

**INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA nei Servizi Educativi all'Infanzia comunali di Siena (nidi e scuole dell'infanzia)**

A cura della Direzione Servizi, Servizio Progetti Educativi del Comune di Siena  
Maggio 2017

Descrizione dell'indagine

Il questionario utilizzato per la rilevazione delle percezioni, somministrato in forma anonima, è stato articolato in tre parti:

- Quadro A, per la rilevazione di 22 Indicatori della Qualità Educativa, raggruppati su 6 distinte Dimensioni (Spazi, Tempi, Relazioni, Progettualità, Strutture, Informazione e gestione);
- Quadro B, per la rilevazione dell'Indicatore di Soddisfazione generale del servizio;
- Campo aperto, per raccogliere suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Nel Quadro A, per ciascun elemento della qualità, il soggetto rispondente è stato chiamato a esprimere la sua percezione su quanto ciascun elemento della qualità fosse presente, assegnando al rispettivo Indicatore un punteggio da 0 a 4: 0 (*per niente*), 1 (*poco*), 3 (*molto*), 4 (*moltissimo*).

Mediante il Quadro B, il soggetto ha potuto esprimere il suo grado generale di soddisfazione sul servizio, assegnando all'Indicatore di Soddisfazione generale del servizio un punteggio da 0 fino a 5, così da prevedere, stavolta, un ulteriore livello di qualità (5: *oltre le aspettative iniziali*).

L'indagine, che si è conclusa alla fine del 2017, è stata rivolta ai genitori dei bambini frequentanti i nidi e le scuole dell'infanzia comunali (circa 1200 unità) e al personale delle strutture (circa 150 unità tra educatrici del nido, insegnanti della scuola dell'infanzia e operatori) e ha registrato un tasso di restituzione, per quanto riguarda i genitori, superiore all'85% e del 100% per il personale educativo.

Alcune considerazioni di carattere generale sui risultati emersi dall'indagineDiffusione di una percezione positiva dei livelli di qualità

Dalle risposte contenute nel Quadro A si possono estrarre utili informazioni sulla qualità percepita dai soggetti coinvolti. Per esempio, possiamo misurare quanto sia diffusa una percezione "altamente positiva" del livello qualitativo di un particolare elemento caratteristico calcolando, per il rispettivo Indicatore della Qualità Educativa, la percentuale di coloro che assegnano i punteggi 3 o 4 (*molto/moltissimo*). Tale percentuale è generalmente assai elevata e la media di tali percentuali, per l'insieme dei 22 Indicatori della Qualità Educativa è superiore al 79%, un risultato che possiamo senz'altro giudicare positivamente. Una percezione "altamente positiva" appare massimamente diffusa relativamente all'Indicatore di Qualità 3.e - "Il bambino o la bambina 'sta bene' al nido o a scuola" -, con una percentuale *molto/moltissimo* del 93,5%; la minima diffusione di una percezione altamente positiva si registra invece per l'Indicatore 1.e - "Lo spazio esterno è gradevole e attrezzato" - che il 70% dei genitori ritiene *molto/moltissimo* presente.

Percentuali rilevanti si registrano relativamente agli Indicatori "Attenzione e cura dell'igiene", "Attenzione alla relazione tra educatrici e bambini/bambine" e "Clima collaborativo all'interno del

gruppo di lavoro", elementi della qualità che nell'84% dei casi vengono percepiti come *molto/moltissimo* presenti nei servizi educativi.

Quanto è emerso dal Quadro B ("In generale quanto è soddisfatto/a del servizio") conferma il risultato globalmente positivo: il 71,5% dei genitori si dichiara *molto/moltissimo* soddisfatto del servizio, con una ulteriore percentuale dell'11% che si dichiara soddisfatto *oltre le aspettative iniziali* (per una percentuale totale di genitori superiore all'82% che esprime una valutazione "altamente positiva").

#### *Genitori e personale educativo e insegnante: percezioni a confronto*

Con riferimento all'Indicatore 3.e ("Il bambino o la bambina 'sta bene' al nido o a scuola") registriamo un considerevole allineamento nelle risposte di genitori ed educatrici/insegnanti (il 94% dei genitori e il 91% delle educatrici/insegnanti esprimono percezioni sui livelli *molto/moltissimo*). Si registra pure una sostanziale concordanza nella qualità percepita per quanto riguarda gli elementi strutturali (spazio esterno, qualità e manutenzione della struttura), rispetto ai quali registriamo i valori più bassi sia da parte dei genitori che da parte delle educatrici/insegnanti le quali, tuttavia e sicuramente in quanto addette ai lavori, esprimono percezioni mediamente meno positive (è infatti su questi indicatori che troviamo i maggiori scostamenti tra i valori dei genitori, più alti, e quelli del personale). È interessante poi sottolineare come, sulla Dimensione Progettualità (che verte sulla qualità e condivisione con le famiglie della proposta educativa e didattica) rileviamo uno scostamento medio significativo tra la percezione delle educatrici dei nidi (che in una percentuale dell'89,2% percepisce gli elementi della qualità associati a questa Dimensione come *molto/moltissimo* presenti) e quella dei genitori dei nidi che esprimono la stessa percezione, nel 78,2% dei casi. Per le scuole, le percentuali si attestano su 83,8% (per i genitori) e 92% (per le insegnanti) con una differenza nei rispettivi scostamenti (personale/genitori) pari a 11 punti percentuali per il nido e 8,2 punti percentuali per la scuola: un dato che ci fa comprendere come l'elemento progettuale venga percepito con maggiore difficoltà nel segmento educativo rivolto ai più piccoli (il nido con la sua fascia di età 0-3 anni).

#### *I "non so" da parte dei genitori*

Il questionario prevedeva, per ciascun indicatore, anche la possibilità di risposta *non so*. Tali risposte sono presenti, nei diversi Indicatori, in una percentuale molto bassa che varia dall'1% al 10% (percentuale media 2,5%). Questo dato consente di affermare che l'utenza ha una alta percezione ed una conoscenza dei fattori indagati.

#### Prime conclusioni

La percezione globalmente positiva dei servizi educativi da parte dell'utenza, con particolare riguardo agli aspetti prettamente educativi (benessere dei bambini e delle bambine, relazione educativa, tempi di ambientamento e accoglienza) ci conferma l'esistenza di un proficuo rapporto di fiducia e sintonia servizio educativo/famiglia (non emergono dall'indagine aree di insoddisfazione); le famiglie sembrano, tuttavia, chiedere un maggior coinvolgimento sul piano progettuale. Su quest'ultimo aspetto, lo scarto che rileviamo tra la percezione delle famiglie e quella del personale educativo e insegnante può essere colmato e il risultato ci induce a pensare che nelle nostre modalità e strategie di comunicazione vi è uno spazio di miglioramento importante. Naturalmente nella Dimensione Progettualità, così come nella Dimensione Struttura che appare come quella maggiormente migliorabile, sarà importante attivare e mantenere un percorso di dialogo e approfondimento con tutte le parti a vario titolo interessate alla vita dei nidi e delle scuole dell'infanzia.