



# COMUNE DI FANO

Provincia di Pesaro e Urbino  
Settore 7° Servizi Educativi  
Via Vitruvio, 7 - ☎ 0721887620 - ✉ 0721807300

## QUESTIONARI DI QUALITA' DEI SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA A.S. 2012/13

Nell'anno scolastico 2012/13 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 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.

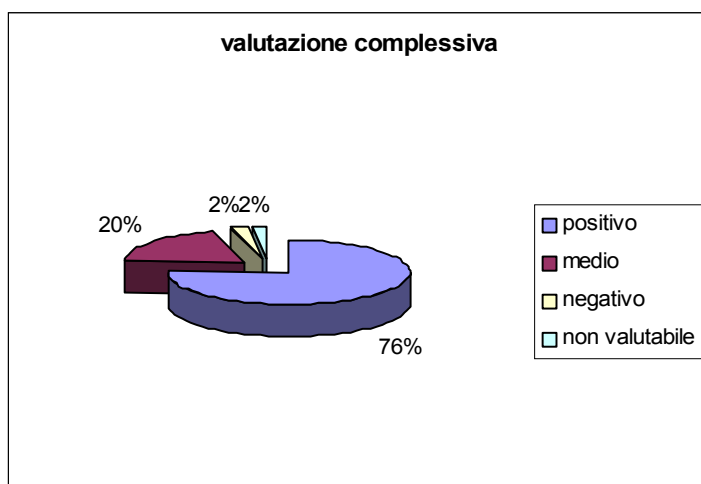
Dalla lettura dei dati pervenuti seguono alcune riflessioni unitamente ai grafici relativi ai dati e ai risultati.

Al questionario distribuito a **302** utenti hanno risposto **271** famiglie con una percentuale pari al **90%** pertanto di poco superiore a quella dello scorso anno.

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

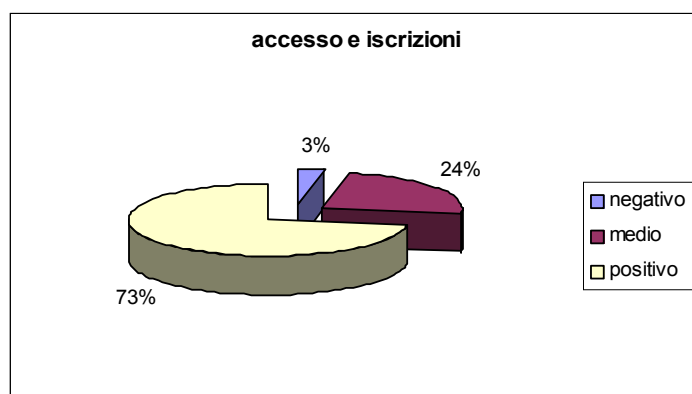
Servizi per l'infanzia	Numero questionari distribuiti	Numero questionari pervenuti	%
1. Nido Arcobaleno	42	39	93%
2. Nido Grillo	60	56	93%
3. Nido Zerotre	42	35	83%
4. Nido Gaggia	42	37	88%
5. Raccordo Poderino	15	14	93%
6. Raccordo Gimarra	15	14	93%
7. Raccordo Zizzi	15	13	87%
8. Raccordo Isolachenoncè	15	14	93%
9. Raccordo Bimbe e Bimbi	15	13	87%
10. Centro per l'infanzia Il Girasole	15	15	100%
11. Centro per l'infanzia Spazio B. e B.	16	13	81%
12. Circolo Culturale Educativo	10	8	80%
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>271</b>	<b>90%</b>

La valutazione complessiva dei risultati consente di considerare positivamente la qualità percepita dagli utenti. Le risposte positive ammontano, infatti, complessivamente al **76%**, cui può aggiungersi la percentuale di un ulteriore **20%** 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.

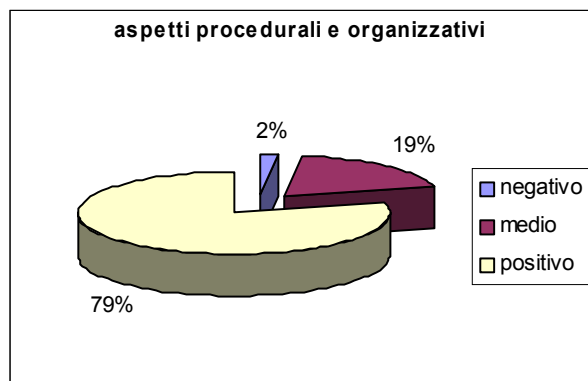


Per un'analisi più approfondita seguono i dati disaggregati relativi ai vari aspetti oggetto di verifica del questionario:

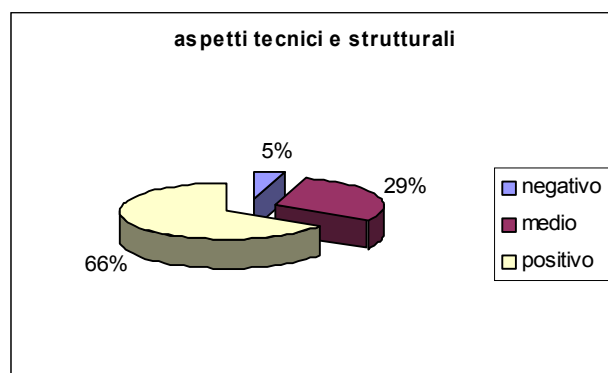
Accesso e iscrizioni	val.	%
positivo	588	73%
medio	196	24%
negativo	25	3%
<b>Totale</b>	<b>809</b>	<b>100%</b>



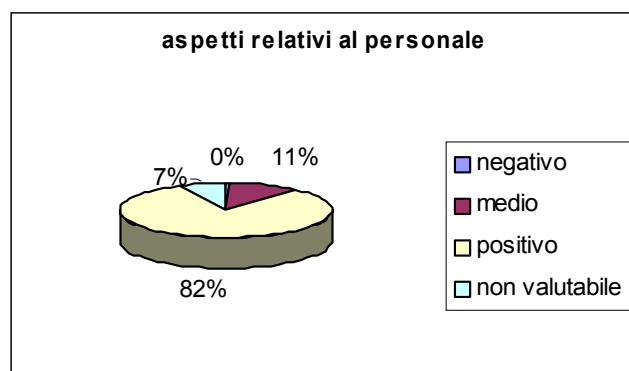
<b>Aspetti procedurali e organizzativi</b>	<b>val.</b>	<b>%</b>
positivo	1723	79%
medio	406	19%
negativo	41	2%
<b>Totale</b>	<b>2170</b>	<b>100%</b>



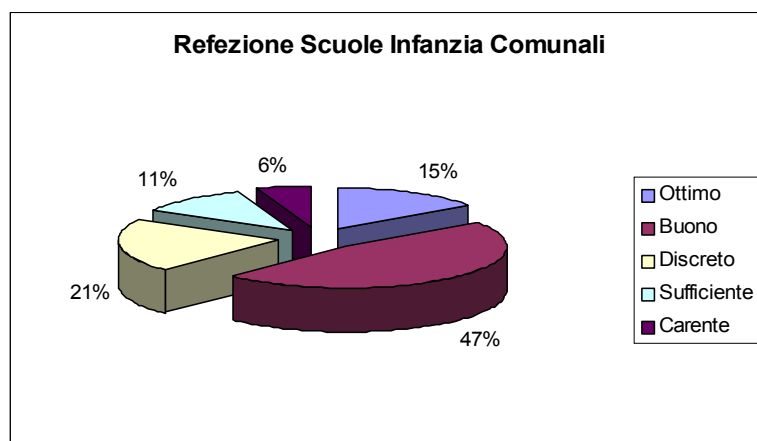
<b>Aspetti tecnici e strutturali</b>	<b>val.</b>	<b>%</b>
positivo	1080	66%
medio	474	29%
negativo	76	5%
<b>Totale</b>	<b>1630</b>	<b>100%</b>



Aspetti relativi al personale	val.	%
positivo	1528	82%
medio	206	11%
negativo	9	0%
non valutabile	133	7%
<b>Totale</b>	<b>1876</b>	<b>100%</b>



Servizio di refezione	val.	%
ottimo	185	15%
buono	583	47%
adeguato/discreto	254	21%
sufficiente	139	11%
carente	69	6%
<b>totale</b>	<b>1230</b>	<b>100%</b>



<b>Quali sono i momenti a cui è più propenso partecipare?</b>	<b>val.</b>	<b>%</b>
assemblea generale	56	12%
assemblea di sezione	78	17%
colloqui individuali	217	46%
laboratorio con i genitori	116	25%
<b>Totale</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

**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:

<b>Motivazioni:</b>	<b>val</b>	<b>%</b>
Le informazioni fornite sono scarse	7	4%
Ho poco tempo per informarmi	37	22%
Gli orari delle riunioni sono inadeguati	42	24%
Le educatrici non hanno molto tempo per parlare con i genitori	16	9%
Non ho molto tempo per parlare con le educatrici	53	31%
Non ci sono strumenti di informazione (avvisi, bacheche)	9	5%
Gli strumenti di informazione sono poco visibili	6	4%
Altre ragioni	2	1%

Rispetto lo scorso anno i dati non hanno subito cambiamenti significativi, 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	<b>8,46%</b>
		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	7	6,31%

		poco visibili 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 Poco Sì	1 7 263	0,37% 2,58% 97,05%
Procedure e organizzazione	13. Se non siete informati è perché:	Le educatrici non hanno tempo di parlare con i genitori Non ho molto tempo per parlare con le insegnanti Non ci sono strumenti di informazione Non li leggo perché... (altre ragioni)	4 9 4 3	20,00% 45,00% 20,00% 15,00%
Procedure e organizzazione	14. Siete soddisfatti delle attività educative che vengono svolte?	No Abbastanza Sì	5 46 215	1,88% 17,29% 80,83%
Procedure e organizzazione	15. Siete soddisfatti delle modalità di partecipazione delle famiglie alla conduzione del servizio?	No Abbastanza Sì	5 96 161	1,91% 36,64% 61,45%
Aspetti tecnici e strutturali	16. A suo giudizio gli spazi interni ed esterni del servizio sono:	Carenti Sufficienti Buoni	23 132 127	<b>8,16%</b> 46,81% 45,04%
Aspetti tecnici e strutturali	17. A suo giudizio gli arredi e le attrezzature del servizio sono:	Carenti Sufficienti Buoni	15 110 145	<b>5,56%</b> 40,74% 53,70%
Aspetti tecnici e strutturali	18. Il materiale didattico e i giochi disponibili le sembrano:	Inadeguati Abbastanza adeguati Adeguati	2 86 182	0,74% 31,85% 67,41%
Aspetti tecnici e strutturali	19. Lo stato della pulizia e dell'igiene degli ambienti è:	Carente Sufficiente Buono	2 22 249	0,74% 8,12% 91,88%
Aspetti tecnici e strutturali	20. Rispetto alle esigenze di suo figlio/a l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente Adeguata Buona	11 88 174	4,03% 32,23% 63,74%
Aspetti tecnici e strutturali	21. Rispetto alle esigenze della sua famiglia, l'offerta degli orari di funzionamento del servizio è:	Carente Adeguata Buona	21 98 153	<b>7,72%</b> 36,03% 56,25%
Aspetti relazionali	22. La competenza delle educatrici le sembra:	Inadeguata Abbastanza adeguata Adeguata Non sono in grado di valutare	1 23 239 10	0,37% 8,42% 87,55% 3,66%
Aspetti relazionali	23. Le relazioni delle educatrici con i bambini e le bambine le sembrano:	Insoddisfacenti Abbastanza soddisfacenti Buone	0 16 244	0,00% 6,08% 92,78%



Aspetti relazionali	24. Le relazioni delle educatrici con le famiglie Le sembrano:	Non sono ancora in grado di valutare	3	1,14%
		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	va l.	%
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%