

**INDAGINE  
CUSTOMER SATISFACTION**

---



**SERVIZIO NIDO D'INFANZIA  
PETER PAN**

**Febbraio 2014**

**Sintesi dei Risultati**

**A cura del Servizio Qualità  
Direzione Organizzazione**

---



# Campionamento

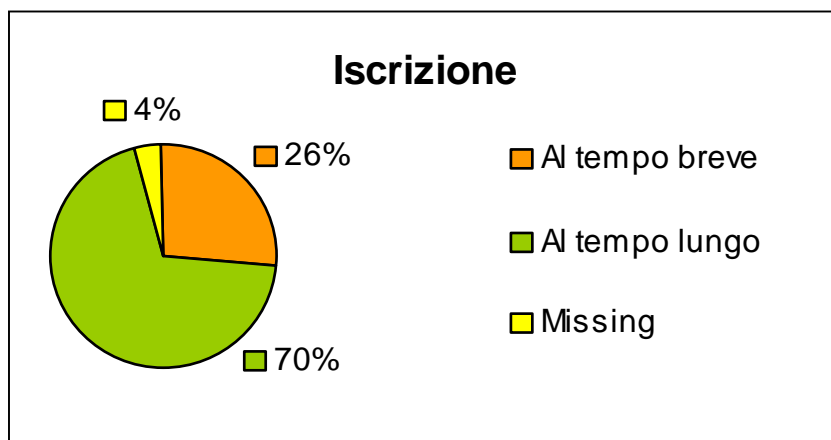
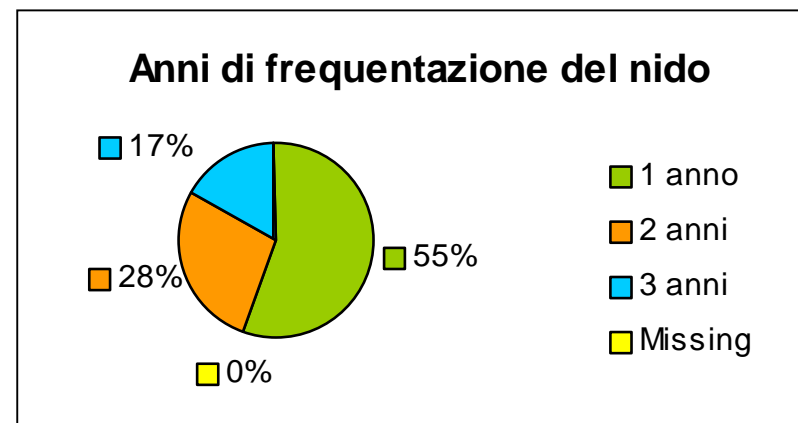
- L'indagine è rivolta agli utenti dei servizi identificati nelle famiglie di tutti i bambini che usufruiscono del Servizio Nido offerto dalla struttura educativa di **Via Beaumont, 58** ;
- L'elenco degli utenti da intervistare (in tutto **58**) è stato ricavato direttamente dalla lista degli iscritti;
- Data la ridotta dimensione numerica della popolazione di riferimento, non si è proceduto alla determinazione di un campione, optando invece per la somministrazione del questionario a tutte le persone interessate.
- I questionari restituiti sono stati **55**



# Composizione del campione

## Anni di frequentazione al nido:

il campione di indagine è formato per il **55%** di bambini che frequentano da solo un anno, per il **28%** da bambini che frequentano da due anni e per il **17%** da bambini che frequentano da tre anni;

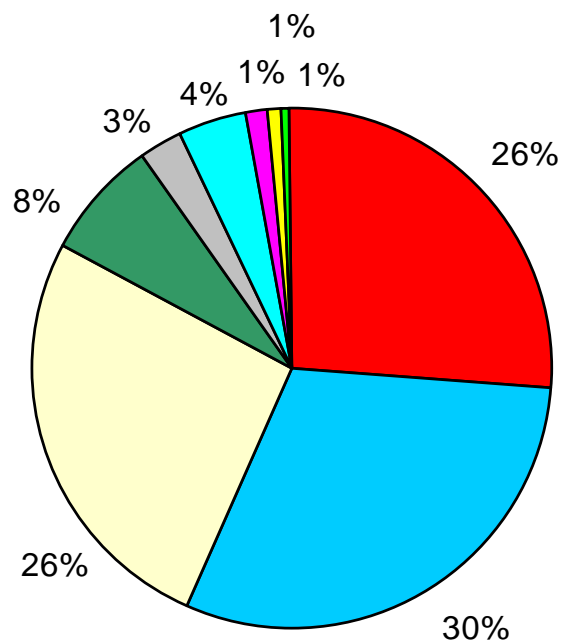


## Tipo d'iscrizione:

il **70%** del campione d'indagine frequenta il tempo lungo, il **26%** il **tempo breve**

# Composizione del campione

## Motivi per cui il genitore usufruisce del servizio del nido



- per consentire al bambino di fare un'esperienza educativa in un contesto esterno alla famiglia
- per fornire al bambino l'opportunità di stare con altri bambini e socializzare
- per consentire ai genitori di gestire meglio gli impegni lavorativi
- per la mancanza di figure familiari che possano accudirlo
- per l'impossibilità di sostenere il costo di una baby-sitter
- per la necessità di recuperare tempo e energia
- per il desiderio di incontrare e confrontarsi con altri genitori
- Altro
- Missing

Il campione d'indagine è distribuito in questo modo: il **30%** per fornire al bambino l'opportunità di stare con altri bambini e socializzare, il **26%** per consentire ai genitori di gestire meglio gli impegni lavorativi ed il **26%** consentire al bambino di fare un'esperienza educativa in un contesto esterno alla famiglia.





# SINTESI DEI RISULTATI



# La soddisfazione complessiva

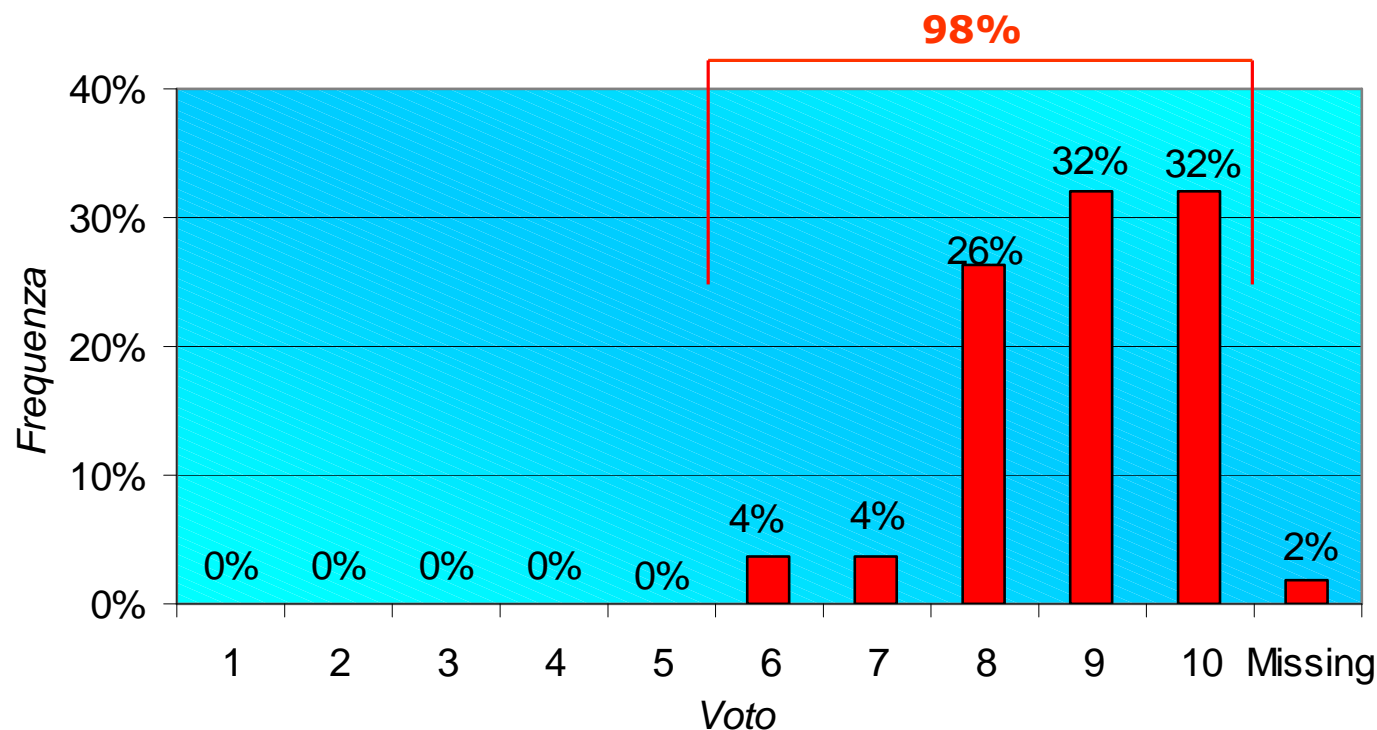


CITTA' DI TORINO

La domanda è formulata come segue:

*“CONSIDERANDO TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO, QUANTO PUO' DIRSI **COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO?**”*




Utilizzi una scala da 1 a 10 (1=completamente insoddisfatto – 10= completamente soddisfatto)













Gli utenti intervistati (98%) sono soddisfatti complessivamente del servizio.



# I fattori di qualità

Gli emoticons...	
	<b>Giudizio positivo</b>
	<b>Giudizio sufficiente</b>
	<b>Giudizio negativo</b>

# Soddisfazione media degli utenti

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
ITEM	Voto medio	
1.01 Le modalità di iscrizione sono semplici e sufficientemente veloci	7,10	
1.02 L'ingresso del nido è ben segnalato e facilmente raggiungibile	8,72	
1.03 Lo spazio per il passeggino è agevole	7,89	
1.04 Lo spazio per gli armadietti è ben organizzato e accogliente	8,92	
1.05 Gli spazi interni sono ben organizzati, accoglienti e dotati di giochi sicuri	9,28	
1.06 Gli spazi esterni ed il giardino (se presente) sono ben organizzati e dotati di giochi sicuri	8,61	
1.07 Il livello igienico complessivo degli spazi è gestito in modo adeguato	9,33	
1.08 L'orario di ingresso risponde alle esigenze della famiglia	8,91	
1.09 L'orario di uscita risponde alle esigenze della famiglia	8,65	
1.10 La manutenzione della struttura e degli impianti è gestita in modo adeguato	8,40	













# Soddisfazione media degli utenti

LA COMUNICAZIONE E LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE		
ITEM	Voto medio	
<b>2.01</b> Le informazioni sono fornite in modo chiaro e completo dal personale e dalla segreteria amministrativa	8,44	
<b>2.02</b> L'orario dello sportello amministrativo è sufficiente alle esigenze delle famiglie	7,00	
<b>2.03</b> Le informazioni presenti sul sito web della Città sono chiare e complete	7,42	
<b>2.04</b> La "Carta della Qualità" dei servizi è chiara e contiene tutte le informazioni utili e necessarie	8,28	
<b>2.05</b> Il programma educativo dell'anno viene periodicamente illustrato ai genitori	8,54	
<b>2.06</b> Le esperienze educative giornaliere sono comunicate regolarmente ai genitori	8,53	
<b>2.07</b> Al momento dell'uscita dal nido viene fornita una soddisfacente informazione sull'andamento della giornata	8,10	
<b>2.08</b> In caso di necessità è possibile avere un tempestivo colloquio con il personale del nido	9,19	
<b>2.09</b> I momenti di incontro tra nido e famiglie (assemblea di nido e di sezione, comitato di gestione) sono strumenti utili per il miglioramento del servizio	8,98	
<b>2.10</b> Ogni chiusura o apertura ritardata (per sciopero, sospensione,...) viene motivata e comunicata con adeguato anticipo	9,18	








# Soddisfazione media degli utenti

LA GIORNATA EDUCATIVA		
ITEM	Voto medio	
<b>3.01</b> Al mattino gli educatori accolgono il bambino e lo aiutano nel distacco dalla famiglia	9,48	
<b>3.02</b> Le esperienze educative proposte sono varie e suscitano l'interesse dei bambini	9,25	
<b>3.03</b> C'è adeguata attenzione all'igiene del bambino e al momento del cambio	8,94	
<b>3.04</b> I giochi e i materiali didattici consentono attività diversificate	8,75	
<b>3.05</b> Il cibo è buono e il bambino mangia volentieri al nido	9,08	
<b>3.06</b> Le uscite didattiche in ambienti esterni al nido (quartiere, mercati, giardini,...) sono ben organizzate e comunicate in anticipo	8,91	
<b>3.07</b> Al momento dell'uscita gli educatori agevolano il ricongiungimento del bambino con la famiglia	8,94	
<b>3.08</b> Gli educatori sono preparati e competenti	9,52	



# Soddisfazione media degli utenti

IL PERSONALE		
ITEM	Voto medio	
<b>4.01</b> Gli educatori sono cortesi e gentili	9,34	
<b>4.02</b> Gli educatori sanno comprendere e farsi carico dei bisogni dei bambini	9,35	
<b>4.03</b> Gli assistenti educativi sono cortesi e collaborativi	9,30	
<b>4.04</b> Vi è un buon rapporto di collaborazione tra tutto il personale per il buon funzionamento del nido	9,24	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	8,87	



# Suggerimenti degli utenti

- Il questionario prevedeva una domanda aperta in cui poter inserire suggerimenti o consigli per migliorare i servizi.
- I genitori che hanno espresso proposte o suggerimenti sono stati molti; alcuni hanno espresso più suggerimenti.



