

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**



**SERVIZIO NIDO D'INFANZIA
SANTA CHIARA**

Gennaio 2013

Sintesi dei Risultati

**A cura del Servizio Qualità
Direzione Organizzazione**



Campionamento

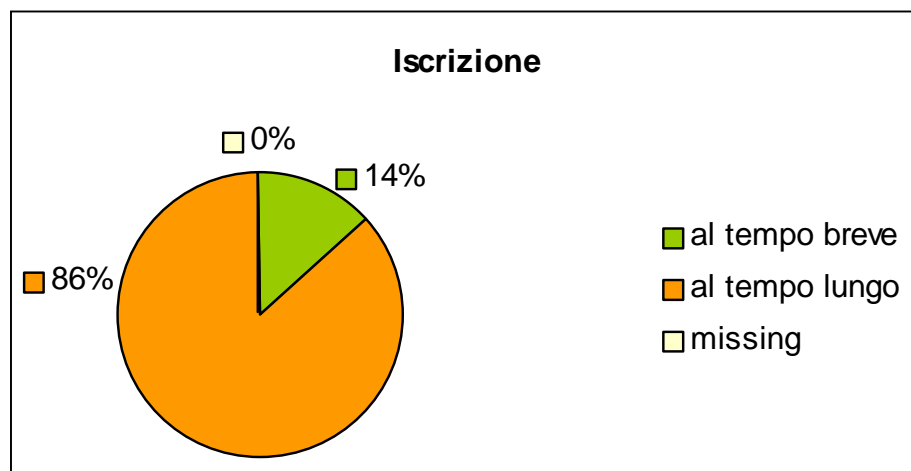
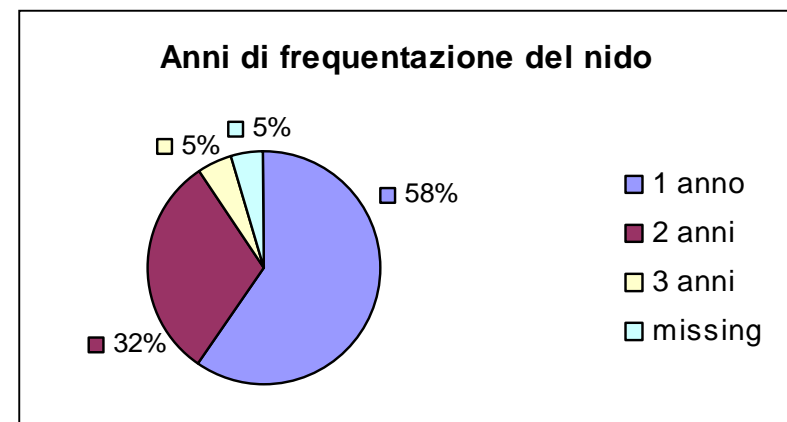
- ❑ L'indagine è rivolta agli utenti dei servizi identificati nelle famiglie di tutti i bambini che usufruiscono del Servizio Nido offerto dalla struttura educativa di **via S. Chiara, 5**;
- ❑ L'elenco degli utenti da intervistare (in tutto **24**) è stata ricavata direttamente dalla lista degli iscritti;
- ❑ 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 somministrati e restituiti sono stati **22**



Composizione del campione

Anni di frequentazione al nido

il campione di indagine è formato per il **58%** da bambini che frequentano da un anno, per il **32%** da bambini che frequentano da due anni e per il **5%** da bambini che frequentano da tre anni

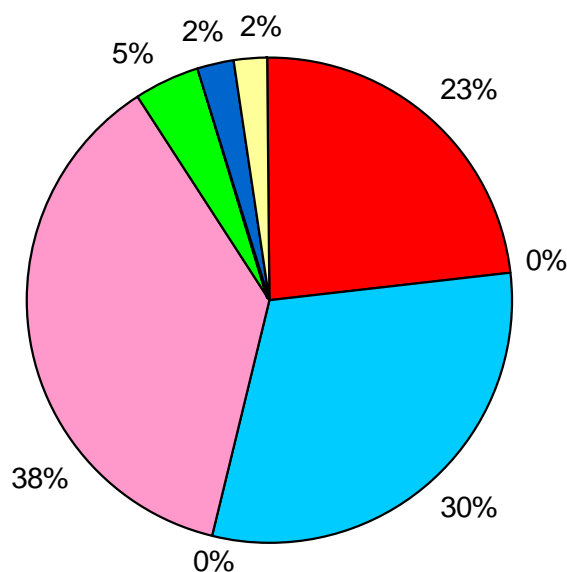


Tipo d'iscrizione

l'**86%** del campione di indagine frequenta il **tempo lungo**, il **14%** 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
- missing

Il **38%** degli utenti intervistati ha scelto di usufruire dei servizi del nido per consentire ai genitori di gestire meglio gli impegni lavorativi





SINTESI DEI RISULTATI



La soddisfazione complessiva

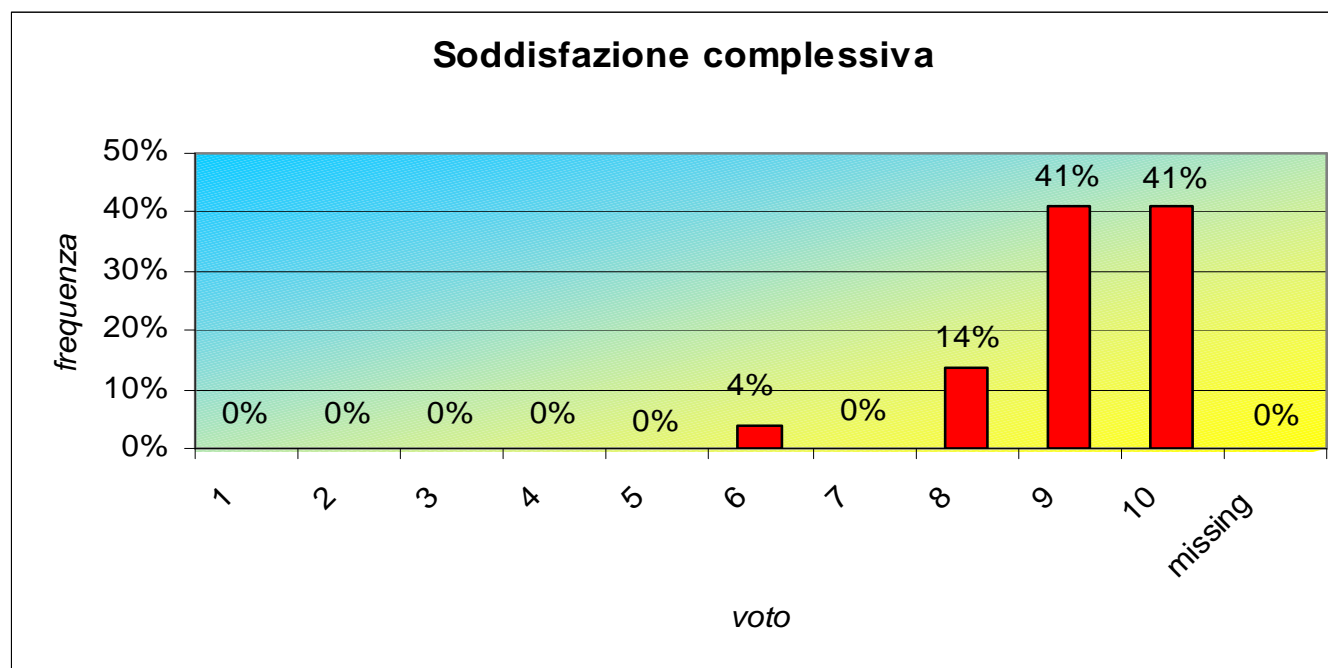


CITTA' DI TORINO

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)













Tutti gli utenti intervistati (**100%**) sono soddisfatti complessivamente del servizio.



I fattori di qualità

Gli emoticons...	
	Giudizio positivo (soddisfazione uguale o maggiore di 7)
	Giudizio sufficiente (soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)
	Giudizio negativo (soddisfazione minore di 6)

Soddisfazione media degli utenti

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO		
ITEM	Voto medio	
1.01 Le modalità di iscrizione sono semplici e sufficientemente veloci	8,09	
1.02 L'ingresso del nido è ben segnalato e facilmente raggiungibile	8,82	
1.03 Lo spazio per il passeggino è agevole	9,00	
1.04 Lo spazio per gli armadietti è ben organizzato e accogliente	8,50	
1.05 Gli spazi interni sono ben organizzati, accoglienti e dotati di giochi sicuri	9,50	
1.06 Gli spazi esterni ed il giardino (se presente) sono ben organizzati e dotati di giochi sicuri	9,15	
1.07 Il livello igienico complessivo degli spazi è gestito in modo adeguato	9,50	
1.08 L'orario di ingresso risponde alle esigenze della famiglia	8,55	
1.09 L'orario di uscita risponde alle esigenze della famiglia	7,82	
1.10 La manutenzione della struttura e degli impianti è gestita in modo adeguato	9,15	











Soddisfazione media degli utenti

LA COMUNICAZIONE E LA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE		
ITEM	Voto medio	
2.01 Le informazioni sono fornite in modo chiaro e completo dal personale e dalla segreteria amministrativa	9,62	
2.02 L'orario dello sportello amministrativo è sufficiente alle esigenze delle famiglie	9,27	
2.03 Le informazioni presenti sul sito web della Città sono chiare e complete	7,92	
2.04 La "Carta della Qualità" dei servizi è chiara e contiene tutte le informazioni utili e necessarie	8,89	
2.05 Il programma educativo dell'anno viene periodicamente illustrato ai genitori	9,40	
2.06 Le esperienze educative giornaliere sono comunicate regolarmente ai genitori	8,86	
2.07 Al momento dell'uscita dal nido viene fornita una soddisfacente informazione sull'andamento della giornata	8,64	
2.08 In caso di necessità è possibile avere un tempestivo colloquio con il personale del nido	9,18	
2.09 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	9,22	
2.10 Ogni chiusura o apertura ritardata (per sciopero, sospensione,...) viene motivata e comunicata con adeguato anticipo	9,45	








Soddisfazione media degli utenti

LA GIORNATA EDUCATIVA		
ITEM	Voto medio	
3.01 Al mattino gli educatori accolgono il bambino e lo aiutano nel distacco dalla famiglia	9,55	
3.02 Le esperienze educative proposte sono varie e suscitano l'interesse dei bambini	9,36	
3.03 C'è adeguata attenzione all'igiene del bambino e al momento del cambio	9,00	
3.04 I giochi e i materiali didattici consentono attività diversificate	9,47	
3.05 Il cibo è buono e il bambino mangia volentieri al nido	9,24	
3.06 Le uscite didattiche in ambienti esterni al nido (quartiere, mercati, giardini,...) sono ben organizzate e comunicate in anticipo	9,00	
3.07 Al momento dell'uscita gli educatori agevolano il ricongiungimento del bambino con la famiglia	9,10	
3.08 Gli educatori sono preparati e competenti	9,41	



Soddisfazione media degli utenti

IL PERSONALE		
ITEM	Voto medio	
4.01 Gli educatori sono cortesi e gentili	9,55	
4.02 Gli educatori sanno comprendere e farsi carico dei bisogni dei bambini	9,45	
4.03 Gli assistenti educativi sono cortesi e collaborativi	9,52	
4.04 Vi è un buon rapporto di collaborazione tra tutto il personale per il buon funzionamento del nido	9,50	
Soddisfazione complessiva	9,14	



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.



