



## Servizi Educativi

### CUSTOMER SATISFACTION ANNO SCOLASTICO 2018 - 2019

I questionari restituiti dalle famiglie entro la prima decade di giugno sono stati **429** su **785**. La percentuale è quindi passata da **55,00%** registrata lo scorso anno, a **54,65%** nell'a.s. 2018 – 2019.

#### RISULTATI COMPLESSIVI

Il risultato di risposte positive (molto soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **90,91%** non raggiungendo il risultato dell'anno precedente di **94,27%**

<b>NIDI e SCUOLE d'infanzia</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>%</b>
• Molto soddisfatto	<b>292</b>	<b>68,07%</b>
• Soddisfatto	<b>98</b>	<b>22,84%</b>
• Poco soddisfatto	<b>3</b>	<b>0,70%</b>
• Insoddisfatto	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
• <b>Nessuna risposta</b>	<b>36</b>	<b>8,39%</b>

#### RISULTATI RELATIVI

<b>SCUOLE d'infanzia</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>%</b>
• Molto soddisfatto	<b>136</b>	<b>62,96%</b>
• Soddisfatto	<b>54</b>	<b>25,00%</b>
• Poco soddisfatto	<b>3</b>	<b>1,39%</b>
• Insoddisfatto	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
• <b>Nessuna risposta</b>	<b>23</b>	<b>10,65%</b>

Il risultato di risposte positive (molto soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **87,96%** non **SUPERANDO** il risultato dell'anno precedente di **95,02%**

<b>NIDI d'infanzia</b>	<b>valore assoluto</b>	<b>%</b>
• Molto soddisfatto	<b>156</b>	<b>73,24%</b>
• Soddisfatto	<b>44</b>	<b>20,66%</b>
• Poco soddisfatto	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
• Insoddisfatto	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
• <b>Nessuna risposta</b>	<b>13</b>	<b>6,10%</b>

Il risultato di risposte positive (completamente soddisfatto/soddisfatto) si è attestato a **93,90%** non **SUPERANDO** il risultato dell'anno precedente **96,85%**

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

**1) Soddisfazione sulla qualità delle attività proposte:**

hanno risposto eccellente (**53,38%**) buono (**40,32%**) sufficiente (**4,90%**) inadeguato (**0,00%**) e non ha risposto (**1,40%**)

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 **è stato superato** il risultato di risposte positive (eccellente/buono) di **93,43%** attestandosi a **93,70%**

**2) Qualità delle relazioni tra educatori e bambini:**

hanno risposto eccellente (**72,96%**) buono (**24,94%**) sufficiente (**1,40%**), inadeguato (**0,0%**), e non ha risposto (**0,70%**).

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017 -18 **è stato superato** il risultato di **95,54%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **97,90%**

**3) Qualità dei laboratori offerti ai bambini:**

hanno risposto eccellente (**48,72%**) buono (**30,77%**) sufficiente (**10,25%**) inadeguato (**1,17%**) e non ha risposto (**9,09%**)

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 **è stato superato** il risultato di **78,77%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **79,49%**

#### **4) Valutazione circa la sicurezza della struttura:**

hanno risposto eccellente (**41,96%**) buono (**48,95%**) sufficiente (**6,99%**) inadeguato (**0,47%**) e non ha risposto (**1,63%**)

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017 -18 **è stato superato** il risultato di **87,21%** di risposte positive (eccellente/buono) conseguito nell'anno precedente attestandosi a **90,91%**

#### **5) Pulizia e igiene degli spazi:**

hanno risposto eccellente (**64,80%**) buono (**31,24%**) sufficiente (**1,40%**) inadeguato (**0,00%**) e non ha risposto (**2,56%**)

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 non **è stato confermato** il risultato di **96,12%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **96,04%**

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

hanno risposto eccellente (**30,07%**) buono (**49,42%**) sufficiente (**12,82%**) inadeguato (**0,47%**) e non ha risposto (**7,23%**)

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 non **è stato confermato** il risultato di **81,05%** di risposte positive (eccellente/buono) attestandosi a **79,49%**

#### **7) Disponibilità del personale dell'ufficio:**

hanno risposto eccellente (**29,84%**) buono (**51,28%**), sufficiente (**12,59%**), inadeguato (**0,93%**) e non ha risposto (**5,36%**).

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 **è stato superato** il risultato di **78,31%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **81,12%**

#### **8) Disponibilità del personale del coordinamento educativo:**

hanno risposto eccellente (**29,60%**), buono (**48,25%**), sufficiente (**9,79%**), inadeguato (**0,47%**) e non ha risposto (**11,89%**).

Rispetto ai risultati della Customer Satisfaction 2017-18 **è stato superato** il risultato di **76,03%** di risposte positive (eccellente/buono), attestandosi a **77,85%**.