



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi all'infanzia

Risultati sulla rilevazione della qualità percepita dai genitori del servizio educativo erogato da Nidi d'Infanzia, Sezioni Primavera e Centro Prima Infanzia a gestione diretta
Gennaio 2022

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



Comune di
Milano

1 **Una visione d'insieme**

2 **Obiettivi e contesto**

3 **Il campione complessivo**

4 **Il Questionario**

**Una visione
d'insieme**

Introduzione 1/2

Garantire la qualità dei servizi educativi è un obiettivo prioritario per il Comune di Milano, per tale motivo la valutazione della soddisfazione dei genitori è un elemento fondamentale: essi infatti, da un lato rivestono un interesse diretto in quanto fruitori e clienti, dall'altro possono comprendere e restituire l'esperienza dei figli, utenti finali del servizio.

Nei servizi educativi è profondamente radicata la **cultura della valutazione e autovalutazione**: il personale infatti, attraverso l'interazione quotidiana con le famiglie e i bambini, osserva e documenta con strumenti pedagogici specifici il processo educativo, le relazioni attorno cui ruota, l'efficacia dell'offerta educativa; gli educatori raccolgono in tempo reale opinioni, esigenze e difficoltà degli utenti; i momenti di colloquio individuale o di riunione allargata costituiscono un'ulteriore occasione di scambio e confronto.

Tali riscontri all'interno dei collegi sono oggetto di analisi e riflessione e rappresentano uno degli strumenti di verifica del progetto educativo e della qualità del servizio erogato.

Come indica la **“Carta dei Servizi educativi all'infanzia del Comune di Milano”**, tali modalità di verifica e di valutazione si integrano e si completano attraverso un **sistema di ascolto strutturato e oggettivo**, gestito al di fuori dei Servizi, seppur in sinergia con essi.

Per tale motivo è prevista annualmente una **rilevazione della qualità percepita dagli utenti** del servizio attraverso la somministrazione di un questionario che consenta di raccoglierne il livello di soddisfazione.

L'ultima rilevazione risale all'anno educativo 2018/2019 poiché nel 2020 si è verificata l'emergenza sanitaria.

Il Comune di Milano in questi due anni educativi ha messo in atto importanti misure finalizzate a garantire la frequenza dei servizi educativi e a promuovere continuità nella relazione educativa con i bambini e le loro famiglie, pur nel rispetto dei Protocolli di Sicurezza e a garanzia della salute di bambini e adulti.



Introduzione 2/2

Nel mese di luglio 2021, quindi l'Area Servizi all'Infanzia ha preso contatto con l'Unità Customer Intelligence dell'Area CRM per progettare un'indagine di *customer satisfaction* finalizzata a **rilevare la qualità percepita dai genitori dei bambini iscritti ai Nidi d'Infanzia/Sezioni Primavera/Centro Prima Infanzia a gestione diretta, dopo due anni di Emergenza sanitaria.**

Si è infatti ritenuto importante e doveroso garantire alle famiglie un'occasione di **partecipazione democratica alla valutazione** e restituire agli operatori e all'Amministrazione una **lettura oggettiva della soddisfazione dei propri utenti.**

Nelle pagine seguenti saranno illustrati i risultati relativi al **campione complessivo dei rispondenti** che indicano la percezione della qualità del servizio educativo a livello cittadino.

Gli esiti della survey saranno oggetto di **condivisione con tutti gli operatori e i genitori** e spunto per **approfondimenti interni.**



Obiettivi e Contesto

Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Verificare, **dopo due anni di Emergenza sanitaria**, la qualità percepita dai genitori dei bambini iscritti ai **Nidi d'Infanzia/Sezioni Primavera/Centro Prima Infanzia a gestione diretta**.
- Individuare i punti di forza **da presidiare e sostenere** ed eventuali ambiti di miglioramento del servizio educativo **su cui intervenire con azioni mirate**

Metodologia dell'indagine

- L'invito alla partecipazione all'indagine è stato inviato il **6.12.21**, il 13.12.21 è stato inviato un promemoria, la rilevazione è terminata il **19/12/2021**
- L'indagine si è svolta con la somministrazione di un questionario online, inviato tramite posta elettronica; gli accessi sono stati controllati attraverso un sistema di identificativi generato dal referente informatico della DSSI che ha supportato il processo tecnico.
- Il questionario, strutturato in sinergia con l'Area Servizi all'Infanzia, si articola in sezioni che descrivono i principali fattori di qualità del servizio educativo.
I genitori sono stati invitati ad esprimere il proprio grado di accordo e di soddisfazione attraverso quattro opzioni di risposta, associate a valori da 1 a 4, o ad indicare di non sapere formulare alcun giudizio.

Target di riferimento

- Il questionario è stato inviato a **5142** genitori. Ogni genitore ha ricevuto un questionario per ciascun figlio.
- Hanno compilato il questionario **2742 genitori** pari al **53,3%** dei coinvolti

**Il campione
complessivo**

Il Campione Complessivo

Perimetro di indagine



**141 Servizi
educativi a
Milano:**

103 Nidi d'infanzia
37 Sezioni Primavera
1 Centro prima infanzia



5.142

Questionari inviati



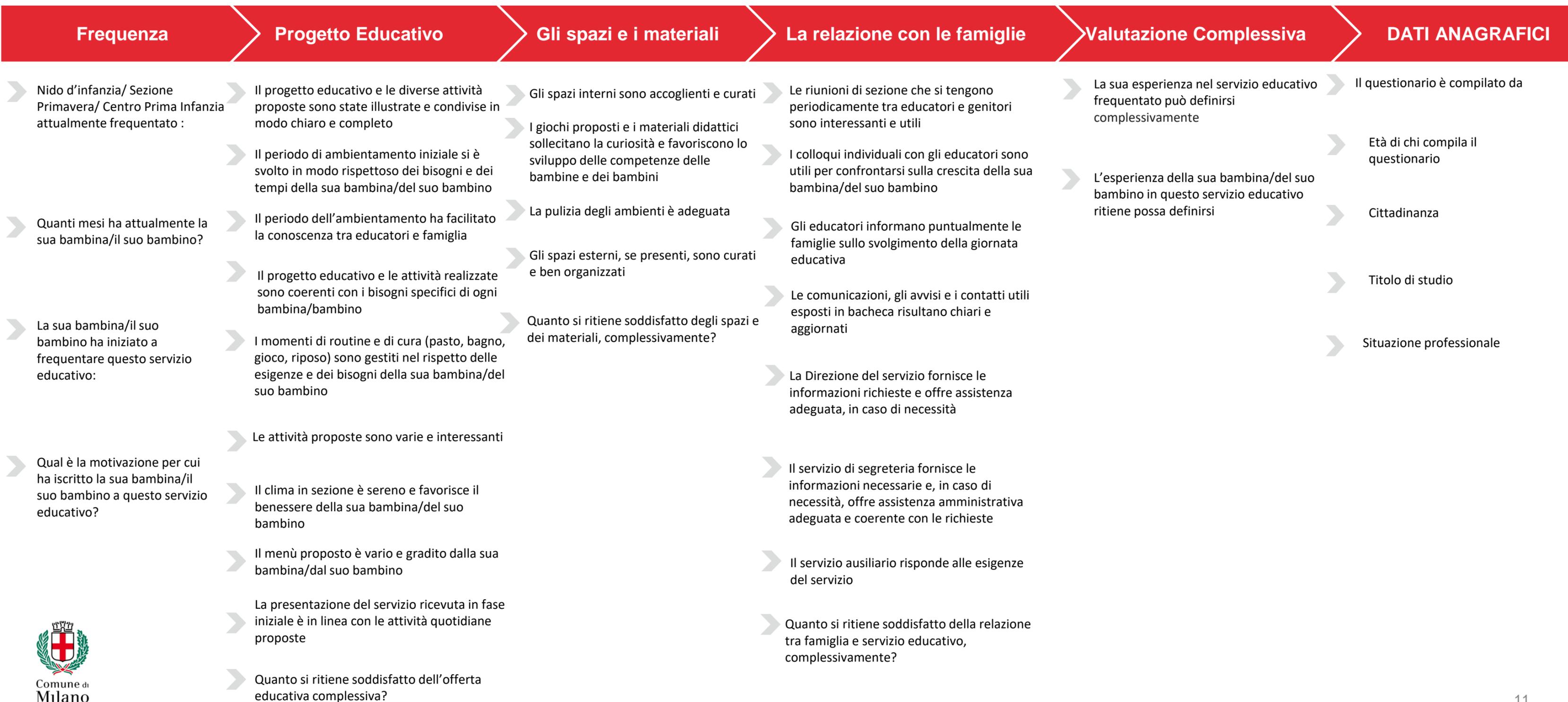
2.742

Totale Questionari Compilati

53,3%

Il Questionario

Struttura del questionario



La partecipazione

2742

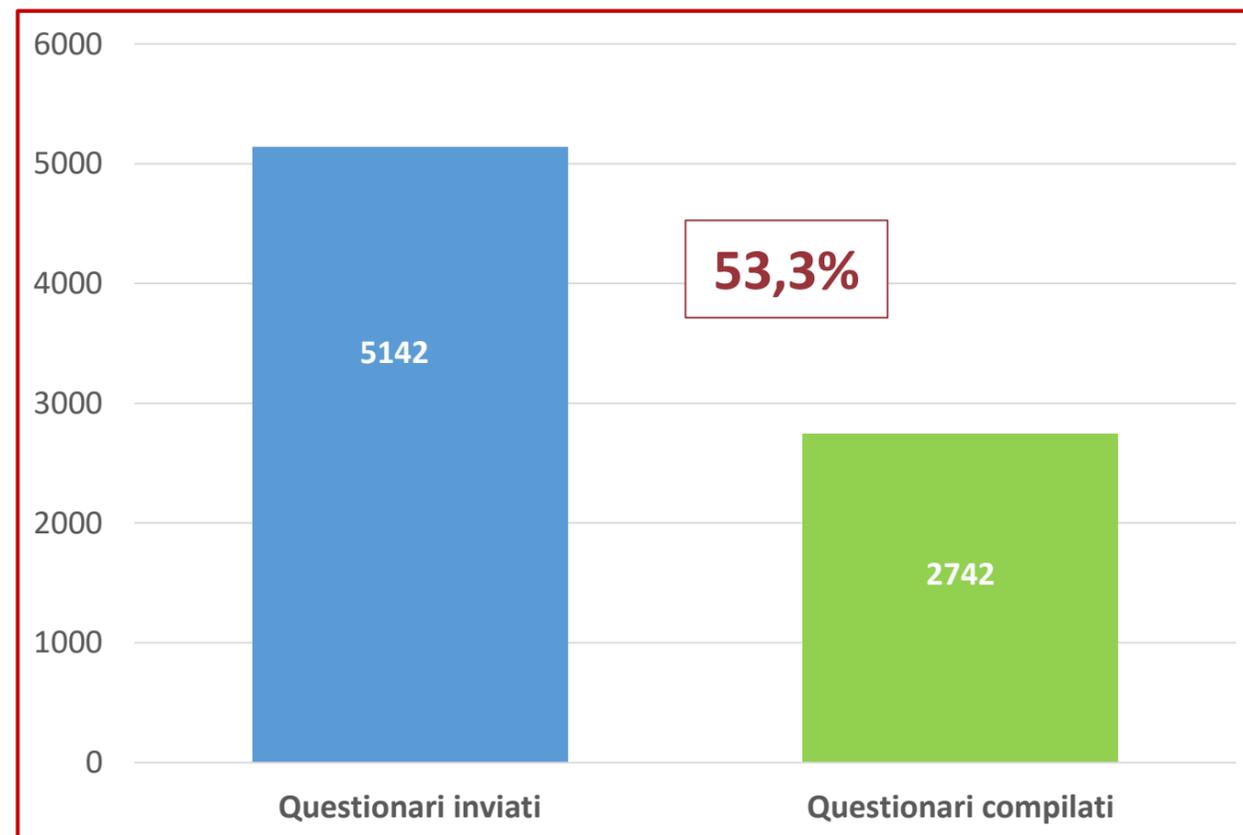
Questionari compilati

5142

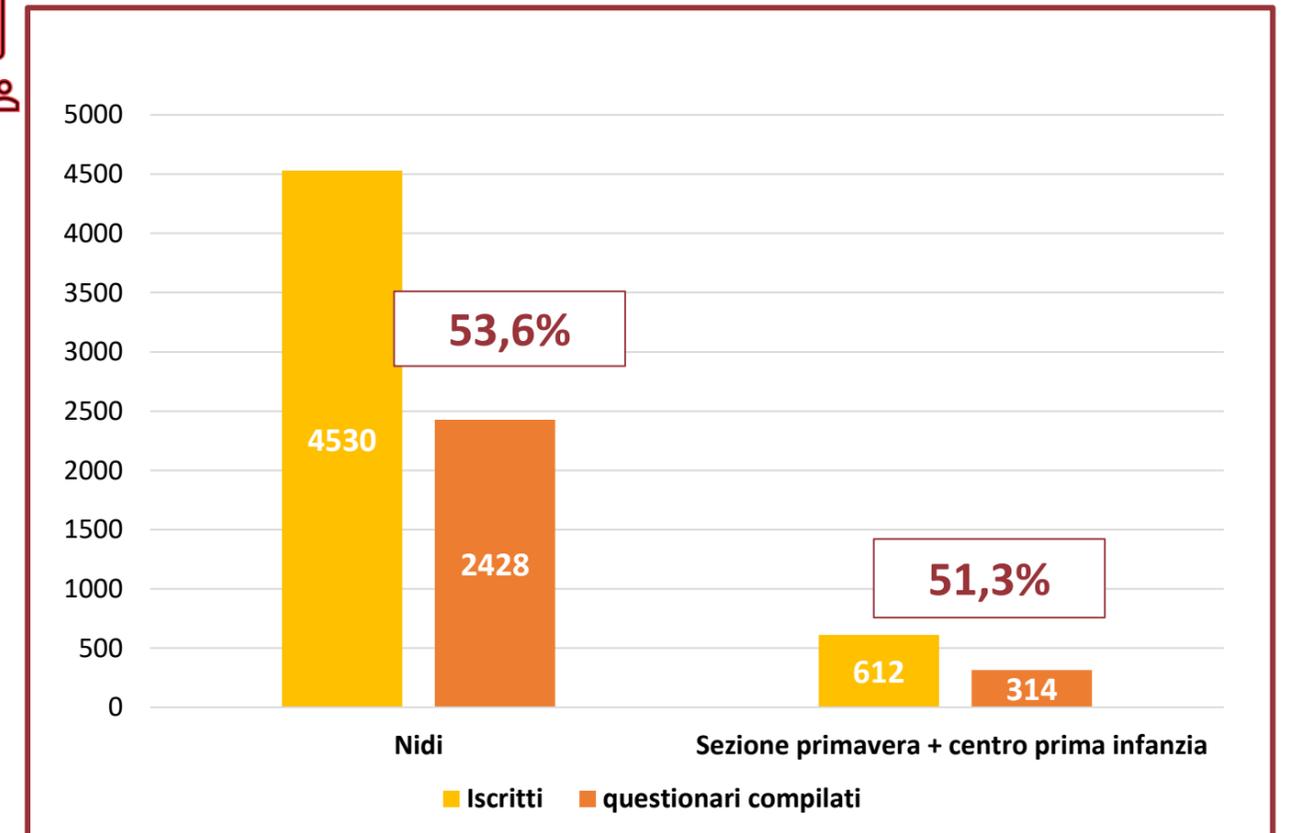
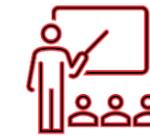
Questionari inviati

53,3% di partecipazione

➤ Partecipazione all'indagine: questionari inviati e questionari compilati

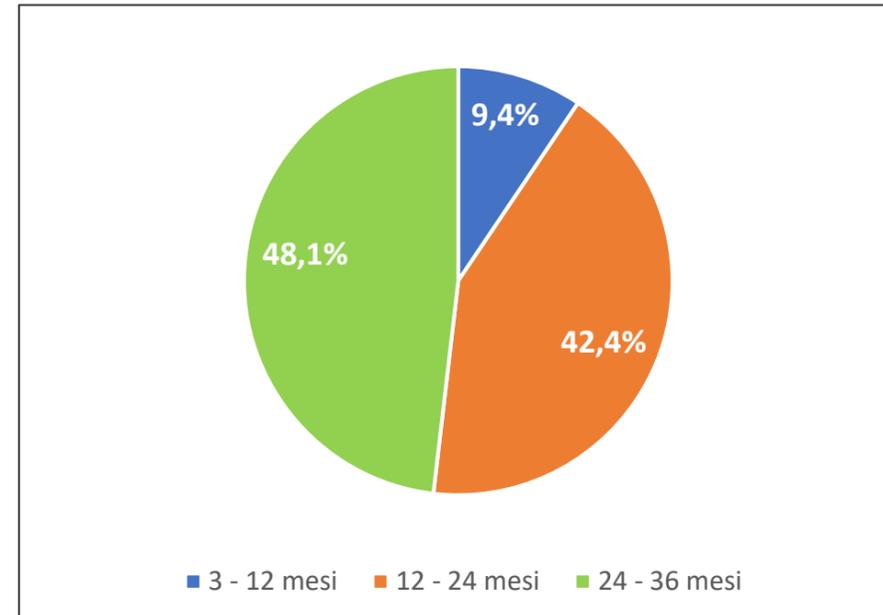


➤ Partecipazione all'indagine per tipologia di servizio

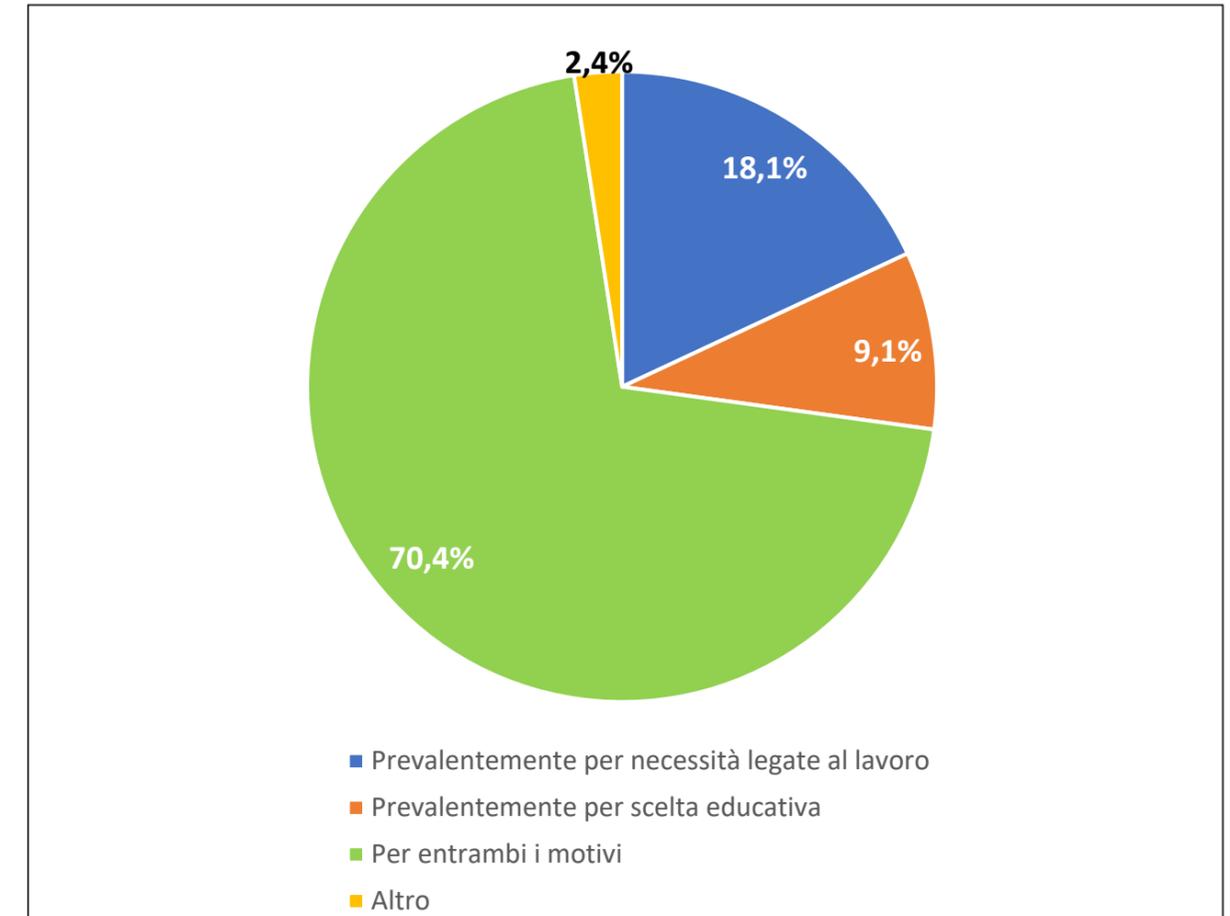


Sezione 1 – Informazioni generali

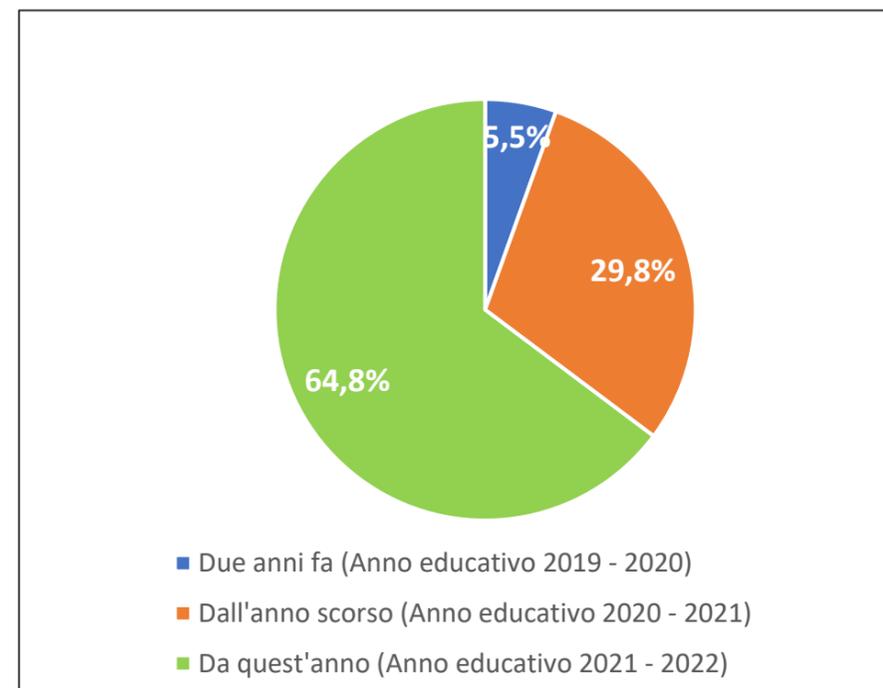
➤ Quanti mesi ha attualmente la sua bambina/il suo bambino?



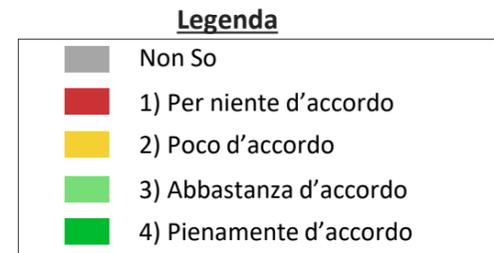
➤ Qual è la motivazione per cui ha iscritto la sua bambina/il suo bambino a questo servizio educativo?



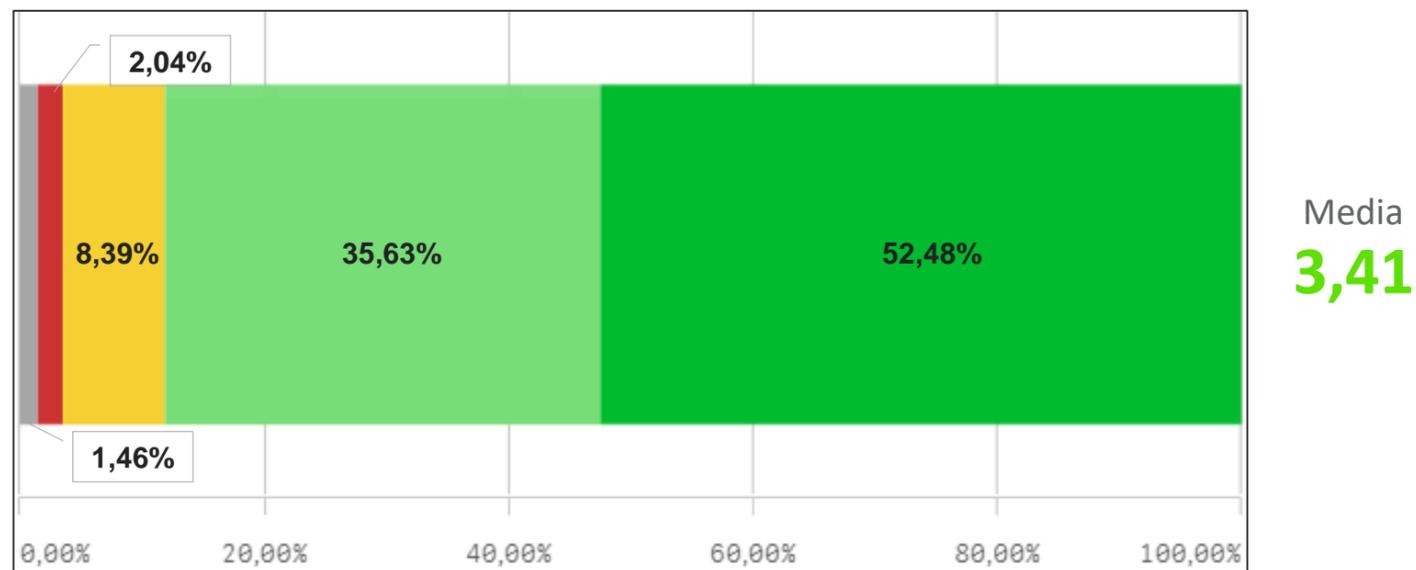
➤ La sua bambina/il suo bambino ha iniziato a frequentare questo servizio educativo:



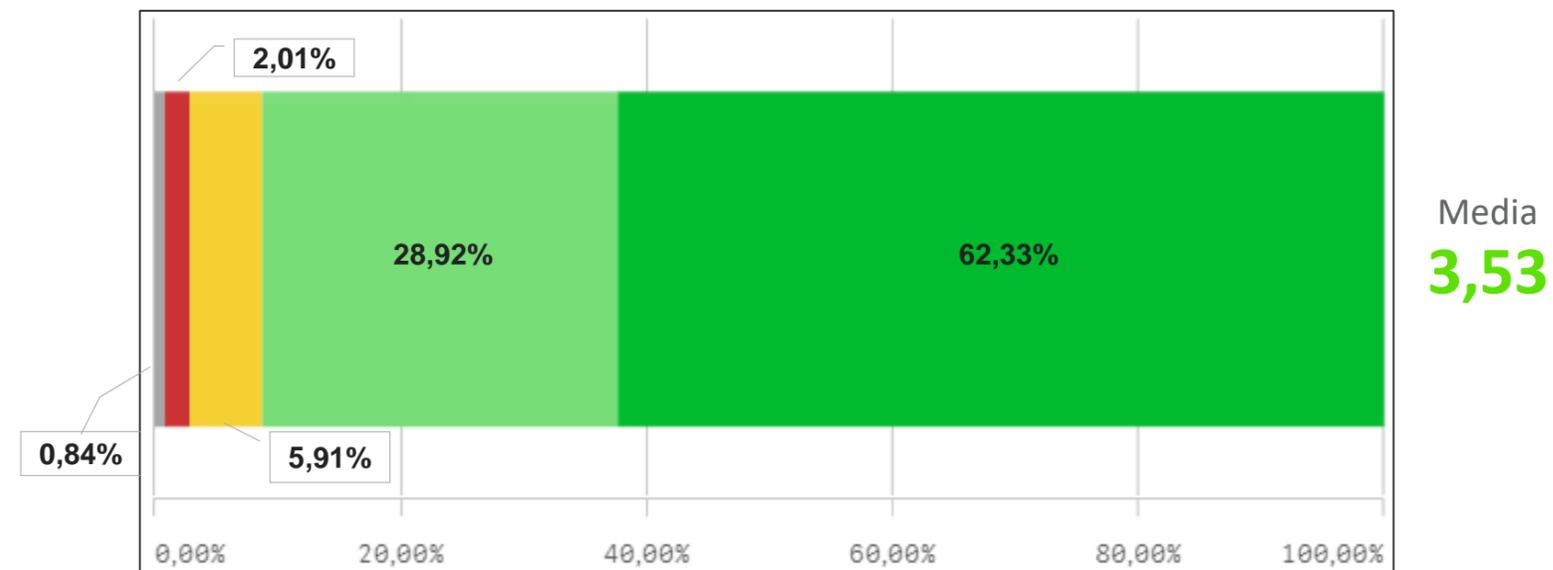
Sezione 2 – Progetto Educativo (1/3)



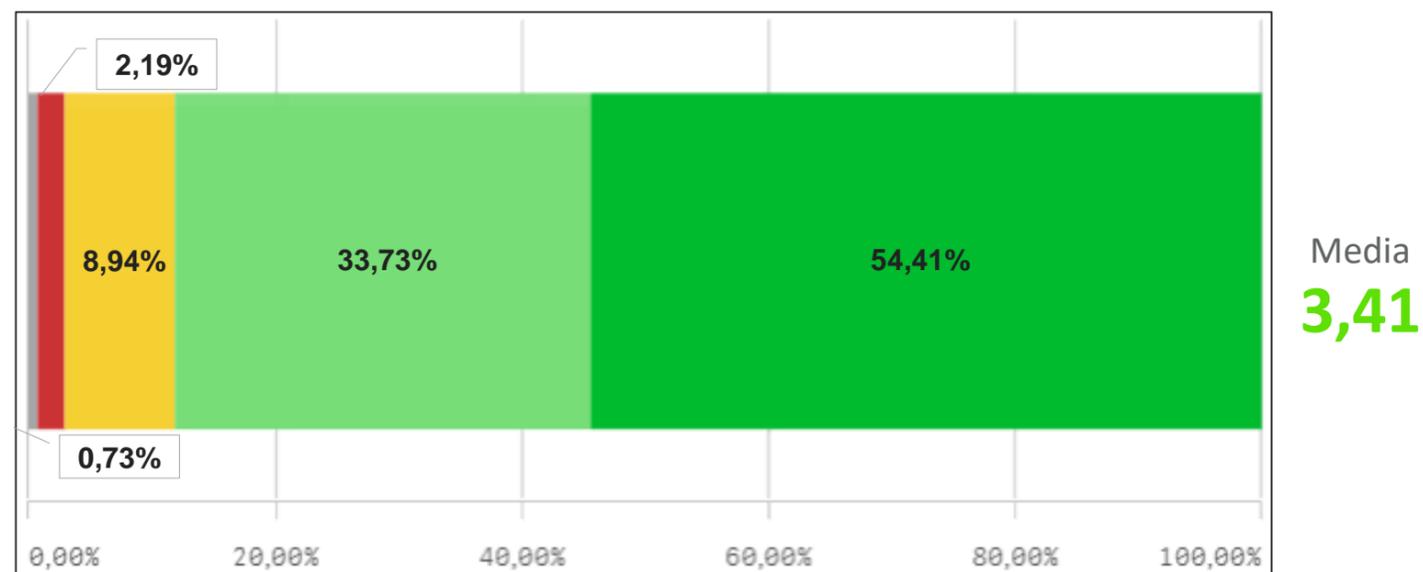
➤ Il progetto educativo e le diverse attività proposte sono state illustrate e condivise in modo chiaro e completo



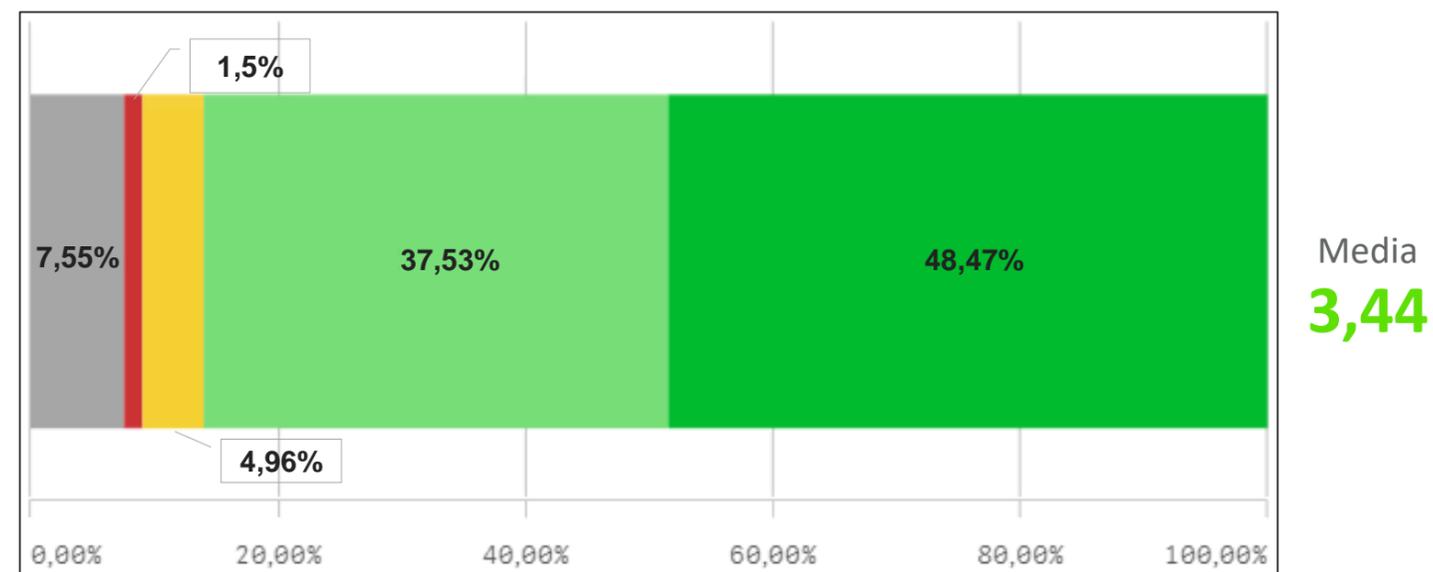
➤ Il periodo di ambientamento iniziale si è svolto in modo rispettoso dei bisogni e dei tempi della sua bambina/del suo bambino



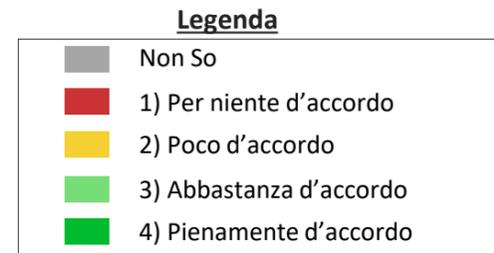
➤ Il periodo dell'ambientamento ha facilitato la conoscenza tra educatori e famiglia



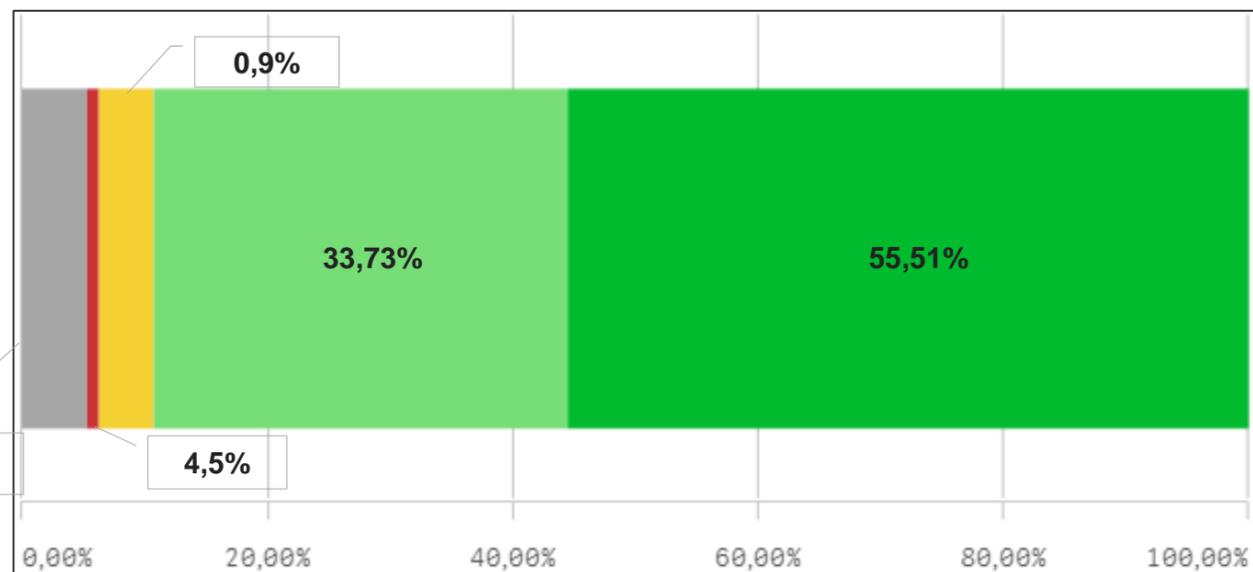
➤ Il progetto educativo e le attività realizzate sono coerenti con i bisogni specifici di ogni bambina/bambino



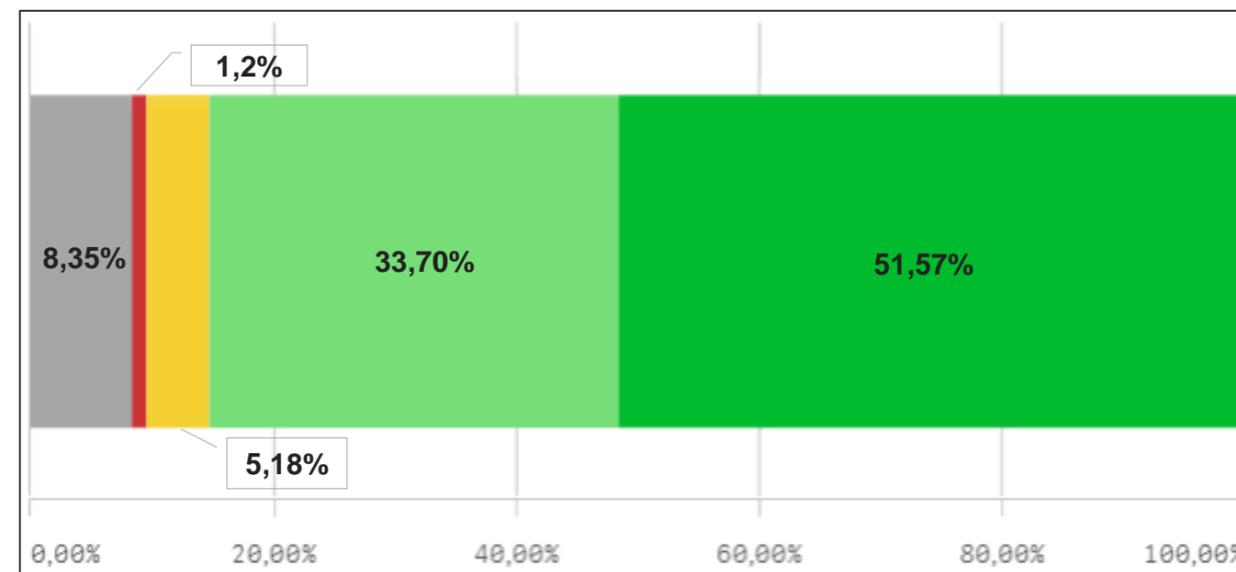
Sezione 2 – Progetto Educativo (2/3)



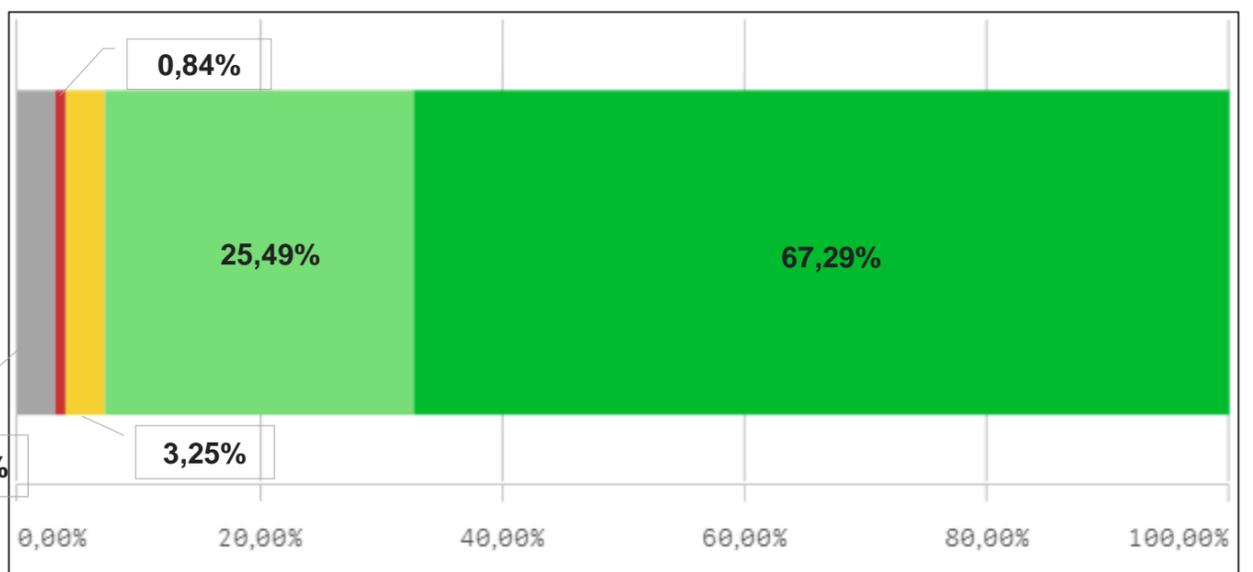
➤ I momenti di routine e di cura (pasto, bagno, gioco, riposo) sono gestiti nel rispetto delle esigenze e dei bisogni della sua bambina/del suo bambino



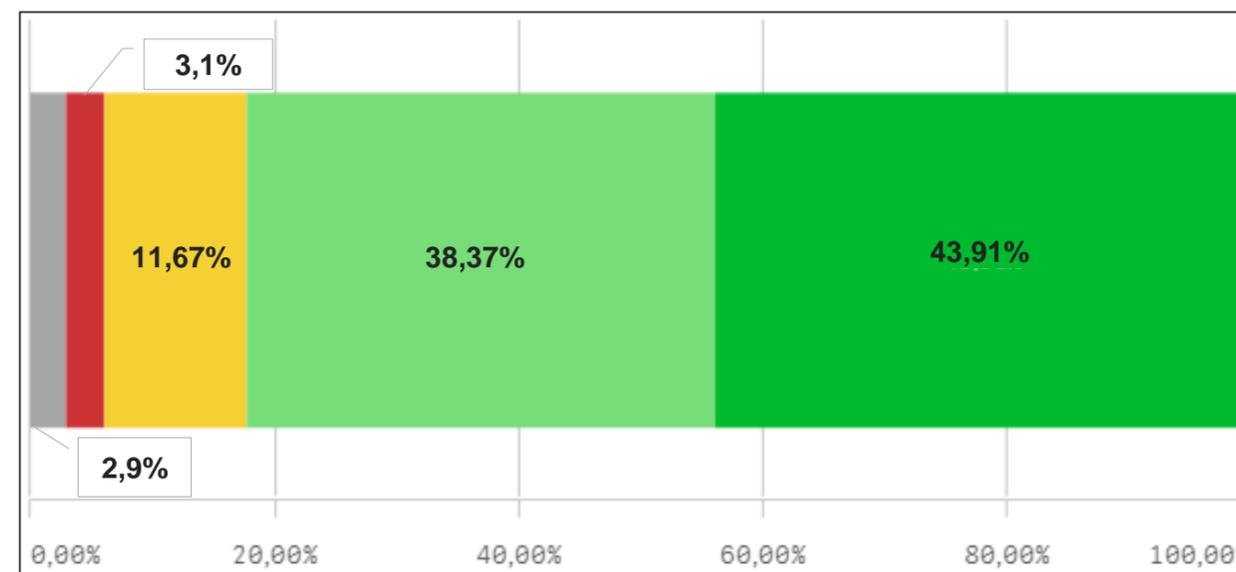
➤ Le attività proposte sono varie e interessanti



➤ Il clima in sezione è sereno e favorisce il benessere della sua bambina/del suo bambino



➤ Il menù proposto è vario e gradito dalla sua bambina/dal suo bambino

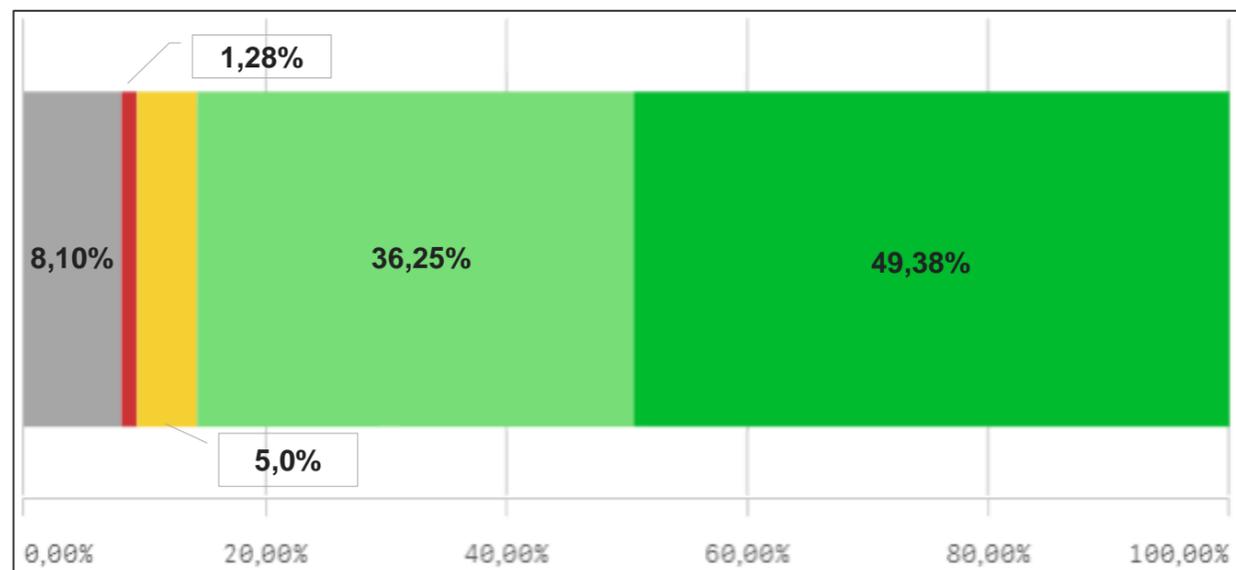


Sezione 2 – Progetto Educativo (3/3)

Legenda

- Non So
- 1) Per niente d'accordo
- 2) Poco d'accordo
- 3) Abbastanza d'accordo
- 4) Pienamente d'accordo

➤ La presentazione del servizio ricevuta in fase iniziale è in linea con le attività quotidiane proposte



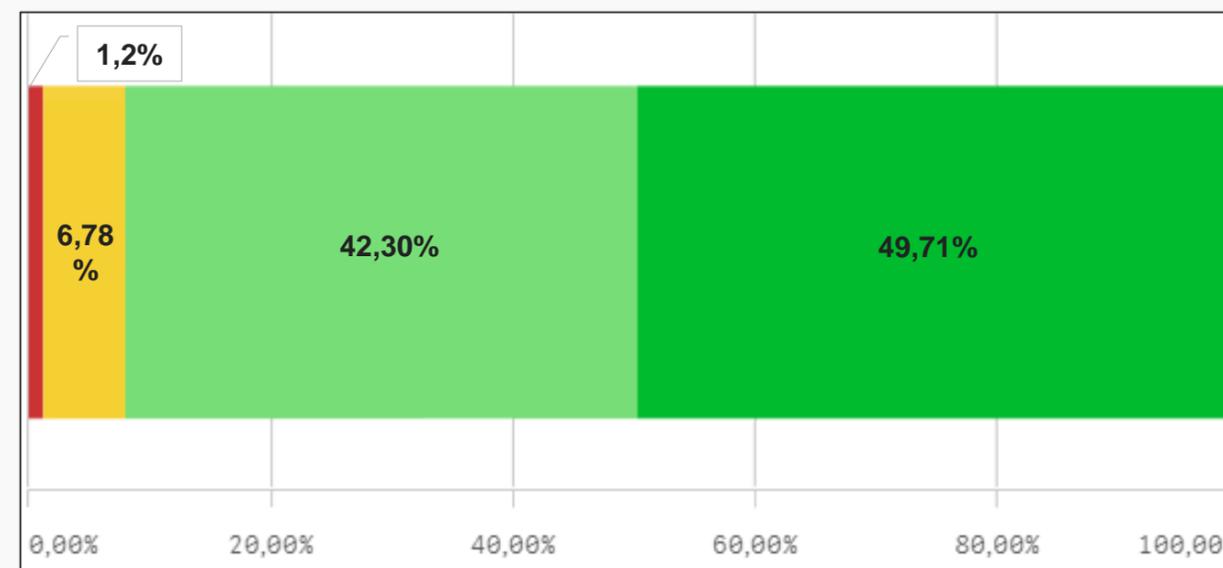
Media
3,46

Valutazione Finale

➤ Quanto si ritiene soddisfatto dell'offerta educativa complessiva?

Legenda

- 1) Per niente
- 2) Poco
- 3) Abbastanza
- 4) Molto



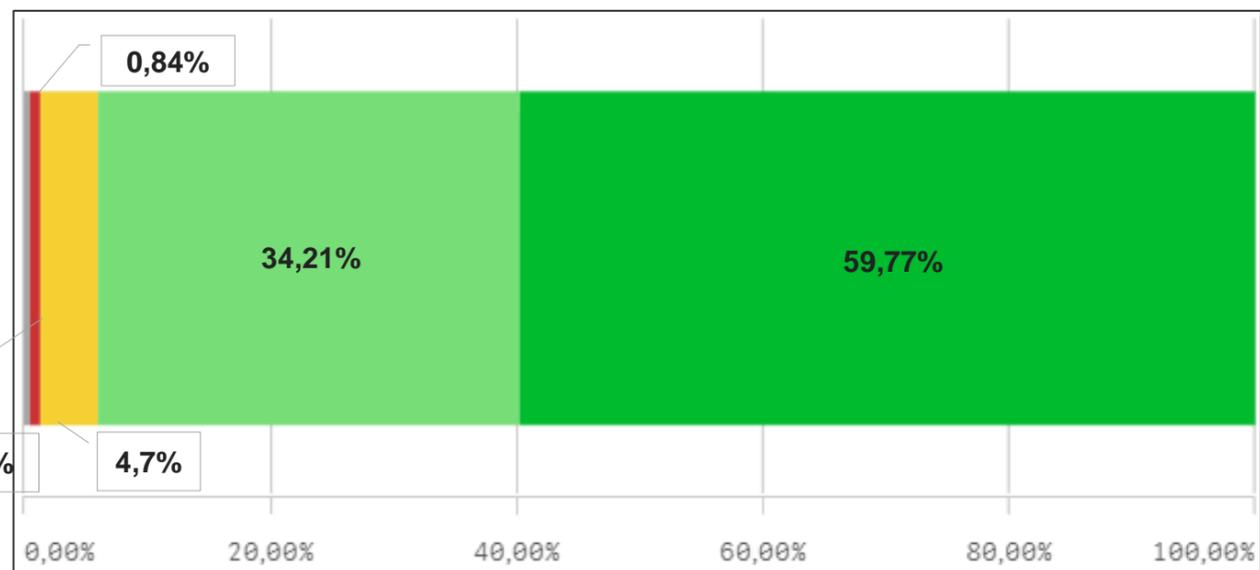
Media
3,41

Sezione 3 – Gli spazi e i materiali (1/2)

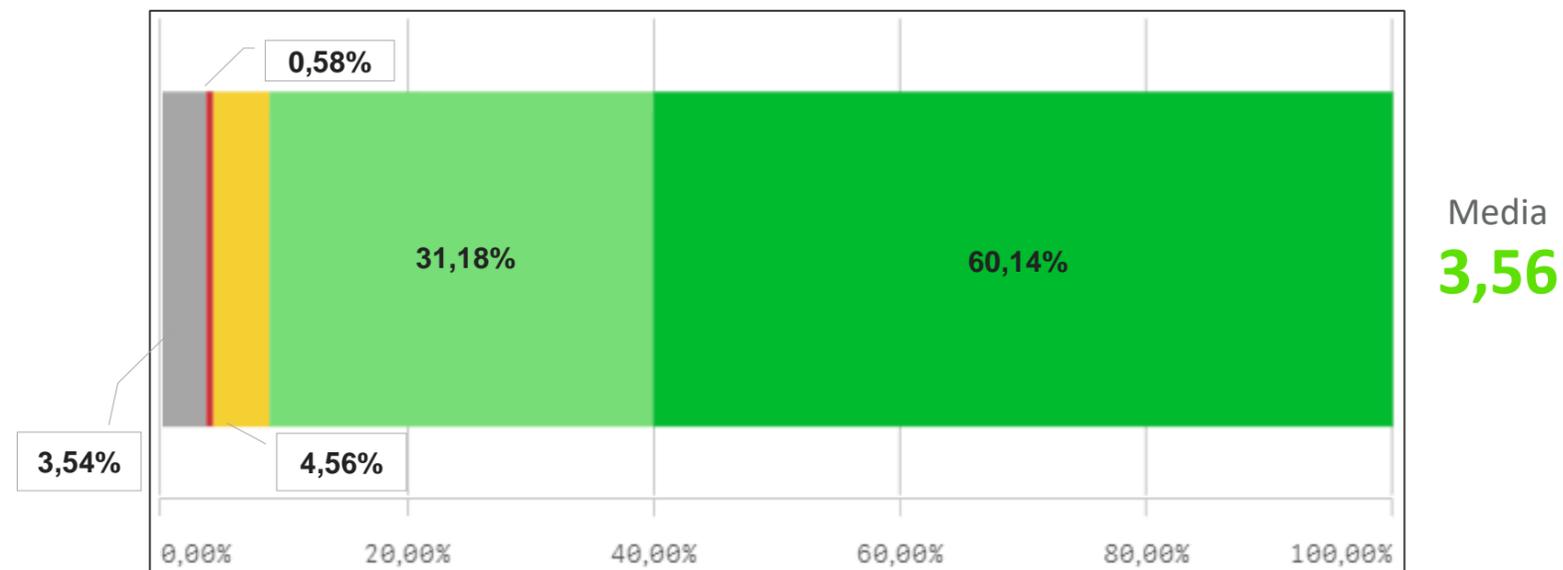
Legenda

- Non So
- 1) Per niente d'accordo
- 2) Poco d'accordo
- 3) Abbastanza d'accordo
- 4) Pienamente d'accordo

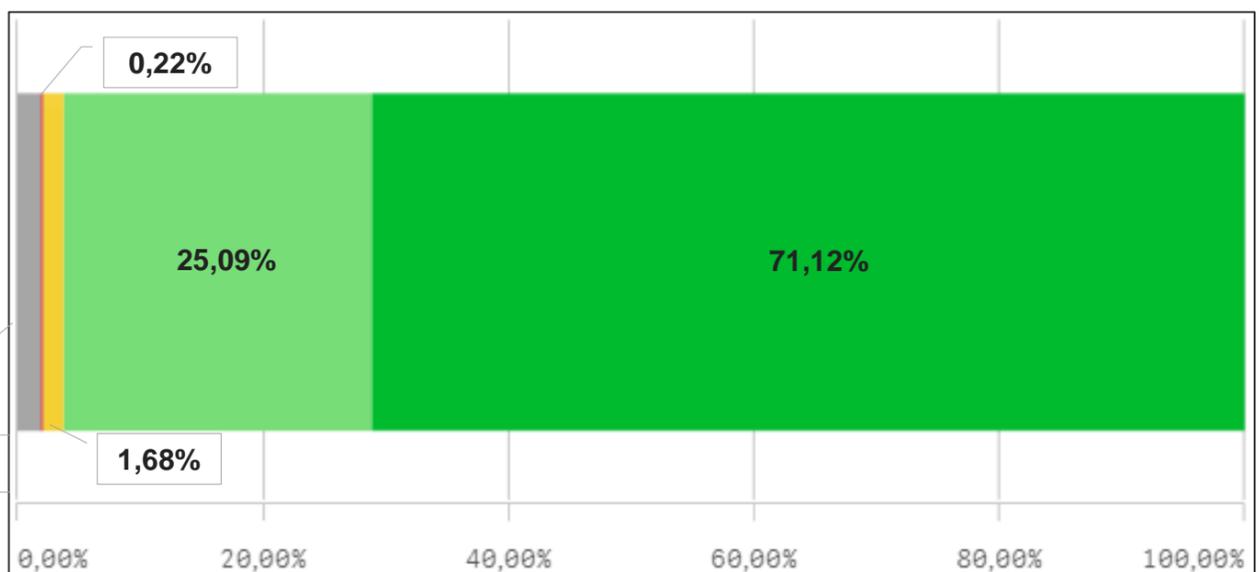
➤ Gli spazi interni sono accoglienti e curati



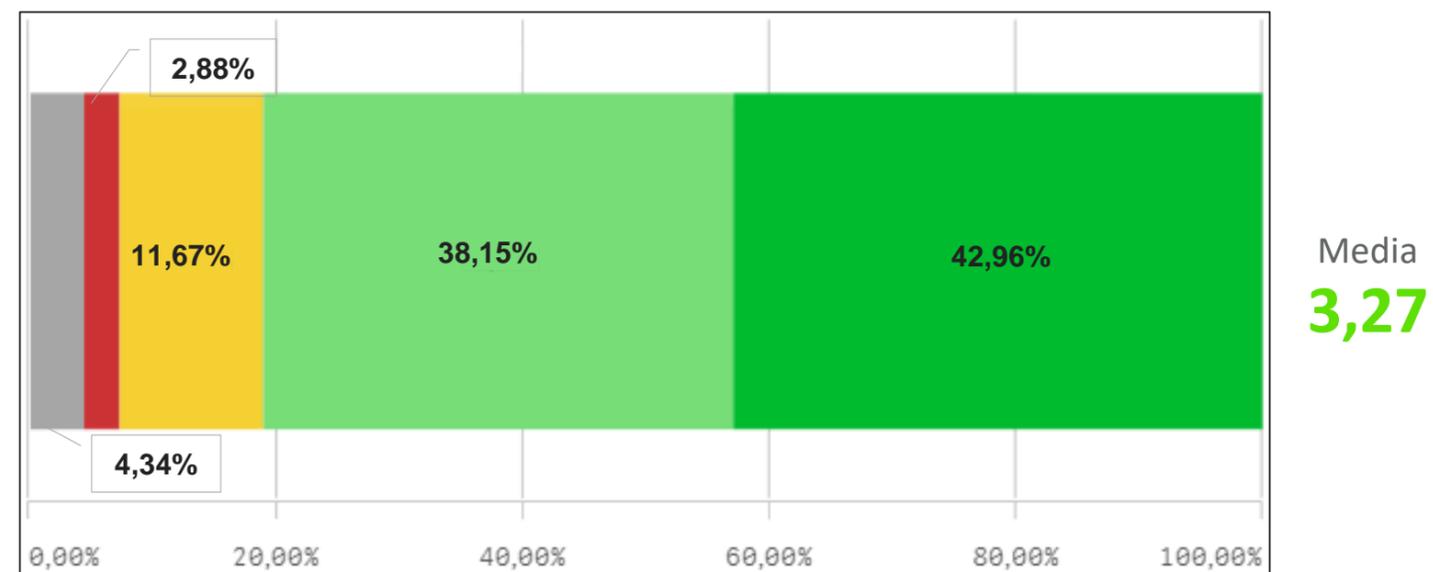
➤ I giochi proposti e i materiali didattici sollecitano la curiosità e favoriscono lo sviluppo delle competenze delle bambine e dei bambini



➤ La pulizia degli ambienti è adeguata



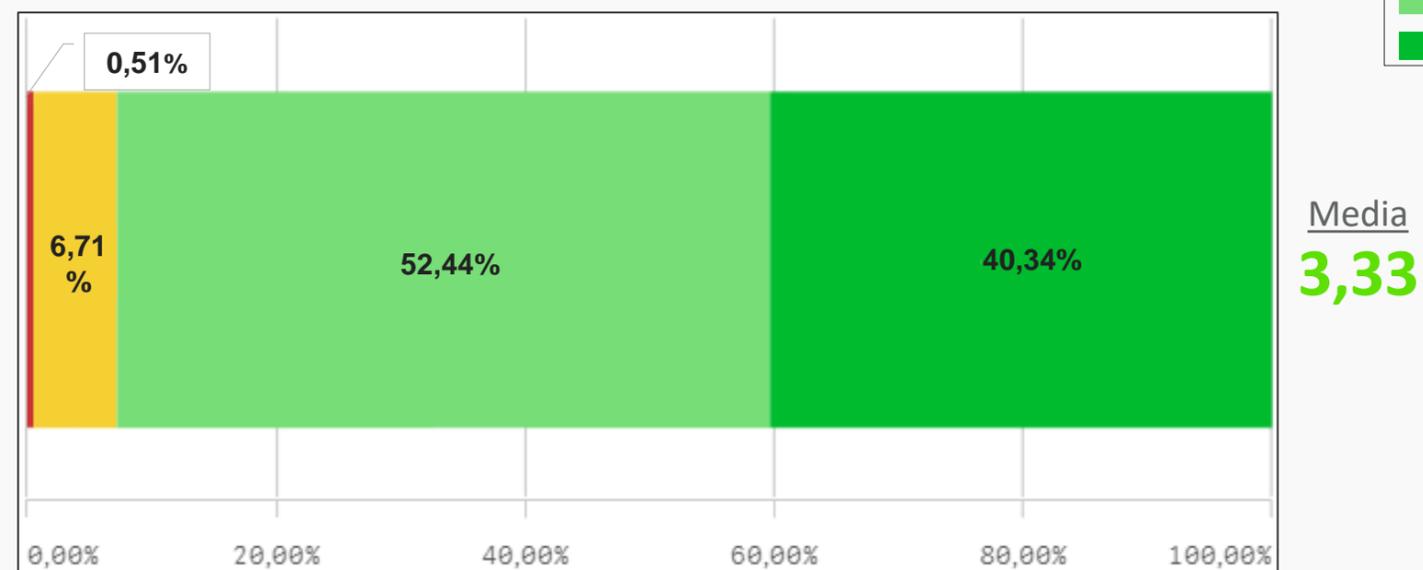
➤ Gli spazi esterni, se presenti, sono curati e ben organizzati



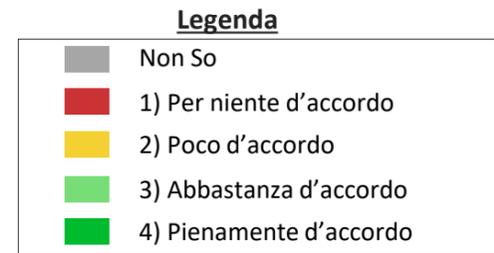
Sezione 3 – Gli spazi e i materiali (2/2)

Valutazione Finale

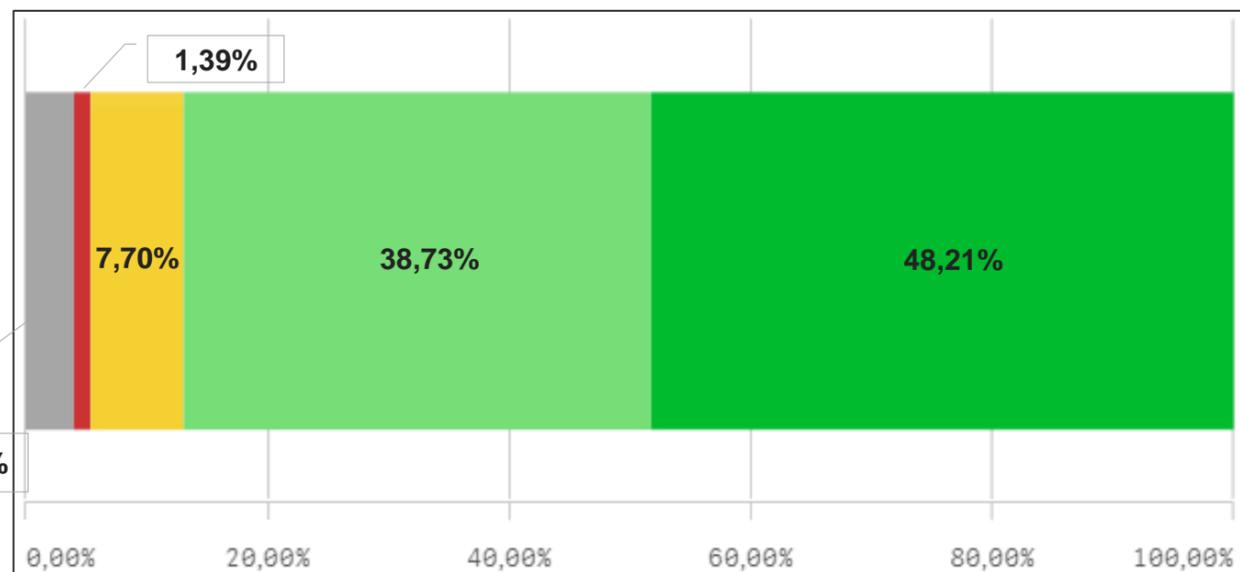
➤ Quanto si ritiene soddisfatto degli spazi e dei materiali, complessivamente?



Sezione 4 – La relazione con le famiglie (1/2)

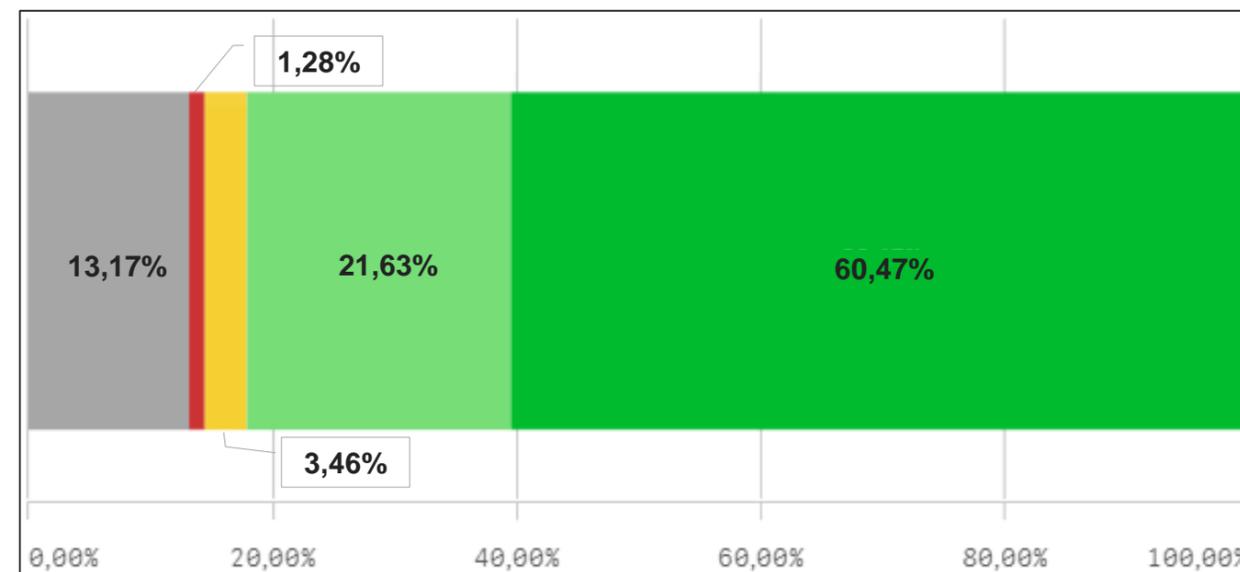


➤ Le riunioni di sezione che si tengono periodicamente tra educatori e genitori sono interessanti e utili



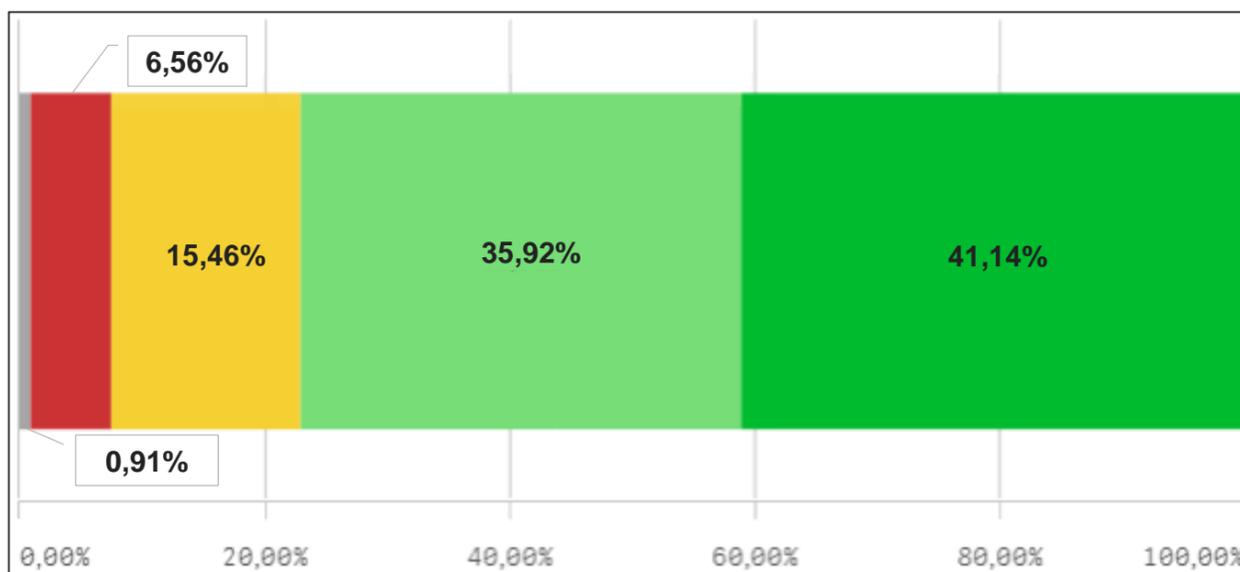
Media
3,39

➤ I colloqui individuali con gli educatori sono utili per confrontarsi sulla crescita della sua bambina/del suo bambino



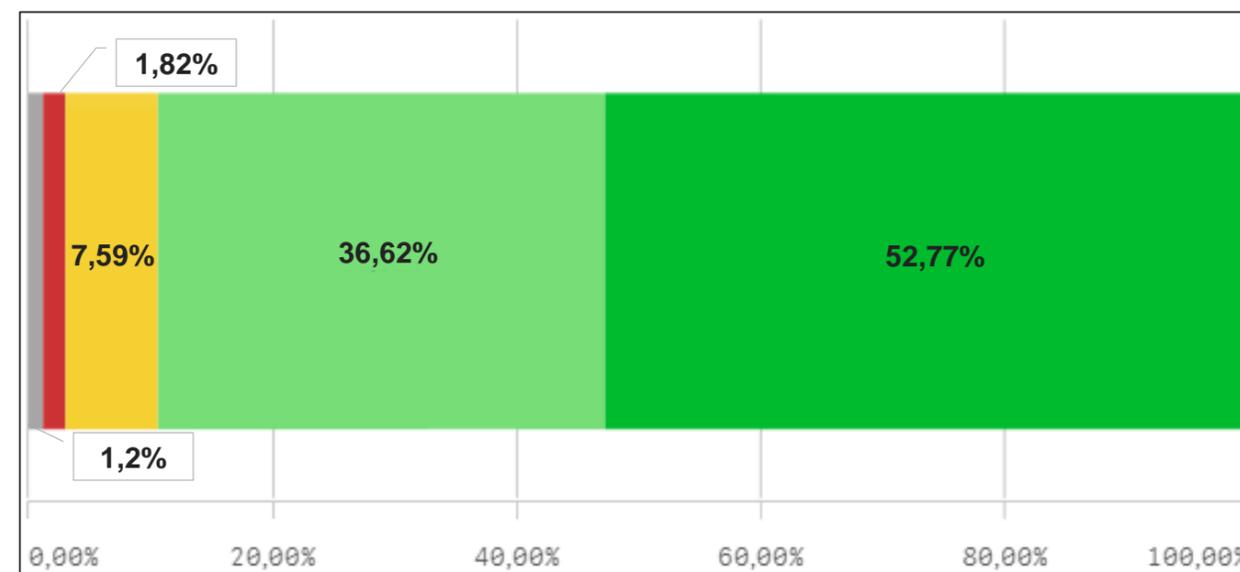
Media
3,63

➤ Gli educatori informano puntualmente le famiglie sullo svolgimento della giornata educativa



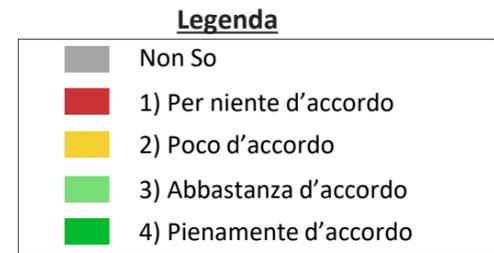
Media
3,13

➤ Le comunicazioni, gli avvisi e i contatti utili esposti in bacheca risultano chiari e aggiornati

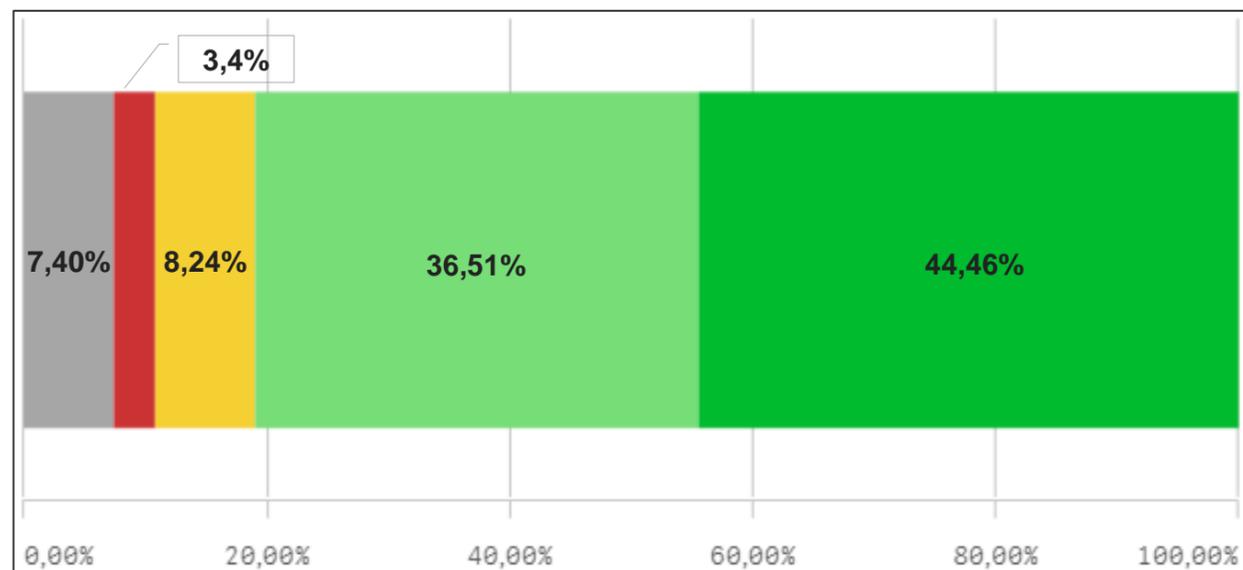


Media
3,42

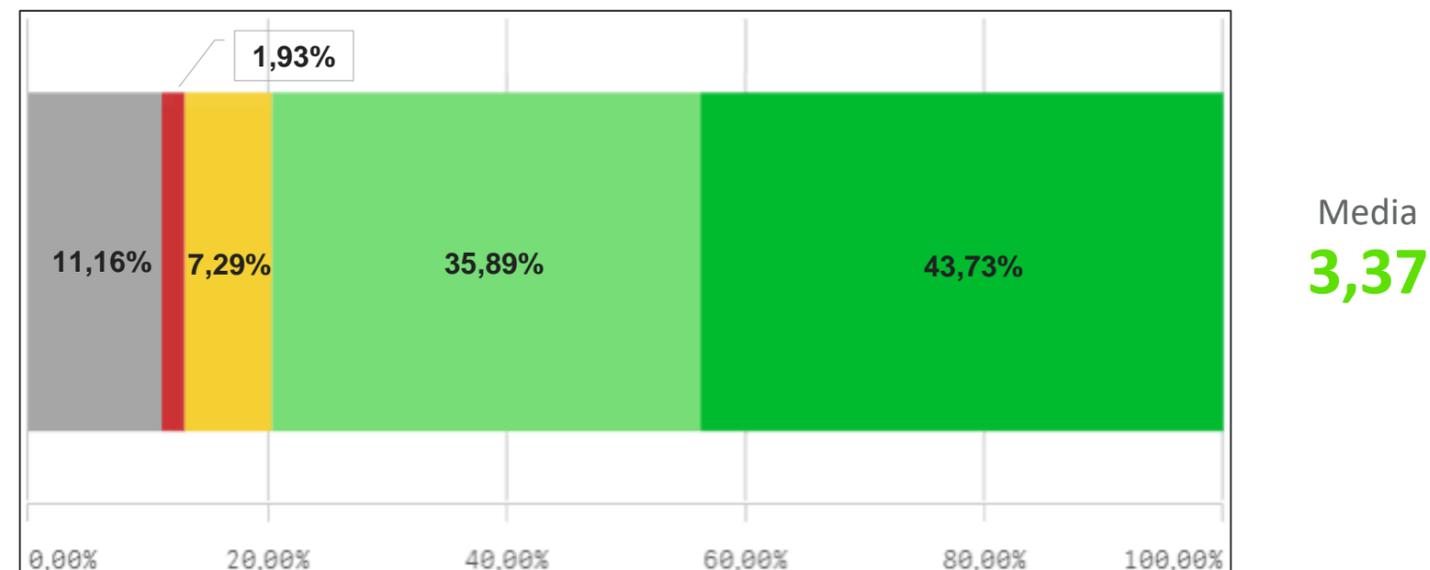
Sezione 4 – La relazione con le famiglie (2/2)



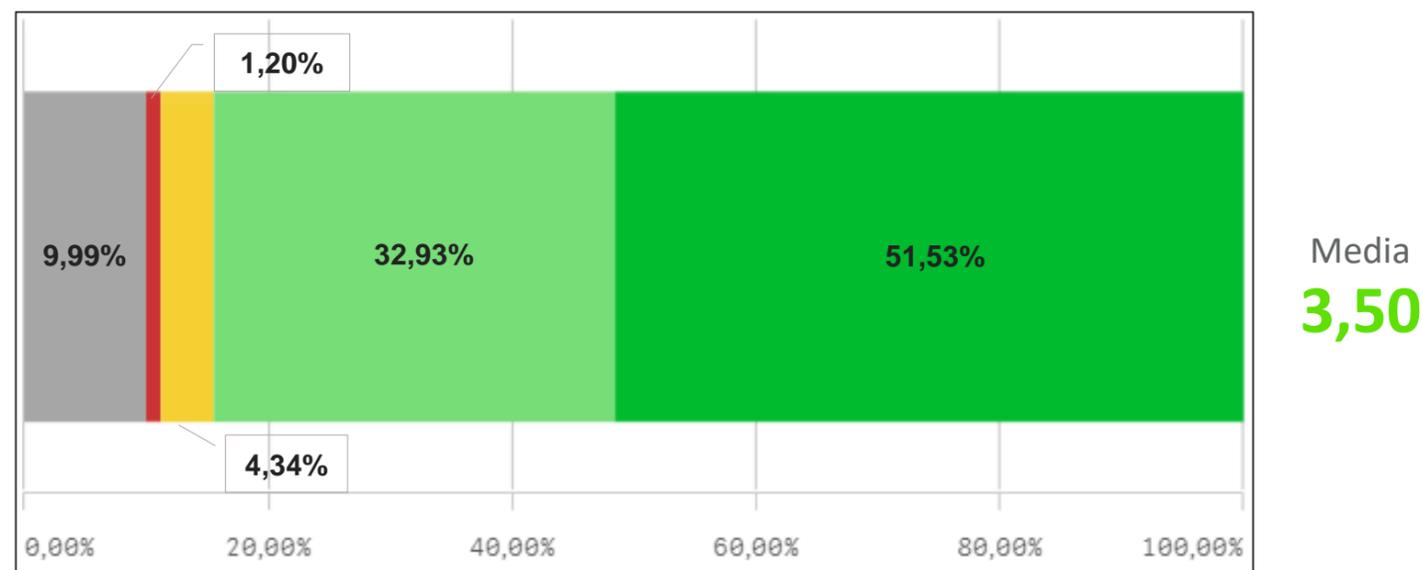
➤ La Direzione del servizio fornisce le informazioni richieste e offre assistenza adeguata, in caso di necessità



➤ Il servizio di segreteria fornisce le informazioni necessarie e, in caso di necessità, offre assistenza amministrativa adeguata e coerente con le richieste

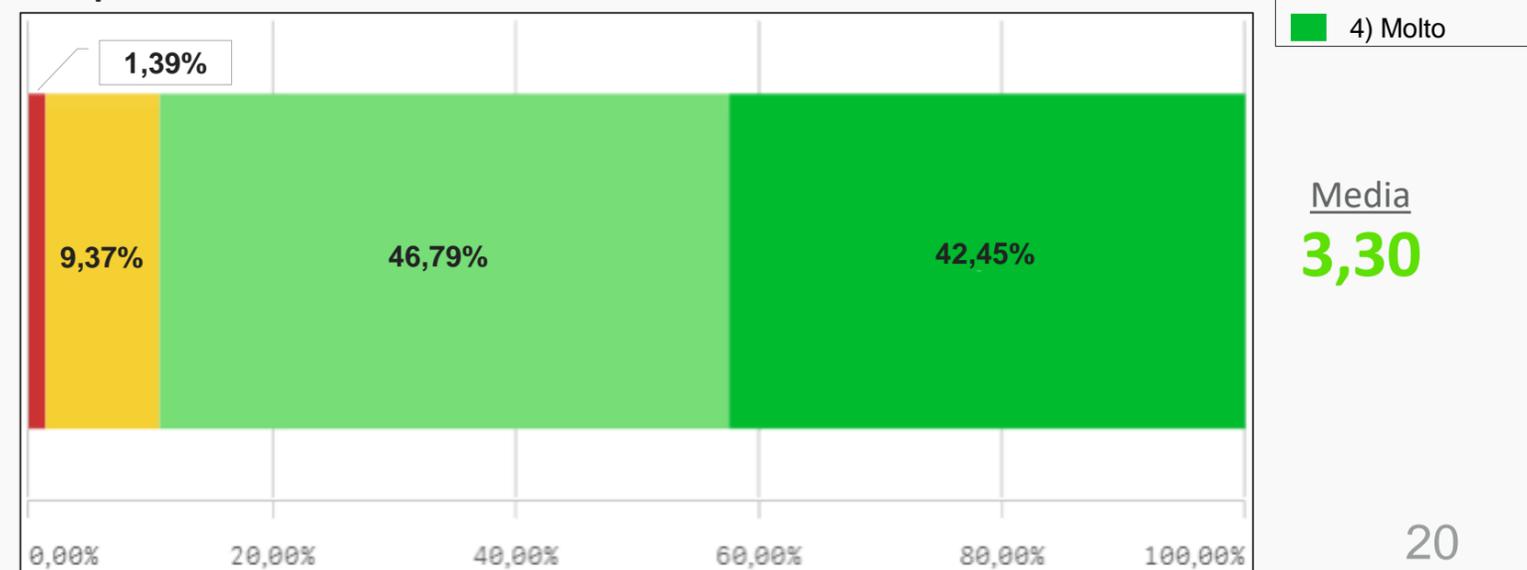


➤ Il servizio ausiliario risponde alle esigenze del servizio



Valutazione Finale

➤ Quanto si ritiene soddisfatto della relazione tra famiglia e servizio educativo, complessivamente?

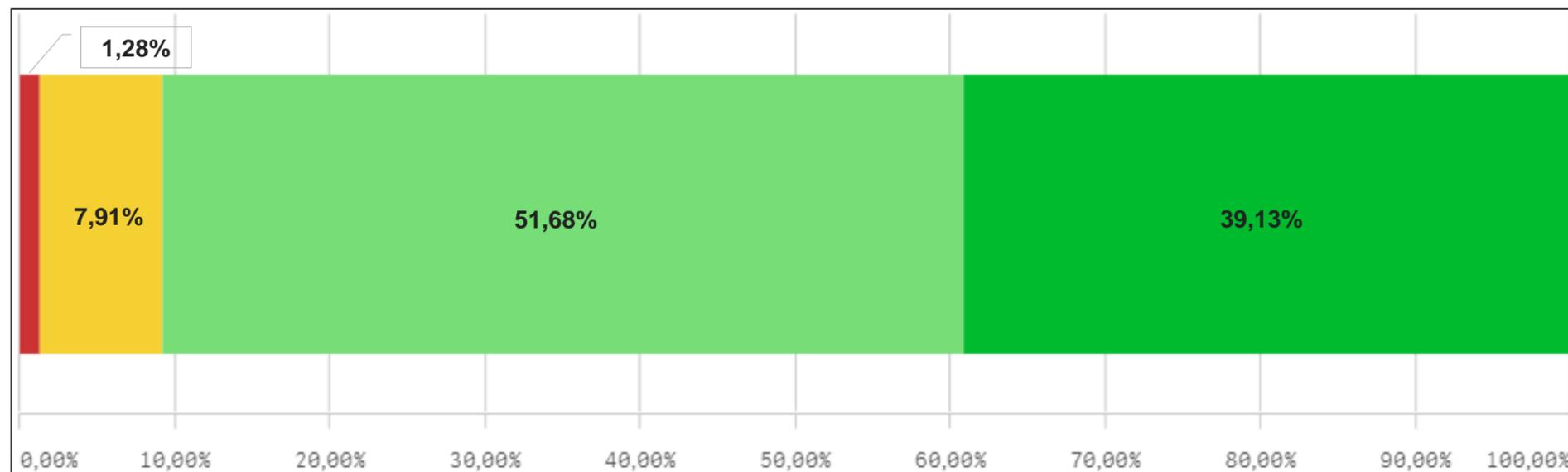


Sezione 5 – Valutazione Complessiva

Legenda

- 1) Per niente soddisfacente
- 2) Poco soddisfacente
- 3) Soddisfacente
- 4) Molto soddisfacente

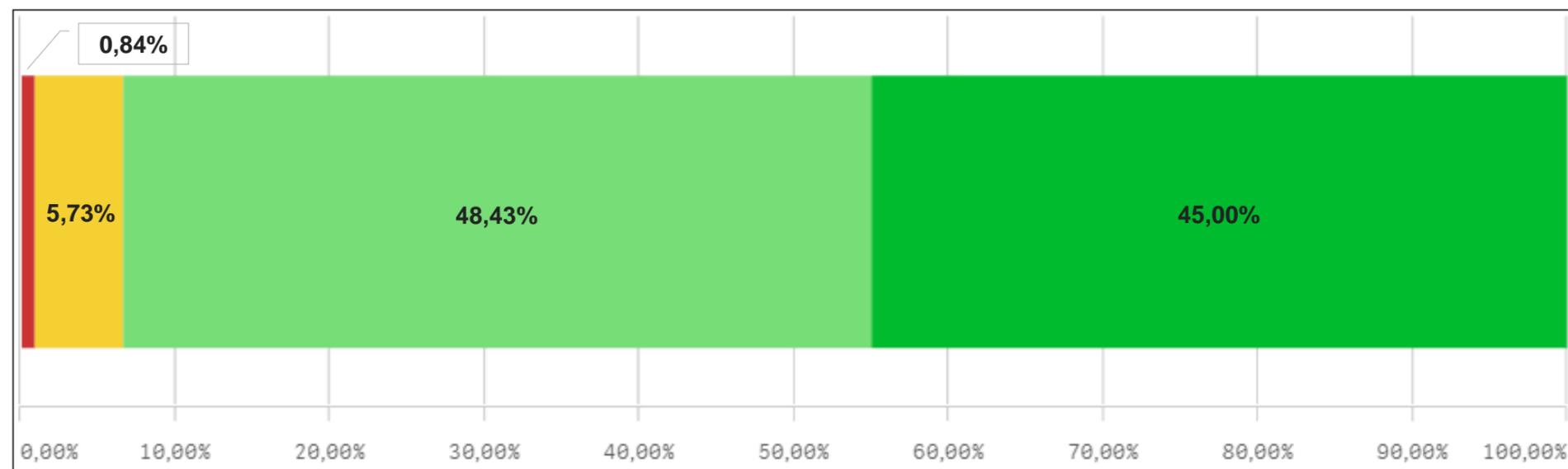
➤ La sua esperienza nel servizio educativo frequentato può definirsi complessivamente:



Media

3,29

➤ L'esperienza della sua bambina/del suo bambino in questo servizio educativo ritiene possa definirsi:

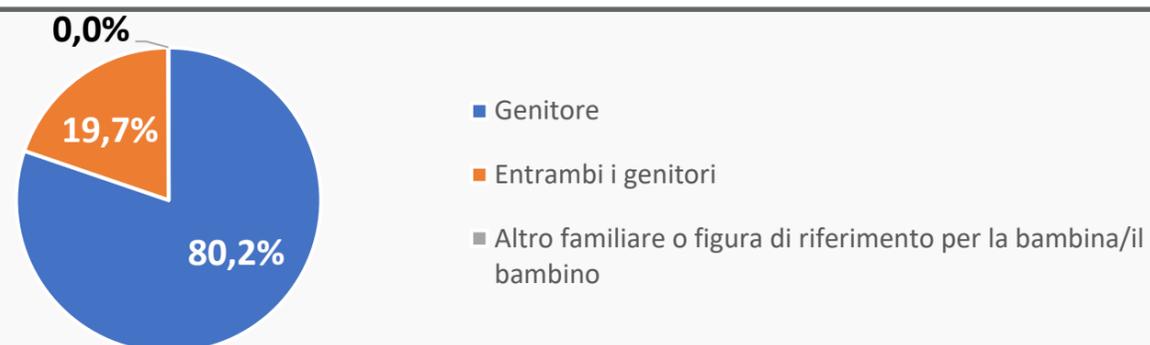


Media

3,38

Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (1/2)

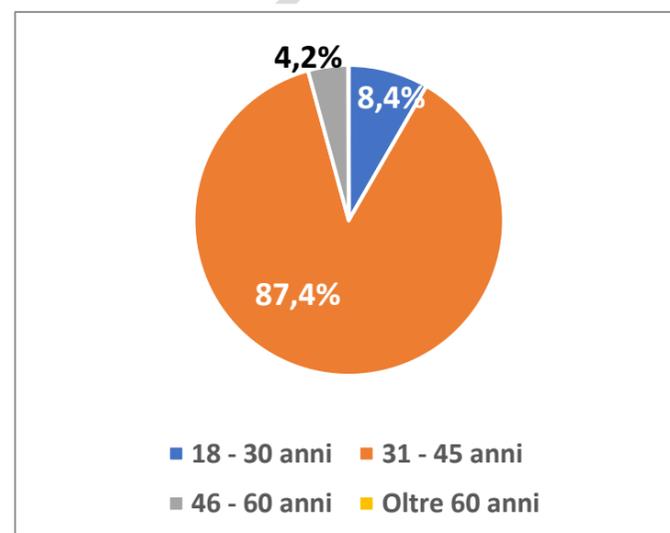
➤ Il questionario è compilato da:



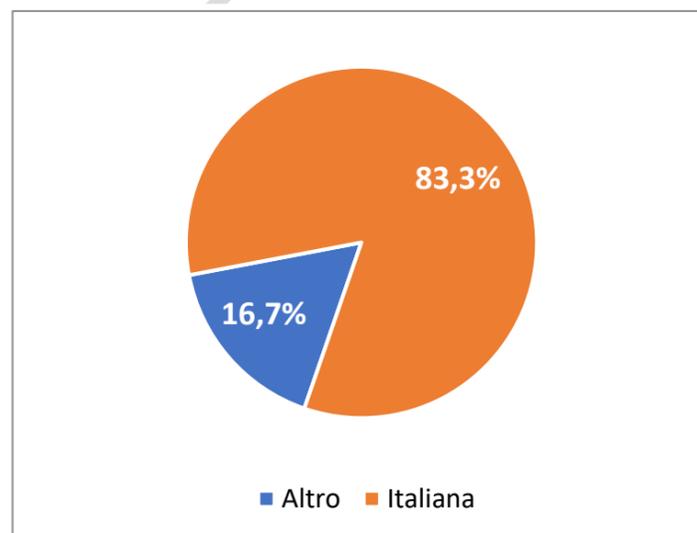
Informazioni Primo Compilante

Totale compilanti: **2.742**

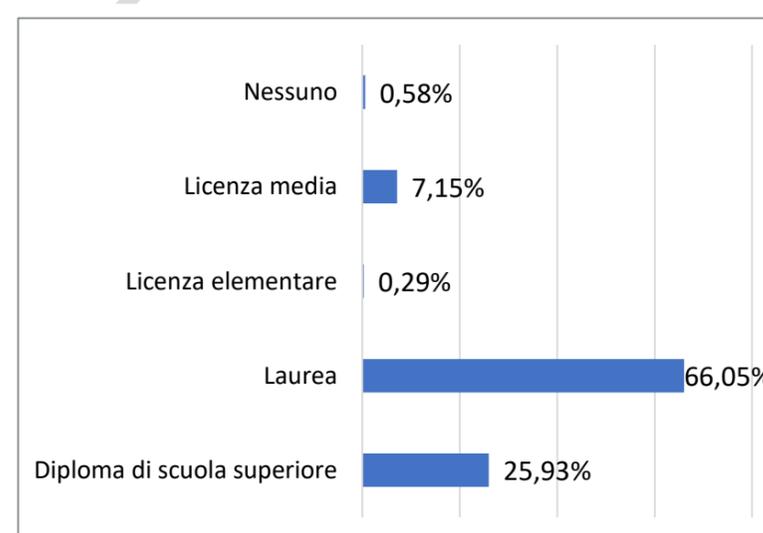
➤ Età:



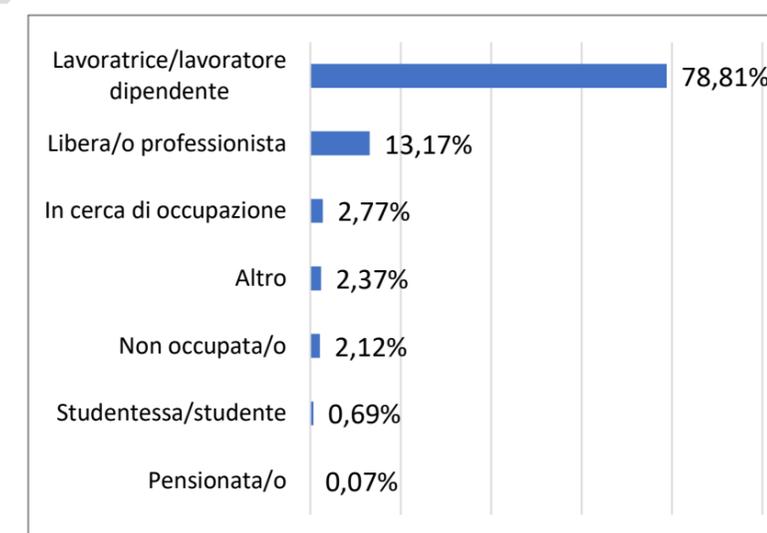
➤ Cittadinanza



➤ Titolo di studio



➤ Situazione Professionale

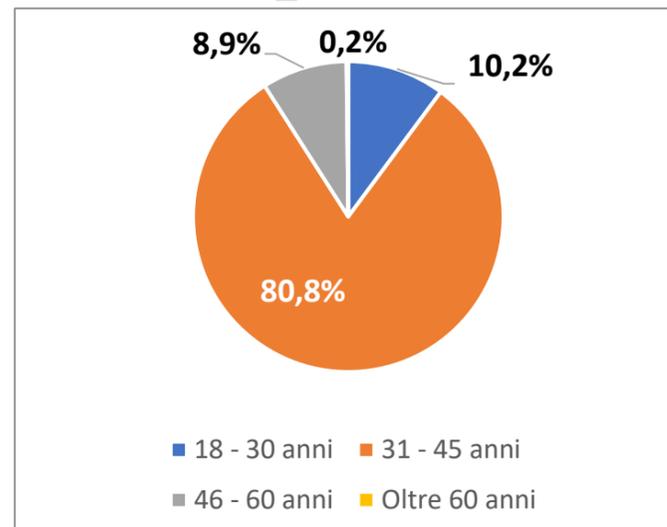


Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (2/2)

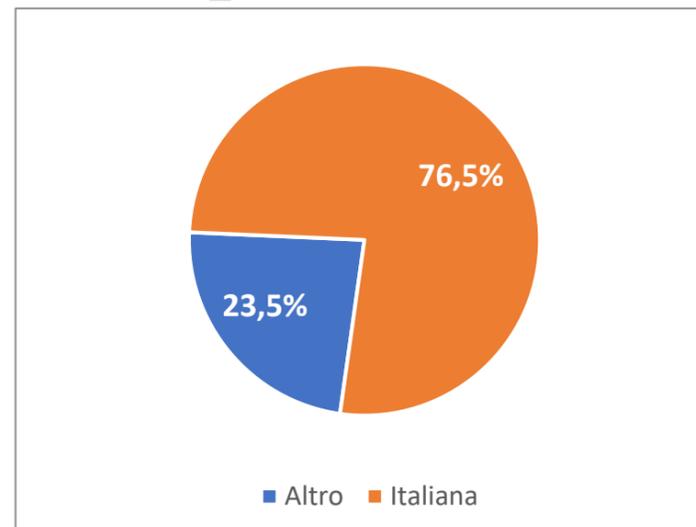
Informazioni Secondo Compilante

Totale compilanti: **541**

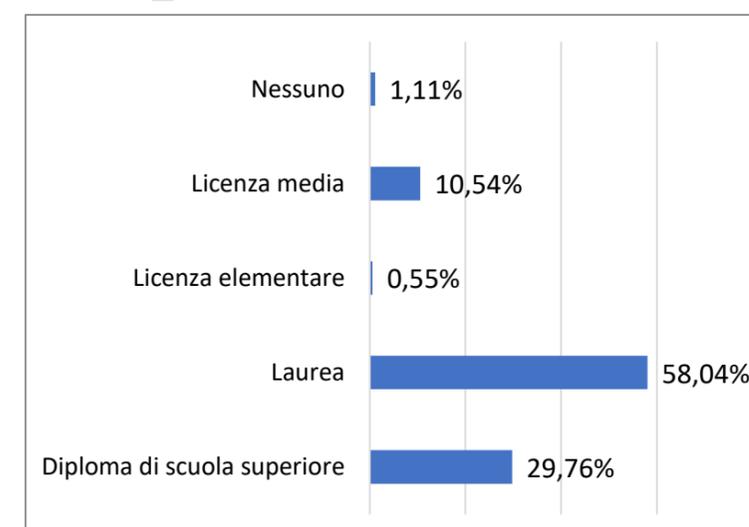
Età:



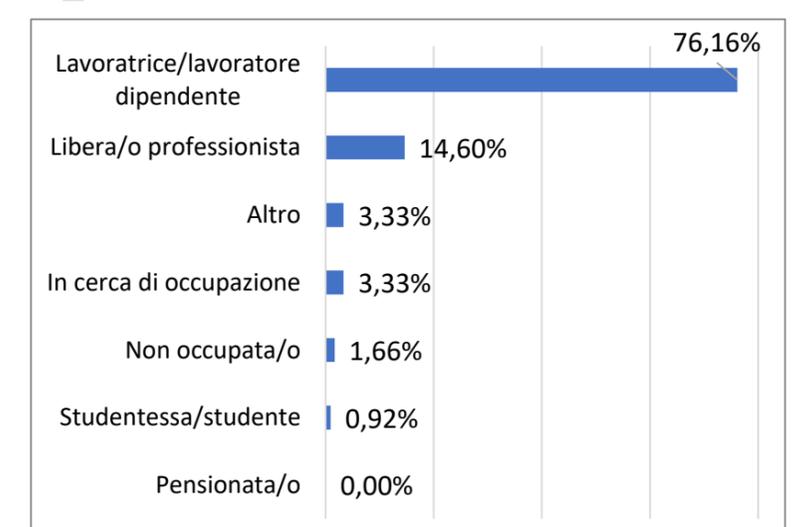
Cittadinanza



Titolo di studio



Situazione Professionale



Grazie