



Città di Seriate

Settore 4
Ufficio Scuola

Allegato 3

Relazione questionari servizio assistenza educativa A.S. 2018/2019

Raccolta Maggio 2019

A cura di: Stefano Rinaldi - Cristina Gioia

1. Premessa

Sono stati distribuiti complessivamente n. 95 questionari a tutte le famiglie che usufruiscono del servizio di assistenza educativa scolastica. Al termine della rilevazione sono stati raccolti 62 questionari, corrispondenti al 65% degli utenti a cui viene erogato il servizio.

Il grado di soddisfazione è stato valutato su una scala da 1 a 5 dove 1 corrisponde a "per nulla/pessimo" e 5 corrisponde a "moltissimo/ottimo".

L'esito della rilevazione evidenzia un buon 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 continuità della figura educativa lungo tutto il ciclo scolastico e la necessità di avere dei momenti di confronto e verifica con il personale educativo.

2. Valutazione complessiva del servizio

La quasi totalità delle famiglie degli utenti si ritiene soddisfatta del servizio, di cui dà una valutazione molto positiva (82%).

Tabella 1 - Valutazione generale del servizio

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 2% |
| 3 | 9 | 16% |
| 4 | 19 | 34% |
| 5 (moltissimo) | 27 | 48% |
| Totale | 56 | 100% |

3. Gestione educativa del servizio

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito alla gestione educativa, alla competenza e alla professionalità del personale impiegato nel servizio. Anche in questo caso gli utenti si ritengono complessivamente soddisfatti, anche se sussiste un 13% che ritiene il servizio nella media/sufficiente.

Vengono rilevati, in particolare, l'empatia, la competenza e la preparazione degli assistenti educatori, di cui in molti casi si richiede la continuità del servizio sugli stessi utenti per l'intero ciclo scolastico.

La maggiore criticità rilevata riguarda l'esigenza, da parte dei genitori, di avere dei momenti di confronto, verifica ed aggiornamento con gli educatori.

Tabella 2 - Competenza e professionalità del personale educativo

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 1,5% |
| 3 | 8 | 13% |
| 4 | 14 | 23% |
| 5 (moltissimo) | 38 | 62,5% |
| Totale | 61 | 100% |

All'utenza è stato chiesto di esprimersi in merito all'accoglienza e all'attenzione che sono stati riservati ai loro figli ed anche in questo caso la risposta è stata complessivamente buona.

Tabella 3 - Accoglienza ed attenzione ai bisogni dell'utente

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 1,5% |
| 3 | 8 | 13,5% |
| 4 | 15 | 25,5% |
| 5 (moltissimo) | 35 | 59,5% |
| Totale | 59 | 100% |

La quasi totalità degli utenti (89%) dà un ottimo giudizio sulla disponibilità all'ascolto e alla comunicazione e sulla riservatezza mostrate dagli operatori incaricati.

Tabella 4 - Disponibilità all'ascolto e alla comunicazione

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 1,5% |
| 3 | 6 | 9,5% |
| 4 | 17 | 28% |
| 5 (moltissimo) | 37 | 61% |
| Totale | 61 | 100% |

Tabella 5 – Riservatezza

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 4 | 6,5% |
| 4 | 18 | 29,5% |
| 5 (moltissimo) | 39 | 64% |
| Totale | 61 | 100% |

Anche le attività proposte vengono considerate di buon livello dalla maggior parte degli intervistati (79%), anche se alcuni genitori vorrebbero delle attività più diversificate da proporre in ambito extrascolastico.

Da questo punto di vista, per l'a.s. 2019/2020 è allo studio una sperimentazione da attuare su un campione di utenti in assistenza educativa, che valorizzi proprio l'integrazione tra il tempo scuola e il tempo extrascuola

Tabella 6 – Adeguatezza attività proposte

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 1,5% |
| 3 | 12 | 20,5% |
| 4 | 17 | 29% |
| 5 (moltissimo) | 29 | 49% |
| Totale | 59 | 100% |

Il 70% circa degli intervistati ha avuto modo di contattare il coordinatore della cooperativa, ritenendosi complessivamente molto soddisfatto dell'attenzione e delle informazioni ricevute:

Tabella 7 - Contatto con il coordinatore

| Grado di soddisfazione da 1 a 5 | Totale | % sul totale |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| 1 (per nulla) | 1 | 6% |
| 2 | 0 | 0% |
| 3 | 2 | 11,5% |
| 4 | 4 | 23,5% |
| 5 (moltissimo) | 10 | 59% |
| Totale | 17 | 100% |

4. Conclusioni

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

- Verificare e garantire, quando possibile e in accordo con la scuola, la continuità della figura educativa.
- Garantire regolari momenti di incontro con la famiglia dell'utente, alla presenza della coordinatrice della cooperativa e dei servizi comunali.
- Concordare con la scuola la presenza dell'assistente educatore a momenti di confronto che gli insegnanti dovessero organizzare con le famiglie prevedendo l'eventuale recupero sul monte ore settimanale assegnato all'alunno.