



INDAGINE CONOSCITIVA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 12 AL 19 MAGGIO 2025

ANNO EDUCATIVO 2024/2025

Relazione di sintesi

A cura di:

dott.ssa Annamaria De Lucia



PREMESSA

L'ufficio asilo nido ha svolto l'indagine annuale conoscitiva del livello di gradimento del servizio allo scopo di promuoverne la cultura del miglioramento continuo e di sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti.

Le indagini di customer satisfaction consentono di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo spostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto. Ma non solo. Permettono altresì la misurazione oggettiva dell'importanza attribuita dagli utenti ai diversi aspetti e di conseguenza l'individuazione delle aree critiche su cui far convergere interventi di miglioramento atti a conseguire un più elevato livello di soddisfazione dell'utente.

La ripetizione nel tempo di queste indagini consente, infine, di controllare l'evoluzione delle aspettative degli utenti e di monitorare le prestazioni dell'Ente.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta mediante la distribuzione di una scheda di rilevazione a tutti i genitori dei bambini iscritti nell'anno educativo 2024/2025 che ha registrato una frequenza media mensile di 46 bambini:

SETTEMBRE	44
OTTOBRE	46
NOVEMBRE	48
DICEMBRE	48
GENNAIO	48
FEBBRAIO	48
MARZO	48
APRILE	48
MAGGIO	47
GIUGNO	46
LUGLIO	38

La scheda di rilevazione proposta è suddivisa in cinque sezioni:

- **Iter amministrativo:** contiene domande sulle modalità di conoscenza dell'esistenza del servizio, sulle informazioni ricevute dall'ufficio amministrativo, sui tempi di attesa tra la domanda di iscrizione e l'inizio della frequenza;
- **le educatrici :** contiene domande volte a rilevare il ruolo svolto dal personale educativo;
- **partecipazione dei genitori ed organizzazione:** contiene domande volte a rilevare la partecipazione dei genitori al servizio;



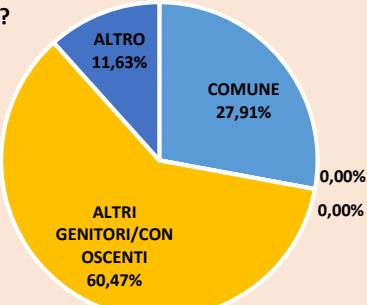
- **servizio asilo nido**: contiene domande volte a rilevare il gradimento di altri aspetti del servizio (comodità, pulizia, tariffa, adeguatezza della struttura etc..);
- **servizio di prolungamento d'orario** : contiene domande volte a rilevare l'utilizzo e la soddisfazione del servizio di prolungamento dell'orario di apertura.

L'indagine è stata effettuata dal 12 al 19 maggio 2025; sono stati restituiti n. 43 questionari.

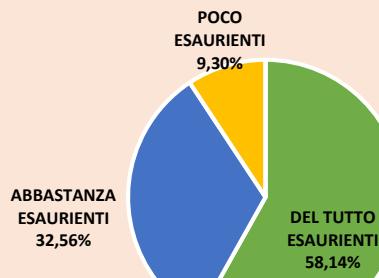
RISULTATI DELL'INDAGINE

Sez. A) L'ITER AMMINISTRATIVO

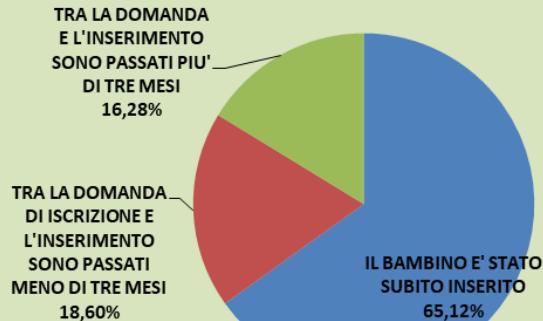
1. COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI ASILO NIDO?



2. COME HA TROVATO LE INFORMAZIONI FORNITE DALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO DEL COMUNE?



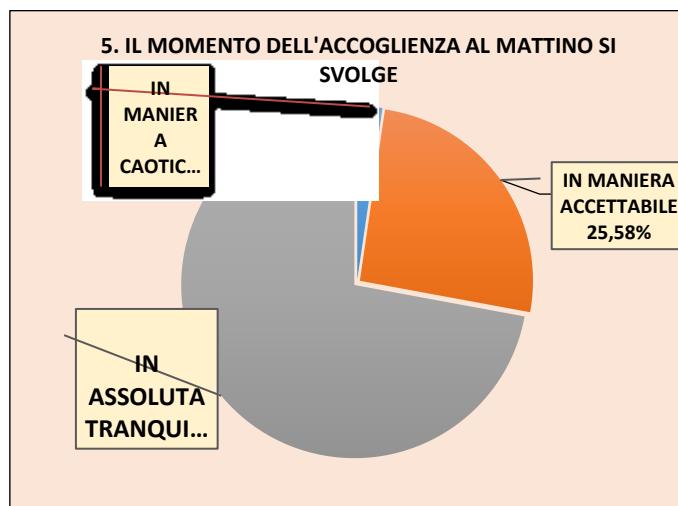
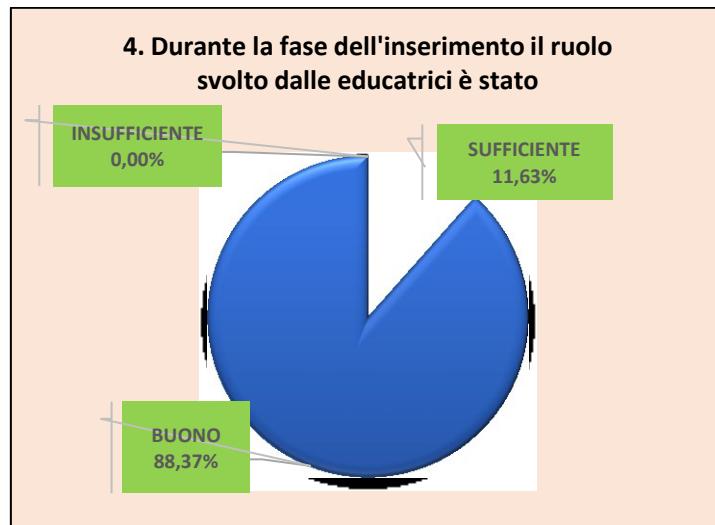
3. QUANTO TEMPO HA ATTESO PER INSERIRE IL BAMBINO ALL'ASILO NIDO DOPO AVER PRESENTATO LA DOMANDA DI ISCRIZIONE?

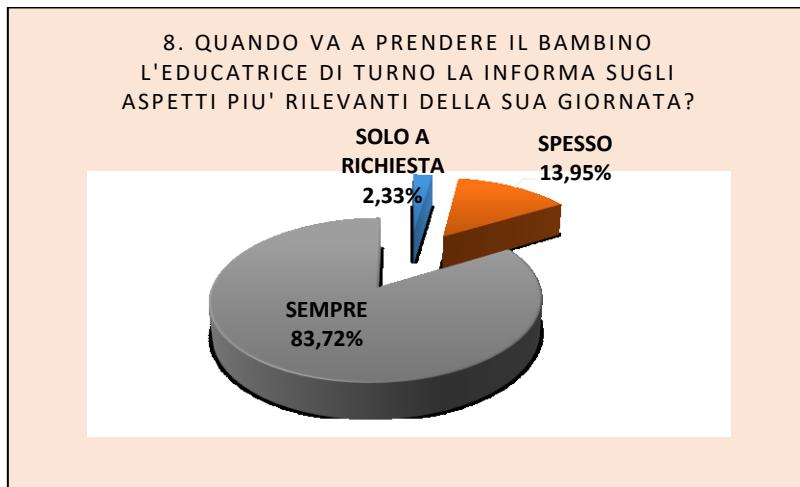
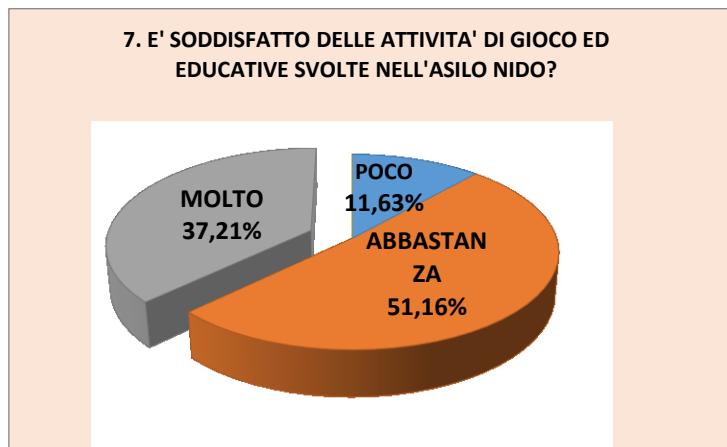
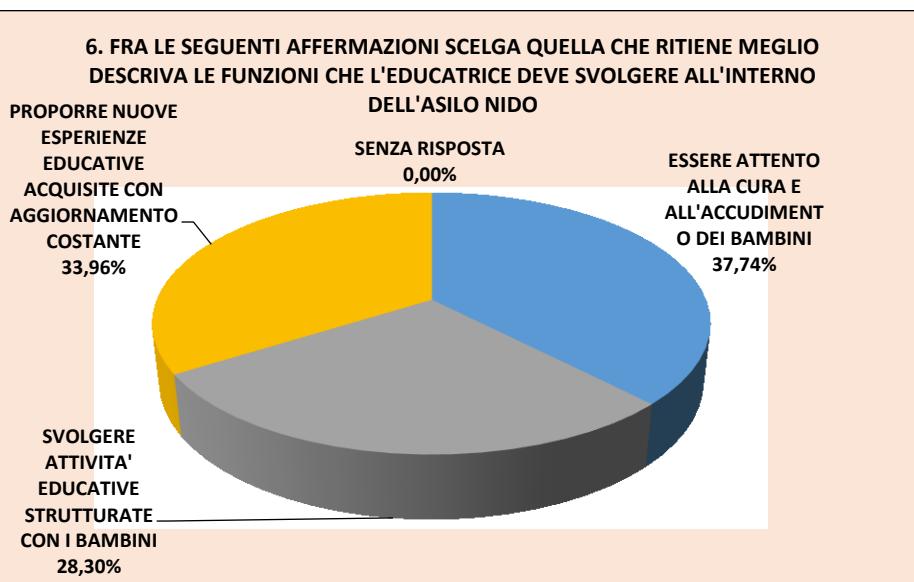




Dall'indagine condotta si evidenzia che i genitori hanno avuto conoscenza dell'esistenza del servizio in misura prevalente da altri genitori/conoscenti; le informazioni fornite dall'ufficio amministrativo del Comune sono ritenute esaurienti ed infine che, nel corrente anno educativo, i tempi di attesa sono stati soddisfacenti : infatti per l'84 % degli intervistati il bambino è stato subito inserito o il tempo tra la domanda di iscrizione e l'inserimento è stato minore di tre mesi.

SEZ B) LE EDUCATRICI





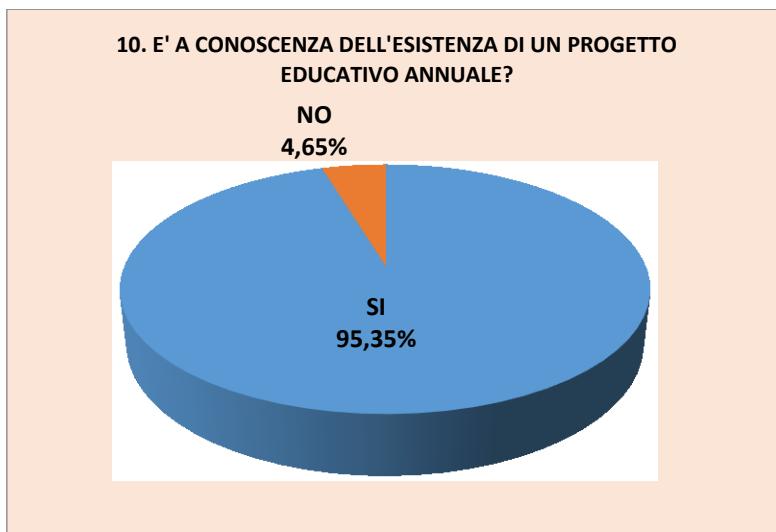
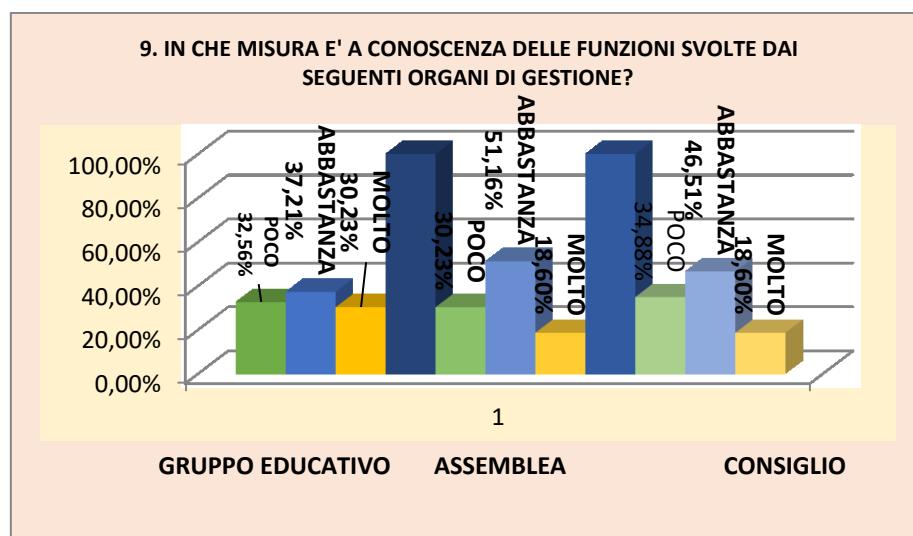
Dall'indagine condotta emerge un giudizio ampiamente positivo sul lavoro svolto dal personale educativo. In particolare, nella fase dell'inserimento, che è quella più delicata per il piccolo utente, il ruolo delle educatrici



è valutato buono dall'88%. Il momento dell'accoglienza al mattino si svolge, poi, secondo la maggior parte degli intervistati in assoluta tranquillità. La maggior parte dei genitori, il 37%, ritiene che l'educatrice deve essere attenta alla cura e all'accudimento dei bambini, il 34% che deve proporre nuove esperienze educative acquisite con aggiornamento costante e il 28% che deve svolgere attività strutturate con i bambini.

L'82% dei genitori è soddisfatto delle attività di gioco ed educative svolte all'interno del nido, ricevono le informazioni sull'andamento della giornata al nido dalle educatrici al momento dell'uscita in maggioranza sempre (84%).

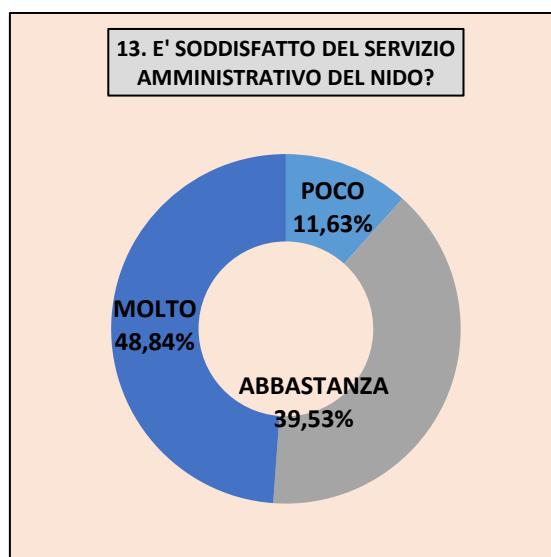
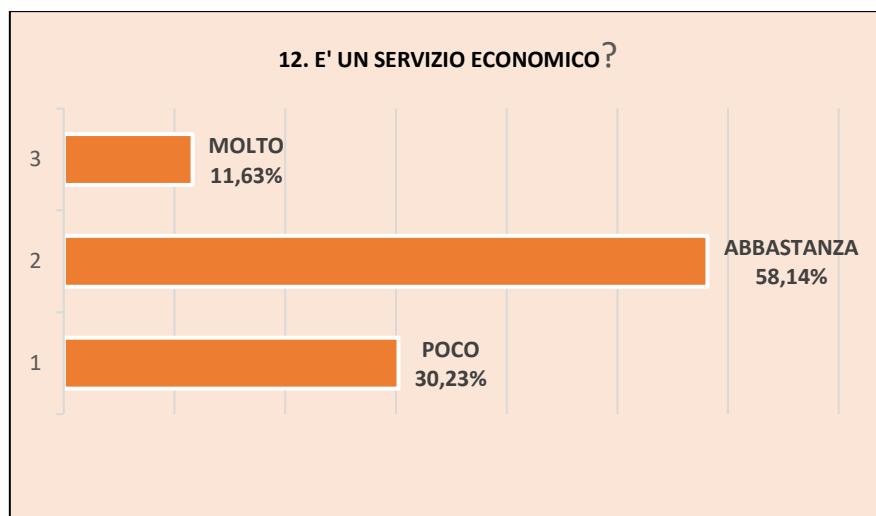
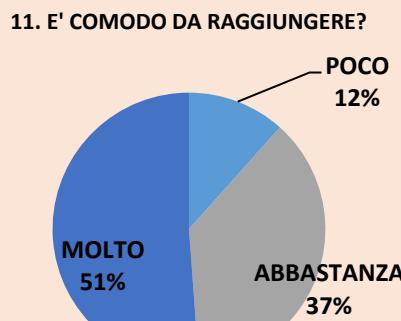
SEZ C) PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ED ORGANIZZAZIONE



Dall'indagine condotta emerge che la maggior parte dei genitori è a conoscenza dell'esistenza del Gruppo educativo e dell'Assemblea e del Consiglio, il 95% è a conoscenza dell'esistenza del progetto educativo annuale.



Sez. D) IL SERVIZIO DI ASILO NIDO

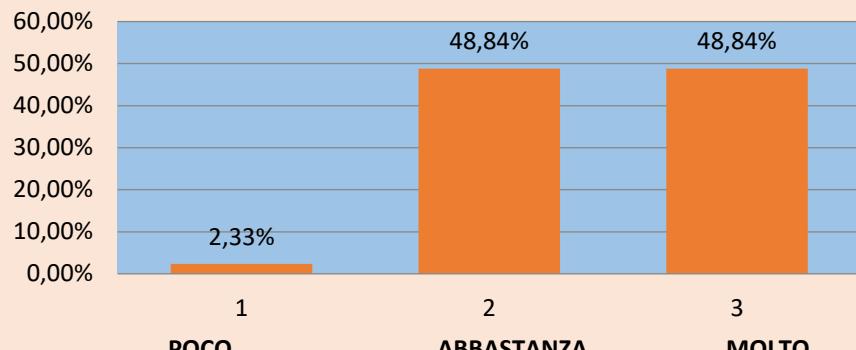




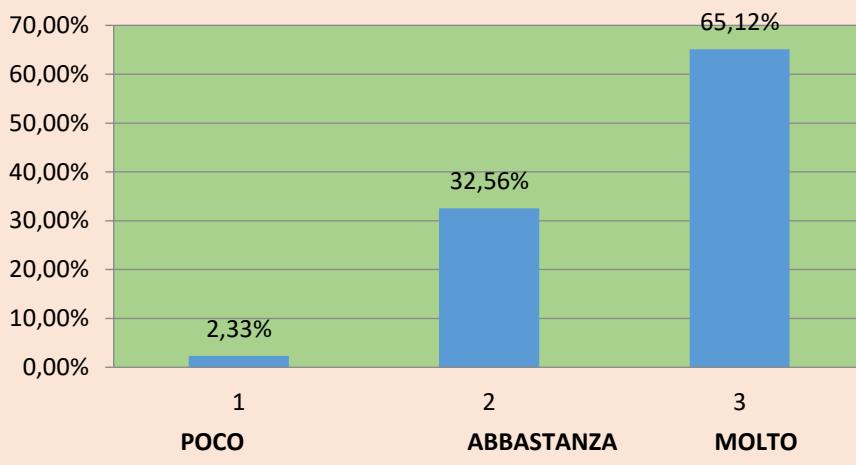
Città di Guardiagrele

(Provincia di Chieti)

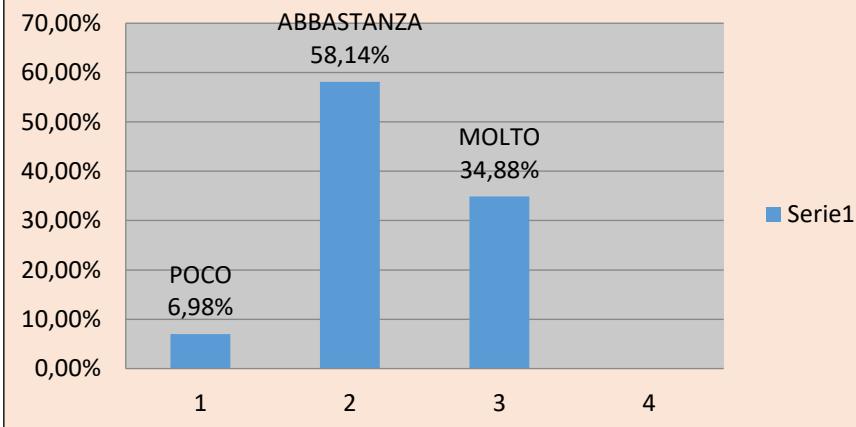
14. COSTITUISCE UN LUOGO SICURO E PULITO PER IL BAMBINO?



15. OFFRE UN SERVIZIO MENSA SODDISFALENTE ?



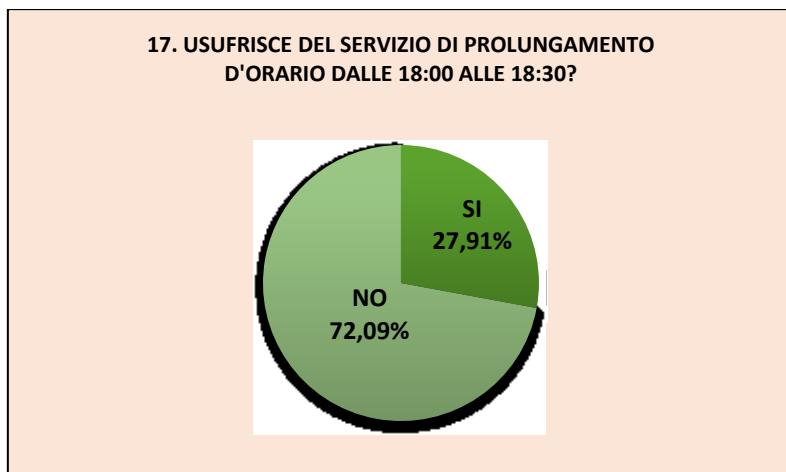
16. E' FORNITO DI ADEGUATE STRUTTURE DI GIOCO?





Dall'indagine condotta emerge che i genitori ritengono che il servizio di asilo nido sia comodo da raggiungere, abbastanza economico, dotato di un soddisfacente servizio amministrativo e di adeguate strutture didattiche e di gioco, sicuro e pulito e che offre un buon servizio mensa.

Sez. E) SERVIZI AGGIUNTIVI



L'indagine condotta evidenzia che, nell'anno educativo 2024/2025, dodici bambini hanno usufruito del servizio aggiuntivo offerto.

VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il servizio non presenta elementi di criticità. Alcuni genitori, nelle note ed osservazioni, hanno fatto complimenti al personale ed evidenziato di essere molto soddisfatti del servizio, diversi hanno chiesto di essere maggiormente coinvolti nelle attività sia personalmente sia attraverso la condivisione, anche tramite materiale fotografico, sui gruppi WhatsApp nel rispetto della privacy di tutti. Altri genitori, infine, hanno manifestato la necessità di abbassare la temperatura degli ambienti, di una maggiore manutenzione della struttura (infissi) e di un miglioramento dell'ingresso con scalini, poco accessibili con i carrozzini e il cancello.