COMUNE DI MANTOVA

SERVIZIO CRED INFANZIA
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – Luglio - Agosto 2024

SINTESI DEI RISULTATI E RELAZIONE CONCLUSIVA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: **9.32** SU 10 – Soglia accettabilità 8 su 10

La presente nota riporta la sintesi dei risultati emersi dall'indagine di *Customer Satisfaction* effettuata da questo Settore nei mesi di Luglio e Agosto 2024, relativamente al servizio CRED Infanzia (plessi Anna Frank, Vittorino da Feltre, Maria Montessori)

I destinatari dell'indagine sono stati i genitori dei bambini frequentanti i servizi nei mesi di Luglio e Agosto 2024. Per conoscere le loro opinioni sono stati utilizzati questionari da compilare in modo anonimo. Sono stati raccolti e tabulati 131 questionari: (32 Anna Frank, 32 Vittorino da Feltre, 67 Maria Montessori). Emerge dall'indagine che la necessità da parte delle famiglie di ricorrere al Servizio CRED Infanzia nasce principalmente dal bisogno di "far giocare/divertire il proprio figlio in un ambiente sicuro cin persone preparate" (indicato in 91 questionari) e "far stare il proprio figlio con altri bambini" (indicato in 93 questionari), nonché "non ci sono parenti che lo possano accudire mentre sono/siamo al lavoro" (indicato in 75 questionari)

La valutazione complessiva del Servizio, in una scala decimale, mostra un giudizio medio pari a **9,32**: si tratta di un risultato, ottimo, in aumento di 0.52/10 rispetto al dato della precedente rilevazione. Il suddetto valore è superiore alla soglia di accettabilità, fissata a 8 su 10.

Per poter disporre di dati più analitici, i genitori sono stati chiamati a valutare, in scala decimale, 8 affermazioni riguardanti tutti gli aspetti del servizio, dalla "pubblicità data all'iniziativa" alle "informazioni e le spiegazioni ricevute circa le modalità di partecipazione", dalle "modalità pratiche di iscrizione" alla "proposta ludico-ricreativo e laboratoriale" offerta, dal "costo del servizio" all'"accoglienza ricevuta al CRED", dal "rapporto con gli organizzatori" alla "distribuzione ed i periodi di funzionamento dei CRED". I risultati ottenuti nelle suddette voci sono tutti maggiori rispetto quelli afferenti alla precedente rilevazione.
Qui si seguito viene riportata una tabella precisante le valutazioni medie espresse in decimali relativamente a tutti e 8 gli item presenti nel questionario.

	RILEV. 2024
Giudizio complessivo	**9,32**
Pubblicità data all'iniziativa	**8,82**
Informazioni e spiegazioni ricevute	**8,75**
Modalità di iscrizioni	**8,60**
Proposta ludico-ricreativa e laboratoriale	**9,19**
Costo del servizio	**8,98**
Accoglienza ricevuta	**9,43**
Rapporto con gli organizzatori	**9,38**
Distribuzione periodo di funzionamento	**9,14**

Sono stati indicati anche 47 suggerimenti/apprezzamenti, in un campo aperto in calce al questionario dedicato alla raccolta di note da parte dei genitori, che sottolineano in un buon numero di casi: 1) l'opportunità di poter prevedere alcune uscite a livello settimanale; 2) garantire un prolungamento del servizio, nei plessi ove non è previsto, per tutto il mese di Agosto; 3) prevedere la presenza dell' "orario prolungato" oltre le 16:00.

Il RSQeA locale
dott. Nicola Dal Maso

COMUNE DI MANTOVA – Servizi Educativi e Scolastici

Il Dirigente
Dott. Massimo Mazzoli

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E PUBBLICA ISTRUZIONE
Via Conciliazione 128 - 46100 Mantova - Tel. (+39) 0376 376866
Fax (+39) 0376 2738038
pubblicaistruzione@comune.mantova.gov.it
www.comune.mantova.gov.it

Il Comune di Mantova è Registrato EMAS
e certificato ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015