

Customer Satisfaction sui Servizi per la Prima Infanzia

Comune di Cinisello Balsamo

Sesta Edizione -2015

(Bozza al 22.12.2015)



*

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

Direzione e coordinamento della Ricerca: Domenico Dosa

Redazione Rapporto: Irene Violini

Elaborazione Statistica: Irene Violini

INDICE

Introduzione	Pag. 4
1. Il Campione	Pag.6
2. La qualità percepita dagli Utenti	Pag.10
2.1 La Valutazione Complessiva del Servizio	Pag.10
2.2 La rispondenza alle necessità	Pag.11
2.3 La qualità percepita e l'importanza attribuita ai diversi fattori	Pag.13
3. L'ufficio Asili Nido	Pag.16
4. Orari Spazi	Pag.22
5. L'ambientamento	Pag.29
6. L'accoglienza e il ricongiungimento	Pag.33
7. Il Cambio e il Bagno	Pag.38
8. Il Pranzo e la Merenda	Pag.42
9. Il sonno e il Riposo	Pag.49
10. Le Proposte Educative e di Gioco	Pag.52
11. Le Risorse Umane e Professionali	Pag.56
11.1 Le Educatrici	Pag.56
11.2 Il Personale Ausiliario	Pag.60
11.3 Le Coordinatrici	Pag.62
11.4 La Pedagogista	Pag.65
12. La Comunicazione e la partecipazione delle famiglie	Pag.69
13. Priorità e Suggerimenti	Pag.74
Note	Pag.78

INTRODUZIONE

Il Comune di Cinisello Balsamo nel 2009 ha dotato i suoi servizi per la prima infanzia di una **Carta dei servizi** attraverso cui la Pubblica Amministrazione si impegna formalmente, nei confronti di tutti i cittadini fruitori, ad erogare i servizi elencati nella stessa, secondo le modalità e i tempi in essa descritti e rispettando il livello di qualità dichiarato.

Da allora è stato intrapreso un percorso di **verifica degli standard di qualità**, tramite la realizzazione annuale (2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015) di **indagini di customer satisfaction** volte a rilevare, tramite la somministrazione di questionari alle famiglie fruitrici dei servizi, la qualità percepita rispetto ai diversi aspetti del servizio. Il questionario, oltre alla sezione dedicata alle caratteristiche anagrafiche dei genitori e alla composizione della famiglia, è composto da altre cinque sezioni che hanno l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione nelle seguenti aree:

- L'attività dell'Ufficio Asili Nido
- L'organizzazione degli orari e degli spazi
- Le attività svolte (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

In relazione ai diversi aspetti specifici di ciascuna area considerata, è stato chiesto agli intervistati di dare una valutazione di soddisfazione su una scala a cinque passi che prevede le seguenti modalità: moltissimo soddisfatto, molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto, per niente soddisfatto.

Alla fine del questionario è stato chiesto di indicare, a partire da un elenco, i due aspetti più importanti per i servizi per la prima infanzia e di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare la qualità degli asili nido e dei servizi integrativi. Per l'analisi dei risultati, oltre alle Tab.elle relative alla distribuzione dei giudizi degli utenti lungo la scala prevista e al confronto con le rilevazioni precedenti del 2010, 2011, 2012, 2013 e 2014, per ciascun aspetto 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 ha l'obiettivo 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 questi fattori siano percepiti rilevanti.

Riprendendo la struttura delle precedenti rilevazioni, queste due dimensioni sono state rappresentate 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 ritenuti molto importanti, ma rispetto ai quali gli utenti si ritengono poco soddisfatti. Si tratta pertanto di fattori che devono essere oggetto di **miglioramento mediante azioni prioritarie**.

- Nel quadrante in alto a destra si collocano i fattori ritenuti al tempo stesso importanti e molto soddisfacenti. Quest'area individua quindi gli **aspetti da presidiare** e su cui continuare ad investire.
- Nel riquadro in basso a sinistra si trovano i fattori che sono **da migliorare, ma non in modo prioritario**. Rispetto ad essi, infatti, gli utenti si dichiarano poco soddisfatti, ma non li ritengono particolarmente importanti per quello specifico servizio.
- Nel quadrante in basso a destra si collocano i fattori che vanno **valorizzati** in quanto rispetto ad essi gli utenti si dichiarano soddisfatti, ma contemporaneamente sono ritenuti poco importanti.

Dato il livello di approfondimento e l'articolazione della rilevazione e dell'analisi sulla valutazione della qualità dei servizi, si sono riuscite ad ottenere informazioni utili per il miglioramento delle modalità di erogazione e per l'innalzamento della qualità dei servizi stessi.

Analizzare i risultati di un'indagine di customer satisfaction



1. IL CAMPIONE

La Customer Satisfaction è stata somministrata tramite questionario auto compilato a 246 famiglie (236 utenti degli Asili Comunali o dei Centri Prima Infanzia, 10 utenti degli Asili Convenzionati tramite Voucher).

Le 246 famiglie intervistate sono così distribuite in tre tipologie di servizi: gli Asili Nido Comunali, i Centri Prima Infanzia e gli Asili Nidi Convenzionati tramite Voucher.

Per gli Asili Nido comunali hanno risposto il 68,8% delle famiglie-utenti, per i Centri Prima Infanzia (CPI) ha risposto l'80% mentre per gli Asili Nido Convenzionati hanno risposto 10 famiglie.

Le caratteristiche anagrafiche delle famiglie intervistate¹ danno un profilo abbastanza preciso dei genitori dei bambini fruitori del servizio: l'81,3% delle madri ha meno di 40 così come il 66,3% dei padri; abbastanza alta è la percentuale di madri con meno di 30 anni (circa il 15%), mentre circa il 28% dei padri ha più di 40 anni.

Il 36% dei genitori è di nazionalità italiana, mentre i genitori di nazionalità straniera sono circa il 19% per le madri e circa il 16% per i padri. Delle coppie di cui è nota la nazionalità osserviamo come solamente il 2% di questa sia mista²; sono di stessa nazionalità 122 coppie.

Il 47% dei genitori è in possesso di un Diploma di Scuola Media Superiore; la percentuale di mamme laureate è maggiore rispetto a quelle dei papà (30% contro il 22%) mentre la situazione si ribalta quando il titolo di studio in possesso dei genitori è la licenza media (24% gli uomini contro il 17% delle donne). La percentuale di genitori con licenza elementare o nessun titolo di studio è poco più dell'1%.

Studiando lo stato occupazionale dei genitori osserviamo come nel 69% delle famiglie entrambi i genitori siano occupati; le madri hanno una percentuale più elevata di disoccupazione (pari al 12%). Sono solamente 2 i casi in cui entrambi i genitori sono disoccupati; mentre il 6% dei genitori è studente/ssa o casalinga/o.

Il numero dei bambini utenti dei servizi è di 264, mentre il numero totale di figli è di 397. Il 90% delle famiglie ha un solo figlio che frequenta un servizio per la prima infanzia. Il numero di famiglie con due figli fruitori dei servizi è 22, circa il 55% dei bambini fruitori del servizio è maschio e ha più di 14 mesi. Le bambine hanno mediamente più di 14 mesi.

La metà delle famiglie ha un solo figlio, il 36,2% ha due figli. Sono 31 le famiglie con almeno 3 figli. Il 70% dei fratelli dei bambini fruitori ha tra i 3 e i 10 anni, circa il 58% dei fratelli è maschio.

La frequenza al Tempo Normale è del 57,8%, mentre il Tempo Corto (Part-Time) viene adottato dal 23,0% delle famiglie e solamente il 9,9% fa il Tempo Lungo. Analizzando poi le rette osserviamo come la maggior parte delle famiglie (43,9%) paghi una retta media: significa che le famiglie hanno un valore ISEE compreso tra i 10.428,60 e 29.200,08 euro. Il 34,2% delle famiglie paga una retta bassa (il suo ISEE è minore di 10.428,60 euro) mentre solamente il 12,2% ha una retta alta (con un ISEE maggiore di 29.200,08 euro). Circa il 10% delle famiglie ha deciso di non dare una risposta né sugli orari di frequenza né sulla retta³.

Tab. 1.1 Famiglie Intervistate e bambini coinvolti (V.A. 2015)

Servizio	Famiglie Intervistate	Bambini Utenti Coinvolti
ASILI NIDO		
<i>La nave</i>	56	62
<i>Il girasole</i>	41	42
<i>Arcobaleno</i>	37	39
<i>Raggio di sole</i>	35	40
<i>La trottola</i>	23	24
<i>Totale Asili Nido</i>	192	207
CENTRI PRIMA INFANZIA		
<i>Spazio famiglia/Gioco...ma non solo</i>	44	44
<i>Totale CPI</i>	44	44
VOUCHER		
<i>Folletti e fate</i>	6	8
<i>Officina</i>	4	5
<i>Totale Asili Nido Privati</i>	10	13
TOTALE	246	264

Tab. 1.2 Capienza gestionale, famiglie coinvolte e grado di copertura dell'universo⁴(V.A. 2015)

Servizio	Bambini Utenti (Capienza Gestionale)	Famiglie Coinvolte	Copertura Universo (%)
Asili Nido			
<i>La nave</i>	72	56	77,8
<i>Il girasole</i>	52	41	78,8
<i>Arcobaleno</i>	72	37	51,4
<i>Raggio di sole</i>	52	35	67,3
<i>La trottola</i>	31	23	74,2
Totale Asili Nido	279	192	68,8
Centri Prima Infanzia			
<i>Spazio famiglia/Gioco...ma non solo</i>	55	44	80,0
Totale CPI	55	44	80,0
Voucher			
<i>Folletti e fate</i>	9	6	66,7
<i>Officina</i>	7	4	57,1
Totale Asili Nido Privati	16	10	62,5
TOTALE	350	246	70,3

Tab. 1.3 Le famiglie intervistate per classe di età dei genitori (% 2015)

Classi d'età	Madri	Padri
Da 18 a 30 Anni	14,6	6,5
Da 31 a 40 Anni	66,7	59,8
Da 41 a 50 Anni	14,6	24,8
Oltre i 50 anni	0,0	3,3
Non Specificato	4,1	5,7
Totale	100,0	100,0

Tab. 1.4 Altre caratteristiche ei genitori (% 2015)

Identikit Famiglie	%
Mamme Laureate	38,9
Papà Laureati	22,0
Mamme Occupate	76,0
Papà Occupati	86,6
Mamme Straniere	18,7
Papà Stranieri	15,9
Coppie Miste	2,0
Famiglie con un figlio	49,6
Famiglie con due figli	36,2
Famiglie con più di due figli	12,6
Famiglie con 2 figli iscritti ad un servizio	8,5

Tab. 1.5 Bambini coinvolti nell'indagine (= UTENTI) per sesso (% 2015)

Sesso	%
Bambini	54,9
Bambine	42,9
Non Risponde	2,2
Totale	100,0

Tab. 1.6 Bambini Utenti dell'Asilo Nido per tempo di frequenza (% ,raffronto 2010-2015)

Tempo di Frequenza	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Part-Time	17,5	18,5	17,1	21,9	19,7	23,0
Tempo Normale	57,3	57,5	58,5	53,5	56,6	57,8
Tempo Lungo	19,4	19,0	18,1	20,3	19,7	9,9
Non Risponde	5,7	5,0	6,2	4,3	3,9	9,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tab. 1.7 Bambini Utenti dell'Asilo Nido per Retta Mensile (% ,raffronto 2010-2015)

Retta Mensile	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Utenti con Retta Bassa (ISEE Minore di 10.428,60)	37,5	41,5	43,5	43,0	42,1	34,1
Utenti con Retta Media (ISEE tra 10.428,60 e 29.200,08)	36,5	33,5	30,6	37,5	39,1	43,9
Utenti con Retta Alta (ISEE Superiore a 29.200,08)	20,2	20,0	19,7	15,2	12,9	12,2
Non Risponde	5,8	5,0	6,2	4,3	6,0	9,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,1	100,0

2. LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

2.1. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

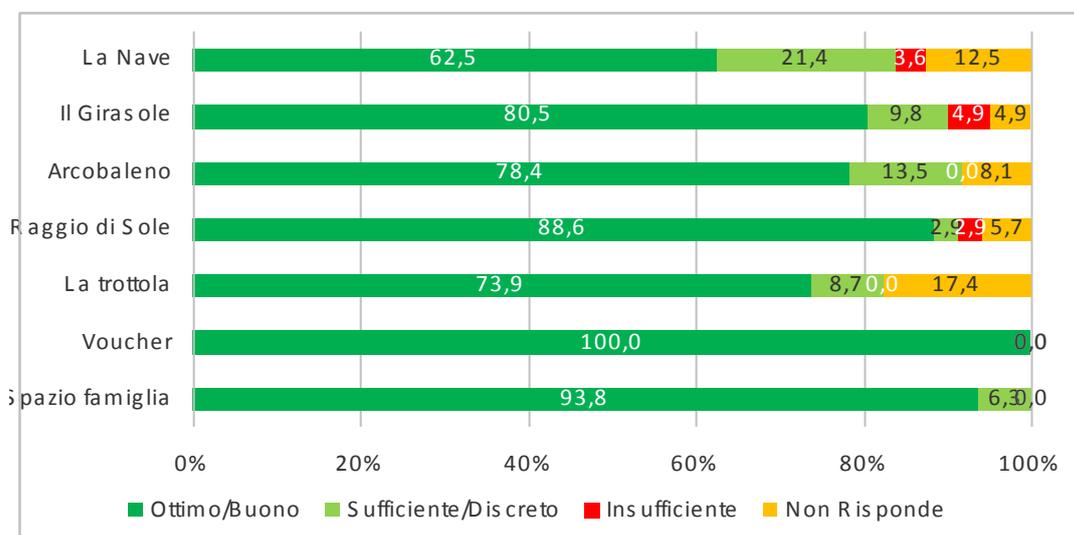
La soddisfazione generale è valutata in modo Buono/Ottimo da quasi l'80% delle famiglie che frequentano un servizio per la Prima Infanzia. Le famiglie che giudicano sufficiente o discreto il servizio sono 27 pari all'11% dell'universo.

Sono solamente 5 le famiglie che giudicano insufficiente il servizio e queste frequentano l'Asilo Nido "La Nave", "Il Girasole" e "Raggio di Sole". L'Asilo nido "La Nave" è quello che ha il valore di soddisfazione ottima minore (pari al 62,5%) rispetto a tutti gli altri servizi. Le famiglie che fruiscono dei Voucher danno una valutazione Ottima dell'Asilo che frequentano.

Guardando l'andamento delle Valutazioni osserviamo come la situazione molto positiva sia in calo in tutti gli Asili Nido comunali perdendo circa 10 punti percentuali, mentre aumenta la valutazione molto positiva nei Centri Prima Infanzia e negli Asili Nido Convenzionati. Il Servizio che ha perso più punti percentuali è stato l'Asilo nido "La Nave", quello che ha perso invece meno punti è stato "Raggio di Sole". I Centri prima infanzia raggiungono il 93% dei voti favorevoli aumentando così di 4,5 punti percentuali.

La valutazione media generale è di 4,1 punti. L'Asilo Nido "La Nave" ha la valutazione più bassa: 3,9, di 0,2 punti sotto la media (sotto il valore medio è anche l'Asilo nido "Il Girasole"). Hanno invece lo stesso voto gli Asili Nido "Arcobaleno", "La Trottola". Le famiglie che usufruiscono dei Voucher danno un punteggio di 4,8 su un totale di 5.

Graf. 2.1 Utenti per grado di soddisfazione complessiva al servizio (% 2015)



Tab. 2.1 Valutazione buono/ottima del servizio (% , raffronto 2010-2015) e valutazione media (2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	72,3	90,2	85,1	82,8	80	62,5	3,9
<i>Il Girasole</i>	88,2	83,7	86,3	92	93,5	80,5	4,0
<i>Arcobaleno</i>	92,3	86	81,3	83,3	85,4	78,4	4,1
<i>Raggio di Sole</i>	97,9	93,9	88,9	97,9	97,3	88,6	4,5
<i>La trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	4,1
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	95	96,8	100,0	4,8
<i>Gioco...ma non solo</i>	100	88,9	100	94,3	88,7	93,2	4,2
<i>Spazio famiglia</i>	86,2	88,2	96,9				
<i>Totale</i>	88,1	87,9	88,1	90,7	89,5	79,7	4,1

2.2. RISPONDENZA ALLE NECESSITÀ

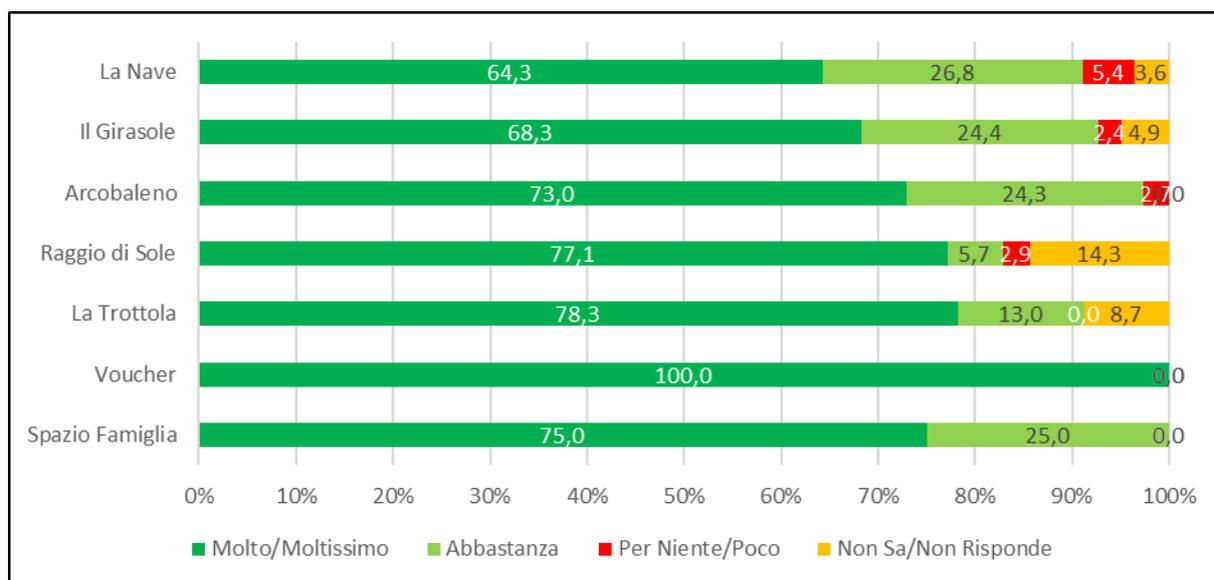
È Stato chiesto ai genitori se i servizi che i propri figli frequentano rispondano alle necessità delle famiglie: quasi il 73% degli intervistati ha dato una valutazione più che positiva.

Sono solamente 5 le famiglie che dichiarano che il servizio è Per Niente o Poco soddisfacente: questi voti sono stati dati agli Asili "La Nave" "Il Girasole" "Arcobaleno" e "Raggio di Sole". Nuovamente le famiglie che usufruiscono di Voucher danno una rispondenza totalmente positiva; al secondo posto troviamo l'Asilo Nido "La Trottola". Gli Asili Nido "La Nave" e "Il Girasole" hanno poco più del 64% di voti totalmente positivi.

L'andamento generale è in decrescita, di circa il 10% di voti. L'Asilo nido "Raggio di Sole" ha perso circa 22 punti percentuali, mentre l'Asilo Nido "Arcobaleno" ha perso solamente il 7%. I Centri Prima Infanzia hanno guadagnato circa 5 punti percentuali e gli Asili Nido Accreditati prendono il 10% circa.

Studiando le valutazioni medie osserviamo come la valutazione generale sia di 3,9: sono 4 i servizi al di sotto di questa valutazione: il Minore è l'Asilo Nido "La Nave". Il servizio con la valutazione migliore è dato dagli Asili Nido Accreditati.

Graf. 2.2 Utenti per grado di soddisfazione del servizio alle necessità (% 2015)



Tab. 2.2 Utenti per i quali il servizio risponde molto/moltissimo alle necessità (% raffronto 2010-2015) e valutazione media (2015)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	59,6	73,8	88,1	81,3	75,9	64,3	3,7
Il Girasole	70,6	75,5	84,3	86,0	84,8	68,3	3,9
Arcobaleno	75,4	84,2	70,8	72,2	80,0	73,0	4,0
Raggio di Sole	89,6	97,0	88,9	95,8	100,0	77,1	3,8
La trottola	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	78,3	3,7
Voucher	0	0	0	95	90,6	100,0	4,7
Gioco...ma non solo	79,3	73,5	78,1	81,1	71,2	75,0	4,0
Spazio famiglia	100,0	88,9	68,8				
Totale	74,8	79,9	81,3	84,6	82,4	72,8	3,9

2.3. LA QUALITÀ PERCEPITA E L'IMPORTANZA ATTRIBUITA AI DIVERSI FATTORI

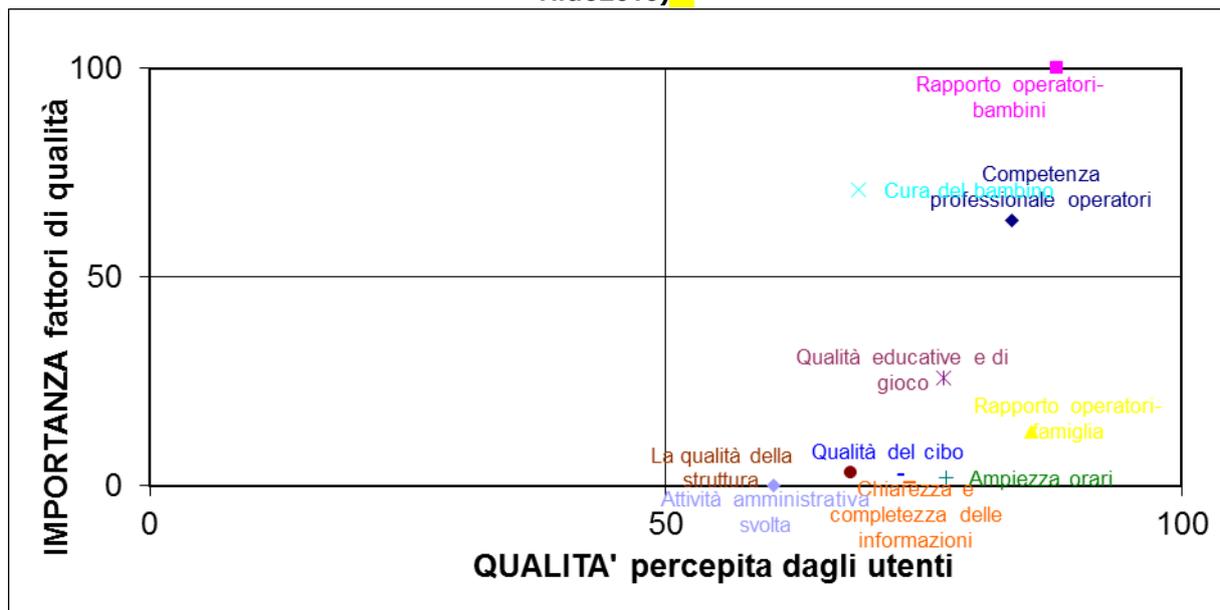
Mettiamo ora in relazione la dimensione della **qualità percepita** con quella dell'**importanza attribuita** ai diversi aspetti presi in considerazione nell'indagine di customer satisfaction. La finalità, come già detto precedentemente, è quella di rilevare gli aspetti dei quali gli utenti sono più soddisfatti e contemporaneamente misurare la loro rilevanza.

Aspetti importanti del servizio Asili Nido e qualità attribuita

Analizzando congiuntamente l'importanza e la qualità percepita dalle famiglie dei genitori degli Asili Nido Comunali possiamo dire che la qualità percepita dagli utenti è elevata: il fattore che ha la minore qualità è quello delle Attività Amministrative mentre la maggior qualità è data dal Rapporto Operatori-Bambini. Analizzando invece solamente l'importanza percepita è evidente come gli utenti diano peso a fattori determinati.

Analizziamo quindi il grafico nei soli due settori che contengono i fattori. In alto a destra sono rappresentati i fattori molto importanti a cui è associata un'alta qualità: il fattore che ha una maggior importanza e qualità è il Rapporto Operatori Bambino, seguito dalla Cura del Bambino, che è considerato più importante rispetto alla competenza professionale degli operatori, ma con un livello di qualità inferiore. Nel riquadro in basso a destra ci sono quei fattori che sono considerati con un'alta qualità ma che sono poco importanti per i genitori: sono la maggioranza dei fattori. Questo riquadro si può dividere quindi in due fasce: quella verso l'alto che racchiude le qualità educative e di gioco con un'alta importanza e una qualità abbastanza alta e il rapporto operatore-famiglia con una qualità maggiore rispetto al primo ma un'importanza minore. Nella fascia bassa troviamo i restanti fattori.

Graf. 2.3 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Asili Nido2015)^{5,6}

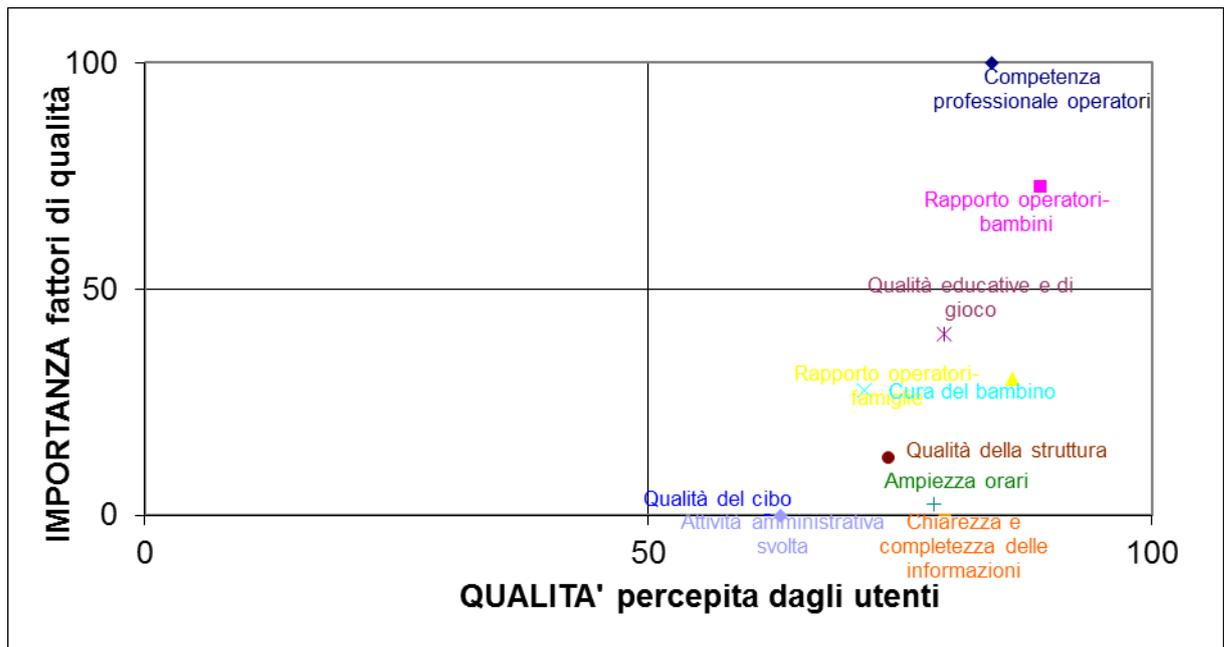


Aspetti importanti dei Centri Prima Infanzia e grado di soddisfazione attribuita.

Analizziamo ora il grafico che mette in relazione qualità e importanza: tutti gli aspetti sono rappresentati nella parte destra del grafico significa che per i fruitori dei servizi questi aspetti hanno tutti una buona o ottima qualità. Solamente due aspetti sono nel riquadro alto a destra e hanno quindi un'ottima qualità e un'importanza relativa molto alta: la competenza professionale degli operatori e il rapporto Bambino-Operatore. Nuovamente il riquadro in basso si divide in due fasce: la prima rappresenta quei fattori con un'importanza medio-alta, mentre la fascia più bassa rappresenta quei fattori con un'importanza bassa o nulla.

Nel primo caso troviamo le qualità educative e di gioco che hanno un'importanza più elevata rispetto al rapporto Educatore-Famiglia e alla Cura del bambino. La qualità percepita del primo aspetto si colloca tra le altre due: in scala di importanza troviamo quindi il Rapporto Operatore-Famiglia, le qualità educative e di gioco e infine la Cura del bambino. Nell'altra fascia invece sono presenti gli aspetti più tecnico/amministrativo (Ampiezza Orari, Ufficio Asili Nido, Chiarezza delle Informazioni) e alcuni aspetti che riguardano il bambino ma che sono messi in secondo piano (qualità della struttura e del cibo).

Graf. 2.4 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Centri Prima Infanzia 2015)

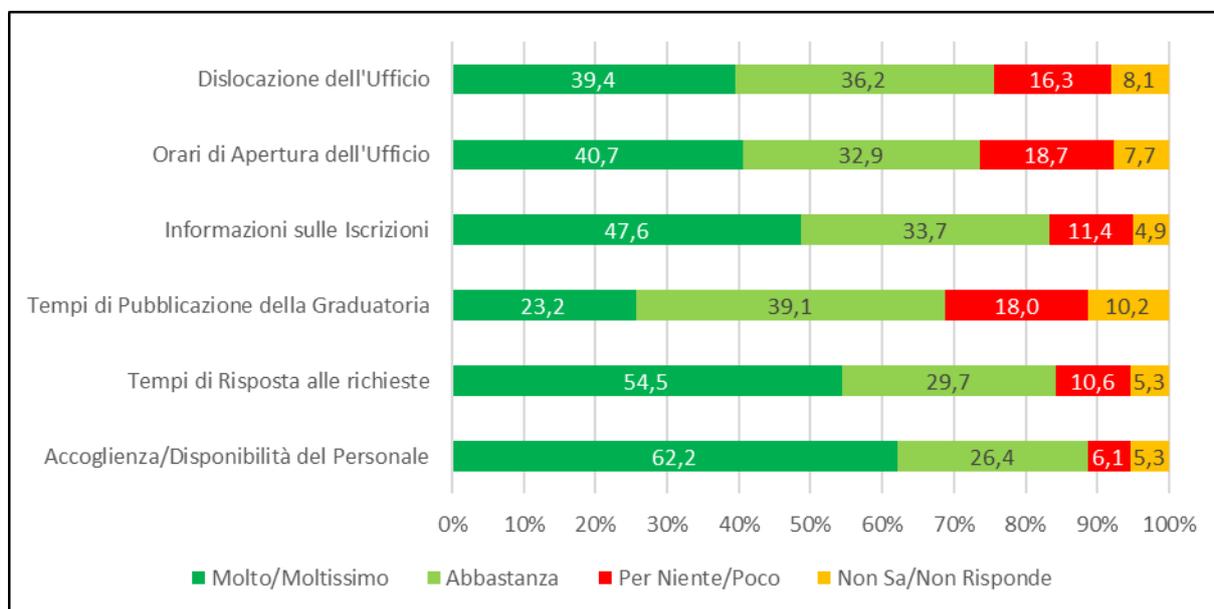


3. L'UFFICIO ASILI NIDO

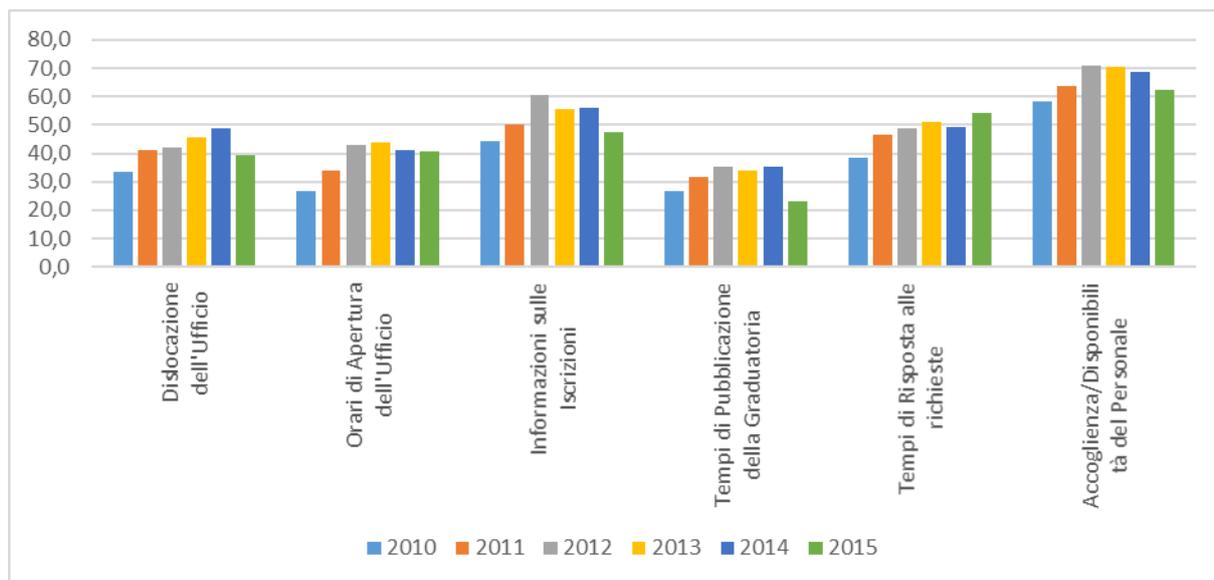
Analizzando i risultati generali rispetto all'Ufficio Asilo Nido vediamo come questi siano abbastanza positivi. Dal grafico si evince come la soddisfazione rispetto al personale sia ottima per il 62,2% delle famiglie, mentre gli Orari di Apertura e i Tempi di Pubblicazione delle graduatorie abbiano la maggiore valutazione negativa: circa il 18% degli intervistati non è per niente soddisfatto di questi servizi. Solamente i Tempi di Risposta alle richieste e l'Accoglienza/Disponibilità del Personale sono considerate ottime da più della metà delle famiglie.

Se guardiamo l'andamento specifico osserviamo una crescita di 5,4 punti percentuali della soddisfazione rispetto ai tempi di risposta delle richieste di informazioni. Tutti gli altri aspetti sono in calo: osserviamo in particolare come la dislocazione dell'Ufficio perda quasi 10 punti percentuali e come la massima soddisfazione verso i tempi di pubblicazione della graduatoria diminuisca di 12,2 punti percentuali (aspetto che perde maggior numero di punti percentuali).

Graf. 3.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'Ufficio Asili Nido (% 2015)



Graf. 3.2 Serie Storica della valutazione “Molto/Moltissimo” dell’area “Ufficio Asili Nido” 2010-2015



Tab. 3.1 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell’Ufficio Asili Nido (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Dislocazione dell'Ufficio	33,3	41,3	42,0	45,5	48,7	39,4	-9,3
Orari di Apertura dell'Ufficio	26,7	34,1	43,1	44,0	41,1	40,7	-0,4
Informazioni sulle Iscrizioni	44,1	50,4	60,6	55,4	56,0	47,6	-8,4
Tempi di Pubblicazione della Graduatoria	26,7	31,8	35,3	34,0	35,4	23,2	-12,2
Tempi di Risposta alle richieste	38,5	46,6	48,7	51,2	49,1	54,5	5,4
Accoglienza/Disponibilità del Personale	58,5	63,6	71,0	70,5	68,7	62,2	-6,5

Dislocazione dell'Ufficio

Tab. 3.2 Soddisfazione rispetto alla dislocazione degli uffici comunali per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	16,1	39,3	3,3
Il Girasole	34,2	29,3	3,0
Arcobaleno	13,5	43,2	3,4
Raggio di Sole	20,0	37,1	3,3
La Trottola	4,4	39,1	3,6
Voucher	0,00	60,0	3,8
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	9,1	43,2	3,5
Totale	16,3	39,4	3,4

Tab. 3.3 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto alla dislocazione degli uffici comunali per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	21,3	45,9	35,8	50,0	50,9	39,3	-11,6
Il Girasole	25,5	38,8	41,2	48,0	47,7	29,3	-18,4
Arcobaleno	40,0	38,6	56,3	40,7	46,0	43,2	-2,8
Raggio di Sole	37,5	39,4	48,1	37,5	57,9	37,1	-20,8
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	39,1	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	50,0	70,0	60,0	-10,0
Gioco...ma non solo	37,9	35,3	34,4	47,2	51,0	43,2	-7,8
Spazio Famiglia	60,0	55,6	56,3				
Totale	33,3	41,3	42,0	45,5	48,7	39,4	-9,3

Orario di Apertura degli Uffici

Tab. 3.4 Soddisfazione rispetto agli orari di apertura dell'ufficio per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	21,4	44,6	3,3
Il Girasole	22,0	41,5	3,4
Arcobaleno	13,5	43,2	3,5
Raggio di Sole	20,0	37,2	3,0
La Trottola	4,4	39,2	3,3
Voucher	0,00	60,0	3,7
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	9,1	43,2	3,4
Totale	15,5	40,7	3,3

Tab. 3.5 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio per condizione occupazionale della madre (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Occupata	25,8	36,0	42,4	42,0	38,2	37,4
Non Occupata	33,3	33,3	60,0	51,9	50,0	51,1

Tab. 3.6 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto agli orari di apertura dell'ufficio per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	17,0	36,1	43,3	43,8	43,3	44,6	1,3
Il Girasole	33,3	42,9	52,9	62,0	55,1	41,5	-13,6
Arcobaleno	27,7	21,1	43,8	46,3	38,5	43,2	4,7
Raggio di Sole	22,9	42,4	44,4	29,2	41,5	37,1	-4,4
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	39,1	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	30,4	25,0	60,0	35,0
Gioco...ma non solo	34,5	29,4	37,5	47,2	38,9	43,2	4,3
Spazio Famiglia	50,0	55,6	56,3				
Totale	26,7	34,1	43,1	44,0	41,1	40,7	-0,4

Informazioni sulle Iscrizioni

Tab. 3.7 Soddisfazione rispetto alla chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	53,6	3,7
Il Girasole	7,3	43,9	3,6
Arcobaleno	10,8	48,6	3,5
Raggio di Sole	25,7	45,7	3,5
La Trottola	4,4	43,5	3,6
Voucher	10,0	80,0	3,9
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	11,4	38,6	3,5
Totale	11,4	47,6	3,6

Tab. 3.8 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto alla chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	40,4	50,0	50,8	62,5	51,7	53,6	1,9
Il Girasole	43,1	62,2	64,7	64,0	63,3	43,9	-19,4
Arcobaleno	33,8	50,0	70,9	51,9	53,8	48,6	-5,2
Raggio di Sole	39,6	51,5	55,5	43,8	65,9	45,7	-20,2
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	43,5	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	52,5	56,3	80,0	23,7
Gioco...ma non solo	75,9	35,3	56,3	56,6	53,7	38,6	-15,1
Spazio Famiglia	60,0	66,7	68,8				
Totale	44,1	51,2	60,6	55,4	56,0	47,6	-8,4

Tempi di Pubblicazioni della Graduatoria

Tab. 3.9 Soddisfazione rispetto ai tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	16,1	35,7	3,3
Il Girasole ⁷	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	10,8	35,1	3,3
Raggio di Sole	34,3	25,7	2,8
La Trottola	13,0	30,4	3,3
Folletti e Fate	10,0	80,0	3,9
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	13,6	27,3	3,4
Totale	18,0	23,2	3,2

Tab. 3.10 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto ai tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	23,4	31,7	29,9	34,4	40,0	35,7	-4,3
Il Girasole	39,2	32,6	50,9	46,0	46,7	n.r.	n.r.
Arcobaleno	27,7	33,3	35,5	35,2	36,5	35,1	-1,4
Raggio di Sole	27,1	30,3	25,9	29,2	35,0	25,7	-9,3
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	30,4	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	32,5	50,0	80,0	30,0
Gioco...ma non solo	20,7	24,2	31,3	30,2	23,5	27,3	3,8
Spazio Famiglia	20,0	33,3	37,6				
Totale	26,7	31,8	35,3	34,0	35,4	23,2	-12,2

Tempi di Risposta alle Richieste

Tab. 3.11 Soddisfazione rispetto ai tempi di risposta alle richieste per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	19,6	50,0	3,4
Il Girasole	7,3	56,1	3,7
Arcobaleno	10,8	64,9	3,8
Raggio di Sole	17,1	42,9	3,3
La Trottola	0,0	60,9	3,8
Voucher	10,0	80,0	3,9
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	2,3	50,0	3,7
Totale	10,6	54,5	3,6

Tab. 3.12 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto ai tempi di risposta alle richieste per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	38,3	41,7	41,8	62,5	55,0	50,0	-5,0
Il Girasole	43,1	44,4	54,9	56,0	51,0	56,1	5,1
Arcobaleno	33,8	50,0	54,2	48,1	48,1	64,9	16,8
Raggio di Sole	37,5	57,6	40,7	43,8	48,8	42,9	-5,9
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	60,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	50,0	50,0	80,0	30,0
Gioco...ma non solo	41,4	48,4	46,9	39,6	42,6	50,0	7,4
Spazio Famiglia	60,0	50,0	43,8				
Totale	38,5	46,6	48,7	51,2	49,1	54,5	5,4

Accoglienza e Disponibilità del Personale

Tab. 3.13 Soddisfazione rispetto all'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,93	58,93	3,8
Il Girasole	7,32	58,54	3,7
Arcobaleno	8,11	62,16	3,8
Raggio di Sole	2,86	65,71	4,0
La Trottola	0,00	73,91	4,1
Voucher	10,00	80,00	3,9
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	4,55	56,82	3,8
Totale	6,10	62,20	3,9

Tab. 3.14 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto all'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	51,1	58,6	67,2	70,3	68,3	58,9	-9,4
Il Girasole	56,9	58,1	68,6	70,0	65,3	58,5	-6,8
Arcobaleno	53,8	67,3	72,9	70,4	71,2	62,2	-9,0
Raggio di Sole	62,5	81,8	66,7	66,7	78,0	65,7	-12,3
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	70,0	68,8	80,0	11,2
Gioco...ma non solo	72,4	61,3	81,3	73,6	59,3	56,8	-2,5
Spazio Famiglia	90,0	75,0	81,3				
Totale	58,5	63,6	71,0	70,5	68,7	62,2	-6,5

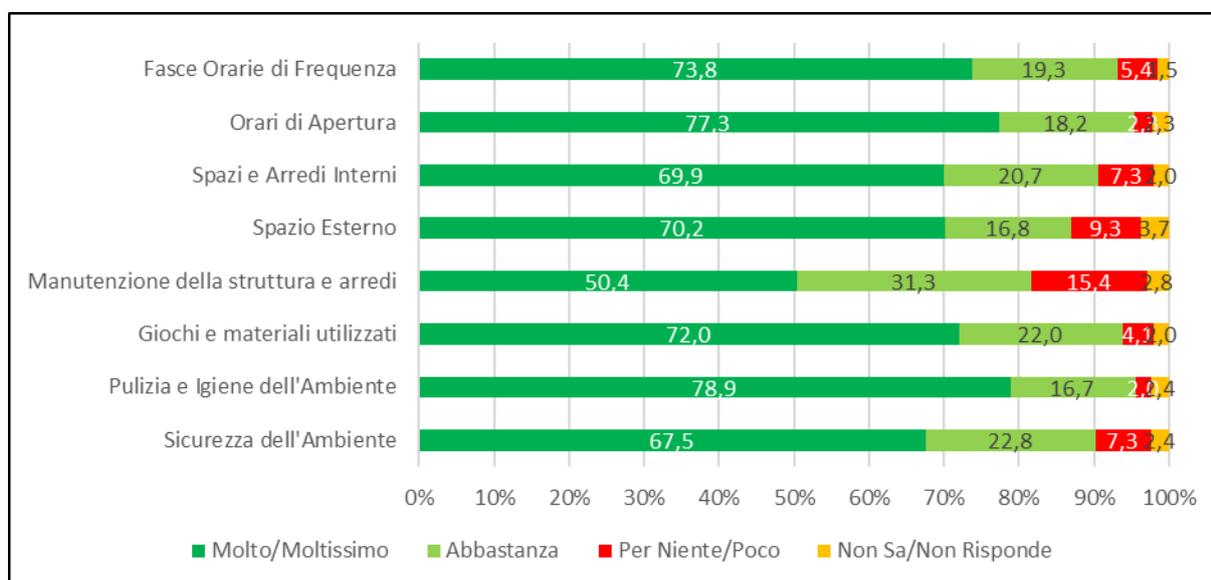
4. ORARI E SPAZI

Dal grafico si può vedere come la maggioranza delle valutazioni siano più che positive, partendo dal voto minore pari a circa il 50% del gradimento della manutenzione della struttura e degli arredi fino ad arrivare a circa il 79% della Pulizia e Igiene degli ambienti. Osserviamo come la Manutenzione della struttura abbia la valutazione più bassa (il 50,4% delle famiglie è molto/moltissimo soddisfatto del servizio). Lo spazio esterno ha avuto una valutazione ottima per il 70,2% delle famiglie. Tutti gli altri aspetti hanno avuto valutazione Ottima per circa il 70% delle famiglie intervistate.

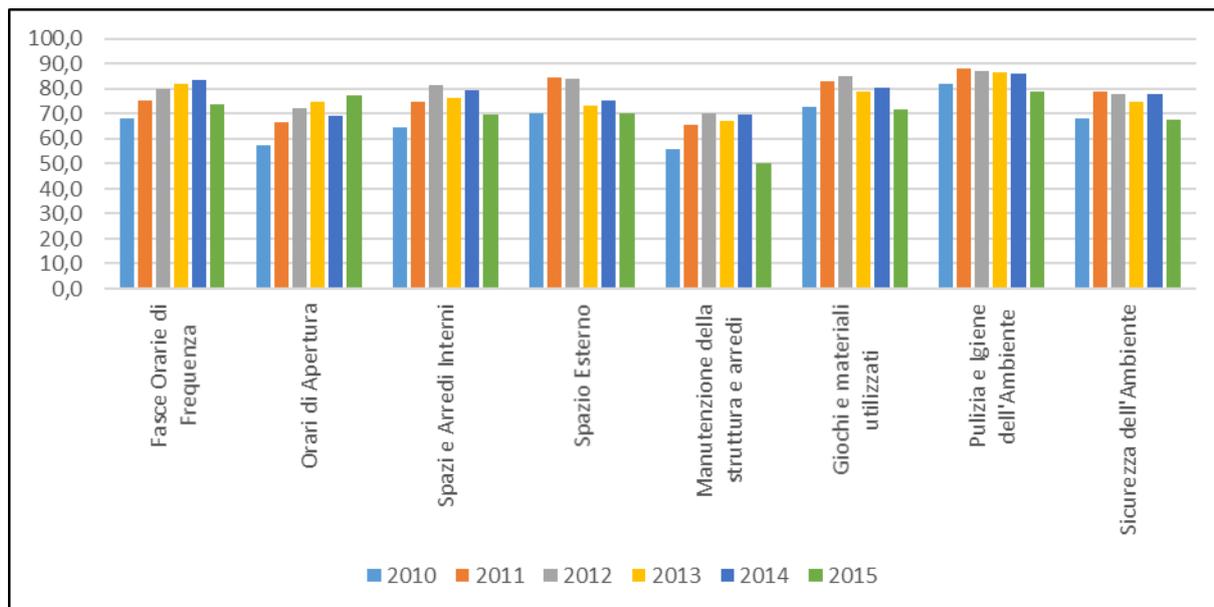
Analizzando l'andamento dei fattori vediamo che la quasi totalità degli aspetti specifici ha perso punti percentuali nella categoria molto/moltissimo soddisfatto. Gli Orari di Apertura che riguardano solamente i Centri Prima Infanzia è infatti l'unico aspetto con una valutazione positiva e in crescita aumentando del 9% il suo gradimento.

La manutenzione delle strutture è l'aspetto ritenuto più critico: perde infatti 19,2 punti percentuali. Perdono inoltre circa 10 punti percentuali le valutazioni relative alla soddisfazione massima rispetto alle fasce orarie di apertura degli asili, agli Arredi interni e alla sicurezza dell'ambiente. Perdono meno punti percentuali la Pulizia e l'Igiene e gli Spazi Esterni.

Graf. 4.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (% 2015)



Graf. 4.2 Serie Storica della valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Orari e Spazi" 2010-2015



Tab. 4.1 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Fasce Orarie di Frequenza	68,2	75,4	79,8	82,0	83,3	73,8	-9,5
Orari di Apertura	57,6	66,7	72,4	75,0	68,3	77,3	9,0
Spazi e Arredi Interni	64,8	75,0	81,4	76,5	79,0	69,9	-9,1
Spazio Esterno	70,1	84,5	84,2	73,1	74,7	70,2	-4,5
Manutenzione della struttura e arredi	55,9	65,5	70,3	67,2	69,6	50,4	-19,2
Giochi e materiali utilizzati	73,0	82,9	85,1	78,9	80,6	72,0	-8,6
Pulizia e Igiene dell'Ambiente	82,2	88,4	87,0	86,4	85,8	78,9	-6,9
Sicurezza dell'Ambiente	68,1	78,4	78,0	74,8	78,1	67,5	-10,6

Fasce Orarie di Frequenza

Tab. 4.2 Soddisfazione rispetto alle fasce orarie di frequenza del nido (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	1,8	75,0	4,1
Il Girasole	7,3	70,7	4,0
Arcobaleno	5,4	73,0	4,1
Raggio di Sole	8,6	82,9	4,1
La Trottola	8,7	60,9	3,6
Voucher	0,0	80,0	4,2
Totale	5,4	73,8	4,0

Tab. 4.3 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti delle fasce orarie e di frequenza del nido (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	57,4	82,0	79,1	81,3	76,3	75,0	-1,3
<i>Il Girasole</i>	64,7	75,6	82,4	82,0	83,7	70,7	-13,0
<i>Arcobaleno</i>	78,5	67,9	72,9	77,8	76,9	73,0	-3,9
<i>Raggio di Sole</i>	68,8	75,8	88,9	89,6	95,1	82,9	-12,2
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	60,9	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	80,0	90,6	80,0	-10,6
Totale	68,2	75,4	79,8	82,0	83,3	73,8	-9,5

Orari di Apertura

Tab. 4.4 Soddisfazione rispetto agli Orari di Apertura dei Centri Prima Infanzia (% 2015)

	Poco/Per Niente	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
Spazio famiglia/Gioco...Ma non solo	2,3	77,3	4,1

Tab. 4.5 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti degli Orari di Apertura dei Centri Prima Infanzia (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...Ma non solo</i>	72,4	64,7	78,1	75,0	68,3	77,3	9,0
<i>Spazio Famigli</i>	60,0	100,0	100,0				

Spazi e Arredi Interni

Tab. 4.6 Soddisfazione rispetto agli Spazi e Arredi Interni (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	12,5	64,3	3,6
<i>Il Girasole</i>	4,9	73,2	3,9
<i>Arcobaleno</i>	5,4	67,6	3,9
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	88,6	4,2
<i>La Trottola</i>	21,7	47,8	3,4
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,5
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	4,6	68,2	4,0
Totale	7,3	69,9	3,9

Tab. 4.7 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti degli Spazi e Arredi Interni (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	61,7	63,9	71,6	71,9	69,5	64,3	-5,2
Il Girasole	60,8	77,6	82,4	74,0	69,4	73,2	3,8
Arcobaleno	67,7	73,7	79,2	70,4	78,8	67,6	-11,2
Raggio di Sole	91,7	90,9	88,9	79,2	92,7	88,6	-4,1
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	47,8	0,0
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	85,0	93,8	90,0	-3,8
Gioco...ma non solo	70,0	77,8	87,5	83,0	79,6	68,2	-11,4
Spazio Famiglia	48,3	85,3	93,8				
Totale	64,8	75,0	81,4	76,5	79,0	69,9	-9,1

Spazio Esterno

Tab. 4.8 Soddisfazione rispetto agli Spazi esterni (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	71,4	4,0
Il Girasole ⁸	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	5,4	70,3	4,0
Raggio di Sole	0,0	91,4	4,5
La Trottola	26,1	47,8	3,2
Voucher	20,0	40,0	3,3
Totale	9,3	70,2	4,0

Tab. 4.9 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti degli Spazi esterni (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	72,3	81,7	89,6	79,7	74,6	71,4	-3,2
Il Girasole	78,4	91,8	84,3	86,0	79,6	n.r.	n.r.
Arcobaleno	64,6	78,9	72,9	68,5	65,4	70,3	4,9
Raggio di Sole	87,5	90,9	96,3	83,3	90,2	91,4	1,2
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	47,8	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	50,0	56,3	40,0	-16,3
Totale	70,1	84,5	84,2	73,1	74,7	70,2	-4,5

Manutenzione della Struttura e degli Arredi

Tab. 4.10 Soddisfazione rispetto alla manutenzione della struttura e degli arredi (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	30,4	35,7	2,9
Il Girasole	12,2	48,8	3,5
Arcobaleno	10,8	51,4	3,6
Raggio di Sole	0,0	74,3	4,0
La Trottola	34,8	26,1	3,0
Voucher	0,0	90,0	4,3
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	9,1	54,6	3,7
Totale	15,5	50,4	3,5

Tab. 4.11 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti della alla manutenzione della struttura e degli arredi (% raffronto (%2010-2015))

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	44,7	45,9	58,2	51,6	44,1	35,7	-8,4
Il Girasole	56,9	71,4	68,7	66,0	73,5	48,8	-24,7
Arcobaleno	46,2	77,2	66,7	72,2	69,2	51,4	-17,8
Raggio di Sole	85,4	75,8	88,9	77,1	92,7	74,3	-18,4
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	26,1	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	85,0	87,5	90,0	2,5
Gioco...ma non solo	70,0	66,7	81,3	60,4	64,8	54,5	-10,3
Spazio Famiglia	48,3	67,6	84,4				
Totale	55,9	65,5	70,3	67,2	69,6	50,4	-19,2

Giochi e Materiali Utilizzati

Tab. 4.12 Soddisfazione rispetto ai giochi e ai materiali utilizzati (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	9,0	71,4	3,9
Il Girasole	0,0	73,2	4,1
Arcobaleno	5,4	59,5	3,8
Raggio di Sole	0,0	85,7	4,4
La Trottola	8,7	56,5	3,6
Folletti e Fate	0,0	90,0	4,4
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	2,3	75,0	4,1
Totale	4,1	72,0	4,0

Tab. 4.13 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti dei giochi e ai materiali utilizzati (% 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	57,4	78,7	83,5	71,9	72,9	71,4	-1,5
Il Girasole	75,4	87,2	84,3	82,0	69,4	73,2	3,8
Arcobaleno	72,3	84,2	81,3	74,1	82,7	59,5	-23,2
Raggio di Sole	81,3	84,4	92,6	87,5	87,8	85,7	-2,1
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	56,5	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	87,5	96,9	90,0	-6,9
Gioco...ma non solo	70,0	66,7	93,8	75,5	83,3	75,0	-8,3
Spazio Famiglia	86,2	91,2	87,5				
Totale	73,0	82,7	85,1	78,9	80,6	72,0	-8,6

Pulizia e Igiene dell'Ambiente

Tab. 4.14 Soddisfazione rispetto alla pulizia e all'igiene degli ambienti (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	1,8	75,0	4,0
Il Girasole	0,0	73,2	4,1
Arcobaleno	8,1	75,7	4,1
Raggio di Sole	0,0	97,1	4,7
La Trottola	4,4	69,6	3,9
Voucher	0,0	90,0	4,5
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	79,6	4,2
Totale	2,0	78,9	4,2

Tab. 4.15 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti della pulizia e dell'igiene degli ambienti (% 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	74,5	93,4	88,0	73,4	84,7	75,0	-9,7
Il Girasole	84,3	83,7	86,3	84,0	79,6	73,2	-6,4
Arcobaleno	84,6	89,5	75,0	79,6	84,6	75,7	-8,9
Raggio di Sole	97,9	93,9	92,6	95,8	95,1	97,1	2,0
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	69,6	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	93,8	90,0	-3,8
Gioco...ma non solo	80,0	66,7	93,8	90,6	83,3	79,6	-3,8
Spazio Famiglia	69,0	82,4	93,8				
Totale	82,2	88,3	87,0	86,4	85,8	78,9	-6,9

Sicurezza dell'Ambiente

Tab. 4.16 Soddisfazione rispetto alla sicurezza degli ambienti (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	10,7	62,5	3,7
Il Girasole	4,9	70,7	3,9
Arcobaleno	8,1	62,2	3,8
Raggio di Sole	0,0	88,6	4,5
La Trottola	17,4	34,8	3,4
Voucher	0,0	90,0	4,5
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	6,8	70,5	3,9
Totale	7,3	67,5	3,9

Tab. 4.17 Utenti Molto/Moltissimo soddisfatti della sicurezza degli ambienti (% 2010-2015)

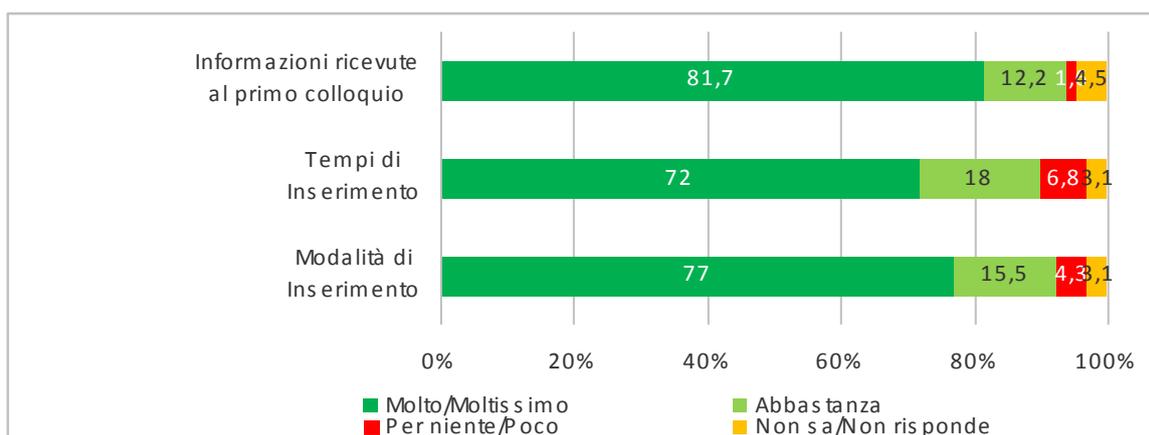
	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	57,4	75,4	77,7	65,6	64,4	62,5	-1,9
Il Girasole	64,7	75,5	70,6	64,0	77,6	70,7	-6,9
Arcobaleno	67,7	80,7	66,7	72,2	73,1	62,2	-10,9
Raggio di Sole	91,7	87,9	92,6	75,0	90,2	88,6	-1,6
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	34,8	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	90,0	93,8	90,0	-3,8
Gioco...ma non solo	70,0	77,8	93,8	86,8	79,6	70,5	-9,1
Spazio Famiglia	69,0	82,4	87,5				
Totale	68,1	78,4	78,0	74,8	78,1	67,5	-10,6

5. L'AMBIENTAMENTO

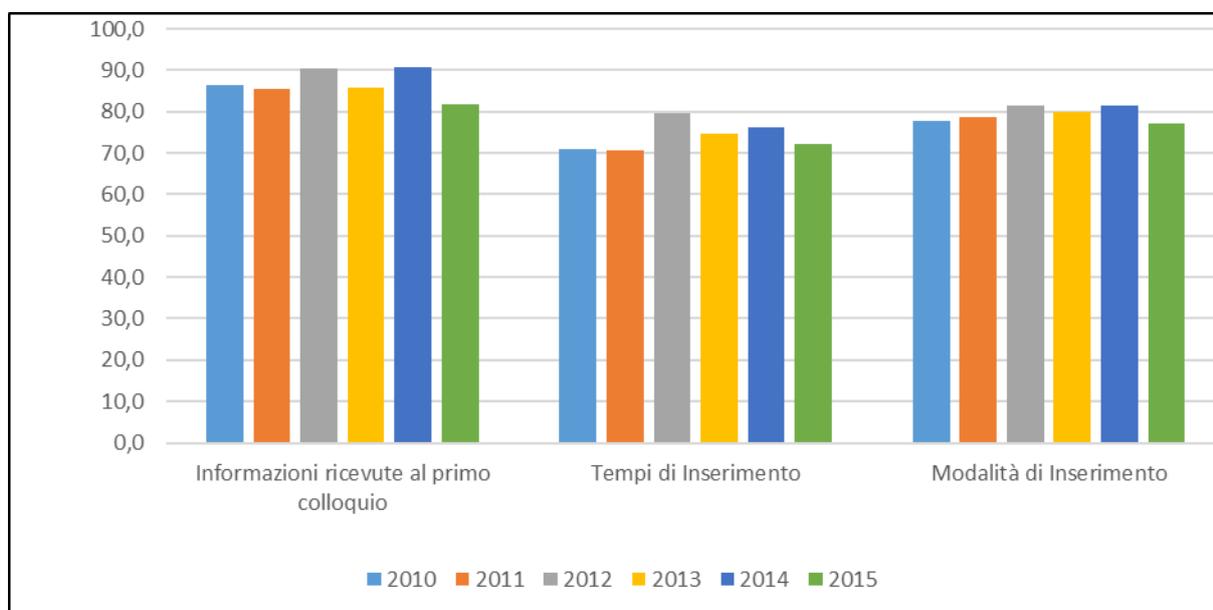
È stato chiesto ai genitori di valutare gli aspetti dell'ambientamento dei figli nei vari servizi. Vediamo come i tempi di inserimento abbiano una valutazione molto positiva per il 72% delle famiglie, il 77% delle famiglie è inoltre molto soddisfatto delle modalità di inserimento dei bambini e l'81,7% delle famiglie è molto/moltissimo soddisfatte delle informazioni ricevute al primo colloquio.

Analizzando l'andamento degli aspetti osserviamo come dal 2014 ad oggi tutti e tre gli aspetti hanno perso tra il 4 e il 9% dei voti.

Graf. 5.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'ambientamento (% 2015)



Graf. 5.2 Serie Storica della Valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Ambientamento" 2010-2015



Tab. 5.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto all'ambientamento (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Informazioni ricevute al primo colloquio	86,3	85,6	90,3	85,8	90,8	81,7	-9,1
Tempi di Inserimento	71,0	70,6	79,6	74,6	76,2	72,0	-4,2
Modalità di Inserimento	77,9	78,7	81,4	79,9	81,6	77,0	-4,6

Informazioni ricevute al Primo colloquio

Tab. 5.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute nel primo colloquio (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	3,6	78,6	4,4
<i>Il Girasole</i>	24	85,4	4,2
<i>Arcobaleno</i>	0,0	72,9	4,2
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	88,6	4,5
<i>La Trottola</i>	0,0	82,6	4,2
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,5
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	2,3	81,8	4,2
<i>Totale</i>	1,6	81,7	4,3

Tab. 5.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni ricevute nel primo colloquio (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	74,5	88,5	95,5	92,8	84,7	78,6	-6,1
<i>Il Girasole</i>	84,3	81,6	84,3	86,0	91,8	85,4	-6,4
<i>Arcobaleno</i>	86,2	86,0	79,2	70,4	84,6	73,0	-11,6
<i>Raggio di Sole</i>	97,9	81,8	92,6	81,7	95,1	88,6	-6,5
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	82,6	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	93,8	90,0	-3,8
<i>Gioco...ma non solo</i>	80,0	100,0	93,8	94,3	94,4	81,8	-12,6
<i>Spazio Famiglia</i>	96,2	91,2	93,8				
<i>Totale</i>	86,3	85,6	90,3	85,8	90,8	81,7	-9,1

Tempi di Inserimento

Tab. 5.4 Soddisfazione rispetto ai tempi di inserimento (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	69,6	3,9
Il Girasole ⁹	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	0,0	67,6	3,9
Raggio di Sole	11,4	80,0	4,2
La Trottola	8,7	65,2	4,2
Voucher	0,0	90,0	4,7
Totale	4,3	72,1	3,9

Tab. 5.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di inserimento (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	55,3	77,0	80,6	70,3	61,0	69,6	8,6
Il Girasole	72,5	75,5	82,4	74,0	75,5	n.r.	-
Arcobaleno	70,8	49,1	66,7	63,0	78,8	67,6	-11,2
Raggio di Sole	83,3	78,8	81,5	83,3	82,9	80,0	-2,9
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	65,2	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	82,5	87,5	90,0	2,5
Totale	71,0	70,0	79,6	73,5	76,2	72,0	-4,2

Modalità di Inserimento

Tab. 5.6 Soddisfazione rispetto alle modalità di inserimento (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	7,1	75,0	4,1
Il Girasole	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	0,0	75,7	4,0
Raggio di Sole	8,6	80,0	4,2
La Trottola	0,0	73,9	4,0
Voucher	0,0	90,0	4,7
Totale	4,3	77,0	4,1

Tab. 5.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità di inserimento (% raffronto 2010-2015)

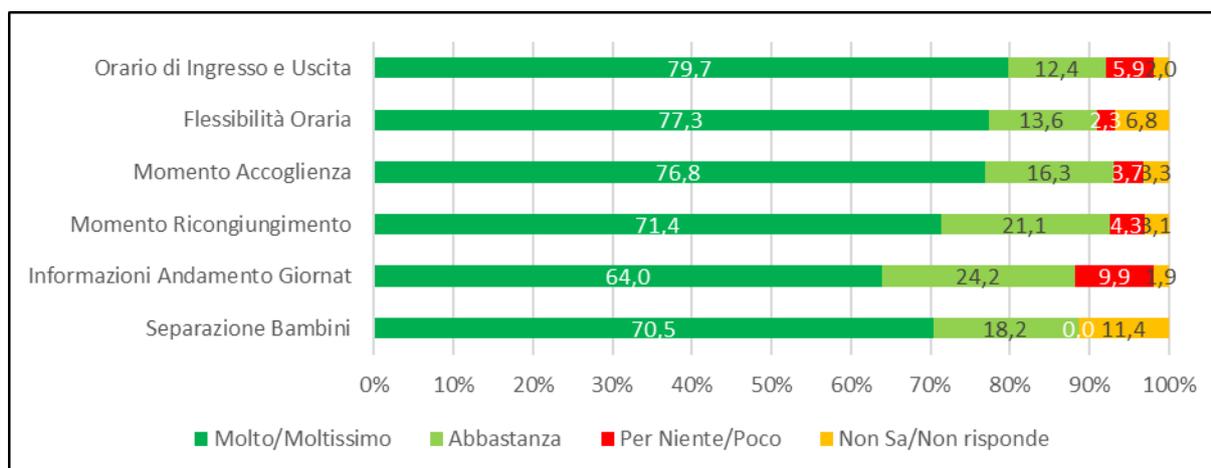
	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	66,0	88,5	80,6	73,4	71,2	75,0	3,8
<i>Il Girasole</i>	74,5	79,6	84,3	82,0	85,7	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	83,1	61,4	70,8	68,5	76,9	75,7	-1,2
<i>Raggio di Sole</i>	83,3	84,8	85,2	91,7	85,4	80,0	-5,4
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	82,5	90,6	90,0	-0,6
<i>Totale</i>	77,9	78,7	81,4	79,9	81,6	77,0	-4,6

6. L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO

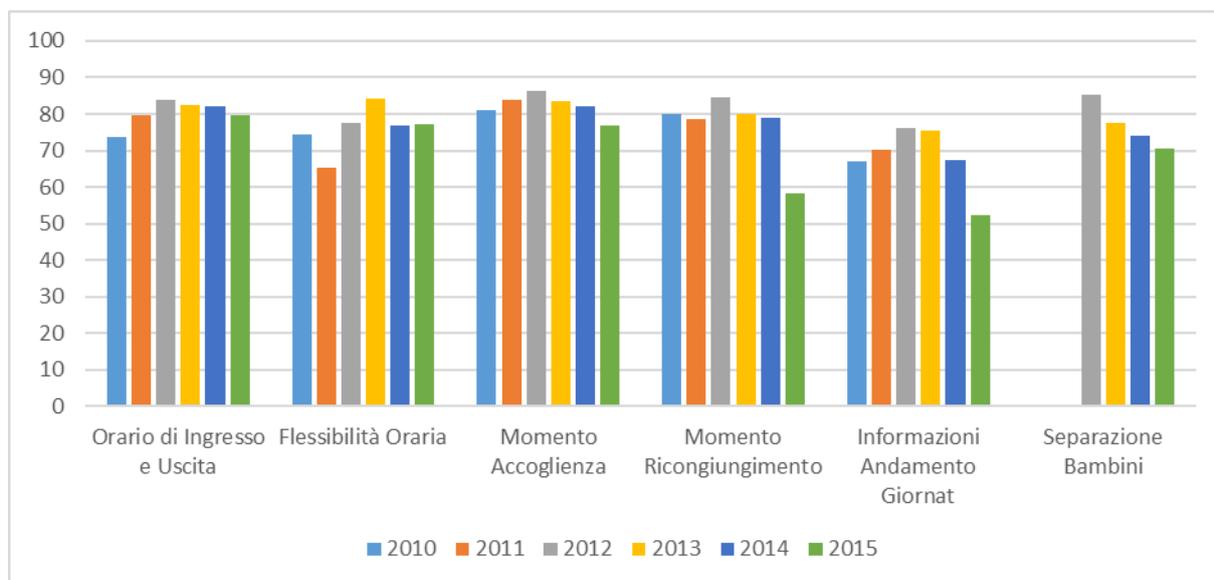
Il Grafico 6.1 riassume la soddisfazione delle famiglie riguardo agli aspetti specifici relativi ai momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento del bimbo alla propria famiglia. Nonostante il livello di soddisfazione generale sia abbastanza alto (più della metà degli intervistati giudicano l'aspetto molto positivo) non supera l'80% dei consensi. Osserviamo inoltre come il trend sia decrescente per quasi tutti gli aspetti; la "Flessibilità Oraria" rivolta solamente ai frequentanti Centri Prima Infanzia è l'unica con un trend positivo (la crescita è molto lieve ed è pari a 0.5 punti percentuale). Osserviamo come vi sia un netto crollo nella soddisfazione rispetto al "Momento Ricongiungimento" e rispetto alle "Momento dell'Accoglienza" che perdono rispettivamente l'8% e il 6% circa. Gli altri tre aspetti continuano il lento trend di decrescita che si osserva dal 2012.

Analizzando invece gli aspetti per singola struttura è evidente come la qualità percepita dagli utenti dell'Asilo nido "Arcobaleno" sia nettamente inferiore rispetto agli anni precedenti: relativamente ai 4 aspetti analizzati si osserva infatti come tre di questi abbiano una decrescita significativa rispetto all'anno precedente (l'unico che fa eccezione è la soddisfazione verso gli orari di ingresso e uscita, che rispetto al 2014 è cresciuto di 1,5 punti percentuali). Bisogna però specificare che l'andamento delle valutazioni negli anni è sempre stato discontinuo (un anno in crescita e il successivo in calo).

Graf. 6.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accoglienza e del ricongiungimento (% 2015)



Graf. 6.2 Serie Storica della valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Accoglienza e Ricongiungimento" 2010-2015



Tab. 6.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Orario di Ingresso e Uscita	73,6	79,6	83,9	82,4	82	79,7	-2,3
Flessibilità Oraria	74,4	65,1	77,6	84,2	76,8	77,3	0,5
Momento Accoglienza	81,1	83,7	86,2	83,4	82,2	76,8	-5,4
Momento Ricongiungimento	80,1	78,7	84,5	80,1	79	71,4	-7,6
Informazioni Andamento Giornata	67,1	70,1	76	75,3	67,4	64,0	-3,4
Separazione Bambini	n.r.	n.r.	85,4	77,4	74,1	70,5	-3,6

Orari di Ingresso e Uscita

Tab. 6.2 Soddisfazione rispetto agli orari di ingresso e uscita (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	1,8	75,0	4,1
Il Girasole	14,6	70,7	3,9
Arcobaleno	2,7	78,4	4,1
Raggio di Sole	8,6	91,4	4,2
La Trottola	4,3	91,3	4,1
Voucher	0,0	80,0	4,3
Totale	5,9	79,7	4,1

Tab. 6.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli orari di ingresso e uscita (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	63,8	88,5	79,1	81,3	79,7	75,0	-4,7
<i>Il Girasole</i>	76,5	75,5	88,2	84,0	79,6	70,7	-8,9
<i>Arcobaleno</i>	81,5	80,7	79,2	70,4	76,9	78,4	1,5
<i>Raggio di Sole</i>	79,2	78,8	96,3	97,9	87,9	91,4	3,5
<i>La Trottola</i>	n.r	n.r	n.r	n.r	n.r	91,3	-
<i>Voucher</i>	n.r	n.r	n.r	80,0	90,6	80,0	-10,6
Totale	73,6	79,6	83,9	82,4	82,0	79,7	-2,3

Flessibilità Oraria

Tab. 6.4 Soddisfazione rispetto alla flessibilità oraria (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	2,3	77,3	4,2

Tab. 6.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della flessibilità oraria (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...Ma non solo</i>	72,4	55,9	68,8	84,2	76,8	77,3	0,5
<i>Spazio Famiglia</i>	80	100	87,5				

Momento Accoglienza

Tab. 6.6 Soddisfazione rispetto al momento di accoglienza (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	8,9	71,4	4,0
<i>Il Girasole</i>	2,4	75,6	4,3
<i>Arcobaleno</i>	8,1	59,5	3,8
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	88,6	4,5
<i>La Trottola</i>	0,0	87,0	4,1
<i>Voucher</i>	0,0	80,0	4,4
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	84,1	4,4
Totale	3,7	76,8	4,2

Tab. 6.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento di accoglienza (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	57,4	85,2	82,1	70,3	64,4	71,4	7,0
Il Girasole	82,4	87,8	88,2	88,0	83,7	75,6	-8,1
Arcobaleno	87,7	77,2	79,2	68,5	76,9	59,5	-17,4
Raggio di Sole	91,7	81,8	85,2	95,8	95,1	88,6	-6,5
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	87,0	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	87,5	80,0	-7,5
Gioco...ma non solo	90,0	100,0	87,5	87,0	88,9	84,1	-4,8
Spazio Famiglia	86,2	85,3	96,9				
Totale	81,1	83,7	86,2	83,4	82,2	76,8	-5,4

Momento Ricongiungimento

Tab. 6.8 Soddisfazione rispetto al momento del ricongiungimento (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	5,4	64,3	4,0
Il Girasole ¹⁰	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	10,8	56,8	3,7
Raggio di Sole	0,0	91,4	4,5
La Trottola	0,0	73,9	3,9
Voucher	0,0	90,0	4,5
Totale	4,3	71,4	4,1

Tab. 6.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento del ricongiungimento (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	66,0	80,3	88,1	75,0	67,8	64,3	-3,5
Il Girasole	92,2	81,6	88,2	80,0	77,6	n.r.	-
Arcobaleno	76,9	75,4	77,1	66,7	80,8	56,8	-24,0
Raggio di Sole	89,6	75,8	81,5	93,8	87,8	91,4	3,6
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	90,0	87,5	90,0	2,5
Totale	80,1	78,7	84,5	80,1	79,0	71,4	-7,6

Informazioni Andamento Giornata

Tab. 6.10 Soddisfazione rispetto alle informazioni sull'andamento della giornata (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	14,3	58,9	3,8
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	18,9	43,2	3,4
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	82,9	4,3
<i>La Trottola</i>	4,3	73,9	3,8
<i>Voucher</i>	0,0	80,0	4,5
<i>Totale</i>	9,9	64,0	3,9

Tab. 6.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni sull'andamento della giornata (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	48,9	68,9	83,6	71,9	55,9	58,9	3,0
<i>Il Girasole</i>	74,5	69,4	80,4	68,0	65,3	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	63,1	66,7	62,5	61,1	63,5	43,2	-20,3
<i>Raggio di Sole</i>	81,3	72,7	77,8	83,3	78,0	82,9	4,9
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	0,0
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	84,4	80,0	-4,4
<i>Totale</i>	67,1	70,1	76,0	75,3	67,4	64,0	-3,4

Orario di Ingresso e di Uscita

Tab. 6.12 Soddisfazione rispetto alla separazione bambini (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio famiglia/Gioco...Ma non solo</i>	0,0	70,5	4,2

Tab. 6.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della modalità di separazione dai bambini (% raffronto 2010-2015)

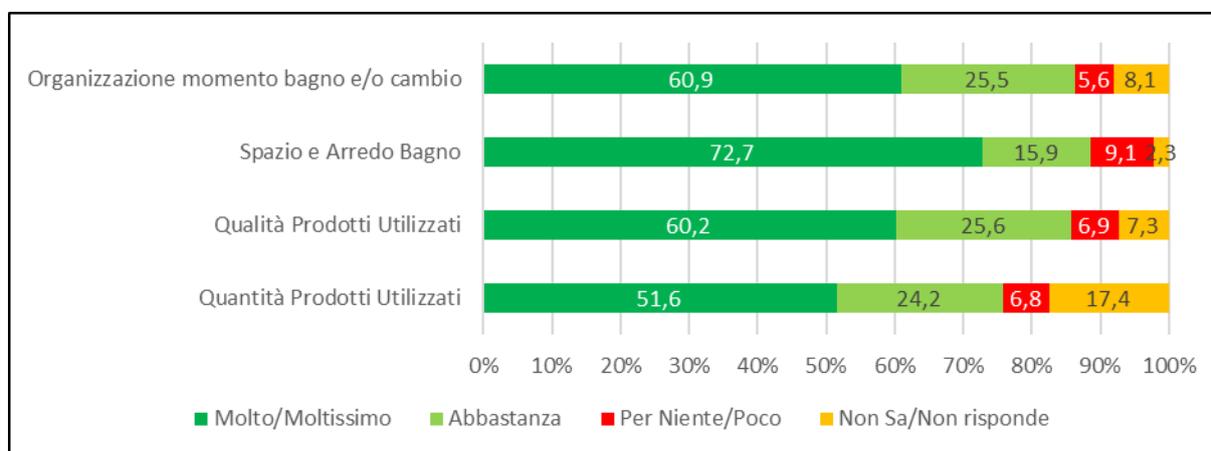
	Molto/Moltissimo				Variazione 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...Ma non solo</i>	84,4	77,4	74,1	70,5	-3,6
<i>Spazio Famigli</i>	87,5				

7. IL CAMBIO E IL BAGNO

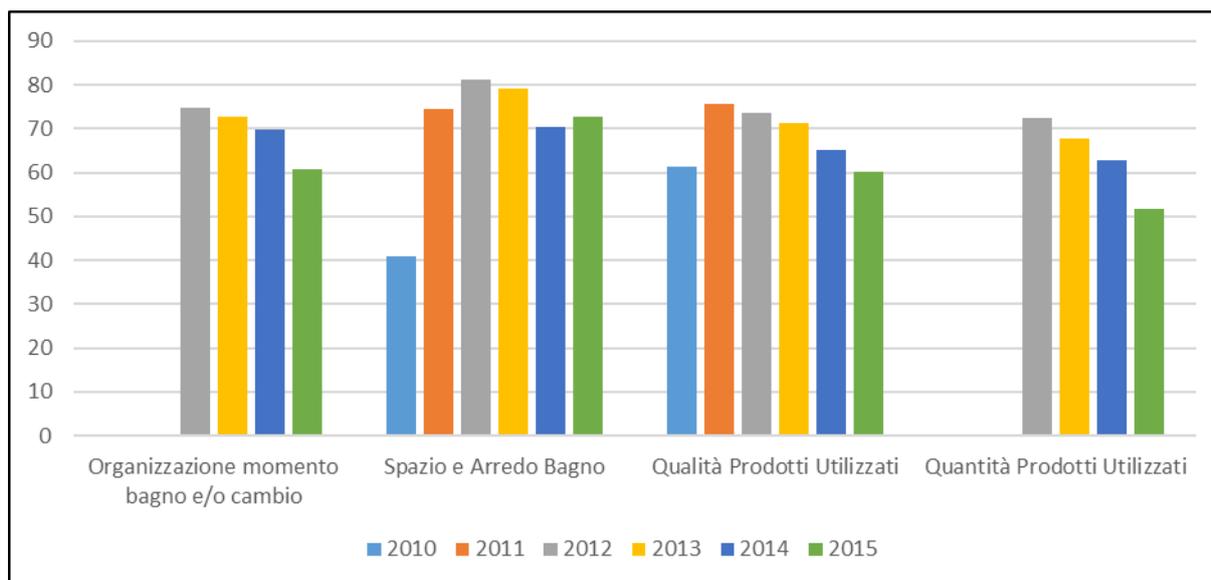
Dal Grafico 7.1 si evidenzia come il momento del cambio sia un momento che ha una valutazione sì positiva ma non alta tanto quanto quella di altri aspetti della vita dei servizi per la prima infanzia. Per i 4 aspetti specifici osserviamo come la massima valutazione vada da un minimo del 51% circa rispetto all'aspetto della Quantità dei prodotti utilizzati a un massimo del 72,7% circa rispetto allo spazio e all'arredo del bagno. Questo aspetto è l'unico ad avere un andamento costante rispetto all'anno precedente, gli altri tre aspetti hanno un trend decrescente che prosegue dal 2012 ad oggi.

Osserviamo come nella maggior parte degli aspetti specifici per Servizio la valutazione sia diminuita rispetto all'anno precedente: fa eccezione solamente la valutazione sugli Arredi e gli Spazi del bagno dei Centri Prima Infanzia

Graf. 7.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del cambio e del bagno (% 2015)



Graf. 7.2 Serie Storica della Valutazione "Molto/Moltissimo" per l'area "Cambio e Bagno" 2010-2015



Tab. 7.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Organizzazione momento bagno e/o cambio	n.r.	n.r.	74,7	72,8	69,7	60,9	-8,8
Spazio e Arredo Bagno	41,0	74,4	81,3	79,2	70,4	72,7	2,3
Qualità Prodotti Utilizzati	61,5	75,8	73,6	71,4	65,1	60,2	-4,9
Quantità Prodotti Utilizzati	n.r.	n.r.	72,4	67,7	62,8	51,6	-11,2

Organizzazione del momento del bagno e del cambio

Tab. 7.2 Soddisfazione rispetto all'organizzazione del momento del cambio e del bagno per struttura (% 2015)"

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	7,1	62,5	4,0
Il Girasole ¹¹	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	13,5	40,5	3,8
Raggio di Sole	0,0	74,3	4,5
La Trottola	0,0	60,9	4,1
Voucher	0,0	80,0	4,3
Totale	5,6	60,9	3,9

Tab. 7.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione del momento di cambio e del bagno (% raffronto 2010-2015)"

	Molto/Moltissimo				Variazione 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
La Nave	79,1	75,0	66,1	62,5	-3,6
Il Girasole	78,4	74,0	71,4	n.r.	-
Arcobaleno	64,6	57,4	57,7	40,5	-17,2
Raggio di Sole	74,1	79,2	75,6	74,3	-1,3
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	60,9	0,0
Voucher	n.r.	85,0	87,5	80,0	-7,5
Totale	74,7	72,8	69,7	60,9	-8,8

Spazio e Arredo del Bagno

Tab. 7.4 Soddisfazione rispetto agli spazi e agli arredi nei bagni per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
Spazio famiglia\Gioco...ma non solo	9,1	72,7	3,9

Tab. 7.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e agli arredi nei bagni per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Gioco ma non solo	27,6	73,5	71,9	79,2	70,4	72,7	2,3
Spazio Famiglia	80	77,8	100				

Qualità prodotti Utilizzati

Tab. 7.6 Soddisfazione rispetto alla qualità dei prodotti utilizzati (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	17,9	50,0	3,5
Il Girasole	2,4	65,9	4,0
Arcobaleno	10,8	54,1	3,6
Raggio di Sole	0,0	82,9	4,4
La Trottola	4,3	39,1	3,6
Voucher	0,0	70,0	4,2
Totale	2,3	63,6	3,9

Tab. 7.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità dei prodotti utilizzati per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	34,0	73,8	74,6	68,8	47,5	50,0	2,5
<i>Il Girasole</i>	0,0	62,7	67,3	78,4	74,0	65,9	-8,1
<i>Arcobaleno</i>	70,8	78,9	75,0	53,7	53,8	54,1	0,3
<i>Raggio di Sole</i>	81,3	87,9	77,8	77,1	82,9	82,9	0,0
<i>La Trottola</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	39,1	39,1
<i>Voucher</i>	0,0	0,0	0,0	85,0	87,5	70,0	-17,5
Totale	61,5	75,8	73,6	71,4	65,1	60,2	-4,9

Quantità prodotti Utilizzati

Tab. 7.8 Soddisfazione rispetto alla quantità dei prodotti utilizzati (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	10,7	44,6	3,5
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	13,5	13,5	4,5
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	68,6	4,3
<i>La Trottola</i>	0,0	47,8	3,7
<i>Voucher</i>	0,0	80,0	4,3
Totale	6,8	51,6	3,7

Tab. 7.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della quantità dei prodotti utilizzati (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo				Variazione 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	73,1	67,2	47,5	44,6	-2,9
<i>Il Girasole</i>	78,4	78,0	65,3	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	70,8	53,7	51,9	40,5	-11,4
<i>Raggio di Sole</i>	70,4	75,0	73,2	68,6	-4,6
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	47,8	-
<i>Voucher</i>	n.r.	82,5	90,6	80,0	-10,6
Totale	72,4	67,7	62,8	51,6	-11,2

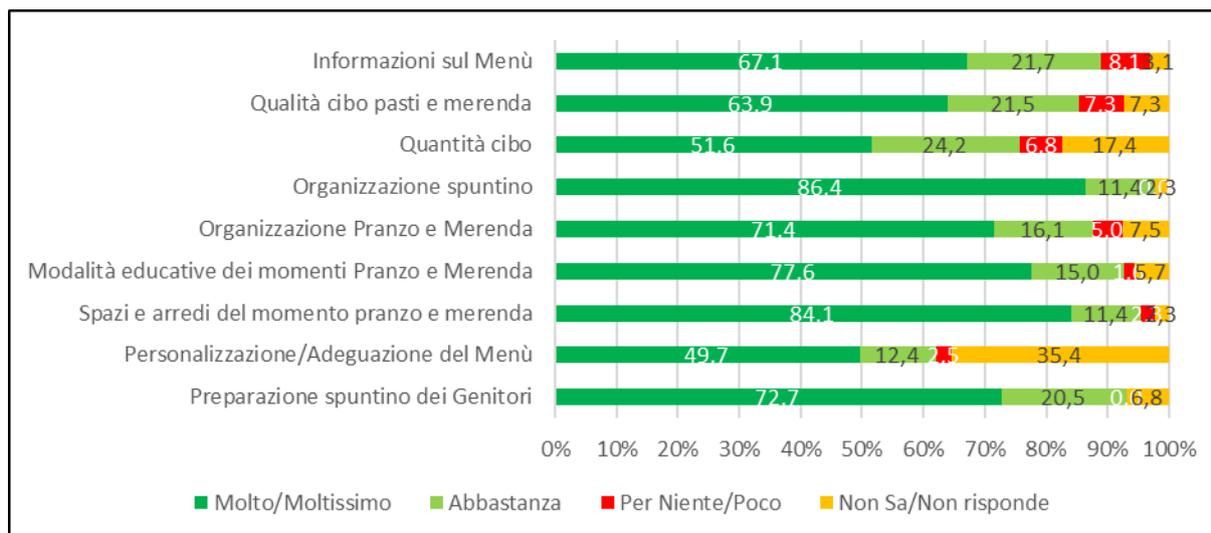
8. IL PRANZO E LA MERENDA

È stato chiesto ai genitori una valutazione attenta sul momento del pranzo e della merenda: la valutazione è molto positiva per la maggior parte degli aspetti specifici con più del 64% di preferenze. Con meno del 60% troviamo solamente due aspetti: la “ Personalizzazione e Adeguazione del Menù” con solamente il 49,7% di voti molto favorevoli (e con un 35% di persone che non sanno dare una valutazione specifica sull'aspetto in considerazione) e la “Quantità di Cibo” con circa il 52% di voti relativi ad una soddisfazione molto alta.

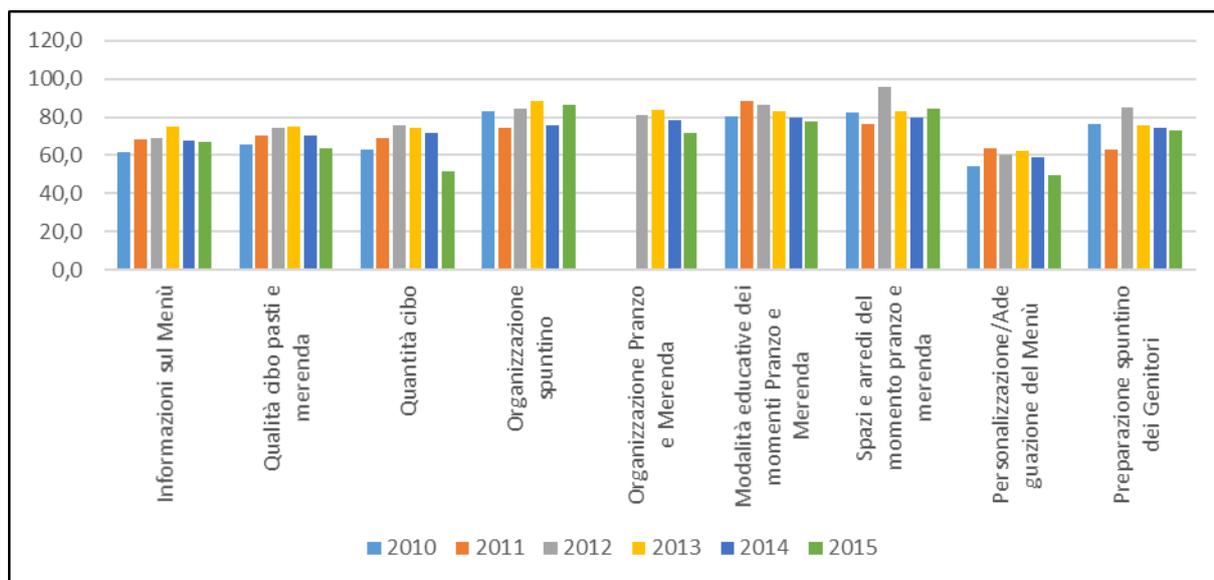
L'andamento rispetto al 2014 è generalmente negativo: 7 aspetti su 9 hanno una valutazione inferiore nel 2015. Il crollo maggiore si ha con la “Quantità di Cibo” il crollo è di 19,8 punti percentuali. La crescita maggiore si ha rispetto all' “Organizzazione dello Spuntino” che dopo il crollo avuto nel 2014 riacquista circa 10 punti percentuali.

Rispetto ai singoli aspetti per struttura l'analisi dell'andamento è molto complessa: non vi è una struttura in sola crescita (o decrescita) per tutti gli aspetti. L'andamento è quindi discontinuo sia nella valutazione (positiva o negativa) che nell'ampiezza.

Graf. 8.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del pranzo e della merenda (% 2015)



Graf. 8.2 Serie Storica della valutazione "Molto/Moltissimo" per area "Pranzo e Merenda" 2010-2015



Tab. 8.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Informazioni sul Menù	61,9	68,6	69,1	75,3	67,8	67,1	-0,7
Qualità cibo pasti e merenda	65,6	70,1	74,3	75,3	70,2	63,9	-6,3
Quantità cibo	63,3	69,3	75,8	74,1	71,4	51,6	-19,8
Organizzazione spuntino	82,9	74,4	84,2	88,2	75,6	86,4	10,8
Organizzazione Pranzo e Merenda	0,0	0,0	80,8	83,6	78,5	71,4	-7,1
Modalità educative dei momenti Pranzo e Merenda	80,4	88,6	86,2	83,4	80,0	77,6	-2,4
Spazi e arredi del momento pranzo e merenda	82,1	76,7	95,8	83,0	79,6	84,1	4,5
Personalizzazione/Adeguazione del Menù	54,1	63,8	60,6	62,0	59,2	49,7	-9,5
Preparazione spuntino dei Genitori	76,3	62,8	85,4	75,5	74,1	72,7	-1,4

Informazioni sul Menù

Tab. 8.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni relative al menù (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	10,7	57,1	3,7
Il Girasole ¹²	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	16,2	56,8	3,7
Raggio di Sole	0,0	88,6	4,5
La Trottola	4,3	60,9	3,8
Voucher	0,0	100,0	4,7
Totale	8,1	67,1	3,9

Tab. 8.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni relative al menù (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	44,7	82,0	77,6	76,6	55,9	57,1	1,2
Il Girasole	65,8	67,3	80,4	78,0	71,4	n.r.	-
Arcobaleno	67,7	73,7	64,6	66,7	55,8	56,8	1,0
Raggio di Sole	89,6	87,9	81,5	77,1	90,2	88,6	-1,6
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	60,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	93,8	100,0	6,2
Totale	61,9	68,6	69,1	75,3	67,8	67,1	-0,7

Qualità cibo pasti e merenda

Tab. 8.4 Soddisfazione rispetto alla qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	60,7	3,8
Il Girasole	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	2,7	67,6	3,9
Raggio di Sole	0,0	77,1	4,4
La Trottola	4,4	56,5	3,8
Voucher	0,0	100,0	4,7
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	18,2	50,0	3,4
Totale	7,3	63,9	3,6

Tab. 8.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	46,8	78,7	79,1	78,1	49,2	60,7	11,5
Il Girasole	72,5	67,3	86,3	80,0	77,6	n.r.	-
Arcobaleno	73,8	80,7	75,0	72,2	71,2	67,6	-3,6
Raggio di Sole	79,2	81,8	74,1	70,8	82,9	77,1	-5,8
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	56,5	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	90,6	100,0	9,4
Gioco...ma non solo	80,0	55,6	81,3	64,2	70,4	50,0	-20,4
Spazio Famiglia	58,6	47,1	65,6				
Totale	65,6	70,1	74,3	75,3	70,2	63,9	-6,3

Quantità del cibo

Tab. 8.6 Soddisfazione rispetto alla quantità del cibo per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	10,7	55,4	4,0
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	5,4	51,4	3,8
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	65,7	4,5
<i>La Trottola</i>	4,4	43,5	4,1
<i>Voucher</i>	0,0	100,0	4,7
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	9,1	56,8	4,4
<i>Totale</i>	6,8	51,6	3,7

Tab. 8.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della quantità del cibo per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	38,3	72,1	82,1	78,1	62,7	55,4	-7,3
<i>Il Girasole</i>	68,6	61,2	84,3	76,0	83,7	58,5	-25,2
<i>Arcobaleno</i>	75,4	80,7	64,6	61,1	63,5	51,4	-12,1
<i>Raggio di Sole</i>	68,8	69,7	74,1	66,7	68,3	65,7	-2,6
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	43,5	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	90,0	87,5	100,0	12,5
<i>Gioco...ma non solo</i>	80,0	77,8	87,5	77,4	77,8	56,8	-21,0
<i>Spazio Famiglia</i>	75,9	64,7	84,4				
<i>Totale</i>	63,3	69,3	75,8	74,1	71,4	51,6	-19,8

Organizzazione dello Spuntino

Tab. 8.8 Soddisfazione rispetto all'organizzazione dello spuntino per struttura (% 2015)

	Per Niente/Poco	Molto/Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	86,4	4,1

Tab. 8.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione dello spuntino per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...ma non solo</i>	85,7	73,5	93,8	88,2	75,6	86,4	10,8
<i>Spazio Famiglia</i>	88,9	77,8	87,5				

Organizzazione del Pranzo e della Merenda

Tab. 8.10 Soddisfazione rispetto all'organizzazione di pranzo e merenda per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	12,5	67,9	3,7
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	0,0	64,9	3,7
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	80,0	4,5
<i>La Trottola</i>	4,3	65,2	3,8
<i>Voucher</i>	0,0	100,0	4,7
<i>Totale</i>	5,0	71,4	4,0

Tab. 8.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione di pranzo e merenda per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo				Variazione 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	82,1	81,3	69,5	67,9	-1,6
<i>Il Girasole</i>	84,3	88,0	77,6	70,7	-6,9
<i>Arcobaleno</i>	70,8	70,4	71,2	64,9	-6,3
<i>Raggio di Sole</i>	88,9	89,6	92,7	80,0	-12,7
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	65,2	-
<i>Voucher</i>	n.r.	92,5	90,6	100,0	9,4
<i>Totale</i>	80,8	83,6	78,5	71,4	-7,1

Modalità Educative dei momenti del Pranzo e della Merenda

Tab. 8.12 Soddisfazione rispetto alle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	17,9	50,0	4,0
<i>Il Girasole</i>	4,9	73,2	4,3
<i>Arcobaleno</i>	0,0	70,3	3,8
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	88,6	4,5
<i>La Trottola</i>	8,7	39,1	4,1
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,5
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	2,3	75,0	4,4
<i>Totale</i>	6,1	67,5	4,2

Tab. 8.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	78,8	95,1	82,1	81,3	79,7	50,0	-29,7
<i>Il Girasole</i>	80,4	83,7	88,2	80,0	81,6	73,2	-8,4
<i>Arcobaleno</i>	87,7	93,0	85,4	75,9	71,2	70,3	-0,9
<i>Raggio di Sole</i>	79,2	85,8	88,9	87,5	80,5	88,6	8,1
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	39,1	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	93,8	90,0	-3,8
<i>Gioco...ma non solo</i>	80,0	100,0	93,8	86,8	77,8	75,0	-2,8
<i>Spazio Famiglia</i>	75,9	76,5	93,8				
Totale	80,4	88,6	86,2	83,4	80,0	77,6	-2,4

Spazi e Arredi del momento del Pranzo e della Merenda

Tab. 8.14 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	2,3	84,1	4,1

Tab. 8.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...ma non solo</i>	79,3	76,5	93,75	83,0	79,6	84,1	4,5
<i>Spazio Famiglia</i>	90	77,8	100				

Personalizzazione e Adeguazione del Menù

Tab. 8.16 Soddisfazione rispetto alla personalizzazione del menù per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	5,4	39,3	3,7
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	0,0	56,8	3,7
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	57,1	4,5
<i>La Trottola</i>	4,3	43,5	3,8
<i>Voucher</i>	0,0	70,0	4,3
Totale	2,5	49,7	4,1

Tab. 8.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della personalizzazione del menù per struttura (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	44,7	67,2	67,2	59,4	49,2	39,3	-9,9
Il Girasole	54,9	65,3	68,6	72,0	69,4	n.r.	-
Arcobaleno	58,5	71,9	60,4	59,3	57,7	56,8	-0,9
Raggio di Sole	64,6	60,6	48,1	60,4	65,9	57,1	-8,8
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	43,5	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	75,0	56,3	70,0	13,7
Totale	54,1	63,8	60,6	62,0	59,2	49,7	-9,5

Preparazione dello Spuntino dei Genitori

Tab. 8.18 Soddisfazione rispetto alla preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	72,7	4,1

"Tab. 8.19 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (% raffronto 2010-2015)"

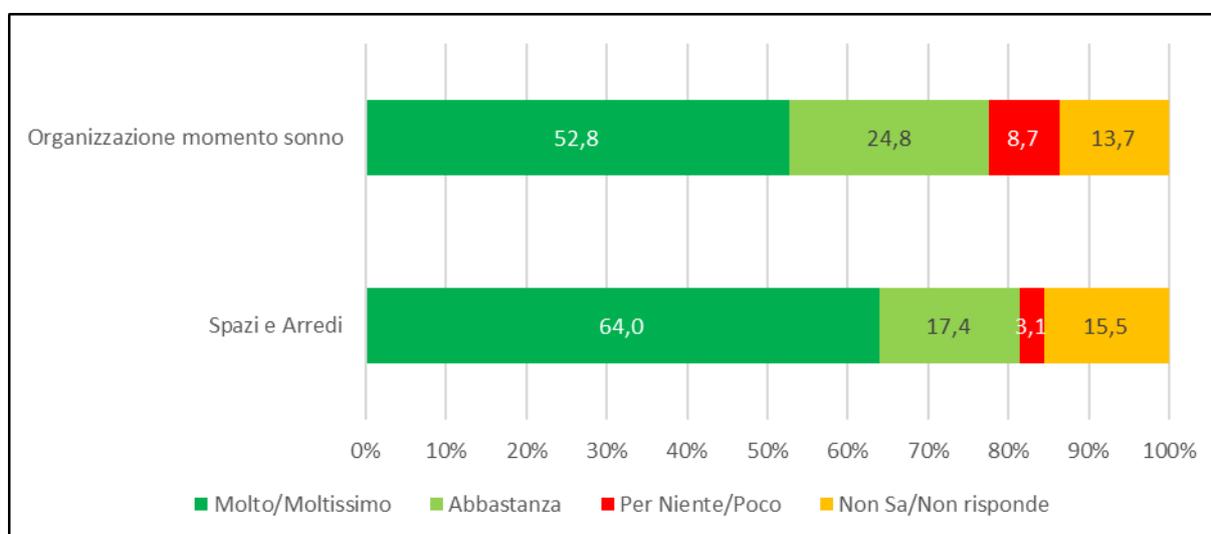
	Molto/Moltissimo						Variazione 2010-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Gioco...ma non solo	75,9	67,6	81	75,5	74,1	72,7	-1,4
Spazio Famiglia	77,8	44	93				

9. IL SONNO E IL RIPOSO

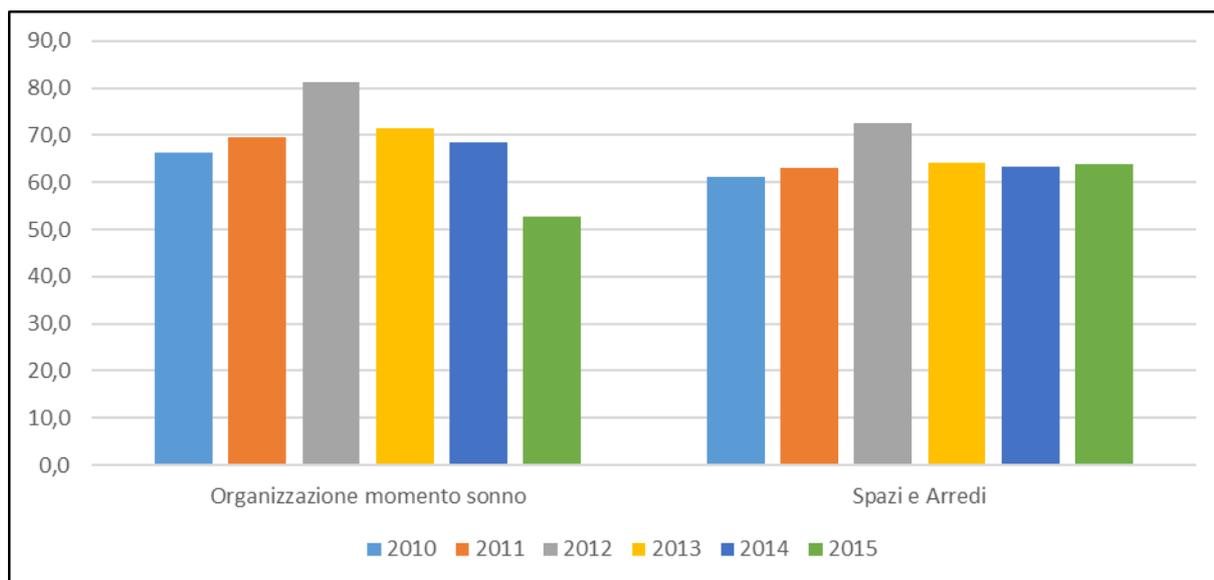
Il momento del Sonno è caratterizzato da solamente due aspetti specifici: una valutazione sugli “Spazi e Arredi” e una sull’ “Organizzazione del momento del sonno”. In entrambi i casi possiamo osservare come il numero di non rispondenze sia intorno al 14%. Osservando le valutazioni vediamo come la soddisfazione sugli spazi e gli arredi ottenga il 64% di voti molto positivi contro circa il 53% dell’Organizzazione del momento del sonno. Tuttavia rispetto all’anno precedente gli Spazi e gli Arredi perdono 16%.

L’Asilo Nido Comunale “Raggio di Sole” è l’unico che, rispetto al 2014, ha una valutazione positiva. Gli Asili Nido convenzionati hanno un aspetto in crescita (+8,7% degli Spazi e Arredi) e uno in decrescita (-1,3% dell’Organizzazione del Momento del Sonno).

Graf. 9.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del sonno e del riposo (% 2015)



Graf. 9.2 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Sonno e Riposo" 2010-2015



Tab. 9.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Organizzazione momento sonno	66,4	69,5	81,3	71,5	68,5	52,8	-15,7
Spazi e Arredi	61,1	63,0	72,5	64,1	63,4	64,0	0,6

Spazi e Arredi

Tab. 9.2 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	55,4	3,8
Il Girasole ¹³	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	24,3	43,2	3,3
Raggio di Sole	0,0	68,6	4,1
La Trottola	0,0	26,1	3,8
Voucher	0,0	90,0	4,2
Totale	8,7	64,0	3,8

Tab. 9.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	51,1	67,2	70,1	64,1	61,0	55,4	-5,6
<i>Il Girasole</i>	56,9	67,3	84,3	70,0	65,3	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	70,8	50,9	64,6	48,1	51,0	43,2	-7,8
<i>Raggio di Sole</i>	62,5	69,7	70,4	58,3	65,9	68,6	2,7
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	26,1	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	85,0	81,3	90,0	8,7
Totale	61,1	63,0	72,5	61,7	63,4	64,0	0,6

Organizzazione del momento del sonno

Tab. 9.4 Soddisfazione rispetto all'organizzazione del momento del sonno (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	25,0	35,7	3,3
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	8,1	51,4	3,5
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	91,4	4,4
<i>La Trottola</i>	4,3	26,1	3,9
<i>Voucher</i>	0,0	80,0	4,5
Totale	3,1	64,0	4,1

Tab. 9.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell' organizzazione del momento del sonno (% raffronto 2010-2015)

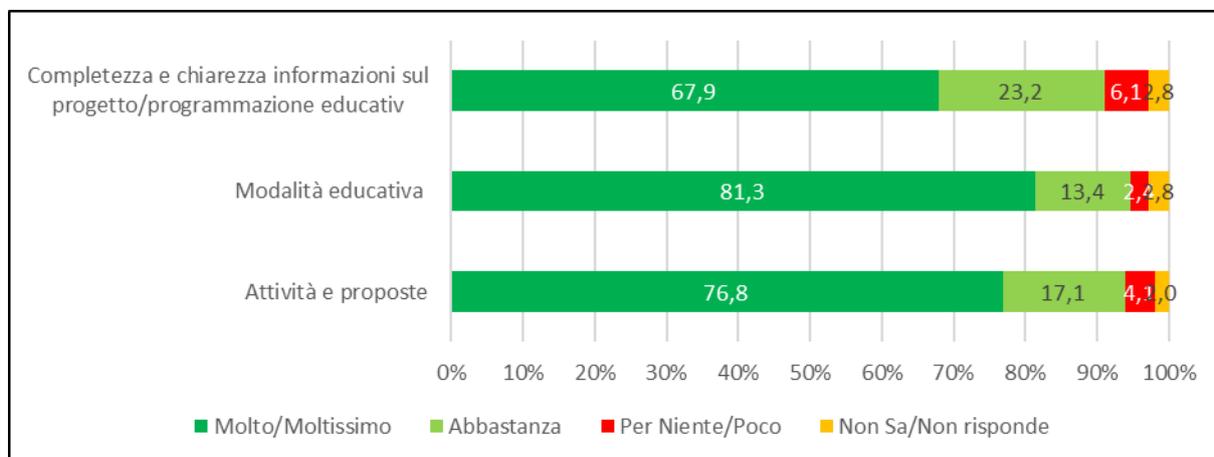
	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	57,4	75,4	85,1	67,2	57,6	35,7	-21,9
<i>Il Girasole</i>	68,6	63,3	88,2	74,0	73,5	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	75,4	70,2	70,8	57,4	64,7	51,4	-13,3
<i>Raggio di Sole</i>	60,4	66,7	77,8	72,9	73,2	91,4	18,2
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	26,1	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	81,3	80,0	-1,3
Totale	66,4	69,5	81,3	71,5	68,5	52,8	-15,7

10. LE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

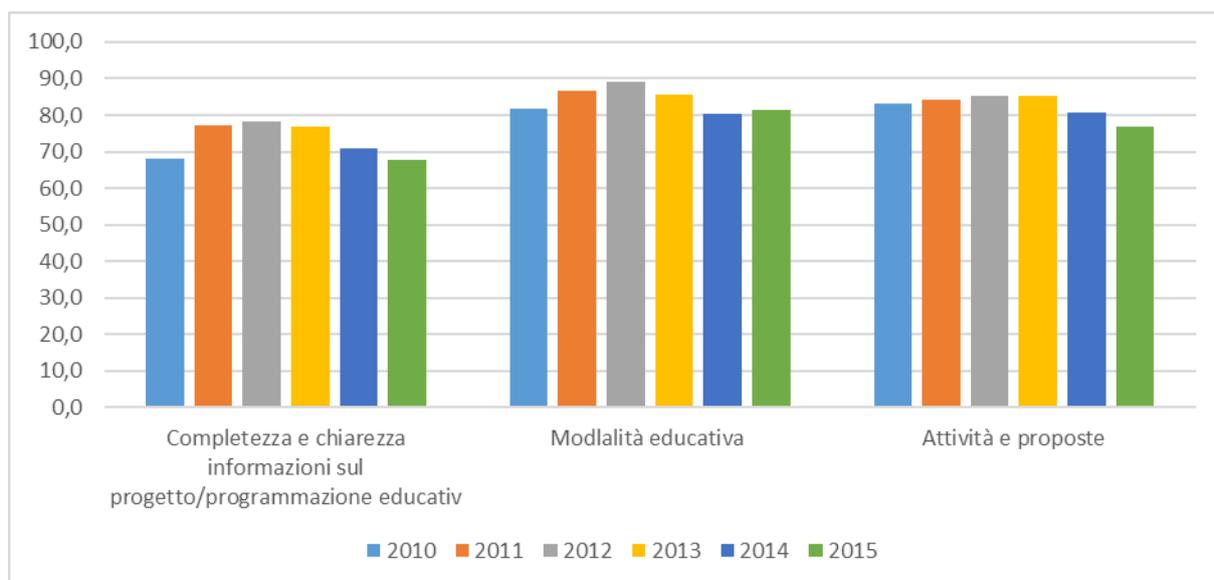
Analizziamo ora le Proposte educative e di gioco: qui gli aspetti specifici in generale godono tutti di una valutazione fortemente positiva. Nonostante la valutazione molto positiva superi almeno il 67% circa di consensi, rispetto al 2014 vediamo come questa soddisfazione sia leggermente in calo per 2 aspetti: la “Completezza e la chiarezza delle informazioni rispetto al progetto educativo” (perde circa 3 punti percentuali) e le “Attività e Proposte” (perdono il 3,9%).

L'asilo nido “La Nave” da una valutazione in crescita per tutti e tre gli aspetti specifici; mentre in linea di massima tutti gli asili hanno una diminuzione della valutazione positiva in tutti gli aspetti specifici: le eccezioni sono per il nido “Raggi di Sole” e per i Nidi Accreditati che aumentano la soddisfazione rispetto alle “Modalità educative”. Gli Asili Nido Accreditati sono più soddisfatti –sempre rispetto al 2014- delle Attività e delle Proposte.

Graf. 10.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici delle proposte educative e di gioco (% 2015)



Graf. 10.2 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Proposte Educative e di Gioco" 2010-2015



Tab. 10.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Completezza e chiarezza informazioni sul progetto/programmazione educativa	68,1	77,3	78,4	76,8	70,9	67,9	-3,0
Modalità educativa	81,9	86,7	89,2	85,5	80,4	81,3	0,9
Attività e proposte	83,3	84,1	85,1	85,2	80,7	76,8	-3,9

Completezza e Chiarezza delle informazioni sul progetto/Programmazione educativa

Tab. 10.2 Soddisfazione rispetto alla completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	10,7	69,6	3,8
Il Girasole	2,4	70,7	4,2
Arcobaleno	16,2	45,9	3,4
Raggio di Sole	2,9	80,0	4,2
La Trottola	4,4	52,2	3,6
Voucher	0,0	90,0	4,4
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	75,0	4,1
Totale	6,1	67,9	3,9

Tab. 10.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa(% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	48,9	78,7	79,1	76,6	51,7	69,6	17,9
Il Girasole	68,6	67,3	86,3	78,0	71,4	70,7	-0,7
Arcobaleno	80,0	82,5	72,9	63,0	69,2	45,9	-23,3
Raggio di Sole	72,9	81,8	74,1	79,2	85,4	80,0	-5,4
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	52,2	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	87,5	90,6	90,0	-0,6
Gioco...ma non solo	90,0	100,0	100,0	83,0	75,9	75,0	-0,9
Spazio Famiglia	69,0	67,6	71,9				
Totale	68,1	77,3	78,4	76,8	70,9	67,9	-3,0

Modalità Educativa

Tab. 10.4 Soddisfazione rispetto alle modalità educative delle educatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	3,6	80,4	4,2
Il Girasole	4,9	78,1	4,3
Arcobaleno	2,7	70,3	3,9
Raggio di Sole	0,0	94,3	4,6
La Trottola	4,4	73,9	3,9
Voucher	0,0	90,0	4,4
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	86,4	4,4
Totale	2,4	81,3	4,2

Tab. 10.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative delle educatrici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	63,8	91,8	91,0	58,9	70,0	80,4	10,4
Il Girasole	82,4	77,6	88,2	88,0	83,7	78,0	-5,7
Arcobaleno	86,2	87,7	81,3	72,2	71,2	70,3	-0,9
Raggio di Sole	89,6	84,8	92,6	85,4	87,8	94,3	6,5
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	90,6	90,0	-0,6
Gioco...ma non solo	100,0	100,0	100,0	90,6	83,3	86,4	3,1
Spazio Famiglia	86,2	88,2	87,5				
Totale	81,9	86,7	89,2	85,5	80,4	81,3	0,9

Attività e Proposte

Tab. 10.6 Soddisfazione rispetto alle attività e proposte educative (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	8,9	80,4	4,2
Il Girasole	4,9	75,6	4,2
Arcobaleno	8,1	64,9	3,9
Raggio di Sole	0,0	88,6	4,4
La Trottola	0,0	60,9	3,9
Voucher	0,0	100,0	4,5
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	77,3	4,1
Totale	4,1	76,8	4,1

Tab. 10.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle attività e proposte educative (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	66,0	90,2	88,1	85,9	76,7	80,4	3,7
Il Girasole	84,3	73,5	82,4	84,0	81,6	75,6	-6,0
Arcobaleno	89,2	84,2	77,1	74,1	75,0	64,9	-10,1
Raggio di Sole	91,7	84,8	81,5	89,6	90,2	88,6	-1,6
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	60,9	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	90,6	100,0	9,4
Gioco...ma non solo	90,0	100,0	93,8	90,6	77,8	77,3	-0,5
Spazio Famiglia	86,2	88,2	84,4				
Totale	83,3	84,1	85,1	85,2	80,7	76,8	-3,9

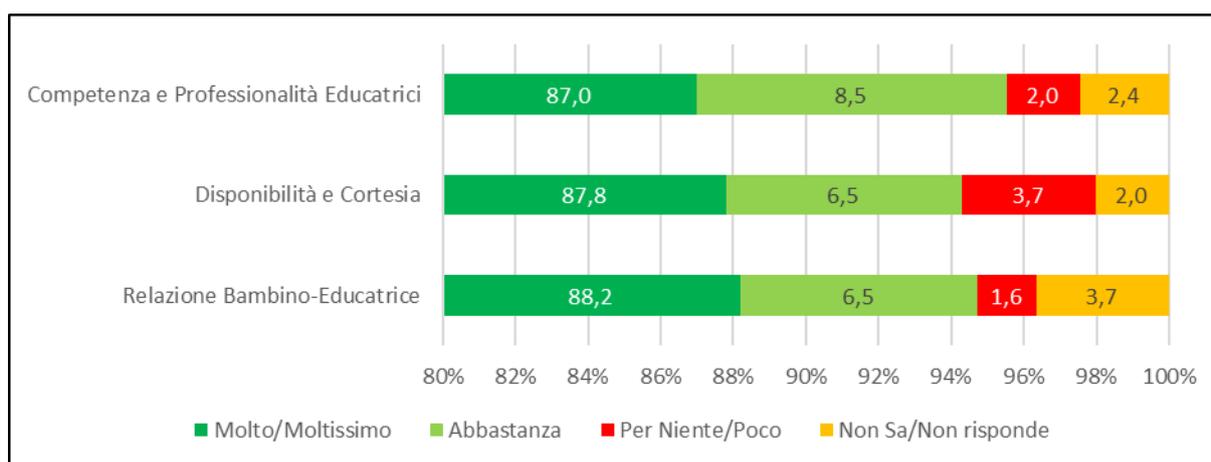
11. LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI

11.1. LE EDUCATRICI

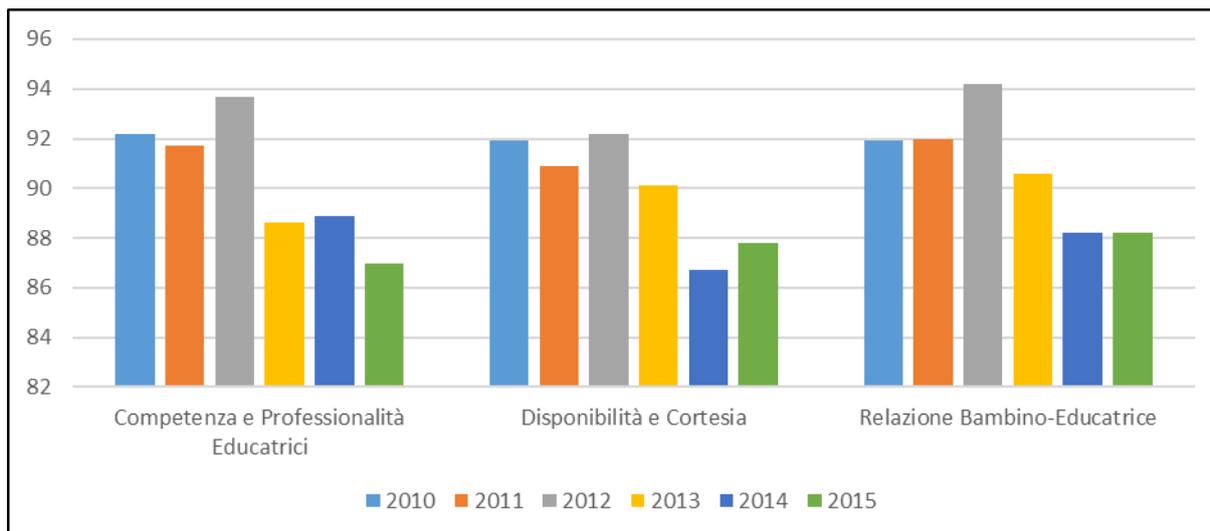
La Massima soddisfazione rispetto alle educatrici è molto alta: più dell'85% in ogni aspetto. Invece circa il 2% delle famiglie non è soddisfatto della competenza e della professionalità delle stesse Il 2% è anche il punteggio che viene perso, per questo aspetto, rispetto al 2014. Esattamente in pari con l'anno precedente troviamo Relazione Bambino-Educatrice e in lieve crescita è l'aspetto sulla Disponibilità e Cortesia delle Educatrici che guadagna circa 1 punto percentuale.

Rispetto alla "Competenza e Professionalità" sono tre i servizi che hanno una diminuzione significativa del punteggio e sono: "La Nave" con -1.2 punti percentuale, "Arcobaleno" che perde 5,4 punti percentuali e i centri Prima Infanzia con un calo del 1,7%. Per gli altri due aspetti osserviamo nuovamente come l'asilo nido "Arcobaleno" perda punti rispetto all'anno precedente, mentre i Centri Prima Infanzia abbiano un calo solamente rispetto alla Relazione Bambino-Educatrice.

Graf. 11.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici delle Risorse Umane (% 2015)



Graf. 11.2 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Risorse Umane" 2010-2015



Tab. 11.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Competenza e Professionalità Educatrici	92,2	91,7	93,7	88,6	88,9	87,0	-1,9
Disponibilità e Cortesia	91,9	90,9	92,2	90,1	86,7	87,8	1,1
Relazione Bambino-Educatrice	91,9	92,0	94,2	90,6	88,2	88,2	0,0

Competenza e Professionalità delle Educatrici

Tab. 11.2 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle educatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	3,6	82,1	4,3
Il Girasole	4,9	82,9	4,3
Arcobaleno	2,7	81,1	4,2
Raggio di Sole	0,0	97,1	4,7
La Trottola	0,0	87,0	4,3
Voucher	0,0	100,0	4,6
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	90,9	4,5
Totale	2,0	87,0	4,4

Tab. 11.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle educatrici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	80,9	93,4	91,0	84,4	83,3	82,1	-1,2
Il Girasole	92,2	87,8	92,2	90,0	81,6	82,9	1,3
Arcobaleno	93,8	89,5	89,6	77,8	86,5	81,1	-5,4
Raggio di Sole	100,0	93,9	96,3	91,7	95,1	97,1	2,0
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	87,0	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	96,9	100,0	3,1
Gioco...ma non solo	100,0	100,0	100,0	94,3	92,6	90,9	-1,7
Spazio Famiglia	96,6	94,1	96,9				
Totale	92,2	91,7	93,7	88,6	88,9	87,0	-1,9

Disponibilità e Cortesia

Tab. 11.4 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle educatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	7,1	82,1	4,4
Il Girasole	4,9	87,8	4,4
Arcobaleno	8,1	78,4	4,1
Raggio di Sole	0,0	97,1	4,8
La Trottola	0,0	91,3	4,5
Voucher	0,0	100,0	4,7
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	90,9	4,6
Totale	3,7	87,8	4,5

Tab. 11.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle educatrici (%raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	89,9	93,4	92,5	81,3	75,0	82,1	7,1
Il Girasole	94,1	91,8	94,1	94,0	87,8	87,8	0,0
Arcobaleno	82,3	84,2	87,5	77,8	80,8	78,4	-2,4
Raggio di Sole	97,9	90,9	88,9	97,9	97,6	97,1	-0,5
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	91,3	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	90,6	100,0	9,4
Gioco...ma non solo	100,0	100,0	100,0	96,2	90,7	90,9	0,2
Spazio Famiglia	96,6	97,1	96,9				
Totale	91,9	90,9	92,2	90,1	86,7	87,8	1,1

Relazione Bambino-Educatrice

Tab. 11.6 Soddisfazione rispetto alla qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	3,6	89,3	4,6
Il Girasole	4,9	87,8	4,4
Arcobaleno	0,0	78,4	4,3
Raggio di Sole	0,0	91,4	4,8
La Trottola	0,0	87,0	4,5
Voucher	0,0	100,0	4,5
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	90,9	4,6
Totale	1,6	88,2	4,5

Tab. 11.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici (% raffronto 2010-2015)

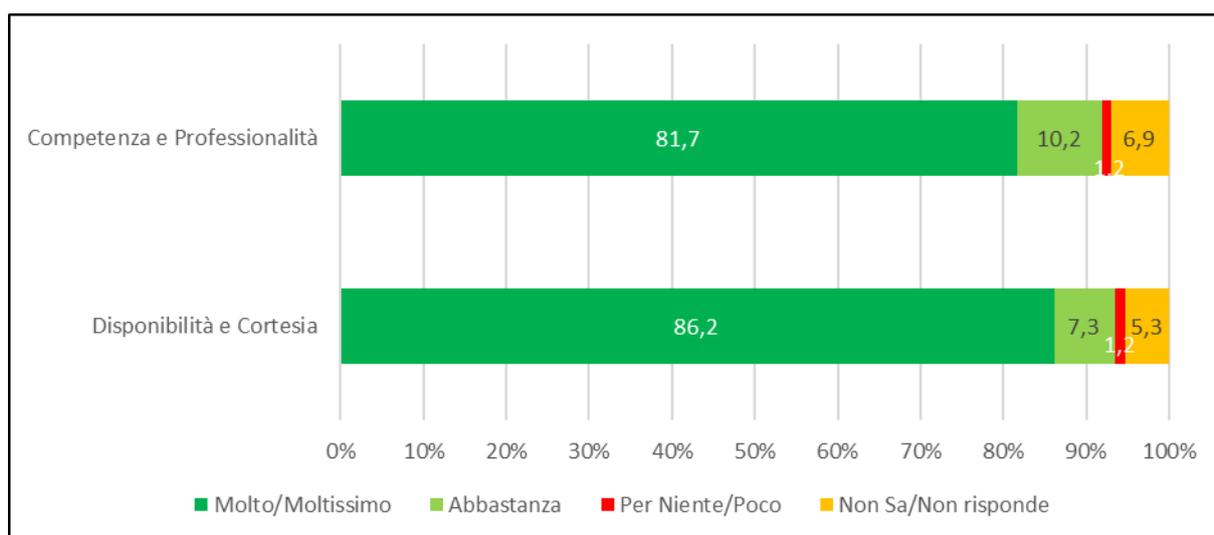
	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	83,0	95,1	95,5	89,1	78,3	89,3	11,0
Il Girasole	92,2	89,8	94,1	94,0	83,7	87,8	4,1
Arcobaleno	92,3	89,5	87,5	77,8	82,7	78,4	-4,3
Raggio di Sole	100,0	90,9	96,3	95,8	100,0	91,4	-8,6
La Trottola	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	87,0	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	97,5	96,9	100,0	3,1
Gioco...ma non solo	100,0	100,0	100,0	92,5	94,4	90,9	-3,5
Spazio Famiglia	89,7	94,1	96,9				
Totale	91,9	92,0	94,2	90,6	88,2	88,2	0,0

11.2. IL PERSONALE AUSILIARIO

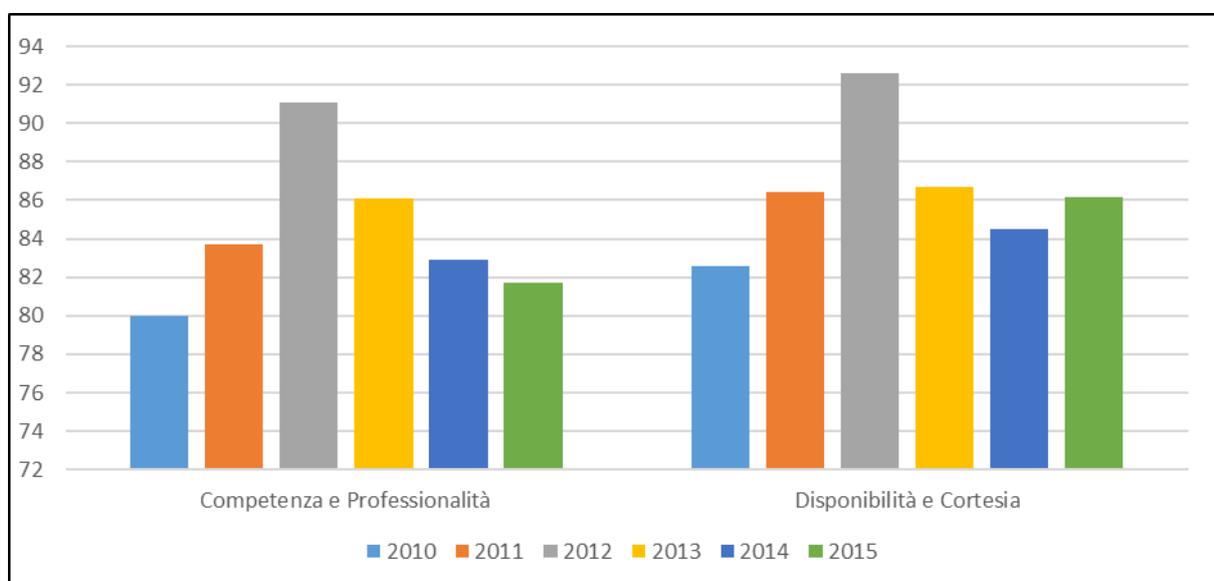
I genitori sono molto soddisfatti anche del Personale Ausiliario che ha un consenso massimo pari almeno all'81,7%. L'aspetto "Competenza e professionalità" perde 1,2 punti percentuali, mentre la "Disponibilità e cortesia del personale Ausiliario" acquista 1,7 punti percentuali.

Sia per l'Asilo nido "Raggio di Sole" che per i Centri Prima Infanzia entrambi gli aspetti sono in calo rispetto all'anno precedente.

Graf. 11.3 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità del personale ausiliario (% 2015)



Graf. 11.4 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Risorse Umane" 2010-2015



Tab. 11.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Competenza e Professionalità	80	83,7	91,1	86,1	82,9	81,7	-1,2
Disponibilità e Cortesia	82,6	86,4	92,6	86,7	84,5	86,2	1,7

Competenza e Professionalità

Tab. 11.9 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità del personale ausiliario (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	1,8	78,6	4,2
<i>Il Girasole</i>	4,9	87,8	4,3
<i>Arcobaleno</i>	0,0	75,7	4,2
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	94,3	4,7
<i>La Trottola</i>	0,0	73,9	4,2
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,6
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	77,3	4,2
<i>Totale</i>	1,2	81,7	4,3

Tab. 11.10 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità del personale ausiliario (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	70,2	83,6	89,6	84,4	75,0	78,6	3,6
<i>Il Girasole</i>	86,3	79,6	90,2	86,0	81,6	87,8	6,2
<i>Arcobaleno</i>	87,7	91,2	91,7	85,2	78,8	75,7	-3,1
<i>Raggio di Sole</i>	95,8	93,9	96,3	95,8	100,0	94,3	-5,7
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	73,9	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	72,5	78,1	90,0	11,9
<i>Gioco...ma non solo</i>	90,0	77,8	100,0	91,3	83,3	77,3	-6,0
<i>Spazio Famiglia</i>	44,8	70,6	84,4				
<i>Totale</i>	80,0	83,7	91,1	86,1	82,9	81,7	-1,2

Disponibilità e Cortesia

Tab. 11.11 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia del personale ausiliario (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	1,8	83,9	4,3
<i>Il Girasole</i>	4,9	85,4	4,3
<i>Arcobaleno</i>	0,0	86,5	4,3
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	94,3	4,8
<i>La Trottola</i>	0,0	82,6	4,4
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,6
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	84,1	4,3
<i>Totale</i>	1,2	86,2	4,4

Tab. 11.12 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia del personale ausiliario (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	83,0	86,9	89,6	82,8	78,3	83,9	5,6
<i>Il Girasole</i>	88,2	85,7	90,2	88,0	77,6	85,4	7,8
<i>Arcobaleno</i>	87,7	94,7	89,6	87,0	78,8	86,5	7,7
<i>Raggio di Sole</i>	95,8	93,9	96,3	95,8	100,0	94,3	-5,7
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	82,6	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	67,5	81,3	90,0	8,7
<i>Gioco...ma non solo</i>	90,0	66,7	100,0	100,0	88,9	84,1	-4,8
<i>Spazio Famiglia</i>	44,8	73,5	93,8				
<i>Totale</i>	82,6	86,4	92,6	86,7	84,5	86,2	1,7

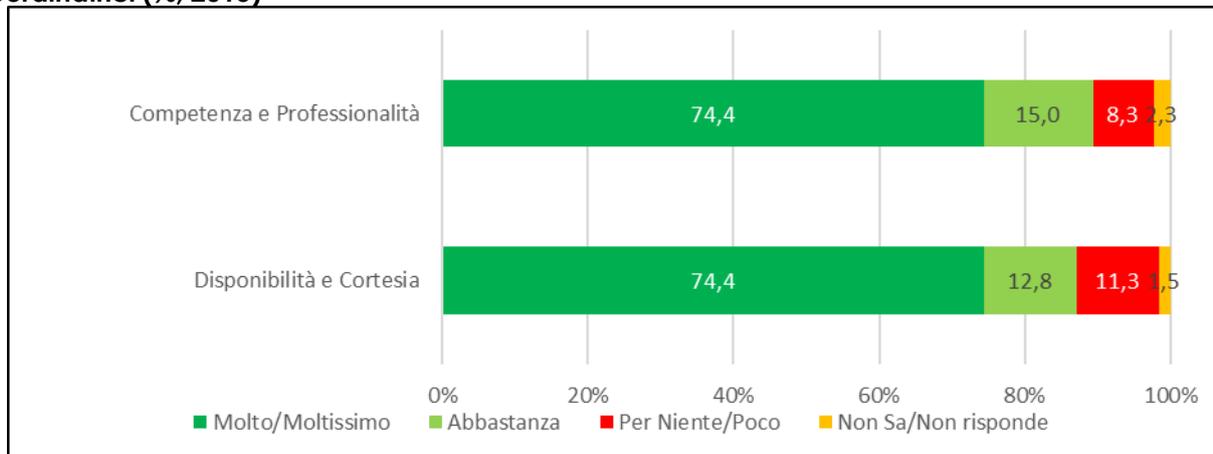
11.3. LE COORDINATRICI

Ogni genitore ha la possibilità di confrontarsi con le Coordinatrici dei vari servizi: i contatti avuti con le coordinatrici quest'anno sono circa 3 ogni 5 genitori. Osserviamo come il numero di contatti sia abbastanza in linea con i dati dell'anno precedente: lo scostamento è di circa 6 punti percentuale. Gli aspetti specifici che riguardano le coordinatrici sono la "Disponibilità e Cortesia" e la "Competenza e Professionalità" e hanno entrambi un consenso pari al 74,4%. Entrambi gli aspetti hanno tuttavia un livello di soddisfazione massima in calo rispetto all'anno precedente rispettivamente del 4,8% e del 3,8%. Per i singoli servizi osserviamo come i due fattori siano in netto miglioramento solamente per l'Asilo Nido "Il Girasole"

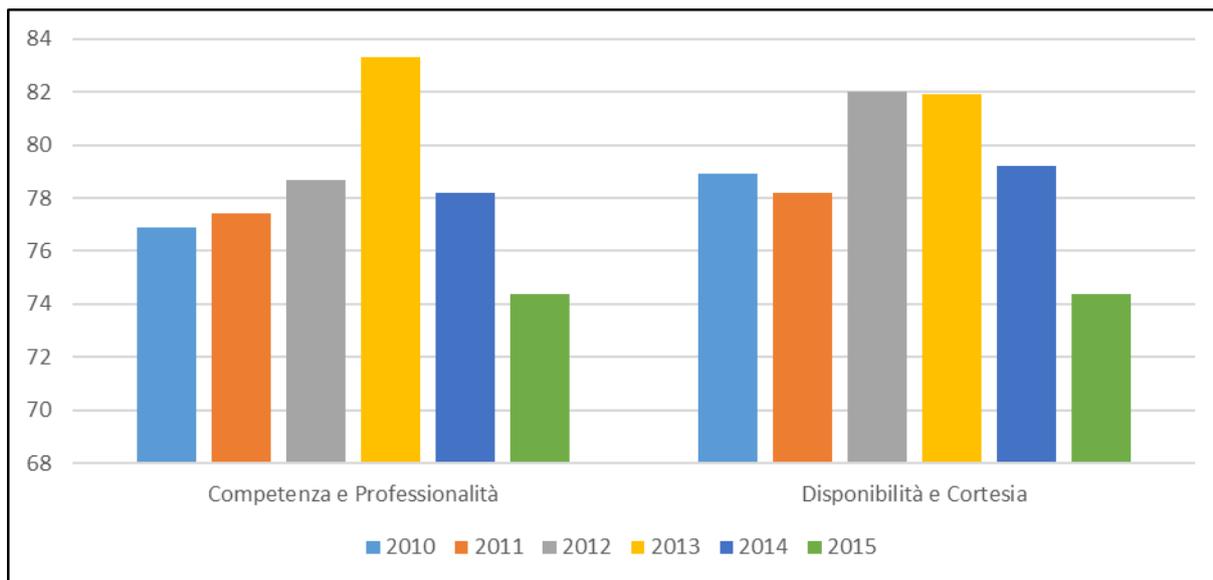
Tab. 11.13 Famiglie che hanno avuto contatti con la coordinatrice (% 2015)

	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Freq.	%										
Sì	144	54,8	124	50,4	150	57,5	215	64,8	201	66,3	133	60,2
No	119	45,2	122	49,6	111	42,5	117	35,2	102	33,7	88	39,8
Totale	263	100,0	246	100,0	261	100,0	332	100,0	303	100,0	221	100,0

Graf. 11.5 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità delle coordinatrici (% 2015)



Graf. 11.6 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Coordinatrice" 2010-2015



Tab. 11.14 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Competenza e Professionalità	76,9	77,4	78,7	83,3	78,2	74,4	-3,8
Disponibilità e Cortesia	78,9	78,2	82	81,9	79,2	74,4	-4,8

Competenza e Professionalità

Tab. 11.15 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle coordinatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	20,0	48,0	3,4
<i>Il Girasole</i>	5,0	95,0	4,6
<i>Arcobaleno</i>	12,5	62,5	4,0
<i>Raggio di Sole</i>	6,3	84,4	4,2
<i>La Trottola</i>	7,1	78,6	4,0
<i>Voucher</i>	0,0	87,5	4,5
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	72,2	4,4
Totale	8,3	74,4	4,1

Tab. 11.16 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle coordinatrici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	77,3	69,2	85,3	86,7	60,8	48,0	-12,8
<i>Il Girasole</i>	74,1	72,0	83,3	75,0	73,7	95,0	21,3
<i>Arcobaleno</i>	76,9	87,5	60,7	61,5	86,4	62,5	-23,9
<i>Raggio di Sole</i>	83,7	84,0	83,3	85,4	84,6	84,4	-0,2
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	78,6	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	97,4	93,5	87,5	-6,0
<i>Gioco...ma non solo</i>	50,0	100,0	75,0	84,6	83,3	72,2	-11,1
<i>Spazio Famiglia</i>	71,4	45,5	80,0				
Totale	76,9	77,4	78,7	83,3	78,2	74,4	-3,8

Disponibilità e Cortesia

Tab. 11.17 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle coordinatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	32,0	44,0	3,2
<i>Il Girasole</i>	5,0	95,0	4,6
<i>Arcobaleno</i>	18,8	68,8	4,0
<i>Raggio di Sole</i>	6,3	81,3	4,3
<i>La Trottola</i>	7,1	71,4	4,1
<i>Voucher</i>	0,0	87,5	4,5
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	83,3	4,4
Totale	11,3	74,4	4,1

Tab. 11.18 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle coordinatrici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	72,7	69,2	82,4	82,2	75,0	44,0	-31,0
<i>Il Girasole</i>	70,4	72,0	90,0	72,1	87,8	95,0	7,2
<i>Arcobaleno</i>	66,7	79,2	67,9	57,7	80,8	68,8	-12,1
<i>Raggio di Sole</i>	95,3	96,0	87,5	82,9	97,6	81,3	-16,4
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	71,4	71,4
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	97,4	90,6	87,5	-3,1
<i>Gioco...ma non solo</i>	100,0	100,0	62,5	80,8	90,7	83,3	-7,4
<i>Spazio Famiglia</i>	100,0	54,5	93,3				
Totale	78,9	78,2	82,0	81,9	79,2	74,4	-4,8

11.4. LA PEDAGOGISTA

Un'altra figura di riferimento per i genitori è la Pedagogista. Nell'Anno Scolastico 2014-2015 circa 3 genitori su 10 hanno avuto un colloquio con la Pedagogista. Il dato è in crescita rispetto all'anno precedente. Bisogna specificare che non tutti i servizi hanno avuto la possibilità di avere un contatto con la Pedagogista.

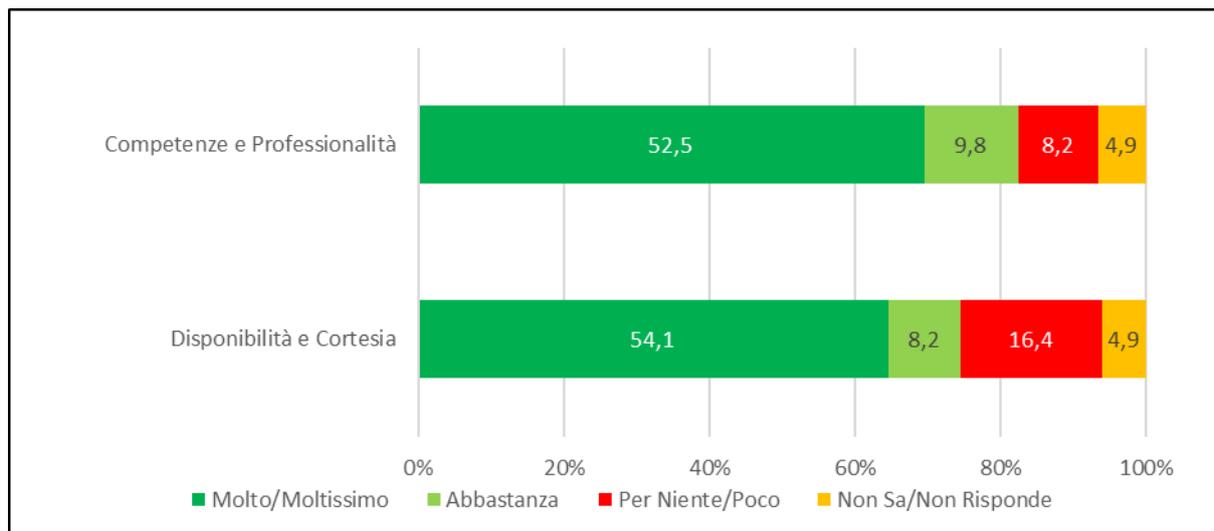
Gli aspetti specifici che sono stati considerati sono la "Disponibilità e Cortesia" e la "Competenze e Professionalità". Sull'aspetto della Disponibilità solamente il 54,1% delle famiglie si dichiara molto soddisfatto (l'8,2% dà una valutazione di sufficienza mentre il 16,4% dà una valutazione negativa). Rispetto alla Competenza e Professionalità della pedagogista sono molto soddisfatte circa 52 famiglie su 100 (l'8,2% delle famiglie dà una valutazione negativa).

Osservando i singoli servizi per aspetto si evidenzia come in nessun caso l'andamento sia in crescita rispetto all'anno precedente.

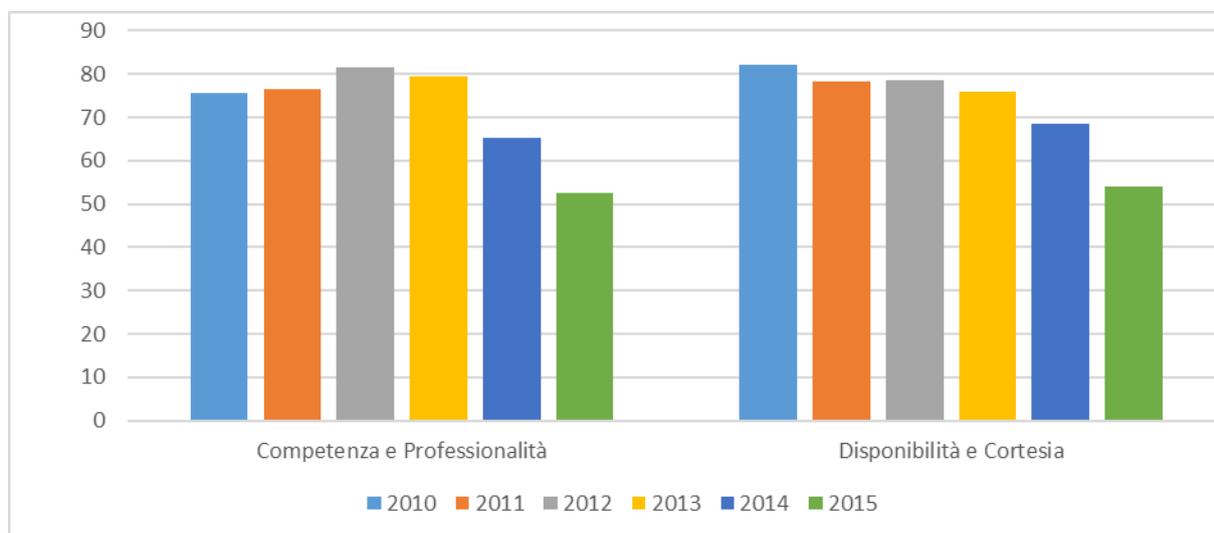
Tab. 11.19 Famiglie che hanno avuto contatti con la pedagogista (% 2015)

	2010		2011		2012		2013		2014		2015	
	Freq.	%										
Sì	90	36,7	51	23,0	65	26,6	124	37,3	80	26,2	61	28,2
No	155	63,3	171	77,0	179	73,4	208	62,7	225	73,8	155	71,8
Totale	245	100,0	222	100,0	244	100,0	332	100,0	305	100,0	216	100,0

Graf. 11.6 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della pedagoga (% 2015)



Graf. 11.6 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Pedagoga" 2010-2015



Tab. 11.20 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Competenza e Professionalità	75,6	76,5	81,5	79,5	65,3	52,5	-12,8
Disponibilità e Cortesia	82,2	78,4	78,5	75,9	68,4	54,1	-14,3

Competenza e Professionalità

Tab. 11.21 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità della pedagoga (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	14,3	42,9	3,5
Il Girasole	-	83,3	4,6
Arcobaleno	10,0	90,0	4,1
Raggio di Sole	-	-	-
La Trottola	-	75,0	4,0
Voucher	-	80,0	4,2
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	30,0	50,0	3,6
Totale	8,2	52,5	4,0

Tab. 11.22 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità della pedagoga (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
La Nave	55,0	90,9	90,0	75,0	31,6	42,9	11,3
Il Girasole	83,3	78,6	86,0	85,7	62,5	83,3	20,8
Arcobaleno	63,6	57,1	69,2	52,6	76,9	90,0	13,1
Raggio di Sole	83,7	85,7	100,0	85,4	82,4	0,0	-82,4
La Trottola	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	75,0	
Voucher	0,0	0,0	0,0	100,0	70,6	80,0	9,4
Gioco...ma non solo		100,0	100,0	89,5	62,5	50,0	-12,5
Spazio Famiglia	75,0	75,0	57,1				
Totale	75,6	76,5	81,5	79,5	65,3	52,5	-12,8

Disponibilità e Cortesia

Tab. 11.23 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia della pedagoga (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	14,3	42,9	3,0
Il Girasole	-	66,7	3,0
Arcobaleno	10,0	90,0	4,1
Raggio di Sole	-	-	-
La Trottola	-	75,0	3,9
Voucher	-	80,0	4,0
Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo	30,0	40,0	3,1
Totale	16,4	54,1	3,5

**Tab. 11.24 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia della pedagoga (%
raffronto 2010-2015)**

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	44,4	81,8	70,0	66,7	42,1	42,9	0,8
<i>Il Girasole</i>	91,7	78,6	86,7	78,6	81,3	66,7	-14,6
<i>Arcobaleno</i>	63,6	71,4	69,2	57,9	76,9	90,0	13,1
<i>Raggio di Sole</i>	95,3	85,7	100,0	82,9	70,6	0,0	-70,6
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	75,0	75,0
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	100,0	70,6	80,0	9,4
<i>Gioco...ma non solo</i>	n.r.	100,0	100,0	84,2	62,5	40,0	-22,5
<i>Spazio Famiglia</i>	100,0	75,0	57,1				
Totale	82,2	78,4	78,5	75,9	68,4	54,1	-14,3

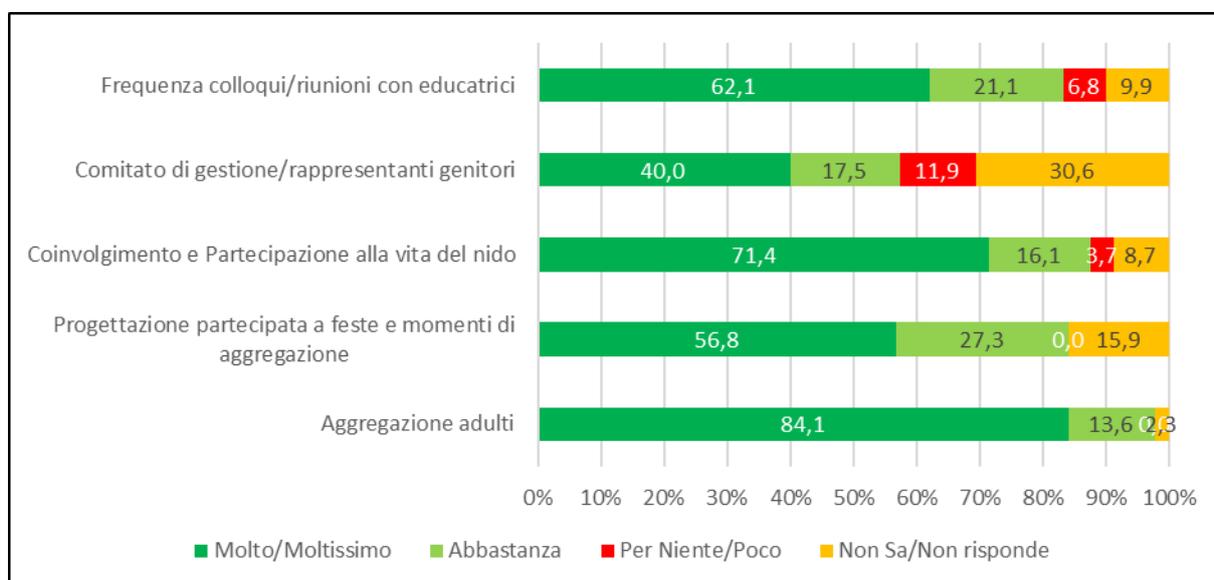
12. LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Dal Grafico 12.1 possiamo osservare il livello di soddisfazione delle famiglie per gli aspetti della comunicazione e partecipazione alla vita del servizio frequentato. Vediamo subito come il Comitato di Gestione e i Rappresentanti Genitori siano l'aspetto con la soddisfazione minore (pari al 40%) e un'astensione alla risposta del 30,6%. È molto soddisfacente (pari all'84,1%) l'aggregazione degli adulti nei Centri Prima Infanzia. La soddisfazione massima rispetto alla "Frequenza dei colloqui e delle riunioni con le educatrici" è pari al 62,1%. La Progettazione partecipata a feste e a momenti di Aggregazione dei Centri Prima Infanzia rende molto/moltissimo soddisfatti circa il 57% dei genitori, mentre il coinvolgimento e la partecipazione alla vita del Nido arriva ad avere una soddisfazione massima del 72% circa.

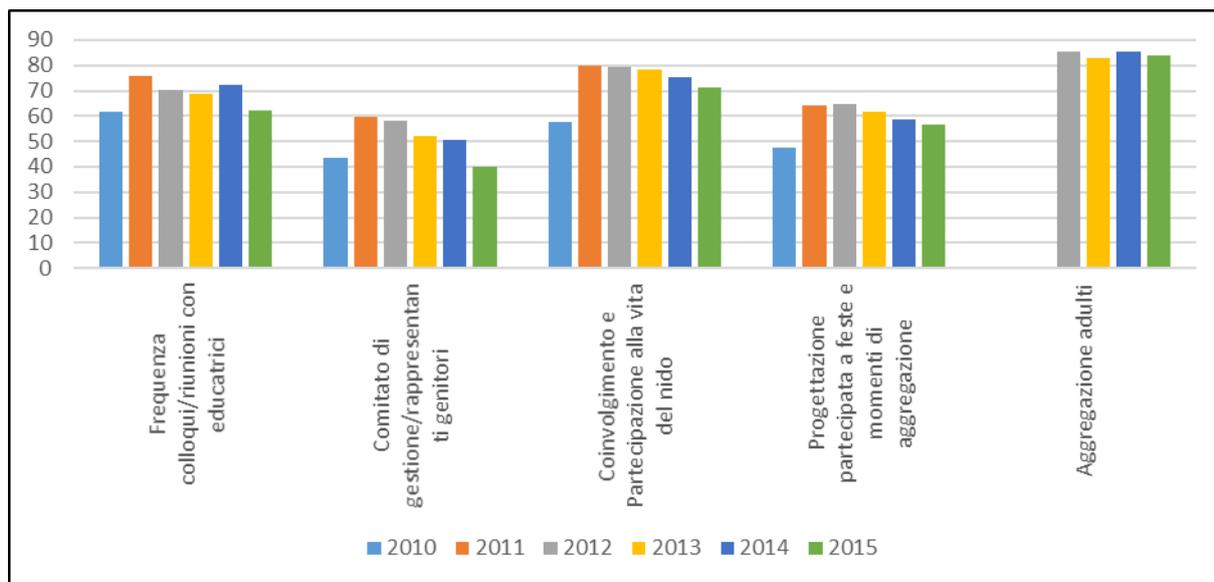
Rispetto agli anni precedenti tutti gli aspetti hanno subito un calo nella soddisfazione massima: si va da -0,6 punti percentuale della Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione a un massimo del -11% circa del Comitato di Gestione.

Per i singoli servizi osserviamo come in linea di massima non ci siano dei grossi picchi favorevoli, mentre sono molti gli aspetti per i singoli servizi che hanno una battuta d'arresto.

Graf. 12.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della comunicazione e partecipazione (% 2015)



Graf. 12.1 6 Serie Storica valutazione "Molto/Moltissimo" dell'area "Comunicazione" 2010-2015



Tab. 12.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Frequenza colloqui/riunioni con educatrici	61,5	76	70,1	68,5	72,1	62,1	-10,0
Comitato di gestione/rappresentanti genitori	43,3	59,7	57,9	52	50,8	40,0	-10,8
Coinvolgimento e Partecipazione alla vita del nido	57,6	80,1	79,2	78,5	75,2	71,4	-3,8
Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione	47,5	64,1	64,5	60,9	57,4	56,8	-0,6
Aggregazione adulti	0,0	0,0	85,4	83	85,2	84,1	-1,1

Frequenza colloqui/riunioni con educatrici

Tab. 12.2 Soddisfazione rispetto alla frequenza dei colloqui con le educatrici (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
La Nave	16,1	60,7	3,7
Il Girasole ¹⁴	n.r.	n.r.	n.r.
Arcobaleno	5,4	59,5	3,8
Raggio di Sole	0,0	68,6	4,4
La Trottola	0,0	56,5	3,7
Voucher	0,0	70,0	4,4
Totale	6,8	62,1	3,9

Tab. 12.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della frequenza dei colloqui con le educatrici (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	53,2	85,2	77,6	71,9	62,7	60,7	-2,0
<i>Il Girasole</i>	64,7	67,3	74,5	70,0	72,9	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	70,8	77,2	64,6	61,1	68,0	59,5	-8,5
<i>Raggio di Sole</i>	72,9	75,8	74,1	66,7	85,4	68,6	-16,8
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	56,5	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	82,5	87,5	70,0	-17,5
Totale	61,5	76,0	70,1	68,5	72,1	62,1	-10,0

Comitato gestione/rappresentanti genitori

Tab. 12.4 Soddisfazione rispetto al Comitato di gestione (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	26,8	19,6	2,8
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	10,8	45,9	3,5
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	62,9	4,5
<i>La Trottola</i>	0,0	40,9	3,7
<i>Voucher</i>	0,0	50,0	3,9
Totale	11,9	40,0	3,7

Tab. 12.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del Comitato di gestione (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	31,9	59,0	61,2	43,8	44,1	19,6	-24,5
<i>Il Girasole</i>	45,1	61,2	70,6	62,0	64,6	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	47,7	61,4	62,5	51,9	56,0	45,9	-10,1
<i>Raggio di Sole</i>	52,1	60,6	40,7	54,2	51,2	62,9	11,7
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	40,9	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	60,0	40,6	50,0	9,4
Totale	43,3	59,7	57,9	52,0	50,8	40,0	-10,8

Coinvolgimento e Partecipazione alla vita del nido

Tab. 12.6 Soddisfazione rispetto al coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>La Nave</i>	10,7	71,4	4,0
<i>Il Girasole</i>	n.r.	n.r.	n.r.
<i>Arcobaleno</i>	0,0	70,3	4,0
<i>Raggio di Sole</i>	0,0	68,6	4,5
<i>La Trottola</i>	0,0	69,6	4,0
<i>Voucher</i>	0,0	90,0	4,3
<i>Totale</i>	3,7	71,4	4,1

Tab. 12.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>La Nave</i>	51,1	85,2	83,6	75,0	67,8	71,4	3,6
<i>Il Girasole</i>	62,7	77,6	88,2	82,0	75,0	n.r.	-
<i>Arcobaleno</i>	53,8	80,7	72,9	74,1	80,0	70,3	-9,7
<i>Raggio di Sole</i>	75,0	84,8	85,2	83,3	87,8	68,6	-19,2
<i>La Trottola</i>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	69,6	-
<i>Voucher</i>	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	84,4	90,0	5,6
<i>Totale</i>	57,6	80,1	79,2	78,5	75,2	71,4	-3,8

Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione

Tab. 12.8 Soddisfazione rispetto alla progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	56,8	4,1

Tab. 12.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo						Variazione 2014-2015
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...ma non solo</i>	34,5	50	59,4	60,9	57,4	56,8	-0,6
<i>Spazio Famiglia</i>	80	88,9	93,8				

Aggregazione adulta

Tab. 12.10 Soddisfazione rispetto al momento di aggregazione degli adulti (% 2015)

	Per Niente/ Poco	Molto/ Moltissimo	Valutazione Media da 1 a 5 (2015)
<i>Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo</i>	0,0	84,1	4,1

Tab. 12.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento di aggregazione degli adulti (% raffronto 2010-2015)

	Molto/Moltissimo				Variazione 2014-2015
	2012	2013	2014	2015	
<i>Gioco...ma non solo</i>	81,3	83,0	85,2	84,1	-1,1
<i>Spazio Famiglia</i>	93,8				

13. PRIORITÀ E SUGGERIMENTI

Le ultime due domande dei questionari per i genitori riguardavano gli aspetti più importanti e i suggerimenti che i genitori stessi tenevano a fornire all'amministrazione dei Servizi per la Prima Infanzia.

Dato un elenco di 10 aspetti i genitori potevano sceglierne 2 da indicare come il primo e il secondo in ordine di importanza. Osserviamo come sia il Primo che il Secondo aspetto ritenuto più importante sia il "Rapporto tra Operatori e Bambini": questo aspetto è sempre stato il più importante e rispetto all'anno precedente ha un incremento del 0,6%. Il secondo aspetto che ha una votazione maggiore (per quanto riguarda il primo aspetto più importante) è la competenza e la professionalità degli educatori con il 26,3% di voti, a pochi punti di distanza c'è la Cura dei Bambini con il 25,4% dei voti. Osservando invece la colonna del secondo aspetto più importante osserviamo come la Cura abbia una votazione maggiore rispetto alla Competenze e Professionalità degli Educatori: hanno rispettivamente il 19,7% e 18,8% di voti. Guardando l'aspetto generale osserviamo come occupino congiuntamente il secondo posto. Guardando gli anni precedenti la "Competenza professionale degli Educatori" ha una lieve diminuzione dei voti (-0,5%) mentre la "Cura dei Bambini" ha una lieve crescita pari circa a un punto percentuale.

Rispetto all'anno precedente osserviamo come la Qualità delle Attività educative e di gioco abbia un crollo di 3,1 punti percentuali: passa infatti dal 14,2% di voti all'11,1%. In positivo invece con un aumento del 3,4% c'è il Rapporto tra Operatori e Famiglie che arriva ad avere il 7,4% di preferenze.

Osservando i 10 aspetti per genere di servizio è evidente come ci sia una distinzione tra l'Asilo Nido Comunale che ha il Rapporto Bambino-Educatore al primo posto con 31,8% dei voti seguito dalla Cura dei bambini (25% circa) e dalla Competenza professionale degli educatori (20,5%) e le altre tipologie di servizio. Le Famiglie fruitrici di Voucher danno una maggior importanza alla Competenza Professionale degli educatori (30%) mentre al secondo posto mettono la Cura dei Bambini e il Rapporto Bambino educatore entrambi con il 25%. I Centri Prima Infanzia danno la maggior importanza alla Competenza professionale degli educatori (30,3%) seguita dal Rapporto Bambino-Educatore (23,7%) e diversamente dagli asili nido inseriscono al terzo posto la Qualità delle Attività Educative e di Gioco (14,5%).

Tab. 13.1 Primi due aspetti ritenuti importanti (% , 2014)

	Primo	Secondo	Primo o Secondo
competenza professionale educatori	26,3	18,8	22,6
rapporto tra operatori e bambini	38,4	21,8	30,2
rapporto tra operatori e famiglie	3,4	11,4	7,4
cura dei bambini	25,4	19,7	22,6
qualità delle attività educative e di gioco	5,6	16,6	11,1
qualità degli ambienti e della struttura	0,0	6,1	3,0
ampiezza e flessibilità degli orari	0,0	2,6	1,3
qualità del cibo	0,9	2,2	1,5
chiarezza e completezza delle informazioni	0,0	0,4	0,2
attività amministrativa svolta dall' Ufficio Asili Nido	0,0	0,4	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0

**Tab. 13.2 Aspetti ritenuti più importanti (primo o secondo) per anno di riferimento (%
raffronto 2010-2015)**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Var
competenza professionale educatori	27,5	26,2	27,5	21,0	23,1	22,6	-0,5
rapporto tra operatori e bambini	30,1	27,2	30,5	30,7	29,6	30,2	0,6
rapporto tra operatori e famiglie	2,9	5,6	4,8	4,9	4,0	7,4	3,4
cura dei bambini	18,6	19,6	20,8	24,0	21,7	22,6	0,9
qualità delle attività educative e di gioco	14,7	14,3	11,3	11,8	14,2	11,1	-3,1
qualità degli ambienti e della struttura	1,3	3,3	1,8	2,0	2,7	3,0	0,3
ampiezza e flessibilità degli orari	2,0	2,0	1,2	1,7	2,0	1,3	-0,7
qualità del cibo	1,3	1,7	0,8	2,3	1,3	1,5	0,2
chiarezza e completezza delle informazioni	0,7	0,0	0,8	1,2	0,7	0,2	-0,5
attività amministrativa svolta dall' Ufficio Asili Nido	1,0	0,0	0,4	0,3	0,7	0,2	-0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Tab. 13.3 Primi due aspetti ritenuti importanti per tipo di servizio (% 2015)

	Asili Nido			Centri Prima Infanzia			Voucher		
	1°	2°	1°/2°	1°	2°	1°/2°	1°	2°	1° 2°
competenza professionale educatori	22,3	18,8	20,5	44,7	15,8	30,3	30,0	30,0	30,0
rapporto tra operatori e bambini	40,8	22,7	31,8	28,9	18,4	23,7	30,0	20,0	25,0
rapporto tra operatori e famiglie	2,7	9,4	6,0	7,9	15,8	11,8	0,0	30,0	15,0
cura dei bambini	29,3	19,9	24,7	5,3	18,4	11,8	30,0	20,0	25,0
qualità delle attività educative e di gioco	3,8	17,7	10,7	13,2	15,8	14,5	10,0	0,0	5,0
qualità degli ambienti e della struttura	0,0	5,0	2,5	0,0	13,2	6,6	0,0	0,0	0,0
ampiezza e flessibilità degli orari	0,0	2,8	1,4	0,0	2,6	1,3	0,0	0,0	0,0
qualità del cibo	1,1	2,8	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
chiarezza e completezza delle informazioni	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sono state 61 le Famiglie che hanno espresso un commento o dato un suggerimento sul servizio: alcuni genitori ringraziavano semplicemente per il tempo dedicato ai loro figli, altri invece esprimevano commenti da cui trarre spunto per migliorare il servizio. Sono tre i commenti che hanno avuto una frequenza maggiore rispetto agli altri: i genitori si lamentano della discontinuità del servizio facendo presente che si tratta di figli di lavoratori e per questo non è facile né corretto avere un servizio discontinuo a causa di scioperi, assemblee sindacali o incontri delle educatrici in orario di apertura del servizio. Il problema della discontinuità del servizio provoca quindi un malumore nei confronti delle rette da pagare: i genitori dichiarano che è scorretto far pagare una retta piena quando per motivi esterni non si usufruisce del servizio al 100%. I genitori chiedono un maggior controllo e cura delle strutture per poter aumentare la sicurezza dei bambini e dei lavoratori. Infine suggeriscono di aumentare la comunicazione pubblicizzando i Centri Prima Infanzia: alcuni genitori riportano l'ignoranza rispetto a questo servizio di altre famiglie.

Tab. 13.4 Proposte e suggerimenti dei genitori (V.A. e % 2015)

Personale	N.	%
Continuità educatrici	1	1,1
Dare un supporto ai genitori	1	1,1
Maggiore cordialità, disponibilità della coordinatrice	1	1,1
Maggiore pazienza e cortesia delle educatrici	3	3,2
Aumentare il numero di educatrici per bambino	3	3,2
Costo del servizio	N.	%
Rette meno elevate	9	9,6
Pagamento retta in base al numero di giorni saltati per scioperi/riunioni del personale	4	4,3
Equa distribuzione delle rette	2	2,1
Trovare altri metodi di pagamento	2	2,1

Discontinuità Servizio in caso di Sciopero	N.	%
Dare un servizio continuo (troppi scioperi, assemblee sindacali, etc)	11	11,7
Attività	N.	%
Organizzare più gite	1	1,1
Più incontri del Comitato di gestione	1	1,1
Fornire nuovi materiali ai bambini	2	2,1
Struttura	N.	%
Disinfestazione zanzare	3	3,2
Migliorare/Aumentare lo spazio esterno	4	4,3
Dare Maggiore sicurezza	2	2,1
Maggior cura delle strutture (ristrutturazioni, manutenzioni più frequenti)	7	7,4
Temperature eccessive (troppo caldo stanza sonno/ mancanza di condizionatori in estate)	4	4,3
Mettere l'acqua calda nei bagni per il cambio pannolino	2	2,1
Rendere le strutture più allegre	1	1,1
Orari	N.	%
Maggiore flessibilità degli orari di ingresso e uscita	3	3,2
Puntualità nei momenti di apertura	1	1,1
Comunicazione	N.	%
Migliorare la comunicazione genitori-personale	3	3,2
Comunicare via mail e/o sistemare la bacheca avvisi	2	2,1
Maggiori informazioni sul Menù	3	3,2
Comunicare in anticipo eventuali riunioni del personale	3	3,2
Maggiori informazioni sull'andamento della giornata	1	1,1
Pubblicizzare meglio i servizi	5	5,3
Maggiore comunicazione genitore/educatori	1	1,1
Ufficio	N.	%
Scrivere modulistica più chiara	1	1,1
Maggiore competenza agli operatori dell'ufficio per non dover parlare con i responsabili	2	2,1
Rendere l'ufficio più raggiungibile	1	1,1
Fare incontri famiglia/amministrazione	1	1,1
Altro	N.	%
Migliorare la qualità dei pannolini	2	2,1
Adeguare il Part-Time al riposo pomeridiano	1	1,1
TOTALE	94	100

Note

1. La rilevazione è stata effettuata nel mese di Maggio 2015
2. Il Numero di coppie miste è stimato data l'alta percentuale di non risponde
3. Sono state codificate come "basse" le tariffe di 41,50 e 35,50 euro per il Part-time 56,00 e 54,00 per il Tempo Normale e 78,50 e 82,00 euro per il tempo Lungo. Sono state codificate come "medie" le tariffe di 178,60, 213,60 e 257,60 euro per il Part-time 226,60, 267,60 e 319,60 per il Tempo Normale e 300,10, 350,60 e 414,60 euro per il tempo Lungo. Sono state codificate come "alte" le tariffe di 302,10 e 345,60 euro per il Part-time 371,10 e 422,60 per il Tempo Normale e 477,60 e 541,60 euro per il tempo Lungo.
4. La Capienza dell'Universo è stata calcolata rapportando il numero di intervistati alla capienza gestionale del servizio (ovvero ai posti totali disponibili)
5. Sono state prese in considerazione i soli utenti degli asili nidi pubblici, escludendo pertanto i possessori di Voucher per i servizi accreditati che avrebbero potuto falsare i risultati finali.
6. Non è stato preso in considerazione l'Asilo Nido Comunale "Il Girasole" perché alcune domande non sono state poste ai genitori.
- 7-14. Alcune domande non sono state poste ai genitori dell'Asilo Nido "Il Girasole": la situazione è evidenziata sostituendo al valore la sigla n.r.