



*COMUNE DI CASALGRANDE*  
*Provincia di Reggio Emilia*

*Report* indagine di gradimento  
Servizi educativi comunali 0-6 anni  
a.e. 2023/2024

*giugno 2024*

## Indice generale

PREMESSA.....	3
OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO.....	4
LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO.....	5
ANALISI GRAFICA.....	7
CONCLUSIONI.....	21
ALLEGATO: RILEVAZIONE DI GRADIMENTO SERVIZI EDUCATIVI COMUNALI 0-6 DEL COMUNE DI CASALGRANDE.....	22

## PREMESSA

Il Comune di Casalgrande ha realizzato nel mese di maggio-giugno 2024 un'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai Servizi educativi comunali 0-6 anni per l'a.e. 2023/2024.

I Servizi educativi sono rivolti ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 5 anni.

L'indagine è stata indirizzata agli utenti dei seguenti servizi:

- Nido infanzia comunale "Cremaschi" di Casalgrande;
- Nido infanzia comunale "Rodari" di Villalunga;
- Scuola infanzia comunale "Farri" di Casalgrande;

I servizi si svolgono dalle ore alle 7:30 alle 16:00

Il numero di iscritti ai servizi educativi 0-6 è pari a n. 172 bambini. In totale sono stati compilati n. 84 questionari *online*.

I Servizi educativi 0-6 sono gestiti prevalentemente in economia con personale di ruolo, eccetto per la sezione aggiuntiva "Medi" del Nido infanzia "G. Rodari" di Villalunga.

L'indagine è stata condotta utilizzando una modalità di somministrazione *online* tramite la piattaforma di MS Teams.

## OBIETTIVO DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO

L'obiettivo dell'indagine è quello di raccogliere l'opinione dei cittadini, sia a fini conoscitivi sia al fine di migliorare ed ottimizzare la qualità dei servizi erogati, in linea con i requisiti previsti dalla riforma della Pubblica Amministrazione di cui al D. Lgs n. 150/2009.

Come previsto dall'articolo 28 del Regolamento sui controlli interni: *“La qualità percepita dagli utenti dei servizi viene rilevata in maniera sistematica con metodologie di ricerca sociale tramite indagini di gradimento, sia di tipo quantitativo che qualitativo”*.

L'indagine è stata inoltre condotta con riferimento all'obiettivo esecutivo di gestione/*performance* esercizio 2024 del Settore Servizi scolastici ed educativi codice n. CA113.2\_0001 denominato *“Rilevare il livello di gradimento/qualità percepita degli utenti dei Servizi educativi comunali dell'infanzia 0-6 anni, in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi”*.

Lo strumento utilizzato è un questionario articolato in due sezioni:

- una sezione anagrafica finalizzata a profilare gli utenti del servizio per: genere, età, titolo di studio, condizione lavorativa e servizio educativo/scolastico frequentato;
- una sezione con 34 domande relative alle dimensioni qualitative del servizio erogato (le valutazioni sono espresse mediante una scala da 1 a 10, dove 1 equivale a “pessimo” e 10 a “ottimo”);

conclude uno spazio libero riservato a note e suggerimenti.

Il questionario è stato somministrato nel periodo dal 20 maggio al 3 giugno 2024.

## LIVELLO DI GRADIMENTO RILEVATO

Nel periodo di indagine sono state raccolti n. 84 questionari su un totale di n. 172 utenti, ai quali è stata inviata una *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica registrato, con in allegato il *link* alla pagina di Teams per la compilazione delle domande.

La percentuale di restituzione è pari al 49% circa.

Di seguito si riporta la valutazione media dei punteggi sulla base delle risposte:

D.6 Come valuta complessivamente il servizio	8,18
D.7 Come valuta l'orario di apertura del servizio	8,87
D.8 Come valuta l'orario di chiusura del servizio	8,40
D.9 Come valuta la flessibilità nell'orario per portare e riprendere il/la bambino/a	8,45
D.10 Come valuta il calendario scolastico/tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno	8,50
D.11 Come valuta la procedura e le modalità per l'iscrizione del/la bambino/a al servizio	7,83
D.12 Come valuta i tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione	7,70
D.13 Come valuta l'acquisizione di informazioni sul servizio	7,89
D.14 Come valuta il costo della retta rispetto al servizio educativo frequentato	7,05
D.15 Come valuta la relazione con gli operatori dell'ufficio servizi educativi e scolastici	7,96
D.16 Come valuta la relazione con il coordinatore pedagogico qualora ne sia stato necessario	7,86
D.17 Come valuta l'adeguatezza dell'edificio e dei locali	8,49
D.18 Come valuta l'adeguatezza degli spazi e delle attrezzature esterne (cortile e giardino)	8,33
D.19 Come valuta l'igiene e la pulizia	8,62
D.20 Come valuta l'adeguatezza degli spazi, degli arredi e dei servizi per i bambini	8,40

D.21 Come valuta la sicurezza della struttura e l'assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini	8,35
D.22 Come valuta l'ambientamento (primo periodo di frequenza) del/la suo/a bambino/a al Nido/Scuola	8,24
D.23 Come valuta la dieta alimentare predisposta per i bambini	8,06
D.24 Come valuta l'attenzione alla salute del bambino	8,30
D.25 Come valuta il clima relazionale complessivo del servizio educativo	8,39
D.26 Come valuta la cortesia del personale educativo e ausiliario	8,64
D.27 Come valuta le relazioni tra i genitori che frequentano il servizio	7,80
D.28 Come valuta il progetto educativo del servizio (percorso progettuale)	8,07
D.29 Come valuta le esperienze educative proposte in sezione, come presentate negli sfogli visivi o durante gli incontri di sezione	8,08
D.30 Come valuta le cure quotidiane per i bambini (accoglienza, pulizia personale, pranzo, sonno, uscita...)	8,38
D.31 Come valuta l'organizzazione degli spazi e dei materiali a disposizione dei bambini	8,39
D.32 Come valuta l'organizzazione del tempo quotidiano (accoglienza, routine, gioco..)	8,30
D.33 Come valuta gli apprendimenti dei/delle bambini/e	8,31
D.34 Come valuta l'informazione regolare alle famiglie sulla giornata trascorsa dal bambino nel servizio	7,82
D.35 Come valuta i colloqui individuali di ingresso e in itinere	8,26
D.36 Come valuta l'organizzazione degli incontri di sezione per i genitori	8,19
D.37 Come valuta le opportunità di partecipazione delle famiglie alle attività del servizio	8,01
D.38 Come valuta la piattaforma individuata TEAMS, come forma di comunicazione, documentazione e partecipazione	7,36
D.39 Ora, alla luce delle precedenti risposte come valuta complessivamente il servizio Nido/Scuola?	8,20

## ANALISI GRAFICA

Dal punto di vista socio-anagrafico gli utenti che hanno risposto all'indagine sono rappresentati come segue (in forma tabellare e grafica la distribuzione di frequenza, rispettivamente, in valori assoluti e percentuali):

### Genere

F	M
70	14

<span style="color: blue;">●</span> Maschio	14
<span style="color: orange;">●</span> Femmina	70



### Classe di età

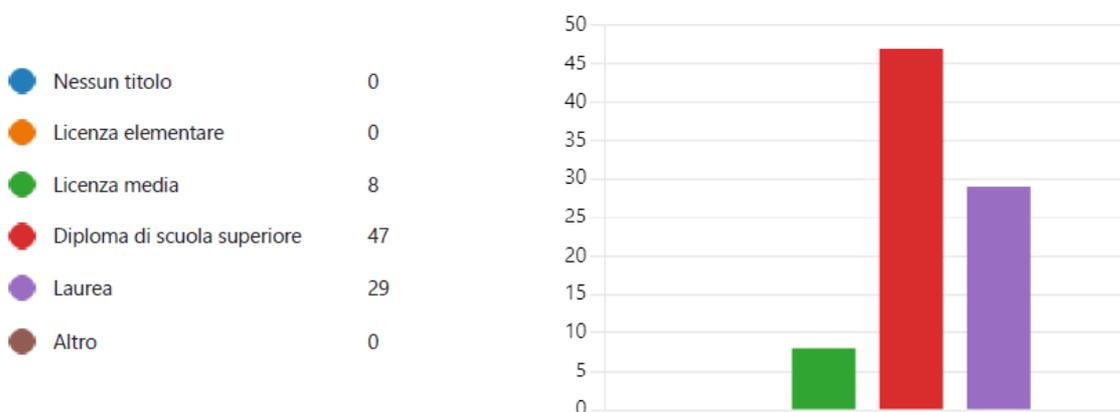
18-25	26-35	36-45	46-60	Oltre 60
0	30	50	4	0

<span style="color: blue;">●</span> 18-25	0
<span style="color: orange;">●</span> 26-35	30
<span style="color: green;">●</span> 36-45	50
<span style="color: red;">●</span> 46-60	4
<span style="color: purple;">●</span> oltre 60	0



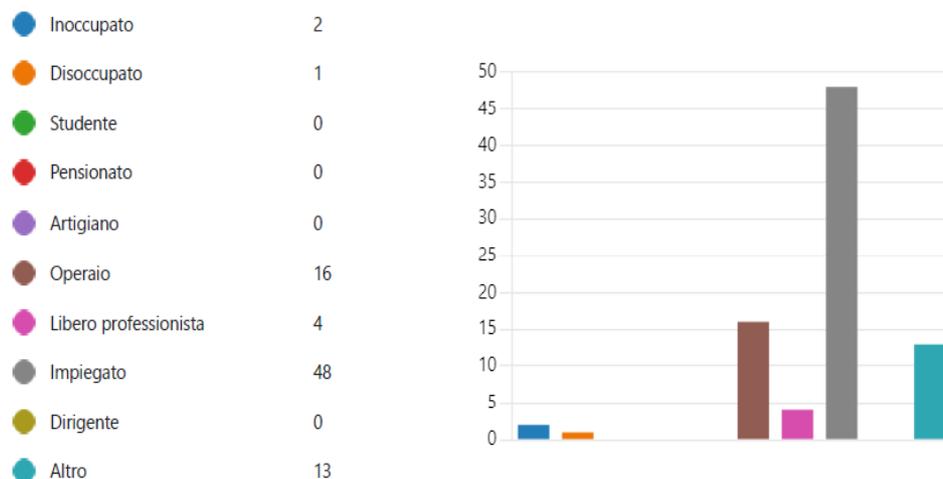
### Titolo di studio

NESSUN TITOLO	LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA	DIPLOMA DI SCUOLA SUPERIORE	LAUREA	ALTRO
0	0	8	47	29	0



### Condizione di lavoro

INOCCUPATO/O	DISOCCUPATO/A	STUDENTE/SSA	PENSIONATO/O	ARTIGIANO COMMERCIANTE	OPERAI	LIBERO PROFESSIONISTA	IMPIEGATO	DIRIGENTE	ALTRO
2	1	0	0	0	16	4	48	0	13



### Scuola frequentata

NIDO INFANZIA "CREMASCHI"	NIDO INFANZIA "RODARI"	SCUOLA INFANZIA COMUNALE "FARRI"
28	22	34

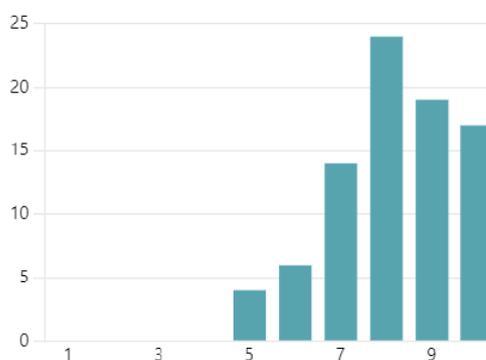
- Scuola dell'infanzia "Umberto Fa... 34
- Nido di infanzia "Rosina Cremas... 28
- Nido di infanzia "Gianni Rodari" 22



Di seguito si riportano le risposte al questionario di gradimento (in forma grafica la distribuzione di frequenza):

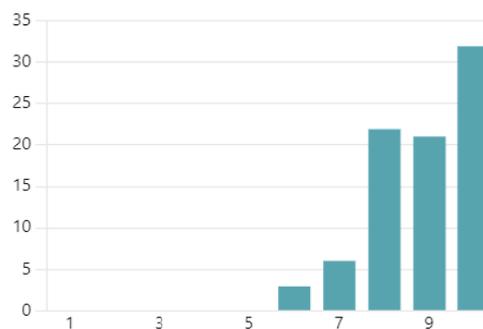
#### D.6 Come valuta complessivamente il servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 8.18)

**8.18**  
Valutazione media



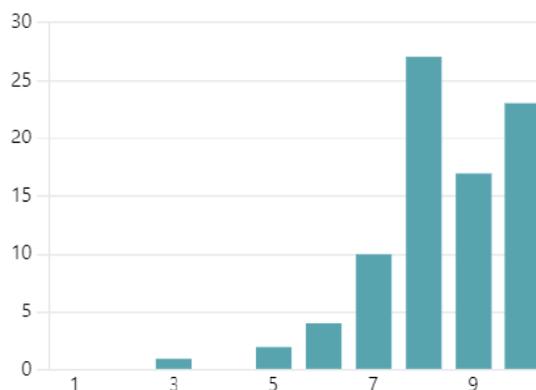
#### D.7 Come valuta l'orario di apertura del servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 8.87)

**8.87**  
Valutazione media



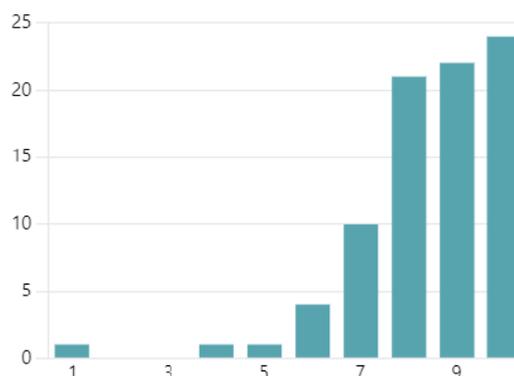
D.8 Come valuta l'orario di chiusura del servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 8.40)

8.40  
Valutazione media



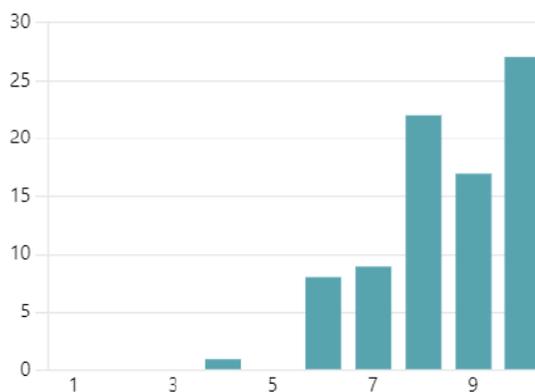
D9. Come valuta la flessibilità nell'orario per portare e riprendere il/la bambino/a (VALUTAZIONE MEDIA = 8.45)

8.45  
Valutazione media



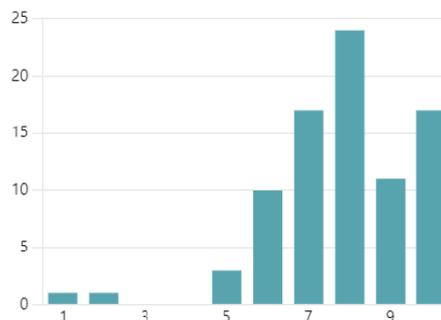
D10. Come valuta il calendario scolastico/tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno (VALUTAZIONE MEDIA = 8.50)

8.50  
Valutazione media



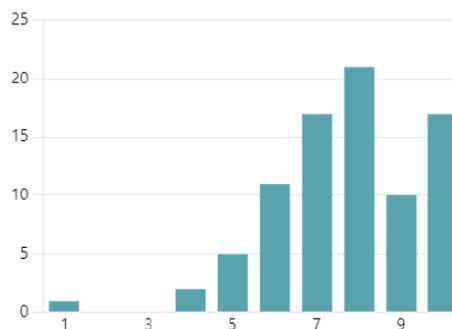
D11. Come valuta la procedura e le modalità per l'iscrizione del/la bambino/a al servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 7,83)

7.83  
Valutazione media



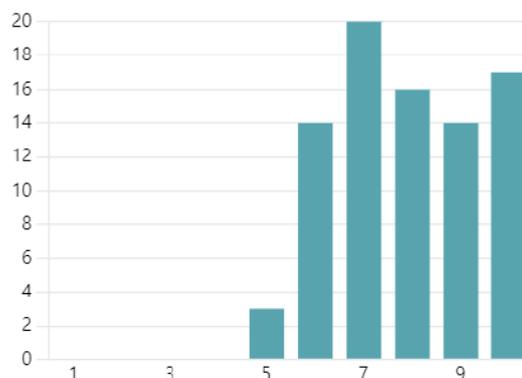
D12. Come valuta i tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione (VALUTAZIONE MEDIA = 7,70)

7.70  
Valutazione media



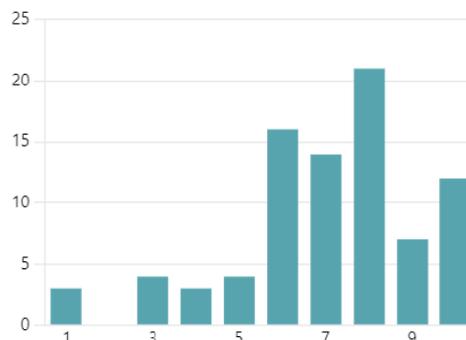
D13. Come valuta l'acquisizione di informazioni sul servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 7,89)

7.89  
Valutazione media



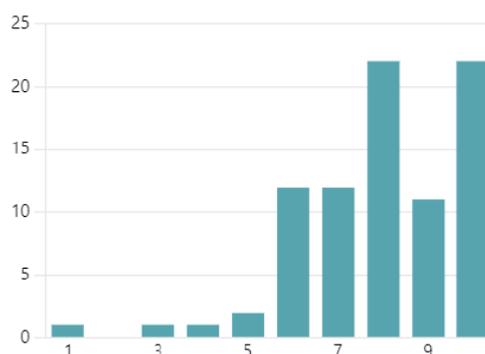
D14. Come valuta il costo della retta rispetto al servizio educativo frequentato (VALUTAZIONE MEDIA = 7,05)

7.05  
Valutazione media



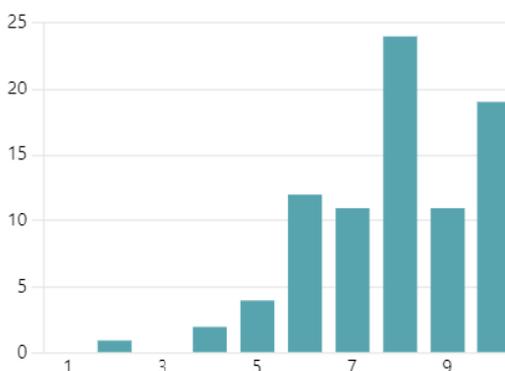
D15. Come valuta la relazione con gli operatori dell'ufficio servizi educativi e scolastici (VALUTAZIONE MEDIA = 7,96)

7.96  
Valutazione media



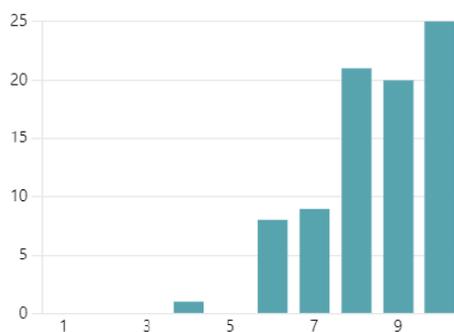
D16. Come valuta la relazione con il coordinatore pedagogico qualora ne sia stato necessario (VALUTAZIONE MEDIA = 7,86)

7.86  
Valutazione media



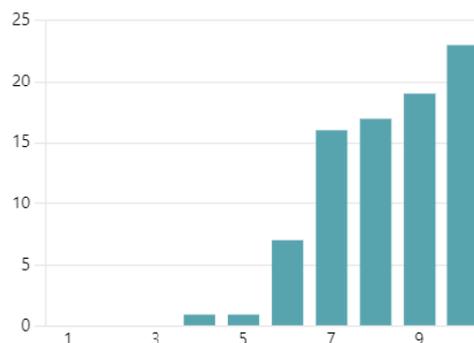
D17. Come valuta l'adeguatezza dell'edificio e dei locali (VALUTAZIONE MEDIA = 8,49)

8.49  
Valutazione media



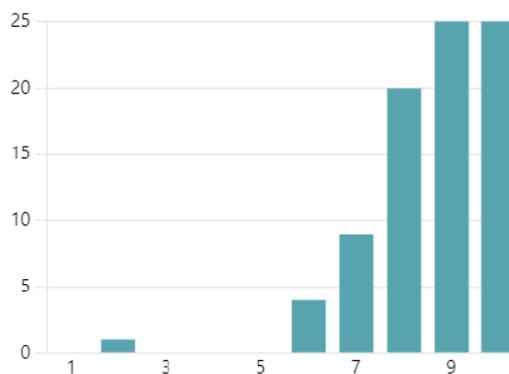
D18. Come valuta l'adeguatezza degli spazi e delle attrezzature esterne (cortile e giardino) (VALUTAZIONE MEDIA = 8,33)

8.33  
Valutazione media



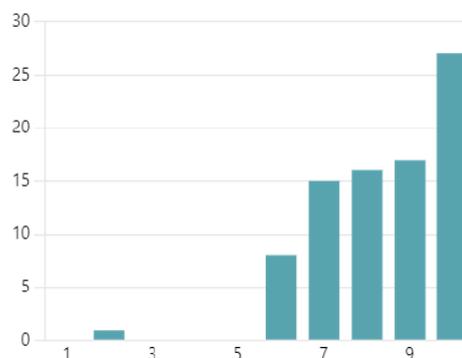
D19. Come valuta l'igiene e la pulizia (VALUTAZIONE MEDIA = 8,62)

8.62  
Valutazione media



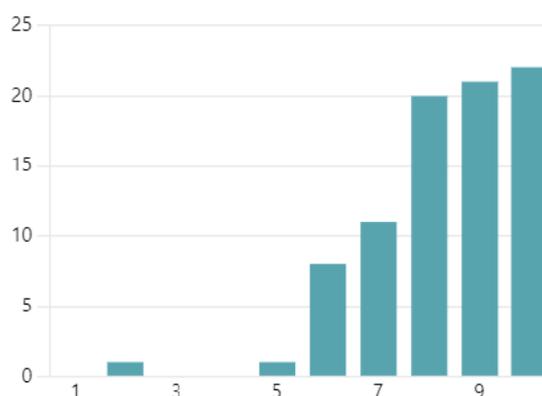
D20. Come valuta l'adeguatezza degli spazi, degli arredi e dei servizi per i bambini (VALUTAZIONE MEDIA = 8,40)

8.40  
Valutazione media



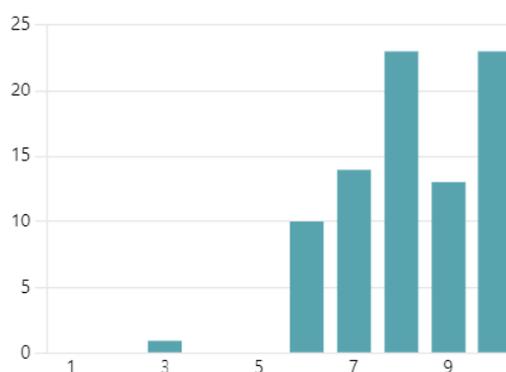
D21. Come valuta la sicurezza della struttura e l'assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini (VALUTAZIONE MEDIA = 8,35)

8.35  
Valutazione media



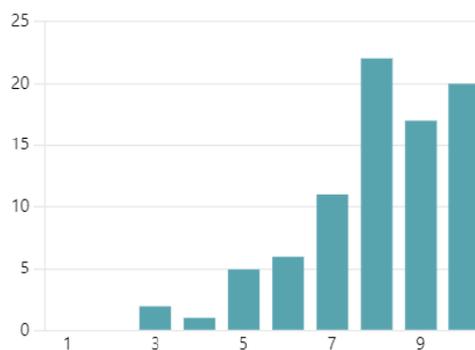
D22. Come valuta l'ambientamento (primo periodo di frequenza) del/la suo/a bambino/a al Nido/Scuola (VALUTAZIONE MEDIA = 8,24)

8.24  
Valutazione media



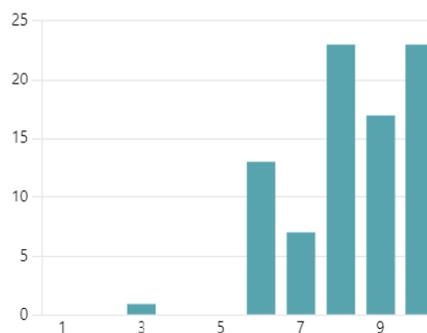
D23. Come valuta la dieta alimentare predisposta per i bambini (VALUTAZIONE MEDIA = 8,06)

8.06  
Valutazione media



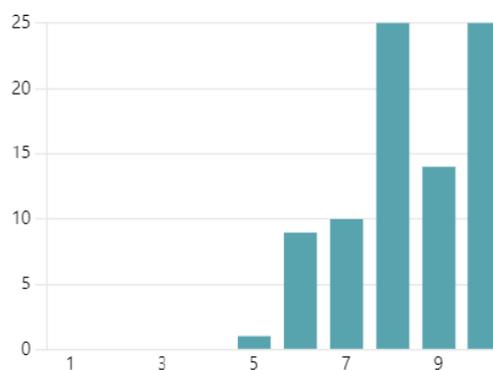
D24. Come valuta l'attenzione alla salute del bambino (VALUTAZIONE MEDIA = 8,30)

8.30  
Valutazione media



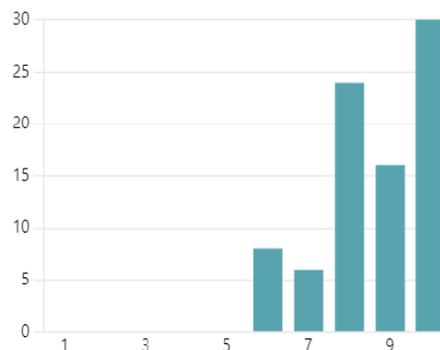
D25. Come valuta il clima relazionale complessivo del servizio educativo (VALUTAZIONE MEDIA = 8,39)

8.39  
Valutazione media



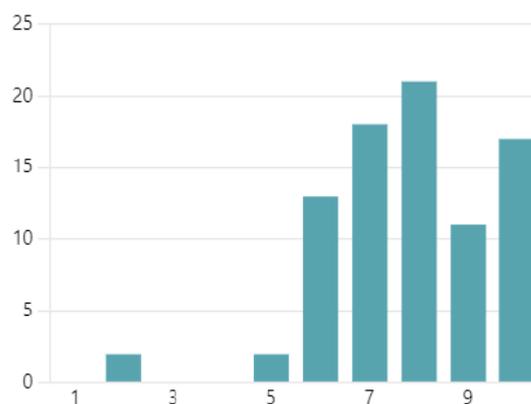
D26. Come valuta la cortesia del personale educativo e ausiliario (VALUTAZIONE MEDIA = 8,64)

8.64  
Valutazione media



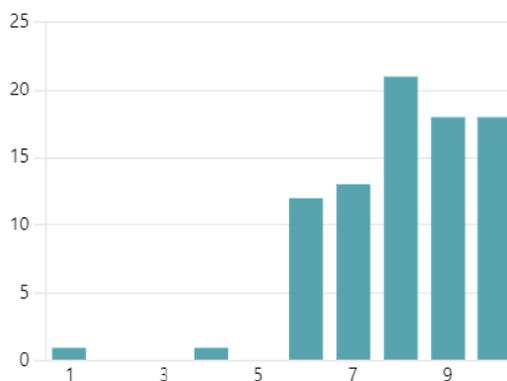
D27. Come valuta le relazioni tra i genitori che frequentano il servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 7,80)

7.80  
Valutazione media



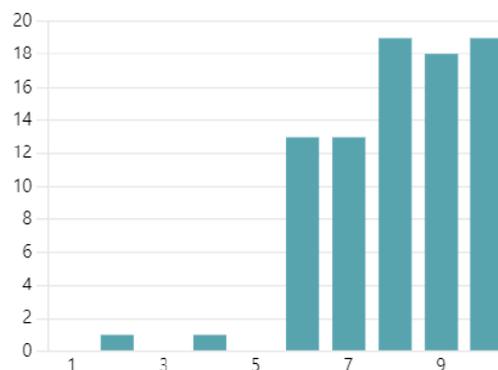
D28. Come valuta il progetto educativo del servizio (percorso progettuale) (VALUTAZIONE MEDIA = 8,07)

8.07  
Valutazione media



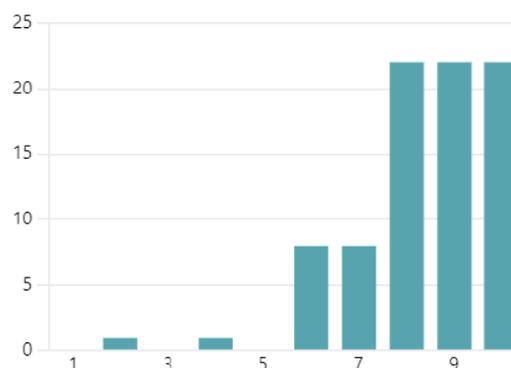
D29. Come valuta le esperienze educative proposte in sezione, come presentate negli sfogli visivi o durante gli incontri di sezione (VALUTAZIONE MEDIA = 8,08)

8.08  
Valutazione media



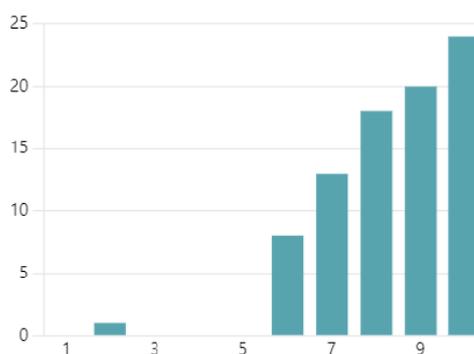
D30. Come valuta le cure quotidiane per i bambini (accoglienza, pulizia personale, pranzo, sonno, uscita...) (VALUTAZIONE MEDIA = 8,38)

8.38  
Valutazione media



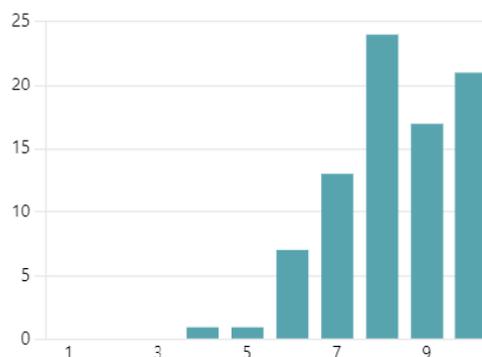
D31. Come valuta l'organizzazione degli spazi e dei materiali a disposizione dei bambini (VALUTAZIONE MEDIA = 8,39)

8.39  
Valutazione media



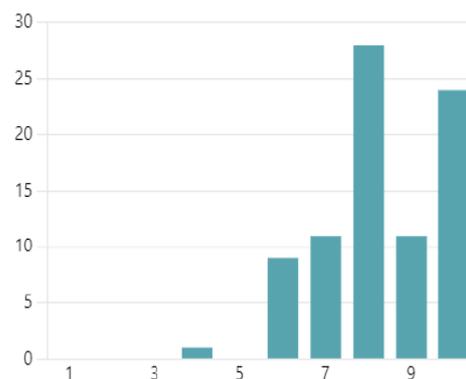
D32. Come valuta l'organizzazione del tempo quotidiano (accoglienza, routine, gioco..) (VALUTAZIONE MEDIA = 8,30)

8.30  
Valutazione media



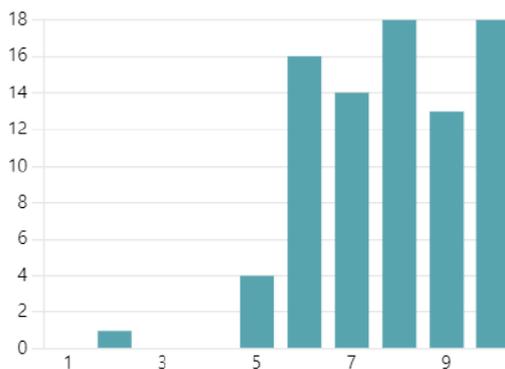
D33. Come valuta gli apprendimenti dei/delle bambini/e (VALUTAZIONE MEDIA = 8,31)

8.31  
Valutazione media



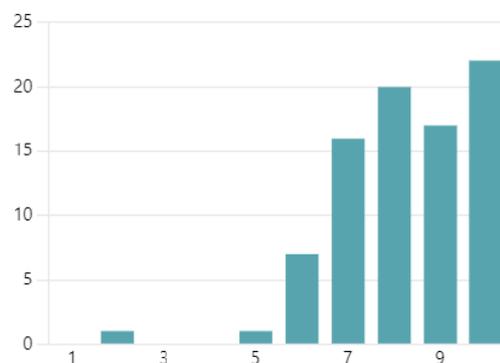
D34. Come valuta l'informazione regolare alle famiglie sulla giornata trascorsa dal bambino nel servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 7,82)

7.82  
Valutazione media



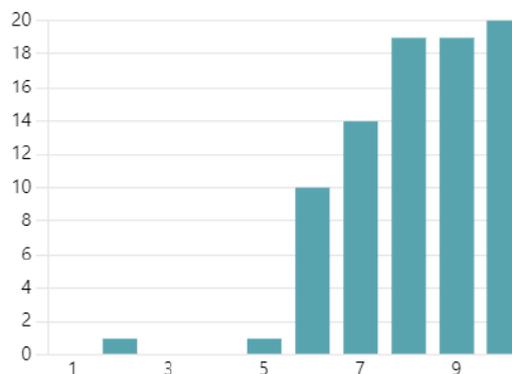
D35. Come valuta i colloqui individuali di ingresso e in itinere (VALUTAZIONE MEDIA = 8,26)

8.26  
Valutazione media



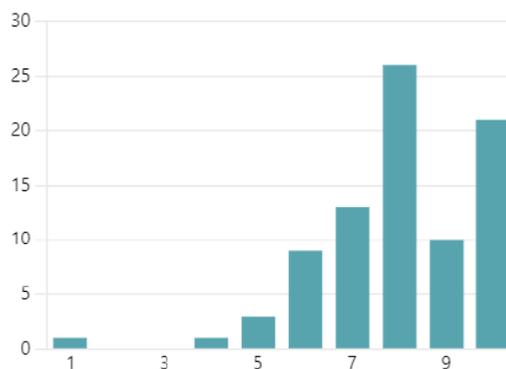
D36. Come valuta l'organizzazione degli incontri di sezione per i genitori (VALUTAZIONE MEDIA = 8,19)

8.19  
Valutazione media



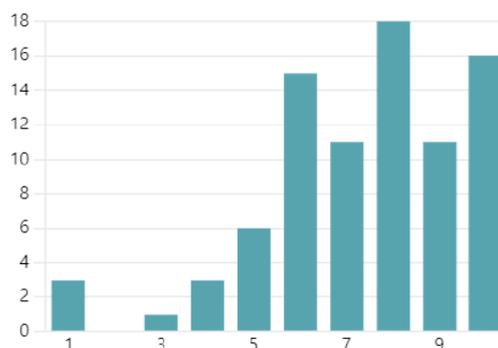
D37. Come valuta le opportunità di partecipazione delle famiglie alle attività del servizio (VALUTAZIONE MEDIA = 8,01)

8.01  
Valutazione media



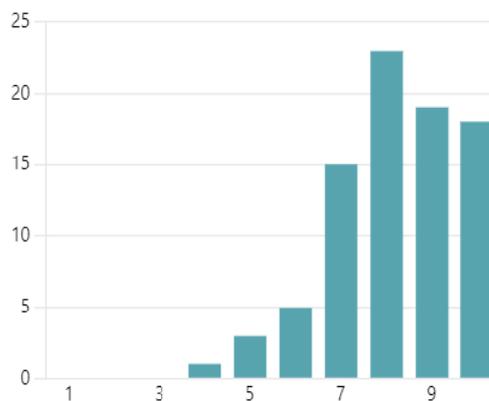
D38. Come valuta la piattaforma individuata TEAMS, come forma di comunicazione, documentazione e partecipazione (VALUTAZIONE MEDIA = 7,36)

7.36  
Valutazione media



D39. Ora, alla luce delle precedenti risposte come valuta complessivamente il servizio Nido/Scuola? (VALUTAZIONE MEDIA = 8,20)

8.20  
Valutazione media



## CONCLUSIONI

Dalle valutazioni espresse da parte degli utenti che fruiscono dei servizi scolastici ed educativi 0-6 anni è emerso un buon livello di gradimento complessivo pari a 8,20 (su una scala da 1 a 10).

I punteggi più alti sono stati assegnati ai seguenti item:

- D.7 Come valuta l'orario di apertura del servizio. Punteggio 8,87
- D.26 Come valuta la cortesia del personale educativo e ausiliario. Punteggio 8,64
- D.19 Come valuta l'igiene e la pulizia. Punteggio 8,62

Lo spazio riservato a "Eventuali note e/o suggerimenti" è stato compilato da n. 21 utenti, fornendo indicazioni per un ulteriore miglioramento del servizio. Nello specifico, suddividendo le risposte per *cluster*, gli utenti hanno segnalato aspetti inerenti i seguenti aspetti:

	N
Centro estivo	4
Orario di frequenza	2
Outdoor	2
Coinvolgimento genitori	2
Menu refezione	1
Comunicazioni	1
Didattica	1
Continuità educatori	1
Tempo lungo	1
Uscite	1
Trasporto scolastico	1
NR	4

Il presente *report* è pubblicato sul sito di Casalgrande [www.comune.casalgrande.re.it](http://www.comune.casalgrande.re.it) sezione Servizi scolastici ed educativi – Servizi 0-3 anni e Servizi scolastici ed educativi – Servizi 3-6 anni.

# ALLEGATO: RILEVAZIONE DI GRADIMENTO SERVIZI EDUCATIVI COMUNALI 0-6 DEL COMUNE DI CASALGRANDE

## D.1 Genere

Maschio	
Femmina	

## D.2 Età

18-25	
26-35	
36-45	
46-60	
oltre 60	

## D.3 Titolo di Studio

Nessun titolo	
Licenza elementare	
Licenza media	
Diploma di scuola superiore	
Laurea	
Altro	

## D.4 Condizioni di Lavoro

Inoccupato	
Disoccupato	
Studente	
Pensionato	
Artigiano	
Operaio	
Libero professionista	
Impiegato	
Dirigente	
Altro	

## D.5 Servizio frequentato

1	Scuola infanzia comunale "Farri"	
2	Nido di infanzia "Rosina Cremaschi"	
3	Nido di infanzia "Gianni Rodari"	

Il questionario è composto da una serie di domande che hanno lo scopo di rilevare il suo grado di soddisfazione sui vari aspetti che caratterizzano il servizio educativo da Lei frequentato. Le chiediamo di esprimere il suo giudizio segnando con una crocetta nell'apposito spazio una delle possibili risposte.

**SCALA A DI VALUTAZIONE: 1 = PESSIMO/ 10 = OTTIMO**

<b>D.6 Come valuta complessivamente il servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.7 Come valuta l'orario di apertura del servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.8 Come valuta l'orario di chiusura del servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.9 Come valuta la flessibilità nell'orario per portare e riprendere il bambino/a</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.10 Come valuta il calendario scolastico/tempo di apertura del servizio nel corso dell'anno</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.11 Come valuta la procedura e le modalità per l'iscrizione del bambino/a al servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.12 Come valuta i tempi di risposta sull'esito della domanda di iscrizione</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.13 Come valuta l'acquisizione di informazioni sul servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.14 Come valuta il costo della retta rispetto al servizio educativo frequentato</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.15 Come valuta la relazione con gli operatori dell'ufficio servizi educativi e scolastici</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.16 Come valuta la relazione con il coordinatore pedagogico qualora ne sia stato necessario</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.17. Come valuta l'adeguatezza dell'edificio e dei locali</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.18 Come valuta l'adeguatezza degli spazi e delle attrezzature esterne (cortile e giardino)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.19 Come valuta l'igiene e la pulizia</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.20 Come valuta l'adeguatezza degli spazi, degli arredi e dei servizi per i bambini</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.21 Come valuta la sicurezza della struttura e l'assenza di pericoli e rischi fisici per i bambini</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>D.22 Come valuta l'ambientamento (primo periodo di frequenza) del suo/a bambino/a al Nido/Scuola</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.23 Come valuta la dieta alimentare predisposta per i bambini</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.24 Come valuta l'attenzione alla salute del bambino</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.25 Come valuta il clima relazionale complessivo del servizio educativo</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.26 Come valuta la cortesia del personale educativo e ausiliario</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.27 Come valuta le relazioni tra i genitori che frequentano il servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.28 Come valuta il progetto educativo del servizio (percorso progettuale</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.29 Come valuta le esperienze educative proposte in sezione, come presentate negli sfogli visivi o durante gli incontri di sezione</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.30 Come valuta le cure quotidiane per i bambini (accoglienza, pulizia personale, pranzo, sonno, uscita...)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.31 Come valuta l'organizzazione degli spazi e dei materiali a disposizione dei bambini</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.32 Come valuta l'organizzazione del tempo quotidiano (accoglienza, routine, gioco..)</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.33 Come valuta gli apprendimenti dei/delle bambini/e</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.34 Come valuta l'informazione regolare alle famiglie sulla giornata trascorsa dal bambino nel servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.35 Come valuta i colloqui individuali di ingresso e in itinere</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.36 Come valuta l'organizzazione degli incontri di sezione per i genitori</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.37 Come valuta le opportunità di partecipazione delle famiglie alle attività del servizio</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.38 Come valuta la piattaforma individuata TEAMS, come forma di comunicazione, documentazione e partecipazione</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>D.39 Ora, alla luce delle precedenti risposte come valuta complessivamente il servizio Nido/Scuola?</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**D. 40 Eventuali note e/o suggerimenti**

.....

.....

.....