

Comune di Udine

Citizen Satisfaction 2014



Nidi d'infanzia
(anno educativo 2013-2014)

SINTESI DEI RISULTATI

Premessa

Il questionario di rilevazione della qualità percepita per il servizio di nido d'infanzia (allegato a fine report) indaga la qualità del servizio, in base a quattro macroaree, suddivise a loro volta in diversi aspetti del servizio.

MACROAREA A

Il nido visto nei suoi aspetti strutturali

Aspetti del servizio:

1. facilità di accesso e parcheggio,
2. spazi esterni funzionali alle attività del bambino,
3. presenza e cura dei giochi negli spazi esterni
4. spazi interni per l'accoglienza e/o il ricongiungimento, per il cambio, per il pranzo, riposo pomeridiano, per le attività contenute nel progetto, spazio dedicato ai colloqui e presenza di uno spazio per permettere alle mamme l'allattamento del proprio bambino che permettano agevoli scambi comunicativi tra educatori e genitori
5. funzionalità e buona cura di arredi
6. presenza e varietà di giochi funzionali alle attività dei bambini.

MACROAREA B

Il nido visto nei suoi aspetti organizzativi e funzionali

Aspetti del servizio:

1. ordine e pulizia di ambienti, arredi e giochi,
2. orari giornalieri,
3. calendario di apertura,
4. qualità del servizio di mensa, competenza del responsabile della cucina, disponibilità e cortesia del personale di cucina,
5. qualità delle informazioni ricevute sul servizio e documentazione affissa all'albo.

MACROAREA C**Il nido visto nei suoi aspetti didattico-educativi**

Aspetti del servizio:

1. attenzione ai bisogni dei bambini da parte delle educatrici, loro competenza e professionalità, disponibilità all'ascolto, qualità delle relazioni, dei colloqui individuali e degli incontri collettivi con i genitori,
2. qualità dei momenti di cura (accoglienza, cambio, pasto, uscita dal nido), della fase di cura dell'ambientamento,
3. fase di ambientamento
4. continuità nido-scuola dell'infanzia
5. competenza, professionalità, disponibilità all'ascolto della coordinatrice, qualità delle relazioni con i genitori,
6. percezione dell'affiatamento, del lavoro di squadra e della qualità delle relazioni tra operatori,
7. qualità dei progetti e delle attività, adeguatezza delle attività e della documentazione fornita
8. eventuali iniziative anche esterne al nido.

MACROAREA D**Il nido visto nei suoi risultati: progressi del bambino a conclusione dell'anno educativo**

Aspetti del servizio:

1. crescita armonica
2. autonomia
3. competenze
4. socializzazione

Risultati

Le domande prevedevano un valutazione da 1 (per nulla soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).

NIDI COMUNALI

	A	B	C	D	Media
Sacheburache	5,462	5,624	5,705	5,718	5,627
Cocolâr	5,408	5,64	5,568	5,61	5,556
Fantasia dei Bimbi	5,084	5,68	5,645	5,773	5,545
Dire, fare, giocare	5,126	5,396	5,442	5,458	5,355

MEDIA DEI NIDI COMUNALI: 5,52

NIDI CONVENZIONATI

	A	B	C	D	Media
Paese dei Balocchi	5,764	5,967	5,938	5,95	5,905
Rosa e Azzurro	5,639	5,9	5,814	5,667	5,755
Papa Giovanni XXIII	5,608	5,863	5,864	5,758	5,733
Ghirigoro	5,499	5,737	5,657	5,761	5,663
E. Linda	5,217	5,817	5,779	5,75	5,641
Renati	5,273	5,542	5,616	5,593	5,506
Mons. Cattarossi	4,999	5,478	5,338	5,44	5,314
C'era una volta	4,566	5,544	5,288	5,417	5,204
Girotondo	4,932	5,114	5,062	5,179	5,072

MEDIA DEI NIDI CONVENZIONATI: 5,53

**MEDIA COMPLESSIVA DEL GRADIMENTO
DI TUTTI I 13 NIDI (4 comunali + 9 convenzionati):**

5,526

Allegato

Questionario



COMUNE DI UDINE
Dipartimento Servizi
alla persona e alla comunità
Servizio Servizi Educativi e Sportivi
U.O. Servizi per la prima infanzia

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL NIDO D'INFANZIA

Mese di rilevazione: Giugno 2014

Informazioni preliminari

- Le risposte date nel presente questionario sono:
- concordate da entrambi i genitori
 - date da un solo genitore: in questo caso chi compila è
 - la madre
 - il padre

DATA DI COMPILAZIONE: _____



U.S. Verifica promozione e
sviluppo del servizio integrato

33100 Udine
Viale Ungheria 15
tel 0432 /271755
fax 0432 / 271725 / 729

asilinido@comune.udine.it
www.comune.udine.it

A - Il Nido visto nei suoi aspetti strutturali

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

1. Quanto è soddisfatto del nido dal punto di vista di:

a) Facilità di accesso e parcheggio

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) Spazi esterni funzionali alle attività del bambino

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) Presenza e cura dei giochi negli spazi esterni

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

2. Quanto è soddisfatto degli spazi interni del nido dal punto di vista di:

a) Spazi per l'accoglienza e/o il ricongiungimento che permettano agevoli scambi comunicativi tra educatori e genitori

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) spazi per il bagno/cambio curati e organizzati, atti a favorire la relazione privilegiata educatore/bambino e bambino/bambini e l'autonomia dei bambini stessi

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) spazi per il pranzo che permettano un clima sereno e conviviale

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

d) spazio per il riposo pomeridiano, organizzato e ben curato

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

e) spazi per le attività ludico/didattiche contenute nel progetto (stanza della lettura, spazio per le attività motorie, manipolative, travasi, pittura, ecc.)

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

f) spazio dedicato ai colloqui individuali con l'educatrice

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

g) presenza di uno spazio intimo che permetta l'allattamento al seno del proprio bambino

☹
1
2
3
4
5
6
☺
non so

3. Quanto è soddisfatto per quanto riguarda:

a) Funzionalità e buona cura degli arredi per le sezioni

☹
1
2
3
4
5
6
☺
non so

b) Presenza e varietà di giochi funzionali alle attività e all'età dei bambini

☹
1
2
3
4
5
6
☺
non so

Eventuali osservazioni/suggerimenti:

B - Il Nido visto nei suoi aspetti organizzativi e funzionali
--

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

1. Quanto è soddisfatto per quanto riguarda:

a) Ordine, cura e pulizia di ambienti, arredi e giochi

☹
1
2
3
4
5
6
☺
non so

Eventuali osservazioni/suggerimenti:

2. Quanto è soddisfatto, in relazione alle Sue esigenze, dei seguenti aspetti:

a) Orario di apertura giornaliero: ritiene che l'orario di apertura del nido sia adeguato alle esigenze della famiglia?

SI

NO

se NO, indicare l'orario di apertura alternativo preferito

- b) L'Amministrazione sta modificando il Regolamento sul funzionamento del servizio estendendo il calendario annuale di apertura dei nidi sino al 31 luglio.
E' favorevole a questa estensione?

 SI

 NO

- b) Vedrebbe con favore l'attivazione presso un secondo nido comunale (oltre a quello in cui è già in vigore) di un orario di apertura del servizio fino alle ore 17,30?

 SI

 NO

Se NO, esprima eventuali richieste/proposte:

3. Quanto è soddisfatto riguardo:

- a) alla struttura e composizione del menù

☹️ 1 2 3 4 5 6 ☺️ non so

- b) alla qualità complessiva del servizio di mensa

☹️ 1 2 3 4 5 6 ☺️ non so

- c) alla competenza e professionalità del responsabile della cucina

☹️ 1 2 3 4 5 6 ☺️ non so

- d) alla disponibilità e cortesia del personale di cucina nel fornire informazioni sul servizio e nel dare ascolto alle vostre segnalazioni

☹️ 1 2 3 4 5 6 ☺️ non so

Altre osservazioni/suggerimenti:

4. E' soddisfatto delle informazioni (ampie, puntuali, esaustive, tempestive) ricevute sul servizio?

1) Ritiene di essere stato bene informato sul funzionamento del nido rispetto alla sua organizzazione, agli orari, al personale educativo, al menù, agli aspetti pedagogici inerenti le attività di routine (cambio, pranzo, sonno), le attività didattiche, i rapporti con le famiglie, ecc.?

SI

NO

2) Ritiene che l'Albo del servizio, esposto all'ingresso del nido d'infanzia, sia di facile consultazione e venga aggiornato tempestivamente nelle informazioni?

SI

NO

Eventuali segnalazioni di aspetti sui quali si ritiene che l'informazione debba essere rafforzata:

C - Il Nido visto nei suoi aspetti didattico-educativi

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

1) Quanto è soddisfatto del servizio svolto dalle educatrici per quanto riguarda i seguenti aspetti:

a) attenzione ai bisogni del bambino

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) continuità delle relazioni tra educatore e gruppo di bambini ad esso affidato

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) competenza e professionalità

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

d) disponibilità all'ascolto

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

e) qualità delle relazioni nei momenti dell'accoglienza e del ritiro del proprio bambino

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

f) qualità dei colloqui individuali

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

g) qualità delle occasioni di incontro collettivo con i genitori (incontri di sezione, laboratori, festine)

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

Eventuali osservazioni e suggerimenti
2) Quanto è soddisfatto delle attività di cura del bambino nelle routines per quanto riguarda:

a) accoglienza mattutina

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) cambio

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) pranzo

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

d) uscita dal nido

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

Eventuali osservazioni

3) Se è il primo anno di frequenza a questo nido, quanto è soddisfatto della fase di ambientamento relativamente ai seguenti aspetti:

a) **rispetto di tempi, abitudini e rituali del bambino**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) **capacità dell'educatrice di rassicurare i genitori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) **adeguatezza degli spazi organizzati per la presenza dei genitori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

4) Se è l'ultimo anno di frequenza a questo nido, quanto è rimasto soddisfatto del progetto di continuità con la scuola dell'infanzia?

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

5) Quanto è soddisfatto del ruolo esercitato dalla coordinatrice con riferimento ai seguenti aspetti:

a) **Competenza e professionalità**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) **disponibilità all'ascolto**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) **qualità delle relazioni con i genitori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

6) Quanto è soddisfatto dell'affiatamento, del lavoro di squadra e della qualità delle relazioni tra gli operatori del nido?

☹ 1 2 3 4 5 6 ☺ non so
□

7) E' stato informato sul progetto educativo e sulla programmazione delle attività?

SI NO

Se ha risposto SI, quanto si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti:

a) qualità dei progetti e delle attività

☹ 1 2 3 4 5 6 ☺ non so
□

b) adeguatezza delle attività all'età dei bambini

☹ 1 2 3 4 5 6 ☺ non so
□

c) qualità della documentazione fornita (foto, cartelloni, ecc.)

☹ 1 2 3 4 5 6 ☺ non so
□

Se ha risposto con punteggi bassi, illustri per favore le motivazioni della sua insoddisfazione:

8) Quanto è soddisfatto delle iniziative che il nido ha realizzato per bambini e genitori all'esterno del nido stesso? (Es. progetti di continuità con la scuola dell'infanzia attraverso le visite dei bambini presso le scuole stesse, concordate con le insegnanti; coinvolgimento e partecipazione ai progetti di lettura presso la biblioteca Sezione Ragazzi o le biblioteche circoscrizionali; collaborazioni con i servizi presenti sul territorio...)

☹ 1 2 3 4 5 6 ☺ non so
□

D - Il Nido visto nei suoi risultati

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

1. Quanto è soddisfatto per i progressi notati nel bambino, a conclusione dell'anno educativo, per quanto riguarda gli aspetti di:

	☹					☺	
	1	2	3	4	5	6	non so
a) crescita armonica							<input type="checkbox"/>
b) autonomia							<input type="checkbox"/>
c) competenze							<input type="checkbox"/>
d) socializzazione							<input type="checkbox"/>

2. Per quali aspetti ritiene si possa migliorare la qualità del servizio reso nel nido d'infanzia?

3. Cosa le piacerebbe "portare a casa" dell'esperienza Sua e del suo bambino, quale memoria storica, a conclusione del periodo vissuto al nido?

4. C'è qualcos'altro che vuole segnalare?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!