



CITTA' DI FINALE EMILIA

Provincia di Modena

Ufficio Servizi Scolastici

Indagine di customer satisfaction relativo ai servizi per la prima infanzia comunali

**Relazione finale
Agosto 2022**



Comune di Finale Emilia – 41034– Sede Municipale: Via Monte Grappa, 6
Tel: 0535 788111 - Fax: 0535 788130 C.F. e P.IVA 00226970366
p.e.c. comunefinale@cert.comune.finale-emilia.mo.it - www.comunefinale.net

1. PREMESSA

Il Comune di Finale Emilia, nel corso dell'anno educativo 2021/2022, ha inteso rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla gestione comunale dei servizi per la prima infanzia "Il Grillo Parlante" di Finale Emilia e "L'Aquilone" di Massa Finalese.

2. GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO PRIMA INFANZIA

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- verificare il livello di soddisfazione dell'utenza sul funzionamento dei servizi per la prima infanzia;
- evidenziare i punti di forza e di debolezza del servizio erogato;
- avanzare proposte di interventi migliorativi al fine di innalzare il livello di qualità del servizio erogato;
- mantenere ed intensificare il dialogo e confronto con i genitori, affinché diventi un punto di riferimento per lo sviluppo qualitativo del servizio.

Destinatari: genitori dei bambini frequentanti i nidi comunali

Questionario: on-line

Periodo dell'indagine: giugno-luglio 2022.

3. MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE/RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI

L'Ufficio Scuola ha provveduto a spedire una mail a tutte le famiglie dei bambini frequentanti in cui si invitavano i genitori alla compilazione del questionario on-line accedendo attraverso un link.

I questionari sono stati sottoposti ai genitori dei minori senza fare distinzioni tra le sezioni di appartenenza, ciò al fine di consentire all'utenza di rispondere in maniera "libera", autonoma, senza eventuali riserve sulla possibilità che le valutazioni fossero riconducibili ad un preciso utente. L'anonimato dei questionari è stato ulteriormente garantito utilizzando un modulo Google e non richiedendo l'autenticazione al momento della compilazione.

Successivamente alla raccolta, si è provveduto ad effettuare l'analisi con i relativi grafici.

4. IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato predisposto in modalità on-line, le famiglie potevano accedervi attraverso un link che gli era stato preventivamente fornito all'interno di una lettera in cui era brevemente presentato il questionario stesso, chiedendo di rispondere ad alcune domande sul servizio, al fine di comprendere il grado di soddisfazione e creare eventualmente le condizioni per migliorarne i punti critici.

Il questionario prende in esame varie aree di gestione che, di seguito, vengono riportate unitamente ai grafici.

Il questionario è composto da:

- n. 2 domande di carattere generale;

- n. 3 domande di tipo socio-demografico;
- 7 aree tematiche: accesso al servizio, ambientamento/inserimento, relazione educativa, programmazione educativa, momenti di routine, spazi e rapporto nido/famiglia;
- n. 24 domande chiuse, suddivise tra le citate aree tematiche, con richiesta di esprimere il grado di soddisfazione, selezionando uno dei seguenti giudizi: *per niente - poco - abbastanza - molto*;
- n. 1 domanda circa la valutazione complessiva del servizio;
- n. 1 spazio libero per *suggerimenti, considerazioni, ecc.*

5. PARTECIPAZIONE / COINVOLGIMENTO DELL'UTENZA

Sono stati raccolti 26 questionari su 63 distribuiti: ha quindi risposto alla nostra indagine il 41% dell'utenza interessata.

Per il futuro auspichiamo una maggiore partecipazione all'iniziativa.

6. ANALISI ED INTERPRETAZIONE DEI DATI

Per ogni risposta si è creato un grafico a torta o a ad istogramma per mettere in relazione i vari aspetti analizzati, facendo emergere quelli più soddisfacenti e quelli, invece, da migliorare. Nella parte riservata ad eventuali suggerimenti, sono state rilevate le indicazioni ed esigenze che alcuni genitori hanno segnalato e che consentiranno, ove possibile, di modificare e migliorare il servizio.

Dall'elaborazione dei dati è risultato quanto segue:

DOMANDE DI CARATTERE GENERALE

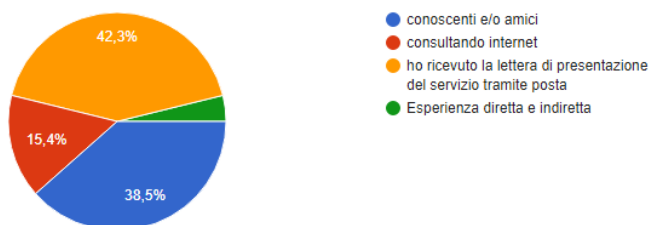
- 1) Come è venuto a conoscenza del Servizio
- 2) Quali motivazioni l'hanno spinto a scegliere questa struttura

VALUTAZIONE MEDIA

Come è venuto a conoscenza del Servizio

26 risposte

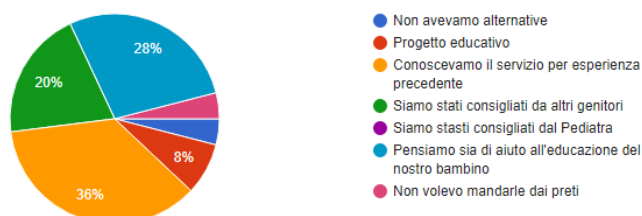
 Copia



Quali motivazioni l'hanno spinto a scegliere questa struttura?

25 risposte

 Copia



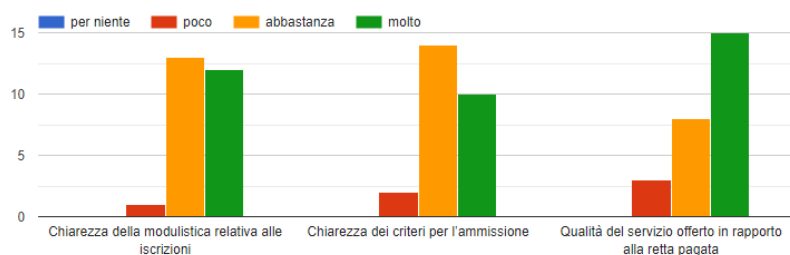
ACCESSO AL SERVIZIO

- 1) Chiarezza della modulistica relativa alle iscrizioni
- 2) Chiarezza dei criteri di ammissione
- 3) Qualità del servizio offerto in rapporto alla retta pagata

VALUTAZIONE MEDIA

ACCESSO AL SERVIZIO

 Copia



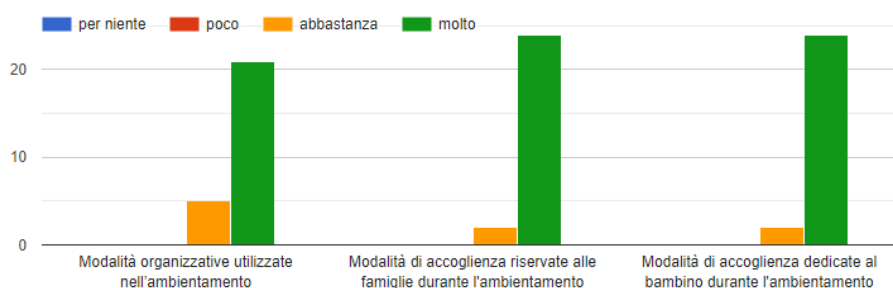
AMBIENTAMENTO/INSERIMENTO

- 1) Modalità organizzative utilizzate nell'ambientamento
- 2) Modalità di accoglienza riservate alle famiglie durante l'ambientamento
- 3) Modalità di accoglienza dedicate al bambino durante l'ambientamento

VALUTAZIONE MEDIA

AMBIENTAMENTO/INSERIMENTO

 Copia



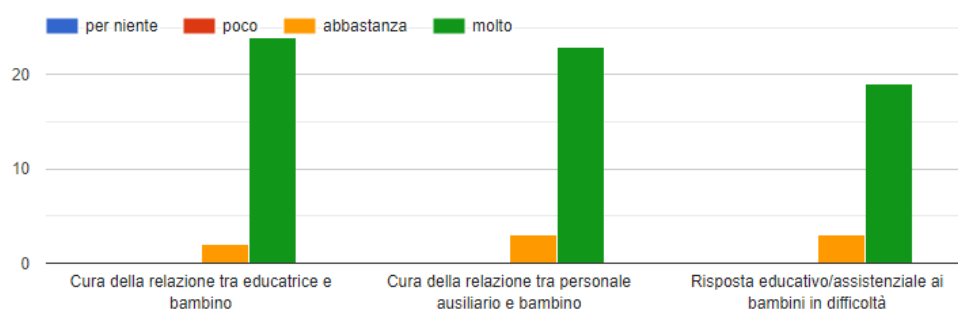
RELAZIONE EDUCATIVA

- 1) Cura della relazione tra educatrice e bambino
- 2) Cura della relazione tra personale ausiliario e bambino
- 3) Risposta educativo/assistenziale ai bambini in difficoltà

VALUTAZIONE MEDIA

RELAZIONE EDUCATIVA

 Copia



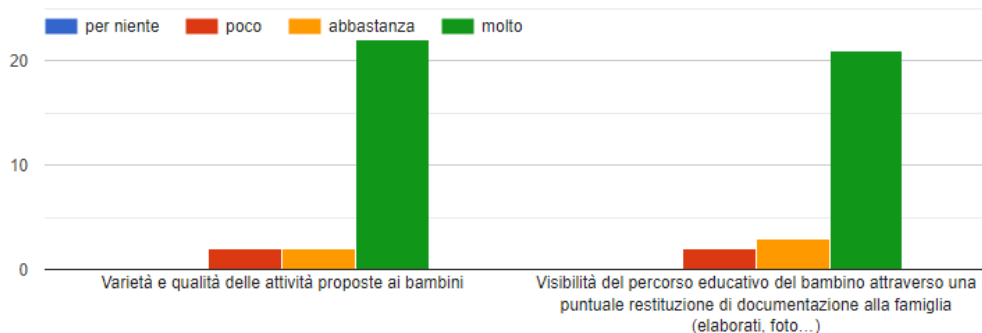
PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

- 1) Varietà e qualità delle attività proposte ai bambini
- 2) Visibilità del percorso educativo del bambino attraverso una puntuale restituzione di documentazione alla famiglia (elaborati, foto...)

VALUTAZIONE MEDIA

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

 Copia



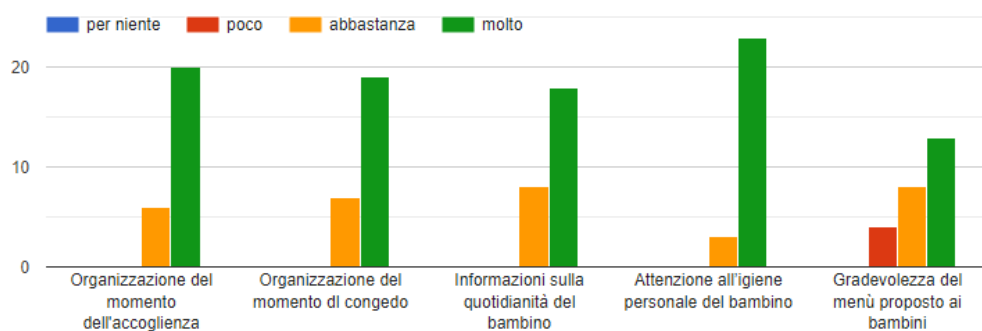
MOMENTI DI ROUTINE

- 1) Organizzazione del momento di accoglienza
- 2) Organizzazione del momento del congedo
- 3) Informazioni sulla quotidianità del bambino
- 4) Attenzione all'igiene personale del bambino
- 5) Gradevolezza del menù proposto ai bambini

VALUTAZIONE MEDIA

MOMENTI DI ROUTINE

 Copia



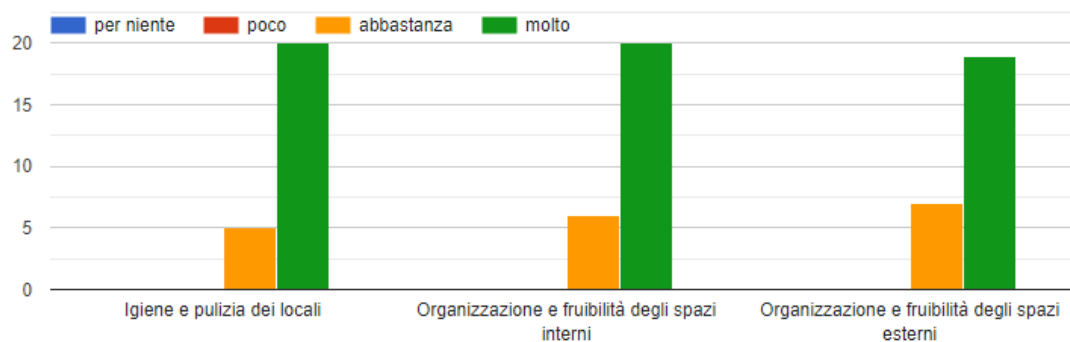
SPAZI

- 1) Igiene e pulizia dei locali
- 2) Organizzazione e fruibilità degli spazi interni
- 3) Organizzazione e fruibilità degli spazi esterni

VALUTAZIONE MEDIA

SPAZI

 Copia



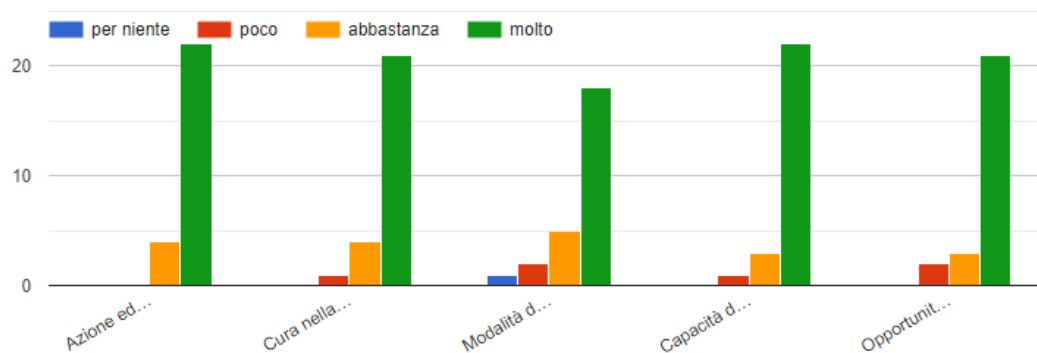
RAPPORTO NIDO/FAMIGLIA

- 1) Azione educativa svolta dal personale per favorire il benessere e lo sviluppo del bambino
- 2) Cura nella restituzione delle informazioni sui progressi del bambino
- 3) Modalità di partecipazione per le famiglie proposte dal nido /colloqui, riunioni di sezione, ecc.)
- 4) Capacità di ascolto del personale educativo nei confronti della famiglia
- 5) Opportunità per i genitori di conoscere le caratteristiche dello sviluppo infantile e risolvere problematiche educative

VALUTAZIONE MEDIA

RAPPORTO NIDO/FAMIGLIA

 Copia



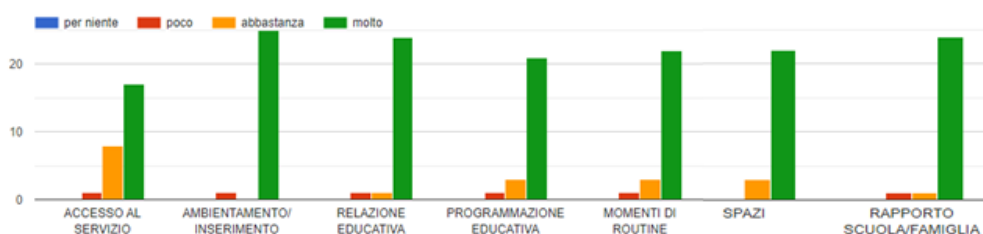
IMPORTANZA DEI VARI ASPETTI DEL SERVIZIO

- 1) Accesso al servizio
- 2) Ambientamento/inserimento
- 3) Relazione educativa
- 4) Programmazione educativa
- 5) Momenti di routine
- 6) Spazi
- 7) Rapporto nido /famiglia

VALUTAZIONE MEDIA

Chiediamo ora quanto sono importanti per voi i seguenti aspetti del servizio(dare un punteggio da 1 "per niente importante" a 4 "molto importante"):

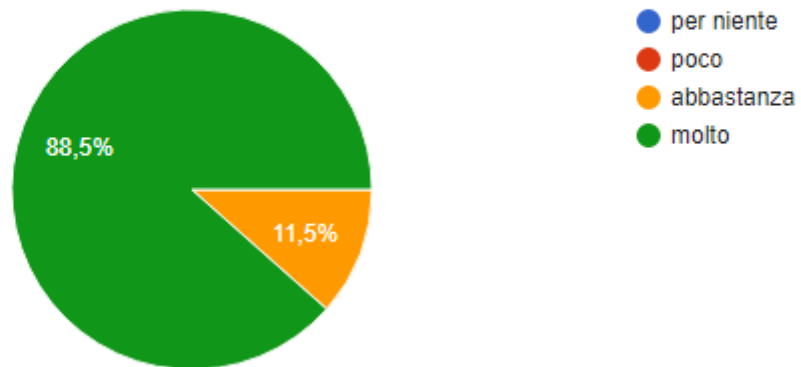
 Copia



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO OFFERTO

Complessivamente quanto siete soddisfatti del servizio offerto?

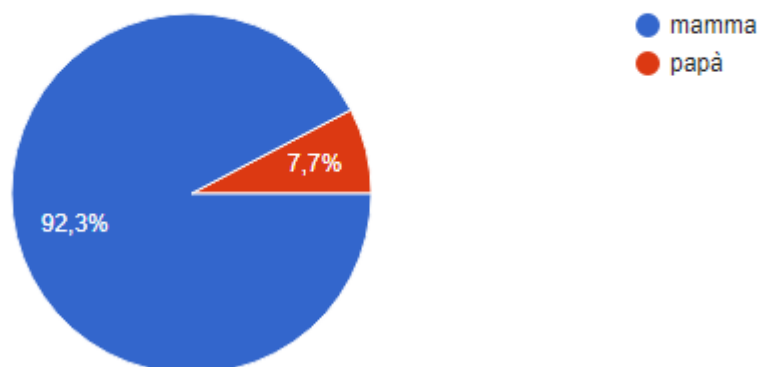
26 risposte



PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

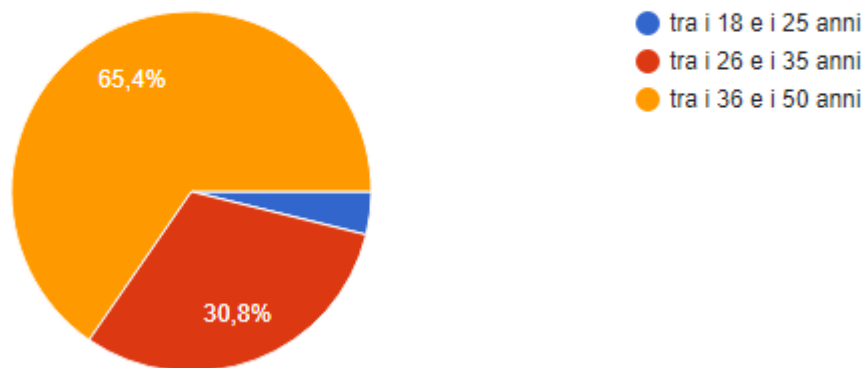
Il questionario è stato compilato da:

26 risposte



Età di chi ha compilato il questionario:

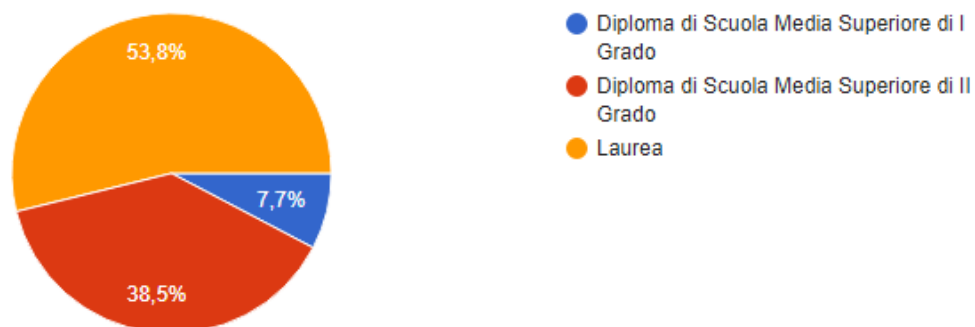
26 risposte



Titolo di studio di chi ha compilato il questionario:

26 risposte

 Copia



Dai risultati ottenuti, si evidenzia un alto gradimento dei servizi nel loro complesso, tra gli aspetti più apprezzati la professionalità del personale educativo ed ausiliario, le modalità di accoglienza, la qualità delle attività proposte ai bambini e gli spazi.

Invece gli elementi che hanno ottenuto un punteggio più basso sono:

- la gradevolezza del menù proposto ai bambini
- la visibilità del percorso educativo
- l'opportunità per i genitori di conoscere le caratteristiche dello sviluppo infantile e risolvere problematiche evolutive
- accesso al servizio

Questi aspetti andranno analizzati dall'equipe di lavoro al fine di meglio comprendere apportare miglioramenti.

Nel complesso si può comunque dare atto che il servizio di nido è ormai consolidato su uno standard qualitativo medio-alto, tutti gli aspetti oggetto di valutazione hanno infatti raggiunto l'obiettivo, superandolo ampiamente e non è emersa alcuna criticità grave.

Si segnalano qui di seguito le risposte di alcuni genitori alla domanda “*secondo voi cosa si può migliorare?*” :

- No pienamente soddisfatti. Personale ausiliario ed educatrici preparate e predisposte alla relazione con i bambini;
- Purtroppo a causa delle restrizioni della pandemia, tanti momenti di confronto e collaborazione genitori/personale nido che avvenivano negli anni scorsi, non sono stati possibili.. sono stati svolti gli essenziali. Si spera che possano essere ripristinati prima possibile questi momenti.. Molto utili e validi;
- incontri scuola-famiglia (laboratori, incontri ecc..); apertura del servizio al territorio;
- Più flessibilità nella gestione assenze. Mi spiego meglio: se avviso la segreteria con il giusto preavviso che per motivi familiari devo tenere a casa la bimba 1 mese allora quel mese non lo devo pagare. Se avviso la segreteria con il giusto anticipo che la bimba il mese successivo farà solo la mattina allora la bolletta sarà da ricalcolare considerando che il pomeriggio non lo fa più;
- Garantire in maniera più stabile la continuità del personale educativo;
- Allungare gli orari di entrata e uscita!;
- Necessario trattamento anti zanzare per il periodo estivo dal momento che lo spazio esterno è utilizzato parecchio. I bambini sono completamente divorati;
- Parcheggio a disposizione;
- Servizio mensa, possibilità di post-scuola;
- Credo si dovrebbe allineare la possibilità di ingresso anticipata come per l'asilo;
- Siamo stati contentissimi del servizio offerto, davvero grazie;
- Sempre;
- Regolamentazione più severa per la gestione dei bambini ammalati che vengono portati a scuola nonostante le segnalazioni evidenti delle educatrici;

- Nido l'aquilone il top! Un gioiello per il paese. Nulla da migliorare;
- Il cibo, sarebbe idoneo avere una mensa interna.
- Si possono implementare i momenti di comunicazione e interazione tra genitori e Dade

Anche queste segnalazioni/suggerimenti saranno oggetto di analisi da parte del equipe di lavoro e dell'Ufficio Scuola per dare risposte e per apportare miglioramenti.

7. CONCLUSIONE

In conclusione, si dà atto che il livello qualitativo dei servizi per la prima infanzia è decisamente apprezzato, attestandosi in una fascia di gradimento piuttosto alta che incoraggia a puntare ad un livello qualitativo sempre migliore.

Per il prossimo anno, ci si propone di mantenere il trend positivo del risultato e, contestualmente, di incentivare una maggiore partecipazione dell'utenza al questionario, partecipazione che è stata piuttosto contenuta.

Si ritengono interessanti i suggerimenti e consigli migliorativi ma anche la segnalazione di criticità da parte degli utenti che fruiscono del servizio. Per il futuro si potrebbe formulare il questionario in modo tale da promuovere ulteriormente il confronto e la partecipazione dei genitori ai fini della ottimizzazione del servizio.