


# CUSTOMER SATISFACTION

(QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA)  
Anno scolastico 2016-2017

NIDO D'INFANZIA " il germoglio" 

N° questionari distribuiti Sezione GRANDI: 18

N° questionari ricevuti Sezione GRANDI: 13

N° questionari non consegnati Sezione GRANDI: 5

N° questionari incompleti Sezione GRANDI: 2

Il questionario viene compilato:

il padre: 1

la madre: 8

entrambi: 3

## L'ORGANIZZAZIONE

- I tempi di apertura del nido nel corso dell'anno:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Sono adeguati ai bisogni della famiglia	12	1	0	0

- Gli orari di frequenza:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Sono adeguati alle necessità della famiglia	6	5	2	0

- Le modalità e i tempi di ambientamento del bambino al nido, a vostro parere, sono stati:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Rispondenti ai bisogni del bambino	10	3	0	0
Rispondenti alle esigenze delle famiglie	8	4	0	0

- La giornata al nido, a vostro parere, è :

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Organizzata	7	5	1	0

**Osservazioni:**

- Il momento dell'accoglienza mattutina è spesso caotico e appare non organizzato.
- Non esiste la possibilità del dopo-scuola, il Comune si nasconde dietro la scarsa richiesta da parte dei genitori, ma non fa niente per promuovere l'iniziativa.
- Quasi ogni giorno ci sono educatrici diverse.
- La giornata al Nido appare organizzata solo nei momenti delle attività.

**GLI SPAZI**

- Gli spazi interni , a vostro parere, sono: ( *rispondere a tutte* )

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Funzionali e adeguati ai bambini	8	5	0	0
Funzionali e adeguati alle famiglie	7	6	0	0
Accoglienti	7	6	0	0
Organizzati	6	5	1	0
Propositivi per nuove conoscenze ed apprendimenti	6	6	1	0

- Gli spazi esterni, a vostro parere, sono: ( *rispondere a tutte* )

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Funzionali ai bambini	4	7	2	
Organizzati	4	7	2	

- Complessivamente come valutate lo stato generale del nido:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Adeguito	6	7	0	0

**Osservazioni:**

- La sezione è spesso senza giochi o angoli organizzati.
- Consiglio interventi di maggiore ombreggiatura davanti alla sezione dei grandi, sistemazione prato.
- Tutto datato ma in buono stato, palesemente il merito è tutto del personale attento e volenteroso più che delle istituzioni.
- Per evitare spiacevoli incidenti, fare in modo che il cancellino del Nido si chiuda da solo in automatico.

**IL PERSONALE**

Il personale educativo, a vostro parere, è: (*rispondere a tutte*)

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Professionale nello svolgimento del proprio lavoro	8	5	0	0
Dà visibilità alle esperienze dei bambini e delle famiglie attraverso la documentazione (pannelli a parete, quaderno, ecc...)	9	4	0	0

- Il personale ausiliario, a vostro parere, è: (*rispondere a tutte*)

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Professionale nello svolgimento del proprio lavoro	10	3	0	0
Disponibile	11	1	0	0

### Osservazioni:

- Non tutto il personale educativo è allo stesso livello. Si va da molto a per niente. Erica è la persona a cui si può far riferimento sempre ed è molto disponibile ed accogliente con i bambini. Molto valide Nicoletta e la nuova ragazza, Martina.
- Il personale educativo è molto vario, alcune educatrici sono molto qualificate, tipo Erica, paziente e che si fa voler bene dai bimbi ed altre che sarebbero meglio facessero tutt'altro, tanto sono distratte e palesemente inadatte al ruolo. Lo stesso discorso vale per le educatrici giovanissime, c'è chi, come Martina è molto portata ed altre che non riescono ad interagire con i bimbi e a conquistare la fiducia dei genitori. Non si fa riferimento ad Andrea che ho visto pochissimo.
- L'unica referente rimane Erica: puntale, precisa e attendibile. Non è stato apprezzato il "nomignolo" attribuito ad un bimbo, condiviso da un'educatrice...
- Non tutte allo stesso livello. Il punto di riferimento è sempre Erica, educatrice competente, seria e professionale.
- Grande lavoro del Personale, professionali e disponibile.
- Personale ausiliario: ECCELLENTE! Educatrici: un semplice GRAZIE non basta. Estremamente professionali, gentili ed eccellentemente PREPARATE. Vi sarò sempre RICONOSCENTE e GRATA.

## LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

- Ritenete che il nido offra a vostro figlio opportunità di: (*rispondere a tutte*)

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Relazioni tra bambini	10	3	0	0
Relazioni con adulti	7	5	1	0
Relazione con il territorio (uscite in paese)	8	4	1	0
Autonomia personale	10	3	0	0
Acquisizione di regole	10	3	0	0

Nuove conoscenze e sperimentazioni	9	4	0	0
------------------------------------	---	---	---	---

- Ritenete adeguato il coinvolgimento delle famiglie in: ( *rispondere a tutte* )

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Attività didattiche	6	7	0	0
Momenti socializzanti (feste,assemblee,laboratori....)	6	6	1	0

- Ritenete che le forme di documentazione e restituzione qui elencate rendano visibili le esperienze e i vissuti del bambino al nido: (*rispondere a tutte*)

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Pannelli documentativi a parete	6	7	0	0
Quaderno di documentazione delle esperienze	10	3	0	0
Pubblicazione finale del progetto nido	6	5	0	0
Comunicazione verbale quotidiana della giornata al nido	7	3	2	0
Tabella delle quotidianità (pasto, sonno, cose da portare, ecc.)	10	3	0	0

- Siete a conoscenza che il nostro nido fa parte del coordinamento pedagogico “Terre dei Gonzaga”:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
A conoscenza	4	5	3	1

- Ritenete utili le occasioni di approfondimento fornite dal coordinamento pedagogico “Terre dei Gonzaga (serata tematica, forum etica-infanzia):

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Utili	2	7	4	0

### Osservazioni:

- La comunicazione della giornata fatta come si deve dal personale attento è utile e fa piacere anche ai genitori, se invece fatta in modo sommario e palesemente inventato al momento diventa quasi irritante oltre ad essere inutile e forviante.
- I riscontri che si ricevono dalle educatrici sono differenti in termini di sostanza. Grandi differenze tra le sostitute “storiche” e l’ultima arrivata Martina che ha avuto un ottimo approccio con i bimbi e i genitori da subito.
- Tutto ben organizzato! Complimenti!

## ALIMENTAZIONE

Le tabelle dietetiche, elaborate dall'ASL, sono:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Appropriate	7	6	0	0
Flessibili alle esigenze alimentari dei bambini (diete speciali per intolleranze, allergie, malattie metaboliche e motivazioni etico - religiose o dieta in bianco per indisposizioni temporanee)	9	4	0	0

#### **Osservazioni:**

- Mi piace molto che i bimbi vengano avvicinati al mondo della frutta e verdura e ad una discreta varietà di alimenti. Sarà la qualità dei piatti o la capacità delle insegnanti ma mi sembra di desumere dalla tabella riassuntiva che i bimbi apprezzino molto il cibo proposto.
- In caso di dieta speciale, avrei preferito che il cibo fosse simile a quello degli altri bambini, senza ovviamente l'ingrediente intollerante.

## **TARIFFE**

A vostro giudizio, il costo complessivo del servizio, è:

- molto alto 1
- alto 6
- adeguato 6
- basso 0
- molto basso 0

#### **Osservazioni: Suggerimenti o proposte che considerate importanti per migliorare la qualità del servizio nido:**

- Il personale dovrebbe essere valutato più attentamente: alcune maestre è stata una fortuna averle incontrate, tanto sono brave e qualificate, ma il loro lavoro e la loro immagine viene offuscata da altre che hanno palesemente scelto il lavoro sbagliato. Stesso discorso per il personale "supplente" che non mi sembra sia stato valutato con la dovuta attenzione, alcune ragazze, anche se alle prime armi e lasciate sole, riescono a gestire i bimbi, altre seppur con maggiore esperienza non mi sembrano pronte per essere investite di una simile responsabilità.
- Il rapporto creatosi è stato estremamente collaborativo. Il lavoro delle EDUCATRICI ha estremamente aiutato in positivo la maturazione di mio figlio rendendolo estremamente autonomo. Valorizzerei maggiormente il personale.
- Il servizio si basa sulla professionalità di tutto il personale, il quale deve essere competente, preparato e rispondere alle esigenze dei bambini e delle famiglie. E' bene tenerne conto. Gli spazi sono adeguati; i giochi, anche se presenti, sono stati poco visibili agli occhi dei genitori.

- Complimenti alle educatrici per la scelta del tema di quest'anno e per come lo stanno trattando. Favoloso! Segnalo invece scarsa attenzione da parte dell'ufficio scuola del Comune. Iniziativa Nidi gratis: almeno un'e-mail per avvisare se si è rientrati o meno. Scarsa sensibilità inoltre nel momento richiesta informazioni o altro. Se non per propensione, quanto meno nell'ottica che tutto sommato siamo clienti paganti, un po' più di attenzione e cordialità, ritengo sarebbe dovuta.... Sufficienza, distanza e alterigia non si confanno a un ufficio "Servizi" "Sociali" a mio avviso.

Li, 20-06-2017