

Comune di Guidizzolo (MN) CRED ESTATE 2021



Mantova, 12 Agosto 2021

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2021 SODDISFAZIONE UTENTI CENTRO ESTIVO

Nel mese di Luglio 2021 è stata predisposta ed effettuata presso il Centro Estivo “Apollo e i suoi amici” organizzato presso il Comune di Guidizzolo in provincia di Mantova l’indagine della soddisfazione degli utenti (circa 60 bambini della Scuola dell’Infanzia).

È stata realizzata con la somministrazione del questionario di soddisfazione, previsto dalla nostra Organizzazione, ai genitori dei bambini utenti. Somministrazione avvenuta nel mese di luglio, seguita dalla raccolta delle indagini compilate.

Il citato questionario è composto da 8 domande che indagano vari aspetti fondamentali:

- il gradimento generale e complessivo del servizio erogato;
- il rapporto sviluppato ed instaurato tra utenti e staff;
- l’interazione e la comunicazione adottata con i familiari dei bambini;
- specifiche attività svolte ed uscite effettuate.

Indagine necessaria per poter validare i nostri progetti, il nostro operato e porci obiettivi di miglioramento sulla scorta di eventuali risultati inferiori alle aspettative o reclami e suggerimenti direttamente pervenuti dagli utenti o dalla committenza.

Sbagliando si impara, e con il giusto metodo ed un efficace sistema di rilevazione riusciamo migliorare con l’obiettivo di incrementare la soddisfazione dei nostri clienti.



Una volta compilati e raccolti, i questionari sono stati riposti in una busta chiusa e trasmessi al Responsabile Qualità di CSA per l’elaborazione dei risultati.

ANALISI E RISULTATI

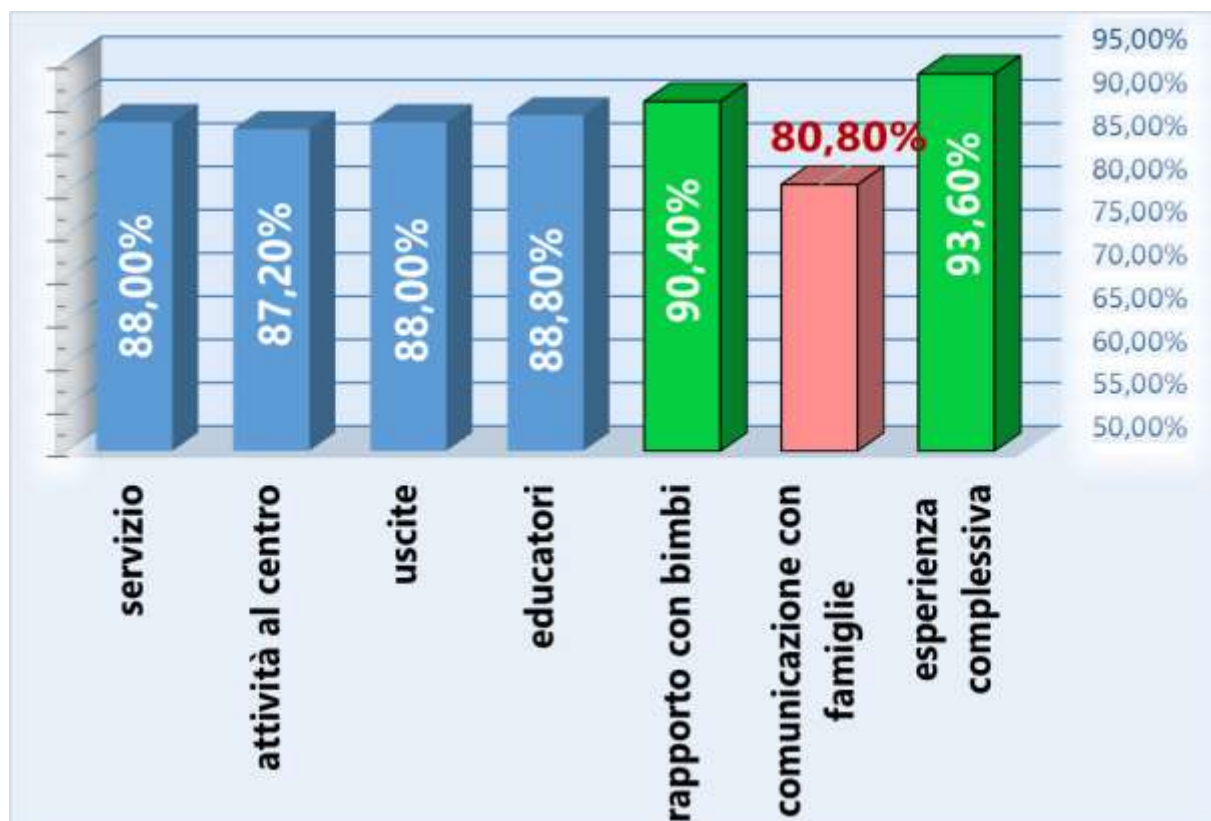
L'analisi è stata condotta su n. 25 questionari resi compilati; ne riportiamo una approfondita disamina.

Valori di valutazione:

- 1 = per nulla soddisfatto = valorizzato da 0 a 20%;
 2 = poco soddisfatto = valorizzato da 21 a 40%;
 3 = abbastanza soddisfatto = valorizzato da 41 a 60%;
 4 = molto soddisfatto = valorizzato da 61 a 80%;
 5 = moltissimo soddisfatto = valorizzato da 81 a 100%.

ITEM	RANGE PUNTEGGIO	CSI	%
valutazione positiva del servizio proposto	da "per nulla soddisfatto" a "moltissimo soddisfatto"	moltissimo	88,00%
soddisfazione attività proposte		moltissimo	87,20%
soddisfazione uscite programmate		moltissimo	88,00%
valutazione personale educativo		moltissimo	88,80%
valutazione rapporto bimbi-educatori		moltissimo	90,40%
valutazione comunicazione famiglie-staff educativo		molto	80,80%
valutazione positiva esperienza		moltissimo	93,60%

media totale **88,11%**



Nelle domande del questionario il range delle risposte possibili è compreso tra “**per nulla soddisfatto**” sino a “**soddisfatto moltissimo**”; l’indice CSI è stato calcolato per media e, per uniformare le valutazioni, i risultati sono stati riparametrati in percentuale; andando da un NULLA corrispondente all’intervallo da 0 a 20% di grado di soddisfazione, sino al massimo da 81 a 100% del giudizio “MOLTISSIMO”.

Il quadro complessivo è risultato ottimo con una votazione media complessiva pari a 88,11% :

- i migliori risultati sono stati rilevati negli item inerenti il rapporto sviluppatosi tra bambini ed educatrici, e dal grado di soddisfazione inerente l’esperienza nel suo complesso - rispettivamente pari a 90,40% e 93,60%;
- i voti con la media più bassa, seppure sempre corrispondente ad un voto tra “MOLTO” e “MOLTISSIMO” 80,80%, sono quelli espressi alla domanda di soddisfazione delle comunicazioni tra educatori e familiari;

Reclami, osservazioni, suggerimenti, interventi di miglioramento

Nulla di scritto o verbale da rilevare;
relativamente a quanto emerso dalla disamina dei questionari, per migliorare la “comunicazione familiari - educatori” valuteremo di creare, durante la riconsegna del bimbo ai familiari a fine giornata, un momento comunicativo di rendiconto delle attività svolte e delle esperienze vissute.

I risultati di tale indagine saranno diffusi attraverso l’esposizione in bacheca e/o pubblicazione nel nostro “mensile tecnico-professionale - CSA News”.

Responsabile Qualità - Sistema di Gestione Integrato

Simone Zanatta