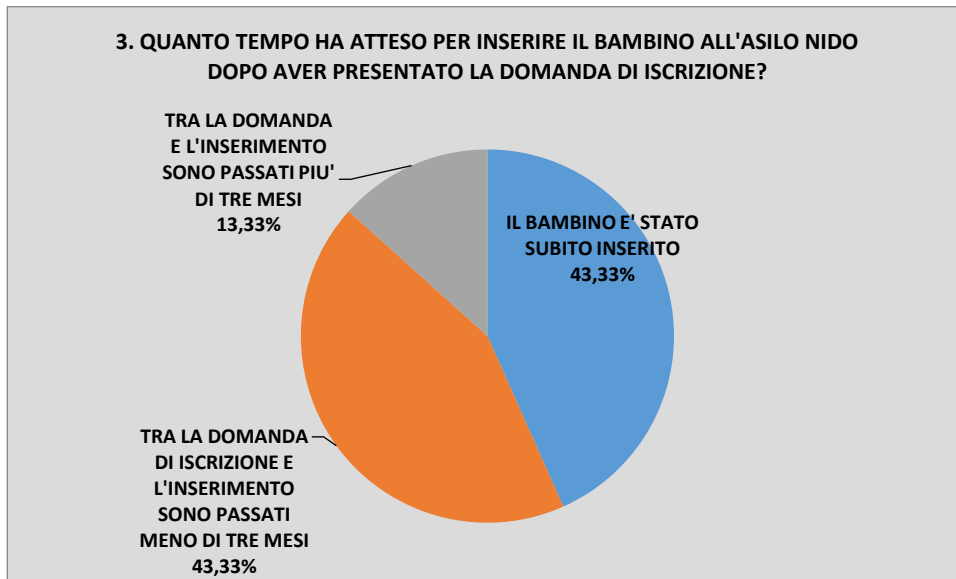
L'indagine è stata effettuata dal 15 maggio al 22 maggio 2023; sono stati consegnati ai genitori n. 36 questionari e ne sono stati restituiti n. 30.



RISULTATI DELL'INDAGINE

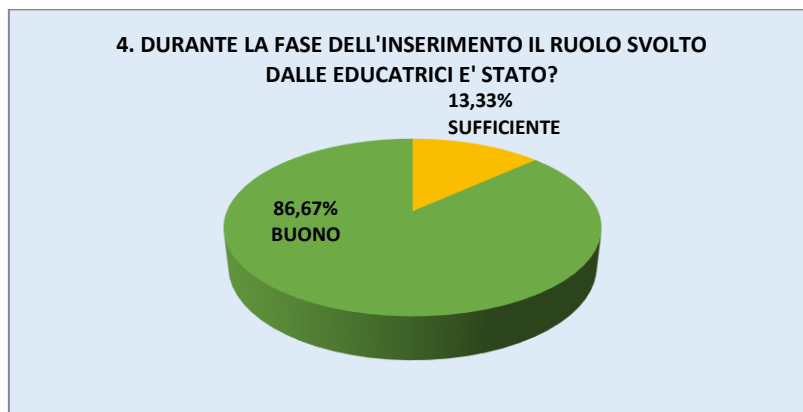
Sez. A) L'ITER AMMINISTRATIVO



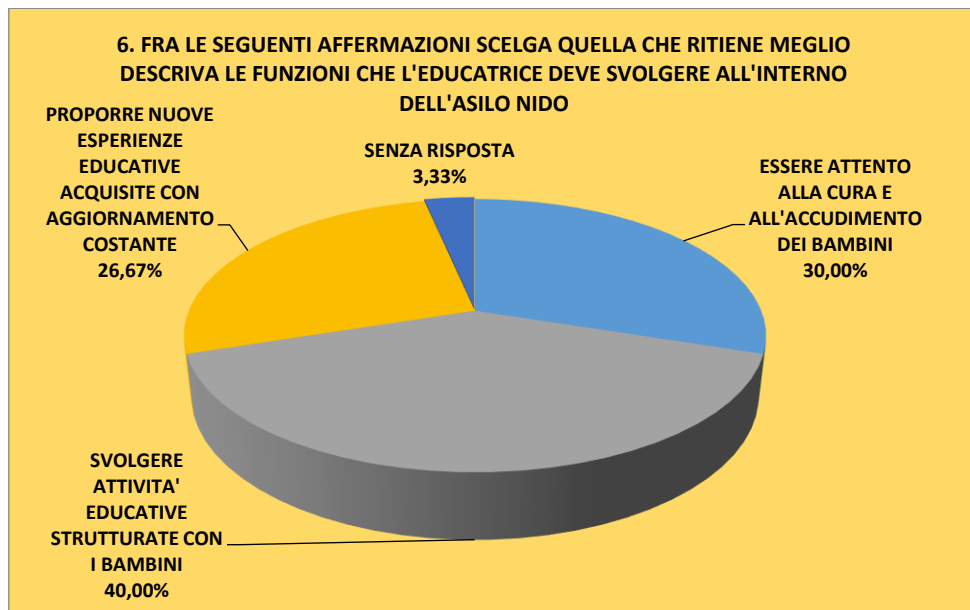
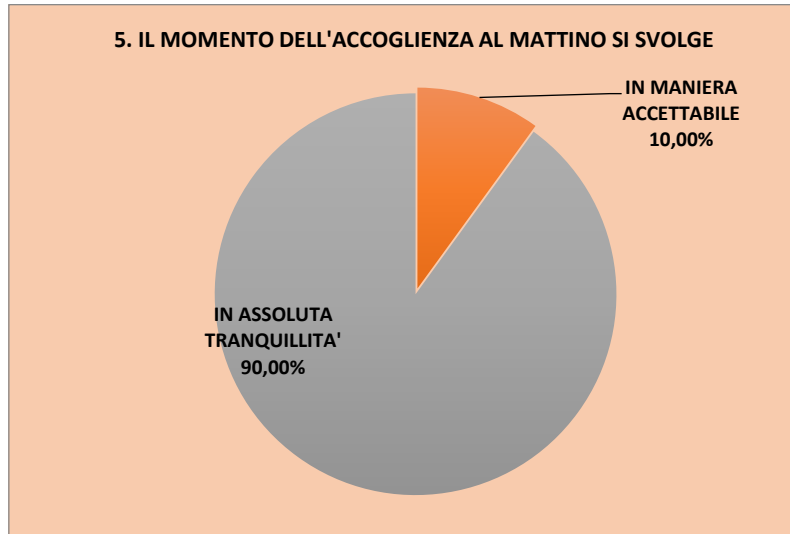


Dall'indagine condotta si evidenzia che i genitori hanno avuto conoscenza dell'esistenza del servizio in misura prevalente da altri genitori/conoscenti; le informazioni fornite dall'ufficio amministrativo del Comune sono ritenute esaurienti ed infine che, nel corrente anno educativo, i tempi di attesa sono stati brevi: infatti per l'86 % degli intervistati il bambino è stato subito inserito o il tempo tra la domanda di iscrizione e l'inserimento è stato minore di tre mesi.

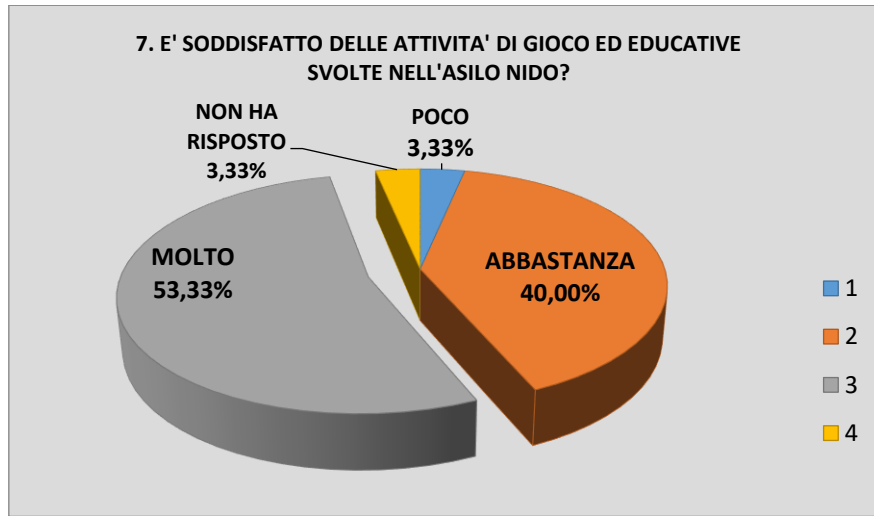
SEZ B) LE EDUCATRICI



Insufficiente ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	0%
Sufficiente ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	13,33%
Buono ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	86,67%

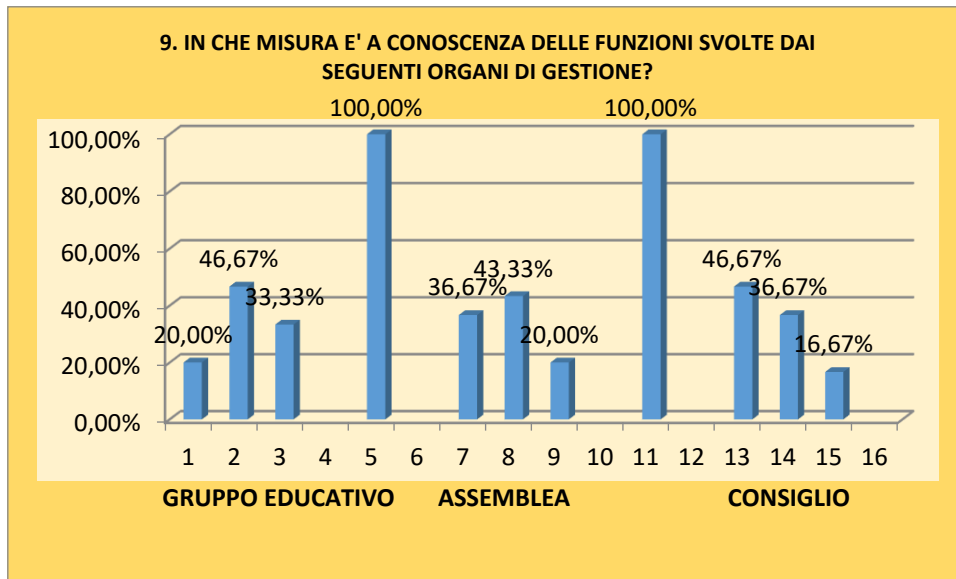


Essere attento alla cura e all'accudimento dei bambini	30,00%
Soddisfare sempre le esigenze espresse dalle famiglie	0%
Svolgere attività educative strutturate con i bambini	40,00%
Proporre nuove esperienze educative acquisite con aggiornamento costante	26,67%
Senza risposta	3,33%



Dall'indagine condotta emerge un giudizio ampiamente positivo sul lavoro svolto dal personale educativo. In particolare, nella fase dell'inserimento, che è quella più delicata per il piccolo utente, il ruolo delle educatrici è valutato buono dall'87%. Il momento dell'accoglienza al mattino si svolge, poi, secondo la maggior parte degli intervistati in assoluta tranquillità. La maggior parte dei genitori, il 40%, ritiene che l'educatrice deve svolgere attività strutturate con i bambini, il 30% che deve essere attenta alla cura e all'accudimento dei bambini e il 26,27% che deve proporre nuove esperienze educative acquisite con aggiornamento costante. I genitori sono soddisfatti delle attività di gioco ed educative svolte all'interno del nido, ricevono le informazioni sull'andamento della giornata al nido dalle educatrici al momento dell'uscita in maggioranza sempre (53,33%).

SEZ C) PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ED ORGANIZZAZIONE



Gruppo educativo

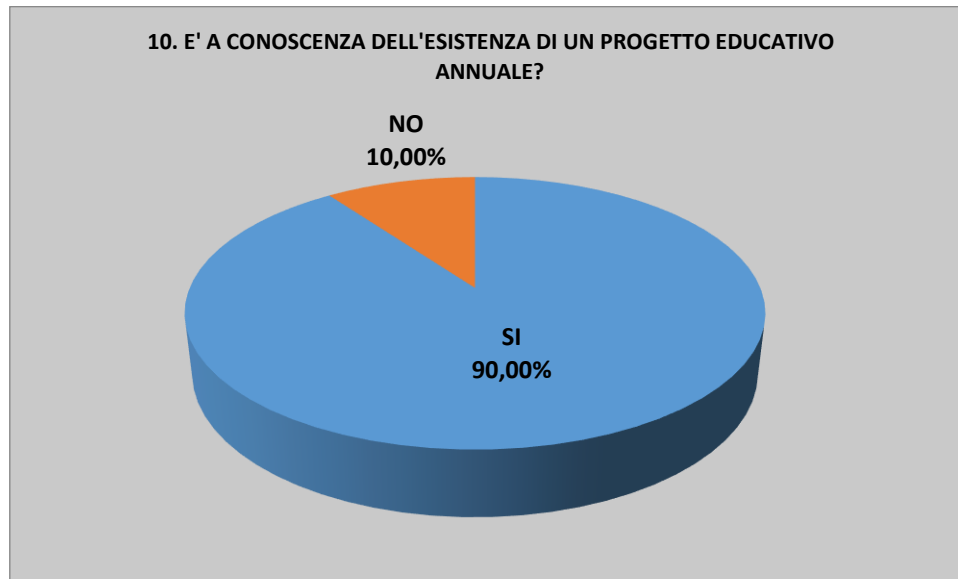
Poco	20,00%
Abbastanza	46,67%
Molto	33,33%

Assemblea

Poco	36,67%
Abbastanza	43,33%
Molto	20,00%

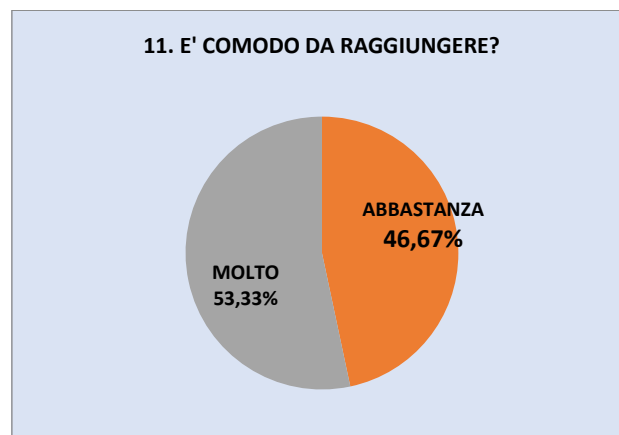
Consiglio

Poco	46,67%
Abbastanza	36,67%
Molto	16,67%

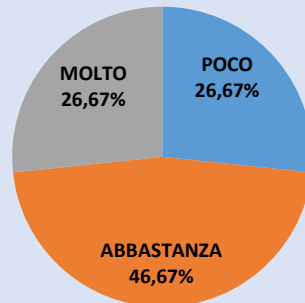


Dall'indagine condotta emerge che i genitori sono a conoscenza dell'esistenza del Gruppo educativo e dell'Assemblea, meno del Consiglio.

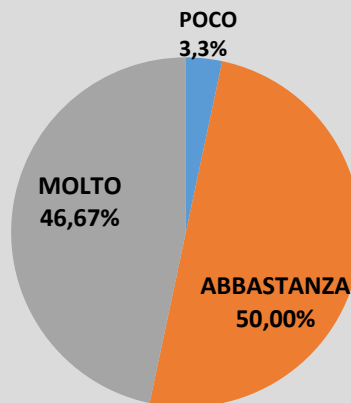
Sez. D) IL SERVIZIO DI ASILO NIDO

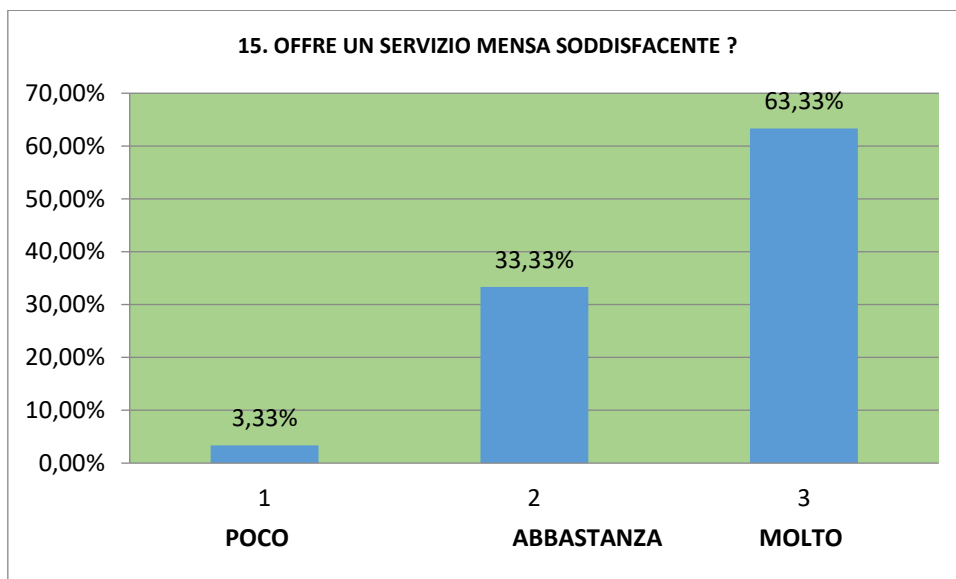
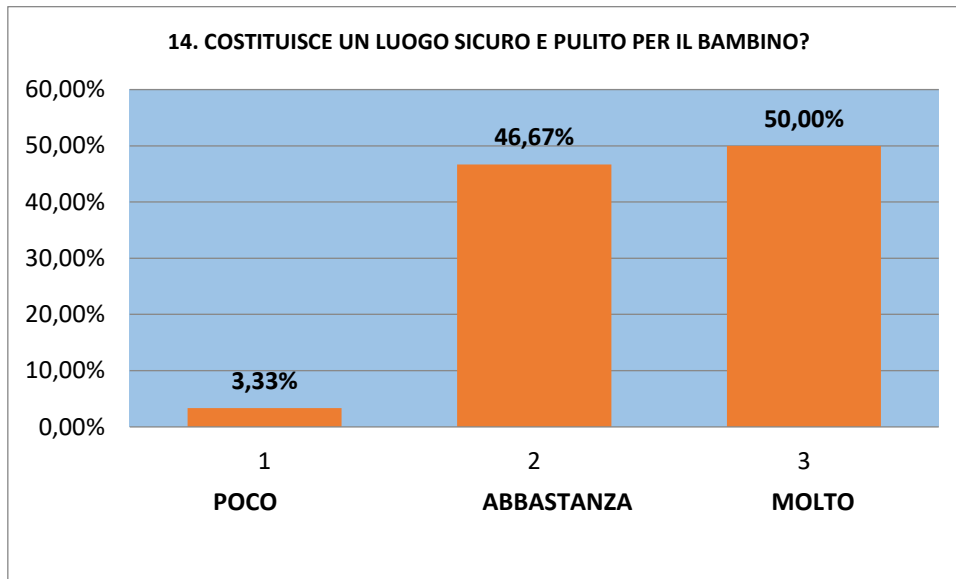


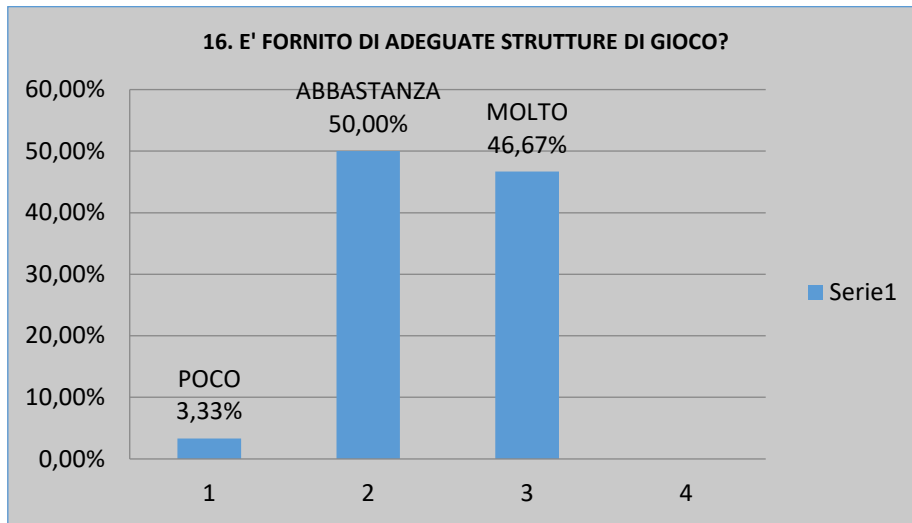
12. E' UN SERVIZIO ECONOMICO?



13. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO DEL NIDO?

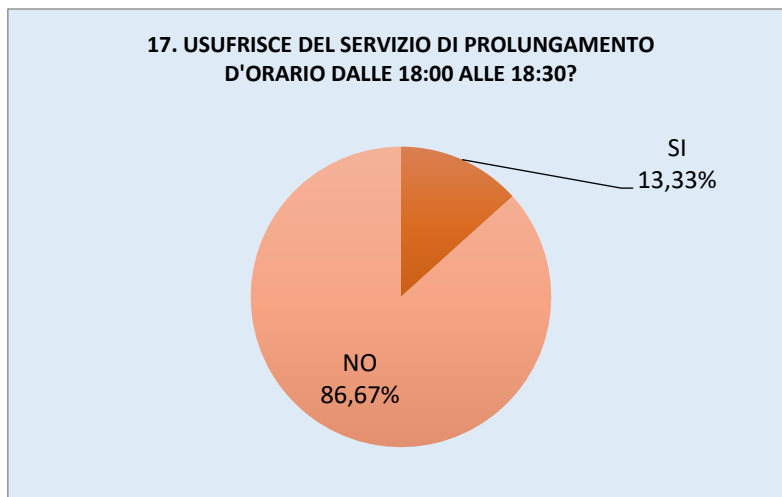


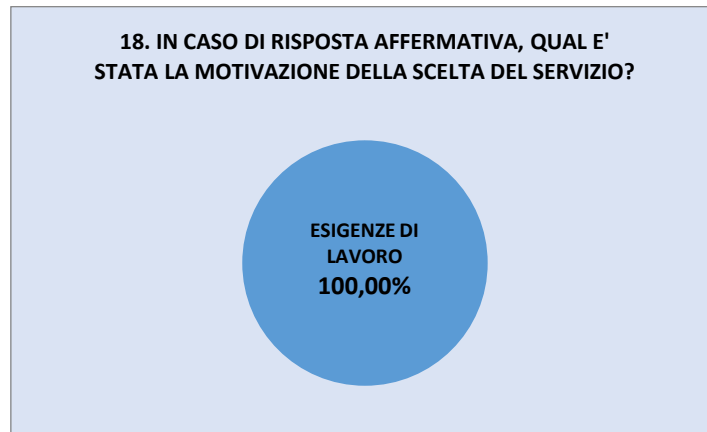




Dall'indagine condotta emerge che i genitori ritengono che il servizio di asilo nido sia comodo da raggiungere, abbastanza economico, dotato di un soddisfacente servizio amministrativo e di adeguate strutture didattiche e di gioco, sicuro e pulito e che offre un buon servizio mensa.

Sez. E) SERVIZI AGGIUNTIVI





L'indagine condotta evidenzia che, nell'anno educativo 2022/2023, soltanto quattro bambini hanno usufruito del servizio aggiuntivo offerto, anche perché, la metà dei genitori ha scelto di usufruire del servizio per mezza giornata e quindi fino alle 13:30.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il servizio non presenta elementi di criticità.

Alcuni genitori, nelle note ed osservazioni, hanno fatto complimenti al personale ed evidenziato di essere pienamente soddisfatti del servizio, altri hanno manifestato le necessità di una maggiore cura e manutenzione della struttura comunale, di prevedere più attività all'aria aperta e di organizzare l'ingresso e l'uscita dei bimbi in un'area più ampia.