



**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
ANNO 2009
SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA**

Gentile Signorale,

il Comune di Milano sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio Scuola dell'Infanzia relativo all'anno scolastico 2008/2009.

Le chiediamo quindi la cortesia di compilare il seguente questionario che ci sarà utile per conoscere l'opinione dell'utenza ed i suoi suggerimenti.

Grazie per la collaborazione.

Questionario Nr: _____

Data compilazione: (giorno/mese/anno) _____

SEZIONE 1 FREQUENZA

1.1 Da quanti anni il suo bambino frequenta questa scuola dell'infanzia?

- 1 2 3

SEZIONE 2 VALUTAZIONE PUNTUALE

2.1 In relazione al servizio erogato dalla Scuola dell'Infanzia frequentata da suo figlio/a durante quest'anno scolastico, le chiediamo di dare un giudizio sugli aspetti riportati nella tabella sottostante.

Risponda annerendo o barrando con una x un numero (uno solo!) da 1 a 4:

① ② ③ ④ casella non compilata
 per niente soddisfatto poco soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto NON SO

FATTORE DI QUALITÀ		SODDISFAZIONE			
ASPETTI TANGIBILI	La Scuola dell'Infanzia è facilmente raggiungibile	①	②	③	④
	Gli spazi interni sono ben organizzati e dotati di giochi adeguati	①	②	③	④
	Gli spazi esterni sono ben organizzati e dotati di giochi adeguati	①	②	③	④
	Il livello igienico complessivo della Scuola è adeguato	①	②	③	④
	I giochi, i materiali e i sussidi didattici consentono attività diversificate	①	②	③	④
	I giochi, i materiali e i sussidi didattici sono adeguati al numero e all'età dei bambini iscritti	①	②	③	④
	Il cibo è buono e i bambini manifestano di mangiare volentieri a scuola	①	②	③	④



FATTORE DI QUALITÀ		SODDISFAZIONE			
RISPOSTA	Le informazioni e le comunicazioni vengono fornite con chiarezza e disponibilità	①	②	③	④
	Gli orari sono adeguati alle esigenze delle famiglie	①	②	③	④
	In caso di necessità vi è la possibilità di un tempestivo e reciproco contatto / incontro	①	②	③	④
AFFIDABILITÀ	La Scuola dell'Infanzia viene presentata ai genitori prima delle iscrizioni	①	②	③	④
	Il servizio si svolge in modo puntuale e con regolarità	①	②	③	④
	Ogni sospensione del servizio viene motivata e comunicata con adeguato anticipo	①	②	③	④
	Il periodo di inserimento è adeguato e finalizzato al benessere del bambino e della sua famiglia	①	②	③	④
	La programmazione educativa e le diverse attività della Scuola dell'Infanzia vengono periodicamente illustrate attraverso riunioni con i genitori	①	②	③	④
	L'organizzazione e lo svolgimento quotidiano della giornata sono comunicati regolarmente a tutti i genitori	①	②	③	④
	Il personale educativo è in numero adeguato nei diversi momenti della giornata	①	②	③	④
	La Scuola organizza incontri e momenti di raccordo con la Scuola Primaria	①	②	③	④
RASSICURAZIONE	Gli educatori sono preparati e competenti	①	②	③	④
	Le attività proposte sono adeguate al numero e all'età dei bambini	①	②	③	④
	Il momento dell'ingresso è ben organizzato	①	②	③	④
	Il momento dell'uscita è ben organizzato	①	②	③	④
	Le proposte della Scuola stimolano interesse e curiosità nei bambini	①	②	③	④
	Le proposte della Scuola favoriscono l'autonomia dei bambini	①	②	③	④
	Le proposte della Scuola favoriscono la socializzazione dei bambini	①	②	③	④



FATTORE DI QUALITÀ		SODDISFAZIONE			
EMPATIA	Gli educatori sono cortesi e gentili	①	②	③	④
	Gli educatori hanno relazioni individualizzate con tutti i bambini	①	②	③	④
	Gli educatori curano le relazioni con le famiglie dei bambini a loro affidati	①	②	③	④
	Gli educatori sanno comprendere i momenti di difficoltà dei bambini e dei loro genitori	①	②	③	④
	Il Personale Ausiliario è cortese e collaborativo	①	②	③	④
	I Responsabili sono cortesi e disponibili	①	②	③	④

SEZIONE 3 SUGGERIMENTI

3.1 In una logica di miglioramento, le chiediamo di **esprimere la sua opinione** rispetto all'attivazione delle iniziative sotto riportate.

Risponda ammettendo o barrando con una x un numero (uno solo!) da 1 a 4:

① ② ③ ④ casella non compilata
per niente interessato poco interessato interessato molto interessato NON SO

SUGGERIMENTO	INTERESSE			
Estensione dei tempi di apertura dei Servizi	①	②	③	④
Incremento dei laboratori ludico / educativi	①	②	③	④
Approccio all'inglese per i bambini di 4 e 5 anni	①	②	③	④

3.2 Quale ulteriore iniziativa si sentirebbe di consigliare ai Responsabili del Servizio per aumentarne la qualità? (indichi per cortesia una sola attività, scrivendo in stampatello)

SEZIONE 4 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

4.1 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto dalla scuola dell'infanzia frequentata da suo figlio/a, complessivamente quest'anno si considera:

① ② ③ ④
per niente soddisfatto poco soddisfatto soddisfatto molto soddisfatto

**SEZIONE 5 DATI ANAGRAFICI**

5.1 Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Età:

- 18 – 30
- 31 – 45
- 46 – 60
- > 60

Sesso:

- M
- F

Professione:

- Casalinga
- Commerciante
- Dirigente
- Disoccupato/a
- Impiegato/a
- Insegnante
- Libero Professionista
- Pensionato/a
- Operaio/a

Titolo di studio:

- Nessuno
- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Diploma
- Laurea

Cittadinanza:

- Italiana
- Straniera



Milano



Comune
di Milano

Milano 1.10.2009

Gentili Genitori,

questa è la prima volta che il Comune di Milano propone alle famiglie con bambini che frequentano le Scuole dell'Infanzia comunali un questionario di *Customer Satisfaction* in relazione al Servizio offerto.

I nostri obiettivi:

- verificare la qualità percepita dalle famiglie in relazione ai fattori sottoposti a valutazione e alla percezione globale del Servizio
- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio
- verificare l'interesse delle famiglie relativamente ad alcune iniziative di miglioramento
- raccogliere ulteriori proposte di miglioramento suggerite dalle famiglie
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio

Dal momento che la rilevazione della qualità è uno strumento indispensabile per il miglioramento del Servizio, nell'interesse fondamentale dei bambini vi chiediamo di compilare il questionario in tutte le sue parti.

Il questionario si riferisce all'anno appena trascorso, 2008 – 2009, e per rispondere è sufficiente barrare uno dei numeri da 1 a 4, oppure nessun numero, se non avete opinioni rispetto al fattore di qualità indicato.

Vi ringraziamo della collaborazione.

Il Direttore di Settore
dott. Aurelio Mancini