



# COMUNE DI PALERMO

## Area dei Servizi ai Cittadini

### Settore Educazione, Istruzione e Formazione



#### Servizio Attività Comunali Rivolte all'Infanzia

### *Customer Satisfaction anno 2017-2018*

#### *Nidi e Scuole dell'Infanzia Comunale*

Il Comune di Palermo da alcuni anni ha introdotto un'indagine finalizzata alla rilevazione della qualità, nelle scuole dell'infanzia comunale e nei nidi, percepita dalle famiglie degli alunni frequentanti.

Gli obiettivi della Customer sono quelli di:

- 1 rafforzare il livello di comunicazione con le famiglie;
- 2 valutare la percezione del livello di qualità del servizio offerto;
- 3 mettere in evidenza eventuali bisogni non soddisfatti;
- 4 migliorare la dove si riscontrino lacune.

Le indagini di seguito riportate mostrano, attraverso grafici a torta e diagrammi a barre, l'Universo che è stato trattato (età dei genitori, status sociale, livello d'istruzione), per poter meglio inquadrare il nostro interlocutore. Di seguito viene rappresentato il gradimento delle famiglie rispetto ai servizi offerti e all'ambiente nel quale gli alunni vengono accolti.

"L'Universo" analizzato fa emergere, sia per la realtà dei nidi che per quella delle scuole dell'infanzia, la presenza di genitori che per il 55% si concentra nella fascia 35-45 anni; un buon livello d'istruzione : il 70% sono diplomati o laureati, mentre riguardo l'attività lavorativa, questa risulta maggiormente concentrata nella fascia di lavoro dipendente (48%). Non manca purtroppo la disoccupazione che si attesta intorno al 13%.

Soffermandoci sull'analisi fatta nei nidi i parametri che vengono presi maggiormente in considerazione sono:

- Rispetto alla scelta della struttura ben il 52% degli utenti ha optato per un nido comunale per qualità del servizio e per vicinanza alla propria abitazione, questo grazie anche ad una

adeguata distribuzione sul territorio. L'80% dei genitori ritiene che all'interno del nido i bambini riescono ad avere una buona socializzazione con i coetanei e riescano ad acquisire nuove abilità.

- L'85% dei genitori si ritiene soddisfatto degli orari di apertura dei nidi.

L'analisi condotta fa emergere un quadro più che positivo essendo il 98% dei genitori soddisfatti sia riguardo al clima sereno e familiare riscontrato all'interno delle strutture, sia rispetto al rapporto con gli Educatori e con il personale afferente al nido, sia riguardo la didattica ed il servizio complessivamente offerto.

Le criticità emerse riguardano la disponibilità di spazi verdi, che circa il 30% delle famiglie vorrebbe più numerosi, nonché le condizioni strutturali degli edifici che per il 20% degli utenti risultano insoddisfacenti.

Per quanto riguarda le scuole dell'infanzia si evince che il 38% dei genitori ha scelto una struttura comunale per qualità del servizio ed il 28% per vicinanza. Riguardo la motivazione per cui sono stati iscritti gli alunni l'87% dei genitori ha optato per questa scelta per far socializzare i piccoli e per far sì che apprendano nuove cose.

Il 90% dei genitori ritiene, infine, che l'orario di apertura delle strutture sia adeguato alle proprie esigenze. Il rapporto con le insegnanti e con il personale amministrativo risulta buono (95% di soddisfazione). Apprezzata anche la didattica ed il servizio complessivamente offerto (98%).

Anche in questo caso le criticità riscontrate riguardano l'assenza, in alcune scuole, di spazi verdi e le condizioni strutturali di alcuni edifici.

Anche riguardo alle scuole dell'infanzia comunale possiamo affermare che si è raggiunto un buono stato di soddisfazione (98%).

L'Amministrazione Comunale alla luce dei dati emersi si impegnerà per individuare percorsi di miglioramento, per poter offrire ai bambini e alle famiglie dei Nidi e delle scuole dell'Infanzia Comunale un luogo educativo sempre più sereno ed accogliente.

Scheda A

**COMUNE DI PALERMO**  
**Area dei Servizi ai Cittadini**  
**Settore Educazione, Istruzione e Formazione**



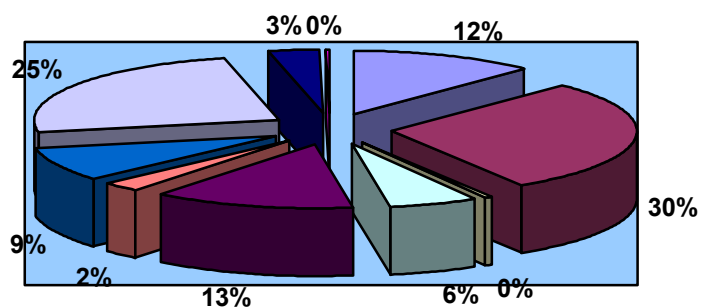
**Servizio Attività Comunali Rivolte all'Infanzia**



Customer Satisfaction

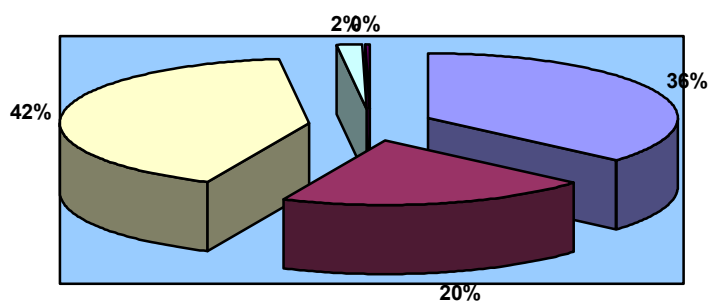
**Asili nido comunali**  
**Report anno scolastico 2017/2018**

### 1. Motivi per l'iscrizione del bambino al nido



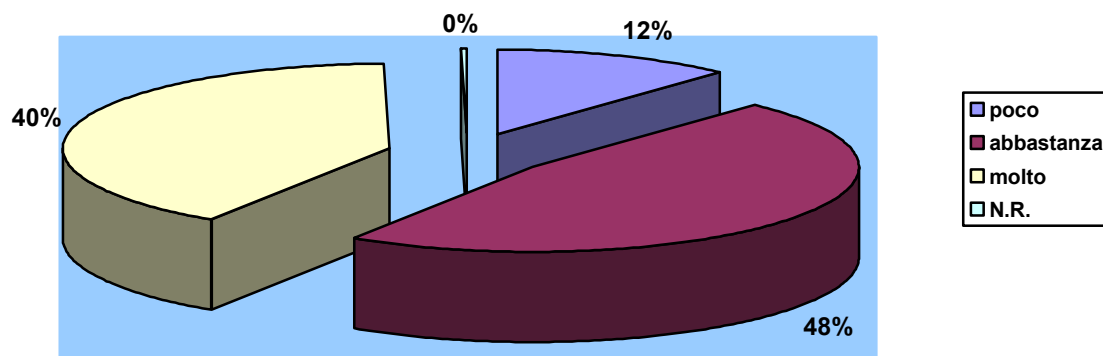
- per vicinanza
- Per qualità del servizio
- per difficoltà a trovare una baby-sitter
- per consigli di parenti e/o amici
- per impossibilità a prendersi cura del bambino
- per elevato costo di strutture private
- per precedenti esperienze
- per libera scelta
- per altro
- N.R.

### 2 . Motivazione educativa

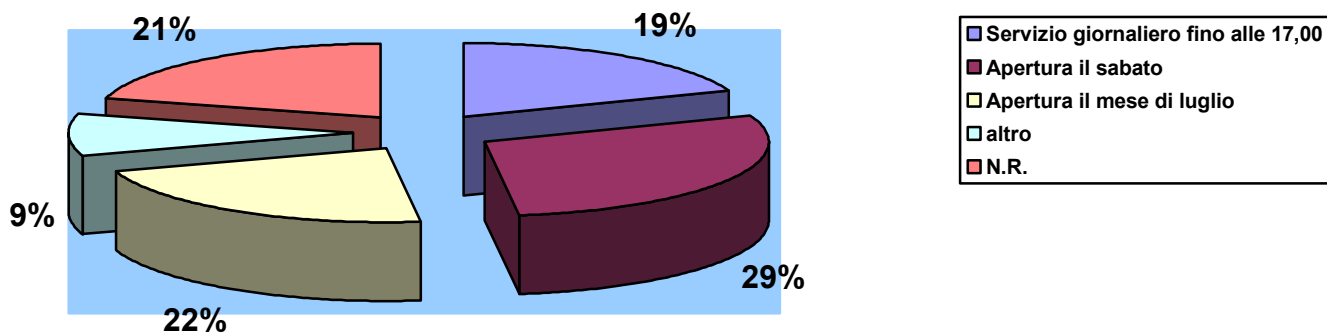


- per far socializzare il bambino con i coetanei
- per farlo educare da personale professionalmente qualificato
- per fargli imparare tante cose e fargli fare esperienze significative
- altro
- N.R.

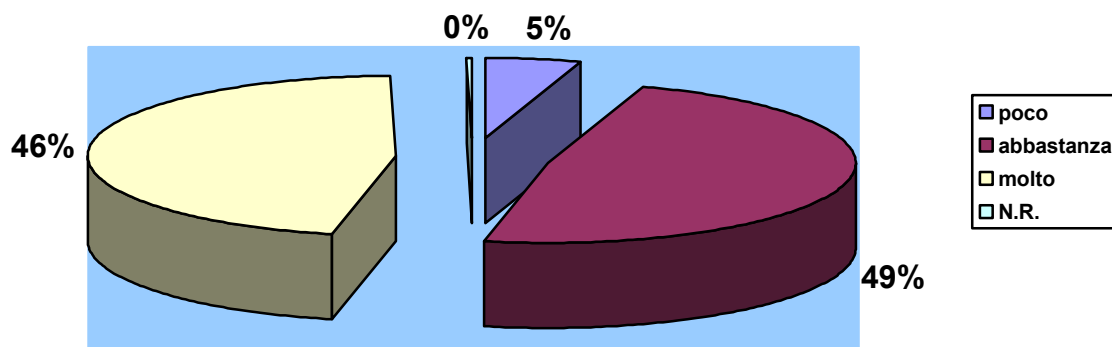
3. Ritiene adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura del nido?



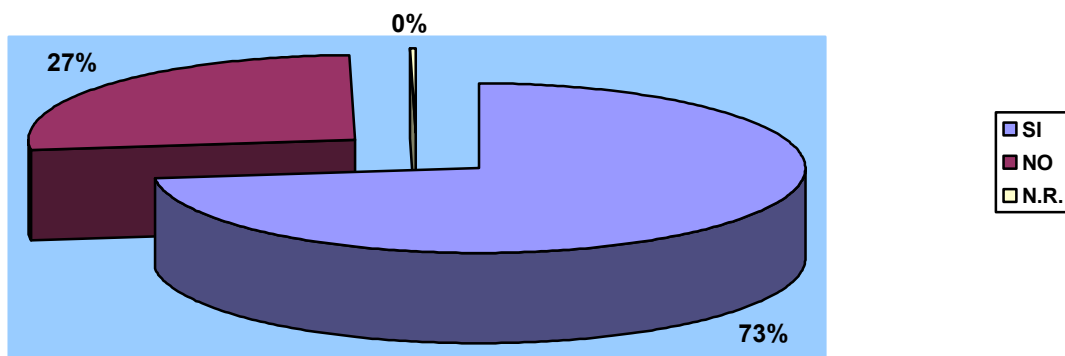
4. Se lo ritiene poco adeguato, quali modifiche apporterebbe?



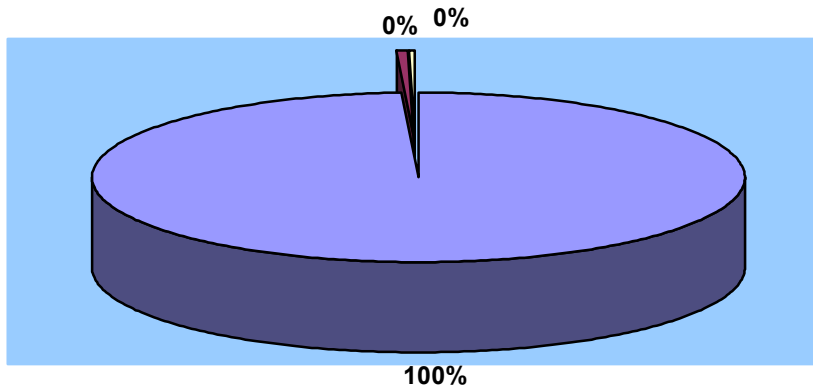
5. Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività del nido?



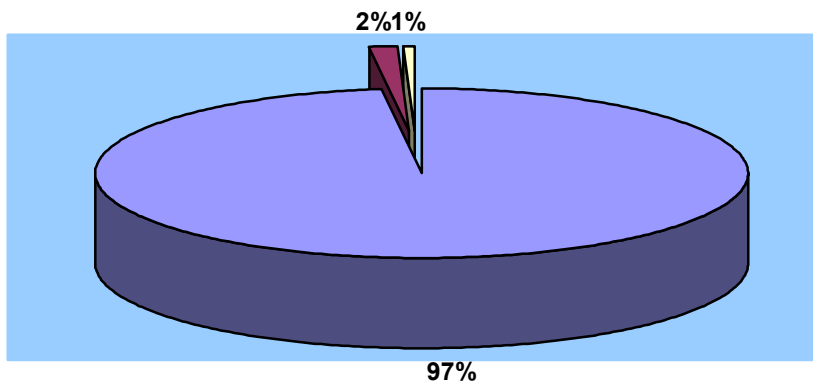
6. Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio, in orari diversi dal nido, a laboratori ludico-educativi, pagando una cifra aggiuntiva?



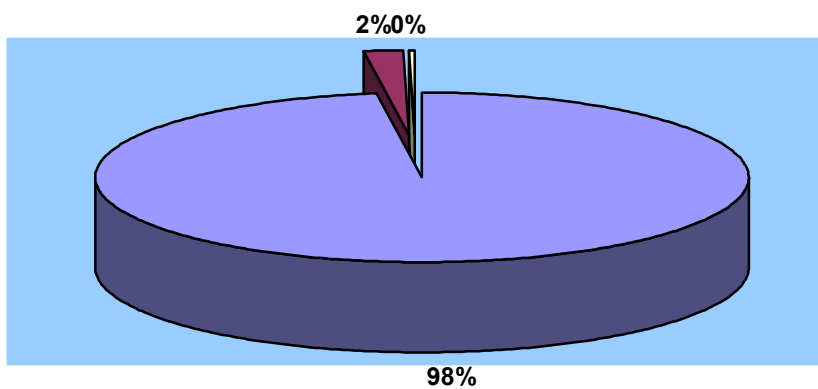
7. E' soddisfatto del servizio? In merito a:  
personale educatore



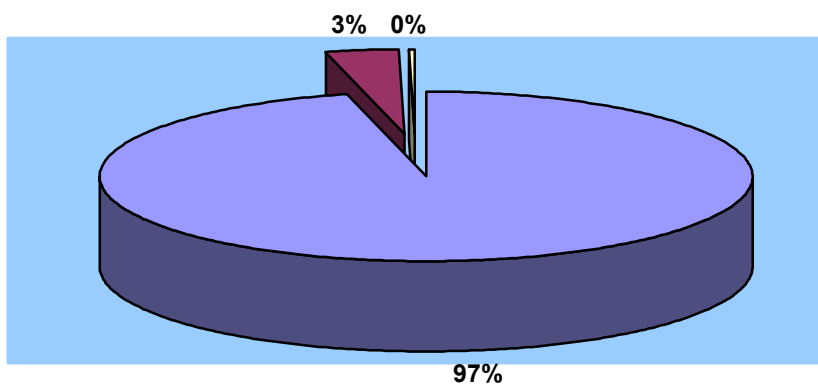
cuochi



personale ausiliario:

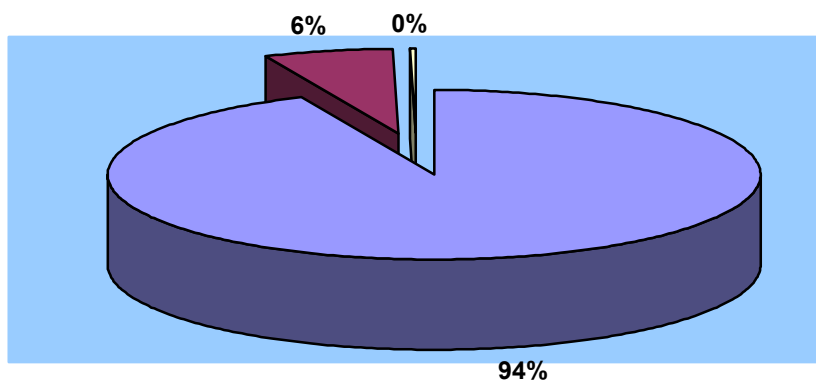


portieri custodi:

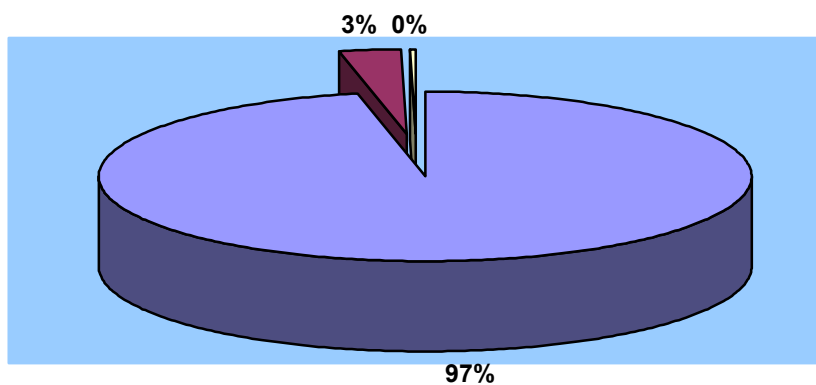




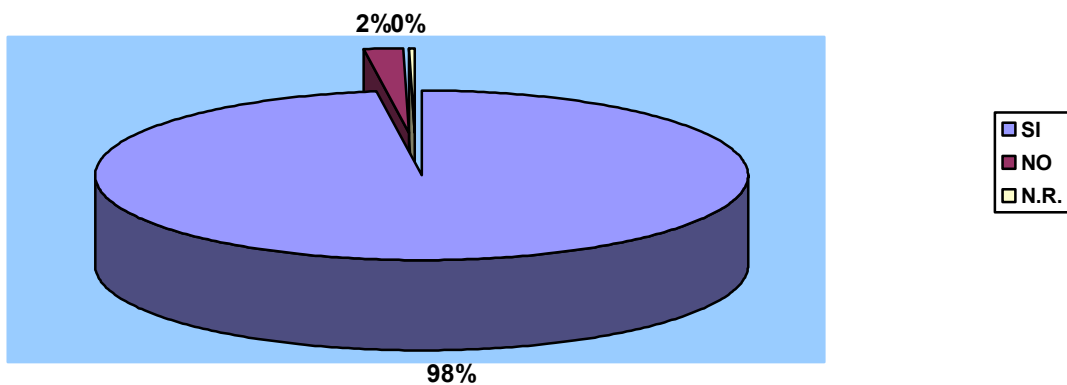
personale amministrativo



8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori?

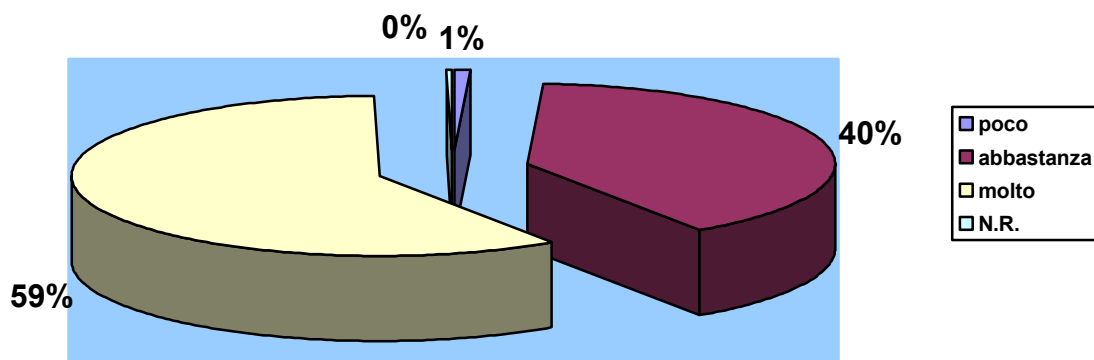


9. E' soddisfatto della documentazione sulle attività svolte prodotta dagli educatori?

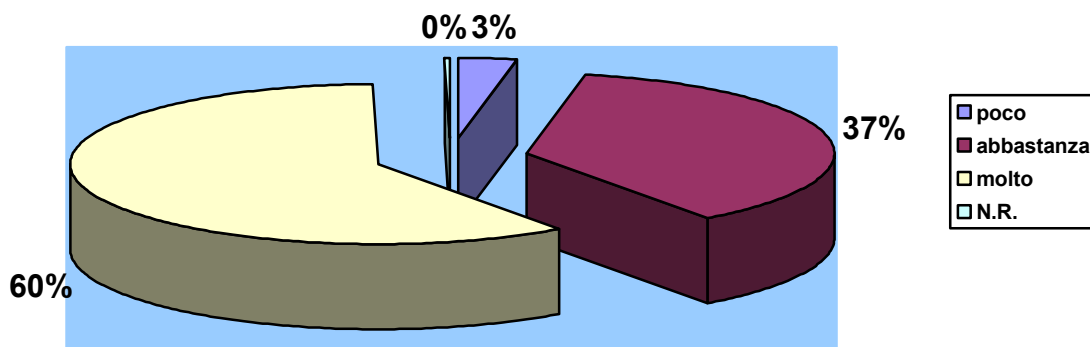


10. Si ritiene soddisfatto del /della:

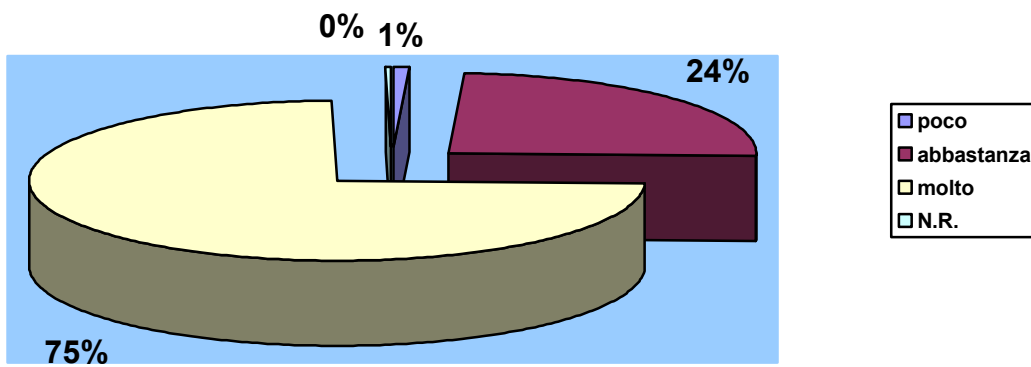
Clima sereno e familiare



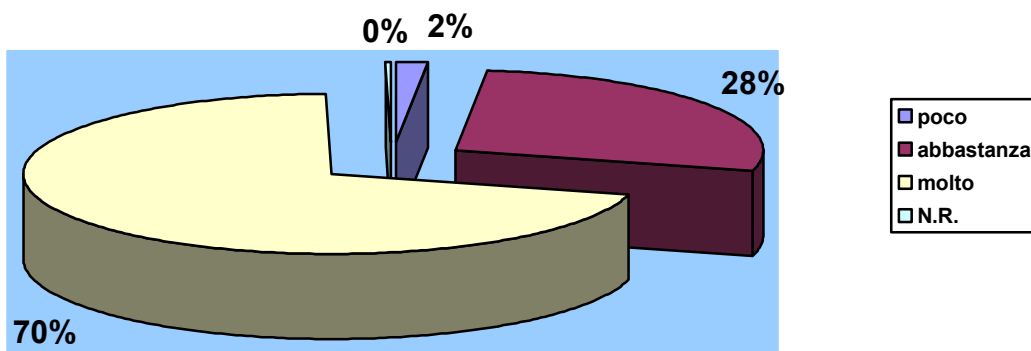
Organizzazione, tempi e modalità d'inserimento del bambino



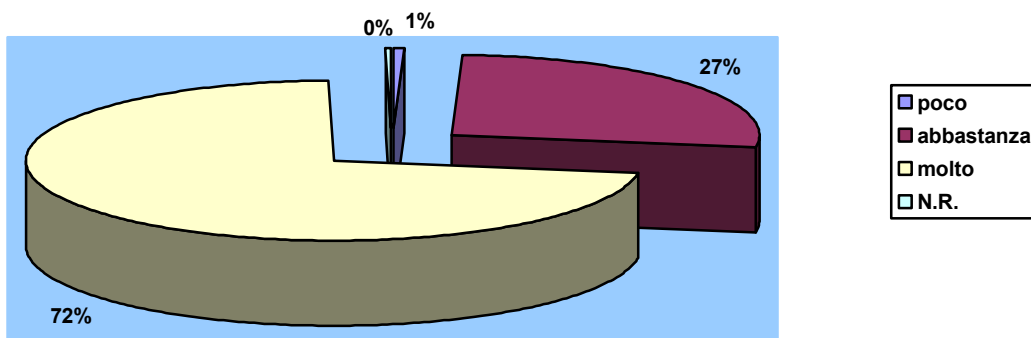
rapporto tra l'educatore e il bambino



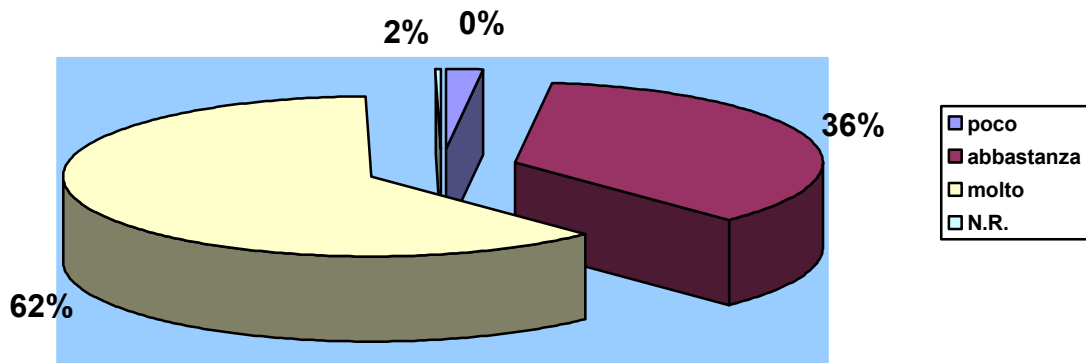
risultati ottenuti in relazione al progetto educativo-didattico dell'anno in corso



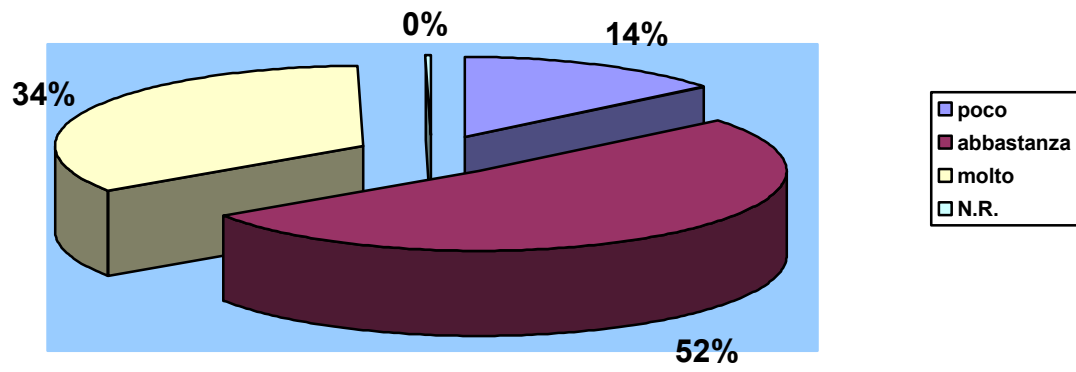
crescita del bambino in merito alla socializzazione, l'autonomia, al saper fare, allo sviluppo del linguaggio, ecc



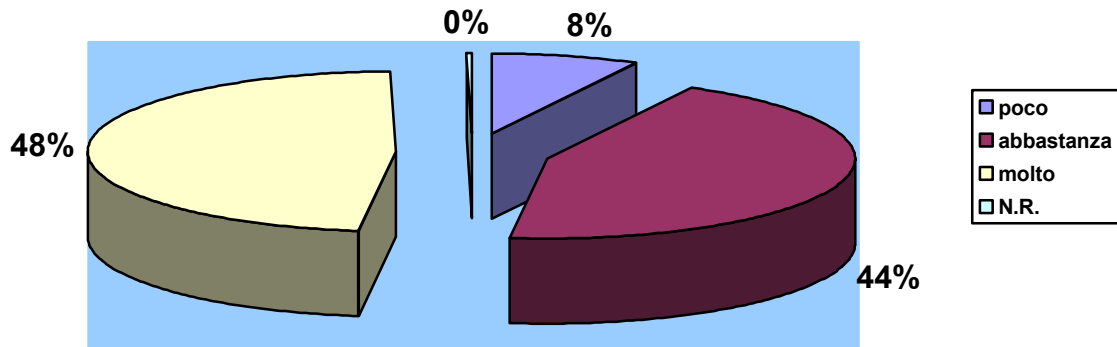
pranzo



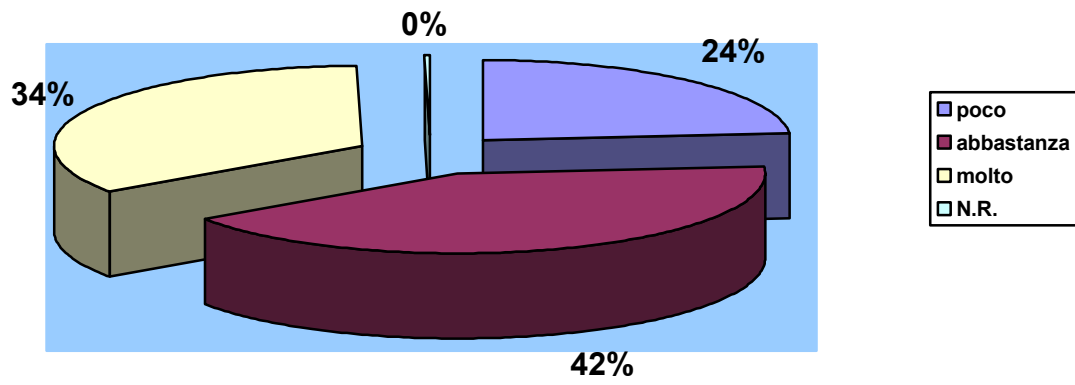
condizioni strutturali



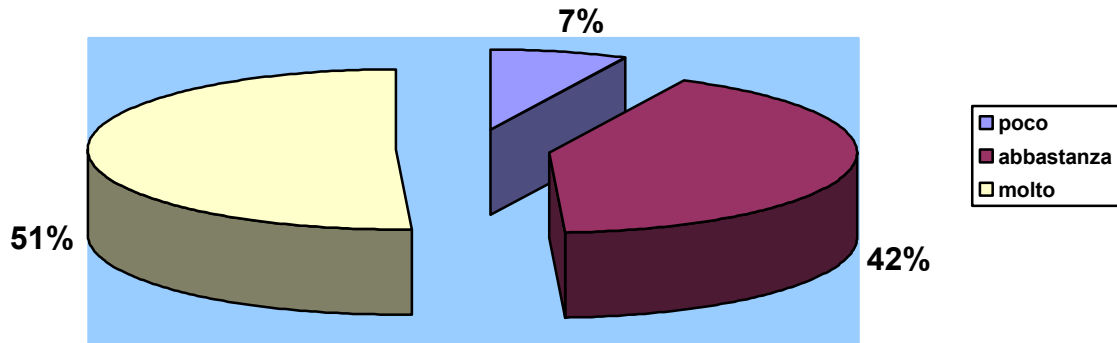
pulizia dei locali



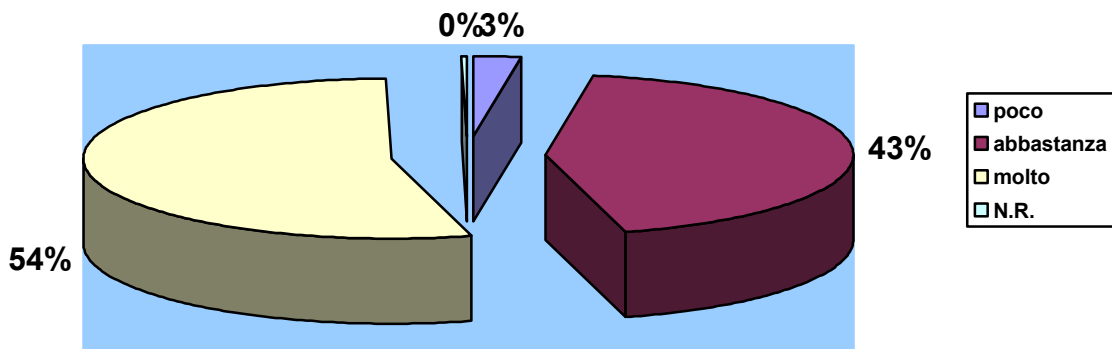
disponibilità degli spazi verdi



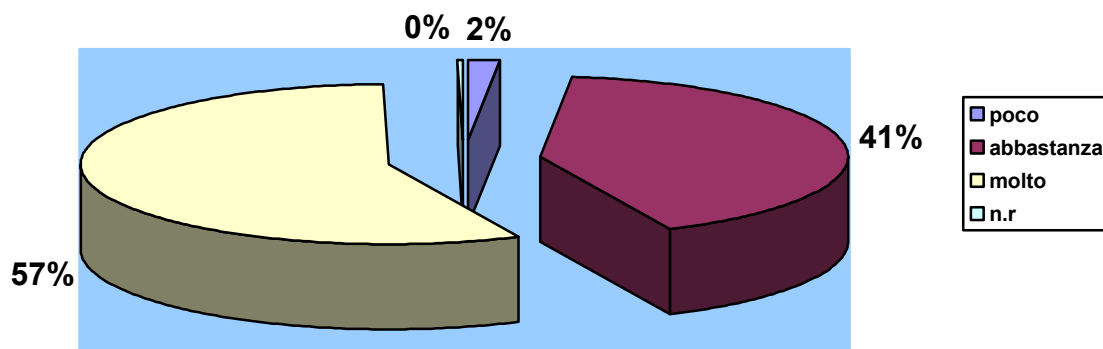
materiali didattici e i giochi



tempi medi di risposta alle richieste d'informazioni

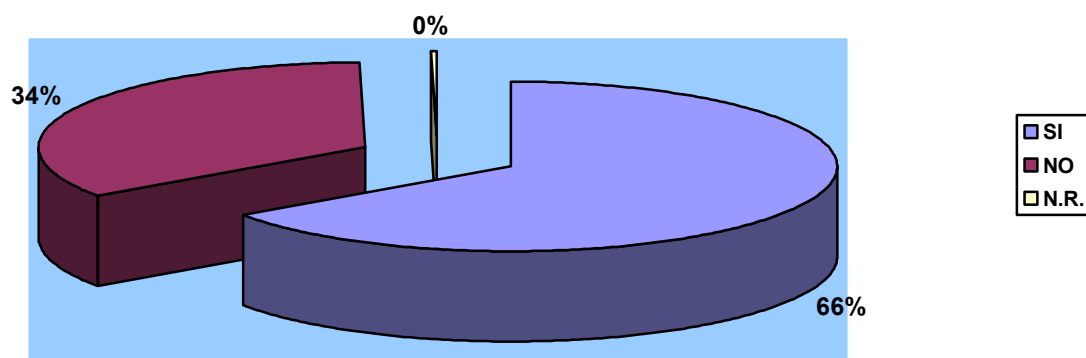


servizio complessivamente offerto



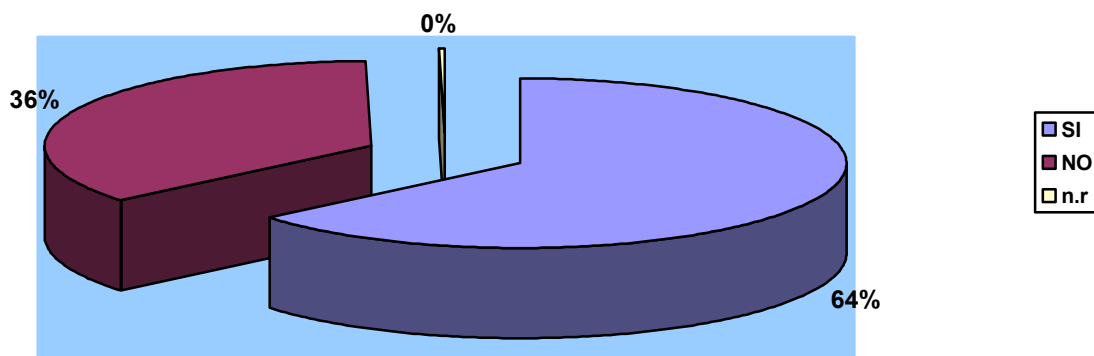
11. Per migliorare il servizio ritiene sia utile

organizzare incontri su particolari tematiche educative



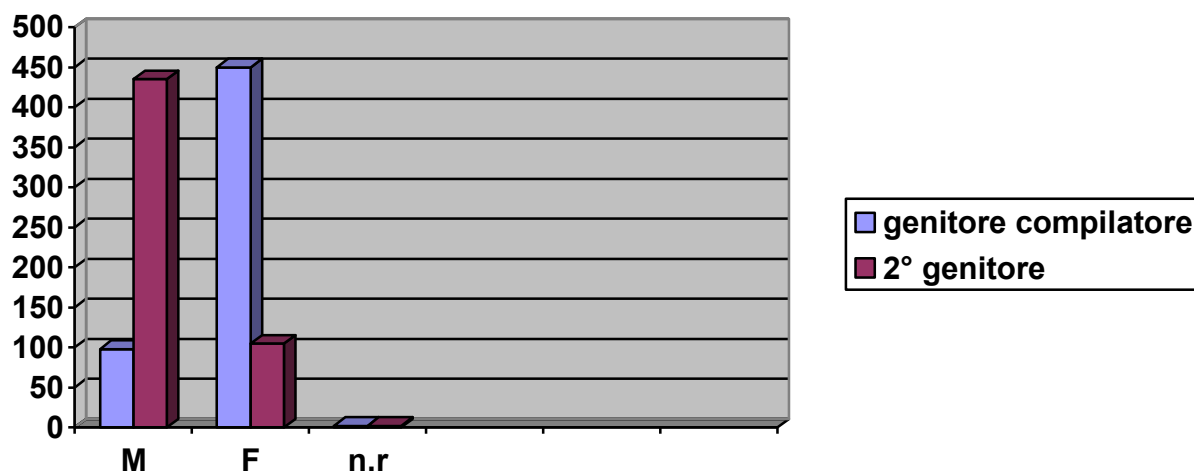


potenziare i canali d'informazione inerenti le attività del nido, con locandine, avvisi, ecc....

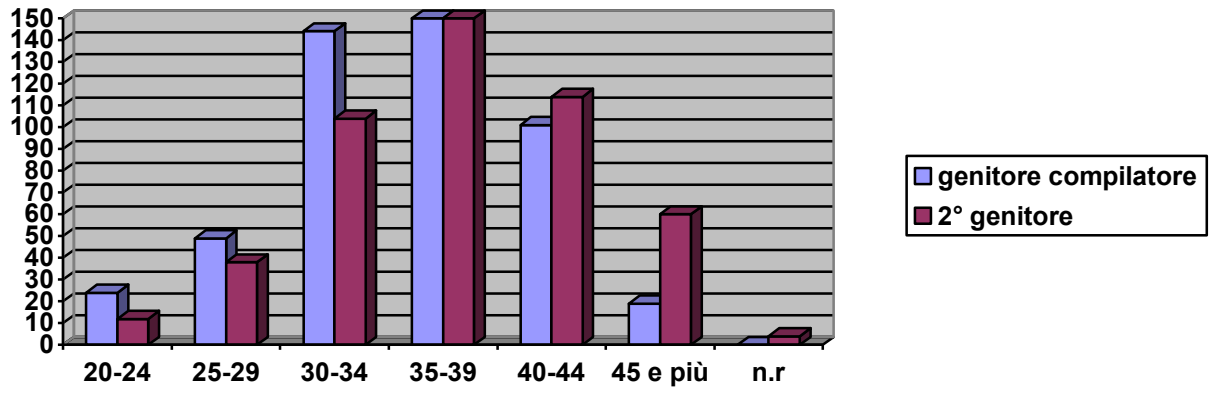


### DATI DEI FAMILIARI

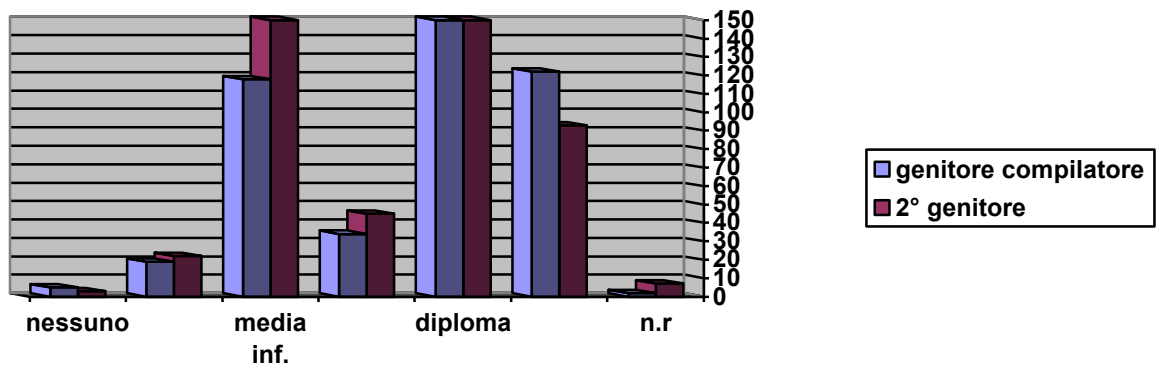
#### SESSO



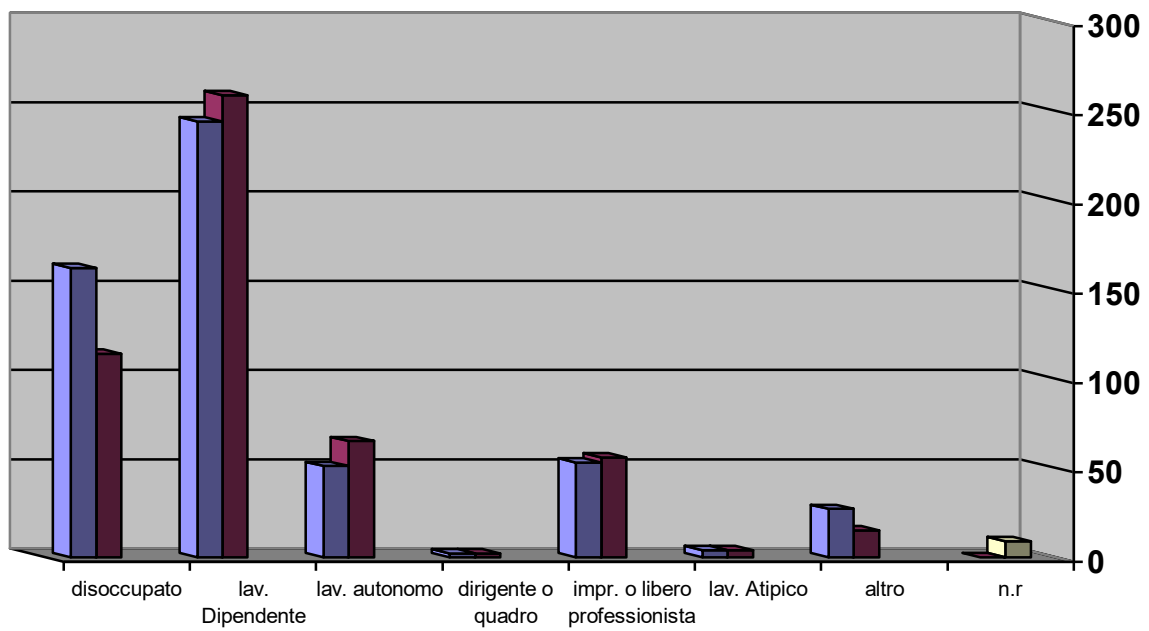
## ETA'



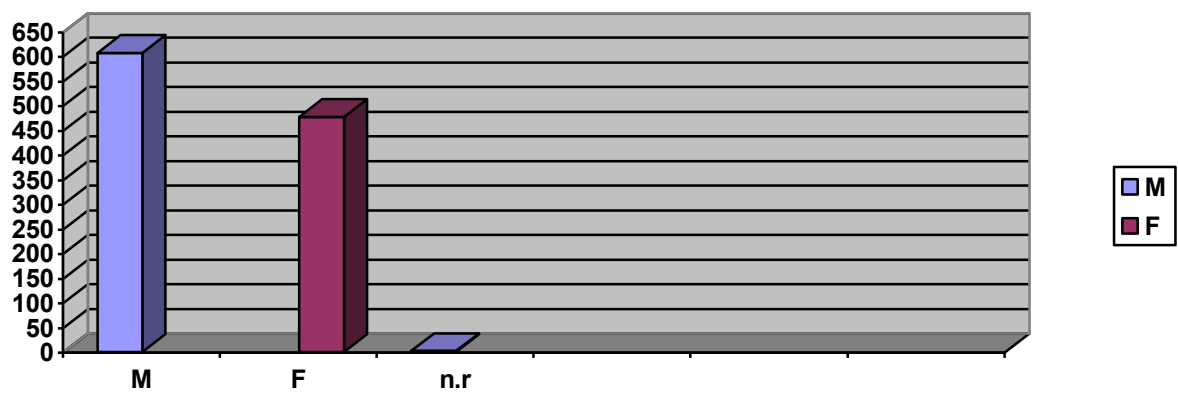
## TITOLO DI STUDIO



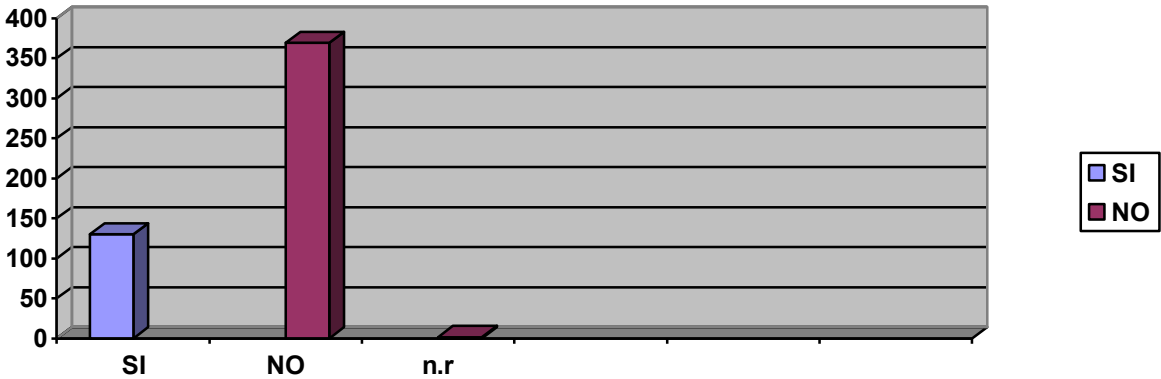
## PROFESSIONE



## Quanti figli in famiglia?



Altri componenti del nucleo familiare particolarmente presenti



**COMUNE DI PALERMO**

**Area dei Servizi ai Cittadini  
Settore Educazione, Istruzione e Formazione**



**Servizio Attività Comunali Rivolte all'Infanzia**

**Asili nido comunali  
Anno Scolastico 2017/2018**



Customer Satisfaction

**TABELLA RIEPILOGATIVA**

## DATI DEI FAMILIARI

**Genitore compilatore:** M **98** F 450 **N.R. 2**

### Età:

20-24 anni  **24**

25-29 anni  **49** 30-34 anni  **144**

35-39 anni  **195** 40-44 anni  101 45 e più  **19**

### Titoli di studio:

Nessuno **5** Licenza elementare **19** Media inferiore **118**

Qualifica Professionale **34** Diploma **247** Laurea **122** **N.R. 2**

### Professione:

Disoccupato **162** Lavoratore dipendente **244**

Lavoratore autonomo **51**

Dirigente o quadro direttivo **2** Imprenditore o libero professionista **53**

Lavoratore atipico **4** Altro **27**

**2° Genitore:** M **435** F **105** **N.R. 2**

### Età:

20-24 anni  12 25-29 anni  38 30-34 anni  104

35-39 anni  **191**      40-44 anni  **114**      45 e più  **60**

**N.R. 4**

**Titoli di studio:**

Nessuno **3**      Licenza elementare **22**      Media inferiore **172**

Qualifica Professionale **45**      Diploma **194**      Laurea **93**      **N.R. 7**

**Professione:**

Disoccupato **114**

Lavoratore dipendente **259**

Lavoratore autonomo **65**

Dirigente o quadro direttivo **2**      Imprenditore o libero professionista **56**

Lavoratore atipico **4**      Altro **15**      **N.R. 9**

**Quanti figli in famiglia:** M **607** - F **477**      **N.R. 2**

**Altri componenti del nucleo familiare particolarmente presenti**

Sì **130** - No **369**      **N.R. 2**

Specificare: nonni, zii, cugini, nipoti

**1. Perché ha scelto l'iscrizione del bambino all'asilo nido** (scegliere una sola risposta)

Per vicinanza **73** Per impossibilità a prendersi cura del bambino **80**

Per qualità del servizio **174** Per elevato costo strutture private **14**

Per difficoltà a trovare una baby-sitter **2** Per precedenti esperienze **52**

Per consigli di parenti e/o amici **36** Per libera scelta **146** Per altro **20**

**2. Può fornirci anche una motivazione educativa?** (scegliere una sola risposta)

Per far socializzare il bambino con i coetanei **204**

Per farlo educare da personale professionalmente qualificato **114**

Per fargli imparare tante cose e fargli fare esperienze significative **233**

Per altro **9**

**3. Ritiene adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura degli asili nido?**

Poco **64** abbastanza **255** Molto **217**

**4. Se lo ritiene poco adeguato, quali modifiche apporterebbe?** (scegliere una sola risposta)

Servizio giornaliero fino alle ore 17.00 **56** Apertura il sabato **85**

Apertura nel mese di luglio **64** Altro **27** **N.R. 61**

**5. Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività della scuola?**

☹ poco **27** ☺ abbastanza **261** 😊 molto **251** **N.R. 2**





- **i risultati ottenuti in relazione al progetto educativo-didattico dell'anno in corso:**

☹ poco **9**    ☹ abbastanza **148**    ☺ molto **378**    **N.R. 2**

- **crescita del bambino, in merito alla socializzazione, all'autonomia, al saper fare, allo sviluppo del linguaggio, ecc.:**

☹ poco **3**    ☹ abbastanza **147**    ☺ molto **394**    **N.R. 2**

- **pranzo:**

☹ poco **11**    ☹ abbastanza **193**    ☺ molto **333**    **N.R. 2**

- **condizioni strutturali:**

☹ poco **85**    ☹ abbastanza **306**    ☺ molto **204**    **N.R. 2**

- **pulizia dei locali:**

☹ poco **43**    ☹ abbastanza **242**    ☺ molto **263**    **N.R. 2**

- **disponibilità degli spazi verdi:**

☹ poco **127**    ☹ abbastanza **225**    ☺ molto **185**    **N.R. 2**

- **materiali didattici e i giochi:**

☹ poco **36**    ☹ abbastanza **207**    ☺ molto **252**

- **tempi medi di risposta alle richieste di informazioni:**

☹ poco **14**    ☹ abbastanza **240**    ☺ molto **298**    **N.R. 2**

- **il servizio complessivamente offerto:**

☹ poco **9**    ☹ abbastanza **231**    ☺ molto **315**    **N.R. 2**

**11. Per migliorare il servizio ritiene sia utile:**

- **organizzare incontri su particolari tematiche educative:**

Sì **342**    No **179**    **N.R. 2**

- **potenziare i canali d'informazione inerenti alle attività della scuola, con locandine, avvisi, ...:**

Sì **346**    No **194**    **N.R. 2**

Scheda A

**COMUNE DI PALERMO**  
**Area dei Servizi ai Cittadini**  
**Settore Educazione, Istruzione e Formazione**



**Servizio Attività Comunali Rivolte all'Infanzia**

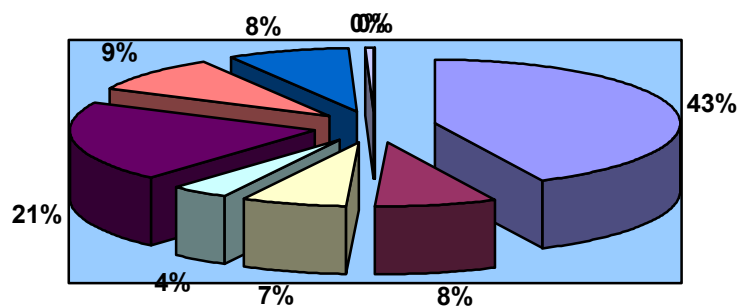


Customer Satisfaction

**Scuole dell'infanzia comunali**  
**Report anno scolastico 2017/2018**

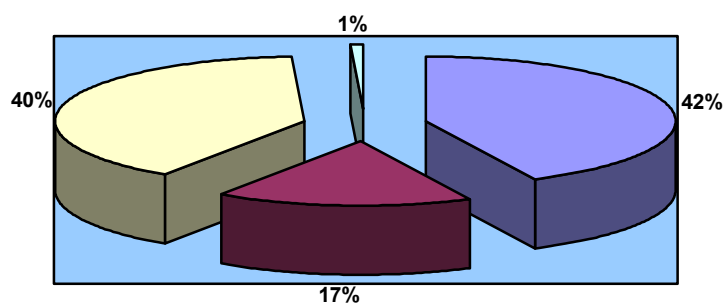
**Scuole dell'infanzia**

## 1. Motivi per l'iscrizione del bambino alla scuola dell'infanzia



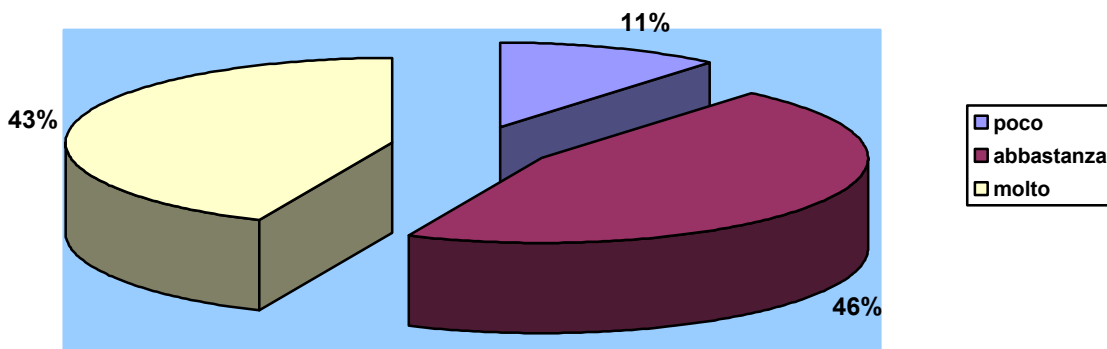
- per vicinanza
- Per qualità del servizio
- per difficoltà a trovare una baby-sitter
- per consigli di parenti e/o amici
- per impossibilità a prendersi cura del bambino
- per elevato costo di strutture private
- per precedenti esperienze
- per libera scelta
- per altro

## 2 . Motivazione educativa

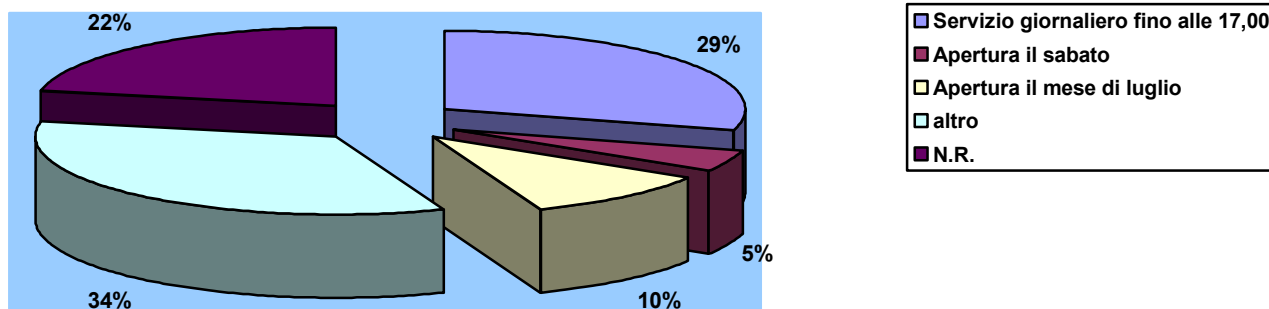


- per far socializzare il bambino con i coetanei
- per farlo educare da personale professionalmente qualificato
- per fargli imparare tante cose e fargli fare esperienze significative
- altro

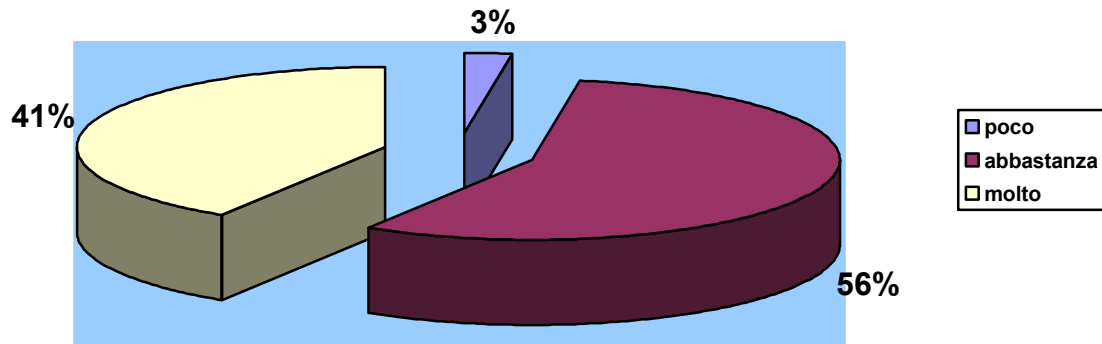
3. Ritiene adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura della scuola dell'infanzia?



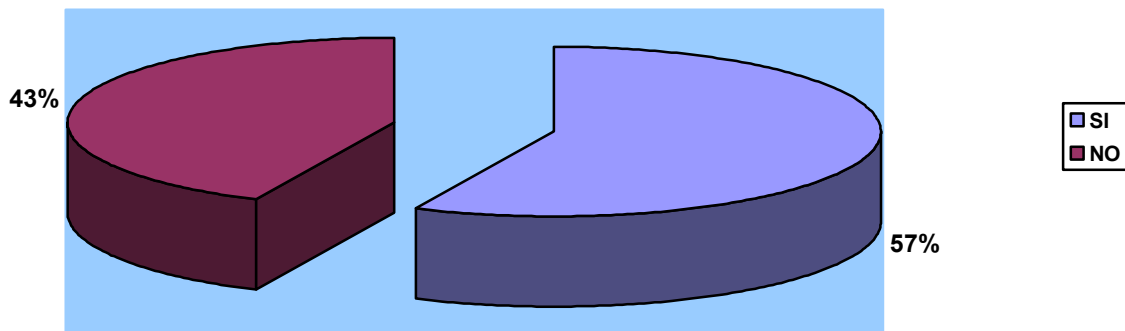
4. Se lo ritiene poco adeguato, quali modifiche apporterebbe?



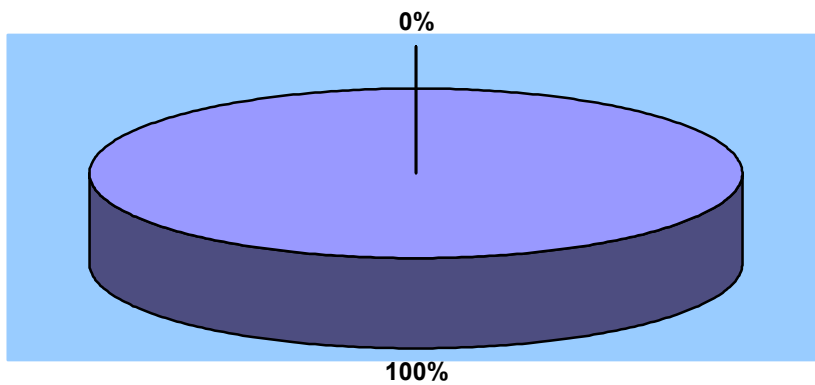
5. Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività della scuola?



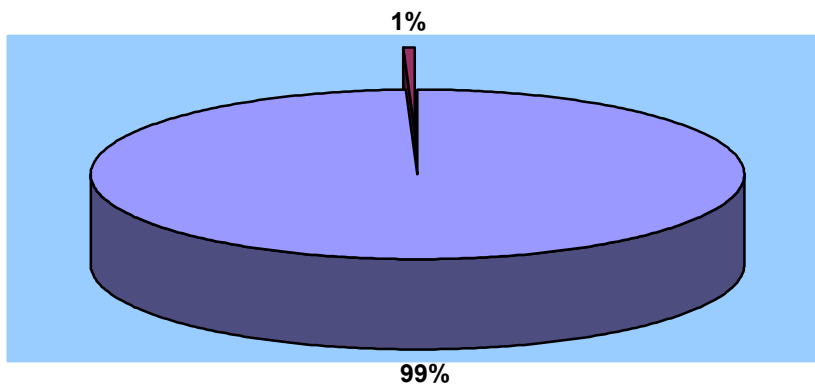
6. Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio, in orari diversi dalla scuola dell'infanzia, a laboratori ludico-educativi, pagando una cifra aggiuntiva?



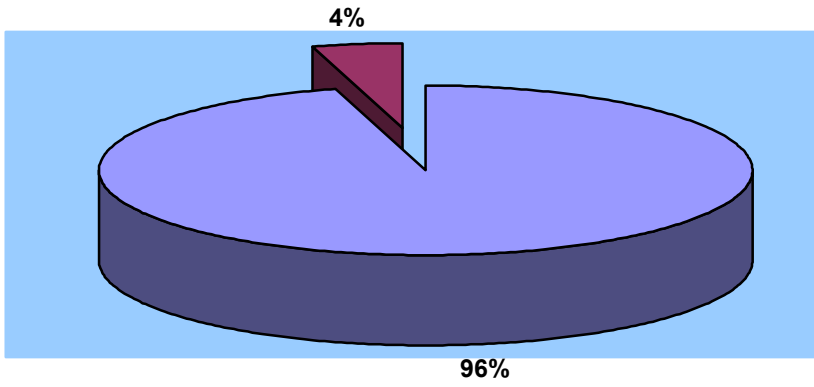
7. E' soddisfatto del servizio? In merito a:  
insegnanti:



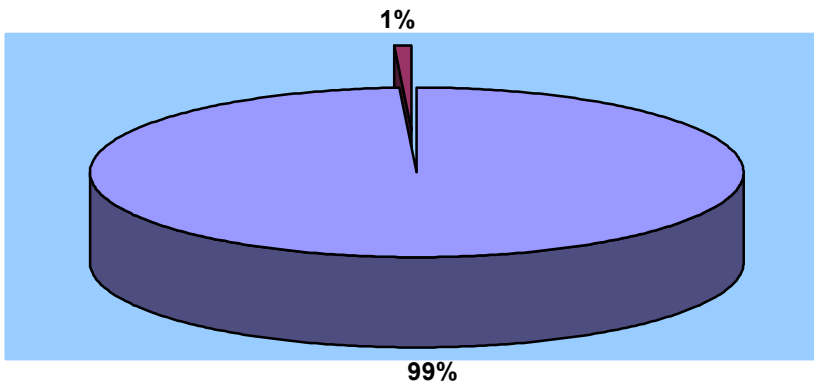
personale ausiliario:



portieri custodi:

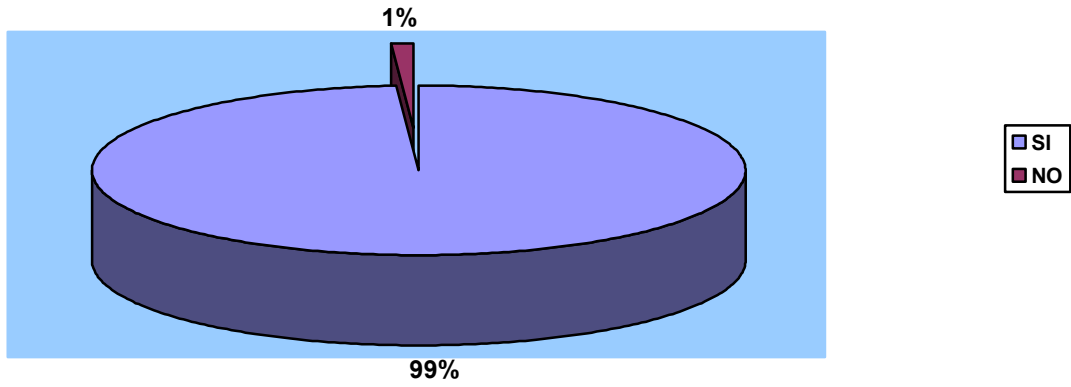


personale amministrativo

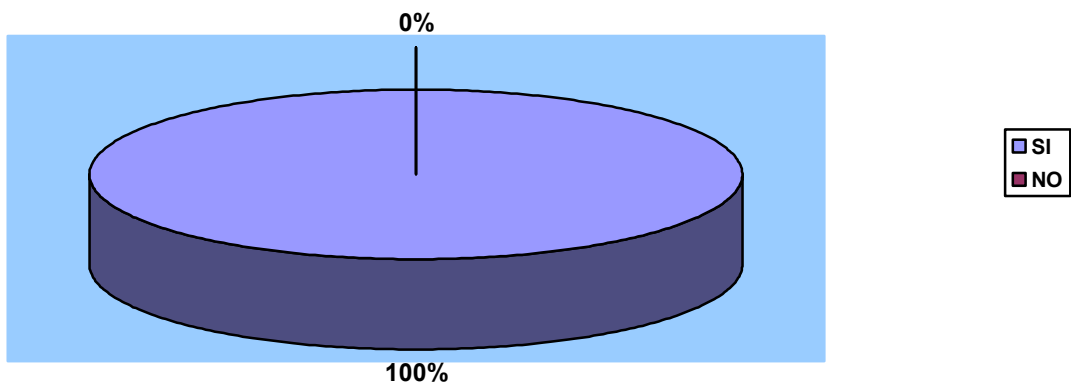




8. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori?

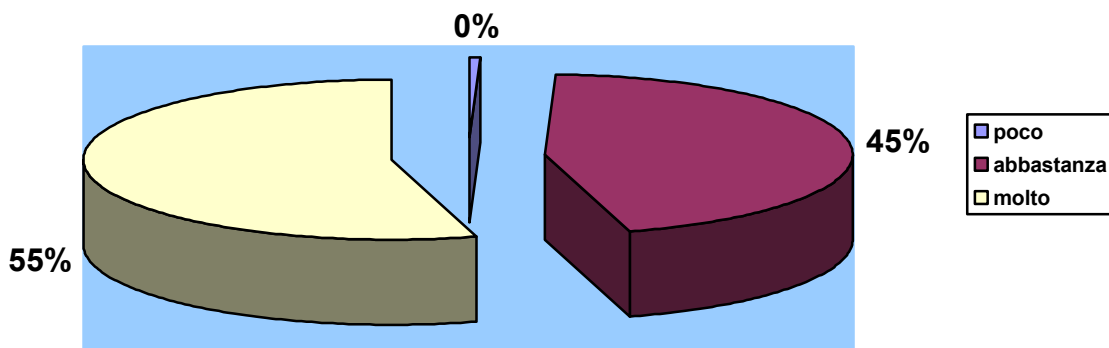


9. E' soddisfatto della documentazione sulle attività svolte prodotta dalle insegnanti?

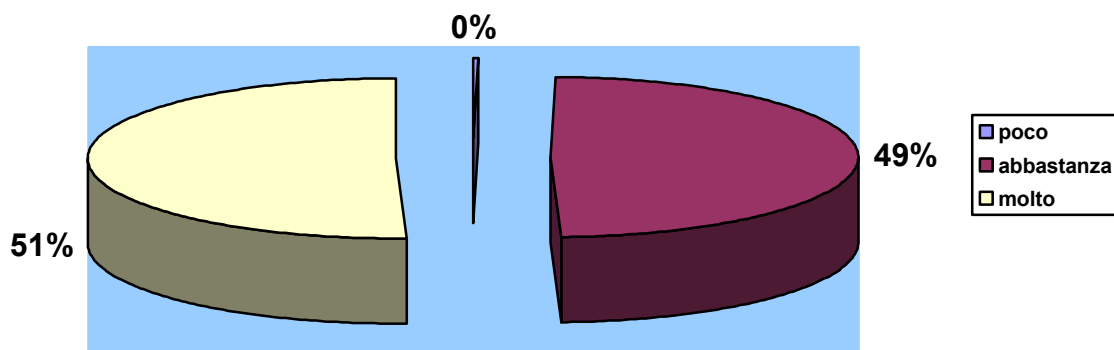


10. Si ritiene soddisfatto del /della:

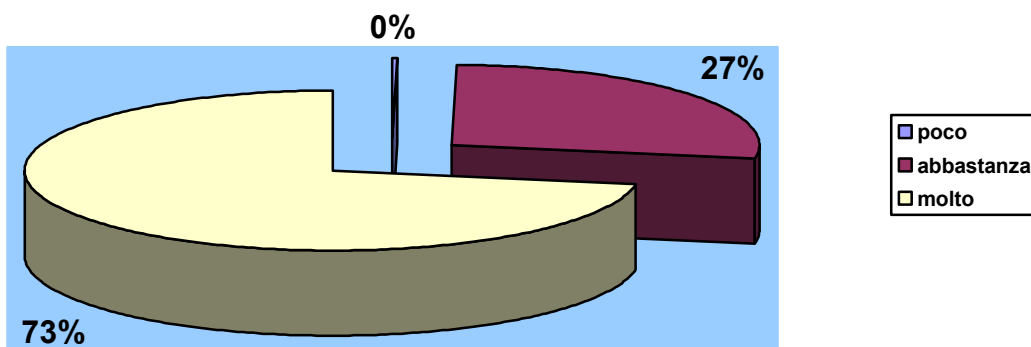
Clima sereno e familiare



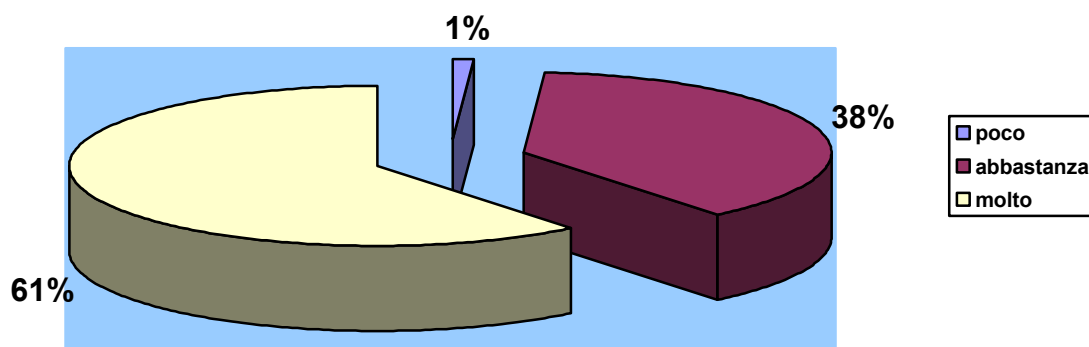
Organizzazione, tempi e modalità d'inserimento del bambino



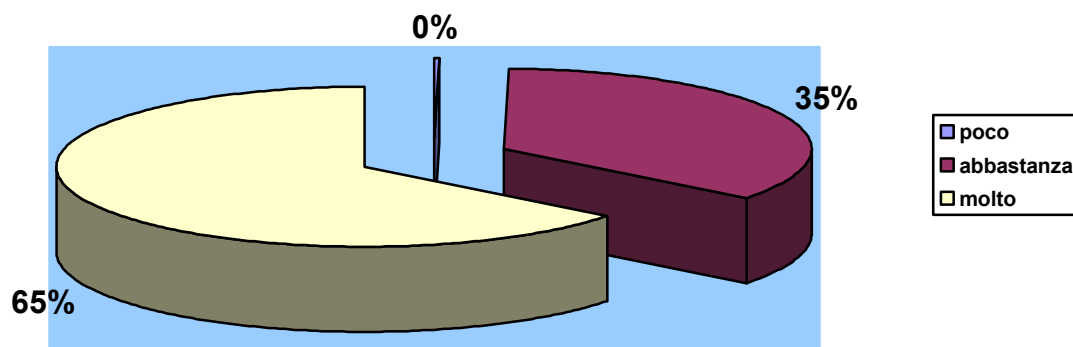
rapporto tra l'insegnante e il bambino



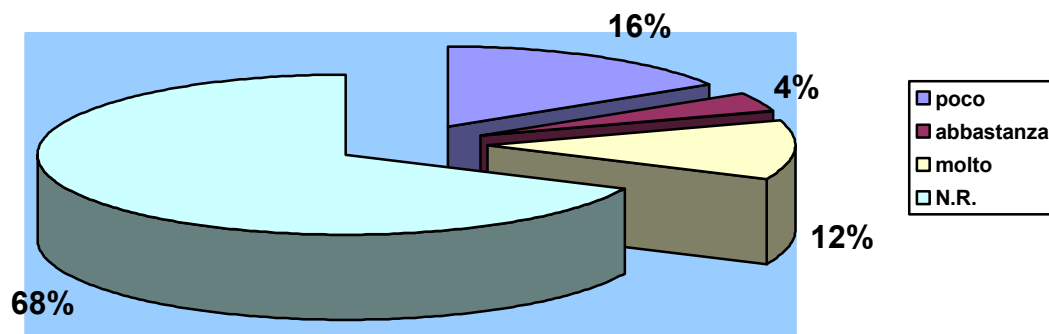
risultati ottenuti in relazione al progetto educativo-didattico dell'anno in corso



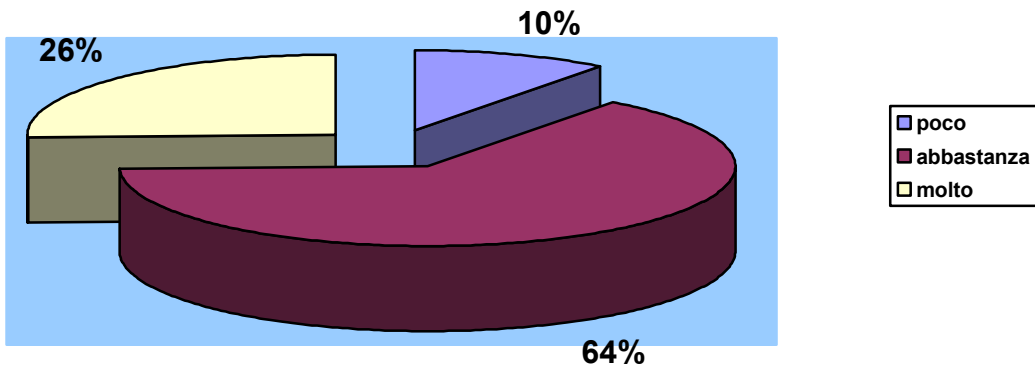
crescita del bambino in merito alla socializzazione, l'autonomia, al saper fare, allo sviluppo del linguaggio, ecc



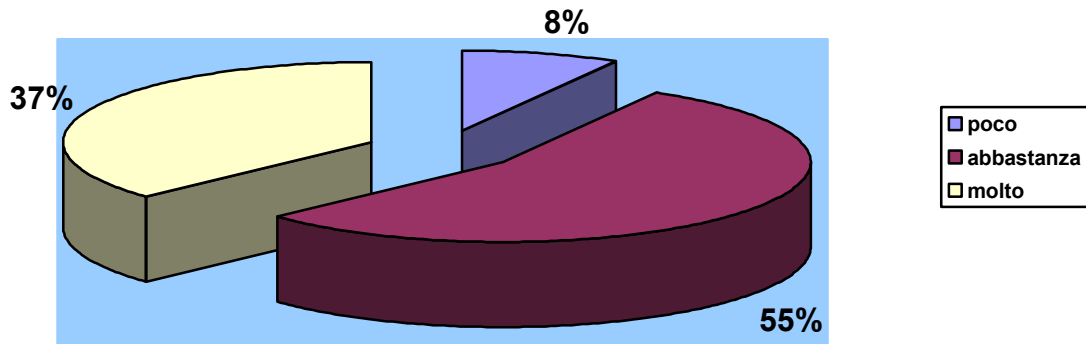
pranzo (n.1 sezione)



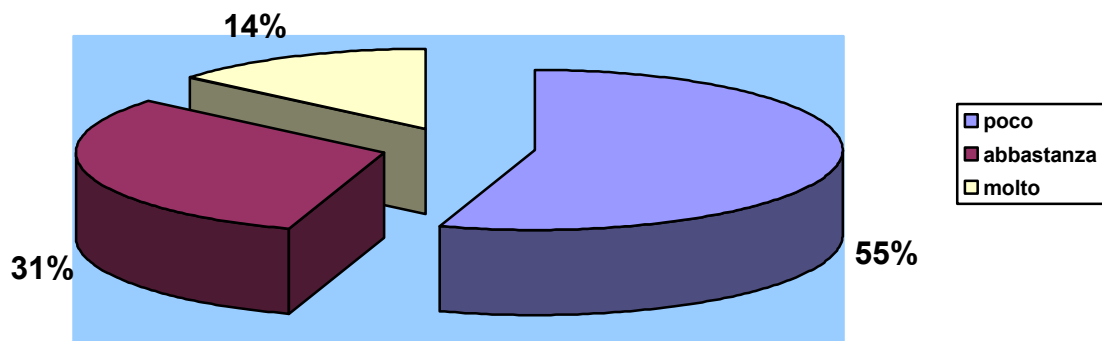
condizioni strutturali



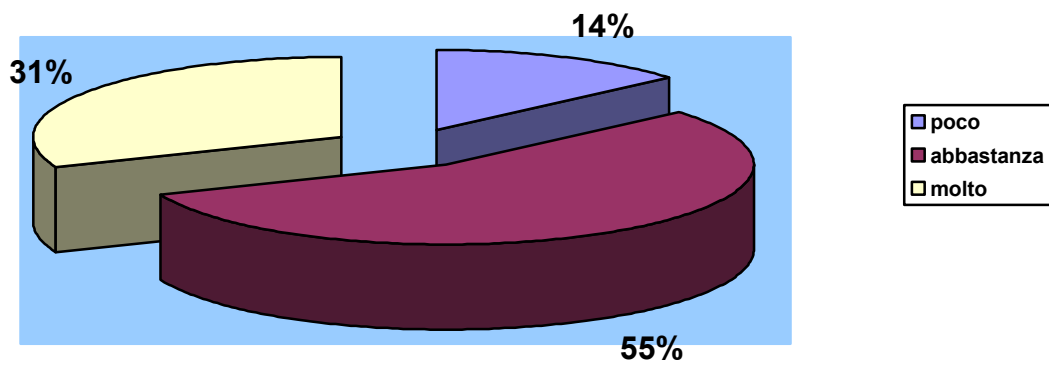
pulizia dei locali



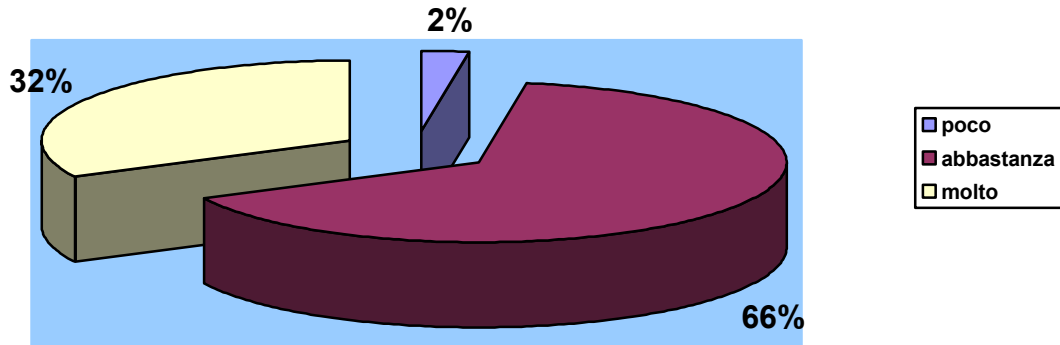
disponibilità degli spazi verdi



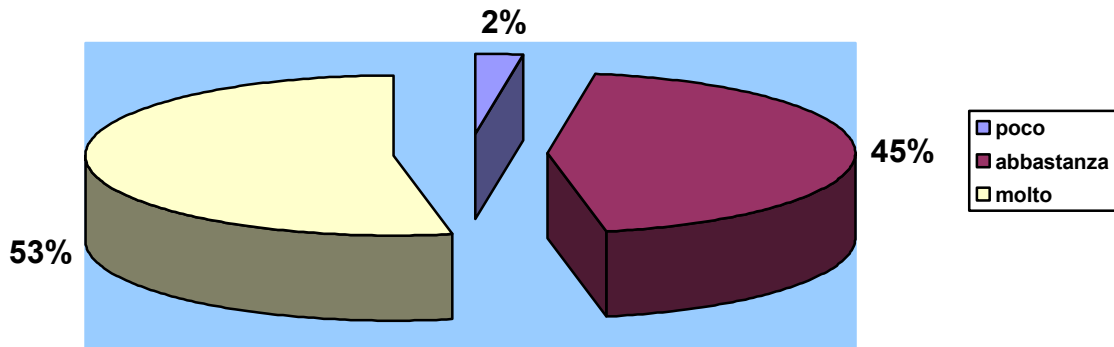
materiali didattici e i giochi



tempi medi di risposta alle richieste d'informazioni

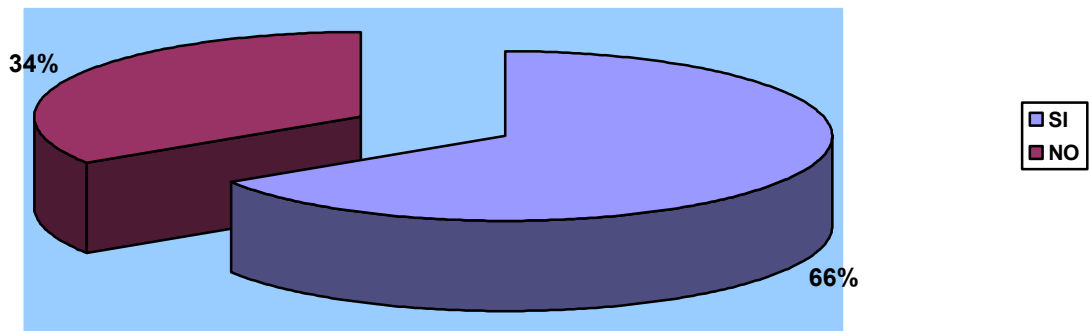


servizio complessivamente offerto

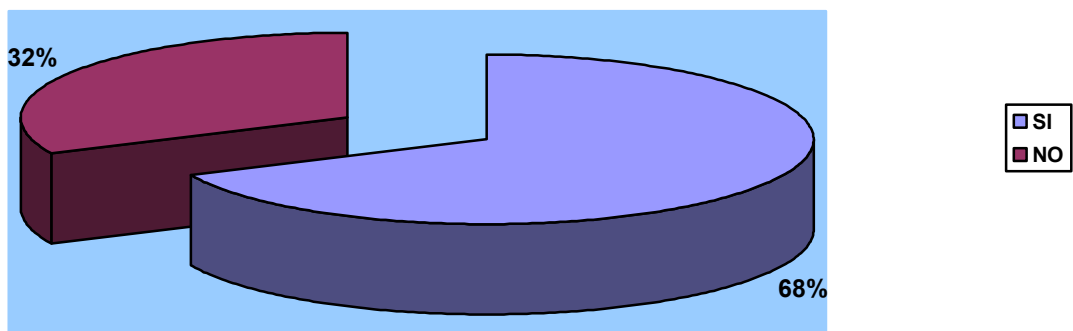


11. Per migliorare il servizio ritiene sia utile

organizzare incontri su particolari tematiche educative



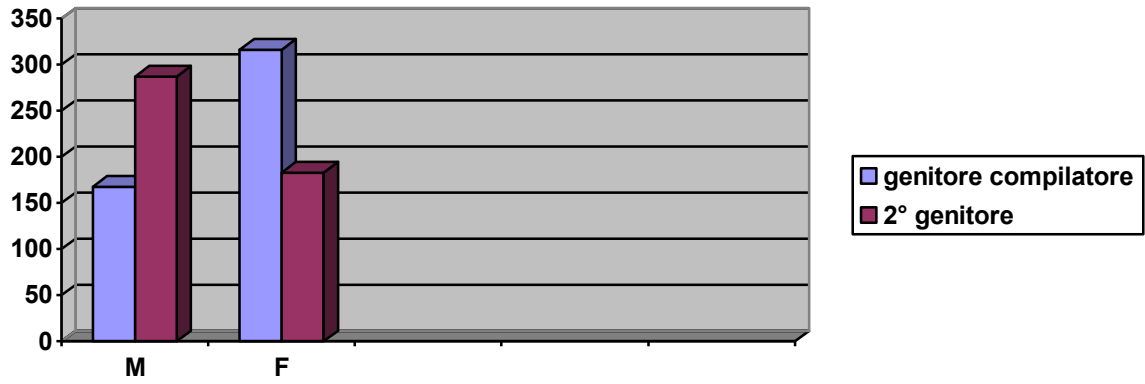
potenziare i canali d'informazione inerenti le attività del nido, con locandine, avvisi, ecc....



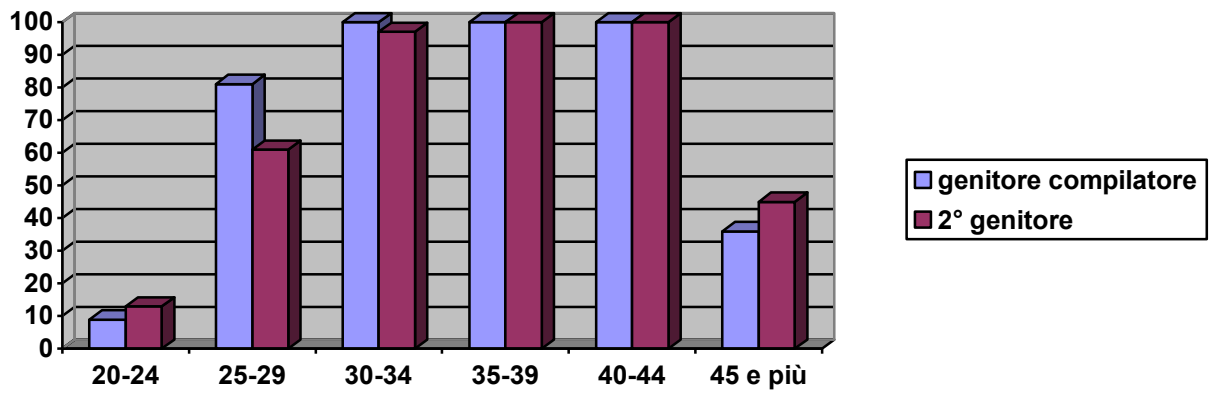


## DATI DEI FAMILIARI

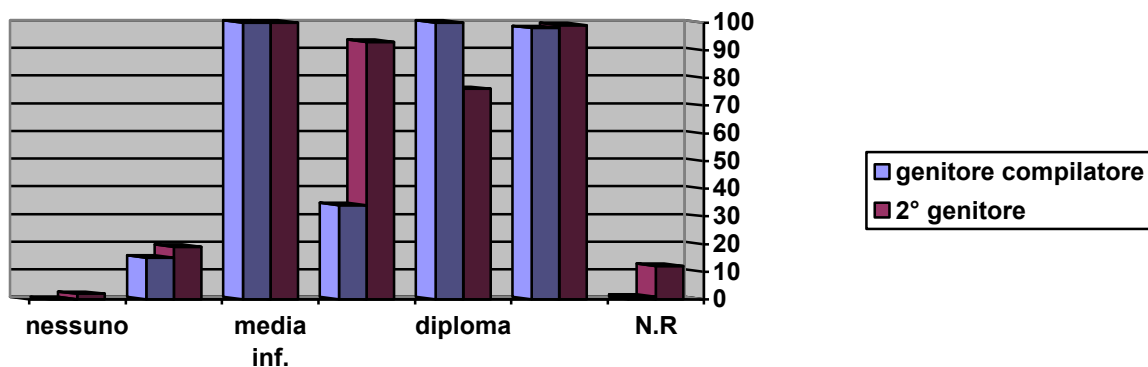
### SESSO



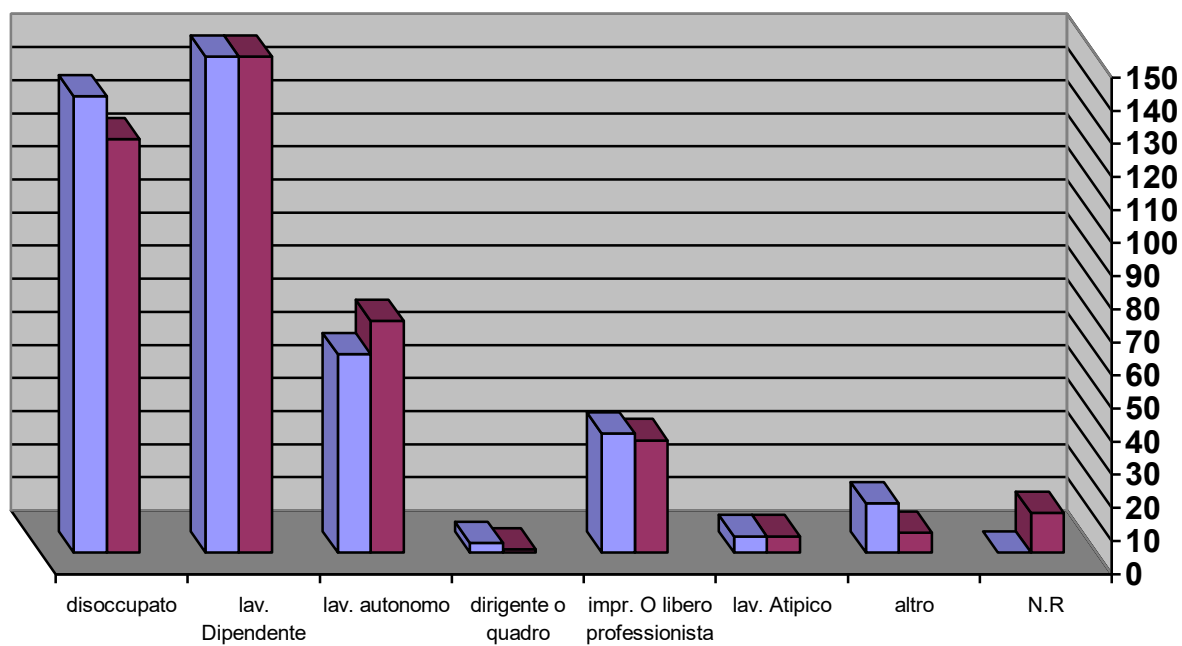
### ETA'



## TITOLO DI STUDIO



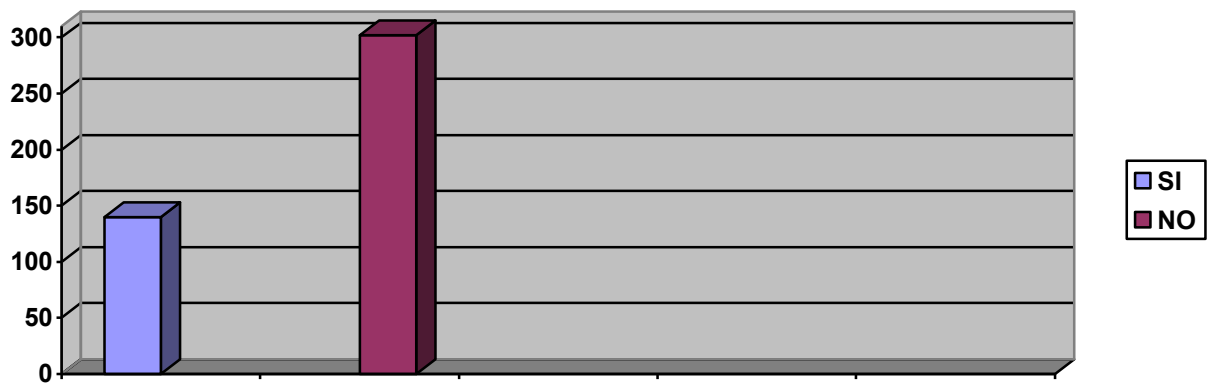
## PROFESSIONE



### Quanti figli in famiglia?



### Altri componenti del nucleo familiare particolarmente presenti



Scheda B

**COMUNE DI PALERMO**

**Area dei Servizi ai Cittadini  
Settore Educazione, Istruzione e Formazione**



**Servizio Attività Comunali Rivolte all'Infanzia**

**Scuole dell'infanzia comunali**

**Anno Scolastico 2017/2018**



**Customer Satisfaction**

**TABELLA RIEPILOGATIVA**

## **DATI DEI FAMILIARI**

**Genitore compilatore:** M **168** F **316**

### **Età:**

20-24 anni **9**

25-29 anni **81** 30-34 anni **111**

35-39 anni **147** 40-44 anni **102** 45 e più **36**

### **Titoli di studio:**

Nessuno **0** Licenza elementare **15** Media inferiore **114**

Qualifica Professionale **34** Diploma **213** Laurea **98**

### **Professione:**

Disoccupato **138** Lavoratore dipendente **204**

Lavoratore autonomo **60**

Dirigente o quadro direttivo **3** Imprenditore o libero professionista **36**

Lavoratore atipico **5** Altro **15**

**2° Genitore:** M **287** F **183**

### **Età:**

20-24 anni **13** 25-29 anni **61** 30-34 anni **97**

35-39 anni **139** 40-44 anni **116** 45 e più **45**

### **Titoli di studio:**

Nessuno **2** Licenza elementare **19** Media inferiore **163**

Qualifica Professionale **93** Diploma **76** Laurea **99**

### **Professione:**

Disoccupato **125**

Lavoratore dipendente **213**

Lavoratore autonomo **70**

Dirigente o quadro direttivo **1**      Imprenditore o libero professionista **34**

Lavoratore atipico **5**      Altro **6**

**Quanti figli in famiglia:** M **512** - F **409**

**Altri componenti del nucleo familiare particolarmente presenti**

Sì **140** - No **302**

Specificare : nonni - zii

**1. Perché ha scelto l'iscrizione del bambino alla scuola dell'infanzia?** (scegliere una sola risposta)

Per vicinanza **130** Per impossibilità a prendersi cura del bambino **24**  
Per qualità del servizio **177** Per elevato costo strutture private **22**  
Per difficoltà a trovare una baby-sitter **3** Per precedenti esperienze **42**  
Per consigli di parenti e/o amici **33** Per libera scelta **75** Per altro **6**

**2. Può fornirci anche una motivazione educativa?** (scegliere una sola risposta)

Per far socializzare il bambino con i coetanei **219**  
Per farlo educare da personale professionalmente qualificato **84**  
Per fargli imparare tante cose e fargli fare esperienze significative **203**  
Per altro **4**

**3. Ritiene adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura della scuola dell'infanzia?**

Poco **54** Abbastanza **223** Molto **213**

**4. Se lo ritiene poco adeguato, quali modifiche apporterebbe?** (scegliere una sola risposta)

Servizio giornaliero fino alle ore 17.00 **96** Apertura il sabato **15**  
Apertura nel mese di luglio **33** Altro **111** **N.R. 72**

**5. Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività della scuola?**

☹ poco **12** ☹ abbastanza **267** ☺ molto **195**

**6. Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio, in orari diversi dalla scuola dell'infanzia, a laboratori ludico-educativi, pagando una cifra aggiuntiva?**

Sì **249** No **188**

**7. È soddisfatto del servizio? In merito a:**

- Insegnanti: Sì **484** No **0**





- **pranzo:**  
☹ poco 44    ☹ abbastanza 31    ☺ molto 27    **N.R 31**

- **condizioni strutturali:**  
☹ poco 48    ☹ abbastanza 296    ☺ molto 118

- **pulizia dei locali:**  
☹ poco 40    ☹ abbastanza 268    ☺ molto 180

- **disponibilità degli spazi verdi:**  
☹ poco 263    ☹ abbastanza 148    ☺ molto 66

- **materiali didattici e i giochi:**  
☹ poco 66    ☹ abbastanza 269    ☺ molto 151

- **tempi medi di risposta alle richieste di informazioni:**  
☹ poco 10    ☹ abbastanza 276    ☺ molto 137

- **il servizio complessivamente offerto:**  
☹ poco 12    ☹ abbastanza 215    ☺ molto 256

#### **11. Per migliorare il servizio ritiene sia utile:**

- **organizzare incontri su particolari tematiche educative:**  
Sì 303    No 158

- **potenziare i canali d'informazione inerenti alle attività della scuola, con locandine, avvisi, ...:**  
Sì 303    No 142