



Comune di Grosseto

Servizi per il Cittadino e per la Famiglia  
Servizi Educativi e Sport

**Oggetto: Relazione PEG 2021-2022**  
**Indagine sulla qualità dei servizi educativi per la Prima Infanzia**  
**(Customer Satisfaction)**

Dal 26/04/2022 al 31/05/2022 è reso disponibile sul sito del Comune di Grosseto al seguente link:

<https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/ammissione-alle-scuole-dellinfanzia-comunali/>

il questionario sulla soddisfazione dei genitori relativamente ai diversi aspetti del servizio nidi e scuole dell'infanzia comunali.

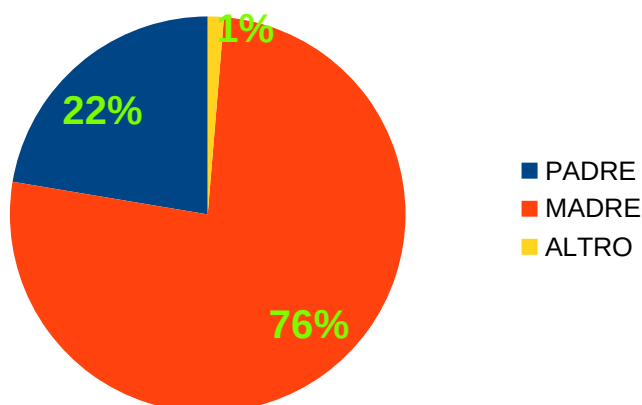
Il questionario (vedi ALLEGATO B), editabile, ha consentito ai genitori di esprimere i propri pareri in piena libertà, permettendo di evidenziare punti di forza ed eventuali criticità e rappresenta pertanto uno strumento utile al fine di poter programmare al meglio il servizio offerto.

A mezzo mail, **481 famiglie** sono state invitate alla compilazione del questionario di gradimento, disponibile al link indicato, da inoltrare alla mail [servizieducativicomunali@comune.grosseto.it](mailto:servizieducativicomunali@comune.grosseto.it)

Ai Servizi Educativi sono pervenuti **76 questionari (15,8%)**.

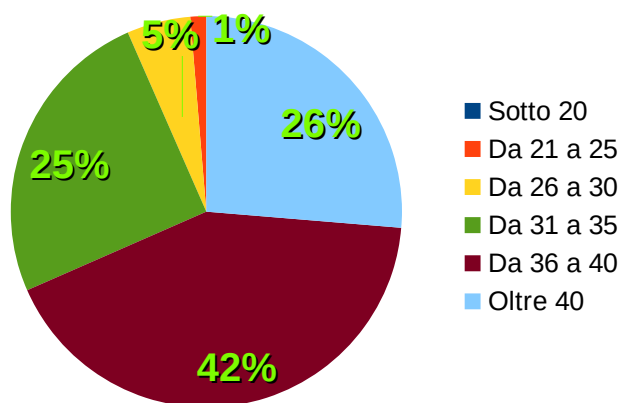
**SESSO**

Hanno compilato il questionario 17 padri (22,4%), 58 madri (76,3%) e uno dichiarato altro (1,3%); ovvero 17 maschi (22,4%) e 59 femmine (77,6%).



### ETA'

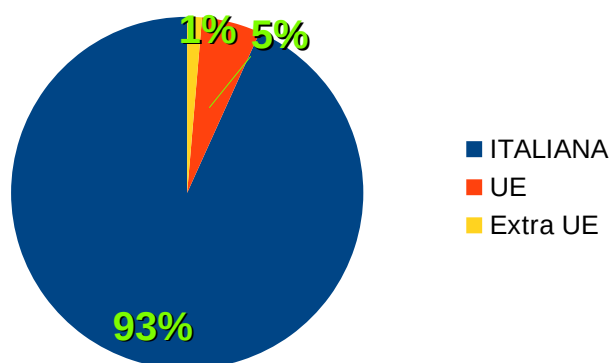
La maggior parte (42,1%) ha tra i 36 e i 40 anni, il 26,3% ha più di 40 anni, il 25% ha tra i 31 e i 35 anni, mentre il 5,3% ha tra i 26 e i 30 anni, solo 1,3% ha tra 21 e 25 anni, nessuno ha meno di 20 anni.



### CITTADINANZA

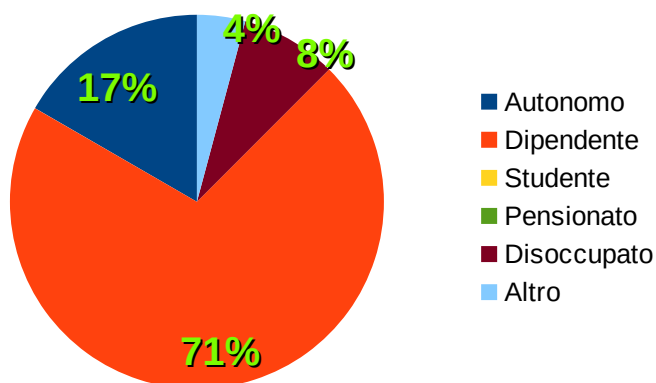
Il 93% ha la cittadinanza Italiana, il 5,4% è dell'Unione Europea e l'1,4% è extra UE.

La totalità dei partecipanti risiede nel Comune di Grosseto.



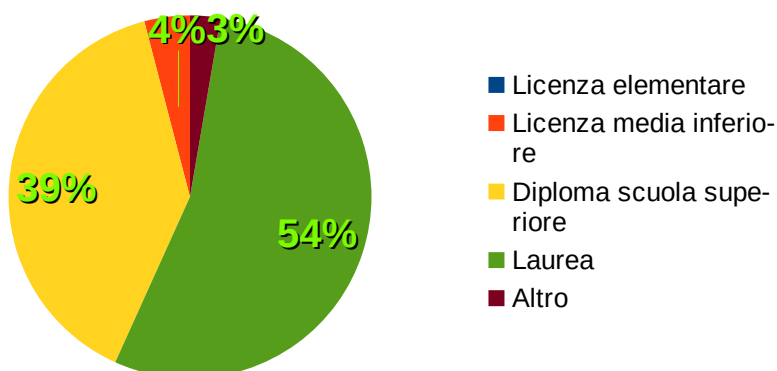
### OCCUPAZIONE

Per quanto riguarda l'occupazione, il 70,8% si dichiara lavoratore dipendente, il 16,7% autonomo, l'8,3% disoccupato, mentre non risultano ne studenti ne pensionati.



### TITOLO DI STUDIO

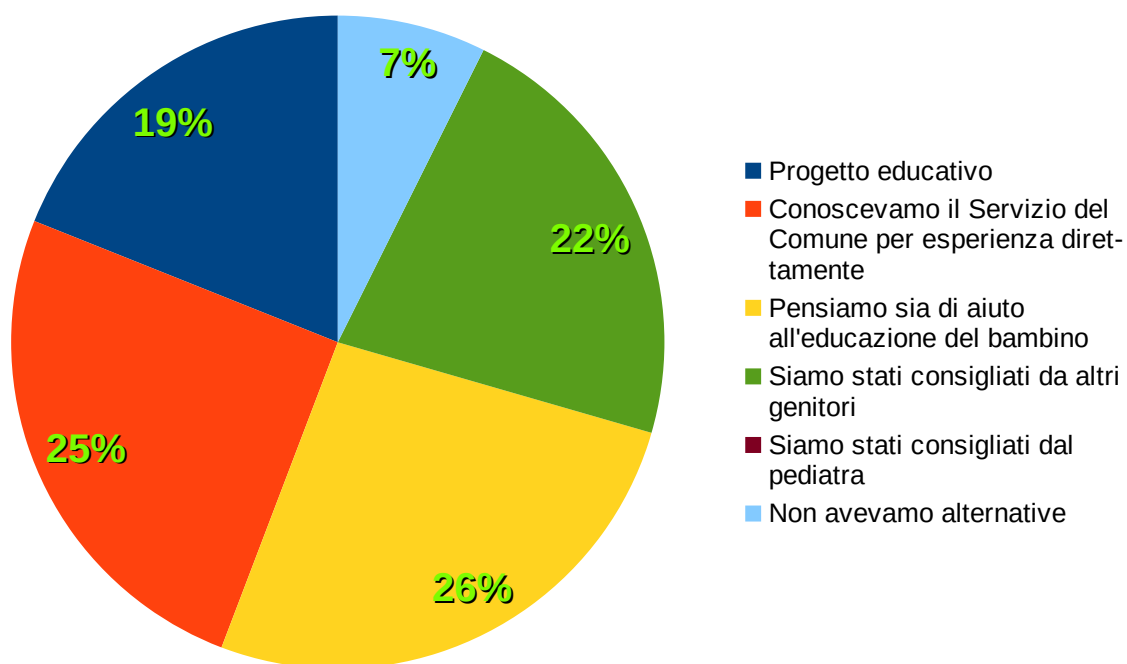
In merito al titolo di studio, la maggior parte ha conseguito la Laurea (54,1%), il 39,2% ha il Diploma di Scuola Superiore e solo il 4,1% la Licenza Media Inferiore, nessuno riporta solo la Licenza Elementare.



## MOTIVAZIONI

Per quanto attiene alle motivazioni che hanno portato alla scelta della struttura frequentata, a cui ogni genitore poteva dare una risposta multipla, si riportano i punteggi nel dettaglio:

- Pensiamo sia di aiuto all'educazione del bambino  
(25 preferenze) 26,3%
- Conoscevamo il Servizio del Comune per esperienza direttamente  
(24 preferenze) 25,3%
- Siamo stati consigliati da altri genitori  
(21 preferenze) 22,1%
- Progetto educativo  
(18 preferenze) 18,9%
- Non avevamo alternative  
(7 preferenze) 7,4%
- Siamo stati consigliati dal pediatra 0%



Per ogni quesito si riporta il giudizio che ha riscontrato più consenso:

9) acquisizione delle informazioni presso gli uffici amministrativi

BUONO 43,2%

10) compilazione della domanda online

BUONO 54,1%

11) tempi di attesa sull'esito della domanda di accesso

BUONO 48%

12) qualità del servizio offerto nel rapporto alla retta pagata

BUONO 47,3%

13) menu proposto ai bambini

BUONO 55,4%

14) spazi interni

BUONO 45,3%

15) spazi esterni, giochi e attrezzature

OTTIMO 35,6% - BUONO 34,3%

16) inserimento

OTTIMO 48,6%

17) relazione tra educatrici e genitori durante l'inserimento

OTTIMO 56,8%

18) accoglienza quotidiana del personale educativo ed ausiliario

OTTIMO 57,6%

19) azione educativa svolta dal personale per la socializzazione del bambino

OTTIMO 53,4%

20) azione educativa svolta dal personale per il benessere e lo sviluppo del bambino

OTTIMO 50,7%

21) ascolto da parte del personale educativo nei confronti della famiglia

OTTIMO 58,7%

22) comunicazione degli educatori in merito alle esperienze quotidiane del bambino

OTTIMO 42,7%

23) occasioni di coinvolgimento dei genitori nelle attività del servizio (laboratori, riunioni..)

BUONO 40,5%

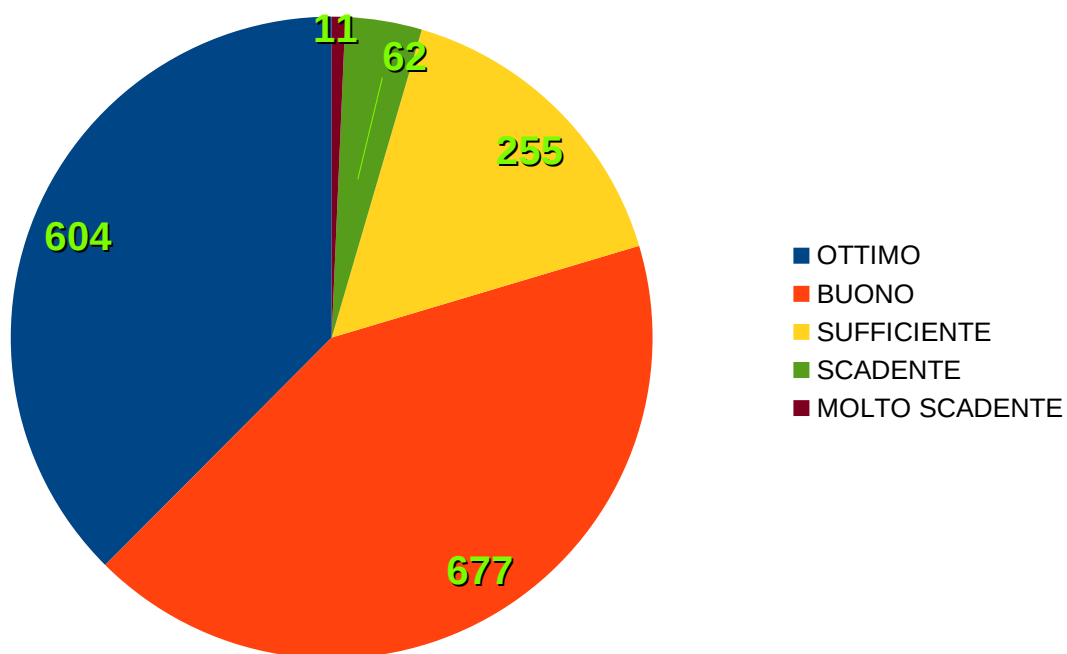
- 24) documentazione riguardante il percorso educativo del bambino (diari, fotografie..)  
OTTIMO 46,6%
- 25) progressi del bambino nel linguaggio, nella socializzazione, nell'autonomia fisica,  
nell'apprendimento di regole e comportamento  
OTTIMO 47,3% – BUONO 44,6%
- 26) risposte educativo assistenziali ai bambini in situazioni di fragilità  
BUONO 51,7%
- 27) attenzione personalizzata al singolo bambino  
BUONO 50%
- 28) opportunità per i genitori di conoscere le problematiche dell'infanzia, risolvere  
problematiche educative, di socializzazione tra famiglie  
BUONO 42,3%
- 29) igiene e pulizia della struttura  
BUONO 42,5%
- 30) giudizio complessivo  
BUONO 45,9% - OTTIMO 36,5%

In allegato la tabella con il dettaglio dei giudizi espressi per ogni quesito (ALLEGATO A).

Di seguito la tabella dei totali:

Giudizio	Numero preferenze	%
<b>OTTIMO</b>	<b>604</b>	<b>37,5</b>
<b>BUONO</b>	<b>677</b>	<b>42,1</b>
<b>SUFFICIENTE</b>	<b>255</b>	<b>15,8</b>
<b>SCADENTE</b>	<b>62</b>	<b>3,9</b>
<b>MOLTO SCADENTE</b>	<b>11</b>	<b>0,7</b>

Possiamo pertanto affermare che relativamente ai diversi aspetti del servizio nidi e scuole dell'infanzia comunali, si riscontra un buono, se non ottimo, livello di soddisfazione complessivo.



Analizzando nel dettaglio quegli aspetti che sono stati giudicati scadenti o molto scadenti, seppur da una percentuale bassa di utenti (dal 8% al 16%), si riscontra insoddisfazione rispetto agli spazi interni e agli spazi esterni, giochi e attrezzature; rispetto alle occasioni di coinvolgimento dei genitori nelle attività del servizio (laboratori, riunioni.); rispetto alla documentazione riguardante il percorso educativo del bambino (diari, fotografie.); e infine rispetto all'opportunità per i genitori di conoscere le problematiche dell'infanzia, risolvere problematiche educative, di socializzazione tra famiglie.

Si può ipotizzare che le norme collegate all'emergenza sanitaria, che hanno imposto un numero elevato di limitazioni nell'accesso delle famiglie all'interno delle strutture, hanno oltremodo ostacolato un rapporto diretto e frequente tra il personale in servizio e la famiglia, eliminando le occasioni di incontro e scambio relazionale normalmente previste in tempi non pandemici, quali riunioni, incontri tematici, laboratori, feste, merende ecc..

Ne consegue che sono venuti meno anche le possibilità di riflettere su tematiche educative e di sviluppo del bambino, nonché i momenti di scambio e di socializzazione tra le famiglie. Si può ipotizzare anche che l'impossibilità di accedere all'interno degli spazi della struttura, ove abitualmente viene affissa la documentazione riguardante le attività quotidiane del bambino (descrizioni, manufatti e fotografie), abbia dato al genitore la sensazione di una mancanza di documentazione cartacea in itinere; il diario del bambino, che documenta il suo

percorso educativo, viene consegnato al termine dell'anno, quindi a posteriori rispetto alla compilazione del questionario di gradimento.

All'interno di questa ipotesi può trovare un senso anche il 6,6% degli utenti che ha giudicato scadente o molto scadente il quesito relativo alla comunicazione degli educatori in merito alle esperienze quotidiane del bambino

Certo è che, a completezza di riflessione, si potrebbe auspicare ad un uso più funzionale delle tecnologie da parte del personale educativo e scolastico, al fine di mantenere una comunicazione, seppur virtuale, ma più frequente con le famiglie.

Rispetto agli spazi interni, le norme relative alla prevenzione e alle esigenze di sanificazione hanno ridotto la quantità di materiale e di giochi messi a disposizione dei bambini.

Rispetto all'insoddisfazione per gli spazi esterni, si potrebbe programmare un investimento maggiore in termini di acquisto di materiale per l'esterno e di tempo da dedicare all'organizzazione degli spazi all'aperto da parte del personale. c'è da dire inoltre che gli spazi esterni di strutture di recente costruzione sono sprovviste di aree verdi che garantiscano un'adeguata ombra.

ALLEGATO A.

Tabella delle percentuali dei giudizi espressi per ogni singolo quesito.

<b>%</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFFICIENTE</b>	<b>SCADENTE</b>	<b>MOLTO SCADENTE</b>
<b>9</b>	21,6	43,2	32,4	2,7	0
<b>10</b>	27	54,1	14,9	2,7	1,4
<b>11</b>	17,3	48	29,3	4	1,3
<b>12</b>	28,4	47,3	18,9	4	1,4
<b>13</b>	20,3	55,4	18,9	5,4	0
<b>14</b>	32	45,3	14,7	8	0
<b>15</b>	35,6	34,3	16,4	13,7	0
<b>16</b>	48,6	43,2	6,8	1,4	0
<b>17</b>	56,8	31,1	12,2	0	0
<b>18</b>	57,6	32,9	9,6	0	0
<b>19</b>	53,4	37	9,6	0	0
<b>20</b>	50,7	38,4	9,6	1,4	0
<b>21</b>	58,7	30,7	10,7	0	0
<b>22</b>	42,7	34,7	16	5,3	1,3
<b>23</b>	24,3	40,5	20,3	10,8	4,1
<b>24</b>	46,6	34,2	9,6	5,5	4,1
<b>25</b>	47,3	44,6	8,1	0	0
<b>26</b>	33,3	51,7	13,3	1,7	0
<b>27</b>	29,7	50	17,6	2,7	0
<b>28</b>	18,3	42,3	23,9	14,1	1,4
<b>29</b>	38,4	42,5	19,2	0	0
<b>30</b>	36,5	45,9	16,2	1,4	0



# SERVIZI EDUCATIVI

## QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA

Anno educativo 2021/2022

Gentili genitori,

nell'ambito di un più ampio lavoro sulla qualità dei servizi educativi, attuiamo annualmente un'indagine sulla soddisfazione dei genitori relativamente ai diversi aspetti del servizio frequentato. L'obiettivo è quello di offrire agli utenti un servizio che sempre di più risponda alle necessità delle bambine e dei bambini e delle famiglie.

Le chiediamo di rispondere al presente questionario in modo da fornirci gli elementi per poter programmare al meglio il servizio offerto. Le Sue risposte ci saranno molto utili.

Grazie per la collaborazione

**Le chiediamo di darci preliminarmente alcune informazioni sulla famiglia del bambino:**

**1. Grado di parentela di chi compila il questionario:**

Padre

Madre

Altro

**2. Sesso**

M

F

**3. Età**

**4. Cittadinanza**

Italiana

UE

Extra UE

**5. Residenza**

Comune Grosseto

In altro Comune

**6. Occupazione**

Autonomo

Dipendente

Studente

Pensionato

- Non occupato
- Altro

**7. Titolo di studio**

- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Diploma scuola superiore
- Laurea
- Altro

**8. Quali motivazioni l'hanno spinto a scegliere questa struttura?**

Risposta multipla

- Progetto educativo
- Conoscevamo il Servizio del Comune per esperienza direttamente
- Pensiamo sia di aiuto all'educazione del bambino
- Siamo stati consigliati da altri genitori
- Siamo stati consigliati dal pediatra
- Non avevamo alternative

**9. Facilità di acquisizione delle informazioni presso gli uffici amministrativi**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

**10. Facilitazione nella compilazione della domanda online**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

**11. Tempi di attesa sull'esito della domanda di accesso**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

**12. Qualità del servizio offerto in rapporto alla retta pagata**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

**13. Gradibilità del menù proposto ai bambini**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**14. Adeguatezza e funzionalità degli spazi interni**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**15. Spazi esterni, giochi e attrezzature**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**16. Modalità ed efficacia dell'inserimento**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**17. Qualità della relazione tra educatrici e genitori durante l'inserimento**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**18. Accoglienza quotidiana del personale educativo ed ausiliario**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**19. Azione educativa svolta dal personale per favorire la socialità del bambino**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**20. Azione educativa svolta dal personale per favorire il benessere e lo sviluppo del bambino**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**21. Capacità di ascolto del personale educativo nei confronti della famiglia**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**22. Modalità di comunicazione degli educatori in merito alle esperienze quotidiane del bambino**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**23. Occasioni di coinvolgimento offerte ai genitori per partecipare alle attività del servizio ( laboratori, riunionio, ecc..)**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**24. Documentazione riguardante il percorso educativo del bambino ( diari, fotografie, ecc..)**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**25. Ritieni che il bambino frequentando il Servizio, abbia conseguito vantaggi nel linguaggio, nella socializzazione con i bambini, nell'autonomia fisica, nell'apprendimento di regole e comportamento**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**26. Ritieni che il Servizio offra adeguate risposte educativo/assistenziali ai bambini in situazioni di fragilità**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**27. Ritieni che il Servizio offra un'adeguata attenzione personalizzata al singolo bambino**

- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Moltissimo

□

**28. Ritieni che il Servizio offra ai genitori opportunità di conoscere le problematiche dell'infanzia, risolvere problematiche educative, di socializzazione fra famiglie**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**29. Igiene e pulizia della struttura**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□

**30. Giudizio complessivo**

- Molto scadente
- Scadente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

□