



RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER  
2019



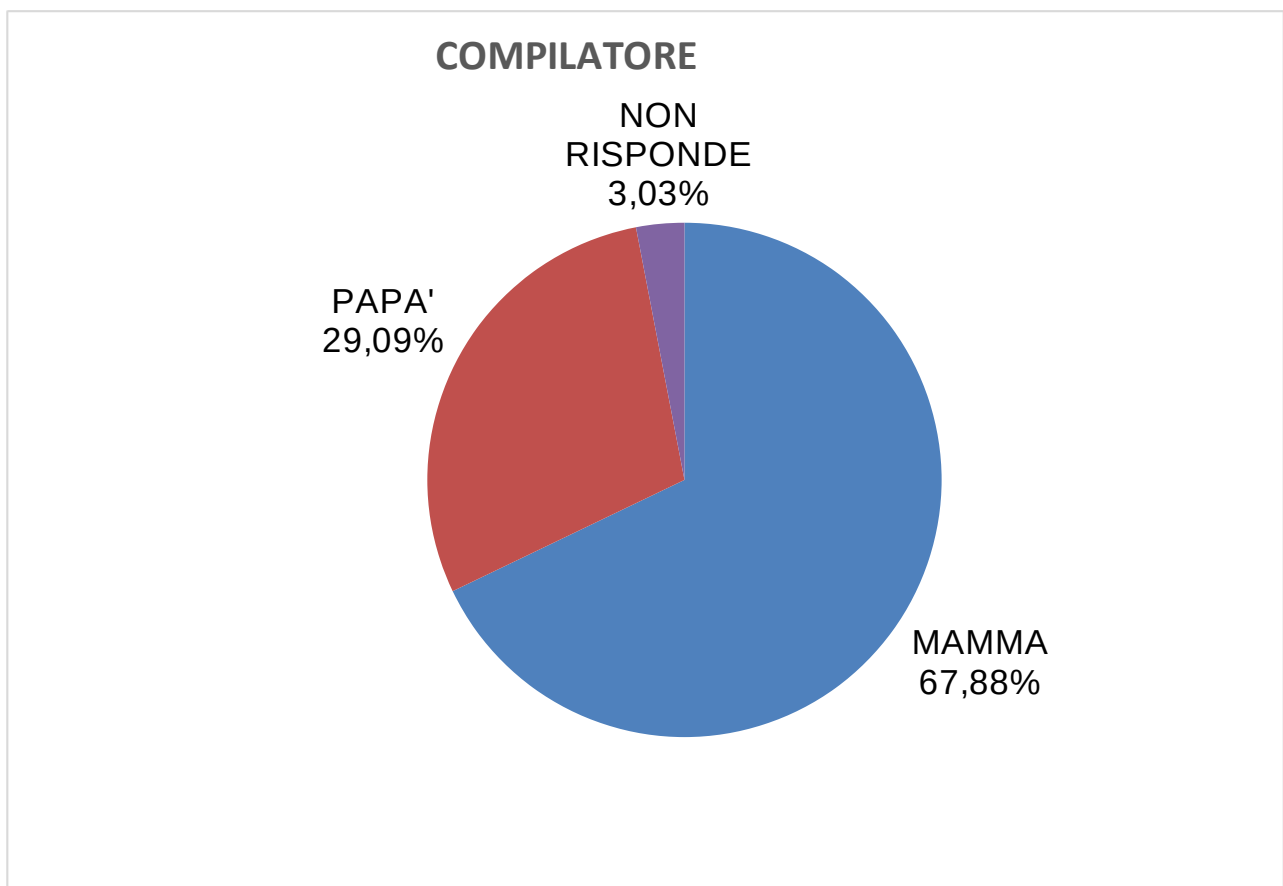
CUSTOMER SATISFACTION  
Servizio Asili Nido

## PARAMETRI DI VALUTAZIONE

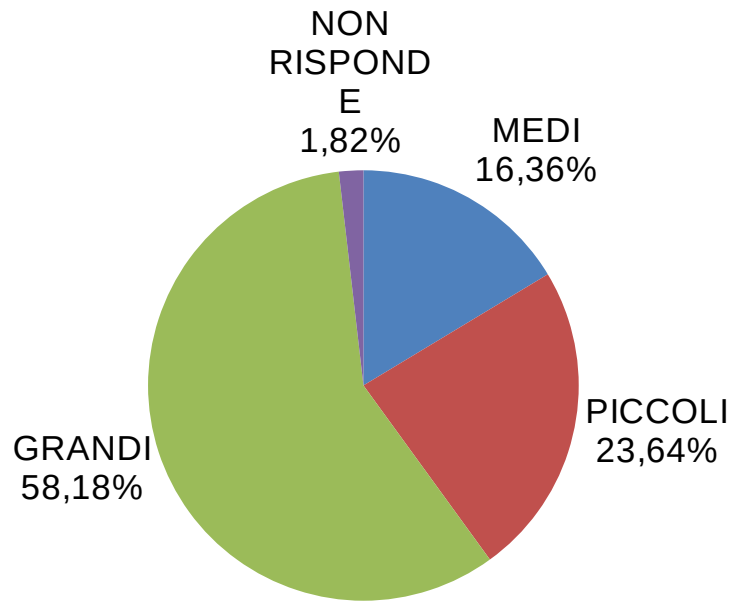
<b>PROFILO DELL' UTENTE</b>					
COMPILATORE	MAMMA		112	67,88%	
	PAPA'		48	29,09%	
	ALTRO		0	0,00%	
	NON RISPONDE		5	3,03%	
SEZIONE DEL BAMBINO	PICCOLI		27	16,36%	
	MEDI		39	23,64%	
	GRANDI		96	58,18%	
	NON RISPONDE		3	1,82%	
ORARI DEL SERVIZIO	ADEGUATI AI BISOGNI DELLA FAMIGLIA		125	75,76%	
	COPRONO SOSTANZIALMENTE BENE		30	18,18%	
	NON RISPONDONO PIENAMENTE BISOGNI DELLA FAMIGLIA		3	1,82%	
	SONO INADEGUATI		0	0,00%	
	NON RISPONDE		7	4,24%	
PER VOSTRE ESIGENZE QUALE ORARIO SI VORREBBE PROPORRE?	<b>OSSERVAZIONI</b>				
	-Chiusura del servizio alle 18,30 -part-time misto matt/pomer -maggior flessibilità sul part-time -chiusure per festività				
SPAZI SERVIZIO EDUCATIVO	Gli <b>spazi interni</b> , a vostro parere, sono curati ed adeguati alle esperienze di gioco?	MOLTO	114	69,09%	
		ABBASTANZA	48	29,09%	
		POCO	1	0,61%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	
	<b>OSSERVAZIONI</b>		L'arredamento è un po' consumato		
	Gli <b>spazi esterni</b> , a vostro parere, sono curati ed adeguati alle esperienze di gioco?	MOLTO	111	67,27%	
		ABBASTANZA	45	27,27%	
		POCO	7	4,24%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	
	<b>OSSERVAZIONI</b>		-la sezione dei piccoli sarebbe da ristrutturare -bisognerebbe fare trattamento antizanzare -pulizia e taglio erba da migliorare		
	Ritenete che <b>tutti i locali della struttura</b> siano adeguatamente curati, puliti ed ordinati?	MOLTO	126	76,36%	
		ABBASTANZA	37	22,42%	
		POCO	0	0,00%	
PER NIENTE		0	0,00%		
NON RISPONDE		2	1,21%		

INFORMAZIONI TRA SERVIZIO E FAMIGLIA	Ritenete soddisfacenti le <b>informazioni</b> ricevute sulla struttura e sull'organizzazione?	MOLTO	118	71,52%	
		ABBASTANZA	37	22,42%	
		POCO	2	1,21%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	8	4,85%	
IL PERSONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO	Si percepisce un <b>clima sereno</b> al nido?	MOLTO	133	80,61%	
		ABBASTANZA	29	17,58%	
		POCO	1	0,61%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	
	Ritenete che gli <b>educatori</b> <b>siano disponibili</b> ad ascoltare le vostre esigenze e a trovare soluzioni?	MOLTO	136	82,42%	
		ABBASTANZA	27	16,36%	
		POCO	0	0,00%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	
	I momenti di <b>incontro/riunione/confronto</b> con le educatrici sono, a vostro parere, validi e ben organizzati?	MOLTO	119	72,12%	
		ABBASTANZA	42	25,45%	
		POCO	2	1,21%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	
	Ritenete complessivamente che il <b>nido</b> contribuisca al <b>benessere del bambino</b> ?	SI	154	93,33%	
		NO	0	0,00%	
NON RISPONDE		11	6,67%		
MODELLO EDUCATIVO/DI DATTICO	Siete soddisfatti delle <b>occasioni di coinvolgimento</b> nelle attività del nido (laboratori, incontri a tema ecc.)?	MOLTO	127	76,97%	
		ABBASTANZA	33	20,00%	
		POCO	2	1,21%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	3	1,82%	
	OSSERVAZIONI	-Quest'anno si sono fatte molto meno attività rispetto all'anno scorso -difficile partecipare a causa dell'orario in cui si svolgono -per chi ha fratelli è difficoltoso partecipare alle attività se questi sono esclusi			
		I <b>materiali utilizzati</b> per le proposte educative dei bambini vi sembrano adeguati?	MOLTO	133	80,61%
			ABBASTANZA	30	18,18%
			POCO	0	0,00%
			PER NIENTE	0	0,00%
NON RISPONDE	2		1,21%		
ALIMENTAZIONE	Ritenete che i <b>menù</b> utilizzati siano vari ed adeguati?	MOLTO	123	74,55%	
		ABBASTANZA	34	20,61%	
		POCO	0	0,00%	
		PER NIENTE	0	0,00%	
		NON RISPONDE	2	1,21%	

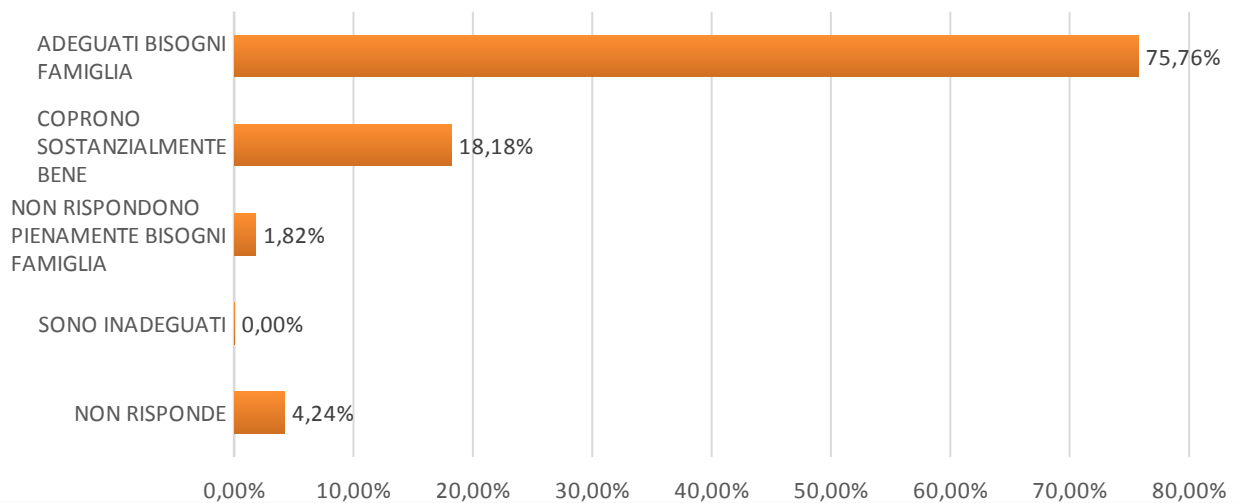
VALUTAZIONE DI SINTESI GRADO DI SODDISFAZIONE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	MOLTO	134	81,21%
		ABBASTANZA	29	17,58%
		POCO	0	0,00%
		PER NIENTE	0	0,00%
		NON RISPONDE	2	1,21%
	SODDISFAZIONE RAPPORTO QUALITA'/PREZZO	MOLTO	92	55,76%
		ABBASTANZA	62	37,58%
		POCO	7	4,24%
		PER NIENTE	0	0,00%
		NON RISPONDE	4	2,42%
VALUTAZIONE DI SINTESI GRADO DI SODDISFAZIONE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	POSITIVA	163	98,79%
		NEGATIVA	0	0,00%
		NON RISPONDE	2	1,21%
	SODDISFAZIONE RAPPORTO QUALITA'/PREZZO	POSITIVA	154	93,33%
		NEGATIVA	7	4,24%
		NON RISPONDE	4	2,43%



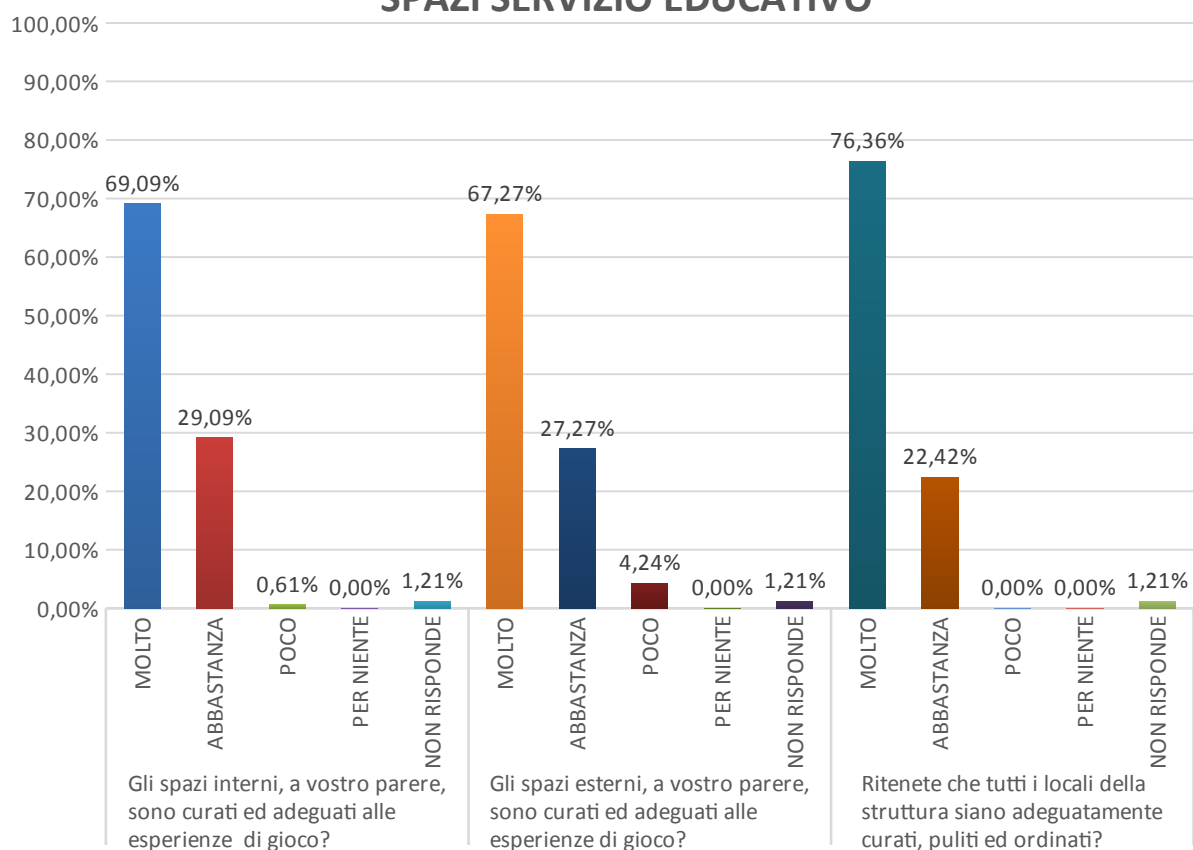
## SEZIONE DEL BAMBINO



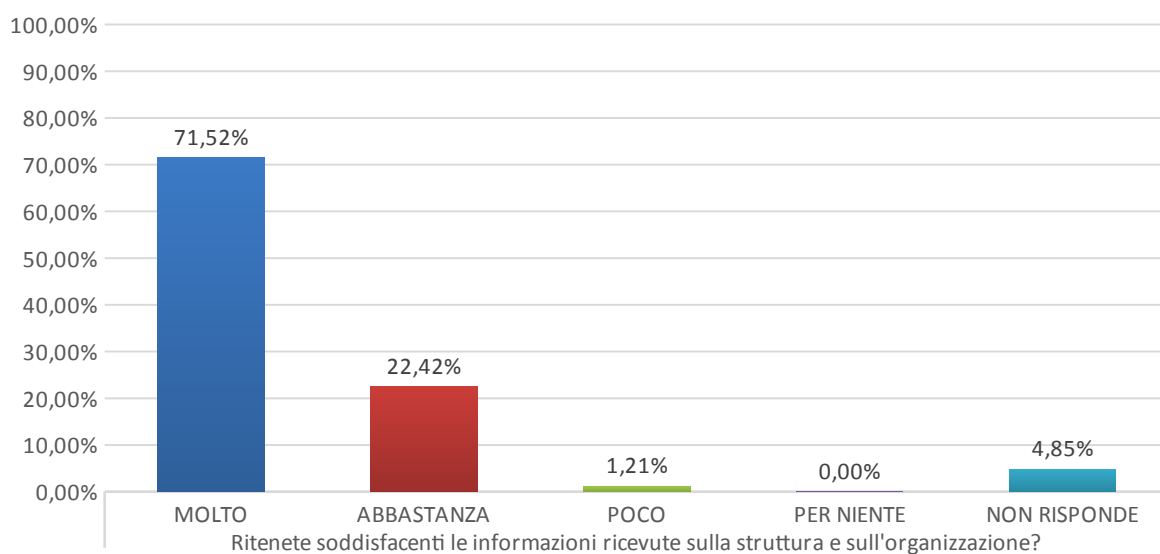
## Orari del servizio



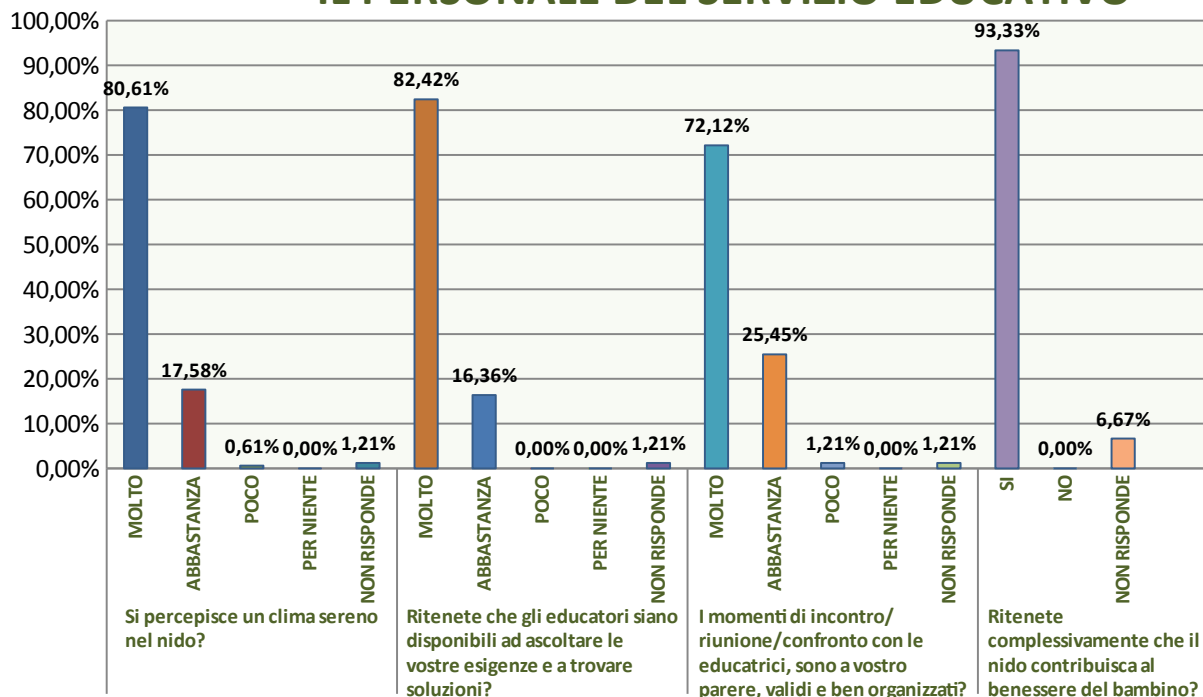
## SPAZI SERVIZIO EDUCATIVO



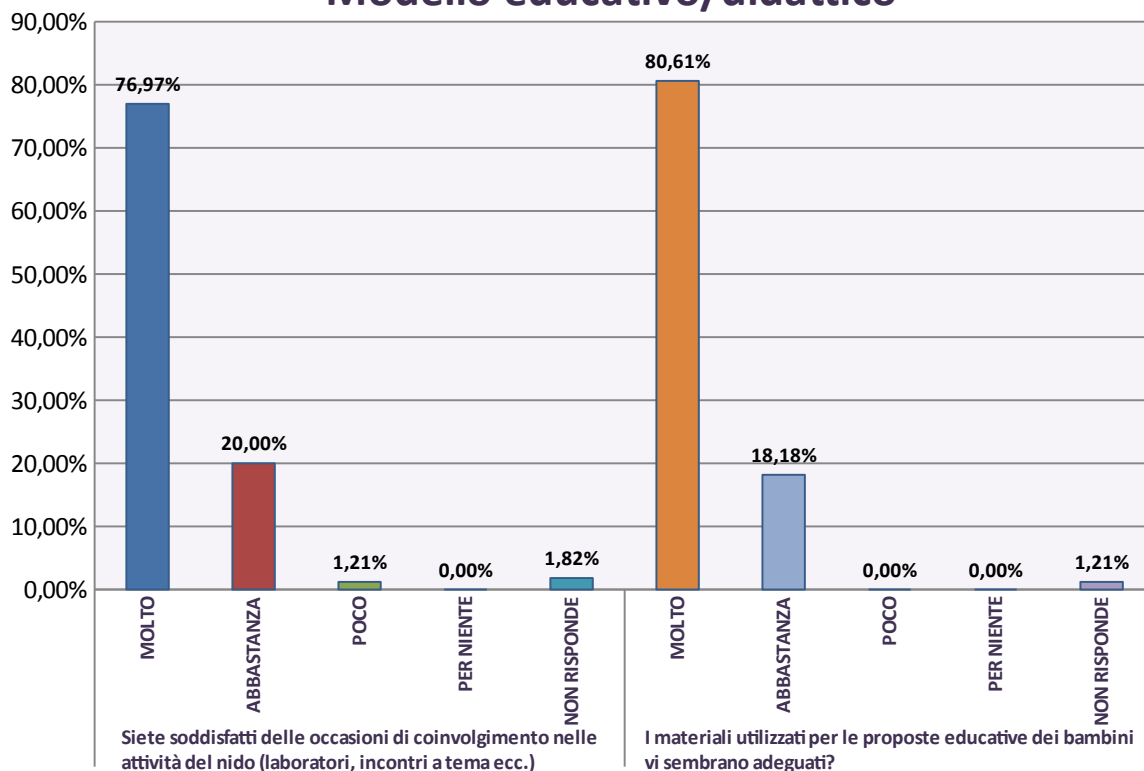
## Informazioni tra servizio e famiglia



## IL PERSONALE DEL SERVIZIO EDUCATIVO

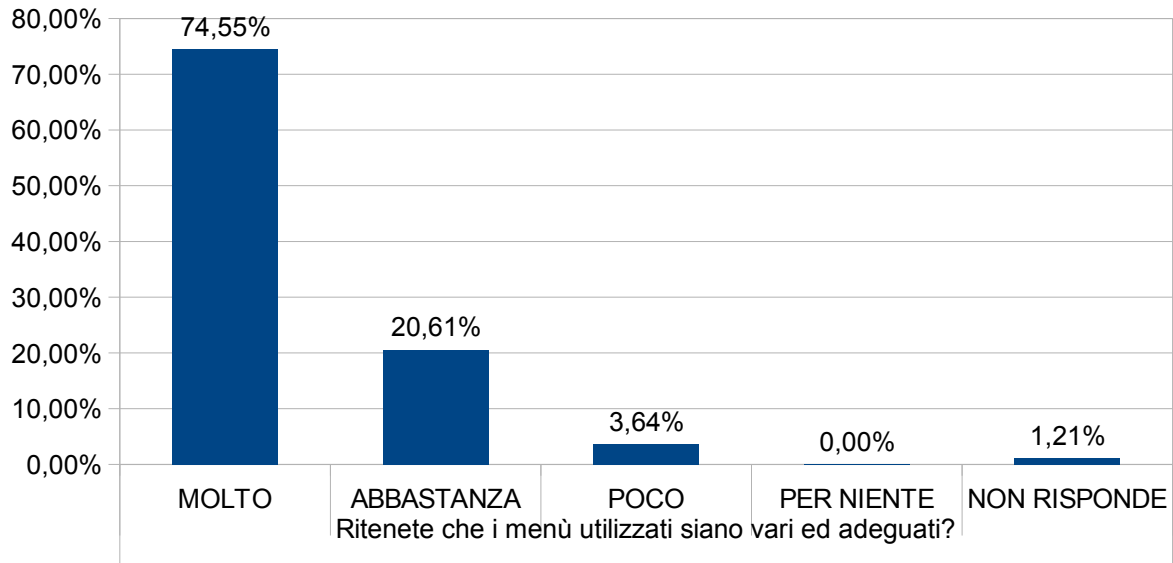


## Modello educativo/didattico

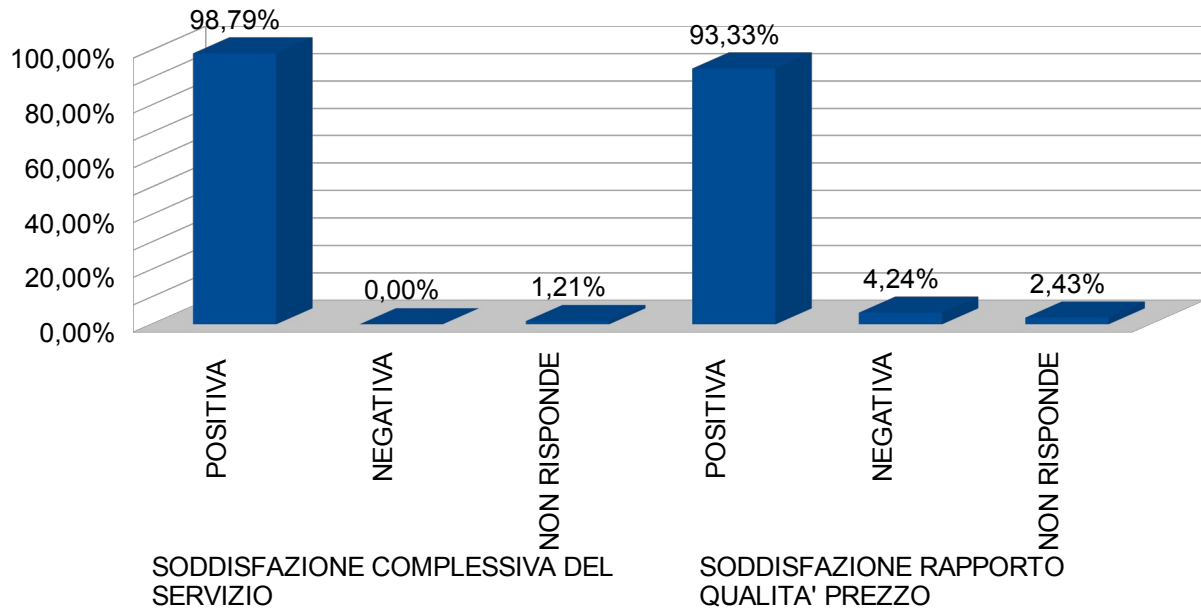




## ALIMENTAZIONE



## GRADO DI SODDISFAZIONE





**CITTA' DI BIELLA**  
**MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE**

## **RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER**

ANNO 2019



## **Customer Satisfaction**

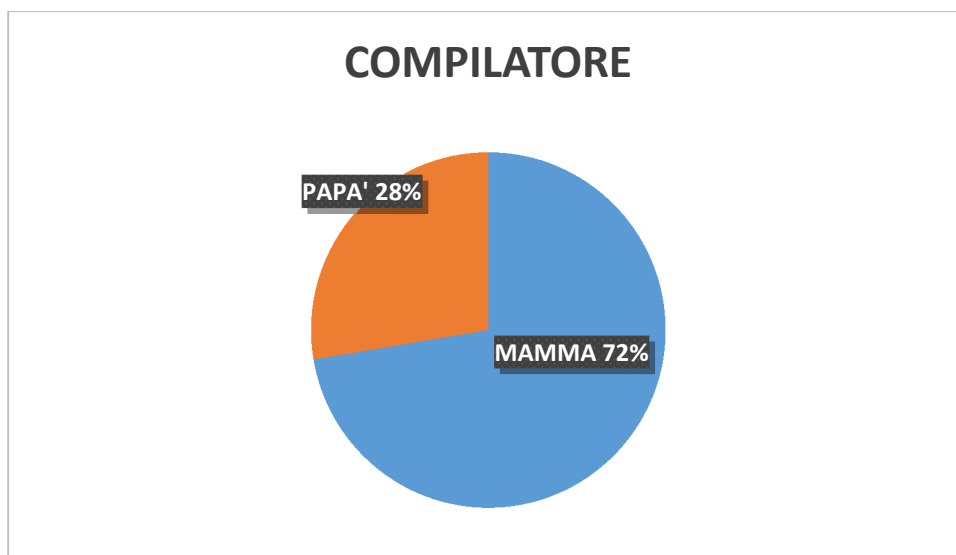
Accoglienza Ricongiungimento

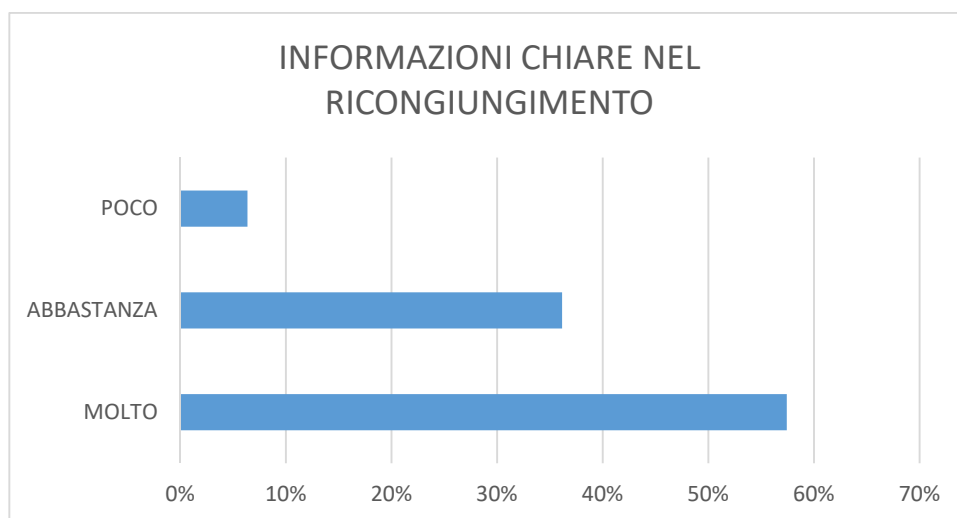
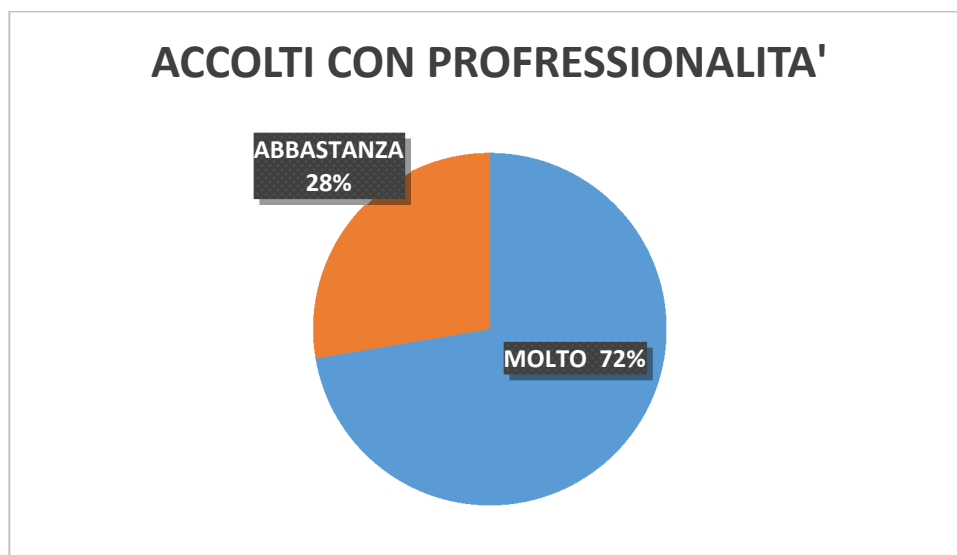
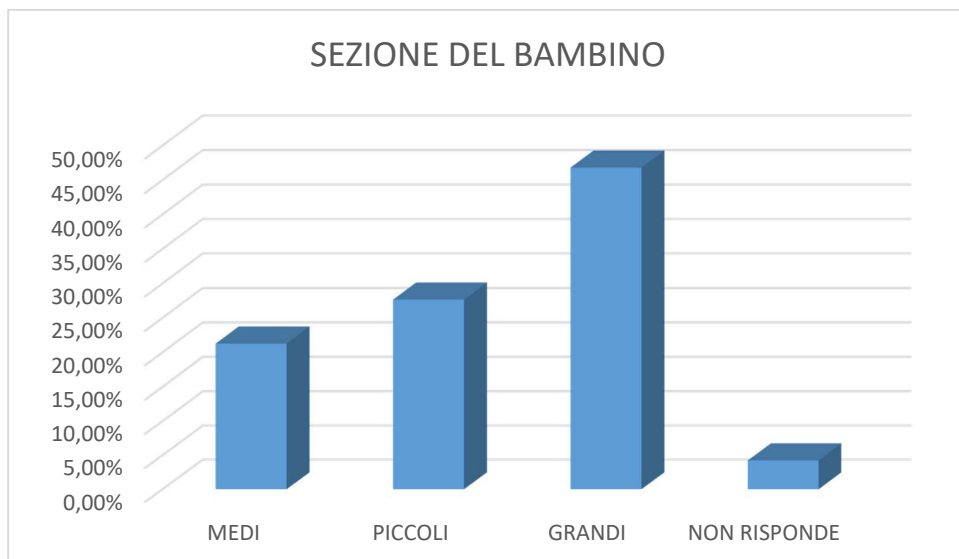
Asili Nidi

## COMPOSIZIONE CAMPIONE INDAGINE

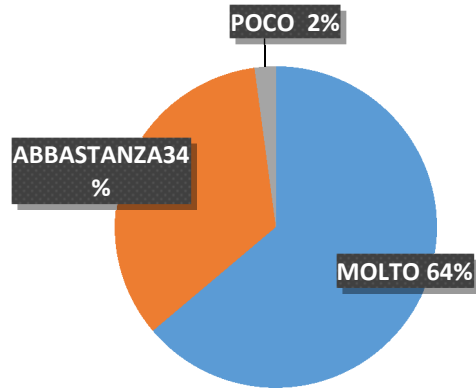
PROFILO DELL' UTENTE		N.RO	%
COMPILATORE	MAMMA	34	72%
	PAPA'	13	28%
	ALTRO	0	0%
	NON RISPONDE	0	0%
SEZIONE DEL BAMBINO	MEDI	10	21%
	PICCOLI	13	28%
	GRANDI	22	47%
	NON RISPONDE	2	4%
QUANDO ARRIVATE AL NIDO VI SENTITE ACCOLTI CON PROFESSIONALITA'	MOLTO	34	72%
	ABBASTANZA	13	28%
	POCO	0	0%
	PER NIENTE	0	0%
NEL MOMENTO DEL RICONGIUNGIMENTO LE COMUNICAZIONI SONO CHIARE	MOLTO	27	57%
	ABBASTANZA	17	36%
	POCO	3	6%
	PER NIENTE	0	0%
RITIENE CHE IL PERSONALE SIA ADEGUATO IN QUESTI MOMENTI	MOLTO	30	64%
	ABBASTANZA	16	34%
	POCO	1	2%
	PER NIENTE	0	0%

QUESTI ORARI SODDISFANO LE VOSTRE ESIGENZE?	MOLTO	36	77%
	ABBASTANZA	11	23%
	POCO	0	0%
	PER NIENTE	0	0%
SODDISFAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	MOLTO	35	75%
	ABBASTANZA	11	23%
	POCO	1	2%
	PER NIENTE	0	0%

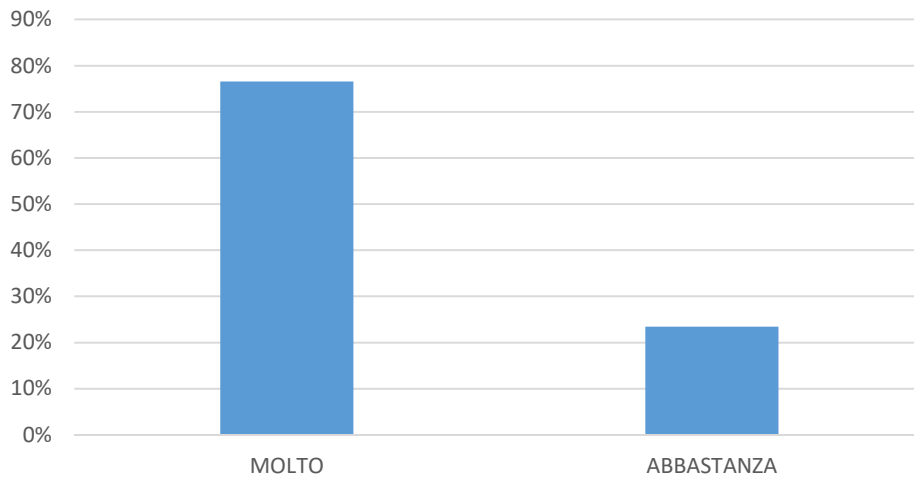




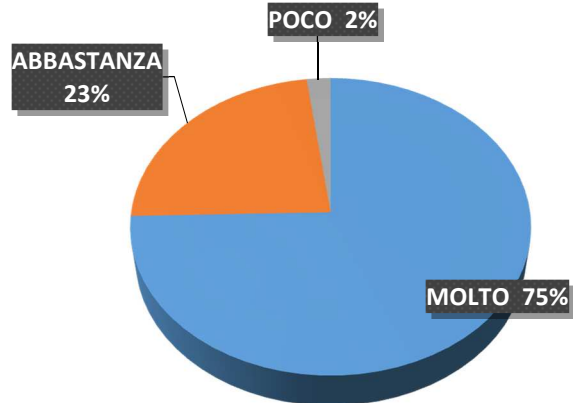
## PERSONALE ADEGUATO



## GLI ORARI SODDISFANO VOSTRE ESIGENZE



## SODDISFAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE





**CITTA' DI BIELLA**  
**MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE**

# **RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER**

ANNO 2019





**CITTA' DI BIELLA**  
**MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE**

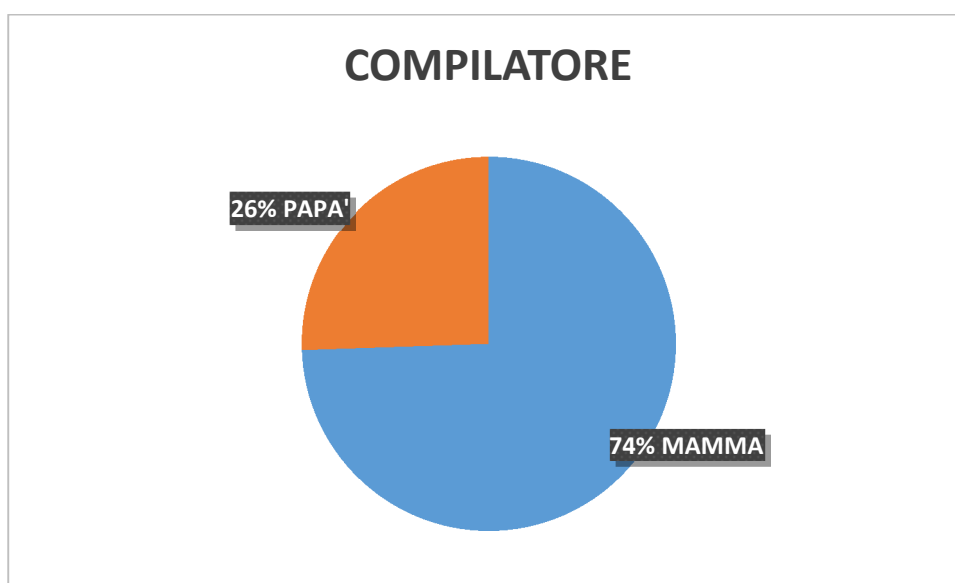
# Customer satisfaction

**CENTRI ESTIVI ASILI NIDO**

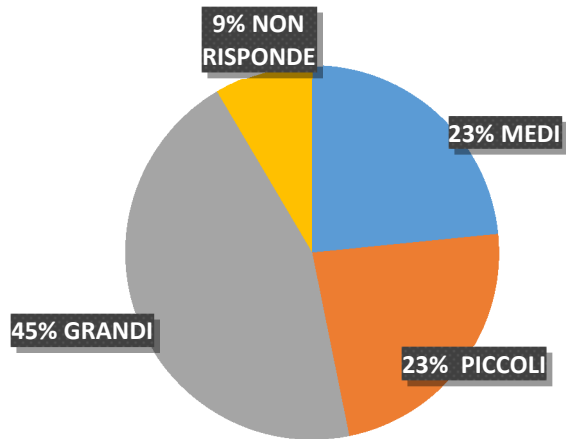
## COMPOSIZIONE CAMPIONE INDAGINE

PROFILO DELL' UTENTE		N.RO	%
COMPILATORE	MAMMA	35	74,47%
	PAPA'	12	25,53%
	ALTRO	0	0,00%
	NON RISPONDE	0	0,00%
SEZIONE DEL BAMBINO	MEDI	11	23,40%
	PICCOLI	11	23,40%
	GRANDI	21	44,68%
	NON RISPONDE	4	8,51%
CALENDARIO E ORARI DEL SERVIZIO	ADEGUATI NECESSITA' FAMIGLIA	36	77%
	COPRONO SOSTANZIALMENTE I BISOGNI	9	19%
	NON RISPONDONO PIENAMENTE BISOGNI FAMIGLIE	2	4%
	SONO INADEGUATI	0	0%
	NON RISPONDE	0	0%
ESIGENZE	APERTURA IN AGOSTO		
	MOLTO	34	72%

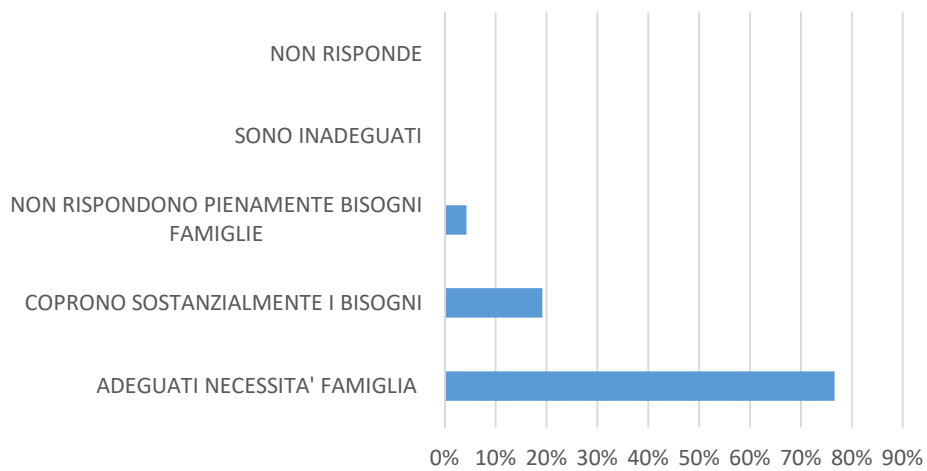
MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRO ESTIVO	ABBASTANZA	13	28%
	POCO	0	0%
	PER NIENTE	0	0%
	NON RISPONDE	0	0%
ATTIVITA' LUDICO DIDATTICHE	MOLTO	34	72%
	ABBASTANZA	11	23%
	POCO	0	0%
	PER NIENTE	0	0%
	NON RISPONDE	2	4%
VALUTAZIONE DI SINTESI	MOLTO	36	77%
	ABBASTANZA	10	21%
	POCO	1	2%
	PER NIENTE	0	0%
	NON RISPONDE	0	0%
ESIGENZE	APERTURA IN AGOSTO		



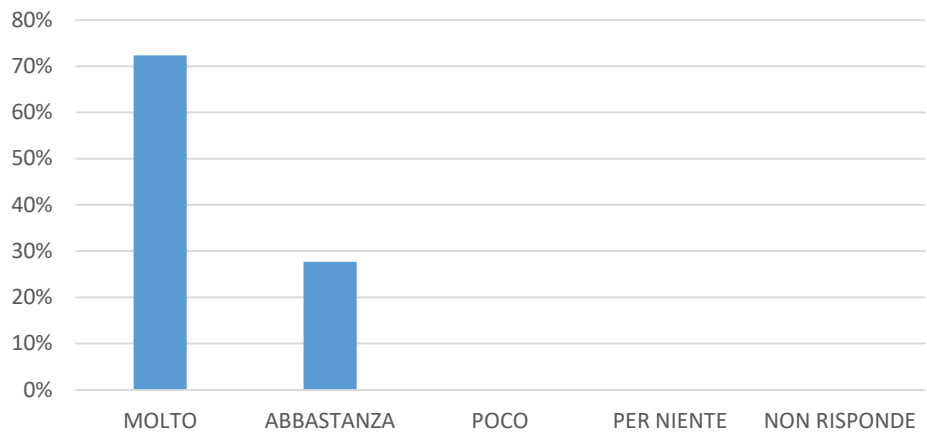
## SEZIONE DEL BAMBINO



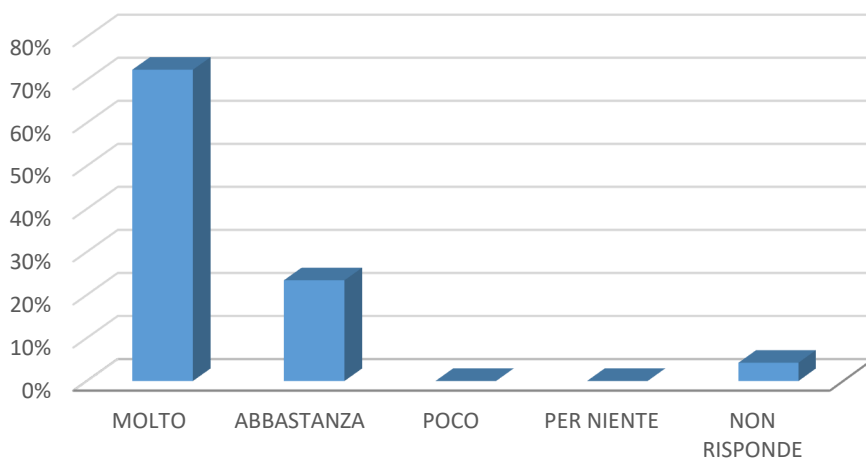
## CALENDARI E ORARI DEL SERVIZIO



## MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE SERVIZIO C. ESTIVO



### ATTIVITA' LUDICO DIDATTICHE



### VALUTAZIONE DI SINTESI GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

