

Servizi di Doposcuola e di Post-accoglienza



Citizen Satisfaction 2012

QUESTIONARI ELABORATI: 102

Modalità di rilevazione

- Questionari cartacei distribuiti ai genitori dei bambini dei nidi
- Questionari online su www.comune.udine.it

Periodo

- giugno 2012 (per a.s. 2001/2012)

DISTRIBUZIONE DEI QUESTIONARI

scuole	iscritti a postaccoglienza	iscritti a doposcuola	TOT	questionari restituiti	%
Alberti	19	43	62	5	8%
Carducci	22	32	54	8	15%
Dante	1	55	56	1	2%
Div. Alpina Julia	35	52	87	13	15%
Girardini	13	33	46	9	20%
Mazzini	4	36	40	5	13%
Negri	9	36	45	1	2%
Nievo	15	66	81	3	4%
Pascoli / Toppo	32	126	158	22	14%
Pellico	20	67	87	4	5%
S. Domenico	24	40	64	8	13%
Zardini	13	82	95	11	12%
Zorutti	5	46	51	0	0%
Garzoni	3	40	43	0	0%
IV Novembre	22	40	62	0	0%
senza nome*				12	
TOTALE	237	794	1031	102	10%

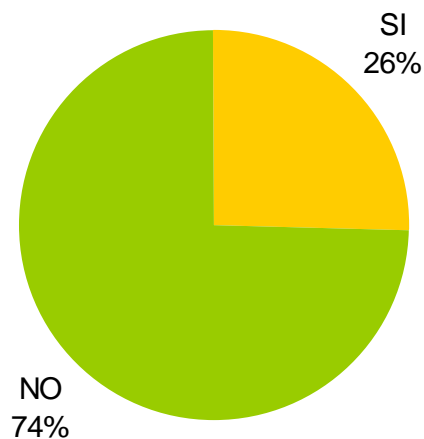
* questionari riconsegnati senza indicare la scuola di riferimento

Hanno compilato il questionario i genitori di circa il 10% bambini che usufruiscono del servizio di post accoglienza e di doposcuola

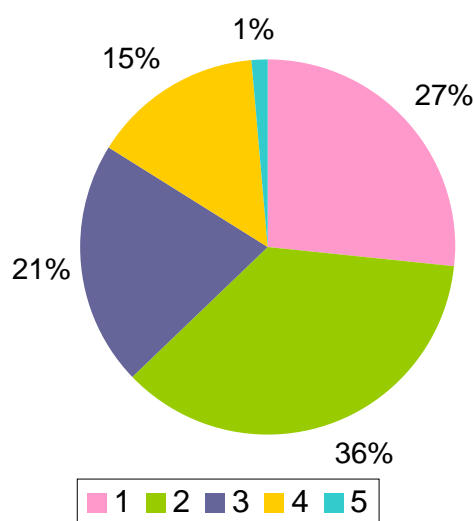
CHI HA RISPOSTO

Chi ha risposto ha nel 74% dei casi un'esperienza pluriennale del servizio.

Questo è il primo anno di frequenza di vostro figlio/a del servizio di doposcuola?

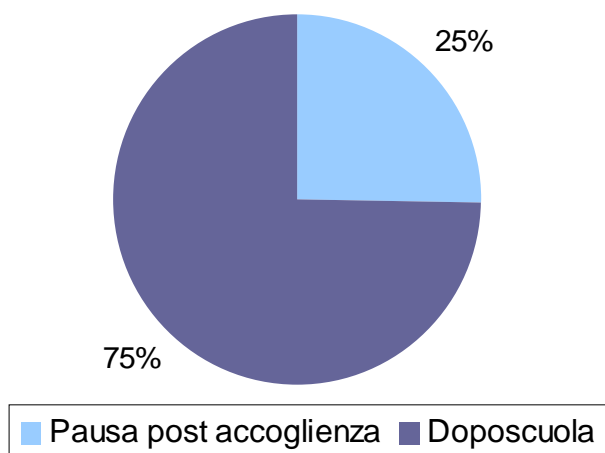


Se non è il primo anno, per quanti anni Vostro figlio/a ha frequentato il doposcuola?



Il servizio usufruito è nel 75% dei casi il doposcuola (uscita ore 16.30, con mensa) e per il 25% la “post-assistenza completa” (uscita ore 14.30 con mensa).

Tipo di servizio utilizzato



RISULTATI

Il risultato mostra un gradimento del servizio in tutte le sue fasi, dalle ludico ricreative, al consumo del pasto, allo svolgimento dei compiti; risultano gradite anche le attività di laboratorio.

SCALA:

Pessimo - Poco soddisfacente - Sufficientemente buono – Ottimo - Eccellente

Valutazione del servizio di “POST-ACCOGLIENZA COMPLETA” (fino alle ore 14.30, con consumazione del pasto)

4.a – Assistenza educativa alla consumazione del pasto	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	3%
Sufficientemente buono	17%
Ottimo	48%
Eccellente	31%

4.b – Assistenza nella fase del gioco libero	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	7%
Sufficientemente buono	24%
Ottimo	38%
Eccellente	31%

4.c – Efficacia dell'attività di custodia e vigilanza svolta dal personale	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	7%
Sufficientemente buono	14%
Ottimo	43%
Eccellente	36%

4.d – Efficacia delle attività di socializzazione	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	3%
Sufficientemente buono	21%
Ottimo	45%
Eccellente	31%

4.e – Qualità della relazione bambino/bambini	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	3%
Sufficientemente buono	24%
Ottimo	38%
Eccellente	34%

4.f – Qualità della relazione educatore/bambini	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	7%
Sufficientemente buono	17%
Ottimo	34%
Eccellente	41%

4.g – Qualità della relazione educatore/genitori	
Pessimo	4%
Poco soddisfacente	4%
Sufficientemente buono	18%
Ottimo	43%
Eccellente	32%

4.h – Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	17%
Sufficientemente buono	10%
Ottimo	34%
Eccellente	38%

4.i – Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita	
Pessimo	0%
Poco soddisfacente	7%
Sufficientemente buono	14%
Ottimo	38%
Eccellente	41%

Valutazione del servizio “DOPOSCUOLA” (fino alle ore 16.30, con consumazione del pasto)

5.a – Assistenza educativa alla consumazione del pasto	
Pessimo	1%
Poco soddisfacente	6%
Sufficientemente buono	32%
Ottimo	38%
Eccellente	23%

5.b – Assistenza educativa nelle fasi di gioco libero e/o strutturato	
Pessimo	3%
Poco soddisfacente	4%
Sufficientemente buono	26%
Ottimo	45%
Eccellente	23%

5.c – Assistenza e consulenza dell’educatore nell’attività di studio	
Pessimo	4%
Poco soddisfacente	7%
Sufficientemente buono	19%
Ottimo	44%
Eccellente	26%

5.d – Capacità dei bambini di completare i compiti nel tempo disponibile al doposcuola	
Pessimo	3%
Poco soddisfacente	11%
Sufficientemente buono	19%
Ottimo	42%
Eccellente	25%

5.e – Valenza educativa attribuita alle attività suppletive (laboratori educativi e sportivi)	
Pessimo	3%
Poco soddisfacente	8%
Sufficientemente buono	28%
Ottimo	33%
Eccellente	28%

5.f – Efficacia dell’attività di custodia e vigilanza svolta del personale	
Pessimo	1%
Poco soddisfacente	8%
Sufficientemente buono	19%
Ottimo	45%
Eccellente	27%

5.g – Efficacia delle attività di socializzazione	
Pessimo	1%
Poco soddisfacente	4%
Sufficientemente buono	20%
Ottimo	42%
Eccellente	32%

5.h – Qualità della relazione bambino/bambini	
Pessimo	1%
Poco soddisfacente	1%
Sufficientemente buono	25%
Ottimo	51%
Eccellente	22%

5.i – Qualità della relazione educatore/bambini	
Pessimo	3%
Poco soddisfacente	0%
Sufficientemente buono	22%
Ottimo	41%
Eccellente	35%

5.j – Qualità della relazione educatori/genitori	
Pessimo	1%
Poco soddisfacente	3%
Sufficientemente buono	19%
Ottimo	40%
Eccellente	37%

5.k – Qualità del Vostro rapporto con i rappre-sentati dei genitori per il servizio doposcuola	
Pessimo	7%
Poco soddisfacente	16%
Sufficientemente buono	21%
Ottimo	34%
Eccellente	21%

5.l – Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio doposcuola	
Pessimo	3%
Poco soddisfacente	13%
Sufficientemente buono	22%
Ottimo	36%
Eccellente	25%

5.m – Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita	
Pessimo	2%
Poco soddisfacente	5%
Sufficientemente buono	11%
Ottimo	52%
Eccellente	31%

7 – Ritenete che Vostro figlio/a frequenti volentieri il servizio?	
No, malvolentieri	0%
Poco volentieri	7%
Sì, lo frequenta volentieri	29%
Sì, molto volentieri	37%
Sì, con grande interesse, entusiasmo e profitto scolastico	28%

8 – Ritenete che la frequenza al doposcuola contribuisca a migliorare l'impegno scolastico e il suo rapporto con lo studio?	
No	7%
Sì, ma con risultati alterni nel tempo	7%
Sì, ma in modo poco rilevante	17%
Sì e con buoni risultati	44%
Sì, il miglioramento è continuo, significativo e assai evidente	23%

Per compilare il presente questionario avete consultato Vostro/a figlio/a?	
SI	30%
NO	70%

ALLEGATO: QUESTIONARIO



U.O. Comunicazione

33100 Udine - Via Savorgnana 11
comunicazione@comune.udine.it
tel. 0432 271 559
fax 0432 271 869





COMUNE DI UDINE

Dipartimento Servizi alla Persona e alla Comunità
Servizio Servizi educativi e Sportivi

Questionario sul servizio di doposcuola presso la scuola primaria _____ a.s. 2011/12

Il questionario è uno strumento che consente all'Amministrazione Comunale di conoscere il livello di gradimento da parte dell'utenza del servizio di doposcuola erogato nell'anno in corso.

Sulla base degli elementi di conoscenza in vostro possesso vi chiediamo di rispondere alle domande del presente questionario e poi depositarlo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso dell'ufficio "Servizi per gli alunni 3-14 anni"

1. Questo è il primo anno di frequenza di vostro figlio/a del servizio di doposcuola?

SI' NO

2. Se NO, per quanti anni Vostro figlio/a ha frequentato il servizio di doposcuola?

per ①②③④⑤ anni

3. Indicare il tipo di servizio fruito da Vostro/a figlio/a (barrare il cerchietto relativo al servizio che interessa):

- a) pausa post accoglienza completa (fino alle 14,30 con mensa) (rispondere alla domanda n° 4)
- b) doposcuola (rispondere alle domande n° 5-6 -7-8)

4. Valutazione sintetica del servizio di post accoglienza completa. (La scala dei giudizi è: 1 = pessimo, 2 = poco soddisfacente, 3 = sufficientemente buono, 4 = ottimo, 5 = eccellente).

4.1 Assistenza educativa alla consumazione del pasto

①②③④⑤

4.2 Assistenza nella fase del gioco libero

①②③④⑤

4.3 Efficacia dell'attività di custodia e vigilanza svolta dal personale

①②③④⑤

4.4 Efficacia delle attività di socializzazione

①②③④⑤

4.5 Qualità della relazione bambino/bambini

① ② ③ ④ ⑤

4.6 Qualità della relazione educatore/bambini

① ② ③ ④ ⑤

4.7 Qualità della relazione educatori/genitori

① ② ③ ④ ⑤

4.8 Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio post scolastico

① ② ③ ④ ⑤

4.9 Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita

① ② ③ ④ ⑤

5. Valutazione sintetica del servizio di doposcuola . (La scala dei giudizi è: 1 = pessimo, 2= poco soddisfacente, 3 = sufficientemente buono, 4 = ottimo, 5 = eccellente)

5.1 Assistenza educativa alla consumazione del pasto

① ② ③ ④ ⑤

5.2 Assistenza educativa nelle fasi di gioco libero e/o strutturato

① ② ③ ④ ⑤

5.3 Assistenza e consulenza dell'educatore nell'attività di studio

① ② ③ ④ ⑤

5.4 Capacità dei bambini di completare i compiti nel tempo disponibile al doposcuola

① ② ③ ④ ⑤

5.5 Valenza educativa attribuita alle attività suppletive (laboratori educativi e sportivi)

① ② ③ ④ ⑤

5.6 Efficacia dell'attività di custodia e vigilanza svolta dal personale

① ② ③ ④ ⑤

5.7 Efficacia delle attività di socializzazione

① ② ③ ④ ⑤

5.8 Qualità della relazione bambino/bambini

① ② ③ ④ ⑤

5.9 Qualità della relazione educatore/bambini

① ② ③ ④ ⑤

5.10 Qualità della relazione educatori/genitori

① ② ③ ④ ⑤

5.11 Qualità del Vostro rapporto con i rappresentanti dei genitori per il servizio doposcuola

① ② ③ ④ ⑤

5.12 Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio doposcuola

① ② ③ ④ ⑤

5.13 Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita

① ② ③ ④ ⑤

6. Indicate qual'è, a vostro parere, il grado di importanza delle finalità del servizio di doposcuola (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente:

1= non importante; 2= poco importante; 3 = discretamente importante; 4= abbastanza importante; 5= molto importante)

- Assistenza e sostegno nel processo di socializzazione

① ② ③ ④ ⑤

- Assistenza nell'esecuzione dei compiti

① ② ③ ④ ⑤

- Assistenza e stimolo nelle attività di laboratorio

① ② ③ ④ ⑤

Spazio per eventuali ulteriori finalità del servizio

7. Ritenete che Vostro figlio/a frequenti volentieri il servizio? (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente: 1 = no, malvolentieri; 2 = poco volentieri; 3 = sì, lo frequenta volentieri; 4= sì, molto volentieri; 5= sì, con grande interesse, entusiasmo e profitto scolastico).

① ② ③ ④ ⑤

8. Ritenete che la frequenza al doposcuola contribuisca a migliorare l'impegno scolastico e il suo rapporto con lo studio? (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente: 1 = no; 2 = sì, ma con risultati alterni nel tempo, 3 = sì, ma in modo poco rilevante; 4= sì e con buoni risultati; 5= sì, il miglioramento è continuo, significativo e assai evidente).

① ② ③ ④ ⑤

Spazio per eventuali specificazioni inerenti alle risposte fornite.

Spazio per esprimere eventuali desideri, disagi, o proposte di iniziative di sostegno alla funzione genitoriale in ambito scolastico.



COMUNE DI UDINE
Dipartimento Servizi alla Persona e alla Comunità
Servizio Servizi educativi e Sportivi

Questionario sul servizio di doposcuola

presso la scuola primaria _____ a.s. 2011/12

Il questionario è uno strumento che consente all'Amministrazione Comunale di conoscere il livello di gradimento da parte dell'utenza del servizio di doposcuola erogato nell'anno in corso.

Sulla base degli elementi di conoscenza in vostro possesso vi chiediamo di rispondere alle domande del presente questionario e poi depositarlo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso dell'ufficio "Servizi per gli alunni 3-14 anni"

1. Questo è il primo anno di frequenza di vostro figlio/a del servizio di doposcuola?
SI' NO

2. Se NO, per quanti anni Vostro figlio/a ha frequentato il servizio di doposcuola?
per ① ② ③ ④ ⑤ anni

3. Indicare il tipo di servizio fruito da Vostro/a figlio/a (barrare il cerchietto relativo al servizio che interessa):

- a) pausa post accoglienza completa (fino alle 14,30 con mensa) (rispondere alla domanda n° 4)
b) doposcuola (rispondere alle domande n° 5-6 -7-8)

4. Valutazione sintetica del servizio di post accoglienza completa. (La scala dei giudizi è: 1 = pessimo, 2 = poco soddisfacente, 3 = sufficientemente buono, 4 = ottimo, 5 = eccellente).

- | | |
|---|-----------|
| a. Assistenza educativa alla consumazione del pasto | ① ② ③ ④ ⑤ |
| b. Assistenza nella fase del gioco libero | ① ② ③ ④ ⑤ |
| c. Efficacia dell'attività di custodia e vigilanza svolta dal personale | ① ② ③ ④ ⑤ |
| d. Efficacia delle attività di socializzazione | ① ② ③ ④ ⑤ |
| e. Qualità della relazione bambino/bambini | ① ② ③ ④ ⑤ |
| f. Qualità della relazione educatore/bambini | ① ② ③ ④ ⑤ |
| g. Qualità della relazione educatori/genitori | ① ② ③ ④ ⑤ |
| h. Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio post scolastico | ① ② ③ ④ ⑤ |
| i. Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita | ① ② ③ ④ ⑤ |

5. Valutazione sintetica del servizio di doposcuola . (La scala dei giudizi è: 1 = pessimo, 2= poco soddisfacente, 3 = sufficientemente buono, 4 = ottimo, 5 = eccellente)

- | | |
|--|-----------|
| a. Assistenza educativa alla consumazione del pasto | ① ② ③ ④ ⑤ |
| b. Assistenza educativa nelle fasi di gioco libero e/o strutturato | ① ② ③ ④ ⑤ |
| c. Assistenza e consulenza dell'educatore nell'attività di studio | ① ② ③ ④ ⑤ |
| d. Capacità dei bambini di completare i compiti nel tempo disponibile al doposcuola | ① ② ③ ④ ⑤ |
| e. Valenza educativa attribuita alle attività suppletive (laboratori educativi e sportivi) | ① ② ③ ④ ⑤ |
| f. Efficacia dell'attività di custodia e vigilanza svolta dal personale | ① ② ③ ④ ⑤ |
| g. Efficacia delle attività di socializzazione | ① ② ③ ④ ⑤ |

- | | |
|---|-----------|
| h. Qualità della relazione bambino/bambini | ① ② ③ ④ ⑤ |
| i. Qualità della relazione educatore/bambini | ① ② ③ ④ ⑤ |
| j. Qualità della relazione educatori/genitori | ① ② ③ ④ ⑤ |
| k. Qualità del Vostro rapporto con i rappresentanti dei genitori per il servizio doposcuola | ① ② ③ ④ ⑤ |
| l. Qualità del collegamento/interazione tra scuola e servizio doposcuola | ① ② ③ ④ ⑤ |
| m. Qualità della gestione e assistenza del momento di commiato e uscita | ① ② ③ ④ ⑤ |

6. Indicate qual'è, a vostro parere, il grado di importanza delle finalità del servizio di doposcuola (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente: 1= non importante; 2= poco importante; 3 = discretamente importante; 4= abbastanza importante; 5= molto importante)

- | | |
|---|-----------|
| - Assistenza e sostegno nel processo di socializzazione | ① ② ③ ④ ⑤ |
| - Assistenza nell'esecuzione dei compiti | ① ② ③ ④ ⑤ |
| - Assistenza e stimolo nelle attività di laboratorio | ① ② ③ ④ ⑤ |

Spazio per eventuali ulteriori finalità del servizio

7. Ritenete che Vostro figlio/a frequenti volentieri il servizio? (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente: 1 = no, malvolentieri; 2 = poco volentieri; 3 = sì, lo frequenta volentieri; 4= sì, molto volentieri; 5= sì, con grande interesse, entusiasmo e profitto scolastico).

① ② ③ ④ ⑤

8. Ritenete che la frequenza al doposcuola contribuisca a migliorare l'impegno scolastico e il suo rapporto con lo studio? (La scala delle valutazioni fornite con la risposta è la seguente: 1 = no; 2 = sì, ma con risultati alterni nel tempo, 3 = sì, ma in modo poco rilevante; 4= sì e con buoni risultati; 5= sì, il miglioramento è continuo, significativo e assai evidente).

① ② ③ ④ ⑤

Spazio per eventuali specificazioni inerenti alle risposte fornite.

Spazio per esprimere eventuali desideri, disagi, o proposte di iniziative di sostegno alla funzione genitoriale in ambito scolastico.
