



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

Luglio 2024

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



Comune di
Milano

1 Una visione d'insieme

2 I risultati

3 Confronto a.e. 2023/2024 - 2022/23 e
2021/22

**Una visione
d'insieme**

Introduzione

Il Comune di Milano ritiene che la qualità dei servizi educativi sia un obiettivo prioritario da perseguire e assicurare a tutte le famiglie.

La “*Carta dei Servizi educativi all’infanzia del Comune di Milano*” prevede diverse attività per la verifica e la valutazione dei molteplici aspetti di cui si compone la qualità dei servizi: attraverso attività e strumenti specificatamente pedagogici, il personale educativo verifica il progetto, gli obiettivi e le relazioni con bambini e genitori.

Le opinioni, le esigenze e le difficoltà degli utenti sono raccolte durante l’interazione quotidiana, i colloqui individuali e le riunioni di sezione e sono rielaborati nei collegi educativi.

Oltre a queste modalità, la Carta indica come strumento di valutazione la rilevazione della qualità percepita del servizio da parte degli utenti.

Tale attività consente alle famiglie di partecipare attivamente al processo di valutazione del servizio e all’Amministrazione di acquisire un quadro di sintesi oggettivo, composto da informazioni emotivamente distanziate che, opportunamente contestualizzate e approfondite con i servizi, possono essere utilizzate per analizzare i punti di forza e le aree su cui intervenire per il miglioramento del servizio .

La rilevazione sulla qualità percepita dai genitori dei bambini iscritti ai Nidi d’Infanzia/Sezioni Primavera/Centro Prima Infanzia a gestione diretta nell’anno educativo 2023-2024 si è svolta nel mese di giugno con lo stesso impianto metodologico utilizzato nell’anno educativo 2022-2023 per consentire la confrontabilità dei risultati.

Il questionario, è stato proposto online in forma anonima a tutti i genitori dei bambini iscritti. Nelle pagine seguenti saranno illustrati i risultati relativi alla percezione della qualità del servizio educativo a livello cittadino.

Gli esiti della survey saranno oggetto di condivisione con tutti gli operatori e i genitori.



Obiettivi e contesto

Obiettivi

- Verificare 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 ed eventuali ambiti di miglioramento del servizio educativo

Metodologia dell'indagine

- L'invito alla partecipazione all'indagine è stato inviato il **13/06/2024**, il 20/06/2024 è stato inviato il primo promemoria; il 26/06/2024 è stato inviato un secondo promemoria, la rilevazione è terminata il **29/06/2024**.
- L'indagine si è svolta con la somministrazione di un questionario online, inviato tramite posta elettronica a tutti i genitori dei bambini iscritti.
- I partecipanti hanno espresso la propria opinione attraverso una scala di valutazione da 1 a 4 articolata nelle seguenti espressioni:
 - 1-Per niente d'accordo *oppure* per niente soddisfatto *oppure* per niente soddisfacente
 - 2- Poco d'accordo *oppure* poco soddisfatto *oppure* poco soddisfacente
 - 3- Abbastanza d'accordo *oppure* abbastanza soddisfatto *oppure* soddisfacente
 - 4- Pienamente d'accordo *oppure* molto soddisfatto *oppure* molto soddisfacente.Per ogni domanda, ad eccezione delle valutazioni complessive, è stata prevista la possibilità di indicare di non essere in condizione di rispondere (Non so).

Target di riferimento

- Il questionario è stato inviato a **5246** genitori. Ogni genitore ha ricevuto un questionario per ciascun figlio.
- Hanno compilato il questionario **2771 genitori (52,8%)**

Struttura del questionario

Frequenza	Progetto Educativo	Gli spazi e i materiali	La relazione con le famiglie	Valutazione Complessiva	Dati anagrafici
➤ Nido d'infanzia/ Sezione Primavera/ Centro Prima Infanzia attualmente frequentato : ➤ Quanti mesi ha attualmente la sua bambina/il suo bambino? ➤ La sua bambina/il suo bambino ha iniziato a frequentare questo servizio educativo: ➤ Qual è la motivazione per cui ha iscritto la sua bambina/il suo bambino a questo servizio educativo?	➤ 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 personale educativo e famiglia ➤ Il progetto educativo e le attività realizzate sono coerenti con i bisogni specifici di ogni bambina/bambino ➤ I momenti di routine e di cura (pasto, cura e igiene, gioco e 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 ➤ La presentazione del servizio ricevuta in fase iniziale è in linea con le attività quotidiane proposte ➤ Quanto si ritiene soddisfatto dell'offerta educativa complessiva?	➤ Gli spazi interni sono accoglienti e curati ➤ I giochi proposti e i materiali educativi 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 ➤ Quanto si ritiene soddisfatto degli spazi e dei materiali, complessivamente?	➤ Le riunioni di sezione che si tengono periodicamente tra personale educativo e genitori sono interessanti e utili ➤ I colloqui individuali con il personale educativo sono utili per confrontarsi sulla crescita della sua bambina/del suo bambino ➤ Il personale educativo informa puntualmente le famiglie sullo svolgimento della giornata educativa ➤ Le comunicazioni, gli avvisi e i contatti utili esposti in bacheca risultano chiari e aggiornati ➤ 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 della struttura ➤ Quanto si ritiene soddisfatto della relazione tra famiglia e servizio educativo, complessivamente?	➤ La sua esperienza nel servizio educativo frequentato può definirsi complessivamente ➤ L'esperienza della sua bambina/del suo bambino in questo servizio educativo ritiene possa definirsi	➤ Il questionario è compilato da ➤ Età di chi compila il questionario ➤ Cittadinanza di chi compila il questionario ➤ Titolo di studio ➤ Situazione professionale

Il Campione Complessivo



Perimetro di indagine

**142 Servizi
educativi a
Milano:**

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



Dimensione della popolazione

5.246

Totale bambine/bambini iscritti



Dimensione del Campione

2.771 (52,8%)

Totale Questionari Compilati

La partecipazione

5246

Questionari inviati nel 2023/2024

5159

nel 2022/2023

5142

nel 2021/2022

2771

Questionari compilati nel 2023/2024

2933

nel 2022/2023

2742

nel 2021/2022

52,8%

di partecipazione nel 2023/2024

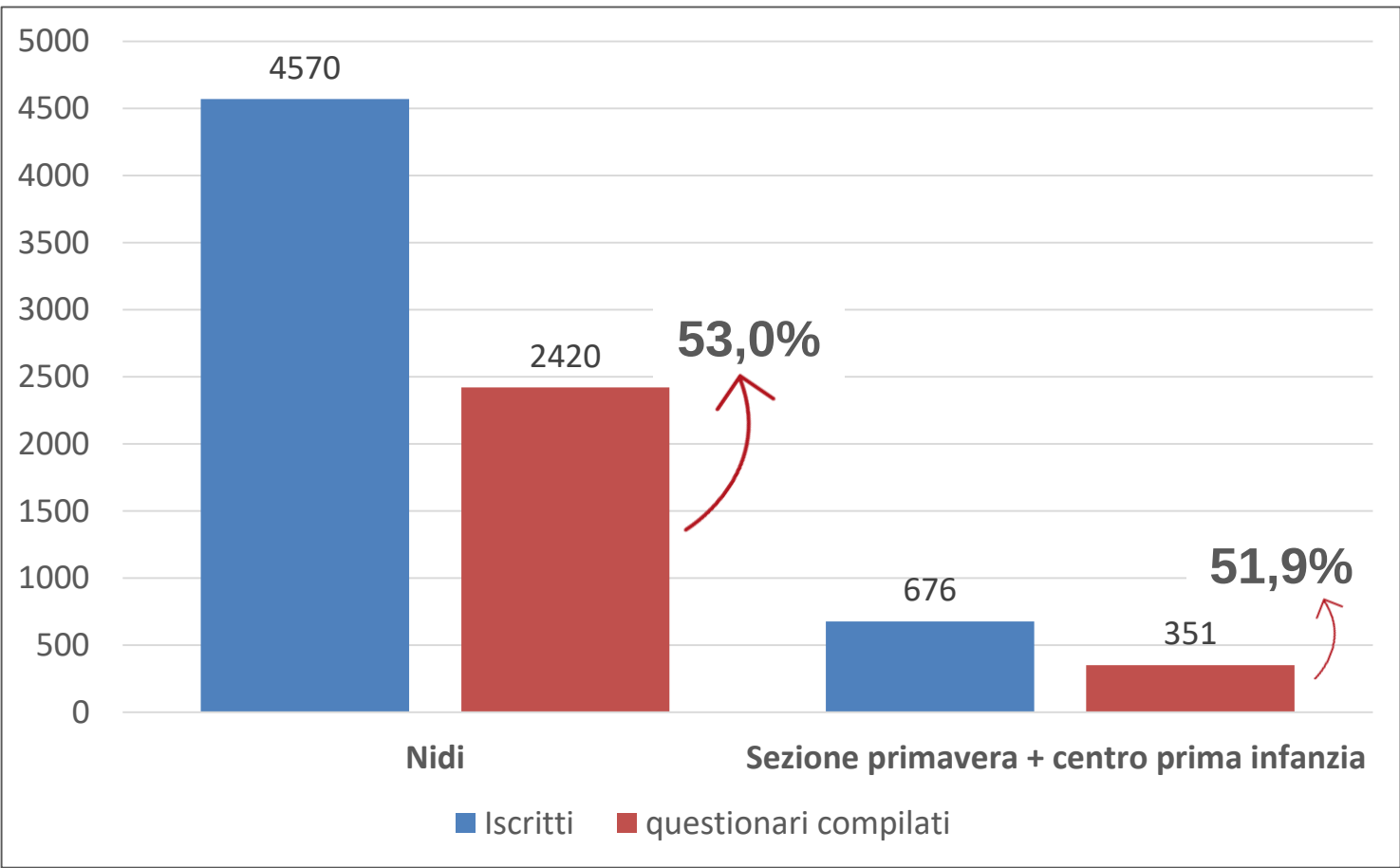
56,9%

nel 2022/2023

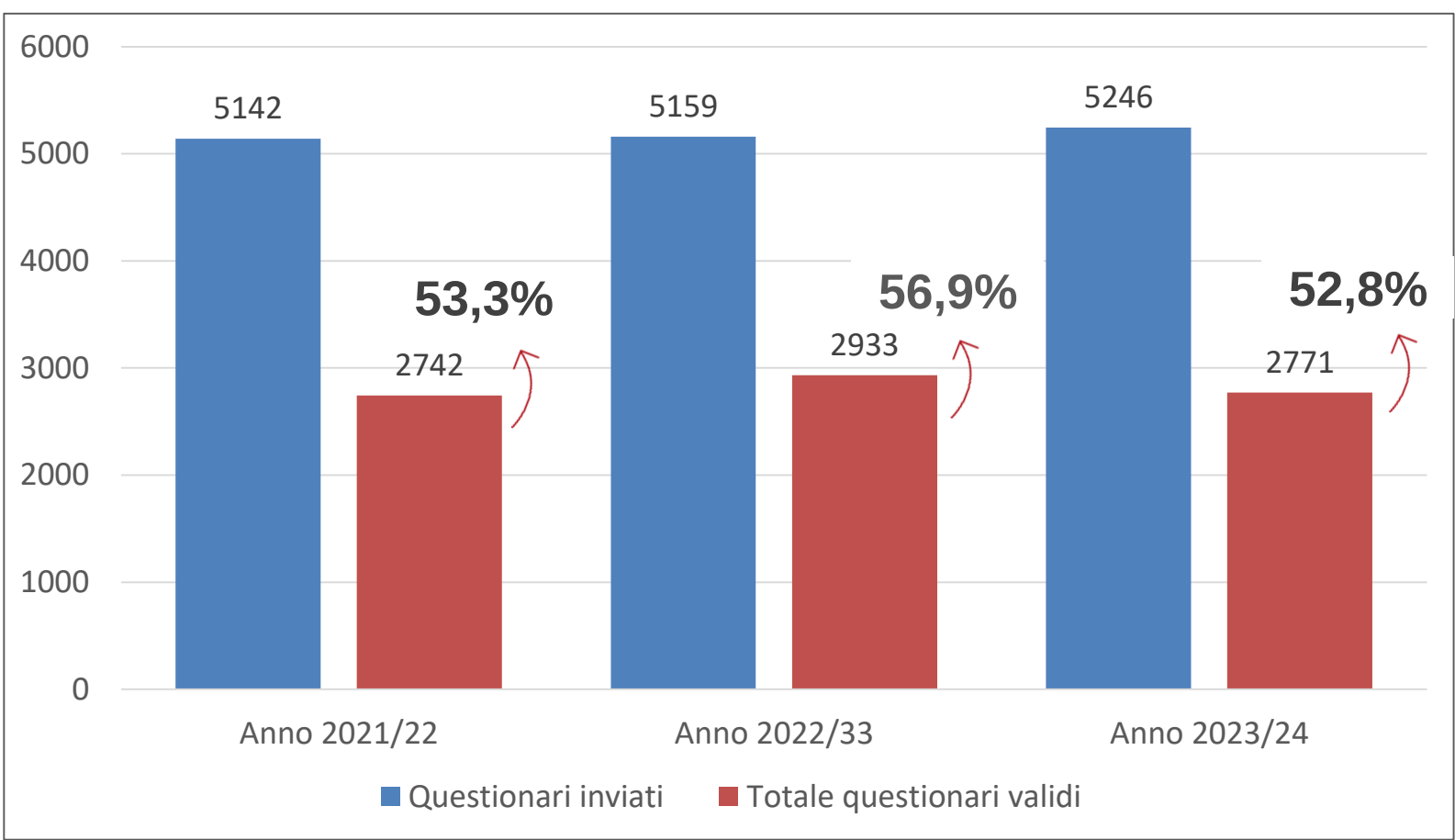
53,3%

nel 2021/2022

Partecipazione all'indagine per tipologia di servizio nel 2024



Partecipazione all'indagine: confronto 2023-2024



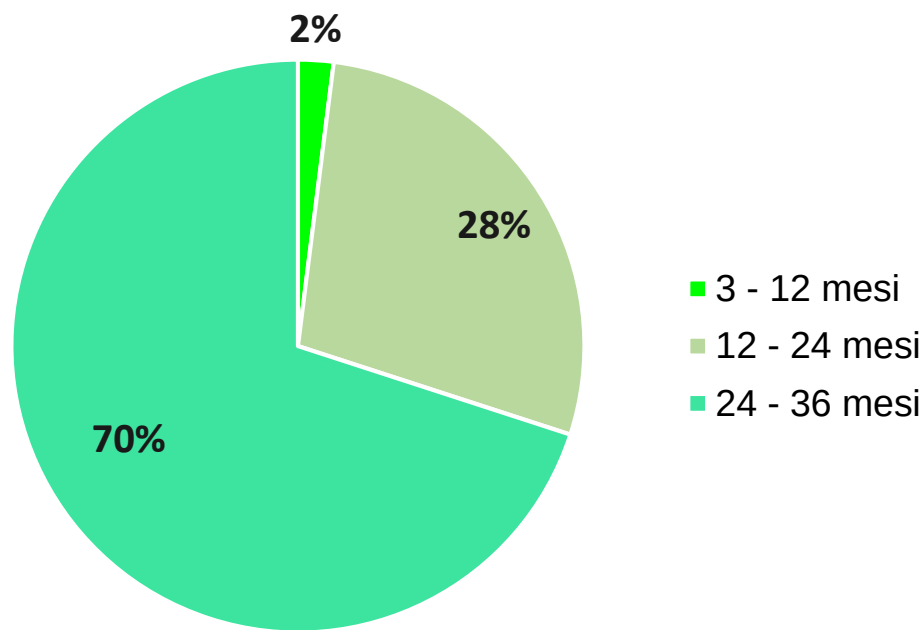


I risultati

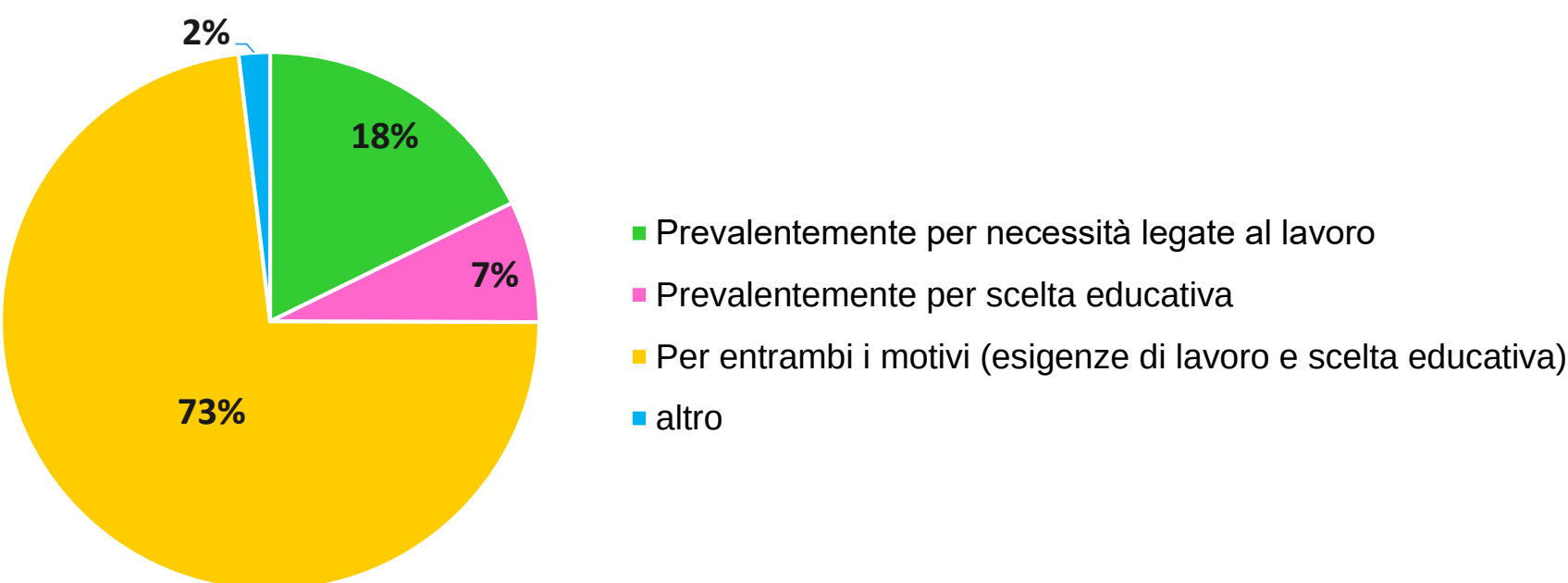
- Info generali
- Progetto educativo
- Gli spazi e i materiali
- La relazione con le famiglie
- Valutazione complessiva
- Informazioni anagrafiche

Sezione 1 – Informazioni generali

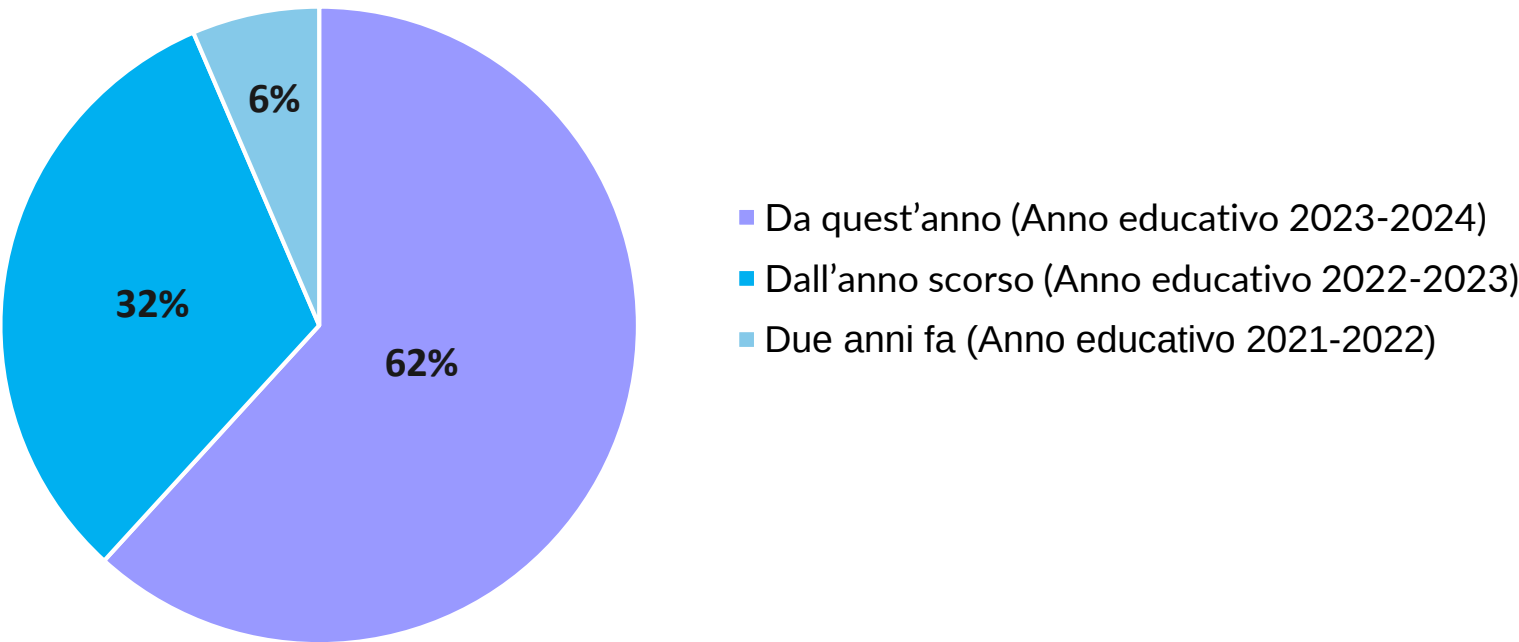
➤ Quanti mesi ha attualmente la sua bambina/il suo bambino?



➤ 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)

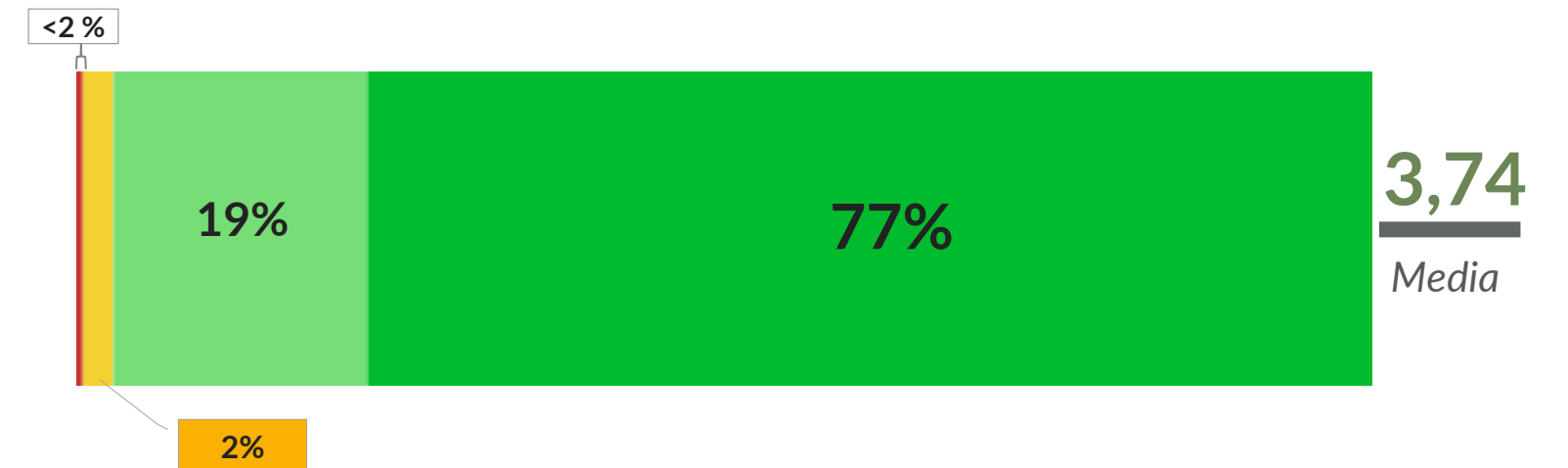
Legenda

- Non So
- Per niente d'accordo
- Poco d'accordo
- Abbastanza d'accordo
- Pienamente d'accordo

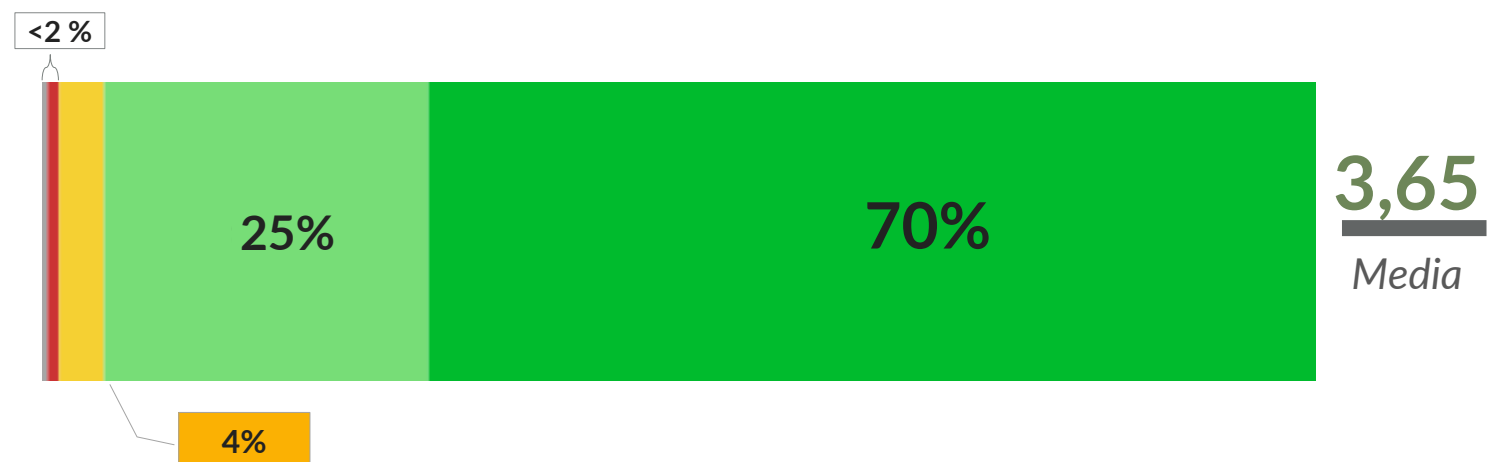
➤ Il progetto educativo e le diverse attività proposte sono state illustrate e condivise in modo chiaro e completo



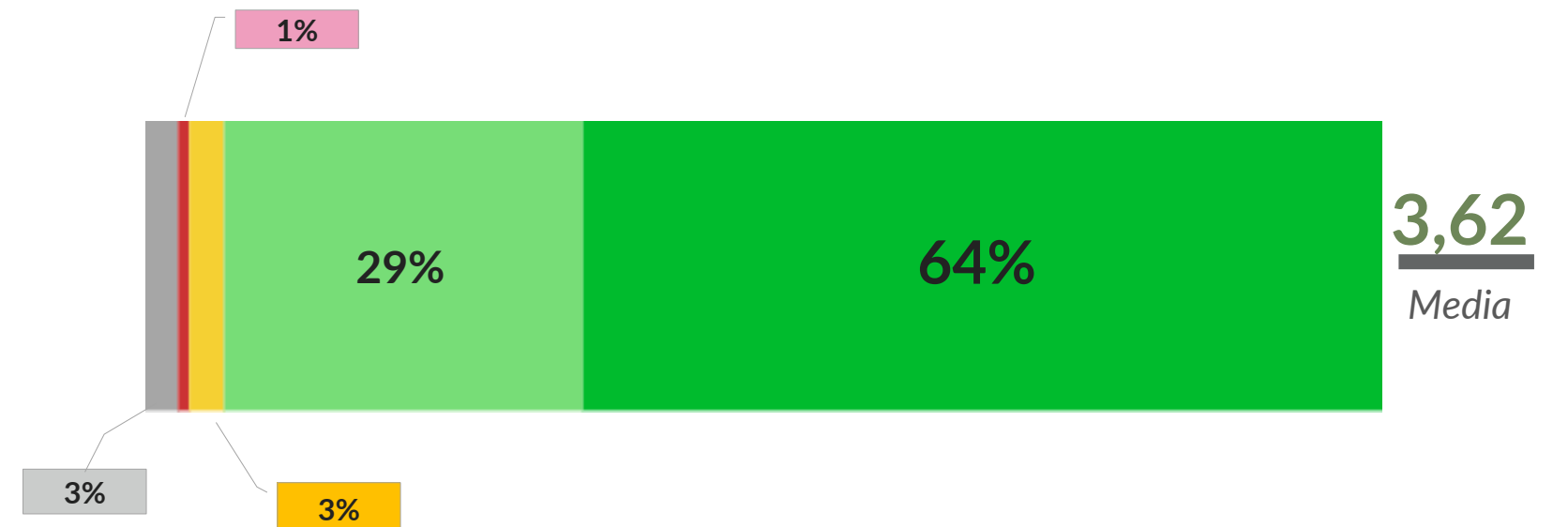
➤ Il periodo di ambientamento iniziale si è svolto in modo rispettoso dei bisogni e dei tempi della sua bambina/del suo bambino



➤ Il periodo dell'ambientamento ha facilitato la conoscenza tra personale educativo 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)

Legenda

Non So

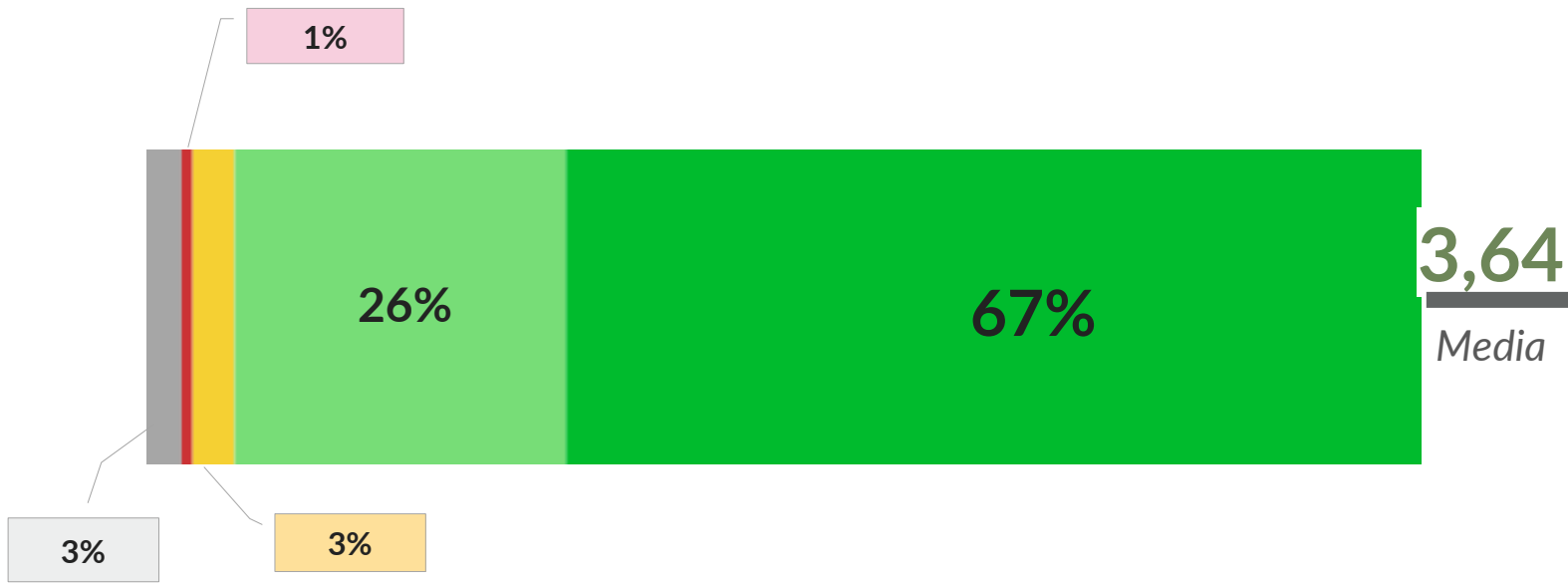
Per niente d'accordo

Poco d'accordo

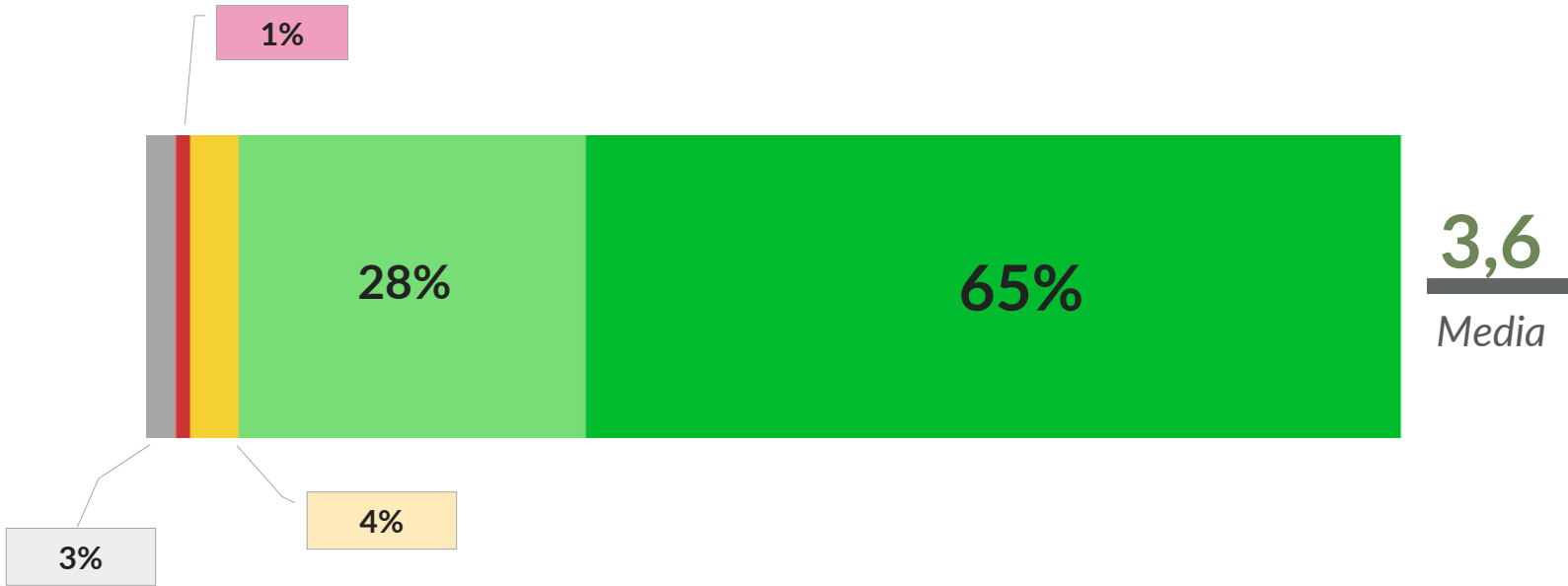
Abbastanza d'accordo

Pienamente d'accordo

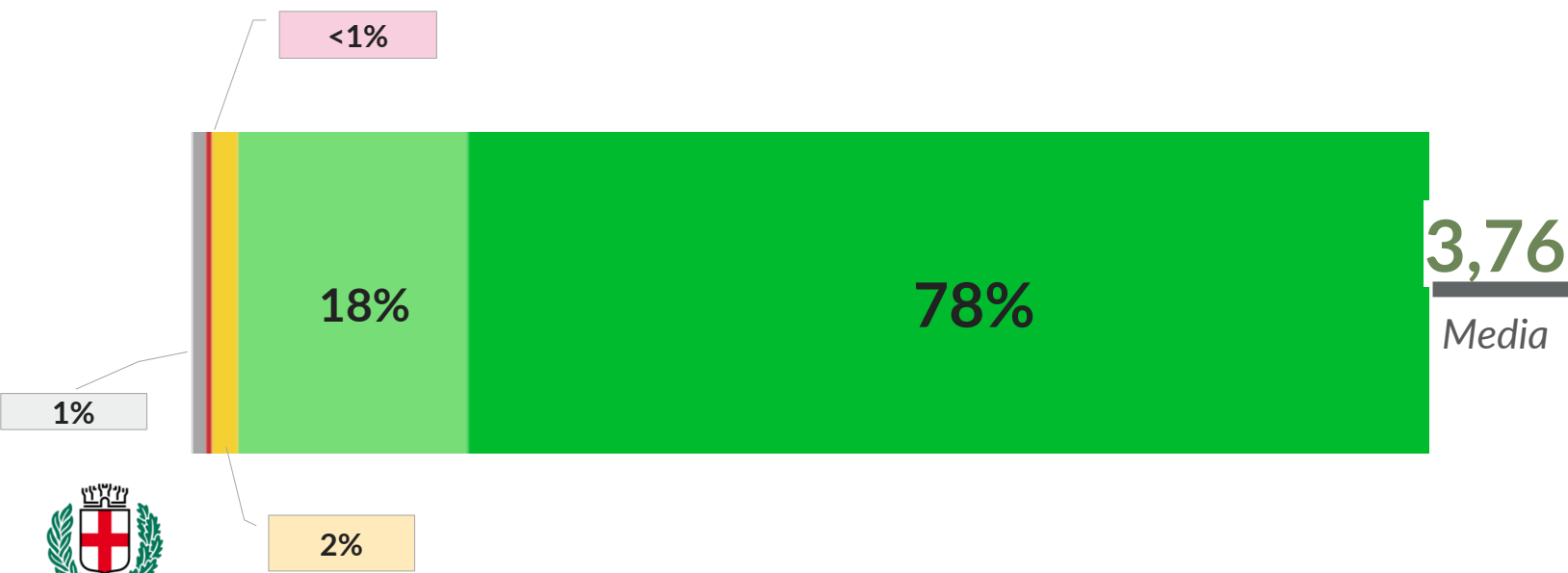
➤ I momenti di routine e di cura (pasto, cura e igiene, gioco riposo) sono gestiti nel rispetto delle esigenze e dei bisogni della sua bambina/del suo bambino



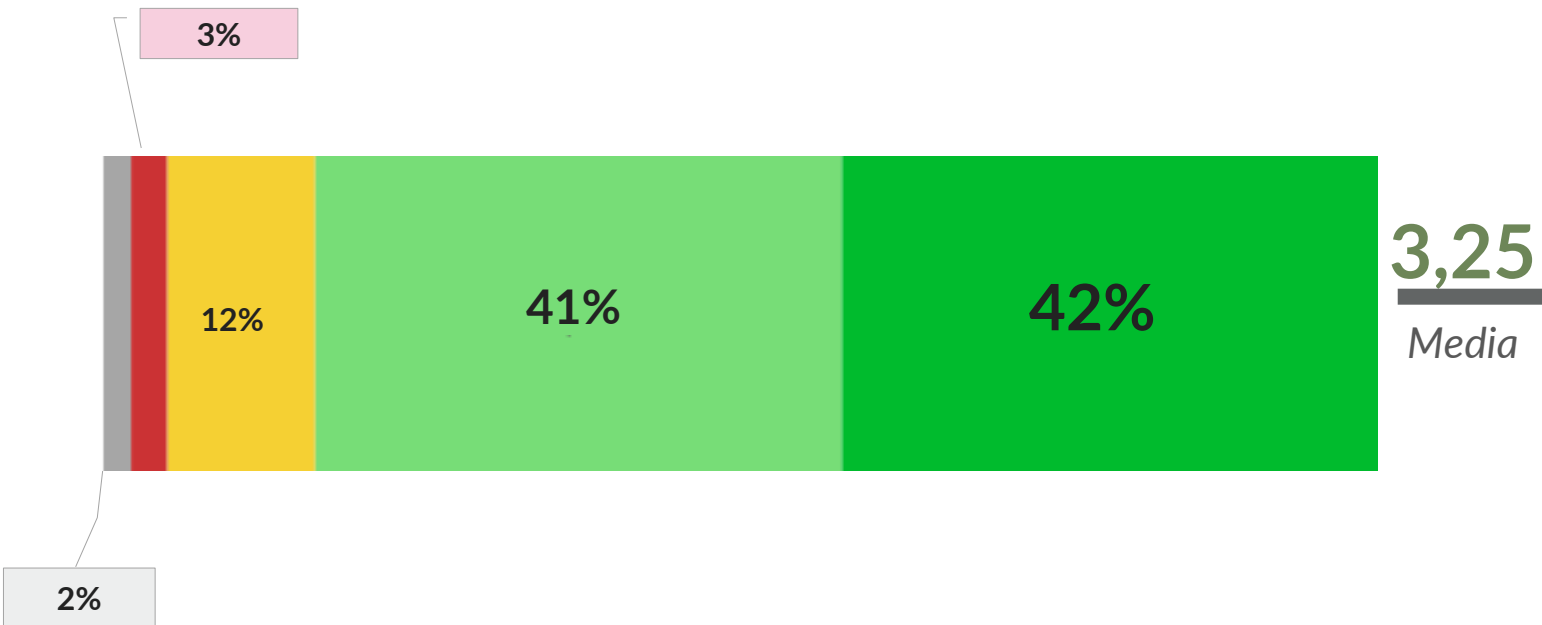
➤ Le attività proposte sono varie e interessanti



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

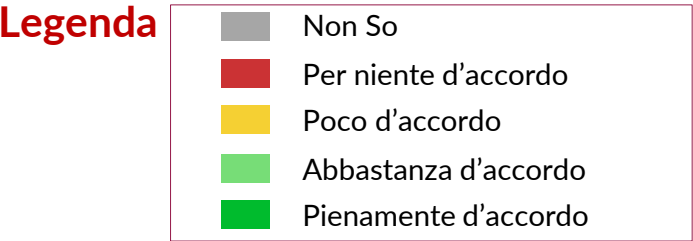
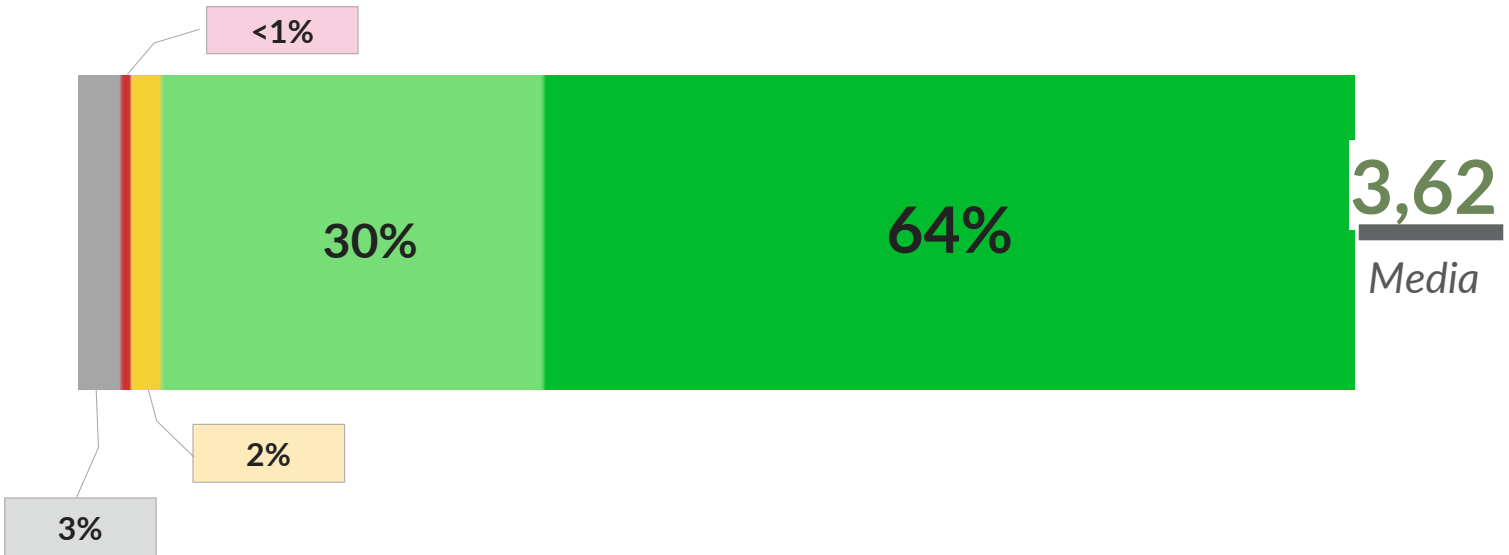


➤ Il menù proposto è vario e gradito dalla sua bambina/dal suo bambino



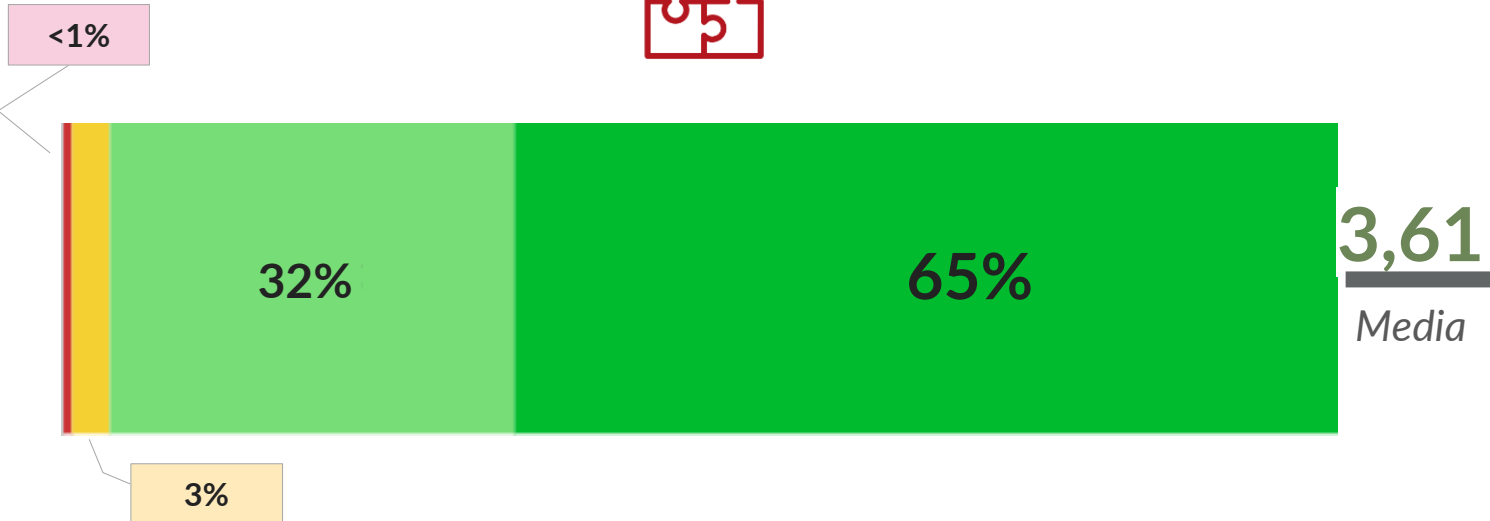
Sezione 2 – Progetto Educativo (3/3)

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



➤ Quanto si ritiene soddisfatto dell'offerta educativa complessiva?

Valutazione Finale



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

Legenda

Non So

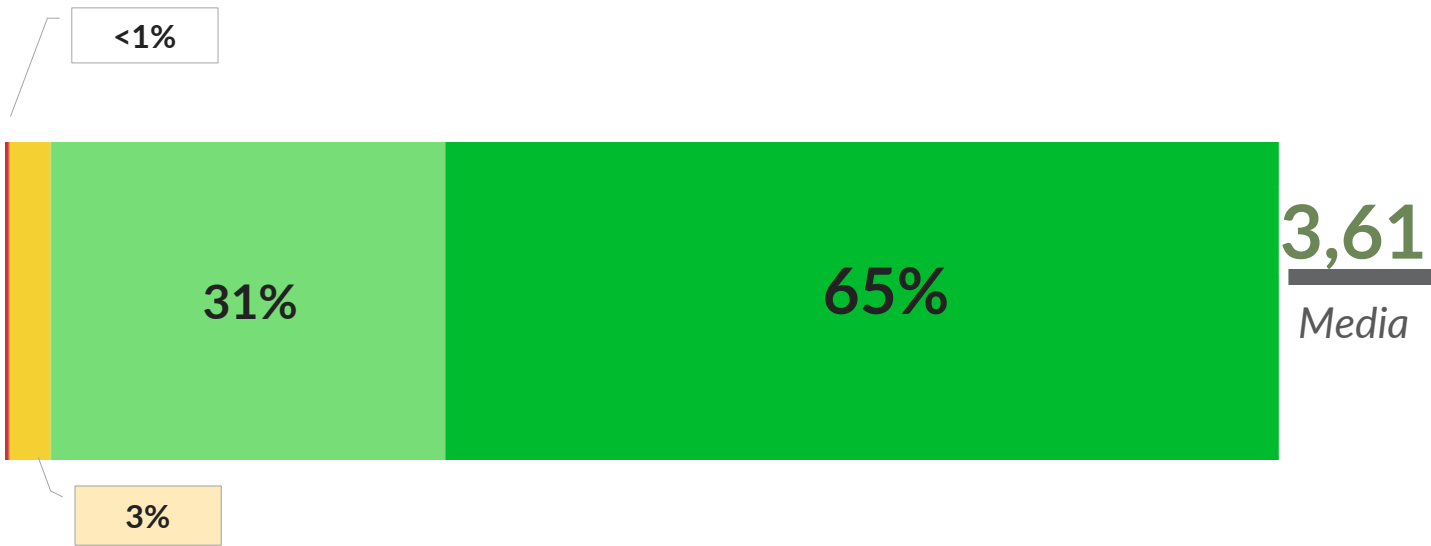
Per niente d'accordo

Poco d'accordo

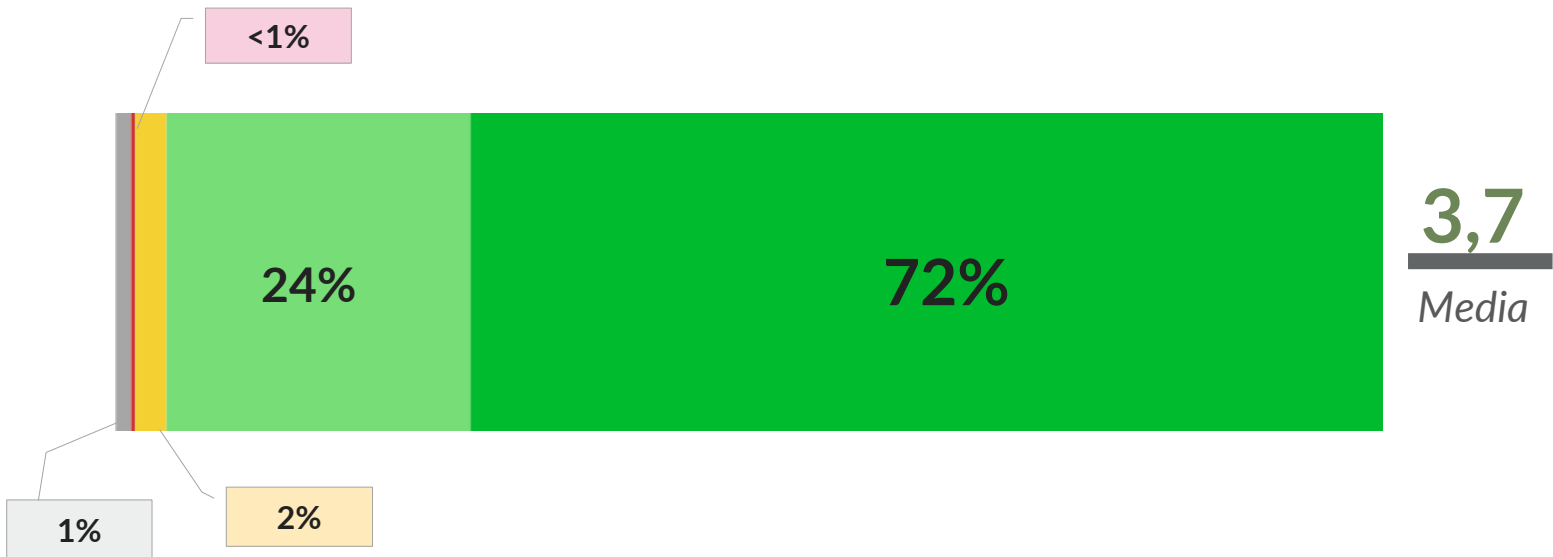
Abbastanza d'accordo

Pienamente d'accordo

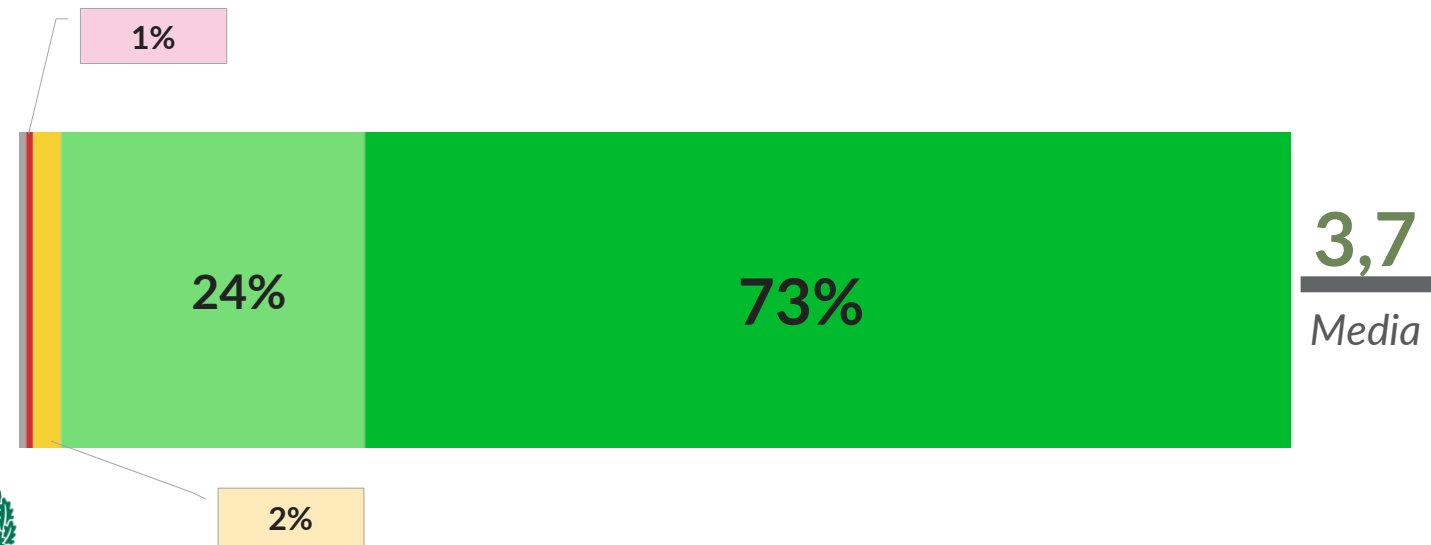
➤ Gli spazi interni sono accoglienti e curati



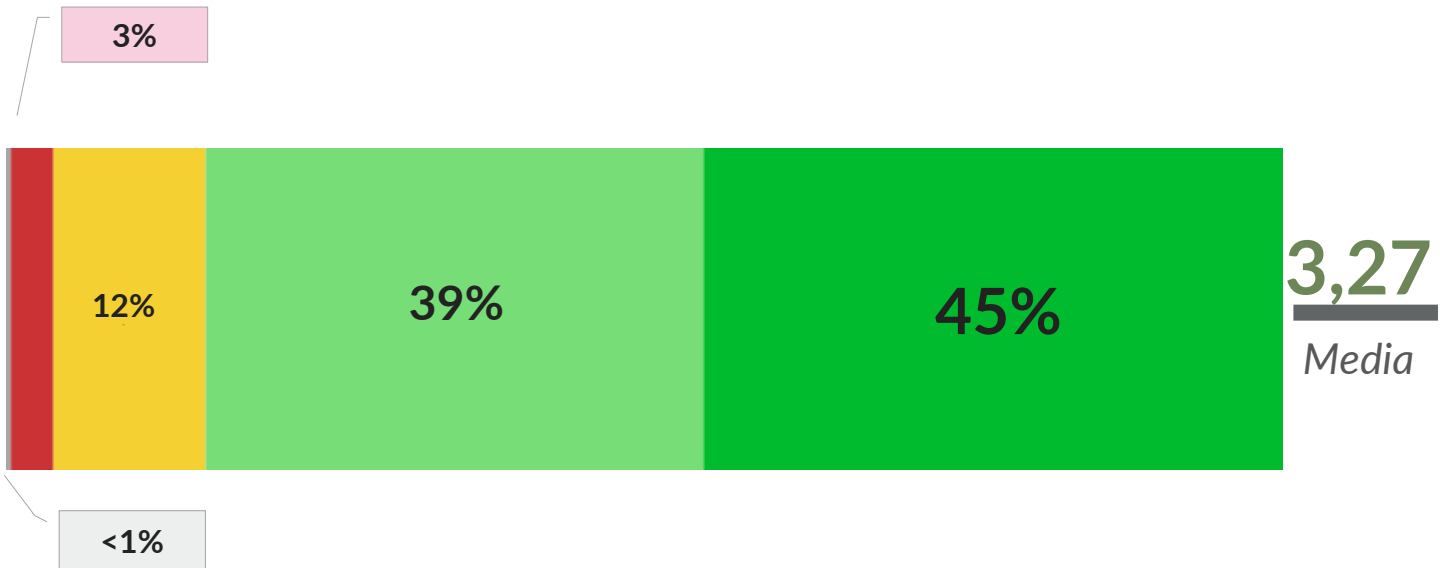
➤ I giochi proposti e i materiali educativi sollecitano la curiosità e favoriscono lo sviluppo delle competenze delle bambine e dei bambini



➤ 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)

Legenda

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

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

Valutazione Finale



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

Legenda

Non So

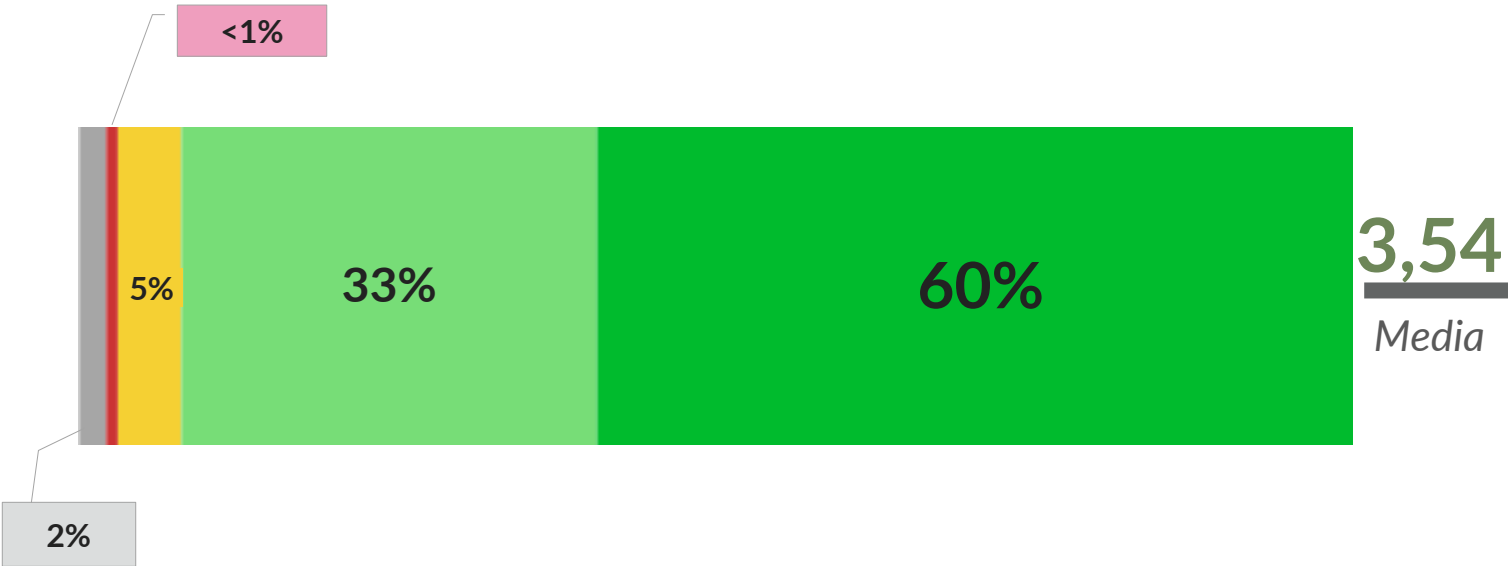
Per niente d'accordo

Poco d'accordo

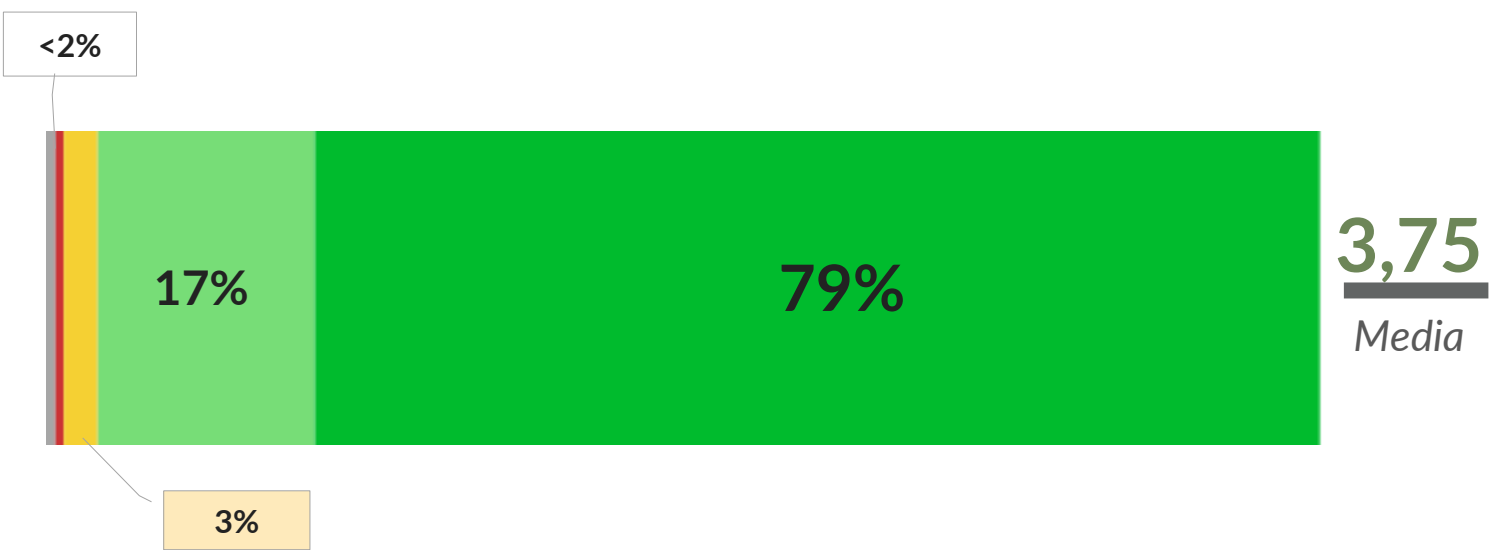
Abbastanza d'accordo

Pienamente d'accordo

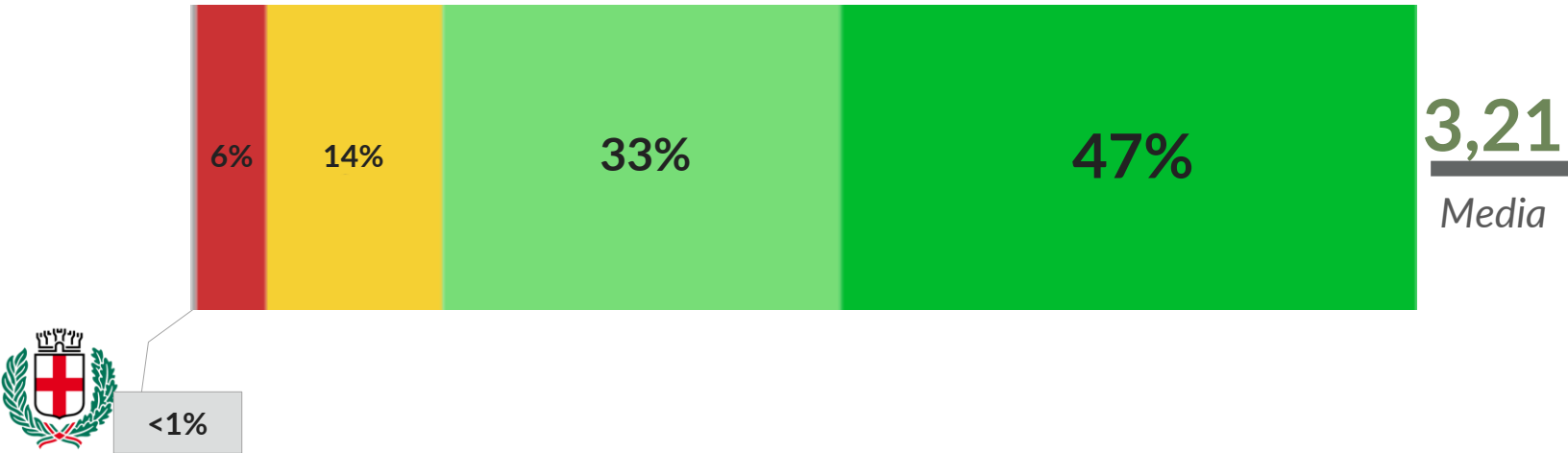
Le riunioni di sezione che si tengono periodicamente tra personale educativo e genitori sono interessanti e utili



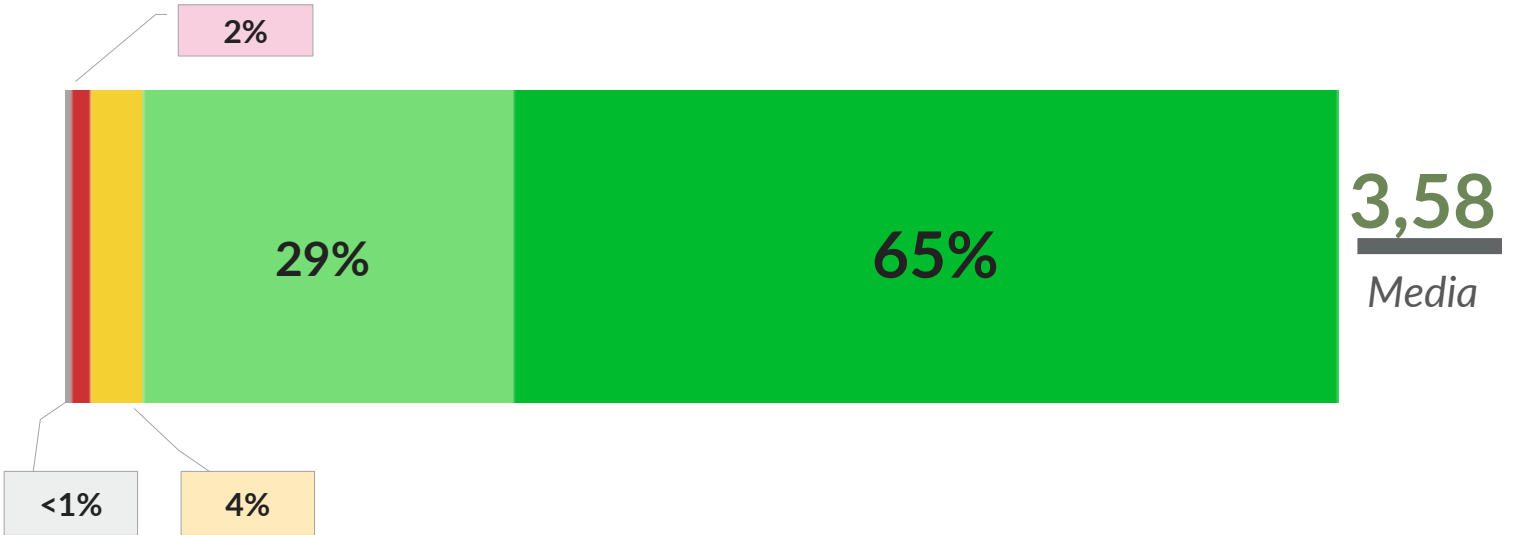
I colloqui individuali con il personale educativo sono utili per confrontarsi sulla crescita della sua bambina/del suo bambino



Il personale educativo informa puntualmente le famiglie sullo svolgimento della giornata educativa



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



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

Legenda

Non So

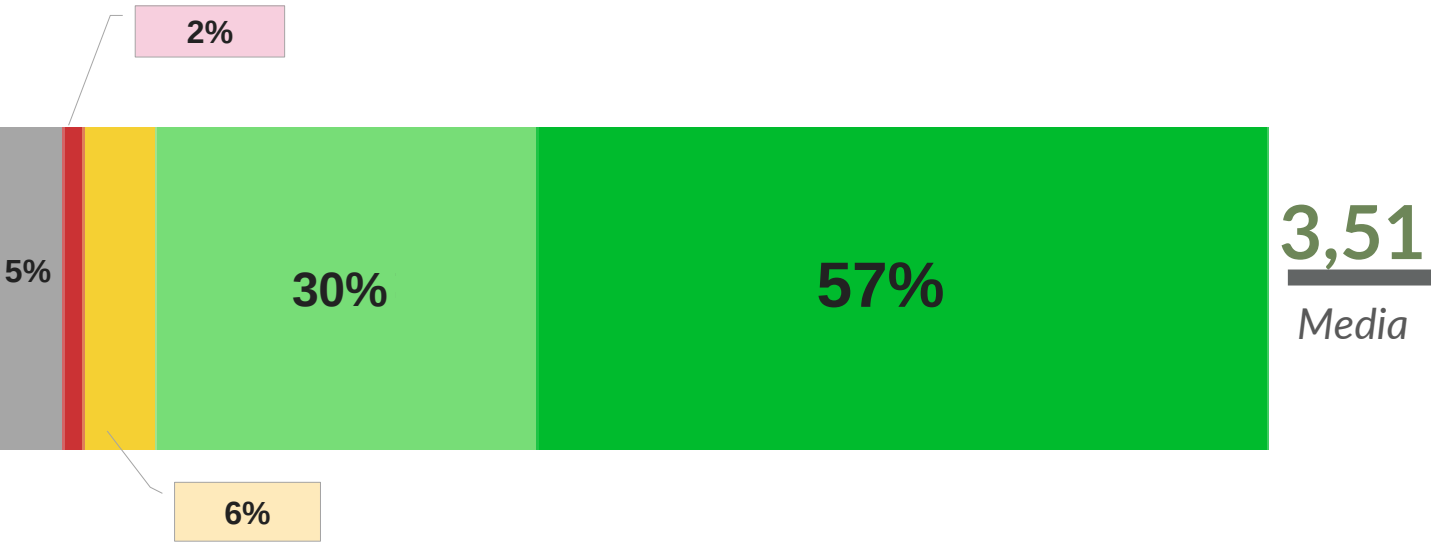
Per niente d'accordo

Poco d'accordo

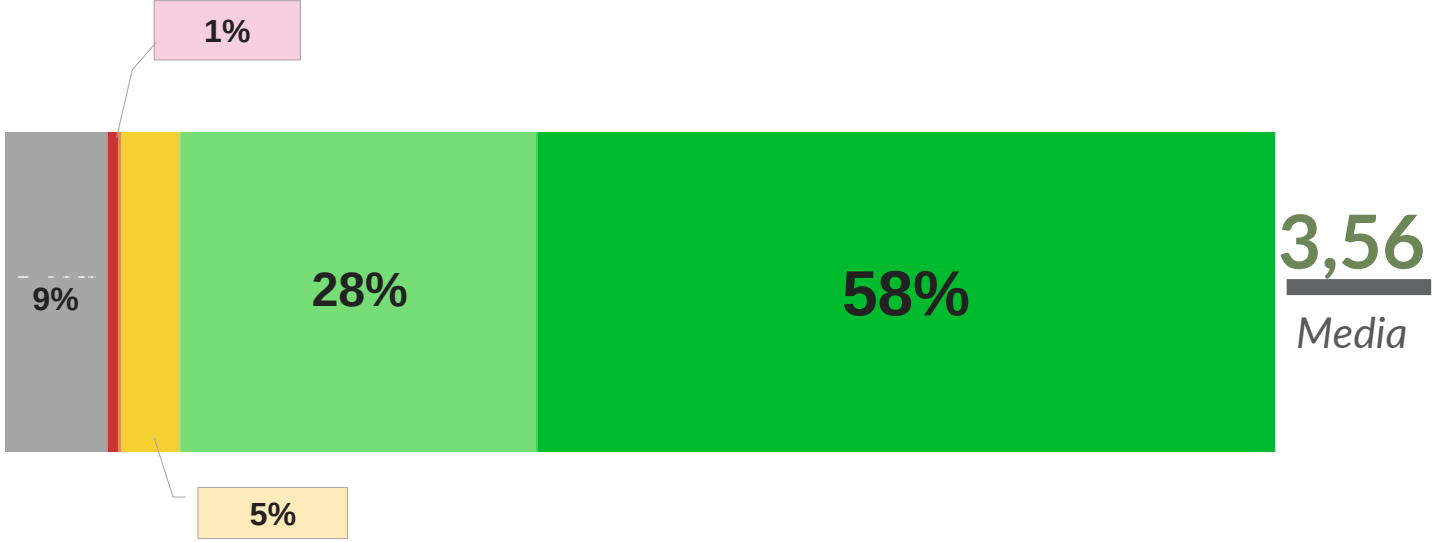
Abbastanza d'accordo

Pienamente d'accordo

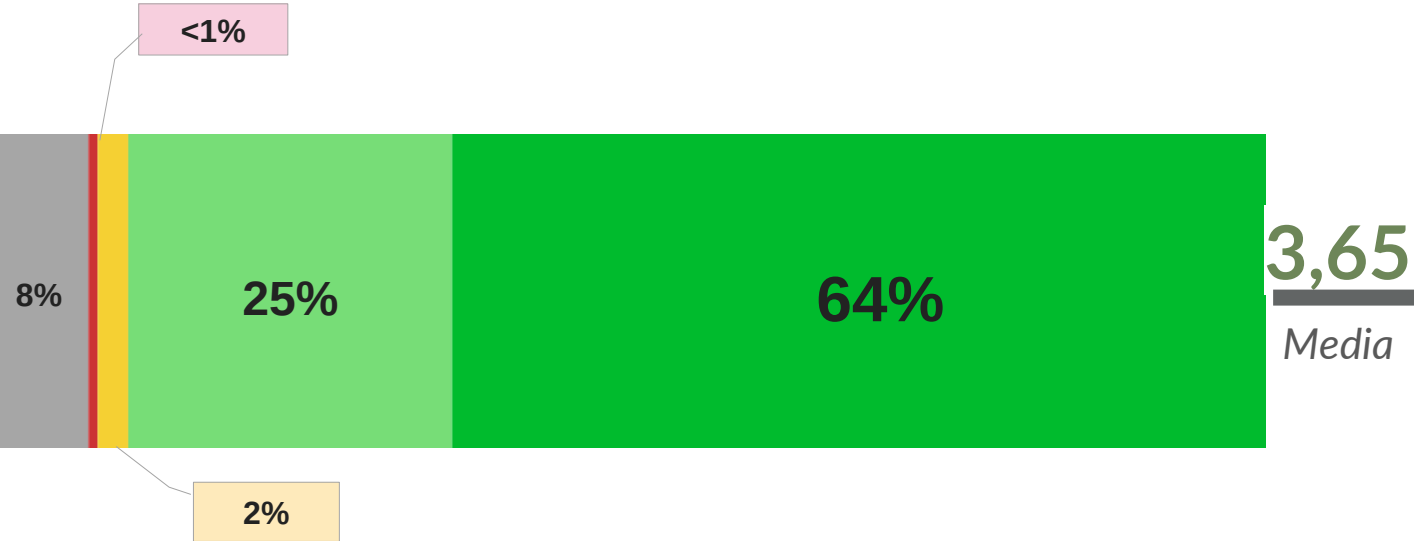
➤ La Direzione del servizio fornisce le informazioni richieste e offre assistenza adeguata, in caso di necessità



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



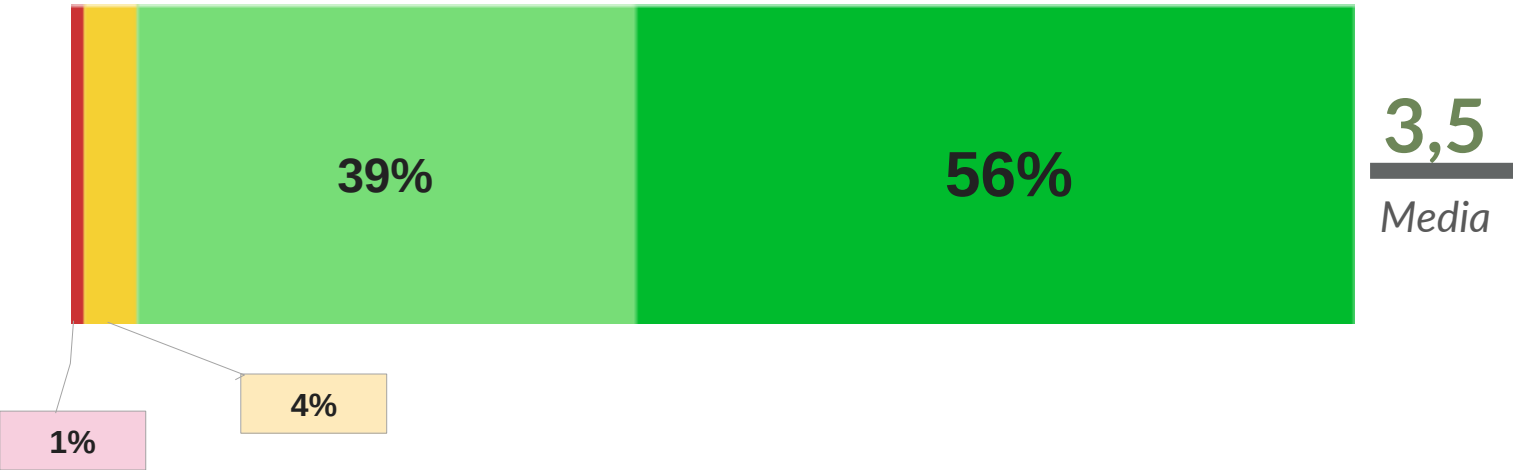
➤ Il servizio ausiliario risponde alle esigenze della struttura



Valutazione Finale



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



Sezione 5 – Valutazione Complessiva

Legenda

Per niente

Poco

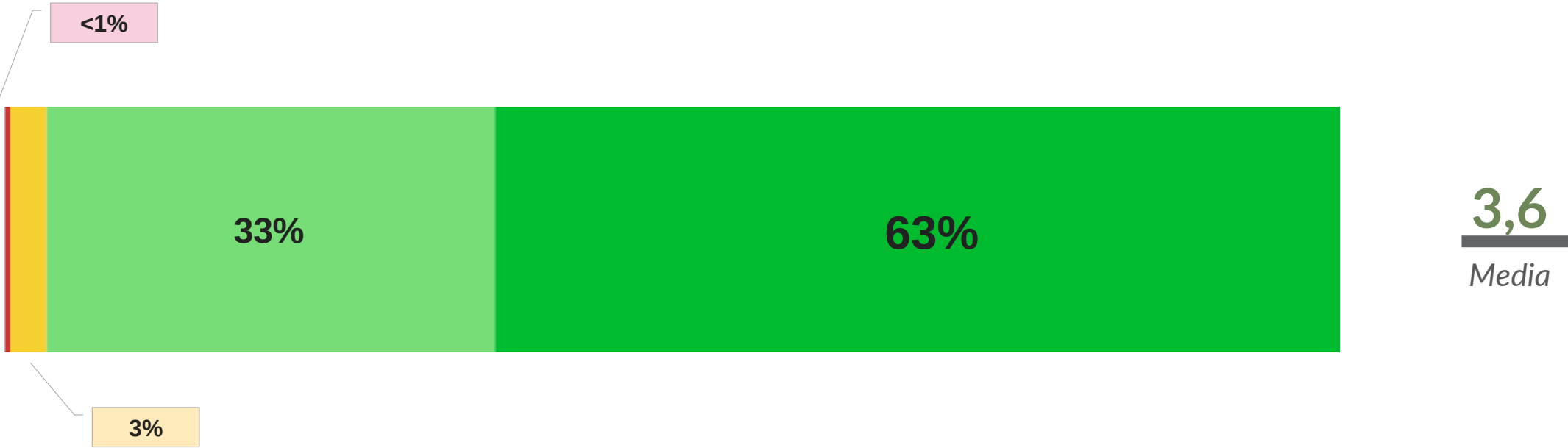
Abbastanza

Molto

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

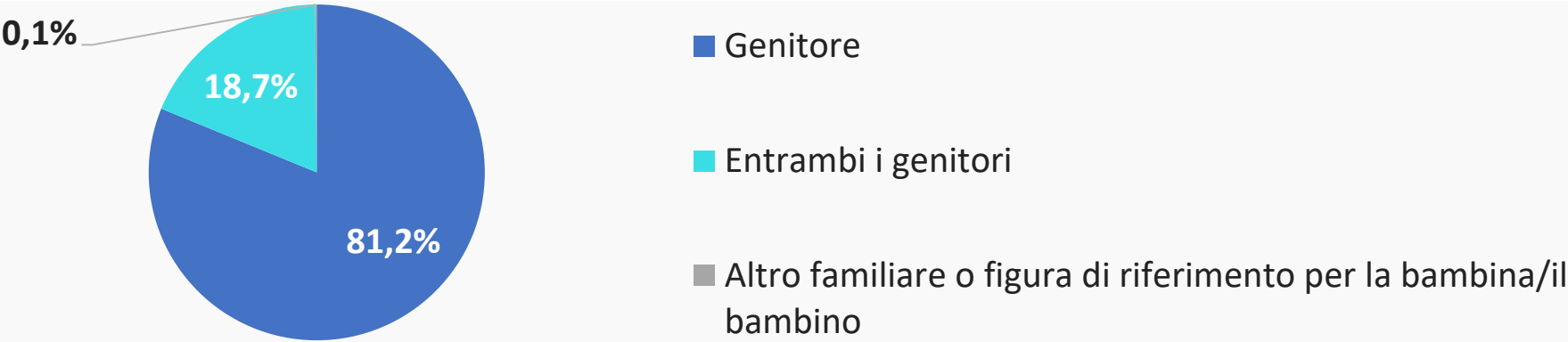


➤ L'esperienza della sua bambina/del suo bambino in questo servizio educativo ritiene possa definirsi:



Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (1/2)

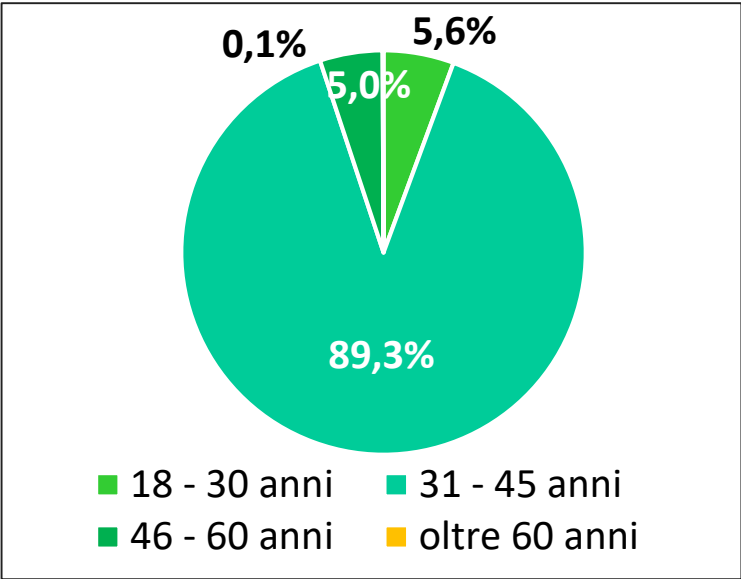
➤ Il questionario è compilato da:



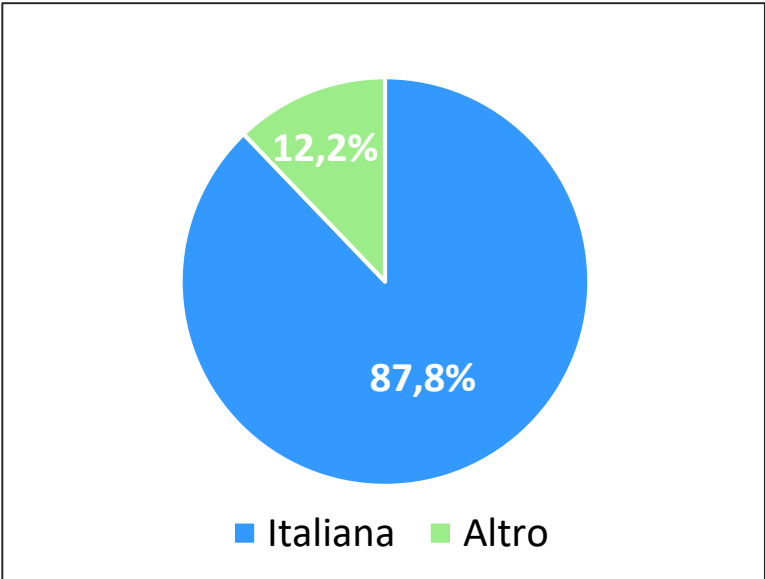
Informazioni Primo Compilante

Totale compilanti: **2771**

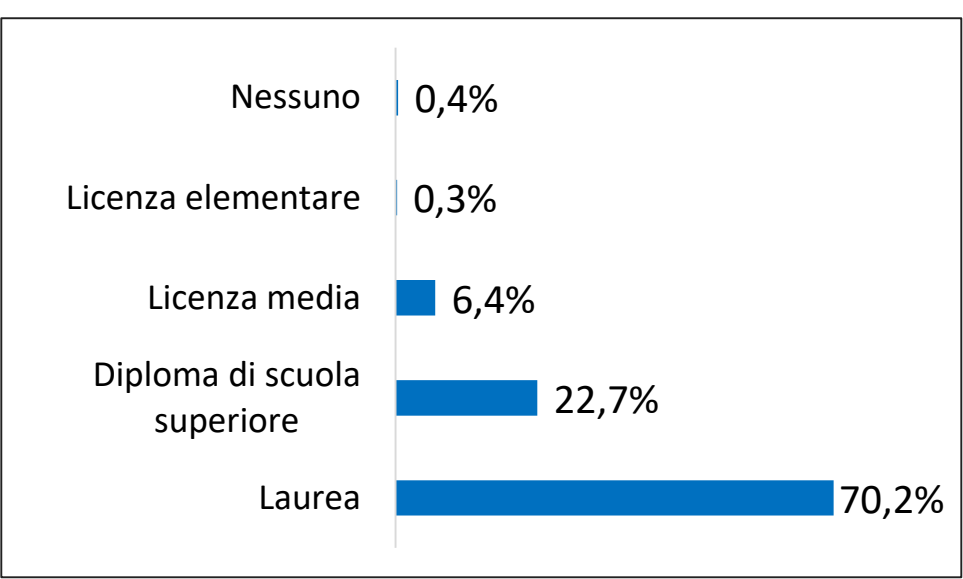
➤ Età:



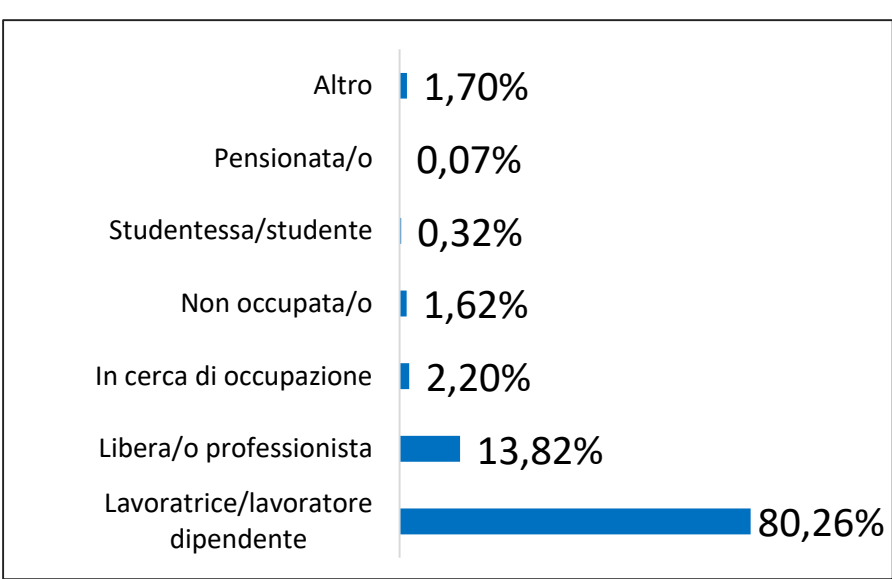
➤ Cittadinanza



➤ Titolo di studio



➤ Situazione Professionale

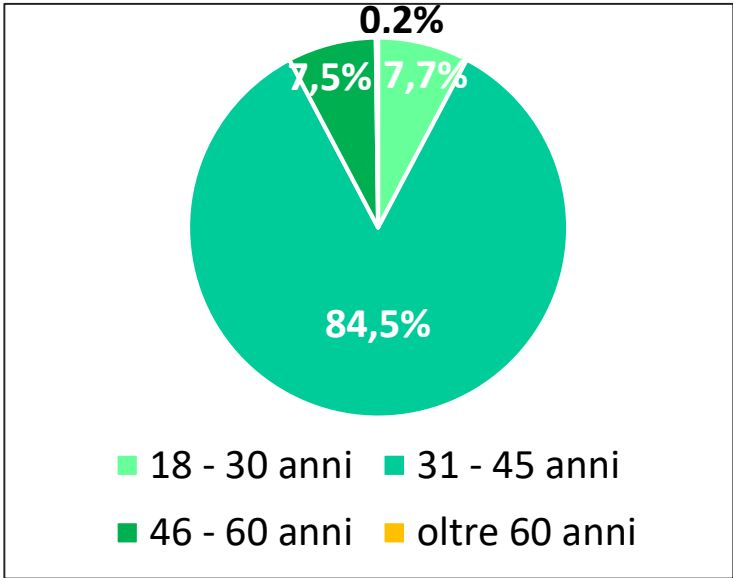


Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (2/2)

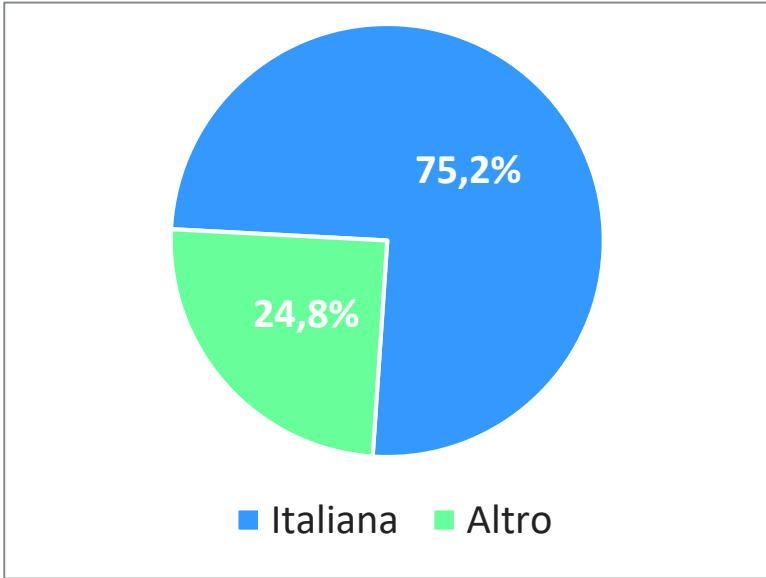
Informazioni Secondo Compilante

Totale compilanti: 517

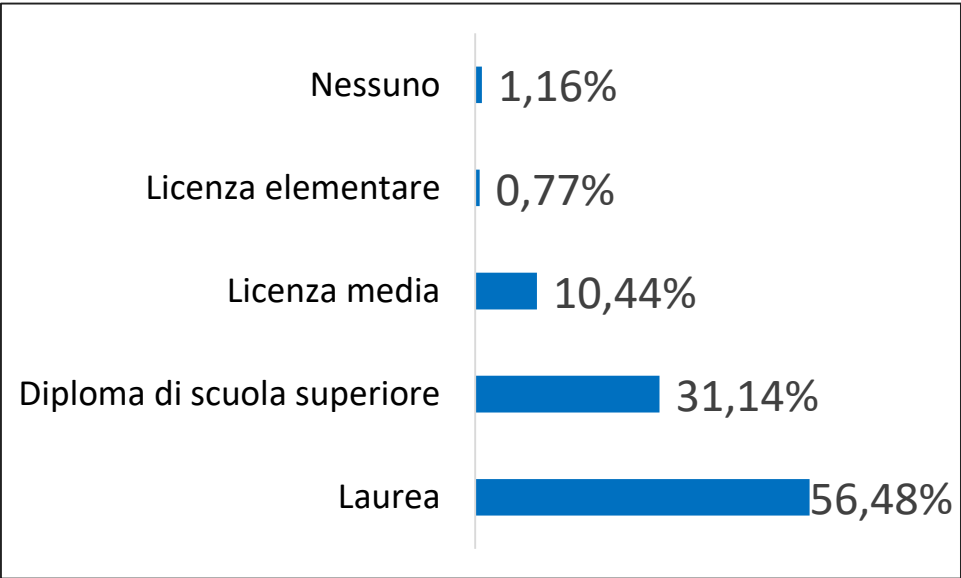
Età:



Cittadinanza



Titolo di studio



Situazione Professionale

