



Comune di Modena

Settore Istruzione

QMO
qualità Comuni di Modena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO “NIDI D’INFANZIA”

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, giugno 2014

INDICE

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	4
AREE DI INDAGINE	5
SINTESI DELLE RISULTANZE	
* Struttura del Nido d'infanzia	6
* Aspetti organizzativi	7
* Area Educativa	8
* Personale	9
* Aspetti Informativi	10
* Valutazioni complessive	11

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Genitori dei bambini che hanno frequentato l'ultimo anno del Nido d'infanzia, comunaleoconvenzionato,nel Comune di Modena nell'anno scolastico 2013/2014.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. I genitori che hanno rilasciato il proprio indirizzo e-mail sono stati contattati tramite la posta elettronica per la compilazione del questionario da effettuarsi on-line*.
Metodologia di rilevazione	CAWI: autocompilazione di un questionario on-line
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato al numero reale di iscritti ad ogni Nido d'infanzia, in modo da rispettare la proporzione nell'universo.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal16 al 30 giugno 2014.

* *I genitori che hanno rilasciato il proprio indirizzo e-mail rappresentano oltre il 75% dei genitori che hanno un bambino iscritto in uno dei nidi d'infanzia del comune di Modena e potevano quindi essere considerati rappresentativi dell'universo di riferimento. Inoltre, la possibilità di effettuare questa ricerca tramite internet ha permesso di ridurre sensibilmente i costi e i tempi per la raccolta dei dati.*

Riepilogo contatti	
Isritti ai nidi d'infanzia comunali o convenzionati	851
Isritti ai nidi d'infanzia comunali o convenzionati che avevano lasciato il proprio indirizzo di posta elettronica personale	665
Indirizzi e-mail errati	12
Totale rifiuti – non risposte	331
Interviste realizzate	322
% rientri su indirizzi e-mail validi	49,3
Margine d'errore massimo	+/- 4,31

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Rispetto al bambino/a, lei è:		
Madre	242	75,1
Padre	78	24,2
Altro	2	0,7
Totale	322	100

Genere		
Maschio	79	24,4
Femmina	243	75,6
Totale	322	100

Età		
26-35	100	30,9
36-40	140	43,4
41-52	82	25,6
Totale	322	100

Occupazione Attuale		
Lavoratore autonomo	62	19,2
Lavoratore dipendente	239	74,1
Non occupato	21	6,6
Totale	322	100

Titolo di studio		
Fino a licenza elementare		
Licenza media inferiore	16	5,1
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)		
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	106	32,9
Laurea breve - triennale	43	13,2
Laurea magistrale o specialistica o vecchio ordinamento	148	46
Titolo di studio straniero non comparabile	6	1,9
Preferisco non rispondere	3	0,9
Totale	322	100

AREE DI INDAGINE

Le principali aree d'indagine sono state:

1. Struttura del Nido d'infanzia
2. Aspetti organizzativi
3. Area educativa
4. Personale
5. Aspetti informativi

Per ogni area d'indagine sono stati raccolti (su una scala di voto da 1 a 10)

- la soddisfazione per ogni singolo aspetto che compone l'area
- il grado di soddisfazione complessiva
- l'importanza attribuita a quell'area

Infine è stata raccolta una valutazione complessiva sul Nido d'infanzia frequentato.

STRUTTURA DEL NIDO D'INFANZIA

Tra gli intervistati, la struttura del Nido d'infanzia registra una valutazione positiva, con voti medi tutti superiori al 7,5.

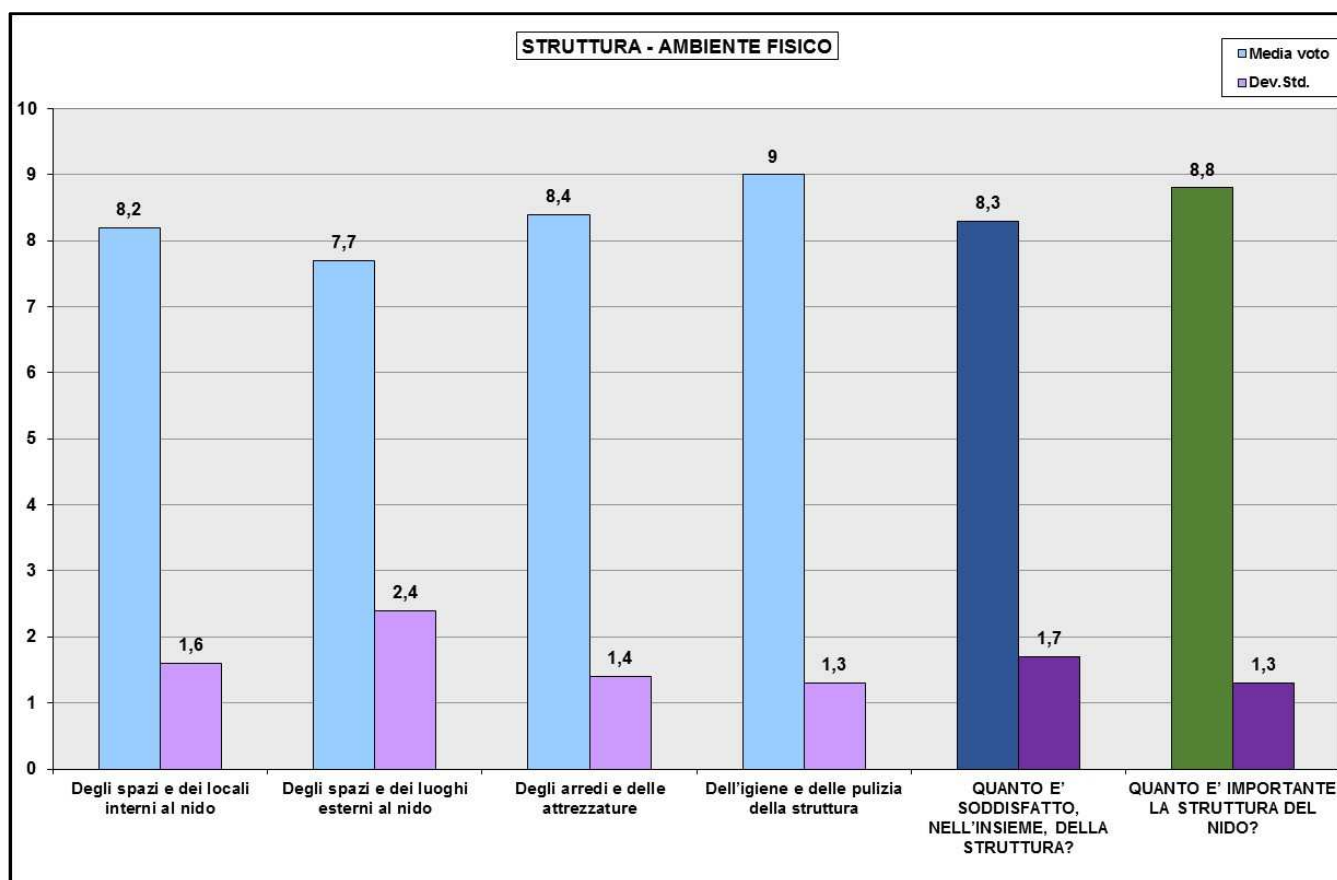
L'aspetto migliore risulta essere l'*igiene e la pulizia della struttura* (voto medio 9) seguito dagli *arredi e attrezzature* e dagli *spazi e locali interni al Nido*, con voti medi rispettivamente di 8,4 e 8,2.

Chiude, con voto medio di soddisfazione di 7,7 la voce dedicata agli *spazi e luoghi esterni al Nido*.

Tutti i voti medi assegnati ai singoli aspetti, ad eccezione di uno, mostrano valori di deviazione standard compresi fra l'1,3 e l'1,6 ad indicare una buona omogeneità delle risposte. La voce relativa agli *spazi e ai luoghi esterni al Nido*, riporta una deviazione standard più alta ad indicare una minore omogeneità della media voto; tale disomogeneità è molto probabilmente legata alle reali differenze strutturali dei nidi d'infanzia a Modena.

Il voto medio di soddisfazione complessivo assegnato alla struttura è di 8,3 ed è pari alla media dei singoli voti assegnati. Il voto complessivo assegnato mostra anche una discreta omogeneità delle risposte, evidenziata da una deviazione standard di 1,7.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza della struttura è di 0,5 punti rispetto alle due medie.



ASPETTI ORGANIZZATIVI

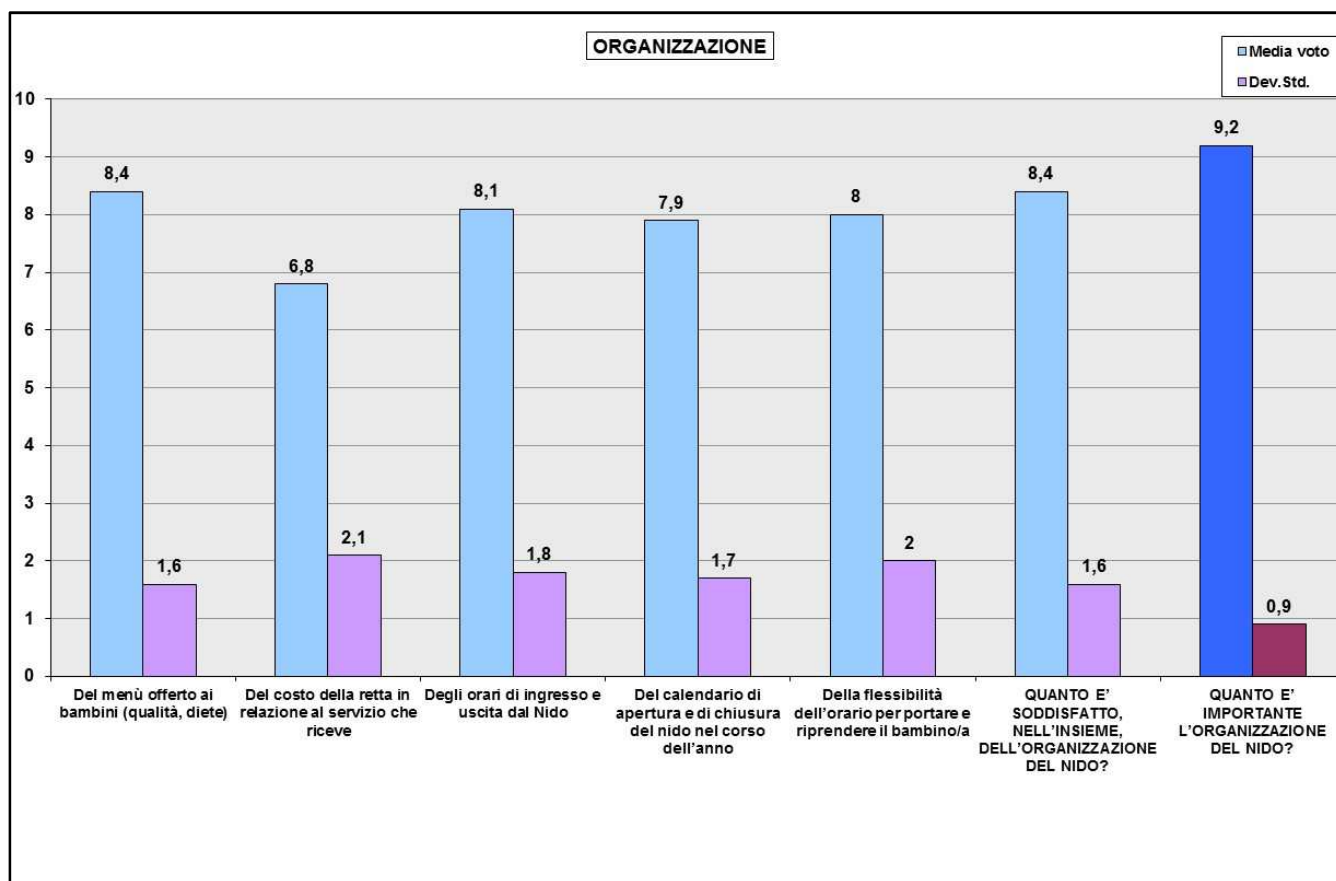
Gli aspetti relativi all'organizzazione registrano per tutte le voci che li caratterizzano, voti medi vicini o superiori all'8 ad eccezione *del costo della retta in relazione al servizio che riceve* (voto medio 6,8).

L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *il menù offerto ai bambini* (voto medio 8,4), seguito *dagli orari di ingresso e uscita dal Nido* (voto medio 8,1).

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,6 e 1,8 ad eccezione delle voci relative al costo della retta e alla flessibilità di orario che registrano deviazioni standard rispettivamente di 2,1 e 2.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta superiore alla media dei singoli voti di soddisfazione, assestandosi su un voto di 8,4 con una deviazione standard di 1,6 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 0,8 punti fra i due voti medi.



AREA EDUCATIVA

L'area educativa registra un voto medio complessivo di 8,8 con una deviazione standard pari a 1,4.

Questa attività si compone di tre aspetti specifici, tutti con voti medi di soddisfazione superiori all'8.

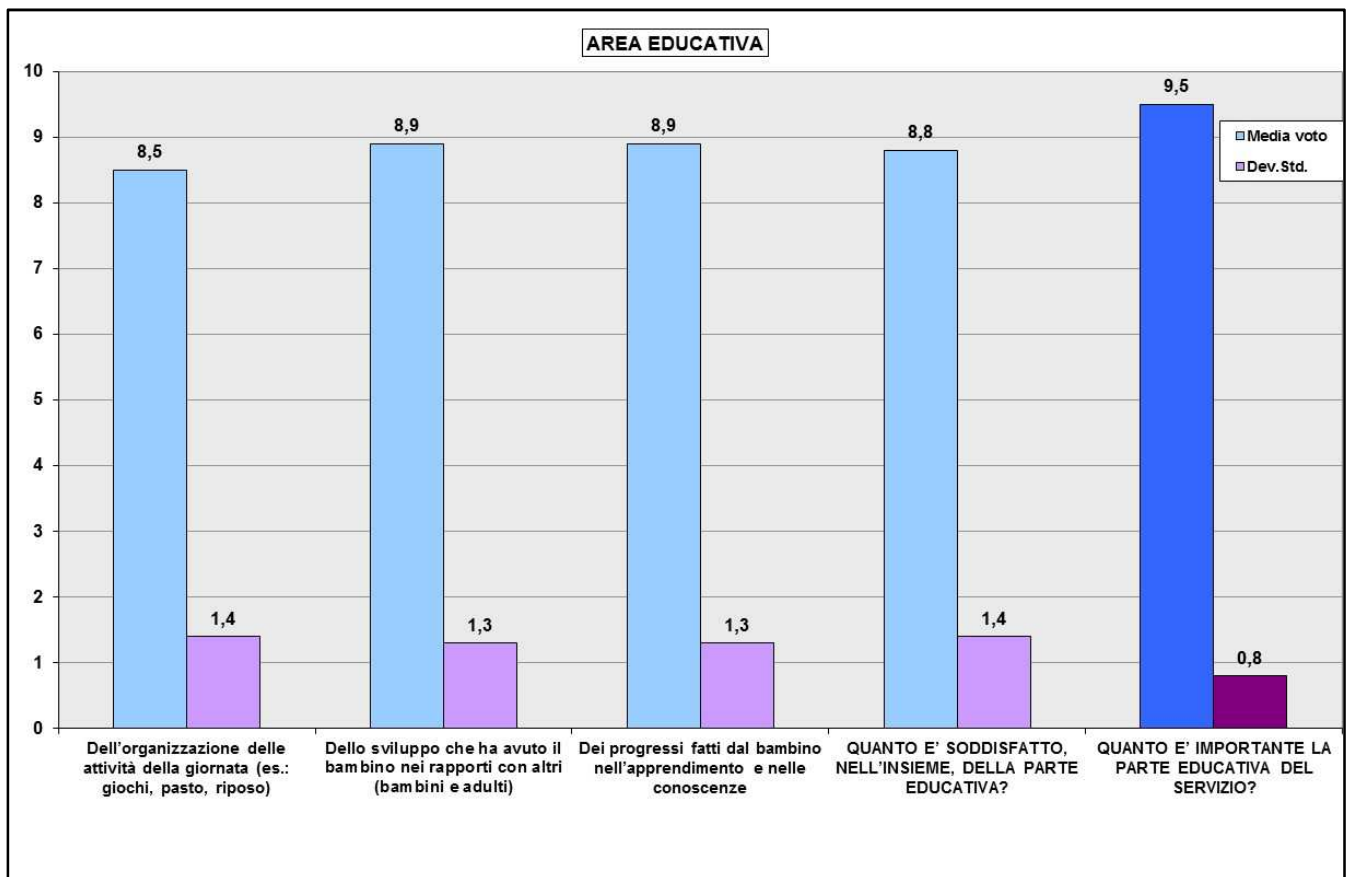
Quelli che evidenziano la soddisfazione maggiore, con voti medi entrambi di 8,9, sono lo *sviluppo che ha avuto il bambino nei rapporti con altri e i progressi fatti dal bambino nell'apprendimento e nelle conoscenze.*

Segue con media voto di 8,5, l'*organizzazione delle attività della giornata.*

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,3 e 1,4 ad indicare una buona omogeneità fra le risposte.

Da evidenziare che il voto medio complessivo coincide con la media dei singoli aspetti esaminati (8,8).

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,7.



PERSONALE

L'area del personale si compone di tre aspetti, tutti con voti medi di soddisfazione alti e superiori all'8,5.

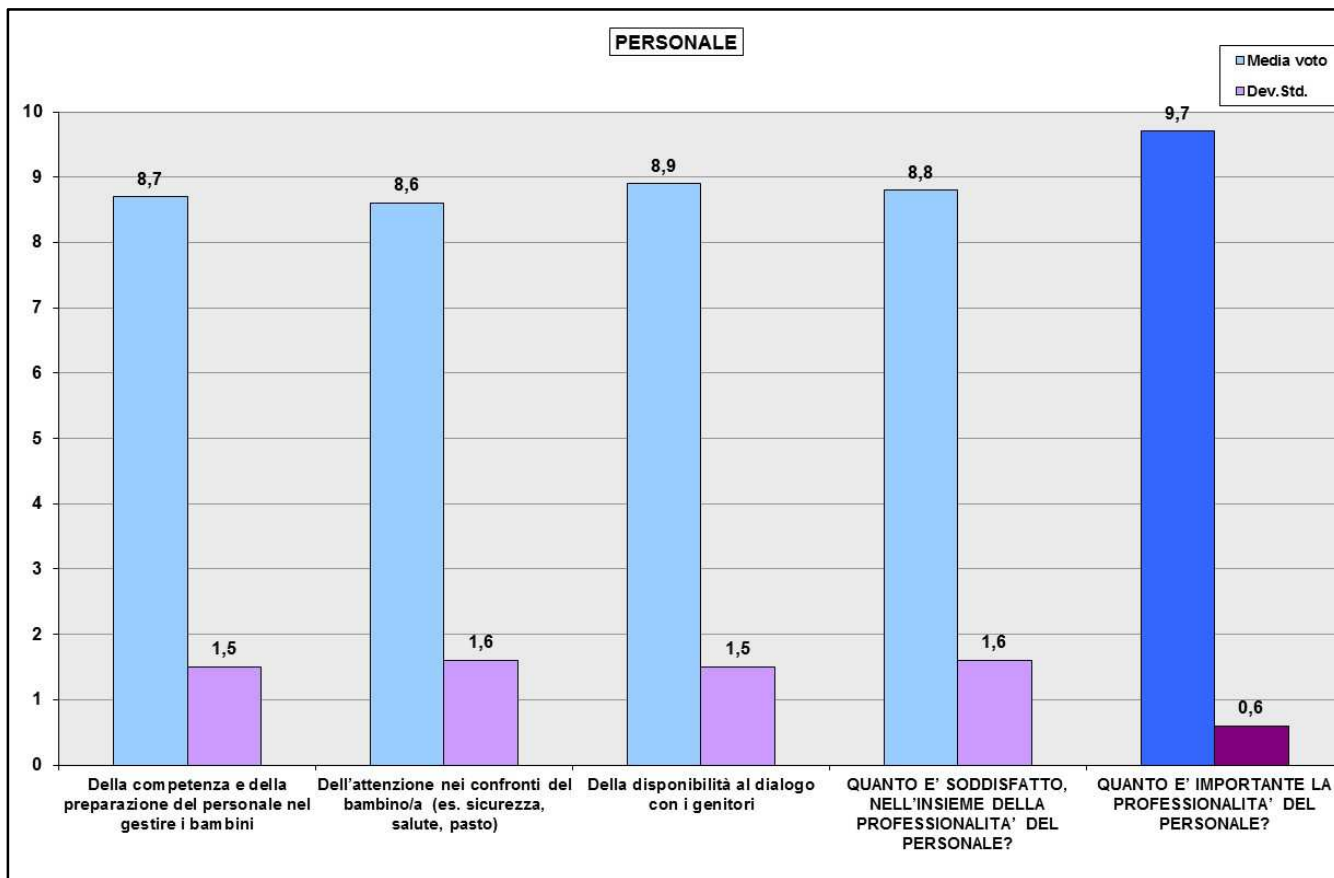
L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *la disponibilità al dialogo con i genitori*, che registra un voto medio di soddisfazione pari a 8,9.

Seguono *la competenza e preparazione del personale nel gestire i bambini* e *l'attenzione nei confronti del bambino/a* con voti medi rispettivamente di 8,7 e 8,6.

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,5 e 1,6.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco superiore alla media dei singoli voti di soddisfazione, con una media voto di 8,8 e una deviazione standard di 1,6 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 0,9 punti fra i due voti medi.



ASPETTI INFORMATIVI

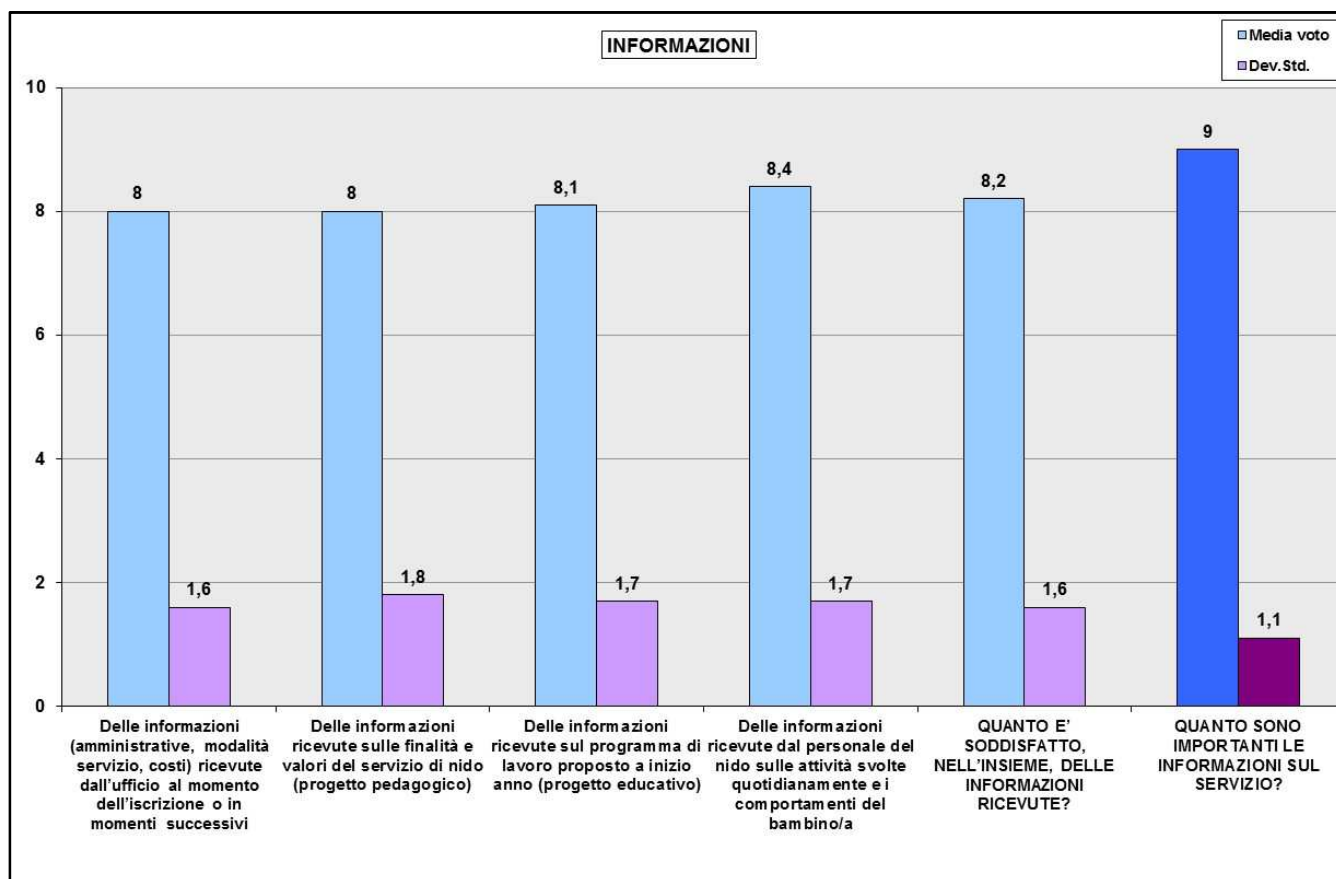
Tra gli intervistati, le informazioni ricevute registrano una valutazione positiva, con una soddisfazione complessiva pari a 8,2.

Fra gli aspetti esaminati, quello che riceve il voto di soddisfazione maggiore è *l'informazione ricevuta dal personale del Nido sulle attività svolte quotidianamente e i comportamenti del bambino/a*, con una media voto di 8,4. Segue con un voto di soddisfazione medio di 8,1, *l'informazione ricevuta sul programma di lavoro proposto a inizio anno*.

Chiudono questa area dedicata all'informazione, con una media voto entrambi di 8, le *informazioni ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi* e le *informazioni ricevute sulle finalità e valori del servizio di Nido*.

Tutti questi voti medi registrano un grado di omogeneità piuttosto alto con deviazioni standard comprese fra 1,5 e 1,8.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza dell'informazione è di 0,8 punti rispetto alle due medie.



VALUTAZIONI COMPLESSIVE

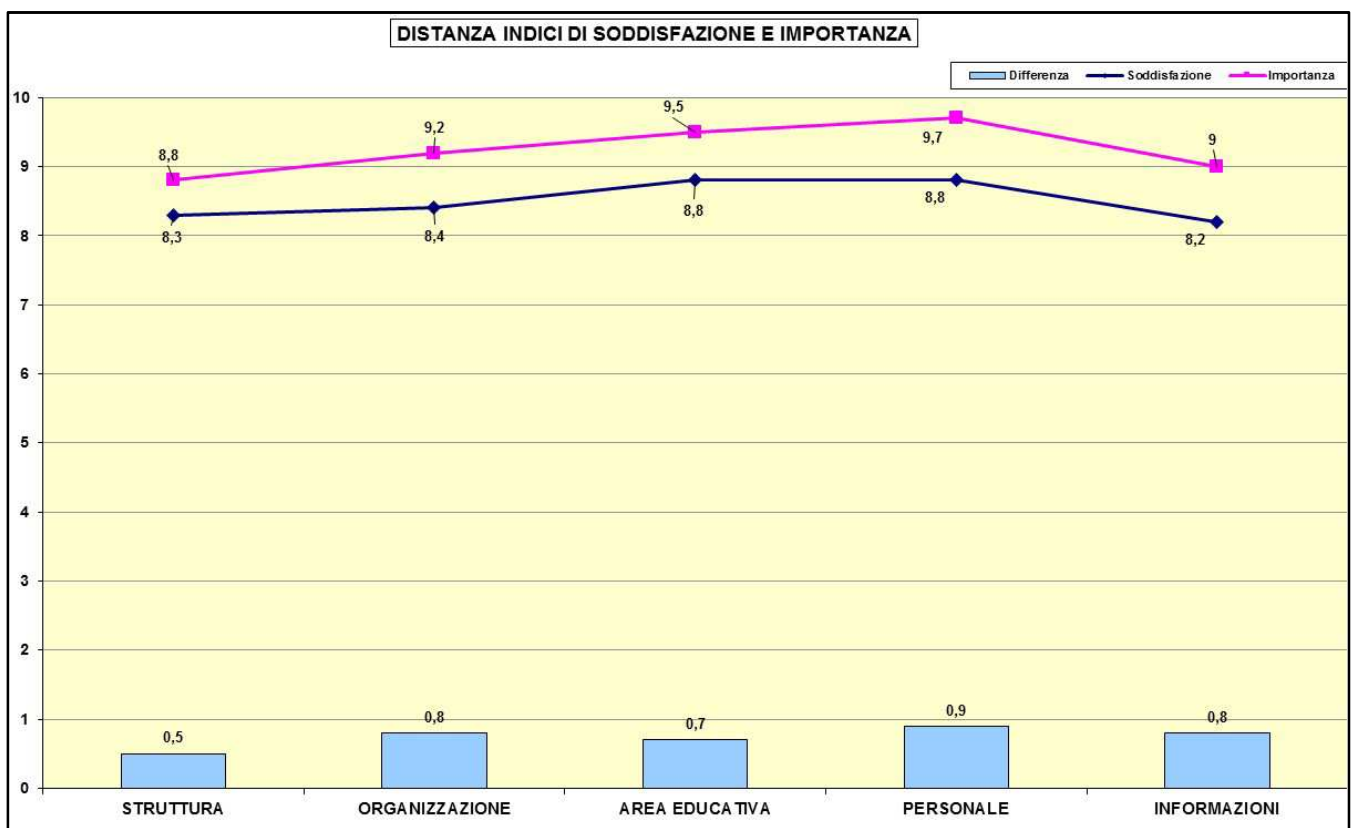
Per macrofattori (l'insieme di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai genitori dei bambini che hanno frequentato l'ultimo anno di Nido d'infanzia, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione indica le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda il *personale* con una differenza di 0,9 punti. Importante sottolineare che questo aspetto mostra uno scarto maggiore rispetto agli altri non causato da una bassa soddisfazione ma da un'alta importanza attribuita a questa area.

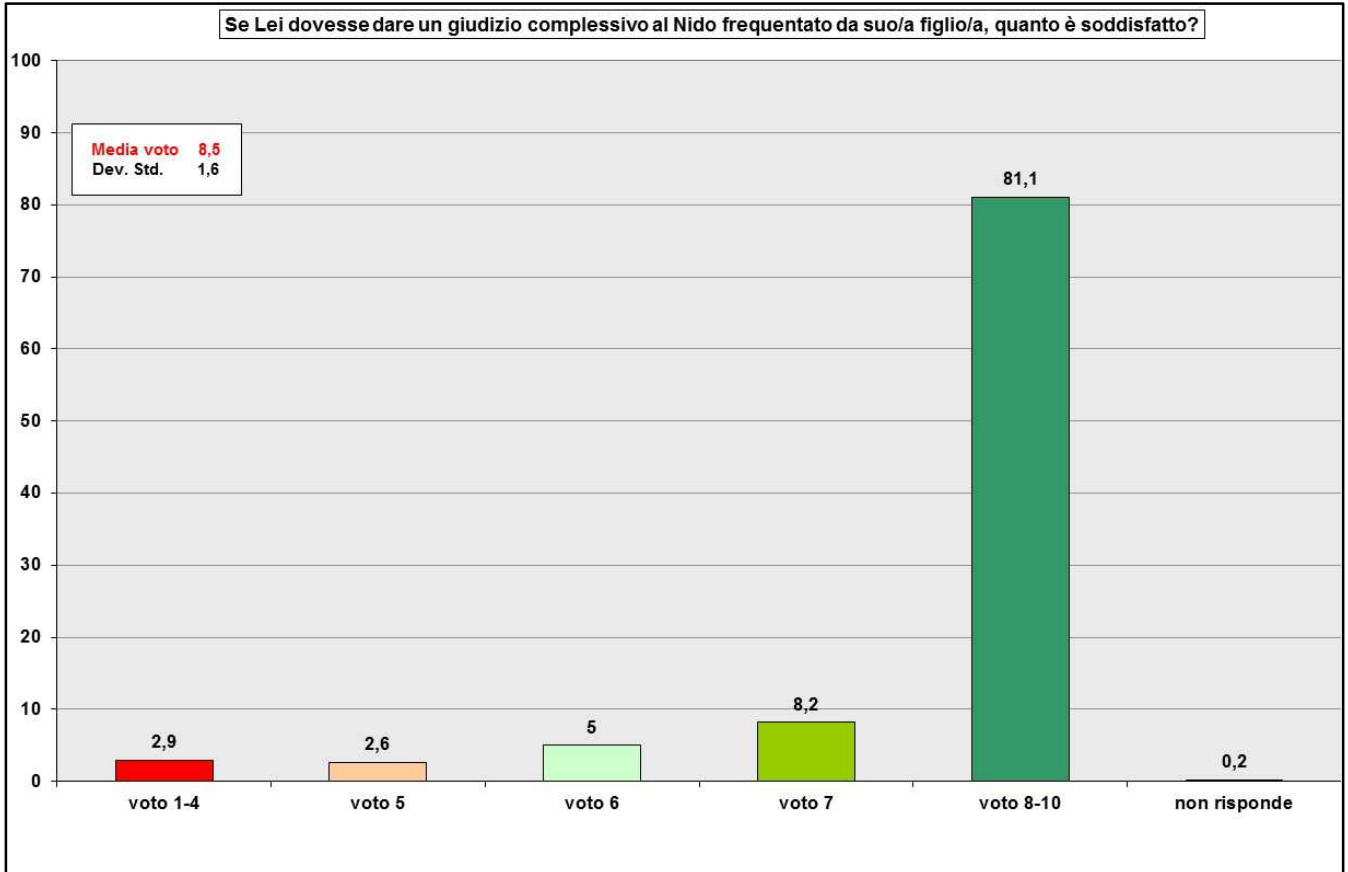
Seguono, con differenze rispettivamente di 0,8 e 0,7 punti, l'*organizzazione* e l'*area educativa*.

L'aspetto che registra uno scarto fra i due voti medi inferiore e che quindi si può considerare come non prioritario nella gerarchia di interventi, è la *struttura* del Nido d'infanzia.



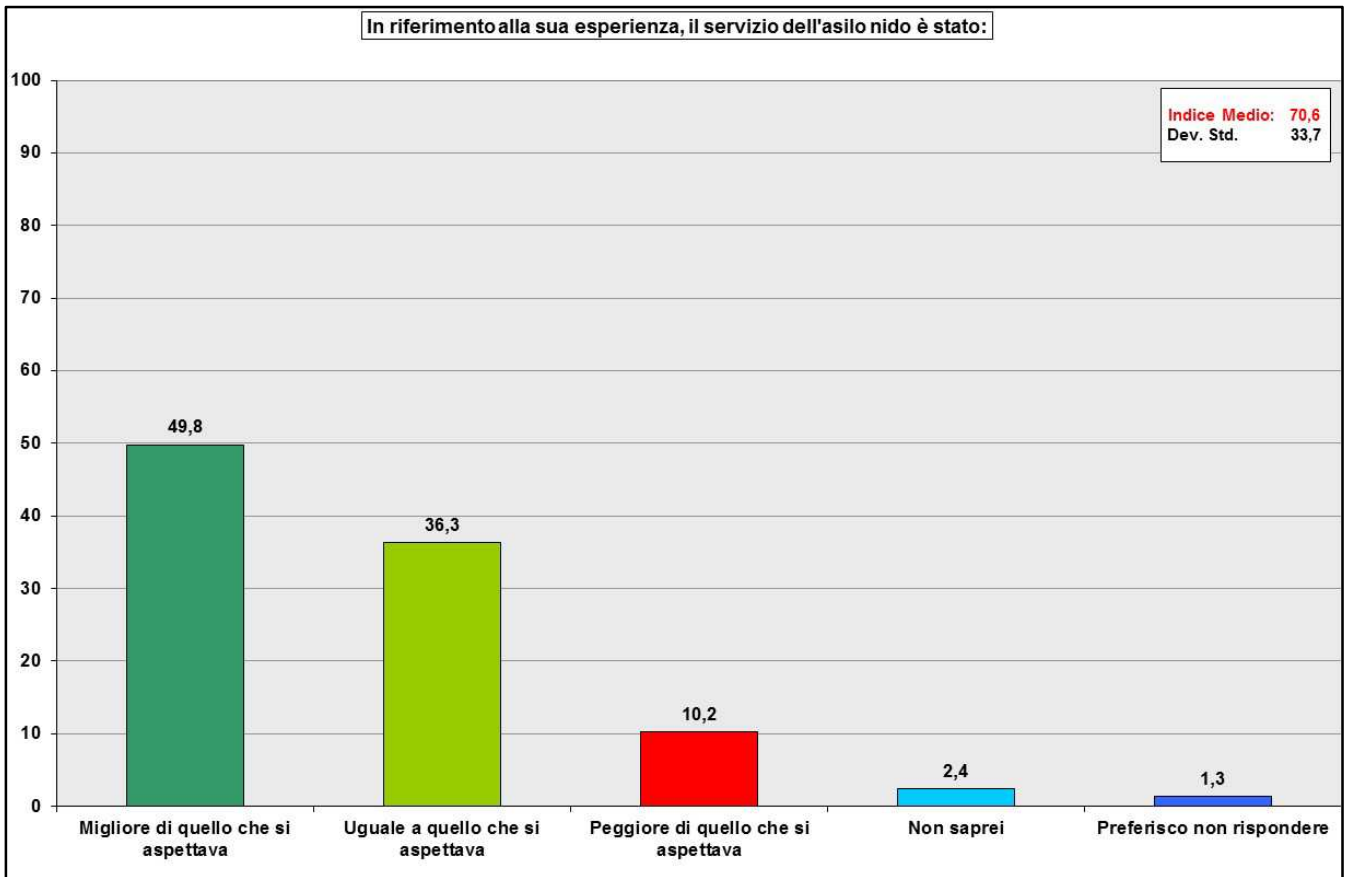
Il voto complessivo ai nidi d'infanzia nel Comune di Modena, si attesta su una media voto di 8,5. Questi voti sono frutto di giudizi abbastanza omogenei fra loro con una percentuale superiore all'80% di voti compresi fra l'8 e il 10, mentre solo il 5,5% assegna voto insufficiente.

Solo lo 0,2% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



Alla richiesta di indicare se il servizio ricevuto corrisponde alle proprie aspettative, gli intervistati hanno così risposto:

- il 49,8% degli intervistati dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 36,3% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- le percentuali di delusi è pari al 10,2%;
- il 3,7% degli intervistati non risponde a questa domanda.

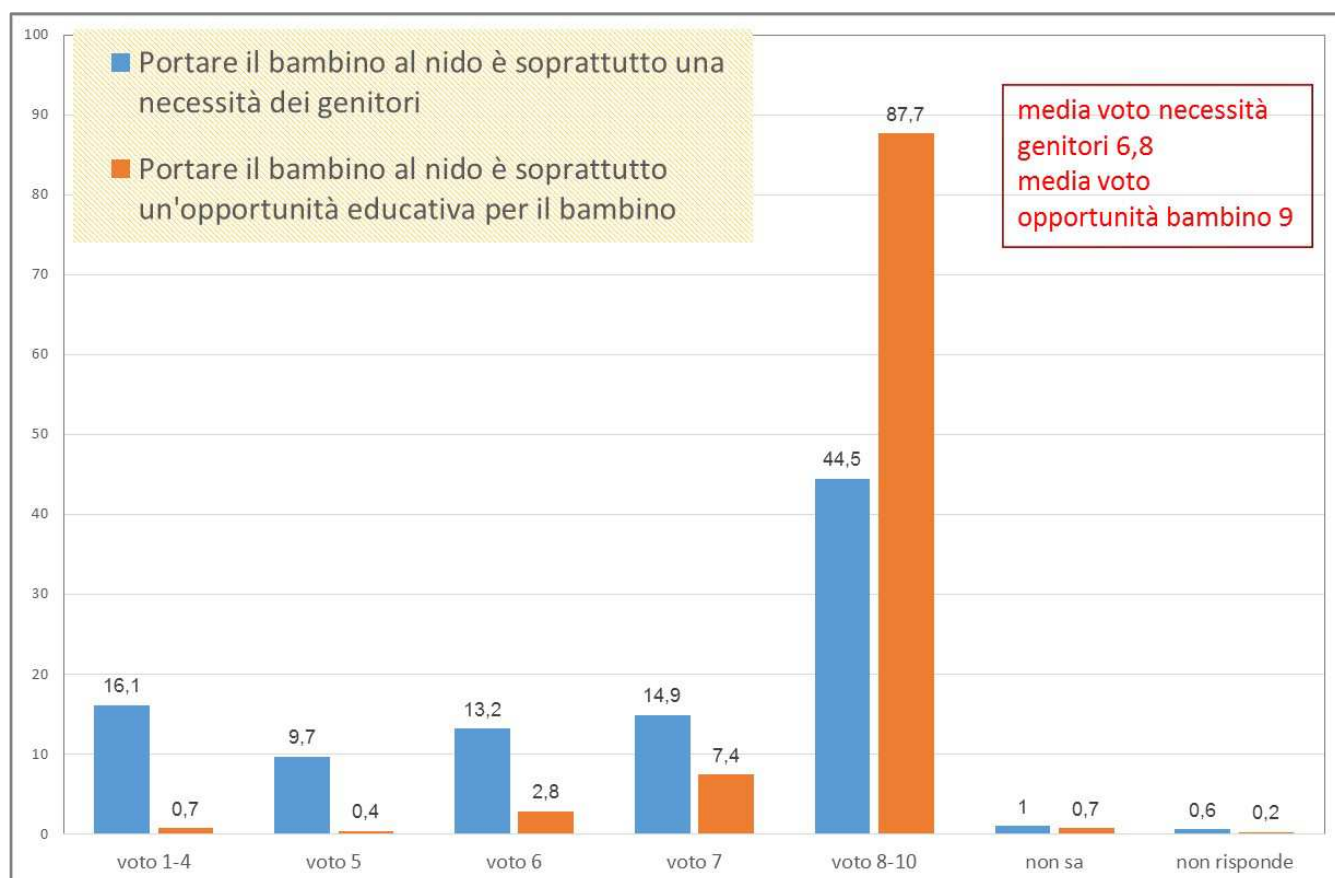


In ultima analisi, si è chiesto al genitore intervistato, di esprimere un voto di accordo su due affermazioni proposte:

- portare il bambino al nido è soprattutto una necessità per il genitore,
- portare il bambino al nido è soprattutto un'opportunità educativa per il bambino.

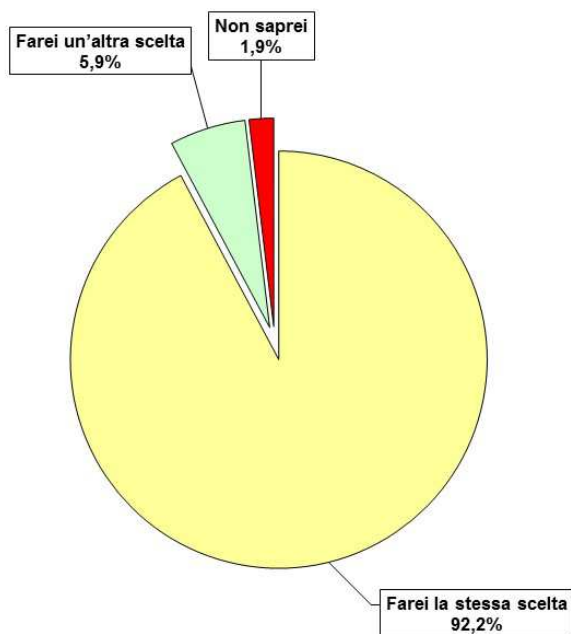
I genitori intervistati dichiarano un maggiore accordo con la seconda affermazione (*portare il bambino al nido è soprattutto un'opportunità educativa per il bambino*) che registra un voto medio pari a 9 ed una quota di disaccordo (voti compresi fra 1 e 5) pari all'1,1%.

La prima affermazione invece, (*portare il bambino al nido è soprattutto una necessità per il genitore*), pur registrando un voto medio superiore alla sufficienza (media voto necessità genitore = 6,8), indica un accordo più contenuto con una quota di disaccordo pari al 25,8% degli intervistati.



Infine (anche in questo caso in coerenza con le valutazioni espresse in tutto il questionario) il 92,2% dei genitori dichiara che oggi, a parità di condizioni, rifarebbe la stessa scelta.

Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, se dovesse rifare la scelta per accudire suo figlio/a, cosa farebbe?



CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi per sottocampioni distinti per genere, età, professione e titolo di studio del genitore intervistato emergono alcune caratteristiche:

- i padri sono più critici rispetto alle madri e riportano voti medi di soddisfazione più bassi; importante sottolineare però che i padri dichiarano una conoscenza meno estesa del servizio Nido rispetto alle madri. Questi portano più saltuariamente (da 0 a 6 volte la settimana) il bambino al Nido e parlano meno frequentemente rispetto alle madri con le educatrici.
- La fascia d'età più giovane tende a dare voti di soddisfazione più alti, mentre la fascia d'età 41-52 anni mostra elementi di maggiore criticità. Conferma di questa osservazione si ha andando ad osservare le aspettative rispetto al servizio realmente ricevuto. Mentre i genitori di età compresa fra i 26 e i 35 anni dichiarano in percentuale maggiore di aver ricevuto un servizio migliore di quello che si aspettavano, i genitori di età compresa fra i 41 e i 52 anni dichiarano prevalentemente di aver ricevuto un servizio uguale a quello che si aspettavano.
- i lavoratori autonomi sono tendenzialmente meno soddisfatti dei lavoratori dipendenti infatti si notano differenze minime ma costanti nei voti medi di soddisfazione;
- La variabile della scolarità non sembra discriminare in un'unica direzione.

Ulteriore analisi è stata effettuata incrociando i voti medi di soddisfazione con le variabili di frequenza quotidiana del Nido e di rapporto con le educatrici. Tali variabili sono state create partendo da due domande poste ai genitori: *“Quante volte la settimana mediamente porta o riprende personalmente il bambino/a al Nido?”* e *“Avete occasione (Lei o qualche altro familiare) di parlare con le insegnanti?”*.

Da tali incroci emerge che chi frequenta maggiormente il Nido assegna tendenzialmente voti medi superiori rispetto a chi ha una frequenza più sporadica. Differenza particolarmente significativa rispetto a questo incrocio si nota in corrispondenza della soddisfazione circa *gli orari di ingresso e uscita dal Nido*.

Differenze più marcate si evidenziano invece relativamente all'incrocio circa il rapporto con le educatrici: chi indica un rapporto frequente con le educatrici mostra valori di soddisfazione superiori rispetto a chi indica un rapporto saltuario. Importante sottolineare inoltre che questi ultimi segnalano voti di soddisfazione significativamente inferiori al totale per quasi tutte le voci esaminate.

Da notare inoltre, che i genitori che indicano un rapporto saltuario con le educatrici, dichiarano una minore soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative.

Infine, un ultimo approfondimento è stato compiuto incrociando i voti medi di soddisfazione con la domanda *“Il Nido d'Infanzia assegnato (ultimo frequentato) è”* le cui modalità di risposta – accorpate rispetto al questionario per ragioni interpretative - risultavano essere *“Tra i primi due indicati”* e *“Oltre il secondo”*. Da tale incrocio emerge che i più soddisfatti sono coloro i cui bambini frequentano il Nido d'infanzia indicato come prima o seconda scelta, mentre i genitori dei bambini che frequentano nidi d'infanzia non indicati fra le prime due scelte mostrano una soddisfazione inferiore per tutte le voci esaminate. È come se l'assegnazione del Nido al di fuori delle opzioni iniziali dei genitori, comportasse un “peso” che si trascina e condiziona le valutazioni per tutto il periodo scolastico.