

**COMUNE DI PALERMO**  
**Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia**



**Ufficio Servizi per l'Infanzia**



**Customer Satisfaction**

**Scuole dell'infanzia comunali**  
**Report anno scolastico 2015/2016**

## PREMESSA

L' Ufficio Servizi per l' Infanzia, a conclusione di ciascun anno scolastico, attua una indagine sul grado di soddisfazione delle famiglie degli alunni che frequentano le 56 sezioni di scuola dell'infanzia comunali.

A partire dall'anno scolastico in corso, nell'ottica dell'attuazione di un percorso integrato dei servizi per l'infanzia da 0 a 6 anni, è stato utilizzato il medesimo questionario di rilevazione negli asili nido e scuole dell'infanzia comunali e, l'elaborazione dei dati raccolti, è stata effettuata utilizzando una metodologia condivisa.

Il totale dei questionari restituiti è n. 954

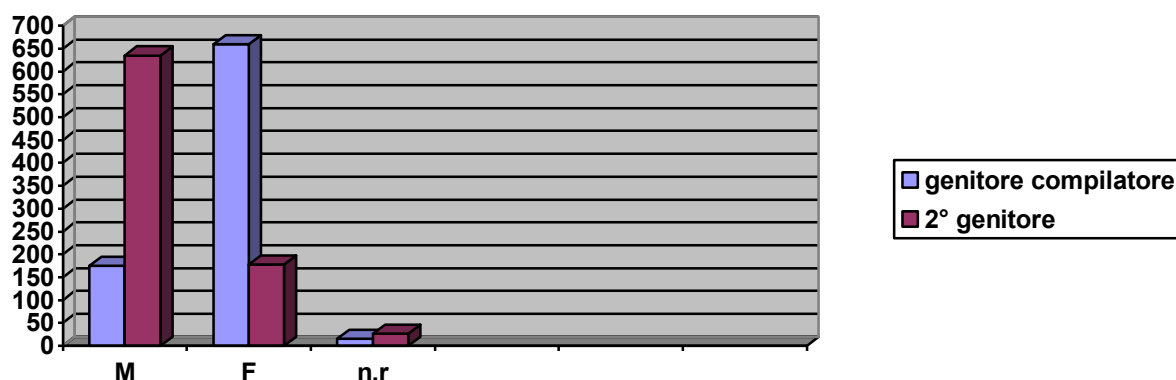
## METODOLOGIA DI RILEVAZIONE DEI DATI

Alle famiglie degli alunni è stato somministrato un questionario composto da n. 10 domande finalizzate a rilevare la percezione della qualità del servizio di cui hanno usufruito sintetizzata in quattro dimensioni fondamentali:

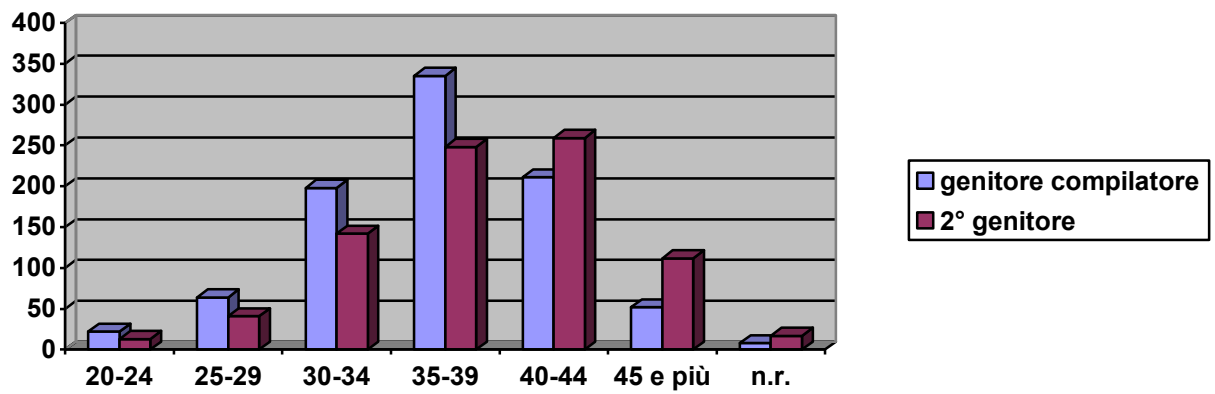
- 1) fase di accesso al servizio
- 2) professionalità degli operatori
- 3) progetto educativo
- 4) aspetti strutturali ed organizzativi

## ANALISI DEGLI INTERVISTATI

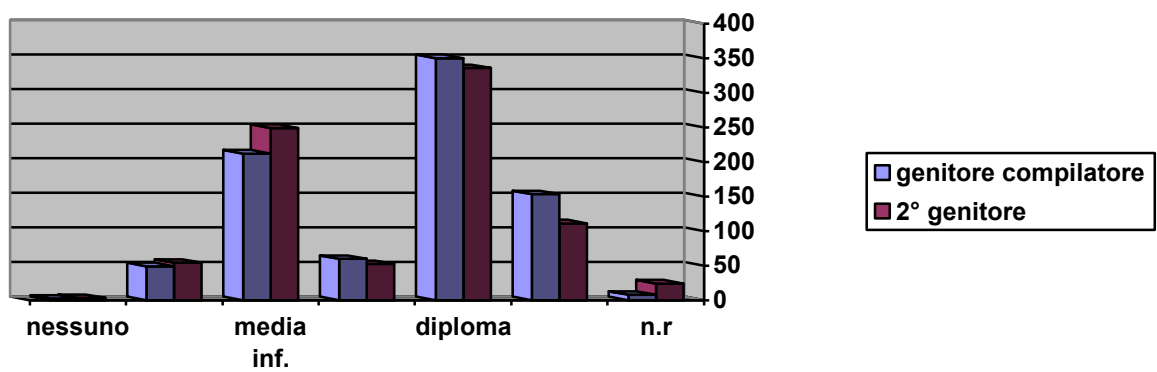
### SESSO



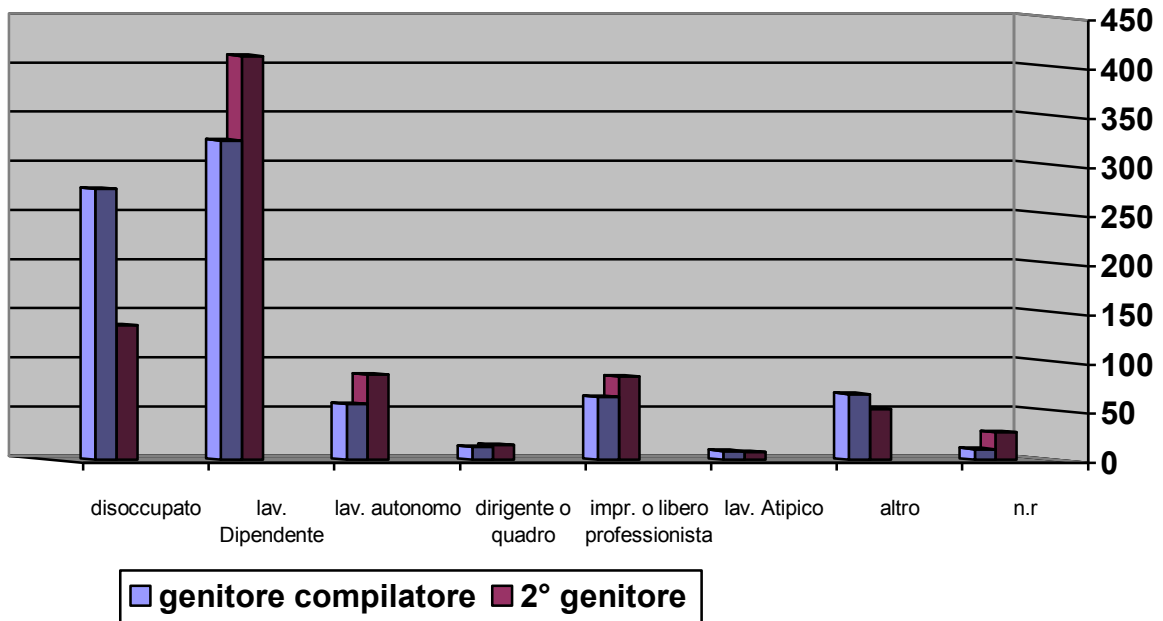
## ETA'



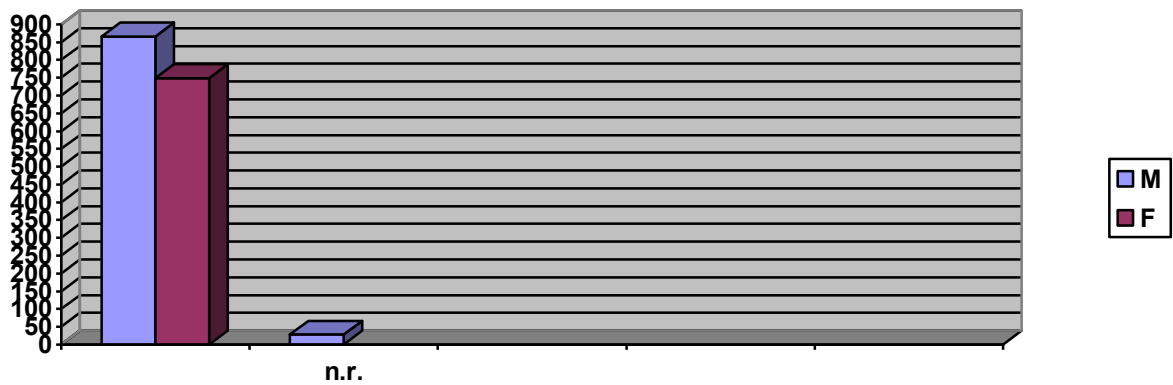
## TITOLO DI STUDIO



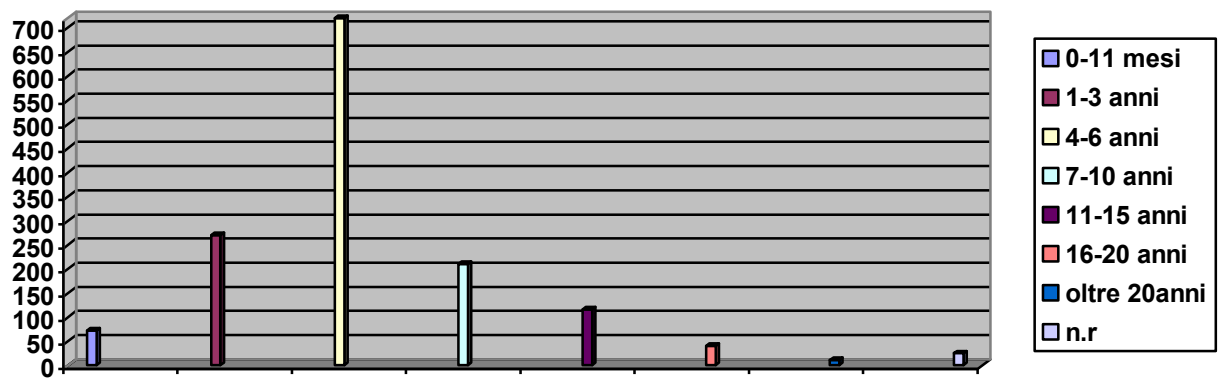
## PROFESSIONE



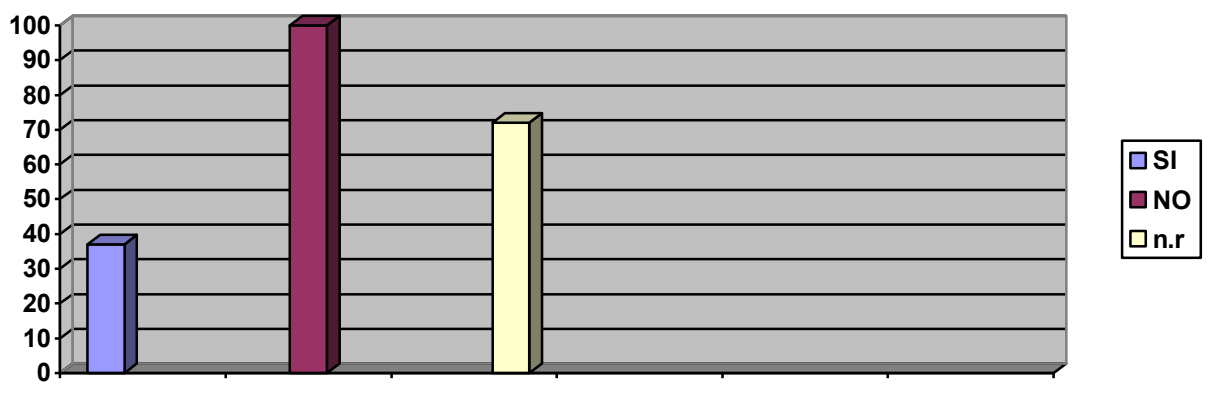
## Quanti figli in famiglia?



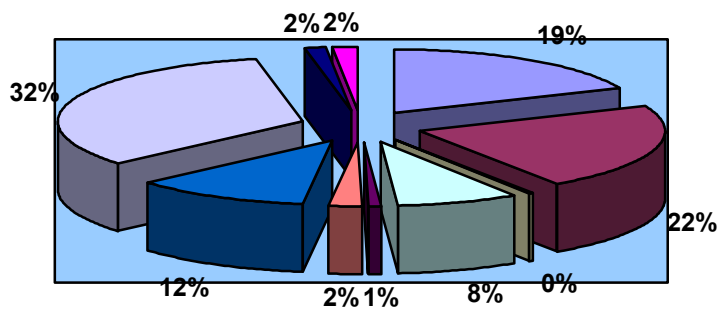
### Segnare le età dei figli



### Altri componenti del nucleo familiare

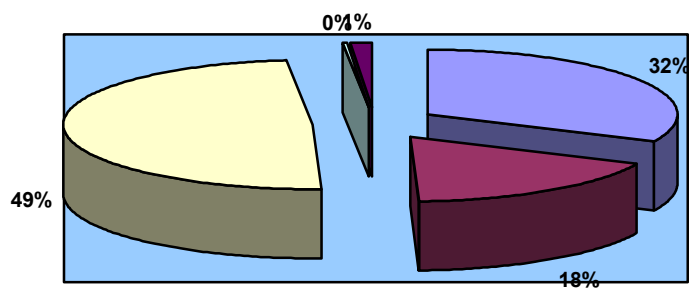


### 1. Motivi per l'iscrizione del bambino alla scuola dell'infanzia



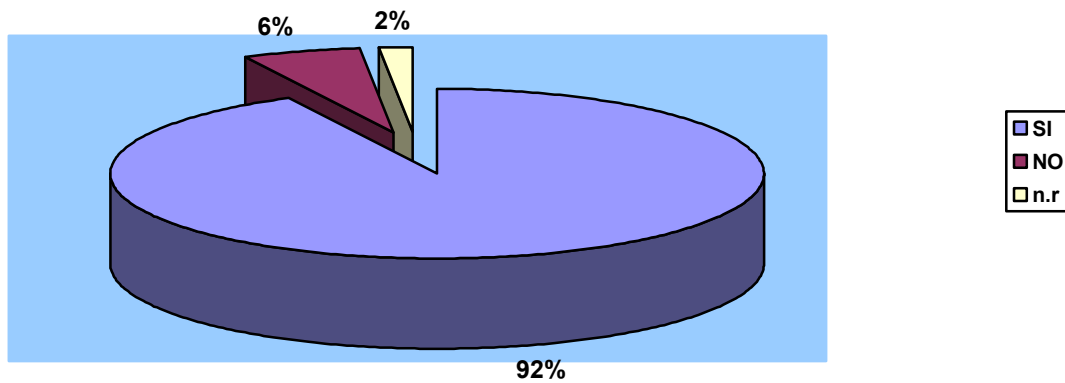
- per vicinanza
- Per qualità del servizio
- per difficoltà a trovare una baby-sitter
- per consigli di parenti e/o amici
- per impossibilità a prendersi cura del bambino
- per elevato costo di strutture private
- per precedenti esperienze
- per libera scelta
- per altro
- n.r.

### 2 . Motivazione educativa

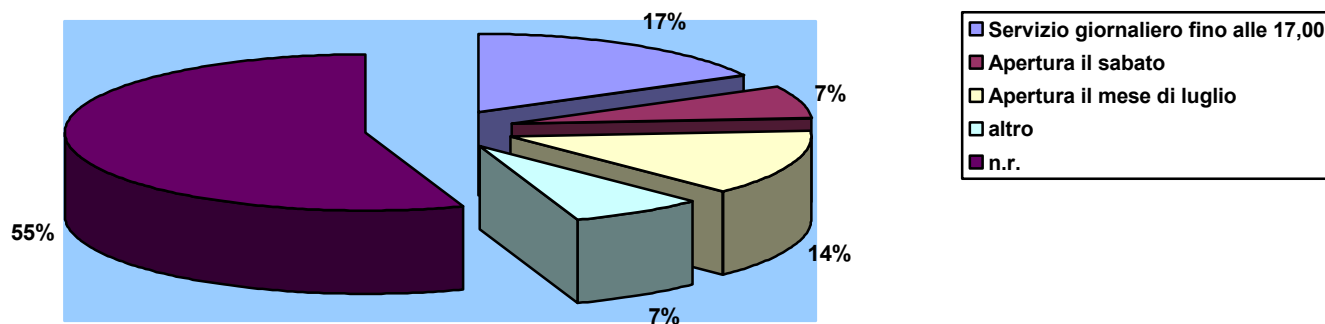


- per far socializzare il bambino con i coetanei
- per farlo educare da personale professionalmente significativo
- per fargli imparare tante cose e fargli fare esperienze significative
- altro
- n.r.

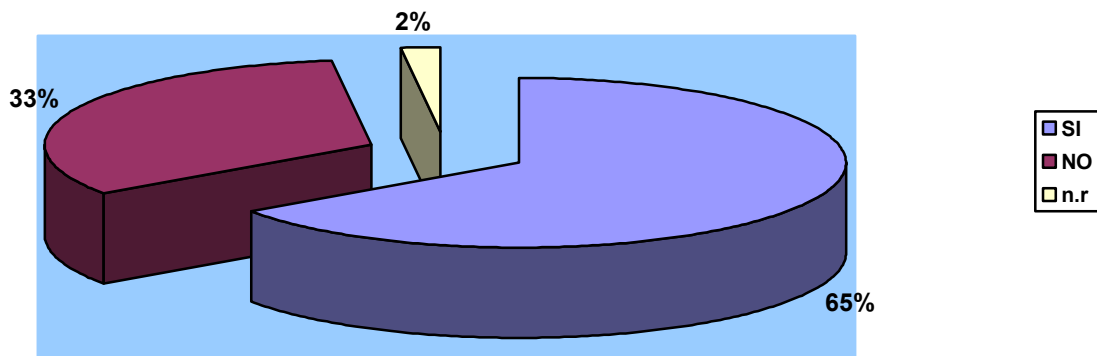
3. Ritiene adeguata alle sue esigenze l'organizzazione della scuola dell'infanzia?



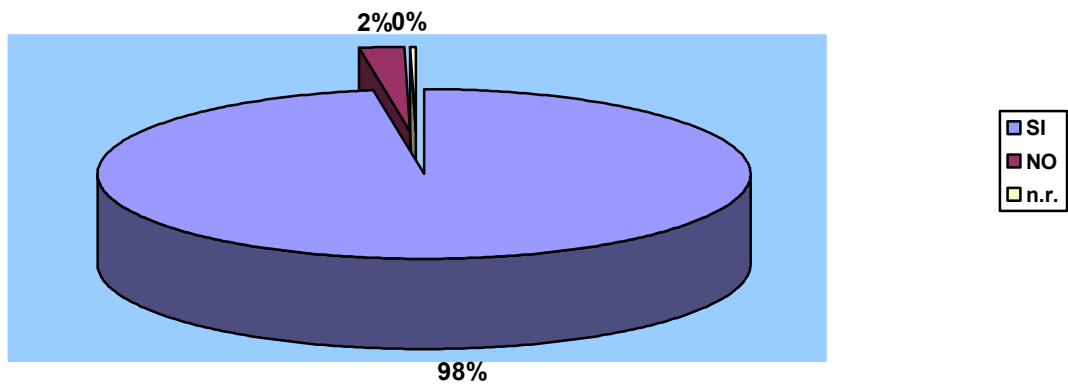
4. Se la ritiene poco adeguata, quali modifiche apporterebbe?



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

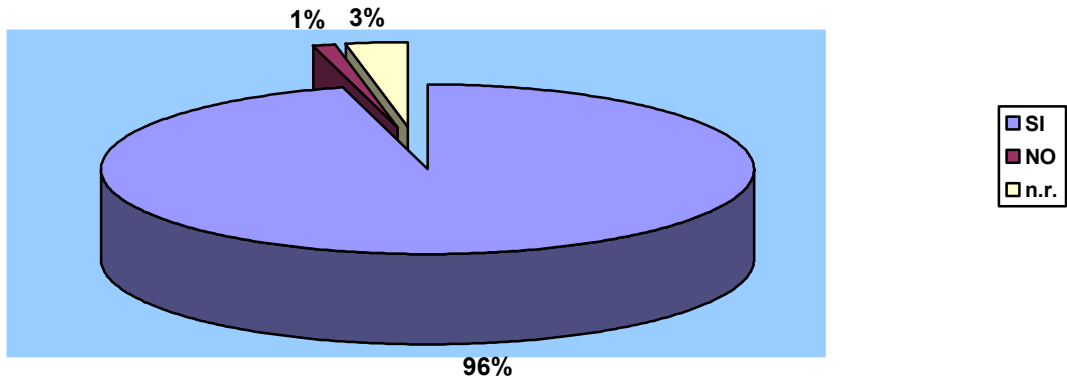


6. E' soddisfatto del servizio? In merito a insegnanti:

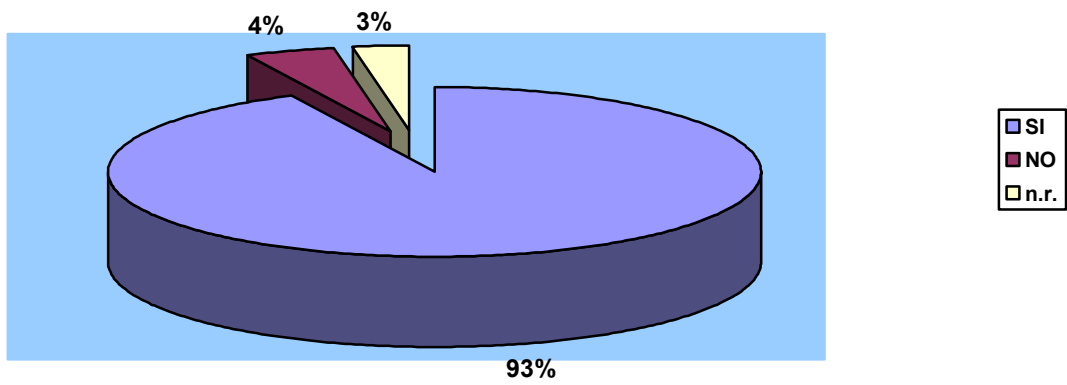




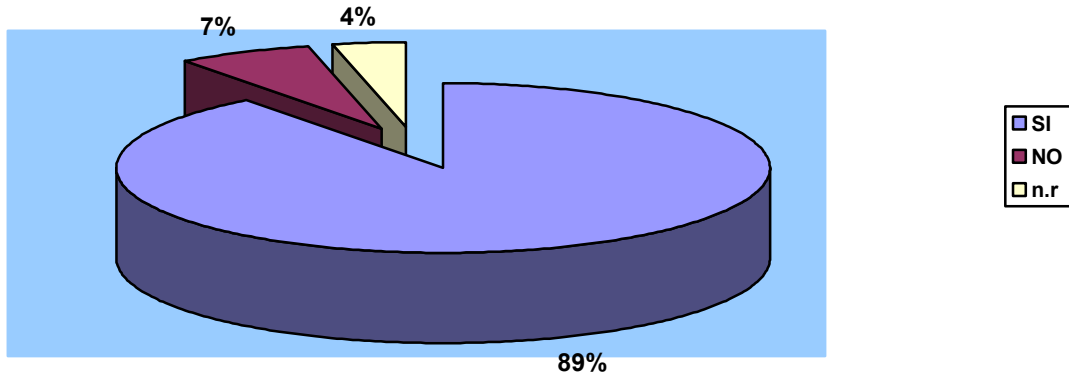
6. E' soddisfatto del servizio? In merito a personale ausiliario:



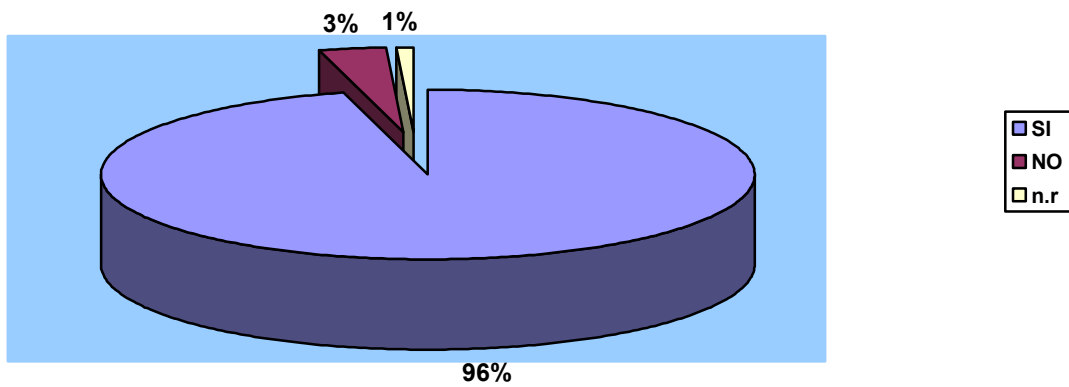
6. E' soddisfatto del servizio? In merito a portieri custodi:



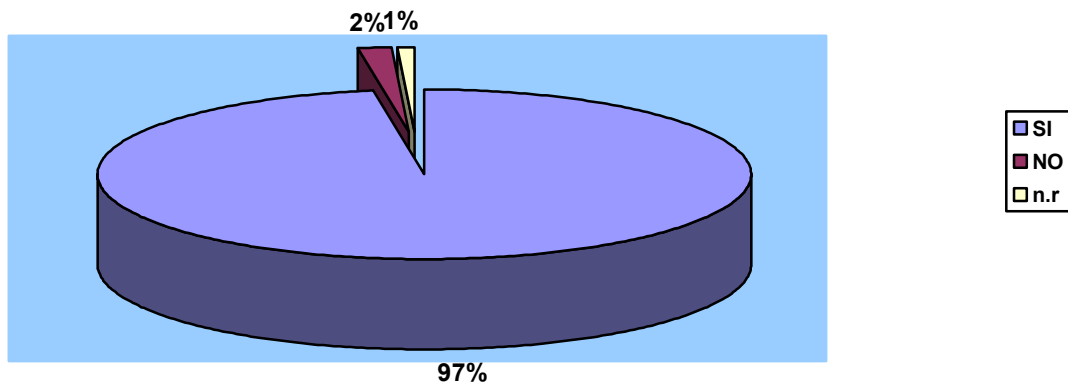
6. E' soddisfatto del servizio? In merito a personale amministrativo



7. E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori?

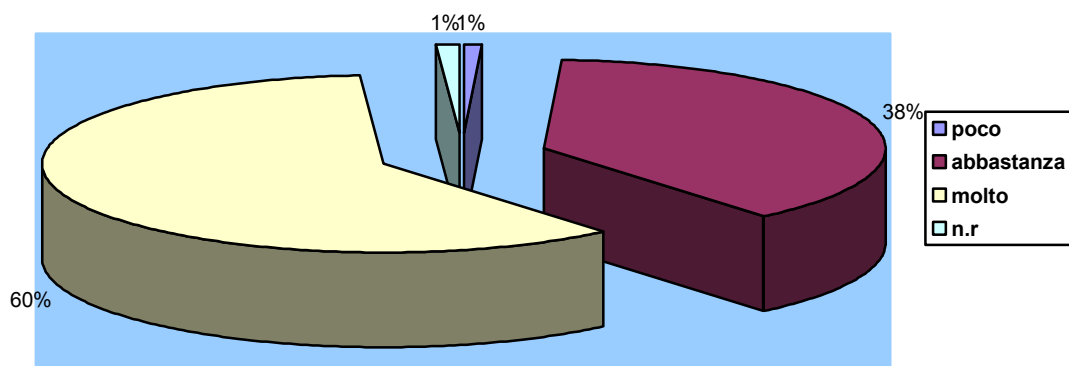


8. E' soddisfatto della documentazione sulle attività svolte prodotta dalle insegnanti?

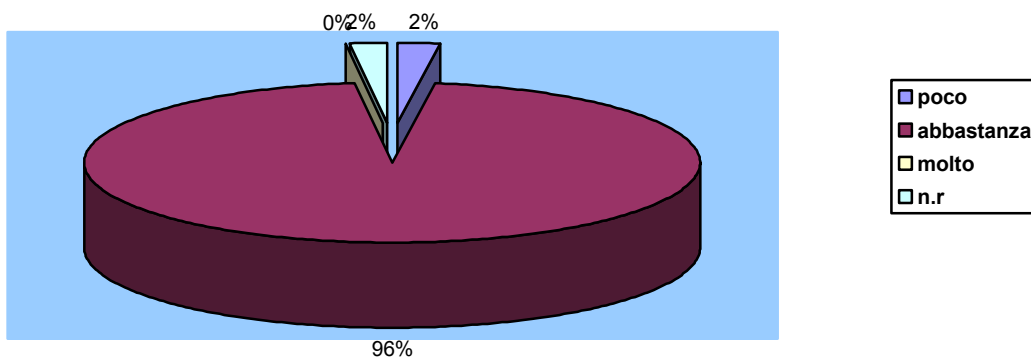


9. Si ritiene soddisfatto di:

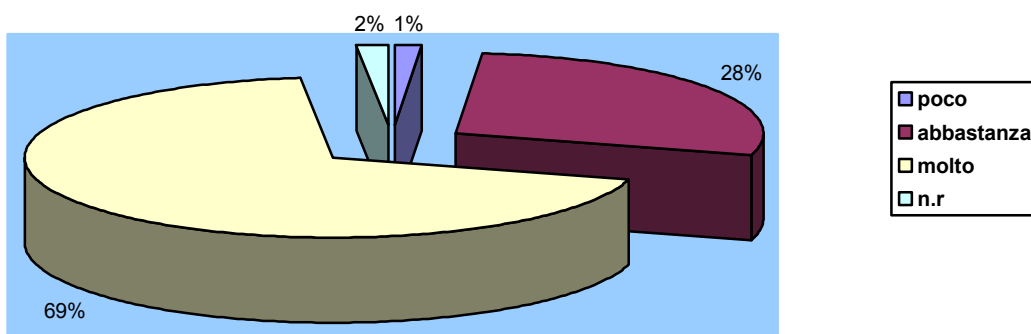
Clima sereno e familiare



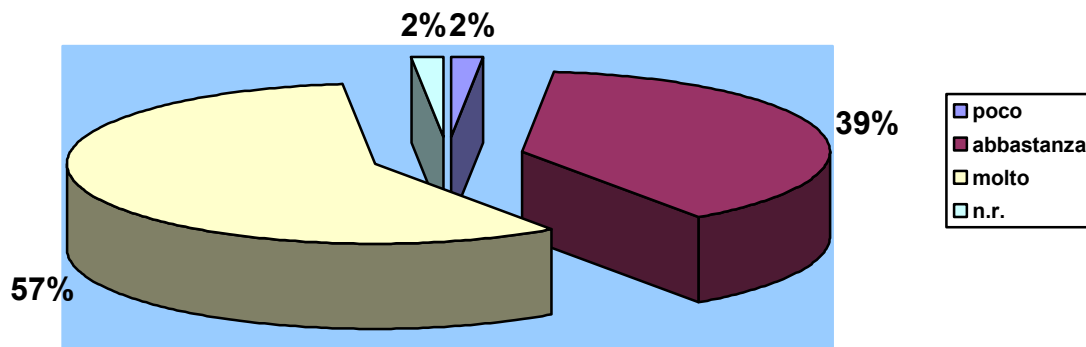
### Organizzazione, tempi e modalità d'inserimento del bambino



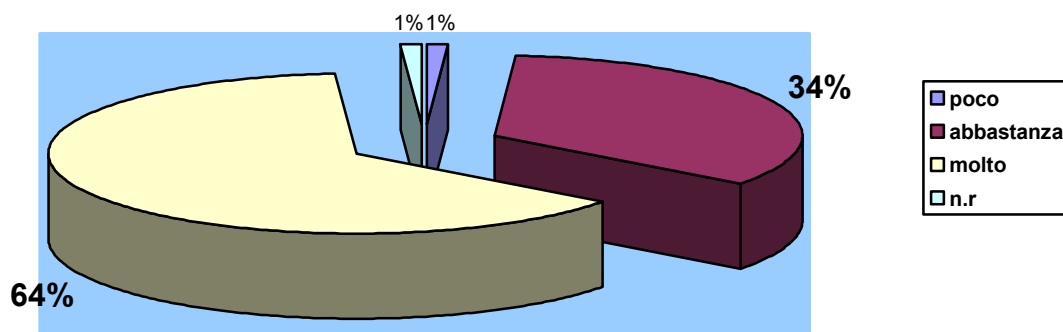
### Il rapporto tra l'insegnante e il bambino



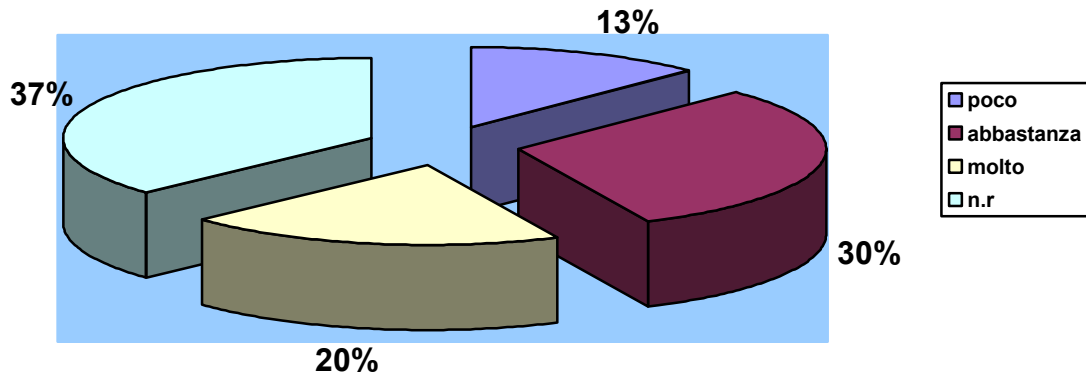
Il progetto educativo-didattico dell'anno in corso



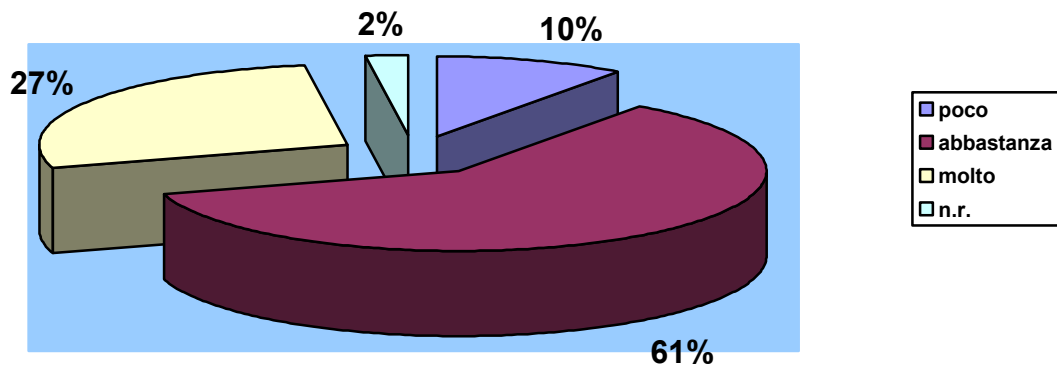
La crescita del bambino in merito alla socializzazione, l'autonomia, al saper fare, allo sviluppo del linguaggio, ecc



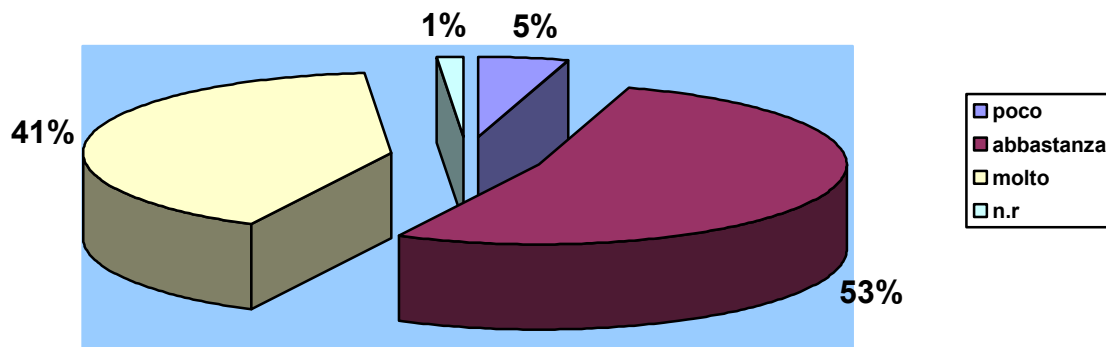
il pranzo



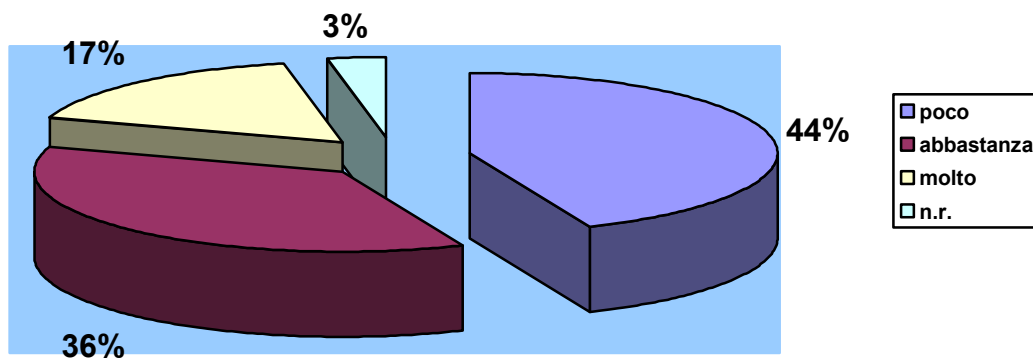
le condizioni strutturali



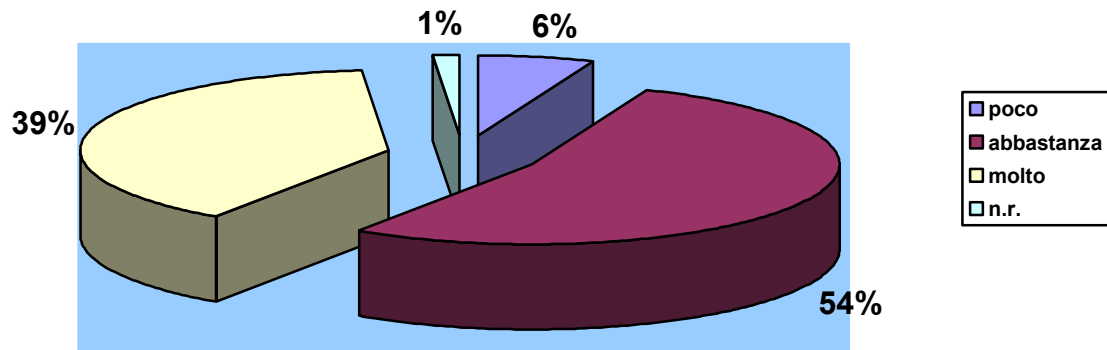
la pulizia dei locali



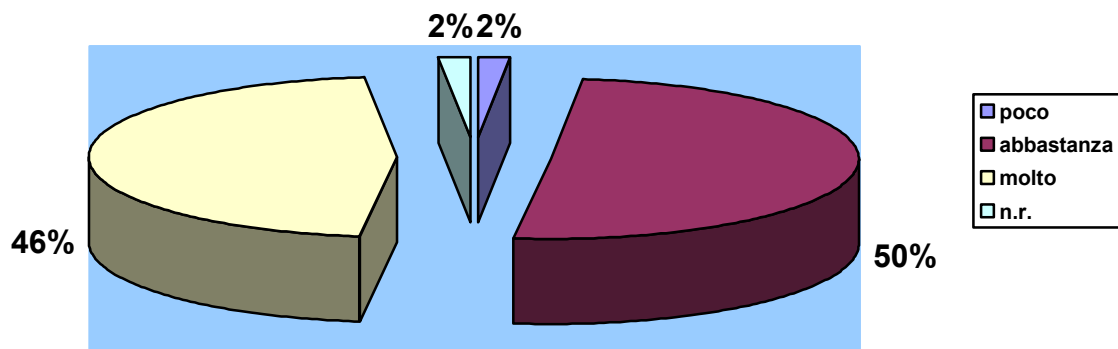
la disponibilità degli spazi verdi



i materiali didattici e i giochi



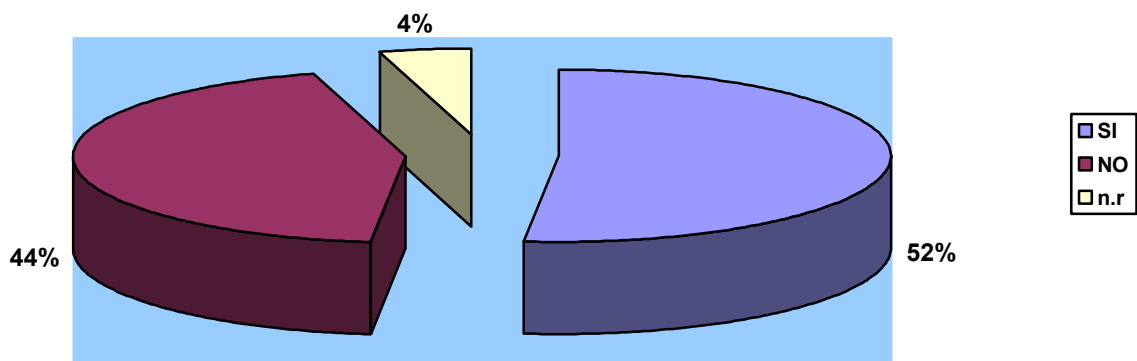
il servizio complessivamente offerto



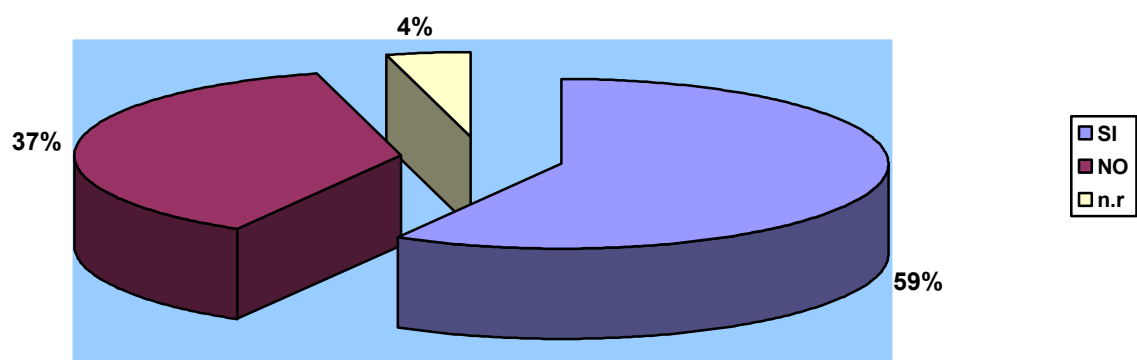


10. Per migliorare il servizio ritiene sia utile

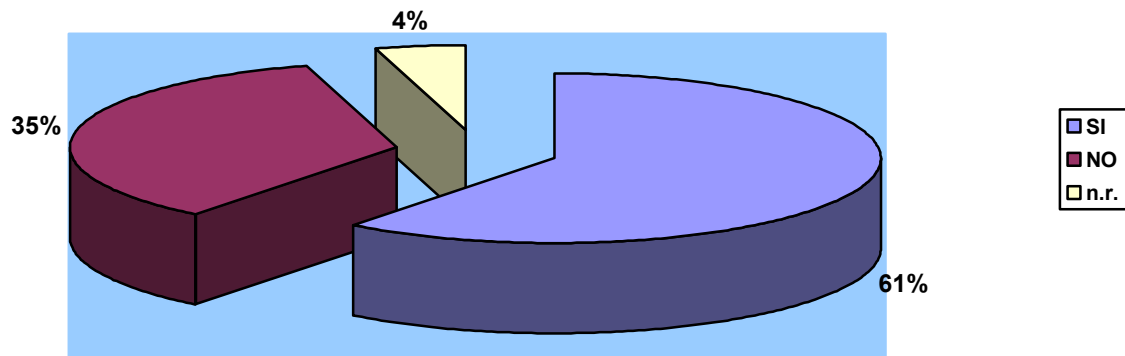
attivare reclami/ suggerimenti



organizzare incontri su particolari tematiche educative



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



## **SCHEDA RIASSUNTIVA**

**PUNTI DI FORZA:** il **98%** degli utenti intervistati si ritiene **soddisfatto** della professionalità degli Insegnanti.

**PUNTI DI DEBOLEZZA:** il **44%** degli utenti intervistati si ritiene **poco soddisfatto** della disponibilità degli spazi verdi.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** il **50%** degli utenti intervistati si ritiene complessivamente **abbastanza soddisfatto**;  
il **46%** degli utenti intervistati si ritiene complessivamente **molto soddisfatto**.

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** il **59%** degli intervistati ritiene che per migliorare il servizio sia utile **organizzare incontri su particolari tematiche educative**