

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

### UFFICIO EDUCAZIONE AMBIENTALE

**OGGETTO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dell'ufficio [Educazione Ambientale](#).

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati [142](#) questionari, per cui la rilevazione [può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del [5,01%](#) (<6%) rispetto all'utenza indicata dall'ufficio (220). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza dell'ufficio.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: [8,27](#) per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - ed una media di [8,37](#) per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo.

#### CONFRONTO TEMPORALE:

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti dell'ufficio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia del personale (con un voto medio di [8,94](#)), chiarezza sull'illustrazione delle procedure da seguire da parte degli operatori ([8,34](#)) e risposte fornite dagli operatori ai problemi ([8,32](#)).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domanda relativa al materiale didattico fornito a supporto delle attività (con un voto medio di [7,61](#)).

**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: migliorare le pagine web del sito del servizio e predisporre bacheca informativa presso i centri informativi ambientali, per cui si procederà a

- elaborare proposte di miglioramento che riguarderanno l'organizzazione e l'aggiornamento dei contenuti del sito web in modo da rendere l'informazione più chiara, esplicita e accessibile al visitatore;
- si procederà a rendere noti mensilmente i progetti promossi dall'ufficio educazione ambientale attraverso l'affissione di note informative presso i centri: Ambientarlo, Casa della laguna, forte Carpenedo.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà ad attivare una inedita newsletter rivolta ai docenti degli istituti scolastici del territorio comunale (scuola dell'infanzia, scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado) per una maggiore diffusione di progetti e iniziative.

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE