

Customer satisfaction dell'utenza Servizi Nidi comunali e in convenzione

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



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 1157

validi 674

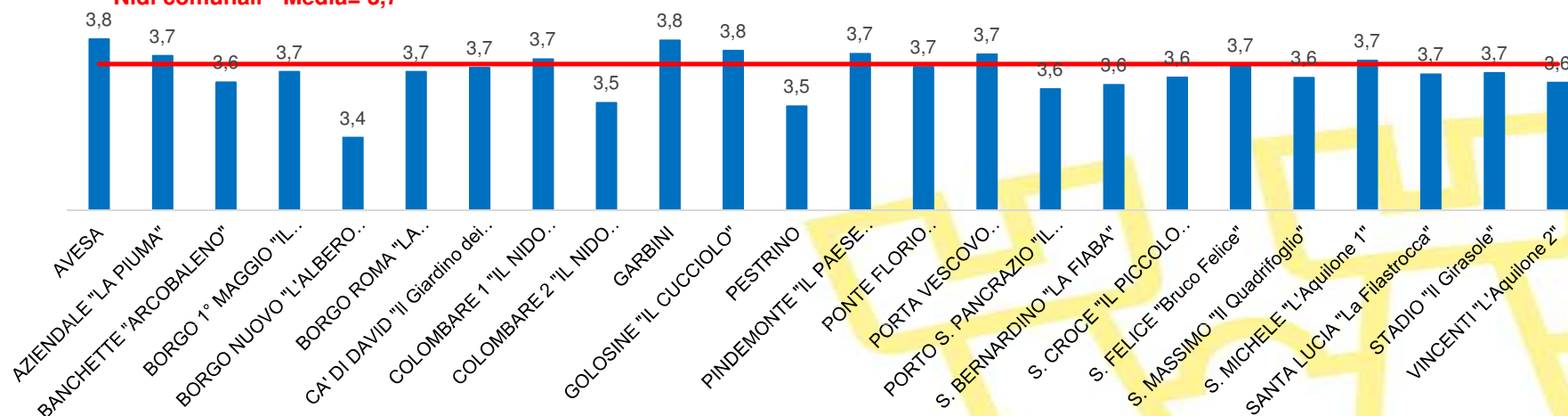
Agli intervistati è stato somministrato un questionario con 22 domande a risposta multipla, inerenti i diversi fattori qualitativi che compongono l'offerta del servizio Nidi Comunali e in convenzione

Ottimo	4
Buono	3
Sufficiente	2
Scarso	1

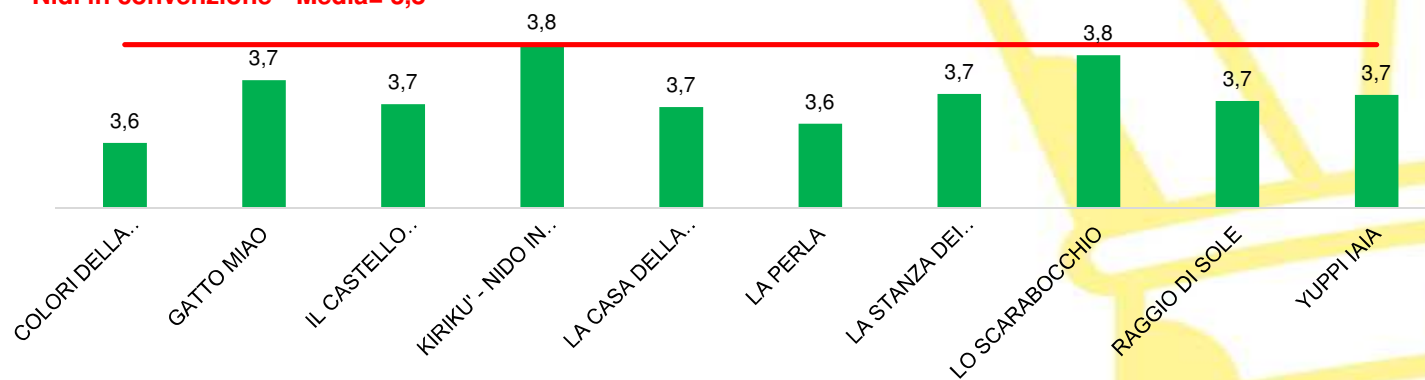
Soddisfazione media calcolata

(Customer Satisfaction Index)

Nidi comunali - Media= 3,7



Nidi in convenzione - Media= 3,8



Valutazione media dei fattori di qualità nidi comunali e in convenzione

