



# REPORT CUSTOMER SATISFACTION

## NIDO ALLENDE

Indagine sulla qualità percepita dalle  
famiglie 2022-2023

## PREMESSA

**ProGes** ha fra i suoi strumenti di valutazione la realizzazione di un'indagine sistematica sul grado di **soddisfazione dei genitori** nei confronti del servizio offerto.

Tale indagine rappresenta una delle possibili modalità d'**ascolto** delle famiglie e ha come obiettivo quello di raccogliere dati di conoscenza, oltre al grado di percezione della qualità del servizio fruito.

Il report offre spunti per definire nuovi modi di erogare i servizi oppure migliorare quelli già esistenti, favorire il dialogo e la partecipazione delle famiglie e sostenere il rapporto di fiducia reciproca.

Chi usufruisce dei servizi per la prima infanzia, diventa così **protagonista** del processo di percezione della qualità, attraverso l'espressione di opinioni e suggerimenti.

**Scopo** di questo report è rendere visibile il processo, presentando i dati raccolti a partire dalla distribuzione del questionario per arrivare all'analisi delle informazioni ottenute.

## CUSTOMER SATISFACTION

Quest'anno è stato proposto nel servizio "Allende" Nido d'Infanzia, il questionario di rilevazione della qualità percepita dai genitori in **"modalità di compilazione on-line"**. Si tratta di un ottimo strumento per raccogliere in breve tempo i dati necessari a rispondere ai quesiti di ricerca, in quanto **le risposte sono salvate in automatico in un dataset** e sono subito rese disponibili per le successive analisi statistiche.

È stato proposto un questionario di **22 item**: 2 a **tendina**, 3 a **scelta multipla**, 16 a **risposta scalare** da 1 (per niente) a 5 (moltissimo), e un'ultima domanda che è **aperta**.

## DOMANDE DEL QUESTIONARIO:

- È soddisfatto dell'esperienza fatta da lei come genitore;
- È soddisfatto dell'esperienza fatta dal suo bambino, dalla sua bambina;



**Soddisfazione generale del genitore e del bambino**

- Curati e organizzati;
- Accoglienti per i bambini;
- Accoglienti per i genitori;



**Ambienti del servizio**

- Ambiente e i materiali di gioco;
- Stare insieme agli altri bambini;
- Le attività proposte dal personale educativo;
- Si è sentito/a accolto/a;
- Ha appreso nuove regole;
- È diventato/a più autonomo/a



**Progetto pedagogico: esperienza del bambino**

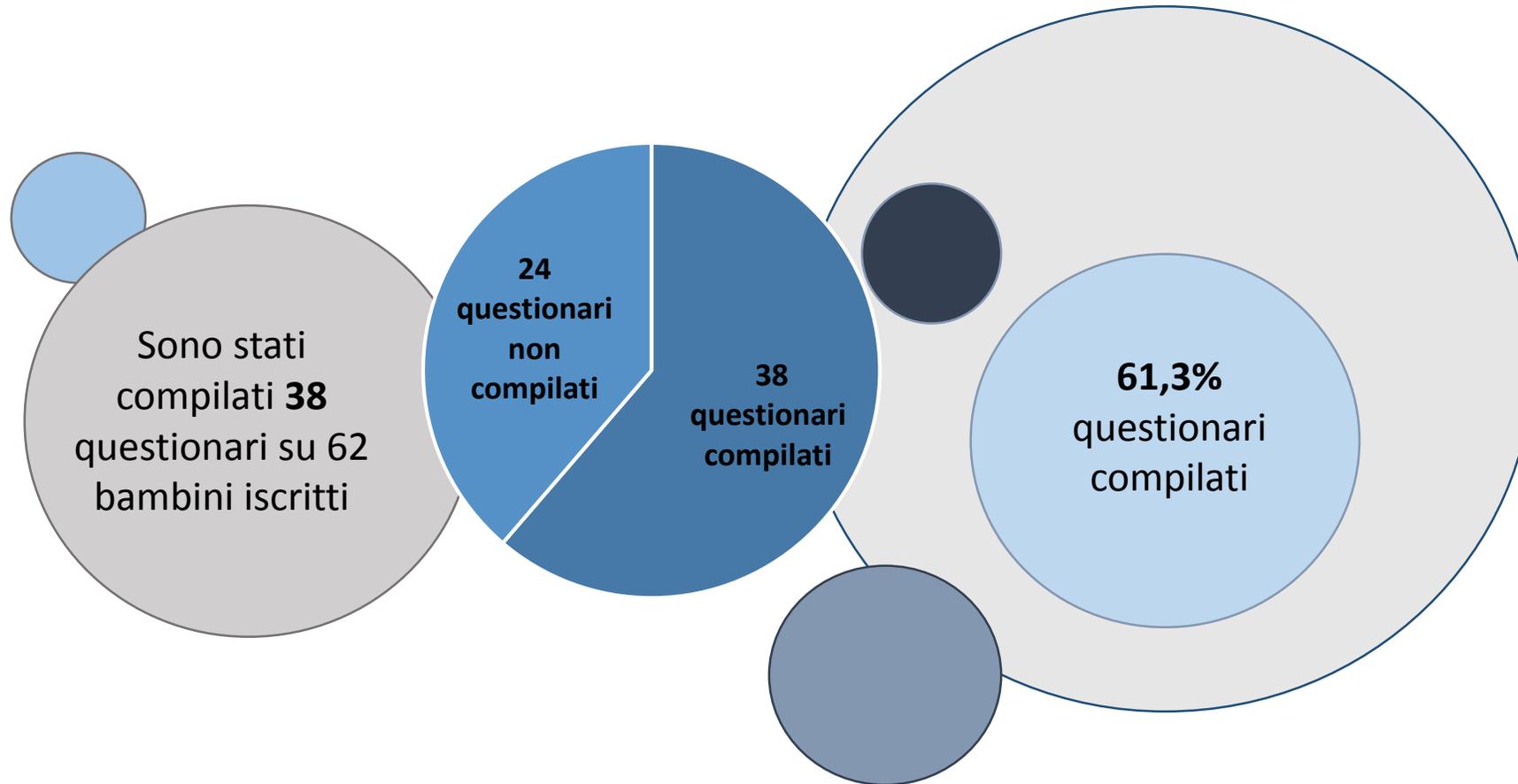
- La comunicazione con il personale educativo;
- Le proposte di partecipazione alla vita del servizio;
- La documentazione sull'esperienza dei bambini;
- Le occasioni di incontro con gli altri genitori come incontri e riunioni via web;
- L'utilizzo di Padlet come bacheca virtuale;



**Professionalità del gruppo di lavoro: esperienza del genitore**

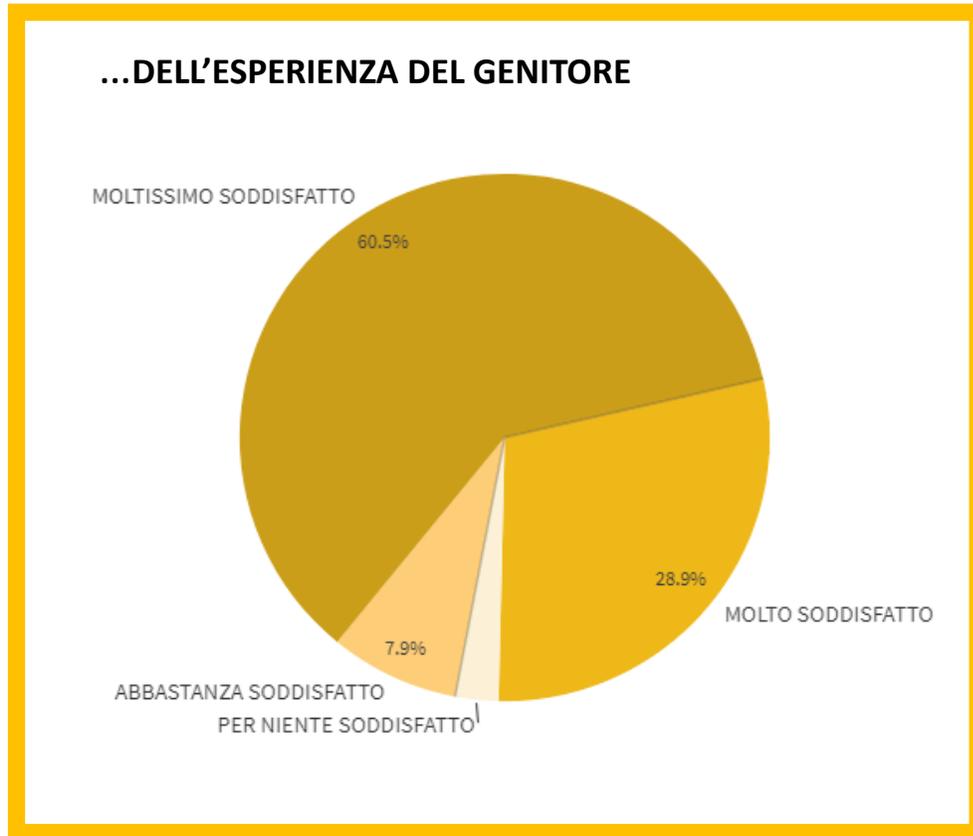
## PERCENTUALE DI RISPOSTA

Il link per accedere al questionario è stato inviato il giorno 30 nel mese di maggio a tutte le famiglie iscritte al servizio nell'anno scolastico 2022-2023; la compilazione è stata possibile fino al 18 giugno 2023.  
Di seguito c'è il grafico con la percentuale di compilazione.

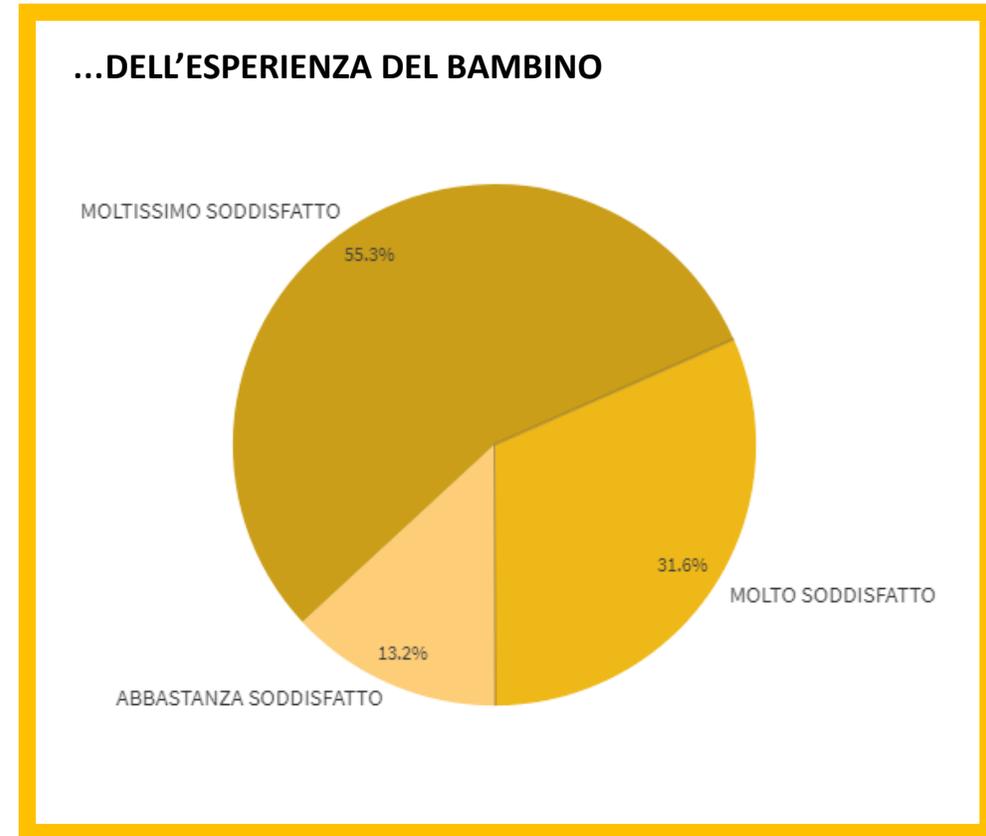




## Soddisfazione generale del genitore e del bambino



**Grafico 1:** soddisfazione generale calcolata sul totale delle risposte alla domanda: «è soddisfatto dell'esperienza fatta nel servizio da lei come genitore»



**Grafico 2:** soddisfazione generale calcolata sul totale delle risposte alla domanda: «è soddisfatto dell'esperienza fatta nel servizio dal suo bambino/dalla sua bambina»



## Ambienti del servizio

Il 87%\* delle famiglie mostra molta soddisfazione nei confronti degli ambienti del servizio

\*Valori ottenuti dalla somma della media delle risposte molto e moltissimo soddisfatto

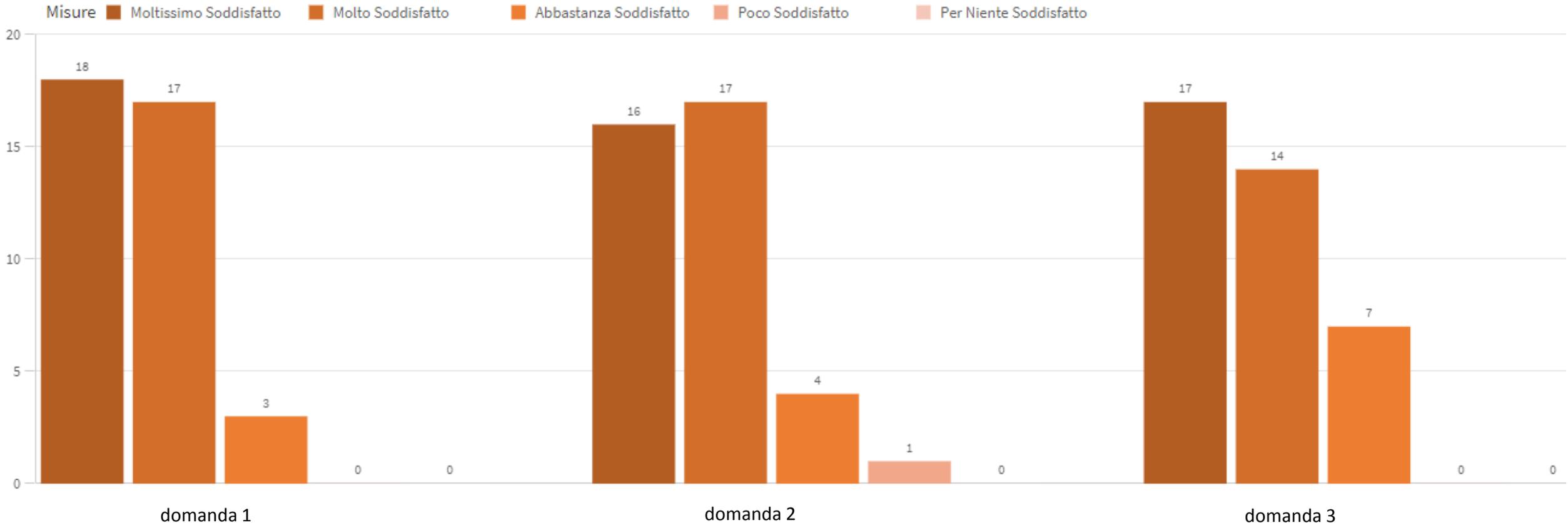


Grafico: grado di soddisfazione delle singole domande espressa in valori numerici

### Domande dimensione Ambienti del servizio:

- 1 accoglienti per i bambini
- 2 accoglienti per i genitori
- 3 curati e organizzati



## Progetto pedagogico: esperienza del bambino

Il 86%\* delle famiglie mostra molta soddisfazione nei confronti del Progetto Pedagogico

\*Valori ottenuti dalla somma della media delle risposte molto e moltissimo soddisfatto

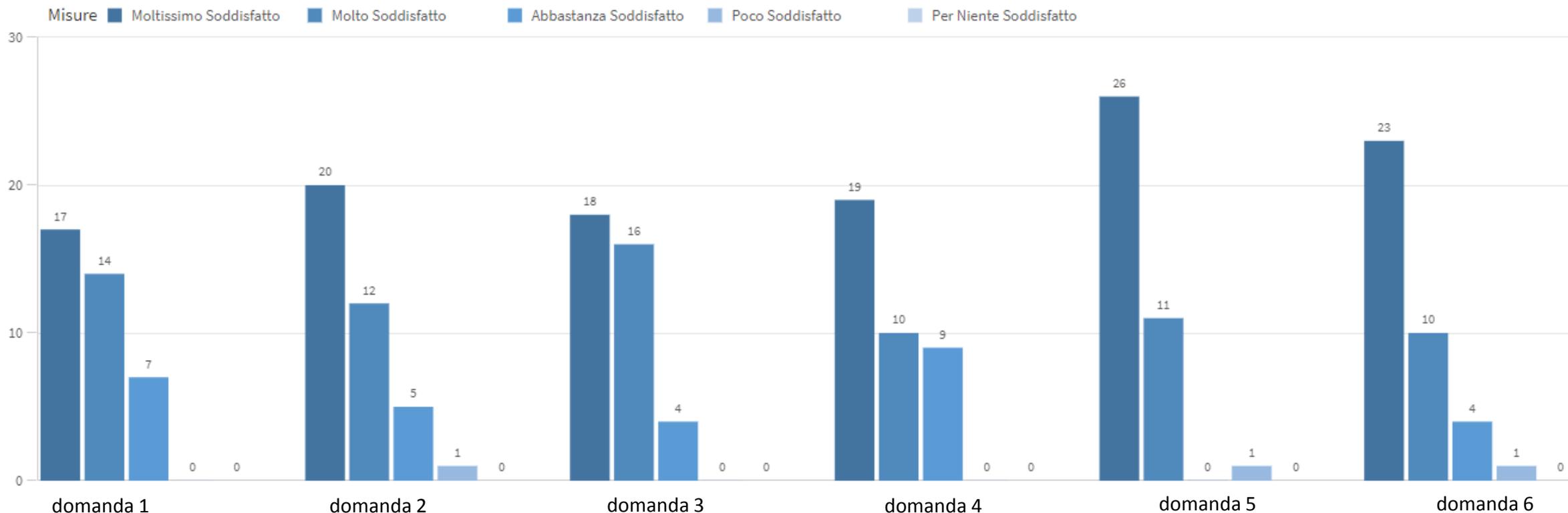


Grafico: grado di soddisfazione delle singole domande espressa in valori numerici

### Domande dimensione del Progetto pedagogico:

1 L'ambiente e i materiali di gioco

2 E' diventato/a più autonomo/a

3 Ha appreso nuove regole

4 Le attività proposte dal personale educativo

5 Si è sentito/a accolto/a

6 Stare insieme agli altri bambini



## Professionalità del gruppo di lavoro: esperienza del genitore

Il 78%\* delle famiglie mostra molta soddisfazione nei confronti della professionalità del gruppo di lavoro

\*Valori ottenuti dalla somma della media delle risposte molto e moltissimo soddisfatto

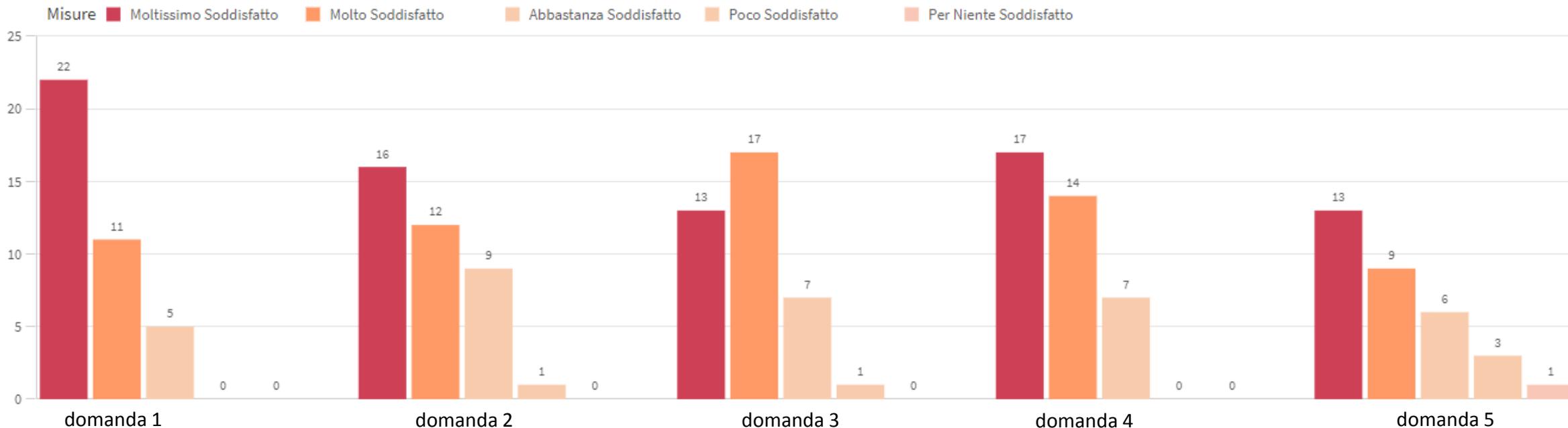


Grafico: grado di soddisfazione delle singole domande espressa in valori numerici

### Domande del questionario e indicatori di qualità del servizio indagati:

1 la comunicazione con il personale educativo

2 la documentazione sulla vita del servizio

3 Le occasioni di incontro come incontri e riunioni via web

4 Le proposte di partecipazione alla vita del servizio

5 l'utilizzo di Padlet come bacheca virtuale