

# Servizi di qualità, la qualità dei servizi

**Il punto di vista delle famiglie  
sulle scuole d'infanzia dell'Unione delle  
Terre d'Argine**

A cura di:  
Settore Servizi Educativi  
e Scolastici  
dell'Unione delle Terre  
d'Argine  
in collaborazione con  
Ufficio Ricerche del  
Comune di Modena



**Marzo 2011**

Strumento e somministrazione: Coordinamento Pedagogico dell'Unione delle Terre d'Argine

Elaborazione dati: Ufficio Ricerche, Comune di Modena

Report a cura di Laura Borghi, Coordinamento Pedagogico dell'Unione delle Terre d'Argine



---

## **INDICE**

---

<b>IL PERCHÉ DELLA RICERCA</b>	<b>7</b>
<b>L'INDAGINE IN SINTESI</b>	<b>8</b>
<b>ASPETTI DI METODOLOGIA</b>	<b>9</b>
<b>Lo strumento</b>	<b>9</b>
<b>La rilevazione</b>	<b>9</b>
<b>I partecipanti</b>	<b>10</b>
<b>PRINCIPALI RISULTATI</b>	<b>11</b>
<b>La qualità del servizio</b>	<b>11</b>
<b>La soddisfazione dei singoli aspetti</b>	<b>13</b>
<b>Differenze di valutazione</b>	<b>23</b>
<b>Soddisfazione, importanza, aspettative</b>	<b>25</b>
<b>RIFLESSIONI DI SINTESI</b>	<b>29</b>



---

## Il perché della ricerca

---

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia pone questioni di natura etica, politica e gestionale, e, in quanto tale, non può essere ignorata né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D.lgs 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini gli strumenti utili per farlo. Più recentemente, la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004 e il D.lg 150/2009, che attua la L. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, hanno ulteriormente individuato nella valutazione della performance organizzativa una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni. Nello specifico si sottolinea come lo strumento della customer satisfaction contribuisca a *«definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese»* e a *«favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino»*.

Per questi motivi da anni il tema della qualità è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.

A partire da queste riflessioni è stata condotta, in continuità con l'indagine attuata lo scorso anno scolastico sui nidi d'infanzia, una ricerca con le famiglie che hanno frequentato le scuole d'Infanzia nell'anno scolastico 2010/2011, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

Il report che segue presenta i risultati più significativi di questo percorso.

## L'indagine in sintesi

---

<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	- Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine - Ufficio Ricerche del Comune di Modena
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario autocompilato
<b>Somministrazione</b>	on line e cartacea
<b>Universo di riferimento</b>	Famiglie i cui bambini hanno frequentato le scuole d'Infanzia comunali, statali, paritarie/autonome dell'Unione delle Terre d'Argine nell'anno scolastico 2010/2011
<b>Universo di riferimento</b>	2807 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	1230
<b>Periodo di rilevazione</b>	Maggio – Giugno 2011



## ASPETTI DI METODOLOGIA

### Lo strumento

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione e importanza misurati su una scala da 1 a 10) dei servizi relativamente a 8 aree:

- ISCRIZIONE ALLA SCUOLA
- CALENDARIO E ORARI
- STRUTTURA
- PULIZIA
- SERVIZIO di RISTORAZIONE SCOLASTICA
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

### La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione cartacea ed uno disponibile on-line. L'indagine è stata condotta in 34 scuole dell'infanzia del territorio dell'Unione delle Terre d'Argine (9 scuole comunali, 15 scuole statali e 10 scuole autonome/paritarie, vd Tab 1).

Tab.1 – Scuole nelle quali è stata svolta l'indagine

	CARPI	CAMPOGALLIANO	NOVI	SOLIERA	TOT
<b>COMUNALI</b>	ARCOBALENO via Baden Powell	S. NERI			9
	COCCINELLA via Cacciatore				
	LE CHIOCCIOLE via N. Biondo				
	PEGASO via Plauto				
	PETER PAN via Don Albertario				
	ZIGO ZAGO via Benassi				
	CORTILE via Zanonl				
	BALENA BLU via R.Rossellini				
<b>AUTONOME</b>	S.CUORE	ANGELI CUSTODI	S.MICHELE	O.CAVAZZUTI	10
	F.PROVVIDENZA			S.GIUSEPPE	
	CADUTI IN GUERRA				
	MAMMA NINA				
	M. CAPPELLO A. e U.BASSI				
<b>STATALI</b>	ANDERSEN	E.CATTANI	S.LLE AGAZZI	N.BIXIO	15
	MELONI	E.CATTANI sez.mista	RICORDO AI CADUTI	MURATORI	
	MARCHIONA				
	BERENGARIO				
	BOLLITORA				
	PASCOLI				
	SERGIO NERI				
	CIBENO				
	ACQUERELLO				
ALBERTARIO					
					34

## I PARTECIPANTI

### Chi ha compilato il questionario?

Il totale dei frequentanti nell'anno scolastico 2010/2011 per le scuole dell'Unione delle terre d'Argine è stato di 2807 persone. Di queste hanno preso parte all'indagine **1230 persone**, di cui 581 frequentanti i servizi statali, 381 i servizi comunali e 269 le scuole paritarie/autonome. La percentuale di rientro dei questionari è in media del 43,8% (vd. Tab 2).

Tab.2 – Universo di riferimento e partecipanti all'indagine

Scuola	Universo	Campione (partecipanti)	Rientro (%)
Comunale	707	381	54
Statale	1397	581	41,5
Paritaria	703	268	38
<b>Totale</b>	<b>2807</b>	<b>1230</b>	<b>43,8</b>

### Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da **donne** (75,4%) di nazionalità **italiana** (82,3%), con un'età compresa **tra i 35 e i 40 anni** (41,8%). Si tratta principalmente di famiglie tradizionali con un **titolo di studio** medio-alto: il 67,7% del campione è diplomato o ha conseguito un titolo di laurea (vd. Tab 3).

Tab.3 – Alcune caratteristiche dei partecipanti all'indagine

Il questionario è compilato da		
	n	%
madre	928	<b>75,4</b>
padre	278	22,6
altro	7	0,5
madre e padre	13	1
Non risponde	4	0,4
<b>Totale</b>	<b>1230</b>	<b>100</b>

Cittadinanza		
	n	%
italiana	1012	<b>82,3</b>
straniera	208	16,9
non risponde	10	0,8
<b>Totale</b>	<b>1230</b>	<b>100</b>

Età		
	n	%
18-34	290	23,6
35-40	514	<b>41,8</b>
41 e oltre	304	24,7
non risponde	122	9,9
<b>Totale</b>	<b>1230</b>	<b>100</b>

## PRINCIPALI RISULTATI

### LA QUALITA' DEL SERVIZIO

L'indagine era volta a valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio erogato, in una forma di valutazione che, uscendo dall'autoreferenzialità, permettesse di valutare la corrispondenza tra il servizio offerto e le esigenze e attese degli utenti.

Solitamente nelle indagini sulla qualità percepita si rilevano due aspetti che forniscono, insieme, un indicatore della qualità percepita: il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita all'aspetto valutato. Il solo livello di soddisfazione, infatti, non sarebbe in grado di cogliere la complessità insita nella percezione di cosa significa un servizio di qualità, se non raffrontandolo con quanto riteniamo che un aspetto sia più o meno importante. La tabella sottostante, quindi, mostra i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.S.) attribuiti a ciascuna area per entrambe dimensioni indagate, soddisfazione ed importanza.

Tab.4 - Valutazioni medie di soddisfazione ed importanza (range 1-10)

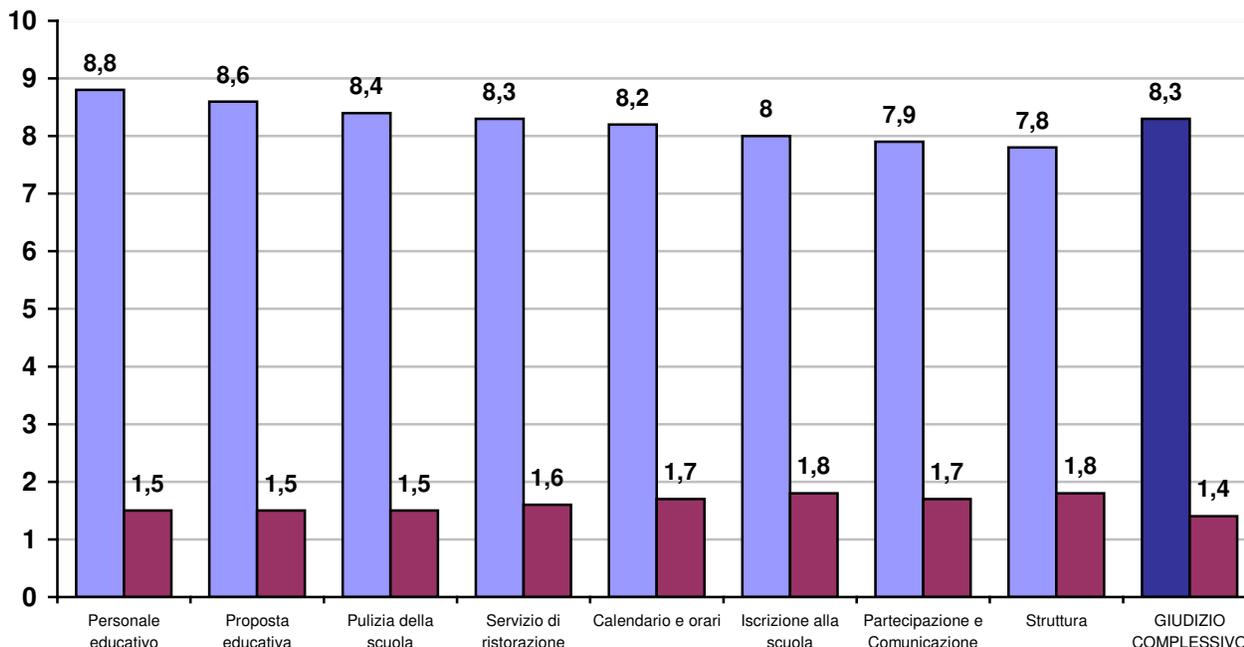
	<b>SODDISFAZIONE</b>	M	D.S.		<b>IMPORTANZA</b>	M	D.S.
1°	PERSONALE EDUCATIVO	8,8	1,5	1°	PERSONALE EDUCATIVO	9,7	0,8
2°	PROPOSTA EDUCATIVA	8,6	1,5	2°	PULIZIA DELLA SCUOLA	9,6	0,8
3°	PULIZIA DELLA SCUOLA	8,4	1,5	3°	PROPOSTA EDUCATIVA	9,5	0,9
4°	SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	8,3	1,6	4°	SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	9,2	1
5°	CALENDARIO E ORARI	8,2	1,7	5°	ISCRIZIONE ALLA SCUOLA	9,1	1,4
6°	ISCRIZIONE ALLA SCUOLA	8	1,8	6°	STRUTTURA	9	1,2
7°	PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE	7,9	1,7	6°	PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE	9	1,3
8°	STRUTTURA	7,8	1,8	7°	CALENDARIO E ORARI	8,9	1,3
	<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>8,3</b>	<b>1,4</b>				

Come si può notare sia dalla tabella sia dal grafico 1, che mette in evidenza soprattutto l'aspetto di soddisfazione, le analisi mostrano una valutazione complessiva molto buona su tutte le aree: la media di soddisfazione complessiva, infatti, ha un punteggio di 8.3 (su una

<sup>1</sup> La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

scala da 1 a 10), mentre la valutazione alle singole aree indagate va da punteggi medi che si collocano tra il 7.8, nella dimensione più bassa, che riguarda l'area della struttura degli spazi interni ed esterni, e 8.8, nella valutazione più alta, che riguarda il personale educativo.

Grafico 1 - Medie di soddisfazione percepita e deviazione standard (range 1-10)



Se si prende in considerazione anche l'importanza attribuita alle aree indagate, si nota come i quattro aspetti a cui gli utenti attribuiscono maggiore soddisfazione (personale educativo, proposta educativa, pulizia della scuola e servizio di ristorazione scolastica), sono gli stessi a cui viene attribuita l'importanza maggiore.

Oltre a queste indicazioni generali, Il confronto tra i due aspetti, soddisfazione ed importanza, fornisce ulteriori e interessanti valutazioni, che prenderemo in considerazione dopo avere illustrato la valutazione data alle singole aree.

## LA SODDISFAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

---

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni singola area indagata tenendo conto che è stato chiesto ai partecipanti di attribuire un punteggio di soddisfazione ai singoli aspetti che compongono quell'area e, al termine delle singole valutazioni, di attribuire un giudizio di soddisfazione complessivo per l'intera area.

Lo schema seguente sintetizza le aree indagate e gli aspetti che le compongono.

- ISCRIZIONE ALLA SCUOLA
  - Procedura e modalità d'iscrizione
  - Validità dei criteri per l'ammissione
  - Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi...) ricevute dal servizio inerenti la procedura d'iscrizione
  - Rapporto retta – servizio reso
- CALENDARIO E ORARI
  - Calendario di apertura della scuola nel corso dell'anno
  - Orario di apertura (entrata) della scuola
  - Orario di chiusura (uscita) della scuola
  - Organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola)
- STRUTTURA
  - SPAZI INTERNI*
    - Adeguatezza della struttura e dei locali
    - Organizzazione degli spazi
    - Adeguatezza degli arredi
    - Adeguatezza dei materiali
    - Adeguatezza degli spazi riservati agli adulti (per i colloqui individuali, per gli incontri di sezione...)
  - SPAZI ESTERNI*
    - Organizzazione dello spazio esterno
    - Fruibilità dello spazio esterno
    - Adeguatezza degli arredi
- PULIZIA
  - Pulizia dei locali interni
  - Pulizia dello spazio esterno

- SERVIZIO di RISTORAZIONE SCOLASTICA
  - Varietà del menu
  - Personalizzazione della dieta
- PERSONALE EDUCATIVO
  - Competenza degli insegnanti
  - Affidabilità degli insegnanti
  - Disponibilità degli insegnanti
  - Riservatezza degli insegnanti
- PROPOSTA EDUCATIVA
  - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
  - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
  - Apprendimento del bambino/a
  - Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a
- PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE
  - Funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (Consiglio di plesso, Assemblee...)
  - Incontri organizzati alla scuola per i genitori (incontri di sezione, serate a tema...)
  - Informazioni ricevute sul progetto educativo della scuola/sezione a inizio anno
  - Informazioni ricevute dal personale educativo sulle attività della giornata e della scuola

Di seguito vengono illustrati per ciascuna aree i punteggi di soddisfazione attribuiti dagli utenti.

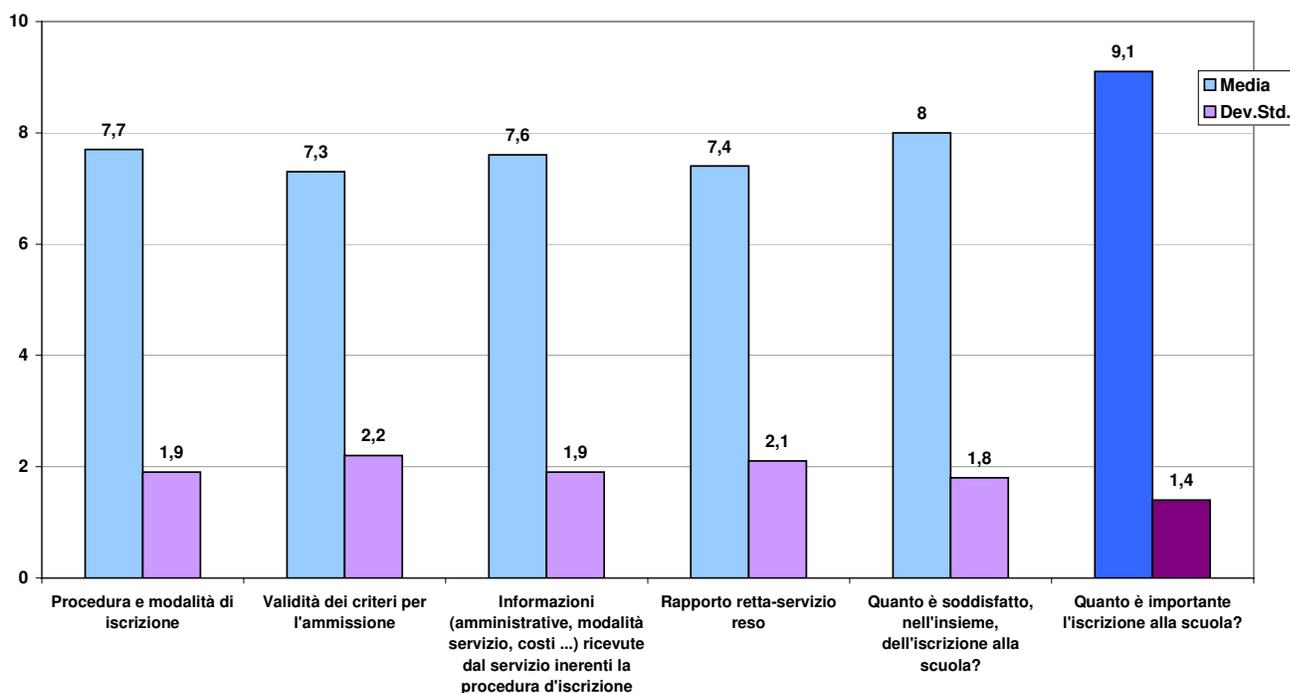
## 1. ISCRIZIONE ALLA SCUOLA

La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti che hanno a che fare con l'accesso ai servizi. Se i servizi educativi devono essere caratterizzati dalla trasparenza e dalla partecipazione, l'accesso diventa un fattore importante. In particolare si sono indagati quattro aspetti: le procedure e le modalità di iscrizione, la validità dei criteri di ammissione, le informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dal servizio inerenti la procedura d'iscrizione, il rapporto retta-servizio reso.

Complessivamente quest'area ha ricevuto una buona valutazione ( $M=8$ ,  $D.S.=1.8$ , vd. Tab.4), seppur differenziata rispetto agli aspetti indagati.

Le valutazioni più alte, infatti, riguardano **le informazioni ricevute sulle modalità d'iscrizione** ( $M=7.6$ ,  $D.S.=1.9$ ) e **le procedure e modalità di iscrizione** stesse ( $M=7.7$ ,  $D.S.=1.9$ ). Gli aspetti più critici, seppur con un punteggio più che discreto sono quelli relativi al **rapporto retta-servizio reso** ( $M=7.4$ ,  $D.S.=2.1$ ) e alla **validità dei criteri per l'ammissione** ( $M=7.3$ ,  $D.S.=2.2$ ).

Grafico 4 – Iscrizione alla scuola (punteggi medi)

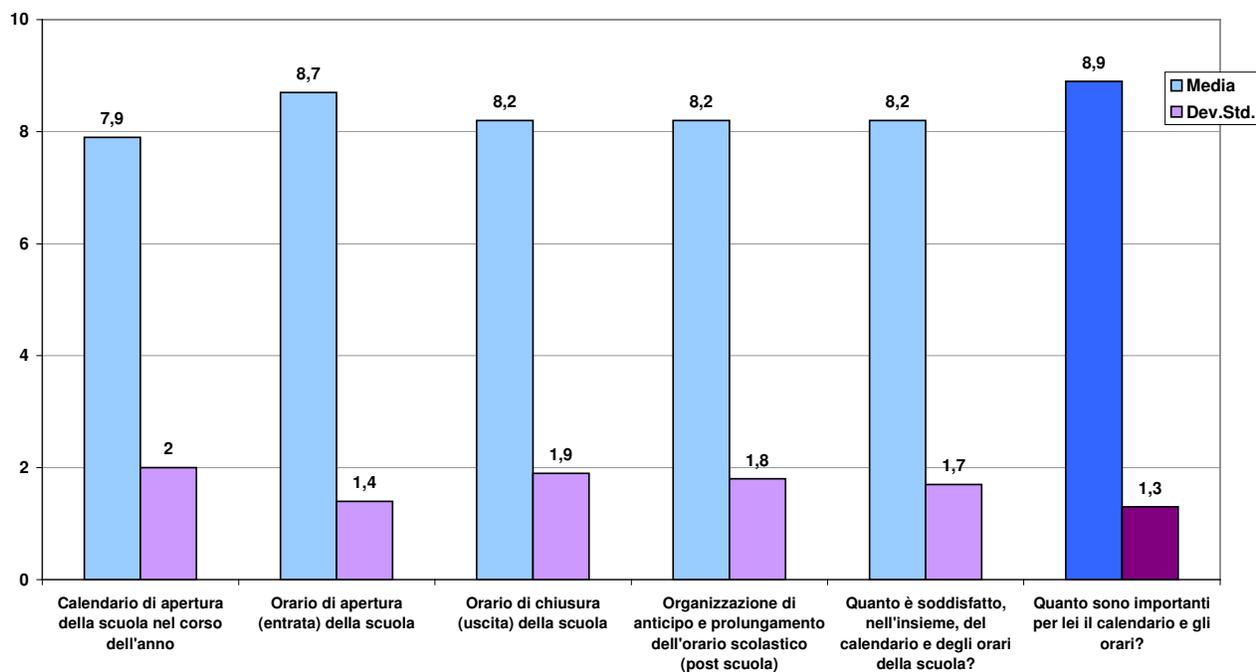


## 2. CALENDARIO E ORARI

Tra gli aspetti che caratterizzano il servizio, il calendario scolastico e gli orari di apertura e chiusura sono elementi importanti, in quanto costituiscono, per certi aspetti, un modo per andare incontro alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro delle famiglie. Complessivamente quest'area è stata valutata al quinto posto in ordine di soddisfazione (vd. Tab.4) con un giudizio medio complessivo di 8.2, quindi molto buono.

Gli elementi che rientrano in questa area e su cui si è chiesta una valutazione riguardano: il calendario di apertura della scuola nel corso dell'anno, gli orari di apertura (entrata) e di chiusura (uscita) e l'organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola). Tra questi gli **orari di apertura della scuola** hanno ricevuto la valutazione più alta (M=8.7, D.S.=1.4), mentre il **calendario di apertura del servizio nel corso dell'anno** è l'aspetto valutato in modo critico (M=7.9, D.S.=2).

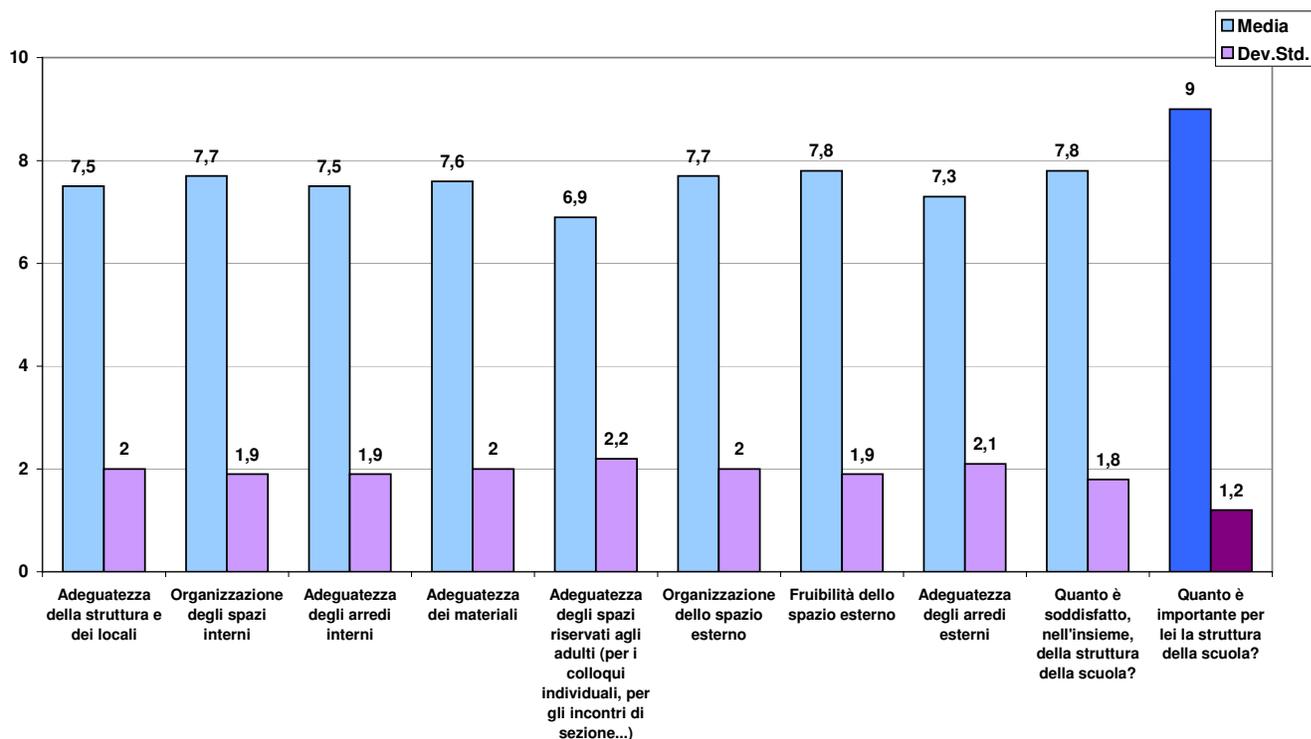
Grafico 5 – Calendario e orari (punteggi medi)



### 3. STRUTTURA

In questa area si volevano indagare gli aspetti della scuola che hanno a che fare con la parte strutturale, intesa come l'insieme degli elementi che riguardano, ad esempio, l'adeguatezza dei locali, dei materiali utilizzati e degli arredi, l'organizzazione degli spazi, o la fruibilità dello spazio esterno. In particolare, è stata chiesta una valutazione distinta per lo spazio interno (5 aspetti indagati) e per quello esterno (3 aspetti indagati). In generale questa è l'area che, tra tutte, riceve la valutazione più bassa (vd. Tab. 4,  $M=7.8$ ,  $D.S.=1.8$ ), in particolare per quanto riguarda gli **spazi riservati agli adulti** ( $M=6.9$ ,  $D.S.=2.2$ ). Rispetto alle **caratteristiche interne alla scuola** e gli **spazi esterni** le valutazioni sono comunque più che discrete e abbastanza omogenee tra gli aspetti indagati. In particolare sembra essere apprezzata la fruibilità dello spazio esterno ( $M=7.8$ ,  $D.S.=1.9$ ) e l'organizzazione degli spazi interni ( $M=7.7$ ,  $D.S.=1.9$ ).

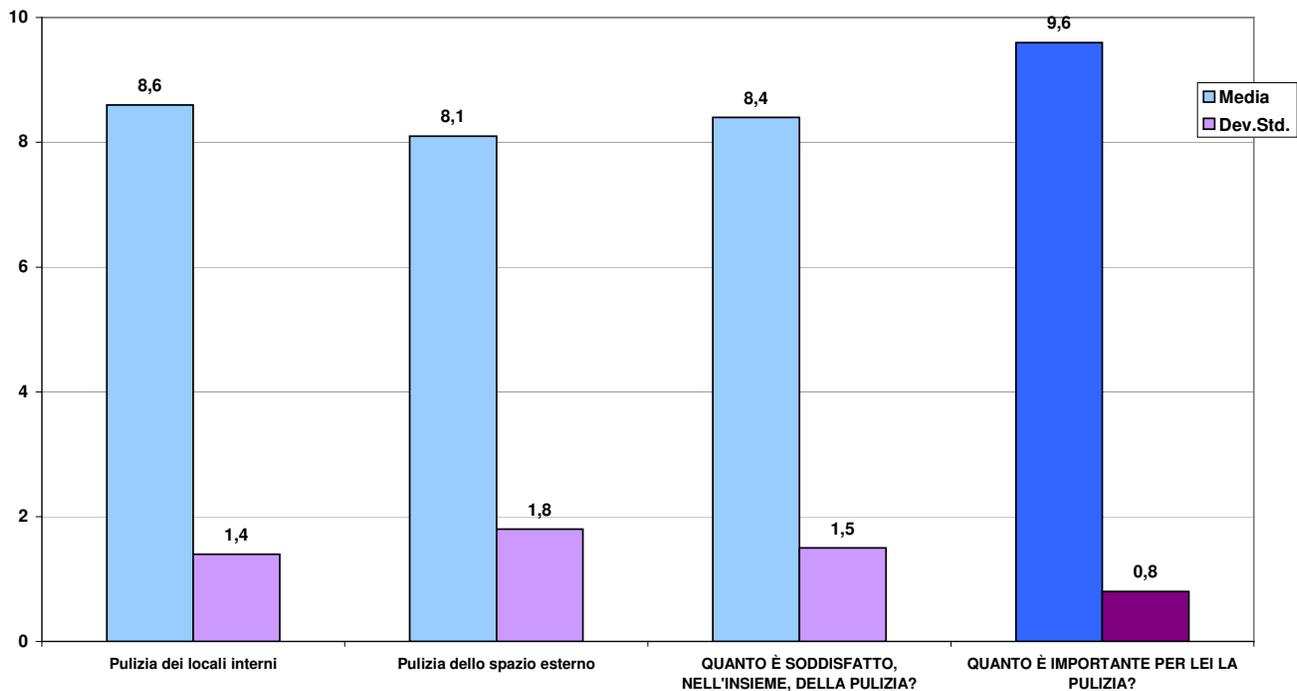
Grafico 6 – Struttura del servizio (punteggi medi)



## 4. PULIZIA

Il servizio di pulizia è stato valutato in modo molto positivo, con valutazioni leggermente migliori per i **locali interni** (M=8.6, D.S.=1.4) piuttosto che per **lo spazio esterno** (M=8.1, D.S.=1.8). Complessivamente la soddisfazione per quest'area si colloca al terzo posto, con una media di soddisfazione di 8.4.

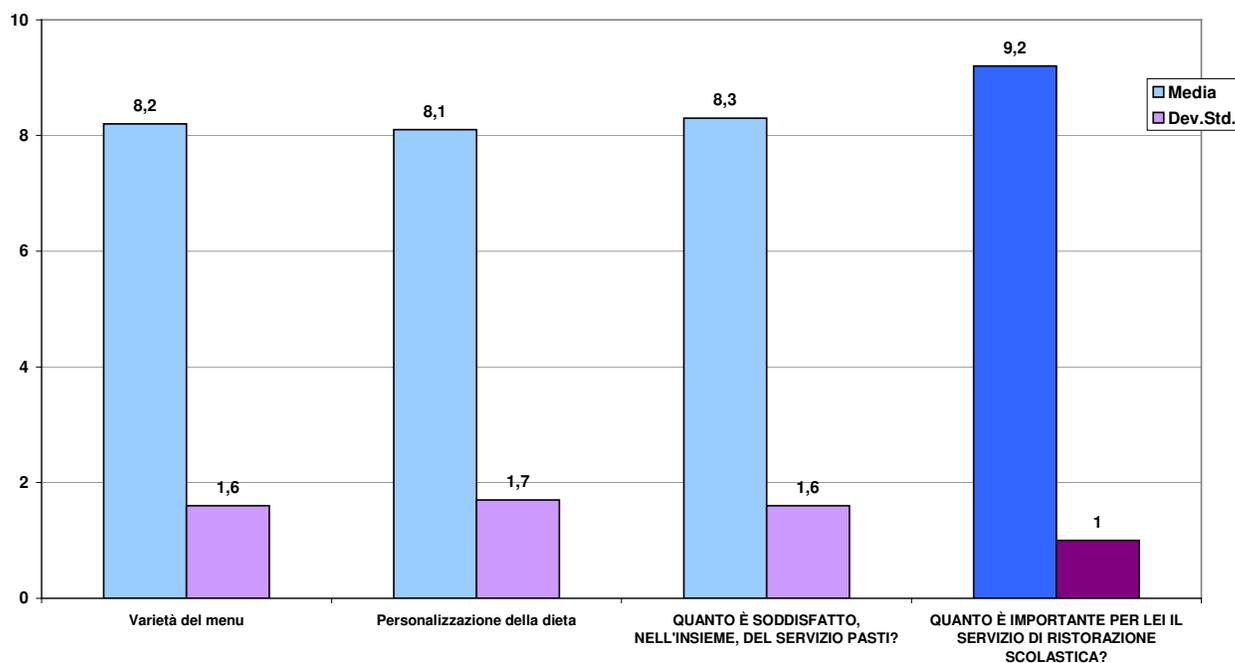
Grafico 7- Servizio di pulizia (punteggi medi)



## 5. SERVIZIO di RISTORAZIONE SCOLASTICA

Così come per la pulizia, il servizio di ristorazione scolastica è stato misurato in due aspetti: **la varietà del menu** e **la personalizzazione della dieta**. Per entrambi gli aspetti la valutazione è molto buona (M=8.2, D.S.=1.6 e M=8.1, D.S.=1.7) tanto che nel confronto con le altre aree indagate si collocano entrambe al quarto posto.

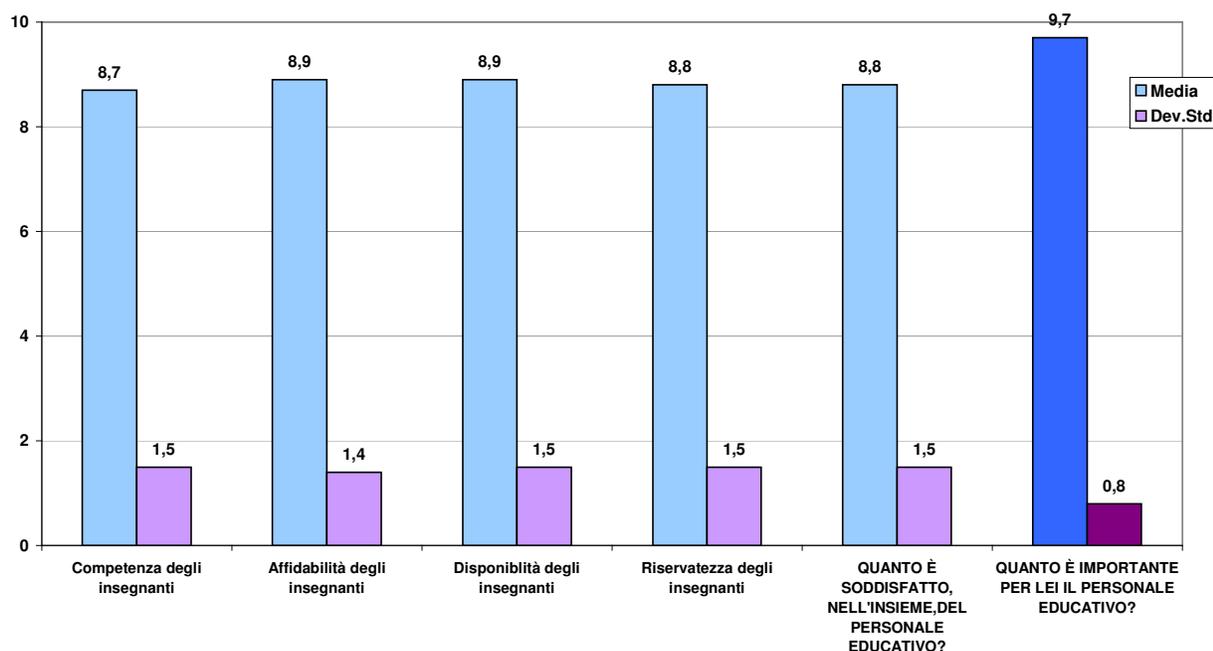
Grafico 8 – Servizio di ristorazione scolastica (punteggi medi)



## 6. PERSONALE EDUCATIVO

L'area relativa al personale educativo è quella che ha ricevuto in assoluto la valutazione migliore, con un punteggio medio complessivo di 8.8. Le valutazioni ai singoli aspetti misurati, inoltre, mostrano un giudizio pressoché omogeneo che rende conto di una soddisfazione del personale globale ed eccellente, in tutti gli aspetti di **competenza, affidabilità, disponibilità e riservatezza**. Tenendo conto di queste valutazioni sembra che il personale educativo sia in assoluto l'area di eccellenza del servizio. Oltre a questo l'area del personale educativo, oltre a ricevere le valutazioni più positive nella dimensione della soddisfazione, si colloca anche al primo posto nella scala di importanza. Questa coincidenza è un'ulteriore conferma della qualità dei servizi.

Grafico 9 – Personale educativo (punteggi medi)

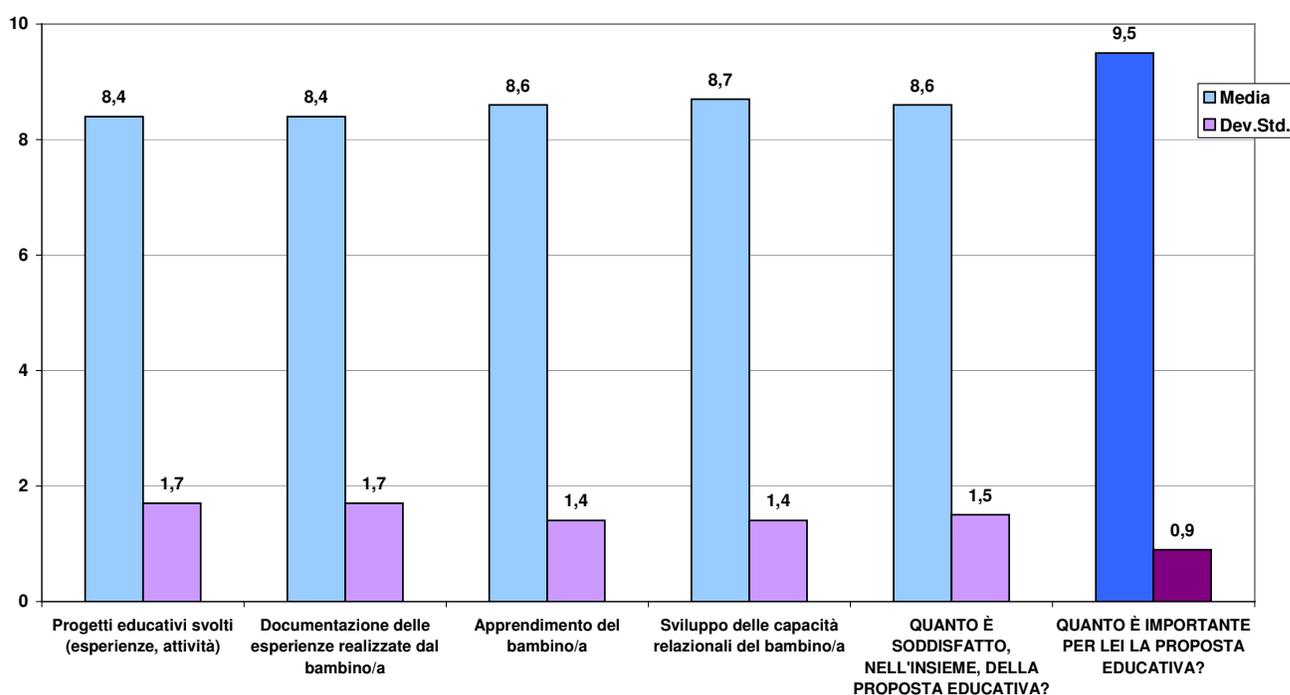


## 7. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con la progettazione del servizio (le esperienze e le attività svolte nel corso dell'anno con i bambini), la documentazione delle esperienze realizzate dal bambino nel corso dell'anno, e lo sviluppo del bambino in termini di apprendimenti e capacità relazionali. Complessivamente è un'area che viene valutata in termini molto positivi, soprattutto per quanto riguarda l'area di **sviluppo delle capacità relazionali** ( $M=8.7$ ,  $D.S.=1.4$ ), e **apprendimento** del bambino ( $M=8.6$ ,  $D.S.=1.4$ ). Con una valutazione leggermente inferiore, pur con valori alti, si collocano l'area della **progettazione** e quella della **documentazione** ( $M=8.4$ ,  $D.S.=1.7$ ).

Nel confronto con le altre aree la proposta educativa si colloca al secondo posto con un giudizio medio complessivo di 8.6.

Grafico 10 – Proposta educativa (punteggi medi)

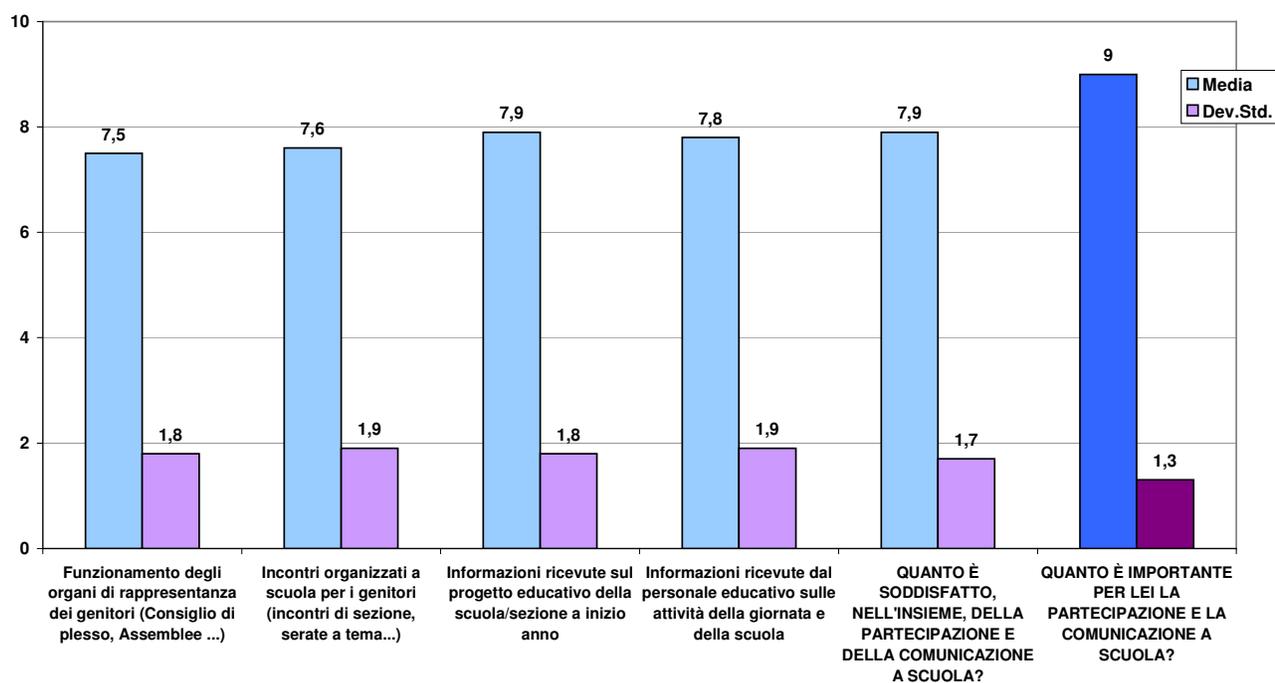


## 8. PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

L'ultima area indagata riguarda il rapporto tra il servizio e le famiglie nella dimensione della partecipazione e comunicazione. In particolare è stata chiesta una valutazione sul funzionamento degli **organi di rappresentanza** dei genitori, gli **incontri organizzati a scuola** rivolti alle famiglie, e **le informazioni ricevute** sia ad inizio anno rispetto al progetto educativo, sia quotidianamente sulla attività della giornata e della scuola.

Questi ultimi aspetti sono quelli che hanno ricevuto la valutazione migliore con medie molto buone (“informazioni ricevute a inizio anno”  $M=7.9$ ,  $D.S.=1.8$  e “informazioni sulle attività della giornata e della scuola”  $M=7.8$ ,  $D.S.=1.9$ ). L'aspetto più critico, invece, sembra essere quello relativo al funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (consigli di plesso, assemblee...) con un punteggio comunque più che discreto ( $M=7.5$ ,  $D.S.=1.8$ ).

Grafico 11 – Partecipazione e comunicazione (punteggi medi)



## DIFFERENZE di VALUTAZIONE

---

Per ciascuna area indagata si è cercato di vedere se la valutazione espressa potesse essere diversa sulla base di alcune **caratteristiche** che riguardano in particolare:

- **Aspetti socio-anagrafici:** quali il genere, l'età, il livello di scolarità, la condizione professionale, lo stato civile, la cittadinanza dell'intervistato e del bambino frequentante;
- **Aspetti legati all'organizzazione:** ad esempio la gestione della scuola (comunale, statale o paritaria), la sezione di appartenenza (3, 4, 5 anni o mista), il contatto con il servizio (saltuario o frequente), l'assegnazione della scuola (scelta obbligata, prima scelta, non prima scelta).

In generale si nota come gli utenti con cittadinanza non italiana mostrino tendenzialmente livelli più alti di soddisfazione rispetto ai partecipanti di cittadinanza italiana, così come gli utenti la cui scuola assegnata non era la prima scelta sono tendenzialmente meno soddisfatti del servizio.

Più in particolare sembra che coloro con cittadinanza non italiana siano anche gli utenti che abbiano il **contatto** più frequente con il servizio, così come coloro che si collocano nella fascia d'età compresa tra i 18 e i 34 anni, che possiedono una scolarità dell'obbligo, che sono non occupati, e che frequentano soprattutto il territorio di Campogalliano. Coloro che hanno un contatto più saltuario con i servizi sono invece i maschi, di 41 anni e oltre, con una laurea e che sono più facilmente lavoratori dipendenti.

Rispetto alla **cittadinanza** dei bambini sembra che coloro con cittadinanza italiana siano più presenti nelle scuole comunali e paritarie, e in particolare nel territorio di Soliera. Al contrario i bambini con cittadinanza non italiana sono maggiormente presenti nelle scuole statali e nei territori di Campogalliano e Novi.

Rispetto alla **gestione** della scuola (comunale, statale, paritaria), nonostante ci siano alcune differenze nelle valutazioni (vd. Tab 5) l'unica differenza significativa sulla soddisfazione generale riguarda l'aspetto della struttura della scuola (spazi, attrezzature), per il quale c'è un livello di soddisfazione maggiore per le scuole comunali (M=8.3) rispetto alle scuole statali (M=7.3). Nelle valutazioni dei singoli aspetti, infine, si evidenzia una differenza significativa sulle "procedure e modalità di iscrizione" e la "validità dei criteri di ammissione" tra scuole paritarie (M=8.2 e 8.1), comunali (M=7.8 e 7.3) e statali (M=7.4 e 6.9).

Tab.5 - Valutazioni medie di soddisfazione generale sulle aree suddivise per gestione della scuola (range 1-10)

Partecipazione e comunicazione					
		Totale	Scuole		
			Comunali	Statali	Paritarie
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELL'ISCRIZIONE ALLA SCUOLA?	Media	8	8,3	7,8	8,3
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DEL CALENDARIO E DEGLI ORARI DELLA SCUOLA?	Media	8,2	8,5	7,9	8,4
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA STRUTTURA DELLA SCUOLA?	Media	7,8	8,3	7,3	8
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA PULIZIA?	Media	8,4	8,8	8,1	8,6
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA?	Media	8,3	8,6	8,1	8,2
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DEL PERSONALE EDUCATIVO?	Media	8,8	8,9	8,8	8,6
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA PROPOSTA EDUCATIVA?	Media	8,6	8,6	8,5	8,5
QUANTO È SODDISFATTO, NELL'INSIEME, DELLA PARTECIPAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE A SCUOLA?	Media	7,9	8	7,9	7,8
<b>MACRO_FATTORI</b>		<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>
<b>MICRO-FATTORI</b>		<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>
<b>In generale, se dovesse dare un giudizio complessivo sulla scuola, quanto è soddisfatto?</b>		<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>

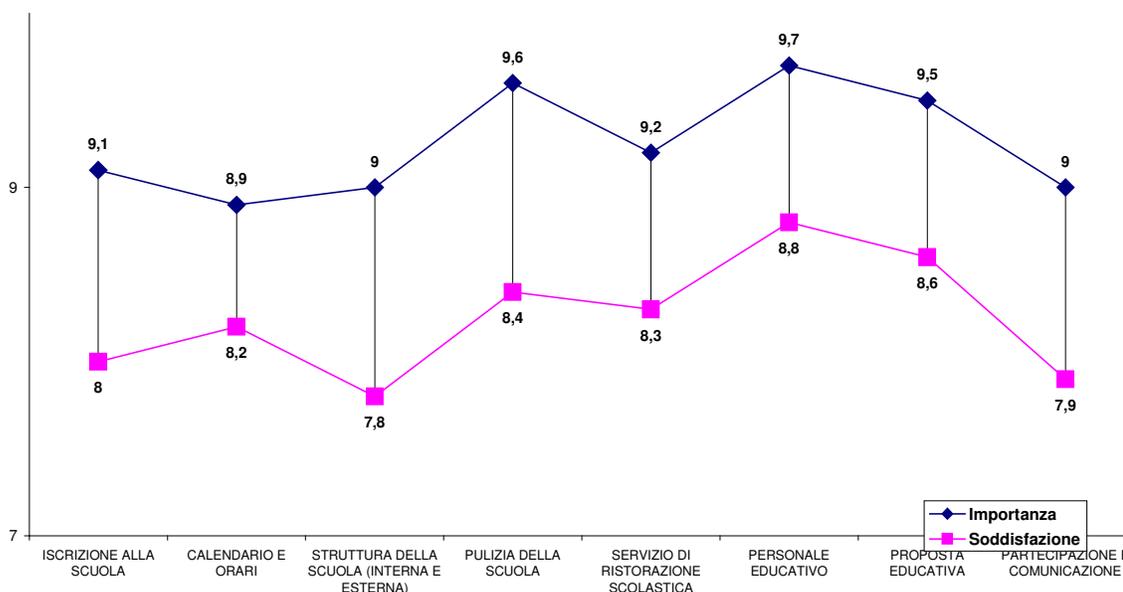
E' interessante notare come sugli aspetti che ottengono il punteggio di soddisfazione maggiore (ovvero personale educativo e proposte educative) non vi siano differenze significative per nessuna delle variabili considerate (caratteristiche socio-anagrafiche, territorialità, gestione...). Ciò significa che la valutazione dell'utenza è univoca e trasversale a tutti i partecipanti, territori e appartenenze.

## SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE

Come accennato precedentemente, approfondendo nello specifico la relazione tra gli aspetti di importanza e soddisfazione, emergono informazioni utili sul livello di soddisfazione complessiva e sugli aspetti ritenuti prioritari per migliorare il servizio.

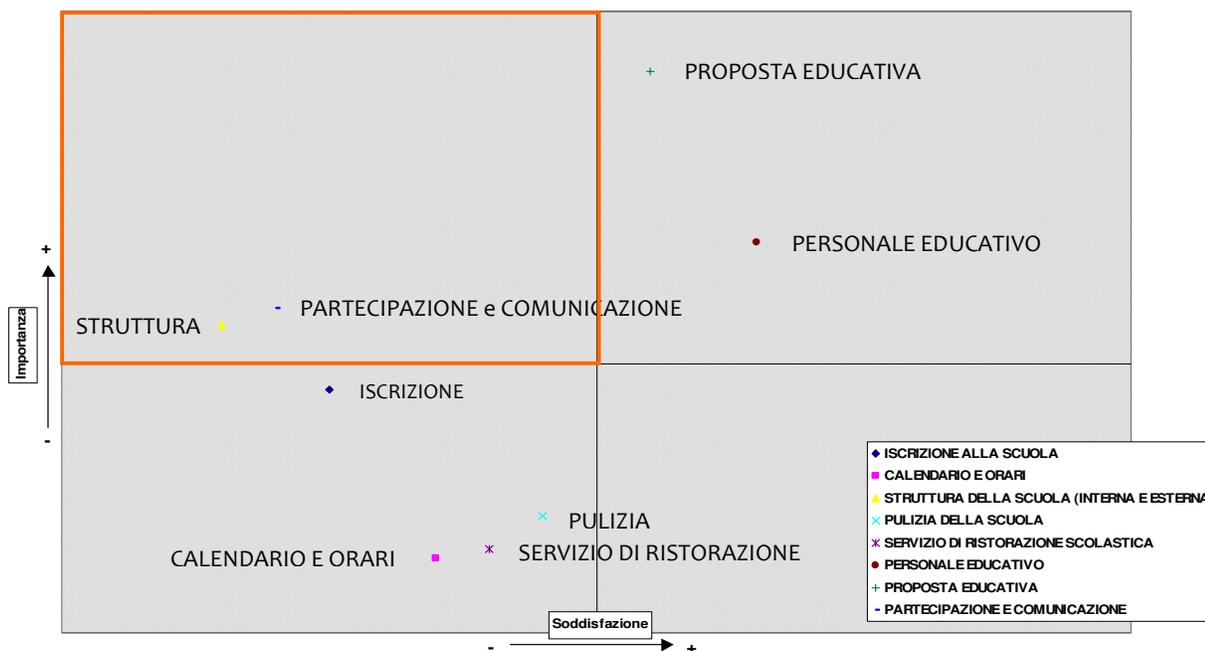
Facendo una comparazione per ogni area indagata dei punteggi di soddisfazione percepita ed importanza attribuita, si evidenziano solo pochi aspetti che mostrano un grado di discrepanza significativo (vd. Grafico 12). In particolare la maggior parte delle aree indagate mostra un andamento corrispondente tra importanza e soddisfazione: ciò significa, ad esempio, che ad un punteggio alto sulla soddisfazione ne corrisponde uno altrettanto alto sull'importanza attribuita, o, al contrario, un livello di soddisfazione relativo è proporzionato al grado di importanza attribuito. In questo senso il calendario di apertura e chiusura delle scuole e gli orari mostra la corrispondenza maggiore (0.7), cioè a fronte di una buona soddisfazione corrisponde un basso livello di importanza. Gli aspetti legati alla struttura della scuola e alla pulizia dei locali, invece, sono quelli che mostrano la discrepanza maggiore, ovvero risultano essere abbastanza importanti, ma non trovano piena soddisfazione.

Grafico 12 - Scarti tra soddisfazione ed importanza (range 1-10)



Ad un'analisi ulteriormente più approfondita, tuttavia, siamo in grado di rilevare una vera e propria mappa delle priorità, in cui gli aspetti di soddisfazione ed importanza sono proiettati in uno schema che mette in evidenza 4 quadranti (vd. Grafico 13).

Grafico 13- Mappa delle priorità



Come si nota dal grafico, mettendo in ascissa i valori della soddisfazione e in ordinata quelli relativi all'importanza, si ottengono quattro aree: in basso a sinistra ritroviamo gli aspetti che ottengono un punteggio relativo di soddisfazione, ma ugualmente relativo come importanza (calendario e orari, iscrizione, pulizia, servizio di ristorazione), in basso a destra il quadrante che corrisponde ad una alta soddisfazione a fronte di una importanza relativa (vuoto), in alto a destra gli aspetti che ottengono una alta soddisfazione a fronte di una altrettanto alta importanza attribuita (proposte educative e personale educativo), mentre, in ultimo, in alto a sinistra, il quadrante che include gli aspetti su cui si possono pensare le azioni di miglioramento, perché mostrano una soddisfazione media, ma relativa ad una importanza alta (struttura della scuola, partecipazione e comunicazione).

Un ulteriore dato che conferma un buon livello di soddisfazione deriva dalla domanda relativa alle aspettative iniziali delle famiglie. Alla domanda diretta di com'è stata la scuola rispetto alle aspettative si nota una percentuale alta di famiglie che dichiara che il servizio è risultato migliore di quanto si aspettassero (vd. Tab 6).

Tab.6 - Aspettative iniziali

In riferimento alla sua esperienza, la scuola è stata...	
Migliore di quello che si aspettava	42%
Uguale a quello che si aspettava	47,9%
Peggior di quello che si aspettava	9%
Non sa, non risponde	1%





---

## RIFLESSIONI DI SINTESI

---

Le valutazioni complessive e quelle sui singoli aspetti considerati mostrano una soddisfazione molto buona del servizio Scuola dell'Infanzia, pur con alcune differenziazioni che rendono conto di una buona capacità discriminante da parte dell'utenza e forniscono indicazioni utili sugli aspetti che si possono migliorare.

Le aree su cui la valutazione raggiunge **livelli di eccellenza** hanno a che fare soprattutto con aspetti legati alle figure di riferimento (*il personale educativo*) e le attività che si svolgono nella scuola, che incidono sugli apprendimenti e lo sviluppo dei bambini (*proposta educativa*). Oltre ad una valutazione molto alta in termini di soddisfazione entrambe le aree sono considerate dall'utenza come le più importanti, e questa coincidenza rende conto di una qualità che corrisponde alle attese dell'utenza.

Tra gli aspetti più legati alle caratteristiche dell'organizzazione, invece, *i servizi di ristorazione scolastica e pulizia* sono quelli che più si avvicinano ad un'area di eccellenza, seguiti dal calendario di apertura del servizio durante l'anno e gli orari di apertura/chiusura.

Tra le **aree valutate in modo più critico**, pur con livelli buoni, si collocano, infine, la *partecipazione e comunicazione* tra servizio e famiglie, *l'iscrizione alla scuola* e gli aspetti legati alla *struttura* delle scuole, di cui si potrebbero migliorare sia le aree esterne sia le aree interne.

In particolare, se consideriamo la percezione dell'importanza che hanno questi aspetti per gli utenti, i dati suggeriscono che si potrebbero migliorare soprattutto le aree *della partecipazione e comunicazione* e della *struttura*. Gli aspetti legati all'*iscrizione alla scuola*, invece, sono considerati come meno importanti, e quindi probabilmente non incidono eccessivamente sulla percezione della qualità complessiva del servizio.

In sintesi una ricerca che mette in luce un'offerta dei servizi molto buona e che fornisce importanti informazioni su come migliorarla ulteriormente, dentro ad una cornice che considera l'utente non un semplice "consumatore", ma un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.