



**DICCI LA TUA!**

## **Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Direzione Lavori Pubblici - Servizio Edilizia Scolastica  
Venezia Centro Storico e isole

**MANUTENZIONE DEGLI EDIFICI SCOLASTICI**

novembre 2017

## Sommario

1. Contesto e finalità.....	3
1.1 Contesto del Servizio oggetto di indagine.....	3
1.2 Finalità dell'indagine.....	3
2. Approccio metodologico.....	4
2.1 Strumento di indagine.....	4
2.2 Destinatari dell'indagine.....	6
2.3 Periodo di conduzione dell'indagine.....	7
2.4 Modalità di somministrazione e restituzione dei questionari.....	7
3. Risultati dell'indagine.....	
3.1 Tasso di adesione all'indagine.....	9
3.2 Elaborazione dei questionari.....	9
3.2.1 Prima sezione.....	9
3.2.2 Seconda sezione.....	11
3.2.3 Terza sezione.....	15
4. Conclusioni.....	15
4.1 Considerazioni sul tasso di adesione all'indagine.....	15
4.2 Considerazioni sui risultati.....	15

# 1. CONTESTO E FINALITÀ

## 1.1 Contesto del Servizio oggetto di indagine

La Direzione Lavori Pubblici, certificata in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001, secondo cui

*“un'organizzazione che adotta un sistema di gestione per la qualità deve dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano sempre più i requisiti del cliente”*

ha svolto un'indagine di soddisfazione dell'utenza al fine di acquisire informazioni sul livello di qualità dei servizi offerti dal Servizio Edilizia Scolastica Centro Storico e Isole.

La Direzione, con la collaborazione del Servizio Qualità del Comune di Venezia, ha ritenuto opportuno **monitorare la soddisfazione dei destinatari dell'attività di manutenzione degli edifici scolastici**, in particolare, a fronte:

- della **numerosità** che compone l'universo di riferimento (scuole statali e comunali);
- della **rilevanza** che tali interventi rivestono presso i destinatari intermedi (personale educatore, docente e ausiliario) e finali (genitori e studenti);
- dei fattori di **rischio** corruzione insiti in tale tipologia di processo;
- dell'esigenza di ottenere riscontri sull'**efficacia** dell'**applicativo DUKENET** nella gestione delle richieste di intervento.

## 1.2 Finalità dell'indagine

Attraverso l'indagine di soddisfazione la Direzione ha inteso:

- acquisire **dati** ed **informazioni** sul livello di qualità percepito dai destinatari rispetto all'attività di manutenzione degli edifici scolastici;
- individuare i **punti di forza** e di **debolezza** del servizio erogato in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul servizio stesso;
- raccogliere eventuali **proposte di miglioramento** suggerite dagli utenti.

## 2. APPROCCIO METODOLOGICO

### 2.1 Strumento d'indagine

Lo strumento di indagine che è stato utilizzato è un **questionario** suddiviso in **tre sezioni**.

Nella **PRIMA SEZIONE**:

- sono stati monitorati i fattori della qualità ritenuti più significativi, che l'utenza ha valutato secondo una scala di giudizio da 1 a 10, dove con 1 si è inteso "gravemente insufficiente" e con 10 si è inteso "ottimo"
- è stato richiesto un giudizio complessivo sul servizio fruito

#### SEZIONE 1

Si prega di annerire o barrare le caselle con una X, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da 1 a 10, dove con 1 intendiamo "gravemente insufficiente" e con 10 "ottimo".

A. Semplicità di utilizzo delle procedure di richiesta di intervento manutentorio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B. Disponibilità del personale del Servizio Edilizia scolastica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C. Efficacia dell'attuale sistema di comunicazione riguardante le informazioni relative agli interventi manutentori tra i Servizi Educativi e il Servizio Edilizia scolastica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D. Grado di coinvolgimento del soggetto richiedente nella pianificazione dell'intervento manutentorio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E. Capacità di evadere tutte le richieste presentate al Servizio Edilizia scolastica

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

F. Adeguatezza della motivazione data dal Servizio Edilizia scolastica nel caso in cui la richiesta non sia accolta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G. Adeguatezza degli interventi manutentori rispetto alla richiesta

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H. Adeguatezza dei tempi di realizzazione dell'intervento manutentorio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Disponibilità dell'impresa esecutrice dell'intervento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

J. Come valuta complessivamente il servizio offerto?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



## 2.2 Destinatari dell'indagine

L'indagine è stata rivolta al personale scolastico che si interfaccia con il Servizio Edilizia Scolastica Centro Storico ed Isole del Comune di Venezia per la gestione delle richieste di intervento manutentivo degli edifici scolastici siti nel territorio di **Venezia Centro storico ed isole**, quale:

- **i Dirigenti scolastici degli Istituti comprensivi**
- **i Referenti di plesso degli Istituti comprensivi delle scuole statali**
- **il Referente del Servizio Sportello per le Scuole del Comune di Venezia**
- **il personale educatore delle scuole comunali**

In particolare:

### Istituti comprensivi:

1	F. MOROSINI	Venezia	n. 8 plessi
2	SAN GIROLAMO	Venezia	n. 5 plessi
3	M. FOSCARINI	Venezia	n. 2 plessi
4	D. ALIGHIERI	Venezia	n. 8 plessi
5	U. FOSCOLO	Murano-Burano	n. 7 plessi
6	F. ONGARO	Lido di Venezia	n. 10 plessi

La partecipazione all'indagine attraverso la compilazione del questionario è stata richiesta a ciascun Dirigente Scolastico e al Referente scolastico di ogni plesso.

### Scuole comunali:

1	Asilo Nido Aziendale Conchiglia	Venezia
2	Asilo Nido Integrato San Pietro in Volta	S.Pietro in Volta (VE)
3	Asilo Nido Comunale Arcobaleno	Venezia
4	Asilo Nido Comunale Ciliegio	Venezia
5	Asilo Nido Comunale Delfino	Lido di Venezia
6	Asilo Nido Comunale Gabbiano	Venezia
7	Asilo Nido Comunale Glicine	Venezia
8	Asilo Nido Comunale Onda	Venezia
9	Asilo Nido Comunale San Provolo	Venezia
10	Asilo Nido Comunale Sole	Lido di Venezia
11	Asilo Nido Comunale Tiepolo	Venezia
12	Scuole dell'infanzia A. Gabelli	Lido di Venezia
13	Scuole dell'infanzia Ca' Bianca	Lido di Venezia
14	Scuole dell'infanzia Comparetti	Venezia
15	Scuole dell'infanzia Diego Valeri	Venezia
16	Scuole dell'infanzia Duca D'Aosta	Venezia

17	Scuole dell'infanzia G. Rodari	Lido di Venezia
18	Scuole dell'infanzia S. Elena	Venezia
19	Scuole dell'infanzia S. Francesco	Giudecca
20	Scuole dell'infanzia S. Giovanni Bosco	Lido di Venezia
21	Scuole dell'infanzia S. Girolamo	Venezia
22	Scuole dell'infanzia S. Teresa	Venezia
23	Scuole dell'infanzia XXV Aprile	Giudecca

La compilazione del questionario è stata richiesta al personale che ha maggiori contatti con il Servizio di Edilizia scolastica e in particolare al referente del Servizio Sportello per le Scuole e a un solo referente per plesso scolastico.

## 2.3 Periodo di conduzione dell'indagine

L'indagine è stata condotta nel periodo dal **12/09 al 27/09/2017**.

## 2.4 Modalità di somministrazione e restituzione dei questionari

Ai destinatari dell'indagine è stato trasmesso il questionario predisposto dal Servizio Qualità.

Per quanto riguarda gli **Istituti comprensivi**, è stata chiesta la collaborazione dei Dirigenti scolastici per:

- la compilazione del questionario di indagine di soddisfazione,
- la distribuzione dello stesso a tutti i Referenti dei plessi di propria competenza,
- il successivo ritiro dei questionari compilati entro il 27/09/2017 dai Referenti,
- la trasmissione di tutti i questionari compilati (**n. 46 questionari**) al Servizio Qualità a mezzo posta elettronica o a mezzo posta.

I n. 46 questionari sono stati così così distribuiti:

Istituto comprensivo	n. plessi	n. questionari	
1	F. MOROSINI	1) F. Morosini - P.zzo Carminati 2) F. Morosini - P.zzo Priuli 3) B. Canal 4) A. Manzoni 5) Zambelli 6) A. Diaz - Primaria Statale 7) A. Diaz - Scuola dell'Infanzia Statale 8) San Provolo	1+8
2	SAN GIROLAMO	1) S. Girolamo 2) Diedo 3) G. Gallina 4) J. Sansovino	1+5

		5) N. Tommaseo	
3	M. FOSCARINI	1) M. Foscarini - Primaria Statale 2) M. Foscarini - Secondaria di I° Grado Statale	1+2
4	D. ALIGHIERI	1) D. Alighieri 2) A. Palladio 3) P. F. Calvi 4) R. Michiel 5) Duca D'Aosta 6) B. Munari 7) G. Gozzi 8) M. Pascolato	1+8
5	U. FOSCOLO	1) U. Foscolo 2) Mons. L. Cerutti 3) A. Vivarini 4) Principessa M. Letizia 5) B. A. Vivarini 6) A. Di Cocco 7) B. Galuppi	1+7
6	F. ONGARO	1) V. Pisani 2) A. Gabelli 3) Giovanni XXIII 4) P. L. Penzo - Primaria Statale 5) O. Parmeggiani 6) P. L. Penzo - Scuola dell'Infanzia Statale 7) P. Loredan 8) B. Zendrini - Primaria Statale 9) B. Zendrini - Scuola dell'Infanzia Statale 10) S. Pietro in Volta	1+10

Per quanto riguarda le **scuole comunali**, al fine di raggiungere tutti i destinatari interni, è stata chiesta la collaborazione del Servizio Sportello per le Scuole del Settore Servizi Educativi per:

- la compilazione del questionario di indagine di soddisfazione,
- la distribuzione dello stesso presso i referenti di plesso degli asili e delle scuole dell'infanzia comunali,
- il successivo ritiro del questionario compilato dal personale educatore e docente,
- la trasmissione al Servizio Qualità di tutti i questionari compilati (**n. 24 questionari**) entro il 27/09/09.

I n. 24 questionari sono stati così distribuiti:

Servizio Sportello per le Scuole del Comune di Venezia	n. 1 questionario
Scuole comunali	n.23 questionari (n. 1 questionario per scuola)

## 3. RISULTATI DELL'INDAGINE

### 3.1 Tasso di adesione all'indagine

Al Servizio Qualità sono pervenuti:

n. 7 questionari compilati dai referenti delle scuole comunali su un totale di n. 24 utenti, pari ad un tasso di adesione all'indagine del 29%

n. 0 questionari compilati dai referenti degli Istituti comprensivi su un totale di n. 46 utenti, pari ad un tasso di adesione all'indagine dello 0%

### 3.2 Elaborazione dei questionari

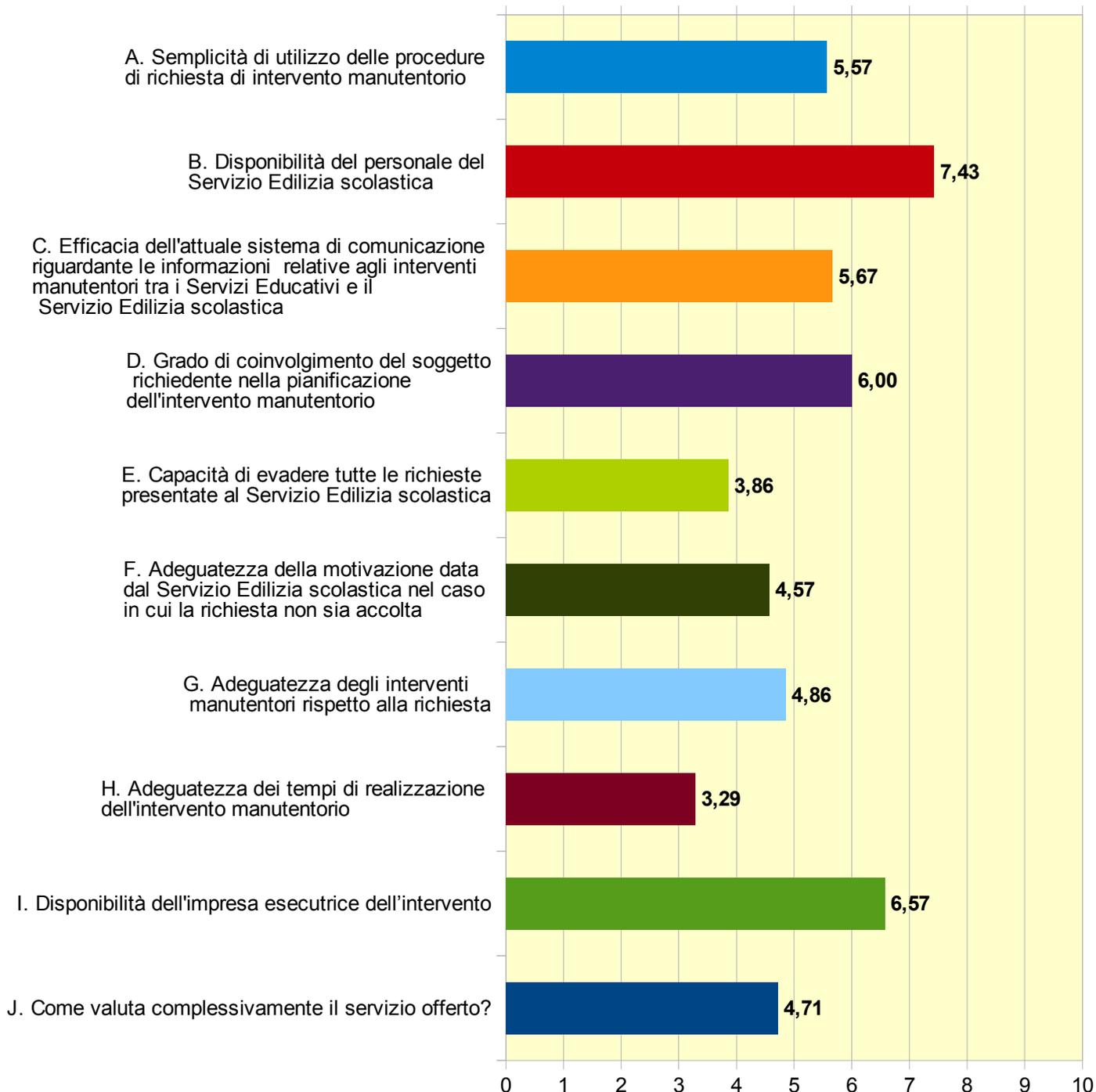
Il Servizio Qualità ha provveduto ad elaborare i dati raccolti in forma aggregata e anonima.

Si riportano nelle tabelle successive i valori medi ottenuti dall'elaborazione dei dati raccolti, organizzati sulla base delle tre sezioni del questionario.

#### 3.2.1 Prima sezione

Valutazione media in una scala da 1 a 10 (1=pessimo; 10=ottimo)

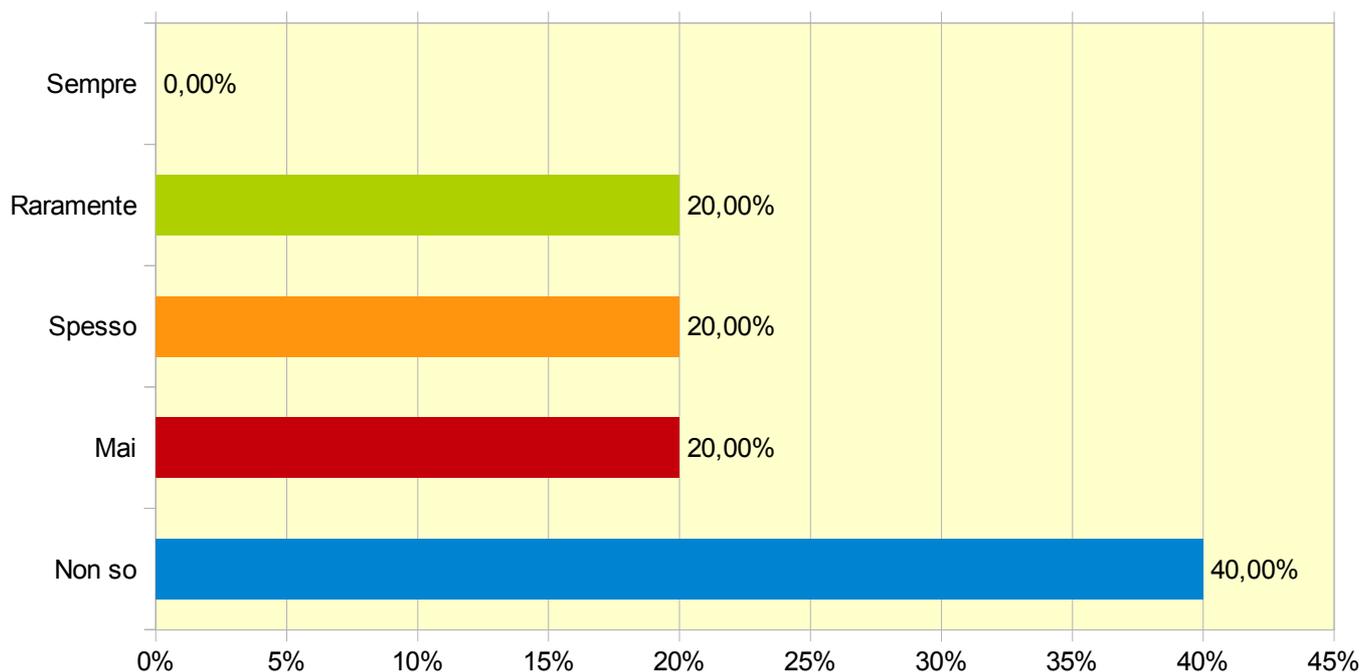
Domanda		Voto medio
<b>A.</b>	Semplicità di utilizzo delle procedure di richiesta di intervento manutentorio	<b>5,57/10</b>
<b>B.</b>	Disponibilità del personale del Servizio Edilizia scolastica	<b>7,43/10</b>
<b>C.</b>	Efficacia dell'attuale sistema di comunicazione riguardante le informazioni relative agli interventi manutentori tra i Servizi Educativi e il Servizio Edilizia scolastica	<b>5,67/10</b>
<b>D.</b>	Grado di coinvolgimento del soggetto richiedente nella pianificazione dell'intervento manutentorio	<b>6,00/10</b>
<b>E.</b>	Capacità di evadere tutte le richieste presentate al Servizio Edilizia scolastica	<b>3,86/10</b>
<b>F.</b>	Adeguatezza della motivazione data dal Servizio Edilizia scolastica nel caso in cui la richiesta non sia accolta	<b>4,57/10</b>
<b>G.</b>	Adeguatezza degli interventi manutentori rispetto alla richiesta	<b>4,86/10</b>
<b>H.</b>	Adeguatezza dei tempi di realizzazione dell'intervento manutentorio	<b>3,29/10</b>
<b>I.</b>	Disponibilità dell'impresa esecutrice dell'intervento	<b>6,57/10</b>
<b>J.</b>	Come valuta complessivamente il servizio offerto?	<b>4,71/10</b>



### 3.2.2 Seconda sezione

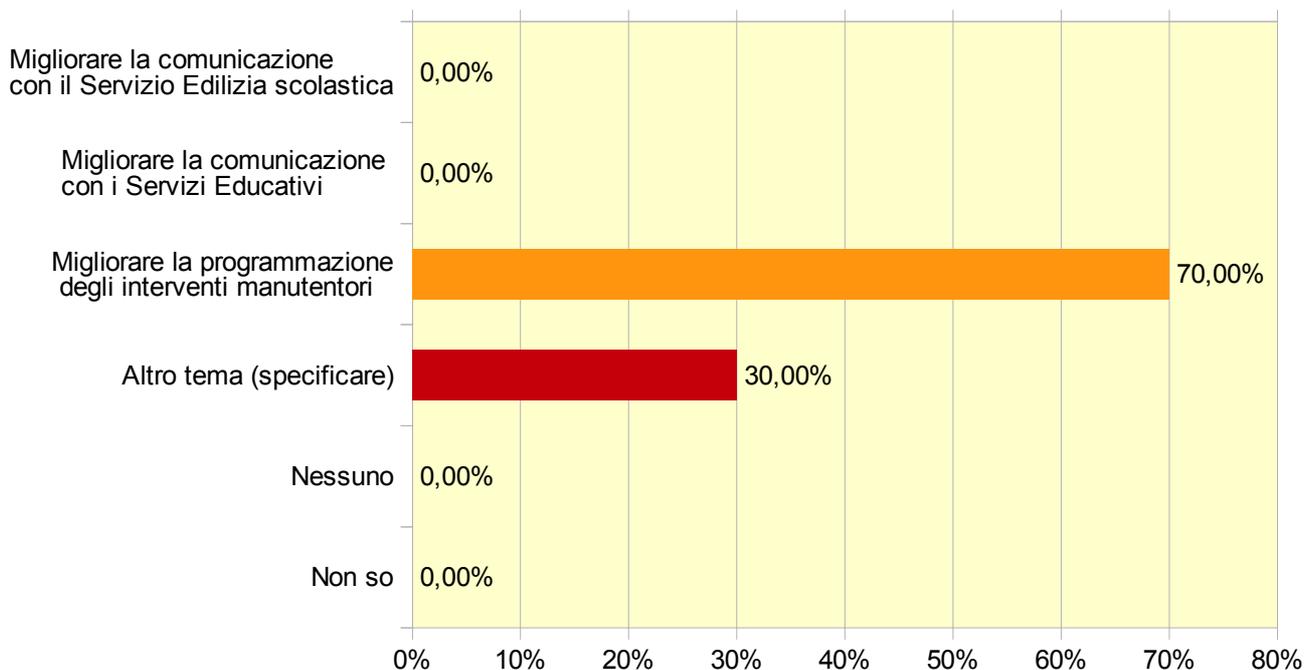
**K. I Servizi Educativi comunicano le informazioni inerenti lo status della richiesta (diniego, rinvio, accoglimento, etc.) fornite dal Servizio Edilizia scolastica?**

	Valore assoluto	Percentuale
Sempre	0	0,00%
Raramente	1	20,00%
Spesso	1	20,00%
Mai	1	20,00%
Non so	2	40,00%
<b>totale</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



**L. Fra i seguenti temi, quale migliorerebbe prioritariamente?**

	Valore assoluto	Percentuale
Migliorare la comunicazione con il Servizio Edilizia scolastica	0	0,00%
Migliorare la comunicazione con i Servizi Educativi	0	0,00%
Migliorare la programmazione degli interventi manutentori	7	70,00%
Altro tema (specificare)	3	30,00%
Nessuno	0	0,00%
Non so	0	0,00%
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



Gli utenti alla voce "altro tema" hanno specificato:

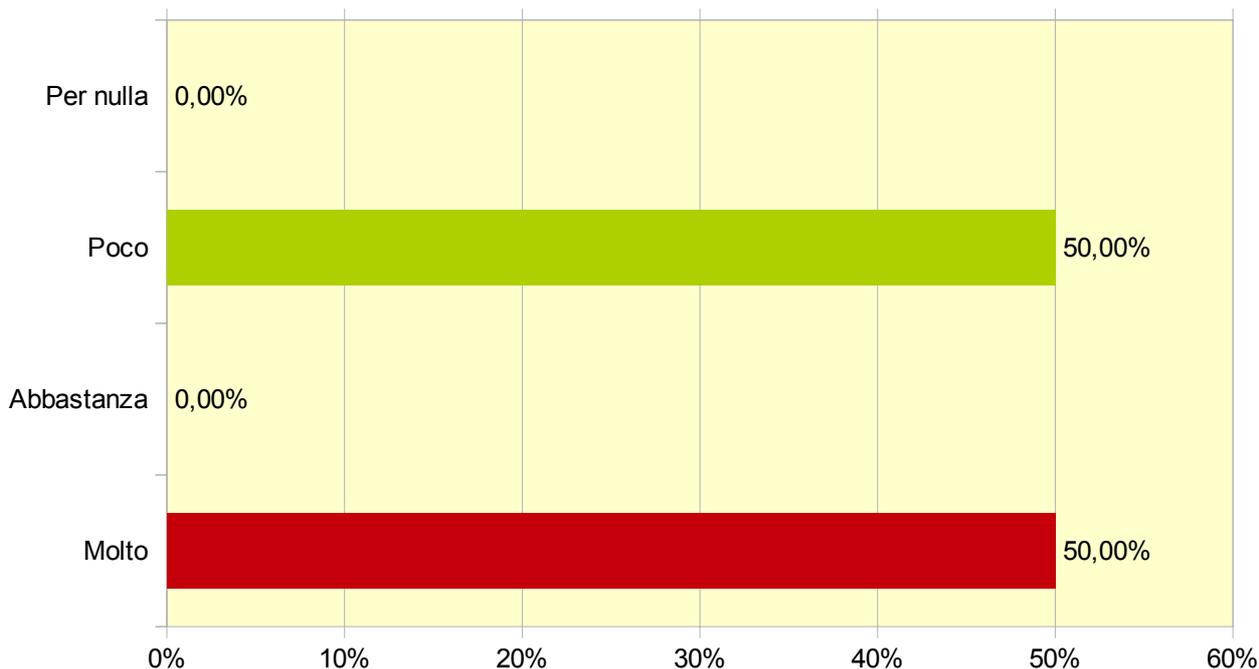
- Esecuzione reale ed effettiva degli interventi
- Migliorare e curare gli interventi di manutenzione
- Maggiore chiarezza nei responsabili del servizio
- Sopralluoghi costanti e regolari per valutare le necessità

**M. Rispetto al tema scelto, quale suggerimento darebbe per migliorarlo?**

- Ci vorrebbero più fondi
- Cura e manutenzione degli edifici più frequente
- Procedere non per piccoli interventi di riparazione bensì risolvere da subito definitivamente il problema
- Avere la possibilità di una comunicazione diretta con le ditte responsabili

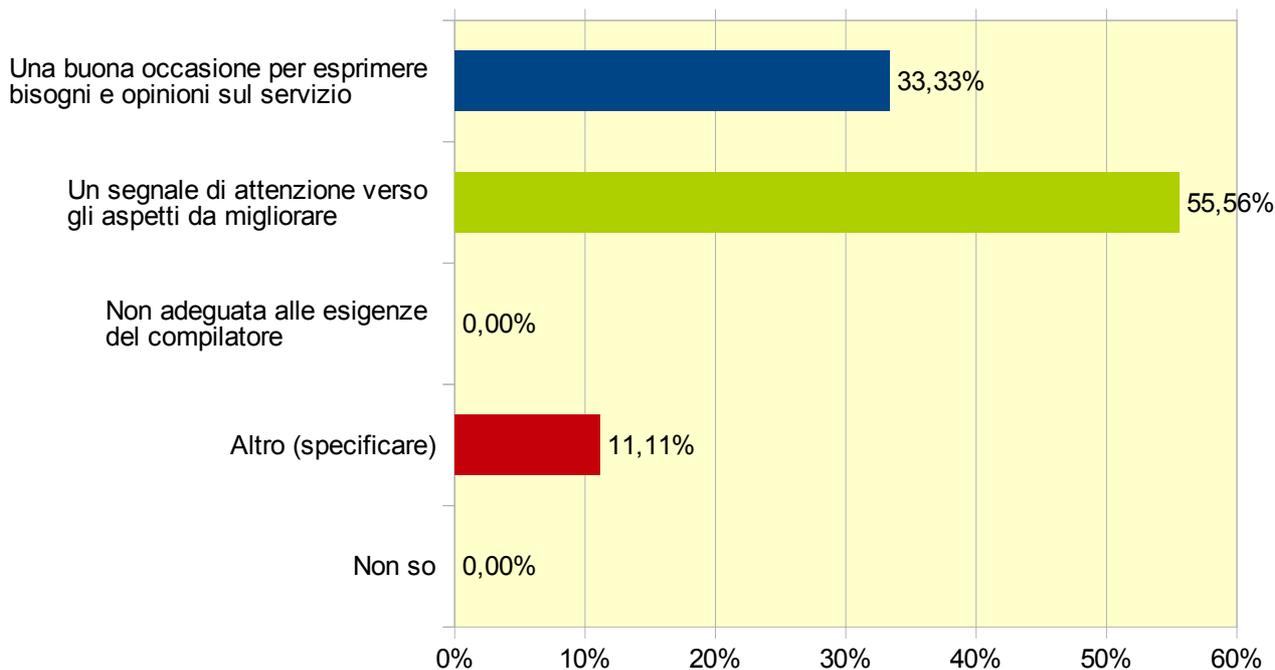
**N. Ritene che la presente iniziativa di indagine di soddisfazione sia utile ai fini del miglioramento del servizio?**

	Valore assoluto	Percentuale
Per nulla	0	0,00%
Poco	3	50,00%
Abbastanza	0	0,00%
Molto	3	50,00%
<b>totale</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



**O. Ritiene che la presente iniziativa di indagine di soddisfazione sia:**

	Valore assoluto	Percentuale
Una buona occasione per esprimere bisogni e opinioni sul servizio	3	33,33%
Un segnale di attenzione verso gli aspetti da migliorare	5	55,56%
Non adeguata alle esigenze del compilatore	0	0,00%
Altro (specificare)	1	11,11%
Non so	0	0,00%
<b>totale</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



Gli utenti alla voce "altro tema" hanno specificato:

- Avere un preciso organigramma dei responsabili del servizio

### 3.2.3 Terza sezione

**P. Il personale che ha compilato il questionario appartiene alle seguenti scuole comunali:**

Asilo Nido Integrato San Pietro in Volta	S.Pietro in Volta (VE)
Asilo Nido Comunale Ciliegio	Venezia
Scuole dell'infanzia A. Gabelli	Lido di Venezia
Scuole dell'infanzia Diego Valeri	Venezia
Scuole dell'infanzia S. Teresa	Venezia
Scuole dell'infanzia Ca' Bianca	Lido di Venezia
Scuole dell'infanzia XXV Aprile	Giudecca

**R. Il personale che ha compilato il questionario appartiene ai seguenti ruoli:**

- n. 3 insegnanti
- n. 2 educatrici
- n. 1 ausiliaria

## 4. CONCLUSIONI

### 4.1 Considerazione sul tasso di adesione all'indagine

In considerazione del ridotto tasso di adesione all'iniziativa si può ipotizzare che:

- i destinatari dell'indagine non abbiano colto l'importanza di aderire all'iniziativa come occasione per esprimere i propri bisogni e le proprie aspettative per il miglioramento degli strumenti di lavoro e delle relazioni con il personale che eroga il servizio.

In prospettiva di miglioramento dell'approccio metodologico per la conduzione di indagini presso specifiche realtà esterne all'Ente, si ritiene utile valutare l'opportunità di:

- potenziare le attività di comunicazione e di sensibilizzazione dei destinatari facendole transitare attraverso canali autorevoli e riconosciuti;  
- preferire a strumenti di rilevazione di tipo quantitativo, come l'autocompilazione dei questionari, strumenti di tipo qualitativo come i focus group o le interviste.

### 4.2 Considerazione sui risultati

Pur in presenza di un numero di questionari compilati non significativo e rappresentativo dell'universo di riferimento, si ritiene che i risultati e i suggerimenti raccolti possano fornire al Servizio Edilizia Scolastica spunti utili per una riflessione di tipo specialistico ai fini di individuare interventi correttivi o di miglioramento.