



COMUNE DI RAVENNA
AREA INFANZIA ISTRUZIONE E GIOVANI
Servizio Diritto allo Studio

MONITORAGGIO SERVIZIO PRE-POST SCUOLA A.S. 2016/2017

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 dei bambini 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 primarie e il 100% delle scuole dell'infanzia nelle quali il servizio di post scuola è stato attivato a partire dall'a.s. 2016/17.

A fine a.s. 2016/17 è stata effettuata la verifica della qualità percepita dagli utenti (genitori e/o bambini) attraverso la somministrazione dell'apposito questionario, che ha coinvolto le seguenti scuole:

- infanzia comunale: G.A.Monti, Garibaldi, Il Gabbiano, Mario Pasi, Peter Pan, Polo Lama Sud, Sergio Fusconi;
- infanzia statale: N. Bravi, G. Gaudenzi, Il Piccolo Principe (S.P.in Vincoli), Landoni e Peter Pan (Osteria);
- primaria: Balella, Camerani, Gulminelli-Ceci, Morelli, Muratori, Pascoli Ravenna, Pasini, Riccardo Ricci.

Sono stati distribuiti 876 questionari (n.210 nelle scuole dell'infanzia e n. 666 nelle scuole primarie) e ne sono pervenuti compilati 413 pari al 47% 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	39,42%
buono	52,01%
sufficiente	7,78%
insufficiente	0,79%

Nell'a.s. 2016/2017 i giudizi buono e ottimo sono pari al 91,43%, quindi è stato raggiunto l'obiettivo di qualità percepita da parte dei genitori e degli alunni previsto dalla carta del pre-post scuola, pari a uguale o maggiore al 80% dei giudizi buono e ottimo.