



**COMUNE DI MIRA**  
Città d'Arte  
Città Metropolitana di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – Indirizzo Internet: [www.comune.mira.ve.it](http://www.comune.mira.ve.it) -

Settore 1 Servizi al Cittadino

- Servizi Educativi e Sportivi -

---

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

**ASILO NIDO COMUNALE “PRIMO VOLO”  
ANNO SCOLASTICO 2018-2019**

**(Risultati dell'indagine effettuata a maggio 2019)**

## INDICE

1. Presentazione
2. Progettazione del questionario
3. Somministrazione e raccolta del questionario
4. Analisi dei dati
5. Raffronto con i dati emersi dal questionario somministrato nello stesso periodo dell'anno precedente

## **1. PRESENTAZIONE**

E' oramai una prassi consolidata la rilevazione del livello di gradimento dei genitori i cui figli frequentano l'asilo nido "Primo Volo".

Questa iniziativa si pone come preciso obiettivo quello di migliorare la qualità del servizio, cercando di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino utente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio e valutando quanto il servizio offerto sia in grado di rispondere alle aspettative dell'utenza.

Anche per l'anno scolastico 2018-2019 è stato quindi consegnato dal personale educatore ai genitori-utenti un apposito questionario, chiedendo di esprimere dei giudizi sulle diverse componenti del servizio frequentato dal proprio figlio.

L'organizzazione attuale dell'asilo nido prevede dall'anno scolastico 2014-2015 l'esternalizzazione di due sezioni e della cucina. Nell'anno scolastico di riferimento la sezione piccoli, la sezione medi e la cucina interna sono state gestite dalla ditta Cooperativa Socio Culturale di Mira appaltatrice del servizio, mentre la sezione grandi è stata gestita con personale comunale.

Il questionario proposto ricalca integralmente quello dello scorso anno ed è volto a monitorare non soltanto il grado di soddisfazione del servizio offerto ma, per ogni singola domanda, anche la qualità attesa dai genitori verso un nido ideale.

## **2. PROGETTAZIONE DEL QUESTIONARIO**

Il questionario consegnato ai genitori è suddiviso in due parti, contenenti ciascuna 17 domande.

Nella prima parte si chiede ai genitori di esprimere con un punteggio da 1 a 10 in che misura si desidera che ciascuna caratteristica sia presente nel servizio per dire di essere completamente soddisfatto (nido ideale) e, nella seconda, di esprimere sempre con un voto da 1 a 10, il proprio giudizio in merito alle medesime caratteristiche proposte nella prima parte, riferite tuttavia al servizio offerto dall'asilo nido comunale.

Le domande del questionario si riferiscono a diversi aspetti dell'attività del servizio: aspetti di carattere didattico, di carattere gestionale - organizzativo, aspetti relativi all'attività dell'ufficio preposto alla gestione amministrativo-contabile del servizio, e hanno lo scopo di valutare il grado di soddisfazione del servizio e le attese volte a un completo soddisfacimento.

Al termine delle singole domande sui vari aspetti del servizio, è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio stesso con un punteggio sempre su scala da 1 a 10.

Alla fine del questionario è stato lasciato uno spazio libero per presentare osservazioni, proposte e suggerimenti per migliorare il servizio.

## QUESTIONARIO ASILO NIDO "PRIMO VOLO" ANNO SCOLASTICO 2018-19

Le chiediamo cortesemente di esprimere un giudizio in merito a ciascuno delle caratteristiche che vengono di seguito riportate e che riguardano l'attività che generalmente viene svolta in un qualsiasi asilo nido.

Per ciascuno dei seguenti aspetti dovrebbe esprimere **con un voto da 1 a 10** in che misura lei desidera che ciascuna caratteristica sia presente nel servizio per dire di essere completamente soddisfatto.

E' molto importante graduare il suo giudizio con l'utilizzo di voti intermedi.

		(min. 1 - max 10)									
1	Avere spazi interni ed esterni organizzati in modo funzionale e a misura di bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Avere ambienti protetti e sicuri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Garantire un menù sano e vario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Proporre attività pedagogico-didattiche adeguate alla crescita e allo sviluppo del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Avere personale educatore professionalmente preparato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Assicurare che il periodo di inserimento al nido sia adeguato ai tempi e ai bisogni del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Avere continuità di rapporto tra il bambino e gli educatori di riferimento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Tenere in considerazione le esigenze e i bisogni del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Ricevere un'efficace informazione sull'attività quotidiana del bambino al nido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Garantire la possibilità di colloquio con il personale educatore del nido	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Assicurare rispetto per le culture e le religioni diverse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Erogare il servizio con adeguate modalità di fruizione (tempo pieno, part-time)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Garantire orari di apertura rispondenti alle esigenze delle famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14	Assicurare un periodo annuale di apertura in linea con le necessità delle famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Ricevere informazioni dall'ufficio Asilo Nido in modo chiaro e tempestivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Garantire la trasparenza delle graduatorie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Applicare rette adeguate al servizio ricevuto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Vengono ora riportati alcuni aspetti del servizio asilo nido di Mira dove è inserito/a suo figlio/a.

Per ogni aspetto dovrebbe esprimere il Suo giudizio con un voto da

**1 (completamente falso) a 10 (completamente vero)**

NEL SERVIZIO ASILO NIDO DEL COMUNE DI MIRA											
1	Gli spazi interni ed esterni sono organizzati in modo funzionale e a misura del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Gli ambienti sono protetti e sicuri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Il menù proposto è sano e vario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Le attività pedagogico-didattiche proposte sono adeguate alla crescita e allo sviluppo del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Il personale educatore è professionalmente preparato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Il periodo di inserimento al nido è adeguato ai tempi e ai bisogni del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	C'è continuità di rapporto tra il bambino/a e gli educatori di riferimento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Le esigenze e i bisogni del bambino siano tenuti in considerazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	L'informazione sull'attività quotidiana del bambino al nido è efficace	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	La possibilità di colloquio con il personale educatore del nido è garantita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	C'è rispetto per le culture e le religioni diverse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12	Le modalità di fruizione del servizio (tempo pieno, part-time) sono adeguate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Gli orari di apertura rispondono alle esigenze delle famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Il periodo annuale di apertura è in linea con le necessità delle famiglie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Le informazioni fornite dall'ufficio Asilo Nido risultano chiare e tempestive	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	La trasparenza nelle graduatorie è garantita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	Le rette sono adeguate al servizio ricevuto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Le chiediamo infine di esprimere in una scala da 1 a 10 un giudizio complessivo sul servizio:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Conosce la funzione e i compiti del comitato di gestione?**

- molto
  poco  
 abbastanza
  per niente

**A che sezione appartiene suo figlio/a?**

- Piccoli
  Medi
  Grandi

Lo spazio che segue è a Sua disposizione per presentare osservazioni, suggerimenti o proposte per migliorare il servizio.

### **3. SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DEL QUESTIONARIO**

Il questionario è stato somministrato dal personale educatore dell'asilo nido che ha presentato ai singoli genitori utenti l'indagine e le sue finalità attraverso la consegna del modello che, una volta compilato, poteva essere depositato in un apposito contenitore posto nella sala di ingresso dell'asilo nido.

Il questionario è stato sottoposto ai genitori dal 1 al 17 aprile 2019.

### **4. ANALISI DEI DATI E RAFFRONTO CON QUELLI EMERSI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO NELLO STESSO PERIODO DELL'ANNO PRECEDENTE**

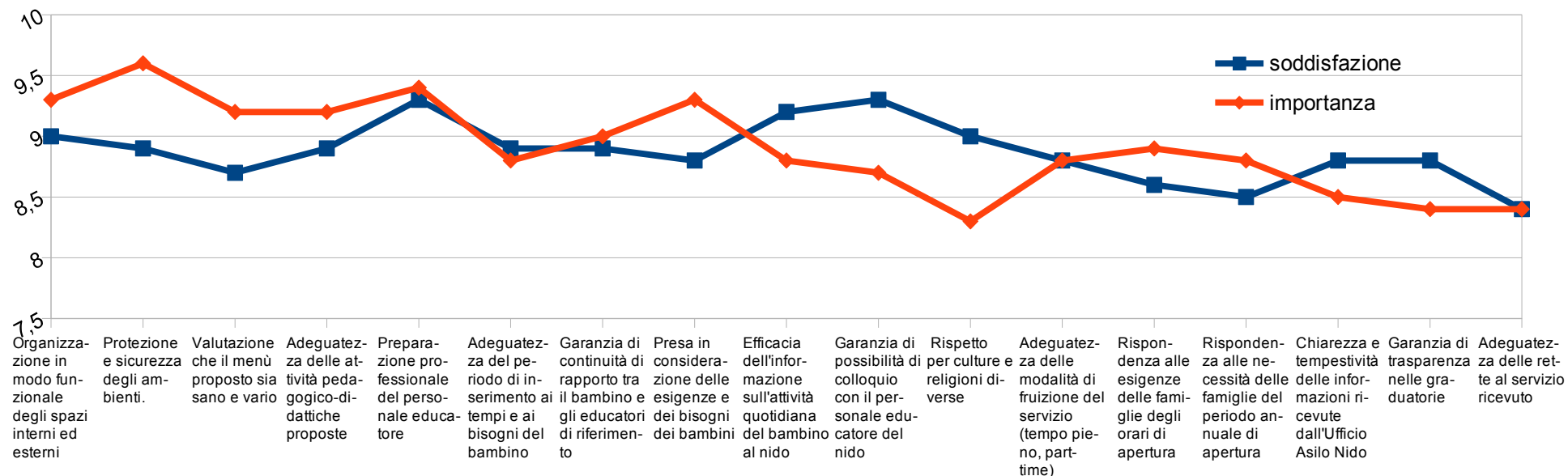
Sono stati consegnati ai genitori utenti del servizio n. 53 questionari corrispondenti agli utenti del nido in quello stesso periodo.

I questionari raccolti sono stati n. 32, per cui il tasso percentuale di risposta è stato calcolato nel 64,00 % contro il 63,00% dell'anno precedente.

Come già evidenziato nel paragrafo 2 relativo alla progettazione del questionario, ai genitori è stato chiesto di esprimere una valutazione sulle proprie aspettative in merito agli stessi aspetti sondati per il grado di soddisfazione.

Il risultato del confronto per ogni singola domanda è evidenziato nel grafico sottostante, dove la linea rossa rappresenta la qualità attesa (importanza) e la linea blu la qualità percepita (soddisfazione).





Rappresentando per ciascuna domanda la media delle valutazioni dell'importanza con quella della soddisfazione per lo stesso aspetto si ottiene un indicatore sintetico **I/S** dove:

- **I** esprime la valutazione media di importanza data dagli utenti al singolo aspetto;
- **S** esprime la valutazione media di soddisfazione data dagli utenti al singolo aspetto;

Tale indicatore è pari a 1 se c'è perfetta concordanza tra atteso e percepito ed è maggiore di 1 se l'atteso è superiore del percepito. Se è minore di 1, la soddisfazione media è risultata superiore a quella attesa.

	Soddisfazione	Importanza	Importanza / Soddisfazione
1 - Organizzazione in modo funzio			
2 - Protezione e sicurezza degli amk			
3 - Valutazione che il menù propost			
4 - Adeguatezza delle attività pedc			
5 - Preparazione professionale del r			

Nell'ambito del questionario proposto possiamo distinguere due gruppi diversi di domande. Un primo gruppo (domande dalla n. 1 alla n. 11) riguarda più da vicino gli aspetti della quotidianità del servizio, in particolare gli ambienti dell'asilo nido, il personale a diretto contatto con i bambini e le relazioni quotidiane con le famiglie.

Per la maggior parte di questi temi il giudizio espresso dai genitori si conferma positivo con ampi margini di miglioramento rispetto ai risultati del precedente anno. Da segnalare comunque rispetto alla **domanda 2** ovvero **la protezione e sicurezza degli ambienti** un risultato inaspettato che conferma come da parte delle famiglie vi sia ancora la percezione che gli ambienti possano risultare ancora non completamente sicuri nonostante il massiccio intervento di messa in

sicurezza del nido posto in essere nel dicembre del 2018 dall'amministrazione comunale e consistito nell'installazione in tutti i locali ove hanno accesso i bambini di sistemi di protezione e sicurezza quali paraspigoli salvadita e copri termi.

Il secondo gruppo di domande va invece a incidere su aspetti di organizzazione generale del servizio (orari e periodi di apertura, graduatorie, rette) e sulla comunicazione con l'ufficio che cura gli aspetti amministrativi del servizio.

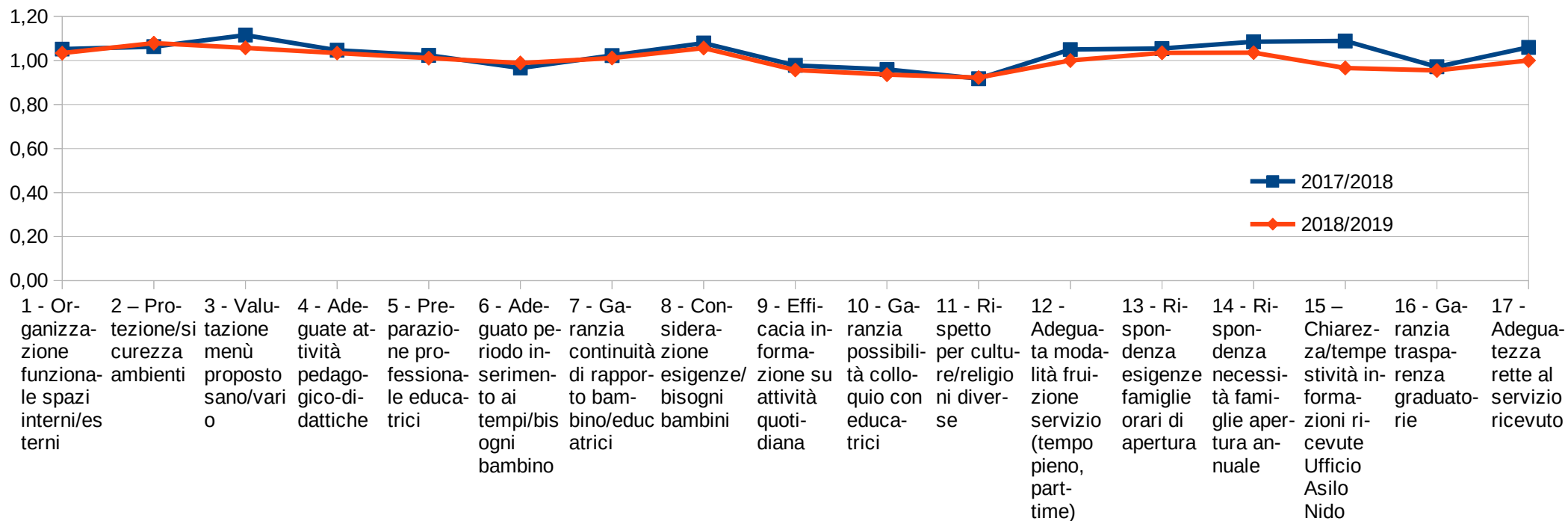
Su questi aspetti l'analisi dei dati, se raffrontati a quelli emersi in occasione della precedente rilevazione, di fatto confermano l'ottimo rapporto aspettativa soddisfazione relativamente a temi fondamentali nell'organizzazione delle dinamiche complessive di un servizio all'infanzia come è quello dell'asilo nido. In questo senso infatti l'adeguatezza dei periodi di inserimento, l'informazione ai genitori circa l'attività quotidiana svolta dal bambino al nido associata alla costante possibilità di colloquio con gli educatori sono tutte domande che ottengo ottimi risultati a conferma che il servizio riesce a intercettare le concrete esigenze della specifica utenza a cui si rivolge.

Buoni miglioramenti rispetto ai dati emersi dalle precedenti rilevazioni si sono registrati inoltre su altri aspetti quali quelli evidenziati dalla **domanda n. 15 - chiarezza e tempestività delle informazioni ricevute dall'Ufficio Asilo Nido comunale**.

Da notare infine un ulteriore miglioramento, in linea con le precedenti rilevazioni, della percezione dell'utenza rispetto al giudizio espresso circa l'adeguatezza delle rette al servizio ricevuto - **domanda n. 17. adeguatezza delle rette al servizio ricevuto**, a tal proposito bisogna comunque precisare che da oramai quattro anni queste non vengono ritoccate collocandosi anzi, grazie all'applicazione dello strumento isee, ben al di sotto di quelli che sono gli attuali prezzi di mercato e garantendo in questo modo l'accesso a un fondamentale servizio socioeducativo anche a situazioni familiari con ridotte capacità reddituali.

Va infine riportato il giudizio medio complessivo sulla soddisfazione del servizio espresso dai genitori pari a 8,9 in sensibile miglioramento rispetto a quello emerso l'anno scorso e pari a 8,7.

Si riporta da ultimo un grafico nel quale vengono messi a confronto gli indicatori sintetici S/I (soddisfazione/importanza) rilevati per le stesse domande nelle due rilevazioni del 2018 e del 2019.



Mira, 20/09/2019

F.to Il Responsabile Servizi Educativi e Sportivi  
dott. ssa Nicoletta Simonato