



COMUNE DI PALERMO

Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia

UFFICIO SERVIZI PER L'INFANZIA



**U.O. Gestione asili nido ed attuazione
del decentramento in ottica 0/6 anni**



Customer Satisfaction

***Questionario rivolto ai genitori dei
bambini degli asili nido comunali***

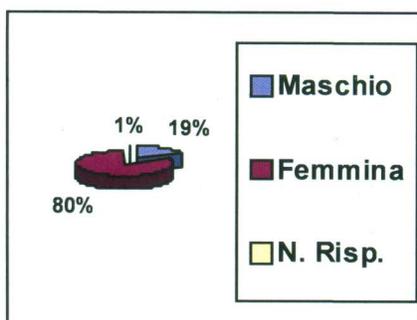
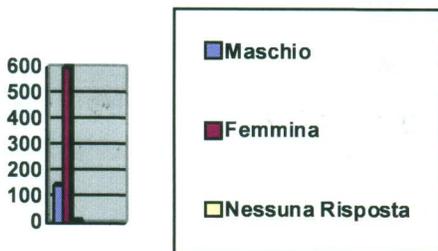
Anno scolastico 2015/2016

24 ASILI NIDO COMUNALI

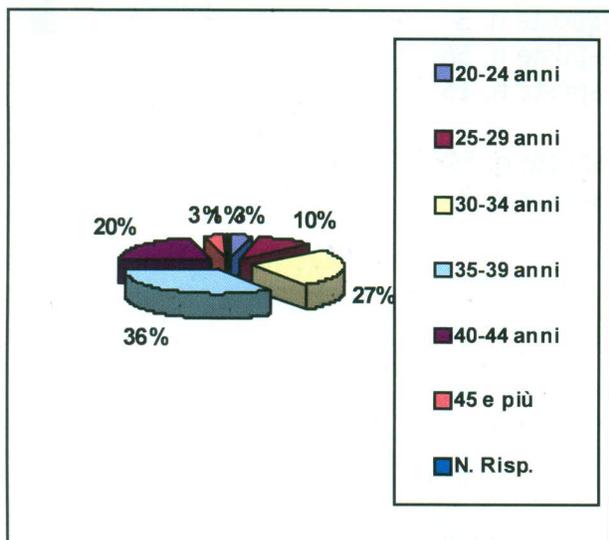
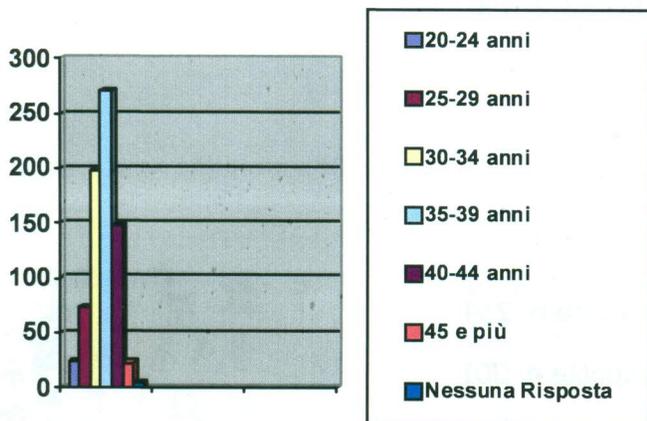
Su un totale di **771** schede consegnate sono state compilate **741**

DATI DEI FAMILIARI

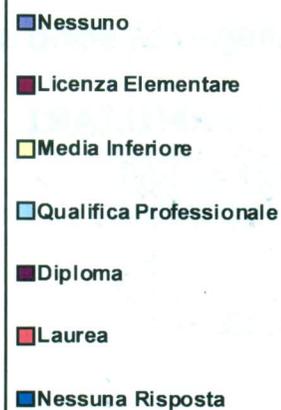
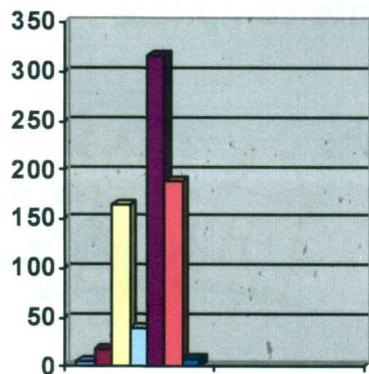
Genitore compilatore



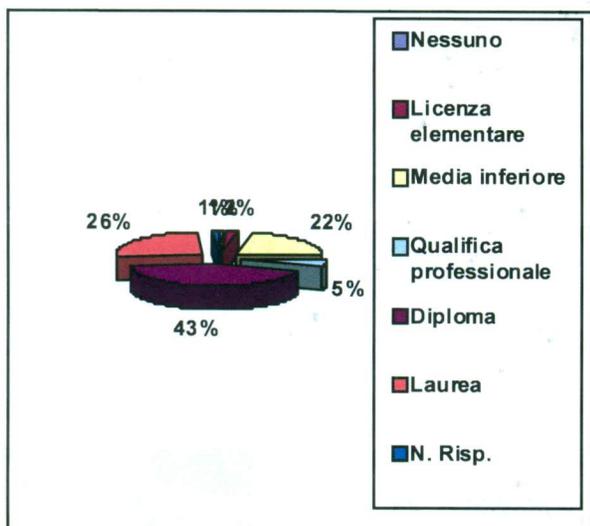
Età genitore compilatore:



TITOLO DI STUDIO genitore compilatore:

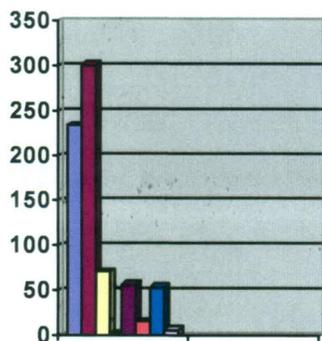


Risposte n. 6
 Risposte n. 17
 Risposte n. 164
 Risposte n. 40
 Risposte n. 316
 Risposte n. 190
 Risposte n. 8



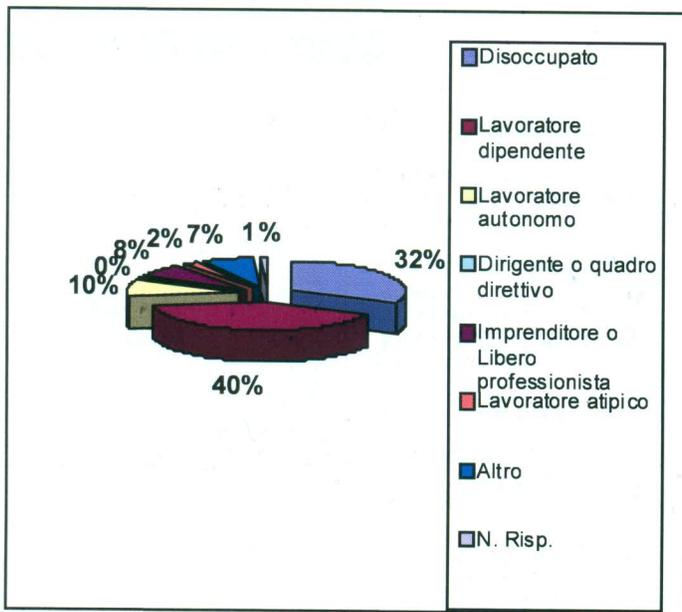
Risposte: 1%
 Risposte: 2%
 Risposte: 22%
 Risposte: 5%
 Risposte: 43%
 Risposte: 26%
 Risposte: 1%

PROFESSIONE genitore compilatore:



Risposte n. 234
 Risposte n. 301
 Risposte n. 71
 Risposte n. 3
 Risposte n. 56
 Risposte n. 15
 Risposte n. 54
 Risposte n. 7





Risposte: 32%

Risposte: 40%

Risposte: 10%

Risposte: 0%

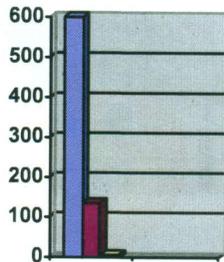
Risposte: 8%

Risposte: 2%

Risposte: 7%

Risposte: 1%

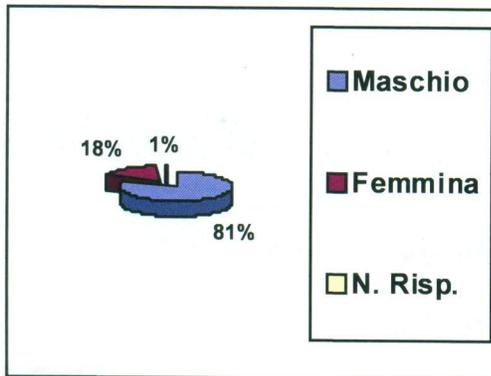
2° Genitore



Risposte n. 600

Risposte n. 135

Risposte n. 6

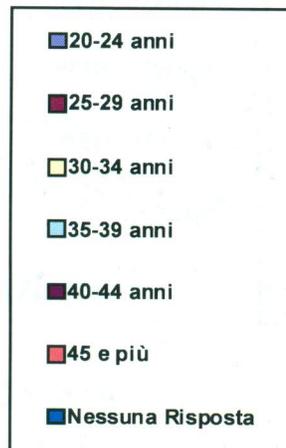
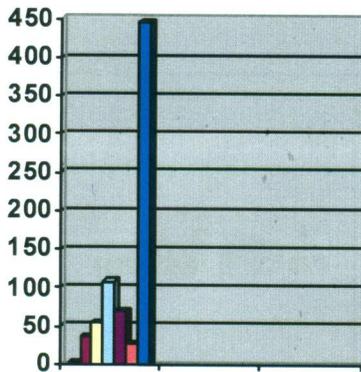


Risposte: 81%

Risposte: 18%

Risposte: 1%

Età 2° genitore:



Risposte n. 3

Risposte n. 35

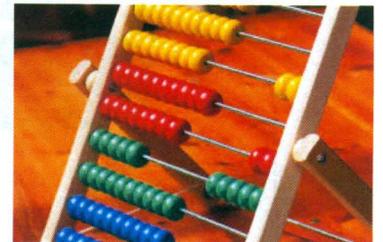
Risposte n. 54

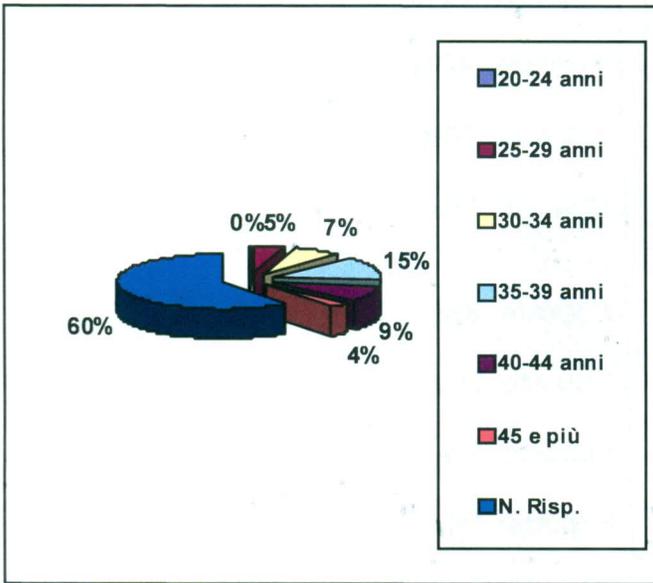
Risposte n. 108

Risposte n. 69

Risposte n. 27

Risposte n. 445





Risposte: 0%

Risposte: 5%

Risposte: 7%

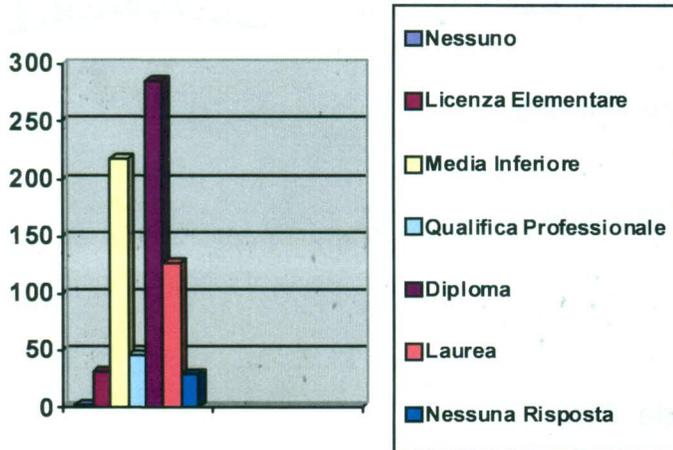
Risposte: 15%

Risposte: 9%

Risposte: 4%

Risposte: 60%

TITOLO DI STUDIO 2° genitore:



Risposte n. 3

Risposte n. 32

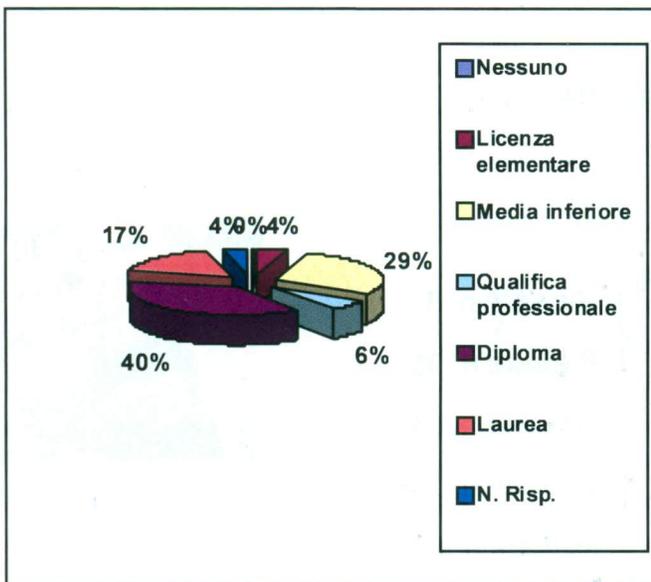
Risposte n. 217

Risposte n. 47

Risposte n. 286

Risposte n. 127

Risposte n. 29



Risposte: 0%

Risposte: 4%

Risposte: 29%

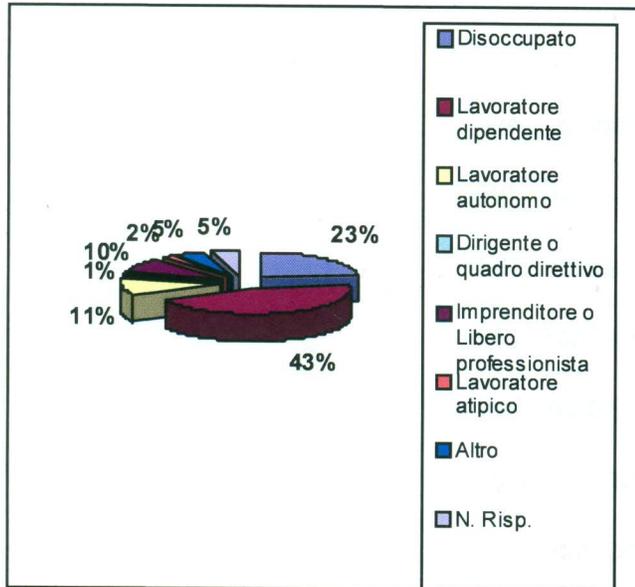
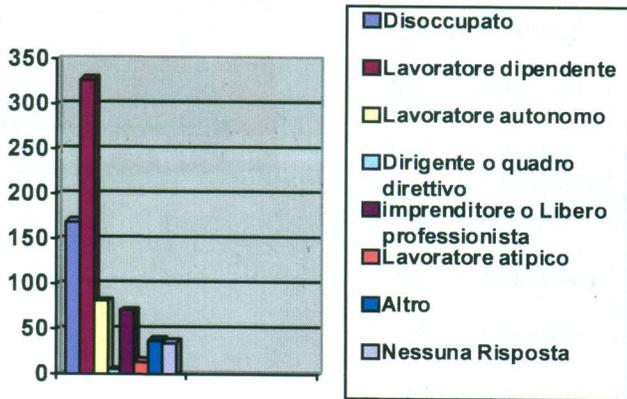
Risposte: 6%

Risposte: 40%

Risposte: 17%

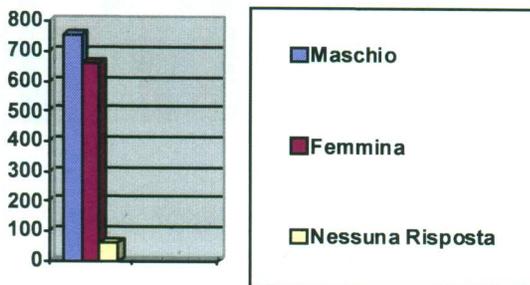
Risposte: 4%

PROFESSIONE 2° genitore:

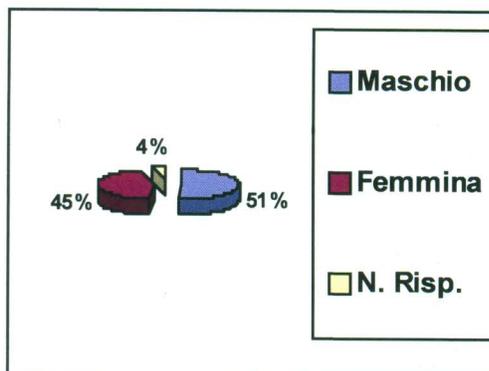


Risposte: 23%
 Risposte: 43%
 Risposte: 11%
 Risposte: 1%
 Risposte: 10%
 Risposte: 2%
 Risposte: 5%
 Risposte: 5%

Quanti figli in famiglia

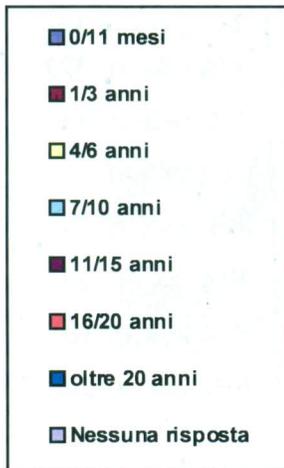
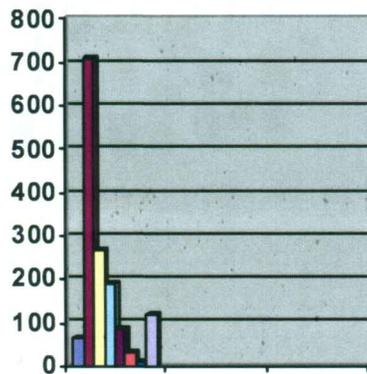
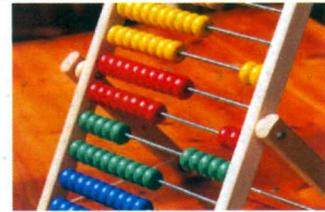


Risposte n. 753
 Risposte n. 660
 Risposte n. 58

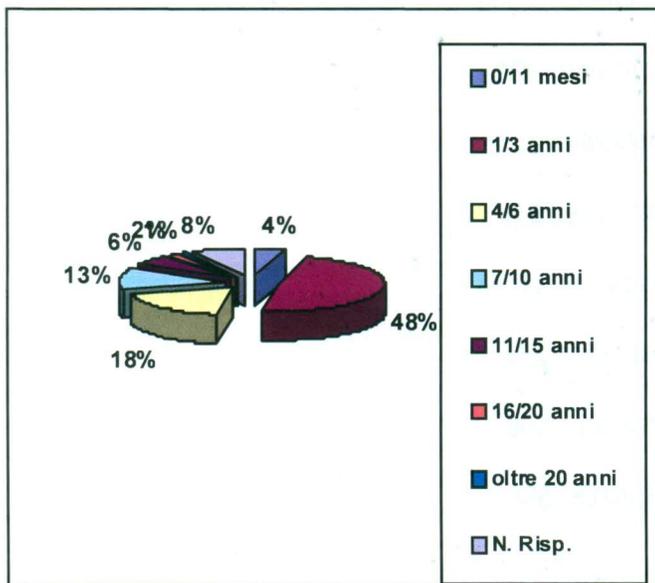


Risposte: 51%
 Risposte: 45%
 Risposte: 4%

Età dei figli:

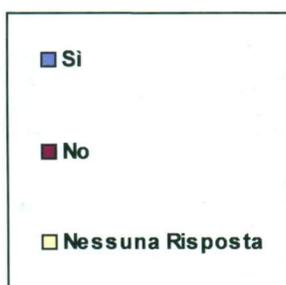
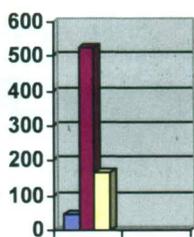


Risposte n. 66
 Risposte n. 707
 Risposte n. 265
 Risposte n. 189
 Risposte n. 84
 Risposte n. 29
 Risposte n. 11
 Risposta n. 120

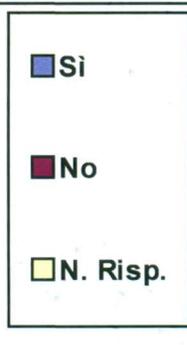
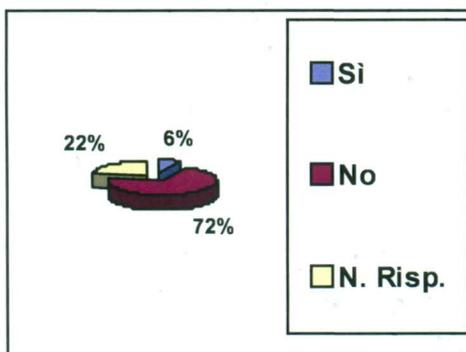


Risposte: 4%
 Risposte: 48%
 Risposte: 18%
 Risposte: 13%
 Risposte: 6%
 Risposte: 2%
 Risposte: 1%
 Risposte: 8%

Altri componenti nucleo familiare



Risposte n. 48
 Risposte n. 527
 Risposte n. 166



Risposte: 6%
 Risposte: 72%
 Risposte: 22%

Altri Componenti Nucleo Familiare:

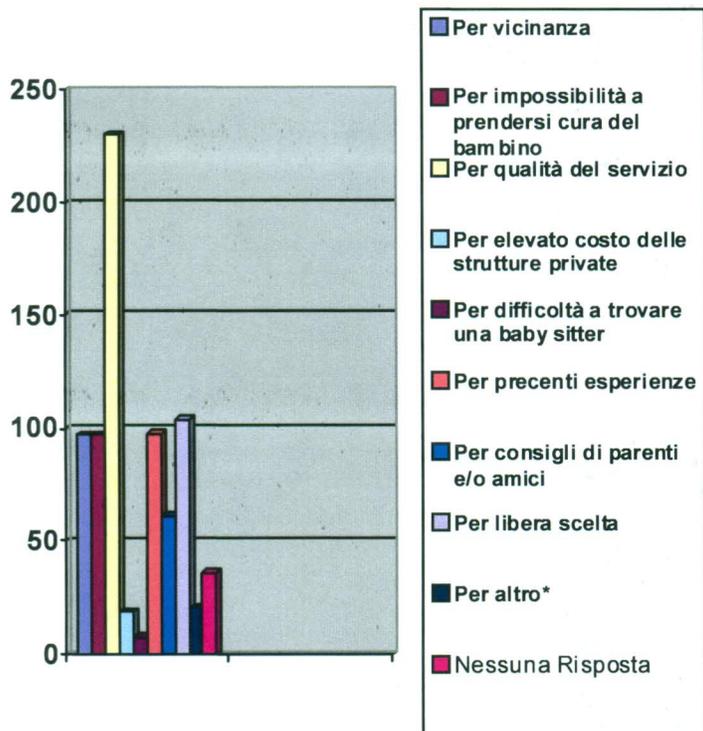
Sono elencati zii, nonni materni e paterni, sorelle, fratelli, nascituri, nipoti, conviventi.

1. Perché ha scelto l'iscrizione del bambino al nido? (scegliere una sola risposta)

ISCRIZIONI ASILI NIDO COMUNALI
ANNO 2016/17



n. 705 genitori hanno espresso più risposte:



Risposte n. 97

Risposte n. 97

Risposte n. 230

Risposte n. 19

Risposte n. 8

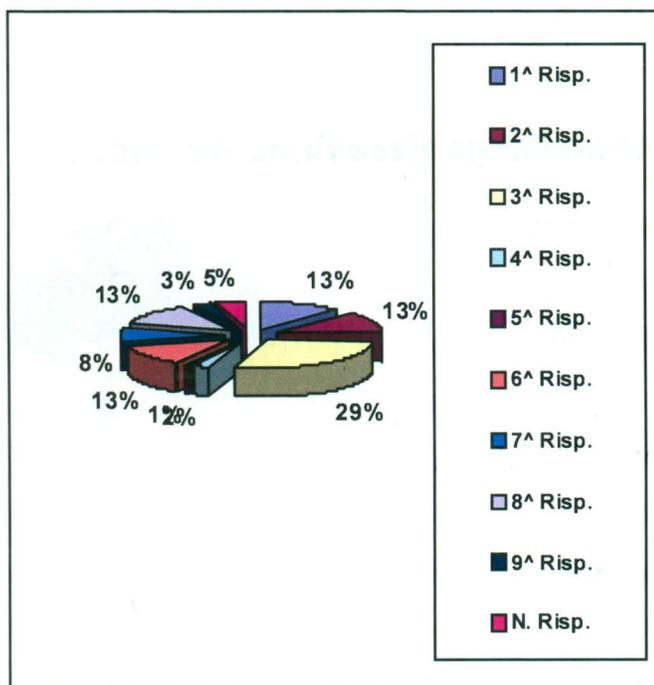
Risposte n. 98

Risposte n. 61

Risposte n. 104

Risposte n. 21

Risposte n. 36



Risposte: 13%

Risposte: 13%

Risposte: 29%

Risposte: 2%

Risposte: 1%

Risposte: 13%

Risposte: 8%

Risposte: 13%

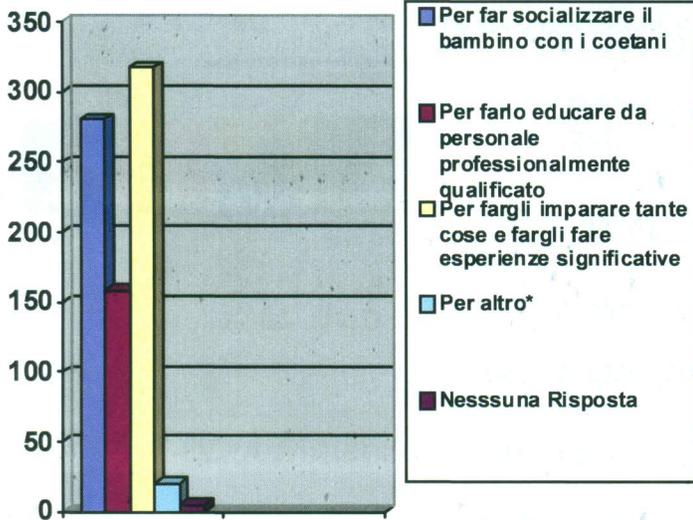
Risposte: 3%

Risposte: 5%

2. Può fornirci anche una motivazione educativa?

(scegliere una sola risposta)

n. 737 genitori hanno espresso più risposte:



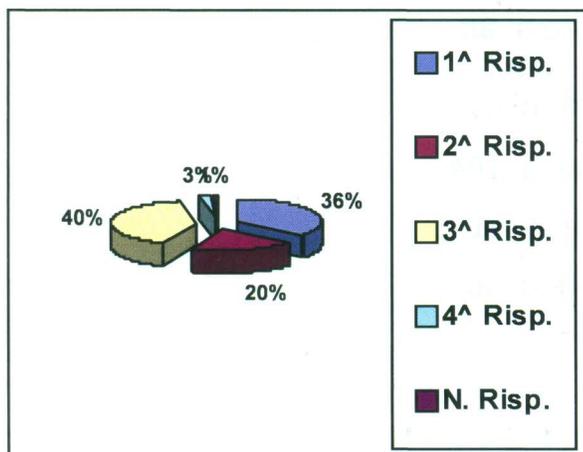
Risposte n. 280

Risposte n. 158

Risposte n. 317

Risposte n. 20

Risposte n. 4



Risposte: 36%

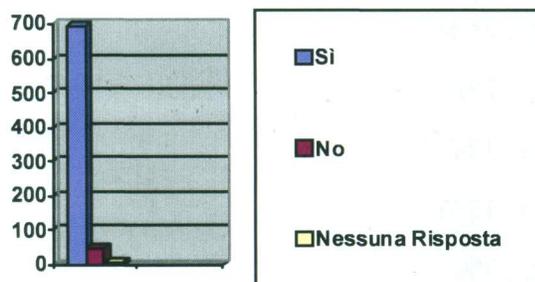
Risposte: 20%

Risposte: 40%

Risposte: 3%

Risposte: 1%

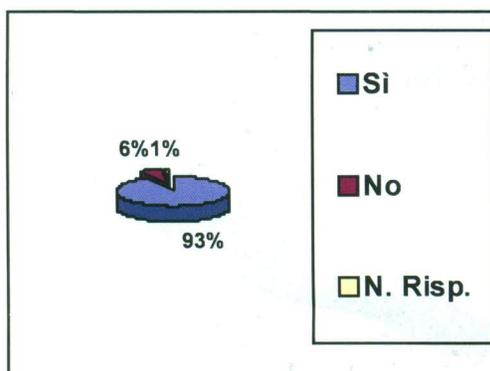
3. Ritiene adeguata alle sue esigenze l'organizzazione del nido?



Risposte n. 691

Risposte n. 46

Risposte n. 8



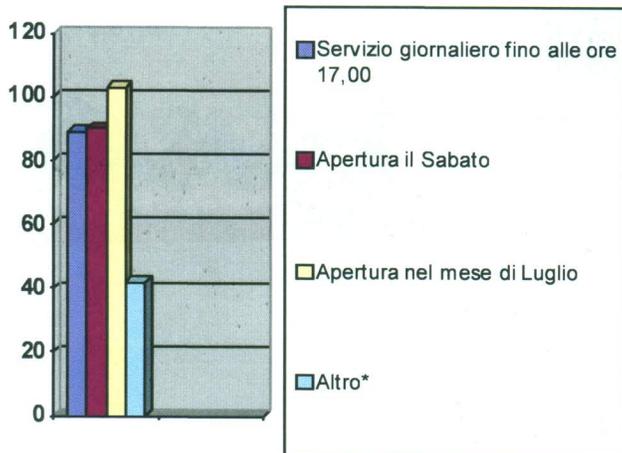
Risposte: 93%

Risposte: 6%

Risposte: 1%

4. Se la ritiene poco adeguata, quali modifiche apporterebbe? (scegliere una sola risposta)

n. 324 genitori hanno espresso quali modifiche apporterebbero:

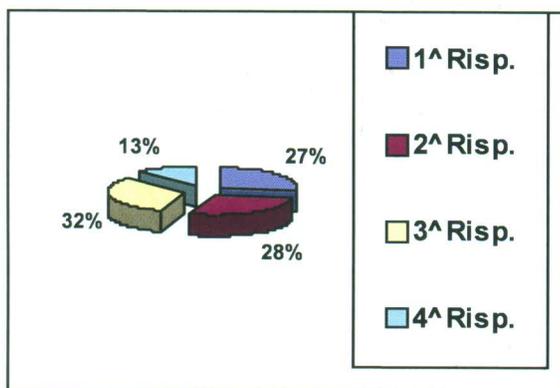


Risposte n. 89

Risposte n. 90

Risposte n. 103

Risposte n. 42



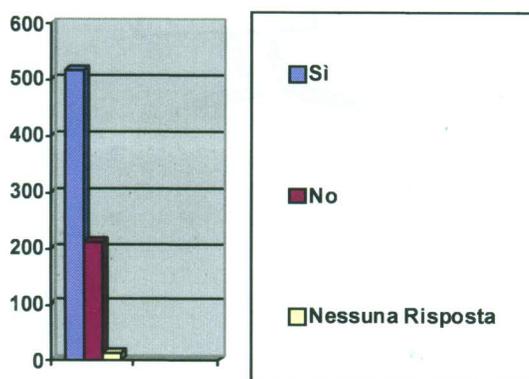
Risposte: 27%

Risposte: 28%

Risposte: 32%

Risposte: 13%

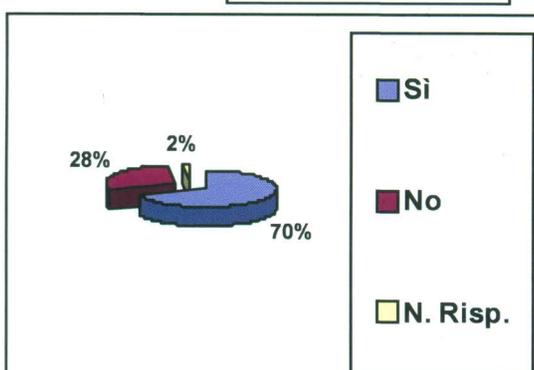
5. Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio, in orari diversi dal nido, a laboratori ludico-educativi, pagando una cifra aggiuntiva alla retta?



Risposte n. 516

Risposte n. 210

Risposte n. 15



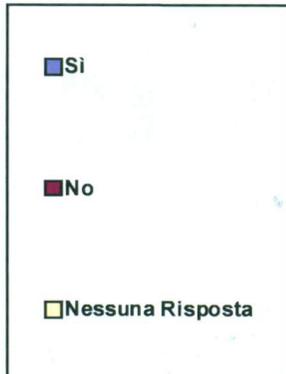
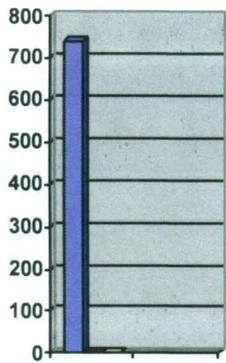
Risposte: 70%

Risposte: 28%

Risposte: 2%

6. È soddisfatto del servizio? In merito:

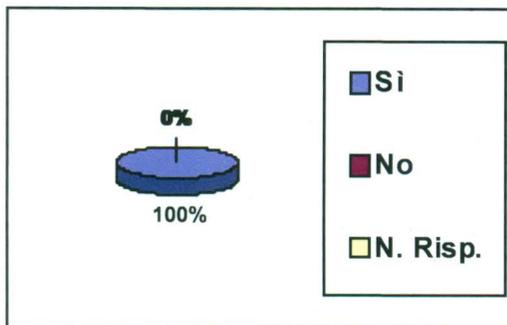
Personale Educatore:



Risposte n. 738

Risposte n. 2

Risposte n. 1

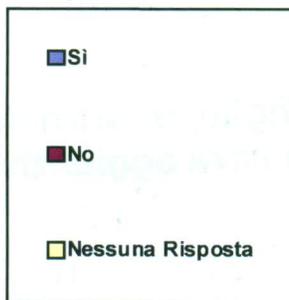
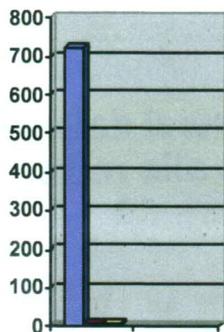


Risposte: 100%

Risposte: 0%

Risposte: 0%

Cuochi:



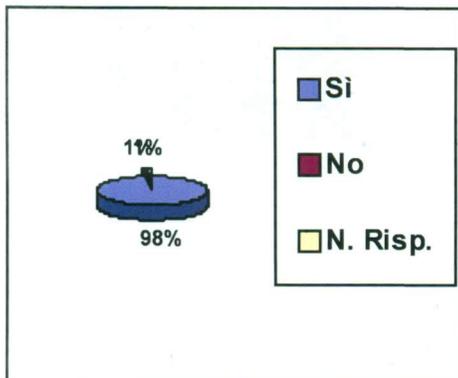
Risposte n. 724

Risposte n. 8

Risposte n. 9



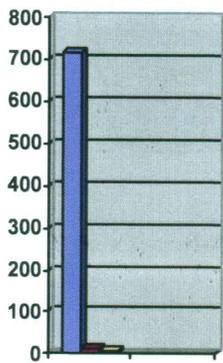
Risposte: 98%



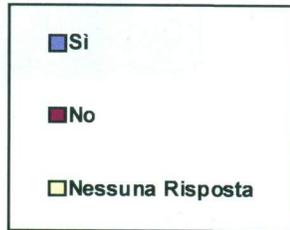
Risposte: 1%

Risposte: 1%

Personale ausiliario:

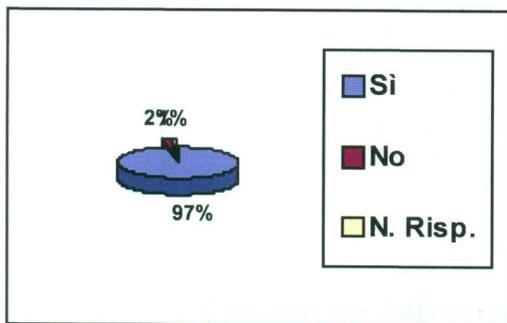


Risposte n. 719



Risposte n. 14

Risposte n. 8

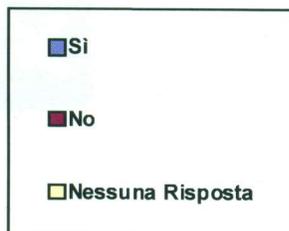
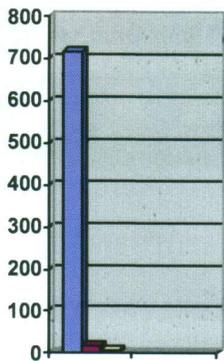


Risposte: 97%

Risposte: 2%

Risposte: 1%

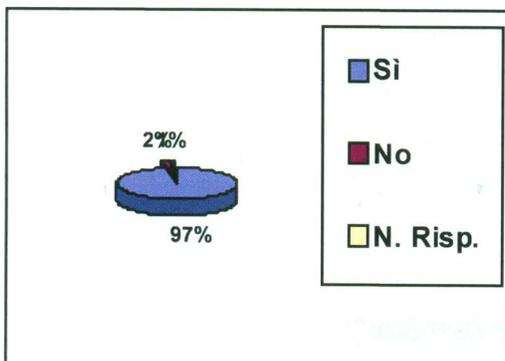
Portieri custodi:



Risposte n. 716

Risposte n. 18

Risposte n. 7

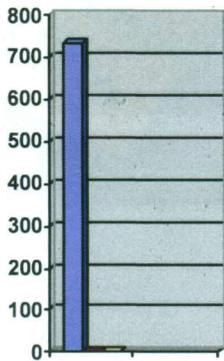


Risposte: 97%

Risposte: 2%

Risposte: 1%

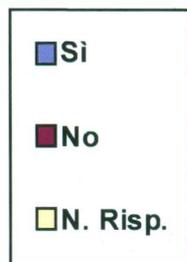
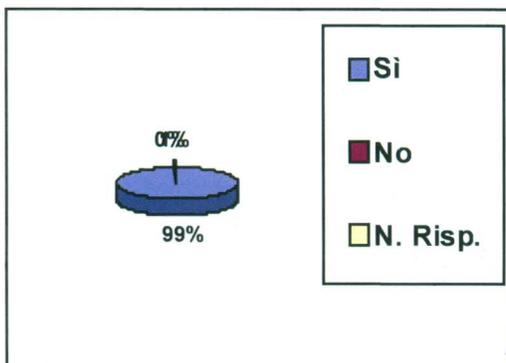
8. È soddisfatto della documentazione sulle attività svolte prodotta dagli educatori?



Risposte n. 734

Risposte n. 3

Risposte n. 4



Risposte: 99%

Risposte: 0%

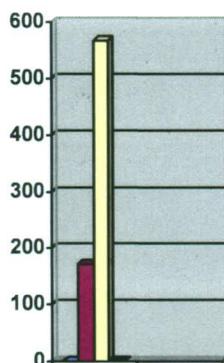
Risposte: 1%

Se no, perché:

- 1) "Credo che il questionario dovrebbe essere consegnato in busta chiusa;
- 2) "Mi astengo in quanto mio figlio frequenta da poco tempo e non ho esperienza in merito";
- 3) "Mi piacerebbe avere la tabella settimanale di attività e il menù".

9. Esprimete una valutazione

Il clima sereno e familiare

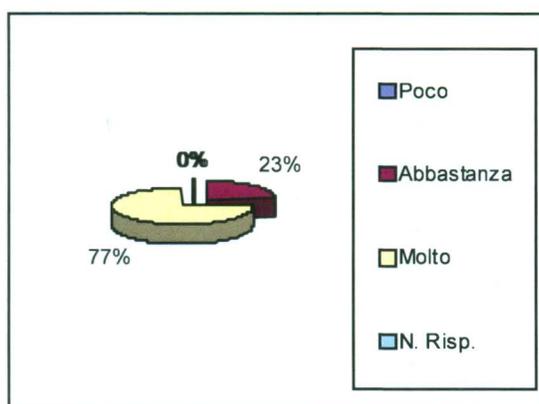


Risposte n. 1

Risposte n. 172

Risposte n. 566

Risposte n. 2



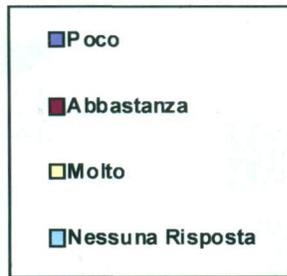
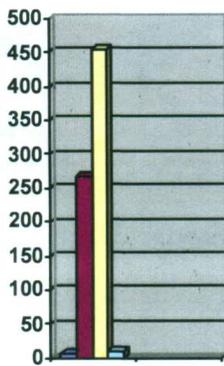
Risposte: 0%

Risposte: 23%

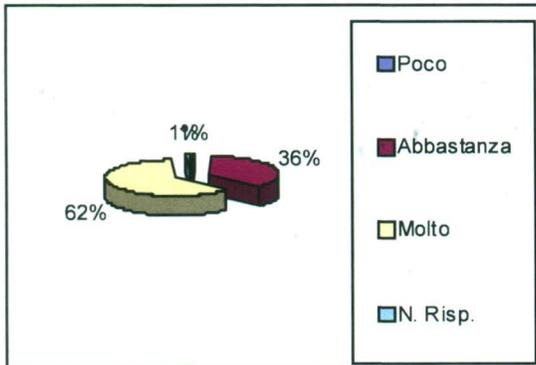
Risposte: 77%

Risposte: 0%

L'organizzazione, i tempi e le modalità d'inserimento del bambino

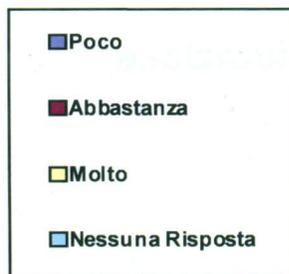
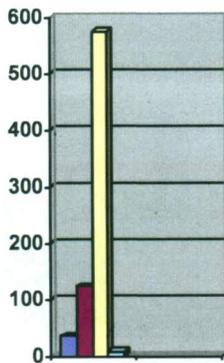


Risposte n. 7
 Risposte n. 268
 Risposte n. 455
 Risposte n. 11

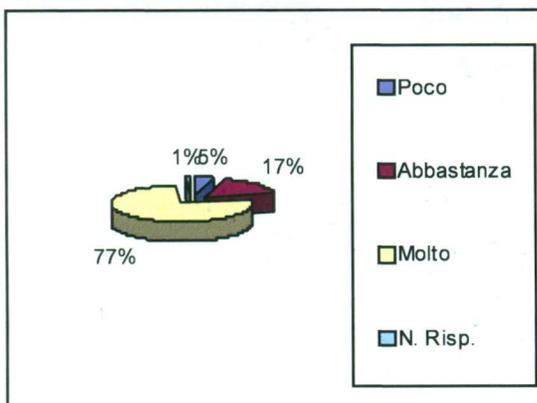


Risposte: 1%
 Risposte: 36%
 Risposte: 62%
 Risposte: 1%

Il rapporto tra gli/l'educatore di riferimento del bambino

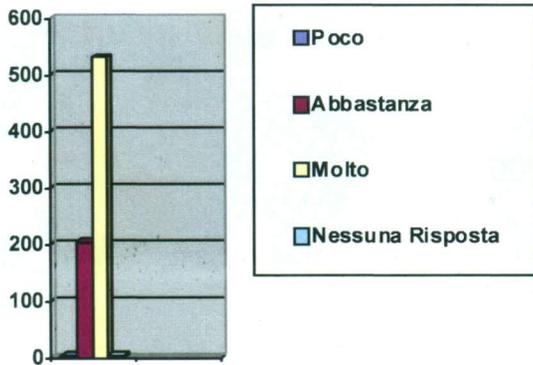


Risposte n. 35
 Risposte n. 123
 Risposte n. 574
 Risposte n. 9

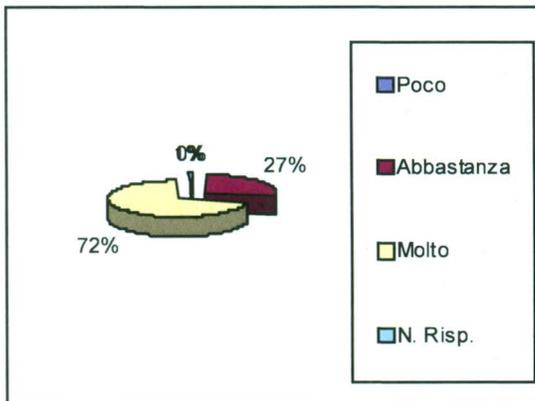


Risposte: 5%
 Risposte: 17%
 Risposte: 77%
 Risposte: 1%

Il progetto educativo-didattico dell'anno in corso

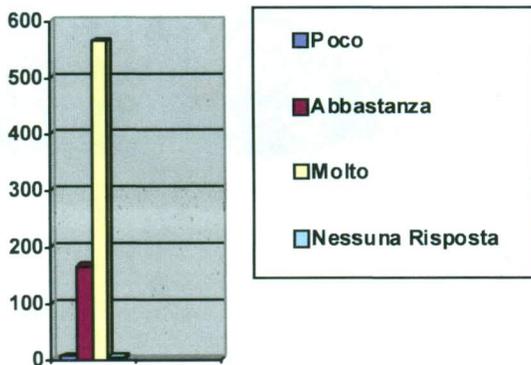


Risposte n. 3
 Risposte n. 203
 Risposte n. 531
 Risposte n. 5

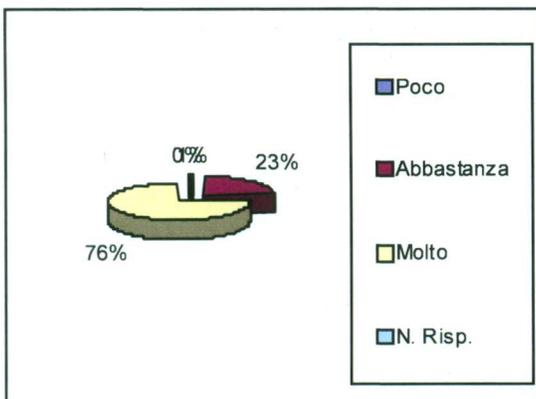


Risposte: 0%
 Risposte: 27%
 Risposte: 72%
 Risposte: 1%

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

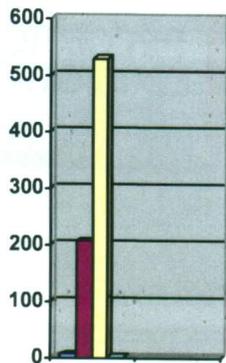


Risposte n. 6
 Risposte n. 167
 Risposte n. 565
 Risposte n. 3

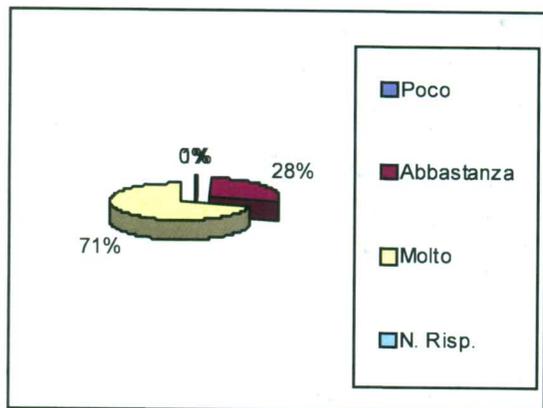


Risposte: 0%
 Risposte: 23%
 Risposte: 76%
 Risposte: 1%

Il pranzo

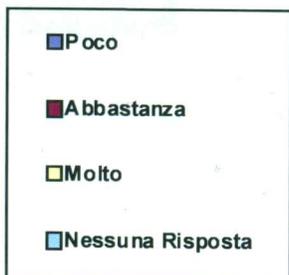
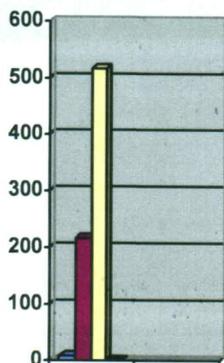


Risposte n. 6
 Risposte n. 206
 Risposte n. 529
 Risposte n. 0

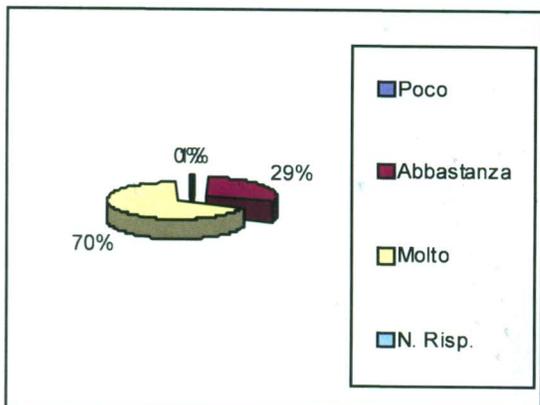


Risposte: 1%
 Risposte: 28%
 Risposte: 71%
 Risposte: 0%

Il servizio complessivamente offerto

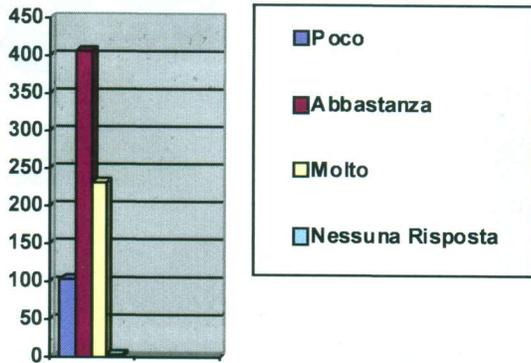


Risposte n. 7
 Risposte n. 217
 Risposte n. 515
 Risposte n. 2

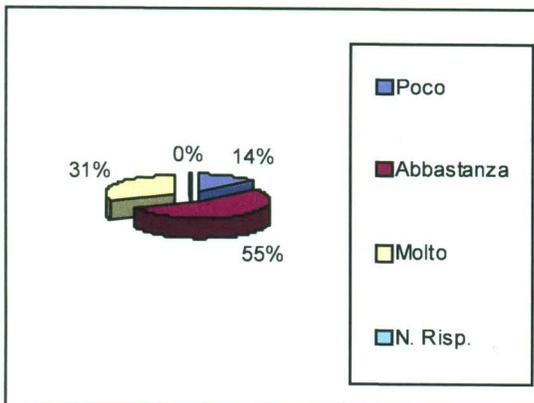


Risposte: 1%
 Risposte: 29%
 Risposte: 70%
 Risposte: 0%

Le condizioni strutturali

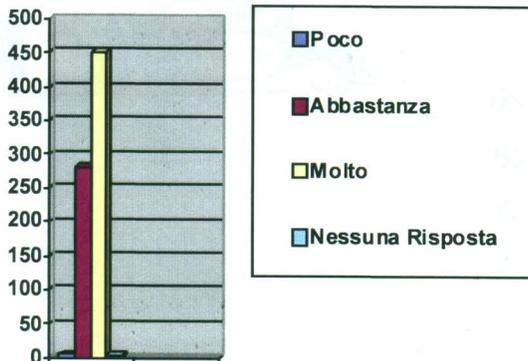


Risposte n. 102
 Risposte n. 406
 Risposte n. 231
 Risposte n. 2

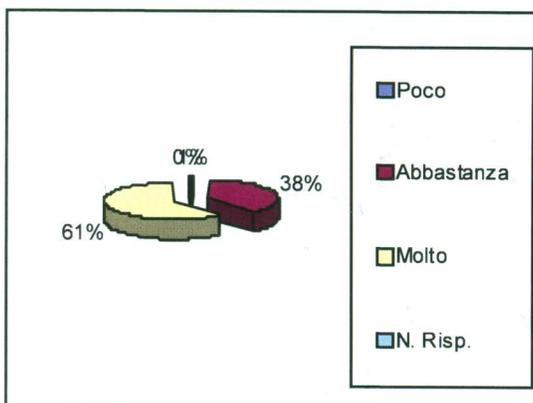


Risposte: 14%
 Risposte: 55%
 Risposte: 31%
 Risposte: 0%

La pulizia dei locali

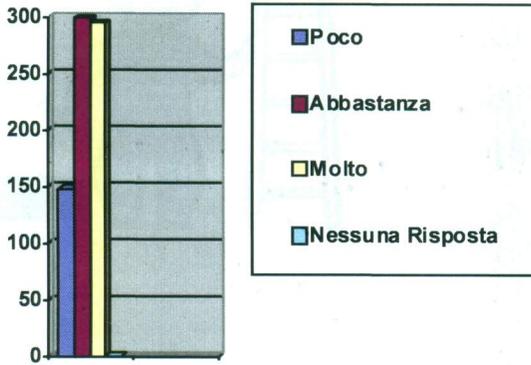


Risposte n. 5
 Risposte n. 282
 Risposte n. 452
 Risposte n. 2

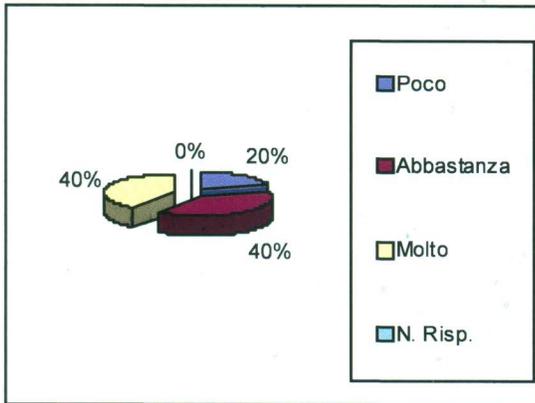
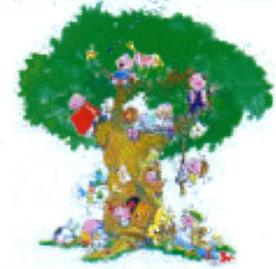


Risposte: 1%
 Risposte: 38%
 Risposte: 61%
 Risposte: 0%

La disponibilità degli spazi verdi

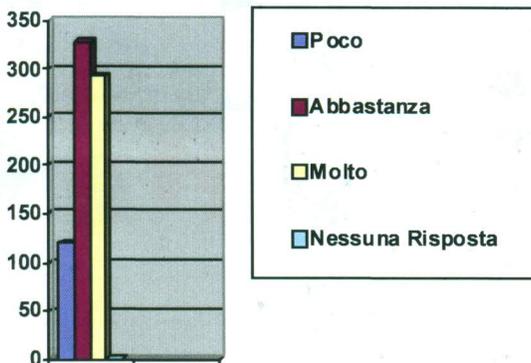


Risposte n. 147
 Risposte n. 299
 Risposte n. 295
 Risposte n. 0

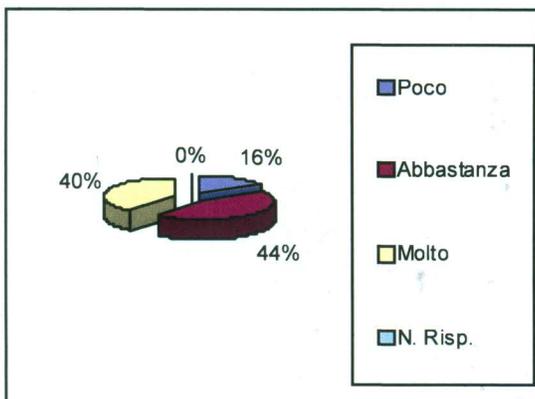


Risposte: 20%
 Risposte: 40%
 Risposte: 40%
 Risposte: 0%

I materiali didattici e i giochi

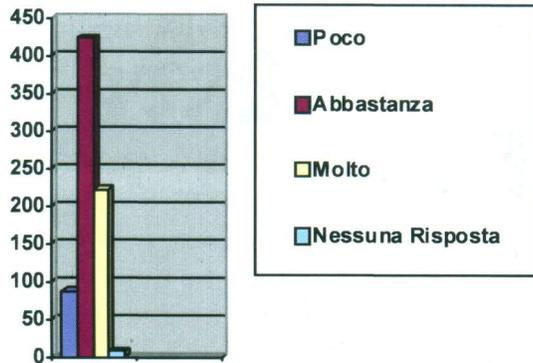


Risposte n. 120
 Risposte n. 328
 Risposte n. 293
 Risposte n. 0

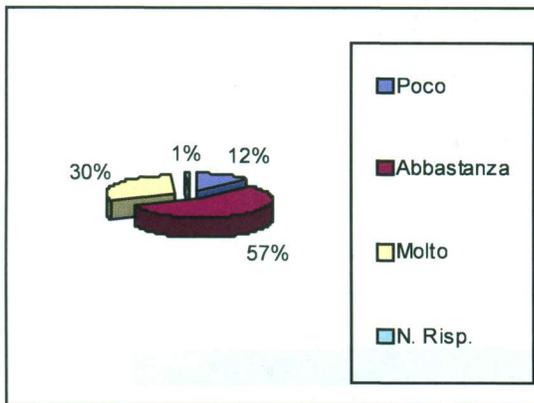


Risposte: 16%
 Risposte: 44%
 Risposte: 40%
 Risposte: 0%

La retta mensile



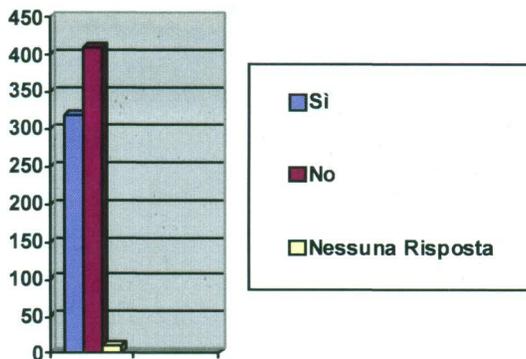
Risposte n. 88
 Risposte n. 423
 Risposte n. 222
 Risposte n. 8



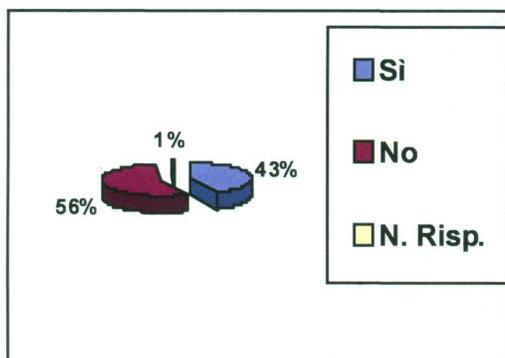
Risposte: 12%
 Risposte: 57%
 Risposte: 30%
 Risposte: 1%

10. Per migliorare il servizio ritiene sia utile

Attivare reclami/suggerimenti



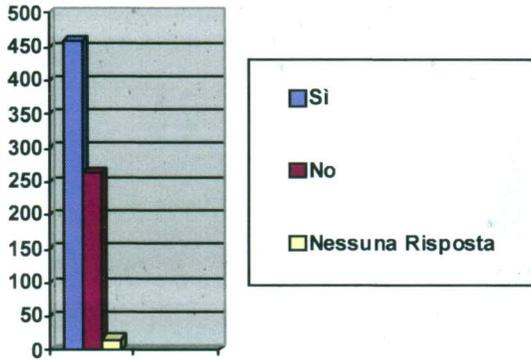
Risposte n. 319
 Risposte n. 411
 Risposte n. 11



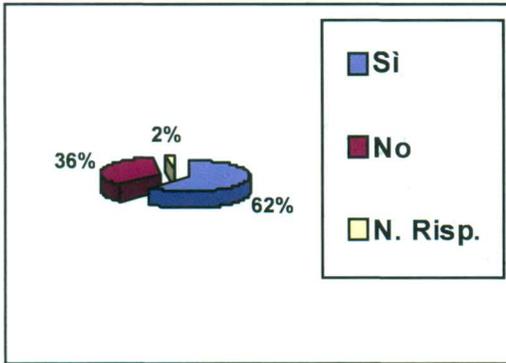
Risposte: 43%
 Risposte: 56%
 Risposte: 1%

Organizzare incontri su particolari tematiche educative

Un percorso formativo per genitori su tematiche specifiche dell'educazione

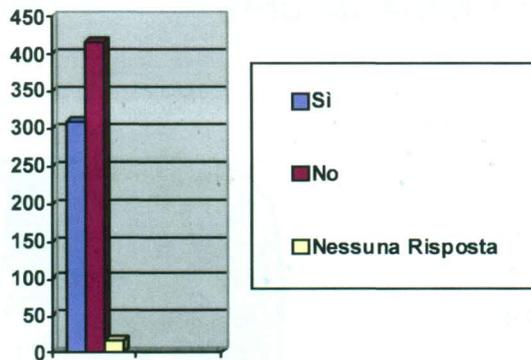


Risposte n. 459
Risposte n. 265
Risposte n. 17

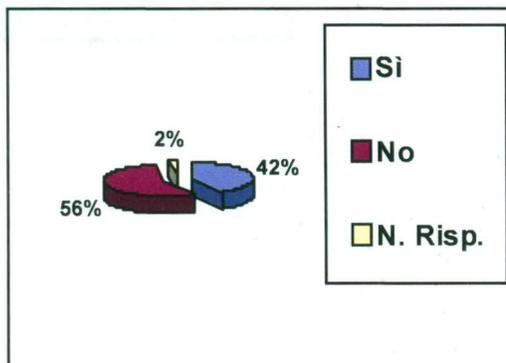


Risposte: 99%
Risposte: 0%
Risposte: 1%

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



Risposte n. 310
Risposte n. 415
Risposte n. 16



Risposte: 99%
Risposte: 0%
Risposte: 1%

SCHEDA RIASSUNTIVA

Punti di forza

Gli utenti compilatori del questionario si ritengono **soddisfatti**: del personale (il **100%** per quanto attiene il **personale educatore**; il **98%** i **cuochi**; il **97%** il **personale ausiliario, portiere custode e personale amministrativo**);

- il **98%** del coinvolgimento dei genitori;
- il **99%** della documentazione sulle attività svolte prodotta dagli educatori.

Punti di debolezza

Il **20%** degli utenti compilatori del questionario si ritengono **poco soddisfatti** della disponibilità degli spazi verdi.

Giudizio complessivo

Gli utenti compilatori del questionario in merito al servizio complessivamente offerto si ritengono:

- Il **29%** **abbastanza soddisfatto**;
- Il **70%** **molto soddisfatto**.

Iniziative di miglioramento:

Il **99%** degli utenti compilatori del questionario ritengono che per migliorare il servizio sia utile **organizzare incontri su particolari tematiche** e **potenziare i canali d'informazione inerenti le attività del nido**.

Palermo, 29/07/2016

La Responsabile
D.ssa Giuseppa Raimondi



Comune di Palermo
Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia
Ufficio Servizi per l'Infanzia



U.O. Gestione asili nido ed attuazione del decentramento in ottica 0/6 anni

-
- ✓ Questionari somministrati ai genitori dal personale educativo degli asili
 - ✓ Lettura dati raccolti nei singoli asili il personale educativo
 - ✓ Elaborazione dati raccolti in tutti i nidi, D.ssa Giuseppa Raimondi
 - ✓ Stampato luglio 2016