



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

Scuole dell'Infanzia Comunali

Customer Satisfaction

Aprile 2018

CENTRO STAMPA COMUNALE

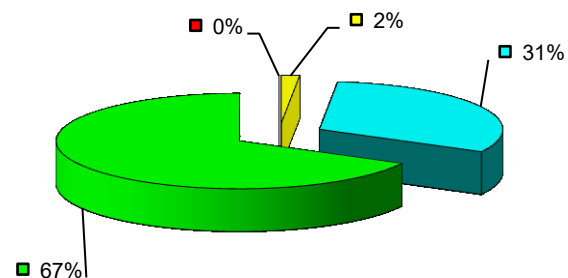
I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

LEGENDA:

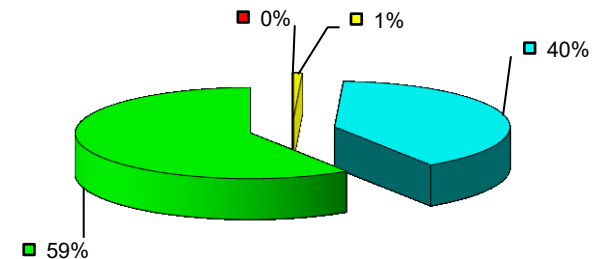
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dall'analisi dei giudizi espressi dai rispondenti ai questionari della customer satisfaction si rilevano alcune criticità, rappresentate dai grafici esposti e riferite, in particolare, all'organizzazione degli spazi esterni e alla visibilità delle attività svolte. Una minima percentuale di insoddisfazione si riscontra anche riguardo all'igiene e pulizia dei locali.

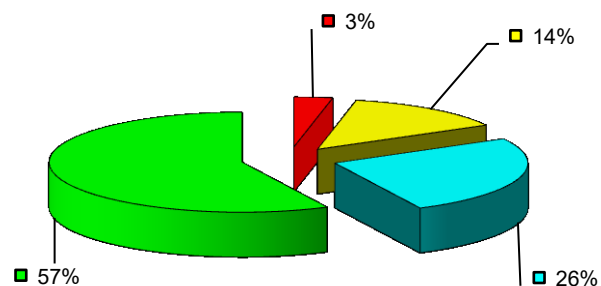
Igiene e pulizia dei locali



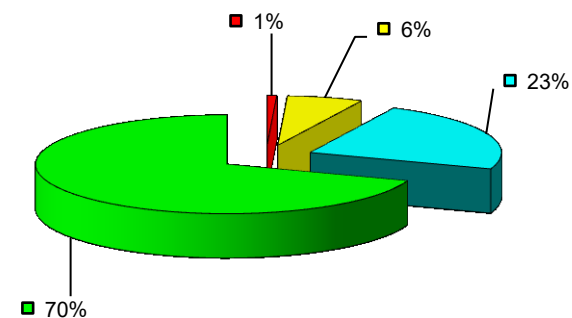
Organizzazione degli spazi interni



Organizzazione degli spazi esterni



Visibilità delle attività svolte



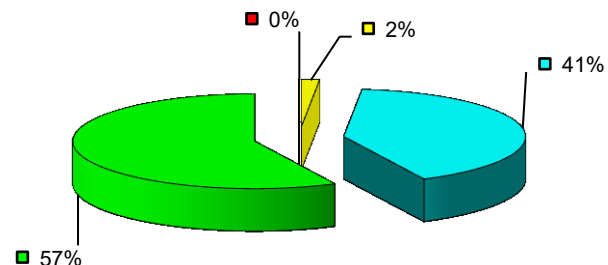
I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, INSERIMENTO DEL BAMBINO

LEGENDA:

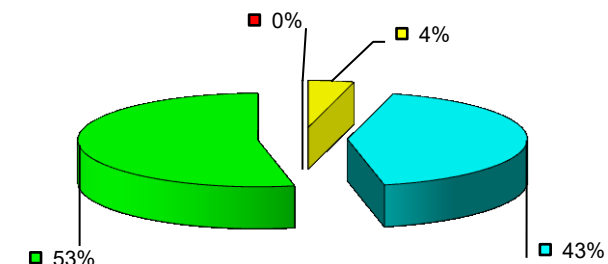
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, riguardanti, in particolare, la qualità della relazione insegnante/genitori nell'inserimento nonché la chiarezza dei criteri per l'ammissione e le modalità e l'efficacia dell'inserimento.

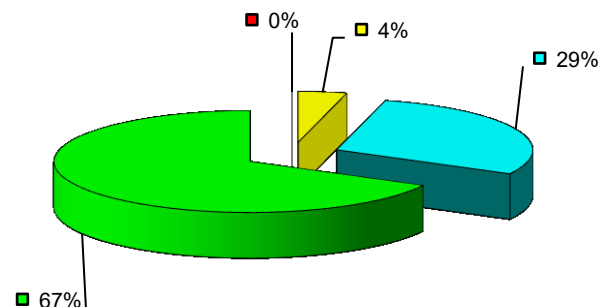
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



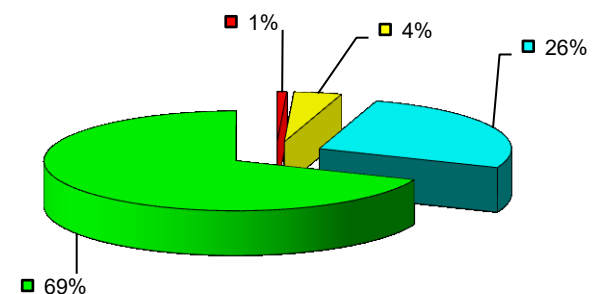
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'inserimento

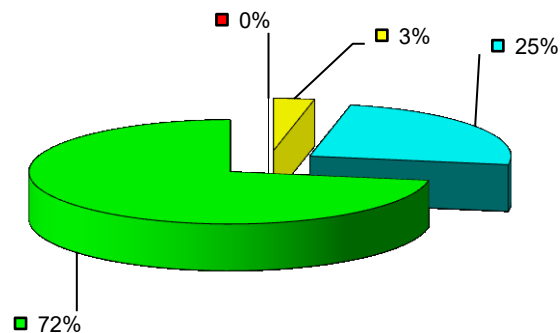


Qualità della relazione insegnante/genitori nell'inserimento

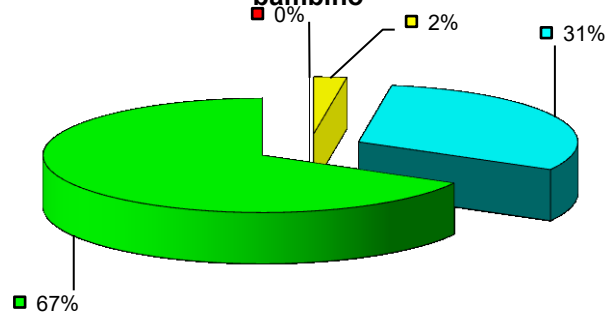


I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

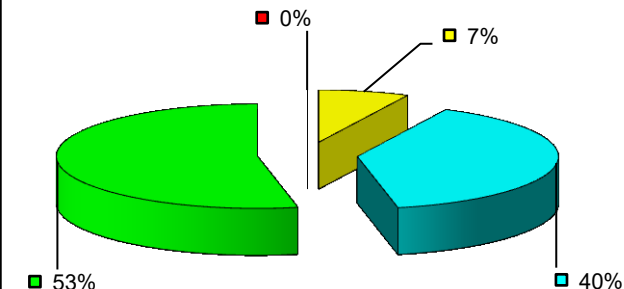
Qualità della relazione tra insegnante e bambino



Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino



Varietà e qualità delle occasioni di gioco/attività proposte al bambino

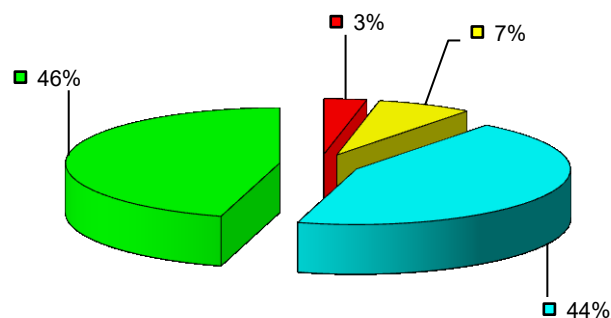


LEGENDA:

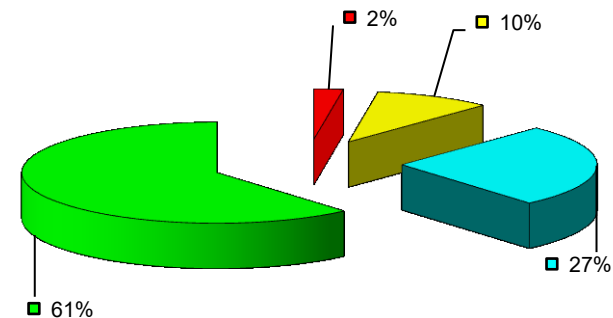
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici si evincono alcune criticità, benché minime, riguardanti la documentazione sul percorso educativo del bambino e la dotazione del materiale didattico e dei giocattoli; comunque, nel complesso, i giudizi prevalenti sono buoni.

Dotazione del materiale didattico/giocattoli



Documentazione sul percorso educativo del bambino



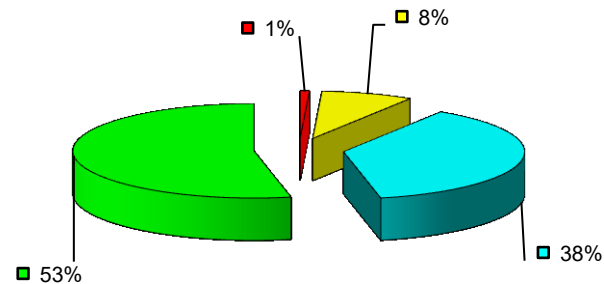
I GIUDIZI SU ACCOGLIENZA, COMMiato, CURE DI ROUTINE

LEGENDA:

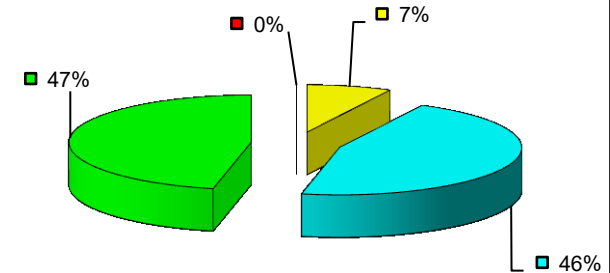
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo positivo il giudizio complessivo espresso dal campione, emergono alcune criticità, inerenti alle informazioni sulla giornata del bambino e all'attenzione all'igiene personale del bambino nonché all'organizzazione del momento dell'accoglienza.

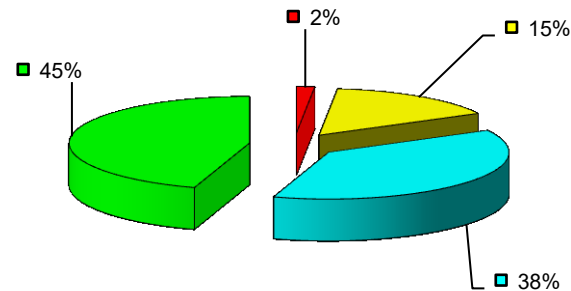
Organizzazione del momento dell'accoglienza



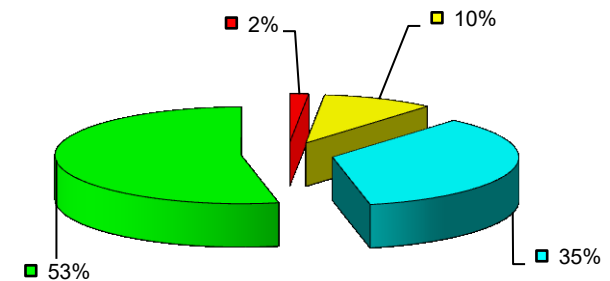
Organizzazione del momento del commiato



Informazioni sulla giornata del bambino

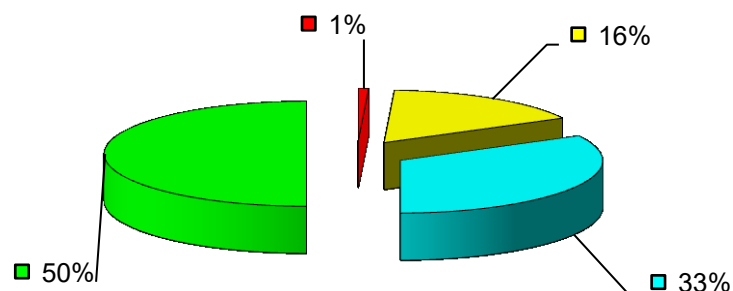


Attenzione all'igiene personale del bambino

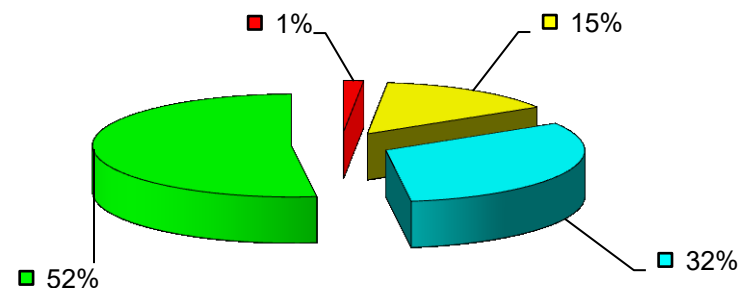


I GIUDIZI SU RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

Informazioni su attività di programmazione educativa



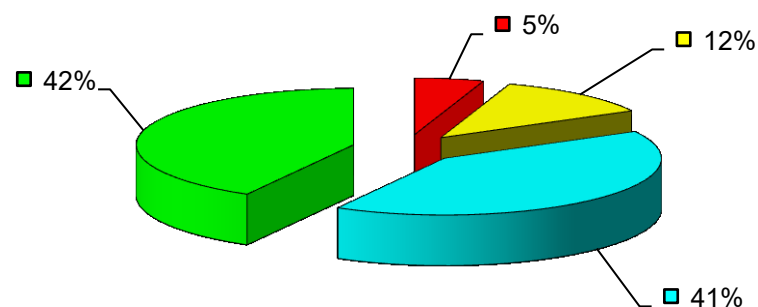
Informazioni sui progressi del bambino



LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

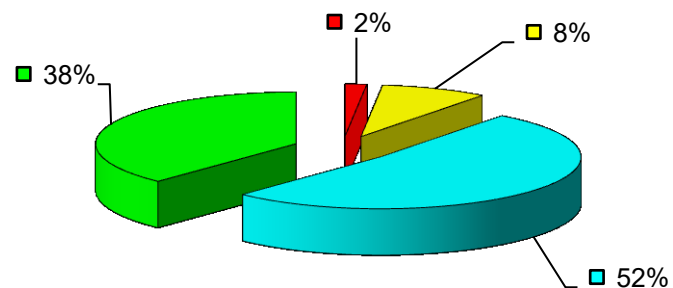
Modalità di partecipazione per i genitori proposte dalla scuola (colloqui, riunioni di sezione)



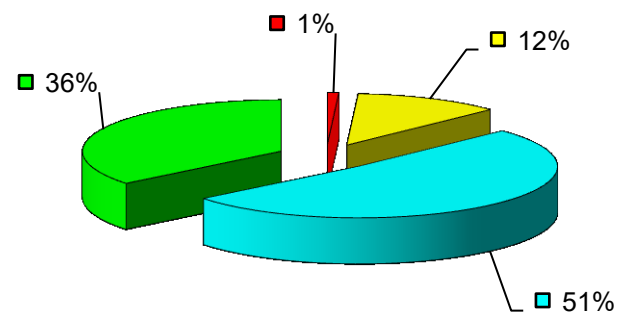
Dai grafici attinenti ai giudizi sul rapporto scuola-famiglia si evince qualche criticità, attinente, in particolare, alle modalità di partecipazione per i genitori a colloqui, riunioni di sezione. Alcune criticità si riscontrano anche nell'ambito delle informazioni sulle attività di programmazione educativa e sui progressi del bambino.

I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

... rispetto alla quantità distribuita, in base a quanto riferito dal bambino



... rispetto alla personalizzazione dei menù

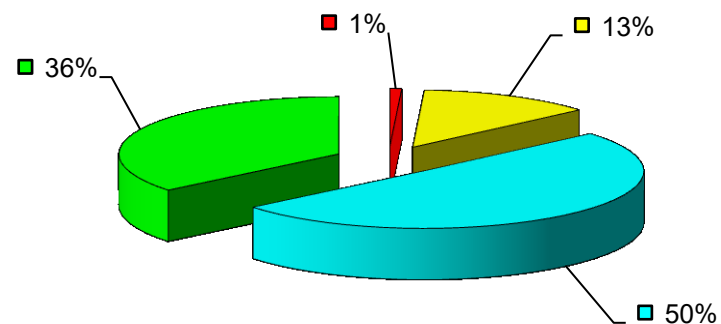


LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

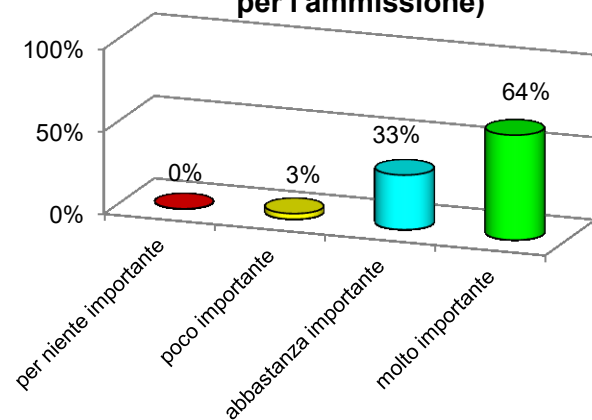
Il giudizio complessivo espresso dal campione sul servizio di refezione scolastica è abbastanza buono, anche se dai grafici emergono alcune criticità, sia rispetto alla personalizzazione del menù, sia rispetto alle quantità.

Giudizio complessivo sul servizio di refezione

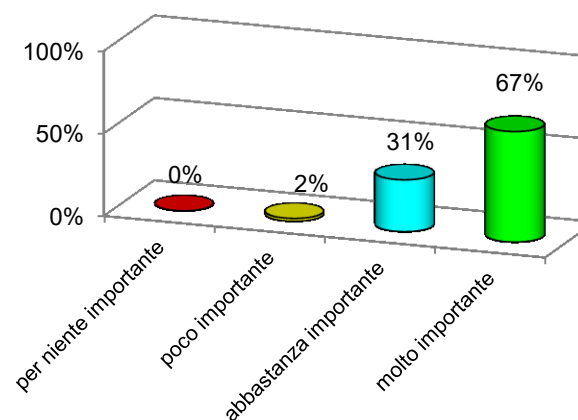


L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DALLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

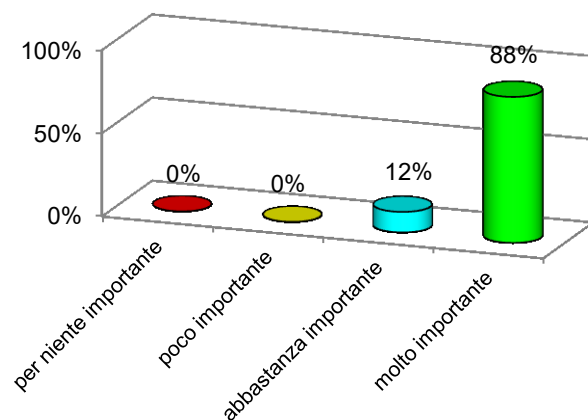
Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)



Struttura, Spazi



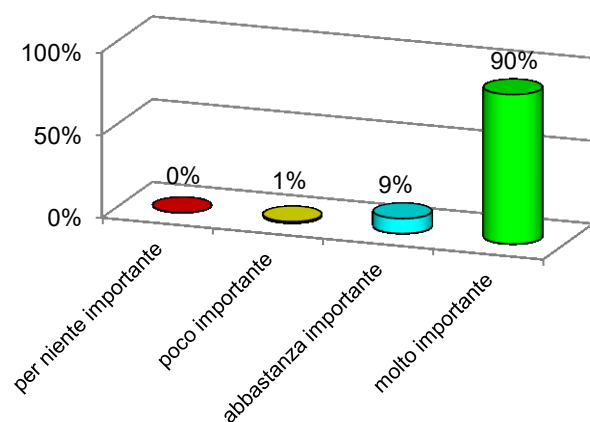
Rapporto Scuola/Famiglia



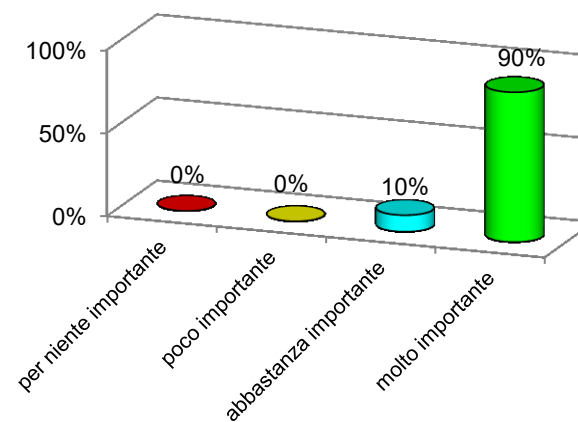
Nell'ambito dei giudizi su alcuni aspetti del servizio, l'88% dei rispondenti ha dichiarato che il rapporto scuola/famiglia è molto importante.

L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DALLE SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

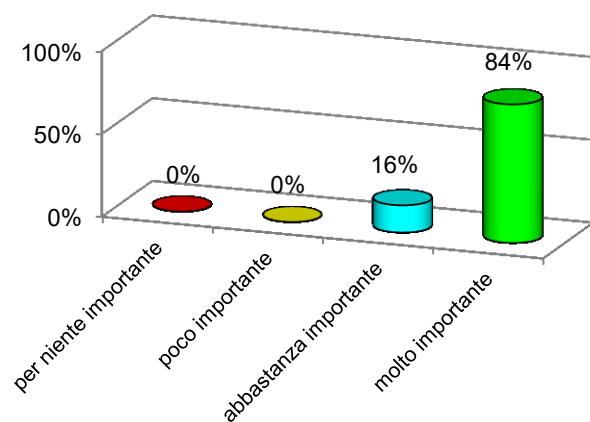
Inserimento del bambino



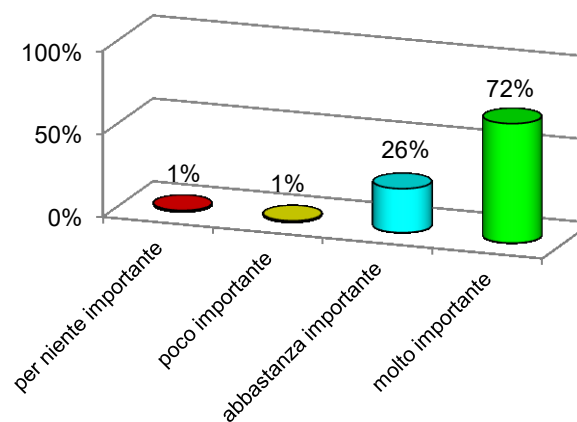
Relazione educativa



Programmazione educativa



Accoglienza, commiato, cure di routine



Il campione dei rispondenti ha attribuito notevole importanza anche alla relazione educativa e all'inserimento del bambino.

GLI EMOTICON



molto soddisfatto

59,5%



abbastanza soddisfatto

37%

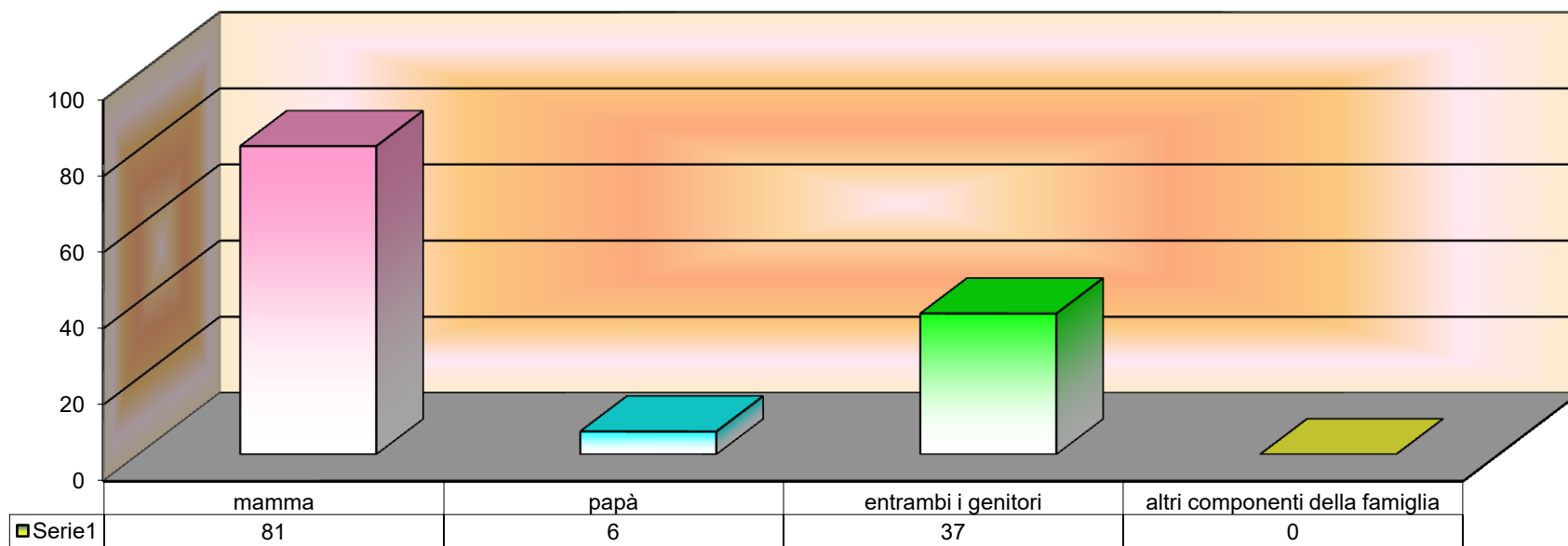


**poco o per niente
soddisfatto**

3,5%

Il giudizio finale sul Servizio *Scuole dell'Infanzia Comunali*, espresso dal campione costituito da n° 125 rispondenti e rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon", è, **nel complesso, positivo (la percentuale di insoddisfatti, attestatasi sul 3,5%, può, infatti, essere considerata fisiologica).**

Il questionario è stato compilato da:



Alla domanda inerente alle preferenze in merito al calendario scolastico, il campione dei rispondenti si è espresso nel seguente modo:

64% - apertura: 1 Settembre / chiusura: 30 Giugno

36% - apertura: 15 Settembre / chiusura: 15 Luglio

