



Comune di Budrio
Settore Servizi alla Persona
Servizi educativi e scolastici



**RILEVAZIONE QUALITA'
DEI SERVIZI EDUCATIVI
RIVOLTI ALLA PRIMA INFANZIA
A.S. 2011/2012**

**ESITO DEL MONITORAGGIO
EFFETTUATO TRAMITE QUESTIONARIO**



La rilevazione della qualità percepita dalle famiglie

Sono stati distribuiti alle famiglie 108 questionari con un ritorno complessivo del 73% circa (79 questionari).

Il tasso di risposta per il Nido “Don C. Biavati” è stato del 72% mentre il tasso di risposta per il nido “Aquiloni” è stato dell’ 86%.

Hanno compilato il questionario in prevalenza le mamme, con un 12% di questionari invece compilati dai papà.

Rispetto al titolo di studio, complessivamente il 62% degli intervistati ha conseguito il diploma di scuola superiore o la laurea. La composizione per sesso, età e titolo di studio è sostanzialmente omogenea sui diversi nidi.

Sono assenti i genitori “giovanissimi” (18/24 anni), mentre i genitori intervistati si collocano per lo più nella fascia di età 25-39 anni (il 16% è in fascia di età 40-64 anni).

Per quanto riguarda il **giudizio complessivo**, gli intervistati esprimono un giudizio molto positivo considerando che la percezione dei due servizi si assesta al 3,6 per il nido Aquiloni e 3,55 per il nido Biavati rispetto alla scala in cui il valore massimo è 4.

Asilo nido Don C. Biavati: in questo servizio la valutazione dei genitori è si assesta tra il 3 ed il 4, quindi positiva con un picco di valore per quanto concerne il personale in servizio. Vediamo le singole voci:

fattore di valutazione	Valutazione media *	Range singoli fattori	Commento
Accessibilità del servizio e della struttura	3,00 Anno 2010 4,23	tra 2,65 e 3,72	La valutazione è condizionata dalla retta mensile e dall’organizzazione interna in termini di spazi ed arredi <u>Report 2010:</u> le medie più basse riguardano i tempi di attesa e l’accessibilità al servizio. Molte non risposte sulla sicurezza degli ambienti.



Personale in servizio	3,8 Anno 2010 4,59	tra 3,62 e 3,96	Le voci hanno un giudizio molto alto ed omogeneo; l'unico elemento che riceve un punteggio leggermente più basso è l'igiene e pulizia dei locali. <u>Report 2010: note critiche su igiene e pulizia</u>
Attività del servizio	3,6 Anno 2010 4,23	tra 3,48 e 3,82	È da rilevare qualche perplessità sul menu' proposto, i tempi di inserimento e l'informazione sulle proposte educative. <u>Report 2010: elementi da migliorare la comunicazione e l'informazione</u>
Comunicazione e partecipazione delle famiglie	3,6 Anno 2010 4,06	tra 3,51 e 3,72	La nota critica riguarda le informazioni sullo svolgimento della giornata dei bimbi <u>Report 2010: i genitori evidenziano il desiderio di essere più resi partecipi</u>
Tempi di funzionamento del servizio	3,3 Anno 2010 4,29	tra 3,17 e 3,67	Giudizio critico nei confronti dei tempi di funzionamento del servizio. <u>Report 2010: valutazione nel complesso positiva</u>

* range Anno 2010: da 1 a 5; anno 2012: da 1 a 4

Comune di Budrio

Settore Servizi alla Persona

P.zza Matteotti, 1/2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it

C.F. 00469720379 - P.I.00510771207



Asilo nido Aquiloni: anche in questo servizio il giudizio espresso rientra in generale nei valori tra 3 e 4. Il giudizio sul personale resta sempre quello più elevato in media. Vediamo le singole voci:

fattore di valutazione	Valutazione media *	Range singoli fattori	Commento
Accessibilità del servizio e della struttura	3,5 Anno 2010 4,19	tra 2,52 e 3,88	Le medie più basse sono sul costo del servizio e sui tempi di attesa, mentre ottiene un giudizio migliore l'organizzazione e l'arredo degli spazi interni ed esterni. <u>Report 2010: medie basse sul costo del servizio e sui tempi di attesa, il giudizio migliore è inerente l'organizzazione e la dotazione degli spazi interni.</u>
Personale in servizio	3,7 Anno 2010 4,63	tra 3,74 e 3,82	Le voci che ottengono il giudizio più alto riguardano la preparazione e l'affidabilità del personale, lievemente inferiore la valutazione sulle risposte alle altre voci (risposta ai problemi organizzativi, relazione tra gruppo di lavoro e bimbi). <u>Report 2010: giudizio ottimo sulla qualità del personale, leggermente inferiore la voce inerente la risposta ai problemi organizzativi/educativi posti dalle famiglie.</u>
Attività del servizio	3,5 Anno 2010 4,20	tra 3,36 e 3,74	Buono il giudizio sulle attività svolte, più basso il giudizio sulla documentazione. <u>Report 2010: stesso giudizio</u>
Comunicazione e	3,3	tra 3,32 e 3,38	I valori di giudizio si discostano di poco tra loro

Comune di Budrio

Settore Servizi alla Persona

P.zza Matteotti, 1/2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it

C.F. 00469720379 - P.I.00510771207



partecipazione delle famiglie	Anno 2010 3,95		sia circa le informazioni sulla giornata del bimbo sia sui momenti di condivisione e confronto sul percorso di crescita <u>Report 2010: valutazione non ottimale sui momenti di condivisione mentre migliore è il giudizio sul progetto educativo</u>
Tempi di funzionamento del servizio	3,3 Anno 2010 4,00	tra 3,1 e 3,52	Il giudizio più basso riguarda l'orario di apertura e la flessibilità di fruizione del servizio <u>Report 2010: criticità circa l'orario di chiusura (n.d.r. esteso dall'a.e. 2010/2011)</u>

* range Anno 2010: da 1 a 5; anno 2012: da 1 a 4

Comune di Budrio

Settore Servizi alla Persona

P.zza Matteotti, 1/2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it

C.F. 00469720379 - P.I.00510771207



La rilevazione della qualità percepita dal personale

Sono stati distribuiti 24 questionari, tutti restituiti.

Per quanto concerne il giudizio complessivo, presso il nido Aquiloni possiamo dire che vi è prevalenza del valore massimo (con una media del 3,63), mentre presso il nido Biavati il giudizio si assesta omogeneamente tra il 3 e il 4 (con una media del 3,5).

Asilo nido Don C. Biavati: in questo servizio la valutazione del personale si assesta su valori alti; rimane invece non pienamente positiva la valutazione sulla accessibilità e funzionalità della struttura. Vediamo le singole voci:

Fattore di valutazione	Valutazione media *	Range singoli fattori	Commento
Accessibilità del servizio e della struttura	3,33	tra 2,88 e 3,25	Il giudizio risente dell'organizzazione degli spazi interni ed esterni anche in termini di arredo
Personale in servizio	3,67	tra 3,63 e 3,75	Le voci hanno un giudizio molto alto ed omogeneo; il giudizio più alto riguarda la cortesia del gruppo di lavoro e la sua capacità ad accogliere le richieste delle famiglie
Attività del servizio	3,60	tra 2,38 e 3,88	È da rilevare qualche perplessità sul menu' proposto
Tempi di funzionamento del servizio	3,70	tra 3,63 e 3,75	Giudizio positivo nei confronti dei tempi di funzionamento del servizio (orario e calendario)

* range Anno 2010: da 1 a 5; anno 2012: da 1 a 4

Comune di Budrio

Settore Servizi alla Persona

P.zza Matteotti, 1/2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it

C.F. 00469720379 - P.I.00510771207



Asilo nido Aquiloni: anche in questo servizio la valutazione del personale sul servizio si assesta su valori genericamente alti; qualche elemento critico riguarda l'accessibilità e funzionalità della struttura e la refezione. Vediamo le singole voci:

Fattore di valutazione	Valutazione media *	Range singoli fattori	Commento
Accessibilità del servizio e della struttura	3,45	tra 3,13 e 3,63	Il giudizio risente dell'organizzazione degli spazi interni in termini di funzionalità ed organizzazione
Personale in servizio	3,78	tra 3,69 e 3,81	Le voci hanno un giudizio molto alto ed omogeneo; le note critiche sono riservate all'igiene/pulizia e alla cortesia e riservatezza
Attività del servizio	3,71	tra 3,44 e 3,94	È da rilevare qualche perplessità sul menu' proposto; molto alto il valore legato alla valorizzazione delle competenze del bimbo da parte del gruppo di lavoro
Tempi di funzionamento del servizio	3,75	tra 3,69 e 3,81	Giudizio abbastanza positivo sia sull'orario di apertura che sul calendario

* range Anno 2010: da 1 a 5; anno 2012: da 1 a 4

La customer sottolinea come sia fondamentale curare la comunicazione con le famiglie già comunque migliorata attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti ad esempio in occasione della presentazione dell'offerta educativa (brochure contenente una descrizione degli spazi del nido, delle attività rivolte ai bimbi e ai genitori programmate per l'anno educativo 2012/2013 e della scansione della giornata); in questo l'istituzione del Comitato di Gestione potrà essere valido strumento di partecipazione attiva dei genitori alla vita del nido e tassello per favorire e migliorare la comunicazione interna tra nido e famiglie.

Comune di Budrio

Settore Servizi alla Persona

P.zza Matteotti, 1/2 - 40054 Budrio (BO)

Tel. 051-6928308 Fax 051-6928289 e-mail: scuola@comune.budrio.bo.it

C.F. 00469720379 - P.I.00510771207



Anche per quanto riguarda la restituzione della giornata svolta al nido, la coordinatrice pedagogica ha dato nuovo impulso riorganizzando le bacheche di sezione di modo che, laddove prima il genitore si trovava forse disorientato, adesso viene guidato facilmente alla comprensione.

La coordinatrice pedagogica ha inoltre effettuato, in entrambi i nidi, un riordino degli spazi interni, utilizzando gli arredi e dotazioni presenti, per conferire loro maggiore funzionalità e fruibilità da parte dei bimbi differenziando il progetto in base alle diverse fasce di età.

La Dirigente
del Settore Servizi alla Persona
Dr Angela Petrucciani



Comune di Budrio
Settore Servizi alla Persona
Servizi educativi e scolastici

