



## Cremona

COMUNE DI CREMONA

Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

### Indagine di customer satisfaction sul livello delle prestazioni erogate nei servizi 0-6 anni (Asili Nido e Scuole Infanzia comunali)

Il Settore Politiche Educative da più di 15 anni sottopone, ai genitori dei bambini frequentanti gli asili nido e le scuole infanzia, un questionario anonimo, per indagare la qualità percepita dei propri servizi ed il livello di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction).

Per la valutazione della soddisfazione relativamente all'anno scolastico 2014-15 si è ritenuto opportuno proporre una nuova stesura del questionario completamente rivisto e costruito internamente dagli uffici del Settore.

Il questionario proposto è stato suddiviso in tre parti caratteristiche:

1. La prima parte (**sezione A**) valuta il livello di soddisfazione dei genitori per i seguenti ambiti:
  - Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici all'atto delle iscrizioni
  - Qualità dell'offerta formativa complessiva
  - Qualità della relazione insegnante-bambino
  - Varietà e qualità della attività didattiche e di gioco
  - Promozione sana e varia alimentazione
  - Comunicazione scuola – famiglia
  - Cura e pulizia degli ambienti
  - Comodità del sistema di pagamento Easy Pay (solo per le scuole infanzia)
  - Soddisfazione complessiva del servizio 0-6
2. la seconda parte (**sezione B**) richiede ai genitori di assegnare il proprio personale giudizio di importanza rispetto agli stessi ambiti precedentemente valutati. Al termine di questa sezione è stata prevista una domanda aperta dedicata ad eventuali osservazioni/suggerimenti atti a migliorare il servizio e che saranno oggetto di riflessione ulteriore a completamento dell'analisi dei dati.
3. la terza parte (**sezione C**) richiede la compilazione di alcuni semplici dati anagrafici utili per fare analisi più approfondite (a livello di sezione oppure per indagare eventuali correlazioni con il tipo di risposta).

La scala numerica di valutazione del livello di soddisfazione proposta presenta un numero pari di modalità (la scala parte da 1, che significa “per niente soddisfatto” a 4, “molto soddisfatto”), ed è stata scelta proprio per la sua caratteristica di non avere un punto di equilibrio centrale per sollecitare l'intervistato a prendere una posizione precisa, che non sia una condizione di neutralità.

Il questionario è stato distribuito direttamente negli asili nido e nelle scuole infanzia richiedendo che venisse restituito compilato in busta chiusa anonima.

#### Dati generali del servizio 0-6 anni e risultati complessivi dell'indagine

Il Servizio 0-6 anni del Settore Politiche Educative gestisce 9 scuole infanzia e 4 asili nido per un totale di iscritti oscillante tra i 900 e i 1000 bambini.

Nello scorso mese di giugno sono stati distribuiti complessivamente 865 questionari e ne sono stati restituiti compilati 595 pari ad un percentuale di risposta del 68,7%.

I genitori dei bambini frequentanti gli Asili Nido hanno partecipato in misura maggiore all'indagine rispetto ai genitori dei bambini frequentanti la scuola infanzia, la percentuale di restituzione infatti è del 77% per i nidi e del 66% per le scuole infanzia.



## Cremona

COMUNE DI CREMONA

Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

A differenza degli anni scorsi, sia per gli asili nido che per le scuole infanzia, sono disponibili anche alcuni dati anagrafici che consentiranno di fare qualche riflessione più specifica non solo a livello generale o di scuola, ma anche a livello di sezione.

È inoltre interessante sottolineare la buona partecipazione alla compilazione del questionario da parte dell'utenza straniera (30% per i nidi e 26% per le scuole infanzia) ed altrettanto interessante il coinvolgimento dei papà, accanto alle mamme o da soli, nell'espressione del gradimento (27% per il nido e 35% per le scuole infanzia).

Infine tra le osservazioni ed i suggerimenti espressi liberamente dai genitori si evidenzia la richiesta di modernizzazione delle comunicazioni scuola/famiglia tramite un maggiore utilizzo delle nuove tecnologie e dei social network come mezzo principale di scambio di informazioni.

### Sintesi dei principali risultati

#### 1) Asilo Nido

Come evidenziato nel grafico 2, il livello di soddisfazione medio complessivo sul servizio è del 95%. Emergono comunque degli aspetti che sono particolarmente apprezzati come la qualità della relazione bambino – insegnante (97,1%), la qualità dell'offerta formativa (97,8) e la promozione di una sana e varia alimentazione (97,8%).

Anche la varietà e la qualità delle attività didattiche e di gioco risultano gradite (96,3%); allo stesso modo (96,5%) i genitori ritengono importante il buon grado di pulizia e cura degli ambienti.

Tutto ciò conferma che l'Asilo Nido non è più considerato come un servizio di semplice assistenza, ma un servizio educativo a tutti gli effetti. Il livello di gradimento così rappresentato dimostra infatti che i genitori riconoscono e attribuiscono al nido un ruolo di cura intrinsecamente legato al ruolo educativo. Ciò significa che gli indirizzi organizzativi e culturali sviluppati per il servizio Asilo Nido nel corso degli anni sono stati attuati e chiaramente percepiti. La storia degli asili nido del Comune di Cremona si caratterizza infatti per delle scelte all'avanguardia che hanno da tempo collocato i nidi nell'ambito della gestione dei servizi educativi e non di quelli assistenziali, come peraltro oggi suggeriscono tutte le istituzioni politiche educative europee.

Seppure il gradimento rimane alto (88,1%), si registra un leggerissima flessione rispetto agli altri aspetti indagati per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici all'atto delle iscrizioni. Questo però riflette una situazione reale in cui la complessità della situazione da rappresentare agli utenti, nello scorso anno scolastico, era elevata e spesso in continua revisione.

Infine i genitori si ritengono complessivamente soddisfatti del servizio con una percentuale intorno al 94% che risulta conforme al livello di soddisfazione medio calcolato (95%); non sono presenti forti oscillazioni tra i livelli di gradimento di ciascuna item che risultano compresi tra il minimo di 88,1% e il massimo del 97,8%.

#### Risultati - Asilo Nido

Numero questionari consegnati: 173

Numero questionari restituiti compilati: 134

Il 77,46% degli utenti ha quindi compilato il questionario

#### Risposta alla Sezione A

Quanto siete soddisfatti dei seguenti aspetti del servizio



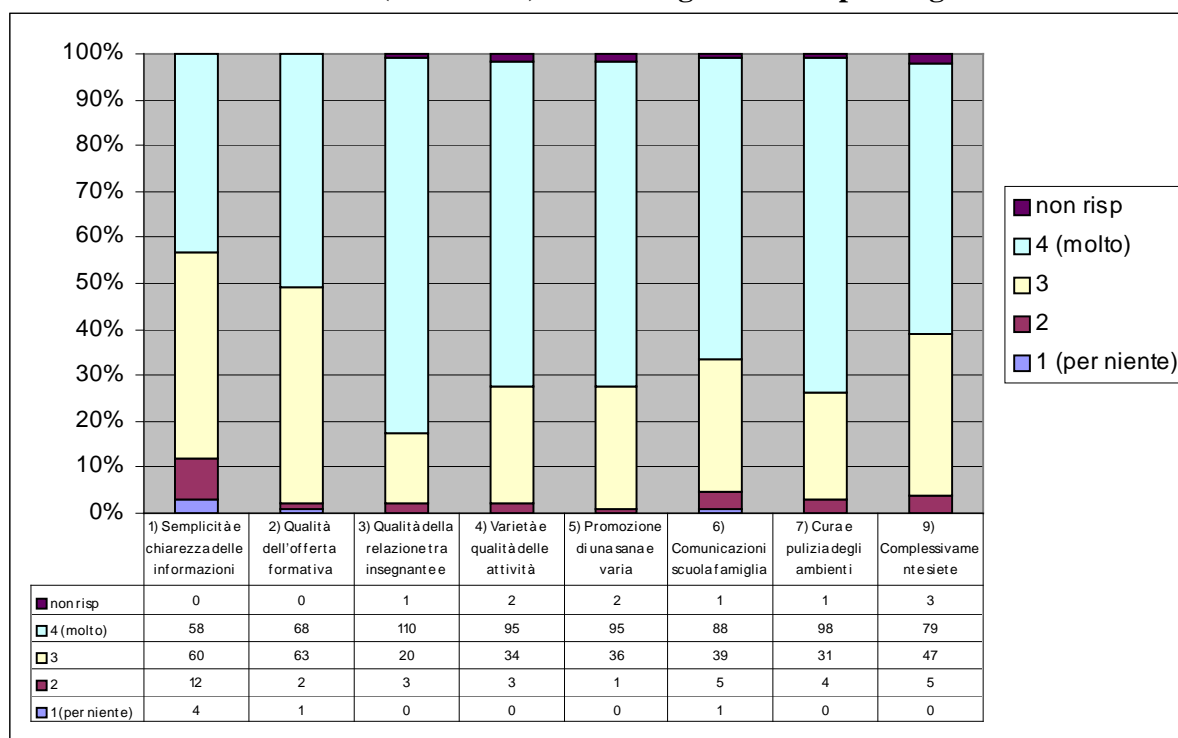
# Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

## Totali Asilo Nido

	1 (per niente)		2		3		4 (molto)		Non risp		tot
	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	
1) Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	3,0%	4	9,0%	12	44,8%	60	43,3%	58	0,0%	0	134
2) Qualità dell'offerta formativa complessiva	0,7%	1	1,5%	2	47,0%	63	50,7%	68	0,0%	0	134
3) Qualità della relazione tra insegnante e bambino	0,0%	0	2,2%	3	14,9%	20	82,1%	110	0,7%	1	134
4) Varietà e qualità delle attività didattiche e di gioco rivolte ai bambini	0,0%	0	2,2%	3	25,4%	34	70,9%	95	1,5%	2	134
5) Promozione di una sana e varia alimentazione	0,0%	0	0,7%	1	26,9%	36	70,9%	95	1,5%	2	134
6) Comunicazioni scuola famiglia	0,7%	1	3,7%	5	29,1%	39	65,7%	88	0,7%	1	134
7) Cura e pulizia degli ambienti	0,0%	0	3,0%	4	23,1%	31	73,1%	98	0,7%	1	134
9) Complessivamente siete soddisfatti del servizio 0-6	0,0%	0	3,7%	5	35,1%	47	59,0%	79	2,2%	3	134

**Grafico 1 (Asilo Nido): livello di gradimento per singole item**





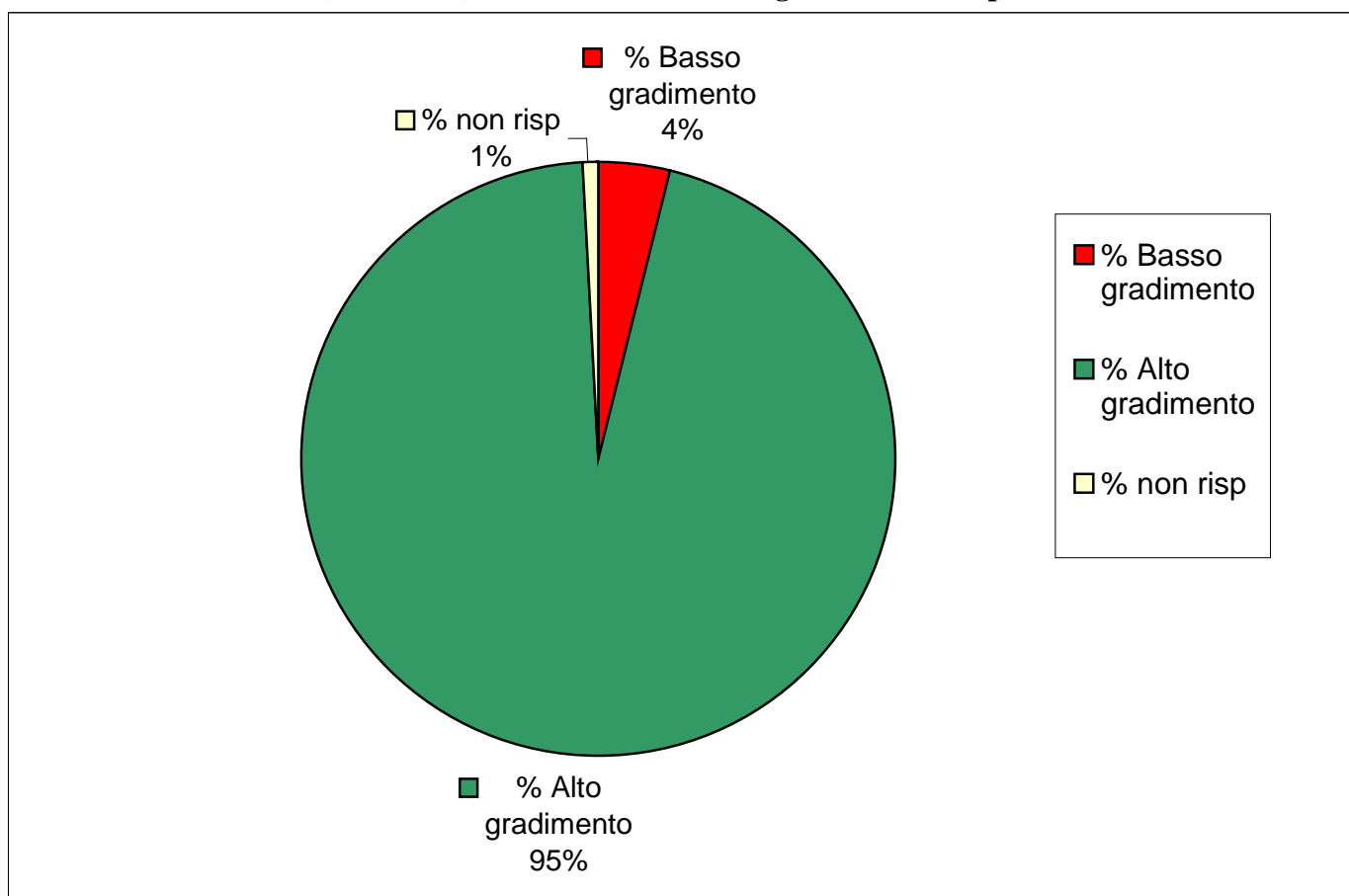
## Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

### Confronto risposte basso gradimento (1+2) e alto gradimento (3+4)

	Basso gradimento	Alto gradimento	Non risp	tot	Basso gradimento	Alto gradimento	% non risp
1) Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	16	118	0	134	11,9%	88,1%	0,0%
2) Qualità dell'offerta formativa complessiva	3	131	0	134	2,2%	97,8%	0,0%
3) Qualità della relazione tra insegnante e bambino	3	130	1	134	2,2%	97,1%	0,8%
4) Varietà e qualità delle attività didattiche e di gioco rivolte ai bambini	3	129	2	134	2,2%	96,3%	1,5%
5) Promozione di una sana e varia alimentazione	1	131	2	134	0,7%	97,8%	1,5%
6) Comunicazioni scuola famiglia	6	127	1	134	4,5%	94,8%	0,8%
7) Cura e pulizia degli ambienti	4	129	1	134	2,9%	96,3%	0,8%
8) Comodità del sistema di pagamento del servizio di ristorazione Easy Pay							
9) Complessivamente siete soddisfatti del servizio 0-6	5	126	3	134	3,7%	94,0%	2,2%

**Grafico 2 (Asilo Nido): Percentuale media di gradimento complessivo**





## Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

### Parte B

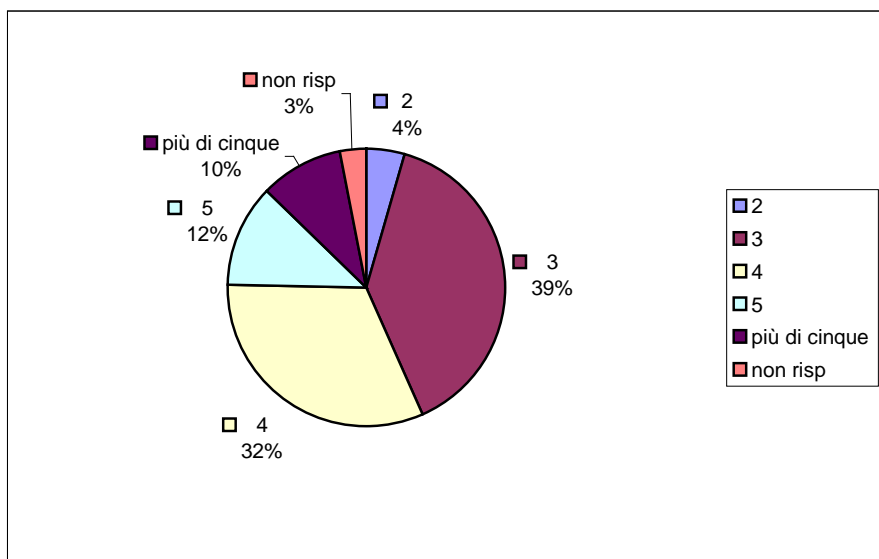
Quanto sono per voi importanti i seguenti aspetti del servizio 0-6?

#### Totali scuole

	1 (per niente)	2	3	4 (molto)	Non risp	tot
Semplicità e chiarezza informazioni ricevute dagli uffici all'atto dell'iscrizione	1	6	47	73	7	134
Qualità offerta formativa complessiva	0	2	31	94	7	134
Qualità relazione insegnante bambino	0	1	12	115	6	134
Varietà / qualità attività didattiche e di gioco	0	1	23	103	7	134
Promozione sana e varia alimentazione	0	1	29	96	8	134
Comunicazioni scuola famiglia	0	1	27	99	7	134
Cura de pulizia ambienti	0	1	30	95	8	134
Comodità sistema di pagamento Easy Pay	0	6	26	23	79	134

#### Composizione nucleo familiare

	2	3	4	5	più di 5	non risp	totale
composizione nucleo familiare	6	52	43	16	13	4	134



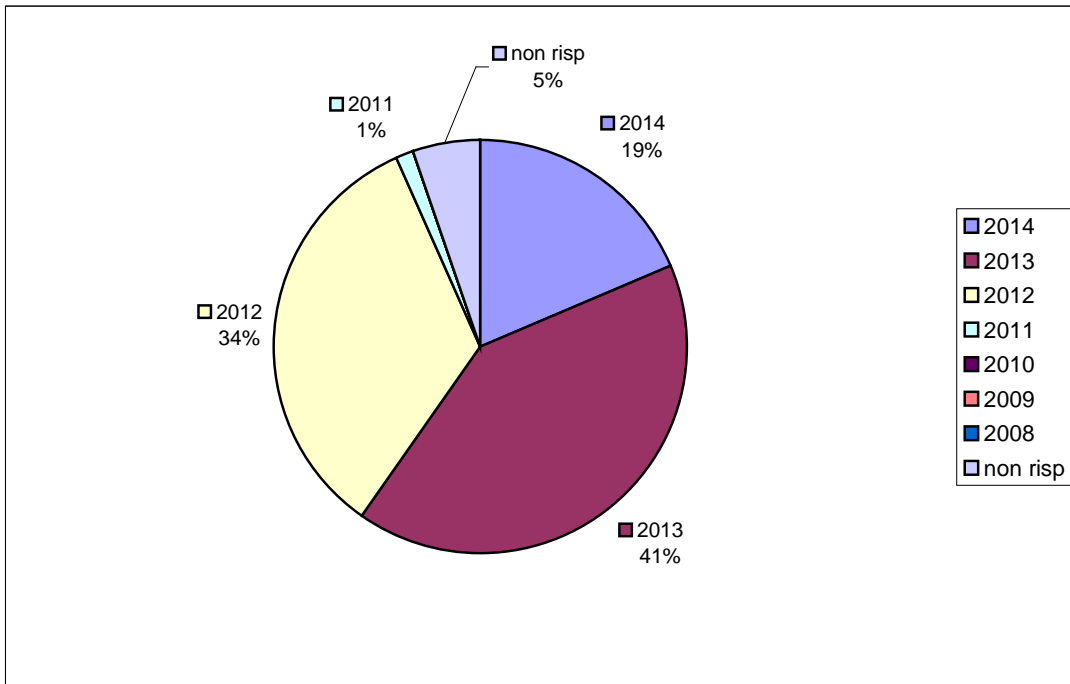
#### Anno di nascita del bambino/a

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	non risp	tot
anno nascita del bambino	25	55	45	2	0	0	0	7	134



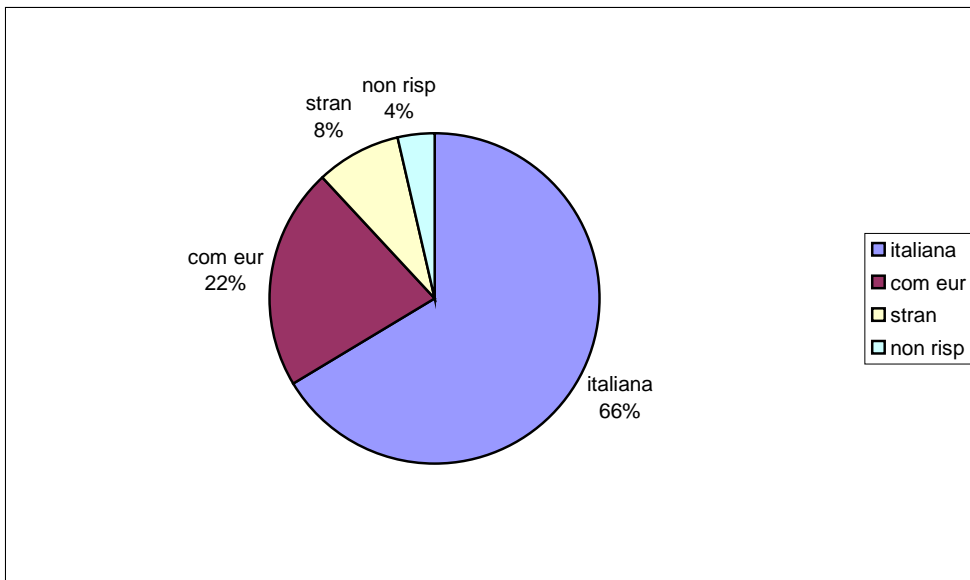
# Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport



## Nazionalità bambino frequentante

nazionalità bambino frequentante	italiana	com eur	stran	non risp	tot
	89	29	11	5	134



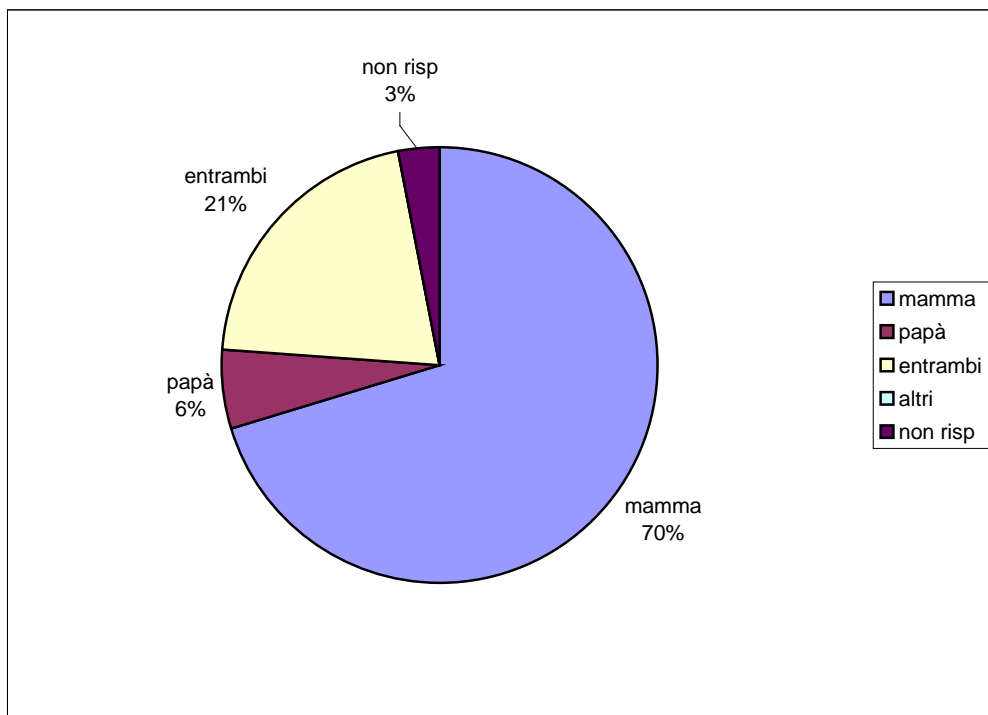


## Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

Chi ha compilato il questionario:

	mamma	papà	entrambi	altri	non risp	tot
chi ha compilato questionario	94	8	28	0	4	134



## 2) Scuole Infanzia

Il livello di soddisfazione medio complessivo è pari al 91%.

In particolare il livello di gradimento dei 3 ambiti inerenti la qualità dell'offerta complessiva, la qualità della relazione insegnante-bambino, la varietà e la qualità delle attività didattiche e di gioco, testimonia un buon grado di uniformità (infatti gli item citati si collocano tutti tra il 92 e il 93% di gradimento).

Da segnalare che un elemento molto apprezzato è quello riguardante la qualità delle pulizie e la cura degli ambienti. Igiene, pulizia e accoglienza degli ambienti, seppure possano sembrare aspetti di contorno, rappresentano le premesse fondamentali per garantire il buon andamento del servizio.

Nonostante alla scuola infanzia la promozione di una sana e varia alimentazione possa cominciare a diventare un aspetto delicato da condividere il livello di gradimento è superiore al 90%.

Il livello di gradimento del sistema di pagamento Easy Pay è pari all'82,86%. Questa leggera flessione, rispetto agli altri aspetti analizzati, rispecchia le difficoltà connesse a questo difficile periodo di crisi economica attraversato dalle famiglie, il problema dell'essere spesso sollecitati al rispetto dei tempi di pagamento non sempre viene adeguatamente considerato.

I livelli di soddisfazione per quanto riguarda le comunicazioni scuola famiglia e per la semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto delle iscrizioni sono ambedue leggermente al di sotto del 90%. In entrambe i casi sono allo studio ipotesi di miglioramento attraverso l'uso delle tecnologie informatiche (iscrizioni on line) e/o dei social network (comunicazioni scuola famiglia).



## Cremona

COMUNE DI CREMONA

Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

In ogni caso i livelli di gradimento espressi per ogni ambito sono abbastanza vicini e compresi nell'intervallo tra l'82,8% e il 93,7% manifestando una soddisfazione diffusa e complessiva rappresentata peraltro anche dal 93,7% relativo all'ultima domanda (complessivamente siete soddisfatti del servizio 0-6 anni) che non si discosta molto dal livello medio calcolato (91%).

### Risultati - Scuola Infanzia

Numero questionari consegnati: 692

Numero questionari restituiti compilati: 461

Il 66,62% degli utenti ha quindi compilato il questionario

### Risposta alla Sezione A

Quanto siete soddisfatti dei seguenti aspetti del servizio

#### Totali scuole Infanzia

	1		2		3		4		Non risp		tot
	(per niente)						(molto)				
1) Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	1,1%	5	8,2%	38	51,4%	237	37,75%	174	1,5%	7	461
2) Qualità dell'offerta formativa complessiva	0,4%	2	6,1%	28	40,8%	188	51,6%	238	1,1%	5	461
3) Qualità della relazione tra insegnante e bambino	0,9%	4	5,4%	25	22,1%	102	70,3%	324	1,3%	6	461
4) Varietà e qualità delle attività didattiche e di gioco rivolte ai bambini	0,7%	3	4,8%	22	26,9%	124	66,6%	307	1,1%	5	461
5) Promozione di una sana e varia alimentazione	2,2%	10	5,2%	24	24,3%	112	66,6%	307	1,7%	8	461
6) Comunicazioni scuola famiglia	0,9%	4	8,7%	40	31,9%	147	57,5%	265	1,1%	5	461
7) Cura e pulizia degli ambienti	0,2%	1	2,6%	12	34,9%	161	61,4%	283	0,9%	4	461
8) Comodità del sistema di pagamento del servizio di ristorazione Easy Pay	5,6%	26	7,8%	36	34,3%	158	48,6%	224	3,7%	17	461
9) Complessivamente siete soddisfatti del servizio 0-6	0,4%	2	3,9%	18	37,1%	171	56,6%	261	2,0%	9	461



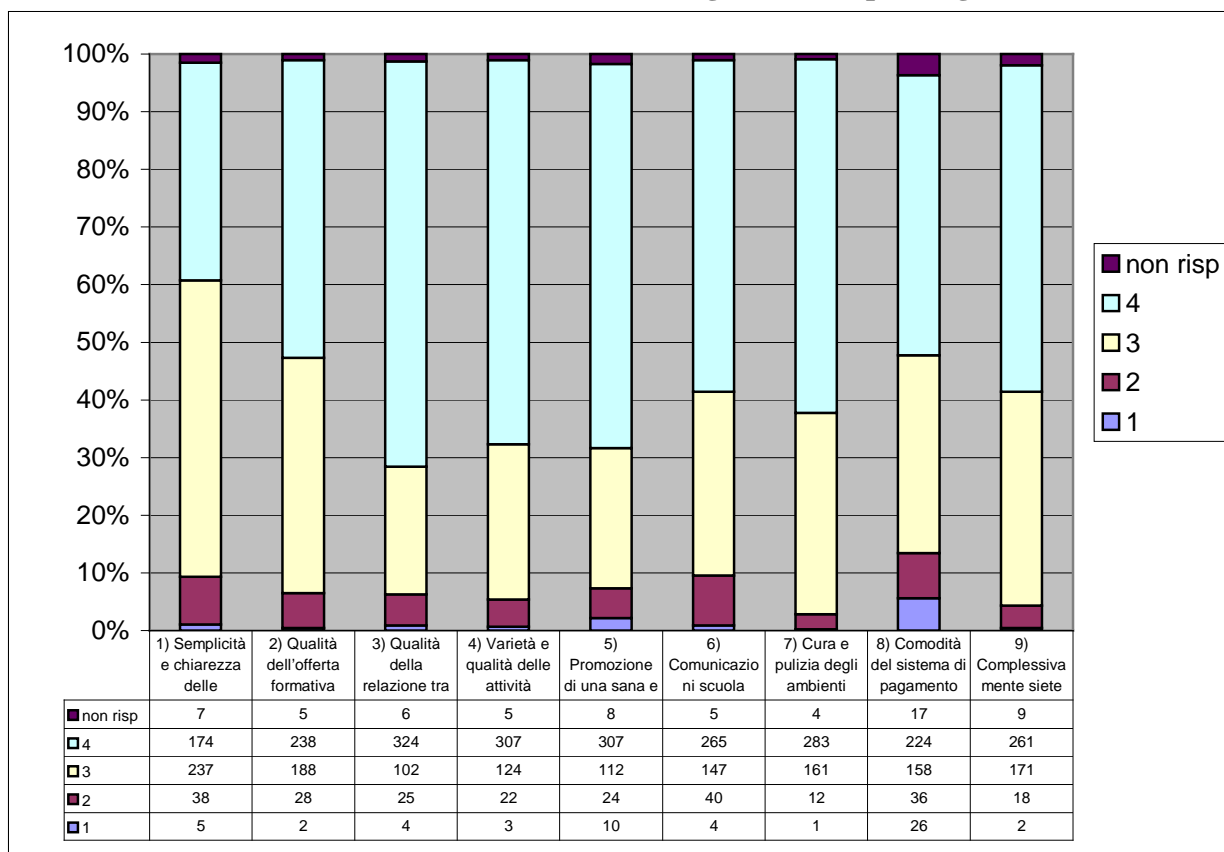


# Cremona

COMUNE DI CREMONA

Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

**Grafico 1(Scuola Infanzia): livello di gradimento per singole item**



**Confronto risposte basso gradimento (1+2) e alto gradimento (3+4)**

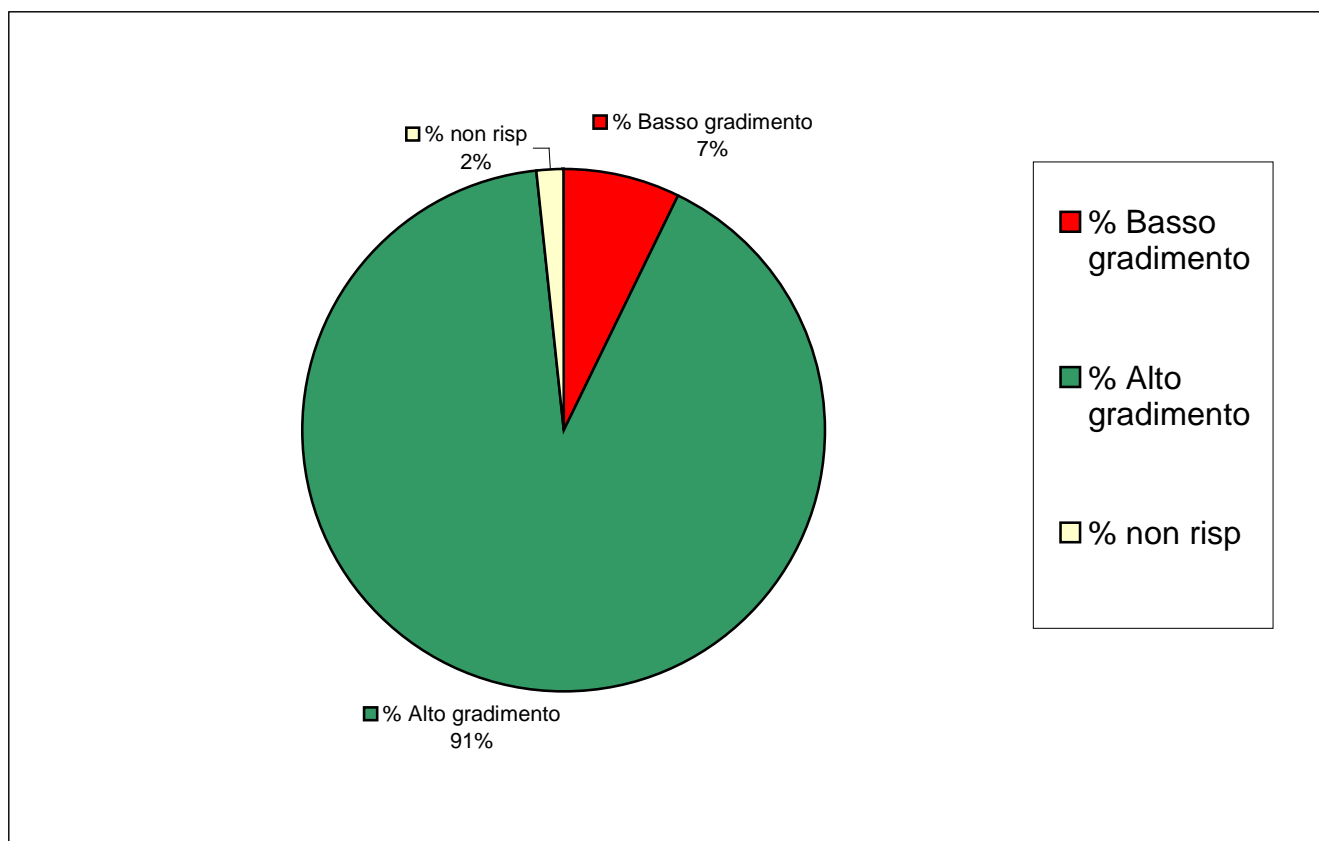
	Basso gradimento	Alto gradimento	Non risp	tot	Basso gradimento	Alto gradimento	% non risp
1) Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	43	411	7	<b>461</b>	9,33	89,15	1,52
2) Qualità dell'offerta formativa complessiva	30	426	5	<b>461</b>	6,51	92,41	1,08
3) Qualità della relazione tra insegnante e bambino	29	426	6	<b>461</b>	6,29	92,41	1,30
4) Varietà e qualità delle attività didattiche e di gioco rivolte ai bambini	25	431	5	<b>461</b>	5,42	93,49	1,08
5) Promozione di una sana e varia alimentazione	34	419	8	<b>461</b>	7,38	90,89	1,74
6) Comunicazioni scuola famiglia	44	412	5	<b>461</b>	9,54	89,37	1,08
7) Cura e pulizia degli ambienti	13	444	4	<b>461</b>	2,82	96,31	0,87
8) Comodità del sistema di pagamento del servizio di ristorazione Easy Pay	62	382	17	<b>461</b>	13,45	82,86	3,69
9) Complessivamente siete soddisfatti del servizio 0-6	20	432	9	<b>461</b>	4,34	93,71	1,95



## Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

**Grafico 2 (Scuola Infanzia): Percentuale media di gradimento complessivo**



### Parte B

**Quanto sono per voi importanti i seguenti aspetti del servizio 0-6?**

#### Totali scuole

	1 (per niente)	2	3	4 (molto)	Non risp	tot
Semplicità e chiarezza informazioni ricevute dagli uffici all'atto dell'iscrizione	2	49	168	214	28	461
Qualità offerta formativa complessiva	0	11	98	320	32	461
Qualità relazione insegnante bambino	0	6	50	377	28	461
Varietà / qualità attività didattiche e di gioco	0	7	65	359	30	461
Promozione sana e varia alimentazione	1	7	81	341	31	461
Comunicazioni scuola famiglia	1	11	103	313	33	461
Cura de pulizia ambienti	0	6	78	343	34	461
Comodità sistema di pagamento Easy Pay (solo per scuole infanzia)	17	29	151	212	52	461

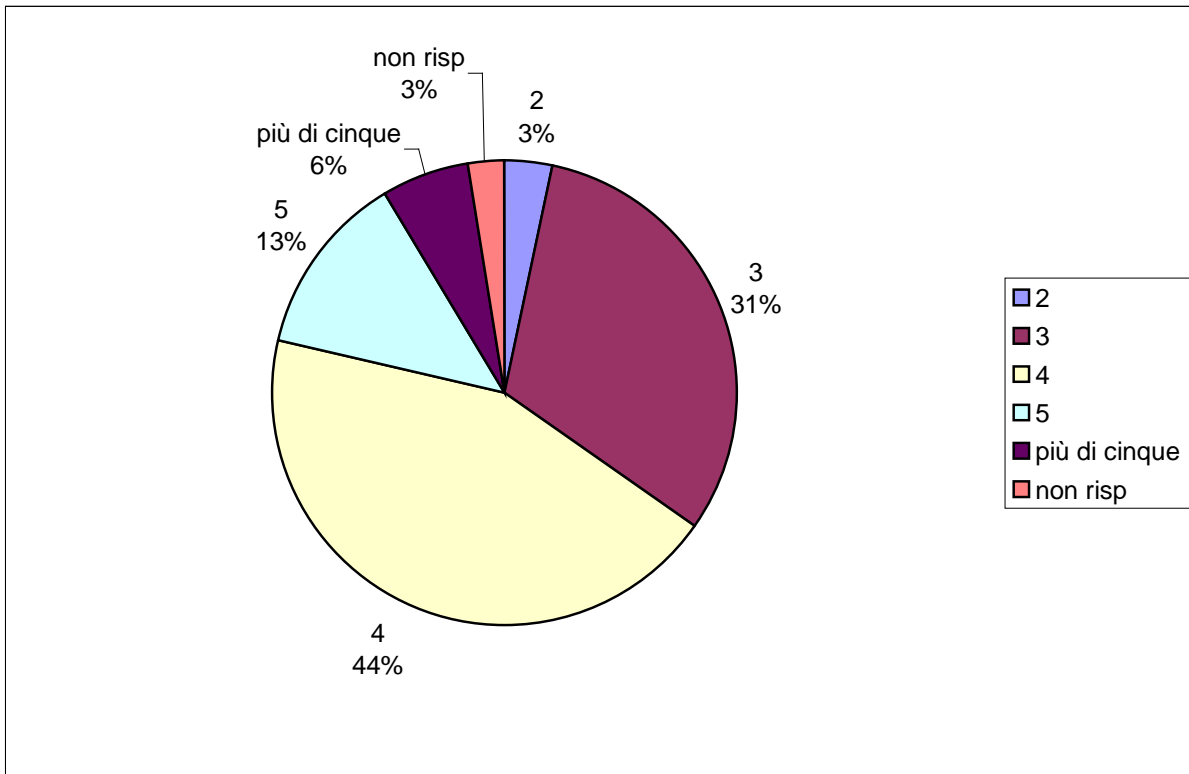


# Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

## Composizione nucleo familiare

composizione nucleo familiare	2	3	4	5	più di 5	non risp	totale
	15	145	202	59	28	12	461



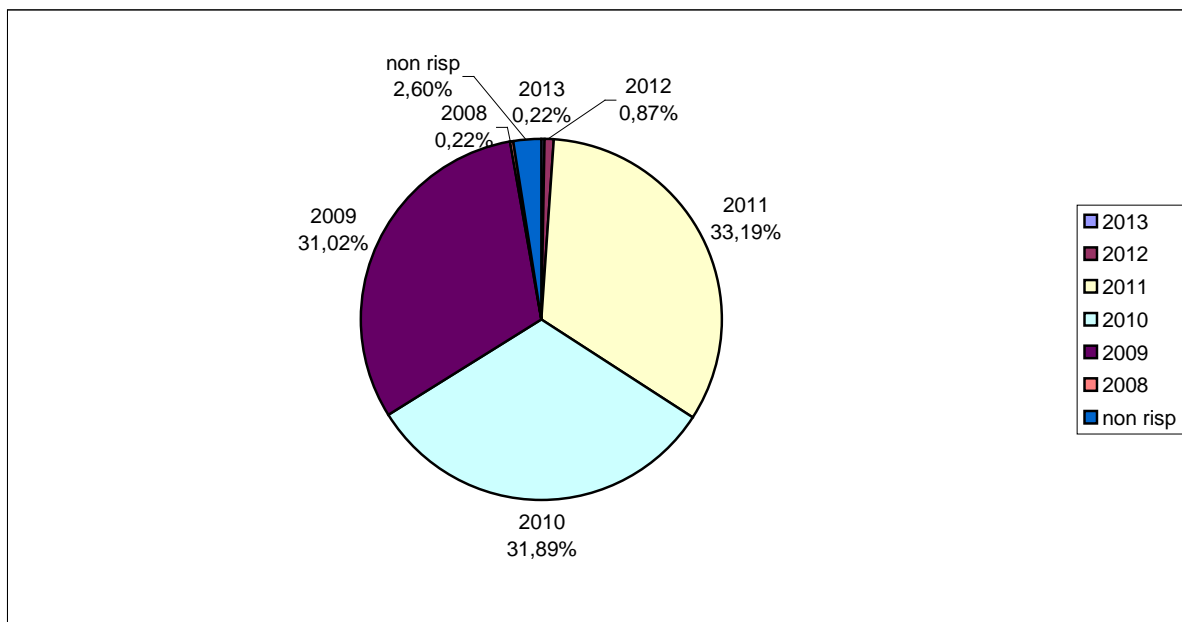


# Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

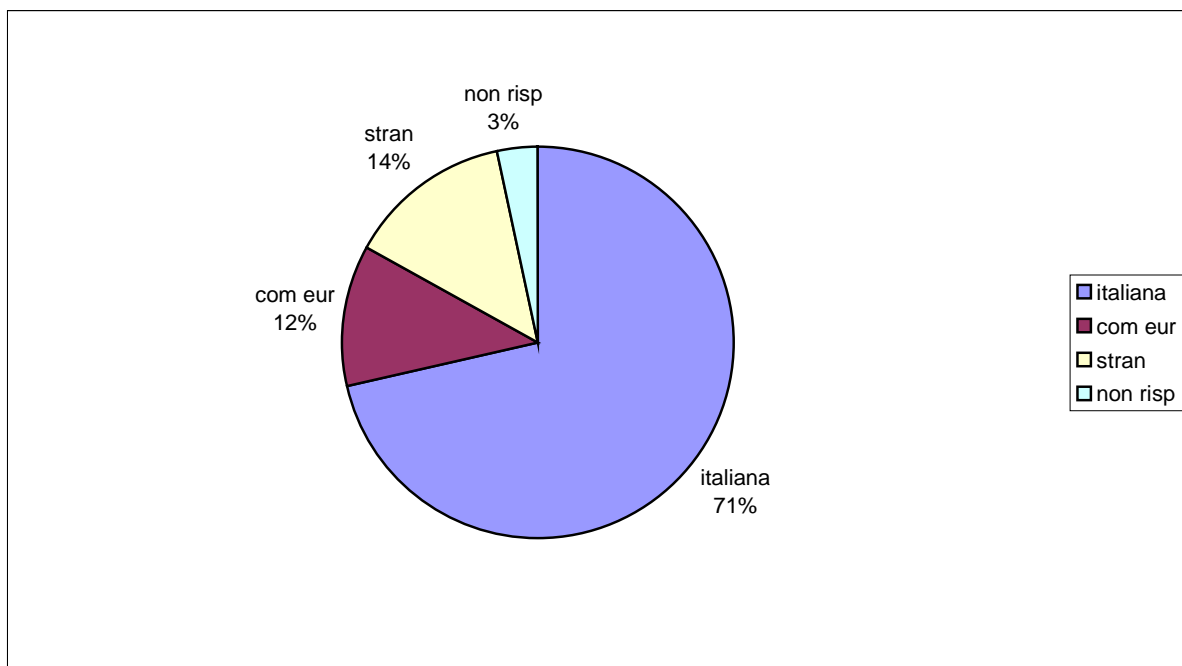
Anno di nascita del bambino/a

anno nascita del bambino	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	non risp	tot
	0	1	4	153	147	143	1	12	461



Nazionalità bambino frequentante

nazionalità bambino frequentante	italiana	com eur	stran	non risp	tot
	329	54	63	15	461





# Cremona

COMUNE DI CREMONA  
Settore Politiche Educative, Istruzione  
Piano Locale Giovani, Sport

Chi ha compilato il questionario:

	mamma	papà	entrambi	altri	non risp	tot
chi ha compilato questionario	289	55	105	2	10	461

