

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

**Ufficio Statistica e Customer Satisfaction Comune di Verona
Anno educativo 2020-2021**

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.

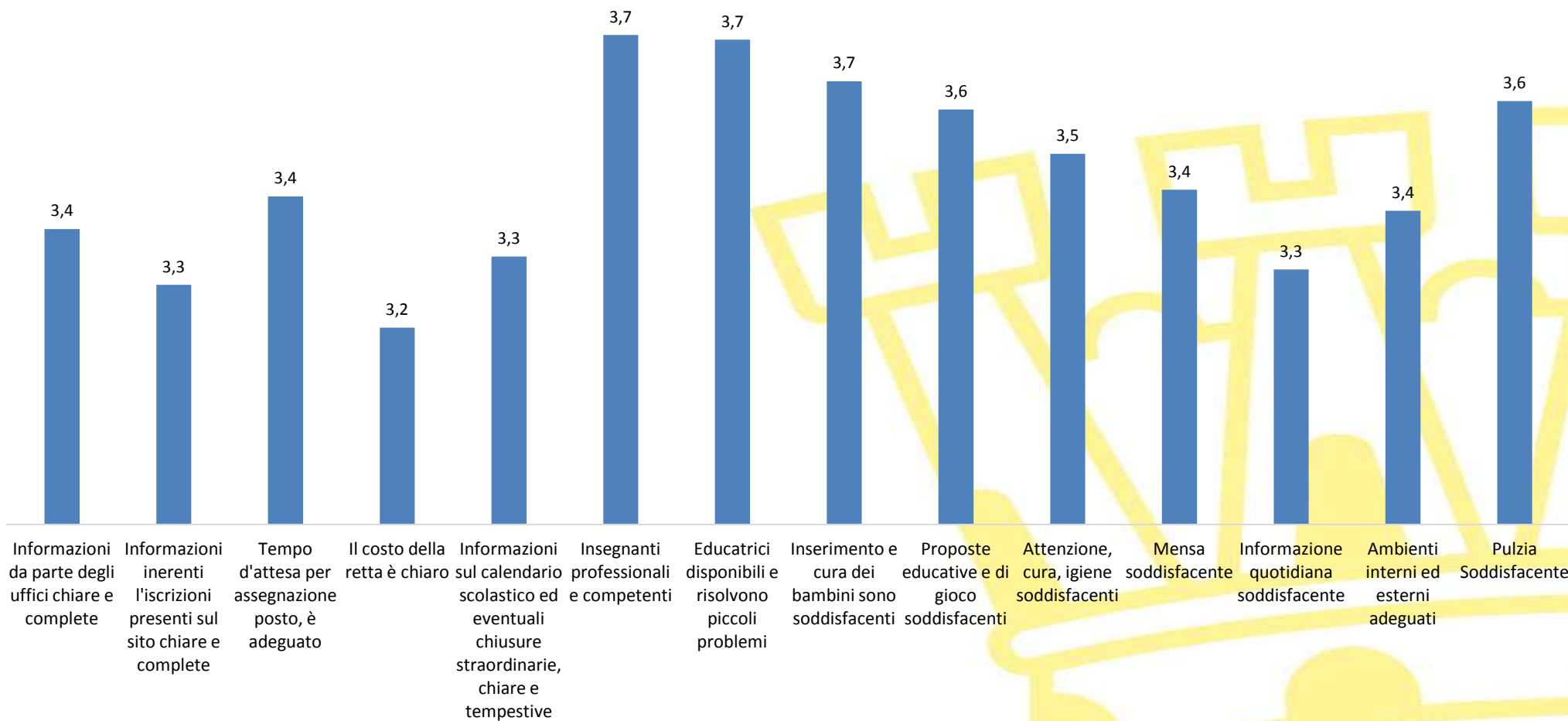
Raccolta dati

Numero di questionari inviati validi **378**

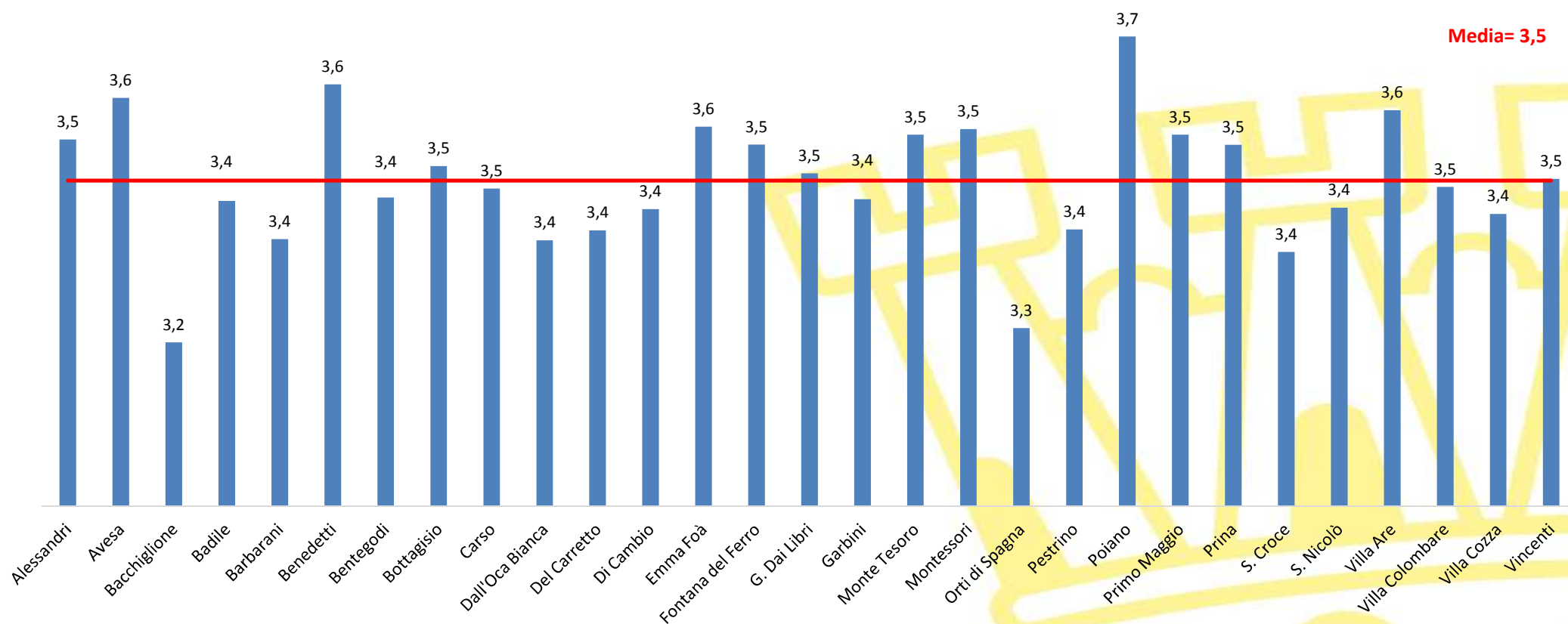
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 21 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Scuole dell'infanzia Comunale. Il range di valutazione di ciascun item è il seguente:

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

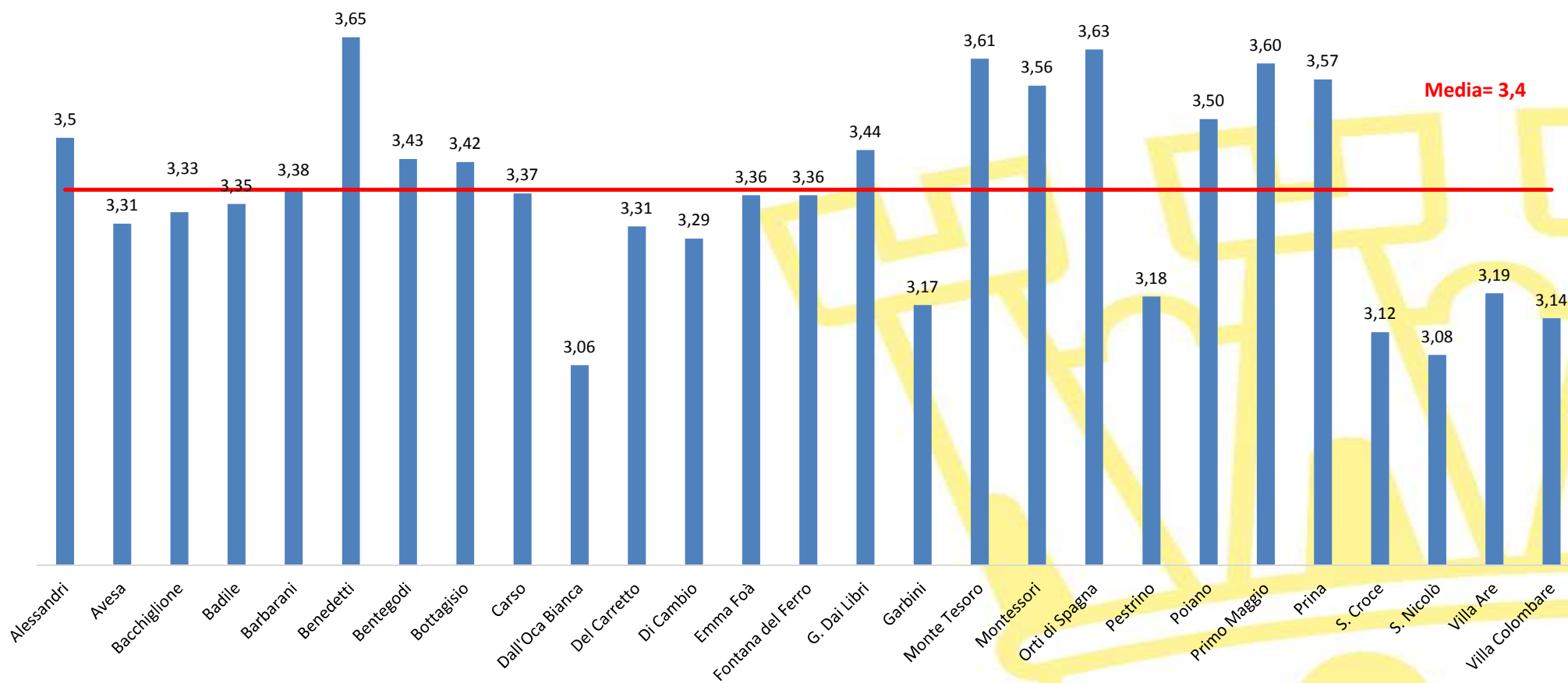
Valutazione media dei fattori di qualità



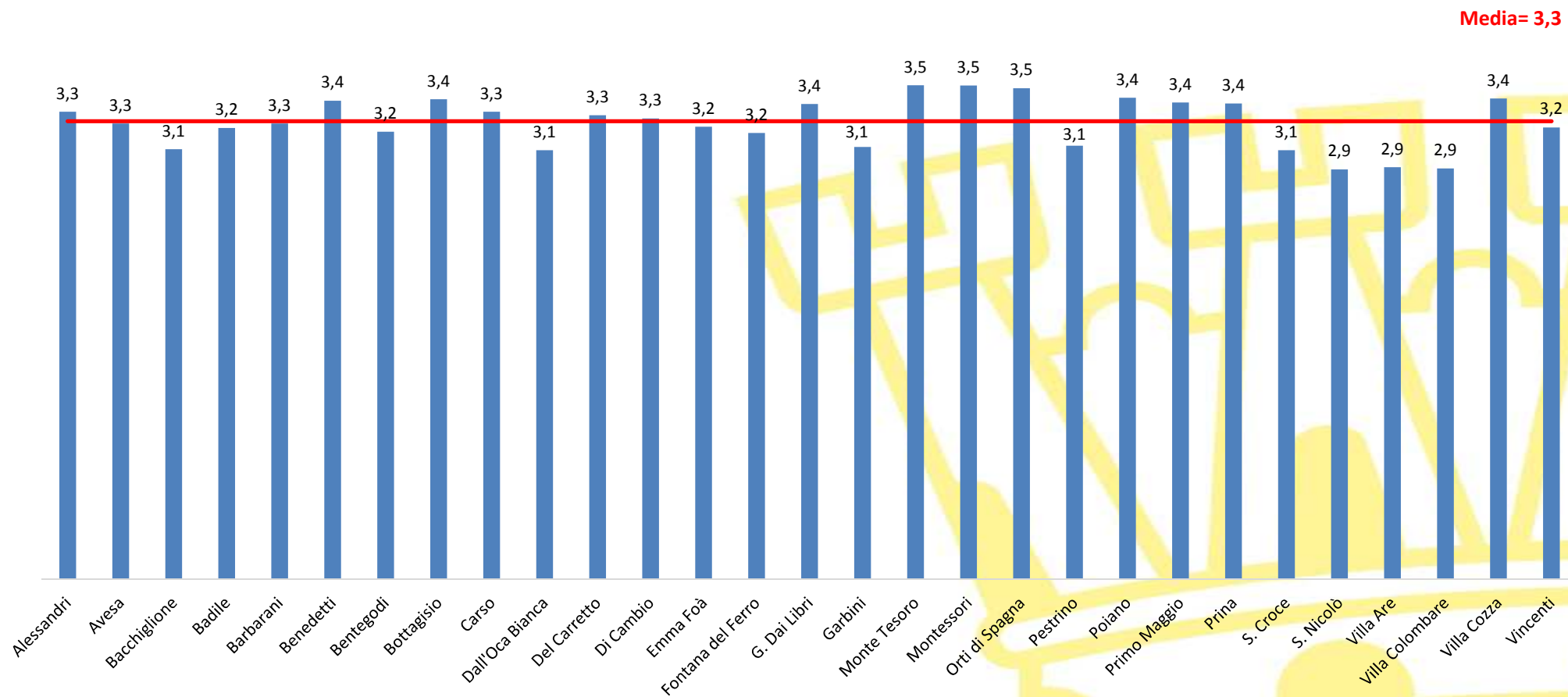
Confronto tra scuole



Informazioni da parte degli uffici chiare e complete

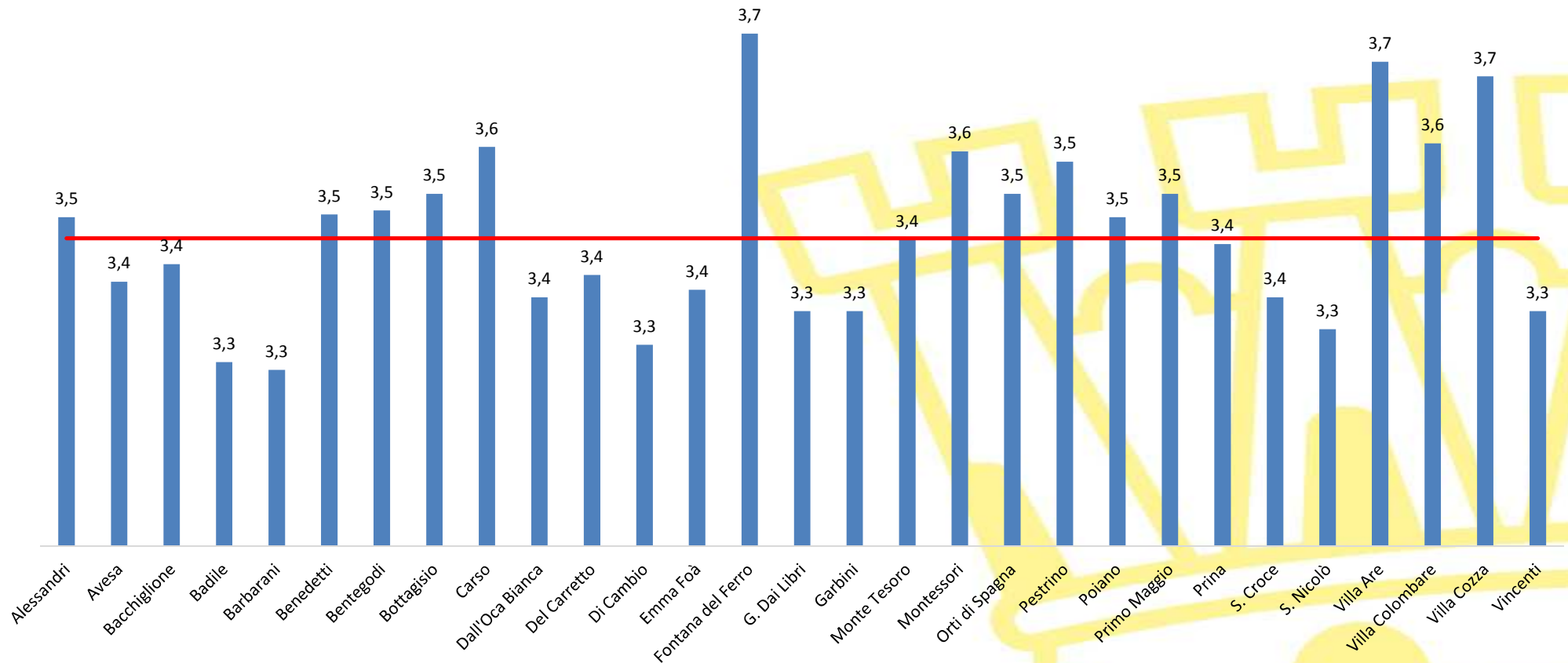


Informazioni inerenti l'iscrizioni presenti sul sito chiare e complete

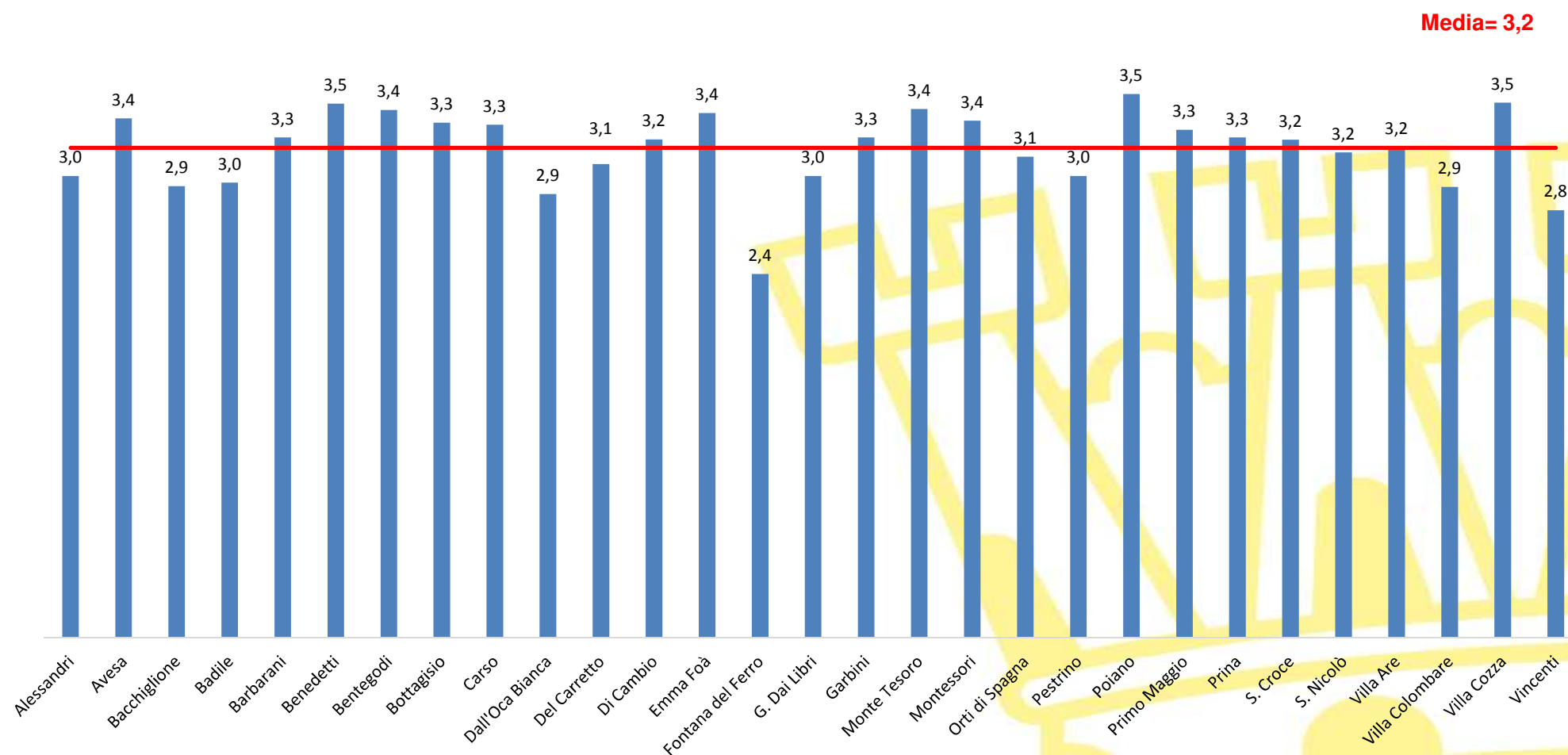


Tempo d'attesa per assegnazione posto, è adeguato

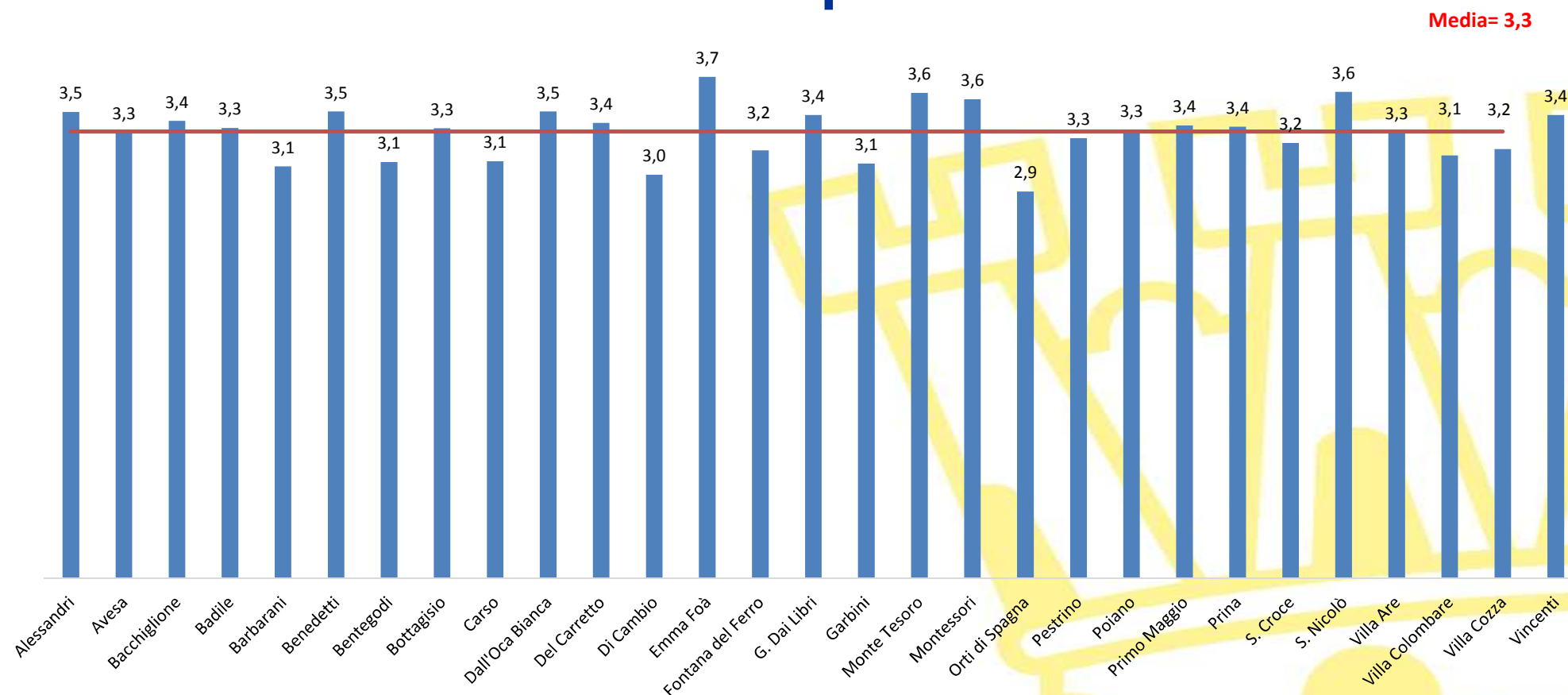
Media= 3,4



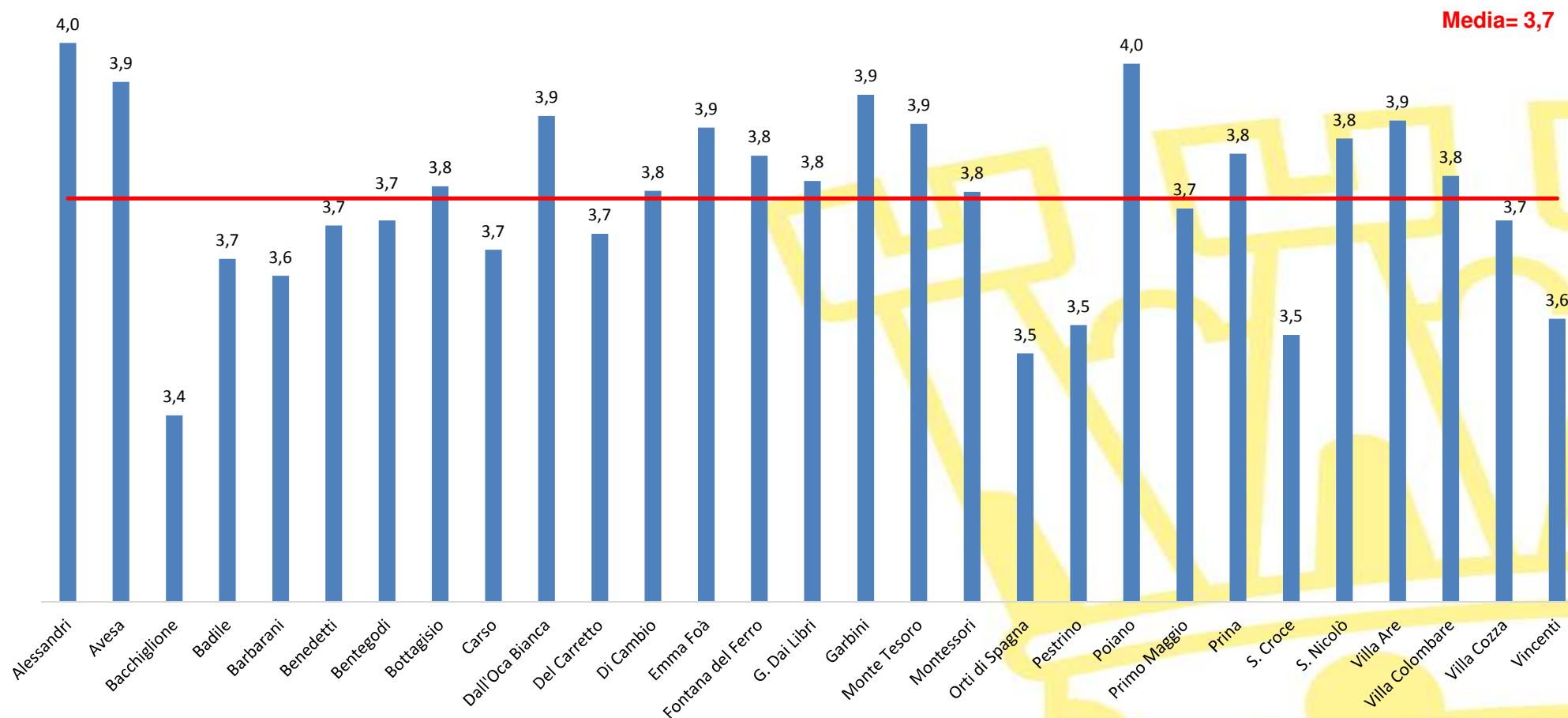
Il costo della retta è chiaro



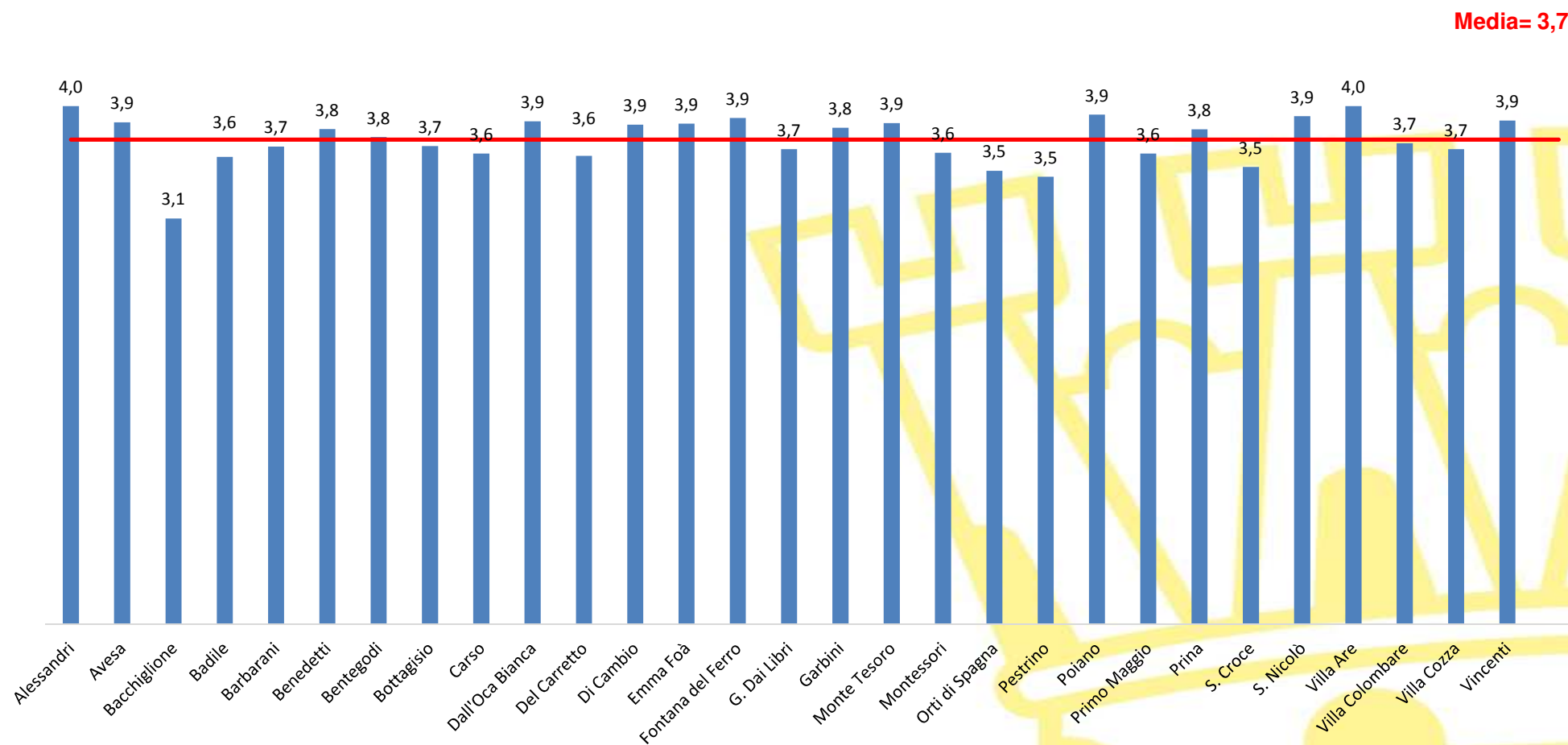
Informazioni sul calendario scolastico ed eventuali chiusure straordinarie, chiare e tempestive



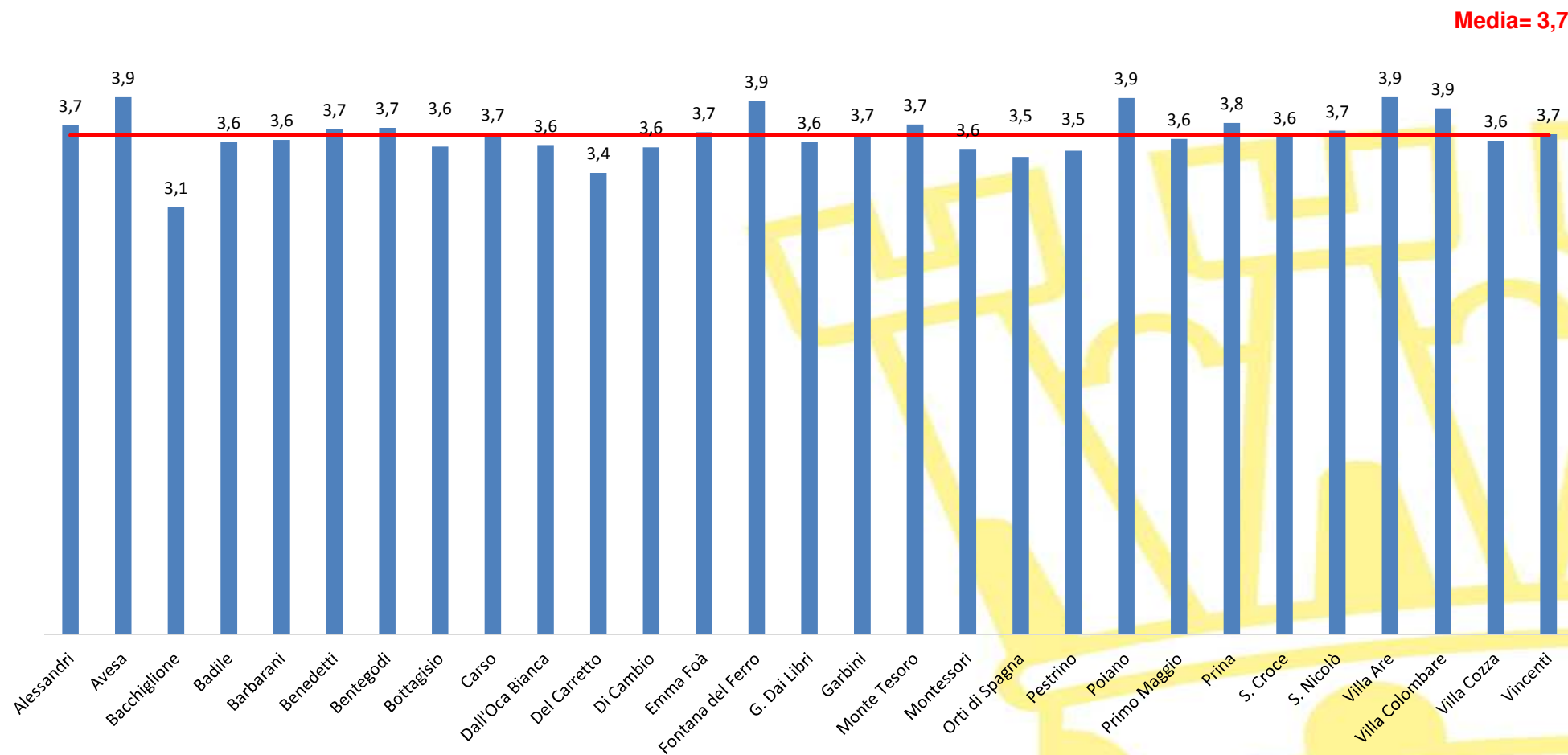
Insegnanti professionali e competenti



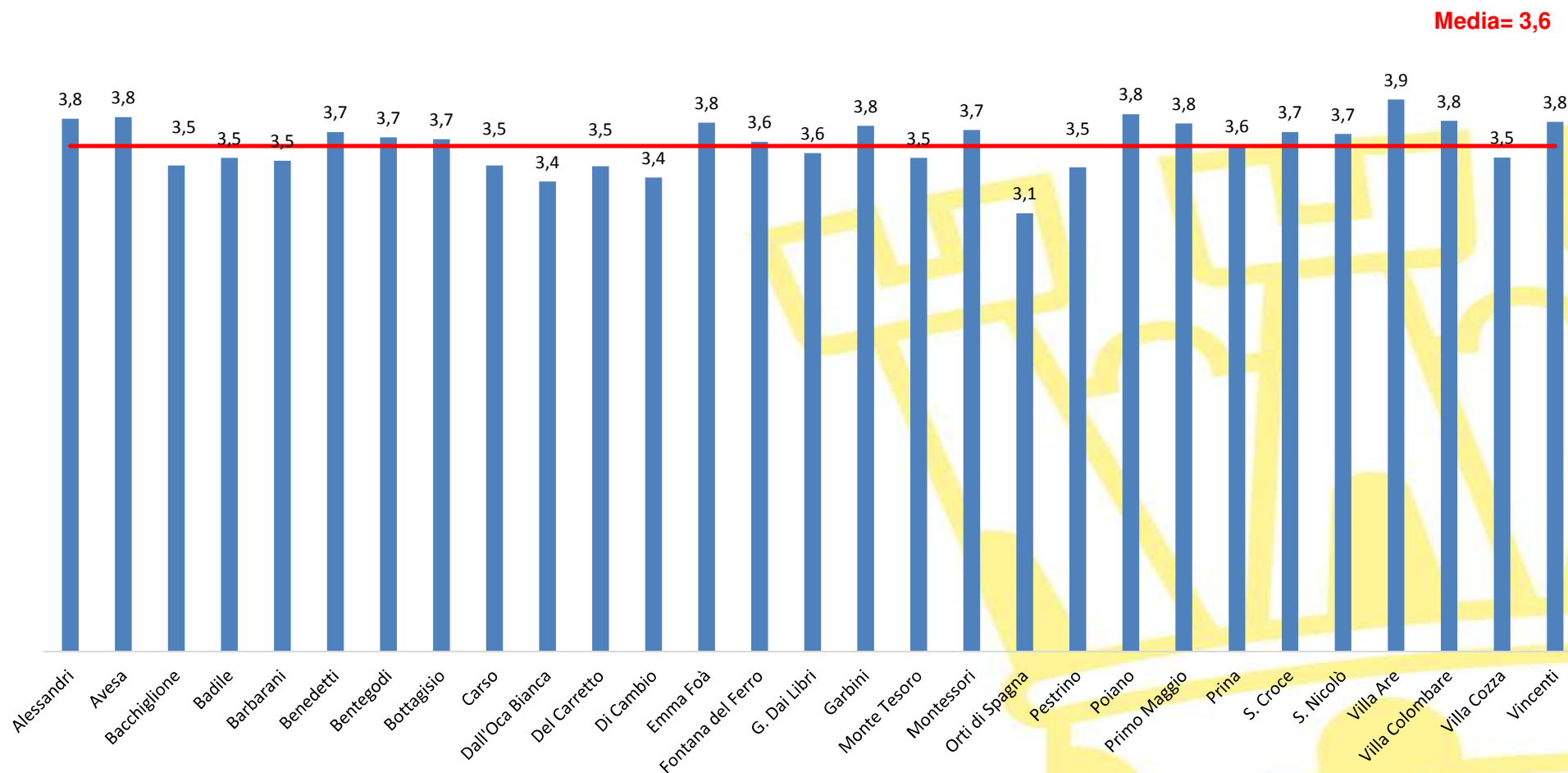
Educatrici disponibili e risolvono piccoli problemi



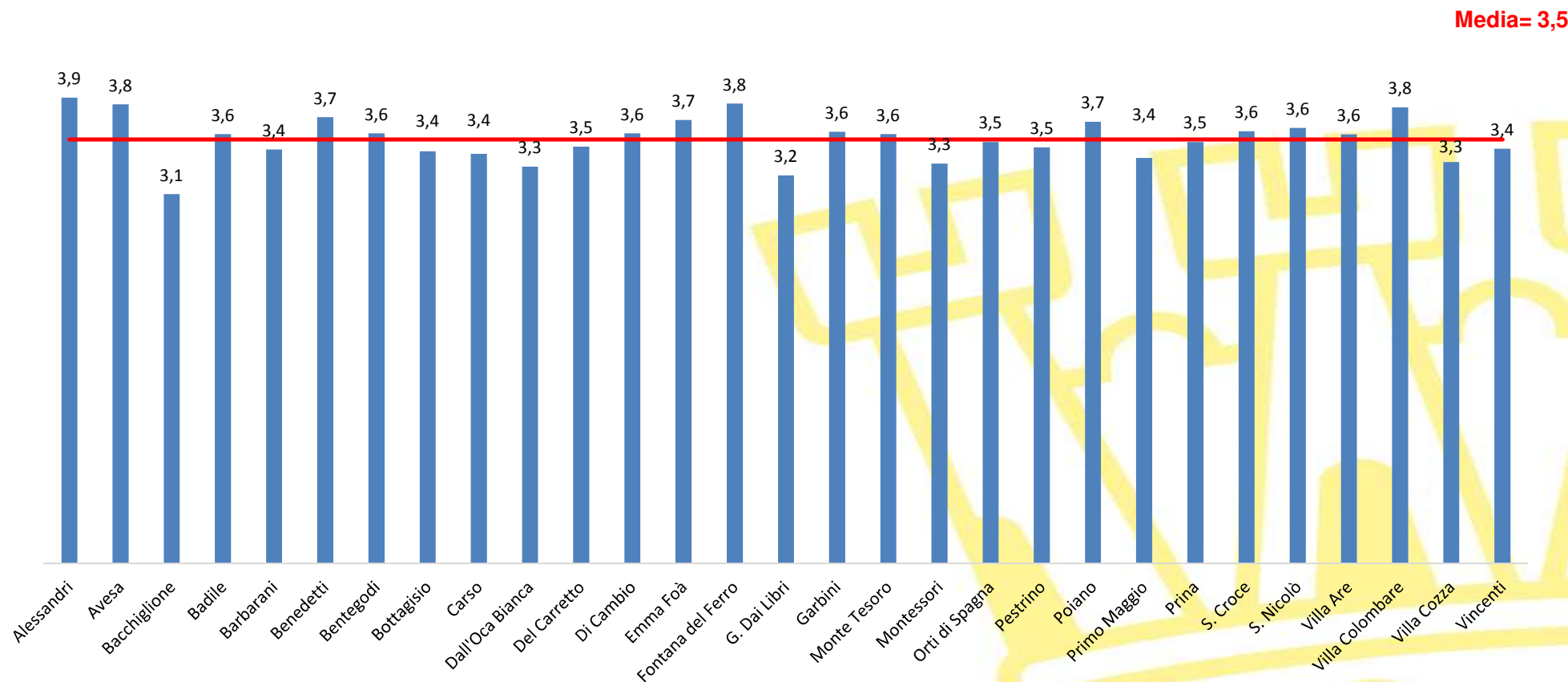
Inserimento e cura dei bambini sono soddisfacenti



Proposte educative e di gioco soddisfacenti

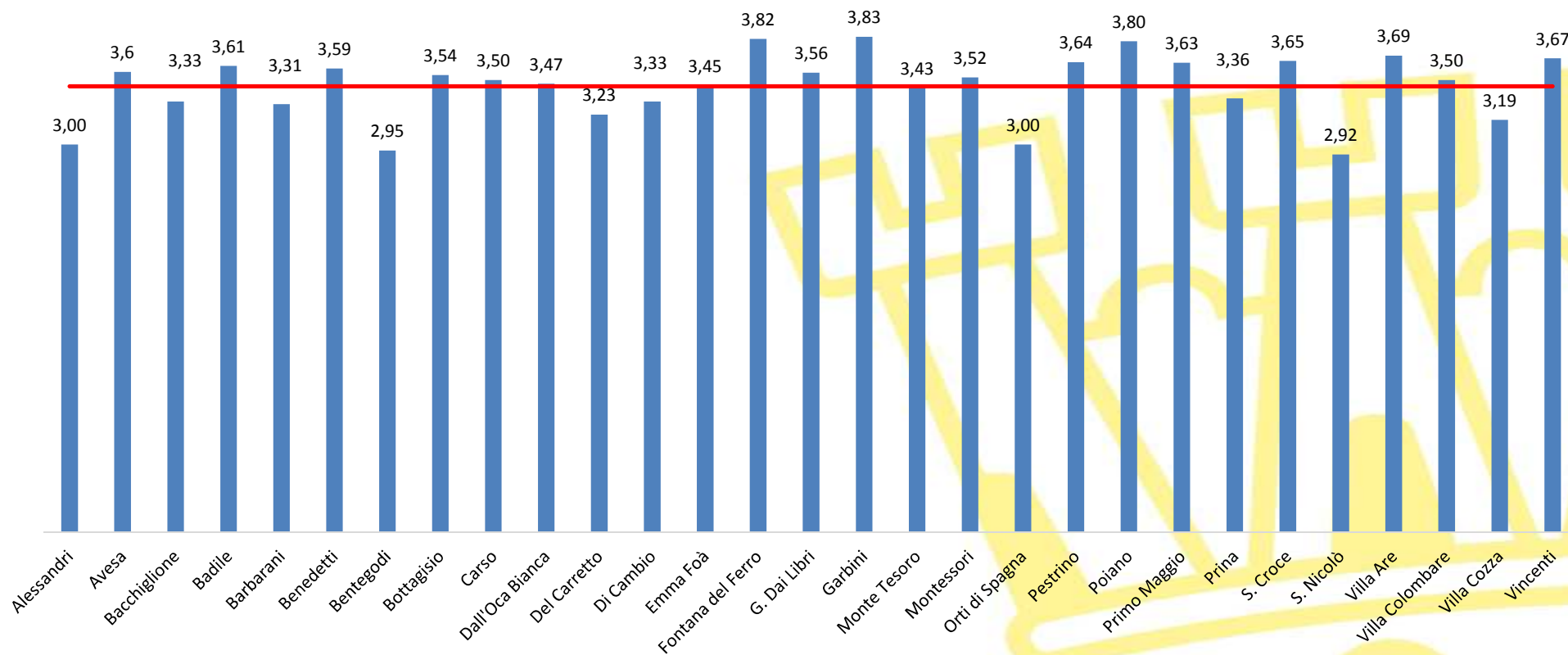


Attenzione, cura, igiene soddisfacenti



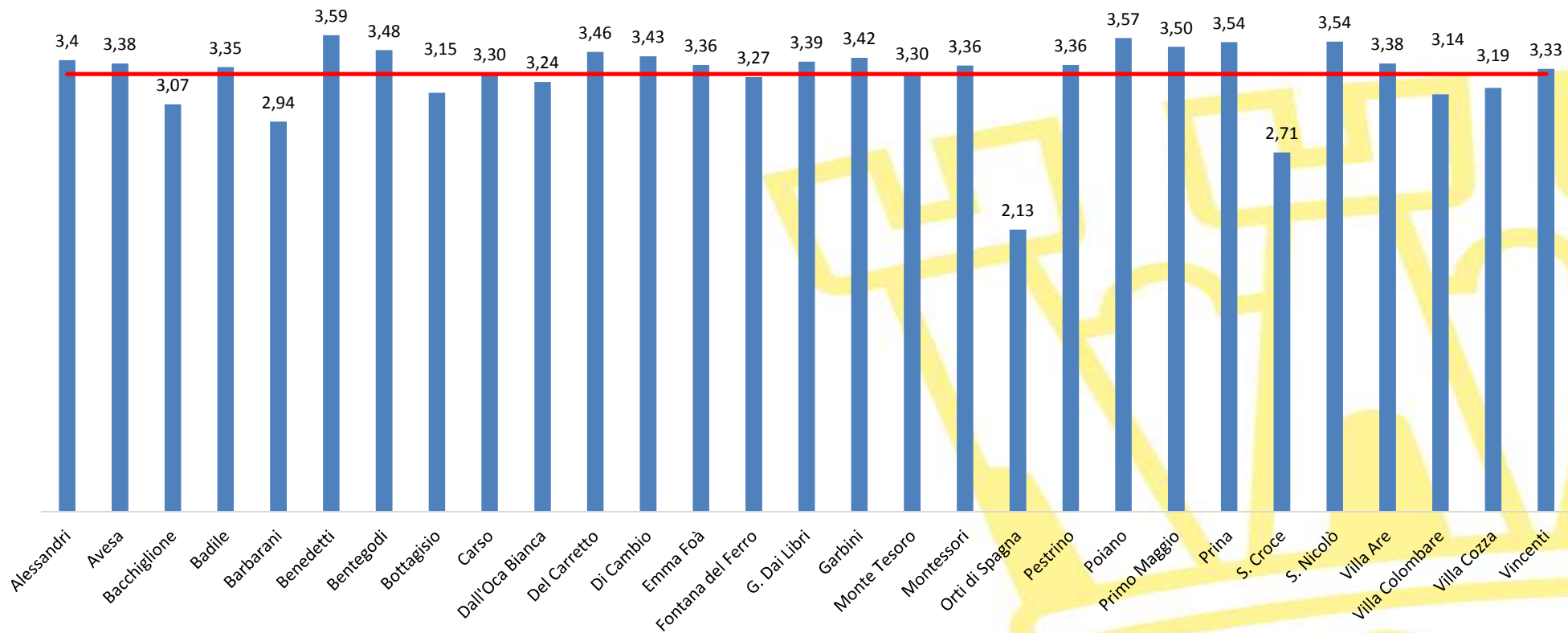
Mensa soddisfacente

Media= 3,4

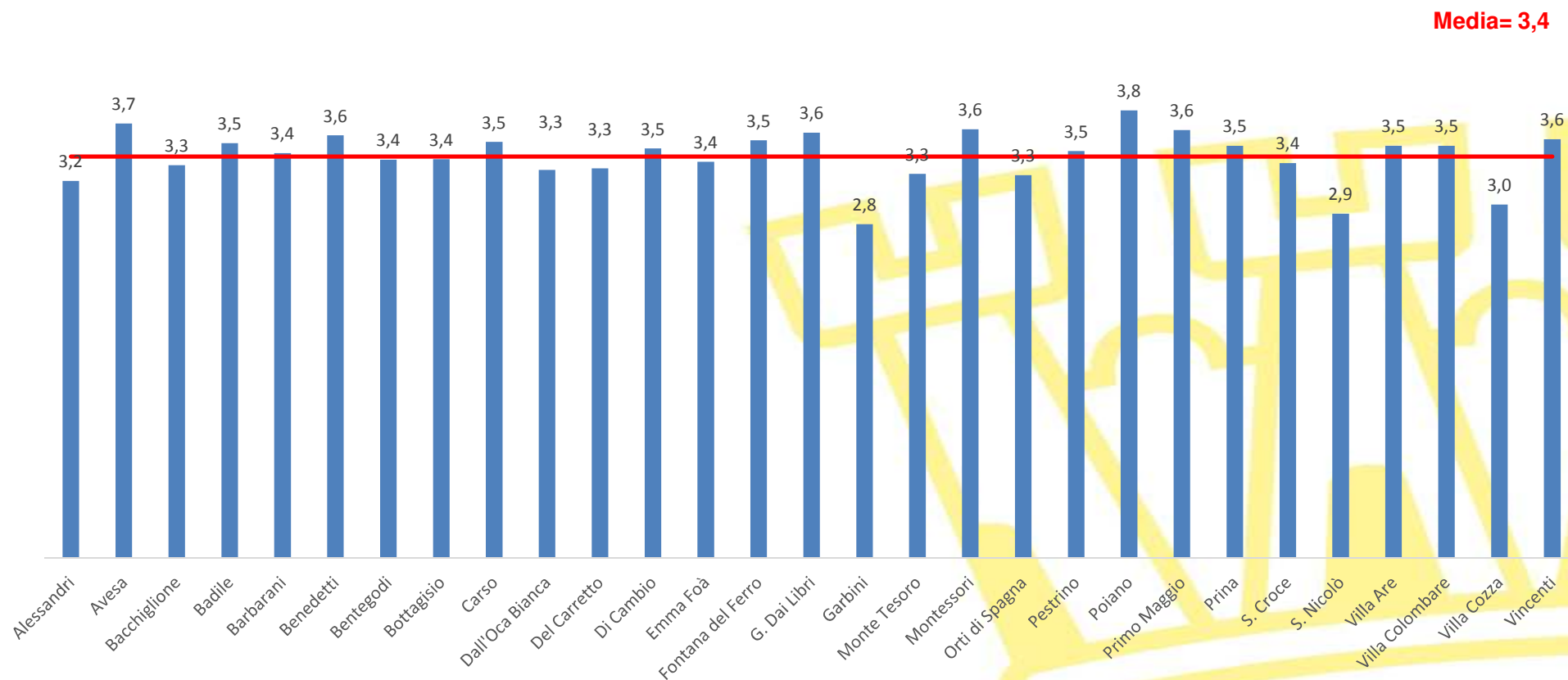


Informazione quotidiana soddisfacente

Media= 3,3



Ambienti interni ed esterni adeguati



Pulizia Soddisfacente

