



# **Customer Satisfaction dei Nidi d'infanzia del Comune di Brescia a.e. 2017/18**

## **SINTESI**

Documenti di lavoro 05/2019

Brescia, 15 ottobre 2019

**NOTE E AVVERTENZE**

**SEGNI CONVENZIONALI**

Trattino, -, quando il fenomeno non esiste, oppure esiste e viene rilevato, ma i casi non si sono verificati.

**COMPOSIZIONE PERCENTUALE E RAPPORTO**

Le composizioni percentuali ed i rapporti sono arrotondati automaticamente alla prima o seconda cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare diverso da 100.

Nota predisposta per il Settore Servizi per l'Infanzia

**Fascicoli più recenti della collana *Documenti di lavoro***

Incidenza della spesa per Cultura e Turismo sulla spesa complessiva del Comune - Una comparazione – n.4/2018

*Customer satisfaction* Nidi d'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.5/2018

*Customer satisfaction* Scuole dell'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.6/2018

Confronto degli indirizzari ANNCSU-SICRA – n.7 / 2018

I giovani dai 14 ai 20 anni residenti a Brescia, Progettare la parità in Lombardia 2019 - n.1/2019

Mappatura delle scuole comunali dell'infanzia della città. Report statistico a.s. 2017/18 – n.2/2019

Sintesi *Customer satisfaction* Scuole dell'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.3/2019

Sintesi *Customer satisfaction* Scuole dell'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2018-19 – n.4/2019

## Indice

<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>4</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE .....</b>	<b>5</b>
1. TASSI DI RISPOSTA DELL'INDAGINE .....	5
2. ANALISI RISPONDENTI E NON RISPONDENTI.....	6
<b>RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION.....</b>	<b>8</b>
1. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DEL NIDO .....	8
a. <i>Quanto i genitori partecipano alla vita del Nido ?</i> .....	8
b. <i>Nei colloqui individuali, quanto i genitori si sentono parte attiva nella definizione degli obiettivi educativi che riguardano il loro bambino?</i> .....	8
c. <i>Quanto i genitori sono interessati alle iniziative promosse per loro (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?</i> .....	9
d. <i>Quanto i genitori si ritengono soddisfatti delle forme previste per la loro partecipazione alla vita del Nido (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?</i> .....	9
e. <i>Quanto i genitori conoscono la vita quotidiana del loro bambino al Nido?</i> .....	10
2. INFORMAZIONI NIDO - FAMIGLIA .....	10
a. <i>Quanto si soffermano i genitori a leggere gli avvisi della bacheca?</i> .....	10
3. RAPPORTO DELLA FAMIGLIA CON IL PERSONALE EDUCATIVO .....	11
a. <i>In che misura i genitori ritengono che le informazioni ricevute circa il Nido siano chiare e complete? ..</i>	11
b. <i>Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della modalità di accoglienza da parte del personale del Nido?</i>	11
c. <i>Quanto i genitori si ritengono soddisfatti del grado di cortesia e di disponibilità all'ascolto delle educatrici ?</i> .....	12
d. <i>Quanto i genitori si ritengono soddisfatti dell'attenzione e della cura che le educatrici riservano al loro bambino ?</i> .....	12
e. <i>Tra coloro che hanno avuto necessità di contattare la coordinatrice del Nido, quanto i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate?</i> .....	13
4. ASPETTI CONSIDERATI PRIORITARI DAI GENITORI PER LA CRESCITA DEI BAMBINI.....	13
a. <i>Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a?</i> .....	13
5. VALUTAZIONE DELLA FAMIGLIA SUL NIDO FREQUENTATO.....	14
a. <i>In che misura i genitori ritengono che la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose che sono importanti?</i> .....	14
b. <i>Valutazione complessiva delle famiglie sul Nido d'infanzia frequentato dal loro bambino/a</i> .....	14
6. RAPPORTO FAMIGLIA E UFFICI AMMINISTRATIVI .....	15
a. <i>In che misura i genitori ritengono che informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune siano chiare e puntuali?</i> .....	15
b. <i>Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune?</i> .....	15
c. <i>Quanto i genitori ritengono semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia?</i> .....	16
d. <i>In che misura i genitori ritengono che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano aggiornate, chiare e complete?</i> .....	16
7. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO OFFERTO .....	17

## EXECUTIVE SUMMARY

Nel mese di giugno 2018, è stata realizzata dal Settore Servizi per l'infanzia e dall'Ufficio di Statistica del Comune di Brescia, un'indagine *Customer Satisfaction* sulla percezione della qualità dei servizi erogati negli asili nido da parte delle famiglie.

L'indagine prevedeva la compilazione da parte dei genitori di un questionario *online* relativo a varie dimensioni della qualità, come la partecipazione alla vita scolastica, il rapporto con gli uffici amministrativi, il rapporto con il personale, le aspettative e priorità delle famiglie e la valutazione complessiva.

Ha partecipato e risposto in modo completo il 57,9% delle famiglie contattate, la maggior parte delle quali italiane.

Tra i principali risultati dell'indagine si sottolinea l'alta partecipazione e l'elevato interesse dei genitori alla vita della scuola frequentata in tutte le sue forme, dai colloqui individuali al consultare giornalmente la bacheca, al prendere visione dei lavori realizzati dai bambini. Molto positivo anche il rapporto della famiglia con il personale educativo della scuola.

La valutazione delle famiglie è complessivamente più che positiva. In particolare i giudizi sono più elevati per i nidi frequentati, un po' meno per il servizio nel suo complesso.

Il giudizio sugli uffici amministrativi è anch'esso positivo. Meno soddisfatte del sito internet del Comune di Brescia e della sua accessibilità.

## L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE

### 1. Tassi di risposta dell'indagine

Per l'anno scolastico 2017-18, l'indagine di *Customer Satisfaction* sui Servizi Asili Nido del Comune di Brescia è stata condotta *online*<sup>1</sup>, contattando le famiglie via mail e invitandole a rispondere utilizzando un questionario elettronico predisposto sul software Limesurvey.

Sono state invitate a partecipare alla rilevazione online 463 famiglie<sup>2</sup>, corrispondenti ad altrettanti bambini frequentanti il nido d'infanzia. Di queste hanno risposto 246 famiglie via web e 20 famiglie compilando il questionario cartaceo. Pertanto sono considerati validi 266 questionari su 463<sup>3</sup> famiglie con un tasso di risposta del 57,9%.

Tav. 1 – Report di monitoraggio dell'indagine e tassi di risposta

NIDO D'INFANZIA	Invitati	Irraggiungibili (mail non corrette)	Rifiuti/non risposte	Compilati online	Compilati cartacei	Totale compilati
Valori assoluti	463	7	193	246	20	<b>266</b>
Valori percentuali	100	1,5	41,7	53,1	4,3	<b>57,5</b>

Tav. 2 – Report di monitoraggio dell'indagine: distribuzione assoluta e percentuale dei questionari compilati per Nido d'infanzia e modalità di restituzione dei questionari compilati

NIDO D'INFANZIA	Valori assoluti			Valori percentuali		
	Questionario cartaceo	Questionario mail	Totale questionari	Questionario cartaceo	Questionario mail	Tassi di risposta per Nido d'infanzia
Abbraccio		8	8	8%	92%	47,8
Arcobaleno	1	10	11		100%	53,1
Cucciolo		26	26		100%	46,9
Giostra		15	15		100%	62,5
Girasole		35	35		100%	68,3
Girotondo		42	42		100%	47,7
Mondo del Colore		21	21	41%	59%	53,3
Pollicino	9	15	24		100%	81,8
Primavera	6	12	18	35%	65%	60,3
Scoiattolo		35	35		100%	80,0
Sole	4	16	20	19%	81%	43,5
<i>Non indicato</i>		8	8		100%	
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>248</b>	<b>266</b>	<b>7%</b>	<b>93%</b>	<b>57,5</b>

<sup>1</sup> Rispetto ad una ipotetica versione cartacea, l'indagine *online* oltre a restituire alti tassi di risposta presenta enormi vantaggi relativi alla completezza delle informazioni rilasciate, a un maggior controllo della qualità delle risposte fornite e al superamento della fase di registrazione dei dati su supporto informatico

<sup>2</sup> Il numero delle famiglie, pari a 456 unità, è inferiore al numero dei bambini frequentanti, pari a 463 unità, poiché in 7 famiglie ci sono due bambini entrambi frequentanti.

<sup>3</sup> Le famiglie sono state invitate a compilare un questionario per figlio.

## 2. Analisi rispondenti e non rispondenti

Hanno risposto all'indagine soprattutto le famiglie di origine italiana (80,2%), dimostrando una maggiore propensione a collaborare all'indagine rispetto a quelle straniere. Indubbiamente, queste ultime avranno registrato maggiori difficoltà di comprensione del questionario.

Tra le famiglie straniere, però, non è affatto piccola e trascurabile la percentuale dei rispondenti, poiché sono comunque più di un terzo del totale (36,7%).

Tav. 3 – Distribuzione delle famiglie per stato di compilazione e cittadinanza dichiarata all'atto di iscrizione

	Numero famiglie (Valori assoluti)			Valori percentuali sulla compilazione			Valori percentuali sulla cittadinanza		
	Italiani	Stranieri	Totale*	Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
Compilato	206	51	257	65,0	36,7	57,5	77,4	19,2	100,0
Non compilato	111	88	199	35,0	63,3	42,5	56,3	44,7	100,0
Totale	317	139	456	100,0	100,0	100,0	68,5	30,0	100,0

\* I totali non coincidono con quelli della tavola precedente poiché non è disponibile la cittadinanza per 9 famiglie.

Fonte: elaborazioni su dati amministrativi del Comune di Brescia

Analizzando le risposte per paese di origine delle famiglie straniere, hanno risposto soprattutto quelle provenienti dalla Moldavia (38,1%), dalla Romania (19,1%) e a seguire dall'Albania (16,7%).

Tav. 4 - Distribuzione delle famiglie per stato di compilazione e paese straniero di origine

Cittadinanza	Compilati		Non compilati	
	Valori assoluti	Valori percentuali	Valori assoluti	Valori percentuali
ALBANIA	7	16,7%	4	4,5%
ALGERIA			2	2,3%
BANGLADESH			3	3,4%
BULGARIA	1	2,4%		
CAMERUN			5	5,7%
CINA			1	1,1%
CINESE	1	2,4%	4	4,5%
EGITTO	1	2,4%		
FILIPPINE	2	4,8%	10	11,4%
GERMANIA	1	2,4%		
GUINEA			1	1,1%
HAITI			1	1,1%
INDIA			1	1,1%
ISRAELE	1	2,4%		
MAROCCO	1	2,4%	3	3,4%
MOLDAVIA	16	38,1%	18	20,5%
NIGERIA			2	2,3%
PERU'	1	2,4%		
ROMANIA	8	19,0%	21	23,9%
SENEGAL			3	3,4%
SRI LANKA			3	3,4%
TUNISIA			1	1,1%
UCRAINA	2	4,8%	5	5,7%
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: elaborazioni su dati amministrativi del Comune di Brescia

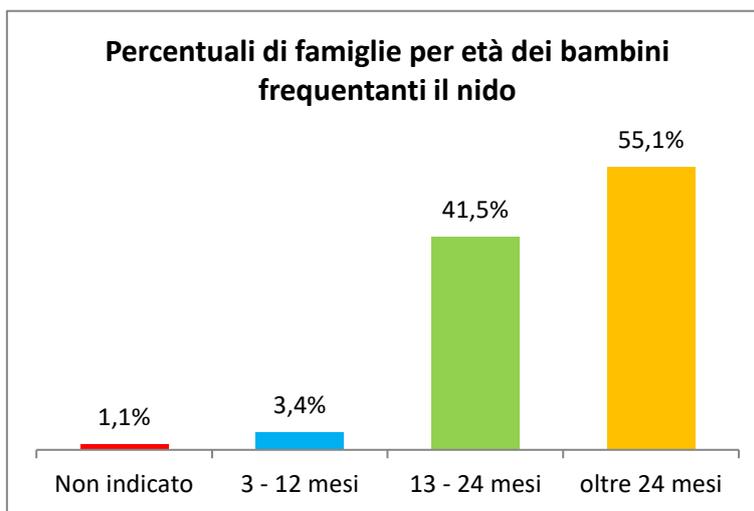
Per quanto riguarda le condizioni professionali dei genitori, il 72,3% dei rispondenti ha entrambi i genitori occupati, percentuale più elevata di quella di tutte le famiglie invitate a partecipare all'indagine (66,4%). Di conseguenza è più bassa la propensione a rispondere in quelle famiglie in cui c'è un solo occupato (l'altro genitore è disoccupato o in cerca).

Per le famiglie straniere, pur valendo l'alta propensione a rispondere nel caso di entrambi i genitori occupati (54,8% contro 52,3% del totale delle famiglie), la percentuale delle famiglie che ha risposto in presenza di un solo genitore occupato rimane comunque piuttosto elevata (42,9%). Potrebbe pertanto esistere, soprattutto per le famiglie italiane, una relazione positiva tra le famiglie con entrambi i genitori occupati e la propensione a partecipare all'indagine.

Tav. 5 - Distribuzione delle famiglie RISPONDENTI e TOTALI per condizione occupazionale dei genitori e cittadinanza . Valori percentuali

Condizione professionale 1° genitore	Condizione professionale 2° genitore	Famiglie rispondenti			Totale Famiglie		
		Italiani	Stranieri	Totale	Italiani	Stranieri	Totale
altra condizione	monogenitore	1,0	2,4	1,3	0,7	3,8	1,6
occupato	altra condizione	3,1	16,7	5,5	5,5	18,5	9,4
	in cerca di occupazione	3,1	14,3	5,0	4,6	11,5	6,6
	monogenitore	16,8	11,9	16,0	16,9	13,8	16,0
	occupato	76,0	54,8	72,3	72,3	52,3	66,4
<b>Totale</b>		<b>100,00</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quasi tutte le famiglie rispondenti hanno bambini iscritti al nido con età superiore o uguale a un anno. Di queste, più della metà ha bambini di oltre i 24 mesi.



#### Altre caratteristiche dei rispondenti

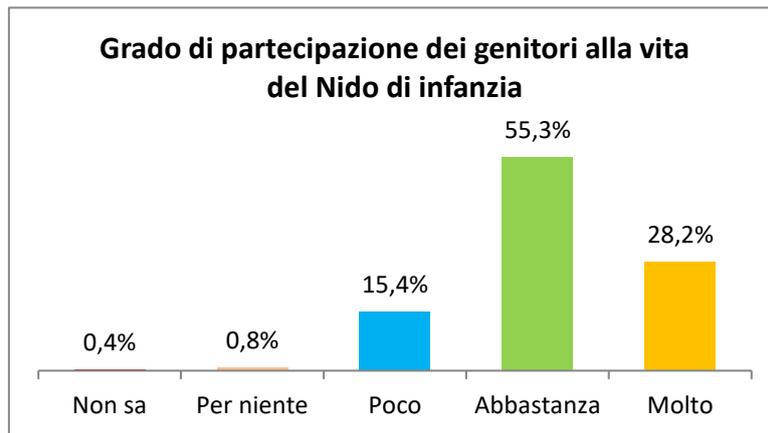
- L'81% dei questionari è stato compilato dalla mamma, con età media di 35,9 anni (37 età modale).
- Il 9,7% delle famiglie ha due figli frequentanti il Nido d'infanzia

## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

### 1. Partecipazione dei genitori alla vita del nido

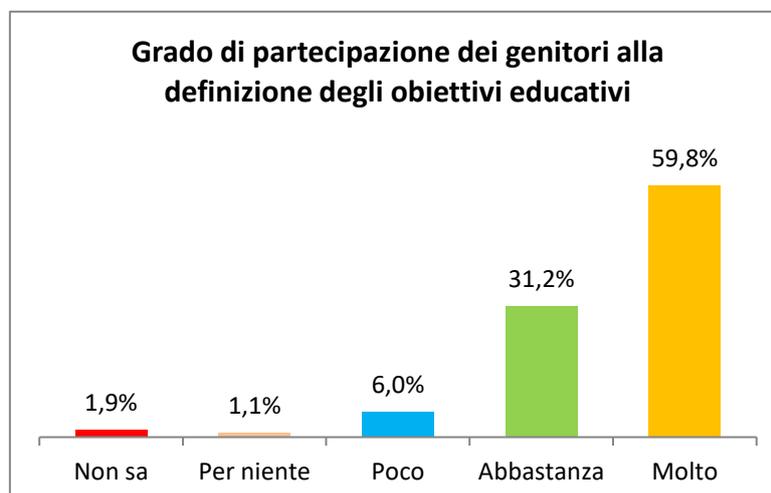
#### a. Quanto i genitori partecipano alla vita del Nido ?

Buona partecipazione da parte delle famiglie alla vita del Nido: il 55,3% delle famiglie rispondenti partecipa *abbastanza*, il 28,2% partecipa *molto*. Tuttavia, un 15,4% delle famiglie partecipa *poco* alla vita del nido.



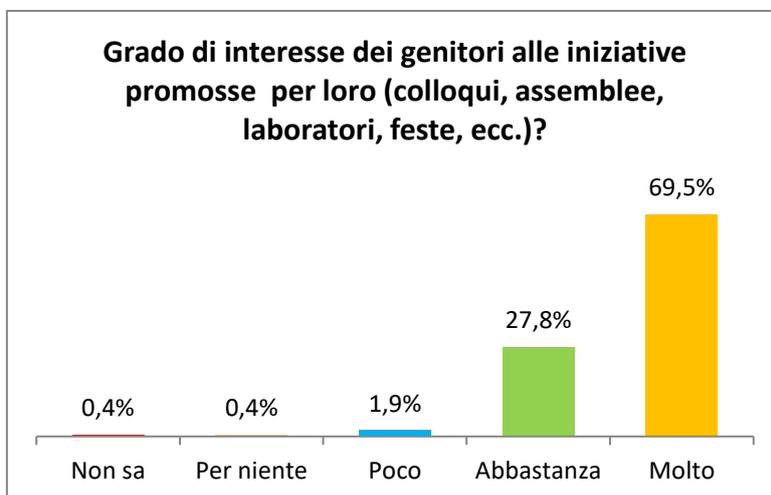
#### b. Nei colloqui individuali, quanto i genitori si sentono parte attiva nella definizione degli obiettivi educativi che riguardano il loro bambino?

Elevata partecipazione delle famiglie nella definizione degli obiettivi educativi dei bambini: il 59,8% delle famiglie rispondenti si sente *molto* parte attiva, il 31,2% *abbastanza* coinvolto.



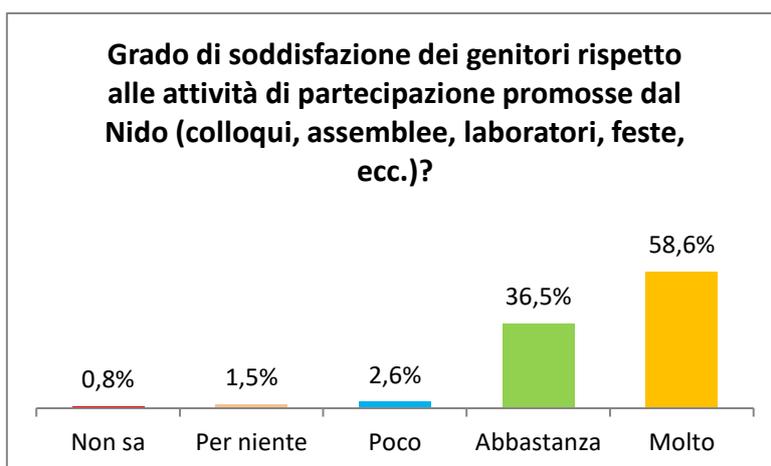
**c. Quanto i genitori sono interessati alle iniziative promosse per loro (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?**

Elevato interesse da parte delle famiglie nei confronti delle iniziative promosse dal Nido per i genitori: il 69,5% delle famiglie rispondenti è *molto* interessato, il 27,8% lo è *abbastanza*.



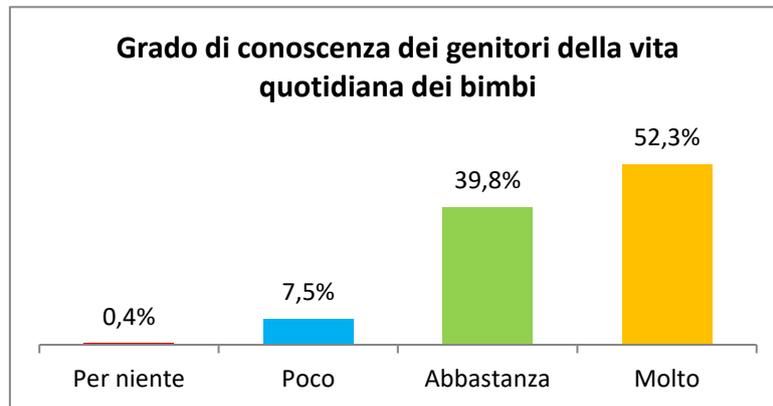
**d. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti delle forme previste per la loro partecipazione alla vita del Nido (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie verso le iniziative promosse per i genitori: il 58,6% delle famiglie rispondenti è *molto* soddisfatto, il 36,5% *abbastanza*.



### e. Quanto i genitori conoscono la vita quotidiana del loro bambino al Nido?

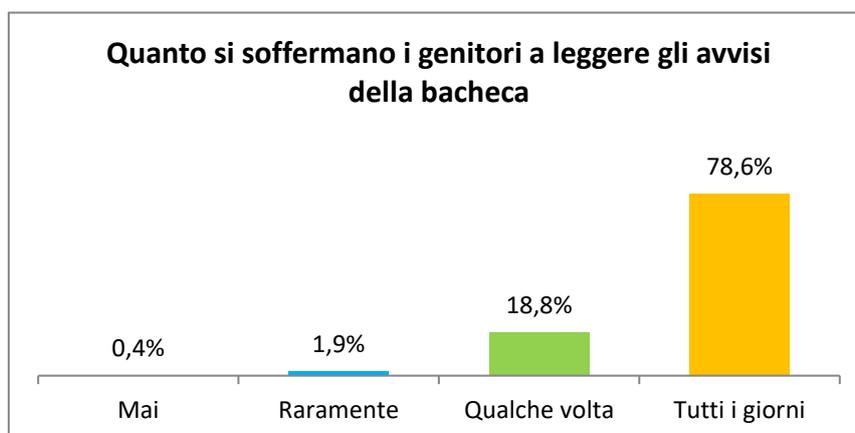
Elevato grado di conoscenza della vita quotidiana da parte dei genitori: il 52,3% la conoscono *molto* e il 39,8% *abbastanza*, per totale del 92,1%. Tuttavia rimane un 7,5% di famiglie che conosce *poco* la vita quotidiana dei loro figli.



## 2. Informazioni nido - famiglia

### a. Quanto si soffermano i genitori a leggere gli avvisi della bacheca?

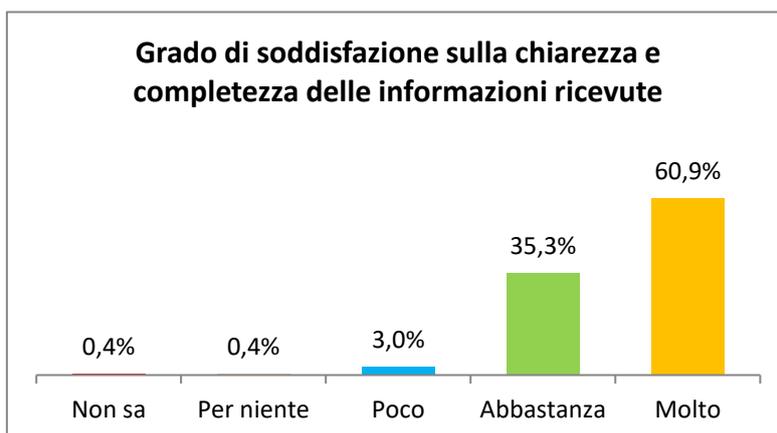
Il 78,6% delle famiglie rispondenti afferma di leggere gli avvisi in bacheca *tutti i giorni*. Solo l'2,3% dichiara di leggerli *raramente o mai*.



### 3. Rapporto della famiglia con il personale educativo

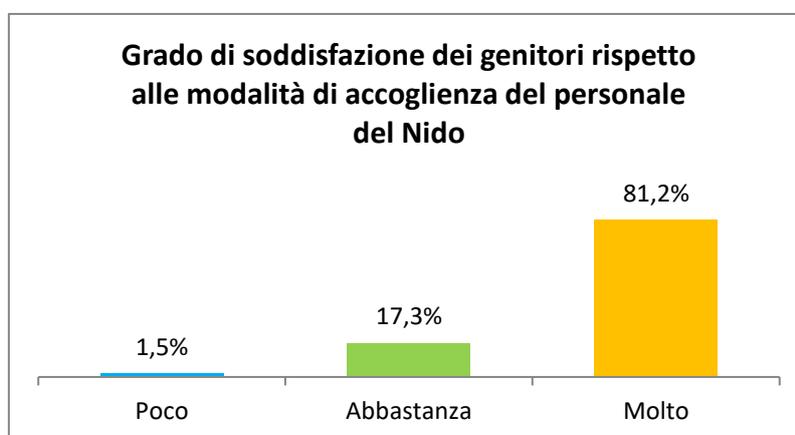
#### a. In che misura i genitori ritengono che le informazioni ricevute circa il Nido siano chiare e complete?

Il 60,9% delle famiglie rispondenti ritiene che le informazioni ricevute circa il Nido siano *molto* chiare e complete, il 35,3% *abbastanza*.



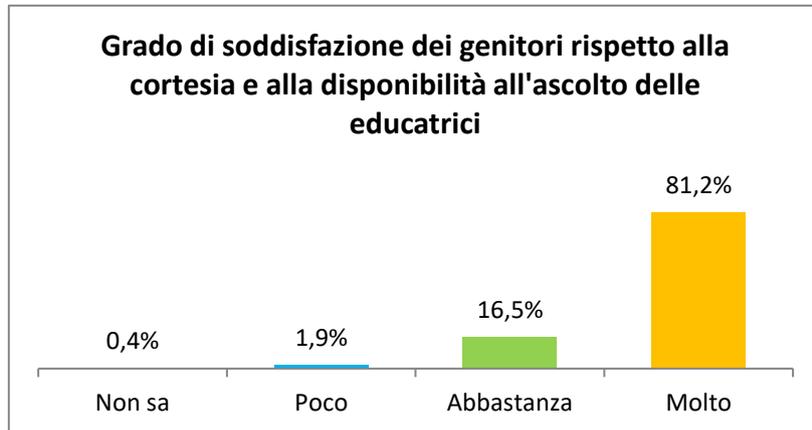
#### b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della modalità di accoglienza da parte del personale del Nido?

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sulla modalità di accoglienza da parte del personale del Nido: l'81,2% è *molto* soddisfatto e il 17,3% *abbastanza*.



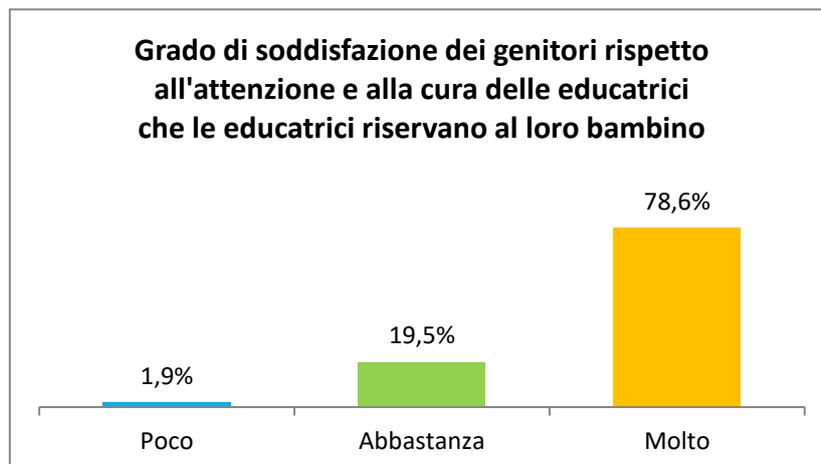
**c. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti del grado di cortesia e di disponibilità all'ascolto delle educatrici ?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sul grado di cortesia e di disponibilità all'ascolto da parte delle educatrici: l'81,2% è *molto* soddisfatto, il 16,5% lo è *abbastanza*.



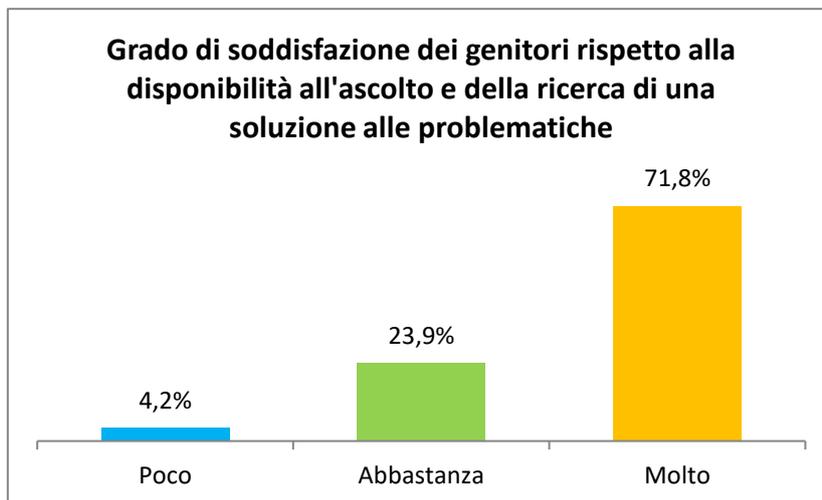
**d. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti dell'attenzione e della cura che le educatrici riservano al loro bambino ?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sull'attenzione e sulla cura che le educatrici riservano al loro bambino: il 78,6% è *molto* soddisfatto, il 19,5% lo è *abbastanza*.



**e. Tra coloro che hanno avuto necessità di contattare la coordinatrice del Nido, quanto i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate?**

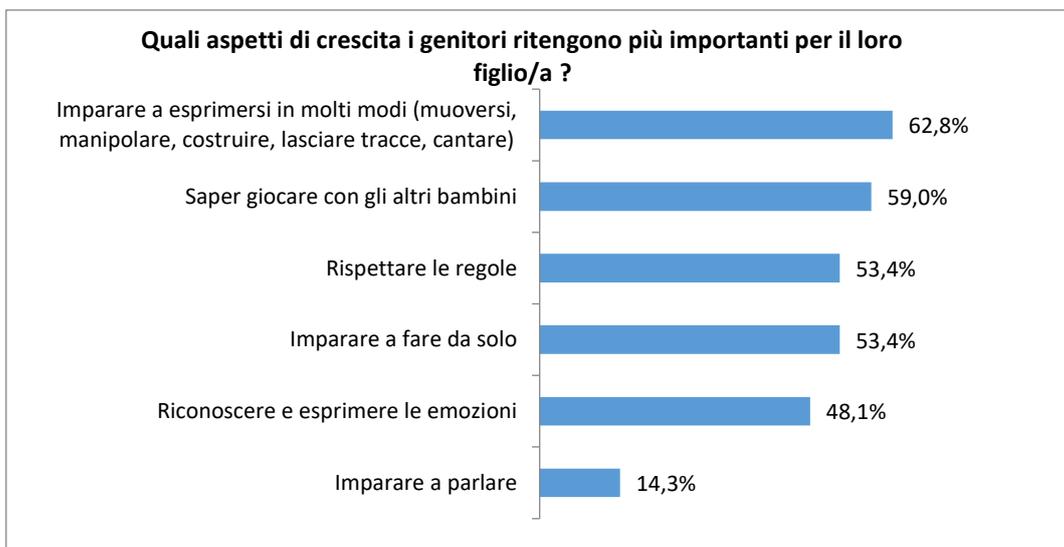
Tra coloro che hanno avuto necessità di contattare la coordinatrice del Nido, il 95,8% delle famiglie intervistate si ritiene più che abbastanza (abbastanza + molto) soddisfatto della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate: il 71,8% lo è *molto*, il 23,9% lo è *abbastanza*.



**4. Aspetti considerati prioritari dai genitori per la crescita dei bambini**

**a. Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a?**

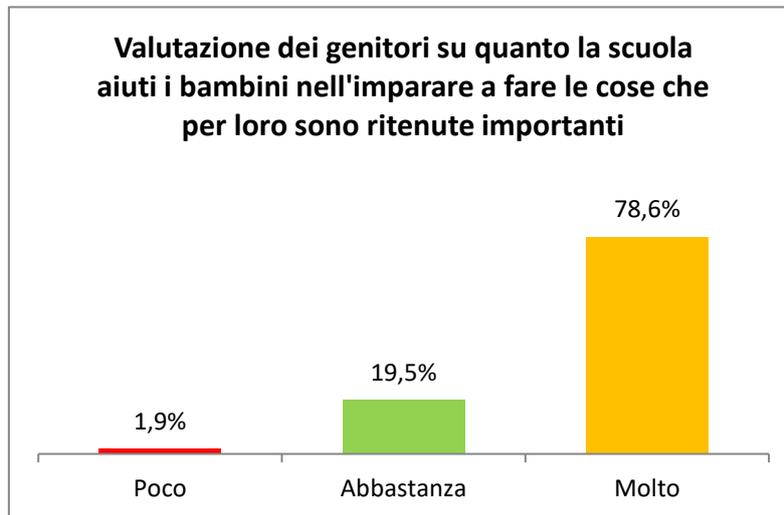
Alla domanda multipla relativa a quali aspetti le famiglie ritengono essere più importanti per la crescita dei loro figli, il 62,8% delle famiglie ha risposto “Imparare a esprimersi in molti modi”, seguito dal “Saper giocare con gli altri bambini” (59,0%).



## 5. Valutazione della famiglia sul Nido frequentato

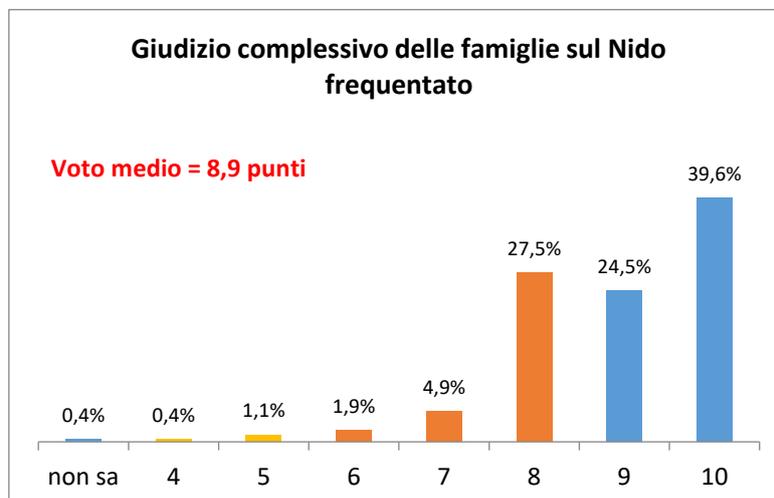
### a. In che misura i genitori ritengono che la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose che sono importanti?

Il 78,6% delle famiglie intervistate ritiene che la scuola aiuti *molto* i bambini nell'imparare a fare le cose che sono da loro ritenute importanti e il 19,5% ritiene che aiuti *abbastanza*.



### b. Valutazione complessiva delle famiglie sul Nido d'infanzia frequentato dal loro bambino/a

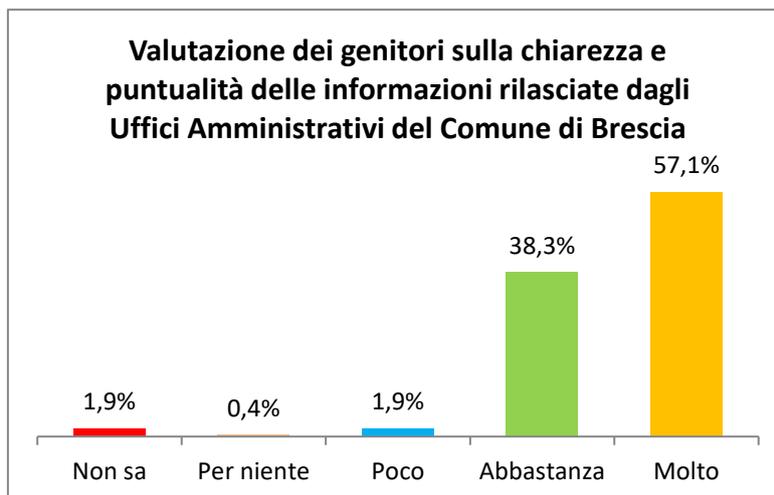
Il giudizio complessivo sul Nido d'infanzia frequentato è piuttosto alto: il 64,1% delle famiglie intervistate ha fornito un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 34,3% positivo (voto pari a 6, 7 o 8) e solo l'1,5% negativo (voto pari a 3, 4 o 5), con un punteggio medio di 8,9 punti.



## 6. Rapporto famiglia e uffici amministrativi

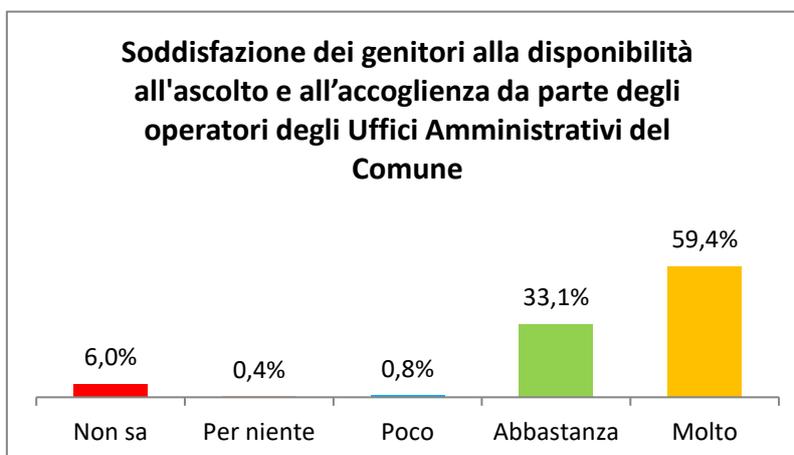
### a. In che misura i genitori ritengono che informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune siano chiare e puntuali?

Il 57,1% delle famiglie intervistate ritiene che le informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune siano *molto* chiare e puntuali e il 38,3% ritiene lo siano *abbastanza*.



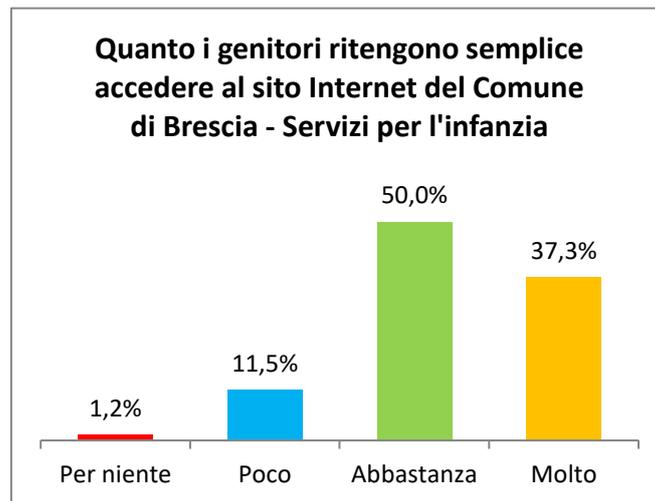
### b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune?

Il 92,5% delle famiglie intervistate si ritiene più che abbastanza (abbastanza e molto) soddisfatto della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune: il 59,4% *molto*, il 33,1% *abbastanza*.



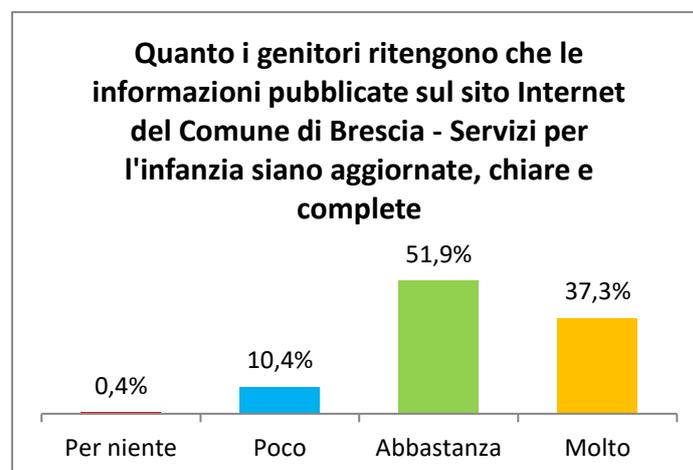
**c. Quanto i genitori ritengono semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia?**

La metà delle famiglie intervistate che hanno avuto esperienza diretta, ritiene *abbastanza* semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia. E il 37,3% lo ritiene *molto* semplice e un 11,5% lo ritiene *poco* accessibile.



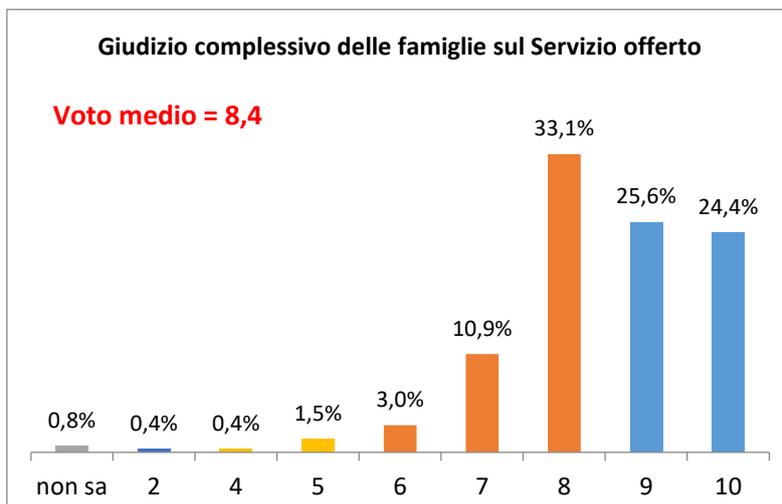
**d. In che misura i genitori ritengono che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano aggiornate, chiare e complete?**

Il 51,9% delle famiglie che ha avuto esperienza diretta ritiene che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano *abbastanza* aggiornate, chiare e complete. Il 37,3% ritiene che lo siano *molto*, ma un 10,4% delle famiglie ritiene lo siano *poco* aggiornate, chiare e complete.



## 7. Valutazione complessiva sul servizio offerto

Il giudizio complessivo sul servizio offerto (scuola più servizi) è piuttosto elevato: il 50,0% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 47,0% positivo (voto pari a 6, 7 o 8), solo l' 1,9% negativo (voto pari a 3, 4 o 5) e l'0,4% molto negativo, con un voto medio di 8,4 punti.



Confrontando il giudizio sulla singola scuola con quello sul servizio totalmente offerto, emerge complessivamente un giudizio più elevato per le scuole frequentate. Anche il punteggio medio arriva alle stesse conclusioni (8,9 per la scuola, contro 8,4 per il servizio complessivo).

