



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
*Giugno 2023***

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. 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 .

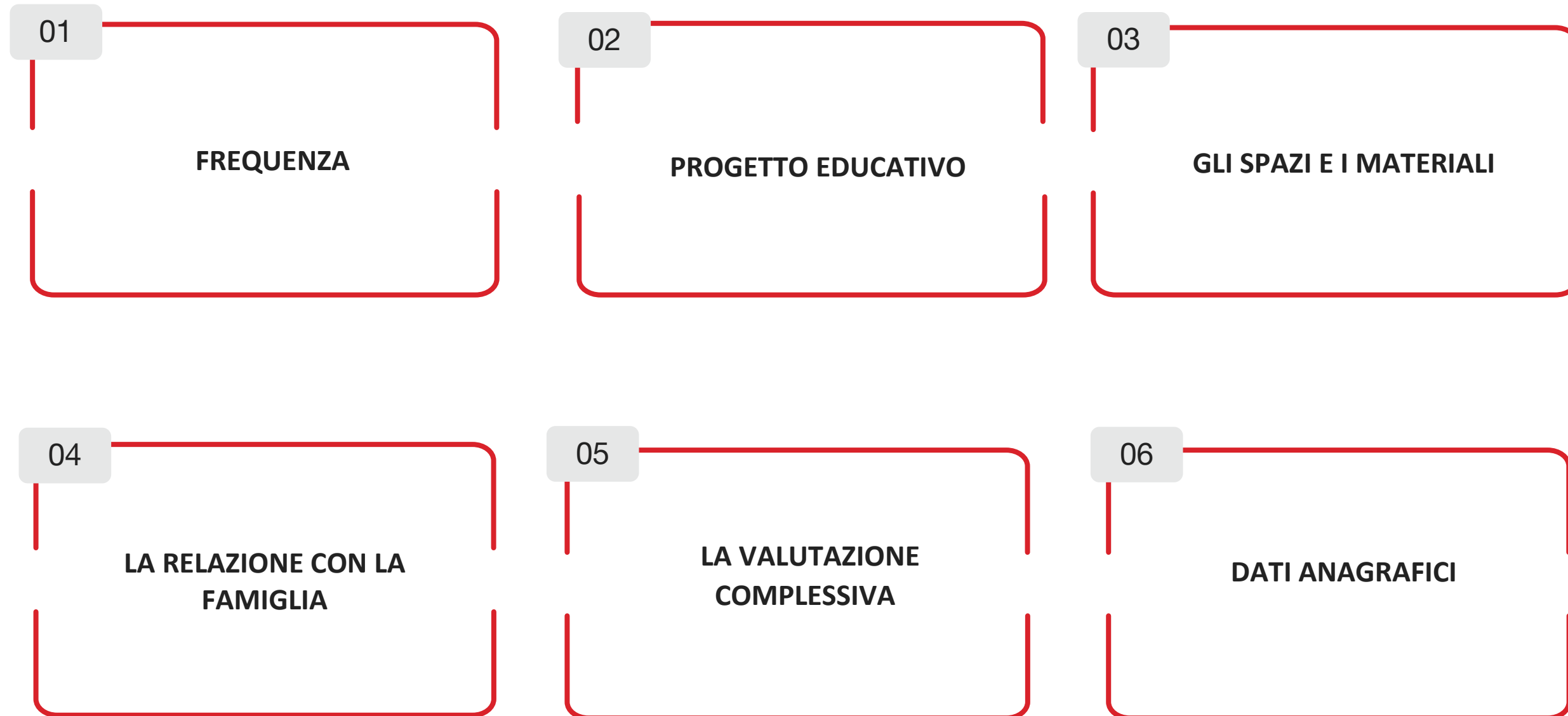
La rilevazione sulla qualità percepita dai genitori dei bambini iscritti ai Nidi d’Infanzia/Sezioni Primavera/Centro Prima Infanzia a gestione diretta nell’anno educativo 2022-2023 si è svolta dall’8 al 23 maggio 2023 con lo stesso impianto metodologico utilizzato nell’anno educativo precedente per consentire la confrontabilità dei risultati.

Il questionario online, completamente anonimo, è stato compilato da 2933 genitori, ovvero da circa il 57% delle famiglie dei bambini iscritti ai servizi; le slide che seguono illustrano i risultati di tale rilevazione e li confrontano con l’indagine precedente.

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



Struttura del questionario



Il Campione Complessivo

Perimetro di indagine



**141 Servizi
educativi a
Milano:**

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



Dimensione della popolazione

5.159

Totale bambine/bambini iscritti



Dimensione del Campione

2.933

Totale Questionari Compilati

La partecipazione

2933

Questionari compilati nel 2022/2023

2742

Questionari compilati nel 2021

5159

Questionari inviati nel 2022/2023

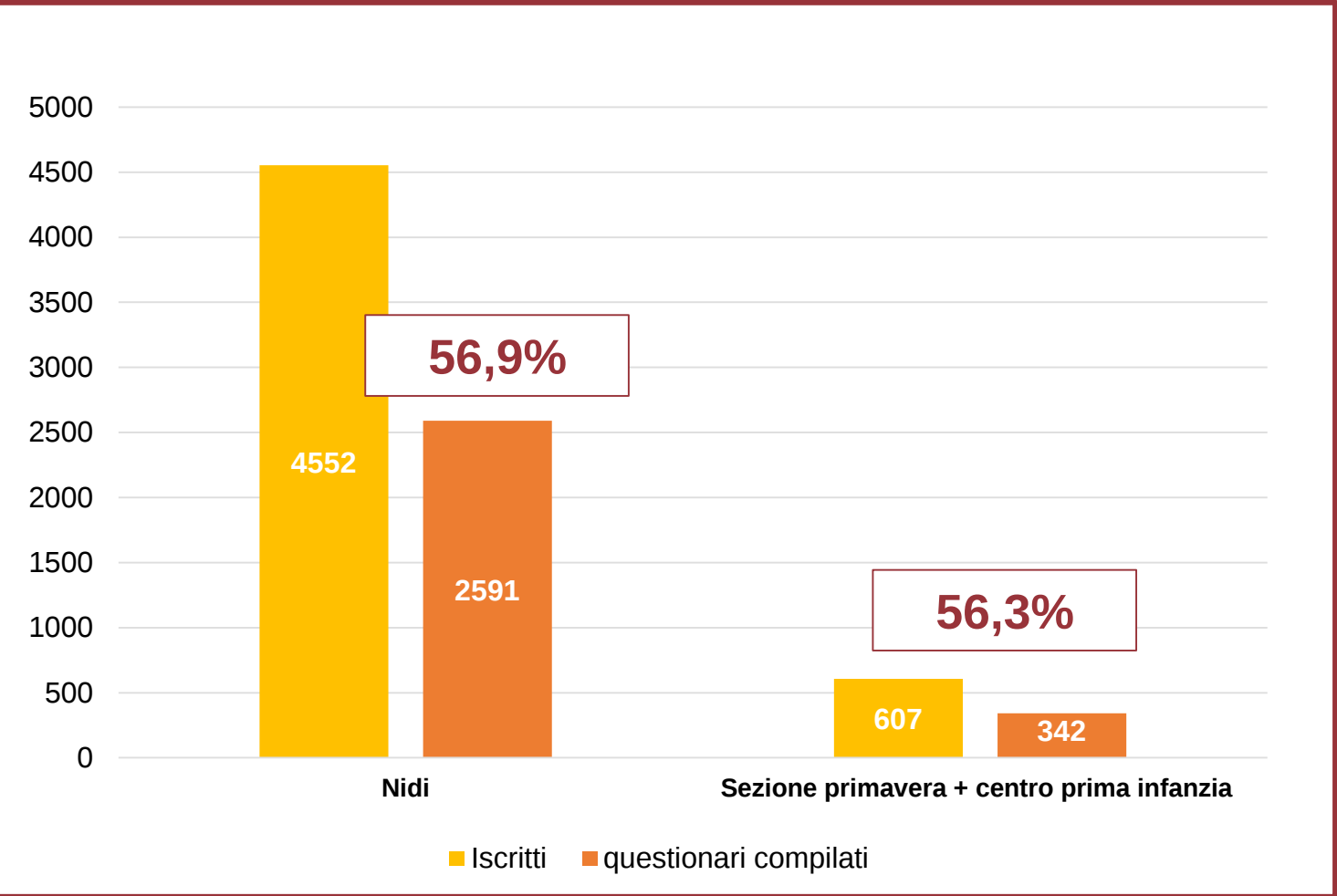
5142

Questionari inviati nel 2021

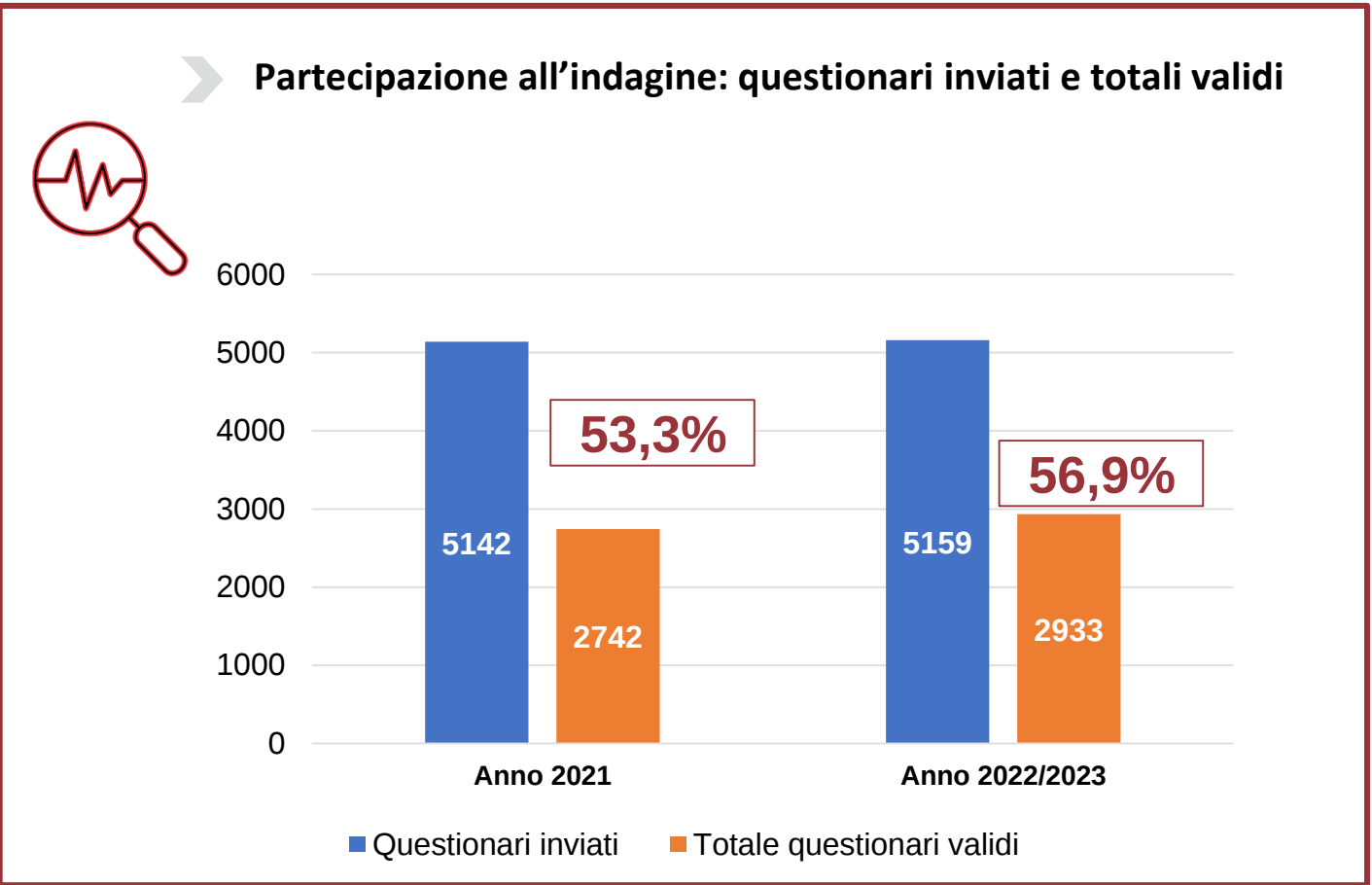
56,9% di partecipazione nel 2022/2023

53,3% di partecipazione nel 2021

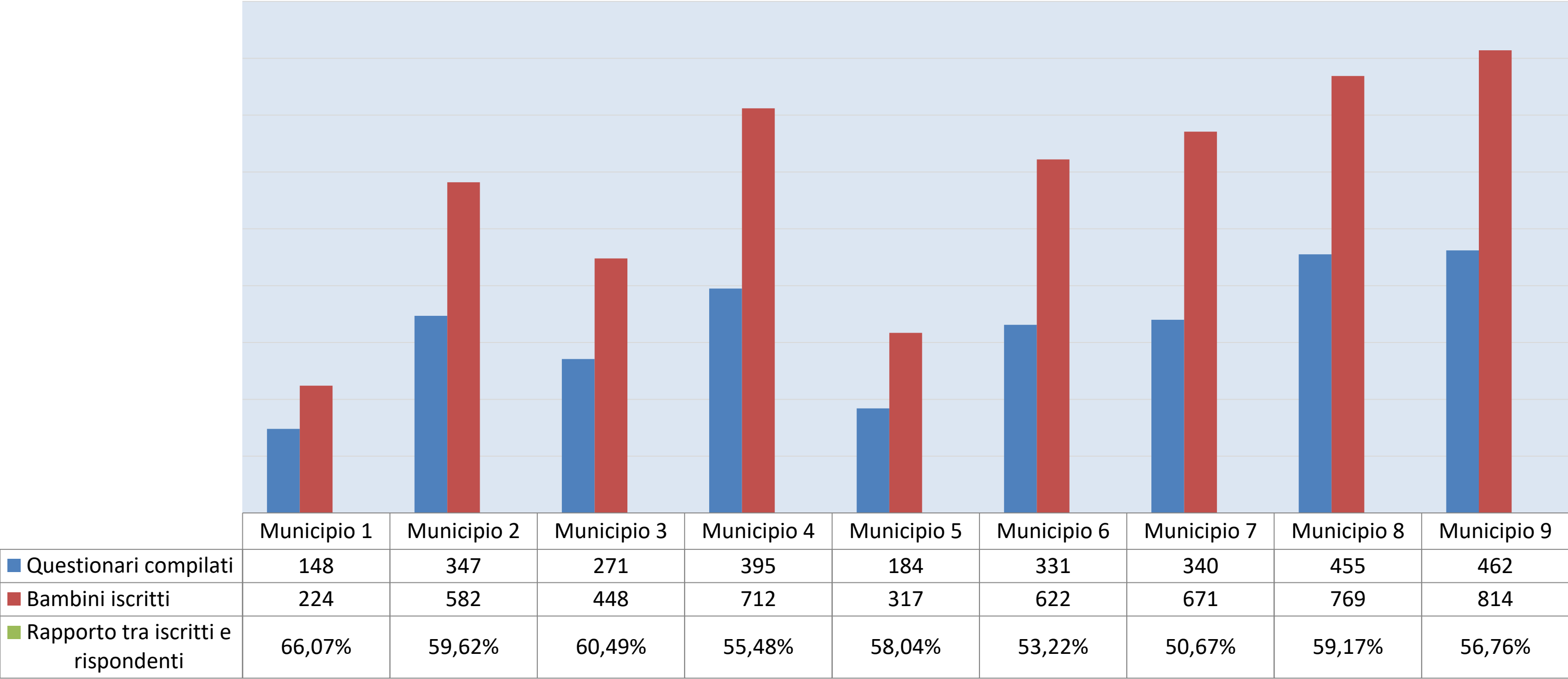
Partecipazione all'indagine per tipologia di servizio



Partecipazione all'indagine: questionari inviati e totali validi



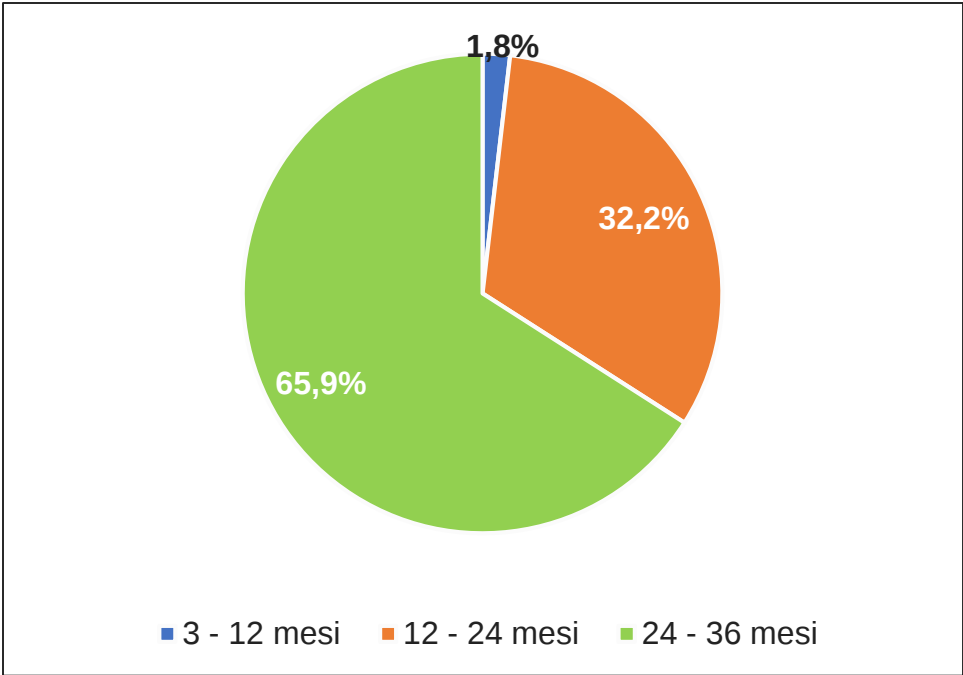
Partecipazione per Municipi



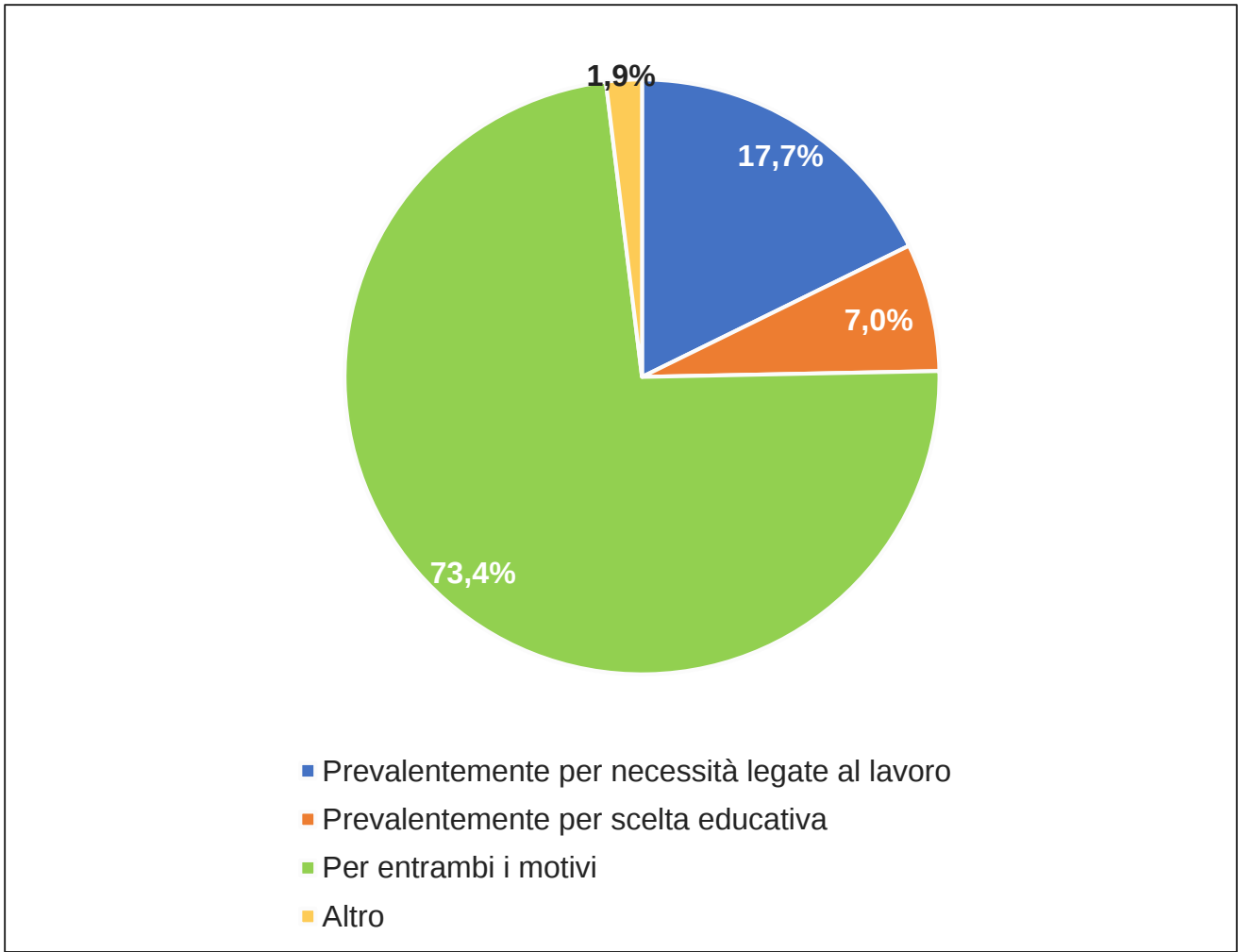
I risultati

Sezione 1 – Informazioni generali

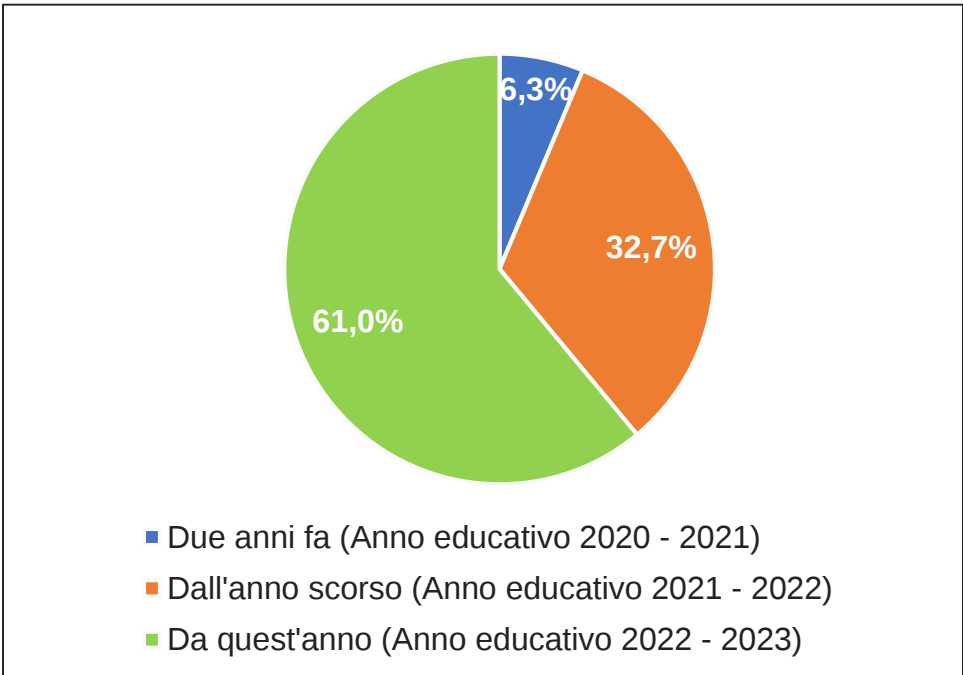
➤ Quanti mesi ha attualmente la sua bambina/il suo bambino?



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



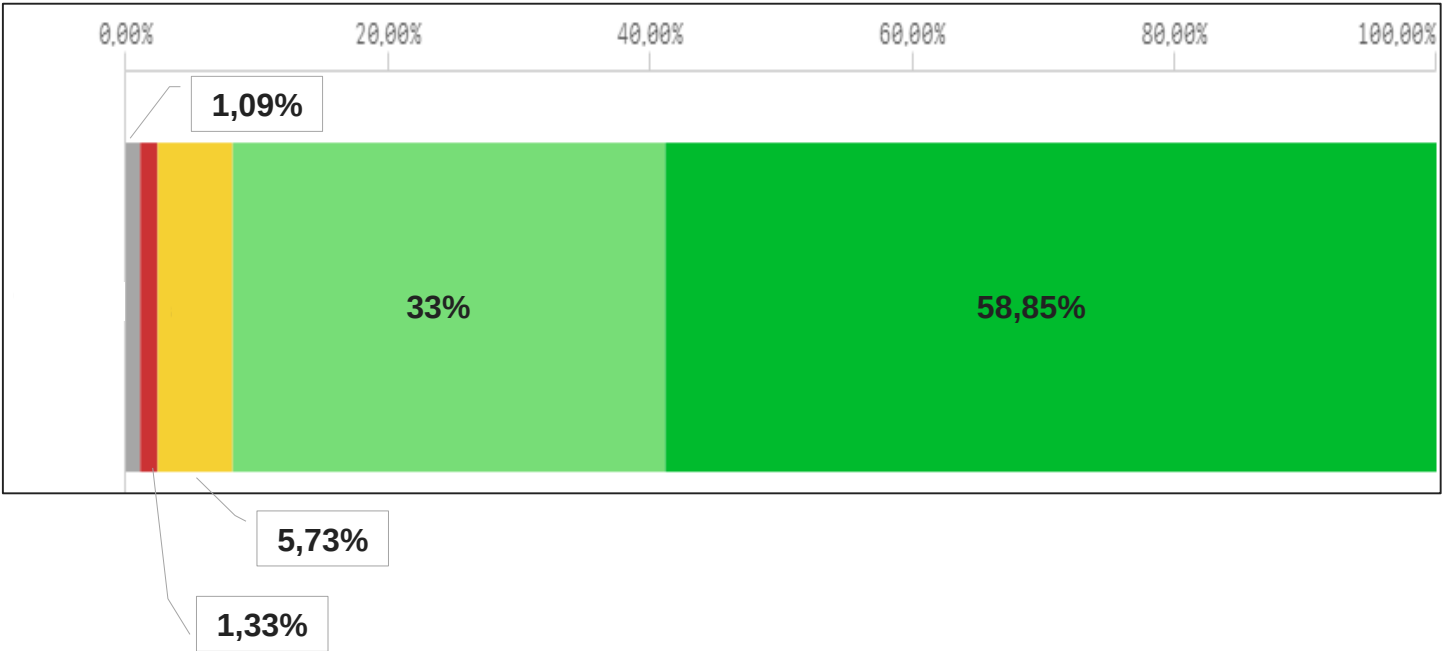
➤ La sua bambina/il suo bambino ha iniziato a frequentare questo servizio educativo:



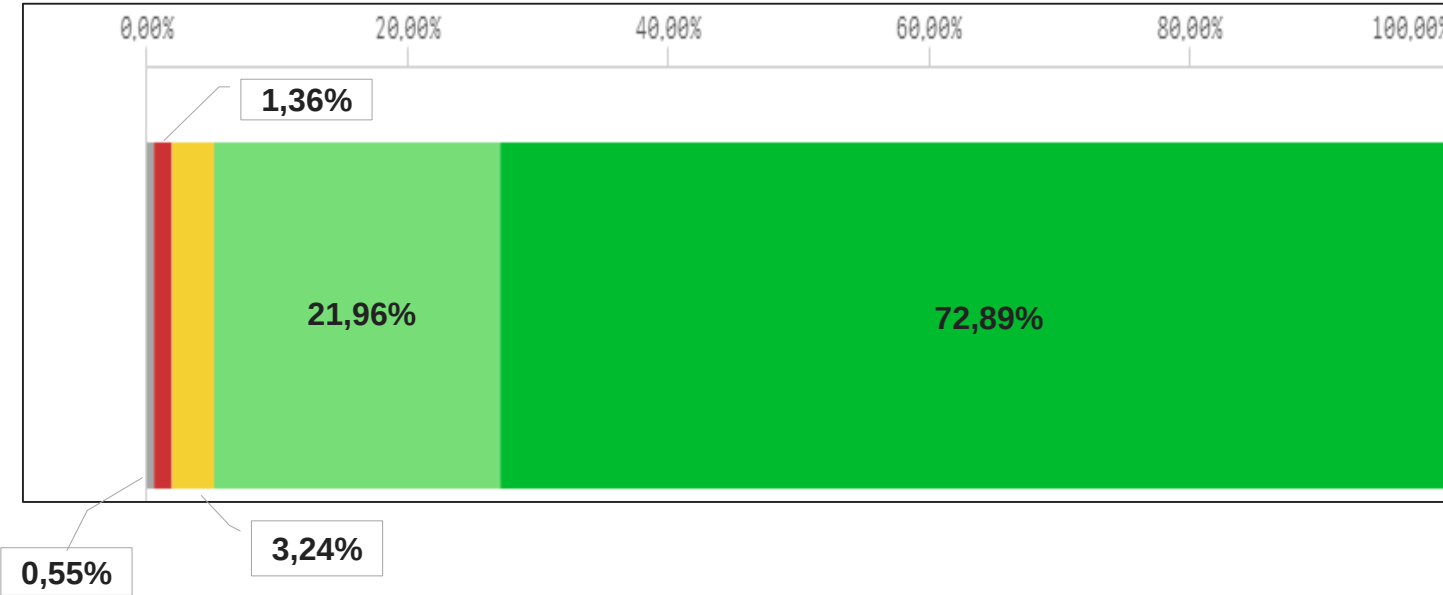
Sezione 2 – Progetto Educativo (1/3)

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

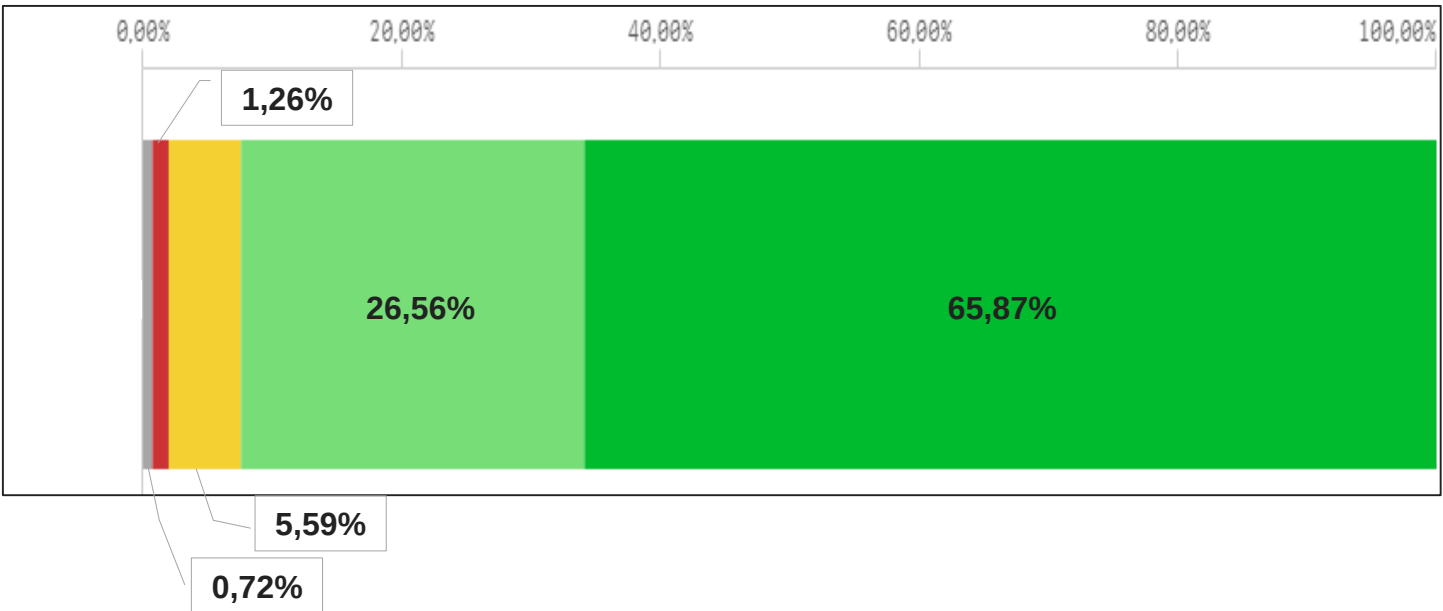
➤ Il progetto educativo e le diverse attività proposte sono state illustrate e condivise in modo chiaro e completo



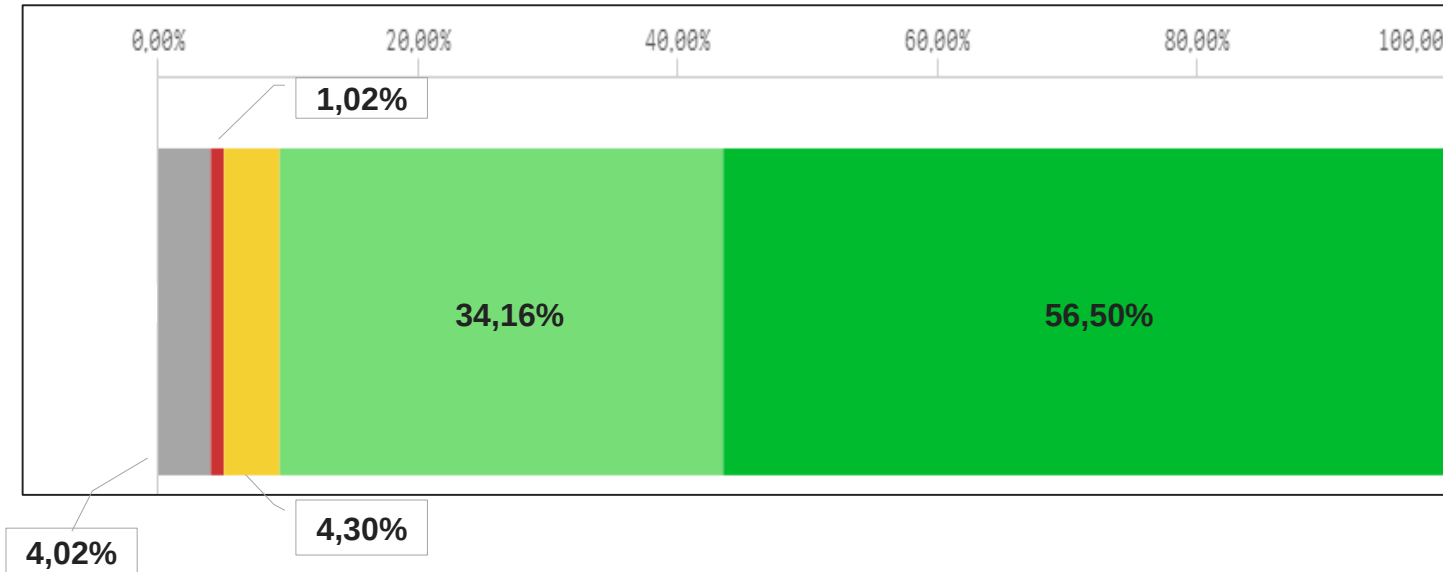
➤ Il periodo di ambientamento iniziale si è svolto in modo rispettoso dei bisogni e dei tempi della sua bambina/del suo bambino



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



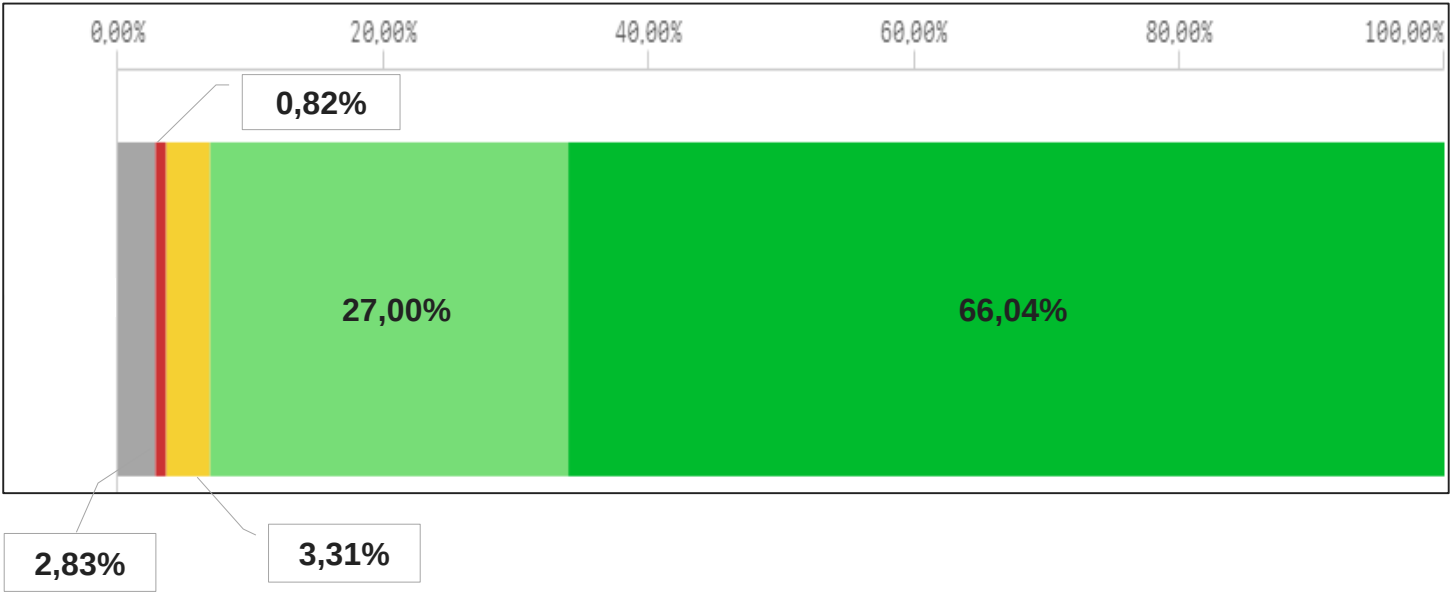
➤ Il progetto educativo e le attività realizzate sono coerenti con i bisogni specifici di ogni bambina/bambino



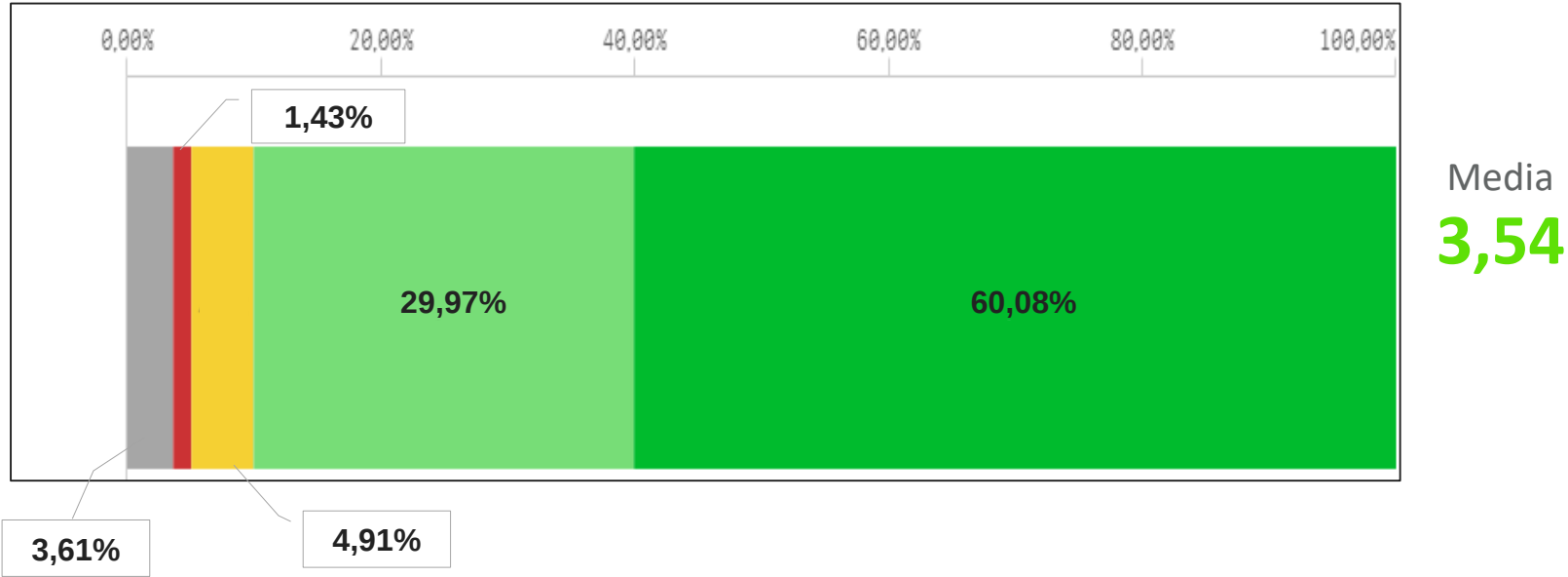
Sezione 2 – Progetto Educativo (2/3)

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

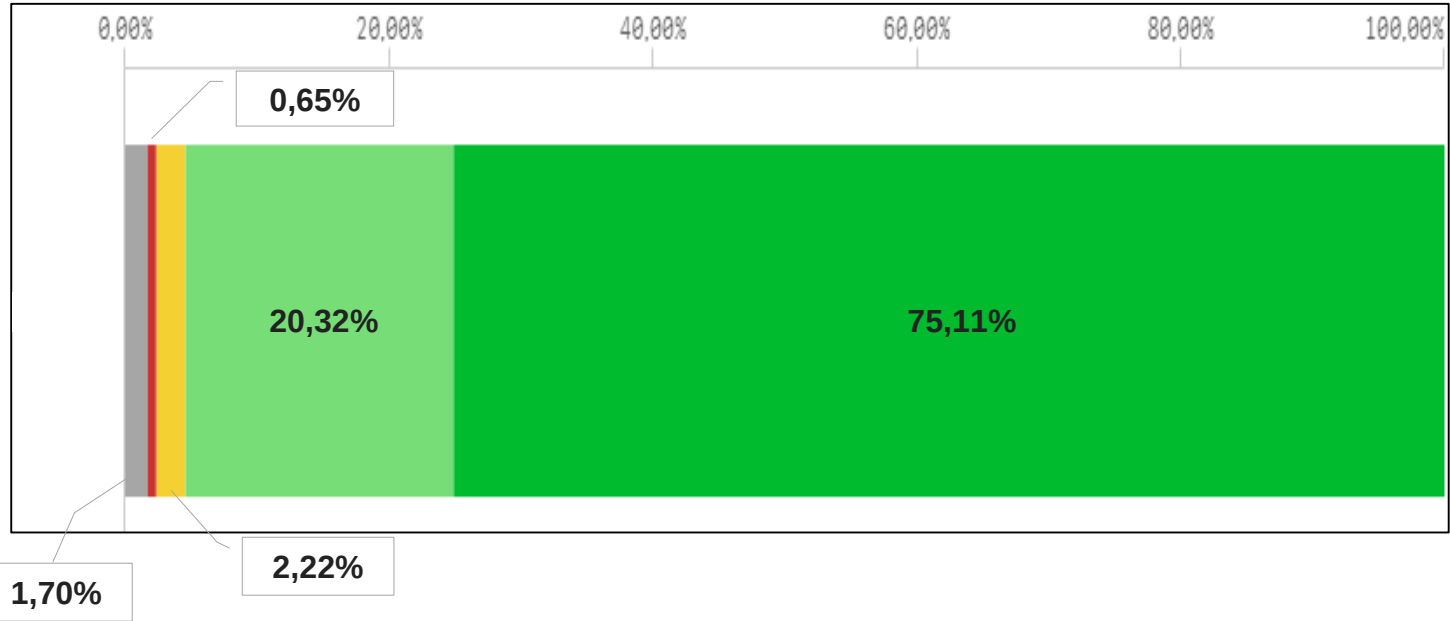
I momenti di routine e di cura (pasto, cura e igiene, gioco, riposo) sono gestiti nel rispetto delle esigenze e dei bisogni della sua bambina/del suo bambino



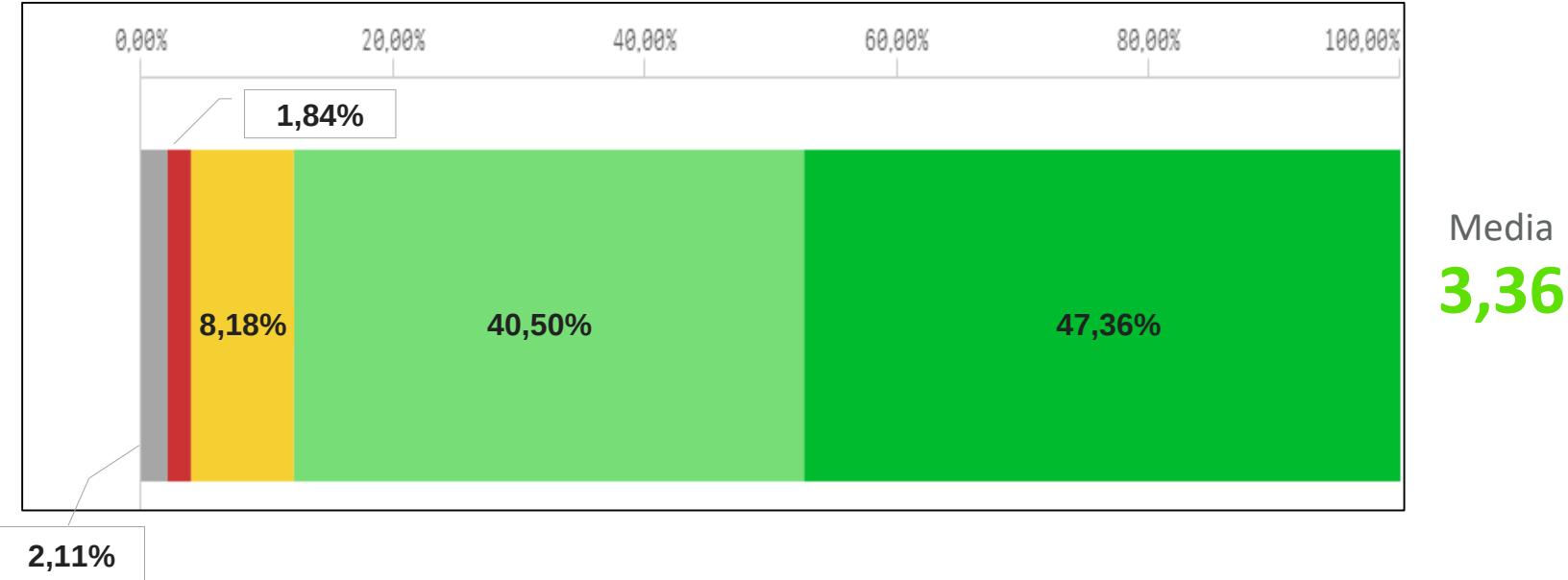
Le attività proposte sono varie e interessanti



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)

Legenda

Non So

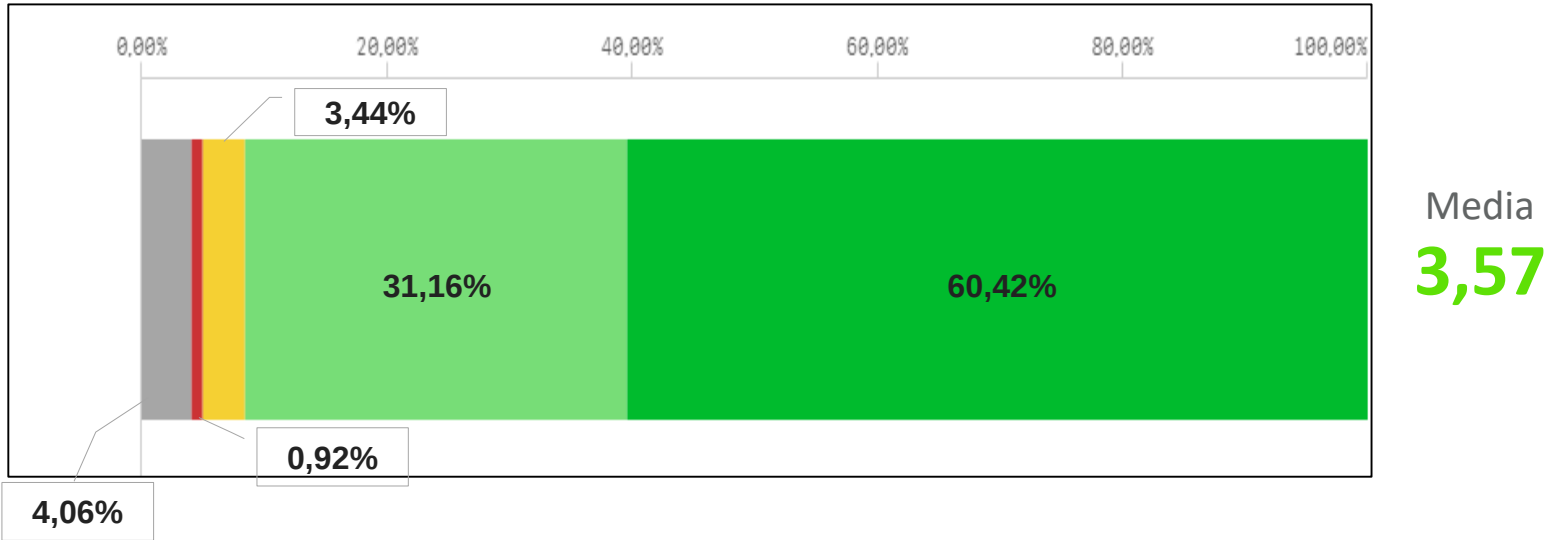
1) Per niente d'accordo

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



Valutazione Finale

➤ Quanto si ritiene soddisfatto dell'offerta educativa complessiva?

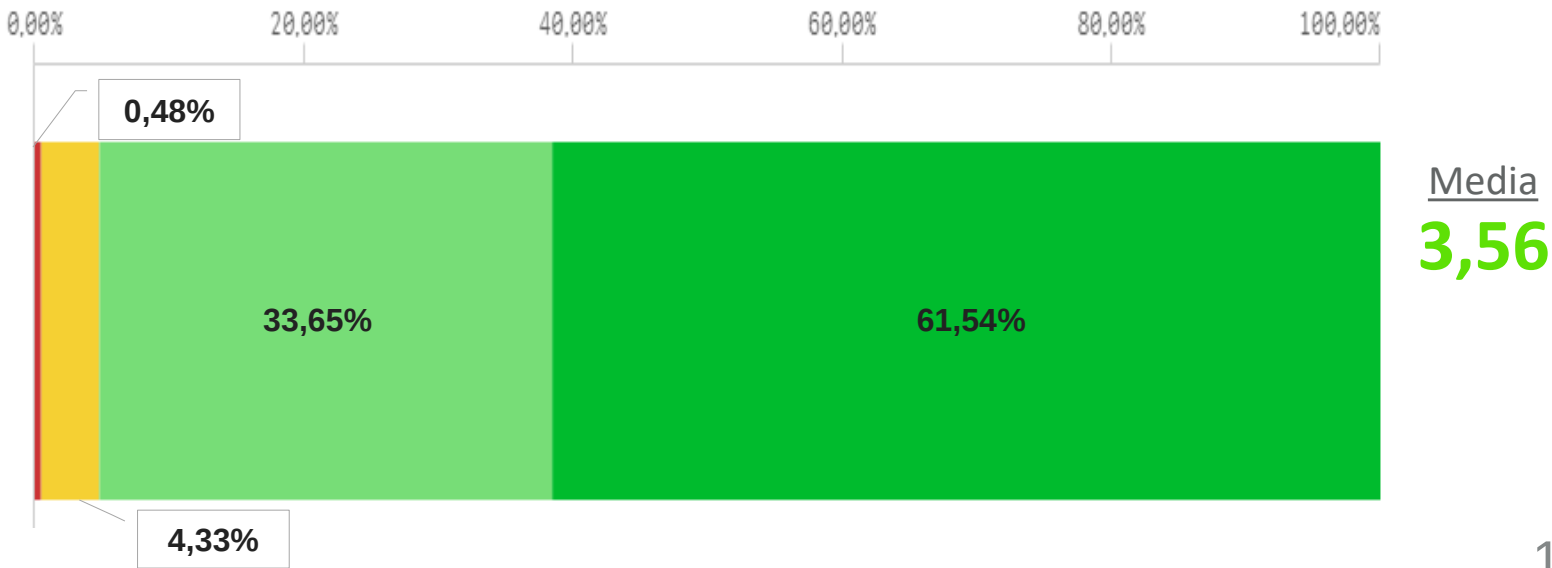
Legenda

1) Per niente

2) Poco

3) Abbastanza

4) Molto



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

Legenda

Non So

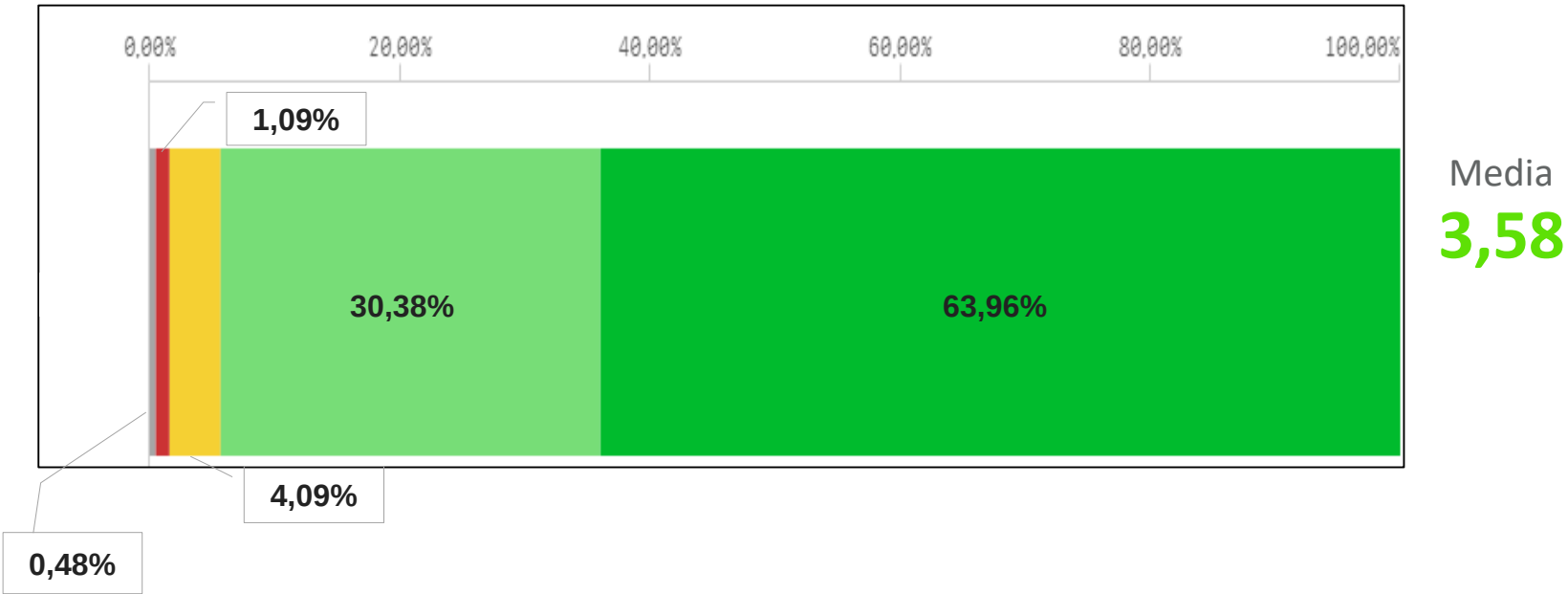
1) Per niente d'accordo

2) Poco d'accordo

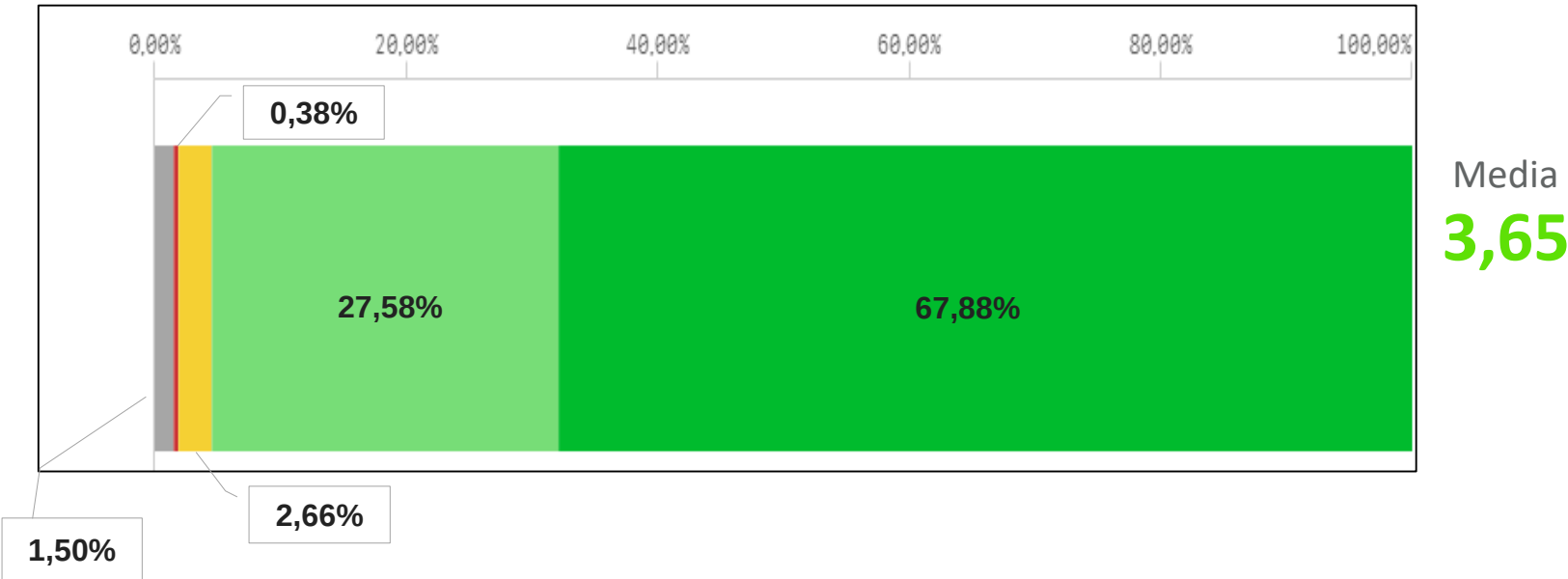
3) Abbastanza d'accordo

4) Pienamente d'accordo

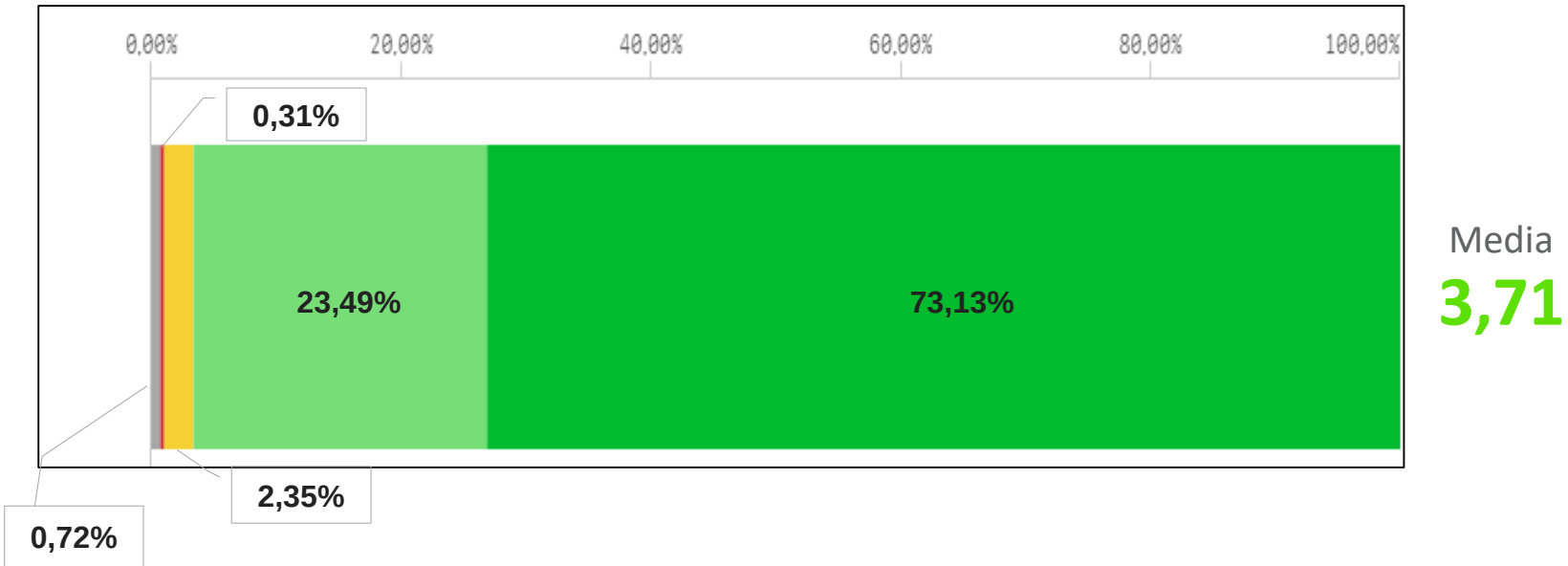
➤ Gli spazi interni sono accoglienti e curati



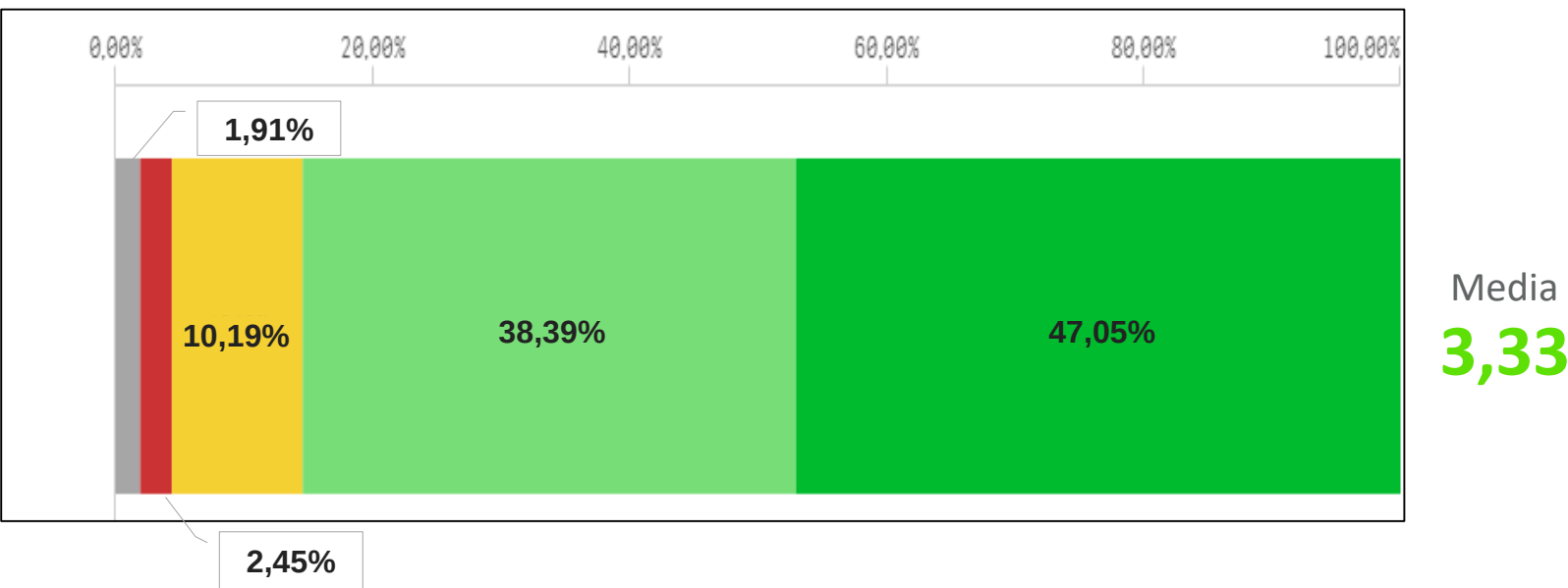
➤ I giochi proposti e i materiali educativi sollecitano la curiosità e favoriscono lo sviluppo delle competenze delle bambine e dei bambini



➤ La pulizia degli ambienti è adeguata



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

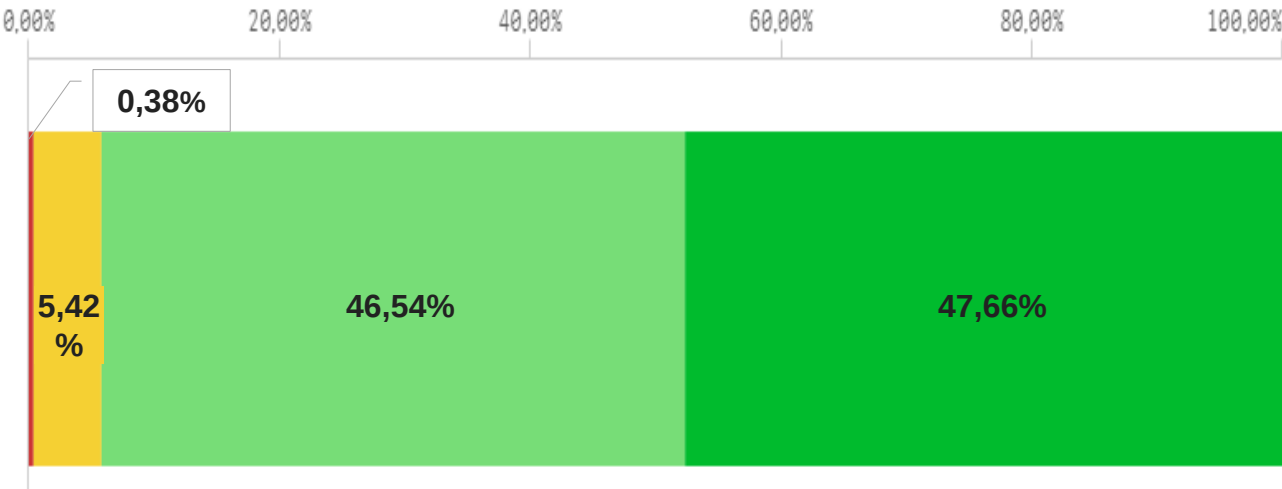


Sezione 3 – Gli spazi e i materiali (2/2)

Valutazione Finale

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

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



Media
3,41

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

Legenda

Non So

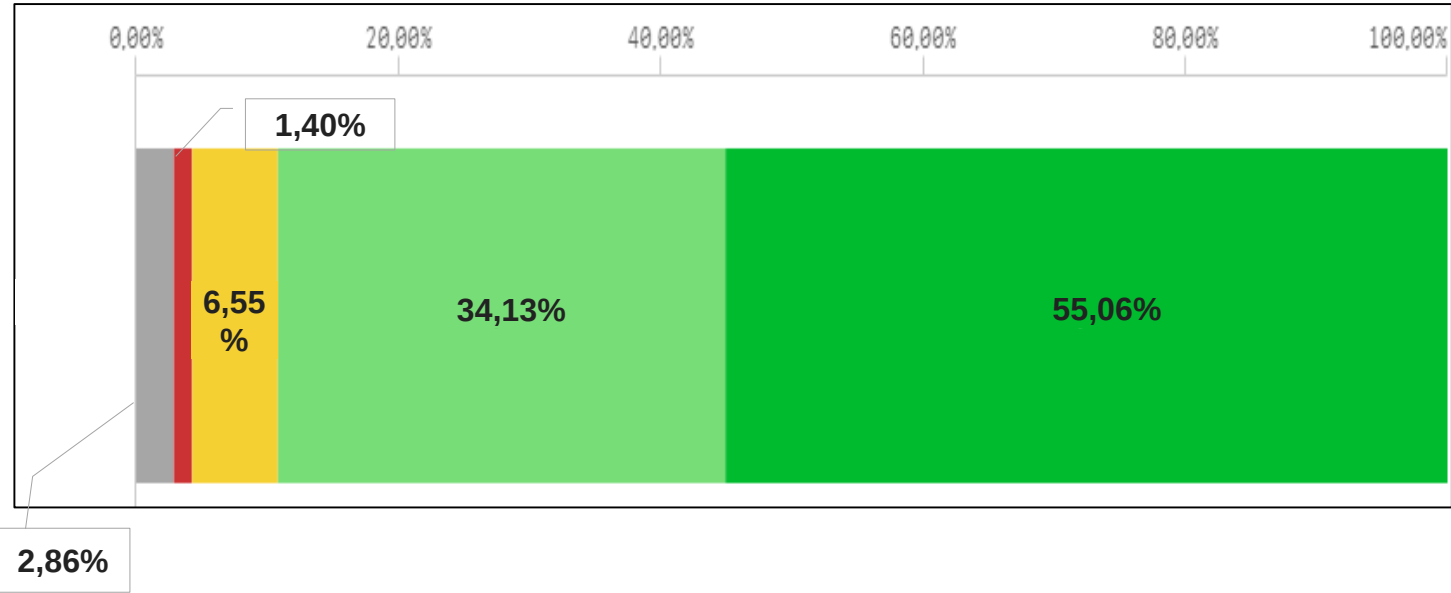
1) Per niente d'accordo

2) Poco d'accordo

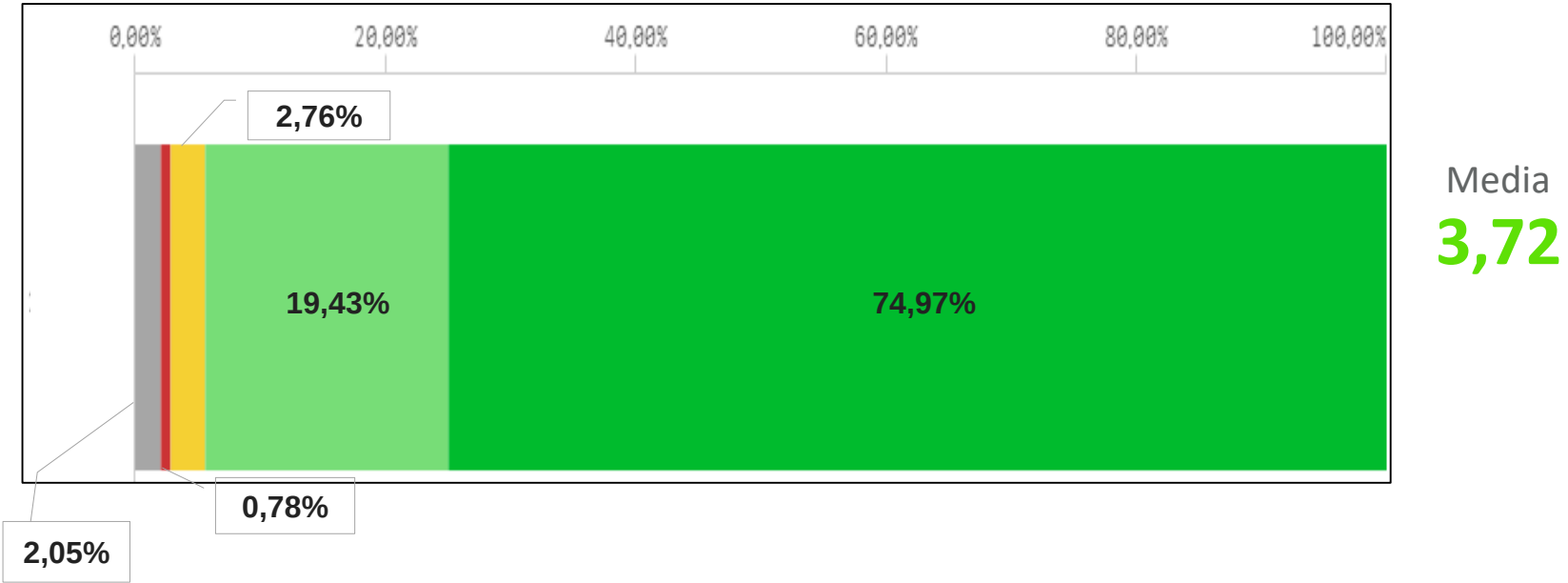
3) Abbastanza d'accordo

4) Pienamente d'accordo

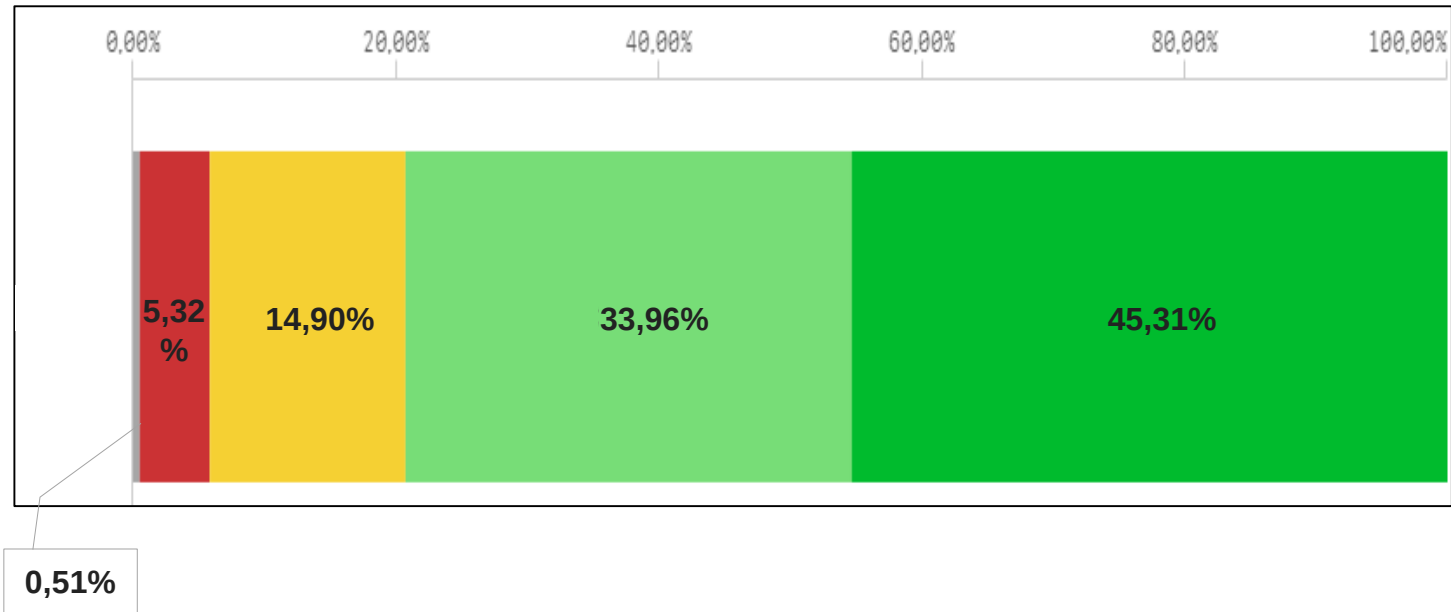
Le riunioni di sezione che si tengono periodicamente tra educatori e genitori sono interessanti e utili



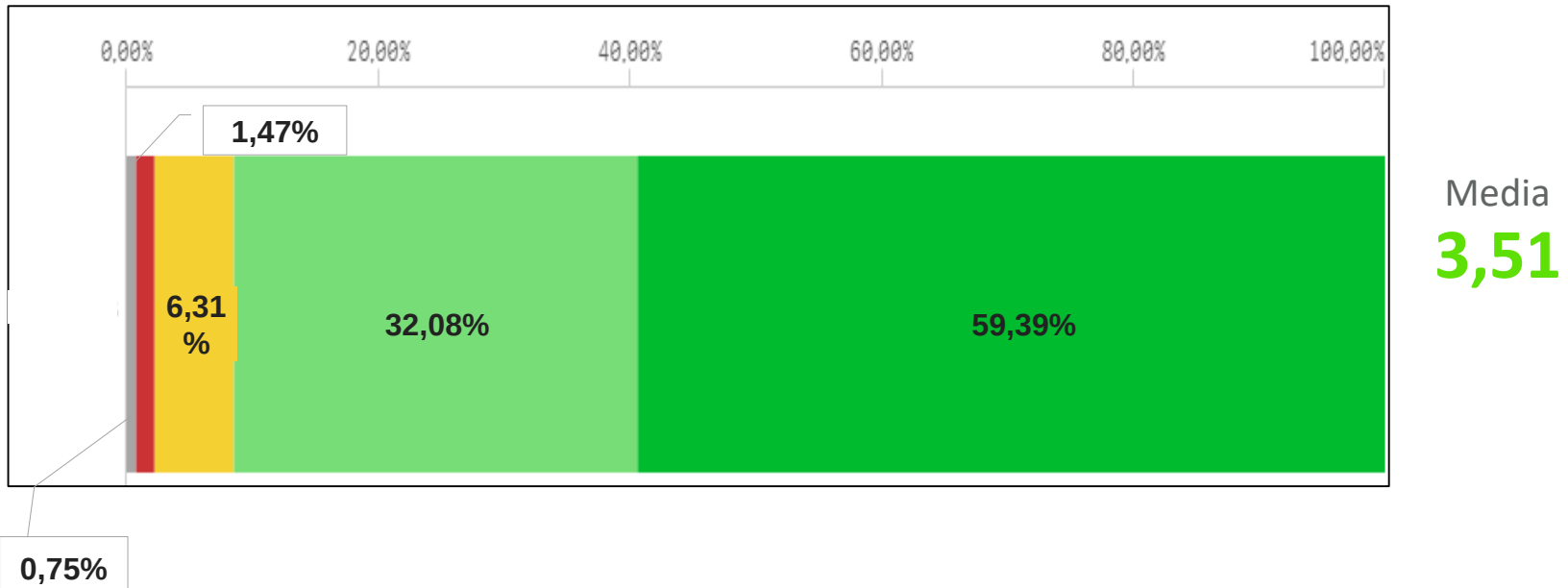
I colloqui individuali con gli educatori sono utili per confrontarsi sulla crescita della sua bambina/del suo bambino



Gli educatori informano puntualmente le famiglie sullo svolgimento della giornata educativa



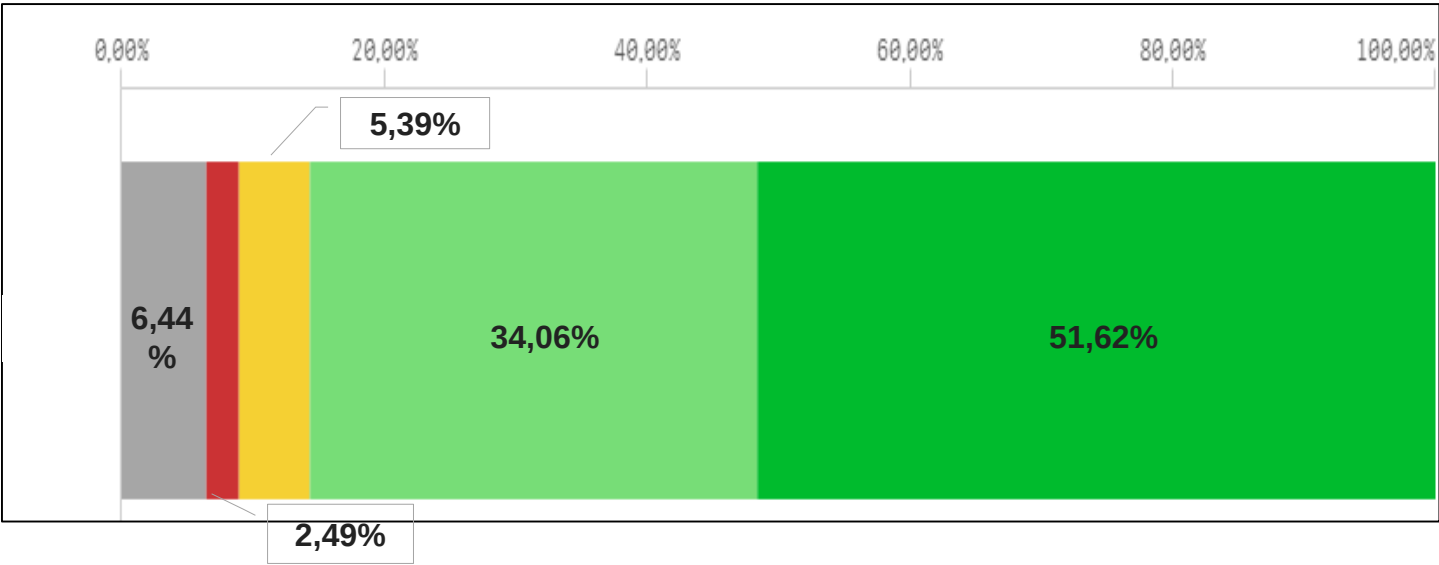
Le comunicazioni, gli avvisi e i contatti utili esposti in bacheca risultano chiari e aggiornati



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

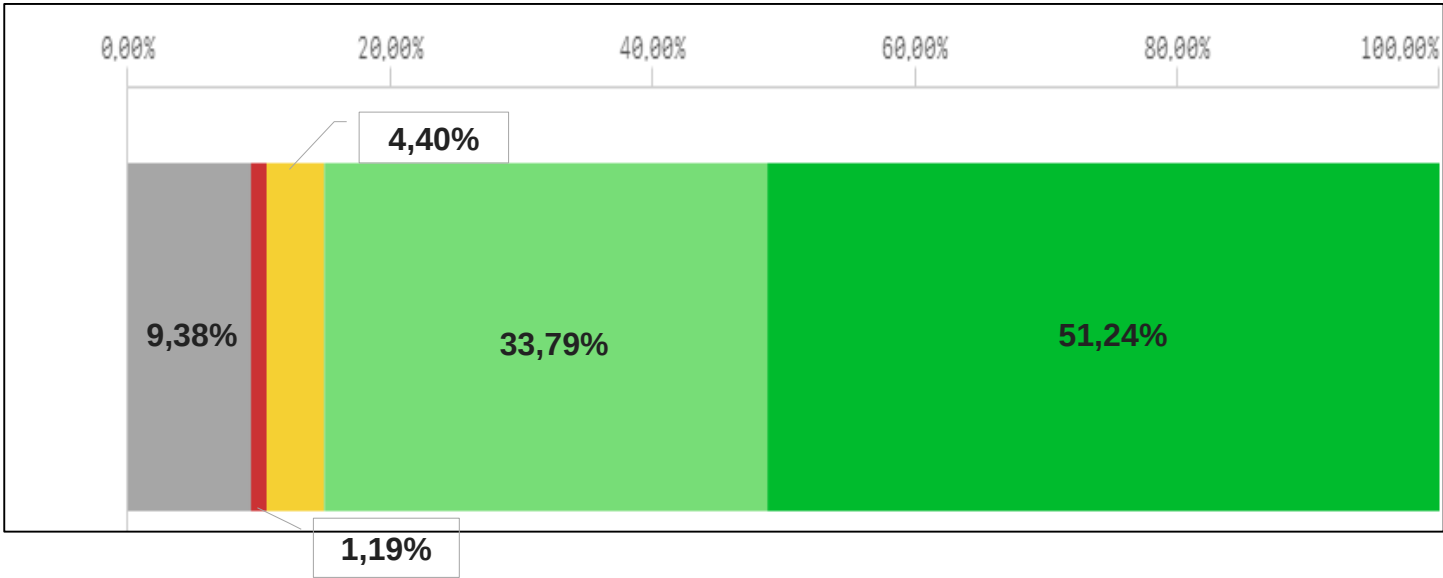
Legenda	
	Non So
	1) Per niente d'accordo
	2) Poco d'accordo
	3) Abbastanza d'accordo
	4) Pienamente d'accordo

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



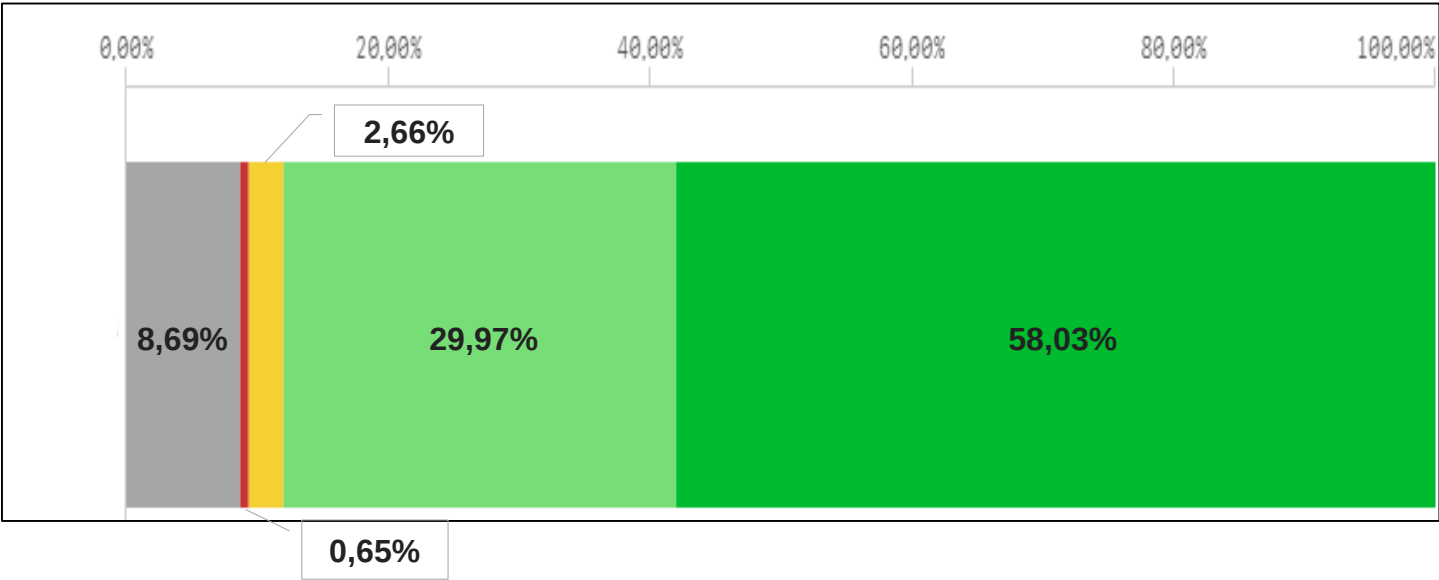
Media
3,44

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



Media
3,49

➤ Il servizio ausiliario risponde alle esigenze della struttura

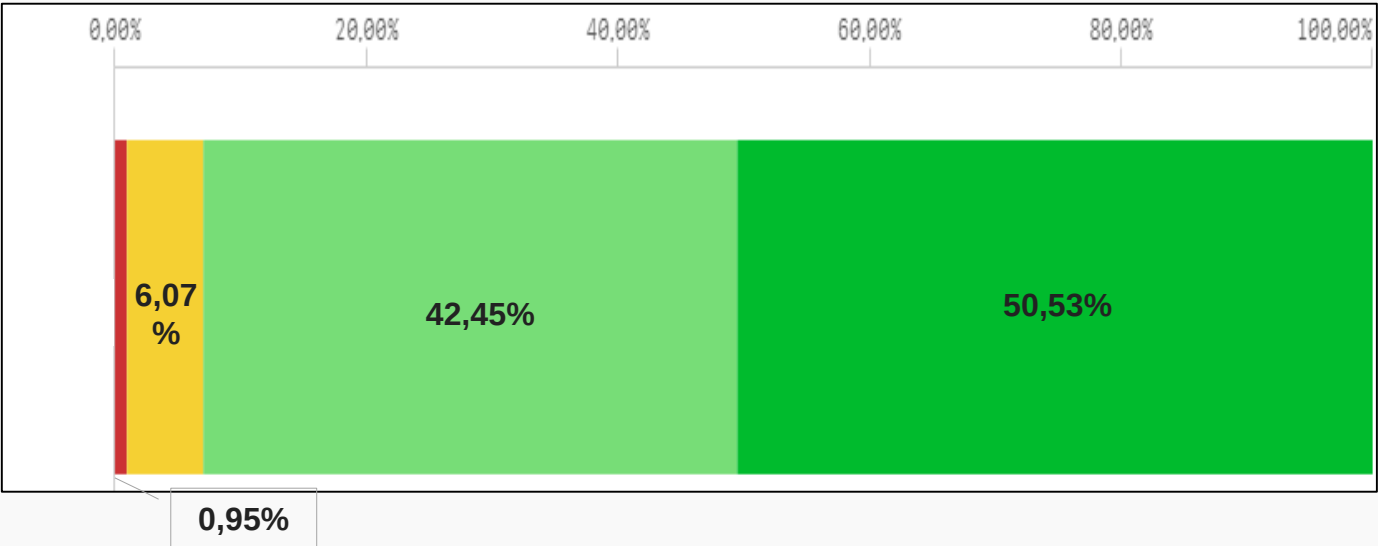


Media
3,59

Valutazione Finale

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

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



Media
3,43

Sezione 5 – Valutazione Complessiva

Legenda

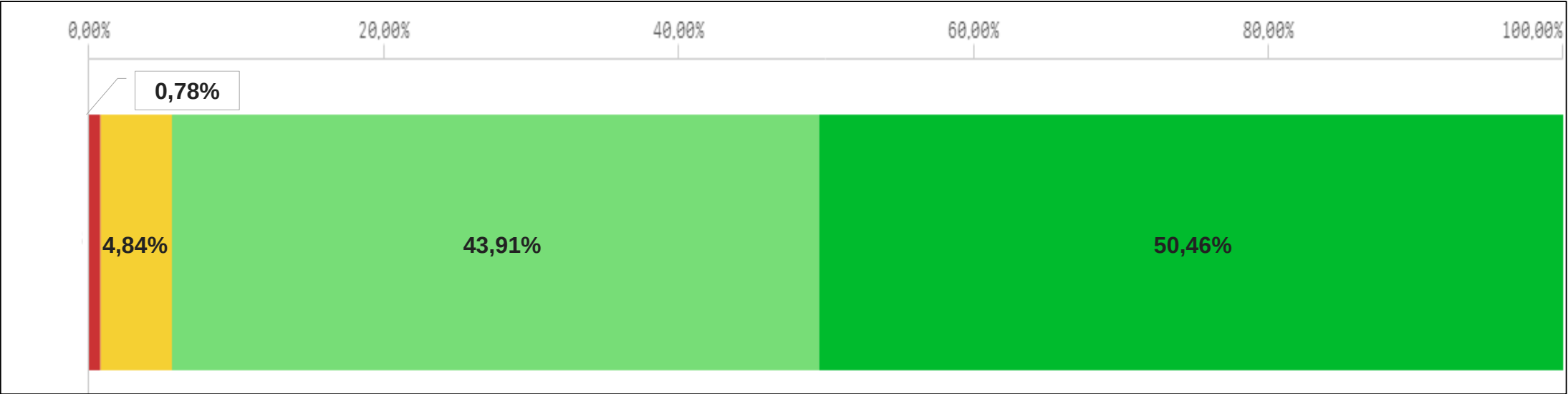
1) Per niente soddisfacente

2) Poco soddisfacente

3) Soddisfacente

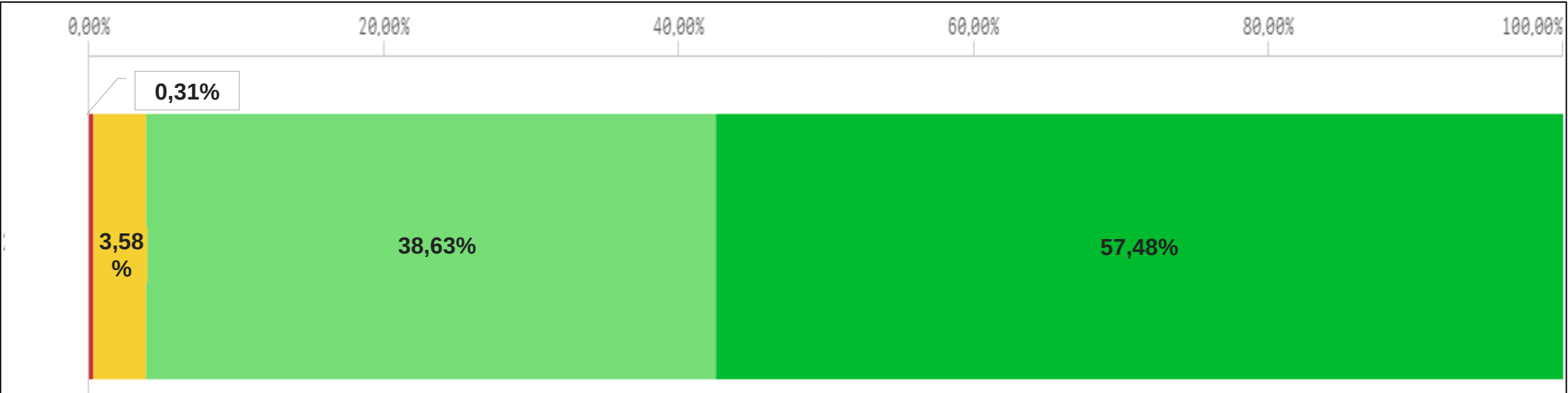
4) Molto soddisfacente

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



Media
3,44

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



Media
3,53

Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (1/2)

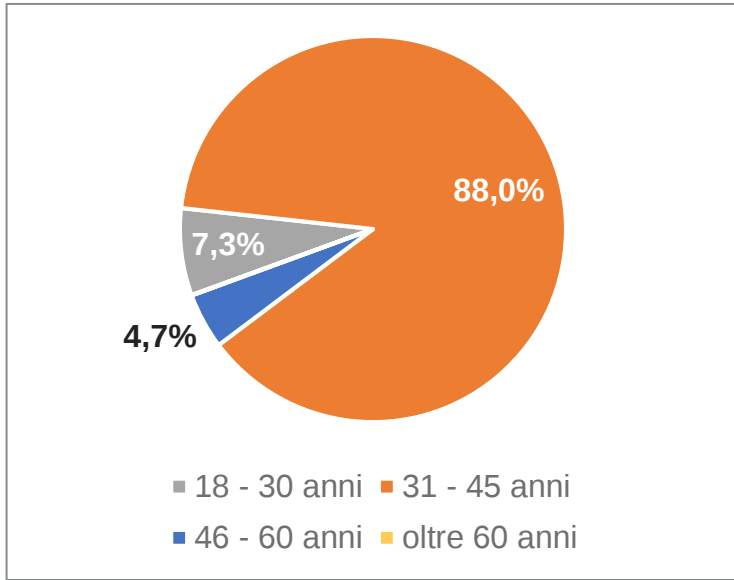
➤ Il questionario è compilato da:



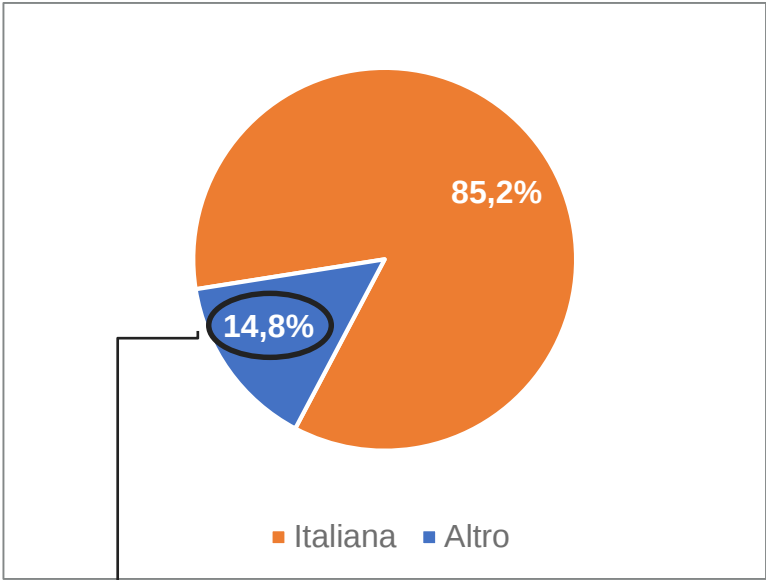
Informazioni Primo Compilante

Totale compilanti: **2933**

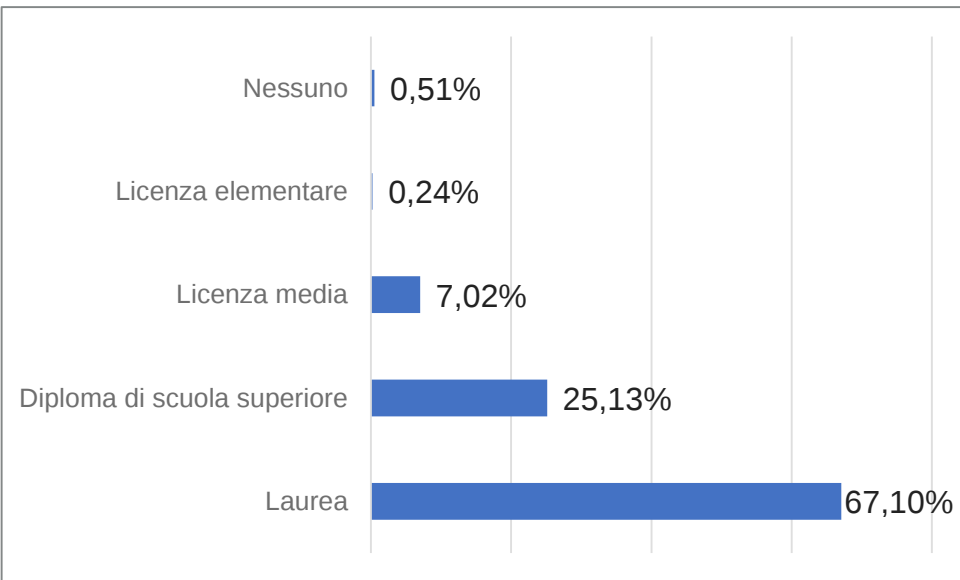
➤ Età:



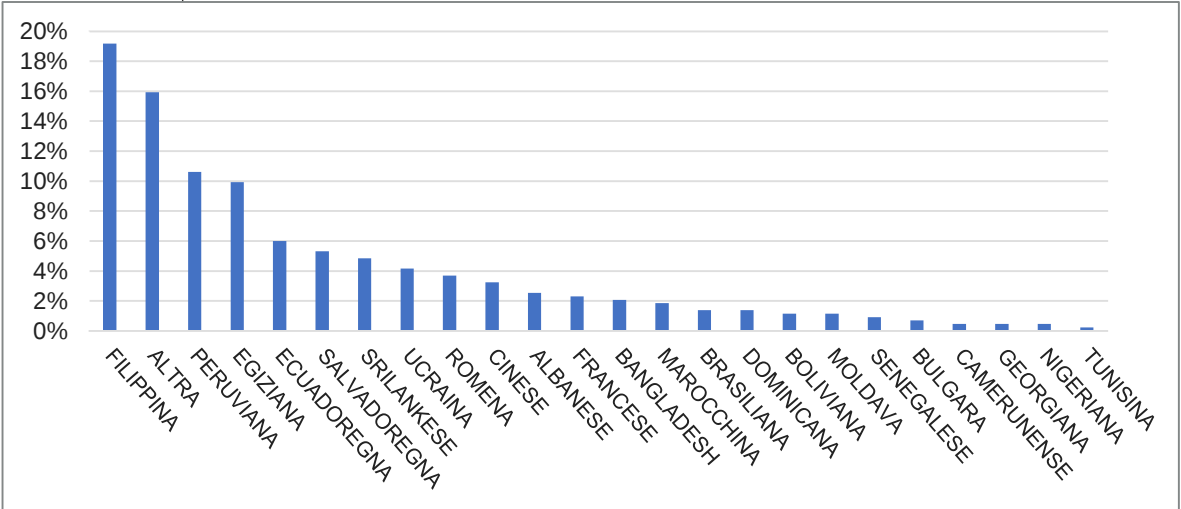
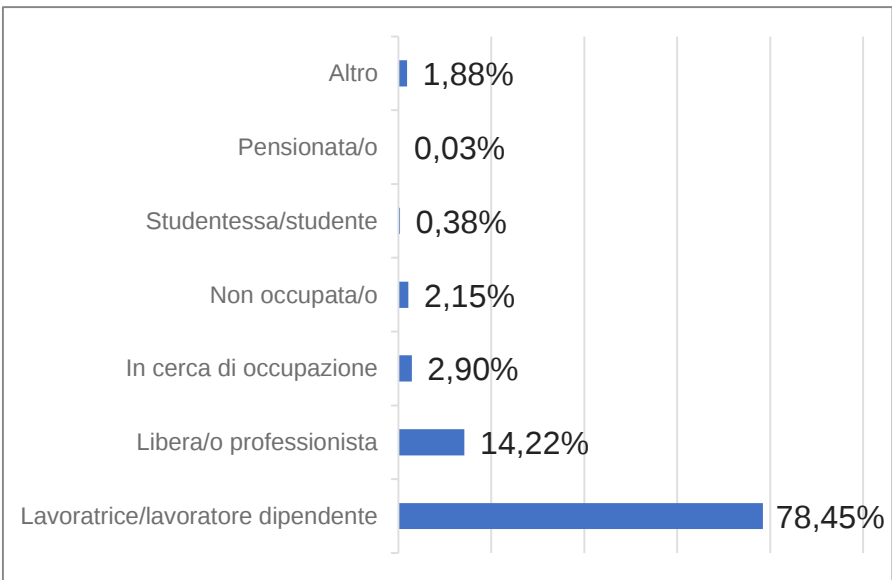
➤ Cittadinanza



➤ Titolo di studio



➤ Situazione Professionale

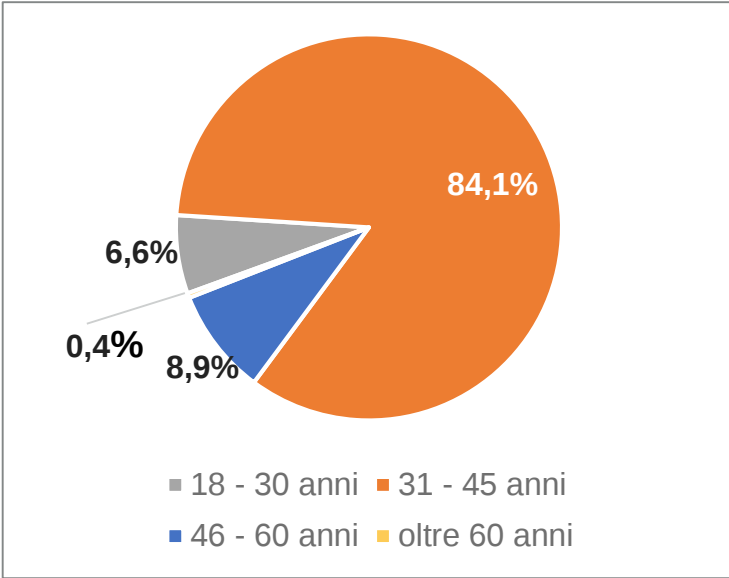


Sezione 6 – Informazioni Anagrafiche (2/2)

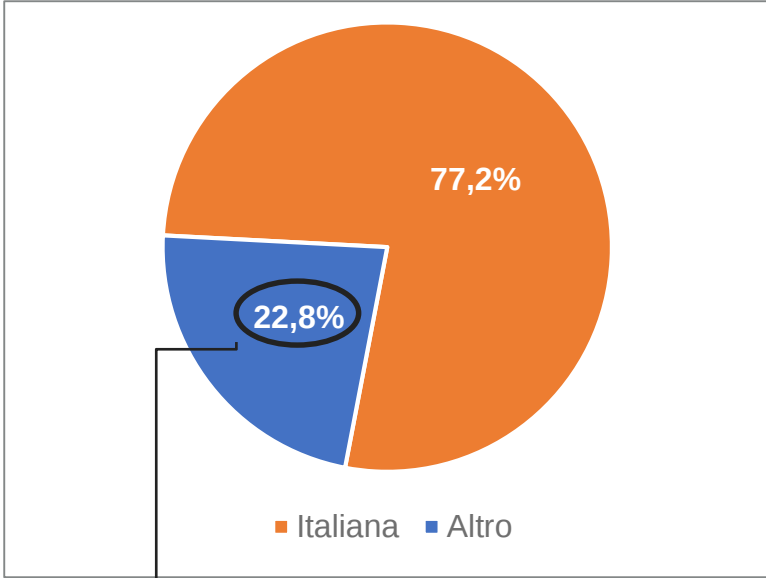
Informazioni Secondo Compilante

Totale compilanti: **517**

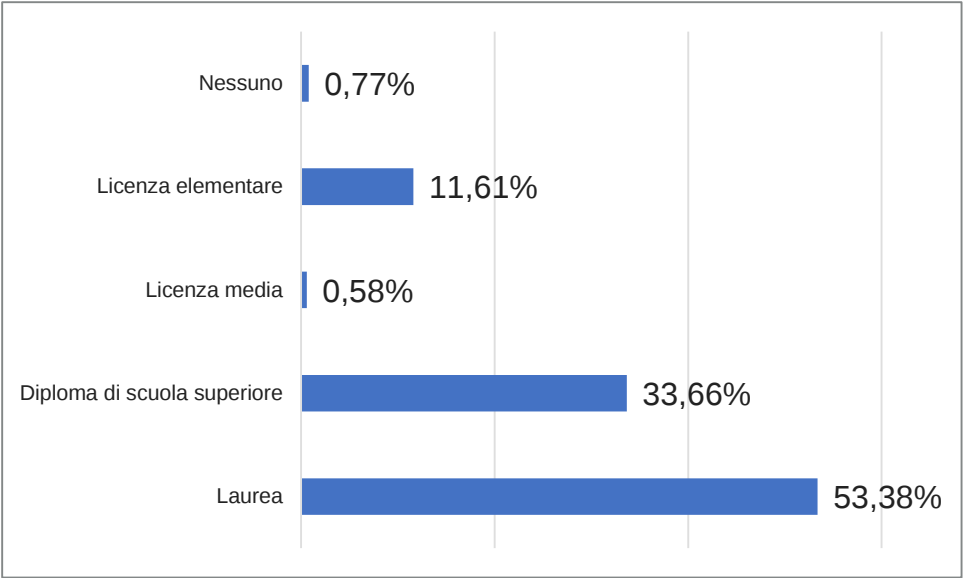
Età:



Cittadinanza



Titolo di studio



Situazione Professionale

