



Comune di Modena

Settore Istruzione e rapporti con l'Università - Servizio educativo
scolastico 0-6 anni

Settore Direzione Generale – Ufficio Organizzazione, qualità e
ricerche

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO “SCUOLA DELL’INFANZIA”

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, giugno 2015

INDICE

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	4
AREE D'INDAGINE	5
SINTESI DELLE RISULTANZE	
* Struttura della Scuola 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 della scuola dell'infanzia, comunale, convenzionata, FISM, statale o della fondazione cresci@mo, nell'anno scolastico 2014/2015.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. I genitori che hanno dato il proprio indirizzo e-mail sono stati contattati tramite la posta elettronica per la compilazione del questionario da effettuarsi on-line. I genitori che al momento dell'iscrizione non hanno indicato un indirizzo e-mail al quale essere contattati hanno ricevuto a casa una lettera in cui si annunciava la ricerca; era quindi possibile telefonare all'ufficio "Servizio rapporti con le famiglie, sistema educativo e istruzione integrato" del settore "Istruzione e Rapporti con l'Università" per l'intervista telefonica eseguita con lo stesso questionario inviato tramite e-mail.
Metodologia di rilevazione	CAWI: autocompilazione di un questionario on-line CATI: interviste telefoniche
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato al numero reale di iscritti, per scuola dell'infanzia, gestione della scuola e cittadinanza del bambino, in modo da rispettare la proporzione nell'universo. Il peso è stato calcolato esclusivamente sugli elenchi dei bambini aventi associato un indirizzo e-mail. Sono state escluse 5 scuole FISM per un totale di 12 bambini in quanto nessun questionario è rientrato.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 26 maggio al 19 giugno 2015.

Riepilogo contatti	
Iscritti all'ultimo anno delle scuole dell'infanzia presenti nel comune di Modena	1118
Iscritti alle Scuole dell'Infanzia(ultimo anno) che avevano lasciato il proprio indirizzo di posta elettronica personale	745*
Indirizzi e-mail errati	32
Totale rifiuti – non risposte	355
Interviste realizzate	358
% rientri su indirizzi e-mail validi	50,2
Margine d'errore massimo	+/- 3,72%

* *I genitori che avevano più di un figlio frequentate la stessa scuola (gemelli) dell'infanzia hanno ricevuto un solo questionario: 18 indirizzi e-mail doppi.*

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Intervistato:	n	%
Madre	247	68,3
Padre	113	31,3
Altro	1	0,4
Totale	361	100
Sesso dell'intervistato:	n	%
Maschio	114	31,7
Femmina	247	68,3
Totale	361	100
Età dell'intervistato:	n	%
23-30	17	4,7
31-35	44	12,2
36-40	137	37,8
41 e oltre	163	45,3
Totale	361	100
Occupazione attuale:	n	%
Lavoratore autonomo	50	13,7
Lavoratore dipendente	272	75,3
Disoccupato/a	10	2,8
Casalingo/a	26	7,2
Altro non occupato	3	0,9
Totale	361	100
Rapporto di lavoro è:	n	%
A tempo indeterminato	250	92,1
A tempo determinato, precario	20	7,3
Altro	2	0,6
Totale	272	100
Scolarità	n	%
Obbligo	33	9,2
Diploma	150	41,5
Laurea	178	49,3
Totale	361	100
Cittadinanza intervistato	n	%
Italiana	307	85,2
Comunitaria (europea)	7	1,9
Extra-comunitaria	40	11
Doppia (italiana e straniera)	7	1,9
Totale	361	100
Cittadinanza bambino	n	%
Italiano	319	88,5
Straniero	42	11,5
Totale	361	100

AREE D'INDAGINE

Ai genitori intervistati è stato chiesto di assegnare per ogni voce che componeva l'area, un voto di soddisfazione compreso fra 1 – per niente soddisfatto - e 10 – del tutto soddisfatto - come i voti scolastici. Al termine delle singole valutazioni è stato inoltre richiesto un giudizio di soddisfazione complessivo per l'intera area e un voto di importanza.

La necessità di misurare soddisfazione e importanza nasce dalla consapevolezza che, se richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative e le sue priorità a livello teorico sul servizio ricevuto, la valutazione di soddisfazione fa invece riferimento alla sua esperienza diretta di utente e alla sua percezione del servizio stesso. Poter affiancare questi due voti permette quindi di avere un quadro più ampio del giudizio dato e di trarre utili suggerimenti per migliorare o modificare il servizio stesso.

Lo schema seguente sintetizza le aree indagate e gli aspetti che le compongono.

1. Strutture e Ambiente Fisico della Scuola d'Infanzia
 - Spazi e locali interni alla scuola d'infanzia
 - Spazi e luoghi esterni alla scuola d'infanzia
 - Arredi e attrezzature
2. Pulizia
 - Pulizia dei locali interni
 - Pulizia dello spazio esterno
3. Organizzazione
 - Menù offerto ai bambini (qualità, diete)
 - Costo della retta in relazione al servizio che riceve
 - Orario di apertura (entrata) della scuola
 - Orario di chiusura (uscita) della scuola
 - Calendario di apertura e di chiusura della scuola del corso dell'anno
4. Proposta Educativa
 - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
 - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
 - Apprendimento del bambino/a
 - Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a
5. Personale Educativo
 - Attenzione nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
 - Disponibilità al dialogo con i genitori
 - Competenza degli insegnanti
 - Affidabilità degli insegnanti
 - Riservatezza degli insegnanti

6. Informazioni e Procedure Amministrative

- Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi
- Procedure e modalità di iscrizione

7. Partecipazione e Comunicazione

- Funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (Consiglio di plesso, Assemblee, ...)
- Incontri organizzati dalla scuola per i genitori (incontri di sezione, serate a tema, ...)
- Informazioni ricevute sul progetto educativo della scuola/sezione
- Informazioni ricevute dal personale educativo sulle attività della giornata e della scuola

Infine è stata raccolta una valutazione complessiva sulla Scuola dell'Infanzia frequentata.

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni singola area indagata.

STRUTTURA DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA

In questa area si volevano indagare gli aspetti della scuola che hanno a che fare con la parte strutturale, intesa come l'insieme degli elementi che riguardano, ad esempio, l'adeguatezza dei locali o dei materiali utilizzati e degli arredi.

In particolare è stata chiesta una valutazione distinta per lo spazio interno e per quello esterno.

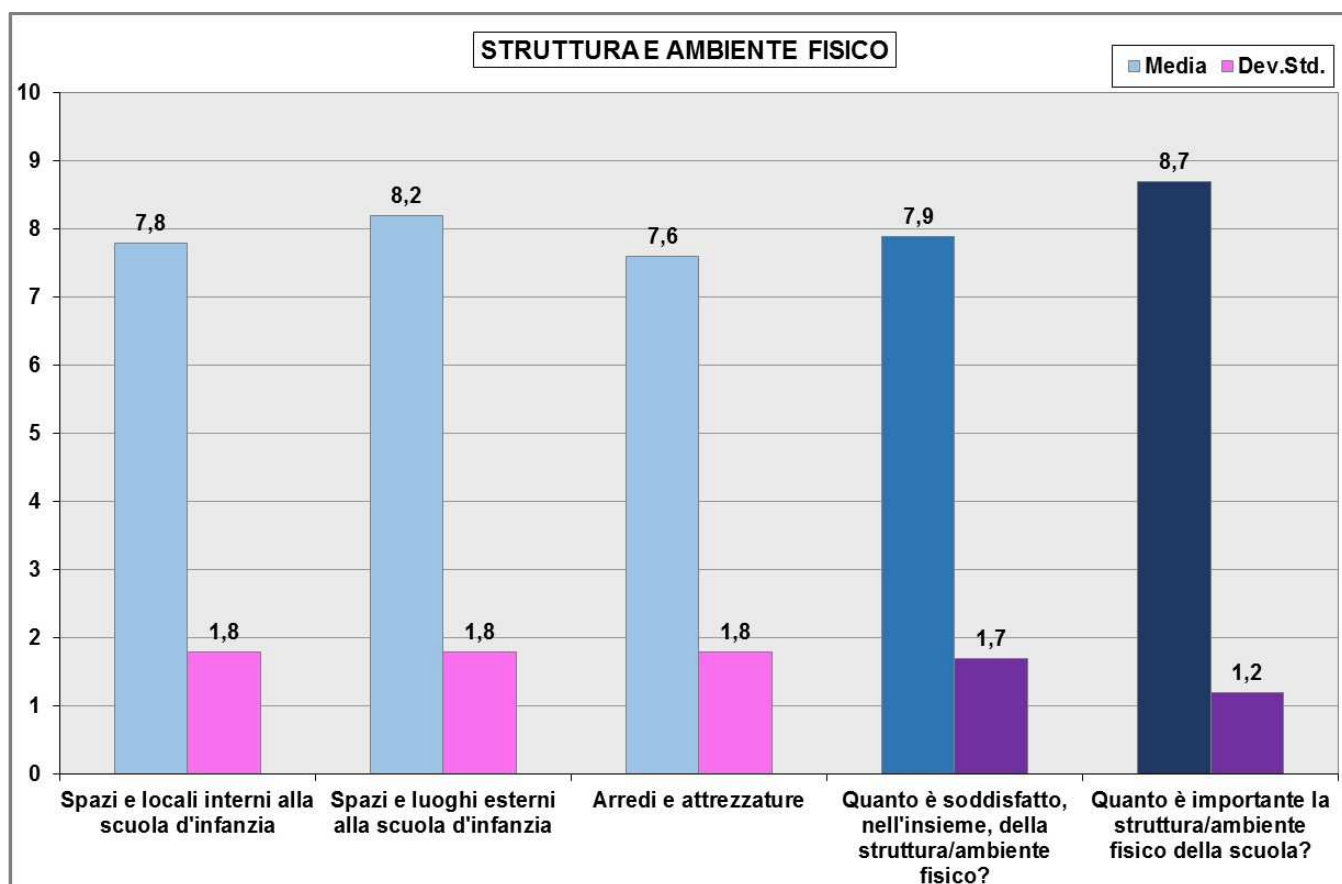
L'aspetto che registra la soddisfazione più alta è quello degli *spazi e dei luoghi esterni alla scuola dell'infanzia* seguito dagli *spazi e locali interni alla Scuola dell'Infanzia* con voti medi rispettivamente di 8,2 e 7,8.

Gli *arredi e le attrezzature* raccoglie una soddisfazione inferiore – la più bassa dell'area in esame – con un voto medio pari a 7,6.

Tutti i voti medi assegnati ai singoli aspetti registrano una deviazione standard pari a 1,8 ad indicare una buona omogeneità delle risposte date, pur essendo medie voto relative a scuole dell'infanzia diverse anche per caratteristiche strutturali.

Il voto medio di soddisfazione complessivo assegnato alla struttura è di 7,9 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 0,8 punti rispetto alle due medie.



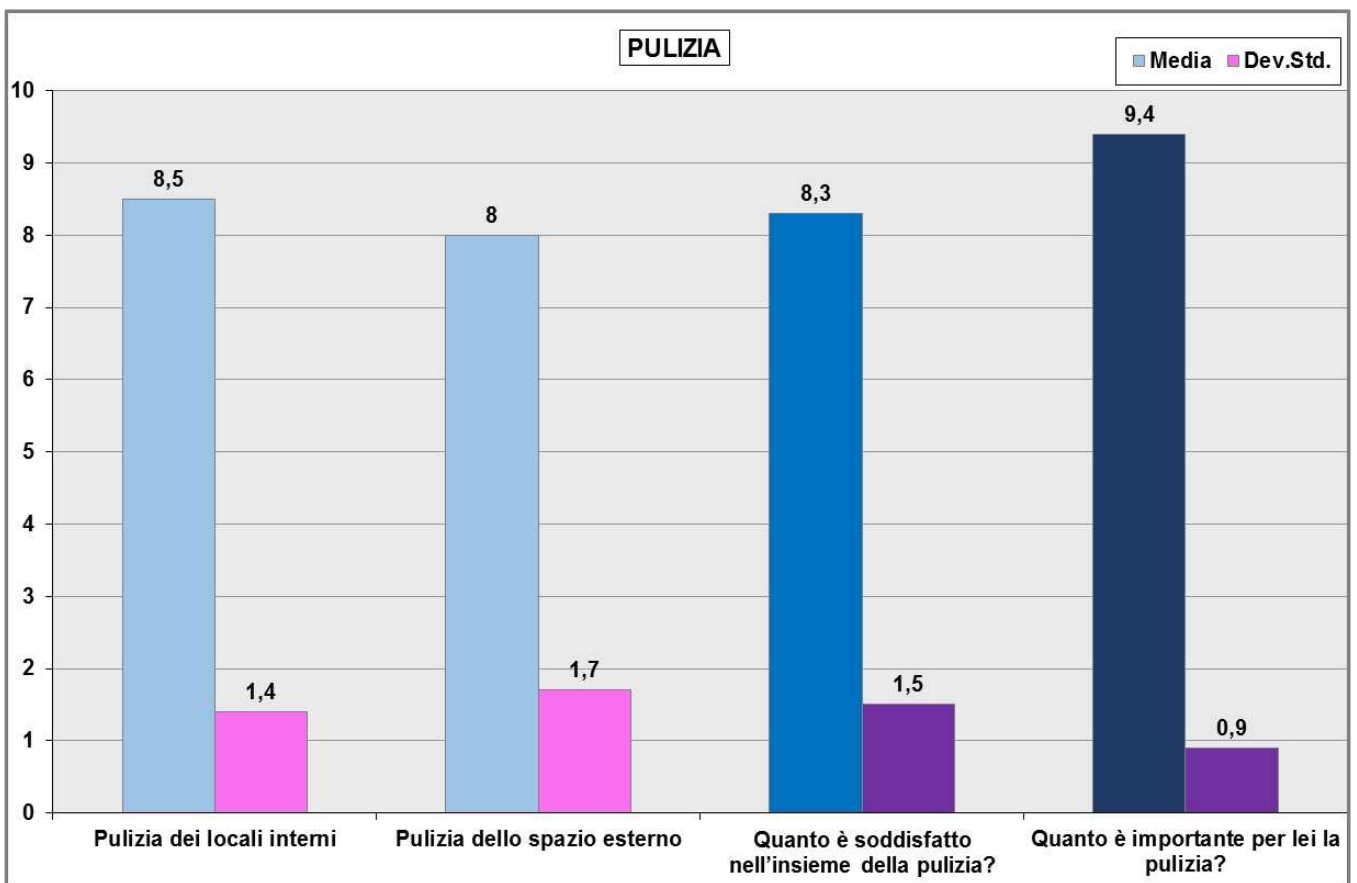
PULIZIA

Gli aspetti relativi alla *pulizia dei locali interni ed esterni* registrano una soddisfazione alta, con medie voto rispettivamente di 8,5 e 8.

Nel complesso la pulizia della Scuola dell'Infanzia registra una soddisfazione pari a 8,3 e rappresenta esattamente la media aritmetica delle due voci sopra riportate.

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,4 e 1,7.

Lo scarto della soddisfazione totale con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 1,1 punti fra i due voti medi.



ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione della Scuola dell'Infanzia raccoglie una buona soddisfazione complessiva con un voto medio pari a 7,9.

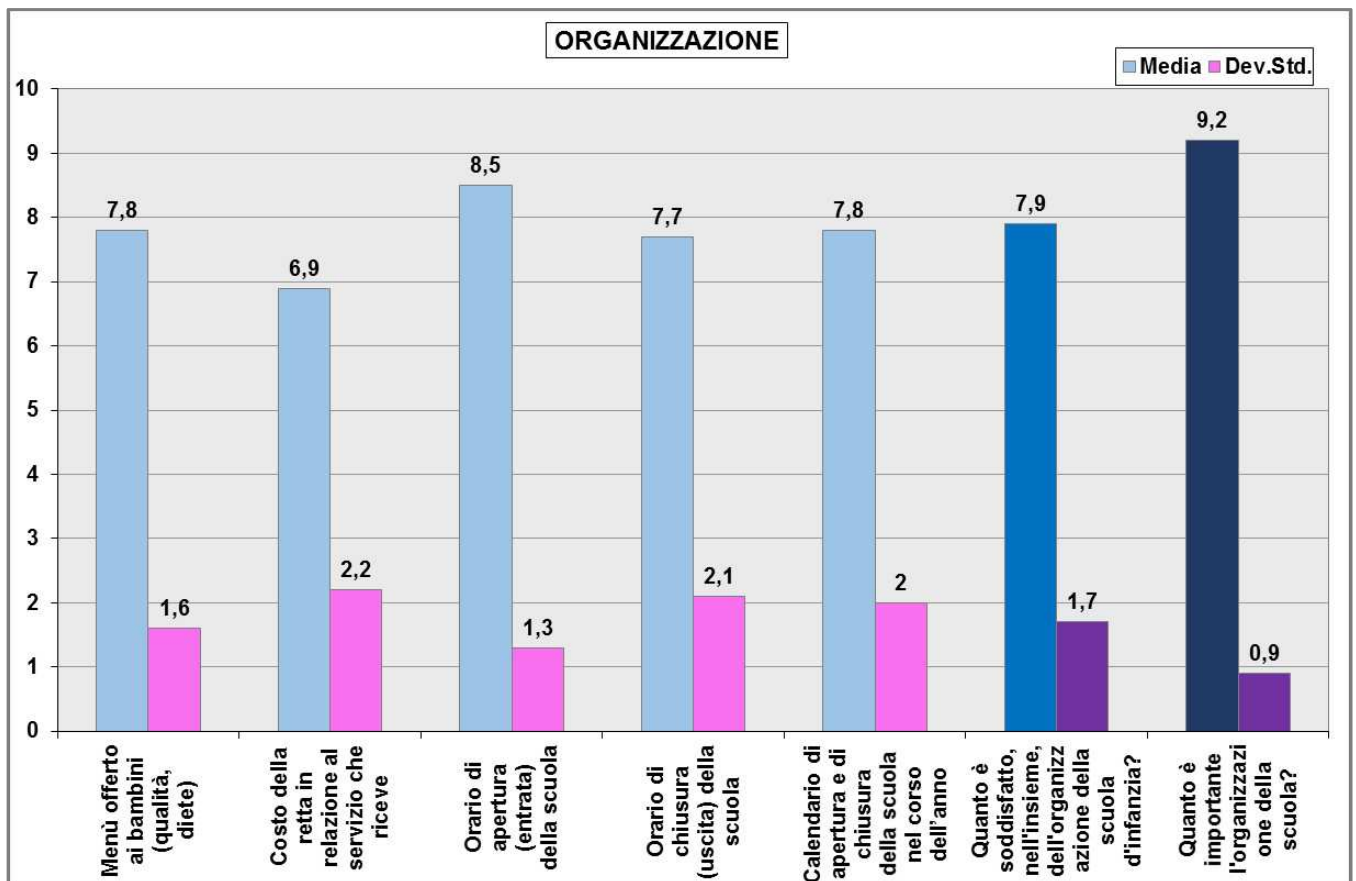
Questo voto, più alto rispetto alla media dei singoli aspetti esaminati, è infatti influenzato in misura diversa da ciascun aspetto.

In ordine decrescente di soddisfazione, si nota che i genitori intervistati risultano molto soddisfatti dell'orario di apertura (entrata) della scuola (8,5); una soddisfazione media si registra invece per il menù offerto ai bambini (qualità, diete), il calendario di apertura e di chiusura della scuola nel corso dell'anno (entrambi gli aspetti con media voto di 7,8) e per l'orario di chiusura (uscita) della scuola (media voto 7,7).

L'aspetto meno gradito, con media voto di 6,9, risulta essere il costo della retta in relazione al servizio ricevuto.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,3 e 2,2 ad indicare una discreta, ma non ottima, omogeneità delle risposte date.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 1,3.



PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con la progettazione del servizio (esperienze e attività svolte), la documentazione delle esperienze realizzate dal bambino nel corso dell'anno, e lo sviluppo del bambino in termini di apprendimento e capacità relazionali.

Complessivamente è un'area che viene valutata in modo positivo, con una media voto complessiva pari a 8,3.

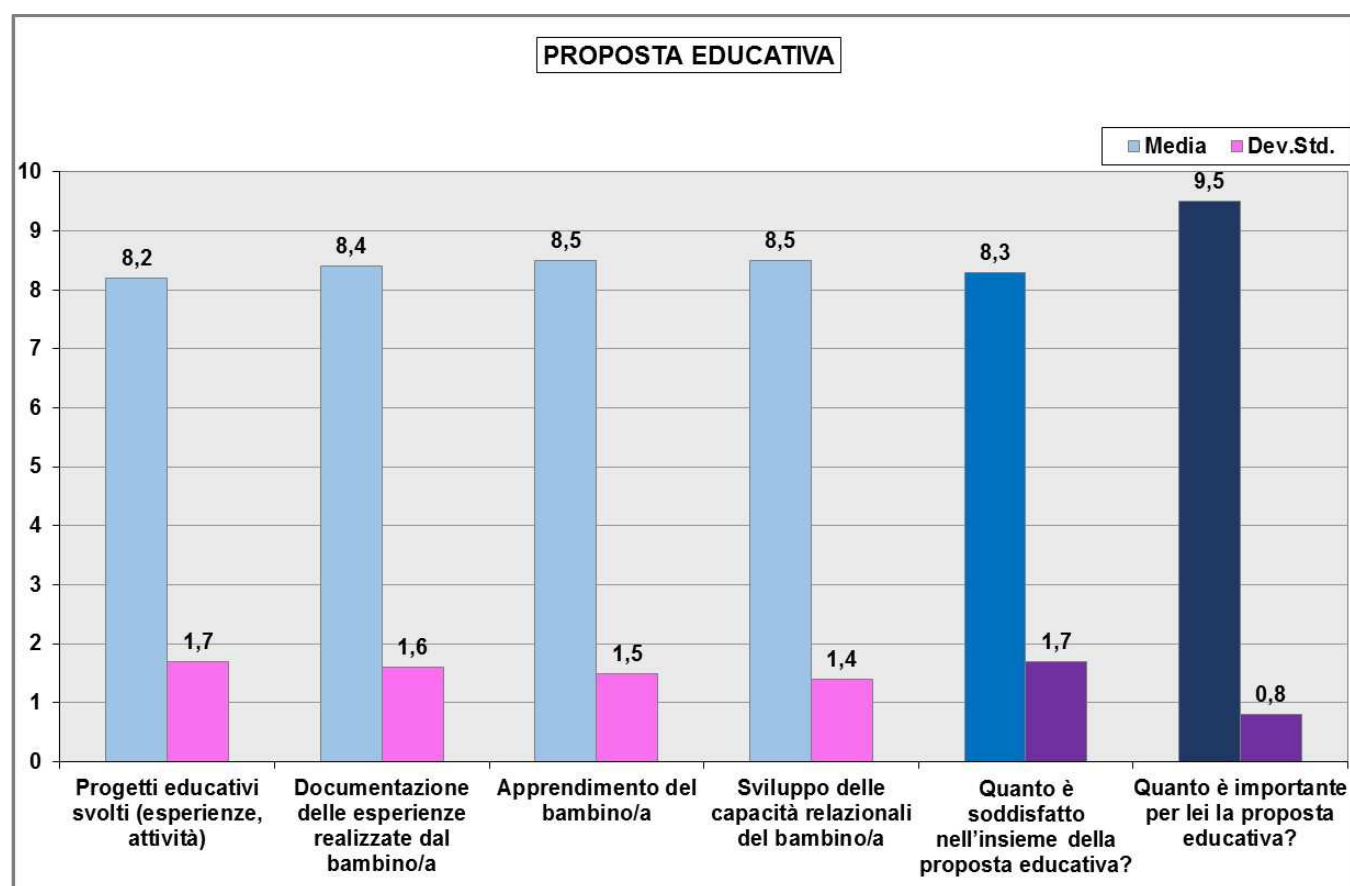
Gli aspetti che risultano maggiormente graditi sono l'apprendimento del bambino/ae lo sviluppo delle capacità relazionali del bambino, entrambe con media voto pari a 8,5.

Seguono la documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a e i progetti educativi svolti con voti medie voto rispettivamente di 8,4 e 8,2.

Per tutti questi voti medi si registra un grado di omogeneità piuttosto alto con deviazioni standard comprese fra 1,4 e 1,7.

La media aritmetica dei singoli voti di soddisfazione assegnati alle voci analizzate è di poco superiore alla media dei voti di soddisfazione complessivi, segno che non tutti concorrono allo stesso modo al voto totale.

Lo scarto del voto di soddisfazione complessiva con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 1,2 punti fra i due voti medi.



PERSONALE EDUCATIVO

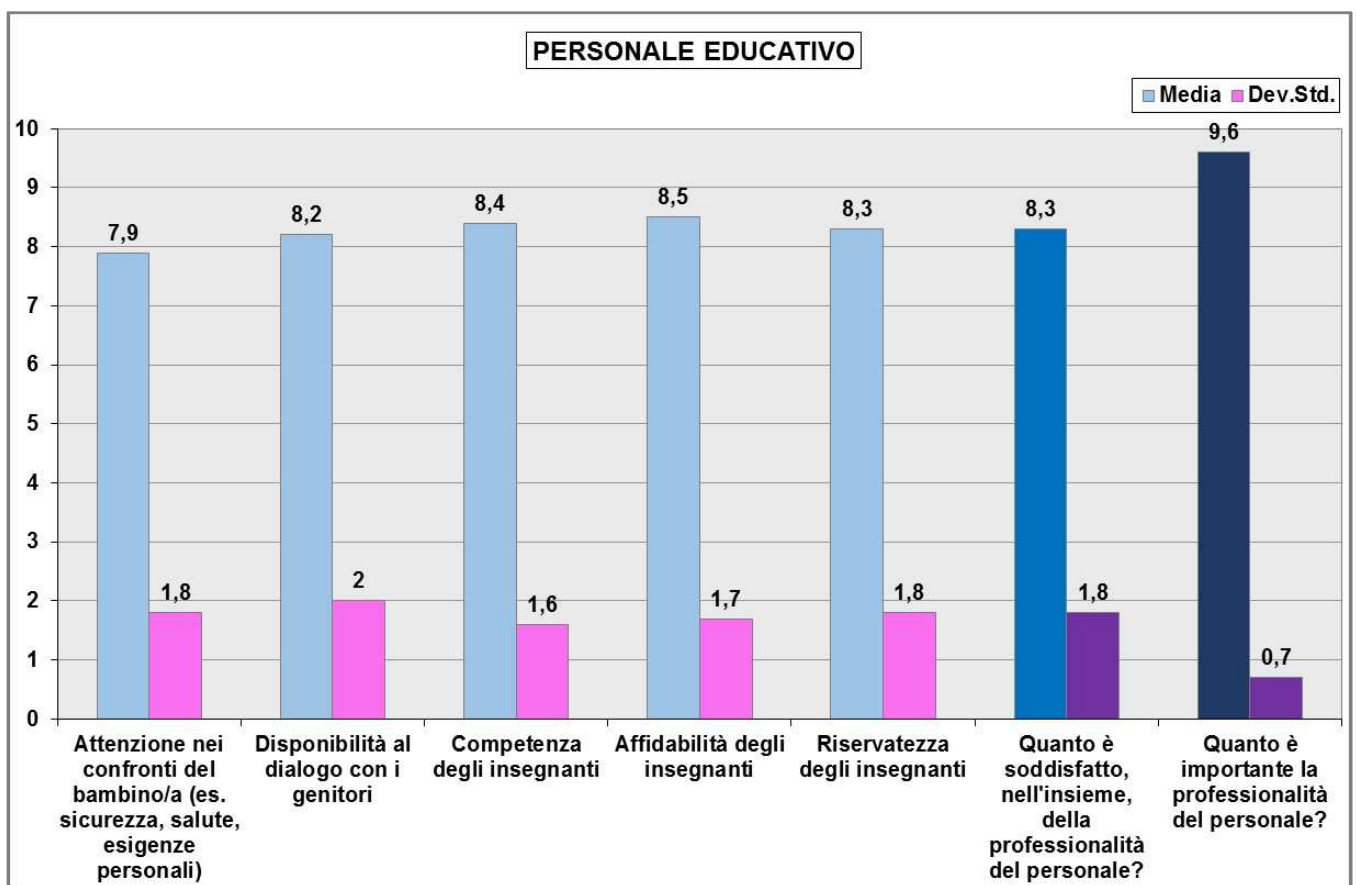
Tra gli intervistati, il personale educativo registra una valutazione positiva, con una soddisfazione media complessiva pari a 8,3.

Fra gli aspetti esaminati, quello che riceve il voto di soddisfazione maggiore è *l'affidabilità degli insegnanti* con una media voto di 8,5. Seguono con voti di soddisfazione medi rispettivamente di 8,4, 8,3 e 8,2, *la competenza degli insegnanti*, *la riservatezza degli insegnanti* e *la disponibilità al dialogo con i genitori*.

Chiude questa area dedicata al personale educativo, con una media voto di poco inferiore all'8 (7,9), *l'attenzione nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)*.

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,6 e 2.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza per l'area del personale educativo è di 1,3 punti rispetto alle due medie.



INFORMAZIONI E PROCEDURE AMMINISTRATIVE

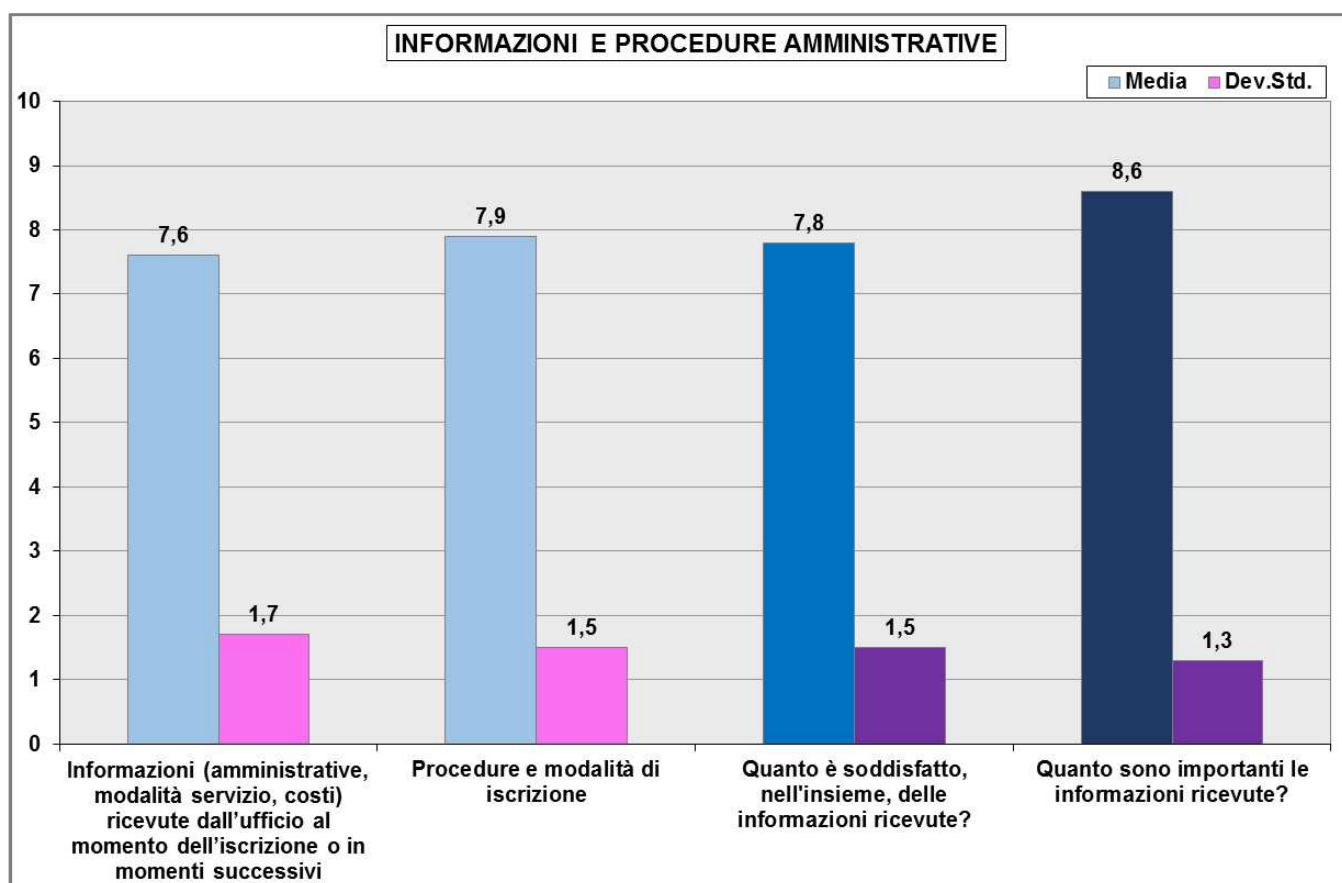
Tra gli aspetti che caratterizzano il servizio si trovano anche le informazioni e le procedure amministrative.

Complessivamente quest'area è stata valutata discretamente con un voto medio pari a 7,8.

Questo voto complessivo è dovuto ad una soddisfazione delle *procedure e modalità di iscrizione* pari a un voto medio di 7,9 ed un gradimento delle *informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi* con voto medio 7,6.

Entrambi questi voti medi registrano una buona omogeneità, con deviazioni standard rispettivamente di 1,5 e 1,7.

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



PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

L'ultima area indagata riguarda il rapporto tra il servizio e le famiglie nella dimensione dell'partecipazione e comunicazione. In particolare è stata chiesta una valutazione sul funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori, gli incontri organizzati dalla scuola rivolti alle famiglie e le informazioni ricevute sia ad inizio anno rispetto al progetto educativo, sia quotidianamente sulla attività della giornata e della scuola.

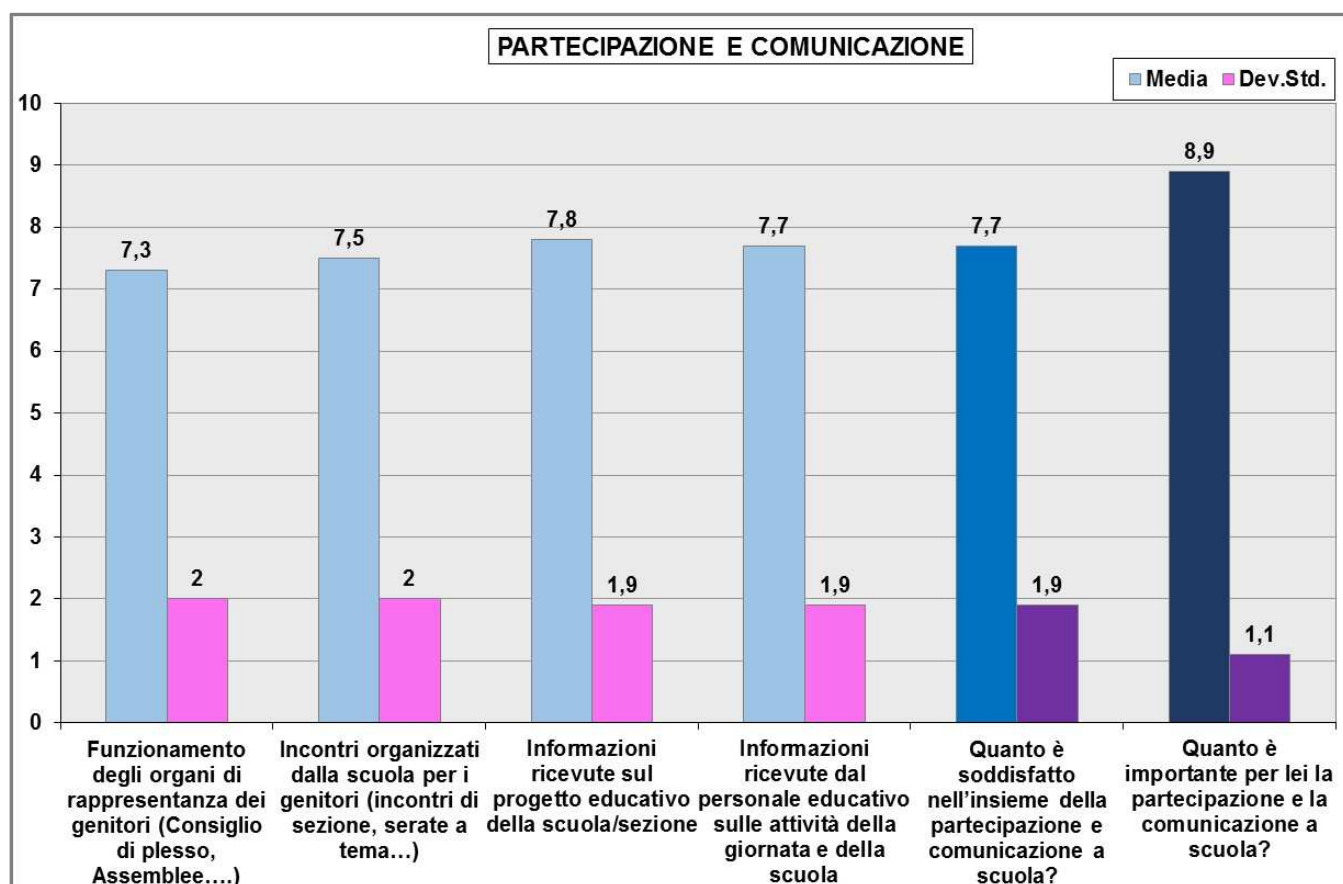
Fra questi, la valutazione migliore è stata registrata dalle *informazioni ricevute sul progetto educativo della scuola/sezione* e dalle *informazioni ricevute dal personale educativo sulle attività della giornata e della scuola*, con medie voto rispettivamente di 7,8 e 7,7.

Seguono con media voto di 7,5 gli *incontri organizzati dalla scuola per i genitori (incontri di sezione, serate a tema, ...)*. Chiude questa sezione il *funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (Consiglio di plesso, Assemblee, ...)* con media voto di 7,3.

Tutte le medie voto raccolte sono discretamente omogenee, con deviazioni standard comprese fra 1,9 e 2.

La media voto complessiva per la sezione dedicata alla partecipazione e comunicazione registra una buona soddisfazione con un voto medio pari a 7,7 e di poco superiore alla media aritmetica dei singoli voti di soddisfazione assegnati agli aspetti che compongono questa area.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza dell'informazione è di 1,2 punti rispetto alle due medie.



VALUTAZIONI COMPLESSIVE

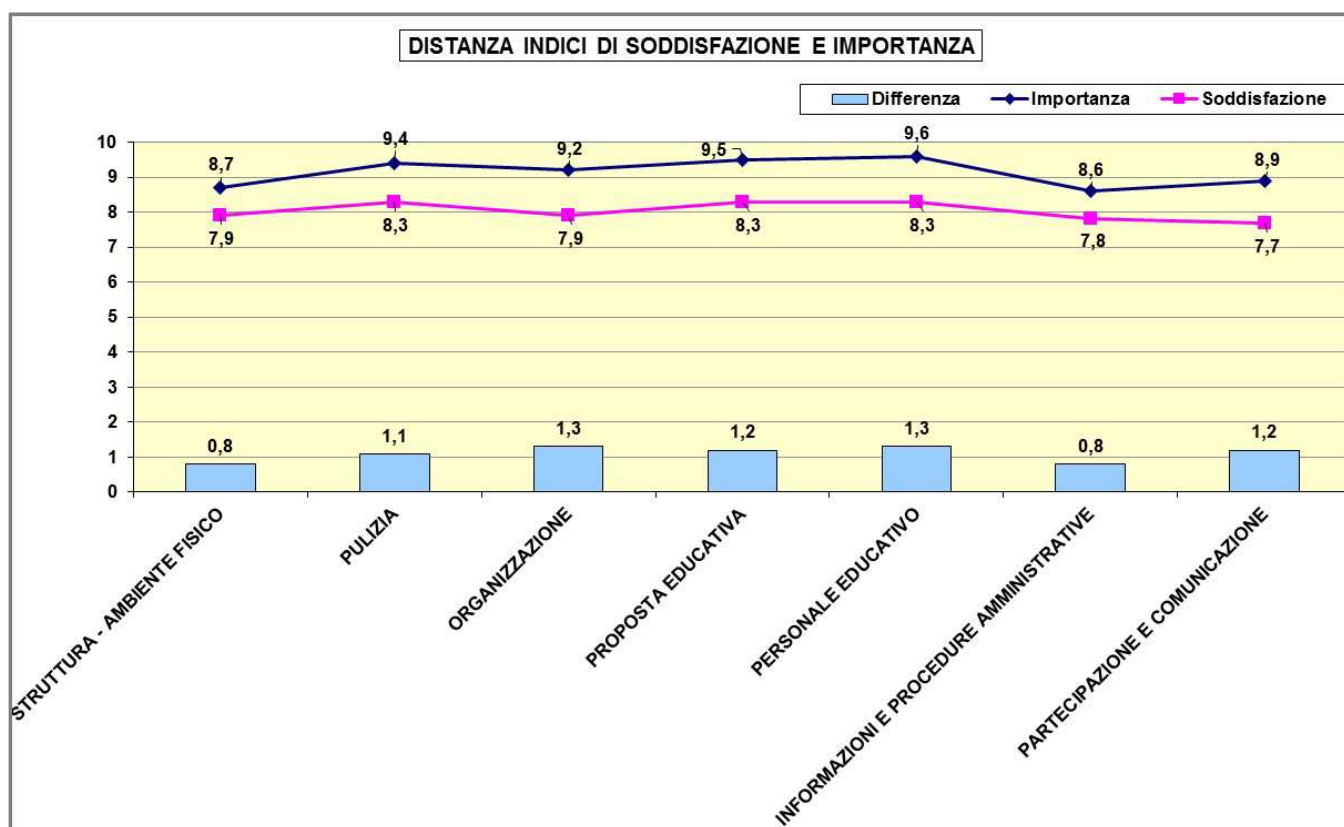
Per ogni singola area è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai genitori dei bambini che hanno frequentato la Scuola dell'Infanzia, così come riportato in precedenza.

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 l'*organizzazione* e il *personale educativo* con una differenza di 1,3 punti. Importante sottolineare che questo ultimo aspetto mostra uno scarto maggiore rispetto agli altri non tanto per una bassa soddisfazione quanto per un'alta importanza attribuita.

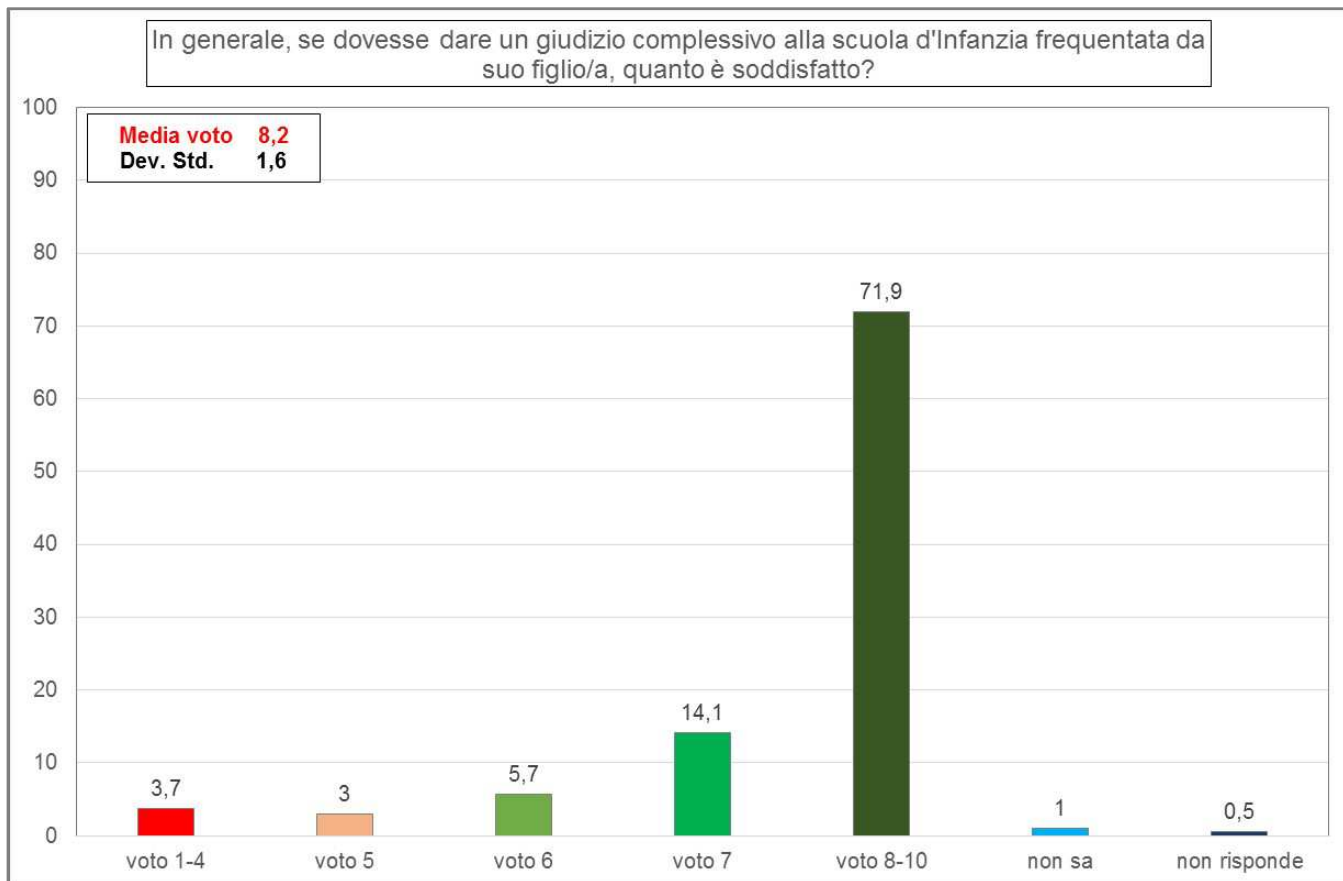
Seguono, con differenze di 1,2 punti, la *partecipazione e comunicazione*, insieme alla *pulizia* con uno scarto di 1,1 fra i due voti medi.

Gli aspetti che registrano uno scarto fra i due voti medi inferiore e che quindi si possono considerare come non prioritari nella gerarchia di interventi, sono la *struttura – ambiente fisico* della Scuola dell'Infanzia e le *informazioni e procedure amministrative*.



Il voto complessivo alla Scuola dell'Infanzia frequentata registra una buona soddisfazione con una media voto di 8,2. Questo voto è frutto di giudizi abbastanza omogenei fra loro con una percentuale superiore all'70% di voti compresi fra l'8 e il 10, mentre meno del 7% degli intervistati assegna un voto insufficiente.

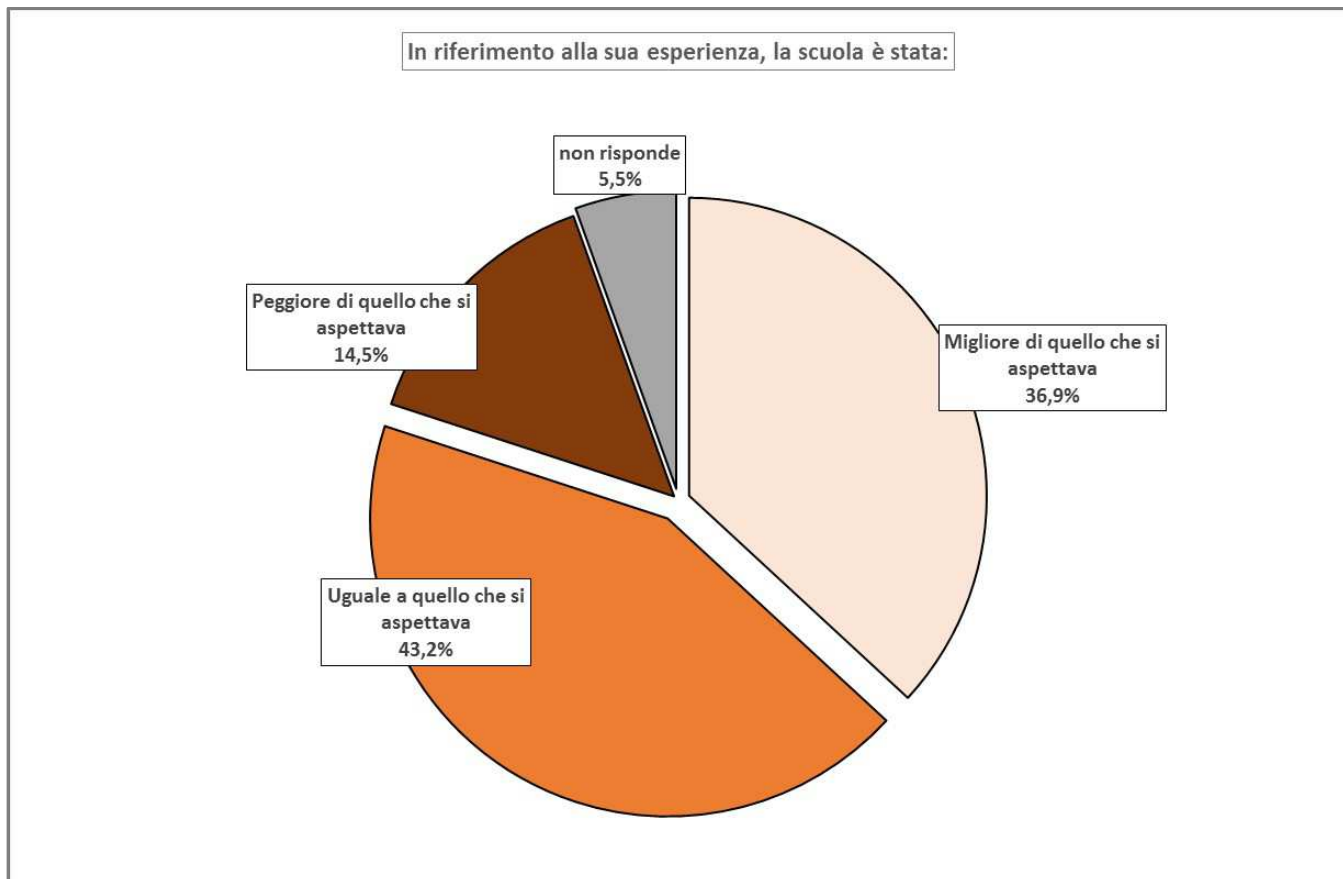
Solo l'1,5% dei genitori intervistati non ha risposto a questa domanda.



Un ulteriore dato che conferma un buon livello di soddisfazione deriva dalla domanda relativa alle aspettative iniziali delle famiglie. Alla domanda diretta di com'è stata la Scuola dell'Infanzia rispetto alle proprie aspettative si nota una percentuale alta di famiglie che dichiara che il servizio è risultato migliore o uguale a quanto atteso.

In particolare:

- il 36,9% degli intervistati dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 43,2% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- le percentuali di delusi è pari al 14,5%;
- il 5,5% degli intervistati non risponde a questa domanda.

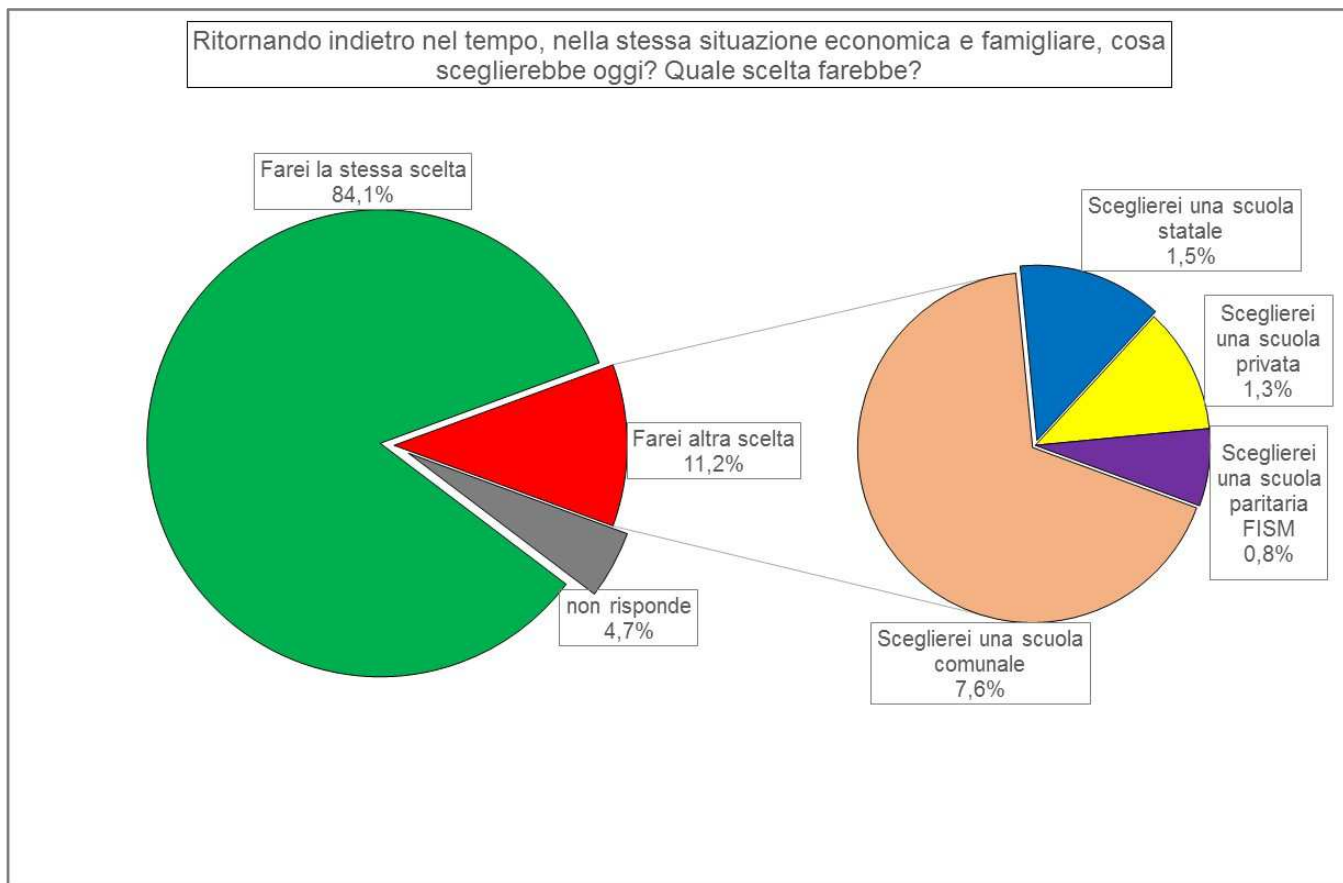


Infine (anche in questo caso in coerenza con le valutazioni espresse in tutto il questionario) l'84,1% dei genitori dichiara che oggi, a parità di condizioni, rifarebbe la stessa scelta.

Coloro che farebbero un'altra scelta (11,2%) si compongono di:

- un 7,6% di coloro che sceglierebbe una scuola comunale;
- l'1,5% iscriverebbe suo figlio ad una scuola statale;
- l'1,3% preferirebbe una scuola privata;
- lo 0,8% sceglierebbe una scuola privata o FISM.

Il 4,7% degli intervistati non risponde a questa domanda.



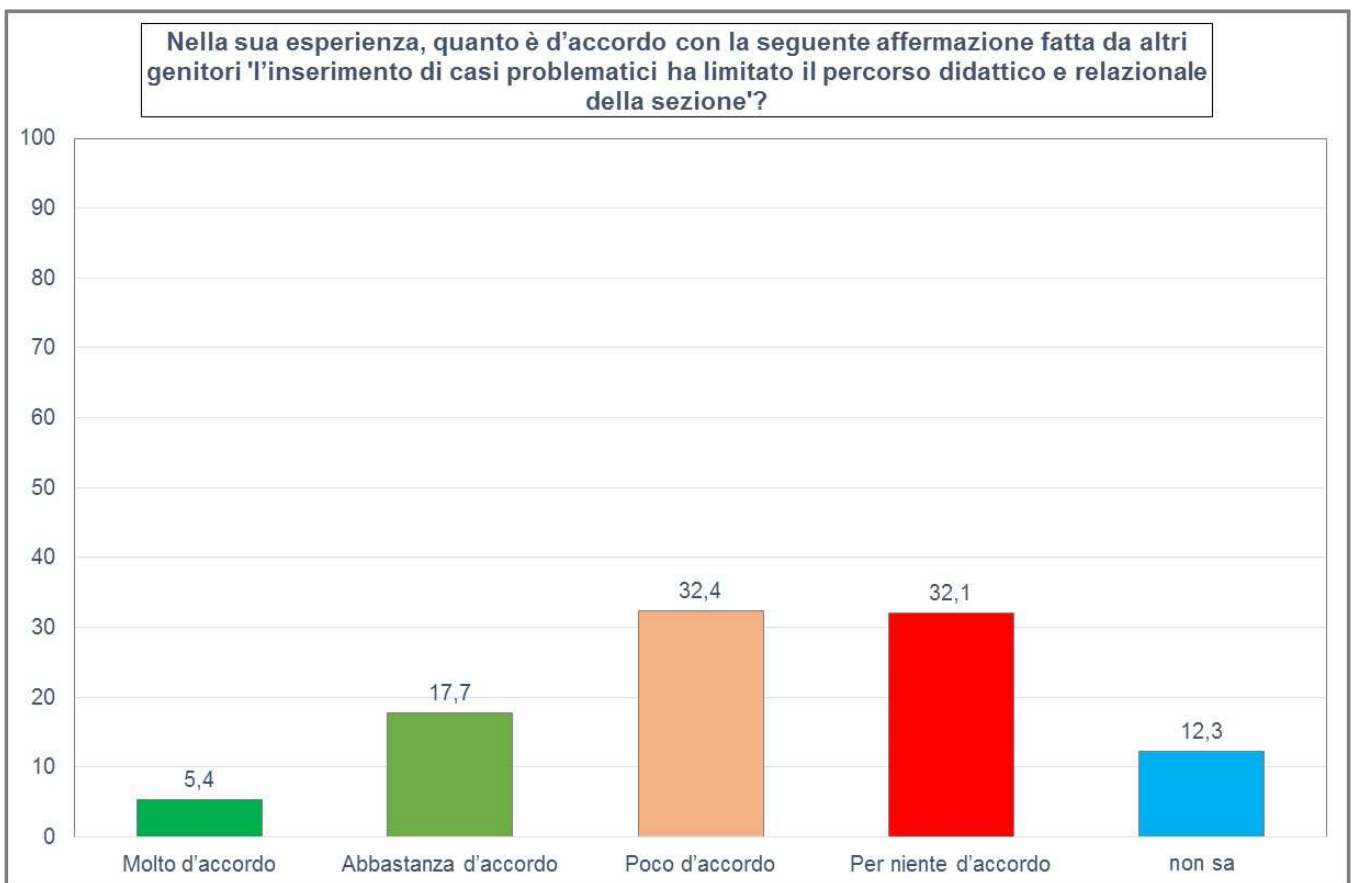
APPROFONDIMENTO FINALE

In ultima analisi, si è chiesto al genitore intervistato, di esprimere un voto di accordo su un'affermazione proposta: *"l'inserimento di casi problematici ha limitato il percorso didattico e relazionale della sezione?"*.

I genitori intervistati dichiarano un basso accordo verso questa affermazione che registra il 64,5% per niente d'accordo e poco d'accordo.

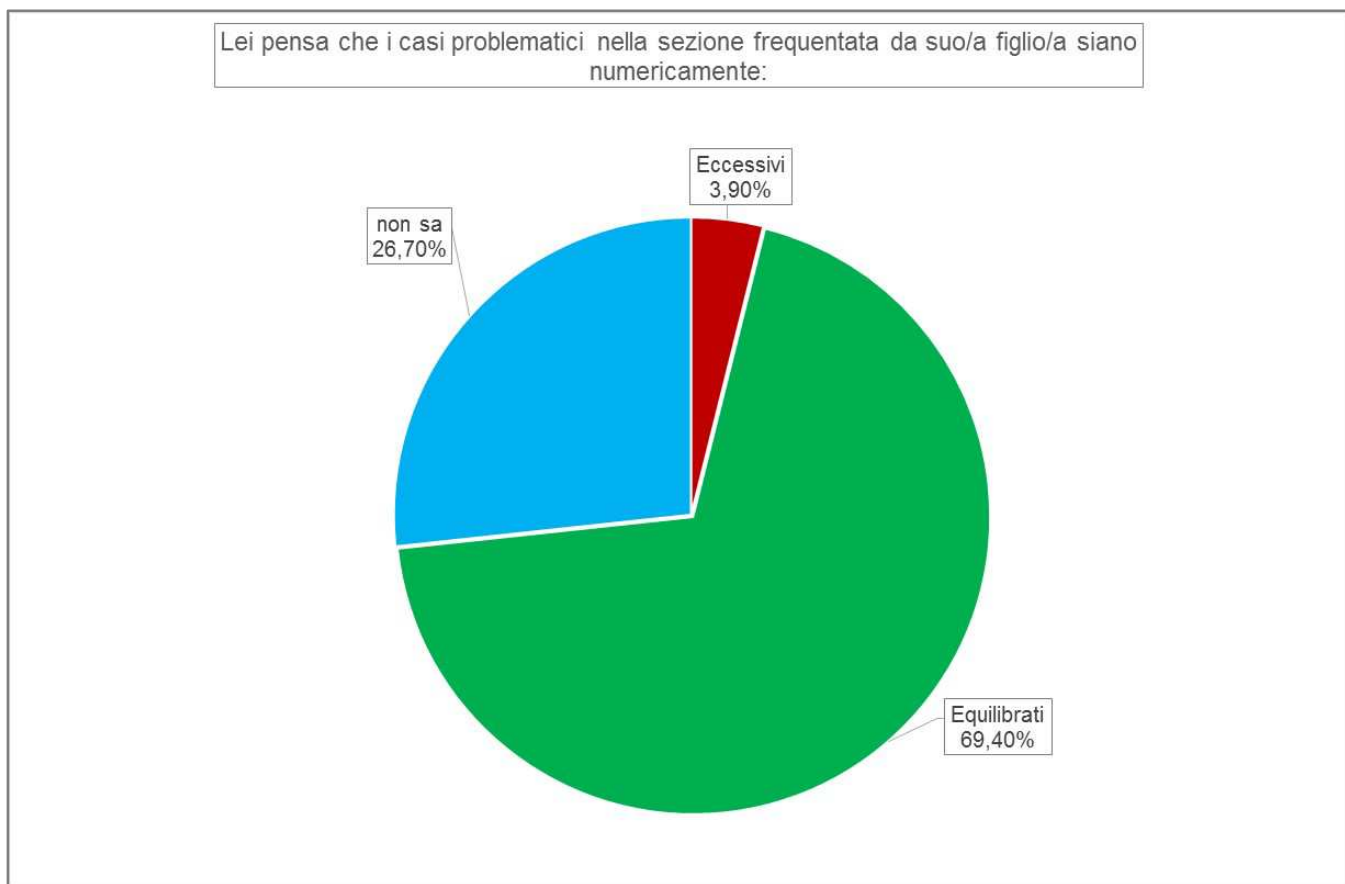
Solo il 5,4% dei genitori intervistati dichiara di essere *molto d'accordo* e il 17,7% indica di essere *abbastanza d'accordo*.

Risulta quindi non esserci una particolare criticità legata ai casi problematici presenti nelle sezioni delle Scuole dell'Infanzia.



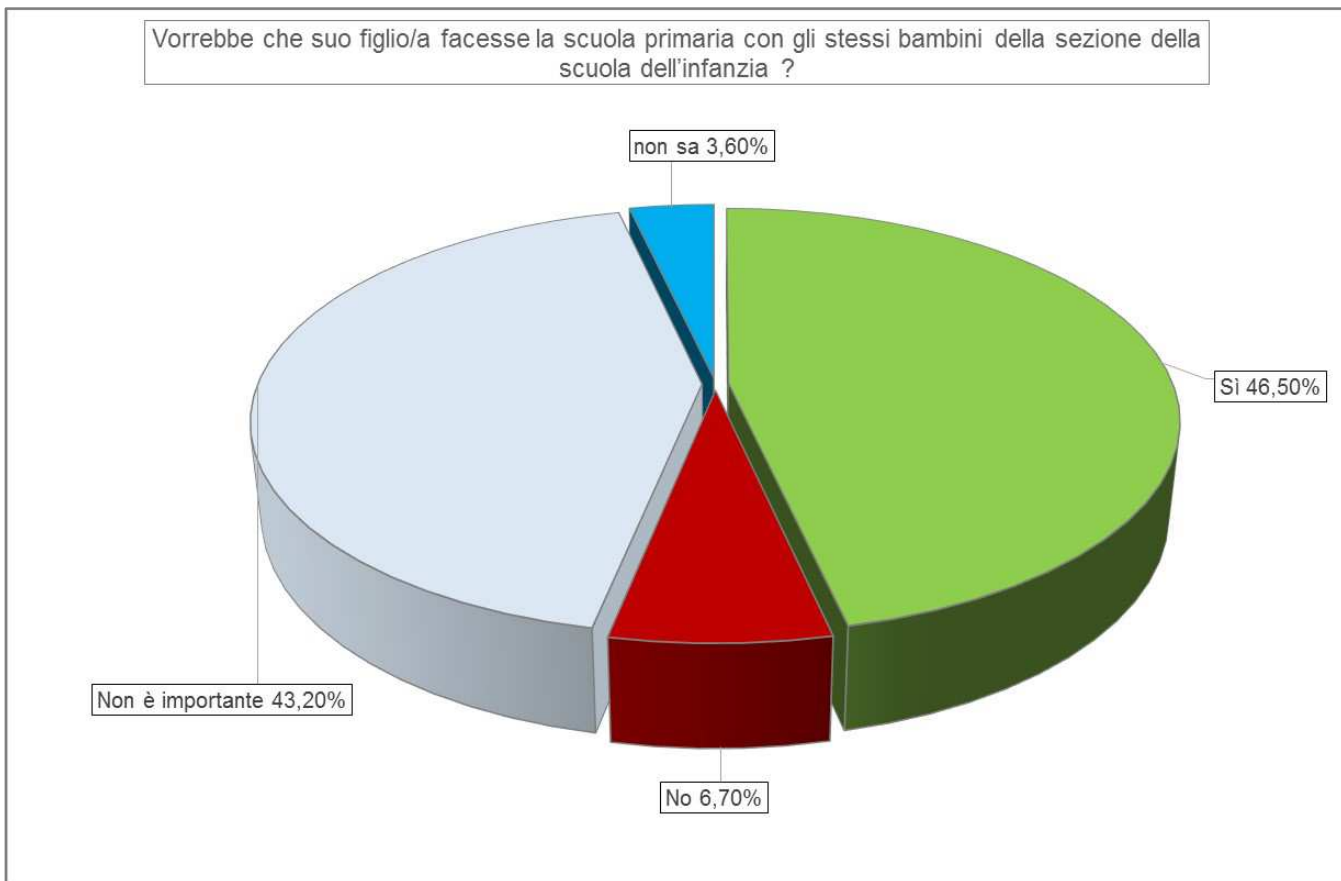
A conferma di quanto appena emerso, osserviamo che solo il 3,9% dei rispondenti ritiene i casi problematici presenti nella sezione di suo/a figlio/a eccessivi, mentre il 69,4% li ritiene in numero equilibrato.

Il 26,7% dei genitori intervistati non sa rispondere a questa domanda.



Infine, prima di chiudere questa area, è stato chiesto ai genitori se avessero il desiderio che i proprio figli facessero la scuola primaria con gli stessi bambini della sezione della Scuola d'Infanzia.

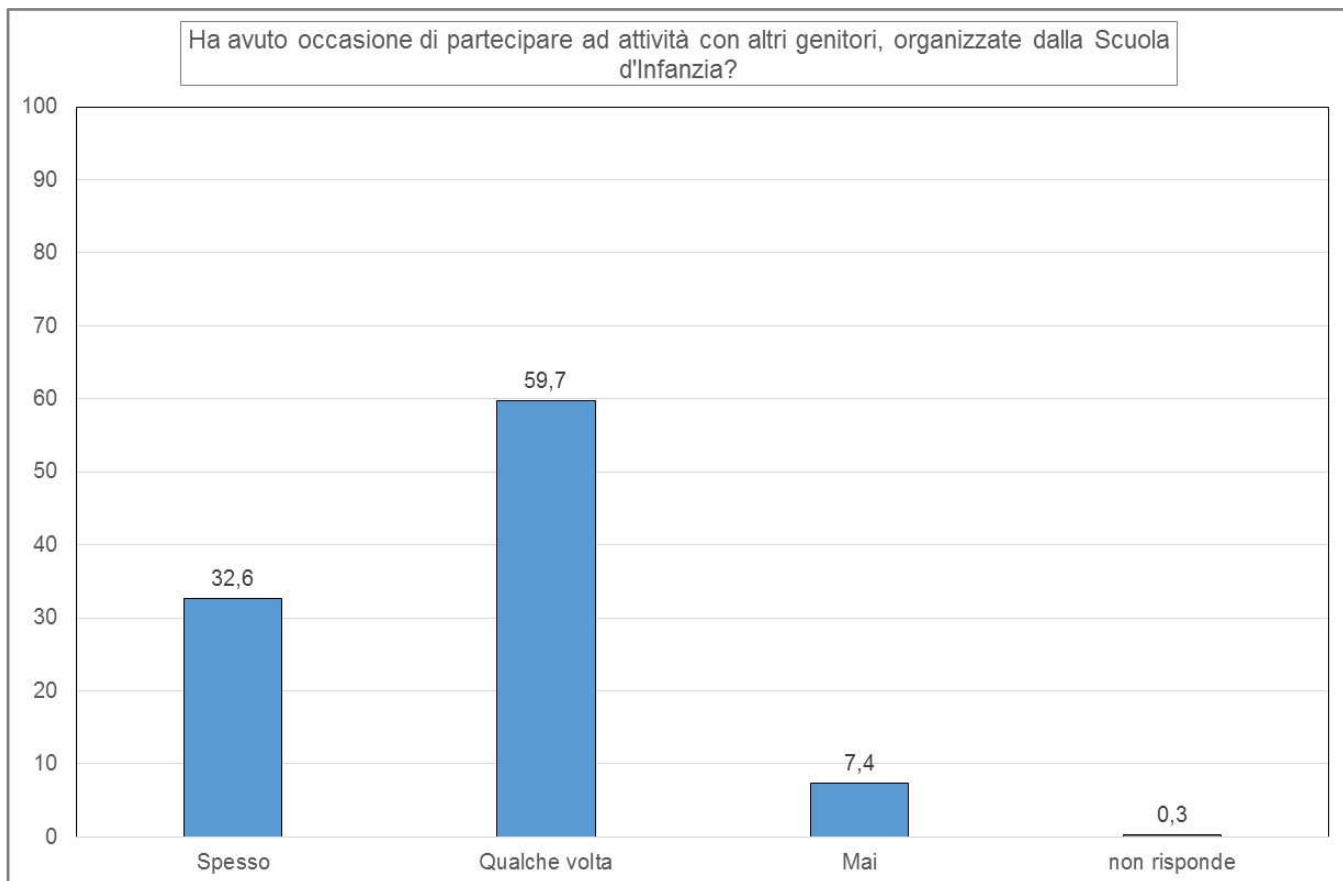
Solo il 6,7% afferma un disaccordo mentre il 46,5% conferma questo desiderio. Un percentuale pari al 43,2% non risponde in modo definito ma dichiara non essere un aspetto importante e il restante 3,6% non sa rispondere a questa domanda.



L'ultima domanda posta ai genitori prima della chiusura del questionario era relativa alle attività svolte con altri genitori.

Fra i genitori intervistati emerge una buona partecipazione con il 59,7% che dichiara di partecipare *qualche volta* ad attività con altri genitori, seguito dal 32,6% che invece partecipa spesso. Solo il 7,4% non partecipa mai.

Le non risposte sono molto basse per questa domanda, pari allo 0,3%.



Le attività che registrano la partecipazione maggiore sono le *feste*, gli *incontri con i genitori e le insegnanti della sezione frequentata dal bambino* e i *colloqui con le insegnanti*, con percentuali di presenza superiori al 95%.

Seguono, rispettivamente con il 66,3% e il 55,3% di risposte affermative, le *assemblee generali della scuola* e i *gruppi di lavoro con gli altri genitori*.

I *consigli di gestione o di scuola* sono (ovviamente per numero di persone che li compongono) i meno frequentati con solo il 25,7% di genitori che hanno dichiarato di aver partecipato.

CONSIDERAZIONI FINALI

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

- In generale sembra non evidenziarsi una differenza di soddisfazione fra madri e padri, anche se questi ultimi dichiarano una frequentazione della Scuola più sporadica: portano più saltuariamente (da 0 a 6 volte la settimana) il bambino a Scuola ma parlano comunque frequentemente con le educatrici.
- La soddisfazione cresce all'aumentare dell'età e dunque i più giovani (fascia d'età 23-35 anni) risultano i più critici;
- I lavoratori autonomi sono tendenzialmente più soddisfatti dei lavoratori dipendenti infatti si notano differenze minime ma costanti nei voti medi di soddisfazione;
- La variabile scolarità non sembra discriminare in un'unica direzione;
- Le variabili della cittadinanza degli intervistati e dei bambini non possono essere utilizzate nell'analisi per sottocampioni in quanto la percentuale di stranieri è troppo bassa per risultare significativamente rappresentativa.

Ulteriore analisi è stata effettuata incrociando i voti medi di soddisfazione con le variabili di frequenza quotidiana della Scuola d'Infanzia 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 a Scuola?”* 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. Differenze particolarmente significative rispetto all'incrocio circa la frequenza di rapporto con le educatrici si osservano in corrispondenza dell'area relativa al personale educativo e a quella della partecipazione e comunicazione. Da notare inoltre, che i genitori che indicano un rapporto saltuario con le educatrici, dichiarano una minore soddisfazione del servizio rispetto alle aspettative.