

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2007
SISTEMA PARCHI DI MESTRE – PARCO SAN GIULIANO E PARCO ALBANESE

OGGETTO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate nell'ambito **del sistema Parchi di Mestre, presso il parco San Giuliano e il parco Albanese di Bissuola.**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO Non essendo disponibile una stima dell'universo di riferimento, in quanto costituito dalla totalità dei visitatori, è stato valutato che un campione complessivo di **800** utenti possa essere significativo, anche in relazione alle rilevazioni effettuate negli anni precedenti. Quindi, in base alle caratteristiche dell'utenza del servizio e ai risultati delle precedenti rilevazioni si è ritenuto opportuno affidare a rilevatori esterni la compilazione di **800** questionari, **400 per il Parco Albanese e 400 per il Parco San Giuliano.**

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **6,43** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - **5,65** per il parco Bissuola e **7,19** per il parco San Giuliano - ed una media di **7,69** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo – **7,18** per il parco Bissuola e **8,20** per il parco San Giuliano. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio sia nettamente migliore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

PUNTI DI FORZA: Tra gli aspetti del servizio complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti l'adeguatezza dell'accessibilità al parco (parcheggi, mezzi pubblici, viabilità) (con voto medio dell'7,62), la pulizia del parco (7,45) e la manutenzione delle aree verdi e delle alberature (7,45). Nello specifico il **parco San Giuliano ha ottenuto il voto più alto in assoluto (8,25)** con la domanda relativa alla pulizia del parco.

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti sono emerse criticità legate al numero di servizi igienici all'interno del parco (con voto medio del 4,89), alla vigilanza e la sicurezza all'interno del parco (5,66) e all'adeguatezza della segnaletica informativa presente nel parco (5,84). Nello specifico **il Parco Albanese di Bissuola ha ottenuto il voto più basso in assoluto (3,71)** con la domanda relativa all'adeguatezza del numero di servizi igienici all'interno del parco.

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 il potenziamento dell'area giochi dedicata ai bambini e la predisposizione di spazi dedicati ai cani, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento in merito ai seguenti punti:

- *servizi igienici* : è già in appalto un nuovo nucleo di servizi igienici da realizzarsi al centro del parco San Giuliano e di recente sono stati riaperti quelli del pattinaggio di san Giuliano; per quanto riguarda il Parco Albanese si provvederà a produrre delle ipotesi progettuali per il miglioramento dell'esistente e per il suo incremento;
- *giochi* : il potenziamento dei giochi al Parco Albanese si è concluso nello scorso autunno, mentre si è progettato ed in parte finanziato quello per il parco San Giuliano;

- *segnaletica*: il progetto è pronto, ma siamo in attesa del trasferimento dei fondi da parte dell'Amministrazione Comunale;
- *area cani* : è stata risistemata quella del parco Albanese e sarà oggetto di proposta progettuale quella per il parco San Giuliano

Relativamente alla sicurezza, dopo l'installazione della videosorveglianza, è necessario intensificare la presenza delle forze dell'ordine, in quanto tutti i mezzi di dissuasione sono ormai stati messi in atto.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE

CONFRONTO TEMPORALE:

I VOTI MEDI DEI VISITATORI INTERVISTATI (SCALA 1-10)

	SISTEMA PARCHI				S.GIULIANO				BISSUOLA			
	ANNO 2007	ANNO 2006	ANNO 2005	ANNO 2004	ANNO 2007	ANNO 2006	ANNO 2005	ANNO 2004	ANNO 2007	ANNO 2006	ANNO 2005	ANNO 2004
PULIZIA DEL PARCO	7,45	7,8	7,5	7,5	8,25	8,6	7,8	8,1	6,66	7	7,2	7
NUMERO DEI SERVIZI IGIENICI	4,89	6,3	6,1	5	6,06	7,3	7,3	6,7	3,71	4,2	4,8	3,3
CESTINI PER PICCOLI RIFIUTI	---	8,1	7,2	7,3	---	8,4	7,3	7,2	---	7,8	7,1	7,4
MANUTENZIONE DEL VERDE	7,45	8	7,3	7,4	7,88	8,4	7,6	7,5	7,03	7,5	6,9	7,2
MANUTENZIONE E SICUREZZA DELLE STRUTTURE	6,75	6,6	6,6	6,5	7,56	7,9	7,2	7,2	5,94	5,4	6,1	5,8
BAR E RISTORANTI	6,16	7,3	6,4	6,9	7,01	7,8	6,7	6,9	5,31	6,7	6,1	-
Segnaletica informativa	5,84	---	---	---	6,63	---	---	---	5,03	---	---	---
INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA	---	6,6	6	5,6	---	7,2	6,3	7	---	5,8	5,7	4,3
Informazioni dal personale	5,97	---	---	---	6,82	---	---	---	5,04	---	---	---
SICUREZZA	5,66	6,5	6,1	6,1	6,36	7,4	6,5	7,3	4,95	5,6	5,5	5
MANIFESTAZIONI SPORTIVE, CULTURALI, RICREATIVE	---	6,6	6,1	6,4	---	6,6	6	6,5	---	6,7	6,2	6,4
SERVIZIO PRESTITO BICICLETTE	---	7,7	6,3	7,3	---	7,7	6,3	7,3	---	---	---	---
ACCESSIBILITA' AL PARCO	7,62	8,2	6,6	7,1	8,13	8,6	6,6	7,5	7,12	7,8	6,6	6,8
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,69	7,5	7,1	7,1	8,20	8,1	7,3	7,5	7,18	6,9	6,9	6,8