

**Indagine di customer
satisfaction sul livello delle
prestazioni erogate nei
servizi 0-6 anni
Anno scolastico 2017/2018**

Il questionario: gli ambiti indagati

Soddisfazione dei genitori per i seguenti ambiti:

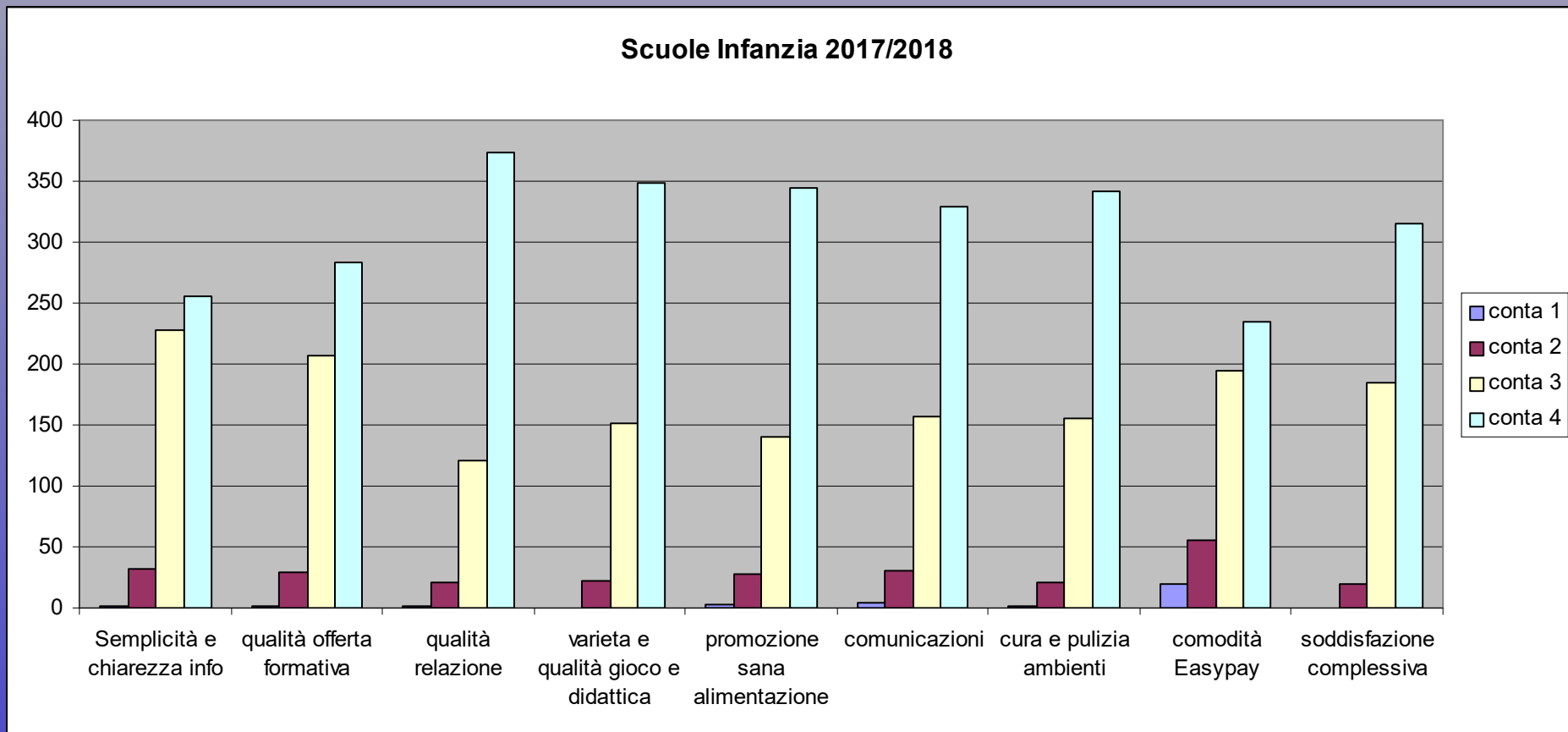
- Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici all'atto delle iscrizioni
- Qualità dell'offerta formativa complessiva
- Qualità della relazione insegnante-bambino
- Varietà e qualità della attività didattiche e di gioco
- Promozione sana e varia alimentazione
- Comunicazione scuola – famiglia
- Cura e pulizia degli ambienti
- Comodità del sistema di pagamento Easy Pay (fatturazione)
- Soddisfazione complessiva del servizio 0-6

La scala di valutazione

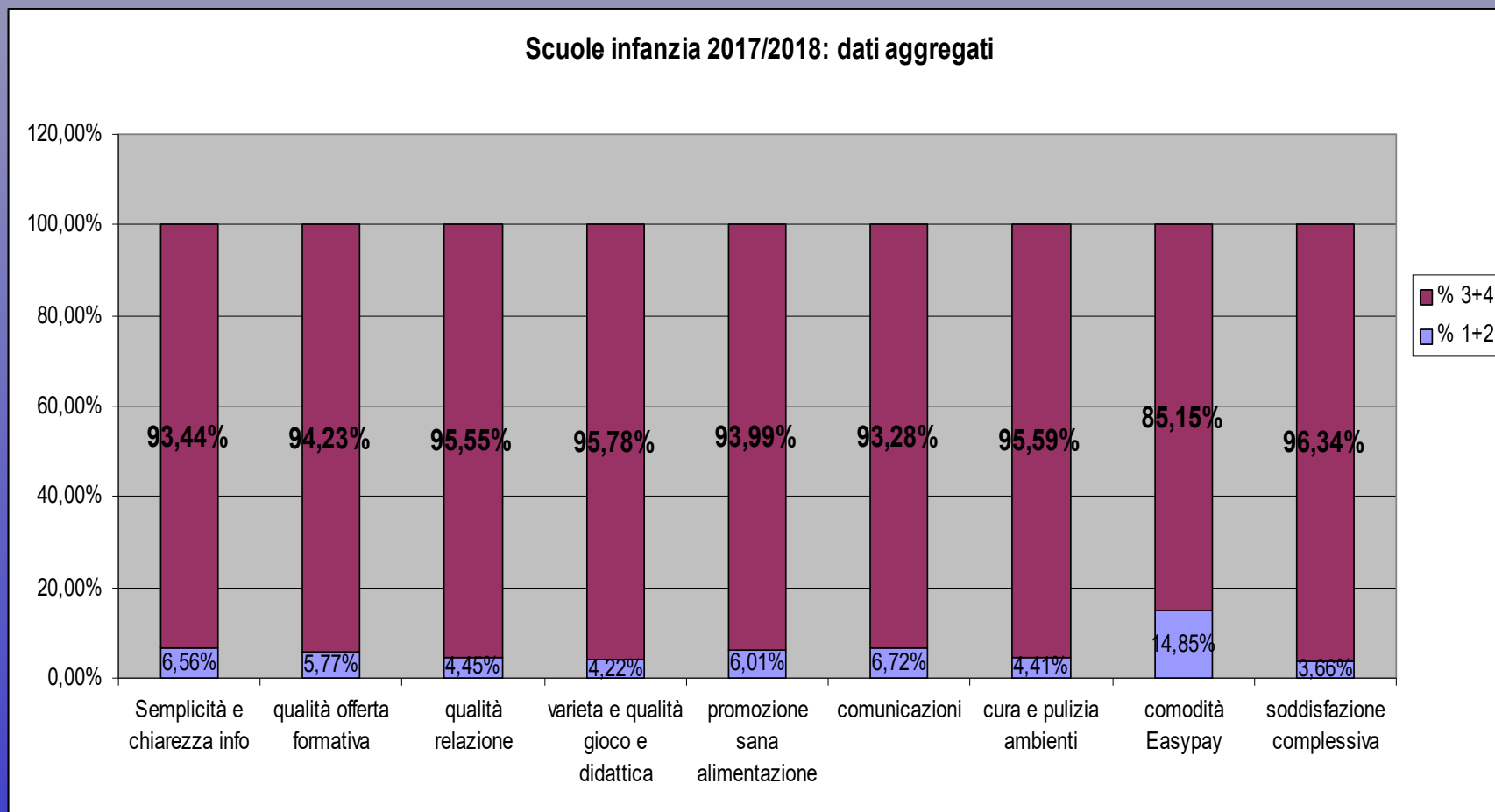
- La scala numerica di valutazione del livello di soddisfazione prevista dal questionario presenta un numero pari di modalità (4) scelta per la sua caratteristica di non avere un punto di equilibrio centrale per sollecitare l'intervistato a prendere una posizione precisa, che non sia una condizione di neutralità.
- 1 = «per niente soddisfatto»; 2 = «poco soddisfatto»
- 3 = «soddisfatto»; 4 = «molto soddisfatto»
- L'elaborazione dei questionari è stata fatta considerando sia le singole risposte, che l'aggregazione delle risposte negative Vs le risposte positive al fine di avere una lettura più immediata dei dati

Scuole Infanzia: gradimento per singole item a.s. 2017/2018

Percentuale restituzione questionari: 66,7%



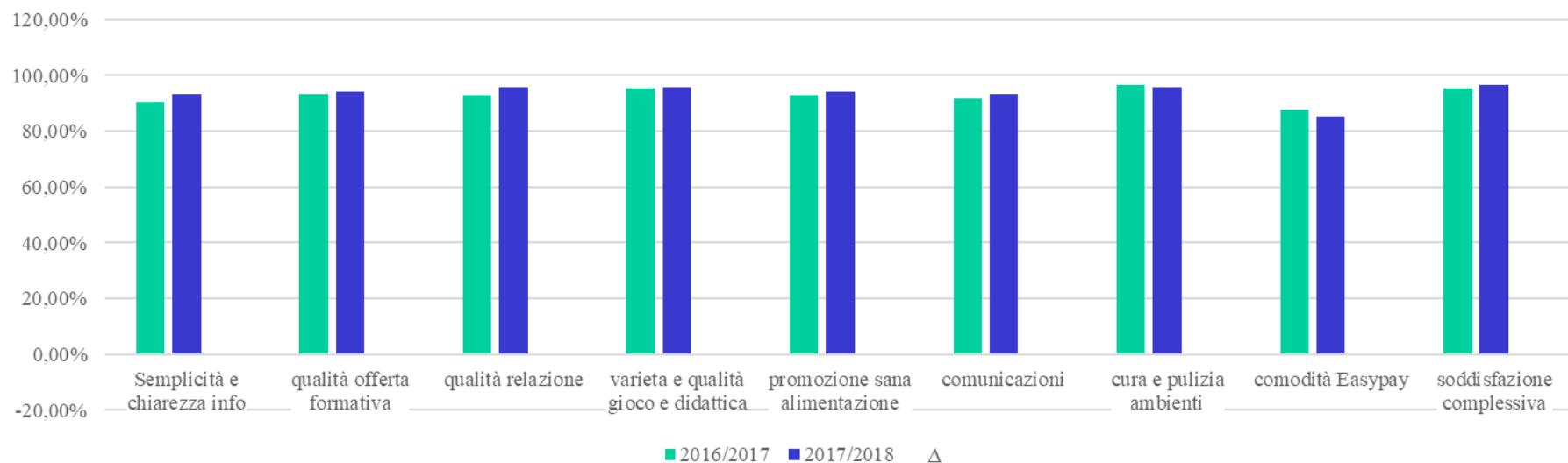
Scuole Infanzia: dati aggregati percentuali positive e negative 2017/2018



Scuole Infanzia: dati aggregati 2017/2018 Vs 2016/2017

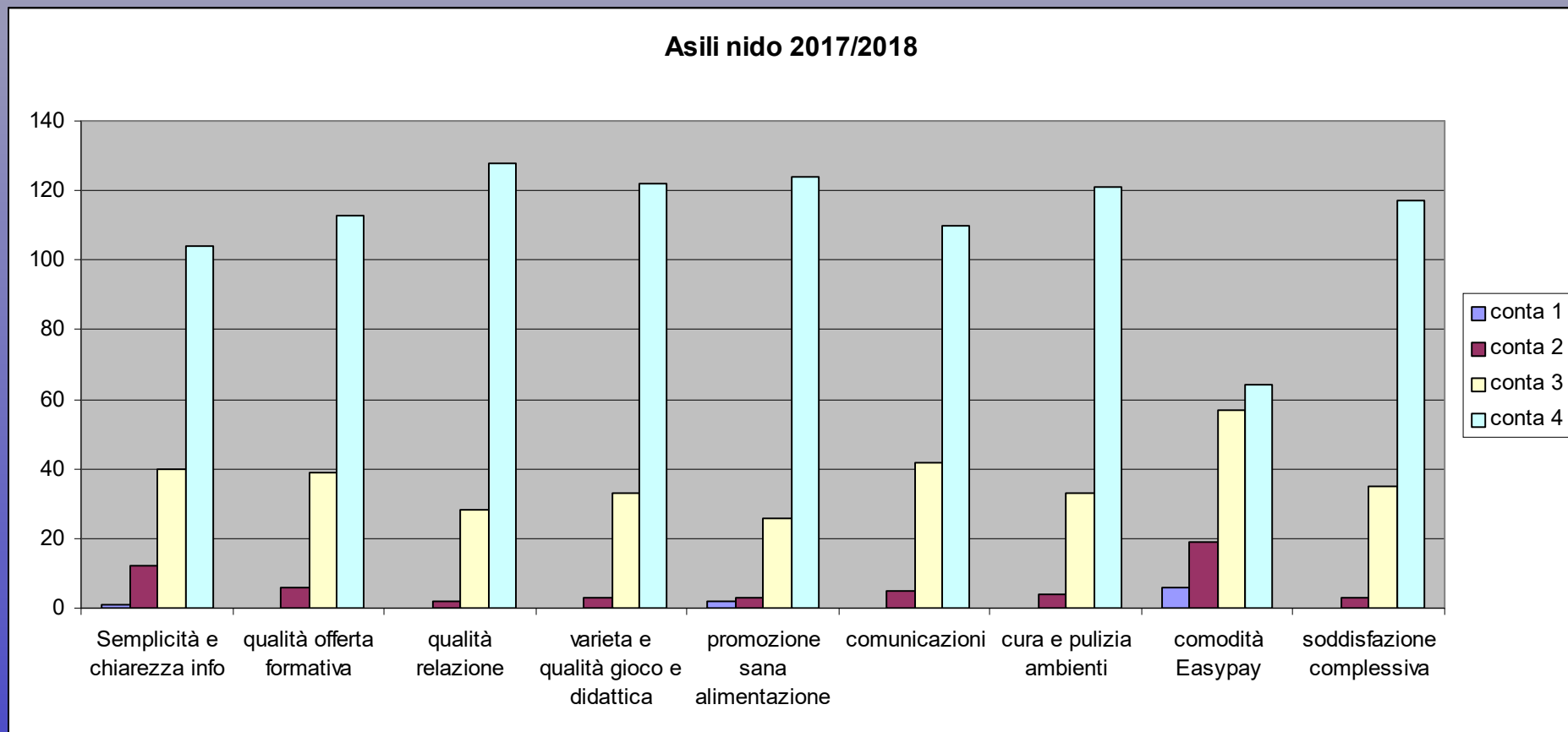
Scuole Infanzia	2016/2017	2017/2018	Δ
Semplicità e chiarezza info	90,34%	93,44%	3,10%
qualità offerta formativa	93,37%	94,23%	0,86%
qualità relazione	92,99%	95,55%	2,56%
varietà e qualità gioco e didattica	95,37%	95,78%	0,41%
promozione sana alimentazione	92,77%	93,99%	1,22%
comunicazioni	91,82%	93,28%	1,46%
cura e pulizia ambienti	96,61%	95,59%	-1,02%
comodità Easypay	87,87%	85,15%	-2,72%
soddisfazione complessiva	95,15%	96,34%	1,19%

Scuole Infanzia: 2017/2018 Vs 2016/2017



Percentuale Nidi: gradimento per singole item **2017/2018**

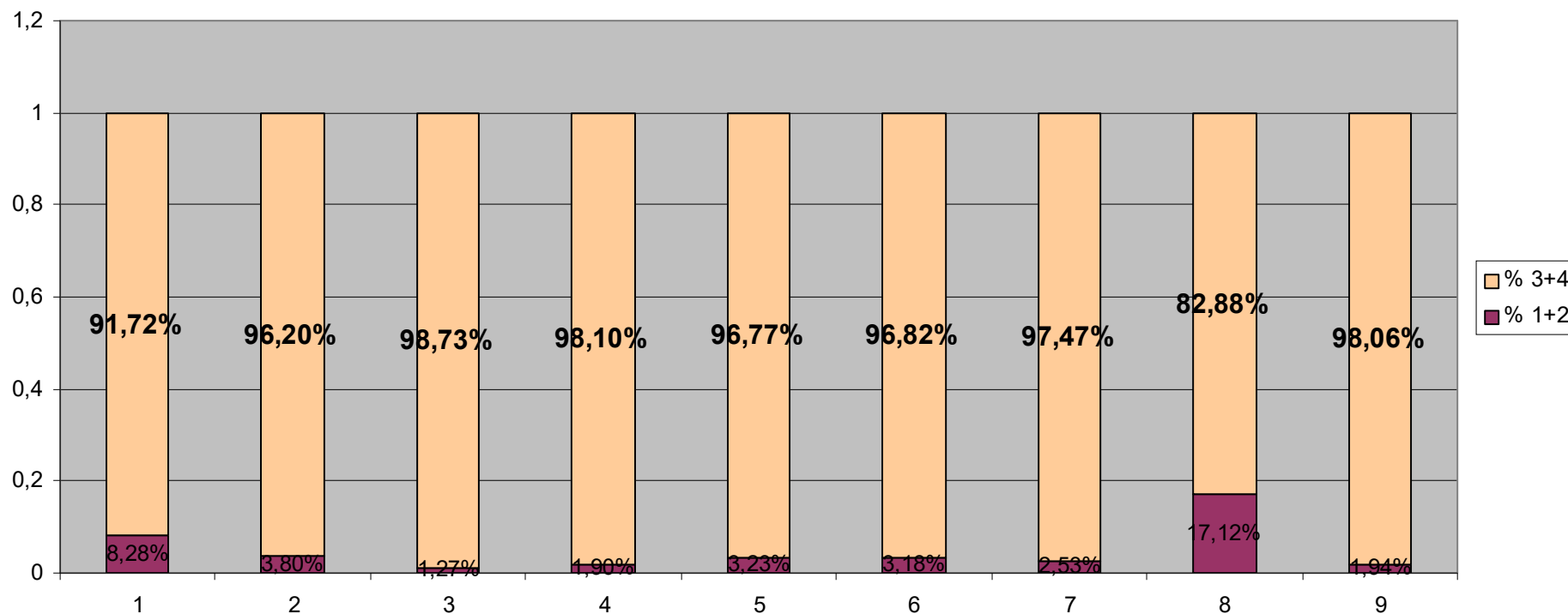
Percentuale restituzione questionari: 81,5%



Nidi: dati aggregati percentuali positive e negative

2017/2018

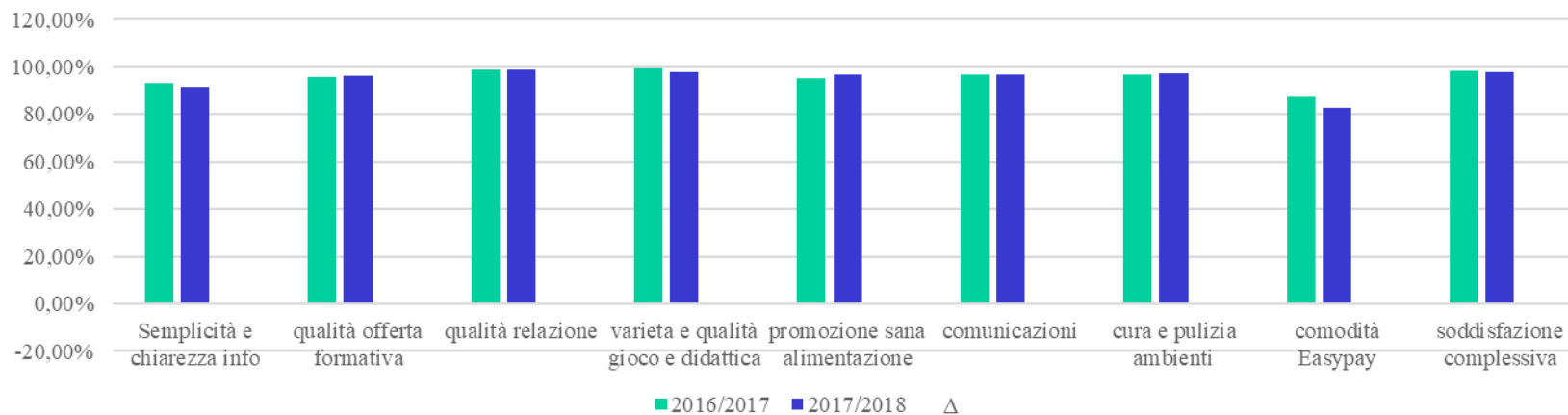
Asili Nido 2017/2018: dati aggregati



Nidi: dati aggregati 2017/2018 Vs 2016/2017

Nidi	2016/2017	2017/2018	Δ
Semplicità e chiarezza info	93,29%	91,72%	-1,57%
qualità offerta formativa	95,92%	96,20%	0,28%
qualità relazione	98,66%	98,73%	0,07%
varietà e qualità gioco e didattica	99,33%	98,10%	-1,23%
promozione sana alimentazione	95,27%	96,77%	1,50%
comunicazioni	96,64%	96,82%	0,18%
cura e pulizia ambienti	96,64%	97,47%	0,83%
comodità Easypay	87,32%	82,88%	-4,44%
soddisfazione complessiva	98,65%	98,06%	-0,59%

Nidi: 2017/2018 Vs 2016/2017



Scuole Infanzia: commenti, suggerimenti, richieste

Scuola	Commenti positivi	Suggerimenti- richieste	ITA	UE	EXTRA
AGAZZI	1	13	14	0	0
APORTI	5	6	7	3	1
CASTELLO	4	7	10	0	1
GALLINA	1	6	6	0	1
LACCHINI	1	3	3	0	1
MARTIRI LIBERTA	4	11	11	3	1
MARTINI	3	11	14	0	0
S GIOGIO	0	3	3	0	0
ZUCCHI	3	4	7	0	0
Totali	22	64	75	6	5
Totali percentuale	4,22%	12,28%	14,40%	1,15%	0,96%

Nidi: commenti, suggerimenti, richieste

Asili Nido	Commenti positivi	Suggerimenti richieste	ITA	UE	EXTRA
LANCETTI	4	4	8	0	0
S FRANCESCO	1	2	2	0	1
SACCHI	3	5	6	1	0
NAVAROLI	1	7	8	0	0
Totali	9	18	24	1	1
Totali percentual	5,70%	11,39%	15,19%	0,63%	0,63%

Analisi dei commenti: le parole chiave

- Dall'analisi qualitativa, basata sull'analisi del testo, in cui si lavora sull'individuazione di parole chiave e ricorrenti, nelle segnalazioni emergono alcune possibili aree di miglioramento, confermando che non si richiedono modifiche sostanziali ma formali e solo in alcuni casi da estendere al servizio, in quanto di natura così personale da non poter trovare una risposta istituzionale e genericamente estendibile

SCUOLE INFANZIA			
Area	Suggerimenti Richieste	N° segnalazioni	%
Orari e servizio	Tempo prolungato- doposcuola-flessibilità entrata e uscita- offerta attività estive	5	0,96%
Proposte educative	Attività all'aperto, prescolastiche, in alternativa al riposo pomeridiano, laboratori in lingua inglese, biblioteca, scambi tra classi	6	1,15%
Gestione RU	Continuità del personale		
Pasti - menù	Possibilità di scelta e alternativa facilitata se bambino non mangia – dieta troppo salutista	3	0,58%
Comunicazione	Maggiore tempestività e utilizzo degli strumenti digitali	4	0,77%
Manutenzione	Spazi esterni a volte trascurati e criticità di parcheggio e sorveglianza	3	0,58%
Easy pay	Tempi di controllo pagamenti	5	0,96%

Analisi dei commenti: le parole chiave

NIDI			
Area	Dettagli suggerimenti	N° segnalazioni	%
Orari e servizio	Tempo prolungato	4	2,53%
Proposte educative	Continuità del personale, uso della lingua inglese, giochi all'aperto	3	1,90%
Pasti - menù	Possibilità di menù a scelta (senza carne) anche al nido	1	0,63%
Comunicazione	Maggiori dettagli in ingresso e aggiornamenti in itinere	1	0,63%
Manutenzione	Sicurezza e sorveglianza	1	0,63%
Fatturazione	Più dettagli sul servizio in fattura	1	0,63%

Conclusioni

- Sia la scuola dell'infanzia che i Nidi offrono un modello educativo di qualità, in cui la cura dell'alimentazione e dell'igiene danno un ulteriore valore aggiunto al servizio, generando un' offerta che, raggiunge una percentuale di soddisfazione generale molto alta.
- I numeri confermano che a scrivere suggerimenti e richieste sono più le mamme che appartengono a famiglie italiane, i padri e gli utenti stranieri sono spesso più propensi a commenti positivi e di valorizzazione del servizio e delle risorse umane.
- I genitori che hanno aggiunto commenti, mostrano capacità nell'utilizzo degli strumenti digitali, sono esigenti rispetto alle tempistiche e vogliono che siano ottimizzate le comunicazioni e i tempi di risposta e pianificazione delle iniziative. I genitori puntano a trovare stimoli per i loro figli e rendere celeri le fasi di spostamento, pagamento e comunicazione puntando ad una buona conciliazione dei tempi di vita e lavoro, tenendo al centro l'educazione dei figli e della relazione con le figure educative. Alcune richieste riguardano direttamente i bambini oltre l'organizzazione dei tempi della famiglia in generale. Emerge nelle valutazioni positive una condivisione del valore fondamentale della relazione tra bambini e maestre.