

## PIANO DI CUSTOMER 2018



**Settore: Servizi Educativi**  
**Referenti Qualità: Marco Baudone e Lucia Castiglia**  
**Gruppo di lavoro: Daniela Gangarossa, Gianna Pietrini, Lara Facchini, Barbara Trivelli**

<b>Tipo di indagine: sintesi del progetto</b>	Somministrazione del questionario di customer satisfaction (revisionato e tradotto in lingua spagnola, inglese, araba, cinese e albanese) alle famiglie dei bambini frequentanti i servizi educativi comunali (nidi, centri bambini, sezioni primavera e scuole dell'infanzia).
<b>Elementi di indagine: Standard di Qualità e Valori obiettivo</b>	<b><u>Valore obiettivo 70% di soddisfazione</u></b> <u>Qualità complessiva servizi per l'infanzia</u> <u>Qualità relativa a nidi e scuole dell'infanzia</u> <u>Soddisfazione sulla qualità delle attività proposte</u> <u>Qualità delle relazioni tra educatori e bambini</u> <u>Qualità dei laboratori offerti a bambini/genitori</u> <u>Valutazione circa la sicurezza della struttura</u> <u>Pulizia e igiene degli spazi</u> <u>Informazione sulla modalità di iscrizione e fruizione dei servizi</u> <u>Disponibilità del personale dell'ufficio</u> <u>Disponibilità del personale del coordinamento pedagogico</u>
<b>Tempistica: progettazione, stesura report, pubblicazione</b>	Inizio e fine progettazione (disegno dell'indagine): maggio-novembre 2018 Inizio e fine somministrazione al pubblico: giugno 2018 Inizio e fine eventuale coinvolgimento personale interno: audit organizzativo ottobre-novembre Inizio e fine report conclusivo: giugno-novembre 2018 Data di comunicazione al pubblico/pubblicazione su web: novembre 2018 Data invio Report ad Alta Direzione (Ufficio Qualità): novembre 2018