



COMUNE DI FANO

Settore 9° Servizi Educativi
Corso G. Matteotti, 66 - ☎ 0721887607 - ✉ 0721807300

QUESTIONARI QUALITA' ASILI NIDO A.S. 2009/10

Nell'anno scolastico 2009/10 alle famiglie utenti degli asili nido 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 obiettivo. Il questionario si sviluppa attraverso diverse direttrici che riguardano gli aspetti amministrativi, educativi, gestionali ed organizzativi dei servizi per la prima infanzia. Esso è anonimo, pertanto non è richiesto alcun dato che possa identificare la famiglia. Il monitoraggio della qualità percepita dall'utente permette inoltre:

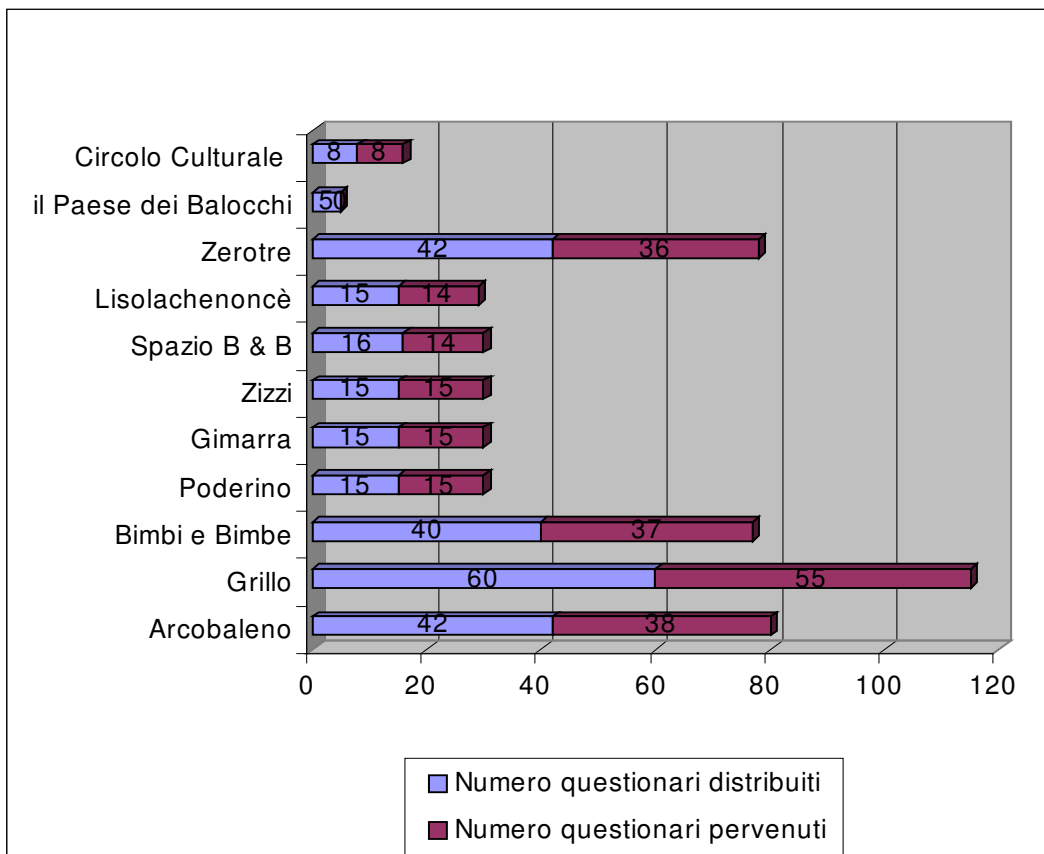
- di rilevare attentamente sia i bisogni delle famiglie che l'andamento dei servizi;
- di raccogliere indicazioni per il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- di favorire la relazione tra Amministrazione e cittadini/utenti;
- di orientare al meglio le attività di formazione e progettazione.

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

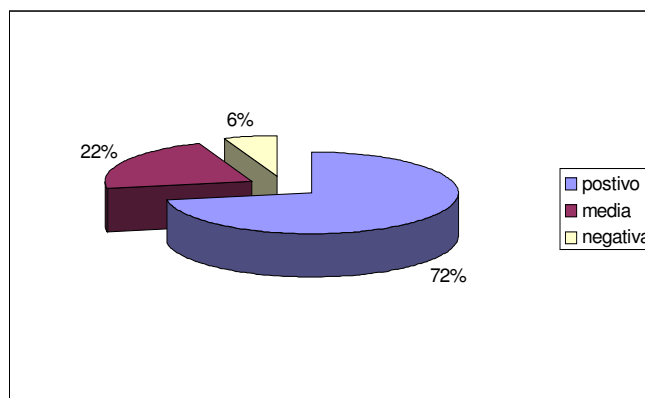
Al questionario distribuito a tutti i **273 utenti** hanno risposto **247** famiglie con una percentuale pari al **90,48%** così suddivisi nei vari servizi alla prima infanzia:

Servizi per l'infanzia	numero questionari distribuiti	numero questionari pervenuti
Arcobaleno	42	38 (90,48%)
Grillo	60	55 (91,67%)
Bimbi e Bimbe	40	37 (92,50%)
Poderino	15	15 (100,00%)
Gimarra	15	15 (100,00%)
Zizzi	15	15 (100,00%)
Spazio B & B	16	14 (87,50%)
Lisolachenoncè	15	14 (93,33%)
Zerotre	42	36 (85,71%)
Il Paese dei balocchi	5	0 (0,00%)
Circolo Culturale	8	8 (100,00%)
Totale	273	247 (90,48%)

Di seguito la tabella illustrativa dei dati raccolti:

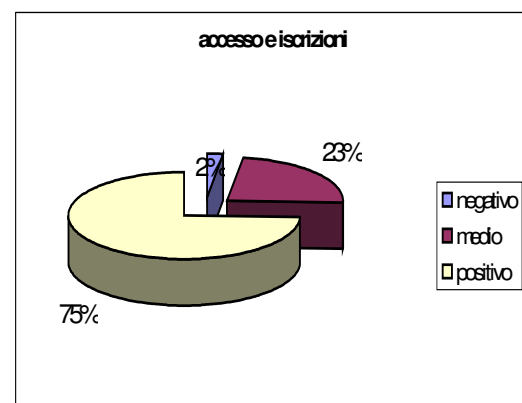


La valutazione complessiva dei risultati consente di considerare positivamente la qualità percepita dagli utenti. Le risposte positive ammontano, infatti, complessivamente al 72 % cui può aggiungersi la percentuale di un ulteriore 22% di utenti abbastanza soddisfatti contro solo un 6% degli utenti che esprimono insoddisfazione.

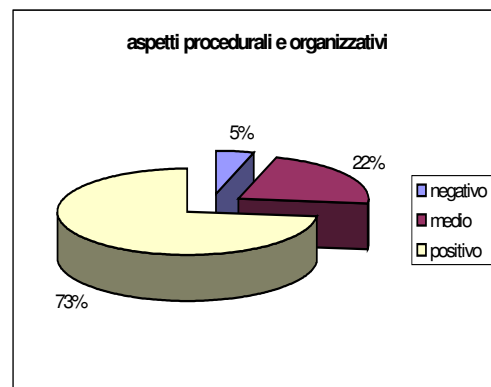


Per un'analisi più approfondita seguono i dati disaggregati relativi ai vari aspetti oggetto di verifica del questionario:

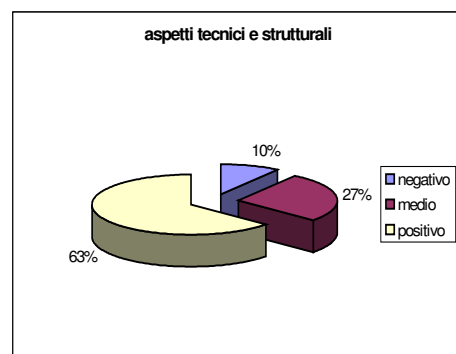
Accesso e iscrizioni	val.	%
positivo	551	75%
medio	171	23%
negativo	17	2%
Totale	739	100,00%



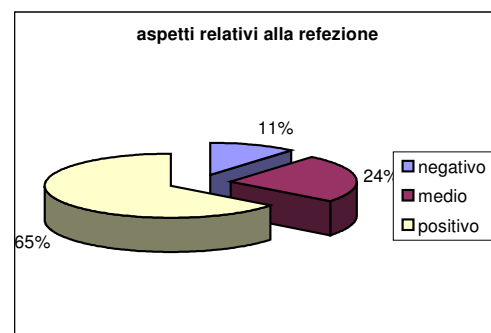
Aspetti procedurali e organizzativi	val.	%
positivo	1546	73%
medio	466	22%
negativo	100	5%
Totale	2112	100,00%



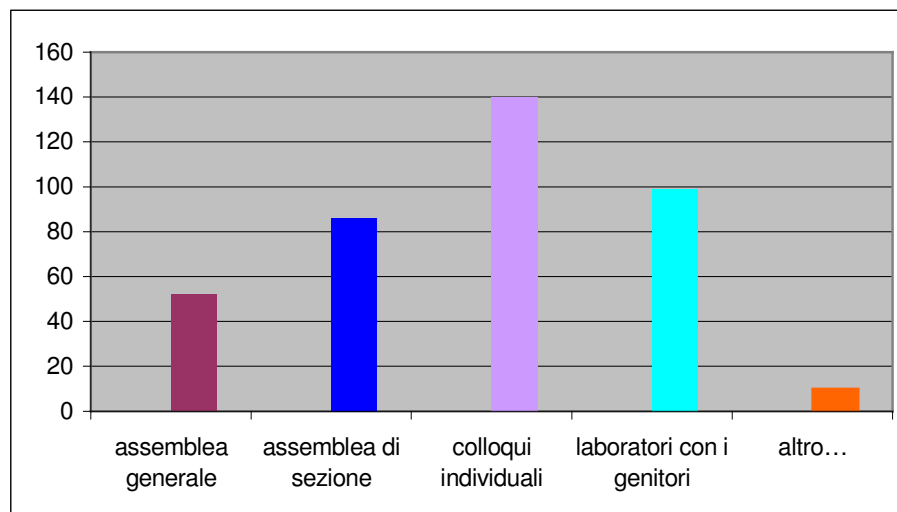
Aspetti tecnici e strutturali	val.	%
positivo	1561	63%
medio	657	27%
negativo	236	10%
Totale	2454	100,00%



Aspetti relativi alla refezione	val.	%
positivo	622	65%
medio	235	24%
negativo	108	11%
Totale	965	100,00%



Aspetti relativi al personale	val.	%
positivo	1383	82%
medio	202	12%
Negativo	0	0%
Non valutato	108	6%
Totale	1693	100,00%



Quali sono i momenti a cui è più propenso partecipare?	val.	%
Assemblea generale	52	13%
Assemblea di sezione	86	22%
Colloqui individuali	140	36%
Laboratorio con i genitori	99	26%
Altro...	10	3%
Totale	387	100%

Le indicazioni degli utenti che ci invitano ad una ulteriore riflessione ed impegno sono legate alla conoscenza delle attività educative che vengono svolte durante la settimana (il 6,43% dichiara di non conoscerle), alla carenza degli spazi interni ed esterni (8,76%), agli orari di funzionamento del servizio non soddisfacenti rispetto le esigenze della famiglia (11,43%), infine alla conoscenza della qualità dei prodotti alimentari che risulta bassa (28,15%).

Si rileva la necessità di utilizzare con più efficacia gli strumenti di informazione (bacheche, avvisi, cartelloni) e di incentivare i momenti informativi sia per favorire la condivisione con le famiglie delle attività della scuola sia per consentire il veicolare dell'informazione anche alle famiglie che hanno poco tempo per parlare con le insegnanti.

Un'ulteriore riflessione va effettuata, a nostro avviso, circa il numero dei questionari che sono stati riconsegnati nelle varie scuole. Riteniamo infatti che in alcune realtà, sia stata sottovalutata l'importanza del questionario come possibilità di valutare e controllare la qualità dei servizi sul territorio e come momento di riflessione costruttiva ed oggettiva.

Seguono i dati relativi alle risposte per ogni singola domanda:

temi	domanda	risposte	val.	%
Iscrizioni	Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che gli orari degli uffici fossero:	Inadeguati	8	3,27%
		Abbastanza adeguati	82	33,47%
		Adeguati	155	63,27%
Iscrizioni	Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le modalità di iscrizione siano state:	Complicate	5	2,02%
		Abbastanza semplici	69	27,94%
		Semplici	173	70,04%
Iscrizioni	Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le informazioni ricevute siano state:	Incomplete	4	1,62%
		Appena sufficienti	20	8,10%
		Complete	223	90,28%
Organizzazione	Rispetto alle esigenze della sua famiglia le modalità di inserimento sono state:	Inadeguate	11	4,47%
		Abbastanza adeguate	87	35,37%
		Adeguate	148	60,16%
Organizzazione	Rispetto alle esigenze di suo figlio o di sua figlia le modalità d'inserimento sono state:	Inadeguate	3	1,22%
		Abbastanza adeguate	39	15,92%
		Adeguate	203	82,86%
Organizzazione	Siete a conoscenza del progetto educativo del servizio frequentato?	No	3	1,22%
		Abbastanza	36	14,69%
		Sì	206	84,08%
Organizzazione	Se non lo conoscete o lo conoscete poco è perché:	Le informazioni fornite sono scarse	4	7,55%
		Ho poco tempo per informarmi	35	66,04%
		Gli orari delle riunioni sono inadeguati	10	18,87%
		Altre ragioni..	4	7,55%
Organizzazione	Siete soddisfatti delle modalità di accoglienza e cura di vostro/a figlio/a ?	No	0	0,00%
		Abbastanza	19	7,69%
		Sì	228	92,31%
Organizzazione	Siete a conoscenza delle attività educative che vengono svolte durante la settimana?	No	16	6,43%
		Poco	67	26,91%
		Sì	166	66,67%
Organizzazione	Se non le conoscete o lo conoscete poco è perché:	Le educatrici non hanno molto tempo per parlare con i genitori	12	14,29%
		Non ho molto tempo per parlare con le educatrici	43	51,19%

		Non ci sono strumenti d'informazione	23	27,38%
		Gli strumenti d'informazione sono poco visibili	5	5,95%
		Non li leggo perché..	1	1,19%
Organizzazione	Siete informati delle routine quotidiane (pasti, sonno, cambio) di sua/o figlia/o ?	No	0	0,00%
		Poco	6	2,44%
		Sì	240	97,56%
Organizzazione	Se non siete informati è perché:	Le educatrici non hanno tempo di parlare con i genitori	1	7,14%
		Non ho molto tempo per parlare con le insegnanti	7	50,00%
		Non ci sono strumenti di informazione	5	35,71%
		Non li leggo perché	0	0,00%
		Altre ragioni	1	7,14%
Organizzazione	Siete soddisfatti delle attività educative che vengono svolte?	No	0	0,00%
		Abbastanza	33	13,87%
		Sì	205	86,13%
Organizzazione	Siete soddisfatti delle modalità di partecipazione delle famiglie alla conduzione del servizio?	No	7	2,92%
		Abbastanza	83	34,58%
		Sì	150	62,50%
Struttura	A suo giudizio gli spazi interni ed esterni del servizio sono:	Carenti	22	8,76%
		Sufficienti	96	38,25%
		Buoni	133	52,99%
Struttura	A suo giudizio gli arredi e le attrezzature del servizio sono:	Carenti	14	5,67%
		Sufficienti	92	37,25%
		Buoni	141	57,09%
Struttura	Il materiale didattico e i giochi disponibili le sembrano:	Inadeguati	1	0,41%
		Abbastanza adeguati	75	30,61%
		Adeguati	169	68,98%
Struttura	Lo stato della pulizia e dell'igiene degli ambienti è:	Carente	10	3,92%
		Sufficiente	24	9,41%
		Buono	221	86,67%
Struttura	Rispetto alle esigenze di suo figlio/a l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	13	5,28%
		Adeguate	75	30,49%
		Buona	158	64,23%

Struttura	Rispetto alle esigenze della sua famiglia, l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	28	11,43%
		Adeguate	80	32,65%
		Buona	137	55,92%
Refezione	Il Servizio di refezione le sembra:	Carente	2	0,84%
		Sufficiente	48	20,25%
		Buono	187	78,90%
Refezione	Siete a conoscenza della qualità dei prodotti alimentari presenti nel menù?	No	67	28,15%
		Abbastanza	52	21,85%
		Sì	119	50,00%
Refezione	Se non conoscete la qualità dei prodotti è perchè:	Le informazioni fornite sono scarse	27	29,67%
		Ho poco tempo per informarmi	20	21,98%
		Non ci sono strumenti di informazione	40	43,96%
		Altre ragioni	4	4,40%
Refezione	Nel caso conoscete la qualità dei prodotti essa vi sembra:	Sufficiente	6	3,73%
		Buona	37	22,98%
		Scarsa	118	73,29%
Refezione	La varietà del menù le sembra:	Scarsa	6	2,52%
		Sufficiente	58	24,37%
		Buona	174	73,11%
Personale	La competenza delle educatrici le sembra:	Inadeguata	0	0,00%
		Abbastanza adeguata	22	8,63%
		Adeguate	226	88,63%
		Non sono in grado di valature	7	2,75%
Personale	Le relazioni delle educatrici con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti	0	0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	16	6,50%
		Buone	227	92,28%
		Non sono ancora in grado di valutare	3	1,22%
Personale	Le relazioni delle educatrici con le famiglie Le sembrano:	Insoddisfacenti	0	0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	27	10,89%
		Buone	217	87,50%
		Non sono ancora in grado di valutare	4	1,61%

Personale	La capacità delle educatrici di gestire situazioni problematiche le sembra:	Insoddisfacente	0 0,00%
		Abbastanza soddisfacente	33 13,52%
		Buone	177 72,54%
		Non sono ancora in grado di valutare	34 13,93%
Personale	Le attività del personale ausiliario le sembrano:	Inadeguate	0 0,00%
		Abbastanza adeguate	32 13,01%
		Adeguate	191 77,64%
		Non sono ancora in grado di valutare	23 9,35%
Personale	Le relazioni del personale ausiliario con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti	0 0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	31 12,65%
		Buone	177 72,24%
		Non sono ancora in grado di valutare	37 15,10%
Personale	Le relazioni del personale ausiliario con le famiglie le sembrano:	Insoddisfacenti	0 0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	41 19,62%
		Buone	168 80,38%
		Non sono ancora in grado di valutare	0 0,00%