**SETTORE ISTRUZIONE**
**Servizio Asili Nido Codice Servizio 06.01**
Tel. 0121 398333
segr.asiloserena@comune.pinerolo.to.it
AR/ar

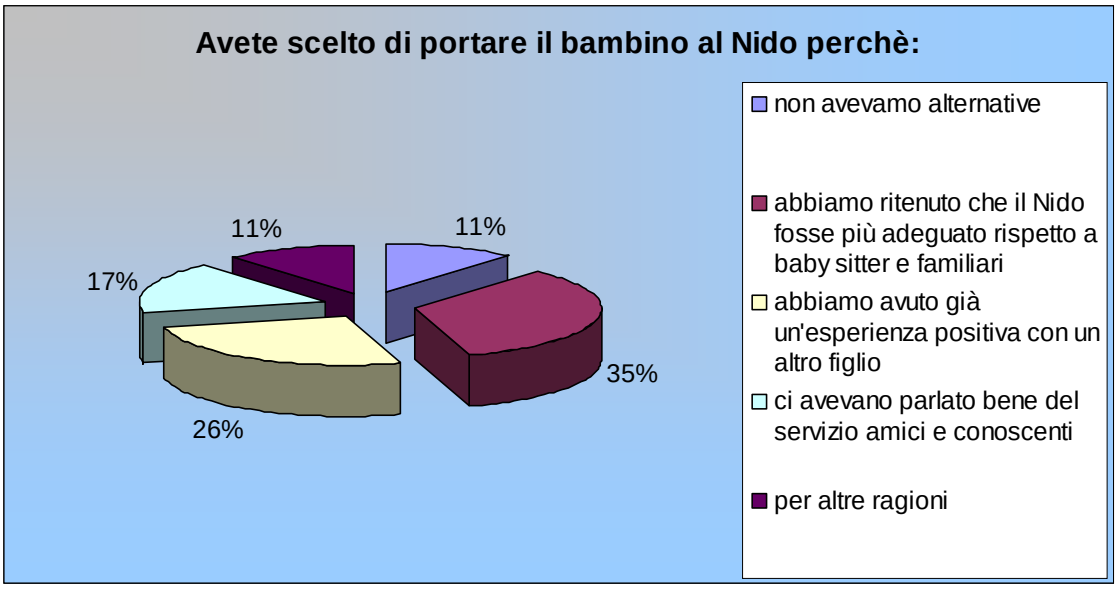
# RISULTATI QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO ASILO NIDO ANNO SCOLASTICO 2016-2017

Luglio 2017

Presentiamo alle famiglie una sintesi dei risultati emersi dall'analisi dei questionari sul gradimento del servizio asilo nido somministrato nel mese di maggio alle famiglie dei bambini frequentanti l'Asilo Nido Tabona.
Nel mese di maggio 2017 abbiamo consegnato 84 questionari e ne sono stati restituiti 54 pari al **64%.**
Il questionario è lo strumento utilizzato per rilevare la soddisfazione delle famiglie la cui percentuale di giudizi favorevoli sul totale dei giudizi espressi permette di rilevare il livello di soddisfazione il cui valore atteso deve essere di almeno del 60% di giudizi espressi con valutazione "molto soddisfatto".
Tale valutazione è per noi operatori del Nido comunale uno degli indicatori di risultato relativo agli obiettivi di performance.

## INFORMAZIONE

Alla domanda "Avete scelto di portare il bambino al Nido perche…?" le famiglie rispondono ad ampia maggioranza di averlo scelto consapevolmente il Nido ritenendolo più adeguato rispetto a familiari o baby sitter 35% , a seguito dell'esperienza positiva con un altro figlio 26% o come unica alternativa.




Il 17% delle famiglie si "fa un'idea" del servizio principalmente attraverso parenti ed amici infine nell'elencare le "altre ragioni" emergono elementi interessanti che ci dicono come il servizio sia cambiato laddove il Nido viene scelto per "imparare la lingua e integrarsi in comunità".

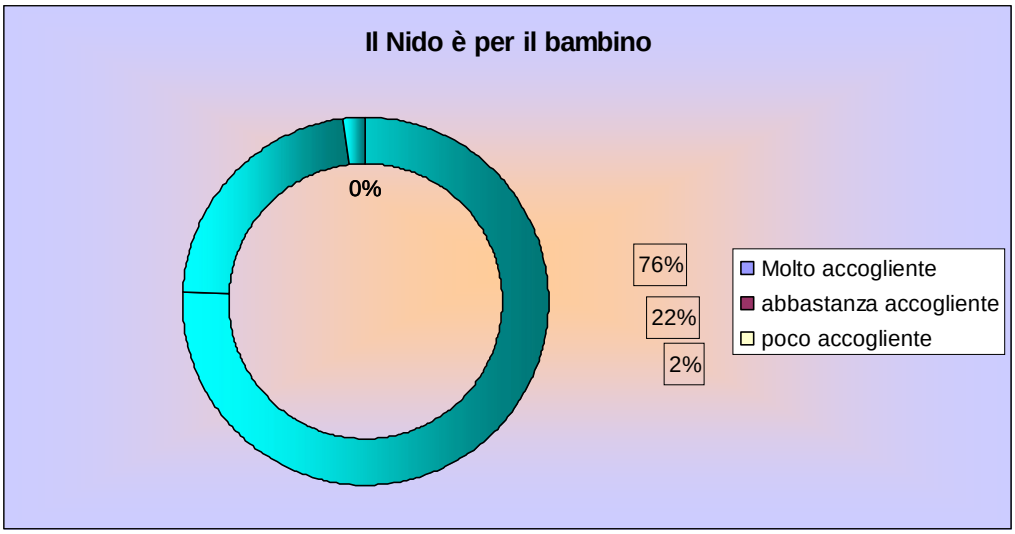
Accedendo al servizio le informazioni vengono fornite da:

| | |
|---|---|
| COORDINATRICE | 13 |
| SEGRETARIA | 24 |
| EDUCATRICI | 31 |

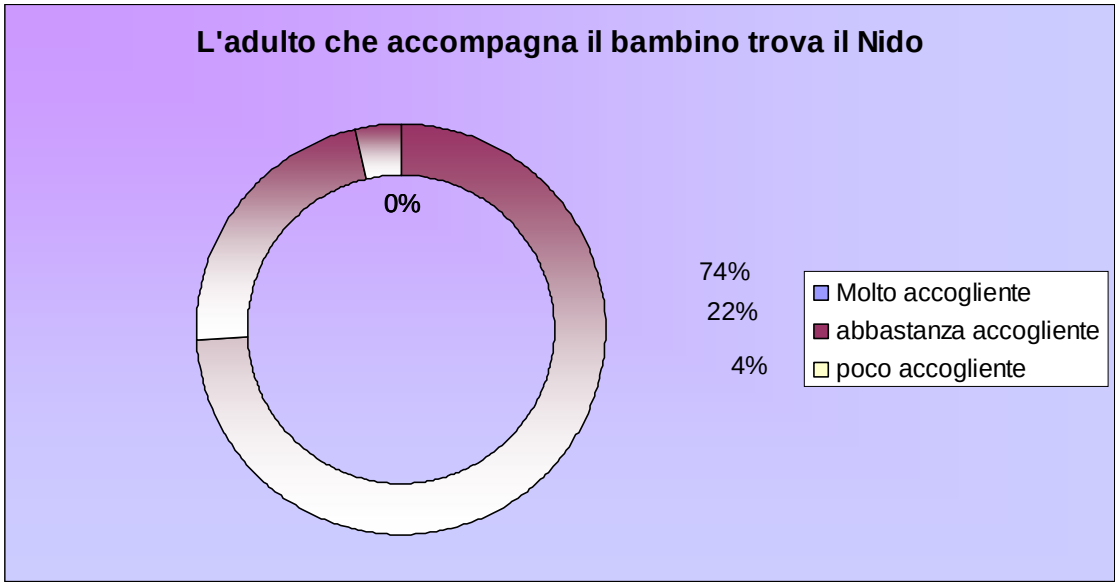
La rispondenza tra ciò che viene detto sul servizio dal Personale sopraindicato e ciò che si vive e fa nella quotidianità è del 92%.

## VIVERE IL NIDO

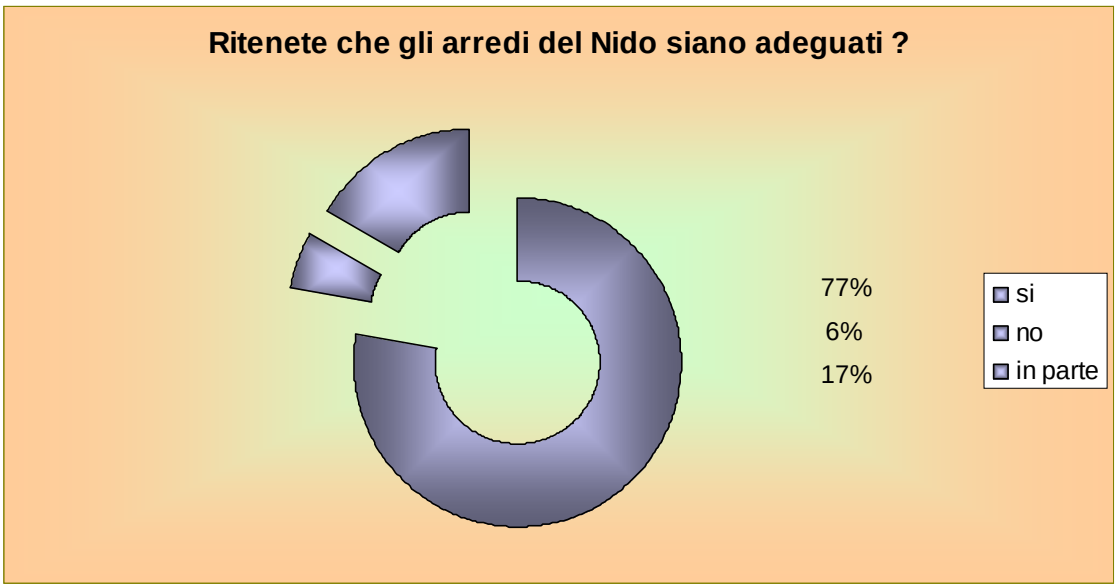
I genitori ritengono che il Nido sia per il bambino:

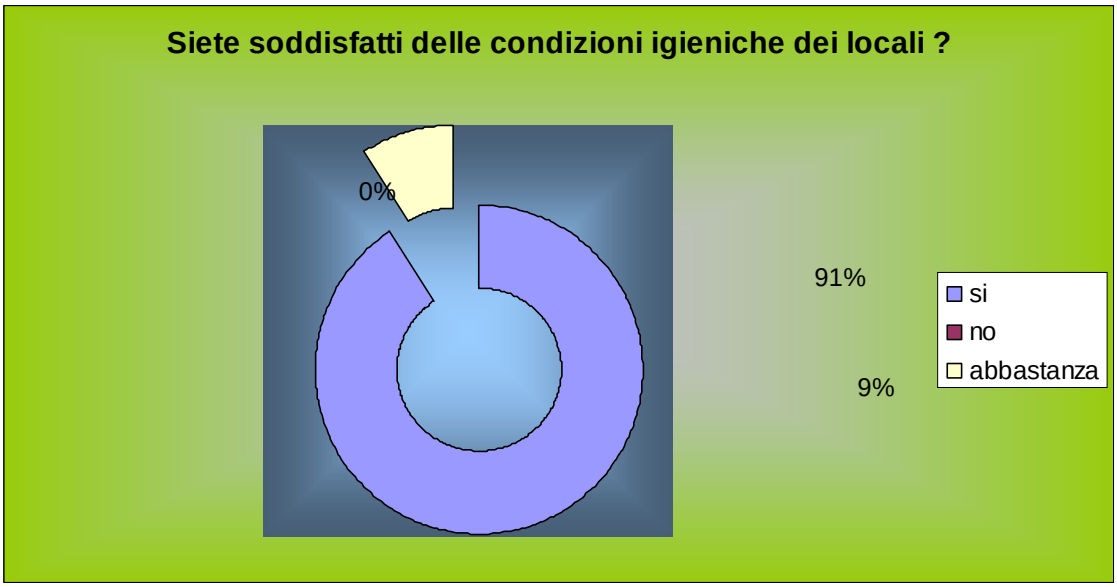



E per l'adulto che lo accompagna:



Nel raffronto tra i due grafici emerge da un lato una buona valutazione dello spazio pensato per il bambino e dall'altro la richiesta di migliorare gli spazi di accoglienza per l'adulto creando aree dedicate all'attesa ed alla permanenza del genitore sia durante la fase dell'inserimento che nel corso della frequenza annuale, sia nei momenti di accoglienza che nel ricongiungimento.
L'ambiente nido si caratterizza anche per gli arredi, l'organizzazione degli spazi, la manutenzione, la pulizia e l'ordine degli stessi che vengono valutati come segue dalle famiglie:

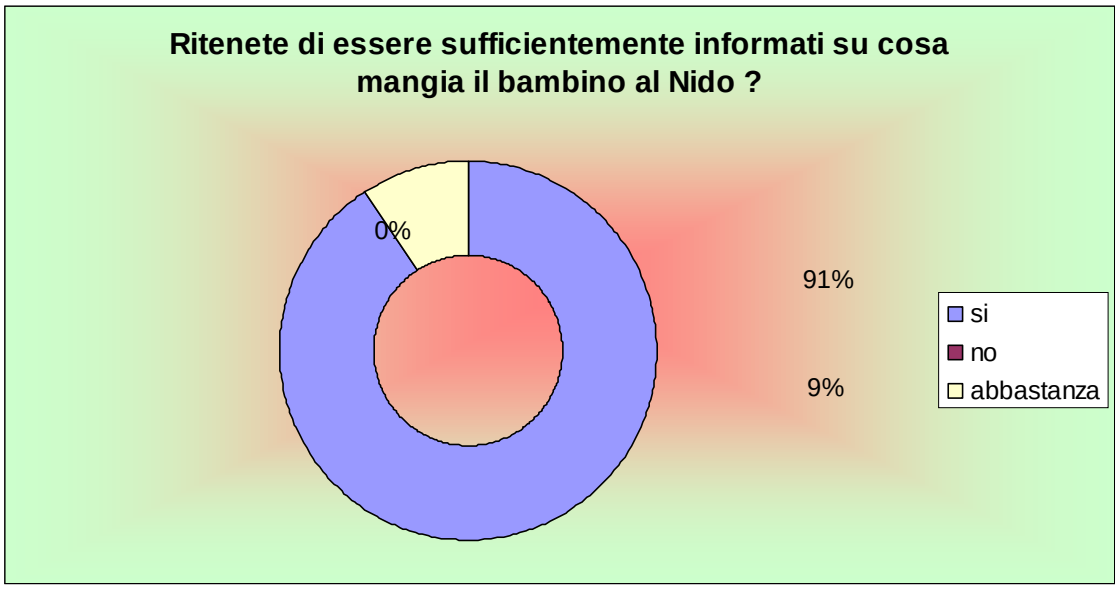


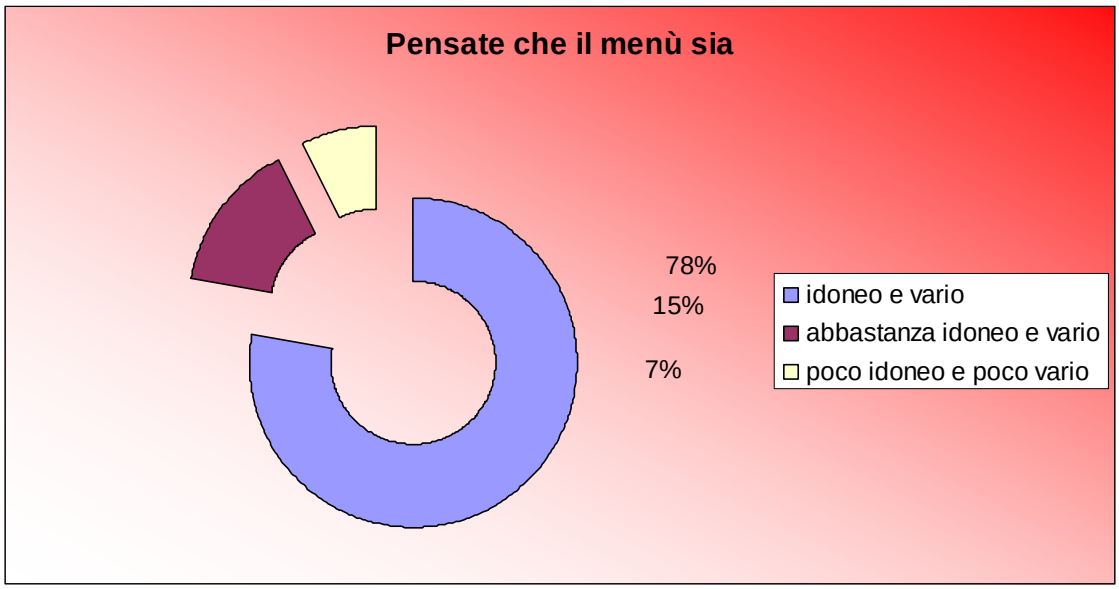




## MANGIARE AL NIDO

Il menù del nido – approvato dall'ASL TO 3 - si articola in menù estivo e menù invernale e prevede una rotazione su quattro settimane.
Copia del menù è consegnata a tutte le famiglie all'inizio della frequenza.
Una copia del menù è affissa nella bacheca di ciascuna sezione ed all'albo del Nido.

Quotidianamente le educatrici segnano sul diario giornaliero affisso in bacheca il menù del giorno e ciò che effettivamente ciascun bambino ha mangiato.

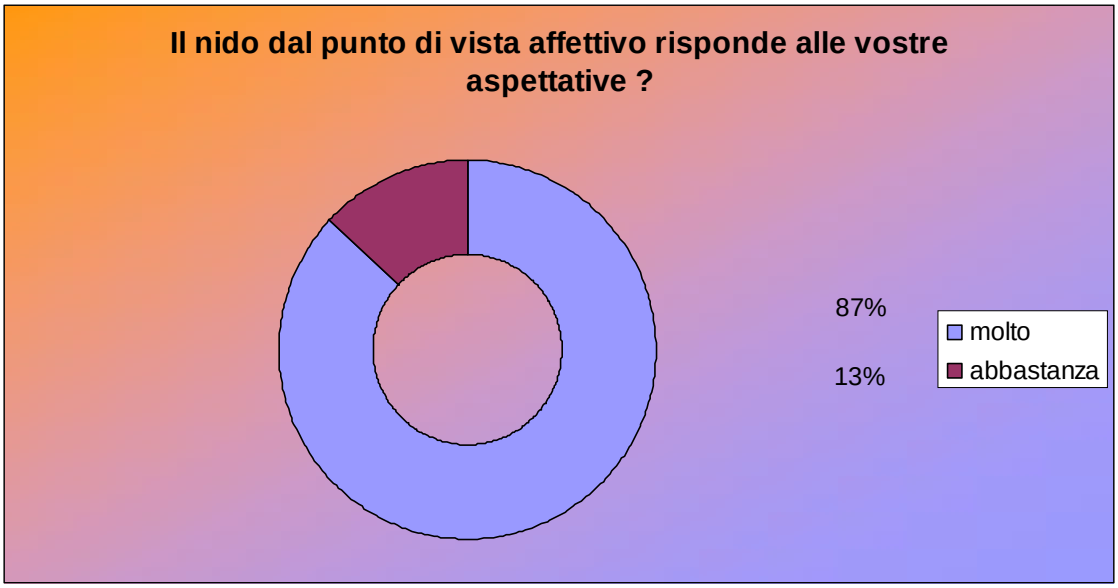



Alcune famiglie segnalano: verdure crude non adatte; troppo farro.

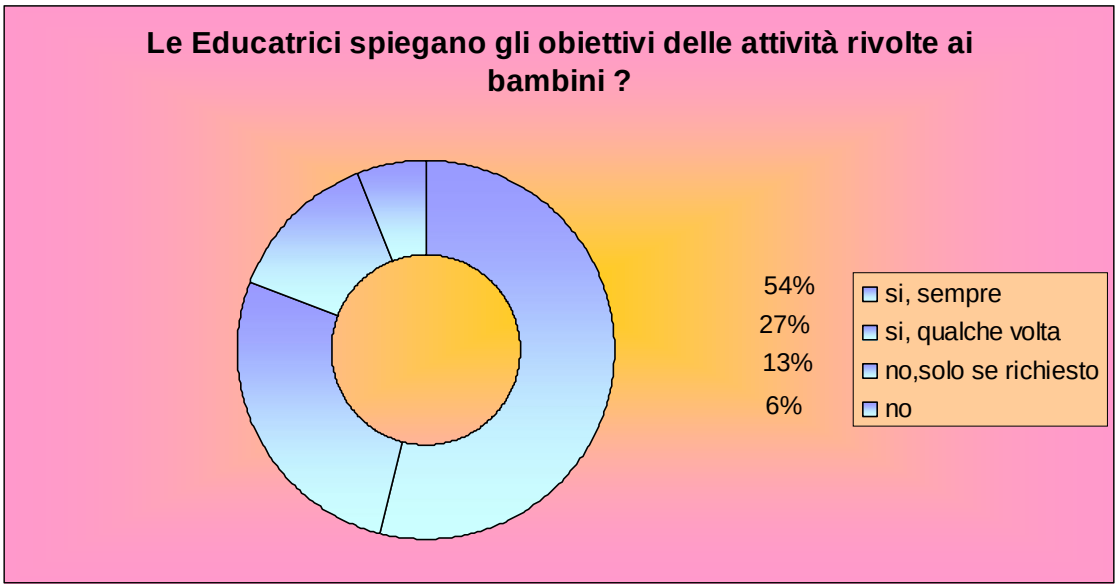
## RELAZIONI AFFETTIVE

La relazione educatore /bambino è il cuore del Nido sebbene le attenzioni e l'affettività dell'educatrice è distribuita tra tutti i bambini del gruppo.




## LE ATTIVITA'

In nido si svolgono moltissime attività volte a favorire lo sviluppo psico-fisico del bambino descritte nel piano di lavoro annuale che viene illustrato alle famiglie nella prima riunione dell'anno a novembre. Il piano di lavoro viene documentato con fotografie e materiali prodotti e descritti nel "Quaderno delle attività" posto all'esterno di ciascuna sezione e quotidianamente consultabile.
Nella seconda riunione annuale vengono descritti alle famiglie i lavori effettuati anche con l'ausilio di materiale video-fotografico.



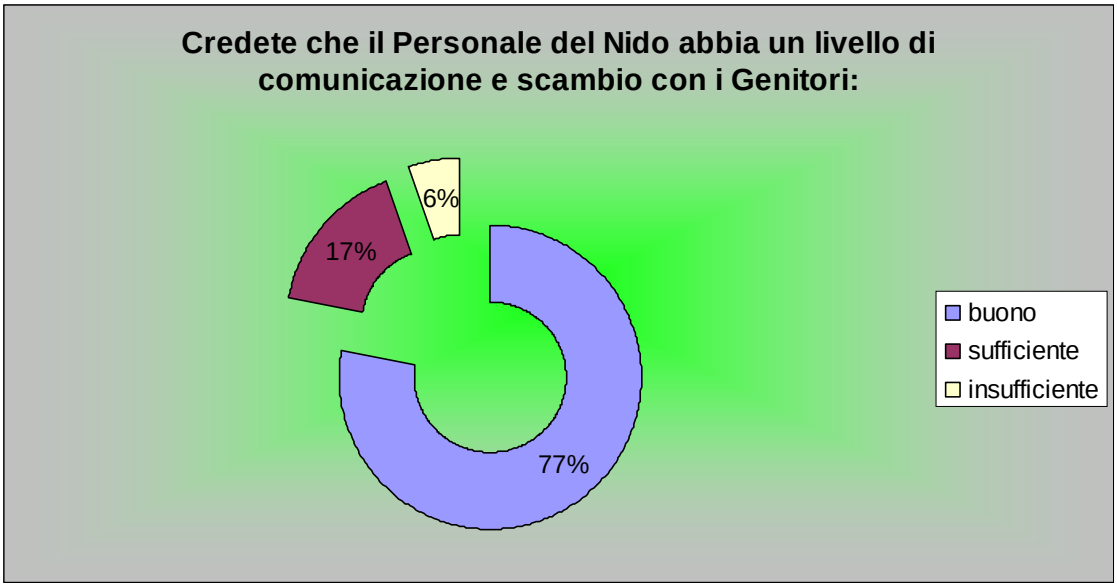
La scarsa partecipazione agli incontri con le famiglie che emerge nel quesito sulla partecipazione che viene successivamente analizzata potrebbe giustificare il fatto che il 46 % delle famiglie non ha la sensazione che le attività siano illustrate e spiegate.
Da un lato si è una "fiducia" a priori nelle competenze delle educatrici che produce una valutazione molto positiva sulla cura delle attività proposte pari al 70% e dall'altro una frettolosità nelle relazioni a cui si dedica un tempo breve con comunicazioni sulla porta al momento dell'accoglienza e del ricongiungimento che non consentono approfondimenti.

## LA COMUNICAZIONE

Il dialogo con le educatrici è alla base della relazione con la famiglia.

| | |
|---|---|
| durante i momenti dell'ingresso e dell'uscita | 45 |
| durante i colloqui | 24 |
| durante gli incontri di sezione | 13 |

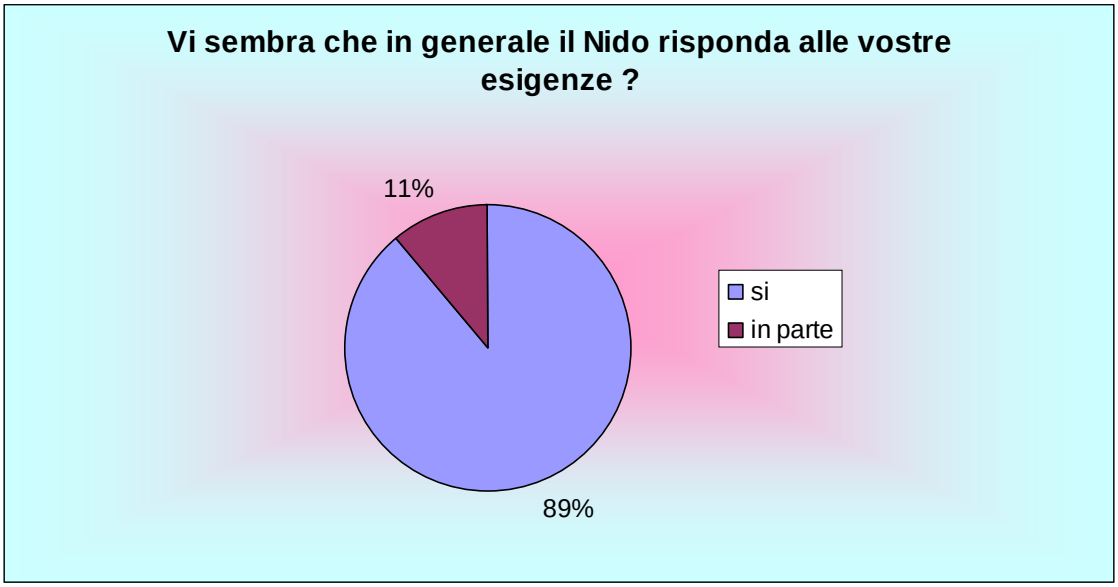
Privilegiato è il momento di entrata ed uscita seguito dai i colloqui sono al terzo ed ultimo posto vi sono i due incontri annuali per l'illustrazione del piano di lavoro.
Le famiglie sono tendenzialmente favorevoli allo scambio veloce di informazioni sugli aspetti legati alla cura ed all'accudimento del proprio bambino prestando minore attenzione agli aspetti educativi del Nido.
Infine



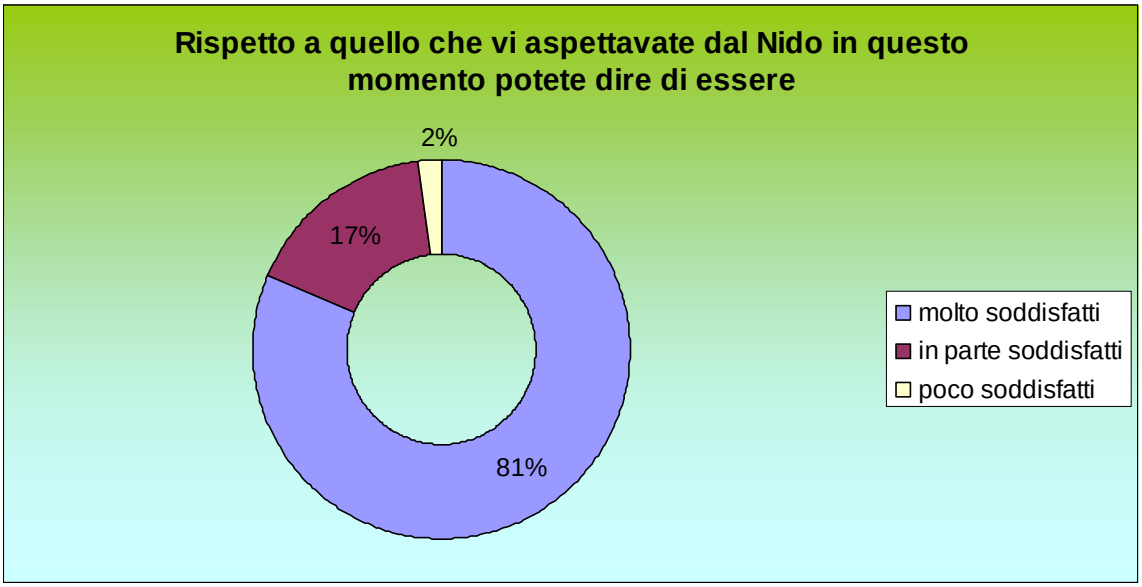

La valutazione da parte delle famiglie è complessivamente positiva sebbene non debba essere trascurata la valutazione di "sufficiente" (17%) ed "insufficiente" (6%) attribuita ad una parte del personale.

## LA SODDISFAZIONE

La soddisfazione del cliente è un indicatore fondamentale per la valutazione della qualità del servizio erogato.
Nel questionario somministrato la domanda n.7 è la seguente




L'11% delle famiglie si ritiene in parte soddisfatta del Nido indicando i motivi di insoddisfazione nella lontananza da casa sui costi e gli orari dei pulmini per raggiungere la struttura – infatti dopo la chiusura del Nido Serena l'utenza della zona si è spostata sulla struttura attuale -.
Si segnala infine un eccesso di regole e sulle ferie del personale.




In conclusione ci sembra che il nido risponda ampiamente alle esigenze delle famiglie che nel questionario non indicano particolari esigenze o richieste di cambiamento.

Grazie a tutti per la collaborazione .

La Responsabile del Nido comunale Rosalba Agnese