



Città di Pioltello
Azienda Speciale
Servizi alla Persona e alla Famiglia "Futura"

Azienda Futura Rilevazione Customer Satisfaction 2019

**Servizi a gestione interna:
Nidi d'Infanzia
Centri Prima Infanzia
Insieme ai genitori
Informagiovani
Supporto Psicopedagogico Scolastico**

SERVIZIO NIDO D'INFANZIA

La soddisfazione degli utenti del Servizio Nido di Infanzia è stata valutata somministrando ad ogni famiglia un questionario anonimo nel mese di giugno 2019, al termine dell'anno educativo 2018-2019. Lo strumento si è focalizzato sulla valutazione dell'intervento educativo.

Per valutarne la qualità si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio sull'esperienza del proprio bambino al Nido, sul rapporto della famiglia con le educatrici e sulla condivisione dell'esperienza con le altre famiglie che frequentavano il servizio. Per meglio approfondire l'efficacia del servizio rispetto agli obiettivi dell'area prima infanzia e alla visione comune tra i suoi servizi, si è chiesto all'utente se la propria comprensione del significato dei comportamenti dei bambini era migliorata e se si sentiva più sicuro nel suo ruolo educativo (di genitore, nonno o babysitter).

Ogni tematica è stata approfondita da più voci per le quali si è chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di punteggio che va dal 1 al 9 (dal 1 al 3 non soddisfatto, dal 4 al 5 soddisfatto, dal 7 al 9 molto soddisfatto) .

I questionari raccolti di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni sono 59.

RISULTATI

Quanto sei soddisfatto rispetto a:

1) L'esperienza per il tuo bambino

a) Rapporto con i bambini

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	6	6	14	32	
percentuale %					2	10	10	24	54	

b) Rapporto con le educatrici

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.							2	8	49	
percentuale %							3	14	83	

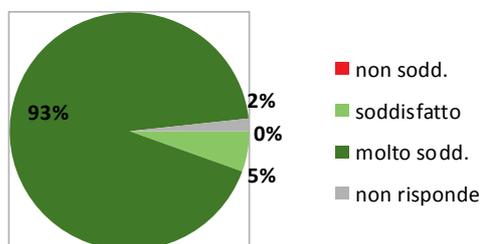
c) Rispetto dei bisogni diversi per le fasce di età e caratteristiche di ogni bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	3	3	16	34	2
percentuale %					2	5	5	27	58	3

d) Proposte di gioco, attività, letture, laboratori,...

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	4	17	34	2
percentuale %						3	7	29	58	3

L'esperienza per il bambino - Sintesi



2) Rapporto con le educatrici

a) Capacità di accoglienza

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				1		1	1	9	47	
percentuale	%			2		2	2	15	80	

b) Ascolto individuale

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	2	2	14	39	1
percentuale	%				2	3	3	24	66	2

c) Intervento sul bambino

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1		5	15	38	
percentuale	%				2		8	25	64	

d) Intervento negli incontri con le famiglie

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						3	4	14	37	1
percentuale	%					5	7	24	63	2

3) I momenti di incontro con gli altri genitori

a) La possibilità di parlare del tuo bambino

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				3	1	5	9	11	30	
percentuale	%			5	2	8	15	19	51	

b) L'ascolto delle esperienze altrui

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1	2	2	4	9	12	29	
percentuale	%		2	3	3	7	15	20	49	

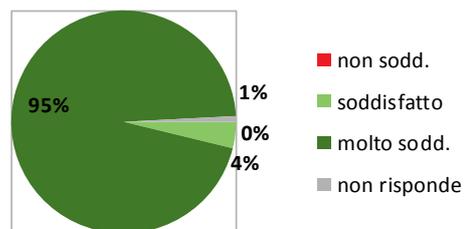
c) Stare al nido con il bambino e le altre famiglie

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1	1	1	5	6	10	34	1
percentuale	%		2	2	2	8	10	17	58	2

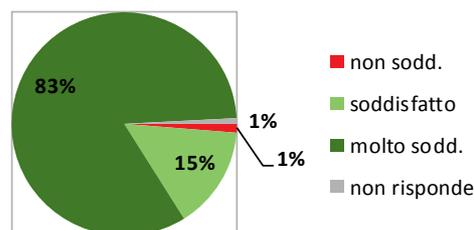
d) Ampliamento delle tue conoscenze/frequentazioni

	non sudd.			soddisfatto			molto sudd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.	1			1		10	6	14	26	1
percentuale	%	2		2		17	10	24	44	2

Rapporto con le educatrici - Sintesi



Incontri con altri genitori - Sintesi



4) L'apprendimento complessivo

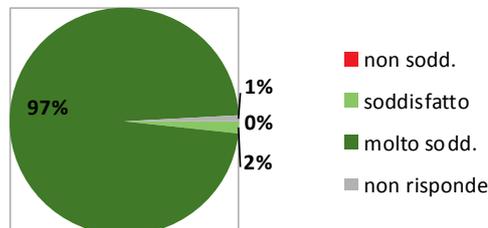
a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	4	17	35	1
percentuale %						3	7	29	59	2

b) Ti senti più sicuro nel tuo ruolo di genitore

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.							6	20	33	
percentuale %							10	34	56	

L'apprendimento complessivo - Sintesi



RIFLESSIONI

Anche quest'anno educativo è stata espressa una soddisfazione molto alta da parte dei genitori per l'esperienza vissuta al Nido dal proprio bambino, con una chiara e forte soddisfazione per il rapporto del bambino con le educatrici, ma anche per il rispetto dei suoi bisogni e peculiarità che le educatrici mostrano nella gestione della quotidianità, delle routine, negli spazi, i materiali, le attività e i laboratori proposti.

Il rapporto con le educatrici, in particolare la loro capacità di accoglienza, appare molto significativo e soddisfacente anche per l'adulto, che dichiara di essersi sentito ascoltato e supportato sia individualmente che negli incontri con le altre famiglie.

Emerge un Nido come spazio per la Famiglia. Un luogo che accompagna la crescita dei bambini nel rispetto delle loro caratteristiche e della storia personale e che accoglie, affianca e sostiene le famiglie nella loro funzione educativa e di cura, con tutte le emozioni, domande, dubbi, fatiche e soddisfazioni che questa esperienza comporta.

Sebbene con una percentuale leggermente inferiore a quella dei punti precedenti, i genitori si dichiarano molto soddisfatti anche per il rapporto con gli altri utenti adulti per la possibilità di stare insieme al Nido, parlare del proprio bambino e ascoltare le esperienze altrui. Rimane una grande sfida quella di creare occasioni di gruppo per i genitori al Nido, che le educatrici hanno previsto nella programmazione educativa del Servizi anche per il prossimo anno educativo (ambientamento in 3 giorni, con la presenza del genitore per le intere giornate; riunioni di sala,...) e per la quale saranno supportate da ore di coordinamento e supervisione psicopedagogica a questo specificatamente dedicate.

Gli adulti si dichiarano, infine, molto soddisfatti rispetto ad una loro accresciuta comprensione del significato del comportamento dei bambini e ad un maggior senso di sicurezza nel ruolo di genitore, nonno, babysitter.

I risultati emersi dai Nidi di Infanzia sono sovrapponibili a quelli dei Centri Prima Infanzia: in entrambi i servizi la soddisfazione degli utenti è molto alta e testimonia una condivisione forte di una specifica idea di accoglienza dei bambini in età 0-3 anni e delle loro famiglie. I numeri più alti in assoluto di maggior soddisfazione riguarda il rapporto con le educatrici e rimandano ad un'immagine di personale competente e motivato.

SERVIZIO CENTRI PRIMA INFANZIA

La soddisfazione degli utenti del Servizio Centri Prima Infanzia è stata valutata somministrando ad ogni famiglia un questionario anonimo nel mese di giugno 2019, al termine dell'anno educativo 2018-2019. Lo strumento si è focalizzato sulla valutazione dell'intervento educativo.

Per valutarne la qualità si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio sul proprio rapporto con le educatrici, sulle relazioni con gli altri utenti e sul valore dell'esperienza per il proprio bambino. Per meglio approfondire l'efficacia del servizio rispetto agli obiettivi educativi che l'équipe si pone quotidianamente, e che rispecchiano la visione comune dell'area Prima Infanzia, si è chiesto all'utente se la propria comprensione del significato dei comportamenti dei bambini era migliorata e se si sentiva più sicuro nel suo ruolo educativo (di genitore, nonno o baby sitter).

Ogni tematica è stata approfondita da più voci per le quali si è chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di punteggio che va dal 1 al 9 (dal 1 al 3 non soddisfatto, dal 4 al 5 soddisfatto, dal 7 al 9 molto soddisfatto) .

I questionari raccolti di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni sono 31.

RISULTATI

1) Rapporto con l'educatrice

a) Capacità di accoglienza

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				2		1	1	3	24	
percentuale				6		3	3	10	77	

b) Ascolto individuale

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1		1		1	6	22	
percentuale			3		3		3	19	71	

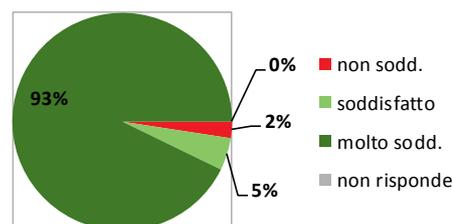
c) Intervento sul bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1	1			5	5	19	
percentuale			3	3			16	16	61	

d) Intervento nella pausa caffè

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.		1		1			4	10	15	
percentuale		3		3			13	32	48	

Rapporto con l'educatrice - Sintesi



2) Rapporto con gli altri utenti adulti

a) Clima nel gruppo

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale			1		1	3	1	9	16	
			3		3	10	3	29	52	

b) Il tuo senso di appartenenza

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale				1	1	1	2	10	16	
					3	3	6	32	52	

c) Ampliamento delle tue conoscenze/frequenzazioni

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale			1	1		1	5	7	16	
			3	3		3	16	23	52	

d) Ascolto reciproco

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale			1	1		1	4	7	17	
			3	3		3	13	23	55	

3) L'esperienza per il tuo bambino

a) Rapporto con i bambini

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale				1	1	1	1	9	18	
				3	3	3	3	29	58	

b) Rapporto con gli adulti

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale				2		1	4	8	16	
				6		3	13	26	52	

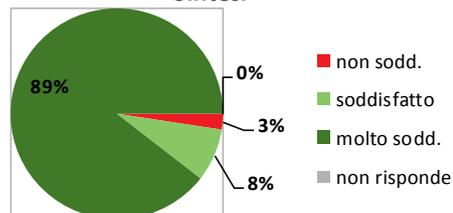
c) Adattamento ai tempi e all'organizzazione della giornata

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale				2			5	8	16	
				6			16	26	52	

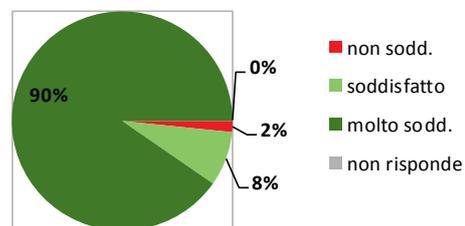
d) Proposte di gioco offerte

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
percentuale		1	1			2	3	8	16	
		3	3			6	10	26	52	

Rapporto con altri utenti adulti - Sintesi



L'esperienza del bambino - Sintesi



4) L'apprendimento complessivo

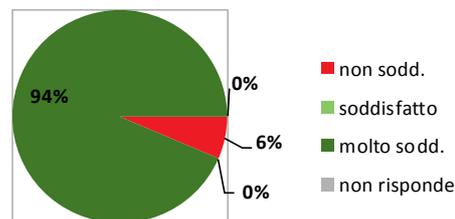
a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			2				1	8	20	
percentuale %			6				3	26	65	

b) Ti senti più sicuro nel tuo ruolo di genitore/nonna o

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			2				1	8	20	
percentuale %			6				3	26	65	

L'apprendimento complessivo - Sintesi



RIFLESSIONI

I risultati dell'anno educativo 2018-2019 confermano quelli dell'anno precedente.

Molto alta la soddisfazione espressa per il rapporto con le educatrici, in particolare per la loro capacità di accoglienza, ma anche per l'ascolto individuale e l'intervento sui bambini e nella pausa caffè. Quest'ultimo momento caratterizza il servizio e vede l'educatrice impegnata nella conduzione di un gruppo di confronto e discussione in cui gli adulti sono invitati ad esprimere e condividere le proprie emozioni ed idee in merito ad un tema emerso, sono ascoltati e aiutati a trovare un senso e delle risposte ad interrogativi educativi.

Molto soddisfacente anche il rapporto con gli altri utenti adulti, con l'enfaticizzazione di un buon clima nel gruppo. Questa è la premessa perché il servizio possa funzionare. Dal piacere nello stare insieme nasce la possibilità di essere veramente se stessi, di essere autentici nelle relazioni con gli altri e di condividere anche ciò che di più intimo si ha: le proprie emozioni, i propri pensieri. Questo facilita e favorisce anche la creazione di nuovi legami e la possibilità di tessere una rete di sostegno sul territorio, utile e di grande supporto in una famiglia con bambini piccoli.

Anche per i bambini si esprime alta soddisfazione per il contesto a loro offerto e la possibilità e la facilitazione nell'instaurarsi delle prime relazioni con i pari e con adulti non di loro quotidiano riferimento.

Gli adulti si dichiarano, infine, molto soddisfatti rispetto ad una loro accresciuta comprensione del significato del comportamento dei bambini e ad un maggior senso di sicurezza nel ruolo di genitore, nonno, babysitter.

I risultati emersi dai Centri Prima Infanzia sono sovrapponibili a quelli dei Nidi: in entrambi i servizi la soddisfazione degli utenti è molto alta e testimonia una condivisione forte di una specifica idea di accoglienza dei bambini in età 0-3 anni e delle loro famiglie. I numeri più alti in assoluto di maggior soddisfazione riguardano il rapporto con le educatrici e rimandano ad un'immagine di personale competente e motivato.

SERVIZIO INSIEME AI GENITORI

La soddisfazione degli utenti del Servizio Insieme ai Genitori (ex Sportello Genitori) è stata valutata somministrando ad ogni partecipante un questionario anonimo al secondo incontro di ogni ciclo a tema. L'utente è stato chiamato ad esprimersi in merito ai temi e ai contenuti che i diversi incontri hanno proposto e fatto emergere, allo stile di conduzione della serata e del gruppo e agli obiettivi educativi che il Servizio si pone.

I questionari raccolti nel periodo gennaio-giugno 2019, di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni, sono 46.

RISULTATI

1) I contenuti trattati hanno corrisposto alle aspettative?

	percentuale	
Molto	41	89
Abbastanza	5	11
Per niente		

2) Cosa ti è piaciuto (puoi esprimere più di una scelta)

La possibilità di parlare del comportamento del mio bambino	21	46
L'ascolto delle esperienze altrui	40	87
L'intervento dell'educatore/conducente	37	80
La possibilità di parlare di come mi sento con il mio bambino	15	33
Altro	3	7
la possibilità del rapporto con moglie e figli come mi sento come marito		

3) Cosa non ti è piaciuto (puoi esprimere più di una scelta)

Il clima creatosi		
Il tempo a disposizione (è stato insufficiente)	7	15
Ho fatto fatica ad intervenire		
La restituzione degli educatori/conducenti		
L'intervento degli altri partecipanti		
Altro (specificare)		

4) La discussione ti ha permesso di (puoi esprimere più di una scelta):

Esprimere la tua domanda rispetto al tema	15	33
Confrontarti con le esperienze raccontate dagli altri	41	89
Comprendere meglio il comportamento del tuo bambino	34	74
Sentirti più competente nel ruolo di genitore	21	46
Immaginare nuove strategie educative	26	57
Altro (specificare)	1	2

5) Se dovessi esprimere una valutazione generale su questa esperienza quale voto daresti (molto positiva 5, 4, 3, 2, 1 per nulla positiva)

5
4
3
2

33	72
13	28

6) Quale argomento vorresti discutere?

- Pipì addosso
- Come affrontare le relazioni tra fratelli
- Gestione del rapporto tra fratelli (2 o più figli)
- Rapporti tra fratelli
- Gelosia tra fratelli
- Gestire la rabbia del bambino
- Come aiutare i bambini a gestire le loro emozioni senza sostituirsi a loro
- Gestire le obiezioni e rispetto delle regole
- Le punizioni
- Tensioni familiari e riverberi sui bambini
- Rapporto tra i genitori
- Confronto di coppia. A coppie
- Differenze di genere, come influiscono sull'educazione dei nostri figli
- Come sostenere il coniuge nel momento del divenire genitore
- Come non aver paura di fare il secondo figlio
- Rapporto di coppia
- Essere fermi sulle decisioni
- Come separare l'educazione verso i nostri figli dal vissuto nei confronti dei nostri genitori
- I capricci dei bambini
- Come riconoscere i "segnali" dei bambini
- Quote azzurre nelle scuole

RIFLESSIONI

Tutti i partecipanti sono pienamente soddisfatti del servizio, sia per quanto riguarda i temi trattati, sia per la metodologia utilizzata nell'approfondire gli argomenti e le situazioni, che per lo stile di conduzione del gruppo. Le risposte delle famiglie in quest'anno educativo, anche per questo Servizio, sono sovrapponibili a quello dello scorso anno.

La possibilità di ascoltare, essere ascoltati e condividere fatiche, pensieri ed emozioni comuni aiuta a non sentirsi soli e inadeguati. I genitori anche quest'anno hanno fortemente evidenziato questo aspetto, che è un obiettivo centrale del Servizio. E' infatti la premessa perché l'adulto sia motivato a capire come affrontare nel modo migliore le situazioni in cui si sente più in difficoltà con i figli e ad attivarsi con le proprie risorse personali.

Nel clima di condivisione e di non giudizio, ma anzi di legittimazione delle emozioni, fatiche e idee di ognuno, focus centrale dell'intervento dell'educatore conduttore, si apprezza la possibilità di parlare di temi/problemi quotidiani con estrema concretezza, focalizzandosi sui comportamenti dei bambini per comprenderne il significato.

Tutto ciò aiuta a vedere le situazioni da diversi punti di vista, in un'ottica nuova, "pensare in un modo diverso", e dà la possibilità di provare a cambiare il proprio modo di intervenire con i bambini quando ci si rende conto che non funziona quello che si sta facendo.

La metodologia di lavoro che viene proposta, e che risulta apprezzata, aiuta i genitori a spostare le riflessioni dalle idee e "teorie" che ognuno ha sui bambini ai comportamenti dei propri figli, supportandoli nel guardare i bambini per quello che esprimono e chiedono proprio attraverso i comportamenti.

Le motivazioni dell'alto interesse riscontrato tra i partecipanti coincidono con gli obiettivi del servizio, che risulta quindi centrato ed efficace nella risposta ad alcuni dei bisogni delle famiglie.

I temi proposti sono molto apprezzati e dalle note dei genitori ne sono emersi alcuni di forte interesse che l'équipe educativa ha inserito nella programmazione dell'anno educativo 2019-2020: "Io non voglio, io dico no! Come affrontare l'opposizione dei bambini", "Fratelli e gemelli: come gestire la relazione, intervenire nei litigi, amarli nella diversità"; "Il passaggio da coppia a famiglia: come si fa".

NOTE FINALI

Tutti i Servizi alla Prima Infanzia hanno riscontrato anche quest'anno educativo un'uniformità di obiettivi educativi raggiunti e una soddisfazione molto alta da parte dell'utenza.

Questi risultati confermano e valorizzano il successo del programma di formazione e supervisione che coinvolge attivamente il personale educativo dei Servizi alla Prima infanzia in équipe eterogenee (educatrici di Nido, dei Centri Prima Infanzia e di Insieme ai Genitori) facilitando una condivisione e un supporto reciproco e permettendo la costruzione di un linguaggio e prassi comuni.

L'obiettivo del programma formativo di sostenere le educatrici nel ruolo educativo sia nel rapporto con il bambino che nel supporto al genitore rimane centrale e prioritario per Azienda Futura, anche alla luce di quanto espresso dai genitori stessi nell'apprezzamento del Servizio frequentato.

Si ritiene che la stabilizzazione delle équipe educative con personale assunto a tempo indeterminato e supportato da un coordinamento puntuale e una supervisione stabile abbia favorito la costituzione di gruppi di lavoro competenti e motivati, che con impegno affrontano la quotidianità del lavoro educativo sempre ricco di sollecitazioni, domande, sfide e anche fatiche.

Allegato – Questionari distribuiti all'utenza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA – ANNO 2019

Compilando il questionario ci aiuti a capire il tuo grado di soddisfazione relativo al servizio.

Indica un numero da 1 a 9 accanto alla domanda.

non sodd.			soddisfatto			molto sodd.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Quanto sei soddisfatto rispetto a:

1) L'esperienza per il tuo bambino

- a) Rapporto con i bambini
- b) Rapporto con le educatrici
- c) Rispetto dei bisogni diversi per le fasce di età e caratteristiche di ogni bambino
- d) Proposte di gioco, attività, letture, laboratori,...

2) Rapporto con le educatrici

- a) Capacità di accoglienza
- b) Ascolto individuale
- c) Intervento sul bambino
- d) Intervento negli incontri con le famiglie

3) I momenti di incontro con gli altri genitori

- a) La possibilità di parlare del tuo bambino
- b) L'ascolto delle esperienze altrui
- c) Stare al nido con il tuo bambino e le altre famiglie
- d) Ampliamento delle tue conoscenze/frequentazioni

4) Complessivamente

- a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini
- b) Ti senti più sicuro nel tuo ruolo di genitore

Grazie per il tempo che ci hai dedicato.

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO
CENTRI PRIMA INFANZIA – ANNO 2019**

Compilando il questionario ci aiuti a capire il tuo grado di soddisfazione relativo al servizio.

Indica un numero da 1 a 9 accanto alla domanda.

non sodd.			soddisfatto			molto sodd.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Quanto sei soddisfatto rispetto a:

1) Rapporto con l'educatrice

- a) Capacità di accoglienza
- b) Ascolto individuale
- c) Intervento sul bambino
- d) Intervento nella pausa caffè

2) Rapporto con gli altri utenti adulti

- a) Clima nel gruppo
- b) Il tuo senso di appartenenza
- c) Ampliamento delle tue conoscenze/frequentazioni
- d) Ascolto reciproco

3) L'esperienza per il tuo bambino

- a) Rapporto con i bambini
- b) Rapporto con gli adulti
- c) Adattamento ai tempi e all'organizzazione della giornata
- d) Proposte di gioco offerte

4) Complessivamente

- a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini
- b) Ti senti più sicuro nel tuo ruolo di genitore/nonna-o/baby sitter

Grazie per il tempo che ci hai dedicato.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE INCONTRI DI GRUPPO "INSIEME AI GENITORI" anno 2019

1 - I contenuti trattati hanno corrisposto alle aspettative?

Molto Abbastanza Per niente

2 - Cosa ti è piaciuto (puoi esprimere più di una scelta)

- La possibilità di parlare del comportamento del mio bambino
- L'ascolto delle esperienze altrui
- L'intervento dell'educatore/conduuttore
- La possibilità di parlare di come mi sento con il mio bambino
- Altro (specificare) _____

3 - Cosa NON ti è piaciuto (puoi esprimere più di una scelta)

- Il clima creatosi
- Il tempo a disposizione (è stato insufficiente)
- Ho fatto fatica ad intervenire
- La restituzione degli educatori/conduuttori
- L'intervento degli altri partecipanti
- Altro (specificare) _____

4 - La discussione ti ha permesso di (puoi esprimere più di una scelta):

- Esprimere la tua domanda rispetto al tema
- Confrontarti con le esperienze raccontate dagli altri
- Comprendere meglio il comportamento del tuo bambino
- Sentirti più competente nel ruolo di genitore
- Immaginare nuove strategie educative
- Altro (specificare) _____

5 - Se dovessi esprimere una valutazione generale su questa esperienza quale voto daresti ?

Molto positiva 5 4 3 2 1 per nulla positiva

6 - Quale altro argomento vorresti discutere?

SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Totale giornate di apertura del servizio: **84 aperture** da settembre 2018 a luglio 2019.

Totale nuovi accessi al servizio: **195 cittadini**.

Totale che sono ritornate dopo un primo accesso: **165 ritorni**.

Totale ingressi al servizio: **360 accessi**

Nel dell'anno 2018/2019 c'è stato un aumento del 11,4 % del totale degli ingressi rispetto all'anno precedente. Riteniamo questo dato significativo in particolar modo perché anche l'anno 2017/2018 era stato un anno positivo.

Confermata anche per quest'anno, con una divaricazione ancora maggiore, la divisione per genere che vede una netta maggioranza di utenti di sesso maschile. L'accesso di ragazze e donne è stato maggiormente rilevato durante le richieste di misure al sostegno del reddito (Dote scuola, dote sport, ecc.) e nell'accompagnare i figli (anche minori) al servizio per chiedere aiuto e informazioni su orientamento e riorientamento scolastico. Non sono mancate comunque presenze al femminile anche per la ricerca del lavoro e per la scrittura del proprio CV, ma in una percentuale molto ridotta se paragonata a quella degli uomini.

Più della metà dei nuovi accessi (56 %) ha meno di 26 anni, mentre resta ancora cospicua (44%) la parte di cittadini che ha più di 27 anni (anche over 35).

Gli under 18 si sono rivolti al servizio per avere informazioni e un orientamento sulla scelta delle scuole superiori o, se neoarrivati in Italia, indicazioni sui corretti passaggi da effettuare per potersi iscrivere alle scuole medie e superiori italiane.

Nella fascia 18-26 invece troviamo prevalentemente utenti stranieri alla ricerca del primo impiego in Italia.

Il 76% degli utenti dell'Informagiovani Pioltello non è italiano e la componente di cittadini del continente africano è ulteriormente aumentata superando la soglia del 50%. Come segnalato già lo scorso anno confermiamo che una buona parte di essi è di recente immigrazione, spesso con difficoltà linguistiche e a volte nella condizione di dover trovare velocemente un impiego che dia garanzie al loro soggiorno in Italia.

Tra gli italiani che hanno avuto accesso la maggior parte sono giovani sotto i 30 anni.

Anche quest'anno si conferma il dato interessante che vede un quarto degli accessi al servizio provenire da comuni limitrofi o addirittura fuori zona. Questo dato è influenzato sia dal consueto passaparola tra utenti che sentono di aver ricevuto un buon servizio, sia dalla mancanza di altri servizi analoghi al nostro su ampie zone della provincia.

La somma degli utenti in possesso della sola licenza media e di quelli senza alcun titolo di studio arriva al 70%. La media di bassa scolarizzazione degli utenti segue lo storico "identikit" del nostro "utente medio" che è prevalentemente maschio, straniero, disoccupato, tra i 25 e i 35 anni. *(Ricordiamo come sempre che tra il numero di persone prive del titolo di studio ci sono anche diversi cittadini stranieri con titoli che non hanno validità in Italia e pertanto sono stati conteggiati nella categoria "Nessun titolo di studio").*

Il 39% dei gli utenti al momento del primo contatto con il servizio risultavano disoccupati e il 13% era alla ricerca del primo impiego. Dai feed back che abbiamo avuto negli ultimi mesi è emerso che diversi utenti che sono tornati più volte al servizio per dare continuità alla ricerca e inviando molti CV, sono riusciti ad effettuare colloqui di lavoro e due terzi di loro hanno trovato occupazione.

Come ogni anno le informazioni richieste e le attività di ricerca svolte presso il servizio vertono primariamente su temi legati alla ricerca del lavoro. Quest'anno è stato rilevante anche il numero di persone che si è rivolto a noi per informazioni su scuole e corsi brevi di riqualifica professionale. I principali canali con cui i frequentatori sono venuti a conoscenza del servizio sono il passaparola all'interno di reti amicali e parentali e l'indicazione da parte di servizi comunali e scuole. Una buona parte ha conosciuto il servizio anche grazie ad altre attività promosse dall'Educativa Territoriale, in particolare per merito del "Career Day".



PAGINA FACEBOOK INFORMAGIOVANI PIOLTELLO

la pagina Facebook dell'Informagiovani Pioltello è stata aperta nel febbraio 2017 con l'intenzione di promuovere la conoscenza del servizio sul territorio e la diffusione di informazioni relative al lavoro, alla formazione, al tempo libero ed alle possibilità di mobilità internazionale. A partire da marzo 2018 la comunicazione sulla pagina ha seguito un piano della comunicazione che prevede 4 post a settimana, uno per ciascuna delle aree citate, a cui si aggiungono le informazioni relative a possibili benefit per i cittadini come Dote Scuola, Dote Sport e borse di studio, ecc

I follower nel corso dell'anno 2018-2019 sono raddoppiati, passando 227 a 446, ed anche i "Mi piace" hanno seguito questo trend, crescendo da 209 a 442. Le visualizzazioni presentano picchi in corrispondenze del post settimanale dedicato alle offerte di lavoro del territorio e un picco annuale nei giorni precedenti il Career Day. Per questa iniziativa era stata preparata una programmazione specifica, sia organica che a pagamento, che ha portato ad un picco di copertura di 9.283 persone, di molto superiore alla copertura media giornaliera. In generale con la condivisione di post dedicati alla ricerca lavoro nei gruppi FB di Pioltello si raggiunge solitamente una copertura di 1100, mentre con post inerenti altri temi (mobilità, volontariato, tempo libero, ecc) ci si assesta tra i 50 e i 100.

APERTURE EXTRA PER ASSISTENZA NELL'OTTENIMENTO SPID E DOTI SCUOLA E DOTE SPORT

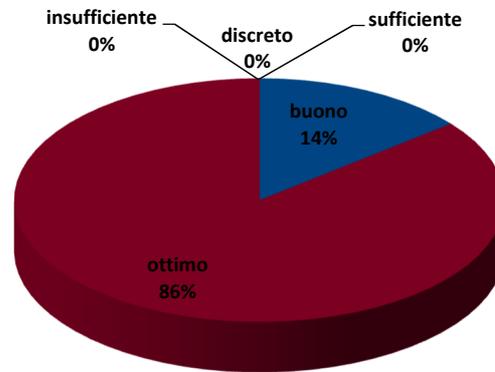
In accordo con lo Sportello Stranieri di Pioltello si è pensato di istituire delle aperture straordinarie (mercoledì mattina) nel periodo gennaio – aprile per accogliere un aumento delle richieste di dotazione di identità digitale SPID da parte di molti cittadini stranieri che necessitano di accedere ai siti del Ministero degli Interni. Gli operatori avevano già riscontrato questa esigenza anche tra quegli utenti che si erano rivolti al servizio per aderire a forme di sostegno al reddito come Dote Scuola, Dote Comune o Bonus500app.

In generale riteniamo di fondamentale importanza segnalare all'Amministrazione Comunale l'esigenza di portare sempre più a conoscenza ai cittadini la necessità ormai improrogabile di dotarsi di una propria identità digitale e di promuovere il più possibile un'alfabetizzazione digitale soprattutto tra i cittadini che ancora ad oggi faticano ad accedere ad internet e ad avere un utilizzo base del PC.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il questionario di rilevazione utilizzato in questi quattro anni di apertura contiene anche una domanda relativa alla soddisfazione generale della prestazione ricevuta durante il primo accesso al servizio:

COMPLESSIVAMENTE QUANTO SEI SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO ?



SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOPEDAGOGICO SCOLASTICO

Il questionario di soddisfazione utilizzato dal Servizio si compone di 5 domande che intendono misurare la soddisfazione degli utenti in merito agli aspetti organizzativi (informazioni ricevute, accessibilità, tempi di risposta e flessibilità) e all'efficienza della risposta. Si richiede ai docenti di esprimere il grado di soddisfazione con una scala da 1 a 5 dove 1 indica la non soddisfazione e 5 la piena soddisfazione.

Il questionario è stato distribuito nelle scuole dei due Istituti Comprensivi del territorio, chiedendo la compilazione ad ogni interclasse. L'Istituto Comprensivo Mattei di Vittorio ha restituito 36 questionari compilati, mentre l'Istituto Iqbal Masih ne ha riconsegnati 19.

Si è scelto invece di non somministrare il questionario nelle scuole secondarie di secondo grado per le caratteristiche del Servizio: nelle scuole superiori infatti la consulenza è offerta solo agli studenti in uno spazio riservato. È quindi difficile e inopportuno consegnare i questionari ai ragazzi che hanno avuto accesso al servizio.

Istituto Comprensivo Iqbal Masih

		PUNTEGGIO MEDIO
1.	Quanto si ritiene soddisfatto rispetto:	
	a. alle informazioni ricevute sulle offerte del servizio	4,53
	b. all'accessibilità del servizio	4,68
	c. ai tempi di risposta del servizio	4,42
	d. alla flessibilità degli orari proposti in risposta ai diversi bisogni	4,53
2.	Ritenete che il servizio abbia risposto alle aspettative?	4,32
3.	Le figure professionali di riferimento hanno risposto con competenza?	4,68
4.	Le azioni intraprese si sono mostrate efficaci?	4,33

Suggerimenti:

- avere riscontro scritto delle osservazioni dei bambini
- osservazione con "griglie" utili ad ampliare le competenze dei bambini che devono passare alla scuola primaria
- qualche momento di confronto con le insegnanti sulla psicologia evolutiva e sulle problematiche connesse
- i test di valutazione delle abilità di calcolo devono essere fatte dall'equipe del servizio per garantire uniformità nei tempi e modalità di somministrazione

- dalle osservazioni in classe avremmo gradito un riscontro per eventuali strategie di intervento diverse da quelle attuate dalle insegnanti
- più ore, più flessibilità.

Istituto Comprensivo Mattei di Vittorio

						PUNTEGGIO MEDIO
1. Quanto si ritiene soddisfatto rispetto:						
a.	alle informazioni ricevute sulle offerte del servizio					4,8
b.	all'accessibilità del servizio					4,8
c.	ai tempi di risposta del servizio					4,7
d.	alla flessibilità degli orari proposti in risposta ai diversi bisogni					4,6
2. Ritenete che il servizio abbia risposto alle aspettative?						4,5
3. Le figure professionali di riferimento hanno risposto con competenza?						4,9
4. Le azioni intraprese si sono mostrate efficaci?						4,2

Suggerimenti:

- più ore, più flessibilità
- rilascio di una documentazione scritta degli interventi fatti
- affiancamento nei colloqui con le famiglie dei bambini in difficoltà
- screening DSA: somministrazione delle prove da parte dello specialista; più tempo per restituzione risultati agli insegnanti e alle famiglie
- prevedere un unico spazio fisico per il polo psicop. per tutti i plessi, come la sede centrale della secondaria di primo grado
- dare maggiori informazioni e suggerimenti alle insegnanti riguardo alle strategie da adottare con i singoli alunni
- sono necessarie più ore per le consulenze e incontri informativi per i genitori
- attivazione di corsi di formazione per gli insegnanti

Il Servizio di Supporto Psicopedagogico Scolastico è oramai riconosciuto nelle scuole da insegnanti e da famiglie sia nelle finalità, pienamente condivise, sia nelle prassi, chiare e conosciute da tutti gli attori coinvolti. I risultati del questionario, che sono più alti dello scorso anno e si attestano in modo uniforme vicino alla piena soddisfazione, rendono

possibile affermare che il Servizio è riconosciuto quale risorsa utile per alunni, insegnanti e famiglie.

I risultati positivi riguardano sia l'organizzazione (informazione sul servizio, accessibilità, disponibilità oraria, tempi di risposta), sia l'efficacia dell'intervento dei professionisti.

Interessante notare che molte insegnanti, distribuite in modo uniforme tra i vari ordini di scuola, chiedono un maggiore affiancamento nei rapporti con le famiglie, in particolare nelle situazioni in cui emerge una fatica dell'alunno nel rispondere in modo adeguato alle richieste della scuola.

Viene inoltre richiesto un maggior impegno del Servizio nello screening DSA. È doverosa una riflessione: lo screening DSA, così come effettuato in questi anni, richiede l'utilizzo di molte risorse non giustificate dai risultati raggiunti. Infatti i risultati dei test, nella maggioranza dei casi, hanno confermato quanto già rilevato dagli insegnanti. L'impegno dei professionisti nella correzione delle prove di gruppo e nel sottoporre ai bambini le prove individuali è stato così oneroso da dover ridurre le date previste per le consulenze. A nostro parere sarebbe utile ripensare con la scuola il ruolo del Servizio nello screening per utilizzare al meglio le risorse disponibili e valorizzare le competenze dei diversi professionisti, primi fra tutti gli insegnanti.

La proposta di uno screening mirato, rivolto soltanto ad alunni le cui prestazioni scolastiche abbiano già evidenziato difficoltà, appare ad oggi una delle strategie più indicate cui sensibilizzare le insegnanti.

Qualche insegnante ha richiesto l'attivazione di corsi di formazione per il corpo docente e per i genitori. Quest'anno scolastico abbiamo raggiunto un importante obiettivo in questa direzione. Abbiamo infatti programmato una serie di incontri formativi che avranno, come valore aggiunto, l'obiettivo della condivisione di una prassi di collaborazione tra Scuola e Servizio Tutela. Questo è un obiettivo importante considerate le caratteristiche della popolazione e la casistica incontrata in questi anni di attività del Servizio nelle scuole.

Infine sono stati richiesti "riscontri scritti" degli interventi del Servizio. Occorre innanzi tutto comprendere meglio la domanda e una riflessione in equipe per valutare l'opportunità di introdurre strumenti che rispondano a questa richiesta.