



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

# Nido d'Infanzia estivo "I Girasoli"

## Customer Satisfaction

Agosto 2021

CENTRO STAMPA COMUNALE

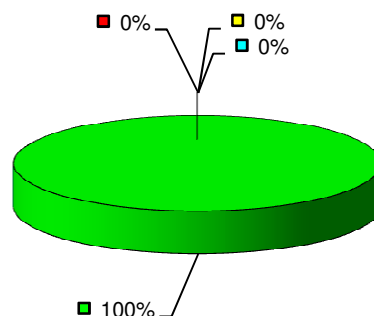
## I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

### LEGENDA:

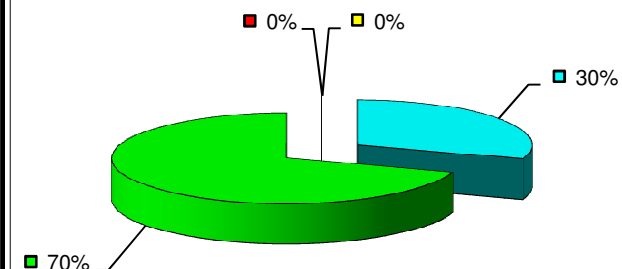
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai genitori rispondenti ai questionari della customer satisfaction emerge, in particolare, la notevole soddisfazione riguardo all'igiene e pulizia dei locali, all'attuazione dei protocolli sanitari per il contrasto al Covid e all'organizzazione degli spazi esterni.

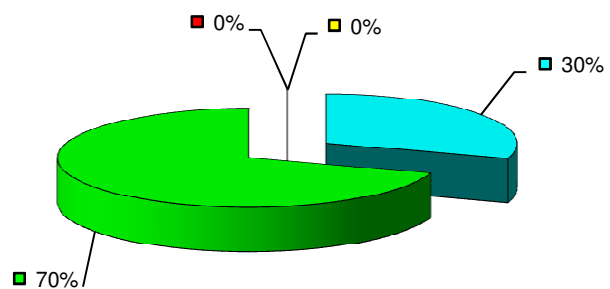
### Igiene e pulizia dei locali



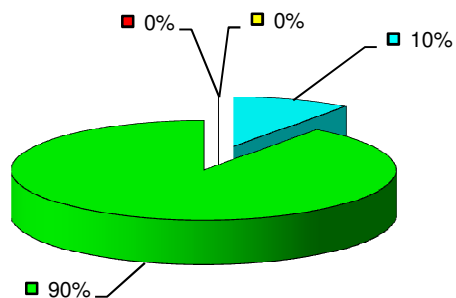
### Organizzazione degli spazi interni



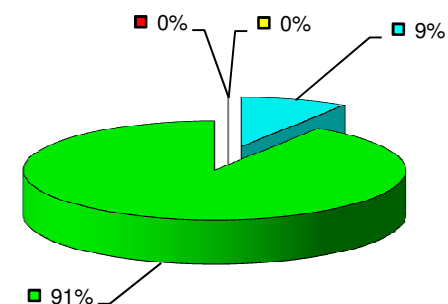
### Dotazione Dispositivi Protezione Individuale (DPI)



### Organizzazione degli spazi esterni



### Protocolli sanitari per contrasto Covid



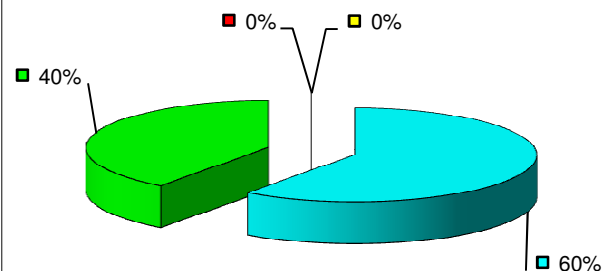
## I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, AMBIENTAMENTO DEL BAMBINO

### LEGENDA:

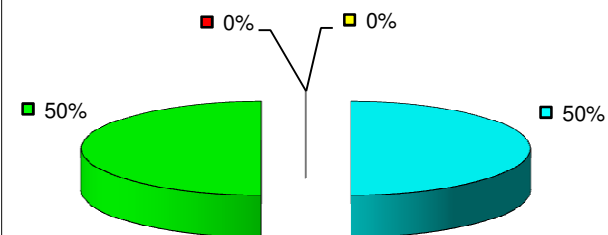
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

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

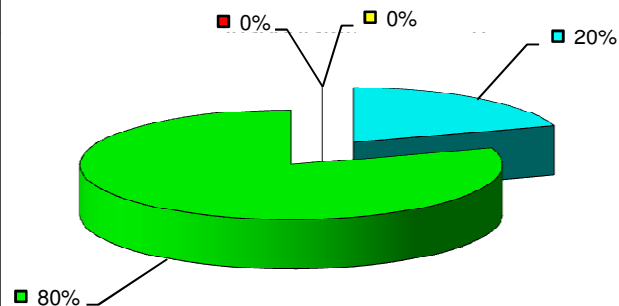
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



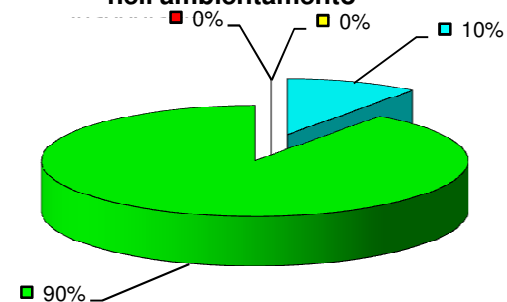
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'ambientamento

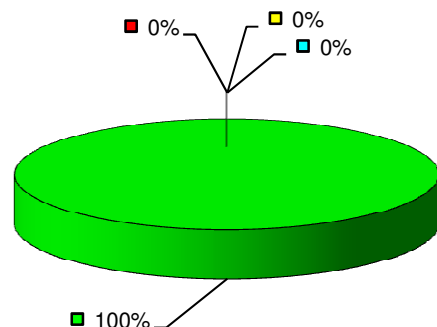


Qualità della relazione educatrice/genitori nell'ambientamento

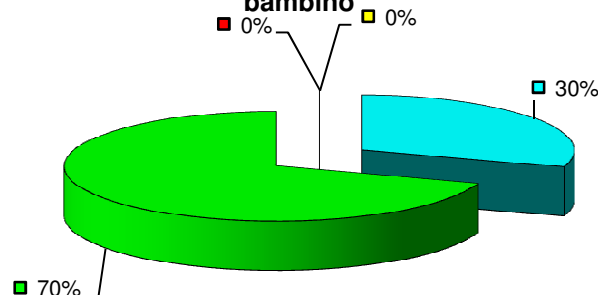


## I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGETTO EDUCATIVO

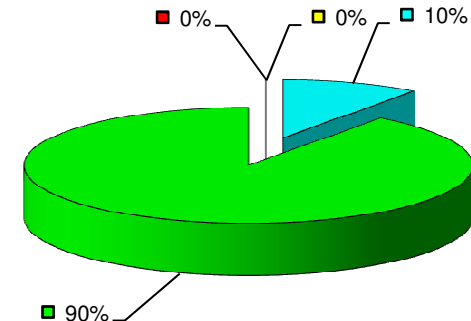
**Qualità della relazione tra educatrice e bambino**



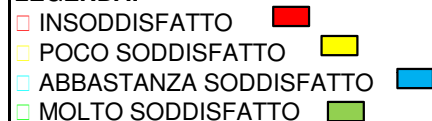
**Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino**



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

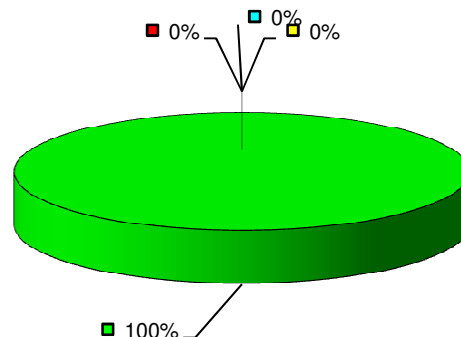


### LEGENDA:

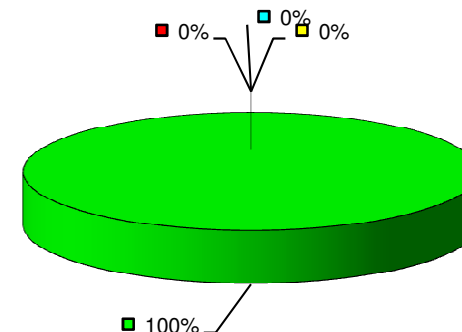


Dai grafici si evince la completa soddisfazione dei rispondenti per quel che attiene alle relazioni del bambino con le educatrici, alla documentazione afferente il percorso educativo e alla dotazione di materiale ludico-didattico. Notevole anche la soddisfazione riguardo alla varietà e qualità delle occasioni di gioco/attività proposte al bambino.

**Dotazione del materiale ludico/didattico**



**Documentazione sul percorso educativo del bambino**



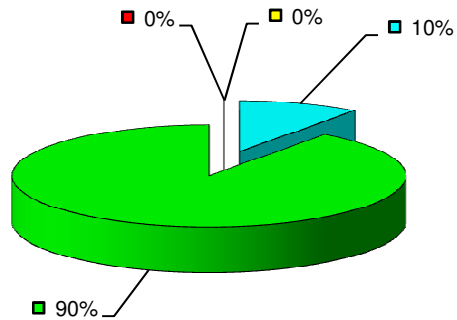
## I GIUDIZI SU TRIAGE ACCOGLIENZA/COMMIATO, CURE DI ROUTINE

### LEGENDA:

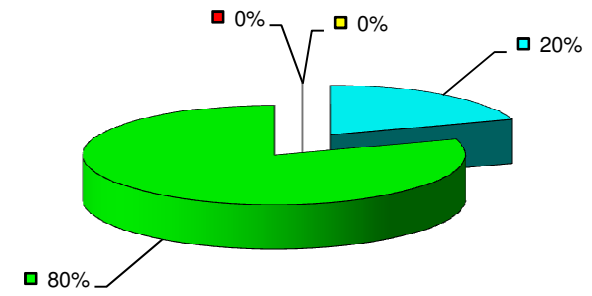
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Eccellenti i giudizi espressi riguardo all'organizzazione del momento del triage/accoglienza e alle informazioni sulla giornata del bambino. Sono risultate ampiamente soddisfacenti anche l'organizzazione del momento del triage/commiato nonché l'attenzione all'igiene personale del bambino.

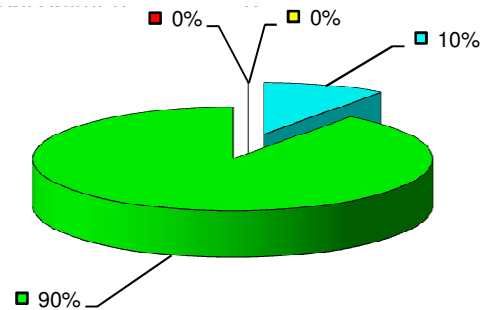
Organizzazione del momento del triage/accoglienza



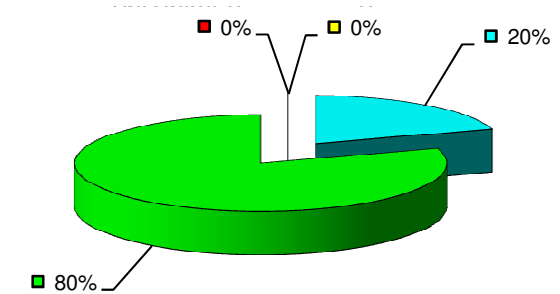
Organizzazione del momento del triage/commiato



Informazioni sulla giornata del bambino

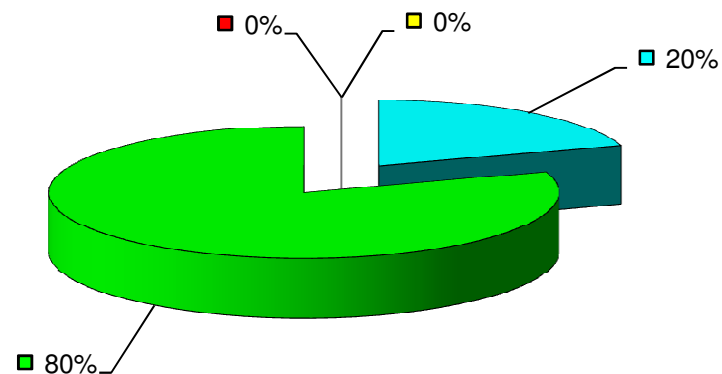


Attenzione all'igiene personale del bambino

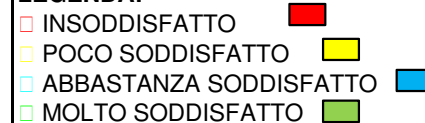


## I GIUDIZI SU RAPPORTO SERVIZIO/FAMIGLIA

### Informazioni sulle attività del progetto educativo

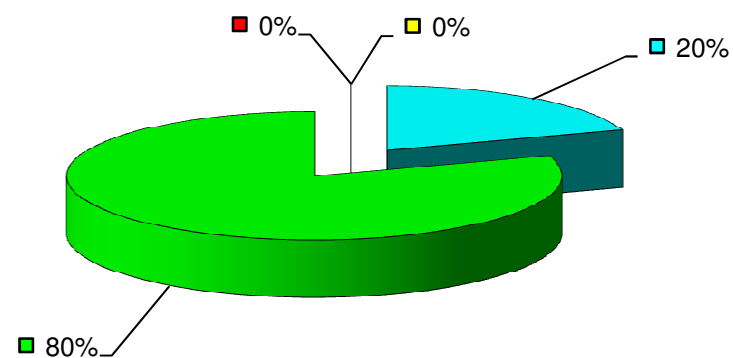


#### LEGENDA:



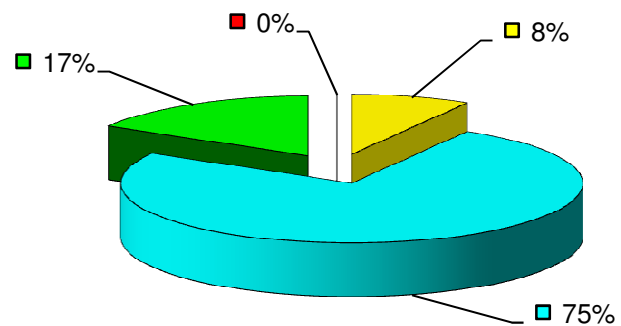
Anche i giudizi espressi sul rapporto Servizio/Famiglia rispecchiano la notevole soddisfazione dei genitori dei bambini frequentanti il Nido estivo.

### Informazioni sui progressi del bambino

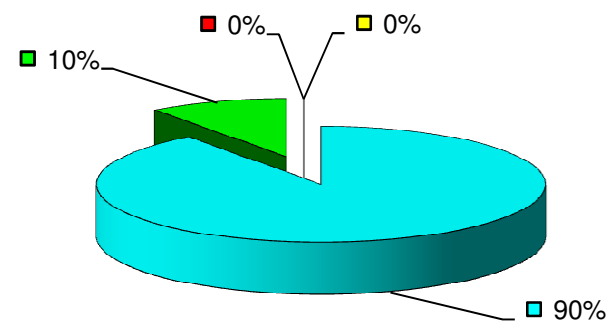


## I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI MENSA

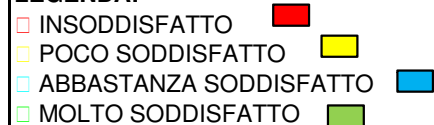
... rispetto alla qualità/quantità del pasto, in base a quanto riferito dal personale



... rispetto alla personalizzazione dei menù

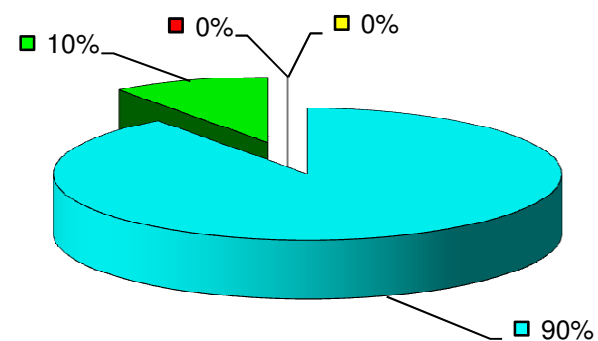


### LEGENDA:



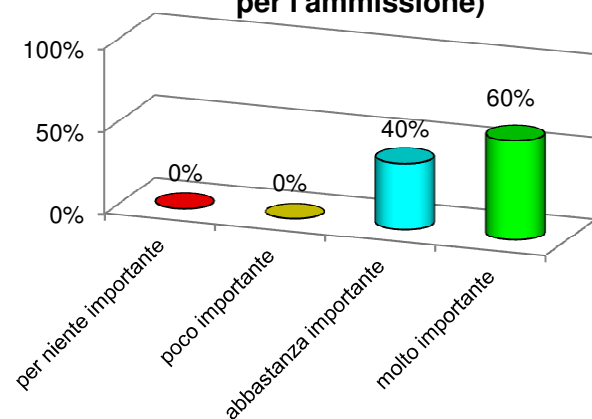
La maggioranza assoluta dei genitori rispondenti si è dichiarata abbastanza soddisfatta del servizio mensa, nonostante qualche criticità sia emersa riguardo a qualità e quantità del pasto.

Giudizio complessivo sul servizio di mensa

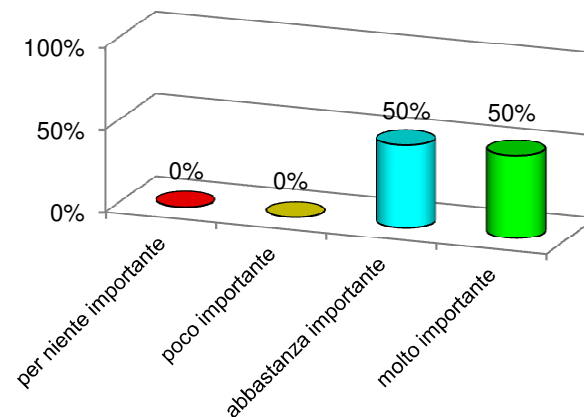


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAL NIDO D'INFANZIA ESTIVO

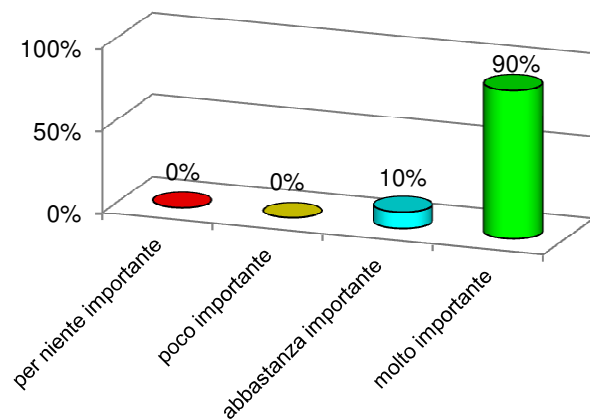
**Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)**



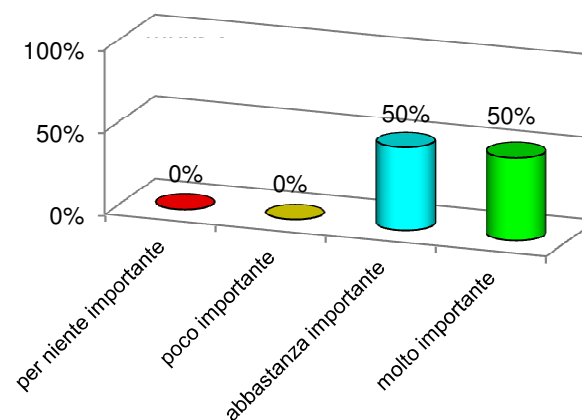
**Struttura, Spazi**



**Rapporto Servizio/Famiglia**



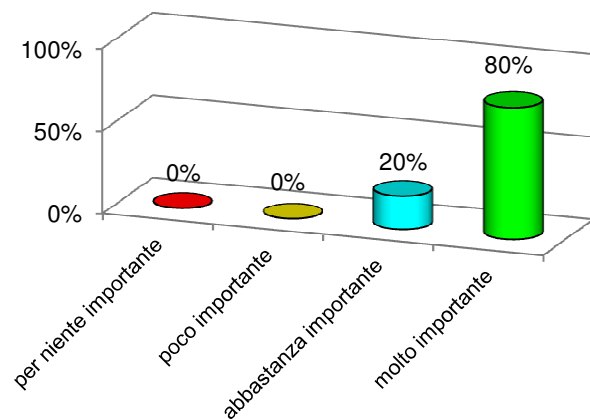
**Servizio Mensa**



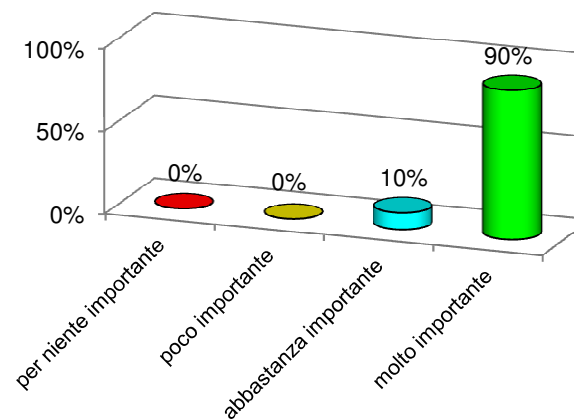


### L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAL NIDO D'INFANZIA ESTIVO

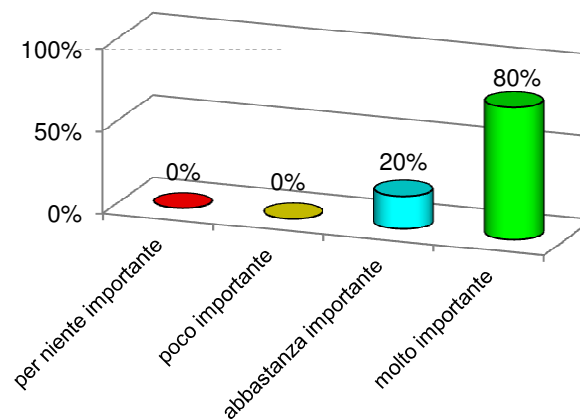
**Ambientamento del bambino**



**Relazione educativa**

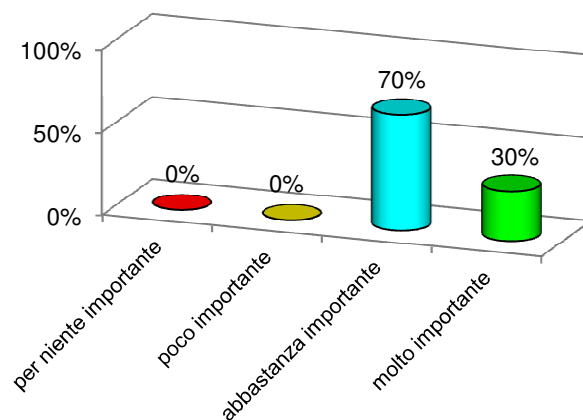


**Progetto educativo**

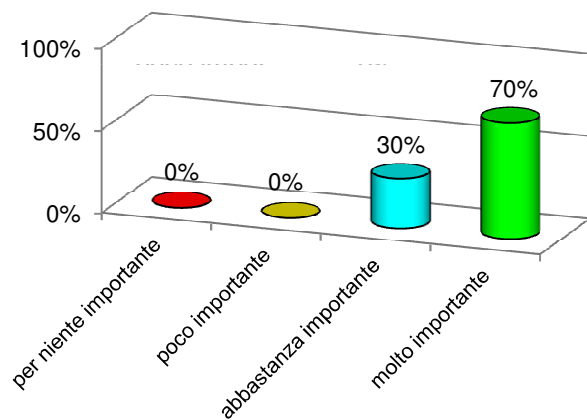


## L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DAL NIDO D'INFANZIA ESTIVO

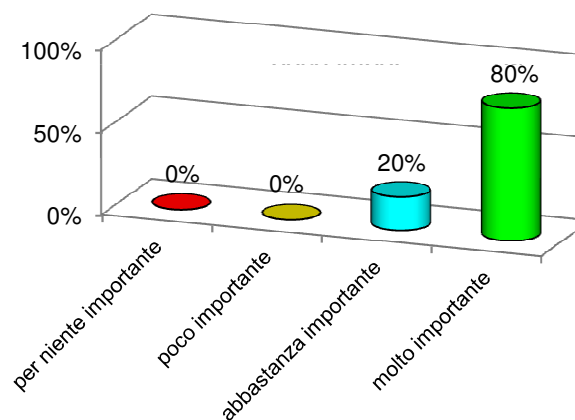
**Triage**



**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



100%



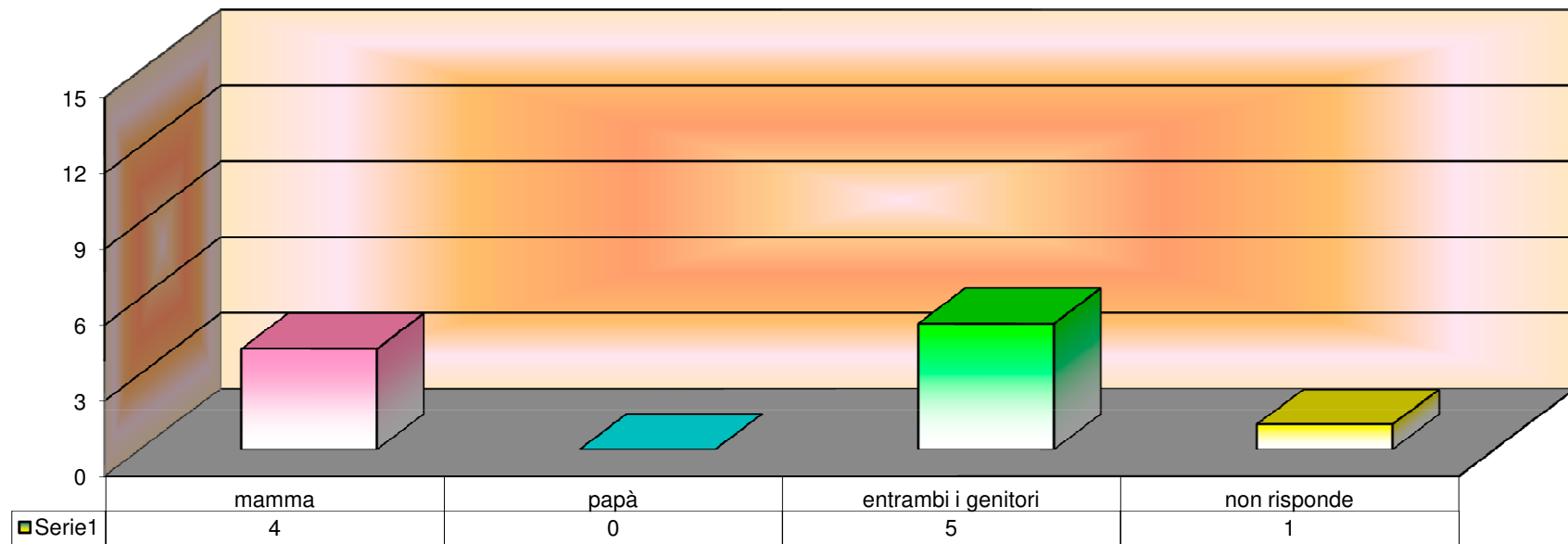
0%



0%

Il giudizio finale sul *Nido d'Infanzia estivo "I Girasoli"* è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".  
**La percezione della qualità del servizio espressa dai genitori dei 10 bambini frequentanti, nel complesso, è stata molto positiva.**  
**Tutti i genitori rispondenti, infatti, hanno espresso la loro completa soddisfazione riguardo al servizio reso nella sua globalità.**

### Il questionario è stato compilato da:



Su proposta n. 411 del 28/09/2021

OGGETTO: NIDO ESTIVO I GIRASOLI RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.

Il Responsabile del Settore Trasparenza, Politiche Educative, Culturali e Biblioteca propone il seguente testo:

### **LA GIUNTA COMUNALE**

Con riferimento a quanto stabilito dal vigente Regolamento sui controlli interni (articolo 24), a seguito delle decisioni assunte in sede di Ufficio di Direzione, il dirigente di questo Settore ha individuato il Nido estivo "I Girasoli" quale struttura organizzativa in cui effettuare la rilevazione della customer satisfaction nell'anno in corso per il servizio reso nel mese di luglio, nell'ambito del progetto servizio di prolungamento estivo.

Ciò premesso, con la consulenza del Servizio Autonomo Programmazione e Controllo, è stato predisposto apposito questionario, somministrato, ai genitori dei bimbi frequentanti il Nido, nel periodo compreso tra la seconda e la quarta settimana del mese di luglio 2021.

Tutti i genitori hanno partecipato alla rilevazione, pertanto il campione-rappresentante "l'universo" dell'utenza - costituisce l'optimum ai fini dell'analisi della percezione della qualità del servizio offerto dal Comune, manifestata da chi ne usufruisce.

Nel report, che si allega per opportuna conoscenza, sono rappresentate le risultanze della predetta indagine, già oggetto di confronto tra gli uffici del Servizio Sistema Educativo Integrato e il dirigente e l'Assessore preposti, sinteticamente di seguito riportate, suddivise per argomento:

1. Struttura/spazi: notevole soddisfazione riguardo igiene, pulizia locali, attuazione protocolli sanitari per contrasto al covid, organizzazione spazi esterni.
2. Accesso al servizio/ambientamento del bambino: apprezzamento rispetto alle modalità ed all'efficacia dell'ambientamento, la qualità della relazione tra famiglia ed educatrici.  
Buoni la chiarezza della modulistica e dei criteri di ammissione.
3. Relazione educativa/progetto educativo: ottima la relazione tra bambino ed educatore, così come la documentazione riguardo il progetto educativo e la dotazione di materiale ludico-didattico.
4. Triage/cure di routine: organizzazione eccellente per il triage in entrata e in uscita, come altrettanto la cura dell'igiene personale del bambino.
5. Rapporto servizio/famiglia: notevole soddisfazione in merito sia alle informazioni che riguardano il progetto educativo, che ai progressi di crescita del bambino.
6. Servizio mensa: soddisfacente, qualche criticità in merito a qualità e quantità.

In sintesi la percezione della qualità del servizio espressa dai genitori è risultata molto positiva, con completa soddisfazione riguardo il servizio reso nella sua globalità.

Alessandria, 27 settembre 2021

Il dirigente  
Avv.to Orietta Bocchio

L'Assessore  
Dr.ssa Silvia Straneo