



Comune di Brescia
Settore Servizi Sociali e
Politiche per la Famiglia
Servizio Prima Infanzia

La percezione della qualità del servizio asili nido

***Indagine di rilevazione del grado di soddisfazione dei genitori dei
bambini frequentanti gli asili nido del Comune di Brescia
Customer Satisfaction a.s. 2010/11***

A cura di:
Dr.ssa Anna Marolla Responsabile Servizio Prima Infanzia
Maria Teresa Boletti Istruttore Direttivo Amm.vo
con la collaborazione di Enza Cilla e Federico Anderloni

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO SCOLASTICO 2010/2011

L'indagine statistica che viene di seguito illustrata è alla sua quarta edizione ed ha coinvolto i 13 nidi comunali per un totale di 569 bambini frequentanti.

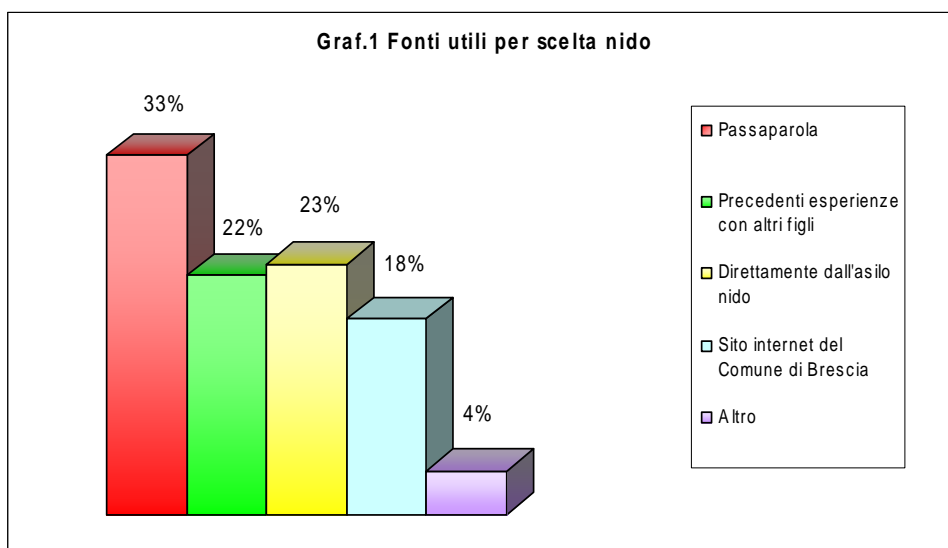
La novità di quest'anno riguarda la trasmissione via mail del questionario di customer satisfaction a 426 famiglie a cui si è affiancata la distribuzione di altri 145 in forma cartacea. L'utilizzo dell'inoltro per via telematica dei questionari ha avuto lo scopo di facilitare la comunicazione con il Servizio Prima Infanzia tenuto conto altresì che circa il 70% delle richieste di iscrizione avviene on line.

Ai questionari trasmessi ha risposto il 70% delle famiglie.

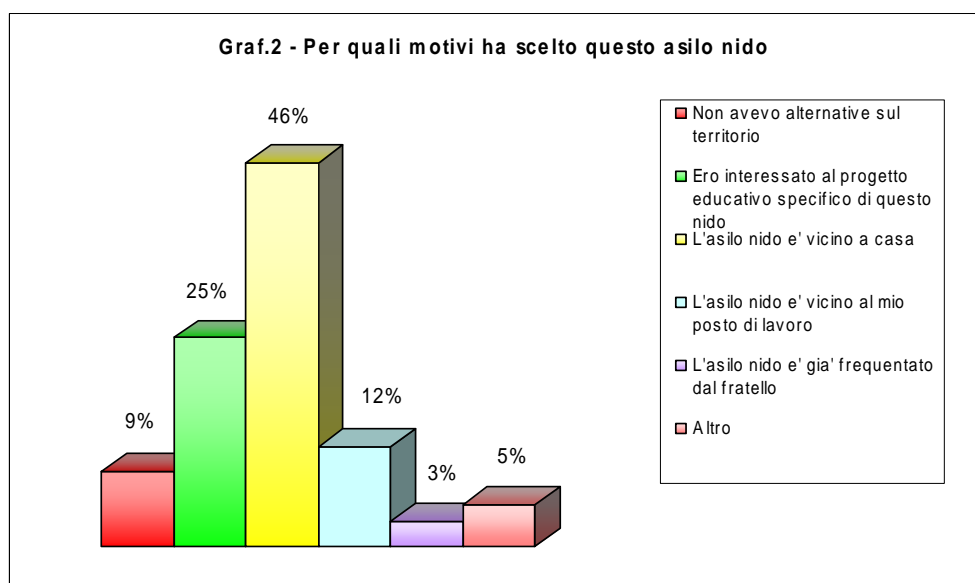
Il questionario, per questo anno scolastico, ha conservato la sua struttura negli item e nelle loro macro aggregazioni, aggiungendo tuttavia una lista di temi da scegliere secondo priorità da parte dei genitori al fine di comprendere le attese degli stessi sull'esperienza del nido per l'adulto/genitore e per il proprio bambino/a.

La collaborazione proficua con le famiglie è attestata dalle restituzioni pervenute ed è finalizzata a promuovere una gestione del servizio sempre più mirata a perseguire il benessere ed il pieno sviluppo delle potenzialità dei bambini e delle bambine che frequentano gli asili nido comunali. L'offerta si colloca in una fascia di età in cui sono fondamentali contesti ed esperienze formative pensate e realizzate con attenzione e qualità, il ricorrere di "buone prassi" nei nidi del Comune di Brescia significa, non solo riconoscere l'impegno e la dedizione degli operatori a vario titolo coinvolti, ma riconoscere anche quella tradizione pedagogica che ha sempre pervaso il pensiero e l'azione educativa che si sono sviluppati nella Città di Brescia.

Nel questionario di customer satisfaction proposto (**Graf.1**) si è partiti dalla conoscenza delle fonti a cui hanno avuto accesso i genitori per avere informazioni sul servizio; il passaparola raggiunge la percentuale più elevata



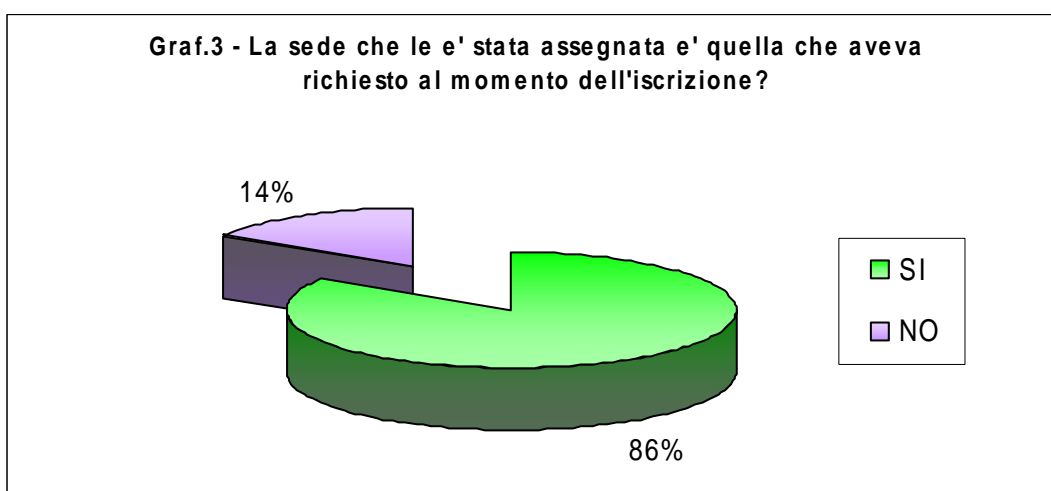
a conferma che lo scambio informale indirizza più facilmente nella scelta e che non è trascurabile (18%), rispetto ad altre voci, anche il ricorso al sito internet del Comune di Brescia



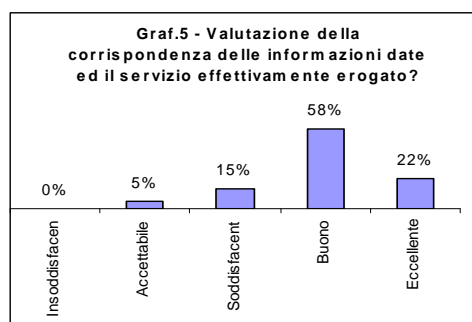
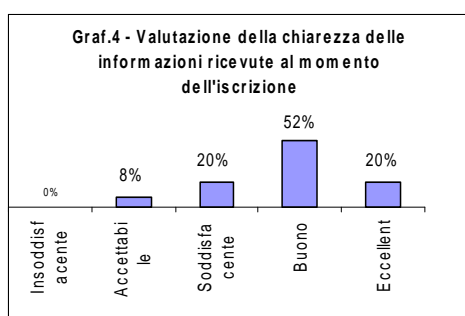
I dati ottenuti nel **grafico 2**, relativo alle motivazioni della scelta dello specifico e singolo nido, palesano che essenzialmente i genitori scelgono il nido per la vicinanza a casa (46%) ma che un buon 25% ha scelto il nido perché interessato al progetto educativo “proprio di quel nido” e solo il 12% ha scelto il nido perché vicino al proprio luogo di lavoro.

Il **grafico 3** evidenzia che ad un 14% di famiglie è stata proposta una sede diversa da quella scelta al momento dell'iscrizione e, comunque accettata dalle stesse, per soddisfare la necessità di nido fin dall'inizio dell'anno scolastico evitando di rimanere in lista d'attesa.

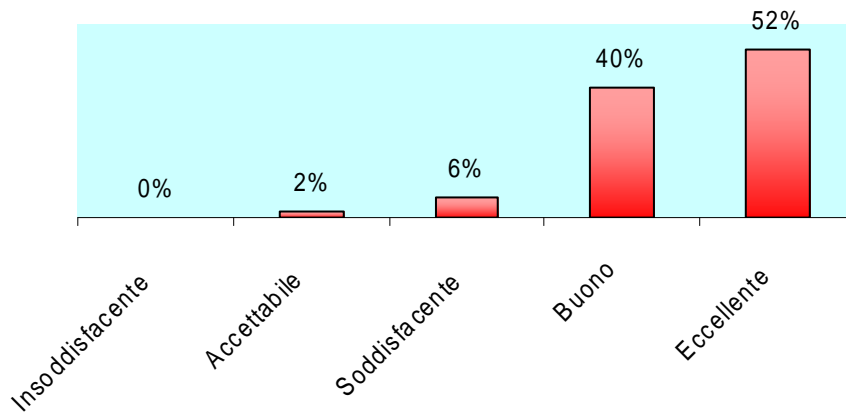
Il Servizio Prima Infanzia predispone infatti per il perseguimento di ciò una graduatoria cosiddetta "tutti i nidi" per accelerare l'accesso al servizio di asilo nido anche se in una sede diversa da quella prioritariamente scelta, si conferma così il dato del grafico precedente (9% + 5%) in cui si evince che la scelta del nido è stata veicolata.



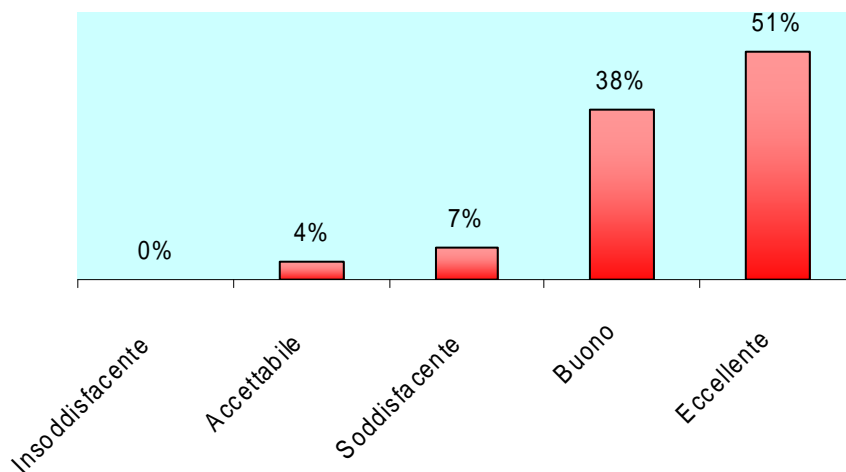
Nel **grafico 4** sono riportate le percentuali relative alla chiarezza delle informazioni ricevute al momento dell'iscrizione e che riguardano prevalentemente le modalità di risposta dell'ufficio utenze del Servizio Prima Infanzia, la somma delle percentuali di "buono" ed "eccellente" è del 72%. Le medesime percentuali ricorrono anche nel **grafico 5** relativamente alla corrispondenza percepita tra le informazioni date ed il servizio effettivamente erogato con nessuna indicazione per il giudizio "insoddisfacente".



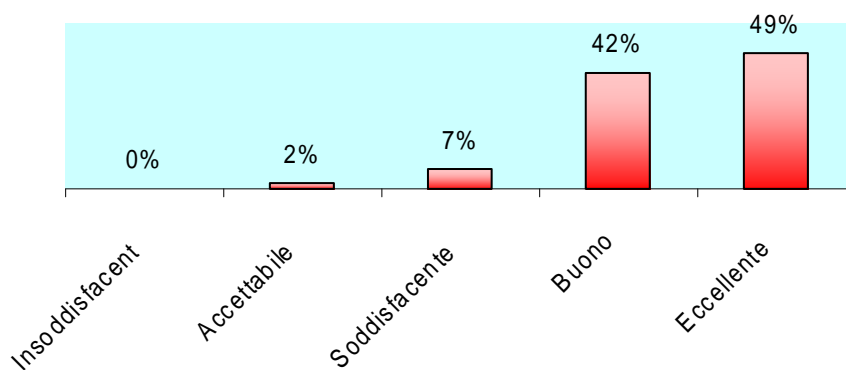
Graf. 6 - Come valuta le modalita' di accoglienza da parte del personale del nido?



Graf. 7 - Come valuta in generale il grado di cortesia e di disponibilita' all'ascolto da parte del personale?



Graf. 8 - Come valuta il clima che si respira al nido?



Il **grafico 6** è relativo al primo degli item riferiti alla qualità del **rapporto con il personale** ed il 92% delle famiglie valuta tra il buono e l'eccellente le modalità di accoglienza da parte degli operatori dei nidi esprimendo quindi giudizi molto positivi.

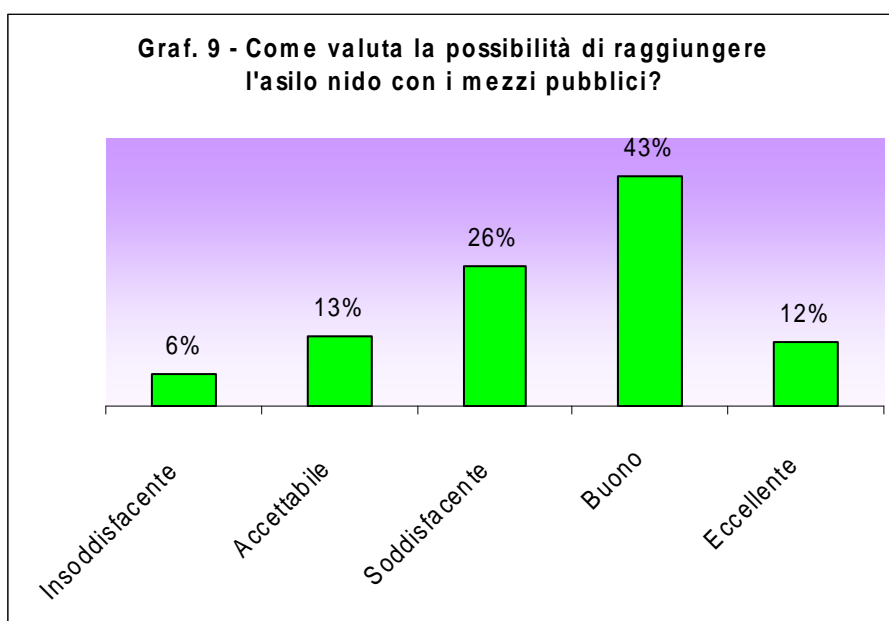
Anche nel **grafico 7**, per quanto riguarda il grado di cortesia e disponibilità all'ascolto da parte del personale, la somma delle percentuali di buono e eccellente è particolarmente significativa con nessuna famiglia insoddisfatta.

Le medesime percentuali (**graf. 8**) sono raggiunte nella valutazione del clima emotivo che si respira al nido con valori molto contenuti su accettabile e soddisfacente.

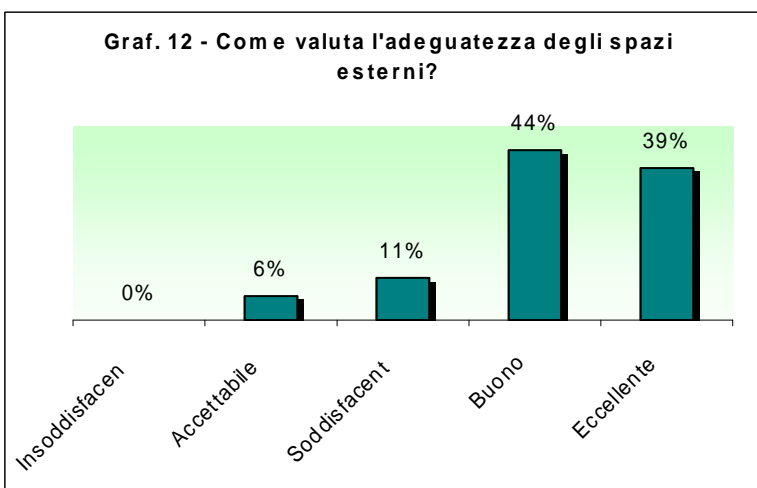
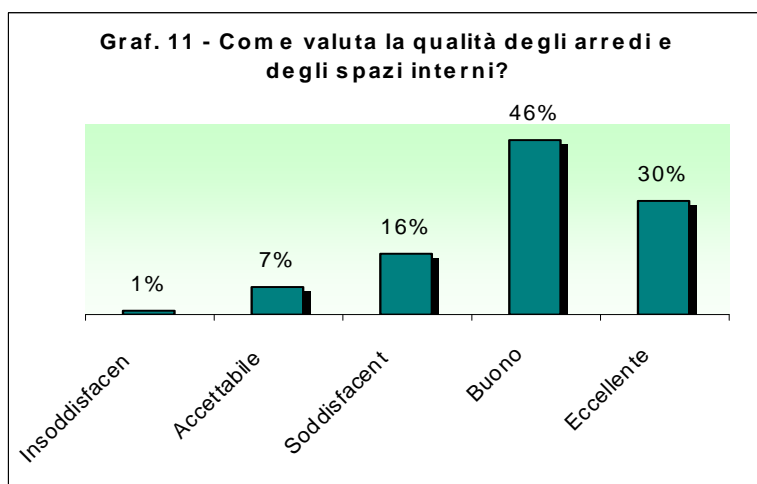
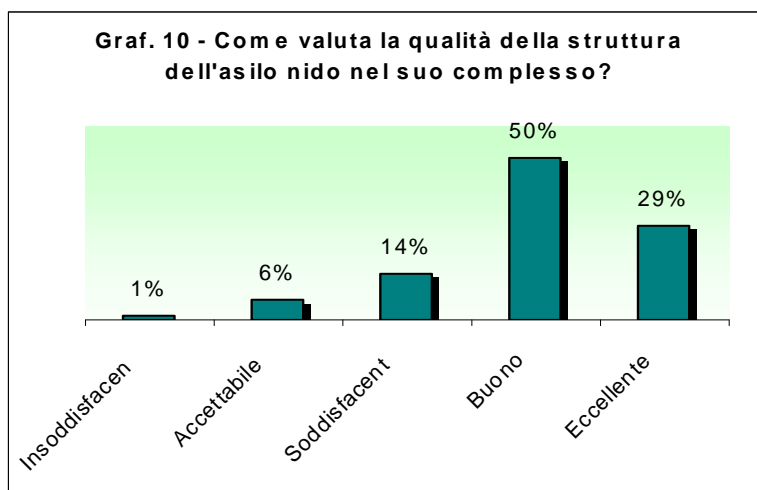
Sostanzialmente i nidi, attraverso il personale operante, contestualizzano relazioni ed azioni che fanno percepire un clima positivo e propositivo rispetto alla crescita e al riconoscimento dei livelli di sviluppo di ogni bambino e di ogni bambina.

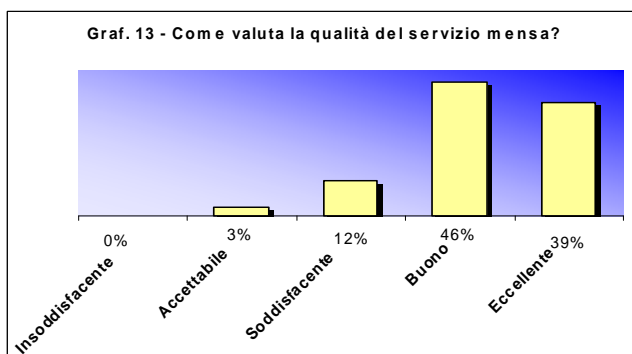
La qualità della struttura e dell'organizzazione include 8 item: dal raggiungimento dei nidi comunali mediante i mezzi pubblici alla qualità del servizio mensa, all'igiene e pulizia del nido all'adeguatezza degli orari del servizio rispetto alle necessità della famiglia.

Nel **grafico 9** che riguarda l'uso dei **mezzi pubblici** per raggiungere il nido le risposte si collocano prevalentemente nel "soddisfacente" e nel "buono" con una percentuale ridotta dell'"eccellente". Bisogna tuttavia tener conto che numerose famiglie utilizzano il mezzo proprio, l'automobile, per l'accompagnamento dei loro piccoli.



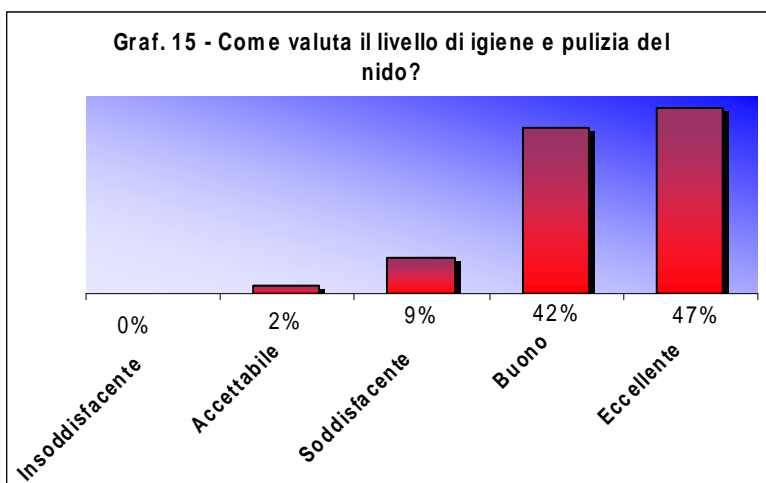
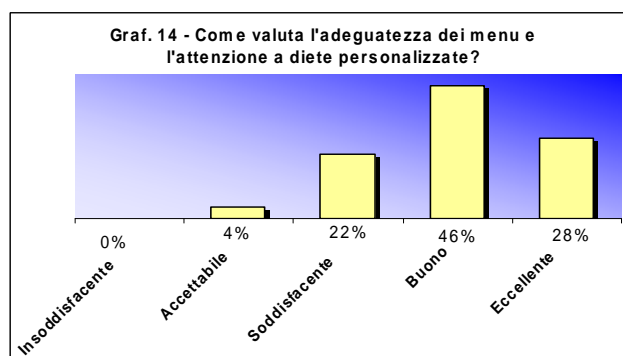
Nel graf. 10 è riportata la percezione della qualità della **struttura del nido** di appartenenza che vede al 79% la percentuale di coloro che hanno espresso un giudizio positivo di “buono” ed “eccellente”, medesime percentuali si confermano per quanto riguarda l’adeguatezza degli spazi interni 76% (graf. 11) e per gli spazi esterni 83% (graf. 12) con un leggero aumento per quest’ultima aggregazione di “buono” ed “eccellente” considerato che tutti i nidi comunali hanno ampi, attrezzati e curati giardini.





Le valutazioni sulla qualità del **servizio mensa e delle diete personalizzate** sono riportate nei grafici 13 e 14 e raggiungono rispettivamente, nella somma delle valutazioni positive “buono” ed “eccellente” l’85%, ed il

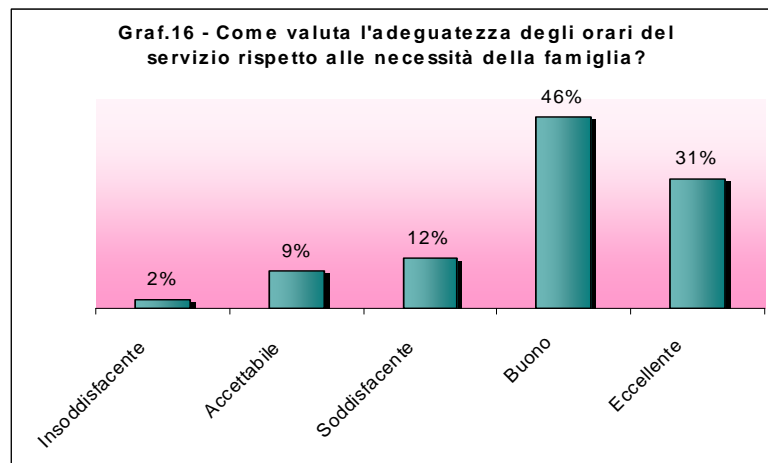
74%, con un risicatissimo 4% di “accettabile” e nessun “insoddisfacente”; è così esplicitato il gradimento delle famiglie per il lavoro dei cuochi, dipendenti comunali, ma anche per i pasti forniti dalle ditte esterne con cucina centralizzata.



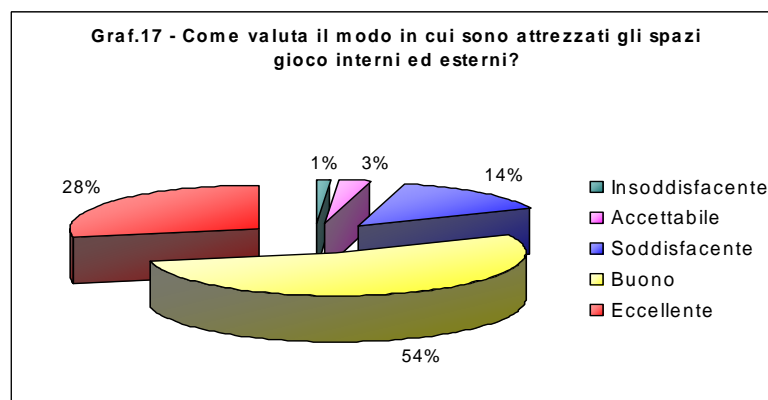
Il livello di **igiene e pulizia** del nido è apprezzato in modo particolare e premiato dalle famiglie (**graf. 15**) che, per l’89% scelgono tra “buono” ed “eccellente”, si evince così un

riconoscimento importante per il lavoro degli ausiliari, percepiti come operatori che, insieme con le educatrici, concorrono al benessere quotidiano dei bambini e che presidiano con grande disponibilità i momenti dell’accoglienza e del ricongiungimento

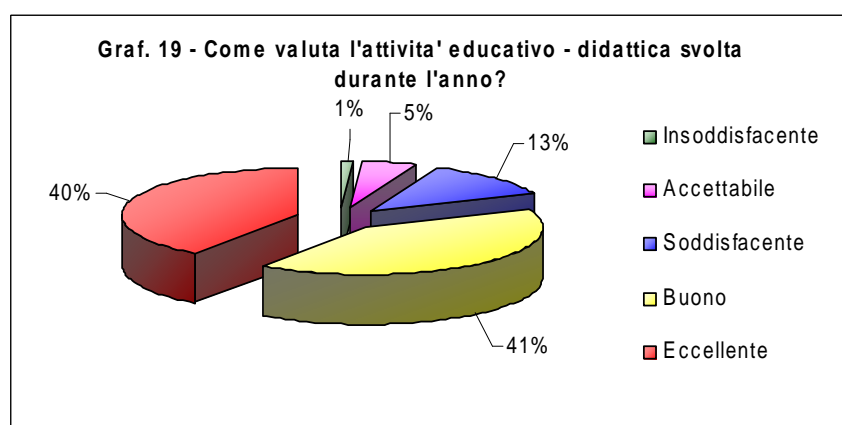
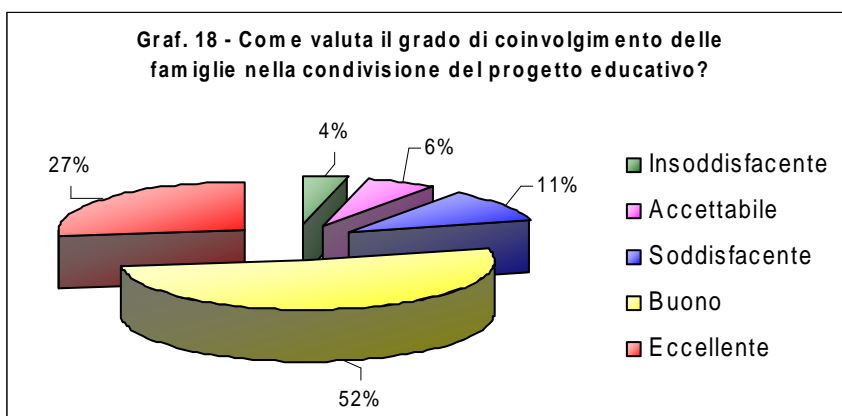
Per quanto attiene alla valutazione di adeguatezza degli orari di apertura dei nidi (**graf.16**) pur avendo registrato il 46% di buono ed il 31% di eccellente, vi sono un 9% di accettabile ed un 2% di insoddisfacente che sono due valori minimi che esprimono bisogni rispetto ai quali sarebbe interessante indagare.



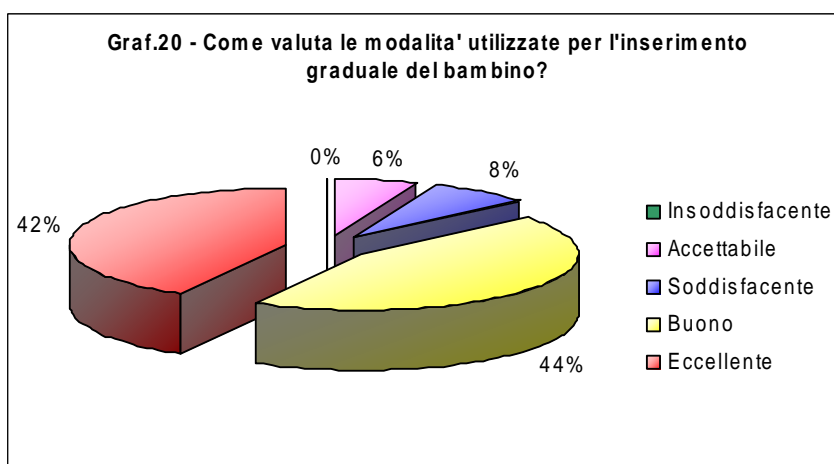
La quarta area tematica “**qualità del progetto educativo didattico**”, parte dalla valutazione del modo in cui sono attrezzati gli spazi gioco e si conclude con gli aspetti che le famiglie desiderano siano approfonditi da un punto di vista pedagogico e culturale ad integrazione dell’offerta complessiva del servizio di nido. Nel **grafico 17** supera l’80% l’apprezzamento di coloro che ritengono molto adeguati gli spazi gioco interni ed esterni dei nidi comunali



Nel **grafico 18** è riportata la valutazione circa il coinvolgimento delle famiglie nella condivisione del progetto educativo, il 10% delle risposte tra insoddisfacente ed accettabile ci invita ad una riflessione in merito, pur essendovi il 79% di coloro che hanno espresso un giudizio tra buono ed eccellente, possiamo estendere le medesime considerazioni al **grafico 19** relativo alla valutazione dell'attività educativo – didattica svolta durante l'anno, anche se in questa fattispecie la percentuale degli "scontenti" scende al 6%.

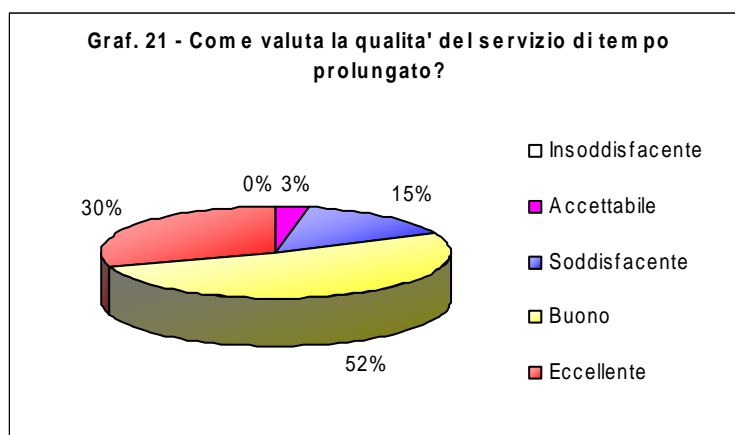


Nel **grafico 20**, riferito alla valutazione delle modalità di inserimento del bambino, l'insoddisfacente è zero con un 6% di accettabile valutazione questa, probabilmente dettata dalle necessità lavorative dei genitori che considerano eccessiva la gradualità dell'inserimento. In questi casi l'intervento formativo ed educativo dell'operatore è determinante perché i genitori comprendano le motivazioni sottese a quella modalità ed a quei tempi. Un graduale ambientamento è condizione necessaria per una buona e serena permanenza al nido dei piccoli.

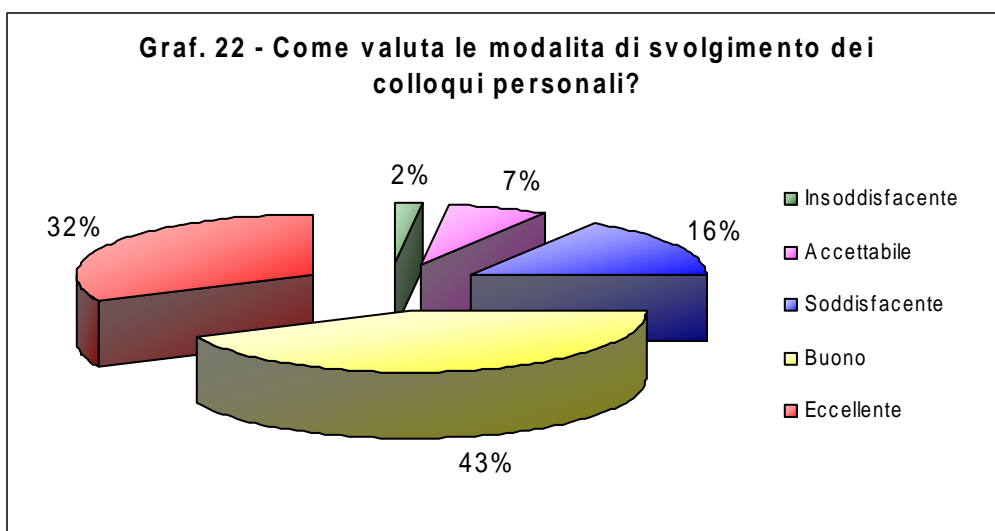


Nel **grafico 21** relativo alla valutazione della qualità del tempo prolungato si sottolinea che la suddetta richiesta può non aver interessato la totalità dei genitori, tuttavia le valutazioni sono ugualmente positive, tenuto anche conto che i nidi del Comune di Brescia garantiscono un'apertura del servizio molto ampia (dalle 7.30 alle 18), superiore ai nidi di altri Comuni del Nord Italia.

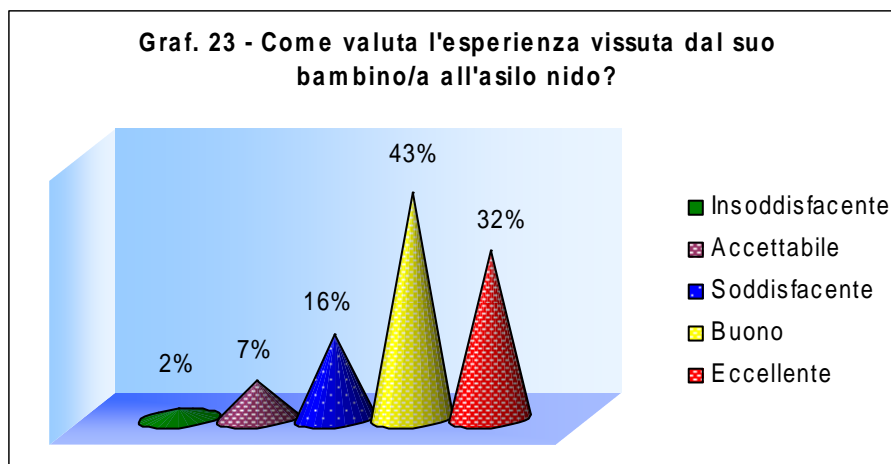
Rispondono così ai bisogni ed alle necessità di cura e di supporto che le famiglie richiedono agevolando la conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di gestione familiare.



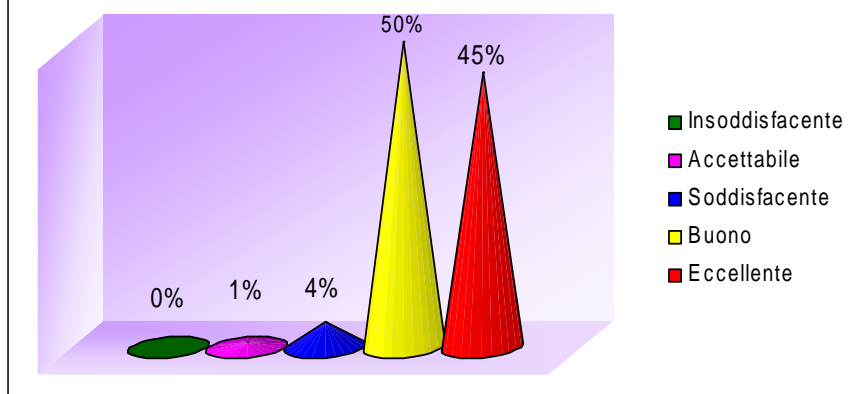
Riguardo allo specifico rapporto diretto dell'educatrice del nido con la famiglia, soprattutto riferito allo svolgimento dei colloqui personali, si constata nel **grafico 22** una percentuale del 9% tra "insoddisfacente" ed "accettabile" che induce ad approfondire e verificare per il futuro quali siano state o sono le difficoltà riscontrate e/o percepite da parte dei genitori nel sostenere i colloqui individuali, anche perché essi costituiscono il primo approccio per costruire quell'alleanza educativa tra istituzione formativa e famiglia necessaria per lo sviluppo armonico del bambino in quanto persona.



Il **grafico 23** riporta le percentuali relative alla valutazione da parte delle famiglie dell'esperienza vissuta dal proprio bambino al nido. Sostanzialmente è considerata, per il 75%, dai genitori "buona" e/o "eccellente"; è pur vero che un residuo 2% l'ha considerata "insoddisfacente", si presume che quest'ultima valutazione sia imputabile ad una mancata risposta alle "aspettative" dei genitori riguardo alla crescita dei propri figli : è opportuno in tal senso lasciare aperti degli interrogativi.



Graf. 24 - In che modo l'esperienza all'asilo nido ha arricchito lei e il suo bambino/a?

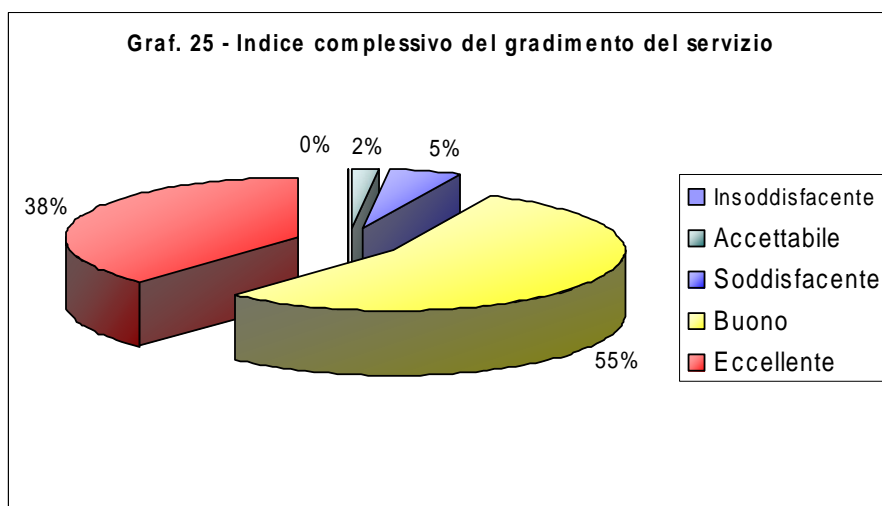


Tuttavia, il **grafico 24** sembra disconfermare quanto desunto prima relativamente al **grafico 23**, infatti ben il 95% delle famiglie ha valutato molto positivamente l'arricchimento per sé e per il proprio bambino dell'esperienza

del nido, a conferma che il lavoro educativo proposto risponde alle attese ed ai "desiderata" che le famiglie nutrono rispetto al servizio.

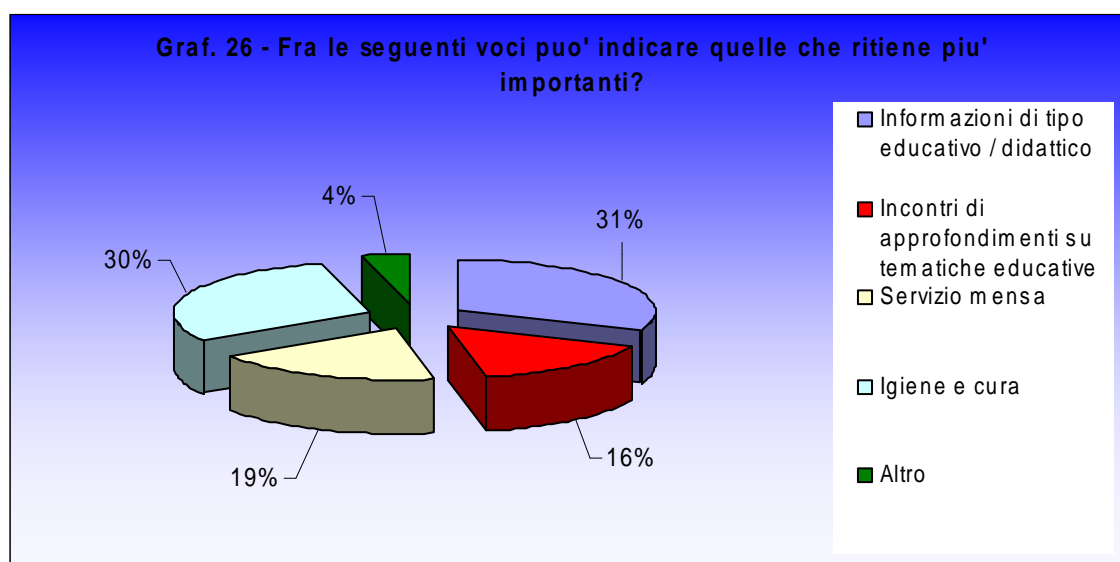
Nel **grafico 25** l'indice complessivo di gradimento espresso è del 93% tra "buono" ed "eccellente" con un risicato accettabile e nessun insoddisfacente. Una tale valutazione non può che costituire il miglior rinforzo per proseguire nell'offerta di un servizio di qualità non solo sul piano socio – assistenziale ma soprattutto sul piano pedagogico – didattico. La centralità del bambino/a in quanto persona e della sua famiglia in quanto generatore di vita e di esperienze sono il punto di riferimento per consolidare ed implementare progetti e modalità educative, prassi queste, che contraddistinguono i nidi del Comune di Brescia.

Graf. 25 - Indice complessivo del gradimento del servizio



Nell'ultimo grafico (graf. 26) sono riportate le voci che le famiglie hanno potuto scegliere secondo un ordine di importanza riconosciuta a ciascuna di esse.

Le percentuali rappresentano l'interesse che le famiglie mostrano a quasi pari merito per le informazioni di tipo educativo didattico (31%) e l'igiene e cura. Tali dati inquadrano le preoccupazioni prevalenti dei genitori rispetto al loro saper fare il mestiere del genitore sia sul piano dell'accudimento sia sul piano dell'educazione dei propri figli. E' altresì interessante il valore del 16% espresso da coloro che desiderano ed apprezzano gli incontri di approfondimento su tematiche educative, indirettamente ciò diventa una conferma di gradimento dell'iniziativa di "Genitori più" unitamente alla consulenza educativa individuale e/o di coppia, che si realizza presso la direzione del Servizio Prima Infanzia.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Prima Infanzia è costituito da una Direzione, un ufficio di coordinamento pedagogico e un ufficio Utenze e coopera con gli educatori dei nidi per realizzare un buon contesto educativo a sostegno dei processi di crescita dei bambini

Direzione: tel. 030.2977335 - 030.2977322

Segreteria: tel. 030.2977646 - 030.2977635
fax 030.2977875

Coordinamento: tel. 030.2977643 - 030.2977872

Ufficio Utenze: tel. 030.2977310 – 030.2977634 – tel. 030.2977854
Fax 030.2977887
dalle ore 9 alle ore 12 da lunedì a venerdì
dalle ore 14 alle ore 16 martedì e giovedì

Indirizzo: Viale Bornata, 55/57 - 25123 Brescia

E-mail Servizio Prima Infanzia: servizioprimainfanzia@comune.brescia.it

On Line : [http:// www.comune.brescia.it](http://www.comune.brescia.it)

La customer satisfaction 2010/2011 ha interessato tutti I nidi comunali

asilo nido	indirizzo	telefono	CIRCOSCRIZ.
Arcobaleno *	via Mantice	0302426657	SUD
Girasole *	via Casazza,39	0302009433	NORD
Coccinella (aperto fino alle 16,30)	via Simoni, 85	0303732227	OVEST
Cucciolo * (aperto fino alle 17,00)	via Raffaello,200	0302306940	EST
Formica (aperto fino alle 12,45)	via Flero,29	0303532159	SUD
Giostra *	via Ercoli, 1	0303384561	OVEST
Girotondo *	via M. Franchi, 25	0303774985	CENTRO
Mondo del colore*	via Panigada, 4	0303732226	OVEST
Abbraccio (aperto fino alle 17,00)	via Lipella, 41	0303384860	CENTRO
Primavera *	via Micheli, 3	0303533314	SUD
Scoiattolo	via Noce, 69	0303533315	SUD
Sole	viale Piave, 46	0303366804	CENTRO
Pollicino	v.lo Medici, 6	0303776420	CENTRO

* accolgono anche bambini lattanti