



**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE “TOSCANINI”**

Via Trattati di Roma ,1957, n° 5 - 21011 CASORATE SEMPIONE (VA)

Tel.0331/296182 Fax 0331/295563

E-mail: [comprensivocasoratebesnate@ictoscanini.it](mailto:comprensivocasoratebesnate@ictoscanini.it)

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA’  
DEL  
SERVIZIO SCOLASTICO**

**Anno scolastico 2009/2010**

Istituto Comprensivo “Toscanini” di Casorate Sempione  
“Rilevazione della qualità del servizio scolastico”  
a.s. 2009/2010

# FAMIGLIE

Istituto Comprensivo “Toscanini” di Casorate Sempione  
“Rilevazione della qualità del servizio scolastico”  
a.s. 2009/2010

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**  
**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**  
**a. s. 2009/2010**  
**Famiglie**  
**Scuola Infanzia Casorate Sempione**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n° 75

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 52 (69%)

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	1. Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	0%	6%	40%	48%	6%	0%
2	2. Informazioni relative alla programmazione didattica	0%	6%	27%	55%	12%	0%
3	3. Informazioni relative a innovazioni in atto	4%	17%	29%	44%	2%	4%
4	Funzionamento sportelli ascolto	0%	6%	40%	25%	2%	27%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	12%	10%	29%	32%	4%	13%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	4%	15%	37%	38%	4%	2%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	2%	2%	19%	61%	12%	4%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	12%	29%	15%	23%	6%	15%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	0%	0%	8%	38%	54%	0%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	0%	0%	8%	42%	46%	0%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	2%	27%	56%	15%	0%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	0%	0%	12%	55%	33%	0%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	6%	8%	35%	41%	4%	6%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	0%	4%	35%	51%	6%	4%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	0%	2%	33%	46%	6%	13%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	2%	8%	25%	38%	2%	25%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	4%	12%	45%	31%	4%	4%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	2%	10%	44%	38%	2%	4%
19	Tempi espletamento pratiche	2%	10%	43%	35%	2%	8%
20	Orario di apertura dell'ufficio	2%	15%	35%	36%	4%	8%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)    I.( insoddisfatto)    A.S. ( abbastanza soddisfatto)S. ( soddisfatto)    M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**

**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**

**a. s. 2009/2010**

**Famiglie**

**Scuola Primaria Casorate Sempione**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 111

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	1.Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	0%	1%	30%	45%	23%	1%
2	2.Informazioni relative alla programmazione didattica	0%	0%	0%	33%	53%	14%
3	3.Informazioni relative a innovazioni in atto	1%	7%	37%	45%	6%	4%
4	Funzionamento sportelli ascolto	0%	5%	44%	38%	5%	8%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	1%	4%	33%	45%	17%	0%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	0%	0%	38%	43%	19%	0%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	4%	7%	27%	47%	14%	1%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	7%	16%	27%	36%	9%	5%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	0%	2%	12%	43%	43%	0%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	0%	1%	12%	45%	42%	0%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	2%	15%	60%	23%	0%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	0%	1%	25%	41%	32%	1%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	9%	24%	37%	21%	9%	0%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	0%	2%	34%	46%	18%	0%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	0%	2%	34%	46%	18%	0%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	1%	2%	39%	42%	16%	0%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	3%	11%	36%	37%	10%	3%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	4%	7%	39%	41%	8%	1%
19	Tempi espletamento pratiche	3%	8%	40%	40%	8%	1%
20	Orario di apertura dell'ufficio	1%	10%	41%	39%	9%	0%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)

I.( insoddisfatto)

A.S. ( abbastanza soddisfatto)

S. ( soddisfatto)

M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**

**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**

**a. s. 2009/2010**

**Famiglie**

**Scuola primaria Besnate**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 105

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	1.Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	0%	2%	40%	49%	7%	2%
2	2.Informazioni relative alla programmazione didattica	0%	2%	22%	59%	15%	2%
3	3.Informazioni relative a innovazioni in atto	1%	9%	45%	26%	12%	7%
4	Funzionamento sportelli ascolto	0%	7%	28%	34%	7%	14%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	0%	1%	21%	44%	30%	4%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	0%	5%	26%	58%	11%	0%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	0%	0%	25%	55%	15%	0%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	7%	13%	37%	20%	13%	10%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	0%	0%	12%	41%	47%	0%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	0%	0%	12%	43%	45%	0%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	1%	21%	55%	21%	2%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	0%	0%	17%	53%	29%	1%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	15%	39%	24%	17%	2%	3%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	1%	10%	40%	39%	7%	3%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	1%	10%	40%	39%	7%	3%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	4%	10%	36%	34%	12%	4%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	3%	17%	32%	32%	11%	5%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	2%	9%	36%	38%	5%	10%
19	Tempi espletamento pratiche	4%	3%	43%	35%	3%	12%
20	Orario di apertura dell'ufficio	5%	3%	39%	30%	11%	12%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)    I.( insoddisfatto)    A.S. ( abbastanza soddisfatto)S. ( soddisfatto)    M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**

**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**

**a. s. 2009/2010**

**Famiglie**

**Scuola Secondaria Casorate Sempione**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 47

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	2%	5%	45%	41%	7%	0%
2	Informazioni relative alla programmazione didattica	4%	4%	43%	47%	2%	0%
3	Informazioni relative a innovazioni in atto	5%	9%	47%	32%	5%	2%
4	Funzionamento sportelli ascolto	2%	0%	35%	40%	4%	19%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	6%	2%	47%	30%	15%	0%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	0%	2%	33%	65%	0%	0%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	4%	2%	54%	36%	4%	0%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	23%	0%	40%	30%	2%	5%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	2%	2%	27%	53%	14%	2%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	2%	2%	21%	50%	23%	2%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	4%	43%	45%	4%	4%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	5%	0%	44%	37%	14%	0%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	5%	0%	47%	43%	5%	0%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	4%	2%	47%	34%	11%	2%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	14%	5%	35%	36%	5%	5%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	0%	0%	53%	33%	14%	0%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	9%	0%	34%	34%	9%	14%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	0%	4%	61%	25%	8%	2%
19	Tempi espletamento pratiche	4%	11%	36%	41%	2%	6%
20	Orario di apertura dell'ufficio	2%	2%	42%	40%	14%	0%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)    I.( insoddisfatto)    A.S. ( abbastanza soddisfatto)S. ( soddisfatto)    M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**  
**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**  
**a. s. 2009/2010**  
**Famiglie**  
**Scuola Secondaria Besnate**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n° 50

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	0%	0%	66%	28%	6%	0%
2	Informazioni relative alla programmazione didattica	0%	0%	54%	42%	4%	0%
3	Informazioni relative a innovazioni in atto	2%	5%	60%	31%	2%	0%
4	Funzionamento sportelli ascolto	2%	2%	56%	32%	6%	2%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	10%	0%	37%	33%	20%	0%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	2%	0%	49%	39%	10%	0%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	0%	0%	51%	63%	0%	0%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	20%	4%	36%	33%	7%	0%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	2%	0%	15%	50%	33%	0%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	0%	0%	15%	52%	33%	0%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	0%	31%	57%	12%	0%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	0%	2%	37%	43%	18%	0%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	35%	0%	48%	13%	4%	0%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	7%	0%	76%	15%	2%	0%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	28%	4%	46%	13%	9%	0%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	27%	8%	34%	18%	13%	0%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	17%	0%	49%	29%	5%	0%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	4%	0%	69%	20%	7%	0%
19	Tempi espletamento pratiche	8%	0%	72%	16%	4%	0%
20	Orario di apertura dell'ufficio	9%	2%	62%	20%	7%	0%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)    I.( insoddisfatto)    A.S. ( abbastanza soddisfatto)S. ( soddisfatto)    M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

**ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "TOSCANINI"**  
**Rilevazione della qualità del servizio scolastico**  
**a. s. 2009/2010**  
**Famiglie**  
**Totale Istituto**

QUESTIONARI DISTRIBUITI: n°

QUESTIONARI RESTITUITI: n°

	<b>DOMANDE</b>	<b>M.I.(%)</b>	<b>I. (%)</b>	<b>A.S.(%)</b>	<b>S. (%)</b>	<b>M.S. (%)</b>	<b>N.R. (%)</b>
1	1.Informazioni relative all'attività svolta dall'Istituto	0%	2%	41%	45%	11%	1%
2	2.Informazioni relative alla programmazione didattica	1%	2%	33%	52%	11%	1%
3	3.Informazioni relative a innovazioni in atto	2%	9%	45%	33%	7%	4%
4	Funzionamento sportelli ascolto	0%	3%	62%	22%	4%	9%
5	Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali	4%	3%	31%	40%	19%	3%
6	Tempi e calendario annuale delle lezioni	1%	8%	34%	46%	10%	1%
7	Scansione oraria settimanale delle lezioni	2%	3%	32%	50%	12%	1%
8	Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS	11%	13%	31%	28%	9%	8%
9	Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni	0%	1%	33%	34%	32%	0%
10	Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie	0%	1%	13%	46%	40%	0%
11	Comunicazioni scuola-famiglia	0%	2%	25%	55%	17%	1%
12	Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio	1%	1%	25%	46%	26%	1%
13	Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)	13%	20%	36%	24%	5%	2%
14	Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)	2%	5%	42%	39%	10%	2%
15	Utilizzo e strumentazione dei laboratori	2%	5%	42%	39%	10%	2%
16	Utilizzo e attrezzature della palestra	5%	6%	37%	35%	12%	5%
17	Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)	6%	10%	37%	33%	9%	5%
18	Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria	3%	7%	46%	34%	6%	4%
19	Tempi espletamento pratiche	4%	6%	46%	34%	4%	6%
20	Orario di apertura dell'ufficio	4%	6%	43%	33%	9%	5%

**Legenda:**

M.I.( molto insoddisfatto)    I.( insoddisfatto)    A.S. ( abbastanza soddisfatto)S. ( soddisfatto)    M.S. (molto soddisfatto)

N.R. (non risposto)

## COMMENTI:

***Dalla somma delle voci 1 “molto insoddisfatto” e 2 “insoddisfatto” risultano critici i seguenti aspetti:***

8. Disponibilità all’ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS:  $11\% + 13\% = 24\%$  (aspetto critico anche nella precedente rilevazione: 16%)

13. Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche):  $13\% + 20\% = 33\%$  ( aspetto critico anche nella precedente rilevazione: 39%)

***Altre criticità, che interessano un numero più ridotto di famiglie, riguardano i seguenti aspetti:***

16. Utilizzo e attrezzature della palestra:  $5\% + 6\% = 11\%$

17. Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti):  $6\% + 10\% = 16\%$  (aspetto critico anche nella precedente rilevazione: 18%)

***Nelle singole scuole emergono i seguenti aspetti critici:***

***SCUOLA INFANZIA:***

5. Viaggi d’istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali:  $12\% + 10\% = 22\%$

6. Tempi e calendario annuale delle lezioni:  $4\% + 15\% = 19\%$

20: Orario di apertura dell’ufficio:  $2\% + 15\% = 17\%$

***SCUOLA PRIMARIA CASORATE S.***

13. Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche).  $9\% + 24\% = 33\%$

8. Disponibilità all’ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del DS:  $7\% + 16\% = 23\%$

***SCUOLA PRIMARIA BESNATE:***

16. Utilizzo e attrezzature della palestra:  $4\% + 10\% = 14\%$

***SCUOLA SECONDARIA CASORATE S.***

3. Informazioni relative a innovazioni in atto:  $5\% + 9\% = 14\%$

15. Utilizzo e strumentazione dei laboratori:  $14\% + 5\% = 19\%$

16. Utilizzo e attrezzature della palestra:  $4\% + 11\% = 15\%$

***SCUOLA SECONDARIA BESNATE:***

15. Utilizzo e strumentazione dei laboratori:  $28\% + 4\% = 32\%$

16. Utilizzo e attrezzature della palestra:  $27\% + 8\% = 35\%$

***Emergono i seguenti punti di forza:***

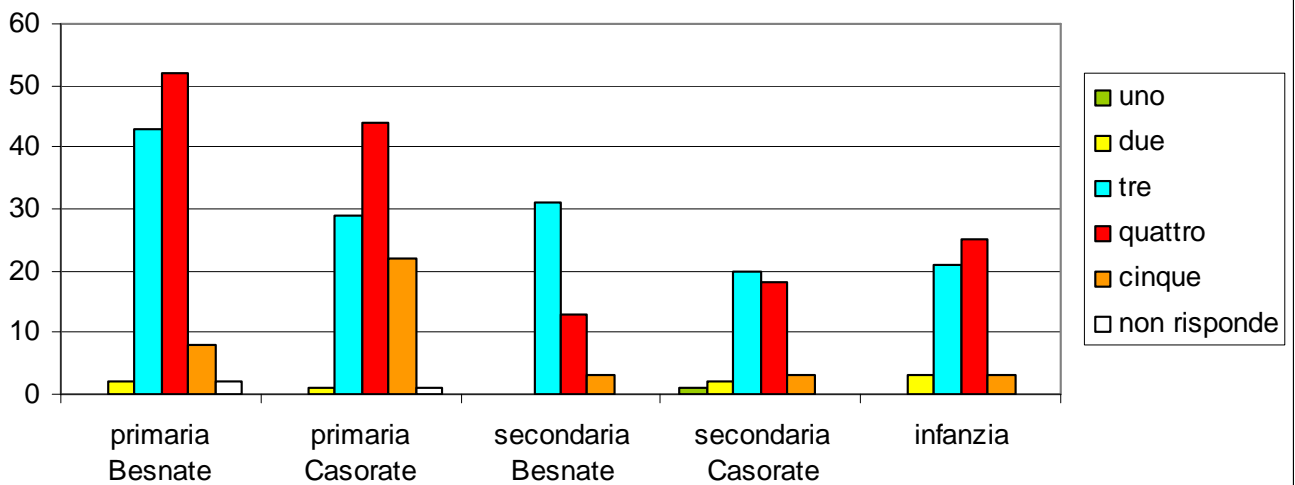
9. Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni:  $34\% + 32\% = 66\%$

10. Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie:  $46\% + 40\% = 86\%$

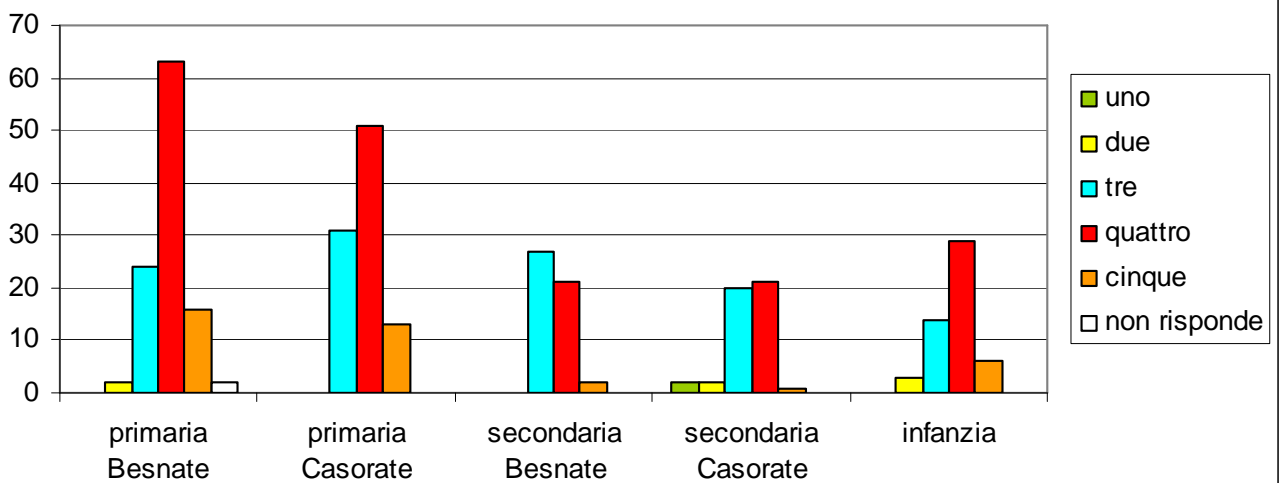
11. Comunicazioni scuola-famiglia:  $55\% + 17\% = 72\%$

12. Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio:  $46\% + 26\% = 72\%$

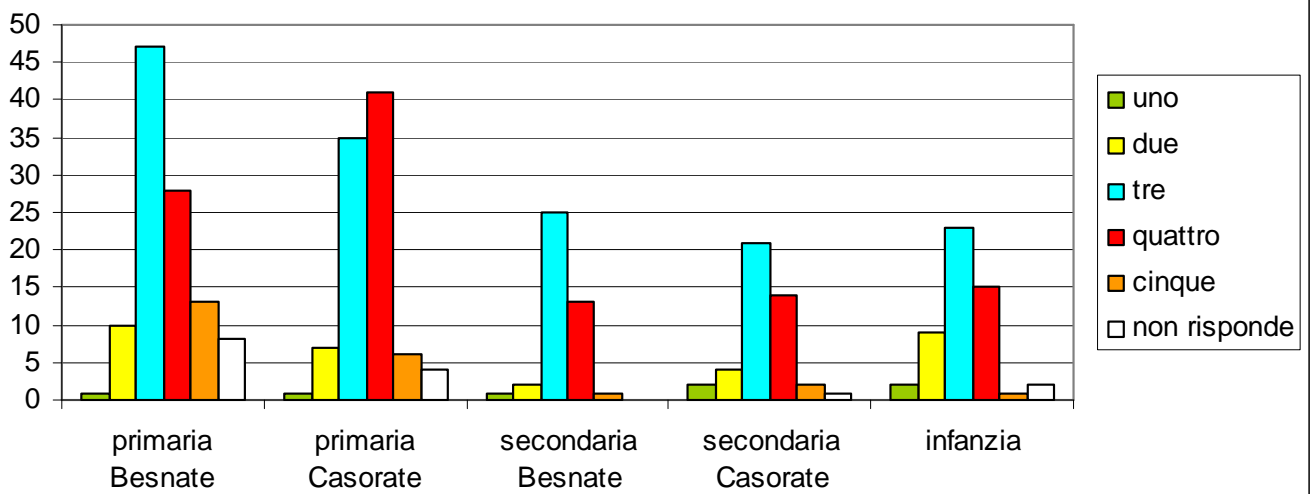
### Informazioni relative alle attività svolte dall'Istituto



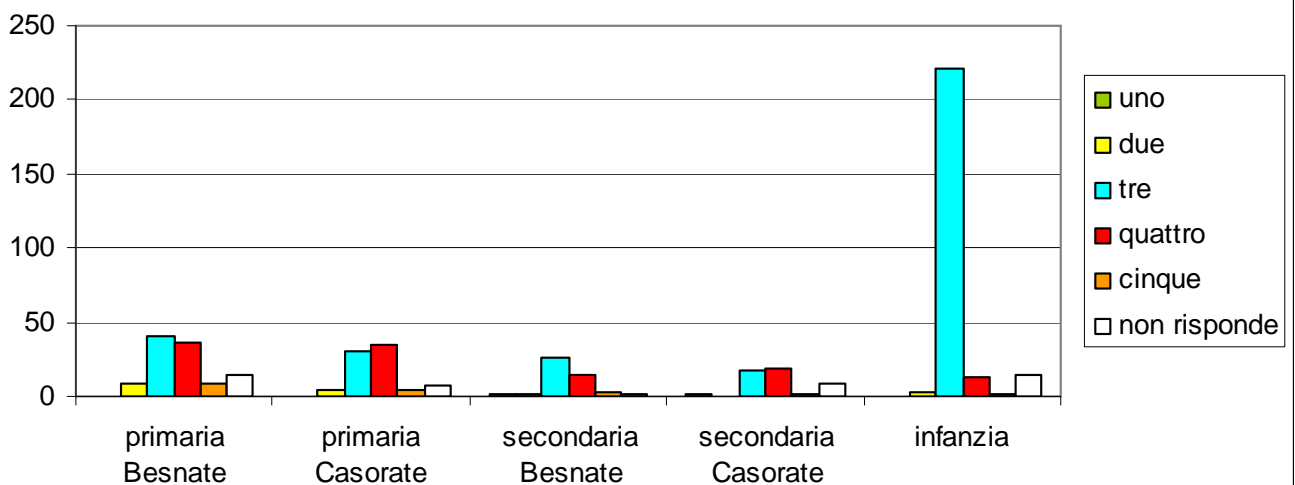
### Informazioni relative alla programmazione didattica



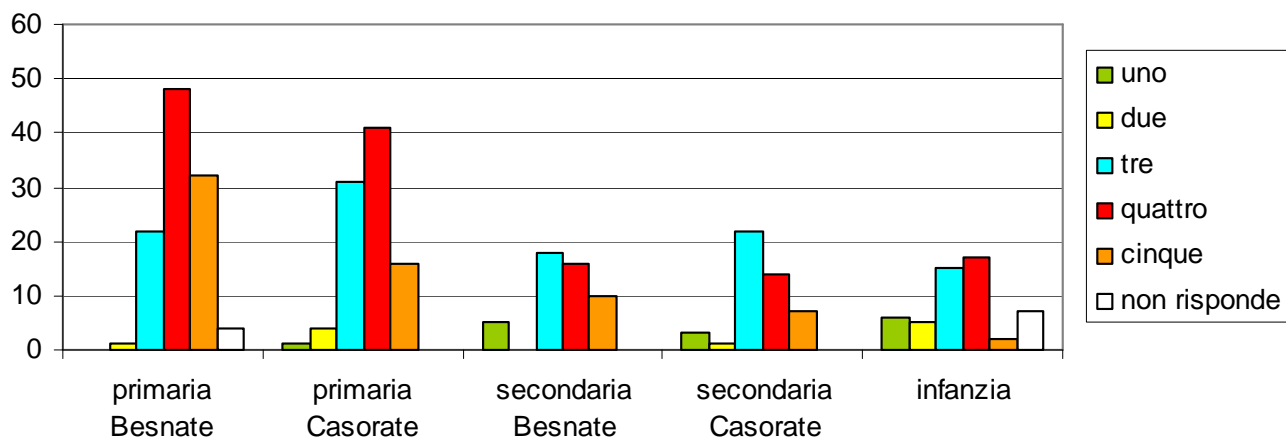
### Informazioni relative a innovazioni in atto



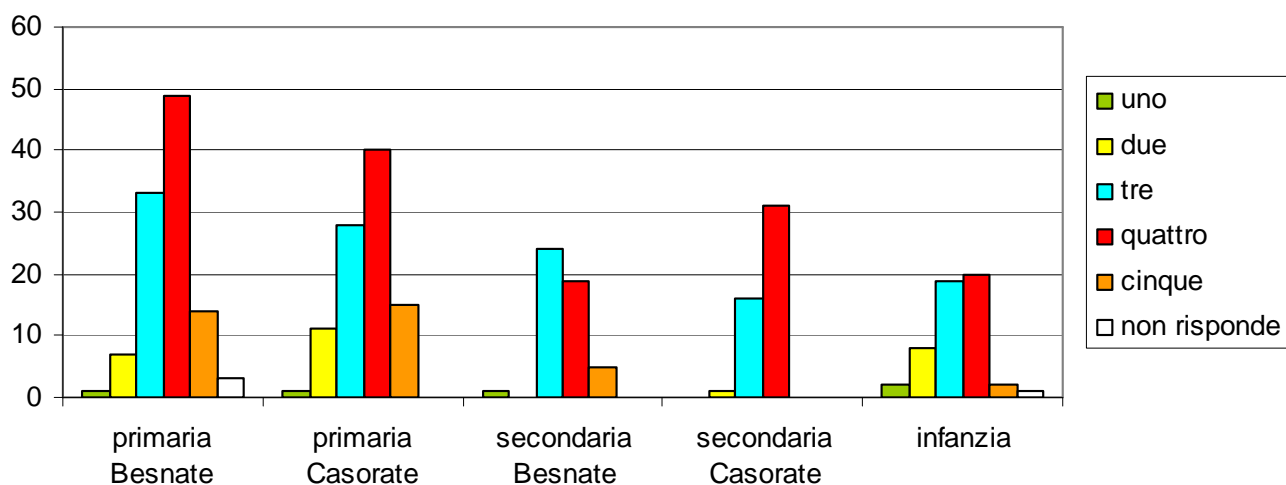
### Funzionamento sportelli di ascolto



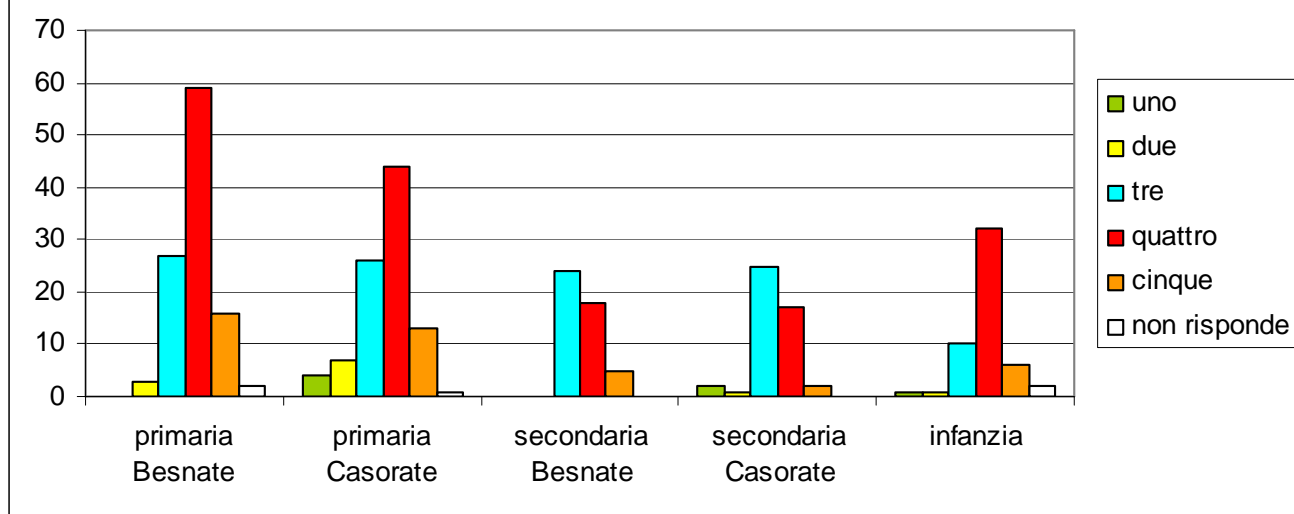
### Viaggi d'istruzione /visite didattiche/ uscite sul territorio/ iniziative culturali



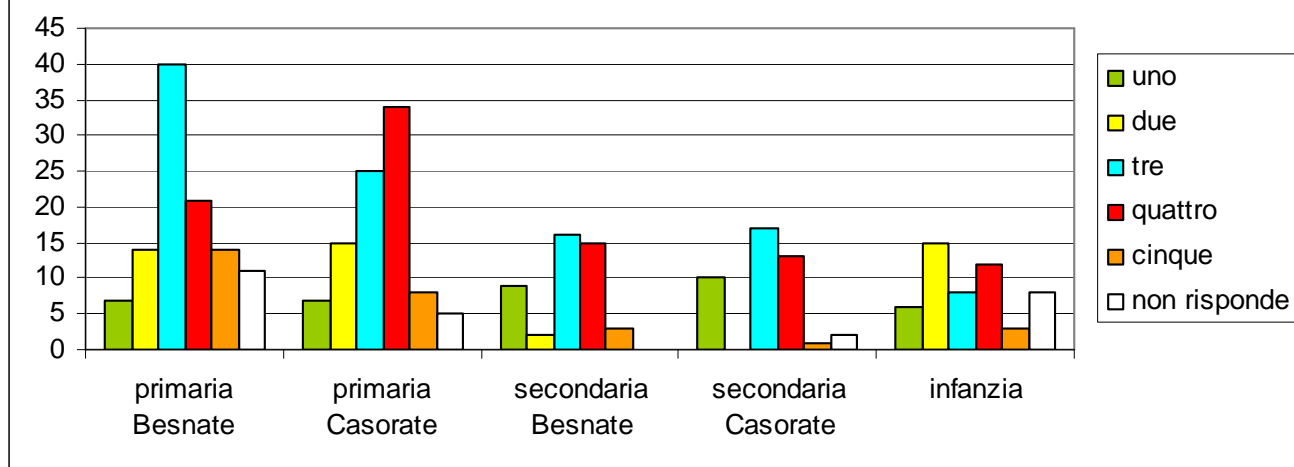
### Tempi e calendario annuale delle lezioni



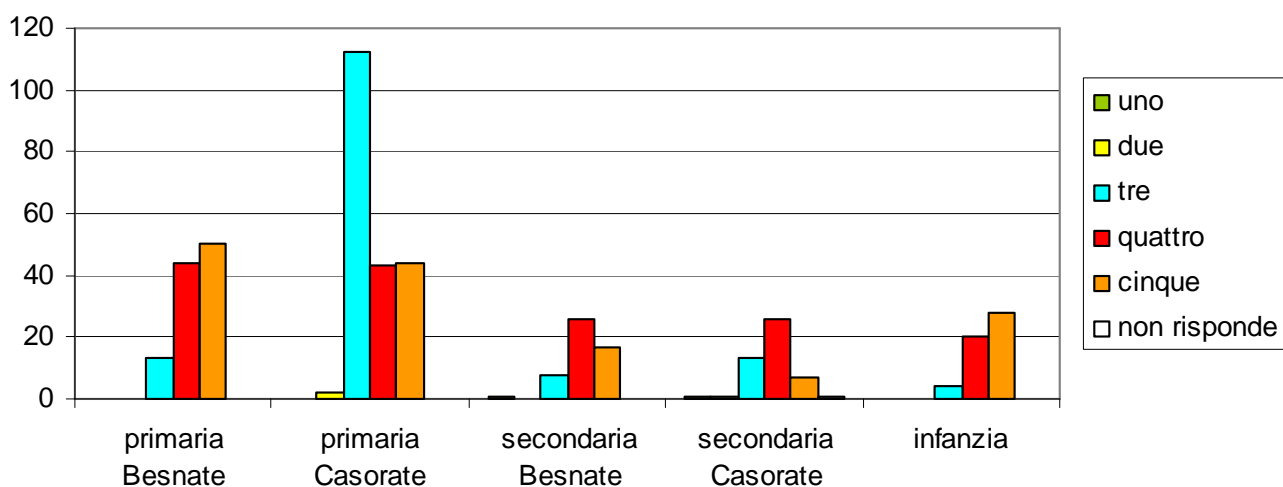
### Scansione oraria settimanale delle lezioni



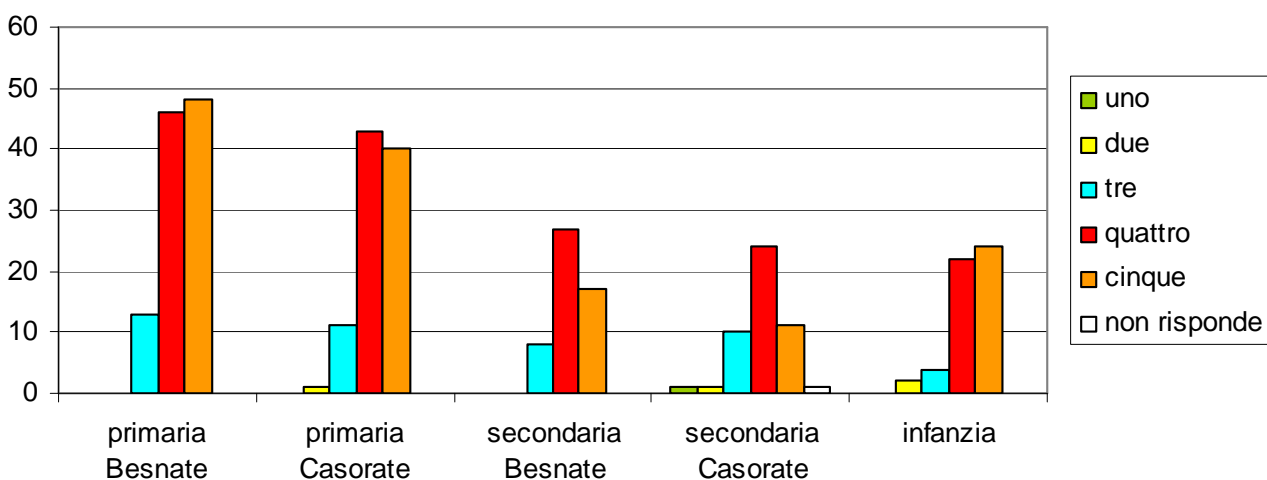
### Disponibilità all'ascolto e risoluzione delle varie problematiche da parte del Dirigente Scolastico



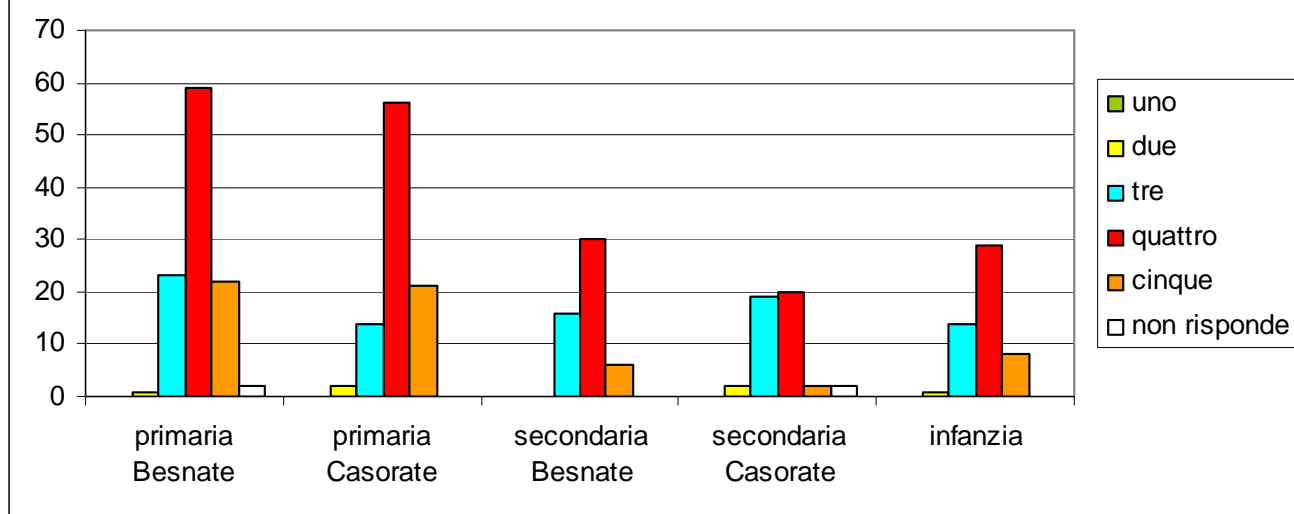
### Disponibilità insegnanti alla relazione con gli alunni



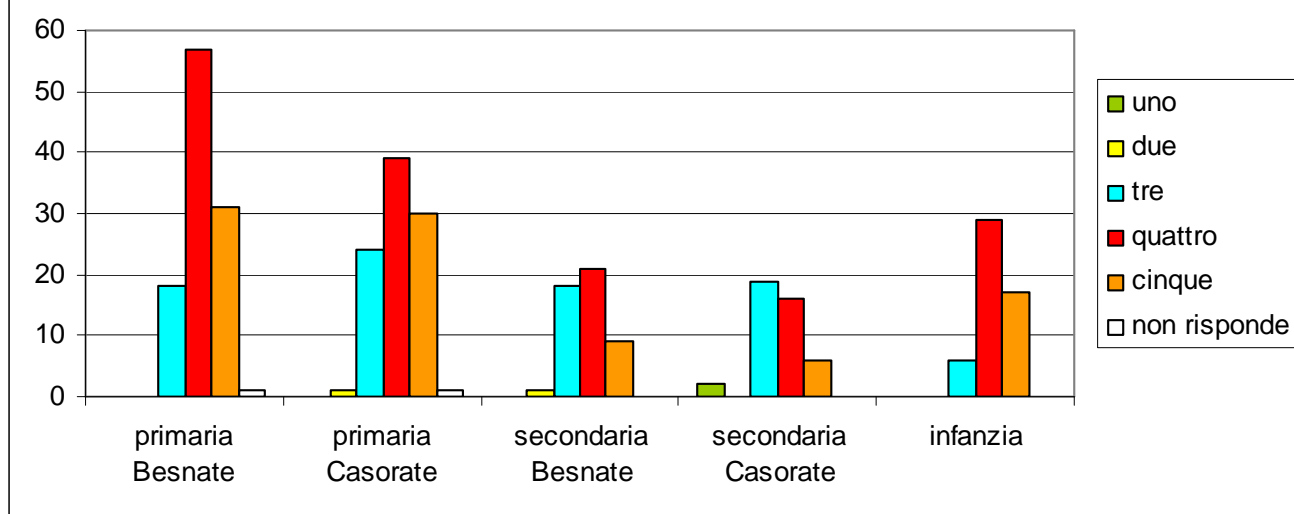
### Disponibilità insegnanti alla relazione con le famiglie



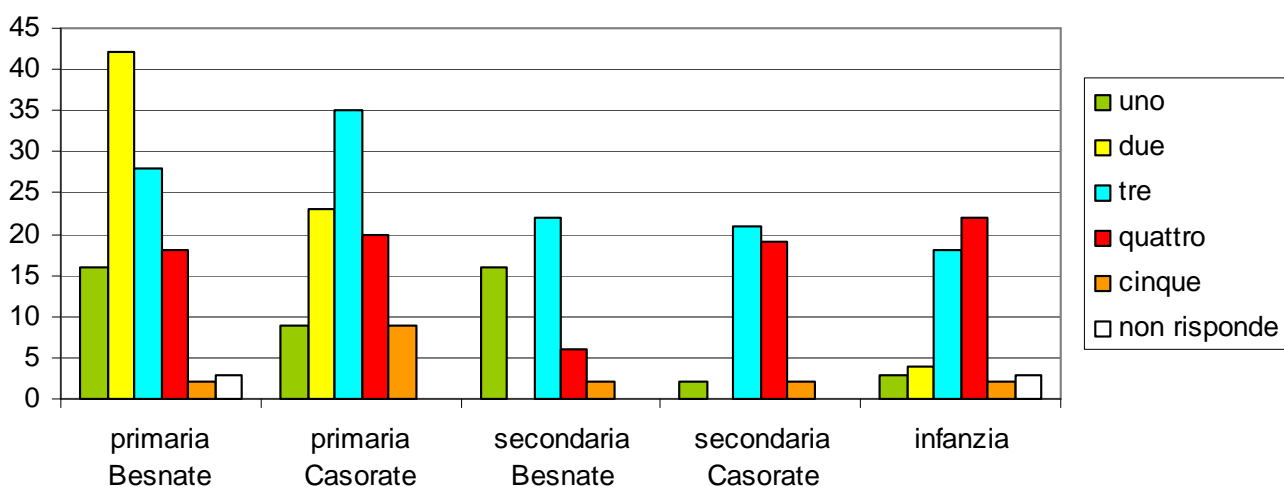
### Comunicazioni scuola-famiglia



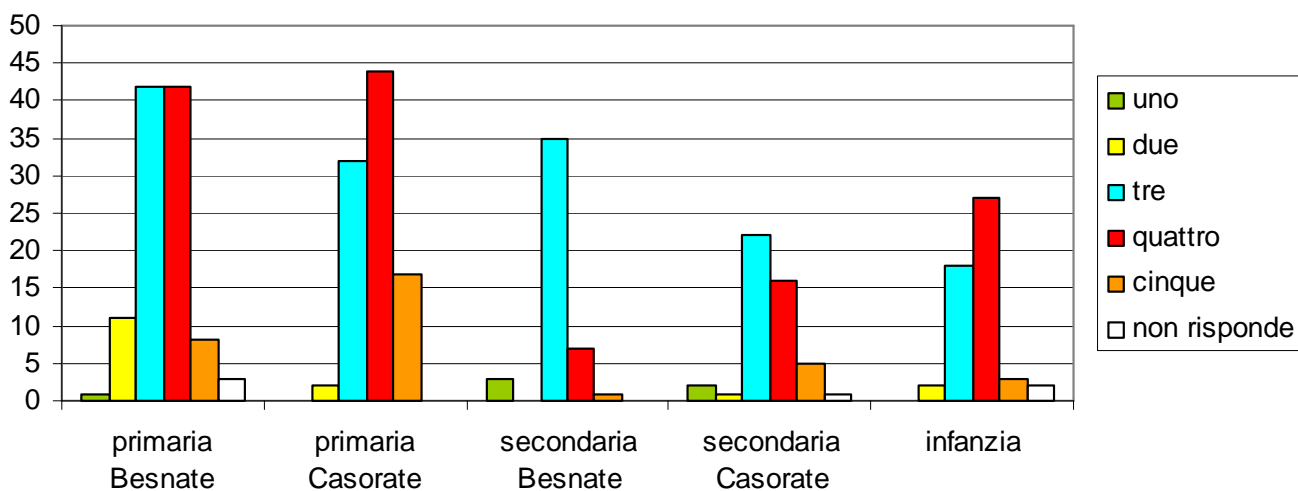
### Preparazione finora raggiunta da Vostro figlio



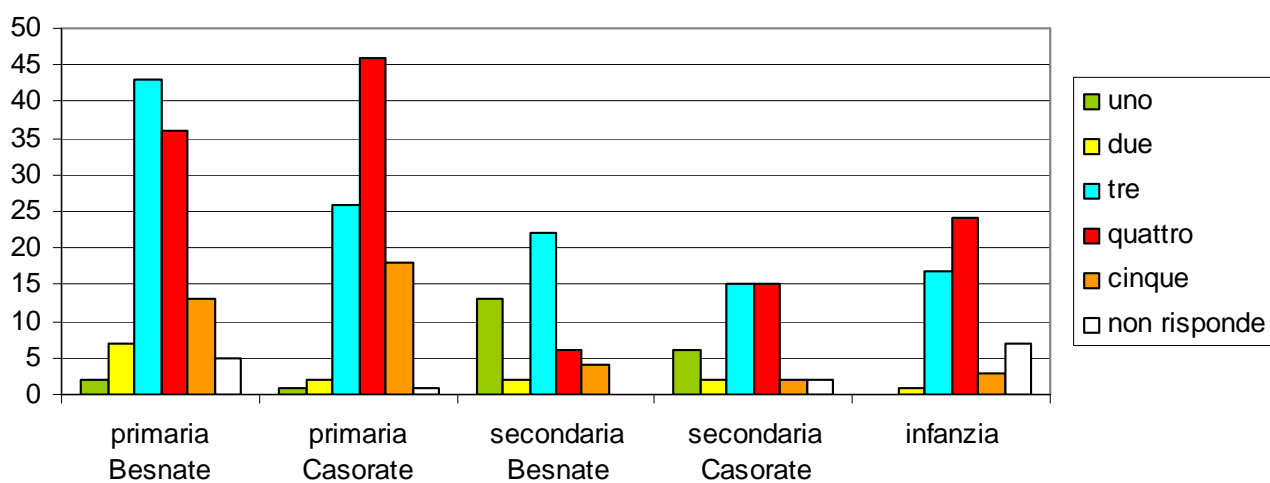
### Accessibilità alla struttura (parcheggi/barriere architettoniche)



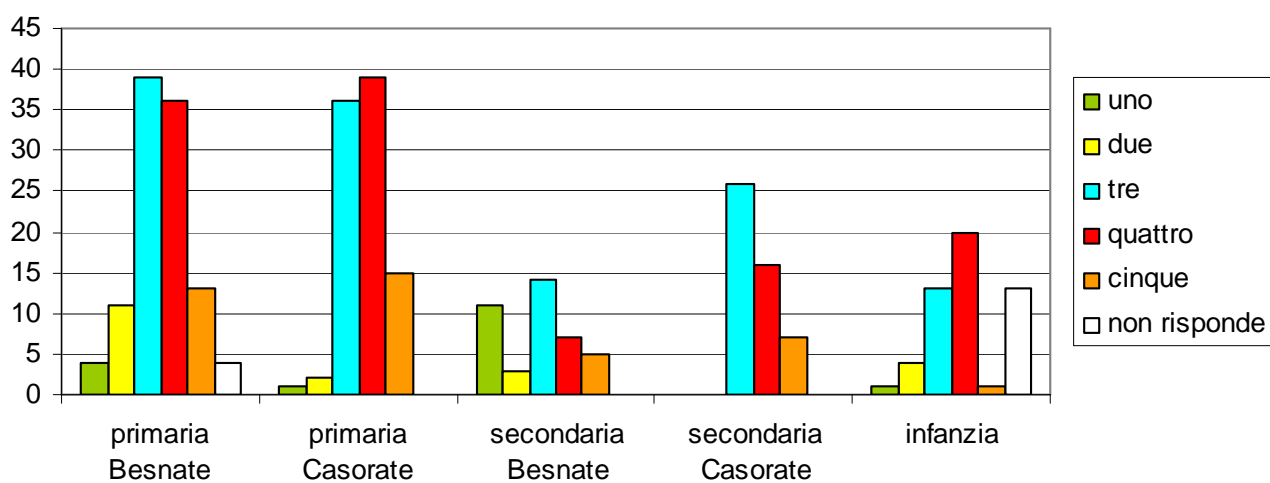
### Condizioni ambientali (igiene, ordine, ecc.)



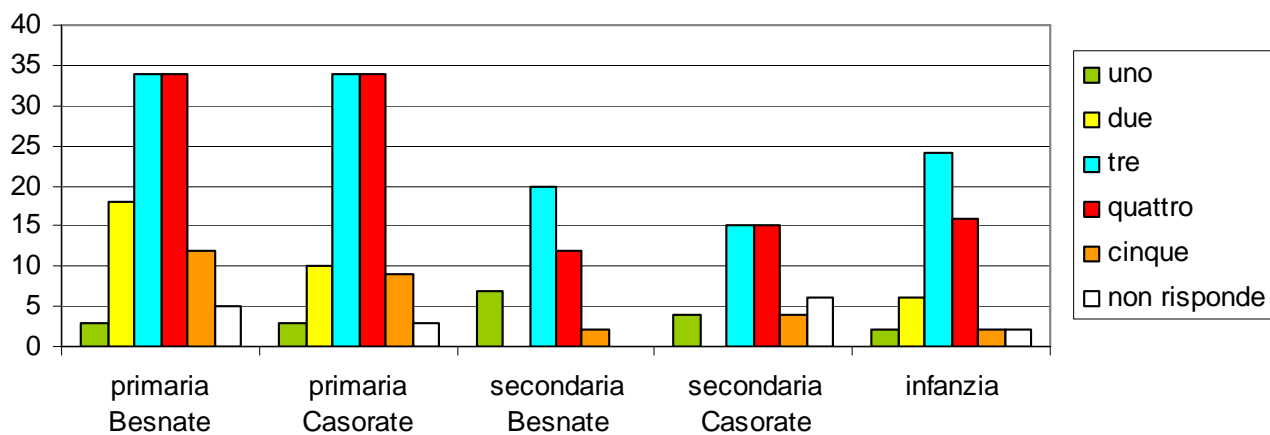
### Utilizzo e strumentazione dei laboratori



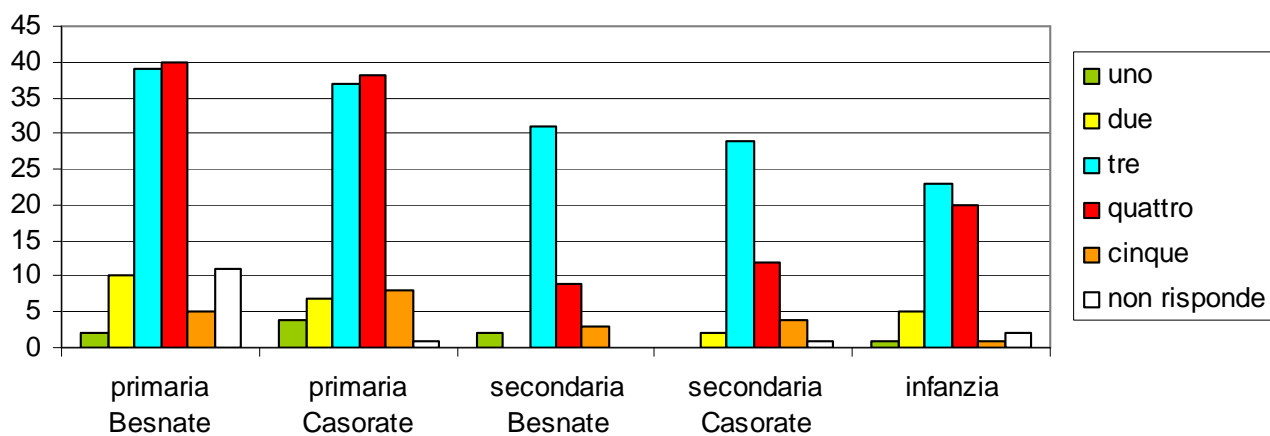
### Utilizzo e attrezzature della palestra



### Funzionamento servizi integrativi (mensa/pre-post scuola/trasporti)



### Chiarezza e completezza informazioni ricevute dall'ufficio di segreteria



### Tempi espletamento pratiche

