

Customer satisfaction dell'utenza Servizi Nidi comunali e in convenzione

**Ufficio Statistica e Customer
Satisfaction Comune di Verona
Anno educativo 2018-2019**

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.

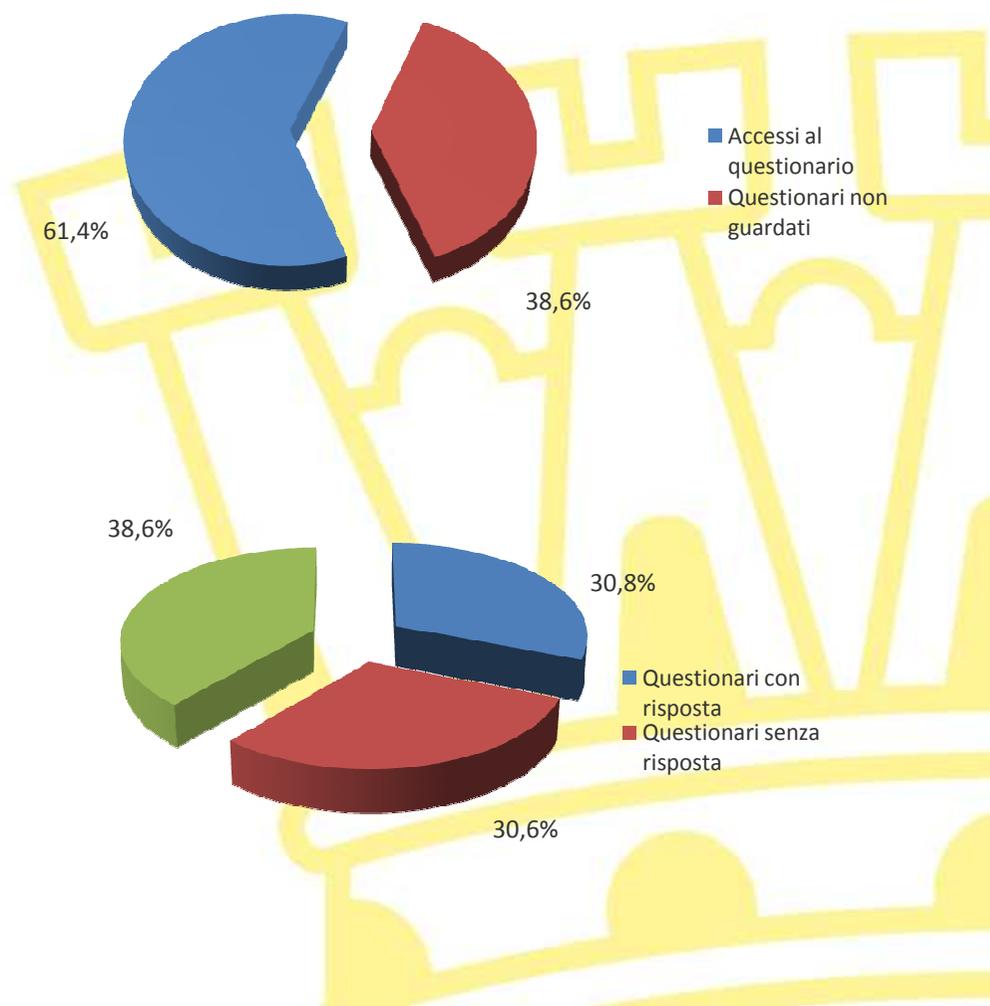
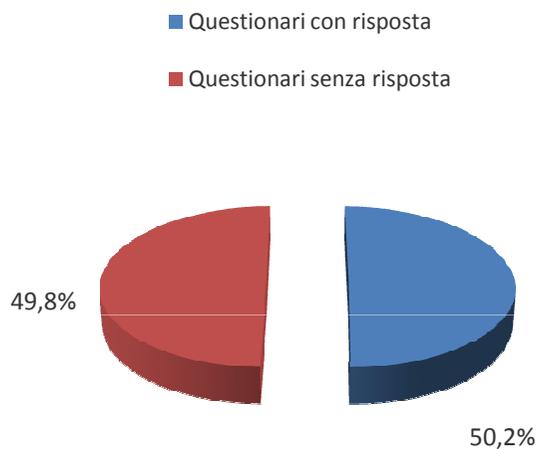
Raccolta dati

Numero di questionari inviati 1232
validi 383

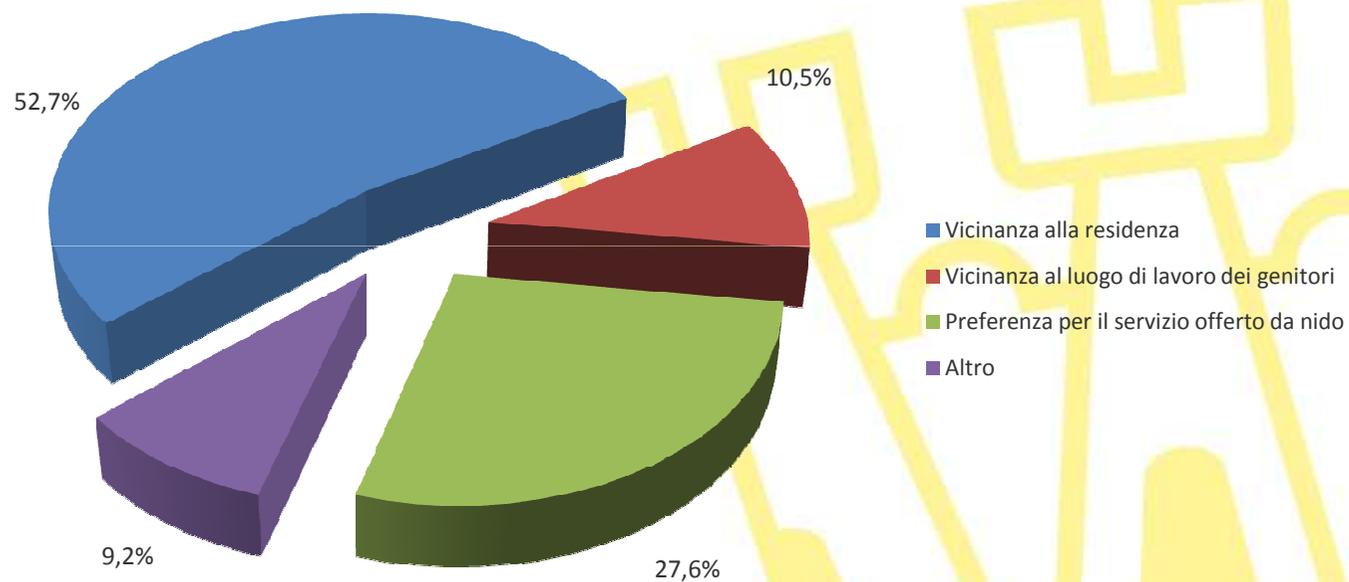
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 22 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Nidi Comunali e in convenzione

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

Tasso di accesso e risposta sui questionari inviati

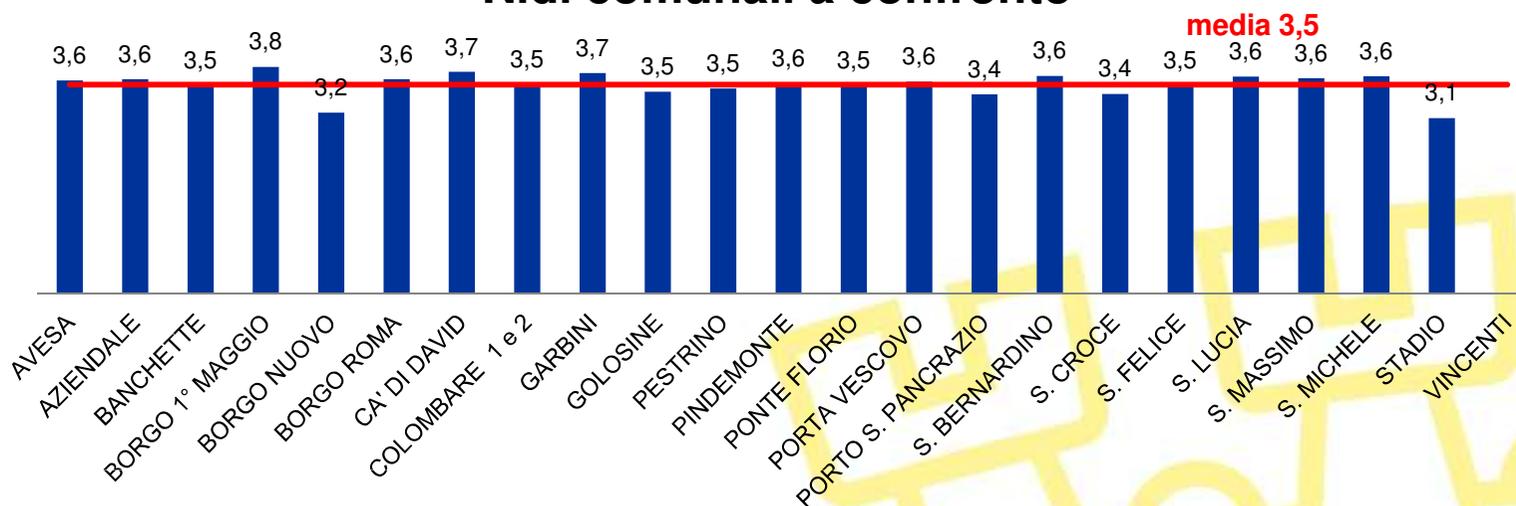


Criteri di scelta dei nidi Comunali e in convenzione

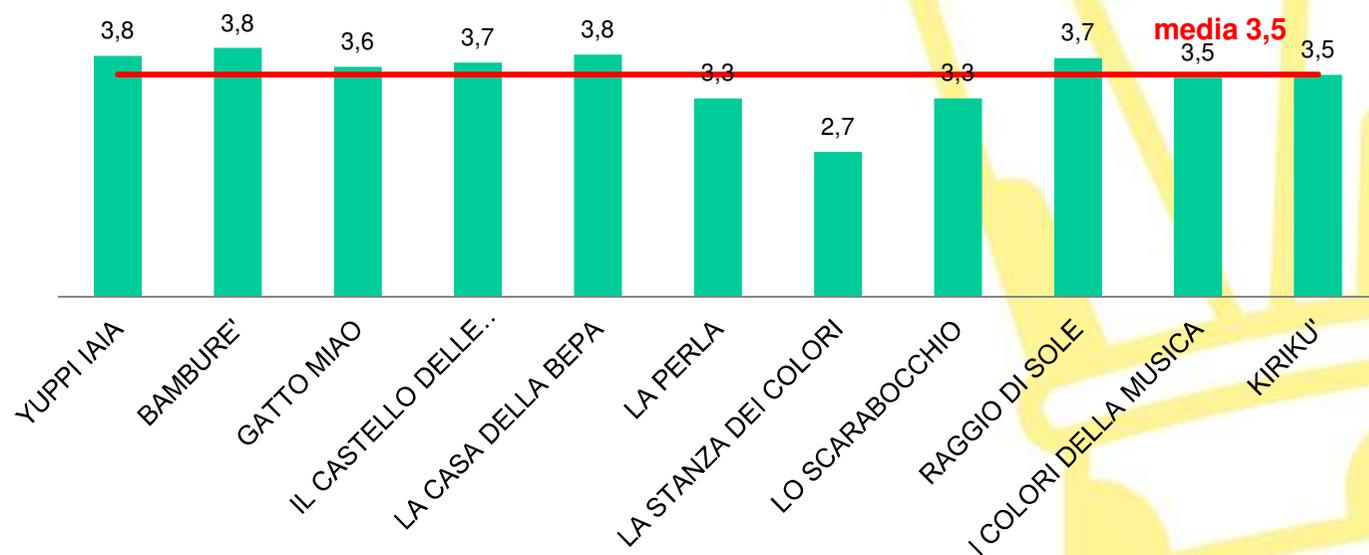


Soddisfazione media calcolata

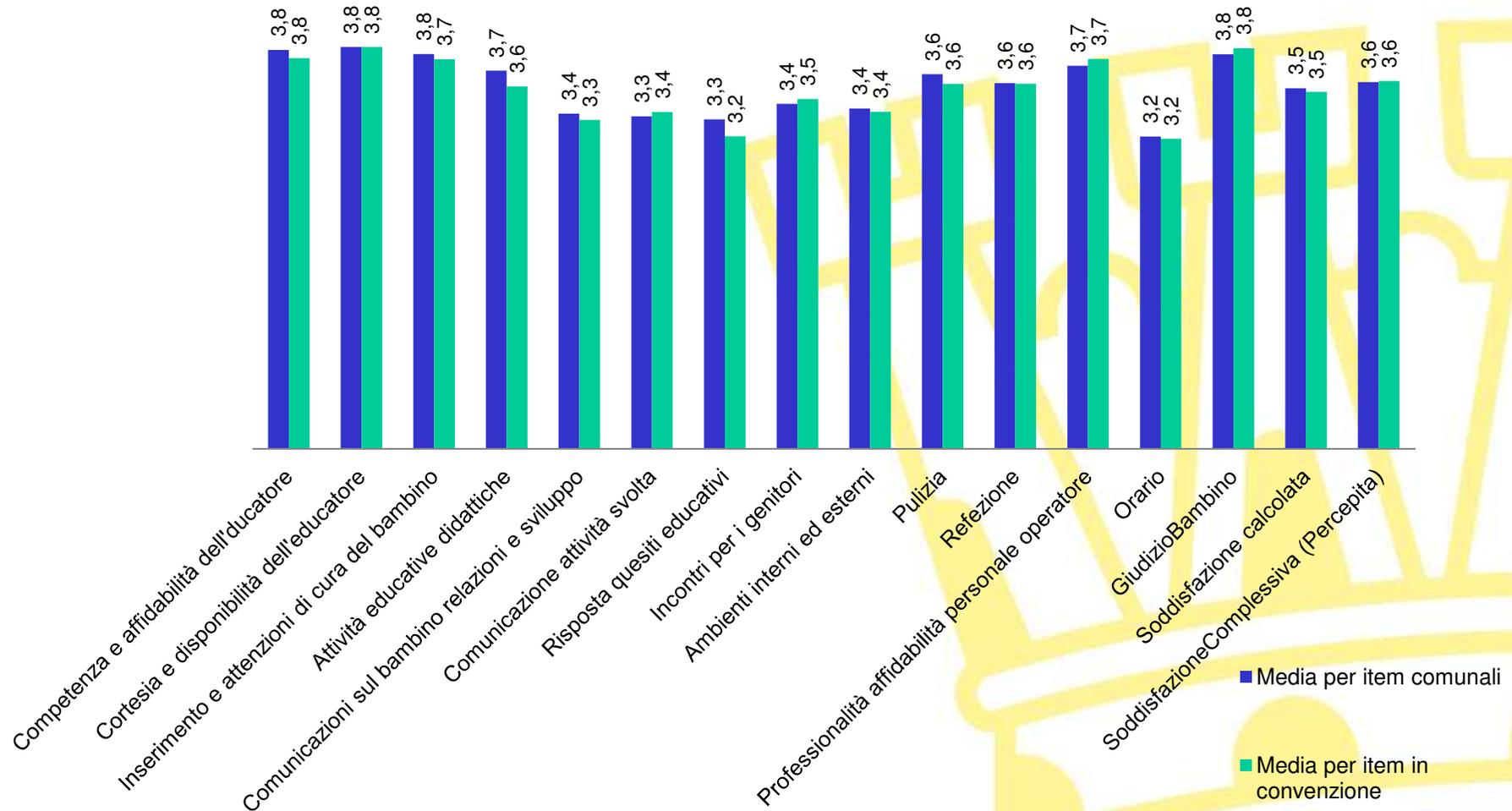
Nidi comunali a confronto



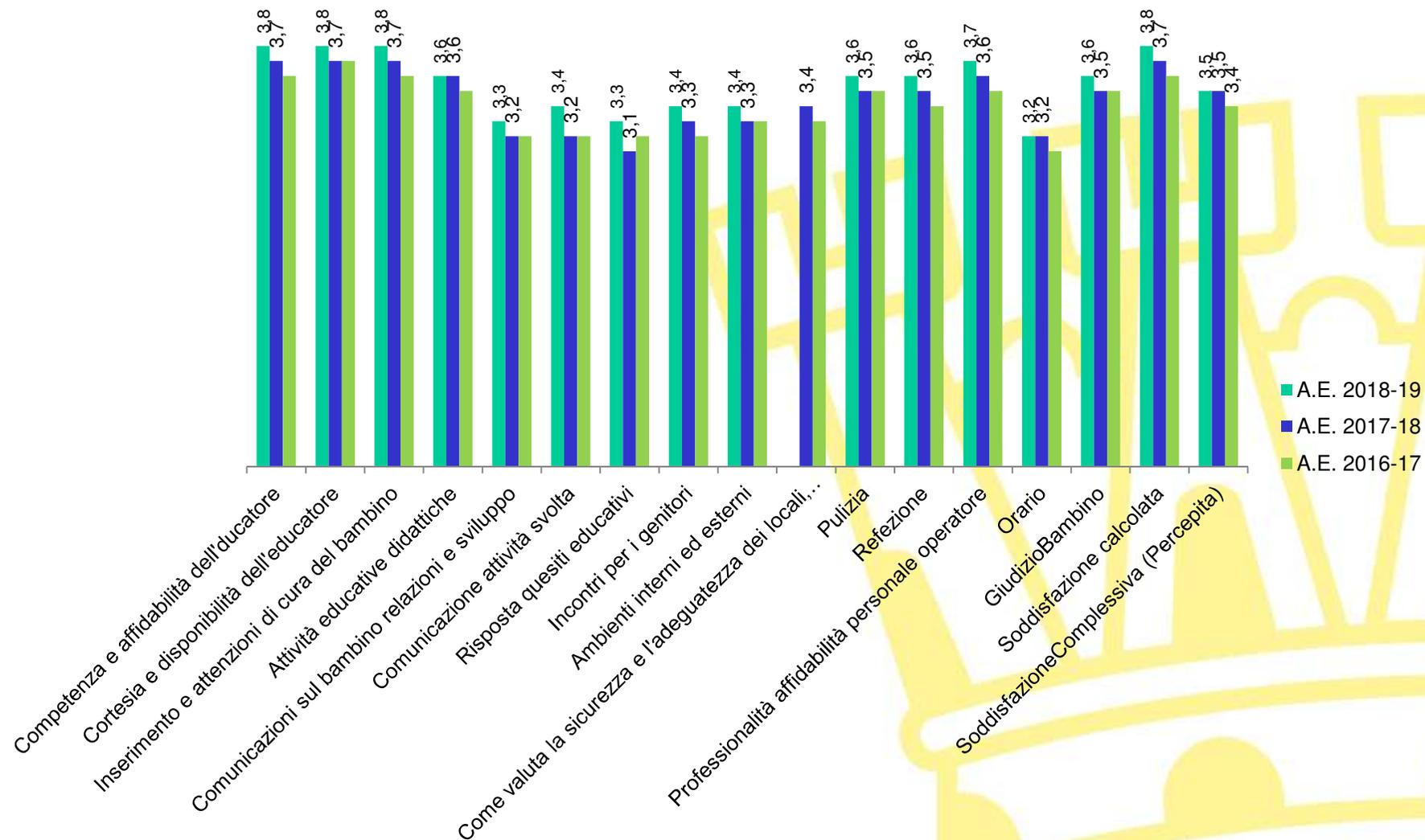
Nidi in convenzione a confronto



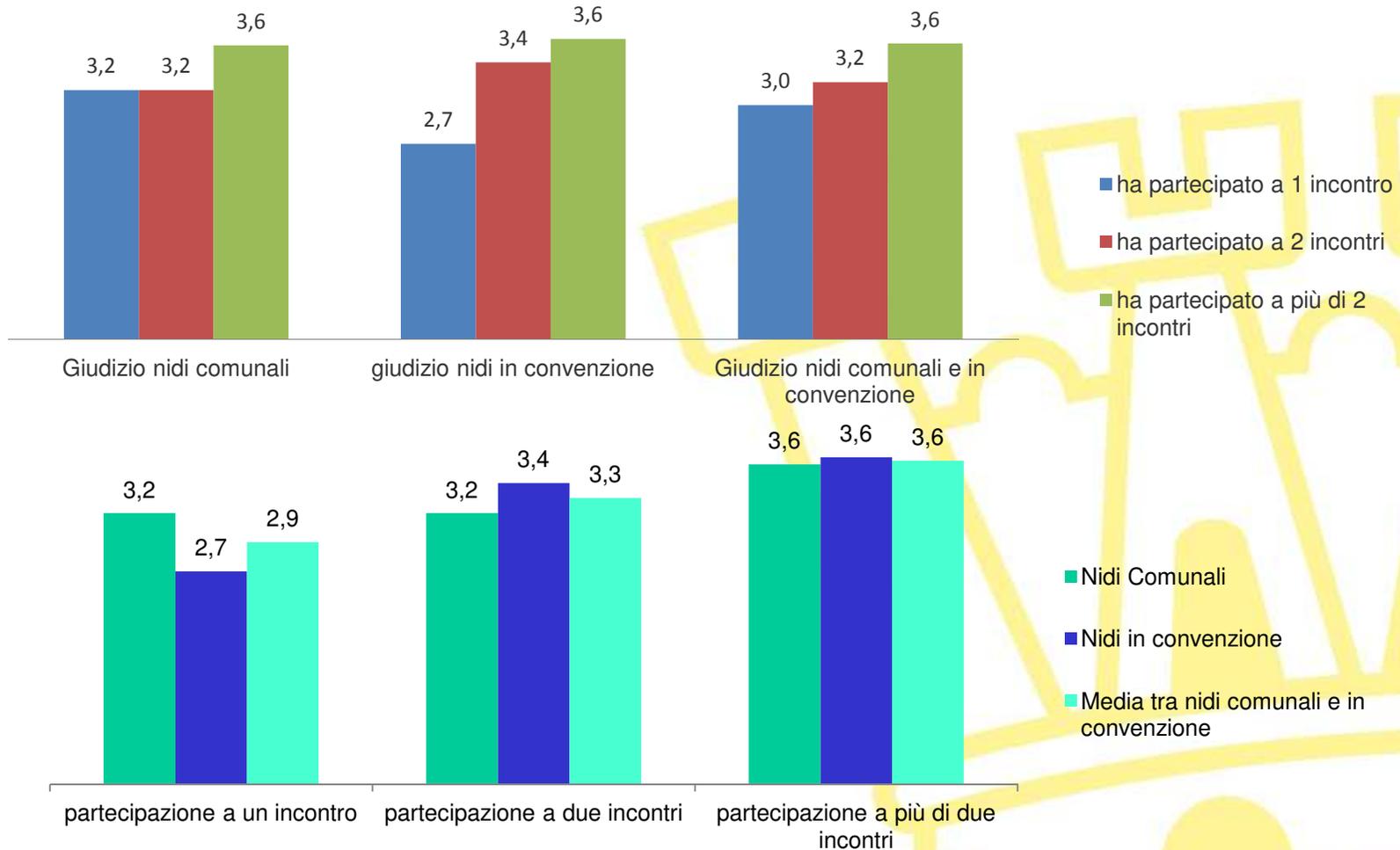
Valutazione media dei fattori di qualità: confronto tra nidi comunali e in convenzione



Comparazione dati valutazione media nidi comunali e nidi in convenzione



Partecipazione agli incontri e indice di gradimento



Compilatore questionario

