

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

**Ufficio Statistica e Customer
Satisfaction Comune di Verona
Anno educativo 2017-2018**

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.

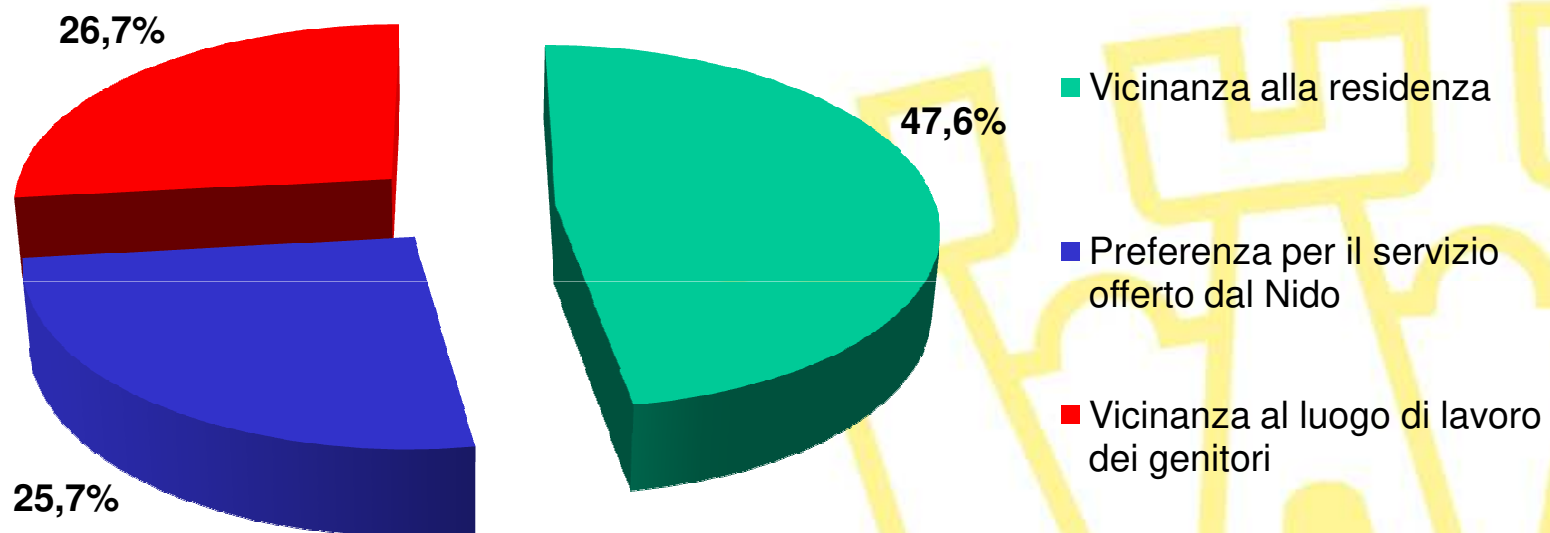
Raccolta dati

Numero di questionari validi 848

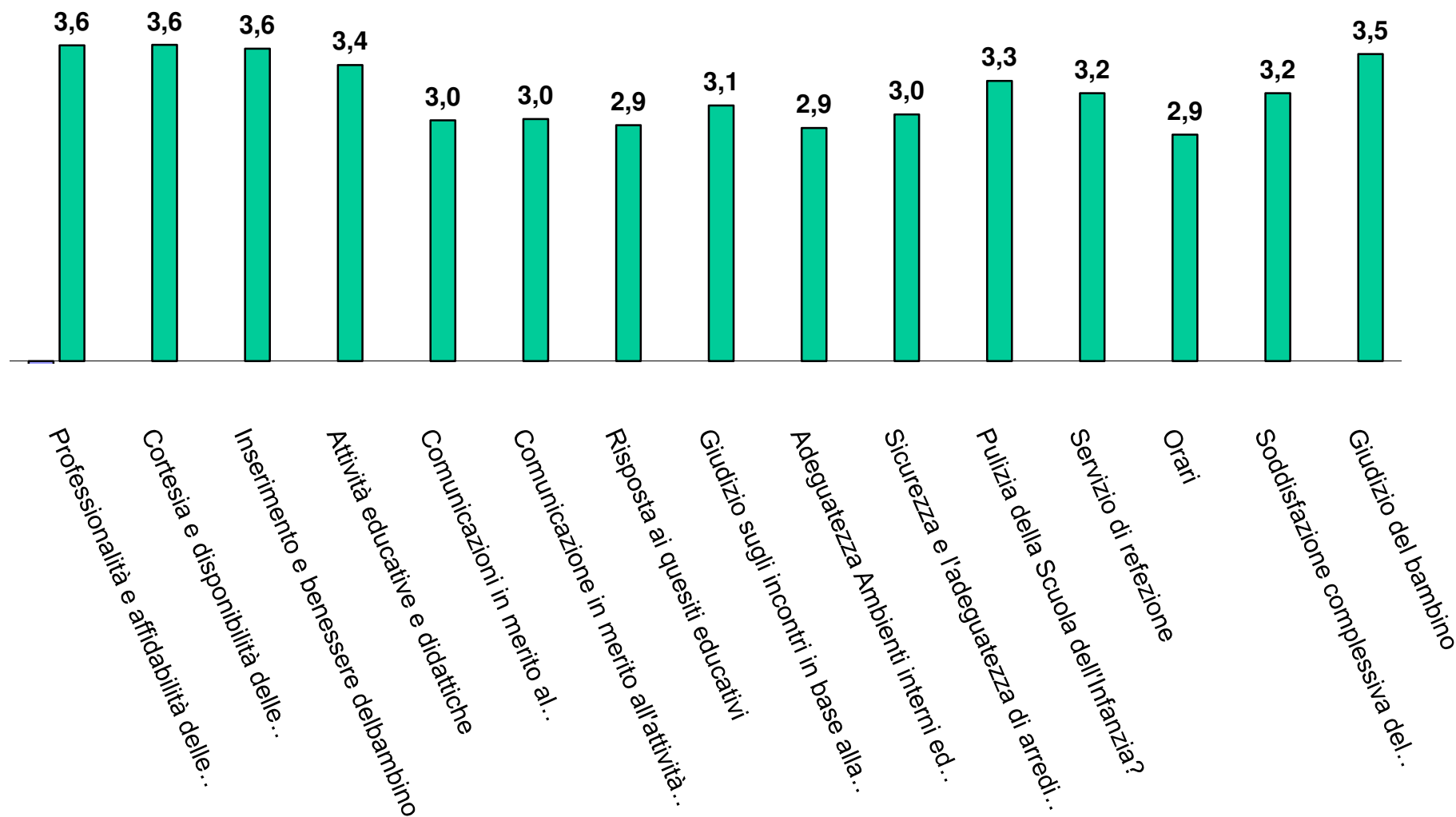
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 21 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Scuole dell'infanzia Comunale. Il range di valutazione di ciascun item è il seguente:

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

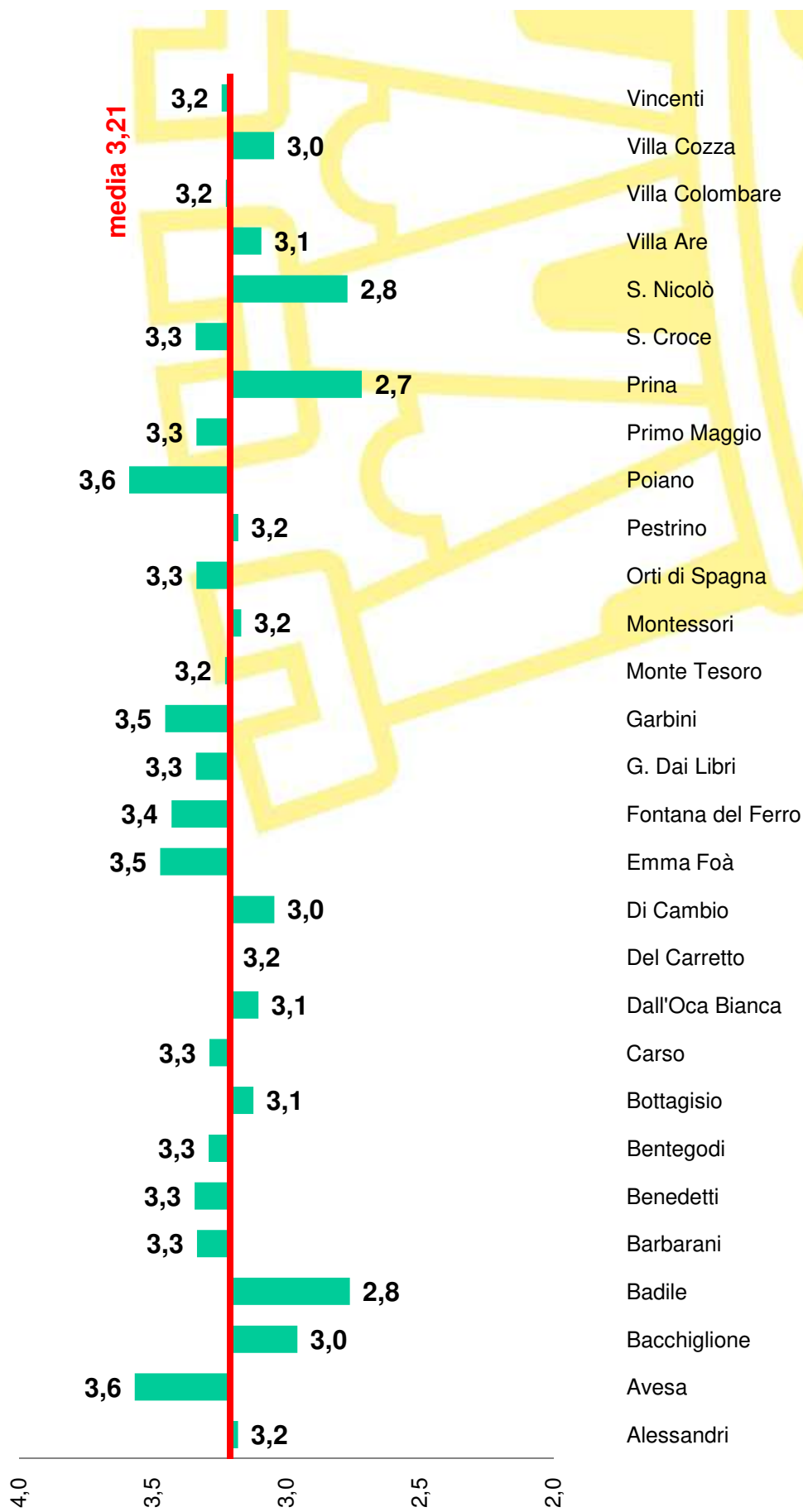
Criteri di scelta della Scuola dell'infanzia



Valutazione media dei fattori di qualità



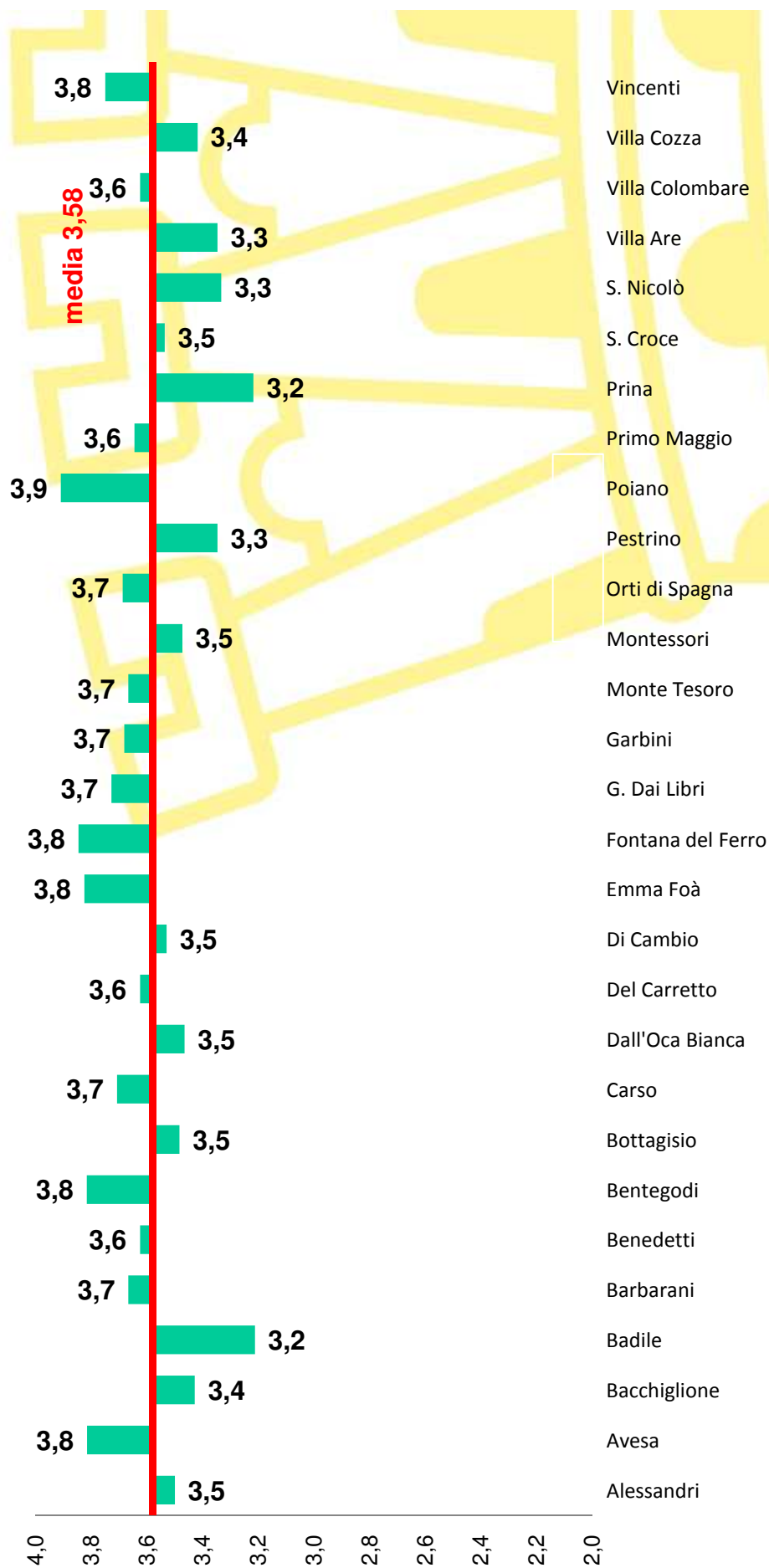
Confronto tra scuole



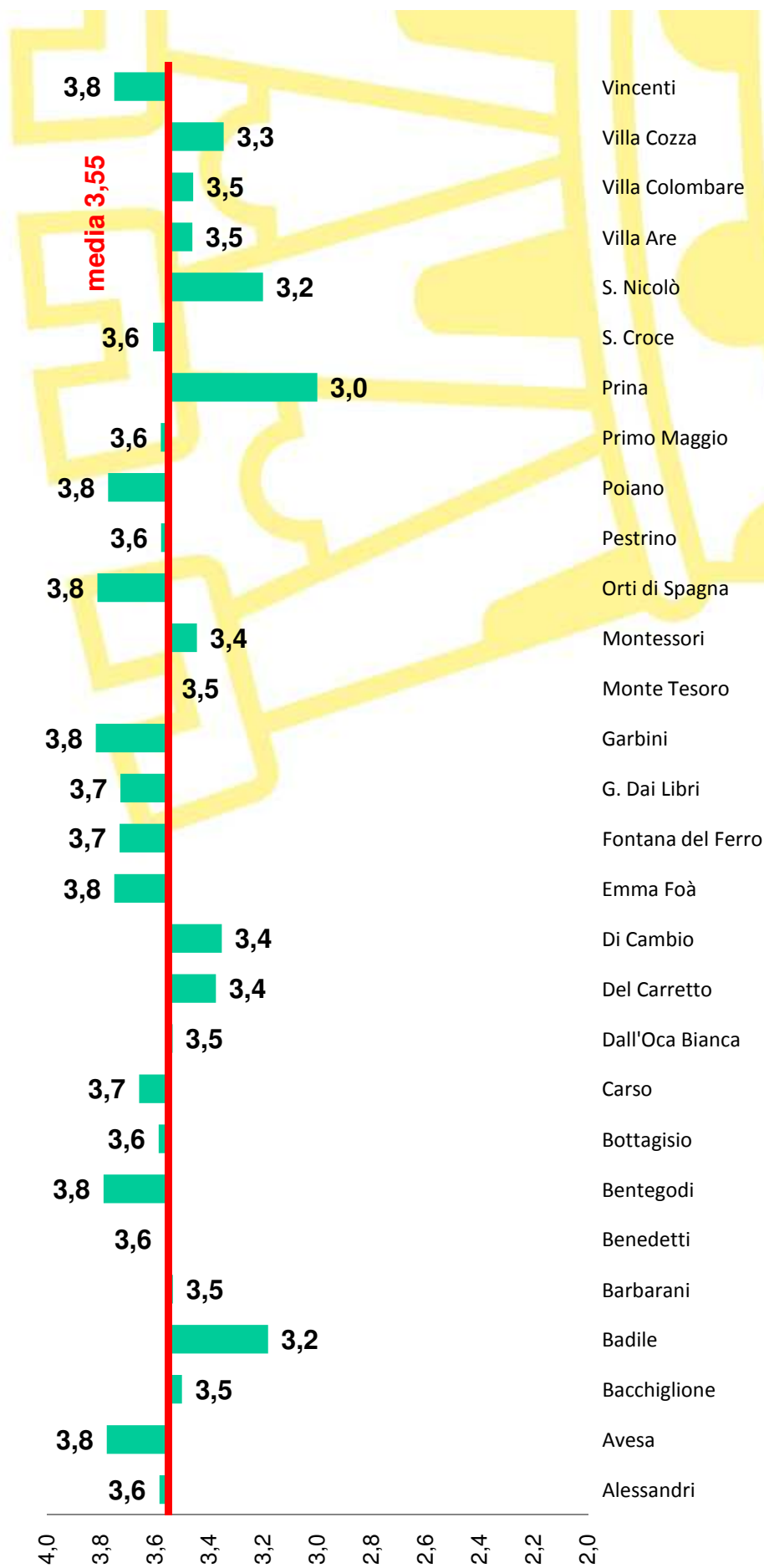
Competenza professionale e affidabilità degli insegnanti



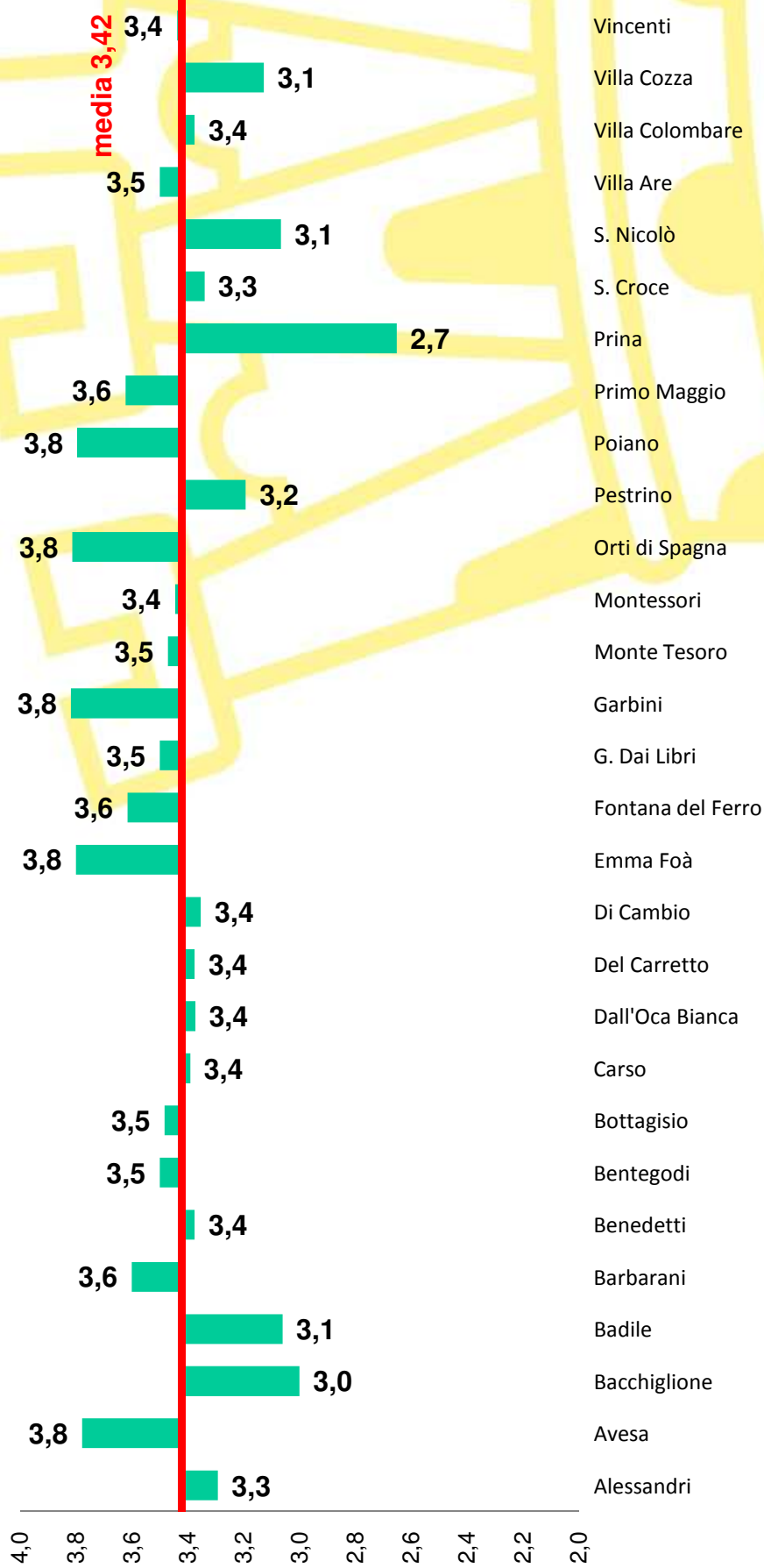
Cortesia e la disponibilità degli insegnanti



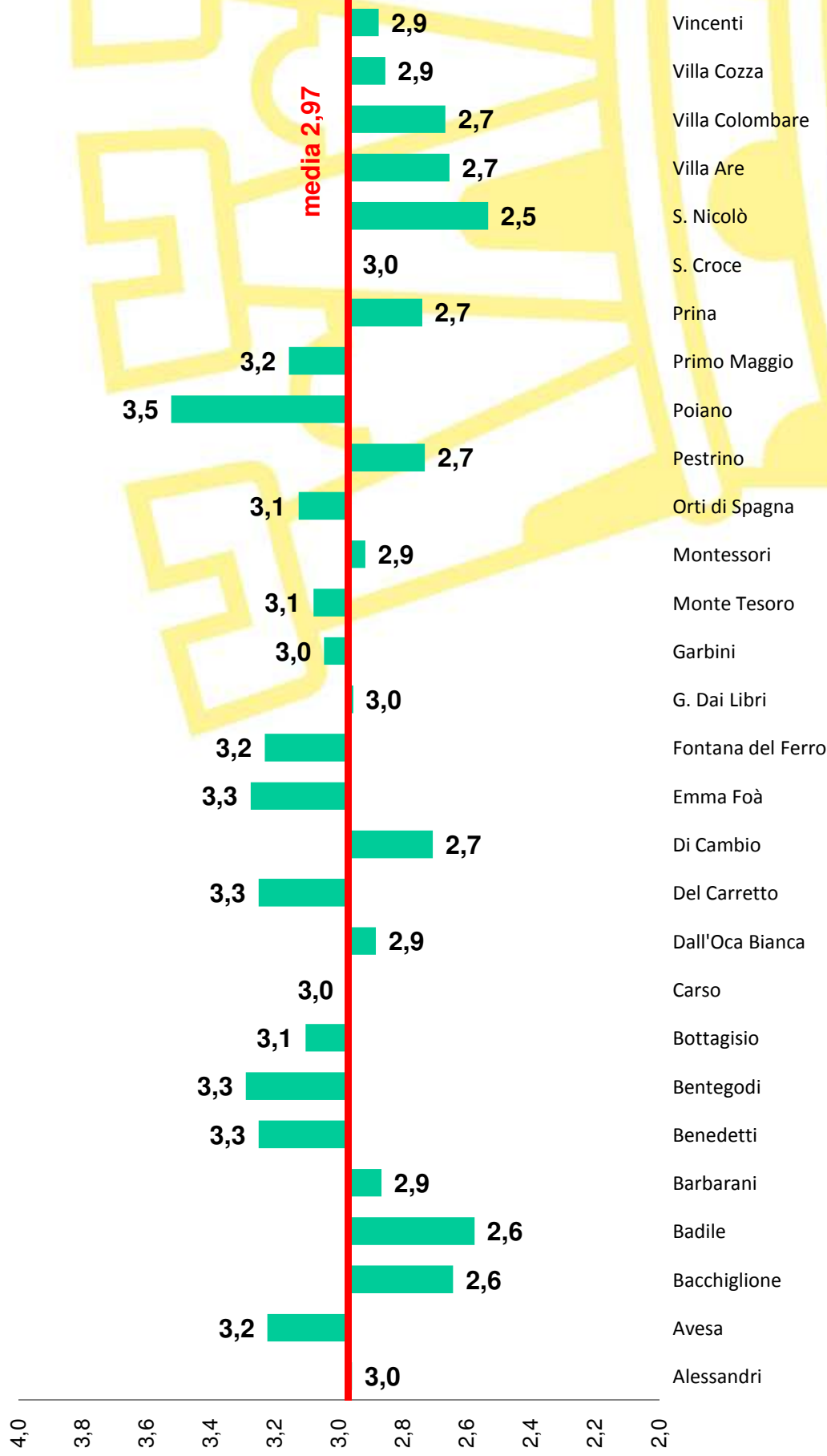
Inserimento e benessere del bambino alla Scuola dell'Infanzia



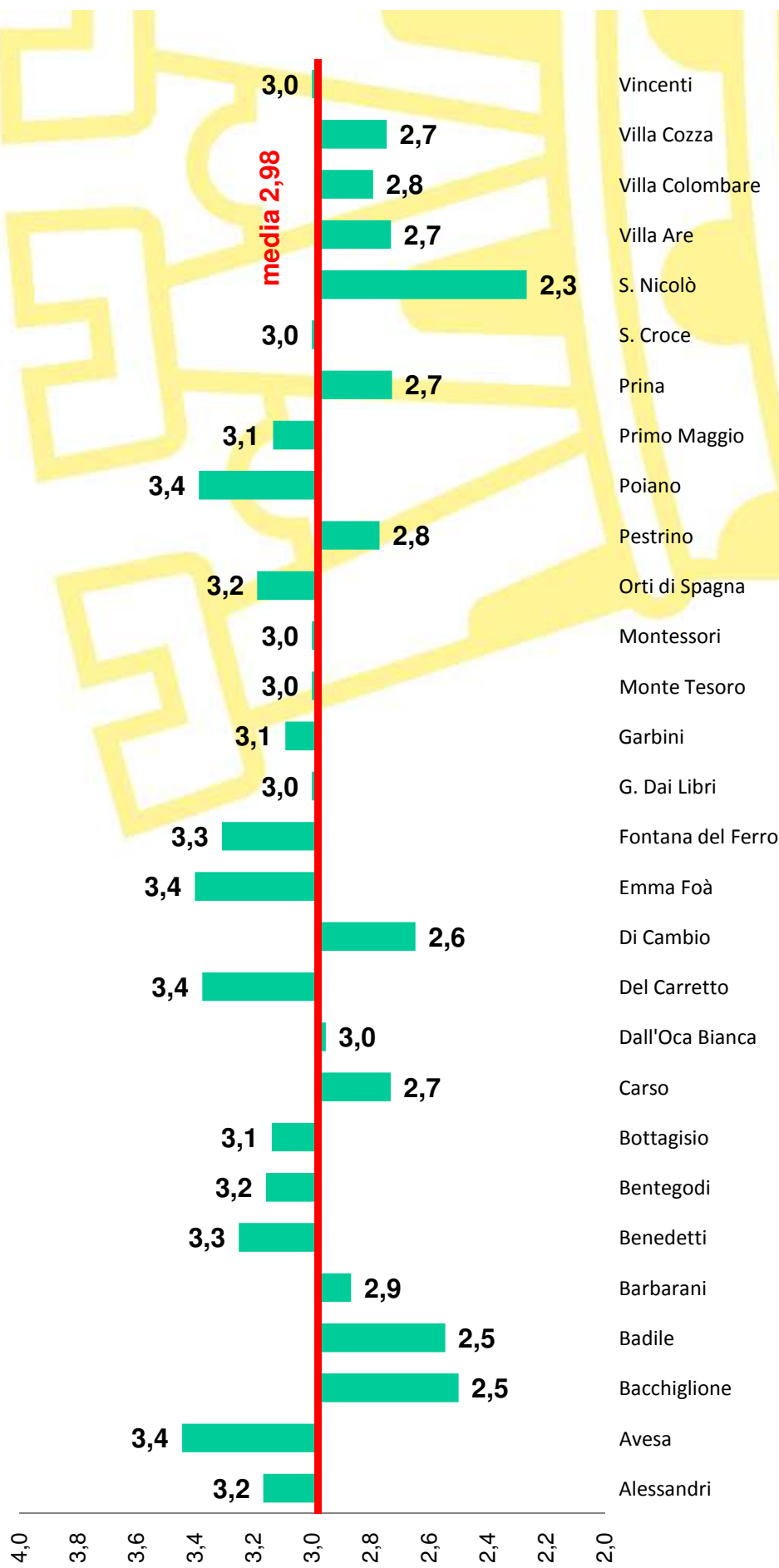
Valutazione delle attività educative e didattiche, gioco e sperimentazione



Valutazione delle comunicazioni in merito alle relazioni sociali e ai percorsi di sviluppo del bambino

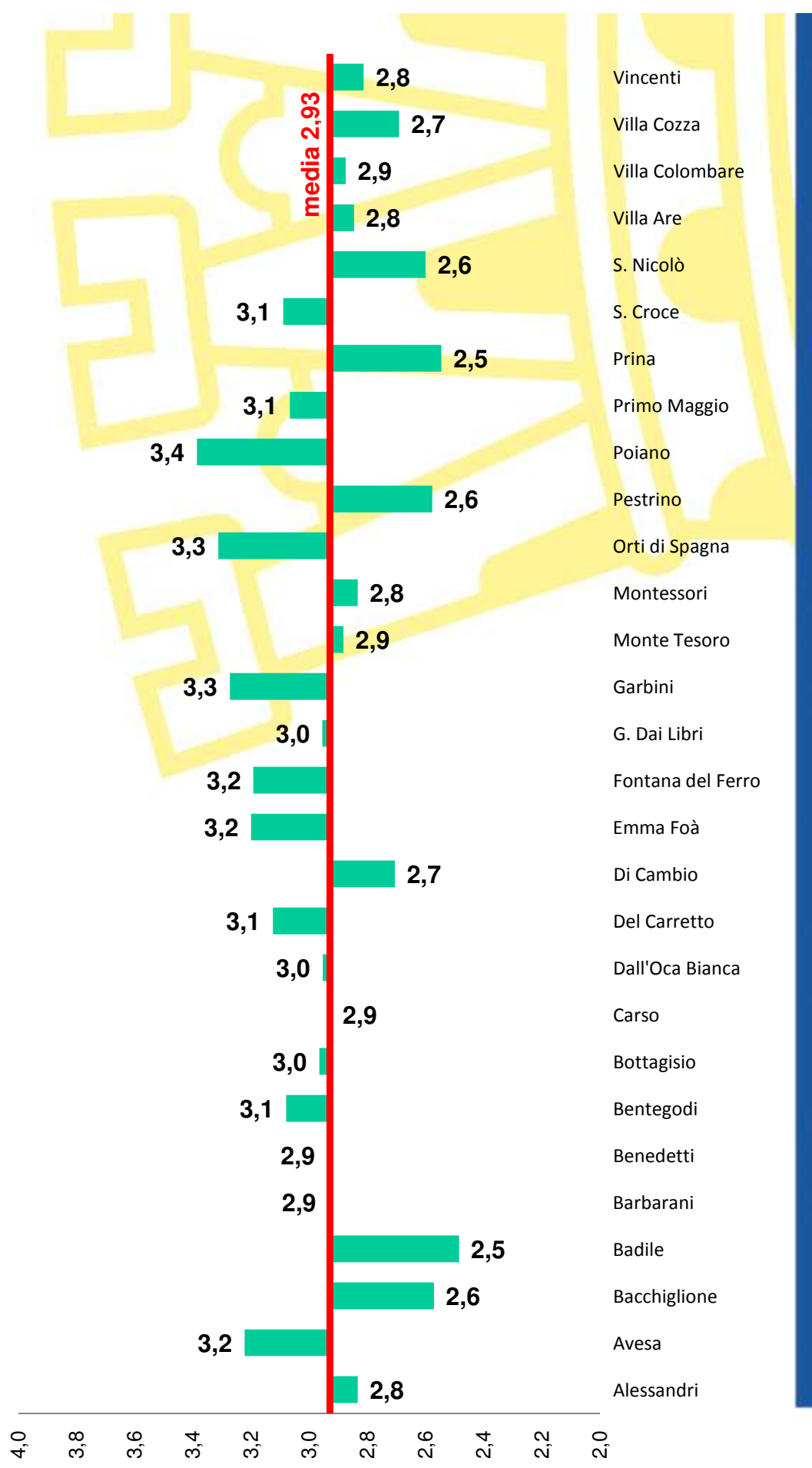


Soddisfazione in merito alla comunicazione sull'attività svolta presso la Scuola dell'Infanzia?



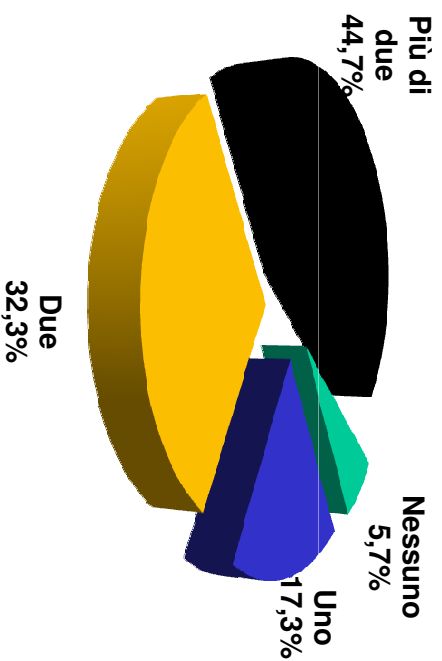


Nel servizio che viene offerto il genitore trova risposta ai quesiti educativi che si pone

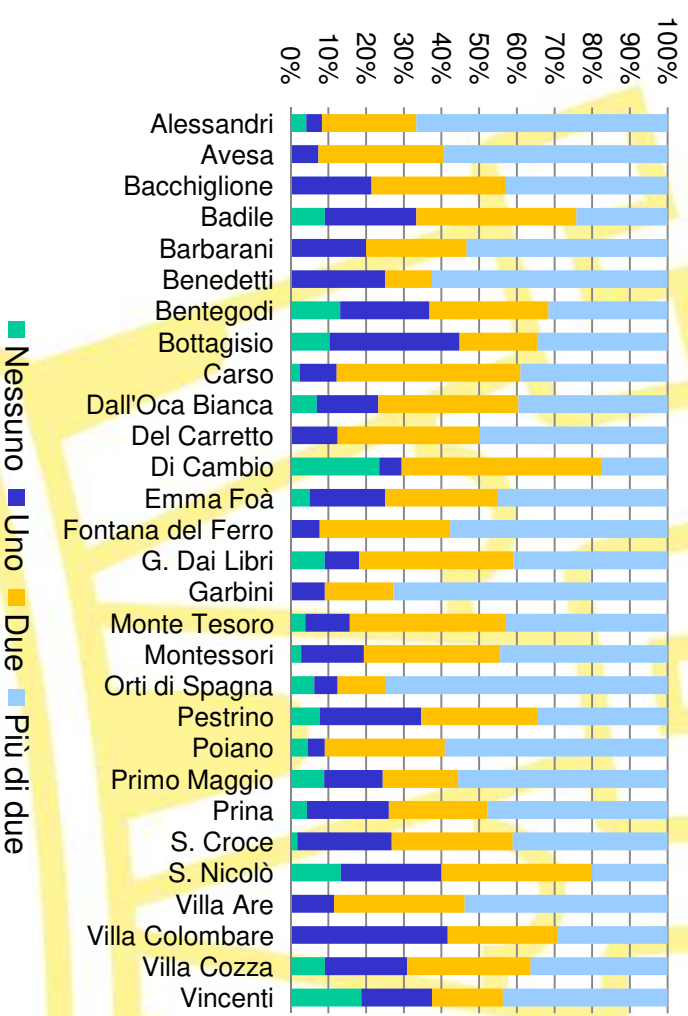


Incontri per genitori

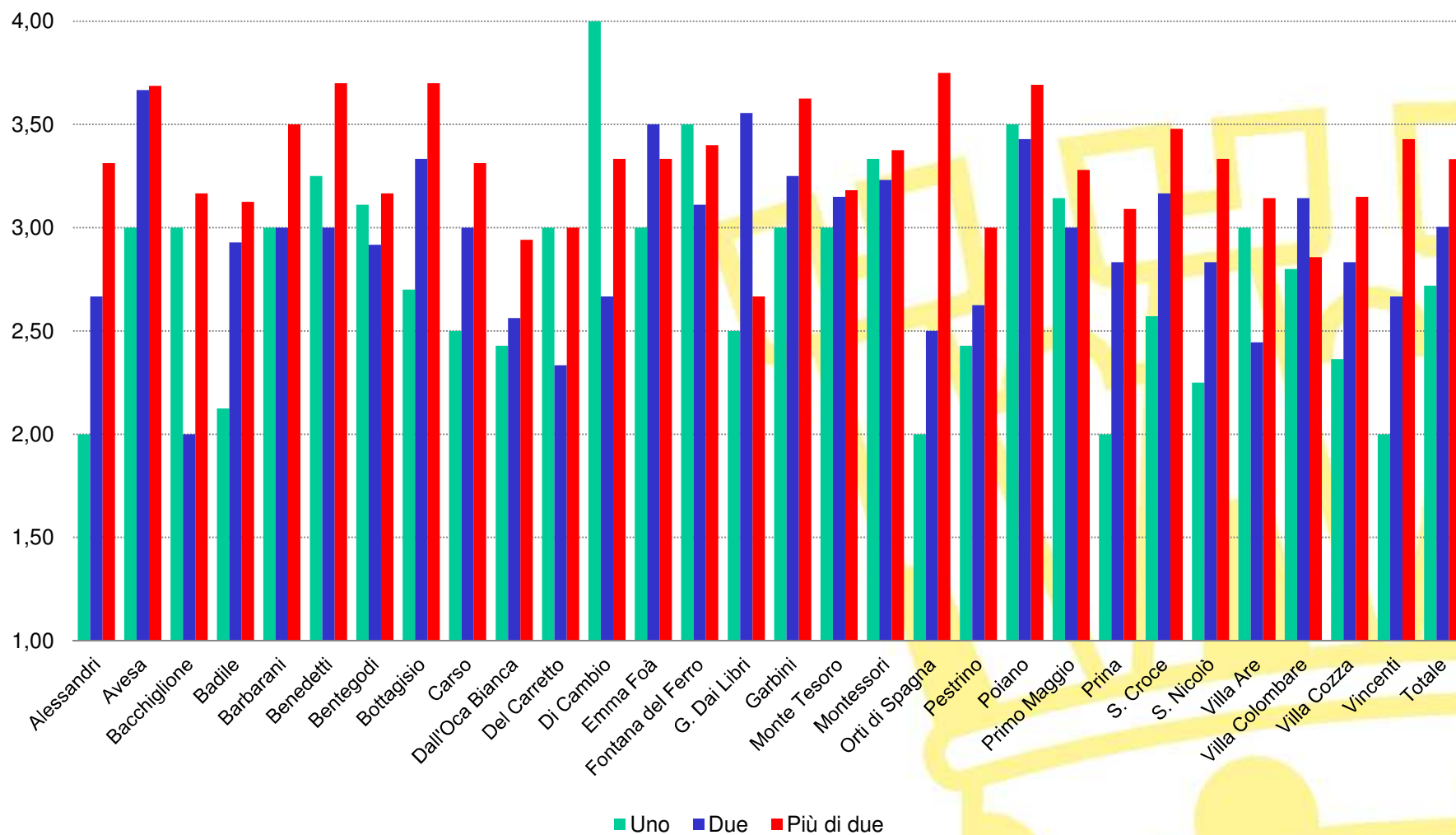
Partecipazione agli incontri per genitori



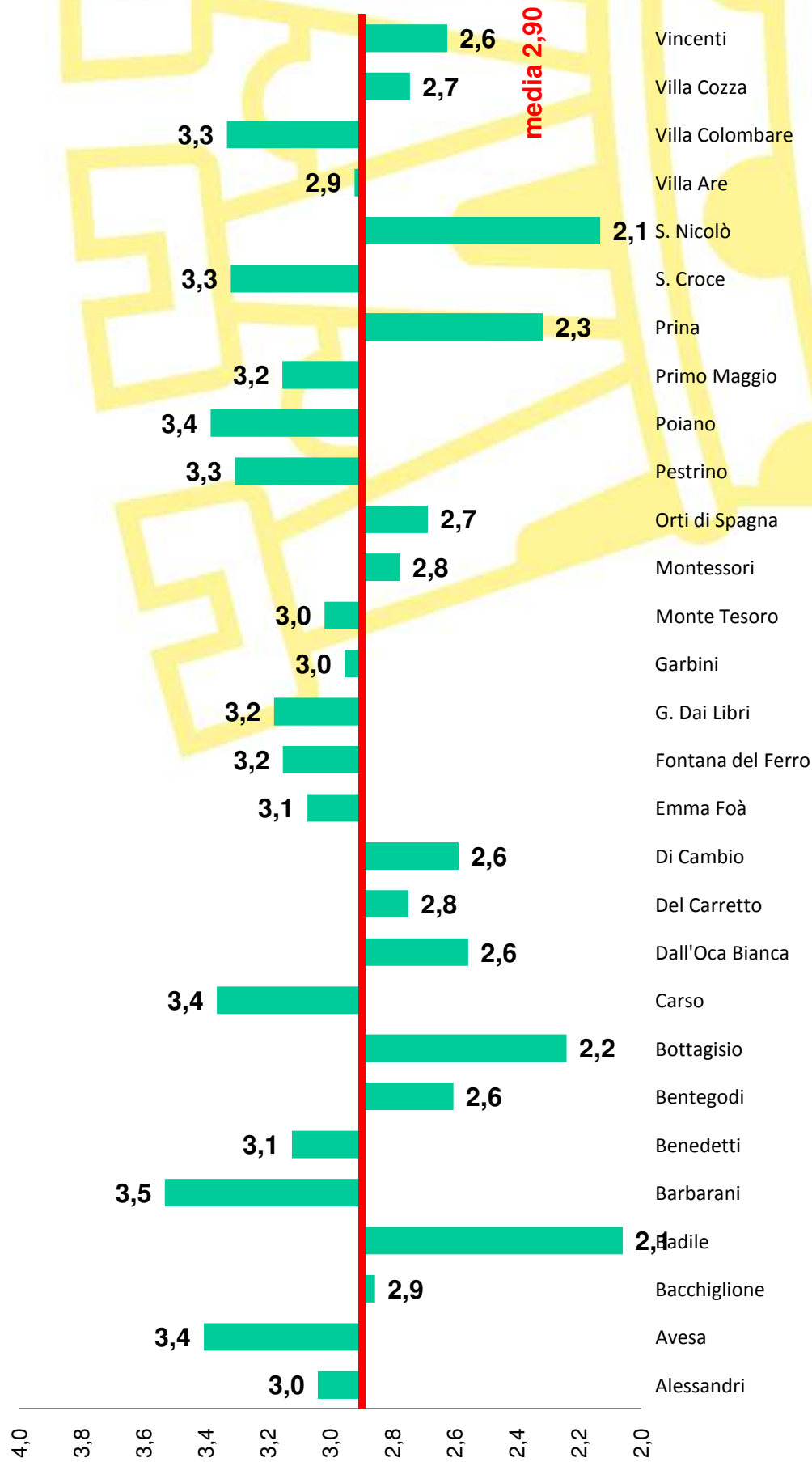
Composizione % della partecipazione agli incontri per genitori



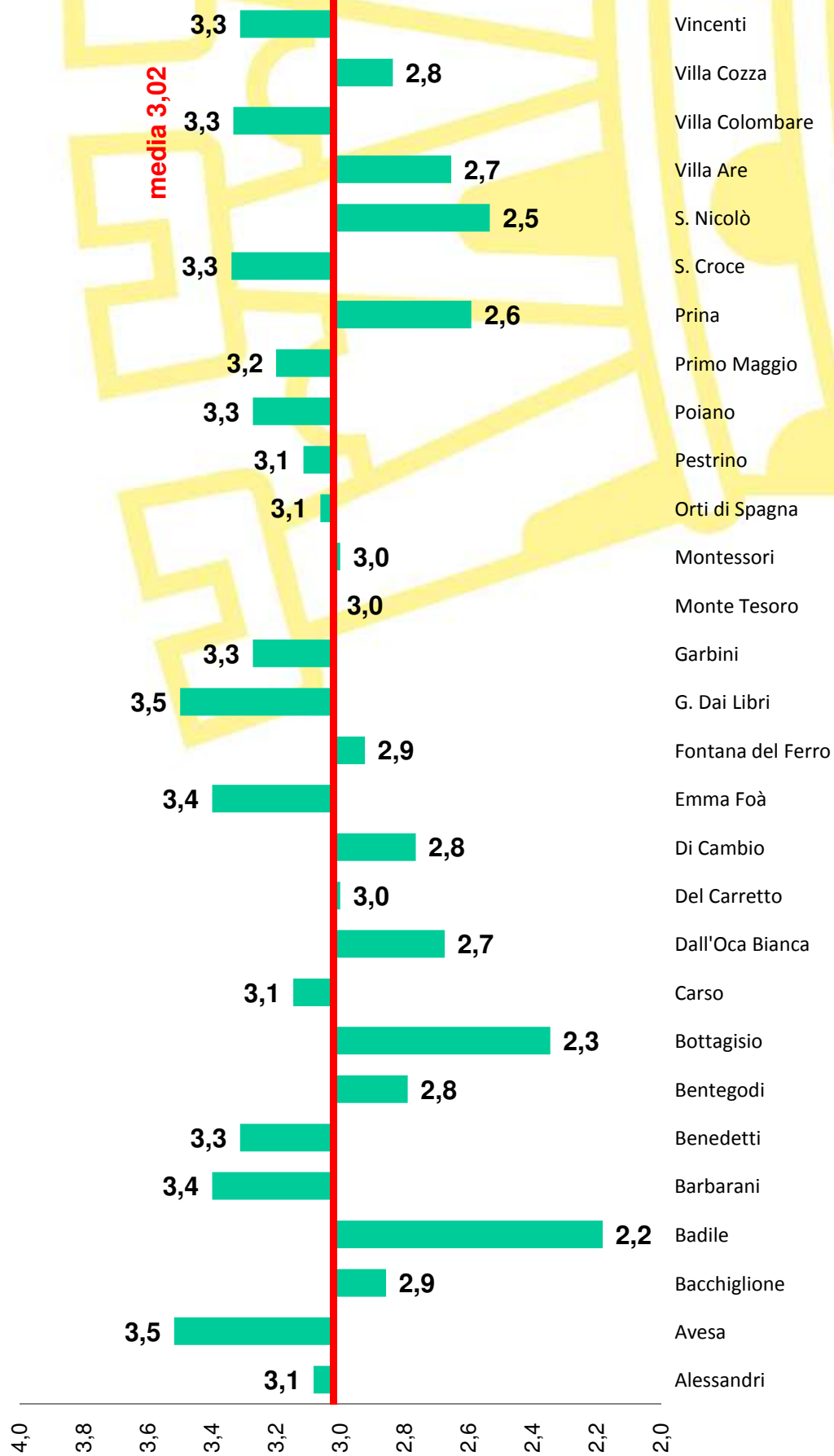
Giudizio sugli incontri in base alle partecipazione



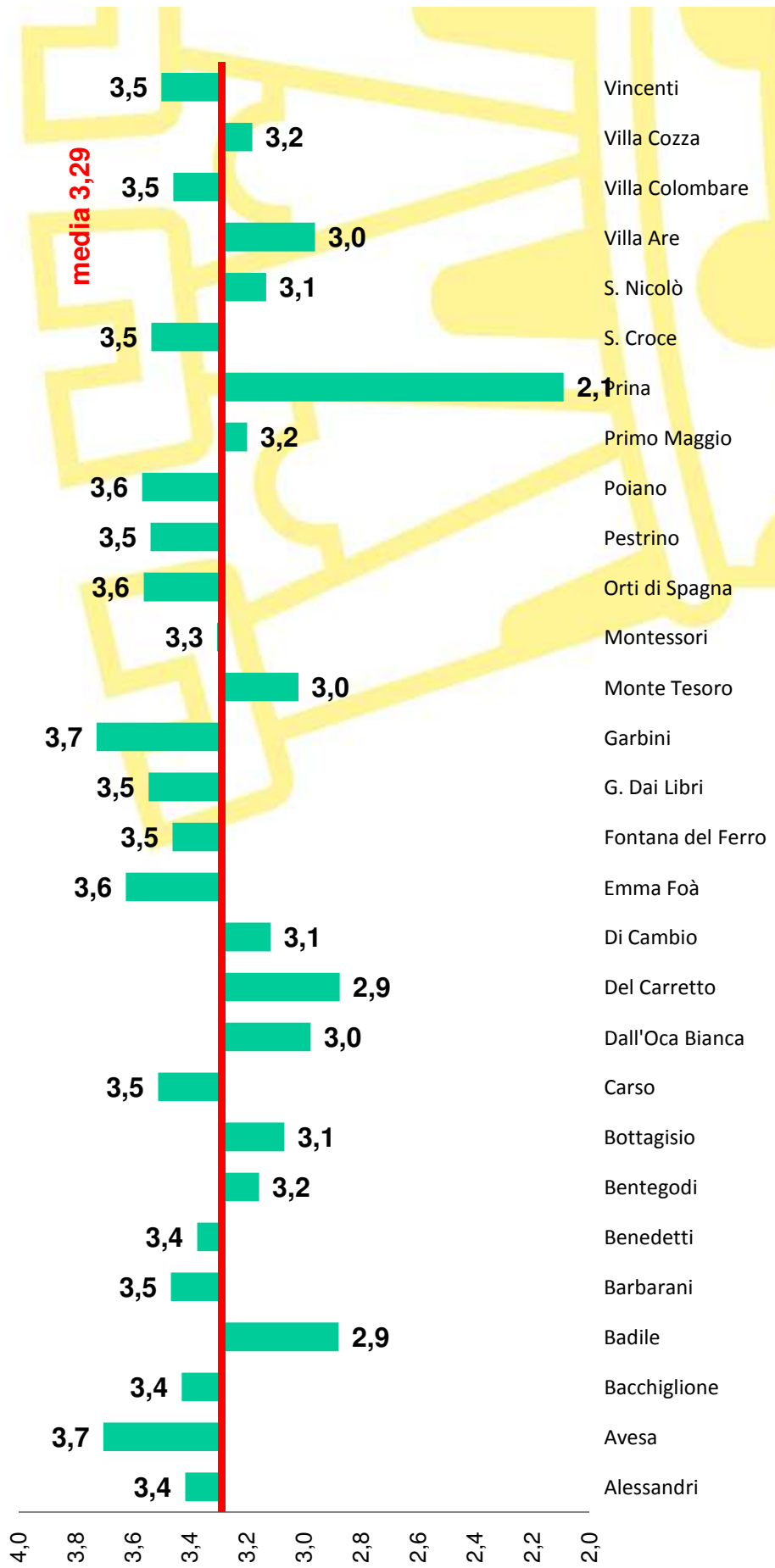
Adeguatezza ambienti interni ed esterni



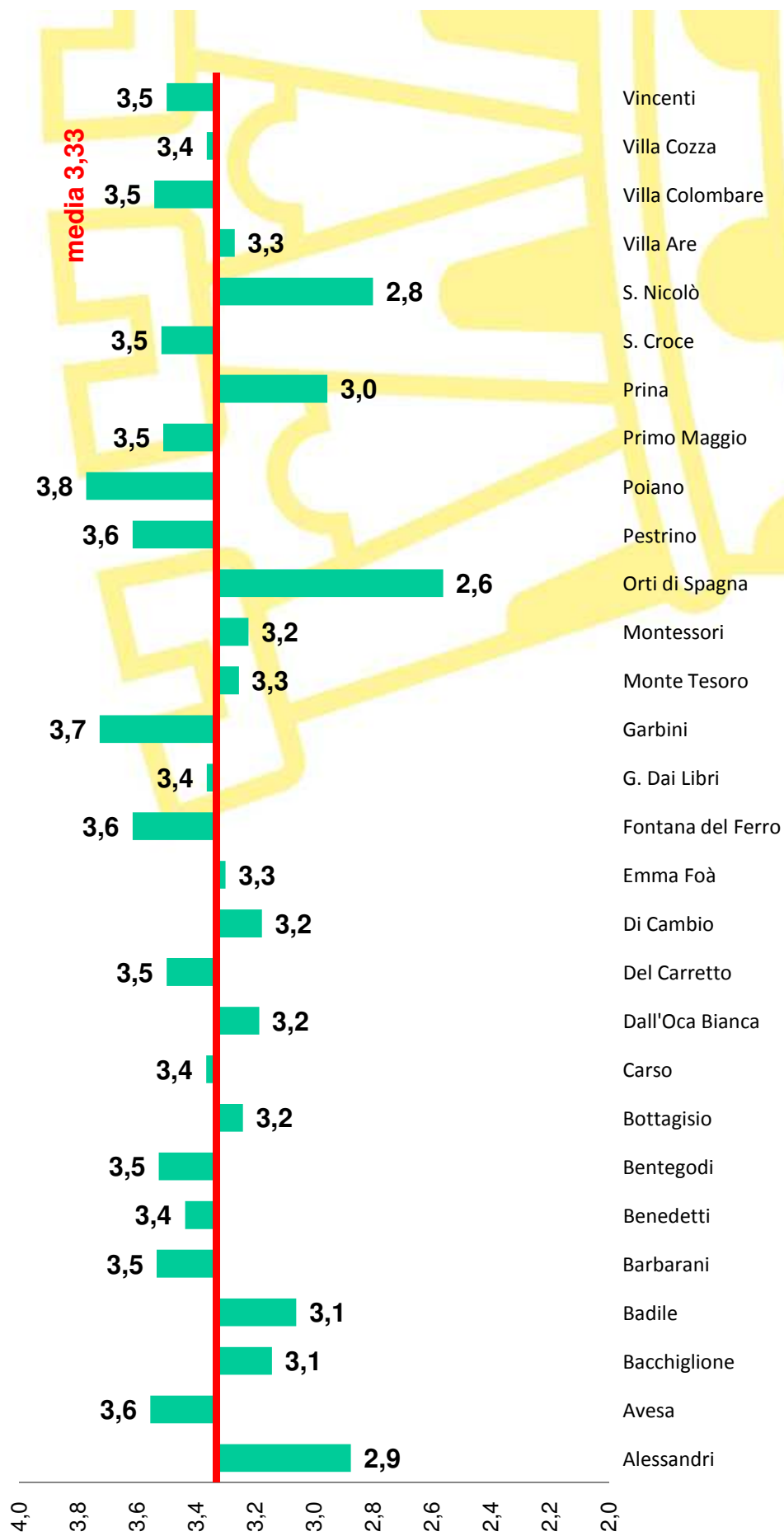
Sicurezza e adeguatezza di arredi e giochi



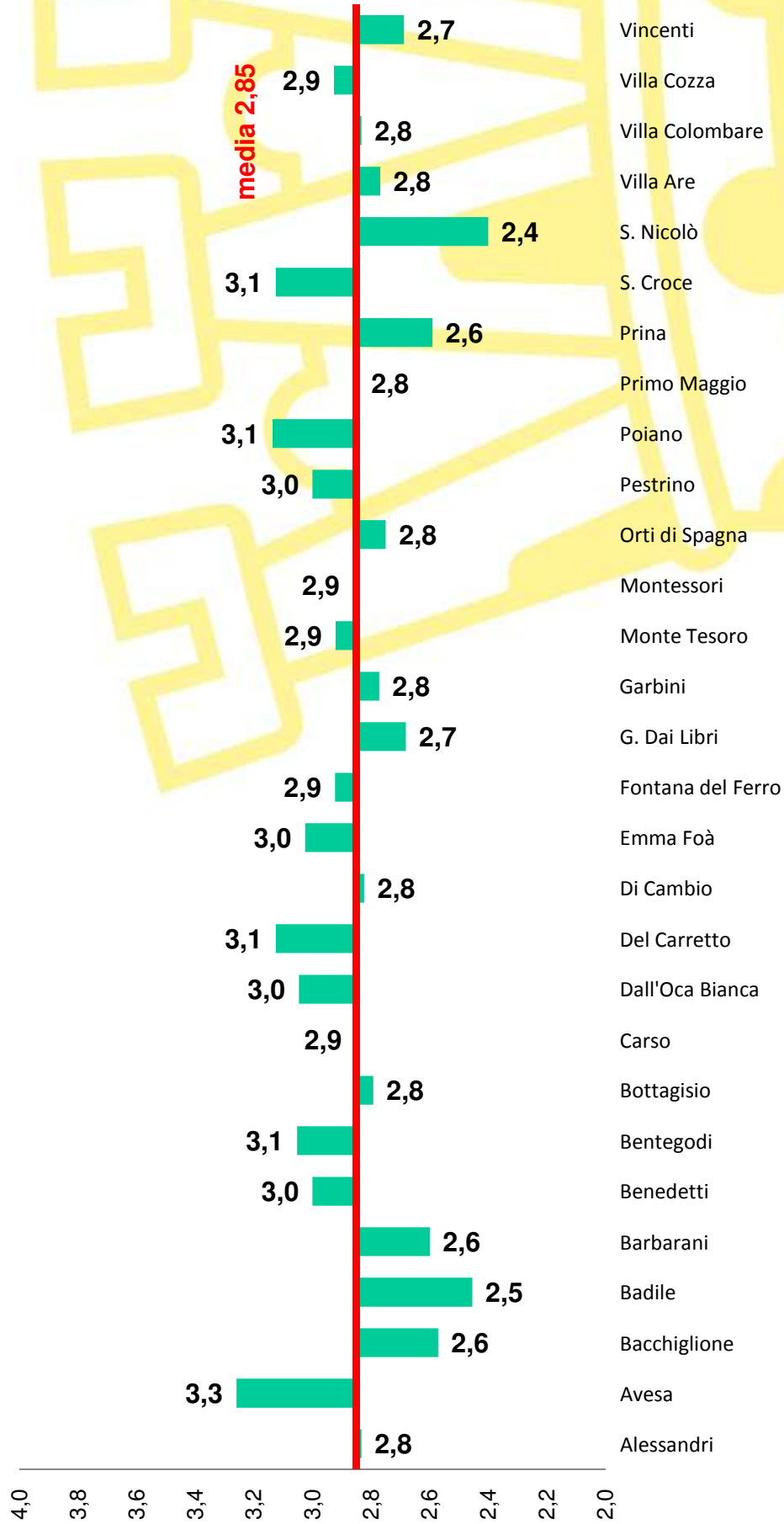
Qualità della pulizia



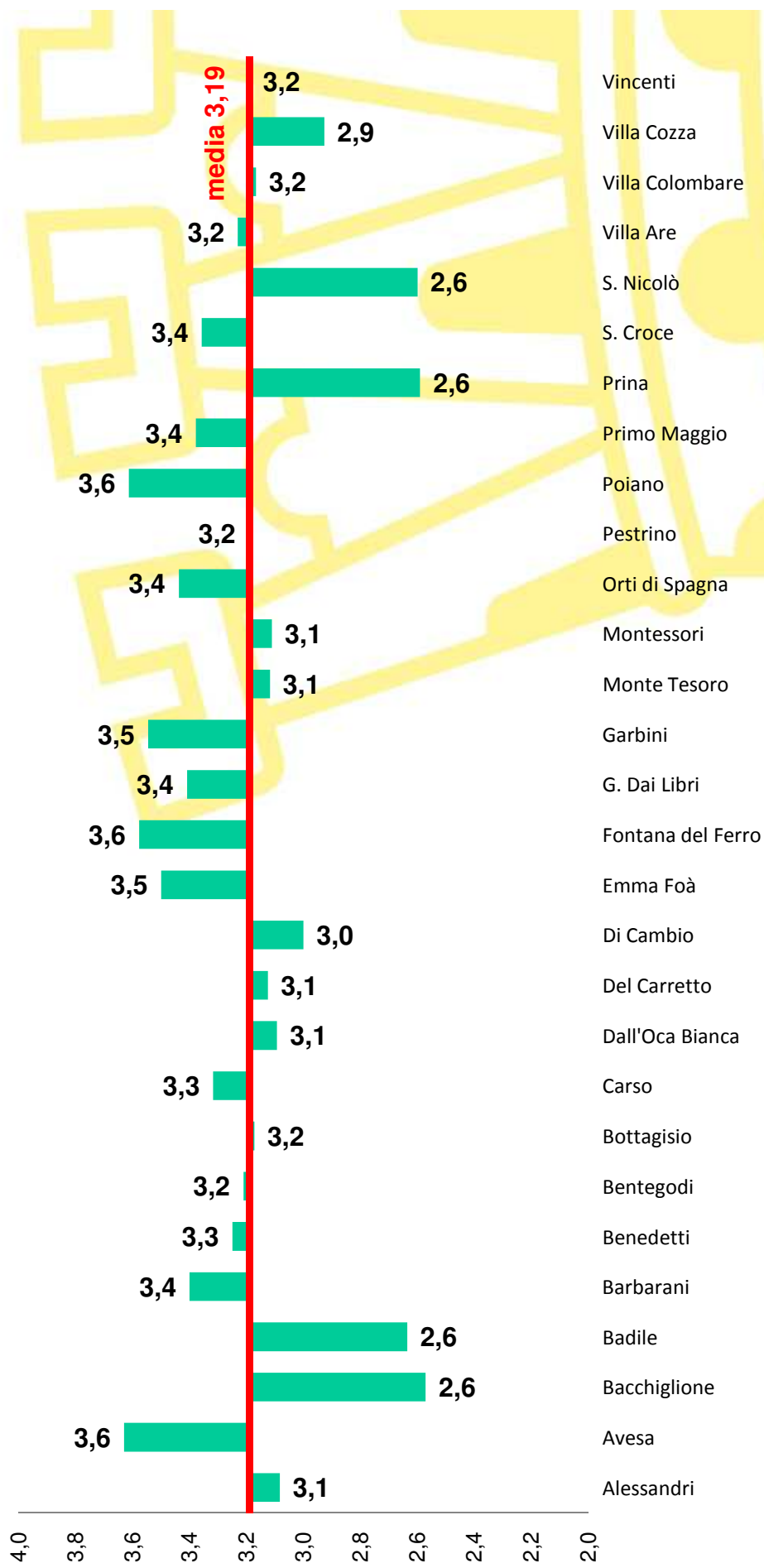
Qualità servizio refezione



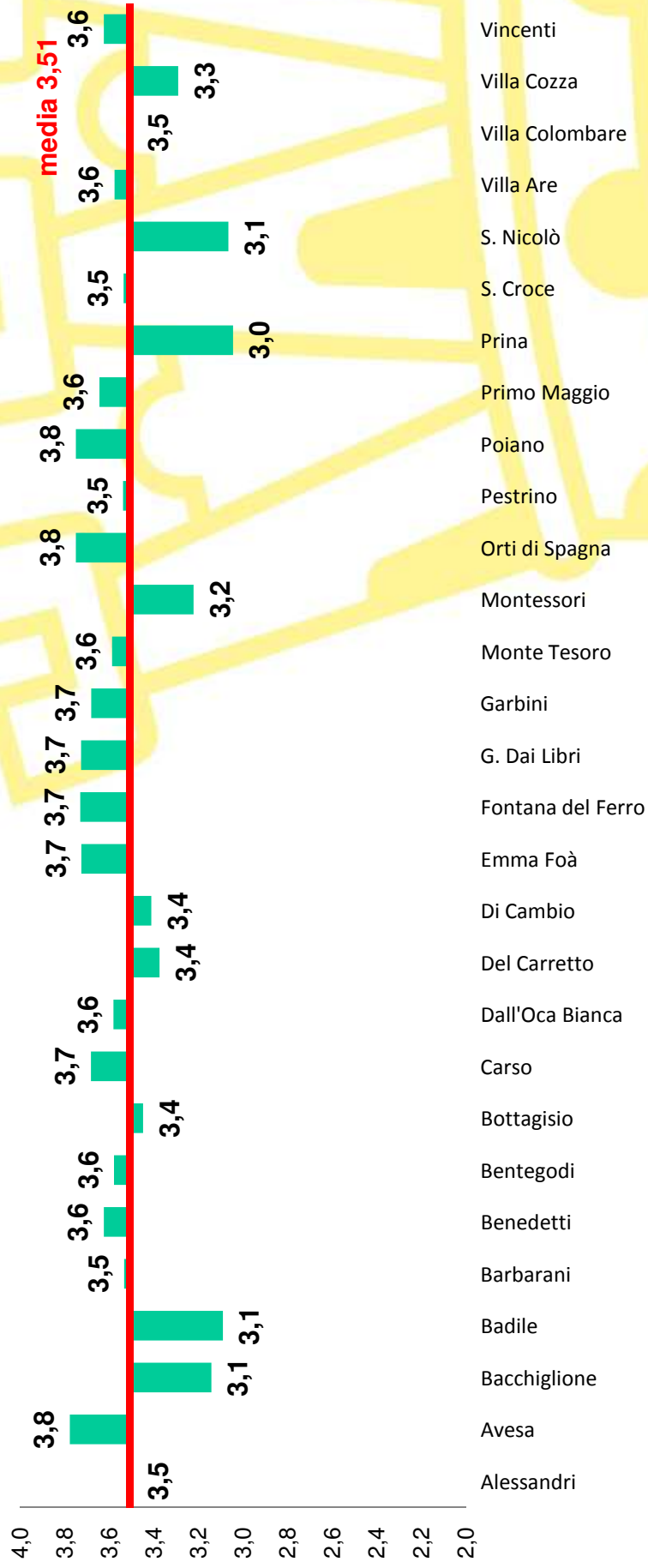
Quanto l'orario è adeguato alle esigenze familiari



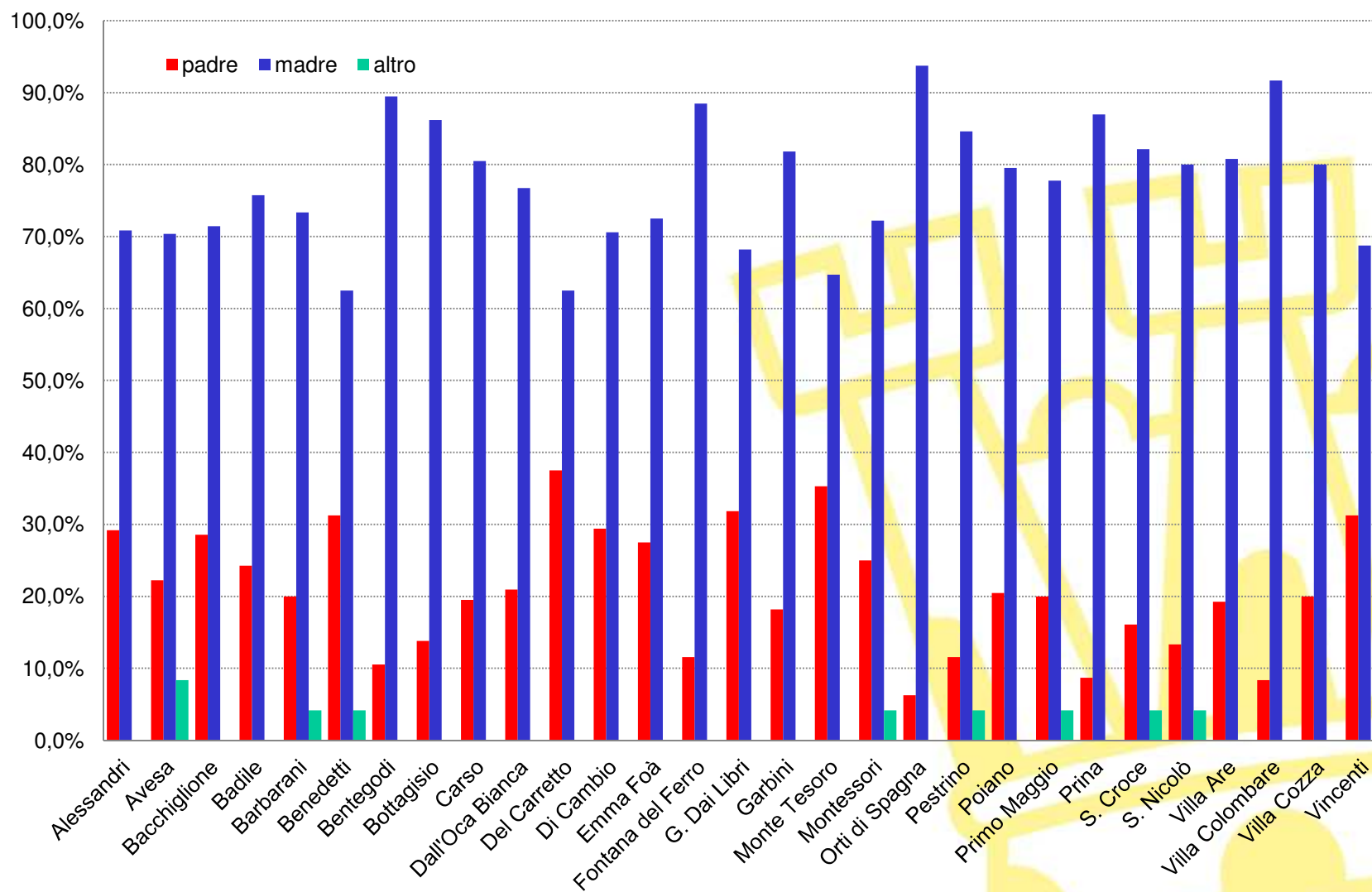
Soddisfazione complessiva sul servizio della scuola dell'infanzia



Giudizio del bambino sul servizio ricevuto



Chi ha risposto ai questionari



Percentuale rispondenti sugli iscritti

