



Comune di Parma

CUSTOMER SATISFACTION
A.S. 2025
QUESTIONARIO SERVIZIO
PRE E POST SCUOLA

Maggio- Agosto 2025

REPORT



METODOLOGIA e QUESTIONARIO

L'Indagine ha preso in considerazione i servizi educativi del Comune di Parma che prevedono un servizio di pre e post scuola

Attiva dal 22 maggio 2025 al 25 agosto 2025, l'indagine è stata somministrata con lo scopo di rilevare la qualità percepita dai genitori nei servizi di pre e post scuola. Sono stati inoltre previsti campi liberi per eventuali suggerimenti sulle opportunità educative per i bambini, la comunicazione tra genitori e educatrici/educatori e l'organizzazione del servizio.

I questionari compilati sono stati complessivamente 160 per il servizio pre scuola e 43 per il servizio post scuola

IL QUESTIONARIO

Ai genitori dei bambini e delle bambine utenti di questo servizio 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 complessivo sul servizio (da 1 pessimo a 10 eccellente)

SERVIZIO PRE SCUOLA



Valutazione media

La media dei giudizi è **7.63**, rappresentata visivamente con 7 stelle piene e una parzialmente piena.

Il valore esprime un livello di soddisfazione positivo, superiore alla sufficienza e con tendenza verso il giudizio alto.

Distribuzione dei giudizi

Il voto più frequente è **8**, seguito da **10** e **9**. Questo conferma una valutazione generalmente positiva, con molti utenti che hanno espresso un livello di soddisfazione elevato. Sono presenti anche valutazioni più basse (1-4), ma in misura molto ridotta rispetto al totale, e quindi con un impatto marginale. La distribuzione mostra un orientamento verso i punteggi alti (7-10), suggerendo che la maggior parte delle esperienze è stata valutata favorevolmente, con solo pochi casi isolati di insoddisfazione.

Comune di Parma

SERVIZIO POST SCUOLA



Valutazione media

La media dei giudizi è **7.51**, rappresentata visivamente con 7 stelle piene e una parzialmente piena.

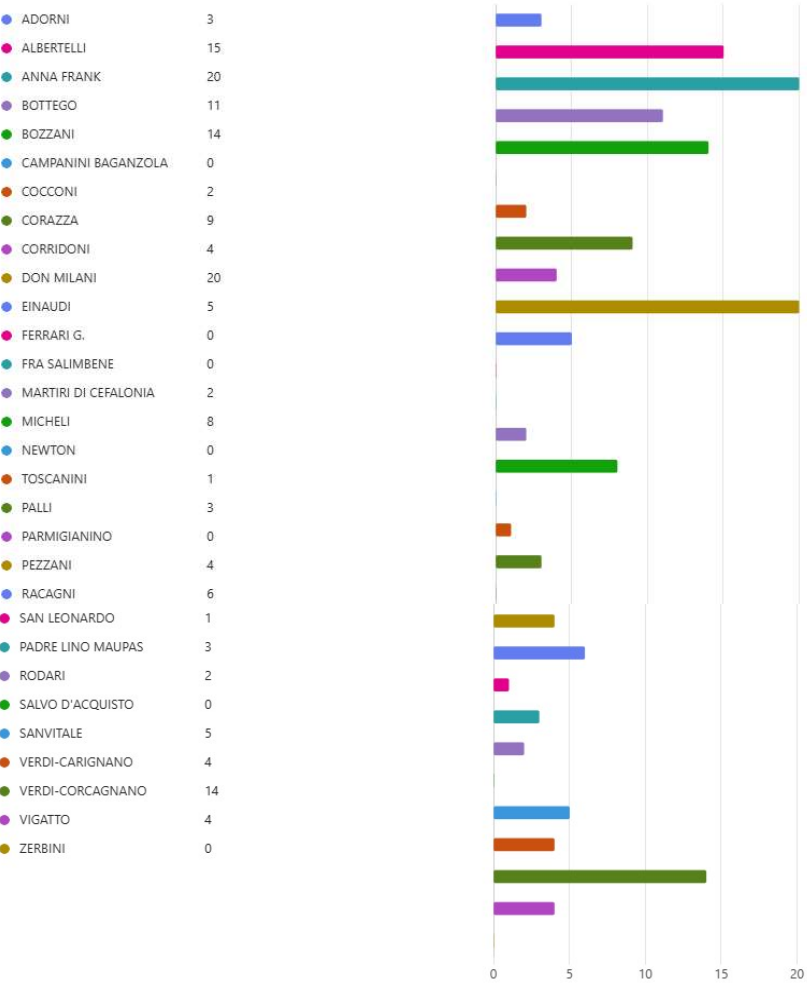
Questo valore evidenzia un livello di soddisfazione positivo e abbastanza uniforme.

Distribuzione dei giudizi

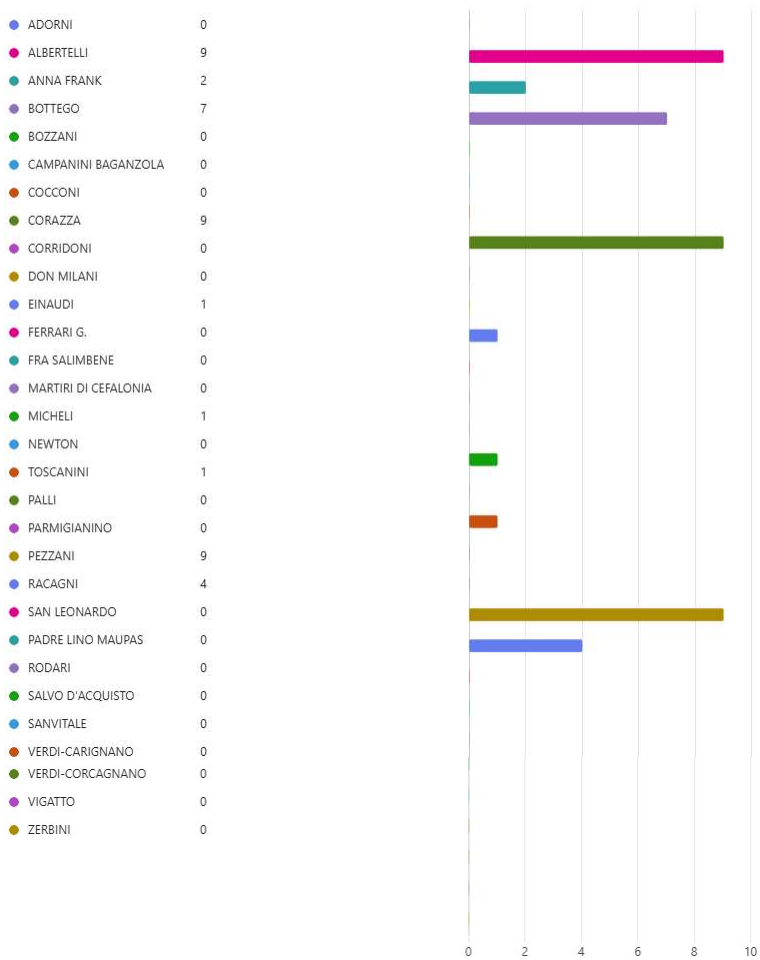
Il voto più frequente è **8**, seguito da **10** e **9**. La maggior parte delle valutazioni si concentra dunque nella fascia alta (7-10), indicando un buon grado di apprezzamento complessivo. Sono presenti anche giudizi più bassi (1-4), ma in misura molto contenuta e marginale rispetto al totale. La distribuzione mostra una prevalenza netta di valutazioni positive, con poche esperienze negative isolate.

1. Scuola che frequenta il suo bambino/la sua bambina

SERVIZIO PRE SCUOLA



SERVIZIO POST SCUOLA

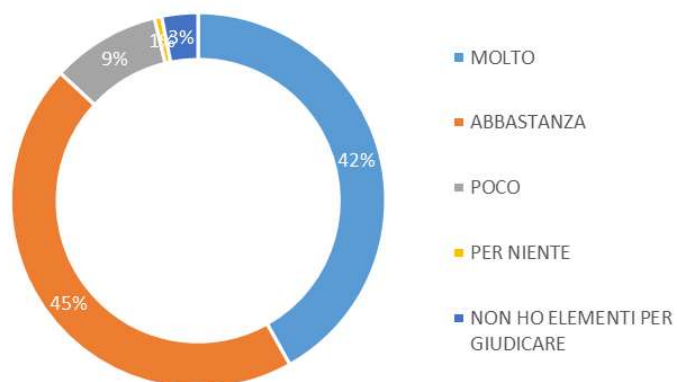


L'ESPERIENZA DEL BAMBINO/DELLA BAMBINA NEL SERVIZIO

2. Secondo lei, al suo bambino/a sono piaciuti l'ambiente e i materiali di gioco?

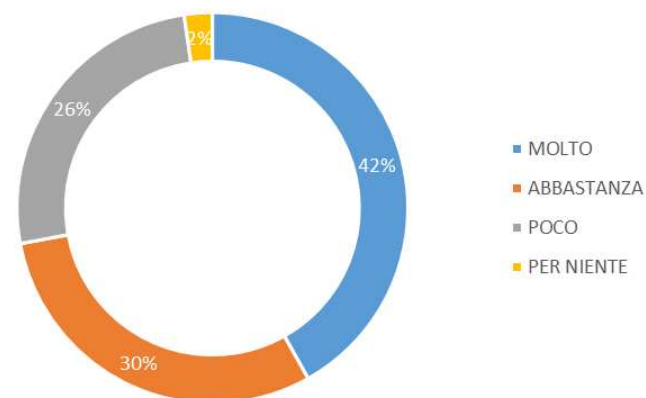
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	67
ABBASTANZA	72
POCO	15
PER NIENTE	1
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	18
ABBASTANZA	13
POCO	11
PER NIENTE	1
Totale complessivo	43



Sintesi

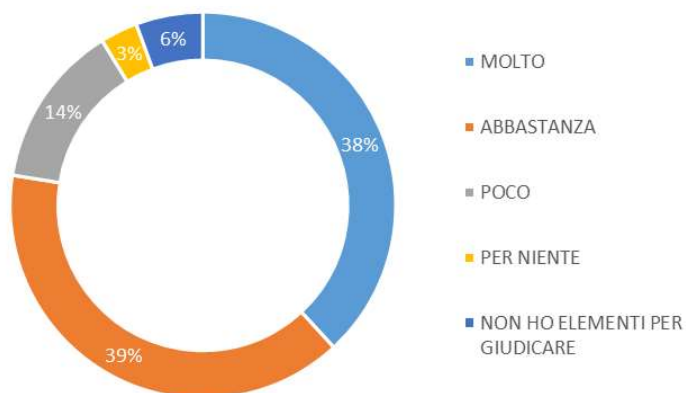
La maggioranza dei genitori (oltre 3 su 4) ritiene che l'ambiente e i materiali siano piaciuti ai bambini, con un 54% "Abbastanza" e un 24% "Molto". 15% "Poco" e l'1% "Per niente" rappresentano il 16%, mentre la quota di "Non ho elementi" è 6%

Comune di Parma

3. Secondo lei, al suo bambino/a sono piaciute le attività proposte da educatori/trici

SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	61
ABBASTANZA	63
POCO	22
PER NIENTE	5
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	9
Totale complessivo	160



Sintesi

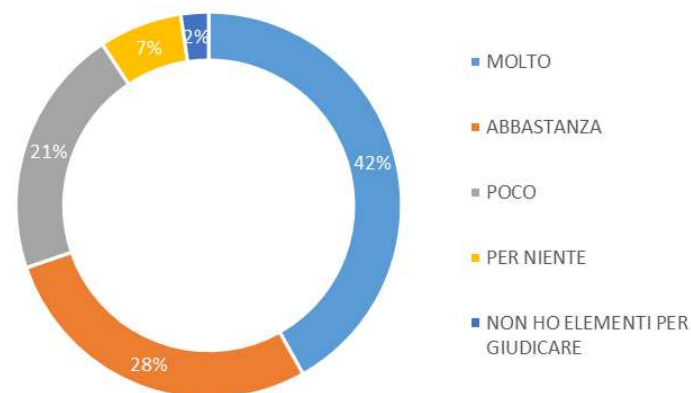
Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 69% → la maggioranza dei genitori ritiene che le attività siano piaciute ai bambini.

Criticità: 20% (Poco + Per niente) indica che c'è una quota di insoddisfatti.

Neutrali/Non valutabili: 11%, quindi una parte non ha potuto esprimere giudizio

SERVIZIO POST SCUOLA

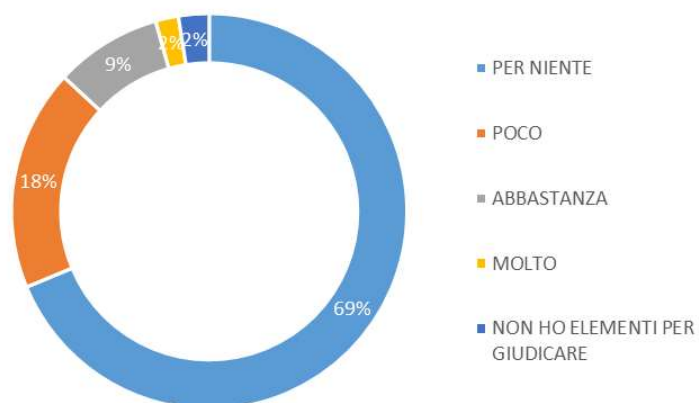
Etichette di riga	N.
MOLTO	18
ABBASTANZA	12
POCO	9
PER NIENTE	3
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	43



4. Secondo lei, il suo bambino/a ha incontrato difficoltà nelle relazioni con educatori/trici?

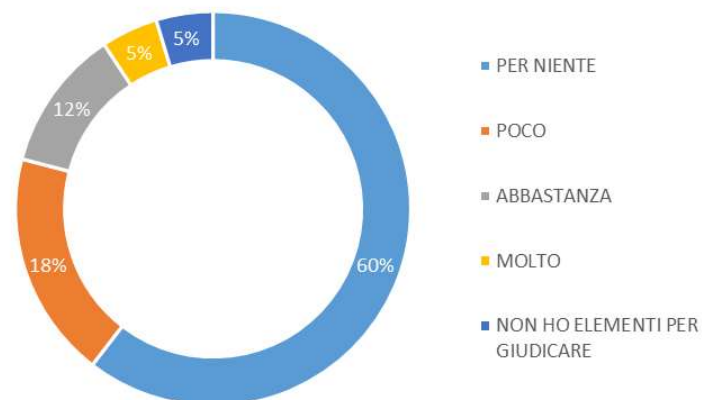
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	110
POCO	29
ABBASTANZA	14
MOLTO	3
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	4
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	26
POCO	8
ABBASTANZA	5
MOLTO	2
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	2
Totale complessivo	43



Sintesi

Esito positivo: 79% (Per niente + Poco) → la maggioranza dei genitori ritiene che i bambini non abbiano avuto difficoltà con gli educatori.

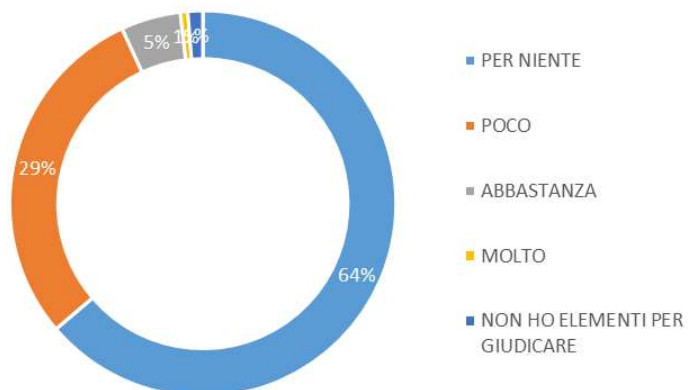
Criticità: 15% (Abbastanza + Molto) → una quota minoritaria segnala difficoltà

Neutrali: 6% non si esprime

5. Secondo lei, il suo bambino/a ha incontrato difficoltà nelle relazioni con gli altri bambini?

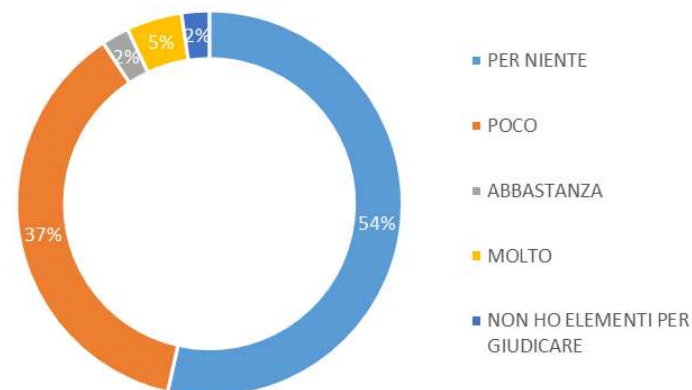
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	102
POCO	47
ABBASTANZA	8
MOLTO	1
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	2
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	23
POCO	16
ABBASTANZA	1
MOLTO	2
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	43



Sintesi

Esito positivo: 79% (Per niente + Poco) → la maggioranza dei genitori ritiene che i bambini non abbiano avuto difficoltà con gli educatori.

Criticità: 15% (Abbastanza + Molto) → una quota minoritaria segnala difficoltà.

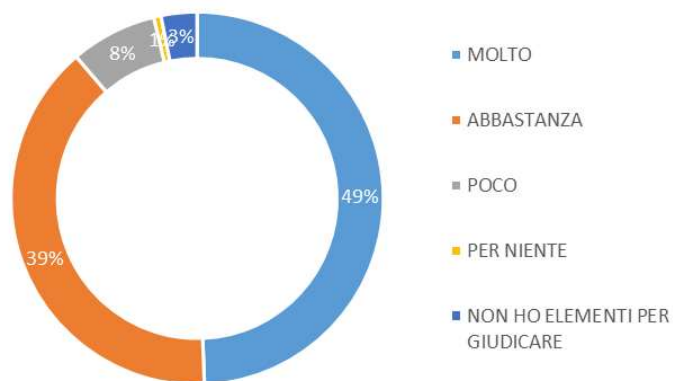
Neutrali: 6% non si esprime.

Comune di Parma

6. Tutto considerato, lei può dire che sono stati garantiti la cura e il benessere e la sicurezza del suo bambino/a?

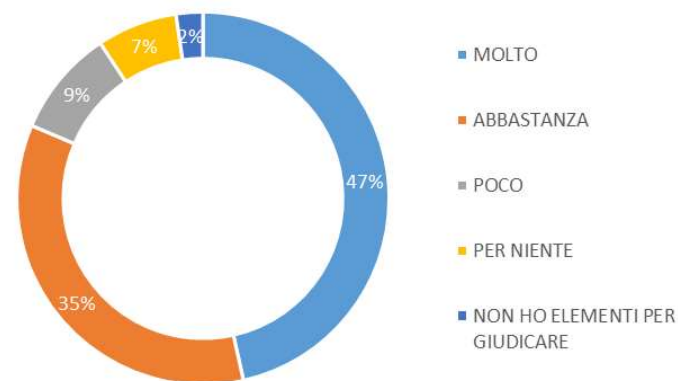
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	79
ABBASTANZA	63
POCO	12
PER NIENTE	1
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	20
ABBASTANZA	15
POCO	4
PER NIENTE	3
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	43



Sintesi

Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 84% → la grande maggioranza dei genitori ritiene che siano stati garantiti cura, benessere e sicurezza.

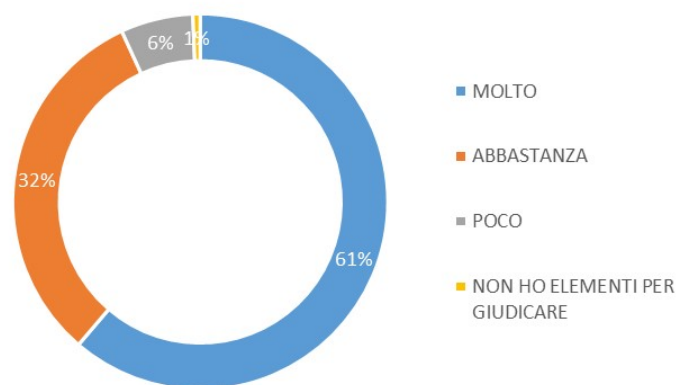
Criticità: 14% (Poco + Per niente) → una quota minoritaria segnala carenze.

Neutrali: 3%.

7. Tutto considerato, lei può dire che il suo bambino/a ha frequentato volentieri il servizio?

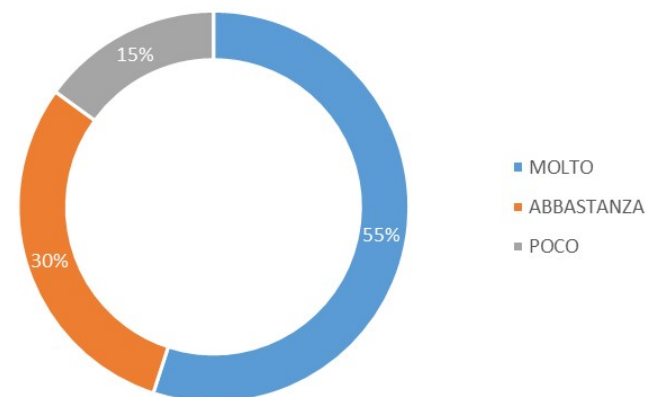
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	98
ABBASTANZA	51
POCO	10
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	22
ABBASTANZA	12
POCO	6
Totale complessivo	40



Sintesi

Gradimento complessivo (Molto + Abbastanza): 84% → la grande maggioranza dei bambini ha frequentato volentieri il servizio.

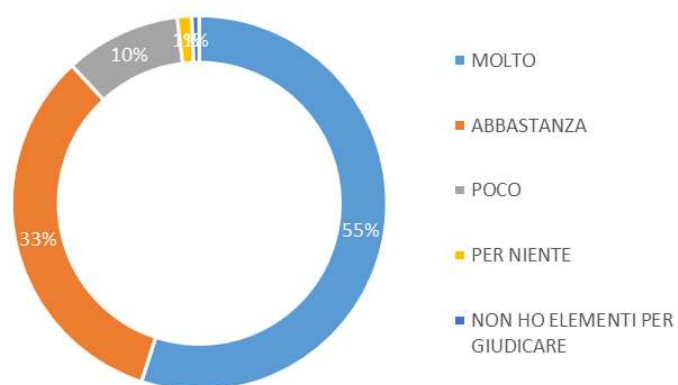
Criticità: 16% (Poco + Per niente) → si tratta di una quota minoritaria

Comune di Parma

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

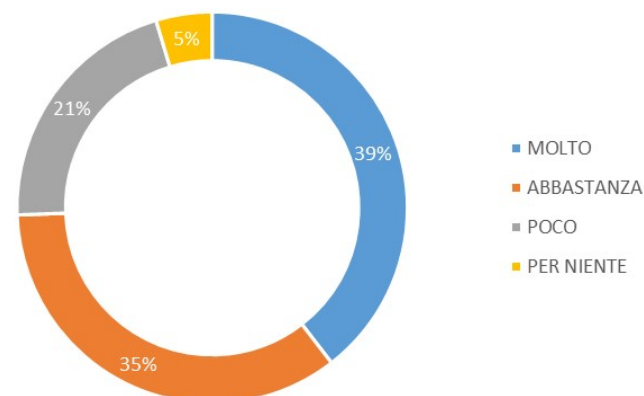
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	88
ABBASTANZA	53
POCO	16
PER NIENTE	2
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	17
ABBASTANZA	15
POCO	9
PER NIENTE	2
Totale complessivo	43



Sintesi

Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 75% → la maggioranza dei genitori è soddisfatta dell'esperienza nella struttura.

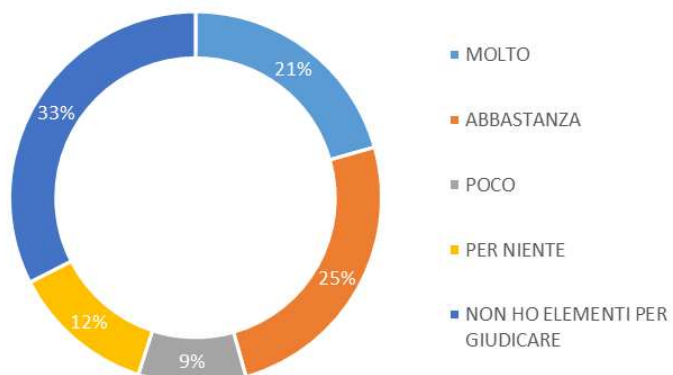
Criticità: 25% (Poco + Per niente) → una quota significativa esprime insoddisfazione.

L'ESPERIENZA DEL GENITORE NEL SERVIZIO

9. Lei come genitore ha apprezzato la comunicazione con educatori/trici

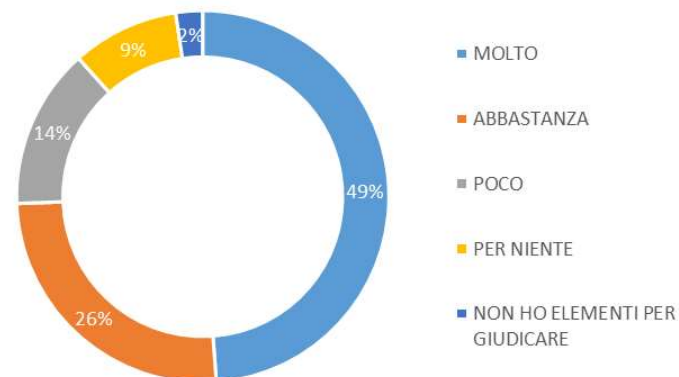
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	33
ABBASTANZA	40
POCO	15
PER NIENTE	20
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	52
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	21
ABBASTANZA	11
POCO	6
PER NIENTE	4
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	43



Sintesi

Valutazione positiva (Molto + Abbastanza): 54% → poco più della metà dei genitori ha apprezzato la comunicazione.

Criticità: 29% (Poco + Per niente) → quasi 1 genitore su 3 non è soddisfatto.

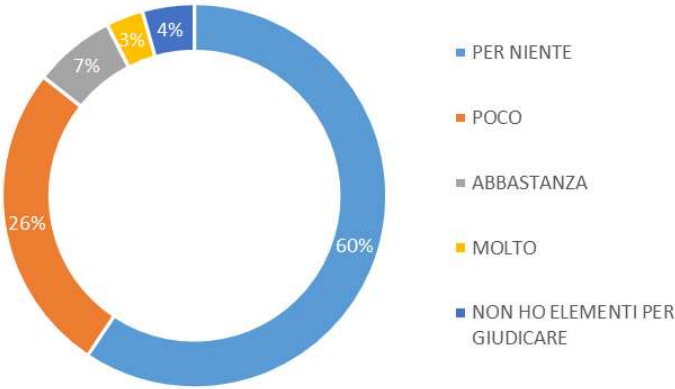
Neutrali: 18% non si esprime.

Comune di Parma

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

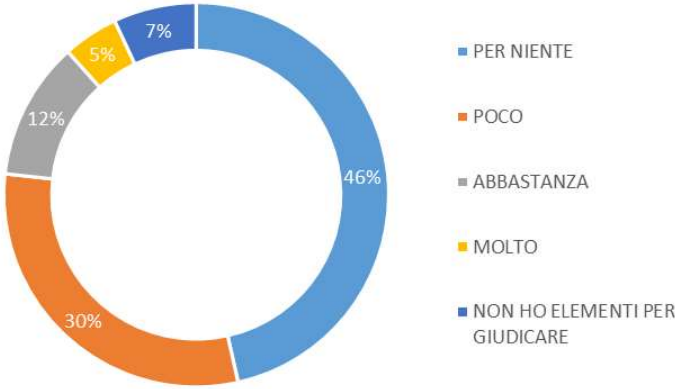
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	95
POCO	42
ABBASTANZA	11
MOLTO	5
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	7
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	20
POCO	13
ABBASTANZA	5
MOLTO	2
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	3
Totale complessivo	43



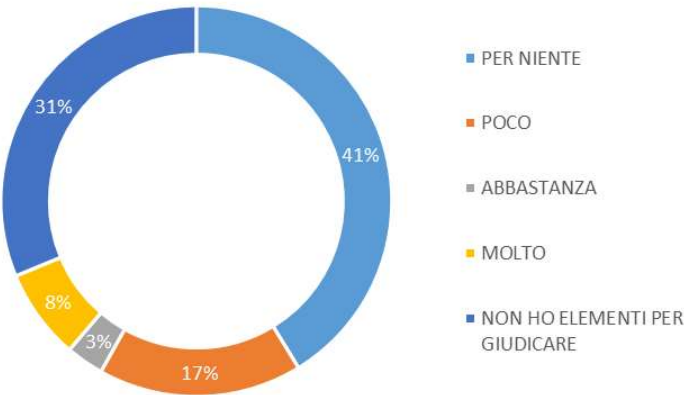
Sintesi

Esito positivo (Per niente + Poco): 69% → la maggioranza dei genitori non ha avuto difficoltà organizzative.
Criticità: 26% (Abbastanza + Molto) → oltre 1 genitore su 4 segnala difficoltà
Neutrali: 6%.

11. Lei ha incontrato difficoltà nelle relazioni con educatori/trici?

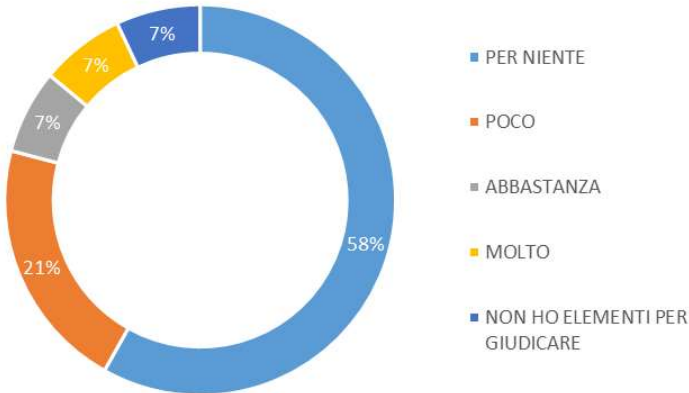
SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	66
POCO	27
ABBASTANZA	5
MOLTO	12
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	50
Totale complessivo	160



SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
PER NIENTE	25
POCO	9
ABBASTANZA	3
MOLTO	3
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	3
Totale complessivo	43



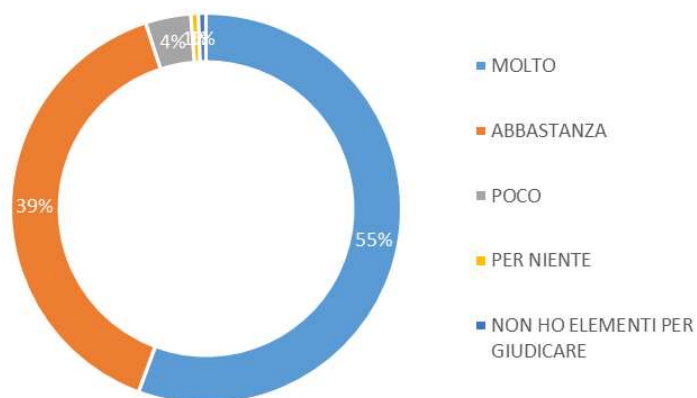
Sintesi

Esito positivo (Per niente + Poco): 61% → la maggioranza dei genitori non ha avuto difficoltà nelle relazioni con gli educatori.
Criticità: 19% (Abbastanza + Molto) → circa 1 genitore su 5 segnala difficoltà significative.
Neutrali: 20% non si esprime.

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

SERVIZIO PRE SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	89
ABBASTANZA	63
POCO	6
PER NIENTE	1
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
Totale complessivo	160



Sintesi

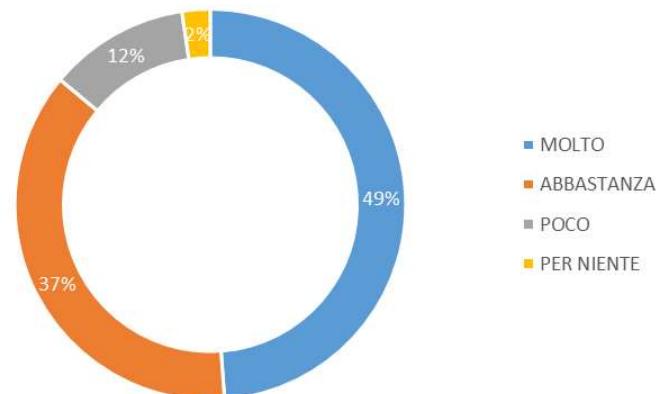
Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 94% → la quasi totalità dei genitori si sente tranquilla quando il bambino è al servizio.

Criticità: 5% (Poco + Per niente) → una quota molto ridotta segnala qualche preoccupazione.

Comune di Parma

SERVIZIO POST SCUOLA

Etichette di riga	N.
MOLTO	21
ABBASTANZA	16
POCO	5
PER NIENTE	1
Totale complessivo	43



Sintesi

Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 86% → la quasi totalità dei genitori si sente tranquilla quando il bambino è al servizio.

Criticità: 14% (Poco + Per niente) → una quota molto ridotta segnala qualche preoccupazione.

SE VUOLE, PUÒ SUGGERIRE QUALCHE PROPOSTA SUI SEGUENTI ARGOMENTI

18. Le opportunità educative per i bambini

SERVIZIO PRE SCUOLA

Sono state fornite 26 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

1. Organizzazione delle attività

Richiesta di **attività più strutturate e non solo gioco libero** (giochi organizzati, letture, giochi motori, attività creative).

Interesse per attività brevi e leggere al mattino (15 minuti circa), senza forzature, utili come avvio della giornata.

Proposte specifiche: giochi da tavolo, role-playing, musica, attività fisiche, inglese, piccoli compiti.

Favorire attività che stimolino **creatività, relazioni e competenze comunicative**.

Dare ai bambini la possibilità di essere protagonisti nelle scelte delle attività.

2. Ruolo delle educatrici

Alcune osservazioni critiche: **poca presenza e partecipazione attiva delle educatrici**, percepite spesso come passive o distratte (chiacchiere tra loro, cellulare).

Mancanza di coinvolgimento dei bambini e scarsa attenzione anche al momento dell'accoglienza.

Suggerita maggiore professionalità e capacità di guidare e animare le attività.

3. Spazi, tempi e servizi

Necessità di spazi e proposte adeguate per ridurre corse disordinate nei corridoi o l'uso passivo di video su YouTube.

Valorizzazione della colazione come momento di socializzazione.

Attenzione agli aspetti di **alimentazione, cura dell'ambiente, educazione affettiva**.

SERVIZIO POST SCUOLA

Sono state fornite 18 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

1. Organizzazione delle attività

Aumentare e migliorare le proposte, con attività più strutturate e coinvolgenti.

Evitare che il servizio sia percepito come un "parcheggio", puntando su attività educative pianificate.

Introdurre progetti comuni a tema che accompagnino i bambini durante l'anno.

Prevedere attività differenziate: giochi da tavolo, disegno, lettura, sport, compiti.

2. Spazi e risorse

Garantire spazi adeguati e sicuri, per ridurre caos e rischi (ad es. evitare giochi di calcio improvvisati in stanze non idonee).

Avere a disposizione una palestra o ambienti adatti ad attività motorie e giochi organizzati.

Dare voce alle educatrici sulle risorse e gli strumenti necessari per migliorare il lavoro.

3. Ruolo delle educatrici

Le educatrici sono considerate competenti e apprezzate (gestione positiva riconosciuta).

Necessario un maggiore coinvolgimento loro e dei bambini nella progettazione delle attività.

4. Attività educative e compiti

Prevedere momenti di aiuto compiti, soprattutto per i più grandi, ma senza obbligo quotidiano per non sovraccaricarli.

SE VUOLE, PUÒ SUGGERIRE QUALCHE PROPOSTA SUI SEGUENTI ARGOMENTI

14. La comunicazione tra genitori e educatrici/educatori

SERVIZIO PRE SCUOLA

Sono state fornite 36 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

1. Comunicazione con i genitori

Spesso **assente o insufficiente**: molti genitori dichiarano di non conoscere le educatrici, né i loro nomi.

Mancanza di **momenti strutturati di presentazione o riunioni iniziali**.

Richiesta di avere **informazioni periodiche** (anche via mail o volantini) su attività e andamento dei bambini.

Desiderio di **un filo di comunicazione costante**, anche semplice (saluto, feedback, piccole circolari).

Alcuni genitori chiedono la possibilità di **entrare nei locali** per un contatto diretto.

2. Accoglienza e atteggiamento delle educatrici

Critiche su **scarsa cura dell'accoglienza**: non salutano, non prendono le presenze, spesso appaiono tra loro a chiacchierare senza coinvolgere i bambini.

Alcuni genitori percepiscono una **mancanza di attenzione all'ingresso** (assenza di saluto anche ai genitori).

Qualcuno però sottolinea **relazioni positive** con le educatrici e un buon clima.

3. Strumenti e modalità di comunicazione

Proposte:

circolari informative su regole e attività,

email periodiche,

nominativi e contatti chiari di riferimento.

Necessità di **maggiore trasparenza e regolarità** nelle informazioni.

Comune di Parma

SERVIZIO POST SCUOLA

Sono state fornite 11 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

1. Comunicazione e scambio di informazioni

Necessità di **aumentare e migliorare la comunicazione**, con presentazioni iniziali e resoconti periodici.

Richiesta di un **maggiore scambio sulle attività svolte**.

Importanza di un **ritorno immediato ai genitori** in caso di problemi, difficoltà o episodi critici (es. piccoli episodi di bullismo).

Osservazioni che talvolta quanto riferito a un'educatrice non viene condiviso con il resto del team.

2. Modalità di comunicazione

Proposte di strumenti più rapidi e pratici, come **chat WhatsApp di gruppo**, per facilitare lo scambio quotidiano e tempestivo.

Anche poche parole al momento della riconsegna sarebbero considerate utili.

SE VUOLE, PUÒ SUGGERIRE QUALCHE PROPOSTA SUI SEGUENTI ARGOMENTI

13. L'organizzazione del servizio

SERVIZIO PRE SCUOLA

Sono state fornite 37 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti sull'organizzazione del servizio:

1. Orari e accessibilità

Richiesta ricorrente di **anticipare l'inizio** alle 7:10–7:15 per agevolare i genitori che lavorano fuori città. Alcuni chiedono **più elasticità** nell'accoglienza (tolleranza di 5 minuti prima dell'orario ufficiale). Critiche quando il servizio è iniziato in **giorni diversi dall'avvio della scuola**. Segnalati **ritardi occasionali** ritenuti inammissibili per un servizio a pagamento.

2. Organizzazione e gestione

Giudizi complessivamente **positivi sulla puntualità e sulla buona organizzazione** del servizio. Richiesta di **più attività strutturate** (arte, giochi di società, socializzazione) invece di lasciare solo gioco libero. Aspettativa di un atteggiamento più accogliente: **salutare i bambini e i genitori all'ingresso**.

3. Comunicazione con le famiglie

Scarsa tempestività nella comunicazione delle graduatorie di ammissione, che arrivano troppo a ridosso dell'inizio della scuola. Richiesta di una **riunione informativa a inizio anno**. Suggerimento di rendere più **snella e digitale la compilazione delle domande**, evitando stampa e scansione, e migliorando il server che si blocca. Critiche al fatto che spesso le uniche informazioni arrivano dai bambini stessi.

4. Qualità educativa

Alcune famiglie chiedono un **maggiore coinvolgimento degli educatori** e più attenzione ai bambini, soprattutto quelli timidi. Si sottolinea l'importanza di **favorire la socializzazione**. Segnalazioni di **interazione insufficiente** da parte di alcuni educatori. Alcuni genitori giudicano però il servizio **molto piacevole e ben organizzato**.

5. Costi

Diverse segnalazioni di **aumento eccessivo del prezzo**, quasi raddoppiato rispetto agli anni precedenti, a fronte di un servizio percepito invariato. Alcuni lo considerano un **costo sproporzionato**, specie trattandosi di un servizio essenziale per i genitori lavoratori.

SERVIZIO POST SCUOLA

Sono state fornite 13 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

1. Spazi e organizzazione

Richiesta di **spazi più adeguati e stabili**, evitando continui spostamenti in aule diverse. Necessità di **ambienti proporzionati al numero di bambini** e differenziati per età ed esigenze (studio/gioco). Critiche agli spazi giudicati **sacrificati e non adatti**, che limitano le opzioni di gioco e studio. Sugerita un'aula **più grande e adeguata**.

2. Personale educativo

Osservazioni sulla necessità di **più educatrici**, ritenute insufficienti per il numero dei bambini. Qualche dubbio anche sull'esperienza/gestione di alcune figure educative. In generale, però, riconoscimento positivo del lavoro svolto.

3. Costi del servizio

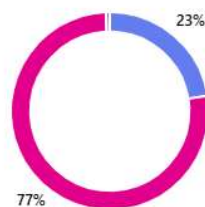
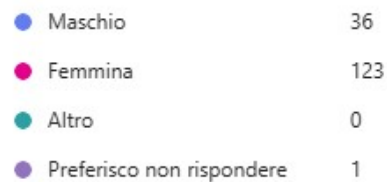
Diverse segnalazioni sul **costo considerato sproporzionato** rispetto al servizio offerto. Percezione che il prezzo sia **aumentato molto** e non venga incontro alle esigenze delle famiglie lavoratrici. Alcuni sottolineano che il costo dovrebbe servire a garantire il servizio in tutte le scuole, ma così non è.

SERVIZIO PRE SCUOLA

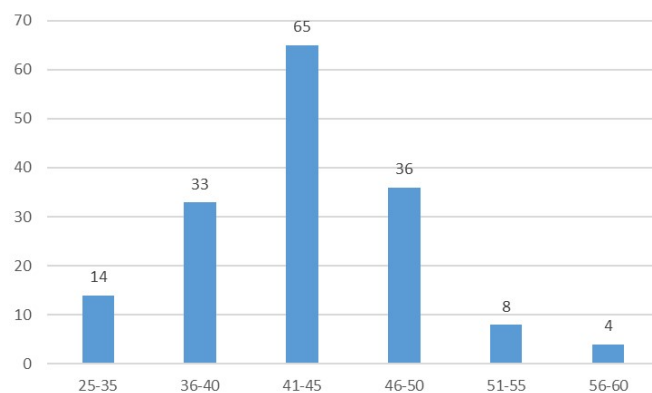
16. Chi ha compilato il questionario?



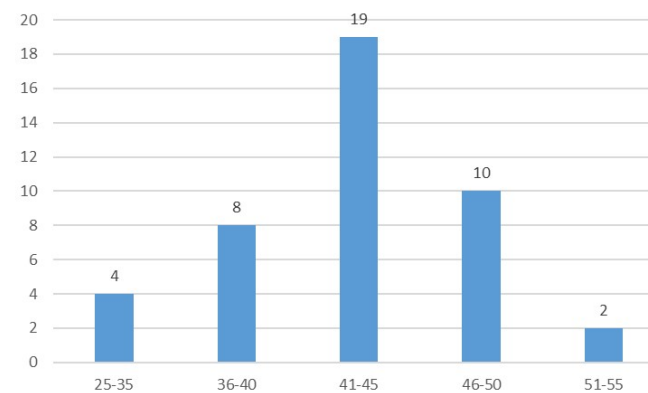
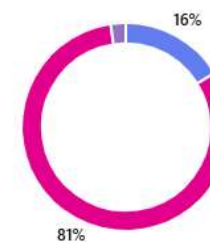
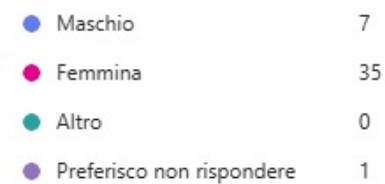
17. Sei?



18. Età?



SERVIZIO POST SCUOLA



SERVIZIO PRE SCUOLA

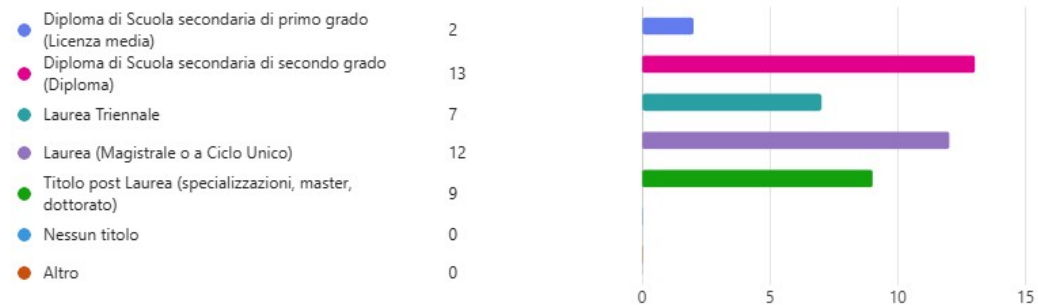
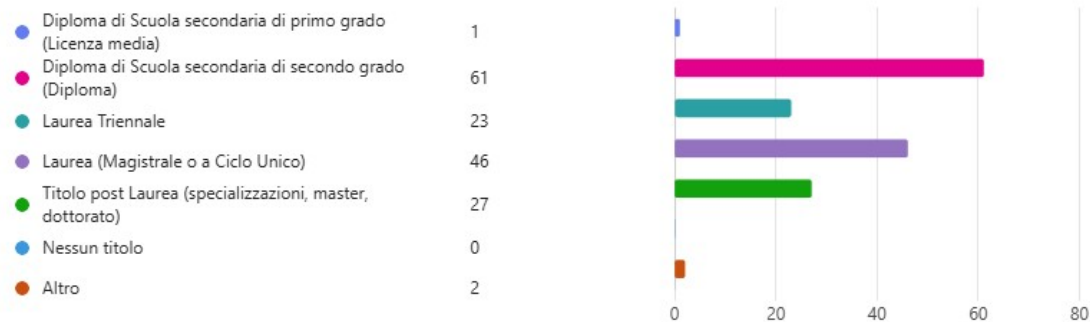
19. Nazionalità?

Italiana	155
Appartenente all'Unione Europea	2
Non appartenente all'Unione Europea	3

SERVIZIO POST SCUOLA

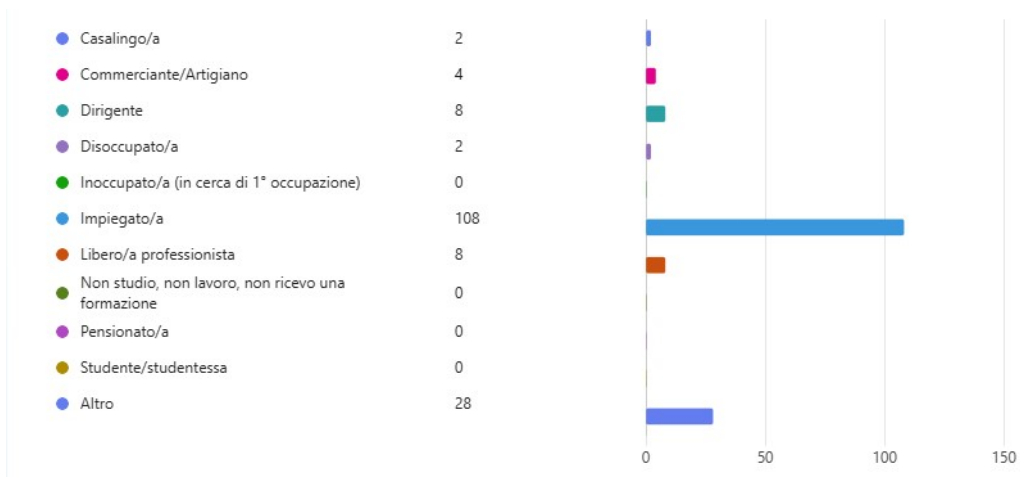
Italiana	37
Appartenente all'Unione Europea	3
Non appartenente all'Unione Europea	3

20. Titolo di studio

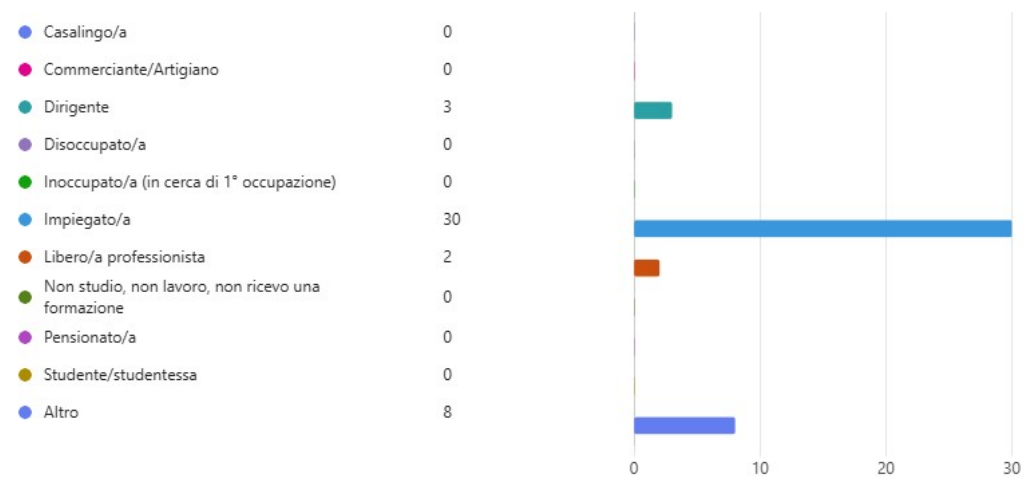


SERVIZIO PRE SCUOLA

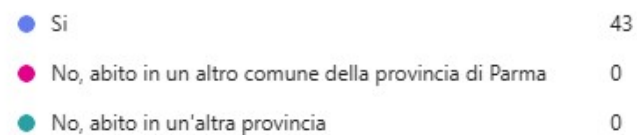
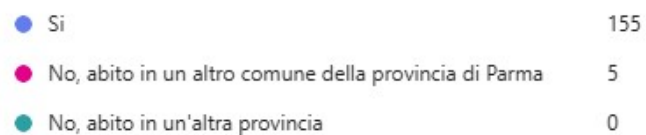
21. Occupazione



SERVIZIO POST SCUOLA



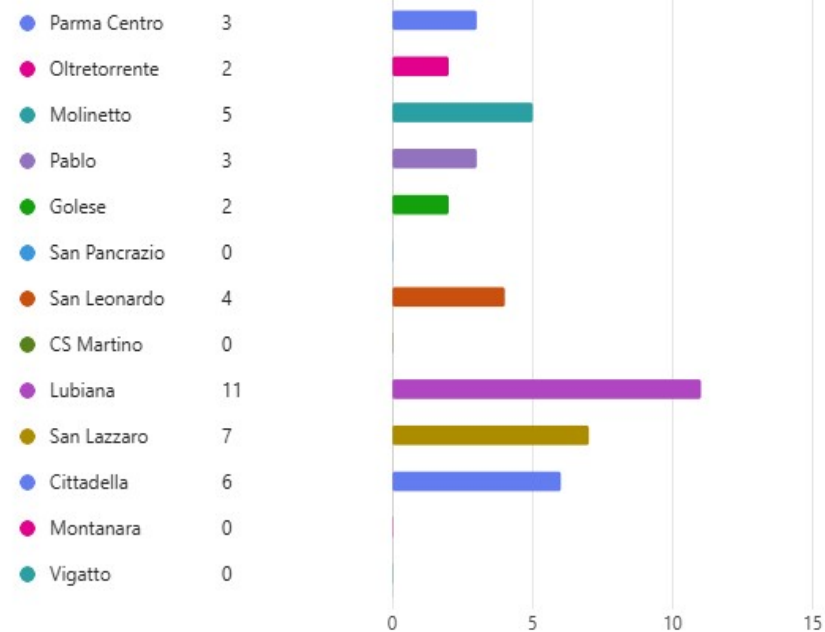
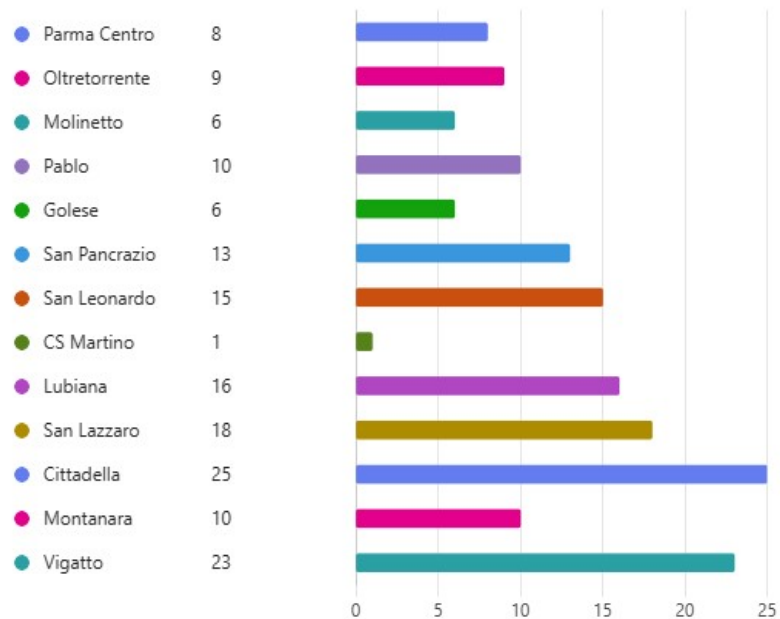
22. Abiti nel comune di Parma?



SERVIZIO PRE SCUOLA

23. In quale quartiere abiti?

SERVIZIO POST SCUOLA



SERVIZIO PRE SCUOLA

24. Nazionalità dell'altro genitore

Italiana	149
Appartenente all'Unione Europea	3
Non appartenente all'Unione Europea	5
Preferisco non rispondere	3

SERVIZIO POST SCUOLA

Italiana	35
Appartenente all'Unione Europea	1
Non appartenente all'Unione Europea	4
Preferisco non rispondere	3

25. Titolo di studio dell'altro genitore

