



Città di Tortona

CONTROLLO DI QUALITA' SERVIZI SOCIO EDUCATIVI (PRESCUOLA, CASA DEL BAMBINO, MEDIAMENTE)

PREMESSA

L'Amministrazione Comunale ha inteso avviare una indagine conoscitiva del livello di gradimento dei Servizi Socio Educativi (Prescuola, Casa del Bambino, Mediamente) presso le scuole primarie e le scuole secondarie, allo scopo di promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità dei servizi, evidenziare eventuali criticità e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti.

CARATTERISTICHE E CONTENUTI DELL'INDAGINE

La raccolta delle informazioni è avvenuta con la collaborazione delle Direzioni Didattiche e del gestore dei Servizi Socio Educativi mediante la distribuzione di una scheda di rilevazione ai genitori degli alunni che usufruiscono di tali servizi.

Gli utenti dei servizi nell'anno scolastico 2017/2018 sono stati complessivamente 255 e 94 sono stati i questionari compilati.

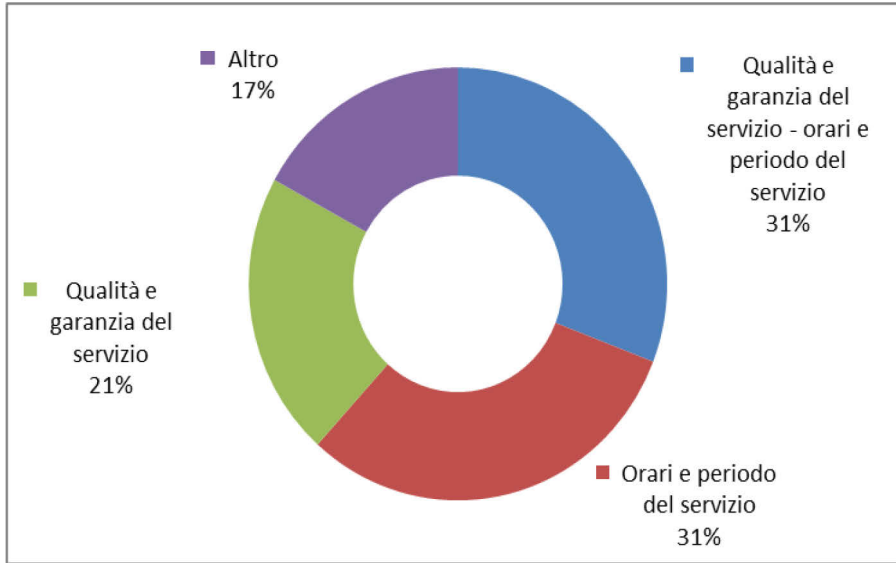
La scheda di rilevazione proposta conteneva domande riferite:

- alla motivazione della scelta che ha portato ad usufruire dei servizi,
- all'organizzazione dei servizi (molto buona, buona, sufficiente, scarsa),
- le attività da aggiungere o potenziare,
- l'aspetto del servizio di maggior soddisfazione,
- l'aspetto del servizio migliorabile o non pienamente soddisfacente,
- il rinnovo dell'iscrizione al servizio.

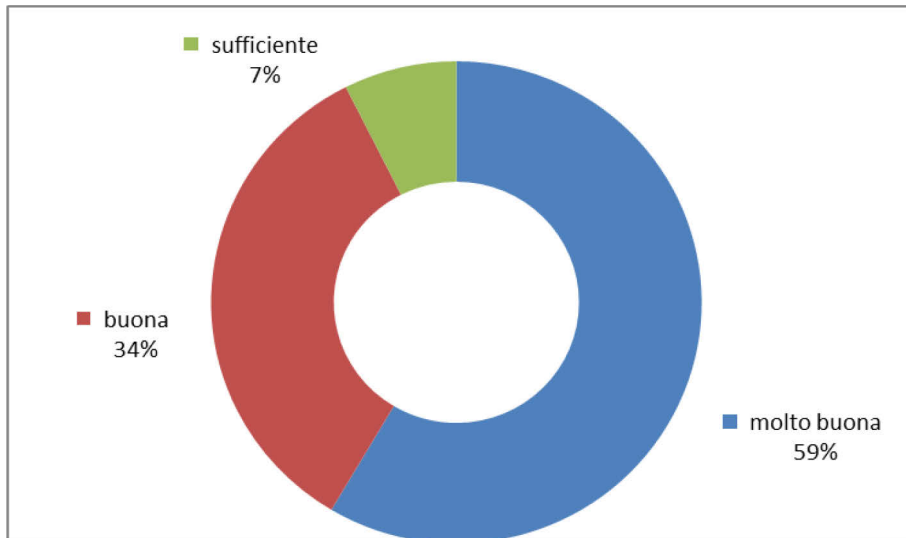
L'indagine è stata effettuata nel periodo dal 1.3.2018 al 8.6.2018.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE VALUTAZIONI

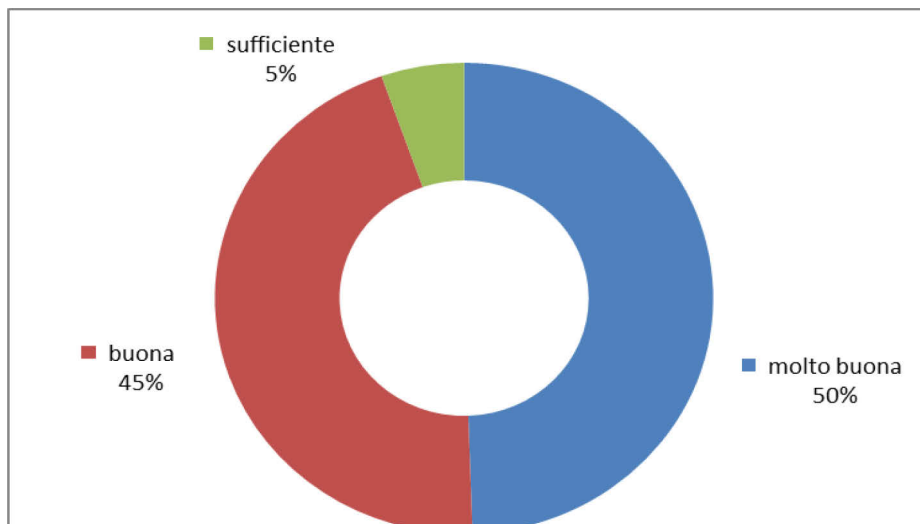
Motivazione della scelta di usufruire dei Servizi Socio Educativi



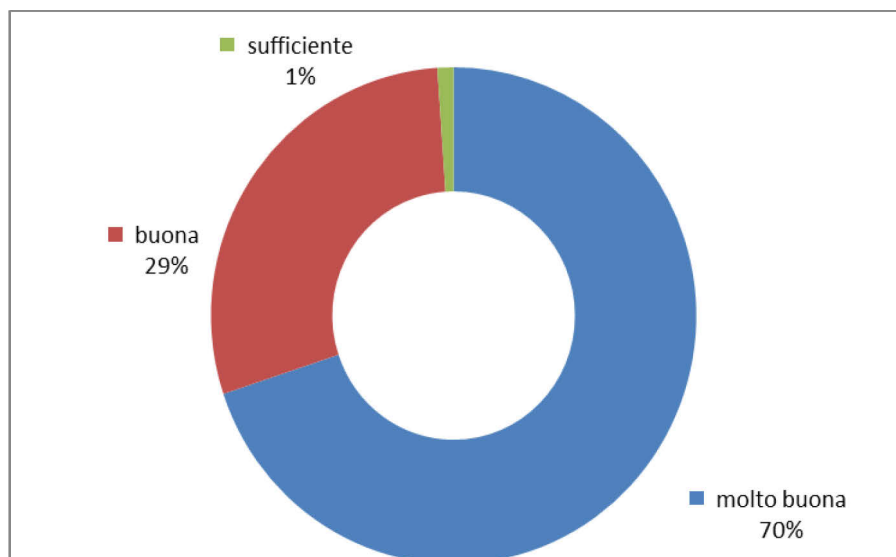
Organizzazione - Qualità delle informazioni fornite durante il servizio



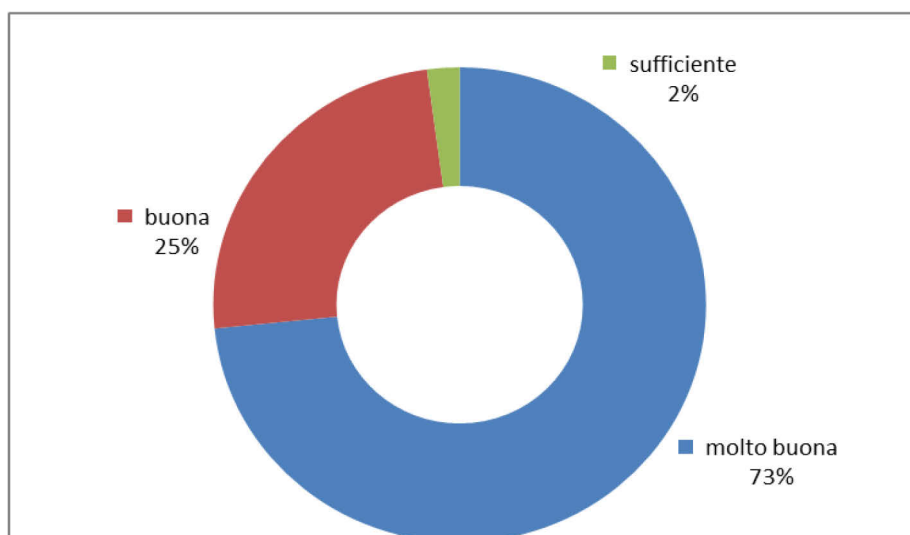
Organizzazione - Varietà dell'offerta ludico ricreativa



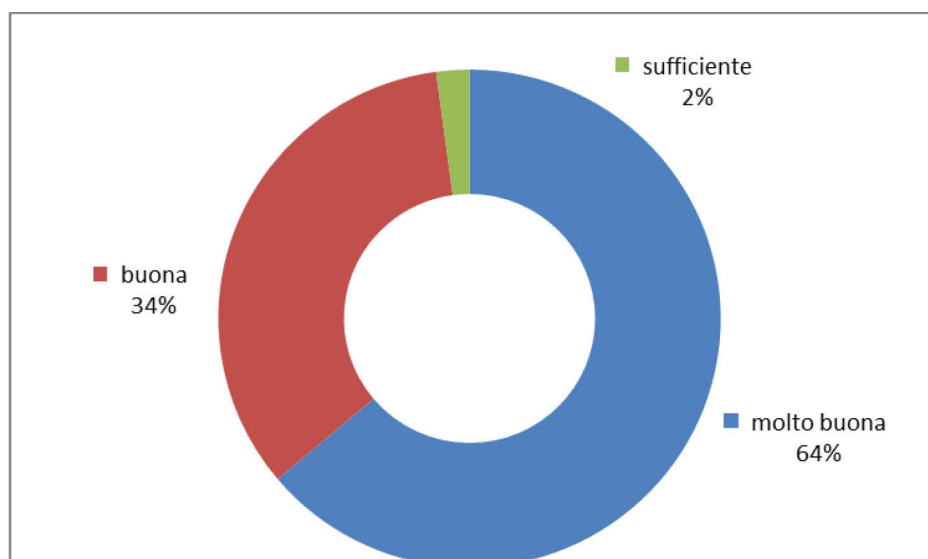
Organizzazione - Competenza, capacità e disponibilità del personale



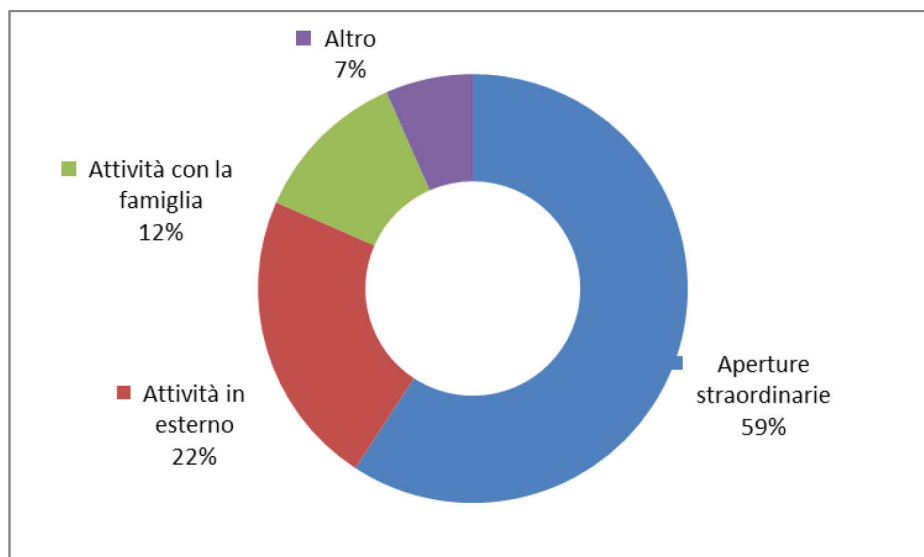
Organizzazione - Orari del servizio e flessibilità



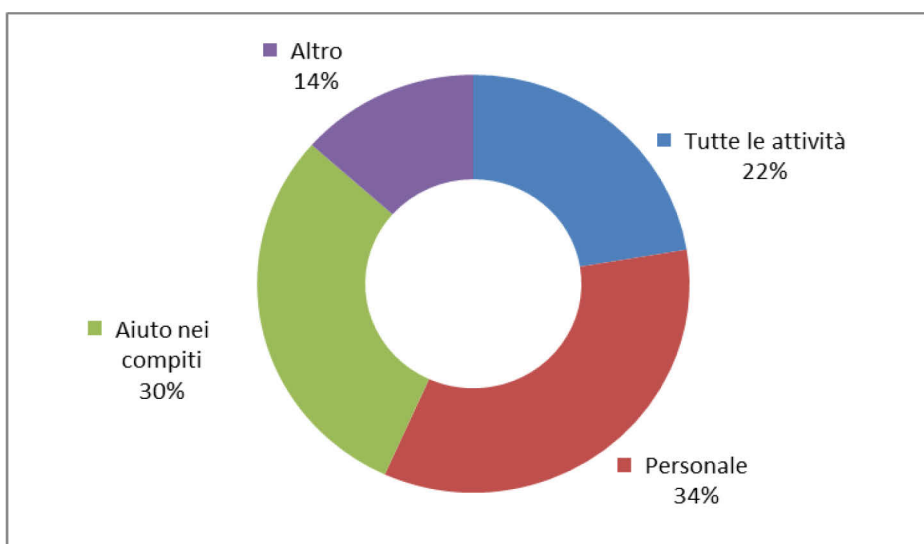
Organizzazione - Valutazione complessiva sull'organizzazione



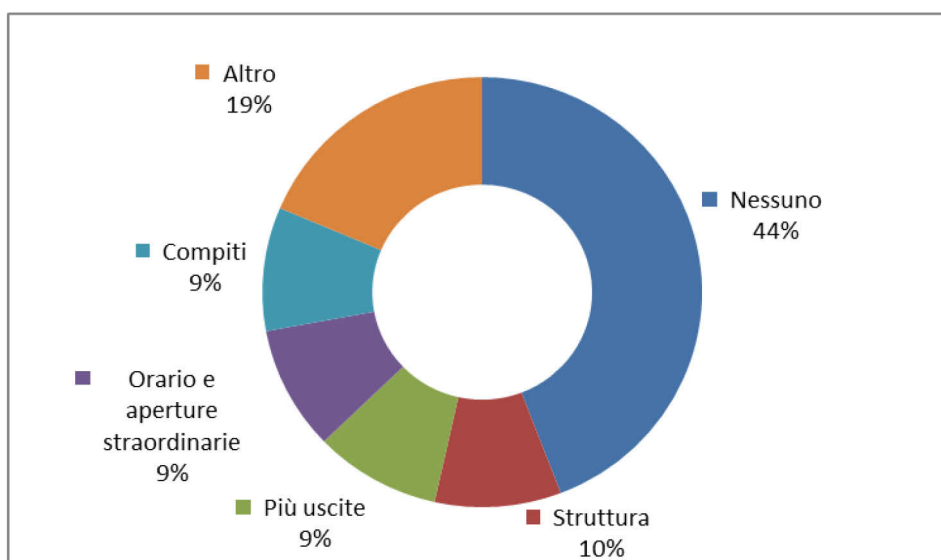
Attività da aggiungere o potenziare



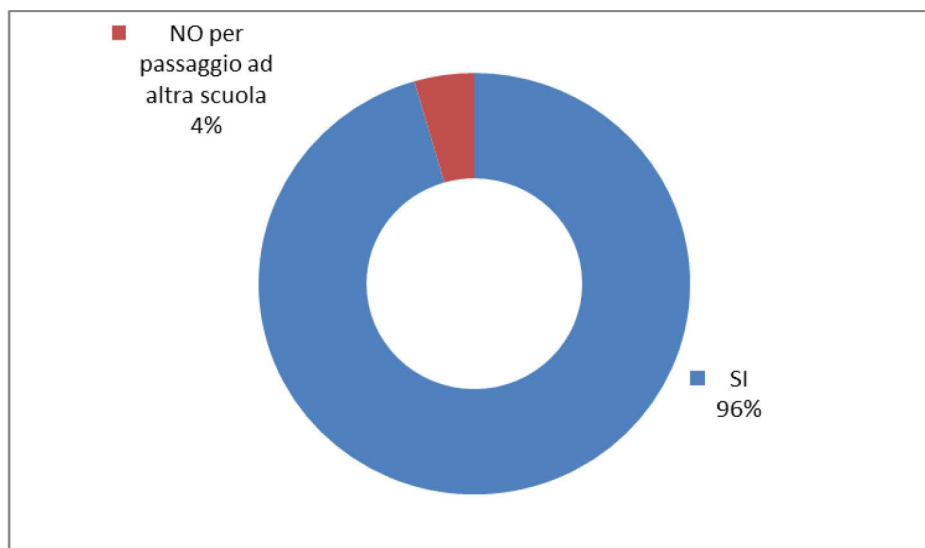
Aspetto del servizio di maggior soddisfazione



Aspetto del servizio migliorabile o non pienamente soddisfacente



Rinnovo dell'iscrizione al servizio



VALUTAZIONE FINALE COMPLESSIVA

La tabella allegata riporta, sinotticamente, le risposte rese anche in relazione alle sedi di svolgimento del servizio.

Si rileva complessivamente che:

- i servizi svolti presso il **Comprensivo A Scolastico** risultano per il **50%** molto buoni e per il **50%** buoni;
- i servizi svolti presso il **Comprensivo A Rodari** risultano per il **79%** molto buoni e per il **21%** buoni;
- i servizi svolti presso il **Comprensivo B** risultano per il **55%** molto buoni e per il **40%** buoni e **5%** sufficienti.

Si rileva, inoltre, che:

- il servizio **Mediamente** risulta per il **100%** molto buono;
- il servizio **Prescuola** risulta per il **59%** molto buono e per il **41%** buono;
- il servizio **Casa del Bambino** risulta per il **61%** molto buono, per il **36%** buono e per il **3%** sufficiente.

A conclusione di questa breve disamina della *ratio* che ha ispirato il questionario, si può concludere che le risposte rese, come si evince dai grafici sopra riportati e dalla tabella allegata, hanno evidenziato un gradimento che si attesta in prevalenza su livelli molto buoni e solo in sporadici casi su livelli sufficienti.