



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 dei genitori dei bambini frequentanti il prolungamento estivo dei nidi e delle scuole dell'infanzia di Modena

Sintesi delle risultanze



| | |
|--|----|
| PREMESSA..... | 3 |
| INFORMAZIONI METODOLOGICHE | 4 |
| CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE | 5 |
| LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO..... | 6 |
| Struttura – Ambiente Fisico | 6 |
| Organizzazione | 8 |
| Proposta educativa | 9 |
| Personale educatore - insegnante | 10 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 11 |

PREMESSA

Il Comune di Modena offre, da luglio 2017, il prolungamento estivo del servizio di nido d'infanzia e scuola dell'infanzia dando la possibilità di partecipare alle attività nella prima metà di luglio. L'iscrizione al servizio integrativo di prolungamento estivo è riservata ai bambini e alle bambine che frequentano i nidi comunali e convenzionati, le scuole dell'infanzia comunali, convenzionate e della Fondazione Cresci@mo. La domanda può essere presentata solo per il nido o la scuola dell'infanzia già frequentata durante l'anno scolastico in corso.

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction qui presentata è stato quello di valutare la qualità percepita del servizio ricevuto dai genitori dei bambini che hanno frequentato il prolungamento estivo dopo due anni dalla sua introduzione, misurare il livello di soddisfazione ad esso relativo ed individuare eventuali punti di criticità.

L'indagine si inserisce nel quadro delle attività svolte dall'Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche della Direzione Generale del Comune di Modena, nell'ambito del *Sistema della qualità dell'ente*, che si pone l'obiettivo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi, in ottemperanza al sistema vigente dei controlli in tema di qualità dei servizi e di valutazione della performance organizzativa, e di definire correlati piani di miglioramento.

L'indagine di customer satisfaction rientra inoltre tra gli strumenti indicati nella Carta dei Servizi dei Nidi e delle Scuole dell'infanzia del Comune di Modena, utili anche ai fini della predisposizione di progetti ed azioni di sviluppo del servizio offerto.

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

| | |
|---|--|
| Universo di riferimento | |
| Genitori dei bambini frequentanti le scuole dell'infanzia di Modena | Genitori dei bambini che hanno frequentato il prolungamento estivo dei nidi e delle scuole dell'infanzia di Modena nel mese di luglio 2018 |
| Nidi e Scuole dell'infanzia | Comunali, convenzionate e fondazione Cresci@mo |
| Bambini iscritti | n° 878 |
| % e-mail disponibili su utenti attivi | 99,1% |

L'indagine è stata svolta somministrando il questionario on-line, tramite invio via e-mail di un apposito link con one-time password ai genitori dei bambini che avevano indicato il proprio indirizzo e-mail e ricevuto l'informativa sulla privacy. I genitori che avevano più di un figlio frequentate lo stesso nido o la stessa scuola dell'infanzia (gemelli) hanno ricevuto un solo questionario.

| | |
|-----------------------------------|---|
| Metodologia di rilevazione | CAWI: interviste auto-compilate online |
| Periodo di rilevazione | Rilevazione effettuata nel mese di settembre 2018 |
| Campione | Non è stato estratto nessun campione. Tutti i genitori che avevano lasciato il proprio indirizzo e-mail e ricevuto l'informativa privacy sono stati contattati tramite la posta elettronica per la compilazione del questionario da effettuarsi on-line. |
| Ponderazione | Ponderazione per nido o scuola dell'infanzia e cittadinanza del bambino. Il peso è stato calcolato esclusivamente sugli elenchi dei bambini aventi associato un indirizzo e-mail. |

| | |
|---|------------|
| <i>Richiesta intervista CAWI</i> | 878 |
| <i>Indirizzi e-mail errati</i> | 5 |
| <i>Rifiuti</i> | 6 |
| <i>Interviste realizzate complessive</i> | 536 |

| | |
|--|--------|
| <i>Rapporto interviste/inviti (metodologia CAWI) %</i> | 61,01% |
|--|--------|

| | |
|---------------------------------|----------|
| <i>Margine d'errore massimo</i> | +/- 2,64 |
|---------------------------------|----------|

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Servizio frequentato

| | n | % |
|-----------------|-----|------|
| Nido infanzia | 209 | 39,1 |
| Scuola infanzia | 327 | 60,9 |
| Totale | 536 | 100 |

Cittadinanza bambino

| | n | % |
|-----------|-----|------|
| Italiana | 489 | 91,2 |
| Straniera | 47 | 8,8 |
| Totale | 536 | 100 |

Rapporto di parentela con il bambino

| | n | % |
|--------|-----|------|
| Madre | 402 | 75 |
| Padre | 127 | 23,8 |
| Altro | 7 | 1,3 |
| Totale | 536 | 100 |

Età

| | n | % |
|--------|-----|------|
| < 35 | 125 | 23,3 |
| 35-44 | 333 | 62,2 |
| > 45 | 78 | 14,5 |
| Totale | 536 | 100 |

Occupazione attuale

| | n | % |
|-----------------------|-----|------|
| Lavoratore autonomo | 76 | 14,2 |
| Lavoratore dipendente | 428 | 79,9 |
| Non occupato | 28 | 5,2 |
| Altro | 4 | 0,7 |
| Totale | 536 | 100 |

Scolarità

| | n | % |
|-------------------------------|-----|------|
| Fino a scuola media inferiore | 37 | 6,8 |
| Diploma | 192 | 35,9 |
| Laurea | 307 | 57,3 |
| Totale | 536 | 100 |

Il campione intervistato è composto dai genitori dei bambini che hanno frequentato il prolungamento estivo del nido o della scuola dell'infanzia nel luglio 2018. La maggioranza ha frequentato a tempo pieno (87,5%) mentre solo una piccola parte (12,5%) ha frequentato in modo parziale durante il mese di luglio 2018.

Oltre la metà del campione ha inoltre frequentato anche il prolungamento estivo nel luglio 2017, primo anno di sperimentazione del servizio. In particolare, il 50% ha frequentato a tempo pieno e il 4,5% in modo parziale. Il 45,5% degli intervistati dichiara invece di aver frequentato il prolungamento estivo solamente nell'estate 2018.

Frequenza di utilizzo - luglio 2017

| | n | % |
|--------------------|-----|------|
| Periodo completo | 268 | 50 |
| In modo parziale | 24 | 4,5 |
| Non ha frequentato | 244 | 45,5 |
| Totale | 536 | 100 |

Frequenza di utilizzo - luglio 2018

| | n | % |
|------------------|-----|------|
| Periodo completo | 469 | 87,5 |
| In modo parziale | 67 | 12,5 |
| Totale | 536 | 100 |

LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

La soddisfazione relativa al servizio di prolungamento estivo dei nidi e delle scuole dell'infanzia di Modena si compone di diversi aspetti che possono essere raggruppati in quattro aree principali:

- Struttura – ambiente fisico
- Organizzazione
- Proposta educativa
- Personale educatore / insegnante.

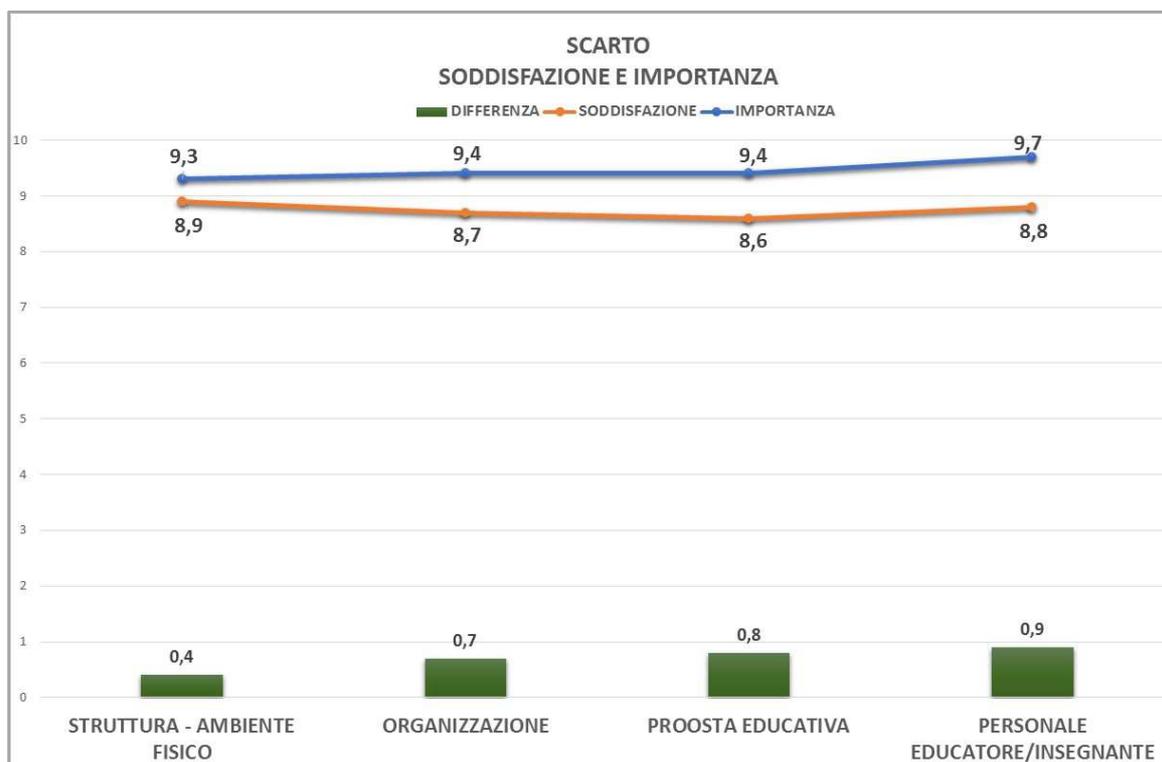
Ogni area si articola al suo interno con ulteriori voci di dettaglio, per ognuna delle quali è stata richiesta una valutazione del livello di soddisfazione tramite un voto espresso in scala da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, viene anche richiesto un giudizio complessivo di valutazione dell'intera area e un voto che esprima il livello di importanza della stessa.

Il grafico sottostante rappresenta i voti di soddisfazione e di importanza delle aree esaminate; si può osservare innanzitutto che tutte le quattro aree di indagine riportano voti medi superiori all'8 e che non ci sono aree con scarti fra importanza e soddisfazione nettamente superiori ad altri.

In un'ottica di analisi volta al miglioramento dei servizi, si può dedurre una priorità di interventi, in cui l'area che registra il gap maggiore è quella del *personale educatore / insegnante*. In questa area si osserva che a fianco di un voto di soddisfazione in linea con gli altri (8,8) si trova il voto di importanza maggiore fra i voti di importanza registrati (9,7).

Il gap minore si registra invece nell'area della *struttura – ambiente fisico* dove al contrario, il voto di soddisfazione è il più alto fra quelli delle quattro aree esaminate (8,9) mentre il voto di importanza è quello che registra la media voto minore (9,3).

I restanti aspetti registrano differenze fra il voto di importanza e quello di soddisfazione rispettivamente di 0,7 per l'organizzazione e 0,8 per la proposta educativa.

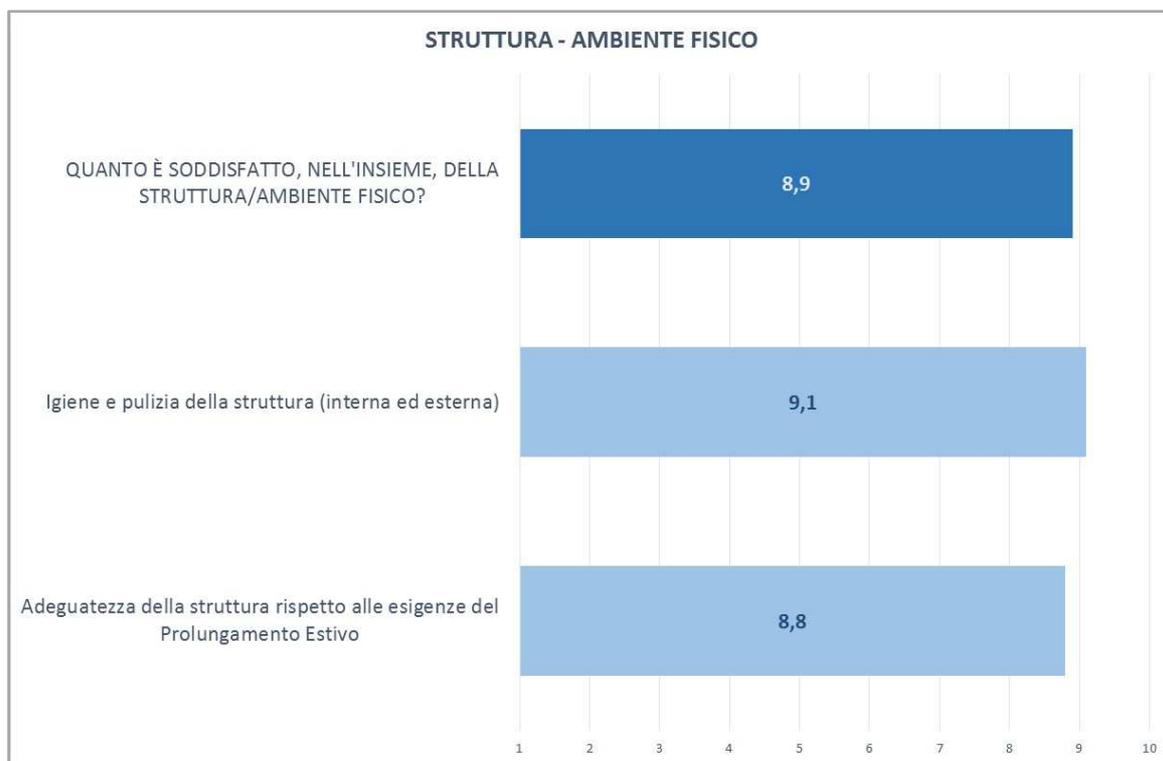


Di seguito sono illustrati voti di soddisfazione nel dettaglio dei singoli aspetti che compongono le diverse aree.

Struttura – Ambiente Fisico

La struttura e l'ambiente fisico è l'area che registra la soddisfazione maggiore con voto medio complessivo di 8,9.

Si compone di due soli aspetti: *igiene e pulizia della struttura (interna ed esterna)* e *adeguatezza della struttura rispetto alle esigenze del prolungamento estivo*. La prima registra una soddisfazione pari a 9,1 mentre l'*adeguatezza della struttura rispetto alle esigenze* raccoglie un voto medio di 8,8.



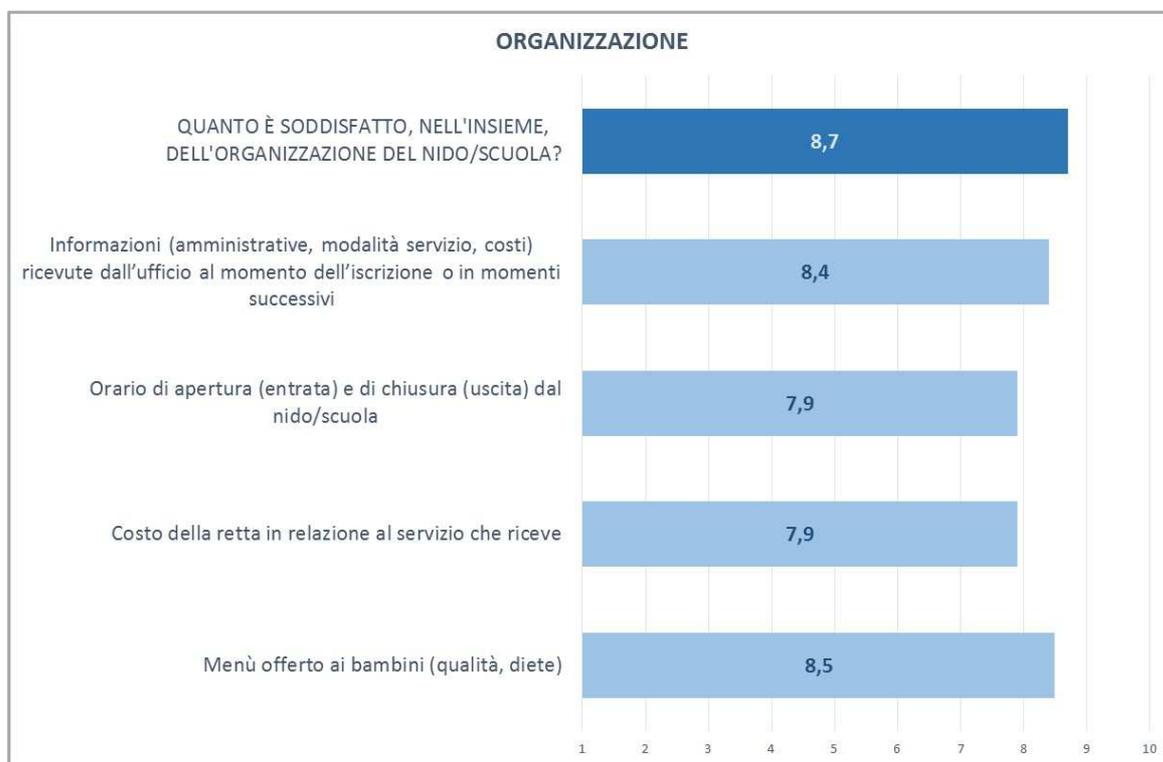
Organizzazione

Gli aspetti che riguardano l'organizzazione dei nidi e delle scuole dell'infanzia di Modena sono, nel complesso, ritenuti dagli utenti soddisfacenti e registrano un voto medio di soddisfazione complessiva per l'intera area pari a 8,7.

Le voci che registrano il voto medio più basso sono quelle *dell'orario di apertura (entrata) e di chiusura (uscita) dal nido/scuola* e il *costo della retta in relazione al servizio che riceve*, entrambi con voto medio 7,9.

La voce che si posiziona centralmente sul voto medio 8,4 è quella delle *informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi*.

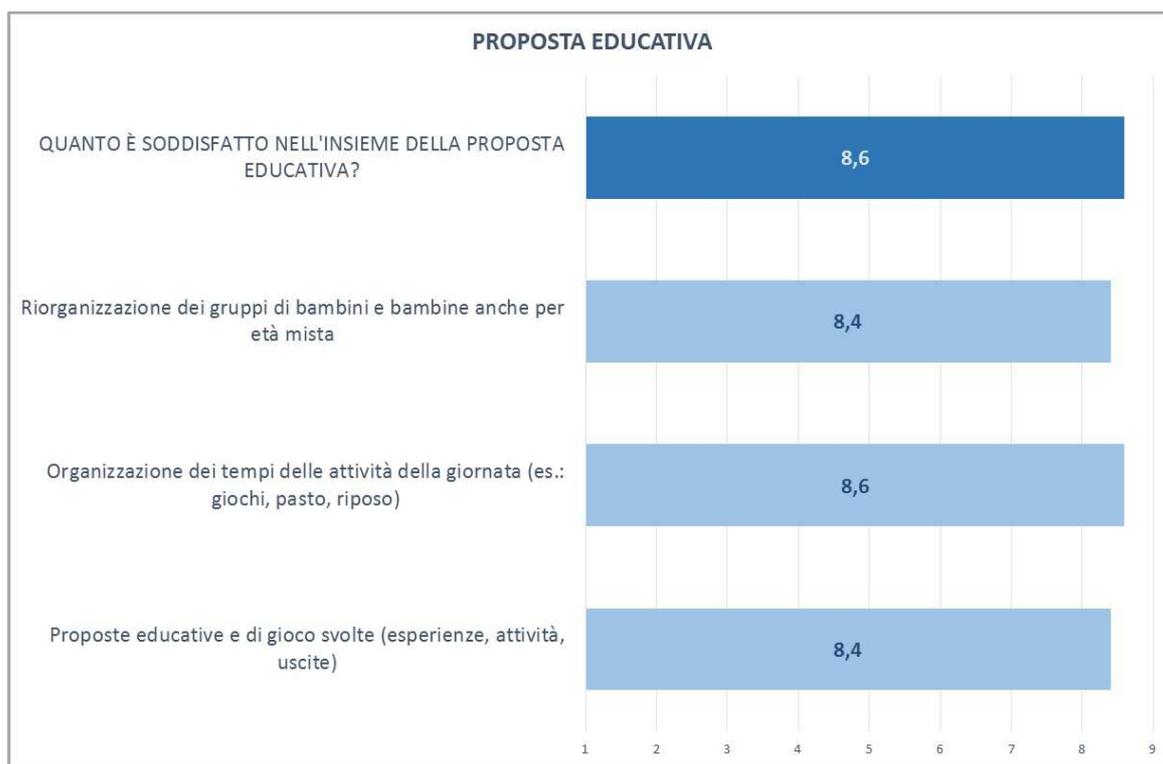
Infine, la voce con il voto di soddisfazione maggiore è il *menù offerto ai bambini (qualità, diete)* con voto medio pari a 8,5.



Proposta educativa

Fra gli aspetti che compongono il prolungamento estivo di nidi e scuole dell'infanzia, presi in esame in questa ricerca, l'area della proposta educativa è quella che registra la soddisfazione minore, comunque con un voto medio complessivo pari a 8,6.

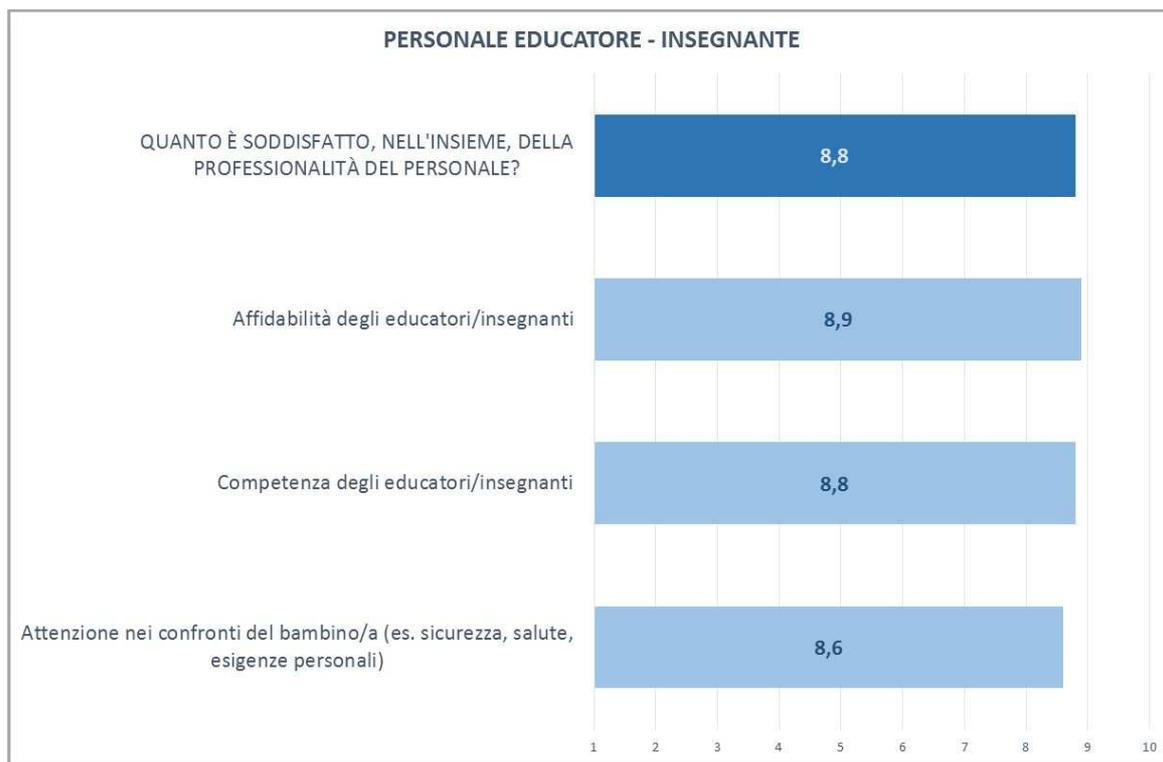
L'*organizzazione dei tempi delle attività della giornata (es: giochi, pasto, riposo)* è la voce con la soddisfazione più alta di questa area e pari a 8,6. Seguono con voto medio 8,4 la *riorganizzazione dei gruppi di bambini e bambine anche per età mista* e le *proposte educative e di gioco svolte (esperienze, attività, uscite)*.



Personale educatore - insegnante

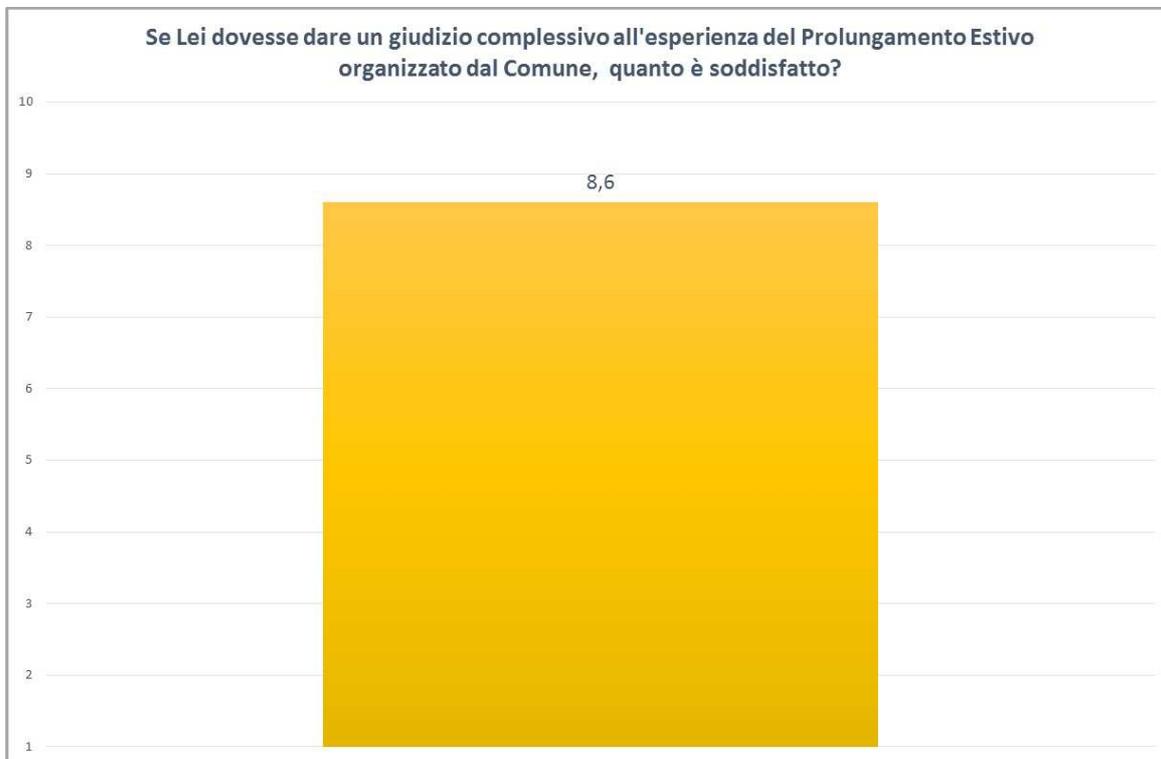
Nel complesso, l'area del personale educatore ed insegnante risulta essere apprezzata dai genitori dei bambini che hanno frequentato il prolungamento estivo, i quali assegnano un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 8,8.

L'aspetto più apprezzato fra quelli che compongono questa area è l'*affidabilità degli educatori/insegnanti* con voto medio 8,9. Segue, con voto medio 8,8, la *competenza degli educatori/insegnanti*. L'*attenzione nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)* è quella con voto medio più basso fra quelli in elenco in questa area, comunque con una media voto di 8,6.



GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione delle famiglie dei bambini che hanno frequentato il prolungamento estivo dei nidi e delle scuole dell'infanzia di Modena nei mesi di luglio 2017 e 2018 è stata infine misurata attraverso una domanda di valutazione complessiva posta a fine questionario, dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che compongono il servizio. Il giudizio espresso registra un voto medio alto, pari a 8,6 su una scala di valutazione con voti da 1 – per niente soddisfatto – a 10 – del tutto soddisfatto.



Al campione è stato infine richiesto come sarebbe stato il proprio comportamento, nella stessa situazione economica e familiare, se avesse dovuto scegliere come gestire il periodo estivo, alla luce dell'esperienza del servizio: il 94,4% dei genitori dichiara che oggi, a parità di condizioni, rifarebbe la stessa scelta, mentre il 2,8% farebbe un'altra scelta. Coloro che non lo iscriverrebbero al prolungamento estivo sono l'1,3%.

Solo l'1,4% preferisce non rispondere a questa domanda.

