



Luglio 2015

## **SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Il processo di monitoraggio della soddisfazione delle famiglie ha lo scopo di valutare il servizio nel suo insieme e verificare se lo stesso risponde alle attese di chi ne usufruisce, inoltre, le indagini di soddisfazione offrono la possibilità di conoscere i bisogni degli utenti, con l'obiettivo di mettere in atto accorgimenti utili ad un effettivo miglioramento del servizio.

### **OBIETTIVI**

- Offrire alle famiglie l'opportunità di esprimere le proprie opinioni rispetto ai diversi aspetti che costituiscono il servizio.
- Verificare la qualità del servizio.
- Cogliere eventuali esigenze per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili

### **METODOLOGIA**

Per l'indagine è stato utilizzato un questionario composto da 19 domande, che in forma anonima, chiede ai genitori di esprimere la propria opinione assegnando un punteggio da 5 a 10 (dove 5 rappresenta una bassa valutazione, 10 un'alta valutazione) e lasciando spazio ad eventuali considerazioni, suggerimenti o proposte.

Di seguito sono riportate le domande formulate e per ciascuna domanda, il valore espresso.

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO**

Su n. 28 questionari consegnati ne sono stati resi n. 15 pari al 53% per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, avendo raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza.

<b>QUESTIONARIO COMPILATO DA</b>	
	numero
ENTRAMBI I GENITORI	7
DALLA SOLA MADRE	8
DAL SOLO PADRE	0
NON INDICATO	0

<b>NUMERO DEI FIGLI</b>	
	numero
UNO	8
DUE	4
TRE/QUATTRO	2
NON INDICATO	1

<b>ORARI DI LAVORO DELLA MADRE</b>	<b>DALLE</b>	<b>ALLE</b>	<b>DALLE</b>	<b>ALLE</b>
TURNI				
	09.00	13.00		
FULL TIME				
	08.00	16.30		
	08.30	17.30		
	08.00	17.00		
	08.30	17.30		
	09.00	16.00		
	09.00	17.00		
	07.00	16.00		
NON INDICATO: 4				

<b>ORARI DI LAVORO PADRE</b>	<b>DALLE</b>	<b>ALLE</b>	<b>DALLE</b>	<b>ALLE</b>	<b>DALLE</b>	<b>ALLE</b>
Libero Professionista	2					
FULL TIME						

	08.00	18.00				
	09.00	18.00				
	09.00	19.00				
	08.00	17.30				
	08.00	08.00				
	08.30	15.30				
	08.00	17.00				
	08.00	18.00				
	07.30	19.30				
GIORNATA						
NON INDICATO: 5						

<b>RITIENE CHE GLI ORARI DEL SERVIZIO SIANO ADEGUATI RISPETTO ALLE NECESSITA' DELLA FAMIGLIA?</b>					
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
			2	1	10
NON INDICATO: 2					

<b>PER LE VOSTRE ESIGENZE RITERRESTE UTILE UN AMPLIAMENTO ORARIO (oltre l'orario di chiusura) DEL SERVIZIO SVOLTO ATTUALMENTE DAL NIDO?</b>	
<b>SI FINO ALLE</b>	<b>NO</b>
	14
NON INDICATO: 1	

<b>RITENETE CHE IN OCCASIONE DELL'INSERIMENTO DEL VOSTRO BAMBINO LA COORDINATRICE E LE EDUCATRICI VI ABBIANO FORNITO IN MANIERA CHIARA TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI E IL SOSTEGNO ADEGUATO?</b>					
<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
			2	1	10
NON INDICATO: 1					

**A VOSTRO PARERE LE MODALITA' DI MANTENIMENTO DEI CONTATTI FRA FAMILIARI ED OPERATORI (colloqui, assemblee, riunioni ecc.) SONO ADEGUATE AI VOSTRI BISOGNI DI CONFRONTO E DI CONDIVISIONE RISPETTO ALLA VITA DEL VOSTRO BAMBINO AL NIDO?**

**CON LA COORDINATRICE**

5	6	7	8	9	10
		1	2	4	7

**CON LE EDUCATRICI**

5	6	7	8	9	10
		1	1	6	6

NON INDICATO: 1

NOTE:

- Rispetto al confronto quotidiano dello scorso anno ottimo il biglietto adottato per la comunicazione giornaliera, ma dovrebbe essere più ricco di parole

**VI RITENETE SODDISFATTI DELLA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I BAMBINI DA PARTE DELLE EDUCATRICI DEL NIDO?**

5	6	7	8	9	10
		1	1	4	8

NON INDICATO: 1

**VI RITENETE SODDISFATTI DELLA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE DA PARTE DELLE EDUCATRICI E DELLA COORDINATRICE DEL NIDO?**

5	6	7	8	9	10
			4	4	6

NON INDICATO: 1

**SIETE SODDISFATTI DELLE PROPOSTE (gite, feste), OFFERTE DAL NIDO DURANTE QUESTO ANNO EDUCATIVO? E PERCHE'?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
12	2
NON INDICATO: 1	
NOTE:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco coinvolgente la gita di quest'anno</li> <li>- Poco organizzate</li> </ul>	

<b>RITENETE CHE ATTUALMENTE IL NIDO OFFRA A VOI GENITORI OCCASIONI DI SOCIALIZZAZIONE E CONFRONTO TRA LE FAMIGLIE?</b>					
5	6	7	8	9	10
		3	4	6	2
NON INDICATO: 0					
<b>RITIENE UTILE L'ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI CHE RIGUARDANO LA GENITORIALITA'</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Info sul Metodo Montessori</li> <li>- Si, tardo pom.: Alimentazione, Sonno, Sviluppo del Linguaggio, Rapporto con la tecnologia</li> <li>- Si Le fasi della crescita: I Si/No, La sfida, 17:30-19:30</li> <li>- Si I Divieti</li> <li>- Si, Tematiche varie, Dopo le 18:00</li> <li>- Si, dopo le 18: Tutte ciò che riguarda l'educazione e problematiche dell'infanzia</li> <li>- Si post lavoro</li> <li>- Si, dopo le 17:30</li> <li>- Si: cosa fa il bambino al Nido</li> <li>- No</li> <li>- Si, sonno, regole, opposizione, proposte di gioco/attività, laboratori per genitori tardo pom./week-end</li> </ul>					

<b>RITIENE CHE ATTUALMENTE IL NIDO OFFRA A VOI GENITORI SOSTEGNO E CONFRONTO SULLE PROBLEMATICHE DELL'INFANZIA?</b>					
5	6	7	8	9	10
	2	5	3	3	2
NON INDICATO: 0					

<b>NEL COMPLESSO, QUAL E' IL VOSTRO GIUDIZIO SUL SERVIZIO PRESTATO DAL NIDO?</b>					
5	6	7	8	9	10

		1	2	9	2
NON INDICATO: 1					

**IN PARTICOLARE, SIETE SODDISFATTI DEL MENU'?  
SE NO PER QUALI MOTIVI?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
15	0

NON INDICATO: 0

NOTE:

- Molto soddisfatti,
- Menù Ottimo, soddisfattissima, Vario e completo
- Mi piacerebbe che ci fosse almeno un piatto alternativo fra primo e secondo, nel caso la proposta non sia di gradimento
- Vario, equilibrato e attuale. Salutare ed ecologico

**SIETE SODDISFATTI DELLA PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI?**

<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
			1	6	8

NON INDICATO:

NOTE:

**SIETE SODDISFATTI DELLE PROPOSTE EDUCATIVE E DELLA SCELTA DEI MATERIALI A DISPOSIZIONE DEL VOSTRO BAMBINO?  
SE NO PER QUALI MOTIVI?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>
15	0

NON INDICATO:

NOTE.

- Tutto perfetto

**SE NE AVESTE LA POSSIBILITA' COSA CAMBIERESTE DEL NIDO?**

- Mi piacerebbe che l'orario di fine per i part-time fosse posticipato di 20 min, 13:15 per motivi organizzazione personale
- Nulla sono molto soddisfatta di tutto
- Un tempo maggiore per l'uscita dopo pranzo

- Nulla per me va bene così
- Più incontri/laboratori con i genitori ed educatrici
- Va bene così
- Al momento nulla! Siamo pienamente soddisfatti
- Niente
- Fa troppo caldo
- Niente
- Per ora nulla di “strutturale” anche se l’erba del giardino andrebbe tagliata con maggior frequenza

#### **ESPRIMETE QUI DI SEGUITO LE VOSTRE EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI**

- Mi piacerebbe avere qualche foto/immagine del tempo passato al Nido dai miei bambini
- Maggior presenza di un’educatrice nella fase del distacco
- Vorrei che il bambino mi venga ridato più pulito
- Mi piacerebbero attività extra bambino-genitore, un corso di primo soccorso pediatrico
- 

#### **PUNTI DI FORZA**

- o La relazione con i bambini e le famiglie.
- o Complessivamente il giudizio sul servizio prestato è ritenuto più che buono, attestandosi sui valori alti che ne denotano la qualità.
- o Ottimo il giudizio sul menù adottato.
- o Anche la pulizia e l’igiene degli ambienti è stata considerata più che buona ritenendo il nido ordinato e ben curato.

#### **PUNTI CRITICI**

- o Sono ritenute scarse le opportunità di socializzazione e confronto proposte alle famiglie. A tale proposito vengono indicate dagli stessi genitori, diverse tematiche che si vorrebbero approfondire relative alle caratteristiche e/o problematiche dell’età dei bambini.

#### **SUGGERIMENTI DEI GENITORI**

- o Richiesta di incontri su tematiche riguardanti la genitorialità e le diverse fasi della crescita
- o Richiesta di maggiori laboratori, costruzione di materiali per gioco bambini
- o Richiesta di maggiori momenti di socializzazione/convivialità genitori personale del Nido

#### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

- o Saranno organizzati incontri tematici (anche, se in questo caso, non sarà possibile soddisfare le diverse richieste di orario indicate dai genitori, poiché variano dalle 16.00 alle 20.00)
- o Organizzazione di un corso di Disostruzione Pediatrica delle vie aeree, aperto ad educatori e genitori

## **NOTE**

Il merito di questi risultati va attribuito innanzitutto al gruppo di lavoro e a tutti coloro che, a diverso titolo, direttamente o indirettamente danno il loro apporto al funzionamento del servizio.

Per quanto concerne la diffusione dei risultati dell'indagine, il presente documento verrà esposto in bacheca al nido, rinnovando il ringraziamento alle famiglie per la loro preziosa e fattiva collaborazione, inoltre, i risultati saranno pubblicati sul sito web del Comune nella pagina riservata all'asilo nido.