

CENTRO STUDI ALSPES

RICERCA SOCIALE – VALUTAZIONE E SVILUPPO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Customer Satisfaction sui Servizi per la Prima Infanzia

Comune di Cinisello Balsamo

Quinta Edizione – 2014



Rapporto
a cura del Centro Studi ALSPES

Cinisello Balsamo, aprile 2015

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

Direzione e coordinamento della Ricerca: Domenico Dosa

Redazione rapporto: Domenico Dosa e Elisa Orlando

Elaborazione statistica: Elisa Orlando

INDICE

INTRODUZIONE	4
1. IL CAMPIONE	6
2. LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI	10
2.1. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	10
2.2. RISPONDENZA ALLE NECESSITÀ	11
2.3. LA QUALITÀ PERCEPITA E L'IMPORTANZA ATTRIBUITA AI DIVERSI FATTORI	13
3. L'UFFICIO ASILI NIDO	17
4. ORARI E SPAZI	23
5. L'AMBIENTAMENTO	30
6. L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO	34
7. IL CAMBIO E IL BAGNO	39
8. IL PRANZO E LA MERENDA	43
9. IL SONNO E IL RIPOSO	50
10. LE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO	52
11. LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI	57
11.1. LE EDUCATRICI	57
11.2. IL PERSONALE AUSILIARIO	60
11.3. LE COORDINATRICI	63
11.4. LA PEDAGOGISTA	66
12. LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE	69
13. PRIORITÀ E SUGGERIMENTI	73

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 elencanti 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) 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 pedagogista)
- 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 tabelle relative alla distribuzione dei giudizi degli utenti lungo la scala prevista e al confronto con le rilevazioni precedenti del 2010, 2011, 2012, 2013, 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 effettuata nel 2014 ha coinvolto gran parte delle famiglie e dei bambini utenti dei servizi. Su una capienza gestionale di circa 386 posti, le famiglie intervistate sono state 316 (per un totale di 351 bambini coinvolti), che corrisponde ad una copertura dell'universo pari all'81,9%. In particolare sono state coinvolte nell'indagine l'81,5% delle famiglie con bambini frequentanti gli Asili Nido, il 71,1% delle famiglie con figli frequentanti Asili Nido convenzionati con voucher e l'88,2% delle famiglie con bambini frequentanti i Centri per la Prima Infanzia.

L'identificazione socio-anagrafica degli intervistati evidenzia come la maggioranza dei genitori siano under 40. In particolare, risultano avere tra i 31 e i 40 anni il 60,1% delle mamme e il 52,5% dei papà (-10 p.p. circa rispetto al 2013). Tra questi ultimi è particolarmente consistente anche il numero di 41-50enni (35,4%), che nell'ultimo anno è aumentato di quasi 10 p.p.

È in possesso della laurea il 31,6% delle mamme e il 24,4% dei papà (da evidenziare che questi valori sono leggermente aumentati rispetto alla rilevazione precedente). È disoccupato il 4,4% dei papà, mentre le mamme occupate sono il 77,8%.

Le coppie straniere sono circa il 14%, mentre le coppie miste sono circa il 2,5%.

Poco meno della metà delle famiglie (46,8%) ha un solo figlio, il 34,2% ne ha due e il 19,0% ha tre o più figli. Infine, le famiglie che hanno due figli iscritti al nido o ad un servizio prima infanzia sono circa l'11%.

Per quanto riguarda i bambini coinvolti nell'indagine, i maschi sono in leggera maggioranza rispetto alle femmine (51,4% i primi e 48,6% le seconde). Circa il 56,6% dei bambini frequenta l'asilo nido a tempo pieno, mentre il restante 40% si distribuisce equamente tra utenti part-time e utenti a tempo lungo.

Il 42,1% delle famiglie paga una tariffa 'bassa', cioè prevista per un valore ISEE fino a 10.304,84 euro; il 39,1% usufruisce di una tariffa 'media' prevista per un ISEE compreso tra 10.304,85 euro e 28.853,55 euro, infine circa il 12,9%, dichiarando un valore ISEE superiore a 28.853,56 euro, paga una tariffa 'alta'². Rispetto ai due anni precedenti si osserva un lieve calo di utenti nella fascia ISEE più bassa ed un aumento di famiglie che si collocano nella fascia media (valore più alto rispetto a tutti gli altri anni in cui è stata effettuata la rilevazione). Risulta esserci, inoltre, un ulteriore calo di utenti nella fascia alta rispetto a tutti gli anni precedenti.

¹ Determinazione delle tariffe dei servizi comunali e dei servizi a domanda individuale dell'anno 2014.

² Sono state codificate come 'basse' le tariffe di 83,50 e 105,50 euro per il part-time, 98,00 e 124,00 euro per il tempo normale e 120,50 e 152,00 euro per il tempo lungo. Sono state codificate come 'medie' le tariffe di 272,00, 307,00 e 351,00 euro per il part-time, 320,00, 361,00 e 413,00 euro per il tempo normale e 393,50, 444,00 e 508,00 euro per il tempo lungo. Infine, sono state codificate come 'alte' le tariffe di 395,50 e 439 euro per il part-time, 464,50 e 516,00 euro per il tempo normale e 571,00 e 635,00 euro per il tempo lungo.

Tab. 1.1 Famiglie intervistate e bambini coinvolti (v.a., 2014)

Servizio	Famiglie intervistate	Bambini utenti coinvolti
ASILI NIDO		
La nave	60	65
Il girasole	49	55
Arcobaleno	52	56
Raggio di sole	41	47
Totale Asili Nido	202	223
VOUCHER		
Orsonido	8	13
Meraviglie	4	6
Folletti e fate	8	10
Officina	10	13
Semi di mela	0	0
Arcobaleno	2	2
Totale Voucher	32	44
CENTRI PRIMA INFANZIA		
Spazio gioco	28	30
Spazio famiglia/Gioco... ma non solo ³	54	54
Totale Centri Prima Infanzia	82	84
TOTALE	316	351

Tab. 1.2 Capienza gestionale, famiglie coinvolte e grado di copertura dell'universo⁴(v.a., 2014)

Servizio	Bambini utenti (capienza gestionale)	Famiglie coinvolte	Copertura dell'universo (%)
ASILI NIDO			
La nave	72	60	83,3
Il girasole	52	49	94,2
Arcobaleno	72	52	72,2
Raggio di sole	52	41	78,8
Totale Asili Nido	248	202	81,5
VOUCHER			
Orsonido	10	8	80,0
Meraviglie	4	4	100,0
Folletti e fate	10	8	80,0
Officina	14	10	71,4
Semi di mela	2	0	0,0
Arcobaleno	5	2	40,0
Totale Voucher	45	32	71,1
CENTRI PRIMA INFANZIA			
Spazio gioco	36	28	77,8
Spazio famiglia/Gioco... ma non solo	56	54	94,7
Totale Centri Prima Infanzia	93	82	88,2
TOTALE	386	316	81,9

³ Al momento della somministrazione dei questionari non è stata operata alcuna distinzione tra il C.P.I. Spazio Famiglia e il C.P.I. Gioco... ma non solo; nella presente rilevazione, pertanto, si avrà sempre un unico dato comune ad entrambi i servizi.

⁴ La copertura dell'universo è stata calcolata rapportando il numero di intervistati alla capienza gestionale del servizio (ovvero ai posti totali disponibili).

Tab. 1.3 Le famiglie intervistate per classe di età dei genitori (% , 2014)

Classi di età	Madri	Padri
18-30 anni	12,3	3,5
31-40 anni	60,1	52,5
41-50 anni	26,6	35,4
Oltre i 50 anni	0,0	4,1
Non specificato	0,9	4,4
Totale	100,0	100,0

Tab. 1.4 Altre caratteristiche dei genitori (% , 2014)

Identikit famiglie	%
Mamme laureate	31,6
Papà laureati	24,4
Mamme occupate	77,8
Papà disoccupati	4,4
Mamme straniere	19,9
Papà stranieri	16,1
Coppie miste	2,5
Famiglie con un figlio	46,8
Famiglie con due figli	34,2
Famiglie con più di due figli	19,0
% famiglie con 2 bambini iscritti ad un servizio	10,8

Tab. 1.5 Bambini coinvolti nell'indagine per sesso (% , 2014)

Sesso	%
Bambini	51,4
Bambine	48,6
Totale	100,0

Tab. 1.6 Bambini utenti dell'Asilo Nido per tempo di frequenza (% , raffronto 2010-2014)

Tempo di frequenza	2010	2011	2012	2013	2014
Part time	17,5	18,5	17,1	21,9	19,7
Tempo normale	57,3	57,5	58,5	53,5	56,6
Tempo lungo	19,4	19,0	18,1	20,3	19,7
Non risponde	5,7	5,0	6,2	4,3	3,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tab. 1.7 Bambini utenti dell'Asilo Nido per retta mensile (% ,raffronto 2010-2014)

Retta Mensile	2010	2011	2012	2013	2014
Utenti con retta bassa (ISEE fino a 9.530,56)	37,5	41,5	43,5	43,0	42,1
Utenti con retta media (ISEE 9.530,56-20.967,23)	36,5	33,5	30,6	37,5	39,1
Utenti con retta alta (ISEE da 20.967,24)	20,2	20,0	19,7	15,2	12,9
Non risponde	5,8	5,0	6,2	4,3	6,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

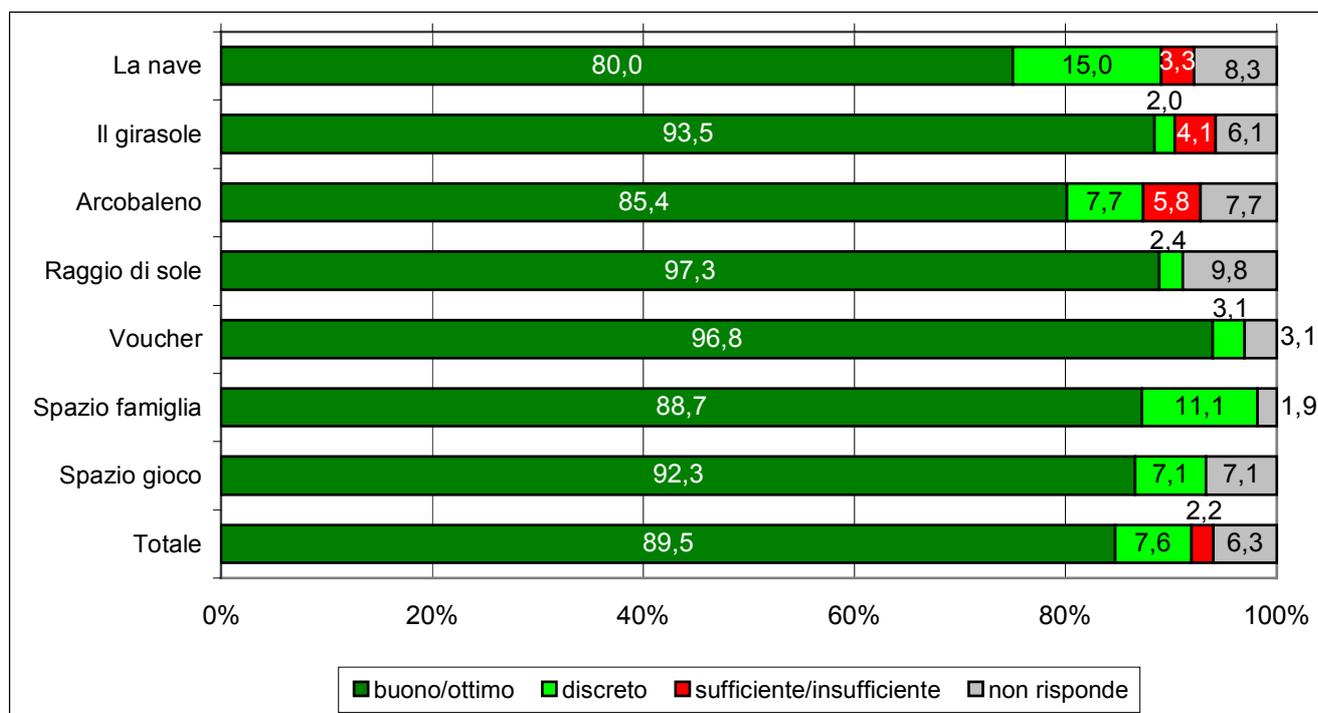
2. LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

2.1. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Sono pienamente soddisfatti del servizio quasi il 90% degli utenti, che dà un giudizio buono o ottimo. Il confronto con i dati delle rilevazioni precedenti mostra però nell'ultimo anno una lieve riduzione della percentuale di utenti che giudicano buono o ottimo il servizio. Solamente 7 utenti su 316 (pari al 2,2%) esprime un voto "sufficiente" o "insufficiente". La quasi totale unanimità nella soddisfazione per il servizio si registra nell'Asilo Nido *Raggio di Sole* (97,3%), negli altri servizi la valutazione "buono/ottimo" varia tra il 96,8% degli asili convenzionati con *voucher* e l'80,0% del nido *La Nave*.

La stabilità complessiva dei giudizi positivi nei quattro anni nasconde però differenze tra le strutture. Rispetto al 2010 la percentuale di "buono/ottimo" è cresciuta alla *Nave* (+7,7 p.p. circa, anche se in continua flessione rispetto al 2011), allo *Spazio Gioco* (+7,3 p.p. circa, ma in leggera flessione rispetto al 2013) e al *Girasole* (+5,3 p.p. circa, in netta ripresa rispetto al 2011). Si registra invece un calo di 6,9 p.p. all'*Arcobaleno* (in ripresa però rispetto al 2012 e al 2013), mentre al nido *Raggio di Sole* i giudizi positivi si assestano circa sui livelli del 2010, anche se con una leggerissima oscillazione negli anni. Per quando riguarda i servizi *Gioco...ma non solo* e *Spazio Famiglia* (considerati insieme dal 2013) abbiamo una riduzione della soddisfazione massima rispetto al 2013 di 5,6 p.p.

Graf. 2.1 Utenti per grado di soddisfazione complessiva al servizio (% , 2014)



Tab. 2.1 Valutazione buona/ottima del servizio (% ,raffronto 2010-2014) e valutazione media (2014)

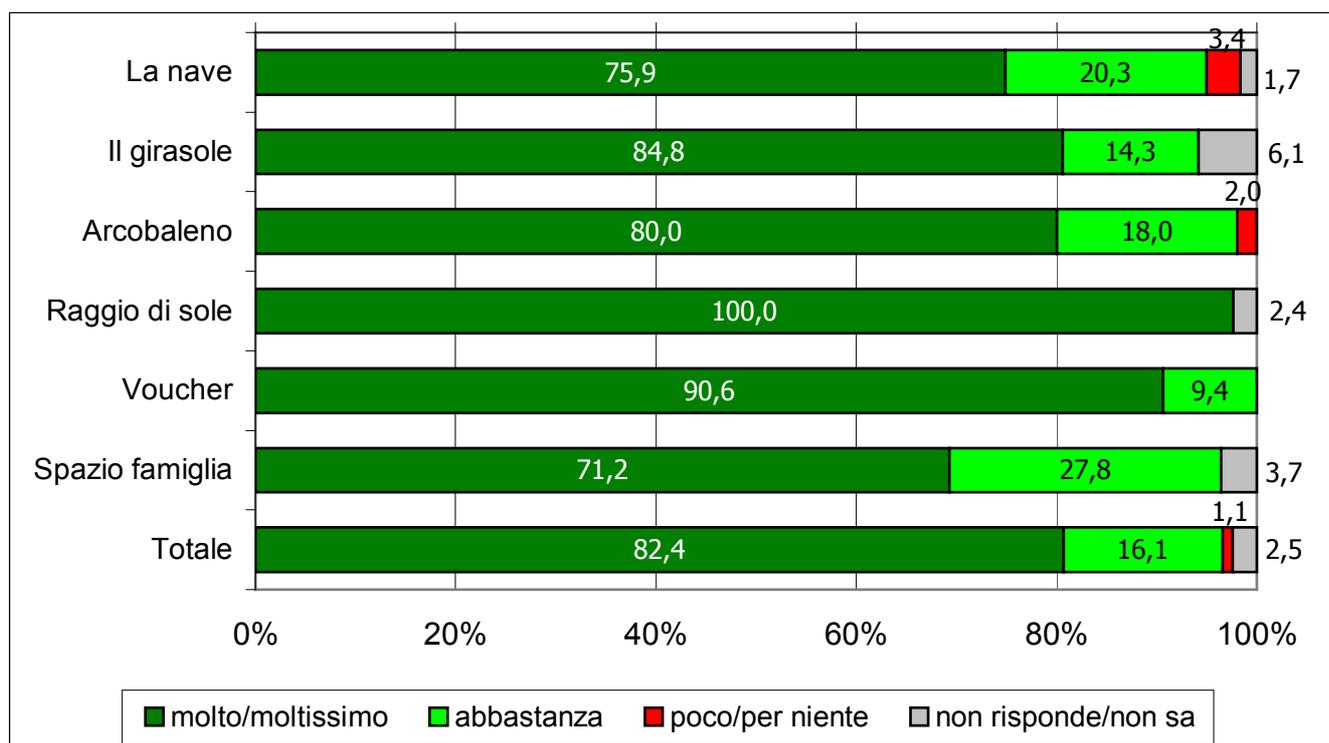
	2010	2011	2012	2013	2014	Valutazione media da 1 a 5 (2014)
La nave	72,3	90,2	85,1	82,8	80,0	3,9
Il girasole	88,2	83,7	86,3	92,0	93,5	4,4
Arcobaleno	92,3	86,0	81,3	83,3	85,4	4,2
Raggio di sole	97,9	93,9	88,9	97,9	97,3	4,5
Voucher	-	-	-	95,0	96,8	4,7
Spazio gioco	85,0	85,7	92,9	95,7	92,3	4,2
Gioco... ma non solo	100,0	88,9	100,0	94,3	88,7	4,2
Spazio famiglia	86,2	88,2	96,9			
Totale	88,1	87,9	88,1	90,7	89,5	4,3

2.2. RISPONDENZA ALLE NECESSITÀ

Complessivamente e indipendentemente dalla struttura, l'82,4% degli utenti ritiene che il servizio risponda **molto/moltissimo alle necessità** (con 2,2 p.p. in meno rispetto al 2013, ma comunque in ripresa rispetto al 2010), mentre molto bassa è la quota di coloro che dichiarano una scarsa rispondenza (pari all'1,1% degli utenti). Rispetto al 2013 la risposta alle necessità risulta in lieve diminuzione, ma comunque in ripresa rispetto al 2010 (+8 p.p. circa) segno quindi di un servizio che soddisfa i bisogni e i desideri dei genitori. Entrando nel dettaglio delle singole strutture i miglioramenti più significativi si evidenziano negli asili nido *Il girasole* (+14 p.p. circa) e *La nave* (+ 16,3 p.p., in flessione però rispetto ai due anni precedenti con una riduzione di 12,2 p.p. rispetto al 2012). Un altro dato significativo è quello che riguarda il nido *Raggio di Sole* che, con un aumento di +10,4 p.p., arriva al 100,0% degli utenti che lo ritengono un servizio rispondente molto/moltissimo alle necessità.

Infine, il servizio con la più bassa percentuale di utenti "molto/moltissimo" soddisfatti è *Gioco...ma non solo* insieme a *Spazio Famiglia* (71,2%), che perdono 9,9 p.p. rispetto all'anno precedente, mentre gli utenti più soddisfatti della rispondenza del servizio alle necessità sono quelli del nido *Raggio di Sole* (100,0%) e i detentori di *Voucher* presso le strutture private accreditate (90,6%) in flessione però rispetto all'anno precedente (-4,4 p.p.).

Graf. 2.2 Utenti per grado di rispondenza del servizio alle necessità (% , 2014)



Tab. 2.2 Utenti per i quali il servizio risponde molto/moltissimo alle necessità (% , raffronto 2010-2014) e valutazione media (2014)

	2010	2011	2012	2013	2014	Valutazione media da 1 a 5 (2014)
La nave	59,6	73,8	88,1	81,3	75,9	3,9
Il girasole	70,6	75,5	84,3	86,0	84,8	4,3
Arcobaleno	75,4	84,2	70,8	72,2	80,0	4,1
Raggio di sole	89,6	97,0	88,9	95,8	100,0	4,6
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	90,6	4,5
Spazio gioco	65,0	76,2	n.r.	n.r.	n.r.	-
Gioco... ma non solo	79,3	73,5	78,1	81,1	71,2	3,9
Spazio famiglia	100,0	88,9	68,8			
Totale	74,8	79,9	81,3	84,6	82,4	4,2

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.

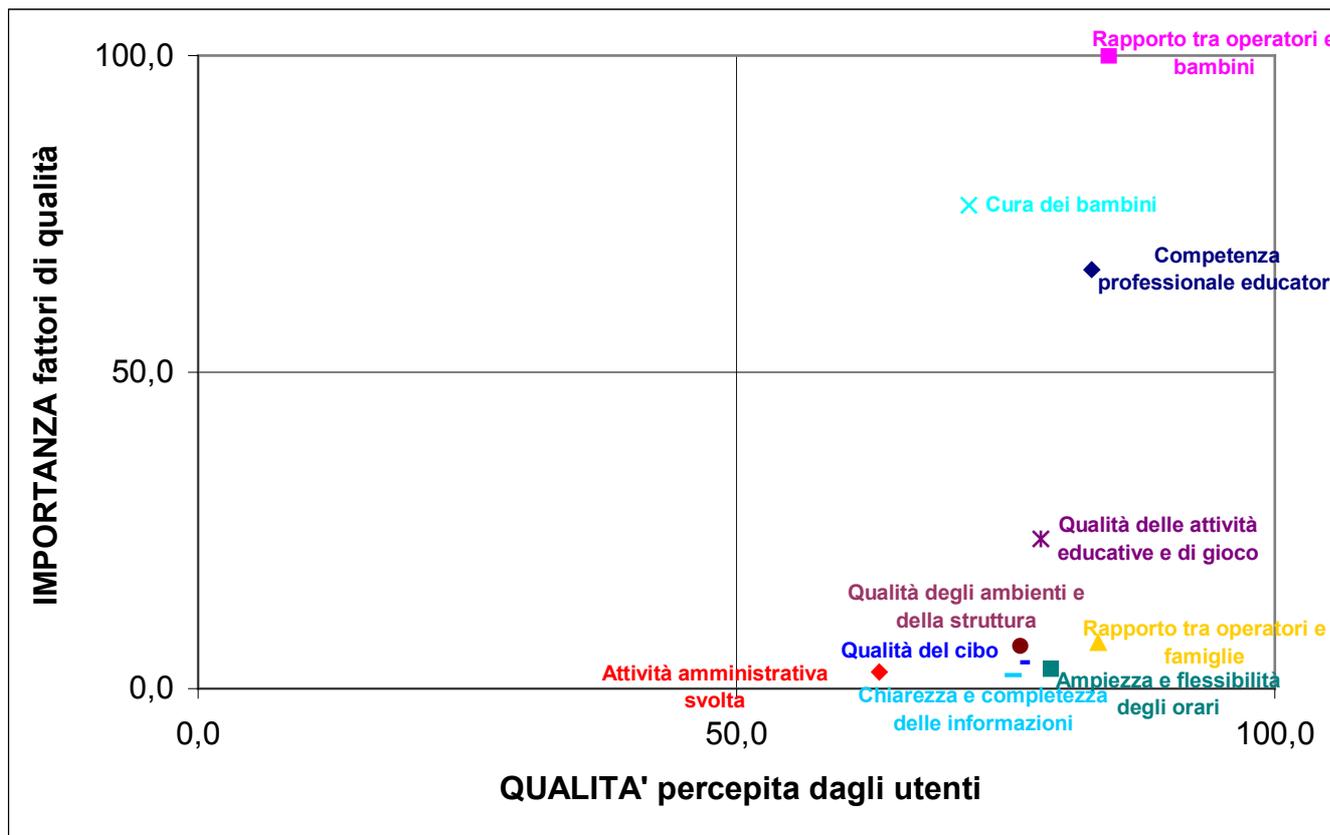
Aspetti importanti del servizio Asilo Nido e qualità attribuita⁵

Con riferimento al servizio Asilo Nido è subito evidente come a tutti gli aspetti del servizio considerati venga attribuita un'elevata qualità. Sono infatti tutti collocati nei quadranti di destra. Ciò che varia è invece l'importanza attribuita a ciascuno di essi: **la relazione tra bambini ed operatori, la cura dei bambini, e la professionalità degli operatori** sono gli aspetti ritenuti più importanti e percepiti come fondamentali per il Servizio Asilo Nido (sono infatti collocati nella parte più alta del grafico). È pertanto essenziale mantenere un'attenzione costante su questi tre aspetti per presidiare l'elevato livello di qualità fin'ora raggiunto o addirittura per migliorarlo. Inoltre, è da segnalare che tutti questi aspetti si mantengono sugli alti livelli degli anni precedenti senza variazioni degne di nota.

Per i genitori intervistati, infine, sono decisamente meno importanti tutti gli altri 7 aspetti riguardanti il Servizio Asilo Nido, che si collocano nel quadrante in basso a destra, con una lieve differenza dell'importanza data alla qualità delle attività educative e di gioco, che risulta di poco maggiore. Le attività educative, il rapporto con le famiglie, la struttura, gli orari, il cibo, la chiarezza delle informazioni e l'attività amministrativa svolta dagli uffici ottengono comunque tutte un elevato punteggio per quanto concerne la qualità percepita, non abbiamo infatti nessun aspetto posizionato nei quadranti di sinistra del grafico.

⁵ Sono stati presi in considerazione i soli utenti degli asili nido pubblici, escludendo pertanto i possessori di voucher c/o servizi accreditati che avrebbero potuto falsare i risultati finali.

Graf. 2.3 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Asili Nido, 2014)

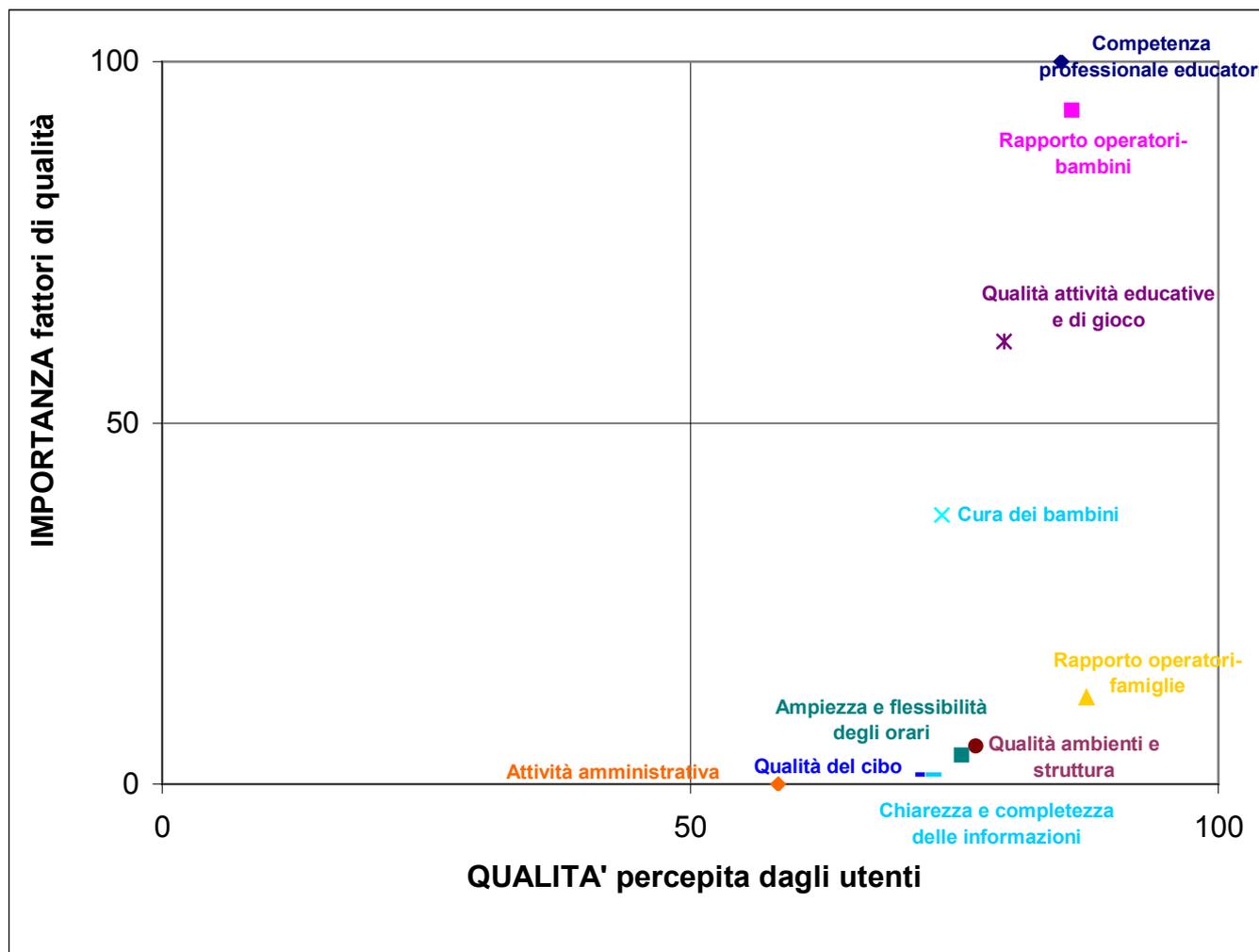


Aspetti importanti dei Centri Prima Infanzia e grado di soddisfazione attribuito

Anche per i Centri Prima Infanzia si registra un elevato grado di soddisfazione riguardo ai diversi aspetti. Sul versante dell'importanza si osserva come nel quadrante in alto a destra si collochino la **competenza professionale degli educatori**, il **rapporto operatori/bambini** e la **qualità delle attività educative e di gioco**. Viene quindi meno evidenziata l'importanza della cura: fondamentale per il servizio Asilo Nido, ma meno rilevante per questi servizi che si prefiggono invece l'obiettivo di sostenere il percorso di crescita tramite attività educative e sperimentazioni ludiche alla presenza di figure adulte e dei genitori. La qualità delle attività educative e di gioco è quindi il terzo aspetto ritenuto più importante, e mostra un aumento di rilevanza rispetto all'anno precedente, collocandosi leggermente al di sopra dei valori del 2013.

Come per i nidi, decisamente meno rilevanti sono ritenuti altri aspetti, quali il cibo, l'ampiezza degli orari, la chiarezza delle informazioni, il rapporto tra operatori e famiglia e l'attività amministrativa degli uffici, della cui qualità gli utenti sono comunque soddisfatti.

Graf. 2.4 Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita (Centri Prima Infanzia, 2014)



Infine, va osservato come, per entrambe le tipologie di servizio, l'attività amministrativa sia l'aspetto ritenuto meno importante e anche quello il cui giudizio di qualità percepita dagli utenti è più basso (è infatti l'aspetto collocato più a sinistra di tutti), pur restando comunque soddisfacente, come già rilevato negli anni precedenti, anche se con un leggero peggioramento rispetto al 2013 per quanto riguarda la valutazione della qualità riscontrata.

3. L'UFFICIO ASILI NIDO

Il 48,7% degli utenti si dichiara "molto/moltissimo soddisfatto" per quanto riguarda **la dislocazione dell'Ufficio Asili Nido**, mentre per ciò che concerne gli **orari di apertura** solo il 41,1% si dichiara pienamente soddisfatto. Si può osservare quindi, rispetto al 2013, un aumento della soddisfazione riguardo all'ubicazione degli uffici (+3,2 p.p.) e una riduzione della soddisfazione rispetto agli orari (-2,9 p.p.). In particolare, in riferimento al secondo aspetto, è aumentato rispetto al 2010 il numero di "molto/moltissimo soddisfatti" degli orari di apertura tra le madri lavoratrici (circa +12 p.p.), in diminuzione però rispetto ai valori del 2012 e del 2013.

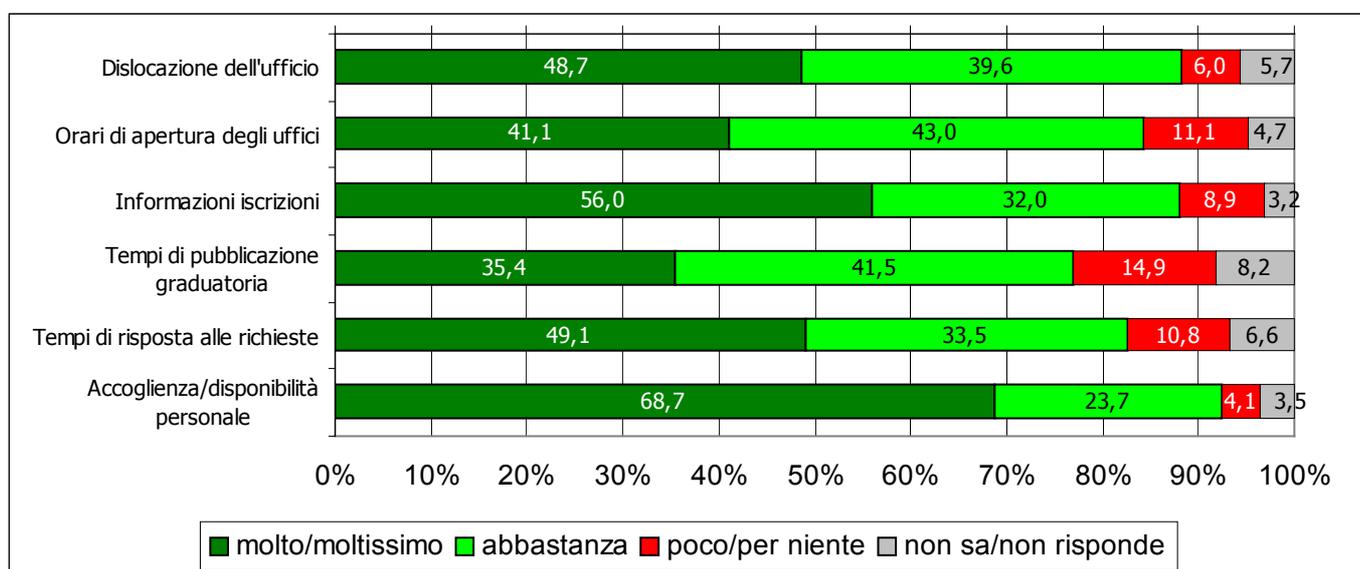
Relativamente alle **informazioni ricevute** in merito all'iscrizione, si dicono "molto/moltissimo soddisfatti" più di un utente su due (56,0% degli intervistati). Anche per questo aspetto si rileva un aumento degli utenti completamente soddisfatti rispetto al 2010 (passati dal 44,1% al 56,0%, +11,9 p.p.), con un leggerissimo aumento rispetto anche alla rilevazione precedente (+0,6 p.p.).

L'aspetto meno soddisfacente tra le attività amministrative che riguardano i servizi per la prima infanzia risulta essere il **tempo di pubblicazione delle graduatorie**: qui infatti si registra quasi un 15% di utenti "poco o per niente soddisfatti" e solo un utente su 3 si dice pienamente soddisfatto. Tale percentuale risulta però in aumento di circa 8 punti rispetto alla rilevazione del 2010 ed è in leggero, ma costante, aumento.

Migliore è la situazione riguardante i **tempi di risposta alle richieste**: quasi la metà dei genitori si ritiene "molto/moltissimo soddisfatta" (49,1%). Percentuale in aumento rispetto al 2010 (+10,6 p. p.), ma con una leggera flessione nell'ultimo anno (-2,1 p.p. rispetto al 2013). Da segnalare su questo aspetto però una percentuale non indifferente di utenti "poco" o "per niente soddisfatti", il 10,8%.

Infine, **l'accoglienza e la disponibilità del personale dell'ufficio** è l'aspetto per il quale è più elevata la percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti", pari al 68,7% (in aumento di 10,2 punti percentuali rispetto al 2010) e, viceversa, è più bassa la quota di "poco/per niente soddisfatti" (4,1%).

Graf. 3.1 Utenti per grado di soddisfazione per gli aspetti specifici dell'Ufficio Asili Nido (% 2014)



**Tab. 3.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell'Ufficio Asili Nido
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Dislocazione dell'ufficio	33,3	41,3	42,0	45,5	48,7	+15,4
Orari di apertura degli uffici	26,7	34,1	43,1	44,0	41,1	+14,4
Informazioni iscrizioni	44,1	50,4	60,6	55,4	56,0	+11,9
Tempi di pubblicazione graduatoria	26,7	31,8	35,3	34,0	35,4	+8,7
Tempi di risposta alle richieste	38,5	46,6	48,7	51,2	49,1	+10,6
Accoglienza/disponibilità personale	58,5	63,6	71,0	70,5	68,7	+10,2

Dislocazione dell'ufficio

Tab. 3.2 Soddisfazione rispetto alla dislocazione degli uffici comunali per struttura (%, 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	8,8	50,9	3,5
Il girasole	6,8	47,7	3,6
Arcobaleno	14,0	46,0	3,4
Raggio di sole	5,3	57,9	3,7
Voucher	3,3	70,0	3,9
Spazio gioco	0,0	42,9	3,5
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	2,0	51,0	3,6
Totale	6,4	51,7	3,6

**Tab. 3.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della dislocazione dell'ufficio per struttura
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	21,3	45,9	35,8	50,0	50,9	+29,6
Il girasole	25,5	38,8	41,2	48,0	47,7	+22,2
Arcobaleno	40,0	38,6	56,3	40,7	46,0	+6,0
Raggio di sole	37,5	39,4	48,1	37,5	57,9	+20,4
Voucher	-	-	-	50,0	70,0	+20,0
Spazio gioco	30,0	47,6	28,6	43,5	42,9	+12,9
Gioco...ma non solo	37,9	35,3	34,4			
Spazio famiglia	60,0	55,6	56,3	47,2	51,0	+3,8*
Totale	33,3	41,3	42,0	45,5	51,7	+18,4

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Orario di apertura

Tab. 3.4 Soddisfazione rispetto all'orario di apertura dell'ufficio per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	20,0	43,3	3,3
Il girasole	10,2	55,1	3,7
Arcobaleno	15,4	38,5	3,3
Raggio di sole	14,6	41,5	3,4
Voucher	0,0	37,5	3,6
Spazio gioco	3,6	25,0	3,3
Spazio famiglia/Gioco... ma non solo	5,6	38,9	3,4
Totale	11,1	41,1	3,4

Tab. 3.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio per condizione occupazionale della madre (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo				
	2010	2011	2012	2013	2014
Occupata	25,8	36,0	42,4	42,0	38,2
Non occupata	33,3	33,3	60,0	51,9	50,0

Tab. 3.6 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'orario di apertura dell'ufficio per struttura . (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	17,0	36,1	43,3	43,8	43,3	+26,3
Il girasole	33,3	42,9	52,9	62,0	55,1	+21,8
Arcobaleno	27,7	21,1	43,8	46,3	38,5	+10,8
Raggio di sole	22,9	42,4	44,4	29,2	41,5	+18,6
Voucher	-	-	-	40,0	37,5	-2,5
Spazio gioco	15,0	28,6	21,4	30,4	25,0	+10,0
Gioco...ma non solo	34,5	29,4	37,5			
Spazio famiglia	50,0	55,6	56,3	47,2	38,9	-8,3*
Totale	26,7	34,1	43,1	44,0	41,1	+14,4

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Chiarezza delle informazioni per le iscrizioni

Tab. 3.7 Soddisfazione rispetto alla chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	10,0	51,7	3,5
Il girasole	6,1	63,3	4,0
Arcobaleno	7,7	53,8	3,6
Raggio di sole	4,9	65,9	3,7
Voucher	9,4	56,3	3,6
Spazio gioco	3,6	46,4	3,5
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	16,7	53,7	3,4
Totale	8,9	56,0	3,6

Tab. 3.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della chiarezza delle informazioni per le iscrizioni per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	40,4	50,0	50,8	62,5	51,7	+11,3
Il girasole	43,1	62,2	64,7	64,0	63,3	+20,2
Arcobaleno	33,8	50,0	70,9	51,9	53,8	+20,0
Raggio di sole	39,6	51,5	55,5	43,8	65,9	+26,3
Voucher	-	-	-	52,5	56,3	+3,8
Spazio gioco	45,0	52,4	64,3	52,2	46,4	+1,4
Gioco...ma non solo	75,9	35,3	56,3			
Spazio famiglia	60,0	66,7	68,8	56,6	53,7	-2,9*
Totale	44,1	51,2	60,6	55,4	56,0	+11,9

Tempi di pubblicazione della graduatoria

Tab. 3.9 Soddisfazione rispetto ai tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	16,7	40,0	3,4
Il girasole	8,9	46,7	3,5
Arcobaleno	15,4	36,5	3,3
Raggio di sole	7,5	35,0	3,3
Voucher	10,0	50,0	3,5
Spazio gioco	14,3	25,0	3,2
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	27,5	23,5	3,0
Totale	15,0	36,6	3,3

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Tab. 3.10 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di pubblicazione della graduatoria per struttura (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	23,4	31,7	29,9	34,4	40,0	+16,6
Il girasole	39,2	32,6	50,9	46,0	46,7	+7,5
Arcobaleno	27,7	33,3	35,5	35,2	36,5	+8,8
Raggio di sole	27,1	30,3	25,9	29,2	35,0	+7,9
Voucher	-	-	-	32,5	50,0	+17,5
Spazio gioco	10,0	42,9	32,1	26,1	25,0	+15,0
Gioco...ma non solo	20,7	24,2	31,3			
Spazio famiglia	20,0	33,3	37,6	30,2	23,5	-6,7*
Totale	26,7	32,0	35,3	34,0	36,6	+9,9

Tempestività di risposta alle richieste

Tab. 3.11 Soddisfazione rispetto ai tempi di risposta alle richieste per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	15,0	55,0	3,5
Il girasole	12,2	51,0	3,6
Arcobaleno	13,5	48,1	3,5
Raggio di sole	7,3	48,8	3,6
Voucher	9,4	50,0	3,6
Spazio gioco	0,0	46,4	3,5
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	11,1	42,6	3,5
Totale	10,8	49,1	3,5

Tab. 3.12 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di risposta alle richieste per struttura (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	38,3	41,7	41,8	62,5	55,0	+16,7
Il girasole	43,1	44,4	54,9	56,0	51,0	+7,9
Arcobaleno	33,8	50,0	54,2	48,1	48,1	+14,3
Raggio di sole	37,5	57,6	40,7	43,8	48,8	+11,3
Voucher	-	-	-	50,0	50,0	0,0
Spazio gioco	30,0	45,0	57,1	60,9	46,4	+16,4
Gioco...ma non solo	41,4	48,4	46,9			
Spazio famiglia	60,0	50,0	43,8	39,6	42,6	+3,0*
Totale	38,5	46,6	48,7	51,2	49,1	+10,6

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Accoglienza e disponibilità del personale dell'ufficio

Tab. 3.13 Soddisfazione rispetto all'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	6,7	68,3	3,9
Il girasole	6,1	65,3	4,0
Arcobaleno	3,8	71,2	3,9
Raggio di sole	4,9	78,0	4,0
Voucher	3,1	68,8	4,1
Spazio gioco	0,0	75,0	3,8
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	1,9	59,3	3,8
Totale	4,1	68,7	3,9

Tab. 3.14 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'accoglienza e disponibilità del personale degli uffici per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	51,1	58,6	67,2	70,3	68,3	+17,2
Il girasole	56,9	58,1	68,6	70,0	65,3	+8,4
Arcobaleno	53,8	67,3	72,9	70,4	71,2	+17,4
Raggio di sole	62,5	81,8	66,7	66,7	78,0	+15,5
Voucher	-	-	-	70,0	68,8	-1,2
Spazio gioco	50,0	65,0	67,9	73,9	75,0	+25,0
Gioco...ma non solo	72,4	61,3	81,3	73,6	59,3	-14,3*
Spazio famiglia	90,0	75,0	81,3			
Totale	58,5	64,9	71,0	70,5	68,7	+10,2

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

4. ORARI E SPAZI

Quasi tutti gli aspetti relativi alla fruizione temporale e spaziale dei Servizi per la Prima Infanzia registrano una percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" superiore al 70%. In particolare si va dal 69,7% della manutenzione della struttura e degli arredi, all'85,9% della **pulizia e igiene degli ambienti**. Tutti gli aspetti considerati risultano in crescita rispetto alla rilevazione del 2010, in diminuzione rispetto ai livelli che avevano raggiunto nel 2012, ma in leggero aumento rispetto ai valori del 2013 (tranne per quanto riguarda gli orari di apertura). In particolare, perde più di 10 p.p. rispetto al 2012, la soddisfazione massima per il gradimento relativo allo spazio esterno.

Gli aspetti dove si verifica invece il maggior aumento di soddisfazione – e una costante crescita dal 2010 – sono le **fasce orarie di frequenza** (+15 p.p. rispetto al 2010) e lo **spazio e gli arredi interni** (+ 14,8 p.p. rispetto al 2010).

Analizzando i dati disaggregati per singola struttura e in riferimento ai diversi aspetti del servizio, si nota come tra gli Asili Nido, *Raggio di Sole* sia la struttura in cui si registra il consenso più elevato per tutti gli aspetti inerenti a spazi e orari (sempre superiore all'87,0%, con un picco del 95,1% per quanto riguarda le fasce orarie di frequenza al nido e la pulizia e l'igiene degli ambienti). Anche le famiglie fruitrici di *voucher* presso strutture private convenzionate evidenziano sempre valori di soddisfazione molto elevati per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la qualità, la manutenzione e la sicurezza della struttura e dei giochi e le fasce orarie di frequenza e apertura (tutti sopra l'87,0%), ad eccezione dell'aspetto relativo allo spazio esterno, dove registrano invece il valore più basso (56,3% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti").

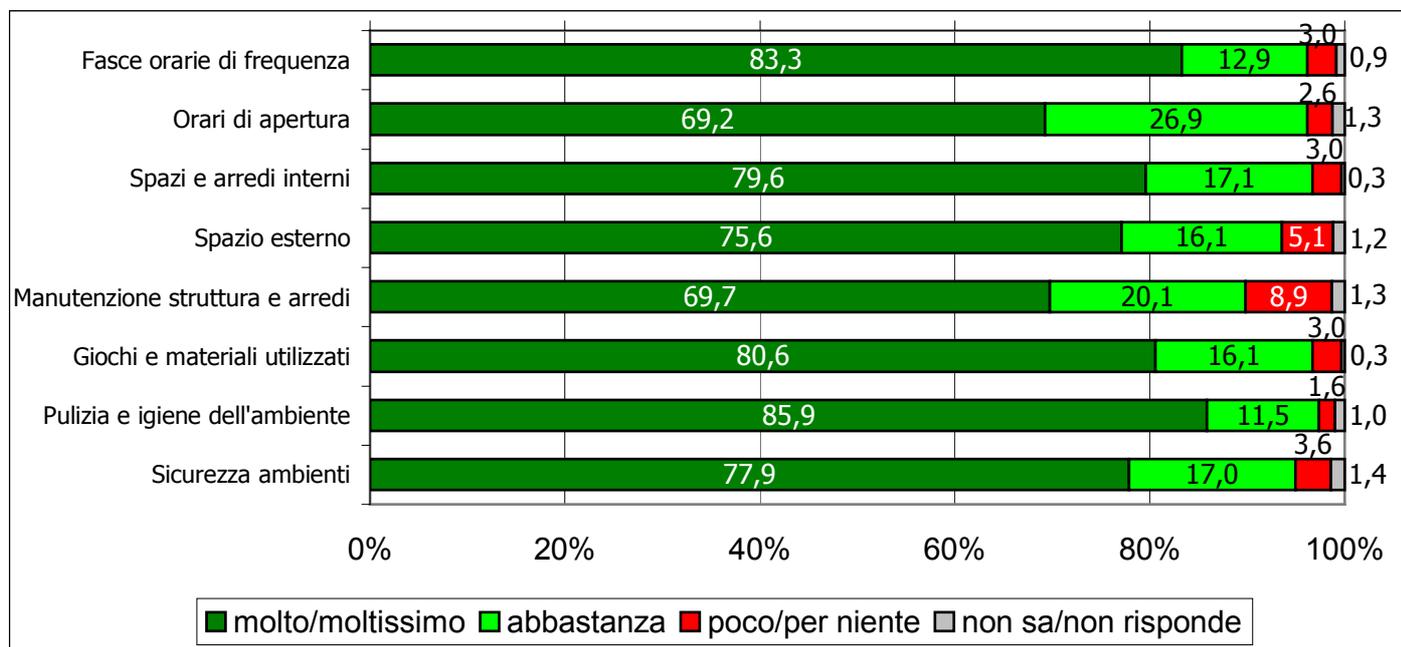
Rispetto alle variazioni tra 2010 e 2014 è opportuno segnalare gli aumenti più marcati (che hanno interessato prevalentemente i Centri Prima Infanzia) e le variazioni negative. Hanno registrato un notevole incremento di gradimento il servizio *Spazio gioco* per quanto riguarda gli spazi interni (+48,6 p.p.), gli spazi esterni (+62,1 p.p.) e la manutenzione di struttura e arredi (+26,4 p.p.); *Raggio di Sole* in riferimento alle fasce orarie di frequenza (+26,4 p.p.) e *l'Arcobaleno* in riferimento alla manutenzione di strutture e arredi (+23 p.p.). Al contrario, abbiamo variazioni negative per quanto riguarda materiale e giochi utilizzati al nido *Il Girasole* (-5,1 p.p. rispetto al 2010 e -12,6 rispetto al 2013) e per pulizia e igiene degli ambienti nella stessa struttura (-4,7 p.p. rispetto al 2010). Per questo ultimo aspetto abbiamo un peggioramento anche nel servizio *Gioco...ma non solo* insieme a *Spazio Famiglia* (-7,3 p.p.)⁶ e al nido *Raggio di Sole* (-2,8 p.p.).

Si assiste quindi a una diminuzione per la maggior parte delle strutture della qualità percepita per quanto riguarda l'igiene e la pulizia degli ambienti, in particolare rispetto al 2011.

⁶ Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

Graf. 4.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (% , 2014)



Tab. 4.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici dell'accesso e della qualità degli ambienti (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Fasce orarie di frequenza	68,2	75,4	79,8	82,0	83,3	+15,0
Orari di apertura	57,6	66,7	72,4	75,0	69,2	+11,6
Spazi e arredi interni	64,8	74,8	81,4	76,5	79,6	+14,8
Spazio esterno	70,1	84,7	84,2	73,1	75,6	+5,5
Manutenzione struttura e arredi	55,9	65,5	70,3	67,2	69,7	+13,8
Giochi e materiali utilizzati	73,0	82,9	85,1	78,9	80,6	+7,6
Pulizia e igiene dell'ambiente	82,2	88,4	87,0	86,4	85,9	+3,6
Sicurezza ambienti	68,1	78,7	78,0	74,8	77,9	+9,8

Fasce orarie di frequenza del nido

Tab. 4.2 Soddisfazione rispetto alle fasce orarie di frequenza del nido (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	8,5	76,3	4,0
Il girasole	2,0	83,7	4,3
Arcobaleno	1,9	76,9	4,0
Raggio di sole	0,0	95,1	4,2
Voucher	0,0	90,6	4,5
Totale	3,0	83,3	4,2

**Tab. 4.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle fasce orarie di frequenza del nido
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	57,4	82,0	79,1	81,3	76,3	+18,9
Il girasole	64,7	75,6	82,4	82,0	83,7	+19,0
Arcobaleno	78,5	67,9	72,9	77,8	76,9	-1,6
Raggio di sole	68,8	75,8	88,9	89,6	95,1	+26,4
Voucher	-	-	-	80,0	90,6	+10,6
Totale	68,2	75,4	79,8	82,0	83,3	+15,1

Orari di apertura Centri Prima Infanzia

Tab. 4.4 Soddisfazione rispetto agli orari di apertura dei Centri Prima Infanzia (%, 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio gioco	3,6	57,1	3,7
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	1,9	74,1	3,9
Totale	2,4	68,3	3,9

**Tab. 4.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli orari di apertura dei Centri Prima Infanzia
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio gioco	35,0	57,1	50,0	77,4	57,1	+22,1
Gioco...ma non solo	72,4	64,7	78,1	69,6	74,1	+4,5*
Spazio famiglia	60,0	100,0	100,0			
Totale	57,6	67,2	72,4	75,0	68,3	+10,7

Spazi e arredi interni

Tab. 4.6 Soddisfazione rispetto agli spazi e arredi interni (%, 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	1,7	69,5	3,9
Il girasole	8,2	69,4	4,0
Arcobaleno	3,8	78,8	4,0
Raggio di sole	2,4	92,7	4,2
Voucher	0,0	93,8	4,5
Spazio gioco	0,0	78,6	4,0
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	1,9	79,6	4,1
Totale	2,9	79,0	4,1

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Tab. 4.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e arredi interni (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	61,7	63,9	71,6	71,9	69,5	+7,8
Il girasole	60,8	77,6	82,4	74,0	69,4	+8,6
Arcobaleno	67,7	73,7	79,2	70,4	78,8	+11,1
Raggio di sole	91,7	90,9	88,9	79,2	92,7	+1,0
Voucher	-	-	-	85,0	93,8	+8,8
Spazio gioco	30,0	61,9	82,1	73,9	78,6	+48,6
Gioco...ma non solo	48,3	85,3	93,8			
Spazio famiglia	70,0	77,8	87,5	83,0	79,6	-3,4*
Totale	64,8	75,0	81,4	76,5	79,0	+14,2

Spazio esterno

Tab. 4.8 Soddisfazione rispetto agli spazi esterni (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	1,7	74,6	4,1
Il girasole	6,1	79,6	4,2
Arcobaleno	9,6	65,4	3,8
Raggio di sole	0,0	90,2	4,4
Voucher	12,5	56,3	3,8
Spazio gioco	0,0	82,1	4,1
Totale	5,0	74,7	4,1

Tab. 4.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi esterni (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	72,3	81,7	89,6	79,7	74,6	+2,3
Il girasole	78,4	91,8	84,3	86,0	79,6	+1,2
Arcobaleno	64,6	78,9	72,9	68,5	65,4	+0,8
Raggio di sole	87,5	90,9	96,3	83,3	90,2	+2,7
Spazio gioco	20,0	81,0	78,6	56,5	82,1	+62,1
Spazio famiglia*	2,0	-	-	-	-	-
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	50,0	56,3	+6,3
Totale	70,1	84,5	84,2	73,1	74,7	+4,6

* Cambio sede nel corso dell'anno scolastico 2010-2011

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Manutenzione struttura e arredi

Tab. 4.10 Soddisfazione rispetto alla manutenzione della struttura e degli arredi (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	22,0	44,1	3,4
Il girasole	8,2	73,5	4,0
Arcobaleno	5,8	69,2	3,8
Raggio di sole	4,9	92,7	4,2
Voucher	0,0	87,5	4,5
Spazio gioco	3,6	71,4	3,9
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	7,4	64,8	3,9
Totale	8,6	69,5	3,9

Tab. 4.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della manutenzione della struttura e degli arredi (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	44,7	45,9	58,2	51,6	44,1	-0,6
Il girasole	56,9	71,4	68,7	66,0	73,5	+16,6
Arcobaleno	46,2	77,2	66,7	72,2	69,2	+23,0
Raggio di sole	85,4	75,8	88,9	77,1	92,7	+7,3
Voucher	-	-	-	85,0	87,5	+2,5
Spazio gioco	45,0	57,1	67,8	65,2	71,4	+26,4
Gioco...ma non solo	48,3	67,6	84,4			
Spazio famiglia	70,0	66,7	81,3	60,4	64,8	+4,4*
Totale	55,9	65,5	70,3	67,2	69,5	+13,6

Giochi e materiali utilizzati

Tab. 4.12 Soddisfazione rispetto ai giochi e ai materiali utilizzati (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	1,7	72,9	4,0
Il girasole	8,2	69,4	4,0
Arcobaleno	5,8	82,7	4,0
Raggio di sole	0,0	87,8	4,2
Voucher	0,0	96,9	4,5
Spazio gioco	0,0	78,6	4,1
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	1,9	83,3	4,1
Totale	2,9	80,6	4,1

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

**Tab. 4.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei giochi e dei materiali utilizzati
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	57,4	78,7	83,5	71,9	72,9	+15,5
Il girasole	74,5	87,2	84,3	82,0	69,4	-5,1
Arcobaleno	72,3	84,2	81,3	74,1	82,7	+10,4
Raggio di sole	81,3	84,4	92,6	87,5	87,8	+6,6
Voucher	-	-	-	87,5	96,9	+9,4
Spazio gioco	70,0	70,0	82,1	78,3	78,6	+8,6
Gioco...ma non solo	86,2	91,2	87,5			
Spazio famiglia	70,0	66,7	93,8	75,5	83,3	+7,8*
Totale	73,0	82,7	85,1	78,9	80,6	+7,6

Pulizia e igiene degli ambienti

Tab. 4.14 Soddisfazione rispetto alla pulizia e all'igiene degli ambienti (%, 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	1,7	84,7	4,2
Il girasole	2,0	79,6	4,3
Arcobaleno	1,9	84,6	4,2
Raggio di sole	0,0	95,1	4,6
Voucher	0,0	93,8	4,6
Spazio gioco	0,0	82,1	4,3
Spazio famiglia/gioco ma non solo	3,7	83,3	4,2
Totale	1,6	85,7	4,3

**Tab. 4.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della pulizia e dell'igiene degli ambienti
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	74,5	93,4	88,0	73,4	84,7	+10,2
Il girasole	84,3	83,7	86,3	84,0	79,6	-4,7
Arcobaleno	84,6	89,5	75,0	79,6	84,6	0,0
Raggio di sole	97,9	93,9	92,6	95,8	95,1	-2,8
Voucher	-	-	-	95,0	93,8	-1,2
Spazio gioco	70,0	90,5	89,2	100,0	82,1	+12,1
Gioco...ma non solo	69,0	82,4	93,8			
Spazio famiglia	80,0	66,7	93,8	90,6	83,3	-7,3*
Totale	82,2	88,3	87,0	86,4	85,7	+3,5

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Sicurezza Ambienti

Tab. 4.16 Soddisfazione rispetto alla sicurezza degli ambienti (% , 2014)⁷

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	5,1	64,4	3,8
Il girasole	4,1	77,6	4,2
Arcobaleno	5,8	73,1	4,0
Raggio di sole	2,4	90,2	4,4
Voucher	0,0	93,8	4,5
Spazio famiglia/gioco ma non solo	1,9	79,6	4,1
Totale	3,5	78,0	4,1

Tab. 4.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della sicurezza degli ambienti (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	57,4	75,4	77,7	65,6	64,4	+7,0
Il girasole	64,7	75,5	70,6	64,0	77,6	+12,9
Arcobaleno	67,7	80,7	66,7	72,2	73,1	+5,4
Raggio di sole	91,7	87,9	92,6	75,0	90,2	-1,5
Voucher	-	-	-	90,0	93,8	+3,8
Spazio gioco	45,0	66,7	n.r.	n.r.	n.r.	-
Gioco...ma non solo	69,0	82,4	87,5			
Spazio famiglia	70,0	77,8	93,8	86,8	79,6	-7,2*
Totale	68,1	78,4	78,0	74,8	78,0	+9,9

⁷ Escluso dalla rilevazione lo Spazio Gioco dal 2012

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

5. L'AMBIENTAMENTO

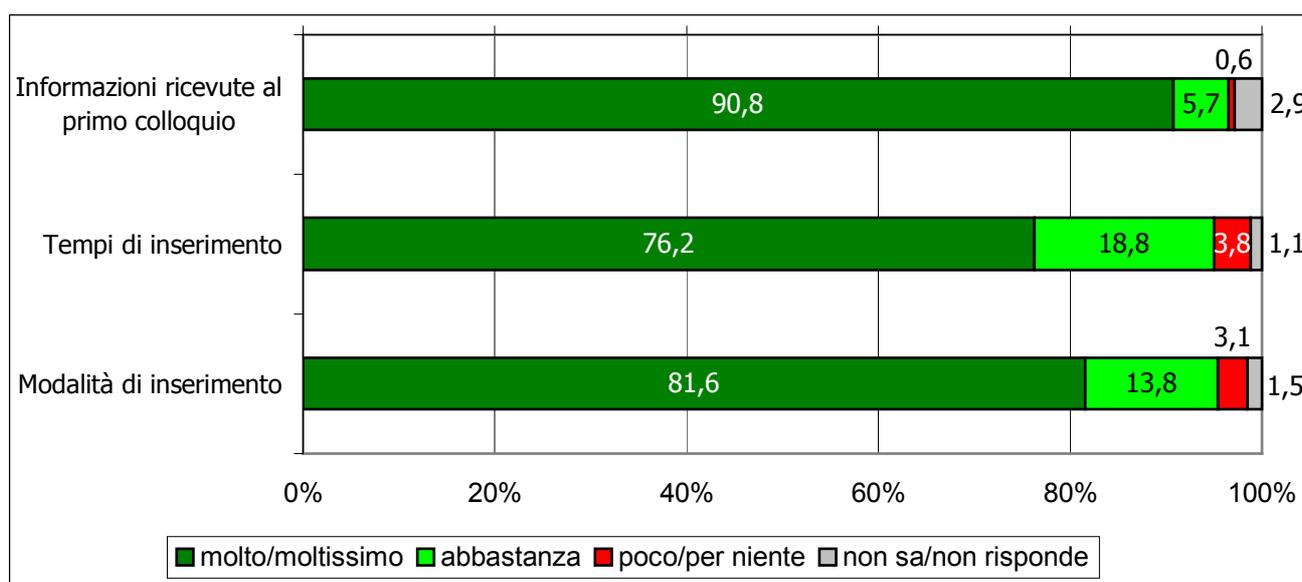
Tra i vari fattori esaminati nella sfera dell'ambientamento risalta soprattutto l'elevato numero di genitori che si dichiarano "molto/moltissimo soddisfatti" per le **informazioni ricevute durante il primo colloquio** conoscitivo (90,8%). Rimane elevato anche il gradimento per i **tempi** e le **modalità di inserimento** (pari, rispettivamente, al 76,2% e all' 81,6% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti"). Tutti e tre gli aspetti, stabili nel 2011 rispetto al 2010, registrano un discreto aumento di gradimento nella rilevazione 2012, per poi tornare a decrescere nella rilevazione 2013 e risalire in quella corrente. In particolare, nel 2014 si rileva il valore più alto fin'ora registrato per quanto riguarda le informazioni ricevute nel primo colloquio (90,8% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti") e per le modalità di inserimento (81,6%).

Disaggregando i dati per struttura si osserva come il nido *Raggio di sole* e i nidi privati accreditati per i *voucher* siano i due servizi nei quali si registrano i livelli di gradimento maggiori in quasi ogni aspetto considerato. Al contrario, il nido *La Nave* è il servizio in cui il livello di soddisfazione "molto/moltissimo" per i tre aspetti risulta più basso nell'ultimo anno. Rispetto ai tempi di inserimento, in questa struttura si rileva anche un 8,5% di utenti poco/per nulla soddisfatti con una variazione rispetto al 2013 di -10,7 punti percentuali riguardo gli utenti pienamente soddisfatti.

Per quanto riguarda le informazioni ricevute durante il colloquio, si evidenzia, rispetto al 2013, un generale aumento dei "molto/moltissimo soddisfatti" in tutte le strutture, anche se i nidi *Arcobaleno* e *Raggio di sole* registrano un lieve peggioramento di circa 1-2 punti percentuali rispetto al 2010.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

Graf. 5.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'ambientamento (% , 2014)



**Tab. 5.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto all'ambientamento
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Informazioni ricevute nel primo colloquio	86,3	85,6	90,3	85,8	90,8	+4,5
Tempi di inserimento	71,0	70,6	79,6	74,6	76,2	+5,2
Modalità di inserimento	77,9	78,7	81,4	79,9	81,6	+3,7

Informazioni ricevute nel primo colloquio

Tab. 5.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute nel primo colloquio (%, 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	84,7	4,3
Il girasole	0,0	91,8	4,4
Arcobaleno	1,9	84,6	4,4
Raggio di sole	0,0	95,1	4,4
Voucher	0,0	93,8	4,8
Spazio gioco	0,0	96,4	4,4
Spazio famiglia/Gioco...ma non solo	0,0	94,4	4,4
Totale	0,6	90,8	4,4

**Tab. 5.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni ricevute nel primo colloquio
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	74,5	88,5	95,5	82,8	84,7	+10,2
Il girasole	84,3	81,6	84,3	86,0	91,8	+7,5
Arcobaleno	86,2	86,0	79,2	70,4	84,6	-1,6
Raggio di sole	97,9	81,8	92,6	91,7	95,1	-2,8
Voucher	-	-	-	95,0	93,8	-1,2
Spazio gioco	95,0	76,2	100,0	82,6	96,4	+1,4
Gioco...ma non solo	86,2	91,2	93,8	94,3	94,4	+0,1*
Spazio famiglia	80,0	100,0	93,8			
Totale	86,3	85,6	90,3	85,8	90,8	+4,5

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Tempi di inserimento

Tab. 5.4 Soddisfazione rispetto ai tempi di inserimento (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	8,5	61,0	3,8
Il girasole	2,0	75,5	4,2
Arcobaleno	3,8	78,8	4,1
Raggio di sole	4,9	82,9	4,1
Voucher	0,0	87,5	4,6
Spazio gioco	0,0	82,1	4,3
Totale	3,8	76,2	4,1

Tab. 5.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dei tempi di inserimento (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	55,3	77,0	80,6	70,3	61,0	+5,7
Il girasole	72,5	75,5	82,4	74,0	75,5	+3,0
Arcobaleno	70,8	49,1	66,7	63,0	78,8	+8,0
Raggio di sole	83,3	78,8	81,5	83,3	82,9	-0,4
Voucher	-	-	-	82,5	87,5	+5,0
Spazio gioco	75,0	85,7	92,9	82,6	82,1	+7,1
Totale	71,0	70,6	79,6	73,5	76,2	+5,2

Modalità di inserimento

Tab. 5.6 Soddisfazione rispetto alle modalità di inserimento (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	3,4	71,2	4,0
Il girasole	2,0	85,7	4,4
Arcobaleno	3,8	76,9	4,2
Raggio di sole	4,9	85,4	4,1
Voucher	0,0	90,6	4,6
Spazio gioco	3,6	89,3	4,3
Totale	3,1	81,6	4,2

**Tab. 5.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità di inserimento
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	66,0	88,5	80,6	73,4	71,2	+5,2
Il girasole	74,5	79,6	84,3	82,0	85,7	+11,2
Arcobaleno	83,1	61,4	70,8	68,5	76,9	-6,2
Raggio di sole	83,3	84,8	85,2	91,7	85,4	+2,1
Voucher	-	-	-	82,5	90,6	+8,1
Spazio gioco	85,0	85,7	92,9	91,3	89,3	+4,3
Totale	77,9	78,7	81,4	79,9	81,6	+3,7

6. L'ACCOGLIENZA E IL RICONGIUNGIMENTO

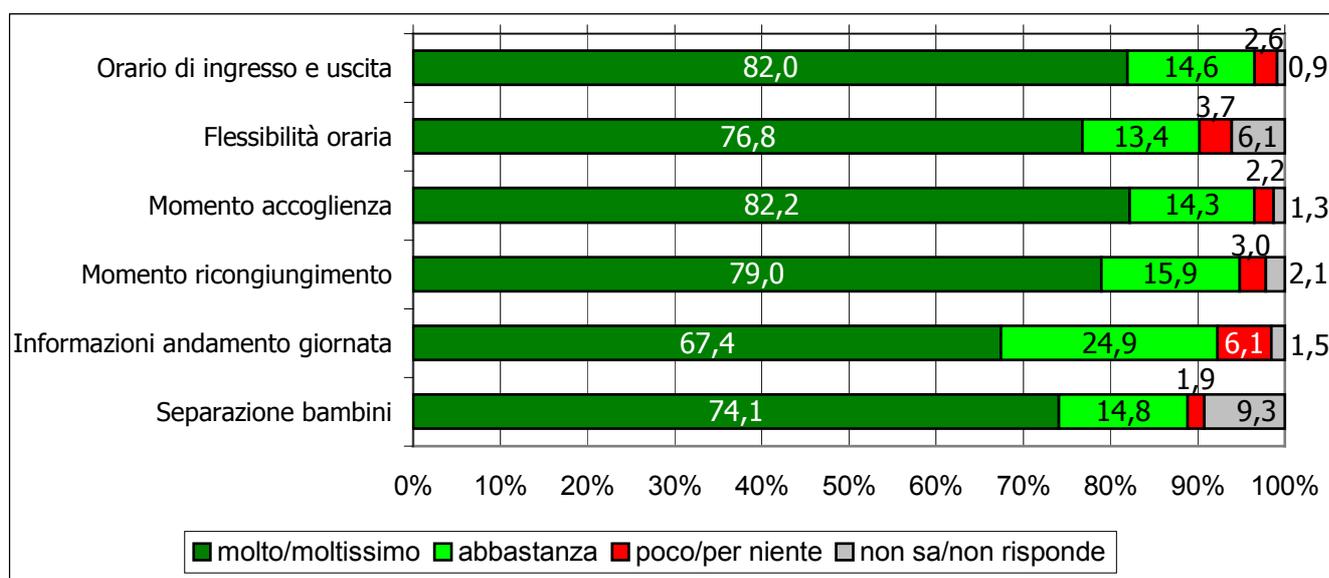
Anche quest'anno possiamo dire che tutti gli aspetti presi in considerazione nella sfera dell'accoglienza e del ricongiungimento ricevono un gradimento piuttosto elevato da parte degli utenti intervistati. In particolare, il livello di soddisfazione più elevato è espresso relativamente al **momento accoglienza** (82,2% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti"). I primi tre aspetti, cioè orario di ingresso e di uscita, flessibilità oraria e momento accoglienza, risultano in lieve aumento rispetto al 2010 e al 2011, ma in lieve diminuzione rispetto al 2012 e al 2013. Gli aspetti che evidenziano una percentuale minore di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" sono quelli relativi al momento della separazione dai bambini (74,1%) e alla condivisione dell'andamento della giornata con in genitori (67,4%). Per quest'ultimo aspetto è presente anche un 6,1% di utenti "poco/per niente soddisfatti".

Da evidenziare la riduzione, nell'ultimo anno, della percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" per quanto riguarda il momento dell'accoglienza in tutte le strutture. Le variazioni più rilevanti dal 2010 ad oggi per struttura riguardano il nido *Il Girasole* in relazione al momento del ricongiungimento (-14,6 p.p. rispetto al 2010), il nido *Arcobaleno* riguardo al momento dell'accoglienza (-10,8 p.p. , ma in miglioramento rispetto al 2013) e il nido *La Nave* rispetto agli orari di ingresso e di uscita (+15,9 p.p., ma in lieve flessione rispetto al 2013).

Il nido *Raggio di Sole* e i nidi *voucherizzati* si contraddistinguono nuovamente per le percentuali più elevate di utenti "molto/moltissimo soddisfatti", come rilevato anche nel 2013, mentre è il nido *La Nave* ad avere i valori più bassi in tutte le categorie tranne rispetto all'orario di ingresso e di uscita in cui è il nido *Arcobaleno* ad avere la percentuale inferiore.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

Graf. 6.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici dell'accoglienza e del ricongiungimento (% , 2014)



Tab. 6.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Orari di ingresso e uscita ⁸	73,6	79,6	83,9	82,4	82,0	+8,4
Flessibilità oraria ⁹	74,4	65,1	77,6	84,2	76,8	+2,5
Momento accoglienza	81,1	83,7	86,2	83,4	82,2	+1,1
Momento ricongiungimento ¹⁰	80,1	78,7	84,5	80,1	79,0	-1,1
Informazioni andamento giornata	67,1	70,1	76,0	75,3	67,4	+0,3
Separazione bambini	n.r.	n.r.	85,4	77,4	74,1	-11,3

Orari di ingresso e uscita

Tab. 6.2 Soddisfazione rispetto agli orari di ingresso e uscita (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2014)
La nave	6,8	79,7	4,1
Il girasole	0,0	79,6	4,3
Arcobaleno	3,8	76,9	4,1
Raggio di sole	0,0	87,8	4,3
Voucher	0,0	90,6	4,5
Totale	2,6	82,0	4,2

Tab. 6.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli orari di ingresso e uscita (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	63,8	88,5	79,1	81,3	79,7	+15,9
Il girasole	76,5	75,5	88,2	84,0	79,6	+3,1
Arcobaleno	81,5	80,7	79,2	70,4	76,9	-4,6
Raggio di sole	79,2	78,8	96,3	97,9	87,8	+8,6
Voucher	-	-	-	80,0	90,6	+10,6
Spazio gioco	50,0	61,9	n.r.	n.r.	n.r.	-
Totale	73,6	79,6	83,9	82,4	82,0	+8,4

⁸ 2012-2014 solo asili, 2010-2011 anche Spazio Gioco

⁹ 2012-2014 tutti i CPI, 2010-2011 solo Gioco...ma non solo e Spazio Famiglia

¹⁰ 2012-2014 solo asili, 2010-2011 anche Spazio Gioco

Flessibilità oraria

Tab. 6.4 Soddisfazione rispetto alla flessibilità oraria (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5 (2014)
Spazio gioco	3,6	78,6	4,2
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	3,7	75,9	4,2
Totale	3,7	76,8	4,2

Tab. 6.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della flessibilità oraria (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio gioco	-	-	82,1	82,6	78,6	-3,5
Gioco ma non solo	72,4	55,9	68,8			
Spazio famiglia	80,0	100,0	87,5	84,9	75,9	-9,0*
Totale	74,4	65,1	77,6	84,2	76,8	+2,4

Momento di accoglienza

Tab. 6.6 Soddisfazione rispetto al momento di accoglienza (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	6,8	64,4	3,8
Il girasole	0,0	83,7	4,4
Arcobaleno	1,9	76,9	4,2
Raggio di sole	0,0	95,1	4,5
Voucher	3,1	87,5	4,5
Spazio gioco	0,0	89,3	4,5
Spazio famiglia/Gioco ma non solo	1,9	88,9	4,4
Totale	2,2	82,2	4,3

Tab. 6.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento di accoglienza (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	57,4	85,2	82,1	70,3	64,4	+7,0
Il girasole	82,4	87,8	88,2	88,0	83,7	+1,3
Arcobaleno	87,7	77,2	79,2	68,5	76,9	-10,8
Raggio di sole	91,7	81,8	85,2	95,8	95,1	+3,4
Voucher	-	-	-	95,0	87,5	-7,5
Spazio gioco	75,0	81,0	92,9	88,7	89,3	+14,3
Gioco ma non solo	86,2	85,3	96,9			
Spazio famiglia	90,0	100,0	87,5	87,0	88,9	+1,9*
Totale	81,1	83,7	86,2	83,4	82,2	+1,1

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Momento del ricongiungimento

Tab. 6.8 Soddisfazione rispetto al momento del ricongiungimento (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	6,8	67,8	3,9
Il girasole	0,0	77,6	4,3
Arcobaleno	3,8	80,8	4,1
Raggio di sole	0,0	87,8	4,4
Voucher	3,1	87,5	4,5
Totale	3,0	79,0	4,2

Tab. 6.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento del ricongiungimento (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	66,0	80,3	88,1	75,0	67,8	+1,8
Il girasole	92,2	81,6	88,2	80,0	77,6	-14,6
Arcobaleno	76,9	75,4	77,1	66,7	80,8	+3,9
Raggio di sole	89,6	75,8	81,5	93,8	87,8	-1,8
Voucher	-	-	-	90,0	87,5	-2,5
Spazio gioco	70,0	81,0	n.r.	n.r.	n.r.	-
Totale	80,1	78,7	84,5	80,1	79,0	-1,1

Informazioni sull'andamento della giornata

Tab. 6.10 Soddisfazione rispetto alle informazioni sull'andamento della giornata (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	10,2	55,9	3,8
Il girasole	6,1	65,3	4,0
Arcobaleno	7,7	63,5	3,9
Raggio di sole	0,0	78,0	4,1
Voucher	3,1	84,4	4,5
Spazio Gioco	7,1	67,9	3,9
Totale	6,1	67,4	4,0

Tab. 6.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni sull'andamento della giornata (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	48,9	68,9	83,6	71,9	55,9	+7,0
Il girasole	74,5	69,4	80,4	68,0	65,3	-9,2
Arcobaleno	63,1	66,7	62,5	61,1	63,5	+0,4
Raggio di sole	81,3	72,7	77,8	83,3	78,0	-3,3
Voucher	-	-	-	92,5	84,4	-8,1
Spazio gioco	70,0	81,0	71,4	87,0	67,9	-2,1
Totale	67,1	70,1	76,0	75,3	67,4	+0,3

Separazione bambini

Tab. 6.12 Soddisfazione rispetto alla separazione bambini (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio famiglia/Gioco ma non solo	1,9	74,1	4,1

Tab. 6.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della modalità di separazione dai bambini (% , raffronto 2012-2014)

	molto/moltissimo			Variazione (2012-2014)
	2012	2013	2014	
Gioco ma non solo	84,4			
Spazio famiglia	87,5	77,4	74,1	-3,3*
Totale	85,4	77,4	74,1	-11,3

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

7. IL CAMBIO E IL BAGNO

La percentuale maggiore di utenti “molto/moltissimo soddisfatti” si riferisce **allo spazio e agli arredi del bagno** con il 70,4%, mentre l'**organizzazione del momento del bagno e del cambio** segue subito dopo con il 69,7%. La **qualità dei prodotti utilizzati** e la **quantità** hanno valori rispettivamente di 65,1% e 62,8% di utenti pienamente soddisfatti.

Nel 2014 si assiste ad una generale diminuzione di utenti “molto/moltissimo soddisfatti” rispetto al 2013 in tutti gli aspetti e per tutte le strutture tranne per quanto riguarda gli asili privati convenzionati con *voucher*.

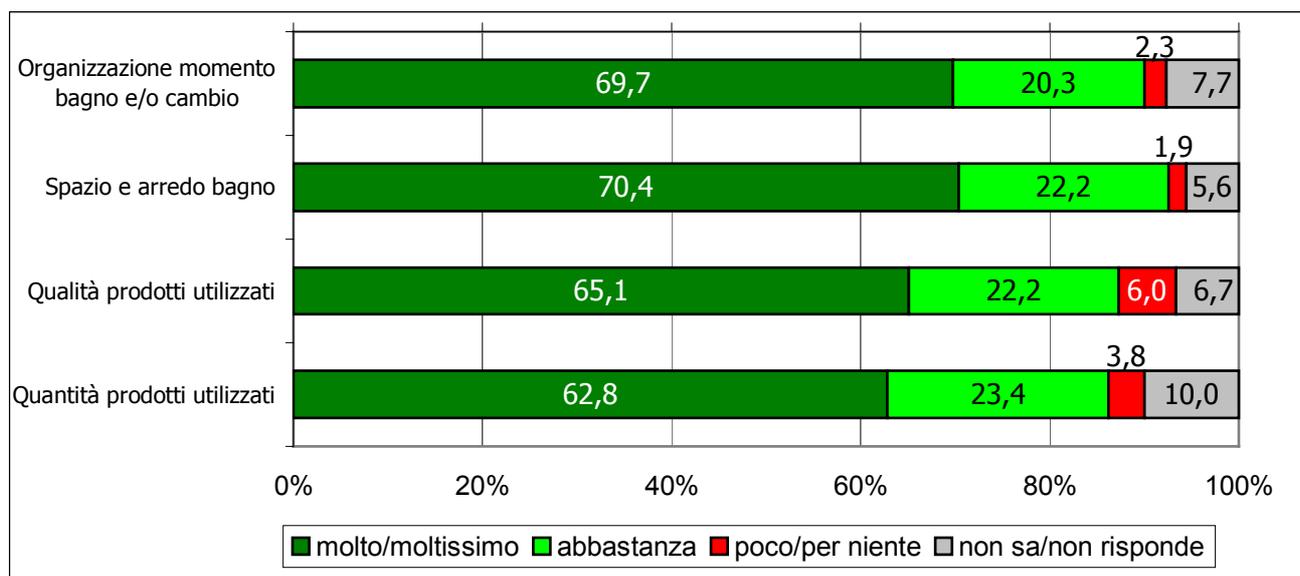
Per quanto riguarda gli aspetti incentrati sul momento del bagno e del cambio, il nido *Arcobaleno* ha la percentuale più bassa di utenti “molto/moltissimo soddisfatti”, pari al 57,7 % (-6,9 p.p. rispetto al 2010), ma la struttura con la variazione 2010-2014 più rilevante è *La Nave* (-13 p.p.).

Riguardo alla qualità dei prodotti utilizzati è il nido *La Nave* ad avere la percentuale inferiore di utenti soddisfatti (47,5% di utenti “molto/moltissimo soddisfatti”), mentre la variazione più rilevante si ha per la struttura *Arcobaleno* (-17 p.p. rispetto al 2010) con una percentuale di utenti “poco/per niente soddisfatti” particolarmente elevata (15,4%). La stessa situazione si presenta anche per quanto riguarda la quantità dei prodotti utilizzati. Per i Centri per la Prima Infanzia è stata rilevata la medesima situazione, cioè una leggera flessione in quasi tutti gli aspetti, in particolare rispetto al 2010.

Sintetizzando si può dire che gli asili nido *La Nave* e *Arcobaleno* risultano sempre al di sotto della media generale, il nido *Il Girasole* e i servizi per la prima infanzia registrano valori nella media, mentre il nido *Raggio di Sole* e i servizi *voucherizzati* sono sempre al di sopra della media complessiva.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 7.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del cambio e del bagno (% , 2014)



Tab. 7.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione 2010-2014
	2010	2011	2012	2013	2014	
Organizzazione momento bagno e/o cambio ¹¹	-	-	74,7	72,8	69,7	-4,9
Spazio e arredo bagno ¹²	41,0	74,4	81,3	79,2	70,4	+29,3
Qualità prodotti utilizzati	61,5	75,8	73,6	71,4	65,1	+3,6
Quantità prodotti ¹³	-	-	72,4	67,7	62,8	-9,6

Organizzazione momento bagno e cambio

Tab. 7.2 Soddisfazione rispetto all'organizzazione del momento del cambio e del bagno per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	0,0	66,1	3,9
Il girasole	2,0	71,4	4,1
Arcobaleno	9,6	57,7	3,7
Raggio di sole	0,0	75,6	4,2
Voucher	0,0	87,5	4,4
Spazio gioco	0,0	67,9	4,0
Totale	2,3	69,7	4,0

Tab. 7.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione del momento di cambio e del bagno (% ,raffronto 2012-2014)

	molto/moltissimo			Variazione (2012-2014)
	2012	2013	2014	
La nave	79,1	75,0	66,1	-13,0
Il girasole	78,4	74,0	71,4	-7,0
Arcobaleno	64,6	57,4	57,7	-6,9
Raggio di sole	74,1	79,2	75,6	+1,5
Voucher	-	85,0	87,5	+2,5
Spazio gioco	75,0	65,2	67,9	-7,1
Totale	74,7	72,8	69,7	-5,0

Spazi e arredi nei bagni

Tab. 7.4 Soddisfazione rispetto agli spazi e agli arredi nei bagni per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio famiglia/gioco ma non solo	1,9	70,4	4,0

¹¹ 2013-2014 no Spazio Famiglia

¹² 2013-2014 solo Spazio Famiglia e Gioco...ma non solo

¹³ No Gioco...ma non solo e Spazio Famiglia

**Tab. 7.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti degli spazi e agli arredi nei bagni per struttura
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Gioco ma non solo	27,6	73,5	71,9			
Spazio famiglia	80,0	77,8	100,0	79,2	70,4	-8,8*
Totale	41,0	74,4	81,3	79,2	70,4	+29,4

Prodotti utilizzati per l'igiene personale

Tab. 7.6 Soddisfazione rispetto alla qualità dei prodotti utilizzati (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	6,8	47,5	3,7
Il girasole	2,0	65,3	4,0
Arcobaleno	15,4	53,8	3,5
Raggio di sole	2,4	82,9	4,2
Voucher	3,1	87,5	4,4
Spazio gioco	0,0	60,7	3,9
Spazio famiglia/gioco ma non solo	7,4	70,4	3,9
Totale	6,0	65,1	3,9

**Tab. 7.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità dei prodotti utilizzati per struttura
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La Nave	34,0	73,8	74,6	68,8	47,5	+13,5
Il girasole	62,7	67,3	78,4	74,0	65,3	+2,6
Arcobaleno	70,8	78,9	75,0	53,7	53,8	-17,0
Raggio di sole	81,3	87,9	77,8	77,1	82,9	+1,7
Voucher	-	-	-	85,0	87,5	+2,5
Spazio gioco	60,0	71,4	46,4	60,9	60,7	+0,7
Gioco...ma non solo	41,4	79,4	71,9			
Spazio famiglia	90,0	66,7	93,8	79,2	70,4	-8,8*
Totale	61,5	75,8	73,6	71,4	65,1	+3,6

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Tab. 7.8 Soddisfazione rispetto alla quantità dei prodotti utilizzati (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	47,5	3,7
Il girasole	2,0	65,3	4,0
Arcobaleno	15,4	51,9	3,5
Raggio di sole	0,0	73,2	4,2
Voucher	0,0	90,6	4,5
Spazio gioco	0,0	64,3	4,0
Totale	3,8	62,8	3,9

Tab. 7.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della quantità dei prodotti utilizzati (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo			Variazione (2012-2014)
	2012	2013	2014	
La Nave	73,1	67,2	47,5	-25,6
Il girasole	78,4	78,0	65,3	-13,1
Arcobaleno	70,8	53,7	51,9	-18,9
Raggio di sole	70,4	75,0	73,2	+2,8
Voucher	n.r.	82,5	90,6	+8,1
Spazio gioco	64,3	60,9	64,3	0,0
Totale	72,4	67,7	62,8	-9,6

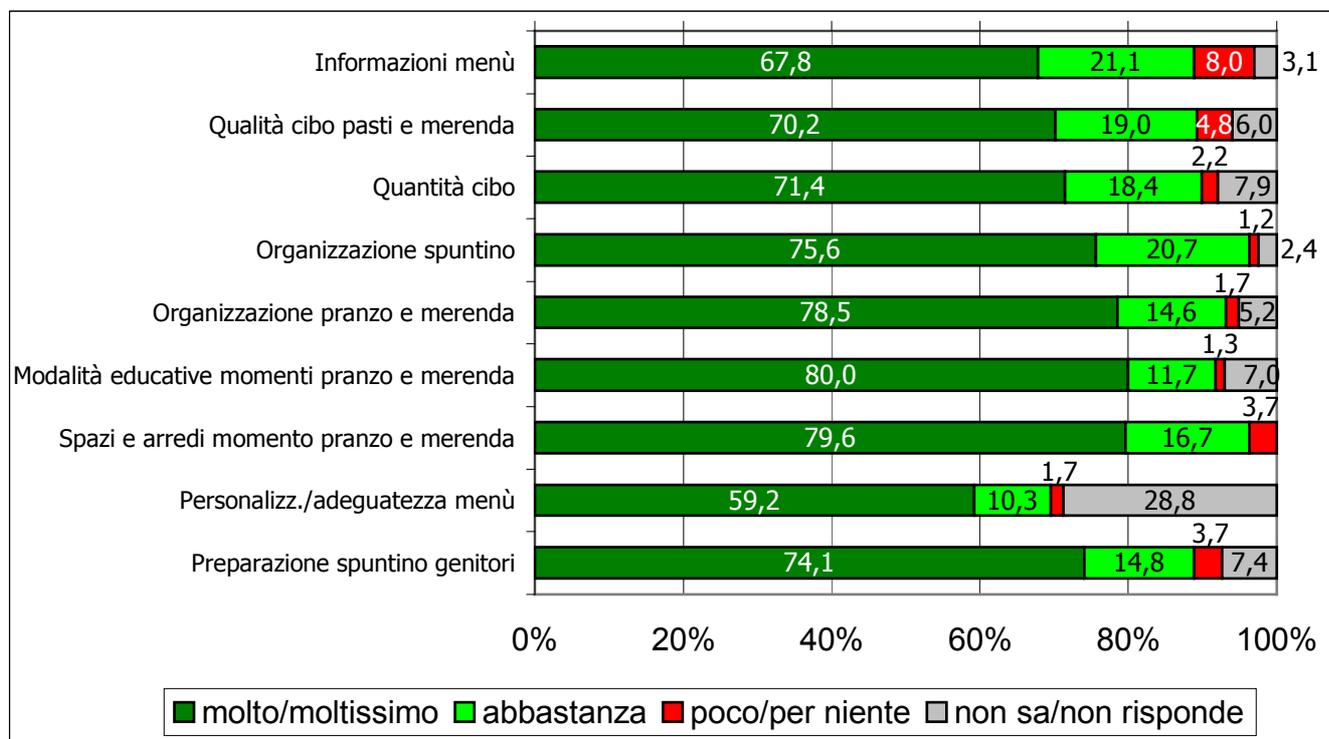
8. IL PRANZO E LA MERENDA

In quest'area la percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" varia tra il 59,2% e l'80,0%. In particolare, l'aspetto che registra la maggior soddisfazione da parte degli intervistati è **la modalità educativa dei momenti del pranzo e della merenda**, seguito dagli **spazi ed arredi** per i medesimi momenti (79,6% di famiglie "molto/moltissimo soddisfatte"), anche se entrambi gli aspetti hanno subito una flessione rispetto agli anni precedenti; seguono, sempre ad un livello di soddisfazione abbastanza elevato, ma in diminuzione rispetto agli anni precedenti, l'**organizzazione del pranzo e della merenda**, l'**organizzazione dello spuntino** e la **preparazione dello spuntino da parte dei genitori** (con, rispettivamente, il 78,5%, il 75,6% e il 74,1%). Scende poi attorno al 70-71%, in diminuzione rispetto al 2012 e 2013, la percentuale di genitori "molto/moltissimo soddisfatti" della **qualità e quantità del cibo**. Infine si rileva una percentuale inferiore al 70% per quanto riguarda l'**informazione sul menù** e la **personalizzazione** dello stesso (rispettivamente del 67,8% e 59,2%). La percentuale più bassa riguardo all'ultimo aspetto può anche essere influenzata dalla grande quantità di utenti che sospendono o non fanno dare una valutazione (il 28,8%). Da sottolineare anche la percentuale di utenti "poco/per niente soddisfatti" rispetto alle informazioni riguardanti il menù (l'8,0%).

Senza entrare nello specifico dei singoli aspetti, per cui si rimanda ai grafici, possiamo dire, in generale, che i genitori che hanno usufruito di *voucher* mostrano i livelli di soddisfazione più elevata (quasi sempre al di sopra del 90% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti"). Tra i Nidi, si contraddistingue per un elevato livello di gradimento l'asilo *Raggio di Sole*, mentre *Il Girasole* rimane su valori nella media. Al contrario *Arcobaleno* e *La Nave* vedono spesso una decrescita del livello massimo di gradimento, assestandosi su valori quasi sempre al di sotto della media e con notevoli variazioni rispetto agli anni precedenti. Tra i Centri Prima Infanzia, lo *Spazio gioco*, registra in molti casi livelli di soddisfazione "molto/moltissimo" più bassi della media, toccando valori prossimi o inferiori al 50% negli aspetti inerenti al menù (informazioni e personalizzazione).

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 8.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del pranzo e della merenda (% , 2014)



Tab. 8.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Informazioni menù	61,9	68,6	69,1	75,3	67,8	+6,0
Qualità cibo pasti e merenda	65,6	70,1	74,3	75,3	70,2	+4,6
Quantità cibo	63,3	69,3	75,8	74,1	71,4	+8,1
Organizzazione spuntino	82,9	74,4	84,2	88,2	75,6	-7,3
Organizzazione pranzo e merenda	-	-	80,8	83,6	78,5	-2,3
Modalità educative momenti pranzo e merenda	80,4	88,6	86,2	83,4	80,0	-0,4
Spazi e arredi momento pranzo e merenda ¹⁴	82,1	76,7	95,8	83,0	79,6	-2,4
Personalizzazione/adeguatezza/individualizzazione menù	54,1	63,8	60,6	62,0	59,2	+5,1
Preparazione spuntino genitori	76,3	62,8	85,4	75,5	74,1	-2,2

¹⁴ Calcolato solo su Gioco...ma non solo e Spazio Famiglia

Informazioni sul menù

Tab. 8.2 Soddisfazione rispetto alle informazioni relative al menù (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La nave	15,3	55,9	3,6
Il girasole	6,1	71,4	4,2
Arcobaleno	9,6	55,8	3,7
Raggio di sole	0,0	90,2	4,3
Voucher	0,0	93,8	4,5
Spazio gioco	14,3	46,4	3,4
Totale	8,0	67,8	3,9

Tab. 8.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle informazioni relative al menù (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	44,7	82,0	77,6	76,6	55,9	+11,2
Il girasole	68,6	67,3	80,4	78,0	71,4	+2,8
Arcobaleno	67,7	73,7	64,6	66,7	55,8	-11,9
Raggio di sole	89,6	87,9	81,5	77,1	90,2	+0,6
Voucher	-	-	-	95,0	93,8	-1,2
Spazio gioco	45,0	42,9	50,0	47,8	46,4	+1,4
Gioco...ma non solo	37,9	41,2	46,9			
Spazio famiglia	40,0	44,4	68,8	n.r	n.r.	-
Totale	61,9	68,6	69,1	75,3	67,8	+5,9

Qualità del cibo dei pasti e delle merende

Tab. 8.4 Soddisfazione rispetto alla qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	11,9	49,2	3,6
Il girasole	4,1	77,6	4,3
Arcobaleno	1,9	71,2	4,0
Raggio di sole	2,4	82,9	4,3
Voucher	0,0	90,6	4,5
Spazio gioco	7,1	57,1	3,6
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	3,7	70,4	3,9
Totale	4,8	70,2	4,0

Tab. 8.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità del cibo dei pasti e delle merende per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	46,8	78,7	79,1	78,1	49,2	+2,4
Il girasole	72,5	67,3	86,3	80,0	77,6	+5,1
Arcobaleno	73,8	80,7	75,0	72,2	71,2	-2,6
Raggio di sole	79,2	81,8	74,1	70,8	82,9	+3,7
Voucher	-	-	-	92,5	90,6	-1,9
Spazio gioco	35,0	47,6	46,4	69,6	57,1	+22,1
Gioco...ma non solo	58,6	47,1	65,6	64,2	70,4	+6,2*
Spazio famiglia	80,0	55,6	81,3			
Totale	65,6	70,1	74,3	75,3	70,2	+4,6

Quantità del cibo

Tab. 8.6 Soddisfazione rispetto alla quantità del cibo per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	3,4	62,7	3,9
Il girasole	0,0	83,7	4,4
Arcobaleno	3,8	63,5	3,9
Raggio di sole	0,0	68,3	4,3
Voucher	0,0	87,5	4,6
Spazio gioco	7,1	57,1	3,7
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	1,9	77,8	4,0
Totale	2,2	71,4	4,1

Tab. 8.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della quantità del cibo per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazion e (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	38,3	72,1	82,1	78,1	62,7	+24,4
Il girasole	68,6	61,2	84,3	76,0	83,7	+15,1
Arcobaleno	75,4	80,7	64,6	61,1	63,5	-11,9
Raggio di sole	68,8	69,7	74,1	66,7	68,3	-0,5
Voucher	-	-	-	90,0	87,5	-2,5
Spazio gioco	30,0	52,4	50,0	69,6	57,1	+27,1
Gioco...ma non solo	75,9	64,7	84,4	77,4	77,8	+0,4*
Spazio famiglia	80,0	77,8	87,5			
Totale	63,3	69,3	75,8	74,1	71,4	+8,1

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Organizzazione dello spuntino (CPI)

Tab. 8.8 Soddisfazione rispetto all'organizzazione dello spuntino per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio gioco	3,6	64,3	3,8
Spazio famiglia	0,0	81,5	4,1
Totale	1,2	75,6	4,0

Tab. 8.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione dello spuntino per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio gioco	-	-	71,4	95,7	64,3	-7,1
Gioco...ma non solo	85,7	73,5	93,8			
Spazio famiglia	88,9	77,8	87,5	84,9	81,5	-3,4*
Totale	86,5	74,4	84,2	88,2	75,6	-10,9

Organizzazione pranzo e merenda (ASILI)

Tab. 8.10 Soddisfazione rispetto all'organizzazione di pranzo e merenda per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	3,4	69,5	4,0
Il girasole	0,0	77,6	4,4
Arcobaleno	3,8	71,2	4,0
Raggio di sole	0,0	92,7	4,4
Voucher	0,0	90,6	4,5
Totale	1,7	78,5	4,2

Tab. 8.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell'organizzazione dello spuntino per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo			Variazione (2012-2014)
	2012	2013	2014	
La Nave	82,1	81,3	69,5	-12,6
Il girasole	84,3	88,0	77,6	-6,7
Arcobaleno	70,8	70,4	71,2	+0,4
Raggio di sole	88,9	89,6	92,7	+3,8
Voucher	-	92,5	90,6	-1,9
Totale	80,8	83,6	78,5	-2,3

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Modalità educative proposte durante il momento del pranzo e della merenda

Tab. 8.12 Soddisfazione rispetto alle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	0,0	79,7	4,3
Il girasole	0,0	81,6	4,5
Arcobaleno	3,8	71,2	4,1
Raggio di sole	0,0	80,5	4,5
Voucher	0,0	93,8	4,6
Spazio gioco	0,0	82,1	4,1
Spazio famiglia/gioco ma non solo	3,7	77,8	4,1
Totale	1,3	80,0	4,3

Tab. 8.13 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative proposte nei momenti del pranzo e della merenda per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazion e (2010- 2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	78,7	95,1	82,1	81,3	79,7	+1,0
Il girasole	80,4	83,7	88,2	80,0	81,6	+1,2
Arcobaleno	87,7	93,0	85,4	75,9	71,2	-16,5
Raggio di sole	79,2	84,8	88,9	87,5	80,5	+1,3
Voucher	-	-	-	92,5	93,8	+1,3
Spazio gioco	70,0	90,5	78,6	82,6	82,1	+12,1
Gioco...ma non solo	75,9	76,5	93,8			
Spazio famiglia	80,0	100,0	93,8	86,8	77,8	-9,0*
Totale	80,4	88,6	86,2	83,4	80,0	-0,4

Qualità degli spazi e degli arredi

Tab. 8.14 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio famiglia/Gioco ma non solo	3,7	79,6	4,0

Tab. 8.15 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010- 2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio famiglia	79,3	76,5	93,75			
Gioco..ma non solo	90,0	77,8	100,00	83,0	79,6	-3,4*
Totale	82,1	76,7	95,8	83,0	79,6	-2,5

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Personalizzazione del menù

Tab. 8.16 Soddisfazione rispetto alla personalizzazione del menù per struttura (% , 2014)¹⁵

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	5,1	49,2	3,9
Il girasole	0,0	69,4	4,4
Arcobaleno	0,0	57,7	4,1
Raggio di sole	2,4	65,9	4,3
Voucher	0,0	56,3*	4,7
Spazio gioco	-	46,4	4,0
Totale	1,7	59,2	4,2

Tab. 8.17 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della personalizzazione del menù per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	44,7	67,2	67,2	59,4	49,2	+4,5
Il girasole	54,9	65,3	68,6	72,0	69,4	+14,5
Arcobaleno	58,5	71,9	60,42	59,3	57,7	-0,8
Raggio di sole	64,6	60,6	48,1	60,4	65,9	+1,3
Voucher	-	-	-	75,0	56,3	-18,7
Spazio gioco	35,0	33,3	42,86	34,8	46,4	+11,4
Totale	54,1	63,8	60,63	62,0	59,2	+5,1

Preparazione dello spuntino da parte dei genitori

Tab. 8.18 Soddisfazione rispetto alla preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio famiglia/gioco ma non solo	3,7	74,1	4,0

Tab. 8.19 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della preparazione dello spuntino da parte dei genitori per struttura (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio famiglia	75,9	67,6	81,00			
Gioco..ma non solo	77,8	44,0	93,00	75,5	74,1	-1,4 ¹⁶
Totale	76,3	62,8	85,0	75,5	74,1	-2,2

¹⁵ La variabile è data dalla somma delle domande sulla "personalizzazione menu" dei soli asili nidi e sull'"individualizzazione menù" dello spazio gioco.

* Valore influenzato dalla grande quantità di "non so/non risponde".

¹⁶ Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

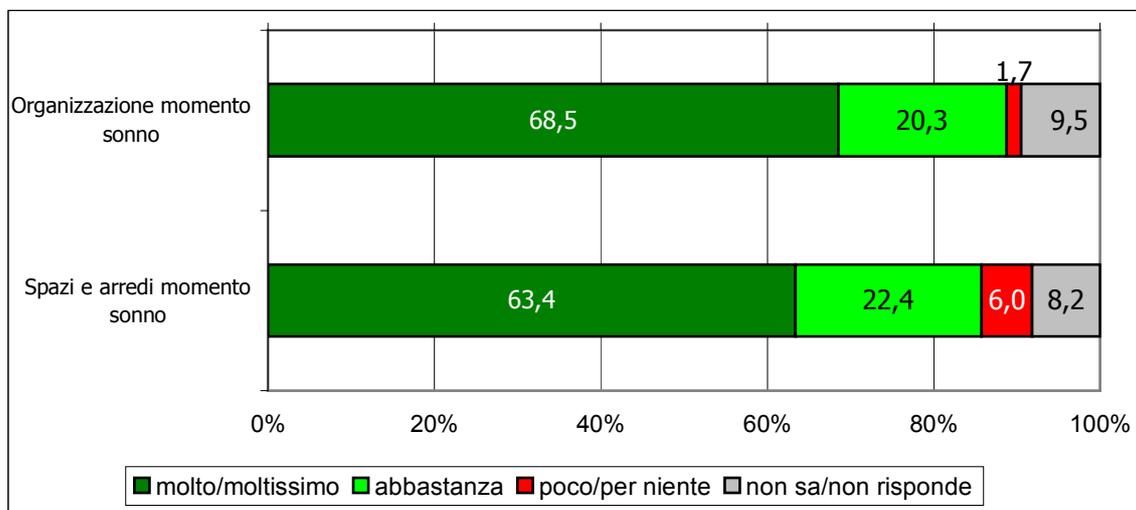
9. IL SONNO E IL RIPOSO

Sia l'organizzazione del **momento del sonno e del riposo**, sia i relativi **spazi e arredi**, registrano un deciso calo della percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" rispetto al 2012, attestandosi ora rispettivamente al 68,5% (+2,1 p.p. circa rispetto alla rilevazione 2010) e al 63,4% (+2,3 p.p. rispetto al 2010), cioè a valori simili a quelli osservati nel 2010. Il calo di gradimento rispetto al 2012 coinvolge, in maniera più o meno marcata, tutti i servizi considerati. È però all'Asilo Nido *Arcobaleno* che si rilevano i cali più consistenti, in particolare rispetto al 2010 (-19,8 p.p. per quanto riguarda gli spazi e gli arredi, -10,7 p.p. riguardo all'organizzazione del momento del sonno). Da sottolineare anche che in questo servizio si registra un 15,7% di utenti "poco/per niente soddisfatti" rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi utilizzati nel momento del sonno.

I valori più alti di soddisfazione riguardo a questi aspetti si osservano negli asili convenzionati con i *voucher*, nonostante la variazione rispetto al 2012 sia negativa (-3,7 p.p. rispetto a spazi e arredi utilizzati nel momento del sonno e -11,2 relativamente all'organizzazione del momento del riposo).

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 9.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici del sonno e del riposo (% , 2014)



Tab. 9.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Organizzazione momento del sonno	66,4	69,5	81,3	71,5	68,5	+2,1
Spazi e arredi momento sonno	61,1	63,0	72,5	64,1	63,4	+2,3

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

Tab. 9.2 Soddisfazione rispetto alla qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	5,1	61,0	3,8
Il girasole	2,0	65,3	4,1
Arcobaleno	15,7	51,0	3,5
Raggio di sole	2,4	65,9	4,0
Voucher	3,1	81,3	4,3
Totale	6,0	63,4	3,9

Tab. 9.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità degli spazi e degli arredi utilizzati al momento del sonno (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	51,1	67,2	70,1	64,1	61,0	+9,9
Il girasole	56,9	67,3	84,3	70,0	65,3	+8,4
Arcobaleno	70,8	50,9	64,6	48,1	51,0	-19,8
Raggio di sole	62,5	69,7	70,4	58,3	65,9	+3,4
Voucher	-	-	-	85,0	81,3	-3,7
Totale	61,1	63,0	72,5	61,7	63,4	+2,3

Organizzazione del momento del sonno e del riposo

Tab. 9.4 Soddisfazione rispetto all'organizzazione del momento del sonno (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	3,4	57,6	3,9
Il girasole	0,0	73,5	4,3
Arcobaleno	3,9	64,7	3,9
Raggio di sole	0,0	73,2	4,2
Voucher	0,0	81,3	4,5
Totale	1,7	68,5	4,1

Tab. 9.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti dell' organizzazione del momento del sonno (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	57,4	75,4	85,1	67,2	57,6	+0,2
Il girasole	68,6	63,3	88,2	74,0	73,5	+4,9
Arcobaleno	75,4	70,2	70,8	57,4	64,7	-10,7
Raggio di sole	60,4	66,7	77,8	72,9	73,2	+12,8
Voucher	-	-	-	92,5	81,3	-11,2
Totale	66,4	69,5	81,3	71,5	68,5	+2,1

10. LE PROPOSTE EDUCATIVE E DI GIOCO

Le **modalità educative delle educatrici** e le **attività e proposte educative** riscuotono molto/moltissimo gradimento presso circa l'80% delle famiglie intervistate. Il gradimento sulla **completezza e la chiarezza** delle informazioni sul progetto e la programmazione educativa è invece al 70,9%. Quest'ultimo aspetto è quello che registra il maggior incremento percentuale rispetto al 2010 (+2,7 p.p.). Tutti e tre gli aspetti risultano in calo rispetto agli anni precedenti.

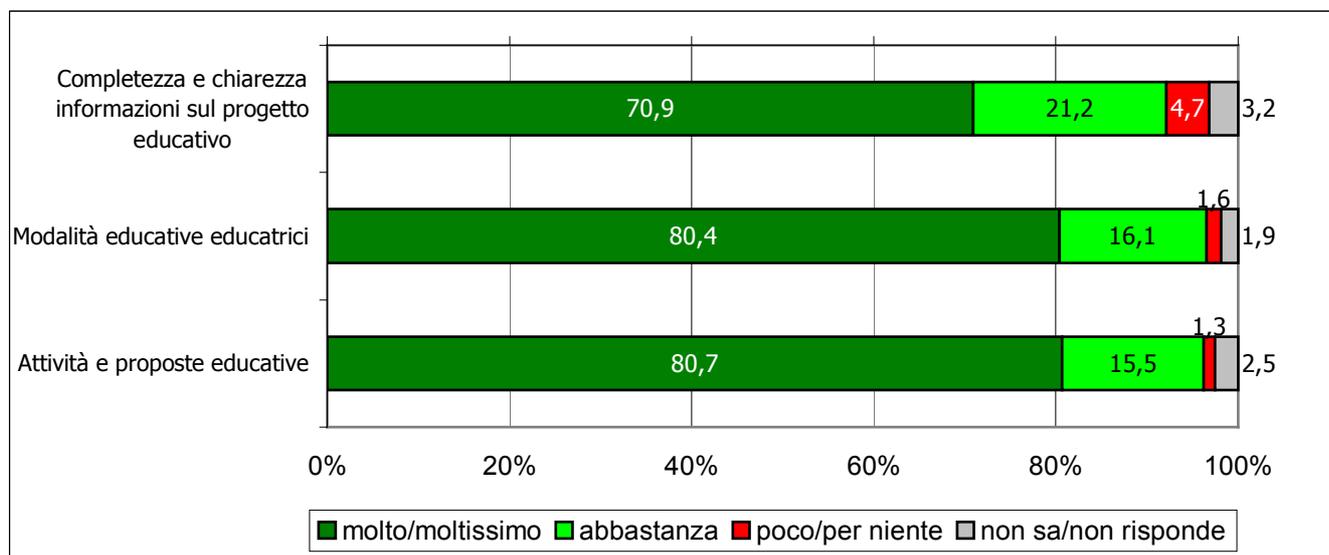
Osservando i dati disaggregati per servizio, si evidenzia la situazione del nido *La nave* che nel 2010 partiva, per tutti gli aspetti considerati, con un livello di soddisfazione massimo molto inferiore rispetto alla media degli altri servizi e che nel 2014 invece si allinea o rimane poco al di sotto del valore medio, tranne che per l'aspetto riguardante la chiarezza e completezza delle informazioni sul progetto educativo dove raggiunge solo il 51,7% degli utenti "molto/moltissimo soddisfatti". Percorso inverso invece per il nido *Arcobaleno* che nel 2010 registrava in tutti gli aspetti una percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" superiore alla media generale e che nella corrente rilevazione si caratterizza come il servizio con la maggiore variazione negativa rispetto agli anni precedenti: -10,8 p.p. per quanto riguarda chiarezza e completezza delle informazioni, -15 p.p. in relazione alle modalità educative delle educatrici e -14,2 p.p. rispetto alle proposte educative.

Per quanto riguarda il servizio *Spazio Gioco* si rileva un calo di utenti pienamente soddisfatti rispetto al 2012 e al 2013, ma rimane un aumento di circa 10 p.p. in relazione al 2010 in merito alla completezza e chiarezza delle informazioni.

Infine, si evidenzia che la percentuale di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" cala in tutti i servizi, per tutti e tre agli aspetti considerati, eccezion fatta per il nido *Raggio di Sole*, dove aumenta in riferimento a tutti gli aspetti.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici del servizio

Graf. 10.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici delle proposte educative e di gioco (% , 2014)



Tab. 10.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici del servizio (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Completezza e chiarezza informazioni sul progetto/programmazione educativa	68,1	77,3	78,4	76,8	70,9	+2,7
Modalità educative educatrici	81,9	86,7	89,2	85,5	80,4	-1,5
Attività e proposte educative	83,3	84,1	85,1	85,2	80,7	-2,6

Completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa

Tab. 10.2 Soddisfazione rispetto alla completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	8,3	51,7	3,7
Il girasole	2,0	71,4	4,2
Arcobaleno	7,7	69,2	3,8
Raggio di sole	2,4	85,4	4,2
Voucher	0,0	90,6	4,5
Spazio gioco	3,6	60,7	3,8
Spazio famiglia/gioco ma non solo	5,6	75,9	4,0
Totale	4,7	70,9	4,0

Tab. 10.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della completezza e chiarezza delle informazioni sul progetto/programmazione educativa (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	48,9	78,7	79,1	76,6	51,7	+2,8
Il girasole	68,6	67,3	86,3	78,0	71,4	+2,8
Arcobaleno	80,0	82,5	72,9	63,0	69,2	-10,8
Raggio di sole	72,9	81,8	74,1	79,2	85,4	+12,5
Voucher	-	-	-	87,5	90,6	+3,1
Spazio gioco	50,0	81,0	71,4	69,6	60,7	+10,7
Gioco...ma non solo	69,0	67,6	71,9	83,0	75,9	-7,1*
Spazio famiglia	90,0	100,0	100,0			
Totale	68,1	77,3	78,4	76,8	70,9	+2,8

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Modalità educative delle educatrici

Tab. 10.4 Soddisfazione rispetto alle modalità educative delle educatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	70,0	4,1
Il girasole	0,0	83,7	4,3
Arcobaleno	5,8	71,2	4,0
Raggio di sole	0,0	87,8	4,3
Voucher	0,0	90,6	4,5
Spazio gioco	0,0	85,7	4,4
Spazio famiglia/gioco ma non solo	1,9	83,3	4,3
Totale	1,6	80,4	4,2

Tab. 10.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle modalità educative delle educatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	63,8	91,8	91,0	85,9	70,0	+6,2
Il girasole	82,4	77,6	88,2	88,0	83,7	+1,3
Arcobaleno	86,2	87,7	81,3	72,2	71,2	-15,0
Raggio di sole	89,6	84,8	92,6	85,4	87,8	-1,8
Voucher	-	-	-	92,5	90,6	-1,9
Spazio gioco	75,0	85,7	92,9	87,0	85,7	+10,7
Gioco...ma non solo	86,2	88,2	87,5			
Spazio famiglia	100,0	100,0	100,0	90,6	83,3	-7,3*
Totale	81,9	86,7	89,2	85,5	80,4	-1,5

Attività e proposte educative

Tab. 10.6 Soddisfazione rispetto alle attività e proposte educative (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	0,0	76,7	4,1
Il girasole	2,0	81,6	4,3
Arcobaleno	3,8	75,0	4,1
Raggio di sole	0,0	90,2	4,3
Voucher	0,0	90,6	4,5
Spazio gioco	0,0	78,6	4,2
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	1,9	77,8	4,1
Totale	1,3	80,7	4,2

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

**Tab. 10.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti delle attività e proposte educative
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	66,0	90,2	88,1	85,9	76,7	+10,7
Il girasole	84,3	73,5	82,4	84,0	81,6	-2,7
Arcobaleno	89,2	84,2	77,1	74,1	75,0	-14,2
Raggio di sole	91,7	84,8	81,5	89,6	90,2	-1,5
Voucher	-	-	-	92,5	90,6	-1,9
Spazio gioco	75,0	76,2	96,4	78,3	78,6	+3,6
Gioco...ma non solo	86,2	88,2	84,4	90,6	77,8	-12,8*
Spazio famiglia	90,0	100,0	93,8			
Totale	83,3	84,1	85,1	85,2	80,7	-2,6

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

11. LE RISORSE UMANE E PROFESSIONALI

11.1. LE EDUCATRICI

Tutti gli aspetti rilevati inerenti al **lavoro delle educatrici** ricevono un giudizio di piena soddisfazione da circa il 88% degli intervistati, percentuale molto alta, ma di quasi -2 p.p. rispetto al 2013. Praticamente nulla o molto ridotta la percentuale di "poco/per niente soddisfatti" che varia da un 0,9%, riguardo a competenza e professionalità, a un 1,4% rispetto alla relazione tra bambino ed educatrici. Nonostante valori molto elevati, tutti e tre gli aspetti registrano una battuta d'arresto rispetto alla costante crescita che aveva caratterizzato il triennio dal 2010 al 2012, infatti dal 2013 si è osservata una leggera flessione che ha portato i valori attuali ad essere quelli più bassi rispetto a tutte le rilevazioni precedenti.

È però opportuno sottolineare che i nidi *Arcobaleno* e *Raggio di Sole* sono riusciti a migliorare i loro valori rispetto al 2013 e, in alcuni casi, a ritornare ai valori del 2010.

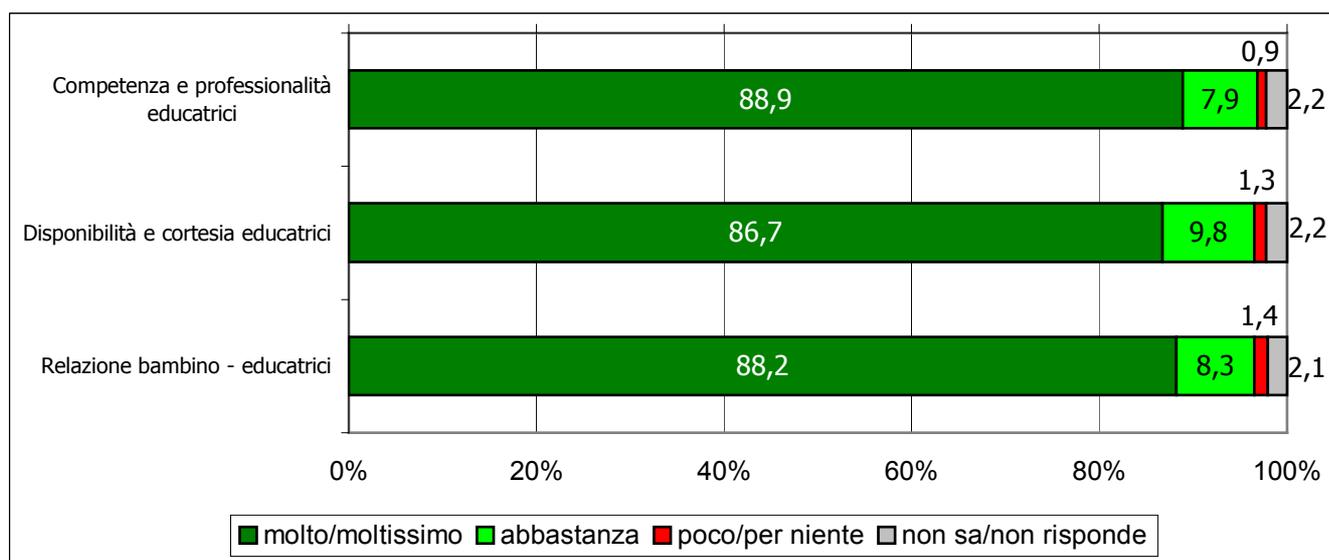
Inoltre il nido *Raggio di Sole* ha raggiunto nuovamente l'unanimità di giudizio ottimale (100%) per quanto riguarda l'aspetto della relazione tra bambino ed educatrici, giudizio che si era registrato nel 2010.

Le variazioni più consistenti riguardano il nido *Il Girasole*, rispetto alla competenza e professionalità delle educatrici (-10,6 p.p. rispetto al 2010) e il nido *Arcobaleno* per quanto riguarda disponibilità e cortesia e la relazione tra bambino ed educatrici (rispettivamente -11,5 p.p. e -9,6 p.p. rispetto al primo anno di rilevazione, ma in miglioramento rispetto al 2013).

Leggera flessione anche per i Centri di Prima Infanzia, che però rimangono sempre al di sopra del 90% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti".

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 11.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità delle educatrici (% , 2014)



Tab. 11.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Competenza e professionalità educatrici	92,2	91,7	93,7	88,6	88,9	-3,3
Disponibilità e cortesia educatrici	91,9	90,9	92,2	90,1	86,7	-5,1
Relazione bambino-educatrici	91,9	92,0	94,2	90,6	88,2	-3,7

Competenza e professionalità delle educatrici

Tab. 11.2 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle educatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	0,0	83,3	4,2
Il girasole	0,0	81,6	4,4
Arcobaleno	5,8	86,5	4,3
Raggio di sole	0,0	95,1	4,6
Voucher	0,0	96,9	4,7
Spazio gioco	0,0	92,9	4,4
Spazio famiglia/gioco ma non solo	0,0	92,6	4,5
Totale	0,9	88,9	4,4

Tab. 11.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle educatrici (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	80,9	93,4	91,0	84,4	83,3	+2,4
Il girasole	92,2	87,8	92,2	90,0	81,6	-10,6
Arcobaleno	93,8	89,5	89,6	77,8	86,5	-7,3
Raggio di sole	100,0	93,9	96,3	91,7	95,1	-4,9
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	92,5	96,9	+4,4
Spazio gioco	85,0	90,5	100,0	95,7	92,9	+7,9
Gioco...ma non solo	96,6	94,1	96,9			
Spazio famiglia	100,0	100,0	100,0	94,3	92,6	-1,7*
Totale	92,2	91,7	93,7	88,6	88,9	-3,3

Disponibilità e cortesia

Tab. 11.4 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle educatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	75,0	4,2
Il girasole	0,0	87,8	4,5
Arcobaleno	5,8	80,8	4,3
Raggio di sole	0,0	97,6	4,7
Voucher	0,0	90,6	4,6
Spazio gioco	0,0	92,9	4,5
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	0,0	90,7	4,5
Totale	1,3	86,7	4,4

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

Tab. 11.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle educatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	80,9	93,4	92,5	81,3	75,0	-5,9
Il girasole	94,1	91,8	94,1	94,0	87,8	-6,3
Arcobaleno	92,3	84,2	87,5	77,8	80,8	-11,5
Raggio di sole	97,9	90,9	88,9	97,9	97,6	-0,3
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	90,6	-4,4
Spazio gioco	85,0	85,7	89,3	95,7	92,9	+7,9
Gioco...ma non solo	96,6	97,1	96,9			
Spazio famiglia	100,0	100,0	100,0	96,2	90,7	-5,5*
Totale	91,9	90,9	92,2	90,1	86,7	-5,2

Relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici

Tab. 11.6 Soddisfazione rispetto alla qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	78,3	4,2
Il girasole	0,0	83,7	4,5
Arcobaleno	3,8	82,7	4,3
Raggio di sole	0,0	100,0	4,7
Voucher	0,0	96,9	4,7
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	1,9	94,4	4,4
Totale	1,4	88,2	4,4

Tab. 11.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della qualità della relazione tra il bambino/la bambina e le educatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	83,0	95,1	95,5	89,1	78,3	-4,7
Il girasole	92,2	89,8	94,1	94,0	83,7	-8,5
Arcobaleno	92,3	89,5	87,5	77,8	82,7	-9,6
Raggio di sole	100,0	90,9	96,3	95,8	100,0	+0,0
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	97,5	96,9	-0,6
Gioco...ma non solo	89,7	94,1	96,9			
Spazio famiglia	100,0	100,0	100,0	92,5	94,4	+1,9*
Totale	91,9	92,0	94,2	90,6	88,2	-3,7

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

11.2. IL PERSONALE AUSILIARIO

La percentuale di pienamente soddisfatti della **competenza e professionalità** e della **disponibilità e cortesia del personale ausiliario** è pari a circa l'83%, pressoché nulla invece la quota di utenti che si dicono poco/per nulla soddisfatti di ciascun aspetto. In particolare si osserva per il primo aspetto l'82,9% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti", mentre per il secondo l'84,5%. Entrambi gli aspetti considerati rilevano una flessione rispetto ai tre anni precedenti, ma un lieve aumento (di circa 2 p.p.) rispetto al 2010, siamo quindi in presenza di un leggero, ma costante, peggioramento dalla rilevazione del 2012.

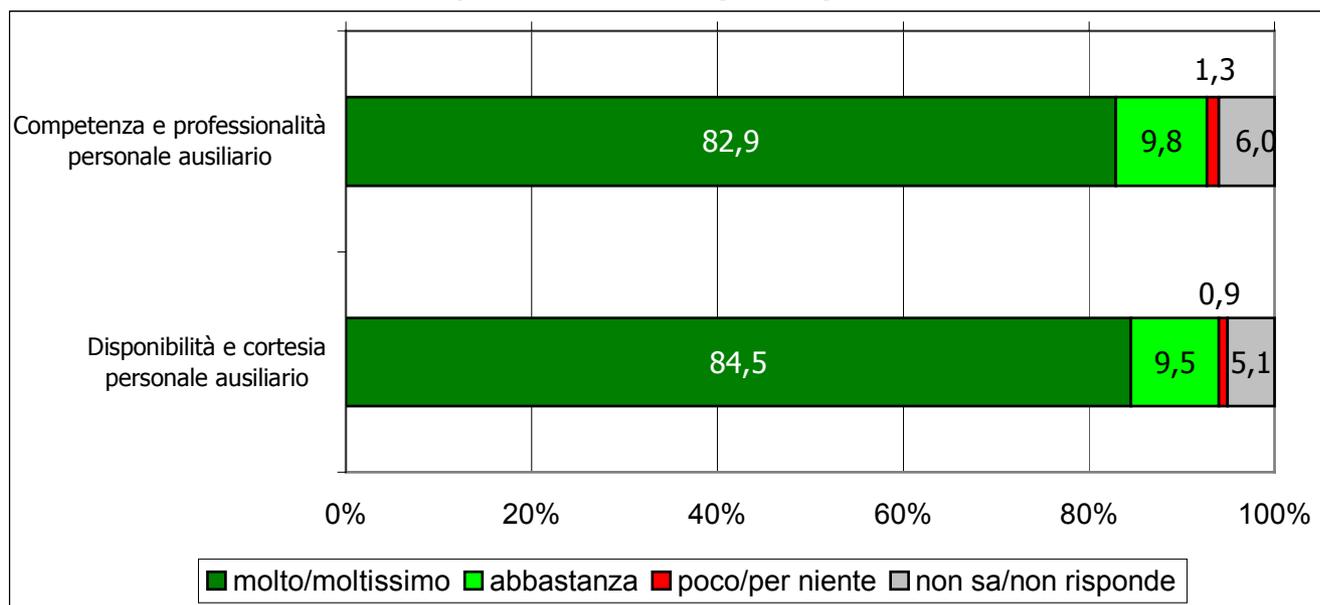
Per quanto riguarda le singole strutture, le uniche differenze significative in positivo si osservano per l'Asilo Nido *Raggio di Sole*, che riesce a raggiungere il 100% degli utenti pienamente soddisfatti in entrambi gli aspetti con una variazione di circa +4 p.p. rispetto al 2010, superando così la media generale, e per gli asili convenzionati con i *voucher*, che migliorano in entrambi i casi (+5,6 p.p. per quanto riguarda competenza e professionalità e +13,8 p.p. rispetto a disponibilità e cortesia).

Le variazioni negative significative riguardano, invece, il nido *La Nave* per entrambi gli aspetti, in particolare si osserva una variazione di -9 p.p. circa rispetto al 2013 nel caso della competenza e professionalità del personale ausiliario e -4 p.p. in relazione a disponibilità e cortesia, e i nidi *Il Girasole* e *Arcobaleno* che, come la precedente struttura, fanno registrare variazioni negative su tutti gli aspetti specifici, ma con un peggioramento che riguarda in particolar modo la disponibilità del personale ausiliario (-9 p.p. circa rispetto al 2010 per entrambe le strutture).

Per i Centri di Prima Infanzia la situazione è molto diversa in relazione alle strutture, infatti, per il servizio *Spazio Gioco* si rileva un miglioramento per entrambi gli aspetti di circa +1 p.p. rispetto al 2013, mentre per *Spazio Famiglia* e *Gioco...ma non solo* si osserva una flessione su entrambi i fronti di -8 e -11 p.p..

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 11.2 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità del personale ausiliario (% , 2014)



Tab. 11.8 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Competenza e professionalità personale ausiliario	80,0	83,7	91,1	86,1	82,9	+2,9
Disponibilità e cortesia personale ausiliario	82,6	86,4	92,6	86,7	84,5	+1,9

Competenza e professionalità del personale ausiliario

Tab. 11.9 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità del personale ausiliario (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	75,0	4,1
Il girasole	0,0	81,6	4,3
Arcobaleno	5,8	78,8	4,1
Raggio di sole	0,0	100,0	4,7
Voucher	0,0	78,1	4,5
Spazio gioco	0,0	89,3	4,5
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	0,0	83,3	4,3
Totale	1,3	82,9	4,3

Tab. 11.10 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità del personale ausiliario (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	70,2	83,6	89,6	84,4	75,0	+4,8
Il girasole	86,3	79,6	90,2	86,0	81,6	-4,7
Arcobaleno	87,7	91,2	91,7	85,2	78,8	-8,9
Raggio di sole	95,8	93,9	96,3	95,8	100,0	+4,2
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	72,5	78,1	+5,6
Spazio gioco	70,0	81,0	92,9	88,7	89,3	+19,3
Gioco...ma non solo	44,8	70,6	84,4	91,3	83,3	-8,0*
Spazio famiglia	90,0	77,8	100,0			
Totale	80,0	83,7	91,1	86,1	82,9	+2,9

Disponibilità e cortesia

Tab. 11.11 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia del personale ausiliario (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	1,7	78,3	4,1
Il girasole	0,0	77,6	4,3
Arcobaleno	3,8	78,8	4,2
Raggio di sole	0,0	100,0	4,8
Voucher	0,0	81,3	4,5
Spazio gioco	0,0	92,9	4,5
Spazio famiglia/gioco...ma non solo	0,0	88,9	4,4
Totale	0,9	84,5	4,4

Tab. 11.12 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia del personale ausiliario (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	83,0	86,9	89,6	82,8	78,3	-4,7
Il girasole	88,2	85,7	90,2	88,0	77,6	-10,6
Arcobaleno	87,7	94,7	89,6	87,0	78,8	-8,9
Raggio di sole	95,8	93,9	96,3	95,8	100,0	+4,2
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	67,5	81,3	+13,8
Spazio gioco	70,0	81,0	100,0	90,6	92,9	+22,9
Gioco...ma non solo	44,8	73,5	93,8	100,0	88,9	-11,1*
Spazio famiglia	90,0	66,7	100,0			
Totale	82,6	86,4	92,6	86,7	84,5	+1,9

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

11.3. LE COORDINATRICI

Prima di tutto, occorre dire che il 66,3% dei genitori ha avuto **contatti** nel corso del 2014 con la coordinatrice del servizio, percentuale in deciso aumento rispetto a tutti gli anni precedenti.

La percentuale di famiglie "molto/moltissimo soddisfatte" della **competenza e della professionalità** della coordinatrice è pari al 78,2%, cioè -5,1 p.p. rispetto al 2013, mentre per la sua **disponibilità e cortesia** corrisponde al 79,2%, cioè -2,7 punti percentuali. Si può osservare quindi un arresto nella crescita dei valori in atto dal 2010, con una leggera flessione nella corrente rilevazione per entrambi gli aspetti e con una percentuale di utenti "poco/per nulla soddisfatti" del 4,6%.

Le maggiori variazioni positive rispetto al 2010, su entrambi gli aspetti, si hanno al nido *Arcobaleno* e nel servizio *Spazio Gioco*. Viceversa, il nido *La Nave* si contraddistingue per il maggior calo registrato nella percentuale di "molto/moltissimo soddisfatti" per competenza e professionalità delle coordinatrici, -16,5 p.p. rispetto al primo anno di rilevazione e -25,9 p.p. in relazione al 2013, con un'alta percentuale anche degli utenti "poco/per niente soddisfatti" (13,7%). Calano anche, rispetto ai valori del 2013, le performance dei nidi in convenzione con i voucher.

Nei Centri di Prima Infanzia *Spazio Gioco* e *Spazio Famiglia/Gioco..ma non solo*, rispetto al 2013, cresce molto il gradimento per quanto riguarda la disponibilità e cortesia della coordinatrice, mentre rimane pressoché costante quello riguardante la sua competenza e professionalità.

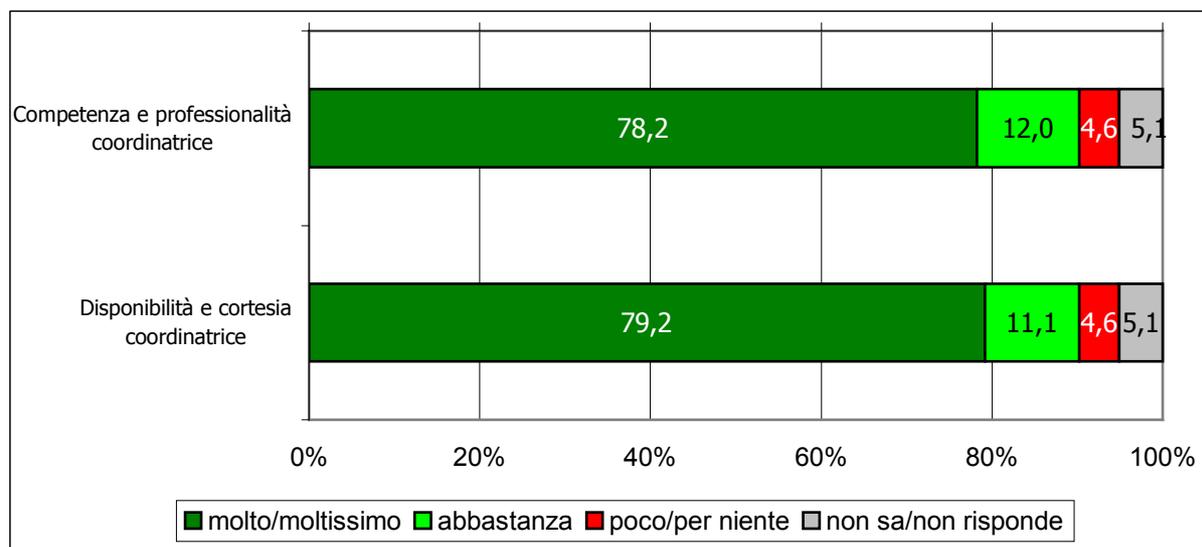
Tab. 11.13 Famiglie che hanno avuto contatti con la coordinatrice (% 2014)¹⁷

	2010		2011		2012		2013		2014	
	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%	Frequenza	%
Si	144	54,8	124	50,0	150	57,5	215	64,8	201	66,3
No	119	45,2	122	49,6	111	42,5	117	35,2	102	33,6
Totale	263	100,0	246	100,0	261	100,0	332	100,0	303	100

¹⁷ Il totale è al netto dei non risponde per tutti gli anni di riferimento.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 11.3 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità delle coordinatrici (% , 2014)



Tab. 11.14 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Competenza e professionalità coordinatrice	76,9	77,4	78,7	83,3	78,2	+1,4
Disponibilità e cortesia coordinatrice	78,9	78,2	82,0	81,9	79,2	+0,3

Competenza e professionalità delle coordinatrici

Tab. 11.15 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità delle coordinatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	13,7	60,8	3,9
Il girasole	2,6	73,7	4,1
Arcobaleno	0,0	86,4	4,5
Raggio di sole	0,0	84,6	4,4
Voucher	3,2	93,5	4,6
Spazio gioco	0,0	81,8	4,5
Spazio famiglia	4,2	83,3	4,4
Totale	4,6	78,2	4,3

Tab. 11.16 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità delle coordinatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	77,3	69,2	85,3	86,7	60,8	-16,5
Il girasole	74,1	72,0	83,3	75,0	73,7	-0,4
Arcobaleno	76,9	87,5	60,7	61,5	86,4	+9,5
Raggio di sole	83,7	84,0	83,3	85,4	84,6	+0,9
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	97,4	93,5	-3,9
Spazio gioco	57,1	100,0	81,8	81,8	81,8	+24,7
Gioco...ma non solo	71,4	45,5	80,0			
Spazio famiglia	50,0	100,0	75,0	84,6	83,3	-1,3*
Totale	76,9	77,4	78,7	83,3	78,2	+1,3

Disponibilità e cortesia

Tab. 11.17 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia delle coordinatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	13,7	58,8	3,9
Il girasole	2,6	76,3	4,2
Arcobaleno	0,0	90,9	4,6
Raggio di sole	2,6	87,2	4,4
Voucher	0,0	93,5	4,7
Spazio gioco	0,0	81,8	4,4
Spazio famiglia	4,2	83,3	4,4
Totale	4,6	79,2	4,3

Tab. 11.18 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia delle coordinatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	72,7	69,2	82,4	82,2	75,0	+2,3
Il girasole	70,4	72,0	90,0	82,1	87,8	+17,4
Arcobaleno	66,7	79,2	67,9	57,7	80,8	+14,1
Raggio di sole	95,3	96,0	87,5	82,9	97,6	+2,3
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	97,4	90,6	-6,8
Spazio gioco	71,4	90,0	81,8	81,8	92,9	+21,5
Gioco...ma non solo	100,0	54,5	93,3			
Spazio famiglia	100,0	100,0	62,5	80,8	90,7	+9,9*
Totale	78,9	78,2	82,0	81,9	86,7	+7,8

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

11.4. LA PEDAGOGISTA

Una famiglia su tre ha avuto **contatti** con la pedagoga nel corso del 2014; l'anno precedente lo stesso rapporto era pari a uno su tre; dopo l'aumento registrato nel 2013, il numero di famiglie che ha avuto colloqui con la pedagoga nel 2014 ritorna ai livelli del 2012 (circa 26%).

Le valutazioni riguardo a **competenze e professionalità** della pedagoga e **disponibilità e cortesia** calano molto rispetto alla rilevazione effettuata nel 2013: -14,2 p.p. riguardo al primo aspetto, -9,8 p.p. in relazione al secondo. Da sottolineare, però, la grande percentuale di utenti che "non sanno/non rispondono" (circa il 17%). Anche rispetto al 2010 si rileva un non indifferente calo di 10,3 p.p. del livello di piena soddisfazione rispetto alla competenza professionale, e di 13,8 p.p. il pieno gradimento circa la disponibilità e la cortesia della stessa.

Variabile però è l'andamento tra le diverse strutture considerate. In particolare si osserva una notevole diminuzione di utenti "molto/moltissimo soddisfatti" per quanto riguarda il primo aspetto nei nidi *La Nave* e *Il Girasole* che registrano un calo di più di 20 p.p. rispetto al 2010 (calo ancora maggiore se considerata la variazione con il 2013). Per quanto riguarda, invece, disponibilità e cortesia della pedagoga si rilevano significative variazioni nei nidi *La Nave* e *Raggio di Sole* che subiscono cali sia rispetto al 2010 sia rispetto al 2013, in particolare nella prima struttura considerata si osserva una diminuzione di 24,6 p.p. in relazione al 2013, facendo così scendere la percentuale di utenti pienamente soddisfatti al di sotto del 43%.

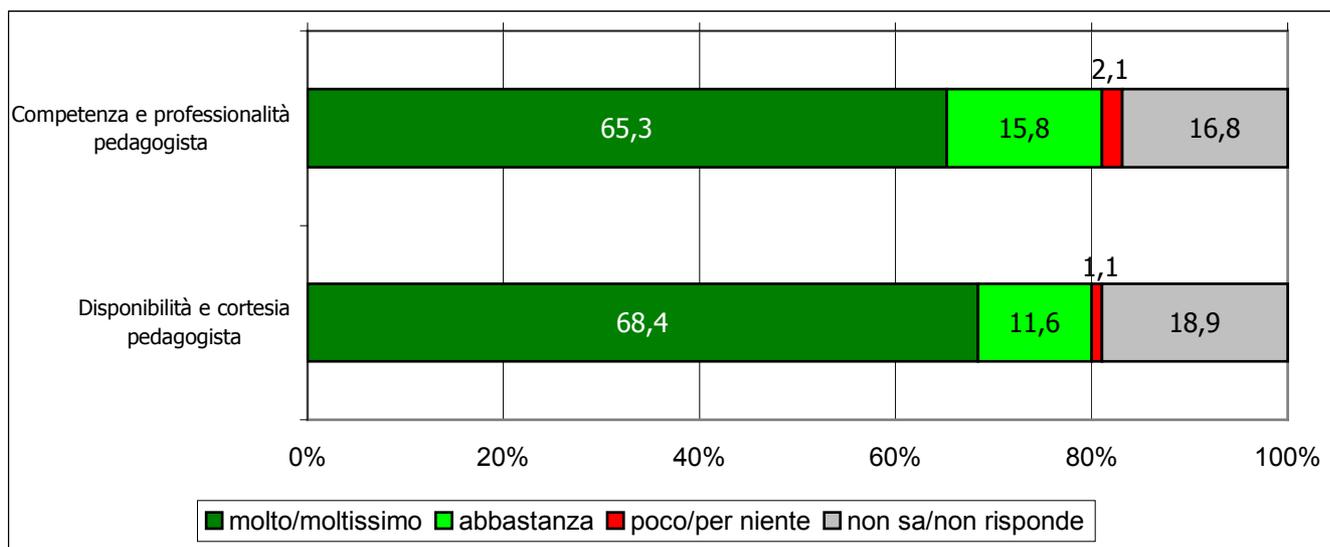
Infine si noti il calo di famiglie pienamente soddisfatte anche nei servizi convenzionati con i voucher e in *Spazio Famiglia/Gioco...ma non solo* e le uniche variazioni positive che riguardano il nido *Arcobaleno* e il servizio *Spazio Gioco* che per entrambi gli aspetti raggiunge il 100% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti".

Tab. 11.19 Famiglie che hanno avuto contatti con la pedagoga (% , 2014)

	2010		2011		2012		2013		2014	
	Frequenza	%								
Si	90	58,1	51	29,8	65	26,6	124	37,3	80	26,2
No	155	100,0	171	100,0	179	73,4	208	62,7	225	73,8
Totale	245	158,1	222	129,8	244	100,0	332	100,0	305	100,0

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 11.4 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della pedagoga (% , 2014)



Tab. 11.20 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Competenza e professionalità pedagoga	75,6	76,5	81,5	79,5	65,3	-10,3
Disponibilità e cortesia pedagoga	82,2	78,4	78,5	75,9	68,4	-13,8

Competenza e professionalità della pedagoga

Tab. 11.21 Soddisfazione rispetto alla competenza e professionalità della pedagoga (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	0,0	31,6	3,7
Il girasole	0,0	62,5	4,4
Arcobaleno	7,7	76,9	4,2
Raggio di sole	0,0	82,4	4,4
Voucher	5,9	70,6	4,4
Spazio gioco	0,0	100,0	4,8
Spazio famiglia/gioco ma non solo	0,0	62,5	4,1
Totale	2,1	65,3	4,3

**Tab. 11.22 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della competenza e professionalità della pedagoga
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	55,6	90,9	90,0	75,0	31,6	-24,0
Il girasole	83,3	78,6	86,7	85,7	62,5	-20,8
Arcobaleno	63,6	57,1	69,2	52,6	76,9	+13,3
Raggio di sole	83,7	85,7	100,0	85,4	82,4	-1,3
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	100,0	70,6	-29,4
Spazio gioco	n.r.	n.r.	81,8	83,3	100,0	+18,2
Gioco...ma non solo	75,0	75	57,1	89,5	62,5	-27,0*
Spazio famiglia	n.r.	100,0	100,0			
Totale	75,6	76,5	81,5	79,5	65,3	-10,3

Disponibilità e cortesia

Tab. 11.23 Soddisfazione rispetto alla disponibilità e cortesia della pedagoga (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	0,0	42,1	3,9
Il girasole	0,0	81,3	4,5
Arcobaleno	0,0	76,9	4,3
Raggio di sole	0,0	70,6	4,5
Voucher	5,9	70,6	4,4
Spazio gioco	0,0	100,0	4,8
Spazio famiglia/gioco ma non solo	0,0	62,5	4,3
Totale	1,1	68,4	4,4

**Tab. 11.24 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della disponibilità e cortesia della pedagoga
(%, raffronto 2010-2014)**

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	44,4	81,8	70,0	66,7	42,1	-2,3
Il girasole	91,7	78,6	86,7	78,6	81,3	-10,4
Arcobaleno	63,6	71,4	69,2	57,9	76,9	+13,3
Raggio di sole	95,3	85,7	100,0	82,9	70,6	-24,7
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	100,0	70,6	-29,4
Spazio gioco	n.r.	n.r.	81,8	66,7	100,0	+18,2
Gioco...ma non solo	100,0	75	57,1	84,2	62,5	-21,7*
Spazio famiglia	n.r.	100,0	100,0			
Totale	82,2	78,4	78,5	75,9	68,4	-13,8

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

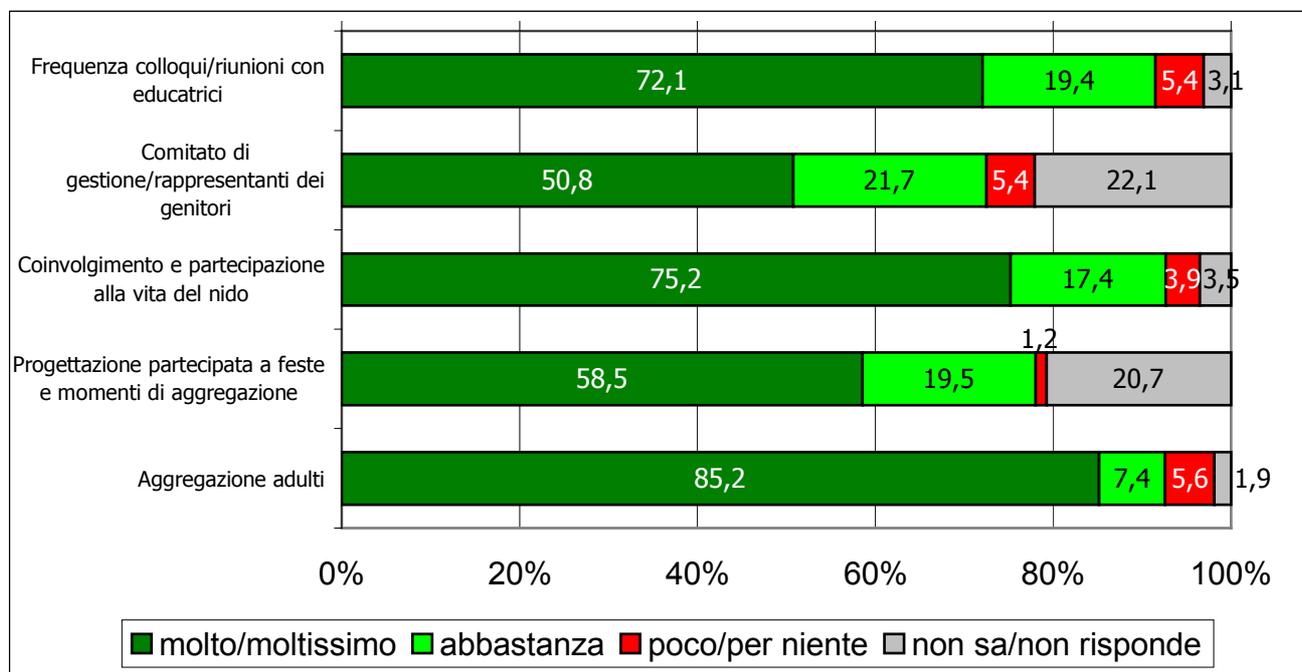
12. LA COMUNICAZIONE E LA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Per quanto riguarda l'area dei rapporti con le famiglie, l'aspetto più apprezzato sembra esser il **momento dell'aggregazione degli adulti** che conta l'85,2% di utenti "molto/moltissimo soddisfatti", segue il **coinvolgimento e la partecipazione alla vita del nido** (75,2%) e la **frequenza dei colloqui/riunioni** (72,1%). Gli intervistati risultano invece meno soddisfatti della **progettazione partecipata** a feste e momenti di aggregazione (58,5%) del **Comitato di gestione e rappresentanza dei genitori** (50,8%). Da sottolineare però come, per entrambi questi aspetti, vi sia una quota significativa di intervistati che non si è espressa o sospende il voto (attorno al 21%).

Le valutazioni variano molto nel tempo e per struttura, si rimanda pertanto alle singole tabelle per un'analisi più dettagliata. Si ritiene però opportuno evidenziare come le famiglie titolari di voucher nel 2014 esprimano valutazioni inferiori rispetto al 2013 (tranne che per la frequenza dei colloqui) e il peggioramento dei giudizi negli ultimi due anni in quasi tutti gli aspetti per il nido La Nave.

Soddisfazione rispetto agli aspetti specifici

Graf. 12.1 Utenti per grado di soddisfazione espresso per gli aspetti specifici della qualità della comunicazione e partecipazione (% , 2014)



Tab. 12.1 Utenti molto/moltissimo soddisfatti rispetto agli aspetti specifici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Frequenza colloqui/riunioni con educatrici	61,5	76,0	70,1	68,5	72,1	+10,6
Comitato di gestione/rappresentanti dei genitori	43,3	59,7	57,9	52,0	50,8	+7,5
Coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido	57,6	80,1	79,2	78,5	75,2	+17,6
Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione	47,5	64,1	64,5	61,8	58,5	+11,1
Aggregazione adulti	n.r.	n.r.	85,4	83	85,2	-0,2

La frequenza dei colloqui con le educatrici

Tab. 12.2 Soddisfazione rispetto alla frequenza dei colloqui con le educatrici (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	11,9	62,7	3,7
Il girasole	2,1	72,9	4,2
Arcobaleno	6,0	68,0	3,9
Raggio di sole	0,0	85,4	4,1
Voucher	3,1	87,5	4,4
Spazio gioco	7,1	60,7	3,8
Totale	5,4	72,1	4,0

Tab. 12.3 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della frequenza dei colloqui con le educatrici (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	53,2	85,2	77,6	71,9	62,7	+9,5
Il girasole	64,7	67,3	74,5	70,0	72,9	+8,2
Arcobaleno	70,8	77,2	64,6	61,1	68,0	-2,8
Raggio di sole	72,9	75,8	74,1	66,7	85,4	+12,5
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	82,5	87,5	+5,0
Spazio gioco	30,0	66,7	50,0	52,2	60,7	+30,7
Totale	61,5	76,0	70,1	68,5	72,1	+10,6

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

Tab. 12.4 Soddisfazione rispetto al Comitato di gestione (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	8,5	44,1	3,6
Il girasole	2,1	64,6	4,1
Arcobaleno	10,0	56,0	3,8
Raggio di sole	0,0	51,2	4,1
Voucher	9,4	40,6	3,9
Spazio gioco	0,0	42,9	3,9
Totale	5,4	50,8	3,9

Tab. 12.5 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del Comitato di gestione (% , raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	31,9	59,0	61,2	43,8	44,1	+12,2
Il girasole	45,1	61,2	70,6	62,0	64,6	+19,5
Arcobaleno	47,7	61,4	62,5	51,9	56,0	+8,3
Raggio di sole	52,1	60,6	40,7	54,2	51,2	-0,9
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	60,0	40,6	-19,4
Spazio gioco	30,0	52,4	35,7	34,8	42,9	+12,9
Totale	43,3	59,7	57,9	52,0	50,8	+7,5

Coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia

Tab. 12.6 Soddisfazione rispetto al coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (% , 2014)

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
La Nave	5,1	67,8	3,9
Il girasole	0,0	75,0	4,3
Arcobaleno	4,0	80,0	4,1
Raggio di sole	0,0	87,8	4,4
Voucher	9,4	84,4	4,3
Spazio gioco	7,1	53,6	3,7
Totale	3,9	75,2	4,1

Tab. 12.7 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del coinvolgimento e partecipazione alla vita del nido/centro prima infanzia (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
La nave	51,1	85,2	83,6	75,0	67,8	+16,7
Il girasole	62,7	77,6	88,2	82,0	75,0	+12,3
Arcobaleno	53,8	80,7	72,9	74,1	80,0	+26,2
Raggio di sole	75,0	84,8	85,2	83,3	87,8	+12,8
Voucher	n.r.	n.r.	n.r.	95,0	84,4	-10,6
Spazio gioco	30,0	61,9	57,1	52,2	53,6	+23,6
Totale	57,6	80,1	79,2	78,5	75,2	+17,6

Progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione**Tab. 12.8 Soddisfazione rispetto alla progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (% , 2014)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio gioco	0,0	60,7	4,0
Spazio famiglia/gioco ma non solo	1,9	57,4	3,9
Totale	1,2	58,5	4,0

Tab. 12.9 Utenti molto/moltissimo soddisfatti della progettazione partecipata a feste e momenti di aggregazione (% ,raffronto 2010-2014)

	molto/moltissimo					Variazione (2010-2014)
	2010	2011	2012	2013	2014	
Spazio gioco	50,0	76,2	53,6	62,3	60,7	+10,7
Spazio gioco ma non solo	34,5	50,0	59,4			
Spazio famiglia	80,0	88,9	93,8	60,9	57,4	-3,5*
Totale	47,5	64,1	64,5	61,8	58,5	+11,0

Aggregazione adulti**Tab. 12.10 Soddisfazione rispetto al momento di aggregazione degli adulti (% , 2014)**

	poco/per niente	molto/moltissimo	Valutazione media da 1 a 5
Spazio famiglia/Gioco ma non solo	5,6	85,2	4,1

Tab. 12.11 Utenti molto/moltissimo soddisfatti del momento di aggregazione degli adulti (% ,raffronto 2012-2014) ¹⁸

	molto/moltissimo			Variazione (2012-2014)
	2012	2013	2014	
Gioco ma non solo	81,3			
Spazio famiglia	93,8	83,0	85,2	+2,2*
Totale	85,4	83,0	85,2	-0,2

* Variazione calcolata tra 2013 e 2014.

¹⁸ Non è possibile effettuare il confronto con gli anni 2010 e 2011 poiché la variabile non era stata rilevata.

13. PRIORITÀ E SUGGERIMENTI

Alla fine del questionario i genitori si trovavano davanti due richieste. Con la prima si chiedeva di indicare il primo e il secondo aspetto più importante del servizio. Con la seconda si esortavano gli intervistati a fornire suggerimenti utili a migliorare la qualità dei servizi rivolti ai bambini e alle bambine fino ai 3 anni.

Nella tabella sottostante sono riportati gli **aspetti ritenuti importanti per la qualità del servizio** e la percentuale di coloro che li hanno indicati in prima e in seconda posizione. Si osserva come il **rapporto tra bambini e operatori** sia l'aspetto maggiormente citato in assoluto. Seguono la **competenza professionale degli operatori** e la **cura dei bambini**.

Il confronto con i dati delle precedenti rilevazioni mostra, nel 2014, una lieve riduzione dell'importanza rispetto al 2013 attribuita alla cura dei bambini, in favore dell'importanza attribuita invece alla competenza professionale degli educatori, che dal terzo posto passa al secondo, situazione simile a quella rilevata nei primi anni di osservazione. Non si rilevano significative differenze riguardo agli altri item considerati.

Disaggregando i dati per tipologia di servizio osserviamo come per i Nidi e per le famiglie che hanno usufruito di voucher la percentuale più elevata di intervistati metta al primo posto per importanza il rapporto tra operatori e bambini (rispettivamente il 40,8% e il 40,6% delle preferenze), seguito a notevole distanza dalla cura dei bambini (rispettivamente 23,0% e 25,0%). Infine, per i Centri Prima Infanzia gli utenti indicano come aspetto più importante la competenza professionale degli educatori/educatrici (39,2%), mentre il secondo aspetto indicato dai genitori è la qualità delle attività educative e di gioco (25,3%).

Si osserva quindi un leggero cambiamento rispetto all'anno precedente poiché nella scorsa rilevazione per i Centri per la Prima Infanzia gli aspetti ritenuti più importanti erano la cura e il rapporto tra operatori e bambini e per gli asili convenzionati l'aspetto considerato fondamentale era la qualità delle attività educative e di gioco e subito dopo venivano il rapporto tra operatori e famiglie e tra operatori e bambini.

Si può così dedurre che negli Asili Nido comunali e negli Asili privati con i voucher, dove i bambini sono lontano dai genitori per diverse ore, il rapporto tra i bambini e gli operatori e la cura siano aspetti fondamentali, mentre nei Centri per la Prima Infanzia, in cui i genitori sono presenti, si evidenzia l'importanza della competenza degli educatori, della qualità delle attività educative e di gioco e del rapporto tra operatori e bambini.

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

Aspetti	Primo	Secondo	Primo o secondo
Competenza professionale educatori	28,5	17,8	23,1
Rapporto tra operatori e bambini	38,7	20,5	29,6
Rapporto tra operatori e famiglie	1,0	7,0	4,0
Cura dei bambini	22,2	21,1	21,7
Qualità delle attività educative e di gioco	7,6	20,8	14,2
Qualità degli ambienti e della struttura	0,3	5,0	2,7
Ampiezza e flessibilità degli orari	0,7	3,4	2,0
Qualità del cibo	0,3	2,3	1,3
Chiarezza e completezza delle informazioni	0,3	1,0	0,7
Attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	0,3	1,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0

Tab. 13.2 Aspetti ritenuti più importanti (primo o secondo) per anno di riferimento (% , 2014)

	2010	2011	2012	2013	2014
Competenza professionale educatori	27,5	26,2	27,5	21,0	23,1
Rapporto tra operatori e bambini	30,1	27,2	30,5	30,7	29,6
Rapporto tra operatori e famiglie	2,9	5,6	4,8	4,9	4,0
Cura dei bambini	18,6	19,6	20,8	24,0	21,7
Qualità delle attività educative e di gioco	14,7	14,3	11,3	11,8	14,2
Qualità degli ambienti e della struttura	1,3	3,3	1,8	2,0	2,7
Ampiezza e flessibilità degli orari	2,0	2,0	1,2	1,7	2,0
Qualità del cibo	1,3	1,7	0,8	2,3	1,3
Chiarezza e completezza delle informazioni	0,7	-	0,8	1,2	0,7
Attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	1,0	-	0,4	0,3	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tab. 13.3 Primi due aspetti ritenuti importanti per tipo di servizio (% , 2014)

	Asili nido			Centri Primi Infanzia			Voucher		
	Primo	Secondo	Primo o secondo	Primo	Secondo	Primo o secondo	Primo	Secondo	Primo o secondo
Competenza professionale educatori	25,1	17,6	21,4	39,2	16,5	27,8	21,9	21,9	21,9
Rapporto tra operatori e bambini	40,8	20,9	30,8	32,9	22,8	27,8	40,6	12,5	26,6
Rapporto tra operatori e famiglie	1,0	5,3	3,2	1,3	8,9	5,1	0,0	12,5	6,3
Cura dei bambini	27,7	23,0	25,4	10,1	15,2	12,7	18,8	25,0	21,9
Qualità delle attività educative e di gioco	2,6	19,3	10,9	16,5	25,3	20,9	15,6	18,8	17,2
Qualità degli ambienti e della struttura	0,5	5,9	3,2	0,0	5,1	2,5	0,0	0,0	0,0
Ampiezza e flessibilità degli orari	0,5	2,1	1,3	0,0	3,8	1,9	3,1	9,4	6,3
Qualità del cibo	0,5	3,2	1,9	0,0	1,3	0,6	0,0	0,0	0,0
Chiarezza e completezza delle informazioni	0,5	1,1	0,8	0,0	1,3	0,6	0,0	0,0	0,0
Attività amministrativa svolta dall'Ufficio Asili Nido	0,5	1,6	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda i suggerimenti, abbiamo aggregato le risposte in 9 categorie. Come si può osservare dalla tabella sottostante, la maggior parte dei suggerimenti riguarda il **costo del servizio** - sia dal punto di vista del costo della retta e dell'equa attribuzione della stessa sia da quello dei rimborsi per le assenze - (25 suggerimenti totali); seguono le proposte inerenti l'**organizzazione della giornata** (maggior adeguatezza menù, comunicazioni anticipate riguardo alle riunioni, minor tempo per l'inserimento) e le indicazioni riguardanti la **struttura** (miglioramento spazi interni ed esterni, disinfestazione e sicurezza).

Altre proposte riguardano il personale, le attività, gli orari e la comunicazione.

In tutto sono stati rilevati 91 suggerimenti, numero maggiore rispetto alla rilevazione precedente (56 proposte).

Tab. 13.4 Proposte e suggerimenti dei genitori (v.a., %, 2014)

<i>Area suggerimenti</i>	v.a.	%
Organizzazione della giornata	21	23,1
Maggiore adeguatezza menù (qualità frutta, menù per bimbi piccoli..)	4	4,4
Inserire la possibilità di scegliere tra i piatti del menù	1	1,1
Permettere di assistere al pranzo	1	1,1
Maggiori informazioni sul menù	3	3,3
Diminuire tempi di inserimento	2	2,2
Comunicare in anticipo eventuali riunioni del personale	4	4,4
Maggiori informazioni sull'andamento della giornata	2	2,2
Inserire cartellini di riconoscimento per personale e genitori	1	1,1
Possibilità di far entrare i bambini senza la presenza di un adulto	1	1,1
Lavaggio denti dopo il pranzo	1	1,1
Migliorare gestione emergenze	1	1,1
Personale	9	9,9
Corsi di aggiornamento per gli operatori	1	1,1
Maggiore autonomia degli operatori con i bambini	1	1,1
Migliorare turni personale	1	1,1
Maggiore continuità insegnanti tra asilo e scuola materna	1	1,1
Maggiore cordialità, disponibilità e organizzazione della coordinatrice	5	5,5
Costo del servizio	25	27,5
Rette meno elevate	14	15,4
Pagamento retta in base alle frequenze/Rimborsi assenze	9	9,9
Più equa attribuzione delle rette	2	2,2
Attività	7	7,7
Maggiori attività educative e di gioco	3	3,3
Maggiori attività in gruppo/laboratori	1	1,1
Inserimento musica nelle attività di aggregazione	1	1,1
Più informazioni sulle attività svolte	2	2,2
Struttura	12	13,2
Disinfestazione zanzare	2	2,2
Migliorare spazio esterno	3	3,3
Migliorare pulizia spazi interni/esterni	3	3,3
Maggiore sicurezza	2	2,2
Ristrutturare in momenti in cui i bambini non sono presenti	1	1,1
Maggiori informazioni sugli interventi da effettuare	1	1,1
Orari	5	5,5
Maggiore flessibilità degli orari di ingresso e uscita	3	3,3
Apertura al Sabato	1	1,1
Apertura nei giorni non festivi anche in caso di ponti	1	1,1
Comunicazione	6	6,6
Migliorare la comunicazione genitori-personale	5	5,5
Più coerenza con le informazioni date al momento dell'iscrizione	1	1,1
Ufficio	2	2,2
Maggiore controllo sui bollettini pagati	1	1,1
Ritardare chiusura graduatorie	1	1,1
Altro	4	4,4
Migliorare qualità pannolini	1	1,1
Migliorare servizio in generale	1	1,1
Ridurre numero sezioni	1	1,1
Ripristinare spazio per il gioco	1	1,1
Totale	91	100,0

