



**COMUNE DI MIRA**  
Città d'Arte  
Città Metropolitana di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – Indirizzo Internet: [www.comune.mira.ve.it](http://www.comune.mira.ve.it) -

Settore 1 Servizi al Cittadino

- Servizi Educativi e Sportivi -

---

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION**

**ASILO NIDO COMUNALE “PRIMO VOLO”  
ANNO SCOLASTICO 2020-2021**

**(Risultati dell’indagine effettuata a marzo 2021)**

## **INDICE**

1. Presentazione
2. Somministrazione e raccolta del questionario
3. Analisi dei dati e raffronto con quelli emersi dai questionari somministrati negli anni precedenti

## **1. PRESENTAZIONE**

Dopo la sospensione dell'anno scolastico 2019-2020 a causa della pandemia da covid19 che aveva costretto a chiudere fin dal mese di febbraio 2019 il nido primo volo è ripresa quest'anno l'oramai consolidata prassi di rilevare il livello di gradimento dei genitori i cui figli frequentano l'asilo nido "Primo Volo".

Questa iniziativa si pone come preciso obiettivo quello di migliorare la qualità del servizio, cercando di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino utente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio e valutando quanto il servizio offerto sia in grado di rispondere alle aspettative dell'utenza.

L'organizzazione attuale dell'asilo nido prevede dall'anno scolastico 2014-2015 l'esternalizzazione di due sezioni e della cucina. Nell'anno scolastico di riferimento la sezione piccoli, la sezione medi oltre alla cucina interna sono state gestite dalla ditta Cooperativa Socio Culturale di Mira appaltatrice del servizio, mentre la sezione grandi è stata gestita con personale comunale.

Quest'anno rispetto agli anni precedenti si è deciso di modificare sostanzialmente la modalità di gestione dell'indagine utilizzando in sostituzione del questionario cartaceo consegnato agli utenti direttamente dal personale educativo il programma moduli di google. In virtù di ciò è stata modificata anche la struttura delle domande drasticamente ridotte attraverso un'aggregazione delle stesse per temi singoli. Sono state pertanto formulate dieci domande di cui nove su aspetti fondamentali della vita quotidiana al nido tra i quali la sicurezza degli ambienti, il menu, la professionalità del personale e altro oltre a una domanda finale nella quale veniva richiesto di esprimere un giudizio complessivo sul servizio.

## **2. SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DEL QUESTIONARIO**

Il questionario è stato inviato ai primi di marzo del 2021 alle 51 famiglie utenti del nido attraverso una mail nella quale le si invitava a compilare lo stesso in un lasso di tempo determinato (pochi giorni dalla consegna). I genitori che hanno risposto sono stati 22 con un tasso percentuale di risposta inferiore al 50% in calo rispetto agli anni precedenti dove tale tasso si attestava sempre sopra il 60%.

Zimbra: Questionario soddisfazi...  
webmailadv\_comune\_mira\_ve.arubapel.it/#3

App Gmail YouTube Maps Scuole dell'infanzia... Cluster C: Personali... fattorie didattiche ... Moduli Google iLovePDF | Strumen... Richiesta Pagamento GRAVAGNA CLAUD... Elenco di lettura

Email Contatti Agenda Impegni Valigetta Preferenze Cerca Questionario so

Decrypta Chiudi Rispondi Rispondi a tutti Inoltra Elimina Spam Azioni

**Questionario soddisfazione utenti Nido Primo Volo** 11 marzo 2021 9:32

Da: "Istruzione mira" <istruzione.mira@gmail.com>  
A: < >

Le immagini esterne non sono visualizzate. Visualizza immagini  
Visualizza sempre le immagini inviate da gmail.com oppure istruzione.mira@gmail.com

Ti ho invitato a compilare un modulo:

### Questionario soddisfazione utenti Nido Primo Volo

Gentile genitore,  
E' oramai prassi consolidata la rilevazione del livello di gradimento dei genitori i cui figli frequentano l'asilo nido "Primo Volo". Questa iniziativa si pone come preciso obiettivo quello di migliorare la qualità del servizio, cercando di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-utente esprime, ponendo attenzione costante al suo giudizio e valutando quanto il servizio offerto sia in grado di rispondere alle aspettative dell'utenza. I dati ottenuti saranno una base per avviare miglioramenti all'interno del servizio. Certi della comprensione della rilevanza del Suo contributo e ricordandoLe che i questionari sono tutelati dal segreto statistico, La ringraziamo per il tempo che ci vorrà dedicare e le chiediamo la gentilezza di compilare il questionario entro pochi giorni dal suo ricevimento.

**COMPILA MODULO**

Crea il tuo modulo Google

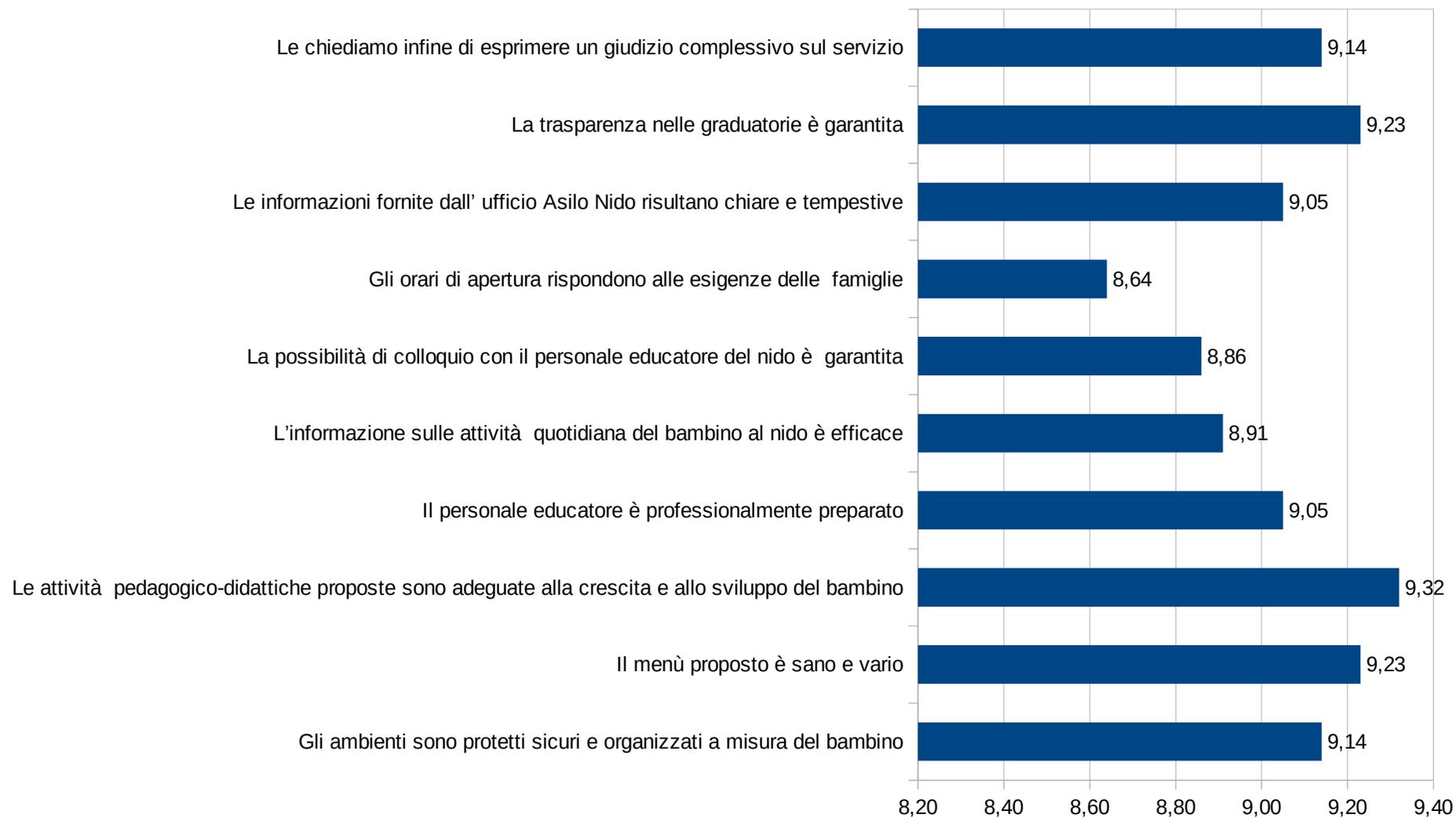
13:09  
12/07/2021

### **3. ANALISI DEI DATI E RAFFRONTO CON QUELLI EMERSI DAI QUESTIONARI SOMMINISTRATI NEGLI ANNI PRECEDENTI**

Pur con una certa dose di cautela dovuta alle modifiche strutturali del questionario più sopra descritte che rendono difficilmente comparabili i risultati dell'indagine di quest'anno rispetto a quelle somministrate negli anni precedenti è pur tuttavia possibile rilevare un buon livello generale di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio reso dal nido comunale primo volo.

Una valutazione eccellente emerge infatti soprattutto relativamente a un aspetto da sempre considerato di enorme importanza nelle aspettative dei genitori come le attività pedagogico didattiche proposte che ottengono un voto medio altissimo pari a 9,32. Positiva altresì anche la valutazione circa il menù proposto e la garanzia nelle attività e nelle procedure amministrative che portano ogni anno in tempi sempre più brevi alla redazione delle graduatorie di inserimento. A seguire poi buoni risultati anche rispetto alle valutazioni del lavoro svolto sia dal personale educativo che dal personale amministrativo che quotidianamente garantisce l'operatività del servizio. Discreti risultati anche su altre voci con un unico rilievo da fare in merito al punteggio più basso pari a un 8,64 ottenuto alla voce "orari di apertura" che pare non incontrino completamente le esigenze delle famiglie sicuramente interessate a un orario più esteso e articolato. Da segnalare però che probabilmente su questo risultato ha inciso quest'anno proprio la pandemia ancora in corso a causa della quale non è stato possibile introdurre né il posticipo alle 17.30 né la flessibilità in entrata con accesso fin dalle 7.30 che caratterizzavano la gestione del primo volo nei precedenti anni.

Si riporta da ultimo una rappresentazione grafica dei dati emersi.



Mira, 14/07/2021

F.to Il Responsabile Servizi Educativi e Sportivi  
dott. ssa Nicoletta Simonato