



CENTRO STUDI ALSPES

RICERCA SOCIALE – VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Via Tagliamento, 2 – 20097 San Donato Milanese (MI) – tel. 02.52.79.190 – www.alspes.it

Valutazione dei servizi per la prima infanzia e verifica degli standard di qualità

Parte I



A cura del Centro Studi ALSPES

Cinisello Balsamo, marzo 2012

Il rapporto è stato curato dal gruppo di ricerca del Centro Studi ALSPES:

Direzione e coordinamento della Ricerca: Domenico Dosa e Roberta Bosisio

Redazione rapporto: Roberta Bosisio, Isabella Moretti

Verifiche documentali: Roberta Bosisio, Domenico Dosa, Fabrizia Raffaele

Sopralluoghi: Roberta Bosisio, Domenico Dosa, Fabrizia Raffaele

Elaborazione statistica: Fabrizia Raffaele, Laura Venegoni, Isabella Moretti

Si ringraziano Enza Stragapede e Claudia Cocchi per l'impulso dato al progetto e per l'attività di coordinamento dei gruppi di lavoro.

Un sentito ringraziamento va anche a tutto il personale educativo e ausiliario dei Servizi per la prima infanzia. In particolare alle coordinatrici Elena Cavallaretto e Elisabetta Mauri, alle educatrici Alice Cannaò Laura Caspani, Alessandra Dedè, Daniela Durantini, Valentina Gallina, Maria Bambina Gianotti, Lorenza Lanteri, Maria Grazia Miti, Ada Mazzarisi, Marilena Piscitelli, Sacchetto Cosetta Gloria Vallevallomini, Silvia Zambon che hanno attivamente collaborato alla raccolta dei dati e delle informazioni.

INDICE

1. INTRODUZIONE _____	4
PARTE I	
2. LE VERIFICHE DOCUMENTALI E I SOPRALLUOGHI: i risultati in sintesi _____	5
3. L'INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI: il campione e i risultati in sintesi _____	7
3.1 Premessa metodologica _____	7
3.2 Gli intervistati e i bambini coinvolti _____	8
3.3 Valutazione complessiva dei servizi _____	10
3.4 Rispondenza alle necessità _____	11
3.5 La qualità percepita e l'importanza attribuita ai diversi fattori di qualità. _____	12
4. L'UFFICIO ASILI NIDO _____	15
4.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	15
4.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELL'UFFICIO ASILI NIDO _____	15
5. GLI AMBIENTI E IL LORO UTILIZZO FUNZIONALE _____	22
5.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	22
6. L'AMBIENTAMENTO _____	32
6.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	32
6.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELL'AMBIENTAMENTO _____	33
7. L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO _____	37
7.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	37
7.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALL'ACCOGLIENZA E AL RICONGIUNGIMENTO _____	37
8. LE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO _____	43
8.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	43
8.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO _____	45
9. IL CAMBIO E IL BAGNO _____	49
9.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	49
9.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL CAMBIO E DEL BAGNO _____	49
10. IL PRANZO E LA MERENDA _____	54
10.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	54

10.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL PRANZO E DELLA MERENDA _____	55
11. IL SONNO E IL RIPOSO _____	64
11.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	64
11.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL SONNO E DEL RIPOSO _____	64
12. LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI _____	67
12.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	67
12.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI _____	69
12.2.1 LE EDUCATRICI _____	69
12.2.2 IL PERSONALE AUSILIARIO _____	72
12.2.3 LE COORDINATRICI _____	75
12.2.4 LA PEDAGOGISTA _____	78
13. LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE _____	81
13.1 VERIFICA DEGLI STANDARD _____	81
13.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE _____	82
14. PRIORITÀ E SUGGERIMENTI _____	86

PARTE II

15. ALLEGATI. SCHEDE UTILIZZATE PER LE VERIFICHE DOCUMENTALI E STRUTTURALI _____	89
--	----

1. INTRODUZIONE

Nel 2009 il Comune di Cinisello Balsamo ha dotato i suoi servizi per la prima infanzia di una Carta dei servizi. Da allora ha avuto avvio il percorso di verifica degli standard di qualità che è iniziato con la realizzazione nel 2010 di una prima indagine sulla qualità percepita dagli utenti, e che è continuato nel 2011 con una seconda indagine di customer satisfaction a cui si è affiancata la verifica degli standard strutturali, verificati per lo più mediante sopralluoghi, e di processo, verificati attraverso l'analisi documentale¹.

A questo complesso percorso ha partecipato il personale degli Asili Nido, dei Centri Prima Infanzia e dell'Ufficio Asili Nido che, suddiviso in gruppi di lavoro e coordinato dal Centro Studi Alspes, è intervenuto in tutte le fasi previste dalla verifica: a) elaborazione, distribuzione e raccolta dei questionari di customer satisfaction rivolti ai genitori dei bambini utenti dei servizi nel mese di giugno 2011; b) produzione della documentazione necessaria alla verifica degli standard di processo nel mese di novembre 2011, c) accompagnamento dei ricercatori dell'Alspes nei sopralluoghi nella seconda settimana di gennaio 2012.

In questo rapporto presenteremo i risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction, raffrontandoli con i risultati emersi nella precedente rilevazione del 2010 e con l'esito delle verifiche degli standard strutturali, di performance e professionali.

Prima di addentrarci nell'analisi dei risultati della verifica degli standard e dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti è necessario rendere noti alcuni cambiamenti intervenuti dal momento di entrata in vigore della Carta dei servizi ad oggi. L'Asilo nido *Raggio di sole*, infatti, dall'anno educativo 2011-2012 non rientra più nell'offerta comunale dei servizi per la prima infanzia, e il servizio integrativo denominato *Laboratori* non è stato più proposto.

Mentre però i *Laboratori* non sono stati coinvolti né dall'indagine di customer satisfaction né dalla verifica degli standard, il nido *Raggio di sole* ha partecipato alla customer in quanto al momento della sua realizzazione, nel corso dell'anno educativo 2010-2011, rientrava ancora nell'offerta comunale dei servizi per la prima infanzia.

Occorre infine fare una precisazione. Con riferimento alla verifica degli standard di qualità, in alcuni casi la documentazione atta a verificarne la conformità è stata prodotta solo per alcune strutture e non per tutte. In questo caso le coordinatrici si sono assunte la responsabilità di estendere anche a quelle strutture prive di documentazione il rispetto dello standard mediante autocertificazione.

¹ Con il termine processo si intendono le procedure previste per l'implementazione di un specifico aspetto che caratterizza il servizio (professionale o di performance) e che nel contempo permettono di stabilirne il livello di qualità

2. LE VERIFICHE DOCUMENTALI E I SOPRALLUOGHI: i risultati in sintesi

Sono stati sottoposti a verifica 94 standard, di cui 6 riferiti all'Ufficio Asili Nido, 63 relativi ai soli nidi, 9 ai Centri Prima Infanzia e 16 relativi sia agli Asili Nido che ai CPI. Quindi presso gli Asili Nido sono stati verificati complessivamente 79 standard e presso i CPI 25.

Dei 94 standard previsti 14 sono stati verificati mediante sopralluogo, 70 mediante analisi di documenti e 10 mediante indagini di customer satisfaction.

tab. 2.1 Standard sottoposti a verifica per servizio e area di riferimento

UFFICIO ASILI NIDO							
AREE DI QUALITÀ	TEMPI E ORARI	TEMPISTICA	PERSONALE	STRUTTURA	PROCEDURE SPECIFICHE	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	TOTALE
Accesso al servizio	3	1	-	1	-	1	6
ASILI NIDO							
Ambienti	-	-	-	8	1	1	10
Ambientamento	-	-	-	-	-	-	7
Accoglienza e ricongiungimento	1	-	-	-	2	1	4
Proposte educative e di gioco	-	-	-	1	11	1	13
Momenti del cambio e del bagno	-	-	-	2	4	1	7
Momenti del pranzo e della merenda	-	-	-	-	10	1	11
Momenti del sonno e del riposo	-	-	-	1	1	1	3
Risorse umane	-	-	10	-	6	1	17
Comunicazione e partecipazione delle famiglie	-	1	-	-	5	1	7
TOTALE	1	1	10	12	46	9	79
CENTRI PRIMA INFANZIA							
Ambienti	-	-	-	4	1	1	6
Proposte educative e di gioco	-	-	-	1	3	1	5
Momenti del pranzo e della merenda	-	-	-	-	-	-	5
Risorse umane	-	-	6	-	2	1	9
TOTALE	-	-	6	5	10	4	25

Tutti e 6 gli standard verificati all'Ufficio Asili Nido sono risultati conformi. Dei 79 standard relativi agli Asili Nido 74 sono stati rispettati, 1 non è risultato conforme e 4 non si sono potuti verificare in quanto non è stata prodotta idonea documentazione. Nei Centri Prima Infanzia tutti i 25 standard sono stati rispettati.

tab. 2.2 Standard conformi, non conformi e non verificabili per servizio

	Standard conformi	Standard non conformi	Standard non verificabili	Totale
Ufficio Asili Nido	6	-	-	6
Asili Nido	74 ²	1	4	79
Centri Prima Infanzia	25	-	-	25

Entrando più nel dettaglio l'unico standard non rispettato si riferisce ai nidi e riguarda la sezione *Risorse umane*. In particolare si riferisce alle ore annue di formazione e aggiornamento delle educatrici, che non hanno raggiunto le 20 previste nella Carta dei servizi. Al mancato rispetto di questo standard si aggiunge anche la parziale non conformità di uno standard della sezione *Il pranzo e la merenda*, relativo al menù, che ne prevede sia l'affissione in bacheca sia la consegna alle famiglie e che è rispettato solo per la prima parte.

Gli standard non verificabili, che – come si è detto – sono tutti riferiti ai nidi, sono i seguenti:

- Sezione *Ambientamento*: non è stato prodotto alcun documento che permettesse di verificare la possibilità di chiedere l'intervento della psicopedagoga.
- Sezione *La comunicazione e la partecipazione delle famiglie alla vita dell'Asilo Nido*: non è stato prodotto alcun documento che permettesse di verificare la possibilità da parte delle famiglie di visionare il progetto educativo.
- Sezione *Il cambio e il bagno*: nessun documento prodotto ha permesso di verificare la conformità allo standard che prevede il cambio degli asciugamani dopo ogni utilizzo.
- Sezione *Il pranzo e la merenda*: per l'Asilo *La nave* è stato possibile confermare il rispetto dello standard relativo al cambio del bavaglino dopo ogni pasto o merenda, in quanto vi è un riferimento esplicito nel mansionario del personale ausiliario. Non si può dire altrettanto per gli altri due Asili Nido dal momento che nel piano delle pulizie prodotto non è indicata tale prassi.

² Va specificato che uno degli standard è risultato conforme solo parzialmente. Ci riferiamo allo standard che riguarda l'affissione in bacheca del menù e la sua consegna alle famiglie all'inizio dell'anno educativo. Lo standard è risultato conforme solo per quanto riguarda l'affissione in bacheca.

3. L'INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI: il campione e i risultati in sintesi

3.1 Premessa metodologica

Per l'indagine di customer satisfaction il personale educativo dei servizi per la prima infanzia ha predisposto un questionario, sulla base di quello elaborato insieme al Centro Studi Alspes nella precedente rilevazione del 2010. Alla sezione dedicata alle caratteristiche socio-anagrafiche dei genitori e alla composizione della famiglia seguono altre sei sezioni finalizzate ad indagare il grado di soddisfazione nelle seguenti aree:

- Ufficio Asili Nido
- La struttura sede del servizio, l'organizzazione e le attività svolte (orari e spazi, ambientamento, accoglienza e ricongiungimento, momenti di routine, il progetto educativo)
- Il personale (le educatrici, il personale ausiliario, la coordinatrice, la pedagoga)
- Il coinvolgimento delle famiglie
- Il servizio nel complesso

In merito ai diversi aspetti specifici riferiti a ciascuna area considerata è stato chiesto agli intervistati di dare un giudizio di soddisfazione lungo una scala a cinque passi che prevedeva le seguenti modalità: moltissimo soddisfatto, molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco o per niente soddisfatto.

In chiusura del questionario si chiedeva di indicare i due aspetti più importanti dei servizi per la prima infanzia a partire da un elenco e di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare la qualità degli asili nido e dei servizi integrativi.

Per l'analisi dei risultati, oltre alle tabelle relative alla distribuzione del giudizio degli intervistati lungo la scala prevista e al raffronto con la rilevazione del 2010, per ciascun fattore preso in considerazione dal questionario la dimensione della qualità percepita è stata messa in relazione con quella dell'importanza attribuita. L'analisi di queste due dimensioni permette, da un lato, di rilevare gli aspetti dei quali gli utenti sono più soddisfatti per quanto concerne i requisiti di qualità e, dall'altro, di misurare quanto per gli utenti essi sono rilevanti per il servizio.

Come già nella precedente rilevazione questi due aspetti sono stati rappresentati in forma grafica in un piano cartesiano i cui assi rappresentano l'uno il grado di soddisfazione e l'altro l'importanza attribuita.

- Nel primo quadrante in alto a sinistra si situano i fattori di qualità ritenuti molto importanti, ma rispetto ai quali gli utenti si ritengono poco soddisfatti. Si tratta pertanto di fattori che devono essere oggetto di miglioramento in modo prioritario.
- Nel quadrante in alto a destra si collocano i fattori di qualità ritenuti al tempo stesso importanti e soddisfacenti. Quest'area rappresenta perciò una zona cruciale poiché individua gli aspetti da presidiare, su cui continuare ad investire.
- Nel riquadro in basso a sinistra si trovano i fattori di qualità che sono da migliorare, ma non in modo prioritario. Rispetto ad essi, infatti, gli utenti si dichiarano poco soddisfatti, non li ritengono particolarmente importanti per quello specifico servizio.
- Infine, nel quadrante in basso a destra si collocano i fattori di qualità che vanno valorizzati in quanto rispetto ad essi gli utenti si dichiarano soddisfatti, ma contemporaneamente sono ritenuti poco importanti.

Il livello di approfondimento e l'articolazione della rilevazione e dell'analisi sulla valutazione della qualità dei servizi ha consentito di ottenere informazioni utili per migliorarne la modalità di erogazione e innalzarne la qualità.

Analizzare i risultati di un'indagine di customer satisfaction



3.2 Gli intervistati e i bambini coinvolti

La customer satisfaction ha coinvolto quasi la totalità delle famiglie e dei bambini utenti dei servizi. Su una capienza gestionale di 340 posti, per lo più tutti coperti nell'arco dell'intero anno educativo, i bambini coinvolti nell'indagine sono stati 287 (per un totale di 264 famiglie intervistate), che corrisponde ad una copertura dell'universo pari all'83%. In particolare sono stati coinvolti nell'indagine i genitori dell'88,3% dei bambini frequentanti gli Asili Nido e i genitori del 69,4% dei bambini utenti dei Centri per la prima infanzia.

tab. 3.1 Famiglie intervistate e bambini coinvolti (v.a.)

	Famiglie intervistate	Bambini utenti coinvolti
ASILI NIDO		
<i>La nave</i>	61	70
<i>Arcobaleno</i>	57	61
<i>Il girasole</i>	49	52
<i>Raggio di sole</i>	33	36
Totale Asili Nido	200	219
CENTRI PRIMA INFANZIA		
<i>Spazio gioco</i>	21	21
<i>Gioco... ma non solo</i>	34	37
<i>Spazio famiglie</i>	9	10
Totale Centri Prima Infanzia	21	68
TOTALE	264	287

tab. 3.2 Capienza gestionale, bambini coinvolti e grado di copertura dell'universo

	Bambini utenti (capienza gestionale)	Bambini utenti coinvolti	Copertura dell'universo
ASILI NIDO			
<i>La nave</i>	72	70	97,2
<i>Arcobaleno</i>	72	61	84,7
<i>Il girasole</i>	52	52	100,0
<i>Raggio di sole</i>	52	36	69,2
Totale Asili Nido	248	219	88,3
CENTRI PRIMA INFANZIA			
<i>Spazio gioco</i>	36	21	58,3
<i>Gioco... ma non solo</i>	40	37	92,5
<i>Spazio famiglie</i>	16	10	62,5
Totale Centri Prima Infanzia	98	68	69,4
TOTALE	346	287	82,9

La rilevazione dei dati socio-anagrafici ci ha permesso di rilevare alcune caratteristiche dei genitori intervistati. La loro età si concentra tra 31 e 40 anni sia per le mamme (70,8%) che per i papà (57,2%). Tra questi ultimi è consistente anche la percentuale di 41-50enni (29,5%).

tab. 3.3 Le famiglie intervistate per classe di età dei genitori (%)

	Madri	Padri
20-30 anni	12,9	8,0
31-40 anni	70,8	57,2
41-50 anni	12,9	29,5
Oltre i 50 anni	0,4	1,1
Non specificato	3,0	4,2
Totale	100,0	100,0

È in possesso della laurea poco meno di un quarto delle mamme e il 18% dei papà. È disoccupato il 5% dei papà, mentre le mamme non occupate sono poco più del 17%. Le coppie straniere sono circa un quarto, mentre le coppie miste sono quasi il 5%. Poco meno della metà delle famiglie (47,7%) ha un solo figlio, il 38% ne ha due e il 14% ha più di due figli. Infine, le famiglie che hanno due figli iscritti al nido sono quasi il 10%.

Per quanto invece riguarda i bambini coinvolti nell'indagine, sono quasi in ugual proporzione maschi e femmine. Quasi il 60% frequenta a tempo pieno, mentre il restante 40% si distribuisce equamente tra utenti part time e utenti a tempo lungo. Non si rileva alcuna significativa differenza rispetto alla distribuzione degli utenti per tipo di frequenza rispetto al 2010.

Il 40% circa delle famiglie paga una tariffa 'bassa', cioè prevista per un valore ISEE fino a 9.530,56 euro; il 33,5% usufruisce di una tariffa 'media' in quanto prevista per un ISEE compreso tra 9.530,57 euro e 20.967,23 euro; mentre il 20%, dichiarando un valore ISEE superiore a 20.967,23 euro, paga una tariffa 'alta'³.

³ Sono state codificate come 'basse' le tariffe di 80,75 e 102 euro per il part-time, 95 e 120 euro per il tempo normale e 116,85 e 147,60 euro per il tempo lungo. Sono state codificate come 'medie' le tariffe di 263,50, 297,50 e 340 euro per il part-time, 310, 350 e 400 euro per il tempo normale e 381,30, 430,50 e 492 euro per il tempo lungo. Infine, sono state codificate come 'alte' le tariffe di 382,50 e 425 euro per il part-time, 450 e 500 euro per il tempo normale e 553,50 e 615 euro per il tempo lungo.

tab. 3.4 Altre caratteristiche dei genitori

	%
Mamme laureate	24,6
Papà laureati	18,2
Mamme occupate	82,6
Papà disoccupati	4,9
Mamme straniere	30,3
Papà stranieri	26,9
Coppie miste	4,6
Famiglie con un figlio	47,7
Famiglie con due figli	37,9
Famiglie con più di due figli	14,4
% famiglie con 2 bambini iscritti ad un servizio	9,8

tab. 3.5 Bambini coinvolti nell'indagine per sesso (%)

	%
Bambini	49,7
Bambine	50,3

tab. 3.6 Bambini utenti dell'Asilo al Nido per tempo di frequenza (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Part time	17,5	18,5
Tempo normale	57,3	57,5
Tempo lungo	19,4	19,0
Non risponde	5,7	5,0
Totale	100	100,0

tab. 3.7 Bambini utenti dell'Asilo al Nido per retta mensile (%)

	2011
Utenti con retta bassa (ISEE fino a 9.530,56)	41,5
Utenti con retta media (ISEE 9.530,57-20.967,23)	33,5
Utenti con retta alta (ISEE da 20.967,24)	20,0
Non risponde	5,0
Totale	100,0

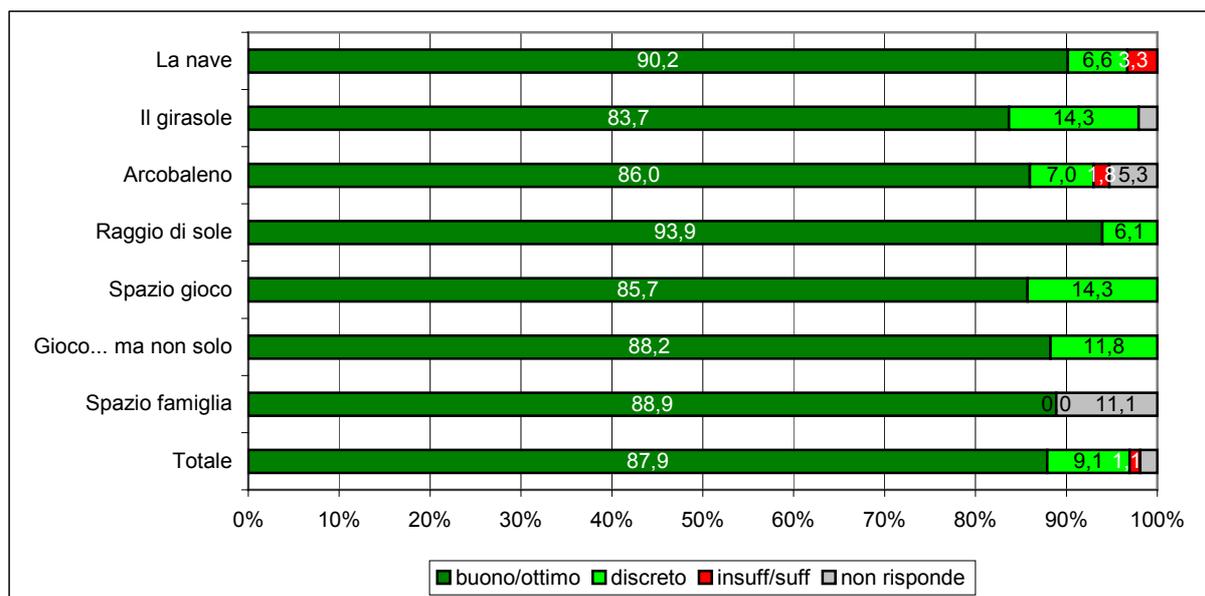
3.3 Valutazione complessiva del servizio

Ad essere pienamente soddisfatti del servizio è l'88% degli utenti, che ne dà un giudizio buono o ottimo. La percentuale più elevata di genitori che attribuisce la valutazione buono/ottimo è quella del nido *Raggio di sole* (94%), ma in nessun servizio tale percentuale scende al di sotto dell'83%. La quota di coloro che danno una valutazione insufficiente è invece inferiore al 2%.

Il raffronto con i dati della rilevazione precedente rivela complessivamente una sostanziale stabilità della percentuale di utenti che giudicano buono o ottimo il servizio, ma evidenzia differenze tra le strutture. Mentre infatti alla *Nave* e a *Gioco... ma non solo* tale percentuale è cresciuta – rispettivamente di 18 e di 2 punti– e a *Spazio gioco* è rimasta stabile, per gli altri servizi si registra un calo, in particolare, per *Spazio famiglia* (-11%).

Il voto medio attribuito al servizio lungo una scala da 1 a 5 è di 4,3 punti.

graf. 3.1 Utenti per grado di soddisfazione del servizio (%)



tab. 3.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del servizio (% , raffronto 2010-2011) e valutazione media (2011)

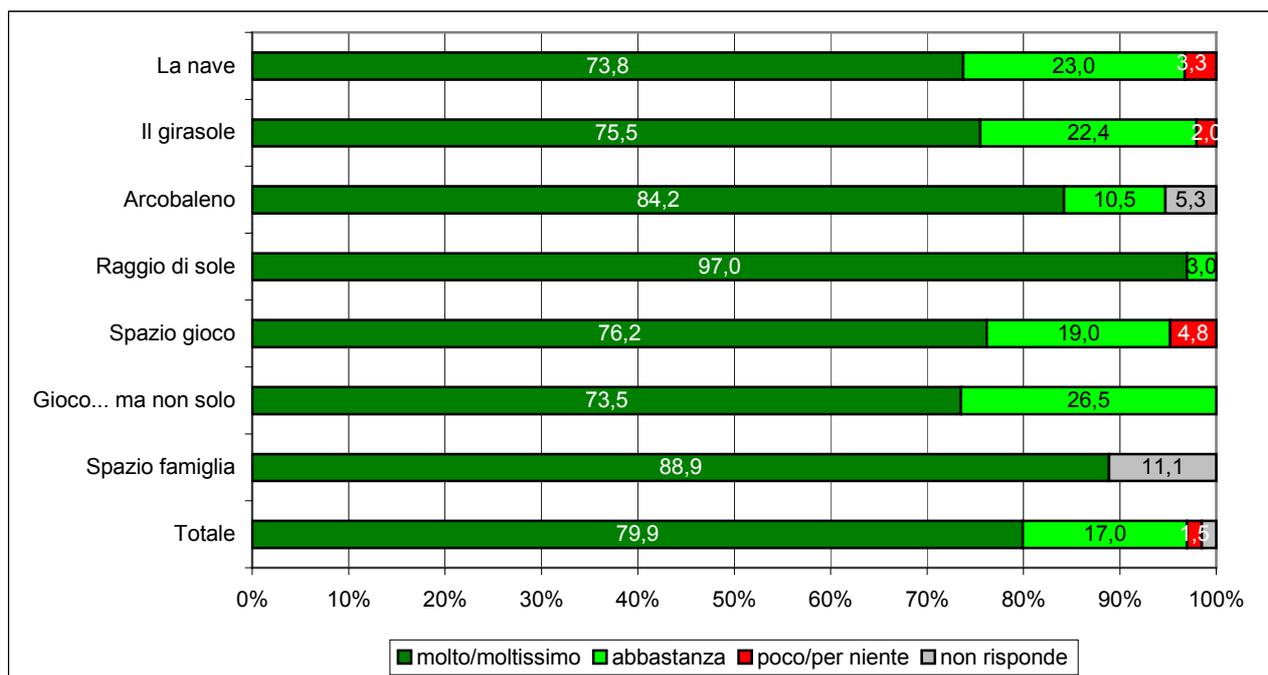
	2010	2011	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	72,3	90,2	4,3
<i>Il girasole</i>	88,2	83,7	4,3
<i>Arcobaleno</i>	92,3	86,0	4,3
<i>Raggio di sole</i>	97,9	93,9	4,5
<i>Spazio gioco</i>	85,0	85,7	4,3
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	88,2	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	88,9	4,5
Totale	88,1	87,9	4,3

3.4 Rispondenza alle necessità

Complessivamente e indipendentemente dalla struttura l'80% degli utenti ritiene che il servizio risponda molto/moltissimo alle necessità, mentre solo l'1,5% dichiara che vi risponde poco o per niente. L'Asilo Nido *Raggio di sole* è quello che risponde pienamente alle necessità della più elevata percentuale di utenti (97%), seguito dal *Centro Spazio famiglia* (89%). In tutti i servizi, Asili nido o Centri per la prima infanzia, tre quarti circa degli utenti trova nel servizio piena rispondenza ai bisogni, mentre il numero di non soddisfatti non raggiunge mai il 5%.

Rispetto alla precedente rilevazione, la percentuale di utenti che trova piena rispondenza ai propri bisogni da parte dei servizi è cresciuto in tutte le strutture, ad eccezione dei centri *Gioco... ma non solo* (-5%) e *Spazio famiglia* (-10%).

La valutazione media data a quest'aspetto nel 2011 è di 4 punti su 5.

Graf. 3.2 Utenti per grado di rispondenza del servizio alle necessità (%)**tab. 3.9 Utenti per i quali il servizio risponde molto/moltissimo alle necessità (% , raffronto 2010-2011) e valutazione media (2011)**

	2010	2011	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	59,6	73,8	3,9
<i>Il girasole</i>	70,6	75,5	4,0
<i>Arcobaleno</i>	75,4	84,2	4,1
<i>Raggio di sole</i>	89,6	97,0	4,3
<i>Spazio gioco</i>	65,0	76,2	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	79,3	73,5	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	88,9	4,4
Totale	74,8	79,9	4,0

3.5 La qualità percepita e l'importanza attribuita ai diversi fattori di qualità.

Mettiamo ora in relazione la dimensione della qualità percepita con quella dell'importanza attribuita ai diversi fattori presi in considerazione nell'indagine di customer satisfaction. L'obiettivo, come già si è detto nella breve premessa metodologica, è quello di rilevare gli aspetti dei quali gli utenti sono più soddisfatti per quanto concerne i loro requisiti di qualità e contemporaneamente misurare la loro rilevanza per gli utenti.

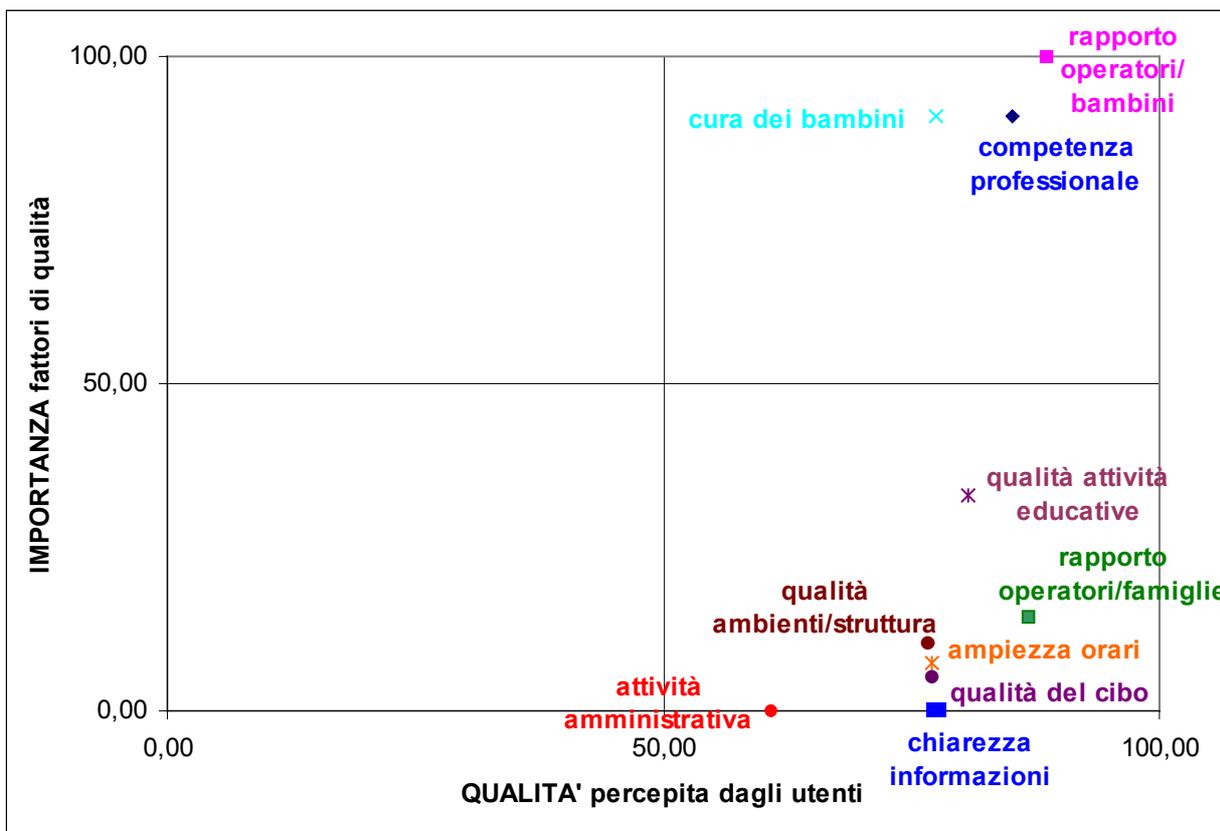
Aspetti importanti del servizio Asilo Nido e qualità attribuito

Con riferimento al servizio Asilo Nido è evidente in primo luogo come su tutti gli aspetti considerati vi sia un elevato livello di soddisfazione, come già osservato nelle pagine precedenti. Gli utenti quindi attribuiscono un'elevata qualità al servizio nei suoi diversi aspetti. Varia invece ampiamente l'importanza attribuita a ciascuno di essi.

La cura dei bambini, la professionalità degli operatori e la relazione tra questi ultimi e i bambini sono gli aspetti ritenuti più importanti. Sono quindi quelli che nella loro percezione sono essenziali per il Servizio Asilo Nido. È pertanto fondamentale che possiedano un'elevata qualità. Osservando il grafico si rileva come proprio su questi aspetti si registrino i più elevati livelli di soddisfazione. In quanto elementi irrinunciabili del servizio, su questi tre aspetti si deve mantenere un'attenzione costante per presidiarne l'elevato livello di qualità o addirittura migliorarlo.

Sono decisamente meno importanti per i genitori intervistati tutti gli altri 5 aspetti riguardanti il Servizio Asilo Nido, che si collocano nel quadrante in basso a destra: le attività educative, il rapporto con le famiglie, la struttura, gli orari e il cibo. Ottengono comunque tutti un elevato punteggio per quanto concerne la qualità percepita.

graf. 3.3 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Asili Nido)

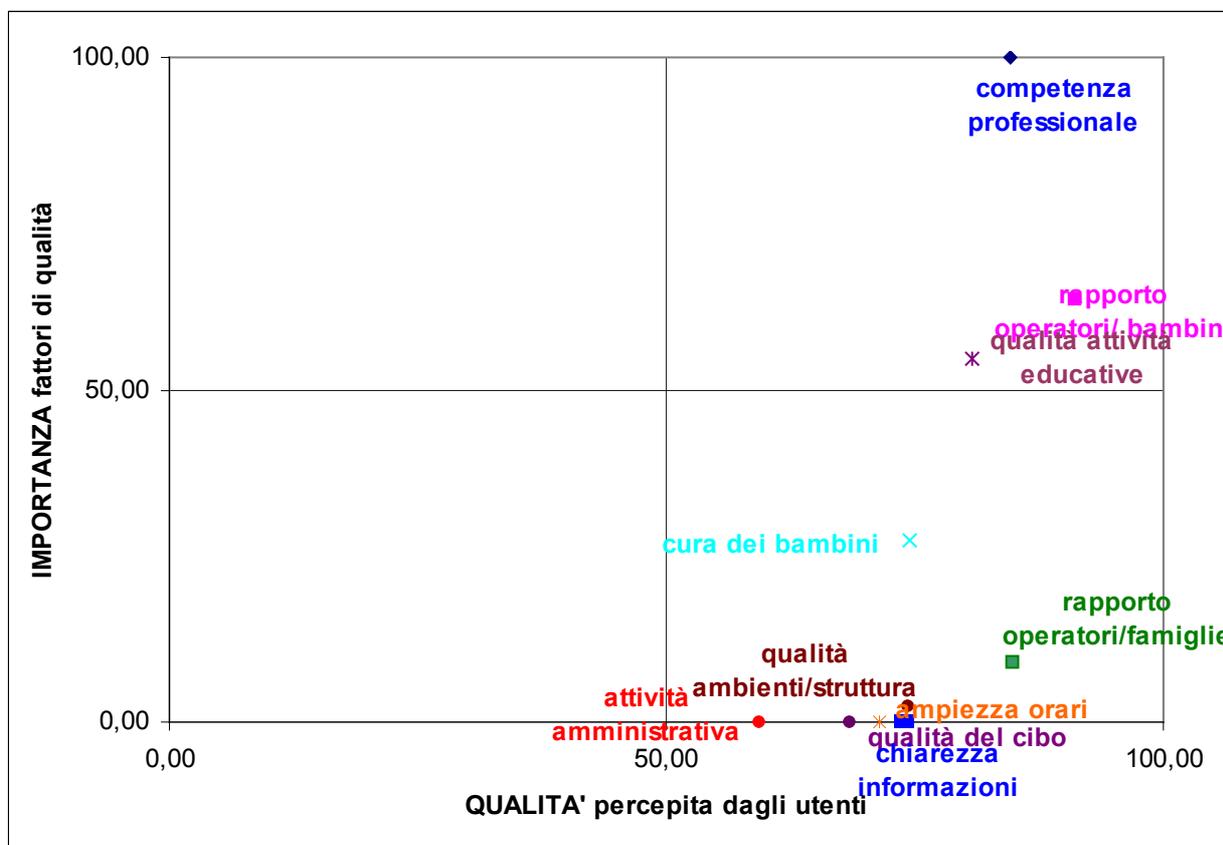


Aspetti importanti dei Centri Prima Infanzia e grado di soddisfazione attribuito

Anche per i Centri Prima Infanzia si registra un elevato grado di soddisfazione in merito ai diversi aspetti. Sul versante dell'importanza si osserva come nel quadrante in alto a destra in questo caso si collochino la competenza professionale degli educatori, il rapporto operatori/bambini e, anziché la cura dei bambini, le attività educative. Ciò rispecchia la natura di questi servizi che si prefiggono di sostenere il percorso di crescita attraverso sperimentazioni ludiche e di favorire la relazione con il genitore/adulto di riferimento che pertanto si occupa personalmente dei bisogni di cura del bambino.

Decisamente poco importanti altri aspetti, quali il cibo, l'ampiezza degli orari e la chiarezza delle informazioni, della cui qualità gli utenti sono comunque soddisfatti.

graf. 3.4 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Centri Prima Infanzia)



Per concludere, va rilevato come per entrambi i servizi l'attività amministrativa sia l'aspetto ritenuto meno importanti e anche quello il cui giudizio di qualità è più basso, pur restando soddisfacente.

4. L'UFFICIO ASILI NIDO

4.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Dalle verifiche effettuate i 6 standard previsti (dei quali 3 di processo, 1 strutturale e 1 di customer satisfaction) sono tutti stati rispettati.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction si rileva come almeno l'80% degli utenti abbia espresso piena soddisfazione su 5 dei 6 aspetti specifici del servizio (dislocazione degli uffici comunali, orari di apertura degli uffici, chiarezza delle informazioni per le iscrizioni, tempestività di risposta alle richieste e accoglienza e disponibilità del personale dell'ufficio); non raggiunge invece l'80% di utenti pienamente soddisfatti l'aspetto relativo ai tempi di pubblicazione della graduatoria che si ferma però poco al di sotto (76,5%).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Facilità di accesso al servizio	L'Ufficio Asili Nido è aperto al pubblico 5 giorni alla settimana	•		
	L'Ufficio Asili Nido è aperto un pomeriggio alla settimana	•		
	L'Ufficio Asili Nido è aperto per almeno 20 ore la settimana	•		
	L'Ufficio Asili Nido è accessibile ai disabili	•		
Tempestività della risposta	La posizione del bambino nelle graduatorie dell'Asilo Nido e del Centro Prima Infanzia "Spazio gioco" è comunicata alle famiglie entro 40 giorni dal termine ultimo per la presentazione della domanda d'iscrizione	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità del servizio	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità del servizio erogato dall'Ufficio Asili Nido. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		6	0	0

4.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELL'UFFICIO ASILI NIDO

Dislocazione dell'ufficio

Il 41% degli utenti si dichiara molto/moltissimo soddisfatto dell'ubicazione dell'Ufficio Asili Nido e quasi il 49% è abbastanza soddisfatto. Complessivamente, rispetto al 2010, il numero di utenti molto/moltissimo soddisfatti di questo aspetto è cresciuto: si è infatti passati dal 33,3% al 41,3%.

La percentuale di molto/moltissimo soddisfatti è particolarmente elevata tra gli utenti del nido *La nave* /45,9%) e dei centri *Spazio gioco* (47,6%) e *Spazio famiglia* (55,6%).

La valutazione media attribuita a questo aspetto – lungo una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) – è pari a 3,4.

Orario di apertura

Ad essere molto/moltissimo soddisfatto dell'orario di apertura dell'Ufficio Asili Nido è il 34,1% degli utenti, mentre la metà si dice abbastanza soddisfatta (50,4%). Il raffronto dei dati con quelli dell'anno 2010 rivela, anche in questo caso, una crescita del numero di utenti completamente soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio, che nell'anno precedente era pari al 26,7%. È inoltre aumentato rispetto al 2010 il numero di molto/moltissimo soddisfatti tra le madri lavoratrici (dal 25,8% del 2010 si è passati al 36% del 2011). L'analisi dei dati disaggregati per struttura rileva però come la percentuale di coloro che sono molto/moltissimo soddisfatti degli orari dell'ufficio sia decisamente inferiore per il nido *Arcobaleno* e per i centri *Spazio gioco* e *Gioco... ma non solo*, rispettivamente pari al 21,1%, al 28,6% e al 29,4%.

Mediamente a questo aspetto è attribuito un punteggio di soddisfazione pari a 3,3.

Chiarezza delle informazioni per le iscrizioni

Molto/moltissimo soddisfatta delle informazioni ricevute in merito all'iscrizione è la metà degli utenti (50,4%) e il 37,5% lo è abbastanza. Anche in merito a questo aspetto si rileva un aumento degli utenti completamente soddisfatti rispetto al 2010, quando erano il 44,1%. Inferiore rispetto alla media è la percentuale di Molto/moltissimo soddisfatti tra gli utenti del centro *Gioco... ma non solo* (35,3%).

La valutazione media in merito al livello di soddisfazione, attribuita a questo aspetto, è pari a 3,5.

Tempi di pubblicazione della graduatoria

Meno di un terzo (31,8%) si dice molto/moltissimo soddisfatto dei tempi che intercorrono dal termine ultimo per richiedere l'inserimento al nido per l'anno successivo (9 maggio) alla pubblicazione della graduatoria. È invece abbastanza soddisfatto il 44,7%. Un raffronto con gli altri aspetti rivela come la percentuale di poco/per niente soddisfatti dei tempi di pubblicazione della graduatoria sia particolarmente elevata, pari al 18,6%. Infine, si osserva anche per questo aspetto un aumento del numero di utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto alla precedente rilevazione.

Mediamente, il voto rispetto al grado di soddisfazione circa questo aspetto è di 3,2 su 5.

Tempestività di risposta alle richieste

Oltre l'80% degli utenti è molto/moltissimo o abbastanza soddisfatto dei tempi con cui riceve risposta dall'ufficio in relazione ad eventuali richieste (rispettivamente 46,6% e 37,9%). Si osserva però come a *Il girasole* e *La nave*, una significativa quota di utenti si dichiara poco/per niente soddisfatta dei tempi entro i quali l'Ufficio Asili Nido risponde (rispettivamente 15,6% e 13,0%). D'altro canto però la percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti è cresciuta rispetto alla precedente rilevazione di 8 punti percentuali.

La valutazione media per quanto concerne la tempestività di risposta è di 3,5.

Accoglienza e disponibilità del personale dell'ufficio

L'accoglienza e la disponibilità del personale dell'ufficio è l'aspetto per il quale è più elevata la percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti, pari al 63,6%, e – viceversa – è più bassa la quota di poco/per niente soddisfatti (3,8%). Disaggregando i dati per struttura si rileva come

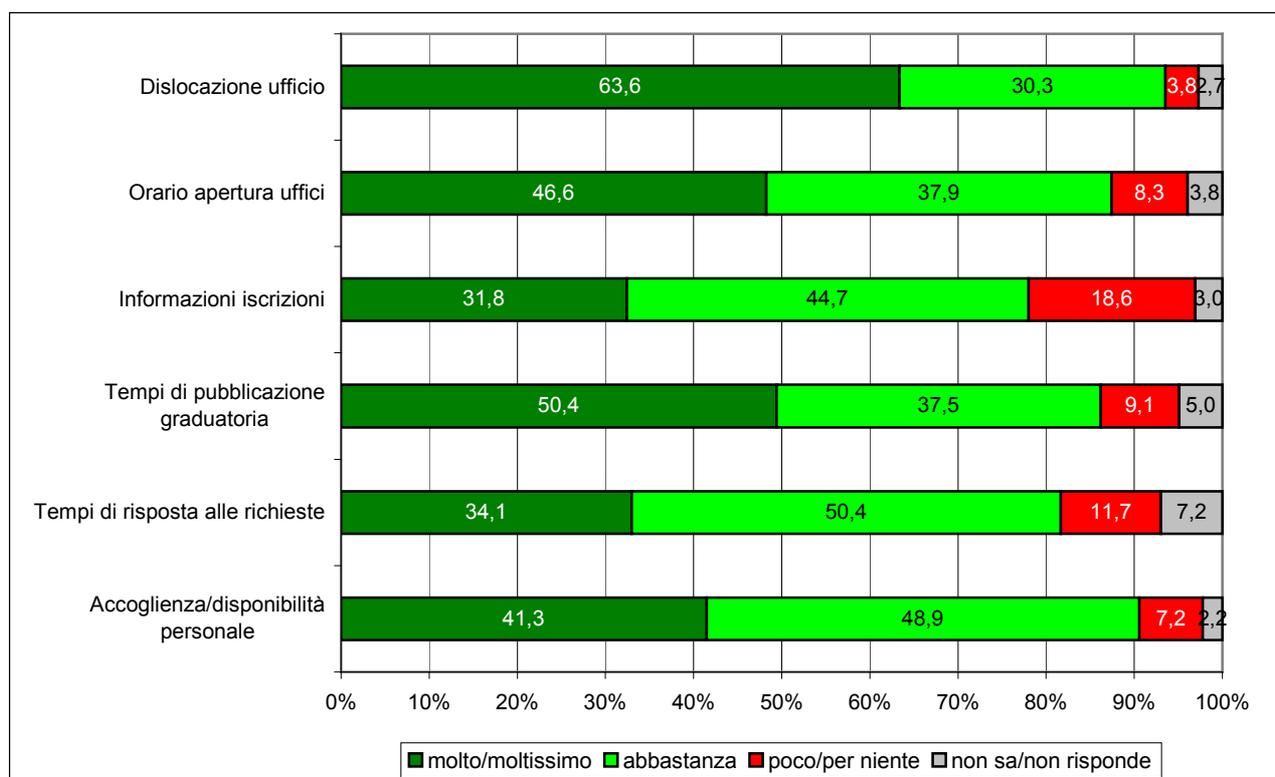
addirittura l'81,8% degli utenti del *Raggio di sole* si ritenga molto/moltissimo soddisfatto della accoglienza e disponibilità del personale dell'ufficio. La percentuale di coloro che esprimono il massimo gradimento relativamente a questo aspetto è cresciuta rispetto al 2010 di oltre 6 punti percentuali.

La soddisfazione media degli utenti rispetto all'accoglienza e alla disponibilità del personale dell'ufficio è pari a 3,8 su un massimo di 5.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

graf.4.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'Ufficio Asili Nido (%)



tab. 4.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell'Ufficio Asili Nido (%), raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Dislocazione dell'ufficio	33,3	41,3
Orario di apertura dell'ufficio	26,7	34,1
Informazioni iscrizioni	44,1	50,4
Tempi di pubblicazione graduatoria	26,7	31,8
Tempi di risposta alle richieste	38,5	46,6
Accoglienza/disponibilità personale	58,5	63,6

Dislocazione dell'ufficio**tab. 4.2 Soddisfazione rispetto alla dislocazione degli uffici comunali per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	6,6	45,9	3,5
<i>Il girasole</i>	10,2	38,8	3,4
<i>Arcobaleno</i>	12,3	38,6	3,3
<i>Raggio di sole</i>	-	39,4	3,5
<i>Spazio gioco</i>	4,8	47,6	3,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	5,9	35,3	3,4
<i>Spazio famiglia</i>	-	55,6	3,7
Totale	7,2	41,3	3,4

tab. 4.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della dislocazione dell'ufficio per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	21,3	45,9
<i>Il girasole</i>	25,5	38,8
<i>Arcobaleno</i>	40,0	38,6
<i>Raggio di sole</i>	37,5	39,4
<i>Spazio gioco</i>	30,0	47,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	37,9	35,3
<i>Spazio famiglia</i>	60,0	55,6
Totale	33,3	41,3

Orario di apertura**tab. 4.4 Soddisfazione rispetto all'orario di apertura dell'ufficio per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	11,5	36,1	3,4
<i>Il girasole</i>	12,2	42,9	3,4
<i>Arcobaleno</i>	14,0	21,1	3,1
<i>Raggio di sole</i>	12,1	42,4	3,3
<i>Spazio gioco</i>	9,5	28,6	3,3
<i>Gioco... ma non solo</i>	11,8	29,4	3,2
<i>Spazio famiglia</i>	-	55,6	3,8
Totale	11,7	34,1	3,3

tab. 4.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio per condizione occupazionale della madre (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
occupata	25,8	36,0
non occupata	33,3	33,3

tab. 4.6 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	17,0	36,1
<i>Il girasole</i>	33,3	42,9
<i>Arcobaleno</i>	27,7	21,1
<i>Raggio di sole</i>	22,9	42,4
<i>Spazio gioco</i>	15,0	28,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	34,5	29,4
<i>Spazio famiglia</i>	50,0	55,6
Totale	26,7	34,1

Chiarezza delle informazioni per le iscrizioni**tab. 4.7 Soddisfazione rispetto alla chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	6,9	50,0	3,6
<i>Il girasole</i>	4,4	62,2	3,7
<i>Arcobaleno</i>	11,1	50,0	3,5
<i>Raggio di sole</i>	6,1	51,5	3,6
<i>Spazio gioco</i>	9,5	52,4	3,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	17,6	35,3	3,2
<i>Spazio famiglia</i>	22,2	66,7	3,4
Totale	9,1	50,4	3,5

tab. 4.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	40,4	50,0
<i>Il girasole</i>	43,1	62,2
<i>Arcobaleno</i>	33,8	50,0
<i>Raggio di sole</i>	39,6	51,5
<i>Spazio gioco</i>	45,0	52,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	75,9	35,3
<i>Spazio famiglia</i>	60,0	66,7
Totale	44,1	50,4

Tempi di pubblicazione della graduatoria**tab. 4.9 Soddisfazione rispetto ai tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	23,3	31,7	3,2
<i>Il girasole</i>	21,7	32,6	3,2
<i>Arcobaleno</i>	24,1	33,3	3,2
<i>Raggio di sole</i>	9,1	30,3	3,3
<i>Spazio gioco</i>	14,3	42,9	3,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	18,2	24,2	3,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	33,3	3,4
Totale	18,6	31,8	3,2

tab. 4.10 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	23,4	31,7
<i>Il girasole</i>	39,2	32,6
<i>Arcobaleno</i>	27,7	33,3
<i>Raggio di sole</i>	27,1	30,3
<i>Spazio gioco</i>	10,0	42,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	20,7	24,2
<i>Spazio famiglia</i>	20,0	33,3
Totale	26,7	31,8

Tempestività di risposta alle richieste**tab. 4.11 Soddisfazione rispetto ai tempi di risposta alle richieste per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	6,7	41,7	3,5
<i>Il girasole</i>	15,6	44,4	3,4
<i>Arcobaleno</i>	13,0	50,0	3,5
<i>Raggio di sole</i>	6,1	57,6	3,5
<i>Spazio gioco</i>	-	45,0	3,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	3,2	48,4	3,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	50,0	3,6
Totale	8,3	46,6	3,5

tab. 4.12 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di risposta alle richieste per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave7</i>	38,3	41,7
<i>Il girasole</i>	43,1	44,4
<i>Arcobaleno</i>	33,8	50,0
<i>Raggio di sole</i>	37,5	57,6
<i>Spazio gioco</i>	30,0	45,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	41,4	48,4
<i>Spazio famiglia</i>	60,0	50,0
Totale	38,5	46,6

Accoglienza e disponibilità del personale dell'ufficio**tab. 4.13 Soddisfazione rispetto all'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,4	58,6	3,8
<i>Il girasole</i>	2,3	58,1	3,9
<i>Arcobaleno</i>	9,6	67,3	3,8
<i>Raggio di sole</i>	3,0	81,8	4,0
<i>Spazio gioco</i>	-	65,0	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	3,2	61,3	3,7
<i>Spazio famiglia</i>	-	75,0	4,0
Totale	3,8	63,6	3,8

tab. 4.14 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	51,1	58,6
<i>Il girasole</i>	56,9	58,1
<i>Arcobaleno</i>	53,8	67,3
<i>Raggio di sole</i>	62,5	81,8
<i>Spazio gioco</i>	50,0	65,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	72,4	61,3
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	75,0
Totale	58,5	63,6

5. GLI AMBIENTI E IL LORO UTILIZZO FUNZIONALE

5.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Tutti i 12 standard relativi alla sezione, di cui 5 di processo (determinazione dirigenziale, e-mail di richiesta degli interventi di manutenzione, programmazione di sezione, progetto educativo), 4 strutturali (sopralluoghi) e 1 di customer, risultano rispettati.

Va sottolineato che per quanto concerne lo standard relativo alla segnalazione entro 24 ore della necessità di interventi di manutenzione, non disponendo della documentazione atta a verificarne la conformità, le coordinatrici Elena Cavallaretto e Elisabetta Mauri si sono assunte la responsabilità di certificarne il rispetto rispettivamente per il nido *Girasole* e per i centri *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia*.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction si rileva come ben oltre l'80% degli utenti abbia espresso piena soddisfazione su tutti gli 8 aspetti specifici relativi agli ambienti e all'accesso (fasce orarie di frequenze, spazi e arredi interni, spazio esterno, manutenzione della struttura e degli arredi, giochi e materiali utilizzati dai bambini nelle attività, pulizia e igiene degli ambienti, sicurezza degli ambienti).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Qualità e funzionalità degli spazi e degli arredi urbani	Gli ambienti e gli impianti sono controllati secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia di sicurezza (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia)	•		
	I necessari interventi di manutenzione su strutture, arredi e materiali vengono segnalati agli uffici competenti entro 24 ore dal riscontro del danno (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia).	•		
	Gli spazi sono strutturati e arredati per essere polifunzionali e rispondere alle diverse attività educative e di cura.	•		
	Ciascun Asilo Nido dispone di una superficie utile complessiva di 20 m2 più 6 m2 per bambino, secondo gli standard previsti dalla normativa regionale.	•		
	Ogni Asilo Nido dispone di un giardino opportunamente piantumato e attrezzato per il gioco	•		
	Sulle superfici destinate alla preparazione e somministrazione del cibo vengono effettuati controlli batteriologici a campione secondo il protocollo H.A.C.C.P.	•		
	Le pulizie vengono effettuate secondo il protocollo H.A.C.C.P. e registrate su schede tecniche.	•		
	Tutti gli Asili Nido dispongono di una lavanderia interna.	•		

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Accessibilità degli spazi	Gli spazi sono disposti in modo da essere facilmente fruibili dai bambini allo scopo di favorire l'accesso autonomo ai giochi e ai materiali (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia).	•		
	Non vi sono barriere architettoniche che impediscano ai bambini di muoversi liberamente all'interno degli ambienti (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia)	•		
	La struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici. La fermata più vicina è a meno di 200 metri dall'ingresso delle strutture (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia).	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità degli ambienti	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità degli ambienti degli Asili Nido. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti.	•		
Totali servizio		12	0	0

5.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALL'ACCESSO E ALLA QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Fasce orarie di frequenza del nido

Il 75% si dichiara molto/moltissimo soddisfatto delle fasce orarie di frequenza del nido, mentre il 21% lo è abbastanza.

Rispetto al 2010 il livello di soddisfazione è aumentato di 7 punti percentuali. La percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti delle fasce orarie, per l'anno 2011, è particolarmente elevata all'asilo nido *La nave* (82%). È infatti cresciuta di ben 25 punti percentuali rispetto al 2010, molto più di quanto è aumentata nelle altre strutture.

La valutazione media – lungo una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) – attribuita a questo aspetto è pari a 4.

Orari di apertura Centri Prima Infanzia

Ad essere molto/moltissimo soddisfatto dell'orario di apertura dei Centri Prima Infanzia è il 67% circa degli utenti, mentre il 30% si dichiara abbastanza soddisfatto.

Il raffronto dei dati con quelli dell'anno 2010 rivela, anche in questo caso, una crescita del numero di utenti completamente soddisfatti dell'orario dei Centri Prima Infanzia, che è pari a ben 10 punti percentuali. Solo il Centro *Gioco... ma non solo*, vede diminuire la quota di utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto all'anno precedente (-8%).

L'analisi dei dati disaggregati per struttura rivela inoltre come la percentuale di coloro che sono molto/moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dei Centri Prima Infanzia sia decisamente più elevata per lo *Spazio famiglia* dove la totalità della sua utenza è massimamente soddisfatta di tale aspetto. Per contro, ad essere pienamente soddisfatti è il 57% degli utenti di *Spazio Gioco*, e il 65% di quelli di *Gioco... ma non solo*.

Mediamente, il punteggio di soddisfazione relativo a questo aspetto è pari al pari a 3,8.

Spazi e arredi interni

L'utenza molto/moltissimo soddisfatta degli spazi e arredi interni si attesta intorno ad un valore del 75%, laddove la componente abbastanza soddisfatta di questo aspetto è di poco più del 20%. Anche in merito a questo aspetto si rileva un aumento degli utenti completamente soddisfatti rispetto al 2010 (+11%). Gli utenti molto/moltissimo soddisfatti dello *Spazio gioco* e di *Gioco... ma non solo*, in relazione all'aspetto spazi e arredi interni, aumentano in modo considerevole e in modo più accentuato rispetto alle altre strutture, rispettivamente di 32 e di 37 punti percentuali. Inferiore rispetto alla media è la percentuale di molto/moltissimo soddisfatti tra gli utenti del centro *Spazio gioco* (62%) e del nido *La Nave* (64%).

La valutazione media, in merito al livello di soddisfazione, attribuita a questo aspetto è pari a 4.

Spazio esterno

Particolarmente elevata è la componente di utenti soddisfatti dello spazio esterno, ben l'85% degli intervistati. Analizzando i dati disaggregati per struttura, si osserva che il nido *Il Girasole e Il Raggio di sole* presentano percentuali sopra la media di utenti massimamente soddisfatti degli spazi esterni, rispettivamente il 92% e il 91%.

Si osserva anche per questo aspetto un aumento del numero di utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto alla precedente rilevazione, consistente in ben 14 punti percentuali.

Mediamente, il voto rispetto al grado di soddisfazione circa questo aspetto è di 4,2 su 5.

Manutenzione struttura e arredi

Riguardo a tale aspetto la percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti è pari al 65,5%, mentre il 26% abbastanza soddisfatto.

Si osserva però come per *La nave* e lo *Spazio famiglie* una significativa quota di utenti si dichiara poco/per niente soddisfatta della manutenzione di struttura e arredi (rispettivamente 18% e 11%). *Spazio famiglie* e *Raggio di Sole* sono le uniche strutture in cui si riscontra una diminuzione della percentuale di utenza soddisfatta rispetto al 2010, rispettivamente di 3,3 e di 9,6 punti percentuali, mentre a livello complessivo la percentuale di questa fascia di utenti è cresciuta rispetto alla precedente rilevazione del 9,6%.

La valutazione media per quanto concerne la manutenzione di struttura e arredi è 3,8.

Giochi e materiali utilizzati

I Giochi e i materiali utilizzati trovano la soddisfazione di un'ampia fascia d'utenza, infatti l'83% si dichiara molto/moltissimo soddisfatto e solo l'1,5% poco o per niente soddisfatto.

Disaggregando i dati per struttura si rileva come il 91% degli utenti di *Gioco... ma non solo* si ritenga massimamente soddisfatto in relazione a questo aspetto. Tale struttura inoltre si conferma anche nel 2011 al primo posto per utenza massimamente soddisfatta.

Nel complesso la percentuale di coloro che esprimono il massimo gradimento relativamente a questo aspetto è cresciuta rispetto al 2010 di quasi 10 punti percentuali.

La soddisfazione media degli utenti rispetto ai giochi e ai materiali è pari a 4,1 su un massimo di 5 punti.

Pulizia e igiene degli ambienti

La pulizia e l'igiene degli ambienti sono valutate in modo molto positivo da una larga fascia di utenti; nello specifico, ben l'88% si dichiara molto/moltissimo soddisfatto, mentre solo l'1% si dice di essere poco o per niente soddisfatto.

Le strutture dove si rileva un maggior grado di soddisfazione per pulizia e igiene sono *Raggio di sole* e *La nave*, con oltre il 93% di utenti molto/moltissimo soddisfatti. Benché le due strutture appena citate siano accomunate da percentuali simili di utenti soddisfatti, esse si distinguono per trend opposti: il *Raggio di sole* vede infatti diminuire la quota di utenza molto soddisfatta di 4 punti percentuali, laddove per *La nave* tale fascia di utenti aumenta di 19%, l'incremento maggiore registrato.

La soddisfazione media degli utenti rispetto a questo aspetto è uguale a 4,2 su 5 punti.

Sicurezza Ambienti

Riguardo alla sicurezza degli ambienti, il 78% degli utenti si colloca su livelli di elevata soddisfazione (modalità di riferimento: "molto/moltissimo soddisfatti"), mentre il 20% si attesta intorno a livelli di media soddisfazione (modalità di riferimento: "abbastanza soddisfatti").

In particolare, *Spazio gioco* è la struttura con la più bassa percentuale di intervistati molto/moltissimo soddisfatti (67%). Viceversa, il nido *Raggio di Sole* è quella con la quota più elevata (88%).

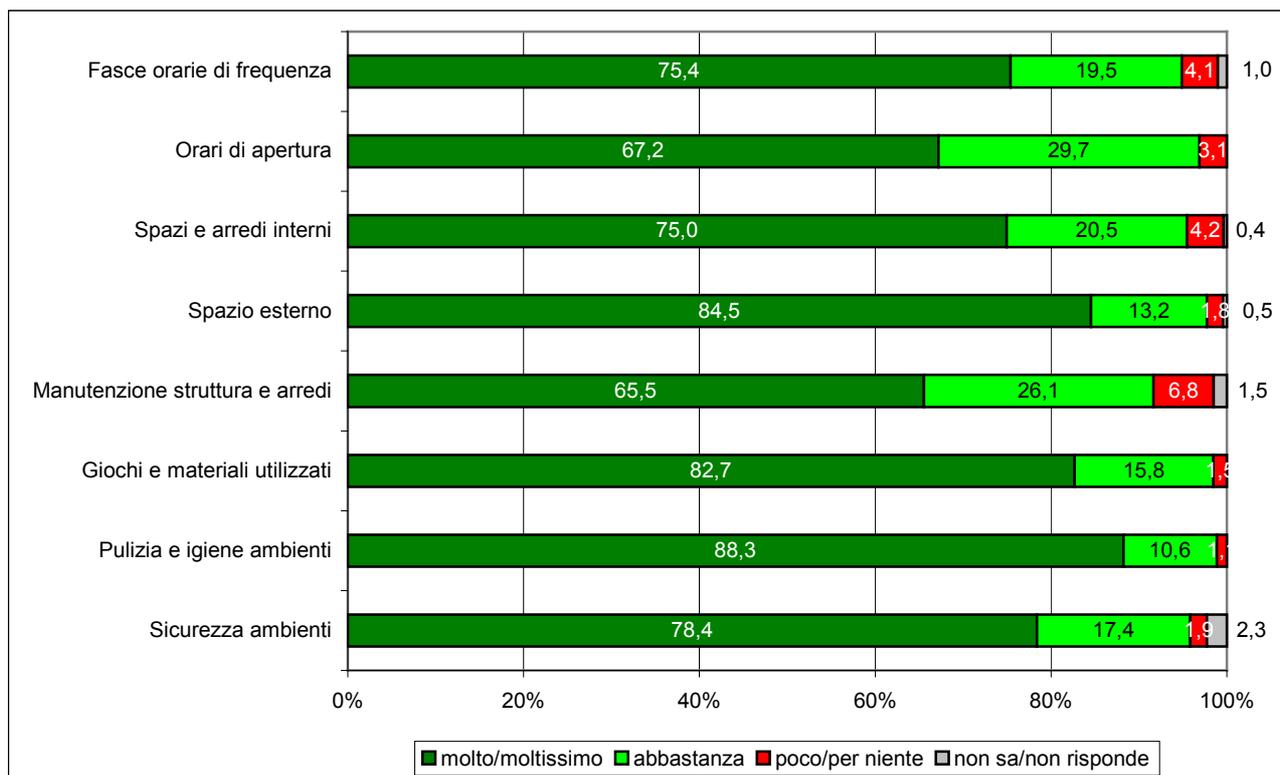
La percentuale di coloro che valutano la sicurezza ambientale molto o moltissimo soddisfacente è cresciuta rispetto al 2010 di oltre 10 punti percentuali. L'unica struttura nella quale tale percentuale è in calo è il *Raggio di Sole* (-3,8%).

La soddisfazione media si attesta su di un valore di 4,1.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

graf.5.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (%)



tab. 5.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Fasce orarie di frequenza	68,2	75,4
Orari di apertura	57,6	67,2
Spazi e arredi interni	64,8	75,0
Spazio esterno	70,1	84,5
Manutenzione struttura e arredi	55,9	65,5
Giochi e materiali utilizzati	73,0	82,7
Pulizia e igiene ambienti	82,2	88,3
Sicurezza ambienti	68,1	78,4

Fasce orarie di frequenza del nido**tab. 5.2 Soddisfazione rispetto alle fasce orarie di frequenza del nido (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
La nave	4,9	82,0	4,1
Il girasole	2,2	75,6	4,1
Arcobaleno	7,1	67,9	3,9
Raggio di sole	-	75,8	4,1
Totale	4,1	75,4	4,0

tab. 5.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle fasce orarie di frequenza del nido (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	57,4	82,0
<i>Il girasole</i>	64,7	75,6
<i>Arcobaleno</i>	78,5	67,9
<i>Raggio di sole</i>	68,8	75,8
Totale	68,2	75,4

Orari di apertura Centri Prima Infanzia**tab. 5.4 Soddisfazione rispetto agli orari di apertura dei Centri Prima Infanzia (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>Spazio gioco</i>	4,8	57,1	3,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	64,7	3,8
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,2
Totale	3,1	67,2	3,8

tab. 5.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli orari di apertura dei Centri Prima Infanzia (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>Spazio gioco</i>	35,0	57,1
<i>Gioco... ma non solo</i>	72,4	64,7
<i>Spazio famiglia</i>	60,0	100,0
Totale	57,6	67,2

Spazi e arredi interni**tab. 5.6 Soddisfazione rispetto agli spazi e arredi interni (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	8,2	63,9	3,8
<i>Il girasole</i>	4,1	77,6	4,0
<i>Arcobaleno</i>	5,3	73,7	3,9
<i>Raggio di sole</i>	-	90,9	4,2
<i>Spazio gioco</i>	-	61,9	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	85,3	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	3,9
Totale	4,2	75,0	4,0

tab. 5.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e arredi interni (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	61,7	63,9
<i>Il girasole</i>	60,8	77,6
<i>Arcobaleno</i>	67,7	73,7
<i>Raggio di sole</i>	91,7	90,9
<i>Spazio gioco</i>	30,0	61,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	48,3	85,3
<i>Spazio famiglia</i>	70,0	77,8
Totale	64,8	75,0

Spazio esterno**tab. 5.8 Soddisfazione rispetto agli spazi esterni (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,7	81,7	4,1
<i>Il girasole</i>	-	91,8	4,3
<i>Arcobaleno</i>	3,5	78,9	4,1
<i>Raggio di sole</i>	-	90,9	4,3
<i>Spazio gioco</i>	4,8	81,0	4,1
Totale	1,8	84,5	4,2

tab. 5.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi esterni (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	72,3	81,7
<i>Il girasole</i>	78,4	91,8
<i>Arcobaleno</i>	64,6	78,9
<i>Raggio di sole</i>	87,5	90,9
<i>Spazio gioco</i>	20,0	81,0
<i>Spazio famiglia*</i>	70,0	/
Totale	70,1	84,5

*Il servizio ha cambiato sede nel corso del corso dell'anno educativo 2010-2011

Manutenzione struttura e arredi

tab. 5.10 Soddisfazione rispetto alla manutenzione della struttura e degli arredi (%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	18,0	45,9	3,4
<i>Il girasole</i>	4,1	71,4	4,0
<i>Arcobaleno</i>	1,8	77,2	4,0
<i>Raggio di sole</i>	3,0	75,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	4,8	57,1	3,8
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	67,6	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	11,1	66,7	3,7
Totale	6,8	65,5	3,8

tab. 5.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della manutenzione della struttura e degli arredi (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	44,7	45,9
<i>Il girasole</i>	56,9	71,4
<i>Arcobaleno</i>	46,2	77,2
<i>Raggio di sole</i>	85,4	75,8
<i>Spazio gioco</i>	45,0	57,1
<i>Gioco... ma non solo</i>	48,3	67,6
<i>Spazio famiglia</i>	70,0	66,7
Totale	55,9	65,5

Giochi e materiali utilizzati

tab. 5.12 Soddisfazione rispetto ai giochi e ai materiali utilizzati (%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	78,7	4,0
<i>Il girasole</i>	2,1	87,2	4,2
<i>Arcobaleno</i>	1,8	84,2	4,2
<i>Raggio di sole</i>	-	84,4	4,2
<i>Spazio gioco</i>	-	70,0	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	91,2	4,2
<i>Spazio famiglia</i>	-	66,7	3,9
Totale	1,5	82,7	4,1

tab. 5.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei giochi e dei materiali utilizzati (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	57,4	78,7
<i>Il girasole</i>	74,5	87,2
<i>Arcobaleno</i>	72,3	84,2
<i>Raggio di sole</i>	81,3	84,4
<i>Spazio gioco</i>	70,0	70,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	91,2
<i>Spazio famiglia</i>	70,0	66,7
Totale	73,0	82,7

Pulizia e igiene degli ambienti**tab. 5.14 Soddisfazione rispetto alla pulizia e all'igiene degli ambienti (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	93,4	4,4
<i>Il girasole</i>	-	83,7	4,1
<i>Arcobaleno</i>	3,5	89,5	4,2
<i>Raggio di sole</i>	-	93,9	4,5
<i>Spazio gioco</i>	-	90,5	4,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	82,4	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	-	66,7	3,8
Totale	1,1	88,3	4,2

tab.5.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della pulizia e dell'igiene degli ambienti (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	74,5	93,4
<i>Il girasole</i>	84,3	83,7
<i>Arcobaleno</i>	84,6	89,5
<i>Raggio di sole</i>	97,9	93,9
<i>Spazio gioco</i>	70,0	90,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	69,0	82,4
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	66,7
Totale	82,2	88,3

Sicurezza Ambienti**tab. 5.16 Soddisfazione rispetto alla sicurezza degli ambienti (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	75,4	4,0
<i>Il girasole</i>	2,0	75,5	4,2
<i>Arcobaleno</i>	1,8	80,7	4,1
<i>Raggio di sole</i>	-	87,9	4,2
<i>Spazio gioco</i>	-	66,7	4,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	82,4	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	3,9
Totale	1,9	78,4	4,1

tab. 5.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della sicurezza degli ambienti (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	57,4	75,4
<i>Il girasole</i>	64,7	75,5
<i>Arcobaleno</i>	67,7	80,7
<i>Raggio di sole</i>	91,7	87,9
<i>Spazio gioco</i>	45,0	66,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	69,0	82,4
<i>Spazio famiglia</i>	70,0	77,8
Totale	68,1	78,4

6. L'AMBIENTAMENTO

6.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Dai documenti visionati (mansionario del gruppo di coordinamento Asili Nido/Centri Prima Infanzia, mansionario pedagogiste, scheda di verifica degli inserimenti, progetto educativo, diario ambientamenti, prospetto supporti ambientamento, richiesta supporti inserimento Asilo nido, documento di accoglienza per le famiglie), dal sopralluogo e dall'indagine di customer satisfaction effettuati, si riscontra il rispetto di 5 standard. Viene rilevata altresì la non verificabilità di uno standard, relativo al supporto all'ambientamento.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction si rileva come ben oltre l'80% degli utenti abbia espresso piena soddisfazione su tutti i 3 aspetti specifici relativi all'ambientamento (informazioni ricevute dalle educatrici nel corso del primo colloquio con la famiglia, tempi di inserimento, modalità d'inserimento).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Trasparenza del servizio	Prima di iscrivere i bambini le famiglie hanno la possibilità di visitare gli Asili Nido, contattando l'Ufficio Asili Nido per fissare un appuntamento	•		
Progettazione partecipata	L'ambientamento è progettato dal personale educativo attraverso un percorso definito di incontri e colloqui con i famigliari, e prevede gradualità di tempi ed elasticità di durata	•		
Supporto all'ambientamento	All'interno di ogni sezione è presente una figura educativa di supporto all'ambientamento	•		
	Su richiesta è possibile chiedere l'intervento della psicopedagoga			•
	Durante l'ambientamento un educatore accompagna le famiglie nei primi momenti di distacco e favorisce lo scambio e il confronto sull'esperienza.	•		
	Al fine di favorire il confronto e lo scambio sull'esperienza dell'ambientamento le famiglie hanno a disposizione una sala per incontri e riunioni*	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto al periodo di ambientamento	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto al periodo di ambientamento. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti.	•		
Totali servizio		6	0	1

* Tale standard è rispettato da due asili Nido su tre (*La nave* e *Arcobaleno*) mentre non è rispettato dal nido *Il girasole*.

6.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELL'AMBIENTAMENTO

Informazioni ricevute nel primo colloquio

Le informazioni ricevute durante il primo colloquio soddisfano molto/moltissimo l'86% del campione intervistato; al contempo l'11% dichiara di essere abbastanza soddisfatto, mentre solo l'1% lo è poco o per nulla.

Disaggregando i dati per struttura si osserva che la percentuale di utenti con elevati livelli di soddisfazione ("molto/moltissimo soddisfatti") è particolarmente consistente nei Centri Prima Infanzia *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia*, rispettivamente pari al 91% e al 100%.

Complessivamente, rispetto al 2010, il numero di utenti molto/moltissimo soddisfatti di questo aspetto è pressoché rimasto costante, mentre per le strutture *Spazio gioco*, *Raggio di sole* e *Girasole* si registra una diminuzione nella percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti, rispettivamente di 19, 16 e 3 punti percentuali. Al contempo le strutture *La nave* e *Spazio famiglia* fanno registrare un aumento consistente di utenti pienamente soddisfatti ("molto/moltissimo soddisfatti"), rispettivamente di 14 e di 20 punti percentuali.

La valutazione media – lungo una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) – attribuita a questo aspetto è pari a 4,3.

Tempi di inserimento

Ad essere molto/moltissimo soddisfatto dei tempi di inserimento è il 71% dell'utenza intervistata, mentre il 6% si dichiara poco/per niente soddisfatto. Il dato disaggregato per struttura evidenzia la peculiarità del nido *Arcobaleno*, che presenta una fascia d'utenza scarsamente soddisfatta di ben 8 punti percentuali più alta della media e una fascia d'utenza molto/moltissimo soddisfatta di oltre 21 punti percentuali al di sotto della media. Al contrario la quota di utenti con elevata soddisfazione dello *Spazio gioco* è di 15 punti percentuali al di sopra della media e al contempo è pari a zero l'utenza poco/per niente soddisfatta.

Rispetto al 2010 l'utenza con elevati livelli di soddisfazione ("molto/moltissimo soddisfatti") rimane ancorata al 71%. L'*Arcobaleno* vede decrescere notevolmente (-21%) la quota di utenti con elevata soddisfazione ("molto/moltissimo soddisfatti"), mentre *La nave* e lo *Spazio gioco* elevano la percentuale della stessa categoria d'utenza rispettivamente di 22 e di 10 punti percentuali.

Mediamente, ai tempi di inserimento è attribuito un punteggio di soddisfazione pari a 3,9.

Modalità di inserimento

Gli utenti che dichiarano un elevato livelli di soddisfazione ("molto/moltissimo soddisfatto") riguardo questo aspetto, sono il 79%, mentre il 16% dichiara di essere abbastanza soddisfatto.

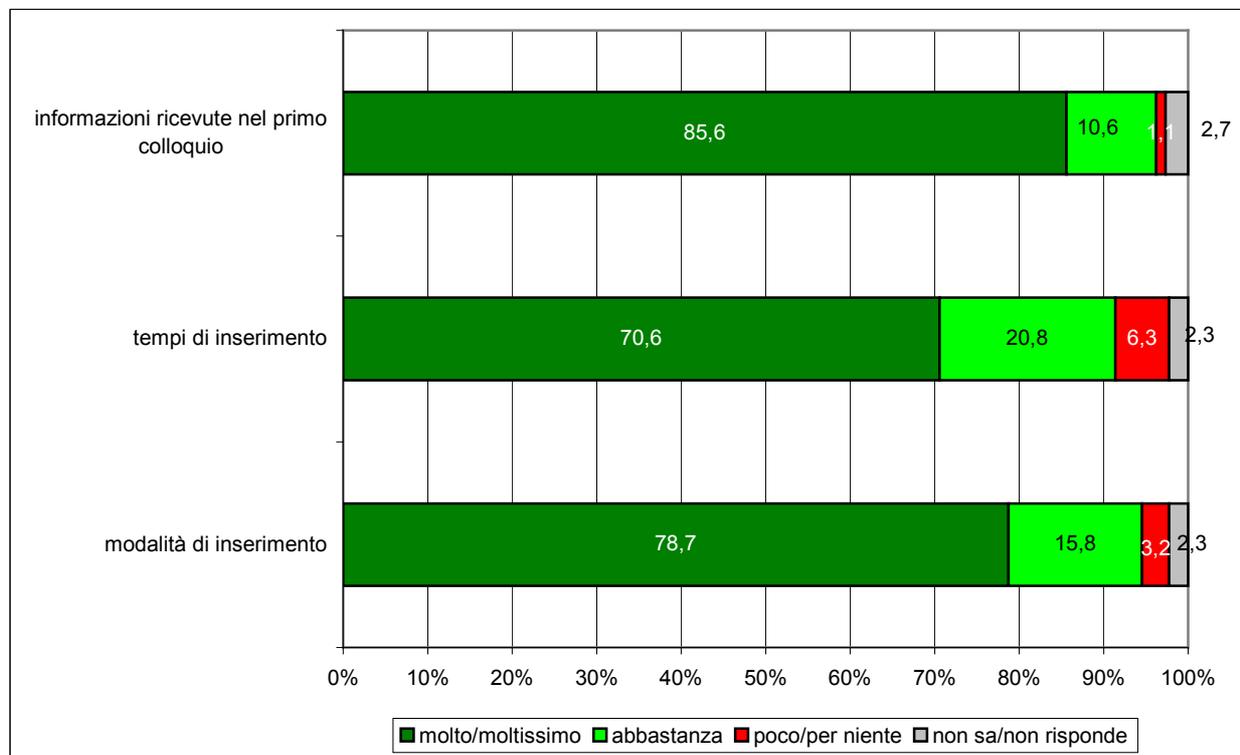
Rispetto al 2010 si rileva un forte incremento (22%) dell'utenza con elevati livelli di soddisfazione ("molto/moltissimo soddisfatto") nella struttura *La nave* mentre per converso il nido *Arcobaleno* evidenzia una netta diminuzione di tale fascia d'utenza (quasi 22%).

La valutazione media attribuita alle modalità di inserimento è pari a 4,1.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

graf.6.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'ambientamento (%)



tab. 6.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto all'ambientamento (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Informazioni ricevute nel primo colloquio	86,3	85,6
Tempi di inserimento	71,0	70,6
Modalità di inserimento	77,9	78,7

Informazioni ricevute nel primo colloquio

tab. 6.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute nel primo colloquio (%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	88,5	4,4
<i>Il girasole</i>	-	81,6	4,4
<i>Arcobaleno</i>	3,5	86,0	4,1
<i>Raggio di sole</i>	-	81,8	4,3
<i>Spazio gioco</i>	-	76,2	4,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	91,2	4,3
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,4
Totale	1,1	85,6	4,3

**tab. 6.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni ricevute nel primo colloquio
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	74,5	88,5
<i>Il girasole</i>	84,3	81,6
<i>Arcobaleno</i>	86,2	86,0
<i>Raggio di sole</i>	97,9	81,8
<i>Spazio gioco</i>	95,0	76,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	91,2
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	100,0
Totale	86,3	85,6

Tempi di inserimento**tab. 6.4 Soddisfazione rispetto ai tempi di inserimento (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	4,9	77,0	4,1
<i>Il girasole</i>	4,1	75,5	4,0
<i>Arcobaleno</i>	14,0	49,1	3,5
<i>Raggio di sole</i>	3,0	78,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	-	85,7	4,2
Totale	6,3	70,6	3,9

**tab. 6.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di inserimento
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	55,3	77,0
<i>Il girasole</i>	72,5	75,5
<i>Arcobaleno</i>	70,8	49,1
<i>Raggio di sole</i>	83,3	78,8
<i>Spazio gioco</i>	75,0	85,7
Totale	71,0	70,6

Modalità di inserimento**tab. 6.6 Soddisfazione rispetto alle modalità di inserimento (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	88,5	4,3
<i>Il girasole</i>	2,1	79,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	7,3	61,4	3,7
<i>Raggio di sole</i>	-	84,8	4,3
<i>Spazio gioco</i>	-	85,7	4,4
Totale	3,2	78,7	4,1

**tab. 6.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità di inserimento
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	66,0	88,5
<i>Il girasole</i>	74,5	79,6
<i>Arcobaleno</i>	83,1	61,4
<i>Raggio di sole</i>	83,3	84,8
<i>Spazio gioco</i>	85,0	85,7
Totale	77,9	78,7

7. L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO

7.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Dai 3 documenti prodotti e visionati (informativa alle famiglie sui servizi erogati dal Comune, verbale collettivo pedagogico, progetto educativo, verbale collettivo di sezione) e dalla customer effettuata, si riscontra il rispetto di tutti i 4 standard.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction si rileva come addirittura più dell'89% degli utenti abbia espresso piena soddisfazione sui 5 aspetti specifici inerenti l'accoglienza e il ricongiungimento (orari di ingresso e di uscita, momento dell'accoglienza, momento del ricongiungimento, flessibilità oraria, informazioni sull'andamento della giornata).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Flessibilità oraria	Per assecondare i tempi e le esigenze delle famiglie i bambini possono essere portati all'Asilo Nido a partire dalle 7.30	•		
Clima e accoglienza familiare	L'accoglienza avviene all'interno della sezione e in presenza degli educatori di riferimento	•		
	Al momento dell'apertura, alle 7.30, nell'Asilo Nido è presente almeno un educatore per sezione	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti.	•		
Totali servizio		4	0	0

7.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALL'ACCOGLIENZA E AL RICONGIUNGIMENTO

Orari di ingresso e uscita

L'80% degli utenti intervistati si dichiara molto/moltissimo soddisfatto degli orari di ingresso e uscita dal nido, mentre il 15% è abbastanza soddisfatto. Analizzando la quota degli insoddisfatti per struttura ("poco/per niente soddisfatti") si osserva come due di esse evidenzino risultati del tutto contrapposti. *Arcobaleno* presenta una quota di poco/per niente soddisfatti di 3 punti percentuali inferiore alla media, mentre la stessa categoria di utenti presso *Spazio gioco* è di 9 punti percentuali superiore alla media.

Rispetto al 2010 il numero di utenti molto/moltissimo soddisfatti di questo aspetto è cresciuto: si è passati infatti dal 74% all' 80%. La percentuale di molto/moltissimo soddisfatti è particolarmente elevata tra gli utenti del nido *La nave*, in aumento di ben 25 punti percentuali rispetto all'anno precedente, e del nido *Arcobaleno*, nonostante subisca una lieve flessione rispetto al 2010.

La valutazione media – lungo una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) – attribuita a questo aspetto è pari a 4,1.

Flessibilità oraria

Con riferimento ai soli Centri Prima Infanzia, ad essere molto/moltissimo soddisfatto della flessibilità oraria è il 65% degli utenti, mentre nessuno si dichiara poco o per niente soddisfatto di tale aspetto.

Il raffronto dei dati con quelli dell'anno 2010 rivela, in questo caso, una flessione del numero di utenti completamente soddisfatti, pari a 9 punti percentuali. L'analisi dei dati disaggregati per struttura fa rilevare l'eccezionalità della struttura *Spazio famiglia*, in cui la totalità degli utenti intervistati si dichiara molto/moltissimo soddisfatto di tale aspetto. Rispetto all'anno precedente la quota di utenti pienamente soddisfatti di questa struttura aumenta di 20 punti percentuali.

Mediamente, a questo aspetto è attribuito un punteggio di soddisfazione pari a 4.

Momento di accoglienza

L'84% circa degli utenti intervistati presenta elevati livelli di soddisfazione rispetto al momento dell'accoglienza. La scarsa soddisfazione è pressoché nulla in alcune strutture, quali il nido *Raggio di sole*, *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia* (struttura quest'ultima in cui gli utenti massimamente soddisfatti rappresentano la totalità degli intervistati), mentre si attesta su livelli più elevati principalmente in due strutture: *Arcobaleno* (5%) e *Spazio gioco* (quasi 10%).

Rispetto al 2010, l'utenza con elevati livelli di soddisfazione nel suo complesso, aumenta di poco (+3%). Disaggregando i dati per struttura si osservano andamenti diversificati: un incremento sensibile per *La nave* (+28%) e *Spazio famiglia* (+10%) a fronte di un calo accentuato per *Arcobaleno* (-11%) e *Raggio di sole* (-10%).

La valutazione media attribuita a questo aspetto è pari a 4,2.

Momento del ricongiungimento

Il momento di ricongiungimento soddisfa massimamente il 79% dei genitori intervistati. In tutte le strutture la quota di utenza con elevati livelli di soddisfazione è compresa tra il 75% e l'82%. La percentuale di utenti poco o per nulla soddisfatti più elevata nel nido *Arcobaleno* (9%), di ben 3 punti percentuali sopra la media.

Il confronto con i dati del 2010 rivela un dato decisamente significativo: solo le strutture *La nave* e *Spazio gioco* vedono aumentare, rispettivamente di ben 14 e 11 punti percentuali, l'area dell'elevata soddisfazione. Tutte le altre strutture subiscono un calo della quota di soddisfatti in merito a questo aspetto, piuttosto significativa per quanto riguarda soprattutto i nidi *Girasole* (-11%) e *Raggio di sole* (-14%).

Mediamente, al momento del ricongiungimento è attribuito un punteggio di soddisfazione pari a 4,1.

Informazioni sull'andamento della giornata

Le informazioni sull'andamento della giornata garantiscono elevati livelli di soddisfazione nel 70% dell'utenza intervistata. L'area della scarsa soddisfazione si distribuisce in modo disomogeneo tra le varie strutture, in effetti ben due di esse presentano quote d'utenza poco/per niente soddisfatta molto al di sopra la media; il nido *Raggio di sole*, con una quota di 4 punti percentuali sopra la media e *Spazio gioco*, 7% sopra la media.

Anche in questo caso il confronto con i dati dell'anno precedente evidenzia trend di soddisfazione contrastanti; mentre in alcune strutture, *La nave* e lo *Spazio gioco*, l'area dell'elevata soddisfazione cresce sensibilmente, rispettivamente di 20 e di 11 punti percentuali, nei nidi *Raggio*

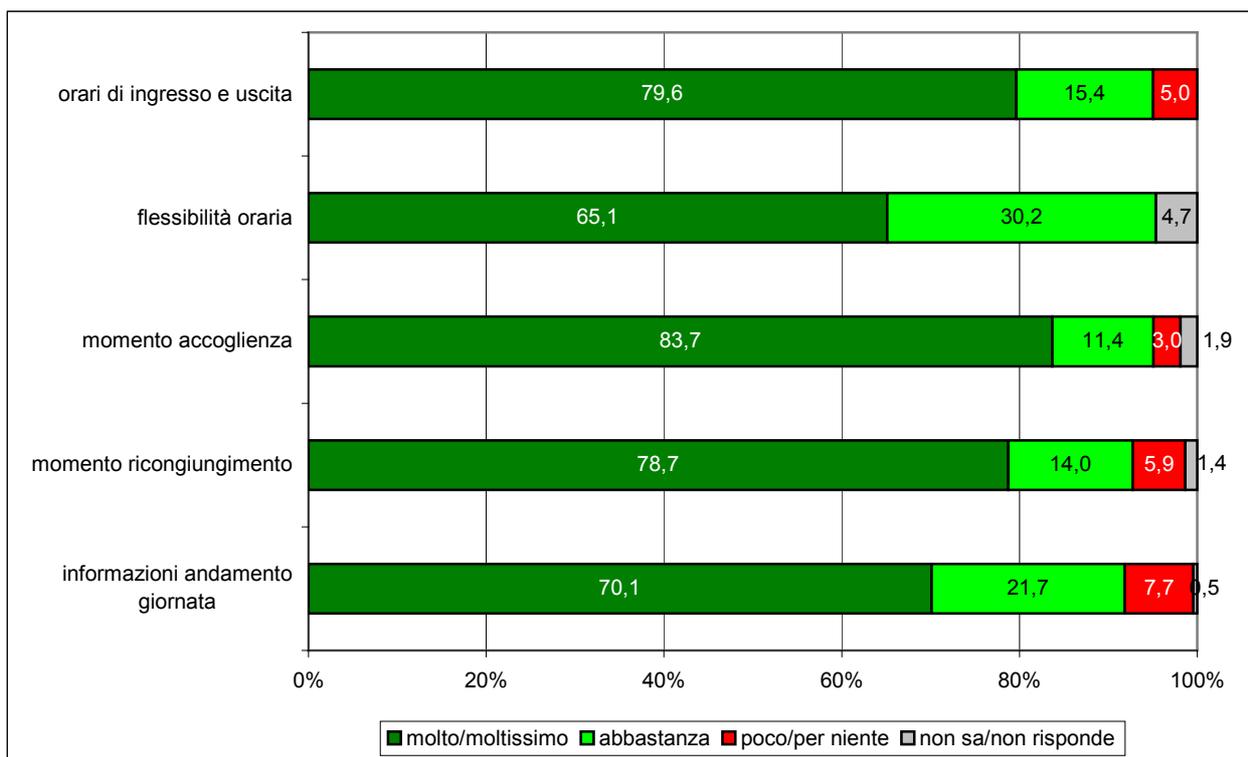
di sole e Il girasole la stessa decresce in modo abbastanza marcato, rispettivamente di 9 e di 5 punti percentuali

Gli intervistati assegnano all'aspetto delle informazioni sull'andamento della giornata un punteggio pari a 4.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

graf.7.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accoglienza e del ricongiungimento (%)



tab. 7.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Orari di ingresso e uscita	73,6	79,6
Flessibilità oraria	74,4	65,1
Momento accoglienza	81,1	83,7
Momento ricongiungimento	80,1	78,7
Informazioni andamento giornata	67,1	70,1

Orari di ingresso e uscita**tab. 7.2 Soddisfazione rispetto agli orari di ingresso e uscita (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	88,5	4,2
<i>Il girasole</i>	6,1	75,5	4,0
<i>Arcobaleno</i>	1,8	80,7	4,1
<i>Raggio di sole</i>	6,1	78,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	14,3	61,9	3,7
Totale	5,0	79,6	4,1

tab. 7.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli orari di ingresso e uscita (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	63,8	88,5
<i>Il girasole</i>	76,5	75,5
<i>Arcobaleno</i>	81,5	80,7
<i>Raggio di sole</i>	79,2	78,8
<i>Spazio gioco</i>	50,0	61,9
Totale	73,6	79,6

Flessibilità oraria**tab. 7.4 Soddisfazione rispetto alla flessibilità oraria (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	55,9	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,3
Totale	-	65,1	4,0

tab. 7.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della flessibilità oraria (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>Gioco... ma non solo</i>	72,4	55,9
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	100,0
Totale	74,4	65,1

Momento di accoglienza**tab. 7.6 Soddisfazione rispetto al momento di accoglienza (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	85,2	4,2
<i>Il girasole</i>	2,0	87,8	4,3
<i>Arcobaleno</i>	5,3	77,2	4,1
<i>Raggio di sole</i>	-	81,8	4,3
<i>Spazio gioco</i>	9,5	81,0	4,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	85,3	4,4
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,4
Totale	3,0	83,7	4,2

tab. 7.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento di accoglienza (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	57,4	85,2
<i>Il girasole</i>	82,4	87,8
<i>Arcobaleno</i>	87,7	77,2
<i>Raggio di sole</i>	91,7	81,8
<i>Spazio gioco</i>	75,0	81,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	85,3
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	100,0
Totale	81,1	83,7

Momento del ricongiungimento**tab. 7.8 Soddisfazione rispetto al momento del ricongiungimento (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	4,9	80,3	4,2
<i>Il girasole</i>	4,1	81,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	8,8	75,4	4,0
<i>Raggio di sole</i>	6,1	75,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	4,8	81,0	4,1
Totale	5,9	78,7	4,1

tab. 7.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento del ricongiungimento (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	66,0	80,3
<i>Il girasole</i>	92,2	81,6
<i>Arcobaleno</i>	76,9	75,4
<i>Raggio di sole</i>	89,6	75,8
<i>Spazio gioco</i>	70,0	81,0
Totale	80,1	78,7

Informazioni sull'andamento della giornata**tab. 7.10 Soddisfazione rispetto alle informazioni sull'andamento della giornata (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	6,6	68,9	4,0
<i>Il girasole</i>	4,1	69,4	4,0
<i>Arcobaleno</i>	7,0	66,7	3,9
<i>Raggio di sole</i>	12,1	72,7	4,0
<i>Spazio gioco</i>	14,3	81,0	3,9
Totale	7,7	70,1	4,0

tab. 7.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni sull'andamento della giornata (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	48,9	68,9
<i>Il girasole</i>	74,5	69,4
<i>Arcobaleno</i>	63,1	66,7
<i>Raggio di sole</i>	81,3	72,7
<i>Spazio gioco</i>	70,0	81,0
Totale	67,1	70,1

8. LE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

8.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Dai documenti visionati (programmazione per sezione, progetto educativo, monte ore programmato Asili Nido, verbale riunione con i genitori, scheda prenotazione "Giornata al Nido"), dai 3 sopralluoghi e dalla customer, si riscontra il rispetto di 16 standard e la non verificabilità di uno dei 17 previsti.

Va sottolineato che per quanto concerne lo standard relativo alla consegna ai genitori di materiale che documenti le attività svolte con i bambini, non disponendo della documentazione atta a verificarne la conformità, la coordinatrice Elena Cavallaretto si è assunta la responsabilità di certificarne il rispetto per il nido *Arcobaleno*.

Altrettanto va detto per lo standard che prevede la presentazione del progetto annuale ai genitori nell'ambito di una riunione di sezione. Non disponendo della documentazione che ne dimostrasse il rispetto, la coordinatrice Elena Cavallaretto si è assunta la responsabilità di certificarne la conformità per il nido *Girasole*.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction oltre il 95% degli utenti si dichiara pienamente soddisfatto su ciascuno degli 8 aspetti specifici considerati per questa sezione (completezza e chiarezza delle informazioni ricevute in merito al progetto/programmazione educativa, modalità educative utilizzate dalle educatrici, attività e proposte educative).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
	È prevista una progettazione educativa annuale (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Tutto il personale dell'Asilo Nido si riunisce con cadenza mensile per verificare la realizzazione del progetto educativo (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Attenzione alla progettualità	Le attività sono progettate in modo accurato e attento alle diverse età, al livello di sviluppo e alle esigenze dei bambini e delle famiglie (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Le proposte di gioco vengono progettate tenendo conto dell'età e del percorso di crescita dei bambini (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia).	•		
	Il progetto educativo è rivisto e verificato annualmente con la pedagoga e la coordinatrice (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia)	•		

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Attenzione alla progettualità	Gli educatori si incontrano ogni 15 giorni (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia).	•		
Articolazione delle attività	Le attività si svolgono in ambienti polifunzionali, articolati in angoli opportunamente attrezzati per la realizzazione delle diverse attività (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Diversificazione degli spazi	Sono previsti spazi predisposti per le diverse attività ludico/creative (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia).	•		
	Il progetto educativo annuale è presentato alle famiglie durante una delle riunioni di sezione (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Le famiglie che lo desiderano possono chiedere di visionare il progetto educativo (Standard previsto per gli Asili Nido)			•
	Almeno <u>24</u> volte nel corso dell'anno si svolgono incontri di sezione ai quali partecipano gli educatori e le famiglie (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Coinvolgimento e partecipazione attiva delle famiglie	In ogni sezione è esposta una bacheca nella quale sono riportate e descritte sinteticamente le attività svolte dai bambini durante la giornata (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Le famiglie ricevono materiali relativi alle attività svolte dagli educatori insieme ai bambini (foto, video, diari annuali...) (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	I famigliari possono trascorrere almeno una giornata con i loro bambini all'Asilo Nido al fine di condividerne le esperienze (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Sono previsti almeno 2 momenti di festa aperti alle famiglie (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		

⁴ Nella Carta dei servizi è stato erroneamente indicato che gli incontri previsti sono 3 anziché 2, come correttamente indicato nella scheda 65.

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Coinvolgimento e partecipazione attiva delle famiglie	Ogni anno sono proposti almeno 2 incontri individuali degli educatori con i genitori (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità delle proposte educative e di gioco	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità delle proposte educative e di gioco. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		16	0	1

8.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

Completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa

Il 77% degli utenti dei servizi intervistati si dichiara molto/moltissimo soddisfatto della completezza e della chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa.

Le strutture dove la percentuale di soddisfatti riguardo a questo aspetto è più elevata sono *Spazio famiglia*, dove raggiunge la totalità degli utenti (23% al di sopra della media) e il nido *Arcobaleno*; mentre la percentuale di coloro che si situano nell'area della scarsa soddisfazione ("poco/per niente soddisfatto") è più elevata nei nidi *Il girasole* (6%) e *Raggio di sole* (6%).

Rispetto al 2010 la quota di utenti molto/moltissimo soddisfatti di questo aspetto è cresciuta; si è passati infatti dal 68% al 77%. La percentuale di molto/moltissimo soddisfatti è cresciuta di ben 30 punti percentuali rispetto all'anno precedente nel nido *La nave* e di 31 punti percentuali allo *Spazio gioco*.

La valutazione media – lungo una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) – attribuita a questo aspetto è pari a 4,1.

Modalità educative delle educatrici

Ad essere molto/moltissimo soddisfatto delle modalità educative delle educatrici è l'87% degli intervistati, mentre solo il 2% si dichiara poco o per niente soddisfatto.

Il raffronto dei dati con quelli del 2010 rivela complessivamente un aumento di quasi 5 punti percentuali della quota di soddisfatti. In particolare, un aumento consistente nella percentuale di tali utenti si registra presso *La Nave* (+28%) e *Spazio gioco* (+11%). Viceversa, tale percentuale cala di circa 5 punti percentuali sia al *Girasole* sia al *Raggio di Sole*.

Mediamente, a questo aspetto è attribuito un punteggio di soddisfazione pari a 4,3.

Attività e proposte educative

L'84% degli utenti intervistati presenta elevati livelli di soddisfazione rispetto alle attività e alle proposte educative, mentre tale utenza è pari a zero in tre strutture: *Il girasole*, *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia*. In quest'ultima struttura gli utenti massimamente soddisfatti sono la totalità. Al contrario la percentuale di scarsamente o per nulla soddisfatti si attesta su livelli più alti, ma pur sempre residuali, principalmente in due strutture: *Raggio di sole* (3%) e *Spazio gioco* (5%).

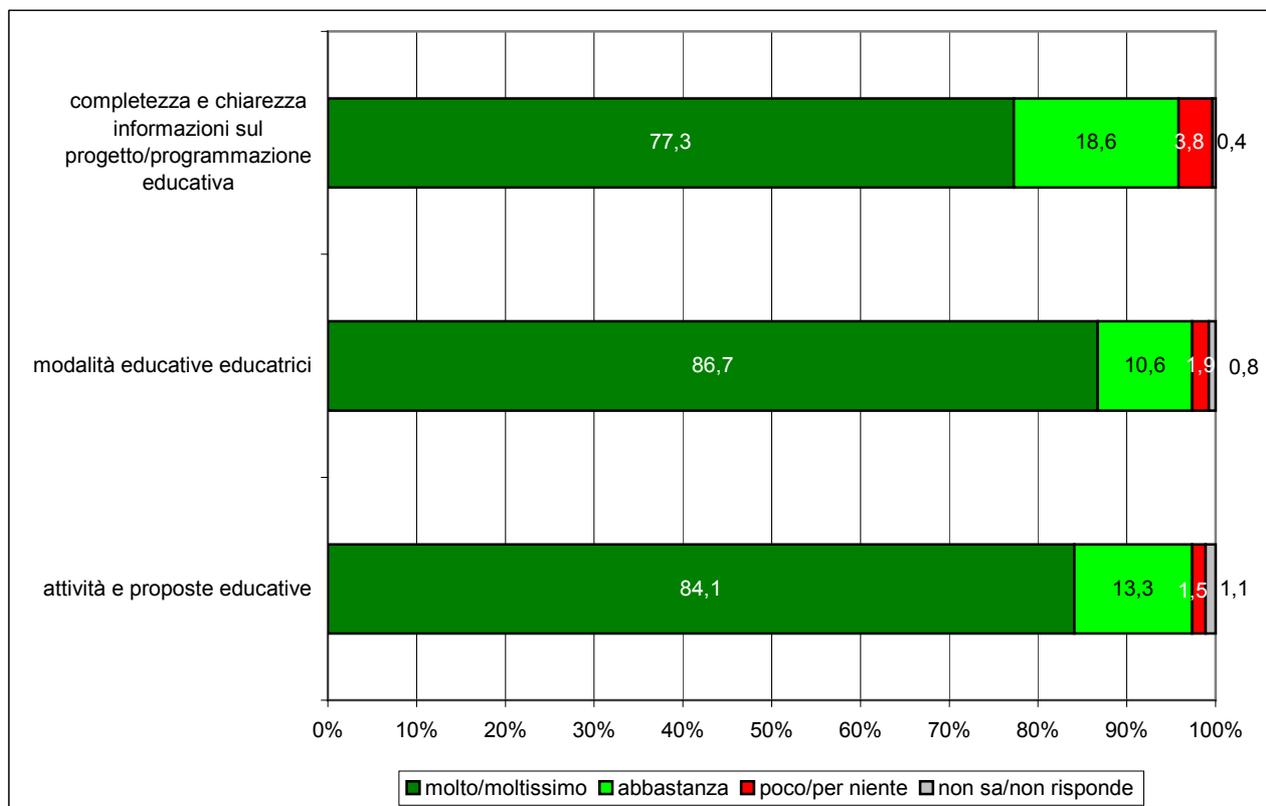
Il raffronto dei dati con quelli del 2010 rivela complessivamente una sostanziale stabilità della quota di soddisfatti. Un aumento consistente della percentuale di utenti completamente soddisfatti si registra invece presso *La Nave* (+24%) e *Spazio famiglia* (+10%). Viceversa, tale quota cala in misura considerevole al *Girasole* (-11%) e, in misura minore, all'*Arcobaleno* (-5%) e al *Raggio di Sole* (-7%).

La valutazione media attribuita a questo aspetto è pari a 4,3.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

graf.8.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici delle proposte educative e di gioco (%)



tab. 8.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa	68,1	77,3
Modalità educative educatrici	81,9	86,7
Attività e proposte educative	83,3	84,1

Completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa**tab. 8.2 Soddisfazione rispetto alla completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	78,7	4,2
<i>Il girasole</i>	6,1	67,3	3,9
<i>Arcobaleno</i>	1,8	82,5	4,0
<i>Raggio di sole</i>	6,1	81,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	4,8	81,0	4,1
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	67,6	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,4
Totale	3,8	77,3	4,1

tab. 8.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	48,9	78,7
<i>Il girasole</i>	68,6	67,3
<i>Arcobaleno</i>	80,0	82,5
<i>Raggio di sole</i>	72,9	81,8
<i>Spazio gioco</i>	50,0	81,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	69,0	67,6
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	100,0
Totale	68,1	77,3

Modalità educative delle educatrici**tab. 8.4 Soddisfazione rispetto alle modalità educative delle educatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	91,8	4,4
<i>Il girasole</i>	2,0	77,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	3,5	87,7	4,2
<i>Raggio di sole</i>	3,0	84,8	4,3
<i>Spazio gioco</i>	-	85,7	4,3
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	88,2	4,3
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,6
Totale	1,9	86,7	4,3

**tab. 8.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative delle educatrici
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	63,8	91,8
<i>Il girasole</i>	82,4	77,6
<i>Arcobaleno</i>	86,2	87,7
<i>Raggio di sole</i>	89,6	84,8
<i>Spazio gioco</i>	75,0	85,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	88,2
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	100,0
Totale	81,9	86,7

Attività e proposte educative**tab. 8.6 Soddisfazione rispetto alle attività e proposte educative (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	90,2	4,4
<i>Il girasole</i>	-	73,5	4,1
<i>Arcobaleno</i>	1,8	84,2	4,2
<i>Raggio di sole</i>	3,0	84,8	4,3
<i>Spazio gioco</i>	4,8	76,2	4,1
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	88,2	4,4
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,6
Totale	1,5	84,1	4,3

tab. 8.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle attività e proposte educative (%, raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	66,0	90,2
<i>Il girasole</i>	84,3	73,5
<i>Arcobaleno</i>	89,2	84,2
<i>Raggio di sole</i>	91,7	84,8
<i>Spazio gioco</i>	75,0	76,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	86,2	88,2
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	100,0
Totale	83,3	84,1

9. IL CAMBIO E IL BAGNO

9.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Gli standard verificati per questa sezione sono 7, di cui 2 mediante sopralluogo, 4 mediante l'analisi di documenti (piano delle pulizie, mansionario delle ausiliarie, progetto educativo, verbale di riunione) e uno mediante customer satisfaction. Sono risultati conformi 6 standard, mentre 1 non è verificabile.

Con riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction si rileva come ben più dell'80% degli utenti abbia espresso piena soddisfazione sui 3 aspetti specifici relativi al momento del cambio e del bagno (modalità educative proposte nel momento del cambio e del bagno, spazi e arredi, qualità dei prodotti utilizzati).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Attenzione alle specificità dei bambini	I bagni sono attrezzati per favorire l'utilizzo autonomo da parte dei bambini	•		
	I prodotti per la cura e l'igiene sono specifici per bambini	•		
Igiene degli ambienti	La cura e la pulizia degli ambienti sono effettuate almeno 2 volte al giorno	•		
Igiene personale del bambino	Il cambio del pannolino viene fatto almeno 3 volte al giorno e al bisogno	•		
	Ad ogni bambino vengono lavate le mani almeno 3 volte al giorno e al bisogno	•		
	Gli asciugamani sono cambiati dopo ogni utilizzo			•
Soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti del cambio e del bagno	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti del cambio e del bagno. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		6	0	1

9.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL CAMBIO E DEL BAGNO

Modalità educative

È molto/moltissimo soddisfatto delle modalità educative adottate dalle educatrici nei momenti del cambio e del bagno il 78,7% degli utenti, mentre il 2,3% si dichiara poco/per niente soddisfatto. Non si rilevano particolari differenze tra le diverse strutture, tranne che per il nido *La nave*, dove i

molto/moltissimo soddisfatti sono oltre l'88% e per *Il girasole* e il centro *Spazio gioco*, nei quali nessun utente è poco o per nulla soddisfatto. Rispetto a quanto emerso dalla rilevazione del 2010 si nota come i completamente soddisfatti siano cresciuti di circa 10 punti percentuali.

La valutazione media data dagli utenti su questo aspetto è di 4,1 lungo la scala 1-5.

Spazi e arredi

Superiore al 73% è anche la percentuale dei molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e degli arredi destinati al momento del bagno e del cambio. In questo caso i poco o per niente soddisfatti sono solo l'1,5%. A riscuotere il miglior giudizio da parte del maggior numero di utenti è il *Raggio di Sole* (81,8%), mentre il centro *Spazio gioco* è quello in cui la percentuale più bassa di utenti è pienamente soddisfatta (66,7%). Il raffronto con i dati del 2010 evidenzia un netto miglioramento, in quanto coloro che si ritengono completamente soddisfatti (molto/moltissimo) sono passati da meno del 60% a oltre il 70%.

Il voto medio ricevuto da questo aspetto è di 4 punti.

Prodotti utilizzati per l'igiene personale dei bambini

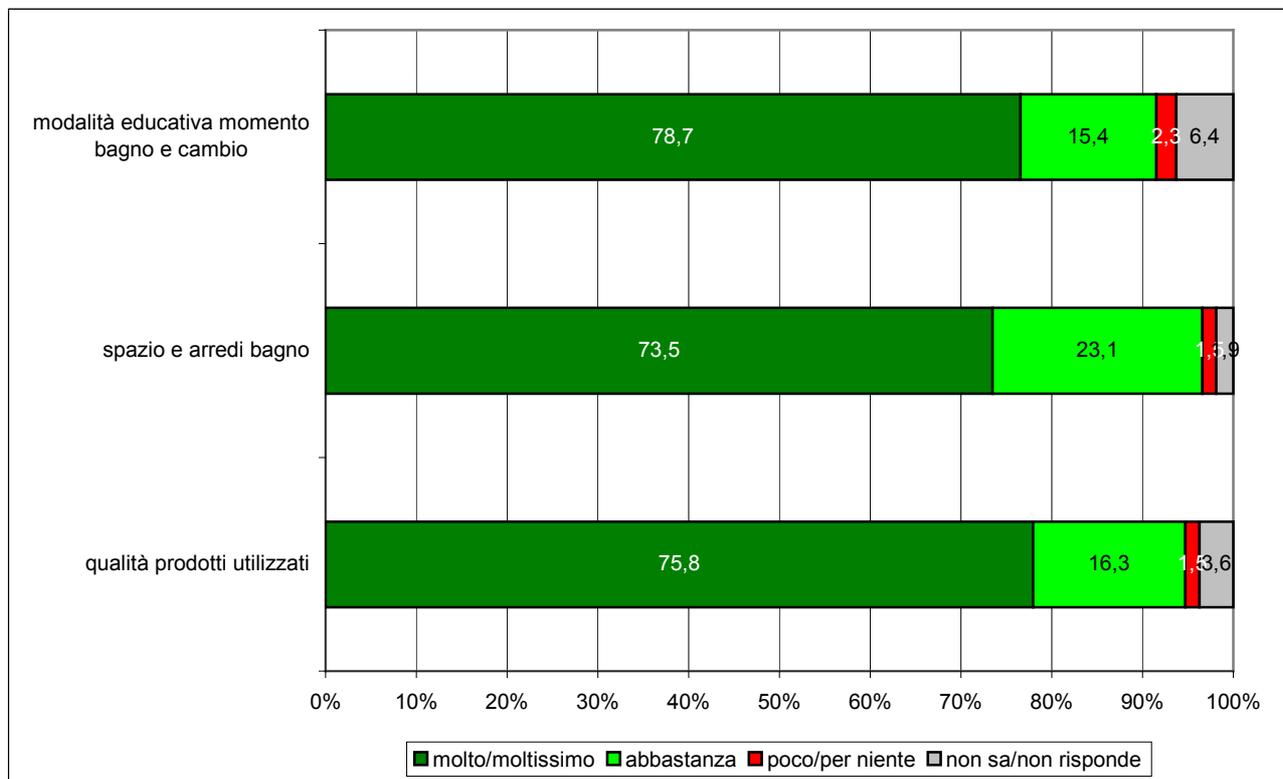
Tre quarti degli utenti (75,8%) mostrano piena soddisfazione per i prodotti che sono utilizzati per l'igiene e la cura dei bambini, a fronte di una bassissima quota (1,5%) di poco/per nulla soddisfatti. La maggior percentuale di utenti completamente soddisfatti è quella del nido *Raggio di sole* (87,9%), mentre la minore è quella del centro *Spazio famiglia* (66,7%). In crescita, di ben 14 punti percentuali, è la quota di molto/moltissimo soddisfatti rispetto al 2010.

Il punteggio medio attribuito a questo aspetto è di 4,1 punti su un massimo di 5.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 9.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del cambio e del bagno (%)



tab. 9.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Modalità educativa	68,4	78,7
Spazio e arredi del bagno	57,8	73,5
Qualità dei prodotti utilizzati	61,5	75,8

Modalità educative attuate nel momento del cambio e del bagno

tab. 9.2 Soddisfazione rispetto alla modalità educativa attuata nel momento del cambio e del bagno per struttura(%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	88,5	4,3
<i>Il girasole</i>	-	73,5	4,1
<i>Arcobaleno</i>	5,3	71,9	3,9
<i>Raggio di sole</i>	3,0	81,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	-	76,2	4,1
Totale	2,3	78,7	4,1

tab. 9.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della modalità educativa attuata nel momento del cambio e del bagno per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	48,9	88,5
<i>Il girasole</i>	80,4	73,5
<i>Arcobaleno</i>	69,2	71,9
<i>Raggio di sole</i>	75,0	81,8
<i>Spazio gioco</i>	65,0	76,2
Totale	68,4	78,7

Spazi e arredi nei bagni**tab. 9.4 Soddisfazione rispetto agli spazi e agli arredi nei bagni per struttura(%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	70,5	4,0
<i>Il girasole</i>	-	71,4	4,0
<i>Arcobaleno</i>	3,5	75,4	3,9
<i>Raggio di sole</i>	-	81,8	4,1
<i>Spazio gioco</i>	-	66,7	3,8
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	73,5	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	4,3
Totale	1,5	73,5	4,0

tab. 9.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e agli arredi nei bagni per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	34,0	70,5
<i>Il girasole</i>	64,7	71,4
<i>Arcobaleno</i>	64,6	75,4
<i>Raggio di sole</i>	87,5	81,8
<i>Spazio gioco</i>	35,0	66,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	27,6	73,5
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	77,8
Totale	57,8	73,5

Prodotti utilizzati per l'igiene personale**tab. 9.6 Soddisfazione rispetto alla qualità dei prodotti utilizzati (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	73,8	4,1
<i>Il girasole</i>	-	67,3	4,1
<i>Arcobaleno</i>	1,8	78,9	4,0
<i>Raggio di sole</i>	3,0	87,9	4,3
<i>Spazio gioco</i>	4,8	71,4	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	79,4	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	-	66,7	4,0
Totale	1,5	75,8	4,1

**tab. 9.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti alla qualità dei prodotti utilizzati per struttura
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	34,0	73,8
<i>Il girasole</i>	62,7	67,3
<i>Arcobaleno</i>	70,8	78,9
<i>Raggio di sole</i>	81,3	87,9
<i>Spazio gioco</i>	60,0	71,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	41,4	79,4
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	66,7
Totale	61,5	75,8

10. IL PRANZO E LA MERENDA

10.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Per la sezione pranzo e merenda sono stati verificati 11 standard, di cui 9 per presa visione di documenti (certificati medici, schede di richiesta giornaliera delle diete/dei menù speciali, ordini di acquisto, menù degli asili nido, schede di autocontrollo manuale H.A.C.C.P., relazioni mensili società CONAL mansionario delle ausiliarie, piano delle pulizie), uno strutturale (verificato mediante sopralluogo) e una customer satisfaction.

Le verifiche hanno avuto esito positivo per tutti gli standard, anche se è necessario fare due precisazioni.

- Lo standard che prevede l'affissione del menù in bacheca e la sua consegna alle famiglie è risultato conforme per quanto riguarda l'affissione del menù in bacheca, mentre non è conforme rispetto alla consegna del menù ai genitori.
- Lo standard relativo al cambio del bavaglino dopo ogni pasto/merenda è rispettato per *La nave*, mentre non è verificabile per *l'Arcobaleno* e *Il girasole*.

In riferimento allo standard verificato mediante customer satisfaction, si rileva come almeno l'80% degli utenti sia pienamente soddisfatto di 7 degli 8 aspetti specifici relativi al pranzo e alla merenda (informazioni relative al menù, qualità del cibo, quantità del cibo, modalità educative proposte, spazi e arredi utilizzati, organizzazione dello spuntino, preparazione dello spuntino da parte dei genitori). Non si raggiunge invece la soglia dell'80% per quanto riguarda la personalizzazione del menù. Va comunque sottolineato come rispetto a questo item si rilevi un'elevata percentuale di utenti che non ha risposto.

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Attenzione alle specifiche esigenze	I pasti per i bambini sono preparati quotidianamente da una cuoca, in base all'età, alle diverse esigenze etiche, culturali, religiose autocertificate e alle esigenze di salute certificate dal pediatra del bambino (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	È previsto un menù sostitutivo in caso di indisposizione del bambino (dieta in bianco, ecc.) (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Qualità e varietà del cibo	I generi alimentari sono tutti acquistati da fornitori qualificati che garantiscono prodotti di prima qualità, di provenienza preferibilmente locale (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Gli alimenti utilizzati sono prevalentemente provenienti da colture e allevamenti biologici (Standard previsto per gli Asili nido e i Centri Prima Infanzia)	•		

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Qualità e varietà del cibo	Per la preparazione dei cibi (della merenda) vengono utilizzati alimenti freschi e di stagione (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia)	•		
	I menù sono due, invernale e estivo, e ruotano su 4 settimane (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Trasparenza dell'informazione Rispetto delle norme igienico-sanitarie	Il menù è affisso in bacheca e consegnato alle famiglie all'inizio dell'anno scolastico (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	La cuoca compila giornalmente il manuale di autocontrollo H.A.C.C.P., redatto secondo quanto previsto dalla Legge n. 155/97 (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Il manuale di autocontrollo è settimanalmente monitorato da personale esterno predisposto ai controlli (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Igiene personale del bambino	Il personale è tenuto a seguire il manuale di autocontrollo H.A.C.C.P. per garantire la sicurezza igienica e la qualità nutrizionale degli alimenti	•		
	Il bavaglino viene cambiato dopo ogni pasto o merenda (Standard previsto per gli Asili Nido)		•	
Soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti del pranzo e della merenda	Si effettueranno annualmente valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto ai momenti del pranzo e della merenda. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		11	1	0

10.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL PRANZO E DELLA MERENDA

Informazioni sul menù

È quasi il 70% dei genitori (68,6%) ad essere molto/moltissimo soddisfatto delle informazioni ricevute in merito al menù, a fronte del 6,4% di poco o per nulla soddisfatti.

La percentuale di molto/moltissimo soddisfatti su questo aspetto è decisamente bassa nei Centri per la prima infanzia, dove non raggiunge il 45%. Inoltre, tra questi spicca *Spazio gioco*, in cui la quota di genitori poco/per niente soddisfatti è particolarmente elevata, raggiungendo ben il 23,8%.

Il raffronto della percentuale dei molto/moltissimo soddisfatti con il dato del 2010 rileva un miglioramento, dal momento che i genitori soddisfatti sono passati dal 61,9% al 68,6%. In

particolare tale percentuale è cresciuta significativamente tra le famiglie dell'Asilo Nido *La nave*, dove dal 44,7% del 2010 si è passati all'82,0% del 2011. Al contrario, tra i genitori i cui bambini frequentano il centro *Spazio gioco*, la quota di pienamente soddisfatti è calata del 2%, passando dal 45,0% al 42,9%).

Mediamente le famiglie attribuiscono a questo aspetto un voto pari a 3,9 su 5.

Qualità del cibo dei pasti e delle merende

Il 70,1% delle famiglie si dichiara completamente soddisfatto della qualità del cibo, mentre solo il 3,4% lo è poco o per niente. Anche rispetto a questo aspetto, la quota di genitori pienamente soddisfatti è decisamente più bassa nei centri per la prima infanzia, dove è compresa tra il 47,1% e il 55,6%. Negli Asili Nido, invece, tale percentuale non scende al di sotto del 67,3%. Meno rilevanti le differenze tra Asili Nido e Centri Prima Infanzia rispetto alla quota di genitori poco/per nulla soddisfatti. Rispetto alla rilevazione del 2010, la quota di genitori molto/moltissimo soddisfatti è cresciuta di quasi 5 punti percentuali. Si osserva però come, al contrario, al centro *Spazio famiglia* sia sensibilmente calata la percentuale di genitori soddisfatti, che è passata da 80,0% a 55,6%. Un calo, anche se molto meno rilevante, si riscontra anche per il Centro *Gioco... ma non solo* e per il nido *Il girasole*. Significativo invece l'incremento della percentuale di famiglie dei bambini del *La nave* che si ritengono appieno soddisfatti della qualità del cibo (+30%).

La valutazione data dalle famiglie alla qualità del cibo è pari a 4 su 5.

Quantità del cibo

Rispetto alla quantità del cibo, mediamente è molto/moltissimo soddisfatto il 69,3% dei genitori. Anche in questo caso si rilevano alcune differenze tra le strutture. In particolare, *Spazio gioco* raccoglie la quota più bassa di genitori pienamente soddisfatti in merito a questo aspetto (52,4%), ma viceversa nessuna delle sue famiglie utenti si ritiene poco o per nulla soddisfatta. Rispetto alla rilevazione del 2010 i genitori pienamente soddisfatti sono cresciuti di 6 punti percentuali.

L'aspetto della quantità del cibo riceve dalle famiglie un voto pari a 4 su 5.

Personalizzazione del menù

Della personalizzazione del menù si dichiara pienamente soddisfatto "solo" il 63,8% dei genitori intervistati. Va però tenuto in considerazione il fatto che oltre un quarto non sa dare una valutazione o non risponde a questa domanda. Decisamente residuale è la percentuale di coloro che si dicono poco/per niente soddisfatti, inferiore all'1%. Se si analizzano i dati per struttura si rileva come a fronte di zero utenti poco/per niente soddisfatti nei nidi *La nave*, *Il girasole* e *Arcobaleno*, la quota di tali utenti è rispettivamente pari a 3% e 4,8% al *Raggio di sole* e a *Spazio gioco*. Quest'ultimo inoltre, ha una percentuale di utenti pienamente soddisfatti decisamente bassa rispetto agli altri servizi: 33,3%. Il raffronto con i dati della rilevazione del 2010 rivela complessivamente un aumento della quota di genitori molto/moltissimo soddisfatti, cresciuta di quasi 10 punti percentuali. Solo *Raggio di sole* e *Spazio gioco* registrano una diminuzione nella quota di utenti pienamente soddisfatti.

La valutazione attribuita a questo aspetto è di 4,3 punti.

Organizzazione dello spuntino

L'organizzazione dello spuntino, che riguarda solo i centri *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia*, raccoglie la valutazione molto/moltissimo soddisfatto dal 74,4% degli utenti intervistati e il restante 25,6% si definisce abbastanza soddisfatto. Rispetto al 2010 in entrambi i servizi è decisamente calato il numero di utenti pienamente soddisfatti, rispettivamente -12,2% e -11,1%. Il voto assegnato a questo aspetto dagli utenti dei due servizi è di 4 su 5.

Preparazione dello spuntino da parte dei genitori

La preparazione dello spuntino da parte dei genitori è prevista solo nei centri *Gioco... ma non solo* e *Spazio famiglia*. Pienamente soddisfatto di questo momento della giornata è il 62,8% degli utenti dei due servizi. I dati disaggregati per struttura rivelano però come sia molto/moltissimo soddisfatto il 67,6% degli utenti di *Gioco... ma non solo*, a fronte del 44,4% degli utenti di *Spazio famiglia*, nel quale peraltro decisamente elevata è la percentuale di poco/per niente soddisfatti, pari al 22,2%. Il raffronto con i dati del 2010 evidenzia un calo della percentuale di utenti pienamente soddisfatti di circa 14 punti percentuali. Tale diminuzione è decisamente consistente tra i genitori utenti di *Spazio famiglia*.

A questo aspetto le famiglie assegnano una valutazione di 3,8 punti.

Modalità educative proposte durante il momento del pranzo e della merenda

Particolarmente elevata è la quota di genitori molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative attuate durante il pranzo e la merenda (88,6%). La struttura nella quale tale percentuale è più bassa è *Gioco... ma non solo* (76,5%), mentre al nido *La nave* la quota di genitori pienamente soddisfatti raggiunge addirittura il 95,1%. Decisamente residuale la quota dei genitori poco/per niente soddisfatti, mediamente pari allo 0,8%. Anche su questo aspetto si rileva nel 2011 una maggior quota di genitori che esprime un giudizio di completa soddisfazione rispetto a quanto riscontrato nell'indagine del 2010 (+8%).

Mediamente gli utenti danno una valutazione a questo aspetto di 4,3 punti su 5.

Qualità degli spazi e degli arredi

Supera l'82% anche la percentuale delle famiglie pienamente soddisfatte degli arredi e degli spazi nei quali i bambini pranzano e fanno merenda. Solo lo 0,8% degli utenti da un giudizio di scarsa o nulla soddisfazione. Analizzando i dati per struttura si rileva come la percentuale di coloro che si dicono pienamente soddisfatti di questo aspetto è compresa tra il 76,5% del centro *Gioco... ma non solo* e l'87,9% del nido *Raggio di sole*, che d'altro canto riporta la quota più elevata – seppur bassa – di genitori poco o per niente soddisfatti (3%).

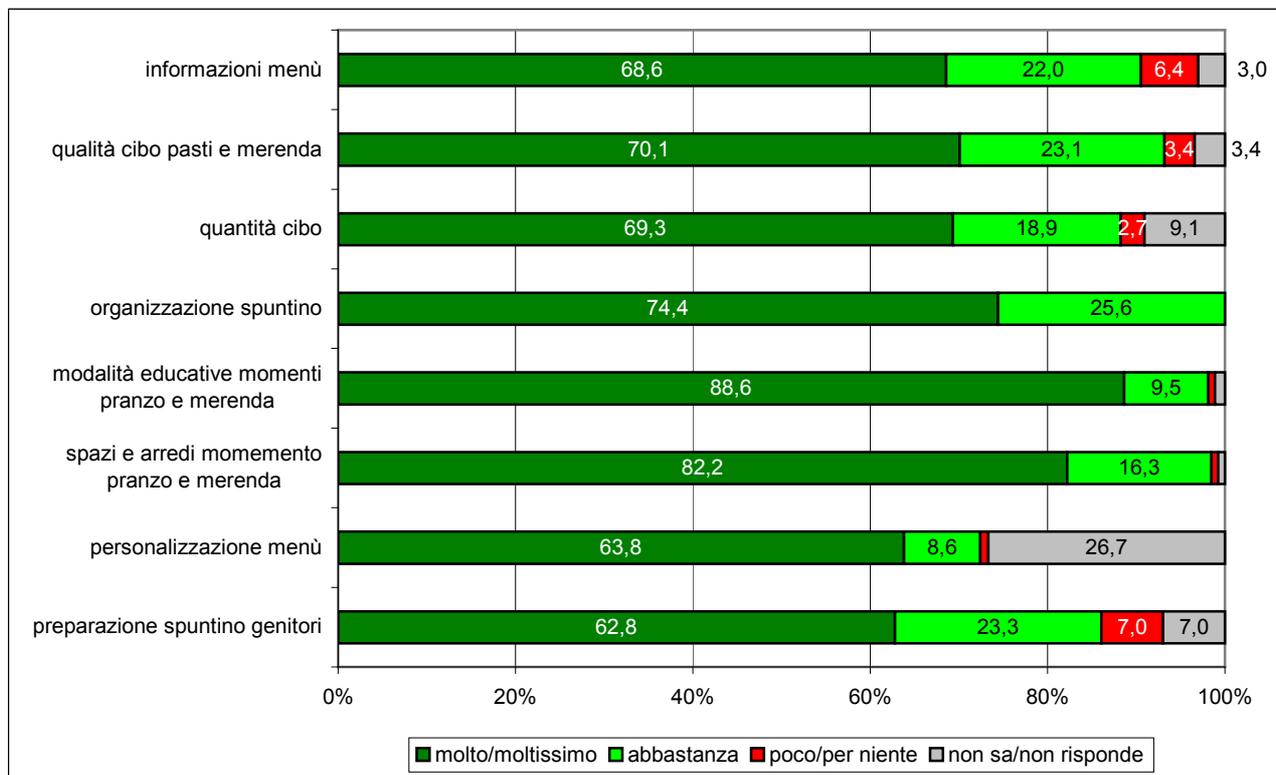
Il raffronto con i dati della precedente rilevazione mette in luce un miglioramento o una sostanziale stabilità nella percentuale di genitori pienamente soddisfatti, ad eccezione del centro *Spazio famiglia*, dove tale quota è scesa dal 90% al 78%. Va evidenziato il decisivo miglioramento per il servizio *Spazio gioco*, i cui utenti soddisfatti sono passati dal 45% all'81%.

La qualità degli spazi e degli arredi riceve una valutazione media di 4,1 punti su 5.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 10.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del pranzo e della merenda (%)



tab. 10.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Informazioni sul menù	61,9	68,6
Qualità del cibo	65,6	70,1
Quantità di cibo	63,3	69,3
Organizzazione dello spuntino	82,9	74,4
Modalità educative	80,4	88,6
Spazi e arredi	75,7	82,2
Personalizzazione del menù	54,1	63,8
Preparazione dello spuntino da parte dei genitori	76,3	62,8

Informazioni sul menù**tab. 10.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni relative al menù (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	4,9	82,0	4,2
<i>Il girasole</i>	4,1	67,3	3,9
<i>Arcobaleno</i>	8,8	73,7	3,9
<i>Raggio di sole</i>	3,0	87,9	4,1
<i>Spazio gioco</i>	23,8	42,9	3,3
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	41,2	3,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	44,4	3,6
Totale	6,4	68,6	3,9

tab. 10.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni relative al menù (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	44,7	82,0
<i>Il girasole</i>	68,6	67,3
<i>Arcobaleno</i>	67,7	73,7
<i>Raggio di sole</i>	89,6	87,9
<i>Spazio gioco</i>	45,0	42,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	37,9	41,2
<i>Spazio famiglia</i>	40,0	44,4
Totale	61,9	68,6

Qualità del cibo dei pasti e delle merende**tab. 10.4 Soddisfazione rispetto alla qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	8,2	78,7	4,1
<i>Il girasole</i>	-	67,3	4,0
<i>Arcobaleno</i>	1,8	80,7	4,1
<i>Raggio di sole</i>	3,0	81,8	4,2
<i>Spazio gioco</i>	4,8	47,6	3,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	47,1	3,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	55,6	3,8
Totale	3,4	70,1	4,0

tab. 11.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	46,8	78,7
<i>Il girasole</i>	72,5	67,3
<i>Arcobaleno</i>	73,8	80,7
<i>Raggio di sole</i>	79,2	81,8
<i>Spazio gioco</i>	35,0	47,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	58,6	47,1
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	55,6
Totale	65,6	70,1

Quantità del cibo**tab. 10.6 Soddisfazione rispetto alla quantità del cibo per struttura(%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	72,1	4,1
<i>Il girasole</i>	4,1	61,2	3,9
<i>Arcobaleno</i>	1,8	80,7	4,1
<i>Raggio di sole</i>	3,0	69,7	4,2
<i>Spazio gioco</i>	-	52,4	3,8
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	64,7	3,8
<i>Spazio famiglia</i>	11,1	77,8	3,9
Totale	2,7	69,3	4,0

tab. 10.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della quantità del cibo per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	38,3	72,1
<i>Il girasole</i>	68,6	61,2
<i>Arcobaleno</i>	75,4	80,7
<i>Raggio di sole</i>	68,8	69,7
<i>Spazio gioco</i>	30,0	52,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	75,9	64,7
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	77,8
Totale	63,3	69,3

Organizzazione dello spuntino**tab. 10.8 Soddisfazione rispetto all'organizzazione dello spuntino per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	73,5	4,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	4,0
Totale	-	74,4	4,0

tab. 10.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione dello spuntino per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>Gioco... ma non solo</i>	85,7	73,5
<i>Spazio famiglia</i>	88,9	77,8
Totale	86,5	74,4

Modalità educative proposte durante il momento del pranzo e della merenda**tab. 10.10 Soddisfazione rispetto alle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	95,1	4,5
<i>Il girasole</i>	2,0	83,7	4,2
<i>Arcobaleno</i>	-	93,0	4,4
<i>Raggio di sole</i>	3,0	84,8	4,4
<i>Spazio gioco</i>	-	90,5	4,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	76,5	4,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,2
Totale	0,8	88,6	4,3

tab. 10.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (% ,raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	78,7	95,1
<i>Il girasole</i>	80,4	83,7
<i>Arcobaleno</i>	87,7	93,0
<i>Raggio di sole</i>	79,2	84,8
<i>Spazio gioco</i>	70,0	90,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	75,9	76,5
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	100,0
Totale	80,4	88,6

Qualità degli spazi e degli arredi**tab. 10.12 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	83,6	4,2
<i>Il girasole</i>	-	83,7	4,3
<i>Arcobaleno</i>	1,8	80,7	4,1
<i>Raggio di sole</i>	3,0	87,9	4,1
<i>Spazio gioco</i>	-	81,0	4,1
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	76,5	4,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	3,9
Totale	0,8	82,2	4,1

tab. 10.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	63,6	83,6
<i>Il girasole</i>	78,4	83,7
<i>Arcobaleno</i>	76,9	80,7
<i>Raggio di sole</i>	89,6	87,9
<i>Spazio gioco</i>	45,0	81,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	79,3	76,5
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	77,8
Totale	75,7	82,2

Personalizzazione del menù**tab. 10.14 Soddisfazione rispetto alla personalizzazione del menù per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	67,2	4,5
<i>Il girasole</i>	-	65,3	4,3
<i>Arcobaleno</i>	-	71,9	4,2
<i>Raggio di sole</i>	3,0	60,6	4,2
<i>Spazio gioco</i>	4,8	33,3	4,0
Totale	0,9	63,8	4,3

tab. 10.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della personalizzazione del menù per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	44,7	67,2
<i>Il girasole</i>	54,9	65,3
<i>Arcobaleno</i>	58,5	71,9
<i>Raggio di sole</i>	64,6	60,6
<i>Spazio gioco</i>	35,0	33,3
Totale	54,1	63,8

Preparazione dello spuntino da parte dei genitori**tab. 10.16 Soddisfazione rispetto alla preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>Gioco... ma non solo</i>	2,9	67,6	3,9
<i>Spazio famiglia</i>	22,2	44,4	3,3
Totale	7,0	62,8	3,8

tab. 10.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>Gioco... ma non solo</i>	75,9	67,6
<i>Spazio famiglia</i>	77,8	44,4
Totale	76,3	62,8

11. IL SONNO E IL RIPOSO

11.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Per il momento del sonno e del riposo gli standard presenti nella carta e sottoposti a verifica sono tre: 2 di processo, verificati mediante analisi di documenti (schede ditta fornitrice, progetti educativi, verbali di collettivi) e uno di soddisfazione dell'utenza, verificato mediante indagine di customer satisfaction. Tutti gli standard sono risultati conformi.

Relativamente allo standard verificato mediante customer satisfaction esprime soddisfazione per entrambi gli aspetti specifici considerati (organizzazione del momento del sonno, spazi e arredi utilizzati) più dell'80% degli utenti.

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Sicurezza dei materiali	Per il riposo dei bambini sono utilizzati materiali anallergici e ignifughi, la cui sicurezza è certificata (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Accompagnamento al riposo	Un educatore è presente durante tutto il periodo di riposo per prestare attenzione alle abitudini di sonno e al modo di addormentarsi di ciascun bambino (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità dei momenti del sonno e del riposo	Si effettueranno valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità dei momenti del sonno e del riposo. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		3	0	0

11.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DEL MOMENTO DEL SONNO E DEL RIPOSO

Spazi e arredi utilizzati nel momento del sonno e del riposo

Il 63% degli utenti intervistati è molto/moltissimo soddisfatto degli spazi e degli arredi che sono utilizzati per il momento del sonno dei bambini. Si evidenzia tuttavia una non irrilevante percentuale di genitori poco o per niente soddisfatti (8%). Rispetto al 2010, anno della precedente rilevazione, i pienamente soddisfatti sono aumentati del 2,9%. Se si osservano i dati disaggregati per servizio si nota come il nido *Arcobaleno*, a fronte del 70,8% di utenti pienamente soddisfatti nel 2010, abbia raccolto nel 2011 un giudizio pienamente positivo solo dal 50,9% degli intervistati. Inoltre, in questo servizio è – coerentemente – decisamente più elevata la percentuale di poco/per niente soddisfatti, pari al 15,8%.

Il voto attribuito a quest'aspetto è 3,8 su 5.

Organizzazione del momento del sonno e del riposo

Quasi il 70% degli intervistati è pienamente soddisfatto del modo in cui viene organizzato il momento del sonno dei bambini. Rispetto alla scorsa rilevazione la quota di molto/moltissimo soddisfatti è cresciuta di 3 punti percentuali. I dati per servizio evidenziano un significativo

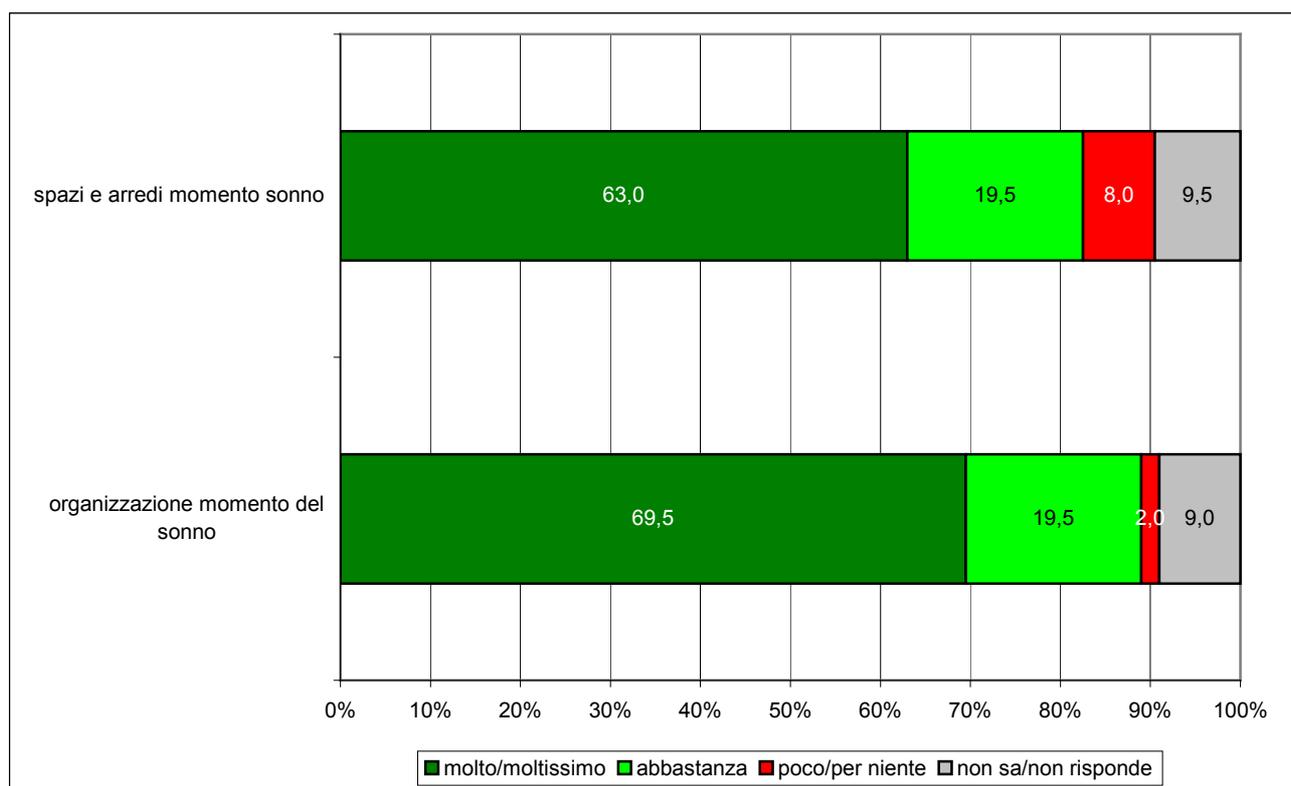
aumento della quota di genitori pienamente soddisfatti nel nido *La nave*, che sono passati dal 57,4% al 75,4%. Nei nidi *Il girasole* e *Arcobaleno* la percentuale di giudizi di piena soddisfazione è invece diminuita di circa 5 punti percentuali.

La valutazione attribuita a questo aspetto è 4,1.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 11.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del sonno e del riposo (%)



tab. 12.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Spazi e arredi utilizzati	61,1	63,0
Organizzazione momento del sonno	66,4	69,5

Qualità degli spazi e degli arredi utilizzati nel momento del sonno e del riposo

tab. 11.2 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	6,6	67,2	3,9
<i>Il girasole</i>	4,1	67,3	4,0
<i>Arcobaleno</i>	15,8	50,9	3,5
<i>Raggio di sole</i>	3,0	69,7	4,0
Totale	8,0	63,0	3,8

tab. 11.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	51,1	67,2
<i>Il girasole</i>	56,9	67,3
<i>Arcobaleno</i>	70,8	50,9
<i>Raggio di sole</i>	62,5	69,7
Totale	61,1	63,0

Organizzazione del momento del sonno e del riposo**tab. 11.4 Soddisfazione rispetto all'organizzazione del momento del sonno (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	75,4	4,2
<i>Il girasole</i>	2,0	63,3	4,0
<i>Arcobaleno</i>	3,5	70,2	4,0
<i>Raggio di sole</i>	3,0	66,7	4,0
Totale	2,0	69,5	4,1

tab. 11.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell' organizzazione del momento del sonno (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	57,4	75,4
<i>Il girasole</i>	68,6	63,3
<i>Arcobaleno</i>	75,4	70,2
<i>Raggio di sole</i>	60,4	66,7
Totale	66,4	69,5

12. LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI

12.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Gli standard relativi alle risorse umane verificati sono stati 19: 18 di processo verificati mediante la presa visione di documenti (mansionari, bandi di concorso, titoli di studio, determine dirigenziali e documenti prodotti dal Settore risorse umane, disciplinari d'incarico, registri, monte ore programmato, elenchi personale ausiliario ed educativo, progetti educativi, verbali riunioni) e uno di soddisfazione dell'utenza, verificato mediante indagine di customer satisfaction. Ad eccezione di uno standard – relativo alle 20 ore annue di formazione e aggiornamento del personale educativo – che non è stato rispettato, tutti gli altri sono conformi a quanto indicato nella carta.

Va sottolineato che per quanto concerne: 1) lo standard relativo allo svolgimento di un incontro settimanale del personale educativo di ogni sezione e 2) quello inerente alla convocazione di un incontro ogni due mesi del personale ausiliario con la partecipazione della coordinatrice e una rappresentanza del personale educativo, non disponendo della documentazione atta a verificarne la conformità, la coordinatrice Elisabetta Mauri si è assunta la responsabilità di certificarne il rispetto per il nido *La nave*.

Per quanto concerne lo standard verificato mediante customer satisfaction la soglia dell'80% degli utenti pienamente soddisfatti è stata ampiamente superata per i 3 aspetti specifici riguardanti le educatrici (competenza e professionalità, disponibilità e cortesia, relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici), così come è decisamente superiore all'80% l'utenza che si è dichiarata soddisfatta dei 2 aspetti inerenti il ruolo del personale ausiliario, della coordinatrice e della pedagoga (competenza e professionalità, disponibilità e cortesia).

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Professionalità degli operatori	È presente una pedagoga che svolge un ruolo di supervisione al lavoro d'équipe degli educatori (Standard previsto per gli Asili Nido per i Centri Prima Infanzia).	•		
	La pedagoga è in possesso della laurea quadriennale o quinquennale in discipline socio-psico-pedagogiche (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia)	•		
	Le coordinatrici sono in possesso almeno di un diploma quadriennale a indirizzo socio-psico-pedagogico (Standard previsto per gli Asili Nido per i Centri Prima Infanzia)	•		
	Le educatrici sono in possesso del diploma magistrale, del diploma di liceo socio-psico-pedagogico o della qualifica di puericultrice (Standard previsto per gli Asili Nido per i Centri Prima Infanzia)	•		
	Le cuoche sono in possesso del titolo di licenza media (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Professionalità degli operatori	Le ausiliarie sono in possesso della licenza media inferiore (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia)	•		
	Per tutto il personale educativo è previsto un piano di formazione e aggiornamento annuale di almeno 20 ore (Standard previsto per gli Asili Nido)		•	
Formazione permanente per il personale educativo/ Formazione I personale educativo e ausiliario	Per il personale ausiliario sono previste almeno 8 ore annuali di formazione specifica (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Ogni anno scolastico il personale educativo dedica almeno 120 ore di lavoro all'attività di formazione, programmazione e verifica e agli incontri con le famiglie (Standard previsto per gli Asili Nido e per i Centri Prima Infanzia)	•		
	Per il personale ausiliario è prevista almeno una giornata di formazione specifica l'anno (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia).	•		
Attenzione al benessere dei bambini	In caso di necessità è previsto l'intervento della psicopedagogista (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Numeri di bambini per educatore	Il numero di bambini per educatore è inferiore rispetto allo standard regionale quantificato in 1 educatore ogni 8 bambini (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Numero di bambini per operatore ausiliario	Il numero di bambini per operatore ausiliario è inferiore a rispetto allo standard regionale quantificato in 1 operatore ogni 30 bambini (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Orientamento al lavoro di gruppo	È previsto un incontro settimanale del personale educativo di ciascuna sezione (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Sono previsti 2 incontri al mese del personale educativo dell'Asilo Nido (Standard previsto per gli Asili Nido).	•		
	È previsto almeno un incontro ogni 2 mesi del personale ausiliario, al quale partecipano la coordinatrice e una rappresentanza del personale educativo (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Orientamento al lavoro di gruppo	Negli incontri di gruppo è presente una pedagoga esperta in processi evolutivi della prima infanzia che svolge un ruolo di supervisione alle attività e al progetto educativo complessivo e individuale (Standard previsto per gli Asili Nido).	•		
Supporto alle famiglie	Il personale educativo supporta le famiglie anche nell'ambito di colloqui individuali e riunioni di gruppo (Standard previsto per i Centri Prima Infanzia)	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità delle risorse umane	Si effettueranno valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità delle risorse umane. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		18	1	0

12.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI

12.2.1 LE EDUCATRICI

Competenza e professionalità

Quasi il 92% dei genitori intervistati esprime un giudizio pienamente positivo rispetto alla competenza e professionalità delle educatrici, mentre solo l'1,5% dichiara di essere poco/per niente soddisfatto. A livello complessivo non si registrano variazioni rispetto a quanto rilevato nel 2010. Uno sguardo alla percentuale di utenti pienamente soddisfatti nelle diverse strutture rivela una diminuzione rispetto allo scorso anno per l'*Arcobaleno* e il *Raggio di sole* di 4-6 punti percentuali. Nel complesso le differenze tra le diverse strutture non sono particolarmente rilevanti; si va dall'88% circa di utenti pienamente soddisfatti del nido *Il girasole* (nel quale però il numero di non soddisfatti è pari a zero) al 100% degli utenti del centro *Spazio famiglia*.

La valutazione attribuita a questo aspetto è di 4,5 punti.

Disponibilità e cortesia

Anche la disponibilità e la cortesia delle educatrici ricevono un giudizio di piena soddisfazione da oltre il 90% degli intervistati, mentre è di poco superiore al 2% la quota di poco/per niente soddisfatti. Solo il nido *Arcobaleno* e il centro *Spazio gioco* ricevono il giudizio di molto/moltissimo soddisfatti da una percentuale di utenti inferiore al 90%. Rispetto ai risultati della rilevazione dello scorso anno non si osservano particolari scostamenti, salvo un significativo aumento degli utenti pienamente soddisfatti nel nido *La Nave* (+12,6%) e viceversa un sensibile calo nella percentuale di questi stessi utenti all'*Arcobaleno* (-8,1%) e al *Raggio di sole* (-7%). Anche la disponibilità e la cortesia delle educatrici ricevono una valutazione di 4,5 punti.

Relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici

Simile a quelle riscontrate per gli altri due aspetti è anche la percentuale degli utenti molto/moltissimo soddisfatti della relazione instaurata dai bambini con le educatrici: 92%. Inoltre,

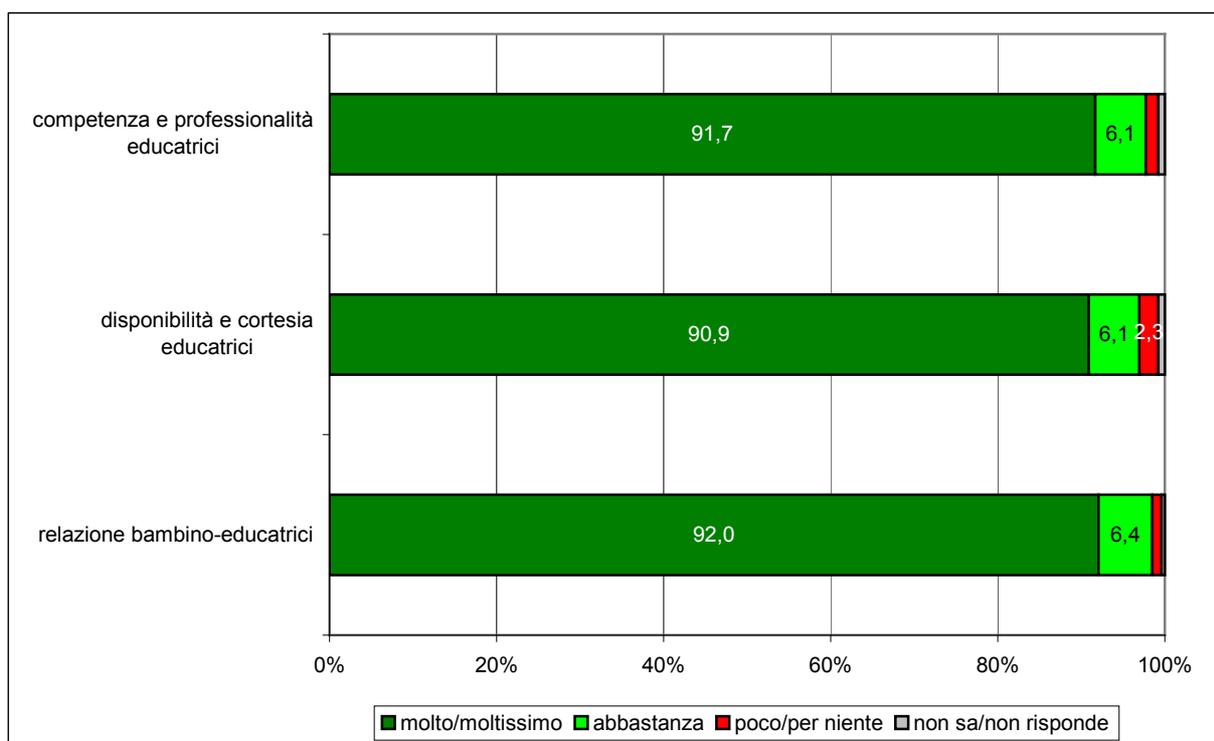
in 4 servizi nessun genitore si definisce poco/per niente soddisfatto. La quota di pienamente soddisfatti è leggermente inferiore al 90% ai nidi *Il girasole* e *Arcobaleno*. Mentre a livello complessivo la percentuale di genitori soddisfatti nella rilevazione del 2011 rispetto a quella del 2010 resta invariata, in alcune strutture si notano alcune differenze: al nido *La nave* si rileva un decisivo miglioramento in quanto i pienamente soddisfatti sono cresciuti di 12 punti percentuali. Il nido *Raggio di sole* ha invece subito un calo del 9%.

La valutazione di questo aspetto è di 4,6 punti su 5.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 12.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità delle educatrici (%)



tab. 12.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Competenza e professionalità	92,2	91,7
Disponibilità e cortesia	91,9	90,9
Relazione dei bambini con le educatrici	91,9	92,0

Competenza e professionalità delle educatrici**tab. 12.2 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle educatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	93,4	4,5
<i>Il girasole</i>	-	87,8	4,4
<i>Arcobaleno</i>	1,8	89,5	4,4
<i>Raggio di sole</i>	3,0	93,9	4,6
<i>Spazio gioco</i>	-	90,5	4,6
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	94,1	4,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	5,0
Totale	1,5	91,7	4,5

tab. 12.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle educatrici (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	80,9	93,4
<i>Il girasole</i>	92,2	87,8
<i>Arcobaleno</i>	93,8	89,5
<i>Raggio di sole</i>	100,0	93,9
<i>Spazio gioco</i>	85,0	90,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	96,6	94,1
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	100,0
Totale	92,2	91,7

Disponibilità e cortesia**tab. 12.4 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle educatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	4,9	93,4	4,5
<i>Il girasole</i>	-	91,8	4,6
<i>Arcobaleno</i>	1,8	84,2	4,4
<i>Raggio di sole</i>	3,0	90,9	4,6
<i>Spazio gioco</i>	4,8	85,7	4,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	97,1	4,7
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	5,0
Totale	2,3	90,9	4,5

**tab. 12.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle educatrici
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	80,9	93,4
<i>Il girasole</i>	94,1	91,8
<i>Arcobaleno</i>	92,3	84,2
<i>Raggio di sole</i>	97,9	90,9
<i>Spazio gioco</i>	85,0	85,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	96,6	97,1
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	100,0
Totale	91,9	90,9

Relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici

tab. 12.6 Soddisfazione rispetto alla qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici (%)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	95,1	4,6
<i>Il girasole</i>	-	89,8	4,5
<i>Arcobaleno</i>	1,8	89,5	4,5
<i>Raggio di sole</i>	3,0	90,9	4,6
<i>Spazio gioco</i>	-	90,5	4,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	94,1	4,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	5,0
Totale	1,1	92,0	4,6

**tab. 12.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	83,0	95,1
<i>Il girasole</i>	92,2	89,8
<i>Arcobaleno</i>	92,3	89,5
<i>Raggio di sole</i>	100,0	90,9
<i>Spazio gioco</i>	90,0	90,5
<i>Gioco... ma non solo</i>	89,7	94,1
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	100,0
Totale	91,9	92,0

12.2.2 IL PERSONALE AUSILIARIO

Competenza e professionalità

Della competenza e professionalità del personale ausiliario è pienamente soddisfatto l'83,7% degli intervistati, mentre nessuno dà un giudizio di scarsa o nulla soddisfazione.

Rispetto alla passata rilevazione la percentuale di genitori soddisfatti è cresciuta di 3,7 punti percentuali. Differenze rilevanti si osservano tra i servizi. Un netto miglioramento si osserva al *La nave*, dove la quota di molto/moltissimo soddisfatti è passata dal 70,2% all'83,6%, così come a *Spazio gioco*, dove l'aumento di questi utenti è dell'11%, e soprattutto a *Gioco... ma non solo*:

+25,8%. Un calo dei molto/moltissimo soddisfatti si registra viceversa al *Girasole* dove si è passati dall'86,3% al 79,6%, e a Spazio famiglia: -12,2%.

Il voto attribuito dalle famiglie a questo aspetto è 4,3 su 5 punti.

Disponibilità e cortesia

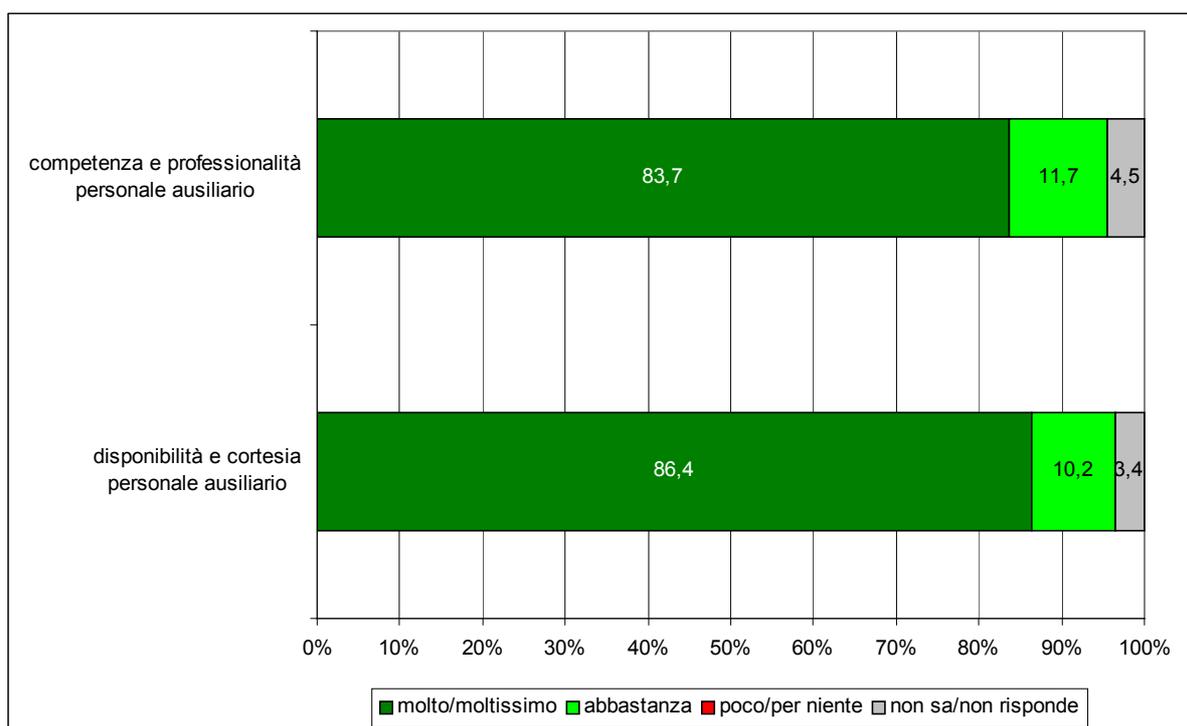
Anche della disponibilità e della cortesia del personale ausiliario nessuno si dice insoddisfatto, mentre l'86,4 esprime molta/moltissima soddisfazione. Elevati scostamenti si rilevano nella percentuale di utenti pienamente soddisfatti nei diversi servizi, che vanno dal 66,7% a *Spazio famiglia* al 94,7% dell'*Arcobaleno*. Dal raffronto dei dati rilevati nel 2010 si osserva una consistente diminuzione di genitori soddisfatti nel centro *Spazio famiglia* (-23,3%), un altrettanto consistente aumento di questi medesimi genitori al centro *Gioco... ma non solo* (+28,7%) e a *Spazio gioco* (+11%). Complessivamente i pienamente soddisfatti sono aumentati del 4%.

A questo aspetto i genitori attribuiscono una valutazione di 4,4.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 12.2 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità del personale ausiliario (%)



tab. 12.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Competenza e professionalità	80,0	83,7
Disponibilità e cortesia	82,6	86,4

Competenza e professionalità del personale ausiliario**tab. 12.9 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità del personale ausiliario (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	83,6	4,4
<i>Il girasole</i>	-	79,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	-	91,2	4,4
<i>Raggio di sole</i>	-	93,9	4,5
<i>Spazio gioco</i>	-	81,0	4,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	70,6	4,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	77,8	4,5
Totale	-	83,7	4,3

tab. 12.10 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità del personale ausiliario (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	70,2	83,6
<i>Il girasole</i>	86,3	79,6
<i>Arcobaleno</i>	87,7	91,2
<i>Raggio di sole</i>	95,8	93,9
<i>Spazio gioco</i>	70,0	81,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	44,8	70,6
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	77,8
Totale	80,0	83,7

Disponibilità e cortesia**tab. 12.11 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia del personale ausiliario (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	86,9	4,5
<i>Il girasole</i>	-	85,7	4,3
<i>Arcobaleno</i>	-	94,7	4,5
<i>Raggio di sole</i>	-	93,9	4,5
<i>Spazio gioco</i>	-	81,0	4,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	73,5	4,1
<i>Spazio famiglia</i>	-	66,7	4,1
Totale	-	86,4	4,4

tab. 12.12 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia del personale ausiliario (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	83,0	86,9
<i>Il girasole</i>	88,2	85,7
<i>Arcobaleno</i>	87,7	94,7
<i>Raggio di sole</i>	95,8	93,9
<i>Spazio gioco</i>	70,0	81,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	44,8	73,5
<i>Spazio famiglia</i>	90,0	66,7
Totale	82,6	86,4

12.2.3 LE COORDINATRICI

Innanzitutto va detto che solo la metà degli intervistati rispondenti ha avuto contatto con la coordinatrice del servizio, il 4% in meno di quanto emerso nella rilevazione del 2010.

Competenza e professionalità

La percentuale di famiglie molto/moltissimo soddisfatte della competenza e della professionalità della coordinatrice è del 75,2%, leggermente diminuita rispetto a quella rilevata nel 2010 (-2 %).

Dall'analisi dei dati relativi ai diversi servizi balza all'occhio la ridotta percentuale di genitori pienamente soddisfatti del servizio *Gioco... ma non solo* (35,7%) e, specularmente, la più elevata quota di insoddisfatti (21,4%). Va però precisato che si sta ragionando sul numero esiguo di utenti del servizio che hanno avuto contatto con la coordinatrice e che hanno espresso un giudizio in merito (13 utenti). Il raffronto con i dati del 2010 evidenzia cambiamenti rilevanti nella quota di genitori soddisfatti dei Centri Prima Infanzia. Mentre a *Spazio gioco* e a *Spazio famiglia* sono pressoché raddoppiati, a *Gioco... ma non solo* sono calati del 36% circa. Anche rispetto a questa considerazione occorre però tener presente che si sta ragionando su numeri in valore assoluto piuttosto bassi.

La valutazione di questo aspetto è di 4,1 punti su 5.

Disponibilità e cortesia

La percentuale di genitori molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e della cortesia della coordinatrice è pari al 78,6%. Anche su a questo aspetto *Gioco... ma non solo* si discosta dagli altri servizi con una percentuale di soddisfatti solo del 53,8% e una più elevata quota di insoddisfatti (23,1%). Viceversa, nelle altre strutture la percentuale dei soddisfatti non è mai inferiore al 71% e in alcuni servizi (*Spazio gioco* e *Spazio famiglia*) raggiunge anche il 100%. Il raffronto con i dati del 2010 rivela come la quota di molto soddisfatti in questo servizio sia calata del 46%. Non va comunque dimenticato che stiamo ragionando su un numero esiguo di intervistati.

La cortesia e la disponibilità della coordinatrice è valutata 4,1 punti su 5.

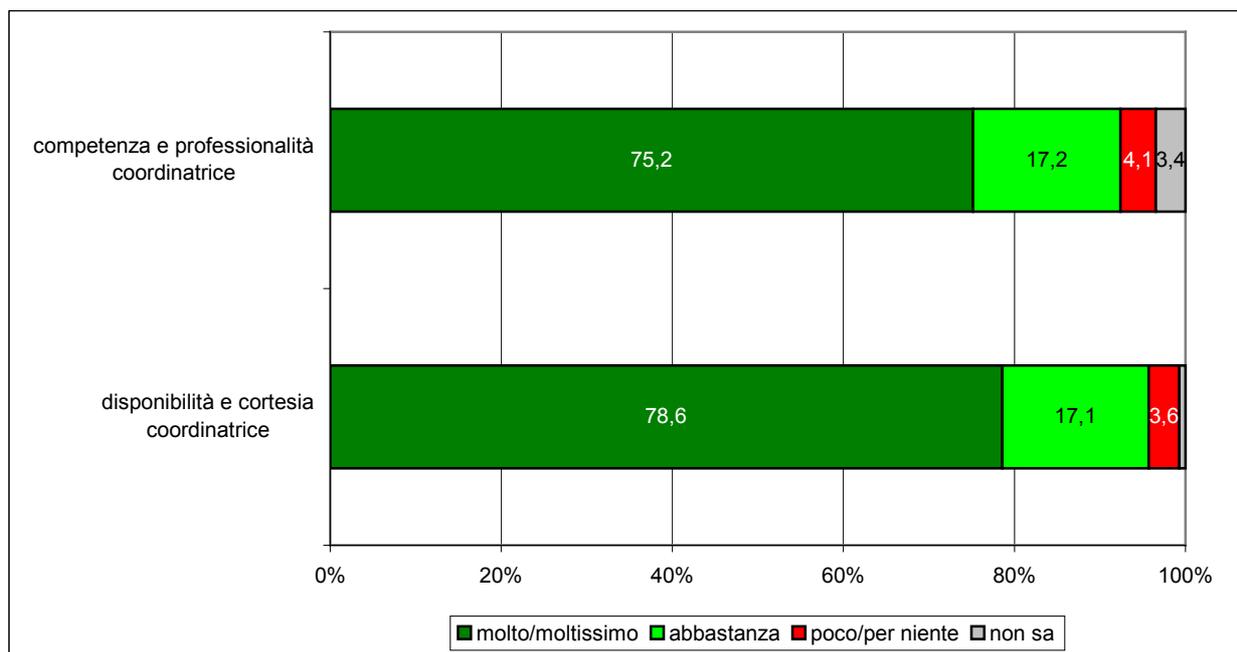
TABELLE E GRAFICI

tab. 12.13 Famiglie che hanno avuto contatti con la coordinatrice (%)

	2010		2011	
si	144	54,8	124	50,4
no	119	45,2	122	49,6
Totale	263	100,0	246	100,0

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 12.14 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità delle coordinatrici (%)



tab. 12.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Competenza e professionalità	76,9	75,2
Disponibilità e cortesia	78,9	78,6

Competenza e professionalità delle coordinatrici**tab. 12.16 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle coordinatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,2	71,0	4,0
<i>Il girasole</i>	-	71,4	4,2
<i>Arcobaleno</i>	-	82,4	4,1
<i>Raggio di sole</i>	8,0	84,0	4,1
<i>Spazio gioco</i>	-	100,0	4,4
<i>Gioco... ma non solo</i>	21,4	35,7	3,2
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,7
Totale	4,1	75,2	4,0

tab. 12.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle coordinatrici (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	77,3	71,0
<i>Il girasole</i>	74,1	71,4
<i>Arcobaleno</i>	76,9	82,4
<i>Raggio di sole</i>	83,7	84,0
<i>Spazio gioco</i>	57,1	100,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	71,4	35,7
<i>Spazio famiglia</i>	50,0	100,0
Totale	76,9	75,2

Disponibilità e cortesia**tab. 12.18 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle coordinatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	73,3	4,13
<i>Il girasole</i>	-	71,4	4,19
<i>Arcobaleno</i>	-	78,1	4,03
<i>Raggio di sole</i>	4,0	96,0	4,36
<i>Spazio gioco</i>	-	100,0	4,44
<i>Gioco... ma non solo</i>	23,1	53,8	3,54
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	4,67
Totale	3,6	78,6	4,14

**tab. 12.19 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle coordinatrici
(%, raffronto 2010-2011)**

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	72,7	73,3
<i>Il girasole</i>	70,4	71,4
<i>Arcobaleno</i>	66,7	78,1
<i>Raggio di sole</i>	95,3	96,0
<i>Spazio gioco</i>	71,4	100,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	100,0	53,8
<i>Spazio famiglia</i>	100,0	100,0
Totale	78,9	78,6

12.2.4 LA PEDAGOGISTA

La percentuale di utenti che ha dichiarato di aver avuto contatti con la pedagoga sul totale di coloro che hanno risposto è pari al 23%, il 14% in meno rispetto al 2010.

Competenza e professionalità

La percentuale di famiglie pienamente soddisfatta della competenza e professionalità della pedagoga è del 76,5%, mentre il 5,9% lo è poco o per niente. Gli utenti poco/per niente soddisfatti sono concentrati a al nido *Arcobaleno* (21,4%). Tuttavia è doveroso precisare che stiamo ragionando su numeri molto bassi, sono infatti solo 14 gli utenti del nido *Arcobaleno* ad aver risposto a questa domanda. Pertanto la significatività di tali dati risulta inficiata dalla bassa numerosità dei rispondenti.

Rispetto ai dati del 2010, si osserva una sostanziale stabilità nel complesso della percentuale dei genitori soddisfatti, mentre al nido *La nave* è passata dal 55,6% al 90,9% e a *Spazio famiglia* ha raggiunto il 100%.

La competenza e la professionalità della pedagoga riceve una valutazione di 3,9 punti.

Disponibilità e cortesia

Il 78,4% delle famiglie intervistate attribuisce un giudizio di piena soddisfazione rispetto alla disponibilità e alla cortesia della pedagoga. In nessuna struttura tale percentuale scende al di sotto del 71%. Si rileva tuttavia una consistente quota di poco/per niente soddisfatti al nido *Arcobaleno*, pari al 14,3% dei 14 utenti che hanno risposto a questa domanda. Ancora una volta, la bassa numerosità dei rispondenti rende poco affidabile la lettura del dato.

Il raffronto con i dati del 2010 evidenzia andamenti differenti nelle diverse strutture: un calo della percentuale di utenti molto/moltissimo soddisfatti nei nidi *Girasole*, *Raggio di Sole* e a *Gioco... ma non solo* e, viceversa un aumento al nido *La nave*, *Arcobaleno* e *Spazio famiglia*. Va comunque sempre tenuto presente che stiamo ragionando su un esiguo numero di risposte.

La disponibilità e la cortesia della pedagoga ricevono una valutazione di 4 punti.

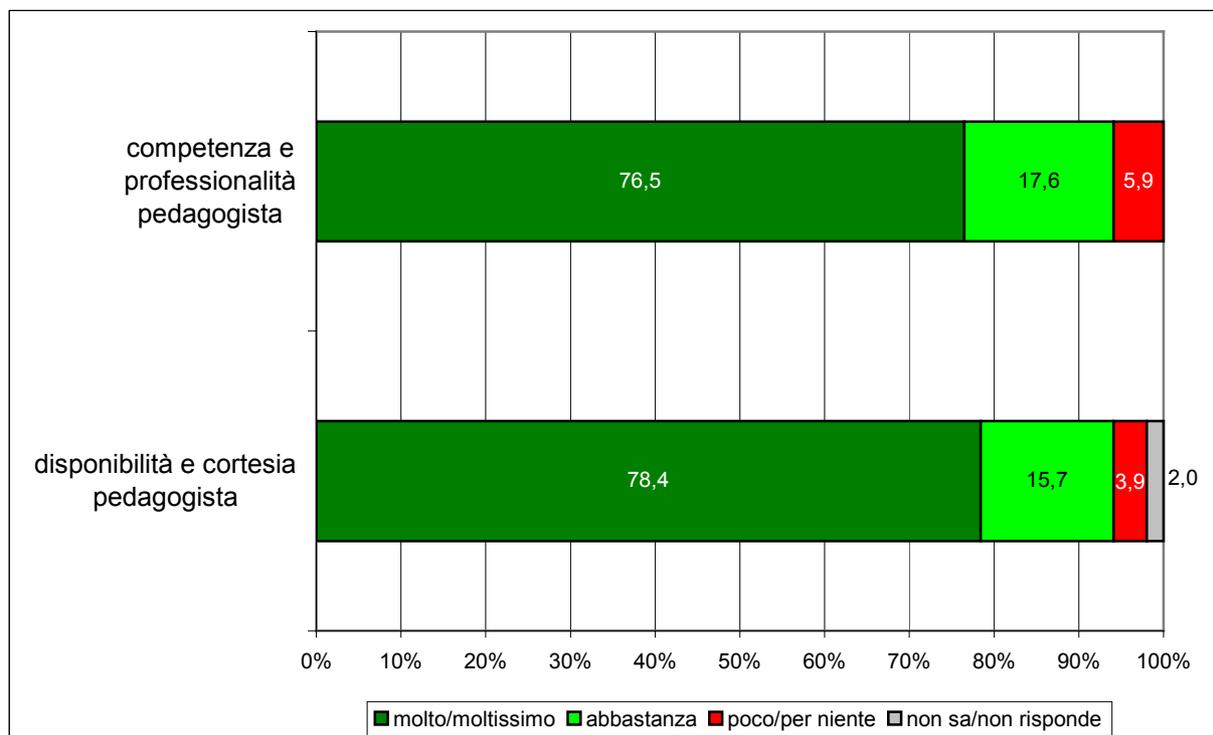
TABELLE E GRAFICI

tab. 12.19 Famiglie che hanno avuto contatti con la pedagoga (%)

	2010	2011
si	36,7	23,0
no	63,3	77,0
Totale	100,0	100,0

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

graf. 12.20 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della pedagoga (%)



tab. 12.21 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)

	2010	2011
Competenza e professionalità	75,6	76,5
Disponibilità e cortesia	82,2	78,4

Competenza e professionalità della pedagoga**tab. 12.22 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità della pedagoga (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	90,9	4,1
<i>Il girasole</i>	-	78,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	21,4	57,1	3,7
<i>Raggio di sole</i>	-	85,7	4,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	75,0	3,2
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	5,0
Totale	5,9	76,5	3,9

tab. 12.23 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità della pedagoga (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	55,6	90,9
<i>Il girasole</i>	83,3	78,6
<i>Arcobaleno</i>	63,6	57,1
<i>Raggio di sole</i>	83,7	85,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	75,0	75,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0
Totale	75,6	76,5

Disponibilità e cortesia**tab. 12.24 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia della pedagoga (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	-	81,8	4,0
<i>Il girasole</i>	-	78,6	4,3
<i>Arcobaleno</i>	14,3	71,4	3,8
<i>Raggio di sole</i>	-	85,7	4,0
<i>Gioco... ma non solo</i>	-	75,0	3,6
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0	5,0
Totale	3,9	78,4	4,0

tab. 12.25 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia della pedagoga (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	44,4	81,8
<i>Il girasole</i>	91,7	78,6
<i>Arcobaleno</i>	63,6	71,4
<i>Raggio di sole</i>	95,3	85,7
<i>Gioco... ma non solo</i>	100,0	75,0
<i>Spazio famiglia</i>	-	100,0
Totale	82,2	78,4

13. LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

13.1 VERIFICA DEGLI STANDARD

Relativamente a quest'area di qualità sono stati oggetto di verifica sono 7 standard, di cui 6 di processo, verificati attraverso l'analisi di documenti (verbali di riunioni e collettivi, diari, progetti educativi, scheda di verifica inserimenti, monte ore) e 1 di soddisfazione dell'utenza, verificato mediante indagine di customer satisfaction. Tutti gli standard sono risultati conformi.

Con riferimento allo standard verificato utilizzando l'indagine di customer satisfaction la piena soddisfazione da parte di almeno l'80% degli utenti è stata raggiunta per 3 dei 4 aspetti previsti (frequenza dei colloqui /riunioni con le educatrici, Comitato di gestione come strumento per garantire il buon funzionamento del servizio, coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido), mentre è inferiore all'80% la percentuale di utenti soddisfatti della progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione.

VERIFICHE DOCUMENTALI E SOPRALLUOGHI EFFETTUATI

Fattori di qualità	Standard di qualità	Conforme	Non conforme	Non verificabile
Coinvolgimento e partecipazione attiva delle famiglie	Per ciascuna sezione sono previste almeno 2 assemblee dei genitori ogni anno, coordinate dagli educatori (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Per i genitori dei nuovi iscritti è programmato un incontro specifico all'inizio dell'anno scolastico (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Vengono organizzate almeno 2 feste all'anno, che si tengono di solito a Natale e alla fine dell'anno scolastico, alle quali i genitori partecipano insieme ai bambini (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Sono previsti almeno 2 colloqui individuali ogni anno tra i genitori e gli educatori (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	I genitori possono chiedere in ogni momento un colloquio individuale con gli educatori (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
Soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità della comunicazione e della partecipazione	All'interno del comitato di gestione sono presenti rappresentanti dei genitori eletti attraverso votazione di tutti i genitori (Standard previsto per gli Asili Nido)	•		
	Si effettueranno valutazioni sulla soddisfazione delle famiglie rispetto alla qualità della comunicazione e della partecipazione. Il servizio si pone come obiettivo di soddisfare almeno l'80% degli utenti	•		
Totali servizio		7	0	0

13.2 SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE RISPETTO ALLA QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

Frequenza dei colloqui con le coordinatrici

È soddisfatto molto o moltissimo della frequenza dei colloqui con le educatrici tre quarti dell'utenza intervistata (76%). Uno sguardo ai dati per struttura evidenzia un valore inferiore alla media per *Il girasole* (67,3%) e per *Spazio gioco* (66,7%). In quest'ultimo è anche consistente la quota di genitori poco o per niente soddisfatti (19%). Al contrario, un valore decisamente al di sopra della media per quanto riguarda le famiglie pienamente soddisfatte è quello del *La nave* (85,2%). In tutti i servizi la percentuale di utenti soddisfatti è cresciuta rispetto al 2010. L'aumento è decisamente rilevante per *La nave* (+32%) e per *Spazio famiglia* (+51,7%).

Il Comitato di gestione come strumento per garantire il buon funzionamento del servizio

A proposito del Comitato di gestione si riscontra in primo luogo una quota significativa di intervistati che non si è espressa (14,5%), mentre ha dato una risposta di piena soddisfazione quasi il 60% dei genitori. La percentuale più elevata di non soddisfatti è tra gli utenti del *La nave* (8,2%) e di *Spazio gioco* (9,5%). Decisamente in crescita in tutte le strutture la quota di utenti soddisfatti rispetto al 2010.

Al comitato di gestione come strumento per garantire il buon funzionamento del servizio è assegnato un punteggio pari a 3,8.

Il coinvolgimento e la partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia

L'80% delle famiglie si definisce molto/moltissimo soddisfatta del coinvolgimento e delle opportunità di partecipare alla vita del servizio. Si discosta da questo dato *Spazio gioco*, dove la quota di genitori soddisfatti è il 61,9% e quella dei poco/per niente soddisfatti è il 9,5%.

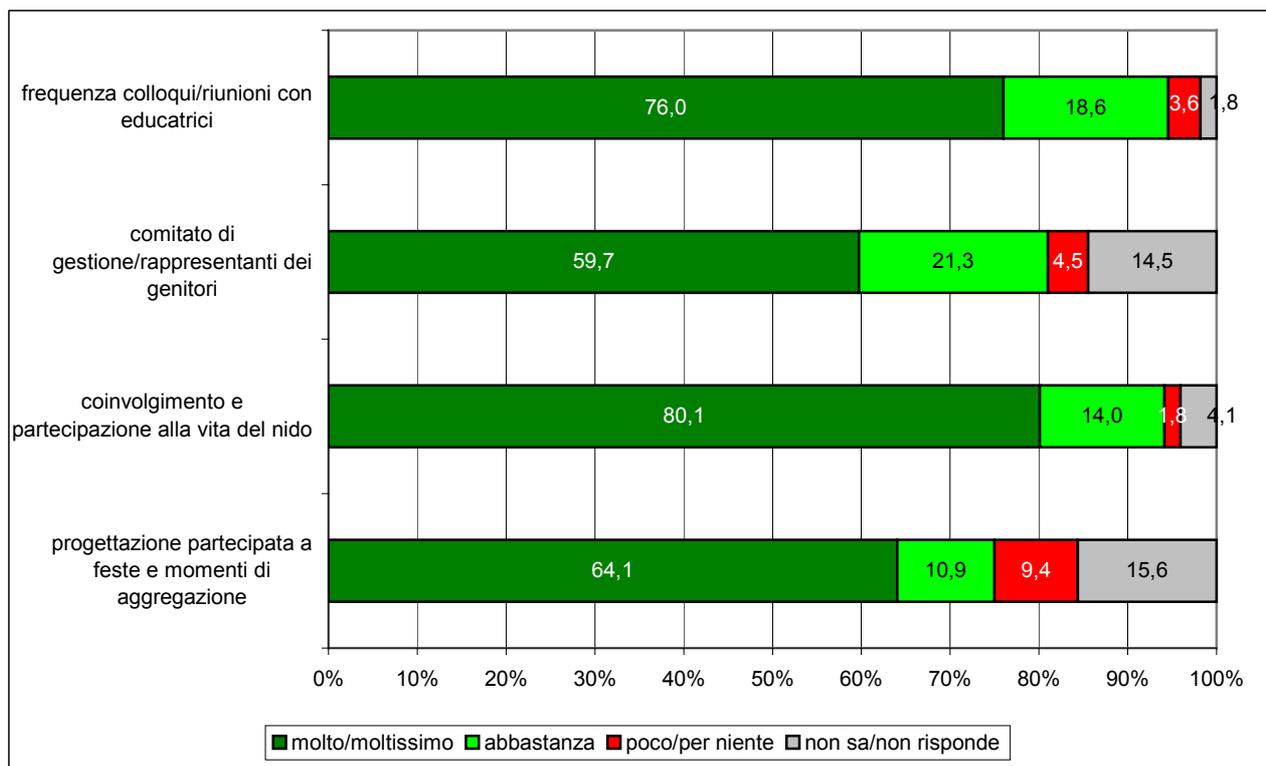
Rispetto alla rilevazione del 2010 si osserva una crescita in tutte le strutture della percentuale di famiglie pienamente soddisfatte di questo aspetto, che mediamente è passata dal 57,6% all'80,1%. La partecipazione e il coinvolgimento ricevono una valutazione pari a 4,2 punti.

La progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione nei Centri per la prima infanzia

Mediamente la percentuale di genitori soddisfatti della progettazione partecipata ai momenti di festa e di aggregazione è pari al 64,1%, ma con significative differenze tra i servizi. Mentre infatti a *Spazio famiglia* è soddisfatto l'88,9 % degli utenti, a *Gioco... ma non solo* lo è solo il 50% e l'11,8% si dice poco o per niente soddisfatto. A *Spazio gioco*, pur essendo abbastanza elevata la quota di utenti soddisfatti (76,2%), si registra anche una rilevante percentuale di utenti non soddisfatti (9,5%). La quota di soddisfatti è comunque cresciuta in tutti e tre i centri rispetto al 2010.

La valutazione attribuita a questo aspetto è di 3,8 punti su 5.

TABELLE E GRAFICI

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici**graf. 13.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della comunicazione e partecipazione (%)****tab. 13.2 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2011)**

	2010	2011
Frequenza colloqui/riunioni con educatrici	61,5	76,0
Comitato di gestione/rappresentanti dei genitori	43,3	59,7
Coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia	57,6	80,1
Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione	47,5	64,1

La frequenza dei colloqui con le educatrici**tab. 13.3 Soddisfazione rispetto alla frequenza dei colloqui con le educatrici (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	3,3	85,2	4,2
<i>Il girasole</i>	4,1	67,3	4,0
<i>Arcobaleno</i>	-	77,2	4,0
<i>Raggio di sole</i>	-	75,8	4,0
<i>Spazio gioco</i>	19,0	66,7	3,7
Totale	3,6	76,0	4,0

tab. 13.4 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della frequenza dei colloqui con le educatrici (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	53,2	85,2
<i>Il girasole</i>	64,7	67,3
<i>Arcobaleno</i>	70,8	77,2
<i>Raggio di sole</i>	72,9	75,8
<i>Spazio famiglia</i>	15,0	66,7
Totale	61,5	76,0

Il Comitato di gestione come strumento per garantire il buon funzionamento del servizio**tab. 13.5 Soddisfazione rispetto al Comitato di gestione (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	8,2	59,0	3,8
<i>Il girasole</i>	2,0	61,2	4,0
<i>Arcobaleno</i>	3,5	61,4	3,8
<i>Raggio di sole</i>	-	60,6	4,0
<i>Spazio gioco</i>	9,5	52,4	3,5
Totale	4,5	59,7	3,8

tab. 13.6 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del Comitato di gestione (% , raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	31,9	59,0
<i>Il girasole</i>	45,1	61,2
<i>Arcobaleno</i>	47,7	61,4
<i>Raggio di sole</i>	52,1	60,6
<i>Spazio gioco</i>	30,0	52,4
Totale	43,3	59,7

Coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia**tab. 13.7 Soddisfazione rispetto al coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>La nave</i>	1,6	85,2	4,2
<i>Il girasole</i>	2,0	77,6	4,2
<i>Arcobaleno</i>	-	80,7	4,2
<i>Raggio di sole</i>	-	84,8	4,2
<i>Spazio gioco</i>	9,5	61,9	3,8
Totale	1,8	80,1	4,2

tab. 13.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (% ,raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>La nave</i>	51,1	85,2
<i>Il girasole</i>	62,7	77,6
<i>Arcobaleno</i>	53,8	80,7
<i>Raggio di sole</i>	75,0	84,8
<i>Spazio gioco</i>	30,0	61,9
Totale	57,6	80,1

Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione**tab. 13.9 Soddisfazione rispetto alla progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (%)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2011)
<i>Spazio gioco</i>	9,5	76,2	3,9
<i>Gioco... ma non solo</i>	11,8	50,0	3,5
<i>Spazio famiglia</i>	-	88,9	4,2
Totale	9,4	64,1	3,8

tab. 14.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (% ,raffronto 2010-2011)

	molto/moltissimo	
	2010	2011
<i>Spazio gioco</i>	50,0	76,2
<i>Gioco... ma non solo</i>	34,5	50,0
<i>Spazio famiglia</i>	80,0	88,9
Totale	47,5	64,1

14. PRIORITÀ E SUGGERIMENTI

Il questionario ai genitori si concludeva con due richieste. Con la prima si chiedeva di indicare il primo e il secondo aspetto più importante dei servizi per la prima infanzia. Con la seconda si esortavano gli intervistati a fornire suggerimenti utili a migliorare la qualità dei servizi rivolti ai bambini e alle bambine fino a 3 anni.

Nella tabella sottostante sono riportati gli aspetti ritenuti importanti per la qualità del servizio, sia asilo nido sia centro per la prima infanzia, e la percentuale di coloro che li hanno indicati in prima e in seconda posizione. Si osserva come la relazione tra bambini e operatori e la competenza professionale sono gli aspetti maggiormente citati, indipendentemente che siano messi in prima o seconda posizione. La competenza professionale delle educatrici è invece l'aspetto che il numero più consistente di famiglie pone al primo posto (34,6%), seguito dal rapporto operatori-bambini (28,1%) e dalla cura dei bambini (26,8%). Il rapporto operatori-bambini è viceversa citato dalla percentuale più elevata di famiglie come secondo aspetto più importante.

Il raffronto con i dati della precedente rilevazione non rivela significative differenze.

tab. 14.1 Primi due aspetti ritenuti importanti (% , 2011)

	primo	secondo	primo o secondo
Competenza professionale educatrici	34,6	17,6	26,2
Rapporto tra operatori e bambini	28,1	26,4	27,2
Cura dei bambini	26,8	12,2	19,6
Qualità delle attività educative e di gioco	8,5	20,3	14,3
Rapporto tra operatori e famiglie	0,7	10,8	5,6
Qualità degli ambienti e della struttura	0,7	6,1	3,3
Ampiezza e flessibilità degli orari	0,7	3,4	2,0
Qualità del cibo	-	3,4	1,7
Chiarezza e completezza delle informazioni	-	-	-
Attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	-	-	-
Totale	100,0	100,0	100,0

tab. 14.2 Aspetti ritenuti più importanti (primo o secondo) per anno di riferimento (%)

	2010	2011
Rapporto tra operatori e bambini	30,1	27,2
Competenza professionale educatrici	27,5	26,2
Cura dei bambini	18,6	19,6
Qualità delle attività educative e di gioco	14,7	14,3
Rapporto tra operatori e famiglie	2,9	5,6
Ampiezza e flessibilità degli orari	2,0	2,0
Qualità degli ambienti e della struttura	1,3	3,3
Qualità del cibo	1,3	1,7
Attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	1,0	-
Chiarezza e completezza delle informazioni	0,7	-
Totale	100,0	100,0

Se disaggreghiamo i dati per tipo di servizio notiamo come per i nidi la percentuale più elevata di intervistati ponga al primo posto per importanza la cura dei bambini, seguita a breve distanza dal rapporto operatori-bambini. Per i Centri Prima Infanzia invece l'aspetto ritenuto più importante è la competenza professionale delle educatrici, citata da un genitore su due al primo posto.

Si può pertanto dedurre come per i genitori dei bambini che frequentano l'asilo nido, in cui i bimbi trascorrono molte ore lontano dai genitori, la cura e la relazione con le educatrici vengano prima della professionalità del personale. Viceversa, i genitori dei bambini utenti dei Centri Prima Infanzia, in cui i genitori sono presenti insieme ai loro figli, sottolineano l'importanza della competenza professionale delle educatrici, insieme al buon rapporto instaurato con i bambini. Notiamo inoltre come nei Centri Prima Infanzia la qualità delle attività educative e di gioco proposte sia citata al primo posto da 18,4% dei genitori, a fronte del solo 5,2% dei genitori dei bambini che frequentano il nido.

tab. 14.3 Primi due aspetti ritenuti importanti per tipo di servizio (% , 2011)

	Asili nido			Centri Prima Infanzia		
	primo	secondo	primo o secondo	primo	secondo	primo o secondo
La cura dei bambini	32,2	20,0	27,6	10,5	10,8	10,7
Il rapporto tra operatori e bambini	30,4	38,6	33,5	21,1	32,4	26,7
La competenza professionale delle educatrici	29,6	28,6	29,2	50,0	16,2	33,3
La qualità delle attività educative e di gioco	5,2	28,6	14,1	18,4	27,0	22,7
Il rapporto tra operatori e famiglie	0,9	17,1	7,0	-	10,8	5,3
La qualità degli ambienti e della struttura	0,9	11,4	4,9	-	2,7	1,3
L'ampiezza e flessibilità degli orari	0,9	7,1	3,2	-	-	-
La qualità del cibo	-	7,1	2,7	-	-	-
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda invece i suggerimenti, abbiamo aggregato le risposte per categorie. Come si può osservare nella tabella sottostante, circa la metà dei suggerimenti riguarda le strutture e il costo del servizio. Più specificamente 18 su 70 (pari al 25,7%) si riferiscono a miglioramenti delle sedi dei servizi e 17 (pari al 24,3%) riguardano le rette, ritenute troppo elevate o poco equamente distribuite in base al reddito.

Alcune proposte riguardano poi gli orari. In particolare 4 genitori desidererebbero una maggiore flessibilità dell'orario di uscita, 2 il prolungamento dell'orario di apertura, e uno l'apertura al sabato.

Un suggerimento interessante riguarda un aspetto organizzativo. Al fine di facilitare la partecipazione dei genitori alle riunioni si propone di attivare un servizio di baby parking oppure di permettere alle mamme o ai papà di tenere con sé i bambini durante tali riunioni

tab. 14.4 Proposte e suggerimenti dei genitori (v.a., %)

	v.a.	%
Struttura	18	25,7
Disinfestazione/manutenzione giardino	8	11,4
Deumidificatori/aria condizionata)	3	4,3
Imbiancatura	3	4,3
Migliorare stanza sonno (troppo piccola e riscaldata)	2	2,9
Ampliamento spazio locali	1	1,4
Maggior sicurezza (cancello e citofoni)	1	1,4
Costo servizio	17	24,3
Rette più basse	15	21,4
Più equa attribuzione delle rette	2	2,9
Organizzazione	9	12,9
Compresenza nella giornata di tutte le educatrici	5	7,1
Riduzione numero di bambini per gruppo	2	2,9
Servizio baby-parking/ammissione dei bambini durante le riunioni	2	2,9
Orari	7	10,0
Maggior flessibilità dell'orario di uscita	4	5,7
Prolungamento orario	2	2,9
Apertura sabato	1	1,4
Comunicazione	6	8,6
Migliorare comunicazione con pedagoga/coordinatrice	2	2,9
Maggiori informazioni sull'andamento della giornata	2	2,9
Maggiori colloqui con la pedagoga	1	1,4
Migliorare rapporto educatrici/famiglie	1	1,4
Ufficio Asili nido	2	2,9
Velocizzare l'inserimento nelle lista d'attesa	1	1,4
Migliore gestione attività amministrativa	1	1,4
Attività	2	2,9
Aumentare il materiale didattico/educativo	1	1,4
Aumentare le attività proposte	1	1,4
Altro	9	12,9
Totale	70	100,0