

**Comune di Udine**

**Citizen Satisfaction 2013**



**NIDI D'INFANZIA**

# Citizen Satisfaction 2013

## Servizio Nido d'infanzia

### INDICAZIONI METODOLOGICHE

**Questionari distribuiti: 350** (su un totale di 13 nidi tra comunali e convenzionati)

**Questionari compilati: 320.**

#### **Aspetti di qualità indagati:**

1. A) Il nido visto nei suoi aspetti strutturali: accesso e parcheggio, funzionalità degli spazi interni ed esterni, cura e adeguatezza dei giochi;
2. B) Il nido visto nei suoi aspetti organizzativi e funzionali: cura e pulizia di ambienti, attrezzature e giochi, orari, calendario di apertura, qualità del menù, qualità delle informazioni ricevute sul servizio e documentazione affissa all'albo.
3. C) Il nido visto nei suoi aspetti didattico-educativi: professionalità delle educatrici, della coordinatrice, dei momenti di routine, della fase di cura dell'ambientamento, del progetto educativo e dell'organizzazione delle attività didattiche, della partecipazione e coinvolgimento dei genitori alle attività del nido, delle eventuali iniziative anche esterne al nido, al servizio di assistenza pediatrica interna;
4. D) Il nido visto nei suoi risultati: progressi del bambino nell'anno educativo 2012-2013,

**Scala:** votazione da 1 a 6.

## RISULTATI

Nidi comunali	Media
Sacheburache	5,683
Cocolâr	5,596
Dire, fare, giocare	5,593
Fantasia dei Bimbi	5,519
<b>Media nidi comunali:</b>	<b>5,597</b>

Nidi convenzionati	Media
Paese dei Balocchi	5,938
Girotondo	5,847
Rosa e Azzurro	5,819
Mons. Cattarossi	5,711
Papa Giovanni XXIII	5,707
Ghirigoro	5,526
Renati	5,523
C'era una volta	5,508
E. Linda	5,355
<b>Media nidi convenzionati</b>	<b>5,659</b>

**VOTAZIONI MEDIA COMPLESSIVA PER TUTTI I 13 NIDI: 5,628**

## QUESTIONARIO



COMUNE DI UDINE  
Dipartimento Servizi  
alla persona e alla comunità  
Servizio Servizi Educativi e Sportivi  
U.O. Servizi per la prima infanzia

### QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DAL NIDO D'INFANZIA

---

**Mese di rilevazione: Giugno 2013**

#### *Informazioni preliminari*

- Le risposte date nel presente questionario sono:
- concordate da entrambi i genitori
  - date da un solo genitore: in questo caso chi compila è
    - la madre
    - il padre

DATA DI COMPILAZIONE: \_\_\_\_\_



U.S. Verifica promozione e  
sviluppo del servizio integrato

33100 Udine  
Viale Ungheria 15  
tel 0432 /271755  
fax 0432 / 271725 / 729

asilinido@comune.udine.it  
[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**A - Il Nido visto nei suoi aspetti strutturali**

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

**1. Quanto è soddisfatto del nido dal punto di vista di:**

- a) Facilità di accesso e parcheggio
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) Adeguatezza degli spazi esterni
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- c) Qualità e sicurezza dei giochi esterni
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

**2. Quanto è soddisfatto degli spazi interni del nido dal punto di vista di:**

- a) Spazi per l'accoglienza e/o il ricongiungimento che permettano agevoli scambi comunicativi tra educatori e genitori
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) spazi per il bagno/cambio curati e organizzati, atti a favorire la relazione privilegiata educatore/bambino e bambino/bambini e l'autonomia dei bambini stessi
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- c) spazi per il pranzo che permettano un clima sereno e conviviale
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- d) spazio per il riposo pomeridiano, organizzato e ben curato
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- e) spazi per le attività ludico/didattiche contenute nel progetto (stanza della lettura, spazio per le attività motorie, manipolative, travasi, pittura, ecc.)
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

**3. Quanto è soddisfatto per quanto riguarda:**

a) Funzionalità e buona cura degli arredi per le sezioni

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) Adeguatezza dei giochi disponibili, in numero sufficiente per permettere tutte le possibili esperienze di gioco

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

*Eventuali osservazioni/suggerimenti:*


---



---



---

**B - Il Nido visto nei suoi aspetti organizzativi e funzionali**

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

**1. Quanto è soddisfatto per quanto riguarda:**

a) cura e pulizia degli ambienti

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) cura e pulizia delle attrezzature

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) cura e pulizia degli arredi

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

d) cura e pulizia dei giochi

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

*Eventuali osservazioni/suggerimenti:*


---



---



---

**2. Quanto è soddisfatto, in relazione alle Sue esigenze, dei seguenti aspetti:**

- a) Orario di apertura giornaliero: ritiene che l'orario di apertura del nido sia adeguato alle esigenze della famiglia?

 SI

 NO

**se NO, indicare l'orario di apertura alternativo preferito**

- b) Calendario annuale di apertura: ritiene che il calendario annuale di apertura del nido sia adeguato alle esigenze della famiglia?

 SI

 NO

Se NO, esprima eventuali richieste/proposte:

- c) Sarebbe interessato alla prosecuzione del servizio di nido nel periodo 15-31 luglio?**

 **SI**
 **NO**

*Eventuali osservazioni/suggerimenti*

**3. Quanto è soddisfatto per il pranzo dal punto di vista di:**

- a) aspetti nutrizionali del menù

 ☹

1

2

3

4

5

 ☺

6

non so

- b) gradimento dei menù

 ☹

1

2

3

4

5

 ☺

6

non so

- c) qualità del servizio di mensa

 ☹

1

2

3

4

5

 ☺

6

non so

- d) disponibilità e cortesia del personale di cucina

 ☹

1

2

3

4

5

 ☺

6

non so

e) competenza e professionalità del responsabile della cucina

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

Altre osservazioni/suggerimenti:

---



---



---

**4. Quanto è stato soddisfatto delle informazioni (ampie, puntuali, esaustive, tempestive) ricevute sul servizio?**

1) Ritiene di essere stato bene informato sul funzionamento del nido rispetto alla sua organizzazione, agli orari, al personale educativo, al menù, agli aspetti pedagogici inerenti le attività di routine (cambio, pranzo, sonno), le attività didattiche, i rapporti con le famiglie, ecc.?

**SI**  **NO**

2) Ritiene che l'Albo del servizio, esposto all'ingresso del nido d'infanzia, sia di facile consultazione e venga aggiornato tempestivamente nelle informazioni?

**SI**  **NO**

Eventuali segnalazioni di aspetti sui quali si ritiene che l'informazione debba essere rafforzata:

---



---

**C - Il Nido visto nei suoi aspetti didattico-educativi**

(☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

**1) Quanto è soddisfatto delle educatrici per quanto riguarda:**

a) qualità delle relazioni fra le educatrici e il bambino

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

b) continuità delle relazioni tra educatore e gruppo di bambini ad esso affidato

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

c) professionalità

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>



- d) capacità di ascolto
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- e) momenti e occasioni di incontro con i genitori
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

2) **Quanto è soddisfatto delle attività di cura del bambino nelle routines per quanto riguarda:**

- a) accoglienza al mattino
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) cambio
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- c) pranzo
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- d) riposo pomeridiano
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- e) preparazione e uscita dal nido
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

Eventuali osservazioni

---



---



---

3) **Se è il primo anno di frequenza a questo nido, quanto è soddisfatto della fase di ambientamento per quanto riguarda:**

- a) **rispetto di tempi, abitudini e rituali del bambino**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) **capacità di rassicurazione dell'educatrice**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

**c) adeguatezza degli spazi organizzati per la presenza dei genitori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**4) Quanto è soddisfatto della coordinatrice per quanto riguarda:**
**a) professionalità**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**b) capacità di ascolto**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**c) qualità della relazione con i genitori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**5) Quanto è soddisfatto dell'affiatamento, del lavoro di squadra e della qualità delle relazioni tra gli operatori del nido?**
**a) qualità delle relazioni tra operatori**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**6) E' stato informato sul progetto educativo e sulla programmazione organizzativo-didattica annuale?**

SI  NO

*Se ha risposto SI, qual è la Sua soddisfazione per:*

**a) la qualità dei progetti**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**b) l'adeguatezza delle attività all'età dei bambini**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**c) la qualità dei materiali di documentazione (foto, cartelloni, ecc.)**

☹						☺	non so
1	2	3	4	5	6		<input type="checkbox"/>

**7) Quanto è soddisfatto per:**

- a) partecipazione e coinvolgimento dei genitori alle attività del nido (*festine, laboratori, ecc.*)
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) disponibilità di iniziative anche esterne al nido per bambini e genitori (*es. progetti di continuità con la scuola dell'infanzia, collaborazioni con i servizi presenti sul territorio*)
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

Eventuali osservazioni/suggerimenti

---



---



---

**8) Quanto è rimasto soddisfatto delle iniziative e delle prestazioni assicurate dal servizio di assistenza pediatrica interno al nido?**

- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

Eventuali osservazioni o suggerimenti:

---



---



---

**D - Il Nido visto nei suoi risultati** (☹ = punteggio minimo - ☺ = punteggio massimo)

**1. Quanto è soddisfatto per i progressi notati nel bambino, a conclusione dell'anno educativo, per quanto riguarda gli aspetti di:**

- a) **socializzazione**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- b) **autonomia**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- c) **arricchimento linguistico**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |
- d) **capacità motoria**
- |   |   |   |   |   |   |   |                          |
|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| ☹ |   |   |   |   |   | ☺ | non so                   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   | <input type="checkbox"/> |

2. Dove e come ritiene si possa migliorare la qualità del nido?

---

---

---

---

3. C'è qualcosa che vuole segnalare della Sua esperienza al nido?

---

---

---

---

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!