

Elaborazione Questionari della Customer Satisfaction A.S.2016-2017
SERVIZIO : PROGETTO SPAZIO GIOCO GIOCA CON NOI

LEGENDA	
VOTO NON DATO	PUNTI 0
SCARSO	PUNTI 2,5
SUFFICIENTE	PUNTI 5
BUONO	PUNTI 7,5
OTTIMO	PUNTI 10

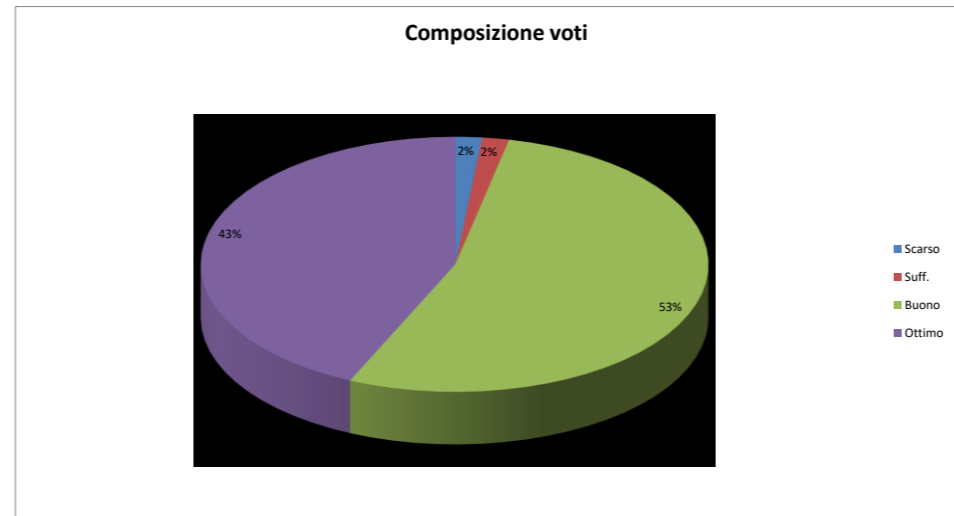
Questionari distribuiti	N. Questionari riconsegnati	%
15	8	53%

% di voti uguali o superiori a buono (calcolata la netto dei voti non dati)	
97%	

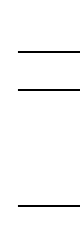
Come sei venuto a conoscenza del servizio?	
Passaparola	6
Locandina	
Open Day	1
Giornali locali	
Volantini	
Sito Internet Comunale	
precedente esperienza	
Non hanno risposto	
TOTALE	7

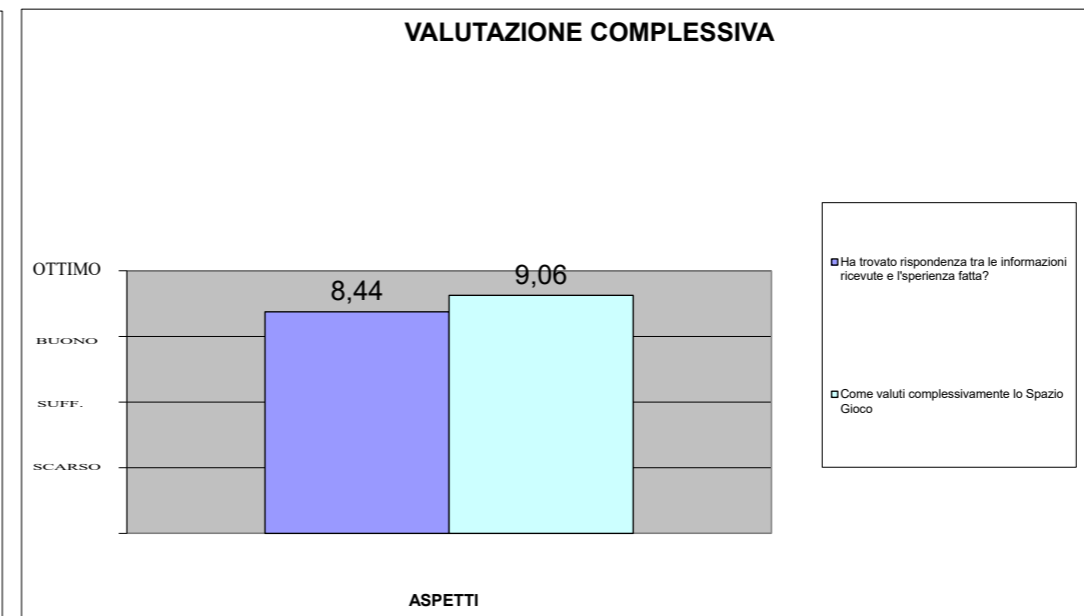
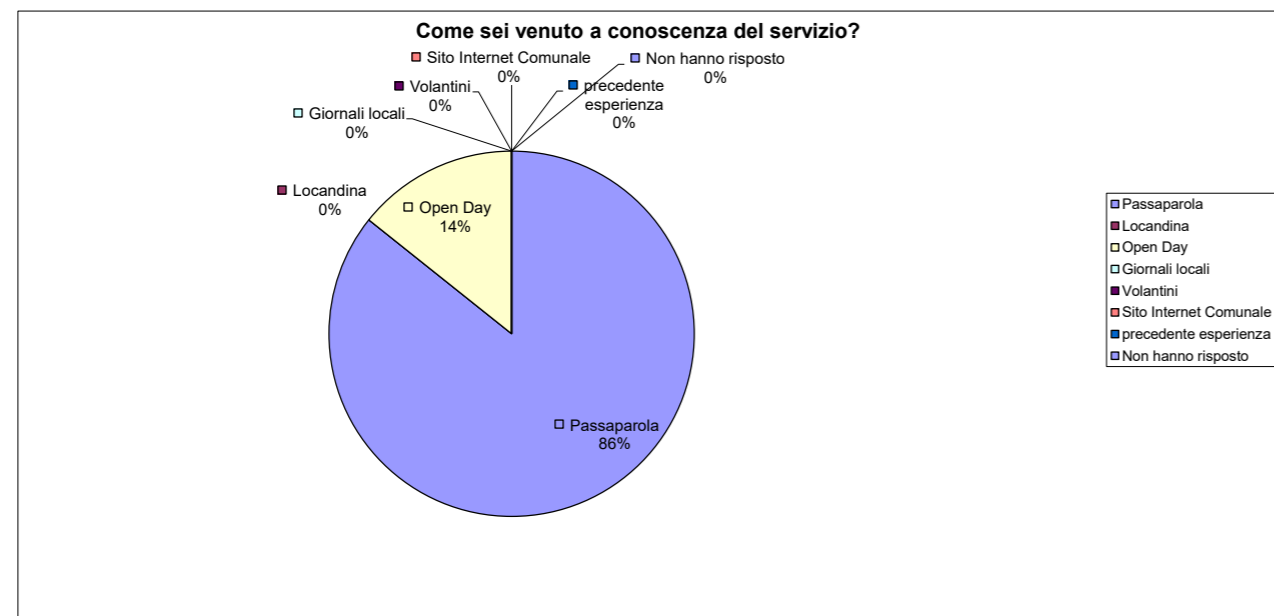
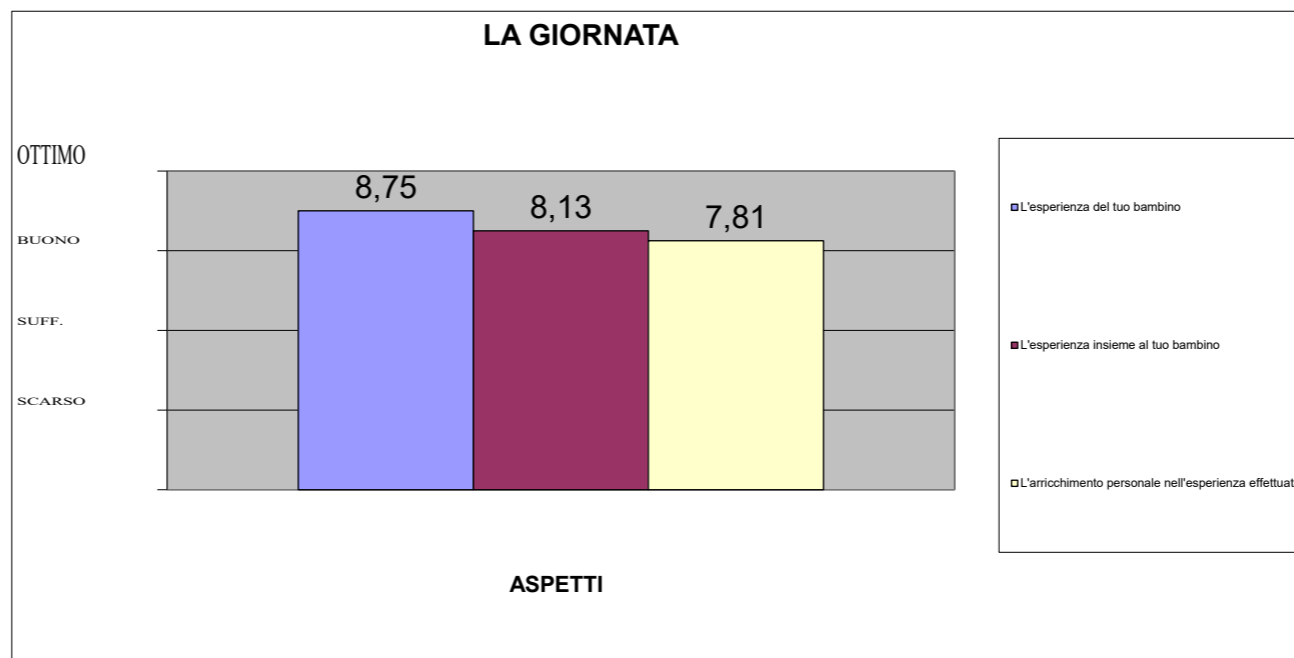
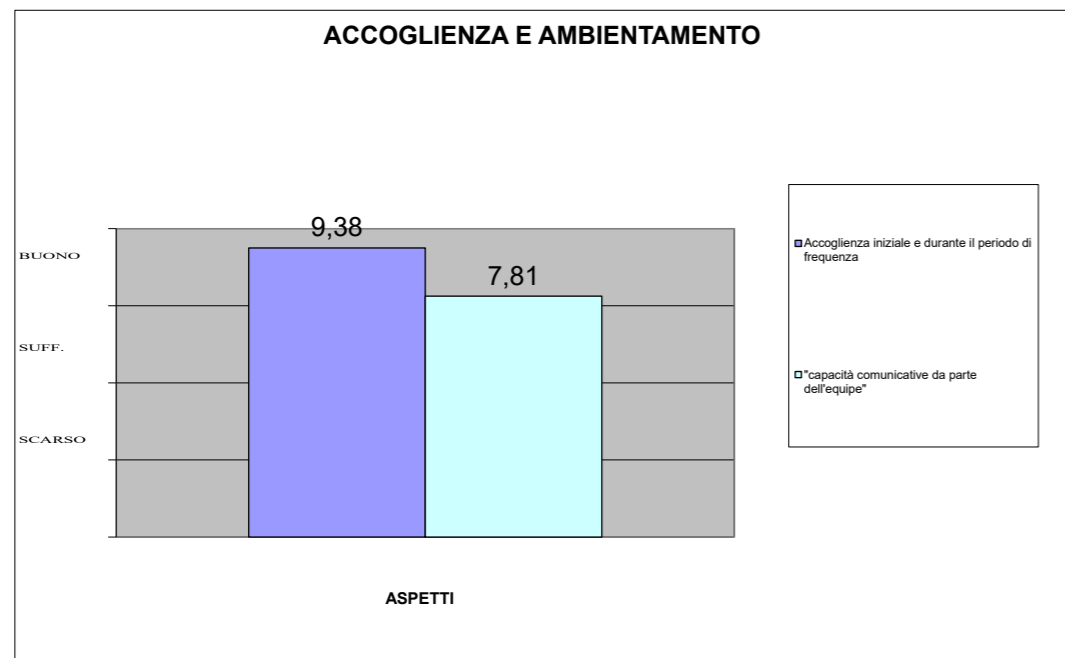
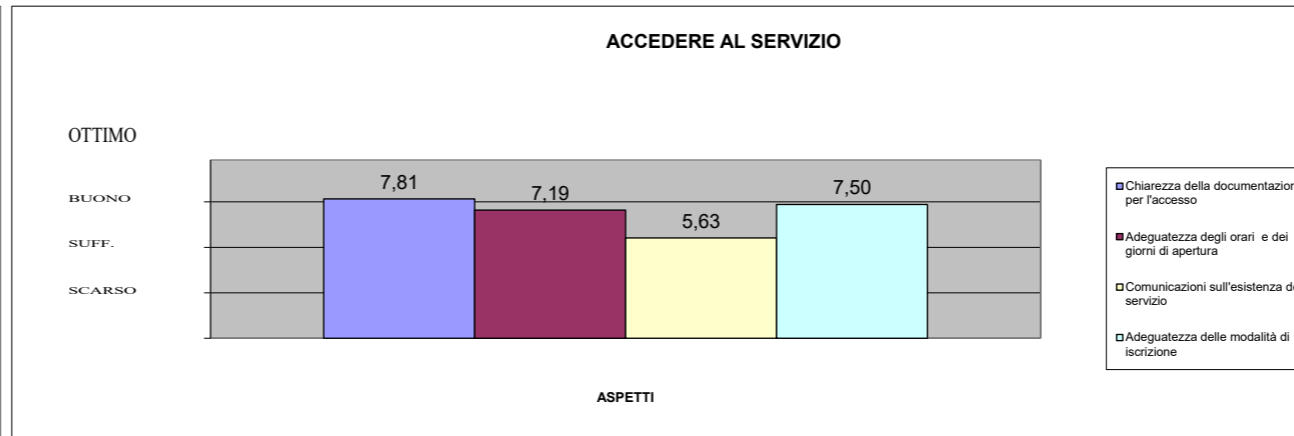
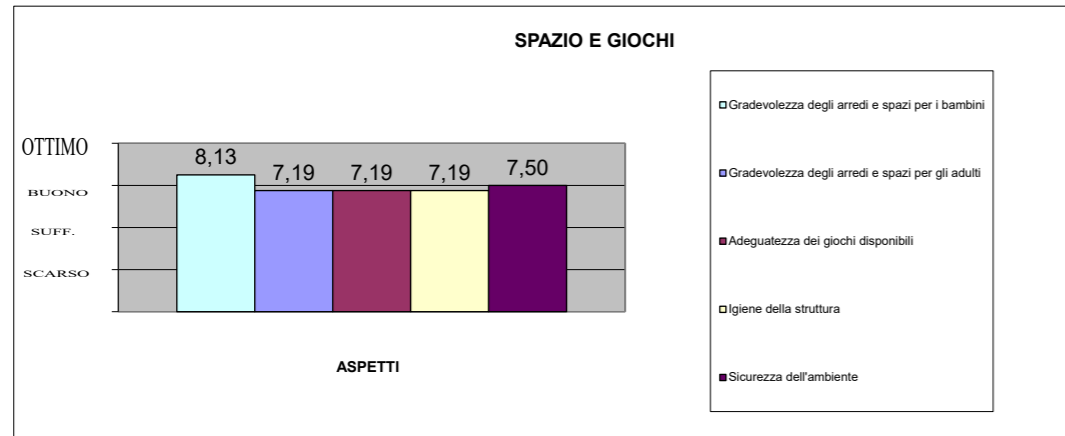
QESITI	DA PIU' DI 6 MESI						DA 3 A 6 MESI		DA 1 A 3 MESI						TOTALE	MEDIA	Peso	n° risposte	media area				
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6						7	8		
ACCEDERE AL SERVIZIO	1 Comunicazioni sull'esistenza del servizio	7,5	7,5	7,5	2,5	2,5	5												45	5,63	0,62	8	7,03
	2 Chiarezza della documentazione per l'accesso	10	0	7,5	10	10	7,5												62,5	7,81	0,86	8	
	3 Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura	10	0	7,5	7,5	10	7,5												57,5	7,19	0,79	8	
	4 Adeguatezza delle modalità di iscrizione	10	0	7,5	10	10	7,5												60	7,50	0,83	8	
ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO	1 Accoglienza iniziale e durante il periodo di frequenza	10	10	7,5	10	10	10												75	9,38	0,97	8	8,59
	2 Capacità comunicative e di ascolto da parte dell'equipe	10	0	7,5	7,5	10	10												62,5	7,81	0,86	8	
SPAZIO E GIOCHI	1 Gradevolezza degli arredi e spazi per i bambini	7,5	7,5	7,5	10	10	7,5												65	8,13	0,90	8	7,44
	2 Gradevolezza degli arredi e spazi per gli adulti	7,5	0	7,5	10	10	7,5												57,5	7,19	0,79	8	
	3 Adeguatezza dei giochi disponibili	7,5	0	7,5	10	10	7,5												57,5	7,19	0,79	8	
	4 Igiene della struttura	10	0	7,5	7,5	10	7,5												57,5	7,19	0,79	8	
	5 Sicurezza dell'ambiente	10	0	7,5	10	10	7,5												60	7,50	0,83	8	
LA GIORNATA	1 L'esperienza del tuo bambino	10	7,5	7,5	10	10	10												70	8,75	0,97	8	8,23
	2 L'esperienza insieme al tuo bambino	10	0	7,5	10	10	10												65	8,13	0,90	8	
	3 L'arricchimento personale nell'esperienza effettuata	10	0	7,5	10	10	10												62,5	7,81	0,86	8	
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	1 Ha trovato rispondenza tra le informazioni ricevute e l'esperienza fatta?	10	10	7,5	7,5	10	7,5												67,5	8,44	0,93	8	8,75
	2 Come valuti complessivamente lo Spazio Gioco	10	10	7,5	10	10	10												72,5	9,06	NA	8	
																		MEDIA TOT		8,01			

COMMENTI
"Attività musicali. Ad anno inoltrato non trovo giusto lasciare a casa bambini con un percorso iniziato da mesi per lasciare spazio ai residenti"
"Attività con la musica. Perfezionare modalità iscrizioni soprattutto per discorso residenti e non residenti"
"Il Comune o chi per esso dovrebbe investire di più per dare la possibilità ad accedere alla struttura a più bambini. I posti disponibili sono troppo pochi. Ormai è storia vecchia, si dice che bisogna far nascere più bambini ma le famiglie poi sono abbandonate a se stesse. Penso che al di là dello stato (assente) anche le piccole comunità possono migliorare tale condizione"



Composizione Voti			
Giudizio	voto	N° Voti	%
Scarso		2	2%
Suff.		2	2%
Buono		63	53%
Ottimo		51	43%





Elaborazione Questionari della Customer Satisfaction A.S.2016-2017
SERVIZIO : ASILO NIDO A FRUIZIONE GIORNALIERA

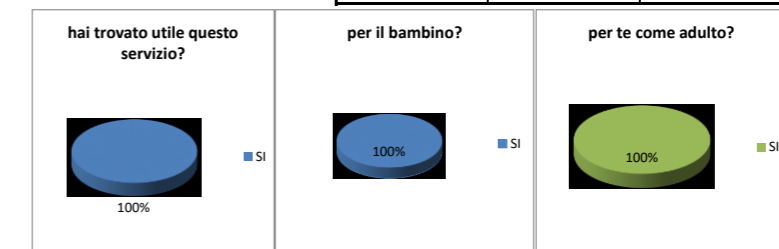
LEGENDA	
VOTO NON DATO	PUNTI 0
SCARSO	PUNTI 2,5
SUFFICIENTE	PUNTI 5
BUONO	PUNTI 7,5
OTTIMO	PUNTI 10

% di voti uguali o superiori a buono (calcolata la netto dei voti non dati)

100%	N. Questionari consegnati	N. Questionari restituiti	%
	8	6	75%

QUESITI	DA PIU' DI 6 MESI					DA 3 A 6 MESI		DA 1 A 3 MESI		TOTALE	MEDIA	Peso	n° risposte	media area
	1	2	3	4	5			6						
ACCEDERE AL SERVIZIO	1 Comunicazioni sull'esistenza del servizio	7,5	7,5	10	10	10			7,5	52,5	8,75	0,91	6	8,75
	2 Chiarezza della documentazione per l'accesso	7,5	10	7,5	10	10			7,5	52,5	8,75	0,91	6	
	3 Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
	4 Adeguatezza delle modalità di iscrizione	7,5	7,5	7,5	10	10			7,5	50	8,33	0,87	6	
ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO	1 Accoglienza iniziale e durante il periodo di frequenza	10	10	10	10	10			7,5	57,5	9,58	1,00	6	9,58
	2 Capacità comunicative e di ascolto da parte dell'equipe	10	10	10	10	10			7,5	57,5	9,58	1,00	6	
SPAZIO E GIOCHI	1 Gradevolezza degli arredi e spazi per i bambini	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	9,17
	2 Gradevolezza degli arredi e spazi per gli adulti	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
	3 Adeguatezza dei giochi disponibili	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
	4 Igiene della struttura	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
	5 Sicurezza dell'ambiente	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
SERVIZIO REFEZIONE	1 Qualità della cucina e del cibo	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	9,17
	2 Varietà del menù	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	
RELAZIONE CON L'EQUIPE	1 Efficacia degli scambi comunicativi a fine giornata con il personale	10	10	10	10	10			7,5	57,5	9,58	1,00	6	9,58
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	1 Ha trovato rispondenza tra le informazioni ricevute e l'esperienza fatta?	7,5	10	10	10	10			7,5	55	9,17	0,96	6	9,38
	2 Come valuta complessivamente il Servizio ?	10	10	10	10	10			7,5	57,5	9,58	NA	6	
													MEDIA	9,27

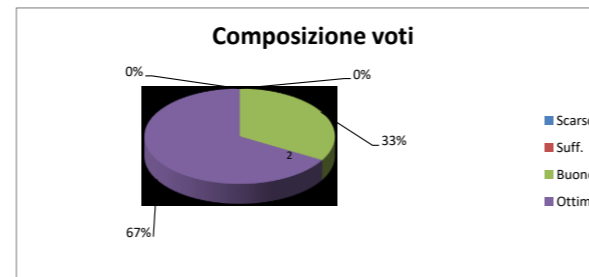
		SI	POCO	NON SAPREI
ESPERIENZA VISSUTA	hai trovato utile questo servizio?	6	0	0
	per il bambino?	6	0	0
	per te come adulto?	5	0	0
	Totali	17	0	0

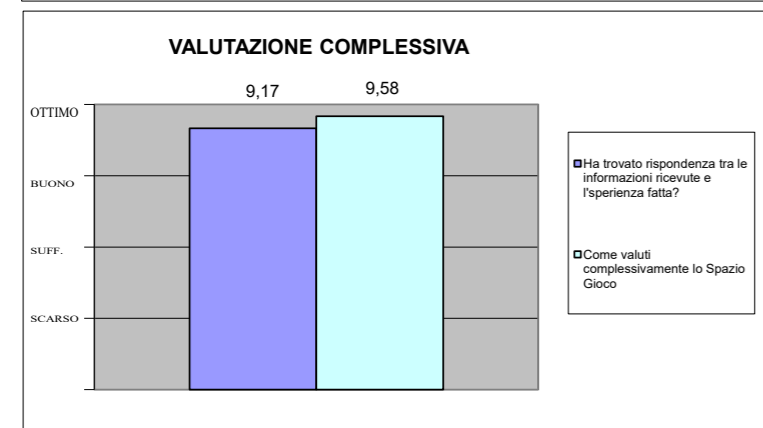
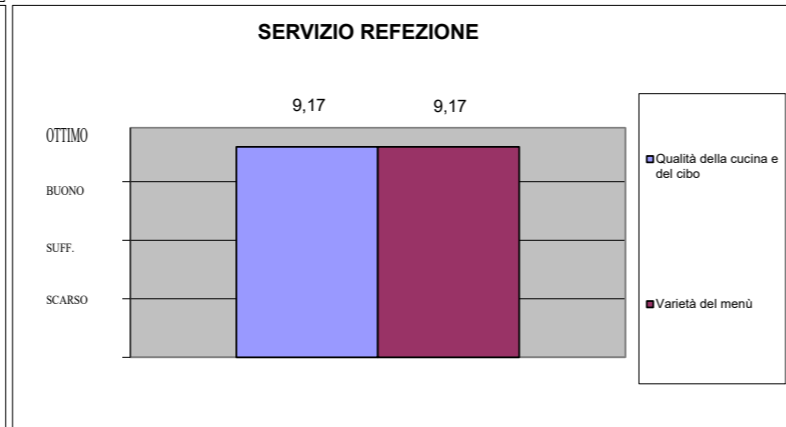
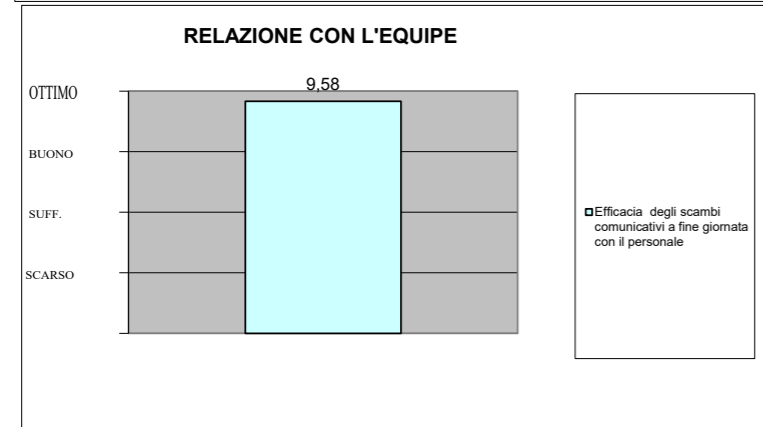
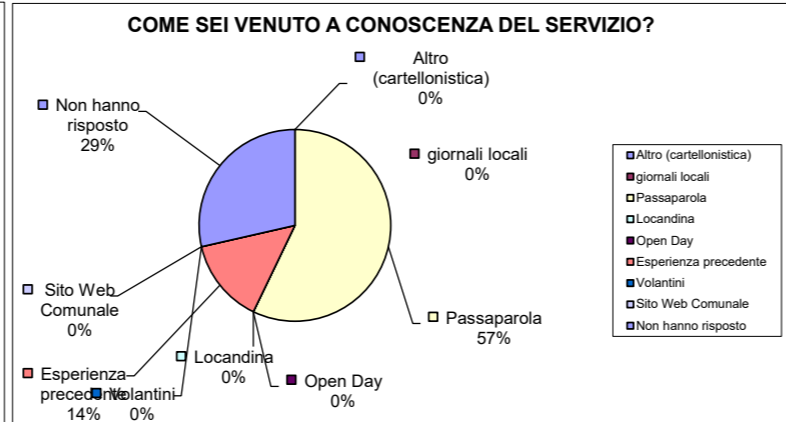
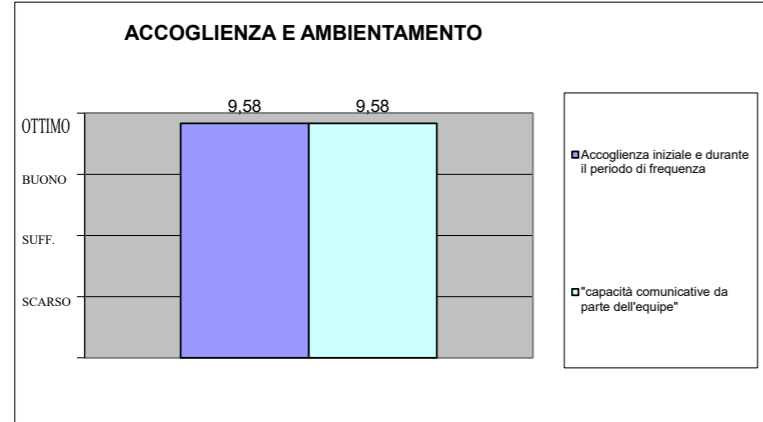
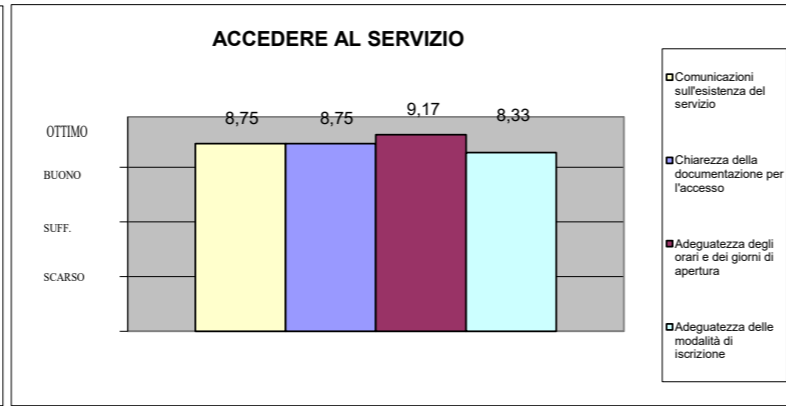
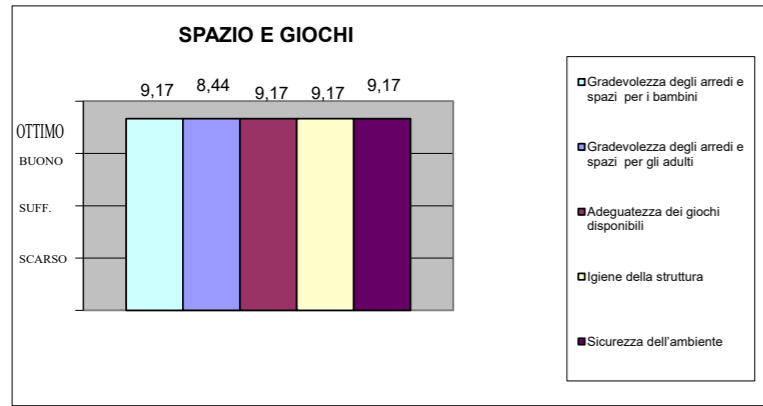


COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?	
Altro (cartellonistica)	
giornali locali	
Passaparola	4
Locandina	
Open Day	
Esperienza precedente	1
Volantini	
Sito Web Comunale	
Non hanno risposto	2
TOTALE	

COMMENTI E SUGGERIMENTI
"Continue così" / "Avanti così"
"Spero che il prossimo anno ci sia spazio per una frequentazione quotidiana"

Composizione voti			
Giudizio	voto	N Voti	%
Scarso		0	0%
Suff.		0	0%
Buono		32	33%
Ottimo		64	67%





Elaborazione Questionari della Customer Satisfaction A.S. 2016-2017

ROSSANA VANELLI

LEGENDA	
VOTO NON DATO	punti 0
SCARSO	punti 2,5
SUFFICIENTE	punti 5
BUONO	punti 7,5
OTTIMO	punti 10

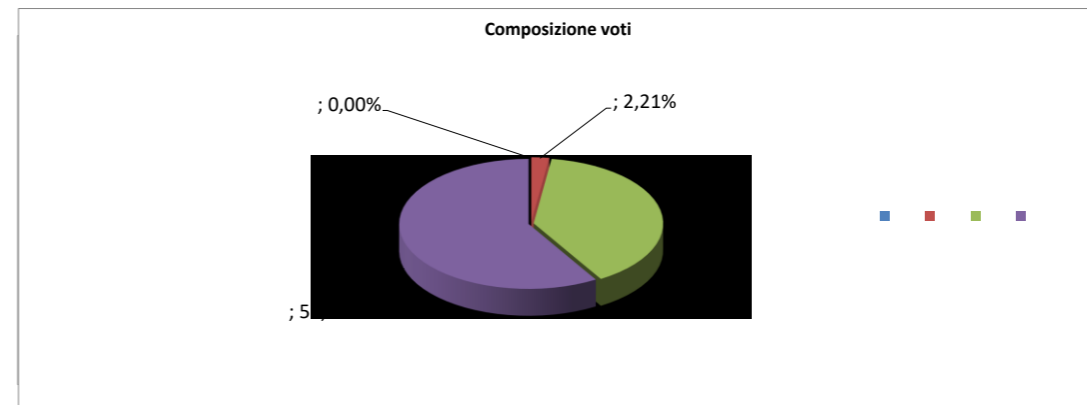
% di voti uguali o superiori a buono (calcolata al netto dei voti non dati) 97,68%

N. Questionari restituiti	N. Questionari consegnati
23	44

QUESITI	Aula Luna							Aula sole					Aula stelle					TOTALE	MEDIA	Peso	n° risposte	media area														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17						18	19	20	21	22	23								
ACCEDERE AL SERVIZIO	1 Chiarezza della documentazione per l'accesso al servizio	7,5	7,5	10	0	7,5	7,5	10					7,5	10	0	7,5	7,5			7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	162,5	8,13	0,89	20	8,42			
	2 Chiarezza circa il punteggio che mi è stato assegnato	7,5	0	10	0	7,5	10	10					5	10	0	7,5	7,5			7,5	7,5	10	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	157,5	8,29	0,91		19		
	3 Facilità di acquisizione e chiarezza di informazione prima della presentazione della domanda	7,5	0	0	0	10	7,5	10					7,5	0	0	7,5	0			7,5	7,5	10	7,5	7,5	10	0	7,5	10	135,0	8,44	0,92	16				
	4 Adeguatezza degli orari di apertura	7,5	10	10	10	10	10	10	10				7,5	0	10	10	7,5			10	10	7,5	7,5	7,5	5	10	0	7,5	10	185,0	8,81	0,96		21		
COMFORT, SICUREZZA E PULIZIA AMBIENTI	1 Gradevolezza degli arredi dei giochi e degli spazi	7,5	10	10	10	7,5	10	10					10	10	10	10	7,5			10	10	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99	23	8,99		
	2 Adeguatezza degli arredi dei giochi e degli spazi	7,5	10	10	10	7,5	10	10					10	10	10	10	7,5			10	10	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99	23			
	3 Igiene della struttura	7,5	10	10	10	7,5	10	10					10	10	10	7,5	7,5			7,5	10	10	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	205,0	8,91	0,98	23			
	4 Sicurezza dell'ambiente	7,5	10	10	10	7,5	10	10					10	10	10	10	7,5			7,5	10	7,5	10	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99		23	
ACCOGLIENZA E AMBIENTAMENTO	1 Adeguatezza dei tempi e delle modalità di inserimento	7,5	0	0	0	10	10	10					10	0	0	7,5	0			10	7,5	10	7,5	7,5	7,5	7,5	0	7,5	7,5	135,0	8,44	0,92	16	8,63		
	2 Efficacia degli incontri e dei colloqui preliminari all'inserimento	7,5	0	0	0	10	10	10					10	0	0	7,5	0			10	7,5	10	7,5	5	7,5	7,5	7,5	0	7,5	10	135,0	8,44	0,92		16	
	3 Capacità di ascolto da parte dell'equipe educativa	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	7,5	7,5			10	7,5	10	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99		23	
ATTIVITA' EDUCATIVA E CURA DEL BAMBINO	1 Competenza dell'Equipe educativa	7,5		10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	7,5			10	7,5	10	7,5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	202,5	8,80	0,96	23	8,95	
	2 Crescita del bambino relativamente all'AUTONOMIA	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	10	5	10	0	7,5	10	210,0	9,13	1,00	23		
	3 Crescita del bambino relativamente alla SOCIALIZZAZIONE	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	5	10	7,5	10	0	7,5	10	210,0	9,13	1,00	23		
	4 Crescita del bambino relativamente al SAPER FARE	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	10	5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99		23
	5 Crescita del bambino relativamente allo SVILUPPO DEL LINGUAGGIO	10	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	0	10	7,5			10	7,5	10	7,5	5	10	5	7,5	10	7,5	7,5	195,0	8,86	0,97	22		
	6 Attenzione alla salute e al benessere del bambino	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	7,5			10	7,5	10	7,5	7,5	5	7,5	10	0	7,5	10	205,0	8,91	0,98	23		
	7 I risultati ottenuti attraverso il programma educativo svolto	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	7,5			10	7,5	10	7,5	5	7,5	5	10	0	7,5	10	202,5	8,80	0,96	23		
RELAZIONE CON IL PERSONALE EDUCATIVO	1 Capacità di condividere le emozioni	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	7,5	10			7,5	7,5	10	7,5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99	23	9,08	
	2 Capacità comunicative	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	7,5			7,5	7,5	10	5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	205,0	8,91	0,98	23		
	3 Facilità nei rapporti interpersonali	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	7,5	10			7,5	7,5	10	7,5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99	23		
	4 Efficacia degli incontri e dei colloqui	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	212,5	9,24	0,99	23		
	5 Discrezione e riservatezza del personale	7,5	10	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	10	7,5	10	0	7,5	10	212,5	9,24	0,99	23		
	6 Conoscenza delle attività educative svolte	7,5	7,5	10	10	10	10	10	10	10			10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	5	7,5	10	0	7,5	10	207,5	9,02	0,99	23		
SERVIZIO DI REFEZIONE	1 Qualità della cucina e del cibo	7,5	7,5	10	10	7,5	10	0					10	10	10	10	10			10	10	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	195,0	8,86	0,97	22	8,89	
	2 Varietà dei menù	7,5	7,5	10	10	7,5	10	10					10	10	10	10	10			10	10	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	205,0	8,91	0,98	23		
VALUTAZIONE COMPLESSIVA	1 Come valuta complessivamente i Servizi alla Prima Infanzia	7,5	10	10	10	10	10	10	10				10	10	10	10	10			10	7,5	10	7,5	7,5	7,5	7,5	10	0	7,5	10	210,0	9,13	1,00	23	9,13	

COMMENTI E SUGGERIMENTI			
"Brave"	voto	N° voti	%
"Ho trovato, rispetto alla precedente esperienza, minor attenzione alla pulizia del bambino. Più volte è stato trovato, all'ora di uscita, ancora sporco di pappa sul viso e la testa"	scarso	0	0,00%
"La bambina, la sua mamma e il suo papà sono contentissimi del lavoro svolto in questi due anni di frequentazione. Un grazie particolare per aver capito in alcuni momenti una situazione un po' difficile. Continuate così...Siete tutte davvero speciali!"	sufficiente	13	2,21%
"Solo due parole: grazie mille"	buono	230	39,12%
	ottimo	345	58,67%

MEDIA COMPLESSIVA 8,87

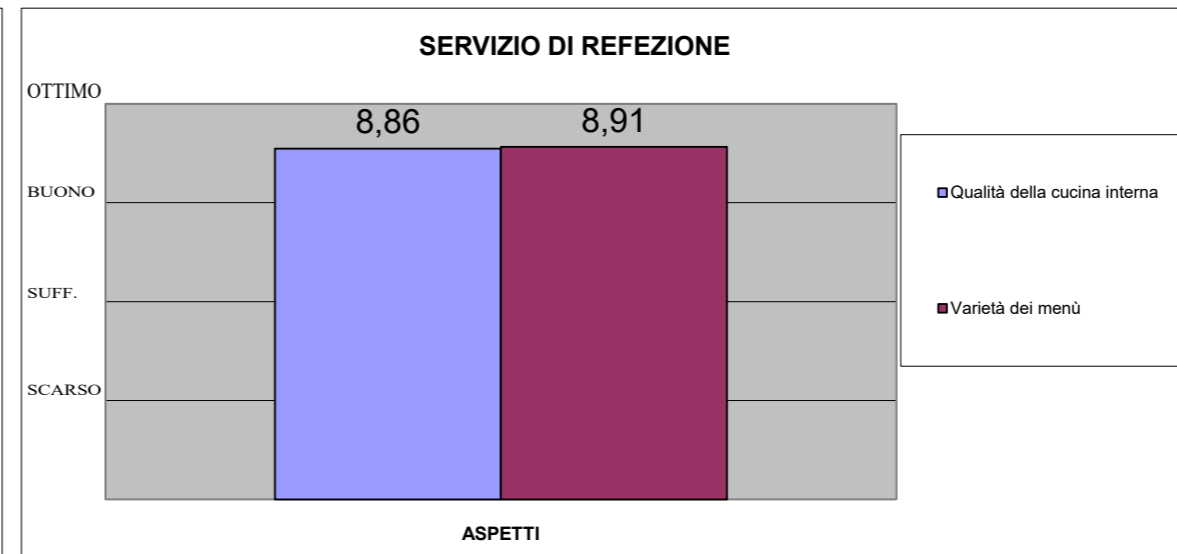
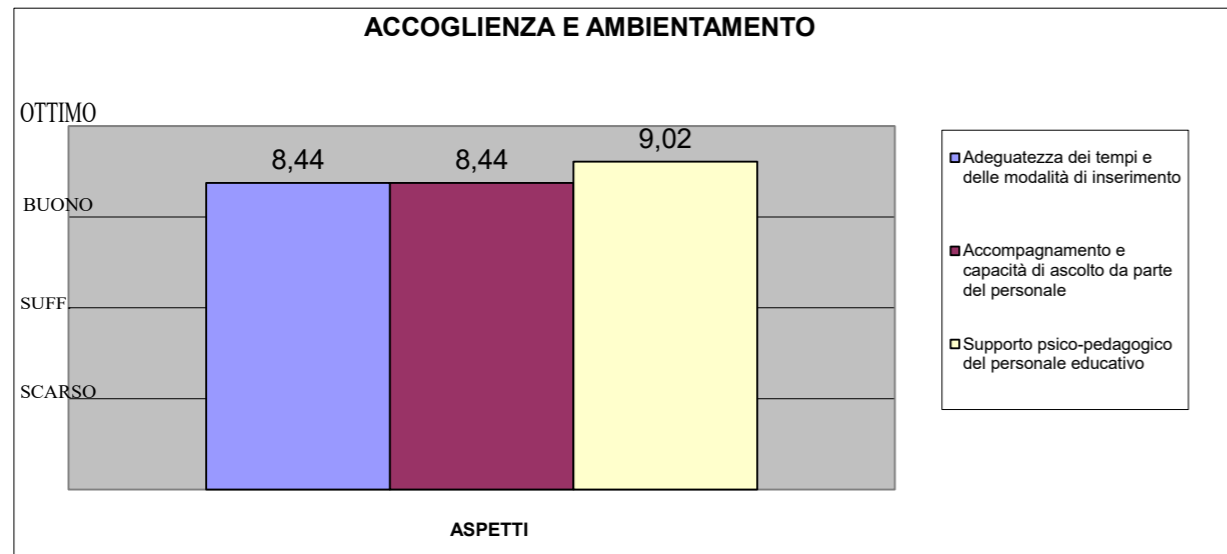
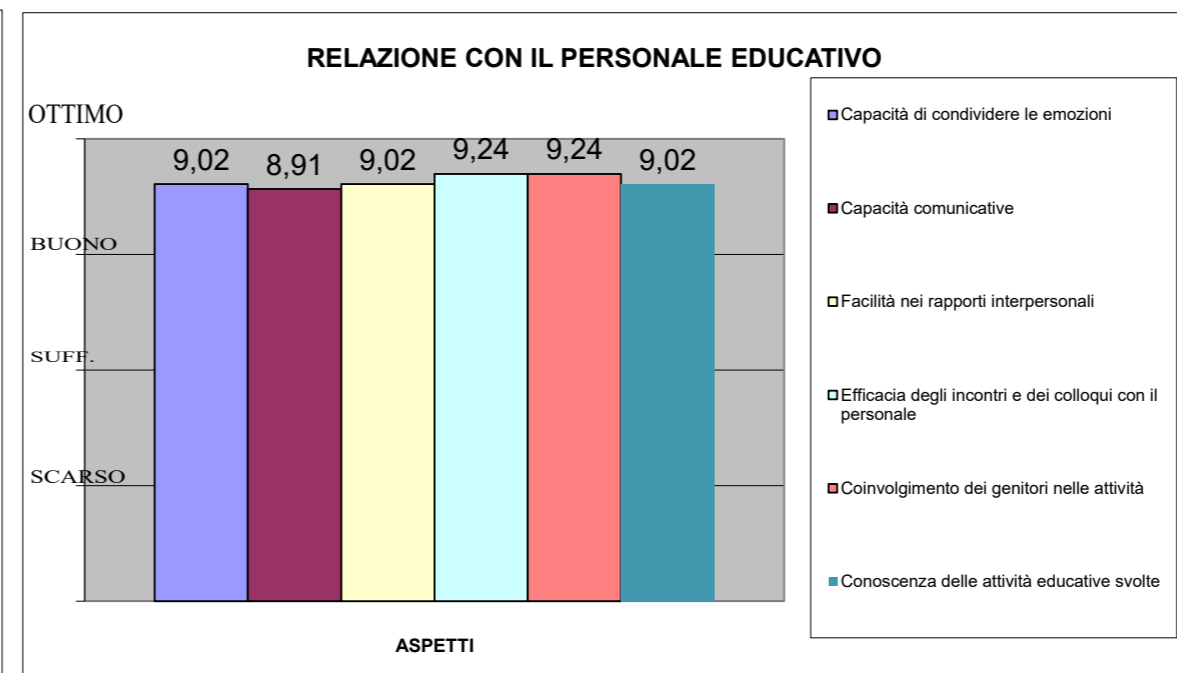
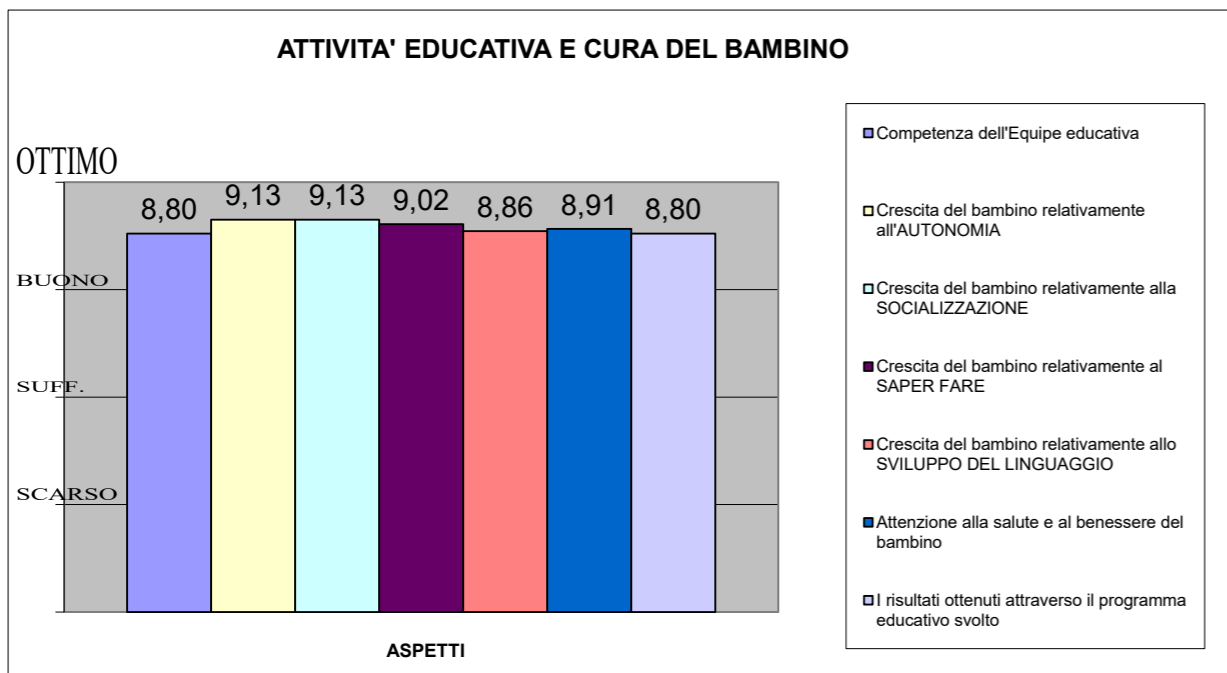
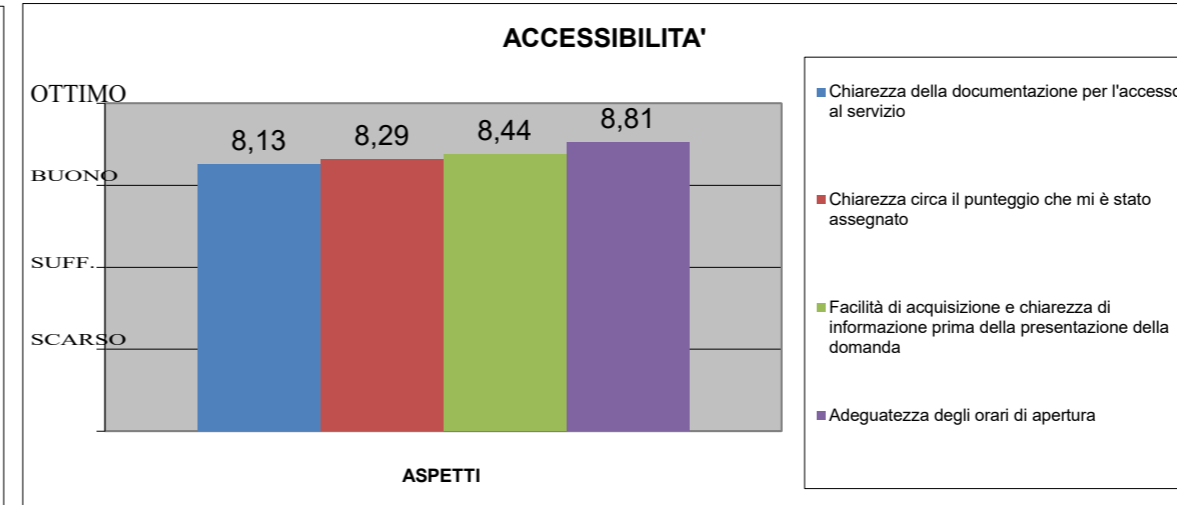
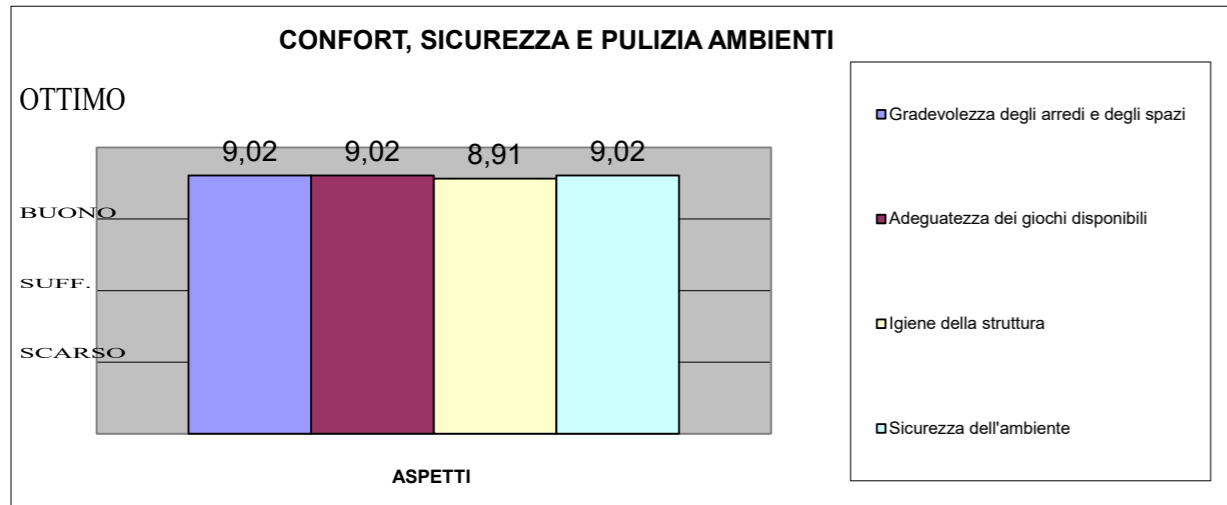


Come sei venuto a conoscenza del servizio?		
ALTRO		0,00%
PASSAPAROLA	8	30,77%
LOCANDINA/GIORNALI	1	3,85%
OPEN DAY	4	15,38%
ESPERIENZA PRECEDENTE	5	19,23%
SITO		0,00%
NON HANNO RISPOSTO	8	30,77%
TOTALE	26	

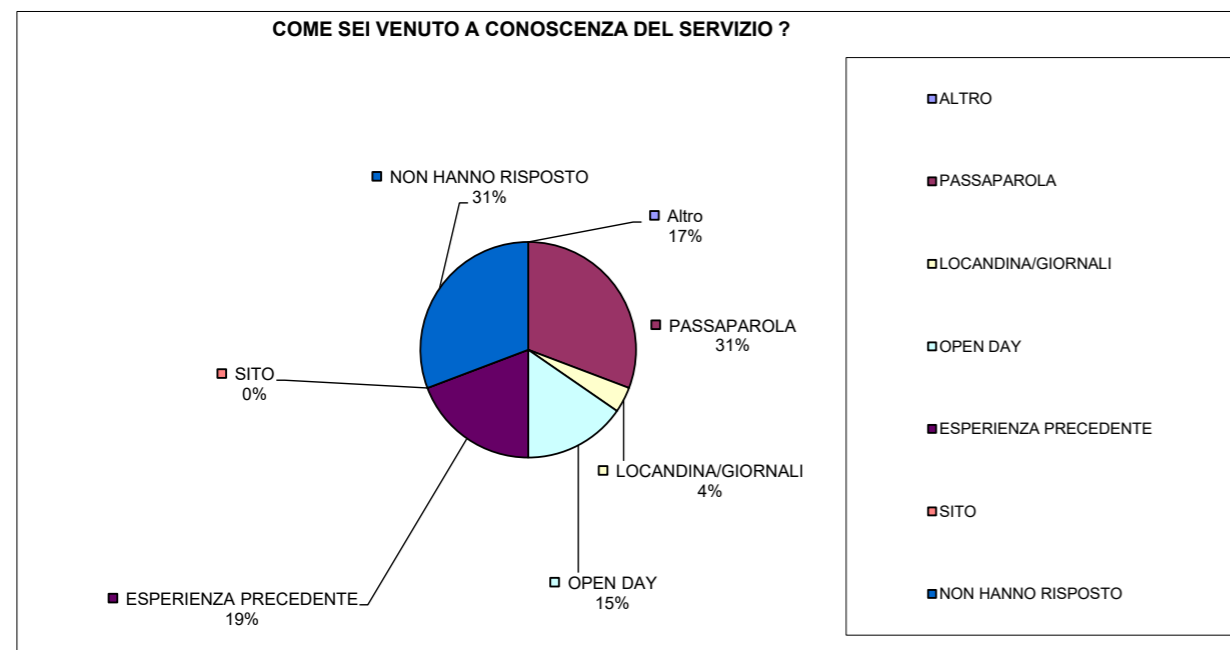
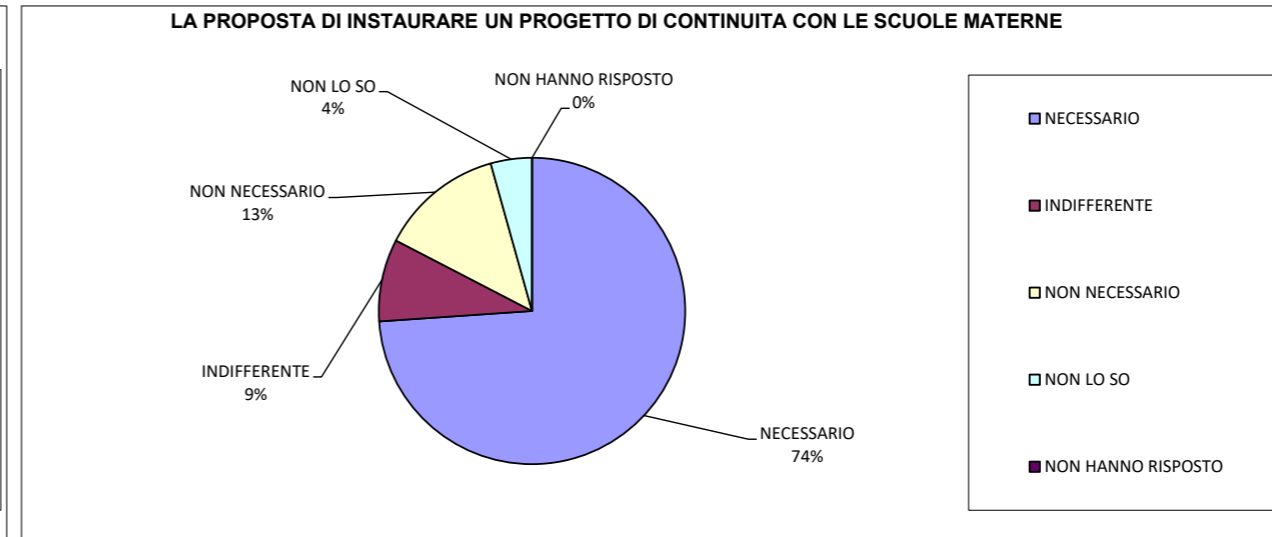
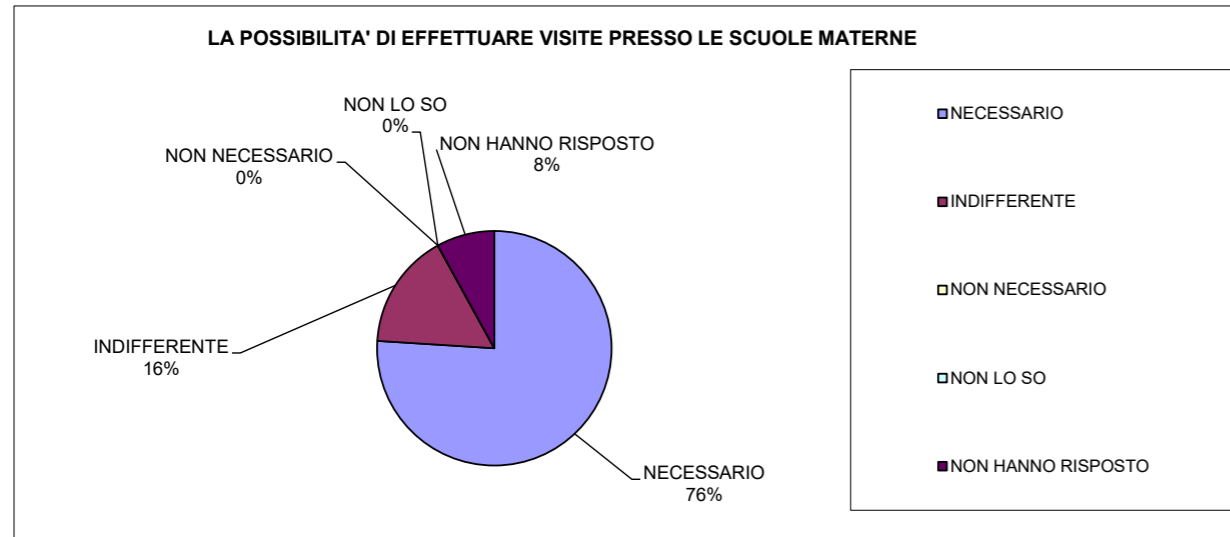
La possibilità di effettuare visite presso le scuole materne		
NECESSARIO	19	82,61%
INDIFFERENTE	4	17,39%
NON NECESSARIO		0,00%
NON LO SO		0,00%
NON HANNO RISPOSTO	2	8,70%
TOTALE	25	

La proposta di instaurare un progetto di continuità con le scuole materne		
NECESSARIO	17	73,91%
INDIFFERENTE	2	8,70%
NON NECESSARIO	3	13,04%
NON LO SO	1	4,35%
NON HANNO RISPOSTO		0,00%
TOTALE	23	

INDAGINE SODDISFAZIONE ASILO NIDO MONDOBAMBINO ROSSANA VANELLI 2016-2017



INDAGINE SODDISFAZIONE ASILO NIDO MONDOBAMBINO ROSSANA VANELLI 2016-2017



ASILO NIDO MONDOBAMBINO ROSSANA VANELLI - RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACIO 2016 -2017

