

Rilevazione e monitoraggio del controllo di qualità annualità 2019 Report

28 aprile 2020

L'Area V ha proceduto alla misurazione della qualità dei servizi sotto specificati, mediante indagine di customer satisfaction.

Di seguito un riepilogo dei servizi mappati ed il relativo report.

• Centro estivo comunale.

Questionario di soddisfazione delle famiglie per il servizio comunale di campo solare per bambini di età 3-6 anni. Redatto da Ufficio Scuola.

Le famiglie potenzialmente interessate, in quanto iscritte al servizio, erano in totale più di un centinaio.

Al questionario hanno risposto complessivamente una ventina di utenti.

L'esito del questionario viene valutato complessivamente molto positivo: la stragrande maggioranza dei giudizi si posiziona fra il 5 ed il 6 (su scala 6).

• Servizio Mensa

Modulo on-line "Modulo assaggi" a disposizione di tutti i commissari mensa (insegnanti, personale ausiliario e genitori) . Viene utilizzato e compilato in occasione delle viste e degli assaggi presso il refettorio.

Queste vengono normalmente condivise con il gestore per ovviare immediatamente all'eventuale criticità riscontrate. I dati aggregati vengono invece utilizzati dalla Commissione Mensa in sede di revisione dei menù.

• Servizio Ludoteca

le risposte al questionario 2019 (disponibile on line da maggio 2018) sono state n. 7 su 80 iscritti al servizio.

Le risposte raccolte non vengono ritenute un numero sufficiente per sviluppare una complessiva valutazione.

• Riviste in dotazione alle Biblioteche comunali

Con cadenza annuale, viene effettuato un'analisi sulla fruizione delle testate presenti nelle emeroteche delle biblioteche di Pianoro e Rastignano, propedeutica al piano dei rinnovi e dei nuovi acquisti.

Lo studio tiene presente vari fattori:

il ventaglio più ampio possibile delle tematiche affrontate dalle varie testate

la qualità dei contenuti

il gradimento degli utenti (analizzando i dati dei prestiti e delle letture in sede)

i desiderata degli utenti.

Con l'eccezione delle riviste maggiormente richieste (es. Speak Up), l'ottica è quella di non duplicare i titoli inerenti lo stesso argomento nelle due biblioteche, ma ampliare l'offerta proponendo riviste con approcci diversi alla stessa tematica, anche in considerazione del fatto che tutte le riviste possono circolare con il prestito interbibliotecario con estrema facilità.

Per l'anno 2020 sono state confermate tutte le testate maggiormente apprezzate dall'utenza, e che garantiscono un livello qualitativo medio alto.

Tra le novità, Internazionale Kids è una rivista dedicata alla fascia 7/13 anni, utenza attualmente non contemplata tra le offerte presenti in emeroteca.

Per quanto riguarda i viaggi, tematica alla quale gli utenti sono particolarmente interessati, in aggiunta a "Bell'Italia" viene proposta per la prima volta la rivista "Lonely Planet", che amplia l'orizzonte tematico rivolgendo l'attenzione all'intero panorama mondiale.

Inoltre, a seguito di svariati desiderata, è stata attivato un nuovo abbonamento a "Limes", rivista italiana di geopolitica.

Per quanto riguarda invece i servizi di: **Asilo Nido, Trasporto scolastico, Pre posto orario**, non è stato possibile somministrare i questionari di gradimento a causa della brusca ed inattesa interruzione delle attività didattiche a partire dal 24 febbraio 2020 in seguito all'Emergenza sanitaria Covid 19 .

Dal mese di maggio è stato attivato il servizio Restiamo connessi "Progetto educativo a distanza per gli utenti dei servizi comunali 0/3 anni"

Obiettivi:

Ripristinare e mantenere la relazione tra educatrici e genitore-bambino; Supportare le famiglie e rispondere ai loro bisogni; accompagnare le famiglie a recuperare nei bambini le regole di comportamento sociale acquisite nei servizi prima della chiusura

Nell'ambito di questo servizio, sarà possibile raccogliere anche il gradimento dei servizi di educazione a distanza attivi da fine febbraio 2020 per bambini e famiglie (pubblicazione sul canale Youtube del Comune di letture, laboratori, pillole psicopedagogiche e ricette del menù scolastico).

Il Responsabile Area V

(Andrea Demaria)