



Comune di Parma

CUSTOMER SATISFACTION A.S. 2024/2025 SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI GENITORI

Maggio- Giugno 2025 REPORT



METODOLOGIA e QUESTIONARIO

L'Indagine ha preso in considerazione i servizi educativi del Comune di Parma:

- Nido di Infanzia
- Scuola dell'Infanzia
- Spazio Bambini
- Nido Scuola Sperimentale 0-6
- PGE piccolo gruppo educativo/educatrice domiciliare

Attiva dal 29 maggio 2025 al 23 giugno 2025, l'indagine è stata somministrata con lo scopo di rilevare la qualità percepita dai genitori con particolare attenzione all'esperienza del bambino/della bambina nel servizio e del genitore nel servizio. Sono stati inoltre previsti campi liberi per eventuali suggerimenti sulle opportunità educative per i bambini, la comunicazione tra genitori e educatrici/educatori, la documentazione sull'esperienza dei bambini e l'organizzazione del servizio.

I questionari compilati sono stati complessivamente 582.

IL QUESTIONARIO

Ai genitori dei bambini e delle bambine utenti di Nidi e Scuole d' Infanzia è stata inviata, tramite mailing list, una lettera informativa che conteneva, oltre alle informazioni relative all'oggetto dell'indagine, un QRCODE e il relativo link con cui accedere in forma digitale al questionario.

Una copia della stessa è stata inoltre appesa in tutte le bacheche dei servizi.

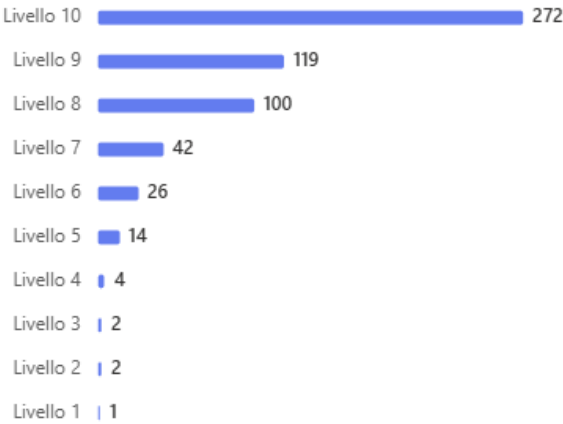
Il questionario, totalmente anonimo, contiene alcune domande di profilazione utente. Non è stato raccolto alcun dato ed è stata inserita l'accettazione obbligatoria di una informativa specifica sulla privacy.

 In rosso: le domande del questionario

 In blu: i titoli delle sezioni in cui il questionario è suddiviso



RISULTATI DELL'INDAGINE

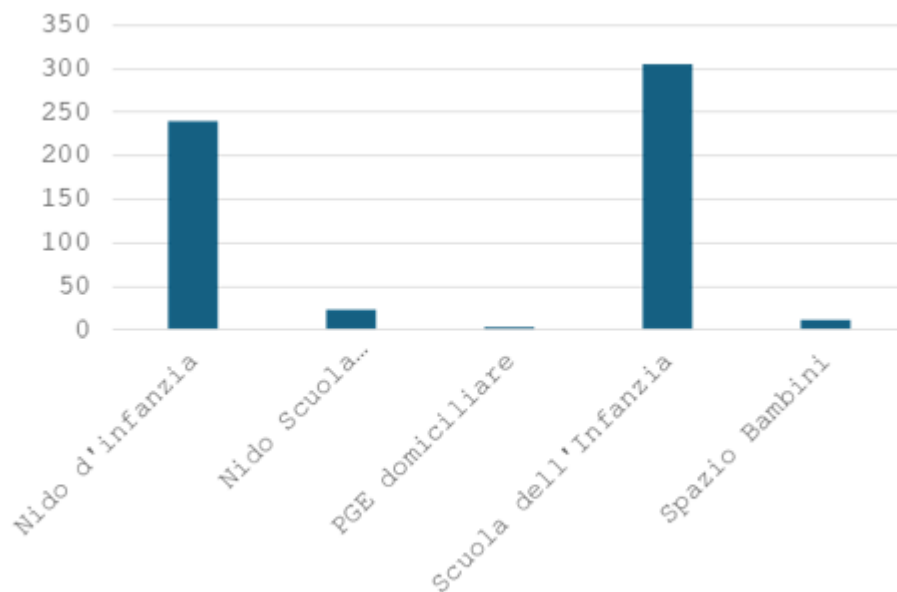


Giudizio	Numero
1	1
2	2
3	2
4	4
5	14
6	26
7	42
8	100
9	119
10	272
Totale	582

Distribuzione dei giudizi:

Il giudizio più basso (1) ha ricevuto solo 1 risposta, mentre il giudizio più alto (10) ha ricevuto il maggior numero di risposte, pari a 272. La maggior parte delle risposte si concentra nelle valutazioni alte, in particolare tra il 9 e il 10, che sommano insieme 391 risposte (119 per il 9 e 272 per il 10). Questo suggerisce che la maggior parte degli intervistati ha una percezione molto positiva dei servizi.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO



Conclusioni

Il grafico evidenzia la distribuzione delle risposte raccolte nell'ambito dell'indagine di customer satisfaction sui servizi educativi. Le tipologie di servizio con il maggior numero di risposte sono il Nido d'infanzia e la Scuola dell'Infanzia, entrambe con circa 250 risposte, a conferma della loro centralità nel sistema educativo comunale.

Le altre tipologie — Nido Scuola, Spazio Bambini e PGE domiciliare — presentano un numero di risposte sensibilmente inferiore. In particolare, il PGE domiciliare registra il dato più basso, suggerendo una minore diffusione o una platea di utenti più ristretta.

Questa distribuzione riflette la diversa dimensione e capillarità dei servizi, e sarà utile per calibrare l'analisi qualitativa dei dati raccolti.

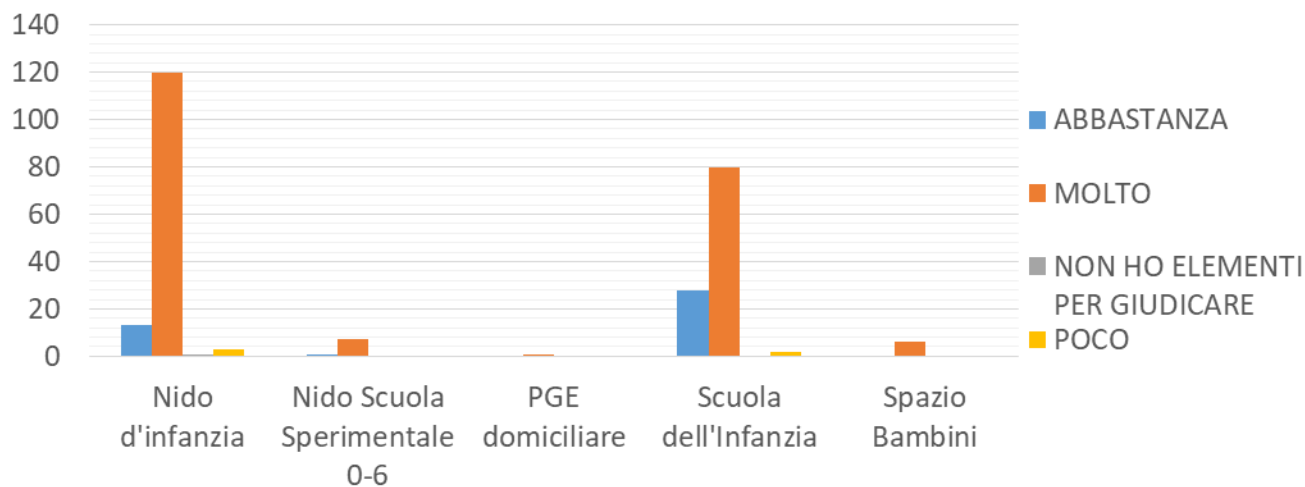
L'ESPERIENZA DEL BAMBINO/DELLA BAMBINA NEL SERVIZIO

Il bambino/ la bambina è stato/stata inserito/inserita quest'anno?

inserito quest'anno	Bambini
No	320
Si	262
Totale	582

Tra quelli che hanno risposto SI:

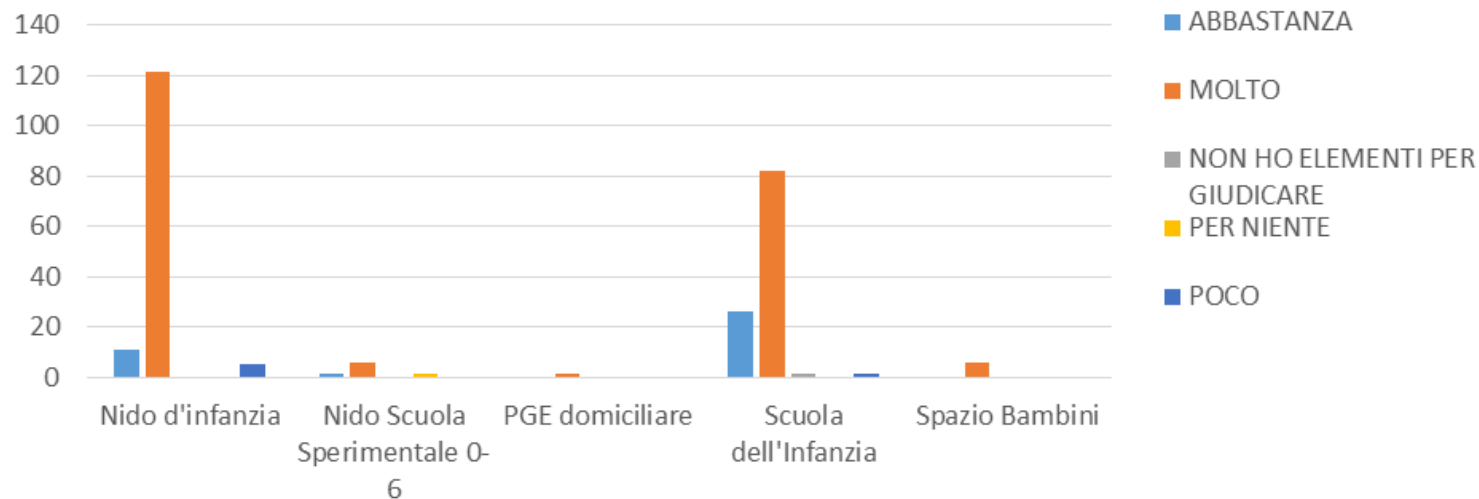
5. Durante l’ambientamento le è piaciuto come le educatrici/gli educatori o insegnanti hanno accolto il suo bambino/la sua bambina?



Conclusioni

I dati mostrano un alto livello di soddisfazione da parte delle famiglie riguardo all'accoglienza ricevuta durante l'ambientamento, in particolare nei Nidi d'infanzia e nella Scuola dell'Infanzia. La risposta "Molto" è largamente prevalente, indicando che le pratiche di accoglienza adottate sono percepite come efficaci e rassicuranti.

6. Durante l'ambientamento le è piaciuto come le educatrici/gli educatori o insegnanti sono stati disponibili nei suoi confronti come genitore?



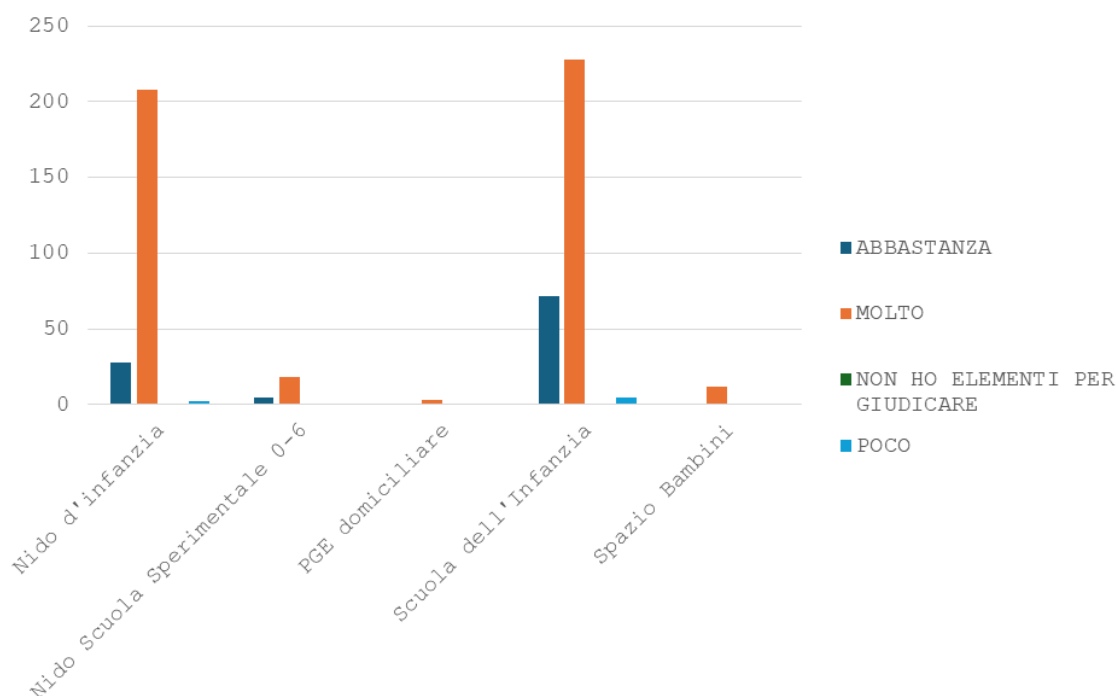
Conclusioni

Nido d'infanzia: prevalenza di risposte "Molto" (circa 120), seguita da "Abbastanza". La disponibilità è percepita come molto elevata.
Nido Scuola Sperimentale 0-6 e Scuola dell'Infanzia: anche qui dominano le risposte positive, con "Molto" e "Abbastanza" in evidenza.
PGE domiciliari e Spazio Bambini: dati presenti ma meno significativi; alcune risposte indicano assenza di elementi per giudicare.

Conclusione

La disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori durante l'ambientamento è ampiamente apprezzata, soprattutto nei nidi d'infanzia. Le risposte negative sono residue, confermando un'esperienza generalmente positiva per le famiglie.

7. Secondo lei, al suo bambino/alla sua bambina sono piaciuti l'ambiente e i materiali di gioco?



Conclusioni

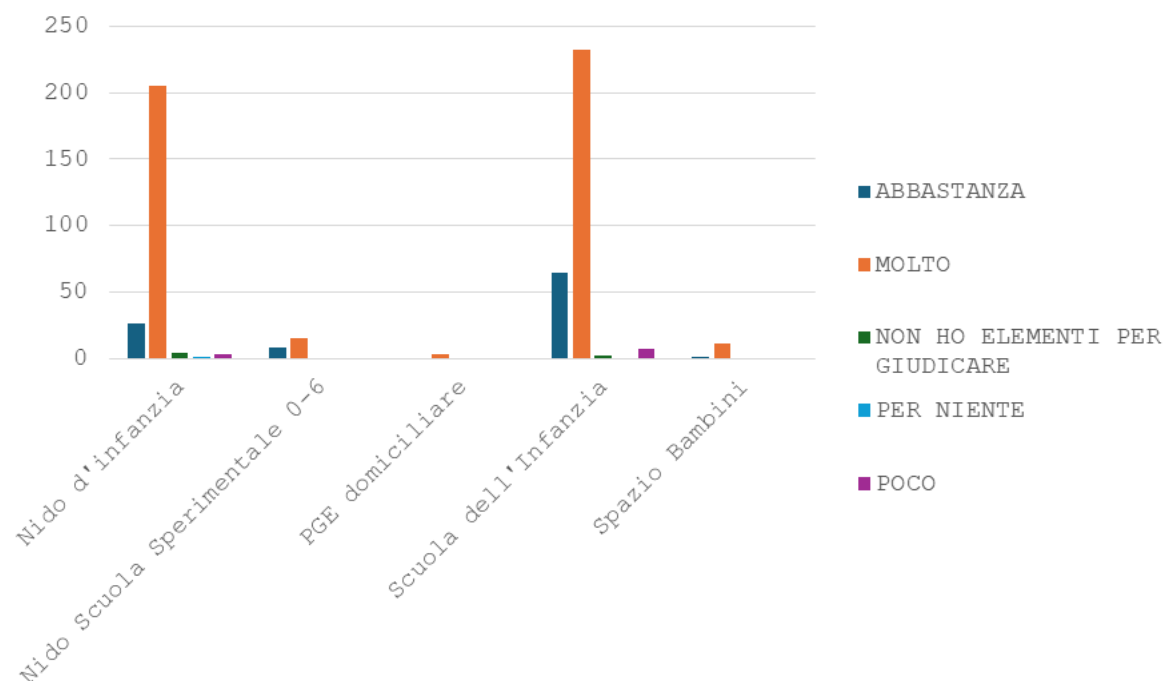
Nido d'infanzia e Scuola dell'Infanzia: la maggior parte delle risposte è nella fascia "Molto" (arancione), indicando un alto gradimento da parte dei bambini per l'ambiente e i materiali di gioco.

Nido Scuola Sperimentale 0-6: risposte distribuite tra "Molto" e "Abbastanza", con un buon livello di soddisfazione.

PGE domiciliare e Spazio Bambini: numero di risposte più contenuto, con presenza di "Non ho elementi per giudicare", probabilmente per la diversa natura del servizio o per una minore esposizione ai materiali.

L'ambiente e i materiali di gioco sono molto apprezzati dai bambini nei servizi educativi comunali, in particolare nei nidi e nelle scuole dell'infanzia. Questo elemento contribuisce positivamente all'esperienza educativa e al benessere dei bambini durante l'ambientamento.

8. Secondo lei, al suo bambino/alla sua bambina sono piaciute le attività proposte da educatori/insegnanti



Conclusioni

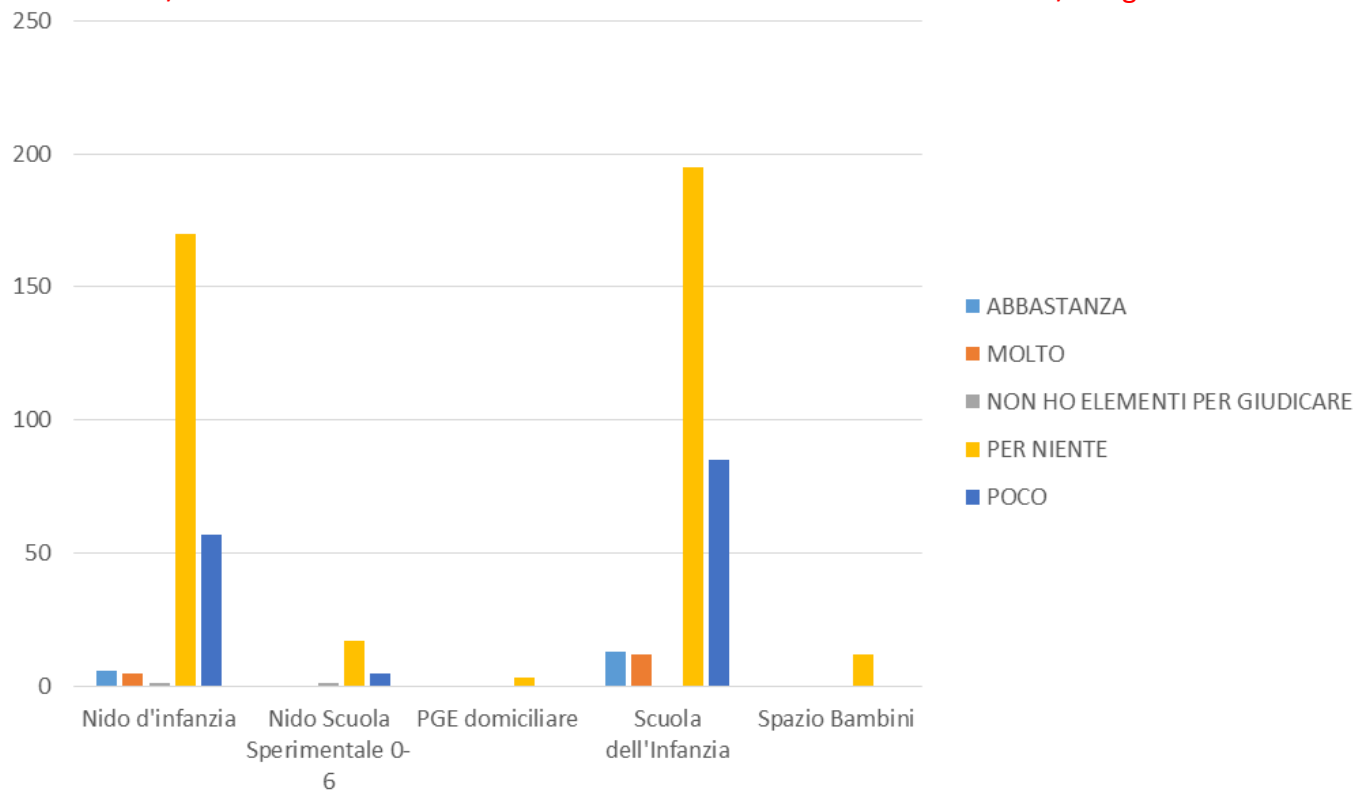
Nido d'infanzia e Scuola dell'infanzia: prevalenza di risposte "Molto" seguite da "Abbastanza" indicando un alto gradimento da parte dei bambini per le attività proposte.

Nido Scuola Sperimentale 0-6: risposte distribuite tra "Molto" e "Abbastanza", con qualche presenza di "Non ho elementi per giudicare".

PGE domiciliare e Spazio Bambini: risposte più contenute e diversificate, con alcune segnalazioni di "Non ho elementi per giudicare" e "Poco".

Le attività proposte dagli educatori e insegnanti sono generalmente molto apprezzate dai bambini, soprattutto nei nidi e nelle scuole dell'infanzia. Le risposte negative sono marginali, confermando la qualità dell'offerta educativa e la capacità di coinvolgimento del personale.

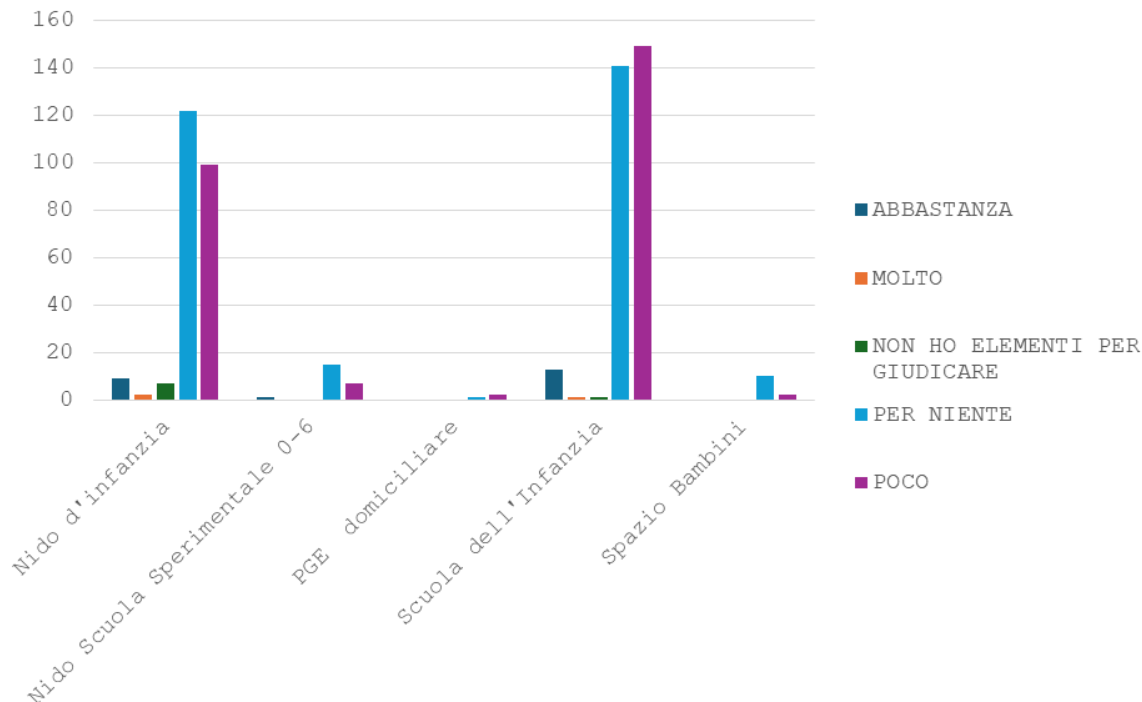
9. Secondo lei, il suo bambino/ la sua bambina ha incontrato difficoltà nelle relazioni con educatori/insegnanti



Conclusioni

I dati raccolti mostrano chiaramente che la grande maggioranza dei genitori ritiene che i propri figli non abbiano incontrato difficoltà nelle relazioni con educatori e insegnanti durante l'ambientamento. Le risposte si concentrano prevalentemente nelle categorie "Per niente" e "Poco", con pochissime segnalazioni di difficoltà significative.

10. Secondo lei, il suo bambino/ la sua bambina ha incontrato difficoltà nelle relazioni con gli altri bambini?



Conclusioni

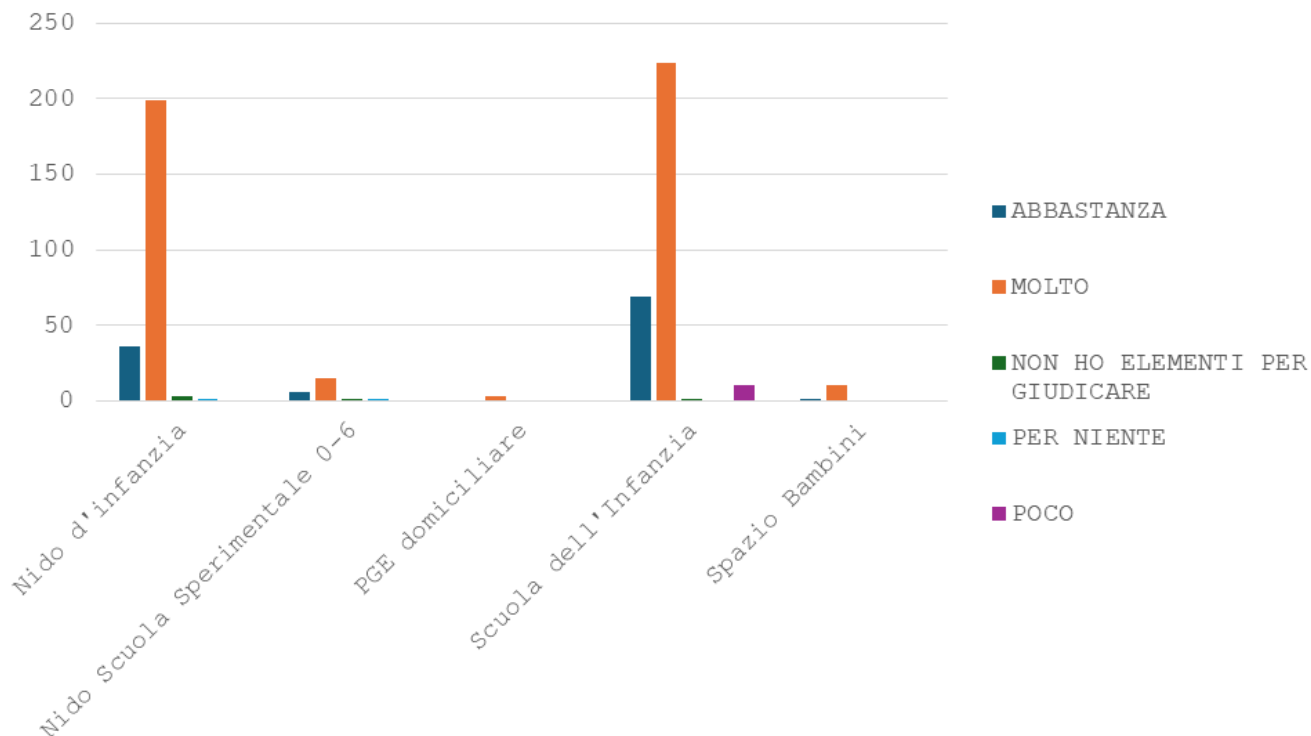
In tutte le strutture analizzate (Nido d'infanzia, Nido Scuola Sperimentale 0-6, PGE domiciliare, Scuola dell'Infanzia, Spazio Bambini), la maggior parte delle risposte si concentra su "Per niente" e "Poco", indicando che i bambini non hanno avuto difficoltà significative nelle relazioni con i coetanei.

Le risposte "Molto" e "Abbastanza", che segnalerebbero difficoltà più marcate, sono molto contenute.

È presente anche una quota di "Non ho elementi per giudicare", che potrebbe riflettere una limitata osservazione diretta da parte dei genitori o una fase iniziale dell'ambientamento.

I dati suggeriscono che i bambini si sono inseriti positivamente nel gruppo dei pari, senza particolari difficoltà relazionali. Questo è un indicatore importante del benessere sociale nei servizi educativi, e conferma l'efficacia delle pratiche di accoglienza e inclusione adottate dal personale.

11. Tutto considerato, lei può dire che sono stati garantiti la cura e il benessere e la sicurezza del suo bambino/della sua bambina?

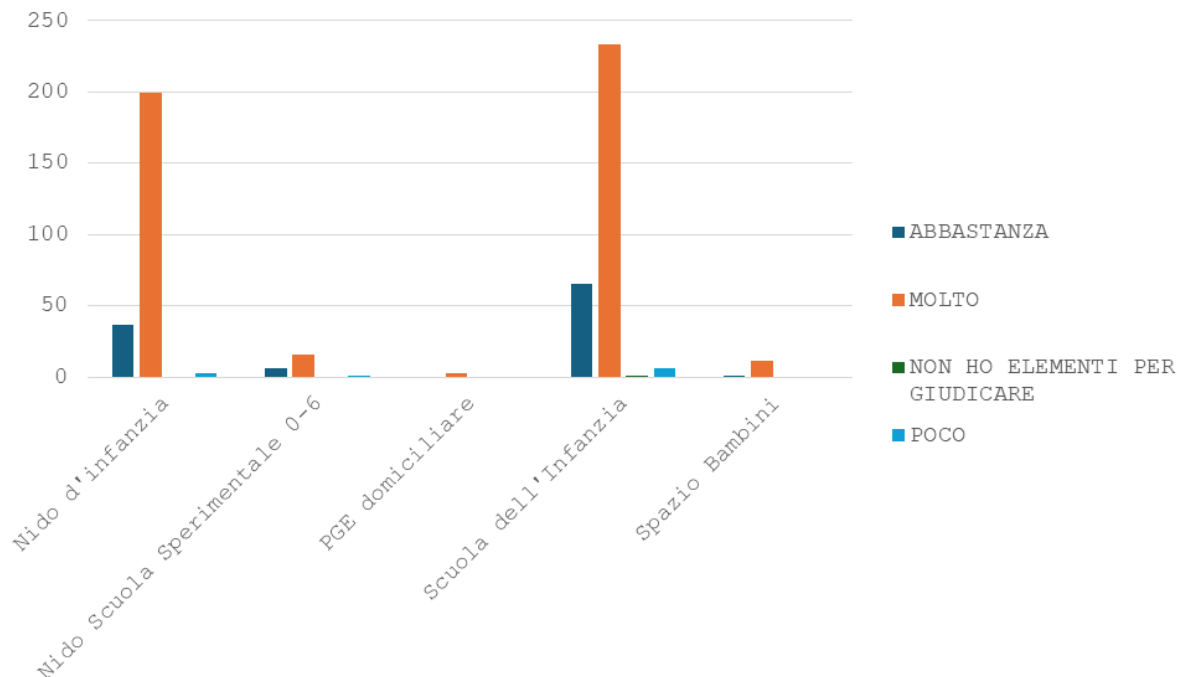


Conclusioni

La maggior parte dei genitori ha espresso un giudizio molto positivo, indicando che ritiene garantiti gli aspetti fondamentali della cura, del benessere e della sicurezza nei servizi educativi comunali. Le risposte si concentrano nelle categorie “Molto” e “Abbastanza”, mentre le valutazioni negative sono quasi assenti.

La presenza di alcune risposte “Non ho elementi per giudicare” è limitata e non incide significativamente sull’andamento generale. I dati confermano che i servizi educativi del Comune di Parma sono percepiti come ambienti sicuri, attenti e curanti, capaci di garantire il benessere dei bambini

12. Tutto considerato, lei può dire che il suo bambino/la sua bambina ha frequentato volentieri la struttura?



Conclusioni

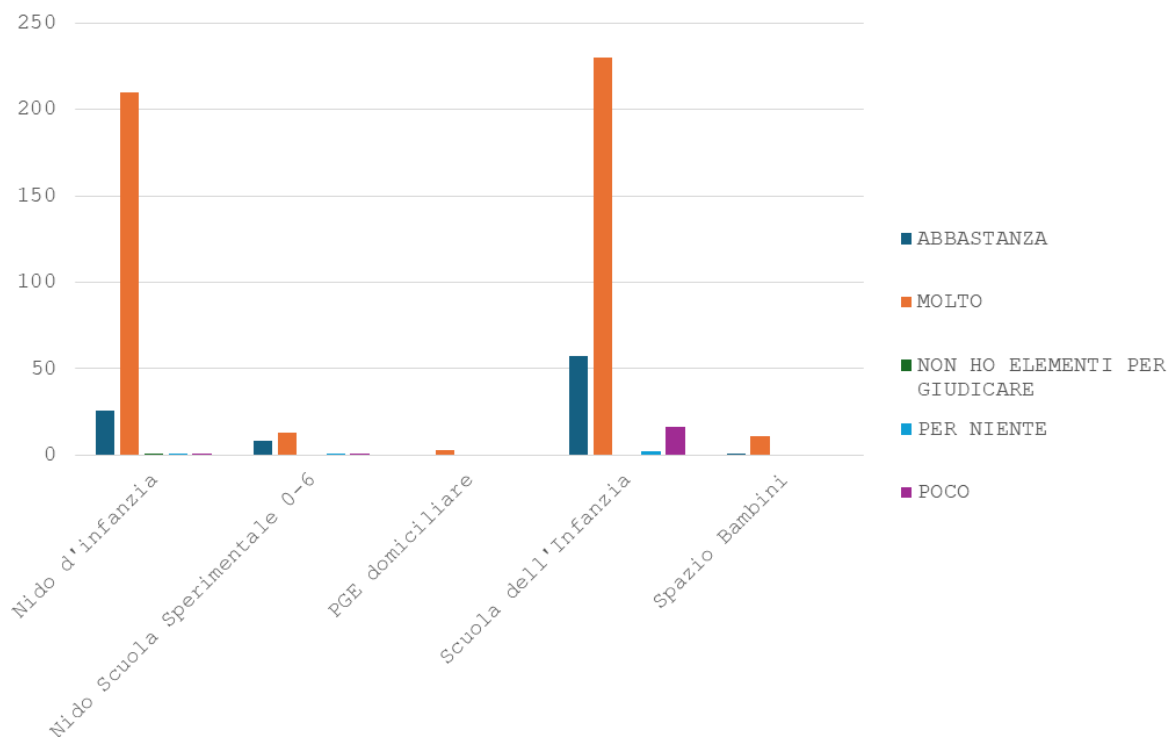
Le strutture con il maggior numero di risposte “Molto” (arancione) sono il Nido d’infanzia e la Scuola dell’infanzia, indicando che i bambini hanno frequentato con grande piacere.

Le risposte “Abbastanza” (blu) sono presenti in tutte le strutture, confermando un livello di gradimento comunque positivo.

Le risposte “Poco” (azzurro chiaro) e “Non ho elementi per giudicare” (verde) sono residuali, e non incidono significativamente sull’andamento generale.

La frequenza alla struttura è stata vissuta in modo positivo e sereno dalla maggior parte dei bambini, con un’elevata percentuale di famiglie che ritiene che i propri figli abbiano partecipato volentieri alle attività e alla vita del servizio.

13. Tutto considerato, lei può dire che è soddisfatto/a dell'esperienza fatta nella struttura dal suo bambino/ dalla sua bambina?



Conclusioni

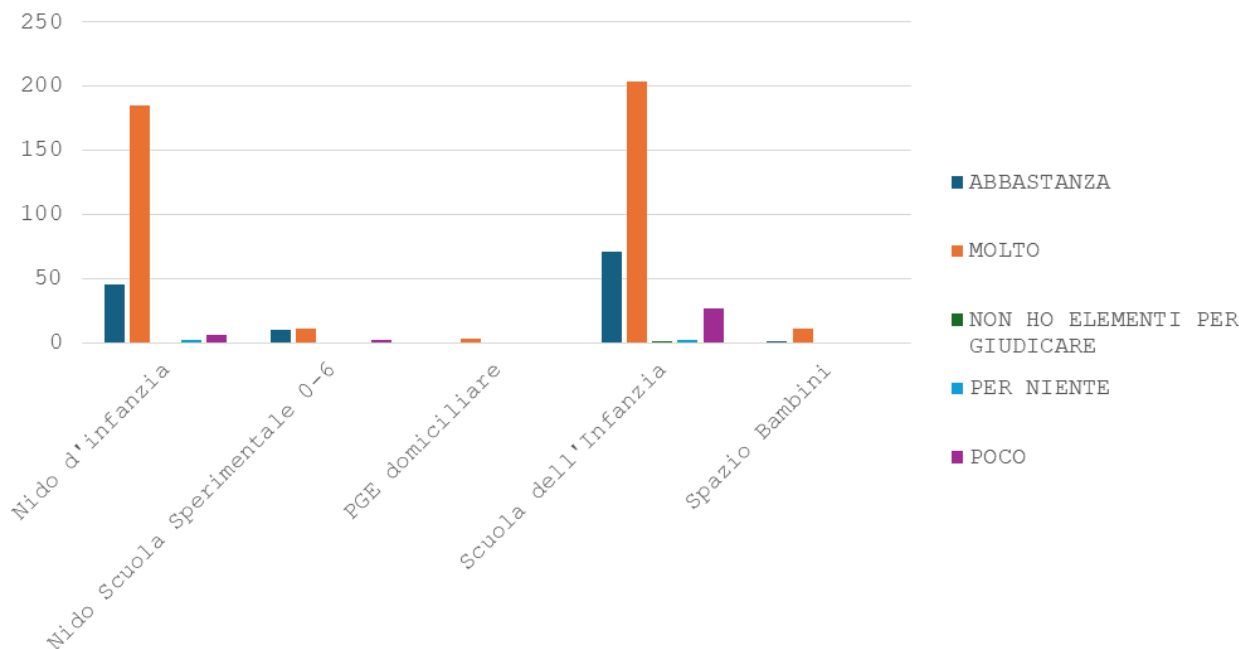
Le strutture con il maggior numero di risposte “Molto” sono il Nido d’infanzia e la Scuola dell’infanzia, indicando un altissimo livello di soddisfazione da parte delle famiglie.

Le risposte “Abbastanza” sono presenti in tutte le strutture, confermando una percezione positiva e diffusa.

Le risposte negative sono marginali, mentre alcune famiglie hanno indicato “Non ho elementi per giudicare”, in particolare nei servizi con minore frequenza o durata (es. PGE domiciliare, Spazio Bambini).

L’esperienza vissuta dai bambini nei servizi educativi comunali è stata valutata in modo molto positivo dai genitori. La prevalenza di risposte “Molto” e “Abbastanza” evidenzia un alto grado di soddisfazione complessiva

14. Lei come genitore ha apprezzato la comunicazione con educatori/insegnanti?



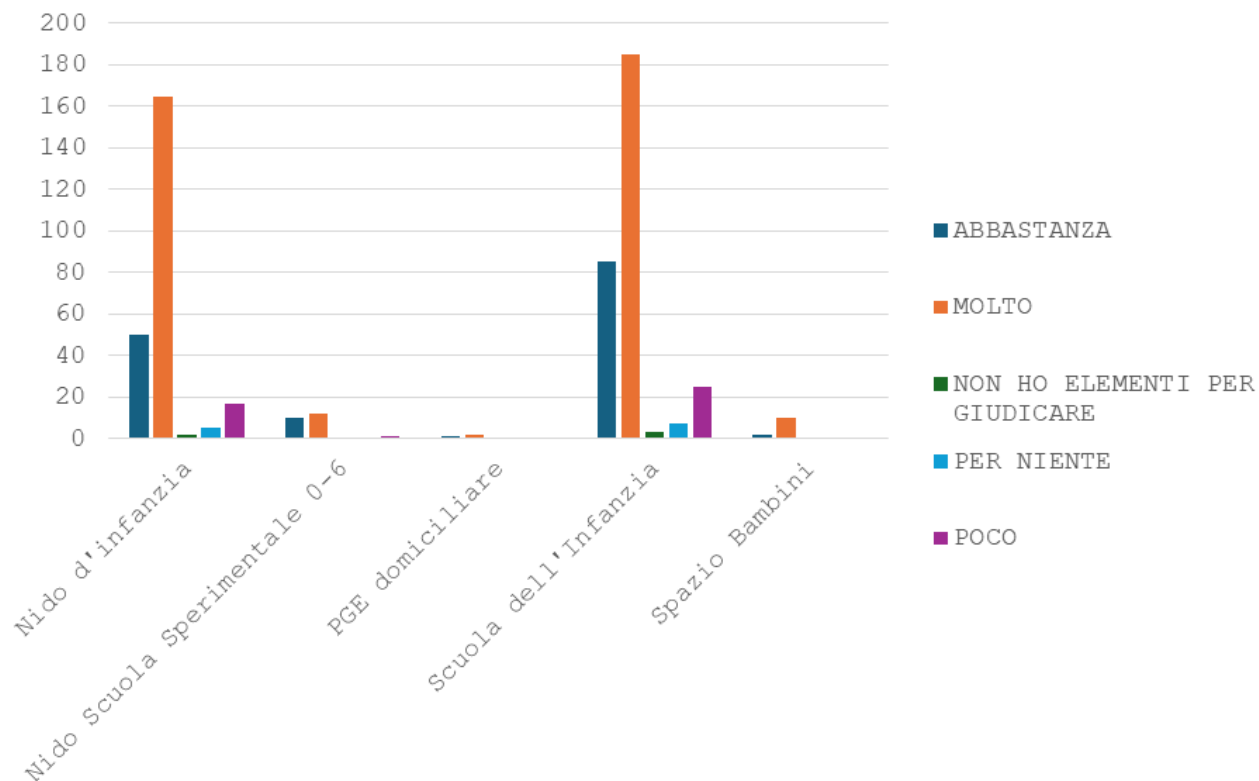
Conclusioni

In tutte le strutture (Nido d'infanzia, Nido Scuola Sperimentale 0-6, PGE domiciliare, Scuola dell'infanzia, Spazio Bambini), la maggior parte delle risposte si concentra su "Molto" (arancione) e "Abbastanza" (blu), indicando un alto livello di apprezzamento da parte dei genitori per la comunicazione con il personale educativo.

Le risposte negative ("Poco" e "Per niente") sono molto limitate, mentre alcune famiglie hanno indicato "Non ho elementi per giudicare", soprattutto nei servizi con minore frequenza o durata.

La comunicazione tra genitori ed educatori/insegnanti è stata valutata in modo molto positivo, confermando che i servizi educativi del Comune di Parma promuovono un dialogo aperto, disponibile e costruttivo con le famiglie.

15. Lei come genitore ha apprezzato la documentazione sull'esperienza dei bambini?



Conclusioni

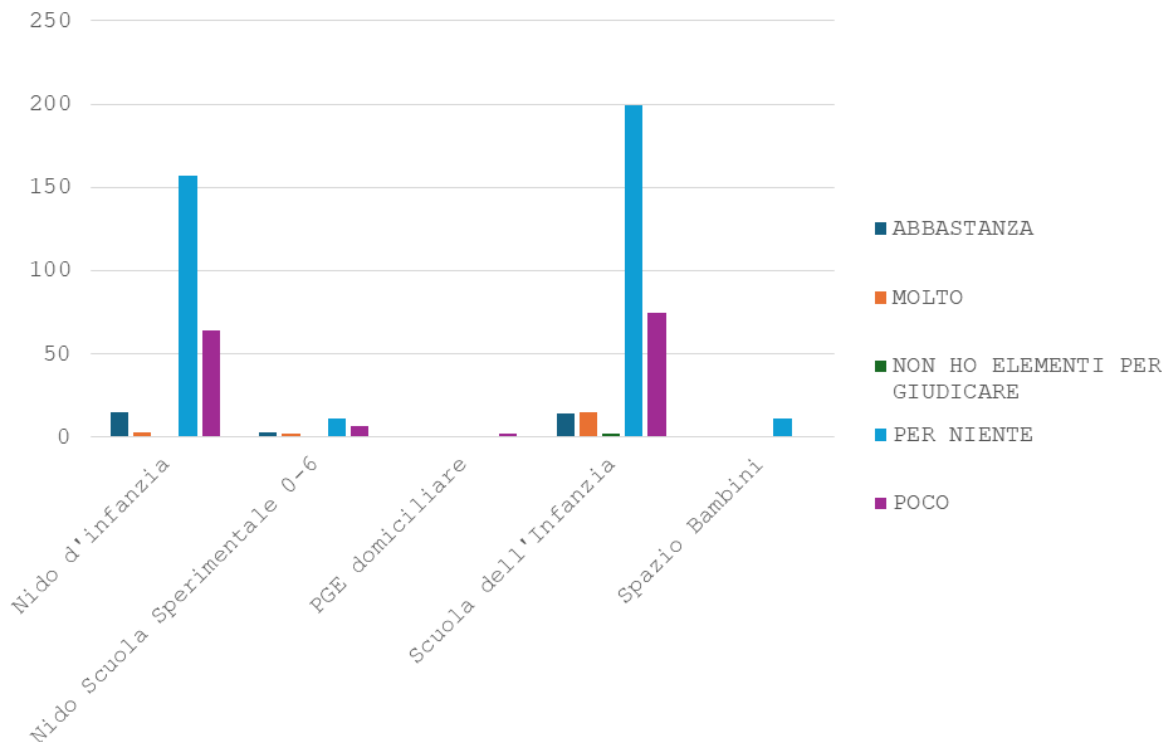
Le risposte “Molto” e “Abbastanza” sono le più frequenti in tutte le strutture, in particolare nel Nido d’infanzia e nella Scuola dell’infanzia, indicando un buon livello di apprezzamento da parte dei genitori per la documentazione educativa.

Le risposte “Non ho elementi per giudicare” sono presenti in misura significativa, soprattutto nei servizi con minore frequenza o durata (es. PGE domiciliare, Spazio Bambini), suggerendo una limitata esposizione o accesso alla documentazione.

Le risposte negative sono residuali, e non incidono in modo rilevante sull’andamento generale.

La documentazione sull’esperienza dei bambini è stata generalmente apprezzata dai genitori.

16. Lei ha incontrato difficoltà per l'organizzazione generale del servizio?

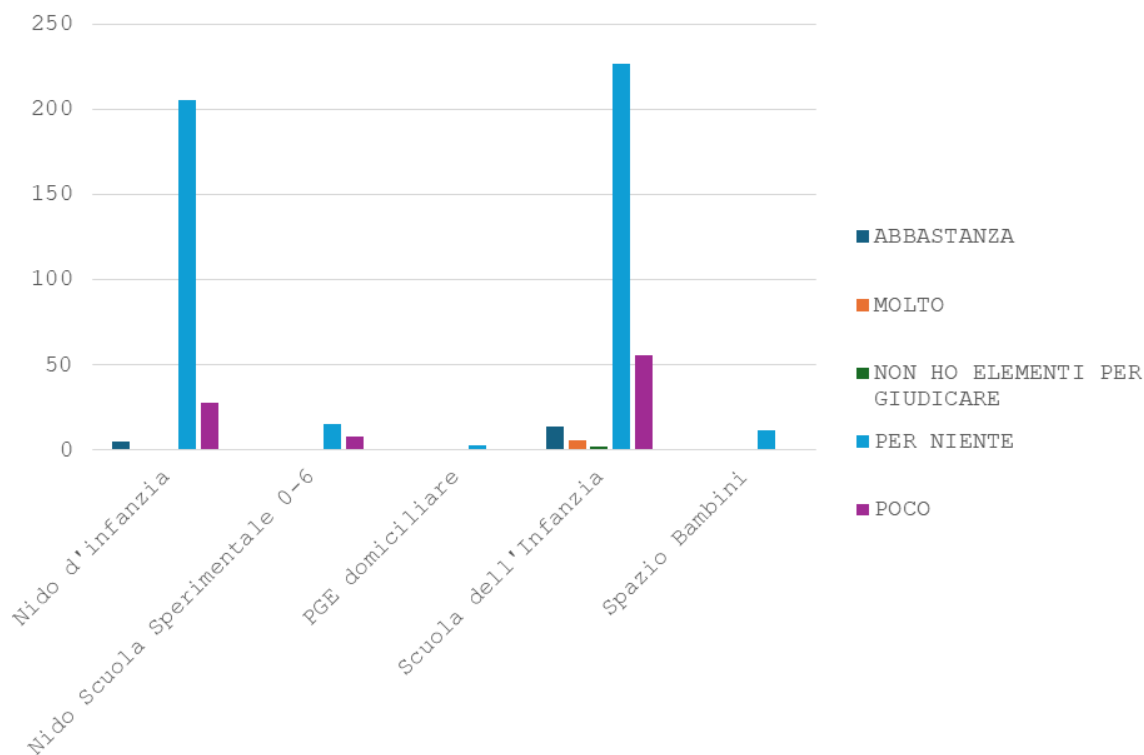


Conclusioni

L'analisi dei dati mostra che la stragrande maggioranza dei genitori non ha riscontrato difficoltà significative nell'organizzazione generale dei servizi educativi del Comune di Parma. Le risposte si concentrano prevalentemente nelle categorie "Per niente" e "Poco", evidenziando una percezione diffusa di efficienza e buona gestione.

Questa tendenza è confermata trasversalmente in tutte le tipologie di servizio — dai nidi d'infanzia alle scuole dell'infanzia, passando per i servizi sperimentali e domiciliari — con pochissime segnalazioni di criticità ("Molto" o "Abbastanza"). La presenza di alcune risposte "Non ho elementi per giudicare" è fisiologica e può essere attribuita a una minore frequenza o durata dell'esperienza da parte di alcune famiglie.

17. Lei ha incontrato difficoltà nelle relazioni con educatori/insegnanti?



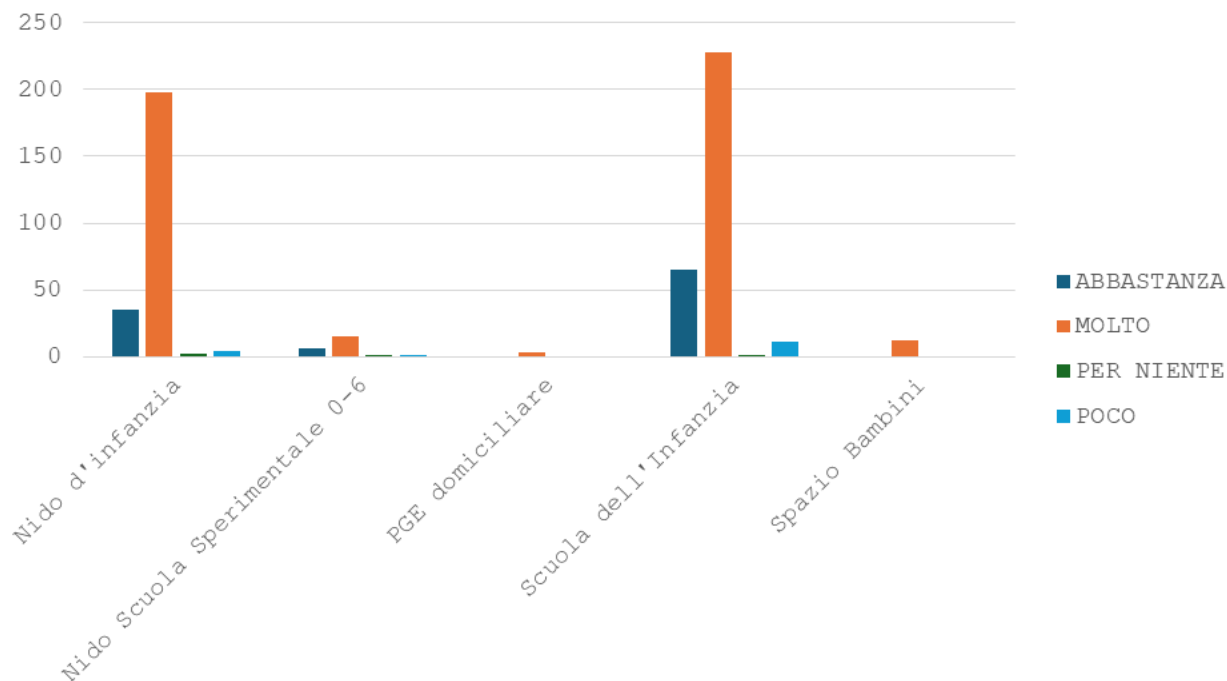
Conclusione

L'analisi del grafico mostra che la stragrande maggioranza dei genitori non ha riscontrato difficoltà nelle relazioni con educatori e insegnanti. Le risposte si concentrano principalmente nelle categorie "Per niente" e "Poco", con valori elevati in tutte le tipologie di servizio (Nido d'infanzia, Scuola dell'infanzia, Nido Scuola Sperimentale 0-6, PGE domiciliare, Spazio Bambini).

Le risposte che indicano difficoltà più significative, come "Molto" e "Abbastanza", sono residue, e non rappresentano una criticità diffusa. La presenza di alcune risposte "Non ho elementi per giudicare" è limitata e può essere attribuita a una minore interazione diretta o a una fase iniziale di ambientamento.

Nel complesso, i dati confermano che le relazioni tra famiglie e personale educativo sono generalmente positive

18. Tutto considerato, lei può dire che si sente a suo agio nel rapporto con il servizio?

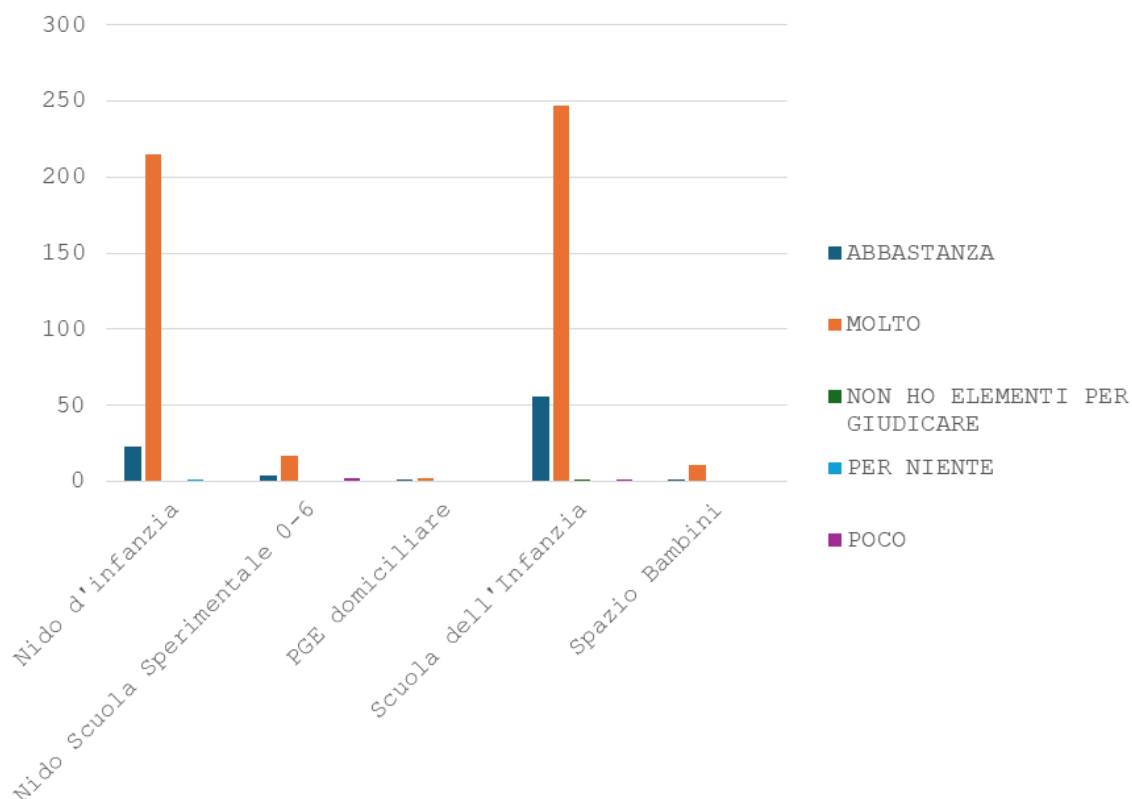


Conclusione

L'analisi del grafico mostra che la maggior parte dei genitori si sente molto a proprio agio nel rapporto con il servizio educativo frequentato dal proprio bambino. Le risposte "Molto" sono particolarmente numerose nei Nidi d'infanzia e nelle Scuole dell'infanzia, con valori che si avvicinano ai massimi registrati nel sondaggio.

Anche le risposte "Abbastanza" sono ben rappresentate, contribuendo a delineare un quadro complessivo fortemente positivo. Le risposte negative ("Poco" e "Per niente") sono residuali, e non indicano criticità diffuse. Nei servizi con minore frequenza o durata, come il PGE domiciliare e lo Spazio Bambini, il numero di risposte è più contenuto, ma comunque coerente con il trend generale.

19. Tutto considerato, lei può dire che si sente tranquillo/a quando il bambino/la bambina è al servizio?



Conclusione

L'analisi del grafico mostra che la stragrande maggioranza dei genitori si sente molto tranquillo/a quando il proprio bambino è al servizio. Le risposte "Molto" sono le più numerose, in particolare nei Nidi d'infanzia e nelle Scuole dell'infanzia, dove si registrano i valori più alti dell'intera indagine.

Anche le risposte "Abbastanza" sono ben rappresentate, contribuendo a delineare un quadro complessivo fortemente positivo. Le risposte negative ("Poco" e "Per niente") sono residue, e non indicano criticità diffuse. La presenza di alcune risposte "Non ho elementi per giudicare" è limitata e si concentra nei servizi con minore frequenza o durata, come il PGE domiciliare e lo Spazio Bambini.

Può suggerire qualche proposta sui seguenti argomenti?

20. Le opportunità educative per i bambini

Dall'analisi emerge che i genitori, pur esprimendo spesso soddisfazione per le opportunità educative offerte, hanno anche suggerimenti e desideri comuni: per la lingua inglese, spesso desiderando anche insegnanti in madrelingua, per l'attività all'aperto e in natura, svolgendo più uscite didattiche.

21. La comunicazione tra genitori e educatrici/educatori

Da questa indagine emergono soprattutto richieste di essere più coinvolti nelle attività quotidiane dei bambini e di avere più possibilità di fissare incontri individuali e non con gli educatori.

22. La documentazione sull'esperienza del bambino

Tutti i commenti, in generale, chiedono maggiore condivisione della documentazione in via digitale nel modo più accessibile possibile, sia tramite foto e video sia resoconti delle attività giornaliere.

23. L'organizzazione del servizio

Feedback positivi: La maggior parte delle strutture ha ricevuto almeno un commento positivo, segno di una generale soddisfazione da parte delle famiglie. In particolare, strutture come Acquerello, Eurotorri, Gelsomino, I Girasoli e Pink Panther hanno ricevuto solo riscontri favorevoli.

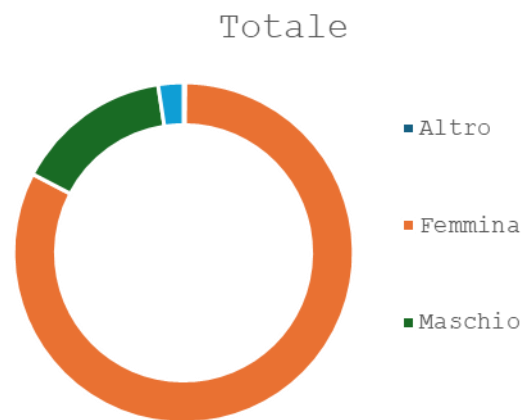
Suggerimenti: Diversi genitori hanno proposto miglioramenti, soprattutto riguardo a: orari prolungati e flessibilità di ingresso, coinvolgimento delle famiglie in attività, spazi per il sonno e armadietti personali, gestione del personale e continuità educativa.

Critiche: Le osservazioni critiche sono meno frequenti ma presenti. Riguardano: organizzazione interna (es. sostituzioni, attività pomeridiane), comunicazione (scioperi e assemblee), strutture fisiche (parcheggi, manutenzione giardini, caldo).

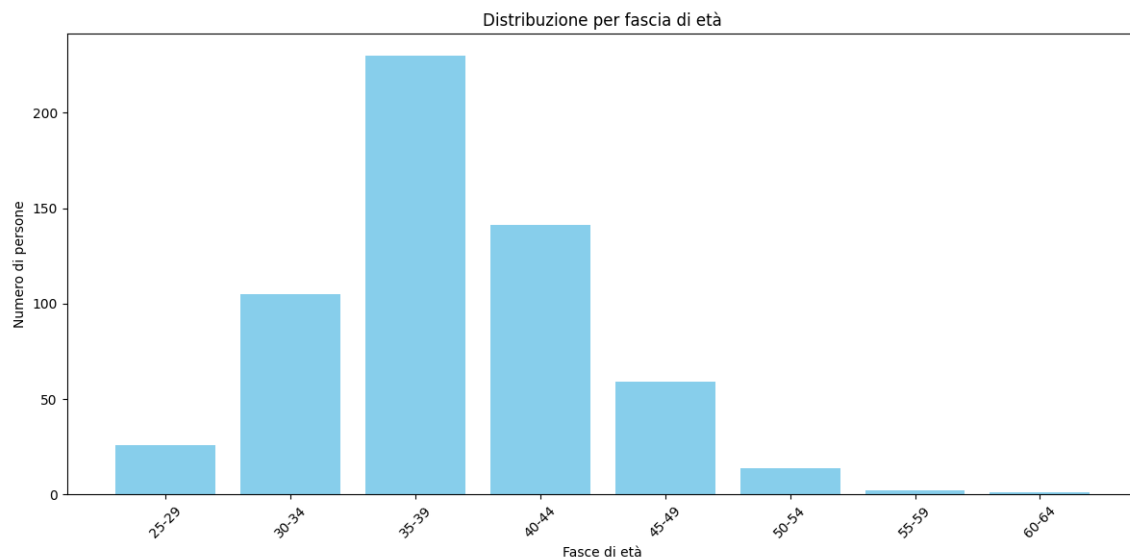
24. Chi ha compilato il questionario?

581 genitori e 1 altro

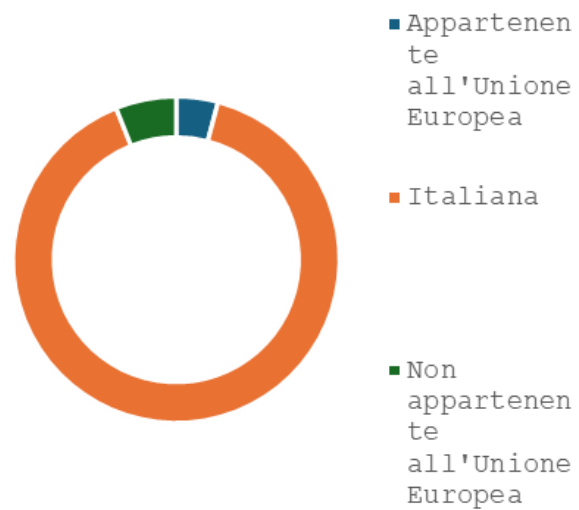
25. Sesso



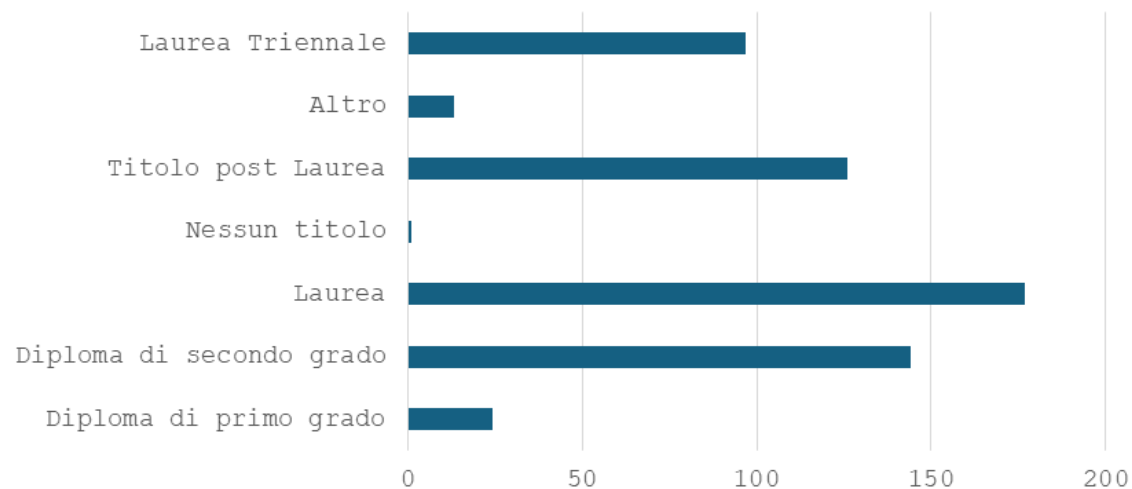
26. Età



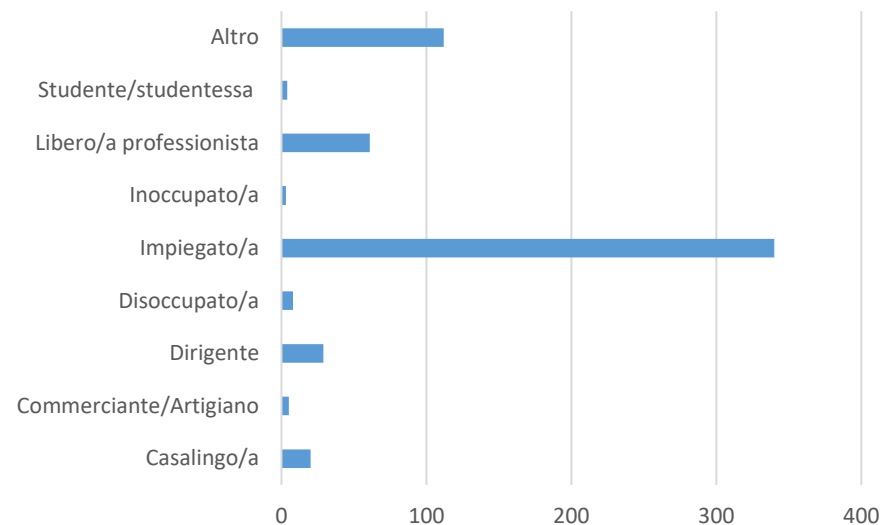
27. Nazionalità



28. Titolo di studio



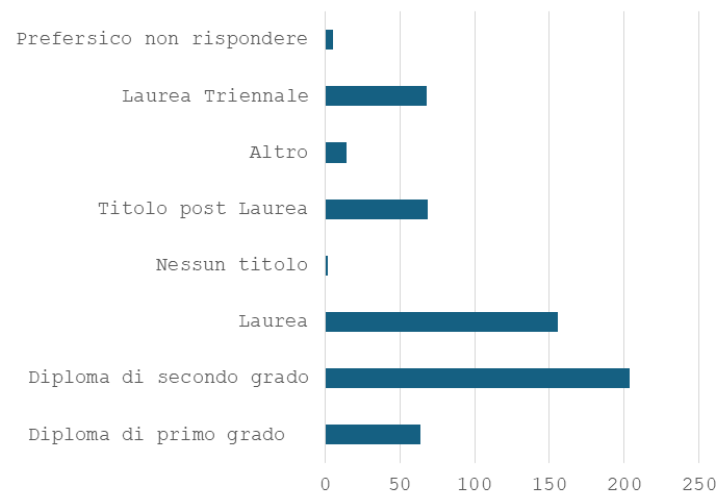
29. Occupazione



30. Abiti nel comune di Parma?

Abitazione	numero
No	6
Si	576
Totale	582

32. Nazionalità dell'altro genitore del bambino/della bambina?



31. In quale quartiere abiti?



33. Titolo di studio dell'altro genitore del bambino/della bambina?

