



COMUNE DI BELLUNO  
Ambito Servizi alla persona  
Area Politiche educative

**ASILO NIDO PICCOLO GIRASOLE**  
RILEVAZIONE DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DELL'UTENZA  
**ANNO 2019**

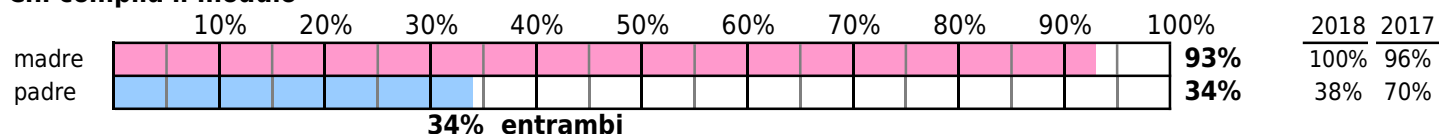
Belluno, 25 luglio 2019

## Compilazione del modulo

Nel mese di giugno le educatrici hanno distribuito a tutti i genitori, utenti dell'asilo nido, i moduli del questionario necessari a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza, come prevede la Legge Regionale n. 22/2002. I moduli, compilati e restituiti in forma anonima, sono stati numerati e utilizzati per ottenere questo elaborato.

<b>Grado di partecipazione:</b>	utenti a giugno	questionari resi	2019	2018	2017
	42	29	69%	54%	65%

### Chi compila il modulo



Nel periodo di somministrazione del questionario erano presenti nella struttura 42 utenti. Le famiglie che hanno risposto sono state il 69%. In due questionari (5%) non è stato indicato il compilante. La partecipazione da parte dei padri alla rilevazione, che nel 2017 era molto alta, è scesa al 34%. Tutti i padri che hanno partecipato hanno compilato il questionario insieme alle madri.

Con il questionario sono state chieste sia alcune informazioni, a risposta singola o a risposta multipla, sia le valutazioni dei genitori sui principali aspetti del servizio; valutazioni da esprimere con una scala di cinque giudizi e in base alle quali è stato calcolato il livello di gradimento dell'utenza su singoli aspetti e sul servizio complessivo.

Per ciascuna voce è stato calcolato il punteggio ottenuto attribuendo 5 punti per ogni "ottimo", 4 per ogni "buono", 3 per ogni "sufficiente", 2 per ogni "carente" e 1 per ogni "pessimo". Il punteggio massimo ottenibile per ogni voce è stato calcolato moltiplicando il numero di risposte avute per 5, mentre il punteggio minimo, moltiplicandolo per 1.

La percentuale di gradimento è stata determinata con la seguente formula:

$$\text{gradimento \%} = \frac{\text{punteggio ottenuto} - \text{punteggio minimo}}{\text{punteggio massimo} - \text{punteggio minimo}} \times 100$$

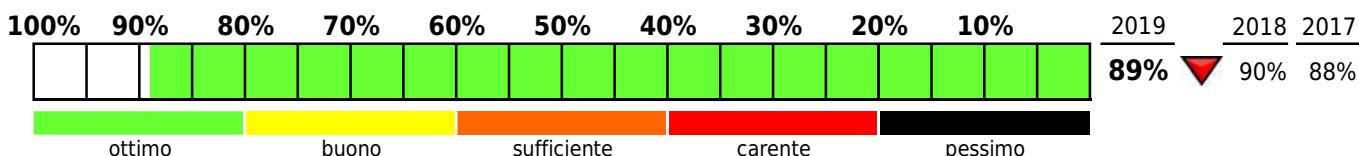
## 1 Accesso al servizio

E' stato chiesto di indicare in quale modo le famiglie hanno acquisito le informazioni sul servizio e in che modo hanno presentato la domanda di ammissione, esprimendo anche la valutazione in merito alla facilità di ottenere le informazioni e consegnare la domanda.

### Facilità ad ottenere informazioni

recandosi presso l'ufficio  
dal sito internet del Comune di Belluno  
richieste per posta elettronica all'ufficio  
richieste per telefono all'ufficio

	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>sufficiente</b>	<b>carente</b>	<b>pessimo</b>	<b>non risponde</b>	<b>gradimento</b>	2019	2018	2017
48%	17	6					93%	▲		
21%	4	4	1	1			78%	▼	90%	88%
15%	4	3					89%	▼		
17%	5	2	1				88%	▼		



Alcune famiglie hanno indicato di essersi informati con più modalità. La modalità più utilizzata per informarsi sul servizio è recarsi presso l'ufficio (48%) ritenuta anche la modalità più facile. Il sito internet soddisfa un po' meno delle altre modalità. Complessivamente il gradimento è allo stesso livello dei questionari dei due anni precedenti nei quali le varie modalità non erano distinte tra loro.

Una madre ha aggiunto la voce "Porte aperte" che merita di essere inclusa tra le risposte della prossima edizione del questionario.

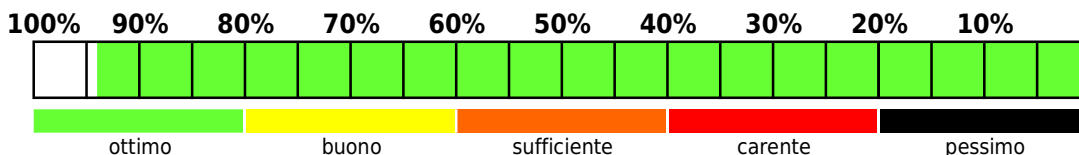
### Facilità a presentare domanda

consegnata in ufficio  
consegnata al Protocollo del Comune  
inviata per posta elettronica  
inviata per posta elettronica certificata



### gradimento

2019	2018	2017
95%	▲	
88%	▼	90%
88%	▼	85%
100%	▲	



2019	2018	2017
94%	▲	90%
		85%

Il canale di consegna preferito rimane quello di recarsi all'ufficio. L'invio per posta elettronica certificata è ancora raro. Il gradimento per la facilità a presentare la domanda è aumentato. Negli anni precedenti non erano distinte le varie modalità di consegna possibili.

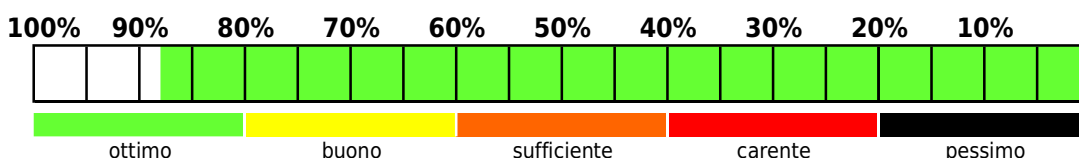
### Aspetti che regolano l'accesso

Criteri per la formazione delle graduatorie  
Principi e finalità del servizio



### gradimento

2019	2018	2017
83%	▼	86%
94%	▲	90%
		84%



2019	2018	2017
88%	■	88%
		82%

Non hanno letto il Regolamento: 7%

Non hanno letto la Carta dei servizi: 10%

Le famiglie possono accedere al servizio tramite chiamate dalla graduatoria, redatta in base alle disposizioni contenute nel regolamento comunale. Due famiglie hanno risposto di non aver letto il Regolamento e tre non hanno risposto; il livello di gradimento è stato calcolato considerando solo il numero di risposte ottenute.

Anche se è logico ritenere che le famiglie utilizzatrici abbiano una valutazione sulle graduatorie migliore delle famiglie che ne sono rimaste escluse, la loro approvazione non è scontata, due famiglie infatti non apprezzano i criteri delle graduatorie.

Le modalità di accesso al nido sono anche conseguenti ai principi e alle finalità del servizio che sono riportati nella Carta dei servizi. Tre famiglie non l'hanno letta e sette non hanno risposto al questionario. Un minor numero di famiglie si interessa alla Carta dei servizi rispetto al Regolamento, ma l'apprezzamento è più alto.

Dalla raccolta delle motivazioni che hanno convinto le famiglie a scegliere l'asilo nido comunale è possibile avere indicazioni di quali caratteristiche del servizio sono più attraenti. Le famiglie hanno potuto dare risposte multiple.

### Per quali motivi ha scelto di utilizzare il nido comunale?

	2019	2018	2017
1 preferenza per il servizio pubblico	3	10%	▼ 24% 43%
2 perché consigliato da altri genitori	12	41%	▼ 67% 50%
3 per conoscenza diretta, avendolo già utilizzato	10	34%	▲ 19% 25%
4 ammontare della retta	8	28%	▲ 24% 29%
5 orario di apertura	5	17%	▼ 24% 11%
6 ubicazione della struttura	15	52%	■ 52% 43%
7 è stato il primo servizio ad ammettere mio figlio	1	3%	▼ 5% 4%
8 nessuna risposta	0	0%	■ 0% 4%

L'ubicazione della struttura è quest'anno la motivazione più ricorrente per la scelta del servizio. Si mantiene alta la buona reputazione del servizio. Sommando la quota di chi è stato consigliato da altri genitori e chi lo ha già utilizzato, risulta che il 75% delle famiglie lo sceglie in base alla fama del servizio.

Quest'anno registriamo la particolarità di un numero consistente di famiglie che già lo hanno utilizzato in passato con altri figli: 12 famiglie. C'è anche il caso di un genitore che fu egli stesso utente da bambino.

## 2 Risultati del servizio

Gli obiettivi del servizio sono fornire supporto alle famiglie, curare il benessere dei bambini e l'acquisizione di competenze. Le domande della seconda parte del questionario sono state formulate per comprendere quali sono i maggiori risultati conseguiti dal servizio.

**Mesi di utilizzo**                      Minimo: 6                      Massimo: 22                      Medio: 12

Il periodo di somministrazione del questionario è stato individuato a giugno affinché tutte le famiglie, anche quelle che hanno iniziato l'inserimento a gennaio, abbiano maturato la propria opinione in un periodo di utilizzo sufficientemente lungo.

**Età di dimissione**                      Minima: 28                      Massima: 43                      Media: 31

I bambini che lasceranno il nido prima del compimento del terzo anno d'età saranno 5, per passare in anticipo alla Scuola dell'infanzia o per passare alle Sezioni Primavera. 6 bambini rimarranno al nido anche per il prossimo anno scolastico pur avendo l'età per poter fare l'ingresso anticipato alla Scuola dell'infanzia.

### Quali benefici ha avuto la sua famiglia dall'utilizzo dell'asilo nido?

		2019	2018	2017
1	permette di mantenere l'occupazione lavorativa di entrambi i genitori	17	59%	▲ 48% 50%
2	ha permesso ad un genitore disoccupato di trovare lavoro	4	14%	▲ 0% 13%
3	favorisce la socializzazione del bambino	23	79%	▼ 95% 66%
4	fornisce un valido supporto nell'educare il bambino	20	69%	▲ 62% 50%
5	sopperisce alla mancanza di parenti o conoscenti che possano accudire il bambino	8	28%	▼ 33% 13%
6	altro	0	0%	■ 0% 0%
7	nessuna risposta	2	7%	▲ 0% 0%

Da questa domanda a risposte multiple risulta che la socializzazione del bambino è sempre il beneficio maggiormente apportato dall'asilo nido. Aumenta la percentuale di famiglie che dicono di aver avuto benefici nell'ambito lavorativo: le prime due risposte hanno totalizzato il 73% mentre nel 2018 avevano raggiunto il 48%.

### Come affronta suo figlio il Nido?

	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	2019	2018	2017
1											86%	▲ 81%	89%
2											0%	■ 0%	0%
3											14%	■ 14%	11%
4											0%	■ 0%	0%
5											0%	■ 0%	0%
6											0%	▼ 5%	0%

Quasi tutti i bambini hanno sempre piacere a recarsi al nido tranne quattro bambini che a volte preferirebbero restare a casa.

### In quali aspetti il percorso educativo è stato di particolare efficacia?

		2019	2018	2017
1	autostima del bambino	8	28%	▲ 17% 26%
2	autonomia del bambino	20	69%	▼ 71% 58%
3	sviluppo motorio	17	59%	▲ 28% 39%
4	apprendimento del linguaggio	13	45%	▼ 52% 42%
5	socializzazione con i coetanei	20	69%	▼ 81% 61%
6	socializzazione con gli adulti	12	41%	▲ 33% 32%
7	nessuna risposta	2	7%	▲ 0% 0%

La socializzazione con i coetanei e l'autonomia restano i benefici per i bambini che le famiglie notano maggiormente (la domanda ammette risposte multiple). Per i prossimi sondaggi potrebbe essere interessante conoscere anche quanto il percorso educativo abbia corrisposto alle attese delle famiglie.

### 3 Progetto educativo

Le attività del nido sono differenziate in base alle fasi di sviluppo dei bambini secondo progetti specifici per sezione che le educatrici manifestano nel Progetto Educativo, documento che è consegnato ad ogni famiglia ed è consultabile all'ingresso del nido. Il 79% delle famiglie dichiara di aver letto il Progetto Educativo.

Le valutazioni nell'ambito educativo sono state raggruppate in quattro aree: l'attività educativa e di accudimento, le modalità di apertura del servizio, la partecipazione dei genitori, la mensa.

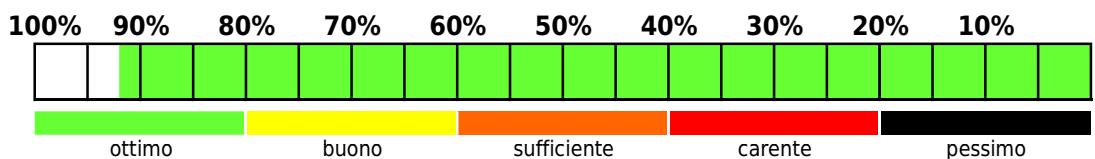
Le educatrici segnano quotidianamente le attività svolte e l'andamento della giornata per ogni bambino in un Diario del giorno che i genitori possono consultare al momento di riprendere i figli. Il Diario è letto dall'93% delle famiglie che hanno partecipato al questionario.

#### Valutazione attività educativa

Modalità di ambientamento dei bambini  
Accoglienza e riconsegna dei bambini  
Cura dei bambini  
contenuti e comprensibilità Diario del giorno  
attività quotidiane delle sezioni

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
Modalità di ambientamento dei bambini	18	9				2
Accoglienza e riconsegna dei bambini	15	12				2
Cura dei bambini	20	7				2
contenuti e comprensibilità Diario del giorno	21	6				
attività quotidiane delle sezioni	20	7				

gradimento		
2019	2018	2017
92%	▲ 89%	91%
89%	▲ 87%	91%
94%	▲ 86%	91%
94%	▲ 92%	90%
94%	▲ 90%	88%



2019	2018	2017
92%	▲ 88%	90%

Il gradimento dell'attività educativa si mantiene a livello ottimo.

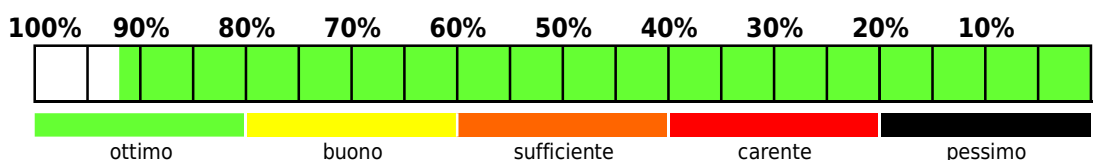
L'asilo nido nell'anno scolastico 2019-2020 è stato aperto per 213 giorni, dal 10 settembre al 27 luglio. E' aperto 9 ore e mezza al giorno con una fascia d'ingresso e due d'uscita.

#### Valutazione orari e calendario

ingresso ore 7.30 - 9.00  
uscita ore 12.00 - 13.00  
uscita ore 15.30 - 17.00  
giorni di apertura nell'anno (213 giorni)  
apertura nel mese di luglio

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
ingresso ore 7.30 - 9.00	18	4	1			6
uscita ore 12.00 - 13.00	7	2	1			19
uscita ore 15.30 - 17.00	15	7	2			5
giorni di apertura nell'anno (213 giorni)	17	7				5
apertura nel mese di luglio	24	3	1			1

gradimento		
2019	2018	2017
93%	▲ 93%	91%
90%	▲ 78%	93%
89%	▼ 90%	88%
93%	▲ 89%	93%
96%	▲ 95%	97%



2019	2018	2017
92%	▲ 90%	93%

Gli orari di funzionamento e il calendario di apertura mantengono un'ottima approvazione delle famiglie. Le famiglie non hanno risposto in merito agli orari di uscita che non utilizzano, mentre sarebbe stato utile che avessero espresso la valutazione su tutte le voci.

Il 55% dichiara di non utilizzare mai l'uscita delle 13.00 e appena il 14% di non utilizzare mai l'uscita delle 17.00.

In un questionario è stato indicato di non utilizzare mai né l'uscita delle 13.00 né quella delle 17.00.

Il coinvolgimento dei genitori è un aspetto molto importante del percorso educativo. La partecipazione passa attraverso il dialogo e lo scambio di informazioni nel rispetto della riservatezza di ciascuna famiglia.

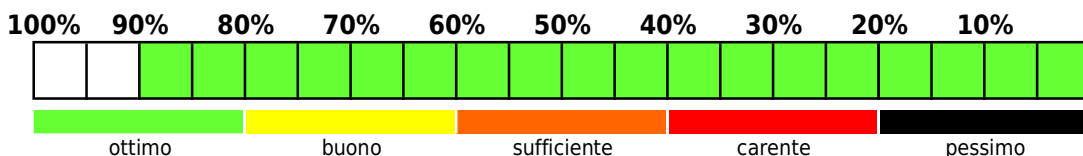
### Valutazione della partecipazione

riunioni dell'educatrice con la famiglia  
 riunioni di sezione  
 incontri collettivi (formazione, progetti, ecc.)  
 dialogo con le educatrici  
 dialogo con l'ufficio  
 rispetto della riservatezza  
 iniziativa "Porte aperte al nido"

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
riunioni dell'educatrice con la famiglia	15	11	2			1
riunioni di sezione	15	9	4			1
incontri collettivi (formazione, progetti, ecc.)	15	11				3
dialogo con le educatrici	22	6	1			
dialogo con l'ufficio	15	10	2			2
rispetto della riservatezza	22	6				1
iniziativa "Porte aperte al nido"	19	9				1

### gradimento

2019	2018	2017
87%	84%	87%
85%	83%	78%
89%	86%	83%
93%	93%	90%
87%	88%	83%
95%	96%	87%
92%	87%	87%



2019	2018	2017
90%	87%	86%

Anche la valutazione del coinvolgimento dei genitori nella conduzione dell'asilo nido si mantiene ottima.

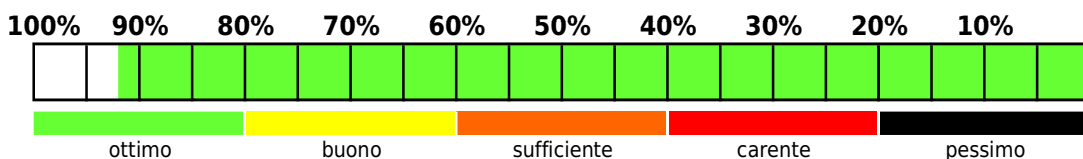
### Valutazione della mensa

varietà delle pietanze su 4 settimane  
 sazietà del bambino  
 personalizzazione dei pasti

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
varietà delle pietanze su 4 settimane	18	8				1
sazietà del bambino	20	6	1			2
personalizzazione dei pasti	15	6	1			7

### gradimento

2019	2018	2017
92%	88%	95%
93%	87%	93%
91%	87%	86%



2019	2018	2017
92%	87%	92%

Si mantiene ottima anche la valutazione della mensa.

## 4 Struttura

L'ambiente nel quale sono accolti i bambini condiziona molto le dinamiche della giornata. E' stata chiesta la valutazione degli aspetti ambientali a supporto delle attività: la struttura, le attrezzature e la pulizia degli spazi interni ed esterni.

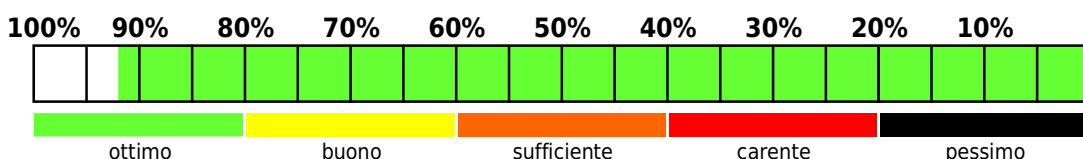
### Valutazione della struttura

Accessibilità della struttura  
 Funzionalità dell'edificio  
 Attrezzature e arredamento  
 Pulizia degli ambienti interni  
 Pulizia del giardino

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
Accessibilità della struttura	19	6	2			2
Funzionalità dell'edificio	17	8	2			2
Attrezzature e arredamento	20	7	1			1
Pulizia degli ambienti interni	23	5				1
Pulizia del giardino	20	8				1

### gradimento

2019	2018	2017
91%	86%	88%
89%	86%	92%
92%	87%	89%
96%	89%	91%
93%	80%	84%



2019	2018	2017
92%	85%	90%

Il gradimento per la struttura è migliorato in percentuale, restando a livello ottimo.

## 5 Tariffario

Dal 2017 la valutazione del sistema con il quale sono determinate le rette concorre alla valutazione complessiva del servizio. Insieme alla valutazione sono state chieste alcune informazioni per testare l'attendibilità delle risposte, poiché in passato dai questionari emergeva un numero di famiglie a retta piena superiore al numero effettivo.

### Tariffe piene o agevolate?

	risposte	percentuale	effettive	percentuale
Tariffe piene	10	42%	9	21%
Tariffe agevolate	14	58%	33	79%

Anche quest'anno qualcuno ha indicato di avere le tariffe piene pur avendo le agevolazioni in base all'indicatore ISEE: a maggio e a giugno gli utenti con le tariffe piene sono stati 9 ma dai questionari consegnati risulterebbero 10.

### A quanto ammontano ISEE e retta di maggio?

Quando è stato preparato il questionario è sfuggito il particolare che il mese di maggio sarebbe stato il mese più lungo di tutto l'anno scolastico con 22 giorni di apertura. Per questo motivo, sette utenti hanno avuto a maggio rette superiori a 500 euro. Sono state le uniche rette dell'intero anno scolastico a superare tale importo.

Nel rispondere alla domanda due famiglie hanno aggiunto a penna di aver avuto rette superiori a 500.

#### ISEE

superiore a 16.470 euro  
tra 16.470 e 10.000 euro  
tra 10.000 e 5.000 euro  
inferiore a 5.000 euro  
non risponde

	non risponde	100-200	200-300	300-400	400-500
superiore a 16.470 euro	1	3	0	1	5
tra 16.470 e 10.000 euro	0	1	3	1	0
tra 10.000 e 5.000 euro	1	3	3	0	0
inferiore a 5.000 euro	0	1	0	0	0
non risponde	4	2	0	0	0

Le risposte, escluse quelle incomplete, risultano attendibili. Le rette a parità di tariffe applicate, possono variare molto tra loro in base all'utilizzo e alle agevolazioni extra ISEE.

Per la prossima edizione del questionario sarebbe preferibile, per maggiore precisione, riportare nel modulo i dati statistici con l'ammontare pagato dalle famiglie da settembre a maggio e chiedere in quale fascia di costo si riconoscono.

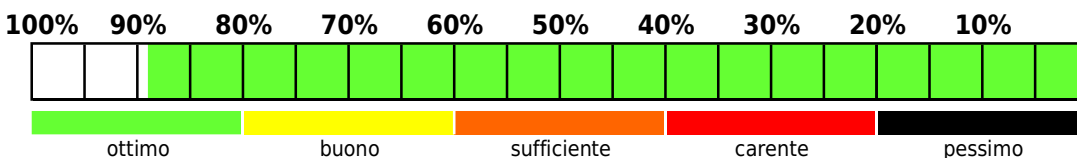
### Valutazione delle agevolazioni

Differenziazione in base all'utilizzo  
Riduzioni in base al valore ISEE  
per la presenza di un mutuo  
per la frequenza di fratelli (-30%)  
retta a tre anni compiuti (da gennaio a luglio)

	ottimo	buono	sufficiente	carente	pessimo	non risponde
Differenziazione in base all'utilizzo	11	8	4			6
Riduzioni in base al valore ISEE	11	6		1		11
per la presenza di un mutuo	8	2				19
per la frequenza di fratelli (-30%)	8	1				20
retta a tre anni compiuti (da gennaio a luglio)	7	3				19

#### gradimento

	2019	2018	2017
Differenziazione in base all'utilizzo	83%	83%	84%
Riduzioni in base al valore ISEE	88%	83%	81%
per la presenza di un mutuo	95%	82%	83%
per la frequenza di fratelli (-30%)	97%	82%	83%
retta a tre anni compiuti (da gennaio a luglio)	93%	--	--



	2019	2018	2017
Differenziazione in base all'utilizzo	89%	79%	79%

La valutazione dell'impianto tariffario migliora molto raggiungendo il livello ottimo. La differenziazione delle rette in base all'utilizzo mantiene lo stesso livello di gradimento. Le riduzioni in base al valore ISEE raccolgono l'unica valutazione negativa ma il livello di gradimento migliora. Molto gradite le agevolazioni per il mutuo, per la presenza contemporanea di fratelli e per i bambini con tre anni compiuti.

Purtroppo le famiglie non hanno voluto valutare le agevolazioni delle quali non beneficiano e invece sarebbe stato utile conoscere ugualmente la loro opinione. Forse separando nel questionario le valutazioni delle agevolazioni dall'indicazione se ne usufruiscono, sarà possibile ottenere più risposte.

## 6 Osservazioni

- 2** «La mia è la seconda esperienza in questo nido; come la prima è stata assolutamente positiva. L'unica cosa che intensificherei è l'incontro individuale con le maestre. Trattandosi di bambini così piccoli le evoluzioni sono molto più frequenti di 2 incontri (il 1° peraltro è di sezione). I momenti di accoglienza e riconsegna non si prestano alla richiesta di consigli, a volte però è necessario. In ogni caso complimenti a tutte. »
- 7** «Un ringraziamento a tutte le maestre del nido. »
- 15** «Orari di funzionamento: idonei per genitori lavoratori. L'ideale sarebbe, per chi fa giornata piena, posticipare l'uscita oltre le ore 17.00. Ottima l'apertura a luglio sempre per un tema di lavoro. Agevolazioni per calcolo delle rette: la quota di iscrizione giornaliera è un pò sbilanciata verso la quota per l'effettiva presenza. In caso ad es. di assenza per malattia, la retta mensile risulta comunque alta rispetto all'effettivo utilizzo. »

Si precisa che se la malattia è superiore a 10 giorni di assenza nel mese, esiste l'esenzione della quota d'iscrizione per i giorni di assenza successivi al decimo.

- 17** «Vedo mio figlio felice ogni giorno e questo spiega la mia valutazione. Sono contenta che mio figlio usufruisca dell'vostro ottimo servizio. Grazie »
- 19** «Ho ricevuto una multa di qualche euro per aver tardato una mattina di qualche minuto l'orario di entrata... Dopo tanti anni di nido non mi sembrava necessaria! »

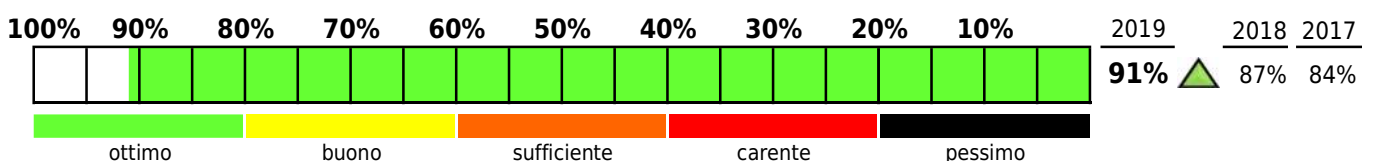
Ritardare l'ingresso delle 9.00, anche per pochi minuti, arreca disagio sia al personale, che per accogliere i ritardatari deve distogliere il proprio impegno dalle attività appena intraprese, e sia agli altri bambini già presenti in sezione. Per molti anni si è cercato di far capire ai genitori ritardatari l'importanza di rispettare gli orari ma infine abbiamo dovuto a malincuore regolamentare una penale pecuniaria che si è dimostrata più convincente di tante parole. La penale consiste in 50 centesimi al minuto se i ritardi raggiungono nel mese il totale di 10 minuti o singolarmente 5 minuti.

- 25** «Pur comprendendo le esigenze delle educatrici e dei bambini, gli orari di uscita (sia delle 13.00 sia delle 17.00) dovrebbe essere leggermente più flessibile (basterebbero 15 minuti) per dare la possibilità alle mamme che lavorano ad arrivare da lavoro all'asilo. »

Due anni fa è stata sperimentata l'uscita alle 13.20 ma, a fronte di un grosso sforzo del personale per spostare la scaletta della giornata e far coincidere i turni lavorativi, si è registrato uno scarso utilizzo da parte delle famiglie (il 15%). E' stato quindi deciso di mantenere l'uscita alle ore 13.00.

## 7 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Ottenuta sommando tutti i punteggi raggiunti in tutte le valutazioni (accesso al servizio, attività educativa, orari e calendario, partecipazione, mensa, struttura e tariffario).



Il gradimento complessivo del servizio si mantiene a livello ottimo ma con un sensibile miglioramento del punteggio.