

# CERTIFICAZIONI | Asilo Nido L'Albero delle Farfalle Ostiglia (MN)

## Customer Satisfaction Utenti

di Simone Zanatta

Nel mese di Aprile 2022 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nell'Asilo Nido L'Albero delle Farfalle di Ostiglia (MN).

Attraverso quest'attività la nostra Organizzazione si prefigge di valutare i punti di **FORZA** da sviluppare ulteriormente e soprattutto i punti di **DEBOLEZZA** per cogliere l'opportunità di migliorare analizzando le criticità.

Abbiamo messo i questionari negli armadietti dei bambini ed informato via messaggio e a voce i genitori

### Analisi e risultati

I questionari sono stati distribuiti riponendoli negli armadietti dei bimbi ed informando i genitori a voce e tramite messaggio telefonico, sono stati successivamente raccolti e trasmessi tramite corrispondenza sigillata ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

### Indice di risposta dei questionari sottoposti

N.17 raccolti su n.23 somministrati = **74 %**

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

Per ogni domanda il compilatore poteva esprimere un consenso da un minimo di 1 ad un massimo di 4; al termine del questionario poteva proporre dei suggerimenti per migliorare gli aspetti più critici del servizio.

Risultati espressi in % di soddisfazione (0-25% insoddisfazione; 25-50% sufficiente; 50-75% buona soddisfazione; 75-100% massima soddisfazione).

Per una migliore ed efficace lettura ed interpretazione dei numeri espressi dai genitori, abbiamo suddiviso le undici domande in tre categorie:

- gradimento della struttura e dell'organizzazione dell'ambiente;
- gradimento della proposta educativa progettata e sviluppata;
- gradimento della professionalità degli educatori.

|   | CSI     |
|---|---------|
| # 1 SODDISFAZIONE PER STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE SPAZI ED ATTIVITÀ | 90,81 % |
| # 2 SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO SVILUPPATO                     | 98,53 % |
| # 3 GIUDIZIO PROFESSIONALITÀ E DISPONIBILITÀ EDUCATRICI             | 98,04 % |

Dopo l'analisi effettuata e descritta, si rileva l'ottimo riscontro da parte dell'utenza relativamente le domande poste, con un indice CSI medio pari a 95,59 %;

la valutazione più bassa è stata rilevata dalla domanda relativa "l'orario di funzionamento del nido" con un indice medio dei 17 questionari pari a 88,24 %, avendo riscontrato in uno dei questionari (il n°10) la votazione più bassa, ovvero "1";

le due votazioni più alte, pari al 100 %, sono state riscontrate nel "rapporto di collaborazione e disponibilità del personale nei confronti dei genitori" e nel "gradimento / piacere del bimbo a frequentare il nido".

In uno dei questionari è stata espressa una richiesta personale, più che una proposta di modifica e miglioramento del servizio, in cui il genitore richiede di poter tramutare la presenza part-time del proprio figlio in un full-time "parziale" concentrato in soli 2 o 3 giorni;

un genitore esprime l'augurio che nel prossimo futuro si possa risolvere l'emergenza sanitaria della pandemia da Covid-19 permettendo lo sviluppo di maggiori progetti;

altri genitori hanno invece espresso il proprio gradimento aggiungendo i seguenti encomi che riportiamo:

*"...è un'esperienza bellissima e soddisfacente per il bambino a cui piace molto ed è bravissimo, sono contenta..."*

*"...la bambina frequenta volentieri e le educatrici sono sempre molto disponibili..."*

*"...asilo nido meraviglioso con educatrici fantastiche, il meglio per la figlia, lo consiglierò a tutti..."*

