

**QUESTIONARIO di SODDISFAZIONE
per le famiglie utenti sulla
QUALITA' DEI SERVIZI EDUCATIVI ALLA PRIMA INFANZIA
COMUNE DI FIRENZE**

Gentili genitori,

L'Amministrazione Comunale, vi chiede di esprimervi sulla **qualità del servizio 0-3** offerto con l'obiettivo di acquisire elementi utili per migliorarne e accrescerne il livello qualitativo rispondendo in modo sempre più efficace ai bisogni dei bambini, delle bambine e delle famiglie. Valutare la qualità di un servizio significa tenere conto delle sue varie dimensioni, ovvero della qualità erogata, ma anche di quella percepita da coloro che ne sono i principali fruitori.

Nel questionario è presente una lista di domande sui vari aspetti che compongono il servizio. Ad alcune domande basta rispondere SI o NO, per altre, invece, viene chiesto il proprio livello di soddisfazione.

Per i livelli di soddisfazione è stata utilizzata una scala di valutazione 1-10:

1 significa per nulla soddisfatto e 10 molto soddisfatto.

A valori intermedi della scala corrispondono valori intermedi di soddisfazione.

In caso di difficoltà a formulare un giudizio, è preferibile non rispondere, piuttosto che fornire una risposta approssimativa.

Vi ricordiamo che i dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy in accordo con il D.lgs. 196/2003 e del segreto statistico di cui al D.lgs. 322/1989. In particolare i dati saranno resi anonimi e non verranno diffusi se non in forma aggregata e comunque non verranno utilizzati per l'adozione di provvedimenti che riguardano i rispondenti.

Vi invitiamo in ogni caso a compilare il questionario, perché più questionari saranno compilati più il risultato dell'indagine complessiva sarà significativo.

Grazie per la collaborazione

INFORMAZIONI GENERALI SULLA FAMIGLIA:

1. Anno di nascita dei genitori del bambino/a:

Solo valori numerici da 1900 a 2000

| genitore | genitrice |
|----------|-----------|
| | |

2. Titolo di studio:

- nessuno
- scuola dell'obbligo
- medie superiori o scuola professionale
- università o assimilabili

| genitore | genitrice | | |
|----------|-----------|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

3. Situazione lavorativa attuale:

- Lavoratore dipendente part-time
- Lavoratore dipendente a tempo pieno
- Lavoratore autonomo
- Lavoratore atipico (lavoro a progetto, prestazione d'opera occasionale...)
- Non lavora

| genitore | genitrice | | |
|----------|-----------|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

4. Genitori conviventi con il/la bambino/a:

Entrambi Solo genitore Solo genitrice Altro _____

5. Numero complessivo di figli e figlie (solo valori numerici, minimo 1):

6. Quanti figli/e hanno frequentato e/o frequentano i servizi educativi 0-3 anni (solo valori numerici; il numero non può essere maggiore al numero complessivo di figli e figlie dichiarato):

7. Quanti mesi ha attualmente il/la bambino/a che frequenta il servizio 0-3 anni? (solo valori interi, minimo 0)

Mesi n. _____

* in caso di più figli rispondere per quello che attualmente frequenta il servizio educativo

**in caso di più figli che frequentano attualmente il servizio educativo rispondere al questionario per solo uno di loro, quindi rispondere per l'altro/a figlio/a utilizzando il collegamento presente nell'ulteriore/i invito/i che avrete ricevuto

8. Quanti mesi aveva al suo ingresso nel servizio educativo? (solo valori interi compresi fra 0 e 36, il numero deve essere minore o uguale a quello indicato nella risposta precedente)

Mesi n. _____

9. CANALI DI ACCESSO AL SERVIZIO

9.1 Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione? (scegliere una o più opzioni)

- sito web: Portale dei Servizi all'infanzia "Educazione 0-3"
- call center
- uffici dei Servizi all'infanzia
- nidi d'infanzia/spazi gioco
- uffici relazioni con il pubblico
- altro (specificare) _____

10. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a dell'organizzazione del servizio?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

10.2 E' soddisfatto/a degli orari di apertura e chiusura del servizio? Sono in linea con le esigenze familiari?

- sì
- no

10.3 E' soddisfatto/a della possibilità di fruire di orari di uscita in fasce differenziate?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

10.4 Quanto è soddisfatto/a del supporto ricevuto da parte degli Uffici dei Servizi all'infanzia per quanto riguarda gli aspetti amministrativi (tariffe, ISEE, comunicazioni)?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

10.5 Quanto è soddisfatto delle informazioni disponibili nei servizi on-line e in Rete civica sul Portale Educazione 0-3

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

11. STRUTTURA E AMBIENTI

11.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a degli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente del servizio?

In generale: Per nulla Soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto/a:

| | Per nulla soddisfatto | Molto soddisfatto | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|---|---|---|---|---|---|----|---|----|
| 1 – dell'ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi) | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 2 – dell'accessibilità della struttura (facilità di accesso con passeggini, assenza di barriere architettoniche...) | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 3 – della sicurezza degli ambienti | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 4 – della sicurezza del giardino del nido/spazio gioco | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 5 – delle condizioni igieniche dell'ambiente | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |

11.2 Ritiene che gli ambienti siano gradevoli?

Per nulla Soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

11.3 Ritiene che l'arredo degli ambienti sia adeguato alle esigenze dei bambini?

Per nulla Soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

12. ALIMENTAZIONE

12.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a dell'alimentazione?

In generale: Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto/a:

| | Per nulla soddisfatto | Molto soddisfatto | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|---|---|---|---|---|---|----|---|----|
| 1 – della qualità e varietà dei cibi | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |
| 2 – dell'organizzazione del momento dello spuntino di frutta, del pranzo, della merenda | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | |

13. ASPETTI EDUCATIVI E DIDATTICI

13.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a degli aspetti educativi e didattici?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

13.2 Quali sono, a suo parere, tra le finalità educative dei servizi le più significative? (massimo 3 risposte)

- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio
- Acquisizione di regole
- Continuità con la Scuola dell'infanzia

13.3 In quali ambiti ritiene che il/la suo/a bambino/a abbia acquisito maggiori competenze? (massimo 3 risposte)

- Sviluppo dell'autonomia
- Sviluppo cognitivo
- Sviluppo della socialità
- Sviluppo psicomotorio
- Sviluppo affettivo/relazionale
- Sviluppo della creatività
- Sviluppo del linguaggio
- Acquisizione di regole

13.4 Quanto si ritiene soddisfatto/a della capacità del servizio di dare serenità e sicurezza alle famiglie nell'affidamento del proprio/a bambino/a?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

14. PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

14.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a della professionalità del personale

In generale: Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto: Per nulla Molto soddisfatto
 1 - della capacità del personale educativo di stabilire buone relazioni con i bambini e le bambine

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 2 - della capacità del personale educativo di stabilire

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| buone relazioni con i genitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3 - della capacità del personale educativo di favorire un buon ambientamento dei bambini/e e dei genitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4 - della capacità del personale educativo di far conoscere ai genitori il progetto educativo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5 - delle competenze professionali del personale non educativo (esecutori, cuoco...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

15. PARTECIPAZIONE

15.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto/a degli aspetti relativi alla partecipazione delle famiglie?

In generale: Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|---|---|---|----|---|----|----|
| e in particolare, quanto si ritiene soddisfatto/a: | Per nulla soddisfatto | Molto soddisfatto | | | | | | | | | | |
| 1 - del coinvolgimento dei genitori nelle diverse occasioni previste dal progetto educativo e realizzate all'interno della struttura (feste, laboratori, uscite, attività di gioco...) | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| 2 - della possibilità di avere momenti d'incontro e di confronto con gli altri genitori anche attraverso il Consiglio di nido | | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| 3 Della disponibilità del personale educativo ad ascoltare/accogliere richieste, dubbi perplessità relative al ruolo genitoriale | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| 4 Delle azioni realizzate dal Servizio Servizi all'infanzia per favorire la partecipazione dei genitori (eventi rivolti alle famiglie, incontri a tema, pubblicazioni, ecc...) | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |

15.2 Nel corso dell'anno educativo, ha avuto la possibilità di concordare orari e modalità dei colloqui individuali?

- sì
- no

15.3 Le informazioni/comunicazioni quotidiane sul bambino/a fornite dal personale educativo sono soddisfacenti?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

16. I COSTI

16.1 Ritiene che le tariffe siano adeguate in relazione alla qualità del servizio offerto?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

 Molto soddisfatto _____

17. Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto/a del servizio che suo/a figlio/a frequenta?

Per nulla soddisfatto

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Molto soddisfatto |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------------|

Grazie per la collaborazione