



Comune di Modena



Ufficio Ricerche



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO “SCUOLE D’INFANZIA DELLA FONDAZIONE CRESCI@MO”

Modena, febbraio 2013

Indice

Nota Informativa e aspetti metodologici	3
Caratteristiche degli intervistati	4
Informazioni sul questionario	5
Sintesi dei principali risultati	6
Valutazione del servizio.....	7
Importanza e soddisfazione.....	11
Valutazione nuova gestione	12

Informazioni metodologiche

Soggetto realizzatore: Comune di Modena

Committente: Comune di Modena

Universo di riferimento: genitori dei bambini frequentanti (n°321 unità) le quattro scuole d'infanzia gestite dalla Fondazione *cresci@mo* (Fossamonda, Malaguzzi, Saluzzo, Villaggio Artigiano)

Estensione territoriale: Comune di Modena

Numerosità campionaria: 214 interviste

Riepilogo contatti:

- interviste complete: 214
- rifiuti: 3
- non reperibili/non rispondenti: 104
- sostituzioni: 0

Data di realizzazione sondaggio: febbraio 2013

Metodologia di rilevazione: Non è stato estratto nessun campione ma si è scelto di contattare l'intero universo di riferimento, con due modalità di interviste distinte:

- interviste on-line, con metodo CAWI a tutti i genitori dei bambini che al momento dell'iscrizione hanno lasciato il proprio indirizzo e-mail.
- interviste auto-compilate cartacee a tutti i genitori dei bambini che al momento dell'iscrizione non hanno lasciato il proprio indirizzo e-mail.

Ponderazione: In sede di analisi il campione è stato ponderato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento per scuola, sezione e cittadinanza (italiana-straniera) del bambino.

Margine d'errore: Il margine di errore (intervallo di confidenza al 95%) relativo al totale degli intervistati è al massimo di +/- 3,84% per i valori percentuali.

In questo modo è stata garantita la rappresentatività del campione rispetto all'universo di riferimento.

Caratteristiche degli intervistati

Il campione è così rappresentato:

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

Relazione parentale col bambino		
	n	%
madre	163	76,1
padre	49	23
Altro	2	0,9
Totale	214	100

Genere		
Maschio	49	23
Femmina	165	77
Totale	214	100

Età		
21-30	11	5,2
31-35	37	17,5
36-40	89	41,4
41 e oltre	63	29,5
non risponde	14	6,4
Totale	214	100

Occupazione Attuale		
Lavoratore autonomo	20	9,3
Lavoratore dipendente	175	81,9
Non occupato	19	8,8
Totale	214	100

Scolarità		
Obbligo	52	24,1
Superiore	162	75,9
Totale	214	100

Informazioni sul questionario

Le principali aree d'indagine sono state:

1. struttura e ambiente fisico
2. organizzazione
3. area educativa
4. il personale
5. l'informazione

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 sulla gestione da parte della Fondazione.

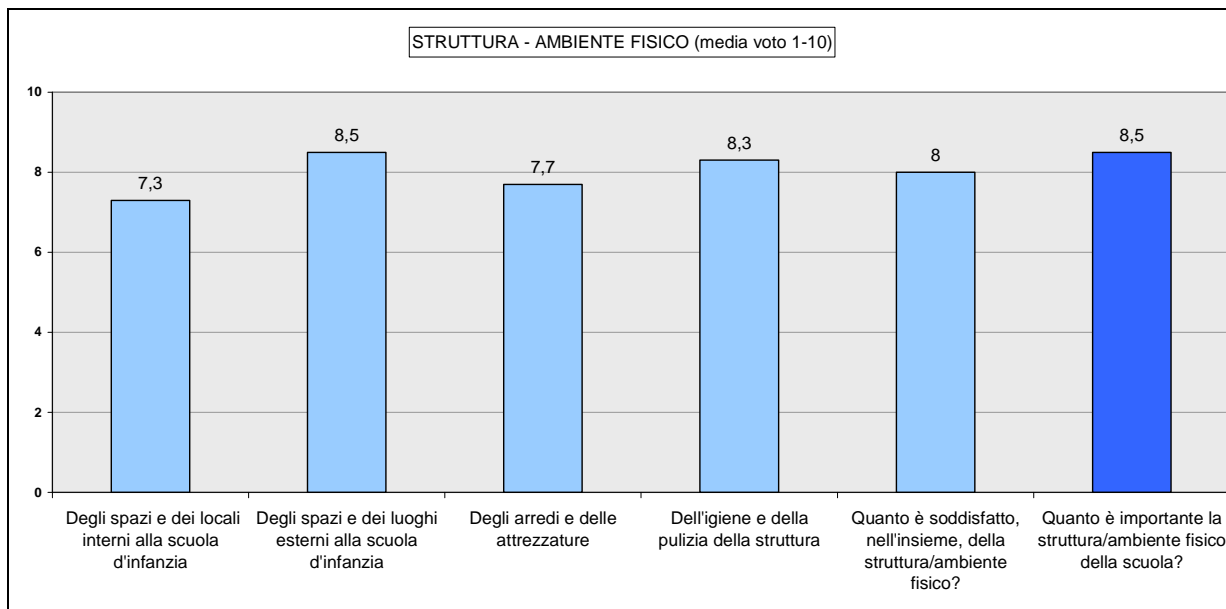
Sintesi dei principali risultati

Valutazione del servizio

La soddisfazione media per gli aspetti relativi alla struttura e all'ambiente è 8.

Gli spazi esterni e la pulizia della struttura sono maggiormente apprezzati. Soddisfazione discreta ma con qualche criticità riguarda gli spazi dei locali interni e gli arredi.

L'importanza attribuita a questo aspetto del servizio è di 8,5.

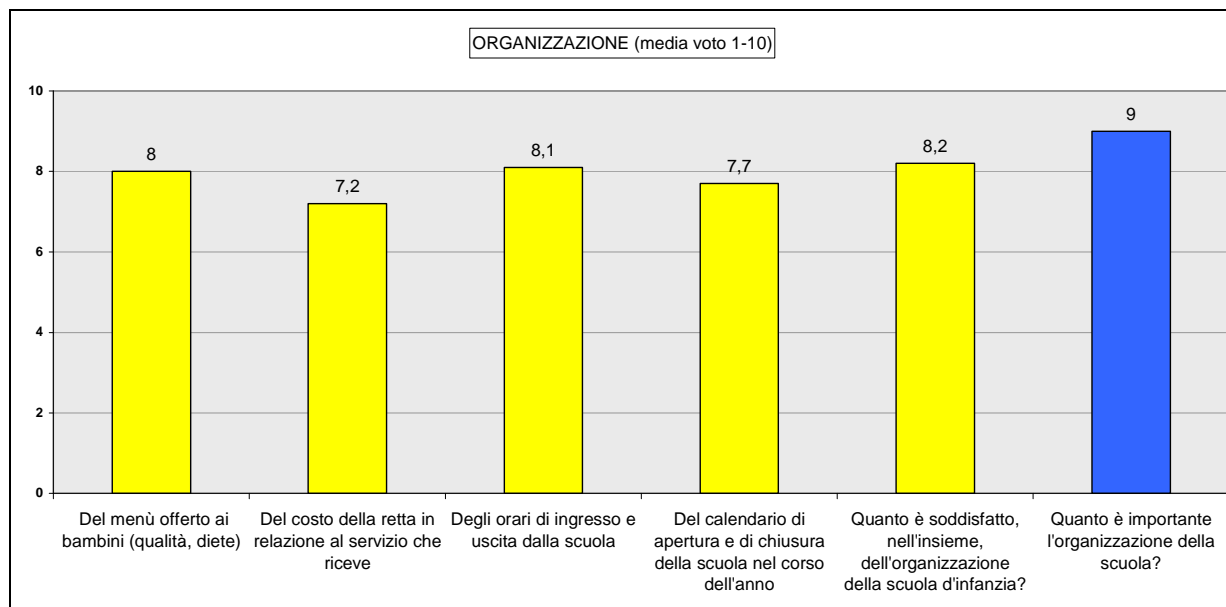


Gli aspetti organizzativi sono valutati con un voto medio complessivo di 8,2; un voto più alto della media dei singoli aspetti che lo compongono, segno che non tutti incidono nello stesso modo, o che comunque l'organizzazione complessiva è apprezzata anche oltre gli aspetti esaminati.

Aspetto più critico è il costo della retta in relazione al servizio ricevuto; tuttavia esso non è un dato particolarmente negativo proprio perché si sta valutando un costo per le famiglie.

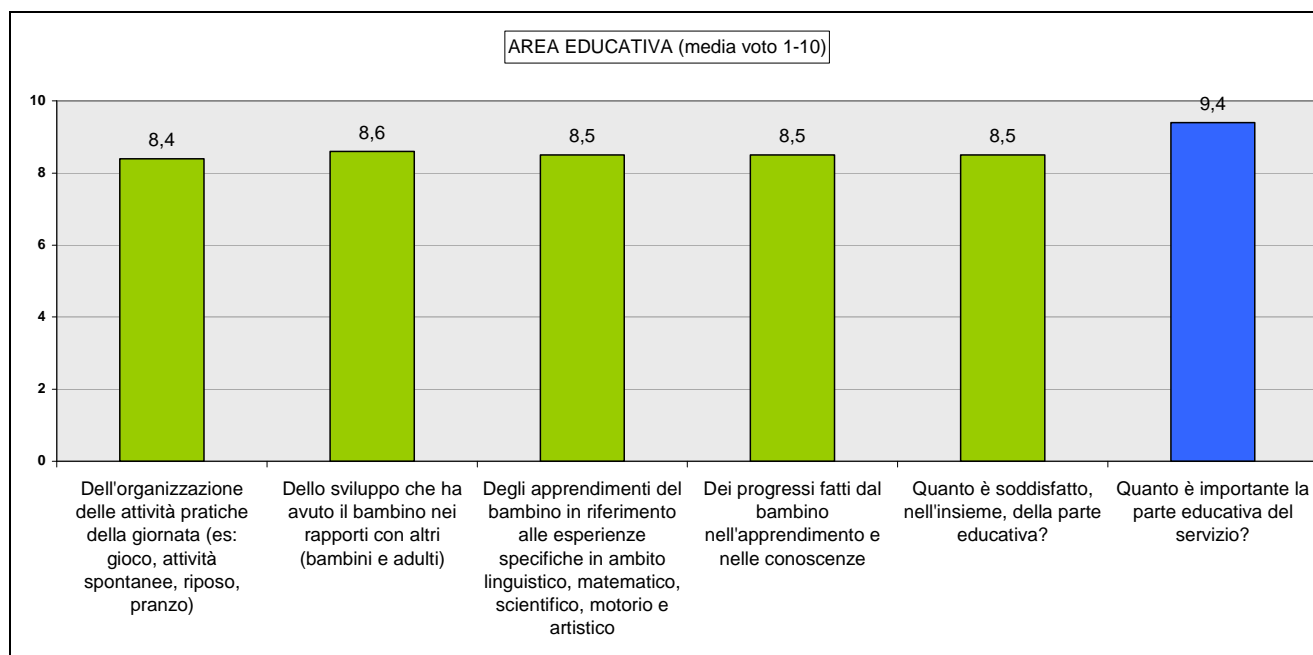
Anche sul calendario annuale di apertura/chiusura si sollecita qualche piccola criticità.

L'importanza media attribuita a questo aspetto ha valore 9, più alta degli aspetti strutturali.

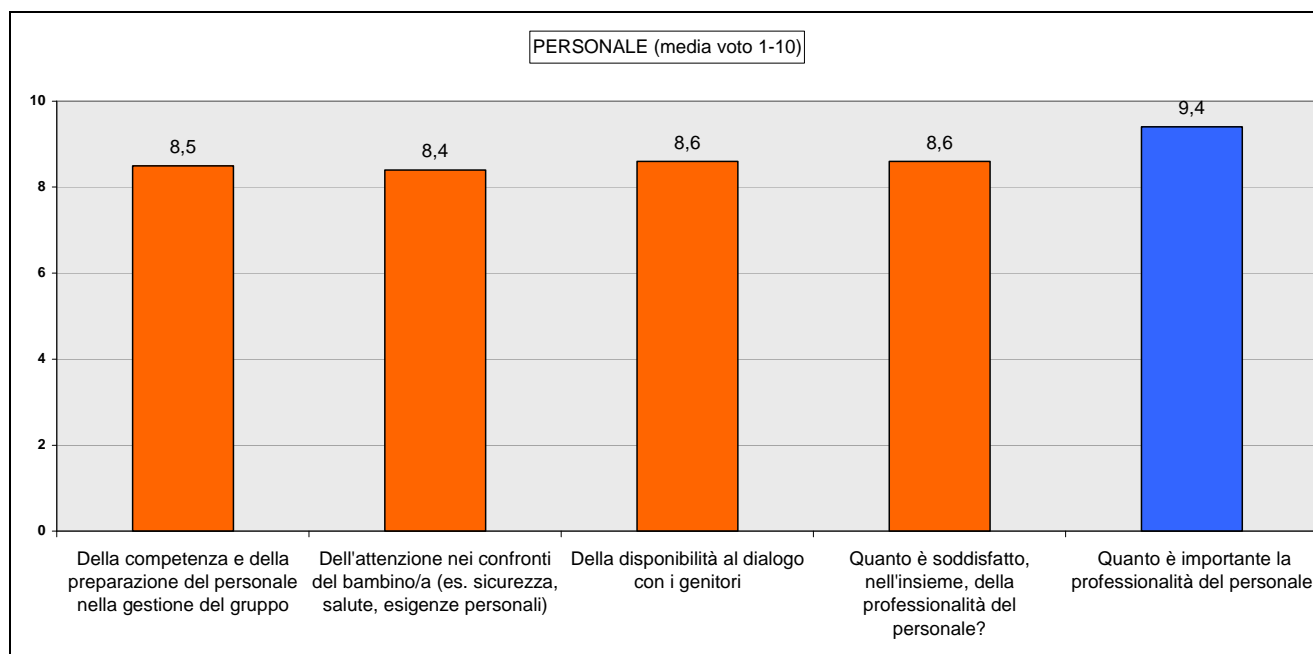


L'area educativa registra (assieme a quella relativa al personale) l'attribuzione del livello più alto di importanza.

Anche il grado di soddisfazione è molto alto, collocando i singoli aspetti in un intervallo che va da 8,4 ad 8,6 e la soddisfazione complessiva a 8,5.

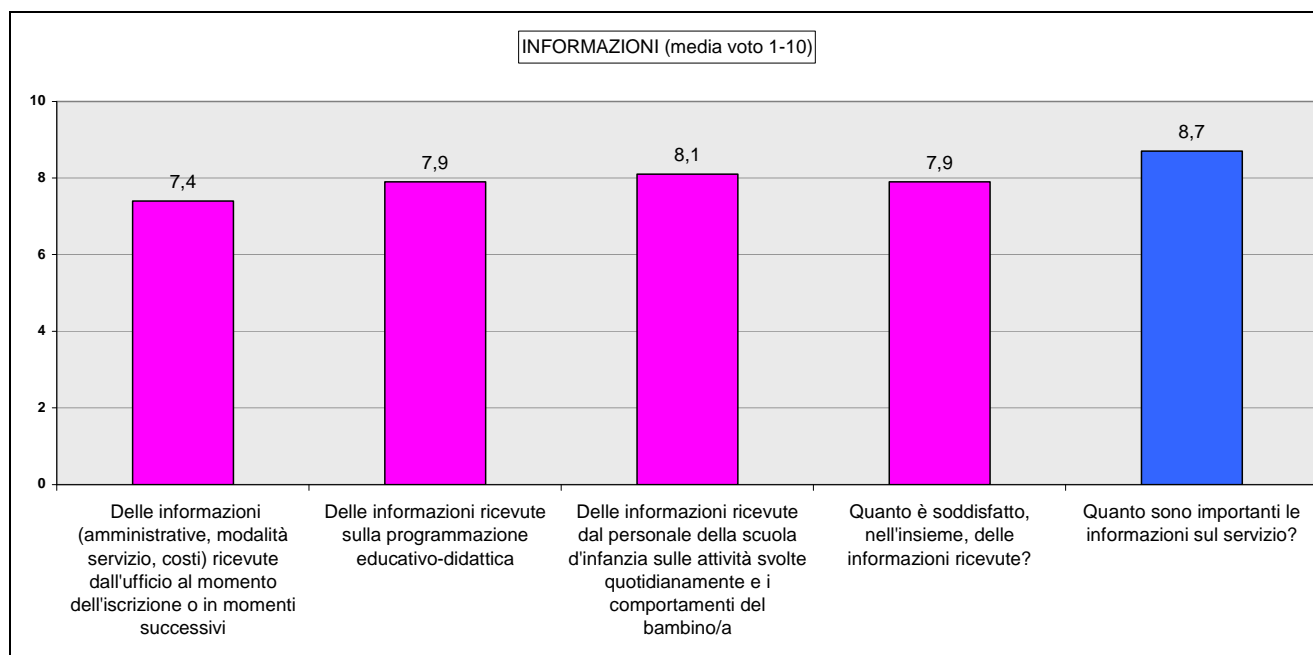


Molto simile per valori medi attribuiti è la valutazione del personale, della sua competenza, attenzione e disponibilità; insomma una valutazione complessiva della professionalità che si attesta ad 8,6 con un'importanza di 9,4.

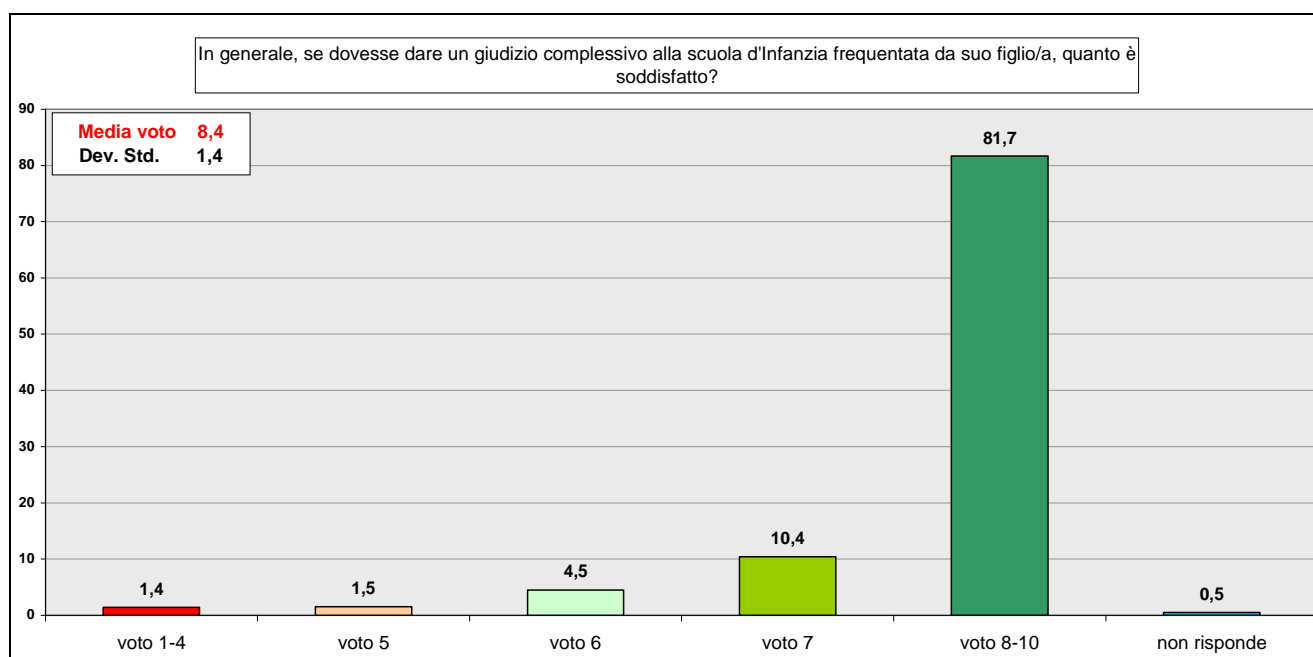


Infine gli aspetti relativi all'informazione, amministrativa, progettuale e quotidiana. Qui si registrano valori medi più bassi rispetto agli aspetti educativi e del personale, sia per quanto riguarda l'importanza che la soddisfazione.

Qualche criticità riguarda l'informazione al momento dell'iscrizione.



I genitori alla richiesta di una valutazione complessiva alla scuola d'infanzia frequentata dal figlio esprimono un voto medio di 8,4. Questo voto è anche piuttosto omogeneo, è frutto di valutazioni molto simili così come risulta sia dalla deviazione standard (1,4) sia dal fatto che l'81,7% degli intervistati dà un voto tra 8 e 10. I voti decisamente negativi da 1 a 5 sono nel complesso il 2,9%.



La tabella che segue propone uno sguardo d'insieme, un riepilogo di tutti i voti di soddisfazione espressi. Ne emergono i seguenti aspetti:

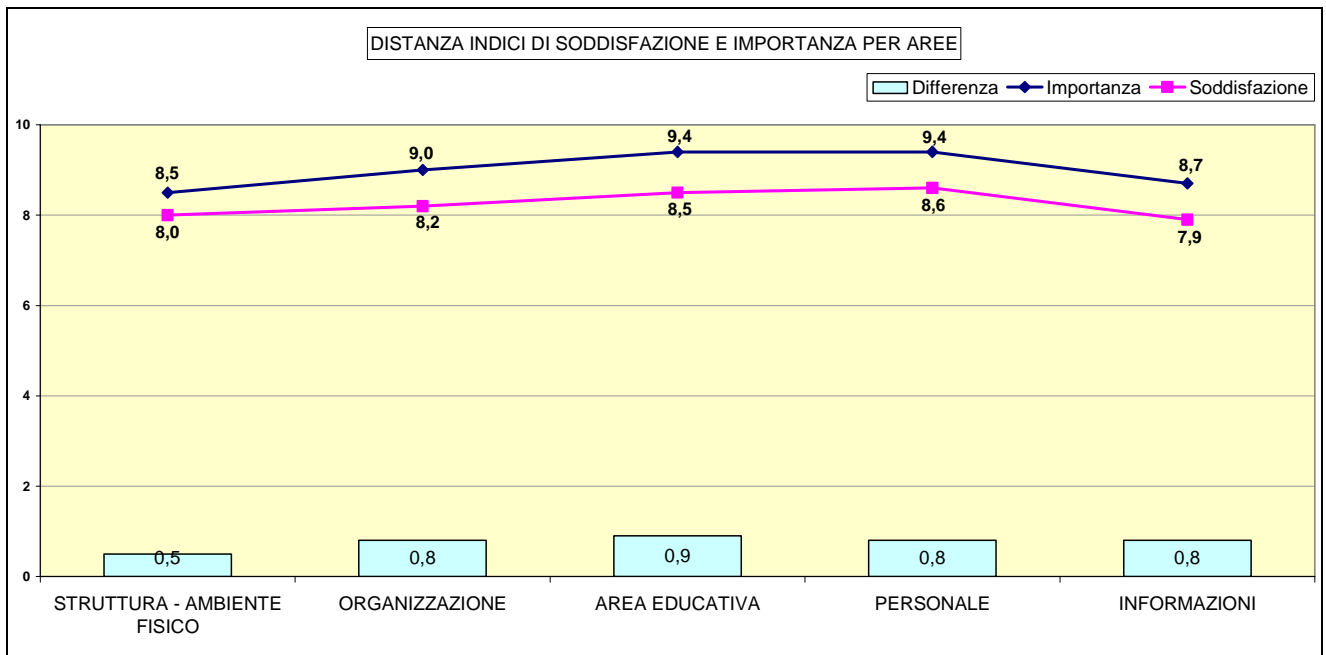
- l'intervallo è di 1,4 (tra 7,2 e 8,6) dunque non vi sono aspetti con gradi di soddisfazione molto distanti;
- nessuno degli aspetti esaminati ottiene una valutazione insufficiente;
- gli aspetti che registrano la soddisfazione più alta sono lo sviluppo del bambino nei rapporti con altri, il dialogo insegnanti/genitori, la professionalità del personale quindi pezzi importanti del progetto educativo;
- gli aspetti che contengono alcune criticità riguardano il costo della retta in rapporto al servizio ricevuto, gli spazi e i locali interni alla scuola, le informazioni amministrative ricevute.

Ordine decrescente	Voto medio 1-10
Dello sviluppo che ha avuto il bambino nei rapporti con altri (bambini e adulti)	8,6
Della disponibilità al dialogo con i genitori	8,6
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della professionalità del personale?	8,6
Degli spazi e dei locali esterni alla scuola d'infanzia	8,5
Degli apprendimenti del bambino in riferimento alle esperienze specifiche in ambito linguistico, matematico, scientifico, motorio e artistico	8,5
Dei progressi fatti dal bambino nell'apprendimento e nelle conoscenze	8,5
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, della parte educativa?	8,5
Della competenza e della preparazione del personale nella gestione del gruppo	8,5
Dell'organizzazione delle attività pratiche della giornata (es: gioco, attività spontanee, riposo, pranzo)	8,4
Dell'attenzione nei confronti del bambino/bambina (es. Sicurezza, esigenze personali)	8,4
in generale, se dovesse dare un giudizio complessivo sulla scuola, quanto è soddisfatto?	8,4
Dell'igiene e della pulizia della struttura	8,3
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, dell'organizzazione della scuola d'infanzia?	8,2
Degli orari di ingresso e uscita dalla scuola	8,1
Delle informazioni ricevute dal personale della scuola d'infanzia sulle attività svolte quotidianamente e i comportamenti del bambino/a	8,1
Quanto e' soddisfatto nell'insieme, della struttura/ambiente fisico?	8
Del menù offerto ai bambini (qualità/diete)	8
Delle informazioni ricevute sulla programmazione educativo-didattica	7,9
Quanto e' soddisfatto, nell'insieme, delle informazioni ricevute?	7,9
Degli arredi e delle attrezzature	7,7
Del calendario di apertura e di chiusura della scuola nel corso dell'anno	7,7
Delle informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi	7,4
Degli spazi e dei locali interni alla scuola d'infanzia	7,3
Del costo della retta in relazione al servizio che riceve	7,2

Importanza e soddisfazione

Nel confronto fra livello di soddisfazione espressa e importanza attribuita ai cinque aspetti esaminati si evidenzia che:

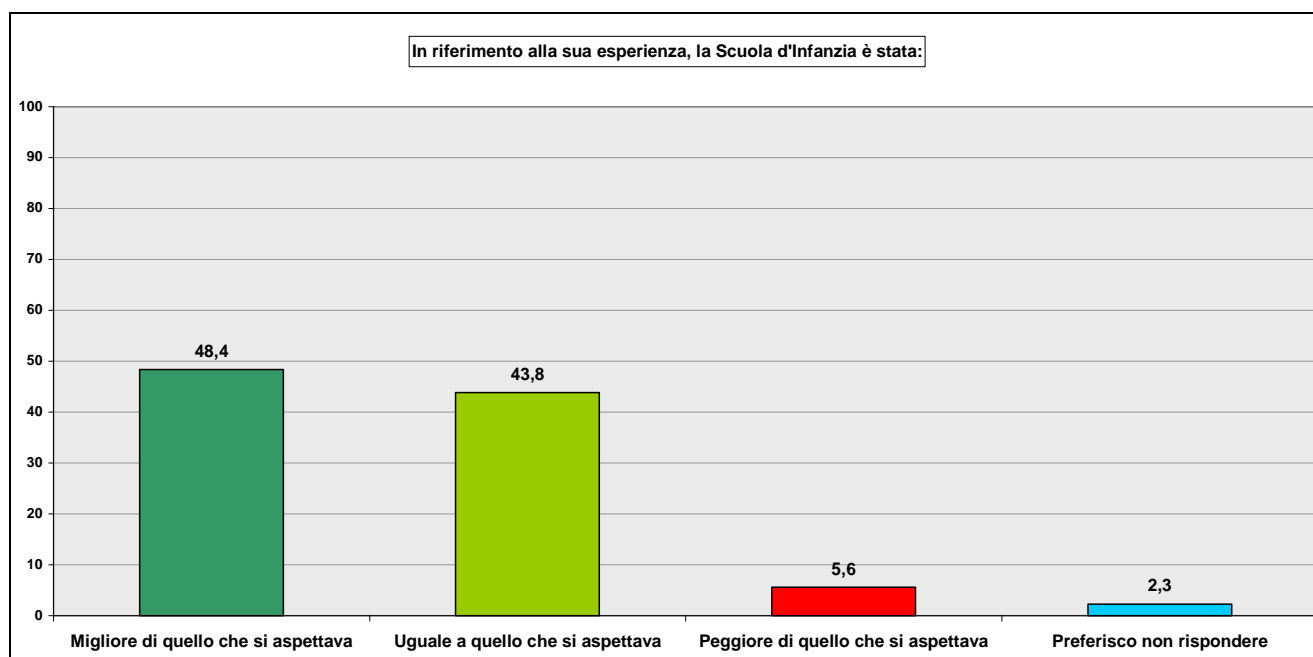
- lo scarto importanza soddisfazione è sempre inferiore ad un punto;
- l'area educativa e il personale sono i due aspetti ritenuti più importanti ma anche quelli dove la soddisfazione è più alta;
- la struttura e gli aspetti informativi, che registravano alcune componenti critiche nel grado di soddisfazione sono anche aspetti ritenuti un po' meno importanti.



Valutazione nuova gestione

Per il 48,4% dei genitori la scuola è risultata migliore delle aspettative e per il 43,8% corrispondente alle aspettative. L'area della delusione è del 5,6%.

Va inoltre aggiunto che chi valuta il servizio corrispondente alle aspettative esprime un voto medio complessivo alla scuola pari a 8,2.



Ai genitori dei bimbi che frequentano le sezioni medi e grandi è stato chiesto un confronto con lo scorso anno relativamente ai cinque aspetti esaminati.

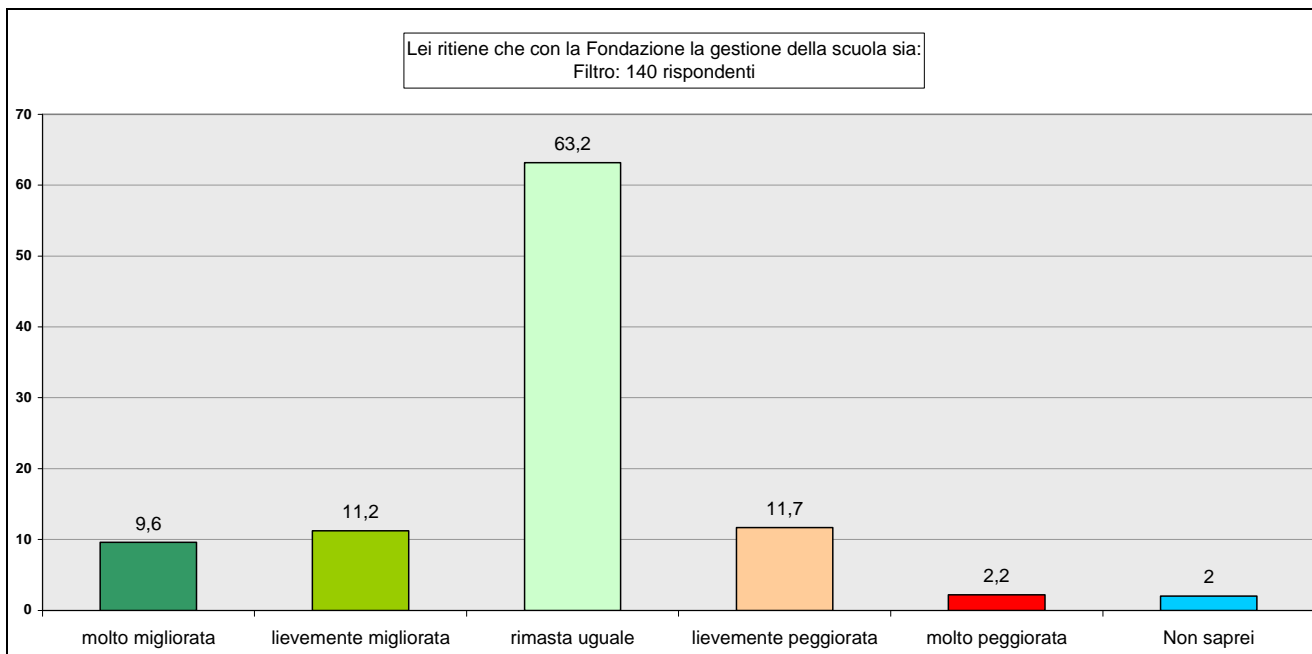
È prevalente il dato di continuità nel senso che in tutti gli aspetti la maggioranza assoluta ritiene che il servizio sia rimasto uguale.

Ma va evidenziato anche che in tutti gli aspetti la percentuale di coloro che riscontra un miglioramento è sempre superiore a quella che dichiara un peggioramento.

Infine l'area educativa e il personale sono i due aspetti che registrano le percentuali più alte di miglioramento.

Lei ritiene che quest'anno il servizio sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato nei seguenti aspetti?						
		Struttura e Ambiente Fisico	Organizzazione	Area Educativa	Personale	Informazioni
Migliorato (molto+lievemente)	%	23,6	18,4	29,4	30,1	15,8
rimasto uguale	%	68,9	67,7	62,7	55,6	72,6
Peggiorato (molto+lievemente)	%	6,8	9,4	5,8	12,2	9,5
Non sa, non risponde	%	0,7	4,5	2,1	2,1	2,1

In coerenza con i giudizi sui singoli aspetti, anche la valutazione complessiva sulla gestione del servizio dopo la costituzione della Fondazione vede il 63,2% dei genitori dichiarare la continuità rispetto allo scorso anno, il 20,8% riscontra un miglioramento e il 13,9% un peggioramento.



Infine (anche in questo caso in coerenza con le valutazioni espresse in tutto il questionario) il 91,5% dei genitori dichiara che oggi, a parità di condizioni, rifarebbe la stessa scelta.

