



**COMUNE DI BRANDIZZO**

**SETTORE WELFARE, CULTURA, ISTRUZIONE, SPORT**



**SERVIZIO NIDO D'INFANZIA**  
**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**



**RELAZIONE FINALE**  
**ANNO EDUCATIVO 2024/2025**



## INDICE

1. PREMESSA	3
2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	3
3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI	3
4. L'ALBERO DELLA QUALITÀ	3
5. MODALITÀ DI ANALISI	4
6. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI	4
7. VALUTAZIONE COORDINAMENTO PEDAGOGICO	4
8. CONCLUSIONE	5

### **Allegati:**

- *Grafici a torta per ogni domanda (risultati elaborati da Google Moduli)*
- *Questionario*

## 1. PREMESSA

Anche per l'anno educativo 2024/2025, il Comune di Brandizzo ha utilizzato lo strumento della customer satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza relativo al servizio nido d'infanzia comunale, con lo scopo di verificarne il buon andamento e migliorarne gli aspetti eventualmente critici.

## 2. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento del servizio;
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità;
- mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con i genitori, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio;
- analizzare e valutare il coordinamento attuato dal nostro fornitore.

### DISEGNO DELL'INDAGINE

- **Destinatari:** genitori dei bambini frequentanti il nido d'infanzia comunale
- **Attori:** l'indagine è stata effettuata attraverso Google Moduli
- **Questionario:** in auto compilazione attraverso l'apposito link inviato alle 29 famiglie-utenti (presenza di 2 fratelli gemelli frequentanti il servizio). Raccolti il 96,5%
- **Periodo dell'indagine:** giugno 2025

## 3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

L'Ufficio Scuola ha predisposto il questionario attraverso Google Moduli in modo che potesse essere compilato online, in forma anonima, da ciascuna famiglia-utente del servizio, alla quale è stata inviata apposita e-mail con il link per accedere alla rilevazione.

Una volta scaduto il termine per la compilazione, l'Ufficio Scuola ha provveduto a scaricare i dati raccolti e ad analizzarli.

I dati raccolti sono stati elaborati direttamente da Google Moduli, il cui sistema restituisce con un grafico a torta i risultati ottenuti per ciascuna domanda.

## 4. L'ALBERO DELLA QUALITÀ

Il questionario era così strutturato:

- VALUTAZIONI TECNICHE:
  - Condizioni igieniche dei locali
  - Adeguatezza menù
- VALUTAZIONE COORDINATORE:
  - Capacità di instaurare una buona relazione con le famiglie
  - Disponibilità ad accogliere eventuali reclami o segnalazioni
  - Capacità di risoluzione dei problemi
  - Capacità di gestire i momenti di riunione con i genitori
  - Affidabilità
  - Professionalità complessiva
- VALUTAZIONE PERSONALE EDUCATIVO:
  - Capacità di accoglienza
  - Capacità di ascolto
  - Capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati
  - Capacità di dare informazioni
  - Rispetto della riservatezza
  - Affidabilità
  - Professionalità complessiva

- VALUTAZIONE PERSONALE AUSILIARIO:
  - Cortesia
  - Affidabilità
  - Professionalità complessiva
- VALUTAZIONE ATTIVITÀ ED ESPERIENZE:
  - Attività ludico didattiche
  - Attività / laboratori con i genitori (se effettuate)
  - Gite / uscite (se effettuate)
  - Documentazione della vita al nido – esposizione foto, progetti, informative
- VALUTAZIONE COMPLESSIVA:
  - Come giudica l'esperienza del nido per la crescita di suo figlio?
  - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio?

## 5. MODALITÀ DI ANALISI

- Hanno risposto all'indagine il 96,5% delle famiglie-utenti.
- Le possibili risposte sono state 4: *ottimo, buono, sufficiente, insufficiente*.
- Nella parte riservata ad eventuali suggerimenti, sono state rilevate 10 segnalazioni (di cui 3 risultano essere annotazioni positive), per le quali nel dettaglio si rimanda direttamente al report fornito da Google Moduli e allegato alla presente relazione.  
In riferimento ai giudizi sul menù, si procederà con una revisione e con la successiva vidimazione da parte del servizio Asl preposto.  
Per quanto riguarda invece quella riferita alla richiesta di maggior flessibilità nella gestione dei malanni, si ricorda che, pur cercando di andare incontro alle esigenze delle famiglie, il nido è una piccola comunità che va preservata dal diffondersi di malattie infettive e malesseri stagionali al fine di garantire un ambiente salubre sia ai piccoli utenti che al personale in servizio.

## 6. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

In generale, si evidenzia un ottimo andamento del servizio, con un livello molto alto della gradibilità da parte dell'utenza.

Il trend, rispetto allo scorso anno educativo, resta estremamente positivo. Si rilevano, in particolare, giudizi ottimi relativamente a:

- **Valutazione coordinatore:** gli aspetti presi in esame raggiungono percentuali di giudizi ottimi che vanno dal 82,1% al 89,3%;
- **Valutazione personale educativo:** come lo scorso anno educativo, l'aspetto maggiormente gradito dall'utenza risulta essere la *capacità di offrire ai bambini stimoli adeguati* (giudicato ottimo dal 89,3%); gli aspetti relativi all'ambito comunicativo con le famiglie, pur mantenendo giudizi molto positivi, risultano migliorabili al fine di innalzare maggiormente i giudizi massimi da parte delle famiglie-utenti. Si suggerisce di improntare un percorso di formazione specifica sulle tecniche di comunicazione efficace verso l'utenza adulta (genitori), dando rilievo all'importanza e alla cura della stessa;
- **Valutazione personale ausiliario:** i giudizi si attestano tra il 60-65% di ottimo e il 35-40% di buono per tutti gli aspetti presi in esame, in aumento rispetto lo scorso anno;
- **Aspetti tecnico-organizzativi legati all'attività e alle esperienze al nido:** giudizi positivi anche per quanto riguarda le attività e le esperienze vissute al nido;
- **Giudizio sull'esperienza al nido e complessivo sul servizio:** si attesta sul 82-85% di giudizi ottimi.

## 7. VALUTAZIONE COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il giudizio rilevato sul coordinamento mantiene uno standard qualitativo elevato, in linea con i giudizi positivi, raccolti negli anni educativi precedenti.

Uno degli aspetti professionali della figura del coordinatore che raggiunge la più alta percentuale di giudizi ottimi resta *l'affidabilità*, che raggiunge ben il 89,3% delle valutazioni espresse.

Si ritiene che tale aspetto costituisca un elemento importante della figura del coordinatore pedagogico e che ne determini un tratto distintivo della professionalità messa in campo. L'affidabilità infatti risulta indispensabile affinché la relazione con le famiglie dei nostri piccoli utenti possa essere proficua e serena.

Anche gli aspetti comunicativi e relazionali raggiungono giudizi positivi, attestandosi su un livello - alto di soddisfazione dell'utenza.

Infatti, l'altro aspetto il cui giudizio raggiunge una percentuale molto elevata è *la capacità di instaurare una buona relazione con le famiglie* (89,3% di giudizi ottimi).

## **8. CONCLUSIONE**

Il Comune di Brandizzo giudica estremamente positivi i risultati raggiunti con la presente indagine, i quali fanno emergere, anche quest'anno, un alto grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio nido d'infanzia comunale, nel suo complesso.

I giudizi raccolti attestano un trend in linea con quanto espresso dalle famiglie lo scorso anno educativo, determinando una standardizzazione della qualità del servizio, con piccole oscillazioni in positivo, consolidando un livello alto di soddisfazione dell'utenza.

*La presente relazione è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Brandizzo.*