



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 24 AL 28 MAGGIO 2021

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 2020/2021 che ha registrato una frequenza media mensile di 32 bambini:

SETTEMBRE	25
OTTOBRE	31
NOVEMBRE	32
DICEMBRE	31
GENNAIO	33
FEBBRAIO	34
MARZO	33
APRILE	35
MAGGIO	37
GIUGNO	34
LUGLIO	29

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

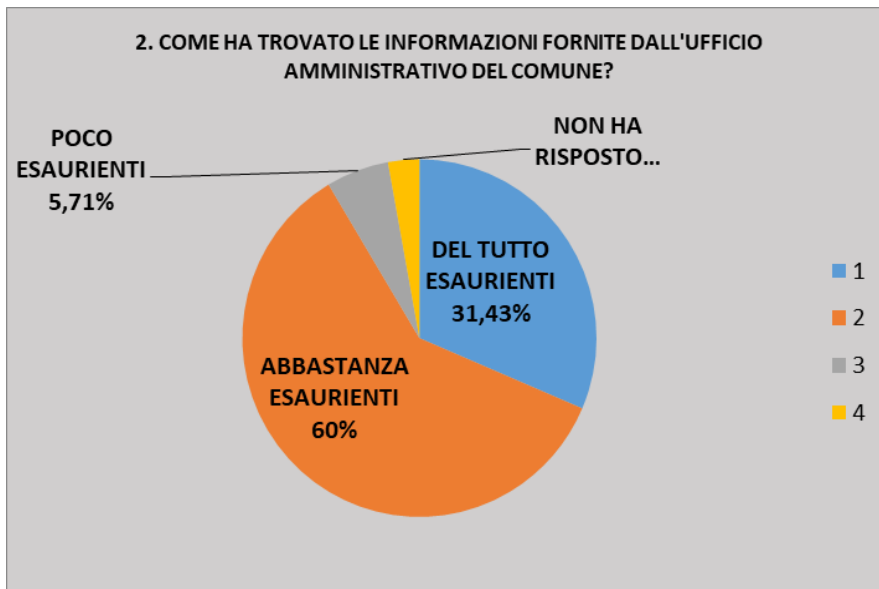
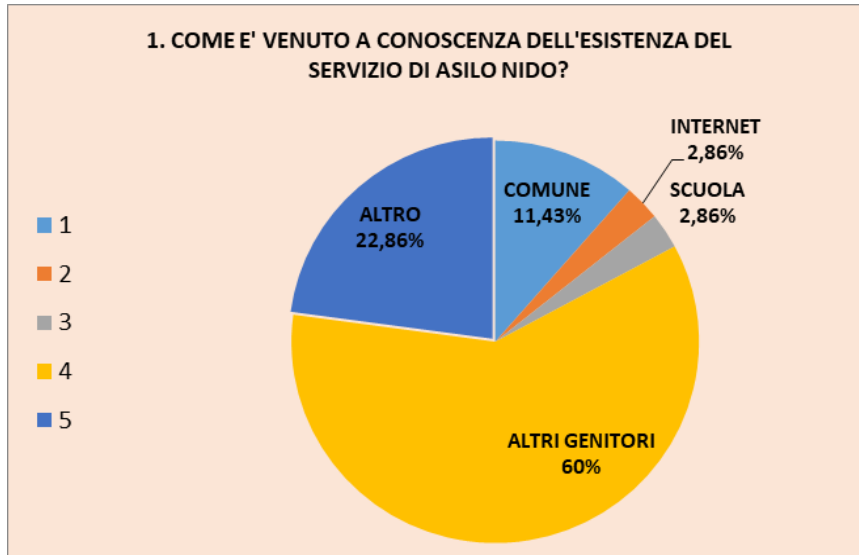
(Provincia di Chieti)

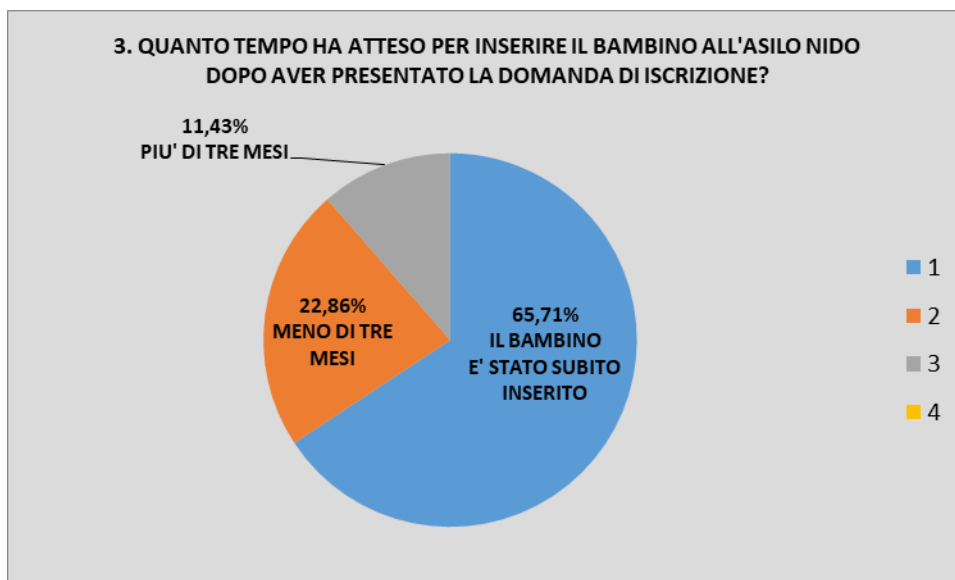
- **servizio asilo nido** : contiene domande volte a rilevare il gradimento di altri aspetti del servizio (comodità, pulizia, tariffa, adeguatezza della struttura etc.);
- **servizio di prolungamento d'orario** : contiene domande volte a rilevare l'utilizzo e la soddisfazione del servizio di prolungamento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

L'indagine è stata effettuata dal 24 maggio al 28 maggio 2021; sono stati consegnati ai genitori n. 37 questionari e ne sono stati restituiti n. 35.

RISULTATI DELL'INDAGINE

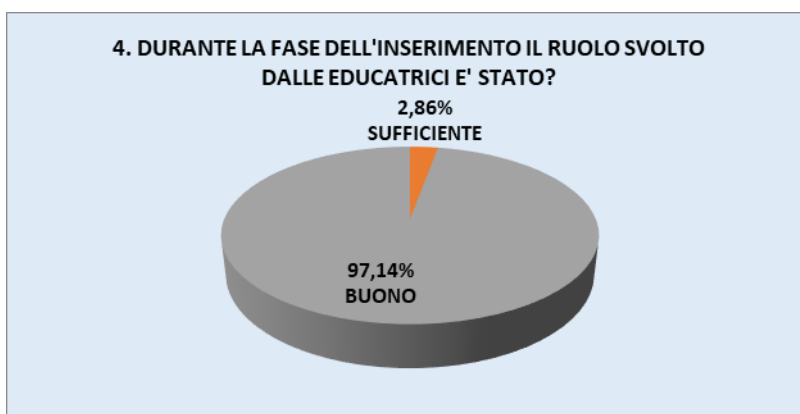
Sez. A) L'ITER AMMINISTRATIVO



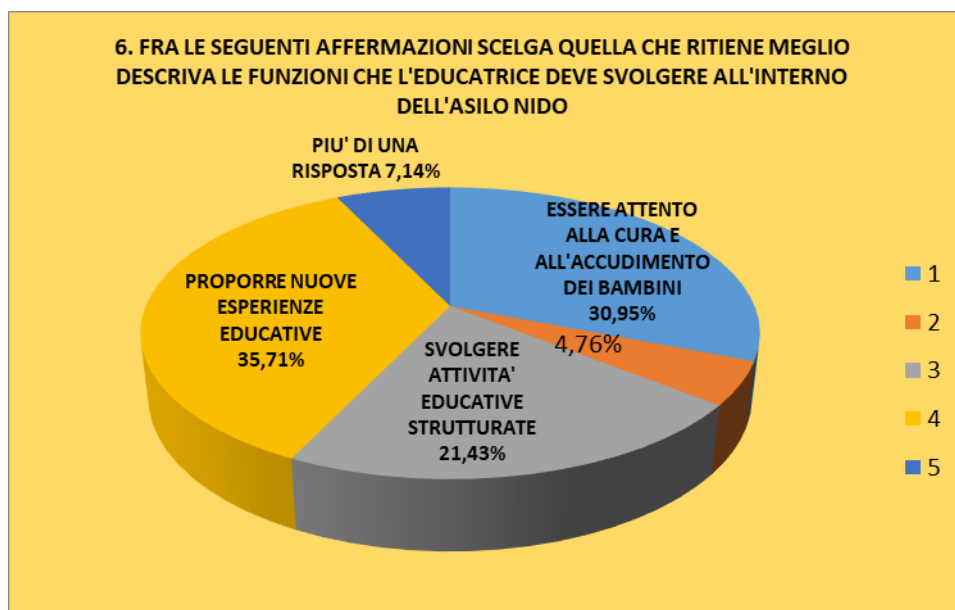
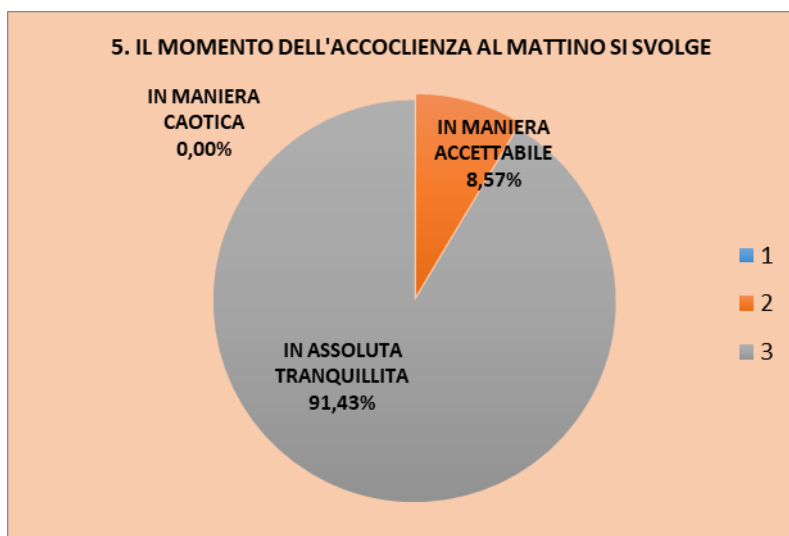


Dall'indagine condotta si evidenzia che i genitori hanno avuto conoscenza dell'esistenza del servizio in misura prevalente da altri genitori/conoscenti; le informazioni fornite dall'ufficio amministrativo del Comune sono ritenute esaurienti ed infine che, nel corrente anno educativo, i tempi di attesa sono stati brevi: infatti per l'88,57% 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.

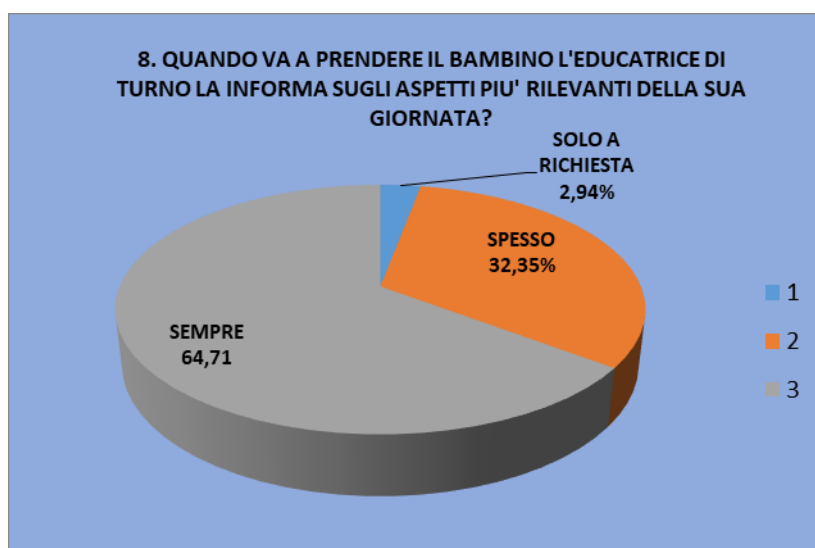
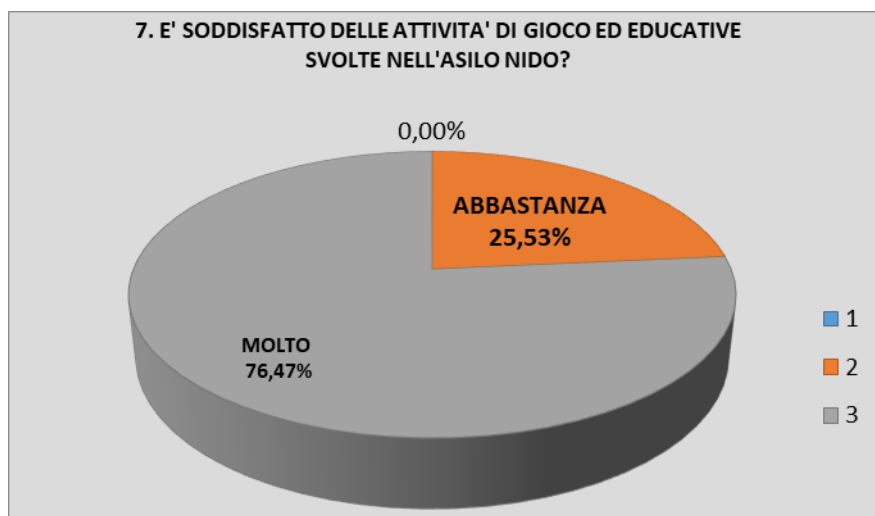
SEZ B) LE EDUCATRICI



Insufficiente ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	0
Sufficiente ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	2,86%
Buono ai fini dell'ambientamento del bambino al nido	97,14%



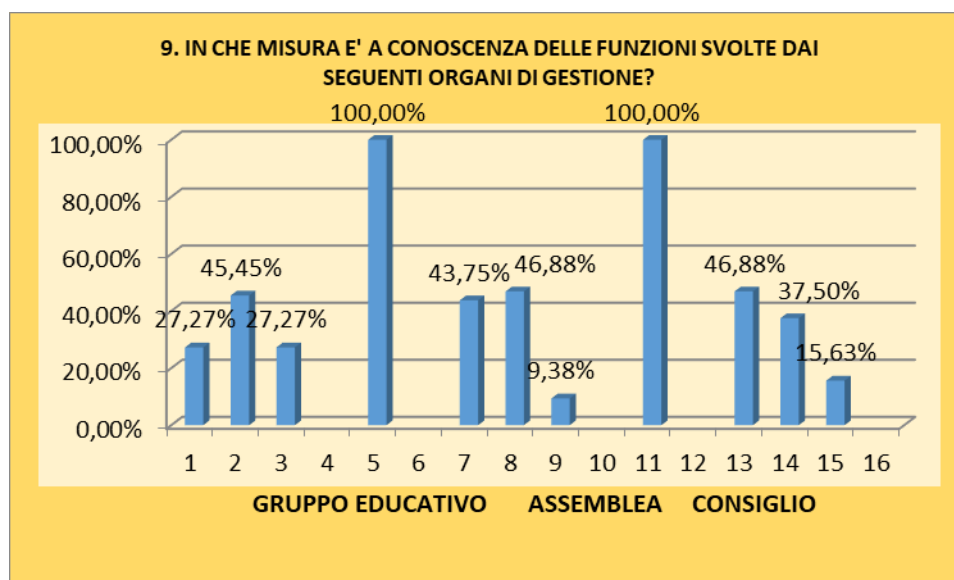
Essere attento alla cura e all'accudimento dei bambini	30,95%
Soddisfare sempre le esigenze espresse dalle famiglie	4,76%
Svolgere attività educative strutturate con i bambini	21,43%
Proporre nuove esperienze educative acquisite con aggiornamento costante	35,71%
Più di una risposta	7,14%



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 dal 97,14% sufficiente dal 2,86% e non vi è nessun giudizio di insufficienza. Il momento dell'accoglienza al mattino si svolge, poi, secondo la maggior parte degli intervistati in assoluta tranquillità. La maggior parte dei genitori, il 35,71%, ritiene che l'educatrice deve proporre nuove esperienze educative acquisite con aggiornamento costante, il 30,95% che deve essere attenta alla cura e all'accudimento dei bambini, il 21,43% che deve svolgere attività educative strutturate con i bambini, il 4,76% che deve soddisfare sempre le esigenze espresse dalle famiglie.

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 (64,71%).

SEZ C) PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ED ORGANIZZAZIONE



Gruppo educativo

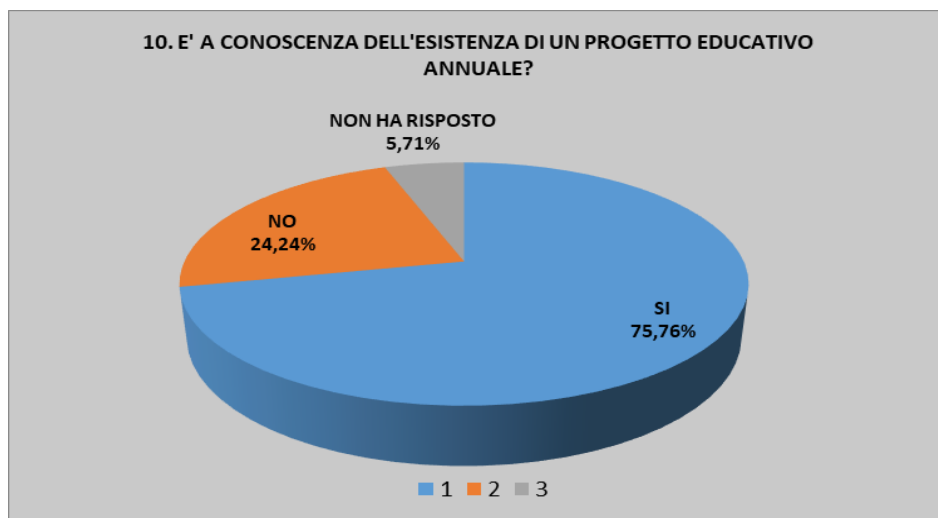
Poco	27,27%
Abbastanza	45,45%
Molto	27,27%
Non ha risposto	2

Assemblea

Poco	43,75
Abbastanza	46,88%
Molto	9,38%
Non ha risposto	3

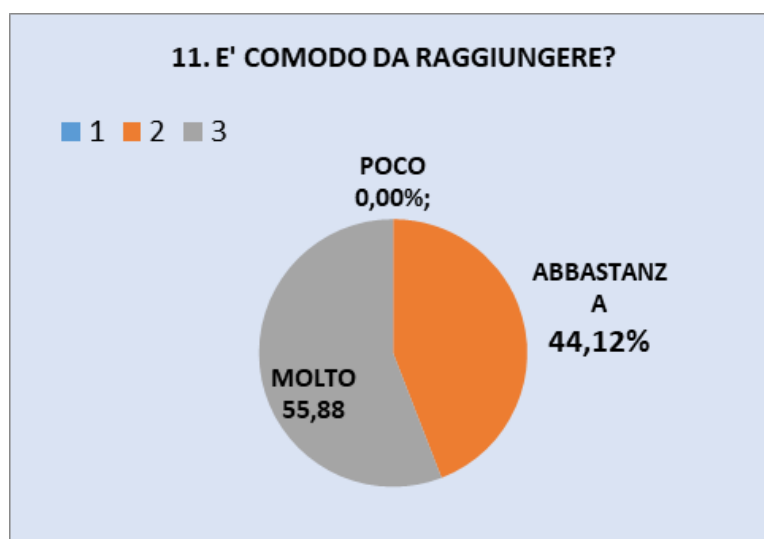
Consiglio

Poco	46,88%
Abbastanza	37,50%
Molto	15,63%
Non ha risposto	3

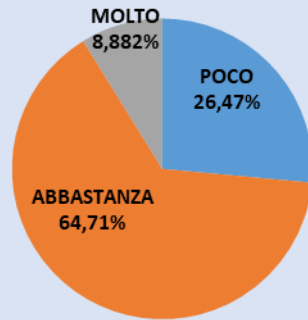


Dall'indagine condotta emerge che i genitori sono a conoscenza dell'esistenza del Gruppo educativo, meno dell'Assemblea e del Consiglio. A causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, non è stato possibile organizzare l'Assemblea Generale ad ottobre e gli altri consueti momenti di incontro con le famiglie. E' stato organizzato un unico incontro con le rappresentanti dei tre gruppi-sezione ed il personale educativo. I genitori sono stati informati dell'esistenza di un progetto educativo annuale.

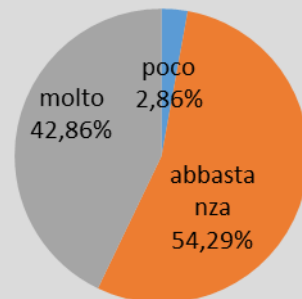
Sez. D) IL SERVIZIO DI ASILO NIDO



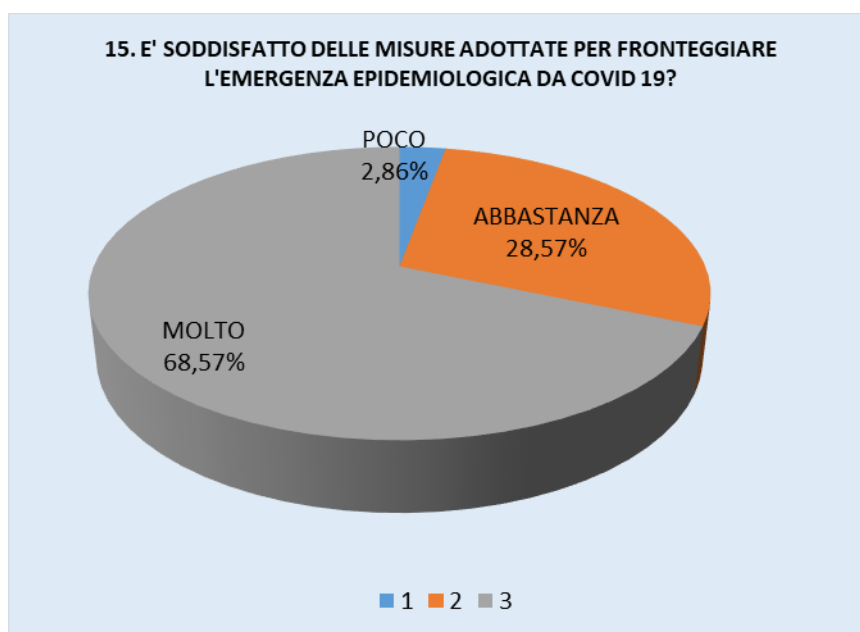
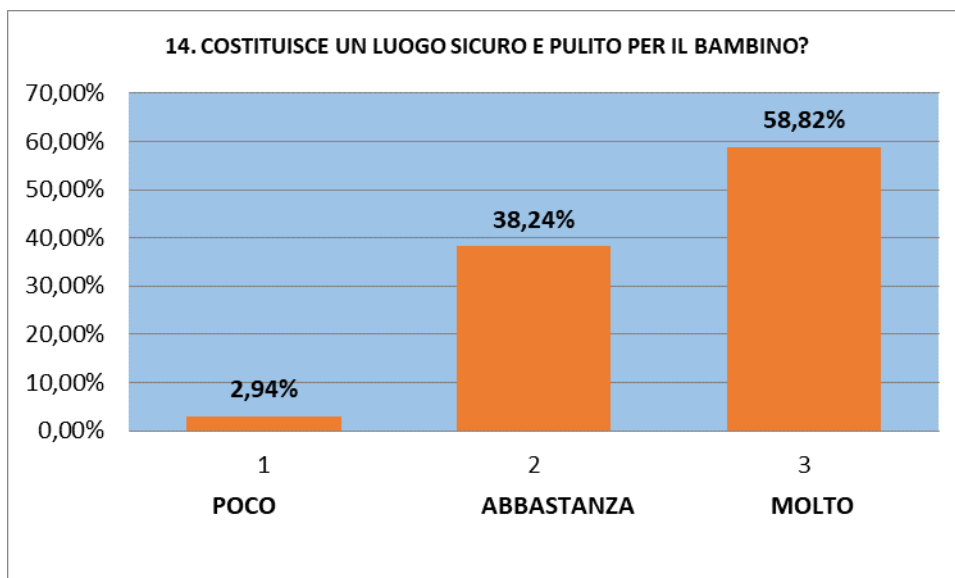
12. E' UN SERVIZIO ECONOMICO?

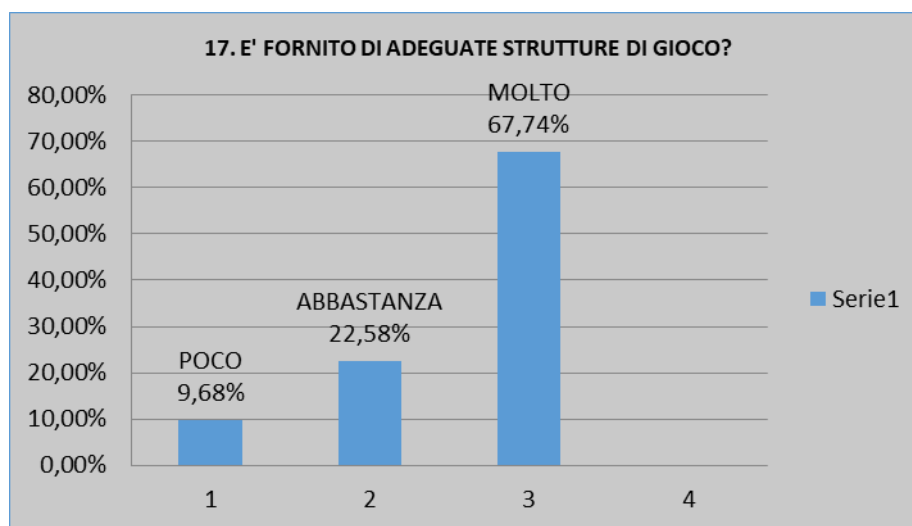
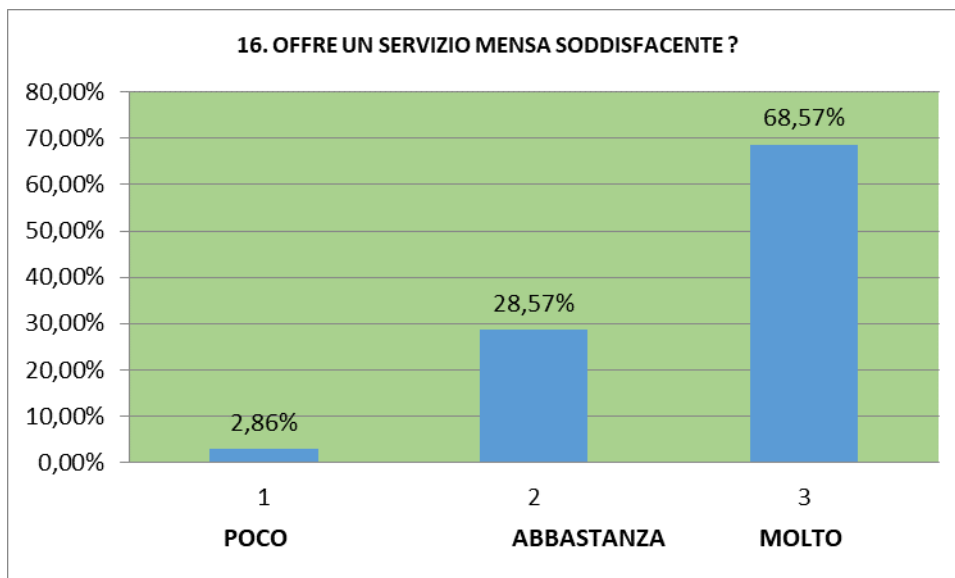


13. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO DEL NIDO?



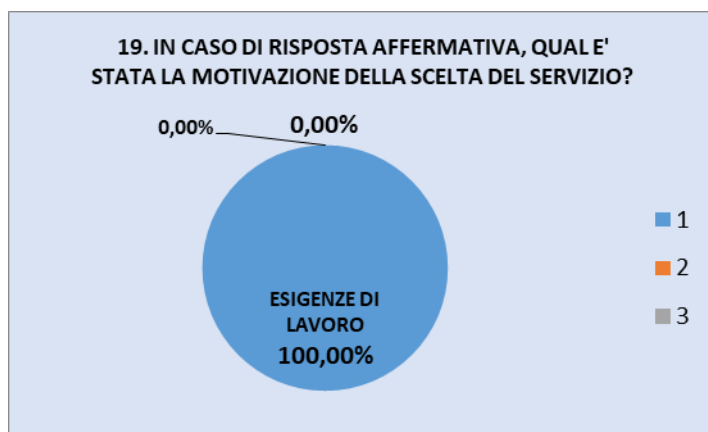
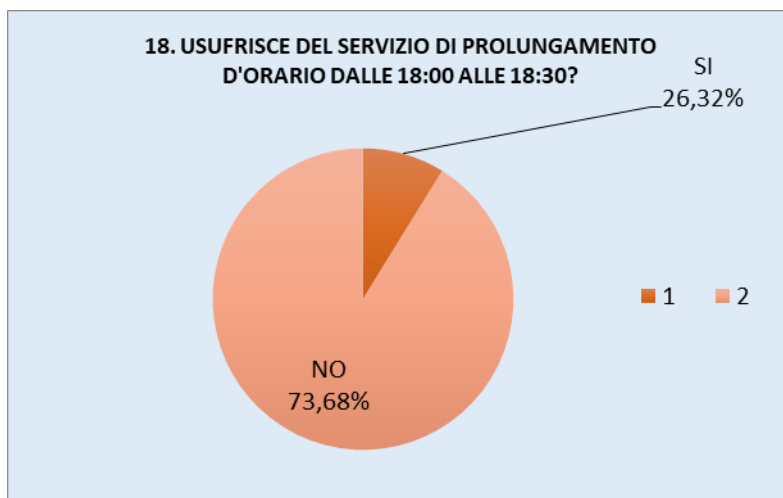
1 2 3





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 e che, nel corso dell'anno, le misure adottate per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19 sono state adeguate.

Sez. E) SERVIZI AGGIUNTIVI



L'indagine condotta evidenzia che, nell'anno educativo 2020/2021, i genitori che hanno scelto il servizio aggiuntivo offerto sono stati pochi, anche perché, in molti, hanno scelto di usufruire del servizio per mezza giornata e quindi fino alle 13:30.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il servizio non presenta elementi di criticità e considerando che, questo, è stato un anno particolare vista l'emergenza epidemiologica in corso, è sicuramente un ottimo risultato per l'Amministrazione Comunale e per tutto il personale, educativo e non, impegnato quotidianamente nel servizio. Alcuni genitori, nelle note ed osservazioni, hanno evidenziato l'esigenza di interventi di manutenzione all'esterno della struttura, una maggiore chiarezza nella redazione dei bollettini di pagamento e la possibilità di incontri con le educatrici a richiesta.