

QUESTIONARIO CONTROLLO QUALITA' GRADIMENTO DEI GENITORI

Gentile Genitore, Le chiediamo cortesemente di rispondere alle domande del presente questionario: i dati raccolti permetteranno di effettuare un'analisi dettagliata relativamente alle varie componenti che caratterizzano il Nido e la scuola dell'infanzia. Le indicazioni che emergeranno da parte dei genitori dei bambini che fruiscono del Servizio, potranno essere tenute in considerazione per un miglioramento del Servizio stesso. Il questionario è anonimo. Per rispondere apporre una crocetta. Le valutazioni si esprimono attribuendo agli attributi proposti la scala di valori da 0 a 10, dove 10 indica alta soddisfazione e 0 bassa soddisfazione.

Inoltre Le chiediamo di esprimere un giudizio di importanza sugli aspetti sottoposti alla Sua attenzione, attribuendo ai quesiti posti la scala di valori da 0 a 10, dove 10 indica estrema importanza e 0 scarsa importanza.

Vi ringraziamo anticipatamente per la cortese collaborazione.

DATA COMPILAZIONE

Giorno	Mese	Anno

Sezione di appartenenza:

NIDO

1) piccoli ☐ 2) medi ☐ 3) grandi ☐

Compila il questionario:

1) il padre ☐ 2) la madre ☐ 3) entrambi ☐

Per quali motivi avete iscritto il Vostro bambino/bambina

1) non avevamo alternative	
2) per esigenze di lavoro	
3) condividiamo il progetto educativo	
4) vi preferisco ad una struttura pubblica	
5) è un ambiente sicuro ed affidabile	
6) abbiamo avuto altri figli che hanno frequentato l'asilo	
7) siamo stati consigliati da altri genitori	
8) pensiamo sia di aiuto alla educazione del bambino	
9) conoscevamo l'ambiente per esperienza diretta	
Altro (specificare)	

Per decidere di iscrivere il Vostro bambino/bambina avete acquisito informazioni preventive?

1) SI ☐ 2) NO ☐

se avete risposto SI, in che modo?

1) ci siamo rivolti direttamente alla segreteria	
2) Abbiamo telefonato	
3) ci siamo rivolti a conoscenti	
4) abbiamo consultato il sito internet	
Altro (specificare)	

Vi proponiamo di seguito un elenco di elementi che caratterizzano il Servizio. Utilizzando il punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta la valutazione più bassa e 10 la più alta, Vi chiediamo di indicare per ciascun elemento il Vostro grado di soddisfazione (colonna sinistra) ed il relativo grado di importanza, da Voi attribuito al medesimo elemento (colonna di destra).

Per facilitare la compilazione Vi proponiamo la seguente tabella esemplificativa:

segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	esprime un grado di soddisfazione dell'elemento pari a:	segnando una crocetta sopra al punteggio pari a:	esprime un livello di importanza dell'elemento pari a:
1 o 2	Per niente soddisfatto	1 o 2	Per niente importante
3 o 4	Poco soddisfatto	3 o 4	Poco importante
5 o 6	Abbastanza soddisfatto	5 o 6	Abbastanza importante
7 o 8 o 9	Soddisfatto	7 o 8 o 9	Importante
10	Totalmente soddisfatto	10	Assolutamente importante

Vi chiediamo di differenziare il più possibile il punteggio da assegnare agli elementi che seguono.

Quanto è soddisfatto?

Quanto è importante?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1.Facilità di acquisire informazioni sull'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2.Procedura per l'iscrizione del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	3.Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	4.Tempi per l'inserimento del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5.Modalità di inserimento del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6.Esito inserimento del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7.Adeguatezza dei locali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	8.Adeguatezza degli spazi esterni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	9.Livello manutenzione edificio e strutture	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10. Igiene e pulizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11. Funzionalità e destinazione degli spazi ad usi specifici (gioco/riposo/attività educativa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12. Adeguatezza degli arredi e dei materiali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	13. Assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	14. Organizzazione della giornata-tipo del bambino (pasti, sonno, gioco, attività educativa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	15. Competenza e preparazione del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16. Comprensione e sostegno nell'affrontare i problemi con i genitori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	17. Cortesia del personale educativo nei confronti dei genitori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	18. Rapporto affettivo tra il personale educativo e il bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	19. Discrezione e riservatezza del personale educativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	20. Capacità di risposta ad esigenze immediate della famiglia o del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	21. Appropriattezza del cibo e della dieta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	22. Contenuti del progetto educativo — didattico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	23. Continuità con la Scuola dell'Infanzia (solo per gli iscritti al nido)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	24. Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	25. Sviluppo delle capacità relazionali del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	26. Apprendimento del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	27. Conoscenza delle proposte educative realizzate nella giornata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	28. Occasioni di partecipazione dei genitori alle attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	29. Attenzione alla salute del bambino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	30. Costo della retta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	31. Orario di ingresso nel Servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	32. Orario di uscita dal Servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	33. Tempi di apertura nella settimana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	34. Tempo di apertura nel corso dell'anno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

come valutate complessivamente l'esperienza del Vostro bambino?

pessima

ottima

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

come valutate complessivamente il servizio offerto?

pessima

ottima

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Volete indicare suggerimenti e/o proposte per migliorare la qualità dei servizi?

Grazie del tempo dedicatoci.

RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
SERVIZIO ASILO NIDO
A.S. 2023/2024

I questionari sono stati somministrati nel primo trimestre a.s. 2023.2024

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Asilo nido Sappusi

Questionari somministrati n.60

Questionari compilati n.51

Asilo nido Amabilina

Questionari somministrati n.60

Questionari compilati n.48

Asilo nido Sant'Anna

Questionari somministrati n.40

Questionari compilati n.28

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta 9,4/10 a Sappusi, 9,85/10 ad Amabilina e Sant'Anna 8,7/10, inoltre si può notare come questi non scendono al di sotto di 8/10.

Interessante il driver di controllo sulla valutazione complessiva dell'esperienza e del servizio che si attesta su valori che vanno dal 9,68 al 9,74 a Sappusi, dal 9,83 al 9,89 ad Amabilina e a Sant'Anna pari a 9,32 quindi in linea con i risultati di compilazione del questionario.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allegano grafici.

	DRIVER	M NIDO
1	SC IMPORTANZA	10,00
2	SC IMPORTANZA	10,00
3	SC IMPORTANZA	9,82
4	SC IMPORTANZA	10,00
5	SC IMPORTANZA	9,70
6	SC IMPORTANZA	10,00
7	SC IMPORTANZA	10,00
8	SC IMPORTANZA	10,00
9	SC IMPORTANZA	10,00
10	SC IMPORTANZA	10,00
11	SC IMPORTANZA	10,00
12	SC IMPORTANZA	9,53
13	SC IMPORTANZA	9,70
14	SC IMPORTANZA	10,00
15	SC IMPORTANZA	9,74
16	SC IMPORTANZA	9,71
17	SC IMPORTANZA	9,71
18	SC IMPORTANZA	9,94
19	SC IMPORTANZA	9,94
20	SC IMPORTANZA	9,91
21	SC IMPORTANZA	10,00
22	SC IMPORTANZA	9,34
23	SC IMPORTANZA	9,70
24	SC IMPORTANZA	10,00
25	SC IMPORTANZA	10,00
26	SC IMPORTANZA	10,00
27	SC IMPORTANZA	10,00
28	SC IMPORTANZA	9,70
29	SC IMPORTANZA	10,00
30	SC IMPORTANZA	9,79
31	SC IMPORTANZA	9,74
32	SC IMPORTANZA	9,91
33	SC IMPORTANZA	9,53
34	SC IMPORTANZA	9,82
35	SC IMPORTANZA	9,67
36	SC IMPORTANZA	9,63
37	SC IMPORTANZA	9,64
38	SC IMPORTANZA	9,50

[illegible]

RISULTATO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION -
COLONIA ESTIVA ANNO 2023 - GIARDINO D'INFANZIA

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di LUGLIO 2023, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.85

Questionari compilati n. 28

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Adeguatezza della struttura interna e spazio esterno alle esigenze del Centro Estivo	1	2	9	15
Comodità orari	1	2	10	13
Adeguatezza periodo di apertura	1	2	9	14
Tempestività e chiarezza delle informazioni fornite		2	8	17
Proposte educative e di gioco in linea con l'età dei bambini		6	5	16
Organizzazione dei tempi delle attività della giornata		5	12	10
Competenza e preparazione del personale in servizio	1	3	9	14
Attenzione nei confronti del bambino/a		3	9	15
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Centro Estivo quanto è soddisfatto?		2	11	14

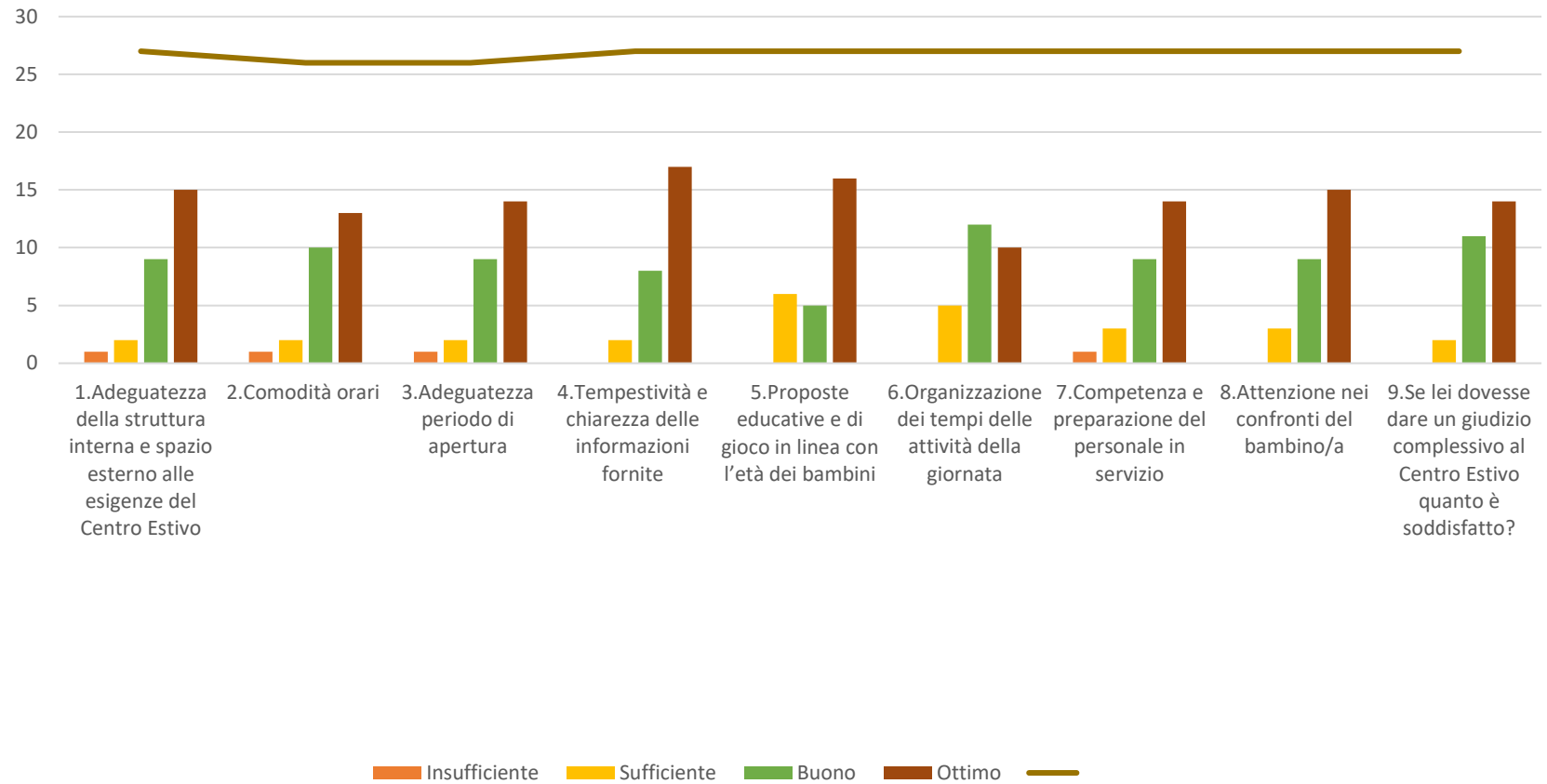
L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal buono ad ottimo.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

Colonia Estiva Giardino d'Infanzia "G. Bacelli" Anno 2023



RISULTATO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

GIARDINO D'INFANZIA

ANNO SCOLASTICO 2022/2023

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di marzo e aprile 2023, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.118

Questionari compilati n. 41

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità dei servizi educativi e scolastici	0	0	12	29
Adeguatezza orario di apertura e chiusura	0	1	11	29
Pulizia della scuola e igiene	0	4	22	15
Condizioni di benessere e di crescita del bambino	0	0	8	32
Condizioni di sicurezza e livello di controllo dei bambini	0	2	11	28
Servizio di refezione e qualità della cucina	4	9	19	9
Competenza del personale educativo	0	0	9	32
Competenza del personale ausiliario	1	2	10	28
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi interni	0	1	20	20
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi esterni	2	6	13	20
Adeguatezza materiale didattico e ludico	1	4	13	23
Accessibilità e facilità d'utilizzo del portale per i pagamenti	3	3	17	18
Accessibilità e chiarezza delle informazioni nella fase di iscrizione e facilità utilizzo portale iscrizioni	4	6	14	17
Comunicazioni con la scuola, il personale docente e disponibilità all'ascolto	0	2	4	35

ANNO SCOLASTICO 2023/2024

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di novembre e dicembre 2023, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.105

Questionari compilati n. 35

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Qualità dei servizi educativi e scolastici		2	11	22
Adeguatezza orario di apertura e chiusura		2	6	25
Pulizia della scuola e igiene		5	17	11
Condizioni di benessere e di crescita del bambino	1	1	12	21
Condizioni di sicurezza e livello di controllo dei bambini		1	10	23
Servizio di refezione e qualità della cucina	1	6	16	10
Competenza del personale educativo		1	11	22
Competenza del personale ausiliario	1		13	21
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi interni		4	16	15
Adeguatezza e gradevolezza degli spazi esterni		2	12	20
Adeguatezza materiale didattico e ludico		2	16	17
Accessibilità e facilità d'utilizzo del portale per i pagamenti		6	12	17
Accessibilità e chiarezza delle informazioni nella fase di iscrizione e facilità utilizzo portale iscrizioni		6	14	15
Comunicazioni con la scuola, il personale docente e disponibilità all'ascolto		1	9	25

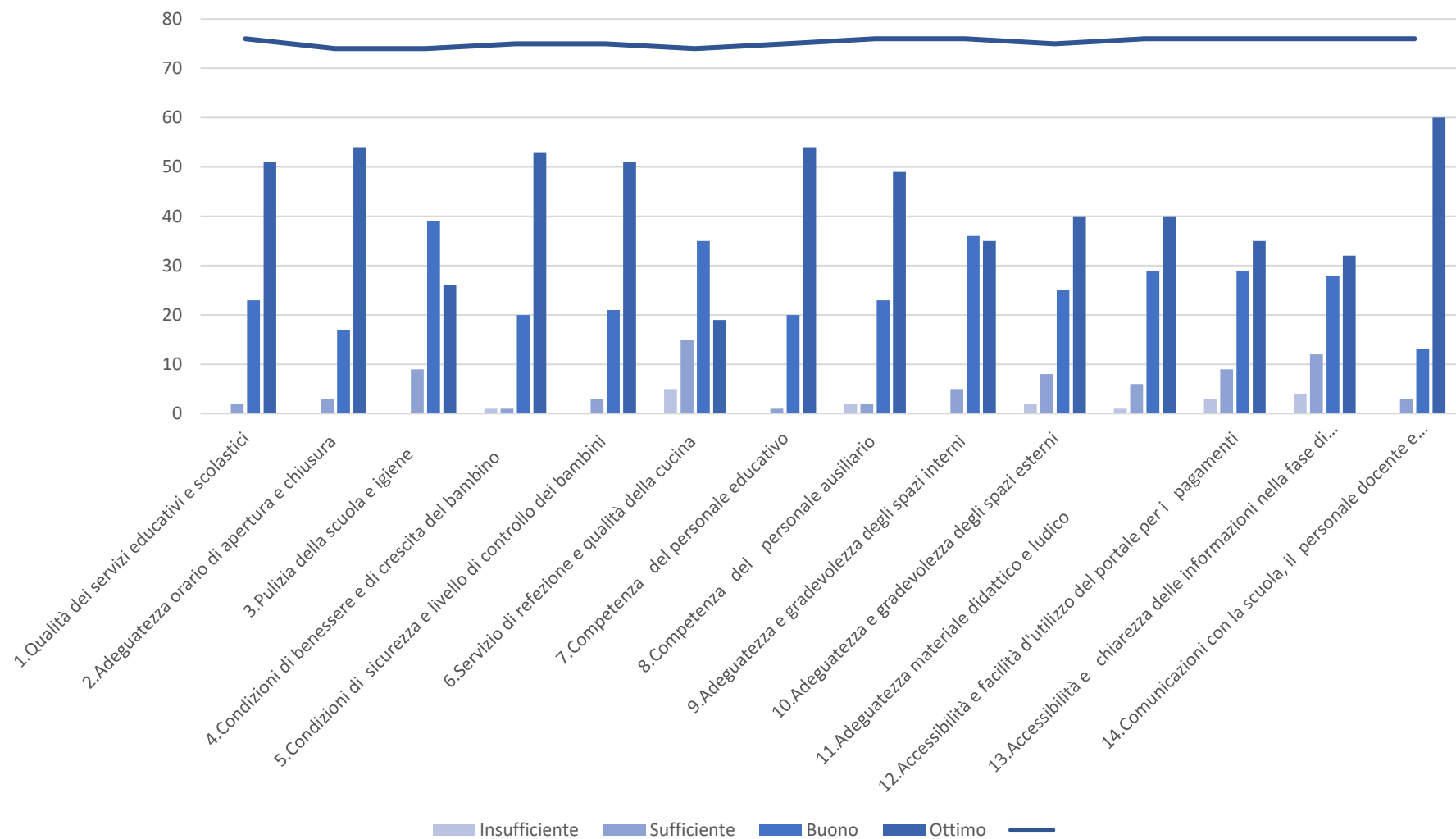
L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal buono ad ottimo.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

Giardino d'infanzia - Anno 2023



RISULTATO INDAGINE CUSTOMER SOTISFACTION
SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
A.S. 2022/2023

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di **marzo, aprile e maggio 2023**, ad un campione cdi alcuni plessi, considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.100

Questionari compilati n. 49

Plesso	(A) ti piace mangiare a scuola	(B) ti piace il pranzo che mangi	(C) le signore che danno il pasto sono gentili in mensa	(D) il tempo per il pranzo ti sembra giusto	(E) (genitri) trova disponibilità per informazioni e richieste di dieta	(F) come valuta la varietà dei piatti offerti dai bambini	(G) come valuta il servizio refezione scolastica	media singolo questionario
ASTA	8	9	8	10	10	7	8	8,8
ASTA 1	6	8	10	10	8	10	8	
ASTA 2	9	9	9	9	9	9	9	
ASTA 3	9	9	8	10	9	9	9	
ASTA 4	8	8	8	10	10	10	9	
ASTA 5	7	9	9	8	8	9	7	
ASTA 6	7	9	9	8	8	8	8	
GIOVANNI PAOLO II	9	9	9	10	8	7	10	
S. CARLO	9	10	9	10	10	8	10	
MOTHYA	8	8	10	10	10	10	9	
F. STRUPPA	6	9	10	10	10	10	9	
MATTEOTTI	6	8	7	10	8	8	6	7,6
GARIBALDI	8	10	10	10	10	10	10	9,7
ELIMUS 1	7	9	9	10	10	10	9	9,2
ELIMUS 2	7	10	10	10	10	10	8	
S. LEONARDO	10	9	10	10	10	10	10	9,9
LIVATINO	10	9	10	10	10	10	10	
XI MAGGIO	8	9	8	10	10	9	8	8,9
GABELLI	7	9	7	9	7	8	7	7,7
STRASATTI NUOVO	9	9	10	10	10	10	9	9,6
MEDIA COMPLESSIVA	7,9	9,0	9,0	9,79,3	9,1	8,7	8,9	

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal 8,8 al 9,7.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

	Analisi dei questionari di soddisfazione del cliente	

Plesso	(A) ti piace mangiare a scuola	(B) ti piace il pranzo che mangi	(C) le signore che danno il pasto sono gentili in mensa	(D) il tempo per i pranzo ti sembra giusto	(E) (genitri) trova disponibilità per informazioni e richieste di diete	(F) come valuta la varietà dei piatti offerti dai bambini	(G) come valuta il servizio refezione scolastica	media singolo questiona rio	MEDIA	
ASTA PRIMARIA	6	4	10	6	8	4	4	6,0	8,0	
ASTA PRIMARIA 1	8	8	10	8	8			8,4		
ASTA INFANZIA	10	8	10	8		8	8	8,7		
ASTA INFANZIA 1	10	8	10	8	10	8	8	8,9		
ASTA INFANZIA 2	10	10	10	6	9	9	9	9,0		
ASTA INFANZIA	8	6	10	9	9	9	9	8,6		
ASTA INFANZIA 1	10	9	10	9	9	9	9	9,3		
ASTA PRIMARIA	10	10	10	6	10	9	10	9,3		
ASTA PRIMARIA 1	10	8	10	9		9	9	9,2		
ASTA INFANZIA	8	8	8	6	4	4	6	6,3		
ASTA INFANZIA1	6	7	10	6	4	8	8	7,0		
ASTA PRIMARIA	10	10	10	9	6	8	8	8,7		
ASTA PRIMARIA 1	10	10	10	9	6	10	10	9,3		
MOTHYA INFANZIA	9	7	10	6	6	4	6	6,9		
MOTHIA PRIMARIA	8	6	10	6	6	5	5	6,6		
MOTHIA PRIMARIA	8	6	10	8	6	6	6	7,1		
MOTHYA INFANZIA	8	6	10	6	6	6	6	6,9		
MOTHIA PRIMARIA	10	6	10	8		8	6	8,0		
MOTHYA INFANZIA	10	8	10	6		8	8	8,3		
F.STRUPPA	8	8	10	6	8	6	7	7,6		
F.STRUPPA	10	10	10	8	10	8	8	9,1		
									8,4	
MATTEOTTI	8	6	10	10	8	8	9	8,4		
MATTETOTTI 1	10	9	10	10	10	4	10	9,0		
PIAZZA	10	10	10	10		9	9	9,7	8,4	
GARIBALDI	7	8	10	8	10	8	8	8,4	8,4	
GARIBALDI	8	8	10	8	10	8	8	8,6		
									8,3	
SANTO PADRE	8	8	8	10	10	6	8	8,3		
									8,3	
CAIMI PRIMARIA	8	8	10	8	8	9	10	8,7		
CAIMI PRIMARIA1	10	6	8	8	7	6	6	7,3		
CAPUANA INFANZIA	8	8	10	10	8	8	8	8,6		
CAPUANA INFANZIA	10	8	10	10	7	8	8	8,7		
CAPUANA INFANZIA	8	8	10	8	8	8	8	8,3	9,1	
STRASATTI NUOVO	10	8	10	10	10	9	9	9,4		
STRASATTI NUOVO	10	9	10	10	9	6	8	8,9		
									9,1	
S.LEONARDO	9	6	10	7		6	6	7,3		

S.LEONARDO INFANZIA	10	9	10	9	9	9	9	9,3
LIVATINO INFANZIA	10	6	10	8	8	5	7	7,7
LIVATINO PRIMARIA	9	6	10	9	9	6	6	7,9
LIVATINO INFANZIA	8	4	10	7	7	4	7	6,7
LIVATINO PRIMARIA	10	8	10	9	8	8	8	8,7
XI MAGGIO INFANZIA	8	8	8	8	8	8	8	8,0
XI MAGGIO PRIMARIA	8	6	8	8	8	6	7	7,3
XI MAGGIO INFANZIA1	10	8	10	9	9	9	10	9,3
XI MAGGIO PRIMARIA	8	8	10	8		8	8	8,3
XI MAGGIO INFANZIA	10	10	10	10	10	9	10	9,9
CASAZZE PRIMARIA	10	10	10	10	10	10	10	10,0
CASAZZE INFANZIA	10	10	10	10	10	10	10	10,0
CASAZZE INFANZIA1	10	10	10	10	10	10	10	10,0
G. BACCELLI	9	8	10	7	8	8	8	8,3
G. BACCELLI	8	9	10	8		9	9	8,8
media	9,0	7,9	9,8	8,2	8,2	7,5	8,0	8,4
cliente	(A) ti piace mangiare a scuola	(B) ti piace il pranzo che mangi	(C) le signore che danno il pasto sono gentili in mensa	(D) il tempo per i pranzo ti sembra giusto	(E) (genitri) trova disponibilità per informazioni e richieste di diete	(F) come valuta la varietà dei piatti offerti dai bambini	(G) come valuta il servizio refezione scolastica	MEDIA

7,9

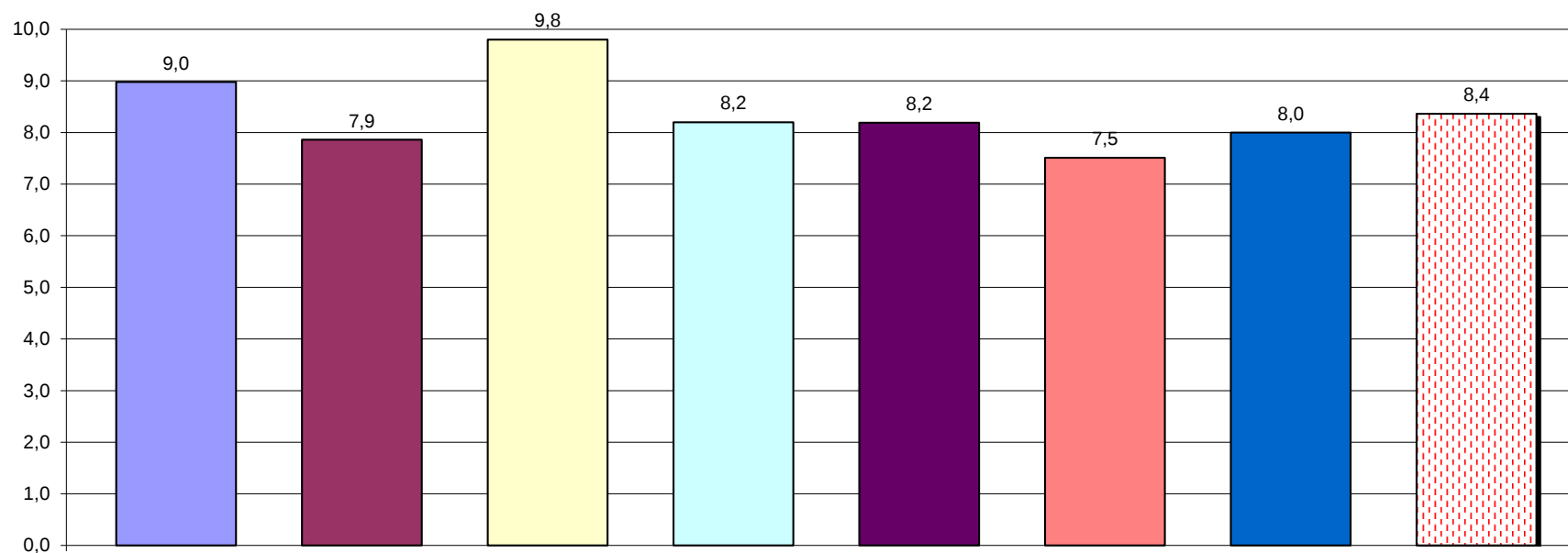
8,6

10,0

8,5

8,4

MEDIA
In giallo le medie minori di 8



■ (A)
ti piace mangiare a scuola

■ (B)
ti piace il pranzo che mangi

□ (C)
le signore che danno il pasto sono gentili in mensa

□ (D)
il tempo per i pranzi ti sembra giusto

■ (E)
(genitori) trova disponibilità per informazioni e richieste di diete

■ (F)
come valuta la varietà dei piatti offerti dai bambini

■ (G)
come valuta il servizio refezione scolastica

□ MEDIA

RISULTATO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION -
TRASPORTO SCOLASTICO - ANNO SCOLASTICO 2023/2024

In relazione all'indagine di soddisfazione cliente operata tramite la somministrazione di questionari in forma anonima, somministrati nel mese di ottobre novembre e dicembre 2023, ad un campione considerato rappresentativo, si sono evidenziati i seguenti risultati:

Questionari somministrati n.100

Questionari compilati n. 52

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Poco Sufficiente
Si ritiene soddisfatto del comportamento e professionalità del personale autista?	43	9	0	0
Si ritiene soddisfatto della cortesia e professionalità del personale di accompagnamento a bordo detto scuolabus?	36	14	2	0
Si ritiene soddisfatto del comfort, della pulizia e dello stato di mantenimento degli scuolabus?	33	14	1	3
Si ritiene soddisfatto degli orari degli scuolabus e di come vengono rispettati?	29	17	6	0
Si ritiene soddisfatto dei tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?	36	12	1	2
In merito alla documentazione informativa disponibile presso l'Ufficio scuolabus e pubblicata anche sul sito web dell'Ente Marsala Schola per la pubblicizzazione del servizio come si ritiene?	17	18	9	7
Come si ritiene rispetto la modulistica adottata dall'Ufficio Marsala Schola se risulta chiara e di facile consultazione?	18	17	7	10
Come si ritiene rispetto la capacità e prontezza nel venire incontro alle esigenze dell'utente?	21	13	4	14

L'analisi dei risultati mostra una media generale dei driver molto alta che va dal buono ad ottimo.

Non si segnalano valori non in linea con i risultati attesi di nessun tipo ma al contrario una generale ottima percezione del servizio da parte dell'utenza.

Uguualmente, l'indagine sull'importanza dei driver, ha un elevato valore medio, testimoniando una buona taratura delle domande proposte rispetto a quanto l'utenza considera significativo per esprimere un parere sul servizio fruito.

Si allega grafico

Servizio Trasporto scolastico

1 Si ritiene soddisfatto del comportamento e professionalità del personale autista?

2 Si ritiene soddisfatto della cortesia e professionalità del personale di accompagnamento a bordo detto scuolabus?

3 Si ritiene soddisfatto del comfort, della pulizia e dello stato di mantenimento degli scuolabus?

Si ritiene soddisfatto degli orari degli scuolabus e di come vengono rispettati?

Si ritiene soddisfatto dei tempi di percorrenza del tragitto casa/scuola e viceversa?

In merito alla documentazione informativa disponibile presso l'Ufficio scuolabus e pubblicata anche sul sito web dell'Ente Marsala Schola per la pubblicizzazione del servizio come si ritiene?

Come si ritiene rispetto la modulistica adottata dall'Ufficio Marsala Schola se risulta chiara e di facile consultazione?

Come si ritiene rispetto la capacità e prontezza nel venire incontro alle esigenze dell'utente?

Utilizzare questa scala dei giudizi

Ottimo	Buono	Sufficiente	Poco Sufficiente
--------	-------	-------------	---------------------

Trasporto Scolastico a.s. 2023/2024

