



COMUNE DI BRANDIZZO

SETTORE WELFARE, CULTURA, ISTRUZIONE, SPORT



SERVIZIO NIDO D'INFANZIA
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



RELAZIONE FINALE
ANNO EDUCATIVO 2025/2026



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	6
8. CONCLUSIONE	6

Allegati:

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

1. PREMESSA

Anche per l'anno educativo 2025/2026, 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 circa il 70%
- **Periodo dell'indagine:** maggio 2026

3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

L'Ufficio Scuola ha somministrato il questionario attraverso la modalità di Google Moduli affinché 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

Le aree valutate erano le seguenti, ciascuna con la propria articolazione:

- **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 circa il 70% delle famiglie-utenti.
- Le possibili risposte sono state 4: *ottimo, buono, sufficiente, insufficiente*.
- Nella parte riservata ad eventuali suggerimenti, sono stati raccolti complessivamente 5 commenti. I temi emersi sono stati:
 - **Forte apprezzamento del personale:** ricorre frequentemente la professionalità degli educatori, la disponibilità della coordinatrice e il clima positivo e accogliente.
 - **Fiducia nella gestione del servizio:** alcune famiglie esprimono esplicitamente il desiderio che l'attuale gestore continui a operare nel servizio.
 - **Struttura fisica:** un suggerimento riguarda la necessità di manutenzione, ammodernamento e parziale ristrutturazione degli spazi.
 - **Gestione delle assenze per malattia:** una famiglia suggerisce una maggiore flessibilità nell'allontanamento dei bambini in caso di sintomatologie lievi.

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 agli scorsi anni educativi, resta estremamente positivo:

Valutazione coordinatore: le valutazioni si concentrano quasi esclusivamente tra "Buono" e "Ottimo". In particolare:

- La disponibilità e l'accoglienza delle segnalazioni raggiungono percentuali molto elevate di giudizi positivi.
- L'affidabilità registra l'80% di valutazioni "Buono" e una quota limitata di "Sufficiente".
- Nessuna area evidenzia criticità rilevanti o giudizi "Insufficienti".

Le famiglie percepiscono la coordinatrice come una figura competente, disponibile e capace di mantenere una relazione efficace con i genitori.

Valutazione personale educativo: questa è l'area che ottiene i risultati più elevati dell'intera indagine. I punti di forza emersi sono: la capacità di ascolto, l'accoglienza, l'affidabilità, la riservatezza, la professionalità e gli stimoli educativi proposti ai bambini.

Si mette in evidenza che:

- la capacità di offrire stimoli adeguati ai bambini raggiunge circa il **90% di giudizi positivi ai livelli più alti**.
- la riservatezza ottiene il **100% di valutazioni positive**.
- la professionalità e l'affidabilità raccolgono prevalentemente giudizi "Buono" e "Ottimo".

Il personale educativo viene percepito come altamente qualificato, attento ai bisogni dei bambini e capace di instaurare rapporti di fiducia con le famiglie.

Valutazione personale ausiliario: anche questa area mostra risultati molto positivi.

Gli aspetti valutati quali la cortesia, l'affidabilità e la professionalità superano costantemente il 90% di giudizi tra "Buono" e "Ottimo".

Il personale ausiliario contribuisce positivamente alla qualità complessiva del servizio, mostrando professionalità e disponibilità.

Attività ed Esperienze: le attività educative ottengono giudizi molto favorevoli:

- prevalenza di valutazioni "Buono";
- presenza significativa di "Ottimo";
- assenza sostanziale di valutazioni negative.

Le famiglie apprezzano il progetto educativo e riconoscono valore alle esperienze proposte ai bambini.

Valutazione complessiva del servizio: la soddisfazione generale risulta estremamente elevata.

In particolare:

- *Esperienza del nido per la crescita del bambino* viene valutato come segue:
 - 77,8% Buono
 - 11,1% Ottimo
 - 11,1% Sufficiente
 - 0% Insufficiente
- *Giudizio complessivo sul servizio* raggiunge i seguenti giudizi:
 - 85% Buono

- 10% Ottimo
- 5% Sufficiente
- 0% Insufficiente

La totalità delle famiglie esprime un giudizio positivo sul servizio. L'assenza di valutazioni insufficienti rappresenta un indicatore particolarmente significativo.

7. VALUTAZIONE COORDINAMENTO PEDAGOGICO

L'area di coordinamento rappresenta uno dei principali punti di forza del servizio.

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

Emerge, in particolare, la competenza, la disponibilità e la capacità di mantenere una relazione efficace con i genitori.

8. CONCLUSIONE

I **Punti di forza** del servizio risultano essere:

- ✓ Professionalità del personale educativo
- ✓ Competenza e disponibilità della coordinatrice
- ✓ Clima relazionale positivo con le famiglie
- ✓ Qualità delle attività educative
- ✓ Affidabilità del servizio
- ✓ Assenza di criticità significative

Le **Aree di miglioramento** sono:

- ✓ Valutare interventi di manutenzione e ammodernamento della struttura.
- ✓ Continuare a rafforzare la comunicazione sulle procedure sanitarie e sui criteri di allontanamento dei bambini.
- ✓ Incrementare ulteriormente le occasioni di coinvolgimento delle famiglie, già molto apprezzate.

In conclusione, si rileva che il livello di soddisfazione complessiva risulta essere molto elevato. Le famiglie riconoscono nel nido un ambiente educativo di qualità, caratterizzato da personale competente, relazioni positive e attenzione allo sviluppo dei bambini. I suggerimenti emersi riguardano prevalentemente aspetti organizzativi e strutturali e non mettono in discussione la qualità educativa del servizio.

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