

# **Customer satisfaction dell'utenza Scuola dell'infanzia**

**Ufficio Statistica e Customer  
Satisfaction Comune di Verona  
Anno educativo 2021-2022**



---

# 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 1813**  
**validi 455**

Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 19 domande, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Nidi Comunali e in convenzione

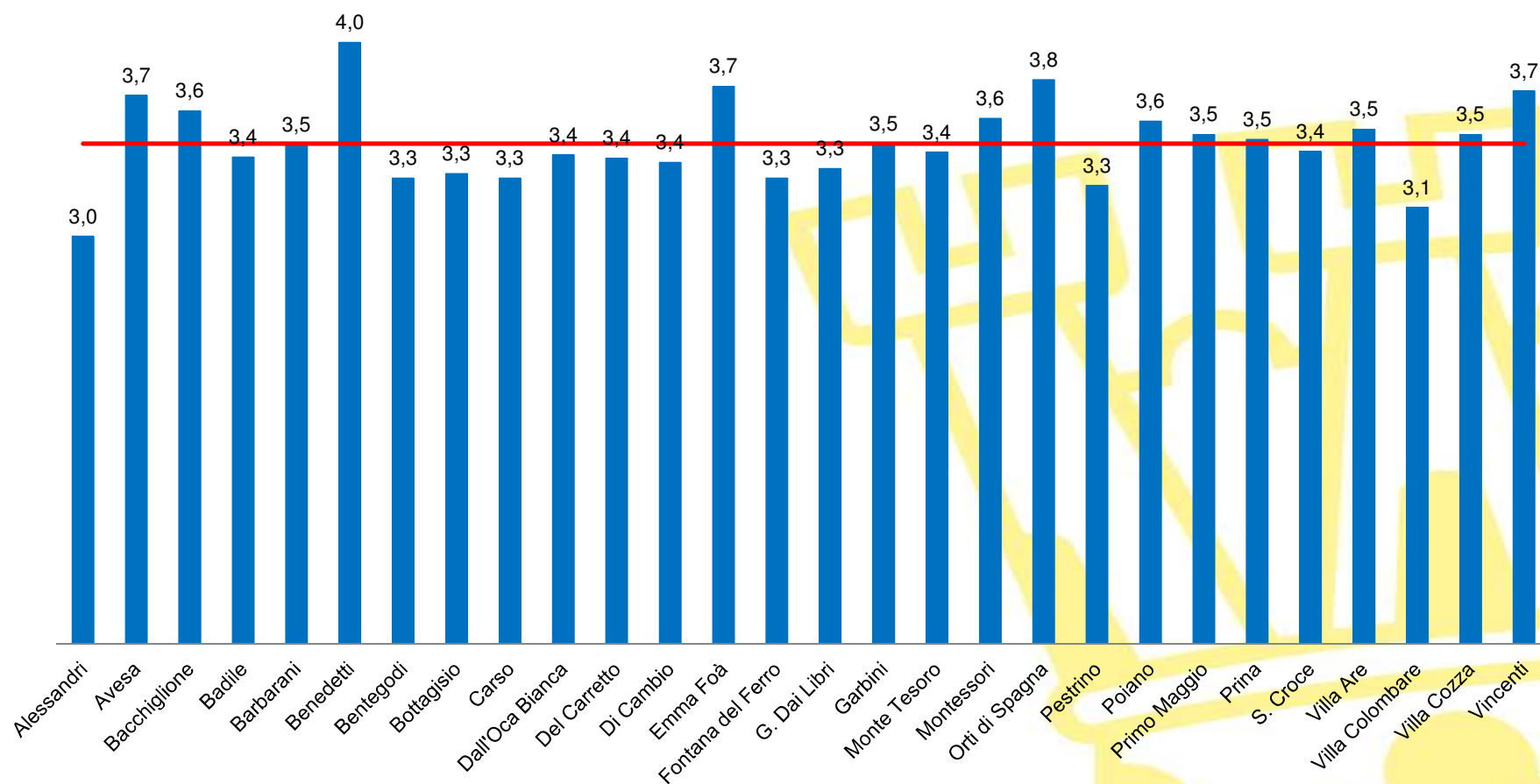
|             |   |
|-------------|---|
| Ottimo      | 4 |
| Buono       | 3 |
| Sufficiente | 2 |
| Scarso      | 1 |

## Rispondenti questionario di qualità *nidi comunali e in convenzione*

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Madre               | 295        |
| Padre               | 69         |
| Entrambi i genitori | 91         |
| <b>TOTALE</b>       | <b>455</b> |

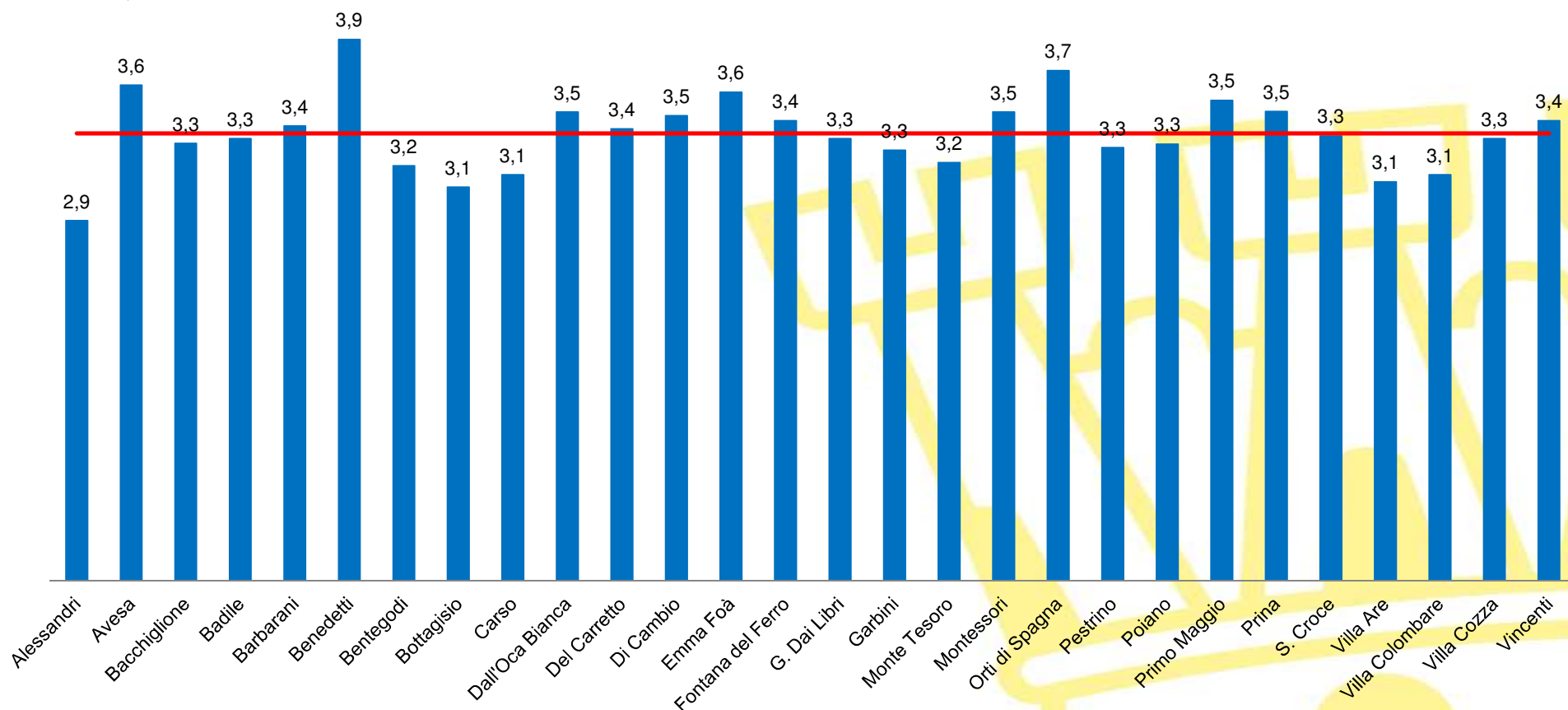
## Informazioni da parte degli uffici chiare e complete

Media = 3,5

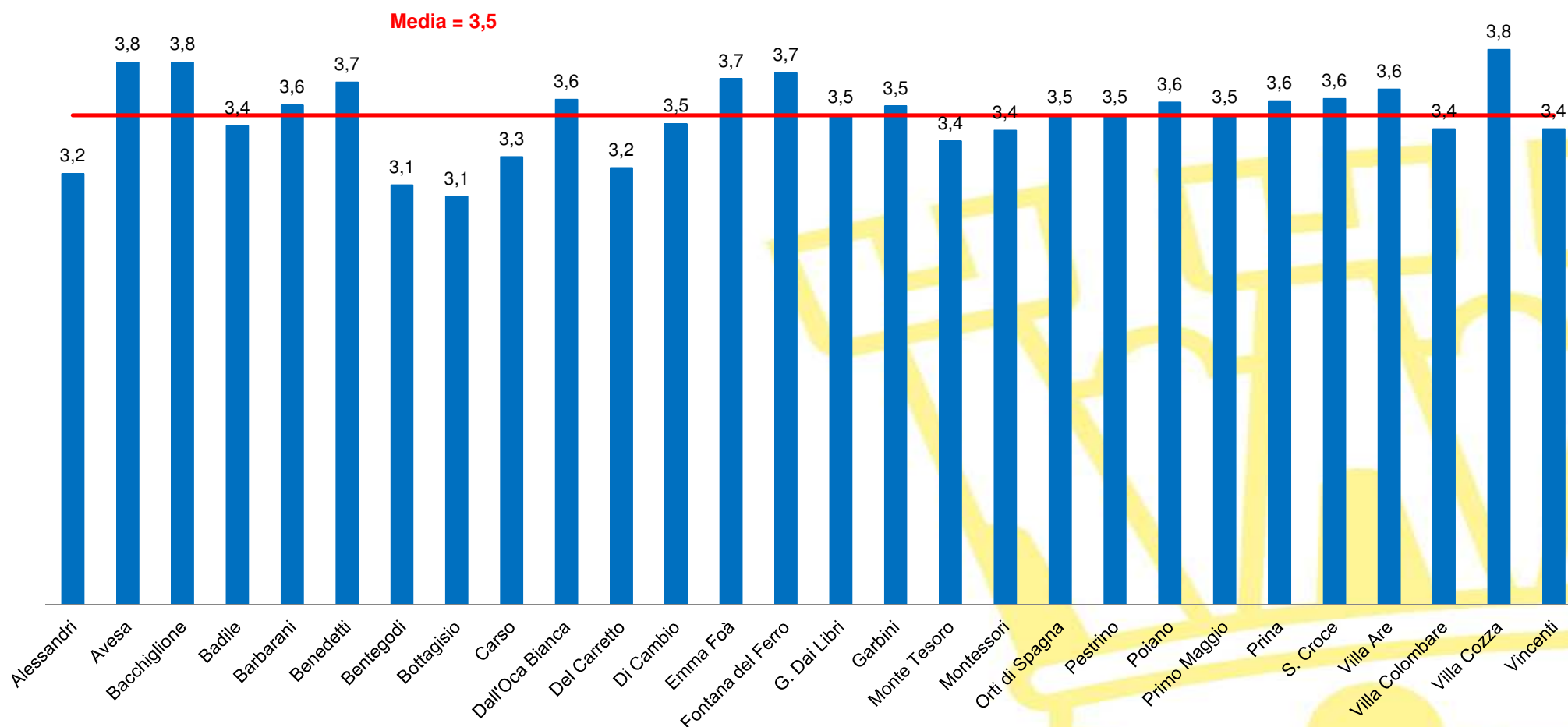


## Informazioni inerenti l'iscrizione presenti sul sito chiare e complete

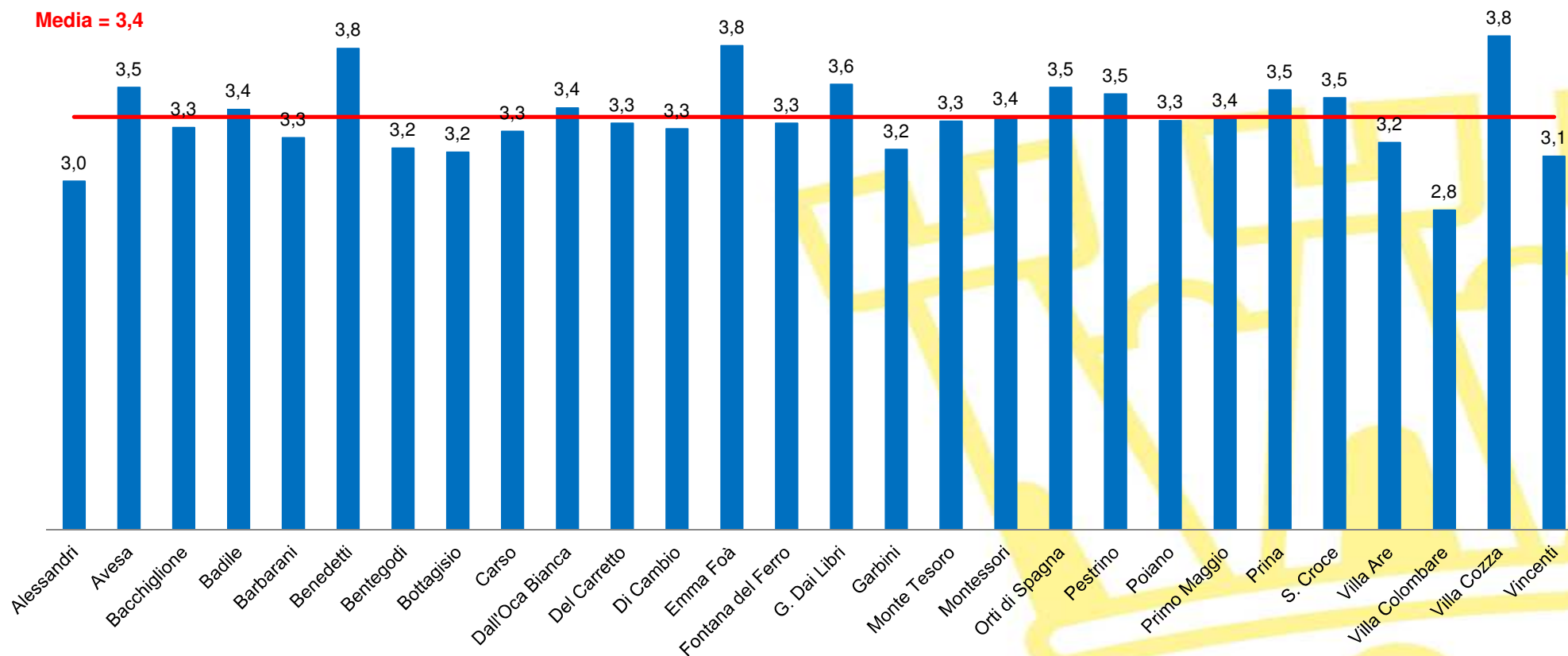
Media = 3,4



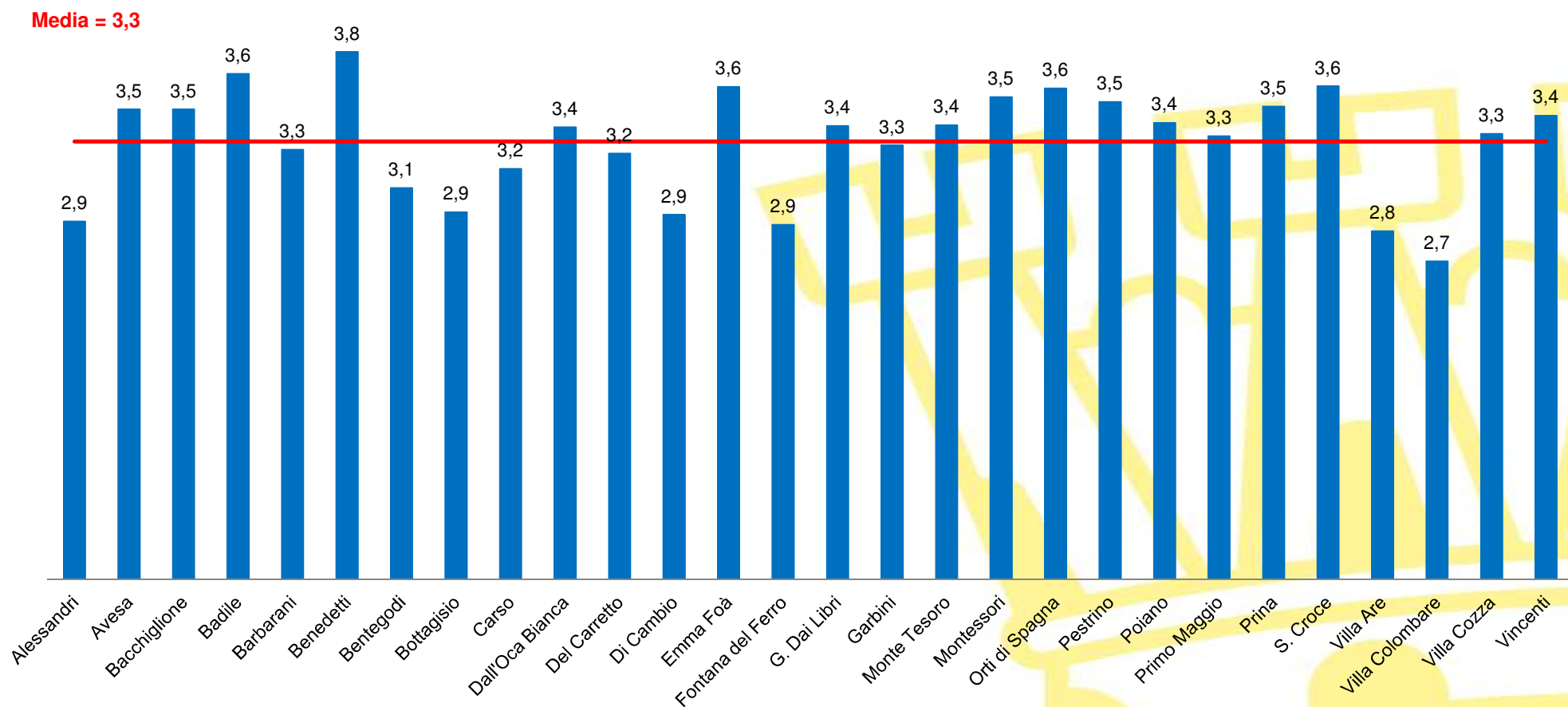
## Tempo d'attesa per assegnazione posto, è adeguato



## Il costo della retta è chiaro

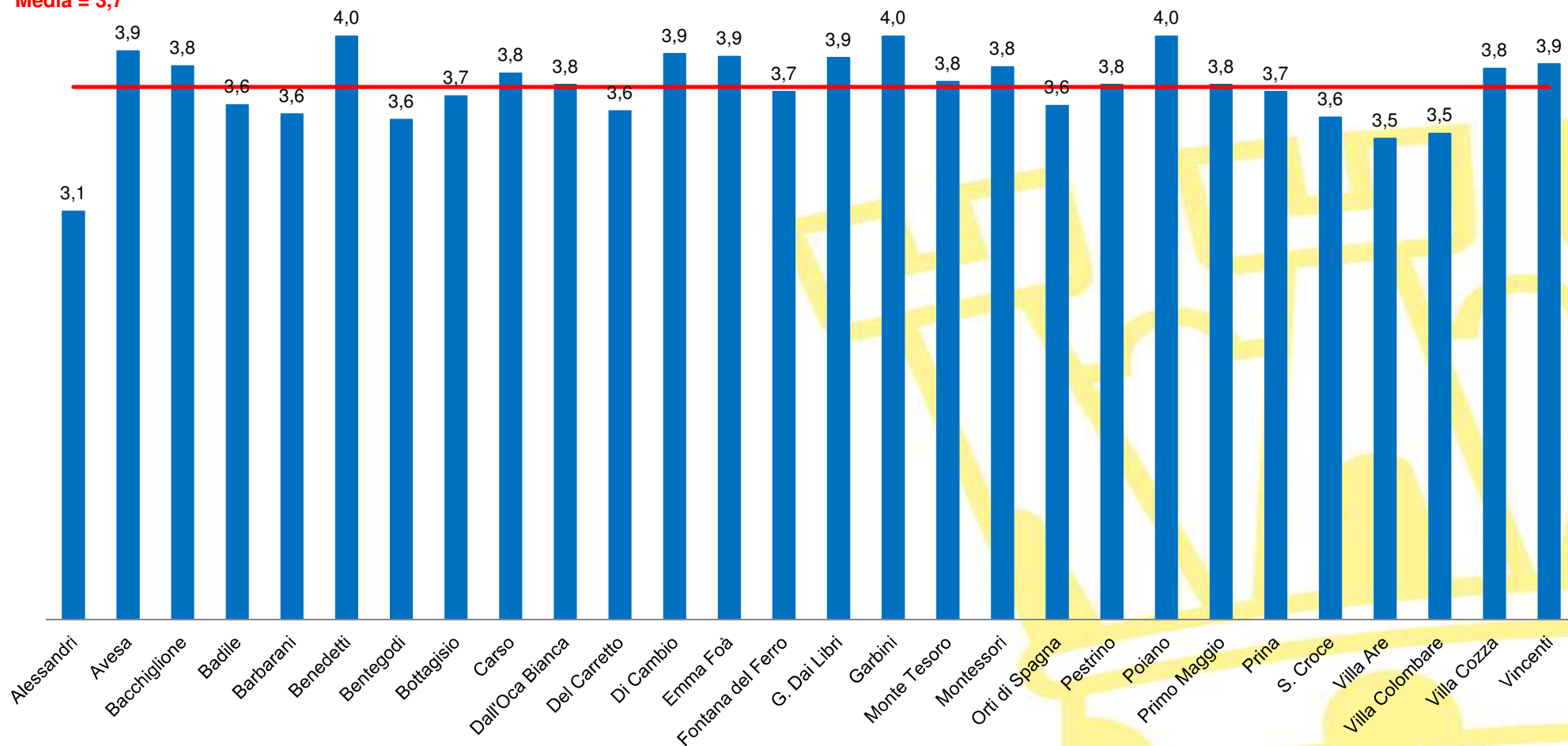


## Informazioni sul calendario scolastico ed eventuali chiusure straordinarie, chiare e tempestive



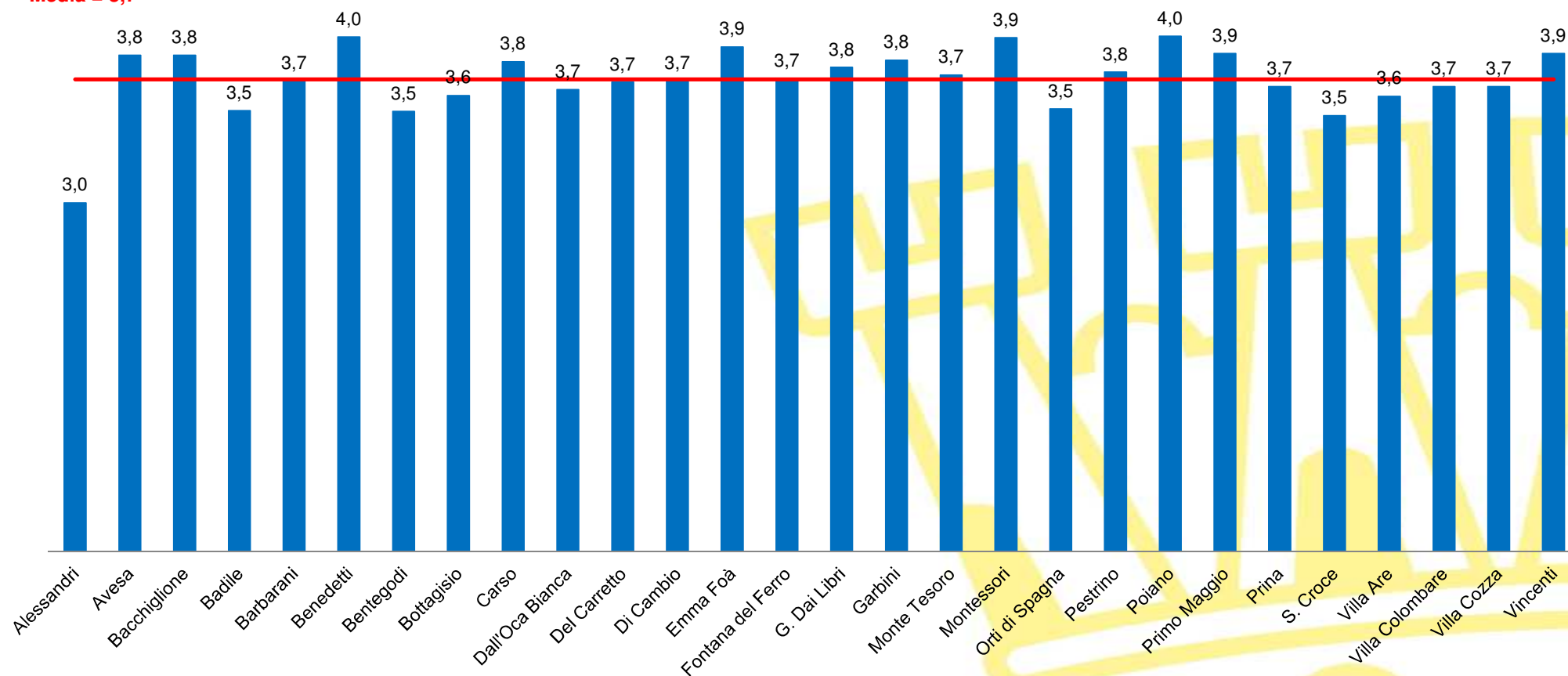
## Insegnanti professionali e competenti

Media = 3,7



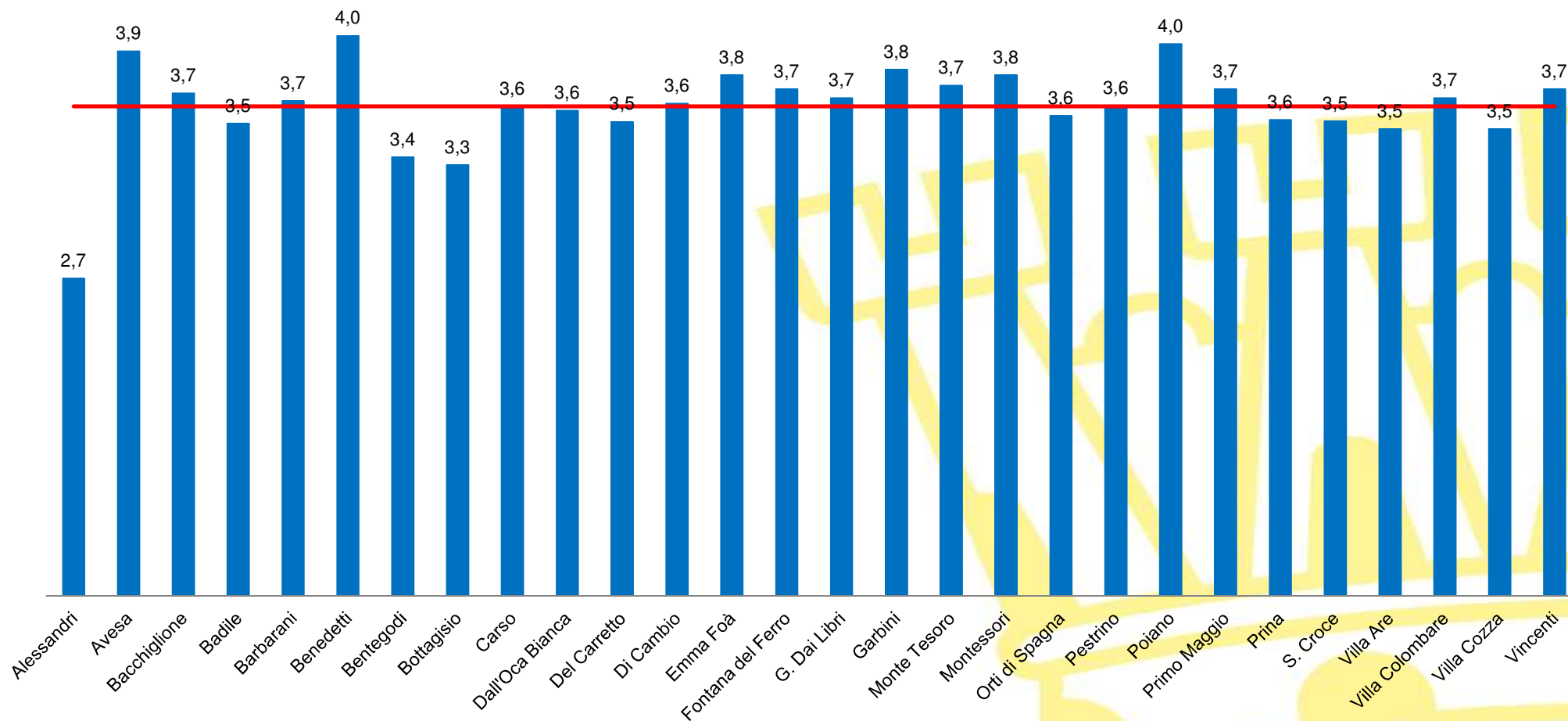
## Insegnanti disponibili e risolvono piccoli problemi

Media = 3,7



## Inserimento e cura dei bambini siddisfacente

Media = 3,6



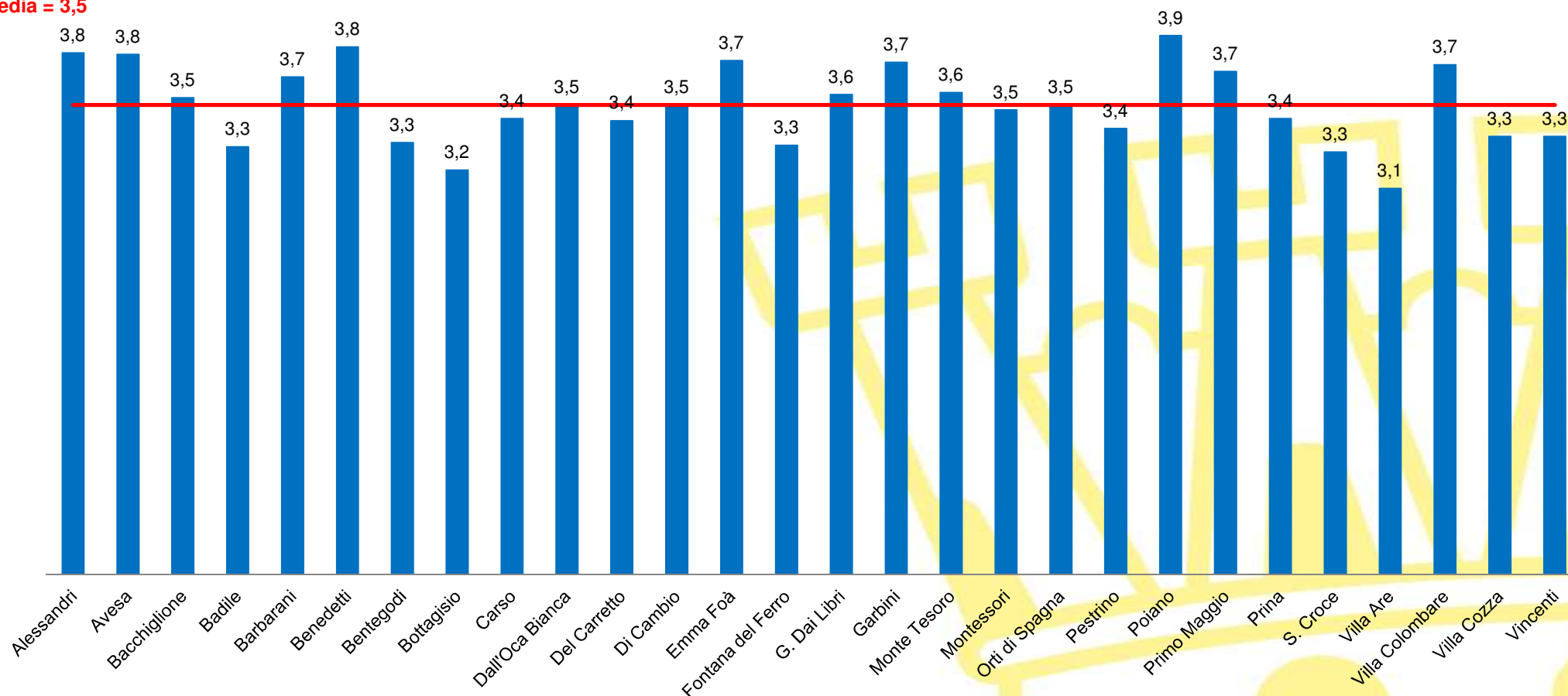
## Proposte educative e di gioco soddisfacenti

Media = 3,6



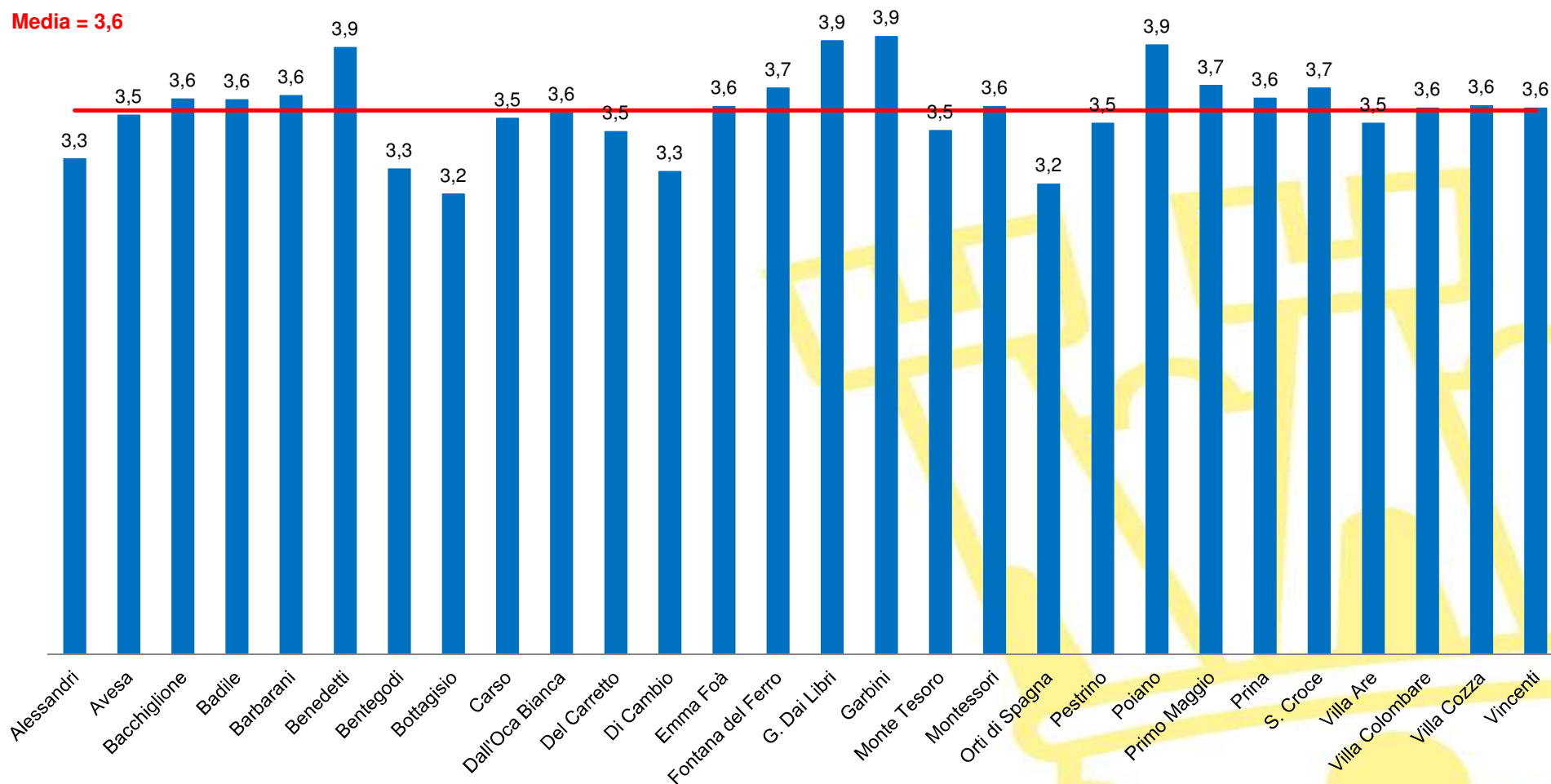
## Attenzione, cura, igiene del bambino soddisfacente

Media = 3,5



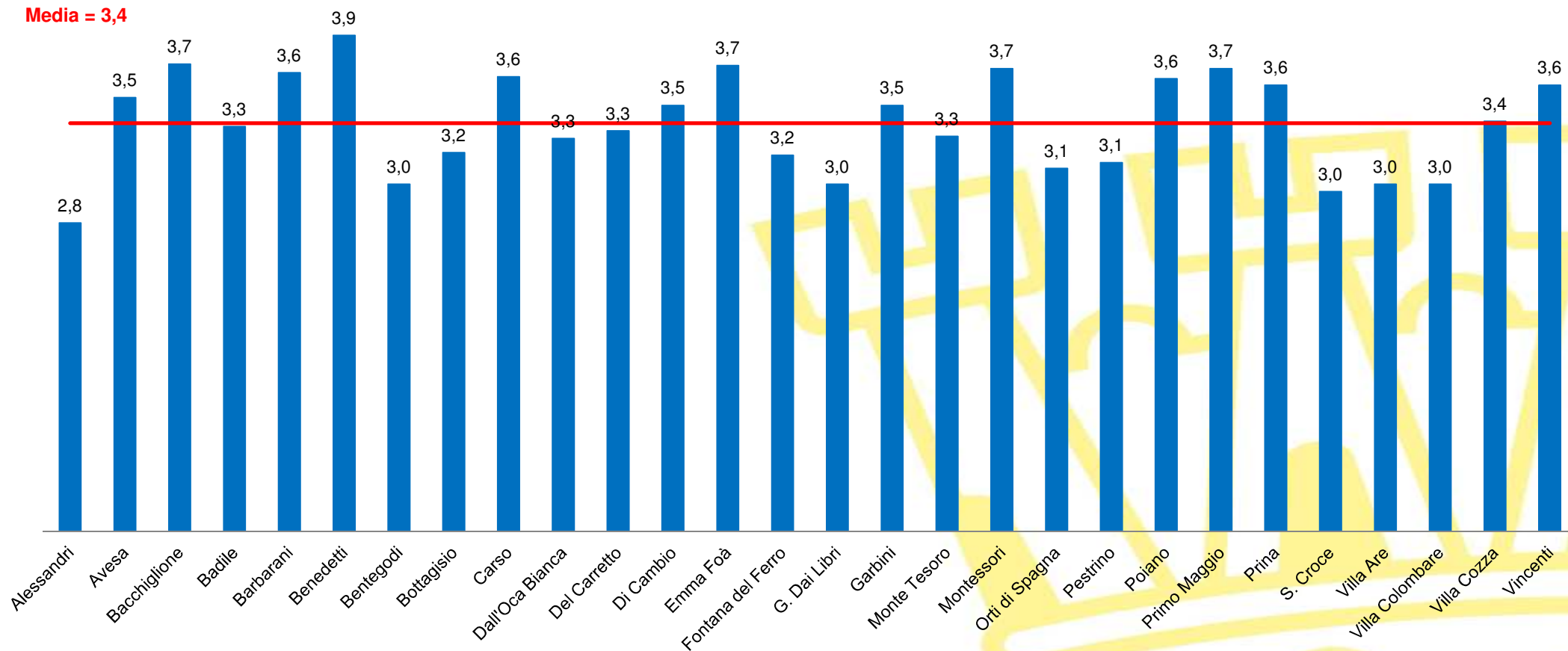
## Mensa soddisfacente

Media = 3,6

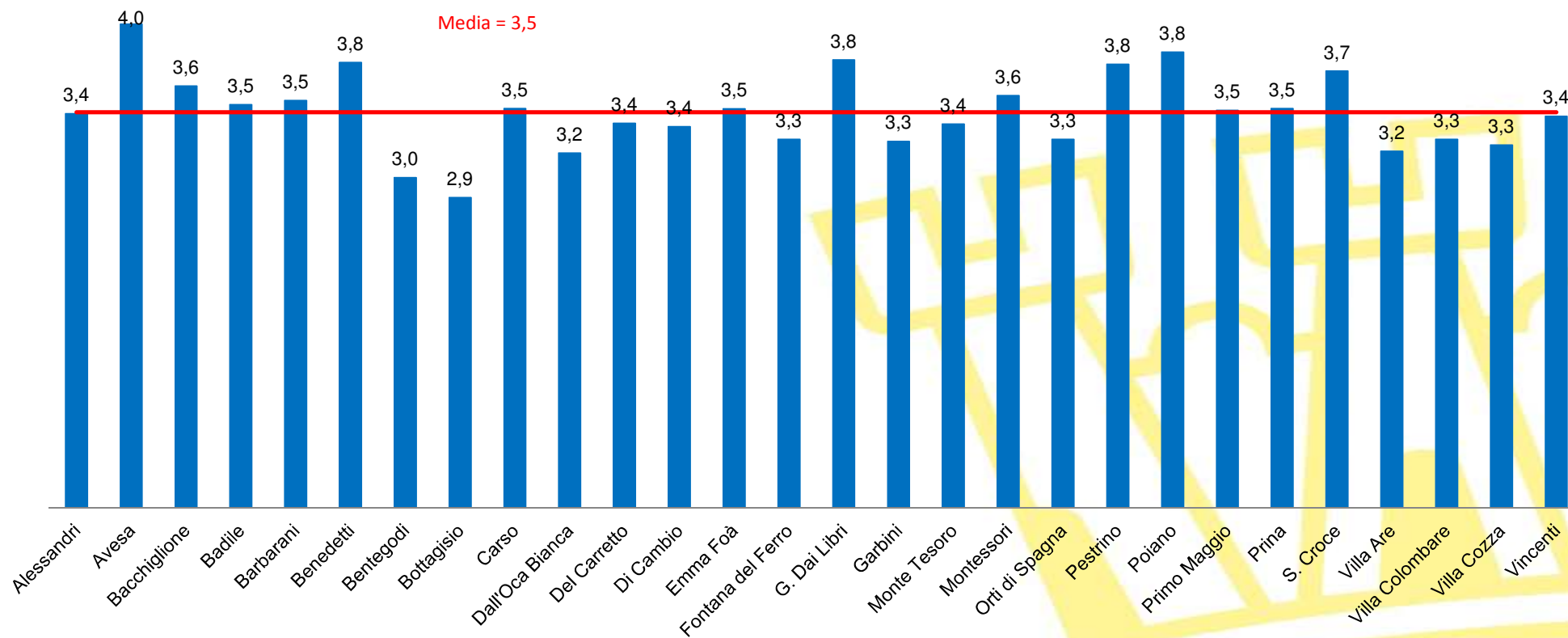


## Informazione quotidiana sulle attività

Media = 3,4

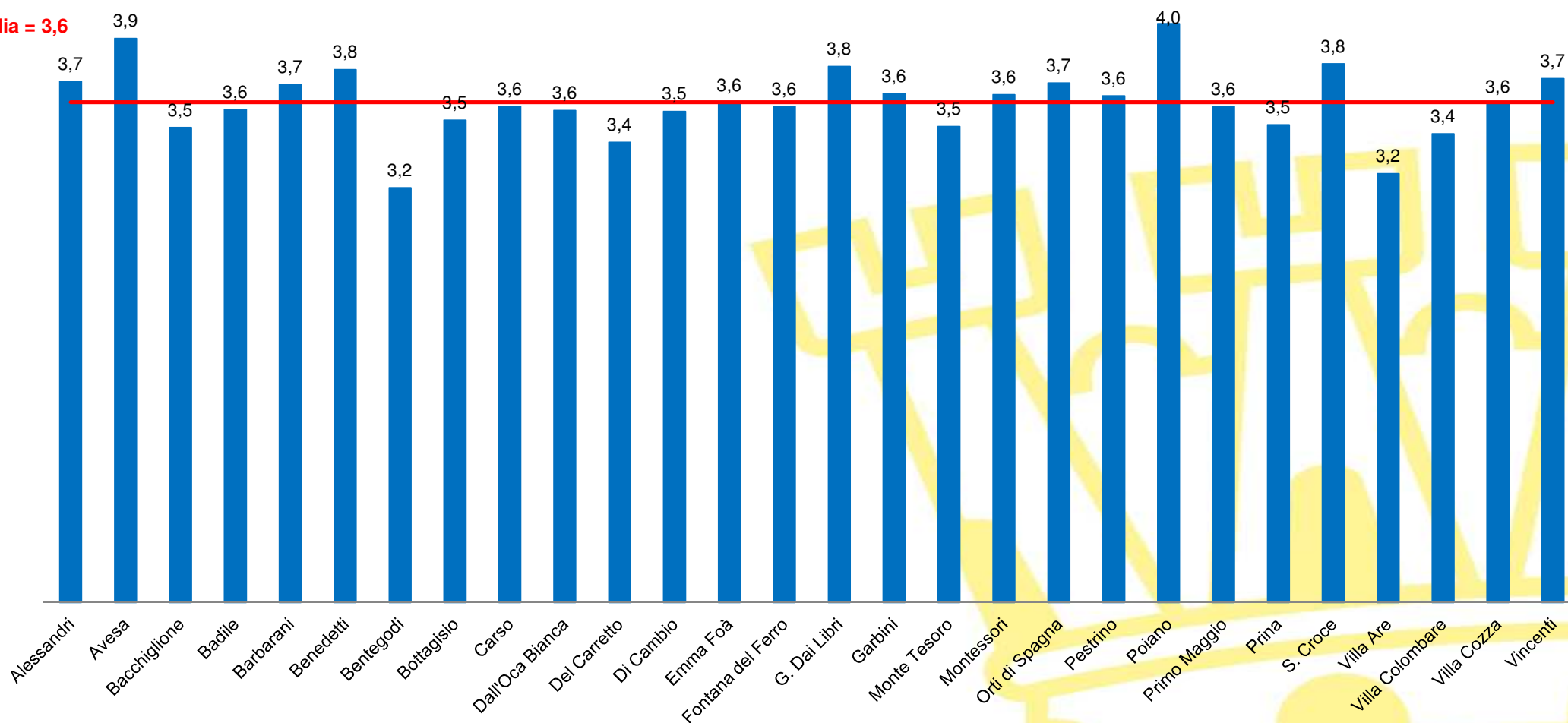


## Adeguatezza ambienti interni ed esterni



## Pulizia Soddisfacente

Media = 3,6



## Soddisfazione media calcolata

(Customer Satisfaction Index)

Media = 3,5

