



CITTA' DI MORTARA

(Provincia di Pavia)

SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO

INDAGINE CONOSCITIVA
SERVIZIO ASILO NIDO

Elaborazione dati questionario
Anno educativo 2012-2013

Realizzato a cura del:

Responsabile del servizio
Maria Luisa Malinverni



Premessa

Il nido d'infanzia è un servizio di interesse pubblico, aperto alle bambine e ai bambini in età compresa fra i tre mesi e i tre anni, che ha la funzione di favorire il pieno sviluppo della personalità del bambino, nel quadro di una politica socioeducativa, operando nel rispetto del primario dovere e diritto dei genitori di istruire ed educare i propri figli, come sancito dall'articolo 30, primo comma, della Costituzione.

Alla fine del 2009 è stata avviata una prima rilevazione di *customer satisfaction* che ha consentito di misurare le aspettative e la percezione dei fruitori nei confronti di un servizio e di quantificare lo spostamento tra servizio atteso e servizio ricevuto.

Anche per l'anno scolastico 2012-2013 è stato somministrato il questionario ai clienti/utenti del servizio Asilo Nido.

Si è provveduto allo spoglio dei dati, all'elaborazione ed analisi dei risultati per la successiva diffusione degli stessi con una relazione pubblica anche sul sito internet del Comune di Mortara.

Un primo indicatore è costituito dal numero dei questionari restituiti compilati.

Una percentuale, come specificato nel dettaglio che segue tale da considerare la rilevazione statisticamente valida.

Questionari consegnati	Questionari restituiti	Questionari compilati	Percentuale risposta utenti
39	20	20	52%

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti: l'accoglienza del personale educativo, l'organizzazione e la cura degli spazi interni .

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità .

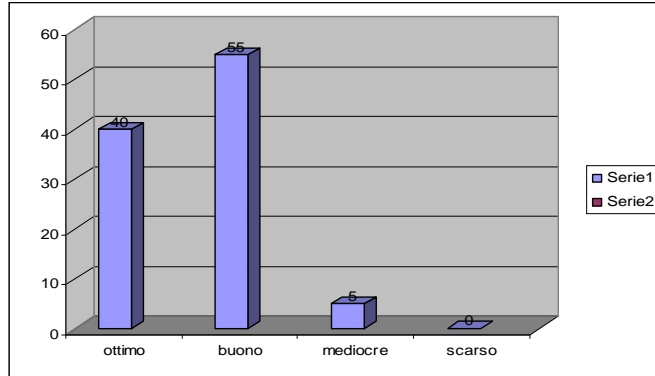
Le domande del questionario:

1. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione
2. Tempo trascorso tra l'accettazione del posto e l'inserimento
3. Organizzazione e cura degli spazi interni
4. Organizzazione e cura degli spazi esterni
5. Accoglienza ricevuta dal personale
6. Informazioni ricevute sulle attività proposte
7. Servizio mensa
8. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

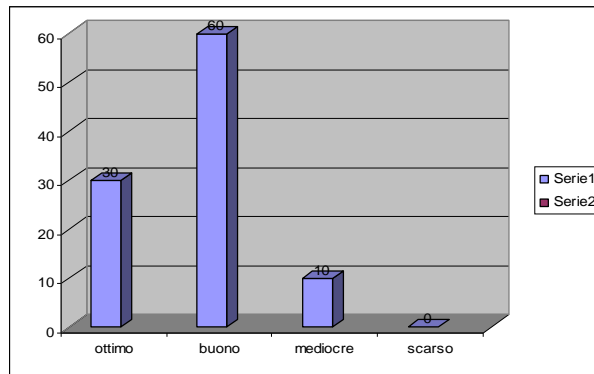


Risultati del questionario:

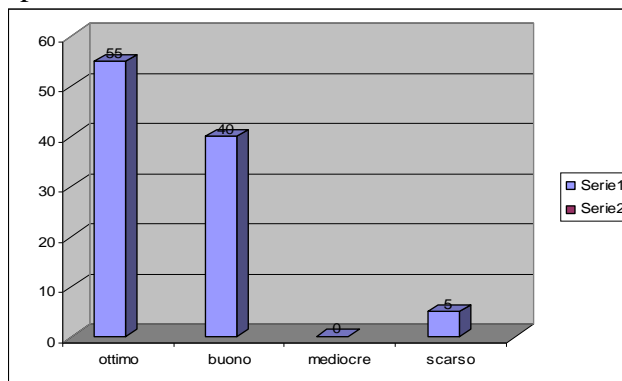
Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione:



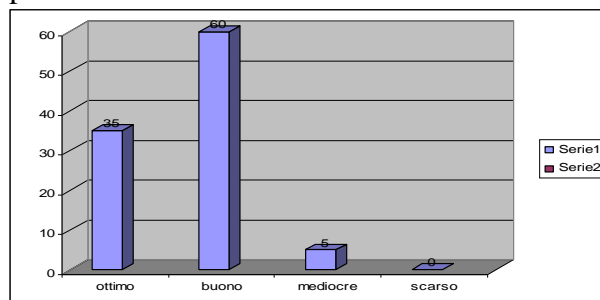
Tempo trascorso tra l'accettazione del posto e l'inserimento



Organizzazione e cura degli spazi interni

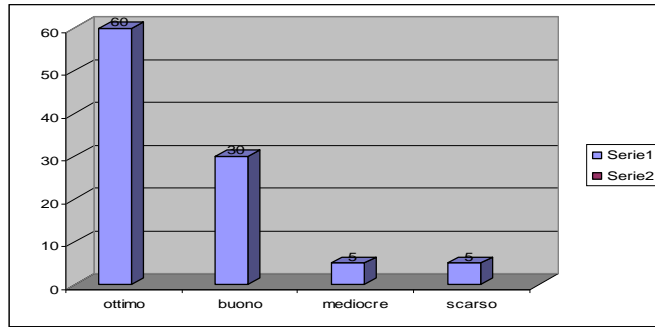


Organizzazione e cura degli spazi esterni

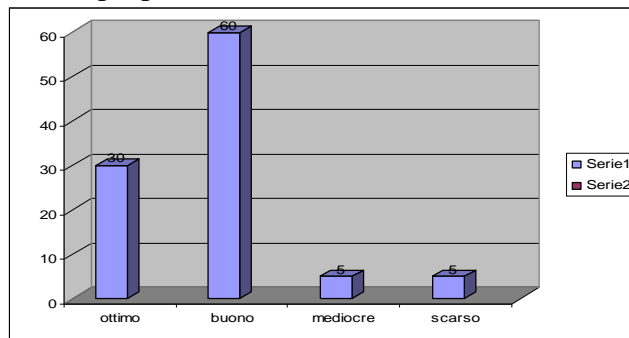




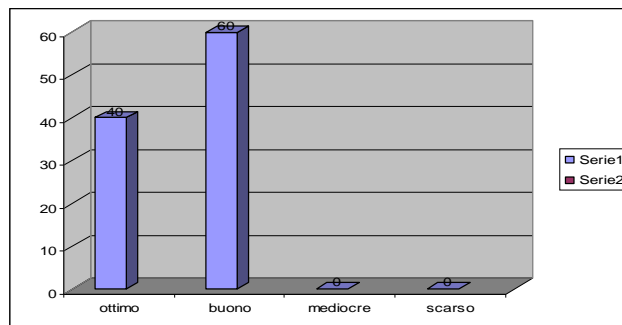
Accoglienza ricevuta dal personale



Informazioni ricevute sulle attività proposte

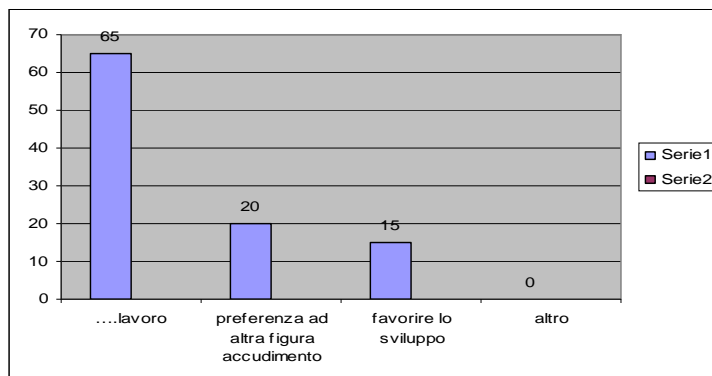


Servizio mensa



Per quale motivo prevalente ha deciso di iscrivere il figlio/a al nido?

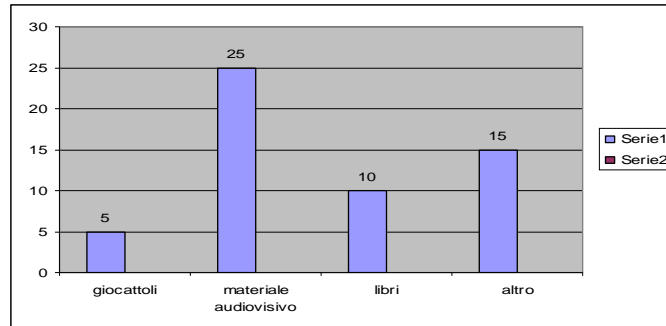
- Motivi di lavoro
- Preferenza ad altra figura di accudimento
- Favorire lo sviluppo
- Altro





Se potesse vorrebbe più:

- Giocattoli
- Materiale audiovisivo
- Libri
- Altro



Come valuta complessivamente il servizio offerto?

