



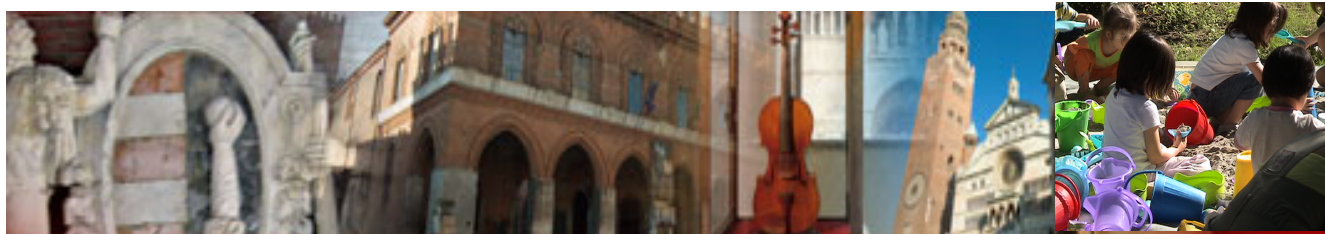
Cremona

COMUNE DI CREMONA
Settore Politiche Educative

**Questionario sul grado
di soddisfazione dei genitori
degli asili nido e delle scuole infanzia
del Comune di Cremona**

RISULTATI ED ANALISI

Anno scolastico 2007/08



Premessa e obiettivi

Da diversi anni il Settore Politiche Educative chiede alle famiglie che frequentano con i loro bambini i quattro asili nido e le nove scuole infanzia, il grado di soddisfazione e di apprezzamento dei servizi educativi. E' diventato un momento importante e significativo per tutti coloro che lavorano all'interno dei servizi, è un momento nel quale si viene direttamente a conoscenza di ciò che i genitori dei bambini presenti nelle strutture gradiscono o criticano del lavoro.

L'indagine si pone l'obiettivo di:

- sondare la soddisfazione dell'utenza sul livello delle prestazioni erogate nei servizi per l'infanzia approfondendo i punti di vista del famiglie sul servizio;
- realizzare un'integrazione dei risultati valutativi ottenuti con il questionario di soddisfazione, rendendo visibile le rappresentazioni degli utenti e i significati da loro attribuiti alle dimensioni di qualità del servizio valutato;
- identificare le componenti del servizio particolarmente apprezzate o più critiche, considerando che il concetto di qualità nei servizi è dinamico e relativo, legato alla soggettività e alle esigenze in evoluzione degli utenti;
- sviluppare una lettura più articolata e attenta degli oggetti e dei criteri di valutazione delle famiglie e del loro sistema di attese.

La struttura del questionario

In questi anni sono sempre stati espressi da parte delle famiglie dei giudizi molto positivi rispetto alle strutture educative comunali, risultati che hanno gratificato il personale per l'impegno, la serietà e la cura delle relazioni.

Si è pertanto pensato per l'anno scolastico 2007/08 di predisporre il questionario modificando alcune parti ma, soprattutto, di avviare una metodologia diversa di lettura dei dati.

Sono stati inseriti, nelle domande poste alle famiglie, gli elementi che la "Carta dei Servizi" degli Asili Nido e la "Carta dei Servizi" delle Scuole Infanzia di Cremona pubblicate nel 2006, hanno considerato come fondamentali e distintivi della qualità delle scuole.

Il questionario è stato formulato attraverso la predisposizione di 9 domande, delle quali 8 rivolte ai vari ambiti riguardanti:

1. l'attenzione e la cura rivolta al bambino e al genitore da parte dell'insegnante nei momenti di accoglienza e ricongiungimento;
2. l'attenzione e cura quotidiana rivolta al bambino da parte delle insegnanti;
3. l'alimentazione;
4. l'igiene e sicurezza dei bambini;
5. la collaborazione tra scuola e famiglia;
6. il favorire e il facilitare gli apprendimenti e conoscenze del bambino;
7. la sperimentazione dei bambini nei rapporti con i coetanei e con gli adulti;
8. la gestione delle comunicazioni rivolte ai genitori.

Mentre la nona domanda riguarda “il livello di soddisfazione espresso dal suo bambino della scuola /Nido che frequenta”. Ovviamente si tratta di un giudizio espresso dai genitori “per conto” del figlio, ma che è servita come domanda “di controllo” rispetto alle affermazioni degli adulti. Per ogni domanda era possibile esprimere un livello di gradimento distribuito dallo 0 (insufficiente) ai 6 punti (ottimo). Al termine di ogni questionario è stato dedicato uno spazio per poter avanzare liberamente osservazioni e/o suggerimenti .

La somministrazione del questionario

Il questionario è stato distribuito a tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato gli asili nido (250) e le scuole infanzia (778) per un totale di 1028 bambini nell'anno scolastico 2007/08. La somministrazione e il ritiro dei questionari è avvenuto nella prima settimana di maggio 2008. Il questionario, compilato in forma anonima, è stato consegnato alle famiglie a scuola. La percentuale di restituzione è stata pari al 58,9%.

Criteri di analisi dei dati e restituzione dei dati

I dati ricavati verranno utilizzati per capire il livello generale di apprezzamento dei servizi educativi erogati dal Settore Politiche Educative.

Inoltre sarà interessante poter leggere la percezione della qualità di ogni singolo ambito relativo alle 9 domande (accoglienza, attenzione, alimentazione, igiene, collaborazione, apprendimento, rapporti con le famiglie, informazioni e soddisfazione del bambino) sia trasversalmente in tutte le 13 strutture sia per ogni singola scuola.

Verrà tentata una prima sperimentazione del confronto tra il livello di gradimento espresso dai genitori, il grado di soddisfazione espresso dai bambini (tramite i genitori) e la valutazione espressa dagli insegnanti tramite il sistema di valutazione del personale interno.

L'insieme dei dati è stato sottoposto in una prima fase alla valutazione delle coordinatrici delle scuole per definire e condividere il percorso successivo di analisi. Si è concordato che la Direzione del Servizio provvederà ad una prima restituzione dell'indagine all'assemblea plenaria di tutto il personale nella fase di avvio dell'anno scolastico.

Per ogni singola struttura si procederà successivamente alla lettura dei dati specifici per capire quali aree di miglioramento sia possibile identificare e quali eccellenze andranno mantenute per la definizione della programmazione educativa e didattica dell'anno scolastico 2008/09 . I dati verranno comparati alla valutazione del personale di ogni singolo plesso per identificare, condividere e definire gli obiettivi che saranno oggetto di valutazione del personale.

Nel mese di settembre verrà convocato un incontro con la Consulta cittadina degli asili nido e delle scuole infanzia (composta dai Presidenti dei Comitati di gestione degli asili nido e dei Consigli di Scuola delle scuole infanzia) per una restituzione sui dati emersi e per individuare eventuali percorsi di approfondimento da affrontare nelle singole strutture.

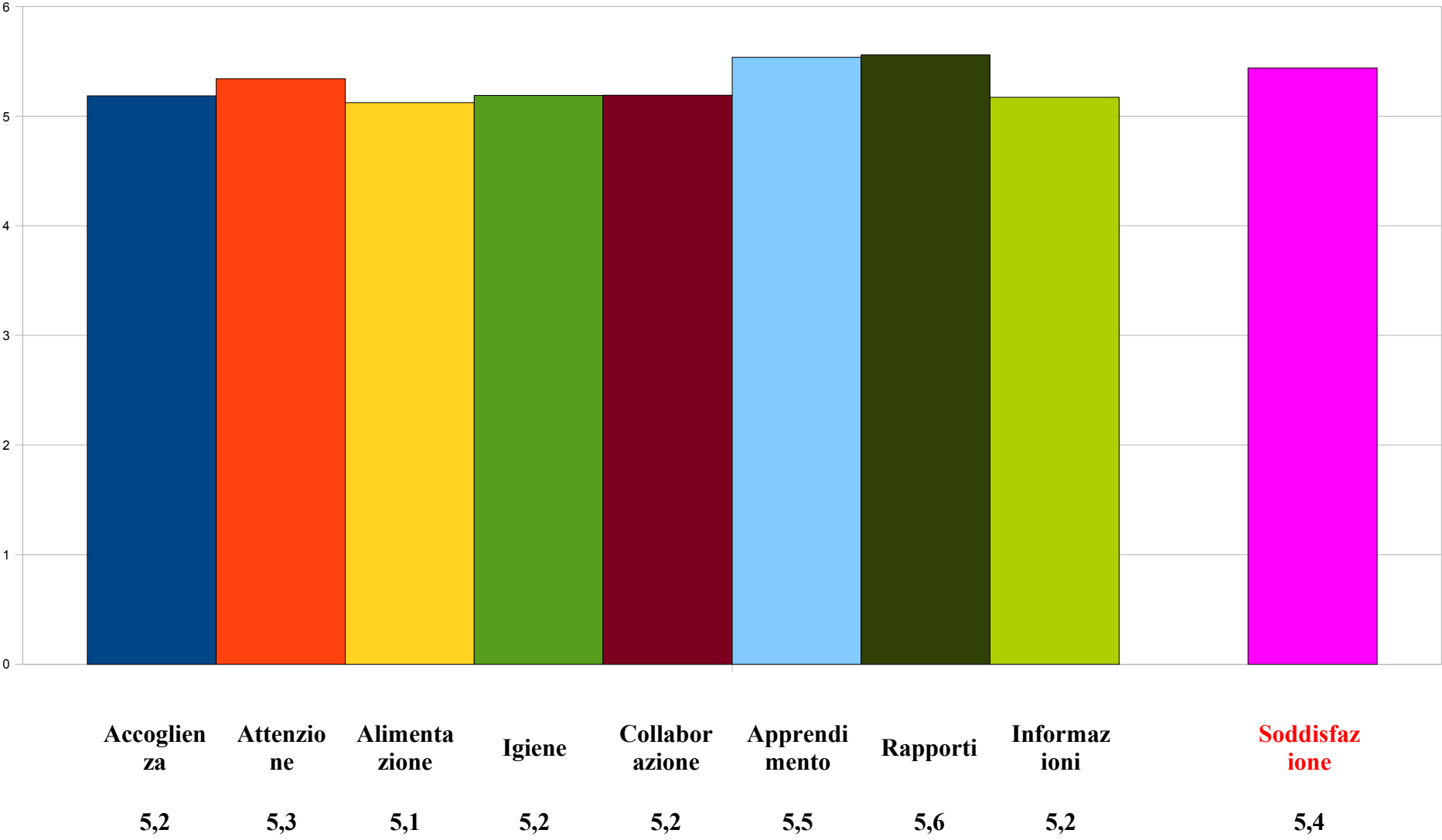
TAB. 1

Gradimento dei genitori e dei bambini nell'anno scolastico 2007/08

	SCUOLE	SODD. GENITORI	SODD. BAMBINI (espressa dai genitori)	VALORE MEDIO GRADIMENTO
SCUOLE INFANZIA	Agazzi	85.6 %	89.2 %	GENITORI 88.2 %
	Aporti	87.2 %	90.0 %	
	Castello	90.9 %	89.8 %	
	Gallina	86.2 %	90.7 %	
	Lacchini	88.3 %	90.8 %	
	Martini	89.1 %	91.6 %	BAMBINI 90.6 %
	Martiri lib.	89.9 %	89.8 %	
	S.Giorgio	87.7 %	92.0 %	
	Zucchi	88.7 %	91.7 %	
ASILI NIDO	Lancetti	91.3 %	93.9 %	GENITORI 91.2 %
	Navaroli	89.6 %	92.3 %	
	Sacchi	92.0 %	94.2 %	BAMBINI
	San Francesco	91.8 %	92.3 %	93.2 %

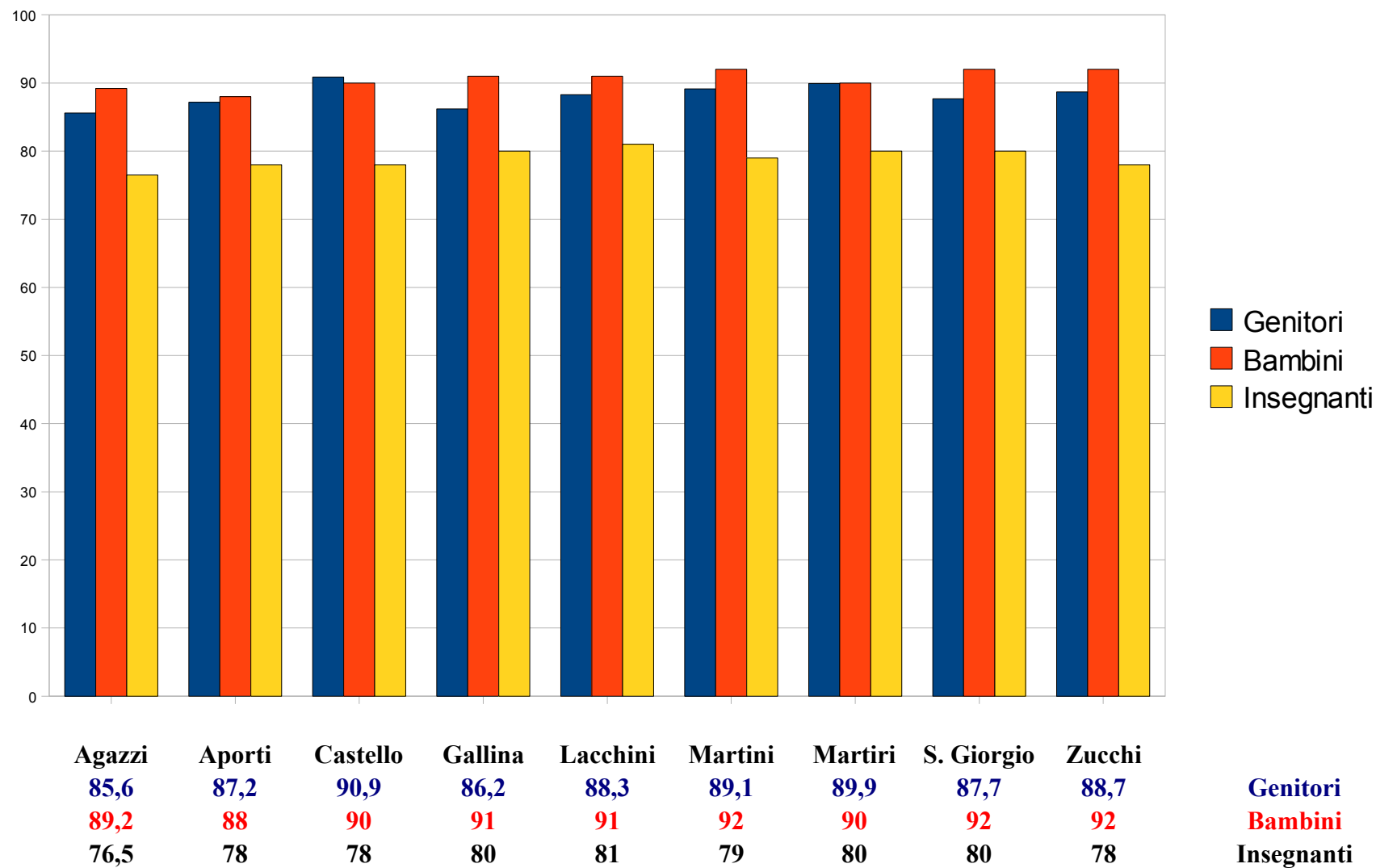
TAB. 2

***Soddisfazione media genitori scuole
INFANZIA***



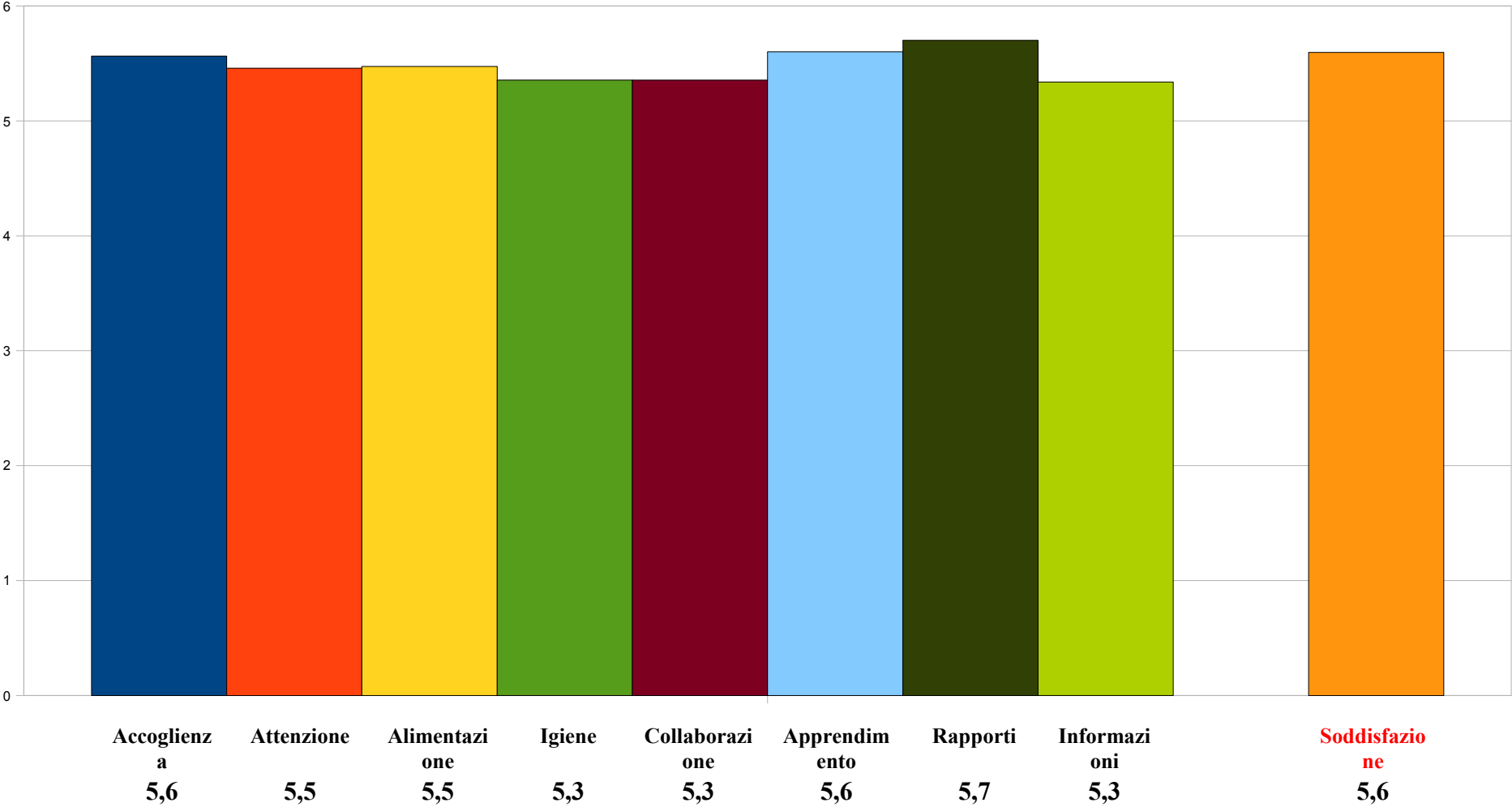
TAB. 3

Comparazione soddisfazione genitori / bambini / insegnanti **INFANZIA**



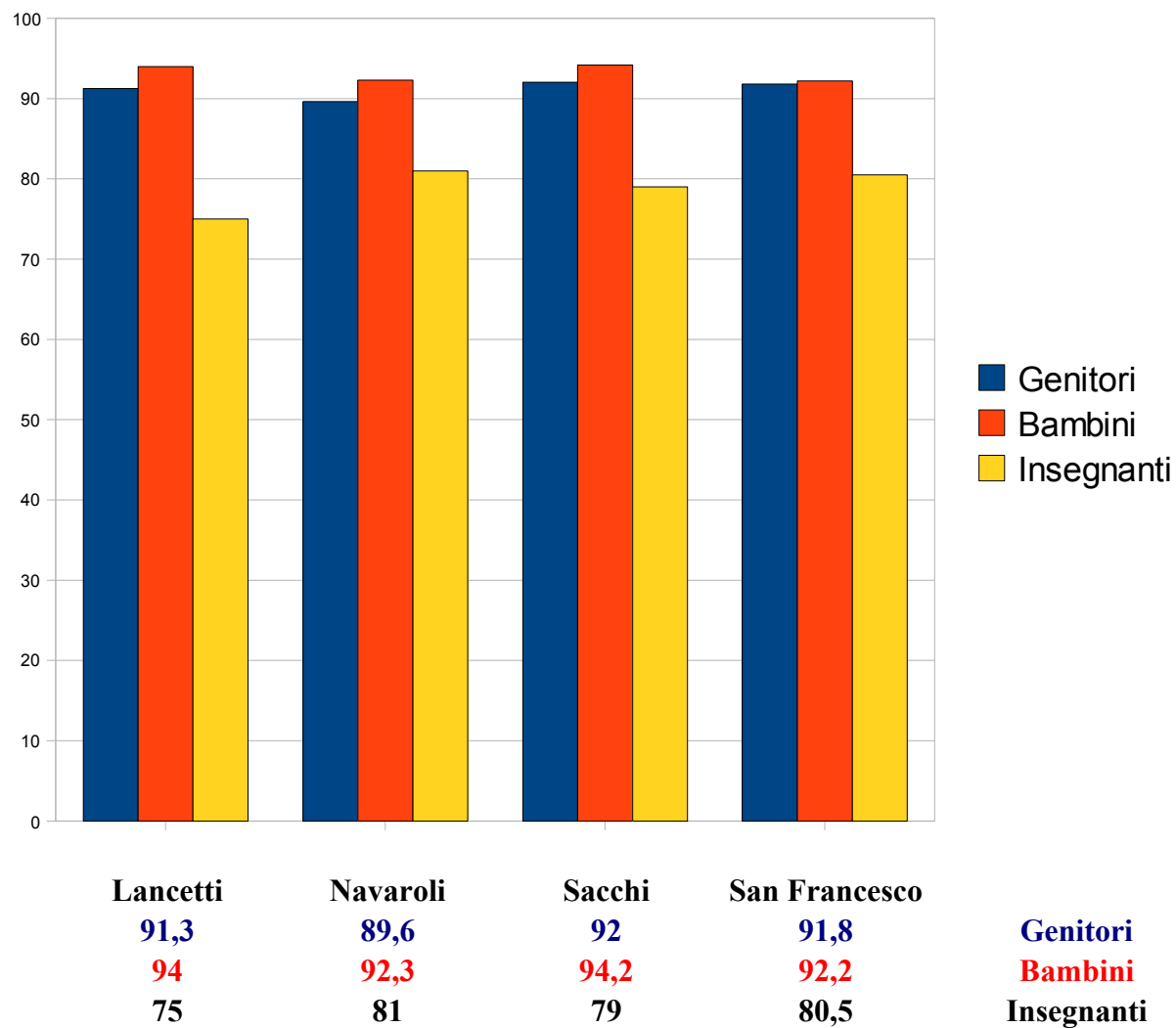
TAB. 4

***Soddisfazione media genitori asili
NIDO***



TAB. 5

***Comparazione soddisfazione genitori / bambini / insegnanti
NIDO***



Analisi dei risultati

Il valore medio di gradimento espresso è pari all'88,2% per i genitori delle scuole infanzia e del 91,2% per gli asili nido. Applicando la stessa media al gradimento dei bambini, espresso dai genitori, si sale al 90,6% nelle scuole infanzia e al 93,2% negli asili nido (tab.1).

In considerazione di risposte variabili da un minimo di 0 ad un massimo di 6 nelle scuole infanzia (tab. 2) è verificabile quanto rispetto alle 8 domande non esistano particolari discrepanze tra gli ambiti considerati, collocati tra un minimo di 5,1 (alimentazione) e un massimo di 5,6 (rapporti con le famiglie). E' un dato molto interessante e importante che testimonia una buona omogeneità rispetto ai livelli raggiunti nelle scuole. In un istogramma separato abbiamo considerato la soddisfazione espressa dai bambini secondo i genitori che si colloca tra le valutazioni più significative (5,4).

Nella tab.3 sono stati riportati i dati relativi alla soddisfazione dei genitori, dei bambini e i dati relativi al sistema di valutazione delle insegnanti espressi in centesimi per ogni scuola infanzia. Non esistono situazioni nelle quali la valutazione delle insegnanti è superiore al gradimento espresso dai genitori e questo testimonia le possibilità di crescita formativa ancora possibile.

Anche negli asili nido (tab. 4) è verificabile quanto rispetto alle 8 domande, anch'esse spalmate da un punteggio minimo di 0 ad un massimo di 6, non esistano particolari discrepanze tra gli ambiti considerati, collocati tra un minimo di 5,3 (igiene e sicurezza, informazioni e collaborazione) e un massimo di 5,7 (rapporti con le famiglie) sui 6 livelli. I punteggi assegnati sono ancora più significativi sia dal punto di vista della omogeneità sia della significatività. E' da sottolineare il livello alto espresso nell'ambito degli "apprendimenti" in un servizio considerato prevalentemente di cura, rende ragione di un cambiamento culturale presenti negli stessi genitori. In un istogramma separato abbiamo considerato la soddisfazione espressa dai bambini secondo i genitori che si colloca tra le valutazioni più significative (5,6).

Nella tab.5 sono stati riportati i dati relativi alla soddisfazione dei genitori, dei bambini e i dati relativi al sistema di valutazione delle insegnanti espressi in centesimi per ogni asilo nido. Non esistono situazioni nelle quali la valutazione delle insegnanti è superiore al gradimento espresso dai genitori .