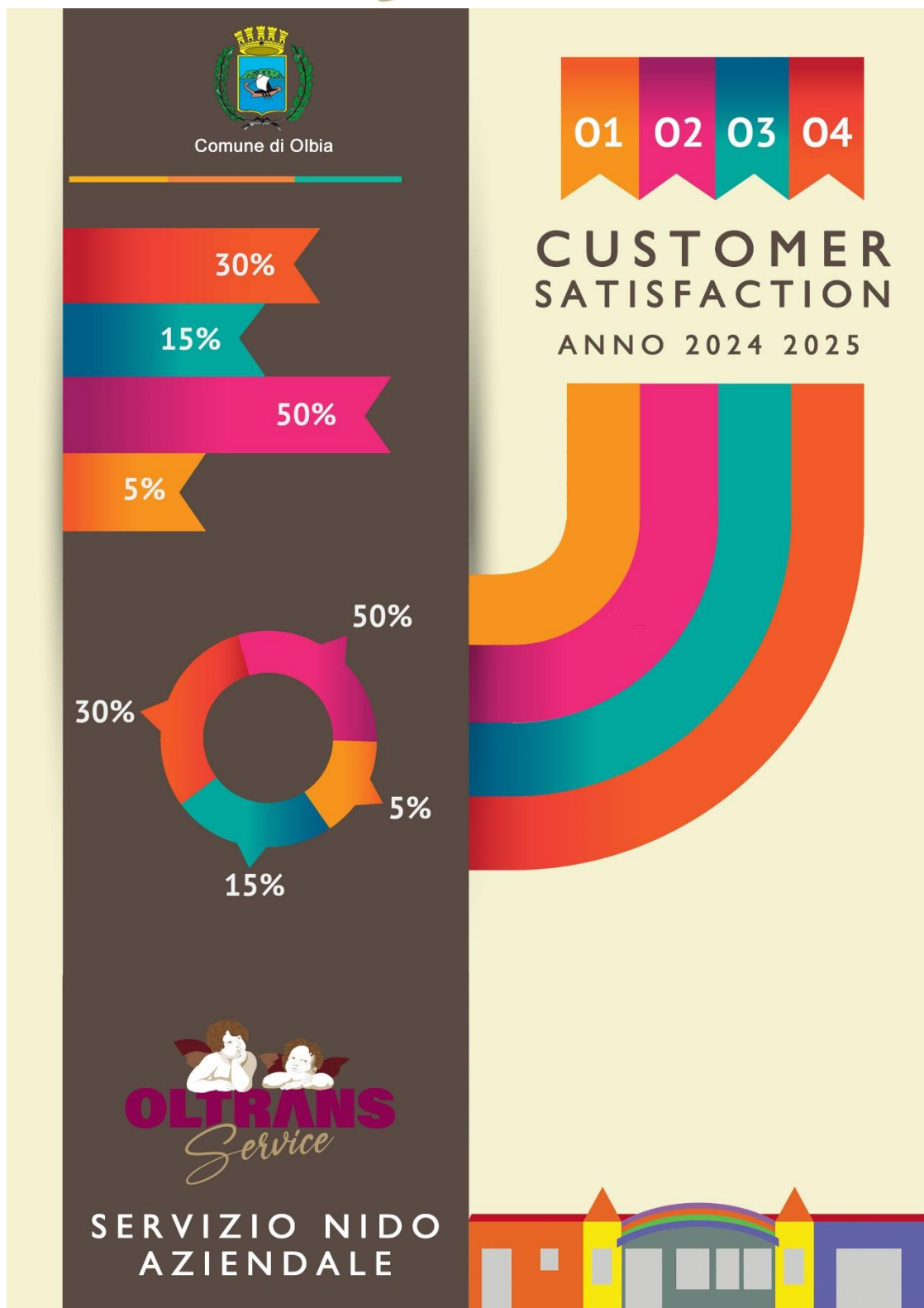




SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - C.so V. Veneto, 9 - Int. 4 - 07026 Olbia SS - Tel. +39 0789 24345 - Fax +39 203235
 Partita IVA 01342080908 - Pec: certificata@pec.oltransservice.it - info@oltransservice.it - www.oltransservice.it
 Iscriz. Albo Società Cooperative N. A 153010 Sez. Mutualità Prevalente - Iscriz. all'Albo L. Regionale 16/97 N. 48





CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE ANNO 2024/2025

NIDO AZIENDALE COMUNALE OLBIA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - C.so V. Veneto, 9 - Int. 4 - 07026 Olbia SS - Tel. +39 0789 24345 - Fax +39 203235
Partita IVA 01342080908 - Pec: certificata@pec.oltransservice.it - info@oltransservice.it - www.oltransservice.it
Iscriz. Albo Società Cooperative N. A 153010 Sez. Mutualità Prevalente - Iscriz. all'Albo L. Regionale 16/97 N. 48



UNI EN ISO 9001: 2015 Reg. N. 13317 - A
UNI 11034: 2003 Reg. N. 243 - X - UNI 10881: 2013 Reg. N. 11725



ISO 14001: 2015 Cert. N. CA 5978
ISO 45001: 2018 Cert. N. CO 5979



UNI EN ISO 39001: 2016 Cert. N. 021M - OLSE - TS

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANALISI DATI 2024/2025

Il servizio Asilo Nido Aziendale Comunale si propone quale agenzia socio-educativa per la prima infanzia, con la finalità di offrire ai bambini, in collaborazione con le loro famiglie, una pluralità di esperienze volte ad esprimere le potenzialità del gruppo, nel rispetto delle diversità individuali.

E' un servizio che svolge un ruolo importantissimo come risorsa educativa per i bambini, per la famiglia e per la città.

Per i bambini e le bambine, l'asilo nido è un contesto di crescita, un luogo di esperienze costruttive, di integrazione e di sostegno per eventuali condizioni di svantaggio psico-fisico e socio-culturale. Per la famiglia l'asilo nido si pone come un interlocutore attivo al bisogno di trovare una risorsa sicura a cui affidare quotidianamente e continuamente l'educazione e la cura dei figli, nonché punto di aggregazione sociale con gli altri genitori, mentre per la società è un'opportunità per diffondere e sostenere la cultura dell'infanzia.

Annualmente viene proposta alle famiglie un'indagine di Customer Satisfaction per misurare il grado di soddisfazione delle stesse rispetto al servizio erogato. In continuità con la scelta di valorizzare il servizio di asilo nido come spazio educativo che affianca la famiglia nel compito di cura ed educazione dei figli si individuano alcuni obiettivi fondamentali quali:

- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia delle famiglie;
- verificare la percezione del livello qualitativo del servizio attualmente offerto;
- definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito ad una serie di fattori costitutivi del servizio asilo nido;
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per attivare percorsi migliorativi del servizio erogato.

Il questionario è composto da 5 aree e da 15 sub criteri, ognuno dei quali è indicato con un intervallo di dati entro i quali sono compresi i giudizi (scarso 1, sufficiente 2, buono 3 e ottimo 4) sui vari aspetti del servizio:

1. Chiarezza e trasparenza delle informazioni sulle attività e la vita quotidiana al Nido
2. Facilità dell'acquisizione delle informazioni sull'organizzazione
3. Adeguatezza degli orari in ingresso/uscita
4. Adeguatezza dei tempi e modalità di ambientamento/inserimento rispetto ai bisogni del minore

5. Corrispondenza tra le attività proposte e progetto educativo presentato ai genitori
6. Rapporto tra personale educativo e minore è gestito in maniera competente
7. Clima all'interno del nido
8. Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del nido
9. Competenza e professionalità del personale educativo e delle referenti
10. Cortesia e cordialità del personale educativo e delle referenti
11. Disponibilità all'ascolto e apertura al dialogo
12. Discrezione e riservatezza nella gestione delle informazioni riguardanti i bambini
13. Adeguatezza e funzionalità degli ambienti interni ed esterni
14. Adeguatezza e funzionalità degli arredi e materiali (giochi)
15. Igiene e pulizia della struttura.

L'obiettivo finale della rilevazione della qualità percepita è ottenere un miglioramento nel tempo del servizio erogato. Consentendo, infatti, di conoscere i relativi punti di forza e debolezza, nonché nuove e/o ulteriori esigenze delle famiglie e dei bambini, è possibile avere tutti gli elementi utili per poter offrire un servizio ogni anno più rispondente alle necessità di chi lo utilizza e più a misura di genitore e soprattutto di bambino.

L'Asilo Nido Aziendale Comunale di Olbia si trova in via Parma n.2 e può ospitare 23 bambini. Sono ammessi i bambini di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni.

In riferimento alla somministrazione del questionario di gradimento, si precisa che l'invito alla partecipazione dei genitori al sondaggio è stato diffuso con ampio anticipo.

I questionari sono stati compilati attraverso la piattaforma Kindertap, in forma anonima, nel periodo dal 28/02/2025 al 20/03/2025.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

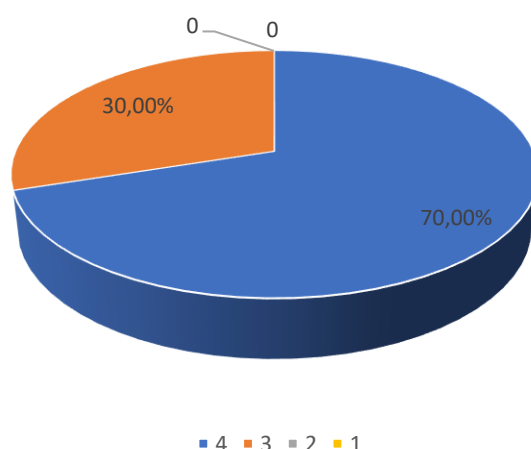
Il questionario è stato compilato da 20 famiglie su 21 frequentanti il Nido Aziendale Comunale, con un tasso di percentuale pari quasi al 100%.

L'analisi complessiva dei dati restituisce un quadro della qualità generale del servizio, percepita da parte dei genitori, estremamente elevato.

ANALISI DEI DATI

1. Chiarezza e trasparenza nelle informazioni sulle attività e la vita quotidiana del nido

Chiarezza e trasparenza nelle informazioni sulle attività e la vita quotidiana del nido



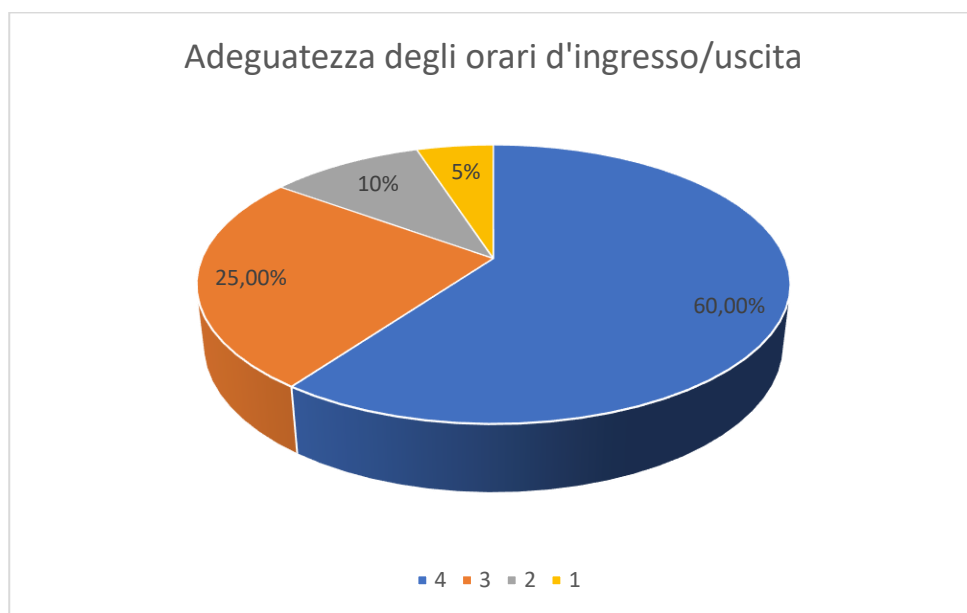
Dall'indagine emerge trasparenza e chiarezza nello scambio di informazioni tra il Nido e le Famiglie riguardo ciò che si vive nella quotidianità.

2. Facilità di acquisizione delle informazioni sull'organizzazione



Traspare dai giudizi espressi un'immediata e chiara acquisizione delle informazioni sull'organizzazione del servizio.

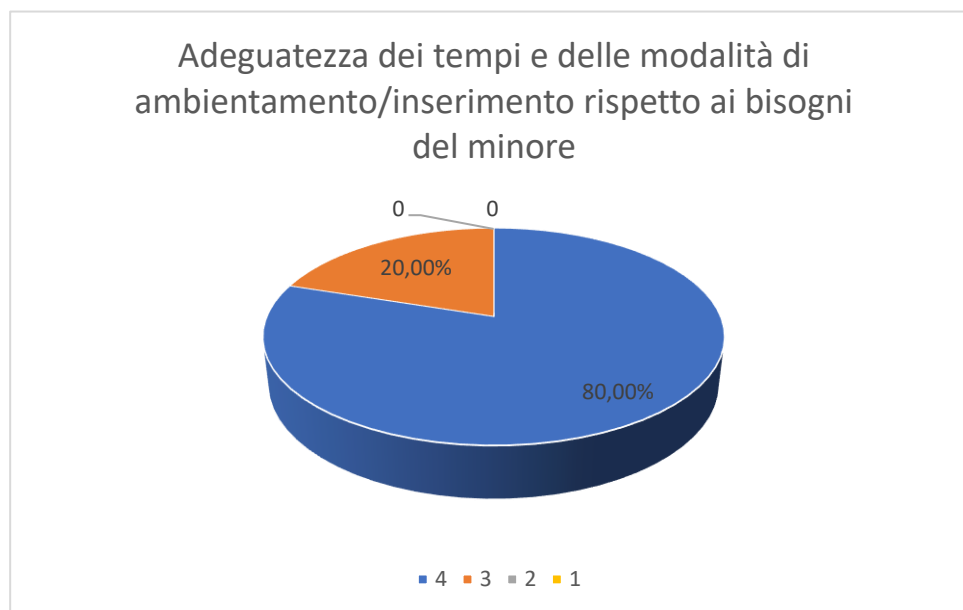
3. Adeguatezza degli orari di ingresso e uscita



Il 60,1% degli utenti ha attribuito al quesito il punteggio massimo 4; il 25% il punteggio buono 3; il 10% il punteggio 2 sufficiente. Soltanto il 5% ritiene scarsa l'adeguatezza degli orari di ingresso e uscita.

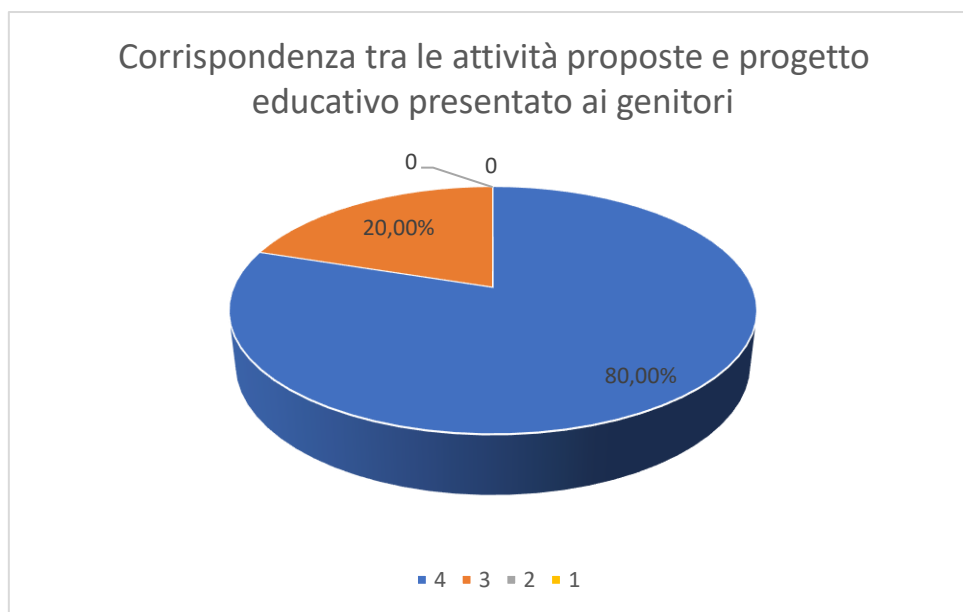
La maggioranza dei genitori si dimostra assolutamente soddisfatta degli orari del nido, nonostante ciò alcuni mostrano di non riuscire a conciliare i tempi lavorativi con i tempi familiari.

4. Adeguatezza dei tempi e delle modalità di ambientamento/inserimento rispetto ai bisogni del minore



I tempi e le modalità di ambientamento risultano adeguati rispetto ai tempi dei bambini e famiglie.

5. Corrispondenza tra le attività proposte e progetto educativo presentato ai genitori



L'80% delle famiglie riconosce la corrispondenza tra le attività proposte e il Progetto Educativo presentato.

6. Il rapporto tra il personale educativo e il minore è gestito in maniera competente



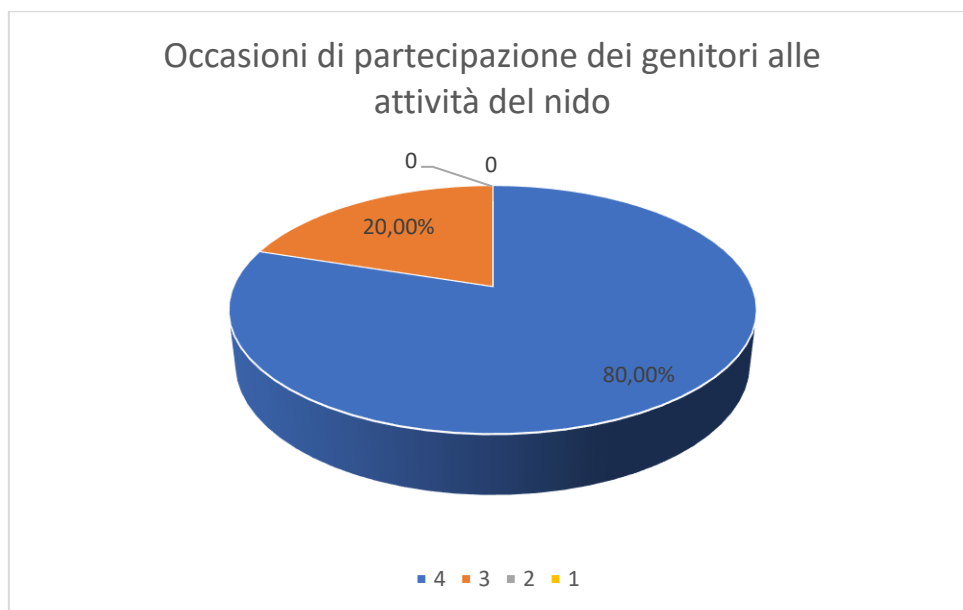
Emerge dai dati il massimo impegno da parte di tutto il personale, la competenza il rispetto verso i bambini e l'ottimo approccio verso i piccoli. Fiducia e affidabilità rendono l'asilo agli occhi delle famiglie un riferimento importante, non solo per i propri piccoli ma anche per i genitori stessi.

7. Clima all'interno del nido



Dai dati emerge un ottimo feedback: il nido viene vissuto dalle famiglie come una seconda casa.

8. Occasioni di partecipazione dei genitori alla attività del nido



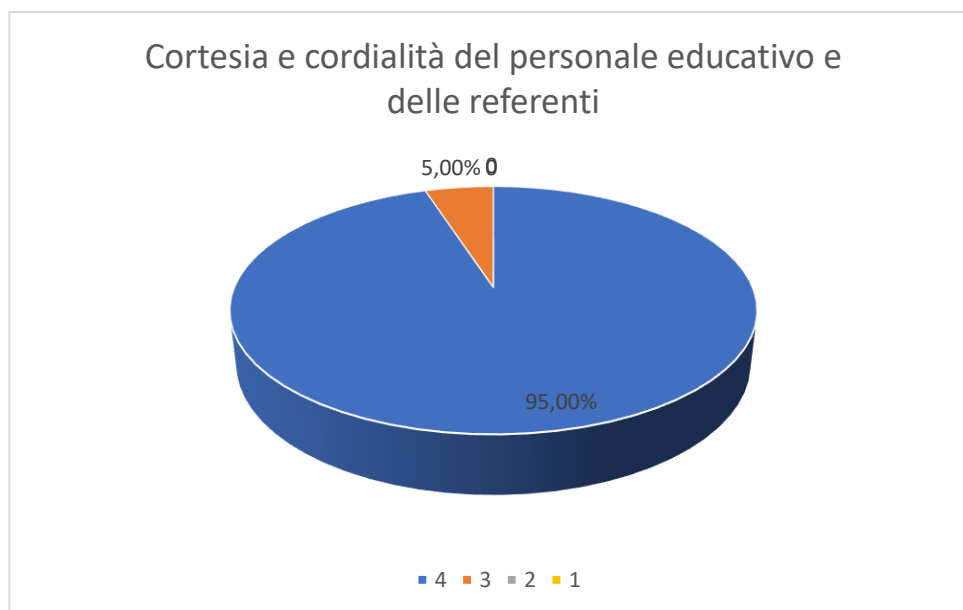
La partecipazione dei genitori al Nido è quotidiana e le famiglie apprezzano la possibilità di vivere il Nido insieme ai propri figli anche solo per pochi minuti, soprattutto al momento del ricongiungimento. I momenti di partecipazione sono apprezzati come fondamentali per la conoscenza e scambio educativo tra famiglie/famiglie e tra famiglia/educatrici.

9. Competenza e professionalità del personale educativo e delle referenti



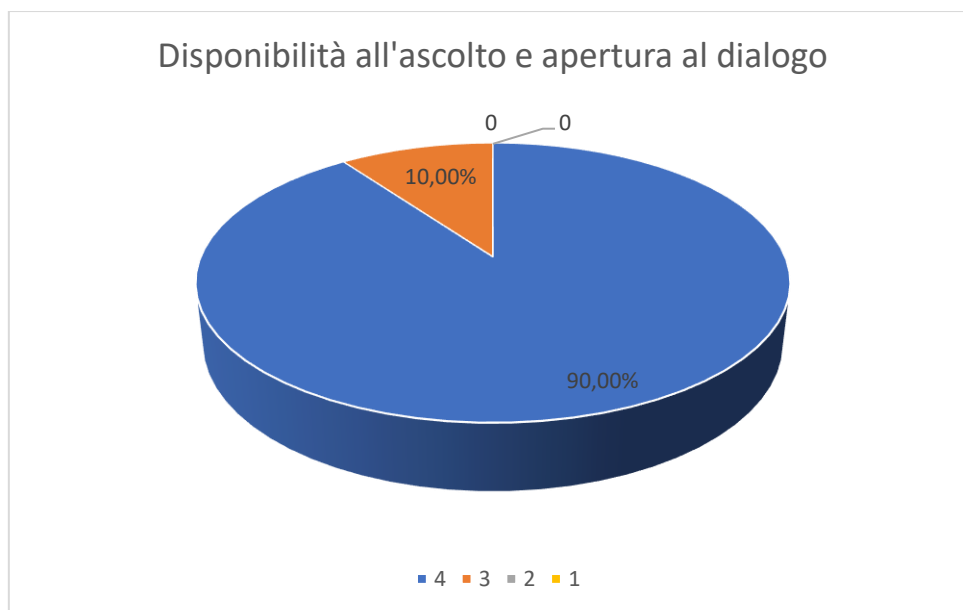
Dai dati emersi appare chiaro il gradimento delle famiglie rispetto alle competenze e alla professionalità degli operatori.

10. Cortesia e cordialità del personale educativo e delle referenti



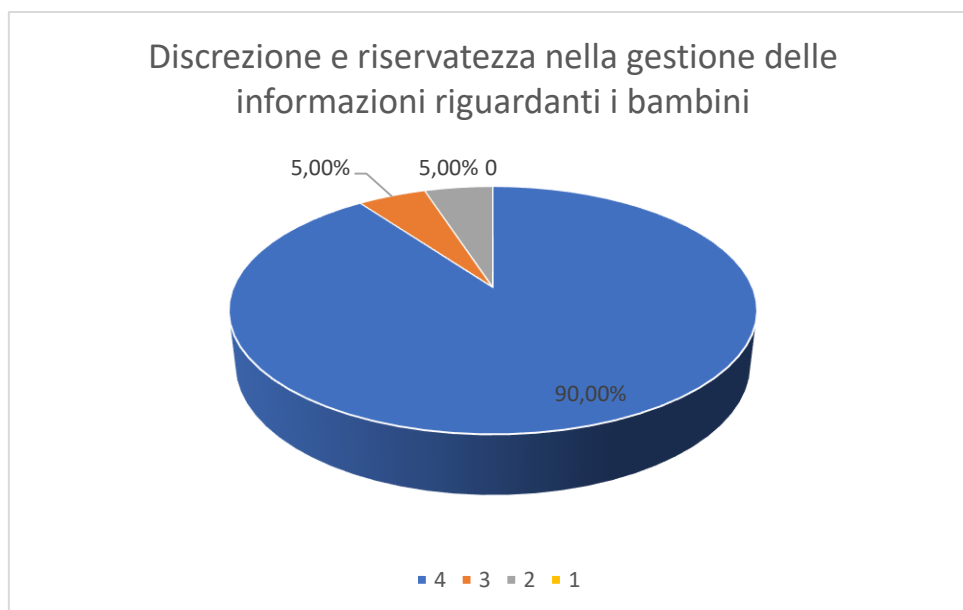
Attraverso i giudizi espressi emerge una visione del nido come ambiente piacevole, sia per i bambini che per i genitori.

11. Disponibilità all'ascolto e apertura al dialogo



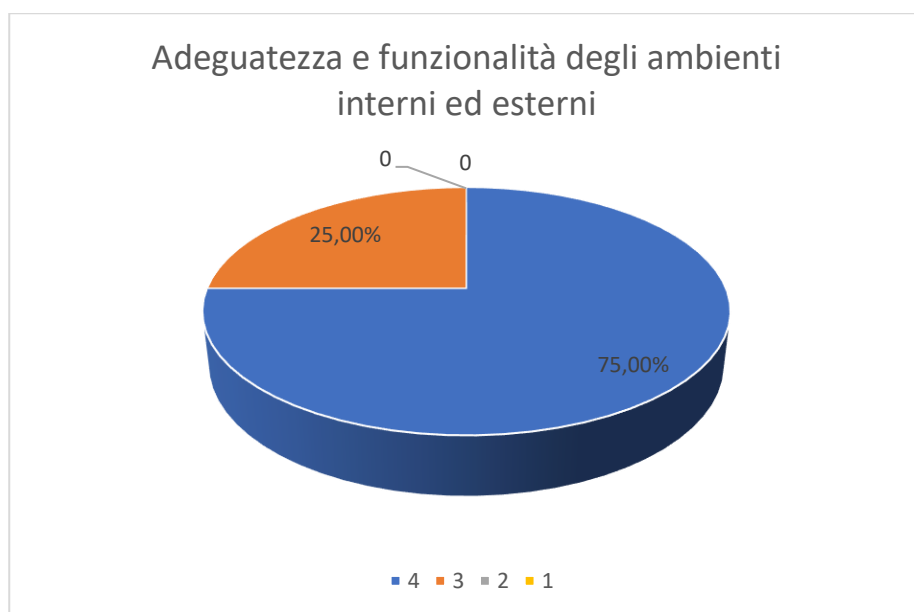
Dalle risposte fornite dalle famiglie emerge disponibilità all'ascolto e dialogo da parte degli operatori del Nido.

12. Discrezione e riservatezza nella gestione delle informazioni riguardanti i bambini



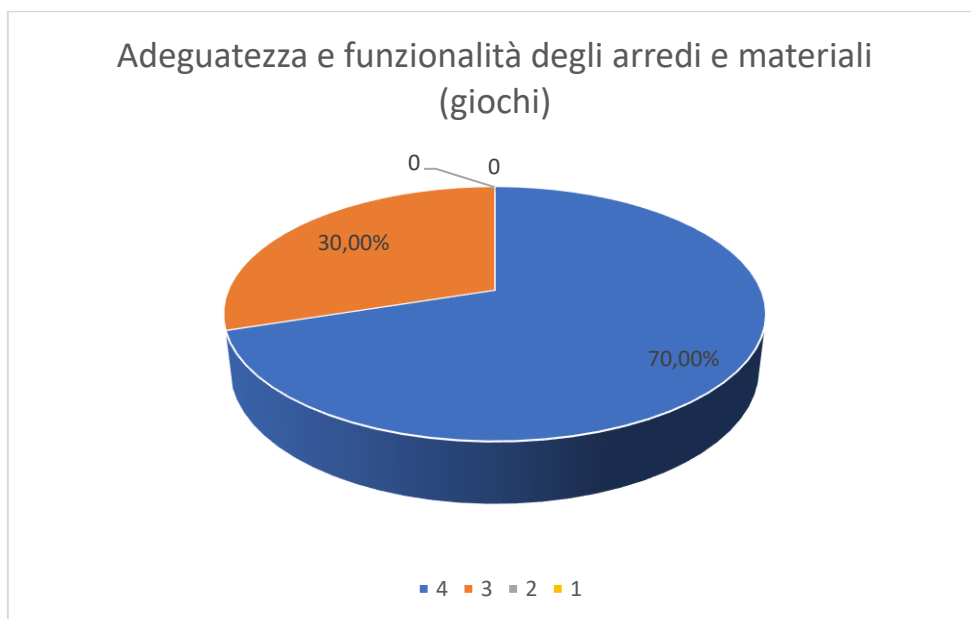
Il 90% delle famiglie ha attribuito alla domanda in questione il punteggio massimo 4. Il dato ottenuto dimostra il rigore di tutto il personale nel rispetto della privacy del minore e delle informazioni che lo riguardano.

13. Adeguatezza e funzionalità degli ambienti interni ed esterni



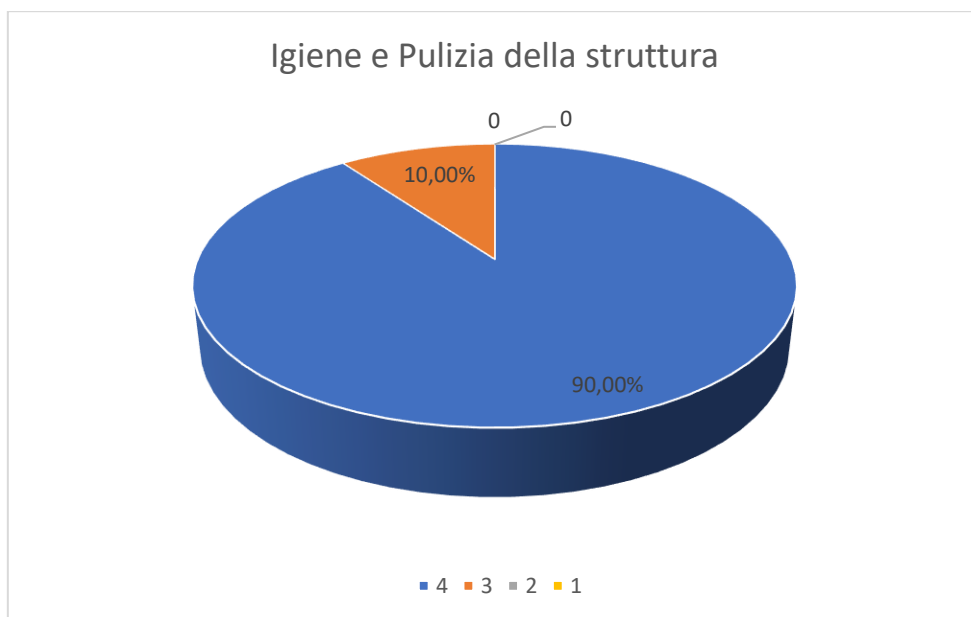
Il dato riportato attesta un'ottima soddisfazione da parte degli utenti per gli ambienti interni della struttura.

14. Adeguatezza e funzionalità degli arredi e dei materiali (giochi)



Il dato attesta che il 100% dell'utenza appare soddisfatta dei materiali presenti all'interno del nido.

15. Igiene e pulizia della struttura



Il dato dimostra la generale soddisfazione dell'utenza rispetto alle condizioni igieniche dell'asilo e di conseguenza alla professionalità e competenza del personale ausiliario.

MARGINI DI MIGLIORAMENTO E CONCLUSIONI

I risultati delle risposte fornite dai genitori fanno emergere una generale soddisfazione relativa al servizio offerto dall'asilo nido aziendale di Olbia.

Il grado più alto di soddisfazione viene riscontrato nel rapporto tra educatrici e bambini e tra equipe educativa e famiglia.

Seppur vero che oltre 95% riporta un grado di soddisfazione Buono/Ottimo, il servizio intende adottare strategie di miglioramento al fine di raggiungere un gradimento ottimale del 100%.