



Città di Seriate

Settore 4 • Servizi alla Persona
Biblioteca

Relazione questionari servizio ingresso anticipato A.S. 2017/2018

Distribuzione Maggio 2018

A cura di: Cristina Gioia

1. Premessa

Sono stati distribuiti complessivamente n. 182 questionari a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio di ingresso anticipato, attualmente attivo presso le scuole primarie pubbliche Battisti, Rodari, Cerioli, Buonarroti e Donizetti.

Al termine della rilevazione sono stati raccolti 101 questionari, compilati quasi integralmente, corrispondenti al 56% degli utenti iscritti al servizio.

Il grado di soddisfazione del servizio è stato valutato su una scala da 1 a 5 dove 1 corrispondenza a "per nulla" e 5 corrispondeva a "moltissimo".

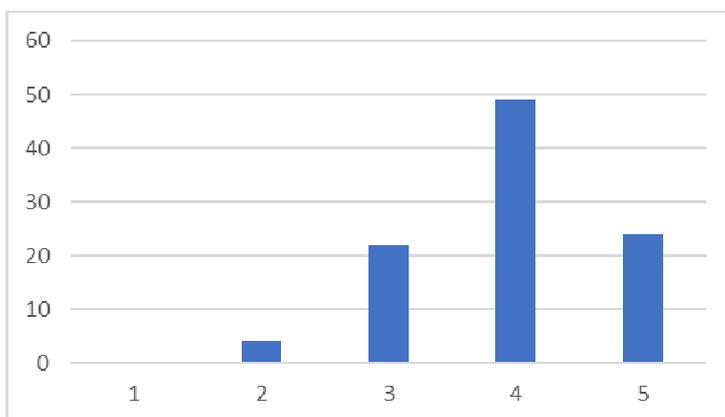
L'esito della rilevazione evidenzia un discreto livello di soddisfazione dell'utenza, che ha dato una risposta pressoché positiva a tutti i quesiti posti. Le principali richieste di miglioramento del servizio sono giunte in merito alla possibilità di avere spazi ed arredi più adeguati e confortevoli per lo svolgimento delle attività.

Appare interessante come alcuni genitori abbiano utilizzato lo spazio riservato alle proposte e ai suggerimenti per sollecitare l'attivazione del servizio di posticipo, a prezzo inferiore rispetto a quello attualmente proposto.

2. Valutazione complessiva del servizio

La quasi totalità degli utenti si ritiene soddisfatta del servizio di anticipo scolastico, di cui dà una valutazione molto positiva (74%).

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	4	4%
3	22	22%
4	49	50%
5 (moltissimo)	24	24%
Totale	99	100%



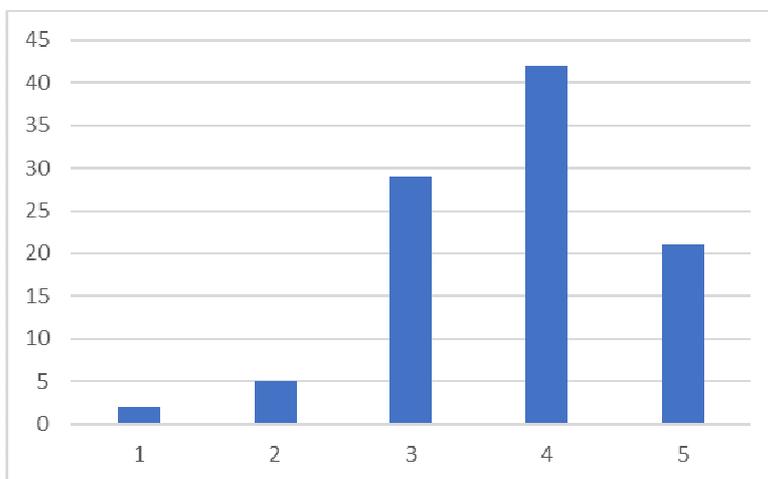
3. Gestione educativa del servizio

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito alla gestione educativa. Anche in questo caso gli utenti si ritengono complessivamente soddisfatti, anche se sussiste un 7% che ha espresso un giudizio negativo e un 29% che ritiene il servizio nella media/sufficiente.

Le principali criticità vengono individuate nella mancanza, in alcuni plessi, di spazi idonei ed attrezzati, per accogliere i bambini e permettere agli educatori di proporre brevi attività. Alcune famiglie sollecitano un clima più accogliente e un maggiore coinvolgimento dei bambini da parte degli operatori.

Alcuni genitori, infine, esprimono l'esigenza che il servizio possa partire alle 7.30 anziché alle 7.45.

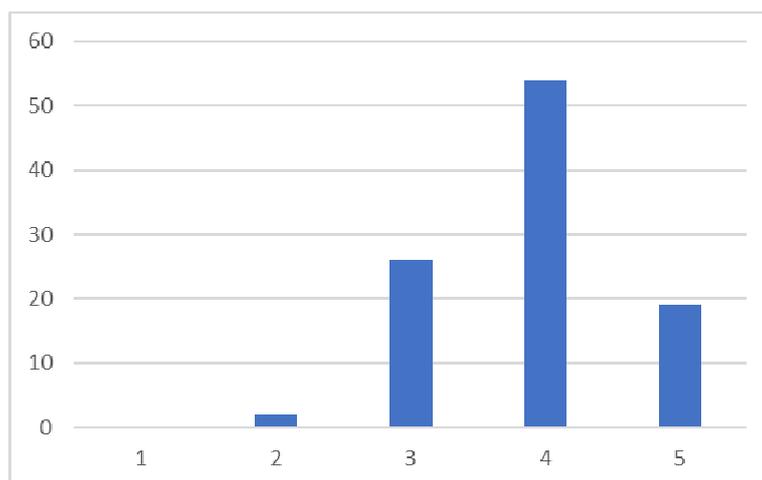
Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	2	2%
2	5	5%
3	29	29%
4	42	43%
5 (moltissimo)	21	21%
Totale	99	100%



4. Informazioni relative al servizio

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito a quanto siano state chiare e facili da reperire le informazioni relative all'iscrizione e alla modalità di gestione del servizio. Anche in questo caso gli utenti si ritengono complessivamente abbastanza soddisfatti delle informazioni ottenute sul sito comunale o dagli operatori dell'ufficio.

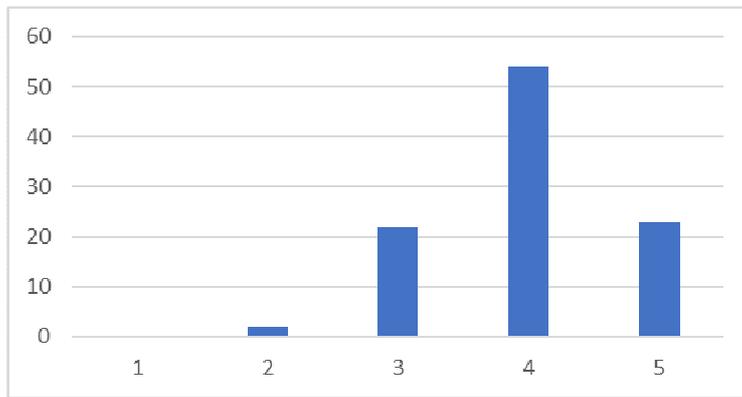
Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	2	2%
3	26	26%
4	54	53%
5 (moltissimo)	19	19%
Totale	101	100%



5. Modalità di iscrizione

La procedura di iscrizione online è ormai consolidata da diversi anni e l'utenza pare aver raggiunto un buon grado di autonomia nella gestione della stessa e si dichiara complessivamente soddisfatta.

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	2	2%
3	22	22%
4	54	53%
5 (moltissimo)	23	23%
Totale	101	100%



6. Conclusioni

Dalle indicazioni che emergono dai questionari compilati, si riportano alcune possibili azioni per continuare ad offrire un servizio di elevata qualità:

- Procedere all'acquisto di piccoli arredi e fare una verifica puntuale degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione dagli istituti comprensivi per rendere più funzionale e accogliente il servizio.
- Prevedere un ampliamento del servizio, soprattutto in relazione alla richiesta delle famiglie di un ulteriore anticipo rispetto all'orario attuale.
- Prevedere regolari incontri di verifica con la cooperativa che gestisce l'ingresso anticipato per avere una restituzione sul servizio, in particolare per quanto riguarda le attività proposte ai bambini, e monitorare eventuali criticità rilevate dagli operatori.
- Continuare a garantire la presenza di operatori professionali qualificati e formati.