

	<p>Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia comunali</p>	P 5.2
	<p>Processo: Monitoraggio della soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia comunali</p>	Pagina 1 di 5

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

Anno educativo 2018/2019. 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, proposta da molti anni 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 e i servizi integrativi rappresentano un luogo dove i più piccoli possono vivere esperienze formative significative, progettate e predisposte da personale qualificato 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

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

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.

La certificazione UNI EN ISO 9000:2008 dei servizi per la prima infanzia comunali ottenuta il 17 gennaio 2012 e aggiornata con la certificazione del Sistema Qualità alla nuova normativa UNI EN ISO 9001: 2015 emessa a settembre 2015 e ottenuta il 2 e 3 novembre 2017, introduce concetti innovativi rispetto all'edizione precedente; fra questi il più importante è sicuramente quello del controllo di tutti i rischi di un'organizzazione. 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 comunali, 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.

N° questionari consegnati	N° questionari restituiti	%
289	212	73,36%

Il questionario di soddisfazione dell'utenza, strumento condiviso dagli 8 comuni che aderiscono alla Conferenza per l'Istruzione della Zona Fiorentina Nord-Ovest, comprende 3 macro elementi, a loro volta suddivisi in fattori di valutazione. Complessivamente, analizzando i valori assegnati a ciascuno dei 17 fattori per quanto riguarda la soddisfazione dei genitori, gli indicatori di soddisfazione globale sono sempre superiori al punteggio di otto. Il risultato generale fa emergere un quadro indubbiamente soddisfacente e quegli elementi del servizio che conseguono una minore valutazione, seppur positiva, costituiranno comunque gli obiettivi di miglioramento, così come saranno attentamente considerati i numerosi suggerimenti dei genitori.

Considerando i macro elementi:

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, ...*

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,*

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,...*

Cosa è emerso?

Dati generali relativi allo spazio gioco e ai sei nidi d'infanzia comunali

<i>Anno educativo 2018/2019</i>	<i>importante</i>	<i>soddisfatto</i>
<i>struttura e ambiente</i>	<i>9,36</i>	<i>9,15</i>
<i>aspetti educativi</i>	<i>9,27</i>	<i>9,11</i>
<i>partecipazione delle famiglie</i>	<i>8,83</i>	<i>8,89</i>

Se confrontiamo i dati relativi agli anni educativi indicati nella tavola “Valori a confronto”, osserviamo un progressivo miglioramento nel tempo e la conferma dei valori attribuiti dalle famiglie a ciascuno dei macro elementi per quanto riguarda la qualità percepita:

Soddisfazione dell'utenza: valori a confronto

<i>Valori a confronto</i>	<i>2008 2009</i>	<i>2009 2010</i>	<i>2010 2011</i>	<i>2011 2012</i>	<i>2012 2013</i>	<i>2013 2014</i>	<i>2014 2015</i>	<i>2015 2016</i>	<i>2016 2017</i>	<i>2017 2018</i>	<i>2018/2019</i>
<i>Struttura e ambiente</i>	8,62	8,72	8,96	8,89	8,77	8,81	8,76	8,95	8,90	9,09	9,15
<i>Aspetti educativi</i>	8,61	8,86	8,88	8,82	8,92	8,76	8,69	9,02	8,80	9,24	9,11
<i>Partecipazione delle famiglie</i>	8,25	8,41	8,56	8,54	8,84	8,63	8,53	8,72	8,63	9,01	8,89

I macro elementi sono costituiti da sotto indicatori, che ne specificano gli elementi caratterizzanti.

Fra gli elementi caratterizzanti “Struttura e ambiente, nella scala d'importanza i genitori attribuiscono alla “Organizzazione dello spazio esterno” - 9,67 - la massima importanza, che trova risposta di soddisfazione con 9,32.

Fra gli “Aspetti educativi” i genitori sottolineano con valori molto elevati l'importanza della modalità di ambientamento del bambino proposta dagli educatori - 9,66 - con soddisfazione 9,34

Questi valori si mantengono stabilmente alti rispetto agli anni precedenti, con un aumento del gradimento delle famiglie della struttura e dell'ambiente dei servizi educativi, confermando l'attenzione alla qualità educativa dei servizi per la prima infanzia comunale sia per quanto riguarda gli aspetti strettamente educativi sia gli spazi in cui quotidianamente i bambini vivono e si muovono.

Anche quest'anno, per quanto riguarda la "partecipazione delle famiglie", l'indicatore "Avere dei colloqui individuali con il personale" viene considerato dalle famiglie l'aspetto più importante, con un punteggio di importanza attribuita 9,43 e una soddisfazione percepita di 9,27. Si può quindi affermare che il personale educativo dei servizi comunali anche quest'anno è riuscito a rispondere adeguatamente al bisogno delle famiglie di confronto e condivisione di pensieri, domande, dubbi relativi alla propria esperienza di genitori nel percorso di crescita dei propri figli. Accanto a questo dato, rimane comunque alto il gradimento delle famiglie dei momenti di condivisione in gruppo, come le assemblee generali, le riunioni di sezione, le feste e i laboratori.

Domande Generali



9,40

Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto

Le leve di miglioramento sulle quali si orienta l'impegno dei gruppi educativi e del Coordinamento Pedagogico comunale sono ancora:

- **la documentazione dell'agire pedagogico come strumento di informazione, di conoscenza, di riflessione e condivisione con le famiglie e la città**
- **la qualità della relazione educativa a sostegno dei genitori nel percorso di crescita del proprio figlio/a favorita dalla conoscenza-condivisione degli indirizzi pedagogici del Servizio**

Si ringraziano tutti coloro che hanno partecipato all'indagine di soddisfazione sulla qualità dell'offerta relativa ai servizi educativi comunali per la prima infanzia: il loro contributo sarà valutato nel processo migliorativo del Servizio per ovviare a eventuali criticità e per ottimizzare la qualità del Servizio erogato.

Il report elaborato sui dati rilevati dai questionari di soddisfazione relativi all'anno educativo 2018/2019 è stato inviato per posta elettronica alle famiglie con i dati relativi al Servizio frequentato. Una copia cartacea è affissa nella bacheca "Comunicazioni ai genitori" di ciascun servizio comunale.

Sesto Fiorentino, 28 giugno 2019

Il Coordinamento Pedagogico Comunale