



# **Customer Satisfaction delle Scuole d'infanzia del Comune di Brescia a.s. 2018/19**

## **SINTESI**

Documenti di lavoro 04/2019

Brescia, 16 ottobre 2019

**NOTE E AVVERTENZE**

**SEGNI CONVENZIONALI**

Trattino, -, quando il fenomeno non esiste, oppure esiste e viene rilevato, ma i casi non si sono verificati.

**COMPOSIZIONE PERCENTUALE E RAPPORTO**

Le composizioni percentuali ed i rapporti sono arrotondati automaticamente alla prima o seconda cifra decimale. Il totale dei valori percentuali così calcolati può risultare diverso da 100.

La nota è stata predisposta per il Settore Servizi per l'Infanzia

**Fascicoli più recenti della collana *Documenti di lavoro***

Le acquisizioni di cittadinanza a Brescia – 2015-2017 – n.2/2018

Imposta di soggiorno - Ipotesi di applicabilità – n.3/2018

Incidenza della spesa per Cultura e Turismo sulla spesa complessiva del Comune - Una comparazione – n.4/2018

Customer satisfaction Nidi d'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.5/2018

Customer satisfaction Scuole dell'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.6/2018

Confronto degli indirizzari ANNCSU-SICRA – n.7 / 2018

I giovani dai 14 ai 20 anni residenti a Brescia, Progettare la parità in Lombardia 2019 - n.1/2019

Mappatura delle scuole comunali dell'infanzia della città. Report statistico a.s. 2017/18 – n.2/2019

Sintesi Customer satisfaction Scuole dell'infanzia del Comune di Brescia, a.s. 2017-18 – n.3/2019

## Indice

EXECUTIVE SUMMARY .....	4
RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION.....	6
1. PARTECIPAZIONE DEI GENITORI ALLA VITA DELLA SCUOLA .....	6
a. Quanto partecipano i genitori alla vita della scuola attraverso riunioni di scuola/sezione ? .....	6
b. Quanto partecipano i genitori alla vita della scuola attraverso colloqui individuali? .....	6
c. Quanto i genitori sono interessati alle iniziative promosse per loro? .....	7
d. Quanto i genitori sono interessati alla vita della scuola? .....	7
e. Quanto i genitori conoscono le attività diurne dei propri figli nella scuola? .....	8
f. Con quale frequenza i genitori leggono gli avvisi in bacheca? .....	8
g. Con quale frequenza i genitori prendono visione dei lavori dei bambini? .....	9
h. Quanto i genitori considerano chiare e complete le informazioni scuola- famiglia? .....	9
2. RAPPORTO CON IL PERSONALE EDUCATIVO .....	10
a. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti delle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario? .....	10
b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti? .....	10
c. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti dell'attenzione e della cura che ha il personale educativo nei confronti dei bambini? .....	11
d. Quanto i genitori, che hanno avuto necessità, si ritengono soddisfatti della disponibilità da parte del personale educativo all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate ? .....	11
e. Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a? .....	12
3. VALUTAZIONE DELLA FAMIGLIA SULLA SCUOLA D'INFANZIA FREQUENTATA .....	13
a. In che misura i genitori ritengono che la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose che sono importanti? .....	13
b. Valutazione complessiva delle famiglie sulla scuola d'infanzia frequentata .....	13
4. RAPPORTO CON GLI UFFICI AMMINISTRATIVI DEL COMUNE DI BRESCIA .....	14
a. In che misura i genitori ritengono che informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune di Brescia siano chiare e puntuali? .....	14
b. Quanto i genitori, che hanno avuto la possibilità, ritengono semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia ? .....	14
c. In che misura i genitori ritengono che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano aggiornate, chiare e complete? .....	15
d. In che misura i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto/accoglienza da parte degli operatori degli Uffici amministrativi del Comune? .....	15
5. Valutazione complessiva delle famiglie sul servizio offerto .....	16
1. L'ORGANIZZAZIONE E I TASSI DI RISPOSTA DELL'INDAGINE .....	17
2. ALTRE INFORMAZIONI STRUTTURALI DELLE FAMIGLIE RISPONDENTI .....	20

## EXECUTIVE SUMMARY

Nel mese di giugno 2019, è stata realizzata dal Settore Servizi per l'infanzia e dall'Ufficio di Statistica del Comune di Brescia, un'indagine *Customer Satisfaction* sulla percezione della qualità dei servizi erogati nelle scuole di infanzia da parte delle famiglie.

L'indagine prevedeva la compilazione da parte dei genitori di un questionario cartaceo o *online* relativo a varie dimensioni della qualità, come la partecipazione alla vita scolastica, il rapporto con gli uffici amministrativi, il rapporto con il personale, le aspettative e priorità delle famiglie e la valutazione complessiva.

Nel complesso ha risposto il 40,8% delle famiglie iscritte (per l'indagine online il 45,6% di quelle invitate e per l'indagine cartacea il 41,3% delle famiglie contattate).

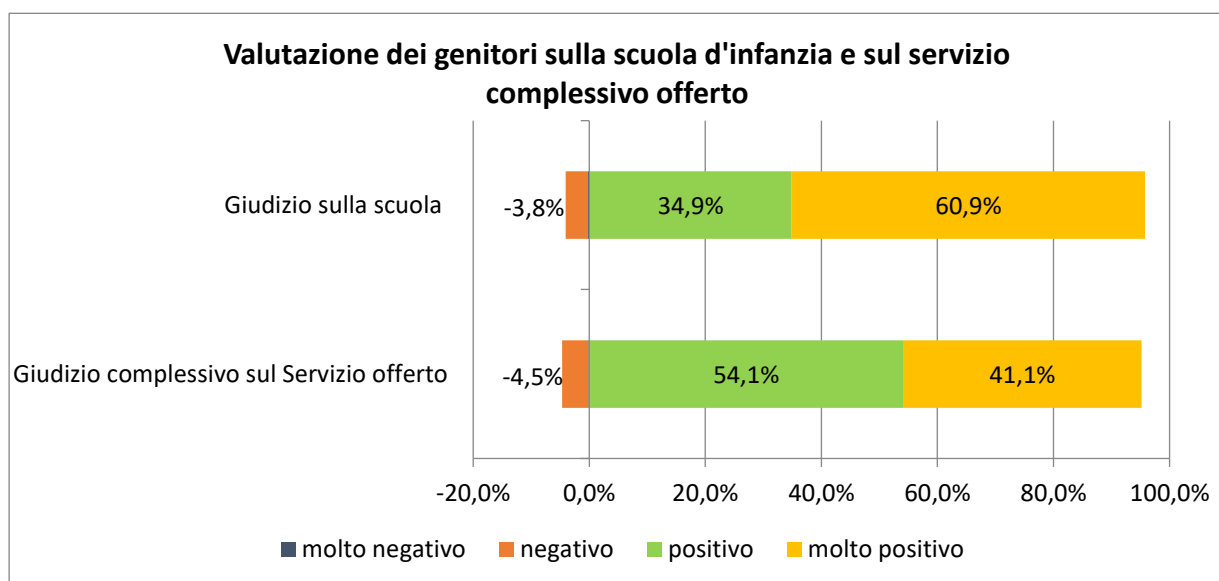
Tra i principali risultati dell'indagine si sottolinea l'alta partecipazione alla vita della scuola da parte dei genitori, seguito dal loro interesse nel seguire le attività dei propri figli in tutte le forme, dai colloqui individuali al consultare giornalmente la bacheca, al prendere visione dei lavori realizzati dai bambini. Elevata la soddisfazione delle famiglie nel rapporto che ha il personale educativo nei loro confronti e con i bambini iscritti.

La valutazione delle famiglie è complessivamente molto positiva, soprattutto in relazione alla scuola frequentata (voto medio pari a 8,7). Lievemente inferiore (voto medio pari a 8,1) la valutazione sul servizio offerto nel suo complesso (scuola, uffici amministrativi e sito internet).

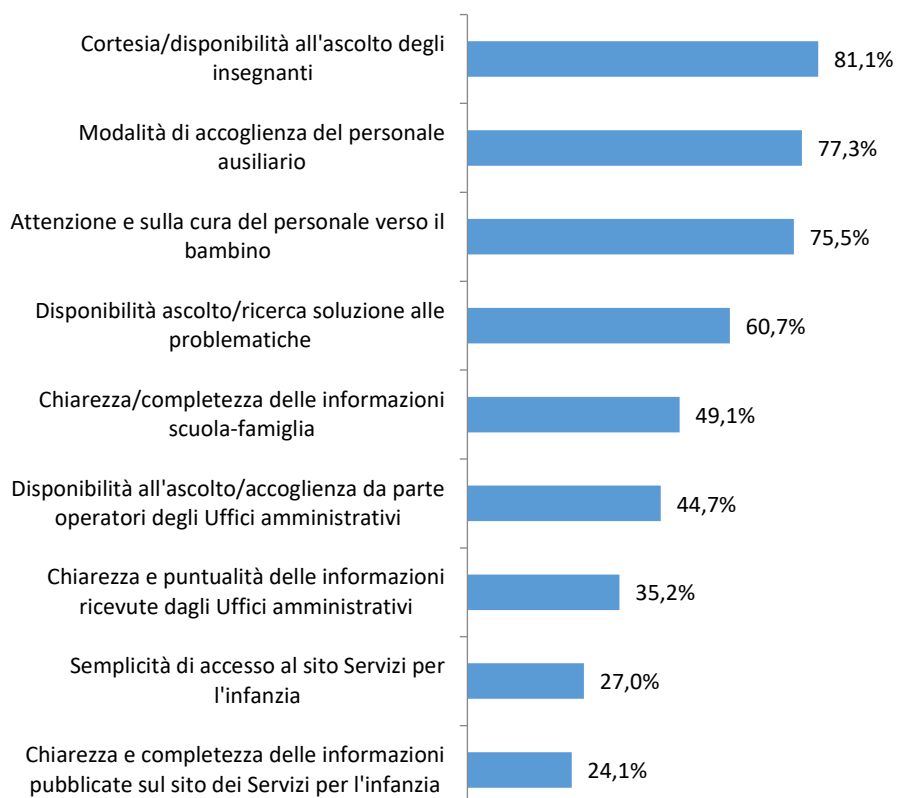
Il giudizio sugli uffici amministrativi è abbastanza positivo. Le famiglie si ritengono abbastanza soddisfatte delle informazioni rilasciate dagli uffici amministrativi, della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza da parte degli operatori.

Critico, invece, l'aspetto del sito internet del Comune di Brescia, la cui accessibilità è ritenuta dal 15,5% delle famiglie poco soddisfacente e le informazioni pubblicate poco chiare e complete.

Rispetto ai risultati dell'indagine *Customer Satisfaction* condotta nell'anno scolastico precedente, i giudizi complessivi delle famiglie sono in linea per quanto riguarda la scuola frequentata e in aumento per il servizio complessivamente offerto, nonostante i singoli limiti indicati nei punti precedenti.



### Famiglie con MOLTA soddisfazione per aspetto



### Famiglie con elevato interesse per aspetto

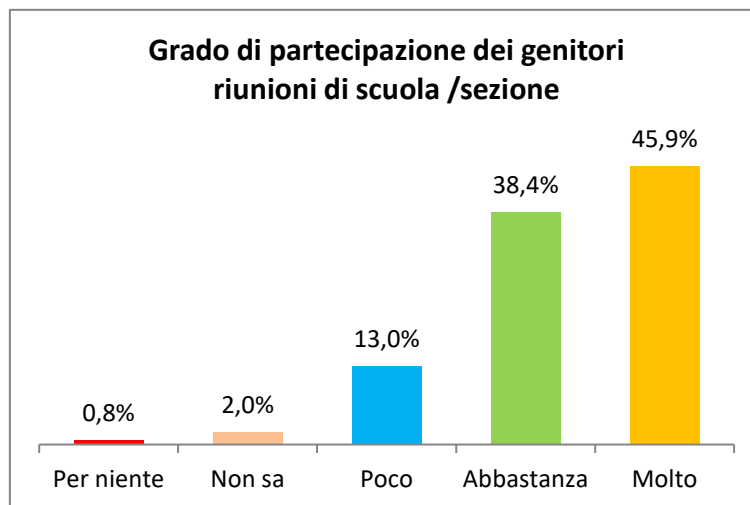


# RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

## 1. Partecipazione dei genitori alla vita della scuola

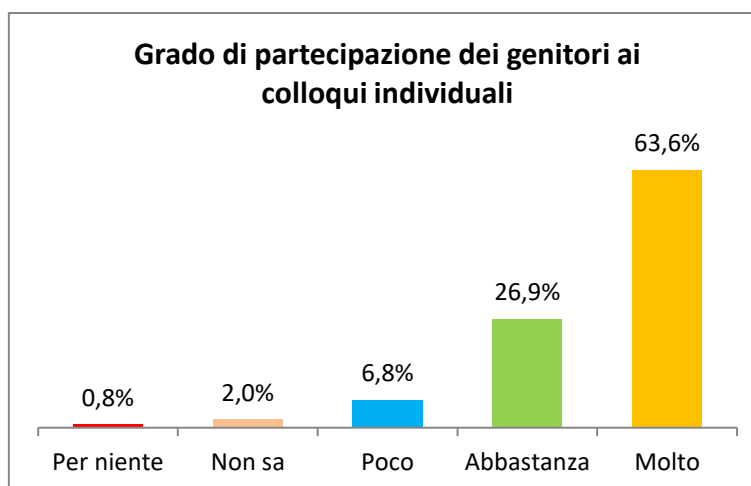
### a. Quanto partecipano i genitori alla vita della scuola attraverso riunioni di scuola/sezione ?

La partecipazione dei genitori alle riunioni di scuola è piuttosto alta: il 45,9% dei genitori dichiara di partecipare *molto*, il 38,4% *abbastanza*. Entrambi in aumento rispetto all'anno precedente.



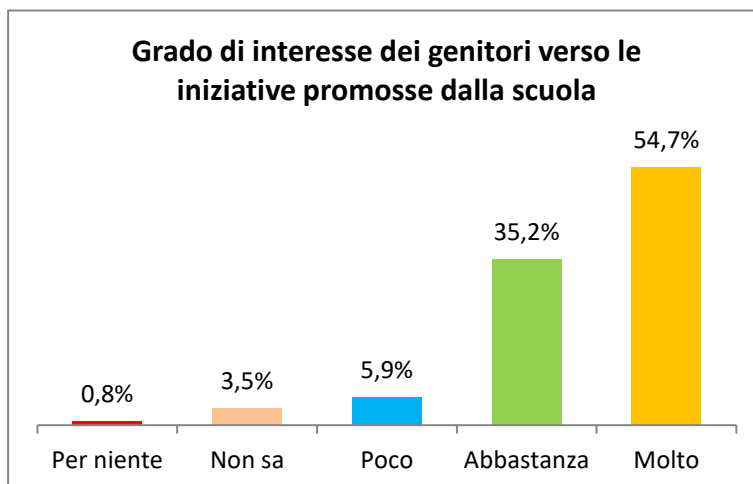
### b. Quanto partecipano i genitori alla vita della scuola attraverso colloqui individuali?

Elevata partecipazione dei genitori alla vita della scuola (colloqui individuali ecc.): il 63,6% partecipa *molto* (in aumento rispetto all'anno precedente), il 26,9% *abbastanza*.



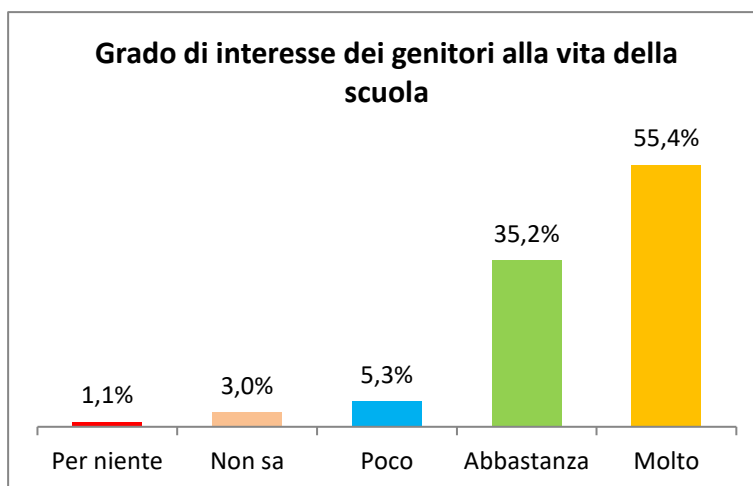
**c. Quanto i genitori sono interessati alle iniziative promosse per loro?**

Più della metà delle famiglie (54,7%) è *molto* interessata a partecipare alle iniziative promosse per i genitori. Se si aggiunge a questa percentuale quella di chi ha risposto che è *abbastanza* interessata (35,2%), si arriva al 89,9% di famiglie che ha espresso un buon interesse. In diminuzione rispetto all’anno precedente la quota dei “molto interessati” a favore degli “abbastanza”.



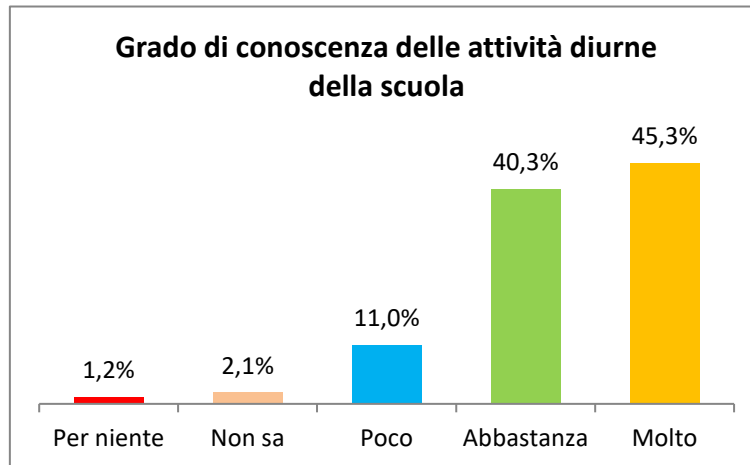
**d. Quanto i genitori sono interessati alla vita della scuola?**

Elevato interesse delle famiglie verso la vita della scuola: il 55,4% è *molto* interessato, il 35,2% lo è *abbastanza*, per un totale del 90,6% di famiglie. In diminuzione rispetto all’anno precedente la quota dei “molto interessati” a favore degli “abbastanza”.



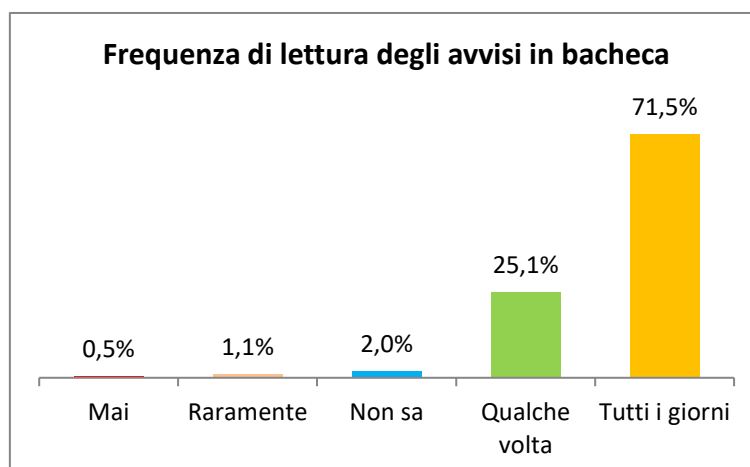
**e. Quanto i genitori conoscono le attività diurne dei propri figli nella scuola?**

Elevato grado di conoscenza delle attività diurne svolte dai propri figli nella scuola da parte dei genitori: il 45,3% risponde con *molto* e il 40,3% con *abbastanza*, per un totale di 85,6% dei genitori. Il risultato è in linea con quello dell'anno precedente.



**f. Con quale frequenza i genitori leggono gli avvisi in bacheca?**

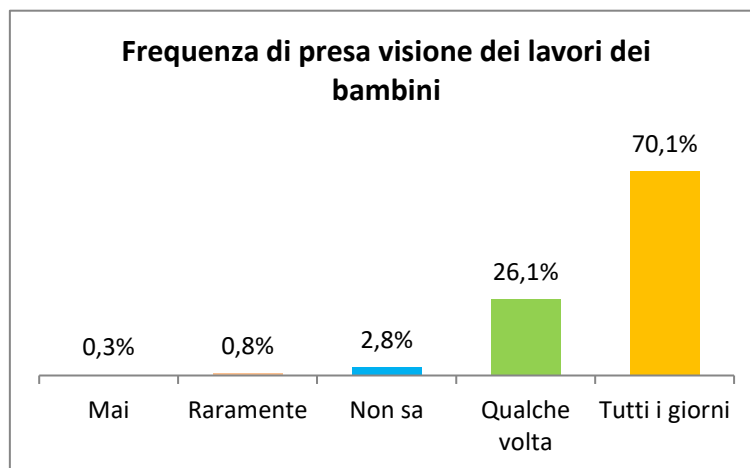
Il 71,5% dei genitori legge gli avvisi in bacheca *tutti i giorni*. Solo 1,6% delle famiglie non li legge *mai* o lo fa *raramente*. Il risultato è in linea con quello dell'anno precedente.





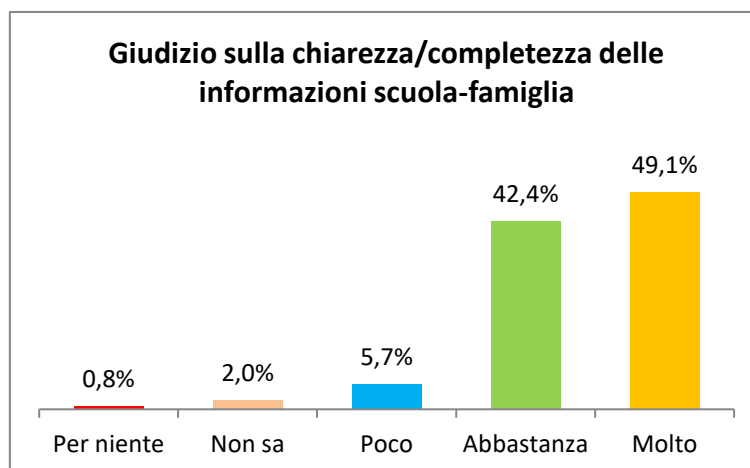
**g. Con quale frequenza i genitori prendono visione dei lavori dei bambini?**

Il 70,1% dei genitori dichiara di prendere visione dei lavori dei bambini *tutti i giorni*. Solo il 1,1% delle famiglie non prende *mai* visione dei lavori dei bambini o lo fa *raramente*.



**h. Quanto i genitori considerano chiare e complete le informazioni scuola- famiglia?**

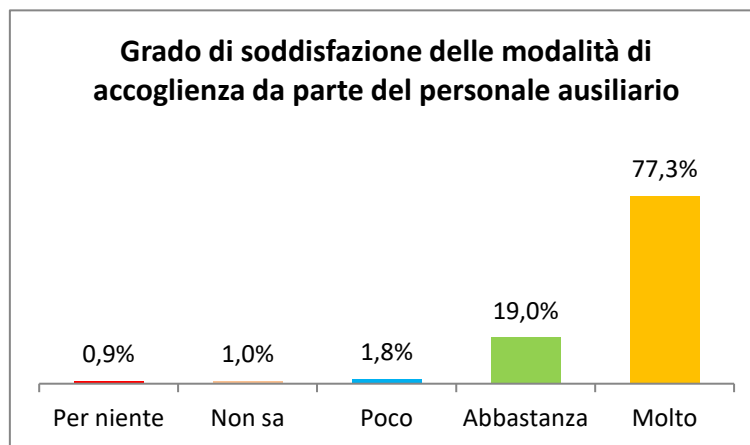
Positivo il giudizio delle famiglie sulla chiarezza e completezza delle informazioni scuola-famiglia: il 49,1% molto, il 42,4% abbastanza, per un totale del 91,5% delle famiglie. In lieve diminuzione il giudizio positivo complessivo (era 94,5% l'anno precedente). In diminuzione rispetto all'anno precedente la quota dei "molto" a favore degli "abbastanza".



## 2. Rapporto con il personale educativo

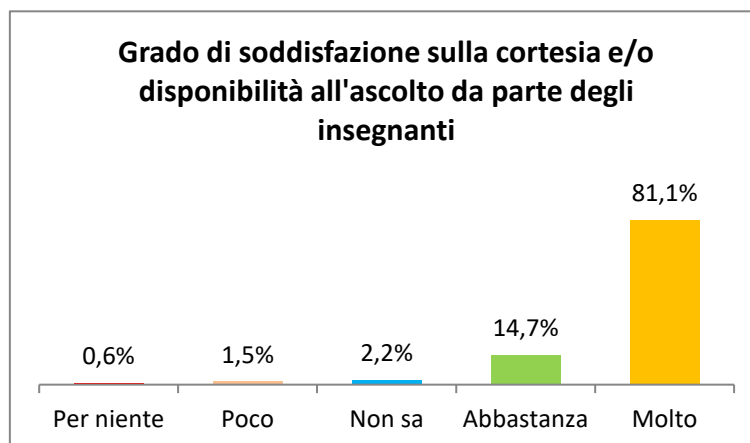
### a. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti delle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario?

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie sulle modalità di accoglienza da parte del personale ausiliario: il 77,3% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto, seguito dal 19,0% *abbastanza*. In diminuzione rispetto all'anno precedente la quota dei "molto" a favore degli "abbastanza".



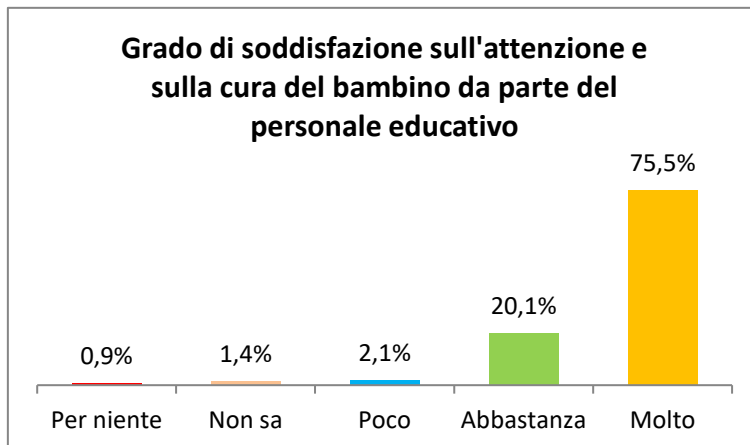
### b. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti della cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti?

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie: l'81,1% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto della cortesia e/o disponibilità all'ascolto da parte degli insegnanti. Dato in lieve calo rispetto all'anno precedente (83,3%).



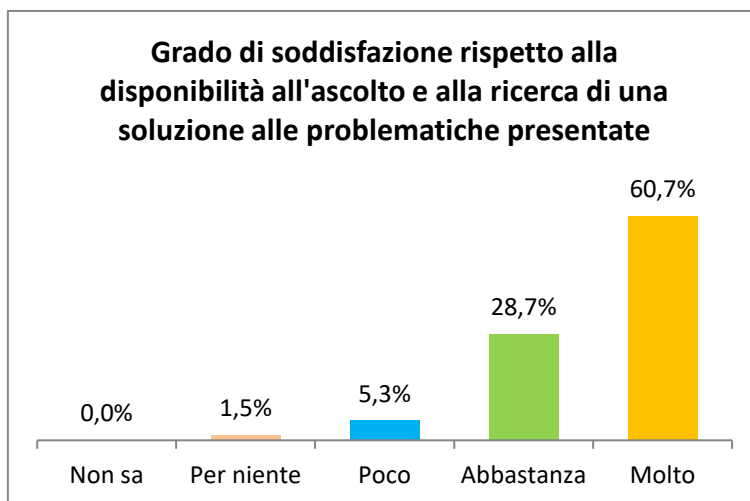
**c. Quanto i genitori si ritengono soddisfatti dell'attenzione e della cura che ha il personale educativo nei confronti dei bambini?**

Nettamente positivo il giudizio delle famiglie sull'attenzione e sulla cura che ha il personale educativo nei confronti dei bambini: il 75,5% dei genitori si ritiene *molto* soddisfatto e il 20,1% *abbastanza*. In lieve diminuzione rispetto all'anno precedente la quota dei “molto” a favore degli “abbastanza”.



**d. Quanto i genitori, che hanno avuto necessità, si ritengono soddisfatti della disponibilità da parte del personale educativo all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate ?**

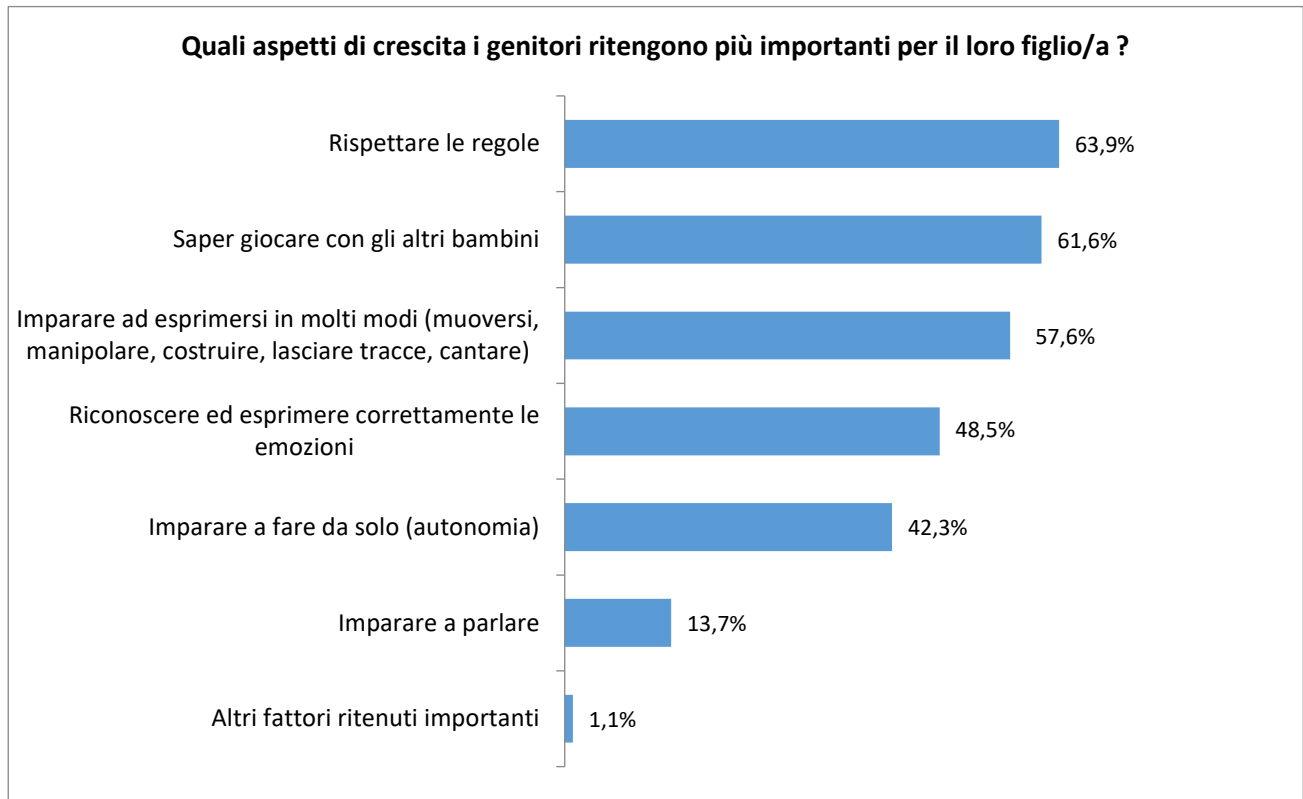
Il 89,4% dei genitori (tra quelli che hanno avuto la necessità di contattare la coordinatrice della scuola) si ritiene più che abbastanza (molto + abbastanza) soddisfatto della disponibilità all'ascolto e alla ricerca di una soluzione alle problematiche presentate. Dato in lieve calo rispetto all'anno precedente (93,3%).



## Aspetti considerati prioritari dai genitori per la crescita dei bambini

### e. Quali dei seguenti aspetti di crescita ritiene più importanti per Suo figlio/a?

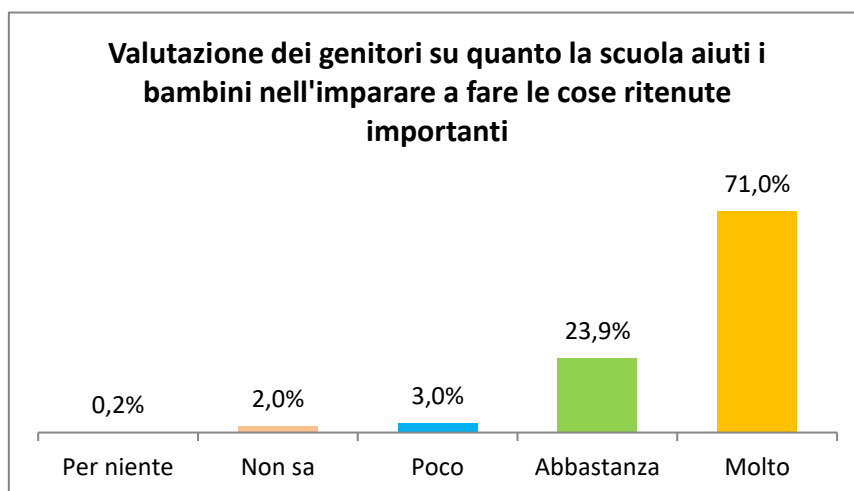
Alla domanda multipla relativa a quali aspetti le famiglie ritengono essere più importanti per la crescita dei loro figli, il 63,9% delle famiglie ha risposto “Rispettare le regole” seguito dal 61,6% del “Saper giocare con gli altri bambini” e dal 57,6% dell’“Imparare ad esprimersi in molti modi”.



### 3. Valutazione della famiglia sulla scuola d'infanzia frequentata

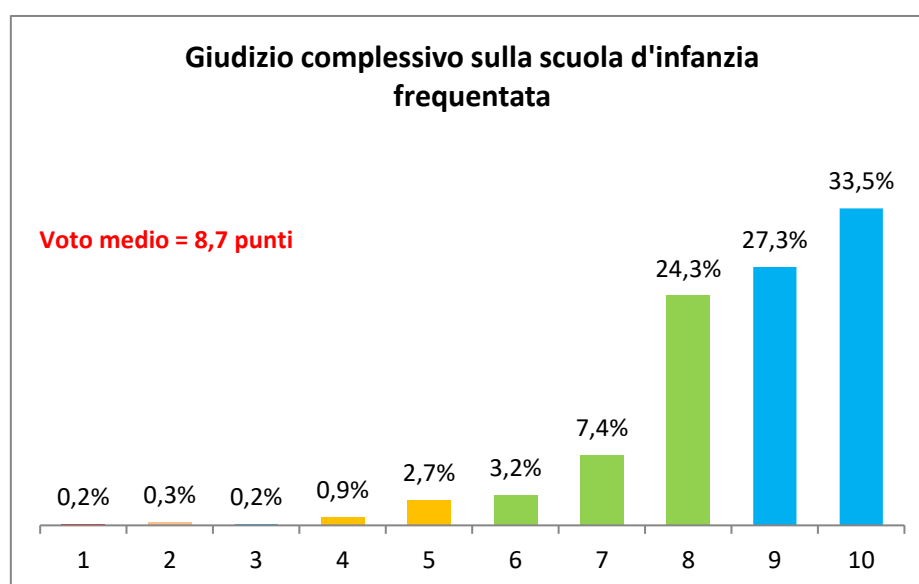
- a. In che misura i genitori ritengono che la scuola aiuti i bambini nell'imparare a fare le cose che sono importanti?

Positivo il giudizio dei genitori sulla scuola: il 71,0% delle famiglie intervistate ritiene che la scuola aiuti *molto* i bambini nell'imparare a fare le cose ritenute importanti. Dato lievemente in aumento (69,4%) rispetto all'anno precedente.



- b. Valutazione complessiva delle famiglie sulla scuola d'infanzia frequentata

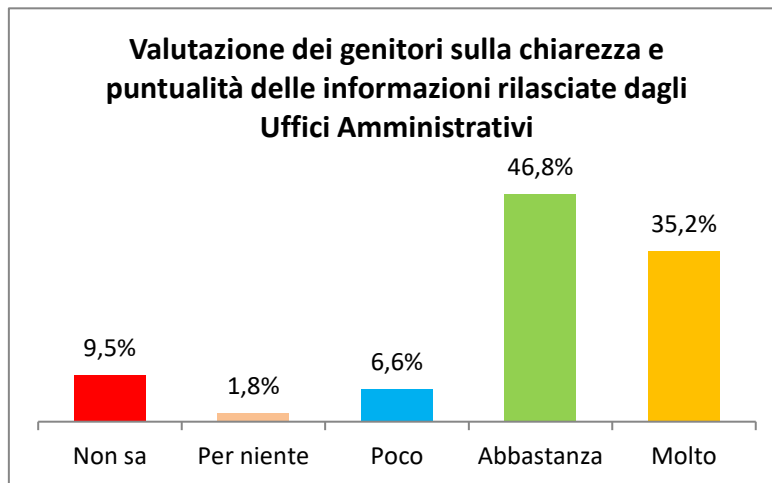
Il giudizio complessivo sulla scuola frequentata è piuttosto alto: il 60,8% delle famiglie intervistate ha fornito un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 34,9% positivo (voto pari a 6, 7 o 8), il 3,8% negativo (voto pari a 3, 4 o 5) e infine molto negativo 0,5%. Il voto medio è stato di 8,7 punti, confermando il giudizio dell'anno precedente.



#### 4. Rapporto con gli Uffici Amministrativi del Comune di Brescia

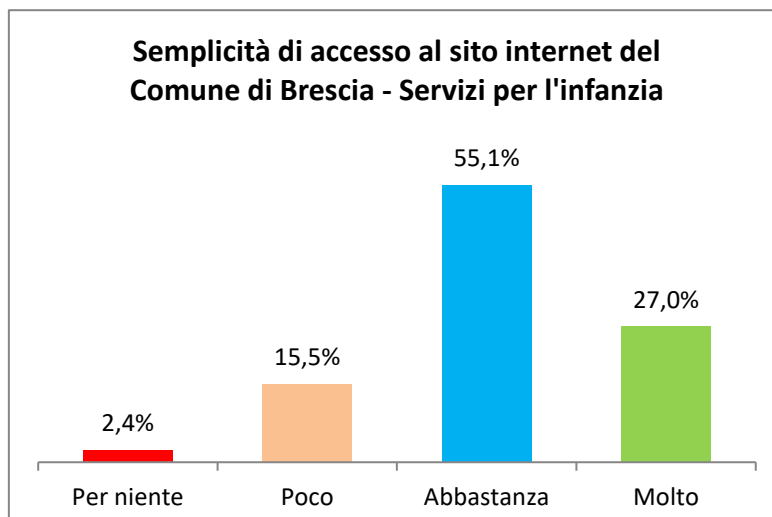
- a. In che misura i genitori ritengono che informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune di Brescia siano chiare e puntuali?

Buona la valutazione delle famiglie intervistate sulle informazioni rilasciate dagli Uffici Amministrativi del Comune: il 46,8% delle famiglie ritiene che siano *abbastanza* chiare e puntuali, il 35,2% ritiene siano *molto* chiare e puntuali. Entrambe le percentuali sono in leggero calo rispetto alla precedente rilevazione.



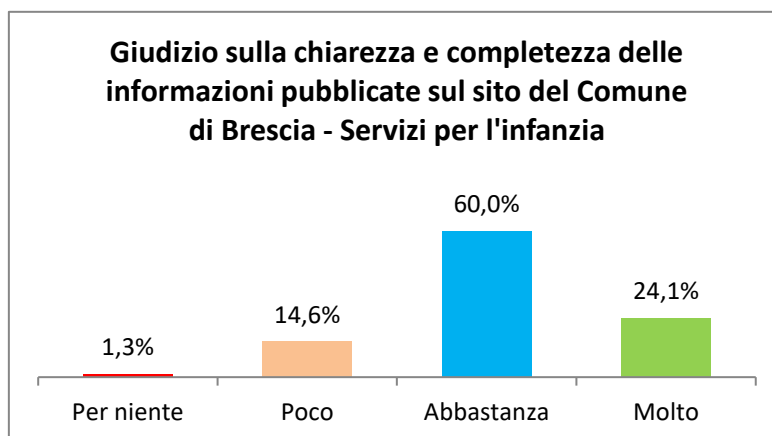
- b. Quanto i genitori, che hanno avuto la possibilità, ritengono semplice accedere al sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia ?

Più della metà delle famiglie intervistate tra quelle che hanno avuto un'esperienza di accesso a internet, ritiene *abbastanza* semplice accedere al sito del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia. Il 27,0% lo ritiene *molto* semplice, dato in diminuzione rispetto all'anno precedente (31,0%).



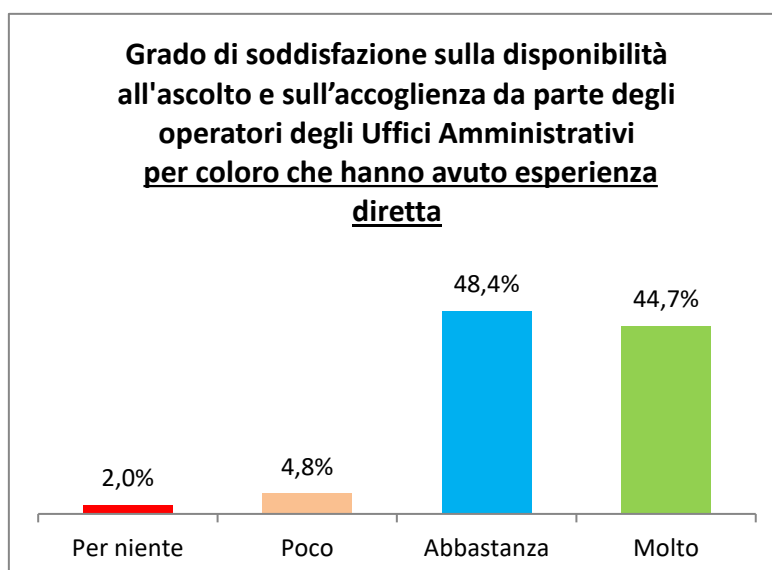
**c. In che misura i genitori ritengono che le informazioni pubblicate sul sito Internet del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano aggiornate, chiare e complete?**

Il 60,0% delle famiglie tra quelle che hanno avuto un'esperienza di accesso, ritiene che le informazioni pubblicate sul sito del Comune di Brescia - Servizi per l'infanzia siano *abbastanza* aggiornate, chiare e complete. Il 24,1% ritiene che lo siano *molto*. Nessuna variazione significativa rispetto all'anno precedente.



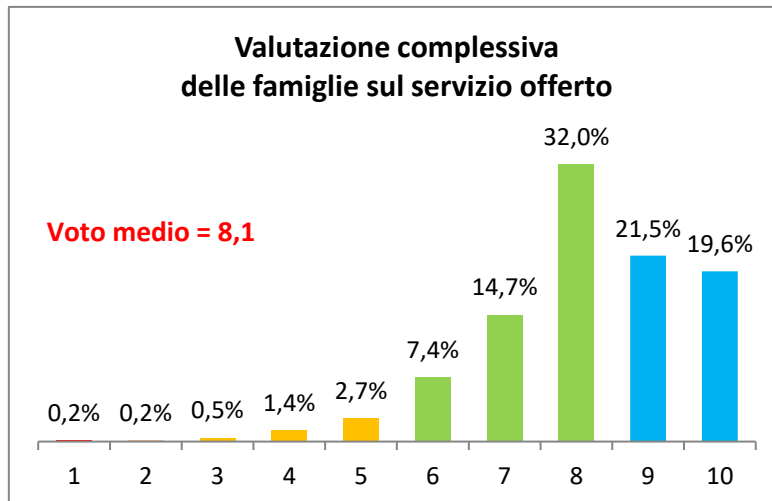
**d. In che misura i genitori si ritengono soddisfatti della disponibilità all'ascolto/accoglienza da parte degli operatori degli Uffici amministrativi del Comune?**

Il 44,7% delle famiglie tra quelle che hanno avuto contatto con gli uffici amministrativi si ritiene *molto* soddisfatto della disponibilità all'ascolto e all'accoglienza ricevuta dagli operatori degli Uffici Amministrativi del Comune. Il 48,4% si ritiene *abbastanza* soddisfatto, per un totale del 93,1%. Rispetto all'anno precedente, la "molta" soddisfazione è in lieve calo, spostandosi verso l'"abbastanza".

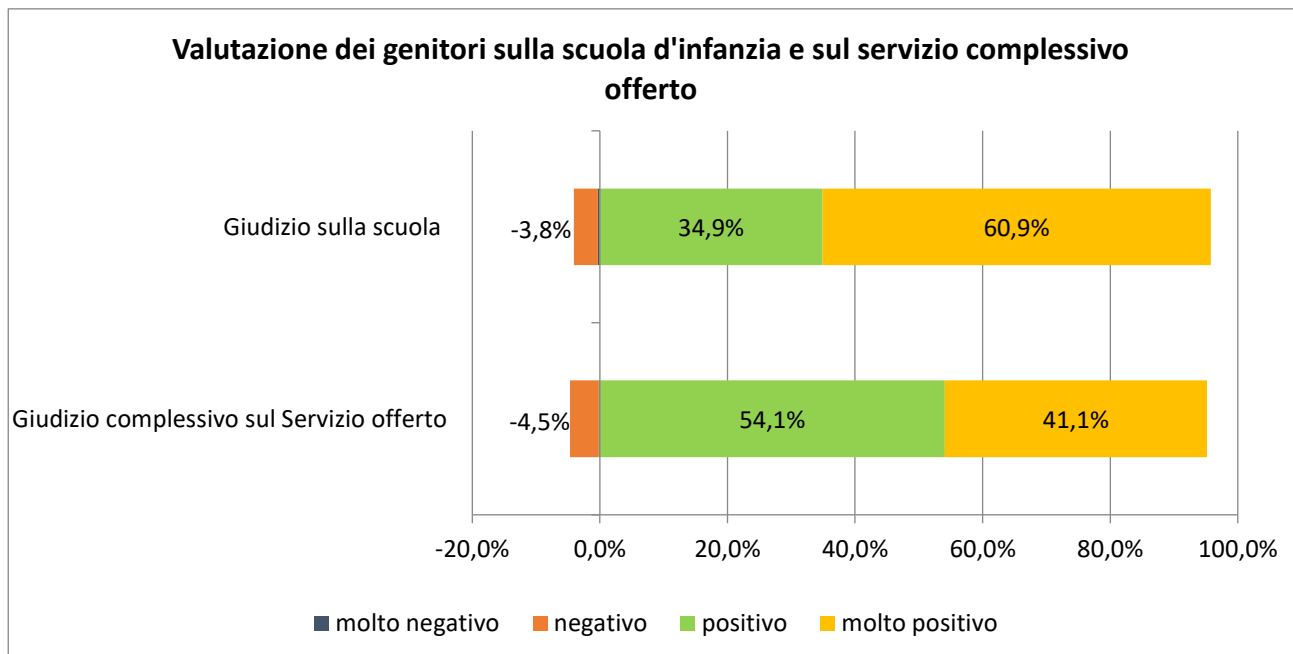


## 5. Valutazione complessiva delle famiglie sul servizio offerto

Il giudizio complessivo sul servizio offerto nel suo complesso (scuola, uffici amministrativi e sito internet) è piuttosto alto: il 41,1% delle famiglie intervistate ha espresso un giudizio molto positivo (voto pari a 9 o 10), il 54,1% positivo (voto pari a 6, 7 o 8), solo il 4,5% negativo (voto pari a 3, 4 o 5) e l'0,4% molto negativo, con un punteggio medio di 8,1 punti.



Confrontando le valutazioni espresse dalle famiglie rispondenti sulla scuola frequentata e sul servizio offerto nel suo complesso, emerge un giudizio più elevato per le scuole frequentate: 8,7 per la scuola e 8,1 per il servizio complessivo.



Rispetto all'edizione precedente dell'indagine (anno 2017-18), le famiglie presentano lo stesso livello di soddisfazione per le scuole di infanzia frequentate (in entrambi i casi voto pari a 8,7) e un lieve aumento della loro soddisfazione nei confronti del Servizio educativo complessivamente offerto, passando da un voto medio del 7,9 all'8,1.



## APPENDICE STATISTICA

### 1. L'organizzazione e i tassi di risposta dell'indagine

Anche per l'anno scolastico 2018-19, come per il precedente, l'indagine di Customer Satisfaction sulle Scuole d'Infanzia del Comune di Brescia è stata condotta con due diverse modalità di somministrazione del questionario: via web e cartaceo<sup>1</sup>.

Nello specifico, in 17 scuole di infanzia, le famiglie sono state contattate via mail utilizzando gli indirizzi da loro forniti al momento dell'iscrizione e sono state invitate a rispondere via web compilando un questionario elettronico predisposto con il software *Limesurvey* dall'Ufficio di Statistica del Comune. Solo in quattro scuole (Bettinzoli, Collodi, Leonessa, Zammarchi), caratterizzate da una elevata presenza di famiglie straniere, è stata fatta la scelta di somministrare un questionario cartaceo. La scelta è stata suggerita dai risultati della precedente edizione di indagine, in cui era emerso che molte famiglie straniere avevano presentato alcune difficoltà nella compilazione *online* per motivi legati agli aspetti informatici (possesso pc, dimestichezza informatica ecc.) e di comprensione del testo del questionario. Pertanto, in questa nuova occasione di indagine e, solo per queste quattro scuole, la compilazione è stata aiutata dalla presenza di mediatori culturali e dal personale educatore della scuola.

Tav. 1 – Iscritti per scuola e possesso mail - A.s. 2018-19

Scuola d'infanzia	Totale famiglie iscritte	Famiglie con mail	Percentuale famiglie con mail
<b>Modalità di somministrazione VIA WEB</b>			
Abba	95	83	87,4
Agazzi	133	128	96,2
Agosti	135	104	77,0
Battisti	49	46	93,9
Caionvico	48	45	93,8
Carboni	73	65	89,0
Don Bosco	123	109	88,6
Gallo	49	48	98,0
Ingranata Monterosso	62	56	90,3
Pasquali	72	67	93,1
Rebuffone	72	68	94,4
S. Eustacchio	40	34	85,0
S. Polo 1	85	77	90,6
Tadini	43	36	83,7
Tonini	66	56	84,8
Trento	71	60	84,5
Valotti	41	41	100,0
<b>Totale</b>	<b>1.257</b>	<b>1.123</b>	<b>89,3</b>
<b>Modalità di somministrazione CARTACEA</b>			
Bettinzoli	72	62	86,1
Collodi	73	58	79,5
Leonessa	124	105	84,7
Zammarchi	94	72	76,6
<b>Totale cartaceo</b>	<b>363</b>	<b>297</b>	<b>81,8</b>
<b>Totale VIA WEB E CARTACEA</b>	<b>1.621</b>	<b>1.420</b>	<b>87,6</b>

<sup>1</sup> L'indagine online ha restituito complessivamente tassi di risposta migliori di quelli riscontrati con il cartaceo. Inoltre, si ricorda che l'utilizzo di software per la somministrazione del questionario permette un maggior controllo delle risposte fornite contenendo gli errori di compilazione e consente di velocizzare l'indagine eliminando la fase di registrazione dei dati su supporto informatico.

Complessivamente sono state invitate a partecipare alla rilevazione 1.621 famiglie di cui 1.123 via mail e 363 di presenza presso la scuola<sup>2</sup>. Alle restanti 135 famiglie, sprovviste di mail ma appartenenti alle scuole raggiunte con modalità di risposta *online*, è stata comunque data la possibilità di rispondere compilando un questionario cartaceo disponibile nelle segreterie delle scuole contattate *online*.

Nel complesso hanno risposto, in modo completo e valido, 662 famiglie, di cui 512 via web e 150 compilando il questionario cartaceo. Pertanto il tasso di risposta complessivo è stato del 40,8%<sup>3</sup>, lievemente più alto per l'indagine via web (45,6%) rispetto alla versione cartacea (41,3%).

Tav. 2 – Report di monitoraggio dell'indagine e tassi di risposta - A.s. 2018-19

Scuola d'infanzia	Invitati <i>online</i>	Invitati cartacei	Famiglie non contattabili per mail*	Invitati totali	Compilati <i>online</i>	Compilati cartacei	Totale compilati (incluse le famiglie non contattabili)
Valori assoluti	1.123	363	135	1.621	512	150	<b>662</b>
Tassi di risposta	69,3%	22,4%	8,3%	100,0	<b>45,6</b>	<b>41,3</b>	<b>40,8</b>

\* Non sono state contattate via mail 135 famiglie a causa dell'assenza di questa informazione nei registri amministrativi.

Tav. 3 – Report di monitoraggio dell'indagine: distribuzione dei questionari compilati per modalità di restituzione dei questionari compilati e tassi di risposta per Scuola d'infanzia - A.s. 2018-19

Scuola D'infanzia	Numero questionari compilati via web	Numero questionari cartacei compilati	Tassi di risposta per Scuola d'infanzia
Abba	27		32,5
Agazzi	76		59,4
Agosti	35		33,7
Battisti	28		60,9
Bettinzoli		35	48,6
Caionvico	32		71,1
Carboni	26	1	42,8
Collodi		25	34,2
Don Bosco	42		38,5
Gallo	20		41,7
Ingranata Monterosso	37		66,1
Leonessa	1	44	36,3
Pasquali	32		47,8
Rebuffone	30		44,1
S. Eustacchio	16		47,1
S. Polo1	34		44,2
Tadini	22		61,1
Tonini	11		19,6
Trento	19		31,7
Valotti	24		58,5
Zammarchi		45	47,9
<b>Totale</b>	<b>512</b>	<b>150</b>	<b>44,5</b>

Le famiglie straniere sembrano preferire la modalità cartacea, presumibilmente per problematiche inerenti ad aspetti informatici e per la maggiore assistenza alla compilazione da parte dei mediatori culturali e del personale educativo presente nelle scuole. Infatti, tra i questionari compilati in modalità cartacea troviamo soprattutto stranieri, così come nella versione *online* ci sono soprattutto italiani (tav. 4). Questo risultato è sicuramente influenzato dal fatto che le scuole in cui è stato

<sup>2</sup> Tra quelle contattate per mail, 33 non sono state raggiunte a causa dell'indirizzo errato di posta elettronica.

<sup>3</sup> Il tasso di risposta complessivo è più basso perché tiene conto delle 135 famiglie non raggiungibili via mail che di fatto non hanno partecipato all'indagine.

somministrato il questionario cartaceo sono caratterizzate da un'alta presenza straniera (Bettinzoli, Collodi, Leonessa, Zammarchi).

Tav. 4 – Famiglie iscritte rispondenti per cittadinanza del capofamiglia e modalità di somministrazione del questionario.

Cittadinanza famiglie	Numero famiglie (Valori assoluti)			Valori percentuali per modalità di compilazione		Valori percentuali per cittadinanza	
	Questionario cartaceo	Questionario online	Totale	Questionario cartaceo	Questionario online	Questionari o cartaceo	Questionari o online
Italiana	59	430	489	39,3%	84,0%	12,1%	87,9%
Straniera	87	80	167	58,0%	15,6%	52,1%	47,9%
Dato non disponibile	4	2	6	2,7%	0,4%	66,7%	33,3%
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>512</b>	<b>662</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>22,7%</b>	<b>77,3%</b>

La strategia metodologica di contattare di persona le famiglie straniere al fine di somministrare loro il questionario e di utilizzare i mediatori culturali per l'assistenza alla compilazione si è rivelata vincente. Le analisi per singola scuola (tav.5), infatti, mostrano che nelle quattro scuole scelte il tasso di risposta finale per le famiglie straniere è stato piuttosto elevato, pari al 43,7%, più che doppio rispetto a quello registrato nelle scuole contattate *online* (21,6%).

Tav. 5 – Iscritti, di cui stranieri, e tassi di risposta degli stranieri per modalità di somministrazione e scuola.

Scuola d'infanzia	Numero bambini iscritti – A.s. 2018-19	Di cui stranieri -A.s. 2018-19	% iscritti stranieri per ciascuna scuola	Stranieri rispondenti	Tassi di risposta degli stranieri
<b>Modalità di somministrazione VIA WEB</b>					
Abba	95	36	37,9%	5	13,9%
Agazzi	133	7	5,3%	5	71,4%
Agosti	135	36	26,7%	5	13,9%
Battisti	49	14	28,6%	4	28,6%
Caionvico	48	3	6,3%	1	33,3%
Carboni	73	34	46,6%	5	14,7%
Don Bosco	123	52	42,3%	15	28,8%
Gallo	49	10	20,4%	2	20,0%
Ingranata Monterosso	62	13	21,0%	4	30,8%
Pasquali	72	22	30,6%	6	27,3%
Rebuffone	72	22	30,6%	6	27,3%
S. Eustacchio	40	11	27,5%	0	0,0%
S. Polo 1	85	21	24,7%	4	19,0%
Tadini	43	14	32,6%	3	21,4%
Tonini	66	38	57,6%	9	23,7%
Trento	71	33	46,5%	4	12,1%
Valotti	41	5	12,2%	2	40,0%
<b>Totale</b>	<b>1.257</b>	<b>371</b>	<b>29,5%</b>	<b>80</b>	<b>21,6%</b>
<b>Modalità di somministrazione CARTACEA</b>					
Bettinzoli	72	32	44,4%	17	53,1%
Collodi	73	40	54,8%	14	35,0%
Leonessa	124	71	57,3%	25	35,2%
Zammarchi	94	56	59,6%	31	55,4%
<b>Totale cartaceo</b>	<b>363</b>	<b>199</b>	<b>54,8%</b>	<b>87</b>	<b>43,7%</b>

## 2. Altre informazioni strutturali delle famiglie rispondenti

Il 73,9% delle famiglie rispondenti sono di origine italiana, il 25,2% di origine straniera.

Le famiglie sono quasi equamente distribuite tra i tre livelli di classi dei bambini (piccoli, medi e grandi), con una lieve maggiore presenza nella classe dei mediani.

Il 75,4% dei questionari è stato compilato dalla mamma, con età media di 37,6 anni (38 età modale) e il 21,3% dai papà. Nelle famiglie straniere ci sono stati casi di sorelle o fratelli che hanno aiutato i genitori nella compilazione.

