

# Sintesi dell'indagine

## PREMESSA

Crediamo che la qualità del servizio sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (fondazione, utenti, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento del servizio stesso. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti. A partire da queste premesse, è stata condotta, questa indagine di customer satisfaction rivolta alle famiglie dei bambini che stanno frequentando la nostra scuola d'infanzia, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento del servizio. Si ringraziano tutte le famiglie che hanno preso parte all'indagine e che hanno contribuito alle riflessioni sulla qualità del servizio e sui possibili miglioramenti.

Scuola d'infanzia Matilde Capello

Sondaggio on line con questionario auto compilato dalle famiglie frequentanti la scuola anno scolastico 2020 – 2021.

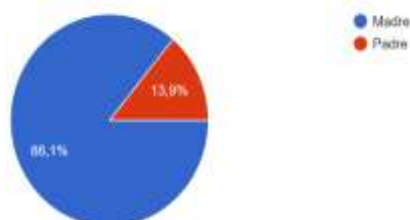
Utenti 60

Numero di risposte 36 (corrispondente al 60% degli utenti)

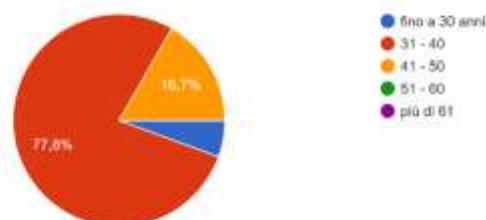
Periodo di rilevazione maggio 2021

## QUADRO GENERALE DELLE CARATTERISTICHE DELLE FAMIGLIE CHE FREQUENTANO LA SCUOLA

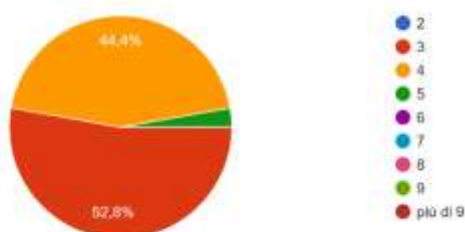
Il questionario è compilato da  
36 risposte



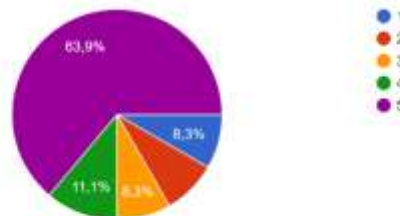
Età di chi compila il questionario  
36 risposte



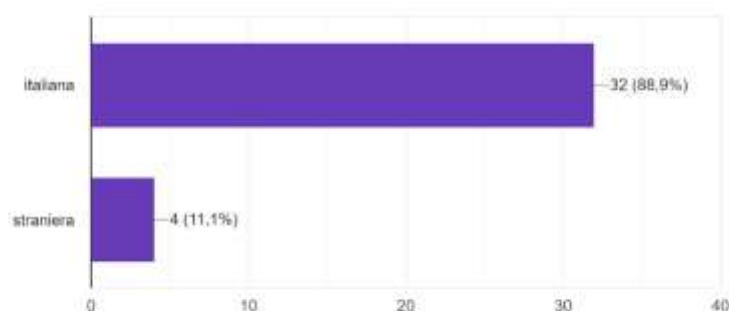
Da quante persone è composto il nucleo familiare  
36 risposte



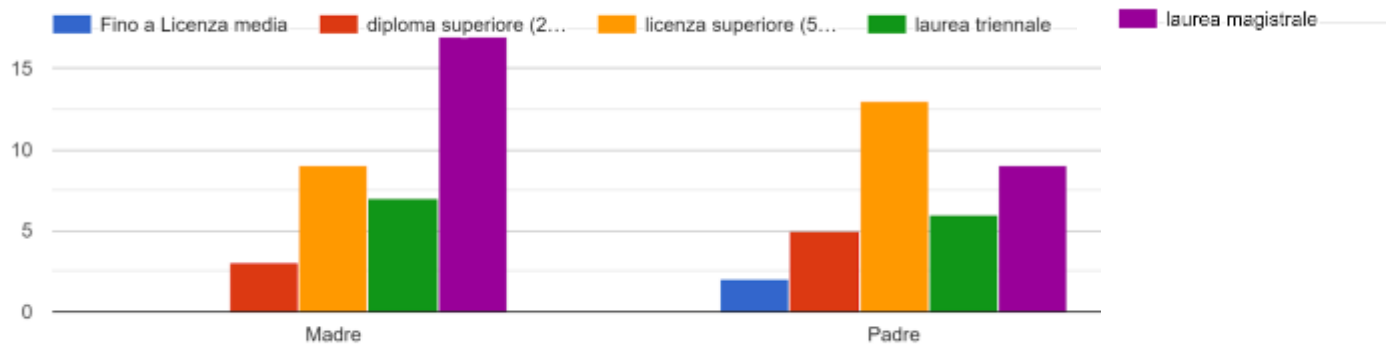
Quante volte alla settimana mediamente porta o riprende il bambino da scuola  
36 risposte



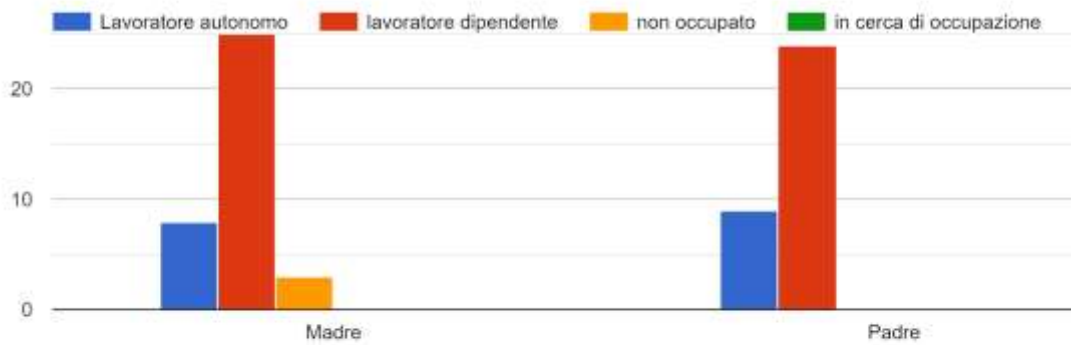
Cittadinanza:  
36 risposte



### Titolo di studio dei genitori:

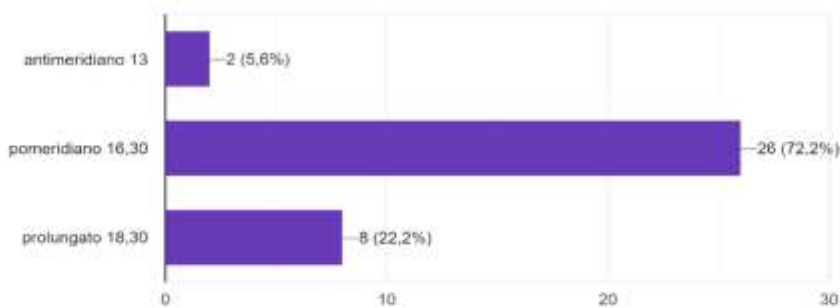


### Condizione professionale dei genitori:



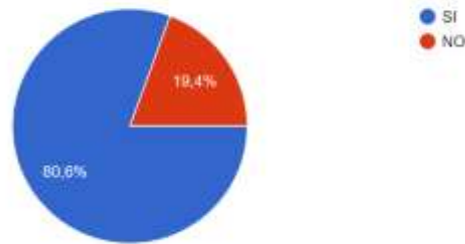
### Orario di frequenza

36 risposte



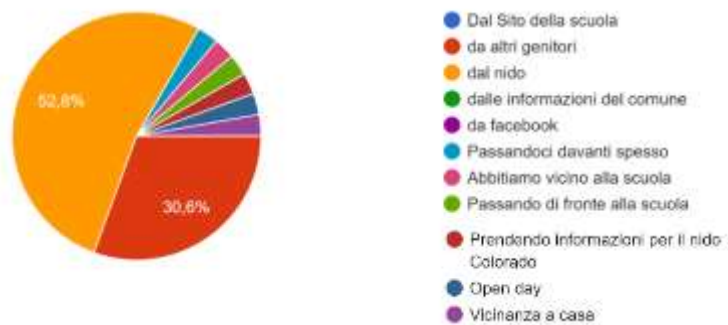
### Il bambino ha frequentato il nido d'infanzia?

36 risposte



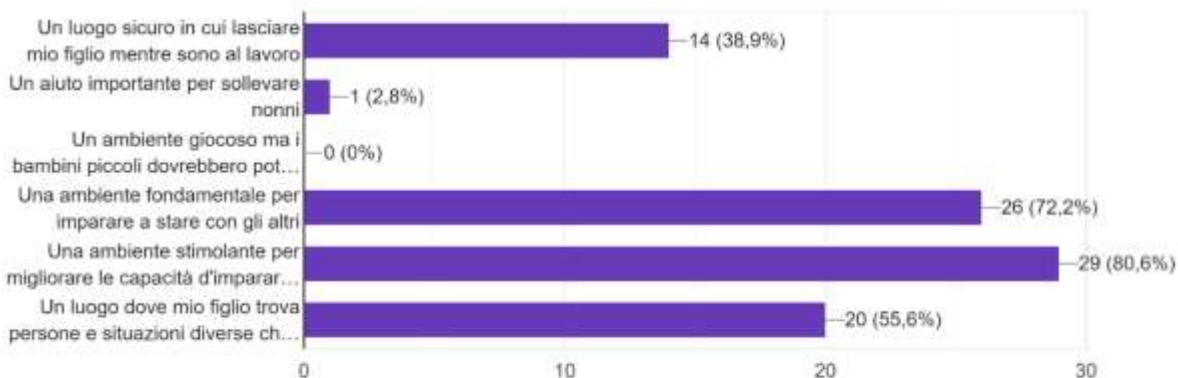
### Come è venuto a conoscenza della scuola

36 risposte



### Per lei la scuola d'infanzia è

36 risposte



Queste risposte confermano che i genitori considerano la scuola come luogo qualificato per l'educazione sociale, relazionale, educativa e cognitiva. Prevale come significato il valore pienamente formativo rispetto ad un significato più di "custodia/accudimento" con funzione di servizio sociale.

## LO STRUMENTO

È stato costruito un questionario volto a misurare la qualità percepita (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 7 aree:

- ACCESSO
- CALENDARIO e ORARI
- STRUTTURA/MATERIALI
- SPAZI INTERNI ED ESTERNI
- PERSONALE INSEGNANTE
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SERVIZI ACCESSORI
- PARTECIPAZIONE
- SODDISFAZIONE GENERALE

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine intendeva valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario a cui hanno risposto le famiglie era, infatti, costituito da domande che indagavano il servizio di scuola d'infanzia tenendo conto delle seguenti dimensioni:

- **ACCESSO**
  - Procedure e modalità di iscrizione
  - Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi
  - Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
  - Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale
  - Procedure legate alla pandemia
- **CALENDARIO e ORARI**
  - Calendario della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)
  - Orario di apertura della scuola
  - Orario di chiusura della scuola
  - Organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola)
- **STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI**
  - Adeguatezza della struttura e dei locali interni
  - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni
  - Organizzazione dello spazio esterno
  - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni
- **PERSONALE INSEGNANTE**
  - Competenza del personale
  - Disponibilità del personale
  - Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
  - Relazione con il personale insegnante nei momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
  - La qualità delle occasioni di confronto/dialogo con il personale insegnante
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
  - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
  - Documentazione delle esperienze del bambino/a
  - Apprendimenti del bambino/a
  - Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)
- **SERVIZI ACCESSORI**
  - Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)
  - Pulizia degli spazi interni/esterni
- **PARTECIPAZIONE**
  - Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di Scuola, Assemblee) con le famiglie
  - Coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola
- **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**
  - Giudizio complessivo sulla scuola
  - Aspettative e motivazioni alla scelta

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e al grado di soddisfazione complessiva e di importanza relativo all'area indagata.

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La tabella di seguito riportata indica le valutazioni attribuite (punteggi medi) ai singoli aspetti per ciascuna area d'indagine. I punteggi si collocano tra il 7,2 (valutazione più bassa) e il 9,4 (valutazione più alta), con medie di soddisfazione complessiva che non scendono mai sotto il punteggio di 8,5: un valore considerato molto buono nelle indagini di rilevazione della qualità percepita. Gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le proposte educative e le competenze degli insegnanti, si confermano punti di forza molto apprezzati dalle famiglie con medie di soddisfazione che si avvicinano al 9,0. Le medie delle altre aree infine, sono valutate con punteggi soddisfacenti.

Tabella 1	Punteggio medio
<b>ACCESSO</b>	
Procedure e modalità di iscrizione	8,5
Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi	8,4
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	7,8
La gestione delle procedure legate alla pandemia Covid 19	8,4
Presentazione del progetto educativo	8,2
Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale	7,9
Quanto è soddisfatto dell'accessibilità della scuola	8,6
<b>Quanto è importante l'accessibilità della scuola</b>	9
<b>CALENDARIO E ORARI</b>	
Il Calendario scolastico dal 1 settembre al 30 giugno con le vacanze a Pasqua e Natale	8,6
Quanto ritiene necessario il campo giochi di luglio	7,9
Quanto ritiene necessarie aperture del servizio durante le vacanze di Natale e Pasqua	7,2
Quanto ritiene utile l'orario d'ingresso ampio 7.30 – 9	8,7
Quanto ritiene utile l'orario d'uscita prolungato dalle 16,30 alle 18,30	8,5
Dia una Sua valutazione sulla qualità del servizio di prolungamento orario	9
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha dato al calendario scolastico</b>	6,6
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha dato agli orari offerti</b>	8
<b>STRUTTURA/MATERIALI – SPAZI INTERNI ED ESTERNI</b>	
Dia una valutazione sull'adeguatezza della struttura scolastica e dei locali interni	9
Dia una valutazione degli arredi, dei giochi e dei materiali a disposizione dei bambini	9
Dia una valutazione dello spazio esterno: parcheggio, cortile e giardino	8,8
Dia una valutazione degli arredi e giochi esterni	8,2
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha dato alla struttura</b>	8,8
<b>PERSONALE INSEGNANTE</b>	
Competenza	9,1
Disponibilità	9,3
Attenzione e cura nei confronti del bambino (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	9,1
Relazione quotidiana nei confronti dei genitori nei momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)	8,8
Qualità delle occasioni di confronto e dialogo	8,7
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha la professionalità del personale insegnante</b>	9,4
<b>PROPOSTA EDUCATIVA</b>	
Come valuta lo stile, le esperienze e le attività educative vissute a scuola dal bambino	9
La documentazione dell'esperienza scolastica che le viene fornita ritiene sia esauriente e chiara	8,9
Ritiene che suo figlio abbia migliorato in generale il suo apprendimento	9
Ritiene che la scansione della giornata (pasto, igiene, attività e gioco, riposo) sia adeguata alle esigenze del suo bambino	9
Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa	8,9
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha lo stile educativo proposto dalla scuola .</b>	9,1
<b>SERVIZI E ACCESSORI</b>	
Come valuta la Ristorazione offerta (merenda, pasto, merenda)	8,5
Come valuta la pulizia degli spazi interni	9
Come valuta la pulizia degli spazi esterni	8,8
<b>Nella scelta della scuola che importanza hanno per lei i servizi accessori (pulizie e pasti)</b>	8,8
<b>PARTECIPAZIONE</b>	
Come valuta il rapporto coi rappresentanti di sezione o di scuola	8
La comunicazione scuola -famiglia quanto le sembra efficace	8,7
<b>Nella scelta della scuola che importanza ha la partecipazione e il coinvolgimento nella vita della scuola</b>	8,5
<b>SODDISFAZIONE GENERALE</b>	
Giudizio complessivo della sua esperienza in questa scuola	8,5

#### SODDISFAZIONE

<b>ACCESSO</b>	8,6
<b>PROPOSTA EDUCATIVA</b>	8,9
<b>SODDISFAZIONE GENERALE</b>	8,5

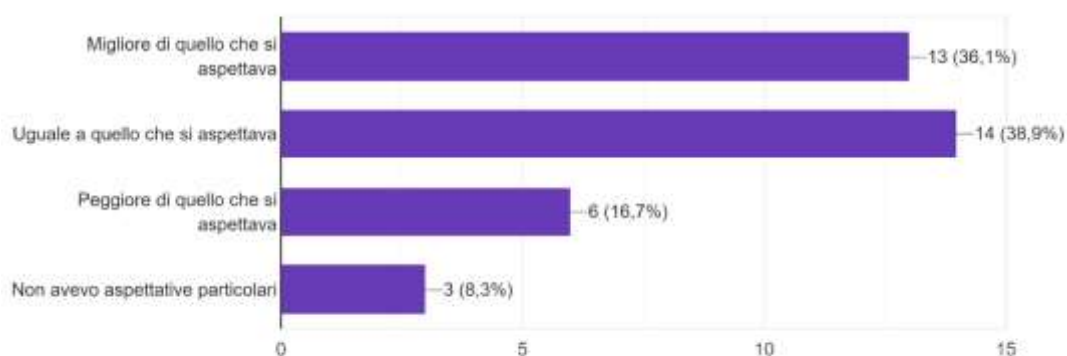
Il giudizio complessivo sulla soddisfazione del servizio è molto positiva (8,5) soprattutto se si tiene conto delle forti limitazioni date dalla pandemia e dei cambiamenti legati all'avvicendamento sia del personale educativo sia del consiglio d'amministrazione della Fondazione Antonio Paltrinieri che gestisce la scuola Matilde Capello. Questa valutazione conferma la continuità del servizio e della qualità dell'offerta che ha saputo adattarsi al cambiamento e cogliendone positivamente le sfide.

## ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI DELLA SCELTA

Rispetto alle aspettative iniziali il 75% dei genitori si è dichiarato soddisfatto e fra questi il 36% ha considerato il servizio superiore alle aspettative. Mentre un 16,7% ha valutato il servizio peggiore di quanto si aspettava, pur esprimendo un giudizio complessivo dell'esperienza sufficiente 5,6% o discreto 11,1%. Su questo segmento abbiamo margini di miglioramento da indagare e perseguire.

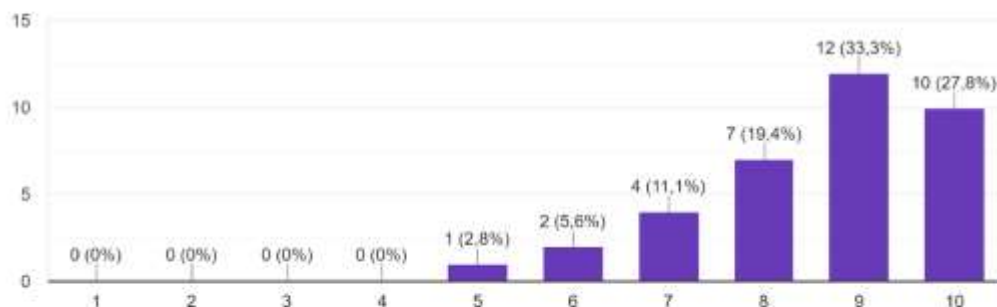
Quanto la scuola è stata corrispondente a quello che si aspettava

36 risposte



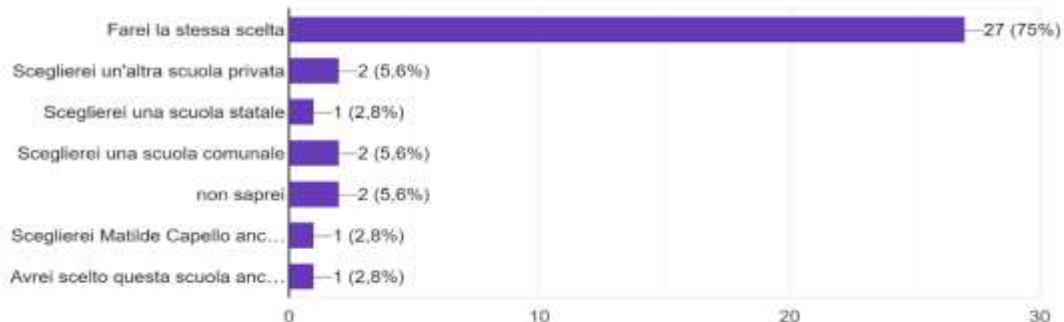
Giudizio complessivo della sua esperienza in questa scuola

36 risposte



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

36 risposte



## RIFLESSIONI FINALI

Questa indagine rivela un più che buono livello di qualità percepita dai nostri genitori e questo ci riempie di soddisfazione, ma essendo la prima volta che viene svolta presso la nostra scuola, non ci consente di fare confronti con gli anni precedenti. Sarà perciò un'utile base di partenza per continuare a lavorare sulla qualità del servizio al fine di mantenere alta l'attenzione e la cura degli aspetti fin qui indagati. Ringraziamo di cuore quanti hanno risposto dedicandoci il loro tempo.