



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, formazione,
programmazione e ricerche

Settore Istruzione e Rapporti con l'Università

Servizio educativo scolastico 0-6 anni

La soddisfazione degli utenti dei nidi d'infanzia di Modena

Sintesi delle risultanze



INDICE

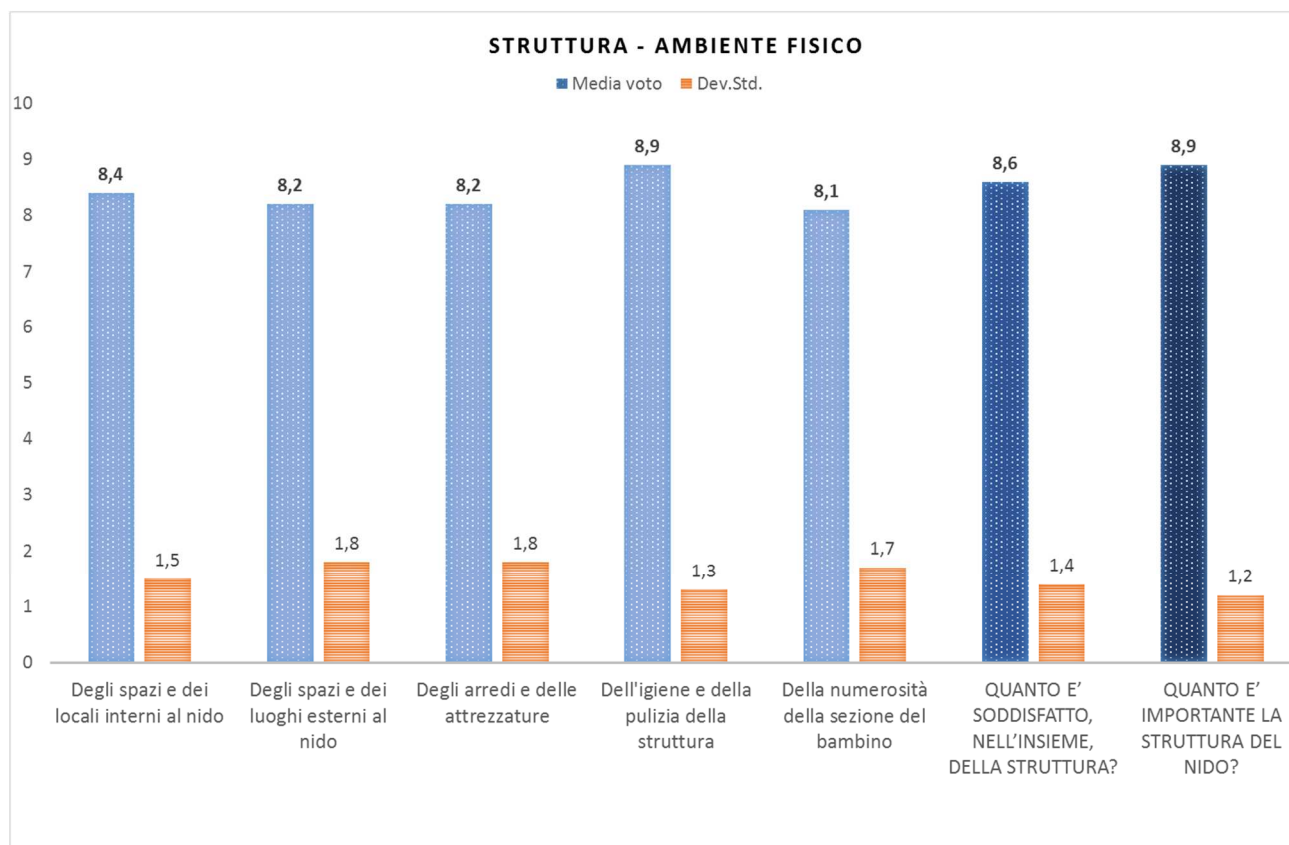
STRUTTURA – AMBIENTE FISICO	3
ORGANIZZAZIONE.....	4
AREA EDUCATIVA	5
PERSONALE.....	6
VALUTAZIONI COMPLESSIVE	8
APPROFONDIMENTI	11
INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	12
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	13

STRUTTURA – AMBIENTE FISICO

Gli aspetti che riguardano la struttura e l'ambiente fisico dei nidi d'infanzia di Modena sono complessivamente apprezzati dai genitori dei bambini che hanno frequentato l'ultimo anno nell'anno scolastico 2016/2017. Nel complesso, i rispondenti assegnano a questa area una media voto di 8,6 con una buona omogeneità delle risposte (deviazione standard di 1,4).

L'aspetto giudicato migliore fra quelli proposti è *l'igiene e la pulizia della struttura* che registra il voto medio più alto di questa area pari a 8,9. Seguono *gli spazi e i locali interni al nido* con media voto 8,4. *Gli spazi e i luoghi esterni al nido* insieme a *gli arredi e alle attrezzature* registrano una media voto di poco inferiore e pari a 8,2. L'aspetto che registra la soddisfazione minore (voto medio 8,1) di questa area è *la numerosità della sezione del bambino*. Le deviazioni standard (grado di omogeneità della media) di questa prima area di indagine sono tutte comprese fra 1,3 e 1,8 ad indicare che i voti medi riportati sono frutto di valutazioni abbastanza omogenee fra loro.

Lo scarto fra soddisfazione ed importanza è di 0,3 punti rispetto alle due medie.

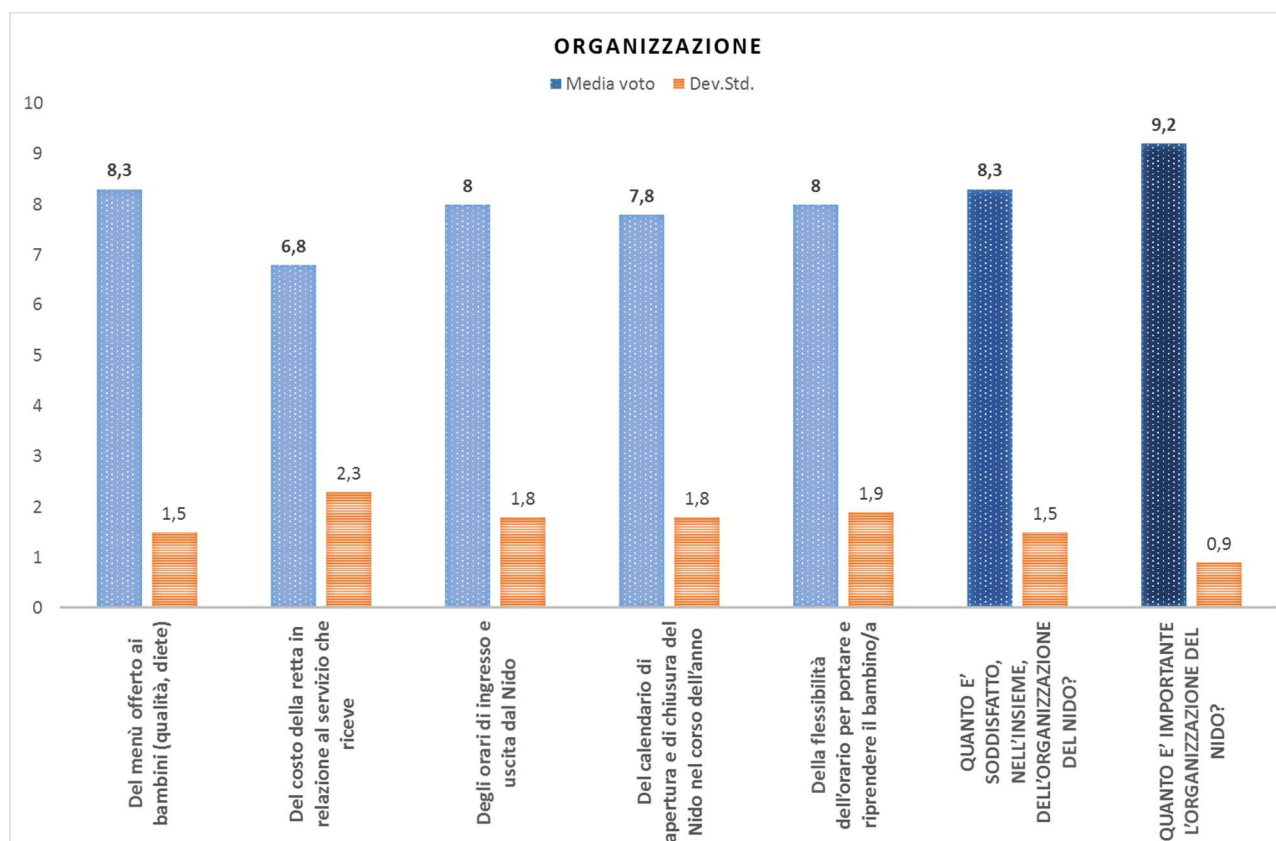


ORGANIZZAZIONE

L'area dell'organizzazione registra medie voto tutte prossime all'8 ad eccezione del *costo della retta in relazione al servizio ricevuto* (media voto 6,8). La voce che si posiziona in penultima posizione è il *calendario di apertura e di chiusura del Nido nel corso dell'anno* con media voto pari a 7,8. Seguono in ascesa i due aspetti relativi agli orari - *orari di ingresso e uscita dal Nido* e *flessibilità dell'orario per portare e riprendere il bambino/a* – entrambi con media voto 8. L'aspetto maggiormente gradito di questa seconda area di analisi è il *menu offerto ai bambini (qualità, diete)* con media voto di 8,3. Queste quattro voci registrano tutte una buona omogeneità delle risposte date con deviazioni standard comprese fra 1,5 e 1,9.

Nel complesso l'organizzazione del nido ottiene una media voto pari a 8,3 (deviazione standard pari a 1,5).

La differenza fra le medie voto di soddisfazione e importanza per l'area dell'organizzazione è pari a 0,9 punti.



AREA EDUCATIVA

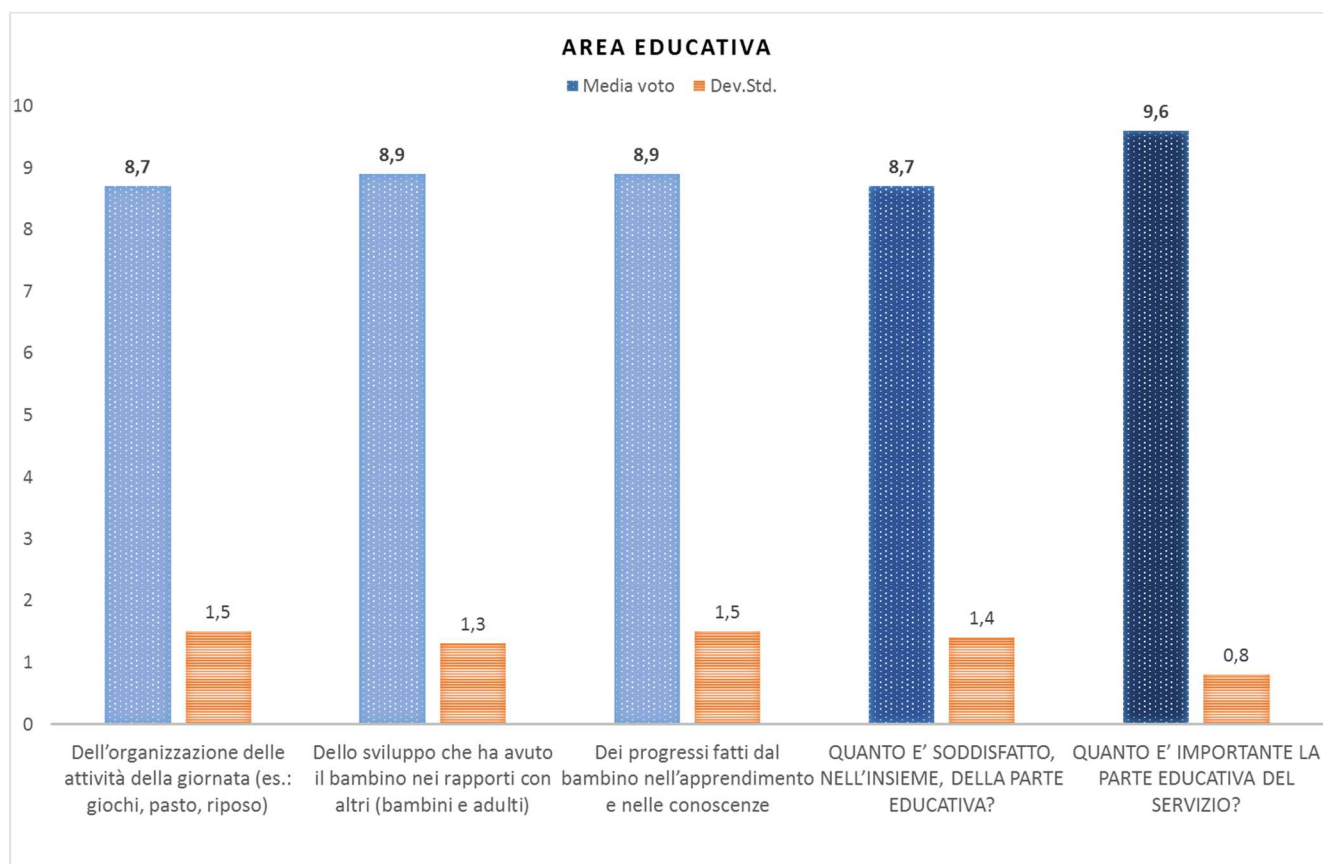
L'area educativa registra i voti medi di soddisfazione più alti fra tutte le aree analizzate con una media voto complessiva di 8,7 e un buon grado di omogeneità delle risposte assegnate (deviazione standard di 1,4).

Le tre voci che compongono questa area rilevano i seguenti voti medi:

- 8,7 l'organizzazione delle attività della giornata (es. giochi, pasto, riposo),
- 8,9 lo sviluppo che ha avuto il bambino nei rapporti con gli altri (bambini e adulti),
- 8,9 i progressi fatti dal bambino nell'apprendimento e nelle conoscenze.

Tutte e tre queste voci si caratterizzano anche per basse deviazioni standard comprese fra 1,3 e 1,5.

Lo scarto fra i voti medi di soddisfazione complessiva e importanza è pari a 0,9.

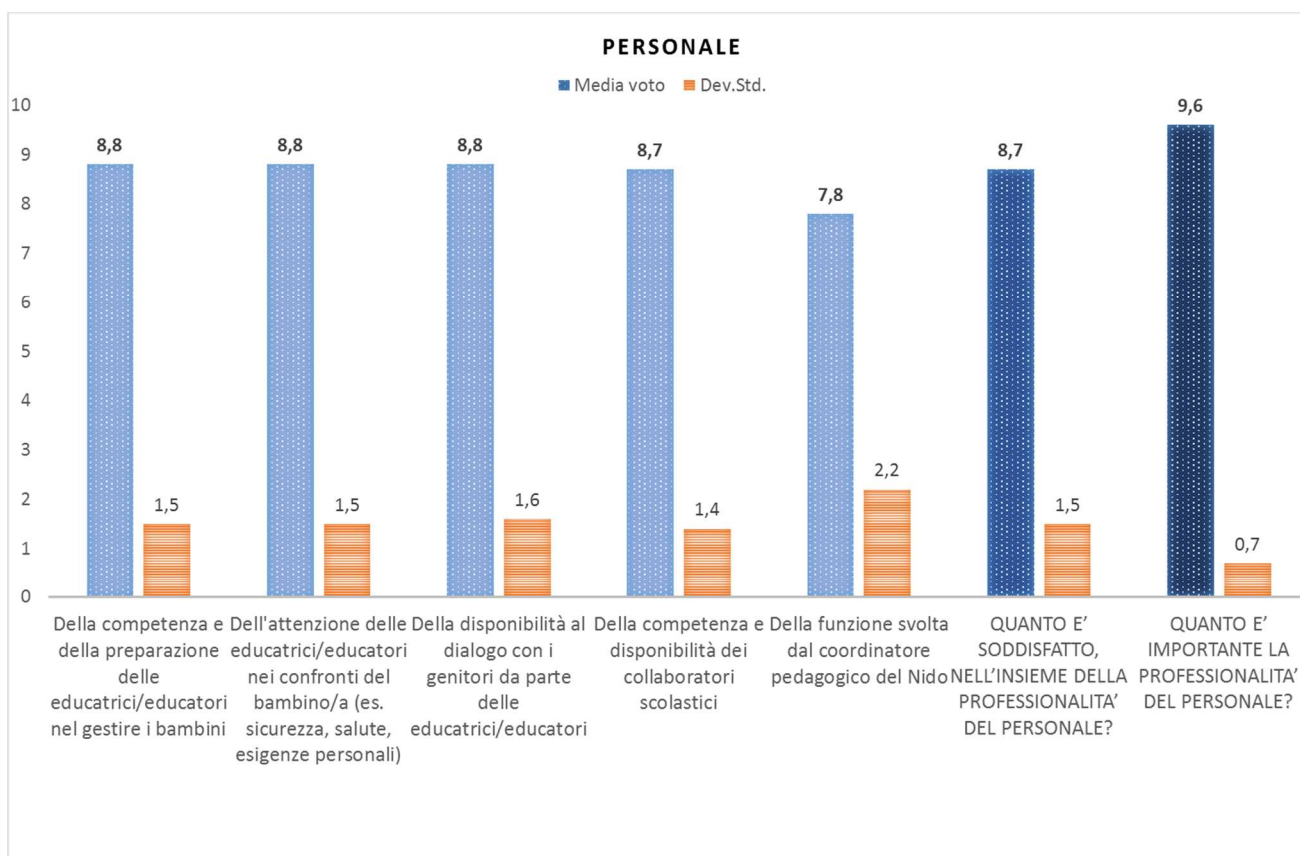


PERSONALE

L'area del personale è composta da cinque aspetti, tutti con media voto alta e compresa fra il 7,8 e l'8,8. Nel dettaglio, la *competenza e la preparazione delle educatrici/educatori nel gestire i bambini*, l'*attenzione delle educatrici/educatori nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)* e la *disponibilità al dialogo con i genitori da parte delle educatrici/educatori* riportano tutte e tre medie voto pari a 8,8 e una buona omogeneità delle risposte (deviazione standard fra 1,5 e 1,6). Segue, con media voto di 8,7 e un discreto grado di omogeneità (deviazione standard pari a 1,4), la voce della *competenza e disponibilità dei collaboratori scolastici*. In ultima posizione con una media voto di quasi 1 punto inferiore a quelle appena osservate - ma comunque su un livello di soddisfazione alto – ma con deviazione standard più alta e pari a 2,2 - si trova la *funzione svolta dal coordinatore pedagogico del Nido* (voto medio 7,8).

Nel complesso l'area del personale registra un voto medio di 8,7 (deviazione standard 1,5).

Lo scarto fra soddisfazione e importanza complessiva è di 0,9 punti fra le due medie voto.



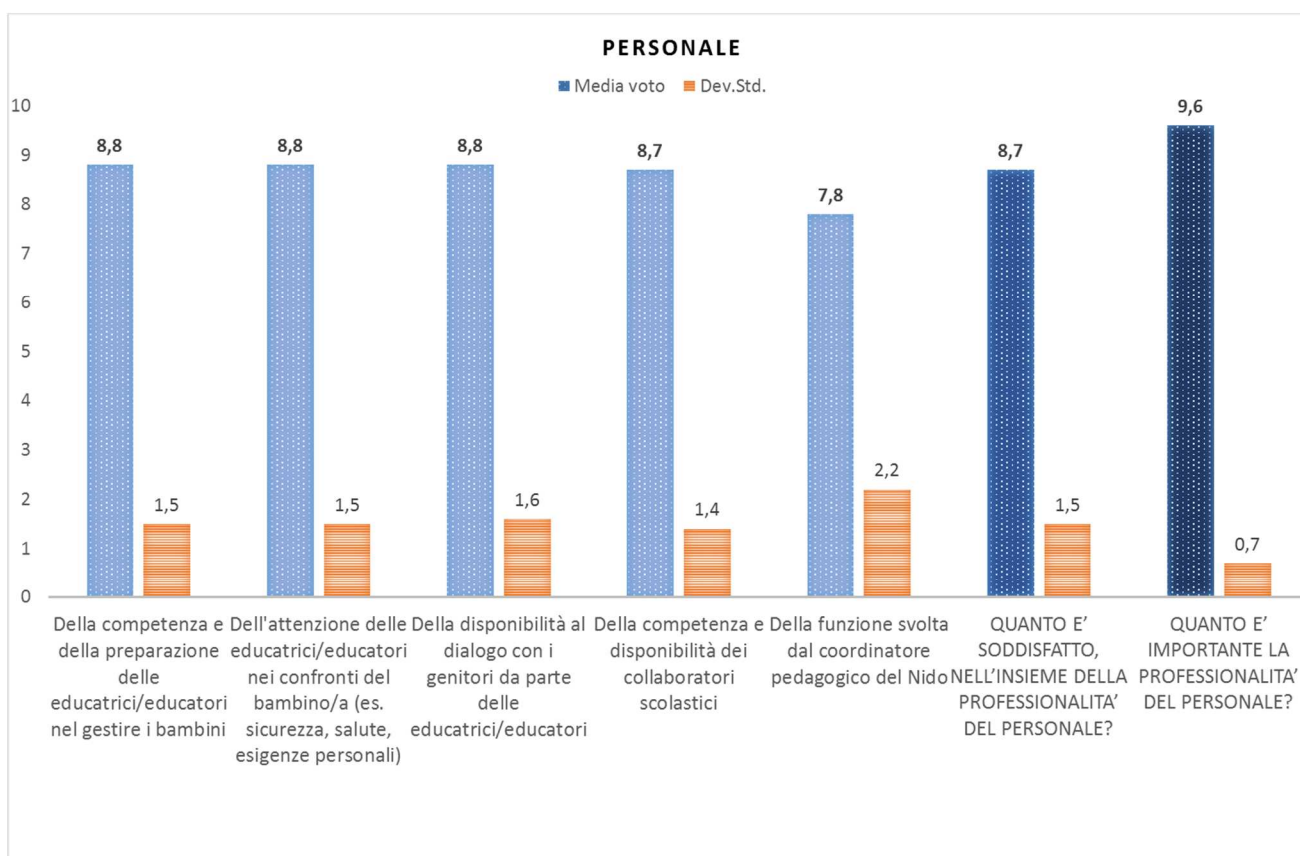
INFORMAZIONI

L'ultima area analizzata riguarda le informazioni ricevute e rileva una soddisfazione complessiva pari a 8,2 con una deviazione standard di poco più alta rispetto a quelle viste nelle aree precedenti e pari a 1,7.

Le quattro voci che compongono questa area registrano medie voto di soddisfazione uguali o superiori all'8. In ordine crescente si trovano le informazioni (*amministrative, modalità servizio, costi*) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi (voto medio 8), le *informazioni ricevute sulle finalità del servizio di Nido (progetto pedagogico)* (voto medio 8,1) e le *informazioni ricevute sul programma di lavoro proposto a inizio anno (progetto educativo)* (voto medio 8,2). Il voto medio di soddisfazione più alto – 8,4 - lo registrano le *informazioni ricevute dal personale del nido sulle attività svolte quotidianamente e i comportamenti del bambino/a*.

Tutti questi voti medi registrano un grado di omogeneità piuttosto buono – anche se di poco superiori a quelle viste in precedenza ma ancora inferiori al 2 - con deviazioni standard comprese fra 1,7 e 1,8.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza dell'informazione è di 0,9 punti rispetto alle due medie.



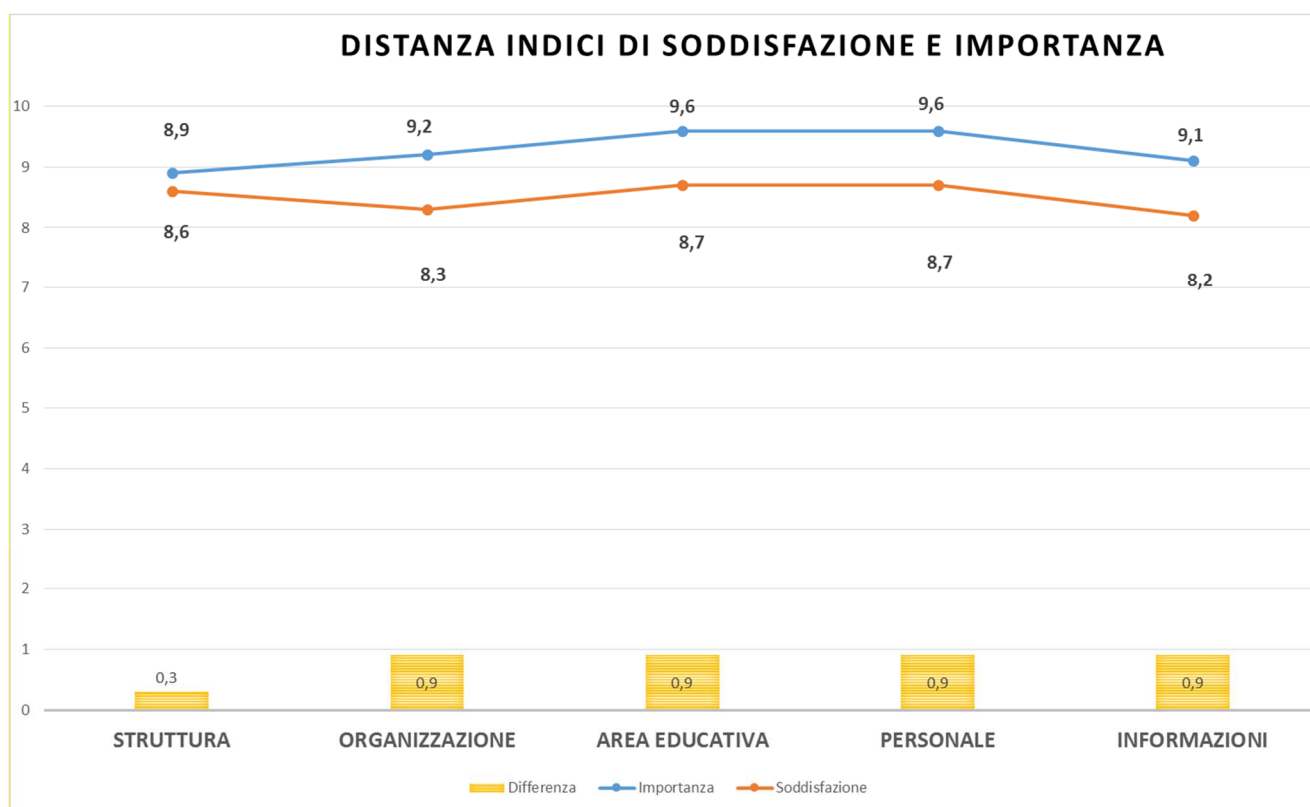
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Ogni area esaminata in questa indagine di soddisfazione sui nidi d'infanzia si componeva di alcune domande su aspetti specifici, oltre che di una domanda di soddisfazione e di importanza complessiva.

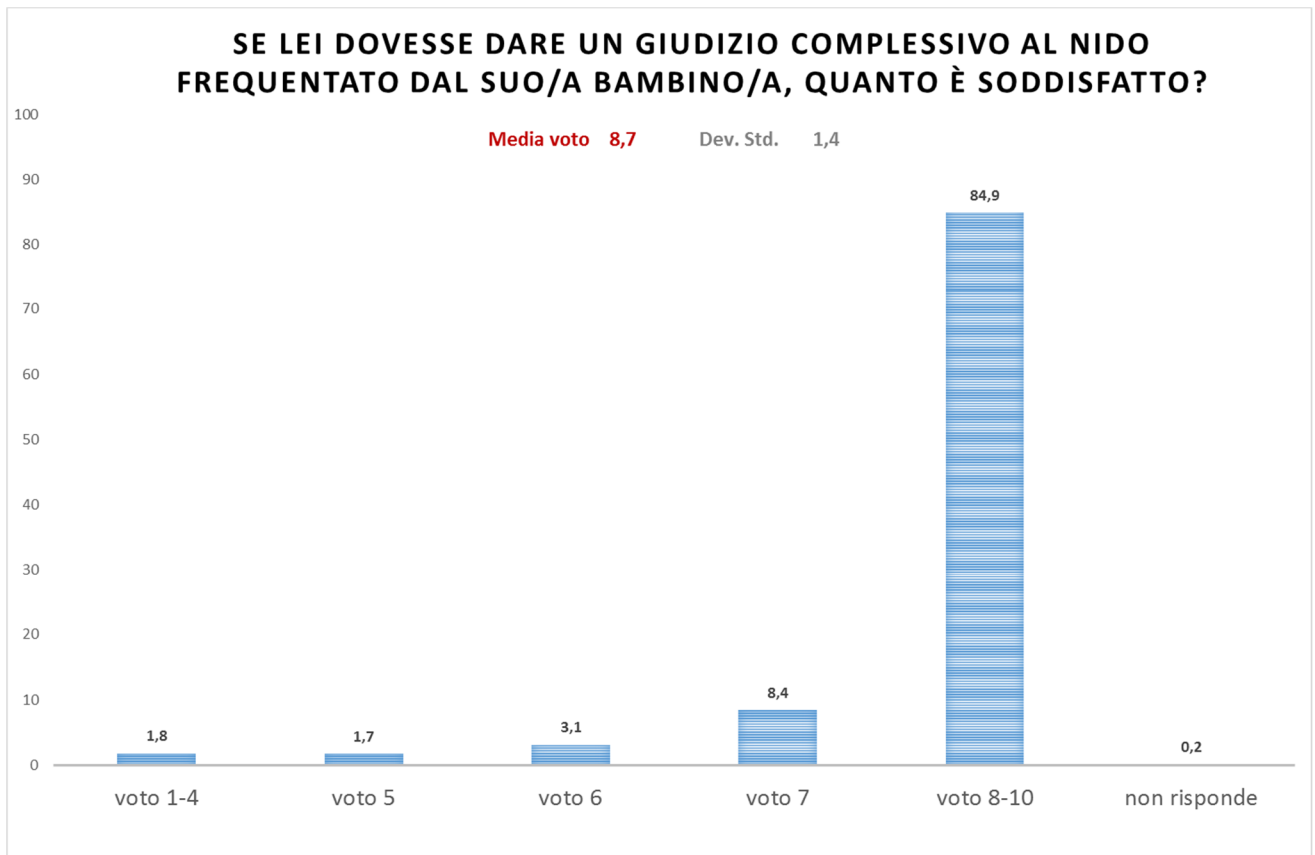
La necessità di misurare soddisfazione e importanza nasce dalla consapevolezza che, se richiedere a un utente una valutazione di importanza equivale a chiedergli di comunicare le sue aspettative e le sue priorità a livello teorico sul servizio ricevuto, la valutazione di soddisfazione fa invece riferimento 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.

Fra i cinque ambiti esaminati, gli scarti sono tutti pari a 0,9 punti ad eccezione della *struttura* che registra uno scarto più basso e pari a 0,3 punti. Da precisare che questa area evidenzia uno scarto molto inferiore agli altri a fronte di un voto di soddisfazione in linea con gli altri ma di una importanza più bassa fra le aree analizzate.

Si può quindi affermare che non si evidenziano priorità di intervento.



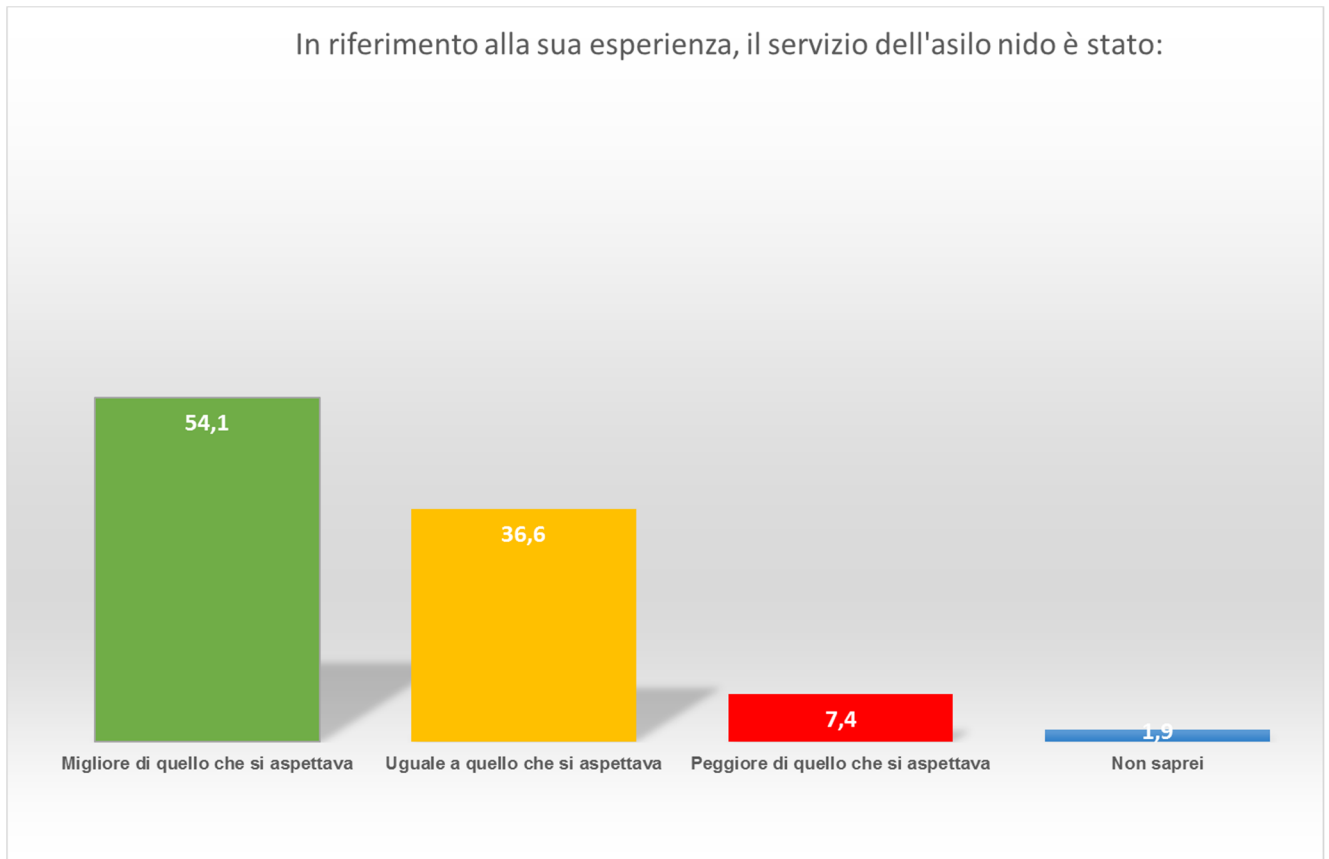
Il voto complessivo al nido d'infanzia è pari a 8,7. Voto abbastanza omogeneo (deviazione standard di 1,4) con oltre l'80% di voti compresi fra l'8 e il 10 e solo il 3,5% di voti insufficienti.



Un ulteriore dato che conferma un buon livello di soddisfazione deriva dalla domanda relativa alle aspettative iniziali dei genitori dei bambini che hanno frequentato il nido d'infanzia. Alla domanda diretta di com'è stato il servizio rispetto alle proprie aspettative si nota una percentuale alta di utenti che dichiara come il servizio sia risultato migliore o uguale a quanto atteso.

In particolare:

- il 54,1% degli intervistati dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 36,6% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- le percentuali di delusi è pari al 7,4%;
- l'1,9% degli intervistati non sa rispondere.



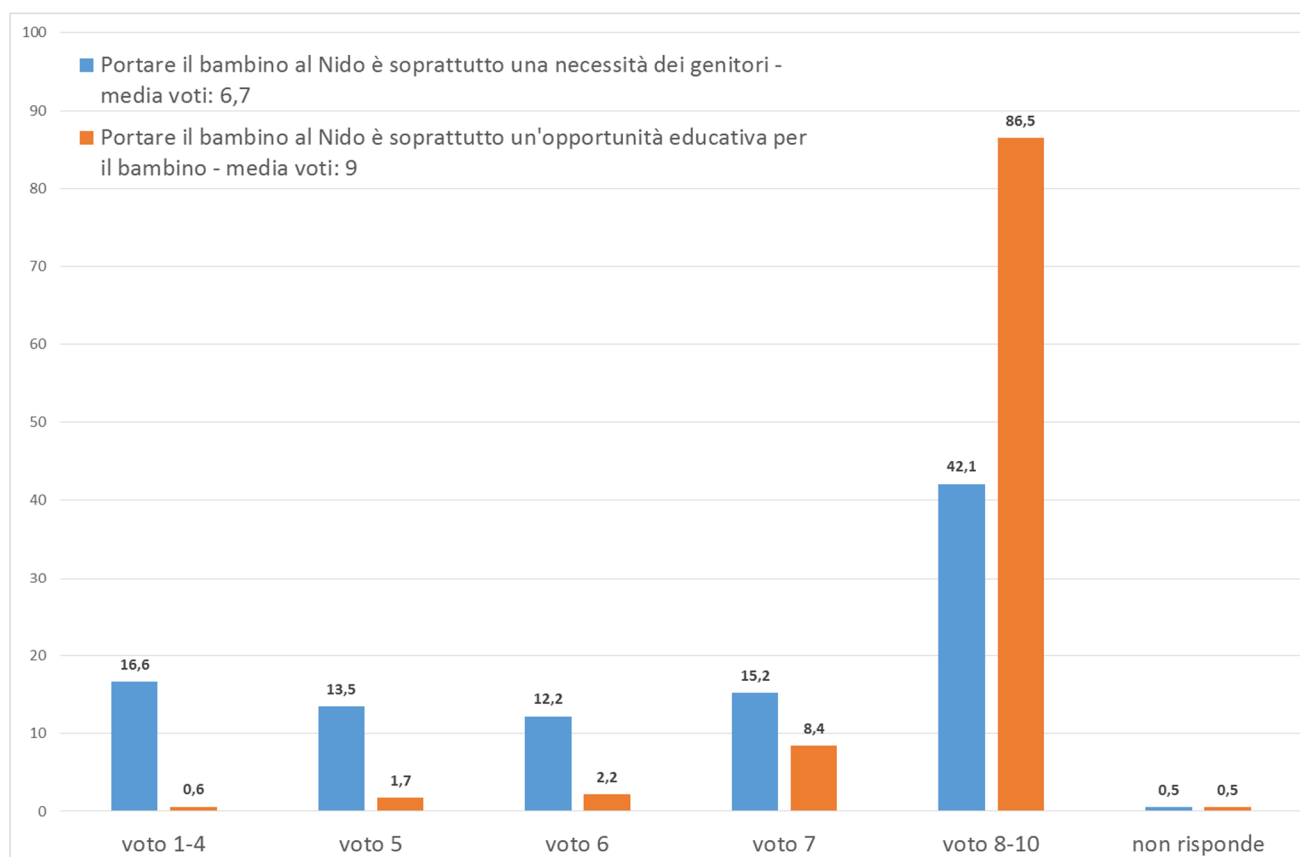
APPROFONDIMENTI

Ai genitori intervistati è stato chiesto 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'2,3%.

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 di 6,7), indica un accordo più contenuto con una quota di disaccordo superiore al 30% degli intervistati.



INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Genitori dei bambini che hanno frequentato l'ultimo anno dei nidi d'infanzia comunali e convenzionati del Comune di Modena nell'anno scolastico 2016/2017 (n. 843).
Campione	Non è stato estratto nessun campione. Si è scelto di contattare tutti i genitori che avevano lasciato il proprio indirizzo e-mail (n. 756)*.
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 al terzo anno di ogni Nido d'infanzia e alla cittadinanza, in modo da rispettare la proporzione nell'universo.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 13 al 26 giugno 2017

* I genitori che hanno rilasciato il proprio indirizzo e-mail rappresentavano quasi il 90% del totale e possono quindi essere considerati rappresentativi dell'intero universo di riferimento. Inoltre, la possibilità di effettuare la ricerca con metodologia CAWI ha permesso di ridurre sensibilmente i costi e i tempi per la raccolta dei dati.

<i>E-mail contattate con questionario</i>	742**
<i>E-mail sconosciute</i>	30
<i>Rifiuti</i>	12
<i>Non risposto</i>	335
<i>Interviste utili</i>	361
<hr/>	
<i>Rapporto interviste / e-mail inviate <u>valide</u> %</i>	50,7%
<i>Rapporto (rifiuti + non risposte) / interviste</i>	0,97
<hr/>	
<i>Margine d'errore massimo</i>	+/- 3,9 %

** dei 742 indirizzi e-mail, 14 indirizzi e-mail erano duplicati ed associati a due bambini frequentanti lo stesso nido e si è quindi scelto di inviare un solo questionario; 4 indirizzi e-mail uguali erano invece associati a due bambini frequentanti nidi diversi quindi sono stati inviati 2 questionari con la richiesta di compilarne uno per ogni nido.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Rispetto al bambino/a, lei è:

	n	%
madre	271	75,1
padre	89	24,6
altro	1	0,4
Totale	361	100,0

Età

	n	%
18-35	118	32,8
36-39	122	33,7
40-55	119	33,0
non risponde	2	0,5
Totale	361	100,0

Occupazione Attuale

	n	%
lavoratore autonomo	49	13,6
lavoratore dipendente	281	77,9
non occupato	30	8,2
non risponde	1	0,2
Totale	361	100,0

Scolarità

	n	%
Obbligo	24	6,6
Diploma	120	33,2
Laurea	217	60,2
Totale	361	100,0