



**Città di Alessandria**  
Controllo di Gestione

# Nidi d'Infanzia Comunali

## Customer Satisfaction "Il Campanellino"

Aprile 2018

CENTRO STAMPA COMUNALE

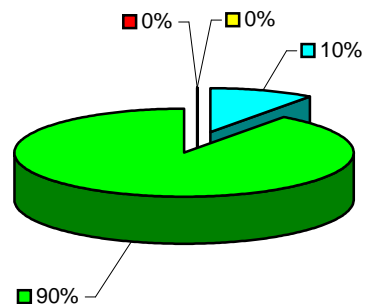
## I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

### LEGENDA:

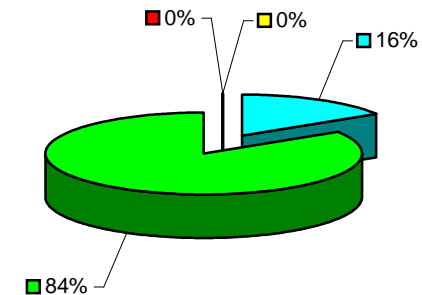
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai rispondenti ai questionari della customer satisfaction riguardanti la struttura e gli spazi, nel complesso molto positivi, si rilevano soltanto alcune criticità, rappresentate dai grafici esposti e riferite, in particolare, all'organizzazione degli spazi esterni.

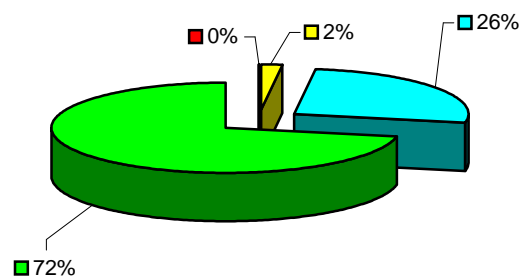
### Igiene e pulizia dei locali



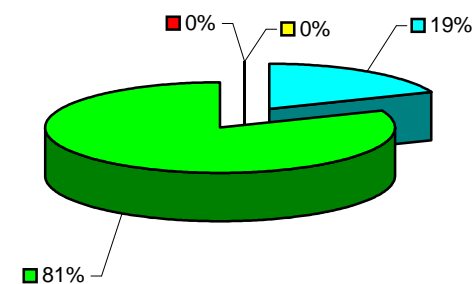
### Organizzazione degli spazi interni



### Organizzazione degli spazi esterni



### Visibilità delle attività svolte



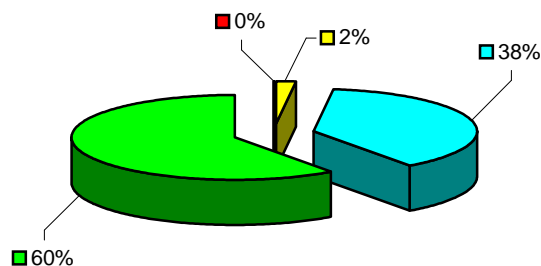
## I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, INSERIMENTO DEL BAMBINO

### LEGENDA:

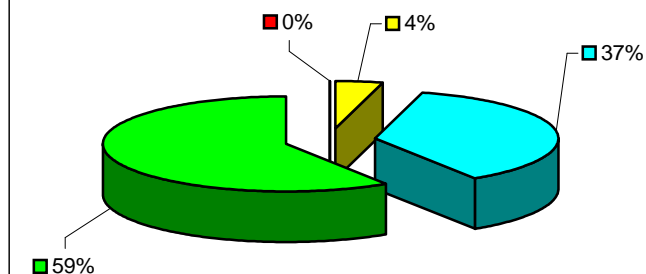
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

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.

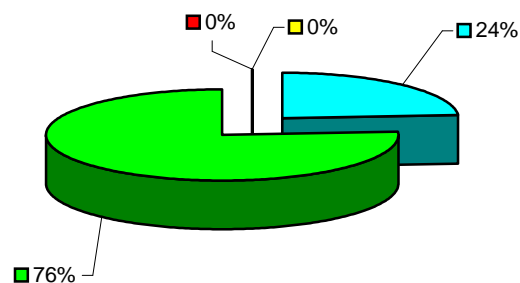
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



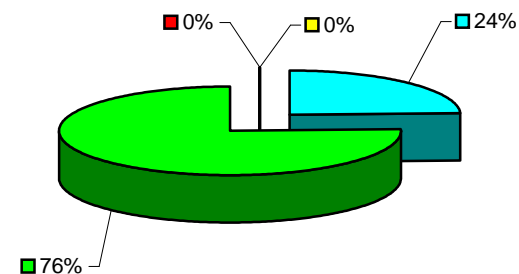
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'inserimento

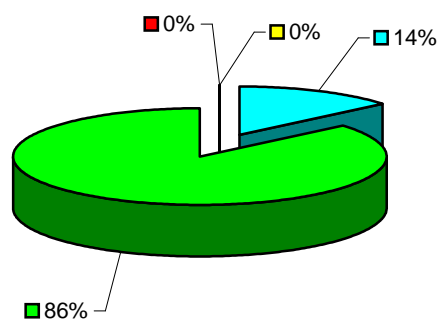


Qualità della relazione insegnante/genitori nell'inserimento

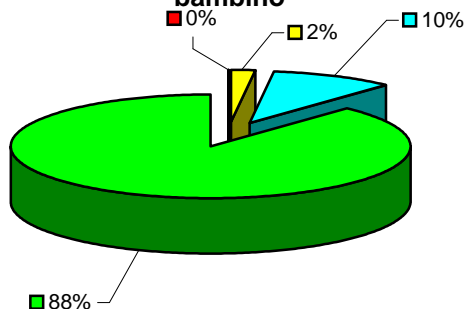


## I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

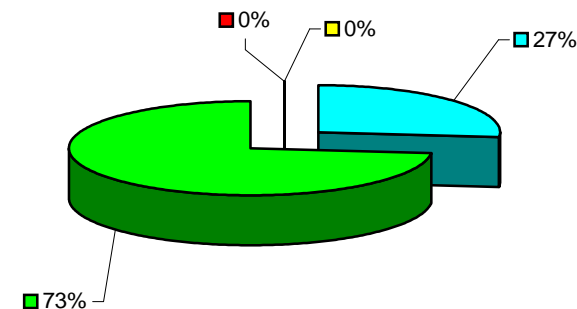
**Qualità della relazione tra insegnante e bambino**



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



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

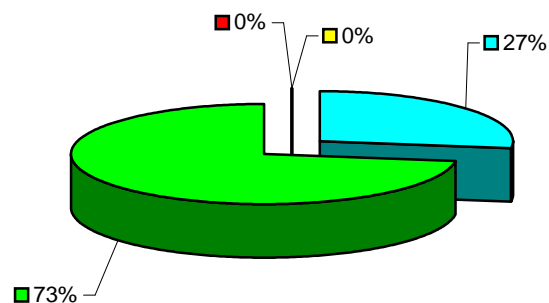


### LEGENDA:

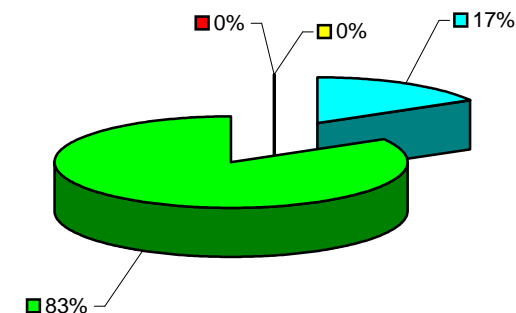
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici si evincono alcune criticità, benché minime, riguardanti la qualità della relazione tra collaboratori socio-educativi e bambino; comunque, nel complesso, i giudizi prevalenti sono molto buoni.

**Dotazione del materiale didattico/giocattoli**



**Documentazione sul percorso educativo del bambino**



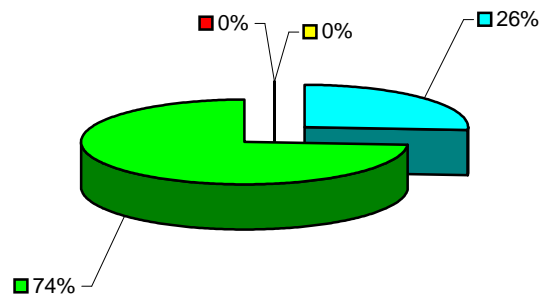
## I GIUDIZI SU ACCOGLIENZA, CONMIATO, CURE DI ROUTINE

### LEGENDA:

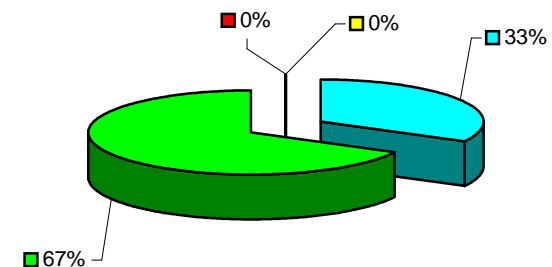
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, dato atto del giudizio complessivo positivo espresso dal campione, non emergono criticità riguardo ad accoglienza, commiato e cure di routine.

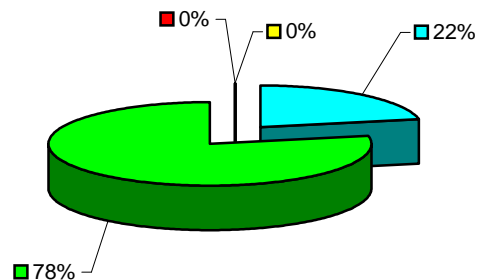
**Organizzazione del momento dell'accoglienza**



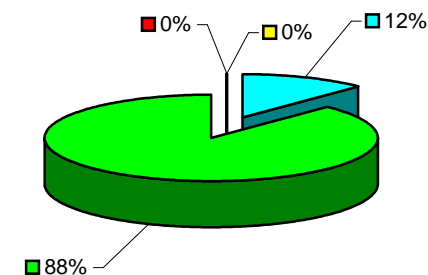
**Organizzazione del momento del commiato**



**Informazioni sulla giornata del bambino**

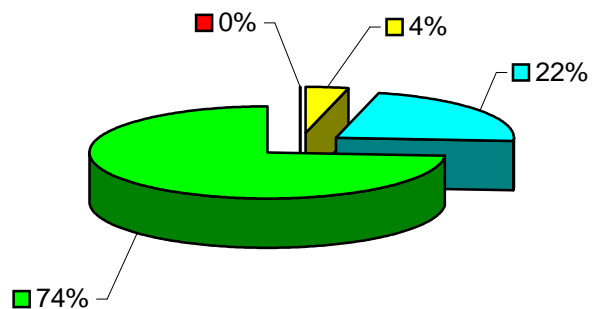


**Attenzione all'igiene personale del bambino**

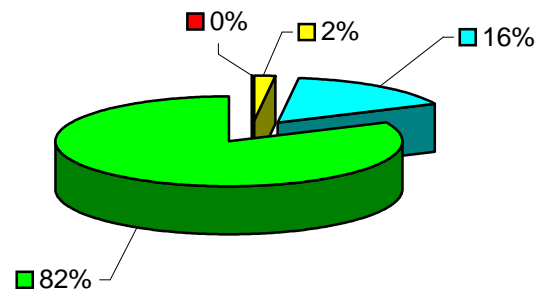


## I GIUDIZI SU RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

**Informazioni su attività di programmazione educativa**



**Informazioni sui progressi del bambino**

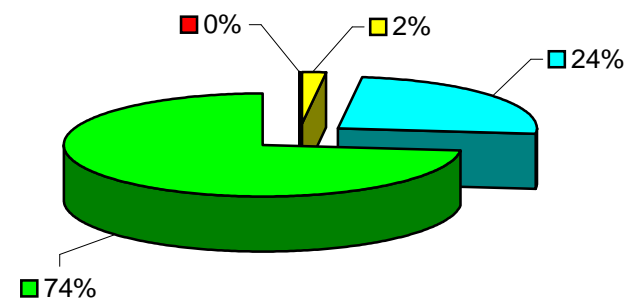


**LEGENDA:**

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

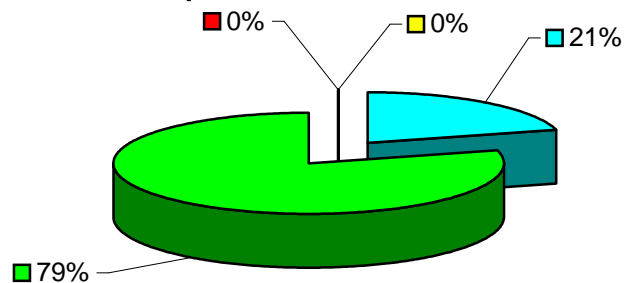
Dai grafici attinenti ai giudizi sul rapporto scuola-famiglia si evince qualche criticità, attinente, in particolare, alle informazioni sulle attività di programmazione educativa. Alcune criticità, seppur minime, sono riscontrabili anche nell'ambito delle modalità di partecipazione per i genitori a colloqui,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

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

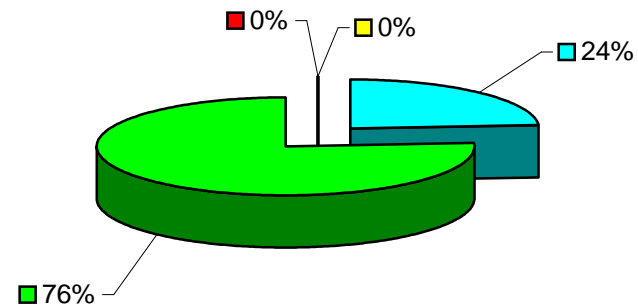


## I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

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



... rispetto alla personalizzazione dei menù

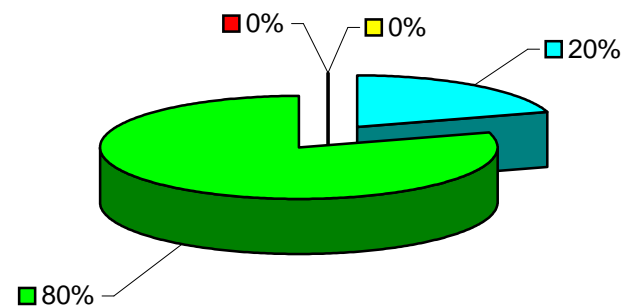


### LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

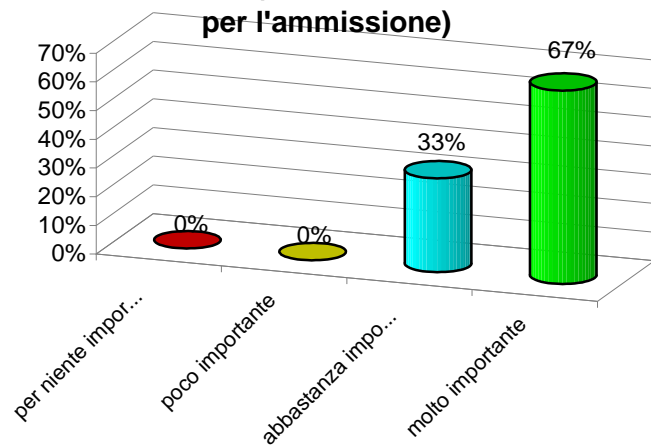
Il giudizio complessivo espresso dal campione sul servizio di refezione scolastica è buono, e, dall'analisi dei dati, non emergono particolari criticità, sia rispetto alla personalizzazione del menù, sia rispetto alla quantità distribuita.

Giudizio complessivo sul servizio di refezione

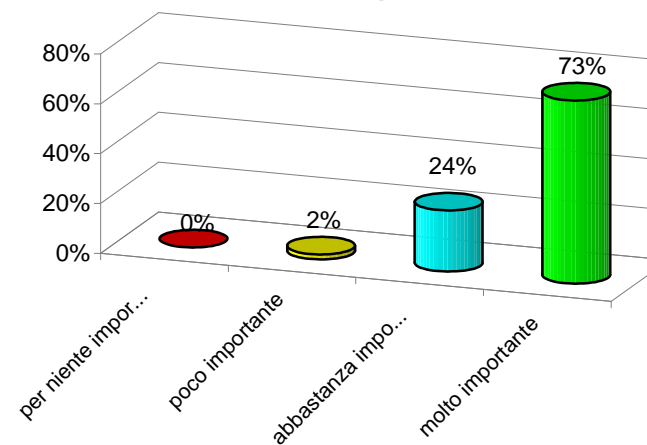


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAI NIDI D'INFANZIA COMUNALI

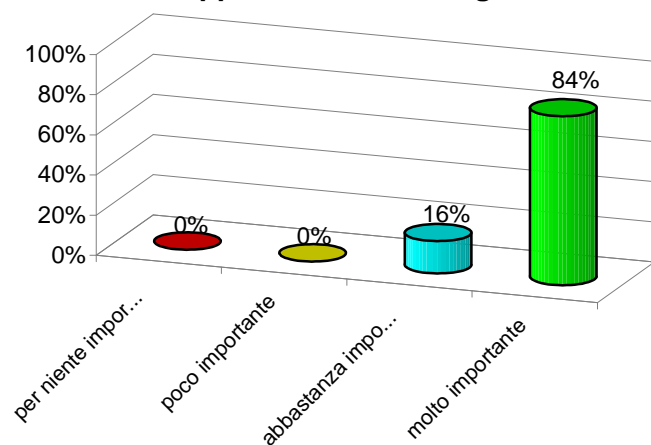
**Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)**



**Struttura, Spazi**



**Rapporto Scuola/Famiglia**

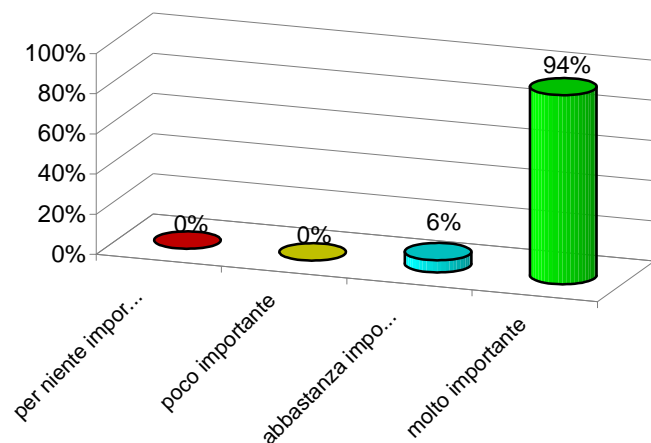


Nell'ambito dei giudizi su alcuni aspetti del servizio, l'84% dei rispondenti ha dichiarato che il rapporto scuola/famiglia è molto importante.

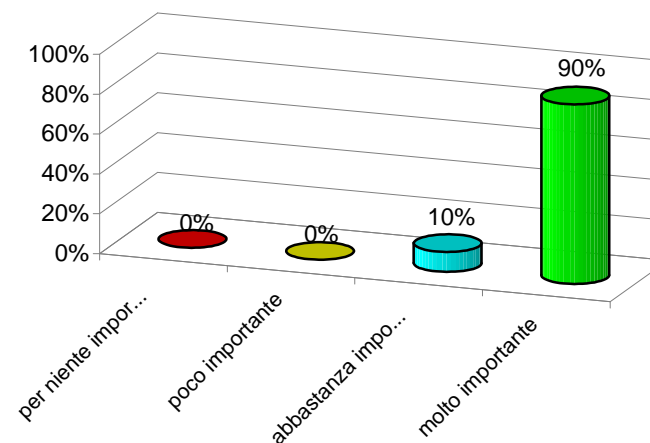


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAI NIDI D'INFANZIA COMUNALI

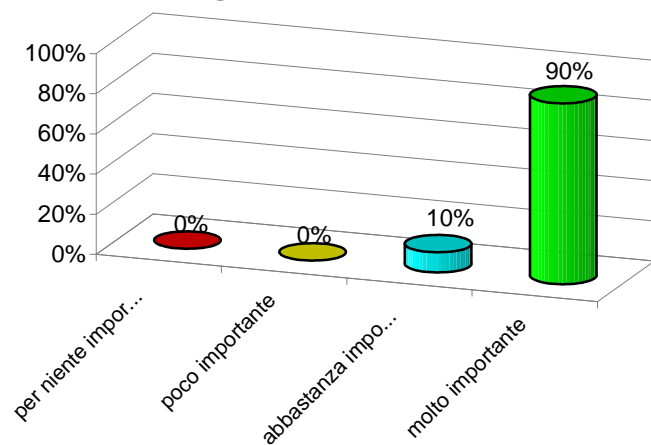
### Inserimento del bambino



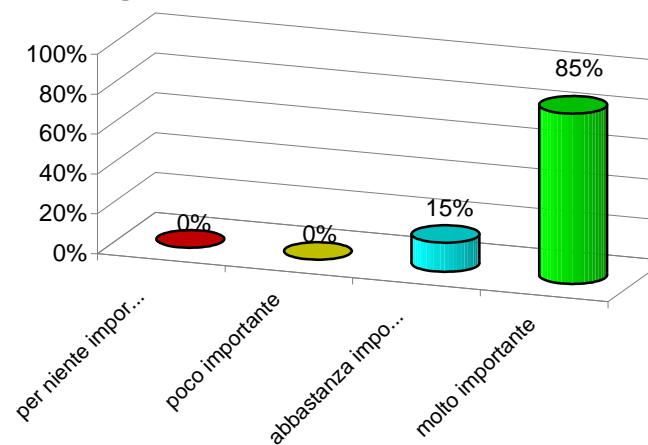
### Relazione educativa



### Programmazione educativa



### Accoglienza, commiato, cure di routine



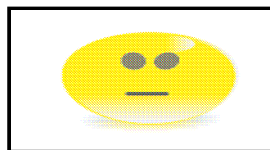
Il campione dei rispondenti ha attribuito notevole importanza anche all'inserimento del bambino e alla relazione e programmazione educativa.

## GLI EMOTICON



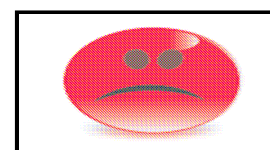
**molto soddisfatto**

**91,8%**



**abbastanza soddisfatto**

**8,2%**

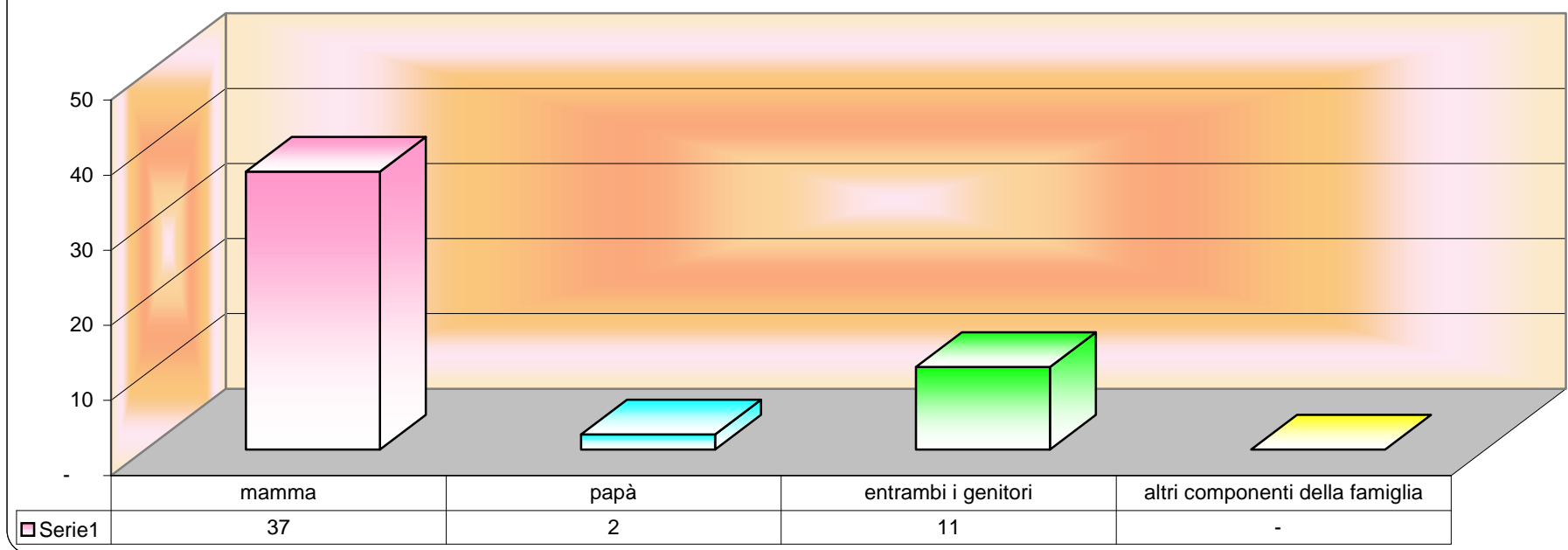


**poco o per niente  
soddisfatto**

**0%**

Il giudizio finale sul Servizio *offerto dal Nido d'Infanzia Il Campanellino*, espresso dal campione costituito da n°50 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:**

**45% - apertura: 1 Settembre / chiusura: 30 Giugno**

**55% - apertura: 15 Settembre / chiusura: 15 Luglio**