



OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Comune di Prato - Scuole dell'infanzia comunali – a.s. 2018-19

Indagine sulla qualità del servizio

a cura dell'Ufficio di Statistica

Rispetto alle precedenti indagini, per l'a.s. 2018/19 è stata utilizzata una nuova modalità di rilevazione: ogni famiglia che ha fornito il proprio indirizzo mail ha ricevuto l'invito alla compilazione con il link al questionario on line, per chi non aveva una casella di posta elettronica è stata data la possibilità di compilare il questionario cartaceo. La compilazione on-line ha lo scopo di agevolare la restituzione da parte delle famiglie e diminuire i tempi e i costi della rilevazione.

Il questionario è stato realizzato nelle versioni in lingua italiana, cinese ed inglese.

Periodo di rilevazione: 13 giugno – 27 giugno 2019 (compilazione on line)
2 luglio – 14 luglio 2019 (compilazione cartacea)

Iscritti: 493

E-mail inviate con l'invito alla compilazione del questionario: 399

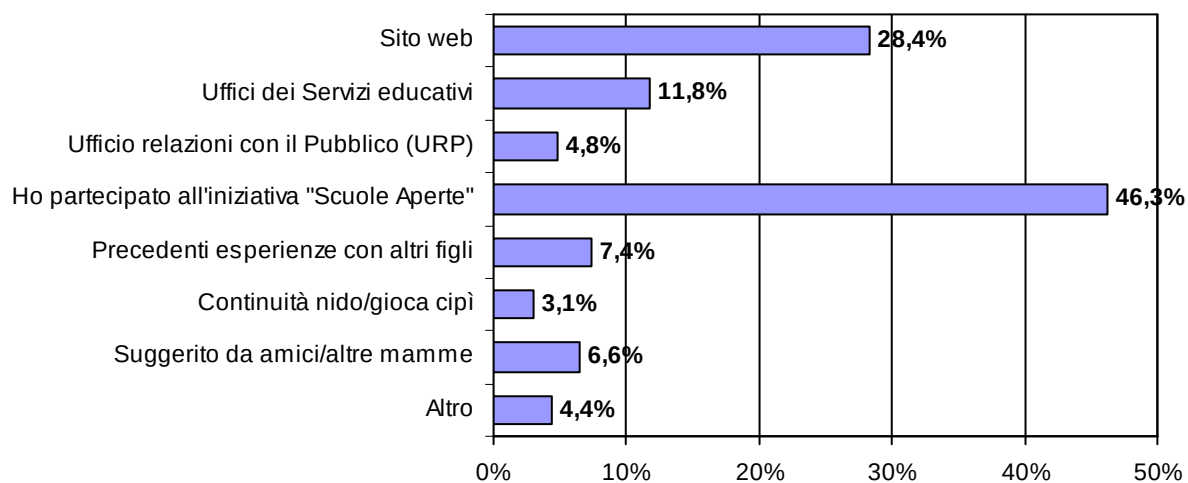
Questionari compilati: 229 (200 web, 29 cartacei)

Tasso di risposta: 47,55%

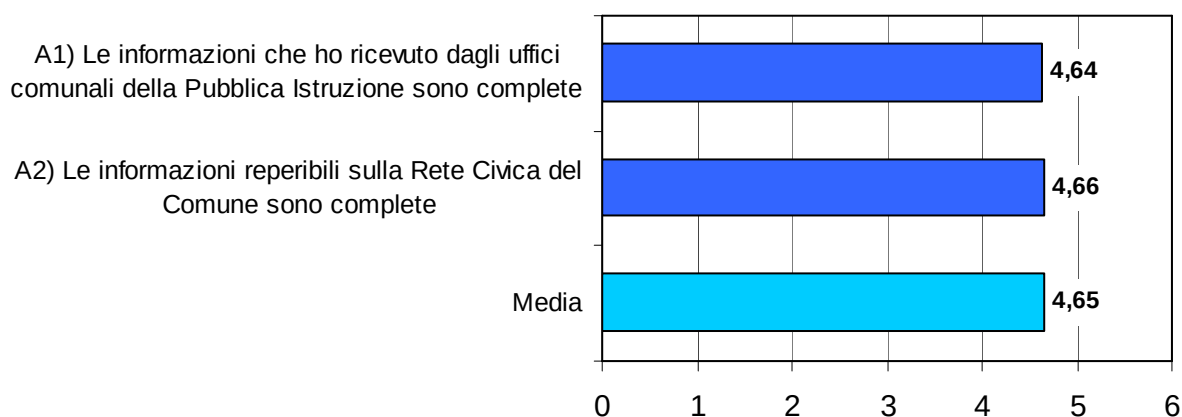
1) Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione? (più di una risposta)

	Totale	
	n.	%
Sito web	65	28,38
Uffici dei Servizi educativi	27	11,79
Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)	11	4,80
Ho partecipato all'iniziativa "Scuole Aperte"	106	46,29
Precedenti esperienze con altri figli	17	7,42
Continuità nido/gioca cipi	7	3,06
Suggerito da amici/altre mamme	15	6,55
Altro	10	4,37
Non risponde	6	2,62
Totale	229	100,00

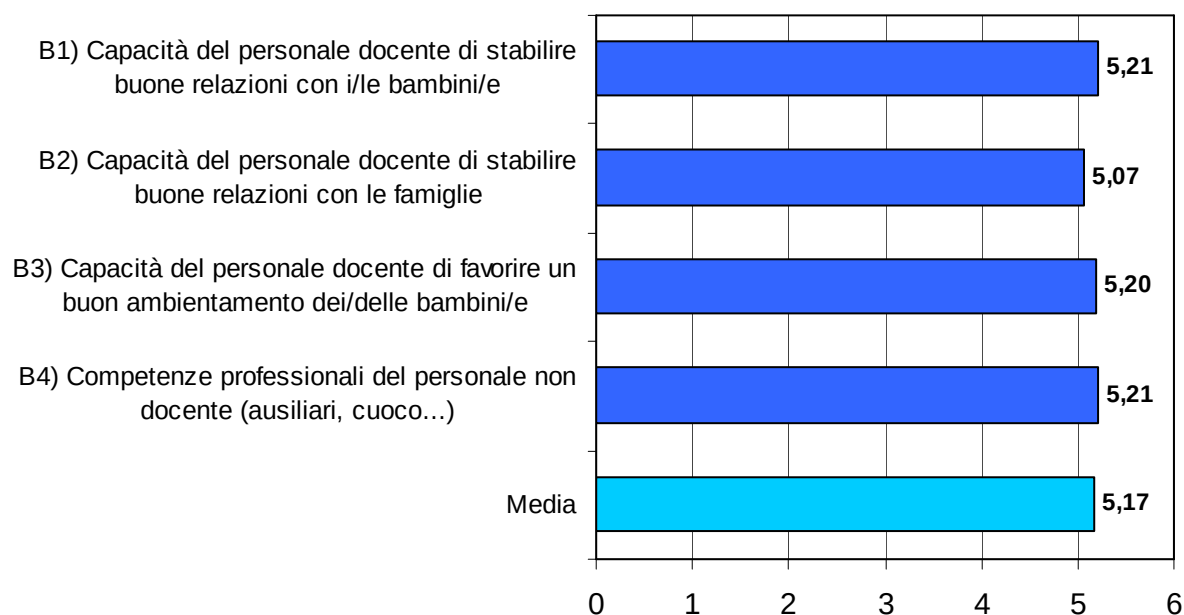
**Canali utilizzati per informarsi sulle caratteristiche del servizio
prima dell'iscrizione <più di una risposta> - Valori %**



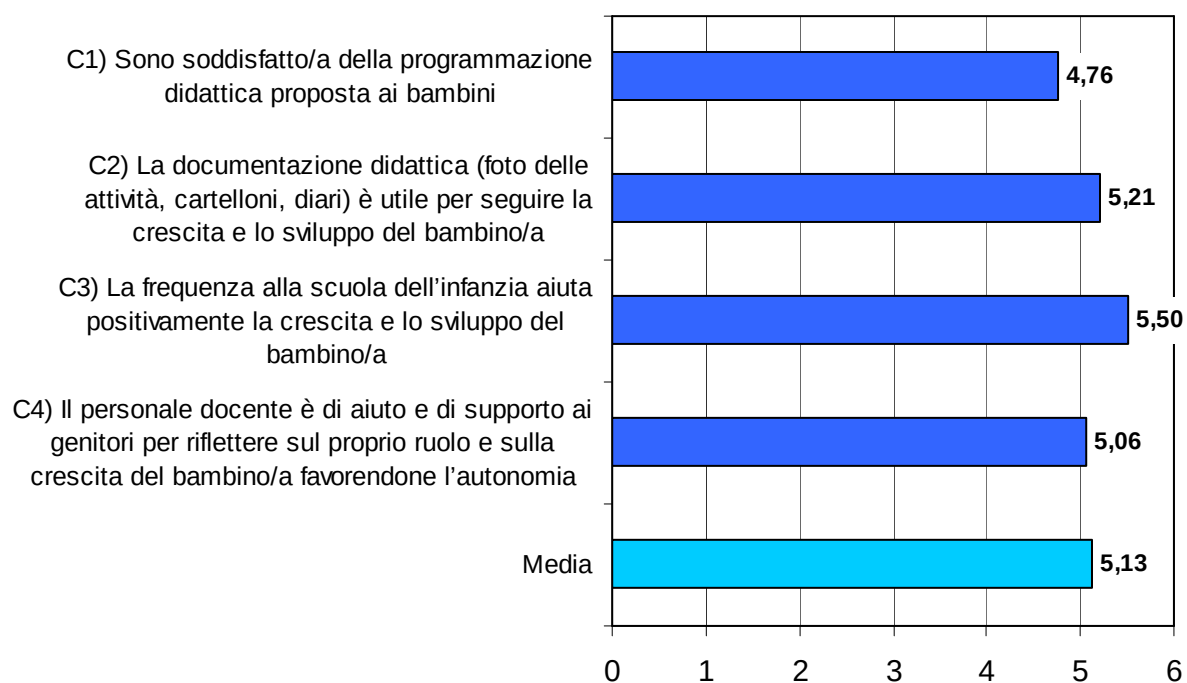
A) ACCESSO AL SERVIZIO - valutazione media (1-6)



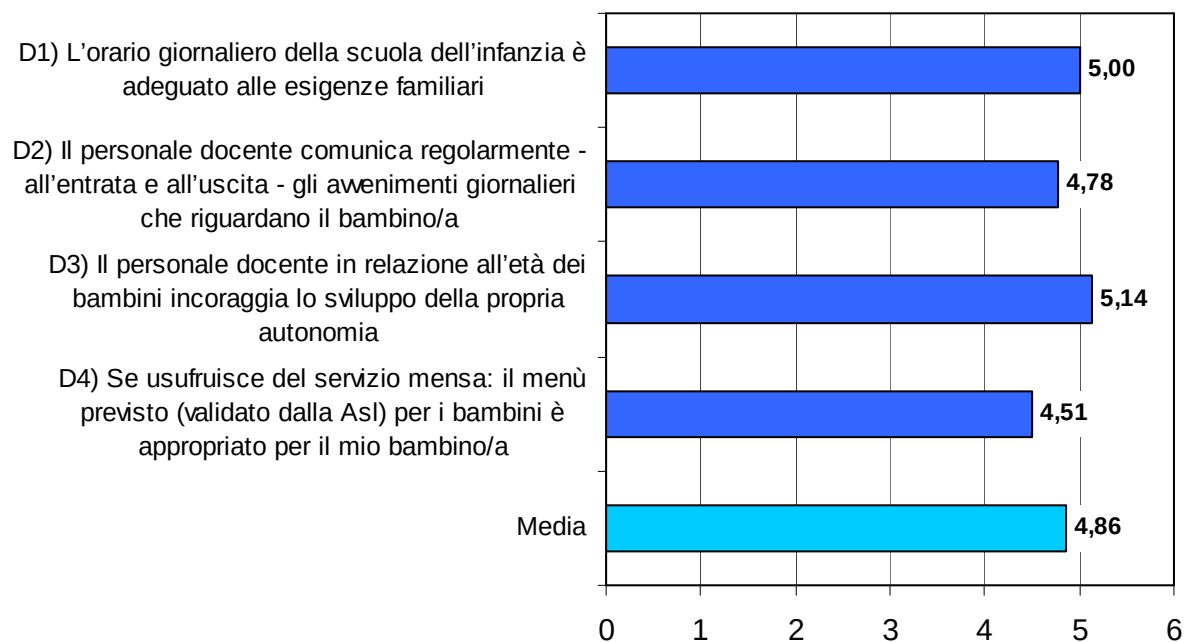
B) RELAZIONE EDUCATIVA - valutazione media (1-6)



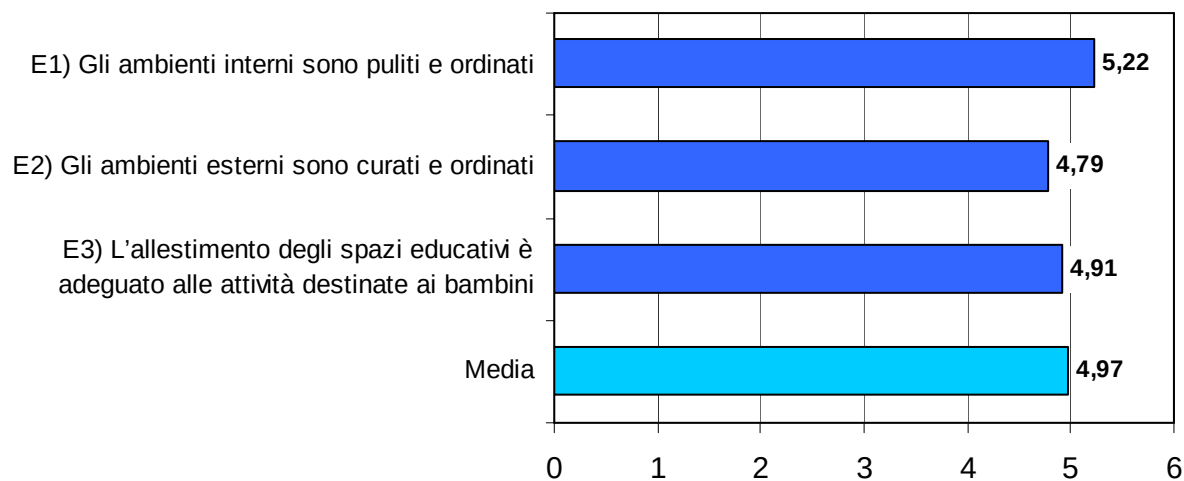
C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA - valutazione media (1-6)



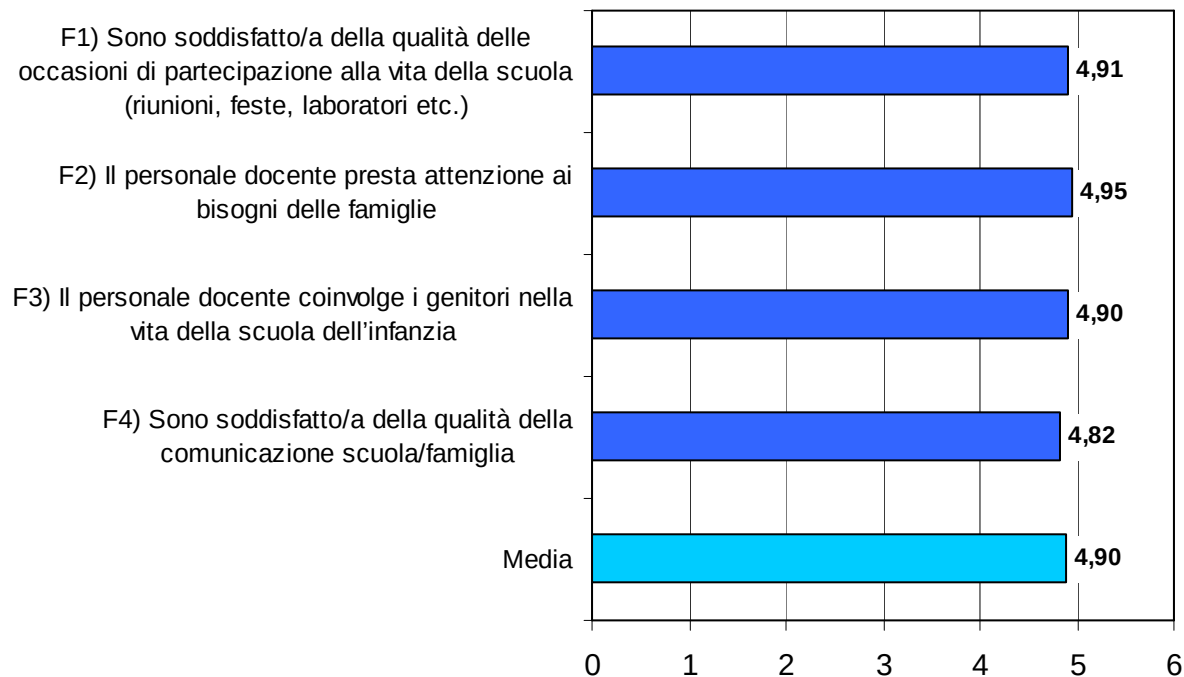
**D) ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA E CURE DI ROUTINE -
valutazione media (1-6)**



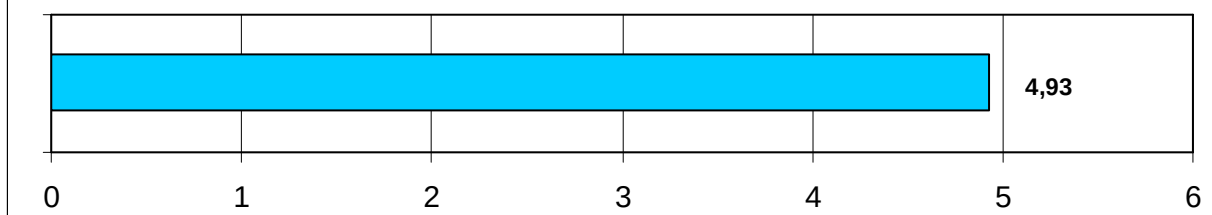
E) SPAZI - valutazione media (1-6)

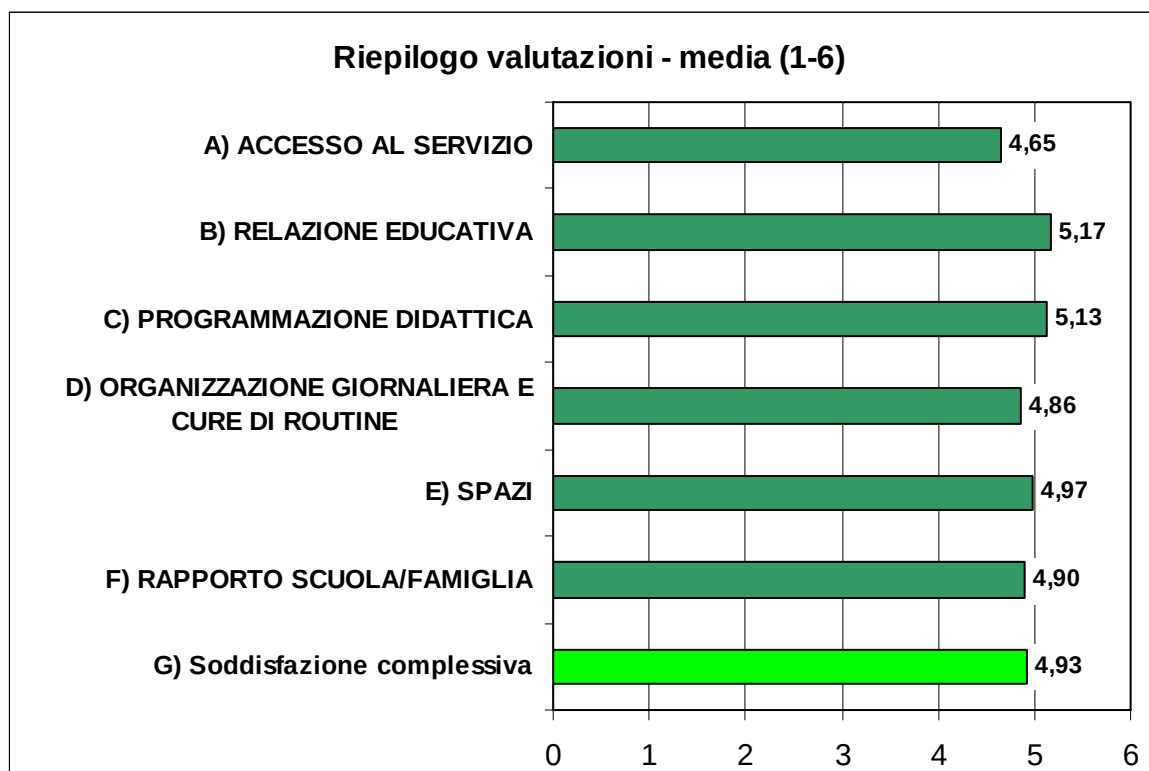


F) RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA - valutazione media (1-6)

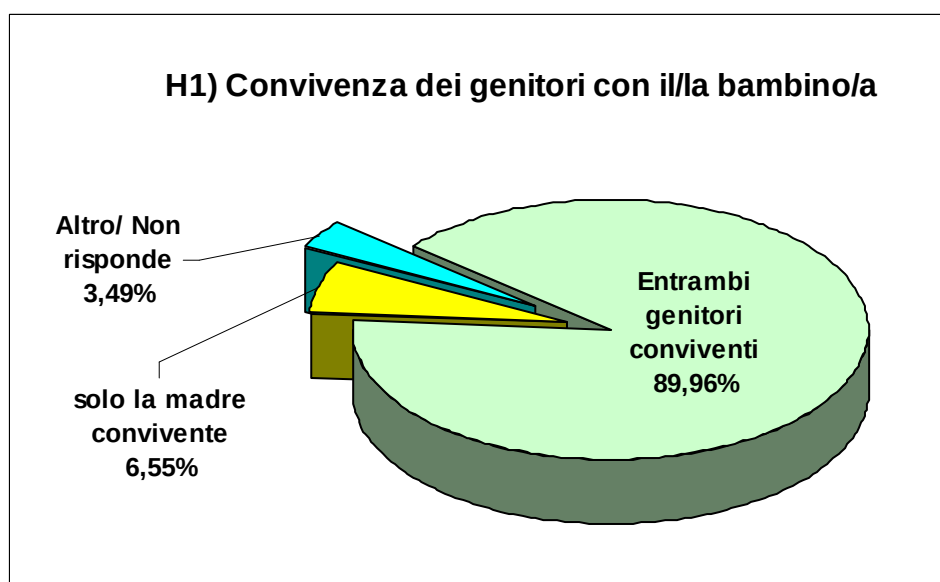


G) Complessivamente quanto siete soddisfatti del servizio offerto? - valutazione media (1-6)





H) Informazioni sui genitori:

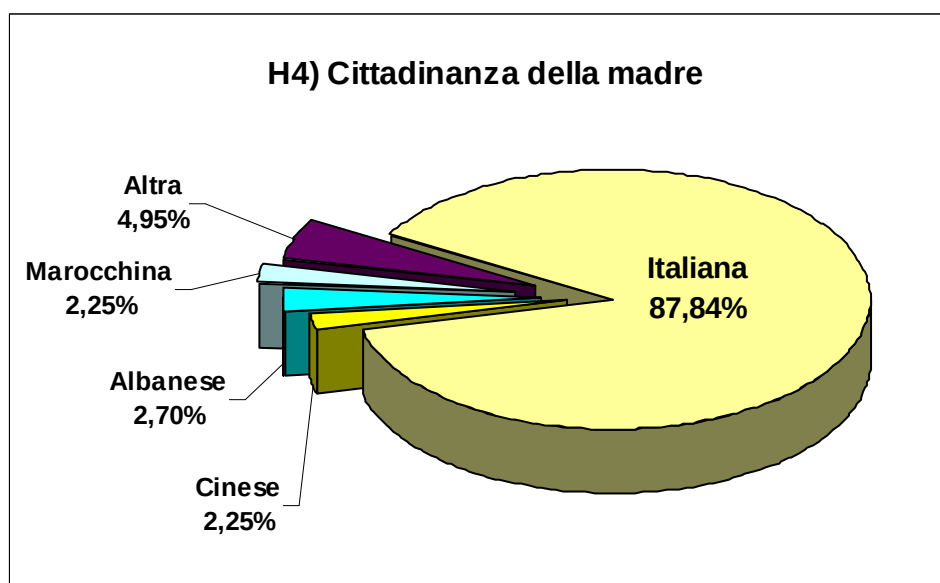


H2) Età della madre e del padre

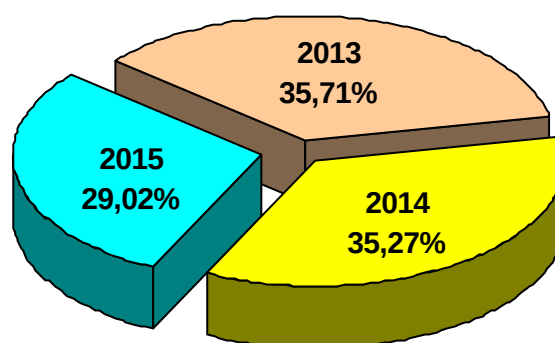
	Meno di 25	26 - 35	36 - 45	Oltre 45	Totale
	%	%	%	%	%
Età della madre	2,69	29,60	60,99	6,73	100,00
Età del padre	0,91	19,09	62,73	17,27	100,00

H3) Titolo di studio della madre e del padre

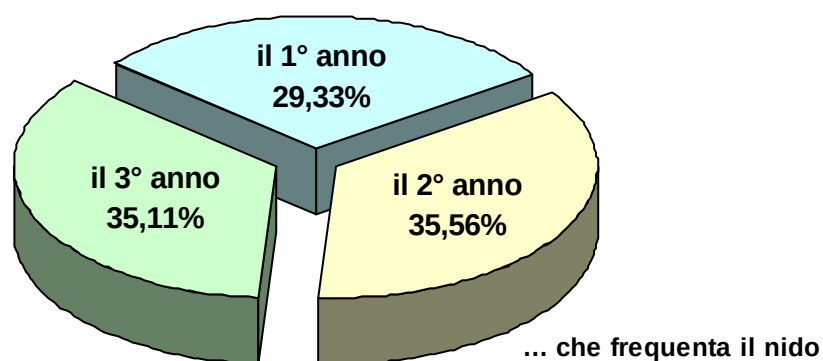
	Scuola dell'obbligo	Licenza media superiore	Laurea/ altri titoli universitari	Totale
	%	%	%	%
Titolo di studio della madre	10,45	50,91	38,64	100,00
Titolo di studio del padre	33,18	46,36	20,45	100,00



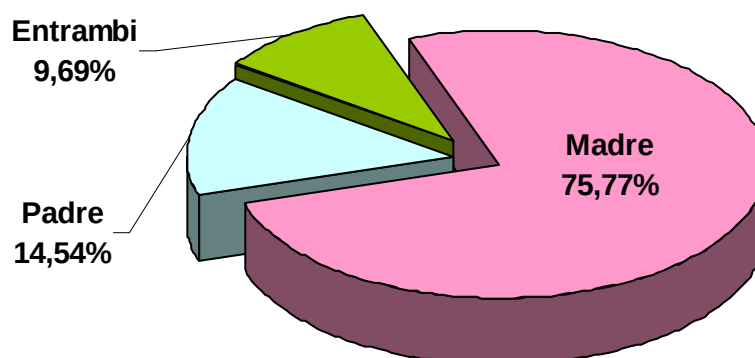
I1) Anno di nascita del/la bambino/a



I2) Quest'anno, per il suo bambino/a, è



I3) Il questionario è stato compilato da



Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
Nessun suggerimento	134
- a settembre dal primo giorno di scuola devono iniziare tutti i servizi (entrata anticipata, mensa). non esiste al mondo che per 2-3 settimana non ci sia la mensa e prescuola. e la motivazione? perchè è sempre stato così. non è più accettabile	1
- allestire uno spazio in più per tutti quei bambini che non sono abituati a dormire dopo pranzo.	1
- ambienti esterni da consolidare e rendere idonei per la presenza di bambini	1
- anticipare la programmazione di riunioni,gite, eventi. alla prima riunione informare i genitori sulle regole e sulla linea pedagogica per evitare equivoci fra famiglie. fornire ai rappresentanti un decalogo per impegnarsi di più nel loro ruolo	1
- aumentare la comunicazione quotidiana scuola-famiglia. allestire gli spazi esterni con maggiori giochi. anticipare l'orario d'ingresso.	1
- avere il mediatore culturale di lingua cinese per le comunicazioni scuola-famiglia	1
- bisognerebbe che le insegnanti facessero lavorare di più i bambini. in 3 si è visto solo gioco. mai un regalino, per nessuna ricorrenza in tutti gli anni scolastici. poco utilizzo di strumenti didattici per favorire la motricità fine. forbici mai usate.	1
- buon servizio	1
- buono l'aspetto didattico da parte dei docenti. non sempre buona la parte gestionale e organizzativa da parte della cooperativa che gestisce la scuola	1
- ci deve essere più copresenza delle insegnanti	1
- ci dovrebbero essere più laboratori con i genitori e qualche festa in più...magari una recita ogni tanto.	1
- ci vorrebbe più elasticità negli orari di entrata e uscita: per entrambi i genitori che lavorano sono costretti ad assumere una baby sitter difficile anche da trovare e non sempre il bambino/a è contento	1
- ci vorrebbe più iniziative per far conoscere le famiglie come gite, cene organizzate dalla scuola con aiuto dei rappresentanti. perché, da rappresentante, è difficile unire una classe di genitori che non si conoscono senza aiuto della scuola.	1
- curare meglio lo spazio esterno	1
- dare la possibilità di entrare in anticipo e di rimanere a scuola anche fino alle 17, prevedere almeno 1 scuola infanzia pubblica aperta a luglio dove poter portare i bambini (anche se più scomodo rispetto alla scuola frequentata) per dare più servizi	1
- diversificare le uscite dei bambini proponendo nuove attività all'esterno dell'asilo	1
- domande per genitori che hanno figli con disabilità? oppure va considerato il servizio in generale?	1
- dovrebbe essere fatto più integrazione tra i bambini, più gruppo e più attenzione ai bisogni dei bambini	1
- durante l'anno scolastico ci sono troppi ponti. i genitori che lavorano come fanno? ci si deve sventare con le baby-sitter? basta ponti e festività troppo troppo lunghe per le esigenze delle famiglie.	1
- evitare nei prossimi anni di chiudere nuovamente l'asilo x lavori creando un disagio notevole alle famiglie e organizzare meglio i lavori durante le vacanze	1
- fare più laboratori con gli esperti /al posto del museo pecci portare i bambini in musei più adatti alla loro età tipo scienze planetarie	1
- fare uscite anche sul territorio	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- giardino non curato, pericoloso. nessuna didattica gioco terra e fango. abiti strappati bambini imparano a non avere cura del valore vestiti. coordinamento sephora mette un muro e non viene mai incontro genitori. censurare stella cometa a bambino è inaccettabile	1
- gli spazi esterni dovrebbero essere allestiti con qualche gioco in più	1
- i bambini dovrebbero a mio avviso essere più sollecitati e fargli fare più attività fisica, dovrebbero seguire un programma educativo un po' più intenso..	1
- i bambini durante l'anno dovrebbero essere portati più spesso in giardino. anche in inverno. non dovrebbe essere consentito ai bambini di portare i propri giochi all'asilo. le uscite al museo o al teatro o al cinema sono piaciute molto ai bambini.	1
- i docenti dovrebbero dire ai genitori anche quando succede che altri bambini picchiano il proprio figlio/a o se viceversa il proprio figlio/a picchia altri bambini poiché senza ciò si dà modo ad un inizio di bullismo. piscina indecente. erba alta spesso	1
- il giardino dell'asilo è in pessime condizioni di manutenzione con chiodi esposti arrugginiti. si richiede laboratori aggiuntivi al fine di ampliare le conoscenze del bambino come laboratori di musica (vedi laboratorio scuola infanzia dalla chiesa)	1
- il mangiare più adeguato hai bambini in base all'età	1
- il menù mensa dedicato ai bambini così piccoli deve essere più facile per rispettare i gusti di bimbi così piccoli. l'educazione e sperimentazione alimentare spetta alle famiglie. i bambini escono di casa alle 7.30 e devono poter pranzare regolarmente	1
- il pacchetto formativo che il comune passa non può arrivare oltre maggio, quest'anno ancora i bambini devono andare fuori per la visita al museo, purtroppo giugno dovrebbe essere un mese di saluti e per tirare le somme non per fare ancora laboratori	1
- il servizio offerto soddisfa all'80% le nostre esigenze: il bambino è contento. credo che un piccolo miglioramento ci vuole sul giardino per usarlo al massimo durante tutte le stagioni, ho dato 5 per stimolare un miglioramento	1
- insegnanti con maggiori iniziative didattiche.	1
- inserire più laboratori tipo festa della mamma e del babbo. un maggior coinvolgimento dei genitori. rimodernizzare i laboratori che vengono fatti perché di anno in anno sono sempre gli stessi. far fare una recita di fine anno ai bimbi	1
- inserire maestre giovani, allegre che non siano improntate sui bambini vecchia generazione... i tempi cambiano per fortuna....	1
- inserire un corso di musica. se il bambino non vuole dormire il pomeriggio trovare un'alternativa anche mandarlo nell'altra classe	1
- introdurrei l'utilizzo dello spazzolino da denti al termine dei pasti, certamente non tutti i bambini allo stesso tempo, cosa chiaramente poco gestibile, ma da fare a piccoli gruppi. è una buona abitudine da assimilare e applicare anche a scuola.	1
- io proporrei una mensa un po' più indicata ai bambini	1
- l'appunto che devo fare che in una classe composta da 26 bimbi ci siano solo 2 maestre è la legge ma è una cosa assurda. bisognerebbe lavorare su questo e cercare di non cambiare le maestre x tutti i 3 anni pensioni e malattie permettendo	1
- l'unica cosa che non mi convince della scuola, ma non è un problema solo della scuola di Malisei, è che i prefestivi non c'è mensa.	1
- l'unica cosa di cui mi posso lamentare per quest'anno educativo è stata la mancanza di progetti specifici e le uscite esterne (gite didattiche/educative)	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- la collaborazione con le famiglie da parte delle insegnanti e' fondamentale per l'accrescimento del piccolo e determinante per superare piccole o grandi difficoltà.consiglio corsi di aggiornamento alle insegnanti e indagine a meta'anno,non a fine.	1
- la programmazione dovrebbe avere maggiori fini didattici.	1
- la qualita' dei pasti. continuita' del personale educativo.	1
- la scuola dell'infanzia di figline è perfetta, in un ambiente a misura di bambino, fuori dai contesti caotici di plessi più grandi. l'unico problema lì è il parcheggio. per la scuola dell'infanzia siamo contenti perchè tutto il personale supporta i bimbi	1
- la scuola necessità di strutturare spazi gioco più adeguati in sezione vista la scarsa quantità di giochi/didattici	1
- le comunicazioni che riguardano ristrutturazioni o interventi sulla struttura e che implicano lo spostamento dei bambini in altre strutture dovrebbe essere, da parte del comune, più celeri precise e dovrebbero maggiormente coinvolgere i genitori	1
- le maestre sono carine e volenterose, ma la loro età non le aiuta nel gestire 26 bambini piccoli e scalmanati. spesso ci siamo ritrovati con le comunicazioni a ridosso dell'evento e in alcuni casi invece e' proprio mancato. mettete una maestra giovane	1
- maestre bravissime, gentili e di ottimo livello (di ogni sezione), e le ausiliare davvero competenti e bravissime con i bimbi. sono davvero soddisfatta che mia figlia viva qui questa esperienza della scuola materna!	1
- maggior dialogo famiglie-insegnanti	1
- maggiore attenzione alla comunicazione quotidiana scuola- famiglia.	1
- maggiore coinvolgimento dei genitori nelle attività, esempio gite o uscite eventi.	1
- meglio di così	1
- mensa con menù non adatto all'età dei bambini. maestre molto anziane e stanche. estremi i protocolli adottati per celiachia.	1
- menu mensa più vario	1
- menù mensa : limitare uso di budino al cioccolato preferirei si integrasse la vaniglia per gusto della bambina e limitare il pesto a favore del pomodoro	1
- mettere i fogli delle comunicazione di uscite, progetti, ecc in modo più visibile all'entrata della scuola o della classe. non sempre sono ben visibili dall'esterno della classe	1
- mi piacerebbe che quando ci sono ricorrenze i bambini possano come altri asili fare dei lavoretti come quando c'è la festa della mamma o altre	1
- mi piacerebbe ci fossero più attività motorie e magari anche dei laboratori musicali.per quanto riguarda il menù alcune scelte non mi sembrano molto appropriate per dei bimbi di questa fascia d'età(ad esempio uova sode con maionese o hamburger di pesce)	1
- migliorare il servizio mensa	1
- migliorare la comunicazione/relazione con la famiglia in occasioni di confronto con gli altri genitori e le occasioni di incontro con gli altri potrebbero essere migliorate	1
- nel percorso dei tre anni, non tutte le docenti avute da mio figlio hanno mostrato atteggiamenti adeguatamente accoglienti,solari e coinvolgenti verso bambini in un'età così delicata.	1
- niente da suggerire, ambiente accogliente come in famiglia.	1
- no pasti celiaci se c'è una bambina celiaca e no al riposino pomeridiano forzato. ci deve essere l'alternativa al riposino e non stare in stanza buia ad aspettare che tutti gli altri si sveglino	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- orario di ingresso anticipato poco utile perché troppo breve solo 10 minuti alle 8.	1
- penso che le maestre debbano avere più differenza d età. una maestra giovane ovviamente con una buona competenza sia più dinamica di una che si sta avvicinando alla pensione.	1
- personale docente più giovane, affettuoso , accogliente ... adeguato ai tempi alle metodologie di oggi giorno! evitare di far dormire i bambini dell ultimo anno ... a 5/6 anni i bambini non dormono più !!!! invitare i genitori per la festa di natale.	1
- piu laboratori scuola famiglia durante il corso dell'anno scolastico sarebbero carini!	1
- più attività didattiche di scrittura e lettura	1
- più collaborazione, comunicazione e iniziative a disposizione. i progetti sono stati quasi inesistenti.	1
- più comunicazione tra maestre e genitori	1
- più cura dello spazio esterno	1
- più impegno sulla menza e le attività dei bambini	1
- più uscite didattiche e più attività all'interno dell' asilo proposte dal comune!!	1
- potrebbero essere organizzati laboratori o occasioni di incontro con i genitori, esclusi i colloqui individuali, all'ingresso e all'uscita le maestre possono solo scambiare una battuta, niente di più, dovendo occuparsi dei bambini	1
- potrebbero essere strutturate in modo più continuativo le attività di motoria e sarebbe carino avere dei laboratori di musica.il menù non mi sembra alle volte troppo appropriato per l'età.	1
- presenza di insegnanti stabili, più giovani e/o energiche che introducano nuovi stimoli e attenzioni, da un atteggiamento stanco e abitudinario.... (...)	1
- qualche basilare contatto con piante e/o animali per far comprendere già da tenera età l'importanza dell'ambiente e della biodiversità.	1
- quest'anno,purtroppo,sono state previste poche uscite e attività esterne alla scuola.al contrario di quanto accaduto lo scorso anno,nel quale la sezione era stata spostata nei locali dello spazio gioco, quest'anno abbiamo vissuto gli spazi della scuola.	1
- riproporre attività diverse nel corso dell'anno con il coinvolgimento di esperti esterni (attività di musica, attività motoria,..) e uscite a teatro. l'esperienza trascorsa quest'anno e' stata molto positiva per i bambini.	1
- rivedere gli spazi esterni della scuola di galciana sono poco sicuri .	1
- sarebbe gradito x i prossimi anni smettere di chiudere improvvisamente l asilo x lavori urgentissimi quando da dieci giorni non v do nessuna ditta lavorare all interno della scuola	1
- sarebbe importante aggiungere alle attività didattiche un approccio alla lingua inglese	1
- sarebbe opportuno avere una continuità di insegnamento da parte delle solite maestre. solite maestre che portano i bambini dal primo anno al terzo.	1
- sarebbe utile anticipare l'inizio del servizio di prescuola.	1
- sono molto scontenta della modifica dello stradario, in base alla quale non avrò più diritto alla stessa scuola (galilei) per la seconda figlia. la scuola che mi verrà attribuita mi costringerà a prendere l'auto, contro ogni politica ecologista.	1
- sono soddisfatto	1
- spero che non chidiate la scuola dell'infanzia di figline ne sarei notevolmente rattristato	1
- sviluppare maggiormente la pre -scolarizzazione	1
- troppi cambiamenti tra il primo, il secondo e probabilmente anche il terzo anno.. prima i compagni e le maestre e adesso chissà forse entrambi.. manca continuità	1

Suggerimenti o precisazioni utili	Totale
- tutto bene. immenso dispiacere per la fine della materna	1
- una sola bacheca ben visibile per le comunicazioni di servizio e non fogli appesi qua e là, che a volte sfuggono.	1
- varierei le gite (biblioteca inutile: l'hanno anche interna e viene già incentivata la lettura a casa e spiegato il funzionamento del prestito. bene conoscano il pecci, ma mostre inadatte, proporrei museo del tessuto, es.). aggiungerei lab. musica	1
- vorrei che gli allievi, assegnati ad una sezione dal primo anno d'asilo, rimanessero con gli stessi compagni per i successivi anni.	1
- è importante che i bambini abbiano una continuità di insegnamento da parte delle solite maestre. sarebbe più opportuno che le solite maestre portino i bambini dal primo al terzo anno di asilo	1
Totale	229

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

comune di
PRATO



COMUNE DI PRATO

SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI - a.s. 2018/19

Indagine sulla qualità del servizio

Gentile genitore,
le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice questionario.
Può esprimere le sue opinioni sul servizio che le stiamo offrendo aiutandoci così a migliorarlo.
Il questionario è anonimo, garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fini statistici ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

1) Quali canali ha utilizzato per informarsi sulle caratteristiche del servizio prima dell'iscrizione?
(più di una risposta)

- ☐ 1. Sito web
☐ 2. Uffici dei Servizi educativi
☐ 3. Ufficio relazioni con il Pubblico (URP)
☐ 4. Ho partecipato all'iniziativa "Scuole Aperte"
☐ 5. Altro (specificare): _____

A) ACCESSO AL SERVIZIO:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente 6 = molto						
A1) Le informazioni che ho ricevuto dagli uffici comunali della Pubblica Istruzione sono complete	1	2	3	4	5	6	non so
A2) Le informazioni reperibili sulla Rete Civica del Comune sono complete	1	2	3	4	5	6	non so

B) RELAZIONE EDUCATIVA:

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto sui seguenti aspetti:	1=per niente 6 = molto						
B1) Capacità del personale docente di stabilire buone relazioni con i/le bambini/e	1	2	3	4	5	6	
B2) Capacità del personale docente di stabilire buone relazioni con le famiglie	1	2	3	4	5	6	
B3) Capacità del personale docente di favorire un buon ambientamento dei/delle bambini/e	1	2	3	4	5	6	
B4) Competenze professionali del personale non docente (ausiliari, cuoco...)	1	2	3	4	5	6	

C) PROGRAMMAZIONE DIDATTICA:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto sui seguenti aspetti:	1=per niente 6 = molto						
C1) Sono soddisfatto/a della programmazione didattica proposta ai bambini	1	2	3	4	5	6	
C2) La documentazione didattica (foto delle attività, cartelloni, diari) è utile per seguire la crescita e lo sviluppo del bambino/a	1	2	3	4	5	6	
C3) La frequenza alla scuola dell'infanzia aiuta positivamente la crescita e lo sviluppo del bambino/a	1	2	3	4	5	6	
C4) Il personale docente è di aiuto e di supporto ai genitori per riflettere sul proprio ruolo e sulla crescita del bambino/a favorendone l'autonomia	1	2	3	4	5	6	

D) ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA E CURE DI ROUTINE:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto sui seguenti aspetti:	1=per niente 6 = molto						
D1) L'orario giornaliero della scuola dell'infanzia è adeguato alle esigenze familiari	1	2	3	4	5	6	
D2) Il personale docente comunica regolarmente - all'entrata e all'uscita - gli avvenimenti giornalieri che riguardano il bambino/a	1	2	3	4	5	6	
D3) Il personale docente in relazione all'età dei bambini incoraggia lo sviluppo della propria autonomia	1	2	3	4	5	6	
D4) Se usufruisce del servizio mensa: il menù previsto (validato dalla Asl) per i bambini è appropriato per il mio bambino/a	1	2	3	4	5	6	

Continua ➡

E) SPAZI:						
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto sui seguenti aspetti:						
	1=per niente			6 = molto		
E1) Gli ambienti interni sono puliti e ordinati	1	2	3	4	5	6
E2) Gli ambienti esterni sono curati e ordinati	1	2	3	4	5	6
E3) L'allestimento degli spazi educativi è adeguato alle attività destinate ai bambini	1	2	3	4	5	6

F) RAPPORTO SCUOLA/FAMIGLIA:						
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto sui seguenti aspetti:						
	1=per niente			6 = molto		
F1) Sono soddisfatto/a della qualità delle occasioni di partecipazione alla vita della scuola (riunioni, feste, laboratori etc.)	1	2	3	4	5	6
F2) Il personale docente presta attenzione ai bisogni delle famiglie	1	2	3	4	5	6
F3) Il personale docente coinvolge i genitori nella vita della scuola dell'infanzia	1	2	3	4	5	6
F4) Sono soddisfatto/a della qualità della comunicazione scuola/famiglia	1	2	3	4	5	6

G) Complessivamente quanto siete soddisfatti del servizio offerto?					
1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

H) INFORMAZIONI GENERALI:

H1) Informazioni sulla madre:

- H1.1 E' convivente con il bambino/a?: ☐1. Sì ☐2. No ☐3. Preferisco non rispondere alle domande
- H1.2 Et : ☐1. meno di 25 ☐2. 26 - 35 ☐3. 36 - 45 ☐4. oltre 45
- H1.3 Titolo di studio: ☐1. Lic. elementare o nessun titolo ☐2. Licenza media inferiore
☐3. Licenza media superiore ☐4. Laurea/altri titoli universitari
- H1.4 Cittadinanza ☐1. Italiana ☐2. Cinese ☐3. Albanese ☐4. Marocchina ☐5. Altra cittadinanza

H2) Informazioni sul padre:

- H2.1 E' convivente con il bambino/a?: ☐1. S  ☐2. No ☐3. Preferisco non rispondere alle domande
- H2.2 Et : ☐1. meno di 25 ☐2. 26 - 35 ☐3. 36 - 45 ☐4. oltre 45
- H2.3 Titolo di studio: ☐1. Lic. elementare o nessun titolo ☐2. Licenza media inferiore
☐3. Licenza media superiore ☐4. Laurea/altri titoli universitari

I1. Anno di nascita del bambino/a:	1. ☐ 2013	2. ☐ 2014	3. ☐ 2015
---	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

I2. Per il suo bambino/a quest'anno �:
1. ☐ il 1° anno 2. ☐ 2° anno 3. ☐ 3° anno che frequenta la scuola dell'infanzia

I3) Il questionario � stato compilato da:	☐ 1. Padre ☐ 2. Madre ☐ 3. Entrambi ☐ 4. Altri
--	--

L) Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Grazie della collaborazione