



## Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Peter Pan" Via Colombo

Questionari  
compilati



Il questionario è compilato da:



	Valore assoluto	%
mamma del bambino	13	59,09
papà del bambino	1	4,55
entrambi i genitori	6	27,27
altro familiare	2	9,09

Età del bambino:

Da quanto tempo frequenta il nido/scuola?

Quali sono stati i principali motivi per i quali ha scelto questo nido/scuola dell'infanzia?



	Valore assoluto	%
qualità del servizio offerto	14	26,92
vicinanza alla propria abitazione	15	28,85
vicinanza al luogo di lavoro	4	7,69
esperienza positiva con altro figlio	3	5,77
continuità con gli anni precedenti	7	13,46
"passaparola" tra genitori	6	11,54
conoscenza diretta degli operatori	2	3,85
altro .....	1	1,92

(possibile risposta multipla)



# Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Peter Pan" Via Colombo

Questionari  
compilati

1. Secondo lei, suo figlio viene volentieri al nido/scuola dell'infanzia?

Perché:

	Valore assoluto	%
si	18	81,82
no	0	0,00
abbastanza	4	18,18

2. Qual è la sua opinione circa...

	eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta
L'atmosfera che si respira	15 68,18	7 31,82	0 0,00	0 0,00	
Le attività proposte	10 45,45	11 50,00	0 0,00	0 0,00	1 4,55
Le relazioni tra insegnanti e bambini	16 72,73	6 27,27	0 0,00	0 0,00	
Le relazioni tra operatori (ausiliarie e cuoche) e bambini	10 45,45	11 50,00	0 0,00	0 0,00	1 4,55
Le relazioni tra i bambini delle diverse sezioni	11 50,00	9 40,91	1 4,55	0 0,00	1 4,55

Osservazioni e suggerimenti

3. Se ha partecipato, come valuta le seguenti attività?

	eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta
Uscite didattiche	8 36,36	9 40,91	1 4,55	0 0,00	4 18,18
Feste tradizionali	7 31,82	12 54,55	3 13,64	0 0,00	
Laboratori, spettacoli, ... con i genitori	8 36,36	13 59,09	0 0,00	0 0,00	1 4,55

Osservazioni e suggerimenti

Questionari esaminati: 22 su 429



## Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Peter Pan" Via Colombo

Questionari  
compilati



4. Come valuta ... ?		eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta	
	Gli spazi e gli arredi della scuola	5 22,73	14 63,64	2 9,09	0 0,00	1 4,55	
	L' utilizzo degli spazi esterni	6 27,27	9 40,91	4 18,18	2 9,09	1 4,55	
	La sicurezza della struttura	10 45,45	6 27,27	5 22,73	0 0,00	1 4,55	
	I ritmi della giornata (la scansione dei diversi momenti del pranzo, riposo, ...)	12 54,55	7 31,82	1 4,55	0 0,00	2 9,09	
	La scelta del menù	9 40,91	7 31,82	1 4,55	0 0,00	5 22,73	
	L'esistenza della cucina interna per la preparazione dei pasti	17 77,27	3 13,64	1 4,55	0 0,00	1 4,55	
	La pulizia e l'igiene degli spazi interni al nido/scuola	14 63,64	5 22,73	1 4,55	0 0,00	2 9,09	

Osservazioni  
e suggerimenti



5. Come valuta i suoi rapporti con il nido/scuola rispetto a ... ?		eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta	
	Il colloquio iniziale	12 54,55	9 40,91	1 4,55	0 0,00		
	Il processo di inserimento	9 40,91	10 45,45	2 9,09	0 0,00	1 4,55	
	Le relazioni con le insegnanti	16 72,73	5 22,73	1 4,55	0 0,00		
	Le relazioni con gli operatori (ausiliarie e cuoche)	9 40,91	11 50,00	1 4,55	0 0,00	1 4,55	
	Le riunioni di sezione e gli altri incontri	10 45,45	9 40,91	2 9,09	0 0,00	1 4,55	
	Il ruolo del/dei referenti nell' organizzazione e gestione del	9 40,91	10 45,45	2 9,09	0 0,00	1 4,55	

Osservazioni  
e suggerimenti



Questionari esaminati: 22 su 429



## Customer Satisfaction

Servizi educativi - Scuola: "Peter Pan" Via Colombo

Questionari  
compilati



6. Quali sono le caratteristiche del nido/scuola che preferisce e che crede debbano continuare ad esserci?



7. Quali aspetti ritiene che debbano essere migliorati?



8. Con specifico riferimento agli orari, quali sono le fasce orarie di servizio che potrebbero meglio soddisfare le sue specifiche esigenze?



9. Complessivamente come si ritiene rispetto alla scelta del nido/scuola effettuata per sua/o figlia/o?

Perché:



	Valore assoluto	%
molto soddisfatto	14	63,64
soddisfatto	5	22,73
poco soddisfatto	0	0,00
insoddisfatto	0	0,00
<i>nessuna risposta</i>	3	13,64



## Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Peter Pan" Via Colombo

Questionari  
compilati



10. Come valuta il servizio ricevuto dall'Ufficio Servizi Educativi del Comune della Spezia in merito a ... ?	eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta
Accessibilità (spazi e orari) degli uffici polivalenti	4 18,18	13 59,09	3 13,64	0 0,00	2 9,09
Modalità di accoglienza	10 45,45	8 36,36	3 13,64	0 0,00	1 4,55
Informazione sulle modalità di iscrizione e fruizione dei servizi	8 36,36	10 45,45	2 9,09	0 0,00	2 9,09
La disponibilità degli impiegati amministrativi	8 36,36	10 45,45	2 9,09	0 0,00	2 9,09
La risposta da parte degli stessi a domande e richieste specifiche di carattere amministrativo	8 36,36	9 40,91	2 9,09	1 4,55	2 9,09
La disponibilità dei coordinatori pedagogici	8 36,36	10 45,45	2 9,09	0 0,00	2 9,09
La risposta da parte dei coordinatori a domande e richieste specifiche di carattere educativo	7 31,82	10 45,45	3 13,64	0 0,00	2 9,09

Osservazioni  
e suggerimenti

