



Settore 4
Pubblica istruzione

Allegato 1

Relazione questionari servizio ingresso anticipato A.S. 2018/2019

Distribuzione giugno-luglio 2019

A cura di: Stefano Rinaldi - Cristina Gioia

1. Premessa

I questionari di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio di ingresso anticipato sono stati messi a disposizione attraverso un form compilabile online tra i mesi di giugno e luglio 2019. Al termine di tale periodo, sono stati raccolti complessivamente n. 72 questionari compilati, corrispondenti al 42% dei 173 utenti iscritti al servizio.

Il grado di soddisfazione del servizio è stato valutato su una scala da 1 a 5 dove 1 corrispondeva 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 puntano all'esigenza di avere spazi ed arredi più adeguati e confortevoli per lo svolgimento delle attività.

2. Scuola primaria frequentata

Gli utenti che hanno compilato il questionario afferiscono a tutte e cinque le scuole primarie del territorio. Nella tabella 1 sono stati riportate le percentuali di risposta sul totale degli iscritti.

Tabella 1 – Scuola di provenienza dei compilatori

Fascia scolastica dei compilatori	Totale iscritti	Compilatori	% sul totale iscritti
Rodari	45	24	53
Buonarroti	10	3	30
Donizetti	14	4	29
Cerioni	53	20	388
Battisti	51	21	41
Totale	173	72	42%

3. Valutazione complessiva del servizio

Il 70% circa degli utenti mostra un buon apprezzamento del servizio di anticipo scolastico, di cui dà una valutazione molto positiva. Vi è però un 21% che non si dichiara pienamente soddisfatto, soprattutto a causa degli spazi in cui il servizio viene svolto e che non vengono del tutto considerati adeguati.

Tabella 2 – Valutazione complessiva del servizio

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	6	8.5%
3	15	21%
4	29	41%
5 (moltissimo)	21	29.5%
Totale	99	100%

4. Valutazione degli spazi

Dal questionario si evince che gli ambienti nei quali il servizio viene svolto non sempre sono considerati adeguati dalle famiglie dei piccoli utenti. Circa il 20% degli intervistati è poco soddisfatto, mentre quasi il 30% esprime una valutazione poco più che positiva.

Tabella 3 – Valutazione degli spazi destinati al servizio

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	6	8%
2	9	12.5%
3	22	30.5%
4	20	28%
5 (moltissimo)	15	21%
Totale	72	100%

All'interno della sezione dei commenti trovano voce le diverse istanze dei genitori che richiedono spazi più ampi ed organizzati e lamentano il fatto che in alcuni casi non vengano messi a disposizione aule e palestre, ma solo corridoi o l'atrio o luoghi privi di sedute e superfici di appoggio che i bambini possano utilizzare per svolgere attività.

Sia nello scorso anno scolastico sia nell'attuale, sono state concordate con le scuole delle soluzioni alternative per ovviare a queste criticità. In particolare, nella primaria Rodari è stata messa a disposizione un'aula, accanto all'atrio, mentre nella primaria Cerioli lo spazio antistante alla palestra è stato sostituito da due aule nell'ala nord del plesso.

5. Orari di servizio

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito agli orari del servizio. La maggior parte di essi (82%) si ritiene complessivamente soddisfatto. Circa il 18% dei compilatori, invece, riscontra delle criticità a cui dà voce nella sezione dei commenti,

nella quale si richiede di anticipare l'orario di accesso alla scuola almeno dalle 7.30, a un costo ridotto rispetto a quanto previsto attualmente.

Tabella 4 – Valutazione dell'orario

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	1	1,5%
2	4	5.5%
3	8	11%
4	27	37.5%
5 (moltissimo)	32	44.5%
Totale	72	100%

6. Gestione educativa del servizio

All'utenza è stato richiesto di esprimersi in merito al livello di assistenza/custodia svolto dagli educatori. Più della metà degli utenti si ritiene complessivamente soddisfatta (62%), anche se sussiste un 20% che ha espresso un giudizio negativo e un 18% che ritiene il servizio solo nella media/sufficiente.

Alcune famiglie sollecitano un clima un maggiore coinvolgimento dei bambini da parte degli operatori, attraverso piccoli giochi ed attività. L'inadeguatezza di alcuni spazi viene percepita come principale ostacolo ad attività più stimolanti, mentre in alcuni casi si chiede anche la possibilità di utilizzare il giardino, nella bella stagione.

Tabella 5 – Valutazione della gestione educativa

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	3	4%
2	11	15.5%
3	13	18%
4	21	29%
5 (moltissimo)	24	33.5%
Totale	72	100%

7. 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.

Tabella 6 – Valutazione procedura d’iscrizione

Grado di soddisfazione da 1 a 5	Totale	% sul totale
1 (per nulla)	0	0%
2	1	1%
3	8	11%
4	21	30%
5 (moltissimo)	42	58%
Totale	101	100%

8. Conclusioni

Dalle indicazioni che emergono dai questionari compilati, si riportano le azioni intraprese per offrire un servizio di elevata qualità:

- Verifica a inizio anno degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione dagli istituti comprensivi e, in collaborazione con le scuole, rendere più funzionale e accogliente il servizio. Come si diceva, in collaborazione con le scuole Rodari e Cerioli, si è già provveduto ad accogliere le istanze dei genitori e ad individuare spazi più idonei ad accogliere i bambini.
- Estensione a tutti gli utenti dell’ingresso anticipato sin dalle 7.35 a tutti i plessi, a partire dal mese di novembre 2018.
- Programmazione di 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.