



COMUNE DI ARCISATE

PROVINCIA DI VARESE

Via Roma, 2 - 21051 Arcisate

Tel. 0332 470370 / 0332 470124 - Fax 0332 474396 - C.F. e P. IVA 00250810124

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

ARCISATE, DICEMBRE 2020

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LE FAMIGLIE

Servizio Asilo Nido – Anno 2020

INDICE

- 1. PREMESSA**
- 2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**
- 3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI**
- 4. IL QUESTIONARIO**
- 5. MODALITÀ DI ANALISI**
- 6. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI**
- 7. CONCLUSIONE**

1. PREMESSA

Per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza sul servizio di asilo nido per l'anno 2020, L'Area Servizi alla Persona del Comune di Arcisate ha effettuato la customer satisfaction, sottoponendo al giudizio dei genitori interessati un questionario che potesse raccogliere una valutazione sul servizio nel suo complesso.

2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio Asilo 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 l'Asilo nido comunale
- **Attori:** l'indagine è realizzata dal responsabile dei servizi alla persona ed è stata condotta con la collaborazione del personale educativo dipendente comunale dell'asilo Nido "Raggio di Sole".
- direttamente dal personale in servizio con invio via mail del questionario e restituzione da parte delle famiglie in apposita cassetta in formato completamente anonimo.
- **Questionario:** in autocompilazione
 - distribuiti = 47
 - raccolti = 45
- Periodo dell'indagine: dicembre 2020

3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

Il personale dell'Asilo nido ha provveduto a consegnare il questionario lo a tutte le famiglie dei bambini che frequentano l'asilo nido con consegna a mano e invio via mail del questionario fornendo, se necessario, spiegazioni in merito alla compilazione. La restituzione da parte delle famiglie è avvenuta in formato completamente anonimo con inserimento del questionario in apposita cassetta messa a disposizione presso l'asilo nido.

Una volta raccolti, il responsabile dei Servizi alla Persona del Comune ha provveduto ad effettuare l'analisi dei dati e il relativo grafico.

4. IL QUESTIONARIO (vd. allegato 1)

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 6 aree e da complessivi n° 19 sub criteri di seguito indicati:

1. Attività relazionale e di accoglienza
Accoglienza ricevuta nel nido
Capacità di ascolto
Uniformità nella gestione della relazione da parte di tutto il personale addetto
Capacità di farsi carico di problemi
Utilità dei momenti di colloqui/riunione con i genitori

2. Personale
Professionalità del coordinatore
Professionalità del personale educativo
Professionalità del personale ausiliario

3. Attività di comunicazione del personale
Capacità di dare informazioni
Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni
Rispetto della riservatezza

4.Valutazione delle attività ed esperienze
Attività ludico didattiche
Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati
Documentazione informativa e della vita al nido (quaderno delle foto, progetti, informative varie alle famiglie, ecc...)

5. Valutazioni tecniche
Materiale cartaceo e informativo messo a disposizione
Condizioni igieniche degli ambienti
Adeguatezza menù

6.Valutazione complessiva
Come giudica l'esperienza del Nido per la crescita di Suo figlio?
Nel Complesso, qual è il Suo giudizio sul servizio prestato dal Nido?

Sono state poi richieste con quesito aperto indicazioni ed eventuali criticità e/o suggerimenti

Ogni sottocriterio è indicato con valori che vanno dallo 0 al 10.

- Da 0 a 5 il valore verrà considerato insufficiente.
- Da 6 a 7 il valore verrà considerato sufficiente
- Da 8 a 9 il valore verrà considerato buono
- Il valore 10 verrà considerato ottimo

Ci si è posti come obiettivo da raggiungere il valore medio 7,5 che corrisponde al 75% rispetto al valore massimo.

5. MODALITÀ DI ANALISI

- Sono stati raccolti 45 questionari su 47 distribuiti: ha quindi risposto all'indagine il 95,74% dell'utenza interessata.
- Successivamente, si è calcolata la media delle 19 risposte date ad ogni domanda, ottenendo così un intervallo di dati entro i quali sono compresi i giudizi sui vari aspetti del servizio.
- Si è quindi creato un grafico ad istogramma che mettesse in relazione i vari aspetti analizzati,

al fine di far emergere quelli più soddisfacenti e quelli eventualmente da migliorare.

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

6. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

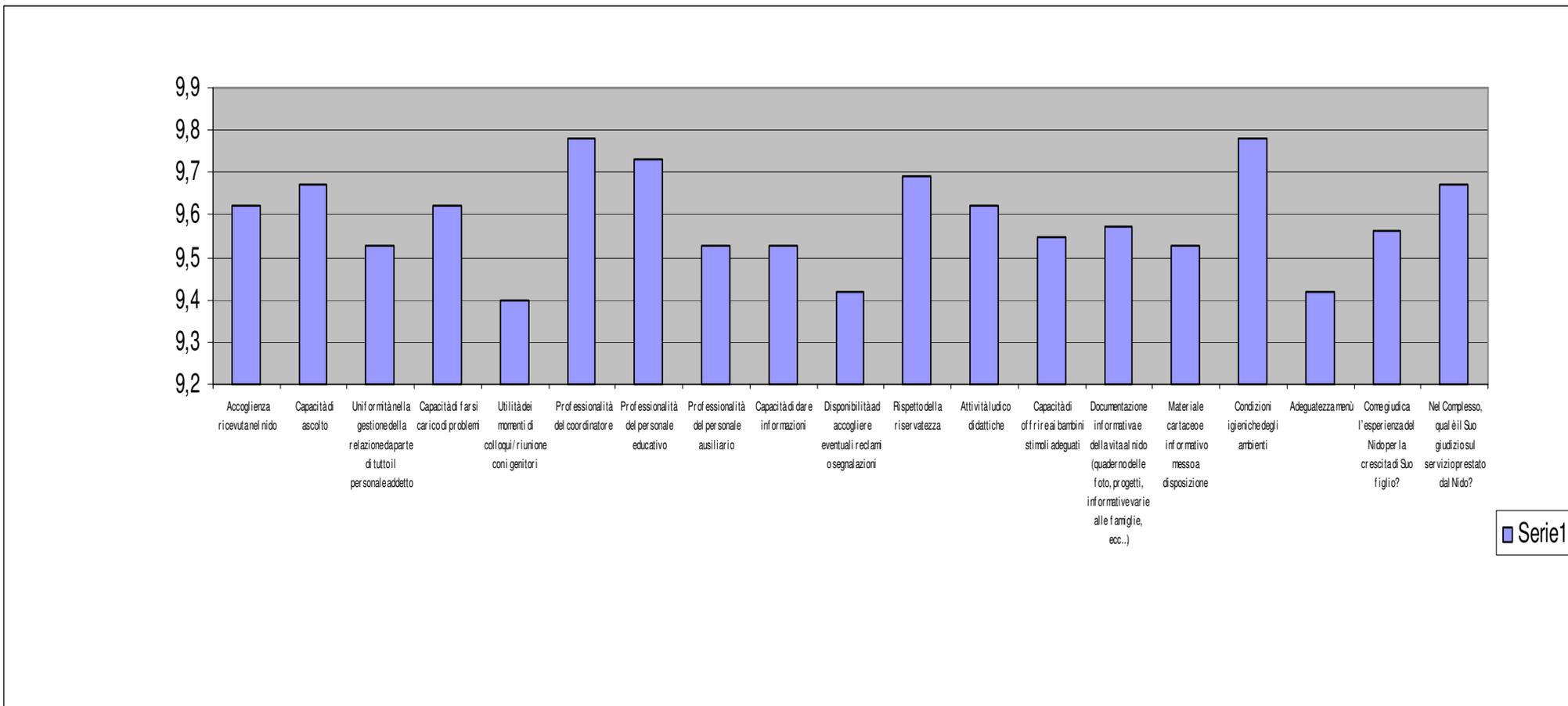
➤ Dall'elaborazione dei dati è risultato quanto segue:

CUSTOMER SATISFACTION ASILO NIDO 2020	
--	--

	QUESITI	PUNTEGGI										VALUTAZIONE NON ASSEGNATA	N° TOTALE QUESTI ONARI - CONTR OLLO	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1.1	Accoglienza ricevuta nel nido							5	7	33				45
1.2	Capacità di ascolto							3	9	33				45
1.3	Uniformità nella gestione della relazione da parte di tutto il personale addetto							6	12	27				45
1.4	Capacità di farsi carico di problemi							4	11	30				45
1.5	Utilità dei momenti di colloqui/riunione con i genitori							2	3	5	34	1		45
								2	21	44	157			
2.1	Professionalità del coordinatore							3	4	38				45
2.2	Professionalità del personale educativo							3	6	36				45
2.3	Professionalità del personale ausiliario							3	11	31				45
								9	21	105				

3.1	Capacità di dare informazioni						2	3	9	31		45
3.2	Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni							4	8	32	1	45
3.3	Rispetto della riservatezza							3	8	34		45
							2	10	25	97		
4.1	Attività ludico didattiche							4	12	29		45
4.2	Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati							6	8	31		45
4.3	Documentazione informativa e della vita al nido (quaderno delle foto, progetti, informative varie alle famiglie, ecc...)					1		5	5	34		45
						1		15	25	94		
5.1	Materiale cartaceo e informativo messo a disposizione						1	5	8	31		45
5.2	Condizioni igieniche degli ambienti							3	4	38		45
5.3	Adeguatezza menù			1			1	5	7	31		45
				1			2	13	19	100		
6.1	Come giudica l'esperienza del Nido per la crescita di Suo figlio?							3	5	37		45

GRAFICO RELATIVO ALLE MEDIE DEI PUNTEGGI OTTENUTI PER CIASCUNO DEI 19 QUESITI



■ Serie1

In generale, si evidenzia un andamento molto positivo del servizio, in cui molti degli aspetti presi in esame risultano essere con alto livello qualitativo.

Come si evince dal grafico sopra riportato la media dei giudizi per tutti i quesiti è compresa tra un minimo di 9,4 ed un massimo di 9,8. Il giudizio finale è pertanto tra 9 e 10 (valutazione complessiva = QUASI OTTIMO),

L'aspetto in assoluto più apprezzato è *la professionalità del coordinatore e la condizione igienica e degli ambienti, a seguire la professionalità del personale sia educativo e il rispetto della riservatezza e la capacità di ascolto del personale*; si rileva un giudizio assai positivo *dell'esperienza effettuata all'asilo nido*.

A titolo informativo, pur non rappresentando alcuna criticità, si segnalano i valori più bassi, (che raggiungono comunque valori a partire dal punteggio 9,4 quindi considerabili PIU' CHE BUONI): *l'utilità dei momenti di colloquio con i genitori, l'adeguatezza del menu e la disponibilità a raccogliere eventuali reclami o segnalazioni*.

➤ Si segnalano qui di seguito i suggerimenti che alcuni genitori hanno evidenziato:

CRITICITA' e/o SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO	NUMERO SEGNALAZIONI
causa covid manca lo scambio effettuato con calma come avveniva in precedenza, dei saluti e il confronto con le maestre. Comunque molto soddisfatti	1
valutare estensione del servizio anche ad agosto per i genitori lavoratori	1
in caso di assenza del bambino senza che il genitore avverta, fare una telefonata a casa per evitare che si verifichi "l'abbandono in auto";	1
nessuna nota negativa , tutto positivo, estremamente soddisfatti	1
causa covid, spazi limitati e minor interazione e stimoli	1

Dal punto di vista del servizio si rilevano n° 2 segnalazioni da cui si evince che, a causa dell'organizzazione in ingresso ed in uscita dei bambini causa Covid, viene in parte meno il confronto quotidiano effettuato con calma e gli spazi risultano più limitati. Viene presentata una richiesta di ampliamento del servizio anche nel mese di agosto e la possibilità di telefonare a casa in caso di assenza non comunicata ma allo scopo di evitare l'abbandono in auto del bambino.

7. CONCLUSIONE

- Questa prima indagine effettuata ha evidenziato un altissimo livello di soddisfazione da parte delle famiglie. Si potrà porre maggiore riflessione sui temi che, seppur non rappresentanti criticità, hanno registrato la media inferiore (***l'utilità dei momenti di colloquio con i genitori, l'adeguatezza del menu e la disponibilità a raccogliere eventuali reclami o segnalazioni***) e una valutazione relativa ai suggerimenti sopra indicati. Di tali aspetti sarà possibile discuterne in un confronto con l'Amministrazione, lo staff dell'asilo nido ed eventualmente con il comitato di gestione.

Arcisate, 29 dicembre 2020

Il Responsabile dei Servizi alla Persona
(Dr.ssa Lorella Premoli)

Allegato 1)

CUSTOMER SATISFACTION ASILO NIDO COMUNALE DI ARCISATE “RAGGIO DI SOLE”



COMUNE DI ARCISATE

PROVINCIA DI VARESE

Via Roma, 2 - 21051 Arcisate

Tel. 0332 470370 / 0332 470124 - Fax 0332 474396 - C.F. e P. IVA 00250810124

Area Servizi alla Persona

Arcisate, 2 Dicembre 2020

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LE FAMIGLIE Servizio Asilo Nido – Anno 2020

Gentile Genitore,

il Comune di Arcisate intende verificare il Vostro livello di gradimento e di soddisfazione in merito al servizio dell'Asilo Nido comunale "Raggio di Sole" di Arcisate.

Vi preghiamo di rispondere, **in forma anonima**, alle seguenti domande al fine di aiutare l'Amministrazione Comunale a comprendere meglio il livello di soddisfazione ed eventualmente valutare processi eventuali di miglioramento del servizio.

Il questionario può essere depositato presso l'apposito contenitore chiuso posto all'ingresso dell'asilo nido e vi chiediamo di restituirlo compilato **entro il 22 dicembre 2020.**

E' molto importante per il nostro Staff che tutte le famiglie esprimano il loro parere attraverso questo questionario di soddisfazione del servizio.

Ogni sottocriterio è indicato con valori che vanno dallo 0 al 10.

- Da 0 a 5 il valore verrà considerato insufficiente.
- Da 6 a 7 il valore verrà considerato sufficiente
- Da 8 a 9 il valore verrà considerato buono
- Il valore 10 verrà considerato ottimo

E' possibile specificare le criticità o i suggerimenti di miglioramento nella sezione finale del questionario.

Vi ringraziamo molto per la gentile collaborazione.

Lo STAFF DELL'ASILO NIDO RAGGIO DI SOLE

QUESTIONARIO

1. Attività relazionale e di accoglienza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Accoglienza ricevuta nel nido										
Capacità di ascolto										
Uniformità nella gestione della relazione da parte di tutto il personale addetto										
Capacità di farsi carico di problemi										
Utilità dei momenti di colloqui/riunione con i genitori										

2. Personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Professionalità del coordinatore										
Professionalità del personale educativo										
Professionalità del personale ausiliario										

3. Attività di comunicazione del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Capacità di dare informazioni										
Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni										
Rispetto della riservatezza										

4. Valutazione delle attività ed esperienze	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attività ludico didattiche										
Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati										
Documentazione informativa e della vita al nido (quaderno delle foto, progetti, informative varie alle famiglie, ecc...)										

5. Valutazioni tecniche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Materiale cartaceo e informativo messo a disposizione										
Condizioni igieniche degli ambienti										
Adeguatezza menù										

6. Valutazione complessiva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come giudica l'esperienza del Nido per la crescita di Suo figlio?										
Nel Complesso, qual è il Suo giudizio sul servizio prestato dal Nido?										

SCRIVERE EVENTUALI CRITICITA' e/o SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO _____

Vi ringraziamo molto per la gentile collaborazione.

**Lo STAFF DELL'ASILO NIDO COMUNALE
RAGGIO DI SOLE**