

COOPERATIVA SOCIALE COMIN

Report

questionari di soddisfazione

dell'utenza

Terraluna – Daibimbi 2013

Report questionari di soddisfazione dell'utenza Terraluna/Daibimbi 2013

Nel mese di maggio 2013 sono stati consegnati a tutte le famiglie frequentanti il servizio Terraluna i questionari predisposti per le due sedi di Settimo centro e di Vighignolo. Di questi, 44 sono stati restituiti compilati. La percentuale totale dei rispondenti, sulle due sedi, è quindi del %.

I dati raccolti sono stati suddivisi in base al tipo di servizio come segue:

- Servizio "Daibimbi" sede di Settimo. Percentuale corrispondenti al % (5 su).
- Servizio "Terraluna gruppo GRANDI" (Settimo e Vighignolo). Percentuale corrispondenti al % (29 su).
- Servizio "Terraluna gruppo PICCOLI" (Settimo e Vighignolo). Percentuale corrispondenti al % (10 su).
-

I dati sono presentati sotto forma di grafici a torta, suddivisi per gruppi e scelti in base alla valutazione di significatività. La scelta di presentare i dati in maniera suddivisa per gruppi (piccoli e grandi) è stata dettata dalla opportunità, in quanto è così più semplice per lo staff educativo procedere a una verifica più puntuale del proprio operato, al fine di modificare eventuali assetti che non incontrino il favore dell'utenza.

È stato elaborato un dato sintetico di soddisfazione dell'utenza, che costituisce elemento fondante della verifica sull'andamento del servizio e che era stato espressamente richiesto dall'ente appaltante.

La presentazione dei dati inizia quindi con il grafico sulla soddisfazione dell'utenza in termini complessivi, seguito dai tre grafici riguardanti le singole sedi. Poi di ogni sede vengono presentati i risultati riguardanti gli item ritenuti più significativi.

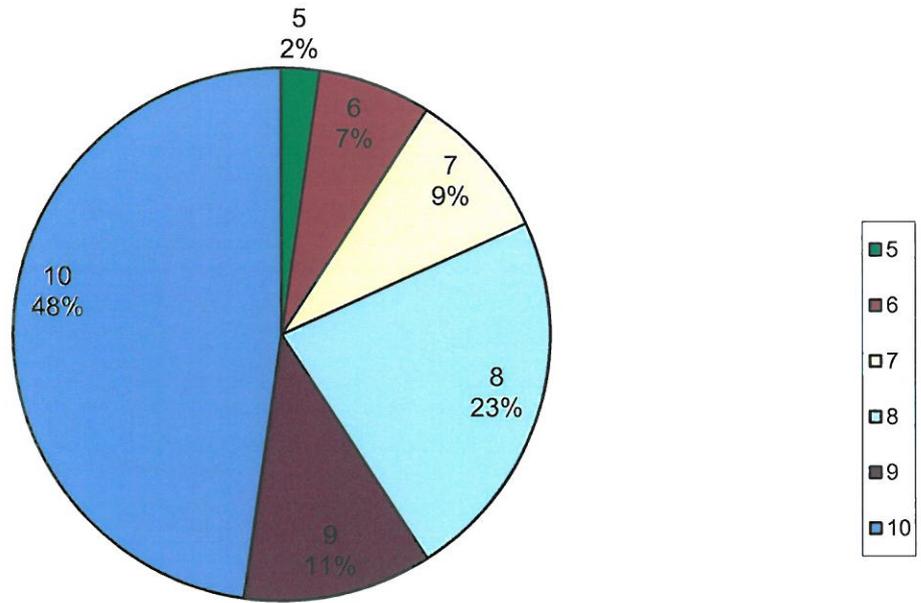
Di questi risultati si trasmette copia cartacea, segnalando che la copia informatica di tutti i risultati della rilevazione 2013, come gli originali cartacei dei questionari compilati, è custodita presso la sede di Settimo centro.

Con l'occasione porgo distinti saluti

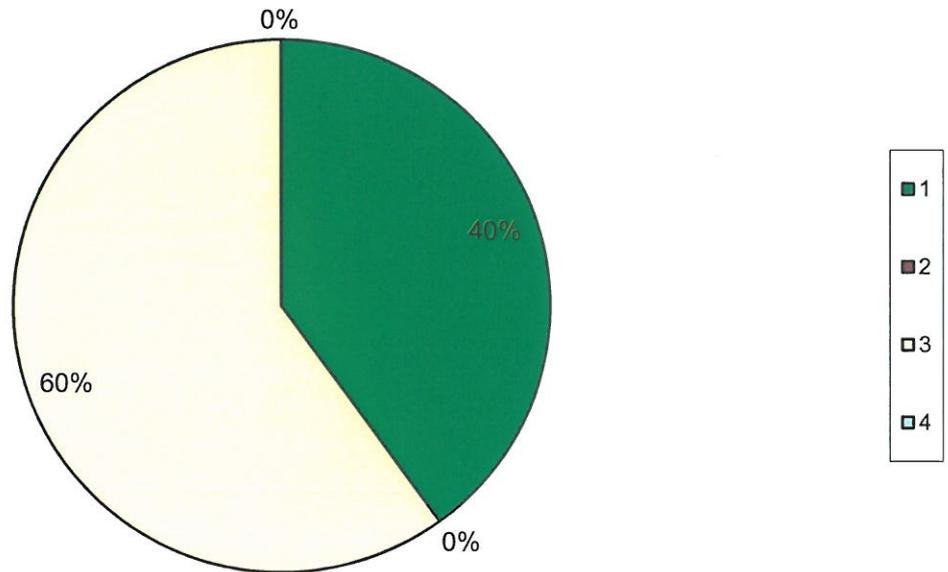
Settimo M., 30 gennaio 2014

Per l'équipe educativa
Il coordinatore Vincenzo Salvi

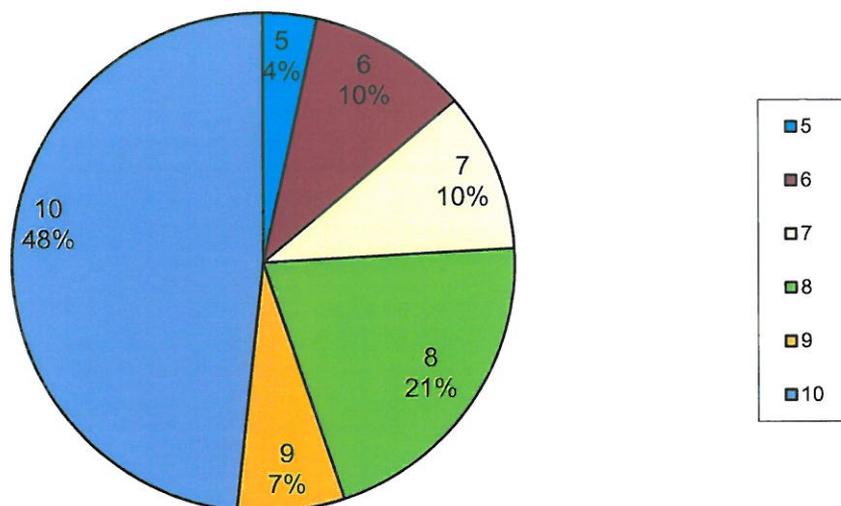
SODDISFAZIONE GENERALE COMPLESSIVA



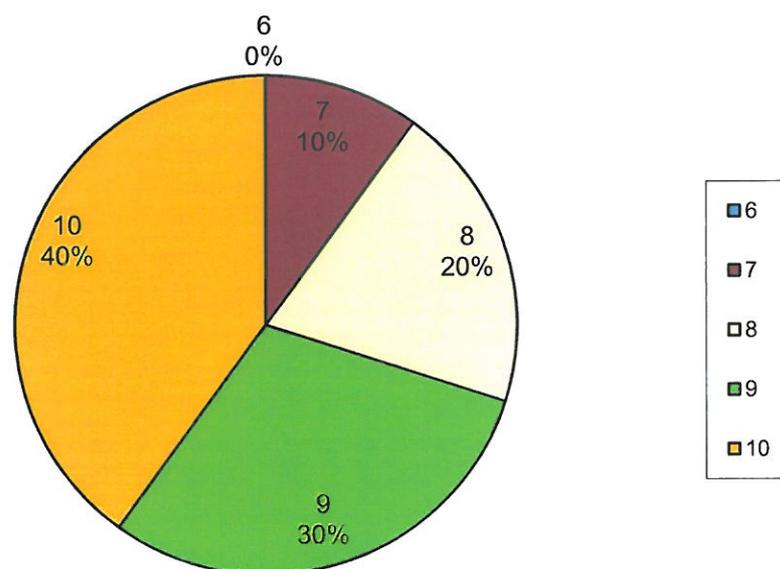
Soddisfazione generale servizio Daibimbi



Soddisfazione generale Terraluna gruppo Grandi

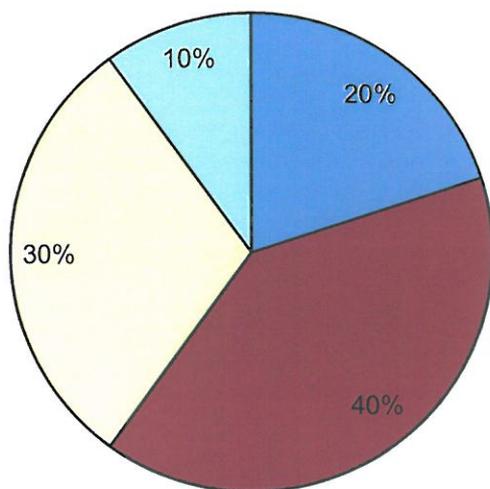


Soddisfazione generale Terraluna gruppo Piccoli



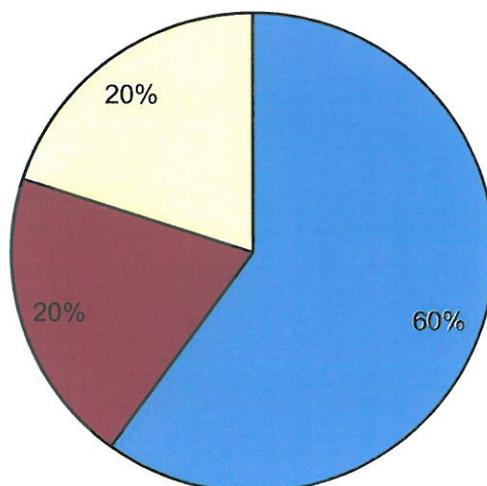
SERVIZIO DAIBIMBI

Motivazioni iscrizione



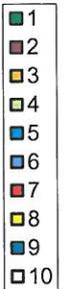
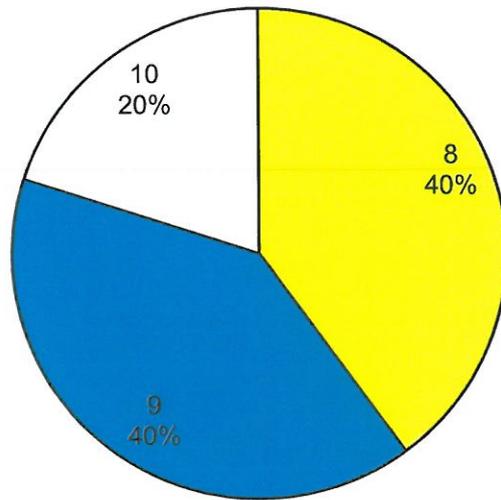
- Prima occasione di distacco da figure adulte di riferimento
- Occasioni di socializzazione per bambino
- Agevolare inserimento scuola dell'infanzia
- Promuovere autonomia

Attesa inserimento

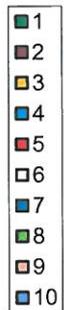
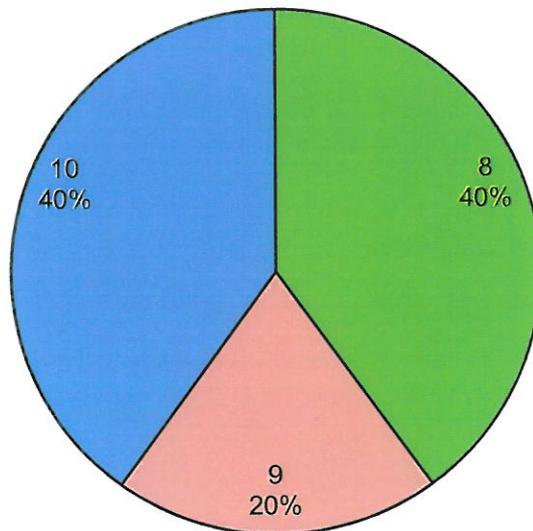


- 1-3 mesi
- 3-6 mesi
- 6-12 mesi

Clima del colloquio iniziale



Adeguatezza inserimento





Dipartimento Cultura e Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Nello Pozzati
Coordinatore

Sandra Marinelli
Responsabile

Referente amministrativo:
Emanuela Ruggieri
t. 02.33509.219
e-mail: istruzione@comune.settimomilanese.mi.it

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanese.mi.it
P.IVA 01315140150

QUESTIONARIO GRADIMENTO DEL SERVIZIO DAIBIMBI ANNO 2013

Le chiediamo di esprimere il Suo giudizio sulla qualità del servizio usufruito (nelle risposte con scala da 1 a 10 occorre barrare la casella con una X tenendo presente che la scala esprime un valore di tipo scolastico crescente a partire da 1 "gravemente insufficiente", 5 "insufficiente", 6 "sufficiente", fino a 10 "eccellente").

Chi compila il questionario?

- Mamma
- Papà
- Nonno/a
- Altro _____

Età del bambino (oggi)

- 18-24 mesi
- 25-36 mesi

1. Perché ha scelto di iscrivere il/la bambino/a a Daibimbi?

(Massimo 2 risposte)

- Per offrire al bambino occasioni di socializzazione
- Per offrire al bambino una proposta educativa
- Per promuovere maggior autonomia del bambino
- Per offrire una prima occasione di distacco dalle figure adulte di riferimento
- Per avere un confronto con le educatrici
- Per agevolare l'inserimento alla scuola dell'infanzia
- Per avere un tempo libero
- Per altre ragioni (specificare)

2. Quanto tempo è trascorso tra la presentazione della domanda e l'inserimento al Servizio (a partire dal momento in cui il bambino ha compiuto l'età idonea per essere inserito 18 o 20 mesi)?

- Da 1 a 3 mesi
- Da 3 a 6 mesi
- Da 6 a 12 mesi
- Oltre 12 mesi

3. Valuta positivamente il "clima" del colloquio iniziale con l'educatrice?

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

4. Giudica adeguata la durata dell'inserimento, in relazione tempi di ambientamento del bambino/a?

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



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =





Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 2/3

5. Ritenete che l'inserimento del vostro bimbo/a al Daibimbi abbia avuto un esito positivo?

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

6. Come giudica le condizioni igieniche della struttura?

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

7. La sua sensazione è che l'ambiente (spazi, arredi, giochi) sia accogliente per il suo bambino/a?

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

8. Ritieni che le attività proposte ai bambini siano per loro:
(massimo 2 risposte)

- Interessanti
- Divertenti
- Stimolanti
- Arricchenti
- Poco interessanti
- Noiose
- Eccessivamente difficili
- Non calibrate per la loro età

9. Il benessere del/la bambino/a non comprende solo la pulizia, l'alimentazione e le proposte educative relative alle attività: è molto importante il cosiddetto ambiente sociale, il calore umano, lo spirito di accoglienza. Da questo punto di vista ritieni che il Servizio Daibimbi sia accogliente per il/la suo/a bambino/a?

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

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150

10. A distanza di tempo dal periodo di inserimento, ritenete che il grado di autonomia del/la suo/a bambino/a sia aumentato?

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

11. Dal punto di vista dell'orario di apertura, ritieni che la struttura risponda alle sue esigenze?

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

12. Rispetto a quello che si aspettava dal servizio, in questo momento può dire di essere soddisfatto/a?

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



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =





Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 3/3

13. A conclusione di questo anno potrebbe indicare la ragione più valida, tra quelle che seguono, perché un/a bambino/a frequenti Daibimbi? (indicarne una sola)

- Perché impara a stare bene con gli altri
- Perché impara ad essere autonomo
- Perché fa nuove esperienze
- Perché è seguito nella sua crescita
- Perché ci sono persone attente ai suoi bisogni
- Altro (specificare) _____

8. Ha proposte migliorative e/o suggerimenti per Daibimbi?

Data _____

Ringraziandovi per la cortese collaborazione si coglie l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =



COMIN COOPERATIVA SOCIALE
DI SOLIDARIETÀ ONLUS
Via E.F. Pimentel 9, 20127 MILANO



Dipartimento Cultura e Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Nello Pozzati
Coordinatore

Sandra Marinelli
Responsabile

Referente
amministrativo:
Emanuela Ruggieri
t. 02.33509.219
e-mail: istruzione@
comune.settimomilanese.
mi.it

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150

QUESTIONARIO GRADIMENTO DEL SERVIZIO TERRALUNA /GRUPPO Piccoli ANNO 2013

Le chiediamo di esprimere il Suo giudizio sulla qualità del servizio usufruito (nelle risposte con scala da 1 a 10 occorre barrare la casella con una X tenendo presente che la scala esprime un valore di tipo scolastico crescente a partire da 1 "gravemente insufficiente", 5 "insufficiente", 6 "sufficiente", fino a 10 "eccellente").

Chi compila il questionario?

- Mamma
- Papà
- Nonno/a
- Altro _____

Età del bambino (oggi)

- 0-12 mesi
- 13-24 mesi
- 25-36 mesi

1. Perché ha scelto di iscriversi a Terraluna?

(Massimo 2 risposte)

- Per offrire al bambino occasioni di socializzazione con coetanei
- Per conoscere e confrontarmi con altri genitori
- Per offrire al bambino luoghi e attività adatti al suo sviluppo
- Per aiutare il bambino nella sua crescita
- Per avere un confronto con le educatrici
- È stata una decisione dei genitori del bambino
- Per altre ragioni (specificare)

2. Quanto tempo è trascorso tra la presentazione della domanda e l'inserimento a Terraluna?

- Da 1 a 3 mesi
- Da 3 a 6 mesi
- Da 6 a 12 mesi
- Oltre 12 mesi

3. Valuta positivamente il "clima" del colloquio iniziale con l'educatrice?

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

4. Come si è sentito/a le prime volte che è venuto/a a Terraluna col suo bambino/a? (massimo 2 risposte)

- Accolti dalle educatrici
- Non accolti dalle educatrici
- Accolti dagli altri adulti



COMPANY WITH QUALITY SYSTEM CERTIFIED BY DNV = ISO 9001 =





Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 2/3

- Non accolti dagli altri adulti
- Disorientati
- Imbarazzati
- Altro (specificare) _____

7. Come valuta i momenti di confronto con le educatrici nell'arco dell'anno?

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

8. Come valuta i momenti di confronto con gli altri adulti nell'arco dell'anno?

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

9. In che forma sono avvenuti questi scambi?

- Individuale
- In piccolo gruppo
- Al tavolo del caffè

10. Come giudica le condizioni igieniche della struttura?

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

11. La sua sensazione è che l'ambiente (spazi, arredi, giochi) sia accogliente?

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

12. Rispetto al numero dei frequentanti pensa che lo spazio di Terraluna sia sufficiente?

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

13. Dal punto di vista dell'orario di apertura, ritiene che la struttura risponda alle sue esigenze?

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

14. Rispetto a quello che si aspettava da Terraluna, in questo momento può dire di essere soddisfatto/a?

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

15. A conclusione di questo anno potrebbe indicare la ragione più valida, tra quelle che seguono, perché un bambino/a frequenti con un adulto di riferimento il Terraluna? (indicarne una sola)

- Per confrontarsi con altri adulti che vivono la stessa esperienza
- Perché il bambino impara a stare bene con gli altri
- Perché il bambino impara ad essere autonomo
- Perché il bambino fa nuove esperienze
- Perché ci sono persone attente ai loro bisogni
- Perché l'adulto può trovare un ambito di condivisione delle sue esperienze che

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =



Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 3/3

giova alla relazione con il bambino

- Perché trova un ambiente strutturato per favorire lo sviluppo del bambino
- Per avere delle occasioni diverse, stimolanti e condivise di stare con il proprio bambino
- Altro (specificare) _____

16. Ha proposte migliorative e/o suggerimenti per Terraluna?

17. Ritieni che l'esperienza a Terraluna l'abbia aiutata ad inserirsi meglio nel contesto sociale di Settimo Milanese?

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

18. Ha partecipato a qualche incontro a tema proposto dalle educatrici?

- Sì, ad uno
- Sì, a più di uno
- No, perché _____

Se ha partecipato agli incontri, può darci un suo giudizio?

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

Data _____

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150

Ringraziandovi per la cortese collaborazione si coglie l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =



COMIN COOPERATIVA SOCIALE
DI SOLIDARIETA' ONLUS
Via E.F. Pimentel S, - 20127 MILANO



Dipartimento Cultura e Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Nello Pozzati
Coordinatore

Sandra Marinelli
Responsabile

Referente amministrativo:
Emanuela Ruggieri
t. 02.33509.219
e-mail: istruzione@comune.settimomilanese.mi.it

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanese.mi.it
P.IVA 01315140150

QUESTIONARIO GRADIMENTO DEL SERVIZIO TERRALUNA /GRUPPO Grandi ANNO 2013

Le chiediamo di esprimere il Suo giudizio sulla qualità del servizio usufruito (nelle risposte con scala da 1 a 10 occorre barrare la casella con una X tenendo presente che la scala esprime un valore di tipo scolastico crescente a partire da 1 "gravemente insufficiente", 5 "insufficiente", 6 "sufficiente", fino a 10 "eccellente").

Chi compila il questionario?

- Mamma
- Papà
- Nonno/a
- Altro _____

Età del bambino (oggi)

- 0-12 mesi
- 13-24 mesi
- 25-36 mesi

Sede frequentata

- Settimo Centro
- Vighignolo

1. Perché ha scelto di iscriversi a Terraluna?

(Massimo 2 risposte)

- Per offrire al bambino occasioni di socializzazione con coetanei
- Per conoscere e confrontarmi con altri genitori
- Per offrire al bambino luoghi e attività adatti al suo sviluppo
- Per aiutare il bambino nella sua crescita
- Per avere un confronto con le educatrici
- È stata una decisione dei genitori del bambino
- Per altre ragioni (specificare)

2. Quanto tempo è trascorso tra la presentazione della domanda e l'inserimento a Terraluna?

- Da 1 a 3 mesi
- Da 3 a 6 mesi
- Da 6 a 12 mesi
- Oltre 12 mesi

3. Valuta positivamente il "clima" del colloquio iniziale con l'educatrice?

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



COMPANY WITH QUALITY SYSTEM CERTIFIED BY DNV = ISO 9001 =





Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 2/4

4. Come si è sentito/a le prime volte che è venuto/a a Terraluna col suo bambino/a? (massimo 2 risposte)

- Accolti dalle educatrici
- Non accolti dalle educatrici
- Accolti dagli altri adulti
- Non accolti dagli altri adulti
- Disorientati
- Imbarazzati
- Altro (specificare) _____

7. Come valuta i momenti di confronto con le educatrici nell'arco dell'anno?

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

8. Come valuta i momenti di confronto con gli altri adulti nell'arco dell'anno?

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

9. In che forma sono avvenuti questi scambi?

- Individuale
- In piccolo gruppo
- Al tavolo del caffè

10. Come giudica le condizioni igieniche della struttura?

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

11. La sua sensazione è che l'ambiente (spazi, arredi, giochi) sia accogliente?

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

12. Rispetto al numero dei frequentanti pensa che lo spazio di Terraluna sia sufficiente?

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

Piazza degli Eroi, 5
 20019 Settimo Milanese
 t. 02.33509.1
 f. 02.33509235
 www.comune.settimomilanes
 e.mi.it
 P.IVA 01315140150

13. Per quanto riguarda l'offerta educativa, come valuta i diversi momenti della giornata-tipo di Terraluna?

Accoglienza all'entrata	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gioco libero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Merenda dei bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10





Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 3/4

Tavolo degli adulti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attività (laboratorio) dei bambini	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Saluti finali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Può cortesemente motivare il voto migliore e quello peggiore che ha dato?

14. Ritiene che le attività proposte ai bambini siano per loro:
(massimo 2 risposte)

- Interessanti
- Divertenti
- Stimolanti
- Arricchenti
- Poco interessanti
- Noiose
- Eccessivamente difficili
- Non calibrate per la loro età

15. Dal punto di vista dell'orario di apertura, ritiene che la struttura risponda alle sue esigenze?

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

16. Rispetto a quello che si aspettava da Terraluna, in questo momento può dire di essere soddisfatto/a?

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

17. A conclusione di questo anno potrebbe indicare la ragione più valida, tra quelle che seguono, perché un bambino/a frequenti con un adulto di riferimento il Terraluna? (indicarne una sola)

- Per confrontarsi con altri adulti che vivono la stessa esperienza
- Perché il bambino impara a stare bene con gli altri
- Perché il bambino impara ad essere autonomo
- Perché il bambino fa nuove esperienze
- Perché ci sono persone attente ai loro bisogni
- Perché l'adulto può trovare un ambito di condivisione delle sue esperienze che giova alla relazione con il bambino
- Perché trova un ambiente strutturato per favorire lo sviluppo del bambino
- Per avere delle occasioni diverse, stimolanti e condivise di stare con il proprio bambino
- Altro (specificare) _____

18. Ha proposte migliorative e/o suggerimenti per Terraluna?

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =



Comune di Settimo Milanese

Dipartimento Cultura e
Politiche Sociali

• Servizio Istruzione

Foglio 4/4

19. Ritiene che l'esperienza a Terraluna l'abbia aiutata ad inserirsi meglio nel contesto sociale di Settimo Milanese?

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

20. Ha partecipato a qualche incontro a tema proposto dalle educatrici?

- Sì, ad uno
- Sì, a più di uno
- No, perché _____

Se ha partecipato agli incontri, può darci un suo giudizio?

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

Data _____

Ringraziandovi per la cortese collaborazione si coglie l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.

Piazza degli Eroi, 5
20019 Settimo Milanese
t. 02.33509.1
f. 02.33509235
www.comune.settimomilanes
e.mi.it
P.IVA 01315140150

COMIN COOPERATIVA SOCIALE
DI SOLIDARIETA' ONLUS
Via E.F. Pimentel 9 - 20127 MILANO



COMPANY WITH
QUALITY SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
= ISO 9001 =

