



CITTA' DI IMOLA
AREA SERVIZI ALLA PERSONA
Servizio Infanzia

La qualità dei Nidi d'infanzia del Comune di Imola: percezione delle famiglie che ne fruiscono



a.e. 2022/2023

Comune di Imola - Via Pirandello, 12 Imola (BO)

✉ s.infanzia@comune.imola.bo.it ☎ 0542 602415

SINTESI

Al fine di valutare la qualità percepita dei servizi educativi per la prima infanzia da parte degli utenti che ne usufruiscono, la regione Emilia-Romagna ha messo a punto una serie di analisi tematiche sulla base dei dati raccolti a partire dall'anno educativo 2012/2013.

Le informazioni sui servizi 0- 3 anni e sul nido, tempi di funzionamento, organizzazione della struttura, inserimento e ambientamento, cura quotidiana del bambino, esperienza educative dei bambini, professionalità del personale e partecipazione dei genitori sono i temi indagati e di cui si riportano i risultati in sintesi, ottenuti dai questionari somministrati e compilati attraverso i moduli Google, inviati dal servizio infanzia del Comune di Imola.

I dettagli del campione e i relativi indicatori di monitoraggio sono mostrati in *Appendice*.

- La percezione della qualità degli utenti sui servizi dei nidi di infanzia risulta nel complesso alta: più di 9 persone su 10 attribuiscono una valutazione positiva al servizio scelto nel complesso e la prevalenza di chi si ritiene soddisfatto risulta sempre superiore al 78%, in tutte le macro aree indagate.
Un utente su 10 invece non esprime soddisfazione rispetto alla partecipazione dei genitori nelle attività quotidiane del bambino e sull'interazione con gli educatori o educatrici. Non risultano infine, differenze statisticamente significative nella percezione della qualità tra i sei servizi del Comune di Imola.
- Ponendo l'attenzione sulla valutazione media che la macro categorie e i singoli quesiti hanno ricevuto, i punteggi sono nel complesso elevati. Nessun punteggio, su una scala che va da 0 a 100, è inferiore a 80 e la valutazione totale media supera l'89.

1 CUSTOMER SATISFACTION: FINALITA' E TEMI INDAGATI

Nel 2012 la Regione Emilia-Romagna ha emanato le prime linee guida per la valutazione dei servizi educativi per la prima infanzia; queste hanno dato vita ad un processo per la regolazione della qualità del sistema dei servizi che assegna un ruolo centrale ai Coordinamenti Pedagogici Provinciali, alle équipes educative, ai coordinatori pedagogici, individuando in essi le leve strategiche per lo sviluppo della qualità, sostenuta da processi di auto e etero valutazione.

La misurazione della qualità dei servizi per l'infanzia è ormai fondamentale nonché strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti in un'ottica di miglioramento delle performance.

Le indagini di "Customer satisfaction" consentono di cogliere le aspettative degli utenti rispetto al servizio erogato da un Ente, sulla base di uno o più aspetti della qualità. La qualità dei servizi educativi non si riferisce infatti ad un'unica caratteristica ma ad un processo a cui concorrono una pluralità di fattori. La multidimensionalità fa sì che la qualità possa essere osservata sotto vari aspetti, utilizzando specifiche metodologie e strumenti.

L'analisi del grado di soddisfazione di chi ha usufruito del servizio dei nidi d'infanzia del Comune di Imola per l'anno educativo 2022/2023, tiene conto della sola qualità percepita, ovvero quella che gli utenti riscontrano rispetto ad ogni singolo quesito.

Lo svolgimento dell'indagine è avvenuto attraverso le seguenti fasi:

- somministrazione dei questionari;
- raccolta dei dati;
- elaborazione ed interpretazione dei dati;
- presentazione dei risultati.

Il questionario utilizzato (*Allegato 3*) è composto da 41 domande, divise in 10 macro aree, rispetto alle quali si chiede all'utente una valutazione di come lo stesso viene realizzato nelle scuole comunali, selezionando una delle risposte multiple (Ottimo, Buono, Sufficiente e Scarso).

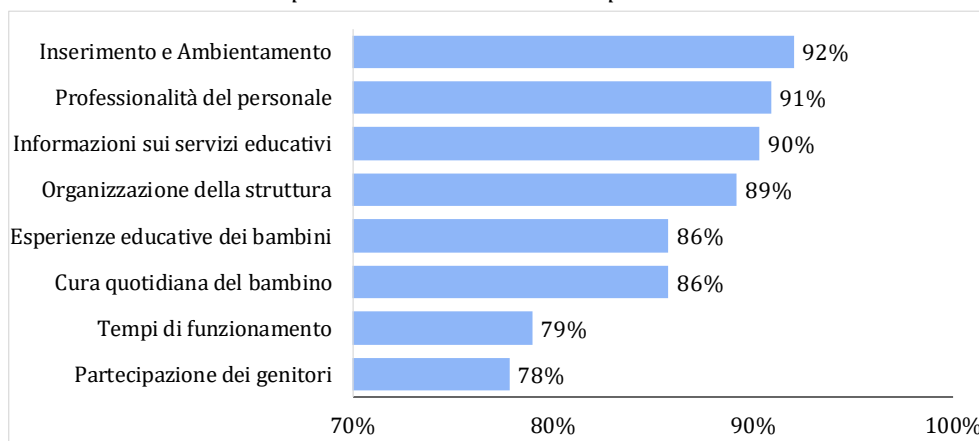
In particolare le macro aree sono le seguenti:

1. Informazioni sui servizi 0- 3 anni e sul nido - 2 domande
2. Tempi di funzionamento - 3 domande
3. Organizzazione della struttura - 5 domande
4. Inserimento e ambientamento - 4 domande
5. Cura quotidiana del bambino - 4 domande
6. Esperienze educative dei bambini - 4 domande
7. Professionalità del personale - 3 domande
8. Partecipazione dei genitori - 5 domande

2. ANALISI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

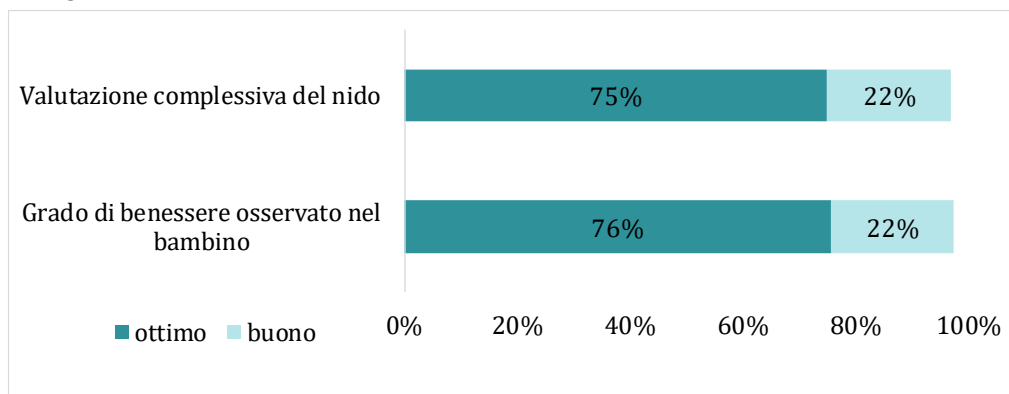
Dall'analisi dei dati derivante dai 176 questionari compilati per i 6 servizi comunali (v. *Appendice* per i dettagli sul campione), si evidenzia che il 96% degli utenti attribuisce nel complesso una valutazione positiva (risponde ottimo o buono) al servizio dei nidi d'infanzia. Analizzando le otto macro categorie, il 92% degli utenti risponde "ottimo" o "buono" in merito all'inserimento e all'ambientamento del bambino, il 91% è soddisfatto della professionalità del personale e il 90% delle informazioni sui servizi educativi. L'89% risponde "buono" o "ottimo" sull'organizzazione della struttura e l'86% è soddisfatto (risponde "buono" o "ottimo") delle esperienze educative e della cura quotidiana del bambino; è minore infine la percentuale di chi risponde "buono" o "ottimo" rispetto ai tempi di funzionamento (79%) e alla partecipazione dei genitori (78%). Nell'allegato 1 vengono riportate le valutazioni dei singoli quesiti.

Fig. 1 Percentuale di utenti che risponde "ottimo" o "buono" rispetto alle macro-aree



In generale il grado di benessere e sviluppo osservato nel bambino è valutato positivamente (buono o ottimo) dal 98% degli utenti mentre è sovrapponibile la percentuale di quelli che danno una valutazione positiva (97%) al servizio nido frequentato dal bambino. Questo fenomeno viene sempre riscontrato: le famiglie, se interrogate analiticamente sulla qualità di singoli aspetti, tendono ad una maggiore severità (v. *Allegato 1*), mentre una valutazione olistica della scuola come esperienza e come luogo di vita dei loro figli fa prevalere un approccio affettivo e il senso di appartenenza alla comunità scolastica. Da qui, si presume, questo punteggio elevato.

Fig. 2 Percentuale di utenti che risponde “ottimo” o “buono” rispetto alla valutazione complessiva del servizio e al grado di benessere del bambino



Nel campo delle note e dei suggerimenti solo il 16% di chi ha compilato il questionario ha riportato un'osservazione; quelle più frequenti sono di carattere positivo rispetto all'esperienza del bambino, altri utenti invece richiedono una maggiore interazione con le famiglie.

2.1. PERCEZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO OFFERTO

L'analisi delle singole domande permette una valutazione più dettagliata rispetto alle macro aree e di conseguenza mette in rilievo quali sono i punti di forza e quelli di criticità del servizio dei nidi d'infanzia del Comune di Imola.

Si tiene conto, infatti, non solo della percezione positiva nel complesso ma anche delle valutazioni più elevate (chi risponde “ottimo”) e di quelle meno elevate (chi risponde “scarso”) rispetto ad ogni quesito, laddove significative.

1. L'informazione ricevuta nelle giornate di open day è valutata con l'attribuzione della valutazione più elevata (“ottimo”) dal 65% di chi risponde mentre il 57% ritiene “ottima” la completezza delle informazioni ricevute dagli uffici comunali e dai gestori.
2. La flessibilità sull'orario riceve una valutazione elevata (ottimo) dalla quasi totalità degli utenti: il 75% di chi risponde attribuisce il punteggio più alto (ottimo), il restante 22% attribuisce la valutazione “buono”. L'orario del servizio è percepito come “ottimo” dal 67% di chi risponde mentre 4 rispondenti su 10 attribuiscono la valutazione più elevata (ottimo) al calendario annuale e il 4% lo valuta come “scarso”.
3. L'organizzazione degli spazi esterni riceve la valutazione più alta (ottimo) dal 74% di chi risponde; il 69% valuta come “ottimo” l'igiene del servizio, il 64% attribuisce il punteggio più elevato all'organizzazione degli spazi interni e all'ordine degli arredi. Solo 6 su 10 attribuiscono la valutazione più elevata alla qualità del materiale didattico.

4. 8 utenti su 10 attribuiscono una valutazione elevata (“ottimo”) all’esperienza dell’inserimento del bambino. Il 71% attribuisce la valutazione “ottimo” all’efficacia degli incontri preliminari all’inserimento del bambino e al coinvolgimento dei genitori durante l’ambientamento. È di poco inferiore la quota (69%) di chi attribuisce la valutazione più elevata ai tempi e alle modalità di adattamento.
5. Il 74 % di chi risponde è pienamente soddisfatto della varietà della dieta e il 68% della personalizzazione della stessa; il 69% attribuisce la valutazione più elevata (ottimo) alla cura del bambino nei momenti di ingresso e di uscita e solo 6 su 10 indicano come “ottimo” l’igiene personale del bambino.
6. Il 77% e il 76% dei chi risponde attribuisce un’elevata valutazione rispettivamente all’arricchimento delle relazioni tra bambini e alla loro maturazione a seguito della frequenza del servizio.
7. La competenza del personale è valutata con il massimo del punteggio (ottimo) da 7 rispondenti su 10 e comprende sia la competenza degli educatori o educatrici nel comunicare con le famiglie e ascoltare e confrontarsi con le stesse, sia nella relazione con i bambini; il 6% tuttavia ritiene che le relazioni con i genitori o con le famiglie è scarso.
8. La partecipazione dei genitori ottiene la prevalenza più bassa: il 49% di chi risponde valuta come “ottimo” gli incontri tra genitori ed educatori, il 51% attribuisce la valutazione più alta (ottimo) al coinvolgimento dei genitori nelle attività del nido e il 55% l’attribuisce alla documentazione relativa alle esperienze dei bambini; il 5% valuta i tre quesiti come “scarso”. Poco più della metà (53%) è pienamente soddisfatto (ottimo) delle informazioni rispetto alle attività quotidiane che il bambino svolge e lo è il 56% relativamente ai colloqui individuali con gli educatori.

2.2. ANALISI DELLA QUALITA’ RISPETTO AI SINGOLI QUESITI

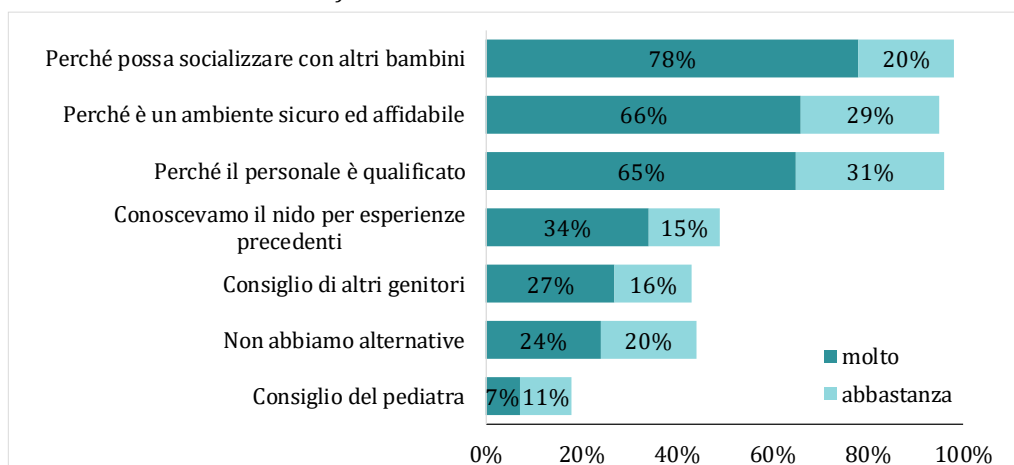
L’Analisi della valutazione che ha ricevuto ogni singolo quesito evidenzia punteggi elevati: tutte le domande mostrano un punteggio compreso tra 80,4 che su una scala da 1 a 4, corrisponde a 3,2 e 93,3 che su una scala da 1 a 4 corrisponde a 3,7. Per facilitare la lettura i punteggi attribuiti sono stati trasformati in valori numerici e successivamente ponderati a 100. Tutti i dettagli sono riportati in appendice.

Volendo porre l’attenzione sui punteggi più bassi, si pone come limite superiore il valore 85 e si considerano tutti quelli inferiori alla soglia, ritenuta essere quella sufficiente affinché quell’aspetto del servizio sia soddisfacente. I dettagli della metodologia utilizzata e la tabella con i risultati sono riportati in appendice.

2.3. MOTIVAZIONI CHE HANNO INCISO SULL'ISCRIZIONE AL NIDO D'INFANZIA

Tra le motivazioni che hanno inciso maggiormente sulla decisione di iscrivere il bambino al nido d'infanzia, la socializzazione con gli altri bambini è quella più frequente (78% molto e 20% abbastanza); anche l'ambiente sicuro (66% molto e 29% abbastanza) e il personale qualificato (65% molto e 31% abbastanza) hanno influito sulla scelta di uno dei servizi comunali.

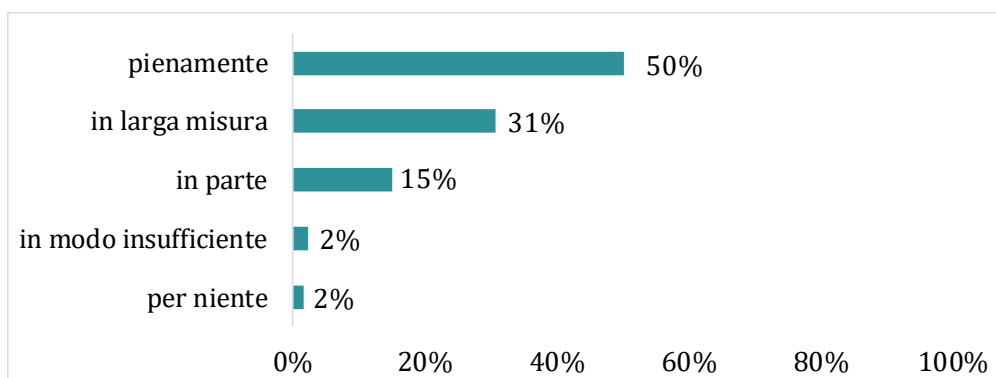
Fig. 3 Percentuale di utenti che risponde "molto" o "abbastanza" rispetto alla motivazione che ha inciso sull'iscrizione del bambino al nido d'infanzia



2.4. L'USO DEGLI STRUMENTI DELLA PIATTAFORMA G-SUITE FOR EDUCATION

G Suite for Education è la piattaforma di Google: contiene un insieme di applicazioni utili per comunicare con i genitori e tenere traccia delle attività svolte a scuola. Il 50% di chi risponde ritiene che sia stato pienamente utile l'uso dello strumento per migliorare la comunicazione nido-famiglia, il 31% in larga misura e il 15% in parte; il 2% infine valuta come insufficiente o per niente utile il miglioramento della comunicazione a seguito dell'introduzione di G Suite for Education.

Fig. 4 L'uso degli strumenti della piattaforma G-suite for Education per migliorare la comunicazione nido-famiglia



CONCLUSIONI

I dati presentati in questa sintesi non hanno la pretesa di offrire un quadro esaustivo e definitivo dei processi in atto, tuttavia costituiscono un quadro generale dei punti di forza e di debolezza dei servizi di nido d'infanzia. La partecipazione, infatti, è risultata elevata: in tre scuole sono stati compilati più della metà dei questionari inviati mentre in altre due la prevalenza risulta molto vicina alla metà, questo permettere di avere risultati nel complesso attendibili e permette di costituire un utile punto di partenza per realizzare approfondimenti anche in previsione dell'attuazione di eventuali azioni di miglioramento.

Appendice

IL CAMPIONE

Per l'anno educativo 2022/2023 sono stati analizzati 176 questionari, somministrati attraverso i Moduli Google. I questionari sono stati inviati alle famiglie dei 332 bambini nella fascia d'età dei 0-3 anni iscritti presso uno dei 6 servizi del Comune di Imola. Il questionario, compilabile online e disponibile tra il 2 maggio e il 21 maggio, è composto da 41 domande, raggruppate in 10 macro argomenti (*Allegato 3*), su ciascuna delle quali i genitori hanno dato una valutazione basata sulla scala di Likert a 4 declinazioni (Ottimo, Buono, Sufficiente e Scarso). È stata svolta sia un'analisi sulle prevalenze di risposta degli utenti, sia una sulla valutazione media di ogni singolo quesito. Le quattro declinazioni (Ottimo, Buono, Sufficiente e Scarso) sono state trasformate in valori numerici, dove 1 corrisponde a scarso fino ad arrivare a 4, che corrisponde ad ottimo; successivamente le medie sono state ponderate su una scala di valori che va da 1 a 100, perché di più facile intuizione. Eventuali differenze tra i due tipi di analisi potrebbero essere dovuti ad arrotondamenti.

Tabella. 1 Percentuale di utenti che ha compilato il questionario rispetto al servizio

<i>Nido frequentato</i>	<i>% rispondenti rispetto al totale dei questionari</i>	<i>% rispondenti rispetto al totale degli iscritti</i>
0-6 SESTO IMOLESE	3%	23%
NIDO CAMPANELLA	13%	41%
NIDO FONTANELLE	15%	48%
NIDO PIAZZA ROMAGNA	20%	52%
NIDO PRIMAVERA	22%	68%
NIDO SCOIATTOLO	27%	64%

Gli utenti che hanno compilato il questionario sono stati in media il 36% della popolazione direttamente interessata, valore in linea rispetto all'anno educativo 2021/2022. Il campione risulta rappresentativo con un intervallo di confidenza di 7 punti percentuali e un livello di confidenza al 95%.

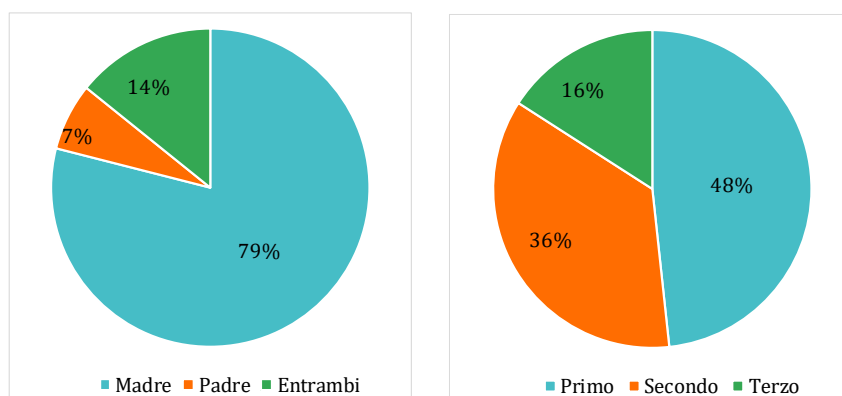
Il questionario, somministrato in auto compilazione è stato completato da:

- 79% solo dalla madre;
- 7% solo dal padre;
- 14% entrambi i genitori;

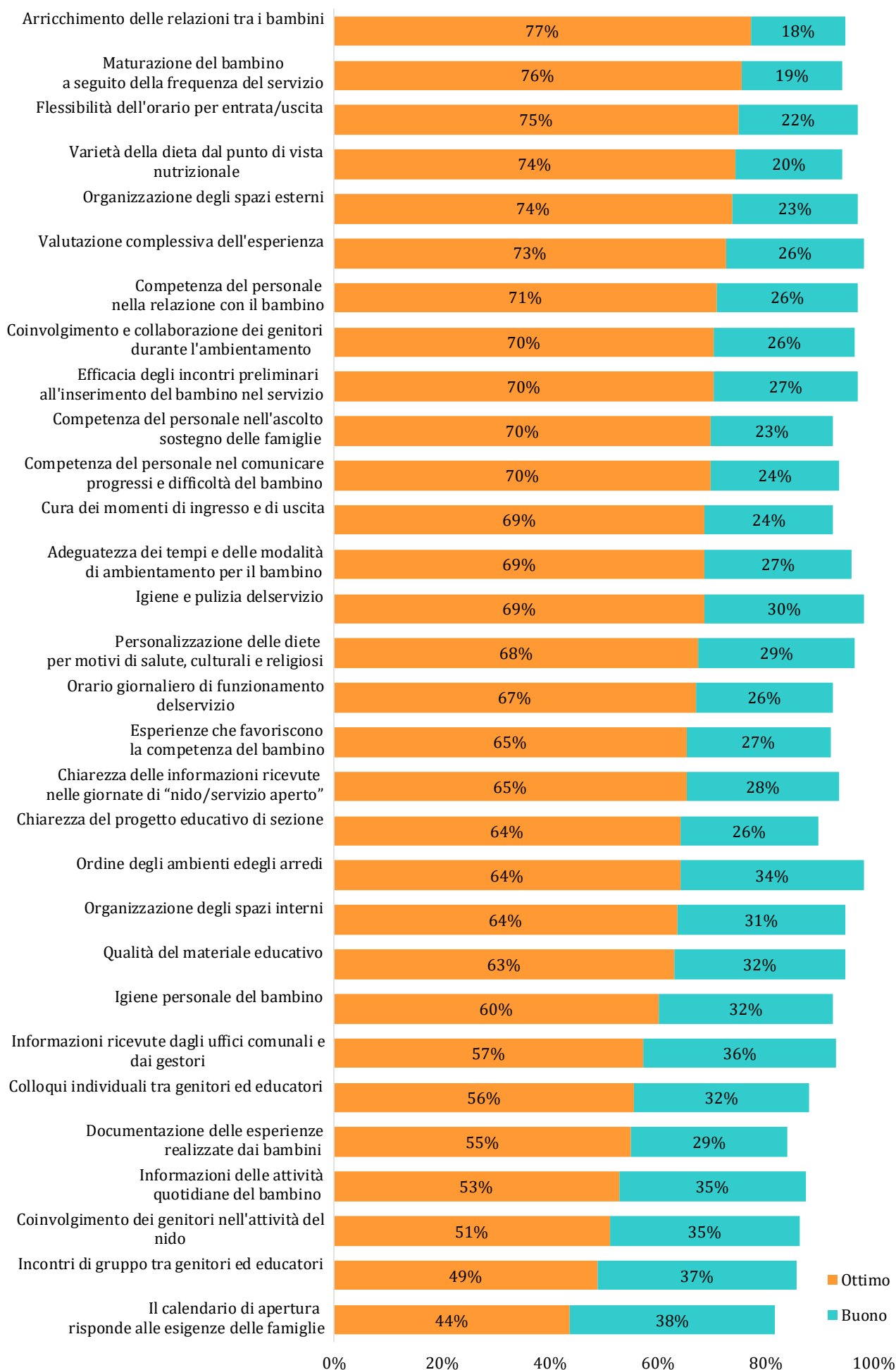
Al momento della compilazione inoltre gli utenti hanno dichiarato che:

- il 48% era al primo anno in corso
- il 36% al secondo
- il 16% al terzo.

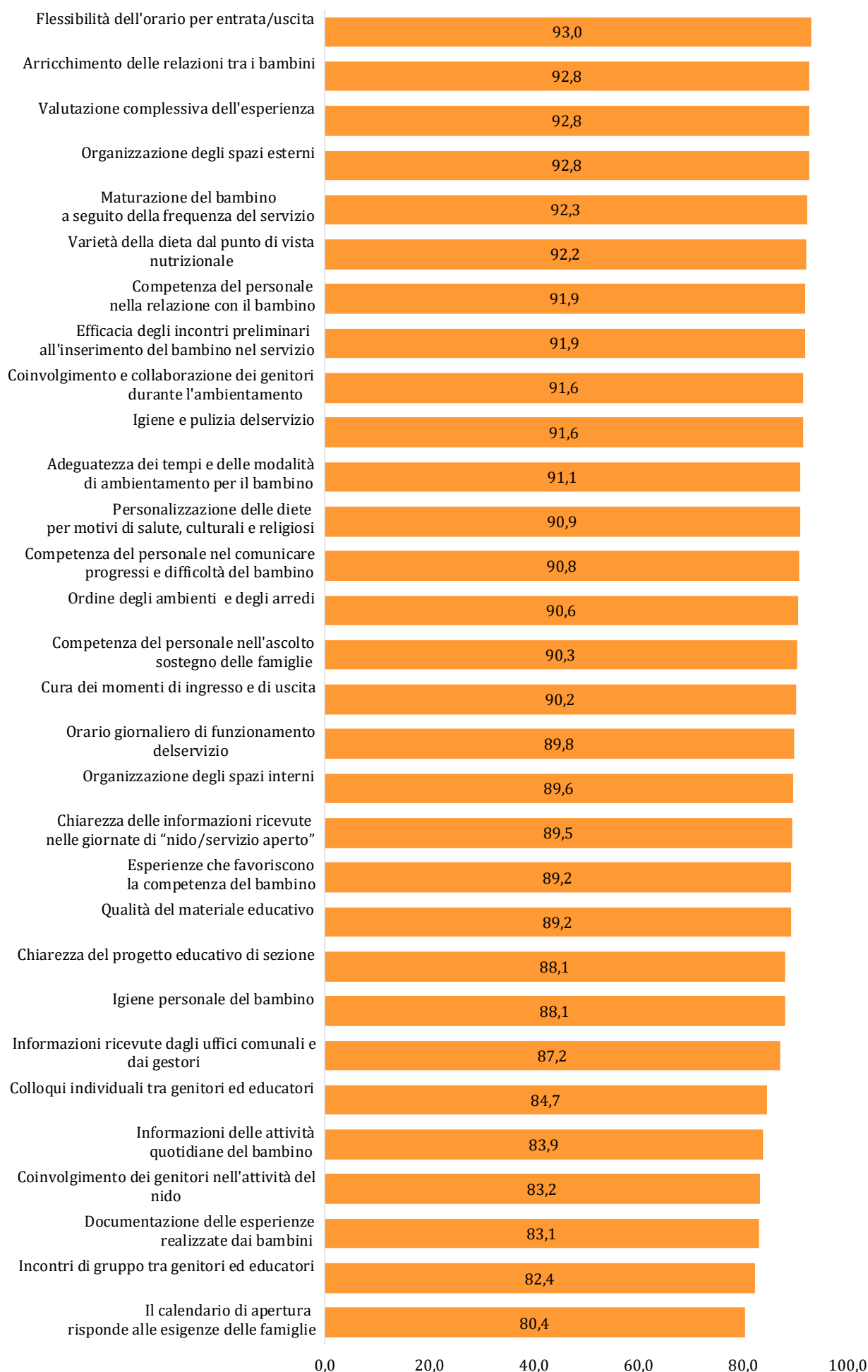
Fig. 4 Percentuale di utenti che ha compilato il questionario e percentuale di bambini rispetto all'anno frequentato



Allegato 1



Allegato 2



Allegato 3

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE NEI NIDI D'INFANZIA COMUNALI

Da quanto tempo il bambino frequenta il servizio

- ☐ primo anno di frequenza
☐ secondo anno di frequenza
☐ terzo anno di frequenza

Chi ha compilato il questionario

- ☐ padre
☐ madre
☐ entrambi
☐ altro

Informazioni sui servizi educativi 0/3 anni e sul nido

Completezza delle informazioni ricevute dagli uffici comunali e dai gestori circa l'offerta dei servizi 0/3 anni del territorio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Chiarezza delle informazioni ricevute nelle giornate di “nido/servizio aperto”	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Tempi di funzionamento

Flessibilità dell'orario per entrata/uscita	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Orario giornaliero di funzionamento del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Il calendario annuale di apertura del servizio risponde alle esigenze delle famiglie	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Organizzazione della struttura

Organizzazione degli spazi interni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Organizzazione degli spazi esterni	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Ordine degli ambienti e degli arredi	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Igiene e pulizia del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Qualità del materiale educativo	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Inserimento/ambientamento

Efficacia degli incontri preliminari all' inserimento del bambino nel servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Adeguatezza dei tempi e delle modalità di ambientamento per il bambino	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Coinvolgimento e collaborazione dei genitori durante l'ambientamento	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Valutazione complessiva dell'esperienza	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Cura quotidiana del bambino

Cura dei momenti di ingresso e di uscita	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Igiene personale del bambino	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Varietà della dieta dal punto di vista nutrizionale	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Personalizzazione delle diete per motivi di salute, culturali e religiosi	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Esperienze educative dei bambini

Chiarezza del progetto educativo di sezione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Esperienze che favoriscono la competenza del bambino	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Maturazione del bambino a seguito della frequenza del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Arricchimento delle relazioni tra i bambini	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Professionalità del personale

Competenza del personale nel comunicare capacità, progressi e difficoltà del bambino ai genitori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Competenza del personale nella relazione con il bambino	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Competenza del personale del servizio nell'ascolto, confronto, sostegno delle famiglie	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Partecipazione dei genitori

Informazioni rispetto alle attività quotidiane del bambino	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Coinvolgimento dei genitori nell'attività del nido	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Incontri di gruppo tra genitori ed educatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Colloqui individuali tra genitori ed educatori	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Documentazione delle esperienze realizzate dai bambini	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

Grado di benessere/sviluppo osservato nel bambino dal genitore	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso
Valutazione complessiva del nido	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso

NOTE E SUGGERIMENTI

Quali motivazioni hanno inciso maggiormente sulla decisione di iscrivere il suo bambino al servizio?

Ponete una crocetta in corrispondenza al vostro giudizio - compreso molto e per nulla - che ritenete più adeguato.

Perché possa socializzare con altri bambini	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Perché è un ambiente sicuro ed affidabile	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Perché il personale è qualificato	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Conoscevamo il nido per esperienze precedenti	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Consiglio del pediatra	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Consiglio di altri genitori	molto	abbastanza	poco	Per nulla
Non abbiamo alternative	molto	abbastanza	poco	Per nulla

L'uso degli strumenti della piattaforma G-suite for Education (indirizzo email istituzionale, applicativo di condivisione su Classroom) è stato utile per migliorare la comunicazione nido-famiglia del presente anno scolastico?

pienamente	In larga misura	In parte	In modo insufficiente	Per niente
------------	-----------------	----------	-----------------------	------------

Si ringrazia gli utenti che hanno reso possibile l'analisi, tutte le famiglie e tutti gli educatori ed educatrici