

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DEL QUESTIONARIO – CENTRI ESTIVI 2007
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO – MUNICIPALITA' DI VENEZIA MURANO BURANO

OGGETTO DELL'INDAGINE: *con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate dalla Municipalità di Venezia attraverso la Cooperativa Sociale Macramè per la gestione dei Centri Estivi anno 2007 presso le scuole dell'infanzia "Tommaseo I" e "Comparetti", presso le scuole elementari statali "Comparetti" e "Cerutti Murano". Il servizio è rivolto ai bambini della scuola dell'infanzia 3-6 anni e ai bambini della scuola elementare 6-11 anni.*

CAMPIONE DI RIFERIMENTO *Risultano compilati 198 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, con un margine di errore del 5,50% rispetto all'utenza indicata dal servizio. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza del servizio. Per ogni singola sede sono stati compilati: 25 questionari presso la scuola dell'infanzia "Tommaseo I", 73 presso la scuola dell'infanzia "Comparetti", 77 presso la scuola elementare statale "Comparetti" e 23 presso la scuola elementare statale "Cerutti Murano". Per ogni singolo centro estivo quindi, anche in considerazione del ridotto numero di utenti, l'indagine non ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore compreso tra il 7,35% (elementare statale "Comparetti") e il 15,58% (scuola dell'infanzia "Tommaseo I").*

GIUDIZIO COMPLESSIVO: *La valutazione degli utenti del servizio è stata molto positiva. Il giudizio medio complessivo supera di poco gli 8 punti, e alla specifica domanda "come valuta nel complesso il servizio erogato" il giudizio dell'utente è di 8,60 punti, per cui il giudizio nel suo insieme si può considerare soddisfacente.*

CONFRONTO TEMPORALE: *Non è possibile fare un confronto con la precedente rilevazione di customer satisfaction, in quanto per l'anno 2006, inizio della gestione a carico della Municipalità di Venezia, la restituzione dei questionari è stata molto parziale e non ha offerto un campione significativo.*

PUNTI DI FORZA: *Vengono percepiti positivamente dagli utenti due aspetti fondamentali. Il primo legato alla professionalità degli educatori con 8,83 punti, mentre il secondo riguarda l'aspetto organizzativo: in particolare gli orari di apertura del centro risultano adeguati con 8,64 punti.*

PUNTI CRITICI: *Dalle risposte degli utenti sono emerse criticità legate alla pubblicizzazione del servizio, il 58% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio attraverso il passaparola. In merito al servizio mensa offerto il punteggio ottenuto è di 6,83.*

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: *Tra le iniziative di miglioramento risulta che il 40% degli utenti che hanno compilato il questionario vorrebbe un maggiore sviluppo delle attività ludico sportive, per cui nel*

prossimo bando di gara sarà inserito specifico riferimento per progetto che sviluppi le attività ludico sportive in maniera più significativa e come suggerito dai questionari; così come senz'altro si procederà a migliorare la pubblicizzazione del servizio offerto tramite più adeguati sistemi. Relativamente al servizio mensa verranno posti in essere tutti gli strumenti in possesso per migliorare la qualità.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE