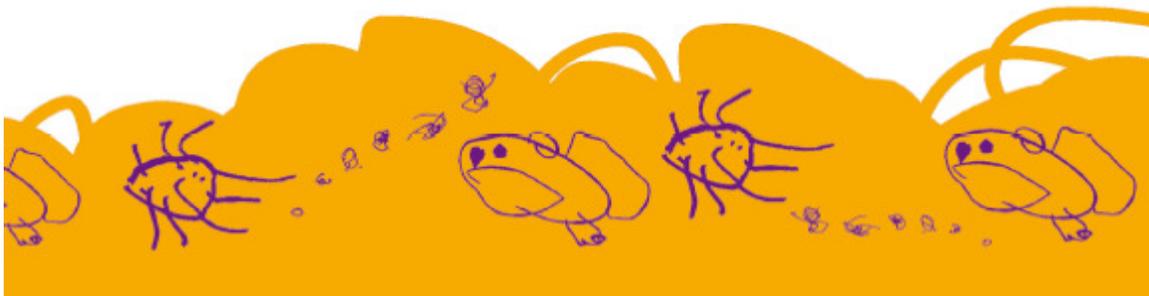


La qualità dei Nidi d'Infanzia: il punto di vista delle famiglie

Report di ricerca del percorso di valutazione della qualità nei
nidi d'infanzia nell'anno 2009/10

A cura di
Laura Borghi
Coordinamento Pedagogico dell'Unione delle Terre d'Argine



Strumento e somministrazione: Coordinamento Pedagogico dell'Unione delle Terre d'Argine e dei
servizi convenzionati Mary Poppins e Colorado
Elaborazione dati: Ufficio Ricerche, Comune di Modena

Perché questa ricerca?

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia pone questioni di natura etica, politica e gestionale, e, in quanto tale, non può essere ignorata né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

Per questi motivi da anni il tema della qualità è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.

A partire da queste riflessioni è stata condotta una ricerca con le famiglie che hanno frequentato i Nidi d'Infanzia nell'anno scolastico 2009/2010, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

Il report che segue presenta i risultati più significativi di questo percorso.

Scheda di sintesi

Committente: Unione delle Terre D'Argine

Soggetto realizzatore:

- Coordinamento Pedagogico dell'Unione delle terre D'Argine in collaborazione con Nidi Privati convenzionati Colorado e Mary Poppins
- Comune di Modena, Ufficio Ricerche

Tipo di rilevazione: sondaggio con questionario autocompilato

Universo di riferimento: famiglie i cui bambini hanno frequentato i Nidi d'Infanzia comunali, convenzionati e privati dell'Unione delle Terre d'Argine

Universo di riferimento: 921 utenti

Numero di risposte valide: 523

Periodo di rilevazione: Maggio – Giugno 2010

LA METODOLOGIA

Lo strumento

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione e importanza misurati su una scala da 1 a 10) dei servizi relativamente a 8 aree:

- ACCESSIBILITÀ AL NIDO
- CALENDARIO E ORARI
- STRUTTURA DEL NIDO
- PULIZIA DEL NIDO
- SERVIZIO PASTI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione cartacea ed uno disponibile on-line.

PARTECIPANTI

Chi ha compilato il questionario?

Al questionario hanno risposto **523 persone**, di cui 46 frequentanti i servizi primavera e privati, 101 i servizi convenzionati e 376 i servizi comunali.

I dati su cui è stata condotta l'analisi riguardano un campione di 477 persone che corrisponde alle persone che hanno frequentato i Nidi d'Infanzia comunali e convenzionati.

Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da **donne** (77,1%) di nazionalità **italiana** (91%), con un età compresa **tra i 30 e i 40** anni (65,4%). Si tratta principalmente di famiglie tradizionali che nel 89% dei casi **non hanno più di due figli**.

In media il **titolo di studio** dei partecipanti si colloca a livelli medio-alti: il 71,5% del campione è diplomato o ha conseguito un titolo di laurea.

PRINCIPALI RISULTATI

Le analisi mostrano una valutazione complessiva molto buona su tutte le aree: la media di soddisfazione complessiva ha un punteggio di 8.7 (su una scala da 1 a 10), mentre la valutazione alle singole aree indagate va da punteggi medi che si collocano tra il 7.6, nella dimensione più bassa, che riguarda l'area dell'accessibilità al nido, e 9.1, nella valutazione più alta, che ha a che fare con il personale educativo. La tabella sottostante mostra i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard¹ (D.S.) attribuiti a ciascuna area per le due dimensioni indagate, soddisfazione ed importanza.

Tab.1 Valutazioni medie di soddisfazione ed importanza (range 1-10)

	Soddisfazione	M	D.S.
1°	PERSONALE EDUCATIVO	9,1	1,3
2°	PROPOSTA EDUCATIVA	8,9	1,2
3°	PULIZIA DEL NIDO	8,7	1,3
3°	SERVIZIO PASTI	8,7	1,5
4°	CALENDARIO E ORARI	8,5	1,5
5°	PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE	8,4	1,5
6°	STRUTTURA DEL NIDO	8,3	1,5
7°	ACCESSIBILITÀ AL NIDO	7,6	1,9
	GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,7	1,2

	Importanza	M	D.S.
1°	PERSONALE EDUCATIVO	9,8	0,7
2°	PULIZIA DEL NIDO	9,6	0,8
2°	PROPOSTA EDUCATIVA	9,6	0,9
3°	SERVIZIO PASTI	9,5	1
4°	ACCESSIBILITÀ AL NIDO	9,4	1,1
5°	CALENDARIO E ORARI	9,3	1
5°	STRUTTURA DEL NIDO	9,3	1
6°	PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE	9,2	1

¹ La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

VALUTAZIONE DELLE SINGOLE AREE

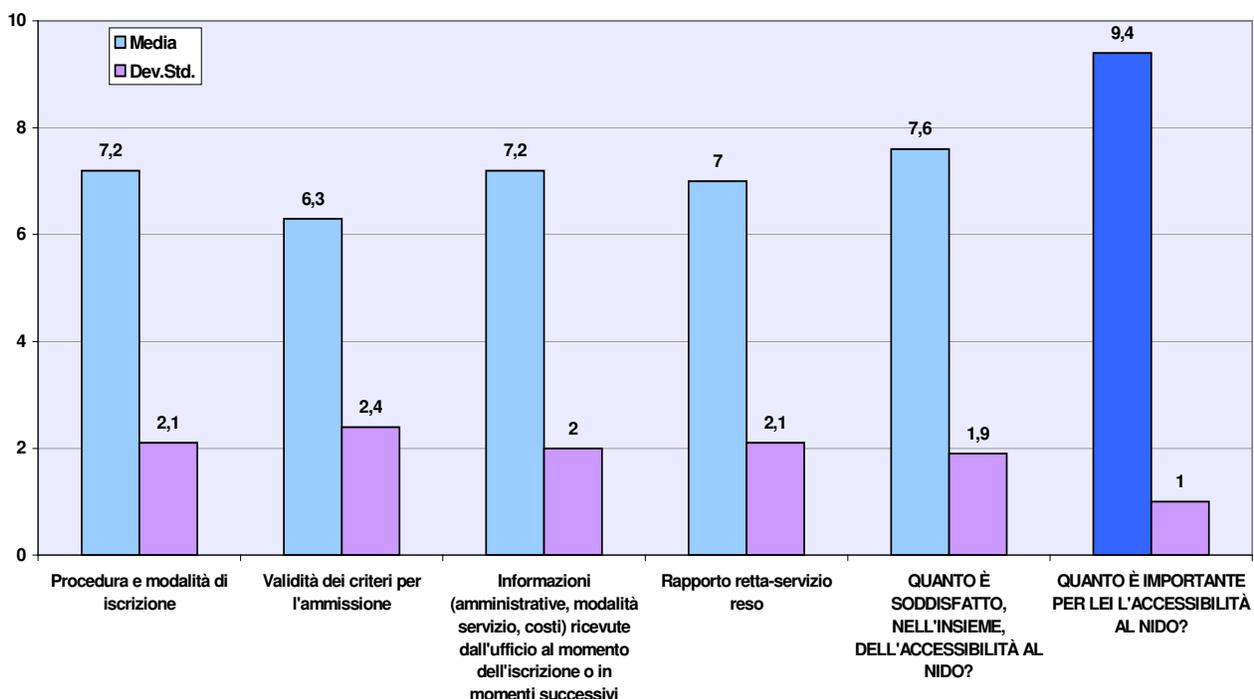
1. ACCESSIBILITÀ AL NIDO

La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti che hanno a che fare con l'accesso ai servizi, ed in particolare quattro aspetti: le procedure e le modalità di iscrizione, la validità dei criteri di ammissione, le informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute al momento dell'iscrizione o in momenti successivi, il rapporto retta-servizio reso.

Complessivamente quest'area è quella che ha ricevuto la valutazione più bassa (vd. Tab.1), pur rivelando un livello più che discreto di soddisfazione (M=7.6, D.S.=1.9).

Rispetto agli aspetti indagati la valutazione più alta è stata data **alle procedure e modalità di iscrizione** (M=7.2, D.S.=2.1) e alle **informazioni ricevute** al momento dell'iscrizione o in momenti successivi (M=7.2, D.S.=2). L'aspetto che sembra invece più critico è quello relativo alla **validità dei criteri per l'ammissione** (M=6.3, D.S.=2.4).

Grafico 1 - Accessibilità al nido (punteggi medi)

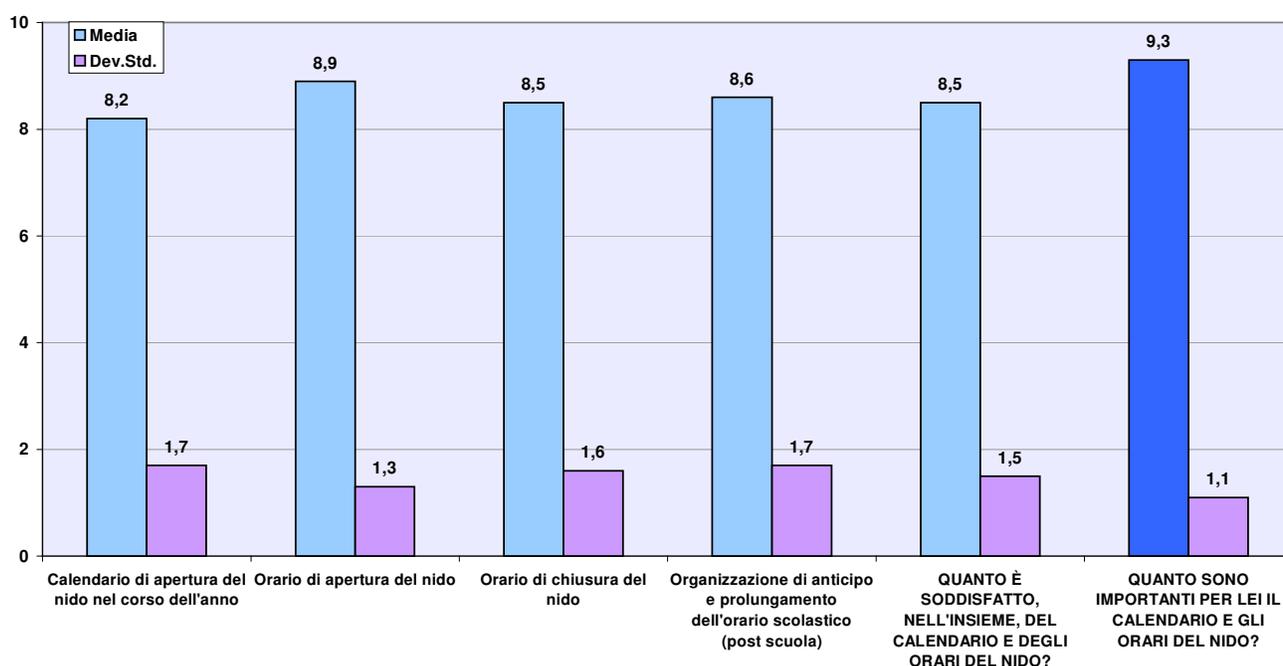


2. CALENDARIO E ORARI

Tra gli aspetti che caratterizzano il servizio, il calendario scolastico e gli orari di apertura e chiusura sono elementi importanti, in quanto costituiscono per certi aspetti un modo per andare incontro alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro delle famiglie. Complessivamente quest'area è stata valutata al quarto posto in ordine di soddisfazione (vd. Tab.1) con un giudizio medio complessivo di 8.5, quindi molto buono.

Gli elementi che rientrano in questa area e su cui si è chiesta una valutazione riguardano: il calendario di apertura del Nido nel corso dell'anno, gli orari di apertura e di chiusura, l'organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola). Tra questi gli **orari di apertura del nido** hanno ricevuto la valutazione più alta (M=8.9, D.S.=1.3), mentre il **calendario di apertura del servizio nel corso dell'anno** è l'aspetto valutato in modo critico (M=8.2, D.S.=1.7).

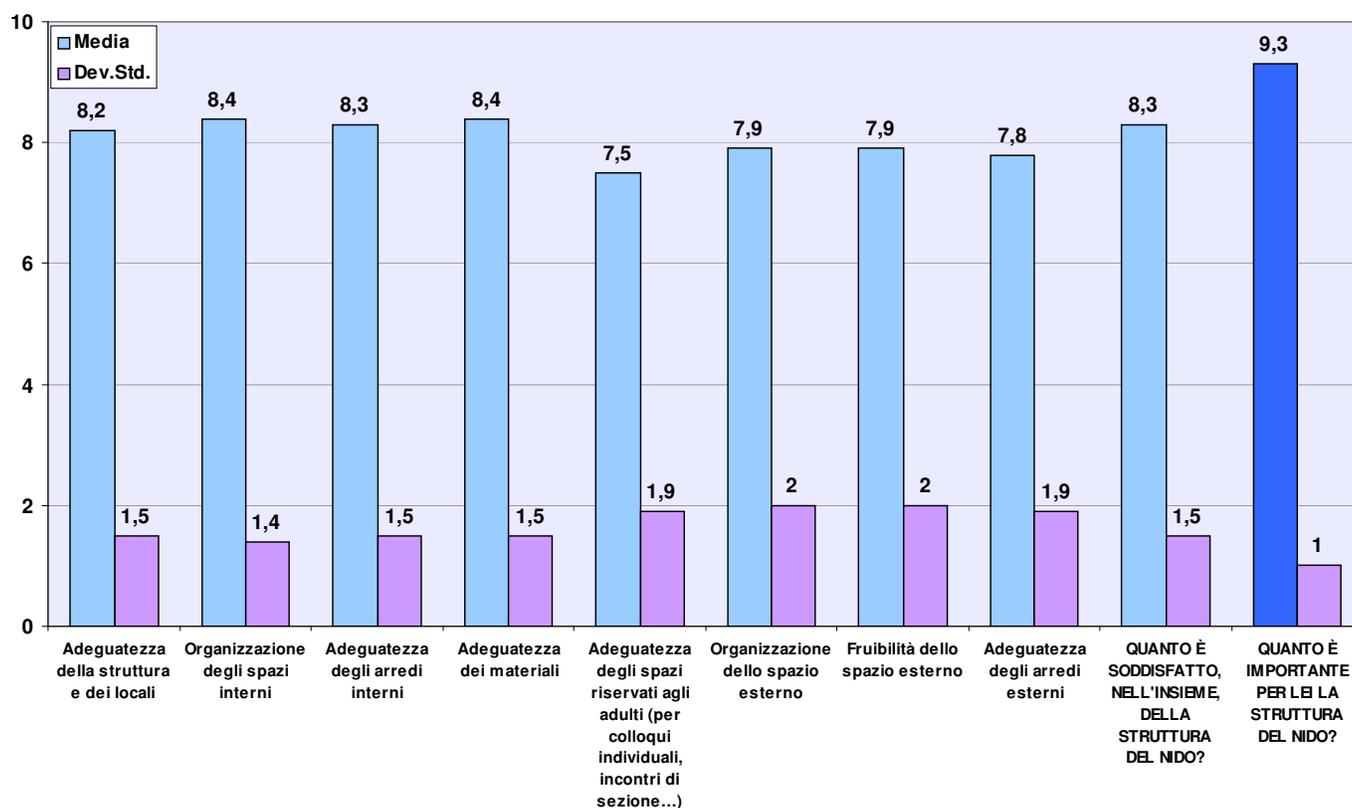
Grafico 2 – Calendario e orari (punteggi medi)



3. STRUTTURA

In questa area si volevano indagare gli aspetti del nido che hanno a che fare con la parte strutturale, intesa come l'insieme degli elementi che riguardano, ad esempio, l'adeguatezza dei locali, dei materiali utilizzati e degli arredi, l'organizzazione degli spazi, o la fruibilità dello spazio esterno. In particolare, è stata chiesta una valutazione distinta per lo spazio interno (5 aspetti indagati) e per quello esterno (3 aspetti indagati). In generale sembra che ci sia una maggiore soddisfazione per le **caratteristiche interne al nido**, con punteggi medi che variano da 8.2 a 8.4, tranne che per **gli spazi riservati agli adulti**, aspetto che ha ottenuto il punteggio più basso in assoluto ($M=7.5$, $D.S.=1.9$). Per quanto riguarda gli spazi esterni le valutazioni sono comunque più che discrete e abbastanza omogenee tra gli aspetti indagati.

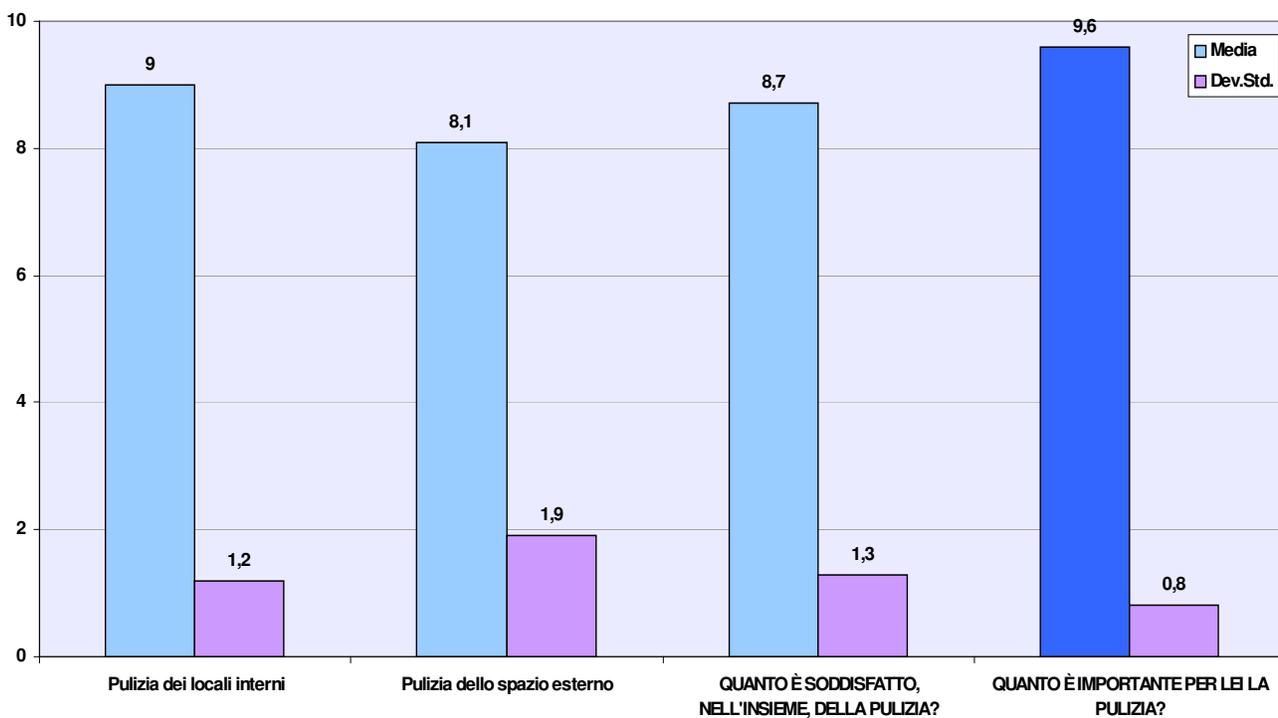
Grafico 3 – Struttura del servizio (punteggi medi)



4. PULIZIA

Il servizio di pulizia è stato valutato in modo molto positivo, con valutazioni leggermente migliori per i **locali interni** (M=9, D.S.=1.2) piuttosto che per lo **spazio esterno** (M=8.1, D.S.=1.9). Complessivamente la soddisfazione per quest'area si colloca al terzo posto, con una media di 8.7, così come il servizio pasti descritto in seguito.

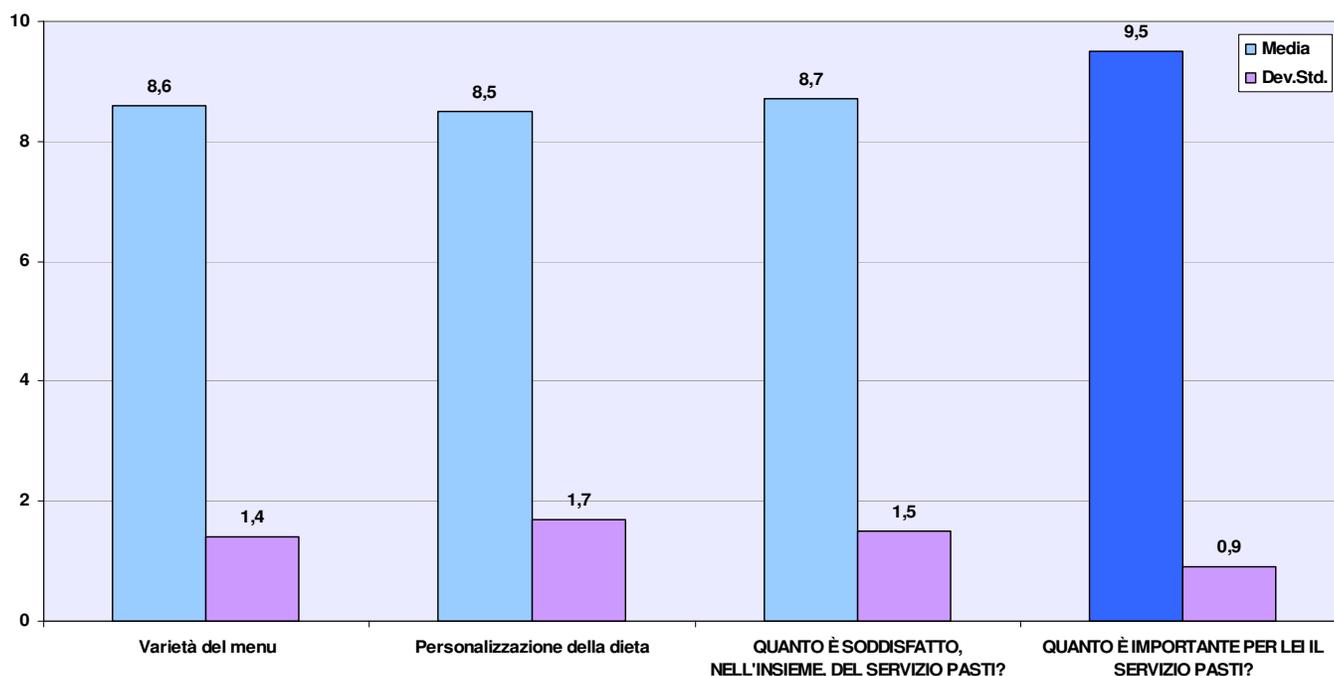
Grafico 4 – Servizio di pulizia (punteggi medi)



5. SERVIZIO PASTI

Così come per la pulizia, il servizio pasti è stato misurato in due aspetti: **la varietà del menu** e la **personalizzazione della dieta**. Per entrambi gli aspetti la valutazione è molto buona (M=8.6, D.S.=1.4 e M=8.5, D.S.=1.7) tanto che nel confronto con le altre aree indagate si collocano entrambe al terzo posto.

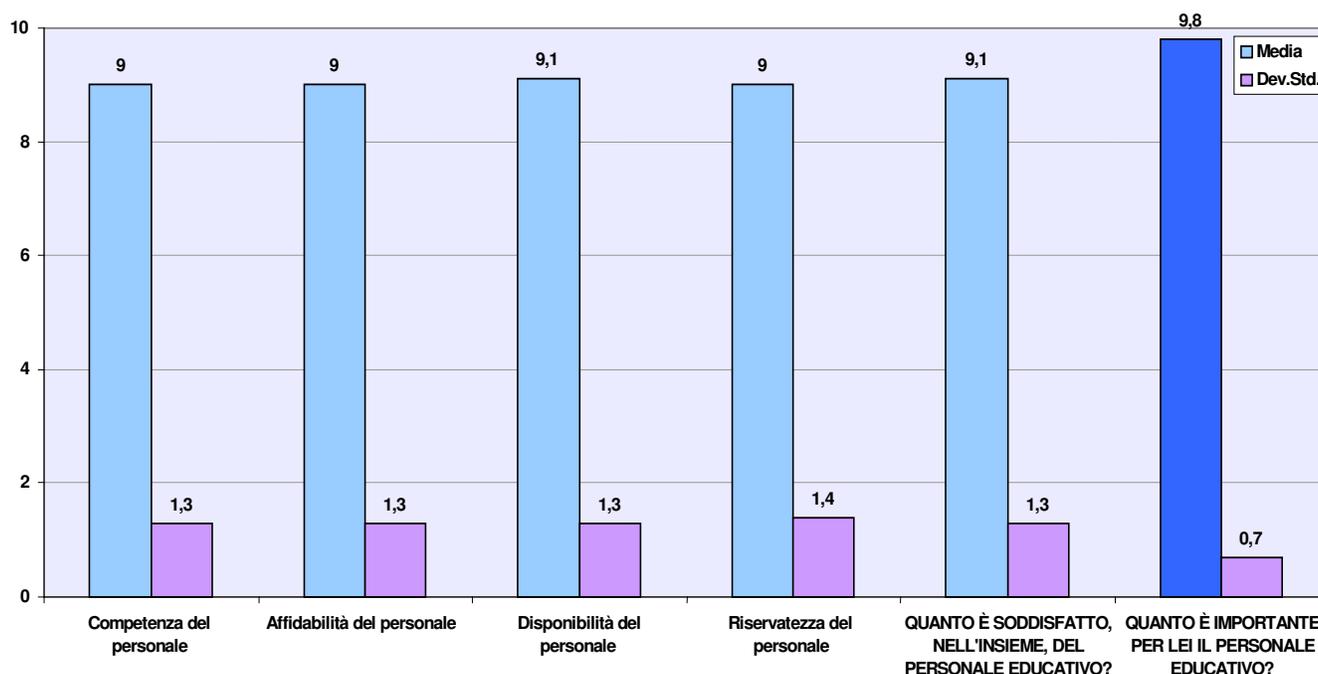
Grafico 5 – Servizio pasti (punteggi medi)



6. PERSONALE EDUCATIVO

L'area relativa al personale educativo è quella che ha ricevuto in assoluto la valutazione migliore, con un punteggio medio complessivo di 9.1. Le valutazioni ai singoli aspetti misurati, inoltre, mostrano un giudizio pressoché omogeneo che rende conto di una soddisfazione del personale globale ed eccellente, in tutti gli aspetti di **competenza, affidabilità, disponibilità e riservatezza**. Tenendo conto di queste valutazioni sembra che il personale educativo sia in assoluto l'area di eccellenza del servizio.

Grafico 6 – Personale educativo (punteggi medi)

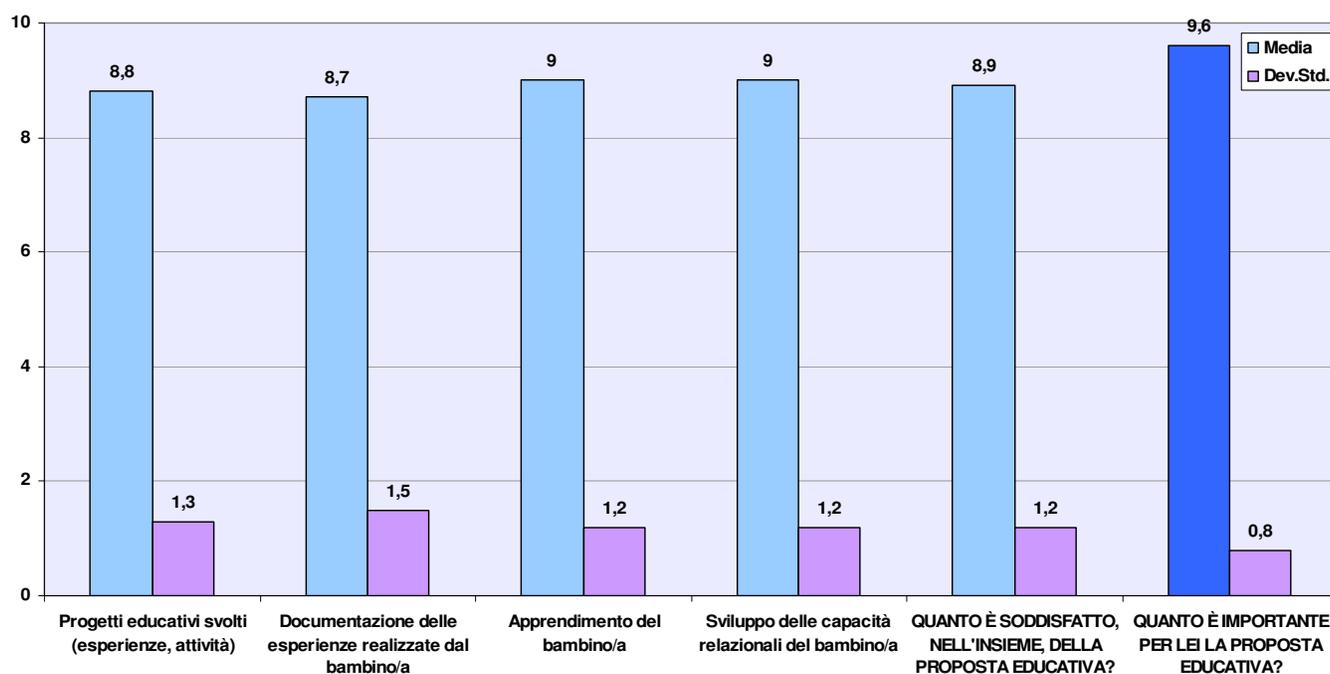


7. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con la progettazione del servizio (le esperienze e le attività svolte nel corso dell'anno con i bambini), la documentazione delle esperienze realizzate dal bambino nel corso dell'anno, e lo sviluppo del bambino in termini di apprendimenti e capacità relazionali. Complessivamente è un'area che viene valutata in termini molto positivi, soprattutto per quanto riguarda l'area di **sviluppo del bambino** (M=9, D.S.=1.2), e leggermente meno, pur con valori alti, l'area della **progettazione** (M=8.8, D.S.=1.3) **e documentazione** (M=8.7, D.S.=1.5).

Nel confronto con le altre aree si colloca al secondo posto con un giudizio medio complessivo di 8.9.

Grafico 7 – Proposta educativa (punteggi medi)

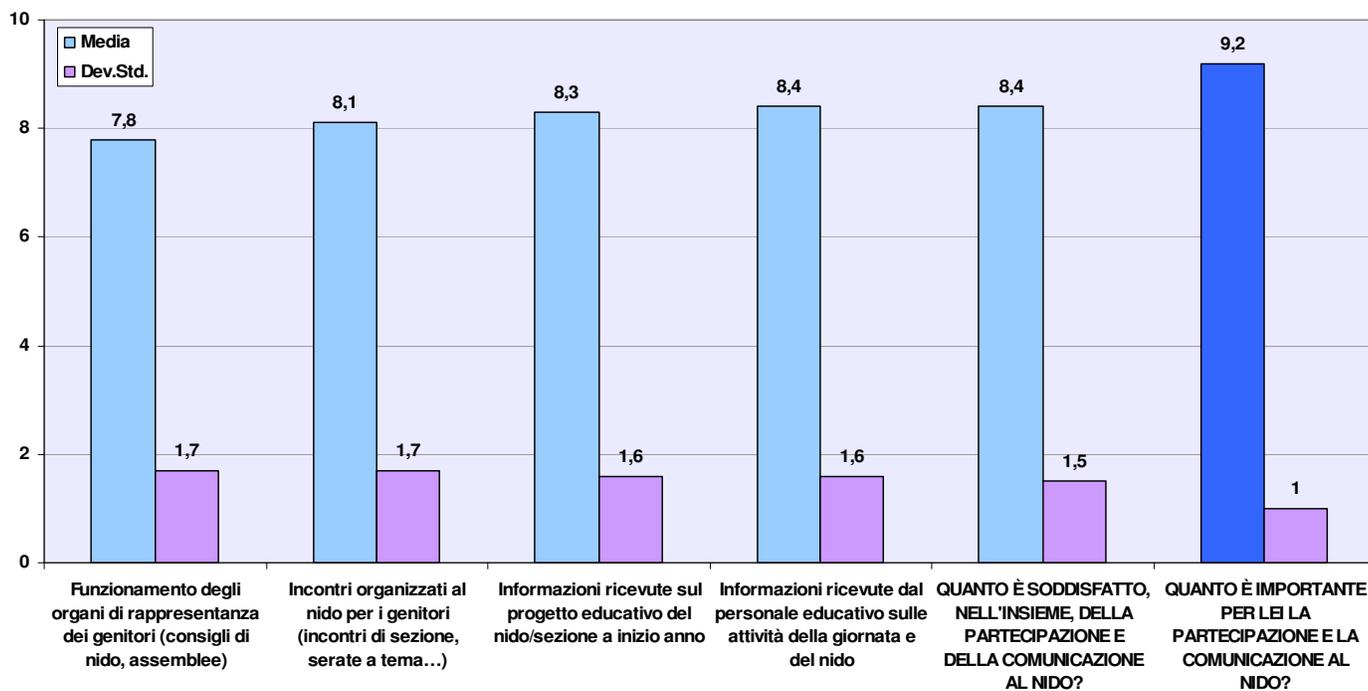


8. PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE

L'ultima area indagata riguarda il rapporto tra il servizio e le famiglie nella dimensione della partecipazione e comunicazione. In particolare è stata chiesta una valutazione sul funzionamento degli **organi di rappresentanza** dei genitori, gli **incontri organizzati al nido** rivolti alle famiglie, e **le informazioni ricevute** sia ad inizio anno rispetto al progetto educativo, sia quotidianamente sulla giornata al nido.

Questi ultimi aspetti sono quelli che hanno ricevuto la valutazione migliore con medie molto buone ("informazioni ricevute a inizio anno" $M=8.3$, $D.S.=1.6$ e "informazioni sulle attività della giornata al Nido" $M=8.4$, $D.S.=1.6$). L'aspetto più critico, invece, sembra essere quello relativo al funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (consigli di nido, assemblee...) con un punteggio comunque più che discreto ($M=7.8$, $D.S.=1.7$).

Grafico 8 – Partecipazione e comunicazione (punteggi medi)



CONCLUSIONI

Le valutazioni complessive e quelle sui singoli aspetti considerati mostrano una soddisfazione molto buona del servizio Nido, pur con alcune differenziazioni che rendono conto di una buona capacità discriminante da parte dell'utenza e forniscono indicazioni utili sugli aspetti che si possono migliorare.

Le aree su cui la valutazione raggiunge livelli di eccellenza hanno a che fare soprattutto con aspetti legati alle figure di riferimento (il personale educativo) e le attività che si svolgono al Nido, che incidono sugli apprendimenti e sullo sviluppo dei bambini.

Tra gli aspetti più legati alle caratteristiche dell'organizzazione, invece, i servizi di pasto e pulizia sono quelli che più si avvicinano ad un area di eccellenza, seguiti dal calendario di apertura del servizio durante l'anno e gli orari di apertura/chiusura, ed, infine, la partecipazione e comunicazione.

Tra le aree valutate in modo più critico, pur con livelli buoni, si collocano, infine, gli aspetti legati alla struttura del nido, di cui si potrebbero migliorare soprattutto le aree esterne, e l'accessibilità al servizio.

In sintesi una ricerca che mette in luce un offerta dei servizi molto buona e fornisce importanti informazioni su come migliorarla ulteriormente, dentro ad una cornice che considera l'utente non un semplice "consumatore", ma un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.