

## PIANO INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION DEL COMUNE DI MANTOVA

SINTESI DELLE RILEVAZIONI ANNO 2015

### SETTORE ATTIVITA' CULTURALI

Anno	Titolo Periodo di rilevazione	freq.	mod. realiz z.	processo	indicatore	soglia	note
2015	Indagine sulla qualità dei Servizi della BIBLIOTECA MEDIATECA GINO BARATTA	biennale	interna	gestione dei servizi agli utenti della Biblioteca e Mediateca	Livello di soddisfazione dell'utente (rif. codice indicatore M03)	7/10  <b>Valore 8,5</b> in scala da1(-)a 10(+) <b>Campione 226</b> <b>Periodo di rilevazione nov/dic 2015</b>	rilevazione effettuata nel 2015
	Indagine sulla qualità dei Servizi di Palazzo TE	biennale	interna	gestione dei servizi di Palazzo Te	Valutazione generale sulla qualità del servizio	 <b>Valore 8,7</b> in scala da1(-)a 10(+) <b>Campione 100</b> <b>Periodo rilevazione nov./dicembre 2015</b>	rilevazione effettuata nel 2015
	Indagine sulla qualità dei Servizi di Palazzo San Sebastiano	biennale	interna	gestione dei servizi di Palazzo San Sebastiano	Valutazione generale sulla qualità del servizio	 <b>Valore 8,7</b> in scala da1(-)a 10(+) <b>Campione 100</b> <b>Periodo rilevazione nov./dicembre 2015</b>	rilevazione effettuata nel 2015

### SETTORE ATTIVITA' EDUCATIVE

Anno	Titolo Periodo di rilevazione	freq.	mod. realiz z.	processo	indicatore	soglia	note
2015	Servizi Estivi - periodo luglio/agosto 2015-	annuale	interno	gestione servizi estivi	livello di soddisfazione delle famiglie customer cred inf.(rif. codice indicatore M14)	almeno 80% dei giudizi positivi  <b>Valore 85,52%</b> (in linea 48,68%;poco sup. alle aspettative 6,58%; molto superiore 30,26%) <b>Campione 77</b> su 189 iscritti	rilevazione effettuata nel 2015
2015	Customer servizio trasporto	biennale	interno	gestione servizio scuolabus	livello di soddisfazione delle famiglie customer cred inf.(rif. codice indicatore M23)	8/10  <b>Valore 9,47</b> in scala da 1(-)a 10(+) <b>Campione 61</b> quest.su 80 iscritti	rilevazione effettuata nel 2015

## SETTORE OPERE PUBBLICHE

Anno	Titolo Periodo di rilevazione	freq.	mod. realiz. z.	processo	indicatore	soglia	note
2015	Manutenzione edifici pubblici	biennale	interna	Manutenzione edifici pubblici	valutazione Complessiva (rif. codice indicatore M04)	80	In fase di realizzazione inviate schede il 02/02/2016 per rilevare il consenso della fornitura per il periodo 2014/ 2015. termine consegna schede 29/02/2016