



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

# Nidi d'Infanzia Comunali

## Customer Satisfaction

Aprile 2018

CENTRO STAMPA COMUNALE

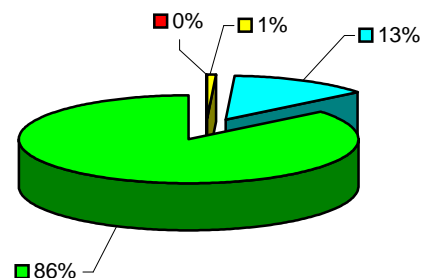
## I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

### LEGENDA:

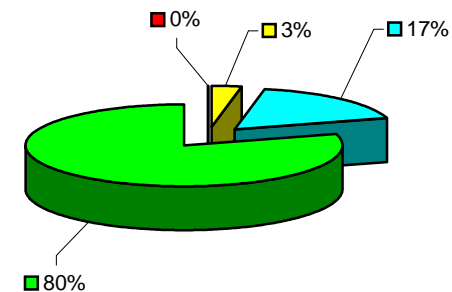
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai rispondenti ai questionari della customer satisfaction si rilevano alcune criticità, rappresentate dai grafici esposti e riferite, in particolare, all'organizzazione degli spazi, esterni ed interni. Una minima percentuale di insoddisfazione (1%) si riscontra anche riguardo all'igiene e pulizia dei locali.

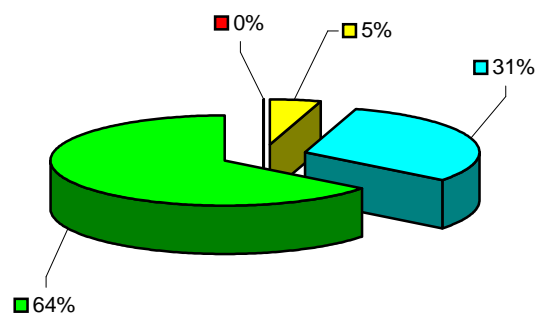
### Igiene e pulizia dei locali



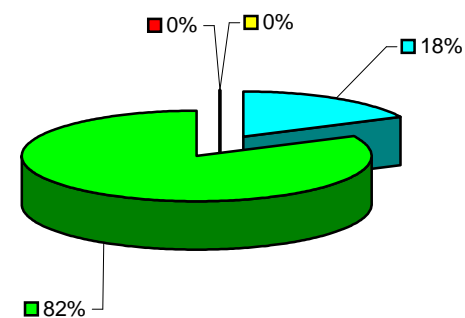
### Organizzazione degli spazi interni



### Organizzazione degli spazi esterni



### Visibilità delle attività svolte



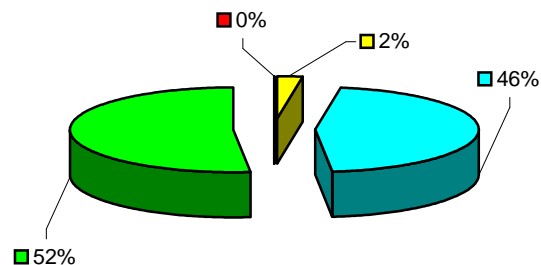
## I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, INSERIMENTO DEL BAMBINO

### LEGENDA:

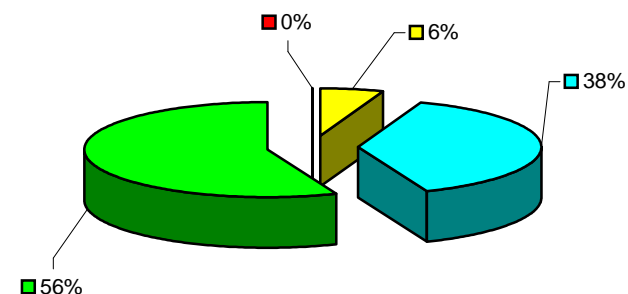
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, riguardanti la chiarezza dei criteri per l'ammissione e, seppur in minor misura, quella inerente alla modulistica per le iscrizioni.

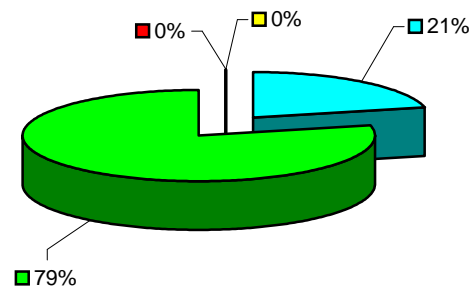
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



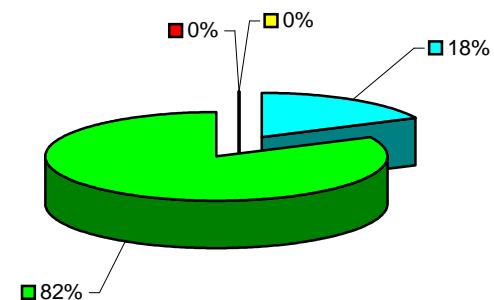
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'inserimento

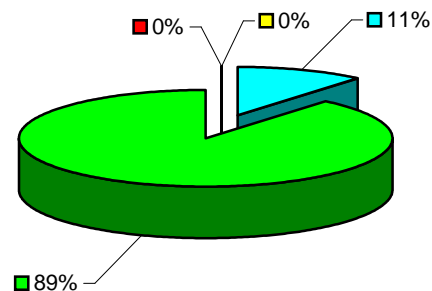


Qualità della relazione insegnante/genitori nell'inserimento

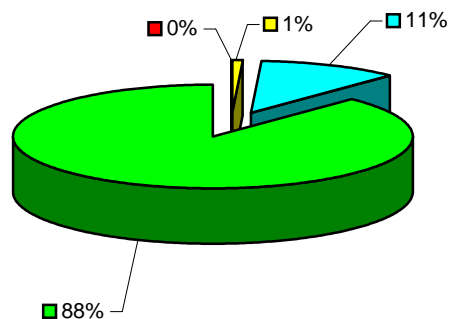


## I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

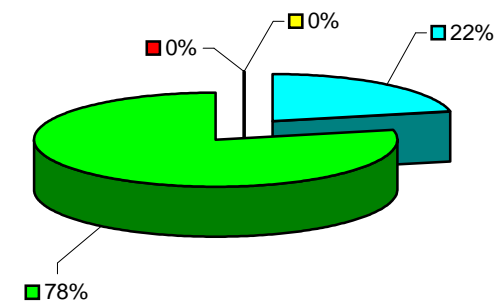
**Qualità della relazione tra insegnante e bambino**



**Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino**



**Varietà e qualità delle occasioni di gioco/attività proposte al bambino**

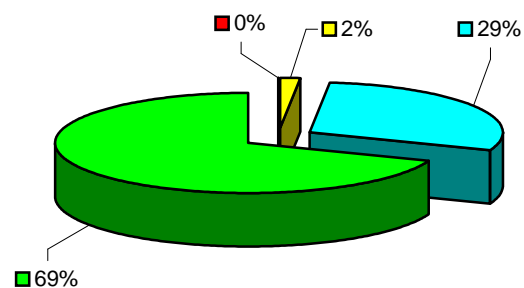


### LEGENDA:

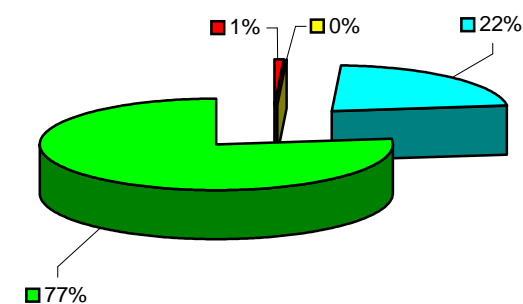
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici si evincono alcune criticità, benché minime, riguardanti la documentazione sul percorso educativo del bambino e la dotazione del materiale didattico e dei giocattoli; comunque, nel complesso, i giudizi prevalenti sono molto buoni.

**Dotazione del materiale didattico/giocattoli**



**Documentazione sul percorso educativo del bambino**



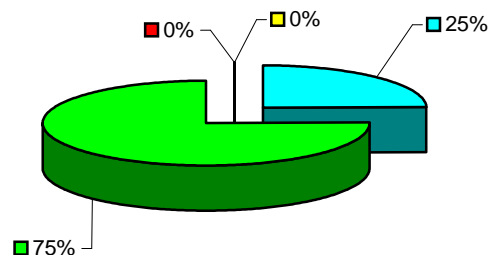
## I GIUDIZI SU ACCOGLIENZA, CONMIATO, CURE DI ROUTINE

### LEGENDA:

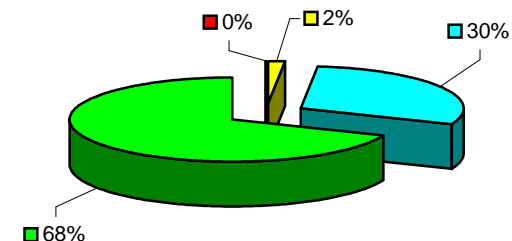
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, seppur minime, inerenti all'attenzione all'igiene personale del bambino nonché all'organizzazione del momento del conmiato.

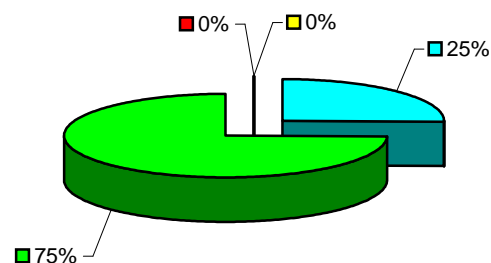
**Organizzazione del momento dell'accoglienza**



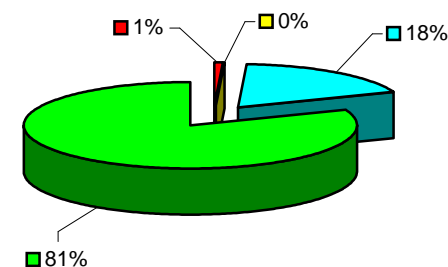
**Organizzazione del momento del conmiato**



**Informazioni sulla giornata del bambino**

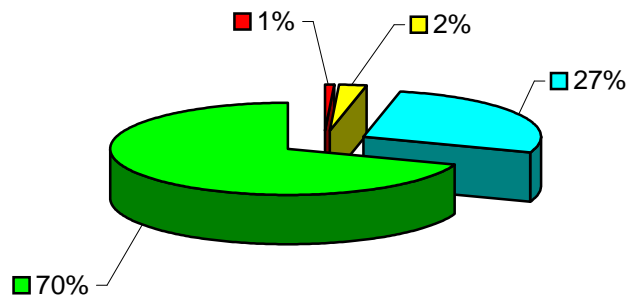


**Attenzione all'igiene personale del bambino**

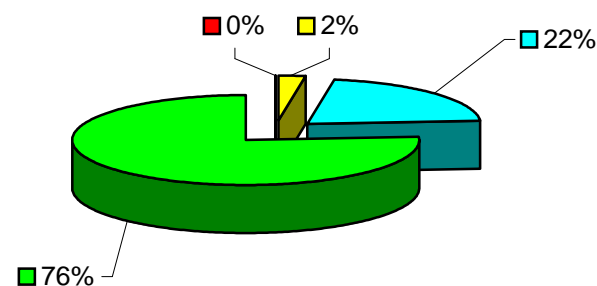


## I GIUDIZI SU RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

**Informazioni su attività di programmazione educativa**



**Informazioni sui progressi del bambino**

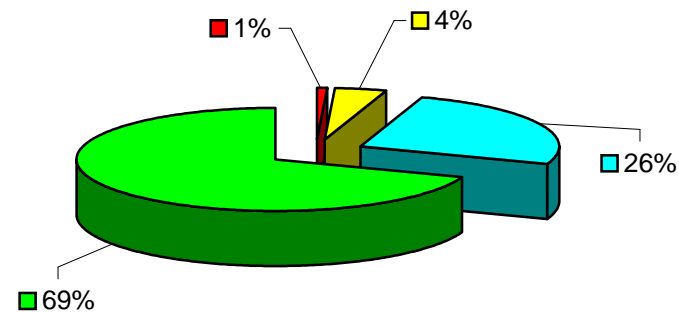


**LEGENDA:**

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

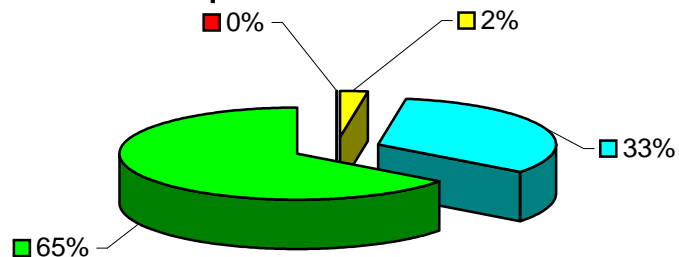
Dai grafici attinenti ai giudizi sul rapporto scuola-famiglia si evince qualche criticità, attinente, in particolare, alle modalità di partecipazione per i genitori a colloqui, riunioni di sezione. Alcune criticità, seppur minime, sono riscontrabili anche nell'ambito delle informazioni sulle attività di programmazione educativa.

**Modalità di partecipazione per i genitori proposte dal nido (colloqui, riunioni di sezione)**

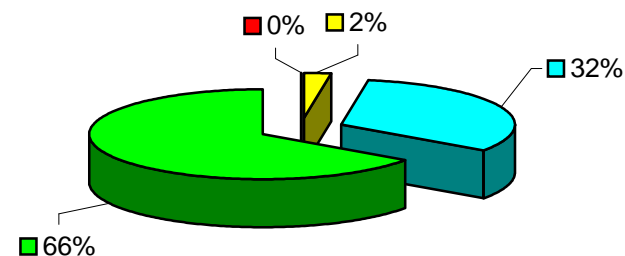


## I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

... rispetto alla quantità distribuita, in base a quanto riferito dal bambino



... rispetto alla personalizzazione dei menù

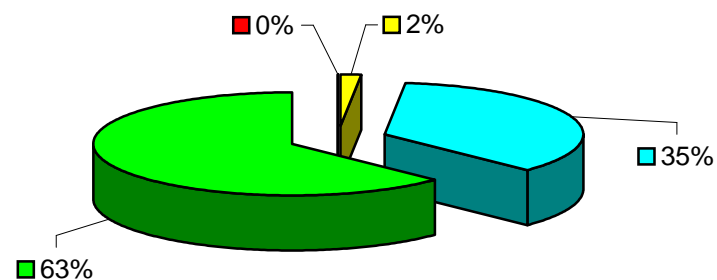


### LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

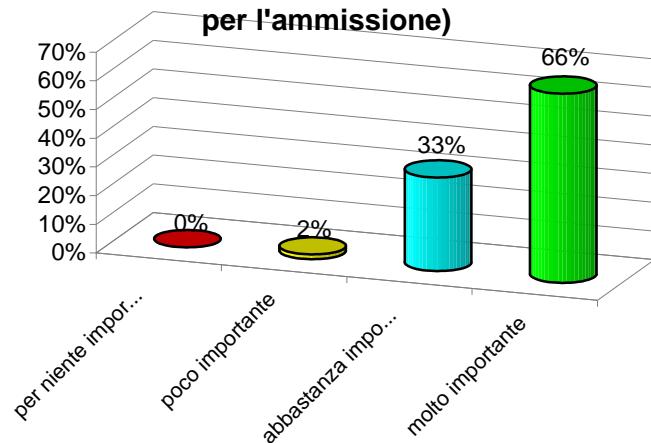
Il giudizio complessivo espresso dal campione sul servizio di refezione scolastica è buono, anche se dai grafici emergono alcune criticità, sia rispetto alla personalizzazione del menù, sia rispetto alle quantità.

Giudizio complessivo sul servizio di refezione

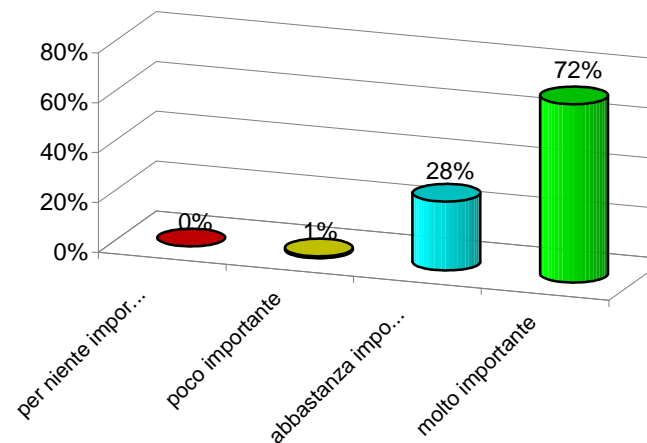


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAI NIDI D'INFANZIA COMUNALI

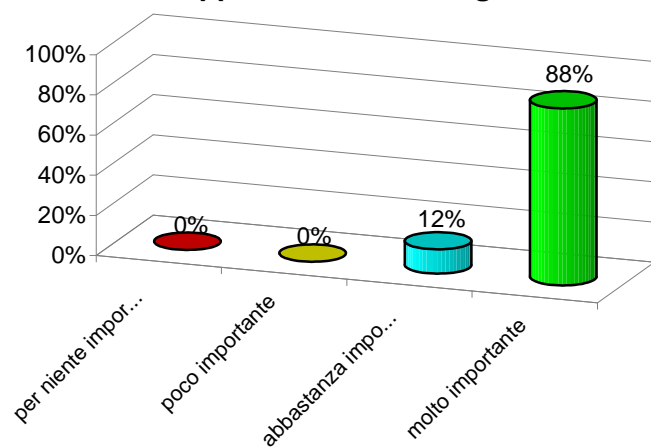
**Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)**



**Struttura, Spazi**



**Rapporto Scuola/Famiglia**

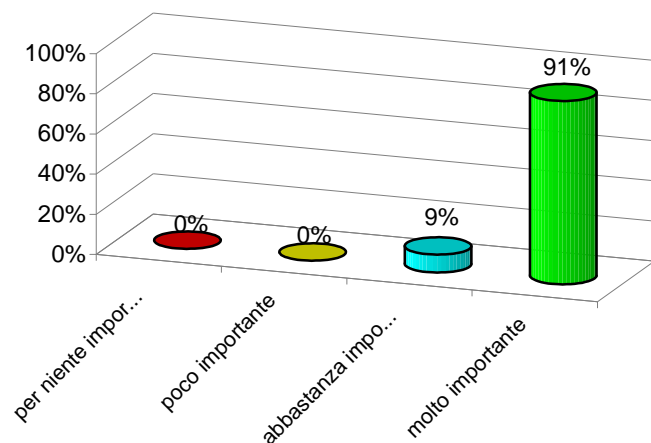


Nell'ambito dei giudizi su alcuni aspetti del servizio, l'88% dei rispondenti ha dichiarato che il rapporto scuola/famiglia è molto importante.

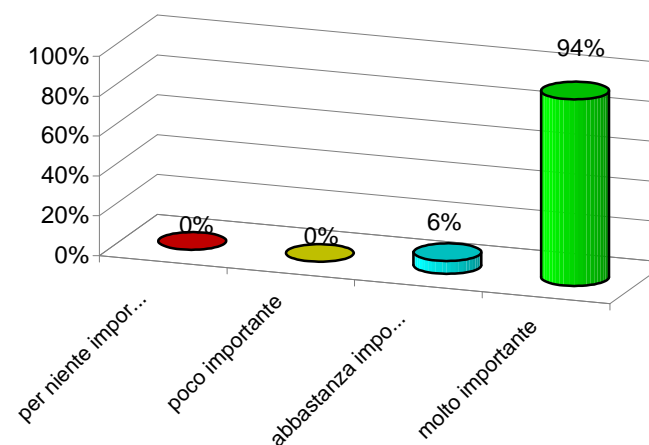


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAI NIDI D'INFANZIA COMUNALI

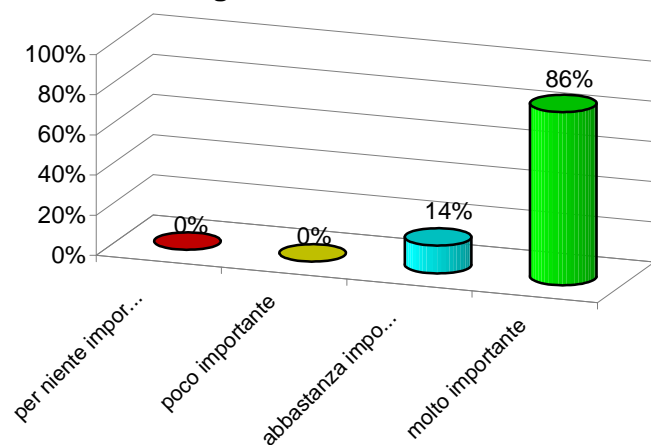
### Inserimento del bambino



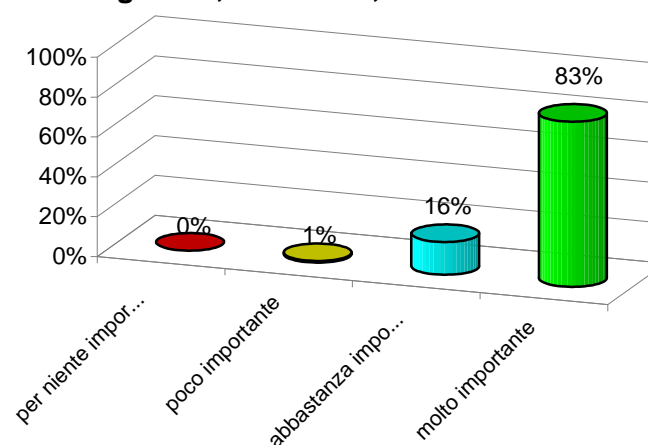
### Relazione educativa



### Programmazione educativa



### Accoglienza, commiato, cure di routine



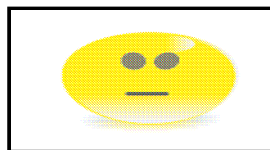
Il campione dei rispondenti ha attribuito notevole importanza anche alla relazione educativa e all'inserimento del bambino.

## GLI EMOTICON



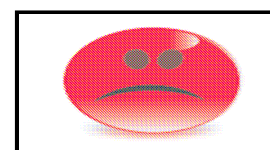
**molto soddisfatto**

**82,5%**



**abbastanza soddisfatto**

**17,5%**

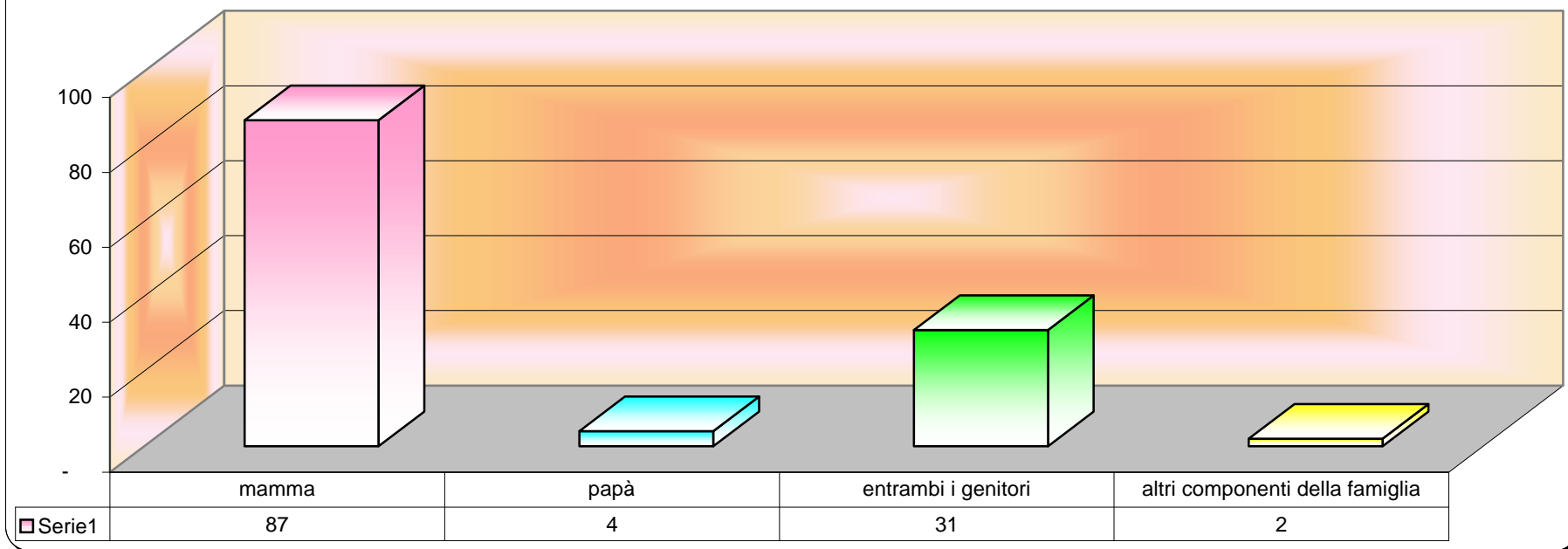


**poco o per niente  
soddisfatto**

**0%**

Il giudizio finale sul Servizio *Nidi d'Infanzia Comunali*, espresso dal campione costituito da n°126 rispondenti e rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon", è, **nel complesso, molto positivo (la percentuale di insoddisfatti, in effetti, è nulla).**

### Il questionario è stato compilato da:



**Alla domanda inerente alle preferenze in merito al calendario scolastico, il campione dei rispondenti si è espresso nel seguente modo:**

**50% - apertura: 1 Settembre / chiusura: 30 Giugno**

**50% - apertura: 15 Settembre / chiusura: 15 Luglio**