

CUSTOMER SATISFACTION

L'Amministrazione Comunale, attraverso le indagini di soddisfazione dell'utenza, si è posta l'obiettivo di verificare la percezione della qualità dei servizi offerti, ossia quanto i nostri servizi sono in grado di soddisfare i bisogni dei cittadini, grazie alla loro collaborazione possiamo raccogliere preziose informazioni sul grado di rispondenza dei servizi erogati e a quelle che sono le loro attese, consentendoci di intervenire laddove siamo carenti, con mirate e concrete azioni di miglioramento. La Municipalità di Venezia in collaborazione con il Servizio Qualità ha svolto negli anni un serie di indagini per verificare il grado di soddisfazione dei servizi da essa gestiti ed ha messo in atto azioni di miglioramento.

ANNO 2007

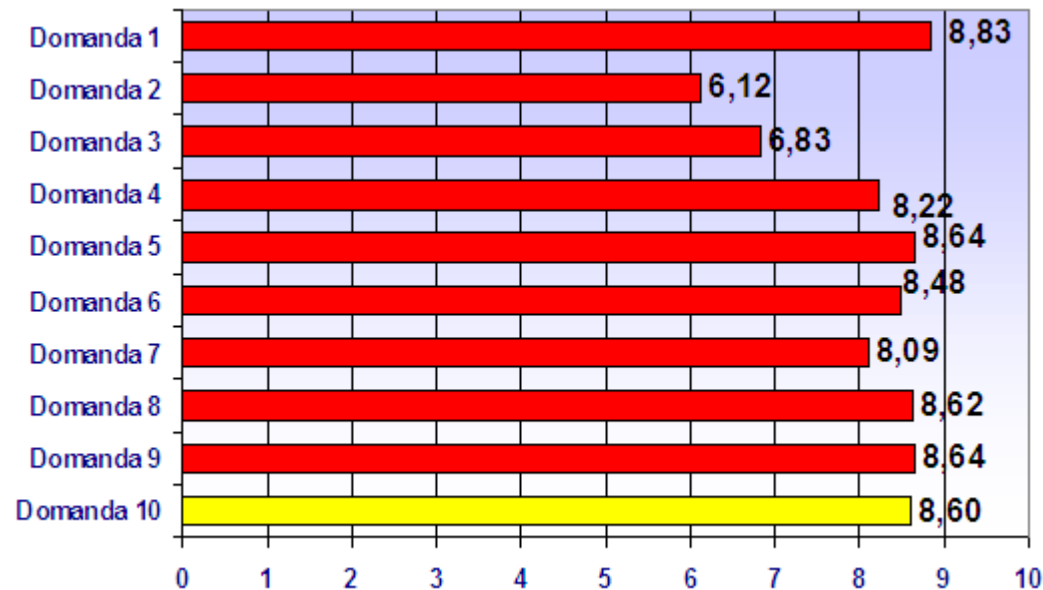
Si sono svolte indagini sulla soddisfazione dell'utenza presso gli **Asili Nido Comunali** e i **Centri Estivi**.

CENTRI ESTIVI

Le domande del questionario:

1. Ritiene che gli animatori siano cortesi?
2. Ritiene adeguati gli strumenti utilizzabili per la pubblicizzazione del servizio?
3. Come valuta il servizio mensa dei bambini?
4. Le attività si svolgono in modo conforme a quanto indicato nel materiale informativo consegnato?
5. Ritiene adeguati gli orari di funzione del centro estivo?
6. Ritiene che gli operatori si adoperino per dare risposta ai suoi problemi?
7. L'organizzazione e la cura degli spazi esterni la soddisfano?
8. Si ritiene soddisfatto della qualità delle attività di laboratorio?
9. Ritiene che le attività svolte contribuiscano alla crescita del bambino?
10. Come valuta nel complesso il servizio erogato?

Il giudizio medio complessivo:



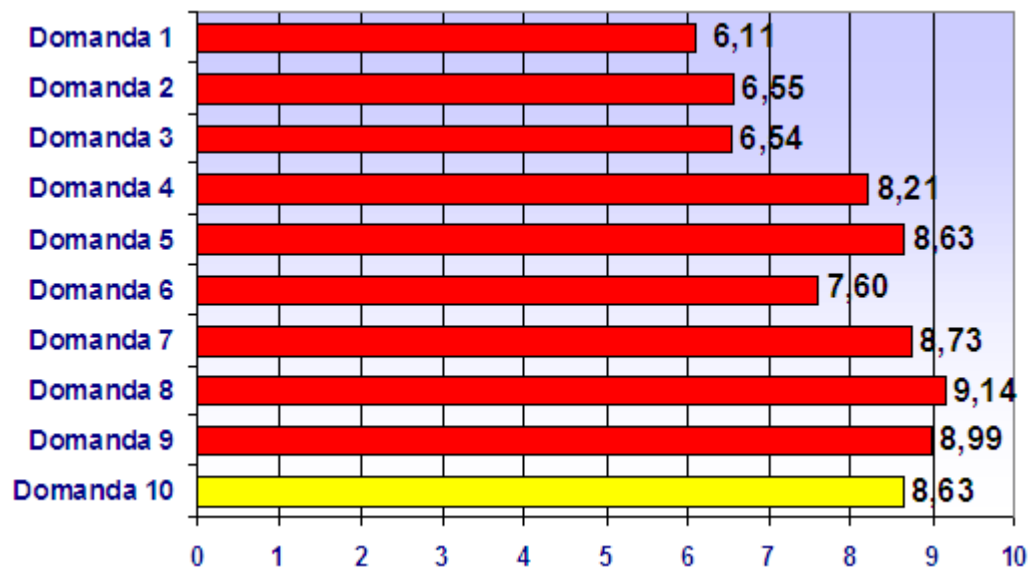
ASILI NIDO

Le domande del questionario:

1. Ritiene facile ottenere informazioni sul servizio prima dell'iscrizione?
2. Considera semplici e chiare le informazioni ricevute?
3. Ritiene adeguato il tempo trascorso tra l'accettazione del posto e l'inizio dell'inserimento?
4. Considera soddisfacente l'organizzazione degli spazi interni?
5. Si ritiene soddisfatto della cura e dell'igiene degli spazi interni?
6. L'organizzazione e la cura degli spazi esterni la soddisfano?
7. Si ritiene soddisfatto dell'attenzione prestata all'igiene del bambino?
8. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale docente?
9. Il personale docente si è dimostrato disponibile a dare una risposta adeguata ai suoi problemi?

10. Come valuta nel complesso il servizio erogato?

Il giudizio medio complessivo:



ANNO 2008

Si sono svolte indagini sulla soddisfazione dell'utenza presso le scuole dell'infanzia Comunali, le biblioteche municipali, le anagrafi decentrate:

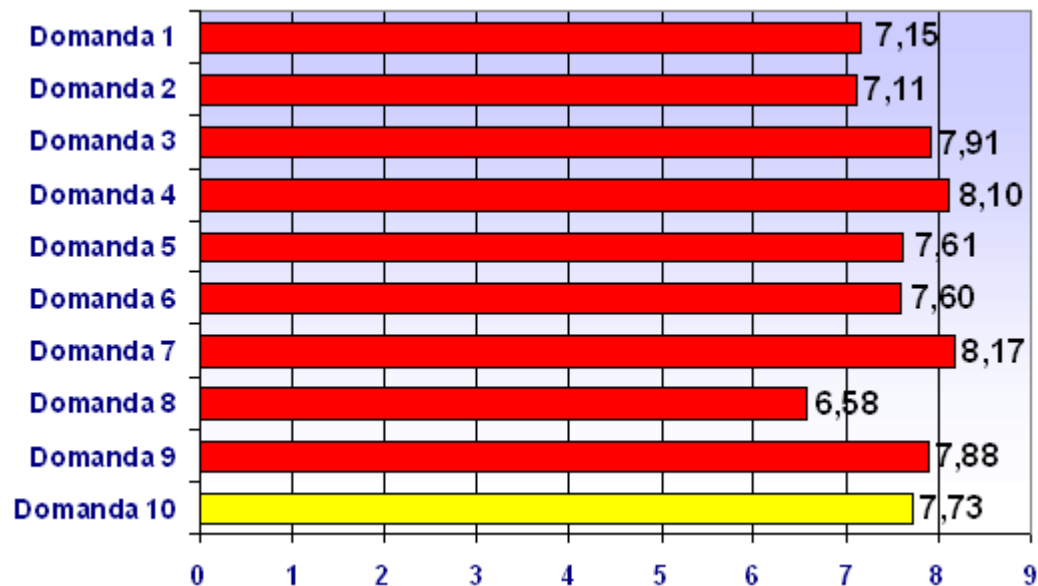
SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

Le domande del questionario:

1. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione
2. Comunicazioni scuola-famiglia
3. Proposte didattiche rivolte al bambino

4. Cura ed attenzione educativa del personale docente verso il bambino
5. Organizzazione e cura degli spazi interni
6. Organizzazione e cura degli spazi esterni
7. Accoglienza ricevuta dal personale della scuola
8. Servizio mensa
9. Disponibilità del personale docente all'ascolto dei bisogni
10. In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente il servizio offerto?

Il giudizio medio complessivo



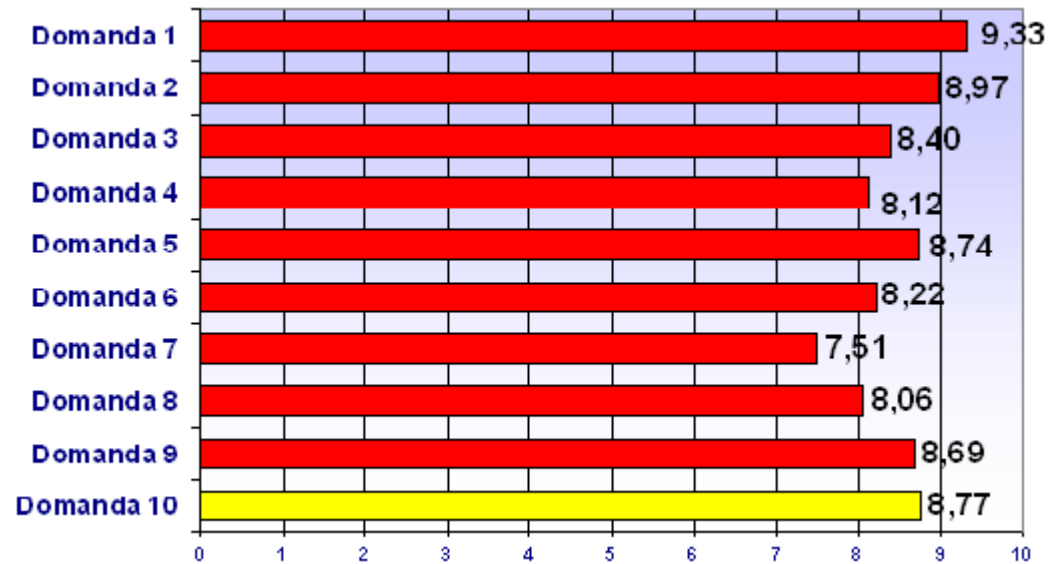
LE BIBLIOTECHE MUNICIPALI

Le domande del questionario

1. Cortesia degli operatori
2. Capacità degli operatori di risolvere problematiche dell'utenza

3. Segnaletica informativa interna sui servizi (orari, prestiti..)
4. Orario di apertura
5. Accessibilità ai locali della biblioteca
6. Funzionalità dei locali alle esigenze dell'utenza
7. Dotazione libraria
8. Livello di confort della biblioteca (illuminazione, servizi igienici, pulizia..)
9. Capacità di far rispettare le normali regole di buon comportamento dell'utenza
10. Valutazione complessiva sul servizio

Il giudizio medio complessivo:

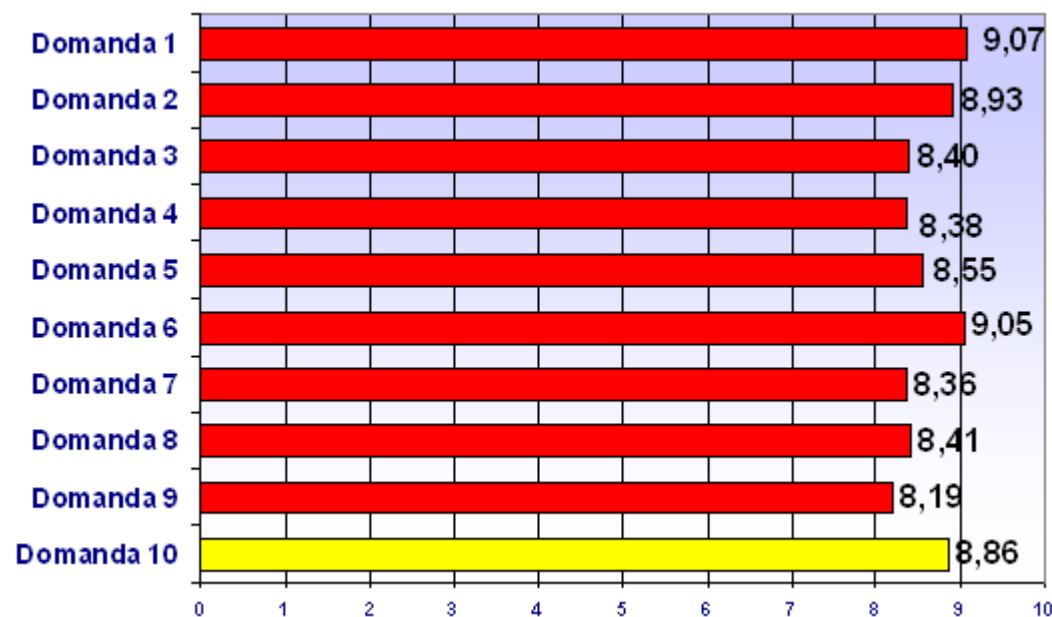


LE ANAGRAFI DECENTRATE

Le domande del questionario:

1. Cortesia del personale
2. Chiarezza delle risposte ricevute
3. Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica
4. Conoscenza delle procedure e aggiornamento del personale rispetto alle novità normative
5. Ambienti di ricevimento dell'utenza
6. Tempo di attesa allo sportello
7. Canali di accesso ai servizi offerti (sportello, fax, telefono)
8. Segnaletica interna ed esterna agli uffici
9. Salvaguardia della privacy
10. Giudizio complessivo sul servizio offerto

Il giudizio medio complessivo:



ANNO 2009

Si sono riproposte le indagini sulla soddisfazione dell'utenza presso le **Asili Nido Comunali** e i **Centri Estivi**, già svolte nel 2007, per verificare se le azioni di miglioramento poste in essere nel 2008 siano state efficaci. La metodologia e le domande del questionario sono rimaste invariate, per questo diventa interessante il confronto temporale sul giudizio medio complessivo che è il seguente:

ASILI NIDO - CONFRONTO TEMPORALE SU GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO:

ANNO 2007: 8.63

ANNO 2009: 8.86

CENTRI ESTIVI - CONFRONTO TEMPORALE SU GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO:

ANNO 2007: 8.60 ANNO 2009: 8.70