

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018/2019

**SERVIZIO EDUCATIVO
NIDO D'INFANZIA “COCCOLALLA”**

dal 2 maggio al 17 maggio 2019

NIDO “COCCOLALLA”

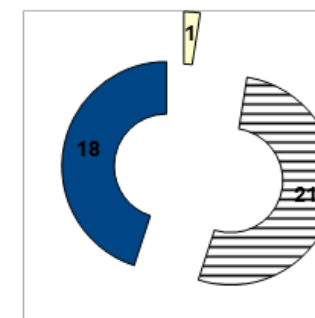
RICONSEGNE DIVISE PER SEZIONE

Stelle	12	67%
Cavallucci	13	76%
Delfini	15	79%

QUESTIONARI RICONSEGNA TI

	Numero tot	Percentuale	Nuovi iscritti	Percentuale
Questionari consegnati	54	100%	26	100%
Questionari restituiti	40	74%	20	100%

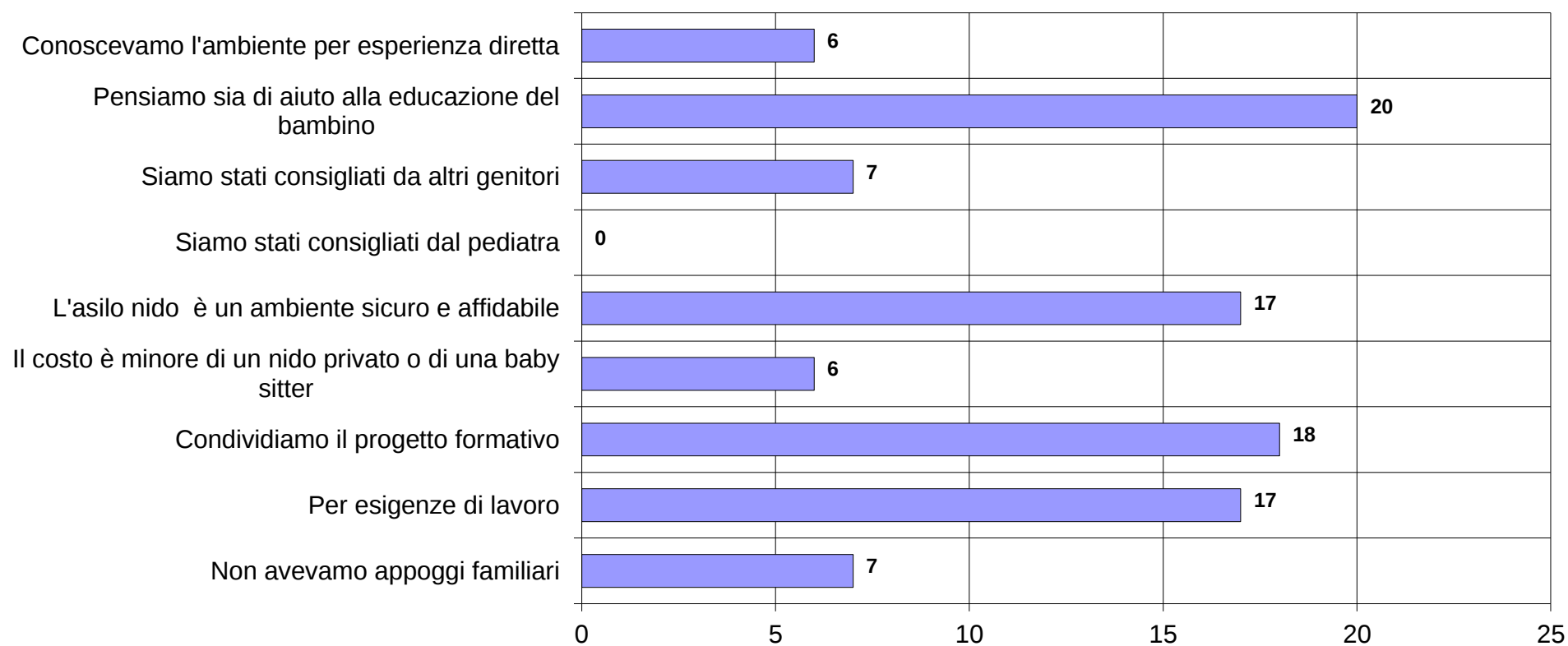
chi ha compilato il questionario



■ Padre
 ■ Madre
 ■ Entrambi

Padre	1
Madre	21
Entrambi	18

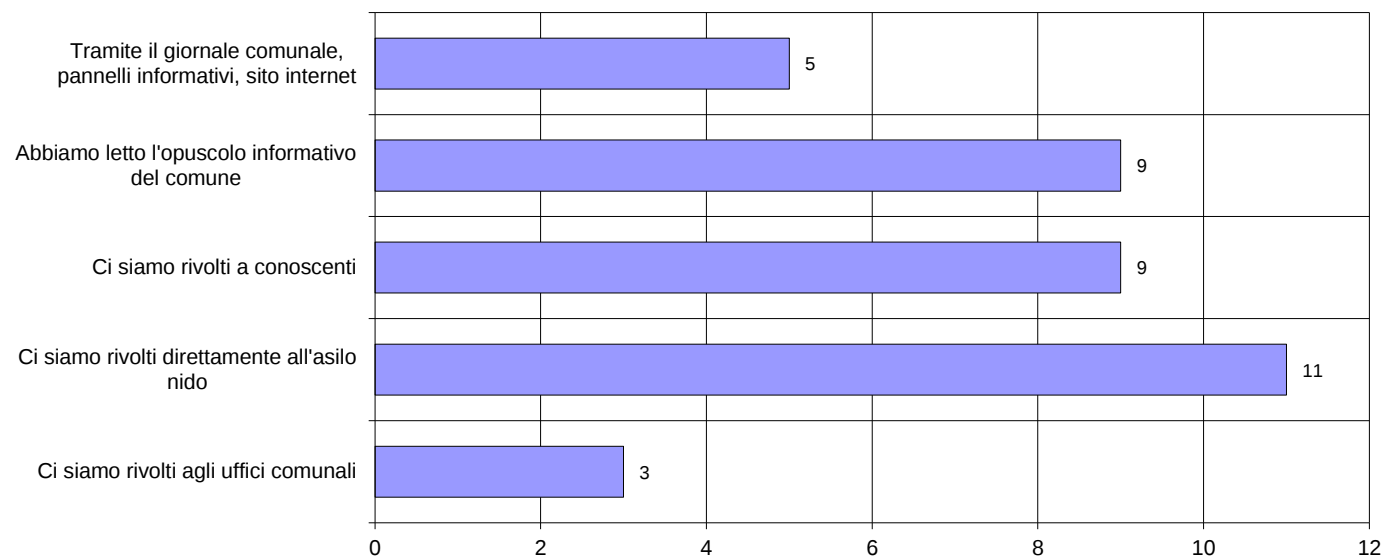
PER QUALI MOTIVI SONO STATI ISCRITTI I BAMBINI AL SERVIZIO
(domanda a risposta multipla)



ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONI PREVENTIVE ALL'ISCRIZIONE DEL BAMBINI

NO 3
SI 23

A RISPOSTA AFFERMATIVA CON QUALE MODALITA' (domanda a risposta multipla)



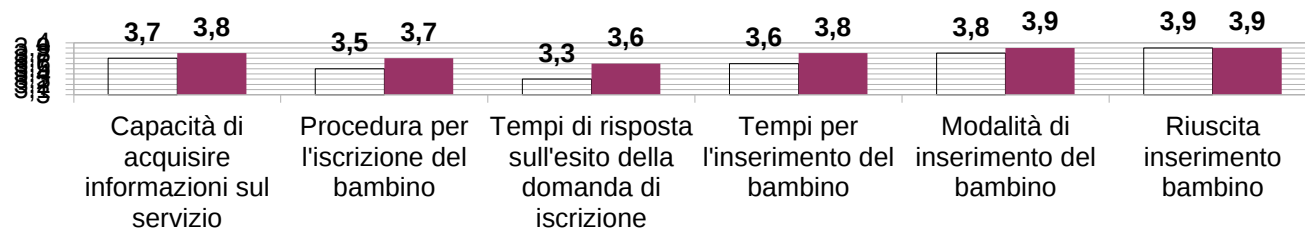
RENDICONTAZIONE

SODDISFAZIONE SERVIZIO.

(punteggio da 1-per niente soddisfatto; per niente importante - a 4- molto soddisfatto; assolutamente importante-)

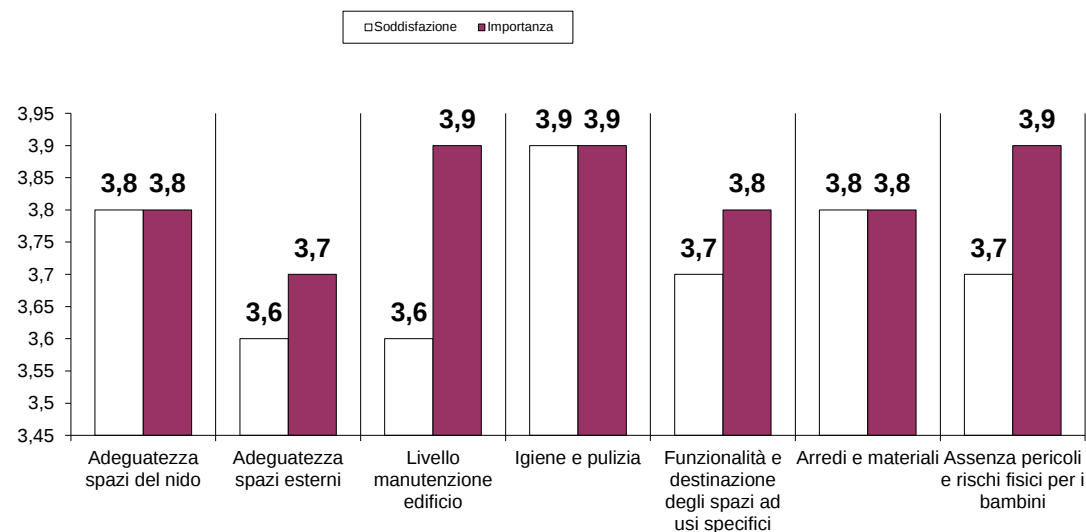
■ Soddisfazione ■ Importanza

Iscrizioni e ambientamento



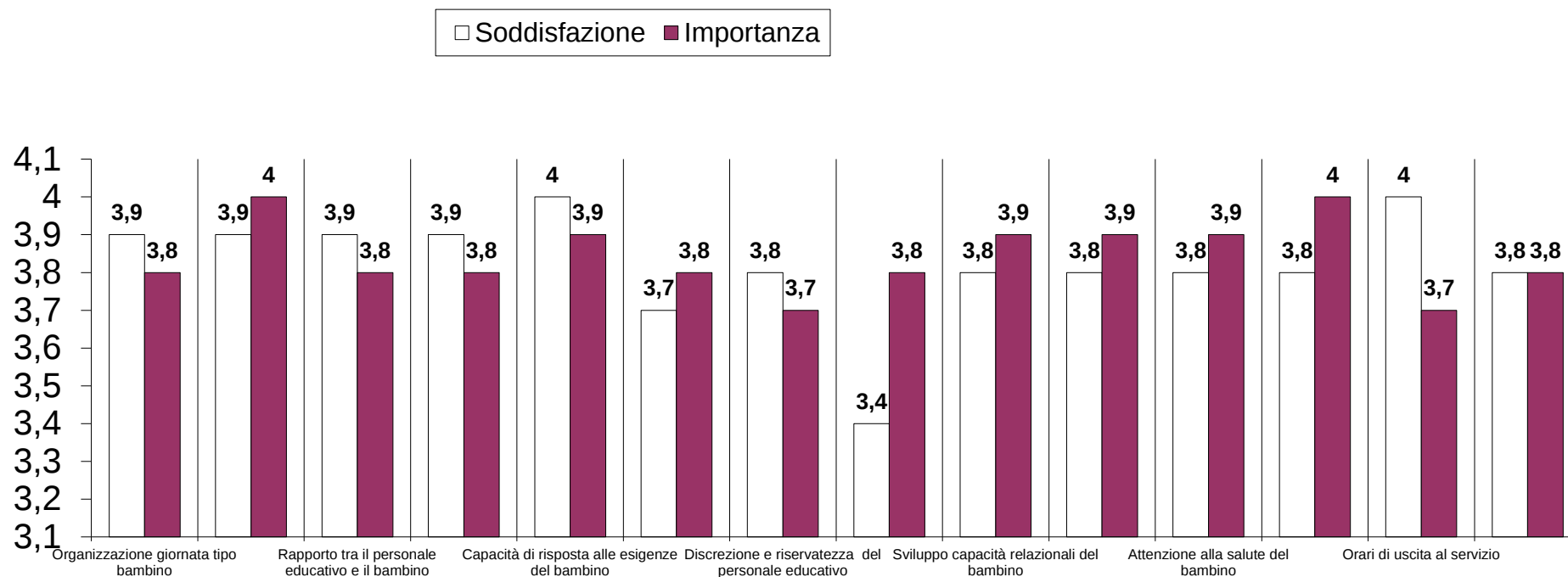
	Soddisfazione	Importanza
Capacità di acquisire informazioni sul servizio	3,7	3,8
Procedura per l'iscrizione del bambino	3,5	3,7
Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	3,3	3,6
Tempi per l'inserimento del bambino	3,6	3,8
Modalità di inserimento del bambino	3,8	3,9
Riuscita inserimento bambino	3,9	3,9

AREA Spazi interni- esterni



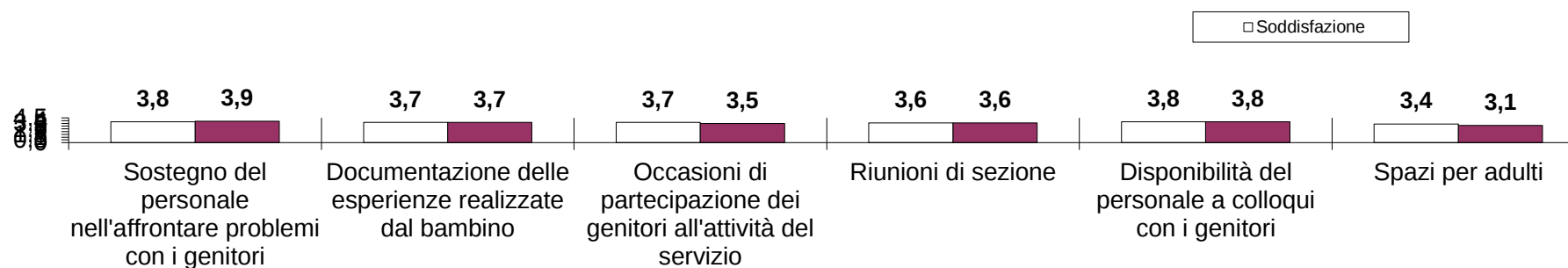
	Soddisfazione	Importanza
Adeguatezza spazi del nido	3,8	3,8
Adeguatezza spazi esterni	3,6	3,7
Livello manutenzione edificio	3,6	3,9
Igiene e pulizia	3,9	3,9
Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici	3,8	3,8
Arredi e materiali	3,8	3,8
Assenza pericoli e rischi fisici per i bambini	3,7	3,9

AREA Personale e organizzazione del lavoro



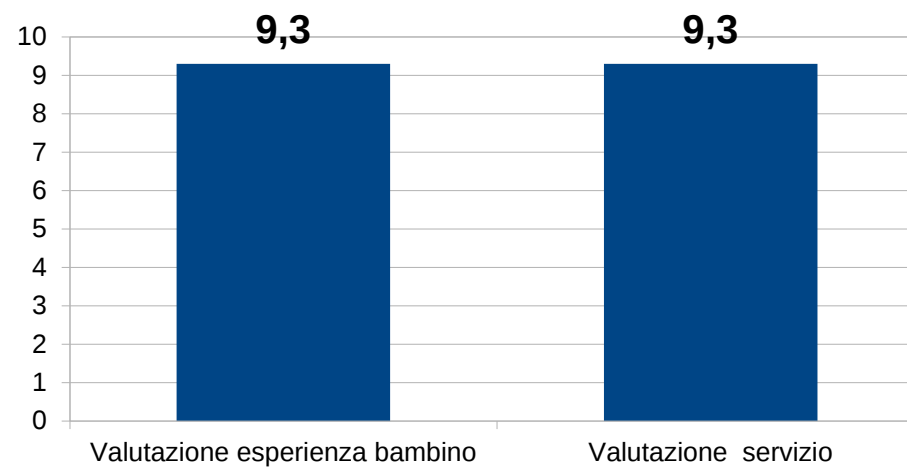
	Soddisfazione	Importanza
Organizzazione giornata tipo bambino	3,9	3,9
Competenza e preparazione del personale	3,9	4
Rapporto tra il personale educativo e il bambino	3,9	3,8
Contenuti progetto educativo	3,9	3,8
Capacità di risposta alle esigenze del bambino	4	3,9
Capacità di risposta alle esigenze della famiglia	3,7	3,8
Discrezione e riservatezza del personale educativo	3,8	3,7
Cibo e dieta appropriate all'età dei bambini	3,4	3,8
Sviluppo capacità relazionali del bambino	3,8	3,9
Apprendimento del bambino	3,8	3,9
Attenzione alla salute del bambino	3,8	3,9
Orari di ingresso al servizio	3,8	4
Orari di uscita al servizio	4	3,7
Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	3,8	3,8

AREA Partecipazione genitori e documentazione



	Soddisfazione	Importanza
Sostegno del personale nell'affrontare problemi con i genitori	3,8	3,9
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	3,7	3,7
Occasioni di partecipazione dei genitori all'attività del servizio	3,7	3,5
Riunioni di sezione	3,6	3,6
Disponibilità del personale a colloqui con i genitori	3,8	3,8
Spazi per adulti	3,4	3,1

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E DELL'ESPERIENZA DEL BAMBINO O BAMBINA AL NIDO
(punteggio da 1 a 10)



PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DEI GENITORI

- Per chi è rientrato in graduatoria e ha esigenze di lavoro non modificabili, maggiore possibilità di far fare al bambino orario comprensivo del sonno e consentire così anche ai genitori di condividere il momento del ricongiungimento.
- Siamo estremamente soddisfatti delle educatrici e di come sono riuscite ad accogliere e indirizzare la bambina alla vita del nido. L'unico difetto che troviamo è il numero troppo basso di posti letto/educatrici che impedisce la soddisfazione di tutte le richieste di soggiorno pomeridiano dei bambini.
- Maggior documentazione delle esperienze realizzate dal bambino: foto-dvd. Maggiore informazione sulla descrizione delle attività del bambino durante la giornata e sul suo stato d'animo (tranquillo, allegro, triste, solitario ...)
- Personale competente e amorevole con i bambini e i genitori, trovato sostegno e aiuto, osservazioni puntuali e precise. Sono molto soddisfatto. Grazie!
- L'unica cosa che mi sento di criticare è il fatto che non venga riferito ai genitori quando i bambini vengono portati all'esterno della struttura per progetti educativi diversi (forno-libreria- visite). Se lo sapessi, anche solo il giorno prima, che mia figlia dovrà uscire dal complesso scolastico, potrei vestirla adeguatamente rispetto alle condizioni metereologiche previste per giorno e sarei più tranquilla nel sapere dove è e a che ora! Per il resto non ho nient'altro da dire: grazie per il vostro splendido lavoro!
- Sempre di più esperienze in giardino!! Grazie mille per questi anni bellissimi passati con voi.
- Da migliorare solo la mensa, sarebbe bello fosse interna.