



# COMUNE DI PALERMO

**Assessorato Scuola, Lavoro, Parità di Genere,  
Decentramento, Partecipazione Istituzionale, Circoscrizioni**

**Area dell'educazione, Formazione e Politiche Giovanili**

---

**Servizio Attività rivolte alla Scuola dell'Infanzia**



## **Scuole dell'infanzia comunale**

**Anno scolastico 2020/2021**

**Customer Satisfaction anno scolastico 2020-2021**

**Scuole dell'infanzia Comunale**

Il Comune di Palermo a conclusione di ciascun anno scolastico sottopone alle famiglie degli alunni delle scuole dell'infanzia comunali una Customer finalizzata alla rilevazione della qualità percepita dalle famiglie degli alunni frequentanti. Quest'anno trovandoci ancora in situazione di emergenza Corona Virus, si è utilizzata la stessa procedura dello scorso anno, le customer sono state inviate, attraverso apposito link, alle famiglie.

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 laddove si riscontrino lacune.

“L'Universo” analizzato fa emergere la presenza di genitori che per il 60% si concentra nella fascia 36-45 anni; un buon livello d'istruzione: il 63,5% sono diplomati o laureati, mentre riguardo l'attività lavorativa, questa risulta maggiormente concentrata nella fascia di lavoro dipendente (45%); purtroppo si riscontra anche un certo livello di disoccupazione, circa il 16,5%, ma in netto calo rispetto all'anno scolastico 2019/2020 (27%).

Soffermandoci sull'analisi fatta nelle scuole dell'infanzia i parametri che vengono presi maggiormente in considerazione sono:

- Rispetto alla scelta della struttura l'80% degli utenti ha scelto la scuola dell'infanzia comunale per qualità del servizio e per vicinanza alla propria abitazione, questo grazie anche ad una adeguata distribuzione delle strutture sul territorio. Il 97% dei genitori ritiene che all'interno delle scuole dell'infanzia i bambini riescano ad avere una buona socializzazione con i coetanei e conseguano nuove abilità.
- L'88% dei genitori si ritiene soddisfatto degli orari di apertura delle scuole. La maggior parte di coloro che non sono soddisfatti, vorrebbe che la scuola restasse aperta nel mese di luglio (28%)
- Riguardo al coinvolgimento dei genitori l'89,7% si ritiene soddisfatto, per il restante 10,3% le criticità riguardano lo scarso coinvolgimento dei genitori alle iniziative scolastiche. Purtroppo essendo stato anche quest'anno un anno di emergenza Pandemica molte attività che si svolgevano in presenza (feste, riunioni in presenza), non si sono svolte. Le riunioni con i genitori sono state effettuate esclusivamente da remoto.
- Riguardo al grado di soddisfazione le maggiori criticità emergono rispetto a: condizioni strutturali degli edifici (35%), assenza di spazi verdi (56%).

L'analisi condotta fa emergere un quadro abbastanza positivo essendo l'89,5% dei genitori soddisfatti, riguardo al servizio complessivamente erogato.

Considerato il perpetuarsi del periodo di emergenza Covid 19, le famiglie anche quest'anno hanno dovuto subire alcuni disagi in merito alla chiusura temporanea delle strutture dovuta al verificarsi di casi di contagio e alla conseguente sanificazione dei locali che ne ha comportato la momentanea chiusura.

Inoltre, non è stato possibile, per motivi evidenti di sicurezza, effettuare incontri in presenza e attività ludico ricreative che coinvolgessero le famiglie, come era avvenuto negli anni antecedenti l'inizio della Pandemia.

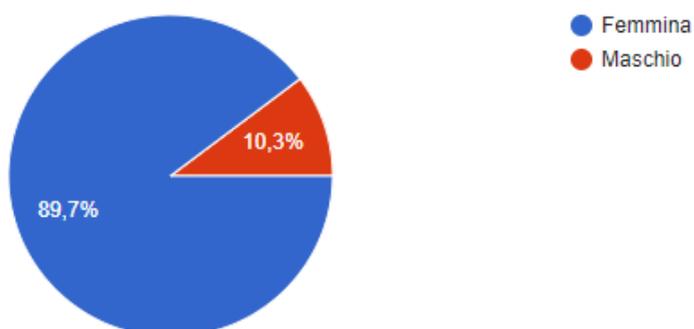
## CUSTOMER INFANZIA 2020/2021

Il Servizio Attività rivolte alla Scuola dell'Infanzia intende, attraverso questo questionario, verificare il livello di qualità percepita, dalle famiglie degli alunni frequentanti le scuole l'infanzia, in merito al servizio offerto dal Comune per l'anno scolastico 2020/2021.

### Dati dei familiari

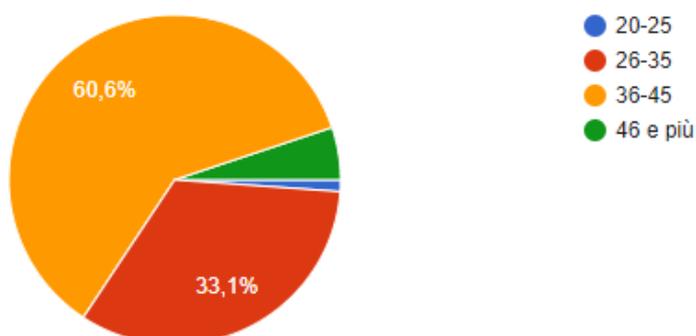
Genitore compilatore

175 risposte



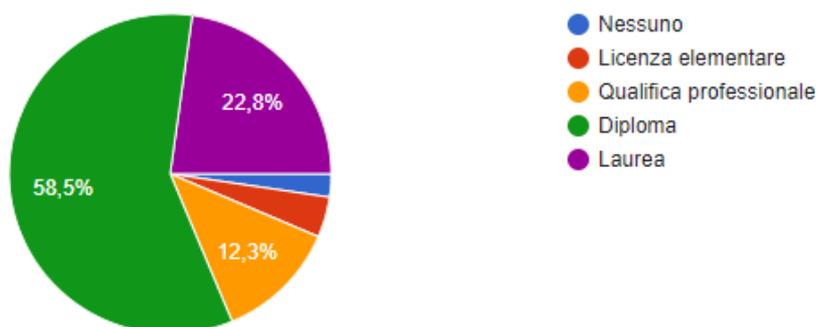
### Età

175 risposte



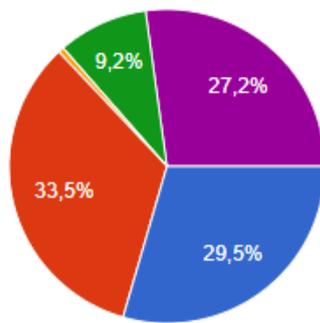
### Titolo di studio

171 risposte



### Professione

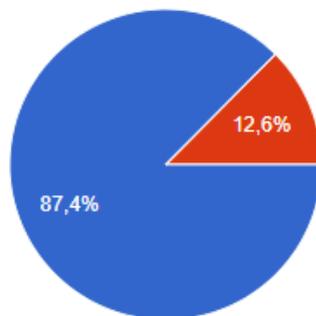
173 risposte



- Disoccupato
- Lavoratore Dipendente
- Dirigente o Quadro
- Imprenditore o libero professionista
- Altro

### 2° Genitore

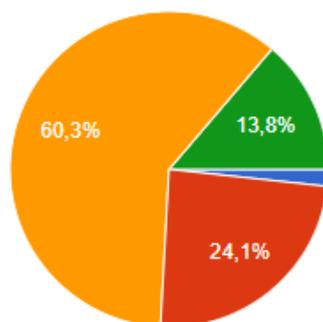
175 risposte



- Maschio
- Femmina

### Età

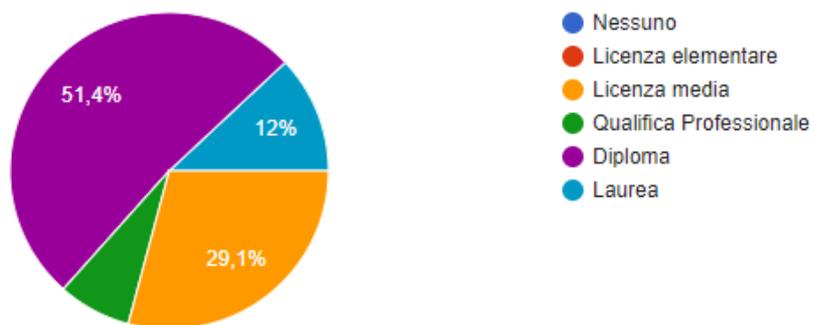
174 risposte



- 20-25
- 26-35
- 36-45
- 46 e più

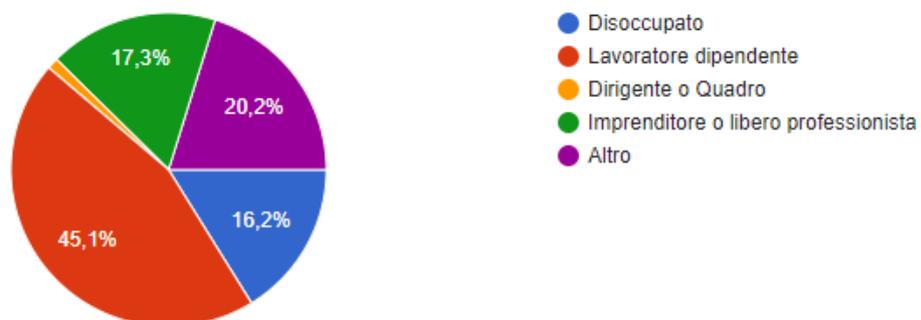
### Titolo di studio

175 risposte



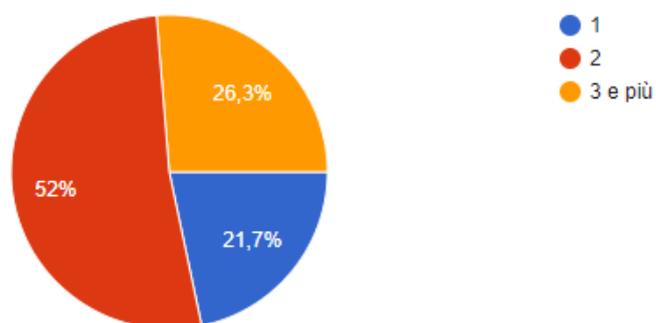
### Professione

173 risposte



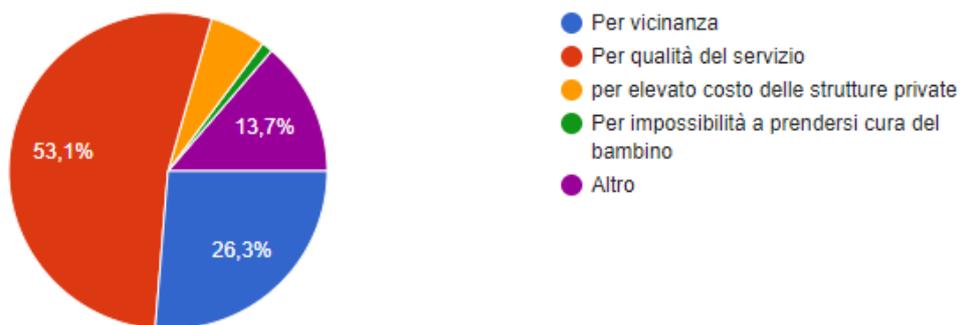
### Quanti figli in famiglia

175 risposte



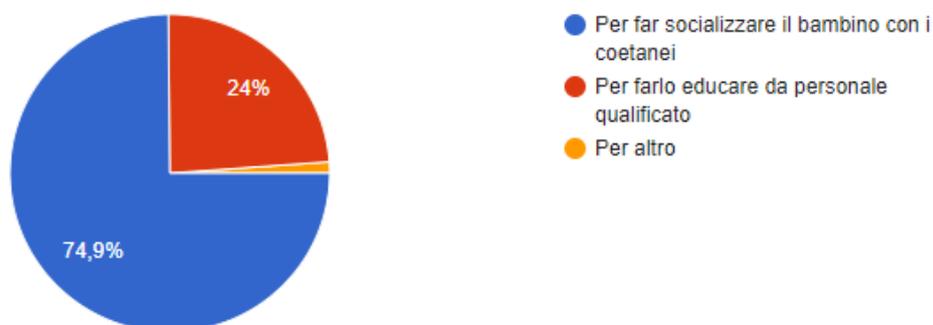
Perché ha scelto l'iscrizione del bambino/a alla scuola dell'infanzia? (una sola risposta)

175 risposte



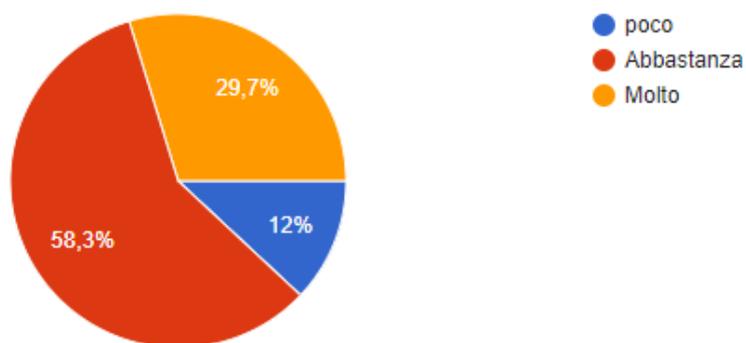
Può fornirci anche una motivazione educativa?(una sola risposta)

175 risposte



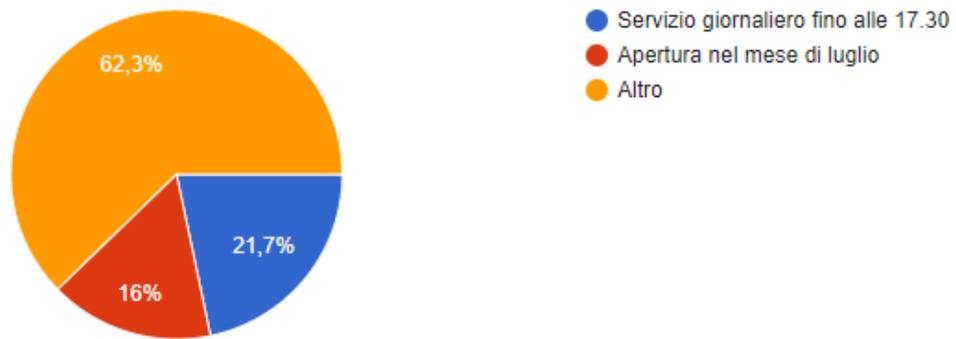
Ritiene adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura della scuola dell'infanzia?

175 risposte



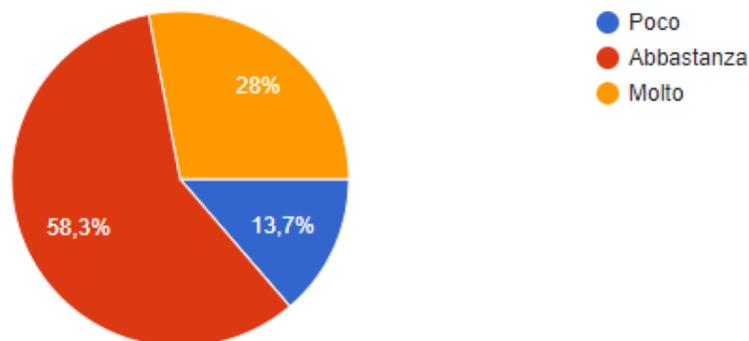
Se lo ritiene poco adeguato quali modifiche apporterebbe?

175 risposte



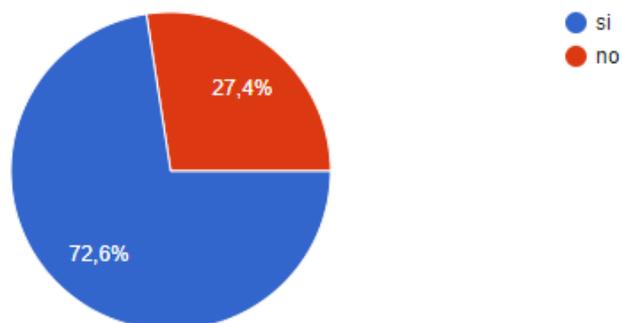
Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività della scuola?

175 risposte

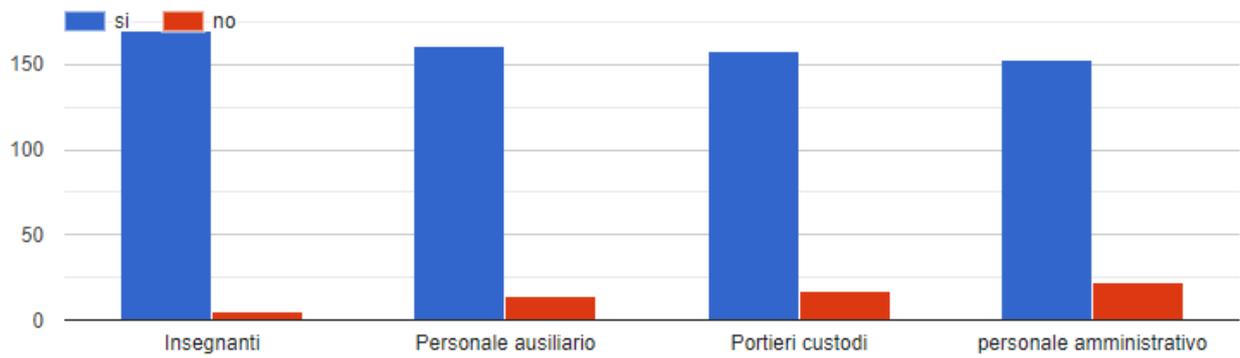


Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio/a, in orari diversi dalla scuola dell'infanzia, a laboratori ludico-educativi pagando una cifra aggiuntiva?

175 risposte

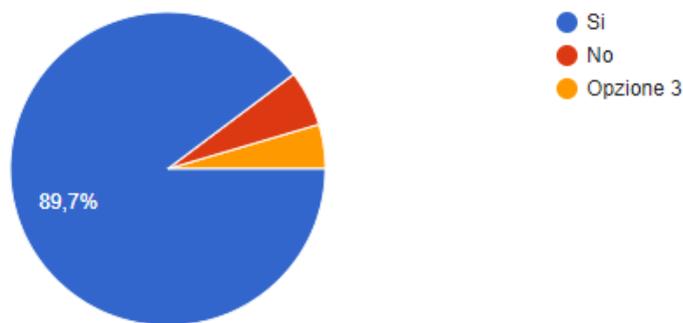


E' soddisfatto del servizio in merito a:



E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori?

175 risposte



Se ha risposto di no alla precedente domanda specificare il perché

11 risposte

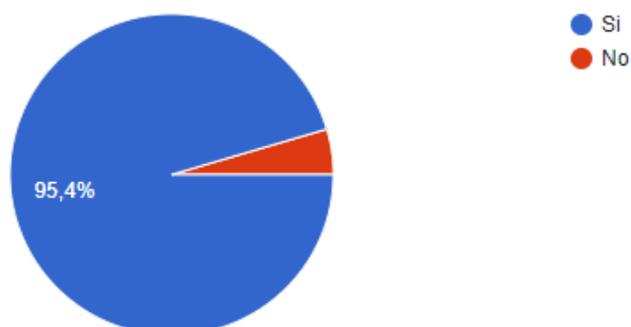
- Poche attività
- Non ci si incontra mai
- Avrei gradito si facessero riunioni di classe virtuali.invece non è stata fatta.
- Purtroppo a causa del covid non siamo coinvolti
- Purché non siamo stati per niente coinvolti in niente
- É insufficiente
- Non mi sembra idoneo per una scuola dell'infanzia
- Perché i genitori non vengono coinvolti e quest'anno è quasi impossibile parlare cn la maestra
- Assenza di attività coi genitori - escludendo il periodo pandemia

ci piacerebbe essere più coinvolti sull'andamento scolastico di nostro figlio. A causa del covid ne hanno risentito tanto gli incontri con la maestra, la quale è sempre disponibile telefonicamente ma servono incontri in presenza organizzati e frequenti perchè teniamo moltissimo al percorso scolastico di nostro figlio. Purtroppo i disegni o le foto non sono abbastanza. Serve relazionarsi con le maestre.

Non si è coinvolti

E' soddisfatto della documentazione sulle attività svolte, prodotta dagli insegnanti?

175 risposte



Se ha risposto di no alla precedente domanda, specificare il perché

8 risposte

Poco valida

I bambini hanno bisogno di attività più organizzate

Perché non ho reputato così valente l'insegnante

Non abbiamo mai avuto nessuna documentazione

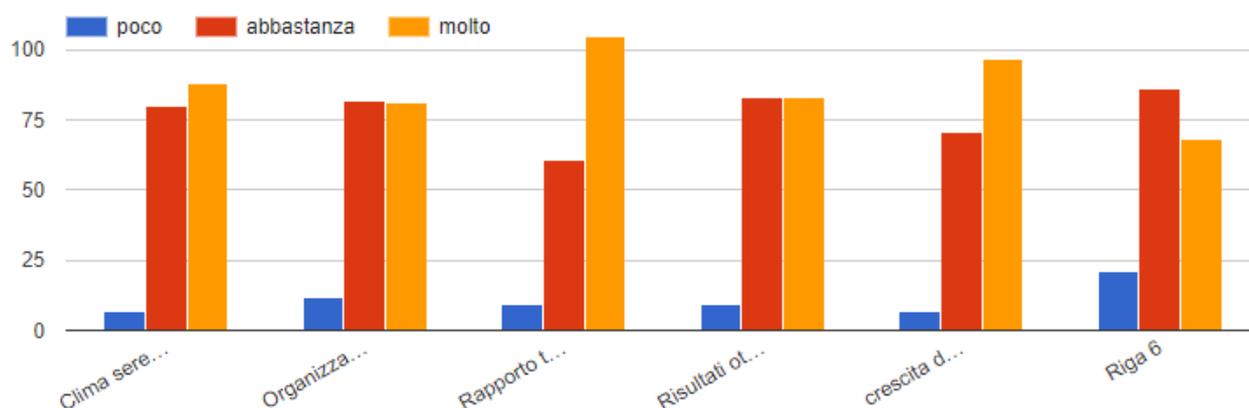
Ottimo servizio

Non svolgono attività fisica

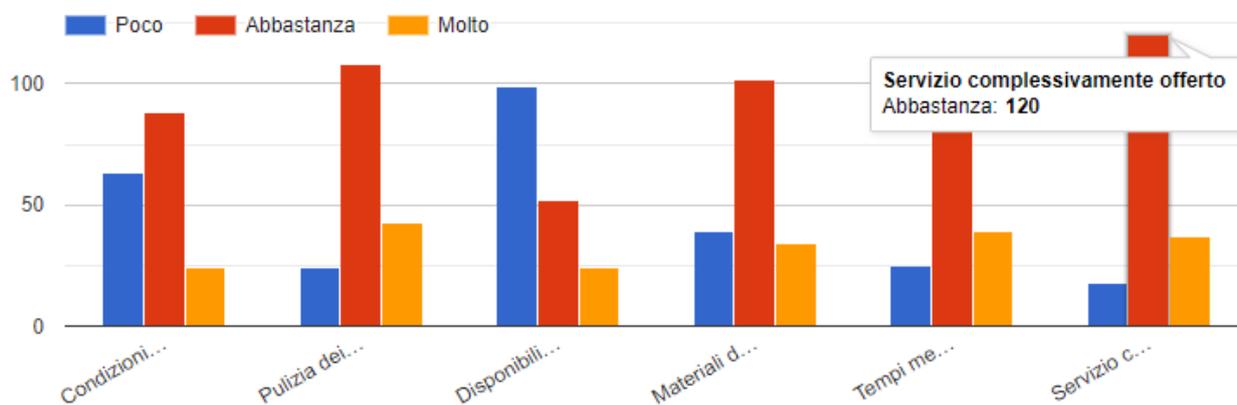
serve anche relazionarsi con le insegnanti in presenza.

Nessuna documentazione

Si ritiene soddisfatto del/della



Si ritiene soddisfatto in merito a:



Per migliorare il servizio ritiene utile:

