



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



NidiComunali

Anno scolastico 2020/2021

Customer Satisfaction anno scolastico 2020-2021

Nidi Comunali

Il Comune di Palermo a conclusione di ciascun anno scolastico sottopone, alle famiglie degli alunni frequentanti i nidi Comunali, una Customer finalizzata alla rilevazione della qualità percepita dalle stesse. Quest'anno trovandoci ancora in situazione di emergenza Corona Virus, si è utilizzata la stessa procedura dello scorso anno, i questionari sono stati inviati, 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 59% si concentra nella fascia 35-46 anni; un buon livello d'istruzione, il 63% sono diplomati o laureati; riguardo l'attività lavorativa, questa risulta maggiormente concentrata nella fascia di lavoro dipendente (47,6%).

I parametri che vengono prevalentemente presi in considerazione sono:

- Rispetto alla scelta della struttura il 64,5% degli utenti ha scelto un nido Comunale per qualità del servizio e per vicinanza alla propria abitazione, questo grazie anche ad una adeguata distribuzione sul territorio. Il 96,5% dei genitori ritiene che i bambini riescano ad avere una buona socializzazione con i coetanei e conseguano nuove abilità.
- L'82% 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 (50%). Quest'anno è stato possibile accogliere, parzialmente, le richieste di apertura, pervenute da parte di alcuni genitori, infatti, nel mese di luglio, grazie al progetto **"Estate al nido"** sono rimasti aperti sei nidi ove sono stati accolti anche i bambini di altre quattro strutture.
- Riguardo al coinvolgimento dei genitori l'81% si ritiene soddisfatto; per il restante 19% le criticità riguardano: poco coinvolgimento delle famiglie in attività che si sono svolte all'interno delle strutture, alcuni giorni di disservizio dovuti alla chiusura dei locali per sanificazione a seguito di rilevazione di soggetti positivi al Covid 19. Considerata l'emergenza in cui ci troviamo, si tratta di problematiche reali e di difficile gestione da parte delle famiglie (in primis le chiusure), ma nel rispetto delle normative di sicurezza Covid 19, non evitabili.
- Riguardo al grado di soddisfazione le maggiori criticità emergono rispetto a: condizioni strutturali degli edifici il 30% non le ritiene soddisfacenti, assenza di spazi verdi (31%), qualità dei pasti (14%).

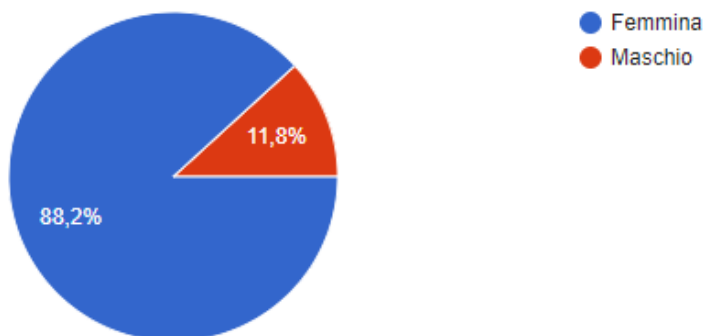
L'analisi condotta fa, comunque, emergere un quadro abbastanza positivo essendo l'87% dei genitori soddisfatti riguardo al servizio complessivamente offerto.

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

DATI FAMILIARI

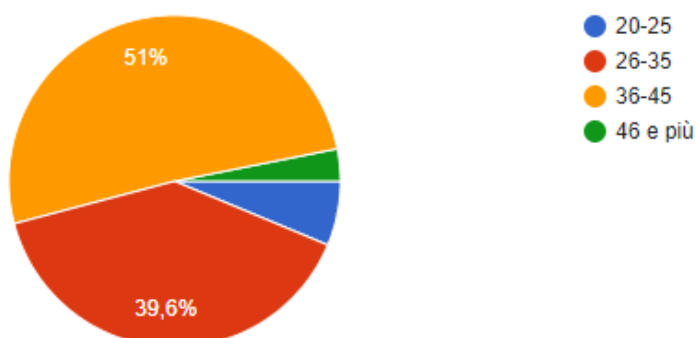
Genitore compilatore

255 risposte



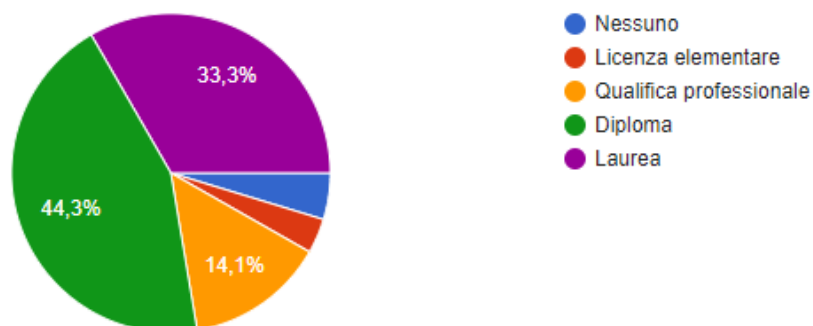
Età

255 risposte



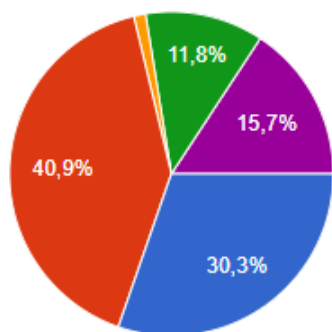
Titolo di studio

255 risposte



Professione

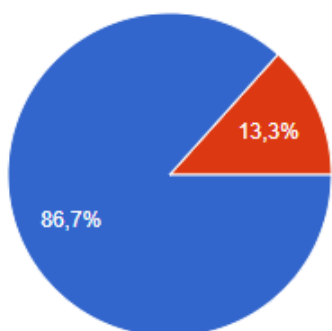
254 risposte



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

2° Genitore

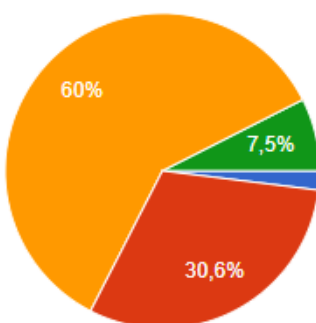
255 risposte



- Maschio
- Femmina

Età

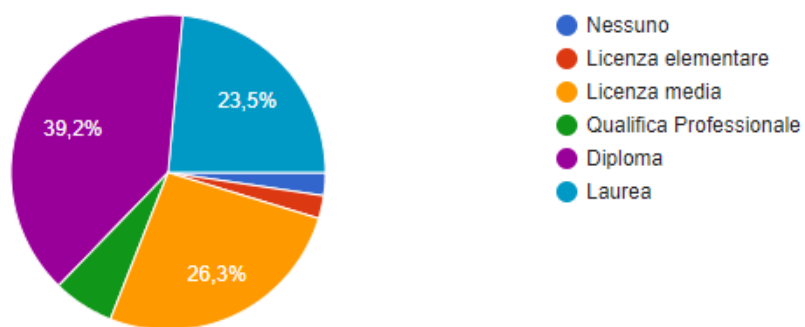
255 risposte



- 20-25
- 26-35
- 36-45
- 46 e più

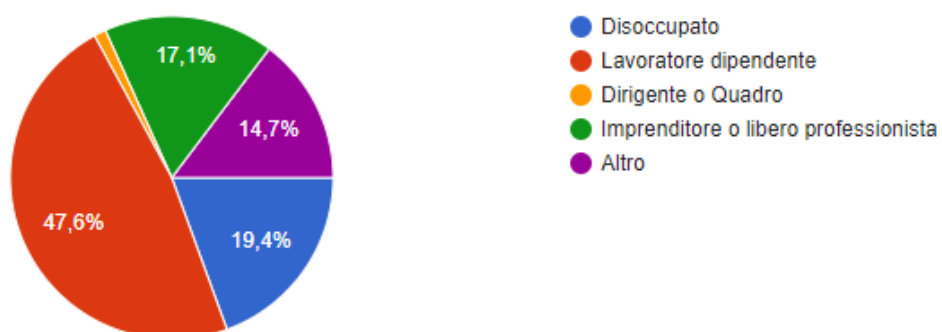
Titolo di studio

255 risposte



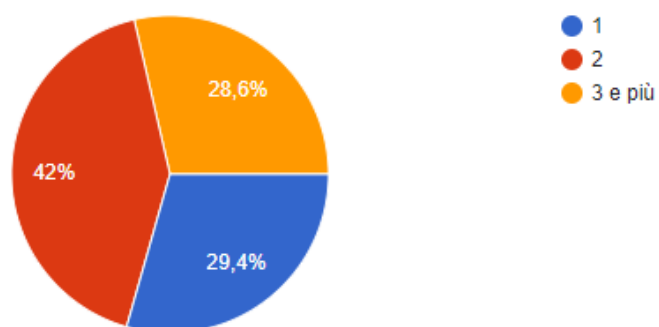
Professione

252 risposte



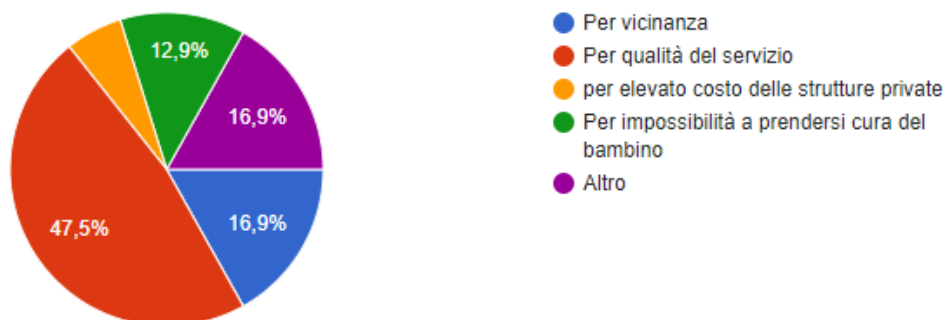
Quanti figli in famiglia

255 risposte



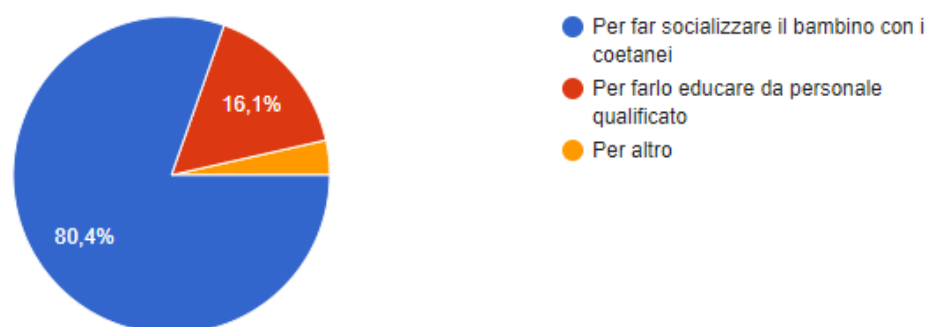
1) Perché ha scelto l'iscrizione del bambino/a alla scuola dell'infanzia? (una sola risposta)

255 risposte



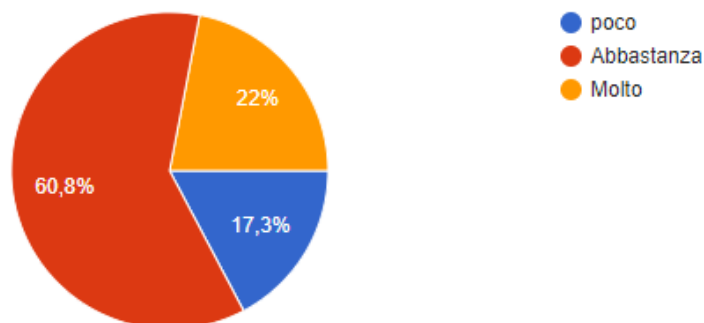
2) Può fornirci anche una motivazione educativa?(una sola risposta)

255 risposte



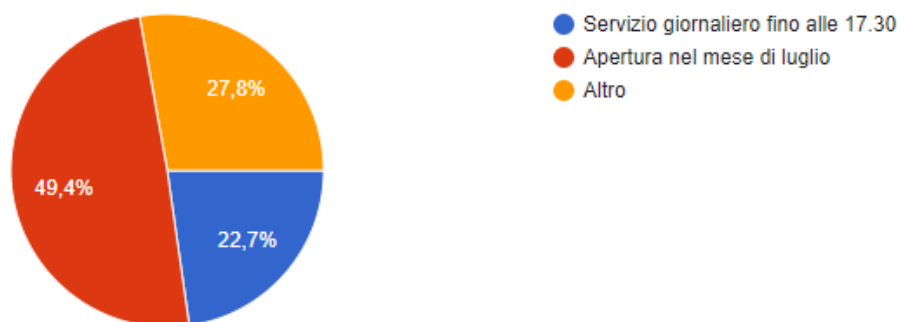
3) Ritieni adeguato alle sue esigenze l'orario di apertura della scuola dell'infanzia?

255 risposte



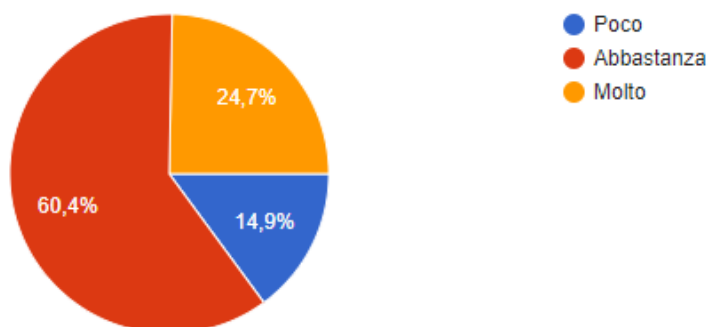
4)Se lo ritiene poco adeguato quali modifiche apporterebbe?

255 risposte



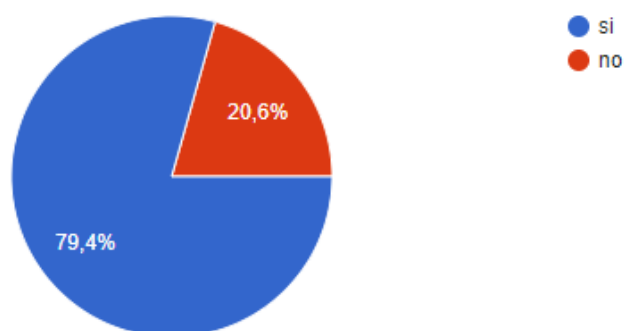
5)Ritiene chiare ed accessibili le informazioni concernenti l'organizzazione, il funzionamento e le attività della scuola?

255 risposte

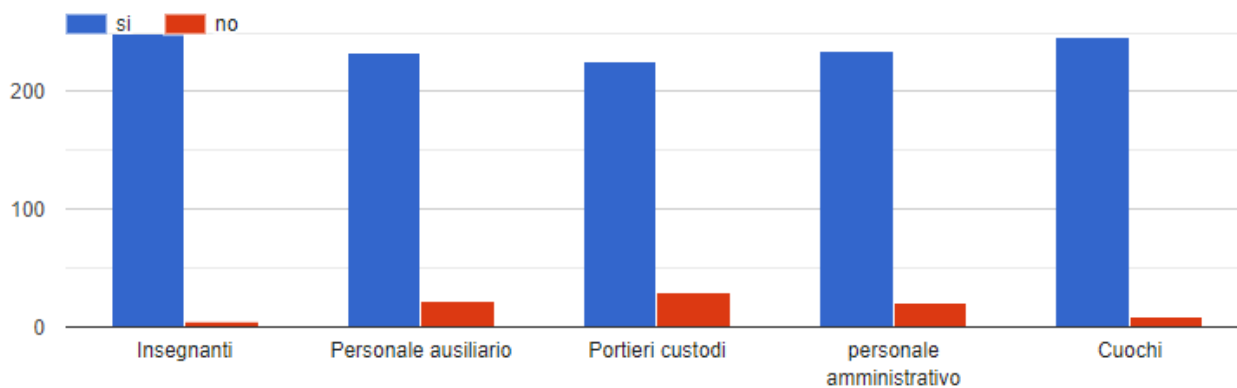


6)Sarebbe disponibile a far partecipare suo figlio/a, in orari diversi dalla scuola dell'infanzia, a laboratori ludico-educativi pagando una cifra aggiuntiva?

252 risposte

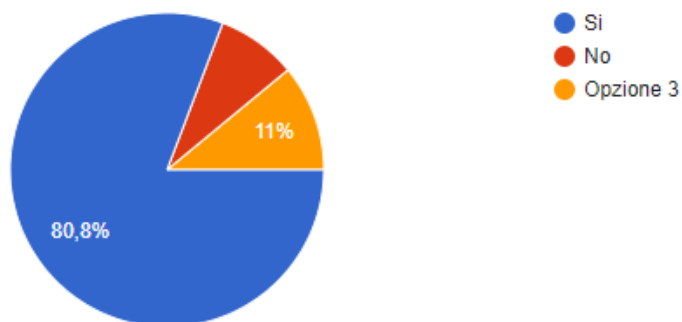


7) E' soddisfatto del servizio in merito a:



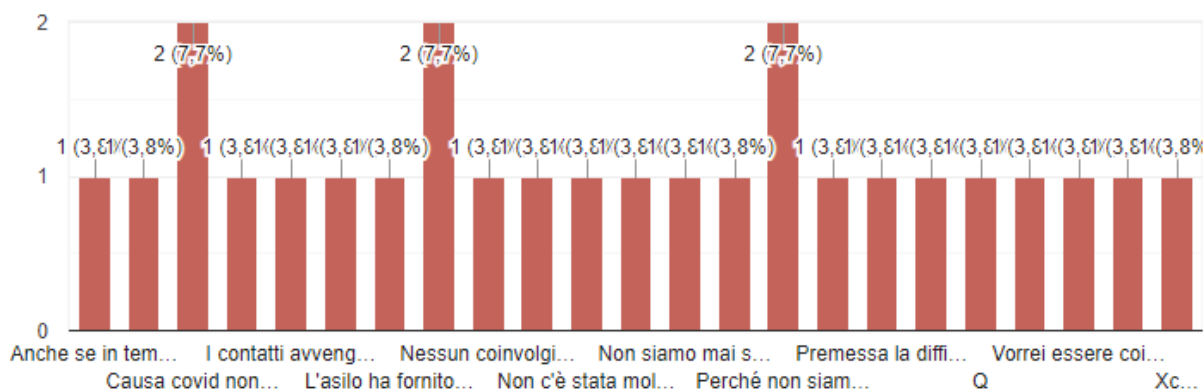
8) E' soddisfatto del coinvolgimento dei genitori?

255 risposte



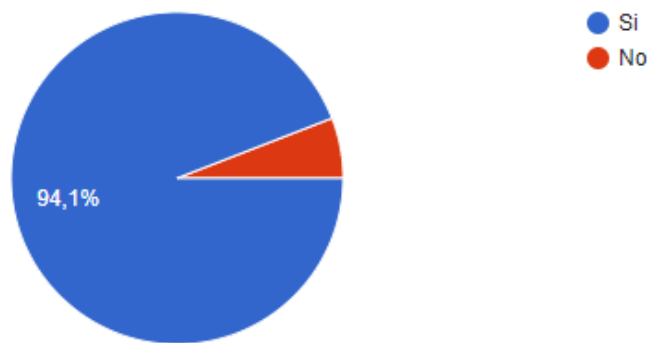
Se ha risposto di no alla precedente domanda specificare il perché

26 risposte



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

255 risposte



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

14 risposte

Xche nn li vedo attenti nella portineria e quasi sempre il cancello aperto e nn va bene

Non ho ricevuto nessuna documentazione

Poco materiale fornito dal Comune

Al momento non ho ricevuto documentazione

W

Non ci sono documenti

Si

Ancora da ricevere quindi non possiamo valutare

Fanno poche attività

Non sono soddisfatta perché non vedo svolgere tante attività mi piacerebbe vedere più attività.... Invece fanno sempre le stesse cose i bambini

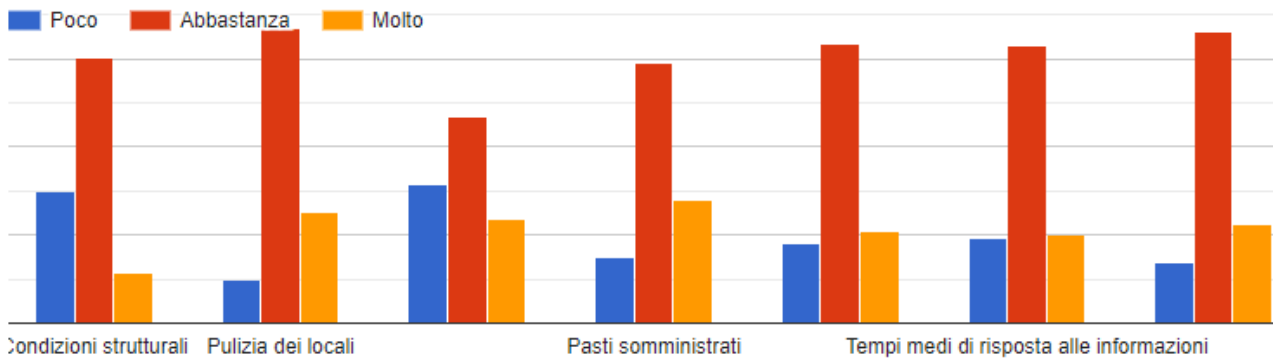
Poca documentazione

Poco documentato

Nessuna documentazione

Quale documentazione?

10) Si ritiene soddisfatto in merito a:



11) Per migliorare il servizio ritiene utile:

