



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 le scuole dell'infanzia di Modena

Sintesi delle risultanze



| | |
|---|----|
| PREMESSA..... | 3 |
| INFORMAZIONI METODOLOGICHE | 4 |
| CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE | 5 |
| FREQUENZA DI CONTATTO CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA | 6 |
| LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO..... | 8 |
| Struttura – Ambiente Fisico | 9 |
| Organizzazione | 10 |
| Proposta educativa | 11 |
| Personale insegnante..... | 12 |
| Informazioni ricevute..... | 13 |
| Partecipazione e comunicazione | 14 |
| GIUDIZIO COMPLESSIVO | 15 |
| DOMANDE FINALI | 17 |

PREMESSA

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction qui presentata è stato quello di valutare la qualità percepita dai genitori dei bambini che hanno frequentato le scuole dell'infanzia di Modena rispetto al servizio ricevuto, 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 sulle scuole dell'infanzia viene svolta con regolare continuità, come per altri servizi del Comune, al fine di permettere anche il monitoraggio dei dati nel loro *trend* storico e valutare altresì l'efficacia delle azioni di miglioramento introdotte nel tempo.

L'indagine di customer satisfaction rientra inoltre tra gli strumenti indicati nella Carta dei Servizi 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 l'ultimo anno della scuola dell'infanzia nell'anno scolastico 2017/2018 |
| Scuole dell'infanzia | Comunali, convenzionate, fondazione cresci@mo, FISM e statali |
| Bambini iscritti | n° 1602 |
| % e-mail disponibili su utenti attivi | 78,7% |

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 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 giugno 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 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> | 1223 |
| <i>Rifiuti</i> | 31 |
| <i>Interviste realizzate complessive</i> | 583 |

| | |
|--|--------|
| <i>Rapporto interviste/inviti (metodologia CAWI) %</i> | 47,75% |
|--|--------|

| | |
|---------------------------------|----------|
| <i>Margine d'errore massimo</i> | +/- 2,93 |
|---------------------------------|----------|

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Rapporto di parentela con il bambino

| | n | % |
|---------------------|-----|-----|
| Madre | 421 | 72 |
| Padre | 150 | 26 |
| Altro (specificare) | 12 | 2,1 |
| Totale | 583 | 100 |

Occupazione Attuale

| | n | % |
|-----------------------|-----|-----|
| Lavoratore autonomo | 75 | 13 |
| Lavoratore dipendente | 434 | 75 |
| Non occupato | 73 | 13 |
| Altro | 1 | 0,1 |
| Totale | 583 | 100 |

Età

| | n | % |
|--------------|-----|-----|
| < 30 | 27 | 4,7 |
| 31-35 | 112 | 19 |
| 36-40 | 174 | 30 |
| 41 e oltre | 269 | 46 |
| non risponde | | |
| Totale | 583 | 100 |

Scolarità

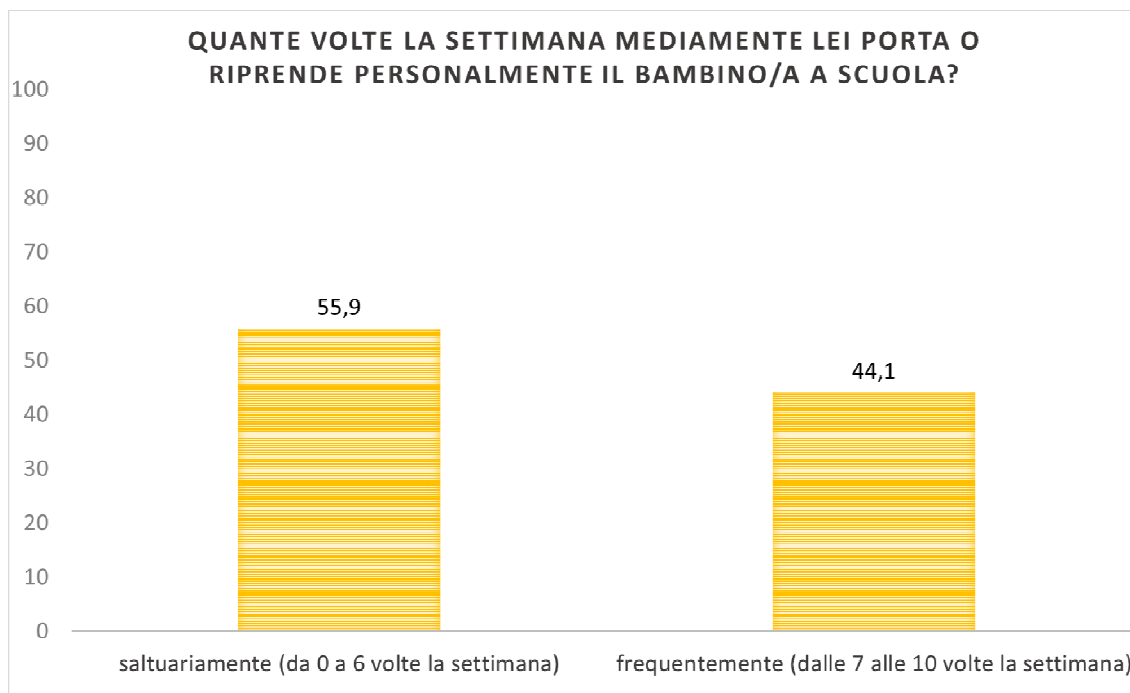
| | n | % |
|--------------|-----|-----|
| Obbligo | 76 | 13 |
| Superiore | 507 | 87 |
| Non risponde | | |
| Totale | 583 | 100 |

Cittadinanza del bambino/a

| | n | % |
|-----------|-----|-----|
| Italiana | 500 | 86 |
| Straniera | 83 | 14 |
| Totale | 583 | 100 |

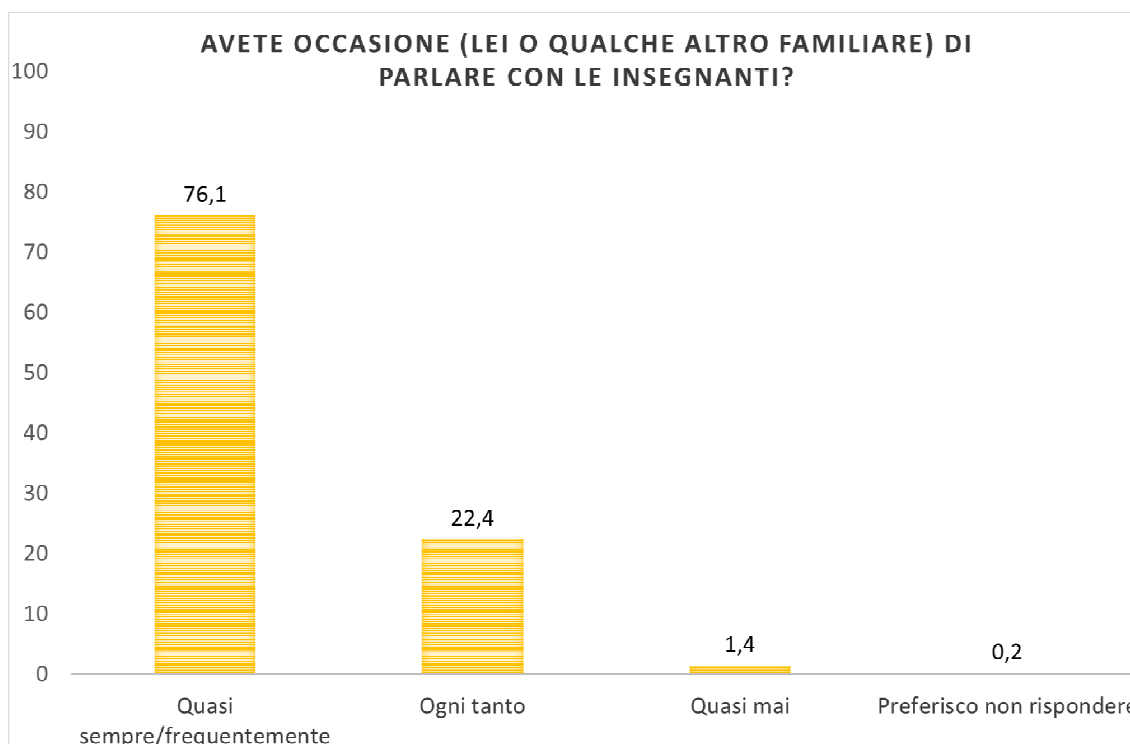
FREQUENZA DI CONTATTO CON LA SCUOLA DELL'INFANZIA

I genitori intervistati dichiarano di avere un contatto con la scuola dell'infanzia prevalentemente saltuario: il 55,9% dichiara di portare o riprende personalmente il bambino/a da 0 a 6 volte la settimana mentre il 44,1% ha un contatto più frequente.

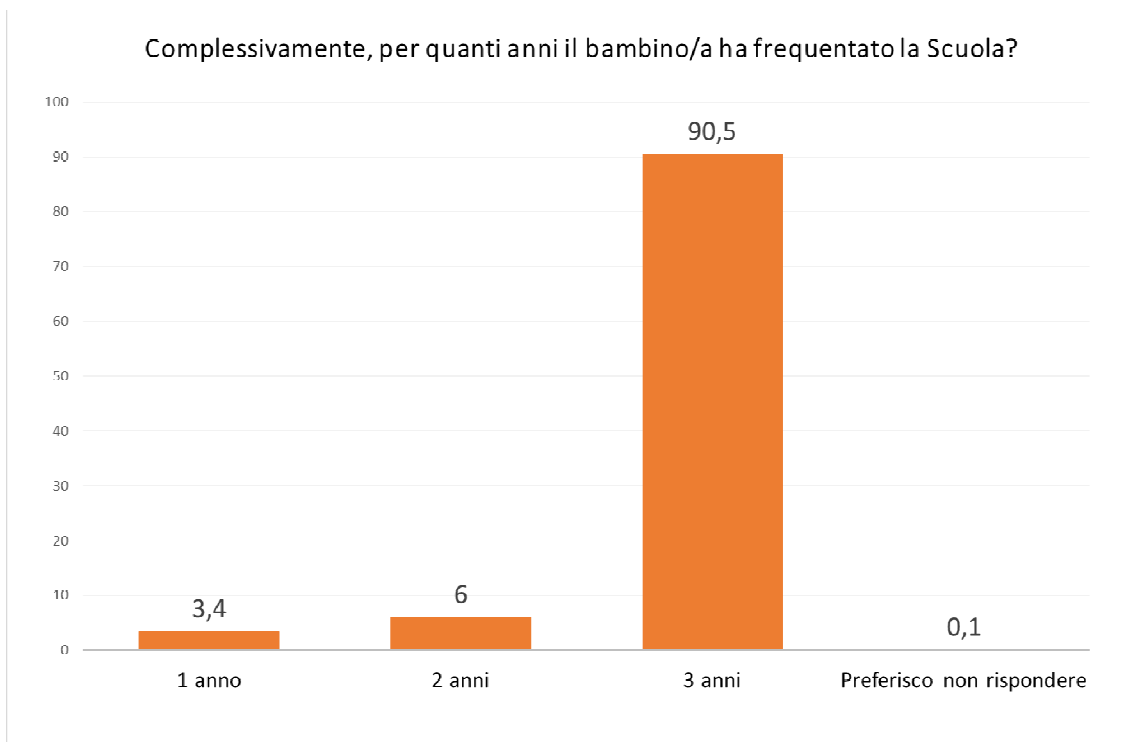


Quasi tutti però hanno occasione di avere un contatto con le insegnanti: il 76,1% degli intervistati dichiara di parlare con le insegnanti quasi sempre/frequentemente e il 22,4% ogni tanto. Coloro che non parlano quasi mai con le insegnanti sono solamente l'1,4%.

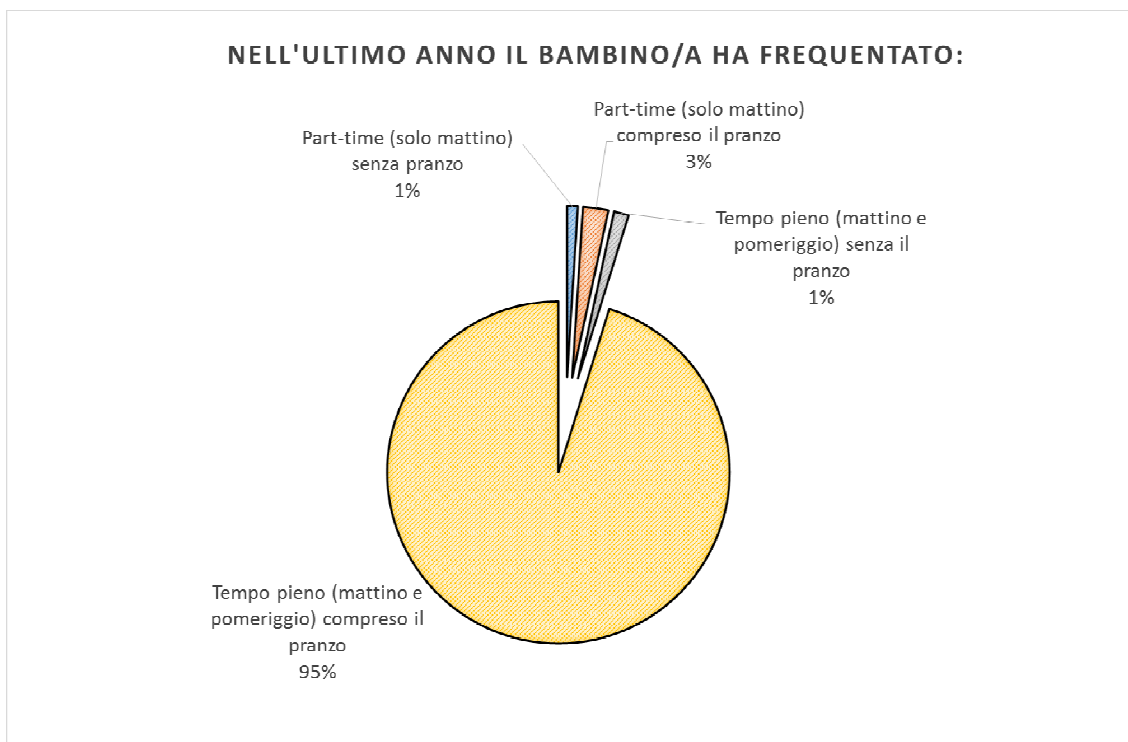
La percentuale di non risposta è dello 0,2%.



Il 90,5% del campione ha frequentato la scuola dell'infanzia per l'intero triennio seguito dal 6% di chi ha frequentato per due anni e dal 3,4% di chi ha utilizzato il servizio solamente l'anno scolastico 2017/2018.



L'utilizzo della scuola dell'infanzia nell'anno scolastico concluso è stato per la quasi totalità dei bambini a tempo pieno: il 95% ha frequentato a tempo pieno comprensivo del pasto e l'1% a tempo pieno senza pranzo. Chi ha utilizzato il servizio di scuola dell'infanzia part-time è stata una quota molto ridotta: il 3% ha frequentato solamente il mattino comprensivo di pranzo e l'1% al mattino senza pranzo.



Dall'analisi delle risposte a queste prime domande, introduttive alla rilevazione del livello di soddisfazione del servizio di scuola dell'infanzia, si può affermare che i soggetti intervistati che compongono il campione hanno una conoscenza del servizio diffusa, dovuta ad una frequenza abbastanza costante, ad un utilizzo completo dello stesso, ed ad una relazione abituale con gli insegnanti.

LA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

La soddisfazione relativa al servizio delle scuole dell'infanzia di Modena si compone di diversi aspetti che possono essere raggruppati in cinque aree principali:

- Struttura
- Organizzazione
- Proposta educativa
- Personale
- Informazioni
- Partecipazione.

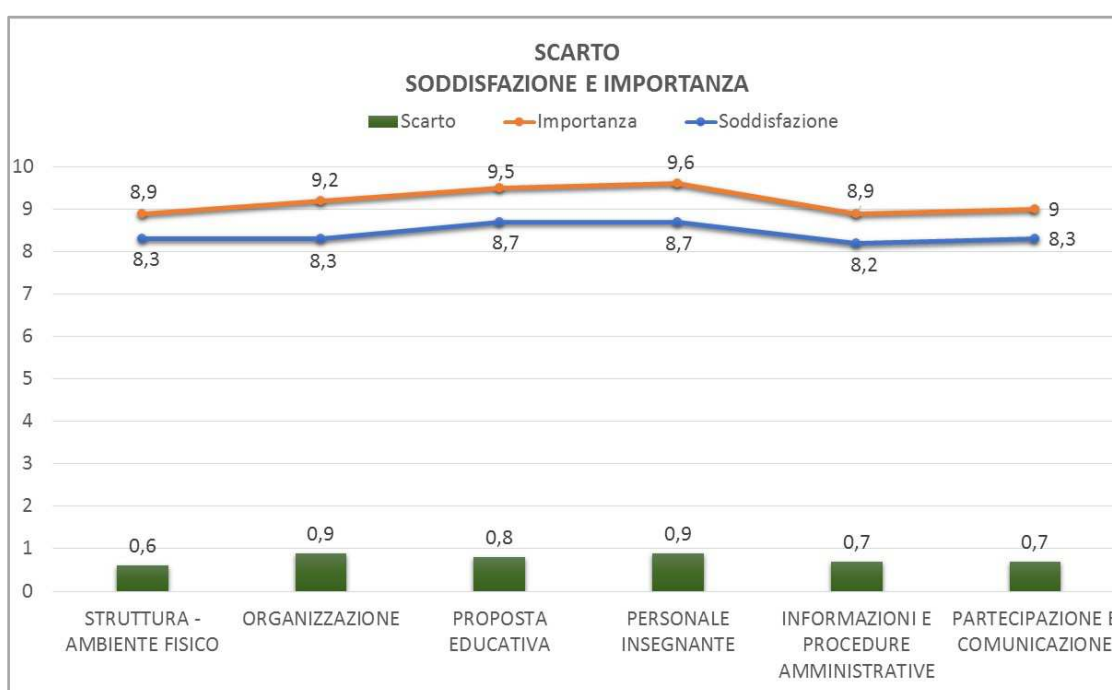
Ogni area si articola al suo interno con ulteriori voci di dettaglio, per ognuna delle quali è richiesta una valutazione del livello di soddisfazione tramite un voto espresso in scala da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, viene anche richiesto un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

Il grafico sottostante rappresenta i voti di soddisfazione e di importanza complessiva delle aree esaminate; si può osservare innanzitutto che tutte le sei 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 cercare di stabilire una priorità di interventi, individuando le due aree che registrano il gap maggiore: sono l'area dell'*organizzazione* e quella del *personale insegnante*. Per l'area dell'*organizzazione* a fronte di un voto medio di importanza pari a 9,2 si associa un voto di soddisfazione 8,3. Per l'area del *personale insegnante* invece, il voto di soddisfazione è superiore a quello raccolto nelle altre aree (8,7), ma lo è anche l'importanza attribuita a questa area, che registra infatti un voto medio pari a 9,6.

Il gap minore viene rilevato invece nell'area della *struttura – ambiente fisico*: ad un voto di soddisfazione in linea con gli altri (8,3) si associa l'importanza minore fra quelle esaminate, con un voto medio di 8,9.

I restanti aspetti registrano differenze fra il voto di importanza e quello di soddisfazione di 0,7 o 0,8 punti di scarto.



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

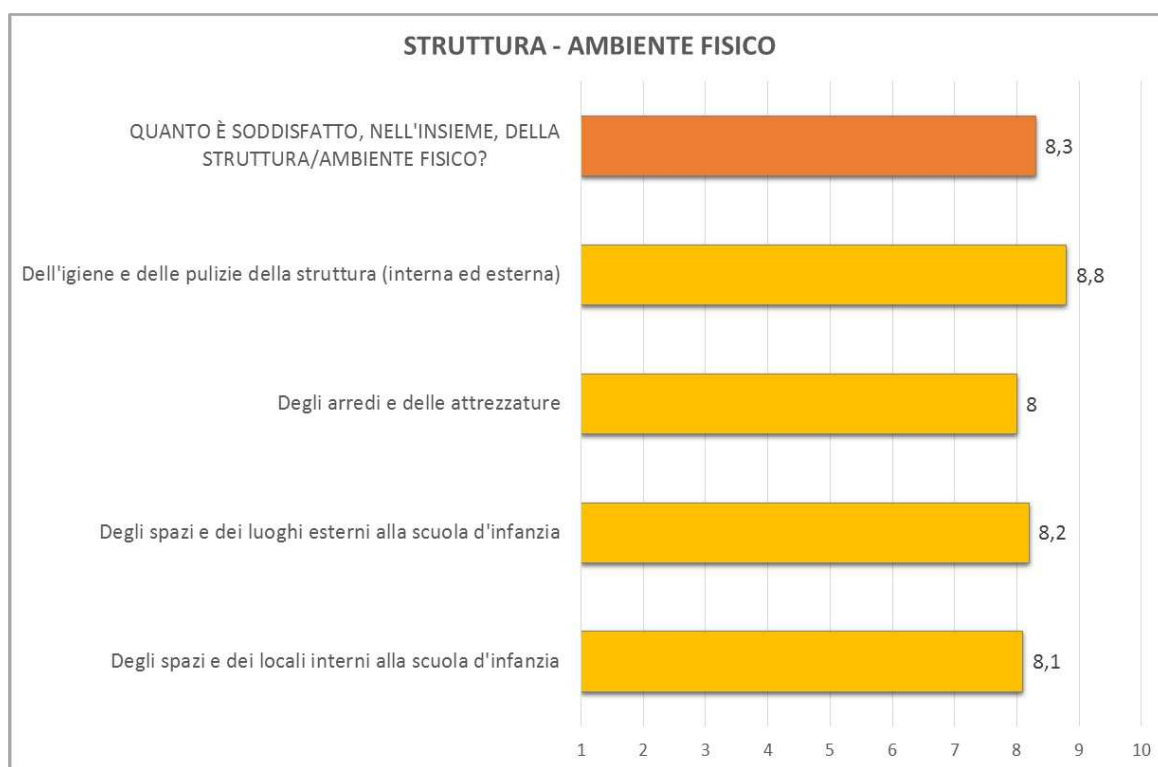
Struttura – Ambiente Fisico

Gli aspetti che riguardano la struttura e l'ambiente fisico 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 8,3.

La voce con il voto medio più basso è quella *degli arredi e delle attrezzature* (voto medio 8).

Le voci che si posizionano centralmente sui voti medi 8,1 e 8,2 sono rispettivamente gli *spazi e locali interni alla scuola dell'infanzia* e gli *spazi e luoghi esterni alla scuola dell'infanzia*.

Infine, la voce con il voto di soddisfazione maggiore è *l'igiene e pulizia della struttura (interna ed esterna)* (voto medio 8,8).

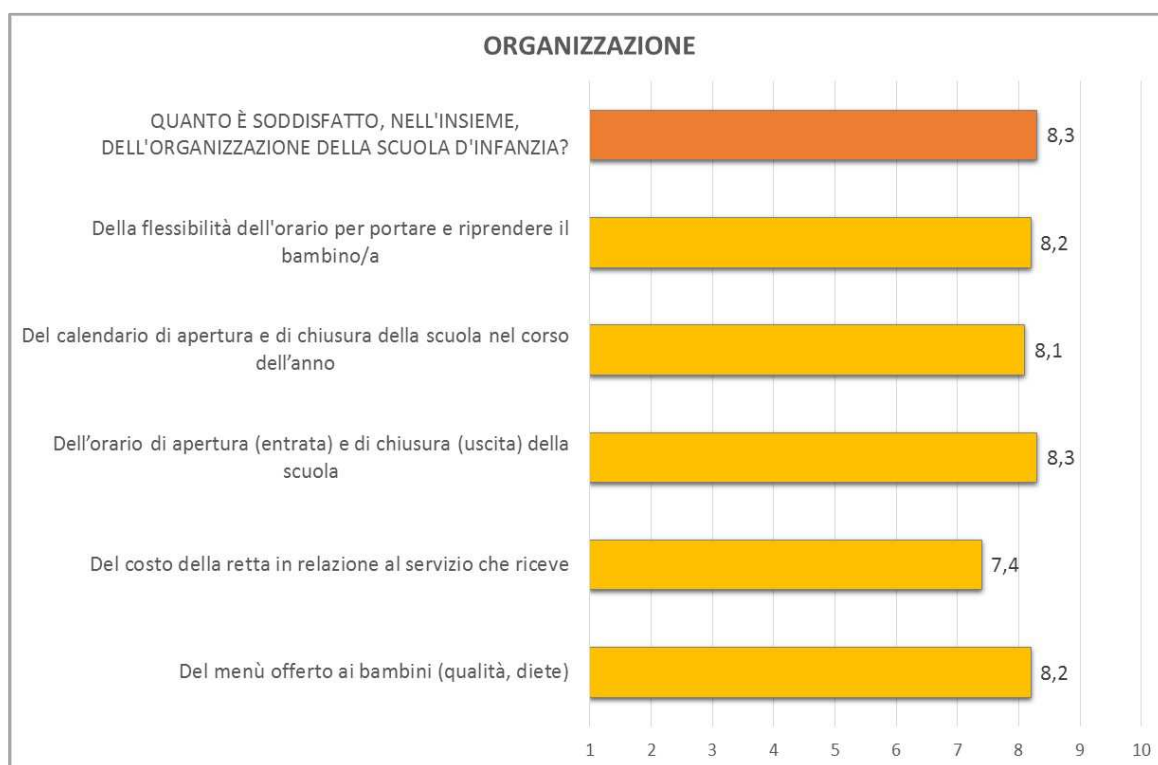


Organizzazione

L'area relativa all'organizzazione si articola in cinque aspetti specifici, i quali cercano di analizzare se i singoli servizi offerti all'interno delle scuole dell'infanzia siano in grado di soddisfare le esigenze delle famiglie. Fra questi, solamente una voce registra un voto medio inferiore all'8: il *costo della retta in relazione al servizio che riceve* (7,4).

In tutte le altre voci si sono rilevati voti medi compresi fra l'8,1 e l'8,3. In ordine decrescente si trova, in prima posizione, *l'orario di apertura (entrata) e di chiusura (uscita) della scuola* con voto medio 8,3. Seguono, entrambe con voto medio 8,2, la *flessibilità dell'orario per portare e riprendere il bambino/a* e il *menù offerto ai bambini (qualità, diete)*. L'ultima voce è quella del *calendario di apertura e di chiusura della scuola nel corso dell'anno* (8,1).

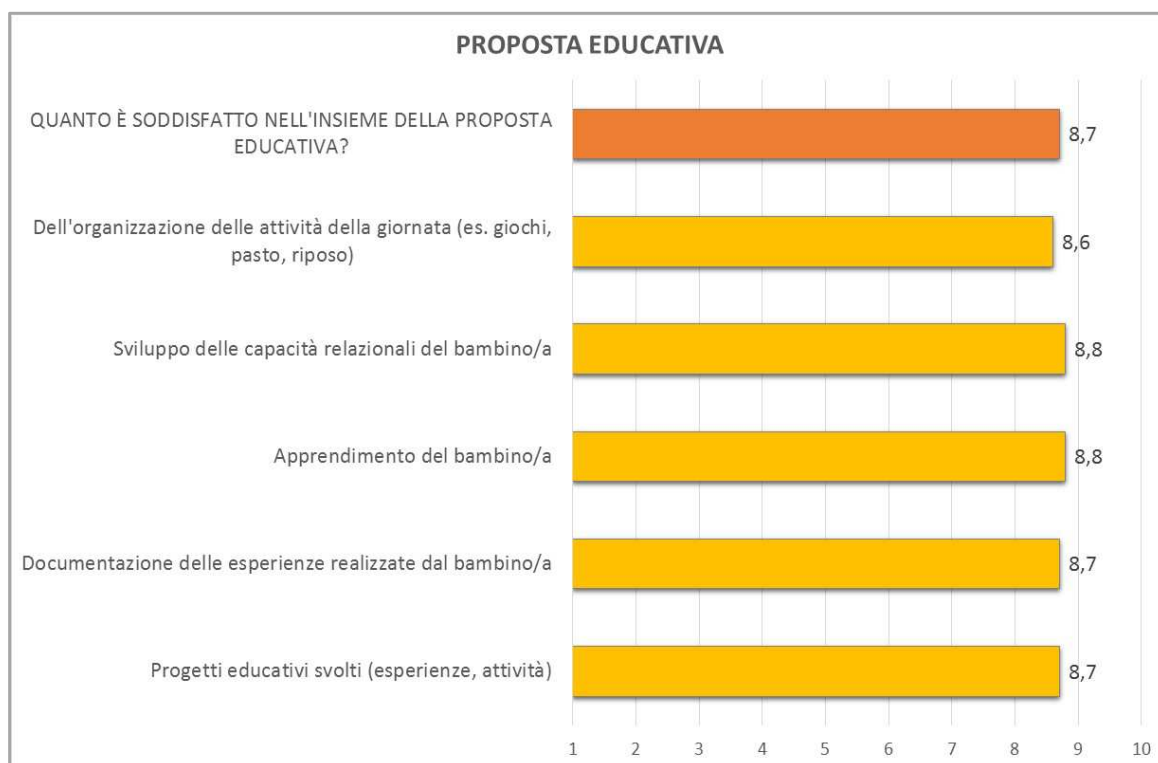
Il voto complessivo anche in questo ambito è pari a 8,3.



Proposta educativa

Nel complesso, l'area della proposta educativa risulta essere apprezzata dai genitori dei bambini che frequentano le scuole dell'infanzia di Modena, i quali assegnano un voto medio di soddisfazione complessiva pari a 8,7, superiore ai voti medi di soddisfazione visti nelle due aree precedenti.

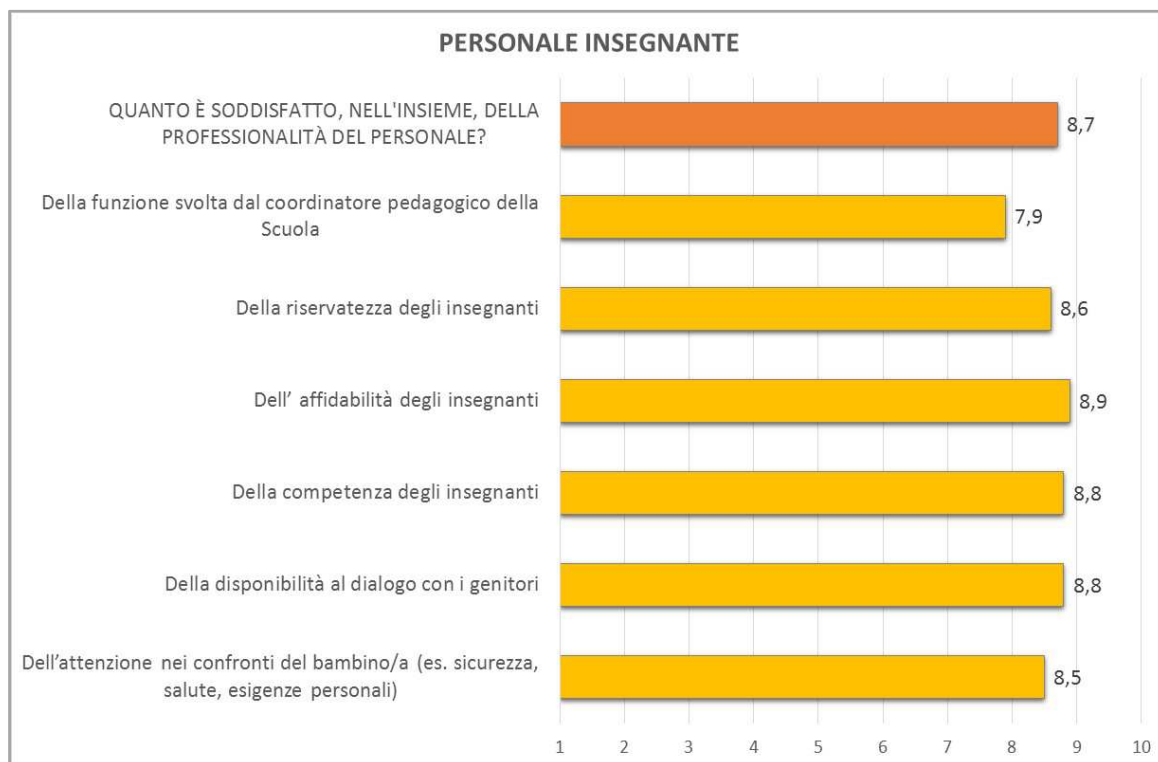
Gli aspetti più apprezzati fra quelli che compongono l'area della proposta educativa sono lo sviluppo delle capacità relazioni del bambino/a e *apprendimento del bambino/a*, entrambe con voto medio 8,8. Seguono, entrambe con voto medio 8,7, i *progetti educativi svolti (esperienze, attività)* e la *documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a*. L'*organizzazione delle attività della giornata (es. giochi, pasto, riposo)* è quella con voto medio più basso fra quelli in elenco in questa area, comunque con una media voto di 8,6.



Personale insegnante

Fra gli aspetti che compongono le scuole dell'infanzia, presi in esame in questa ricerca, l'area del personale insegnante registra la soddisfazione maggiore, con un voto medio complessivo di 8,7.

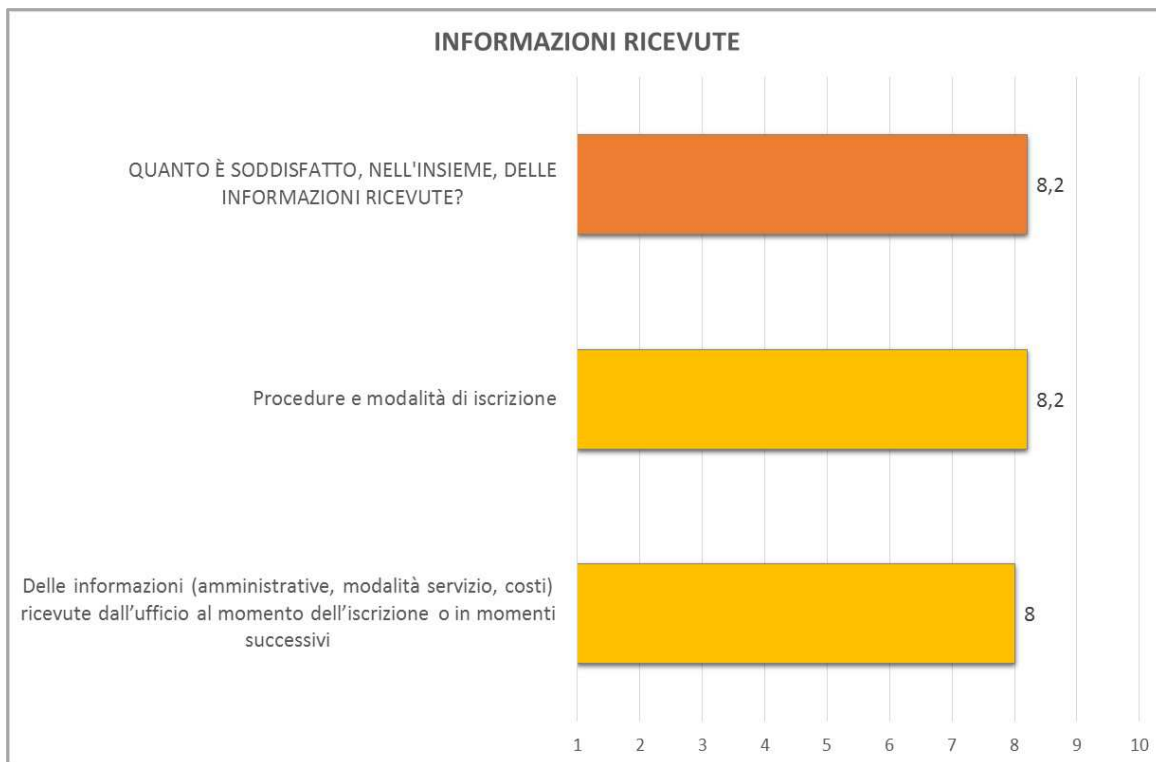
L'*affidabilità delle insegnanti* è la voce con la soddisfazione più alta di questa area e pari a 8,9. Seguono con voto medio 8,8 la *competenza degli insegnanti* e la *disponibilità al dialogo con i genitori*. In posizione intermedia si trovano la *riservatezza degli insegnanti* e l'*attenzione nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)* con voti medi rispettivamente di 8,6 e 8,5. La *funzione svolta dal coordinatore pedagogico della scuola* è invece la voce con la soddisfazione più bassa e pari a 7,9.



Informazioni ricevute

L'area delle informazioni ricevute è quella che registra la soddisfazione minore con voto medio di 8,2.

Si compone di due soli aspetti: *informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute al momento dell'iscrizione o in momenti successivi* e le *procedure e modalità di iscrizione*. La prima registra una soddisfazione pari a 8, mentre le *procedure e modalità di iscrizione* raccolgono un voto medio di 8,2.



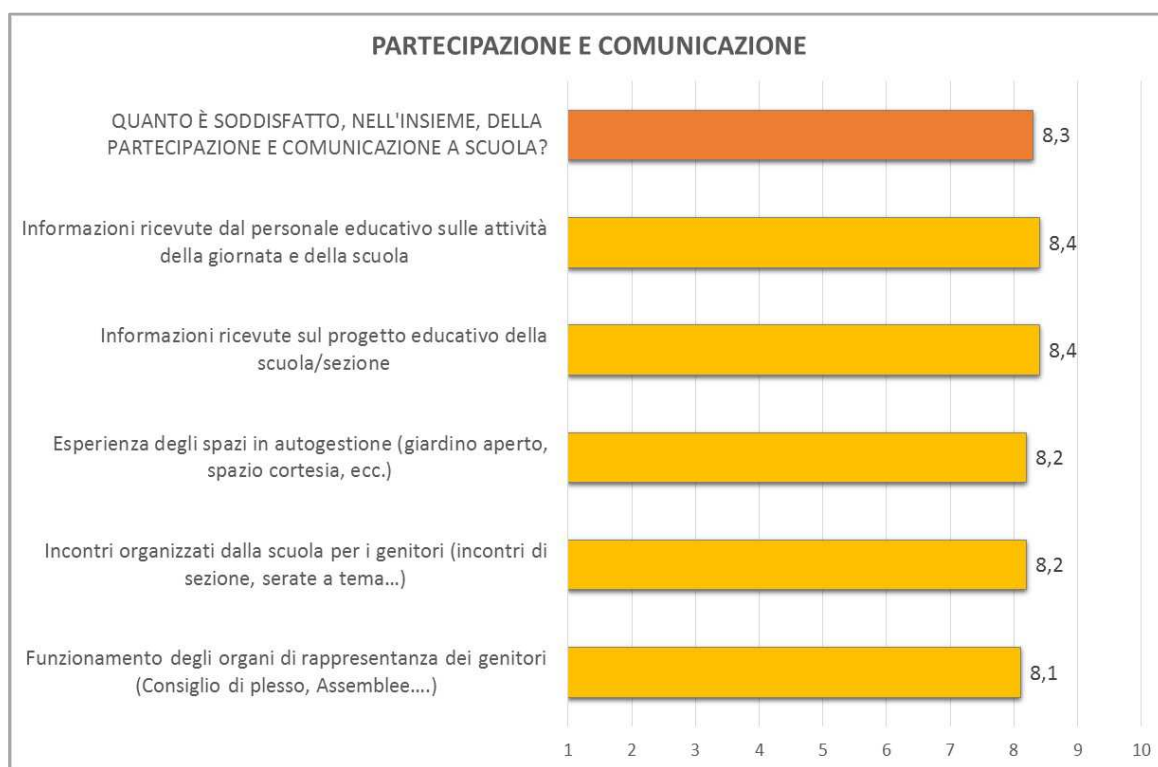
Partecipazione e comunicazione

Tra i diversi ambiti della soddisfazione, è stata infine inserita la voce della partecipazione e comunicazione, la quale registra un voto medio complessivo di 8,3.

Quest'area si compone di cinque aspetti specifici che vogliono misurare la soddisfazione delle famiglie circa la comunicazione dalla scuola alla famiglia e il coinvolgimento della stessa nelle attività della scuola dell'infanzia. L'aspetto ritenuto meno soddisfacente è quello del *funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (consiglio di plesso, assemblee ...)* con voto medio 8,1.

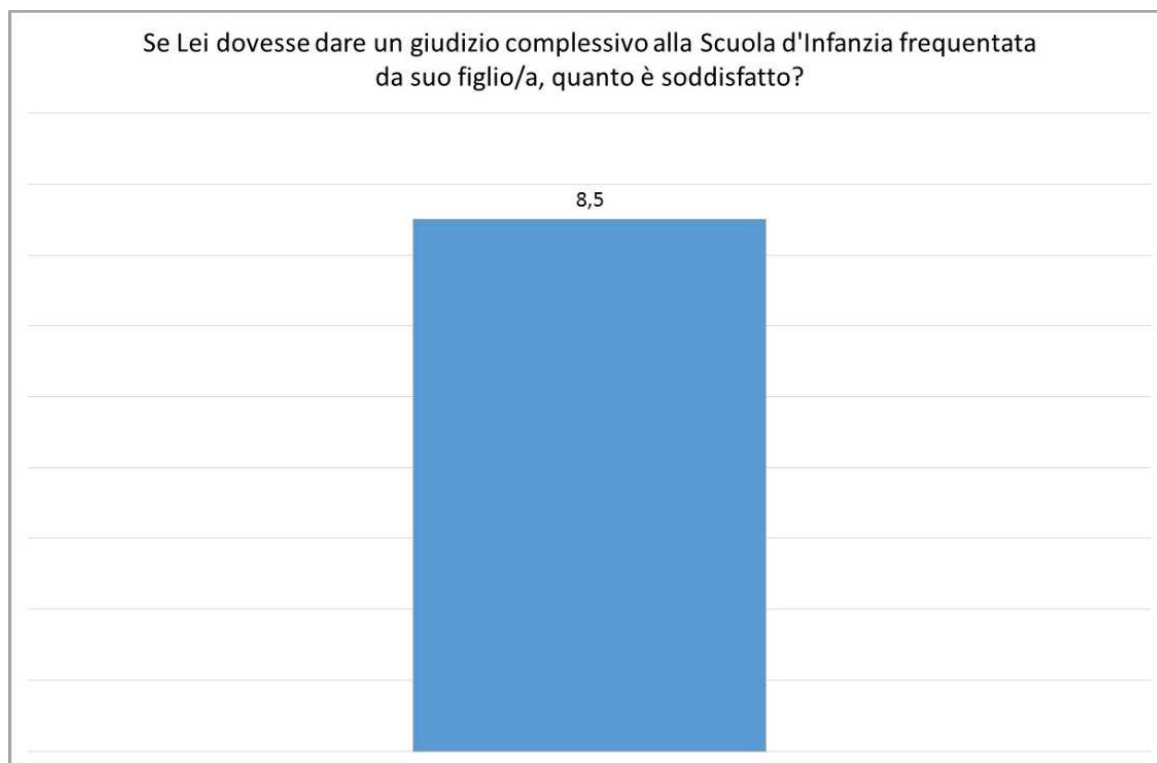
In posizione intermedia si trovano le *esperienze degli spazi di autogestione (giardino aperto, spazio cortesia, ecc.)* e gli *incontri organizzati dalla scuola per i genitori (incontri di sezione, serate a tema, ...)* entrambe con voto medio di soddisfazione di 8,2.

Le due voci con voto di soddisfazione maggiore e pari a 8,4 sono le *informazioni ricevute dal personale educativo sulle attività della giornata e della scuola* e le *informazioni ricevute sul progetto educativo della scuola/sezione*.



GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione delle famiglie dei bambini che frequentano le scuole dell'infanzia di Modena 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 8,5 su una scala di valutazione con voti da 1 – per niente soddisfatto – a 10 – del tutto soddisfatto.



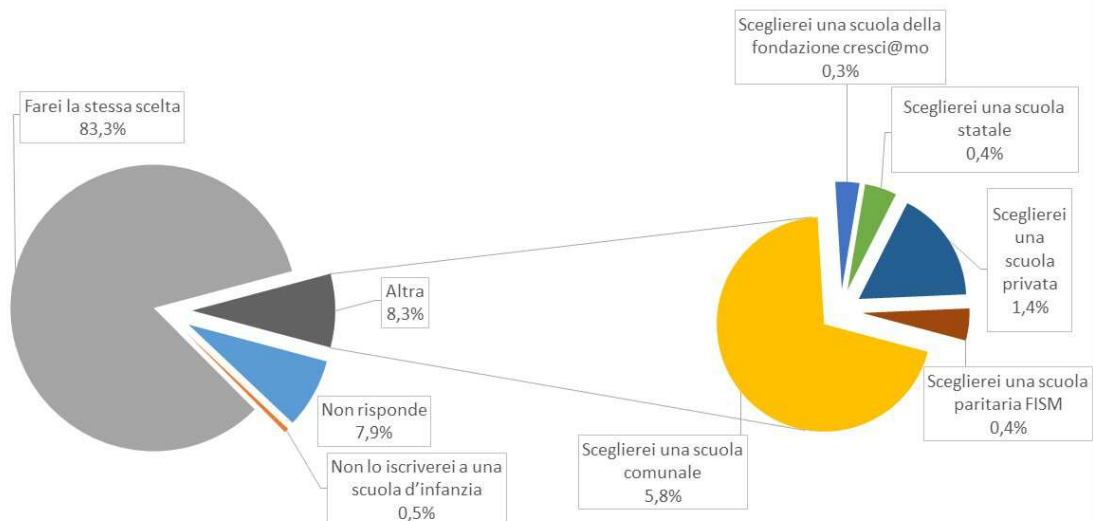
Al campione è stato infine richiesto come sarebbe stato il proprio comportamento, nella stessa situazione economica e familiare, se avesse dovuto scegliere la scuola dell'infanzia oggi, dopo aver utilizzato il servizio: l'83,3% dei genitori dichiara che oggi, a parità di condizioni, rifarebbe la stessa scelta mentre lo 0,5% non lo iscriverebbe alla scuola dell'infanzia.

Coloro che farebbero un'altra scelta (8,3%) hanno risposto come segue:

- un 5,8% sceglierebbe una scuola comunale;
- l'1,4% iscriverebbe suo figlio ad una scuola privata;
- lo 0,4% preferirebbe una scuola statale;
- lo 0,4% preferirebbe una scuola paritaria FISM
- infine lo 0,3% sceglierebbe una scuola della fondazione Cresci@mo.

Il 7,9% degli intervistati non risponde a questa domanda.

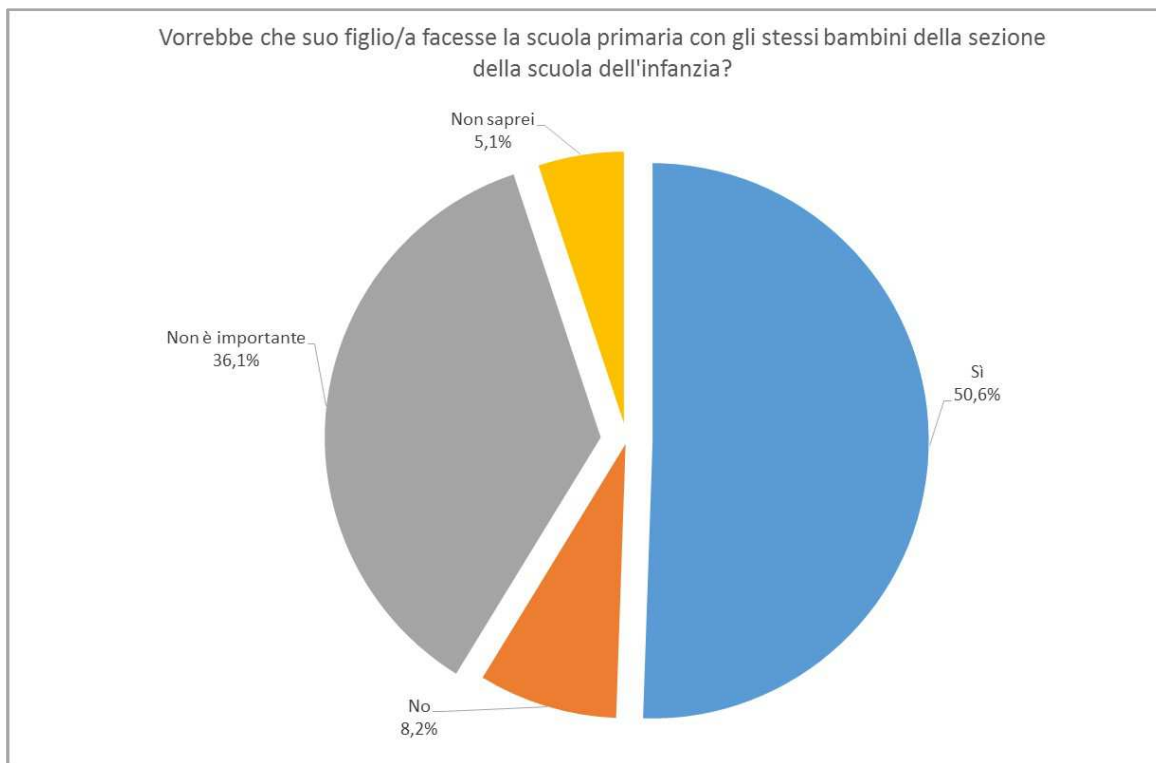
Ritornando indietro nel tempo, nella stessa situazione economica e familiare, cosa sceglierebbe oggi?



DOMANDE FINALI

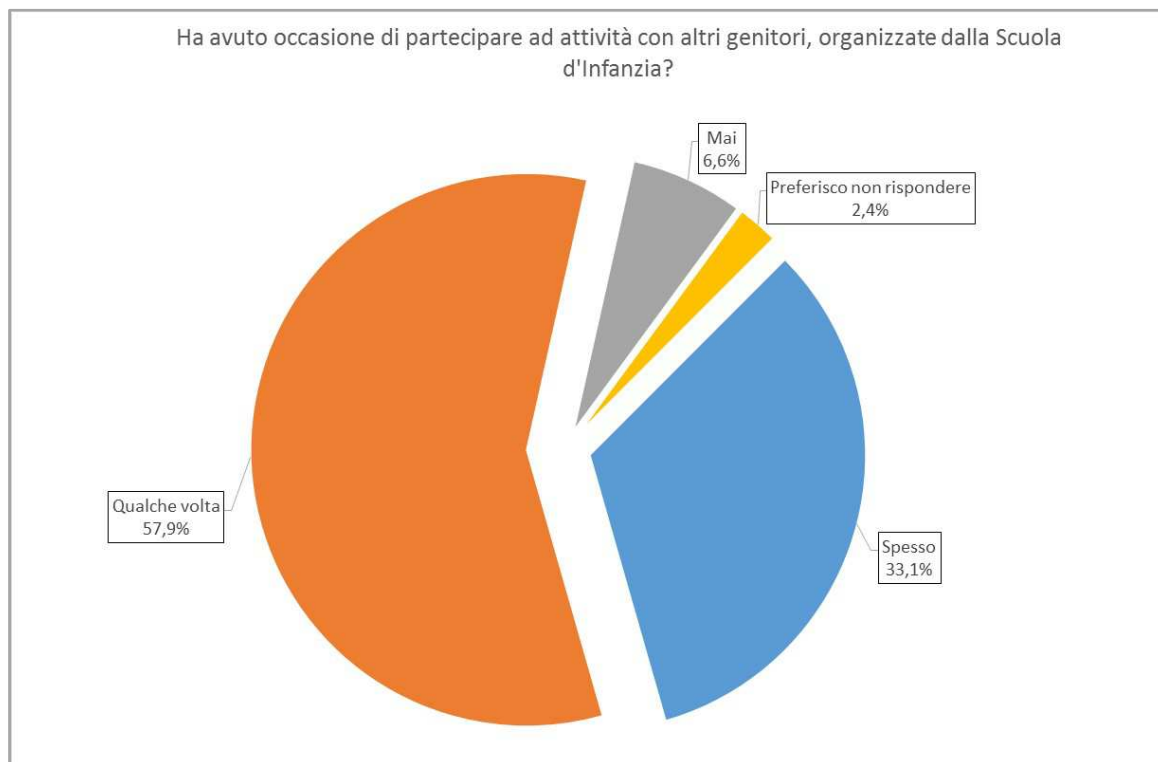
L'ultima parte del questionario sulla soddisfazione del servizio di scuola dell'infanzia è stata dedicata ad alcune domande più generali e legate alla convivenza e alla condivisione degli spazi, con gli altri bambini.

Ai genitori è stato chiesto se avessero voluto che i propri figli frequentassero la scuola primaria con gli stessi bambini della sezione della scuola dell'infanzia. Poco più della metà di loro (58,8%) ha indicato una preferenza chiara: il 50,6% avrebbe piacere, mentre l'8,2% no. Il 36,1% non ritiene importante mantenere gli stessi compagni di scuola anche alle elementari. Il 5,1% non sa rispondere a questa domanda.



Fra i genitori intervistati emerge una buona partecipazione con il 57,9% che dichiara di partecipare qualche volta ad attività con altri genitori, seguito dal 33,1% che invece partecipa spesso. Solo il 6,6% non partecipa mai.

Le non risposte solo basse per questa domanda e pari al 2,4%.



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 90%. Seguono, rispettivamente con il 72,2% e il 57,6% 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 32,7% di genitori che hanno dichiarato di aver partecipato.