



MONITORAGGIO SERVIZIO PRE-POST SCUOLA

Il sistema di monitoraggio per il controllo della qualità del servizio di pre-post scuola prevede modalità strutturate di rilevazione della soddisfazione delle famiglie mediante questionari rivolti ai genitori degli alunni che utilizzano il servizio. A questo proposito è prevista un'indagine di customer satisfaction annuale, attraverso la somministrazione di questionari che coinvolge il 30% delle scuole.

A fine a.s. 2014/15, nel mese di maggio è stata effettuata la verifica della qualità percepita dagli utenti (genitori e/o alunni) attraverso la somministrazione dell'apposito questionario, che ha coinvolto le seguenti scuole primarie: Bartolotti (Savarna), Campagnoni (S.P. Campiano), Cavina (Porto Fuori), Classe (Classe), Grande Albero (Madonna dell'Albero), Mameli (Marina di Ravenna), Mesini (Borgo Montone), Spallicci (S.Pietro in Vincoli), Torre (Ravenna).

Sono stati distribuiti 461 questionari e ne sono pervenuti compilati 258 pari al 56% rispetto a quelli distribuiti.

Gli item sulla qualità del servizio riguardano i seguenti aspetti:

- informazioni sul servizio e sulle modalità di iscrizione;
- adeguatezza dei materiali e attività proposte durante il servizio;
- competenza e professionalità dell'operatore;
- capacità di affrontare emergenze o esigenze immediate dei bambini;
- capacità relazionali degli operatori con i bambini e con gli adulti;
- integrazione dell'alunno nel gruppo.

La valutazione sulla qualità complessiva del servizio, ha dato i seguenti risultati:

ottimo	45,50%
buono	49,00%
sufficiente	5,00%
insufficiente	0,50%

Nell'a.s. 2014/2015 i giudizi buono e ottimo sono pari al 94,50%, quindi è stato raggiunto l'obiettivo di qualità percepita da parte dei genitori e degli alunni previsto dalla carta del pre-post scuola che è uguale o maggiore al 80% dei giudizi buono e ottimo.