



Soddisfazione al Nido Comunale «G. Rodari» Corbetta

Campagna Anno Scolastico 2018-2019



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

Tra il 4 e l'11 aprile 2019, è stata condotta l'usuale campagna di **rilevamento della soddisfazione dei genitori.**

A tutti i genitori dei 72 bambini iscritti il 4 aprile è stata inviata una mail con un link che portava ad un questionario da compilare on line entro l'11 aprile.

Quarantasei (46) genitori hanno risposto on line, mentre **quindici (15)** hanno compilato il questionario cartaceo, i cui contenuti sono stati caricati sul programma gratuito

Survey Monkey  confluendo nello stesso data base, per un totale di **sessantuno (61)** risposte.

I questionari erano anonimi.

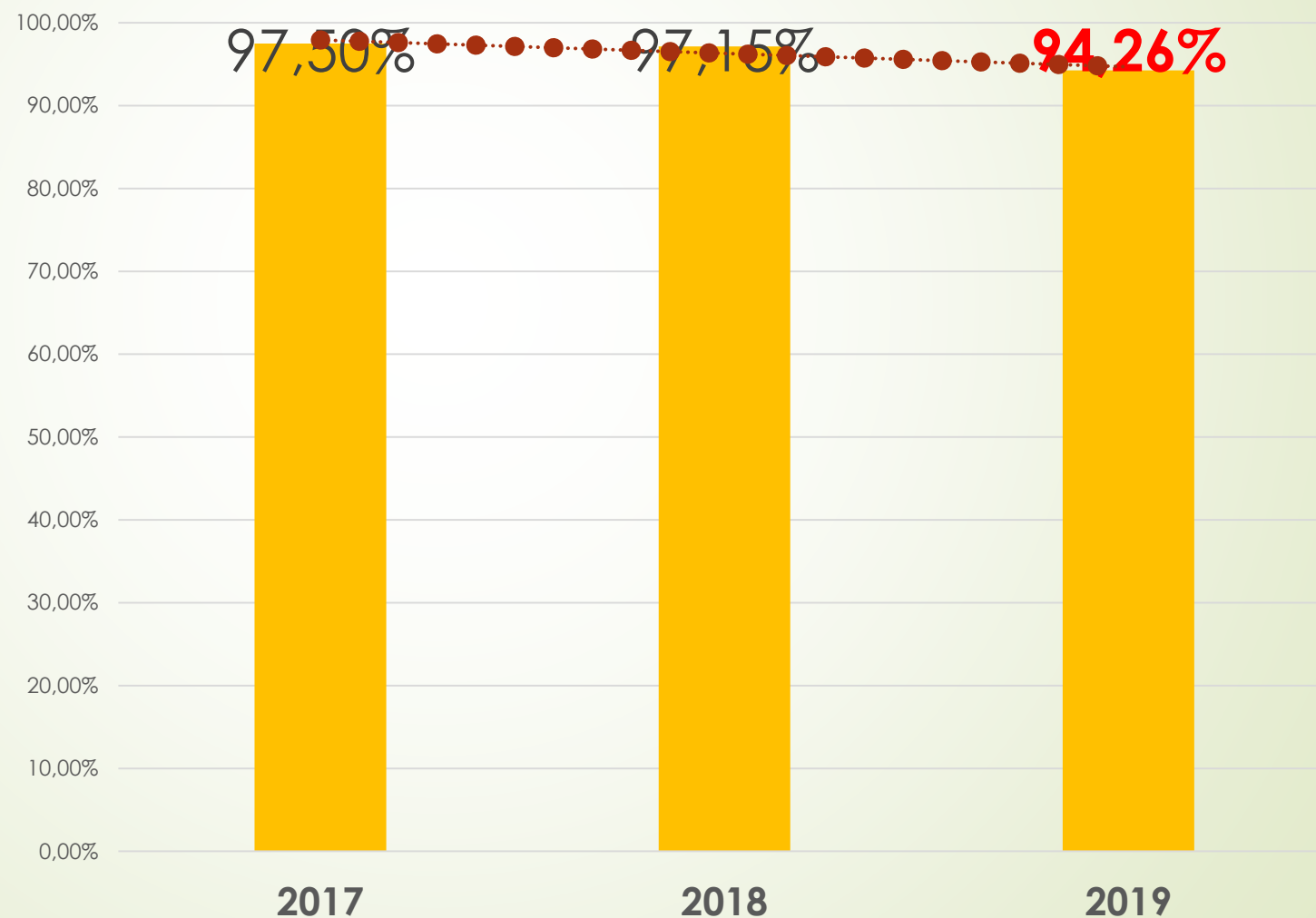
1 Questo sondaggio ha ottenuto un tasso di risposta altissimo:
61 risposte su 72 bambini pari al 84,7%^(*)
il più alto da quando è iniziata la pratica dei sondaggi.

Inoltre, la percentuale di risposte si sovrappone quasi perfettamente alla percentuale di iscritti nelle sale e rispetto alla ripartizione tempo pieno / tempo parziale.

I risultati del sondaggio devono essere pertanto considerati statisticamente *rappresentativi e significativi*.

* Ovvero: 61 su 68 famiglie, pari al 89,7%

2 Considerando il triennio 2017-2019, si rileva per la prima volta nell'anno scolastico che sta terminando, una **contrazione dell'Indice di Soddisfazione del Cliente (CSI).**

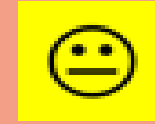


Prestazioni Percepite

Delizia
 $Q > 1$



Indifferenza
 $Q = 1$



Insoddisfazione

$Q < 1$



Aspettative

Le aspettative dei genitori crescono nel tempo; se non cambia la prestazione percepita, negli anni si passa dalla «delizia» alla «insoddisfazione».



**Le slide successive mostrano
i risultati dell'indagine,
domanda per domanda.**

**Le aree riempite in rosso con
scritte gialle, rappresentano
quelle di minor soddisfazione.**

Sala di appartenenza del bambino

	TEMPO PIENO	TEMPO PARZIALE	TOTALE
Piccoli	76,19%	23,81%	
Sala Verde	16	5	21
Medio/Grandi	71,43%	28,57%	
Sala Lilla	10	4	14
Grandi	76,92%	23,08%	
Sala Gialla	20	6	26

In relazione al personale educativo, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti...

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE
Cortesìa	0,00% 0	1,64% 1	11,48% 7	86,89% 53	61
Disponibilità nei confronti dei genitori	1,64% 1	1,64% 1	14,75% 9	81,97% 50	61
Capacità di adeguarsi alle esigenze dei bambini	0,00% 0	1,64% 1	22,95% 14	75,41% 46	61
Capacità di interagire con i bambini	0,00% 0	1,64% 1	18,03% 11	80,33% 49	61
Attenzione alla discrezione e riservatezza	1,64% 1	1,64% 1	22,95% 14	73,77% 45	61

In relazione al personale ausiliario, quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti..

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE
Cortesia	1,64% 1	0,00% 0	11,48% 7	86,89% 53	61
Disponibilità nei confronti dei genitori	1,64% 1	1,64% 1	8,20% 5	88,52% 54	61
Attenzione alla discrezione e riservatezza	1,64% 1	1,64% 1	19,67% 12	77,05% 47	61

Quanto si ritiene soddisfatto in merito ai seguenti aspetti in riferimento al bambino:

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE
Inserimento	0,00% 0	5,00% 3	21,67% 13	73,33% 44	60
Accoglienza	0,00% 0	4,92% 3	13,11% 8	81,97% 50	61
Congedo dal Nido	3,33% 2	0,00% 0	18,33% 11	78,33% 47	60
Igiene e cura	0,00% 0	3,28% 2	26,23% 16	70,49% 43	61
Preparazione pasti e gestione delle diete	0,00% 0	6,56% 4	14,75% 9	78,69% 48	61
Articolazione della giornata tipo del bambino (pasti, sonno, gioco,...)	1,64% 1	1,64% 1	13,11% 8	83,61% 51	61
Risposta ai bisogni dei bambini	0,00% 0	1,67% 1	20,00% 12	78,33% 47	60

Quanto si ritiene soddisfatto in merito ai seguenti aspetti progettuali/educativi:

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOTALE
Capacità di risposta alle esigenze specifiche del bambino e della famiglia	1,67% 1	1,67% 1	25,00% 15	71,67% 43	60
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	3,33% 2	5,00% 3	23,33% 14	68,33% 41	60
Proposte educative e contenuti	0,00% 0	3,28% 2	21,31% 13	75,41% 46	61
Sviluppo dell'autonomia del bambino	0,00% 0	1,67% 1	18,33% 11	80,00% 48	60
Sviluppo delle capacità relazionali ed espressive del bambino	0,00% 0	1,67% 1	20,00% 12	78,33% 47	60

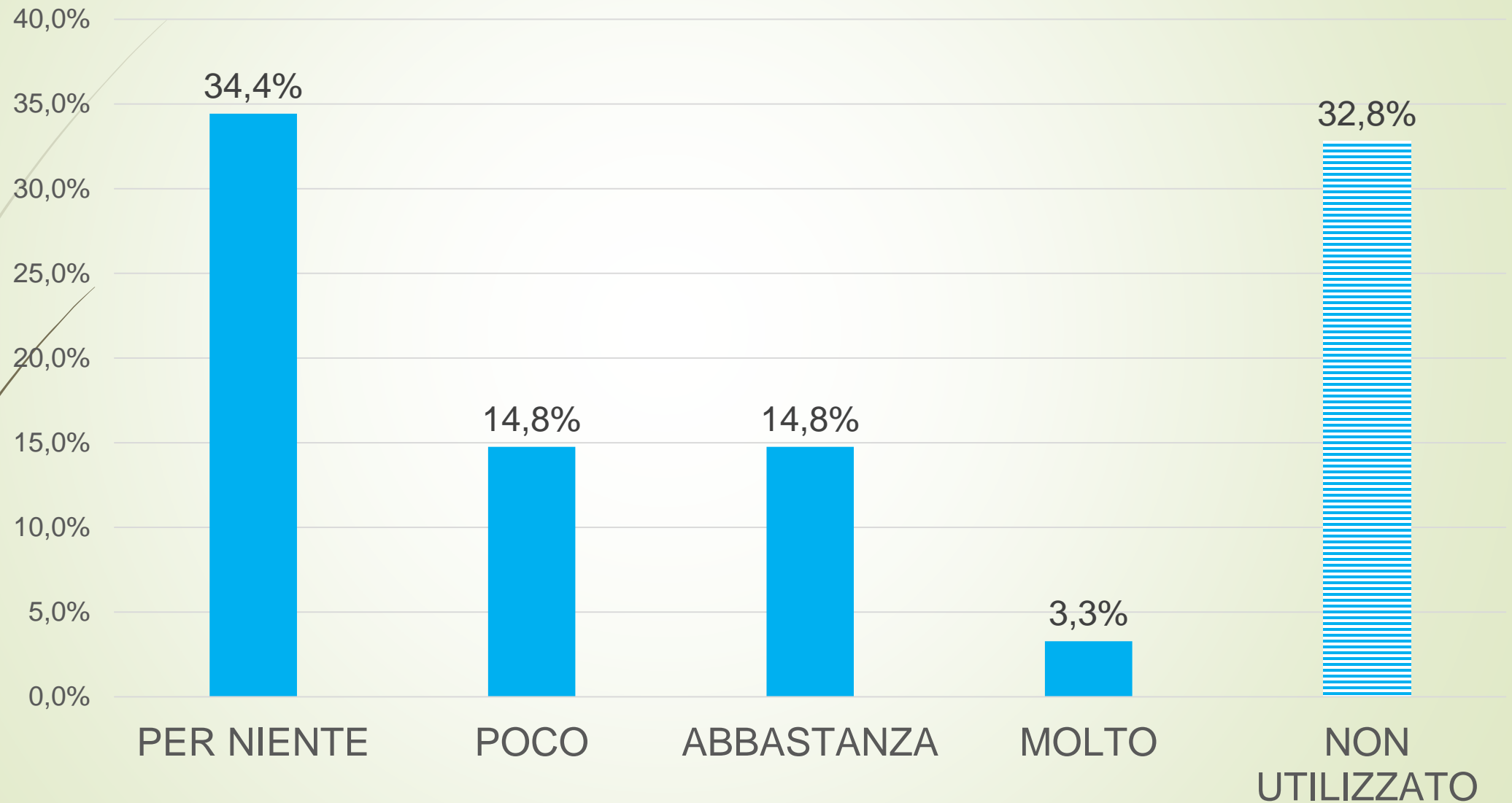
In relazione alla struttura, quanto si ritiene soddisfatto in merito ai seguenti aspetti?

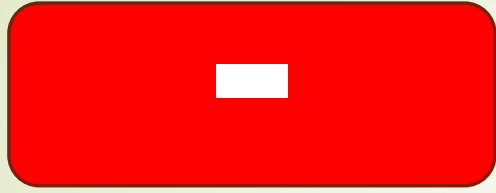
	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	TOT
Pulizia	0,00% 0	3,28% 2	19,67% 12	77,05% 47	61
Giochi	1,64% 1	1,64% 1	32,79% 20	63,93% 39	61
Arredi	0,00% 0	4,92% 3	37,70% 23	57,38% 35	61
Spazi interni	0,00% 0	6,56% 4	29,51% 18	63,93% 39	61
Spazi esterni	0,00% 0	3,28% 2	19,67% 12	77,05% 47	61

Qual è il suo livello di gradimento rispetto alle occasioni di partecipazione alle attività del Nido?

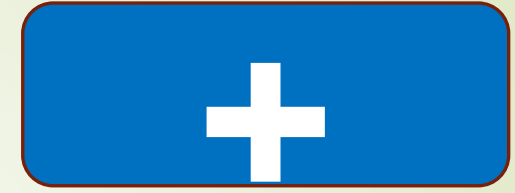
	NULLO	BASSO	MEDIO	ALTO	NON SO	TOTALE
Riunioni con i Genitori	1,64% 1	4,92% 3	26,23% 16	57,38% 35	9,84% 6	61
Laboratori	1,64% 1	6,56% 4	22,95% 14	47,54% 29	21,31% 13	61
Colloqui individuali	3,28% 2	4,92% 3	9,84% 6	68,85% 42	13,11% 8	61
Festa di fine Anno	1,64% 1	3,28% 2	3,28% 2	45,90% 28	45,90% 28	61

Ha trovato difficoltà nella procedura di iscrizione on-line?





I SUGGERIMENTI



Migliorare la comunicazione tra insegnanti sulle richieste specifiche del bambino.

Continue così...

Ritengo che la classe lilla è un po' piccola per le esigenze di bambini di 2 anni. Forse andrebbe meglio quella classe per i più piccoli che non corrono.

Continue così

Da rivedere il nuovo menù; il precedente era decisamente migliore

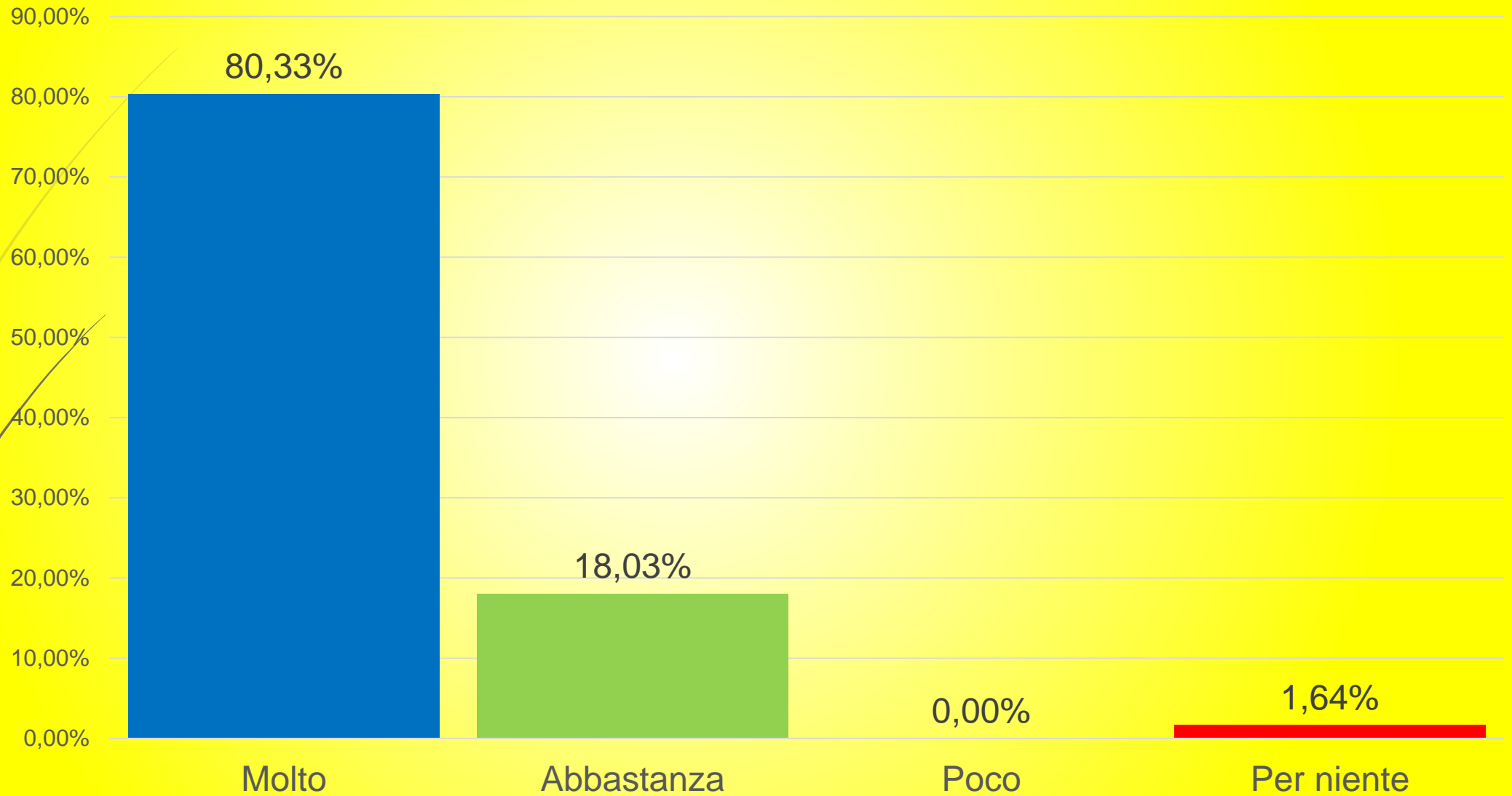
Un grandissimo ringraziamento a tutti voi

Non ho suggerimenti, ma solo complimenti per l'eccellente lavoro svolto con il mio bambino.

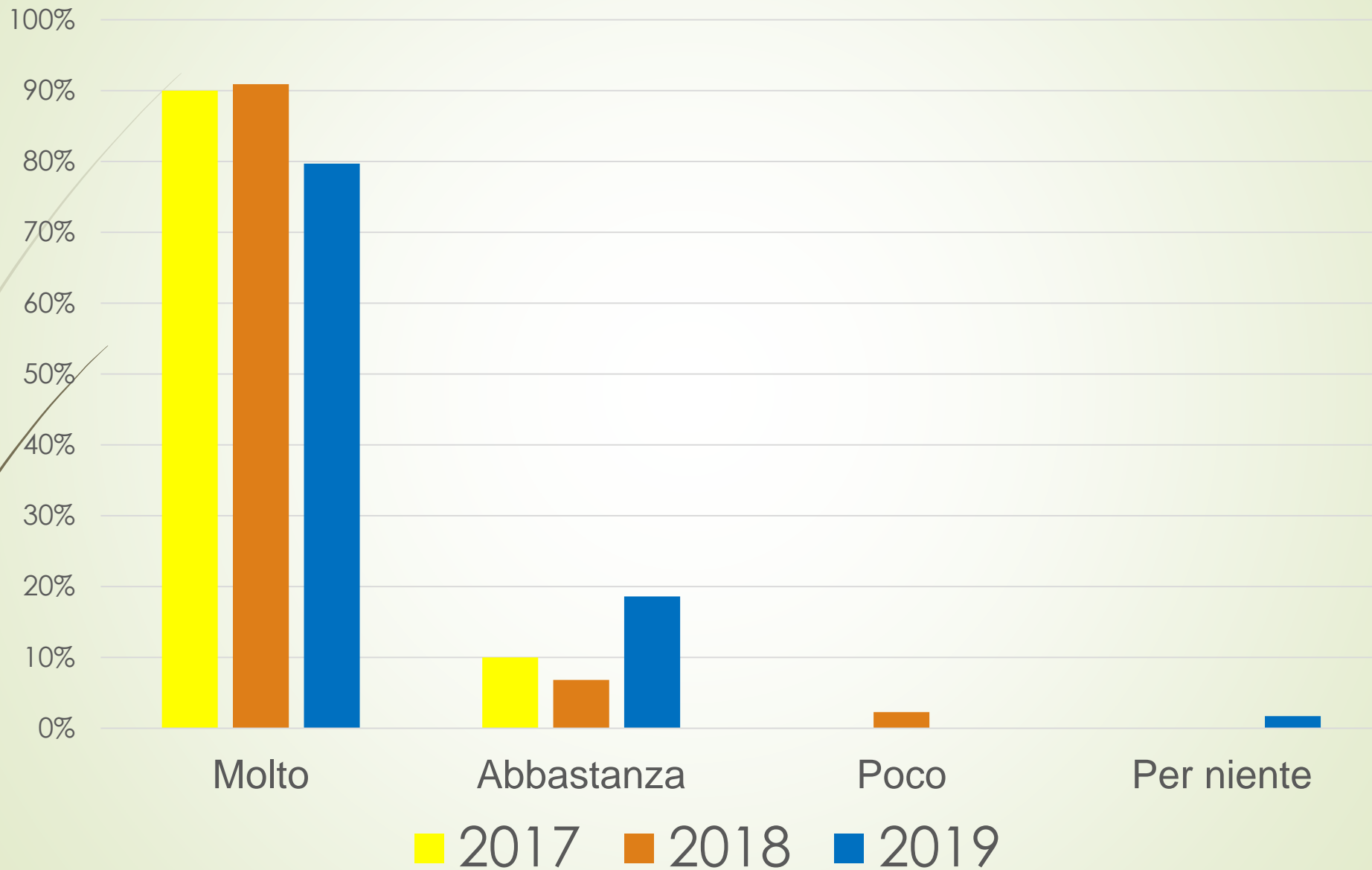
Grazie.

Continue così!! Mi piacerebbe avere ancora più informazioni su quello che fa il mio bimbo durante il giorno per condividere ancora più momenti della sua crescita e dei suoi progressi. Grazie per tutto ciò che fate!!!

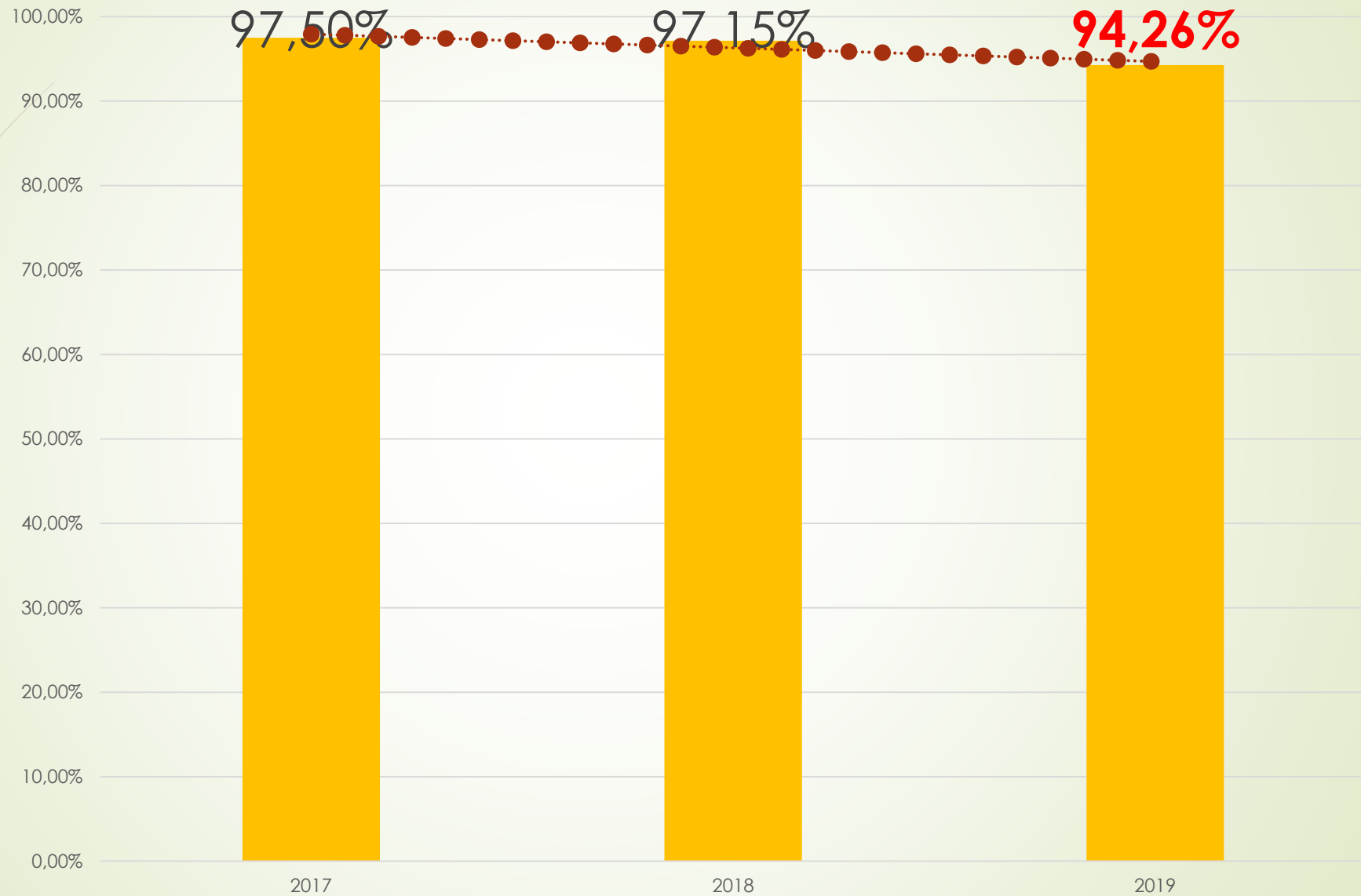
Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?



Confronti negli ultimi 3 anni



Indice di soddisfazione complessivo (CSI)



prospetto D.1

Precisione statistica ottenibile con il 95% di probabilità

n	P_s	96/4	94/6	92/8	90/10	87/13	85/15	82/18	80/20	78/22	75/25	74/26	72/28	70/30	67/33	65/35	60/40	50/50
50		5,5	6,7	7,7	8,5	9,5	10,1	10,9	11,3	11,7	12,2	12,4	12,7	13,0	1,3	13,5	13,9	14,1
100		3,9	4,7	5,4	6,0	6,7	7,1	7,7	8,0	8,3	8,7	8,8	9,0	9,2	9,4	9,5	9,8	10,0

Assumendo l'80% di risposte positive ed avendo ottenuto 61 risposte (quindi tra 50 e 100), con il 95% di probabilità, il dato vero di risposte positive si colloca tra il $80\% \pm 10\%$, cioè tra il 70% e il 90% (circa)



Grazie per
la vostra
attenzione!



Elaborazione: Esseffe Consulting



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.