

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

**MUNICIPALITA' MESTRE-CARPENEDO**

**SERVIZI EDUCATIVI – CENTRI ESTIVI**

**ANNO 2009**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dai 6 centri estivi operanti nel territorio della Municipalità di Mestre-Carpenedo (presso la scuola dell'infanzia "8 Marzo", la scuola dell'infanzia statale "Bissuola Sud" (Carpenedo), la scuola dell'infanzia statale "Archimede Pitagorico", la scuola elementare statale "L. Radice", la scuola elementare statale "Santa Maria Goretti" (Carpenedo), la scuola elementare statale "Querini").

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** il campione è stato calcolato sugli iscritti per cui si è considerato un numero medio di utenti per turno, in quanto lo stesso utente di norma si iscrive a più turni e all'utenza è stato richiesto di compilare un solo questionario anche se ha frequentato più turni. Si considera, pertanto, l'indagine statisticamente valida quando il margine di errore è  $\leq 6\%$ , calcolato sui questionari compilati rispetto al numero medio di iscritti per plesso.

Nel totale risultano compilati **268** questionari contro un numero medio di 257 utenti, quindi complessivamente l'indagine si considera statisticamente valida.

A livello di singola sede invece:

SEDI	RAPPORTO TRA QUESTIONARI COMPILATI E NUMERO MEDIO DI UTENTI PER TURNO	SIGNIFICATIVA?
Bissuola Sud	26 questionari su una media di 52 utenti	14,01% 
8 Marzo	31 questionari su una media di 32 utenti	3,23% 
A. Pitagorico	77 questionari su una media di 44 utenti	
Querini	53 questionari su una media di 54 utenti	1,89% 
S. M. Goretti	23 questionari su una media di 42 utenti	14,20% 

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

### **Centro Estivo OTTO MARZO**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Servizio mensa (soglia di attenzione)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità.
Pubblicizzazione del servizio (soglia di attenzione)	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro la fine del mese di aprile 2010.
Prolungare periodo (suggerimento)	La richiesta dell'utenza conferma e sottolinea la qualità del servizio erogato: ulteriori moduli ( a giugno e/o settembre) potranno essere attivati compatibilmente alle disponibilità economiche del Bilancio 2010.

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

### **Centro Estivo A.Pitagorico**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Servizio mensa (soglia di attenzione)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità.
Pubblicizzazione del servizio (soglia di attenzione)	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro la fine del mese di aprile 2010.
Frazionamento del modulo in turni settimanali (suggerimento)	Studio di fattibilità organizzativo ed economico

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

### **Centro Estivo Bissuola Sud**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Servizio mensa (punto di debolezza)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità
Pubblicizzazione del servizio (punto di debolezza)	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro al fine del mese di aprile 2010

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Organizzazione e cura degli spazi esterni (soglia di attenzione)	Migliorare la tempistica ed il cronoprogramma degli interventi da parte di Vesta relativamente agli sfalci

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

### **Centro Estivo Goretti**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Pubblicizzazione del servizio (punto di debolezza)	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro al fine del mese di aprile 2010

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Servizio mensa (punto di debolezza)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità
Frazionamento del modulo in turni settimanali (suggerimento)	Studio di fattibilità organizzativo ed economico

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

**Centro Estivo Querini**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Servizio mensa (punto di debolezza)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità.
Pubblicizzazione del servizio	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro al fine del mese di aprile 2010.

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Organizzazione e cura degli spazi esterni (soglia di attenzione)	Migliorare la tempistica ed il cronoprogramma degli interventi da parte di Vesta relativamente agli sfalci
Anticipare/migliorare le iscrizioni (suggerimento)	Concordare con soggetto/i gestori modalità di iscrizione più diluite nel tempo e altro.

## **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

### **Centro Estivo Radice**

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE (per singola sede)** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO

Iniziative di miglioramento da attivare **(per singola sede)** per

- almeno **uno** dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Prolungare il periodo (suggerimento)	La richiesta dell'utenza conferma e sottolinea la qualità del servizio erogato: ulteriori moduli ( a giugno e/o settembre) potranno essere attivati compatibilmente alle disponibilità economiche del Bilancio 2010.
Pubblicizzazione del centro estivo (soglia di attenzione)	Diffusione ed informazione capillare all'utenza relativamente alle sedi, ai periodi, al/ai soggetto/i, entro la fine del mese di aprile 2010.
Servizio mensa (soglia di attenzione)	Impegno di trasmissione degli esiti dell'indagine di customer alla Direzione Politiche Educative e Sportive, firmataria del disciplinare tecnico con AMES relativo al servizio di ristorazione scolastica. Condivisione e studio della criticità.