



COMUNE DI RAVENNA
Direttore Generale
Servizio Risorse Umane e Qualità
U. O. Organizzazione, Qualità e Formazione

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

**REPORT DI SINTESI
AD INTEGRAZIONE DEL REPORT STATISTICO**

***"Indagine on line Scuole dell'infanzia
3-6"***

Giugno/Agosto 2024

PREMESSA

La presente indagine on line è stata svolta con le medesime modalità dello scorso anno, relativamente all'anno scolastico 2023/2024. Anche quest'anno quindi è stato predisposto un questionario on line, trasmettendo il link in un messaggio inviato a tutti i genitori. I questionari telematici sono confluiti in un apposito data base, che ha consentito l'elaborazione automatica dei dati.

La presente relazione è ad integrazione e ad approfondimento dell'elaborazione automatica dei dati allegata.

❖ L'OGGETTO DELL'INDAGINE

L' indagine è mirata alla verifica della qualità percepita dai genitori dei bimbi frequentanti le scuole dell'infanzia comunali nell'anno scolastico 2023/2024.

❖ GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi dell'indagine sono i seguenti:

- definire il grado di soddisfazione generale dell'esperienza all'interno delle scuole dell'infanzia
- definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti del servizio
- individuare gli elementi di forza e di criticità nell'organizzazione del servizio
- individuare ipotesi di percorsi di miglioramento concretamente percorribili

❖ IL PERIODO DI RIFERIMENTO

La rilevazione è stata effettuata nel periodo compreso tra Giugno ed Agosto 2024.

❖ L'ANALISI DEI QUESTIONARI

La partecipazione dei genitori

Scuole dell'Infanzia Comunali	Iscritti A.S. 2023/2024	Questionari ritornati	%
1. Freccia Azzurra	73	22	30,14
2. Felici Insieme	76	22	28,95
3. L'Airone	19	6	31,58
4. Fusconi	74	20	27,03
5. G.A. Monti	139	13	9,35
6. Garibaldi	87	16	18,39
7. Il Gabbiano	145	18	12,41
8. Polo Lama Sud	135	34	25,19
9. Le Ali	42	14	33,33
10. M. Pasi	150	32	21,33
11. I Folletti	44	13	29,55
12. Dario Missiroli	48	20	41,67
13. Peter Pan	133	22	16,54
14. Il Veliero	43	18	41,86
15. Il Pettiroso	75	26	34,67
16. I Delfini	68	13	19,12
17. Il Grillo parlante	49	15	30,61
19. Villa dell'Albero	17	7	41,18
totale	1417	331	23,36

Nell'attuale indagine on line, su 1417 bambini/e sono ritornati compilati 331 questionari pari al **23,36%** degli iscritti; nella precedente indagine on line svolta lo scorso anno su 1491 bambini/e erano ritornati compilati 423 questionari pari al 28,37% degli iscritti. Considerando complessivamente i bambini iscritti alle scuole dell'infanzia, si tratta di un dato significativo e rappresentativo dell'universo di riferimento (con un livello di probabilità del 85% ed un margine d'errore del 5%).

Va evidenziata una minore partecipazione complessiva rispetto allo scorso anno. Va inoltre segnalata la sostanziale differenza di partecipazione dei genitori delle diverse scuole dell'infanzia, si va infatti da scuole che superano il 41% di partecipazione a scuole che si aggirano sul 10%. L'indagine non può essere considerata sufficientemente rappresentativa di tutte le

specifiche realtà delle diverse scuole dell'infanzia, ma la stessa eterogeneità della partecipazione all'indagine può essere un elemento di valutazione qualitativa del contesto.

La soddisfazione complessiva

Il **94,56%** dei genitori è soddisfatto del servizio ricevuto di cui tra questi il 63,44% è molto soddisfatto ed il 31,12% abbastanza. Il 5,44% (pari a 18 questionari distribuiti in 7 scuole) è invece "poco o per niente" soddisfatto del servizio, di cui tra questi l'1,21% (4 questionari distribuiti in 3 scuole) lo è per niente.

QUESTIONARI ON LINE GENITORI: SODDISFAZIONE GENERALE

per niente	poco	abbastanza	molto	TOT	soddisfatti (abbastanza+molto)	% soddisfatti (abbastanza e molto) sul tot	non soddisfatti (poco+per niente)	% non soddisfatti (per niente+poco) sul totale
4	14	103	210	331	313	94,56	18	5,44

La soddisfazione dei diversi fattori

Analizzando i risultati dell'elaborazione automatica dei dati, tenendo conto che è stata presentata la scala scolastica da 1 a 10, di seguito si riportano per ciascun fattore i valori medi di soddisfazione, confrontati anche con quelli della precedente indagine.

Per tutti i fattori la media della soddisfazione è alta con valori che vanno dalla massima soddisfazione con una media di 9,19 alla minima soddisfazione, con una media che comunque è al di sotto del valore 8 solo in due fattori.

FATTORI - SODDISFAZIONE	2024	2023	diff
Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a	9,06	9,1	-0,04
Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori	9,01	9,02	-0,01
Competenza e preparazione del personale	9,04	9	0,04
Grado di benessere del bambino alla scuola dell'infanzia	9,06	9,11	-0,05
Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie	9,19	9,05	0,14
Cura dell'igiene e della pulizia dei locali e delle attrezzature	9,05	8,75	0,30
Orario di ingresso nel servizio	9,14	8,96	0,18
Tempo di apertura del servizio nella settimana	9,08	8,89	0,19
Varietà e ricchezza delle proposte educative	8,89	8,75	0,14
Facilità di acquisizione di informazioni sull'organizzazione della scuola	8,66	8,68	-0,02
Tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	8,75	8,6	0,15
Orario di uscita dal servizio	8,66	8,59	0,07
Livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne	7,94	7,58	0,36
Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto	8,4	8,42	-0,02
Tempi e Modalità dell'ambientamento del bambino/a	8,6	8,64	-0,04
Procedura per l'iscrizione del bambino/a	8,63	8,5	0,13
Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	8,24	8,18	0,06
Pratica dell'outdoor education	8,9	8,89	0,01
Modalità accoglienza e ascolto delle insegnanti su dubbi di carattere educativo/organizzativo	8,98	8,89	0,09

Chiarezza e condivisione del progetto educativo da parte delle insegnanti verso le famiglie	8,95	8,88	0,07
Progetto della scuola e proposte educative/didattiche	8,92		
Documentazione cartacea a parete	8,8		
Piattaforma 0-6	6,62		

Maggiore soddisfazione

Sono 8 gli elementi sui quali i genitori hanno espresso la maggiore soddisfazione, con una media che supera il valore 9 e sono nell'ordine il "Rispetto per le esigenze alimentari del bambino rapportate all'età e alle diversità etniche, religiose, culturali ed alle problematiche sanitarie" , "l'orario di ingresso nel servizio", "il tempo di apertura del servizio nella settimana", "il Grado di benessere del bambino alla scuola dell'infanzia", "il Rapporto affettuoso tra personale educativo e bambino/a", "la cura dell'igiene dei locali e delle attrezzature," la "Competenza e preparazione del personale" e "l'Accoglienza e disponibilità del personale educativo nei confronti dei genitori".

Rispetto allo scorso anno va evidenziato un incremento di soddisfazione in entrambi i fattori relativi alla cura e all'igiene degli edifici, dei locali e delle attrezzature.

Minore soddisfazione

La minore soddisfazione si riscontra nel nuovo fattore "piattaforma 0-6 come strumento di documentazione e comunicazione digitale" che registra una media di soddisfazione di 6,62.

Vi è solo un altro fattore con una media di soddisfazione lievemente inferiore ad 8 che è il "Livello di cura degli edifici e delle strutture interne ed esterne" (7,94), anche se come detto ha avuto un incremento di soddisfazione rispetto allo scorso anno. Anche quest'anno vi sono poi solo due fattori con una media di soddisfazione inferiore ad 8,50 e precisamente nell'ordine "Tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione" e "Adeguatezza della retta, rispetto al servizio offerto".

La Partecipazione

L'88,82% è riuscito a partecipare agli incontri proposti dalla scuola rivolti ai genitori (assemblea di sezione, comitati di partecipazione, colloqui), contro l'11,18% (37 questionari) che è riuscito a partecipare poco a causa delle giornate e dell'orario di svolgimento non compatibili con i propri impegni o per difficoltà a lasciare il/la bimbo/a.

Quasi tutti (95,77%) sono soddisfatti della frequenza e delle modalità degli incontri di sezione e dei colloqui individuali proposti durante l'anno; il 4,23% (14 questionari) che ha rilevato poca soddisfazione, avrebbe preferito più colloqui, più incontri di sezione e maggiore tempo a disposizione oltre ad una comunicazione con maggiore preavviso.

Il miglioramento

Nelle domande aperte alcuni genitori hanno segnalato come possibili azioni di miglioramento del servizio soprattutto: a) la necessità di adeguare e manutentare e rendere più sicure le strutture in particolare i giardini, le aree verdi ed i giochi b) la necessità di porre maggiore attenzione alla comunicazione con le famiglie c) l'importanza di limitare il turn over del personale d) la necessità di ampliare l'apertura degli orari del servizio. Infine è stata segnalata da molti genitori la necessità di migliorare la piattaforma 0-6 quale strumento di comunicazione e comunicazione digitale, in quanto considerata di difficile consultazione, non funzionale, difficilmente utilizzabile con i cellulari e poco utilizzata.