



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

Servizi Educativi Comunali Sezione Primavera

Customer Satisfaction

Aprile 2018

CENTRO STAMPA COMUNALE

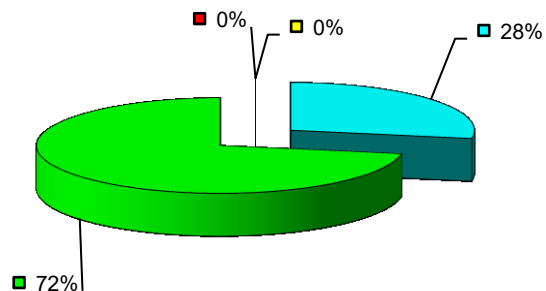
I GIUDIZI SU STRUTTURA, SPAZI

LEGENDA:

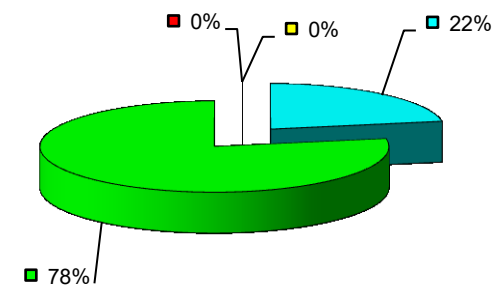
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Il giudizio espresso dal campione dei rispondenti riguardo alla struttura e agli spazi, è, nel complesso, molto positivo, tanto che dall'analisi non emergono criticità di rilievo.

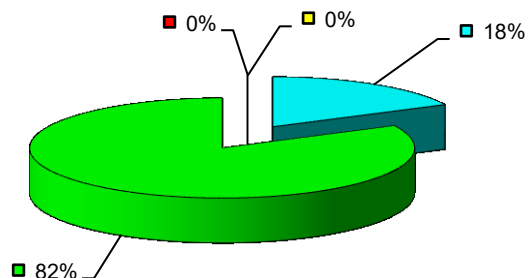
Igiene e pulizia dei locali



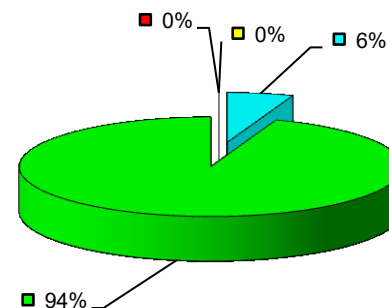
Organizzazione degli spazi interni



Organizzazione degli spazi esterni



Visibilità delle attività svolte



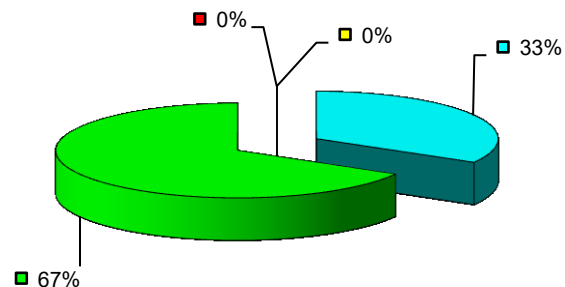
I GIUDIZI SU ACCESSO AL SERVIZIO, INSERIMENTO DEL BAMBINO

LEGENDA:

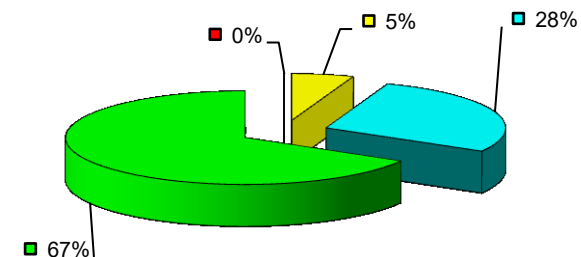
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, pur essendo molto positivo il giudizio complessivo espresso dal campione riguardo ai parametri monitorati, emergono alcune criticità, riguardanti la chiarezza dei criteri per l'ammissione.

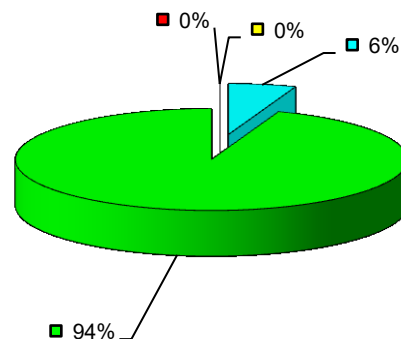
Chiarezza della modulistica per le iscrizioni



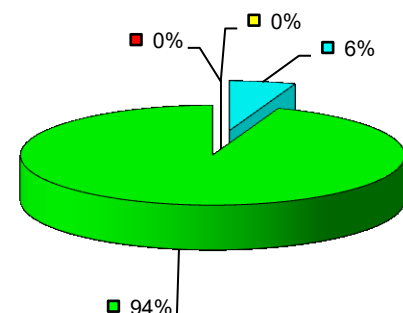
Chiarezza dei criteri per l'ammissione



Modalità ed efficacia dell'inserimento

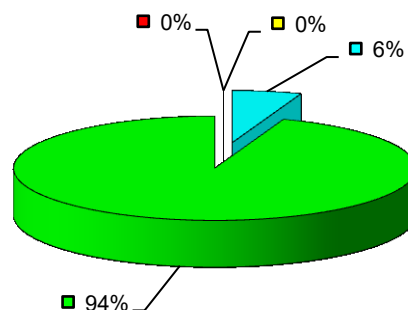


Qualità della relazione insegnante/genitori nell'inserimento

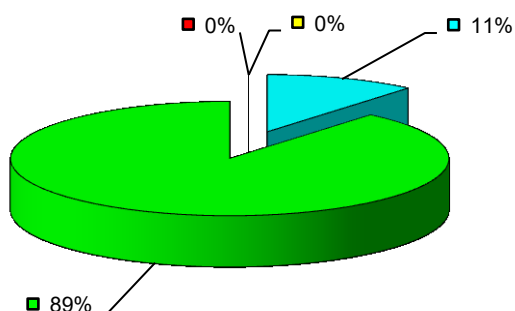


I GIUDIZI SU RELAZIONE EDUCATIVA, PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

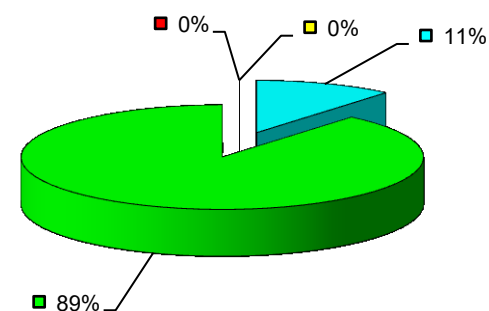
Qualità della relazione tra insegnante e bambino



Qualità della relazione tra collaboratori socio/educativi e bambino



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

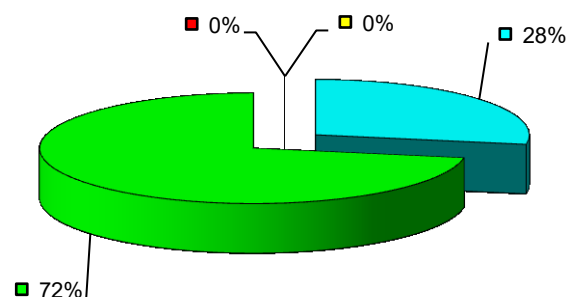


LEGENDA:

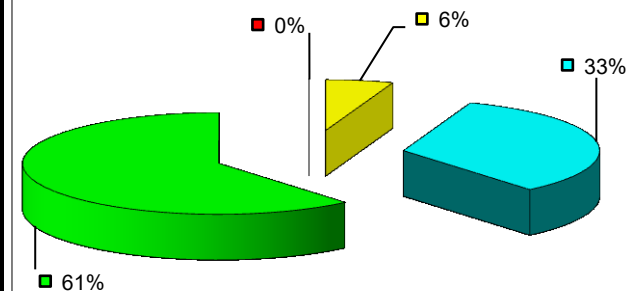
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici esposti si evincono alcune criticità, benché minime, riguardanti la documentazione sul percorso educativo del bambino; comunque, nel complesso, i giudizi prevalenti sono molto buoni.

Dotazione del materiale didattico/giocattoli



Documentazione sul percorso educativo del bambino



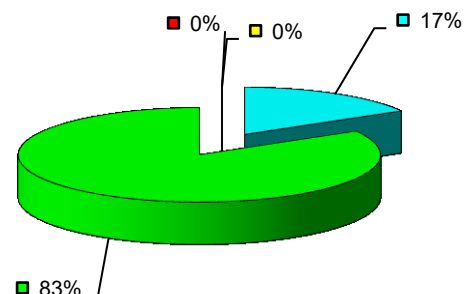
I GIUDIZI SU ACCOGLIENZA, CONMIATO, CURE DI ROUTINE

LEGENDA:

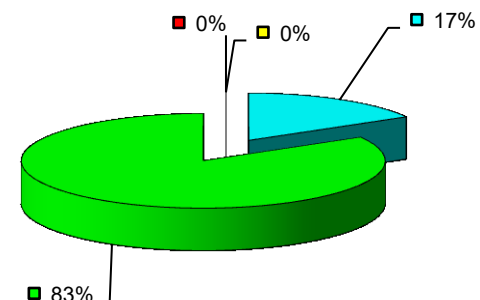
- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

Dai grafici in esame, dato atto del giudizio complessivo molto positivo espresso dal campione, non emergono criticità riguardo ad accoglienza, commiato e cure di routine.

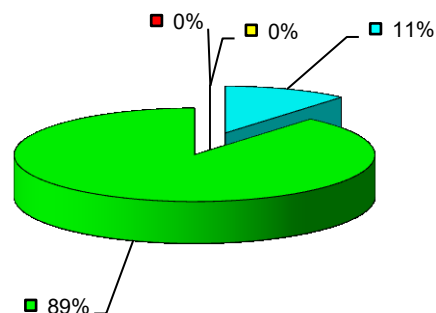
Organizzazione del momento dell'accoglienza



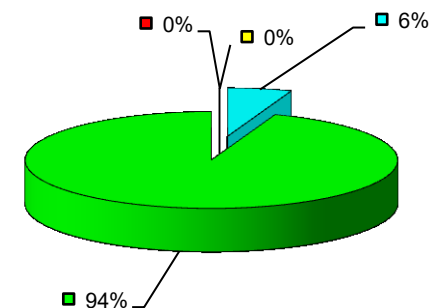
Organizzazione del momento del commiato



Informazioni sulla giornata del bambino

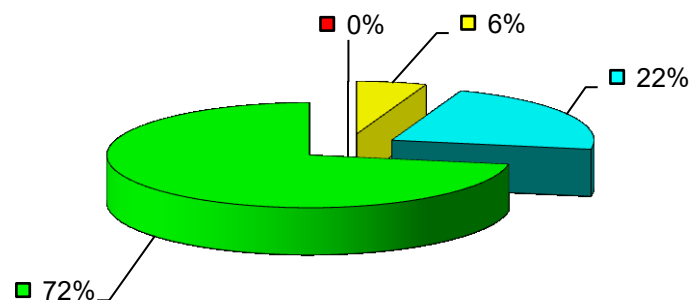


Attenzione all'igiene personale del bambino

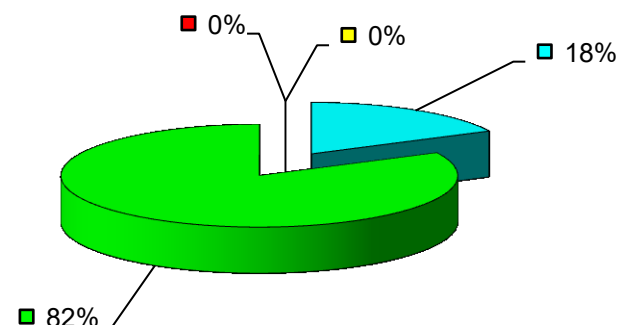


I GIUDIZI SU RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA

Informazioni su attività di programmazione educativa



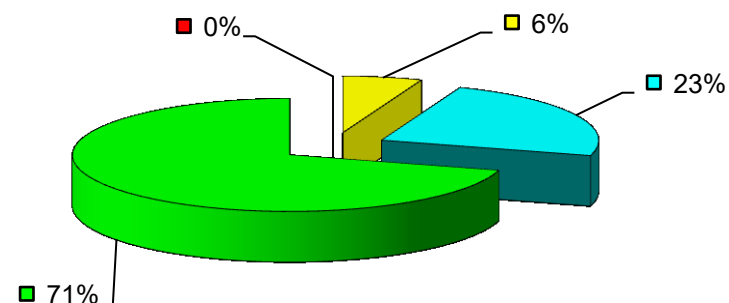
Informazioni sui progressi del bambino



LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

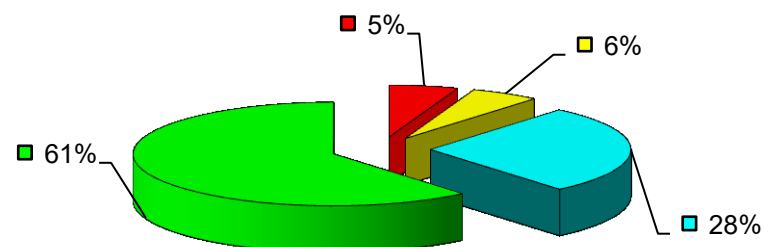
Modalità di partecipazione per i genitori proposte dalla scuola (colloqui, riunioni di sezione)



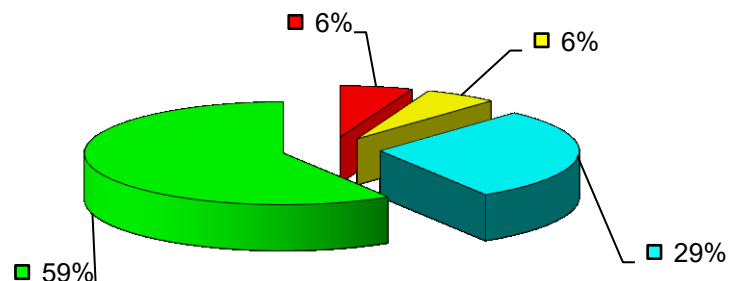
Dai grafici attinenti ai giudizi sul rapporto scuola-famiglia si evince qualche criticità, attinente, in particolare, alle informazioni sulle attività di programmazione educativa e alle modalità di partecipazione per i genitori a colloqui, riunioni di sezione. Il giudizio complessivo è comunque positivo.

I GIUDIZI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

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



... rispetto alla personalizzazione dei menù

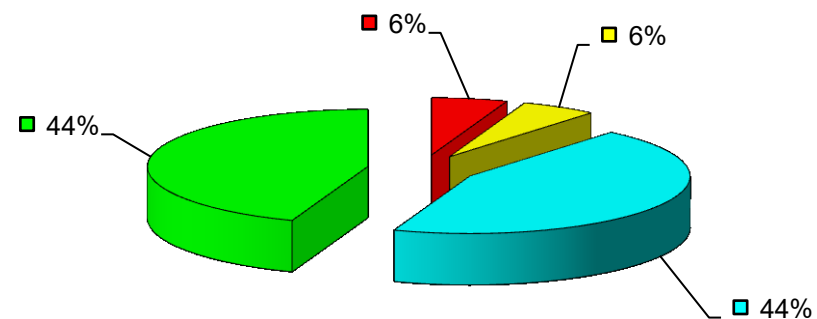


LEGENDA:

- INSODDISFATTO
- POCO SODDISFATTO
- ABBASTANZA SODDISFATTO
- MOLTO SODDISFATTO

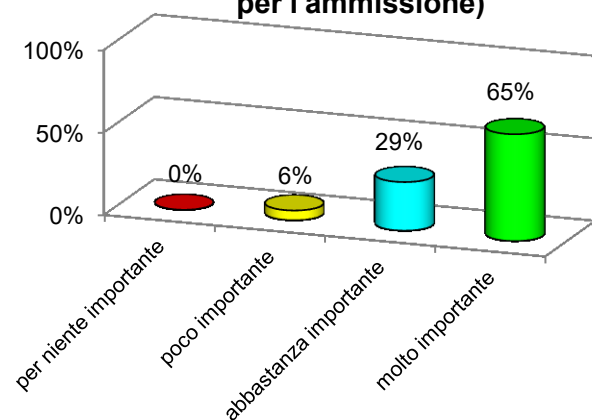
Nonostante sia buono il giudizio complessivo espresso dal campione sul servizio di refezione scolastica, dall'analisi dei dati emergono alcune criticità, inerenti sia alla personalizzazione del menù, sia rispetto alla quantità distribuita.

Giudizio complessivo sul servizio di refezione

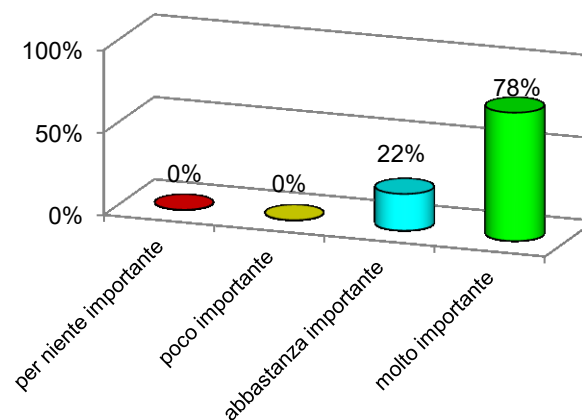


L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA SEZIONE PRIMAVERA

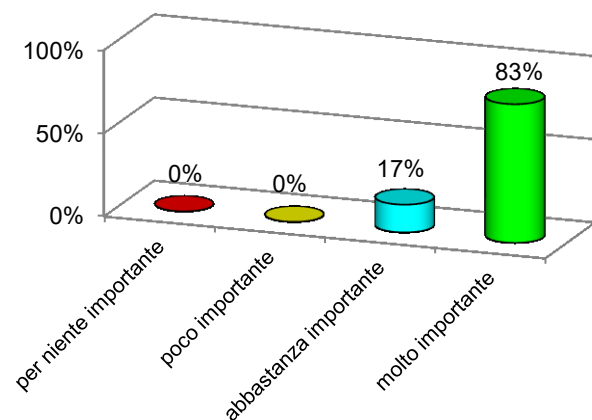
Accesso al servizio (chiarezza modulisitica, criteri per l'ammissione)



Struttura, Spazi



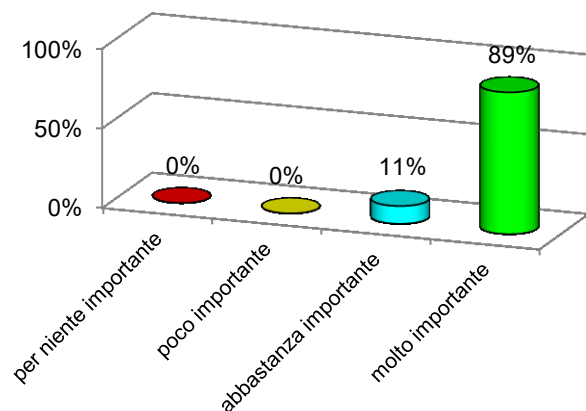
Rapporto Scuola/Famiglia



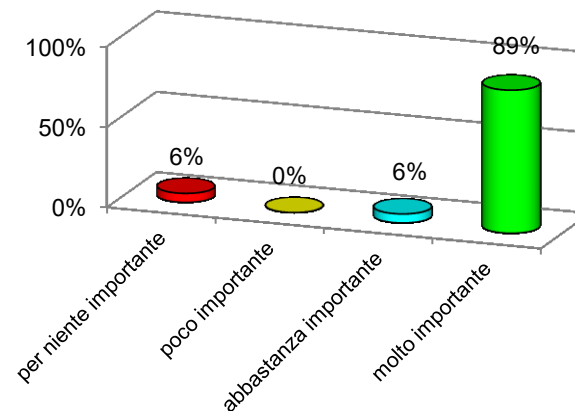
Nell'ambito dei giudizi su alcuni aspetti del servizio, l'83% dei rispondenti ha dichiarato che il rapporto scuola/famiglia è molto importante.

L'IMPORTANZA DEI DIVERSI ASPETTI DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA SEZIONE PRIMAVERA

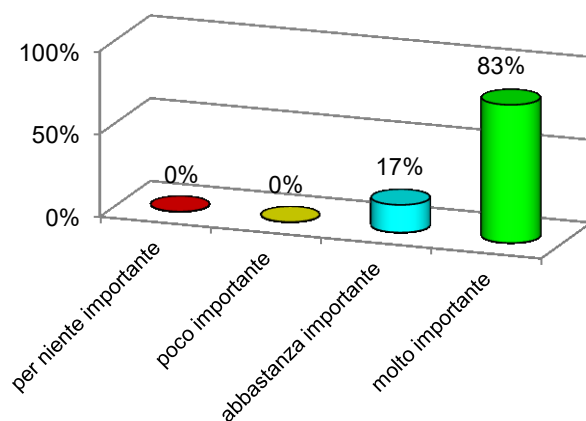
Inserimento del bambino



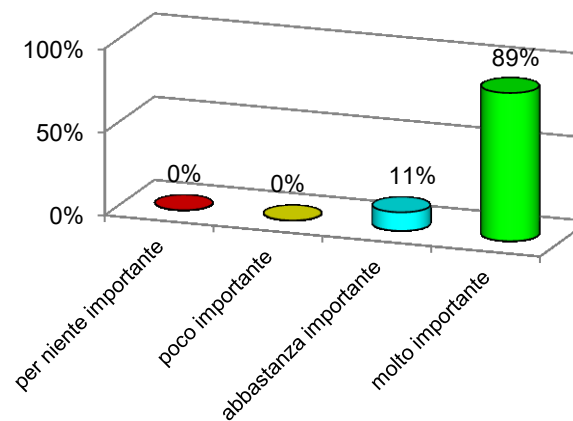
Relazione educativa



Programmazione educativa



Accoglienza, commiato, cure di routine



Il campione dei rispondenti ha attribuito notevole importanza anche all'inserimento del bambino, alla relazione educativa e all'accoglienza, al commiato e alle cure di routine.

GLI EMOTICON



molto soddisfatto

88,9%



abbastanza soddisfatto

11,1%

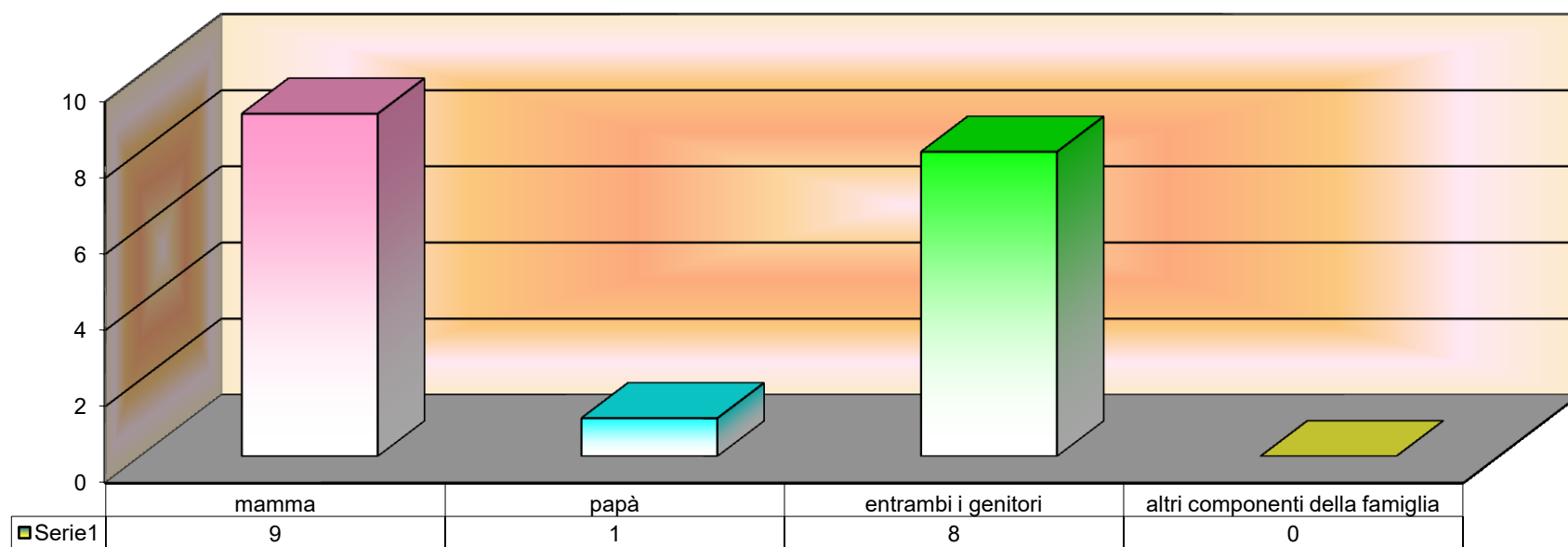


**poco o per niente
soddisfatto**

0%

Il giudizio finale sul Servizio offerto dal Comune nella *Sezione Primavera*, espresso dal campione costituito da n° 18 rispondenti e rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon", è, **nel complesso, molto positivo (la percentuale di insoddisfatti, in effetti, è nulla).**

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:

59% - apertura: 1 Settembre / chiusura: 30 Giugno

41% - apertura: 15 Settembre / chiusura: 15 Luglio

