

## Analisi Questionari di gradimento Anno 2015 Servizi Asili Nido - Città di Chieri

### Premessa

L'Amministrazione Comunale anche per l'anno 2015 ha stabilito per l'Area Educativa e Servizio Biblioteca n. 2 obiettivi riguardanti la customer satisfaction, di cui agli obiettivi PEG 2015 EB03 e EB04 dei fruitori dei servizi cittadini rivolti all'infanzia.

L'elaborazione dei quesiti è stata effettuata dal personale del Servizio Nido Cucciolo unitamente al personale del nido Bambi, affidato in appalto alla ditta "Il Grillo Parlante", e al nido Borgo Venezia - Colibrì, affidato in concessione alla Cooperativa "Terzo Tempo", con il coordinamento generale del Dirigente, durante i mesi di aprile e maggio; inoltre, il questionario è stato sottoposto al parere del Presidente del Comitato di Gestione.

L'intento che ha guidato la formulazione degli items è stato quello di verificare con "risposte chiuse" il grado di soddisfazione *complessivo* e quello *specifico*, in merito ad alcune delle *aree* che il gruppo di lavoro riteneva particolarmente importanti nell'erogazione del servizio, con alcune indicazioni specifiche differenziate per i tre nidi Cucciolo, Borgo Venezia e Bambi.

Nello specifico, si elencano le seguenti macro aree:

- Il modello pedagogico
- L'offerta educativa
- Iscrizione e accessibilità

Inoltre, ritenendo rilevante, pur nel mantenimento dell'anonimato, confrontare i giudizi espressi in relazione a:

- il ruolo del compilatore (madre – padre – entrambi)
- il numero dei questionari ritirati rispetto al numero degli iscritti  
si sono elaborati degli items riguardanti tali categorie.

Allo scopo di evidenziare i giudizi specifici per le tipologie di servizi si sono elaborati n. 3 modelli di **questionari** (**Allegati n. A1 –A2 - A3**).

Ai compilatori, al fine di ottenere il più possibile giudizi attendibili e non generici, è stato chiesto di attribuire punteggi numerici da 1 a 5 con le seguenti valutazioni di soddisfazione:

1. *per niente*
2. *poco*
3. *abbastanza*
4. *soddisfatto*
5. *totalmente soddisfatto*

Nella seconda parte del mese di maggio è iniziata la distribuzione del questionario, reso non riproducibile con apposizione del timbro del Comune.

TAB. 1

Sedi	n. questionari	Modalità di consegna
Nido Cucciolo via Turati n. 1	n. 76	Presentazione ai genitori nelle riunioni di sezione
Nido Bambi via Cervi n. 1	n. 25	Riunione genitori
Nido Colibrì - Borgo Venezia	n. 35	Riunione genitori

La riconsegna da parte dei genitori del documento compilato doveva avvenire entro il 12 giugno, imbucandolo in apposita scatola all'ingresso dei servizi, in maniera libera e anonima.

Il numero degli utenti frequentanti le strutture per l'anno scolastico 2014/15 sono stati **n. 137**.

Vengono specificate nella sotto riportata tabella le percentuali di questionari pervenuti rispetto a quelli consegnati:

TAB. 2

<b>Sedi</b>	<b>n. questionari consegnati / ritirati</b>	<b>%</b>	<b>Modalità ritiro</b>
Nido Cucciolo - via Turati 1	76/61	80,26	Ritiro della cassetta da parte del responsabile comunale
Nido Bambi - via Cervi 1	25/19	76	Ritiro della cassetta da parte del responsabile comunale
Nido Colibrì - Borgo Venezia	35/25	71,43	Ritiro della cassetta da parte del responsabile comunale
<b>TOTALE</b>	<b>136/105</b>	<b>77,20</b>	

## **Fasi elaborazione dati**

Gli educatori (sempre in coppia, al fine di garantire l'oggettività dei dati inseriti) entro i primi giorni di luglio, hanno caricato i dati grezzi relativi ad ogni servizio, corrispondenti ai documenti di cui agli allegati:

**A1 – Nido Cucciolo** – *Titolarità comunale* - Gestione diretta

**A2 – Nido Bambi** - *Titolarità comunale* – Gestione in appalto affidata a “Il Grillo Parlante”

**A3 – Nido Colibrì di Borgo Venezia** – *Titolarità comunale* – Gestione in Concessione affidata al “Terzo Tempo”

La Dirigente, nel mese di ottobre, ha elaborato i dati inerenti le percentuali di risposte in relazione ai singoli servizi, come evidenziato dagli allegati:

**B1 – Nido Cucciolo**

**B2 – Nido Bambi**

**B3 – Colibrì di Borgo Venezia**

Per verificare e comparare eventuali differenze dei giudizi tra gli utenti frequentanti le 3 tipologie di servizio Nido, erogate con diverse modalità di organizzazione (pubblico – privato) e conseguentemente di aspettative, si sono predisposte **le tabelle comparative** di cui **all'allegato C riguardante i 16 items del questionario**.

Per verificare il rapporto tra grado di valutazione e grado di importanza attribuito al singolo item, trattandosi di dati molto omogenei tra loro, si è effettuata la sola **comparazione media tra le macro categorie di domande**, come da **allegati D (1 – 3)**.

- Il modello pedagogico
- L'offerta educativa
- Le iscrizioni e l'accessibilità al nido
- Soddisfazione complessiva

Si sono infine riportati in maniera sintetica i **suggerimenti** provenienti dai compilatori del questionario, e formulate alcune proposte di ordine metodologico finali.

## Sintesi analisi dati

### Oggetto dell'indagine

Con la presente rilevazione sono stati valutati i servizi erogati dagli asili **Nido Cucciolo, Bambi, Colibrì di Borgo Venezia**. Alla luce dei dati contenuti nei documenti sopra richiamati, si possono fornire le seguenti considerazioni in relazione alle ipotesi di analisi formulate nell'elaborazione degli items dell'indagine.

### Campione di riferimento

La percentuale di risposte complessive nel quinto anno di indagine è stata pari al **77,20%** dei questionari consegnati, si evince una leggera flessione rispetto a quella dell'anno 2013 e 2014, che è stata pari al 79,14% (2014) e all'87,30% (2013), ma tale dato denota comunque una buona predisposizione da parte dei genitori nel concorrere a costruire e valutare la qualità dei servizi nido comunali.

TAB. 3

### Ruolo compilatore

Sedi	Madre	Padre	Entrambi	Non dichiarato	Totale
Cucciolo	36	3	20	2	61
Bambi	14	-	5	0	19
Borgo Venezia	14	-	10	1	25
<b>TOTALE</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>105</b>

Si evidenzia una prevalenza di elaborazione del questionario da parte delle *madri*, pari circa al **60%**, ma è rilevante la percentuale di compilazione fatta da entrambi i genitori, pari circa al **33%**, percentuale che indica un maggior coinvolgimento congiunto della coppia nella gestione educativa dei figli (in passato attribuito prevalentemente alla madre). La percentuale dei questionari compilati soltanto dai padri risulta minima, pari al 3% e riscontrata solamente in una struttura (nido Cucciolo); infine il **3%** non ha compilato la sezione che definiva il ruolo del compilatore.

### Analisi items relativi ai Servizi Asilo Nido – Anno 2014/15

Ai genitori è stato chiesto in primis una valutazione complessiva del servizio offerto dall'asilo nido al fine di raccogliere un giudizio globale immediato.

TAB. 4

Strutture	N. risposte	Non risponde	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Totalmente soddisfatto	Sodd + Tot. Sodd.
Cucciolo	61	1	0	0	1	15	44	96,7%
Bambi	19	1	0	0	1	8	9	89,4%
Borgo Venezia	25	2	0	0	3	8	12	80%
<b>TOTALE</b>	<b>105</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>65</b>	<b>91,4%</b>

Dall'analisi dei dati sopra riportati, si evidenzia che le percentuali complessive di *soddisfatto + totalmente soddisfatto* variano **dall'80% del nido Borgo Venezia al 96,7% del nido Cucciolo**.

Si segnala che, per l'asilo nido Cucciolo, l'unico questionario classificato n. 58 che non riporta il giudizio complessivo invece valuta tutte le domande definendosi *soddisfatto* o *totalmente soddisfatto*.

Per Borgo Venezia, i questionari n. 3 e 5 non rispondono alla prima domanda ma valutano le altre come *totalmente soddisfatti*, allo stesso modo per il questionario n. 5 del Bambi.

Si ritiene che l'omissione, da parte dei quattro compilatori su 105, sia da imputarsi soltanto alla distrazione del genitore e non è da leggersi come giudizio negativo.

## **AMBITO: MODELLO PEDAGOGICO (items 1 – 8)**

### **D. 1) Rispondenza del modello educativo del nido alle esigenze di un armonico sviluppo di vostro figlio/a**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* variano dal **100%** del nido Bambi, al **98%** del nido Cucciolo **all'88%** di Borgo Venezia. Nessun giudizio appartiene alle categorie *poco soddisfatto* e *per niente soddisfatto*.

L'alta percentuale di soddisfazione rilevata dai compilatori inseriti sia nelle strutture comunali che in quelli a gestione indiretta ci induce a ritenere soddisfacente la qualità del modello educativo proposto dal Comune e garantito attraverso le forme contrattuali delle varie gestioni.

Si ritiene pertanto che le azioni volte alla presentazione dei piani educativi ai genitori, le riunioni, nonché i colloqui individuali garantiscano alle famiglie buone opportunità di condivisione dei processi di crescita dei bimbi, tra vita familiare e vita di comunità.

### **D. 2) Organizzazione della giornata del bambino al nido in relazione ai tempi dell'ingresso, del gioco, dei pasti, del sonno e dell'uscita.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* è molto alta e varia dal **100%** al **96%**, nessun giudizio dato appartiene alle categorie *poco soddisfatto* e *per niente soddisfatto*.

### **D. 3) Documentazione quotidiana e finale delle esperienze realizzate dal bambino (esempio: cartellone settimanale delle attività, disegni esposti, quadernone, video...) .**

La somma delle percentuali delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* varia da un minimo del **88%** nel nido di Borgo Venezia al **97%** nel nido Cucciolo e trova il consenso più alto presso il nido Bambi con il **100%**.

Quest'anno, presso tale struttura di Borgo Venezia, si registra un **4%** di *poco soddisfatto* e un **8%** di *abbastanza soddisfatto*. A tale proposito verrà adottato un monitoraggio più approfondito da parte del servizio amministrativo per comprenderne le ragioni.

### **D. 4) Attenzione alla salute e alla cura del bambino.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* è del **100%** per il nido Bambi e per il nido Cucciolo e dell'**84%** per Borgo Venezia a cui si aggiunge un **16%** di giudizi *abbastanza soddisfatto*.

Risulta pertanto percepita come eccellente l'attenzione da parte dei 3 modelli gestionali del fattore salute, determinato dalle azioni di prevenzione e di educazione sanitaria, nonché dalle attività di cura sui singoli bambini.

### **D. 5) Competenza e preparazione del personale.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* è del **100%** per il nido Bambi, del **98%** per il nido Cucciolo e dell'**92%** per Borgo Venezia. Nessun giudizio appartiene alle categorie *poco soddisfatto* e *per niente soddisfatto*.

Significativo risulta questo giudizio in quanto l'esperienza e i curricula formativi delle educatrici sono estremamente differenziati (alcune ai primi anni di esperienza e altre, a ben 35 anni di attività).

**D. 6) Disponibilità e sostegno delle educatrici ad accompagnare i genitori nel percorso di crescita dei loro figli.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto e totalmente* varia dal **100%** del nido Cucciolo e Bambi all' **86%** di Borgo Venezia .

Anche questo dato conferma la grande disponibilità percepita dai genitori nei confronti del personale, indipendentemente che sia personale del Comune e quindi più fidelizzato rispetto al personale di organismi privati che utilizzano anche contratti a tempo determinato.

**D. 7) Discrezione e riservatezza del personale.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto e totalmente soddisfatto* varia dal **100%** del nido Cucciolo e Bambi all' **87%** del nido Borgo Venezia.

**D. 8) Occasione di partecipazione dei genitori alle attività del nido (laboratori, gite, eventi particolari).**

La somma delle percentuali delle categorie *soddisfatto e totalmente soddisfatto* varia da un massimo del 100% al nido Bambi al **98%** del nido Cucciolo, ad un minimo del **84%** nel nido di Borgo Venezia. Sempre per Borgo Venezia, per lo stesso item si registra anche un **12%** di *abbastanza soddisfatto* ed un **4%** di *poco soddisfatto*.

In effetti al Comune sono pervenute alcune rimostranze da parte di due genitori sulle modalità di svolgimento di una festa del papà durante l'orario di lavoro e di incomprensioni in merito alla gestione di malattie infettive. Il risultato pertanto risulta supportato da riscontri oggettivi, noti alla segreteria comunale del nido.

**AMBITO: OFFERTA EDUCATIVA (items: 9 –14)**

**D. 9) Attività educative proposte ai bimbi all'interno dei nidi (canzongine, favole, gioco motorio, manipolazione, pittura, ecc... (con inserimento di microspecificità per i tre nidi)**

La percentuale di gradimento nelle categorie *soddisfatto e totalmente soddisfatto* tra coloro che hanno risposto varia dal **96%** dell'asilo di Borgo Venezia, al **98%** del Cuccolo, al **100%** del Bambi; ne consegue che le progettualità realizzate ottengono un elevatissimo gradimento da parte dei genitori.

**D. 10) Attività educative proposte ai bambini all'esterno del nido:**

- **giochi all'aperto, passeggiate, progetto orto, progetto "autoallacciami", progetto piscina, continuità con la scuola dell'infanzia.** (variante Asilo Nido Cucciolo)
- **uscite nel quartiere, gite, acquisite presso piscina comunale, etc..** (variante Asilo Nido Bambi)

**D. 10) Proposte attività educative extra (psicomotricità, evento laboratorio lettura, laboratori creativi per genitori e bambini, seminari per genitori (variante Asilo Borgo Venezia)**

La percentuale maggiore di gradimento delle categorie *soddisfatto e totalmente soddisfatto* la ottiene il nido Cucciolo con il **96%**, seguito dal nido Bambi con un **95%** e dal nido di Borgo Venezia con il **92%**.

Il Comune ha promosso per i tre nidi iniziative a valenza territoriale, mettendo a disposizione il progetto Nati per leggere e l'attività gratuita in piscina, che hanno ricevuto un elevato apprezzamento da parte dei genitori in tutte le strutture.

**D. 11) Tempo di apertura del nido nel corso dell'anno dal 1° settembre al 31 luglio.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto e totalmente soddisfatto* varia dal **100%** del nido Bambi al **93%** del nido Cucciolo, e **88%** per il nido Borgo Venezia, per quest'ultimo nido si rileva un **12%** di risposte che appartiene alla categoria *abbastanza soddisfatto*.

Tale giudizio si può imputare al fatto che la concessione non consente di frazionare il mese di luglio in giorni di frequenza, come applicato per gli altri due nidi. Ciò aveva determinato contestazioni, soprattutto per coloro che frequentavano l'ultimo anno e che volevano anticipare l'uscita senza pagare tutta la mensilità come previsto dal regolamento. Inoltre erano pervenute richieste di prolungamento anche al mese di agosto non soddisfatte a causa dell'esiguità delle domande.

#### **D. 12) Orario di ingresso e di uscita.**

Si specifica che rispetto al quesito, nei questionari delle singole strutture, era riportato il corrispondente orario di apertura, e più precisamente:

- 7.30 - 17.00 nido Cucciolo
- 7.30 - 18.30 nido Bambi
- 7.30 - 17.30 con possibilità di estensione fino alle 19.00 per il nido Borgo Venezia

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* varia dal **dall'89%** del nido Cucciolo, al **92%** del nido di Borgo Venezia, al **95%** per il nido Bambi.

Si registra un **3%** di risposte che appartiene alla categoria *poco soddisfatto* nella valutazione del nido Cucciolo. Pertanto si rileva che, nonostante vi sia un unico compilatore *poco soddisfatto*, l'offerta differenziata degli orari di funzionamento dei servizi all'infanzia cittadini consente ai genitori di optare tra le varie formule e successivamente di confermare il gradimento per la scelta effettuata.

#### **D. 13) Adeguatezza degli arredi e dei materiali.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* è del **96%** per il nido Cucciolo, dell'**88%** per il nido Borgo Venezia e, per quanto concerne la valutazione del nido Bambi, la percentuale si abbassa all'**84%**. Si evidenzia inoltre, per quest'ultimo nido, un **16%** di risposte con un giudizio di *abbastanza soddisfatto*, che rileva come la percezione dell'adeguatezza di una struttura che ha più di quarant'anni di funzionamento e che è prossima a essere ristrutturata, sia ancora positiva. Si rileva, invece, che il massimo grado di soddisfazione non viene ottenuto dalla struttura di Borgo Venezia nonostante sia di recentissima realizzazione, soprattutto a causa degli innumerevoli piccoli inconvenienti gestionali verificatisi durante l'anno, imputati all'imperfetto funzionamento degli impianti, coperture, etc...

#### **D. 14) Livello di igiene e pulizia dei locali e degli arredi.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* è del **96%** per il nido Cucciolo, dell'**100%** per il nido Borgo Venezia e nido Bambi. Si ravvisa un'alta percentuale di soddisfazione per tutte le strutture comunali.

### **AMBITO: ISCRIZIONE E ACCESSIBILITA' (items: 15 – 16)**

#### **D. 15) Qualità delle informazioni e procedure per l'iscrizione ai servizi educativi alla prima infanzia comunali.**

La percentuale maggiore di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* si evidenzia nei questionari del nido Bambi con il **95%**, la percentuale di utenza soddisfatta si abbassa di qualche punto per il nido Cucciolo e maggiormente al nido Borgo Venezia raggiungendo il **68%**.

Si registra per questo item un **4%** di risposte che appartengono alla categoria *poco soddisfatto* ed un **28%** di *abbastanza* per il nido di Borgo Venezia.

Si evidenzia che la gestione del Nido Borgo Venezia, in quanto affidata in concessione, adotta regolamenti tariffari diversi se in regime di convenzione con il Comune o in gestione in concessione. Non disponendo di un ufficio amministrativo in sede, il concessionario non sempre fornisce tramite il personale educativo risposte certe sui vari adempimenti richiesti (conferme, pagamenti, eccezioni, ecc.). Allo scopo, è stata predisposta un'integrazione alla domanda 15, sotto riportata

#### **D. 15b) Qualità delle informazioni e procedure per l'iscrizione presentata direttamente al gestore "Terzo Tempo" Borgo Venezia**

In tale item di specificazione, la percentuale di *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* sale all'**88%**.

Con l'approvazione della **Carta dei servizi** anche per il Nido di Borgo Venezia e con una nuova modulistica rilasciata dal Comune al momento dell'iscrizione, in cui sono state meglio specificate le sequenze degli adempimenti per le due differenti modalità di iscrizione ed accesso, si auspica di aver fornito agli utenti, a partire da questo anno scolastico, ulteriori chiarimenti per giungere all'eccellenza anche in questo ambito.

#### **D. 16) Adeguatezza dei tempi e delle modalità di accettazione ed inserimento del bambino al nido.**

La percentuale di soddisfazione delle categorie *soddisfatto* e *totalmente soddisfatto* varia dal **93%** del nido Cucciolo, al **96%** del nido di Borgo Venezia e al **100%** per del nido Bambi

Nessun genitore riporta giudizi negativi e pertanto si conferma positivo il giudizio nel suo complesso.

Tale risultato è raggiunto sicuramente grazie alla professionalità del personale ma soprattutto attraverso la flessibilizzazione degli inserimenti che tengono maggiormente conto dell'età dei piccoli e delle richieste delle famiglie, piuttosto che le necessità di equilibrio economico tra entrate e spese.

### **Analisi grado di soddisfazione medio per macro aree**

Nella tabella sotto riportata si sintetizzano le medie dei punteggi ottenute dagli items corrispondenti alle macro categorie per ogni singola struttura.

Si evidenzia che per l'interpretazione dei vari occorre tener conto del numero di questionari compilati riferiti alle varie strutture, rilevabili alla tabella n. 1.

TAB. 5

GRADO SODDISFAZIONE MEDIA (P = 1-5)	Nido Cucciolo	Nido Bambi	Nido Borgo Venezia
Modello pedagogico	4,75	4,54	4,47
Offerta educativa	4,75	4,49	4,64
Iscrizione e Accessibilità	4,58	4,47	4,46
Soddisfazione complessiva	4,71	4,44	4,39

Il giudizio di soddisfazione medio supera per le strutture Cucciolo, Bambi e Borgo Venezia il valore 4, corrispondente ad un giudizio di *soddisfatto*.

Il più alto grado di soddisfazione si registra presso il nido Cucciolo che ha ottenuto punteggi maggiori in tutte le valutazioni medie delle macro aree sopra evidenziate.

Nelle tabelle di cui all'Allegato D sono riportati i grafici relativi alle singole strutture.

### **Analisi comparazioni temporale dei risultati al questionario di gradimento per anno e per struttura**

Interessante risulta la comparazione dei dati acquisiti nei 5 anni di somministrazione sistematica del questionario di gradimento.

**Allegati E1-E2-E3**

## Suggerimenti

I questionari contenevano nella parte finale uno spazio per i suggerimenti.

Nell'allegato **F** sono riportati tutti i contributi pervenuti che chiedono di introdurre ulteriori migliorie agli ambiti sotto riassunti:

- maggior comunicazione e informazione in città
- orari più confacenti per le riunioni con i genitori
- riduzione delle tariffe
- potenziamento di attività (es. lingua straniera)
- aumento dell'orario in uscita al nido Cucciolo
- aumento di giornate di apertura nei ponti e nelle festività natalizie e pasquali
- implementazione della dotazione esterna di giochi ed ombreggiatura al nido di Borgo Venezia.

## Considerazioni finali

L'indagine di customer satisfaction per il **5° anno consecutivo** rileva che tutti i servizi sono ampiamente apprezzati dalle famiglie fruitrici, anche se si riscontra una graduale riduzione del numero di utenti che ne usufruiscono (circa il 10 - 12 % annuo).

Anche l'elevata percentuale di risposta a tutte le voci del questionario indica ampia collaborazione dei genitori nel fornire feed-back di gradimento al Comune promotore dell'indagine e finanziatore dei servizi.

Inoltre le risposte pervenute confermano la grande capacità dei genitori di utilizzare tutto il range delle categorie da 0 a 5, consentendo una valutazione raffinata del grado di soddisfazione di ogni items/struttura frequentata.

Tale distribuzione consente di valutare i punti di forza e di debolezza delle aree investigative.

L'alto grado di soddisfazione medio, in tutte le strutture a titolarità comunale, è da una parte elemento di forte soddisfazione, dall'altra implica la necessità, da parte dell'organizzazione, di intensificare gli sforzi per mantenere nel tempo alti gli standard forniti, seppure con minori risorse umane ed economiche, e all'evidenziarsi di fattori di minor tolleranza di alcune famiglie in difficoltà a rispettare i vincoli rigidi dei regolamenti.

Chieri, 22 ottobre 2015

La Dirigente  
Lilia MARCHETTO