

SCHEDA DI RILEVAZIONE

SERVIZIO INFORMAGIOVANI

ANNO 2009

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione si intende valutare la qualità dei servizi erogati dal Servizio Informagiovani di Villa Franchin, Carpenedo (Mestre).

OBIETTIVO DELL'INDAGINE: la rilevazione dovrà consentire di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio

STRUMENTO DI RILEVAZIONE: lo strumento utilizzato sarà un questionario suddiviso in tre sezioni:

- nella prima sarà richiesto un giudizio complessivo sul Servizio e saranno monitorati i nove fattori della qualità ritenuti più significativi, individuati dal Servizio in accordo con il Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità, da valutare secondo una scala di giudizio da 1 a 10
- nella seconda si chiederà all'utente di esprimere, sullo spazio a risposta aperta, suggerimenti utili per il miglioramento del servizio; inoltre nella medesima sezione saranno formulati alcuni quesiti sulle modalità e la frequenza con cui l'utente si rivolge al servizio
- nella terza saranno richieste alcune informazioni anagrafiche sul compilatore.

PERIODO DI RIFERIMENTO: la rilevazione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza sarà effettuata dal 16/11/2009 al 12/12/2009.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: sulla base delle caratteristiche del servizio, l'utenza stimata è di 150 utenti. Si ritiene raggiungibile una percentuale di questionari compilati e restituiti non inferiore al 65%. Per raggiungere un campione significativo, con un margine di errore inferiore-uguale al 6% e un livello di affidabilità del 95%, i questionari compilati dovranno essere complessivamente almeno 98.

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE: Il Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità fornirà al servizio Informagiovani 100 questionari pari al campione individuato. I questionari verranno somministrati:

- Direttamente dal personale del servizio, e l'utente potrà quindi inserire il questionario, compilato con la dovuta riservatezza, in un'urna chiusa posta in modo visibile all'interno della sede. Il primo giorno utile il responsabile del Servizio provvederà a vuotare le urne e ad inviare entro il 15 dicembre 2009 al Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità tutti i questionari, tramite busta chiusa indicante "Customer Satisfaction – Servizio Informagiovani per l'elaborazione dei dati. Ove possibile il Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità, previo contatto telefonico, provvederà a ritirare direttamente i questionari con un suo incaricato presso le sedi indicate

Referenti per la scheda di rilevazione: Giovanni Inghilleri – Caterina Pezzo

Data: 9/11/2009