COMUNE DI
RICCIONE

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI ASILI NIDO E SCUOLE DELL'INFANZIA - ANNO 2020

Premessa

La valutazione del contesto educativo, inteso come l'insieme delle risorse materiali, umane e simboliche messe in atto da una realtà educativa per sostenere e promuovere la crescita dei bambini e di tutti coloro che se ne prendono cura, è un processo essenziale per riflettere sull'offerta formativa e sulle pratiche adottate allo scopo di individuare aspetti problematici e risorse per realizzare innovazioni meditate e consapevoli. La valutazione, così intesa, richiede una modalità partecipata, di coinvolgimento dell'intero gruppo di educatori/insegnanti e collaboratori e, secondo modalità da regolare, anche altri soggetti quali: genitori, coordinatori, amministratori, ecc.
Lo svolgimento in gruppo del lavoro di valutazione porta a rilevare e a individuare in maniera condivisa gli aspetti sia di criticità sia di qualità della propria realtà educativa, da cui possono scaturire assunzioni di responsabilità e azioni sinergiche nel realizzare cambiamenti migliorativi.
Ha quindi un carattere riflessivo, di attenta considerazione dei processi attivati, degli esiti di quanto progettato e realizzato, e si basa essenzialmente sul dialogo tra i partecipanti e sul confronto con indicatori/descrittori, in modo da far emergere criteri e punti di vista da ricomporre poi in una visione di insieme che consenta innovazioni e riprogettazioni consapevoli.
La valutazione parte da un'un'idea di *qualità intesa in senso trasformativo*: é applicata in tutti quei servizi il cui obiettivo è trasformare in senso migliorativo il servizio, tenendo sempre presente il progetto pedagogico e il pof dell'istituzione educativa.
La qualità ha una natura dinamica funzionale al cambiamento, alla trasformazione, al miglioramento del servizio erogato e l'adeguamento di questo ai bisogni educativi dell'utente.
Alla valutazione della qualità educativa intrinseca del servizio occorre affiancare una **valutazione della qualità percepita da parte delle famiglie** utenti del servizio.

Esiti dei questionari

La restituzione dei questionari per la rilevazione della qualità percepita dai genitori dei bambini che frequentano i nidi Comune di Riccione è stata pari a n. 66 di cui n. 25 con una percentuale di restituzione pari al 38,4 % relativa al Nido Pinocchio, n. 11 pari al 16,7 % al nido Spontricciolo e n. 25 pari al 37,9 % al Nido Rodari.
Per le scuole dell'infanzia abbiamo ricevuto n. 222 questionario compilati con le seguenti percentuali:

- 9,9% per Belvedere;
- 14% per Ceccarini;
- 21,2% per Floreale;
- 14,9% per Fontanelle;
- 23,0% per Mimosa;
- 16,2% per Piombino.

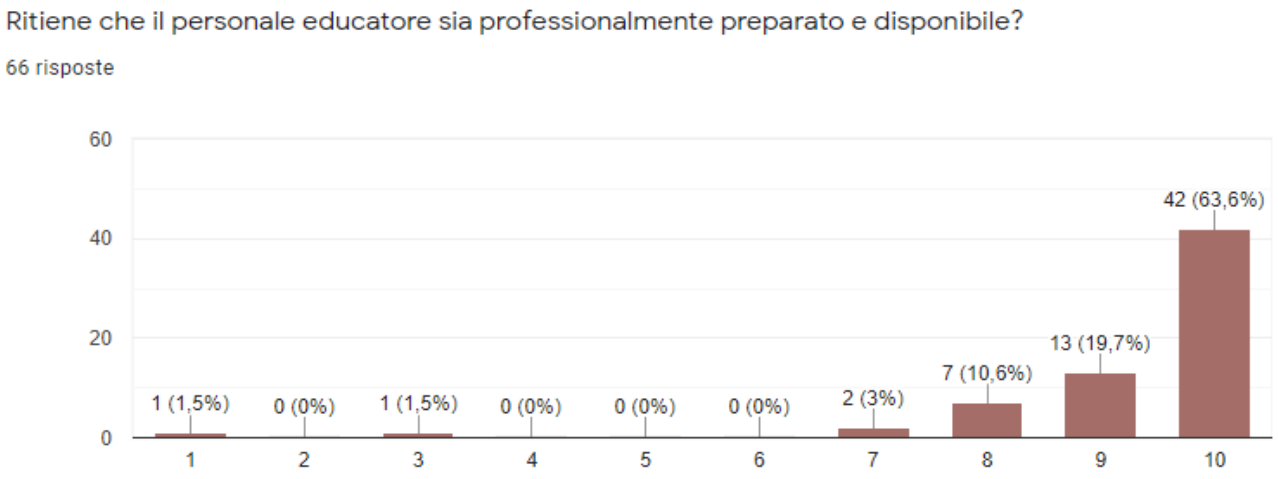
Il questionario, simile per la scuola e il nido, contempla 9 aree da indagare che possono essere racchiuse in ambiti tematici relativi a:

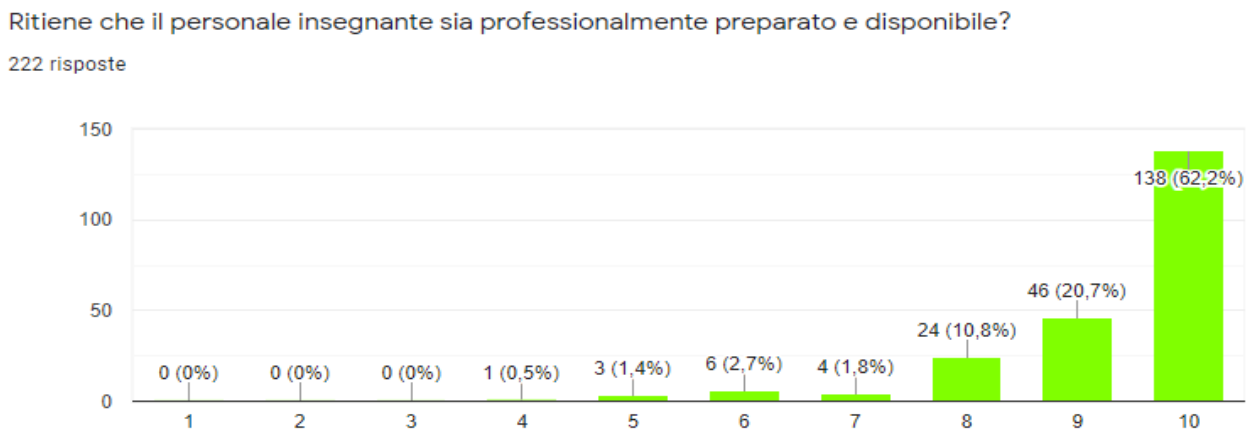
- le informazioni sul servizio;
- la struttura che racchiude a sua volta: modalità di accesso, chiarezza nelle informazioni ricevute; la raggiungibilità del servizio; gli arredi;
- la flessibilità e tempi di funzionamento;
- l'ambientamento;
- le attività educativo-didattiche;
- lo sviluppo del bambino/a;
- l'alimentazione;
- le iniziative per le famiglie e sostegno alla genitorialità.

Il valore viene espresso su una scala da 1 a 10, equivalenti ad un giudizio che oscilla tra il per niente efficace al molto efficace.

In apertura dei questionari si chiede ai genitori quali sono le motivazioni che li hanno spinti ad iscrivere il loro figlio al nido o alla scuola dell'infanzia e la maggior parte di loro risponde per socializzare con i pari.

In tutti gli ambiti emerge una soddisfazione ed efficacia molto elevata; il valore più alto si riscontra nella professionalità del personale che opera all'interno delle istituzioni educative e nell'educazione all'aperto come orientamento pedagogico.

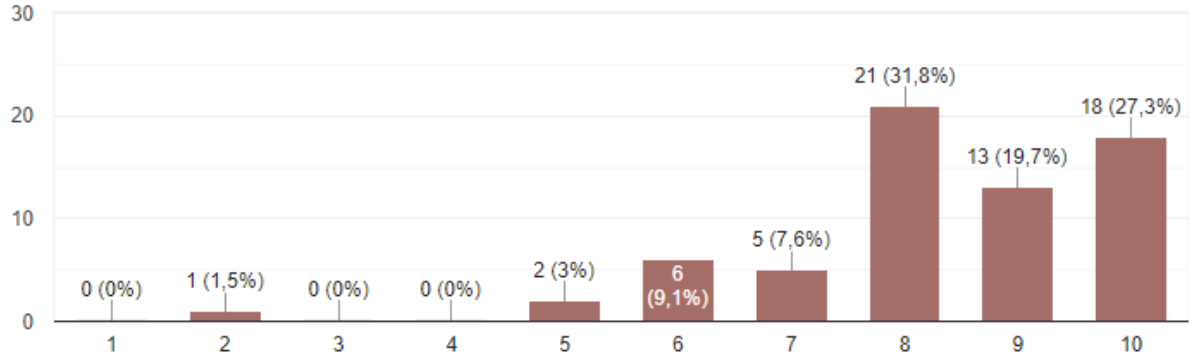




Si riscontra qualche criticità in merito alle informazioni che si ricevono sulle attività educative quotidiane del bambino per i genitori dei nidi mentre i genitori delle scuole dell'infanzia dichiarano un'efficacia non elevata in merito sia alla chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici competenti che alle procedure di iscrizione.

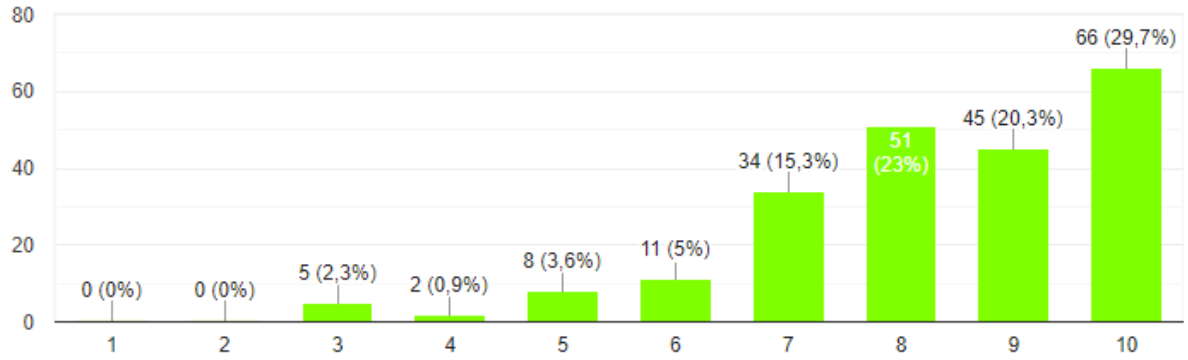
Le informazioni rispetto alle attività educative quotidiane del bambino sono presentate in modo chiaro e comprensibile?

66 risposte



Le informazioni e la documentazione ricevute degli uffici competenti sono state chiare e sufficienti?

222 risposte



Il 97% dei genitori dei bambini frequentanti i nidi suggerirebbero ad altri genitori la stessa esperienza per il figlio/a.

In sintesi la percezione della qualità da parte delle famiglie si attesta su valori MEDIO- ALTO.