



**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 2021-2022**

**(Risultati dell’indagine condotta a maggio 2022)**

## **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 2021-2022 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 nella precedente annualità che aveva 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 2021-2022 la sezione piccoli, la sezione medi oltre alla cucina sono state gestite dalla ditta Cooperativa Socio Culturale di Mira appaltatrice del servizio, mentre la sezione grandi è stata gestita con personale comunale.

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

Il questionario è stato inviato nella prima metà del mese di maggio del 2022 alle 51 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 27 con un tasso percentuale di risposta pari al 53% in aumento rispetto al 43% 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".

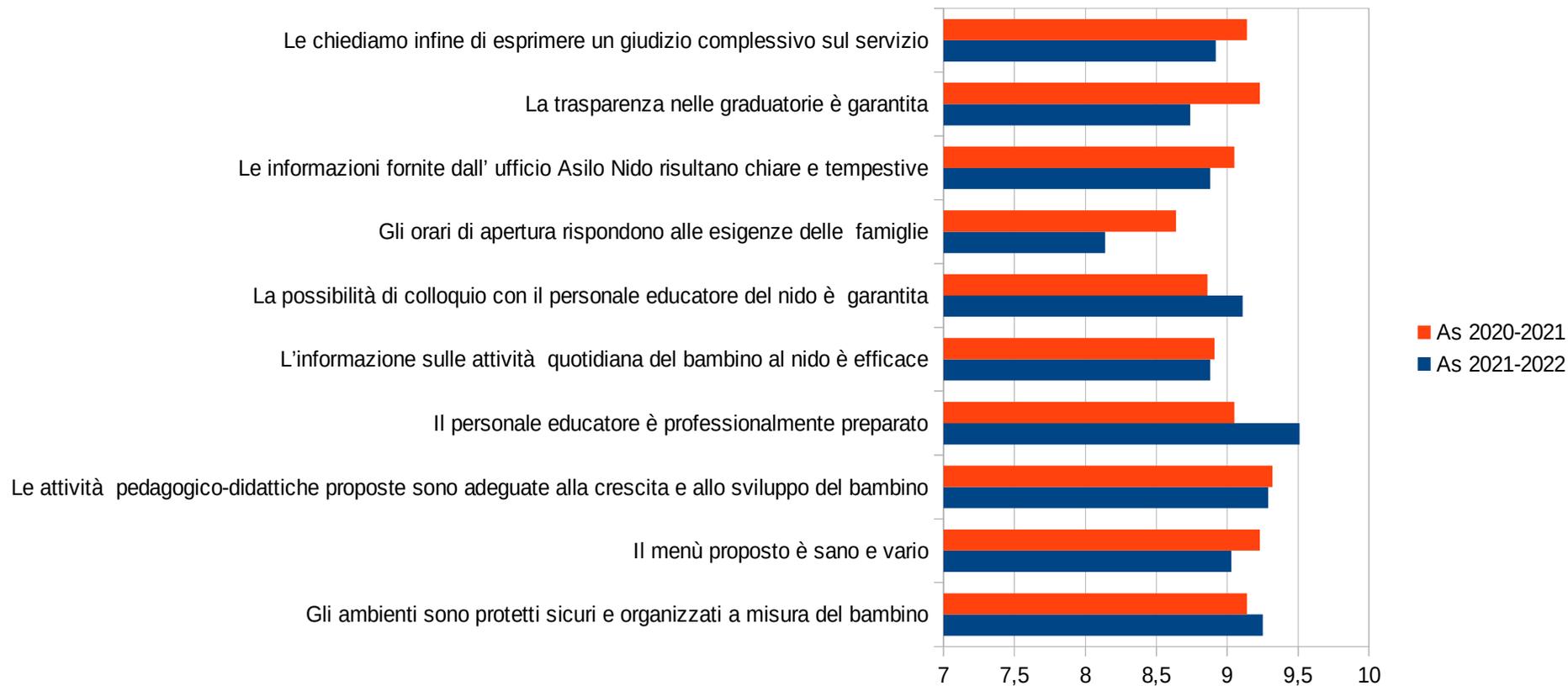
Da una prima analisi dei dati, comparati a quelli emersi nella precedente annualità, emerge innanzitutto un miglioramento della valutazione circa la professionalità e la preparazione del personale educativo ben apprezzato inoltre, sia nella disponibilità in sede di colloquio e di informazione sulle attività quotidiane che nella predisposizione di adeguate attività pedagogico didattiche.

Conferme di un positivo giudizio anche relativamente al menù proposto dove sicuramente viene gradita la varietà e anche l'attenzione nella gestione di diete speciali.

Risultati che attestano un sentiment positivo in linea con gli altri anni arrivano inoltre su altri aspetti come le informazioni fornite dall'ufficio amministrativo e la trasparenza nelle procedure di redazione della graduatoria rese queste ultime estremamente più rapide nel corso degli ultimi anni rispetto a quanto avveniva fino a qualche anno fa.

Unico dato che si continua con una certa costanza a confermare leggermente al di sotto delle aspettative è quello relativo agli orari di apertura dove sicuramente anche per l'anno in corso ha inciso la pandemia da covid 19 a causa della quale non è stato possibile introdurre il posticipo alle 17.30. A fronte di ciò va comunque detto che per coniugare le esigenze di sicurezza imposte dalla normativa anticovid con gli orari di lavoro dei genitori è stata ampliata e resa strutturale la flessibilità in entrata dalle 7.30 alle 9.00

Si riporta da ultimo una rappresentazione grafica dei dati emersi.



Mira, 17/08/2022

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