



Comune di Parma

CUSTOMER SATISFACTION  
A.S. 2025  
QUESTIONARIO SERVIZIO  
VIGILANZA IN MENSA E  
POST MENSA

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 vigilanza durante la mensa e il post mensa.

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 vigilanza durante il post mensa. 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 80**

## 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 QR CODE 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)



### CONSIDERAZIONI

#### Valutazione media

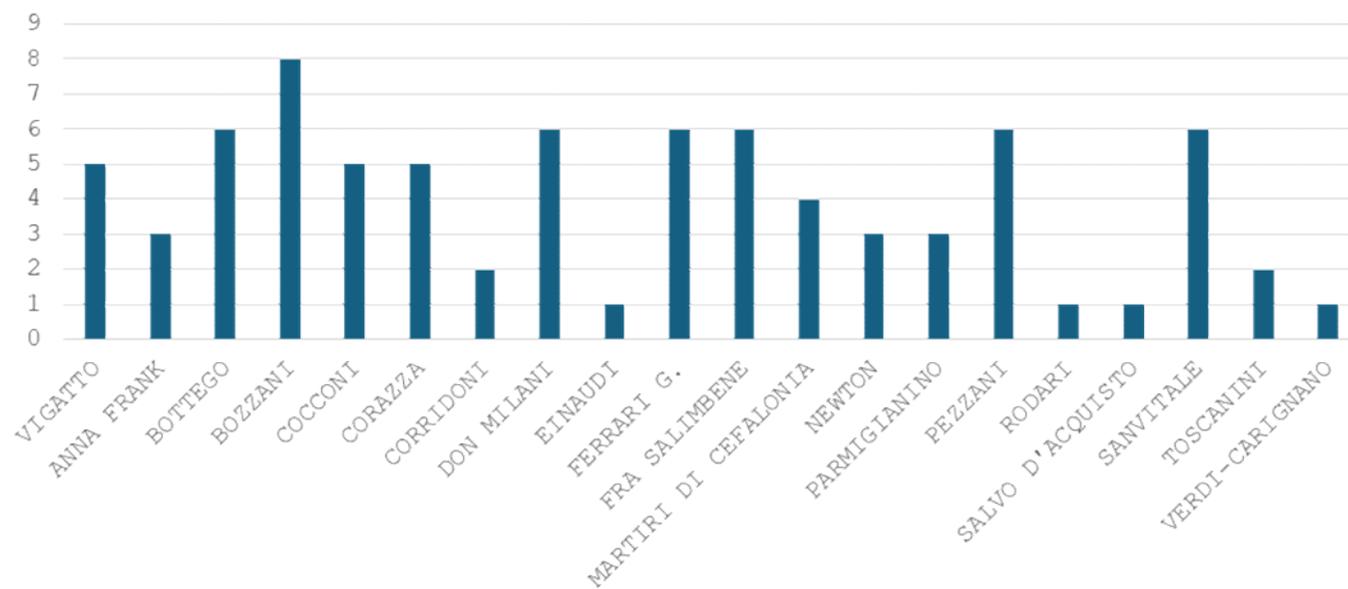
La media dei giudizi è 6.85, rappresentata visivamente con 6 stelle piene e una parzialmente piena. Questo valore indica una soddisfazione moderatamente positiva.

#### Distribuzione dei giudizi

Il voto più frequente è 8, seguito da 9 e 7: questo mostra una tendenza positiva, con molti utenti che esprimono un buon livello di soddisfazione. Tuttavia, ci sono anche giudizi bassi (1-4), che rappresentano circa il 15% del totale. La distribuzione è abbastanza ampia, suggerendo esperienze diverse tra gli utenti.

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

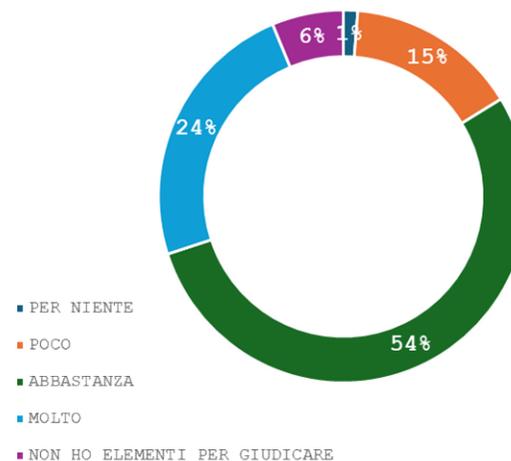
Risposte	Numeri
VIGATTO	5
ANNA FRANK	3
BOTTEGO	6
BOZZANI	8
COCCONI	5
CORAZZA	5
CORRIDONI	2
DON MILANI	6
EINAUDI	1
FERRARI G.	6
FRA SALIMBENE	6
MARTIRI DI CEFALONIA	4
NEWTON	3
PARMIGIANINO	3
PEZZANI	6
RODARI	1
SALVO D'ACQUISTO	1
SANVITALE	6
TOSCANINI	2
VERDI-CARIGNANO	1
<b>Totale</b>	<b>80</b>



## L'ESPERIENZA DEL BAMBINO/DELLA BAMBINA NEL SERVIZIO

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

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	1
POCO	12
ABBASTANZA	43
MOLTO	19
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
<b>Totale</b>	<b>80</b>



#### Distribuzione dei giudizi

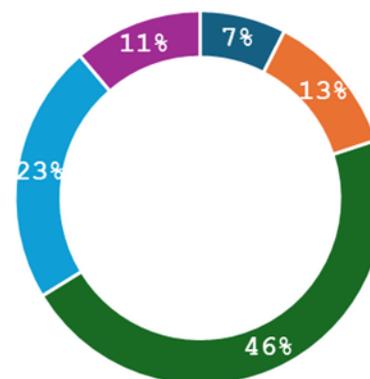
- **Molto:** 19 (24%)
- **Abbastanza:** 43 (54%)
- **Poco:** 12 (15%)
- **Per niente:** 1 (1%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 5 (6%)

#### 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%

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

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	6
POCO	10
ABBASTANZA	37
MOLTO	18
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	9
<b>Totale</b>	<b>80</b>



■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO ■ NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE

#### Distribuzione giudizi:

- **Molto:** 18 (23%)
- **Abbastanza:** 37 (46%)
- **Poco:** 10 (13%)
- **Per niente:** 6 (7%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 9 (11%)

#### Sintesi

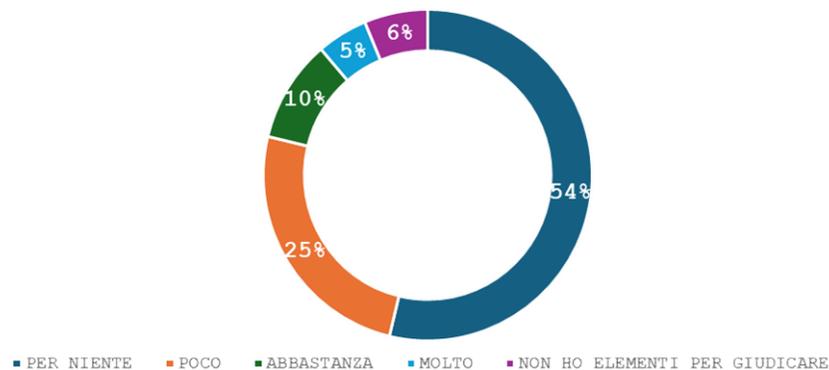
**Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 69%** → la maggioranza dei genitori ritiene che le attività siano piaciute ai bambini.

**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

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

	Numeri
PER NIENTE	43
POCO	20
ABBASTANZA	8
MOLTO	4
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
<b>Totale</b>	<b>80</b>



#### Distribuzione dei giudizi

- **Per niente:** 43 (54%)
- **Poco:** 20 (25%)
- **Abbastanza:** 8 (10%)
- **Molto:** 4 (5%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 5 (6%)

#### Sintesi

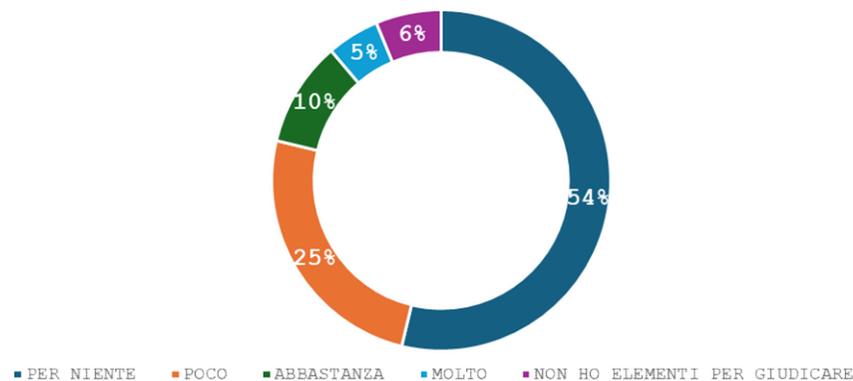
**Esito positivo:** 79% (Per niente + Poco) → la maggioranza dei genitori ritiene che i bambini non abbiano avuto difficoltà con gli educatori.

**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?

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	43
POCO	20
ABBASTANZA	8
MOLTO	4
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
<b>Totale</b>	<b>80</b>



### Distribuzione dei giudizi

- **Per niente:** 43 (54%)
- **Poco:** 20 (25%)
- **Abbastanza:** 8 (10%)
- **Molto:** 4 (5%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 5 (6%)

### Sintesi

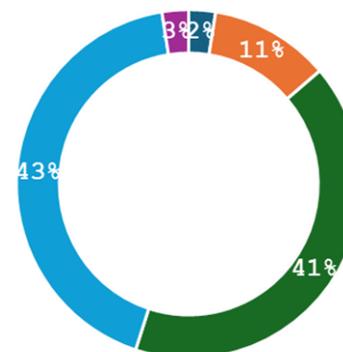
**Esito positivo:** 79% (Per niente + Poco) → la maggioranza dei genitori ritiene che i bambini non abbiano avuto difficoltà con gli educatori.

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

**Neutrali:** 6% non si esprime.

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

	Numeri
PER NIENTE	2
POCO	9
ABBASTANZA	33
MOLTO	34
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	2
<b>Totale</b>	<b>80</b>



■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO ■ NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE

### Distribuzione dei giudizi

- **Molto:** 34 (43%)
- **Abbastanza:** 33 (41%)
- **Poco:** 9 (11%)
- **Per niente:** 2 (3%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 2 (3%)

### Sintesi

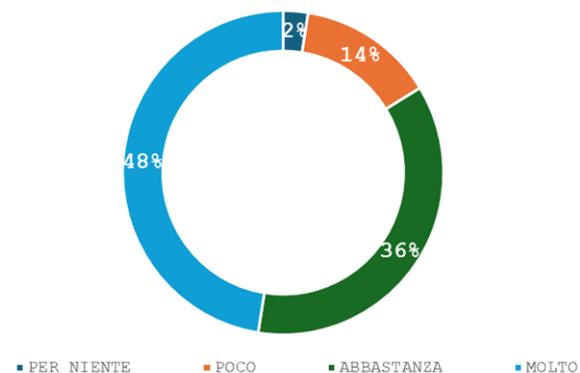
**Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 84%** → la grande maggioranza dei genitori ritiene che siano stati garantiti cura, benessere e sicurezza.

**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?

	Numeri
PER NIENTE	2
POCO	11
ABBASTANZA	29
MOLTO	38
<b>Totale</b>	<b>80</b>



### Distribuzione dei giudizi

- **Molto:** 38 (48%)
- **Abbastanza:** 29 (36%)
- **Poco:** 11 (14%)
- **Per niente:** 2 (2%)

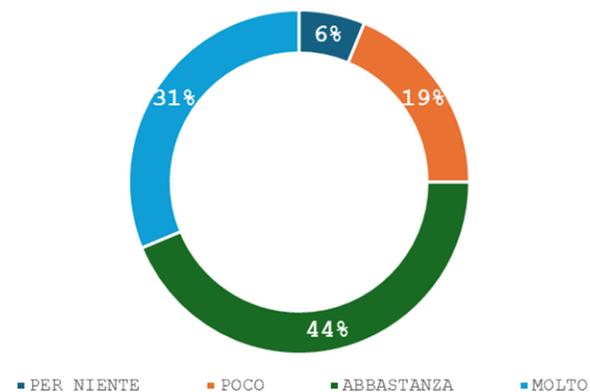
### Sintesi

**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

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

	Numeri
PER NIENTE	5
POCO	15
ABBASTANZA	35
MOLTO	25
<b>Totale</b>	<b>80</b>



### Distribuzione dei giudizi

- **Molto:** 25 (31%)
- **Abbastanza:** 35 (44%)
- **Poco:** 15 (19%)
- **Per niente:** 5 (6%)

### Sintesi

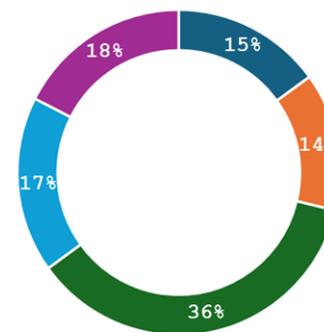
**Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 75%** → la maggioranza dei genitori è soddisfatta dell'esperienza nella struttura.

**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

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	12
POCO	11
ABBASTANZA	29
MOLTO	14
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	14
<b>Totale</b>	<b>80</b>



■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO ■ NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE

#### Distribuzione dei giudizi

- **Molto:** 14 (18%)
- **Abbastanza:** 29 (36%)
- **Poco:** 11 (14%)
- **Per niente:** 12 (15%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 14 (18%)

#### Sintesi

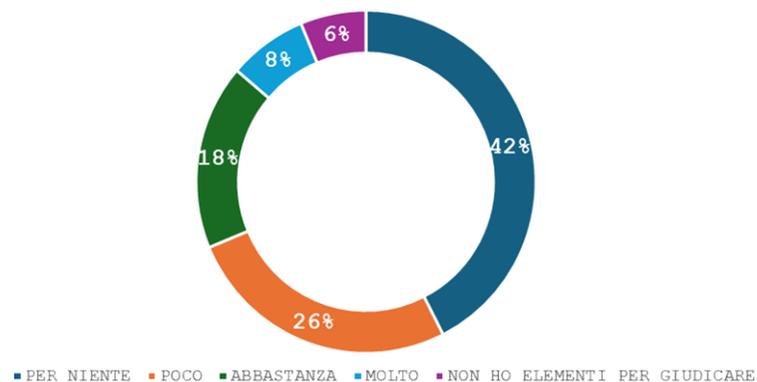
**Valutazione positiva (Molto + Abbastanza): 54%** → poco più della metà dei genitori ha apprezzato la comunicazione.

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

**Neutrali:** 18% non si esprime.

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

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	34
POCO	21
ABBASTANZA	14
MOLTO	6
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	5
<b>Totale</b>	<b>80</b>



### Distribuzione dei giudizi

- **Per niente:** 34 (43%)
- **Poco:** 21 (26%)
- **Abbastanza:** 14 (18%)
- **Molto:** 6 (8%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 5 (6%)

### Sintesi

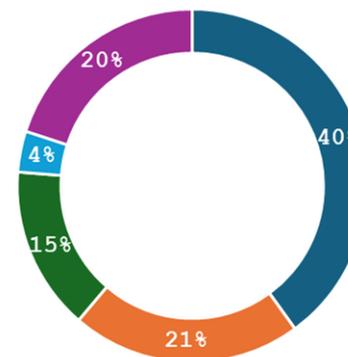
**Esito positivo (Per niente + Poco): 69%** → la maggioranza dei genitori non ha avuto difficoltà organizzative.

**Criticità: 26%** (Abbastanza + Molto) → oltre 1 genitore su 4 segnala difficoltà

**Neutrali: 6%.**

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

	<b>Numeri</b>
PER NIENTE	32
POCO	17
ABBASTANZA	12
MOLTO	3
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	16
<b>Totale</b>	<b>80</b>



■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO ■ NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE

### Distribuzione dei giudizi

- **Per niente:** 32 (40%)
- **Poco:** 17 (21%)
- **Abbastanza:** 12 (15%)
- **Molto:** 3 (4%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 16 (20%)

### Sintesi

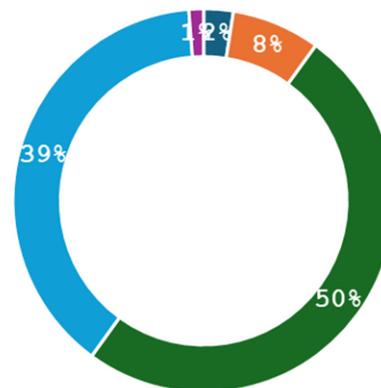
**Esito positivo (Per niente + Poco): 61%** → la maggioranza dei genitori non ha avuto difficoltà nelle relazioni con gli educatori.

**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?

	Numeri
PER NIENTE	2
POCO	6
ABBASTANZA	40
MOLTO	31
NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	1
<b>Totale</b>	<b>80</b>



■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO ■ NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE

### Distribuzione dei giudizi

- **Molto:** 31 (39%)
- **Abbastanza:** 40 (50%)
- **Poco:** 6 (8%)
- **Per niente:** 2 (3%)
- **Non ho elementi per giudicare:** 1 (1%)

### Sintesi

**Soddisfazione complessiva (Molto + Abbastanza): 89%** → la quasi totalità dei genitori si sente tranquilla quando il bambino è al servizio.

**Criticità: 11%** (Poco + Per niente) → una quota molto ridotta segnala qualche preoccupazione.

**SE VUOLE, PUÒ SUGGERIRE QUALCHE PROPOSTA SUI SEGUENTI ARGOMENTI**

### **13. Le opportunità educative per i bambini**

Sono state fornite 21 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

#### **1. Attività educative**

Richiesta di attività strutturate e non solo gioco libero.

Proposte specifiche: aiuto compiti, giochi di gruppo, educazione alimentare, insegnare buone abitudini a tavola.

Critiche: mancanza di opportunità educative durante mensa/post-mensa.

#### **2. Sorveglianza e sicurezza**

Migliorare la vigilanza, soprattutto nel post-mensa.

Segnalazioni di bambini lasciati soli e litigi frequenti.

#### **3. Spazi e organizzazione**

Utilizzare spazi più adeguati: evitare il “sottoscala”, più tempo all’aperto anche in inverno.

Osservazioni sul tempo limitato per proporre attività.

#### **4. Personale e professionalità**

Richiesta di educatori più esperti.

Critiche a comportamenti inadeguati (uso del cellulare durante il servizio).

#### **5. Aspetti economici**

Riduzione dei costi: servizio percepito come troppo caro.

#### **6. Ruolo educativo e comunicazione**

Alcuni genitori sottolineano che la progettazione delle attività spetta agli educatori, non alle famiglie.

## 14. La comunicazione tra genitori e educatrici/educatori

Sono state fornite 21 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti dei genitori:

### 1. Assenza di comunicazione

Molti genitori segnalano che la comunicazione è scarsa o del tutto assente.

### 2. Necessità di momenti dedicati

Richiesta di incontri strutturati (colloqui, riunioni a inizio anno) e possibilità di brevi scambi informali all'uscita.

### 3. Immediatezza e qualità

Comunicazione non sempre tempestiva, soprattutto in caso di episodi rilevanti; richiesta di feedback sul comportamento dei bambini durante mensa e post-mensa.

### 4. Criticità specifiche

Situazioni particolari come la gestione della comunicazione per bambini con disabilità e nelle scuole secondarie, dove è percepita come inesistente.

### 5. Aspetti organizzativi

Necessità di rendere la comunicazione più visibile e accessibile, con canali chiari e continuità.

## 15. L'organizzazione del servizio

Sono state fornite 27 risposte. Ecco la sintesi tematica dei suggerimenti sull'organizzazione del servizio:

### 1. Orari e flessibilità

Richiesta di maggiore flessibilità negli orari di riconsegna e ritiro.  
Proposte per allungare i tempi del servizio.

### 2. Costi e rapporto qualità-prezzo

Percezione di costi troppo elevati rispetto alla durata e alla qualità del servizio.  
Confronto negativo con l'anno precedente (più caro e meno efficace).

### 3. Personale

Necessità di più educatori per garantire una migliore gestione.  
Critiche su inesperienza e comportamenti inadeguati (uso del cellulare, poca accoglienza).  
Problemi nelle sostituzioni del personale assente.

### 4. Attività e contenuti

Richiesta di attività aggiuntive (aiuto compiti, attività sportive, intrattenimento differenziato per fasce d'età).  
Suggerimenti per sfruttare meglio il tempo post-mensa.

### 5. Spazi e benessere

Proposte per portare i bambini più spesso all'aperto.  
Critiche a situazioni caotiche e bambini lasciati troppo liberi.

### 6. Qualità del pasto

Richieste di miglioramento del menù e attenzione ai gusti dei bambini, oltre agli standard nutrizionali.

### 7. Organizzazione generale

Segnalazioni di disorganizzazione, soprattutto a inizio anno scolastico.  
Necessità di maggiore coerenza con quanto previsto dal bando.

## 16. Chi ha compilato il questionario?

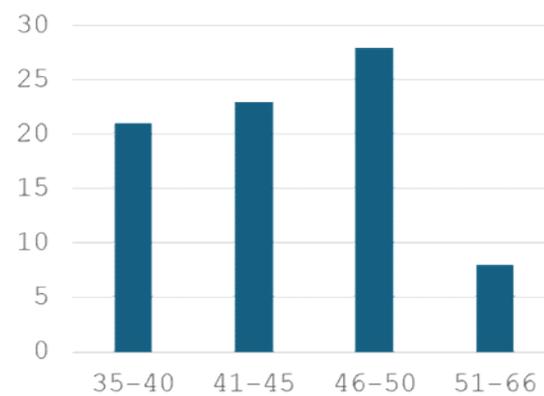
Risposte	Numeri
Genitore	79
Altri	1
<b>Totale</b>	<b>80</b>

## 17. Sei?

Risposte	Numeri
Femmina	56
Maschio	24
<b>Totale</b>	<b>80</b>

## 18. Et ?

Classi di et�	Numeri
35-40	21
41-45	23
46-50	28
51-66	8
<b>Totale</b>	<b>80</b>



## 19. Nazionalità?

Risposte	Numeri
Italiana	76
Appartenente all'UE	2
Non appartenente all'UE	2
<b>Totale</b>	<b>80</b>

## 20. Titolo di studio

Risposte	Numeri
Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	2
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	24
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	24
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	16
Altro	4
Laurea Triennale	10
<b>Totale</b>	<b>80</b>

## 21. Occupazione

Risposte	Numeri
Casalingo/a	2
Commerciante/Artigiano	1
Dirigente	6
Disoccupato/a	1
Impiegato/a	39
Liberο/a	
professionista	12
Altro	19
<b>Totale</b>	<b>80</b>

## 22. Abiti nel comune di Parma?

Risposte	Numeri
Si	77
No, abito in un altro comune della provincia di Parma	2
No, abito in un'altra provincia	1
<b>Totale</b>	<b>80</b>

### 23. In quale quartiere abiti?

Risposte	Numeri
Parma Centro	5
Oltretorrente	10
Molinetto	5
Pablo	2
San Pancrazio	8
San Leonardo	4
Lubiana	7
San Lazzaro	11
Cittadella	13
Montanara	8
Vigatto	7
<b>Totale</b>	<b>80</b>

### 24. Nazionalità dell'altro genitore

Risposte	Numeri
Italiana	71
Appartenente all'UE	3
Non appartenente all'UE	3
Preferisco non rispondere	3
<b>Totale</b>	<b>80</b>

Comune di Parma

## 25. Titolo di studio dell'altro genitore

Risposte	Numeri
Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	6
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	31
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	24
Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	10
Altro	3
Laurea Triennale	2
Preferisco non rispondere	4
<b>Totale</b>	<b>80</b>