



CITTA' DI IMOLA  
AREA SERVIZI ALLA PERSONA  
Servizio Infanzia

# La qualità delle Scuole d'infanzia del Comune di Imola: percezione delle famiglie che ne fruiscono



a.e. 2022/2023

---

Comune di Imola - Via Pirandello, 12 Imola (BO)

✉ [s.infanzia@comune.imola.bo.it](mailto:s.infanzia@comune.imola.bo.it) ☎ 0542 602415

---



## SINTESI

Al fine di valutare la qualità percepita dei servizi educativi per la prima infanzia da parte degli utenti che ne usufruiscono, la regione Emilia-Romagna ha messo a punto una serie di analisi tematiche sulla base dei dati raccolti a partire dall'anno educativo 2012/2013.

Aspetti organizzativi generali per l'accesso, proposta formativa, professionalità delle insegnanti, partecipazione e coinvolgimento delle famiglie e servizi complementari sono i temi indagati e di cui si riportano i risultati in sintesi, ottenuti dai questionari somministrati e compilati attraverso i moduli Google, inviati dal servizio infanzia del Comune di Imola.

I dettagli del campione e i relativi indicatori di monitoraggio sono mostrati in *Appendice*.

- La percezione della qualità degli utenti sui servizi dei nidi di infanzia risulta nel complesso alta: più di 9 persone su 10 attribuiscono una valutazione positiva al servizio scelto nel complesso e la prevalenza di chi si ritiene soddisfatto risulta sempre superiore al 67%, in tutte le macro aree indagate. Non risultano infine, differenze statisticamente significative nella percezione della qualità tra i sette servizi del Comune di Imola.
- Ponendo l'attenzione sulla valutazione media che la macro categorie e i singoli quesiti hanno ricevuto, i punteggi sono nel complesso elevati. Nessun punteggio, su una scala che va da 0 a 100, è inferiore a 76 e la valutazione totale media è di 85,5.

## 1 CUSTOMER SATISFACTION: FINALITA' E TEMI INDAGATI

Nel 2012 la Regione Emilia-Romagna ha emanato le prime linee guida per la valutazione dei servizi educativi per la prima infanzia; queste hanno dato vita ad un processo per la regolazione della qualità del sistema dei servizi che assegna un ruolo centrale ai Coordinamenti Pedagogici Provinciali, alle équipes educative, ai coordinatori pedagogici, individuando in essi le leve strategiche per lo sviluppo della qualità, sostenuta da processi di auto e etero valutazione.

La misurazione della qualità dei servizi per l'infanzia è ormai fondamentale nonché strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti in un'ottica di miglioramento delle performance.

Le indagini di "Customer satisfaction" consentono di cogliere le aspettative degli utenti rispetto al servizio erogato da un Ente, sulla base di uno o più aspetti della qualità. La qualità dei servizi educativi non si riferisce infatti ad un'unica caratteristica ma ad un processo a cui concorrono una pluralità di fattori. La multidimensionalità fa sì che la qualità possa essere osservata sotto vari aspetti, utilizzando specifiche metodologie e strumenti.

Per misurare il grado di soddisfazione di chi ha usufruito del servizio infanzia del Comune di Imola per l'anno educativo 2022/2023, l'analisi tiene conto dello scostamento tra due livelli di qualità:

- la qualità attesa, che fa riferimento agli standard qualitativi che l'utente ritiene adeguati, derivanti dai bisogni espliciti, impliciti e latenti;
- la qualità percepita, ovvero quella che gli utenti riscontrano nel servizio che viene fornito.

La qualità percepita in particolare è stata ritenuta un mezzo importante per elaborare interventi mirati; partendo da questo dato, uno degli interessi della presente analisi è stato quello di leggere la misura dello scarto tra i punteggi dell'importanza attribuita ad un certo indicatore di qualità (qualità attesa) e le percezioni relative alla effettiva presenza di quel determinato indicatore di qualità (qualità percepita).

Lo svolgimento dell'indagine è avvenuto attraverso le seguenti fasi:

- somministrazione dei questionari;
- raccolta dei dati;
- elaborazione ed interpretazione dei dati;
- presentazione dei risultati.

Il questionario utilizzato (*Allegato 6*) è composto da 29 domande, divise in 5 macro aree, rispetto alle quali si chiede all'utente una valutazione sia sulla soddisfazione sia sull'importanza, selezionando una delle risposte multiple.

In particolare le macro aree sono le seguenti:

1. Aspetti organizzativi generali per l'accesso - 4 domande
2. Proposta formativa - 10 domande
3. Professionalità delle insegnanti - 5 domande
4. partecipazione e coinvolgimento delle famiglie - 5 domande
5. Servizi complementari - 4 domande

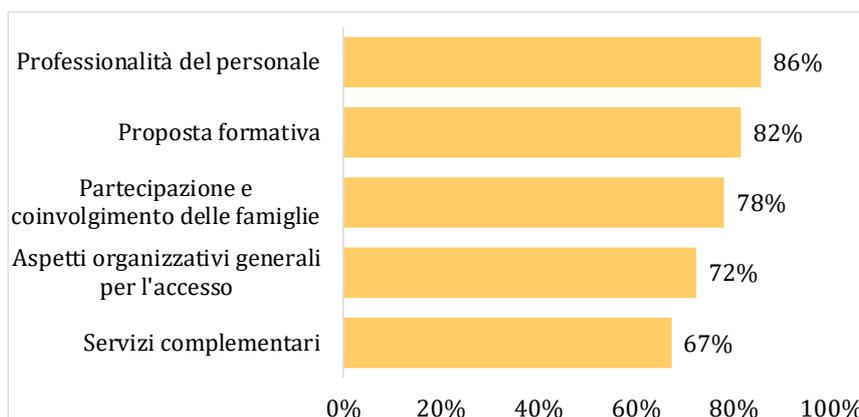
## 2. ANALISI DELLA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO

### 2.1. ANALISI DELLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO AI SINGOLI QUESITI

Dall'analisi dei dati derivante dai 174 questionari compilati per i 7 servizi comunali (v. *Appendice* per i dettagli sul campione), si evidenzia che il 93% degli utenti attribuisce nel complesso una valutazione positiva (attribuisce un grado di soddisfazione "alto" o "molto alto") al servizio della scuola d'infanzia.

Analizzando le cinque macro categorie, per l'86% la soddisfazione è "alta" o "molto alta" in merito alla professionalità del personale, l'82% è soddisfatto della proposta formativa e il 78% della partecipazione e del coinvolgimento delle famiglie. Il 72% riferisce un grado di soddisfazione "alto" o "molto alto" rispetto agli aspetti organizzativi generali per l'accesso mentre è soddisfatto dei servizi complementari il 67% di chi risponde.

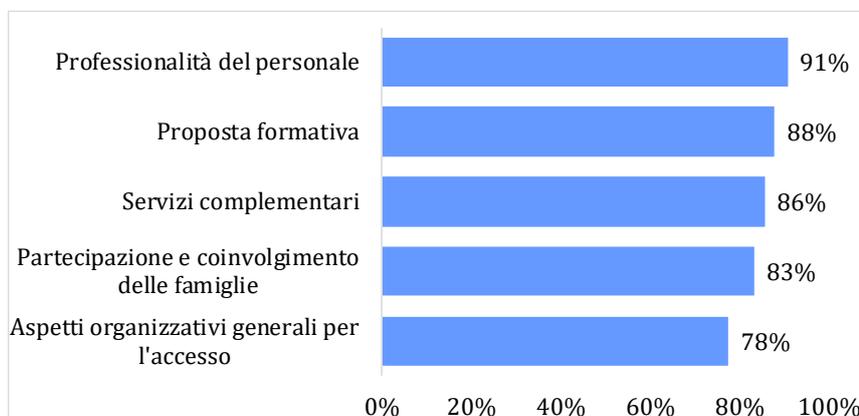
Fig. 1 Percentuale di utenti la cui soddisfazione è "alta" o "molto alta" rispetto alle macro-aree



La valutazione complessiva dell'esperienza del bambino è molto più elevata rispetto a quella delle singole macro categorie. Questo fenomeno è sempre riscontrato nel

tempo: le famiglie, se interrogate analiticamente sulla qualità di singoli aspetti, tendono ad una maggiore severità (v. *Allegato 3*), mentre una valutazione olistica della scuola come esperienza e come luogo di vita dei loro figli fa prevalere un approccio affettivo e il senso di appartenenza alla comunità scolastica. Da qui, si presume derivi, tale differenza. Nella *Figura 2* sono mostrati invece i risultati sulla valutazione rispetto all'importanza che gli utenti attribuiscono alle singole categorie. Nonostante la differenza tra i due tipi di valutazione, quelle più elevate riguardano le stesse macro categorie.

Fig. 2 Percentuale di utenti che valuta l'importanza come "alta" o "molto alta" rispetto alle macro-aree



Nel campo delle note e dei suggerimenti solo il 10% di chi ha compilato il questionario ha riportato un'osservazione; quelle più frequenti sono di carattere positivo rispetto all'esperienza del bambino, altri utenti invece richiedono di rendere più fruibili i servizi online.

## 2.2. ANALISI DELLA QUALITA' PERCEPITA RISPETTO AI SINGOLI QUESITI

L'analisi della valutazione complessiva che ha ricevuto ogni singolo quesito evidenzia punteggi elevati: tutte le domande mostrano un punteggio compreso tra 89,6 che su una scala da 1 a 5, corrisponde a 4,5 e 76,4 che su una scala da 1 a 5 corrisponde a 3,8. Per facilitare la lettura, i punteggi attribuiti sono stati trasformati in valori numerici e successivamente ponderati a 100; tutti i dettagli sono riportati in *Appendice*.

L'analisi delle singole domande permette una valutazione più dettagliata rispetto alle macro aree e di conseguenza mette in rilievo quali sono i punti di forza e quelli di criticità del servizio della scuola d'infanzia del Comune di Imola.

1. Il set di domande sugli aspetti organizzativi generali per l'accesso ha un punteggio totale medio di 82,7, che corrisponde a 4,1 su una scala da 1 a 5; in particolare la chiarezza e l'utilità dell'assemblea dei nuovi iscritti ottiene un punteggio di 84,3 che su una scala da 1 a 5 corrisponde ad una valutazione di 4,2 così come la comodità e la correttezza delle modalità di iscrizione. Gli utenti sembrano essere, invece, meno soddisfatti della facilità nel reperire le informazioni sugli orientamenti pedagogici e didattici (81,5 che corrisponde a 4);
2. Nella macro area della proposta formativa, ottiene il punteggio più elevato la promozione dell'autonomia del bambino (89,1 pari a 4,5 su una scala da 1 a 5) mentre all'adeguatezza del materiale didattico viene attribuito il punteggio di 85,4 (pari a 4,3 su una scala da 1 a 5);
3. La professionalità del personale riceve nel complesso il punteggio più elevato di tutte le macro aree indagate (89,4 pari a 4,5) e in particolare gli utenti risultano soddisfatti della cortesia e della disponibilità del personale (89,6 pari a 4,6) nonché

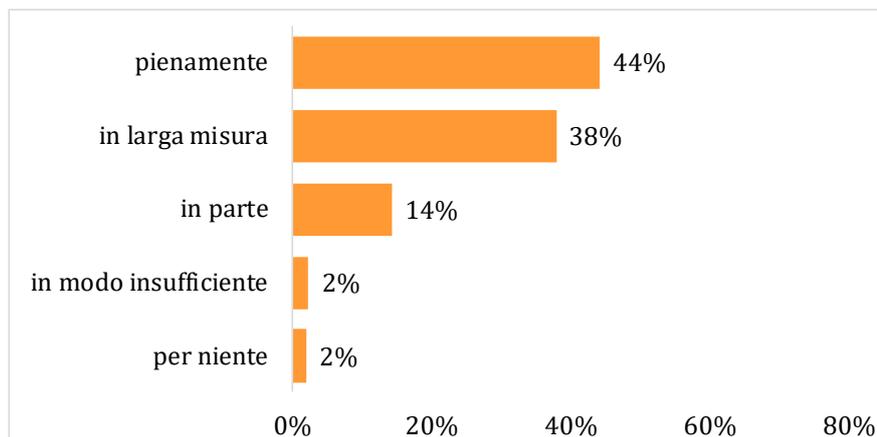
della competenza degli educatori ed educatrici (89,1 che corrisponde a 4,5 su una scala da 1 a 5);

4. La partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie riceve un punteggio complessivo di 85 e in particolare gli utenti risultano soddisfatti dei colloqui individuali con il personale (87,8 pari ad un punteggio di 4,4 su una scala da 1 a 5) con le famiglie mentre risulta inferiore la valutazione media sulle modalità delle informazioni delle attività realizzate dai bambini (85 pari ad un punteggio di 4,2 su una scala da 1 a 5);
5. I servizi complementari ricevono nel complesso il punteggio di 77,8 pari a 3,9 su una scala da 1 a 5: in particolare gli utenti risultano soddisfatti dell'igiene e della cura degli spazi interni (85,5 pari a 4,3 su una scala da 1 a 5) mentre è inferiore la valutazione sulla qualità del servizio di refezione (77,8 pari a 3,9 su una scala da 1 a 5) e sulla varietà e sull'adeguatezza del menù (76,4 pari a 3,8 su una scala da 1 a 5).

### 2.3. L'USO DEGLI STRUMENTI DELLA PIATTAFORMA G-SUITE FOR EDUCATION

G Suite for Education è la piattaforma di Google: contiene un insieme di applicazioni utili per comunicare con i genitori e tenere traccia delle attività svolte a scuola. Il 44% di chi risponde ritiene che sia stato pienamente utile l'uso dello strumento per migliorare la comunicazione scuola-famiglia, il 38% in larga misura e il 14% in parte; il 2% infine valuta come insufficiente o per niente utile il miglioramento della comunicazione a seguito dell'introduzione di G Suite for Education.

*Fig. 3 L'uso degli strumenti della piattaforma G-suite for Education per migliorare la comunicazione scuola-famiglia*



### 3. CONFRONTO TRA LA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO E QUELLA ATTESA

Al fine di individuare possibili aree di miglioramento, è stato svolto un confronto tra l'importanza attribuita alle diverse macro categorie (qualità attesa) e la valutazione di qualità percepita delle stesse. La professionalità del personale, la proposta formativa e la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie sono considerati gli aspetti più importanti e che al contempo hanno le valutazioni più elevate (*Fig. 4*). C'è una differenza invece, tra i servizi complementari, il cui punteggio rispetto all'importanza è maggiore di quello di qualità percepita; al contrario gli aspetti amministrativi hanno una valutazione minore.

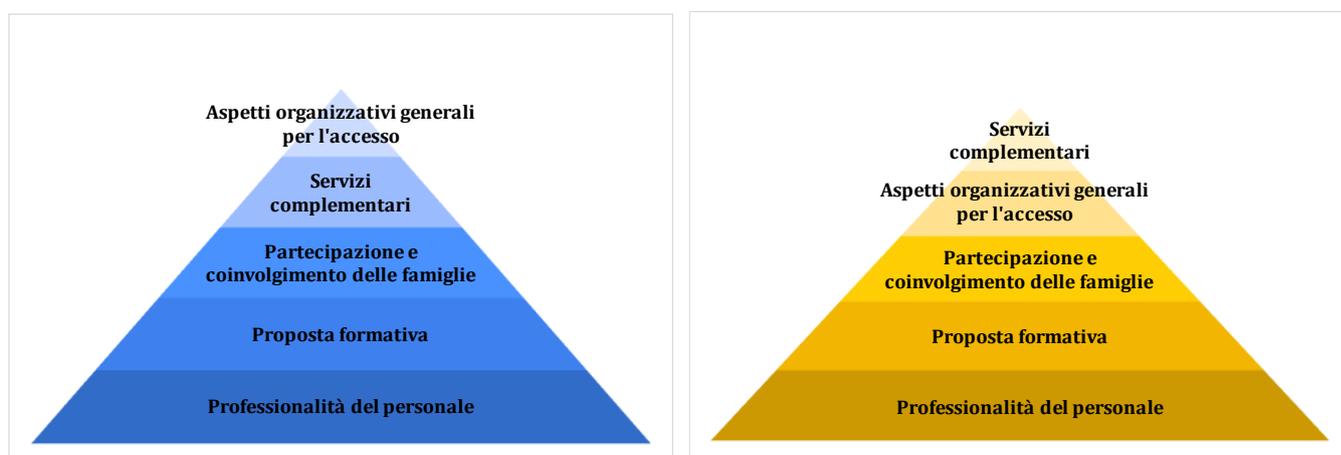
E' stata svolta poi un'analisi sullo scostamento in percentuale rispetto ad ogni singolo quesito (gap di soddisfazione). I risultati completi sono riportati nell'*Allegato 5*.

Tenendo conto delle differenze significative tra i due livelli di qualità, si rileva che: la valutazione sull'importanza data al servizio di refezione, sia rispetto alla varietà e all'adeguatezza sia rispetto alla soddisfazione generale del bambino, si discosta rispettivamente di 16 e di 13 punti percentuali rispetto alla valutazione di qualità percepita.

L'altro aspetto la cui differenza tra i due livelli di qualità (attesa e percepita) è del 10% è quello che riguarda la cura e l'organizzazione degli spazi interni.

Per il resto, è interessante notare come, in generale, i minori scostamenti tra qualità attesa e qualità percepita si abbiano sugli aspetti amministrativi (scostamento medio di 3 punti percentuali) e sulla qualità professionale delle insegnanti (scostamento medio di 4 punti percentuali).

*Fig. 4 Piramide sulla qualità attesa e su quella percepita rispetto alle macro categorie*



## CONCLUSIONI

I dati presentati in questa sintesi non hanno la pretesa di offrire un quadro esaustivo e definitivo dei processi in atto, tuttavia costituiscono un quadro generale dei punti di forza e di debolezza dei servizi della scuola d'infanzia. La partecipazione, infatti, è risultata elevata: questo permettere di avere risultati nel complesso attendibili e permette di costituire un utile punto di partenza per realizzare approfondimenti anche in previsione dell'attuazione di eventuali azioni di miglioramento.

## Appendice

### IL CAMPIONE

Per l'anno educativo 2022/2023 sono stati analizzati 174 questionari, somministrati attraverso i Moduli Google. I questionari sono stati inviati alle famiglie dei 558 bambini nella fascia d'età dei 3-6 anni iscritti presso i 7 servizi del Comune di Imola. Il questionario, compilabile online, è composto da 28 domande, raggruppate in 5 macro argomenti (*Allegato 6*), su ciascuna delle quali gli utenti hanno dato una valutazione basata su una scala di valori compresi tra 1 e 5. È stata svolta sia un'analisi sulle prevalenze di risposta degli utenti, rispetto alle macro categorie sia una sulla valutazione media di ogni singolo quesito. La valutazione dei singoli quesiti inoltre riguarda la soddisfazione di chi risponde e l'importanza attribuita a quel singolo aspetto.

Le cinque declinazioni numeriche sono state ponderate su una scala di valori che va da 1 a 100, perché di più facile intuizione. Eventuali differenze tra i due tipi di analisi potrebbero essere dovute ad arrotondamenti.

Tabella. 1 Percentuale di utenti che ha compilato il questionario rispetto al servizio

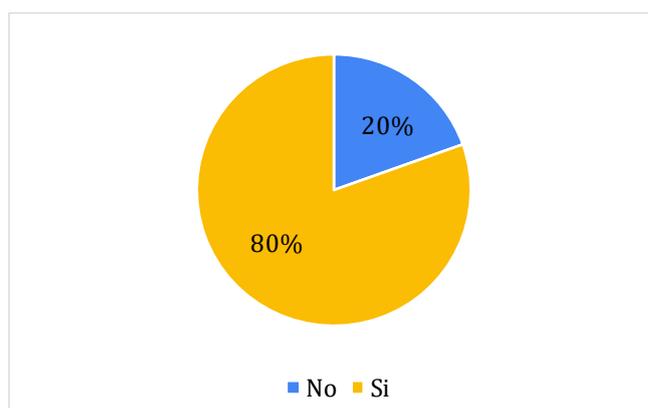
<b>Scuola dell'infanzia frequentata</b>	<b>% rispondenti rispetto al totale dei questionari</b>	<b>% rispondenti rispetto al totale degli iscritti</b>
CAMPANELLA	13%	21%
FONTANELLE	17%	38%
GASPARETTO	29%	48%
PAMBERA	17%	28%
SANTE ZENNARO	11%	24%
SASSO MORELLI	10%	45%
SESTO IMOLESE	4%	13%

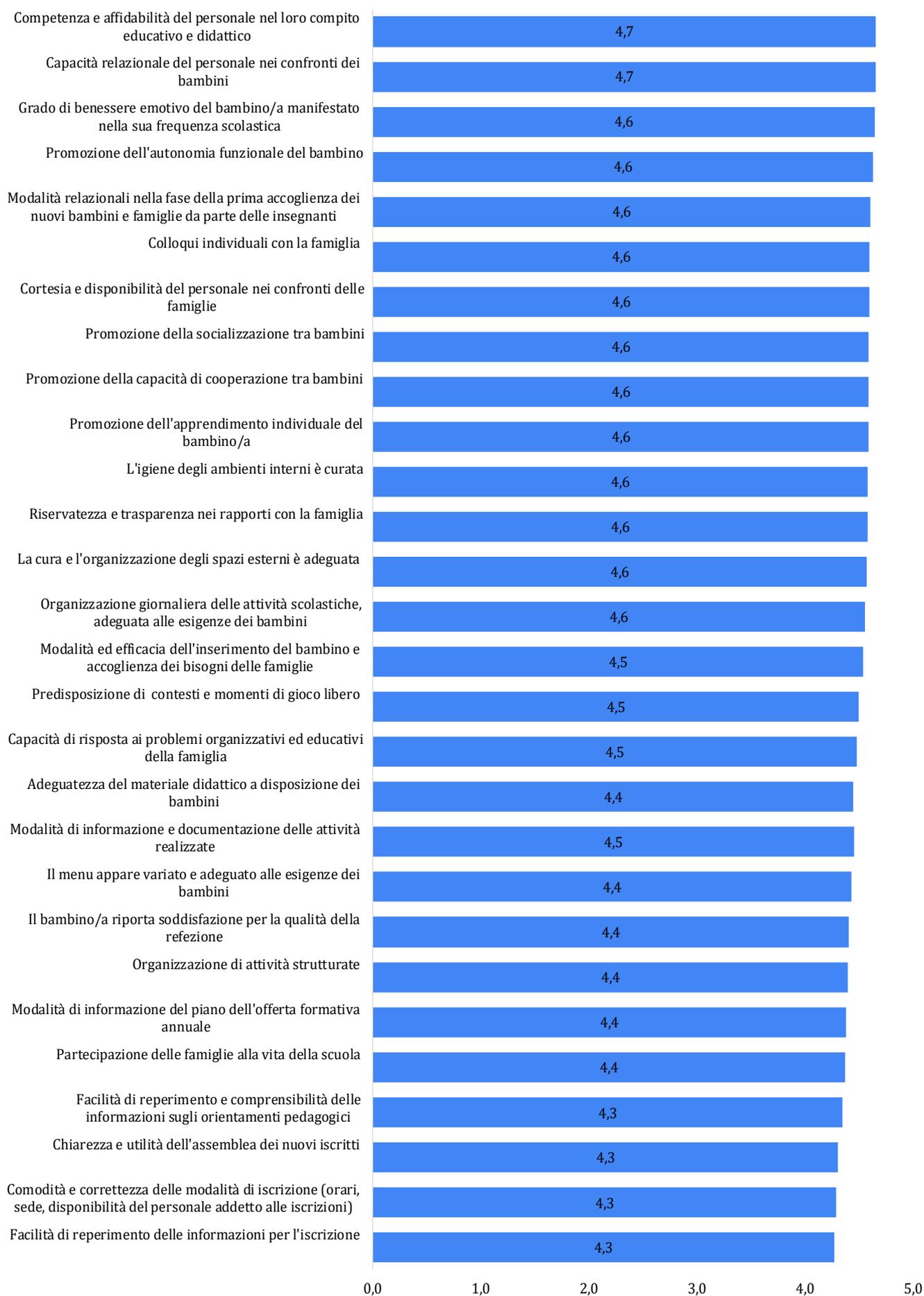
Gli utenti che hanno compilato il questionario sono stati in media il 31% della popolazione direttamente interessata, valore in linea rispetto all'anno educativo 2021/2022. Il campione risulta rappresentativo con un intervallo di confidenza di 7 punti percentuali e un livello di confidenza al 95%.

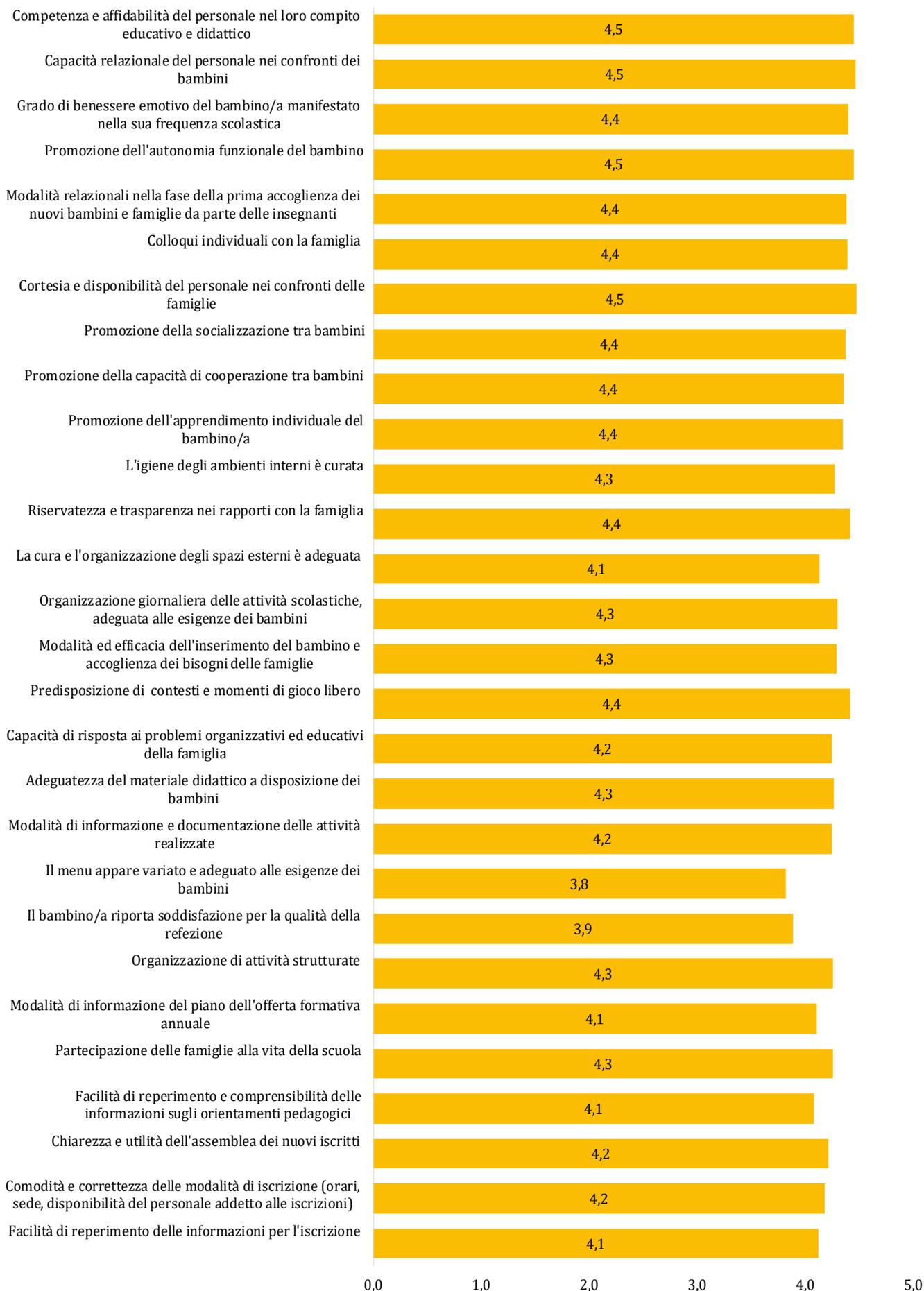
Al momento della compilazione inoltre gli utenti hanno dichiarato che:

- l'80% dei bambini ha frequentato il nido d'infanzia
- il 20% dei bambini non ha frequentato il nido d'infanzia

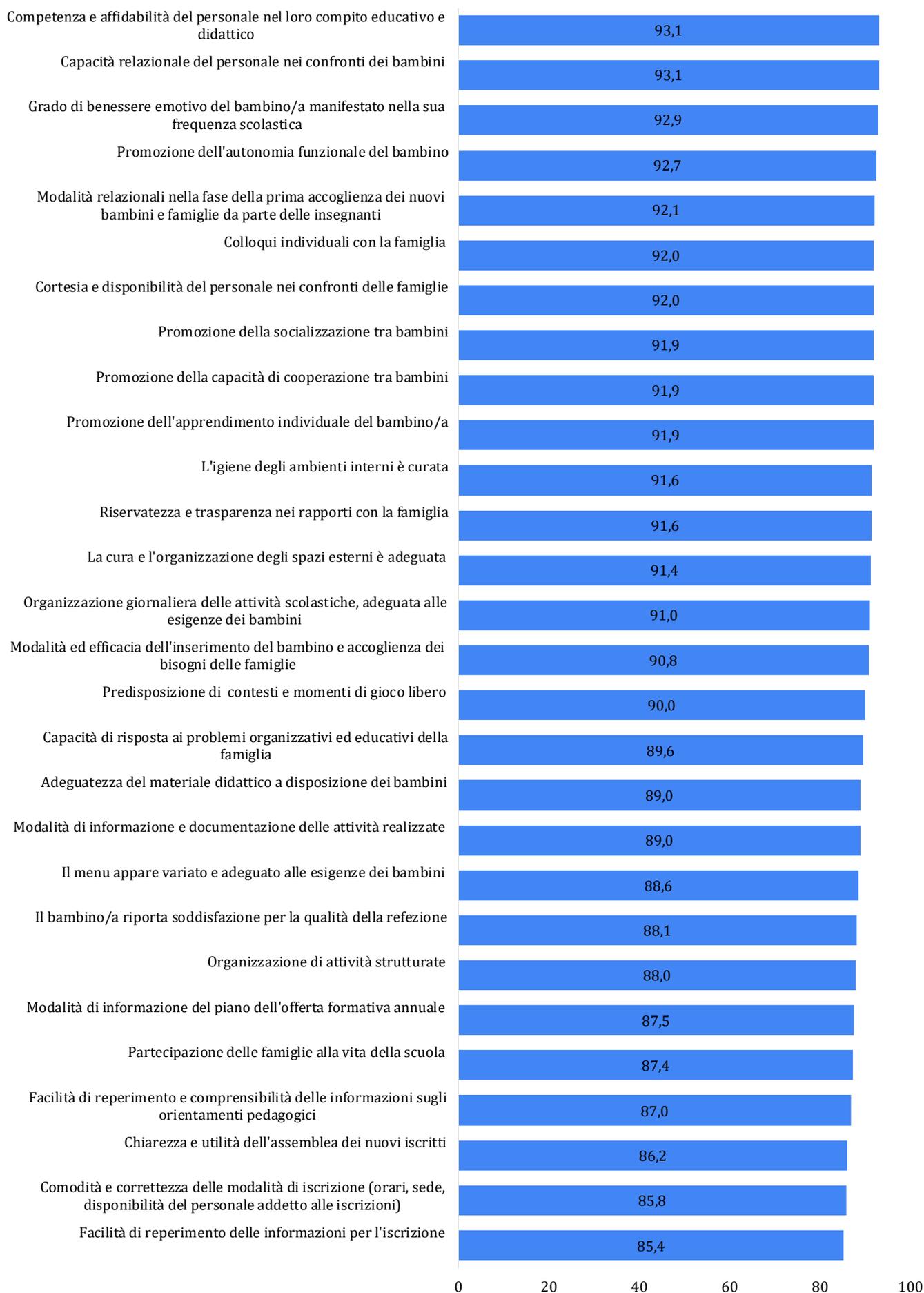
Fig. 4 Percentuale di utenti che dichiara che il bambino ha frequentato il nido



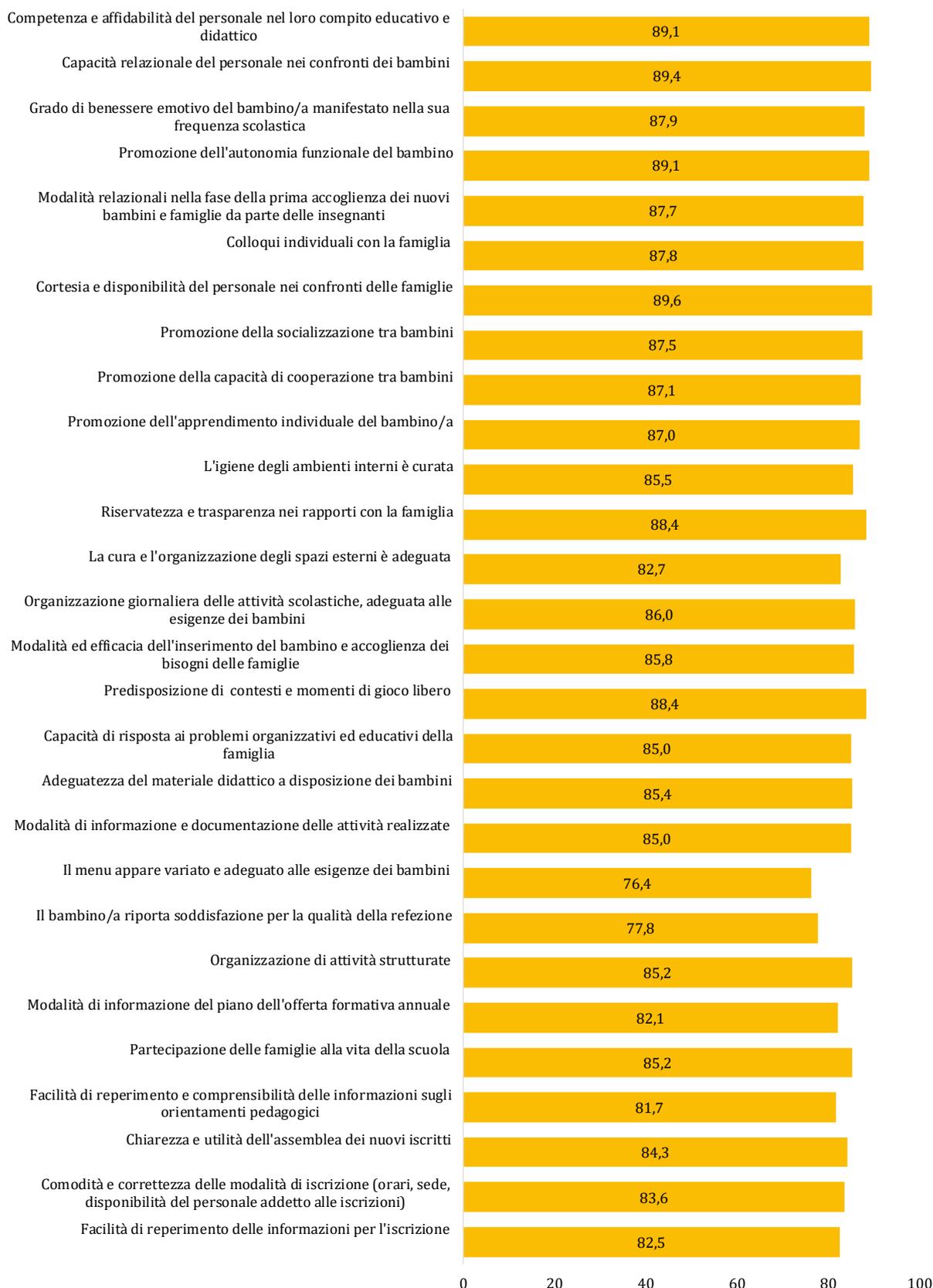




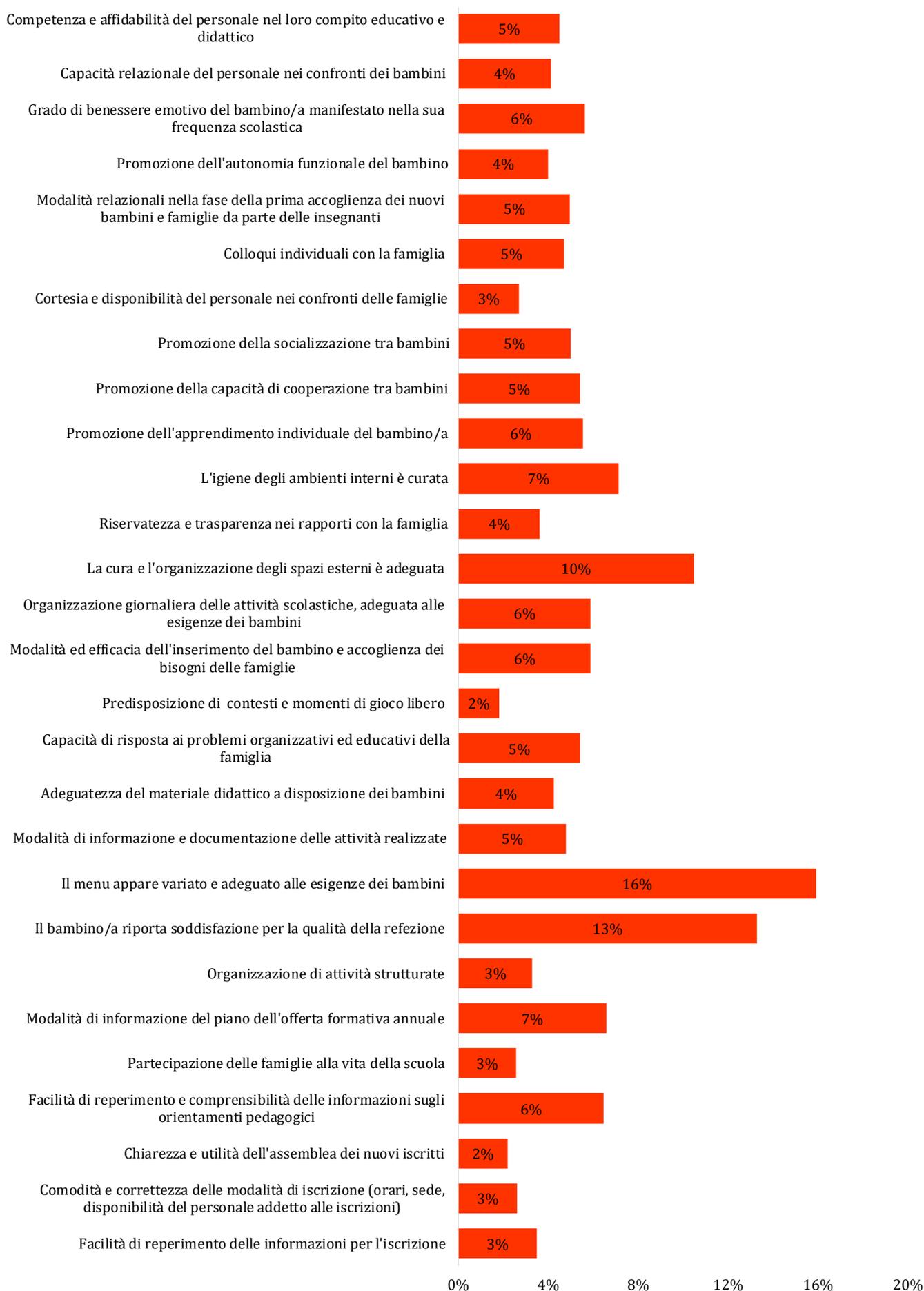
### Allegato 3



## Allegato 4



## Allegato 5



Allegato 6

**Questionario sulla qualità percepita dalle famiglie che fruiscono delle scuole dell'infanzia comunali – A.S. 2022/2023**

- Scuola dell'infanzia frequentata: .....
- Il vostro bambino/a ha frequentato il nido?                                 Sì                                 No

Per ogni aspetto del servizio elencati di seguito, mettete una crocetta sul voto che corrisponde al vostro parere, sia nella colonna di sinistra (**l'importanza** che attribuite a quello specifico aspetto), che nella colonna di destra (**la vostra soddisfazione** per come quell'aspetto è realizzato), in questo modo:

**1:** molto bassa;                                 **2:** bassa                                 **3:** modesta                                 **4:** alta                                 **5:** molto alta

Quanto ritenete importante questo aspetto?	Aspetti del servizio	Quanto siete soddisfatti?
	<b>A) Aspetti organizzativi generali per l'accesso</b>	
1 2 3 4 5	1. Facilità di reperimento delle informazioni per l'iscrizione del bambino/a alla scuola comunale	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Facilità di reperimento e comprensibilità delle informazioni sugli orientamenti pedagogici e didattici della scuola comunale	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Comodità e correttezza delle modalità di iscrizione (orari, sede, disponibilità del personale addetto alle iscrizioni)	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Chiarezza e utilità dell'assemblea dei nuovi iscritti	1 2 3 4 5

Eventuali suggerimenti per il miglioramento:

1. ....

Quanto ritenete importante questo aspetto?	B) Proposta formativa	Quanto siete soddisfatti?
	1 2 3 4 5	
1 2 3 4 5	2. Organizzazione giornaliera delle attività scolastiche	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Adeguatezza del materiale didattico a disposizione dei bambini	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Grado di benessere emotivo del bambino/a manifestato nella sua frequenza scolastica	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Promozione dell'autonomia funzionale del bambino	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	6. Promozione dell'apprendimento individuale del bambino/a	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	7. Promozione della capacità di cooperazione tra bambini	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	8. Organizzazione di attività strutturate	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	9. Predisposizione di contesti e momenti di gioco libero	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	10. Promozione della socializzazione tra bambini	1 2 3 4 5

Eventuali suggerimenti per il miglioramento:

1. ....

Quanto ritenete importante questo aspetto?	C) Professionalità del personale	Quanto siete soddisfatti?
	1 2 3 4 5	
1 2 3 4 5	2. Cortesia e disponibilità del personale nei confronti delle famiglie	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Capacità relazionale del personale nei confronti dei bambini	1 2 3 4 5

Quanto ritenete importante questo aspetto?	<b>C) Professionalità del personale</b>	Quanto siete soddisfatti?
1 2 3 4 5	4. Competenza e affidabilità del personale nel loro compito educativo e didattico	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Riservatezza e trasparenza nei rapporti con la famiglia	1 2 3 4 5

Eventuali suggerimenti per il miglioramento:

1. ....

Quanto ritenete importante questo aspetto?	<b>D) Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie</b>	Quanto siete soddisfatti?
1 2 3 4 5	1. Capacità di risposta ai problemi organizzativi ed educativi della famiglia.	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Modalità di informazione del piano dell'offerta formativa annuale	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. Modalità di informazione e documentazione delle attività realizzate	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. Colloqui individuali con la famiglia	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	5. Partecipazione delle famiglie alla vita della scuola	1 2 3 4 5

Eventuali suggerimenti per il miglioramento:

1. ....

Quanto ritenete importante questo aspetto?	<b>E) Servizi complementari</b>	Quanto siete soddisfatti?
1 2 3 4 5	1. Il bambino/a riporta soddisfazione per la qualità della refezione	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	2. Il menu appare variato e adeguato alle esigenze dei bambini	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	3. L'igiene degli ambienti interni è curata	1 2 3 4 5
1 2 3 4 5	4. La cura e l'organizzazione degli spazi esterni è adeguata	1 2 3 4 5

Eventuali suggerimenti per il miglioramento:

1. ....

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>	Quanto siete soddisfatti?
Quale valutazione complessiva date dell'esperienza del vostro/a bambino/a alla scuola dell'infanzia?	1 2 3 4 5

Ulteriori suggerimenti: .....

<b>G-SUITE FOR EDUCATION</b>	Quanto siete soddisfatti?
L'uso degli strumenti della piattaforma G-suite for Education (indirizzo email istituzionale, applicativo di condivisione su Classroom) è stato utile per migliorare la comunicazione scuola-famiglia del presente anno scolastico?	1 2 3 4 5

Per favore, giustifichi brevemente il suo giudizio: .....

Si ringrazia gli utenti che hanno reso possibile l'analisi, tutte le famiglie e tutti gli educatori ed educatrici