

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI DELLA MUNICIPALITA' DI LIDO e PELLESTRINA
CENTRI ESTIVI

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dai **due centri estivi operanti nel territorio della Municipalità di Lido-Pellestrina presso: la scuola dell'infanzia "S. Giovanni Bosco" a Lido e la scuola dell'infanzia "S. Pietro in Volta" a Pellestrina.**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **41** questionari, per cui la rilevazione **non può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **11,18%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (83). 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 12,87 per Lido e del 21,01% per Pellestrina.**

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,52** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (Lido 8,36 – Pellestrina 8,73), ed una media di **9,09** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (Lido 9,00 – Pellestrina 9,21)

CONFRONTO TEMPORALE: **Non è possibile una comparazione con il servizio svolto negli anni precedenti poiché non sono state fatte rilevazioni di customer satisfaction.**

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia degli operatori (con un voto medio di 9,41), orario di funzionamento del centro estivo (9,29) e attività di laboratorio (9,06).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relativa alla pubblicizzazione del centro estivo (con un voto medio di 6,35).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state attivare modalità di reclami suggerimenti ed attivare sportello informativo on-line.

Per queste ultime, così come per i suggerimenti avanzati dall'utenza, la Direzione della Municipalità, attraverso i responsabili della Gestione dei Servizi Educativi e del Coordinamento Psicopedagogico, intende avviare un progetto di miglioramento del servizio che preveda:

- a) La pubblicizzazione dell'apertura dei centri estivi attraverso:
 - apposita comunicazione ai genitori dei bambini che frequentano le scuole dell'infanzia del territorio di Lido e Pellestrina, prima della conclusione dell'anno scolastico;
 - manifesti da affiggere in tutti gli spazi pubblici nonché in tutte le sedi scolastiche del territorio;
 - pagine web riservate alla Municipalità;
- b) l'attivazione di apposito indirizzo di posta elettronica, presso l'ufficio gestione dei servizi educativi, in cui i genitori possono presentare on line le segnalazioni. Lo stesso indirizzo verrà utilizzato anche per le comunicazioni/segnalazioni relativamente al funzionamento delle scuole e dei nidi dell'infanzia;
- c) la distribuzione ai genitori di appositi moduli per le segnalazioni di eventuali disservizi riscontrati, suggerimenti, ecc. da inoltrare all'ufficio Gestione dei Servizi Educativi.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE