

|                                                                                                                                             |                                                                                                               |  |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|
| <br><b>Servizi Educativi<br/>all'infanzia<br/>Comunali</b> | <b>Report soddisfazione dell'utenza nei servizi<br/>educativi per la prima infanzia</b>                       |  |               |
|                                                                                                                                             | <b>Processo: Monitoraggio della soddisfazione<br/>dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia</b> |  | Pagina 1 di 6 |
|                                                                                                                                             |                                                                                                               |  |               |

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

**Anno educativo 2021/2022. 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\* che frequentano i servizi educativi per la prima infanzia comunali, misura il grado di soddisfazione dei genitori per il Servizio erogato. 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

*\*con il termine bambini si intendono le bambine/i bambini.*

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'emergenza Covid-19 ha reso necessari alcuni accorgimenti per riprendere, lentamente, le occasioni di assemblea con le famiglie, i colloqui individuali e i momenti di partecipazione all'interno dei servizi. Questa ripresa delle attività però è stata di fondamentale importanza per la vita dei servizi all'infanzia ed è stato sottolineato anche dalle famiglie. Dalle valutazioni si deduce quanto alcune restrizioni imposte dall'emergenza Covid -19 (diminuire il più possibile il tempo di permanenza dei genitori all'interno della struttura al momento dell'entrata e dell'uscita dei bambini, annullamento dei laboratori e incontri tematici ridotti) siano state vissute con difficoltà dalle famiglie, che hanno lamentato spesso una insufficienza di occasioni di incontro con il personale, nonostante la disponibilità degli educatori a svolgere colloqui ulteriori oltre a quelli previsti annualmente se richiesto dalle famiglie.

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. Attraverso la compilazione del questionario somministrato, l'**71,05 % delle famiglie-utenti** ha partecipato alla rilevazione, esprimendo le proprie opinioni sull'esperienza sperimentata quotidianamente nel Servizio. 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 n. 36***

| <b><i>questionari consegnati</i></b> | <b><i>questionari riconsegnati al servizio</i></b> | <b><i>%</i></b>     |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------|
| <b><i>36</i></b>                     | <b><i>30</i></b>                                   | <b><i>83,33</i></b> |

## *Cosa è emerso?*

In caso di non ammissione al servizio il bambino/a sarebbe stato affidato ad una struttura privata nel **51,52 %**, ad una baby-sitter nel **33,33 %**, ad uno dei genitori nel **12,12%**, ad i nonni o altri parenti nel **3,03 %** e lo **0,0%** cercherebbe altre alternative.

La scelta del Servizio da parte dei genitori è motivata da esigenze organizzative lavorative per il **60,53 %**, il **39,47 %** lo sceglie come importante esperienza educativa per il figlio/a, il **0,0 %** sceglie il Servizio per entrambi i motivi (esigenze organizzative lavorative e per l'importante esperienza educativa che il Servizio rappresenta).

### ***Dati generali Nido d'infanzia Agnoletti***

| <b>Anno educativo 2021/2022</b>      | <b>importante</b> | <b>Soddisfatto</b> |
|--------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>struttura e ambiente</b>          | <b>9,54</b>       | <b>8,98</b>        |
| <b>aspetti educativi</b>             | <b>9,63</b>       | <b>9,15</b>        |
| <b>partecipazione delle famiglie</b> | <b>9,47</b>       | <b>8,45</b>        |
| <b>organizzazione del servizio</b>   | <b>9,64</b>       | <b>9,10</b>        |

**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,....

|                                                                 | <b>Importante</b> | <b>soddisfatto</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Gradevolezza degli ambienti</b>                              | <b>9,53</b>       | <b>8,89</b>        |
| <b>Organizzazione degli spazi interni della struttura</b>       | <b>9,50</b>       | <b>8,82</b>        |
| <b>Presenza di spazi stimolanti per il bambino</b>              | <b>9,64</b>       | <b>9,00</b>        |
| <b>Personalizzazione degli spazi con immagini bambini</b>       | <b>9,32</b>       | <b>8,89</b>        |
| <b>Organizzazione e cura del giardino</b>                       | <b>9,46</b>       | <b>9,00</b>        |
| <b>Cura e Igiene dell'ambiente</b>                              | <b>9,85</b>       | <b>9,46</b>        |
| <b>Accessibilità della struttura (assenza barriere arch.,.)</b> | <b>9,50</b>       | <b>8,85</b>        |

**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. Nei questionari si è rilevato che alcune famiglie non hanno risposto sulla

presentazione del Progetto educativo e sulla verifica del Progetto stesso, ciò va tenuto presente nella lettura dei dati.

|                                                                             | <b>importante</b> | <b>Soddisfatto</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Modalità di ambientamento</b>                                            | <b>9,82</b>       | <b>9,35</b>        |
| <b>Accoglienza genitori in ambientamento</b>                                | <b>9,57</b>       | <b>9,35</b>        |
| <b>PRESENTAZIONE PROGETTO EDUCATIVO:<br/>Importanza della presentazione</b> | <b>9,57</b>       | <b>9,21</b>        |
| <b>Condivisione obiettivi del progetto</b>                                  | <b>9,60</b>       | <b>8,96</b>        |
| <b>Incontri di verifica progetto</b>                                        | <b>9,42</b>       | <b>8,82</b>        |
| <b>Materiale didattico accessibile ai bambini</b>                           | <b>9,64</b>       | <b>9,25</b>        |
| <b>Routine</b>                                                              | <b>9,85</b>       | <b>9,37</b>        |
| <b>Documentazione</b>                                                       | <b>9,60</b>       | <b>8,92</b>        |

**Partecipazione delle famiglie:** l'intento è quello di comprendere il coinvolgimento dei genitori alle attività e alla vita del nido, il punto di collegamento fra casa e nido; nei questionari molte famiglie non si sono espresse sugli incontri e colloqui. Ciò va tenuto presente nella lettura dei dati.

|                                                           | <b>importante</b> | <b>soddisfatto</b> |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Partecipazione famiglie alle attività del servizio</b> | <b>9,39</b>       | <b>7,03</b>        |
| <b>Assemblee generali</b>                                 | <b>9,33</b>       | <b>8,84</b>        |
| <b>Assemblee di sezione</b>                               | <b>9,50</b>       | <b>8,64</b>        |
| <b>Colloqui individuali</b>                               | <b>9,67</b>       | <b>9,28</b>        |

**Organizzazione del servizio:** analisi sulla accessibilità e la trasparenza del servizio educativo.

|                                           | <b>importante</b> | <b>soddisfatto</b> |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Informazioni prima dell'iscrizione</b> | <b>9,57</b>       | <b>8,28</b>        |
| <b>Open Day online</b>                    | <b>9,53</b>       | <b>8,22</b>        |
| <b>Adeguatezza orari</b>                  | <b>9,57</b>       | <b>8,78</b>        |
| <b>Competenza del personale</b>           | <b>9,85</b>       | <b>9,64</b>        |
| <b>Clima organizzativo del servizio</b>   | <b>9,66</b>       | <b>8,96</b>        |

**Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto 9,00**

Le parole dei genitori:

- *L'utilizzo di un proiettore per far vedere ai genitori lo svolgimento della giornata dei bambini in sede di riunione (con il computer non viene valorizzato il risultato che si vuole ottenere). 2) Una maggiore attenzione all'igiene del cambio pannolino in caso di cacca.*
- *Ci è venuto molto a mancare lo scambio tra famiglie.*
- *Spero che l'anno prossimo ci sarà possibilità di maggior confronto genitore-insegnante.*

**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.