



Servizi Educativi

CUSTOMER SATISFACTION ANNO SCOLASTICO 2017 - 2018

I questionari restituiti dalle famiglie entro la prima decade di giugno sono stati **440** su 803. La percentuale è quindi passata da 62,23% registrata lo scorso anno, a **55,00%** nell'a.s. 2017 – 2018.

RISULTATI COMPLESSIVI

Il risultato di risposte positive (molto soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **95,90%** superando il risultato dell'anno precedente di **94,27%**

NIDI e SCUOLE d'infanzia	valore assoluto	%
• Molto soddisfatto	287	65,53%
• Soddisfatto	133	30,37%
• Poco soddisfatto	4	0,91%
• Insoddisfatto	0	0,00%

RISULTATI RELATIVI

SCUOLE d'infanzia	valore assoluto	%
• Molto soddisfatto	142	58,92%
• Soddisfatto	87	36,10%
• Poco soddisfatto	4	1,66%
• Insoddisfatto	0	0,00%

Il risultato di risposte positive (molto soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **95,02% SUPERANDO** il risultato dell'anno precedente **93,33%**

NIDI d'infanzia	valore assoluto	%
• Molto soddisfatto	139	72,77%
• Soddisfatto	46	24,08%
• Poco soddisfatto	0	0,00%
• Insoddisfatto	0	0,00%

Il risultato di risposte positive (completamente soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **96,85% SUPERANDO** il risultato dell'anno precedente **95,21%**

Elementi analizzati e risultati ottenuti (si citano le voci di maggiore interesse):

1) Soddisfazione sulla qualità delle attività proposte:

hanno risposto eccellente (**45,66%** buono (**45;43%**) sufficiente (**4,57%**) inadeguato (**0,46%**) e non ha risposto (**2,51%**)

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 **non è stato superato** il risultato di risposte positive (eccellente/buono) di **93,43%** attestandosi a **91,09%**

2) Qualità delle relazioni tra educatori e bambini:

hanno risposto eccellente **52,97%**) buono (**40,64%**) sufficiente (**2,74%**), inadeguato (**0,0%**), e non ha risposto (**2,28%**).

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016 -17 **non è stato superato** il risultato di **95,54%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **93,61%**

3) Qualità dei laboratori offerti ai bambini:

hanno risposto eccellente (**36,53%**) buono (**42,24%**) sufficiente (**8,68%**)) inadeguato (**1,83%**) e non ha risposto (**9,36%**)

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 **È STATO SUPERATO** il risultato di **76,74%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **78,77%**

4) Valutazione circa la sicurezza della struttura:

hanno risposto eccellente **(38,58%)** buono **(48,63%)** sufficiente **(8,45%)** inadeguato **(0,68)** e non ha risposto **(2,28%)**

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016 -17 È **STATO CONFERMATO** il risultato di **87,31%** di risposte positive (eccellente/buono) conseguito nell'anno precedente attestandosi a **87,21%**

5) Pulizia e igiene degli spazi:

hanno risposto eccellente **(59,82%)** buono **(36,30%)** sufficiente **(2,28%)** inadeguato **(0,00%)** e non ha risposto **(0.23%)**

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 È **STATO SUPERATO** il risultato di **95,77%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **96,12%**

6) Informazione sulla modalità di iscrizione e fruizione dei servizi:

hanno risposto eccellente **(26,03%)** buono **(55,02%)** sufficiente **(12,10%)** inadeguato **(0,68%)** e non ha risposto **(4,79%)**

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 È **STATO SUPERATO** il risultato di **79,14%** di risposte positive (eccellente/buono) attestandosi a **81,05%**

7) Disponibilità del personale dell'ufficio:

hanno risposto eccellente **(28,08%)** buono **(50,23%)**, sufficiente **(15,75%)**, inadeguato **(0,68%)** e non ha risposto **(3,88%)**.

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 **non è stato superato** il risultato di **79,40%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **78,31%**

8) Disponibilità del personale del coordinamento educativo:

hanno risposto eccellente **(24,89%)**, buono **(51,14%)**, sufficiente **(10,96%)**, inadeguato **(0,68%)** e non ha risposto **(10,96%)**.

Rispetto ai risultati della customer satisfaction 2016-17 È **STATO CONFERMATO** il risultato di **76,04%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **76,03%**.