



La qualità dei nidi d'infanzia
Il punto di vista delle famiglie del Nido Piazza XVI
Marzo
Anno educativo 2020/2021

Report: a cura di Alessia Gibellini

Elaborazione dati: a cura di Coop. Gulliver



PREMESSA

Il questionario di valutazione della qualità percepita dalle famiglie si inserisce all'interno di un progetto sulla qualità dei servizi educativi che ha come finalità la valutazione e il miglioramento dei servizi stessi.

L'attivazione di processi di valutazione e autovalutazione della qualità rientra nella pratica e nel mandato dei servizi educativi per l'infanzia. La Regione Emilia Romagna nell'ultima normativa che regola tali servizi ribadisce l'importanza della valutazione, collegando gli aspetti auto-valutativi ai requisiti necessario per l'accreditamento dei servizi. Il Servizio Coordinamento 0-6, sul tema della valutazione, ritiene che la molteplicità degli sguardi assuma un valore fondamentale poiché garantisce la possibilità di attribuire alla valutazione un valore contestuale, in quanto relativo ai punti di vista osservativi e alle rappresentazioni messe in gioco dagli attori protagonisti della relazione educativa all'interno dei servizi. Per questo motivo si parla di "processi di valutazione partecipata", cioè di una modalità di valutare i sistemi oggetto di osservazione attraverso metodologie che valorizzano le interdipendenze di sguardi, le differenze di punto di vista, ponendosi poi l'obiettivo di fare sintesi dei diversi sguardi e di tracciare linee comuni. In questo senso, anche la qualità percepita dalle famiglie che frequentano i nidi del territorio costituisce un elemento importante per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio e per il monitoraggio della qualità offerta.

Il questionario utilizzato (si veda allegato) intendeva rilevare la qualità percepita dalle famiglie relativamente a 11 aree: calendario e orari, servizio pasti, pulizia e manutenzione, personale ausiliario, personale educativo, spazi interni, spazi esterni, proposte educative, partecipazione delle famiglie. Alle famiglie che hanno frequentato i servizi per il primo anno è stata richiesta una valutazione anche sulle aree dell'accessibilità al nido e dell'ambientamento.

Per ogni area è stato rilevato il livello di soddisfazione e il grado d'importanza su una scala da 1 a 6 dove 1 corrisponde a "per nulla soddisfatto" e 6 corrisponde a "completamente soddisfatto".

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Le famiglie a cui è stato distribuito il questionario nell'anno educativo sono state 35 , di queste 14, hanno partecipato all'indagine sulla qualità percepita. I dati che seguono vanno quindi filtrati da quest'informazione perché, per avere un dato rappresentativo, occorre superare la metà delle famiglie che rispondono al questionario.

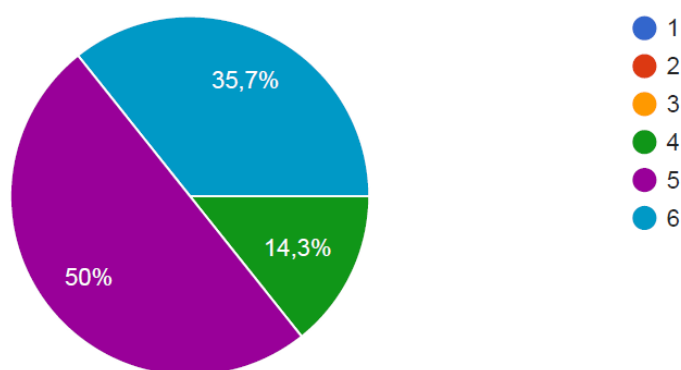
QUALI RISULTATI EMERGONO NELLE SINGOLE AREE?

ACCESSIBILITÀ AL NIDO

In quest'area sono stati indagati alcuni aspetti e azioni legati all'accesso al servizio educativo, in particolare rispetto a: giornata di aperture per conoscere il servizio, procedure e modalità d'iscrizione, informazioni ricevute, rapporto retta-servizio offerto. Nel complesso, le famiglie hanno espresso una valutazione positiva di quest'area con un 57,1 di 6 e un 42,9 di 5. Nello specifico, sempre restando in un'area di soddisfazione alta, viene rilevata una maggiore stratificazione nelle risposte per le domande inerenti la procedura e le informazioni relative all'iscrizione e il rapporto retta e servizio offerto. Per le tre aree una piccola percentuale di famiglie si è posizionata nel punteggio 4.

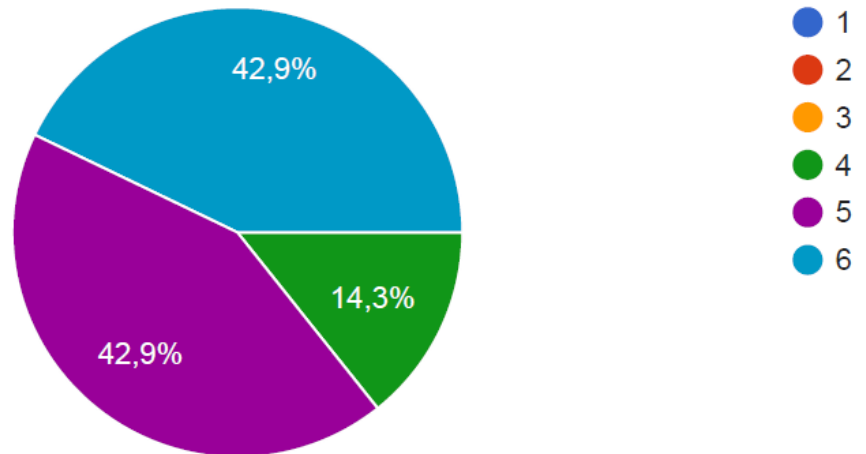
3. Informazioni ricevute al momento dell'iscrizione o successivamente (amministrative, modalità servizio, costi, regolamenti)

14 risposte



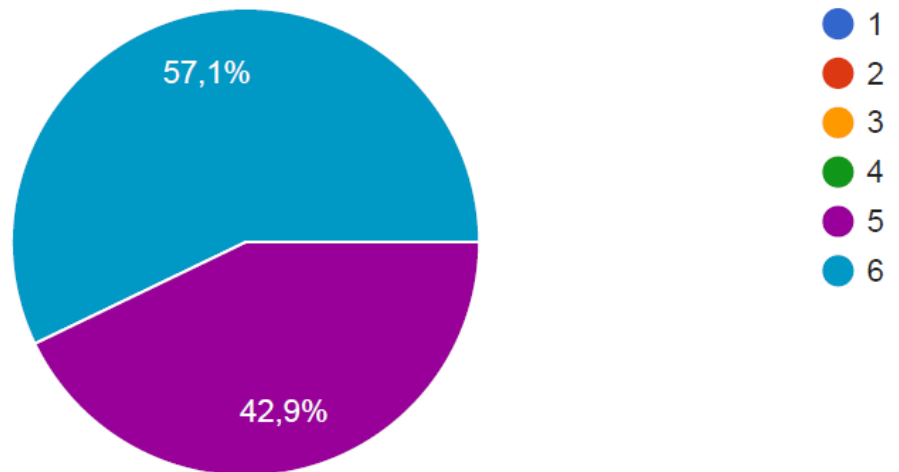
4. Rapporto retta-servizio offerto

14 risposte



5. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, dell'accessibilità al nido?

14 risposte

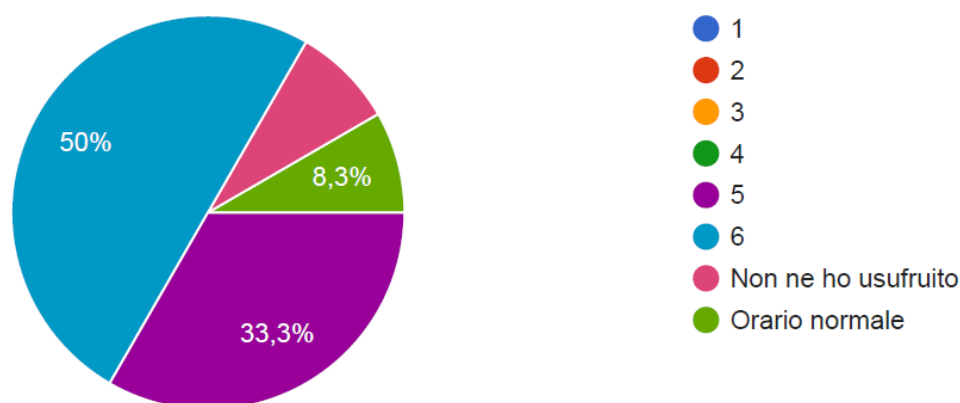


CALENDARIO E ORARI

Quest'area indaga alcuni aspetti organizzativi del servizio, connessi alla possibilità di accogliere e rispondere ai bisogni di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro delle famiglie di oggi. Nel complesso, le famiglie hanno espresso una valutazione molto buona di quest'area, con un 71,4 di 6 e un 28,6 di 5; tra gli aspetti indagati ha ottenuto la quasi totale soddisfazione l'orario di accesso al nido. Leggermente più stratificate le risposte relative al prolungamento orario perché risultano segnalate anche le risposte di chi non ha usufruito del servizio e chi ha usufruito dell'orario normale.

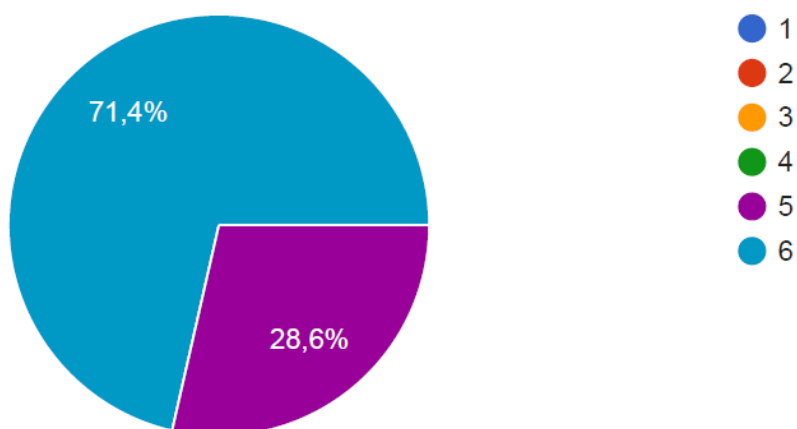
9. Organizzazione dell'anticipo e del prolungamento orario

12 risposte



10. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, del calendario e degli orari del nido?

14 risposte

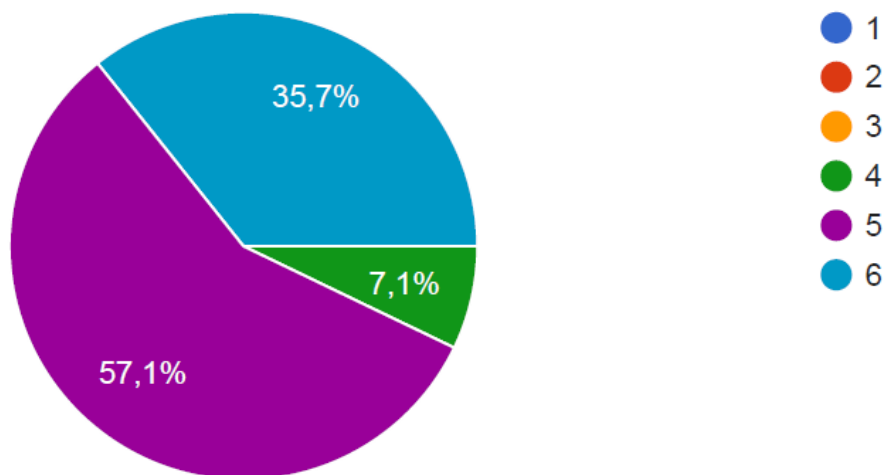


SERVIZIO PASTI

Il servizio pasti, gestito dalla Coop. Cir-food attraverso una mensa interna al servizio, ha ottenuto complessivamente una valutazione discreta e maggiormente diversificata rispetto alle altre aree indagate. La varietà del menu è stato valutato con un 57,1 di 5, un 36,7 di 6 e un 7,1 di 4. Il coinvolgimento delle famiglie attraverso l'istituzione di un Comitato Mensa Comunale ha permesso negli ultimi anni un maggiore confronto e attenzione rispetto all'alimentazione dei più piccoli e, ove possibile, interventi diretti di miglioramento; resta comunque un tema che rileva maggiore disomogeneità nelle risposte. La personalizzazione del menu ha invece ottenuto un 66,7 di soddisfazione massima

11. Varietà del menù

14 risposte

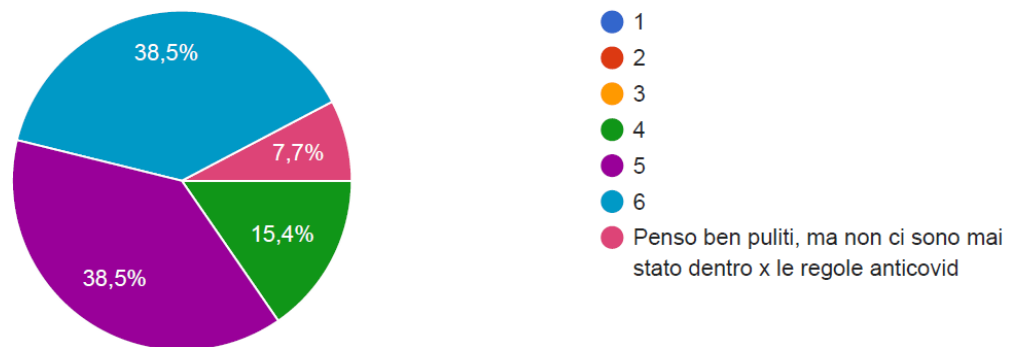


PULIZIA E MANUTENZIONI

Il servizio di pulizia è stato valutato complessivamente in modo positivo, con un livello di soddisfazione maggiore per la pulizia dei locali interni, che ha ottenuto un 60% di 6 e un 20% di 5. Chi non ha dato una valutazione ha segnalato che non era valutabile, visto che per le famiglie non è stato possibile accedere nei locali interni del servizio, fatta eccezione per i genitori dei nuovi ambientati. Più diversificato il giudizio sulla pulizia di quelli esterni che si colloca sempre nei punteggi più alti con una percentuale di 15,4% di punteggi 4. Rispetto alla manutenzione è stata rilevata una buona valutazione con un 30% di famiglie che non hanno espresso un giudizio, non avendo usufruito dello spazio interno. Buona la soddisfazione relativa alla manutenzione dello spazio esterno, più diversificata ma sempre collocata nei punteggi che vanno dal 4 al 6.

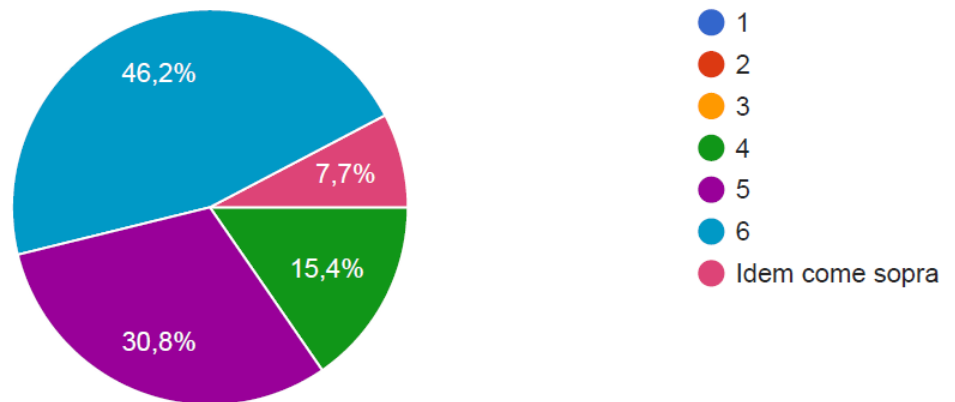
16. Pulizia dello spazio esterno

13 risposte



17. Manutenzione spazi esterni

13 risposte

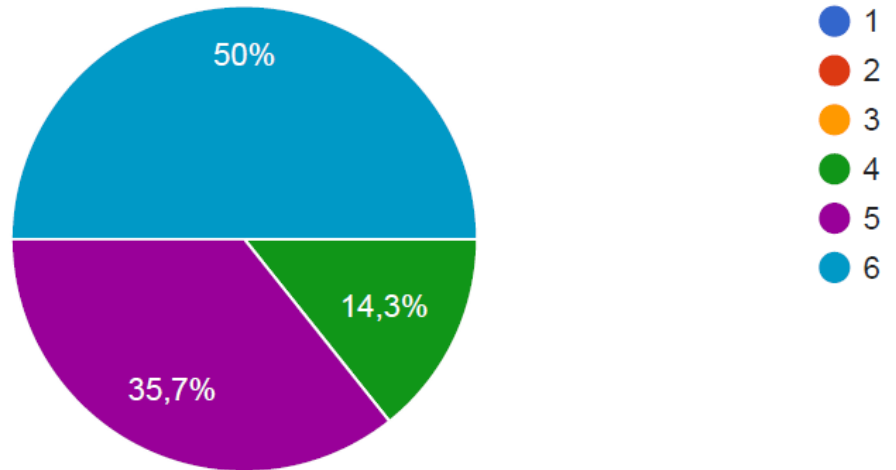


PERSONALE AUSILIARIO

Quest'area ha ottenuto un punteggio complessivo elevato in particolare per ciò che concerne la professionalità e affidabilità del personale ausiliario del nido. Un 7,1% ha segnalato di aver avuto contatti solo durante il triage e quindi di non aver avuto modo di conoscere altri aspetti. L'unica domanda che presenta una diversificazione di risposte toccando il punteggio 3 per un 14,3% di famiglie è l'accoglienza; dato a cui non seguono commenti o spiegazioni che possano giustificare il dato o aiutarmi a leggerlo. Rispetto alla riservatezza, alla presenza e supporto alla sezione nella quotidianità del nido la soddisfazione delle famiglie è alta, con punteggi che si collocano prevalentemente nel 5 e 6.

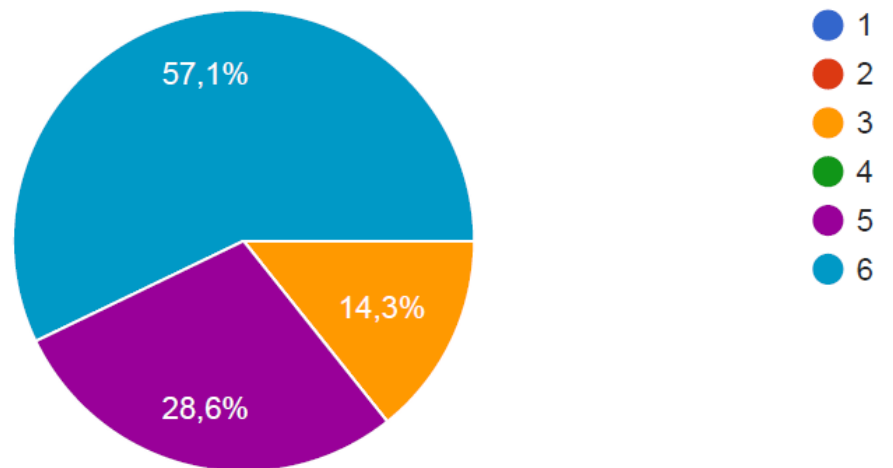
24. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, del personale ausiliario?

14 risposte



21. Accoglienza

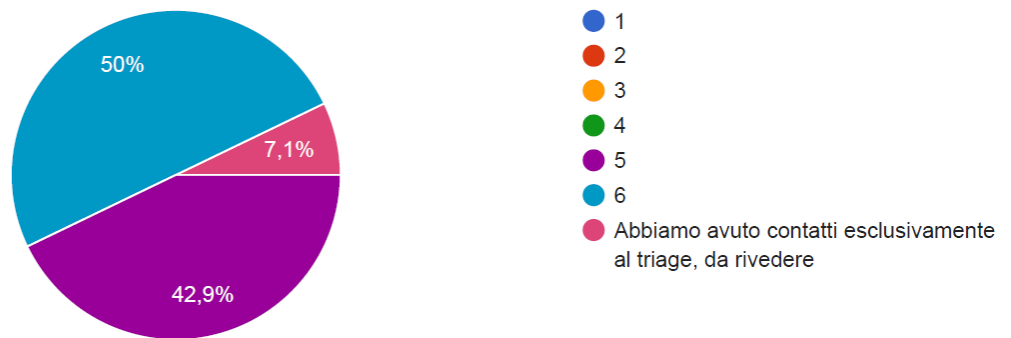
14 risposte





19. Professionalità

14 risposte

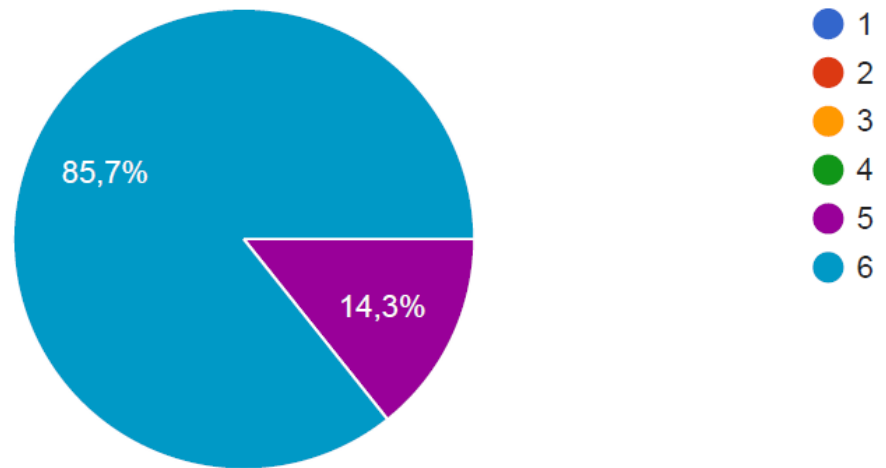


PERSONALE EDUCATIVO

L'area relativa al personale educativo risulta quella che ha ottenuto una valutazione più elevata rispetto agli item presenti nel questionario con una soddisfazione complessiva che vede l'85% delle famiglie collocarsi nel punteggio 6. Tutti gli aspetti di quest'area hanno ottenuto un livello di soddisfazione elevato, confermando il rapporto di fiducia e collaborazione instaurato tra le famiglie e il personale educativo. Tra questi hanno ottenuto un punteggio medio più elevato l'affidabilità e la relazione tra personale e bambini. Dato importante, soprattutto in un anno in cui abbiamo dovuto modificare l'organizzazione e le prassi in uso.

31. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, del personale educativo?

14 risposte



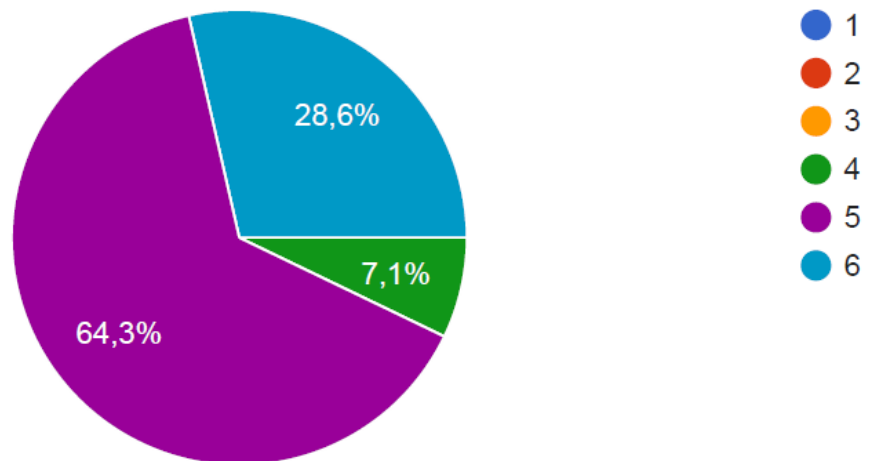
SPAZI INTERNI

In quest'area sono stati indagati alcuni aspetti legati alle caratteristiche del contesto, in particolare: alla struttura, all'organizzazione e all'allestimento degli spazi, alla scelta dei materiali. Inoltre, è stato rilevato il livello di soddisfazione rispetto alla sicurezza e alla possibilità di esplorazione che gli spazi interni offrono. Le famiglie esprimono complessivamente una valutazione positiva, seppur parziale vista l'impossibilità di accedere al servizio e vivere quindi gli spazi. Complessivamente un 64,3% si colloca nel punteggio 5, un 28,6% nel punteggio 6 e un 7,1% nel punteggio 4. Rispetto

all'adeguatezza degli spazi, infatti, è stato segnalato dal 9% delle famiglie che non è stato possibile valutarla. La valutazione più alta è stata data sui materiali scelti e proposti; un dato che conferma anche la fiducia accordata dalle famiglie rispetto alla scelta di utilizzare materiale non strutturato per le proposte educative.

39. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli spazi interni?

14 risposte



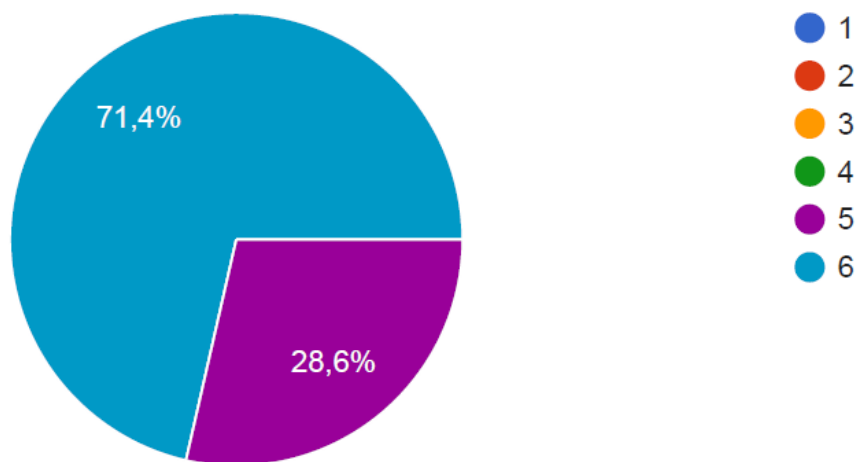
SPAZI ESTERNI

Nell'indagine effettuata le famiglie hanno espresso il riconoscimento del valore educativo degli spazi esterni, accordando una valutazione alta e omogenea in tutte le aree. Tra gli aspetti che hanno ottenuto un livello di soddisfazione più elevato emergono le opportunità di esplorazione e conoscenza offerta dal contesto e le opportunità di fruizione durante tutto l'anno confermando l'attenzione agli spazi esterni sia nelle

proposte realizzate dalle educatrici che nel vissuto percepito dalle famiglie. Questi dati ci confermano la necessità di continuare ad investire ed implementare le esperienze e le proposte relative agli spazi naturali.

46. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, degli spazi esterni?

14 risposte



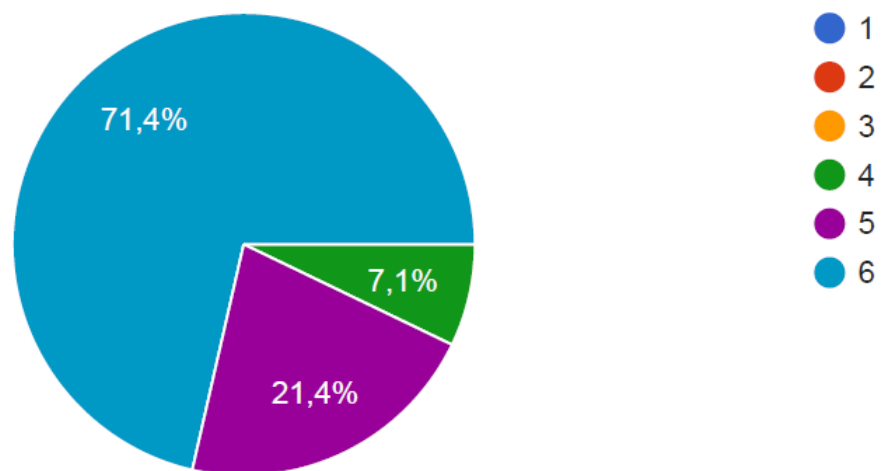
AMBIENTAMENTO AL NIDO

In quest'area sono stati indagati alcuni aspetti e azioni legati al progetto accoglienza che viene attivato ogni anno in relazione alle famiglie nuove al nido in un anno in cui abbiamo dovuto modificare le modalità relative all'accoglienza dei bambini e delle loro famiglie.

Quest'area risulta aver ottenuto punteggi di valutazione elevati e omogenei nel grado di soddisfazione compreso tra i punteggi 5 e 6. Risultato molto positivo, che evidenzia anche una grande fiducia e collaborazione da parte delle famiglie. L'unico aspetto che ha ottenuto una leggera diversificazione delle risposte, con un 7% di famiglie collocate nel punteggio 4, è stato inerente allo scambio quotidiano di informazioni tra educatrici e famiglie, che è stato un aspetto penalizzato vista l'impossibilità di accedere al servizio e di sostare nel momento dell'accoglienza e del ricongiungimento.

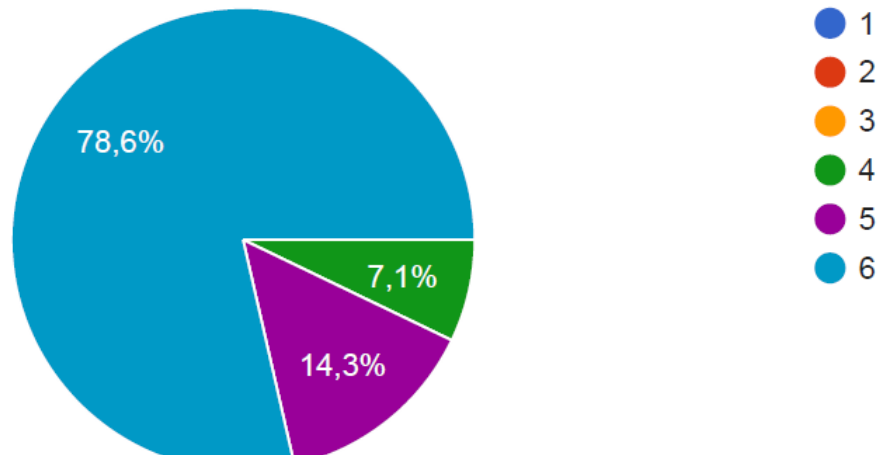
51. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, dell'ambientamento al nido?

14 risposte



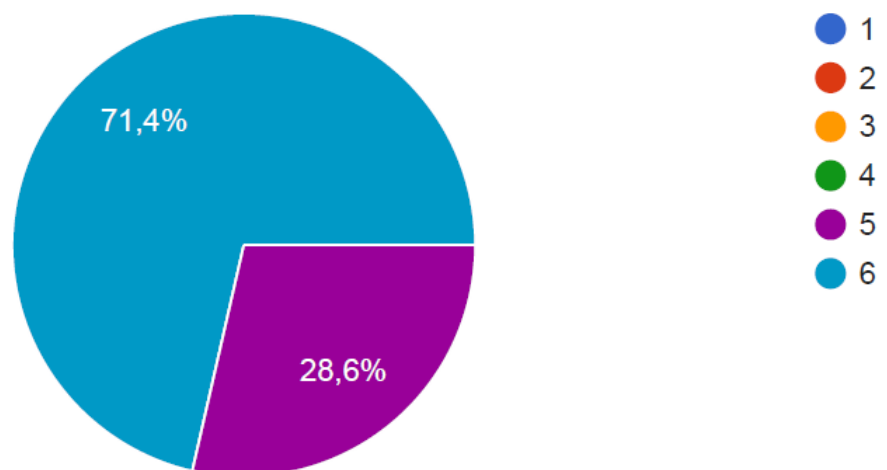
48. Scambio quotidiano d'informazioni con le educatrici

14 risposte



49. Modalità utilizzate per l'ambientamento

14 risposte

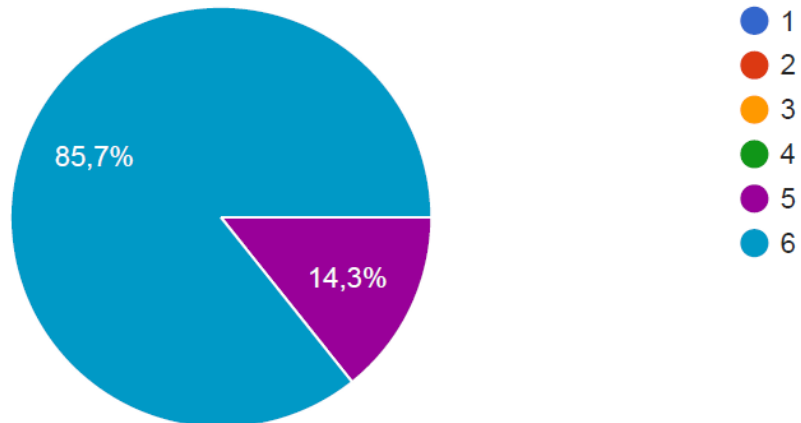


PROPOSTE EDUCATIVE

In quest'area rientrano alcuni aspetti fondamentali rispetto alla progettazione delle esperienze educative, le proposte ludiche, la loro documentazione e rendicontazione alle famiglie e gli apprendimenti evidenziati dai bambini. Complessivamente quest'area ha ottenuto un'ottima valutazione. Gli aspetti che hanno ottenuto il livello maggiore di soddisfazione riguardano la documentazione e gli apprendimenti del bambino; dato per noi molto significativo che valorizza la progettazione e la leggibilità del progetto in un momento storico in cui è stato più faticoso restituire alle famiglie il percorso dei loro bambini.

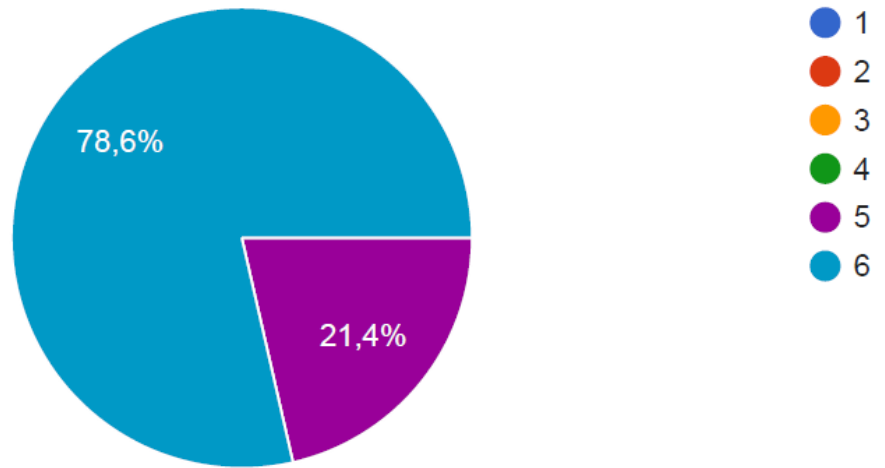
53. Documentazione delle esperienze relative ai progetti e alla quotidianità

14 risposte



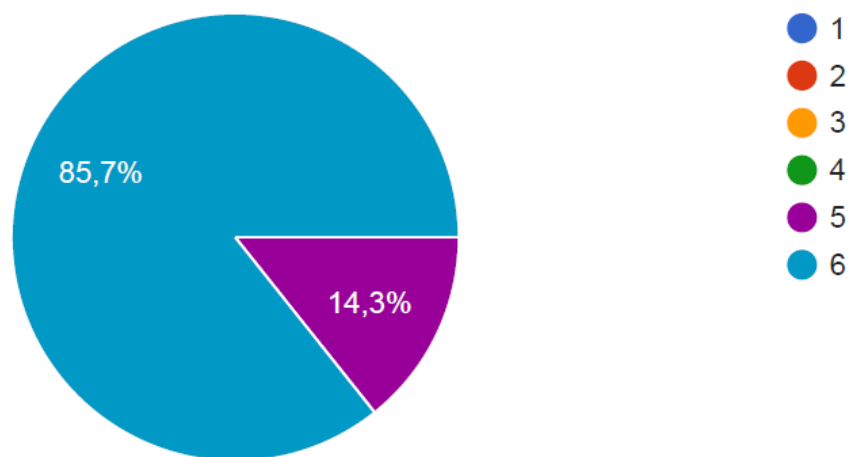
56. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle proposte educative?

14 risposte



54. Apprendimenti del bambino/a (relazioni, conoscenze, autonomie)

14 risposte



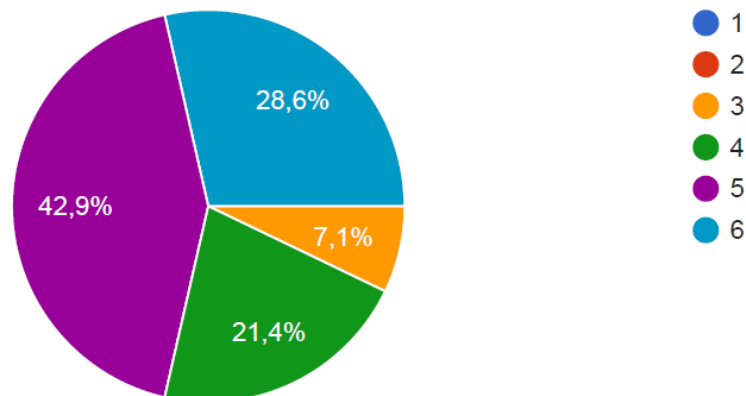
PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Quest'area indaga il coinvolgimento delle famiglie nella vita del nido. L'accoglienza si alimenta e si realizza attraverso la partecipazione e la comunicazione quotidiana con le famiglie, aspetto che quest'anno si è tradotto esclusivamente attraverso la modalità meet e l'invio della documentazione via mail. La valutazione complessiva delle famiglie è stata, infatti, molto diversificata, a differenza delle altre aree che complessivamente hanno avuto un feedback più omogeneo. Il comitato di gestione vede la soddisfazione delle famiglie che si colloca tra il punteggio 3 il punteggio 6, in proporzioni abbastanza simili.

Più omogenea la soddisfazione per gli incontri rivolti alle famiglie e il coinvolgimento nella progettazione; i punteggi sono stati alti collocati tra il 4 e il 6. Dato comunque positivo, vista l'impossibilità di creare occasioni in presenza.

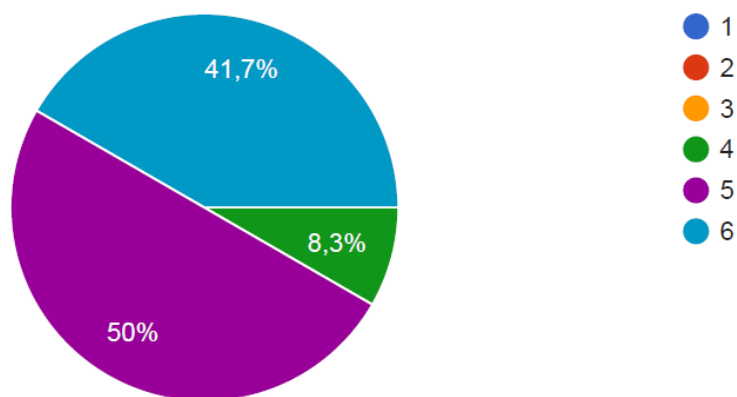
57. Funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (comitato di nido, intercomitato di nidi)

14 risposte



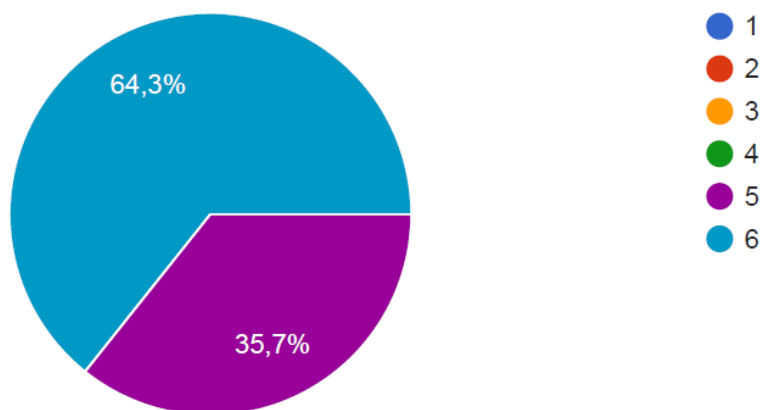
59. Coinvolgimento delle famiglie nella costruzione della progettazione educativa (confronto e condivisione rispetto a: valori educativi, modalità di lavoro e di progettazione...)

12 risposte



60. Condivisione delle informazioni riguardanti la giornata del bambino al nido

14 risposte



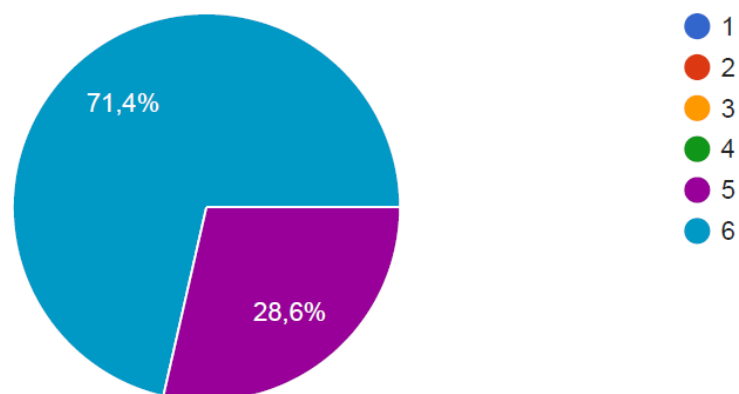
AZIONI PER FRONTEGGIARE LA PANDEMIA COVID

Quest'area indaga sulle procedure e le azioni che sono state messe in campo per tutelare la sicurezza dei bambini. Complessivamente è stata valorizzata con un 71% di risposte nel punteggio 6 e 28,6% nel punteggio 4. Sono state valorizzate le strategie, le misure di sicurezza e la condivisione dei percorsi di accesso; i giudizi sono stati molto positivi e omogenei nel grado di soddisfazione.

Riteniamo che mantenere il triage al mattino, con la misurazione della temperatura, abbia contribuito a tutelare maggiormente i bambini e la sicurezza delle bolle.

66. Quanto è soddisfatto, nell'insieme, delle azioni messe in campo dai servizi per fronteggiare la pandemia?

14 risposte



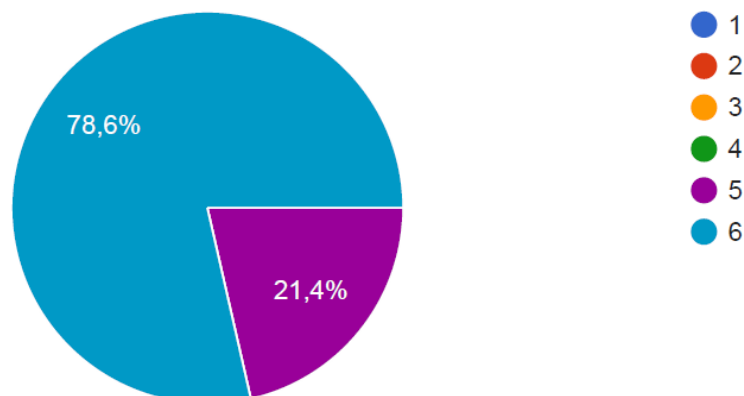
Quale valutazione complessiva del servizio emerge dai risultati dell'indagine?

Sia l'analisi dei singoli aspetti sia l'analisi complessiva delle undici aree del questionario mettono in evidenza una valutazione positiva del servizio e una elevata qualità percepita dalle famiglie che in una scala da 1 a 6, si colloca a un 78,6% di risposte con punteggio 6.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

67 Complessivamente, quanto siete soddisfatti della vostra esperienza al nido (in riferimento all'ultimo anno frequentato)?

14 risposte



SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Non si rilevano particolari segnalazioni specifiche da parte delle famiglie quali suggerimenti di miglioramento.

A tale scopo, in data 24/06/21 è stato realizzato un incontro di Comitato di Nido per restituire i primi risultati emersi dai questionari alle famiglie e sollecitare le famiglie nell'esprimere criticità o suggerimenti utili al gruppo di lavoro per individuare nuovi obiettivi di miglioramento.

Tali considerazioni aprono per noi spazi di riflessione importanti permettendoci di confrontarci e lavorare sui temi portati come criticità in riapertura, affinché vengano trasformati in migliorie e successivamente in punti di forza.



Le riflessioni emerse in quella occasione hanno offerto la possibilità di condividere con i genitori presenti la possibilità di progettare in modo più puntuale le occasioni di confronto e scambio volte ad intercettare i reali bisogni partecipativi delle famiglie e calibrare interventi più mirati nel prossimo anno educativo.

