



QUESTIONARIO CONTROLLO QUALITÀ ASILO NIDO ARCOBALENO DI TOLMEZZO ANNO EDUCATIVO 2018/2019

Il Comune di Tolmezzo ha da tempo avviato un processo di rinnovamento e di cambiamento organizzativo ispirato dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e degli utenti relativamente ai servizi offerti.

Da qui ha assunto sempre più valenza il ruolo del **cittadino** quale **valutatore** dei servizi e di come questi rispondono alle sue aspettative. Le indagini di soddisfazione dell'utenza in questo contesto servono a **comprendere i bisogni dei destinatari dei servizi**, con l'**obiettivo di migliorarli, ridefinirli, ridimensionarli**.

Nel corso del 2005 è stata condotta la prima indagine per il controllo della qualità del servizio offerto dall'Asilo Nido "Arcobaleno" di Tolmezzo, sondaggio che è stato ripetuto negli anni seguenti e riproposto nel corso del mese di luglio ai genitori dei bambini presenti nell'anno educativo 2018/2019; il presente documento ne illustra i risultati.

OBIETTIVI

- Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti dall'Asilo Nido.
- Individuare le opinioni delle famiglie rispetto ad un numero cospicuo di fattori costitutivi il servizio offerto dal Nido.
- Definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito alle diverse componenti del Servizio Asilo Nido.
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del Servizio, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili.
- Comprendere il livello di gradimento dei genitori in merito ad alcuni possibili miglioramenti del Servizio.
- Evidenziare le differenze tra le valutazioni espresse dai genitori nel corso degli anni.

METODOLOGIA

Per l'indagine relativa all'anno educativo 2018/2019 è stato utilizzato lo stesso questionario adottato in precedenza, da somministrare ai genitori, elaborato in collaborazione tra il Direttore Generale e la Responsabile del Nido.

Il questionario è stato consegnato ai genitori di tutti i bambini iscritti per la compilazione in auto-somministrazione nel corso del mese di luglio, chiedendo loro di valutare il servizio ricevuto.

Nello specifico il modello prevede:

- la rilevazione del soggetto compilatore (padre, madre o entrambi);
- la richiesta di indicare i motivi per i quali il bambino è stato iscritto al Nido, con una serie di nove possibili risposte prestabilite e una aperta da specificare;
- l'indicazione se sono state assunte informazioni preventive sul Nido e da quali fonti.

Quindi sono stati riportati i 34 elementi che in modo maggiormente significativo compongono e caratterizzano il Servizio e per ognuno di essi è stato richiesto di dare una valutazione (con un punteggio da 1 a 10), sia relativamente al grado di soddisfazione che a quello di importanza.

Il questionario inoltre richiede di indicare, se ritenuti utili, una serie di possibili ampliamenti del Servizio (oltre a quelli già messi in atto negli ultimi anni) e di esprimere una valutazione (sempre su di una scala di valore da 1 a 10) circa l'esperienza del bambino al Nido e complessivamente sul servizio offerto. In conclusione è stato lasciato spazio ad eventuali suggerimenti o proposte.

I GENITORI

Come si può notare dalla tabella seguente, il questionario è stato restituito dal 74% dei genitori, dato stabile rispetto allo scorso anno.

Rispetto alla compilazione, nel 53% dei casi il questionario è stato compilato solo dalla madre, nel 34% da entrambi i genitori, nel 6% solo dal padre mentre in due casi (6%) non è stato indicato.

Le sezioni sono tutte rappresentate: **7** questionari sono riferiti a bambini appartenenti alla sezione “piccoli”, **14** a quella “medi” e **11** a quella “grandi”.

Compilati 32 questionari su 43 consegnati pari al 74,42% del totale.

CHI COMPILA IL QUESTIONARIO ?		
	numero	%
PADRE	2	6,25
MADRE	17	53,13
ENTRAMBI	11	34,38
NON INDICATO	2	6,25
	26	100,00

MOTIVI DELL'ISCRIZIONE AL NIDO E ACQUISIZIONE INFORMAZIONI

Circa i **motivi di iscrizione** le risposte più ricorrenti sono state: per esigenze di lavoro (22%), pensiamo sia di aiuto alla educazione del bambino (18,5%), l'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile (18%), condividiamo il progetto educativo (16%). Emerge quindi il fatto che l'iscrizione al nido è sicuramente dettata da esigenze “pratiche” legate al fatto che entrambi i genitori lavorano però al contempo è comunque anche una precisa scelta educativa, di condivisione degli obiettivi perseguiti dal Nido e di fiducia nei confronti della struttura.

Sono stati indicati anche i **motivi che invece non hanno influito** sulla scelta di iscrivere il proprio bambino al Nido e tra questi viene indicato più volte il consiglio del pediatra (21 NO) e il fatto che il costo è minore di un nido privato o di una baby-sitter (17 NO).

MOTIVI DI ISCRIZIONE	numero	%
1) per esigenze di lavoro	31	22,14
2) pensiamo sia di aiuto alla educazione del bambino	26	18,57
3) l'asilo nido è un ambiente sicuro ed affidabile	25	17,86
4) condividiamo il progetto educativo	23	16,43
5) non avevamo alternative	10	7,14
6) siamo stati consigliati da altri genitori	9	6,43
7) conoscevamo l'ambiente per esperienza diretta	8	5,71
8) il costo è minore di un nido privato o di una baby-sitter	6	4,29
9) siamo stati consigliati dal pediatra	2	1,43
10) altro		0,00
	140	100,00

L'87,5% dei genitori dichiara di aver **acquisito informazioni** prima di iscrivere il proprio figlio al Nido confermando con forza che l'iscrizione rimane una scelta attenta e ragionata.

Le fonti informative preferite dai genitori sono state:

INFORMAZIONI PREVENTIVE	numero	%
1) ci siamo rivolti direttamente all'Asilo nido	28	43,08
2) abbiamo letto l'opuscolo informativo dell'Asilo Nido	13	20,00
3) abbiamo consultato il sito internet del Comune	9	13,85
4) ci siamo rivolti a conoscenti	8	12,31
5) ci siamo rivolti agli uffici comunali	6	9,23
6) tramite "Cronache tolmezzine"	1	1,54
7) altro		0,00
		100,00

Il canale informativo preferito rimane il contatto "diretto", il 43% dei genitori si è infatti rivolto direttamente all'Asilo Nido. A seguire, il 20% del campione dichiara invece di aver letto l'opuscolo informativo, il 14% ha consultato il sito internet del Comune e il 12% si è rivolto a conoscenti. In alcuni casi i genitori si sono rivolti agli uffici comunali (9%).

Rivolgersi direttamente all'Asilo Nido è sicuramente un'ottima opportunità per farsi un'idea concreta della sua struttura, organizzazione e, più in generale, del contesto in cui il proprio figlio trascorrerà le giornate. Rimane comunque la necessità di raccogliere anche informazioni specifiche, dettagliate e facilmente consultabili - come quelle dell'opuscolo dedicato e del sito internet del Comune - e informazioni da chi ha già avuto un'esperienza diretta col Nido (conoscenti).

La disponibilità della Responsabile del servizio a illustrare le caratteristiche strutturali e organizzative del Nido ai genitori dei futuri nuovi iscritti rimane sempre confermata e si proseguirà comunque nello sviluppo e nell'aggiornamento costante di tutti i mezzi di informazione per venire incontro alle diverse esigenze informative dei genitori.

AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO

Rispetto alla domanda specifica sull'utilità dell'ampliamento del calendario educativo, introdotto alcuni anni fa (nel 2008), che non attua chiusure nei "ponti" e da la possibilità di frequentare il Nido durante la prima settimana di agosto, il 72% dei genitori si è dichiarato d'accordo (23 SI e 9 NO). Anche quest'anno un **ulteriore ampliamento** del servizio rispetto alle modalità attuali **non è particolarmente sentito** fra i genitori, i NO (93) continuano infatti a superare i SI (32). Analizzando comunque i **SI**, il dato relativo **all'apertura durante il mese di agosto (37,5%) è il più rilevante**. Fra i genitori che vorrebbero il Nido aperto per più tempo durante il mese di agosto c'è chi chiede la prima e l'ultima settimana, chi solo l'ultima settimana, chi almeno tre settimane, chi le prime due e l'ultima settimana e chi, infine, lo vorrebbero aperto tutto il mese di agosto esclusa la settimana di ferragosto (4 richieste).

In questo caso c'è da ricordare che l'apertura durante la prima settimana di agosto è già da qualche anno possibile nel caso ci sia un numero sufficiente di richieste.

Rispetto alle indicazioni riportate sul questionario, questi sono i risultati (possibili risposte multiple - la differenza numerica con il totale dei 32 questionari rappresenta opzione non espressa):

AMPLIAMENTO:	SI		NO	
1) tutti i giorni dopo l'attuale orario di chiusura del Nido	5	15,63	26	27,96
2) il sabato	5	15,63	26	27,96
3) durante le vacanze natalizie e pasquali	10	31,25	22	23,66
4) durante le vacanze estive (il mese di agosto)	12	37,50	19	20,43
5) altro		0,00		0,00

IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

Relativamente alla domanda del questionario che chiedeva di valutare complessivamente sia l'esperienza del bambino all'Asilo Nido che il servizio offerto, si può evidenziare quanto segue:

- tutti i genitori hanno risposto alle due domande relative al giudizio complessivo;
- la media della valutazione complessiva dell'**esperienza del bambino** all'interno dell'Asilo Nido, in una scala da 1 (pessima) a 10 (ottima), si posiziona su **9,53**;
- la media della valutazione complessiva sul **servizio offerto** dall'Asilo Nido, sempre in una scala da 1 (pessima) a 10 (ottima), si posiziona su **9,41**.

Pur considerando che per questa tipologia di indagini la soglia della sufficienza va posizionata con un punteggio almeno pari a 7, la valutazione data dai genitori va sicuramente al di sopra delle aspettative e riconosce al Nido di Tolmezzo un livello di eccellenza che può ragionevolmente essere considerato alla pari delle più apprezzate strutture di livello nazionale.

L'analisi dei singoli fattori potrà dare indicazioni circa i motivi di questo risultato.

	2015	2016	2017	2018	2019
Valutazione complessiva dell'ESPERIENZA del bambino	9,59	9,77	9,35	9,69	9,53
Valutazione complessiva sul SERVIZIO offerto	9,24	9,65	9,15	9,38	9,41
Risultato medio delle due valutazioni	9,41	9,71	9,25	9,54	9,47

LA VALUTAZIONE SUGLI ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO IL SERVIZIO

Per valutare la percezione del Servizio in tutti i suoi aspetti, è stato chiesto ai genitori di esprimere la propria opinione su ciascuno dei 34 elementi che lo compongono.

Per ciascun elemento pertanto i genitori hanno indicato il proprio **grado di soddisfazione**, esprimendo un valore da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) e il **grado di importanza**, esprimendo un valore da 1 (per niente importante) a 10 (assolutamente importante).

Nelle tabelle successive sono riportati, per ciascun elemento del Servizio, il valore medio della soddisfazione ed il valore medio dell'importanza emersi dall'analisi dei questionari dei genitori.

LA SODDISFAZIONE

Analizzando le medie dei valori assegnati a ciascun fattore, per quanto riguarda la soddisfazione si nota che sono ben **27 gli elementi** (erano 26 nel 2018, 22 nel 2017, 27 nel 2016 e 23 nel 2015) sui quali i genitori hanno espresso **maggior soddisfazione** con una **media superiore al 9**.

Ai primi posti, nell'ordine, con medie significativamente elevate, la funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo) (9,61), la competenza e preparazione del personale (9,58), la riuscita dell'inserimento del bambino, l'igiene e la pulizia e il rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino (tutti e tre a 9,55).

Altri 6 fattori ottengono un lusinghiero punteggio medio tra l'8,50 e l'8,91 e un fattore si attesta a 6,94. Si tratta del "costo della retta" che dopo molti anni ben al di sotto della sufficienza ha continuato ad aumentare superando la soglia del 6 nel 2017.

Nella tabella seguente vengono riportati i valori medi di soddisfazione espressi dai genitori relativi a tutti e 34 i fattori considerati dall'indagine.

SODDISFAZIONE		
N.	DESCRIZIONE FATTORE	MEDIA
1	11 Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo)	9,61
2	15 Competenza e preparazione del personale	9,58
3	06 Riuscita inserimento del bambino	9,55
4	10 Igiene e pulizia	9,55
5	18 Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino	9,55
6	07 Adeguatezza dei locali del nido	9,52
7	12 Adeguatezza degli arredi e dei materiali	9,52

8	14 Organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco)	9,52
9	26 Apprendimento del bambino	9,52
10	08 Adeguatezza degli spazi esterni	9,48
11	17 Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	9,47
12	16 Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori	9,42
13	22 Contenuti del progetto educativo - didattico	9,42
14	20 Capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia o del bambino	9,31
15	31 Orario di ingresso nel servizio	9,29
16	33 Tempo di apertura del nido nella settimana	9,29
17	05 Modalità di inserimento del bambino	9,26
18	25 Sviluppo delle capacità relazionali del bambino	9,25
19	32 Orario di uscita dal servizio	9,19
20	04 Tempi per l'inserimento del bambino	9,19
21	19 Discrezione e riservatezza del personale educativo	9,19
22	21 Appropriatezza del cibo e della dieta	9,16
23	09 Livello manutenzione edificio e strutture	9,10
24	29 Attenzione alla salute del bambino	9,09
25	13 Assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	9,03
26	02 Procedura per l'iscrizione del bambino	9,03
27	03 Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	9,03
28	01 Facilità di acquisizione informazioni sull'organizzazione del nido	8,91
29	24 Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	8,83
30	34 Tempo di apertura del nido nel corso dell'anno	8,75
31	27 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	8,65
32	28 Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del Nido	8,53
33	23 Continuità con la scuola dell'infanzia	8,50
34	30 Costo della retta	6,94

L'IMPORTANZA

Per quanto riguarda, invece, il grado di importanza assegnato a ciascun fattore dai genitori, **tutti gli elementi** sono considerati **molto importanti**. Le medie si attestano, infatti, su valori compresi fra l'8,55 e il 9,75. Ciò a conferma delle alte aspettative dei genitori nei confronti del servizio Asilo Nido. Tuttavia si può comunque notare una scala di priorità.

Gli elementi che i genitori considerano di maggiore importanza sono l'adeguatezza dei locali del nido, l'igiene e la pulizia e la competenza e preparazione del personale (tutti e tre a 9,75), l'adeguatezza degli spazi esterni (9,72), l'assenza di pericoli e rischi fisici e l'organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco) (entrambi a 9,69).

Fra i fattori considerati "meno importanti", con una media inferiore al 9, si ritrovano la procedura per l'iscrizione del bambino (8,87) e le occasioni da partecipazione dei genitori alle attività del Nido (8,55).

Di seguito si riportano i valori medi di importanza espressi dai genitori relativi a tutti e 34 i fattori considerati dalla indagine.

IMPORTANZA		
N.	DESCRIZIONE FATTORE	MEDIA
1	07 Adeguatezza dei locali del nido	9,75
2	10 Igiene e pulizia	9,75
3	15 Competenza e preparazione del personale	9,75
4	08 Adeguatezza degli spazi esterni	9,72
5	13 Assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	9,69
6	14 Organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco)	9,69

7	09 Livello manutenzione edificio e strutture	9,66
8	29 Attenzione alla salute del bambino	9,66
9	05 Modalità di inserimento del bambino	9,63
10	16 Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori	9,63
11	21 Appropriatelyzza del cibo e della dieta	9,58
12	25 Sviluppo delle capacità relazionali del bambino	9,52
13	17 Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	9,48
14	20 Cap. risposta ad esig. immediate della famiglia o del bambino	9,48
15	12 Adeguatezza degli arredi e dei materiali	9,47
16	32 Orario di uscita dal servizio	9,47
17	11 Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo)	9,44
18	18 Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino	9,44
19	33 Tempo di apertura del nido nella settimana	9,44
20	06 Riuscita inserimento del bambino	9,41
21	31 Orario di ingresso nel servizio	9,41
22	34 Tempo di apertura del nido nel corso dell'anno	9,39
23	22 Contenuti del progetto educativo - didattico	9,34
24	26 Apprendimento del bambino	9,34
25	04 Tempi per l'inserimento del bambino	9,29
26	03 Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	9,26
27	19 Discrezione e riservatezza del personale educativo	9,26
28	30 Costo della retta	9,17
29	23 Continuità con la scuola dell'infanzia	9,13
30	27 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	9,03
31	01 Facilità di acquisizione informazioni sull'organizzazione del nido	9,00
32	24 Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	9,00
33	02 Procedura per l'iscrizione del bambino	8,87
34	28 Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del Nido	8,55

Una riflessione particolare meritano quei **fattori che rientrano tra i primi dieci nella classifica dell'importanza ma che contemporaneamente non compaiono tra i primi dieci in quella relativa alla soddisfazione**. Come si vede dal confronto tra le due tabelle sono 5, nello specifico il 5°, e dal 7° al 10° dell'importanza.

I fattori che quindi risultano collocati tra i primi 10 in entrambe le tabelle sono: l'adeguatezza dei locali del nido (1° e 6°), l'igiene e la pulizia (2° e 4°), la competenza e preparazione del personale (3° e 2°), l'adeguatezza degli spazi esterni (4° e 10°) e l'organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco) (6° e 8°).

Gli elementi assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini, livello manutenzione edificio e strutture, attenzione alla salute del bambino, modalità di inserimento del bambino e comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori non compaiono fra i primi dieci nella tabella della soddisfazione ma si attestano comunque su valori alti che vanno dal 9,03 al 9,42.

CURVE DELLA SODDISFAZIONE E DELL'IMPORTANZA

Nel grafico a pagina 8 sono rappresentate le due curve dell'importanza e della soddisfazione relativamente a ciascun elemento. La situazione ottimale si ha quando la curva della soddisfazione coincide con quella dell'importanza. La situazione invece diventa critica quanto maggiore è la distanza tra le due curve.

Dal grafico pertanto si nota che gli aspetti sui quali si riscontra **maggiore vicinanza tra aspettative e soddisfazione** (dove cioè la differenza tra importanza e soddisfazione è minore) sono i seguenti:

DESCRIZIONE FATTORE	Sodd.	Imp.	Scost.
28 Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del Nido	8,53	8,55	-0,02
17 Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	9,47	9,48	-0,02
19 Discrezione e riservatezza del personale educativo	9,19	9,26	-0,07
01 Facilità di acquisizione informazioni sull'organizzazione del nido	8,91	9,00	-0,09
04 Tempi per l'inserimento del bambino	9,19	9,29	-0,10
31 Orario di ingresso nel servizio	9,29	9,41	-0,12
33 Tempo di apertura del nido nella settimana	9,29	9,44	-0,15
15 Competenza e preparazione del personale	9,58	9,75	-0,17
14 Organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco)	9,52	9,69	-0,17
20 Capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia o del bambino	9,31	9,48	-0,17
24 Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	8,83	9,00	-0,17

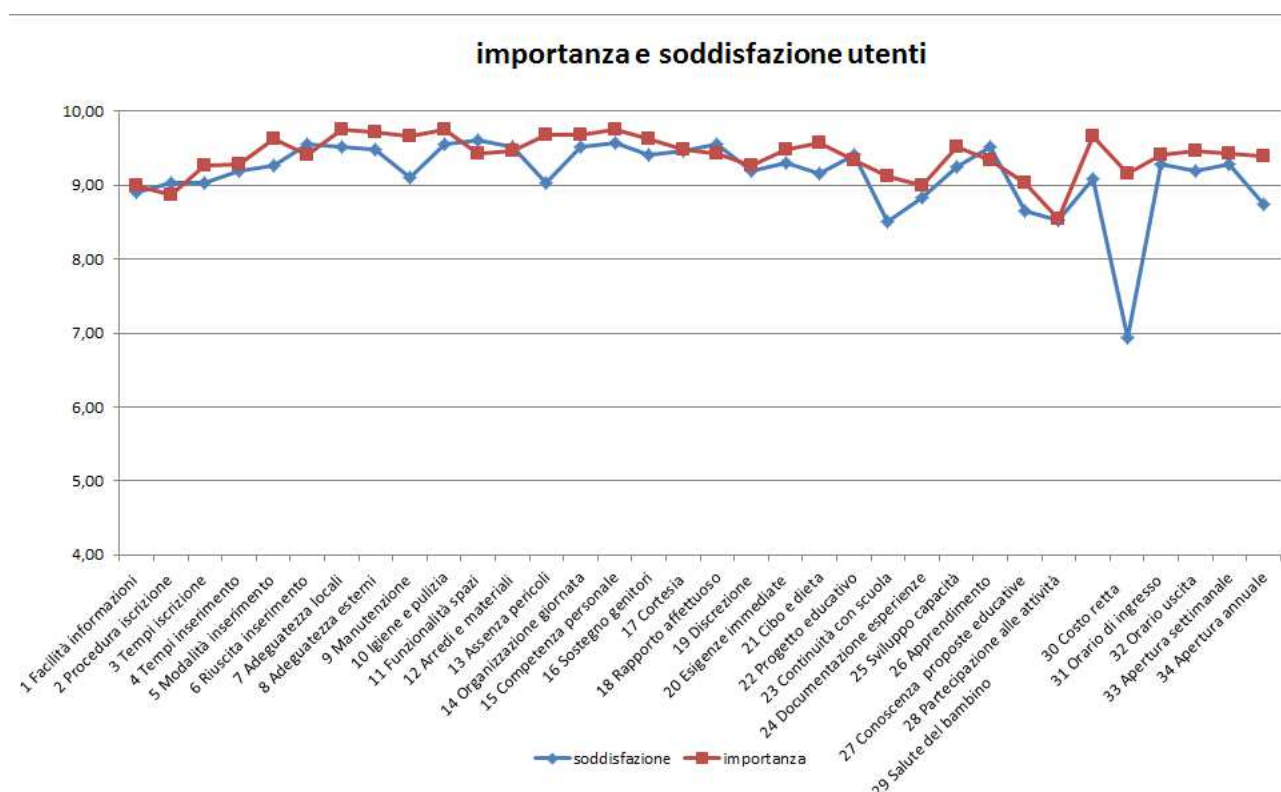
Al contrario il **gap più alto tra importanza e soddisfazione** si ha nei fattori riportati nella tabella che segue, sui quali si deve intervenire per migliorare il Servizio. Discorso a parte merita l'aspetto del costo della retta che verrà approfondito successivamente. Sugli altri fattori si porrà maggiore attenzione e si introdurranno, ove possibile, innovazioni e nuove modalità rivolte a ridurre lo scostamento rilevato tra l'importanza e la soddisfazione degli stessi.

DESCRIZIONE FATTORE	Sodd.	Imp.	Scost.
30 Costo della retta	6,94	9,17	-2,23
13 Assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	9,03	9,69	-0,65
34 Tempo di apertura del nido nel corso dell'anno	8,75	9,39	-0,64
23 Continuità con la scuola dell'infanzia	8,50	9,13	-0,63
29 Attenzione alla salute del bambino	9,09	9,66	-0,56
09 Livello manutenzione edificio e strutture	9,10	9,66	-0,56
21 Appropriatelyzza del cibo e della dieta	9,16	9,58	-0,42
27 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	8,65	9,03	-0,39
05 Modalità di inserimento del bambino	9,26	9,63	-0,37

Per 7 elementi, inoltre, si nota uno scostamento "in positivo", ovvero la **soddisfazione degli utenti è maggiore del grado di importanza**:

DESCRIZIONE FATTORE	Sodd.	Imp.	Scost.
11 Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo)	9,61	9,44	0,18
26 Apprendimento del bambino	9,52	9,34	0,17
02 Procedura per l'iscrizione del bambino	9,03	8,87	0,16
06 Riuscita inserimento del bambino	9,55	9,41	0,14
18 Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino	9,55	9,44	0,11
22 Contenuti del progetto educativo - didattico	9,42	9,34	0,08
12 Adeguatezza degli arredi e dei materiali	9,52	9,47	0,05

Il grafico seguente visualizza gli scostamenti tra i 34 fattori.



SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Molte le proposte e i suggerimenti segnalati dai genitori in risposta all'ultima domanda "aperta" a conferma del sempre costante interesse nei confronti dell'organizzazione/gestione del Nido.

Anche se non previsto, molti genitori hanno utilizzato questo spazio per esprimere apprezzamenti e riconoscimenti.

Nella tabella di seguito riportiamo i **suggerimenti espressi dai genitori**:

Nei mesi estivi la temperatura all'interno dei locali è troppo alta, non adeguata ai bisogni dei bambini
Pur sapendolo prima, non è giusto che i non residenti paghino solo loro una cifra abbastanza importante. Tante persone hanno escluso l'iscrizione a questo asilo perché non potevano pagare queste spese di gestione troppo alte.
Aerare più possibile i locali
Pannolini più soffici e delicati
L'asilo Nido ha insegnato molte cose al mio bambino
Unica nota negativa: poca attenzione ai vestitini forniti per i cambi, molto spesso andati persi. Da rivedere l'organizzazione del guardaroba
Sarebbe opportuno garantire un sistema di aria condizionata nei mesi più caldi, come nelle altre strutture pubbliche.

IL CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

Passando al confronto tra i dati raccolti a partire dal 2005 e quelli di quest'anno, si può evidenziare quanto segue:

- la media della valutazione complessiva dell'**esperienza del bambino**, sebbene con alcune piccole oscillazioni, **si è sempre** confermata sopra il 9 come si può notare nella tabella sotto riportata.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
9,44	9,63	9,67	9,08	9,33	9,33	9,41	9,32	9,63	9,04	9,59	9,77	9,35	9,69	9,53

- la media della valutazione complessiva sul **servizio offerto** dall'Asilo Nido dal 2005 ad oggi ha subito maggiori oscillazioni non scendendo però mai sotto l'8,54 del 2008 e attestandosi quest'anno a 9,41.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
9,04	9,54	9,42	8,54	8,83	9,15	9,41	9,14	9,26	8,68	9,24	9,65	9,15	9,38	9,41

I DATI RELATIVI ALLA SODDISFAZIONE E L'IMPORTANZA

Un confronto fra i valori espressi dai genitori nei diversi momenti della rilevazione relativamente alla valutazione degli elementi che caratterizzano il servizio Asilo Nido, consente di ricavare alcuni interessanti elementi.

Un primo dato da analizzare è quello della media ottenuta dalle valutazioni dei 34 fattori: nel **2005 l'importanza** degli elementi otteneva complessivamente un voto medio pari **8,94**, con valutazioni che andavano da un minimo di 7,52 (procedura iscrizione) ad un massimo di 9,63 (riuscita inserimento bambino); nel **2006** invece si raggiunge la media di **9,42**, dato che indica una richiesta di eccellenza da parte degli utenti su tutti gli elementi del Servizio, considerati molto importanti indistintamente. Tale tendenza venne confermata nel **2007** con una media di **9,35** che, dopo un lieve calo nel **2008 (9,07)** risale nel **2009, 2010 e 2011** raggiungendo un valore rispettivamente di **9,29 e 9,32 e 9,45**. Le aspettative dei genitori rimangono quindi oggettivamente molto alte: dal **9,21 del 2012** il dato medio dell'importanza ha raggiunto il **9,34 nel 2013, il 9,27 nel 2014, il 9,18 nel 2015, il 9,31 nel 2016**, nuovamente il **9,18** nel 2017, **9,44** nel 2018 e **9,40 quest'anno**.

La media delle valutazioni relative alla **soddisfazione** raggiungeva il valore di **8,85** nell'indagine del **2005**, passava a **9,20** nel **2006** e si confermava sostanzialmente nel **2007** con la media di **9,12**. Nell'indagine del **2008** si è riscontrato un calo con il risultato di **8,45**, dato che è risalito gradualmente nel **2009 (8,72)**, nel **2010 (8,96)** e nel **2011** arrivando al valore di **9,07**. Il lieve calo del **2012 (8,87)** si è sostanzialmente confermato nel 2013 **8,92**, per poi calare nuovamente nel 2014 (**8,54**) e risalire nel **2015 a 8,88**. Dopo il rilevante aumento del 2016 (la media della valutazione relativa alla soddisfazione aveva raggiunto il **9,31**) nel 2017 la media si attestava sul valore di **8,95** per poi passare a **9,27** nel 2018 e a **9,15 quest'anno**.

Il **costo della retta** rimane il **fattore con il voto più basso** seppur in discreto e continuo rialzo. Dal 6,55 del 2007 scende a 3,71 nel 2008 per poi risalire al 4,76 del 2009 e tendenzialmente stabilizzarsi negli anni seguenti: 5,81 nel 2010, 5,41 nel 2011, 5,25 nel 2012, 5,26 nel 2013 e 4,68 nel 2014. Dopo il lieve aumento del 2015, (4,93), tra il 2016 e il 2018 l'aumento è stato decisamente più importante. Il fattore costo della retta è infatti aumentato di più di mezzo punto all'anno raggiungendo i valori di 5,84 nel 2016, 6,48 nel 2017 e 7,20 nel 2018 (il valore più alto di sempre) attestandosi quest'anno a 6,94. Questo deciso rialzo del fattore "costo della retta" dimostra che il metodo di erogazione del contributo da parte della Regione introdotto alcuni anni fa ha sicuramente inciso in modo positivo sul carico economico che le famiglie si trovano ad affrontare nel momento in cui decidono di iscrivere il proprio figlio al Nido. Ogni nucleo familiare che ne faccia richiesta, infatti, percepisce direttamente dalla Regione un **contributo per l'abbattimento delle rette** che viene da subito (e non a fine anno educativo come accadeva prima) scalato dalla retta. Le famiglie che iscrivono i bambini ai nidi, quindi, sostengono fin dall'inizio dell'anno educativo una retta ridotta dal contributo regionale che successivamente viene erogato direttamente ai gestori del servizio.

Per una visione globale su questo fattore economico è bene ricordare che la **modalità di calcolo della retta** tiene sempre conto dell'indicatore ISEE di ogni famiglia garantendo così equità e può essere inoltre utile fare riferimento ai dati numerici relativi al 2018. Il costo di gestione complessivo del servizio Asilo Nido ammontava a 378.751,74 euro, mentre le entrate sono state di 213.466,72 euro, provenienti in parte dalle rette, dal contributo dell'UTI della Carnia, dal contributo regionale e dal rimborso quote abbattimento. A carico del bilancio comunale, e quindi della collettività, resta dunque il considerevole importo di 165.285,02 euro, pari al 43% del totale delle spese di gestione del servizio Asilo Nido.

Per quanto concerne l'**importanza** a livello generale si rileva una certa stabilità. Gli scostamenti sono infatti sia positivi che negativi e tutti di minima entità. L'unico elemento che supera il mezzo punto in positivo è il "livello manutenzione edificio e strutture" che viene percepito come più importante di 0,55 rispetto allo scorso anno.

Passando alla **soddisfazione**, la situazione, sia in positivo che in negativo, è un po' meno stabile rispetto allo scorso anno.

Tra i fattori che hanno ottenuto un punteggio più alto troviamo: "adeguatezza degli spazi esterni" (+0,45), "facilità di acquisizione informazioni sull'organizzazione del nido" (+0,42), "livello manutenzione edificio e strutture" (+0,36) e "tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione" (+0,22). Tra quelli che invece hanno ottenuto un punteggio più basso: "sviluppo delle capacità relazionali del bambino (-0,52), "tempo di apertura del nido nel corso dell'anno" (-0,51), attenzione alla salute del bambino (-0,46) e "continuità con la scuola dell'infanzia (-0,44).

Un quadro generale senza dubbio positivo, quindi, che però non farà calare l'attenzione per mantenere i livelli di eccellenza che da sempre caratterizzano la struttura del Nido Arcobaleno. L'appuntamento con il questionario di soddisfazione a fine anno educativo è un'occasione importante per i genitori che possono esprimere il proprio giudizio e dare suggerimenti facendo il bilancio della propria esperienza. È fondamentale quindi che tutte le famiglie, o quantomeno la maggior parte, partecipino a questa indagine in modo da avere un quadro generale completo e dettagliato su cui costruire un percorso di miglioramento continuo.

Da non dimenticare, comunque, che la Responsabile del Nido è disponibile al confronto con i genitori durante tutto il periodo dell'anno educativo, accogliendo eventuali richieste e suggerimenti per poi intervenire, dove possibile, e migliorare eventuali situazioni critiche.

DESCRIZIONE FATTORE	2017		2018		2019	
	IMP	SOD	IMP	SOD	IMP	SOD
1 Facilità di acquisizione informazioni sull'organizzazione del Nido	8,44	8,24	9,08	8,48	9,00	8,91
2 Procedura per l'iscrizione del bambino	8,48	8,68	9,08	9,27	8,87	9,03
3 Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,60	9,04	9,11	8,81	9,26	9,03
4 Tempi per l'inserimento del bambino	9,00	9,16	9,52	9,41	9,29	9,19
5 Modalità di inserimento del bambino	9,52	9,24	9,59	9,41	9,63	9,26
6 Riuscita inserimento del bambino	9,64	9,48	9,74	9,81	9,41	9,55
7 Adeguatezza dei locali del Nido	9,44	9,36	9,70	9,52	9,75	9,52
8 Adeguatezza degli spazi esterni	9,08	8,92	9,52	9,04	9,72	9,48
9 Livello manutenzione edificio e strutture	9,21	8,71	9,11	8,74	9,66	9,10
10 Igiene e pulizia	9,56	9,32	9,74	9,65	9,75	9,55
11 Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo)	9,08	9,29	9,56	9,48	9,44	9,61
12 Adeguatezza degli arredi e dei materiali	9,04	8,92	9,30	9,33	9,47	9,52
13 Assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	9,44	9,04	9,44	9,11	9,69	9,03
14 Organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco)	9,44	9,12	9,63	9,70	9,69	9,52
15 Competenza e preparazione del personale	9,68	9,36	9,93	9,70	9,75	9,58
16 Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori	9,58	9,21	9,67	9,74	9,63	9,42
17 Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	9,44	9,52	9,78	9,70	9,48	9,47
18 Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino	9,52	9,56	9,63	9,70	9,44	9,55
19 Discrezione e riservatezza del personale educativo	9,28	9,36	9,63	9,48	9,26	9,19
20 Capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia o del bambino	9,08	8,84	9,52	9,41	9,48	9,31
21 Appropriatelyzza del cibo e della dieta	9,44	8,92	9,63	9,48	9,58	9,16
22 Contenuti del progetto educativo - didattico	9,16	9,12	9,67	9,41	9,34	9,42
23 Continuità con la Scuola dell'Infanzia	8,76	8,28	8,88	8,94	9,13	8,50
24 Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	8,67	8,33	8,73	8,71	9,00	8,83
25 Sviluppo delle capacità relazionali del bambino	9,36	9,00	9,73	9,77	9,52	9,25
26 Apprendimento del bambino	9,32	9,17	9,70	9,70	9,34	9,52
27 Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	8,64	8,48	9,04	8,52	9,03	8,65
28 Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del Nido	8,33	7,57	8,54	8,35	8,55	8,53
29 Attenzione alla salute del bambino	9,48	9,08	9,85	9,56	9,66	9,09

30 Costo della retta	9,08	6,48	9,12	7,20	9,17	6,94
31 Orario di ingresso nel Servizio	9,28	9,40	9,52	9,63	9,41	9,29
32 Orario di uscita dal Servizio	9,20	9,24	9,42	9,56	9,47	9,19
33 Tempo di apertura del nido nella settimana	9,32	9,36	9,48	9,56	9,44	9,29
34 Tempo di apertura del nido nel corso dell'anno	9,44	9,36	9,48	9,26	9,39	8,75

CONCLUSIONI

I dati raccolti quest'anno confermano che l'Asilo Nido di Tolmezzo va considerato un Servizio di eccellenza nel panorama regionale e nazionale.

L'elevata qualità del Servizio offerto è convalidata per il quindicesimo anno consecutivo dall'indagine svolta confermando così che l'altissimo livello qualitativo è una costante del Nido.

Questo risultato acquista ancora più significato se si considerano gli sforzi finalizzati al risparmio di spesa ottenuto senza andare a incidere sulla qualità del servizio offerto. I continui tagli cui sono oggetto le istituzioni, rendono infatti obbligatoria una gestione sempre più finalizzata ad una ottimizzazione delle risorse e la sfida più grande è quella di ottenerla mantenendo un alto livello qualitativo possibilmente senza aumentare le quote a carico delle famiglie.

Il merito di questi risultati va attribuito innanzitutto alla Direttrice del Nido e alle Educatrici, quindi a tutti coloro che direttamente o indirettamente hanno dato e danno il loro apporto al funzionamento del Servizio, funzionari e dipendenti del Comune, soggetti privati fornitori e in particolare la ditta SODEXO Italia S.p.A., che si occupa della gestione della mensa, della pulizia, dei servizi complementari e parte del servizio educativo.

Per l'amministrazione comunale di Tolmezzo l'Asilo Nido "Arcobaleno" è un esempio in termini di qualità del Servizio reso in un settore particolarmente delicato e impegnativo oltre che in termini di disponibilità al cambiamento e partecipazione di tutti gli attori coinvolti. A questo proposito, uno degli strumenti di cui si avvale il Nido per garantire la trasparenza, l'informazione e il controllo del Servizio da parte degli utenti, è la *Carta dei Servizi educativi 0-3 anni dell'Asilo Nido Arcobaleno* introdotta alcuni anni fa con la finalità di fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti, informare sulle procedure per accedere ai servizi, indicare le modalità di erogazione delle prestazioni e assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

Questo documento, disponibile nel sito internet del Comune di Tolmezzo, costituisce un valido strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio in grado di formalizzare e rafforzare il rapporto fra il Comune e il cittadino.

Come ogni anno, nonostante il quadro generale più che soddisfacente, quegli elementi del Servizio che, pur ricevendo un giudizio positivo, conseguono una minore valutazione, nonché quei fattori che hanno fatto registrare una diminuzione di valore rispetto agli anni precedenti e i suggerimenti dei genitori, costituiranno gli obiettivi di miglioramento del Servizio per il futuro.

L'estrazione delle informazioni e l'analisi dei risultati saranno infatti oggetto di attenta analisi da parte della Responsabile e delle operatrici del Nido per verificare, tra tutti i suggerimenti, quelli che potranno essere accolti. Laddove si siano evidenziati spazi di miglioramento, verranno apportate delle modifiche al Servizio attraverso interventi specifici.

Il presente documento finale viene consegnato a tutti i genitori che hanno compilato il questionario, rinnovando il ringraziamento per la loro preziosa e fattiva collaborazione.

La diffusione dei risultati dell'indagine nei confronti della cittadinanza verrà effettuata attraverso comunicati agli organi di stampa locali. I dati saranno inoltre disponibili presso l'Asilo Nido Arcobaleno, lo Sportello del Cittadino e consultabili nel sito internet del Comune www.comune.tolmezzo.ud.it.