



COMUNE DI FANO

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

QUESTIONARI DI QUALITÀ DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA A.S. 2011/12

Nell'anno scolastico 2011/12 alle famiglie-utenti dei servizi comunali alla prima infanzia 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 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.

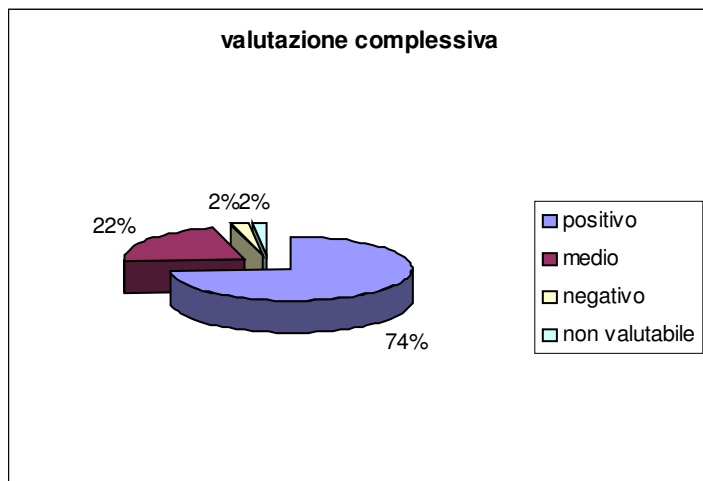
Dalla lettura dei dati pervenuti seguono alcune riflessioni unitamente ai grafici relativi ai dati e ai risultati.

Al questionario distribuito a **302** utenti hanno risposto **275** famiglie con una percentuale pari al **91%** pertanto di poco superiore a quella dello scorso anno.

Seguono i dati relativi ai singoli servizi ed il relativo grafico:

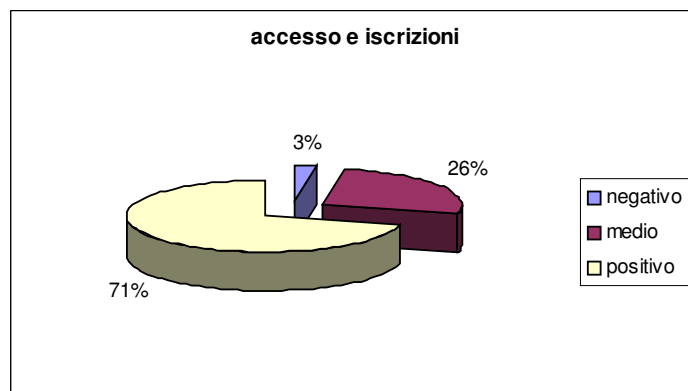
Servizi per l'infanzia	Numero questionari distribuiti	Numero questionari pervenuti	%
1. Nido Arcobaleno	42	38	90%
2. Nido Grillo	60	51	85%
3. Nido Zerotre	42	38	90%
4. Nido Gaggia	42	39	93%
5. Raccordo Poderino	15	15	100%
6. Raccordo Gimarra	15	12	80%
7. Raccordo Zizzi	15	15	100%
8. Raccordo Isolachenoncè	15	14	93%
9. Raccordo Bimbe e Bimbi	15	14	93%
10. Centro per l'infanzia Il Girasole	15	14	93%
11. Centro per l'infanzia Spazio B. e B.	16	16	100%
12. Circolo Culturale Educativo	10	9	90%
Totale	302	275	91%

La valutazione complessiva dei risultati consente di considerare positivamente la qualità percepita dagli utenti. Le risposte positive ammontano, infatti, complessivamente al **74%**, cui può aggiungersi la percentuale di un ulteriore **22%** di utenti abbastanza soddisfatti, contro solo un **2%** degli utenti che esprime insoddisfazione e il **2%** che dichiara di non possedere elementi sufficienti per valutare il tipo di servizio.

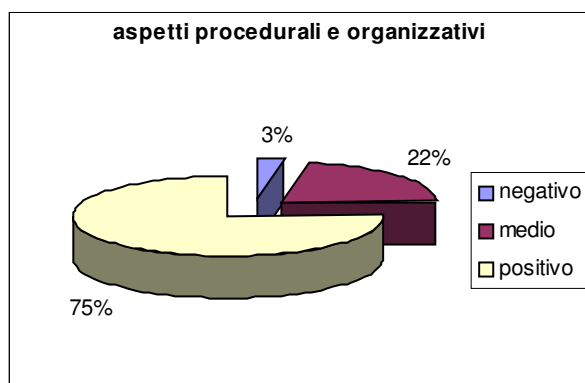


Per un'analisi più approfondita seguono i dati disaggregati relativi ai vari aspetti oggetto di verifica del questionario:

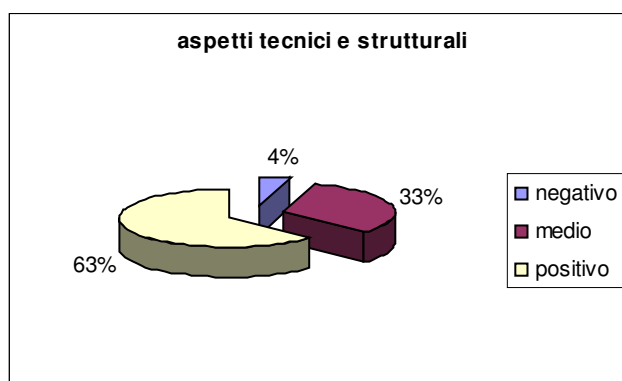
Accesso e iscrizioni	val.	%
positivo	571	71%
medio	213	26%
negativo	21	3%
Totale	805	100%



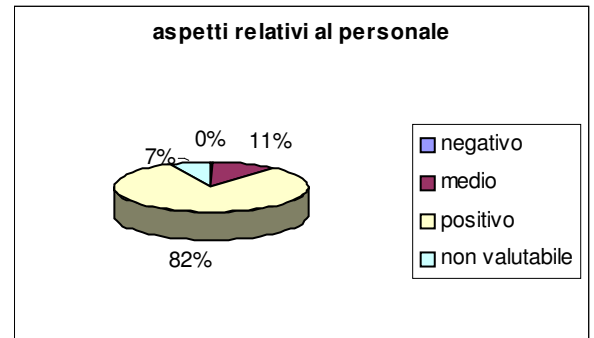
Aspetti procedurali e organizzativi	val.	%
positivo	1635	75%
medio	469	22%
negativo	62	3%
Totale	2166	100%



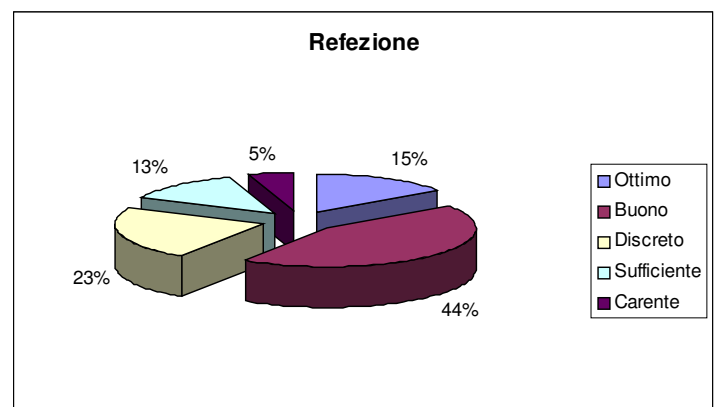
Aspetti tecnici e strutturali	val.	%
positivo	1030	63%
medio	536	33%
negativo	72	4%
Totale	1638	100%



Aspetti relativi al personale	val.	%
positivo	1556	82%
medio	203	11%
negativo	4	0%
non valutabile	134	7%
Totale	1897	100%



Servizio di refezione	val.	%
ottimo	183	15%
buono	539	44%
adeguato/discreto	285	23%
sufficiente	155	13%
carente	61	5%
totale	1123	100%



Quali sono i momenti a cui è più propenso partecipare?	val.	%
assemblea generale	57	13%
assemblea di sezione	91	21%
colloqui individuali	182	43%
laboratorio con i genitori	99	23%
altro...	0	0%
Totale	429	100%

Nessuno dei dati negativi supera la percentuale del 5% e ad anche gli aspetti tecnici strutturali, che lo scorso anno registravano come negative il 5% delle risposte, risultano migliorati.

Accesso e iscrizioni - i dati risultano essere complessivamente buoni.

Aspetti procedurali e organizzativi - un solo dato riporta una percentuale di risposte negative sopra il 5% ed è di seguito riportato:

- non sono a conoscenza delle attività educative che vengono svolte durante la settimana l'8,46% delle famiglie

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 per l'8,16% delle famiglie;
- rilevano carenze negli arredi e attrezzature scolastiche il 5,56% delle famiglie;
- rileva un'inadeguatezza negli orari di funzionamento del servizio il 7,72% delle famiglie.

Aspetti relativi al personale - i dati risultano essere complessivamente buoni.

Refezione - La valutazione complessiva dei risultati evidenzia che la qualità del servizio di refezione è percepita positivamente dal 82% degli utenti aggregando i dati relativi ai giudizi ottimo, buono e adeguato. Un altro 13% delle risposte afferma una valutazione sufficiente, mentre il 5% degli utenti esprime insoddisfazione. Un dato riporta una percentuale di risposte negative sopra il 5% ed è di seguito riportato:

- le informazioni ricevute dal comitato mensa risultano essere scarse per il 17,52% 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 72,61% dei casi più informazioni in bacheca, nel 19,04% dei casi più incontri con il comitato mensa.

Le motivazioni legate alla scarsa informazione circa il progetto educativo, le attività e le routine scolastiche sono attribuibili a:

Motivazioni:	val	%
Le informazioni fornite sono scarse	10	4%
Ho poco tempo per informarmi	45	25%
Gli orari delle riunioni sono inadeguati	18	10%
Le educatrici non hanno molto tempo per parlare con i genitori	26	14%
Non ho molto tempo per parlare con le educatrici	59	32%
Non ci sono strumenti di informazione (avvisi, bacheche)	16	9%
Gli strumenti di informazione sono poco visibili	7	4%
Non li leggo perché...	3	2%

Rispetto lo scorso anno i dati sono in miglioramento ma si rileva comunque la necessità di continuare ad 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 educatrici.

Di seguito si mostra il dettaglio delle percentuali relative alle singole risposte evidenziando quei valori che superano la soglia del 5% e segnalano le relative criticità.

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	10	3,66%
		Abbastanza adeguati	100	36,63%
		Adeguati	163	59,71%
Accesso e iscrizioni	2. Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le modalità di iscrizione siano state:	Complicate	6	2,29%
		Abbastanza semplici	87	33,21%
		Semplici	169	64,50%
Accesso e iscrizioni	3. Quando ha iscritto suo figlio o sua figlia ai servizi ha trovato che le informazioni ricevute siano state:	Incomplete	5	1,85%
		Appena sufficienti	26	9,63%
		Complete	239	88,52%
Procedure e organizzazione	4. Rispetto alle esigenze della sua famiglia le modalità di inserimento sono state:	Inadeguate	11	4,04%
		Abbastanza adeguate	96	35,29%
		Adeguate	165	60,66%
Procedure e organizzazione	5. Rispetto alle esigenze di suo figlio o di sua figlia le modalità d'inserimento sono state:	Inadeguate	4	1,47%
		Abbastanza adeguate	57	20,88%
		Adeguate	212	77,66%
Procedure e organizzazione	6. Siete a conoscenza del progetto educativo del servizio frequentato?	No	11	4,00%
		Poco	52	18,91%
		Sì	212	77,09%
Procedure e organizzazione	7. Se non lo conoscete o lo conoscete poco è perché:	Le informazioni fornite sono scarse	10	13,70%
		Ho poco tempo per informarmi	45	61,64%
		Gli orari delle riunioni sono inadeguati	18	24,66%
		Altre ragioni...	0	0,00%
Procedure e organizzazione	8. Quali sono i momenti a cui è più propenso partecipare?	Assemblea generale	57	13,29%
		Assemblea di sezione	91	21,21%
		Colloqui individuali	182	42,42%
		Laboratorio con i genitori	99	20,33%
		Altro...	0	0,00%
Procedure e organizzazione	9. Siete soddisfatti delle modalità di accoglienza e cura di vostro/a figlio/a ?	No	2	0,73%
		Abbastanza	33	12,00%
		Sì	240	87,27%
Procedure e organizzazione	10. Siete a conoscenza delle attività educative che vengono svolte durante la settimana?	No	23	8,46%
		Poco	82	30,15%
		Sì	167	61,40%

Procedure e organizzazione	11. Se non le conoscete o lo conoscete poco è perché:	Le educatrici non hanno molto tempo per parlare con i genitori	26	23,42%
		Non ho molto tempo per parlare con le educatrici	59	53,15%
		Non ci sono strumenti d'informazione	16	14,41%
		Gli strumenti d'informazione sono poco visibili	7	6,31%
		Non li leggo perché... (altre ragioni)	3	2,70%
Procedure e organizzazione	12. Siete informati delle routine quotidiane (pasti, sonno, cambio) di sua/o figlia/o ?	No	1	0,37%
		Poco	7	2,58%
		Sì	263	97,05%
Procedure e organizzazione	13. Se non siete informati è perché:	Le educatrici non hanno tempo di parlare con i genitori	4	20,00%
		Non ho molto tempo per parlare con le insegnanti	9	45,00%
		Non ci sono strumenti di informazione	4	20,00%
		Non li leggo perché... (altre ragioni)	3	15,00%
Procedure e organizzazione	14. Siete soddisfatti delle attività educative che vengono svolte?	No	5	1,88%
		Abbastanza	46	17,29%
		Sì	215	80,83%
Procedure e organizzazione	15. Siete soddisfatti delle modalità di partecipazione delle famiglie alla conduzione del servizio?	No	5	1,91%
		Abbastanza	96	36,64%
		Sì	161	61,45%
Aspetti tecnici e strutturali	16. A suo giudizio gli spazi interni ed esterni del servizio sono:	Carenti	23	8,16%
		Sufficienti	132	46,81%
		Buoni	127	45,04%
Aspetti tecnici e strutturali	17. A suo giudizio gli arredi e le attrezzature del servizio sono:	Carenti	15	5,56%
		Sufficienti	110	40,74%
		Buoni	145	53,70%
Aspetti tecnici e strutturali	18. Il materiale didattico e i giochi disponibili le sembrano:	Inadeguati	2	0,74%
		Abbastanza adeguati	86	31,85%
		Adeguati	182	67,41%
Aspetti tecnici e strutturali	19. Lo stato della pulizia e dell'igiene degli ambienti è:	Carente	2	0,74%
		Sufficiente	22	8,12%
		Buono	249	91,88%
Aspetti tecnici e strutturali	20. Rispetto alle esigenze di suo figlio/a l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	11	4,03%
		Adeguata	88	32,23%

		Buona	174	63,74%
Aspetti tecnici e strutturali	21. Rispetto alle esigenze della sua famiglia, l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente	21	7,72%
		Adeguate	98	36,03%
		Buona	153	56,25%
Aspetti relazionali	22. La competenza delle educatrici le sembra:	Inadeguata	1	0,37%
		Abbastanza adeguata	23	8,42%
		Adeguate	239	87,55%
		Non sono in grado di valutare	10	3,66%
Aspetti relazionali	23. Le relazioni delle educatrici con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti	0	0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	16	6,08%
		Buone	244	92,78%
		Non sono ancora in grado di valutare	3	1,14%
Aspetti relazionali	24. Le relazioni delle educatrici con le famiglie Le sembrano:	Insoddisfacenti	0	0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	29	10,62%
		Buone	238	87,18%
		Non sono ancora in grado di valutare	6	2,20%
Aspetti relazionali	25. La capacità delle educatrici di gestire situazioni problematiche le sembra:	Insoddisfacente	1	0,37%
		Abbastanza soddisfacente	42	15,38%
		Buona	190	69,60%
		Non sono ancora in grado di valutare	40	14,65%
Aspetti relazionali	26. Le attività del personale ausiliario le sembrano:	Inadeguate	0	0,00%
		Abbastanza adeguate	28	10,33%
		Adeguate	221	81,55%
		Non sono ancora in grado di valutare	22	8,12%
Aspetti relazionali	27. Le relazioni del personale ausiliario con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti	0	0,00%
		Abbastanza soddisfacenti	31	11,31%
		Buone	214	78,10%
		Non sono ancora in grado di valutare	29	10,58%
Aspetti relazionali	28. Le relazioni del personale ausiliario con le famiglie le sembrano:	Insoddisfacenti	2	0,74%
		Abbastanza soddisfacenti	34	12,59%
		Buone	210	77,78%
		Non sono ancora in grado di valutare	24	8,89%

SERVIZIO DI REFEZIONE				
	Domande	risposte	val	%
1.	Il servizio di refezione le sembra:	Carente	5	1,99%
		Sufficiente	17	6,77%
		Adeguate	65	25,89%
		Buono	119	47,41%
		Ottimo	45	17,92%
2.	La varietà dell'attuale menù le sembra:	Carente	4	1,58%
		Sufficiente	29	11,50%
		Adeguate	65	25,79%
		Buona	116	46,03%
		Ottima	38	15,07%
3.	Il gradimento del menù per il vostro bambino complessivamente è:	Scarso	5	1,97%
		Sufficiente	33	13,04%
		Abbastanza Buono	57	22,52%
		Buono	115	45,45%
		Ottimo	43	16,99%
4.	Come valuta la qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati?	Carente	6	2,57%
		Sufficiente	31	13,30%
		Discreta	53	22,74%
		Buona	114	48,92%
		Ottima	29	12,44%
5.	Le informazioni che riceve sul servizio mensa sono:	Carenti	41	17,52%
		Sufficienti	45	19,23%
		Abbastanza Adeguate	45	19,23%
		Adeguate	775	32,05%
		Complete	28	11,96%
6.	Se sono insufficienti vorrebbe essere informato attraverso:	Più incontri con comitato mensa	16	19,04%
		Più informazioni in bacheca	61	77,61%
		Altro...	7	3,46%

y:\datirete\gloria\questionari qualità\qualità 1112\relazione questionari qualità nidi 11 12.doc