



COMUNE DI FANO

Settore 7° Servizi Educativi
Via Vitruvio, 7 - ☎ 0721887620 - ✉ 0721807300

QUESTIONARI DI QUALITÀ SCUOLA DELL'INFANZIA A.S. 2011/12

Nell'anno scolastico 2011/12 alle famiglie-utenti delle scuole dell'infanzia comunali sono stati consegnati i questionari sull'indagine della qualità dei servizi all'infanzia. Il questionario predisposto dai Servizi Educativi è orientato a produrre una riflessione costruttiva sulle realtà dei servizi, consentendo alle famiglie-utenti di esprimere una valutazione sulla qualità dei servizi fruiti, per effettuare un sondaggio annuale il più mirato ed oggettivo.

Il questionario si sviluppa attraverso diverse direttrici che riguardano gli aspetti amministrativi, educativi, gestionali ed organizzativi delle scuole dell'infanzia. Esso è anonimo, pertanto non è richiesto alcun dato che possa identificare la famiglia.

Il monitoraggio della qualità percepita dall'utente permette inoltre:

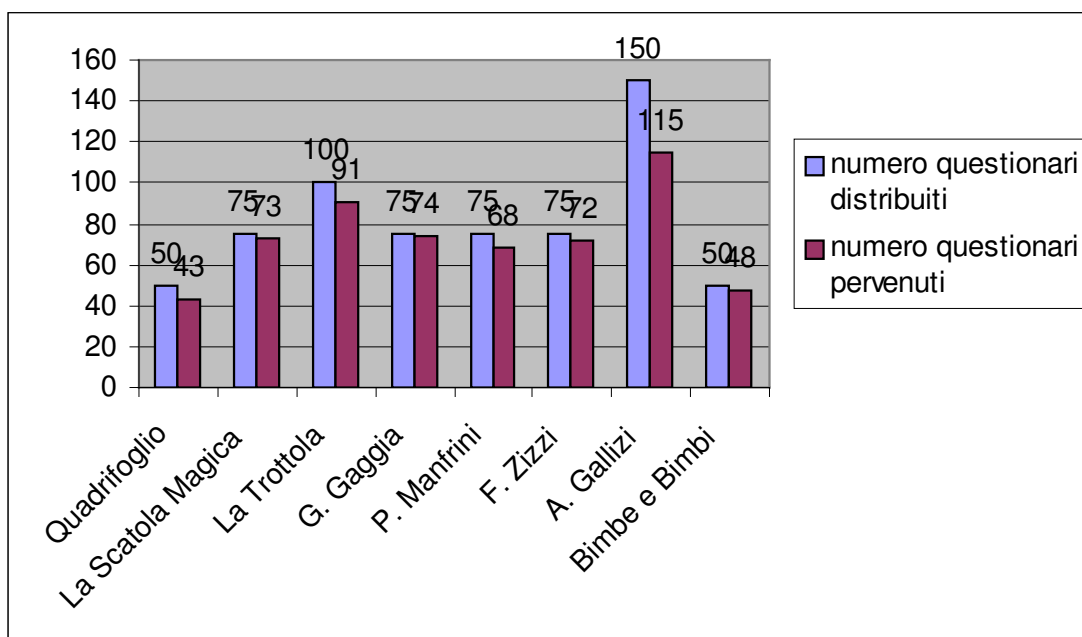
- di rilevare attentamente sia i bisogni delle famiglie che l'andamento dei servizi;
- di raccogliere indicazioni per il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- di favorire la relazione tra Amministrazione e cittadini/utenti;
- di orientare al meglio le attività di formazione e progettazione.

Dalla lettura dei dati pervenuti seguono alcune riflessioni unitamente ai grafici relativi ai dati e ai risultati.

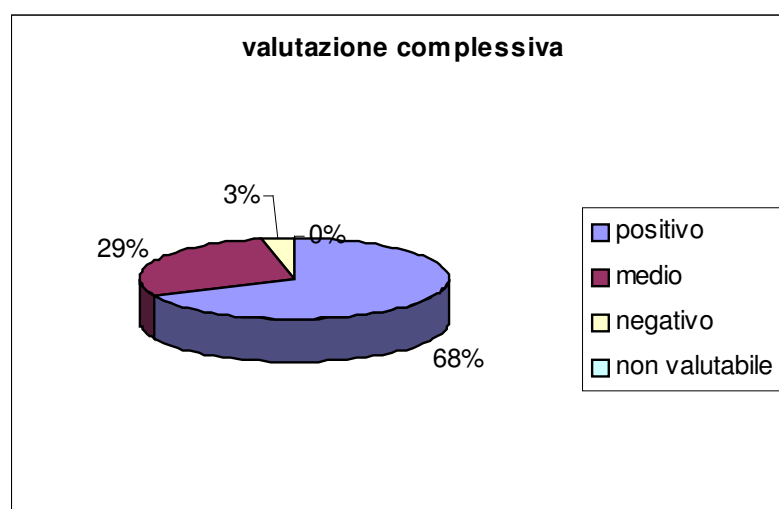
Al questionario distribuito a tutti i **650** utenti hanno risposto **584** famiglie con una percentuale pari all'**90%**, superiore a quella dello scorso anno (pari a 85%).

Seguono i dati relativi alle singole scuole dell'infanzia e relativo grafico:

Scuola Infanzia	N° questionari distribuiti	N° questionari pervenuti	Percentuale
1. Quadrifoglio	50	43	86%
2. La Scatola Magica	75	73	97%
3. La Trottola	100	91	91%
4. G. Gaggia	75	74	98%
5. P. Manfrini	75	68	90%
6. F. Zizzi	75	72	96%
7. A. Gallizi	150	115	77%
8. Bimbe e Bimbi	50	48	96%
TOTALE	650	584	90%

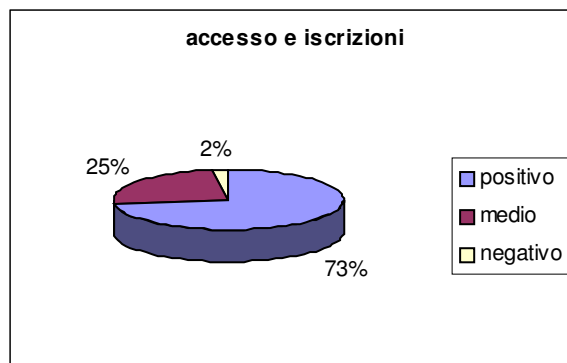


La valutazione complessiva dei risultati evidenzia che la qualità dei servizi è percepita positivamente dagli utenti, e se pur in misura minima, le percentuali sono in crescita rispetto lo scorso anno. Infatti le risposte positive ammontano complessivamente al **68%** cui può aggiungersi la percentuale di un ulteriore **29%** di utenti abbastanza soddisfatti, contro un **3%** degli utenti che esprime insoddisfazione.

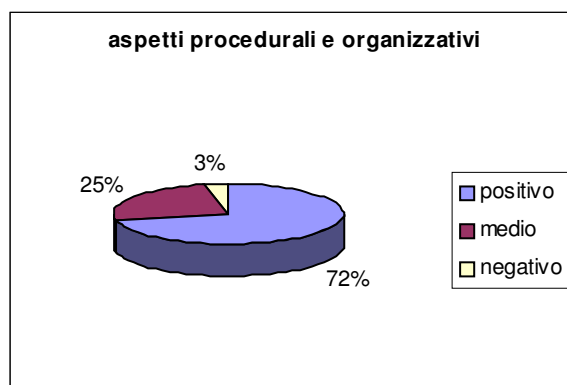


Per un'analisi più approfondita seguono i dati disaggregati relativi ai vari aspetti presi in oggetto di verifica dal questionario:

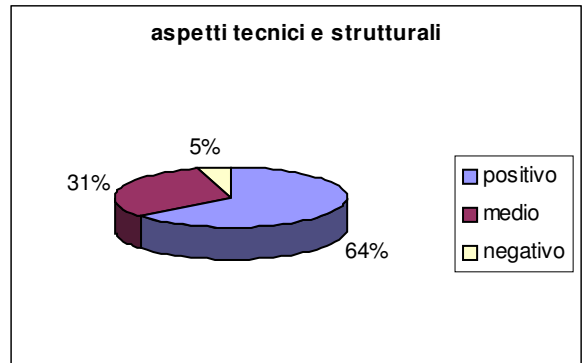
Accesso e iscrizioni	val.	%
positivo	1238	73%
medio	419	25%
negativo	39	2%
totale	1696	100%



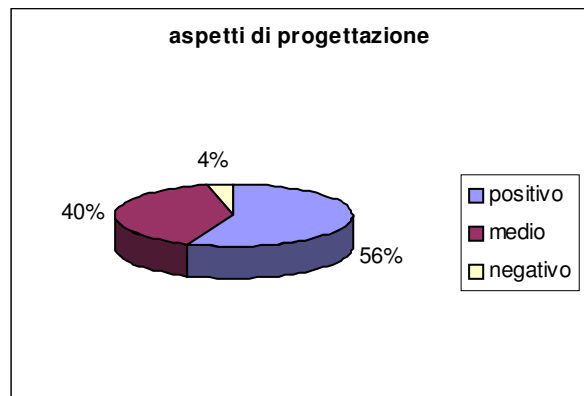
Aspetti procedurali e organizzativi	val.	%
positivo	3275	72%
medio	1142	25%
negativo	152	3%
totale	4569	100%



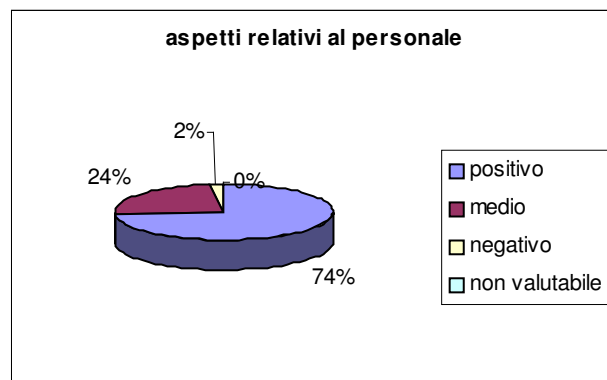
Aspetti tecnici e strutturali	val.	%
positivo	2203	64%
medio	1080	31%
negativo	162	5%
totale	3445	100%



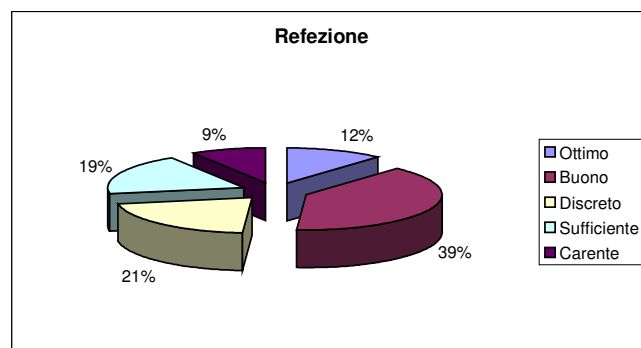
Aspetti di progettazione	val.	%
positivo	966	56%
medio	683	40%
negativo	63	4%
totale	1712	100%



Aspetti relativi al personale	val.	%
positivo	1262	74%
medio	415	24%
negativo	39	2%
totale	1626	100%



Servizio di refezione	val.	%
ottimo	316	12%
buono	1064	39%
adeguato/discreto	568	21%
sufficiente	507	19%
carente	241	9%
totale	2696	100%



Accesso e iscrizioni - i dati risultano essere complessivamente buoni.

Aspetti procedurali e organizzativi - due soli dati riportano una percentuale di risposte negative sopra il 5% e sono di seguito riportati

- la modalità d'inserimento rispetto alle esigenze della famiglia risulta inadeguata per il 5,06%;
- rispetto alle modalità proposte dalla scuola (laboratori, uscite e feste) per favorire la condivisione con le famiglie delle attività rivolte ai bambini si ritiene non soddisfatta il 5,16% dell'utenza.

Aspetti tecnici e strutturali - tre dati rilevano una percentuale di risposte negative sopra il 5% e sono di seguito riportati

- gli spazi interni ed esterni del servizio risultano inadeguati nel 5,22% dei casi;

- si rilevano carenze negli arredi e attrezzature scolastiche nel 8,17% dei casi;
- si rileva un'inadeguatezza negli orari di funzionamento del servizio per il 6,45% dei casi.

Aspetti relativi alla progettazione - un solo dato riporta una percentuale di risposte negative sopra il 5% ed è di seguito riportato:

- l'insoddisfazione rispetto ai cambiamenti prodotti nelle competenze del bambino conseguentemente alla frequenza della scuola d'infanzia nel 5,75% dei casi.

Refezione - La valutazione complessiva dei risultati evidenzia che la qualità del servizio di refezione è percepita positivamente dal 72% degli utenti aggregando i dati relativi ai giudizi ottimo, buono e adeguato. Un altro 19% delle risposte afferma una valutazione sufficiente, mentre il 9% degli utenti esprime insoddisfazione. Due dati riportano una percentuale di risposte negative sopra il 5% ed sono di seguito riportati:

- il gradimento per il menù risulta essere scarso nel il 5,23% dei casi;
- le informazioni ricevute dal comitato mensa risultano essere scarse per il 29,87% delle famiglie.

È quest'ultimo il dato che dovrà portare ad una riflessione, trovando gli strumenti più adatti per favorire maggiormente la divulgazione di informazioni relative al servizio di refezione. Le famiglie propongono: nel 66,66% dei casi più informazioni in bacheca, nel 29,87% dei casi più incontri con il comitato mensa.

Seguono i dati relativi alle risposte per ogni singola domanda:

temi	domanda	risposte	val.	%
Accesso e iscrizioni	1. Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che gli orari degli uffici fossero:	Inadeguati	12	2,13%
		Abbastanza adeguati	190	33,74%
		Adeguati	361	64,12%
Accesso e iscrizioni	2. Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le modalità di iscrizione siano state:	Complicate	10	1,75%
		Abbastanza semplici	173	30,25%
		Semplici	388	67,95%
Accesso e iscrizioni	3. Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le informazioni ricevute siano state:	Incomplete	17	2,97%
		Appena sufficienti	76	13,28%
		Complete	479	83,47%
Procedure e organizzazione	4. Rispetto alle esigenze della sua famiglia le modalità di inserimento sono state:	Inadeguate	29	5,06%
		Abbastanza adeguate	172	30,06%
		Adeguate	371	64,86%
Procedure e organizzazione	5. Rispetto alle esigenze di suo figlio o di sua figlia le modalità d'inserimento sono state:	Inadeguate	19	3,32%
		Abbastanza adeguate	142	24,82%
		Adeguate	411	71,85%
Procedure e organizzazione	6. E' soddisfatto delle modalità di accoglienza di vostro figlio o figlia?	No	16	2,79%
		Abbastanza	104	18,18%
		Sì	452	79,02%
Procedure e organizzazione	7. E' informato delle routine e dell'organizzazione quotidiana della scuola di suo figlio o figlia?	No	13	2,26%
		Poco	109	18,95%
		Sì	453	78,78%
Procedure e organizzazione	8. Se non è informato è perché:	I momenti informativi sono troppo pochi	76	48,10%
		Non ho tempo per parlare con le insegnanti	69	43,67%
		Non ci sono strumenti di informazione	13	8,22%
Procedure e organizzazione	9. E' a conoscenza del progetto educativo del servizio frequentato?	No	12	2,08%
		Poco	126	21,87%
		Sì	438	76,04%
Procedure e organizzazione	10. Se non le conosce o lo conosce poco è perché:	Le informazioni fornite sono scarse	36	23,37%
		Le informazioni fornite sono poco chiare	27	17,53%
		Ho poco tempo per informarmi	84	54,54%
		Altro	7	4,54%
Procedure e organizzazione	11. E' a conoscenza delle attività educative che vengono svolte?	No	11	1,92%
		Poco	128	22,45%
		Sì	431	75,61%

Procedure e organizzazione	12. Se non le conosce o le conosce poco è perché:	momenti informativi sono troppo pochi	76	46,62%
		Non ho molto tempo per parlare con le insegnanti	66	40,49%
		Non ci sono strumenti di informazione	14	8,58%
		Altre ragioni	7	4,29%
Procedure e organizzazione	13. E' soddisfatto delle modalità proposte dalla scuola (laboratori, uscite, feste) per favorire la condivisione con le famiglie delle attività rivolte ai bambini?	No	29	5,16%
		Abbastanza	175	31,13%
		Sì	358	63,70%
Procedure e organizzazione	14. E' soddisfatto dei momenti istituzionali di partecipazione e informazione (assemblea, consiglio della scuola, colloquio individuale, ecc.)?	No	23	4,03%
		Abbastanza	186	32,03%
		Sì	361	63,33%
Aspetti tecnici e strutturali	15. A suo giudizio gli spazi interni ed esterni del servizio sono:	Carenti	30	5,22%
		Sufficienti	206	35,88%
		Buoni	338	58,88%
Aspetti tecnici e strutturali	16. A suo giudizio gli arredi e le attrezzature del servizio sono:	Carenti	47	8,17%
		Sufficienti	207	36%
		Buoni	321	55,82%
Aspetti tecnici e strutturali	17. Il materiale didattico ed i giochi disponibili le sembrano:	Inadeguati	18	3,13%
		Abbastanza adeguati	246	42,78%
		Adeguati	311	54,08%
Aspetti tecnici e strutturali	18. Lo stato della pulizia e dell'igiene degli ambienti è:	Carente	10	1,74%
		Sufficiente	87	15,15%
		Buono	477	83,10%
Aspetti tecnici e strutturali	19. Rispetto alle esigenze di suo figlio o sua figlia l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	20	3,48%
		Adeguate	159	27,70%
		Buona	395	68,81%
Aspetti tecnici e strutturali	20. Rispetto alle esigenze della sua famiglia, l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	37	6,45%
		Adeguate	175	30,54%
		Buona	361	63%
Aspetti di progettazione	21. La frequenza della scuola dell'infanzia ha prodotto dei cambiamenti a livello di competenze nel suo bambino/a?	No	33	5,75%
		Abbastanza	282	49,21%
		Sì	258	45,02%
Aspetti di progettazione	22. E' soddisfatto dell'organizzazione della scuola: laboratori, centri di interesse...?	No	14	2,44%
		Abbastanza	208	36,30%
		Sì	347	60,55%
Aspetti di progettazione	23. E' soddisfatto delle attività educativo didattiche e dei progetti che vengono svolti?	No	16	2,79%
		Abbastanza	193	33,68%
		Sì	361	63%
Aspetti relazionali	24. Le relazioni delle insegnanti con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti	9	1,56%
		Abbastanza soddisfacenti	111	19,33%
		Buone	454	79,09%

Aspetti relazionali	25. Le relazioni delle insegnanti con le famiglie le sembrano:	Insoddisfacenti	15	2,61%
		Abbastanza soddisfacenti	126	21,95%
		Buone	433	75,43%
Aspetti relazionali	26. Le relazioni del personale ausiliario con le famiglie le sembrano:	Insoddisfacenti	15	2,62%
		Abbastanza soddisfacenti	178	31,17%
		Buone	378	66,19%

SERVIZIO DI REFEZIONE

	Domande	risposte	val	%
			.	
1.	Il servizio di refezione le sembra:	Carente	14	2,52%
		Sufficiente	79	14,25%
		Adeguate	152	27,43%
		Buono	231	41,69%
		Ottimo	78	14,07%
2.	La varietà dell'attuale menù le sembra:	Carente	27	4,85%
		Sufficiente	96	17,26%
		Adeguate	119	21,40%
		Buona	243	43,70%
		Ottima	71	12,76%
3.	Il gradimento del menù per il vostro bambino complessivamente è:	Scarso	29	5,23%
		Sufficiente	108	19,49%
		Abbastanza Buono	132	23,82%
		Buono	215	38,80%
		Ottimo	70	12,63%
4.	Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati?	Carente	20	3,92%
		Sufficiente	98	19,21%
		Discreta	104	20,39%
		Buona	246	48,23%
		Ottima	42	8,23%
5.	Le informazioni che riceve sul servizio mensa sono:	Carenti	151	28,92%
		Sufficienti	126	24,13%
		Abbastanza Adeguate	61	11,68%
		Adeguate	129	24,71%
		Complete	55	10,53%

6.	Se sono insufficienti vorrebbe essere informato attraverso:			
		Più incontri con comitato mensa	69	29,87%
		Più informazioni in bacheca	154	66,66%
		Altro...	8	3,46%