



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 -

Settore 1 Servizi al Cittadino

- Servizi Educativi e Sportivi -

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

**ASILO NIDO COMUNALE “PRIMO VOLO”
ANNO SCOLASTICO 2022-2023**

(Risultati dell’indagine condotta ad aprile 2023)

INDICE

1. Presentazione
2. Somministrazione e raccolta del questionario
3. Analisi dei dati e raffronto con quelli emersi dal questionario somministrato nella precedente annualità

1. PRESENTAZIONE

Anche per l'anno scolastico 2022-2023 si è proceduto secondo l'oramai consolidata prassi a rilevare il livello di gradimento dei genitori utenti dell'asilo nido comunale "Primo Volo" secondo le nuove modalità di gestione dell'indagine introdotte nelle precedenti annualità che avevano visto la sostituzione del questionario cartaceo consegnato agli utenti direttamente dal personale educativo con l'utilizzo dell'app moduli di google. In virtù di ciò è stata modificata anche la struttura delle domane 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.

Questa iniziativa di verifica della soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio si è da sempre posta come preciso obiettivo quello di migliorarne la qualità cercando di ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino utente esprime, facendo attenzione costante al suo giudizio.

L'organizzazione attuale dell'asilo nido prevede dall'anno scolastico 2014-2015 l'esternalizzazione di due sezioni e della cucina interna. Nell'anno scolastico di riferimento il 2022-2023 la sezione "medi" e la sezione "grandi" oltre alla cucina e ai servizi ausiliari sono state gestite dalla ditta Cooperativa Socio Culturale di Mira appaltatrice del servizio, mentre la sezione "Piccoli" è stata gestita con personale comunale.

2. SOMMINISTRAZIONE E RACCOLTA DEL QUESTIONARIO

Il questionario è stato inviato nella prima metà del mese di aprile del 2023 alle 55 famiglie utenti del nido attraverso una mail nella quale le si invitava compilare lo stesso in un lasso di tempo determinato (pochi giorni dalla consegna). I genitori che hanno risposto sono stati 34 con un tasso percentuale di risposta pari al 62% in deciso aumento rispetto al 53% totalizzato nella precedente annualità.

3. ANALISI DEI DATI E RAFFRONTO CON QUELLI EMERSI DAL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO NELLA PRECEDENTE ANNUALITA'.

I risultati emersi visualizzabili anche nel grafico più sotto riportato confermano i trend degli ultimi anni dimostrando un ottimo livello generale di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio reso dal nido comunale "Primo Volo".

Da una prima analisi dei dati, comparati a quelli emersi nella precedente annualità si riscontra innanzitutto che sulle dieci domande proposte ben nove hanno ottenuto una valutazione migliore rispetto a quella precedentemente espressa.

Un sostanziale miglioramento in linea già con quanto emerso nella precedente rilevazione è riscontrabile in particolar modo rispetto alla percezione dell'utenza circa gli aspetti della professionalità e della preparazione del personale educativo ben apprezzato sia nella disponibilità in sede di colloquio e di informazione sulle attività quotidiane che nella predisposizione di adeguate attività pedagogico didattiche.

Da segnalare inoltre il sensibile miglioramento della valutazione circa la trasparenza nelle definizioni delle graduatorie unite alla positività di giudizio espressa in merito al menù proposto dove sicuramente viene gradita la varietà e anche l'attenzione nella gestione di diete speciali.

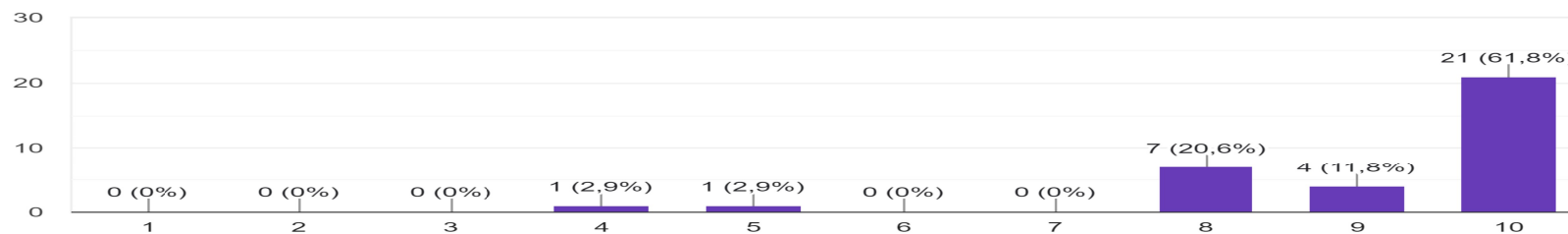
Degno di nota inoltre, il punteggio relativo alla rispondenza dell'orario di apertura del nido alle esigenze delle famiglie rispetto al quale si segnala, a partire dal mese di novembre 2022, la riattivazione del servizio di prolungamento orario fino alle ore 17.30, dopo che lo stesso era stato sospeso per tre anni a causa dell'epidemia da covid19. A ciò si aggiunge la confermata flessibilità in entrata dalle 7.30 alle 9.00 già introdotta in precedenti annualità.

Si riporta da ultimo una rappresentazione grafica dei risultati per ogni singola domanda e di un confronto tra i risultati emersi tra gli anni scolastici 2021-2022 e 2022-2023.

Domanda n. 1

Gli ambienti sono protetti sicuri e organizzati a misura del bambino

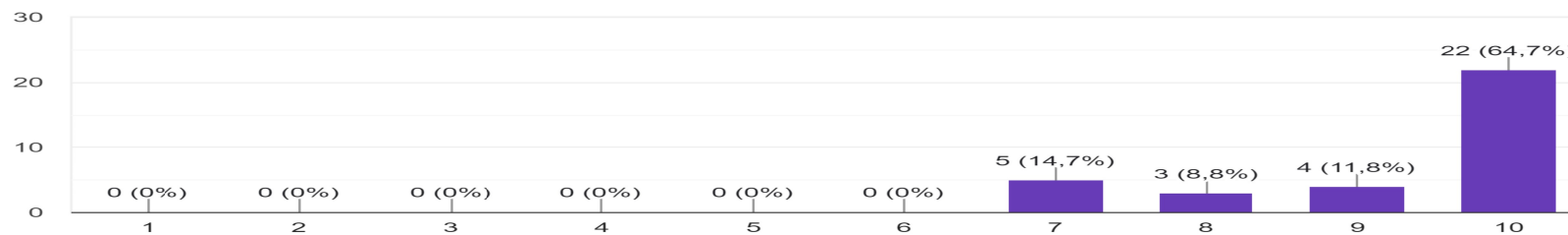
34 risposte



Domanda n. 2

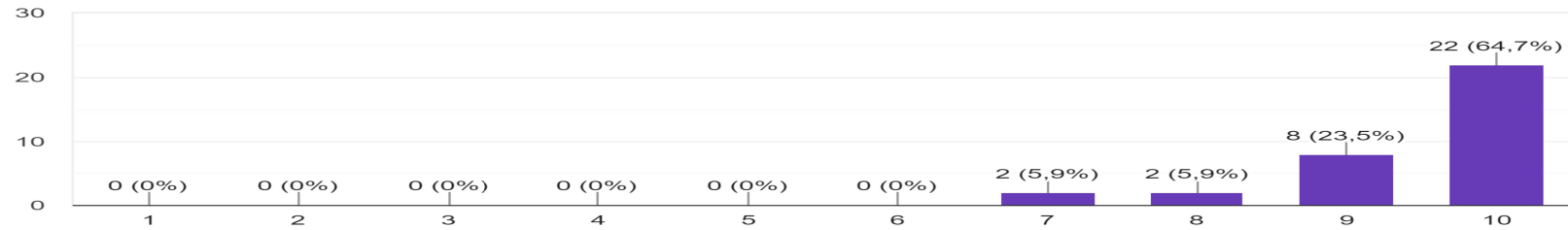
Il menù proposto è sano e vario

34 risposte



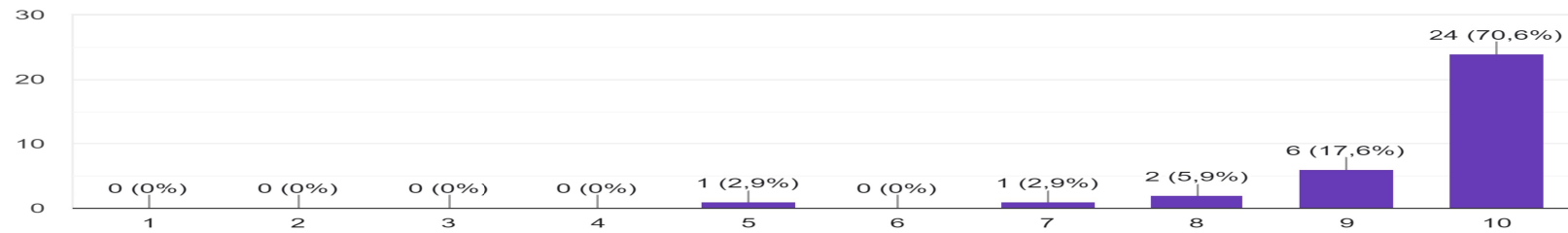
Domanda n. 3

Le attività pedagogico-didattiche proposte sono adeguate alla crescita e allo sviluppo del bambino
34 risposte



Domanda n. 4

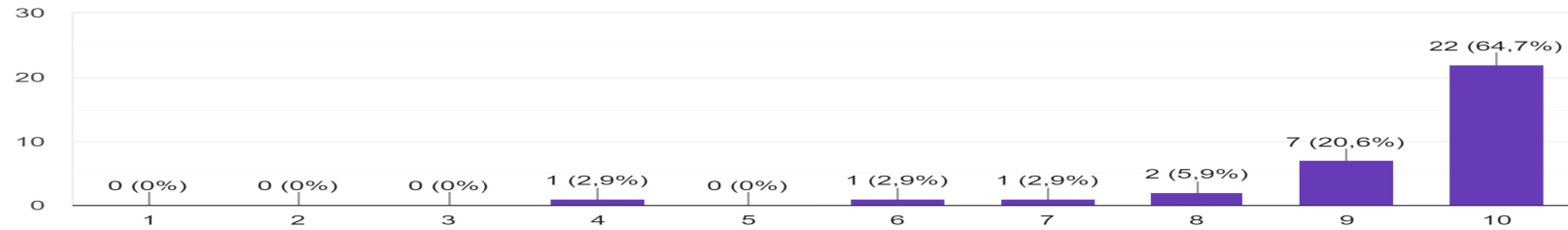
Il personale educatore è professionalmente preparato
34 risposte



Domanda n. 5

L'informazione sull'attività quotidiana del bambino al nido è efficace

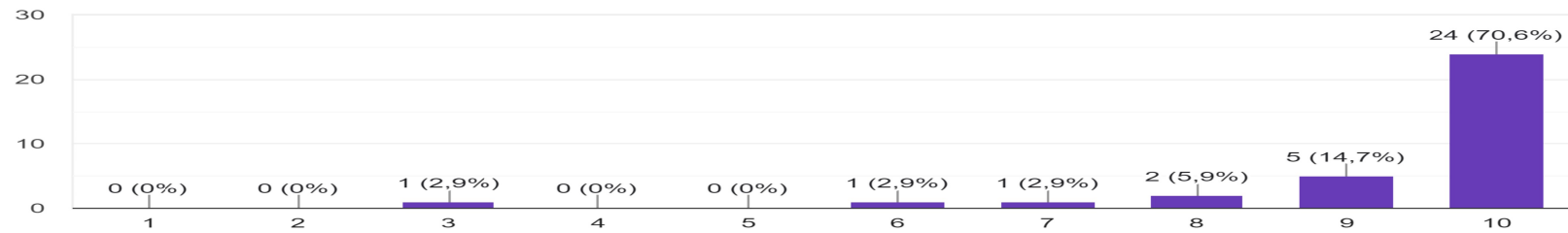
34 risposte



Domanda n. 6

La possibilità di colloquio con il personale educatore del nido è garantita

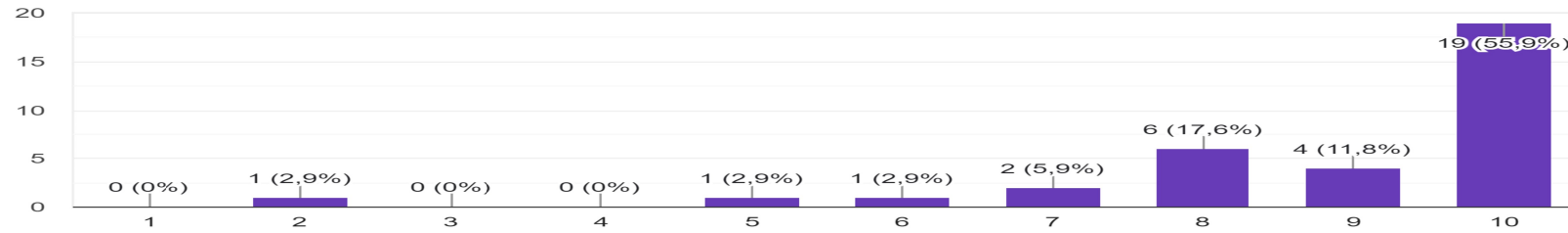
34 risposte



Domanda n. 7

Gli orari di apertura rispondono alle esigenze delle famiglie

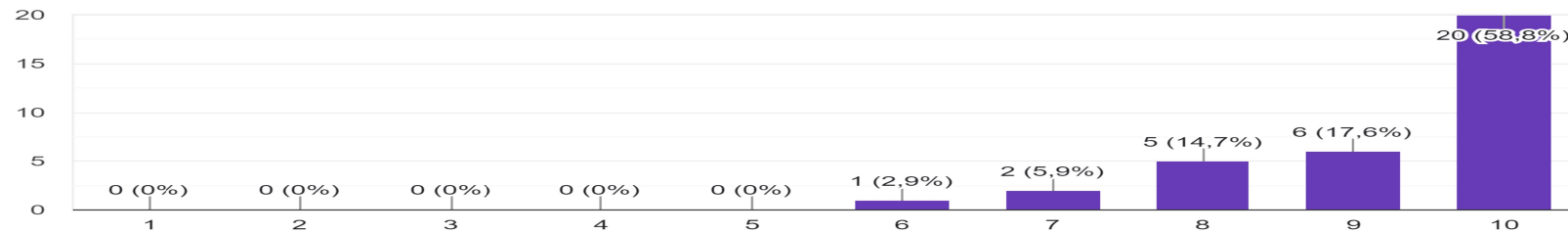
34 risposte



Domanda n. 8

Le informazioni fornite dall'ufficio Asilo Nido risultano chiare e tempestive

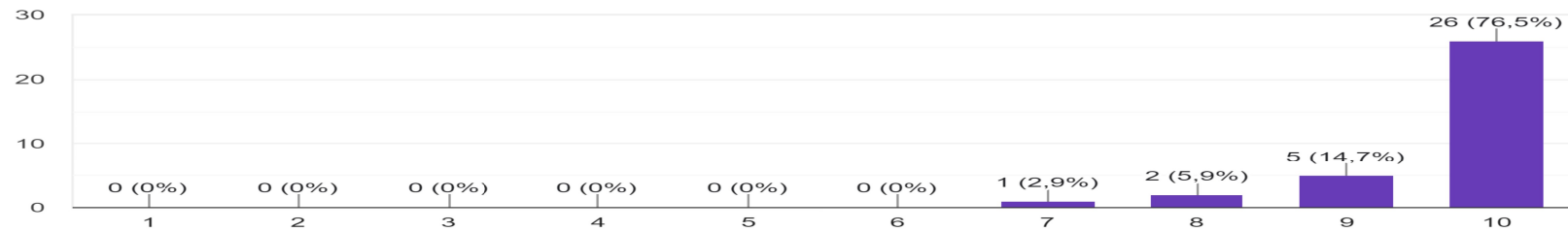
34 risposte



Domanda n. 9

La trasparenza nelle graduatorie è garantita

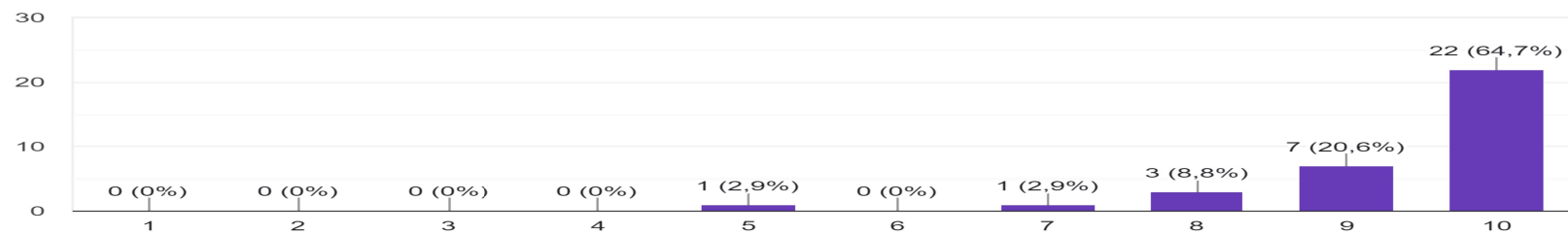
34 risposte

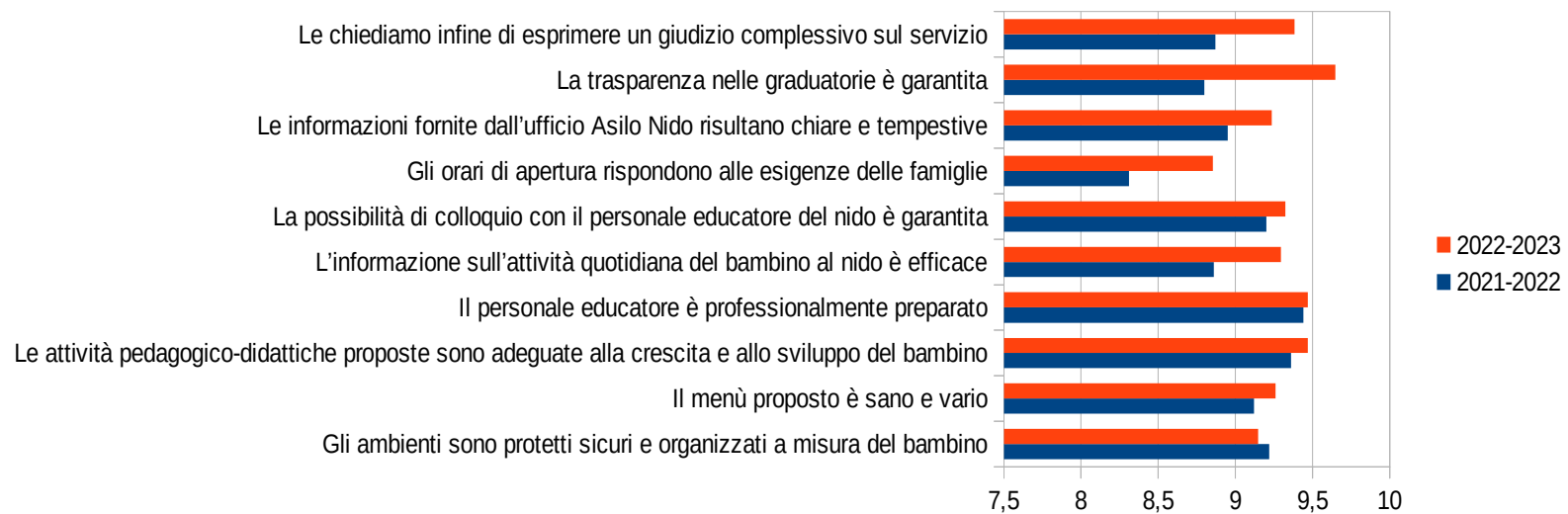


Domanda n. 10

Le chiediamo infine di esprimere un giudizio complessivo sul servizio

34 risposte





Mira, 18/05/2023

F.to Il Responsabile Servizi Educativi e Sportivi
dott. Francesco Salvato