



# **Customer Satisfaction dei Nidi d'infanzia del Comune di Brescia a.e. 2018/19**

## **SINTESI**

Documenti di lavoro 06/2019

Brescia, 14 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.

La nota è stata 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

Sintesi *Customer satisfaction* dei Nidi di infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.5/2019

## Indice

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

## EXECUTIVE SUMMARY

Nel mese di giugno 2019, 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 58,9% 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 dai propri figli, in tutte le sue forme, dai colloqui individuali al consultare giornalmente la bacheca, al prendere visione dei lavori realizzati dai bambini. Alta la soddisfazione delle famiglie nei confronti del comportamento del personale educativo e positivo il rapporto con gli uffici amministrativi del Comune.

La valutazione delle famiglie è complessivamente più che positiva: in una scala che va da 1 a 10, è stato dato il voto di 8,9 alla scuola frequentata e di 8,6 al servizio complessivamente offerto, comprensivo delle attività degli uffici amministrativi e del sito internet del Settore Infanzia del Comune di Brescia.

Rispetto all'edizione precedente dell'indagine (anno 2017-18), le famiglie presentano lo stesso livello di soddisfazione per i Nidi di infanzia frequentati (in entrambi i casi voto pari a 8,9) e lieve aumento della loro soddisfazione nei confronti del Servizio educativo complessivamente offerto, passando da un voto medio dell'8,4 all'8,6.

## L'ORGANIZZAZIONE DELL'INDAGINE

### 1. Tassi di risposta dell'indagine

Anche per l'anno scolastico 2018-19, come per l'anno precedente<sup>1</sup>, l'indagine di *Customer Satisfaction* sui Servizi Asili Nido del Comune di Brescia è stata condotta *online*, contattando le famiglie via mail e invitandole a rispondere via web mediante la compilazione di un questionario elettronico<sup>2</sup>.

Sono state invitate a partecipare alla rilevazione online 474 famiglie, corrispondenti ad altrettanti bambini frequentanti il nido d'infanzia. Di queste hanno risposto 279 famiglie via web, con un tasso di risposta del 58,9%.

Tav. 1 – Distribuzione delle famiglie per stato di compilazione e cittadinanza

|               | Numero famiglie (Valori assoluti) |            |            | Valori percentuali sulla compilazione |               |               | Valori percentuali sulla cittadinanza |              |               |
|---------------|-----------------------------------|------------|------------|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------|--------------|---------------|
|               | Italiani                          | Stranieri  | Totale     | Italiani                              | Stranieri     | Totale        | Italiani                              | Stranieri    | Totale        |
| Compilato     | 224                               | 55         | 279        | 64,2%                                 | 44,0%         | 58,9%         | 80,3%                                 | 19,7%        | 100,0%        |
| Non compilato | 125                               | 70         | 195        | 35,8%                                 | 56,0%         | 41,1%         | 64,1%                                 | 35,9%        | 100,0%        |
| <b>Totale</b> | <b>349</b>                        | <b>125</b> | <b>474</b> | <b>100,0%</b>                         | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>73,6%</b>                          | <b>26,4%</b> | <b>100,0%</b> |

Fonte: elaborazioni su dati amministrativi del Comune di Brescia

L'analisi dei tassi di risposta evidenzia che la propensione delle famiglie italiane a partecipare e a rispondere all'indagine è stata maggiore rispetto a quella dimostrata dalle famiglie straniere (64,2% per le famiglie italiane e 44,0% per quelle straniere), nonostante che quelli stranieri non siano per niente bassi. La partecipazione varia anche per Nido d'infanzia: va da un minimo del 48,1% per l'Arcobaleno a un massimo del 71,7% per il Girasole.

Tav. 2 – Famiglie iscritte, rispondenti e tassi di risposta per Nido d'infanzia – a.s. 2018-19

| Nido di infanzia | Iscritti   |            |            | Rispondenti |           |            | Tassi risposta |              |              |
|------------------|------------|------------|------------|-------------|-----------|------------|----------------|--------------|--------------|
|                  | italiani   | stranieri  | totale     | italiani    | stranieri | totale     | italiani       | stranieri    | totale       |
| Abbraccio        | 13         | 14         | 27         | 9           | 4         | 13         | 69,2%          | 28,6%        | 48,1%        |
| Arcobaleno       | 38         | 17         | 55         | 18          | 10        | 28         | 47,4%          | 58,8%        | 50,9%        |
| Cucciolo         | 27         | 10         | 37         | 19          | 5         | 24         | 70,4%          | 50,0%        | 64,9%        |
| Giostra          | 53         | 7          | 60         | 33          | 3         | 36         | 62,3%          | 42,9%        | 60,0%        |
| Girasole         | 47         | 13         | 60         | 37          | 6         | 43         | 78,7%          | 46,2%        | 71,7%        |
| Girotondo        | 38         | 13         | 51         | 22          | 7         | 29         | 57,9%          | 53,8%        | 56,9%        |
| Mondo del Colore | 39         | 7          | 46         | 26          | 3         | 29         | 66,7%          | 42,9%        | 63,0%        |
| Pollicino        | 15         | 9          | 24         | 9           | 3         | 12         | 60,0%          | 33,3%        | 50,0%        |
| Primavera        | 46         | 14         | 60         | 26          | 7         | 33         | 56,5%          | 50,0%        | 55,0%        |
| Scoiattolo       | 16         | 11         | 27         | 14          | 4         | 18         | 87,5%          | 36,4%        | 66,7%        |
| Sole             | 17         | 10         | 27         | 11          | 3         | 14         | 64,7%          | 30,0%        | 51,9%        |
| <b>Totale</b>    | <b>349</b> | <b>125</b> | <b>474</b> | <b>224</b>  | <b>55</b> | <b>279</b> | <b>64,2%</b>   | <b>44,0%</b> | <b>58,9%</b> |

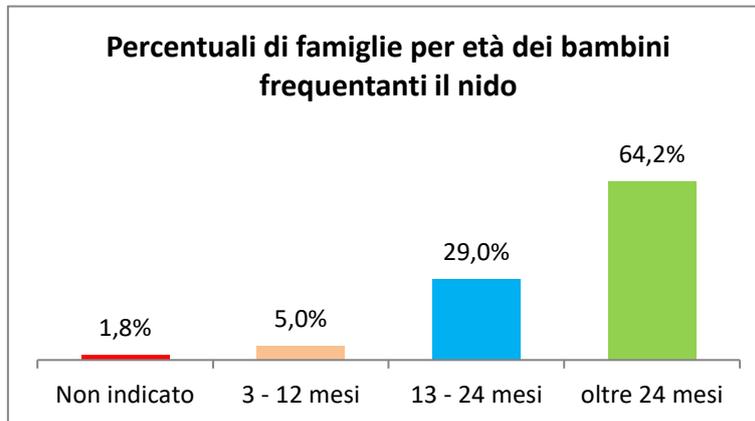
<sup>1</sup> Si veda il documento di lavoro “Sintesi Customer satisfaction dei Nidi di infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.5/2019”, Ufficio di Statistica – Settore Informatica, Innovazione, Statistica, Comune di Brescia.

<sup>2</sup> Rispetto ad un'indagine tradizionale realizzata mediante la somministrazione di un questionario cartaceo, l'indagine *online* oltre a restituire tassi di risposta più elevati, registra enormi vantaggi relativi alla completezza delle informazioni rilasciate, a un maggior controllo della qualità delle risposte fornite riducendo il verificarsi di “errori non campionari” e al superamento della fase di registrazione dei dati su supporto informatico.

## 2. Altre informazioni strutturali delle famiglie rispondenti

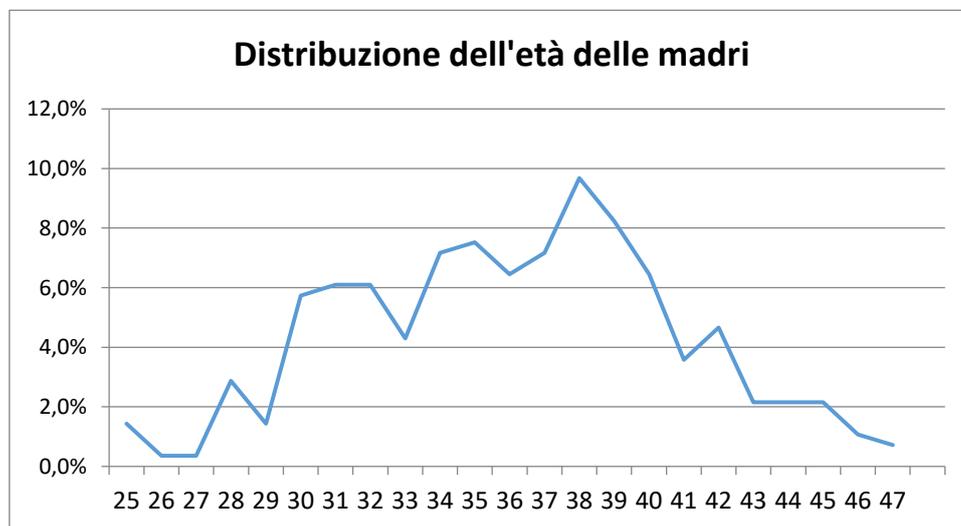
Il 80,3% delle famiglie rispondenti sono di origine italiana, il 19,7% di origine straniera.

Quasi tutte le famiglie rispondenti hanno bambini iscritti al nido d'infanzia con età superiore o uguale a un anno. Di queste, la maggior parte ha bambini di oltre i 24 mesi.



L'81% dei questionari è stato compilato dalla mamma, con età media di 35,3 anni (39 età modale).

Il 4,6% delle famiglie ha due o più figli frequentanti il Nido d'infanzia.

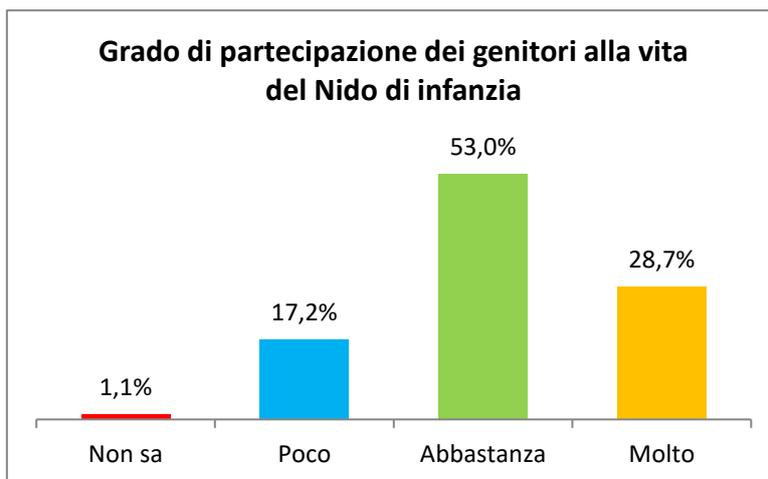


## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

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

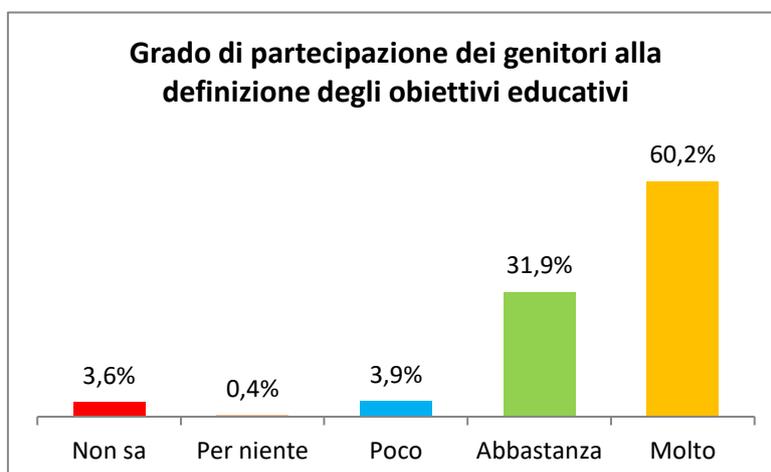
#### a. Quanto i genitori partecipano alla vita del Nido ?

Buona partecipazione da parte delle famiglie alla vita del Nido: il 53,0% delle famiglie rispondenti partecipa *abbastanza*, il 28,7% partecipa *molto*. Tuttavia, un 17,2% delle famiglie partecipa *poco* alla vita del nido, percentuale lievemente in aumento rispetto all'anno precedente, a scapito dell'”abbastanza”.



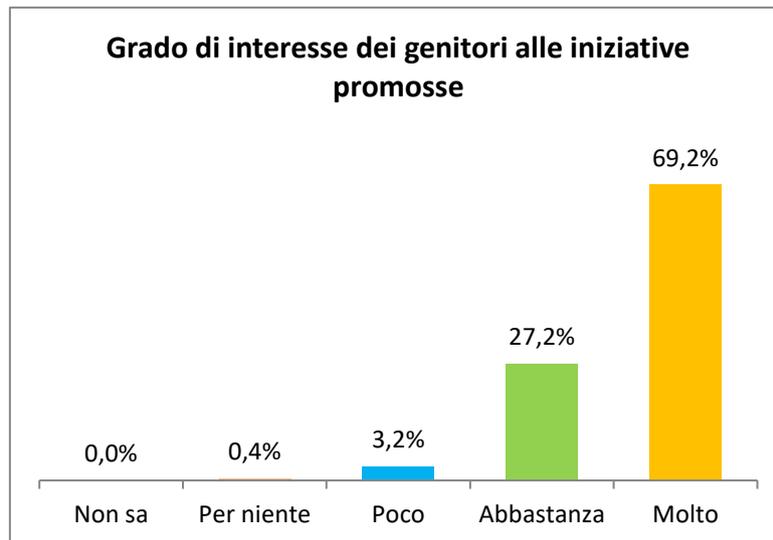
#### b. Nei colloqui individuali, quanto i genitori si sentono parte attiva nella definizione degli obiettivi educativi che riguardano il loro bambino?

Elevata partecipazione delle famiglie nella definizione degli obiettivi educativi dei bambini: il 60,2% delle famiglie rispondenti si sente *molto* parte attiva, il 31,9% *abbastanza* coinvolto. Dati in lieve aumento rispetto all'anno precedente.



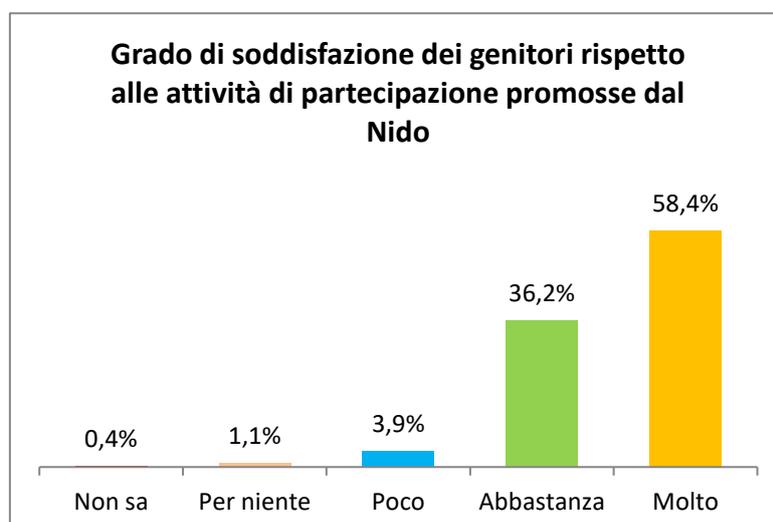
**c. Quanto i genitori sono interessati alle iniziative promosse per loro (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?**

Elevato interesse da parte delle famiglie nei confronti delle iniziative promosse dal Nido per i genitori: il 69,2% delle famiglie rispondenti è *molto* interessato, il 27,2% lo è *abbastanza*.



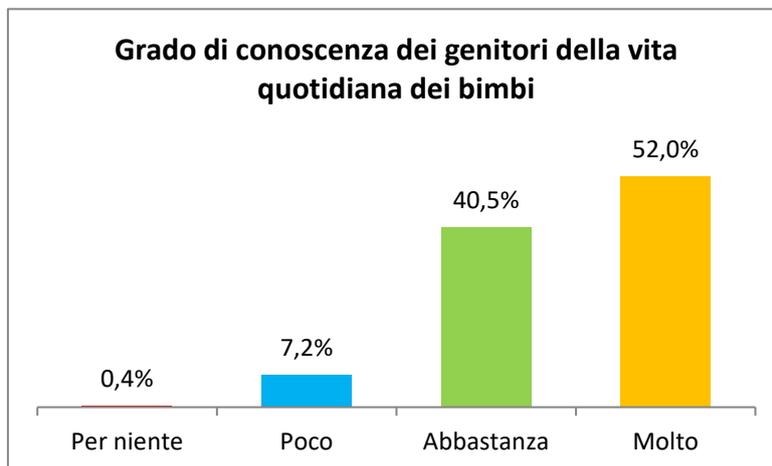
**d. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti delle forme previste per la loro partecipazione alla vita del Nido (colloqui, assemblee, laboratori, feste, ecc.)?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie verso le iniziative promosse per i genitori: il 58,4% delle famiglie rispondenti è *molto* soddisfatto, il 36,2% *abbastanza*.



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

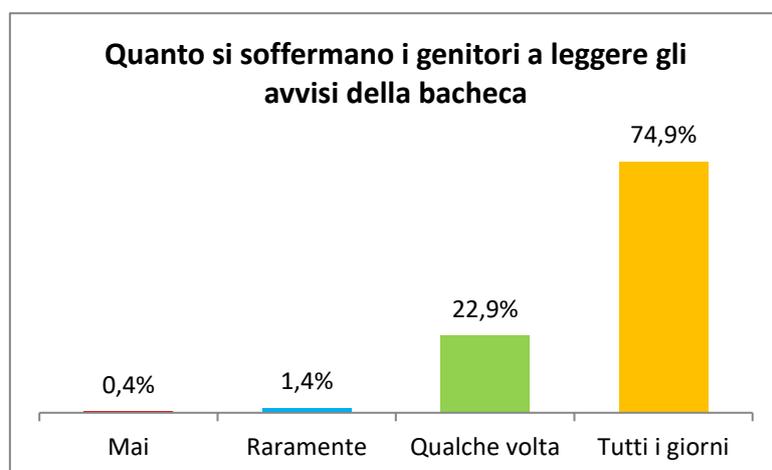
Elevato grado di conoscenza della vita quotidiana da parte dei genitori: il 52,0% la conoscono *molto* e il 40,5% *abbastanza*, per totale del 92,5%. Tuttavia rimane un 7,2% di famiglie che conosce *poco* la vita quotidiana dei loro figli.



**2. Informazioni nido - famiglia**

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

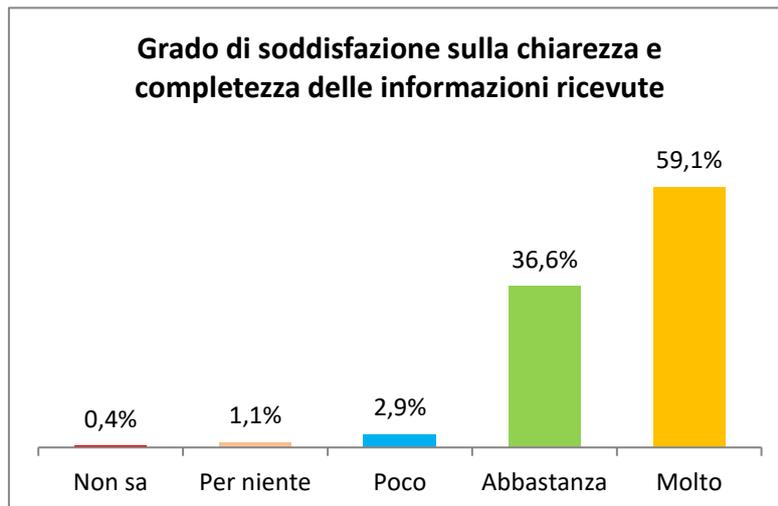
Il 74,9% delle famiglie rispondenti afferma di leggere gli avvisi in bacheca *tutti i giorni*. Solo l'1,8% dichiara di leggerli *raramente o mai*.



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

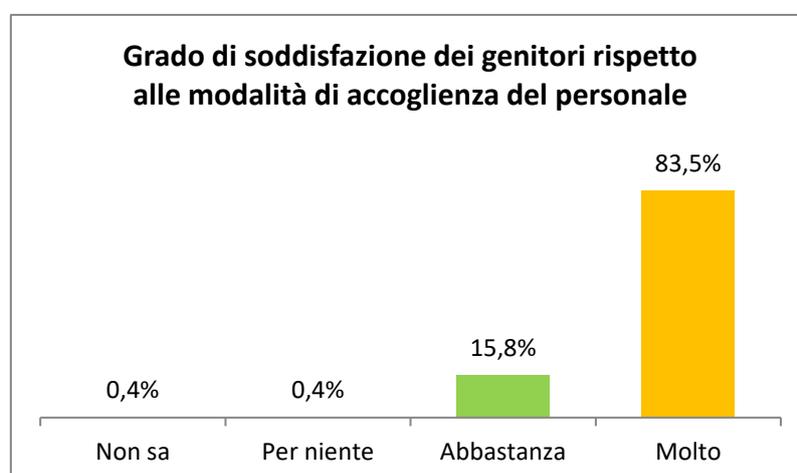
#### a. In che misura i genitori ritengono che le informazioni ricevute circa il Nido siano chiare e complete?

Il 59,1% delle famiglie rispondenti ritiene che le informazioni ricevute circa il Nido siano *molto* chiare e complete, il 36,6% *abbastanza*.



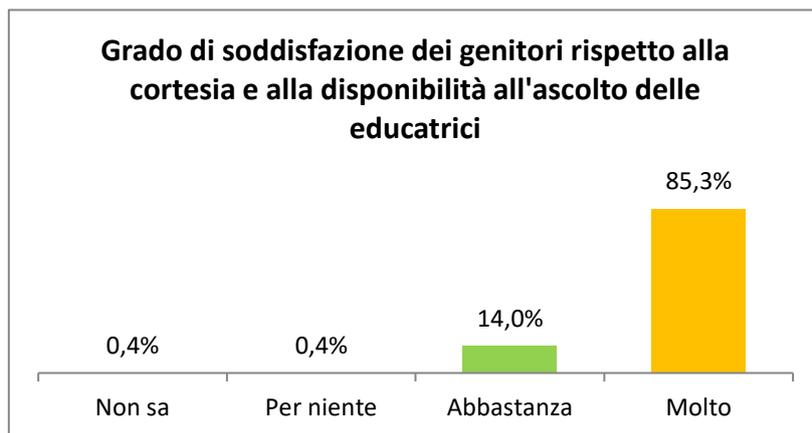
#### b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della modalità di accoglienza da parte del personale del Nido?

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sulla modalità di accoglienza da parte del personale del Nido: l'83,5% è *molto* soddisfatto e il 15,8% *abbastanza*.



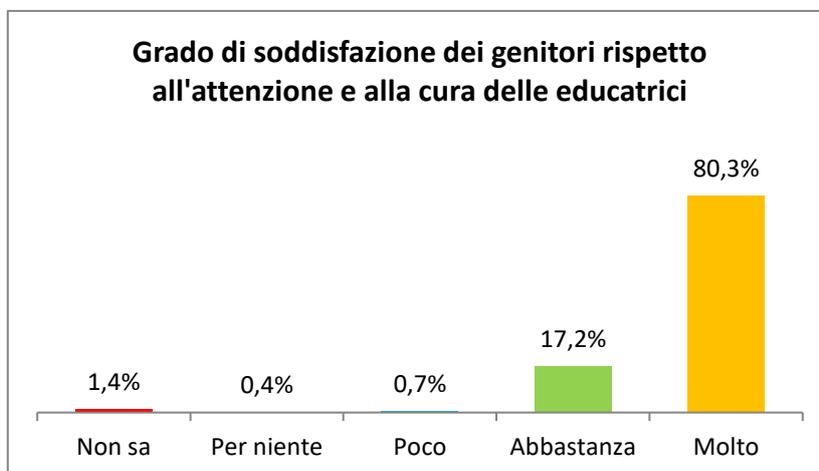
**c. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti del grado di cortesia e di disponibilità all'ascolto delle educatrici ?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sul grado di cortesia e di disponibilità all'ascolto da parte delle educatrici: l'85,3% è *molto* soddisfatto, il 14,0% lo è *abbastanza*. La percentuale del “molto” è notevolmente aumentata rispetto all’anno precedente (81,2%).



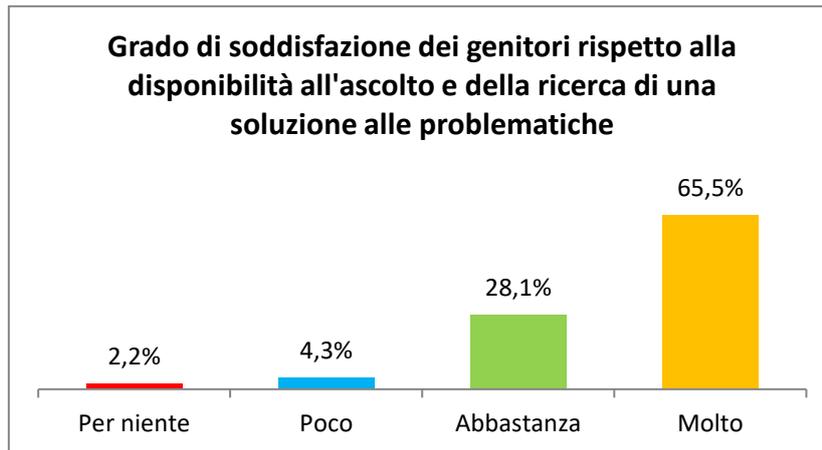
**d. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti dell'attenzione e della cura che le educatrici riservano al loro bambino ?**

Elevato grado di soddisfazione delle famiglie intervistate sull'attenzione e sulla cura che le educatrici riservano al loro bambino: il 80,3% è *molto* soddisfatto, il 17,2% lo è *abbastanza*. La percentuale del “molto” è lievemente aumentata rispetto all’anno precedente (78,6%).



**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?**

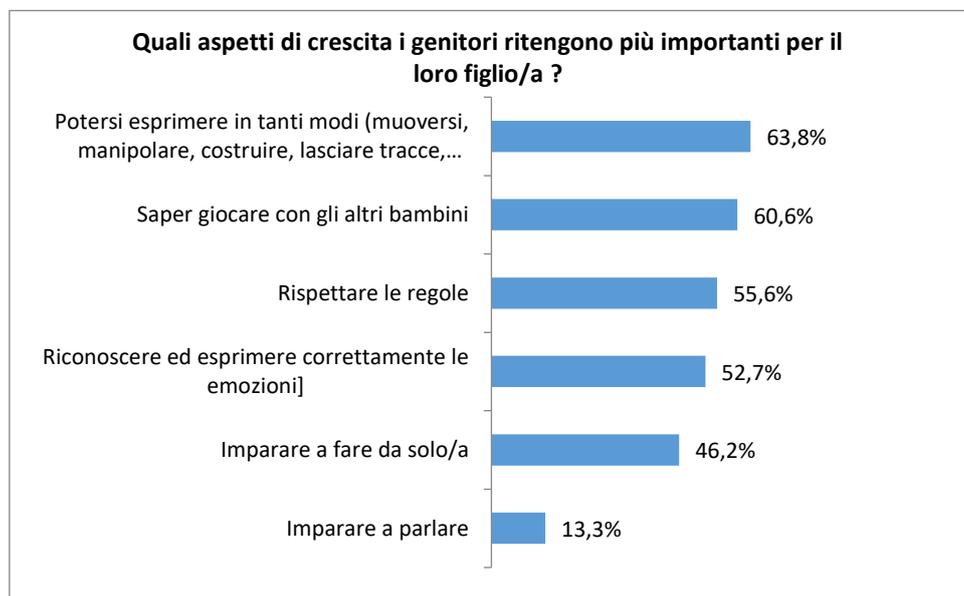
Tra coloro che hanno avuto necessità di contattare la coordinatrice del Nido, il 93,6% delle famiglie intervistate si ritiene più che abbastanza (abbastanza + molto) soddisfatto della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate: il 65,5% lo è *molto*, il 28,1% lo è *abbastanza*. Le percentuali sono in lieve calo rispetto all'anno precedente.



#### 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?**

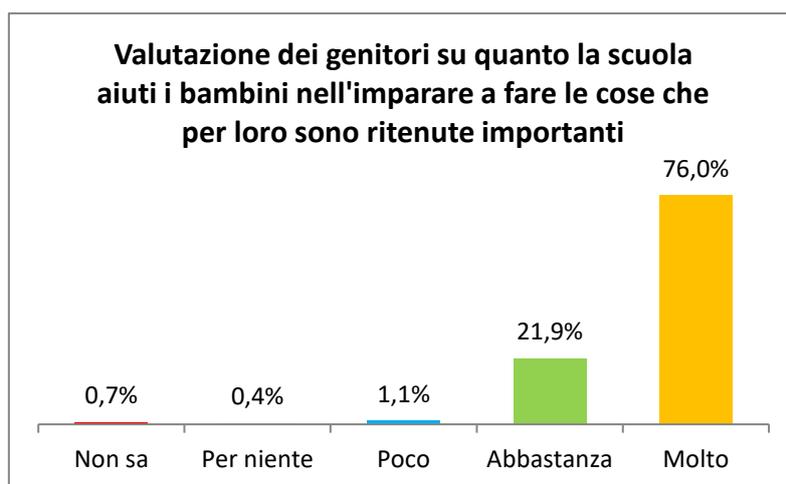
Alla domanda multipla relativa a quali aspetti le famiglie ritengono essere più importanti per la crescita dei loro figli, il 63,8% delle famiglie ha risposto “Potersi esprimere in molti modi”, seguito dal “Saper giocare con gli altri bambini” (60,6%).



## 5. Valutazione della famiglia sul Nido frequentato

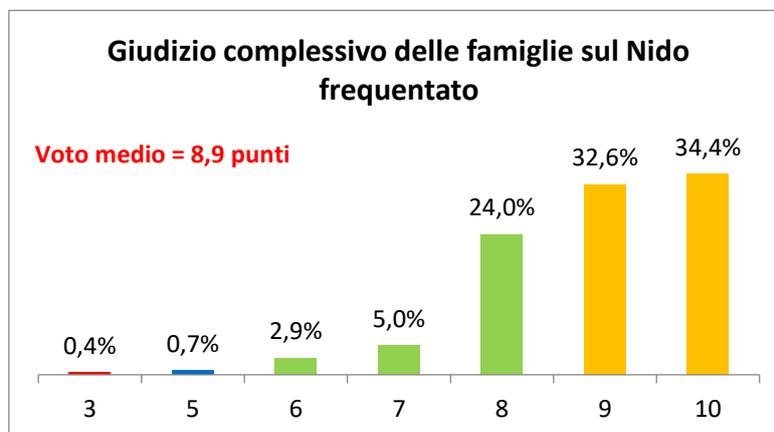
### a. In che misura i genitori ritengono che la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose che sono importanti?

Il 76,0% 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 21,9% ritiene che aiuti *abbastanza*. Dati lievemente in diminuzione.



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

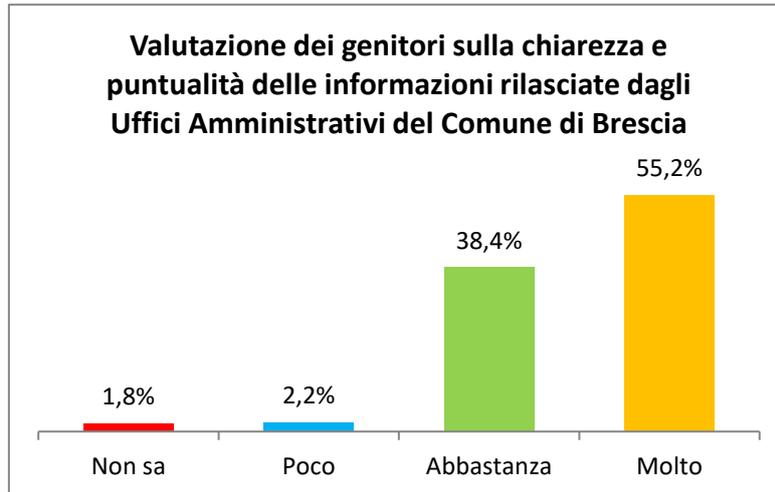
Il giudizio complessivo sul Nido d'infanzia frequentato è piuttosto alto: il 67,0% delle famiglie intervistate ha fornito un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 31,9% positivo (voto pari a 6, 7 o 8) e solo l'1,1% negativo (voto pari a 3, 4 o 5), con un punteggio medio di 8,9 punti. Il dato è in linea con quello dell'anno precedente.



## 6. Rapporto famiglia e uffici amministrativi

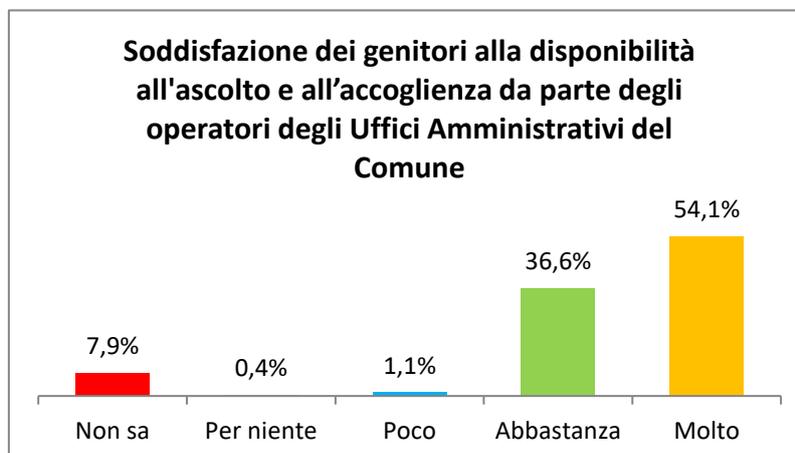
### a. In che misura i genitori ritengono che informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune siano chiare e puntuali?

Il 55,2% delle famiglie intervistate ritiene che le informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune siano *molto* chiare e puntuali (dato lievemente in calo rispetto all'anno precedente: 57,3%) e il 38,4% ritiene lo siano *abbastanza*.



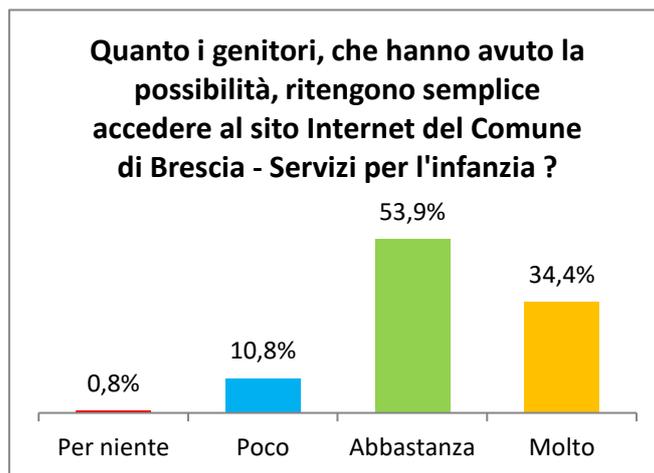
### b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune?

Il 90,7% 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 54,1% *molto* (dato in calo rispetto all'anno precedente), il 36,6% *abbastanza*.



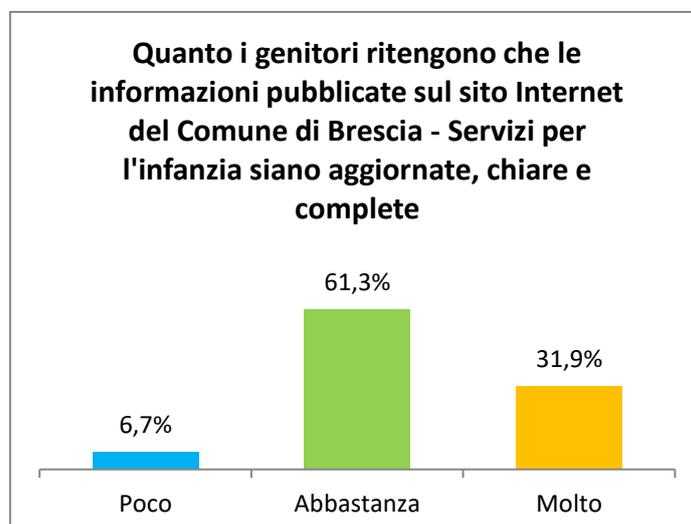
**c. Quanto i genitori ritengono semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia?**

Più della 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 34,4% lo ritiene *molto* semplice e un 11,6% lo ritiene *poco* accessibile. In calo la percentuale “molto” rispetto all’anno precedente.



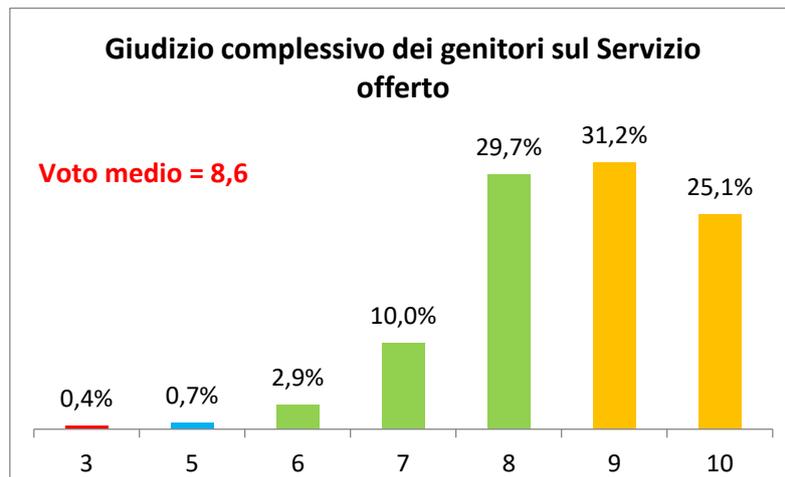
**d. In che misura i genitori ritengono che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano aggiornate, chiare e complete?**

Il 61,3% 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 31,9% ritiene che lo siano *molto*, ma un 6,7% delle famiglie ritiene lo siano *poco* aggiornate, chiare e complete.

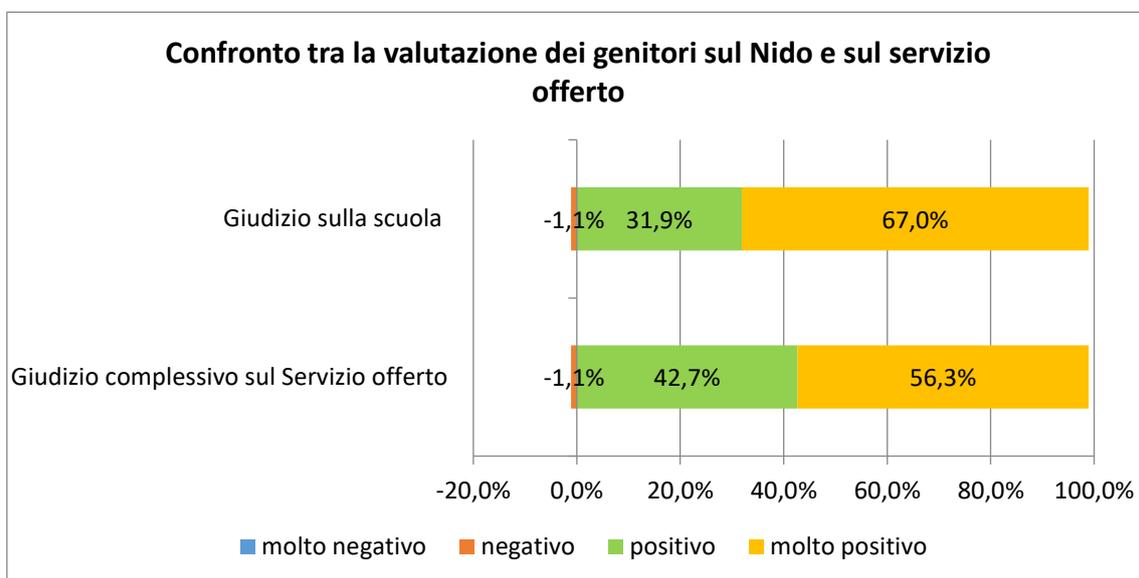


## 7. Valutazione complessiva sul servizio offerto

Il giudizio complessivo sul servizio offerto (scuola più servizi) è piuttosto elevato: il 56,3% delle famiglie intervistate ha fornito un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 42,7% positivo (voto pari a 6, 7 o 8) e solo l'1,1% negativo (voto pari a 3, 4 o 5), con un punteggio medio dell'8,6. La valutazione delle famiglie è in aumento rispetto all'anno precedente (voto medio pari a 8,4).



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 il singolo Nido d'infanzia, contro 8,6 per il servizio complessivo).



Rispetto ai giudizi forniti nella precedente occasione di indagine, le famiglie hanno espresso valutazioni in aumento per il Servizio complessivamente offerto, passando da un voto medio dell'8,4 all'8,6, mentre è rimasta stabile la valutazione riferita alle scuole frequentate (pari a 8,9).