

**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008**  
**SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI DELLA MUNICIPALITA' DI MARGHERA**  
**CENTRI ESTIVI**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dai **cinque centri estivi operanti nel territorio della Municipalità di Marghera presso: la scuola materna "Rodari", la scuola materna "Nerina Volpi", la scuola elementare "Grimani", la scuola elementare "Capuozzo" e la scuola elementare "S.G. Bosco".**

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati **95** questionari, per cui la rilevazione **non può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **8,36%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (280). Sulla base di questi dati quindi l'indagine non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche per ogni singolo centro estivo, l'indagine non ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, **registrando un margine di errore del 24,40% al "Rodari", del 19,51% al "Volpi", del 14,16% al "Grimani", del 14,87% al "Capuozzo" e del 28,58% al "S.G. Bosco".**

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,04** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - ("Rodari" 8,04 - "Volpi" 8,04 - "Grimani" 7,81 - "Capuozzo" 8,20 - "S.G. Bosco" 8,56), ed una media di **8,59** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - ("Rodari" 8,64 - "Volpi" 8,33 - "Grimani" 8,20 - "Capuozzo" 9,17 - "S.G. Bosco" 9,14)

**CONFRONTO TEMPORALE:** *non esistono precedenti rilevazioni di customer satisfaction.*

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti l'orario di funzionamento del centro estivo (con un voto medio di 9,12), cortesia del personale (8,76) e conformità delle attività svolte rispetto a quanto indicato nel materiale informativo consegnato (8,44).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative al servizio mensa (con un voto medio di 6,93) e della pubblicizzazione del centro estivo (7,27).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario, nella generalità dei centri estivi, quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti, sono state attivare modalità di reclami suggerimenti ed invio di informazioni tramite e-mail, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento in ordine alle modalità di utilizzo della possibilità di inoltrare reclami/suggerimenti. Relativamente alle proposte formulate dagli utenti si procederà ad una maggiore pubblicizzazione dei Centri Estivi, attraverso vari canali (volantini, manifesti, conferenza stampa di presentazione).

**Allegati:**

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE