

CUSTOMER SATISFACTION

(QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA)

Anno scolastico 2014-2015

NIDO D'INFANZIA " il germoglio" 

N° questionari distribuiti: 31

N° questionari ricevuti: 26

Sezione piccoli-medi:14

Sezione grandi: 12

N° questionari non consegnati: 5

N° questionari incompleti: 4

Il questionario viene compilato:

il padre: 1

la madre: 11

entrambi: 12

L'ORGANIZZAZIONE

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Sono adeguati ai bisogni della famiglia	19	7		

- Gli orari di frequenza:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Sono adeguati alle necessità della famiglia	14	11		1

- 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	22	4		
Rispondenti alle esigenze delle famiglie	21	5		

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Organizzata	19	7		

Osservazioni:

- Per le nostre esigenze sarebbe opportuno che il nido fosse aperto anche il sabato mattina visto che sia i giorni che gli orari di lavoro si sono notevolmente allungati.”
- Gli orari di frequenza dovrebbero essere più flessibili in uscita per chi lavora part-time
- Orari allungati al pomeriggio.

GLI SPAZI

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Funzionali e adeguati ai bambini	15	10	1	
Funzionali e adeguati alle famiglie	7	18	1	
Accoglienti	18	8		
Organizzati	13	13		
Propositivi per nuove conoscenze ed apprendimenti	15	11		

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Funzionali ai bambini	5	12	9	
Organizzati	5	13	8	

- Complessivamente come valutate lo stato generale del nido:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Adeguate	8	16	1	

risposte assenti al quesito “Adeguate”: n.1

Osservazioni:

- Il giardino è uno spazio da organizzare, sia per il verde che per i giochi “assenti, anche il parcheggio è inadeguato. Soprattutto quando piove bisogna saltare le pozzanghere ed il fango
- Il susseguirsi negli ultimi anni di lavori “straordinari”(teleriscaldamento, fognature, tetto, pavimentazione esterna, ect) hanno fatto si che lo spazio esterno non sia adeguato come l’interno”
- Si potrebbero migliorare gli spazi esterni: prato, piante non adatte, disinfestazione insetti.
- Si necessita di giochi in più per l’esterno esempio piccolo castello in legno.
- Maggiore cura per lo spazio esterno con ombreggiature e piante adeguate.
- I lavori di riqualificazione del nido devono essere fatti durante la chiusura estiva. (la scusa che non è possibile, non regge, sappiamo come funziona la P.A.)
- Per i lavori di ristrutturazione poteva essere scelto un periodo migliore.

IL PERSONALE

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

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

Professionale nello svolgimento del proprio lavoro	22	4		
Dà visibilità alle esperienze dei bambini e delle famiglie attraverso la documentazione (pannelli a parete, quaderno, ecc...)	25	1		

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Professionale nello svolgimento del proprio lavoro	24	2		
Disponibile	24	2		

Osservazioni:

- Sarebbe opportuno avere insegnanti in più per avere il servizio anche il sabato mattina
- Complimenti a tutto il personale per essere stato quest'anno ancora più motivato dello scorso anno
- Tutto il personale è sempre molto disponibile. Complimenti per la professionalità e la gentilezza.

LA PROGETTAZIONE EDUCATIVA

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Relazioni tra bambini	24	2		
Relazioni con adulti	9	16	1	
Relazione con il territorio (uscite in paese)	8	15	3	
Autonomia personale	23	3		
Acquisizione di regole	21	5		
Nuove conoscenze e sperimentazioni	23	3		

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Attività didattiche	18	8		
Momenti socializzanti (feste, assemblee, laboratori...)	17	9		

- 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	18	7	1	
Quaderno di documentazione delle esperienze	25	1		
Pubblicazione finale del progetto nido	22	3		
Comunicazione verbale quotidiana della giornata al nido	18	8		
Tabella delle quotidianità (pasto, sonno, cose da portare, ecc.)	26			

Risposte assenti al quesito: “Pubblicazione finale del progetto nido”: n1

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
A conoscenza	8	13	4	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	8	14	4	

Osservazioni:

- In tema di “differenze di genere”: mancano giochi di imitazione tipicamente maschili (es. banco da lavoro)

ALIMENTAZIONE

Le tabelle dietetiche, elaborate dall’ASL, sono:

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Appropriate	14	11		
Flessibili alle esigenze alimentari dei bambini (diete speciali per intolleranze, allergie, malattie metaboliche e motivazioni etico - religiose o dieta in bianco per indisposizioni temporanee)	18	7		

Risposte assenti al quesito “Appropriate”: n1

Risposte assenti al quesito “Flessibili alle esigenze alimentari...”: n1

Osservazioni:

- La varietà delle proposte è molto apprezzabile. Non condivido l’inserimento di cibi altamente allergizzanti (fragole/cioccolato).
- Mancanza di alternative per i bimbi che passano da menù lattanti a menù divezzi”
- Più flessibile nei confronti delle diete speciali”

TARIFFE

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

- molto alto 2
- alto 13
- adeguato 10

- basso
- molto basso

risposte assenti al quesito “A vostro giudizio il costo..”: n1

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

- Sistemazione giardino: ci sono arbusti bassi che possono essere pericolosi; un'altra pianta perde “frutti” tondi con spine.
- Sarebbe cosa buona avere la fatturazione delle rette con regolarità. A giugno non è arrivata ancora nessuna fattura del 2015. Se il servizio è sospeso in attesa dei nuovi ISEE si può sempre provvedere alla regolare fatturazione ed eventualmente effettuare un ricalcolo della retta con successivo storno del credito sulla prima fattura utile.
- Ci auguriamo che il prossimo anno inizi in modo più organizzato e che il Comune faccia pervenire in tempo la situazione delle sezioni, l'assegnazione delle insegnanti
- Sarebbe opportuno che il personale del nido fosse informato e coinvolto in anticipo in merito alle “attività” inerenti al nido stesso, in modo da poter rispondere in modo adeguato ed esauriente alle domande delle famiglie. Esempio: lavori di completamento edilizio attualmente in corso e manutenzione varie. Inoltre il personale può offrire in merito suggerimenti e punti di vista utili alla pianificazione delle attività, se coinvolto in anticipo contribuendo a limitare i disagi percepiti”
- Posso dire di essere molto soddisfatta dell'operato delle educatrici per aver permesso a mio figlio di crescere bene e scoprire nuove cose!
- Tempi troppo lunghi per la consegna delle rette mensili; giardino esterno: in alcuni punti è completamente privo di erba.
- Abbassare le tariffe. Far pagare in base alla presenza; trovo ingiusto pagare una retta intera se il bambino ha frequentato solo 10 giorni! Almeno che si possa pagare metà mese.
- Il costo del nido in questo periodo difficile potrebbe avere una tariffa di base più adeguata. Il comune dovrebbe investire in modo attento le risorse non penalizzando questo servizio così importante.

Sarà compito dell'Amministrazione raccogliere i dati, assemblarli e renderli noti.