



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

Nido d'Infanzia estivo Campanellino

Customer Satisfaction

Agosto 2020

CENTRO STAMPA COMUNALE

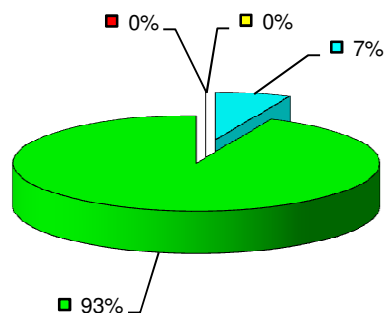
I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

LEGENDA:

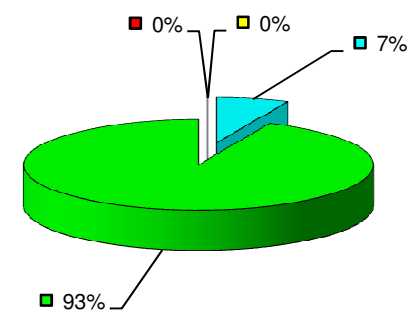
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai genitori rispondenti ai questionari della customer satisfaction emerge la notevole soddisfazione sia riguardo all'attuazione dei protocolli sanitari per il contrasto al Covid e alla conseguente dotazione di DPI, sia riguardo all'igiene e pulizia dei locali e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni alla struttura.

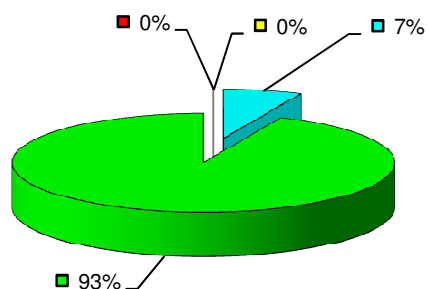
Igiene e pulizia dei locali



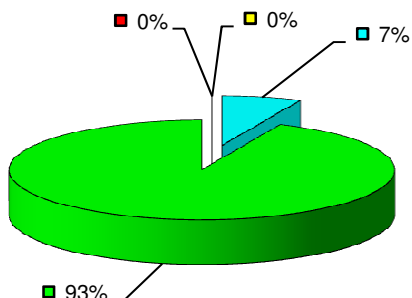
Organizzazione degli spazi interni



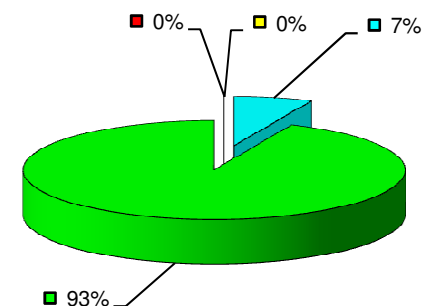
Dotazione Dispositivi Protezione Individuale (DPI)



Organizzazione degli spazi esterni



Protocolli sanitari contrasto Covid



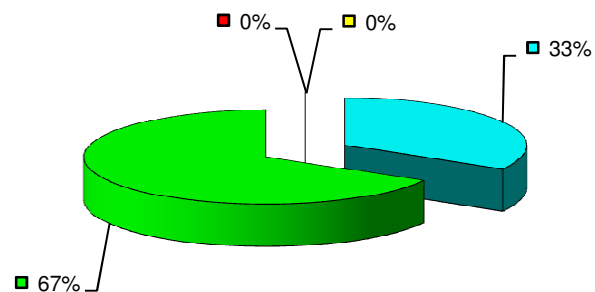
I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO

LEGENDA:

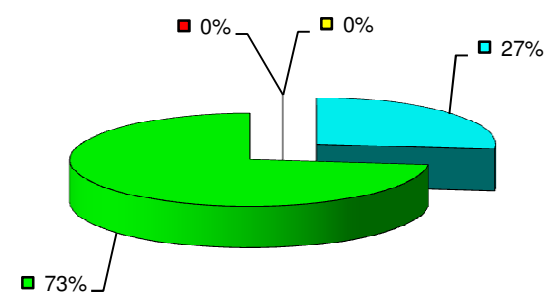
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, emerge come siano stati molto apprezzate dai genitori sia le modalità e l'efficacia dell'ambientamento sia la qualità della relazione instauratasi in tale fase con le educatrici. Apprezzata anche la chiarezza della modulistica e dei criteri per l'ammissione, sulla quale però possono esserci margini di miglioramento.

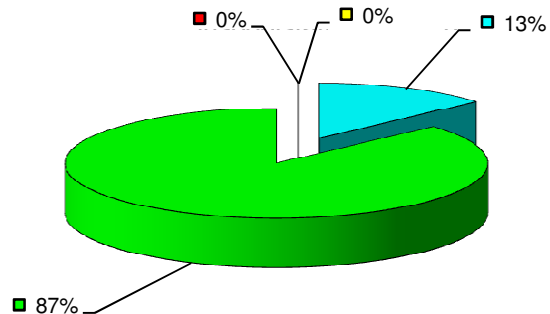
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



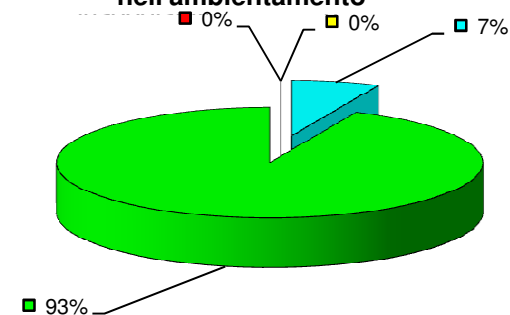
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'ambientamento

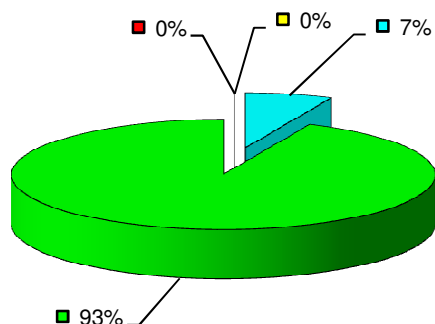


Qualità della relazione educatrice/genitori nell'ambientamento

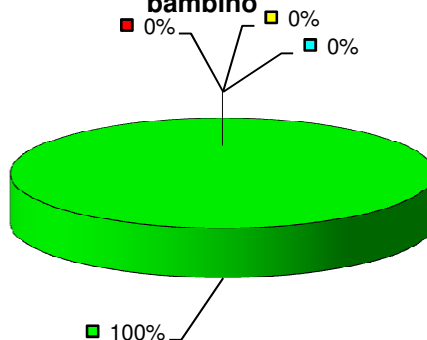


I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGETTO EDUCATIVO

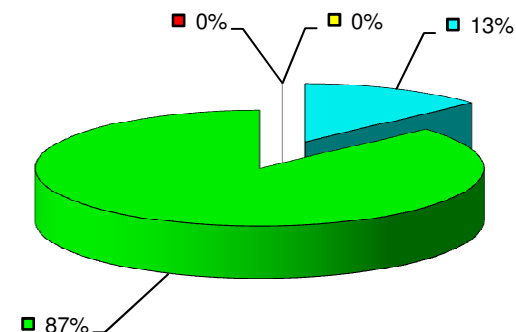
Qualità della relazione tra educatrice e bambino



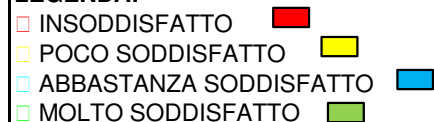
Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino



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

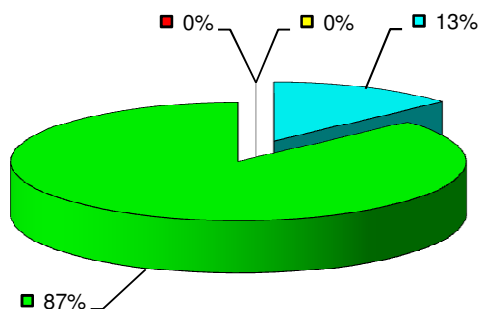


LEGENDA:

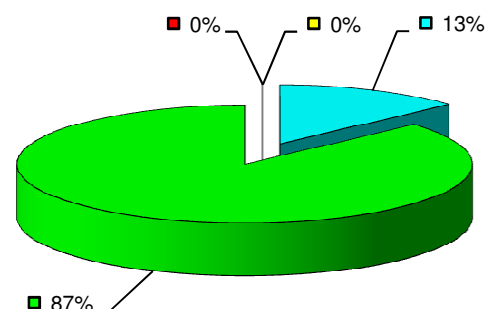


Dai grafici si evince la completa soddisfazione dei rispondenti per quel che attiene alle relazioni del bambino con i collaboratori socio/educativi e le educatrici. Notevolmente elevata anche la soddisfazione riguardo alla documentazione afferente il percorso educativo e la dotazione di materiale ludico-didattico.

Dotazione del materiale ludico/didattico



Documentazione sul percorso educativo del bambino



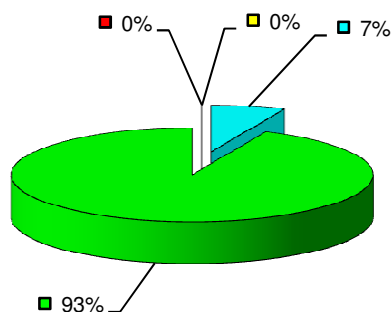
I GIUDIZI SU TRIAGE ACCOGLIENZA/COMMIATO, CURE DI ROUTINE

LEGENDA:

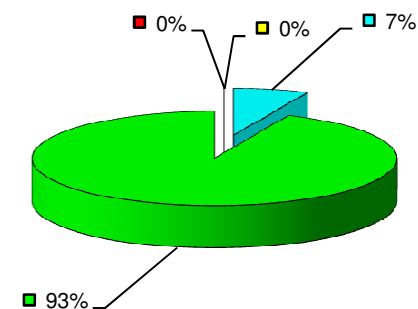
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Eccellenti anche i giudizi espressi riguardo al triage, in accoglienza e commiato, nonché all'attenzione all'igiene personale del bambino. Sono risultate ampiamente soddisfacenti le informazioni sulla giornata del bambino, fornite dalle educatrici.

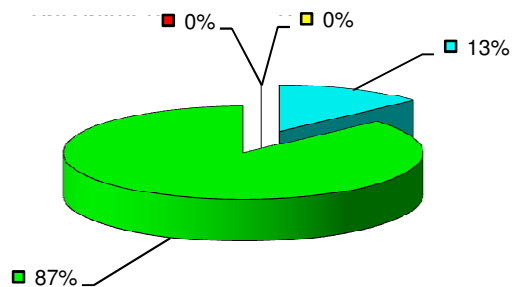
Organizzazione del momento del triage/accoglienza



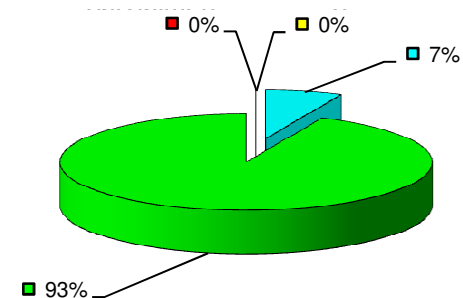
Organizzazione del momento del triage/commiato



Informazioni sulla giornata del bambino

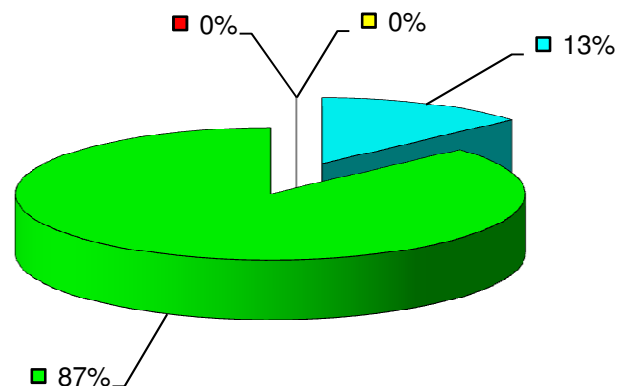


Attenzione all'igiene personale del bambino

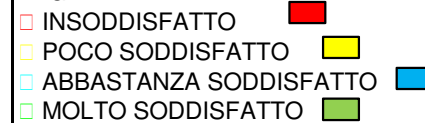


I GIUDIZI SU RAPPORTO SERVIZIO/FAMIGLIA

Informazioni sulle attività del progetto educativo

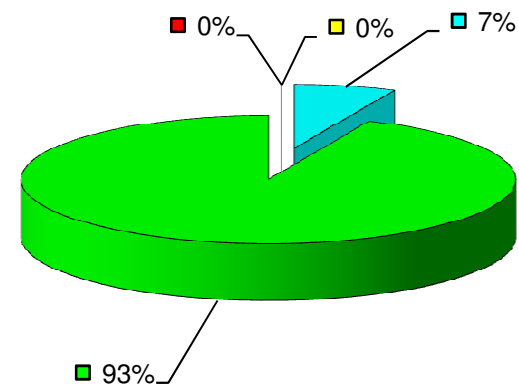


LEGENDA:



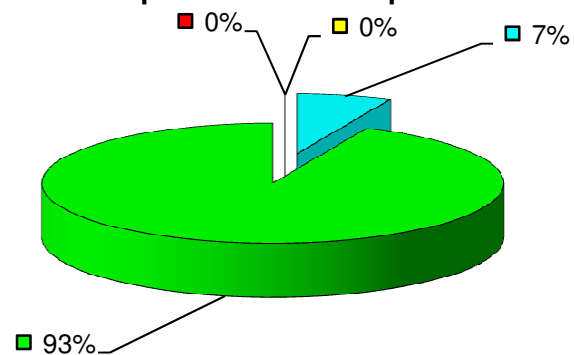
Anche i giudizi espressi sul rapporto Servizio/Famiglia rispecchiano la notevole soddisfazione dei genitori dei bambini frequentanti il Nido estivo.

Informazioni sui progressi del bambino

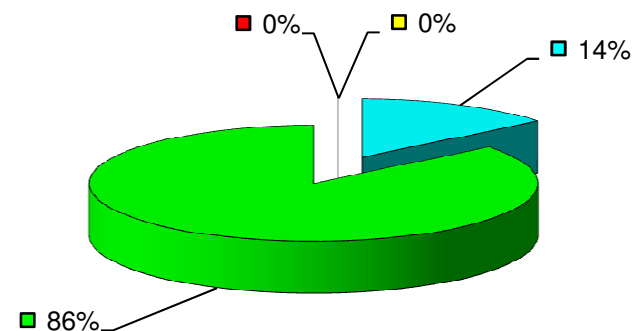


I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI MENSA INTERNA

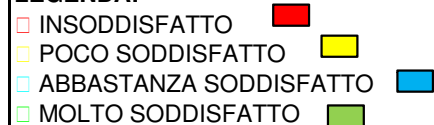
... rispetto alla qualità/quantità del pasto, in base a quanto riferito dal personale



... rispetto alla personalizzazione dei menù

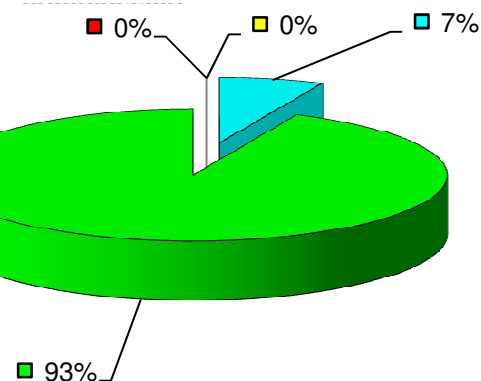


LEGENDA:



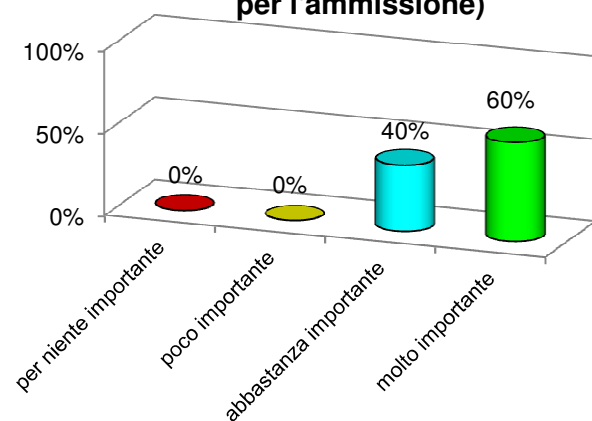
Anche il servizio di mensa interna ha trovato il favore dei genitori rispondenti, che, con larga maggioranza, si sono ritenuti molto soddisfatti della quantità e qualità dei pasti nonché della personalizzazione dei menù.

Giudizio complessivo sul servizio di mensa interna

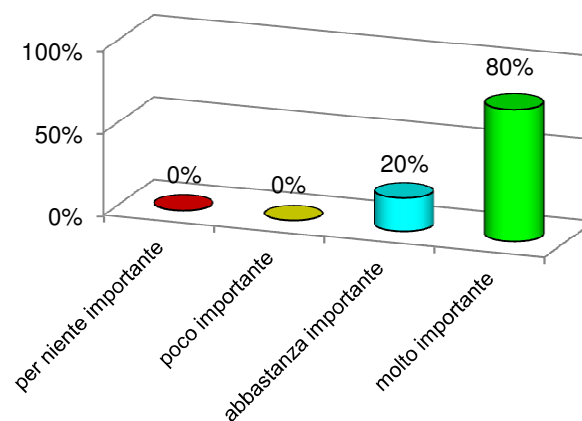


L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAL NIDO D'INFANZIA ESTIVO

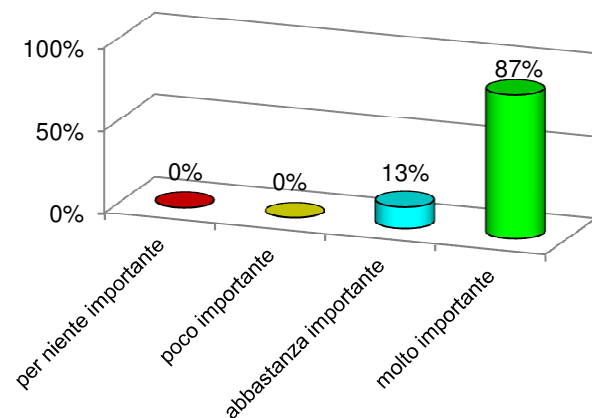
Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)



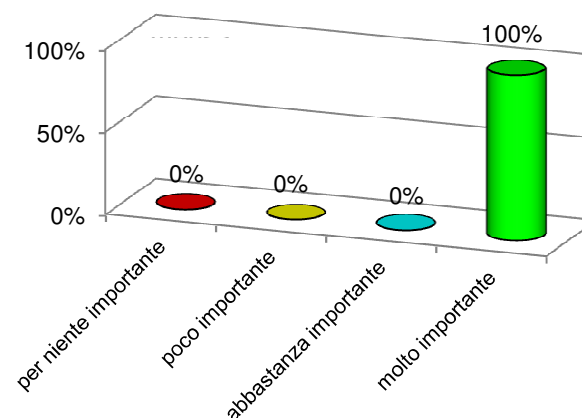
Struttura, Spazi



Rapporto Servizio/Famiglia

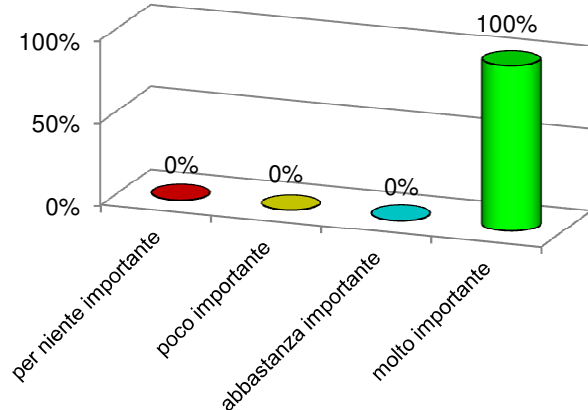


Servizio Mensa Interna

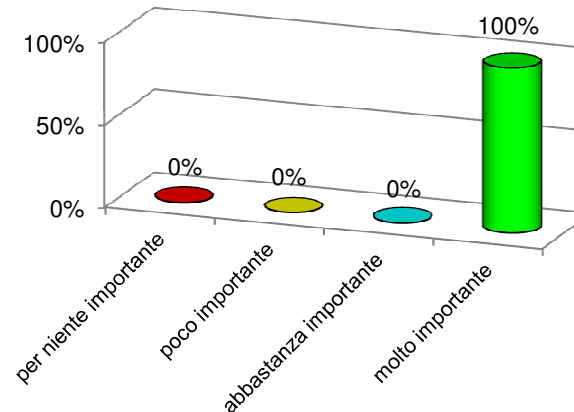


L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAL NIDO D'INFANZIA ESTIVO

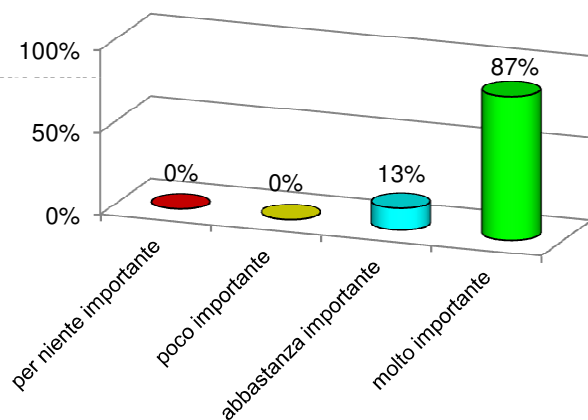
Ambientamento del bambino



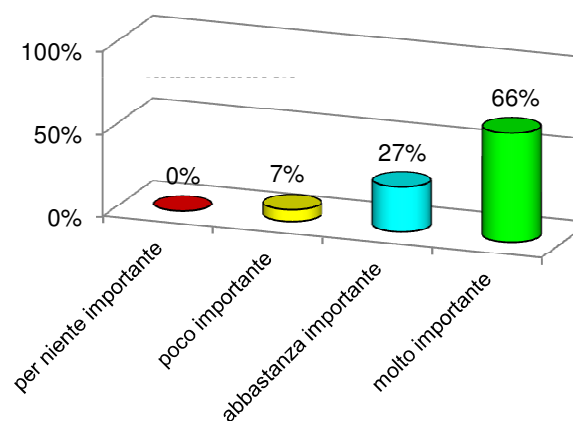
Relazione educativa



Progetto educativo



Triage accoglienza/commiato, cure di routine



Nei grafici sopra riportati è rappresentata l'importanza attribuita dai genitori ai diversi aspetti del servizio offerto dal Nido d'Infanzia estivo.

GLI EMOTICON



87%



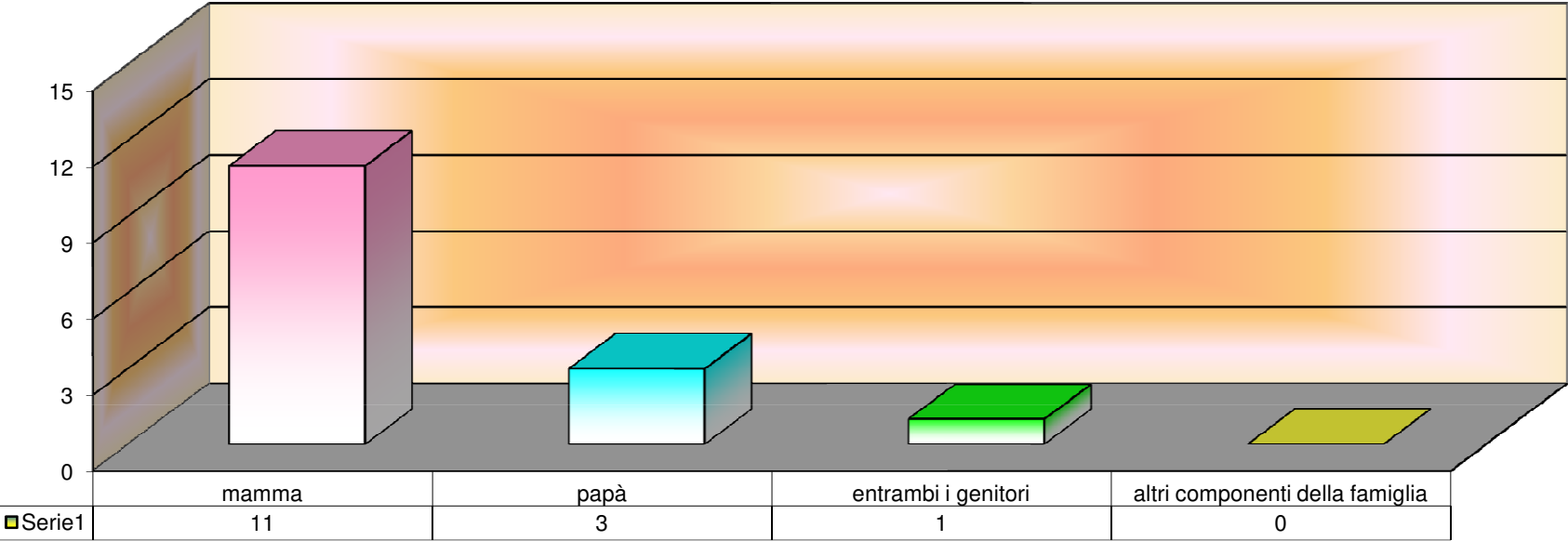
13%



0%

Il giudizio finale sul Servizio *Nido d'Infanzia estivo* è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon". **La percezione della qualità del Servizio espressa dal campione dei rispondenti (costituito dai 15 genitori dei 15 bambini frequentanti), nel complesso, è stata molto positiva. 13 genitori, infatti, hanno espresso la loro completa soddisfazione e solo 2 si sono dichiarati abbastanza soddisfatti.**

Il questionario è stato compilato da:



GLI EMOTICON



*Il giudizio delle
mamme*

82%

18%

0%

*Il giudizio dei
papà*

100%

0%

0%

*Il giudizio di
entrambi i
genitori*

100%

0%

0%