

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008
SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI DELLA MUNICIPALITA' DI CHIRIGNAGO – ZELARINO
CENTRI ESTIVI

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dai quattro centri estivi operanti nel territorio della Municipalità di Chirignago - Zelarino presso: l'impianto sportivo di Trivignano, la scuola dell'infanzia "Sergio Gori", la scuola dell'infanzia "Perlan", la scuola elementare "S.Barbara".

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 387 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 3,92% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (954). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Per ogni singolo centro estivo, invece, solo il centro estivo della scuola elementare "S.Barbara" ha consentito di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore del 5,43% (<6%), gli altri: "Trivignano" margine di errore del 7,12%, "Sergio Gori" margine di errore del 11,03%, "Perlan" margine di errore del 12,77% non hanno pienamente raggiunto un sufficiente livello di significatività.

GIUDIZIO COMPLESSIVO: in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: 8,03 per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (Trivignano 8,08 - "Sergio Gori" 7,97 - "Perlan" 7,81 - "S.Barbara" 8,08), ed una media di 8,42 per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (Trivignano 8,39 - "Sergio Gori" 8,28 - "Perlan" 8,26 - "S.Barbara" 8,52)

CONFRONTO TEMPORALE: *Prima rilevazione.*

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 8,81), cortesia del personale (8,77) e conformità delle attività svolte rispetto a quanto indicato nel materiale informativo consegnato (8,32).

PUNTI CRITICI: Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative alla pubblicizzazione del centro estivo (con un voto medio di 6,78).

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 attivare sportello informativo on-line, mentre in particolare, nel centro estivo di Trivignano, è attivare servizio mensa per cui si procederà ad elaborare le seguenti proposte di miglioramento: per la pubblicizzazione dei Centri Estivi: 1) istituzione del servizio "INFORMA Chirignago Zelarino" tramite mailing list, le cui modalità di iscrizione saranno distribuite nel prossimo numero del periodico Qui Chirignago Zelarino, al quale potranno iscriversi i genitori per avere informazioni anche sui Centri Estivi; 2) istituzione dello sportello informativo online gestito dal nuovo Servizio U.R.P. della Municipalità, al quale il Servizio Educativo inoltrerà le informazioni da inviare agli iscritti; 3) anticipazione e miglioramento delle informazioni sul servizio Centri Estivi a cura del Servizio Educativo, tali informazioni saranno diffuse tramite il sito della Municipalità, online, per e-mail, l' U.R.P. e le scuole.

Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a pianificare l'utilizzo dell'urna per i reclami ed i suggerimenti con le Associazioni/Cooperative cui sarà affidato in futuro il Centro Estivo e ad inserire la formula nel Protocollo d'Intesa con la Municipalità. Per quanto riguarda il servizio mensa a Trivignano esso potrà trovare soluzione con la costruzione della nuova scuola.

Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE