

Customer satisfaction dell'utenza Servizi Asili Nido Comunali e in convenzione

**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.

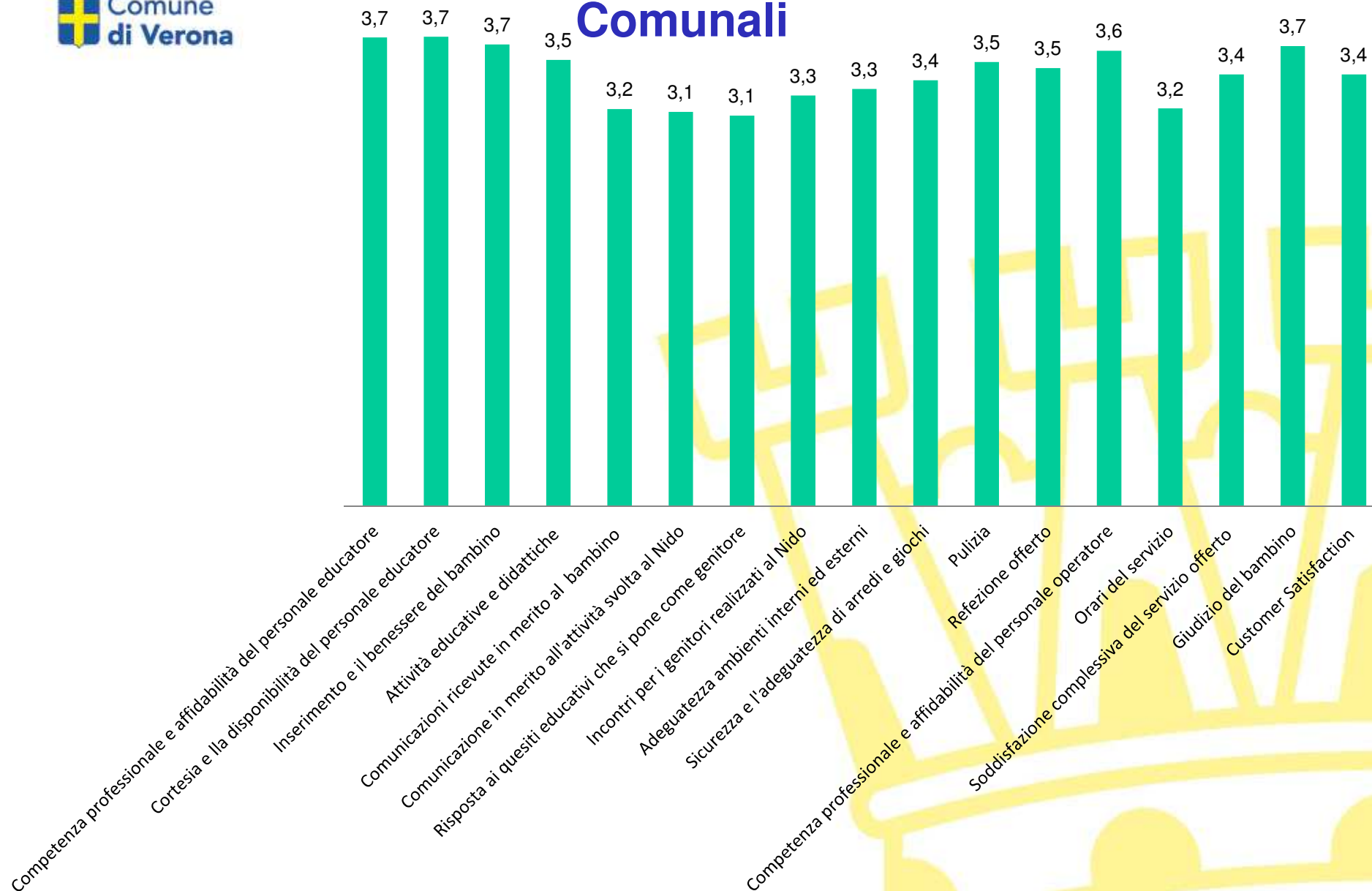
Raccolta dati

Numero di questionari validi

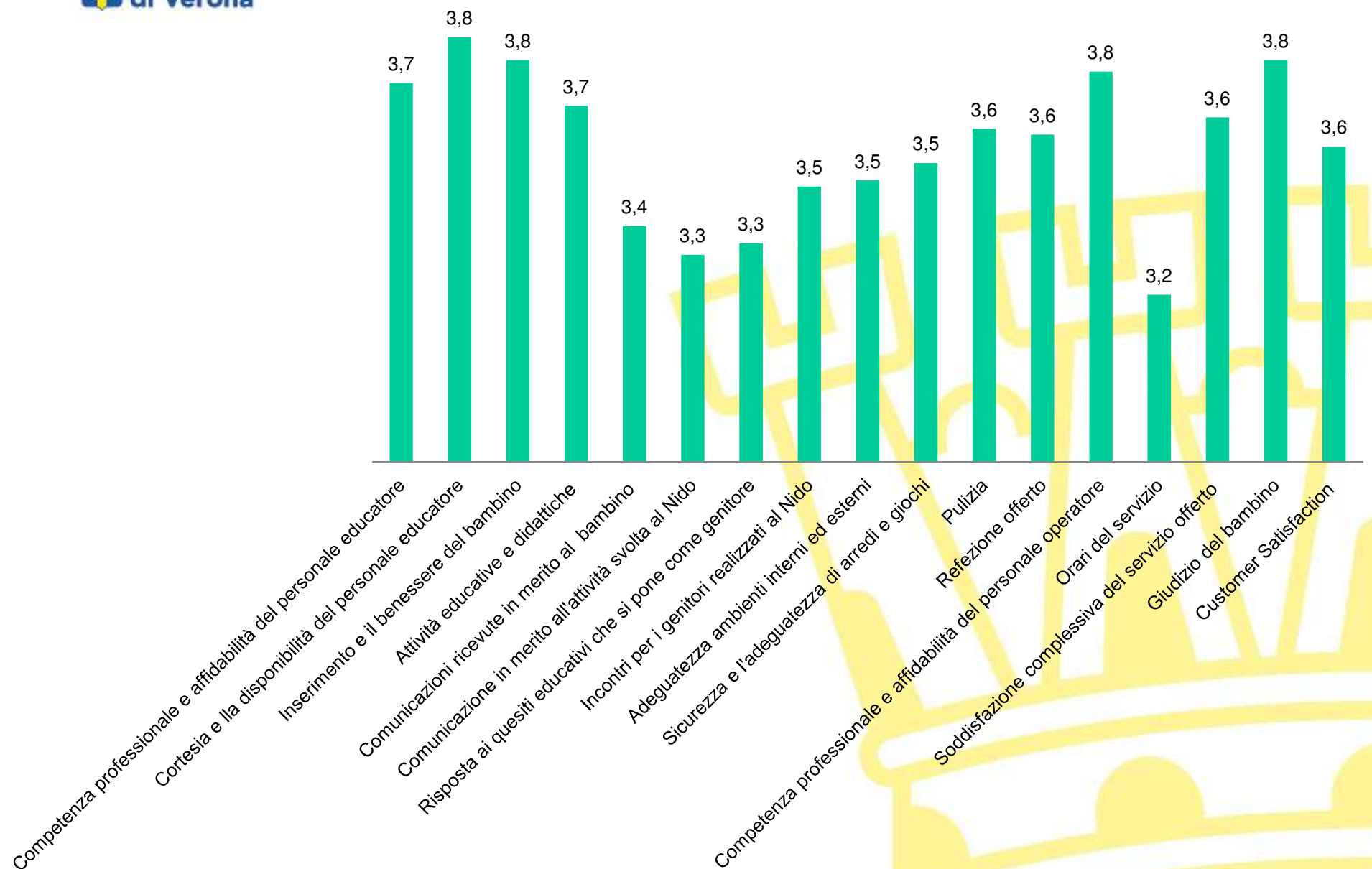
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con XX domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Asili Nido Comunali e in convenzione. Il range di valutazione di ciascun item è il seguente:

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

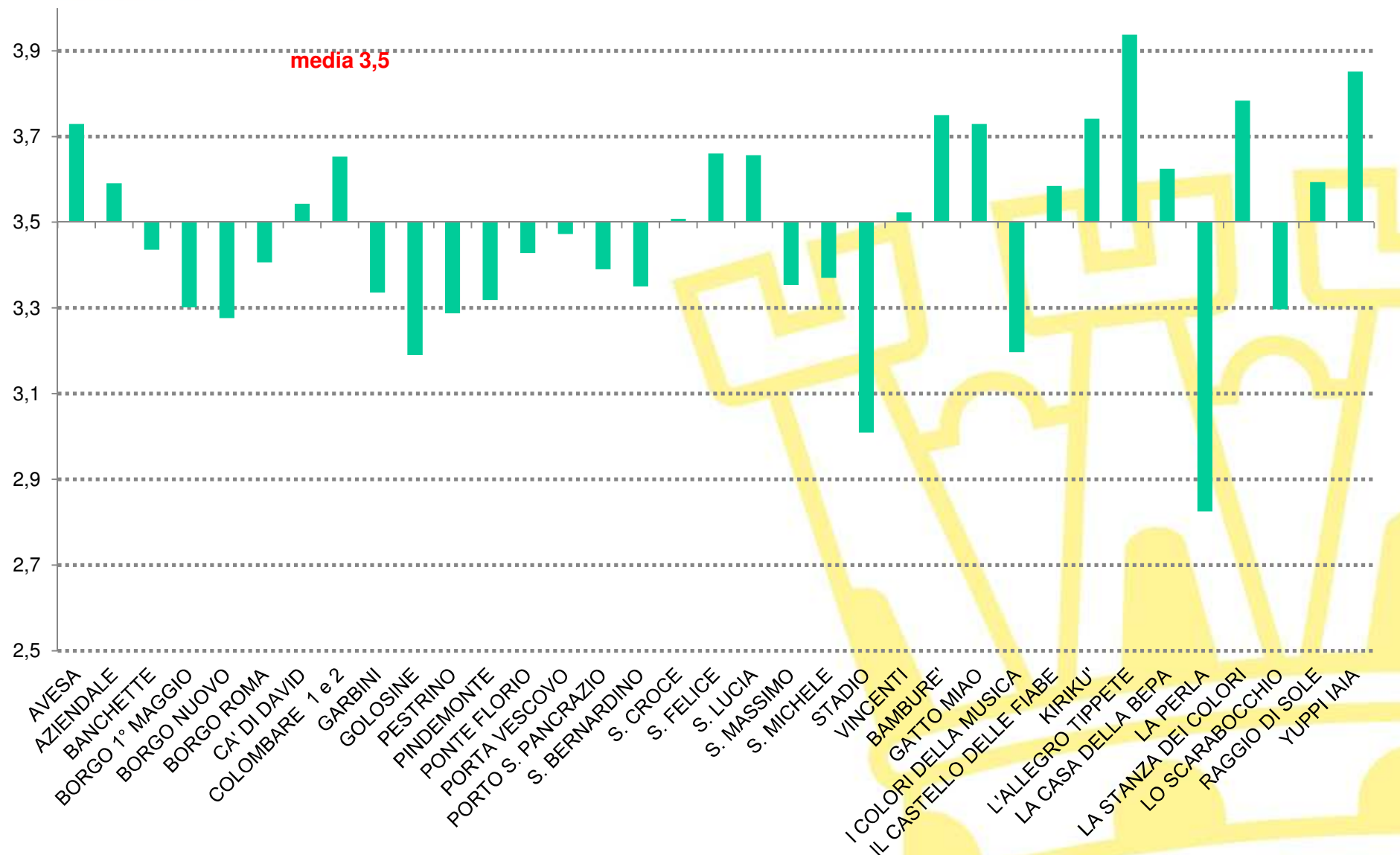
Valutazione media dei fattori di qualità Nidi Comunali



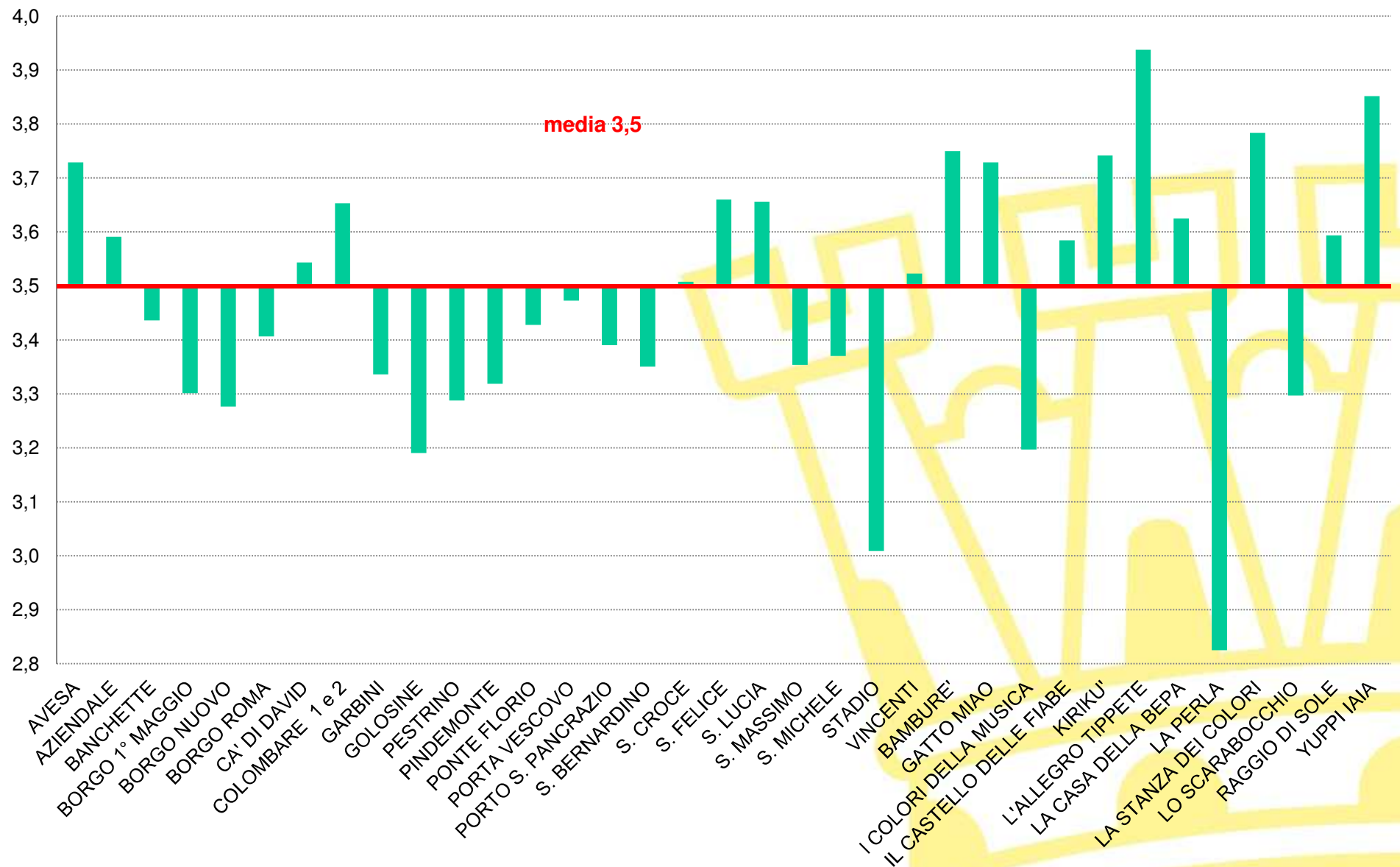
Valutazione media dei fattori di qualità Nidi in convenzione



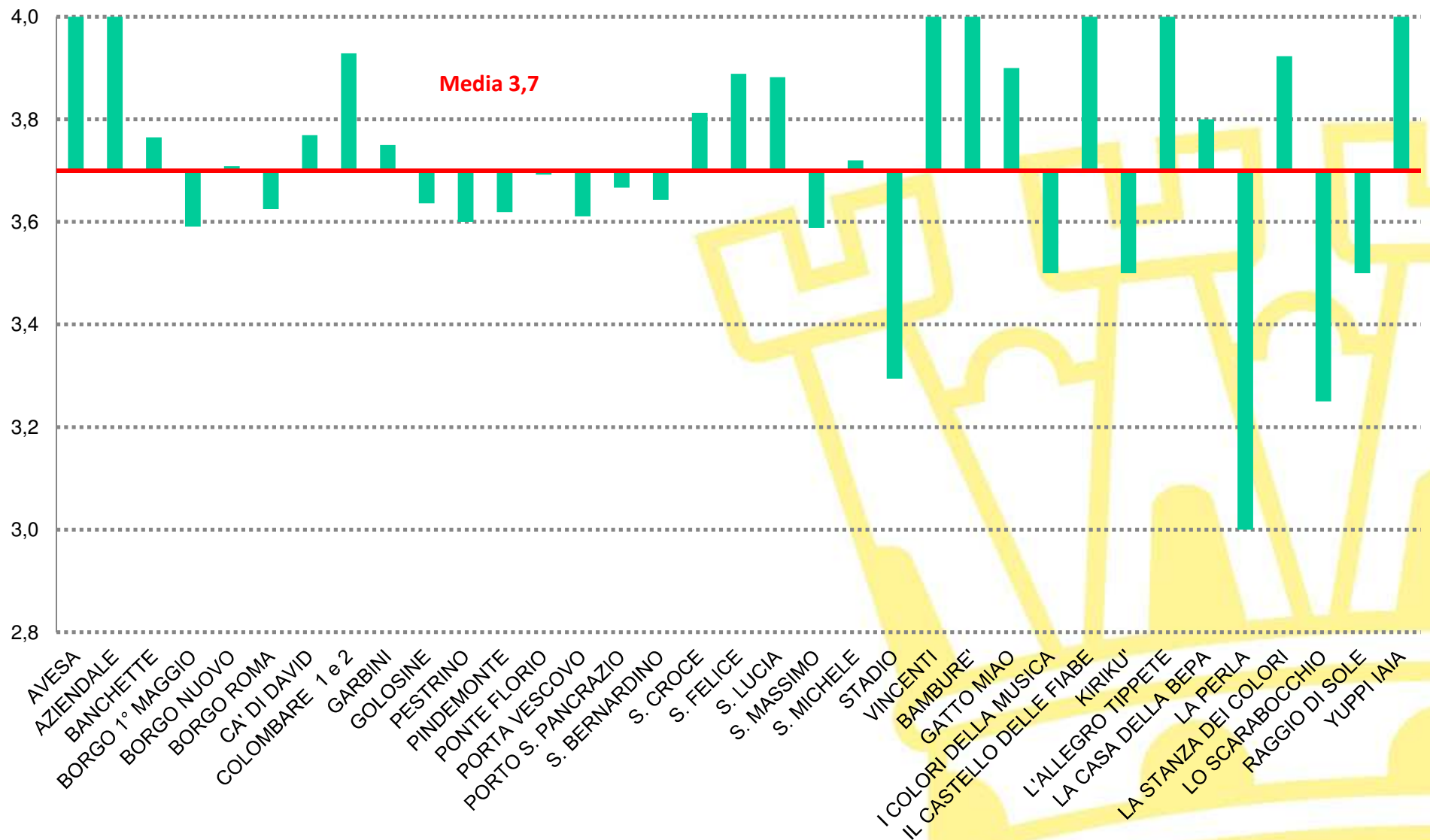
CS Media per nido



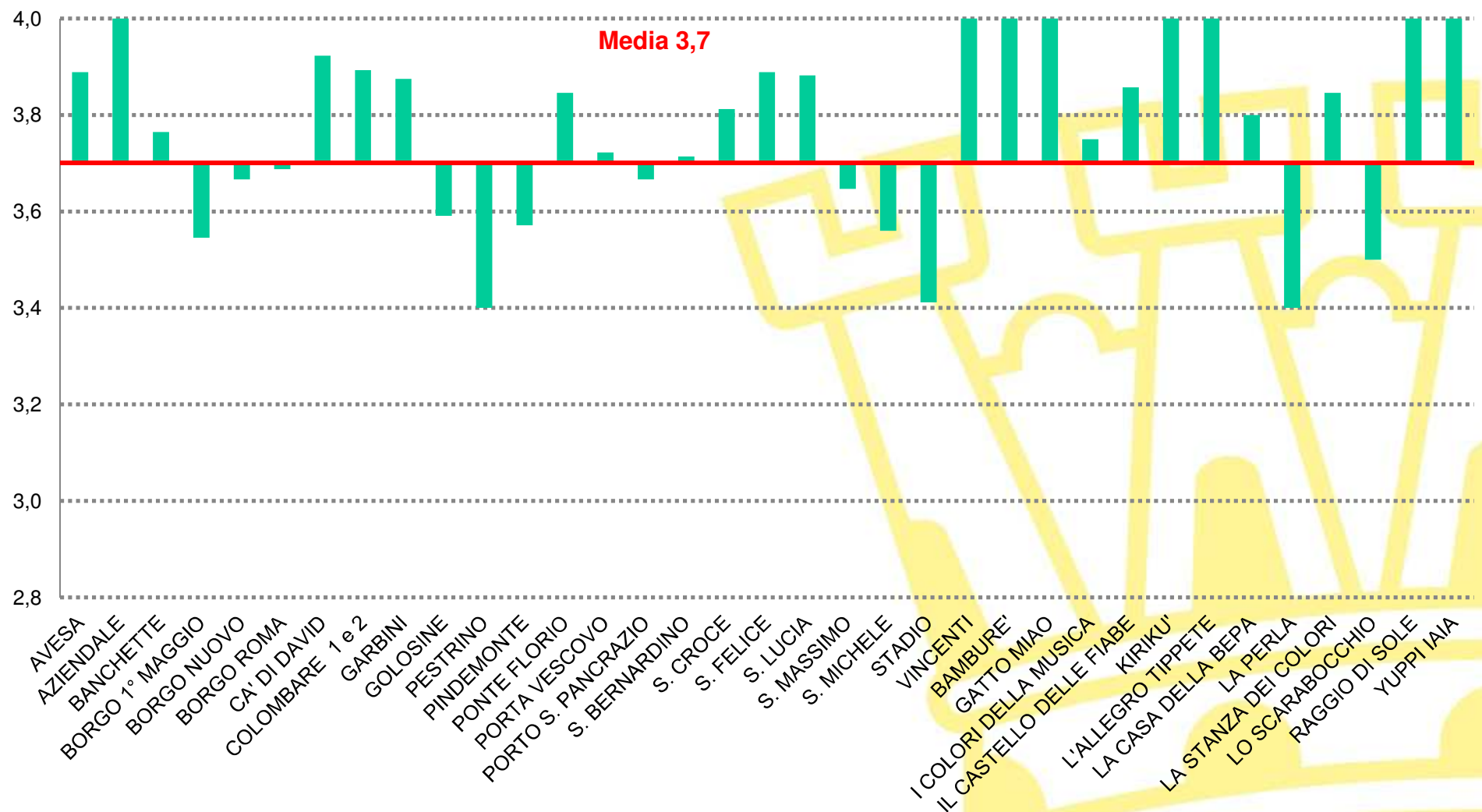
Confronto tra nidi (comunali e in convenzione)



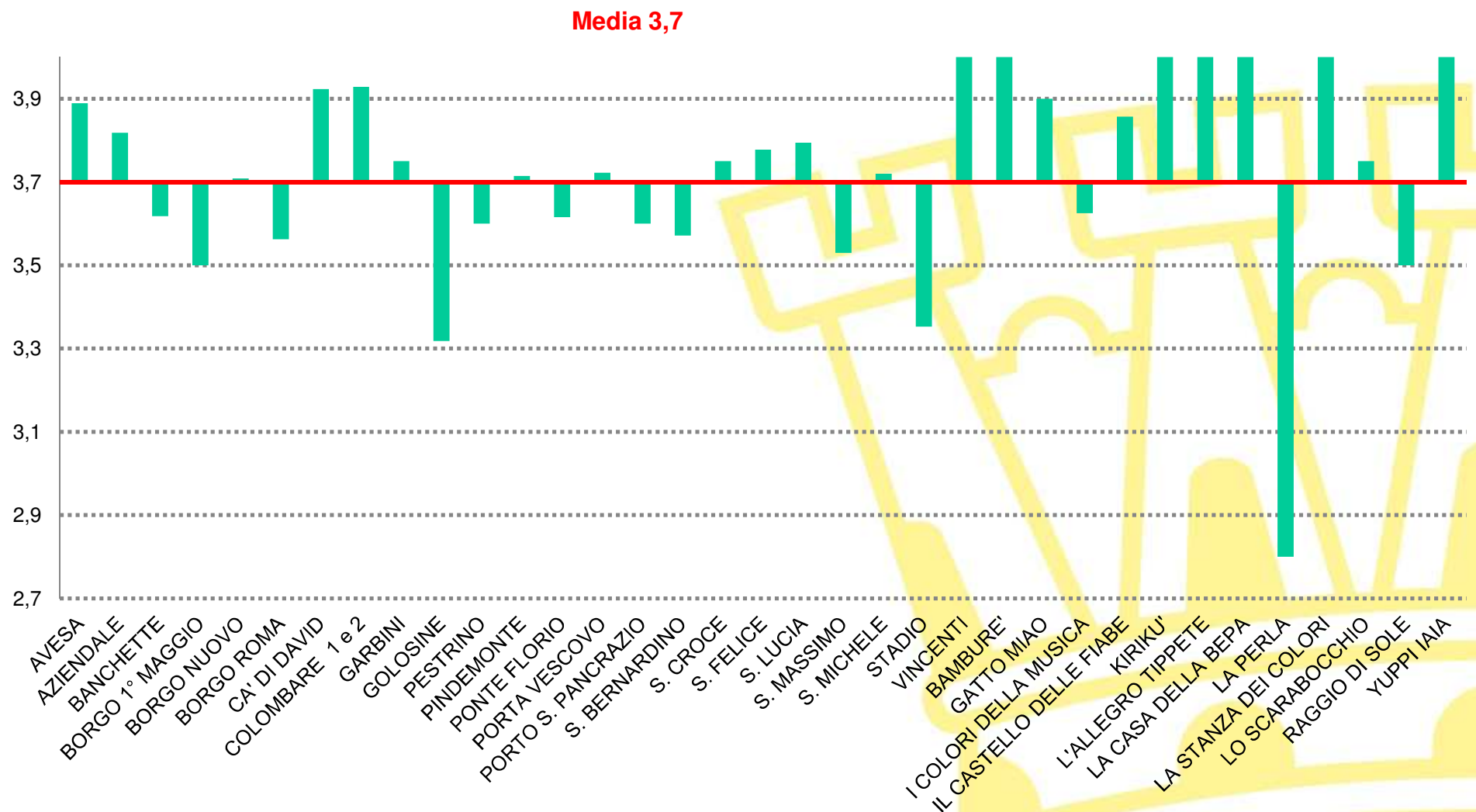
Competenza professionale e affidabilità del personale educatore



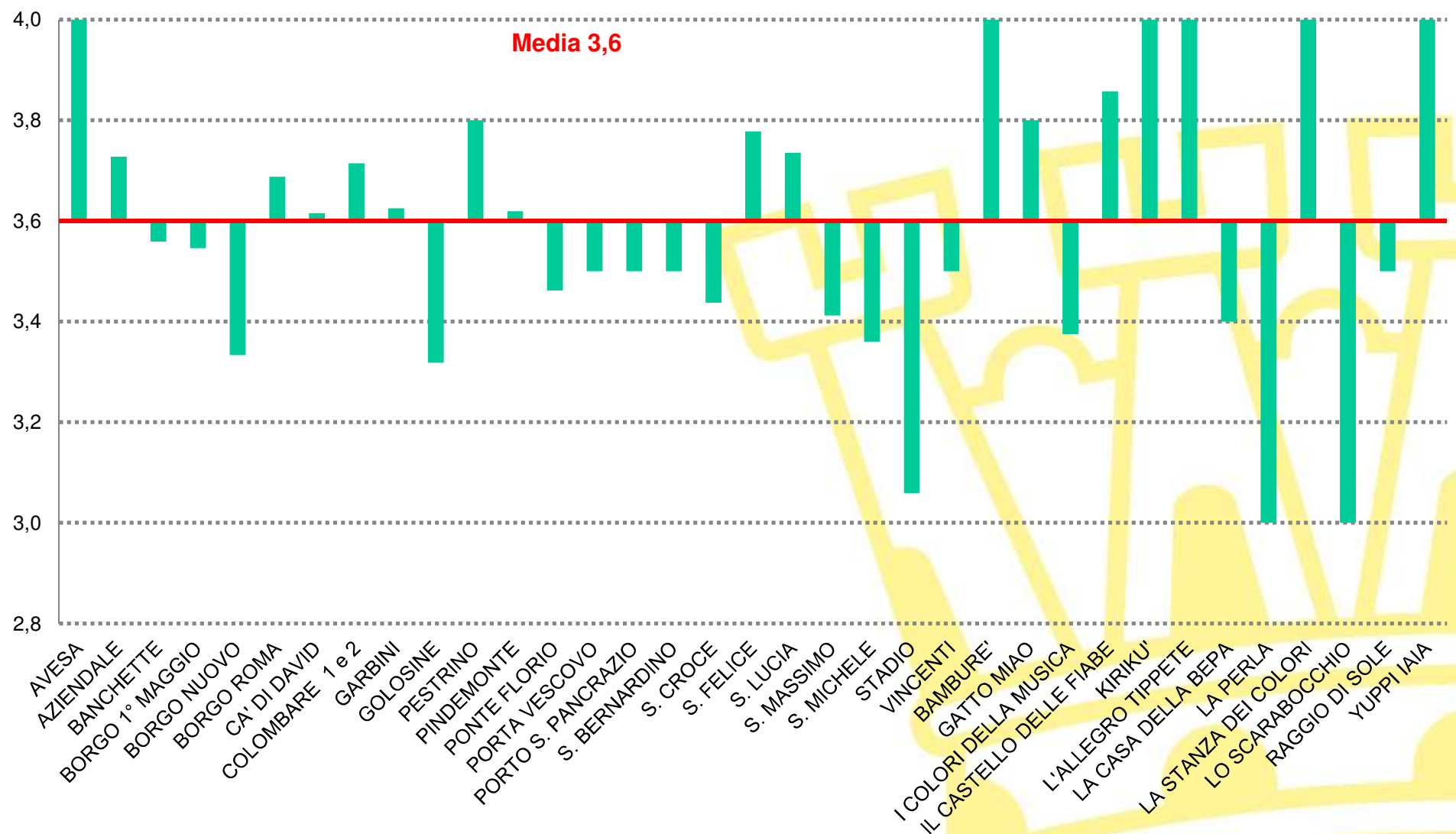
Cortesìa e disponibilità del personale educatore



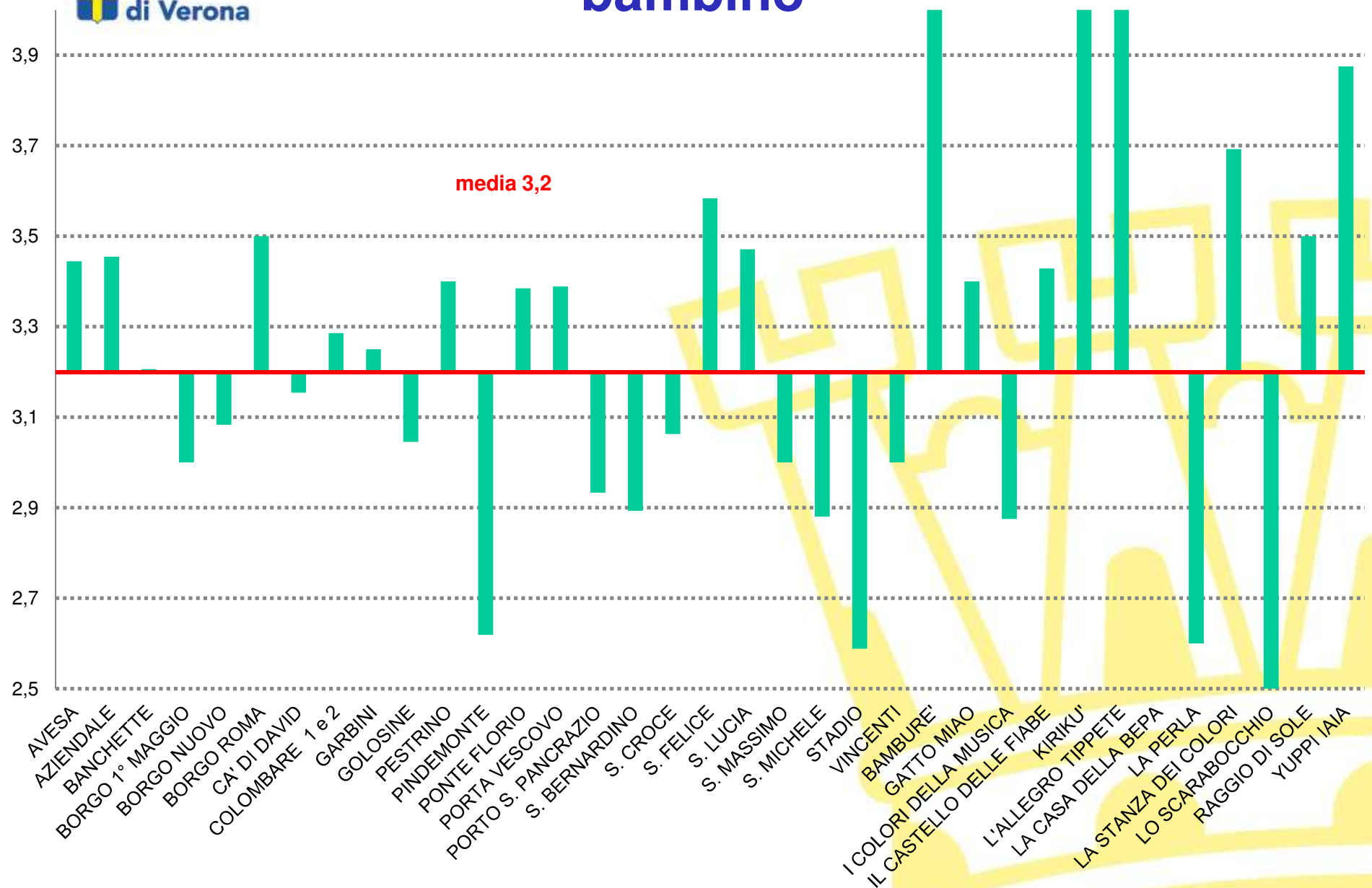
Inserimento e il benessere del bambino



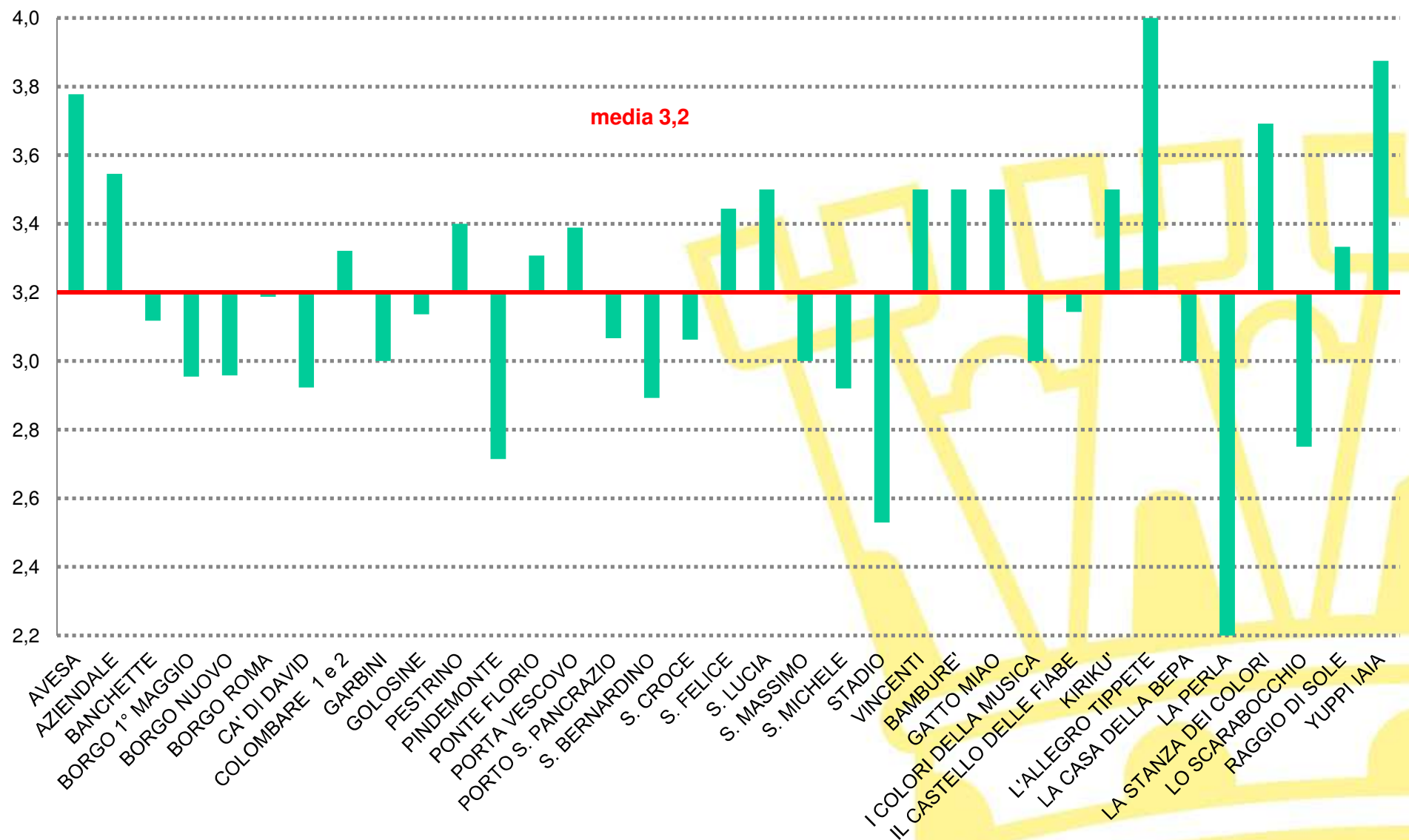
Attività educative e didattiche



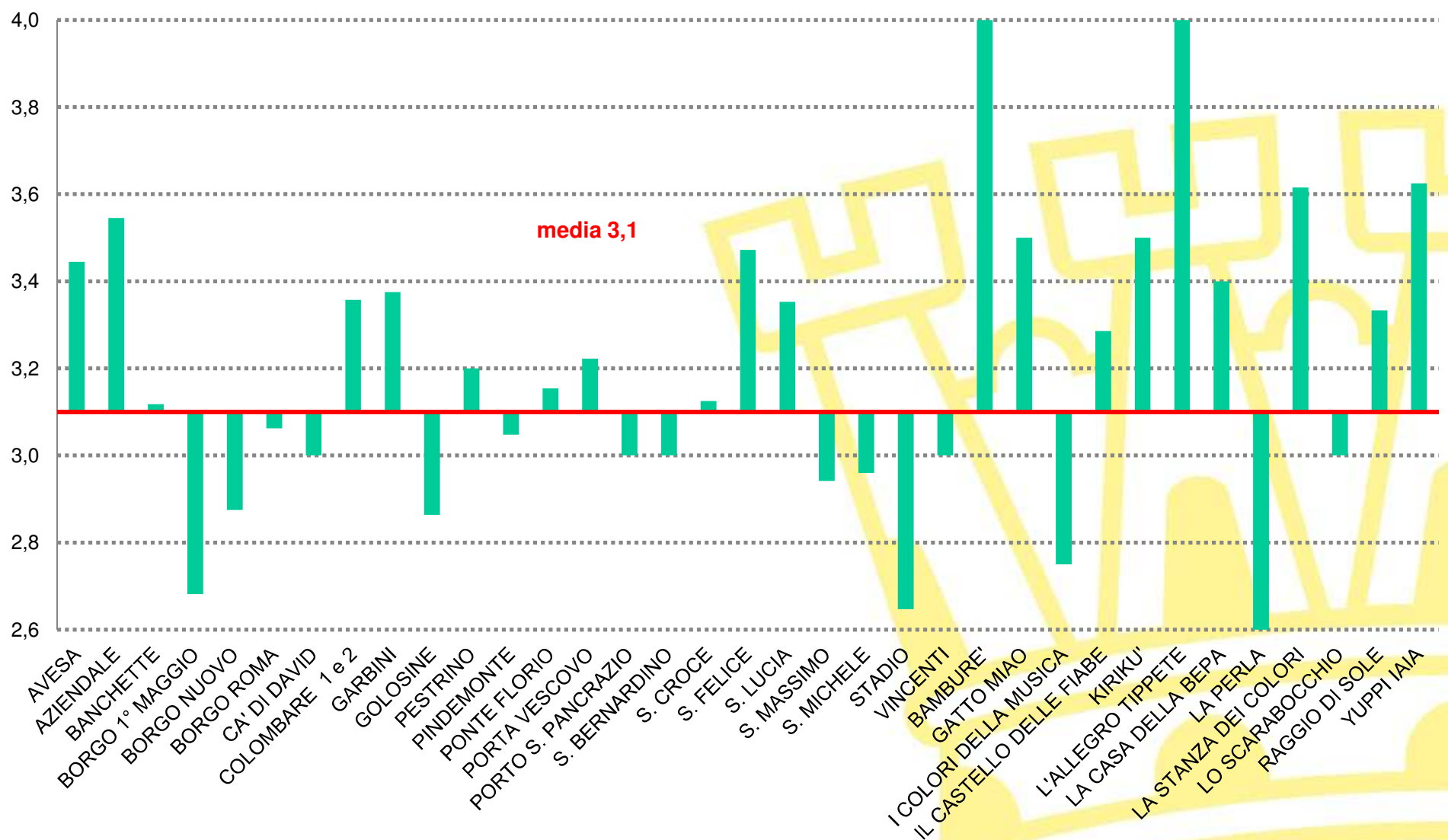
Comunicazioni ricevute in merito al bambino



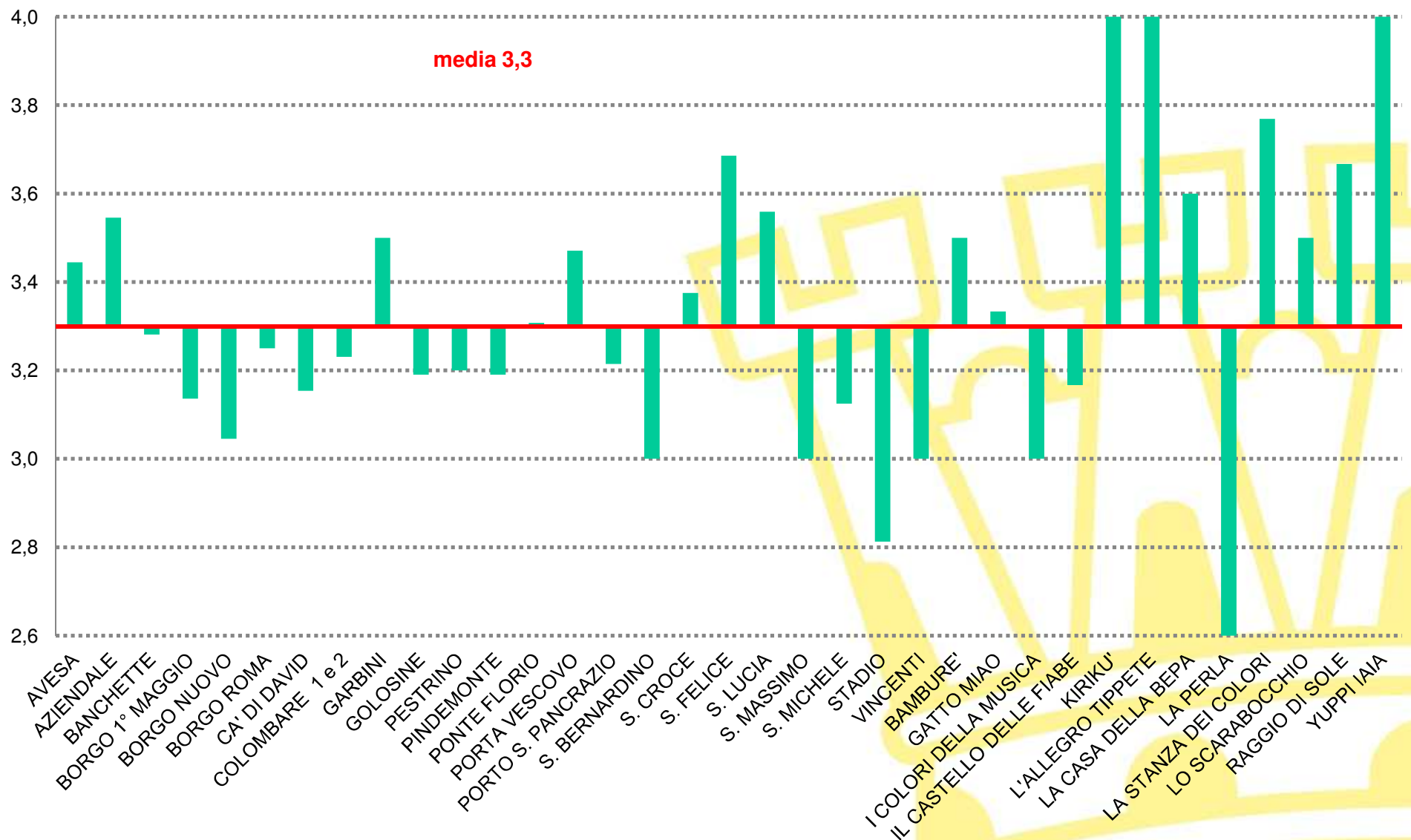
Comunicazione in merito all'attività svolta al Nido



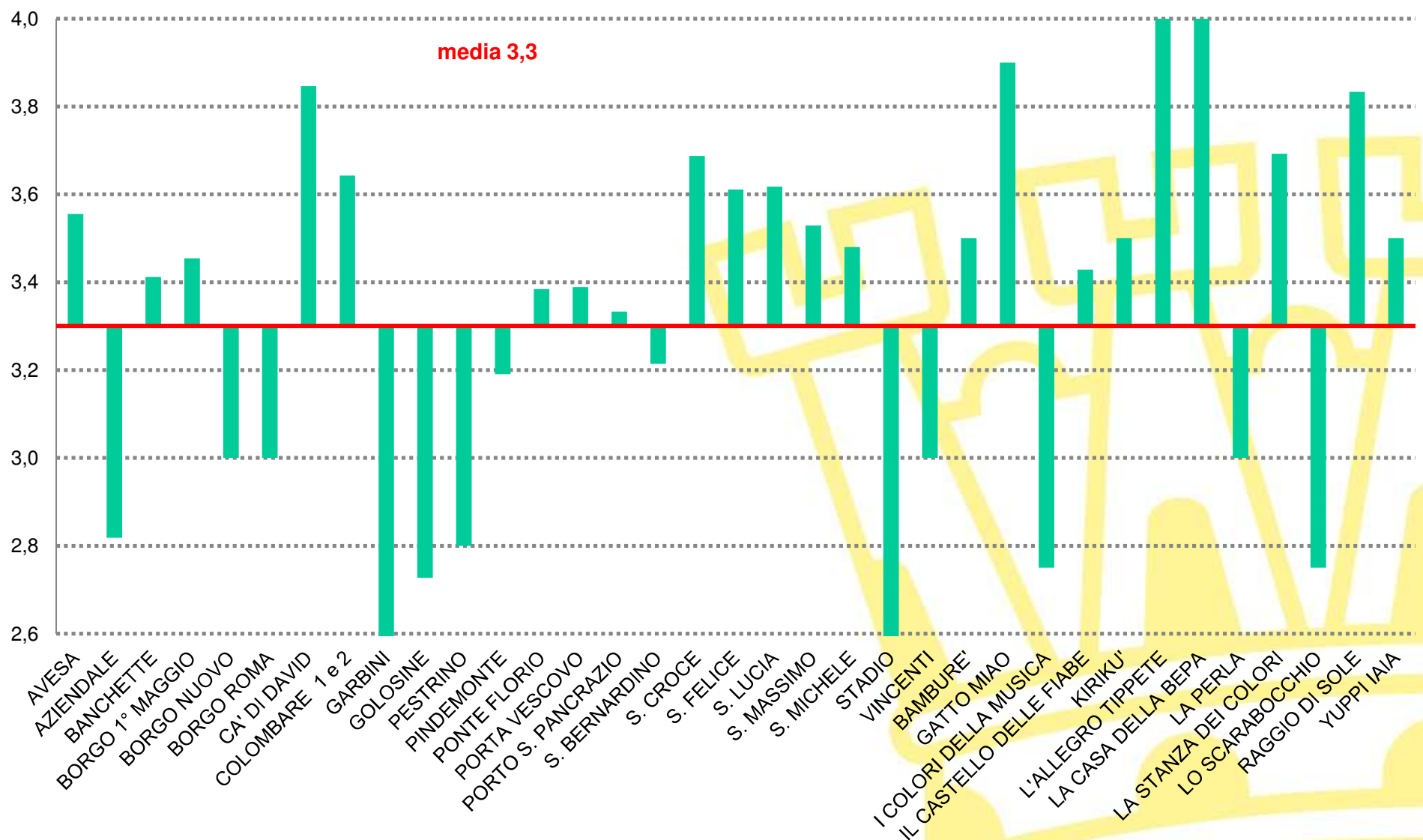
Risposta ai quesiti educativi che si pone come genitore



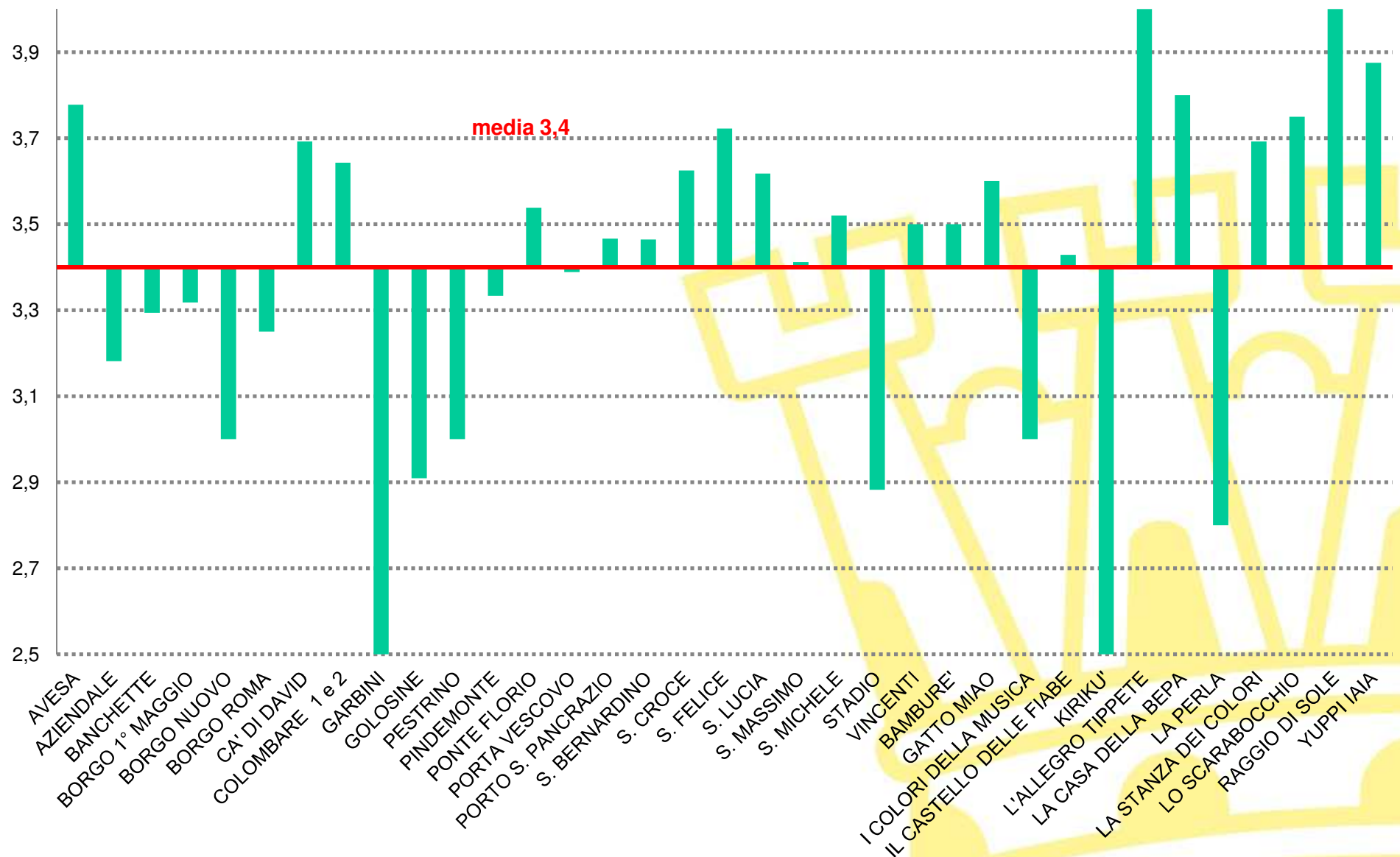
Incontri per i genitori realizzati al Nido



Adeguatezza ambienti interni ed esterni



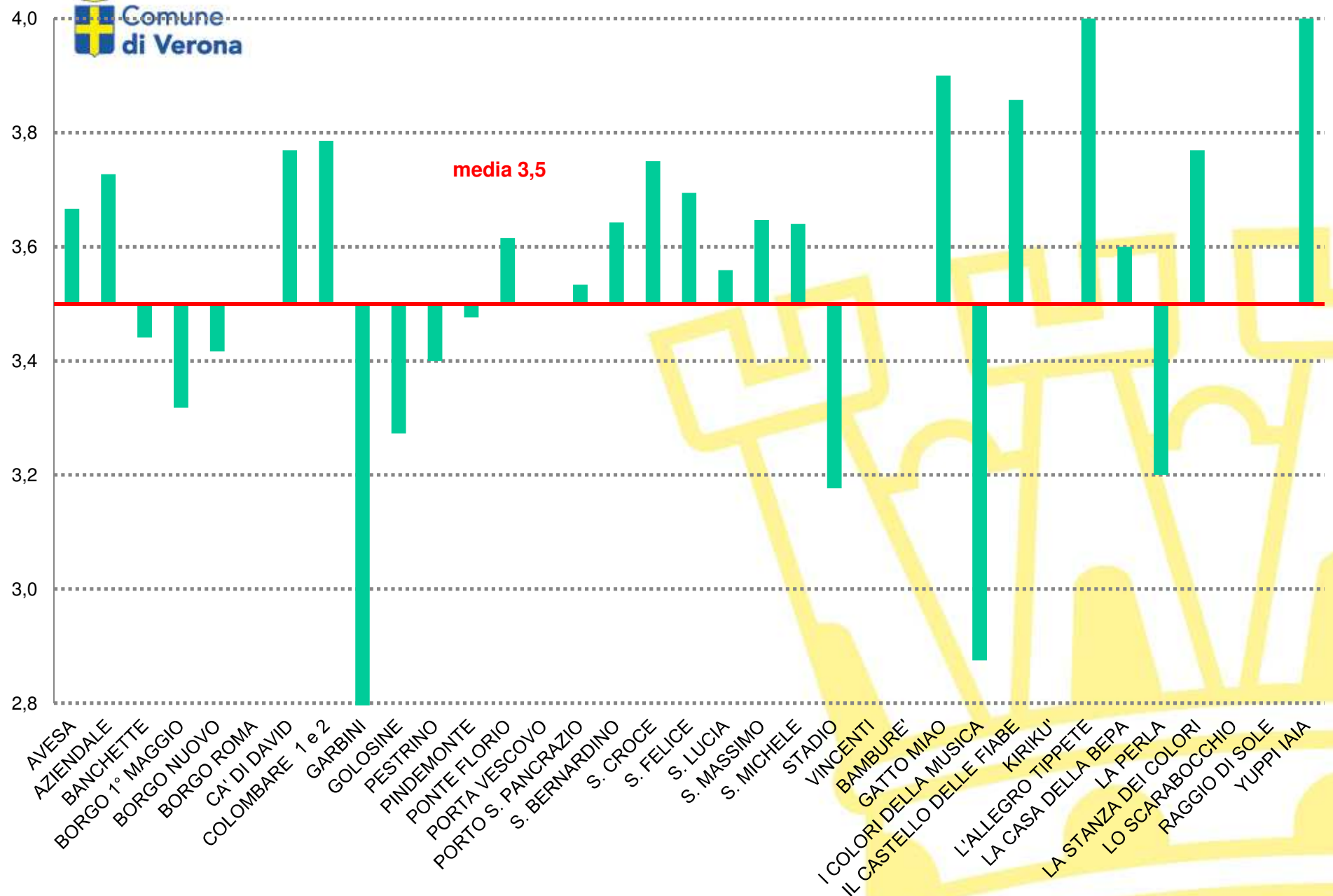
Sicurezza e l'adeguatezza di arredi e giochi



Pulizia



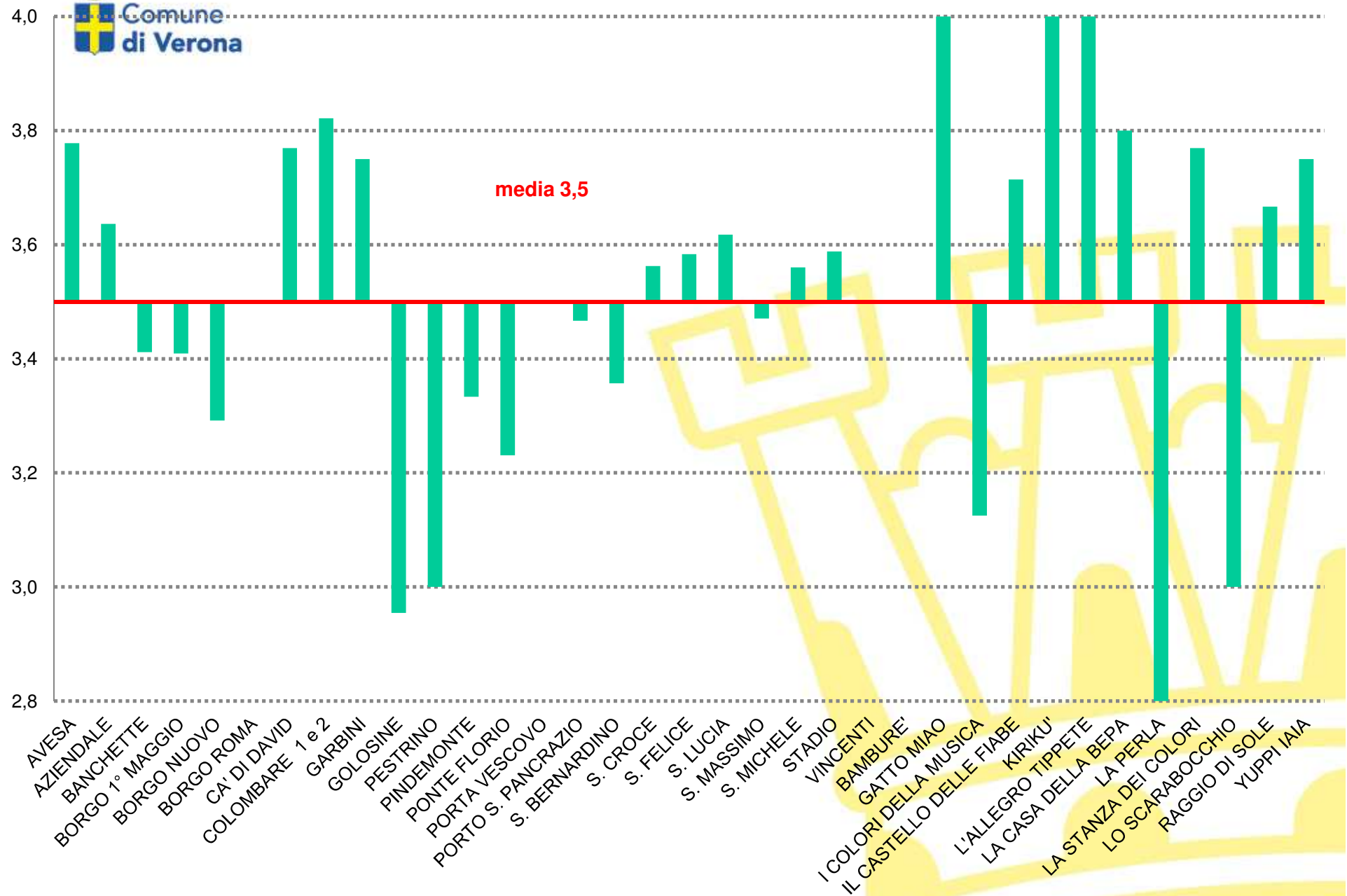
Comune
di Verona



Refezione

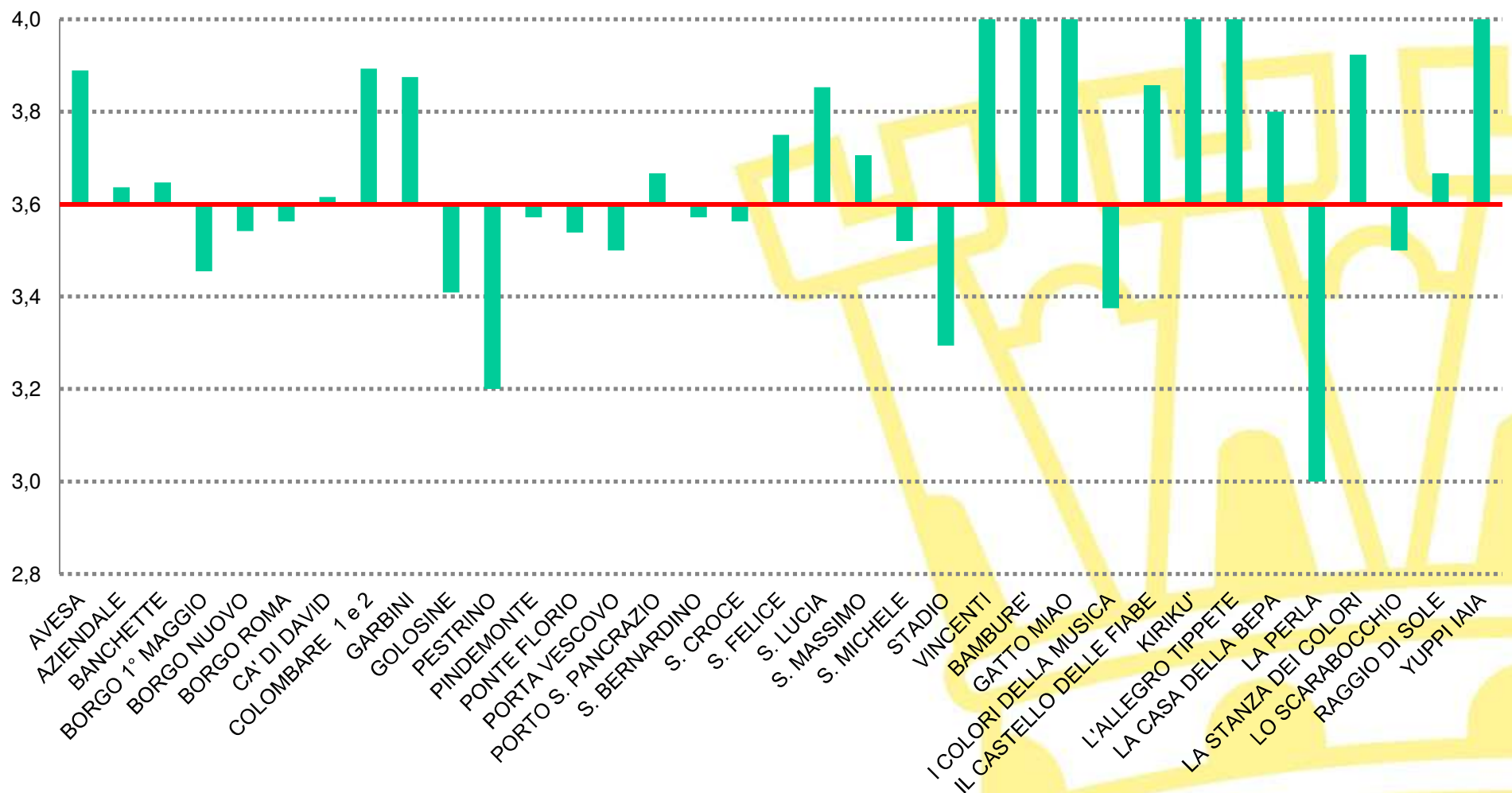


Comune
di Verona

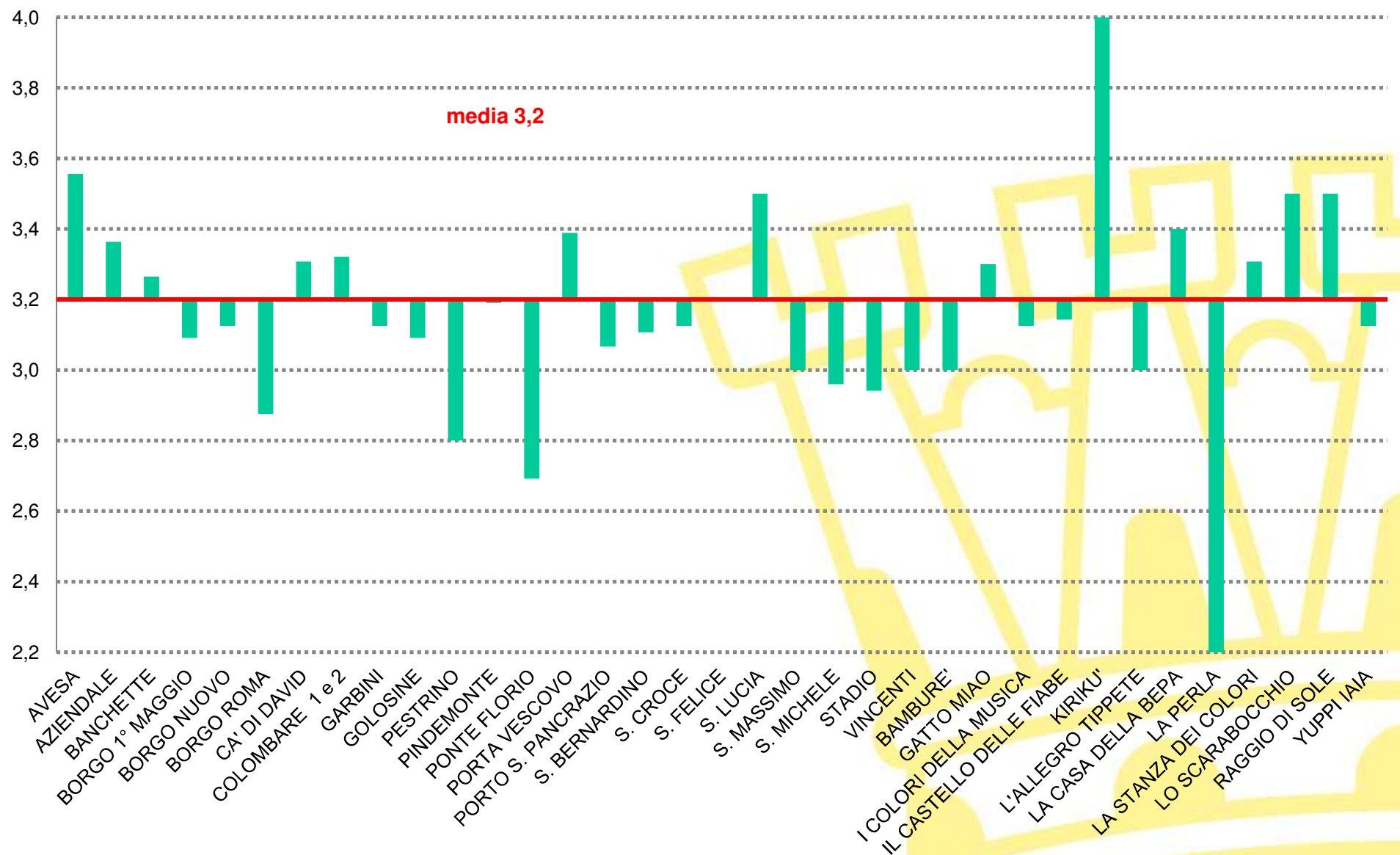


Competenza professionale e affidabilità del personale operatore

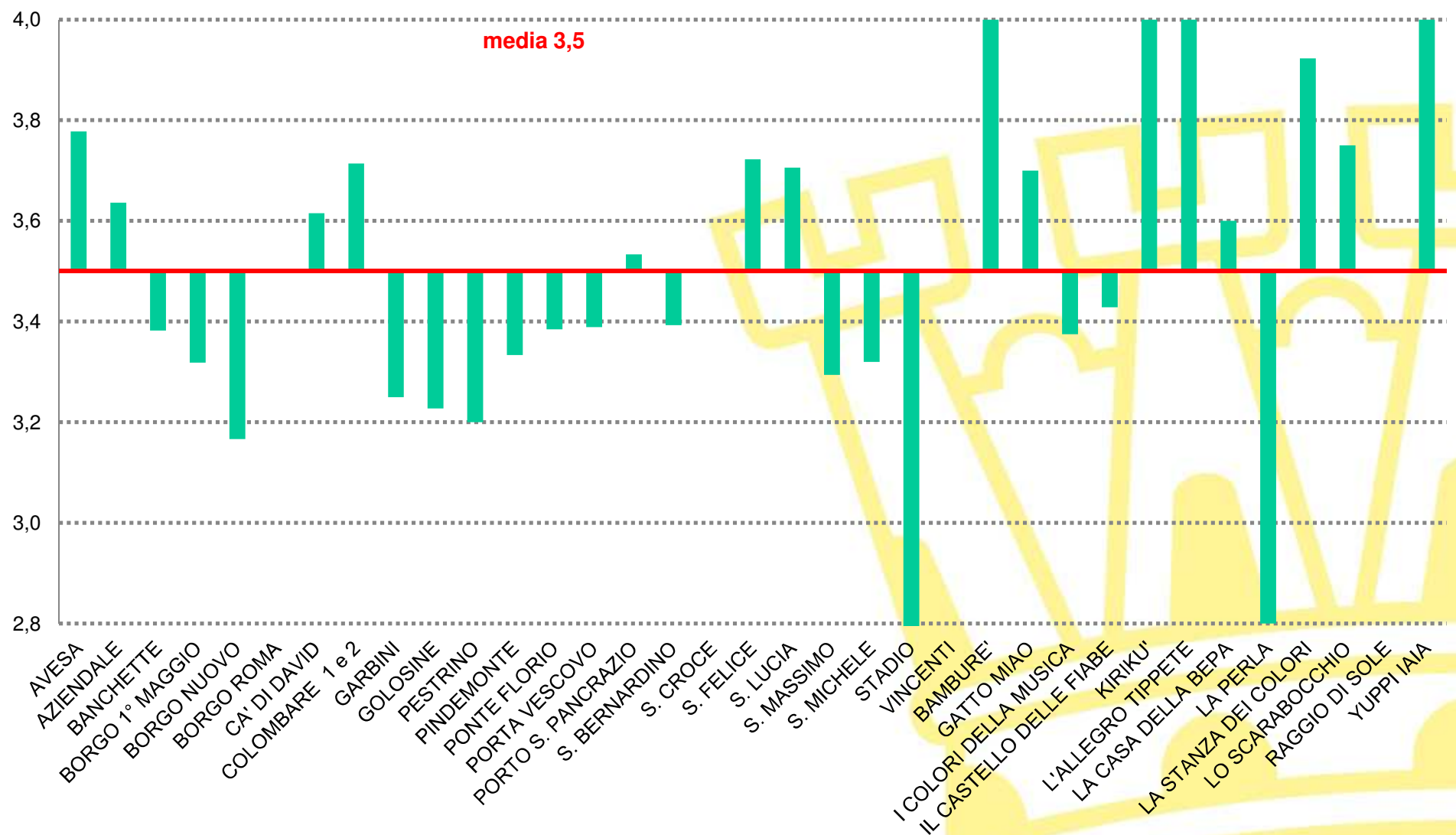
media 3,6



Orari del servizio



Soddisfazione complessiva del servizio offerto



Giudizio del bambino

