

Oggetto: Indagine sulla qualità dei servizi educativi per la Prima Infanzia Anno 2022/2023 (Customer Satisfaction)

A cura del Servizio di Coordinamento Pedagogico in collaborazione con l'ufficio Statistica del Comune di Grosseto

Dal **22/05/2023** al **05/06/2023** è stato reso disponibile il questionario sulla soddisfazione relativamente ai diversi aspetti del servizio nidi e scuole dell'infanzia comunali per la compilazione anonima da parte dei genitori, sulla pagina denominata: "Questionario di gradimento anno 2023" del sito istituzionale del Comune di Grosseto (reperibile al seguente link: <https://new.comune.grosseto.it/web/servizi/questionario-di-gradimento-anno-2023/>).

Il questionario, editabile in modalità online attraverso programma Exilforms, ha consentito ai genitori di esprimere i loro 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.

Attraverso pubblicazione sul Backoffice istituzionale, sull'applicazione BimBumApp, e la diffusione dell'informazione da parte dei servizi educativi tramite Whatsapp, **471 famiglie** sono state invitate alla compilazione online del questionario di gradimento, disponibile al link indicato.

Alla chiusura del termine prefissato, il programma ha raccolto **86 questionari**, un quinto del campione totale (tasso di risposta **18.25%**).

Servizi frequentati:

delle 86 risposte pervenute, 83 riguardano famiglie che frequentano servizi comunali a gestione diretta e 3 a gestione indiretta (Fig. 1)

Per quanto riguarda la conoscenza delle forme di gestione dei servizi educativi comunali, 40 famiglie non sanno se la gestione è diretta o indiretta (Fig. 2)

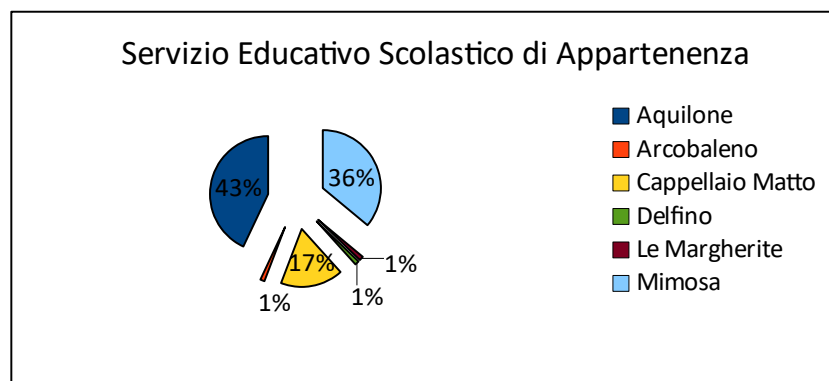


Fig. 1

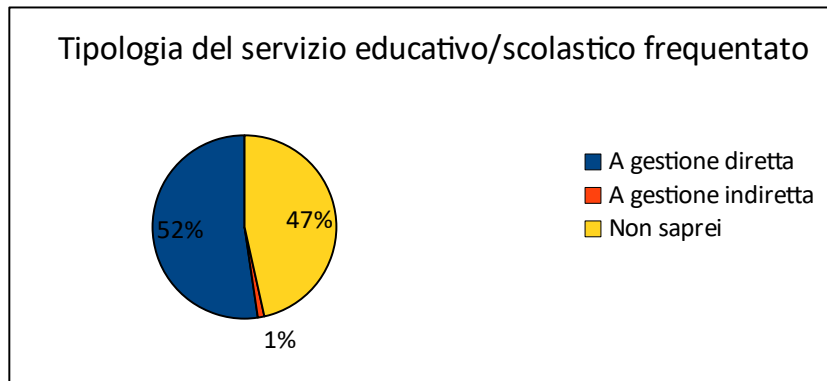


Fig. 2

Età del bambino: l'età prevalente dei bambini frequentanti i servizi è 24-36 mesi (40), seguita da 12-24 mesi (21), 3-4 anni (14), 4-5 anni (7), 3-12 mesi (2) e 5-6 anni (2).

Sesso: la compilazione del questionario ha riguardato le famiglie di 43 maschi e 43 femmine.

Motivazioni:

Per quanto riguarda le motivazioni che hanno portato i genitori alla scelta di far frequentare al figlio/a un servizio educativo, 44 lo hanno fatto per esigenze di lavoro, 40 per una scelta educativa e 2 perchè non avevano alternative (Fig. 3)

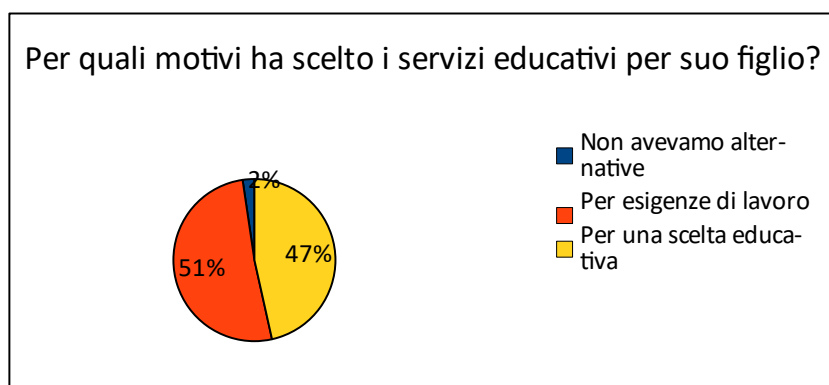


Fig. 3

Valutazione degli spazi interni:

Nelle varie caratteristiche in cui sono stati valutati, la prevalenza dei giudizi sono “Molto adeguati”, e “Adeguati”: Accoglienti rispettivamente 47 e 37 (Fig. 4); Luminosi 46 e 35 (Fig.5); Funzionali ai bambini 48 e 36 (Fig. 6); Stimolanti 43 e 38 (Fig. 7); Ampi 44 e 36 (Fig. 8); Funzionali agli adulti 36 e 47 (Fig. 9); Ben Organizzati 42 e 43 (Fig. 10); Sicuri 40 e 43 (Fig.11); Puliti 42 e 43(Fig.12). 6 risposte li definiscono Poco Ampi (Fig. 8), 5 Poco Luminosi (Fig.5), 5 Poco Stimolanti (Fig. 7), 3 Poco Funzionali agli adulti (Fig. 9), 2 Poco Accoglienti (Fig. 4), 2 Poco Funzionali ai bambini (Fig. 6), 2 Poco Sicuri (Fig. 11), 1 risposta li ritiene Poco Ben organizzati (Fig.10) e 1 Poco Puliti (Fig. 12), mentre si rileva 1 giudizio di spazi interni “Non adeguati” nella Sicurezza (Fig. 11).

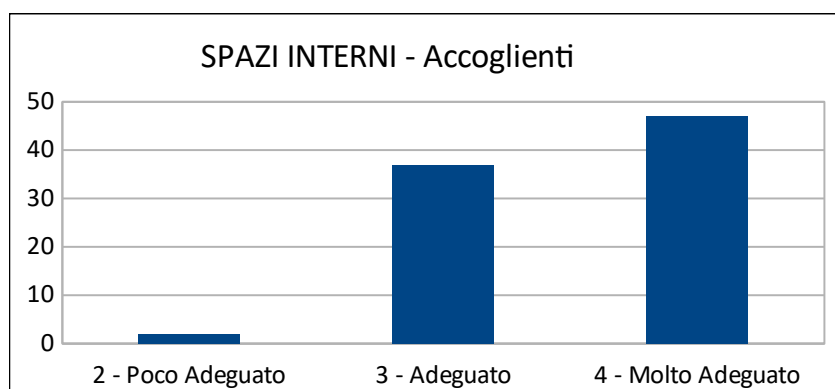


Fig. 4

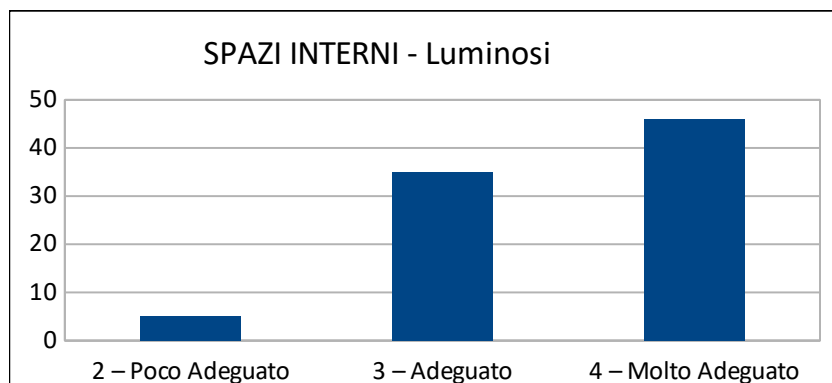
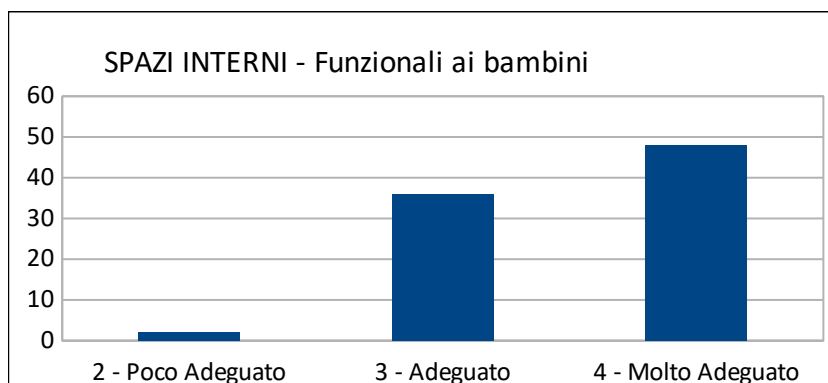


Fig. 5



3

Fig. 6

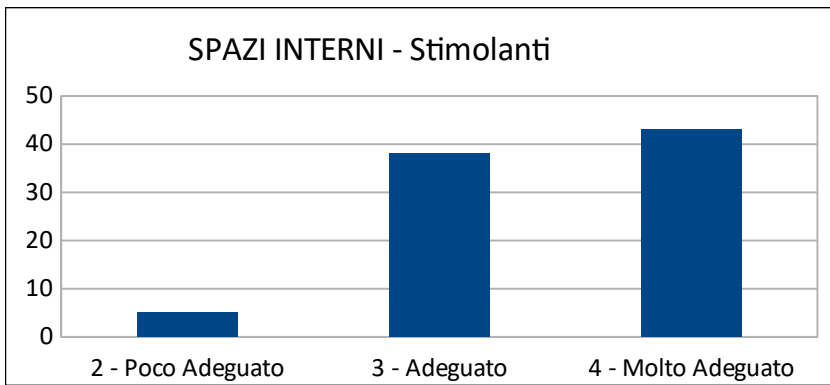


Fig. 7

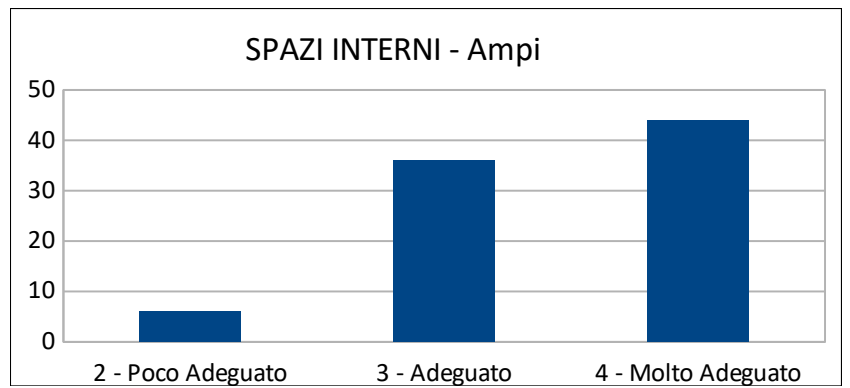


Fig. 8

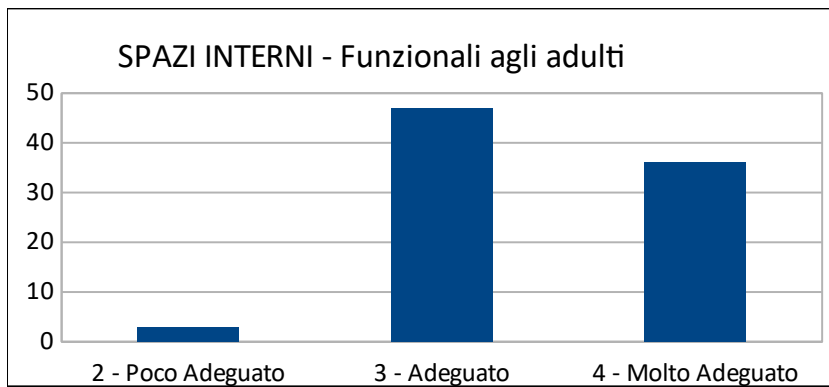


Fig. 9

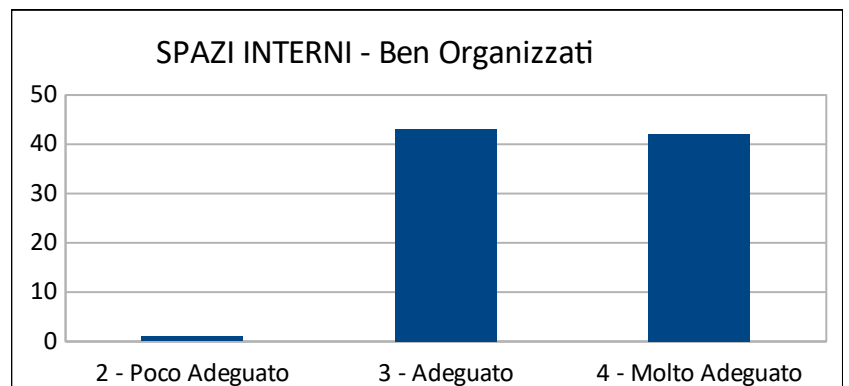


Fig. 10

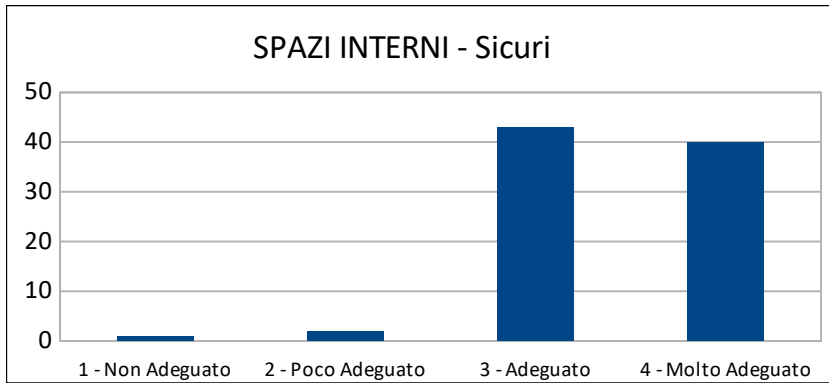


Fig. 11

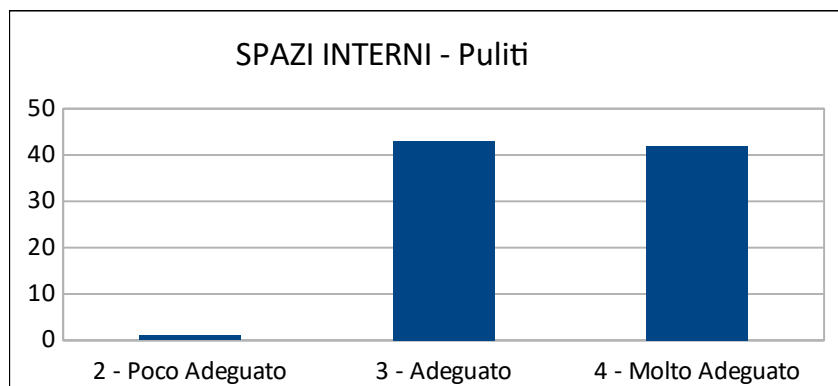


Fig. 12

Valutazione degli spazi esterni:

Nelle varie caratteristiche in cui sono stati valutati, la prevalenza dei giudizi sugli spazi esterni sono “Molto adeguati” e “Adeguati”: Accoglienti rispettivamente 33 e 45 (Fig. 13); Luminosi 54 e 29 (Fig. 14); Funzionali ai bambini 30 e 45 (Fig. 15); Stimolanti 29 e 48 (Fig. 16); Ampi 41 e 40 (Fig. 17); Funzionali agli adulti 30 e 54 (Fig. 18); Ben Organizzati 26 e 53 (Fig. 19); Sicuri 21 e 57 (Fig. 20); Puliti 23 e 53 (Fig. 21). Si rilevano giudizi in cui sono ritenuti “Poco adeguati” rispetto all’essere Funzionali ai bambini (11, Fig. 15), Stimolanti (9, Fig. 16), Puliti (9, Fig. 21), Accoglienti (8, Fig. 13), Sicuri (8, Fig. 20), Ben organizzati (7, Fig. 19), Ampi (5, Fig. 17), Luminosi (3, Fig. 14) e Funzionali agli adulti (2, Fig. 18), mentre sono ritenuti da una risposta “Non adeguati” nella pulizia (Fig. 21).

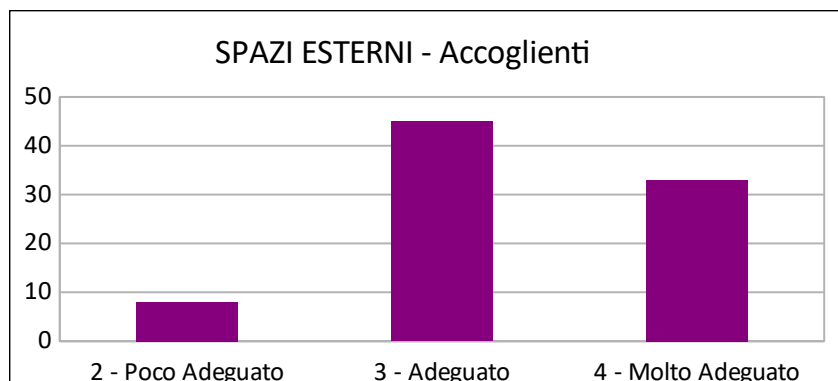


Fig. 13

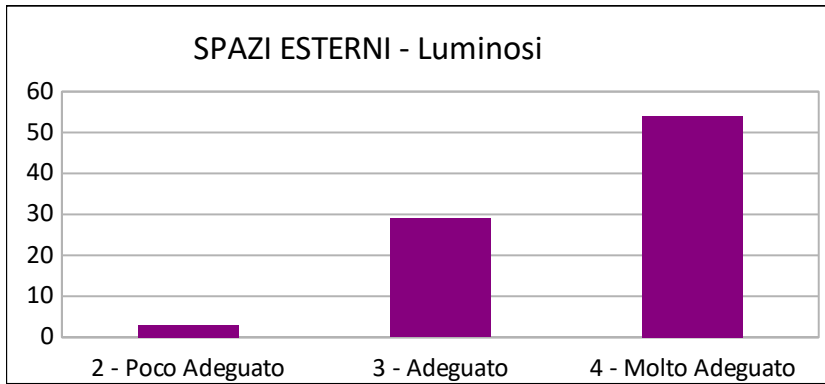


Fig. 14

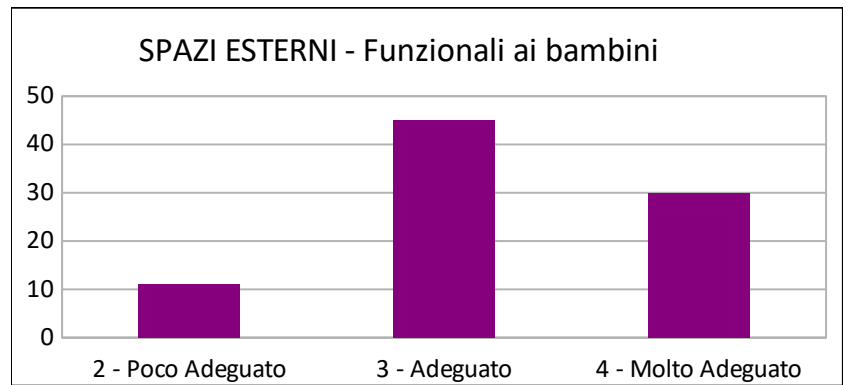


Fig. 15

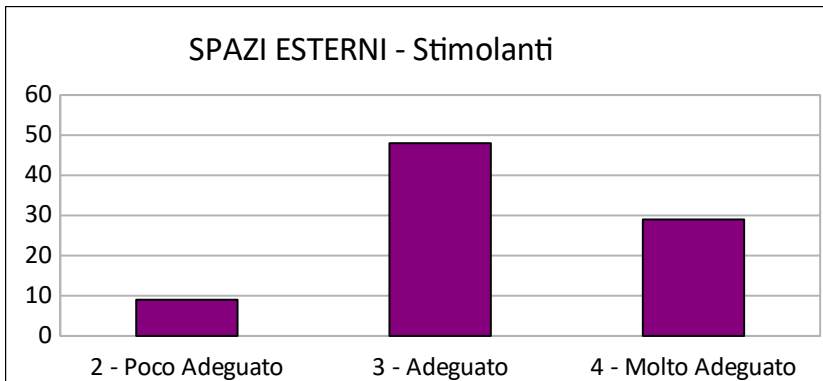


Fig. 16

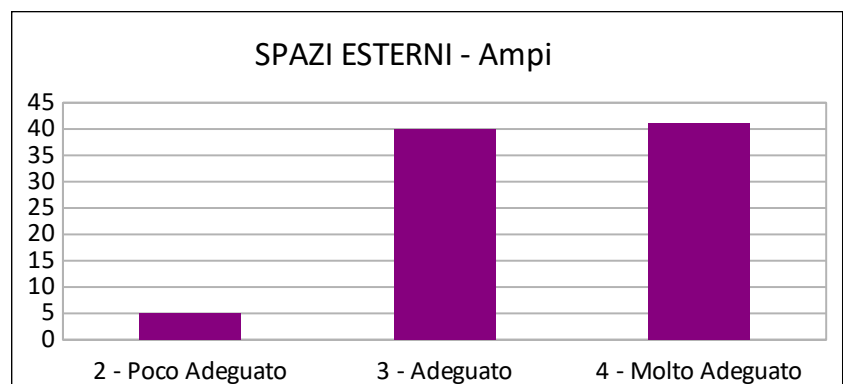


Fig. 17

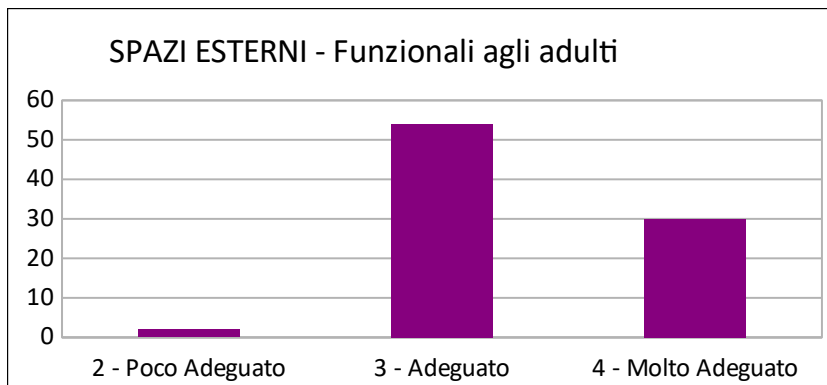


Fig. 18

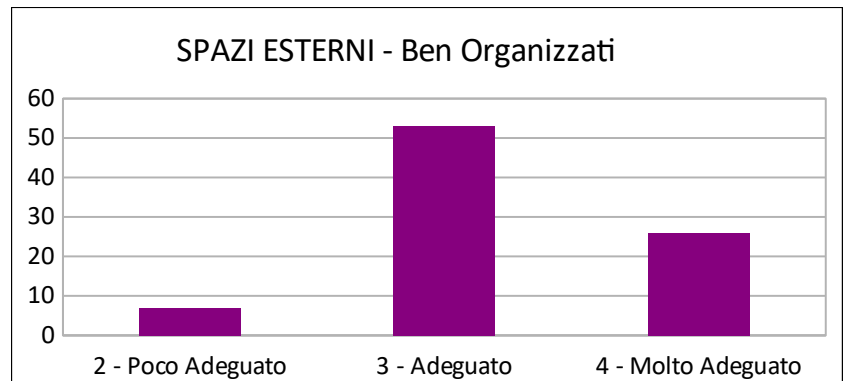


Fig. 19

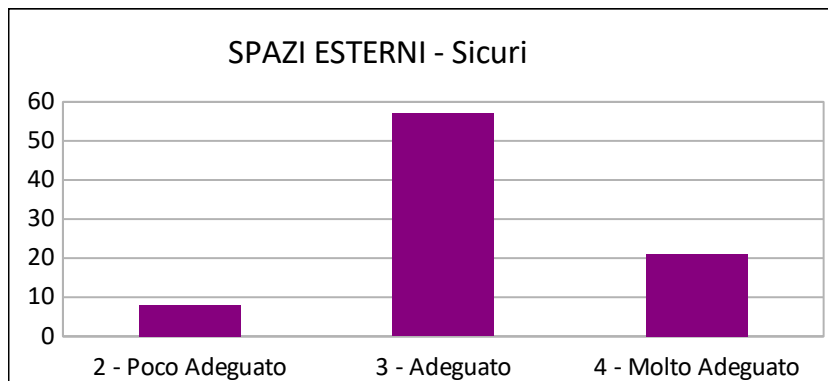


Fig. 20

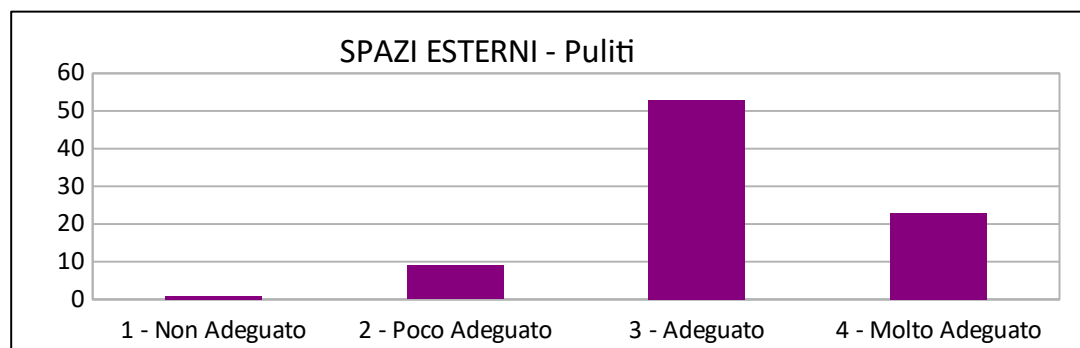


Fig. 21

Coinvolgimento delle famiglie nelle varie attività:

La prevalenza delle famiglie ha dato risposte “Molto adeguato” e “Adeguato”, rispetto il coinvolgimento nelle varie attività: Uscite rispettivamente 21 e 39 (Fig. 22); Incontri tematici 28 e 44 (Fig. 23); Laboratori 31 e 43 (Fig.24); Feste 27 e 37 (Fig. 25); Presentazione dei progetti educativi/didattici 30 e 46 (Fig. 26). Si riscontrano giudizi di coinvolgimento “Poco adeguato” e “Non adeguato” rispetto alle Uscite (19 e 7, Fig. 22) Incontri tematici (11 e 3, Fig.23), Laboratori (10 e 2, Fig. 24), Feste (14 e 8, Fig.25), Presentazione dei progetti educativi/scolastici (8 e 2, Fig. 26).

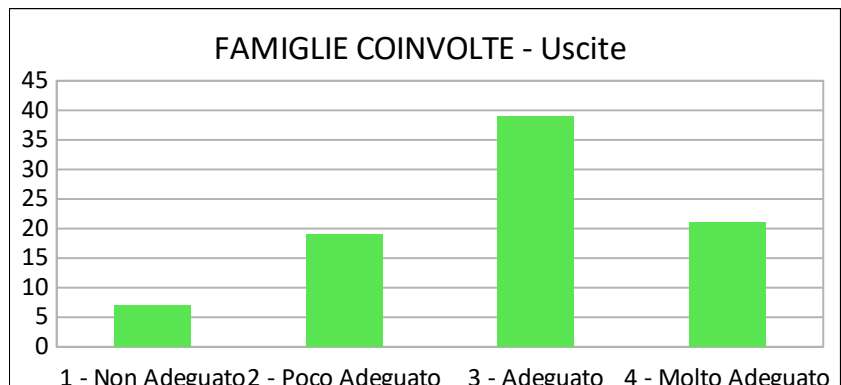


Fig. 22

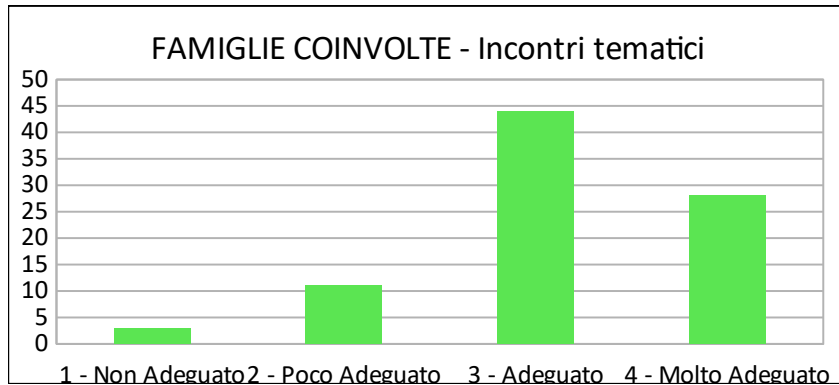


Fig. 23

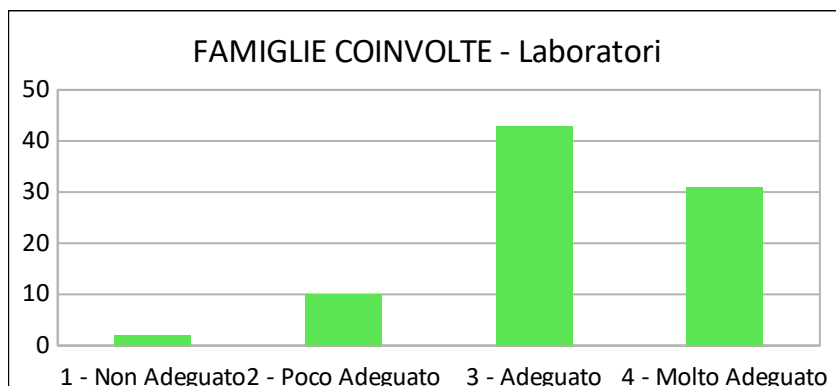


Fig. 24

Fig. 25

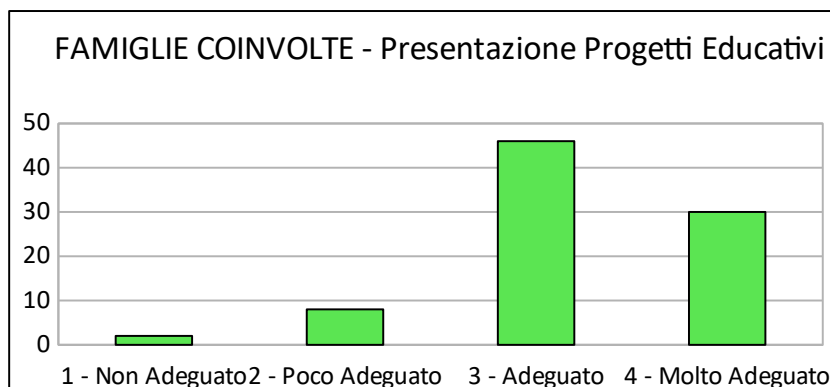
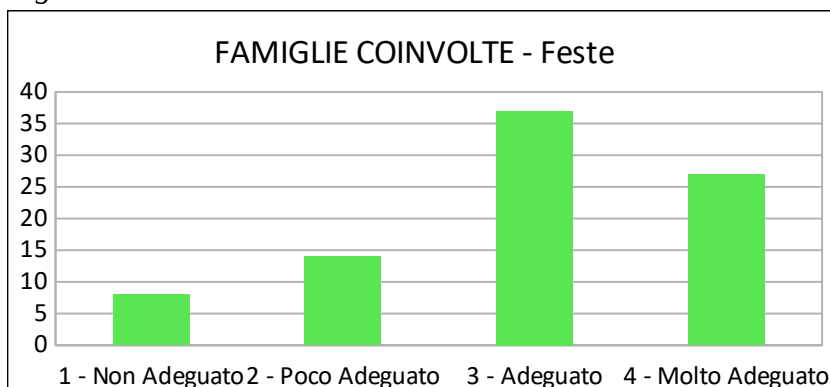


Fig. 26

Giudizio sulla documentazione:

Il giudizio sulla documentazione è prevalentemente ritenuto “Molto Adeguato” e “Adeguato”, (27 e 48), anche se 7 lo ritengono “Poco adeguato” e 4 “Non adeguato”. (Fig.27)

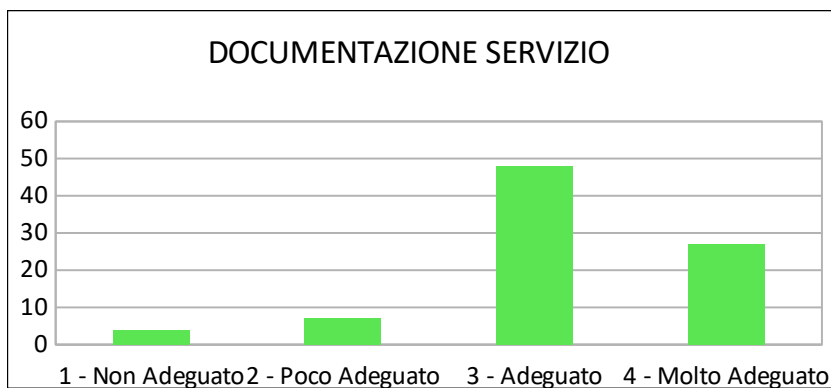


Fig. 27

Organizzazione dell'ambientamento e accoglienza iniziale:

E' ritenuta prevalentemente "Molto adeguata" e "Adeguata": Attenta ai bisogni del bambino rispettivamente per 52 e 30 (Fig. 28); Rispondente ai bisogni della famiglia 50 e 29 (Fig. 29); con la Partecipazione dei genitori 48 e 34 (Fig. 30). Rispetto all'attenzione ai Bisogni del bambino, 3 la ritengono "Poco adeguata" e 1 "Non adeguata", (Fig. 28), 7 la ritengono "Poco adeguata" rispetto ai Bisogni della famiglia (Fig. 29) e 4 rispetto alla Partecipazione dei genitori (Fig. 30).

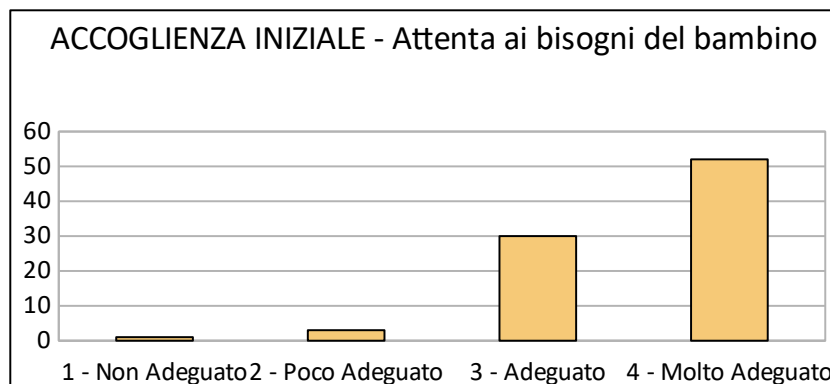


Fig. 28

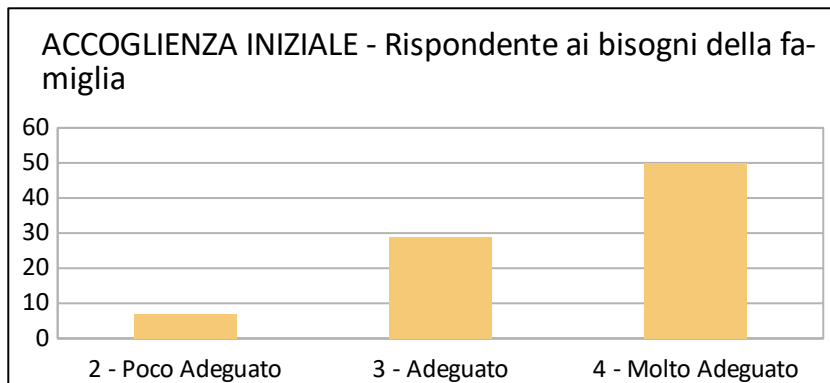


Fig. 29

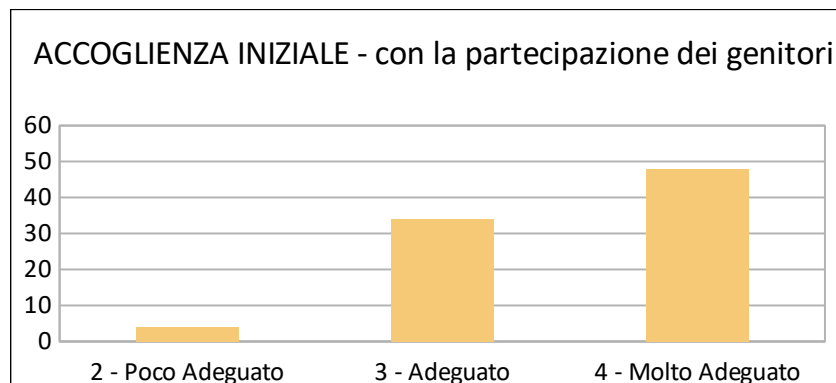


Fig. 30

Modalità di gestione della relazione educatrici/genitori:

su 86 risposte, 55 la ritengono “Molto adeguata”, 28 “Adeguata” e 3 la ritengono “Poco Adeguata” (Fig. 31)

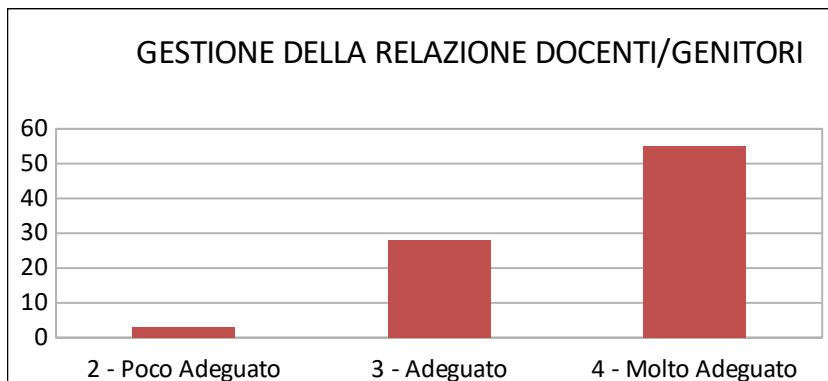


Fig. 31

Le educatrici/insegnanti sono ritenute:

Competenti professionalmente e Disponibili con i bambini in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” in tutte le risposte, (rispettivamente 58 e 28 e 71 e 15), Fig. 32 e 34; Coinvolti nel progetto educativo e Disponibili con i genitori in modo “Molto Adeguato” e “Adeguato” (rispettivamente 60 e 25 e 67 e 15), e in modo “Poco adeguato” rispettivamente da 1 e 4 risposte (Fig. 33 e 35)

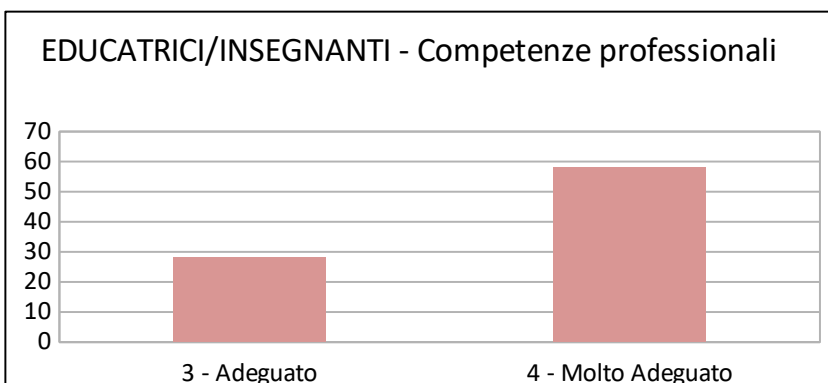


Fig. 32

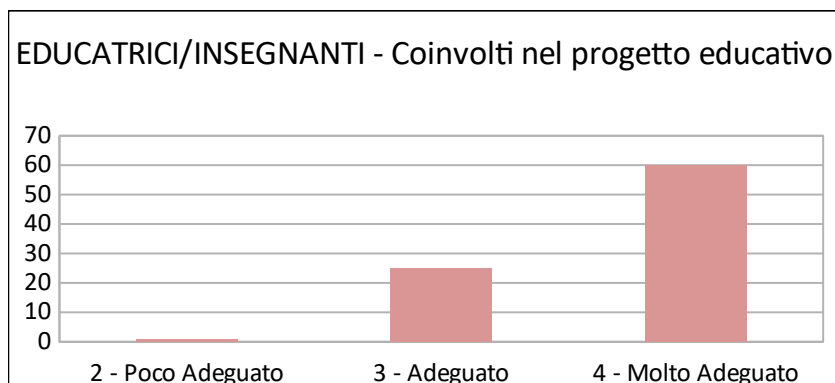


Fig. 33

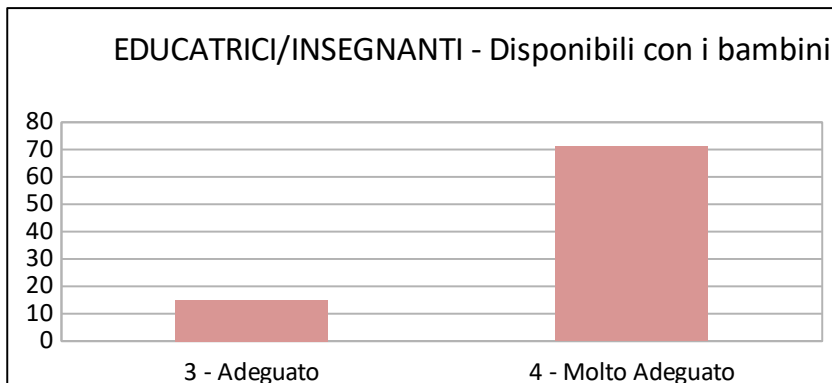


Fig. 34

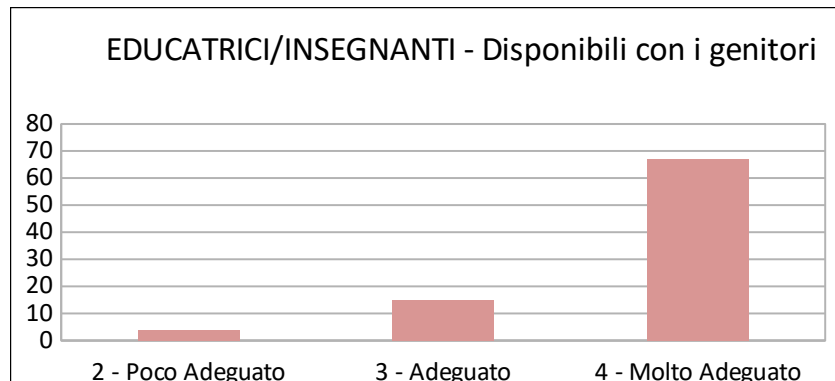


Fig 35

Il personale ausiliario sa:

Gestire la relazione con i bambini in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (53 e 32), solo per 1 risposta lo fa in modo “Non adeguato” (Fig. 36); Gestire la relazione con i genitori in modo prevalentemente “Molto adeguato” e “Adeguato” (47 e 34), per 4 lo fa in modo “Poco adeguato” e per 1 “Non adeguato” (Fig. 37) è Competente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (48 e 37), solo per 1 è “Non adeguato” (Fig. 38).

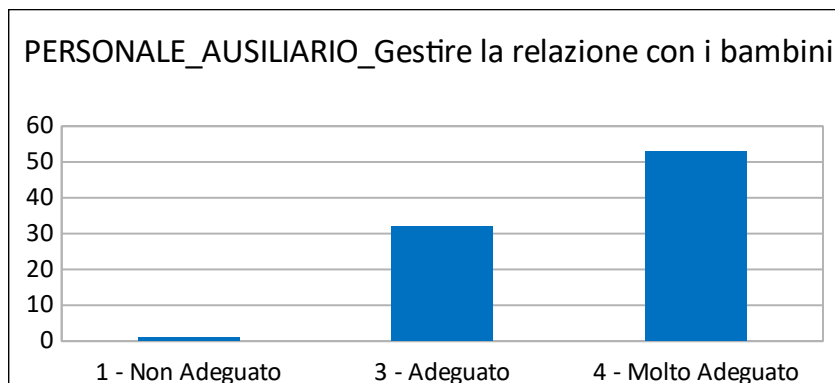


Fig. 36

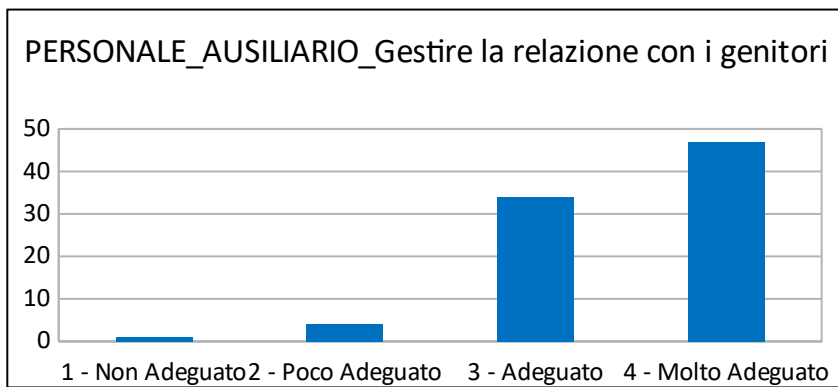


Fig. 37

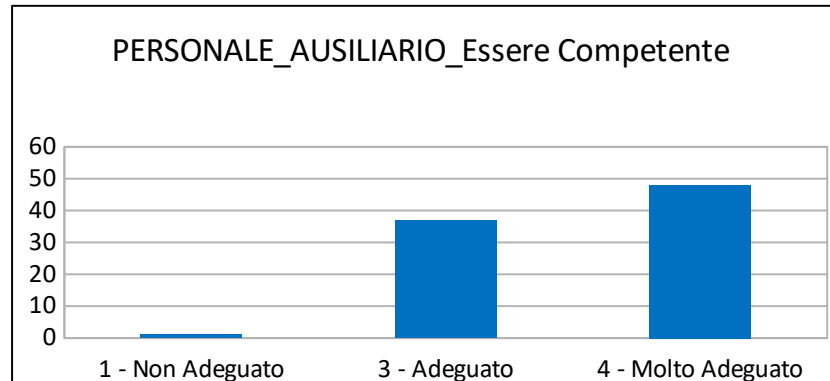


Fig. 38

Ritengono che il servizio educativo/scolastico abbia sviluppato competenze:

Autonomia personale: prevalentemente in modo “Molto adeguato e “Adeguato”(57 e 28), solo 1 in modo “Poco adeguato” (Fig. 39)

Relazioni con i bambini: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (56 e 29), solo 1 in modo “Non adeguato”(Fig. 40)

Relazioni con gli adulti: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato”(53 e 30), 3 in modo “Poco adeguato” (Fig. 41)

Linguaggio: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (55 e 27), 4 in modo “Poco adeguato” (Fig. 42)

Regole e comportamento: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (48 e 34), 4 in modo “Poco adeguato” (Fig. 43)

Motricità: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (49 e 33), 3 in modo “Poco adeguato” e 1 in modo “Non adeguato” (Fig. 44)

Espressione grafico-pittorica: prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato” (45 e 38), 3 in modo “Poco adeguato”(Fig. 45).

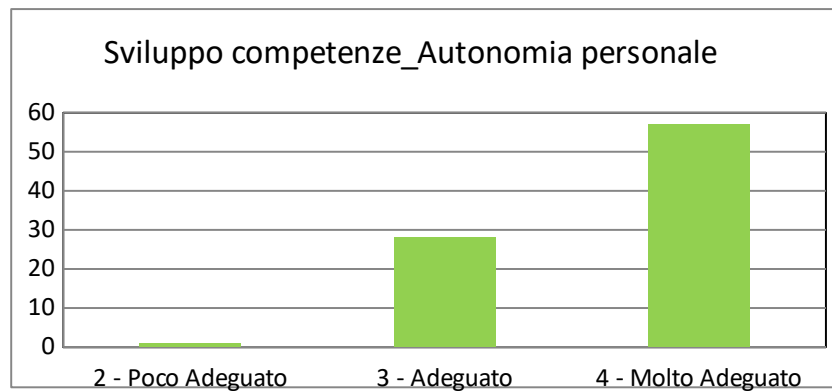


Fig. 39

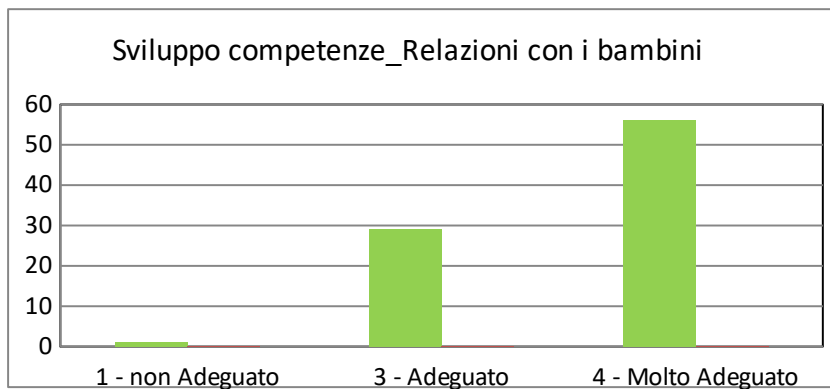


Fig. 40

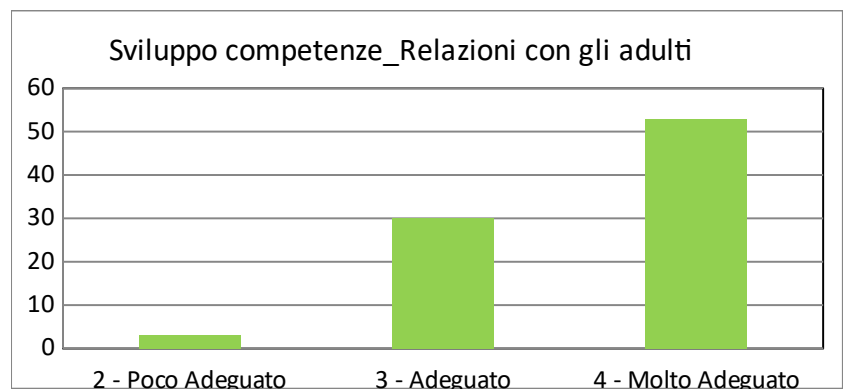


Fig. 41

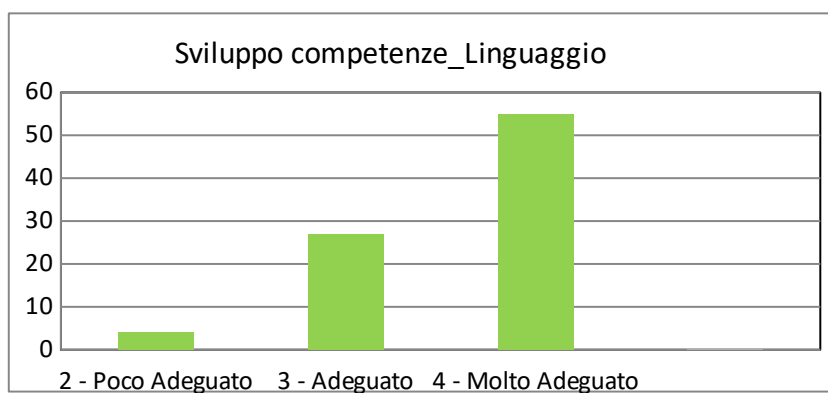


Fig. 42

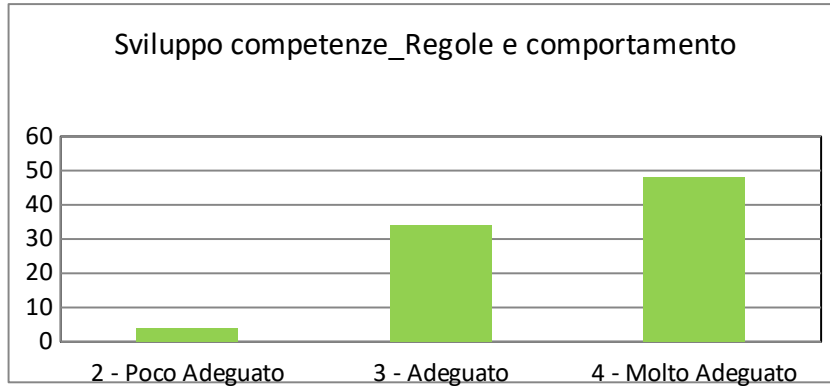


Fig. 43

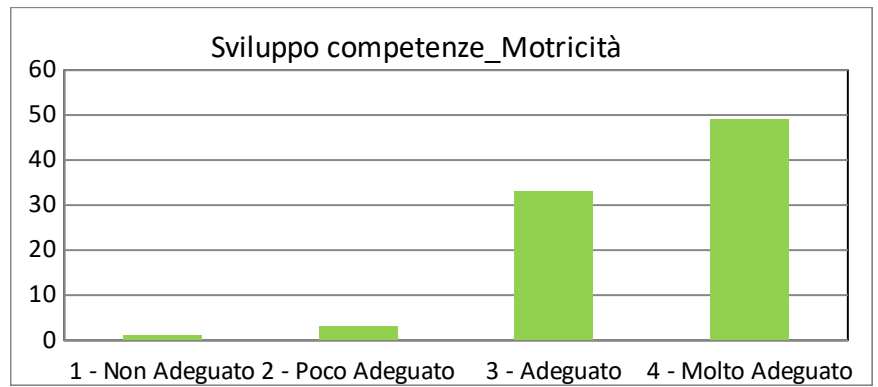


Fig. 44

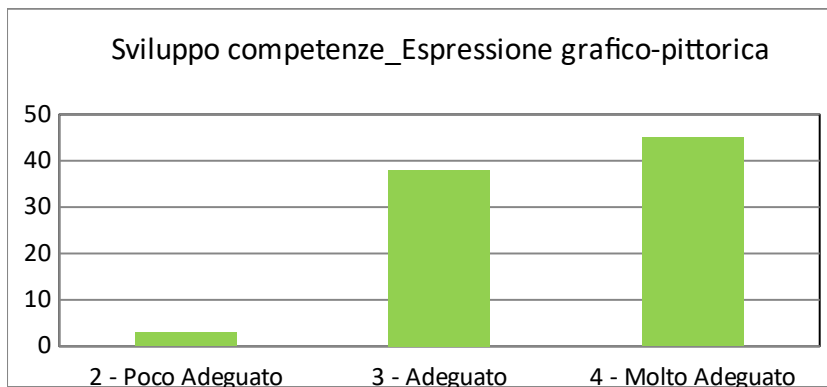


Fig. 45

Grado di conoscenza in merito ai vari aspetti del servizio:

Nei confronti dei vari aspetti del servizio, è espressa una conoscenza prevalentemente “Adeguate” e “Molto Adeguate”: rispettivamente 45 e 25 risposte per ciò che riguarda lo Svolgimento della vita quotidiana (Fig. 46), 45 e 27 per gli Aspetti di cura (Fig. 47), 40 e 24 per le Attività svolte (Fig. 48), 40 e 28 per il Personale educativo (Fig.49), 42 e 17 per Gli altri genitori (Fig. 50). Emerge poca e non adeguata conoscenza rispetto lo Svolgimento della vita quotidiana (13 e 3, Fig. 46); Gli aspetti di cura (11 e 3, Fig. 47); Le attività svolte (17 e 5, Fig. 48); Il personale educativo (7 e 1, Fig. 49); Gli altri genitori (25 e 2, Fig. 50).

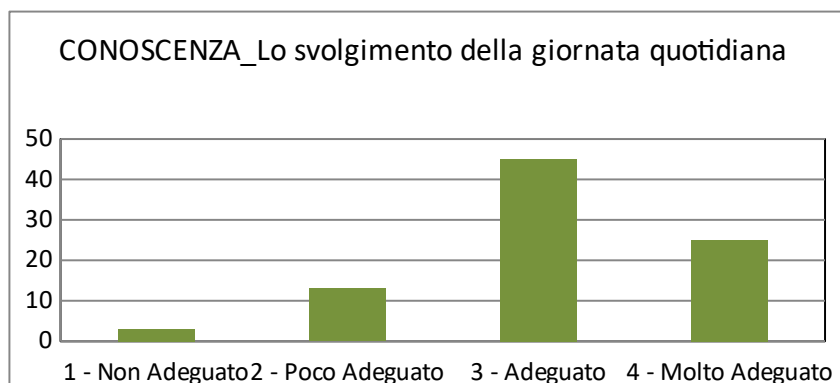


Fig. 46

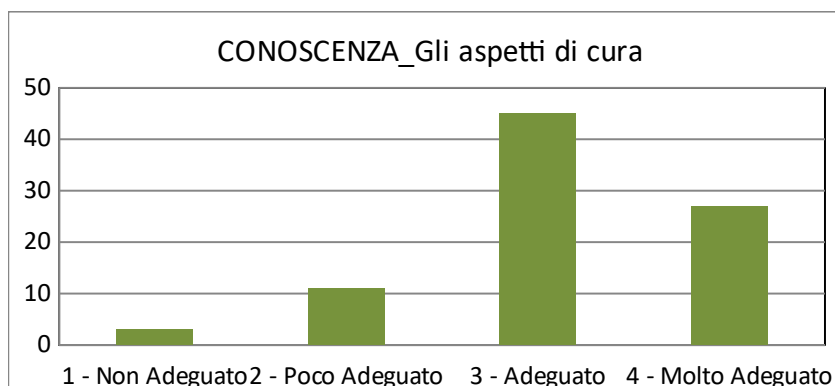


Fig. 47

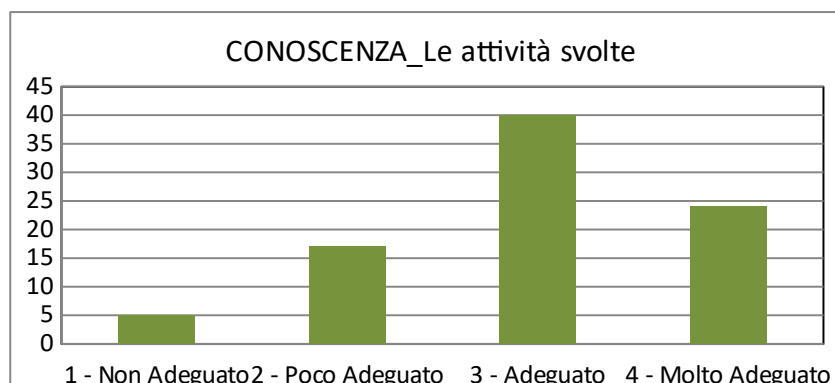


Fig. 48

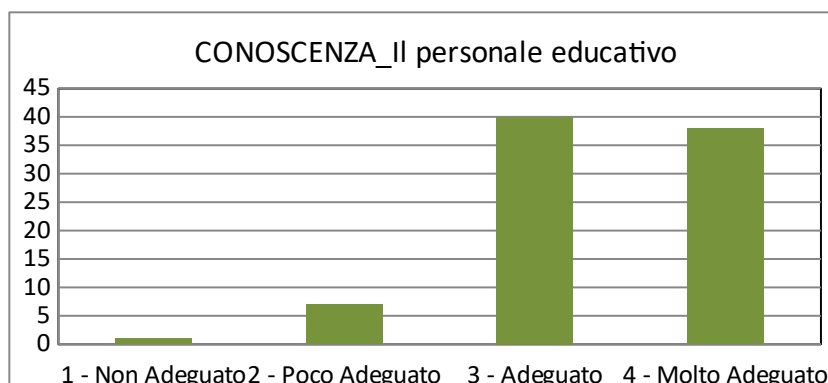


Fig. 49

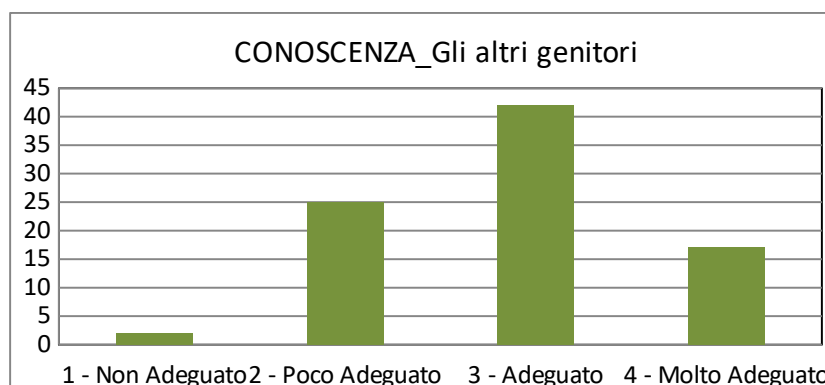


Fig. 50

Punteggio attribuito alle seguenti voci:

“L’accessibilità fisica del servizio” (Fig. 51) e “Accoglienza e relazioni” (Fig. 52) evidenziano un punteggio prevalentemente “Molto Adeguato” e “Adeguato”, (rispettivamente 49 e 35 e 53 e 31) con solo 2 risposte “Poco Adeguato”. La “Qualità degli spazi interni” (Fig. 53) è ritenuta “Molto Adeguata” (40) e “Adeguata” (43), e “Poco Adeguata” da 3 risposte. La qualità degli Spazi Esterni (Fig. 54) è ritenuta “Molto Adeguata” e “Adeguata” rispettivamente da 46 e 27 risposte, “Non Adeguata” da una risposta e “Poco adeguata” da 12. La “Qualità della progettazione didattica” (Fig. 55) è ritenuta “Non Adeguata” e “Poco adeguata” da 1 risposta, ma la prevalenza dei giudizi la ritengono “Adeguata” e “Molto Adeguata” (42 risposte in entrambe le opzioni); La “Competenza del personale educativo” (Fig. 56) è ritenuta “Poco adeguata” da 1 risposta, ma anche in questo caso la prevalenza dei giudizi è “Molto Adeguato” e “Adeguato” (58 e 27) che resta alta anche nelle voci “Qualità della relazione con le famiglie”, Fig. 57, (48 e 23); “Flessibilità e disponibilità”, Fig. 58, (49 e 33) “Qualità del servizio merenda-mensa” Fig.59, (42 e 41) che presentano rispettivamente 5, 4 e 1 risposta “Poco adeguato” (nel servizio merenda/mensa sono presenti anche 2 giudizi di “Non Adeguato”).

Nelle voci “Qualità della documentazione” (Fig. 60) il giudizio “Poco Adeguato” sale a 11, in “Costi” (Fig. 62) 10 (a cui si aggiunge 1 “Non adeguato”) e “Qualità delle iniziative inerenti le giornate di open day” (Fig. 61) 7, con la prevalenza di risposte “Molto Adeguato” e “Adeguato” (rispettivamente 31 e 44, 21 e 54 e 32 e 47).

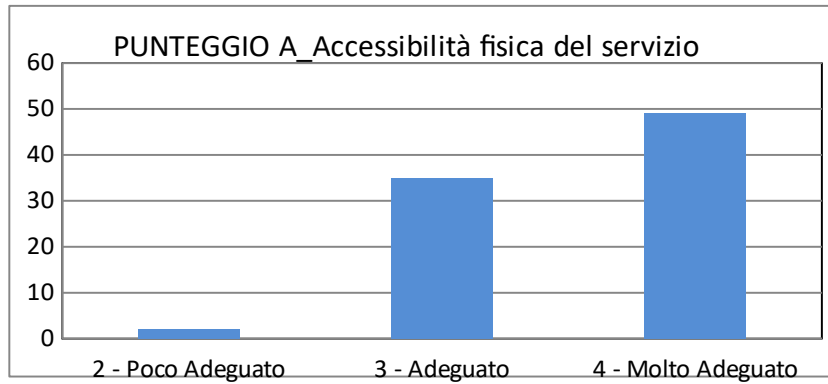


Fig. 51

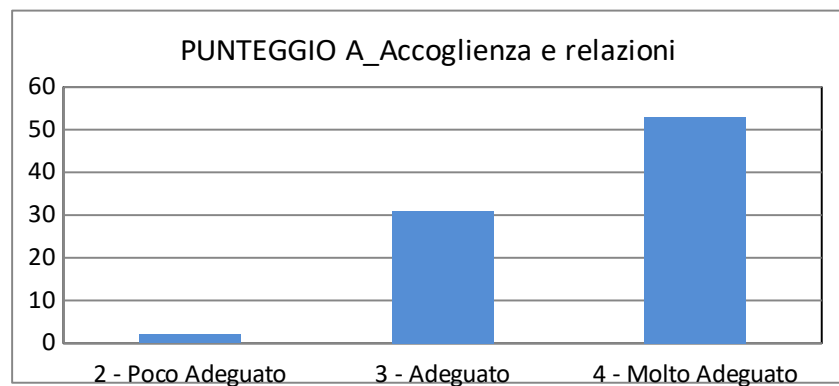
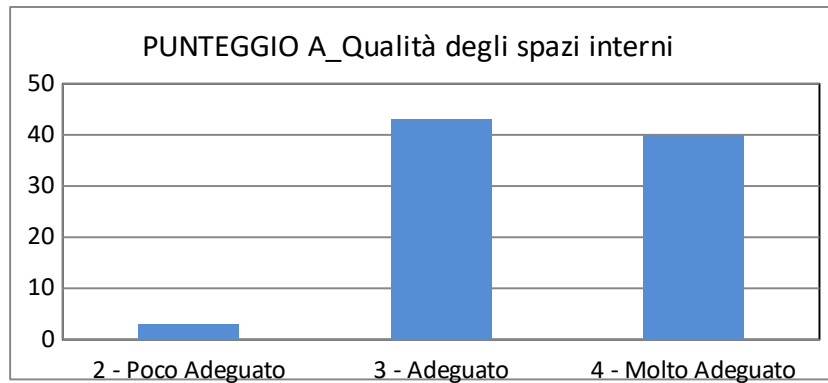


Fig. 52

Fig. 53



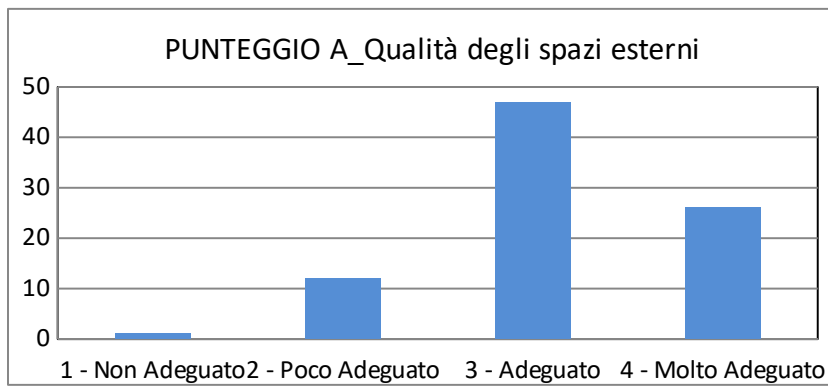


Fig. 54

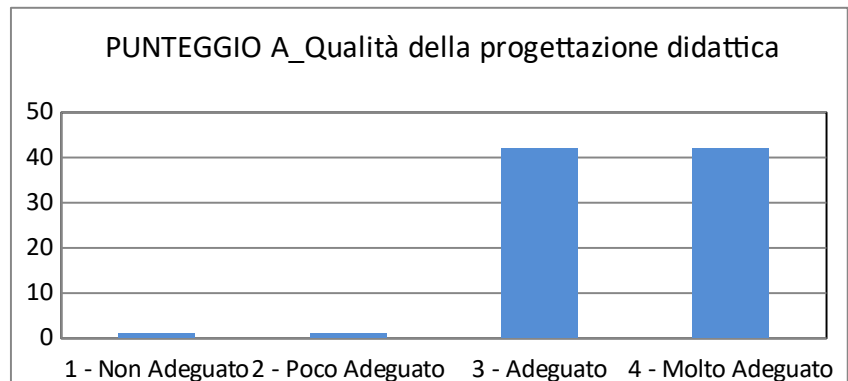


Fig. 55

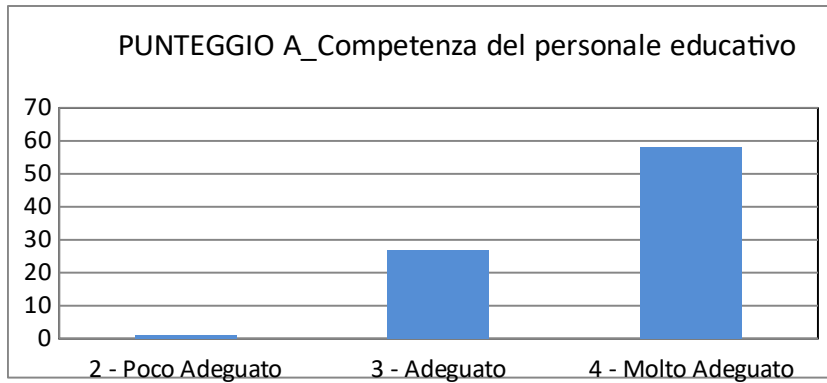


Fig. 56

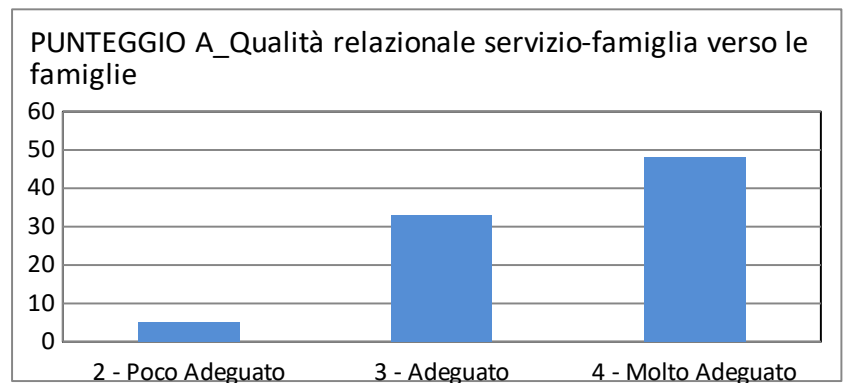


Fig. 57

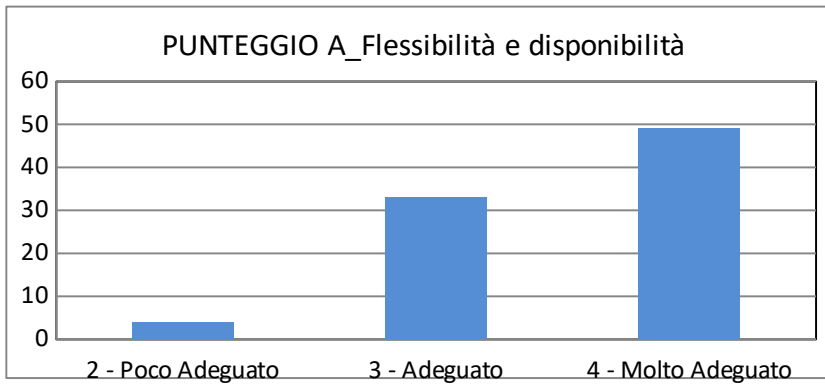


Figura 58

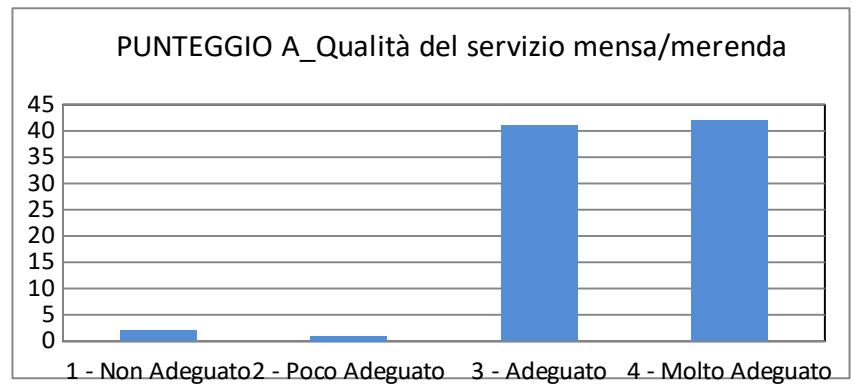


Fig. 59

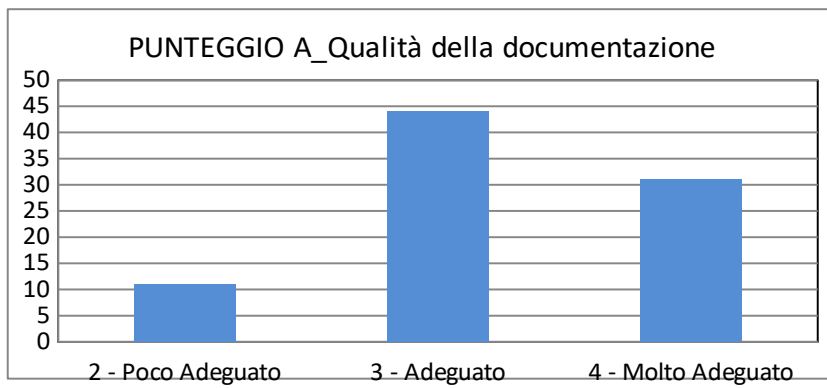


Fig. 60

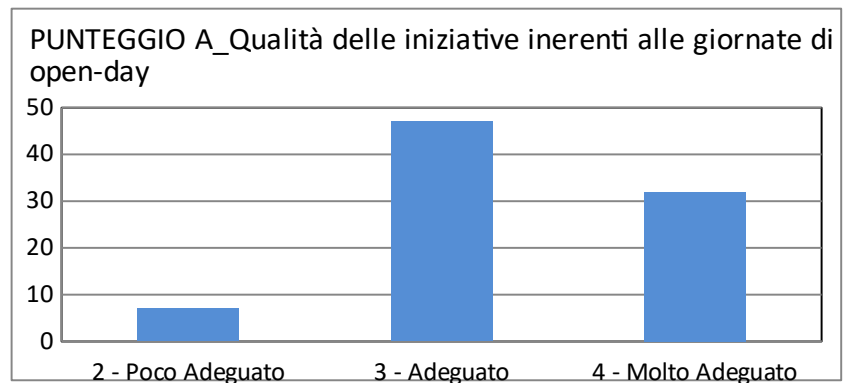


Fig. 61

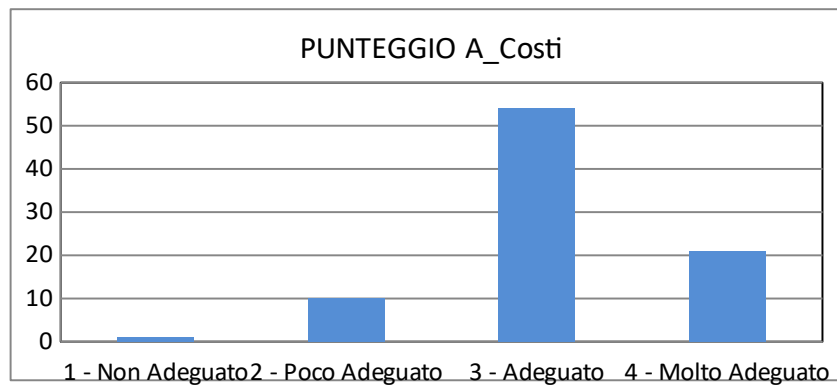


Fig. 62

Grado di soddisfazione per il servizio frequentato:

Il grado di soddisfazione è “Molto adeguato” (56) e “Adeguato” (29), solo per una risposta è “Poco Adeguato”, 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 (Fig. 63).

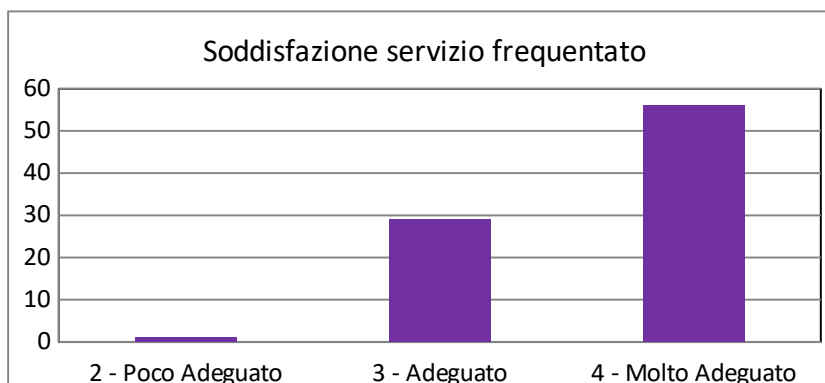


Fig. 63

Le informazioni che i genitori ricevono dall'Ufficio Servizi Educativi sono ritenute:

Le informazioni sono ritenute Chiare ed Esaurienti (Fig. 64), 22 e 58, Accessibili a tutti (Fig. 65), 24 e 56, Complete (Fig. 66), 25 e 54 e Celeri (Fig. 67), 22 e 59, prevalentemente in modo “Molto adeguato” e “Adeguato”, ma si registrano 6 e 7 risposte “Poco adeguato” nelle prime 3 voci, e 4 “Poco adeguato e 1 “Non adeguato” rispetto alla celerità.

Delle 86 famiglie che hanno risposto, 22 hanno dichiarato di aver avuto motivo di rivolgersi direttamente agli uffici Servizi educativi per motivi di varia natura, e di aver avuto sempre risposte celeri, gentili cortesi ed esauritive.

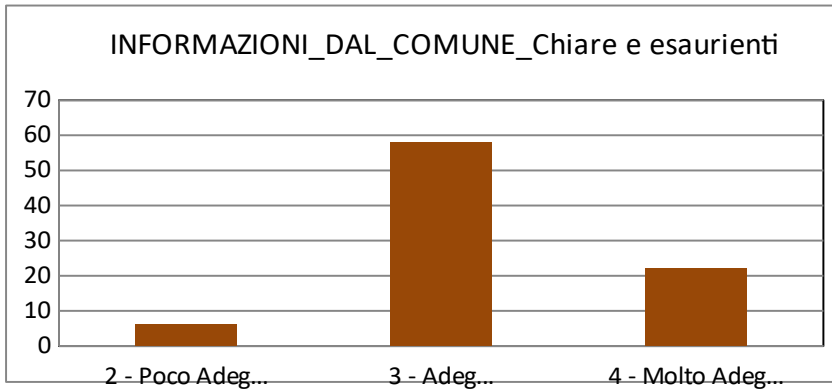


Fig. 64

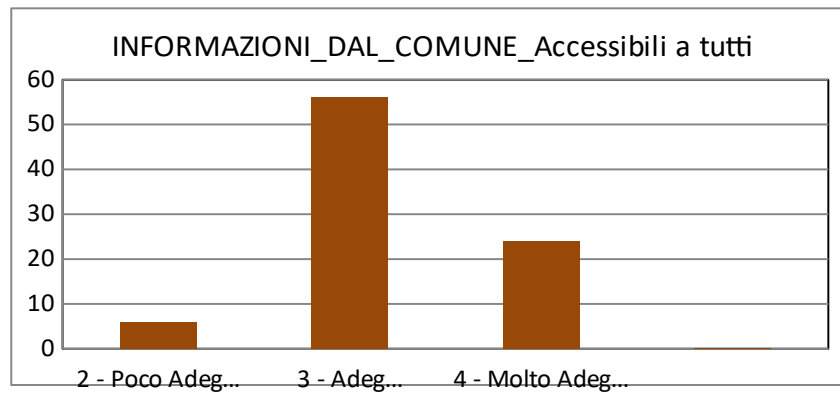


Fig. 65

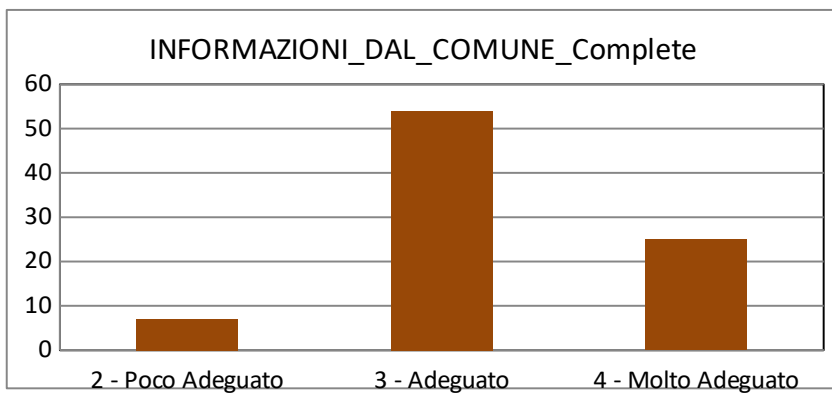


Fig. 66

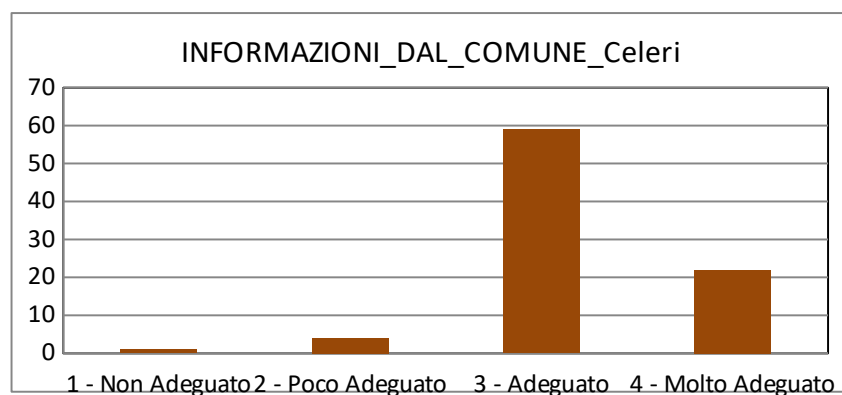


Fig. 67

Indicazioni per rispondere ai bisogni delle famiglie

Le indicazioni e i suggerimenti richiesti per rispondere ai bisogni delle famiglie, che 29 genitori hanno fornito, confermano gli aspetti che sono stati giudicati “Non adeguato” o “Poco adeguato”, seppur da una percentuale bassa di utenti: si riscontra una minor soddisfazione rispetto agli spazi esterni, giochi e attrezzature; rispetto alle occasioni di coinvolgimento dei genitori nelle attività del servizio (laboratori, riunioni, uscite); rispetto alla documentazione riguardante il percorso educativo del bambino (diari, fotografie..); rispetto al grado di conoscenza e coinvolgimento dei e nei diversi aspetti dei servizi, e rispetto agli orari di frequenza.

Questi aspetti erano già stati segnalati nel precedente questionario ed attribuiti alle norme collegate alla passata emergenza sanitaria, e si può ipotizzare che siamo ancora in fase di transizione e di passaggio nella ripresa alla normale funzionalità, ma sicuramente sono dati su cui è importante riflettere e per i quali auspicare un miglioramento.