

	Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia		
	Processo: Monitoraggio della soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia		Pagina 1 di 6

La qualità dell'offerta nei servizi educativi per la prima infanzia comunali

Anno educativo 2022/2023. Indagine sulla soddisfazione dei genitori della qualità dell'offerta. Qualità percepita dalle famiglie dei bambini/e che frequentano i servizi educativi per la prima infanzia comunali. Sintesi dei dati emersi dalla rilevazione.

L'indagine, alle famiglie dei bambini e delle bambine che frequentano i servizi educativi per la prima infanzia comunali, misura il grado di soddisfazione dei genitori per il Servizio erogato. Per l'anno 2023 l'indagine è stata svolta in riferimento al periodo di prolungamento del servizio nel mese di Luglio che vedono coinvolti il 48,4% degli iscritti per l'intero a.e.

La percezione dei genitori, pur non essendo l'unico indicatore della qualità delle attività proposte, è un indicatore importante per orientare pedagogicamente le pratiche di accoglienza e la costruzione di relazioni che favoriscano il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie alla vita del Servizio. La soddisfazione dei genitori non è un sondaggio di opinione: rappresenta un sistema di ascolto per facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri e favorire una discussione dialogata che valorizzi il significato del progetto educativo, un dialogo trasformativo insieme alle famiglie, capace di modificare ed arricchire i reciproci punti di vista e le stesse identità, un valido modo di esercitare una partecipazione attiva.

I nidi rappresentano un luogo dove i più piccoli possono vivere esperienze formative significative, progettate e predisposte da personale in un ambiente organizzato opportunamente in modo funzionale alla loro crescita, dove poter sperimentare occasioni plurime di decentramento cognitivo e affettivo, oltre che di interazione costruttiva e trasformativa.

Le numerose indagini condotte a livello internazionale e nazionale evidenziano come tali servizi abbiano ricadute positive non solo sulla crescita e lo sviluppo dei bambini, ma anche sulle famiglie che trovano in questo servizio non solo un aiuto nella conciliazione dei tempi di cura e di lavoro, ma anche uno spazio di incontro, confronto e crescita della propria dimensione genitoriale.

La dimensione della Qualità tiene conto di tre livelli di Qualità:



Qualità percepita, che vede i genitori co-autori del Servizio nel condividere le scelte educative attraverso la partecipazione e l'utilizzo di Questionari di soddisfazione e nel dare il loro contributo con suggerimenti e indicazioni.



Qualità erogata dal Servizio, intendendo per **Qualità erogata** un servizio educativo pensato in tutti i suoi aspetti, pedagogici, metodologici, amministrativi, gestionali, organizzativi, che concretizza le sue azioni dal momento della richiesta della famiglia di iscrivere il proprio figlio/a al Servizio, fino al termine

del suo percorso formativo al nido, accompagnandolo, insieme ai genitori, alla conoscenza del ciclo successivo - la scuola dell'infanzia - per favorire il passaggio fra le due agenzie educative, attraverso visite conoscitive e la trasmissione di schede curricolari condivise con la famiglia.

Inoltre, con la valutazione delle prestazioni è strumento di controllo dell'efficacia delle scelte fatte dall'organizzazione e dei risultati ottenuti, oltre a contribuire a esplicitare un sistema di regole con standard e indicatori di qualità e modalità di verifica che favorisce la conoscenza della **Qualità erogata** dal Servizio, facilitando la valutazione oggettiva da parte delle famiglie: la puntuale informazione sulle esperienze proposte ai loro bambini e la possibilità di esprimersi sistematicamente sulle attività del Servizio sono necessarie per un servizio di qualità. Attraverso le procedure del sistema qualità il gradimento delle famiglie utenti viene più volte monitorato e questo è un importante contributo per il miglioramento delle attività proposte dal Servizio.

Il Sistema Qualità permette un reale controllo sulle attività proposte dal Servizio e condivise con le famiglie, che confermano, firmando i moduli e i questionari di gradimento, che ciò che viene proposto, è anche effettivamente realizzato.

Offrire alle famiglie elementi significativi e valutabili presentando loro il progetto pedagogico rivolto ai bambini, che indirizza l'azione educativa del servizio per condividere e riflettere insieme sulle linee guida pedagogiche, documentando le attività realizzate all'interno del nido e richiedendo ai genitori pareri, riflessioni e una valutazione sul benessere del loro bambino in relazione a momenti significativi come il passaggio dall'ambiente familiare a quello del nido -ambientamento-, a momenti di quotidianità come il pranzo, il sonno (routines), alle relazioni con adulti diversi da quelli conosciuti e con i pari, alle emozioni di scoprire realtà diverse dalla famiglia e dal nido - uscite didattiche, passaggio alla scuola dell'infanzia - favorisce la



Qualità partecipata e attiva delle famiglie alla vita del nido, come parte integrante di un luogo pensato per stare insieme con altri genitori, condividendo iniziative e progetti.

I dati che emergono dai questionari compilati dai genitori valutano la qualità dei servizi educativi per la prima infanzia accreditati, considerando aspetti quali:

-  il ruolo dell'organizzazione degli spazi e dei tempi del nido nello sviluppo del bambino;
-  il valore di una professionalità, quella degli educatori, sempre più qualificata e attenta non solo a rispondere ai bisogni del bambino, ma anche a quelli dei loro genitori;
-  l'importanza di un progetto educativo elaborato in funzione dei bisogni dell'utenza e di tutti gli attori sociali che con esso interagiscono;

per contribuire a delineare un modello di qualità dinamico, sempre teso verso una meta e per questo sottoposto a un continuo processo di monitoraggio e valutazione di quanto realizzato, funzionale al cambiamento, alla trasformazione, al miglioramento del sistema dei servizi erogati e al suo adeguamento ai bisogni educativi dell'utenza.

Obiettivo della rilevazione è quello di attivare un processo di ripensamento e miglioramento dei servizi educativi per la prima infanzia attraverso un percorso che, muovendo dalla valutazione esterna, fosse in grado di supportare l'attivazione di processi interni finalizzati all'autovalutazione e all'apprendimento organizzativo. Il punto di partenza reale del progetto è stato quello di favorire la funzione formativa della valutazione attraverso la restituzione di informazioni ai servizi educativi per attivare l'analisi dei processi interni e la promozione, presso i servizi educativi, di pratiche orientate alla lettura e interpretazione dei feedback ricevuti al fine di regolare le azioni successive e attivare processi di miglioramento.

Una volta individuati gli aspetti generali da valutare, sono stati declinati in elementi osservabili. Ogni sottocriterio è stato costruito in modo da valutare lo specifico elemento di qualità all'interno del

servizio secondo una scala di valutazione a dieci valori.

L'indagine si conclude con la quantificazione da 1 a 10 sull'immagine del servizio prevalente fra la gente e la quantificazione sempre da 1 a 10 della complessiva soddisfazione dei genitori per il servizio frequentato dal proprio figlio/a.

In questo report sono riportati i dati significativi emersi dall'indagine condotta con la collaborazione dei genitori dei bambini che frequentano il nido d'infanzia Agnoletti e del nido d'infanzia Stacciaburatta. Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e la qualità del servizio erogato, nell'ottica del rapporto con le famiglie-utenti e del miglioramento continuo. La metodologia adottata per realizzare l'indagine misura lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa, attraverso lo strumento del questionario, rivolto ai genitori dei bambini iscritti nei servizi alla prima infanzia.

Nido d'infanzia Agnoletti:

***bambini iscritti a.e. 2022/2023 n. 47 di cui
iscritti al prolungamento luglio al nido n. 22***

<i>questionari consegnati</i>	<i>questionari riconsegnati al servizio</i>	<i>%</i>
<i>22</i>	<i>16</i>	<i>72,73</i>

Nido d'infanzia Stacciaburatta:

***bambini iscritti a.e. 2022/2023 n. 48 di cui
iscritti al prolungamento luglio al nido n. 24***

<i>questionari consegnati</i>	<i>questionari riconsegnati al servizio</i>	<i>%</i>
<i>24</i>	<i>17</i>	<i>70,83</i>

***complessivamente la partecipazione alla
rilevazione per entrambi i nidi è 71,74%***

Cosa è emerso?

Dati generali Nido d'infanzia Agnoletti

Anno educativo 2022/2023	Importante	Soddisfatto
struttura e ambiente	9,67	9,38
aspetti educativi	9,76	9,48
organizzazione del servizio	9,67	9,33

Struttura e ambiente: fornisce le informazioni che l'occhio può cogliere, esamina l'ambiente fisico in cui si sviluppano le attività, considerando anche le caratteristiche strutturali come la cura dell'edificio, la cura degli arredi, la varietà dei giochi, la presenza di vivacità dell'ambiente – foto, lavori dei bambini -, la gradevolezza, la presenza di uno spazio esterno strutturato, la pulizia dei locali,....

	soddisfatto
Organizzazione e cura del giardino	8,91
Cura e Igiene dell'ambiente	9,70

Aspetti educativi: l'interesse si sposta verso il coinvolgimento nell'ambito educativo, con la possibilità di esprimere proprie esigenze educative, di visionare il materiale realizzato dal bambino, i materiali utilizzati.

	Soddisfatto
Accoglienza e ricongiungimento	9,42

Partecipazione delle famiglie: l'intento è quello di comprendere il coinvolgimento dei genitori alle attività e alla vita del nido.

	soddisfatto
Capacità di stabilire buone relazioni con le famiglie	9,42

Competenze del personale: analisi della percezione delle famiglie in relazione alla complessiva offerta educativa e del rapporto educatori/bambini.

	soddisfatto
--	-------------

Competenza del personale educativo	9,47
Competenze del personale non educativo	9,54

Servizio di prolungamento Luglio al nido: analisi del grado di soddisfazione finalizzato alla conciliazione della cura del bambino e dei tempi di lavoro dei genitori.

	Importante	Soddisfatto
Attività del prolungamento dei nidi d'infanzia	9,67	9,73

Grado di soddisfazione in riferimento agli aspetti generali 9,40 rispetto al grado di importanza riconosciuto 9,70

In riferimento al grado di soddisfazione delle famiglie relativo agli aspetti generali (struttura e ambiente, aspetti educativi, organizzazione del servizio), su un valore da 1 a 10, rispetto al grado di importanza riconosciuto dalle stesse, anch'esso su un valore da 1 a 10, si evidenzia che la media si mantiene sul 9 con una lieve flessione -0,30 rispetto al grado di importanza riconosciuto. Nel caso del servizio di luglio al nido la differenza fra la soddisfazione e l'importanza del servizio è un valore positivo +0,06.

Le parole ai genitori
Nido Agnoletti:

- *Spazi esterni - giardino da riqualificare: pericolosi per i bambini.*
- *Qualche disinfestazione in più in giardino, ci sono troppe zanzare e riguardare il servizio mensa soprattutto per i più piccoli.*
- *Sistemare il cancello all'ingresso che non si apre sufficientemente ed è di impedimento in caso di emergenze (es. accesso 118: barelle, ecc.). Grazie.*
- *Migliorare decisamente lo spazio esterno dalla cura del giardino, taglio dell'erba, panchine e giochi di legno usurate dal tempo e pericolose per i bimbi. Ma soprattutto la recinzione esterna rugginosa e vecchia.*
- *Ci dovrebbe essere più cura da parte del Comune degli spazi esterni, rinnovando le cose danneggiate.*
- *Siete tutte meravigliose. Servizio unico.*

Nido Stacciaburatta:

- *Comunicazione del prolungamento del servizio nido di luglio con più anticipo.*
- *Un maggior coinvolgimento delle famiglie con giornate in cui fare attività tutti insieme.*
- *Un piccolo suggerimento nel comunicare più dettagliatamente gli avvenimenti giornalieri del bambino al momento dell'uscita.*

Si ringraziano tutti coloro che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione sulla qualità dell'offerta relativa ai servizi educativi comunali per la prima infanzia.

a cura della U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali.