



---

SERVIZI EDUCATIVI PRIMA INFANZIA COMUNALI  
RILEVAZIONE QUALITÀ 2015 E 2016

Una delle voci presenti all'interno degli Indicatori di Qualità della Carta dei Servizi rivolti alla Prima Infanzia è la **customer care** (ovvero la rilevazione della qualità del servizio), che dal 2015 viene eseguita annualmente attraverso la somministrazione di un questionario cartaceo ed anonimo predisposto dal Coordinamento Territoriale Provinciale (CTP) di Bologna che intende in questo modo rilevare omogeneamente all'interno del territorio provinciale il livello di gradimento del servizio nido d'infanzia da parte dell'utenza.

Il questionario si compone di nove macrovoci che nel questionario sono declinate in sottovoci per meglio indagare aspetti specifici; di seguito la struttura della rilevazione (macro e microvoci):

**1. INFORMAZIONI RICEVUTE**

Completezza delle informazioni ricevute prima delle iscrizioni  
Chiarezza di informazione durante le giornate di Open Day dei nidi

**2. TEMPI DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Flessibilità di orario in entrata ed in uscita  
Orario giornaliero di funzionamento del servizio  
Calendario annuale di apertura del nido

**3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Organizzazione degli spazi interni ed esterni  
Ordine degli ambienti ed arredi  
Igiene e pulizia

**4. INSERIMENTO/AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO**

Efficacia degli incontri preliminari all'inserimento  
Adeguatezza dei tempi e delle modalità di inserimento  
Coinvolgimento dei genitori nella fase di ambientamento  
Valutazione complessiva dell'esperienza di inserimento

**5. CURA QUOTIDIANA DEL BAMBINO**

Cura dei momenti di ingresso ed uscita

---

**Comune di Budrio**

**Settore Servizi alla Persona**

Piazza G. Matteotti n. 2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it  
C.F. 00469720379 – P.I.00510771207

Igiene personale del bambino  
Varietà della dieta dal punto di vista nutrizionale  
Attenzione per le diete

#### 6. ESPERIENZE EDUCATIVE DEI BAMBINI

Chiarezza del progetto educativo di sezione  
Esperienze che favoriscono le competenze del bambino  
Grado di maturazione del bambino dopo la frequenza  
Arricchimento delle relazioni tra bambini

#### 7. PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

Competenza del personale nel comunicare capacità, progressi e difficoltà del bambino ai genitori  
Competenza del personale nella relazione con il bambino  
Competenza del personale nell'ascolto, confronto, sostegno delle famiglie  
Presenza del coordinatore pedagogico nel servizio, a sostegno delle famiglie

#### 8. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI

Informazioni rispetto alle attività quotidiane del bambino  
Coinvolgimento dei genitori nell'attività del nido  
Incontri di gruppo tra genitori ed educatori  
Colloqui individuali tra genitori ed educatori  
Documentazione delle esperienze realizzate dai bambini

#### 9. VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Grado di benessere e sviluppo osservato nel bambino  
Valutazione generale del servizio

Preme evidenziare che per ogni voce viene chiesto di graduare la propria valutazione in una scala di valori da 1 a 6.

**La partecipazione delle famiglie** nel 2015 è stata dell'89,28% (restituiti 125 questionari su 140 frequentanti), nel 2016 dell'80,71% (restituiti 113 questionari su 140 frequentanti).

Di seguito riportiamo due tabelle con i risultati delle customer 2015 e 2016, con evidenza delle macrovoci, in cui si restituisce la media ponderata rilevata in ognuno dei due nidi e la media ponderata generale.

---

**Comune di Budrio**

***Settore Servizi alla Persona***

Piazza G. Matteotti n. 2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it  
C.F. 00469720379 – P.I.00510771207

CUSTOMER ANNO 2015 (riferimento a.e. 2014/2015)

Scala di valori da 1 a 6 (macrovoci)

	NIDO AQUILONI	NIDO BIAVATI	NIDO AQUILONI e BIAVATI (totali)
Sezioni del questionario	Media ponderata	Media ponderata	Media ponderata
INFORMAZIONI RICEVUTE	4,86	4,93	4,89
TEMPI DI FUNZIONAMENTO	4,89	4,77	4,83
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5,18	5,01	5,09
INSERIMENTO/AMBIENTAMENTO DEL MINORE	5,14	5,11	5,13
CURA RIVOLTA AL MINORE	5,04	5,02	5,03
ESPERIENZE EDUCATIVE DEI BAMBINI	5,10	5,38	5,24
PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	5,14	6,67	5,91
PARTECIPAZIONE DEI GENITORI	4,89	4,96	4,92
VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO	5,19	5,28	5,23

CUSTOMER ANNO 2016 (riferimento a.e. 2015/2016) (macrovoci)

Scala di valori da 1 a 6 (macrovoci)

	NIDO AQUILONI	NIDO BIAVATI	NIDO AQUILONI e BIAVATI (totali)
Sezioni del questionario	Media ponderata	Media ponderata	Media ponderata
INFORMAZIONI RICEVUTE	4,84	4,90	4,87
TEMPI DI FUNZIONAMENTO	5,02	5,16	5,09
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5,38	5,20	5,29
INSERIMENTO/AMBIENTAMENTO DEL MINORE	5,33	5,36	5,345

---

**Comune di Budrio**

**Settore Servizi alla Persona**

Piazza G. Matteotti n. 2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it  
C.F. 00469720379 – P.I.00510771207

CURA RIVOLTA AL MINORE	5,25	5,23	5,24
ESPERIENZE EDUCATIVE DEI BAMBINI	5,43	5,49	5,46
PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	5,50	5,31	5,405
PARTECIPAZIONE DEI GENITORI	5,09	4,99	5,04
VALUTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO	5,41	5,52	5,465

In considerazione della scala di valori da 1 a 6, dove 1 è il valore più basso e 6 quello più alto, la media ponderata mostra giudizi tra il *buono* e l'*ottimo* in quanto i valori sono tutti superiori al 5 oppure poco al di sotto del 5; la voce che riceve più opinioni positive è quella relativa alla professionalità del personale, educatrici e coordinatore pedagogico, ovvero la competenza nella comunicazione e nell'instaurare relazioni positive ed efficaci con le famiglie.

I valori leggermente più moderati si riferiscono alle informazioni ricevute, alla partecipazione e coinvolgimento delle famiglie ed ai tempi di funzionamento ancorché in un contesto generale di valori comunque più che positivi; va infatti sottolineato che nessun item riporta valori di netta insoddisfazione, anzi, si evidenzia anche un aumento di valori nell'annualità di rilevazione 2016 rispetto a quella precedente in diverse voci: tempi di funzionamento, organizzazione del servizio, inserimento del minore, curac rivolta al minore, esperienze educative dei bimbi, partecipazione dei genitori e valutazione generale del servizio.

E' interessante in ultimo appurare **le motivazioni che spingono le famiglie a scegliere il servizio nido**, elemento che il questionario rileva con separata voce.

Dai dati emerge che la motivazione che convince le famiglie all'inserimento al nido è la socializzazione con gli altri bambini (64,25%), il fatto che si tratti di una struttura che possiede i requisiti qualitativi e di sicurezza (43,81%), il fatto che i bimbi siano seguiti da personale professionale qualificato (48,17%) e che precedenti esperienze personali abbiano lasciato un ricordo positivo dell'esperienza di nido (42,73%); meno incisivi sono i consigli dei pediatri di libera scelta (1,73%), quelli di altri genitori (6,43%) soprattutto se la scelta deriva da precedenti esperienze .

In entrambe le rilevazioni emerge inoltre che diverse famiglie optano per l'inserimento al nido quale opportunità in mancanza di altre alternative (29,2 %).

Budrio, 30 giugno 2016

f.to La Dirigente del Settore  
*Dr.ssa Angela Petrucciani*

---

**Comune di Budrio**

**Settore Servizi alla Persona**

Piazza G. Matteotti n. 2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it  
C.F. 00469720379 – P.I.00510771207