

**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DEL QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO CENTRI ESTIVI
SERVIZIO EDUCATIVO
MUNICIPALITA' MESTRE –CARPENEDO**

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione saranno valutate le prestazioni erogate dal Servizio Educativo – Municipalità Mestre – Carpenedo in materia di Centri Estivi anno 2007

GIUDIZIO COMPLESSIVO: La valutazione degli utenti del servizio è stata pari al voto di 7,67, inteso come media dei voti riportati nella domanda n. 10 "come valuta nel complesso il servizio erogato" di tutti i questionari compilati ed esaminati.

CONFRONTO TEMPORALE: Rispetto al questionario di gradimento somministrato nell'anno solare 2006, gli utenti hanno valutato soddisfacenti, rispetto alle loro esigenze, anche quest'anno gli orari di apertura dei servizi di centro estivo nonché la qualità delle uscite didattiche che risultano preferire rispetto alle attività di laboratorio. Gli utenti tuttavia lamentano anche quest'anno che alcuni degli spazi esterni delle strutture scolastiche utilizzate non sono particolarmente ombreggiate, ma si tiene a precisare che la scelta delle sedi viene fatta di concerto con gli uffici tecnici che si occupano di manutenzione scolastica, con le Direzioni Didattiche che danno la loro disponibilità all'utilizzo delle sedi richieste e con le "desiderata" degli utenti che giungono agli uffici del Servizio Educativo attraverso la componente politica di Municipalità (Delegato e Consiglieri della Commissione Scuola).

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio, vengono percepiti positivamente dagli utenti in maniera decrescente: gli orari di funzionamento dei centri estivi (**8,41 media voti**), la cortesia degli animatori (**8,23 media voti**), la disponibilità degli operatori ad adoperarsi per rispondere ai problemi e alle esigenze delle famiglie (**7,90 media voti**).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti sono emerse criticità legate: alla pubblicizzazione del servizio, alla qualità del servizio di ristorazione scolastica, all'organizzazione degli scoperti scolastici.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario abbiamo verificato che quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state:

- attivazione di modalità di reclami/suggerimenti
- attivazione di sportello informativo on - line

per cui si procederà **1)** a mettere in atto una modalità di raccolta informatizzata dei reclami presentati dal cittadino e **2)** attivare uno sportello informativo on – line per poter rispondere più tempestivamente alle richieste dell'utente.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a:

1. accelerare le fasi di individuazione del soggetto affidatario in modo da poter dare in anticipo, rispetto alla chiusura dell'anno scolastico, le informazioni necessarie all'utenza;
2. informazione capillare attraverso l'utilizzo di locandine e manifesti presso sedi scolastiche, sedi istituzionali e non, luoghi di aggregazione.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE