

Customer Satisfaction Utenti Roncoferraro (MN) | Asilo Nido Rodoni Vignola

di Simone Zanatta

Nel mese di aprile 2021 sono stati somministrati e raccolti i questionari per effettuare l'indagine di soddisfazione nell' Asilo Nido Rodoni Vignola di Roncoferraro (MN).

Domande poste ai genitori dei bimbi relativamente il servizio educativo ed estesa l'indagine al gradimento dei pasti somministrati e prodotti dal nostro Self Service Piazza Bella di Valdaro.

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.

Analisi e risultati

I questionari sono stati 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.20 raccolti su n.21 somministrati = **95,24 %**

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 15 domande in 4 categorie: struttura, servizio, educatrici e pasti somministrati.

	UTENZA
# 1 SODDISFAZIONE PER STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE SPAZI ED ATTIVITÀ	96,56 %
# 2 SODDISFAZIONE PROGETTO EDUCATIVO SVILUPPATO	97,08 %
# 3 GIUDIZIO PROFESSIONALITÀ E DISPONIBILITÀ EDUCATRICI	96,67 %
# 4 GRADIMENTO QUALITÀ PASTI E SERVIZIO SOMMINISTRAZIONE	95,83 %

Dopo l'analisi effettuata e descritta, si rileva l'ottimo riscontro da parte dell'utenza relativamente le domande poste;



non ci sono state lamentele, proposte e suggerimenti;
si è rilevata anche la risoluzione di una lamentela degli scorsi anni, riguardante i locali troppo caldi durante i mesi estivi. Il quadro complessivo è quindi decisamente buono in tutte le domande, con un indice CSI medio pari a 96,83 %;

anche il servizio di ristorazione è molto gradito, indice pari al 95,83 %.

In uno dei questionari è stato anche espresso un encomio verso le nostre educatrici, ove un genitore scrive:
"Non avrei potuto scegliere di meglio. Mio figlio ha avuto problemi di integrazione, ma le educatrici li hanno gestiti in maniera impeccabile".

RELAZIONE ELABORATA IL 20.05.2021

Il Resp. SGI
Simone Zanatta

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Simone Zanatta', written in a cursive style.