

Customer satisfaction dell'utenza Servizi Scuole per l'infanzia comunali

**Ufficio Statistica e Customer Satisfaction Comune di Verona
Anno educativo 2018-2019**

Obiettivi

- misurare il grado di soddisfazione percepito dell'utenza delle scuole dell'infanzia Comunali;
- verificare la qualità percepita dagli utenti in relazione ai singoli item ed ai servizi complessivamente ricevuti;
- individuare i punti di forza e le criticità dell'utenza;
- confrontare i dati correnti con i risultati ottenuti negli anni precedenti
- raccogliere suggerimenti e proposte dagli intervistati per il miglioramento del servizio.

Raccolta dati

Numero di questionari inviati

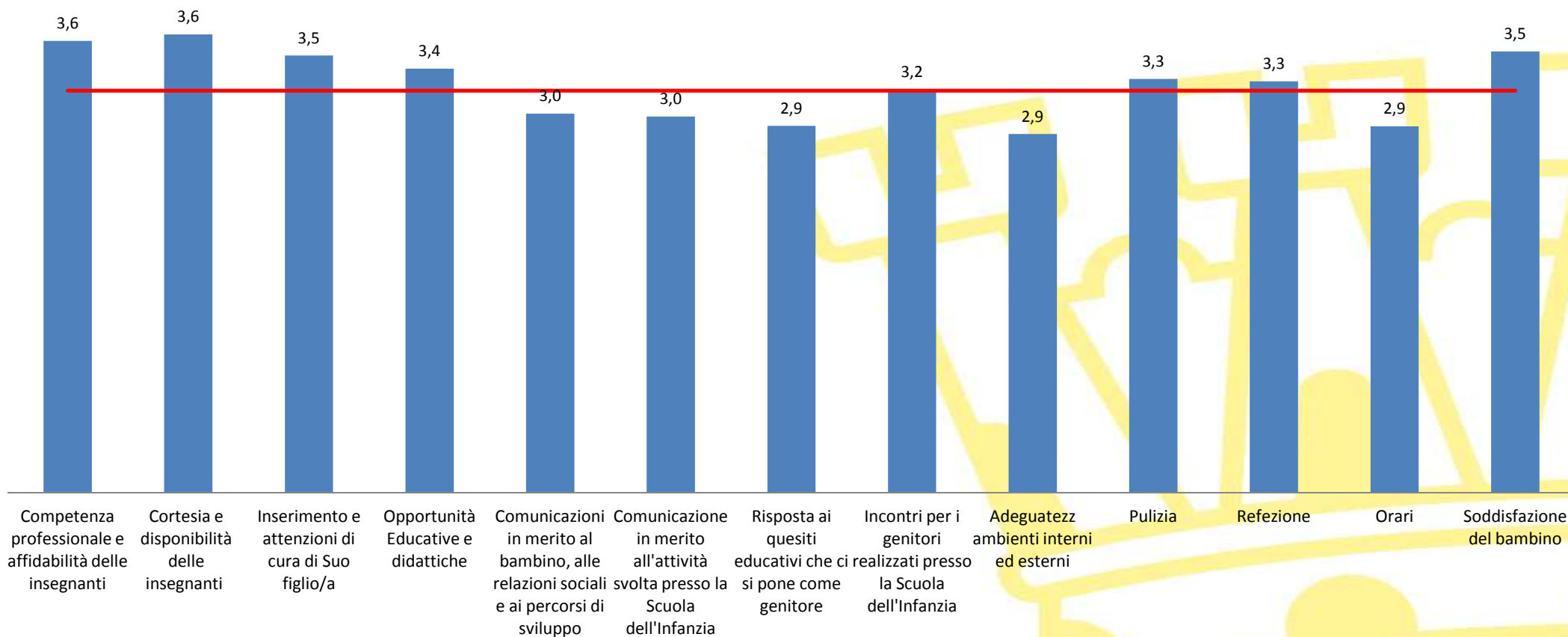
validi 412

Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 21 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Scuole dell'infanzia Comunale. Il range di valutazione di ciascun item è il seguente:

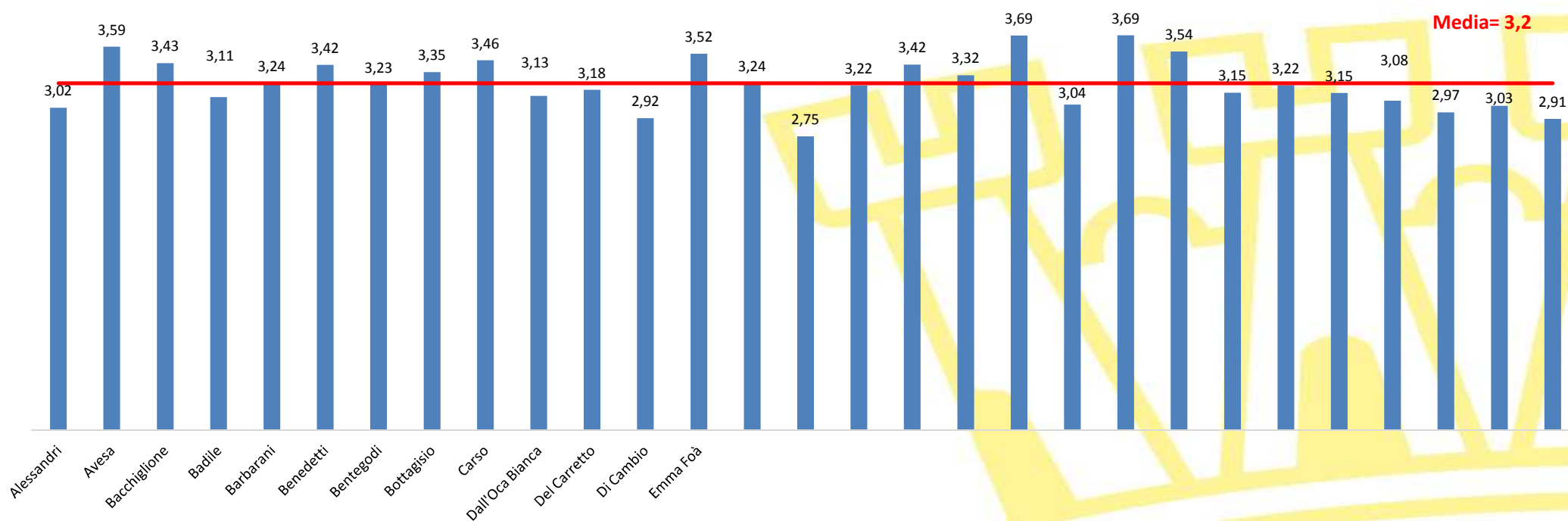
Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

Valutazione media dei fattori di qualità

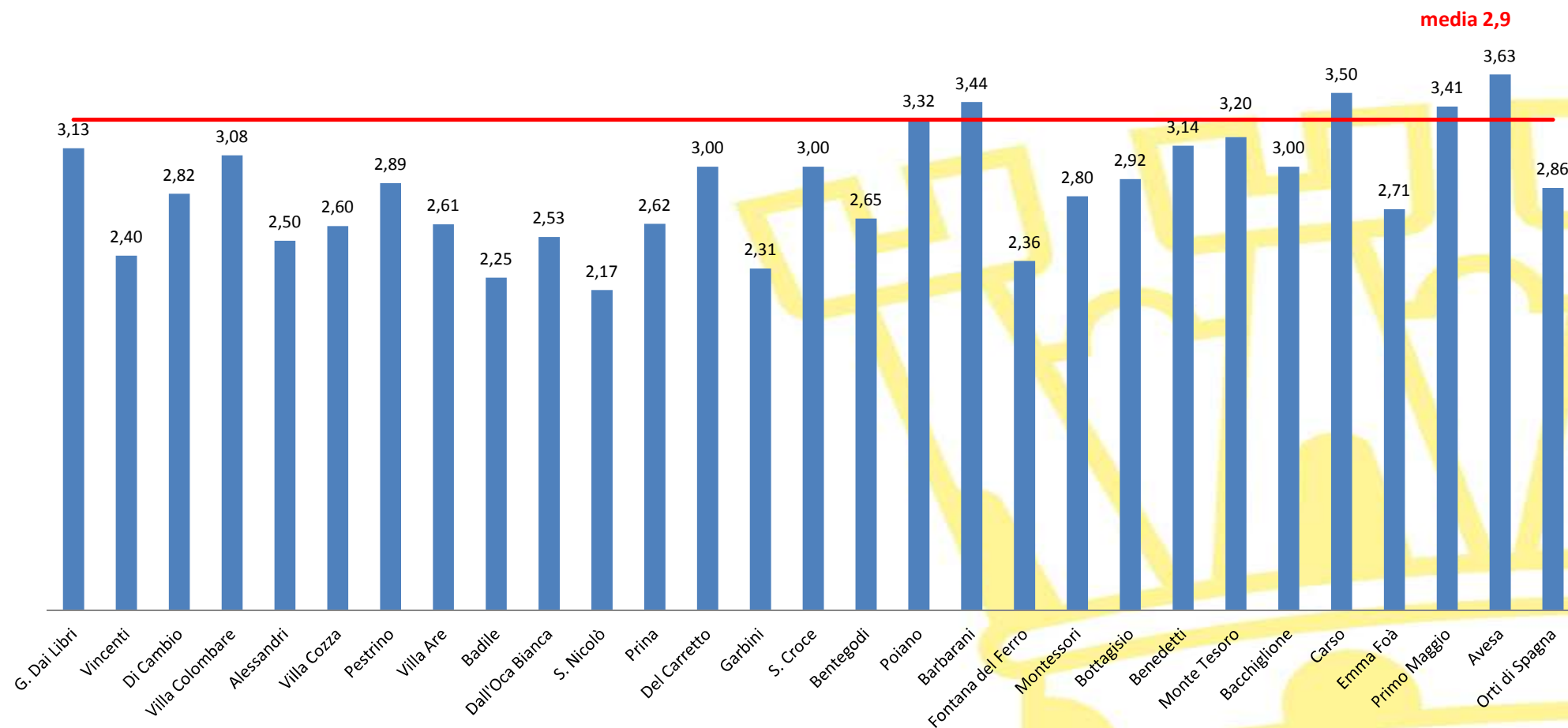
Media 3,2



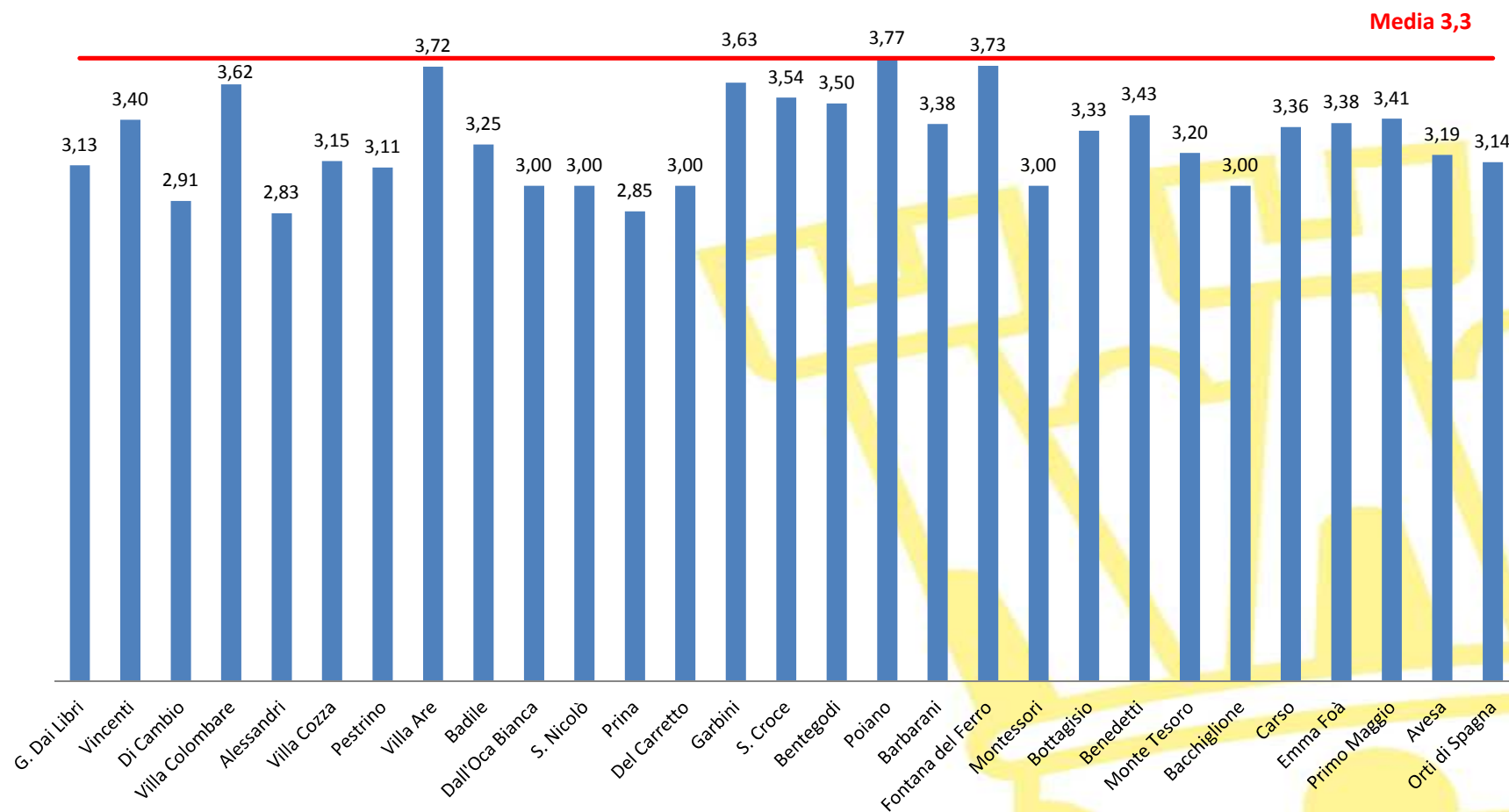
Confronto tra scuole dei fattori di qualità



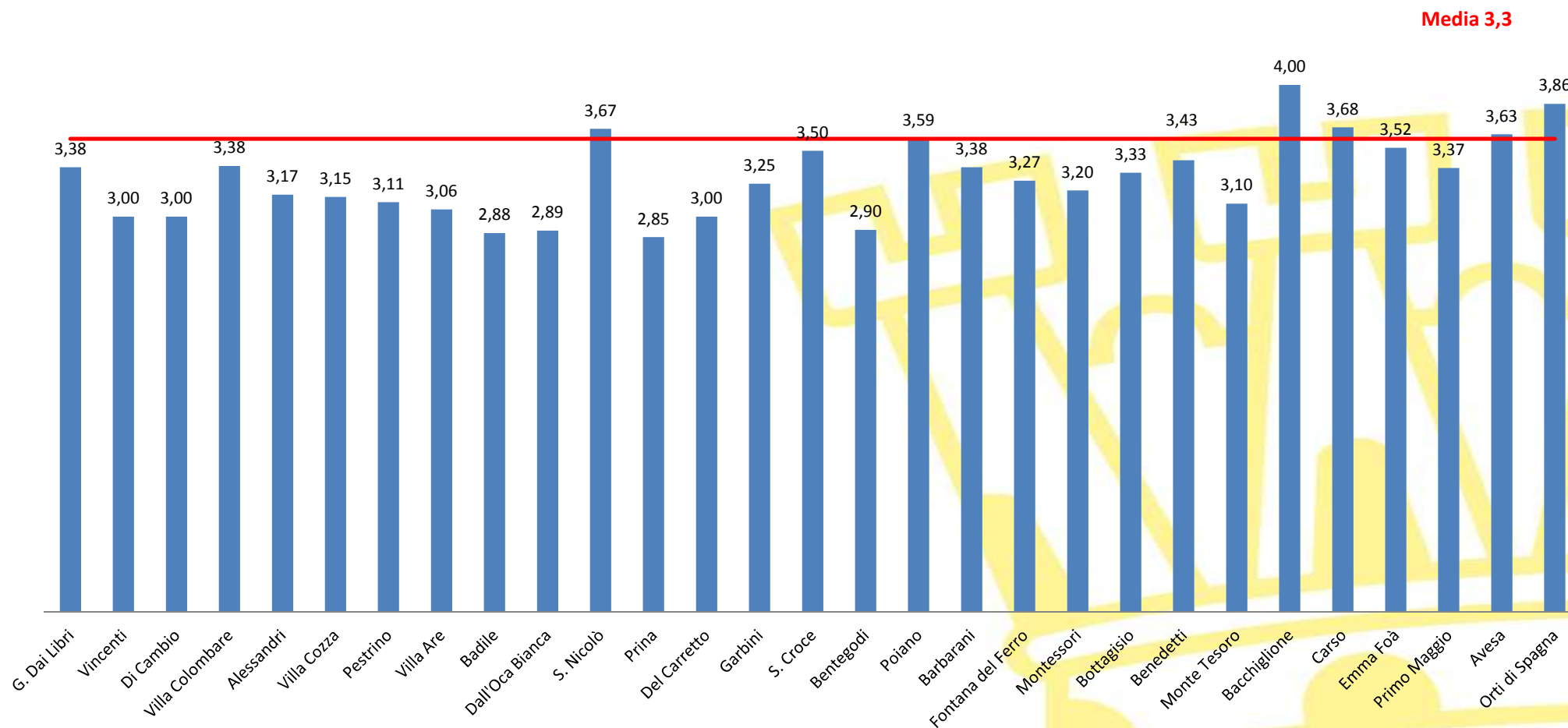
Adeguatezza ambienti interni ed esterni



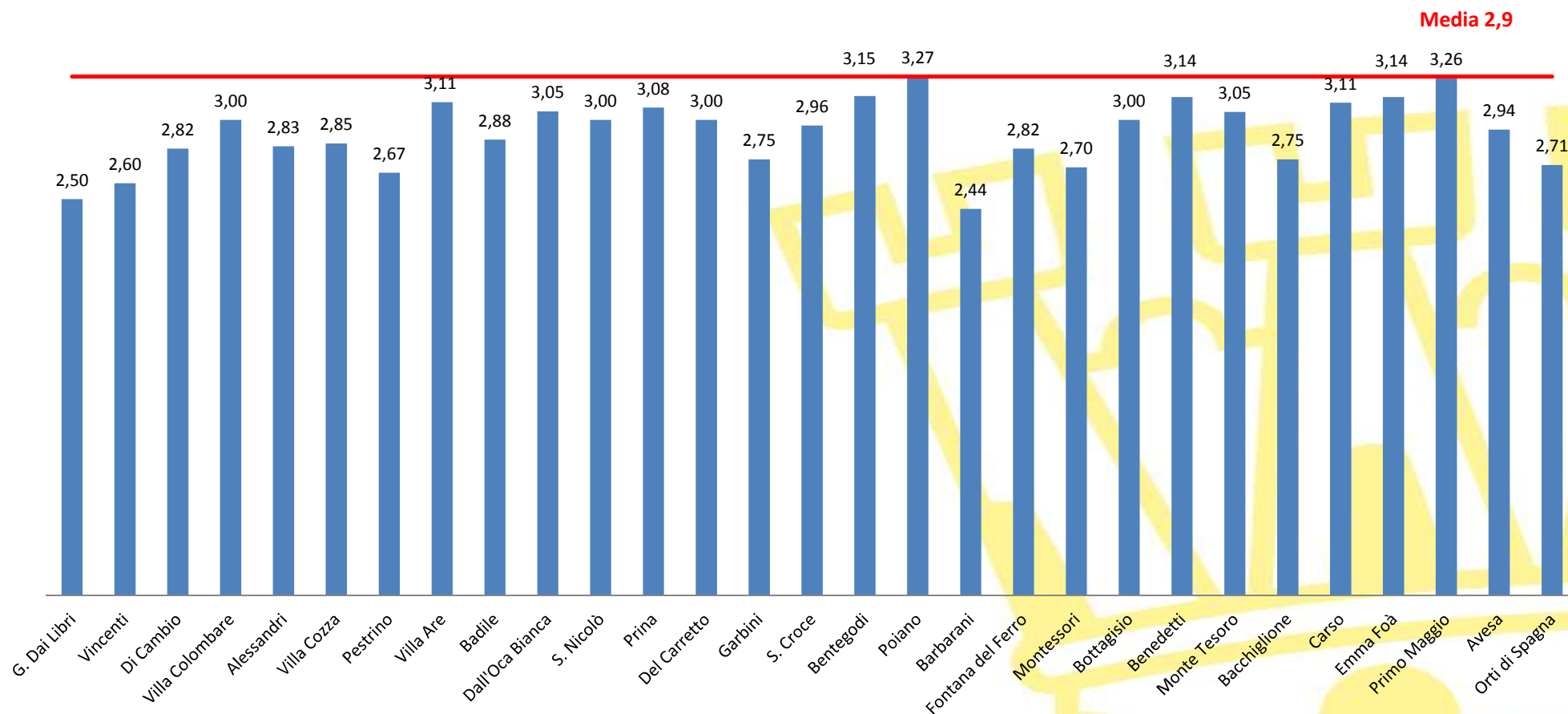
Qualità servizio refezione



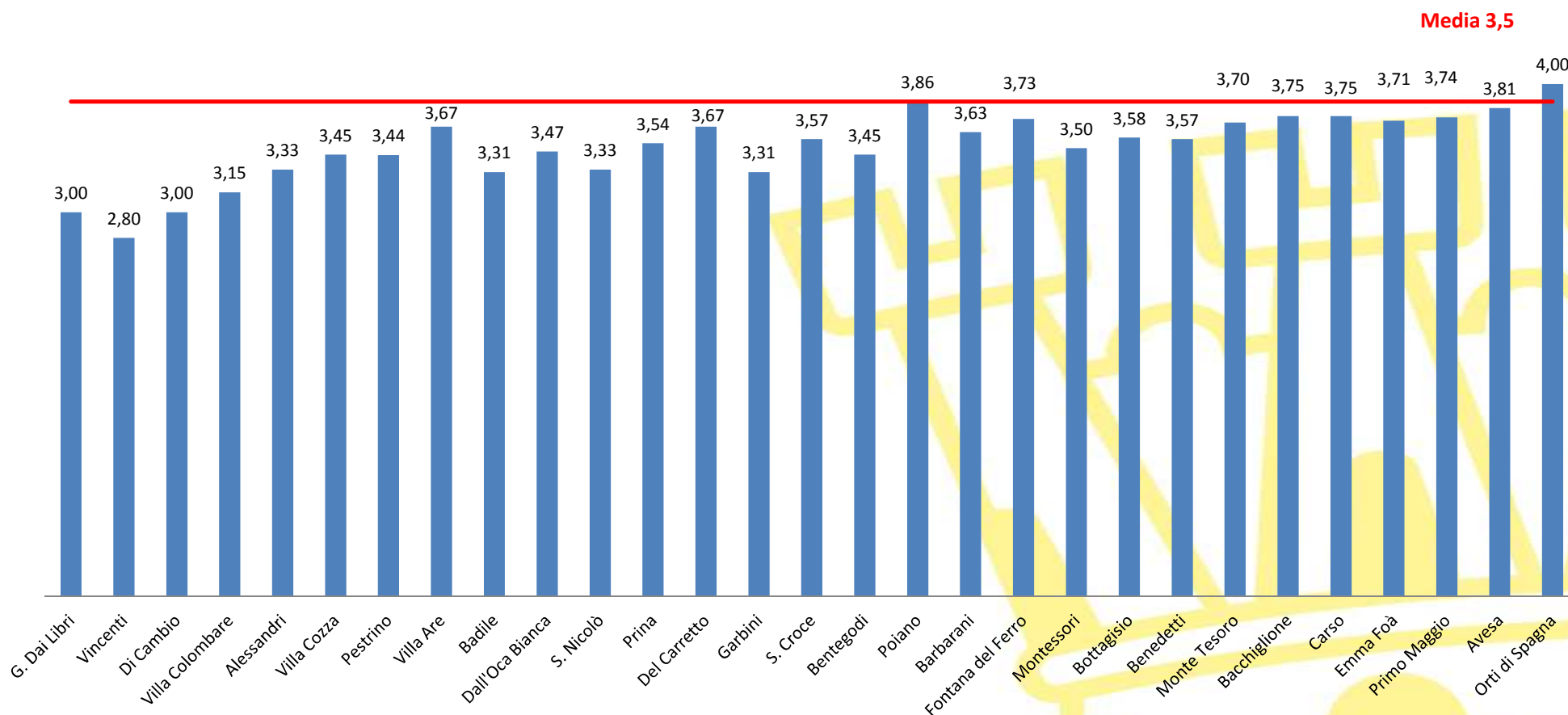
Qualità della pulizia



Quanto l'orario è adeguato alle esigenze familiari



Giudizio del bambino sul servizio ricevuto



Soddisfazione e importanza complessiva sul servizio della scuola dell'infanzia

