

Relazione e prima analisi dei dati

Premessa

Come è ormai consuetudine, anche durante quest'anno 2022-23, è stato somministrato il questionario di qualità ai genitori dei bambini che frequentano il Nido d'Infanzia "Il Maggiociondolo". Questa raccolta dati, ormai stabilizzata nei contenuti, **rappresenta il dodicesimo sondaggio consecutivo.**

L'indagine mira a verificare la percezione della qualità del servizio fornito, definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito dai genitori ai vari aspetti del servizio, ma anche a cogliere le loro esigenze ad ora non soddisfatte dall'organizzazione.

I dati riportati si riferiscono al Servizio nel suo complesso che comprende:

1. la gestione in economia diretta del Comune
2. la gestione della Cooperativa "Le Valli" che ha contribuito a gestire parte del servizio educativo (tre sezioni) con il relativo servizio di pulizia
3. la Cooperativa "Multiservizi" con in gestione il servizio di distribuzione pasti e pulizia della cosiddetta "ala nuova"

Partecipazione dell'utenza

I questionari sono stati consegnati, uno per famiglia, nel mese di aprile 2023 e sono stati restituiti compilati sempre nello stesso mese. Quelli restituiti compilati dai genitori sono 57 (su un totale di 57 consegnati).

In pochi casi, a delle domande non è stata data risposta per cui i dati aggregati potrebbero risultare inferiori di qualche unità. Allo stesso tempo, in caso di domande con risposta multipla a volte sono state date più risposte ad una stessa domanda. Queste eccezioni sono comunque numericamente poche e non compromettono la tendenza dei dati.

Struttura del questionario

Le domande sono suddivise in 11 aree così indicate:

1. Nucleo familiare
2. Scelta del servizio educativo
3. Tempi e orari del servizio
4. Gli spazi del servizio educativo
5. Modalità di relazione fra servizio e utenza
6. Il personale del servizio educativo
7. Il modello educativo didattico
8. Valutazione di sintesi
9. La contribuzione delle famiglie ai costi
10. Consapevolezza del servizio
11. Considerazioni (facoltativo)

A sua volta, ogni area è articolata in più voci alle quali i genitori hanno potuto aggiungere, a seconda del tipo di domanda, un'informazione, un giudizio o un punteggio.

Considerazioni generali

La popolazione dei bambini proviene in gran parte dal Comune di Feltre (96% pari a 55 bambini su 57) ai quali si aggiungono un bambino di Pedavena e uno di Seren del Grappa. Anche l'anno scorso la quasi totalità dei bambini proveniva dal territorio comunale mentre 2 erano residenti in comuni limitrofi.

L'età media dei genitori è di 39,3 (padre – l'anno scorso 39,2) e 35 (madre – 35,7 nel 2022). Le famiglie utenti del servizio con un figlio rappresentano il 53% del campione (l'anno scorso il 59%), con due figli 42% (33%) e con tre figli o più il 6% (7%).

Il 98% del totale delle famiglie che ha risposto alla domanda (52 su 57) sceglie il Nido in quanto credono che sia di aiuto all'educazione del bambino e il 25% (13 su 53) lo ha scelto per esperienza diretta.

Come nel 2022, riferendosi all'area “Tempi ed Orari del Servizio” l'75% dei genitori rispondenti dichiara che gli orari sono adeguati alle loro esigenze mentre il restante 25% li definisce parzialmente adeguati.

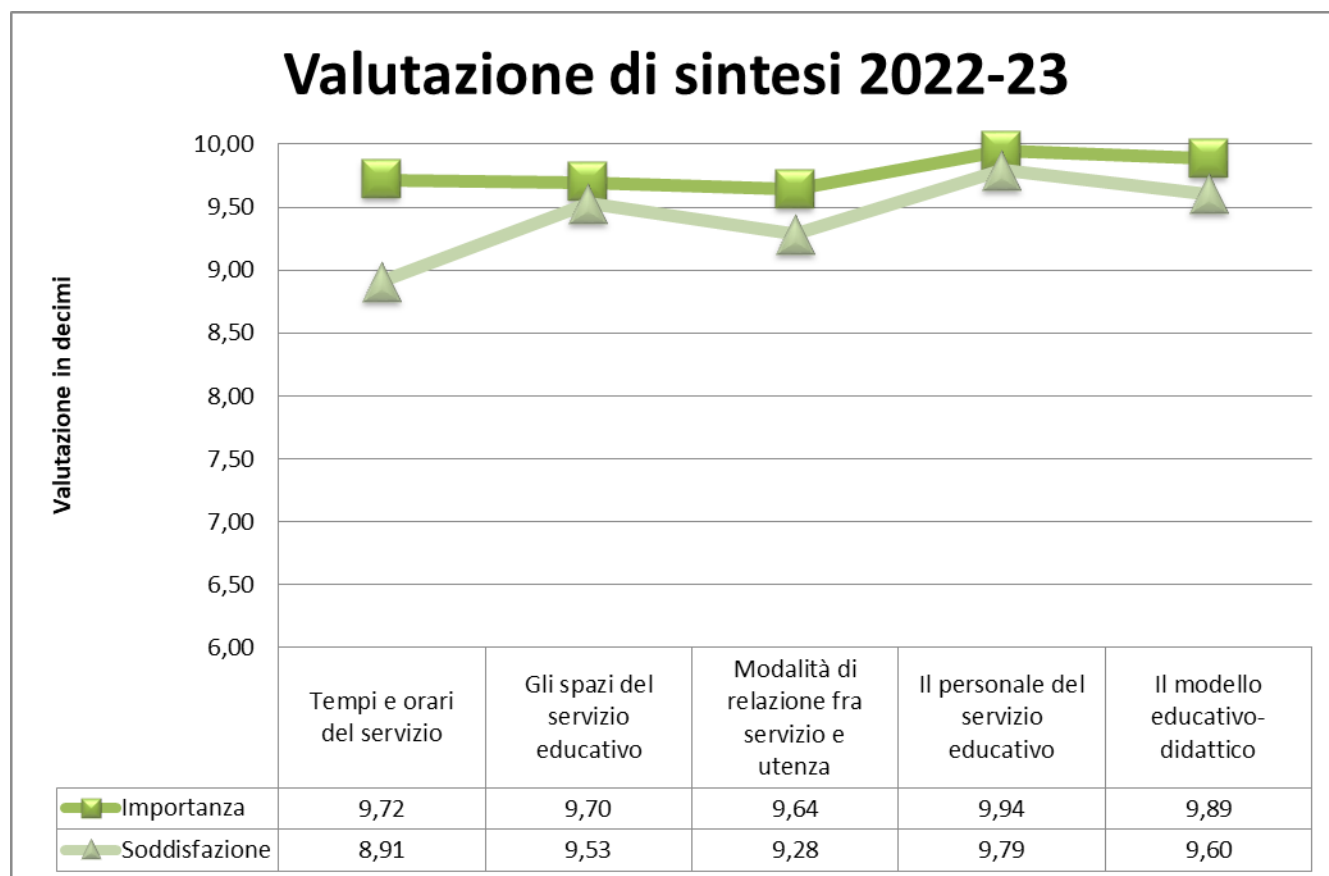
Il 45% delle famiglie (39% l'anno scorso e 34% nel 2021) riterrebbe utile un ampliamento del servizio del Nido. Delle famiglie che hanno espresso a favore dell'ampliamento del servizio le risposte hanno suggerito queste possibili ipotesi, in ordine di gradimento:

- 15 prima dell'orario di apertura (8 nel 2022)
- 13 durante le vacanze estive (14 nel 2022)
- 11 il sabato (5 nel 2022)
- 18 dopo la chiusura del Nido (12 nel 2022)
- 13 durante le vacanze natalizie e pasquali (8 nel 2022)

Si fa notare che il numero di famiglie che ha risposto al sondaggio quest'anno è pari a quello della rilevazione precedente (57 famiglie).

Valutazione di sintesi

L'analisi dei dati, riassumibili nella valutazione di sintesi del punto 8 (che riguarda le aree 3, 4, 5, 6 e 7) conferma il buon gradimento del Servizio sintetizzato nel grafico seguente:



Confronto della Valutazione di Sintesi dal 2012 al 2023

L'utilizzo di un sistema di rilevazione stabilizzato nel tempo ci offre anche l'opportunità di confrontare l'importanza e la soddisfazione espressa dalla famiglie al servizio fornito dal Nido nei dodici anni trascorsi.

In generale le famiglie hanno confermato la loro attenzione ai servizi forniti dal Nido d'Infanzia e i valori assegnati. Vedi tabella seguente per i dettagli:

Importanza	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tempi e orari del servizio	9,20	9,10	9,40	9,43	9,57	9,61	9,61	9,52	9,12	9,44	9,70	9,72
Gli spazi del servizio educativo	9,30	9,50	9,40	9,18	9,50	9,61	9,54	9,51	9,38	9,57	9,55	9,70
Modalità di relazione fra servizio e utenza	9,20	9,60	9,40	9,43	9,38	9,66	9,59	9,67	9,35	9,48	9,71	9,64
Il personale del servizio educativo	9,70	9,90	9,90	9,95	9,76	9,90	9,93	9,95	9,82	9,94	9,94	9,94
Il modello educativo/didattico	9,70	9,70	9,80	9,68	9,73	9,83	9,80	9,88	9,74	9,88	9,89	9,89

Anche dal grafico relativo alla Soddisfazione e dal confronto con gli anni precedenti, il gradimento del servizio, in generale, si mantiene ad un livello elevato.

Soddisfazione	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tempi e orari del servizio	8,80	8,80	8,80	9,02	9,26	9,17	9,10	9,17	9,29	9,21	9,06	8,91
Gli spazi del servizio educativo	9,30	9,60	9,30	9,09	9,60	9,52	9,43	9,42	9,51	9,43	9,30	9,53
Modalità di relazione fra servizio e utenza	9,40	9,50	9,00	9,16	9,02	9,24	9,18	9,37	9,40	9,52	9,25	9,28
Il personale del servizio educativo	9,80	9,80	9,70	9,64	9,40	9,62	9,43	9,67	9,77	9,85	9,81	9,79
Il modello educativo/didattico	9,60	9,40	9,50	9,40	9,39	9,55	9,33	9,72	9,71	9,71	9,75	9,60

Consapevolezza del servizio e contribuzione combinata ai costi del Nido

Quest'anno il numero di famiglie che si sono dichiarate consapevoli a riguardo della contribuzione ai costi del Servizio da parte dei diversi Enti Pubblici (Regione e Comune) è diminuita al 65% dal 70% dell'anno precedente.

Cogliamo l'occasione per informare che la contribuzione ai costi del servizio Nido d'Infanzia del Comune di Feltre nel 2022 (anno solare) è stata ripartita come segue:

- Famiglie (rette) 25,64%
- Regione + piano pluriennale integrato 0-6 anni 12,68%
- BIM il contributo è fisso ed è sempre di 8000 euro 1,09%
- Comune 60,59%

Il 68% degli intervistati dichiara che il costo del servizio è adeguato (nel 2022 era il 65%), il 28% alto (come nel 2019) e l'4% molto alto (7% l'anno precedente).

Segnaliamo che la quasi totalità delle famiglie (98% ovvero 56 su 57) ha dichiarato di aver letto la documentazione consegnata ad inizio anno quali Carta dei Servizi, Progetto Educativo e Programmazione come è riportato nella sezione 10 del questionario.

Commenti / suggerimenti e proposte dell'utenza

L'ultima domanda del questionario era riservata a "CONSIDERAZIONI (facoltative)" sul questionario stesso. I genitori hanno approfittato di questo spazio per proporre delle idee a miglioramento del servizio o per segnalare eventuali carenze di cui sarà tenuto conto cercando di intervenire, entro i limiti delle oggettive possibilità e dei mezzi a disposizione, per il miglioramento dei vari aspetti che connotano il servizio.

Considerazioni facoltative

1. Salve, questo questionario è molto utile anche per noi genitori, è un modo per poter condividere il grado di soddisfazione e segnalare eventuali problematiche. Dalla mia esperienza personale (è il secondo anno che mio figlio frequenta il nido), posso dire che ci siamo sempre trovati bene, molto soddisfatti del servizio, abbiamo un buon rapporto con il personale (molto bravo e disponibile) e l'ambiente è molto familiare e accogliente. Tutto questo lo notiamo nel comportamento di nostro figlio: va sempre volentieri e torna a casa dispiaciuto, quando è a casa 100 domande (quando si va all'asilo?). E questo ci trasmette tranquillità e serenità. Perciò, non posso che ringraziarvi per l'esperienza che ci fare vivere. Sarà sicuramente indimenticabile. Cordiali saluti.
2. Siamo rimasti molto delusi e dispiaciuti quando l'attuale amministrazione comunale ha bloccato il progetto Polo 0-6 di continuità nido-scuola dell'infanzia, in quanto un servizio di questo tipo, in termini di qualità del personale, della progettualità educativa, di spazi, non ha pari tra le scuole dell'infanzia del territorio di Feltre.
3. Da considerare l'orario di apertura del nido 07:20 per permettere ai genitori di arrivare al lavoro con più calma. Migliorabile anche l'orario di ritiro dei bambini part-time alle ore 13:30.
4. Ottimo in tutto, diventa una seconda famiglia.
5. Per noi questo è l'ultimo anno di asilo, volevamo ringraziare tutto il personale del nido (in particolare le educatrici di riferimento con la direttrice), che deve essere considerato il vero punto di forza di questa struttura. Sicuramente il nido è molto bello e funzionale per bambini e adulti, ma la differenza è fatta dalle persone che si occupano quotidianamente della nostra bambina e che ci sopportano e supportano in questo meraviglioso percorso. Grazie.
6. Grazie <3.
7. Il nido è un'esperienza che consigliamo a chiunque, soprattutto al Maggiociondolo. Persone favolose, ambiente curato, pulito.
8. Siamo molto grati per quanto fatto dall'asilo per nostro figlio.
9. Ci piacerebbe e lo consideriamo importante per la continuità del servizio educativo, mantenere le stesse educatrici anche l'anno prossimo, con le quali ci siamo trovati molto bene.

All'interno del questionario:

10. Un genitore ci segnala al punto 5.2 del questionario: *le modalità di accoglienza al Nido, a vostro parere, sono state:* non sono molto d'accordo sul fatto che l'accoglienza spesso viene fatta nella stanza di un altro gruppo. Preferirei fosse sempre nella stessa stanza (la propria).
11. Un genitore scrive al punto 6.1 *Il personale educativo, a vostro parere, è:* "Un ambiente fantastico, il mio bimbo è trattato come un principe dalle educatrici <3.
12. 4 genitori ci segnalano al punto 4 del questionario: il parcheggio, a vostro parere, è:
 - a volte è sovraffollato e spesso le macchine vanno di fretta, senza prestare attenzione a chi scende dalle auto la sicurezza dipende dalla velocità di guida di chi vi arriva;
 - alcuni hanno condotta di guida un po' sportiva senza pensare che dietro un'auto potrebbe esserci un bambino ,
 - il parcheggio è pericoloso senza controllo;
 - non è assolutamente sicuro.

Risposte ai Commenti / suggerimenti e proposte dell'utenza

Riteniamo importante restituire una prima risposta alle segnalazioni effettuate dai genitori, dopo aver condiviso le problematiche con l'amministrazione e con i colleghi dei vari settori citati.

Ringraziamo anticipatamente quanti hanno contribuito dando una loro opinione o esponendo dei bisogni di interesse generale.

Non tutte le richieste possono essere realizzate in quanto non compatibili con la programmazione del Servizio, siamo però favorevoli ad alternare nuove proposte a quelle già consolidate.

Di seguito le risposte:

RISPOSTA 2 *(Siamo rimasti molto delusi e dispiaciuti quando l'attuale amministrazione comunale ha bloccato il progetto Polo 0-6 di continuità nido-scuola dell'infanzia, in quanto un servizio di questo tipo, in termini di qualità del personale, della progettualità educativa, di spazi, non ha pari tra le scuole dell'infanzia del territorio di Feltre)*

Questa amministrazione è fermamente convinta che in termini di qualità del personale, della progettualità educativa, di spazi e quant'altro, l'attuale organizzazione sia conforme alle aspettative e perfettamente in grado di assolvere il servizio educativo che le compete. Si sottolinea che il "Polo 0-6" avrebbe potuto essere attuato grazie ad un finanziamento di euro 1.200.000 derivante dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza "Missione 4 - Istruzione e Ricerca" per il quale in data 23/02/2022 era stata presentata apposita istanza di contributo. Purtroppo la cosa non è andata a buon fine in quanto la graduatoria stilata dal Ministero ha ammesso a contributo solo 12 progetti. La richiesta del comune di Feltre risulta inserita al 61° posto. Il progetto che non ha ottenuto finanziamento, prevedeva la possibilità di recuperare nuovi spazi per poter spostare dalla scuola di Pasquer la sezione statale dell'infanzia. In assenza di tale opportunità viene vanificata la possibilità di attuare nell'interesse il progetto "Polo 0-6".

RISPOSTA 3: *(Da considerare l'orario di apertura del nido 07:20 per permettere ai genitori di arrivare al lavoro con più calma. Migliorabile anche l'orario di ritiro dei bambini part-time alle ore 13:30)*

Esiste già un servizio orario di anticipo (dalle 7:00 alle 7:30) e di posticipo (dalle 17:30 alle 18:00) ed è un servizio soggetto a pagamento (vedi delibera di Giunta 218/2010*). Per quanto riguarda il ritiro dopo le 13:15, altri anni ci hanno segnalato la stessa esigenza, e la risposta ci sembra ancora molto attuale: l'orario così predisposto ci permette l'organizzazione interna del servizio, infatti nella fascia segnalata abbiamo la necessità di accompagnare i bambini a letto e contemporaneamente consegnare i bambini che vanno a casa. Ciò implica organizzare turni di lavoro nel rispetto del monte ore del personale che abbiamo a disposizione. Abbiamo inoltre osservato che i bambini alle ore 13 sono già molto stanchi e a volte faticano a mantenersi svegli per l'arrivo dei genitori. Alle volte concordiamo con i genitori, che altrimenti dovrebbero fare delle corse assurde per arrivare in orario, di usufruire del tempo pieno e di venire a prendere il proprio piccolo appena dopo il riposo pomeridiano.

*DG_218_2010_servizio di anticipo e prolungamento orario

LA GIUNTA MUNICIPALE

Premesse

L'Asilo Nido comunale di Feltre dopo l'ampliamento del 2008 accoglie attualmente 60 bambini ed ha un orario di 10 ore al giorno, dalle 7.30 alle 17.30.

L'aumento del numero di utenti nonché le necessità legate al lavoro fuori sede dei genitori hanno fatto emergere nuove esigenze di flessibilità di orario e in particolare l'opportunità di un anticipo dell'orario di accoglienza della mattina ed un posticipo dell'uscita della sera.

Questi bisogni da parte delle famiglie si presentano nelle forme più varie (alcuni giorni alla settimana, a settimane alterne, saltuariamente, ecc..) e non sono stabili nel tempo. Inoltre possono interessare anche una sola famiglia per volta e variando di anno in anno comportano un onere per l'Amministrazione.

L'Amministrazione tuttavia ritiene si tratti di una modalità di ulteriore tutela a supporto delle famiglie che deve però essere organizzata in funzione delle sue caratteristiche di variabilità sopra esposte che sconsigliano, anche per ragioni di efficienza, il prolungamento tout court dell'orario giornaliero di un'ora (mezz'ora la mattina e mezz'ora il pomeriggio).

Si ritiene infatti più razionale istituire un anticipo o prolungamento a domanda che, con un anticipo adeguato alla necessità di organizzazione del Nido che si ritiene possa essere congruamente determinato in una settimana, consenta di far fronte alla richiesta della famiglia solo a fronte di una effettiva necessità e di un effettivo utilizzo del servizio.

Naturalmente, qualora i bambini dei genitori richiedenti appartengano a sezioni diverse, l'educatore che effettua l'accoglienza fino all'orario ufficiale di apertura dell'Asilo potrebbe non essere quello di riferimento della sezione di appartenenza.

Si ritiene inoltre opportuno, anche al fine di garantire che dell'estensione di orario si usufruisca per reali ragioni di necessità, vista anche la durata ordinaria di apertura di ben 10 ore a fronte di altre realtà dove l'orario dalle 16.00/16.30 fino alle 17.30 costituisce già prolungamento, istituire un servizio con contribuzione da parte degli utenti utilizzatori. Si dà atto pertanto che il servizio viene istituito solo a condizione di completa copertura degli oneri da parte degli utilizzatori secondo le modalità di seguito determinate.

L'onere per il servizio è determinato in Euro 9,00 per l'anticipo fino a mezz'ora, indipendentemente dall'orario di entrata, e Euro 9,00 per il posticipo fino alla mezz'ora indipendentemente dall'orario di uscita.

L'onere a carico degli utenti va diviso per gli utilizzatori del servizio per ciascuna giornata indipendentemente dall'orario di entrata o uscita di ciascuno.

La tariffa potrà essere rivista di anno in anno dalla Giunta Comunale in sede di determinazione delle rette.

L'anticipo o il prolungamento è attivato anche a richiesta di una sola famiglia e saltuariamente.

La domanda va presentata anche verbalmente una settimana prima all'educatore di riferimento della sezione di appartenenza.

L'onere è dovuto per i soli giorni di effettivo utilizzo del servizio.

Una volta fatta la richiesta, se non disdetta, obbliga al pagamento del servizio anche se non se ne usufruisce.

Riferimenti ad atti precedenti

– Deliberazione della Giunta Municipale n.237 del 26/10/2009 "Indirizzi generali per la politica tariffaria e per la redazione del Bilancio di previsione anno 2010";

– Deliberazione della Giunta Municipalen.195 del 4 agosto 2010 "Asilo Nido Comunale. Determinazione delle rette per l'anno educativo 2010/2011;

Motivazioni

Come esposte in premessa.

Normativa/regolamenti di riferimento

– Delibera di Consiglio n. 51 del 29/05/2006: "Politica ambientale del Comune. Progetto AgEMAS".

– Delibera di Consiglio nr. 40 del 10/05/2003 - "Sindaco difensore ideale dell'infanzia";

– Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (T.U.). In osservanza dell'art. 49 i pareri riportati in calce (***) sono espressi sulla proposta di deliberazione;

– Statuto comunale.

SENTITO l'Assessore all'Istruzione Elio Sacchet.

CON votazione unanime espressa in forma palese:

DELIBERA

1) le premesse citate fanno parte integrante del presente provvedimento;

2) di istituire, a partire dal mese di settembre 2010 e sperimentalmente per l'anno educativo 2010/2011, un servizio di anticipo e prolungamento di mezz'ora dell'orario dell'Asilo Nido Comunale di Feltre - dalle 7.30 alle 7.00 e dalle 17.30 alle 18.00 - con le modalità generali descritte in premessa e le ulteriori indicazioni specifiche che saranno adottate dal Dirigente responsabile del Servizio. E' prevista una verifica sull'andamento e l'utilizzo del servizio in corso d'anno. di dichiarare la presente deliberazione, attesa l'urgenza del provvedimento, immediatamente eseguibile, con votazione separata, unanime e palese, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U. 18 agosto 2000, n. 267.

RISPOSTA 9: *(Ci piacerebbe e lo consideriamo importante per la continuità del servizio educativo, mantenere le stesse educatrici anche l'anno prossimo, con le quali ci siamo trovati molto bene)*

La continuità educativa è un obiettivo fondamentale all'interno del nostro Progetto Educativo. Quando è possibile, le educatrici di riferimento accompagnano i bambini per tutto il periodo di frequenza al nido. Alle volte, per esigenze di servizio come ad esempio cambio del personale per maternità, licenziamneti, pensionamenti, fusione di due gruppi., riusciamo a garantire la continuità di almeno una educatrice.

RISPOSTA 11: *[Un genitore ci segnala al punto 5.2 del questionario: le modalità di accoglienza al Nido, a vostro parere, sono state: non sono molto d'accordo sul fatto che l'accoglienza spesso viene fatta nella stanza di un altro gruppo. Preferirei fosse sempre nella stessa stanza (la propria)]*

Conveniamo con voi che più i bambini sono piccoli, più hanno bisogno di stabilità sia di persone che di luoghi, che di routine. Infatti per i gruppi dei piccoli (9/15 mesi) questo viene garantito e le educatrici entrano in servizio per prime (7:30) ed escono per ultime(17:30), l'accoglienza ed il ricongiungimento vengono fatti nella loro stanza di appartenenza. Per quanto riguarda invece i gruppi dei medi (18/24 mesi) e dei grandi (24/36 mesi) le educatrici entrano in servizio dalle 7:48 alle 8 (a seconda del monte orario) ed escono alle 17:00. I bambini di questi gruppi dalle 7:30 alle 8:00 vengono accolti nelle stanze dei piccoli o dei medi dalle altre educatrici. Di fatto però il passaggio viene preparato dalle educatrici di riferimento: dopo un periodo di ambientamento in cui il bambino ha imparato ad affidarsi all'ambiente viene, a piccoli passi, avviato al nuovo e al diverso, poco alla volta, fino a quando vediamo che è in grado di accettare la novità.

RISPOSTA 12 *(4 genitori ci segnalano al punto 4 del questionario: il parcheggio, a vostro parere è: -a volte è sovraffollato e spesso le macchine vanno di fretta, senza prestare attenzione a chi scende dalle auto la sicurezza dipende dalla velocità di guida di chi vi arriva. -Alcuni hanno condotta di guida un po' sportiva senza pensare che dietro un'auto potrebbe esserci un bambino. -Il parcheggio è pericoloso senza controllo. -Non è assolutamente sicuro)*

Premesso che il parcheggio antistante il plesso del Pasquer è idoneo all'uso, dobbiamo però constatare che non sempre la condotta utilizzata dagli automobilisti risulta prudente e sicura. Qui subentra più un problema di scarsa educazione stradale, più volte segnalata agli ufficiali incaricati. E' infatti, anche grazie alle vostre segnalazioni, allo studio la funzionalità dell'area di sosta e la fattibilità di installare un impianto di video sorveglianza. Inoltre, siamo alla ricerca di altri spazi da poter usufruire per rendere meno affollato il parcheggio antistante la scuola durante gli orari di entrata e uscita. Auspicando un comportamento responsabile da parte di tutti i genitori, nella fruizione dell'area di parcheggio al fine di scongiurare possibili incidenti, ringraziamo per le segnalazioni.

NB: nel caso non avessimo risposto in modo esauriente alle vostre domande vi preghiamo di contattare la coordinatrice del Nido (tel 0439/885362)

Conclusioni

Dal confronto con la rilevazione precedente notiamo che anche quest'anno la soddisfazione complessiva delle famiglie utenti rimane elevata e di pari modo anche l'importanza data ai servizi aumenta attestandosi su valori considerevoli.

In conclusione, in linea generale anche quest'anno l'utenza ha dimostrato di gradire il servizio offerto dal Nido d'Infanzia sia per quanto riguarda la gestione in economia diretta del Comune sia per quanto riguarda la parte gestita dalla cooperativa Le Valli.

Feltre, 25 maggio, 2023

La coordinatrice del Nido d'Infanzia

Nada Arnoffi

La responsabile del Servizio all'Infanzia

Anna Viviani