



## Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Pratoverde" Chiappa

Questionari  
compilati



Il questionario è compilato da:

	Valore assoluto	%
mamma del bambino	30	50,00
papà del bambino	4	6,67
entrambi i genitori	21	35,00
altro familiare	0	0,00
nessuna risposta	5	8,33

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	38	31,93
vicinanza alla propria abitazione	33	27,73
vicinanza al luogo di lavoro	7	5,88
esperienza positiva con altro figlio	11	9,24
continuità con gli anni precedenti	12	10,08
"passaparola" tra genitori	10	8,40
conoscenza diretta degli operatori	3	2,52
altro .....	5	4,20

(possibile risposta multipla)



# Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Pratoverde" Chiappa

Questionari  
compilati

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

Perché:

	Valore assoluto	%
si	48	80,00
no	0	0,00
abbastanza	8	13,33
nessuna risposta	4	6,67

2. Qual è la sua opinione circa...

	eccellente		buono		sufficiente		inadeguato		nessuna risposta	
L'atmosfera che si respira	30	50,00	28	46,67	2	3,33	0	0,00		
Le attività proposte	20	33,33	33	55,00	7	11,67	0	0,00		
Le relazioni tra insegnanti e bambini	40	66,67	19	31,67	0	0,00	0	0,00	1	1,67
Le relazioni tra operatori (ausiliarie e cuoche) e bambini	37	61,67	20	33,33	3	5,00	0	0,00		
Le relazioni tra i bambini delle diverse sezioni	26	43,33	30	50,00	1	1,67	0	0,00	3	5,00

Osservazioni e suggerimenti

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

	eccellente		buono		sufficiente		inadeguato		nessuna risposta	
Uscite didattiche	14	23,33	33	55,00	3	5,00	1	1,67	9	15,00
Feste tradizionali	10	16,67	28	46,67	14	23,33	2	3,33	6	10,00
Laboratori, spettacoli, ... con i genitori	13	21,67	22	36,67	15	25,00	3	5,00	7	11,67

Osservazioni e suggerimenti

Questionari esaminati: 60 su 429



# Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Pratoverde" Chiappa

Questionari  
compilati

4. Come valuta ... ?		eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta
	Gli spazi e gli arredi della scuola	29 48,33	29 48,33	2 3,33	0 0,00	
	L' utilizzo degli spazi esterni	19 31,67	31 51,67	8 13,33	1 1,67	1 1,67
	La sicurezza della struttura	21 35,00	34 56,67	5 8,33	0 0,00	
	I ritmi della giornata (la scansione dei diversi momenti del pranzo, riposo, ...)	35 58,33	24 40,00	1 1,67	0 0,00	
	La scelta del menù	32 53,33	26 43,33	1 1,67	0 0,00	1 1,67
	L'esistenza della cucina interna per la preparazione dei pasti	47 78,33	13 21,67	0 0,00	0 0,00	
	La pulizia e l'igiene degli spazi interni al nido/scuola	38 63,33	22 36,67	0 0,00	0 0,00	

Osservazioni  
e suggerimenti



5. Come valuta i suoi rapporti con il nido/scuola rispetto a ... ?		eccellente	buono	sufficiente	inadeguato	nessuna risposta
	Il colloquio iniziale	32 53,33	23 38,33	1 1,67	0 0,00	4 6,67
	Il processo di inserimento	29 48,33	23 38,33	4 6,67	0 0,00	4 6,67
	Le relazioni con le insegnanti	41 68,33	15 25,00	0 0,00	0 0,00	4 6,67
	Le relazioni con gli operatori (ausiliarie e cuoche)	32 53,33	20 33,33	4 6,67	0 0,00	4 6,67
	Le riunioni di sezione e gli altri incontri	24 40,00	25 41,67	7 11,67	0 0,00	4 6,67
	Il ruolo del/dei referenti nell'organizzazione e gestione del	21 35,00	30 50,00	5 8,33	0 0,00	4 6,67

Osservazioni  
e suggerimenti



Questionari esaminati: 60 su 429



## Customer Satisfaction

Servizi educativi - Scuola: "Pratoverde" Chiappa

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	41	68,33
soddisfatto	14	23,33
poco soddisfatto	0	0,00
insoddisfatto	0	0,00
<i>nessuna risposta</i>	5	8,33

Questionari esaminati: 60 su 429



## Customer Satisfaction

Servizi educativi  
Scuola: "Pratoverde" Chiappa

Questionari  
completati



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	13 21,67	33 55,00	13 21,67	0 0,00	1 1,67	
Modalità di accoglienza	14 23,33	31 51,67	14 23,33	0 0,00	1 1,67	
Informazione sulle modalità di iscrizione e fruizione dei servizi	15 25,00	30 50,00	11 18,33	0 0,00	4 6,67	
La disponibilità degli impiegati amministrativi	15 25,00	32 53,33	11 18,33	1 1,67	1 1,67	
La risposta da parte degli stessi a domande e richieste specifiche di carattere amministrativo	14 23,33	30 50,00	15 25,00	0 0,00	1 1,67	
La disponibilità dei coordinatori pedagogici	14 23,33	30 50,00	13 21,67	0 0,00	3 5,00	
La risposta da parte dei coordinatori a domande e richieste specifiche di carattere educativo	12 20,00	33 55,00	9 15,00	1 1,67	5 8,33	

Osservazioni  
e suggerimenti

