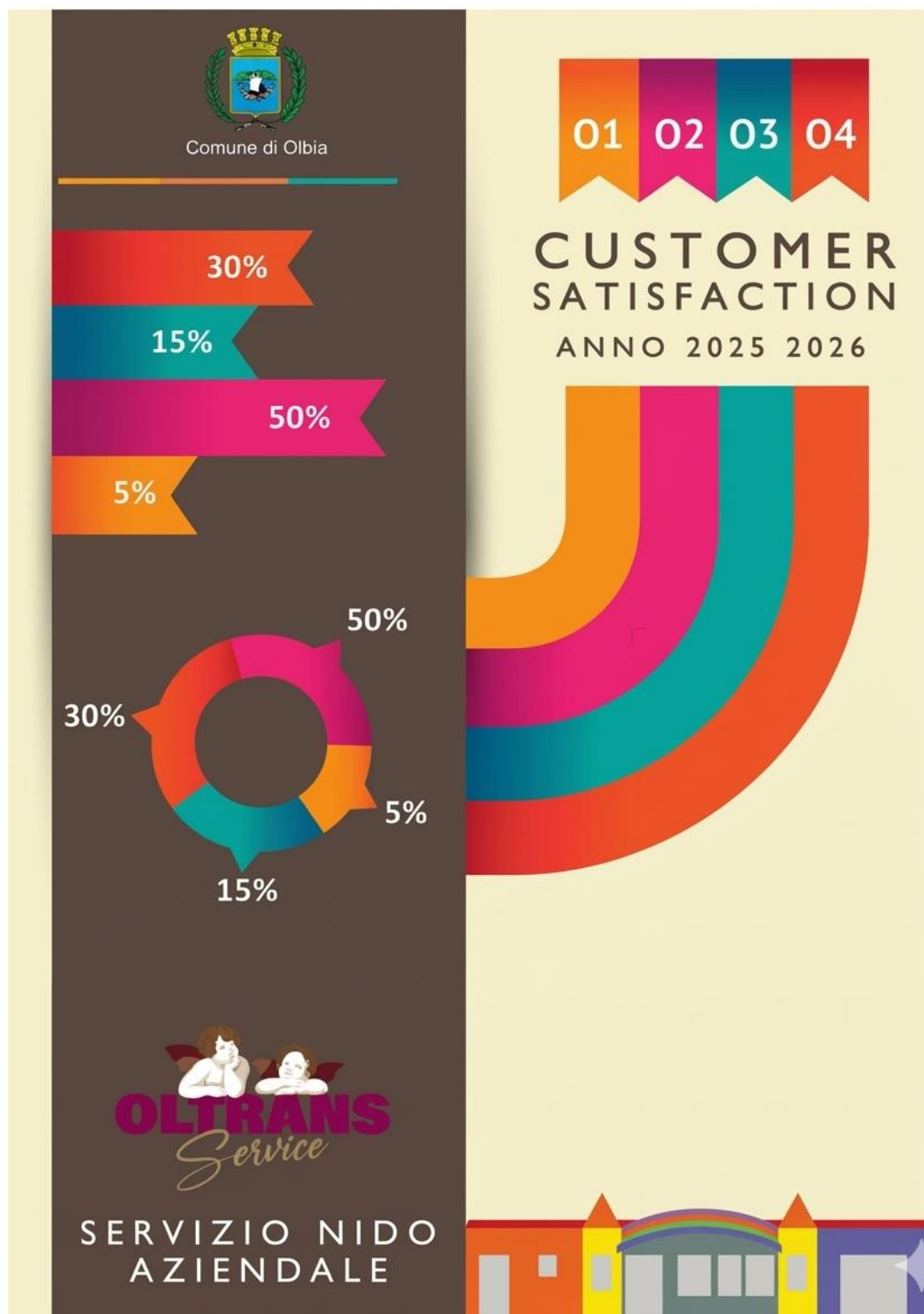




SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE - C.so V. Veneto, 9 - Int. 4 - 07026 Olbia SS - Tel. +39 0789 24345 - Fax +39 203235
 Partita IVA 01342080908 - Pec: certificata@pec.oltransservice.it - info@oltransservice.it - www.oltransservice.it
 Iscriz. Albo Società Cooperative N. A 153010 Sez. Mutualità Prevalente -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





CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
ANNO 2025/2026

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 2025/2026

Il servizio Asilo Nido Aziendale Comunale si propone quale agenzia socioeducativa 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.

È 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 socioculturale. 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 e 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. Per ciascuna area è stato chiesto di dare una valutazione di soddisfazione con un intervallo di dati entro i quali sono compresi i giudizi su vari aspetti del servizio: (1) scarso, (2) sufficiente, (3) buono e (4) ottimo ed una sezione dove poter motivare sinteticamente il giudizio espresso in relazione ai diversi aspetti specifici e utili a suggerire strategie di miglioramento del servizio.

1. Chiarezza e trasparenza nelle informazioni sulle attività e la vita quotidiana del Nido
2. Facilità di acquisizione delle informazioni sull'organizzazione
3. Adeguatezza degli orari di ingresso/uscita

4. Adeguatezza dei tempi e delle modalità di ambientamento/inserimento rispetto ai bisogni del minore
5. Corrispondenza tra le attività proposte e progetto educativo presentato ai genitori
6. Il Rapporto tra il personale educativo e il 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 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 dei 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, inoltre, 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 del minore.

L'Asilo Nido Aziendale Comunale di Olbia si trova in via Parma n.2 e può ospitare 23 bambini, ammessi in 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 17/02/2026 al 16/03/2026.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

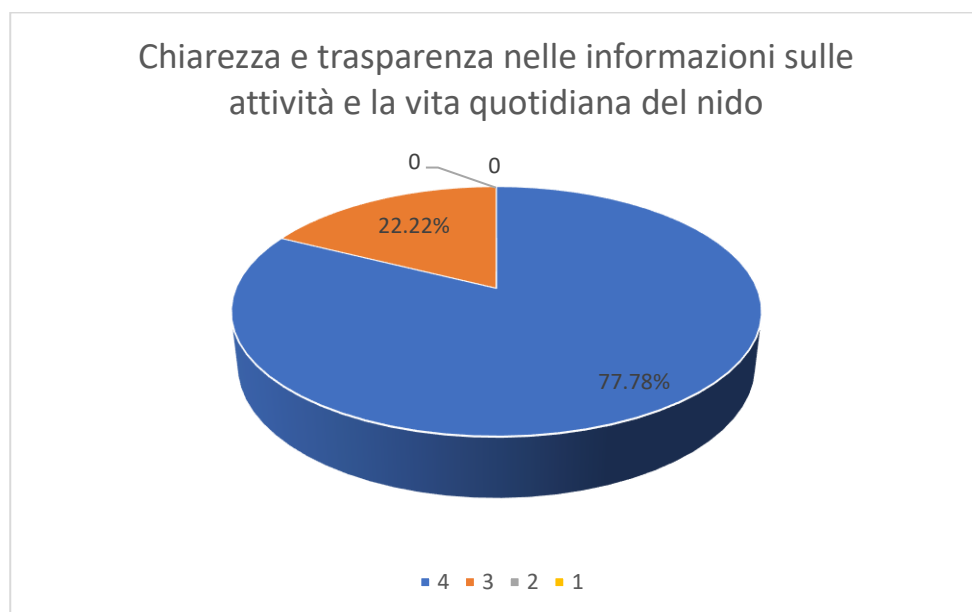
Il questionario è stato compilato da 18 famiglie su un totale di 21, per un complessivo di 23 minori frequentanti il Nido Aziendale Comunale. Ha quindi risposto all'indagine l'85,71% degli interessati, a conferma di un significativo livello di partecipazione e coinvolgimento dell'utenza.

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

Dall'elaborazione dei dati si riportano di seguito tutte le aree presenti nel questionario

ANALISI DEI DATI

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



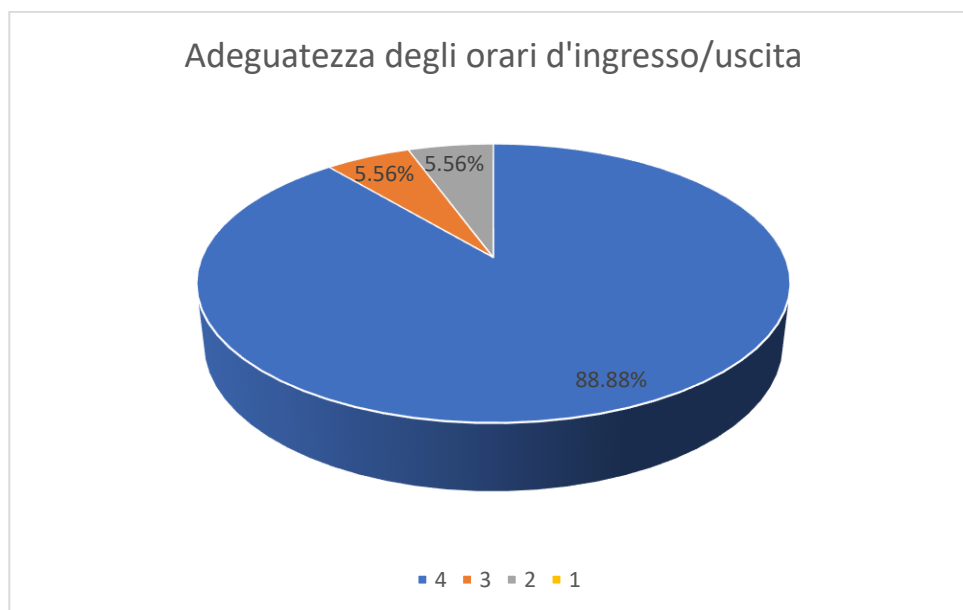
Dall'indagine emerge un elevato livello di trasparenza e chiarezza nello scambio di informazioni tra il Nido e le Famiglie riguardo ciò che si vive nella quotidianità; il 77.78% degli utenti lo ha valutato come ottimo.

2. Facilità di acquisizione delle informazioni sull'organizzazione



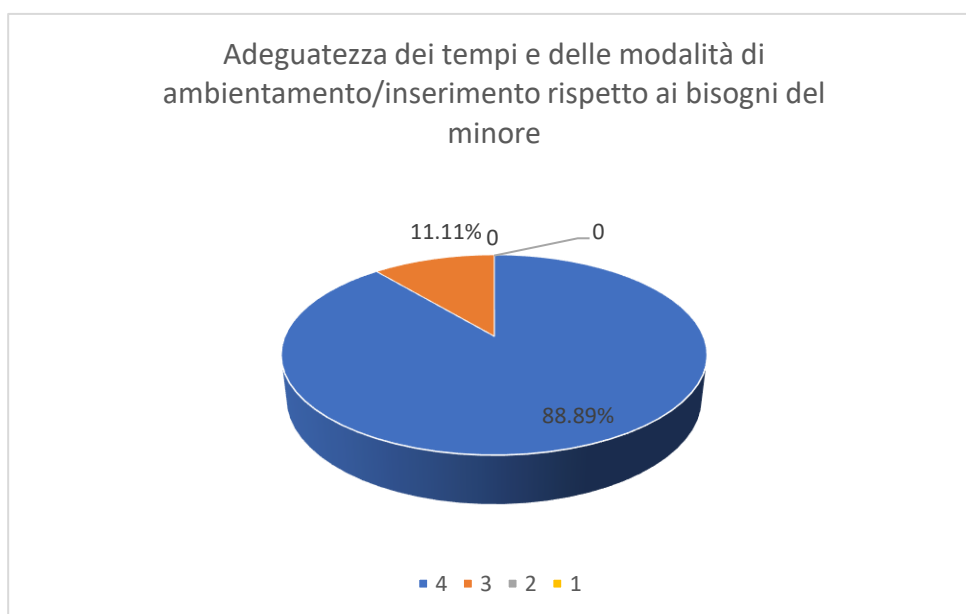
I dati evidenziano un'elevata soddisfazione per la facilità di acquisizione delle informazioni.

3. Adeguatezza degli orari di ingresso/uscita



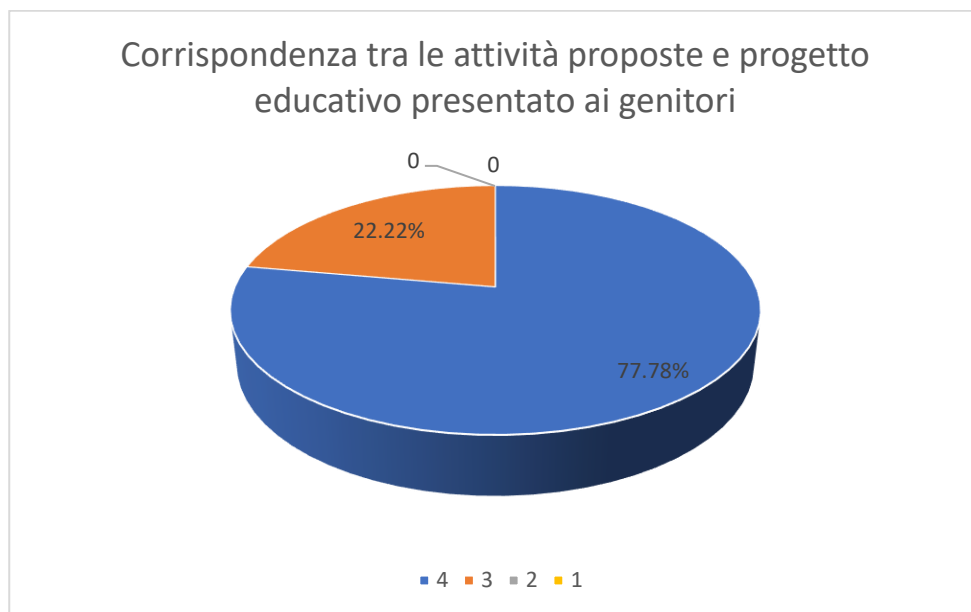
La maggioranza dei genitori si dimostra assolutamente soddisfatta degli orari del nido. Nonostante ciò, alcuni mostrano di non riuscire a conciliare i tempi lavorativi con i tempi familiari.

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



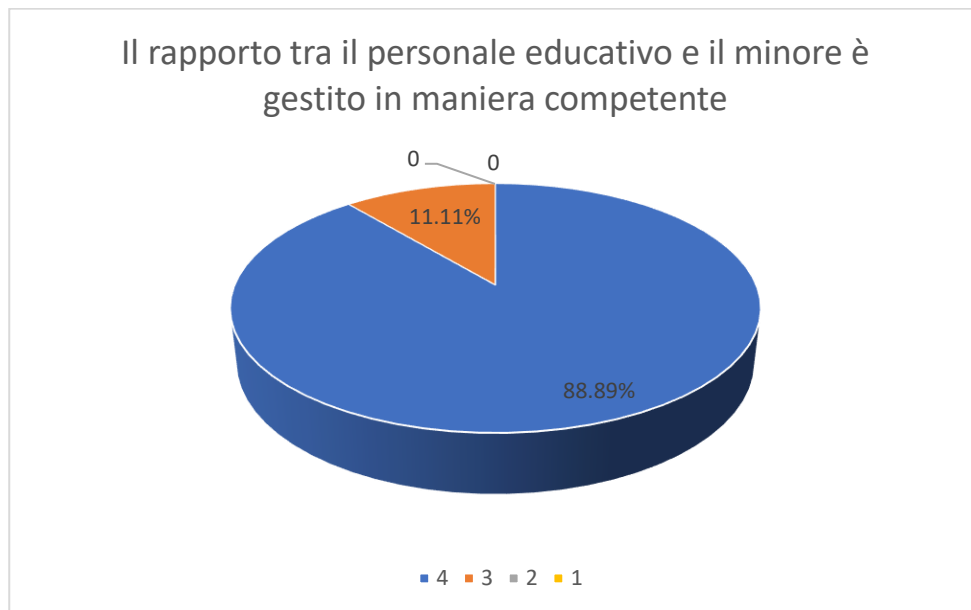
La maggior parte degli utenti, 88.89%, considera i tempi e le modalità di ambientamento in linea con le esigenze di bambini e famiglie.

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



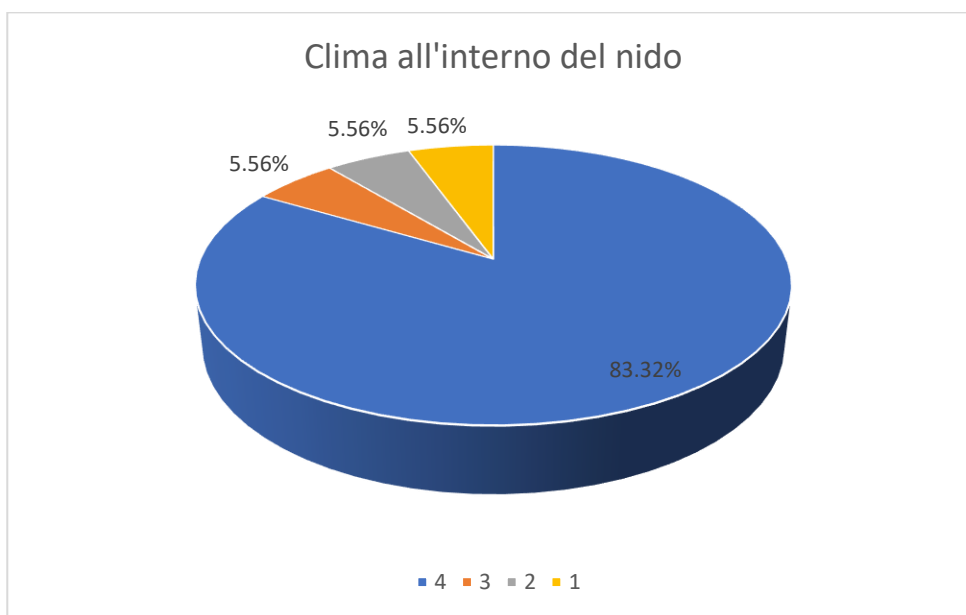
I dati evidenziano che il 77.78% degli utenti valuta come ottima la coerenza tra il progetto educativo presentato ai genitori e le attività effettivamente proposte.

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



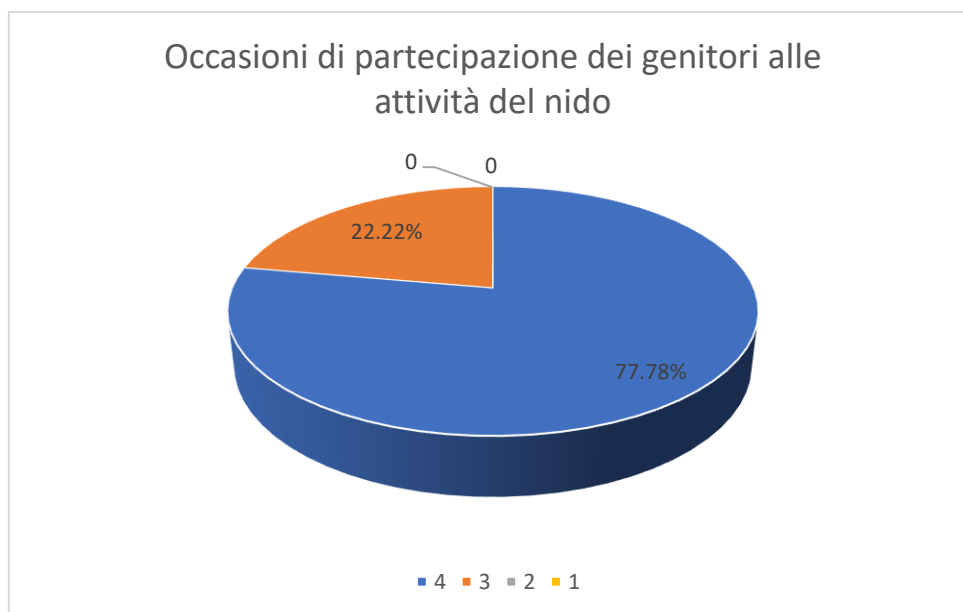
Dall'analisi emerge un giudizio molto positivo sul rapporto tra personale educativo e minori. I dati infatti evidenziano un elevato livello di competenza e qualità nelle relazioni educative.

7. Clima all'interno del nido



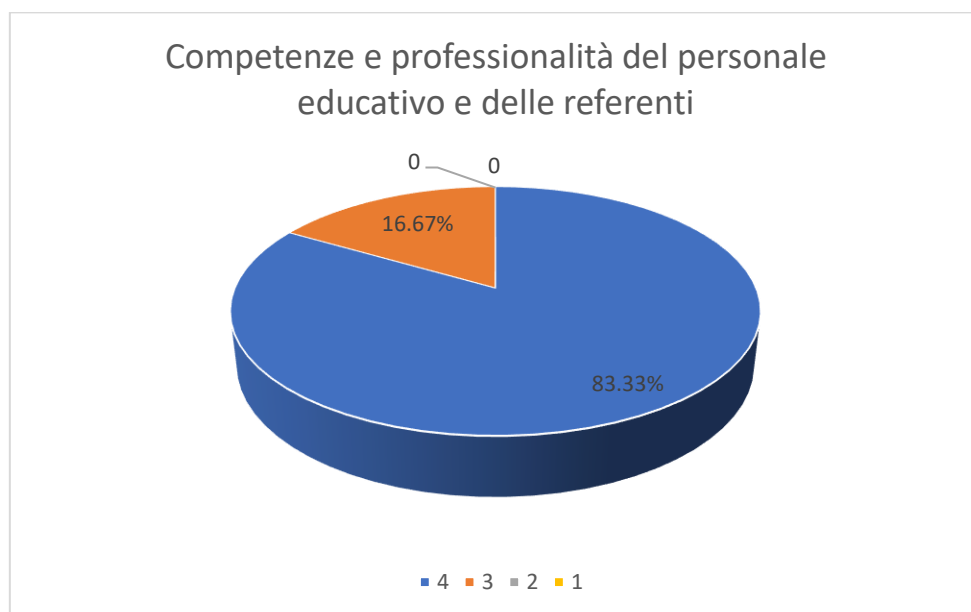
Il clima all'interno del nido è valutato prevalentemente in modo positivo, con l'83,32% degli utenti che lo considera ottimo. Nel complesso emerge quindi un buon livello di soddisfazione, pur con alcuni margini di miglioramento.

8. Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del nido



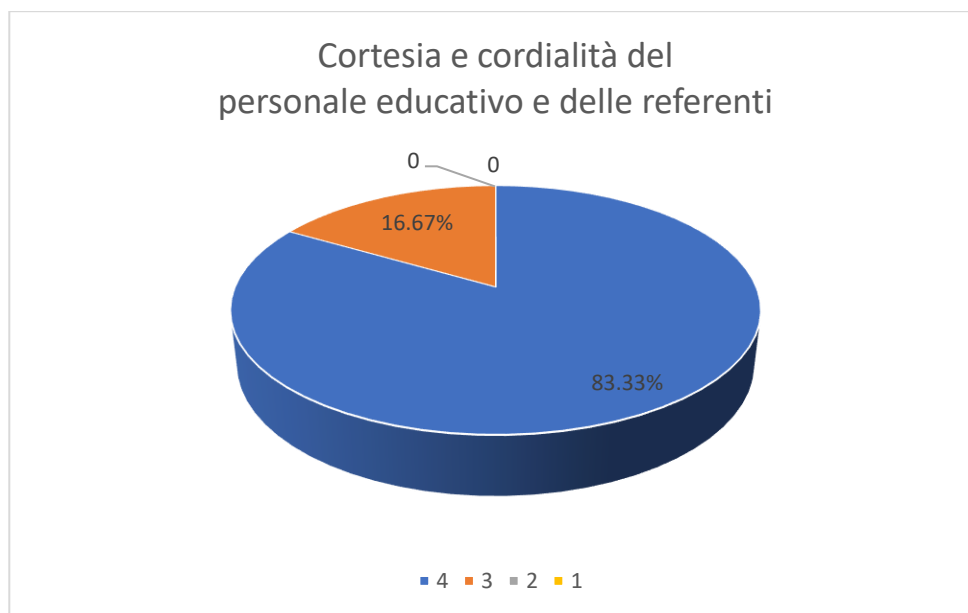
Le occasioni di partecipazione dei genitori alle attività del nido sono valutate positivamente. Nonostante ciò, la partecipazione effettiva delle famiglie risulta limitata, evidenziando la necessità di favorire maggiore coinvolgimento.

9. Competenza e professionalità del personale educativo e delle referenti



I dati evidenziano un alto livello di soddisfazione riguardo le competenze e la professionalità del personale educativo e referenti.

10. Cortesia e cordialità del personale educativo e delle referenti



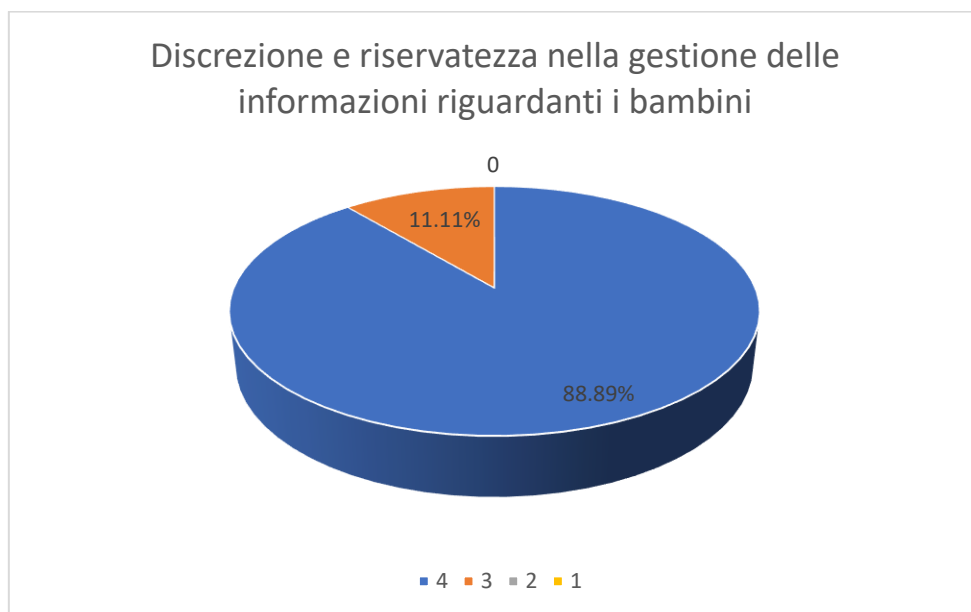
La cortesia e la cordialità del personale educativo e dei referenti sono valutate in modo molto positivo, con 83,33% degli utenti che le considera ottime e il 16,67 % buone. Nel complesso, emerge un elevato livello di soddisfazione nelle relazioni con il personale.

11. Disponibilità all'ascolto e al dialogo



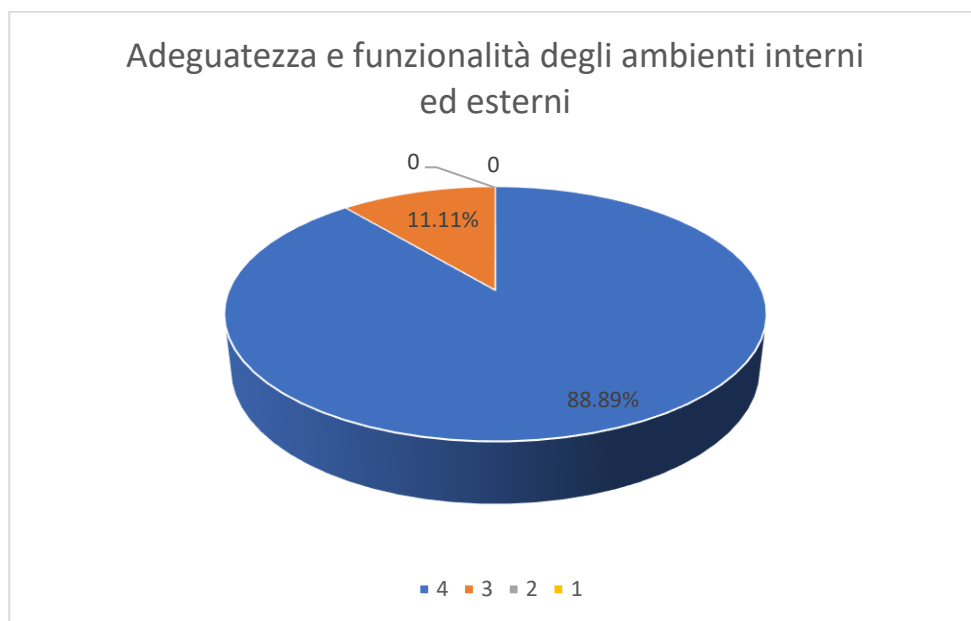
Il personale viene percepito come attento e aperto alla comunicazione con le famiglie.

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



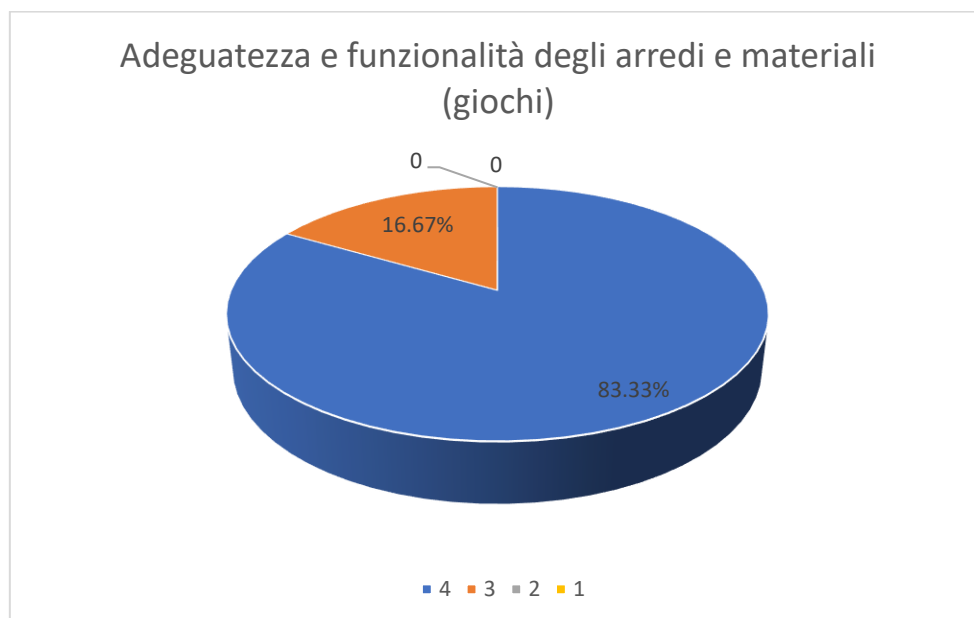
La discrezione e la riservatezza nella gestione delle informazioni riguardanti i bambini sono valutate in modo molto positivo dalle famiglie. I dati evidenziano un elevato livello di fiducia nel rispetto della privacy da parte di tutto il personale del nido.

13. Adeguatezza e funzionalità degli ambienti interni ed esterni



Il dato riportato conferma un alto livello di soddisfazione da parte degli utenti per la qualità degli ambienti interni ed esterni della struttura.

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



Nel complesso emerge un elevato livello di soddisfazione per l'adeguatezza e la funzionalità degli spazi e dei materiali disponibili.

15. Igiene e pulizia della struttura



L'igiene e la pulizia della struttura sono valutate dal 88.89% degli utenti come ottime, evidenziando così un elevato livello di soddisfazione per la cura e la pulizia degli ambienti.

MARGINI DI MIGLIORAMENTO E CONCLUSIONI

Dall'analisi delle risposte emerge un quadro complessivamente molto positivo. La maggior parte dei giudizi espressi si colloca nelle fasce di valutazione “buono” e “ottimo”, a conferma di un elevato grado di soddisfazione rispetto al servizio educativo, organizzativo e relazionale offerto dal nido. L'indagine del 2026 conferma quindi un giudizio complessivo estremamente positivo, con un tasso di soddisfazione elevato.

I genitori riconoscono nel nido un luogo sicuro e stimolante, riscontrando un elevato gradimento soprattutto nel rapporto tra educatrici e bambini e tra equipe educativa e famiglia apprezzando la disponibilità all'ascolto e al dialogo.

Si sono rilevate tuttavia alcune valutazioni che meritano attenzione:

- n.1 giudizio “scarso” e n.1 giudizio “sufficiente” riferiti al clima interno del servizio;
- n.1 giudizio “sufficiente” concernente gli orari di ingresso e uscita.

Tali elementi, sebbene numericamente limitati e non rappresentativi dell'andamento generale, costituiscono indicazioni utili ai fini del miglioramento continuo del servizio.

Alla luce dei risultati emersi, si ritiene opportuno prevedere le seguenti azioni di sviluppo:

- Rafforzamento della comunicazione e del dialogo tra servizio e famiglie, incrementando momenti strutturati di confronto ed ascolto.
- Monitoraggio e miglioramento del clima relazionale interno promuovendo coerenza comunicativa, accoglienza e condivisione delle scelte educative e organizzative.
- Attivazione di strumenti di rilevazione periodica (anche brevi e mirati) per intercettare tempestivamente eventuali criticità.

Al fine di favorire il passaggio da livelli di soddisfazione “buono” a “ottimo” si propone inoltre di implementare azioni di miglioramento qualitativo orientate alla personalizzazione e al maggiore coinvolgimento attivo delle famiglie, quali:

- Restituzione periodica delle attività educative e dei percorsi svolti;
- Maggiore valorizzazione dei momenti partecipativi (laboratori, incontri tematici, occasioni di condivisione);

- Maggiore cura della continuità comunicativa quotidiana, mediante gli strumenti già strutturati e in uso, tra cui la piattaforma digitale Kindertap, promuovendone una sempre più efficace valorizzazione.

Il servizio Nido d'Infanzia Aziendale si configura, alla luce dei dati raccolti, come un servizio di elevata qualità, ampiamente apprezzato dalle famiglie. Le limitate criticità rilevate rappresentano opportunità di crescita e miglioramento, nell'ottica di un costante adeguamento ai bisogni dell'utenza e di un continuo innalzamento degli standard qualitativi.