



COMUNE DI FOLIGNO
AREA CULTURA TURISMO FORMAZIONE E SPORT
NIDI D'INFANZIA

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION



SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

*RELAZIONE FINALE
ANNO 2021*



1. PREMESSA

Per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sul servizio dei nidi d'infanzia per l'anno 2021 si è effettuato la customer satisfaction, sottoponendo al giudizio dei genitori interessati un questionario che potesse raccogliere una valutazione sul servizio nel suo complesso a chiusura dell'anno educativo.

L'indagine era verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio Asilo nido a chiusura dell'anno educativo; evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato; avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità del servizio erogato; mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con i genitori, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio.

Una volta raccolti si è provveduto ad effettuare l'analisi dei dati e il relativo grafico. Il questionario è stato predisposto in modalità di autocompilazione, pertanto nella parte iniziale del testo, è stata inserita una breve presentazione in cui veniva chiesto di rispondere ad alcune domande sul servizio, al fine di comprenderne il grado di soddisfazione e creare eventualmente le condizioni per migliorarne i punti critici.

2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

OBIETTIVI DELL'INDAGINE:

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio Asili nido
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità del servizio erogato;
- mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con i genitori, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio.

DISEGNO DELL'INDAGINE

Destinatari: genitori dei bambini frequentanti i sei Asili nido comunali

Attori: l'indagine è stata condotta direttamente dalle educatrici in loco

Questionario: in autocompilazione

- distribuiti = 150
- raccolti = 123

Periodo dell'indagine: giugno 2021



3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

L'ufficio ha elaborato il questionario e le educatrici hanno provveduto a consegnarlo a tutte le famiglie dei bambini che frequentano l'asilo nido fornendo, se necessario, spiegazioni in merito alla compilazione.

Successivamente alla raccolta, sempre il personale dell'Asilo nido ha inoltrato i medesimi all'Ufficio che ha provveduto ad effettuarne l'analisi dei dati e i relativi grafici con la conseguente relazione finale.

4. L'ALBERO DELLA QUALITÀ

Di seguito il riepilogo degli aspetti del servizio presi in esame:

VALUTAZIONI TECNICHE:

- iscrizioni on line modalità
- organizzazione spazi interni
- allestimento spazi esterni
- adeguatezza menù

ATTIVITÀ RELAZIONALE:

- Accoglienza ricevuta nel nido
- Capacità di ascolto
- Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati
- Capacità di farsi carico di problemi

VALUTAZIONE ATTIVITÀ ED ESPERIENZE:

- attività ludico didattiche
- ritmi ed autonomia dei bambini rispetto alla frequenza

VALUTAZIONE COMPLESSIVA:

“Rispetto alle vostre aspettative nei confronti del Nido in questo momento potete dire di essere soddisfatti?”

5. IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato predisposto in modalità di autocompilazione, pertanto nella parte iniziale del testo, è stata inserita una breve presentazione in cui veniva chiesto di rispondere ad alcune domande sul servizio, al fine di comprenderne il grado di soddisfazione e creare eventualmente le condizioni per migliorarne i punti critici.

Il questionario era composto da:

n. 25 domande chiuse, con richiesta di esprimere il grado di soddisfazione, selezionando uno dei seguenti punteggi:

① ② ③ ④ ⑤

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 (*insufficiente/per nulla*) a 5 (*moltissimo*).

n. 1 spazio libero per *Eventuali suggerimenti*.



6. MODALITÀ DI ANALISI

Sono stati raccolti 127 questionari su 150 distribuiti: ha quindi risposto alla nostra indagine il 70,66% dell'utenza interessata.

La modalità di analisi delle domande chiuse è stata assegnare ad ognuna delle 25 risposte possibili un valore da 1 a 5.

Successivamente, si è calcolata la media delle risposte date ad ogni domanda, ottenendo così i dati entro i quali sono compresi i giudizi sui vari aspetti del servizio.

Si è quindi creato un grafico ad istogramma a torta che mettesse in relazione i vari aspetti analizzati, facendo emergere quelli più soddisfacenti e quelli, invece, da migliorare.

Nella parte riservata ad eventuali suggerimenti, si è rilevato ciò che alcuni genitori hanno segnalato e si vaglierà, ove necessario, la possibilità di applicare quanto suggerito e/o soddisfare quanto richiesto.

7. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

Dall'elaborazione dei dati si evince che il servizio di asilo nido è molto apprezzato dalle famiglie utenti, che ne riconoscono la validità educativa per i propri figli.

Spiccano tra i punti di forza la *gestione dell'accoglienza* e la *professionalità del personale educativo*, a seguire la *capacità di ascolto e di offrire stimoli adeguati ai bambini* e la *validità dell'esperienza del nido per la crescita del proprio figlio*.

Si segnalano qui di seguito i suggerimenti/richieste che alcuni genitori hanno avanzato e le relative risposte:

- potenziamento delle aree esterne: con giochi ed arredi;
- prolungamento dell'orario: all'esito del concorso per educatrici verrà valutata la possibilità di organizzare un nido con un orario diversificato.

Per completezza, si segnalano qui di seguito i suggerimenti/richieste che alcuni genitori hanno avanzato e le relative azioni che verranno poste in essere.

Richiesta 1:
potenziamento delle aree esterne;

Azione prevista: parte dei Fondi 0-6 del Miur anno 2021 - 2022 verranno destinati all'acquisto di giochi ed arredi per esterno;

Richiesta 2:
prolungamento dell'orario;

Azione prevista: all'esito del concorso per educatrici verrà valutata la possibilità di organizzare un nido con un orario diversificato già dall'a.e. 2021/2022



CONCLUSIONI

In conclusione, si dà atto che il livello qualitativo del servizio asilo nido è consolidato in una fascia di gradimento medio-alta, confermando il trend positivo degli scorsi anni.

I risultati ottenuti consolidano una forte motivazione a continuare a perseguire un livello complessivo di performance alto e di qualità, puntando al miglioramento continuo.

I nidi comunali sono una realtà educativi diffusa su tutto il territorio comunale, riuscendo a rispondere alle esigenze educative di tanti bambini e bambine; tra i punti di forza si deve riconoscere il radicamento nel territorio, la presenza di un gruppo di educatrici con esperienza pluriennale, che intendono costruire un ambiente educativo atto a garantire la socialità, il gioco e a costruire un ambiente educativo che rispetti i tempi di sviluppo dei bambini e delle bambine.

Il gruppo delle educatrici ha vissuto nello scorso anno educativo, e anche nell'attuale, un forte disorientamento dovuto alle mutate condizioni in cui si sono trovate a dover svolgere il proprio lavoro ed al tal fine, in ottica di un miglioramento continuo del personale, abbiamo iniziato con il supporto di uno psicologo un percorso di supervisione e accompagnamento volto a garantire uno spazio sicuro e protetto nel quale rielaborare i vissuti complessi e stressanti che sono legati all'ambito lavorativo. La supervisione sarà garantita per tutto l'anno al personale educativo e diventerà una dimensione strutturare di accompagnamento.

Tra i punti di debolezza dei nostri nidi ci sono le condizioni esterne ed interne delle strutture dei nidi comunali, che necessitano di interventi di manutenzione e questo non sempre è immediatamente possibile, contribuendo alla percezione di spazi come non sempre curati.

Lo spazio deve essere invece considerato sempre come elemento particolarmente importante perché ha enormi ricadute pedagogiche, ed a tal proposito abbiamo stipulato una convenzione con La Libera Università di Bolzano per partecipare ad una ricerca-azione dal titolo EDEN EDUCATIONAL ENVIRONMENTS WITH NATURE che ha lo scopo di ripensare ed organizzare gli spazi del nido affinché si offra ai bambini e alle bambine un senso di accoglienza e di sicurezza genuino grazie anche l'utilizzo delle piante. Le piante diventeranno mediatori educativi capaci di stimolare scoperta, esplorazione, apprendimento, cura nei bambini e negli adulti.

Il ripensamento degli spazi interni dovrà coinvolgere anche gli spazi esterni, importante punto di forza di tutti i nidi comunali ma che dovranno essere maggiormente organizzati perché siano al contempo spazi sicuri e ambienti educativi.

L'altro limite evidenziato dai genitori è rispetto all'offerta oraria che ad oggi non risponde alle esigenze delle famiglie in quanto limitata alle ore 15, su questo sono allo studio sperimentazioni che possano garantire una maggiore flessibilità e ampliamento del servizio.

Da questo punto di vista il completamento dell'iter del concorso e la conseguente possibilità di procedere alle assunzioni del personale permetterà di poter avere un gruppo educativo stabile e di conseguenza poter strutturare i servizi in maniera più aderente alle aspettative delle famiglie.

Il ripensamento degli spazi interni dovrà coinvolgere anche gli spazi esterni, importante punto di forza di tutti i nidi comunali ma che dovranno essere maggiormente organizzati perché siano al contempo spazi sicuri e ambienti educativi.

L'altro limite evidenziato dai genitori è rispetto all'offerta oraria che ad oggi non risponde alle esigenze delle famiglie in quanto limitata alle ore 15, su questo sono allo studio sperimentazioni che possano garantire una maggiore flessibilità e ampliamento del servizio.

Da questo punto di vista il completamento dell'iter del concorso e la conseguente possibilità di procedere alle assunzioni del personale permetterà di poter avere un gruppo educativo stabile



e di conseguenza poter strutturare i servizi in maniera più aderente alle aspettative delle famiglie.

Una grande opportunità di miglioramento deriva dai contributi che annualmente dalla Regione vengono stanziati per il sostegno dei Servizi educativi 0-6 e anche dal sostegno di ANCI nel garantire un arricchimento dell'offerta formativa.

I principali ostacoli nel percorso di miglioramento, che non dipendono esclusivamente dal personale educativo, consistono nella difficoltà che a volte si sperimenta nel garantire con regolarità la manutenzione nei nidi comunali, aspetto sul quale sarà opportuno individuare strategie condivise ed efficaci.

questionario di gradimento nidi

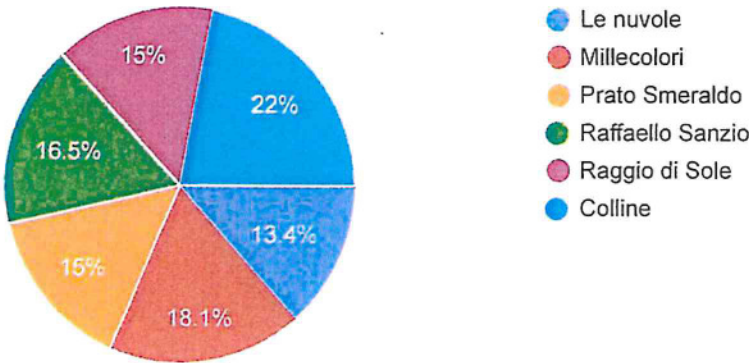
127 responses

[Publish analytics](#)

nido

127 responses

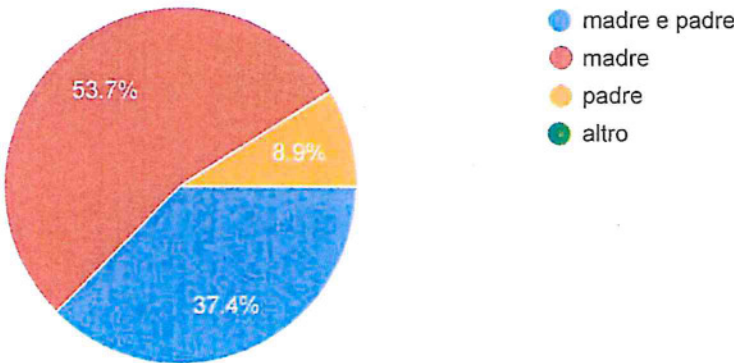
[Copy](#)



Il presente questionario è stato compilato da:

123 responses

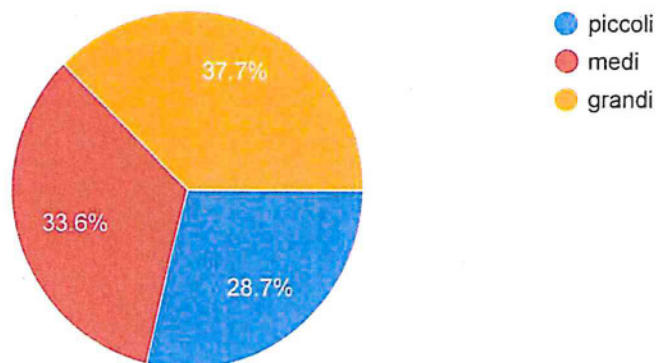
[Copy](#)



Il suo bambino ha frequentato il gruppo dei:

 Copy

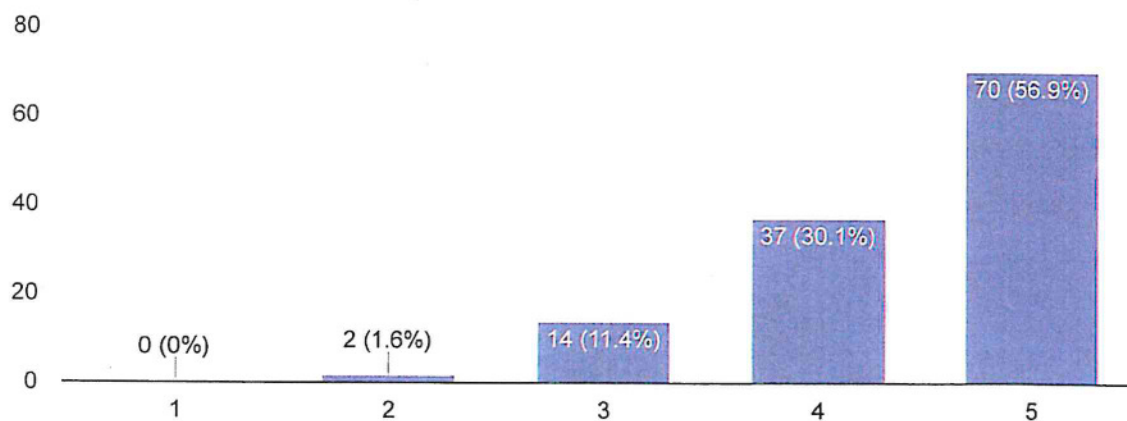
122 responses



3. Quanto sono state chiare le informazioni ricevuto all'atto dell'iscrizione o della riconferma? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

 Copy

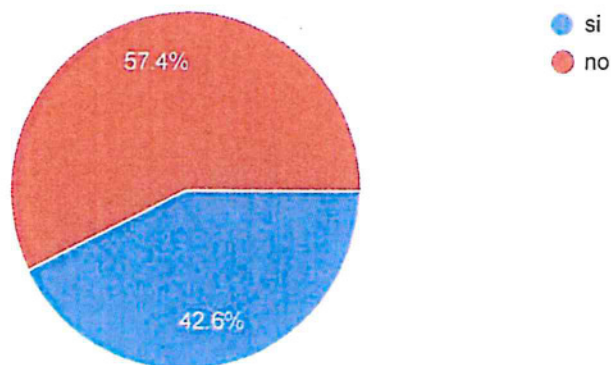
123 responses



4. Si è mai rivolto all'Ufficio Servizi scolastici per un supporto?

 Copy

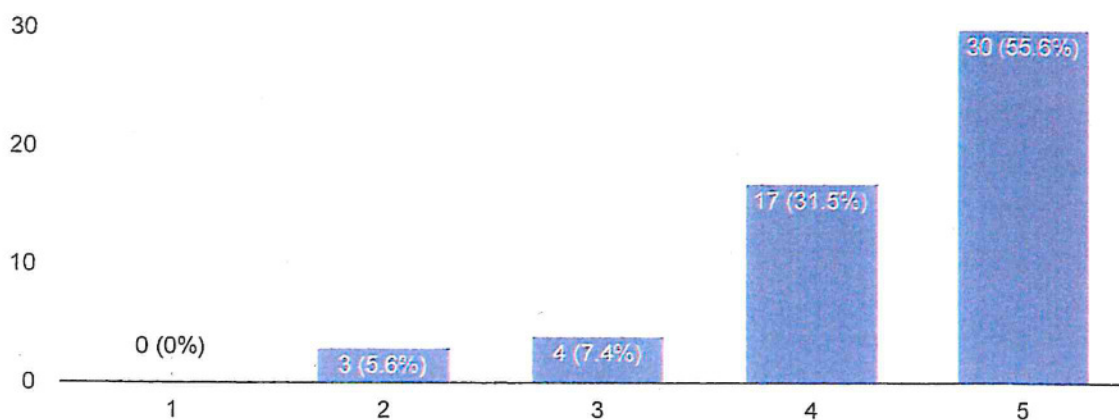
115 responses



5. Se SI, si ritiene soddisfatto del supporto ricevuto?(esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

 Copy

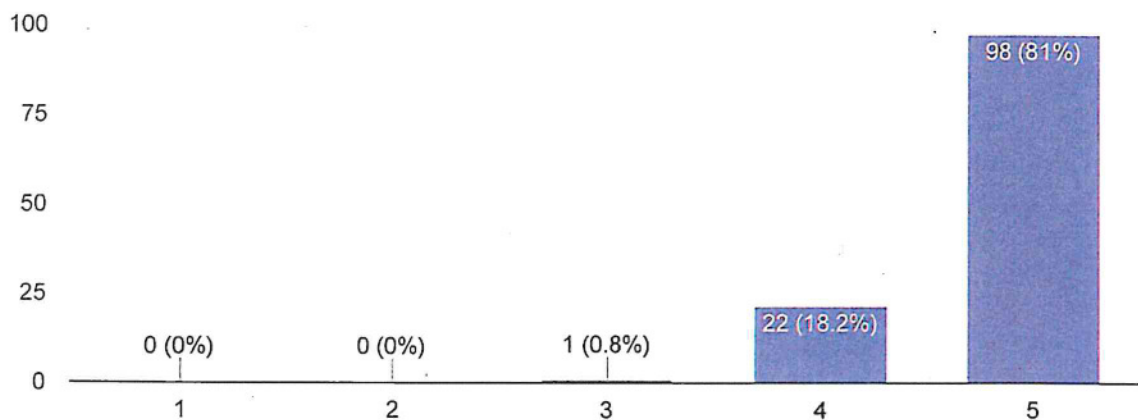
54 responses



6. Ritiene importante l'organizzazione della giornata attraverso ritmi scanditi (routines) per favorire lo sviluppo armonico del suo bambino? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

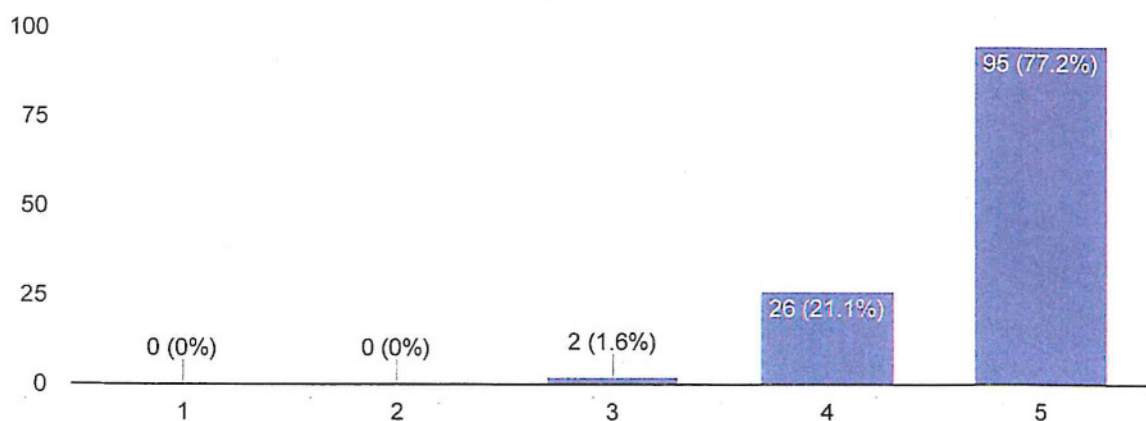
121 responses



7. Ritiene che l'organizzazione delle ruotines del nido che frequenta il suo bambino/a risponda alle esigenze del suo sviluppo armonico (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

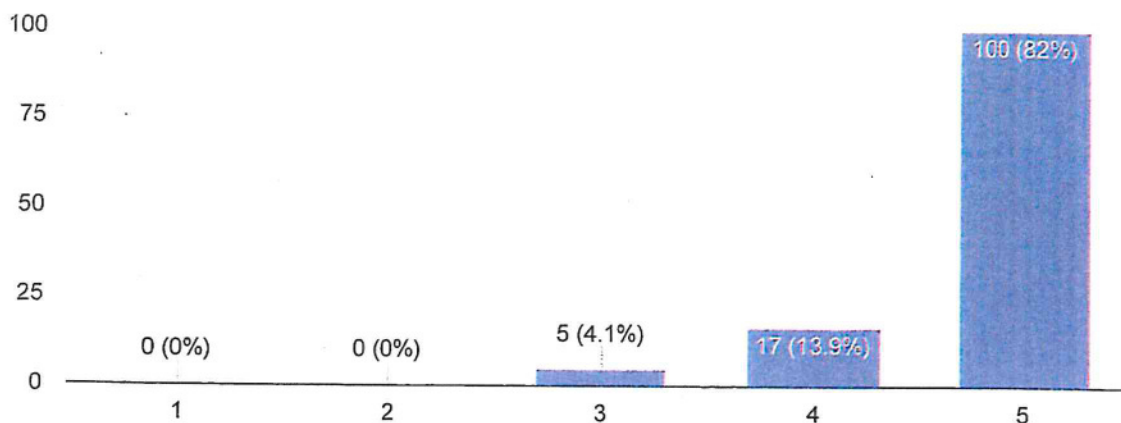
123 responses



8. Ritiene importante che le attività educative e didattiche che i bambini svolgono al nido siano interessanti e stimolanti? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

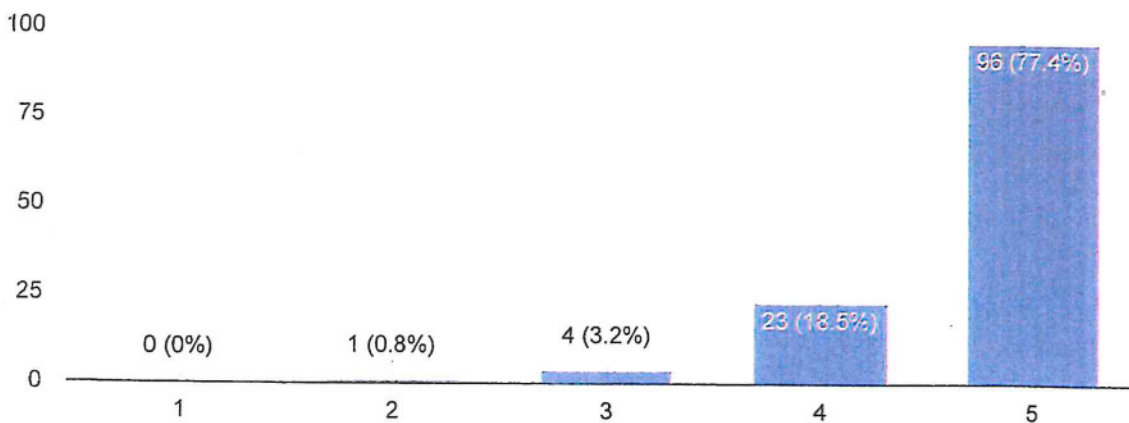
122 responses



9. Ritiene che le attività educative e didattiche che il suo bambino/a svolge nel nido siano interessanti e stimolanti? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

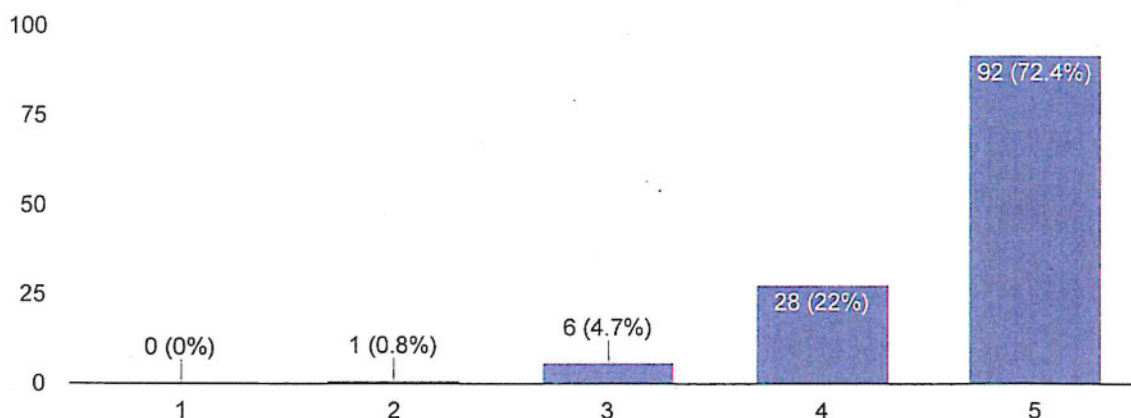
124 responses



10. Ritiene importante la comunicazione delle attività e dei progetti che si svolgono al nido? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)



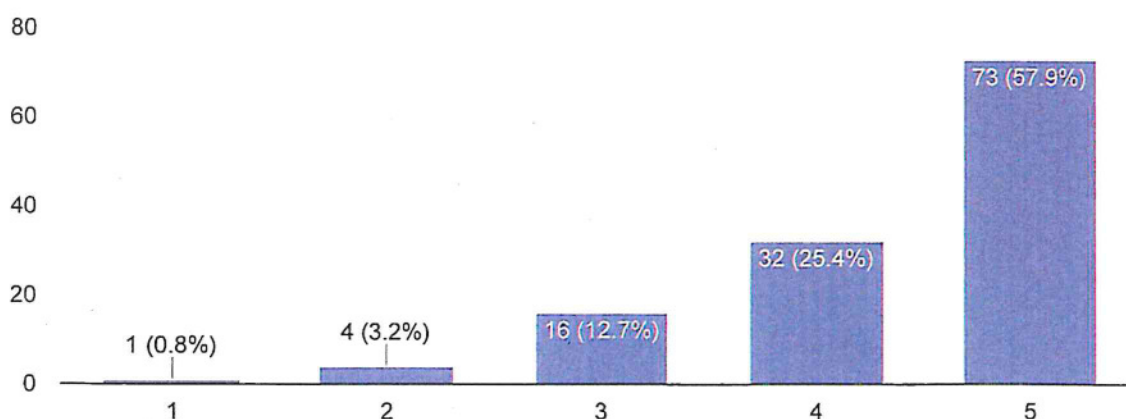
127 responses



11. Ritiene di aver ricevuto una comunicazione adeguata rispetto alle attività esperite da suo figlio/a al nido? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)



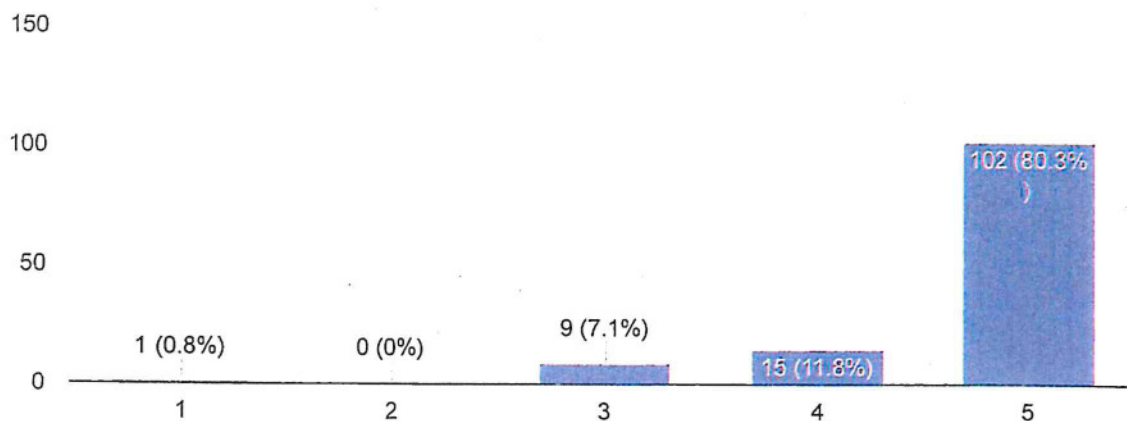
126 responses



12. Ritiene importante la comunicazione da parte delle educatrici rispetto alle attività di routines (pasto, cambio, sonno..) (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)



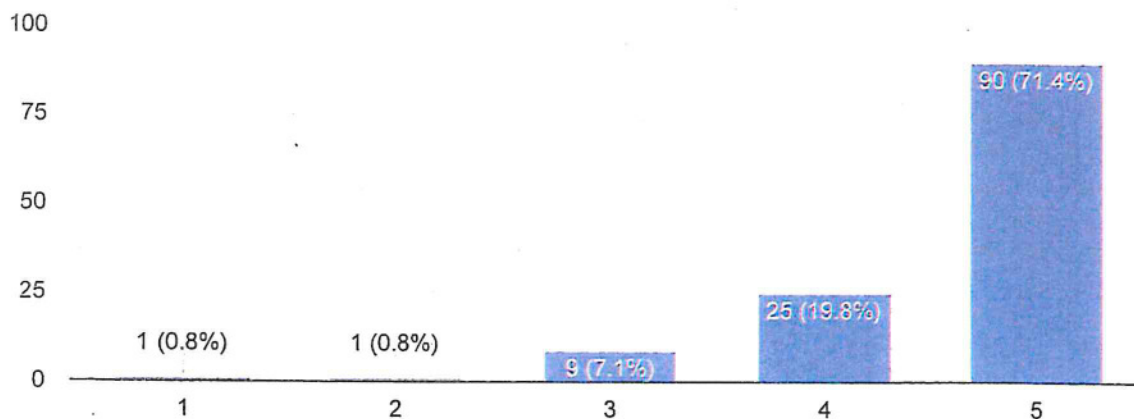
127 responses



13. Ritiene di aver ricevuto adeguata comunicazione da parte delle educatrici rispetto alle attività di routines di suo figlio/a (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)



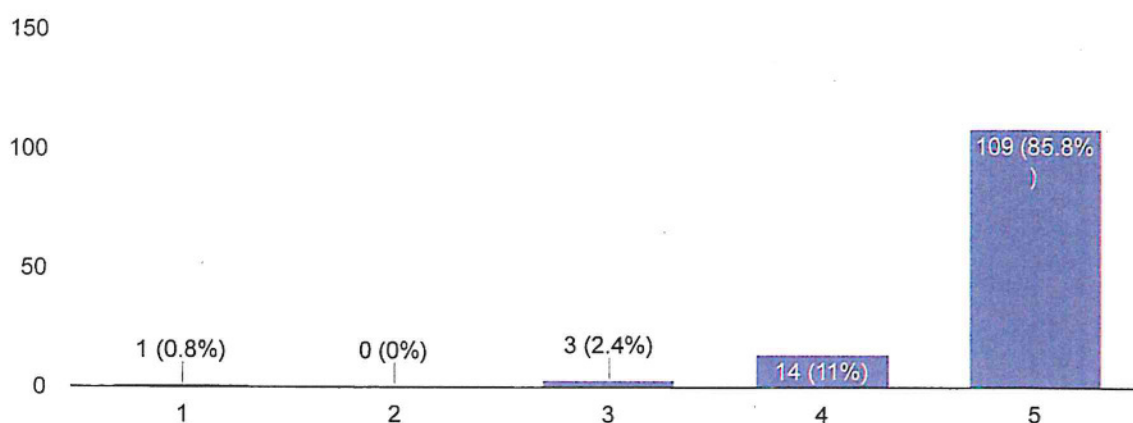
126 responses



14. Ritiene importanti le modalità relazionali delle educatrici all'interno del nido per lo sviluppo sereno del bambino/a e per la costruzione del rapporto di alleanza con la famiglia? esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

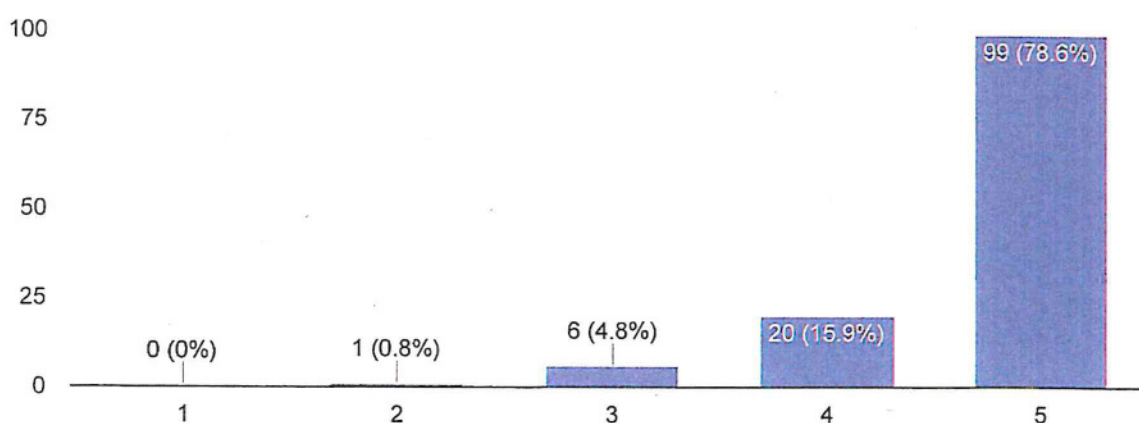
127 responses



15. Ritiene adeguata la modalità e la qualità relazionale delle educatrici nei confronti di suo figlio/a? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo))

[Copy](#)

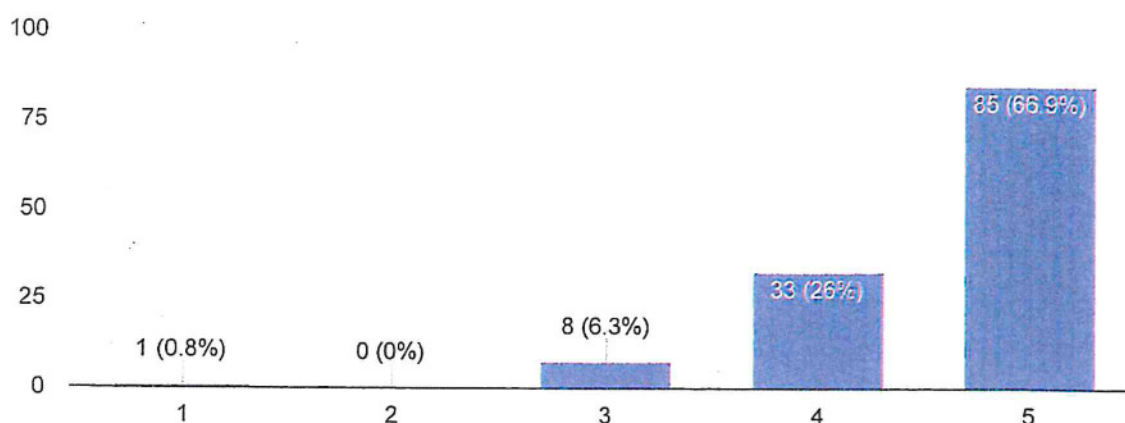
126 responses



16. Ritiene adeguata la modalità e la qualità relazionale nei confronti di voi genitori ? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

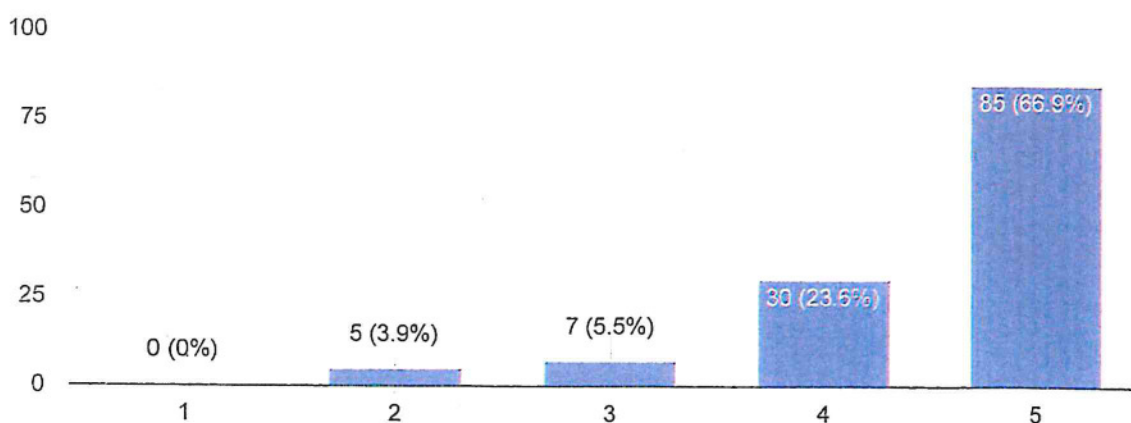
127 responses



17. Ritiene adeguate le iniziative di attenzione e di cura messe in campo dal personale educativo in considerazione dell'attuale situazione pandemica? (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

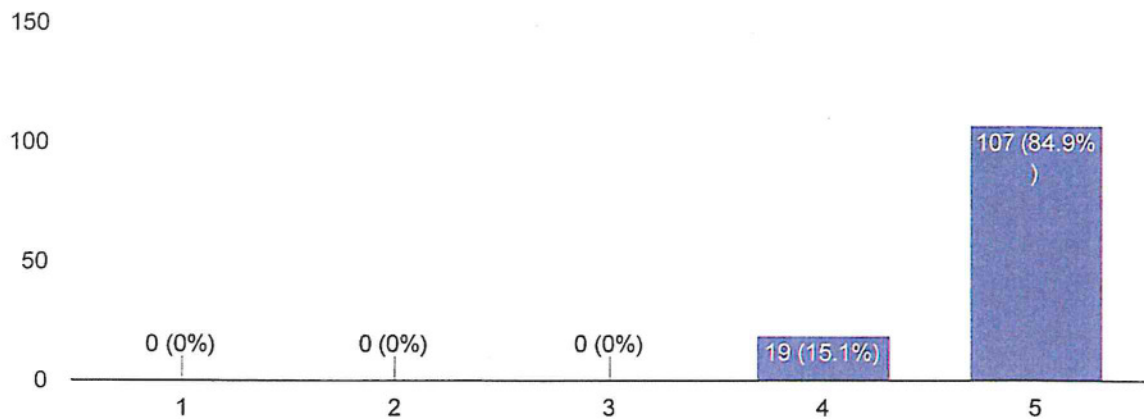
127 responses



18. Ritiene importante il pasto come occasione di promozione di un adeguato stile alimentare? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

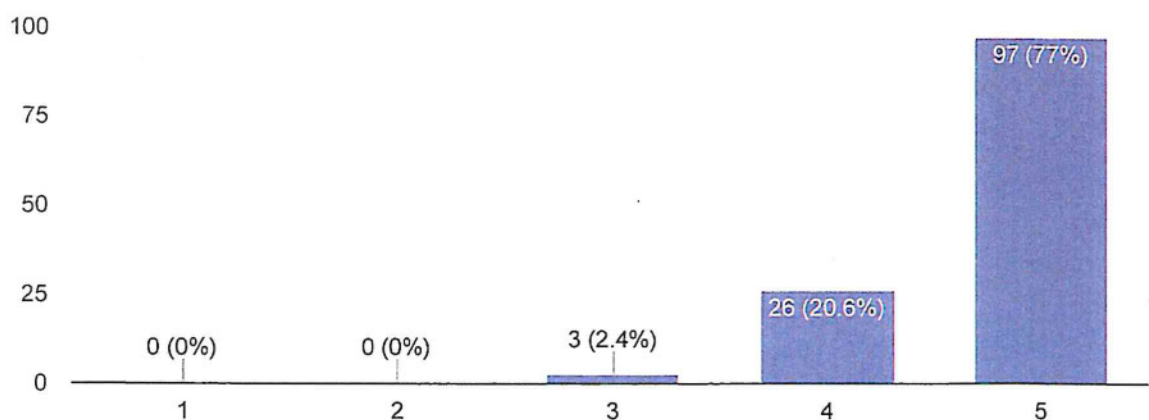
126 responses



19. Ritiene il menù proposto adeguatamente variegato? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo)

[Copy](#)

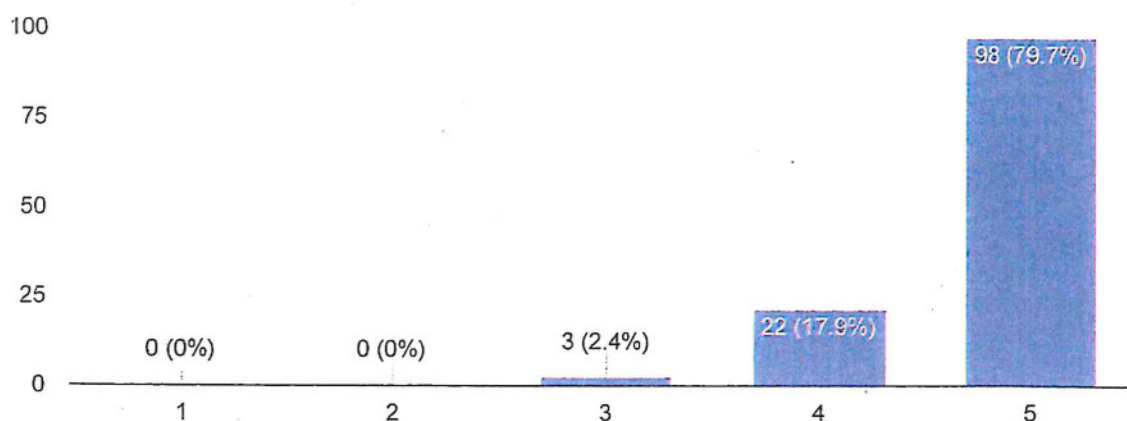
126 responses



20. Ritiene importante l'organizzazione degli spazio per rispondere alle esigenze di gioco e di sviluppo armonico del bambino/a? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo))

[Copy](#)

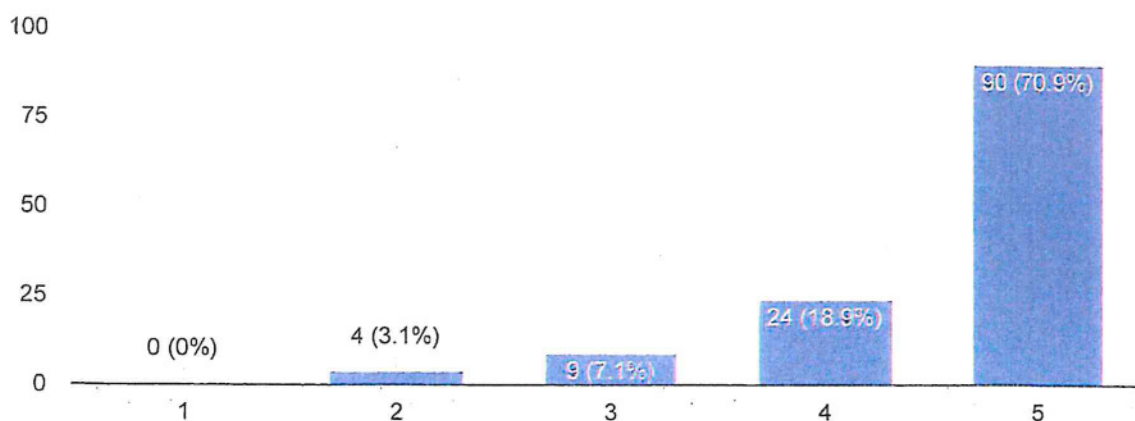
123 responses



21. Ritiene che gli spazi interni del nido frequentato da suo figlio/a siano rispondenti alle sue esigenze di gioco e di sviluppo armonico? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo))

[Copy](#)

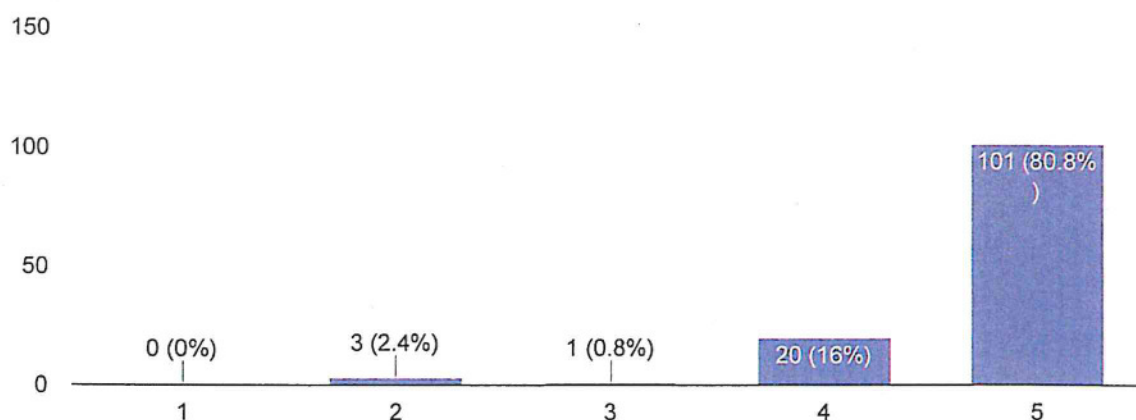
127 responses




23. Ritiene che gli spazi esterni del nido frequentato da suo figlio/a siano rispondenti alle sue esigenze di gioco e di sviluppo armonico? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo))

 Copy

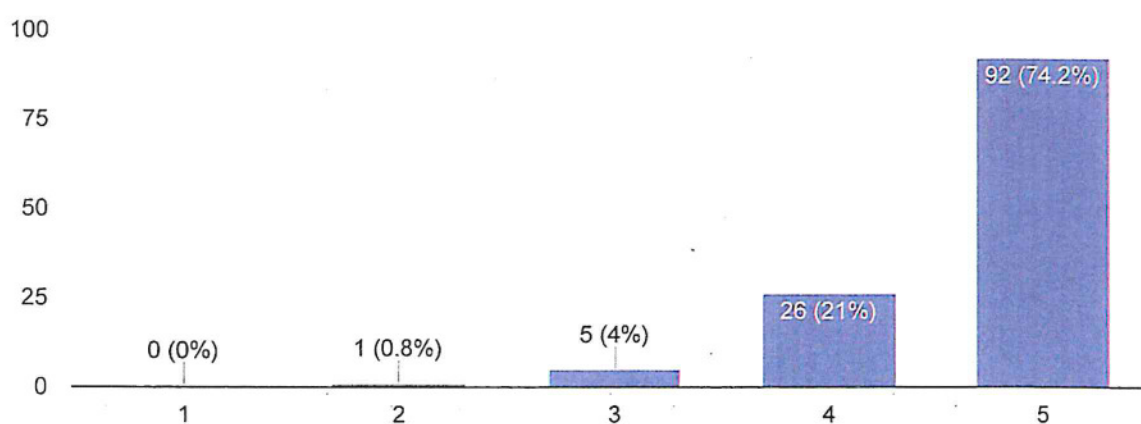
125 responses



24. Rispetto alle vostre aspettative nei confronti del nido frequentato da suo figlio/a ritiene in questo momento di essere soddisfatto? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= per nulla) a 5 (= moltissimo))

 Copy

124 responses



25. Quale è la sua valutazione complessiva della qualità dei servizi erogati nel nido frequentato da suo figlio/a? (esprima un giudizio utilizzando la scala da 1 (= minima) a 5 (= massima))

 Copy

126 responses

