



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI

Perché ascoltare le opinioni degli utenti?

Ascoltare chi utilizza il servizio aiuta le Amministrazioni a **conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni** che quel servizio è chiamato a soddisfare.



Permette di realizzare un percorso di **verifica del servizio**, predisponendo **un piano di azioni migliorative** a partire dagli spunti e dai bisogni espressi dai cittadini. Infine, serve anche a sviluppare e migliorare la **comunicazione tra cittadini e servizi**.

Come sono state realizzate le ricerche?



Le indagini su cosa pensano i genitori dei nidi d'infanzia si sono basate su **questionari anonimi** compilati dalle famiglie. Le domande riguardavano sia le **aspettative** dei genitori sia le loro **opinioni** sui servizi utilizzati. I genitori sono poi stati invitati a partecipare ad **un incontro di presentazione dei risultati e di dialogo su quanto emerso**.

Il lavoro di ricerca è stato coordinato dal **Settore Qualità** dei Servizi Educativi, che ha effettuato anche l'elaborazione e l'analisi dei dati ed il rapporto conclusivo. L'organizzazione della ricerca nei nidi è curata dai **Responsabili Pedagogici** del **Settore Servizi Educativi per l'infanzia**, che hanno anche individuato la progettualità migliorativa del proprio servizio.

