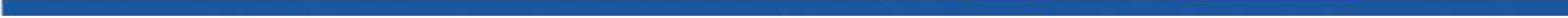


Customer satisfaction dell'utenza Servizi Scuole per l'infanzia comunali

**Ufficio Statistica e Customer Satisfaction Comune di Verona
Anno educativo 2019-2020**



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.

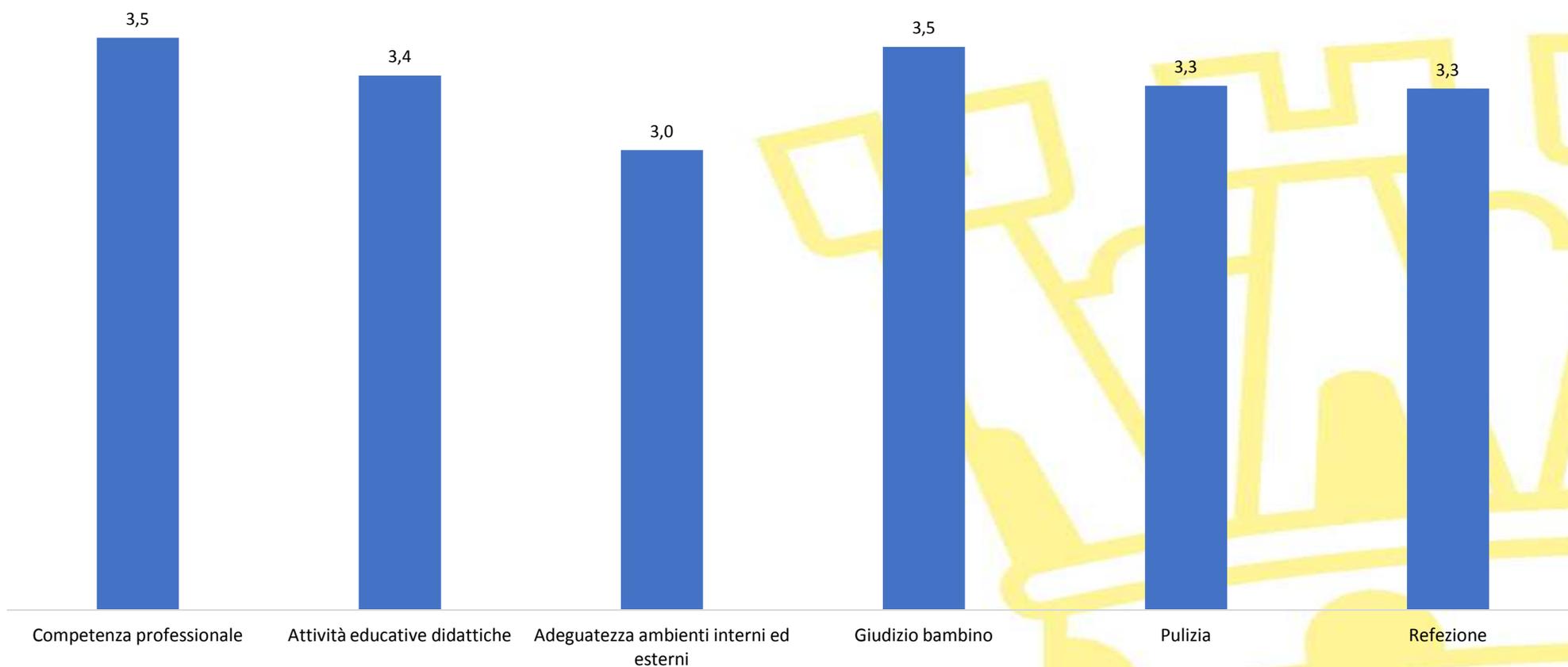
Raccolta dati

Numero di questionari inviati 1290
validi 378

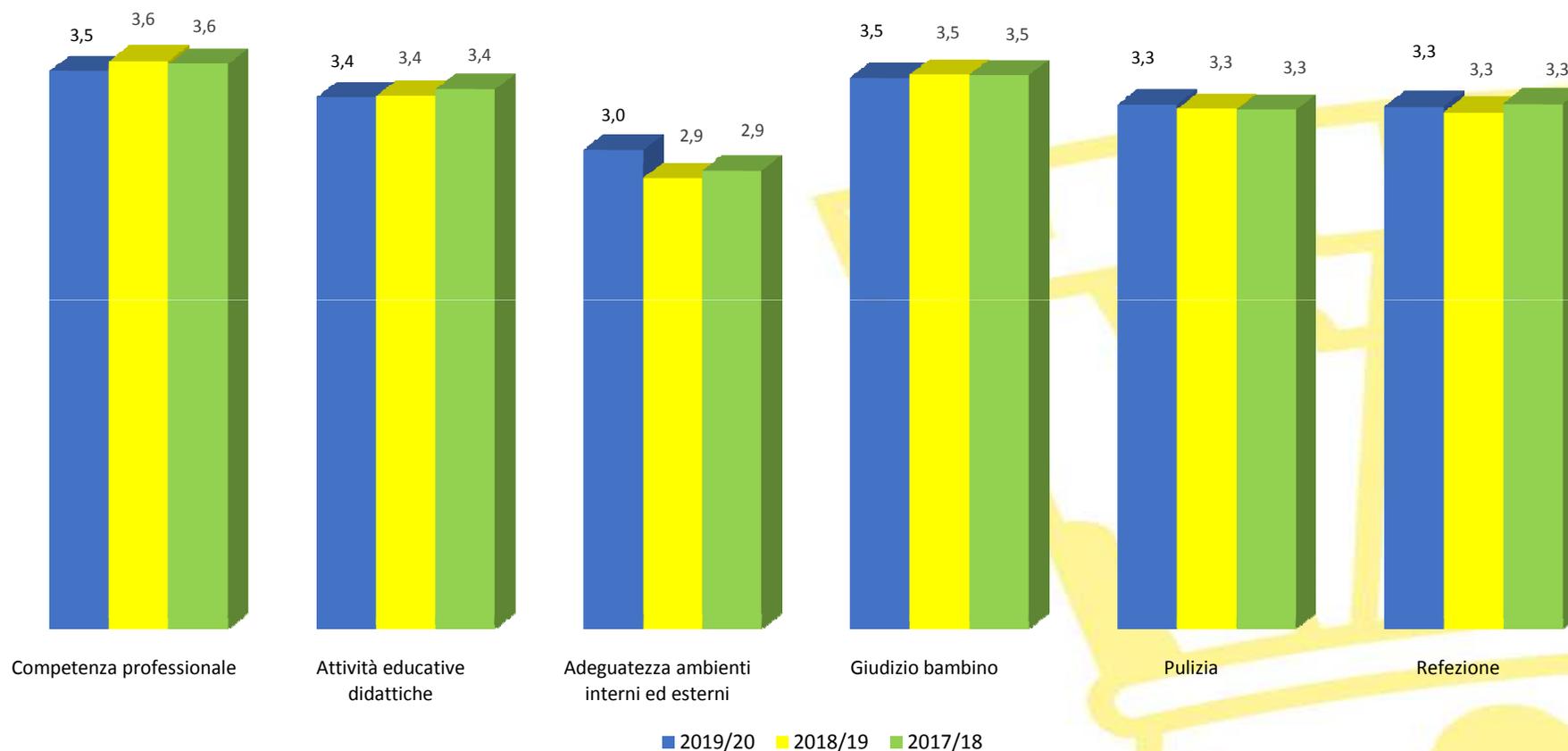
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 21 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Scuole dell'infanzia Comunale. Il range di valutazione di ciascun item è il seguente:

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

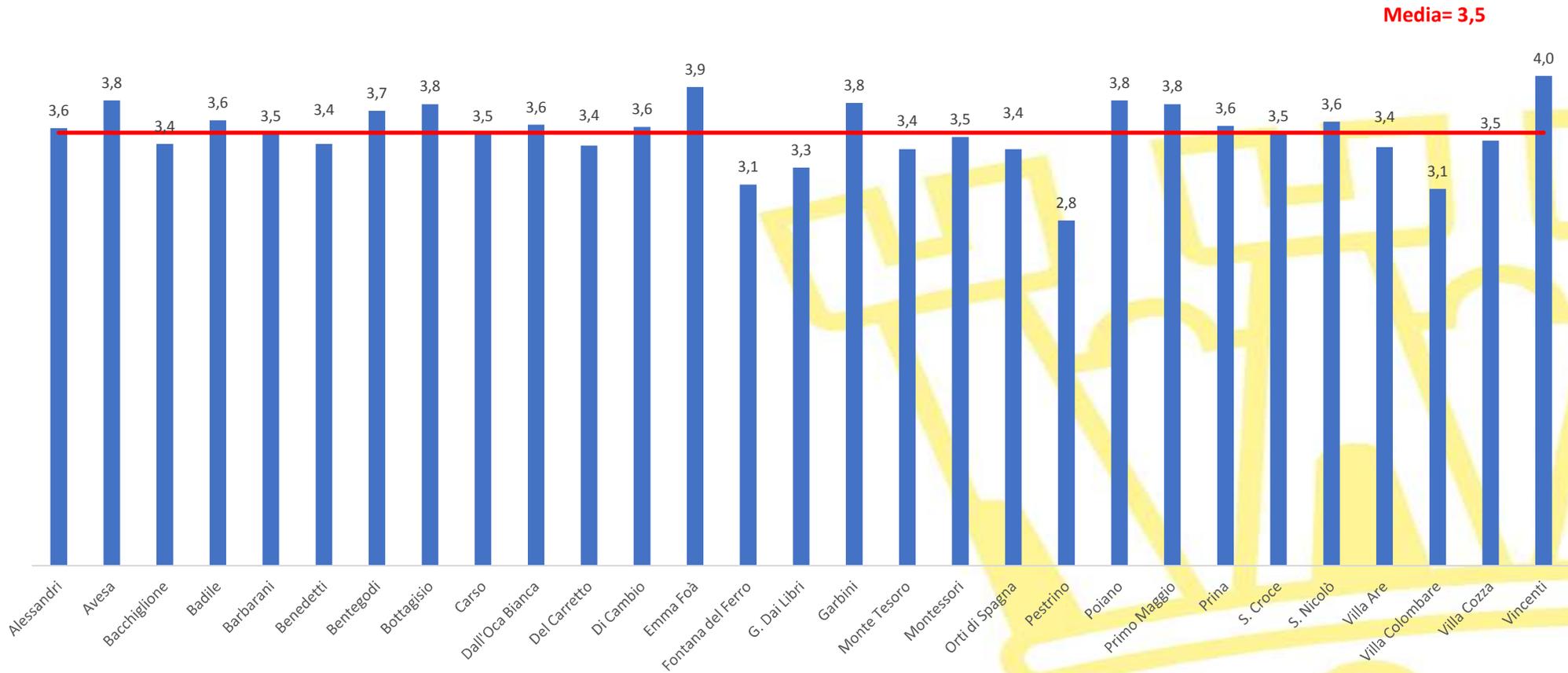
Valutazione media dei fattori di qualità



Comparazione dati valutazione media

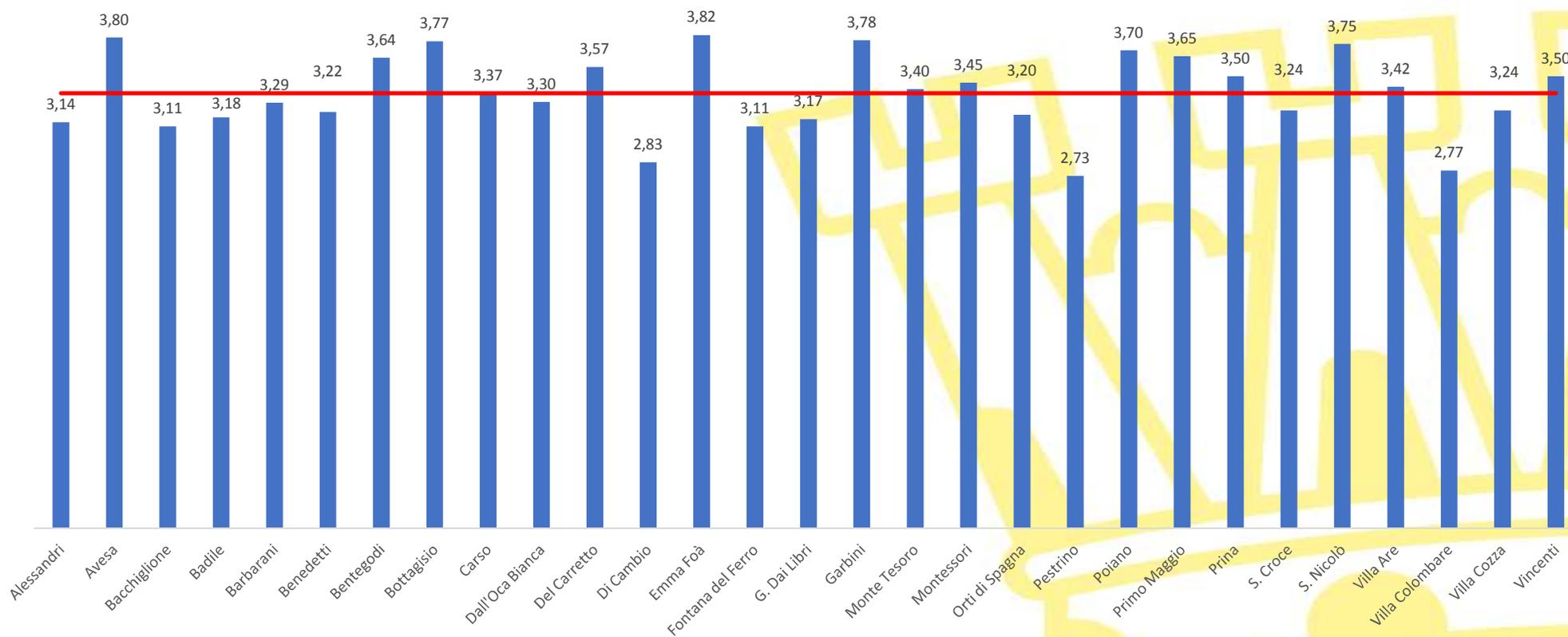


Competenza professionale e affidabilità degli insegnanti

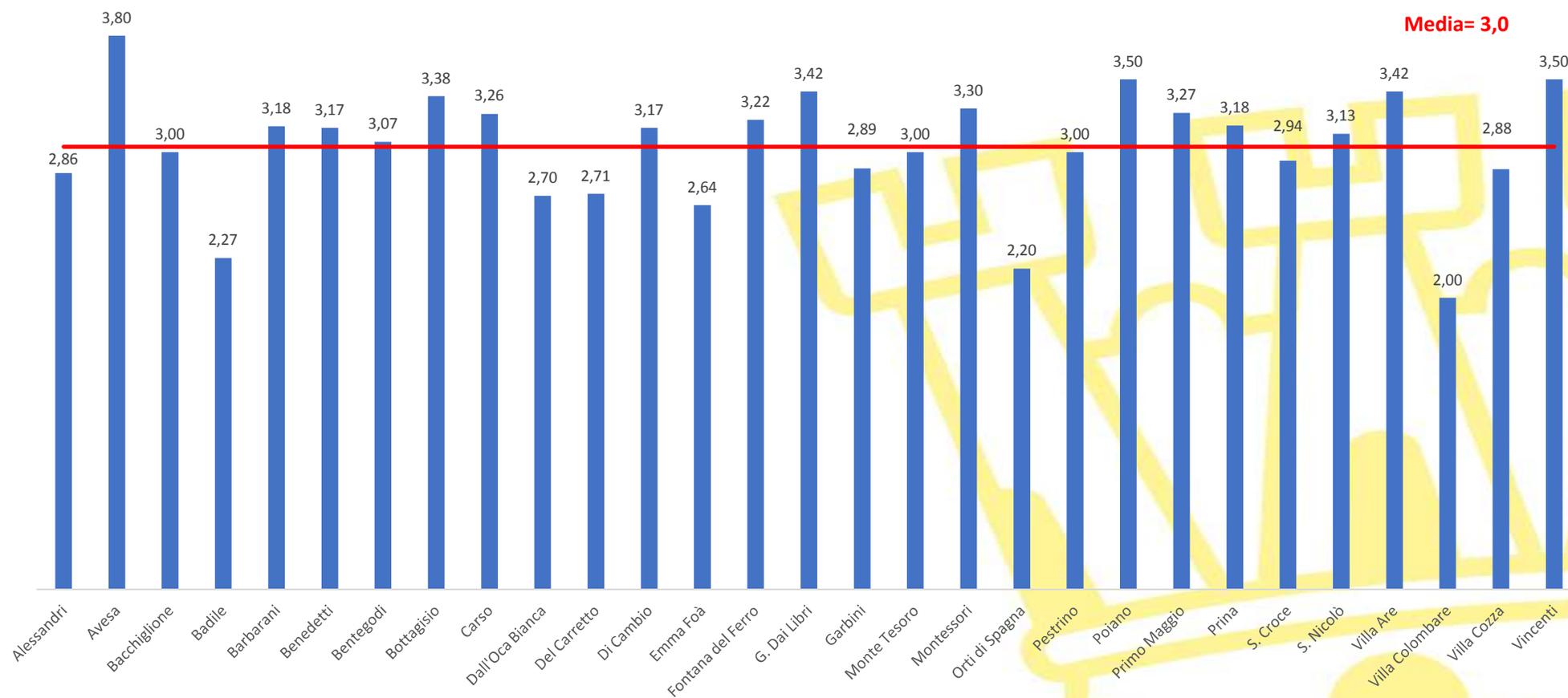


Valutazione delle attività educative e didattiche, gioco e sperimentazione

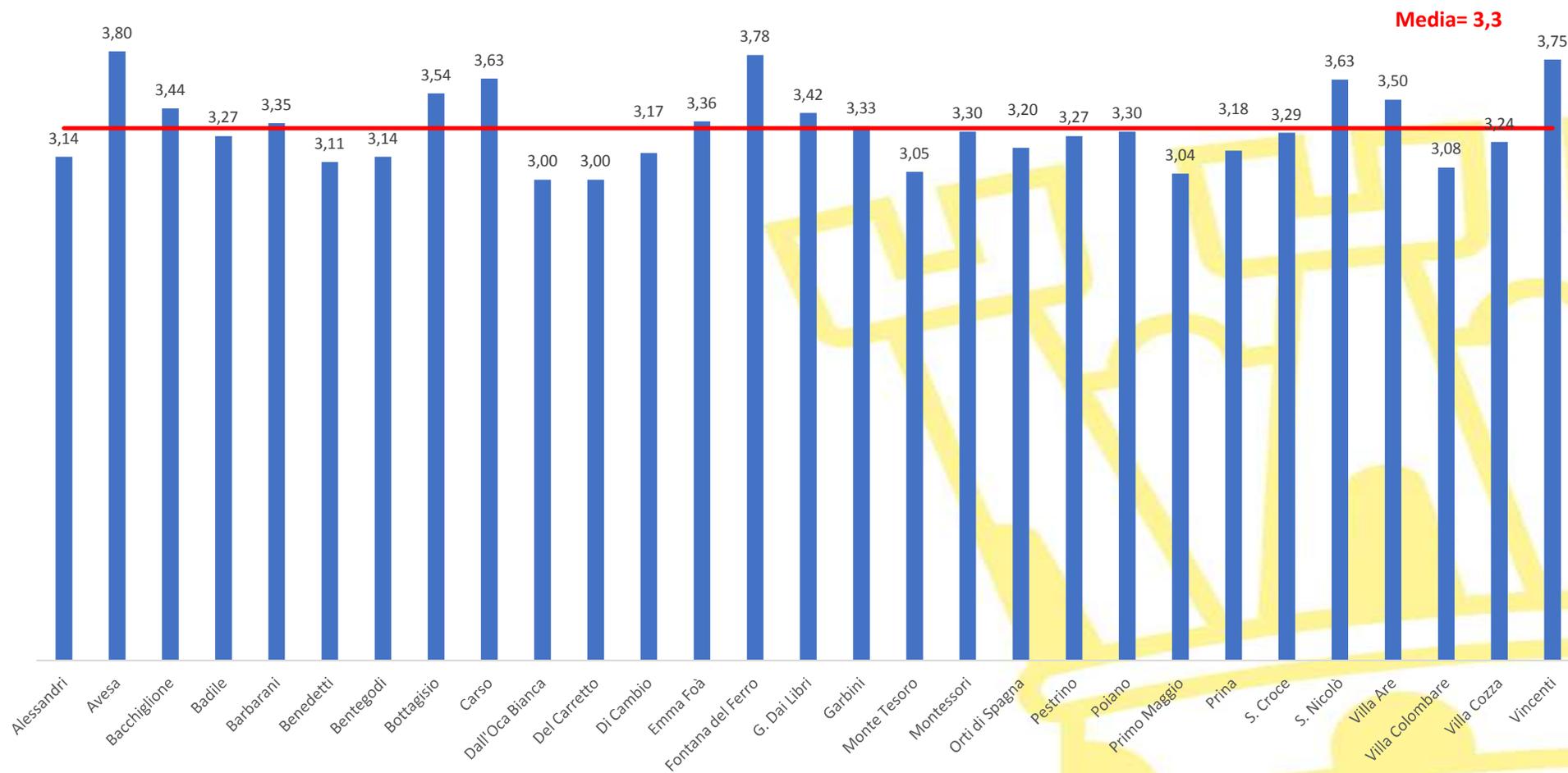
Media 3,4



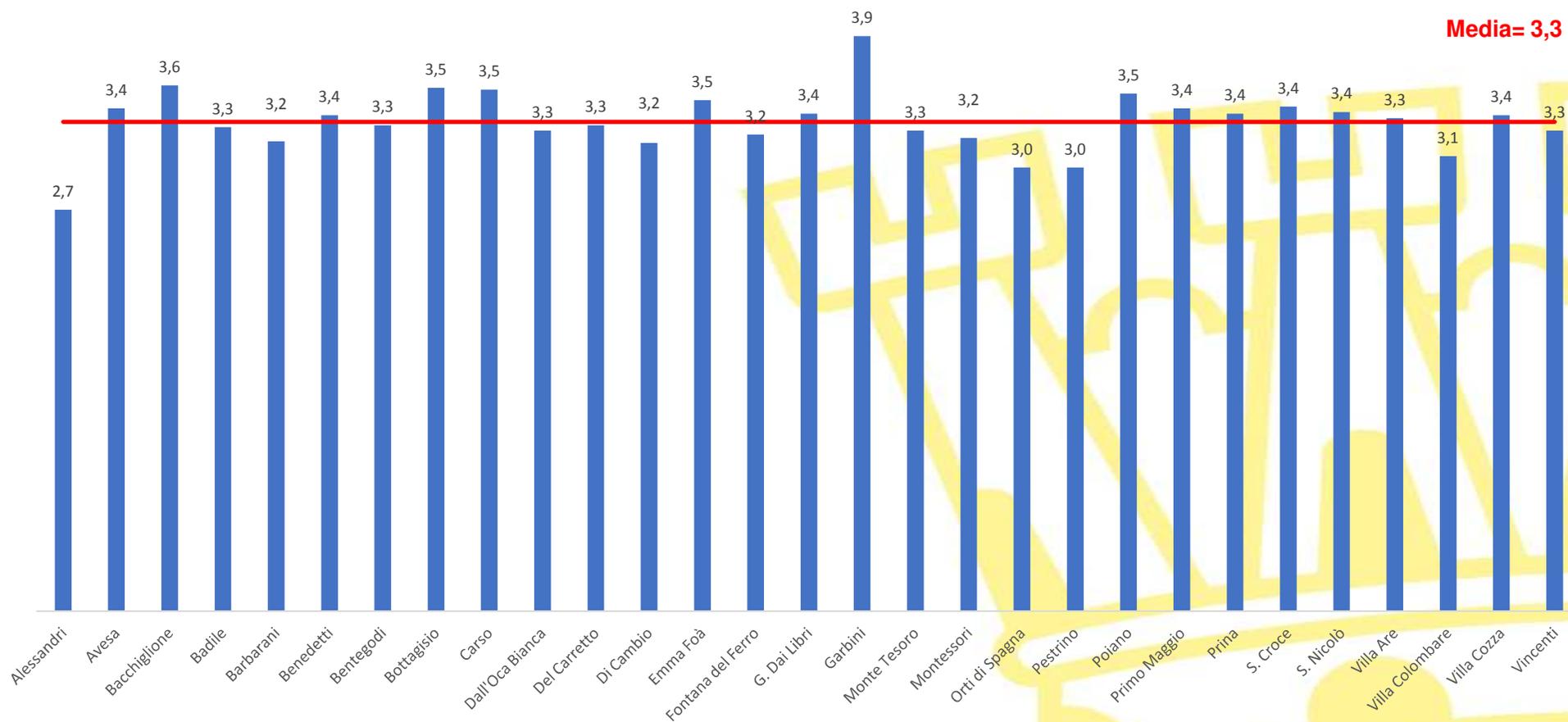
Adeguatezza ambienti interni ed esterni



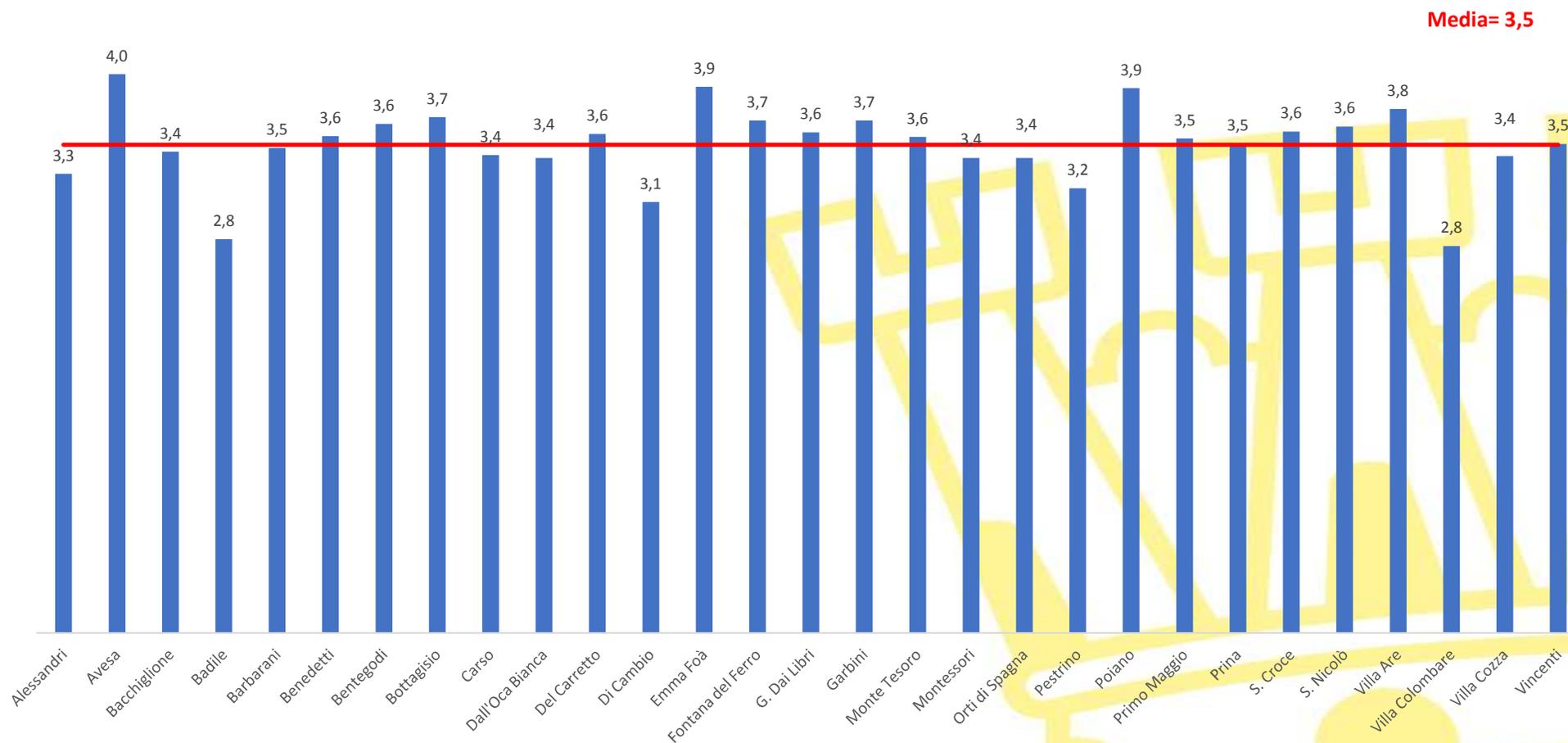
Qualità della pulizia



Qualità servizio refezione



Giudizio del bambino sul servizio ricevuto



Valutazione media durante l'emergenza sanitaria

Media = 2,7 (media 3,3 pre-emergenza)

