

Customer satisfaction dell'utenza Servizi Nidi comunali e in convenzione

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

Obiettivi

- misurare il grado di soddisfazione percepito dell'utenza dei nidi comunali e in convenzione;
- 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 608

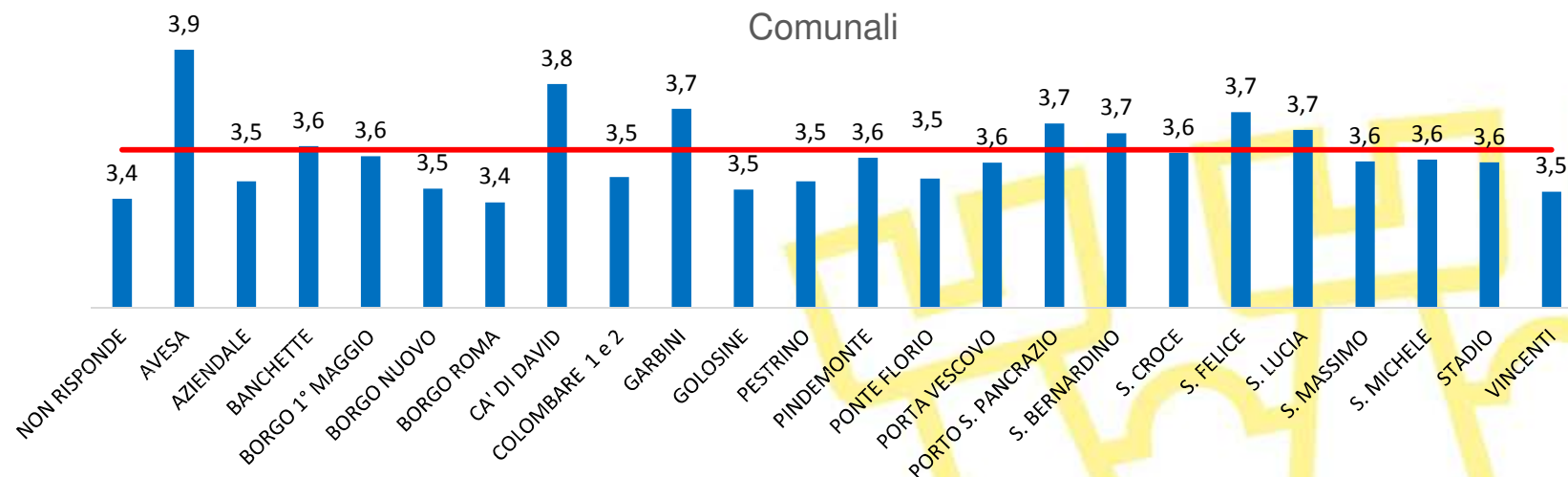
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 22 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Nidi Comunali e in convenzione

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

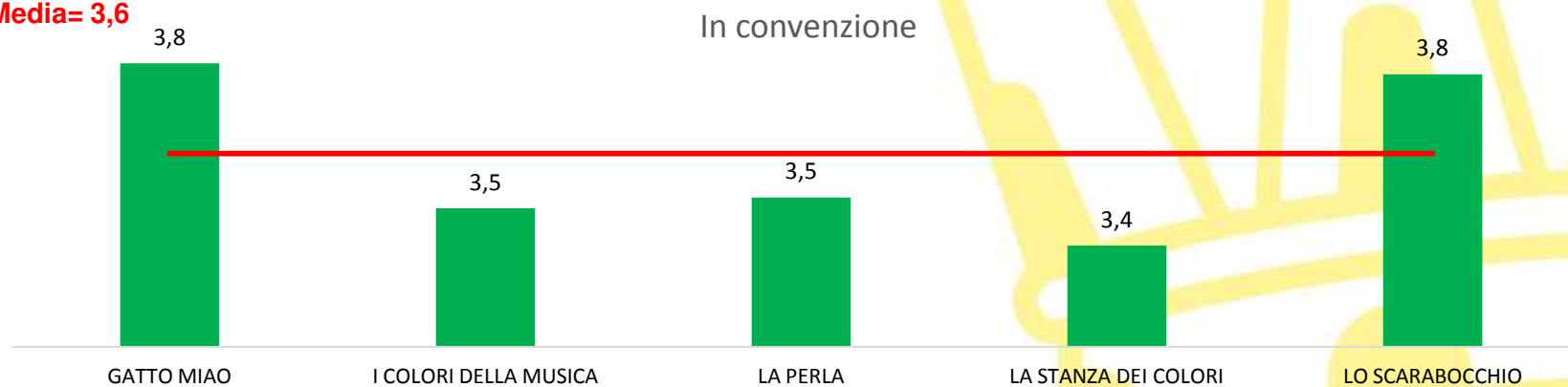
Soddisfazione media calcolata

(Customer Satisfaction Index)

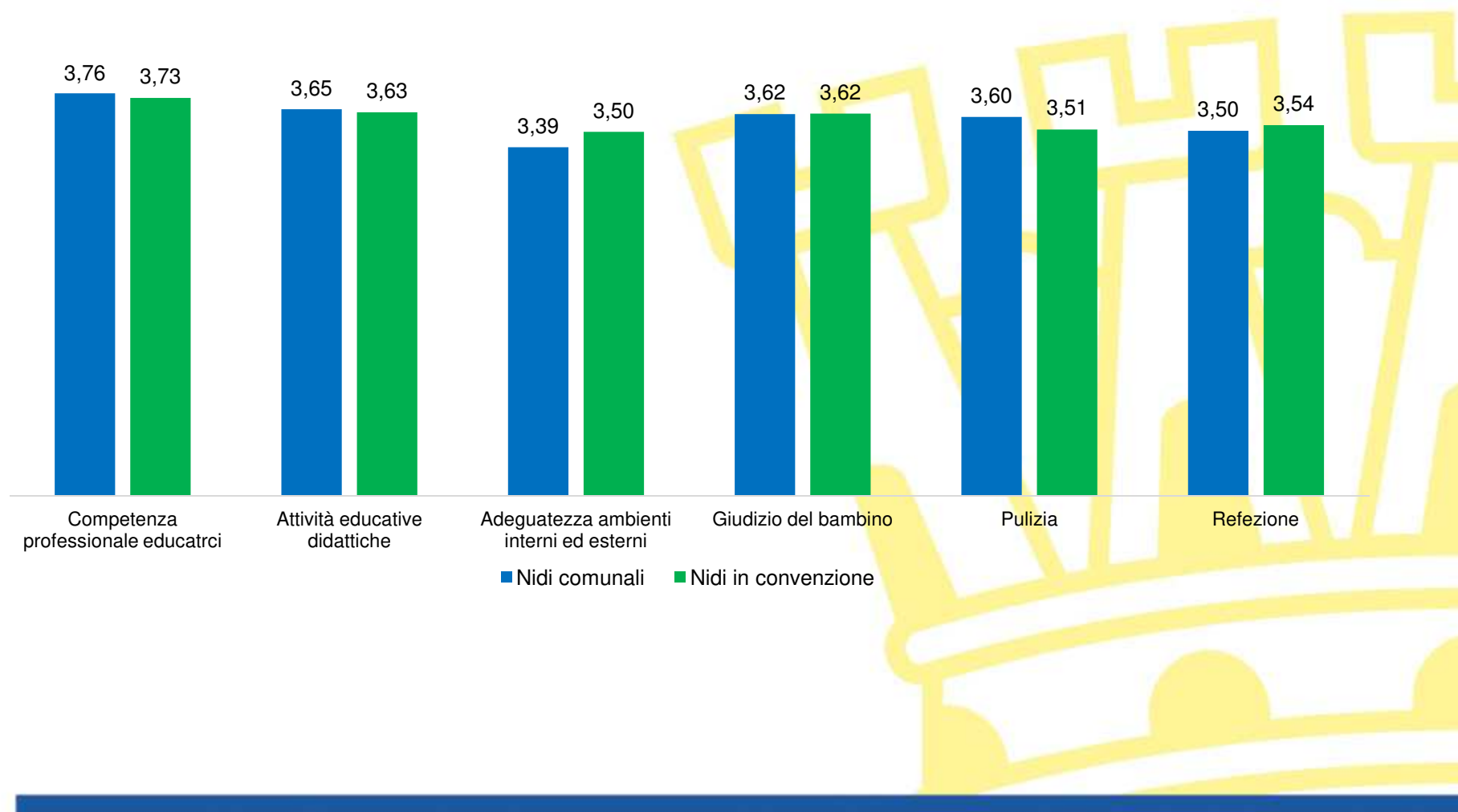
Media= 3,6



Media= 3,6



Valutazione media dei fattori di qualità: confronto tra nidi comunali e in convenzione



Valutazione media durante l'emergenza sanitaria

(Sforzo compiuto per mantenere la relazione a distanza fra educatrici, bambini e genitori, tramite canali di comunicazione: telefono, email, Web Netboard per ogni Nido, YouTube)

Media = 3,0 (media 3,6 pre-emergenza)

