

REPORT CUSTOMER SATISFACTION – Settembre 2024

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI E DAI BAMBINI

Servizi Pre/Post Scuole dell’Infanzia e Scuole Primarie di Torino

A.S. 2023 – 24



Grafico che riprende le parole dei bambini che hanno partecipato alla customer

PREMESSA

Proges utilizza, tra i suoi strumenti di valutazione, un'indagine per misurare il grado di soddisfazione dei genitori riguardo al servizio offerto. Alle famiglie è stata proposta la compilazione **online**, mentre una versione **cartacea** è stata somministrata ai soli bambini delle scuole primarie che frequentano i servizi pre/post-scuola.

Il questionario somministrato ai bambini ha specifiche domande che indagano la loro esperienza, diverso da quello proposto ai genitori.

Questo report fornisce spunti utili per migliorare il servizio, favorendo il dialogo e la partecipazione delle famiglie.

CUSTOMER SATISFACTION

- ✓ È stato somministrato lo stesso questionario nei servizi pre/post-scuola.
- ✓ Il 13 maggio è stata inviata una mail a tutte le famiglie iscritte, contenente il link per la compilazione del questionario. La possibilità di partecipare all'indagine si è conclusa il 31 maggio.
- ✓ Ai bambini iscritti alle scuole primarie di Torino coinvolte nell'indagine, il questionario è stato distribuito nella prima settimana del mese di giugno.
- ✓ Entrambi i questionari, online e cartaceo, sono composti da cinque domande chiuse e una domanda aperta, con una scala di valutazione della soddisfazione che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

SCUOLE DELL'INFANZIA E SCUOLE PRIMARIE COINVOLTE NELL'INDAGINE

SCUOLE DELL'INFANZIA	PRE	POST	N° ISCRITTI	QUESTIONARI COMPILATI	% DI RISPOSTA
Jean Piaget		X	19	3	16%
Ada Negri		X	15	6	40%
Anna Frank		X	20	11	55%
Carlo Collodi		X	5	0	0%
Joan Mirò		X	18	8	44%
Tot.	-	-	77	28	36%
SCUOLE PRIMARIE	PRE	POST	N° ISCRITTI	QUESTIONARI COMPILATI	% DI RISPOSTA
Edmondo De Amicis	X		45	12	27%
Cesare Pavese	X		18	6	33%
Don Lorenzo Milani	X		24	6	25%
Gianni Rodari	X		22	6	27%
Marco Polo	X		9	2	22%
Sangone	X		13	6	46%
Walt Disney	X	X	35	13	31%
Tot.	-	-	166	51	31%

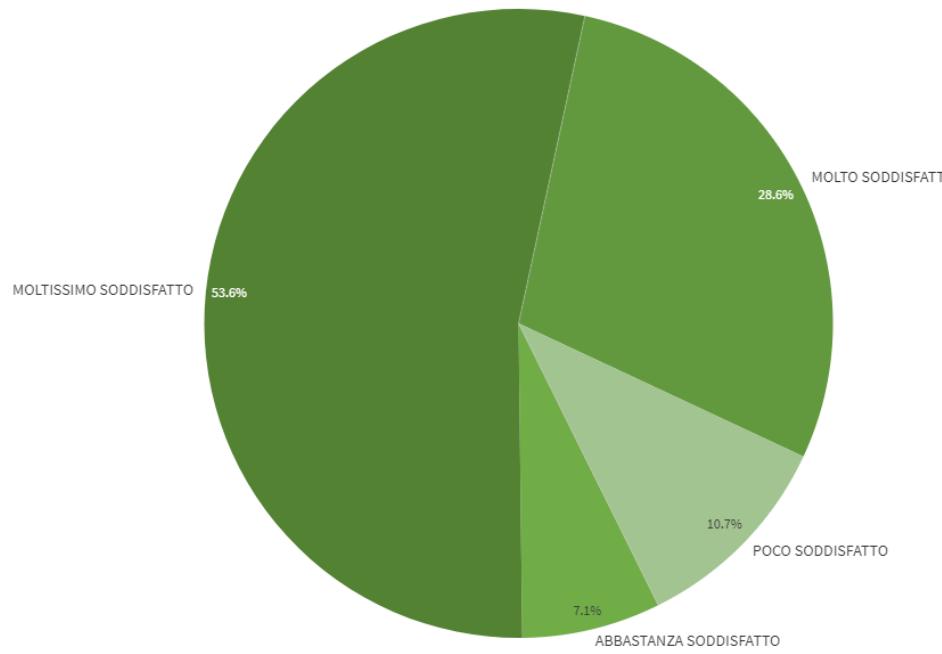
DOMANDE PROPOSTE NEL QUESTIONARIO per I GENITORI

<i>Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto a:</i>
- attività proposte;
- orari stabiliti;
- spazi a disposizione;
- clima relazionale creato tra i bambini;
- modalità di comunicazione delle educatrici;
<i>Tutto considerato, quanto è soddisfatto del pre/post scuola</i>

Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto alle ATTIVITA' PROPOSTE:

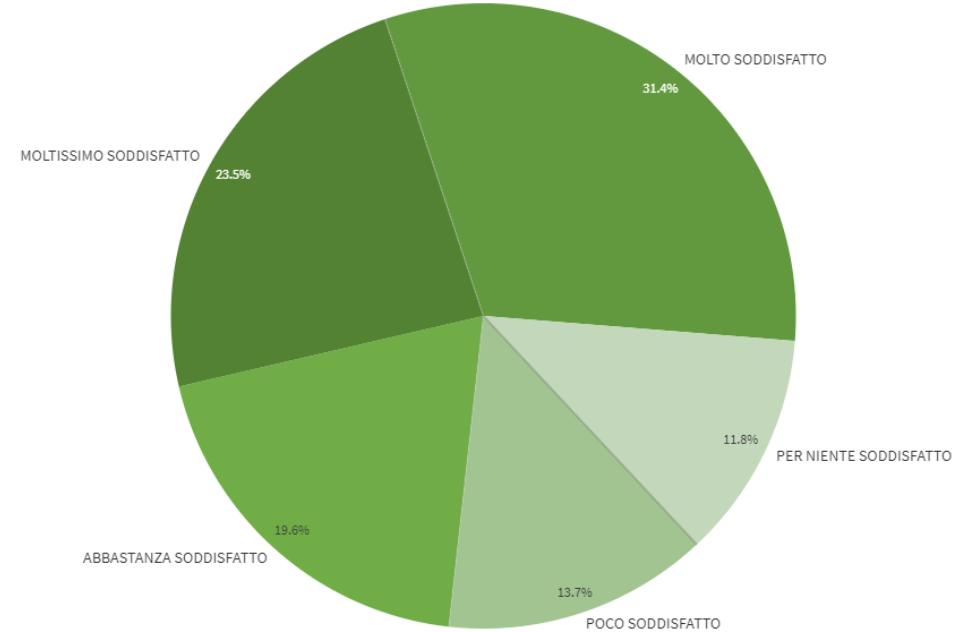
SCUOLE DELL'INFANZIA

83% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

55% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



In questa slide sono riportati i commenti dei genitori che, rispondendo alla domanda aperta del questionario, hanno colto l'opportunità di fornire suggerimenti e indicare possibili ambiti di miglioramento circa le **ATTIVITA' PROPOSTE**.

SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *Poco coinvolgimento con tutti i bambini, oltre che disegnare e colore poche attività tutti insieme, ma tutto sommato ci si diverte.*
- *Le ragazze purtroppo si lamentano di non avere materiale per i bambini per potergli far fare qualcosa di diverso... Premetto che le ragazze sono davvero fantastiche e amorevoli con i bambini e molto attente a tutto.*

SCUOLE PRIMARIE:

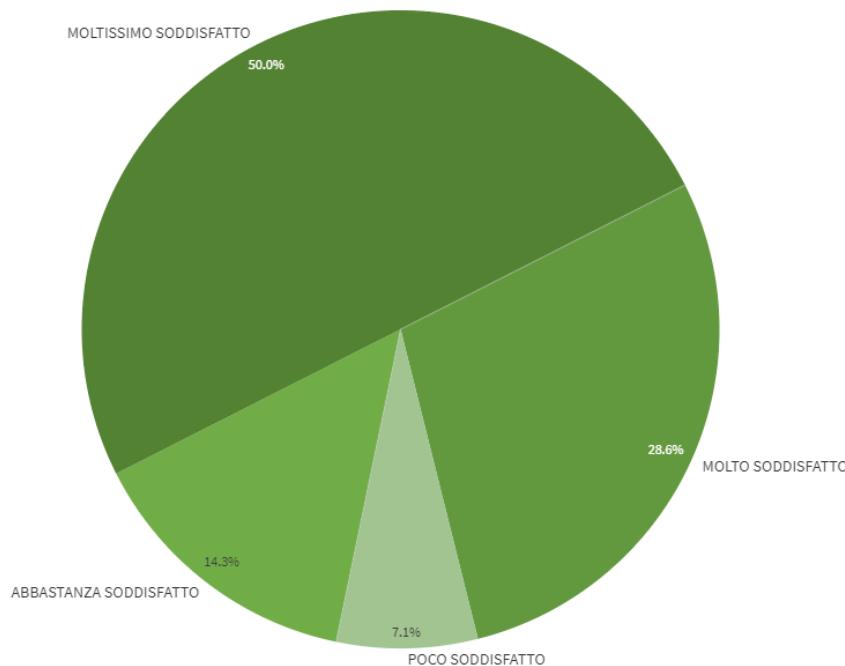
- *Si potrebbero fare attività ludico motorie in palestra, eseguire le attività in una classe con Lim in modo di poter anche mettere canzoni, vedere film o contenuti digitali inerenti all'offerta formativa. Ritengo che ad oggi la maestra ha eseguito un buon lavoro visto le scarse dotazioni.*
- *Durante il pre-scuola non sono state proposte attività, si tratta solo di sorveglianza. Inoltre ai bambini viene spesso chiesto di fare silenzio, nonostante stiano solo chiacchierando .*

- *Mia figlia frequenta il pre-scuola per circa 15 minuti, le ragazze che gestiscono il ore scuola, dicendo che manca poco al suono della campanella, non le permettono nemmeno di colorare con il materiale loro, ma bensì le do i colori e fogli da casa così da poter colorare. Mi ha segnalato mia figlia che le due ragazze passano il tempo al cellulare. Prossimo anno mia figlia non frequenterà più il pre-scuola.*
- *Proporre attività ai bimbi di gioco comunitario, aiuto studio...spesso i bimbi giocano per conto loro o con il compagno di banco ma con voce bassa.*
- *Il tempo del pre-scuola è molto poco ma si potrebbero fare attività stimolanti per i bambini magari aiuto ripasso cose creative o attività fisica. da mio figlio è vissuto in modo molto noioso. È contento quando si fanno attività in palestra e io aggiungerei attività di studio o ripasso. le educatrici troppo giovani e inesperte faticano ad interagire con i bambini di diverse età e diversa educazione e a volte regna il caos allora l'unica soluzione è farli stare tranquilli e seduti.*

Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto agli ORARI STABILITI:

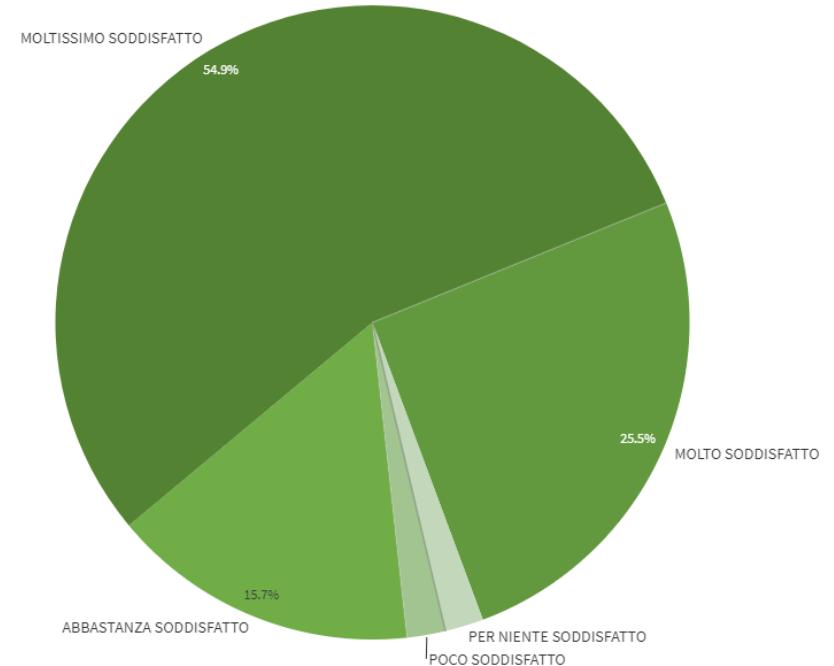
SCUOLE DELL'INFANZIA

79% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

80% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



Suggerimenti e ambiti di miglioramento circa gli **ORARI STABILITI**.

SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *Le maestre sono bravissime però l'orario a mio avviso meglio allungarlo magari di 15 minuti quindi le 17.30h e dare la possibilità di avere più materiale alle maestre del dopo scuola in modo tale da far fare dei lavoretti ogni tanto. Dare una merenda più adeguata più sostanziosa.*
 - *Considerando l'esborso che devono sostenere le famiglie, dando per assunto che tali servizi siano volti al soppiamento di impegni lavorativi, ritengo che anche solo 15 min. In più potrebbero fare la differenza, nel mio caso specifico un post scuola che desse la possibilità di arrivare entro le 17:30 avrebbe un risvolto più comodo per soddisfare al meglio le nostre esigenze.*
- Grazie*
- *Ampliare l'orario in uscita sino alle 18.15 almeno. Grazie*

SCUOLE PRIMARIE:

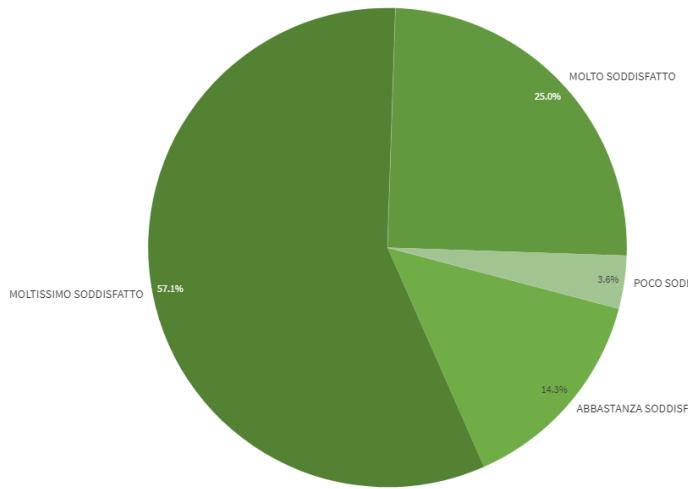
- *Organizzare meglio la gestione di aperture per l'accesso da parte dei genitori nell'edificio scolastico, al momento del prelievo dei bambini, per rendere più agevole il servizio prestato dall'educatrice.*
- *A malincuore devo comunicare che non sono affatto soddisfatto del servizio offerto. I bambini vengono posti all'interno di un'aula dove possono accedere solo dalle 8.00 in avanti e non prima, nonostante il servizio sia attivo dalle 7.30. Se arrivano prima sono costretti ad aspettare nell'androne della scuola. Inoltre i bambini non vengono coinvolti in nessun progetto/attività, devono stare seduti e fermi. Anche se il pre-scuola incide per poche ore settimanali, credo che vada sfruttato in maniera differente tanto più che stiamo parlando di un servizio a pagamento. In questi anni ho appurato che si tratta di un vero e solo parcheggio per bambini. Inoltre, qualche anno fa era riservato solo a famiglie dove lavorano entrambi i genitori, cosa che trovo alquanto ingiusta. Per concludere, suggerisco di fare iniziare le lezioni alle ore 8.00 come tra l'altro avvisare in tutti i paesi europei. Solo già questa accortezza aiuterebbe molte famiglie nella gestione dei propri figli e magari evitare di utilizzare il servizio di pre-scuola.*

Grazie

Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto agli SPAZI A DISPOSIZIONE:

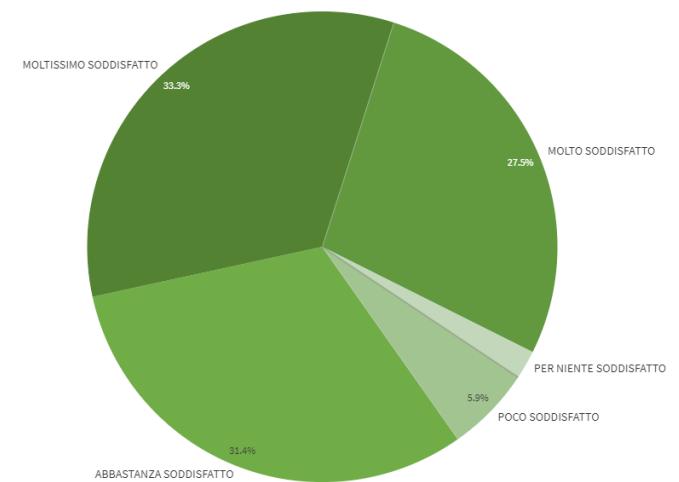
SCUOLE DELL'INFANZIA

82% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

61% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



Suggerimenti e ambiti di miglioramento circa gli **SPAZI A DISPOSIZIONE**.

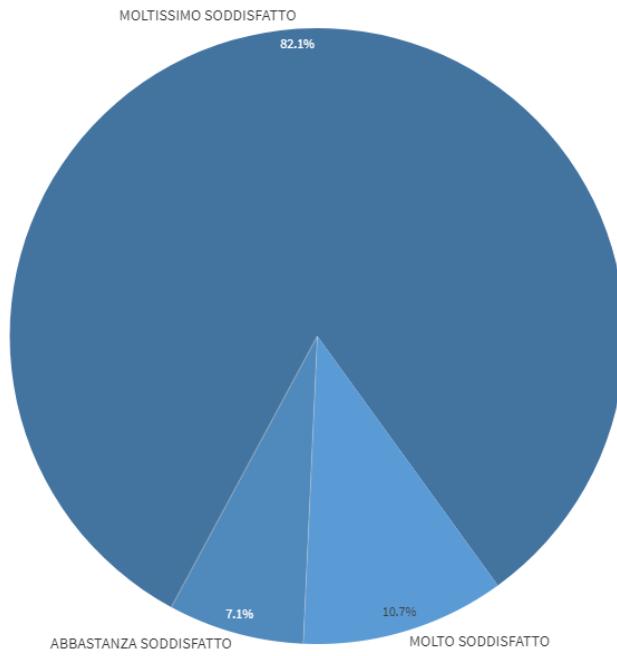
SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *Più disponibilità da parte delle scuole per quanto riguarda gli spazi.*

Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto al CLIMA RELAZIONALE CREATO TRA I BAMBINI:

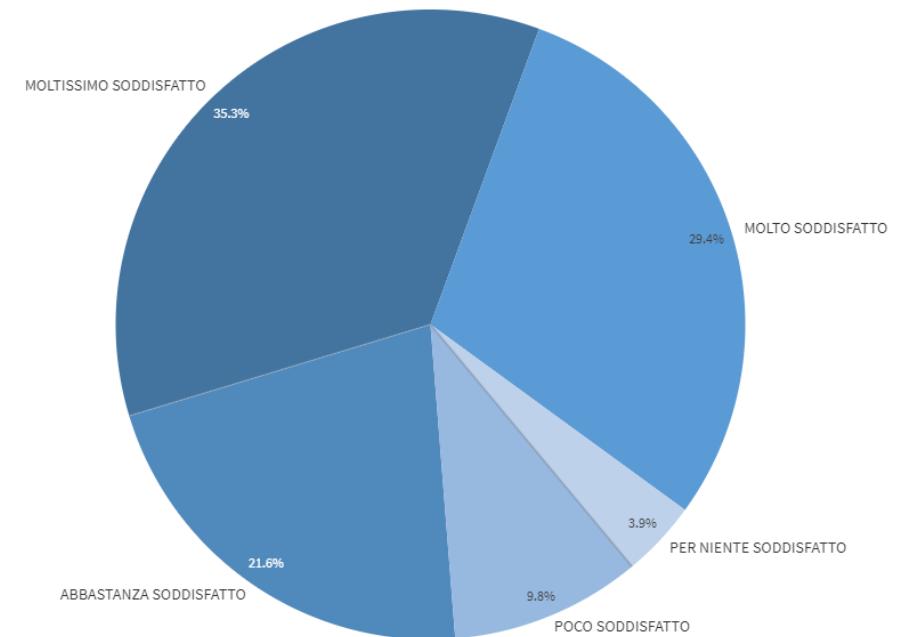
SCUOLE DELL'INFANZIA

93% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

65% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



suggerimenti e ambiti di miglioramento circa il **CIMA RELAZIONALE CREATO TRA I BAMBINI**.

SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *L'educatrice Nicole ha saputo instaurare un rapporto bellissimo con i bambini. Il clima è molto piacevole, noi genitori siamo molto soddisfatti e nostra figlia contenta di partecipare. In presenza di sostitute la comunicazione sulla giornata dei bambini era un po' ridotta, ma sono stati casi sporadici. L'orario è buono. Proporrei di prestare attenzione alle merende proposte, per allinearsi al menù del pranzo e al periodo (es non proporre ulteriore cioccolato/dolci i giorni in prossimità di carnevale/Pasqua.) Siamo molto soddisfatti. Grazie*
- *Il mio bimbo è molto affezionato ai maestri del post scuola e speriamo di poter avere gli stessi educatori e il servizio anche per l'anno prossimo!*

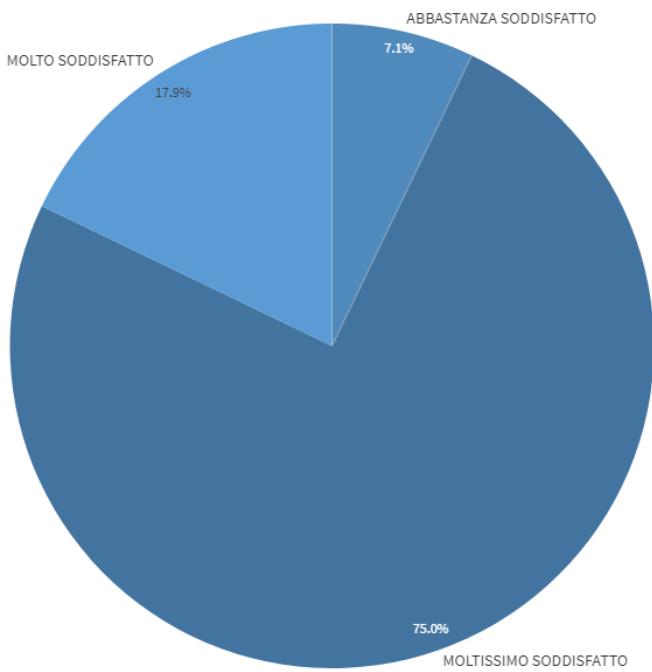
SCUOLE PRIMARIE:

- *La bambina ci riferisce scarsa supervisione e scarsa competenza da parte dell'educatrice.*

*Considerando l'esperienza fatta nel servizio, quanto si ritiene soddisfatto rispetto alle
MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLE EDUCATRICI:*

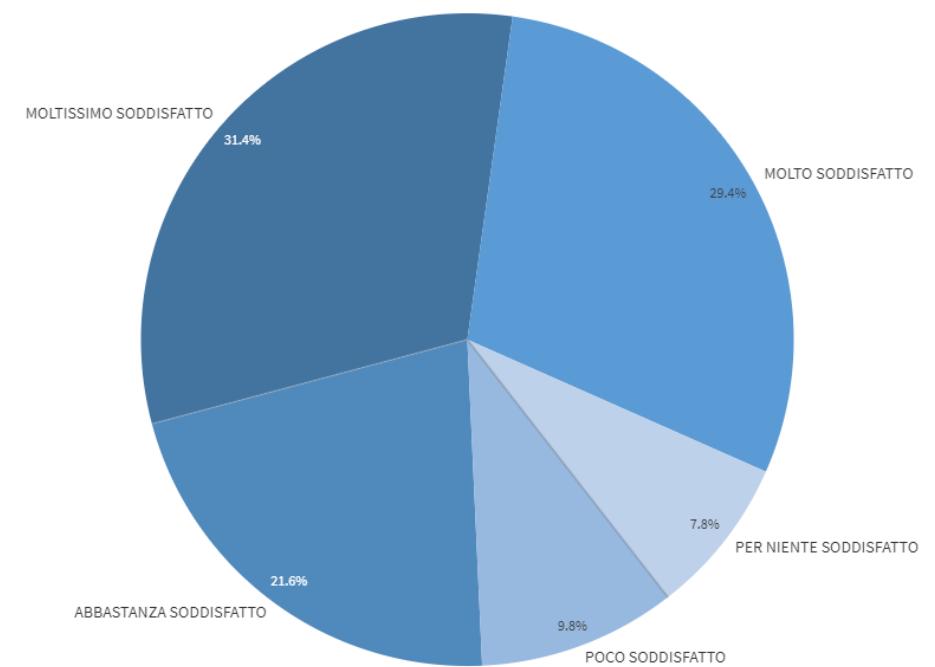
SCUOLE DELL'INFANZIA

93% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

61% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



suggerimenti e ambiti di miglioramento circa il **MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLE EDUCATRICI**.

SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *Nicole è veramente gentile e disponibile in più mia figlia si è affezionata molto. Essendo mia figlia inoltre celiaca, Nicole è molto attenta alla comunicazione del pasto e della merenda. Inoltre propone giochi/attività varie all'interno delle aule e all'esterno molto coinvolgenti.*

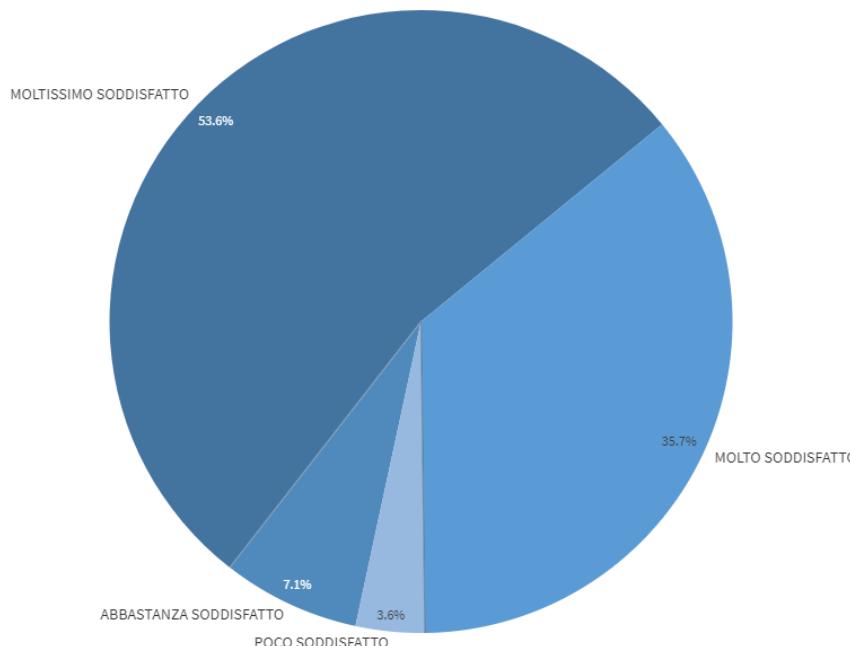
SCUOLE PRIMARIE:

- *La bambina ci riferisce scarsa supervisione e scarsa competenza da parte dell'educatrice.*

Tutto considerato, quanto è SODDISFATTO del pre/post-scuola?

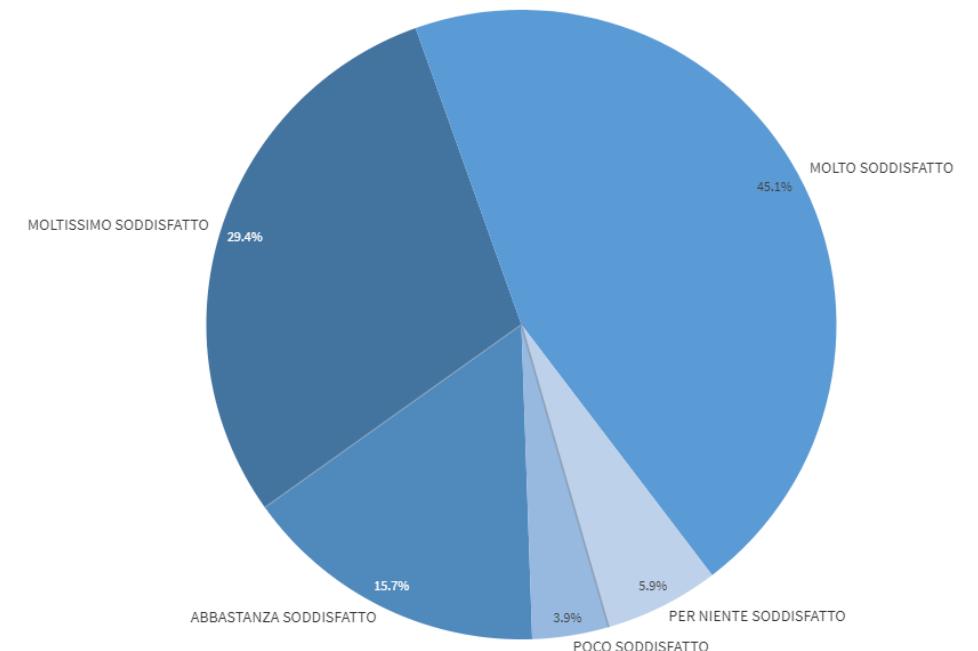
SCUOLE DELL'INFANZIA

89% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SCUOLE PRIMARIE

74% somma di molto e moltissimo soddisfatto.



suggerimenti e ambiti di miglioramento circa la **SODDISFAZIONE GENERALE**.

SCUOLE DELL'INFANZIA:

- *Soddisfatta!*
- *Sarebbe cosa gradita che facessero anche il pre-scuola.*

SCUOLE PRIMARIE:

- *Nulla da suggerire.*
- *La mia bambina ci va volentieri e non si lamenta, quindi sono soddisfatta!*
- *Nessun suggerimento, le educatrici sono molto carine con i bambini.*
- *Soddisfatta!*

SCUOLE PRIMARIE COINVOLTE NELL'INDAGINE

Il grafico mostra l'elenco delle 7 primarie che offrono il servizio pre/post-scuola in cui sono stati distribuiti i questionari cartacei ai bambini iscritti.

SCUOLE PRIMARIE	N° ISCRITTI	N° QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALI DI RISPOSTA
Edmondo de Amicis	45	39	87%
Don Lorenzo Milani	24	23	96%
Walt Disney pre e post	35	30	86%
Sangone	13	10	77%
Gianni Rodari	22	19	86%
Marco Polo	9	9	100%
Cesare Pavese	18	18	100%
Tot.	166	148	77%

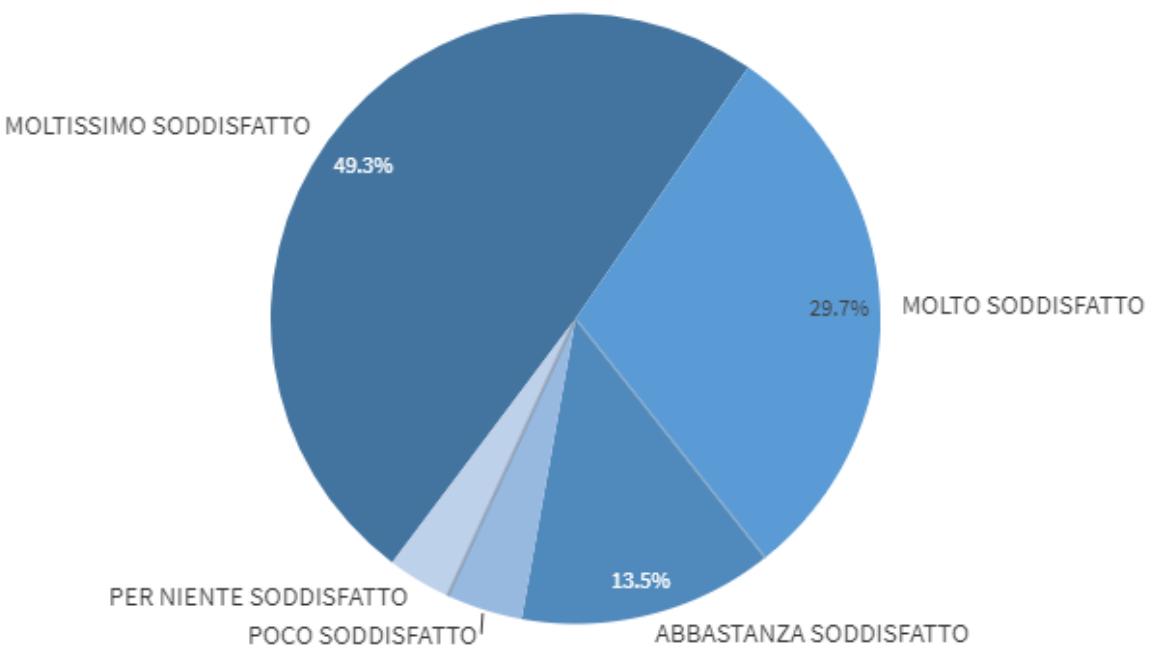
DOMANDE PROPOSTE AI BAMBINI ISCRITTI ALLE SCUOLE PRIMARIE

Indica un valore di giudizio di soddisfazione su:

- ti diverti al pre/post scuola;
- ti piacciono i giochi e le attività che fate;
- hai conosciuto nuovi amici;
- ti trovi bene con le educatrici;
- ti piace frequentare il pre/post scuola;

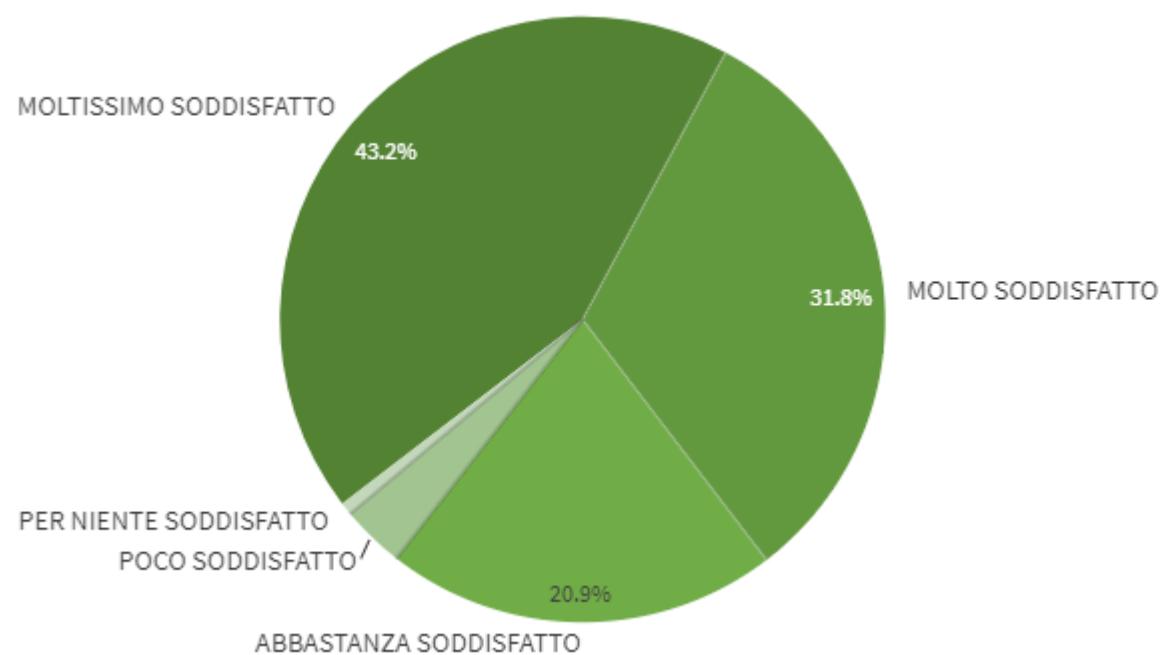
ANALISI SINGOLE DOMANDE

Ti piace frequentare il pre/post scuola: **79%** somma di molto e moltissimo soddisfatto.

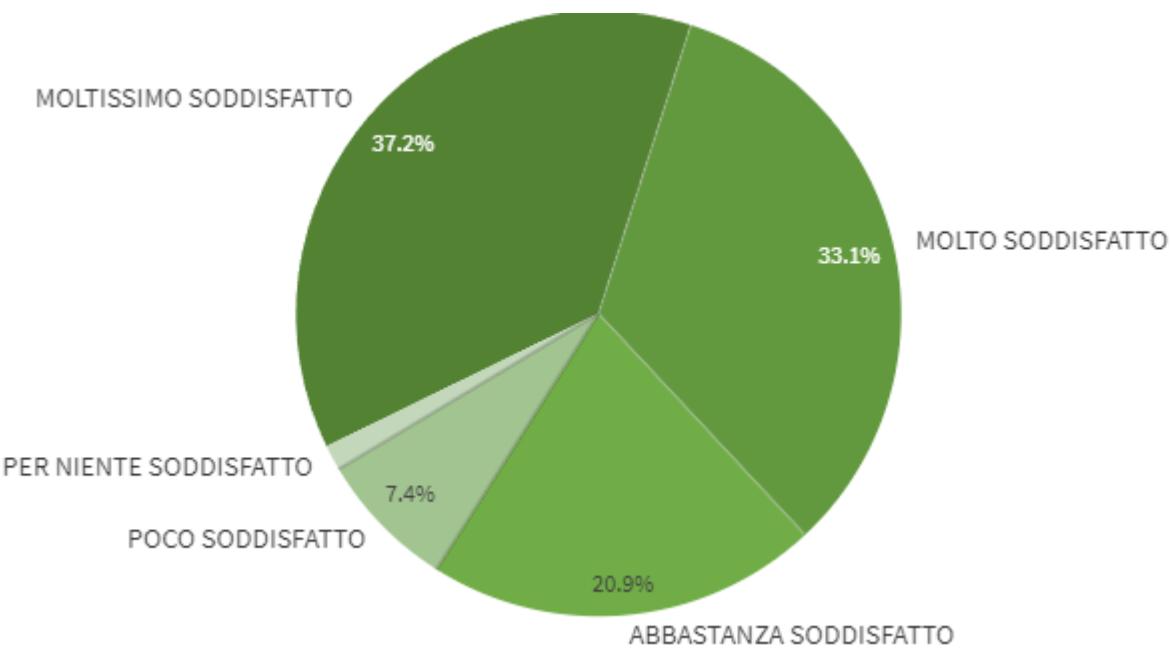


Indica un valore di giudizio su:

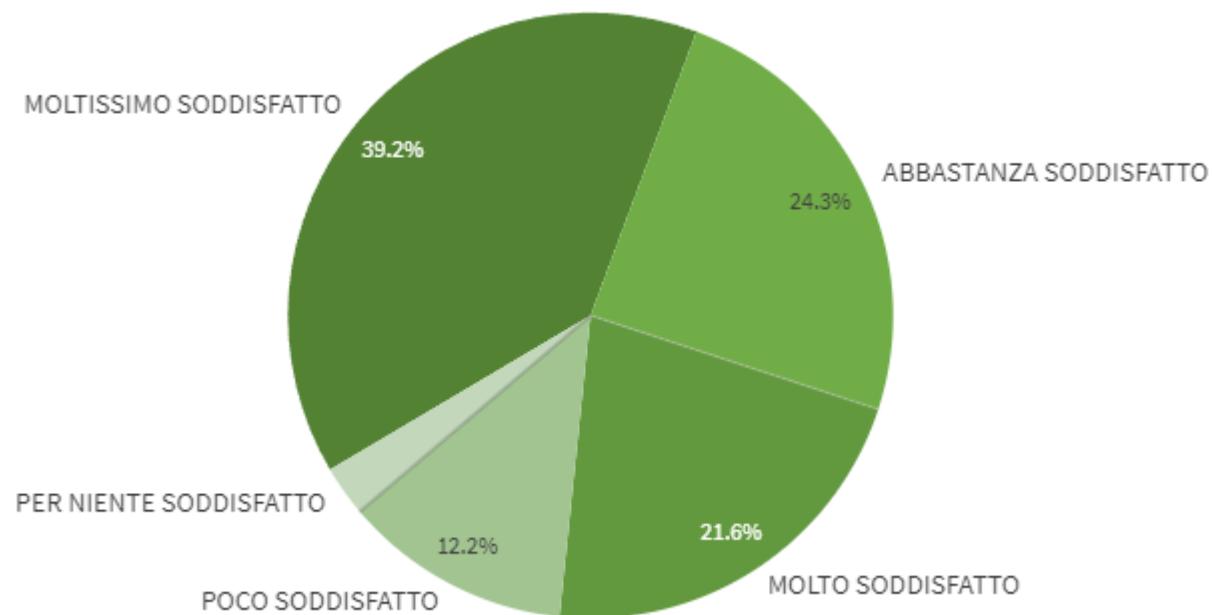
- ti diverti al pre/post scuola: **75%** somma di
molto e moltissimo soddisfatto.



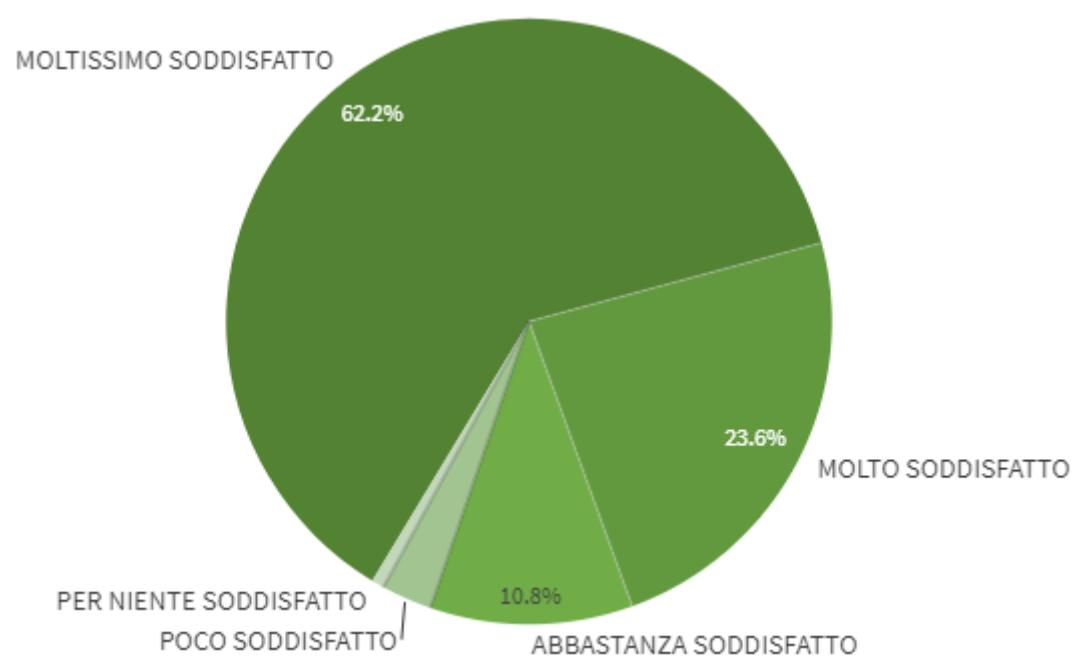
- ti piacciono i giochi e le attività che fate: **70%**
somma di molto e moltissimo soddisfatto.



- **hai conosciuto nuovi amici:** **61%** somma di molto e moltissimo soddisfatto.



- **ti trovi bene con le educatrici:** **86%** somma di molto e moltissimo soddisfatto.



SERVIZI PRE-POST SCUOLA PRIMARIA: I BAMBINI DICONO

Nel questionario è stata prevista la possibilità di aggiungere note o suggerimenti utili per migliorare il servizio. Il grafico che segue, mostra un estratto delle parole utilizzate dai bambini per descrivere le loro esperienze.

