

Customer satisfaction Utenza Servizi Nidi comunali e in convenzione

Anno Educativo 2022-2023

Elaborazione a cura della Direzione Organizzazione e Programmazione
Servizio Statistica e Qualità dei servizi
statistica@comune.verona.it

Obiettivi

- Misurare il grado di soddisfazione percepito dell'utenza dei nidi 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.

Campione di intervistati

502

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

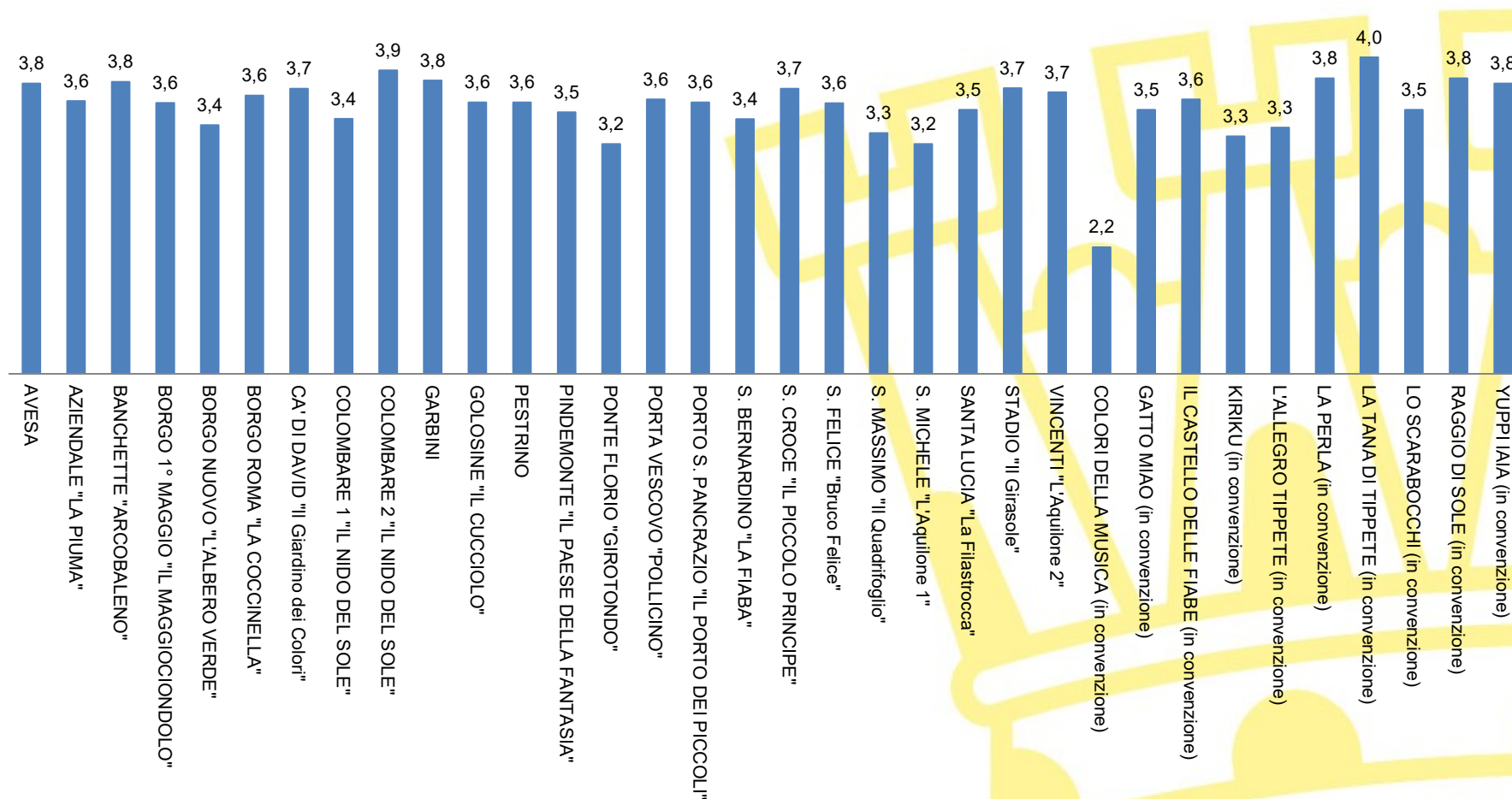
Rispondenti ***nidi comunali e in convenzione***

Madre	342
Padre	57
Entrambi i genitori	102
Altro	1
TOTALE	502

Informazioni fornite dagli uffici chiarezza e completezza

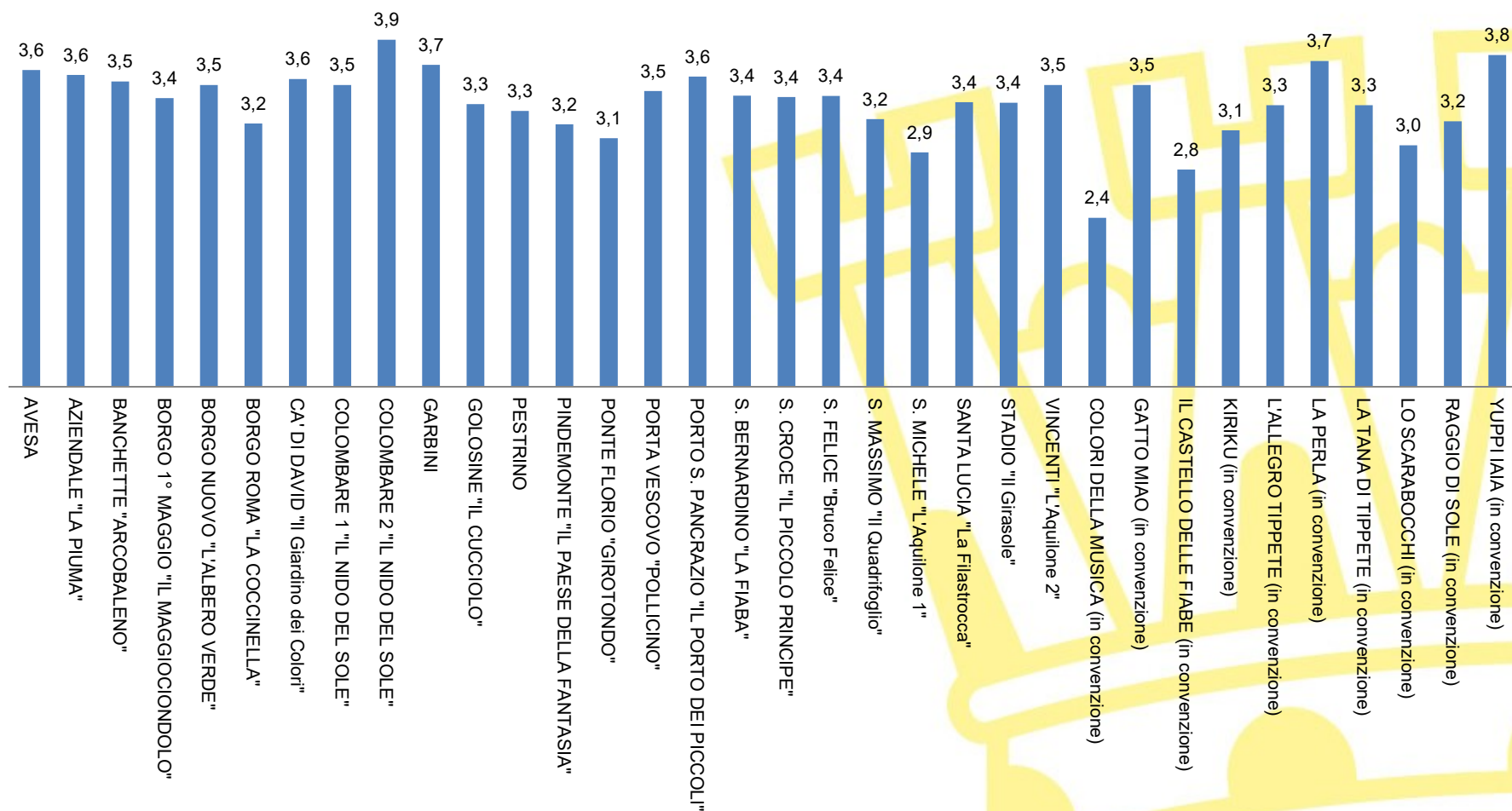
Media nidi comunali = 3,5

Media nidi in convenzione = 3,5



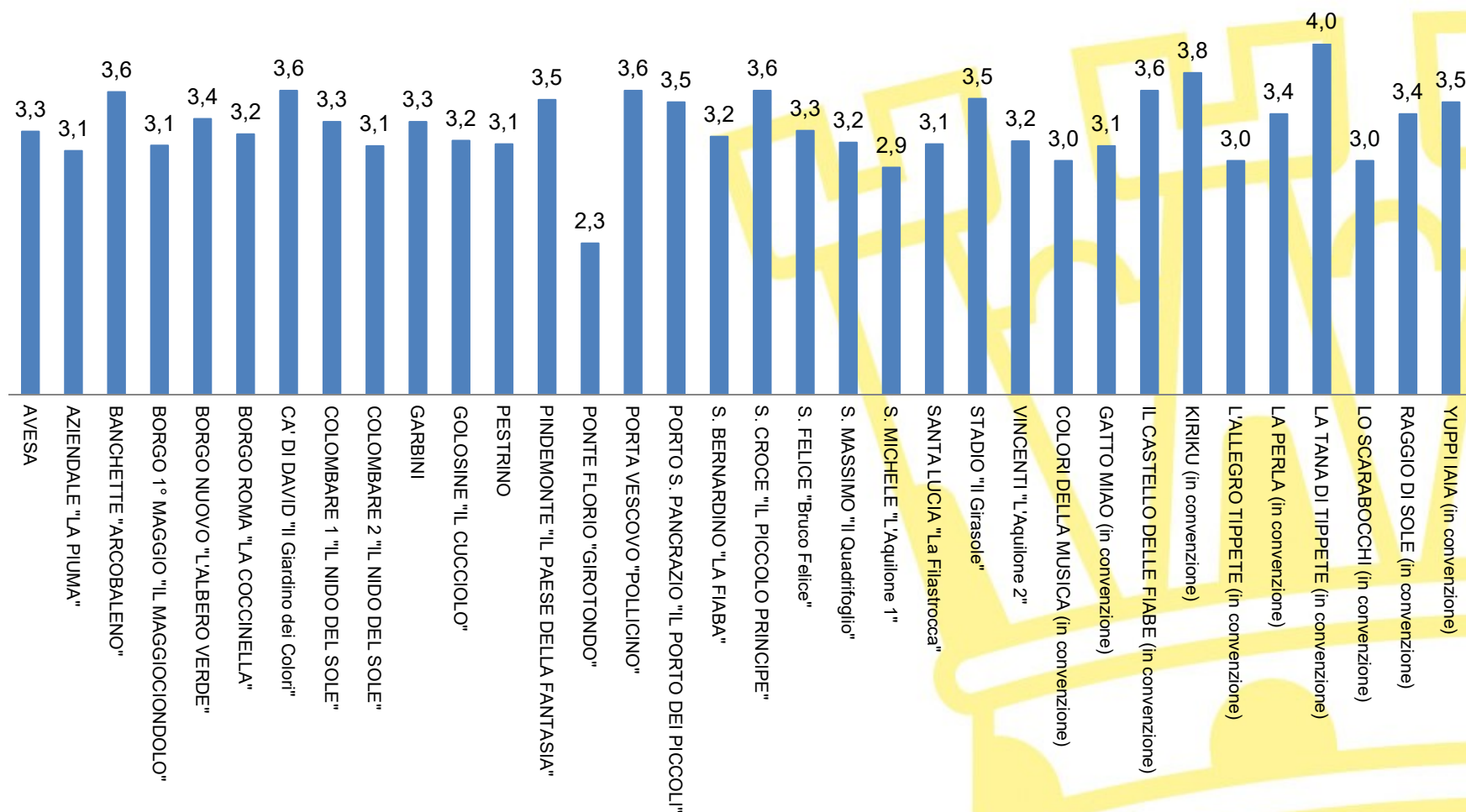
Informazioni presenti sul sito chiarezza e completezza

Media nidi comunali=3,4
Media nidi in convenzione = 3,3



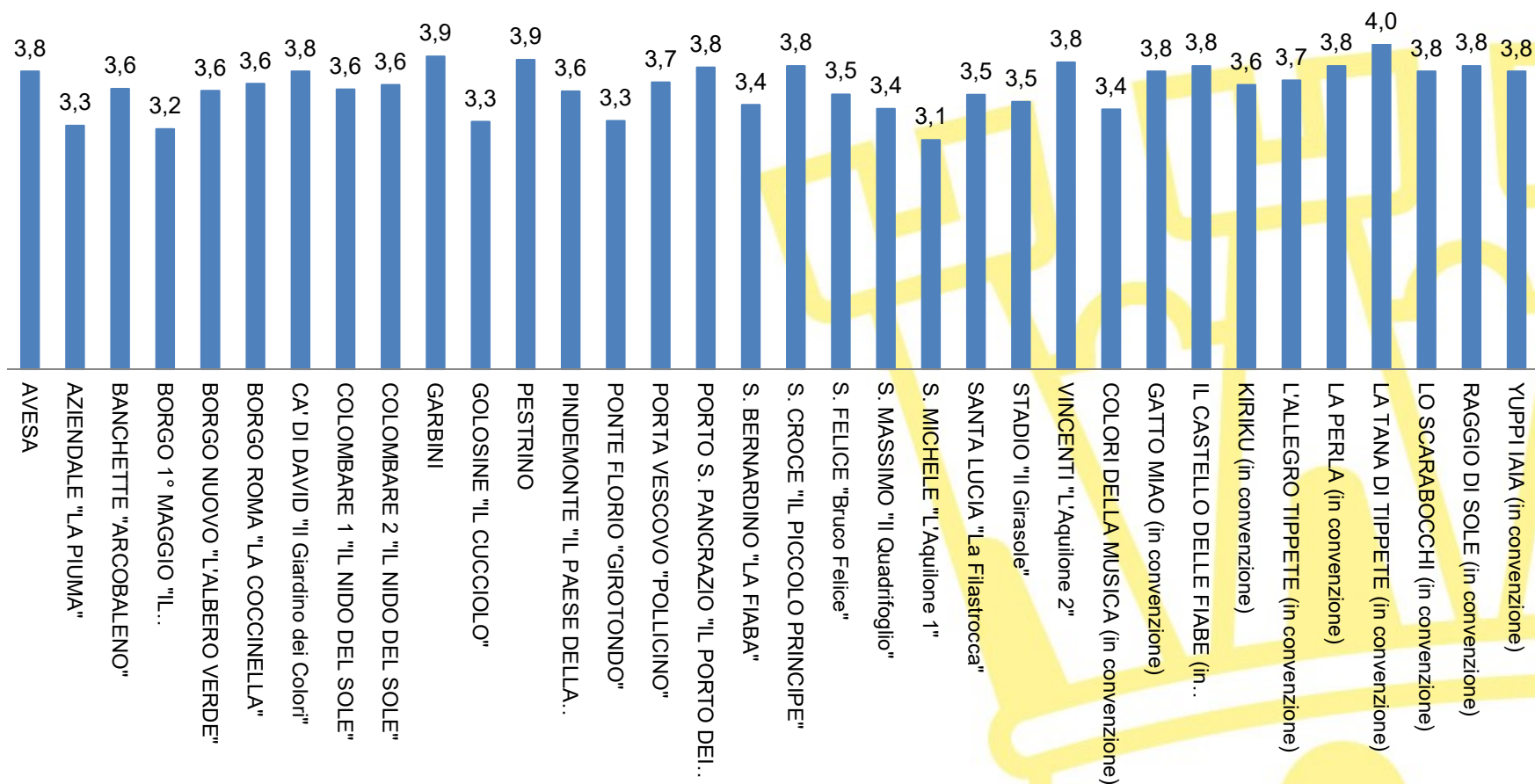
Adeguatezza tempo d'attesa per assegnazione del posto

Media nidi comunali = 3,3
Media nidi in convenzione = 3,4



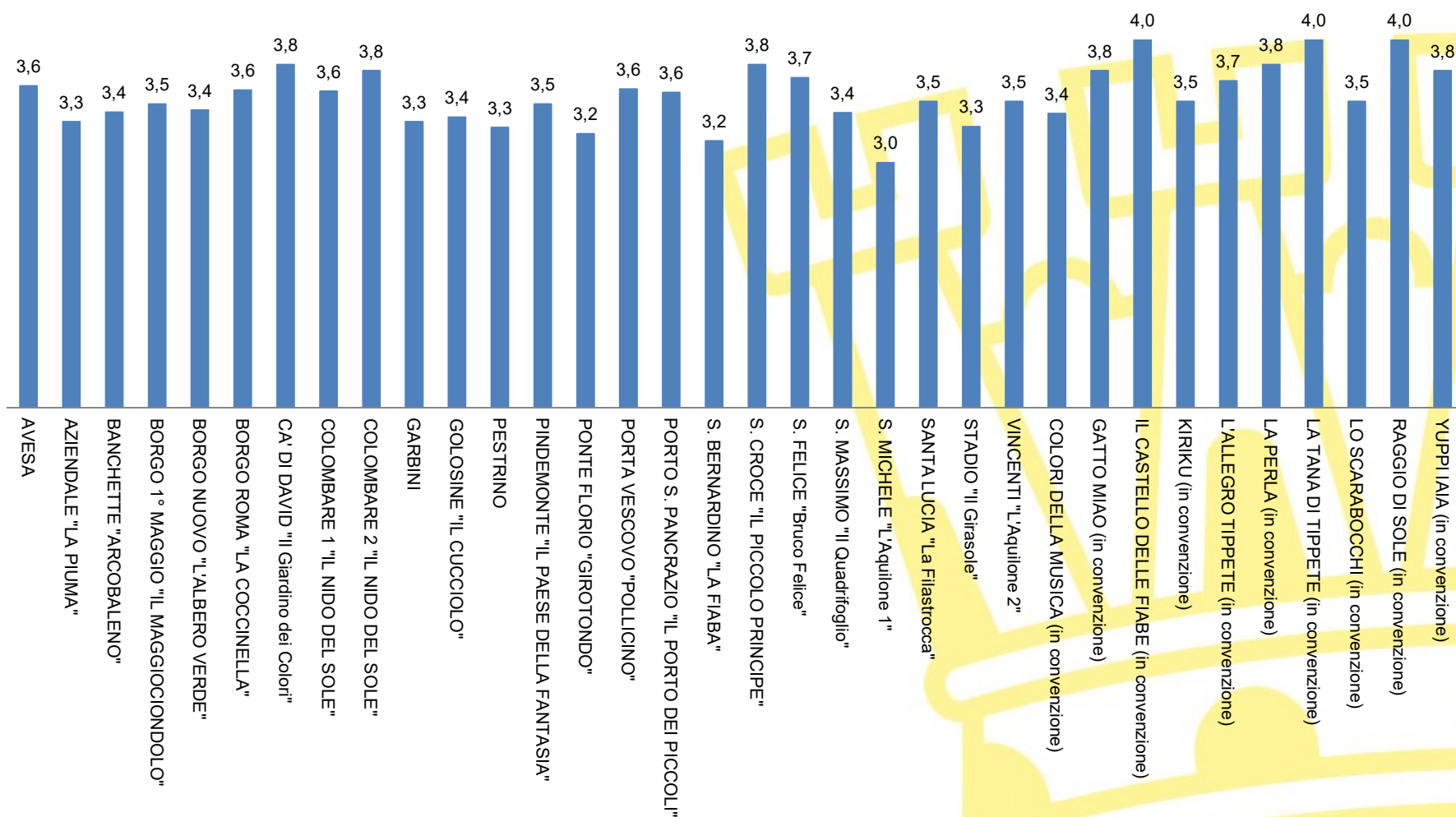
Il costo della retta chiarezza e trasparenza

Media nidi comunali = 3,5
Media nidi in convenzione = 3,7



Informazioni sul calendario educativo chiarezza e tempestività

Media nidi comunali = 3,5
Media nidi in convenzione = 3,7

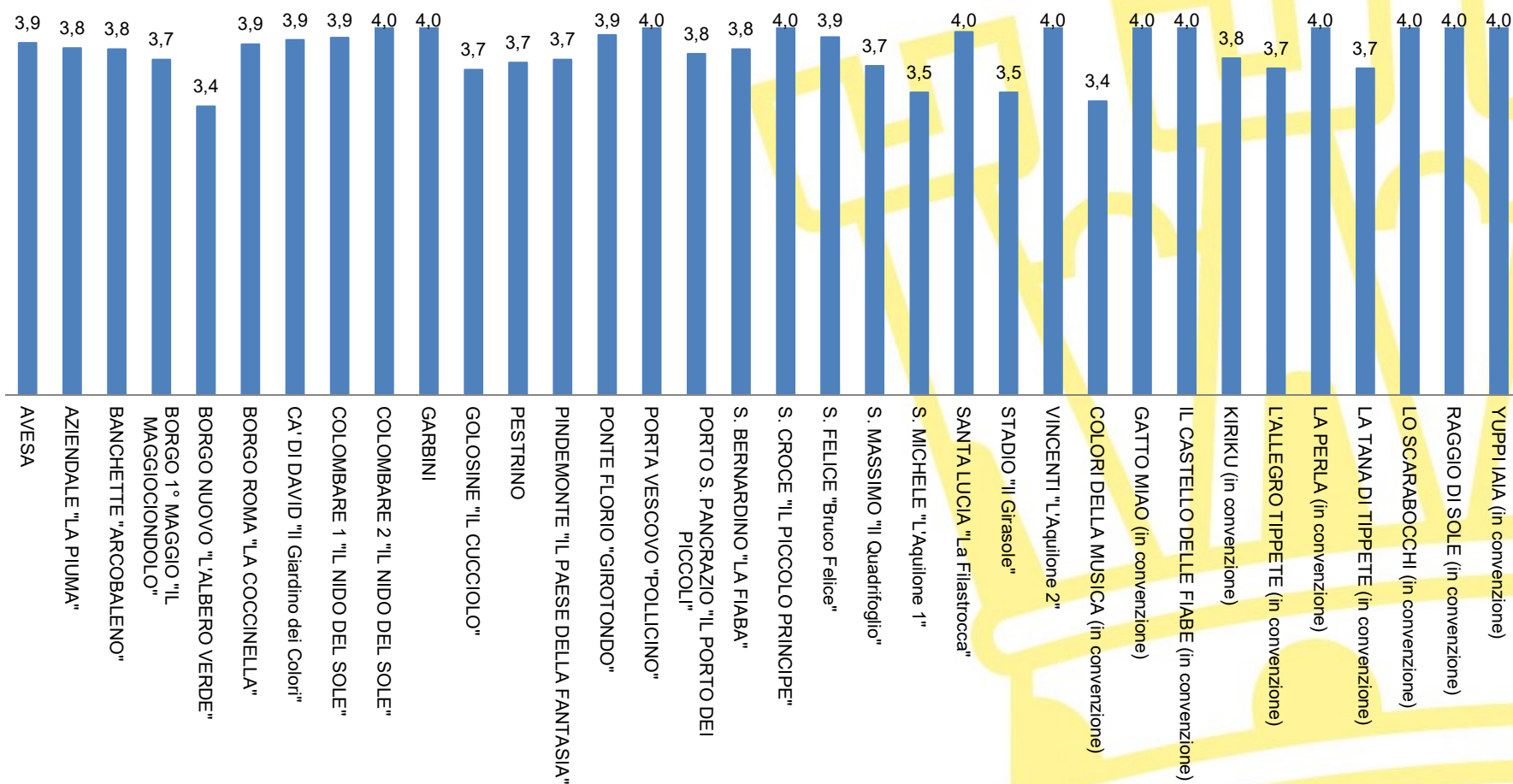


Educatrici

professionalità e competenza

Media nidi comunali = 3,8

Media nidi in convenzione = 3,9



Educatrici disponibilità

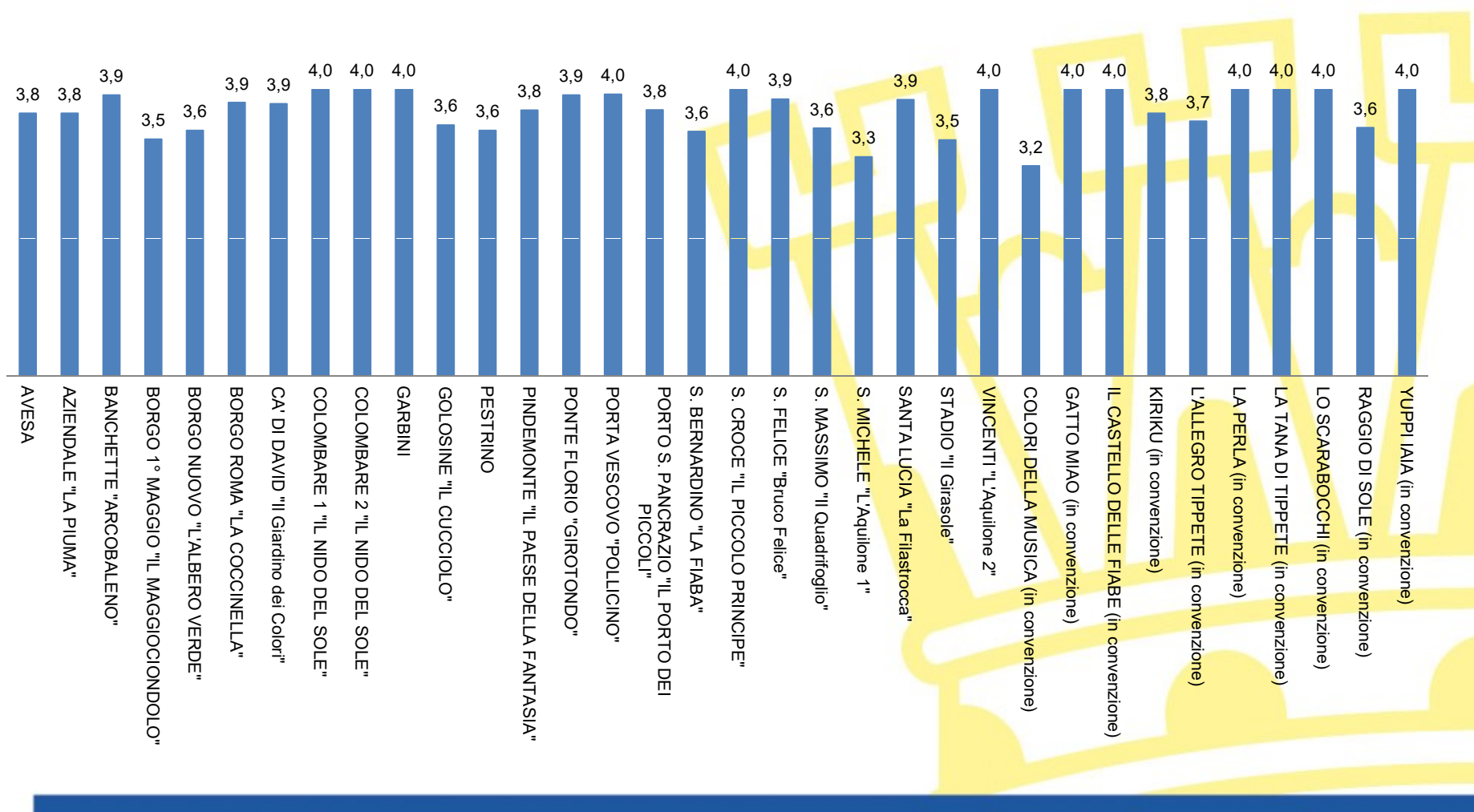
Media nidi comunali = 3,8
Media nidi in convenzione = 3,9



Inserimento e cura dei bambini

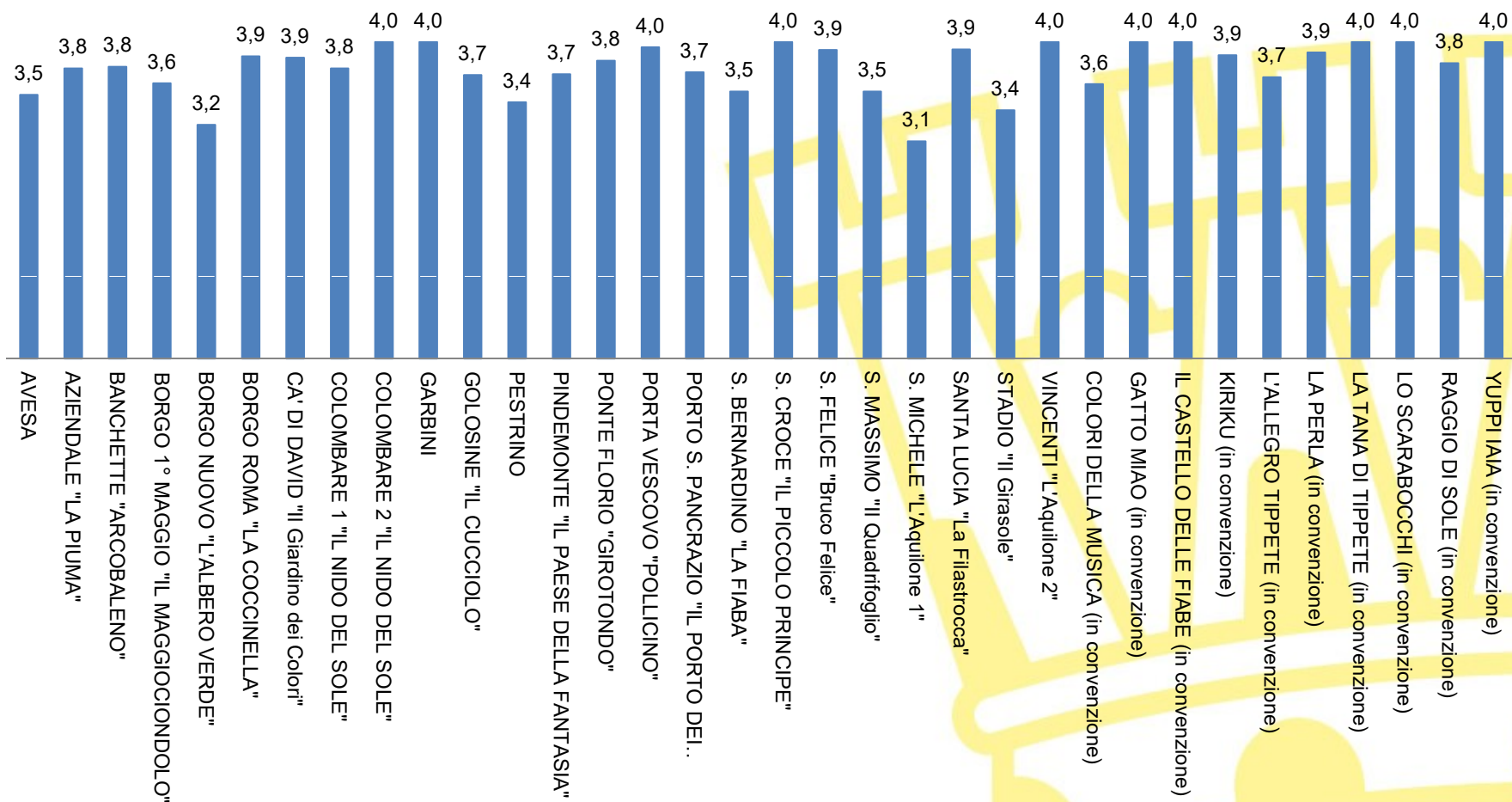
Media nidi comunali = 3,7

Media nidi in convenzione = 3,8



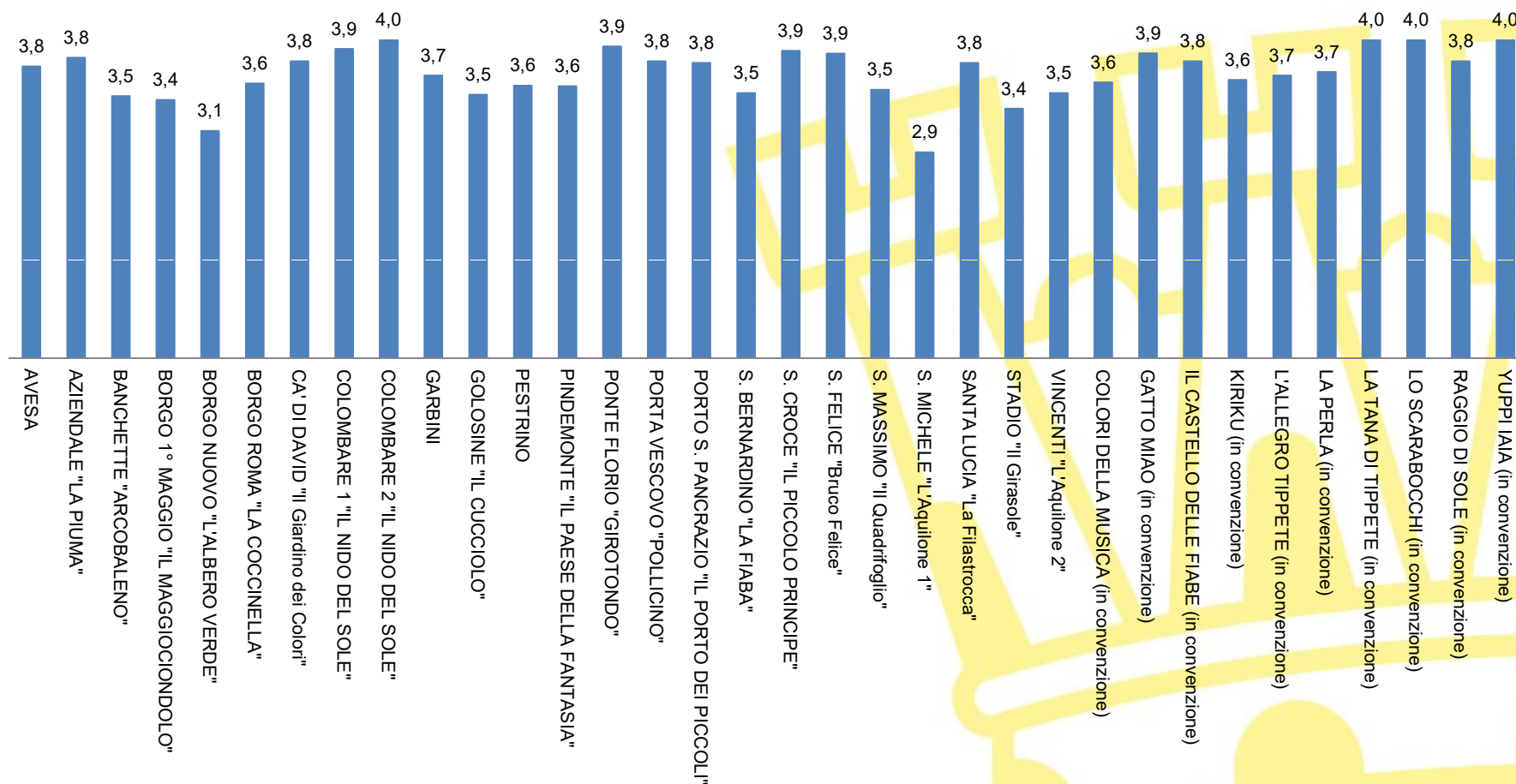
Proposte educative e di gioco

Media nidi comunali = 3,7
Media nidi in convenzione = 3,9



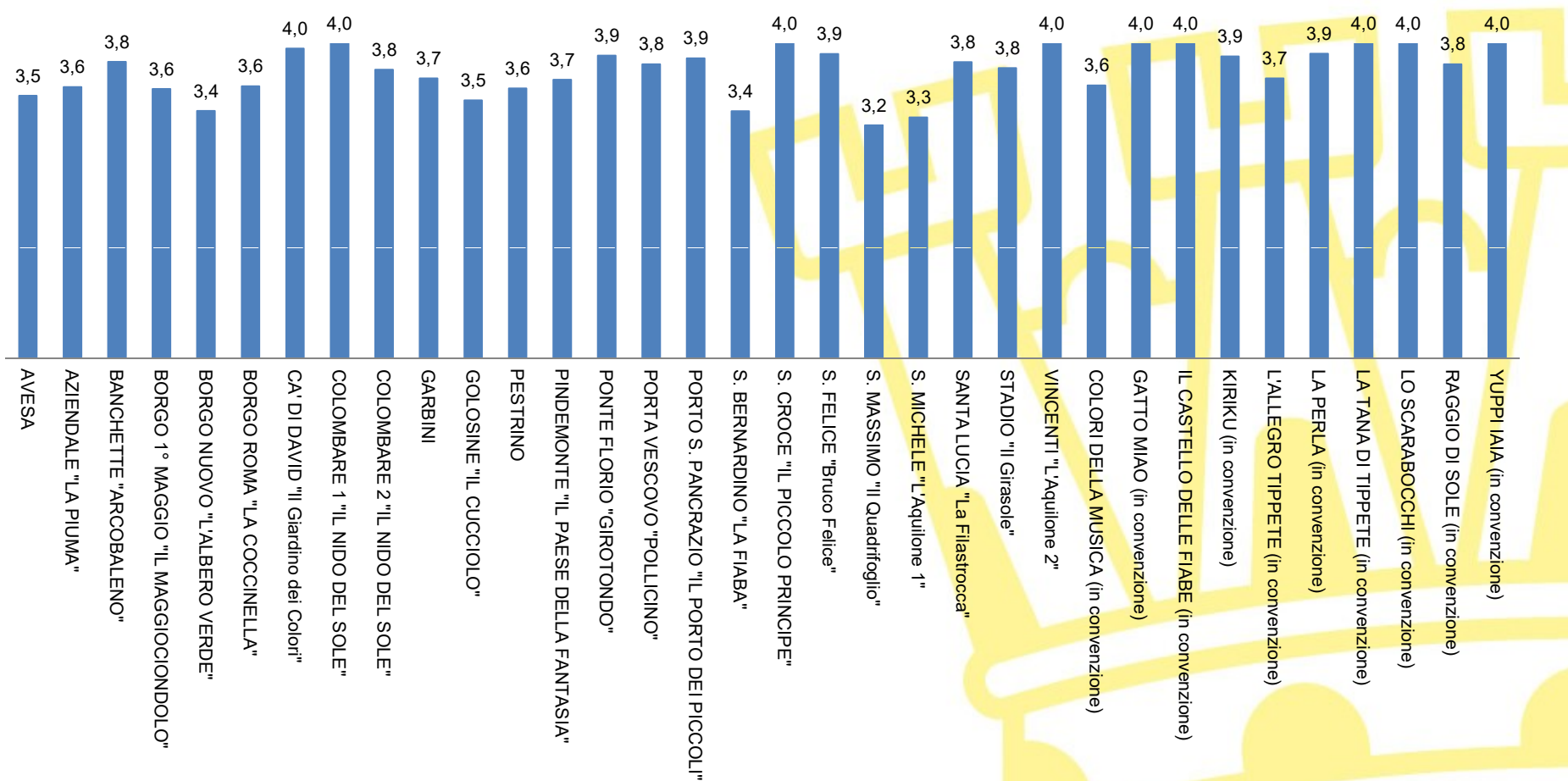
Attenzione a cura e igiene

Media nidi comunali = 3,6
Media nidi in convenzione = 3,8



Servizio mensa

Media nidi comunali = 3,6
Media nidi in convenzione = 3,9



Adeguatezza informazioni quotidiane

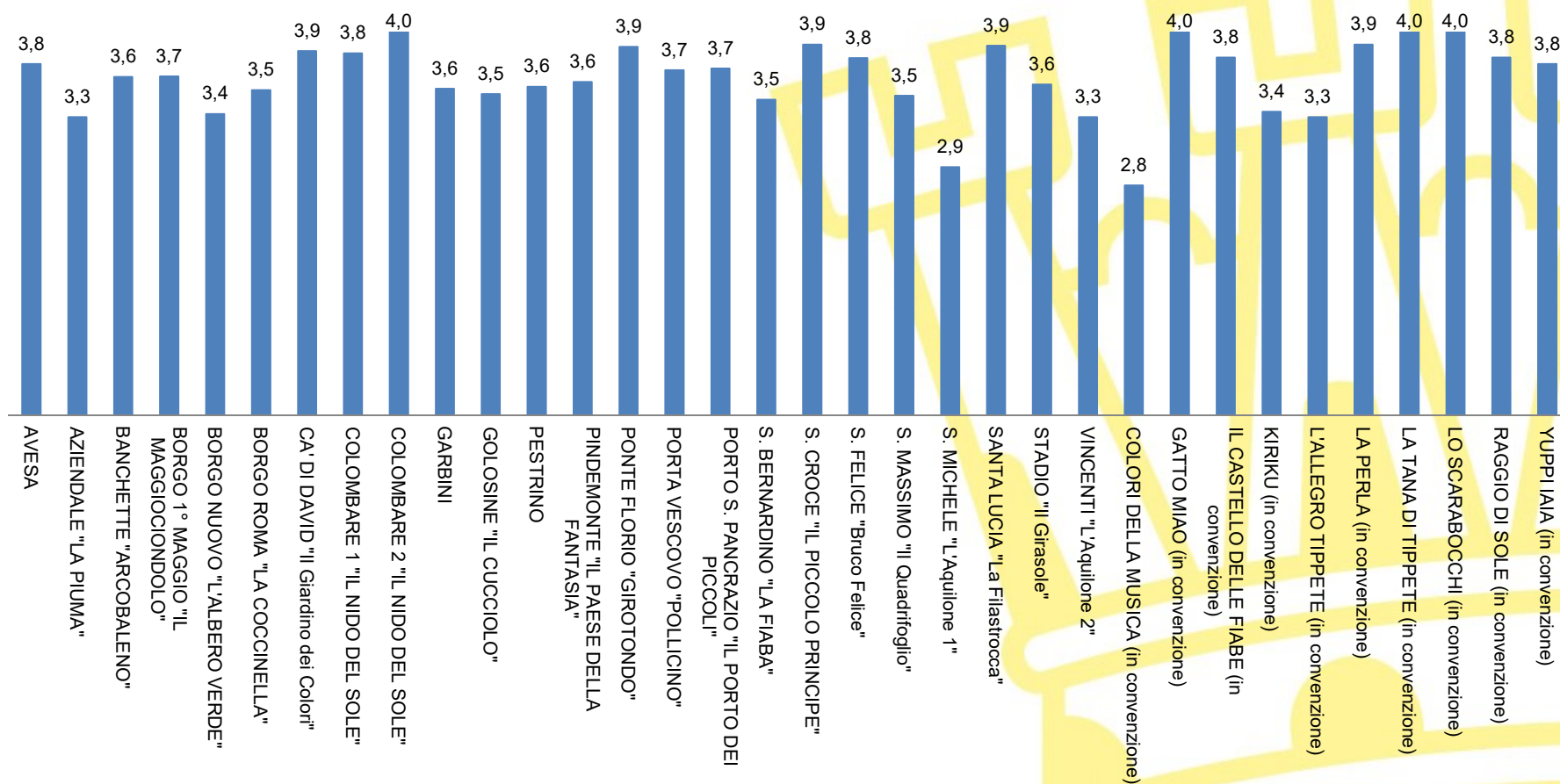
Media nidi comunali = 3,6
Media nidi in convenzione = 3,7



Adeguatezza ambienti interni ed esterni

Media nidi comunali = 3,6

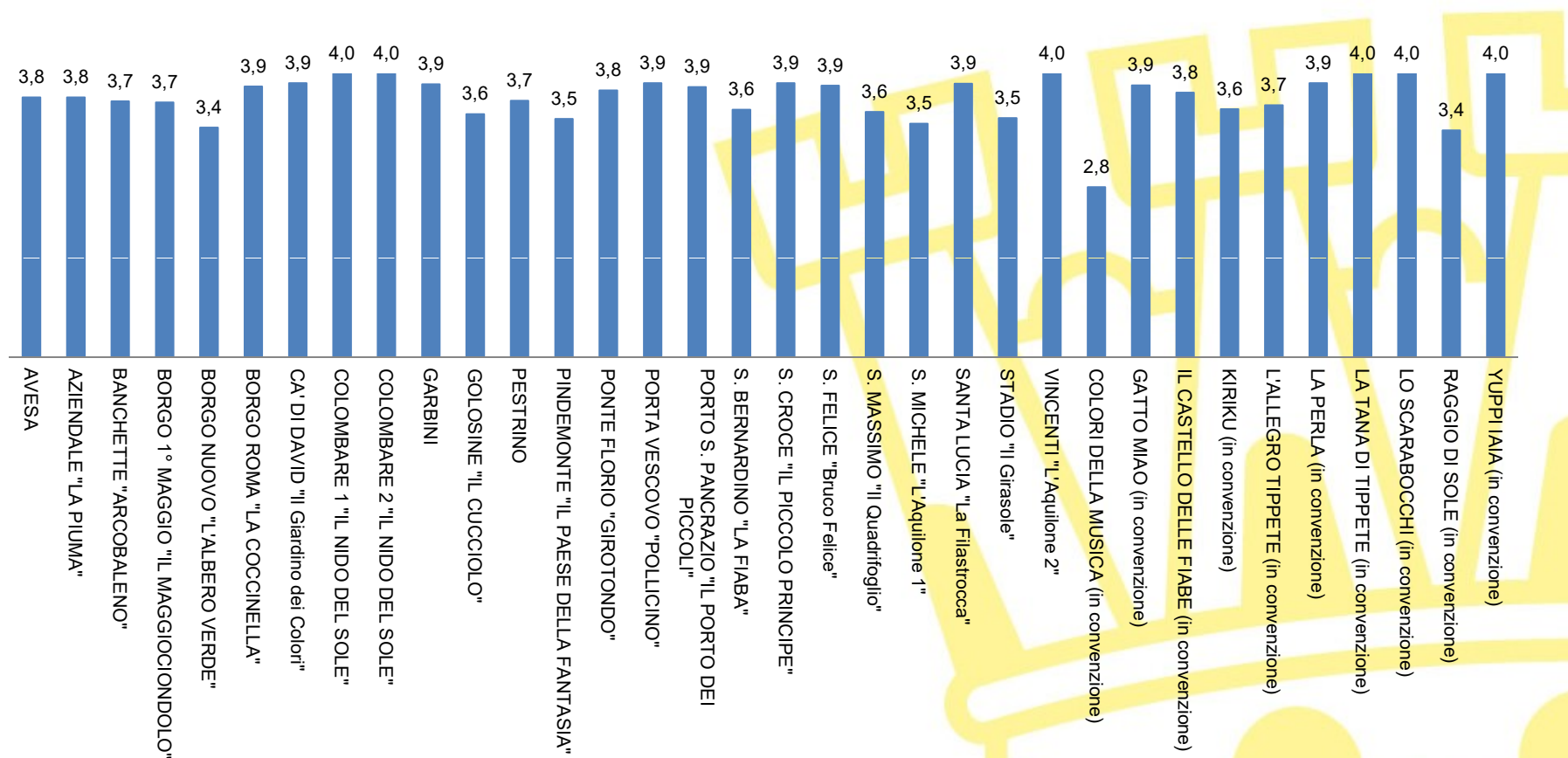
Media nidi in convenzione = 3,7



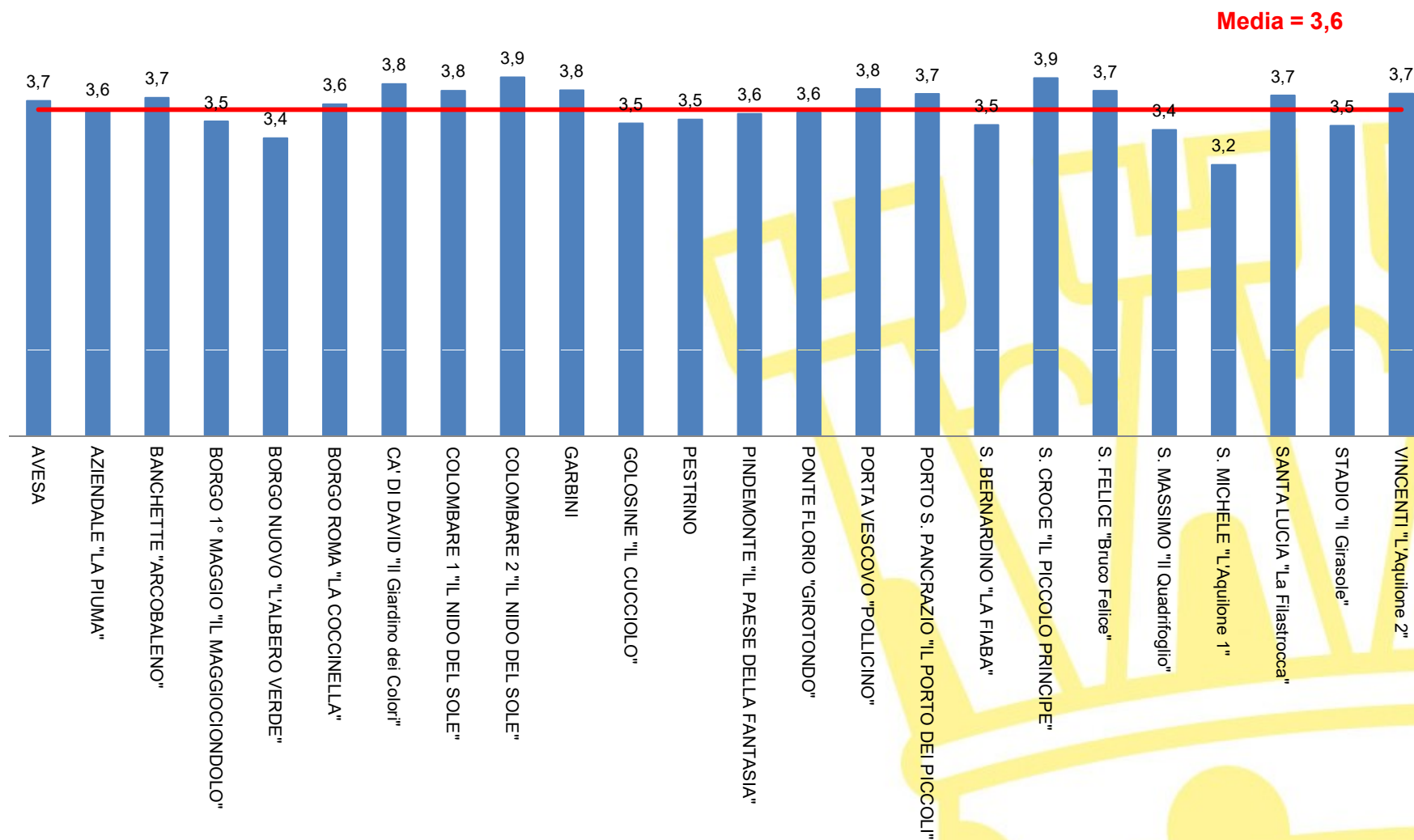
Adeguatezza della pulizia

Media nidi comunali = 3,7

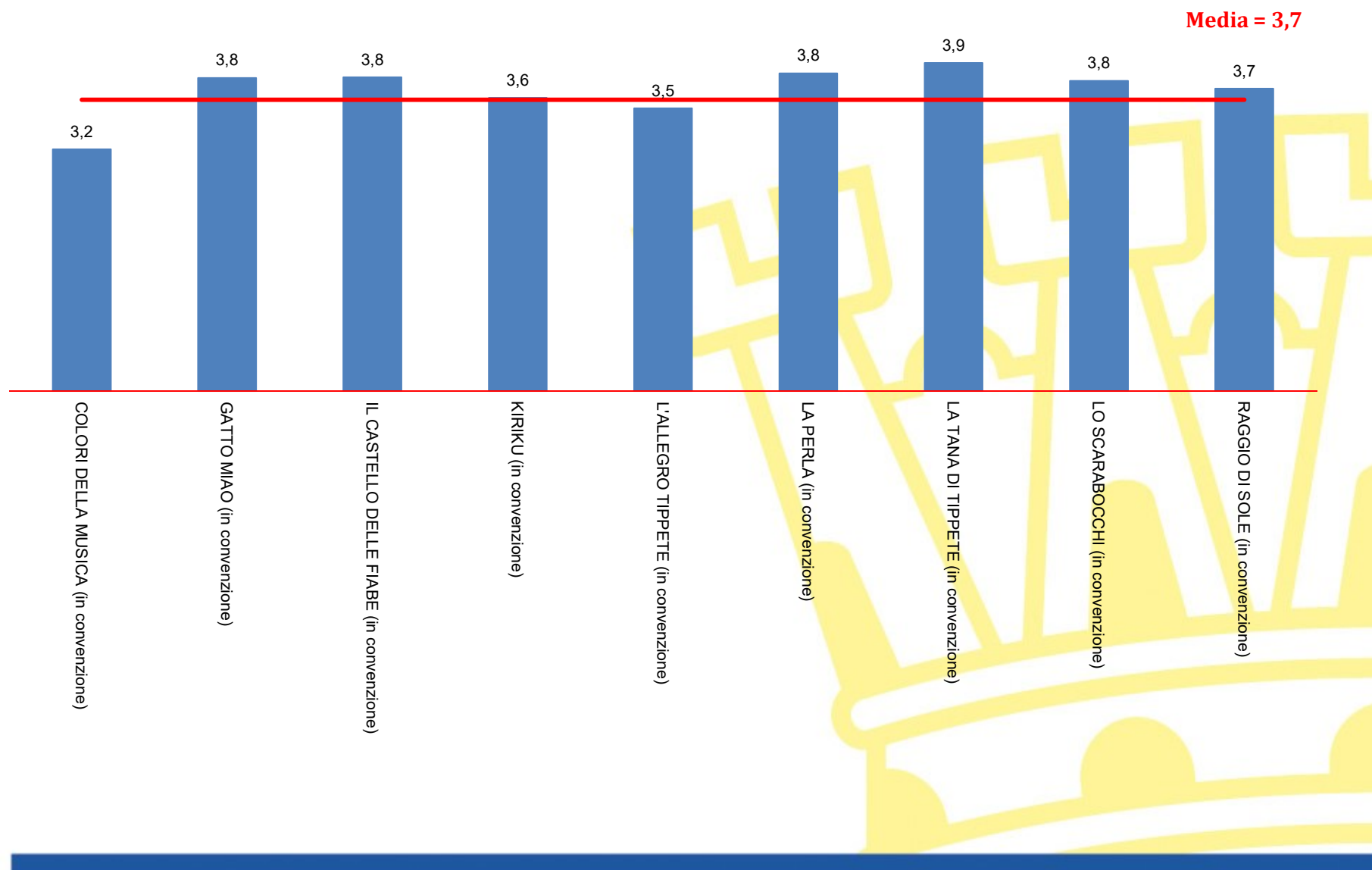
Media nidi in convenzione = 3,7



Soddisfazione media calcolata (Nidi comunali)



Soddisfazione media calcolata (*Nidi in convenzione*)



Valutazione media dei fattori di qualità

nidi comunali e nidi in convenzione

