



Comune
di Anzola
dell'Emilia

vivianzolaemilia



carta del servizio nido d'infanzia

misuriamo la qualità per creare fiducia

04 > 05**Che cos'è e com'è fatta la Carta***Caratteristiche e struttura**I principi fondamentali**Le nostre ambizioni***06 > 07 > 08 > 09****Le garanzie del Servizio***I nostri valori**Il personale del Nido**La relazione con le famiglie**La vita al Nido**Gli spazi e le attività**La programmazione**I servizi offerti***10 > 11****Le misure della Qualità***Gli standard**Gli impegni***12****Rapporti con i cittadini***L'informazione, l'ascolto e la valutazione del servizio**Reclami e suggerimenti***13****Informazioni utili***Comodi al nido**Assenze e malattie del bambino**Modalità di iscrizione e criteri d'accesso**Costi del servizio***14 > 15****L'opinione dei genitori***Risultati rilevazioni gradimento del servizio dell'anno 2005/2006*

La Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia comunali è stata realizzata da:

Carla Roncaglia, Nido d'Infanzia T. Bolzani
Mariangela Garofalo, Servizio Comunicazione

Hanno partecipato:

Leda Serra, **Flavia Bonora** e **Annalisa Armaroli**, Servizio Istruzione e Sport
Alessandra Magini, Nido d'Infanzia T. Bolzani
Emanuela dall'Olio, CADIAI

Foto e immagini tratte dagli archivi dei Nidi d'Infanzia comunali

Il progetto rientra nell'Azione di sistema RIF.P.A. 05-0420/BO promossa dalla Provincia di Bologna

Le Carte dei Servizi talvolta rischiano di esaurirsi in un mero adempimento, al quale gli Enti locali si sottopongono per l'obbligo di trasparenza cui sono tenuti. Abbiamo predisposto questa Carta con altri intenti e metodi.

Il Nido d'infanzia è un servizio che amiamo molto, sul quale abbiamo concentrato molte risorse pubbliche nella convinzione che sia un utile, a volte indispensabile, sostegno alle coppie che desiderano avere figli e mantenere il lavoro, ma anche un'opportunità di crescita cognitiva, relazionale e morale per i bambini.

Realizzare la Carta è stata così l'occasione per raccontare il servizio avendo presente il punto di vista dei genitori, ai quali dobbiamo tutte le informazioni necessarie perché affidino con la massima tranquillità possibile i loro bambini alle nostre cure.

Oltre alle informazioni sul servizio, la Carta contiene l'esplicitazione degli impegni che l'Amministrazione si assume nei confronti degli utenti e delle loro famiglie; perché non vi è qualità in un servizio, se non ci sono degli standard e dei valori che possano misurare la qualità di quanto erogato. Rendere palesi questi standard significa dare la possibilità diretta a chi vive il Nido d'Infanzia di verificare l'esistenza ed il rispetto di questi stessi valori, apprezzando e controllando insieme a noi il livello di qualità del servizio.

La scrittura della Carta è frutto del lavoro di squadra delle operatrici del Nido e del Servizio Comunicazione del Comune, con l'apporto di altri contributi; in particolare vogliamo ringraziare per i risultati raggiunti le persone che si sono dedicate al progetto seguendone direttamente lo sviluppo in ogni sua fase.

Il Sindaco
Loris Ropa

L'Assessore all'Istruzione e Comunicazione
Giulio Santagada



Che cos'è e com'è fatta la Carta

4

Caratteristiche e struttura

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Nido d'Infanzia del Comune di Anzola dell'Emilia e le garanzie che sono offerte ai bambini frequentanti e alle loro famiglie.

Abbiamo voluto realizzare una Carta ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali.

Sono comprese anche alcune schede riportanti dati ed informazioni che possono variare di anno in anno. A differenza della Carta, queste saranno rinnovate e ridistribuite ogni anno. Tali schede riportano:

- » i risultati delle rilevazioni annuali della Soddisfazione degli Utenti;
- » progetti speciali e piani di lavoro;
- » informazioni ed aggiornamenti.

I principi fondamentali

Eguaglianza. I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. Le finalità socio-educative del servizio debbono rispettare le caratteristiche dell'utenza, per valorizzarne le peculiarità e le risorse ed essere in grado di offrire soluzioni adeguate e flessibili. In tal senso ci si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini con una particolare attenzione per i bambini portatori di handicap e/o appartenenti a fasce svantaggiate.

Partecipazione. La famiglia ha il diritto di conoscere il progetto educativo e le modalità di funzionamento del servizio. La famiglia inoltre può contribuire alla vita del Nido presentando proposte personali. A tal fine sono istituiti organi di partecipazione quali: il Comitato di gestione, le assemblee di sezione e di plesso.

Imparzialità e Trasparenza. Gli operatori svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti imparziali. Si garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente affinché l'utente possa:

- » verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- » esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- » esercitare la facoltà di presentare reclami e istanze e di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza. Obiettivo prioritario del Comune di Anzola dell'Emilia è il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di Nido d'Infanzia, grazie all'adozione di soluzioni organizzative idonee e ad un adeguato aggiornamento professionale del personale coinvolto.

Continuità e sicurezza del servizio. L'erogazione del servizio di Nido d'Infanzia è assicurata con regolarità, continuità e senza interruzioni così come previsto dal calendario scolastico annuale consegnato ai genitori ad inizio anno. Eventuali interruzioni o sospensioni dell'attività potranno essere determinate solo da:

- » guasti e/o manutenzioni straordinarie impreviste necessarie al corretto funzionamento degli impianti e delle strutture;
- » cause di forza maggiore;
- » vertenze sindacali, assemblee del personale, per le quali sarà data comunicazione all'utenza con qualche giorno d'anticipo.



5

Le nostre ambizioni

Con la Carta del Servizio del Nido d'Infanzia desideriamo impostare la nostra azione secondo criteri di chiarezza, collaborazione e semplicità. In particolare vorremmo:

- » fornire informazioni chiare ed utili per la fruizione del Servizio;
- » essere sempre più vicini al cittadino con professionalità;
- » ascoltare la voce dei bambini e dei genitori per migliorare continuamente il servizio.

Gli obiettivi concreti che ci proponiamo di raggiungere nei prossimi anni sono:

- » migliorare la qualità del servizio attraverso un coinvolgimento maggiore delle famiglie;
- » aggiornare costantemente le informazioni contenute nella Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia del Comune di Anzola dell'Emilia;
- » migliorare la tipologia dell'offerta in base ai bisogni segnalati.



I nostri valori

Il Nido d'infanzia è un servizio socio-educativo che ha lo scopo di favorire, in collaborazione con le famiglie, l'equilibrato sviluppo fisico e psichico del bambino e la sua socializzazione.

Ha il compito di assicurare ad ogni bambino uguali possibilità di sviluppo offrendo:

- » linee pedagogiche relative alle aree formative della corporeità, della comunicazione, della logica, dell'affettività;
- » un ambiente che, negli spazi, nei materiali e nell'uso degli strumenti, permetta la costruzione di un contesto educativo;
- » cure del corpo; consapevoli che il bambino, attraverso la corporeità, percepisce la realtà esterna, si riconosce, impara ed agisce.

I Nidi d'Infanzia del Comune di Anzola dell'Emilia accolgono i bambini secondo un Regolamento che privilegia i bambini residenti nel Comune, di età compresa tra i 6 mesi e i tre anni.

Il Comune di Anzola dell'Emilia dispone di due strutture: Nido d'Infanzia Tilde Bolzani e Nido d'Infanzia Gianni Rodari, per un totale di 138 posti.

L'Amministrazione progetta e cura con attenzione gli spazi e gli arredi a misura di bambino. Promuove la cultura della sostenibilità a partire dai luoghi di vita dei più piccoli; in particolare il Nido d'Infanzia Gianni Rodari, aperto nel 2005, è stato costruito secondo criteri ecocompatibili.

Il personale del Nido

Il personale che opera nel Nido è qualificato e motivato a raggiungere gli obiettivi di armonico sviluppo psico-fisico, di socializzazione del bambino e di integrazione dell'azione educativa della famiglia che il Servizio si pone.

Le educatrici e le assistenti all'infanzia pongono particolare attenzione alle relazioni affettive dei bambini e alla costruzione di un ambiente di vita flessibile e pronto all'ascolto.

La relazione con le famiglie

Il progetto educativo del Nido prevede il confronto con le famiglie attraverso una relazione di reciprocità, che eviti il rischio della autoreferenzialità per gli educatori e di delega per i genitori. Solo attraverso una proficua collaborazione Nido-famiglia, il bambino acquista la sicurezza necessaria ad aprirsi all'esterno.

La vita al Nido

Il Nido ha il compito di stimolare la crescita nel bambino di competenze che gli permettano di costruire l'elaborazione e la percezione del mondo a cui appartiene.

Il bambino vive la quotidianità come un insieme di esperienze sia attraverso i momenti di routine che attraverso i momenti di gioco. La ripetitività delle azioni, l'utilizzo di regole chiare, semplici e condivise da tutti gli adulti e la disponibilità all'ascolto danno al bambino stabilità nel rapporto e la sicurezza che chi c'è si cura di lui.

Per *routines* si intendono le attività quotidiane che rappresentano delle sequenze fisse. Esse si riferiscono ad alcuni momenti della vita al Nido: **l'accoglienza, la cura e l'igiene, l'alimentazione, il riposo e l'uscita**.

Dalla regolarità delle azioni che il bambino compie attraverso determinati rituali nasce il ricordo, l'impressione nella memoria, la previsione di quello che sta per accadere. Ciò accresce la sicurezza circa la costanza del mondo e soprattutto la consapevolezza della propria presenza nel mondo.

L'accoglienza e l'uscita. Parlare delle routines di entrata e di uscita è parlare del "lasciare e del ritrovare" riconoscendo in queste parole il valore dei rapporti e delle relazioni del bambino con i genitori.

Le educatrici nel momento dell'accoglienza cercano di rendere il distacco il più sereno possibile. Scambiano con i genitori alcune informazioni riguardanti i loro figli e ricercano modalità, atteggiamenti, strategie, gesti per far vivere questo momento di separazione in modo non traumatico invitando i bambini a salutare gli accompagnatori. È importante che il genitore sia determinato al momento del distacco e che quando saluta il bambino non abbia incertezze.

L'igiene. Le componenti affettive e di relazione che si instaurano durante il cambio, anche attraverso il contatto fisico, sono molto importanti. Questo è per il bambino un momento di contatto con il proprio corpo ma anche con l'adulto che si prende cura di lui.

Il pasto. Organizzare il pasto al Nido significa rispettare i tempi dei bambini: i loro bisogni di esplorazione del cibo e le possibilità di comunicazione verbale che si instaurano in questi momenti.

È necessaria un'atmosfera tranquilla con la presenza di adulti seduti con loro per tutto il tempo che occorre.

Ad esempio durante il pasto il bambino esplora il cibo e, con la guida dell'adulto, impara ad usare le posate e il bicchiere acquisendo nuove conoscenze e sempre maggiore autonomia.

Il sonno. Anche il sonno che sembra così "naturale", è un momento importante: addormentarsi significa abbandonare uno stato di veglia, un posto conosciuto, per farvi ritorno solo al risveglio.



Per questo motivo i primi “riposini” sono un po’ faticosi. L’adulto deve avere una particolare attenzione alle esigenze individuali dando al sonno caratteristiche meno anonime e più rispondenti ai bisogni dei bambini: la necessità di portarsi un giocattolo con sé, avere un posto fisso, essere accanto agli stessi compagni oppure stare da soli, garantendo anche un tranquillo e graduale risveglio. Una musica di sottofondo, la lettura di una storia, una filastrocca e le coccole delle educatrici, fanno compagnia e invitano i bimbi al riposo.

Gli spazi e le attività

L’organizzazione degli ambienti del Nido d’Infanzia è un aspetto rilevante della programmazione educativa ed è pensato per differenziare gli spazi in funzione delle età e delle proposte di attività.

Lo spazio all’interno del Nido si articola per zone, alcune fisse ed altre flessibili, cioè modificabili con l’introduzione di materiali nuovi ed attrezzature diverse.

Gli spazi sono organizzati in modo da prevedere attività di sezione e di intersezione, con la possibilità di angoli attrezzati per attività strutturate e non.

Ci sono spazi per favorire il gioco simbolico (es. angolo della cucina, casetta, travestimenti); ci sono gli angoli per favorire lo sviluppo del linguaggio dove leggere e fare conversazione; c’è l’aula della pittura per favorire lo sviluppo dell’espressione grafico-pittorica e della creatività dei bambini; ci sono i saloni per i giochi di movimento liberi o guidati per il raggiungimento della sicurezza motoria.

Gli arredi e i materiali sono scelti avvalendosi dell’esperienza e della professionalità del personale che opera all’interno del Nido.

La programmazione

La programmazione didattica del Nido è fatta dalle educatrici e dalla coordinatrice pedagogica. Ogni anno si sceglie un argomento su cui sviluppare la programmazione, questo diventa il “filo conduttore” delle attività con i bambini.

Si ripropongono anche alcuni progetti particolarmente riusciti negli anni precedenti, o attività coinvolgenti che prevedono l’ausilio di esperti, ad esempio:

- » progetti in collaborazione con la Biblioteca;
- » progetti di educazione motoria;
- » continuità con la scuola materna;
- » teatro

I servizi offerti

Per fornire un quadro d’insieme dei principali campi di intervento del Nido d’Infanzia, si presentano di seguito i Servizi offerti:

Accoglienza e cura del bambino

- » Ascolto e accoglienza dei bisogni del bambino
- » Inserimento del bambino al Nido
- » Cura individualizzata del bambino
- » Rispetto dei ritmi di riposo

- » Comunicazione quotidiana tra educatori e genitori rispetto al vissuto del bambino casa-scuola
- » Garanzia di igiene nelle cure del bambino con l’utilizzo di materiali monouso di qualità

Sostegno allo sviluppo psicomotorio e sensoriale

- » Attività mirate allo sviluppo dell’autonomia del bambino:
 - sviluppo delle capacità e acquisizione delle conoscenze;
 - sviluppo di relazioni significative tra bambini e tra bambini e adulti;
 - sviluppo di capacità motorie.
- » Fornitura di materiale ludico-didattico per il gioco singolo e di gruppo, per lo sviluppo psicomotorio e sensoriale, per la lettura di immagini e per lo sviluppo affettivo

Sostegno alla genitorialità

- » Colloqui individuali e incontri di sezione
- » Incontri di formazione rivolti ai genitori
- » Consulenza individualizzata alle famiglie
- » Sportello pedagogico
- » Feste e serate di lavoro con i genitori



Servizio di refezione

- » Cucina interna al servizio
- » Progetti di Educazione alimentare
- » Menù articolato su 5 settimane costruito nel rispetto delle linee guida per la corretta alimentazione del Ministero della Salute
- » Incontro annuale per spiegare la tabella dietetica
- » Menù elaborati per specifiche esigenze di salute o religiose (diete)
- » Fornitura di alcuni generi alimentari provenienti da agricolture biologiche e di generi alimentari che rispettano elevati standard di qualità

Servizio pre e post orario

- » Apertura anticipata del servizio, fascia dalle 7,00 alle 8,00
- » Chiusura posticipata del servizio, fascia dalle 16,30 alle 18,00

Servizio estivo

- » Apertura del servizio nel mese di Luglio

Continuità nido-scuola dell’infanzia

- » Attività finalizzate a favorire il passaggio del bambino dal Nido d’Infanzia alla Scuola dell’Infanzia del territorio
- » Incontri tra il personale del Nido e della Scuola dell’Infanzia, tra genitori e personale

Igiene e pulizia dei locali

- » Pulizia ordinaria degli ambienti interni ed esterni

Le misure della Qualità

10

Gli standard

Gli obiettivi di Qualità che l'Amministrazione si pone per il Servizio Nido d'Infanzia, sono stati definiti con alcuni standard, ognuno riferito ad una prestazione garantita. Gli standard di Qualità si misurano attraverso valori direttamente verificabili dagli utenti dei Servizi. Gli standard di Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Capillarità e tempestività dell'informazione per l'iscrizione al nido

- » Comunicazione diretta alle famiglie potenzialmente interessate al minimo entro 10 giorni prima dell'apertura del bando
- » Nel 95% dei casi

Risposta alla domanda di iscrizione al nido

- » Formulazione e pubblicazione della graduatoria
- » Entro 30 giorni dalla chiusura del bando

Comunicazione tra educatori e genitori

- » Trasmissione quotidiana ai genitori delle informazioni relative al bambino ai genitori
- » Nel 90% dei casi

Attività finalizzate a favorire il passaggio tra il nido e la scuola materna

- » Visite guidate per conoscere la nuova scuola, se nel territorio comunale
- » Almeno 1 visita all'anno

Colloqui individuali con i genitori

- » Scambio di informazioni tra educatori e genitori
- » Almeno 2 all'anno

Fornitura di un menu' articolato su 5 settimane

- » Rispetto dell'articolazione della tabella dietetica su 5 settimane
- » Nel 90% dei casi



Definizione della programmazione delle attività educative

- » Incontro annuale per comunicare la programmazione per fasce d'età dei genitori
- » Entro la fine del mese di Novembre

Apertura del servizio nel periodo estivo

- » Apertura di un certo numero di settimane di funzionamento del servizio
- » Almeno 4 settimane l'anno

Pulizia ordinaria degli ambienti interni

- » Frequenza delle operazioni di pulizia ordinaria
- » Almeno 2 volte al giorno gli ambienti comuni e 1 volta al giorno i bagni

Gli impegni

Si presentano gli impegni che l'Amministrazione ritiene fondamentale sostenere per garantire l'erogazione di un Servizio Nido d'Infanzia di Qualità.

Formazione permanente del personale

- » L'amministrazione si impegna ad organizzare e quindi a garantire ogni anno corsi di formazione/aggiornamento volti ad arricchire le professionalità del personale.



11

Educazione alla lettura di immagini e conoscenze del libro

- » Il servizio nido del comune di Anzola dell'Emilia si pone l'obiettivo di realizzare con la biblioteca comunale percorsi per la conoscenza del libro e la lettura d'immagini.

Sostegno al disagio e alla disabilità

- » Il servizio nido del comune di Anzola dell'Emilia si impegna nella realizzazione di progetti personalizzati che prevedono anche il coinvolgimento di personale specialistico

Qualità degli spazi del nido

- » L'amministrazione comunale di Anzola dell'Emilia si impegna e mette in atto le azioni necessarie per conservare e migliorare la qualità, la sicurezza e la fruibilità degli ambienti e arredi dedicati ai bambini

Misurazione e miglioramento della qualità del servizio

- » L'amministrazione comunale di Anzola dell'Emilia si impegna a monitorare periodicamente, quale base per il miglioramento continuo, la qualità del servizio offerto sia attraverso sistemi specialistici sia attraverso l'ascolto delle aspettative e percezioni dei genitori

Rapporti con i cittadini

12

L'informazione, l'ascolto e la valutazione del servizio

L'Amministrazione si impegna a diffondere tutte le notizie relative al servizio Nido d'infanzia tramite una distribuzione capillare alle famiglie del materiale informativo.

Il servizio istituisce diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul suo operato:

- » Verifica la soddisfazione dell'utenza con indagini periodiche;
- » Promuove gruppi di focalizzazione con le famiglie per verificare l'andamento e la qualità del servizio;
- » Analizza tutte le segnalazioni ed opinioni giunte al servizio o presso l'URP;
- » Verifica le cosiddette non-conformità, ovvero in quali casi e quante volte non si sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Le indagini svolte che vengono pubblicate e rese note alle famiglie, servono per impostare i piani di miglioramento del Servizio.

I risultati della prima indagine svolta nel corso dell'anno 2006 sono riportati come allegato di questa Carta dei Servizi.

Reclami e suggerimenti

Il Nido, l'URP e il Servizio Istruzione sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

I suggerimenti e le segnalazioni di disservizio devono essere formulati in forma precisa fornendo le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Gli eventuali reclami riferiti agli standard garantiti dalla Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia, devono essere inoltrati per iscritto e possono essere spediti via posta elettronica a:

- » comune@anzola.provincia.bologna.it oppure possono essere presentati anche presso:
- » l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- » Servizio Istruzione del Comune

Gli indirizzi e numeri di telefono per contattare i Servizi si trovano al capitolo "Recapiti da ricordare" in fondo alla presente Carta.

Informazioni utili

Comodi al nido

Al Nido è necessario che i bambini siano vestiti in modo pratico, confortevole e che sia favorita la loro autonomia.

A tal fine si chiede quindi di evitare: body, salopette, cinture, bretelle, polsini con bottoni e scarpe troppo pesanti.

Si consigliano: mutandine e canottiera, maglietta o felpa e pantaloni con elastico.

Assenze e malattie del bambino

Secondo quanto predisposto dal regolamento sanitario dell'AUSL Bologna Ovest, in caso di assenze per motivi familiari, non occorrono certificazioni sanitarie, purché l'assenza sia stata comunicata con anticipo alle insegnanti.

Per assenze per malattia superiori a 6 giorni (sabato e domenica compresi), per poter rientrare al Nido è necessario un certificato medico che attesti l'avvenuta guarigione del bambino. È necessario il certificato di riammissione anche nel caso in cui siano le insegnanti ad allontanare il bambino dal Nido per sospetta malattia.

Modalità di iscrizione e criteri d'accesso

Annualmente l'Amministrazione Comunale, con apposito bando, a cui viene data la massima diffusione, indica uno o più periodi per la presentazione della domanda per l'iscrizione ai Nidi d'infanzia presenti nel territorio comunale.

Le domande possono essere inviate per posta con raccomandata A.R. o via fax al n. 051/731598 unitamente alla fotocopia di un documento di identità, oppure presentate di persona all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

La modulistica viene inviata a tutte le famiglie residenti nel territorio comunale in cui sia presente un bambino nato nei due anni precedenti; viene inoltre pubblicata sul sito del Comune di Anzola dell'Emilia, unitamente ad essa vengono specificati i tempi e i documenti necessari per la presentazione della domanda.

Qualora il numero delle domande di iscrizione al servizio nido d'infanzia superi il numero dei posti disponibili, il Comune predispone, garantendo la trasparenza della procedura, un'apposita graduatoria d'accesso che tiene conto della condizione lavorativa dei genitori, prevedendo comunque meccanismi che favoriscano l'accesso dei bambini residenti nel territorio comunale, con il seguente ordine di priorità:

- » portatori di handicap;
- » nucleo monoparentale;
- » nucleo familiare in condizioni di documentato disagio sociale;
- » nucleo familiare con un componente con disabilità grave.

Il Regolamento per i servizi d'infanzia è consultabile nel sito del Comune all'indirizzo: www.comune.anzoladell'emilia.bo.it

Costi del servizio

La partecipazione degli utenti al costo del Servizio è determinata sulla base del principio di gradualità della contribuzione. Tale principio viene applicato attraverso l'introduzione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) come da Regolamento per la determinazione delle tariffe di frequenza del servizio di refezione scolastica e nido d'infanzia consultabile sul sito del Comune.



13

L'opinione dei genitori

Indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Nido d'Infanzia nell'anno educativo 2005/2006

■ scarso
 ■ sufficiente
 ■ buono
 ■ ottimo
 ■ non risponde

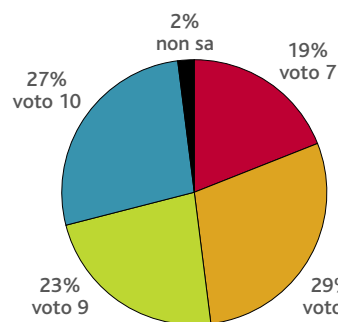
Al termine dell'anno scolastico 2005/2006, l'Amministrazione comunale in collaborazione con CADIAI (cooperativa sociale che gestisce per conto del Comune il Nido G.Rodari) ha distribuito un questionario volto a rilevare la soddisfazione dei genitori dei bambini frequentanti i Nidi d'Infanzia "Tilde Bolzani" e "Gianni Rodari". Il questionario è stato somministrato dalle educatrici e raccolto in forma anonima nell'arco di circa un mese. Riportiamo in tabella i dati riguardanti la distribuzione e la riconsegna dei questionari:

	Tilde Bolzani	Gianni Rodari
Questionari distribuiti	48	63
Questionari rientrati	25	27
Percentale di ritorno	52%	42,8%

Le domande del questionario erano incentrate sugli aspetti organizzativi e di erogazione del servizio più rilevanti. I giudizi potevano essere espressi in una scala di quattro valori, in ordine crescente: scarso, sufficiente, buono e ottimo.

Al termine di queste domande specifiche veniva chiesto un giudizio complessivo sul servizio in una scala da 0 a 10. Come illustrato di seguito, in nessun caso il giudizio raccolto è inferiore al 7 e le percentuali più alte di risposta si assestano fra l'8 e il 10. Fra i due Nidi non si verificano particolari situazioni di scostamento, pertanto presentiamo i dati delle due strutture in forma aggregata.

Giudizio complessivo sul servizio Nido

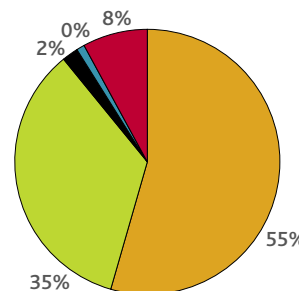


Il questionario prevedeva anche la possibilità di comunicare, in un apposito spazio libero e non strutturato, suggerimenti, osservazioni e proposte. Il 32% dei questionari raccolti contiene osservazioni costruttive; ciò denota un buon livello di partecipazione e di propositività da parte degli utenti.

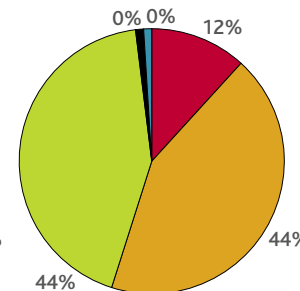
Le osservazioni sono riconducibili a: richieste di maggior flusso di comunicazione, sia strutturata che informale, con le educatrici; suggerimenti per l'integrazione di materiali, strutture, risorse ed attività; offerta di maggior coinvolgimento da parte di genitori e familiari nelle attività del Nido; ampliamento degli orari e di fornitura del servizio in particolari momenti dell'anno; ampliamento del servizio a bimbi sotto i nove mesi d'età; apprezzamento per i servizi di consulenza psico-pedagogica.

Per quanto riguarda i giudizi richiesti sugli aspetti specifici, illustriamo nelle figure seguenti i risultati raccolti, osservando che in generale il gradimento del servizio è molto alto dato che solitamente si esprime considerando in prevalenza i valori buono ed ottimo.

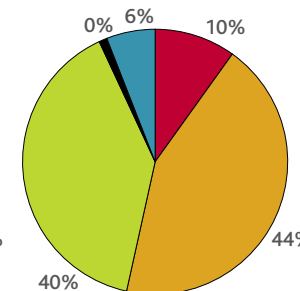
Giudizio sul calendario annuale



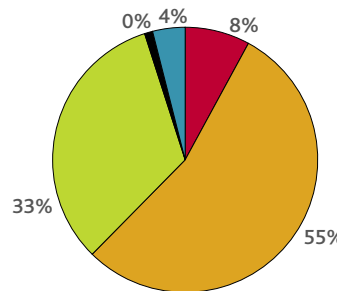
Giudizio sull'orario giornaliero



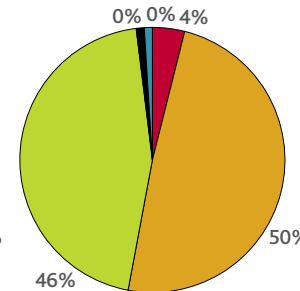
Giudizio sull'accessibilità della struttura



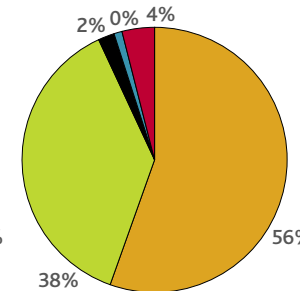
Giudizio sugli spazi



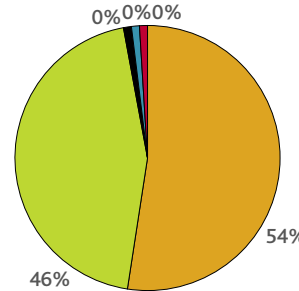
Giudizio sulla pulizia e l'igiene



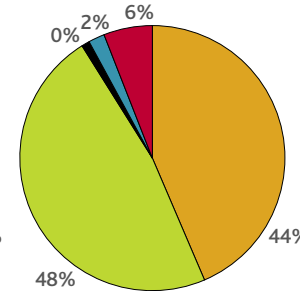
Giudizio sul servizio mensa



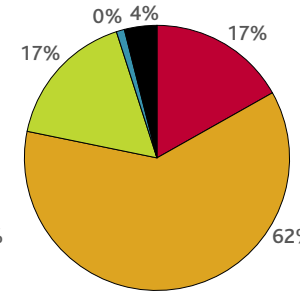
Giudizio sulle routine



Giudizio sulle attività di apprendimento



Giudizio informazioni sul servizio



Da ricordare

» **Nido d'Infanzia Tilde Bolzani**

Via Gavina, 12
Tel 051 734940

» **Nido d'Infanzia Gianni Rodari**

Via Risorgimento, 20
Tel 051 735108

» **Servizio Istruzione e Sport**

Via Grimandi, 1
Tel 051 6502131
scuola@anzola.provincia.bologna.it

» **Cadai**

Via Boldrini, 8 Bologna
Tel 051 7419001
info@cadai.it

» **Biblioteca e Ludoteca Comunale**

Piazza Giovanni XXIII, 2
Tel 051 6502222
biblioteca@anzola.provincia.bologna.it

» **Sportello di consulenza educativa
per genitori di bimbi 0/6 anni**

c/o Nido d'Infanzia Gianni Rodari
Via del Risorgimento, 20
Riceve su appuntamento telefonico al numero
0516502115, dell' Ufficio Istruzione e Sport

» **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Via Grimandi, 1
Tel 051 6502111
urp@anzola.provincia.bologna.it



Comune di Anzola dell'Emilia

Servizio Comunicazione

via Grimandi 1

40011 Anzola dell'Emilia (Bologna)

telefono 051 65 02 111

fax 051 73 15 98

www.comune.anzoladellemilia.bo.it

urp@anzola.provincia.bologna.it