



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

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI PRIMA INFANZIA ANNO 2020

NIDI D'INFANZIA

La soddisfazione degli utenti del Servizio Nido di Infanzia è stata valutata chiedendo ad ogni famiglia iscritta al Servizio la compilazione di un questionario anonimo tramite Google Drive nel mese di giugno 2020. Lo strumento utilizzato è lo stesso degli anni precedenti, centrato sulla valutazione dell'intervento educativo, con l'aggiunta di una domanda relativa al periodo di lockdown e all'efficacia degli strumenti messi in atto dai Nidi per mantenere un rapporto con le famiglie nonostante la chiusura dei servizi imposta dall'emergenza sanitaria.

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). Per il periodo di lockdown si è chiesto quanto le azioni messe in campo dai Nidi abbiano permesso di mantenere il legame dei genitori e dei bambini con le educatrici, quello delle famiglie tra loro e se si è trovato un supporto da parte del Servizio nei momenti di fatica e /o difficoltà.

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 a 5 (dove 1 esprime mancanza di soddisfazione e 5 la piena soddisfazione).

I questionari raccolti di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni sono 46.

RIFLESSIONI

Anche quest'anno educativo è stata espressa un'alta soddisfazione da parte dei genitori per l'esperienza vissuta al Nido dal proprio bambino, in particolare 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, e soprattutto per le attività e i laboratori offerti.

Il rapporto con le educatrici, in particolare la loro capacità di ascolto individuale, appare significativo e soddisfacente anche per l'adulto, che trova nell'educatrice un valido punto di riferimento.

I genitori si dichiarano mediamente soddisfatti, invece, per il rapporto con gli altri utenti adulti e per la possibilità di stare insieme al Nido, così come per la loro accresciuta comprensione del significato del comportamento dei bambini e maggior senso di sicurezza nel ruolo di genitore.



Il grado di soddisfazione espresso rispecchia chiaramente l'effetto della chiusura dei Nidi avvenuta nel mese di febbraio, a metà anno educativo, e risulta inferiore rispetto all'anno precedente. Questo conferma la validità del lavoro educativo sia nel rapporto individuale con le famiglie che per le esperienze di gruppo, per bambini e genitori, che il Servizio offre.

Durante il lockdown i Nidi hanno cercato di mantenere un legame con i bambini e i genitori, coinvolgendoli in gruppi chiusi su Facebook con la proposta di alcune routine e esperienze della quotidianità al nido (i volti e le voci delle educatrici, canzoni, letture, ecc.) e la possibilità di uno scambio di momenti delle giornate a casa. Le educatrici sono state disponibili anche per contatti e colloqui individuali per le famiglie che lo desideravano o quelle in situazioni più fragili.

Le azioni messe in campo hanno trovato per lo più buon riscontro, ma sono risultate limitate per una parte delle famiglie.

I risultati emersi dai Nidi di Infanzia sono sovrapponibili a quelli dei Centri Prima Infanzia: in entrambi i servizi la soddisfazione degli utenti, in particolare nel rapporto con le educatrici, è alta, ma il servizio solo in parte ha potuto offrire in questo anno educativo la sua presenza nella quotidianità delle famiglie, e questo le famiglie lo hanno espresso dichiarando una soddisfazione buona, ma non piena e su tutti i punti, come invece lo è stata negli anni precedenti.

CENTRI PRIMA INFANZIA

La soddisfazione degli utenti del Servizio Centri Prima Infanzia è stata valutata chiedendo ad ogni famiglia iscritta al Servizio la compilazione di un questionario anonimo tramite Google Drive nel mese di giugno 2020. Lo strumento utilizzato è lo stesso degli anni precedenti, centrato sulla valutazione dell'intervento educativo, con l'aggiunta di una domanda relativa al periodo di lockdown e all'efficacia degli strumenti messi in atto dai Centri per mantenere un rapporto con le famiglie nonostante la chiusura dei servizi imposta dall'emergenza sanitaria.

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). Per il periodo di lockdown si è chiesto quanto le azioni messe in campo dai Centri abbiano permesso di mantenere il legame dei genitori e dei bambini con le educatrici, quello delle famiglie tra loro e se si è trovato un supporto da parte del Servizio nei momenti di fatica e /o difficoltà.

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 a 5 (dove 1 esprime mancanza di soddisfazione e 5 la piena soddisfazione).

I questionari raccolti di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni sono 35.

RIFLESSIONI

Molto alta la soddisfazione espressa per il rapporto con le educatrici, in particolare per la loro capacità di ascolto individuale, ma anche per l'accoglienza e l'intervento sui bambini e nella pausa caffè, un momento di confronto in gruppo tra gli adulti condotto da un'educatrice.

Media, invece, la soddisfazione espressa quest'anno per il rapporto con gli altri utenti adulti e per l'esperienza vissuta dal proprio bambino nella relazione con gli altri, nell'adattamento ai tempi e all'organizzazione della giornata e nella fruizione di proposte di gioco.

I risultati sono un chiaro specchio dell'effetto della chiusura dei Servizi causata dall'emergenza sanitaria. I Centri Prima Infanzia sono infatti luoghi di incontro e di parola, la cui fruibilità si è però interrotta a metà anno educativo.

Durante il periodo di lockdown, le educatrici hanno cercato comunque di mantenere la specificità del Servizio offrendo, oltre a contatti e colloqui individuali, esperienze di confronto in gruppo attraverso appuntamenti bisettimanali via Skype e Zoom.

Ciò ha consentito alle famiglie di conservare un legame con le educatrici oltre che con le altre famiglie e trovare beneficio nella condivisione di un periodo incerto e difficile, anche se non è stato purtroppo possibile e di interesse per tutte le famiglie aderire alla proposta di incontri online. Meno soddisfacente, ma per forza di cose, è risultata la possibilità per i bambini di mantenere un legame tra loro e con le educatrici online.

Gli adulti si dichiarano comunque 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, in particolare nel rapporto con le educatrici, è alta, ma il servizio solo in parte ha potuto offrire in questo anno educativo la sua presenza nella quotidianità delle famiglie, e questo le famiglie lo hanno espresso dichiarando una soddisfazione buona, ma non piena e su tutti i punti, come invece lo è stata negli anni precedenti.

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 ottobre 2019 – gennaio 2020, di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni, sono 23. A seguito della chiusura dei Servizi per l'emergenza sanitaria, il calendario degli incontri è stato sospeso.



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 apprezzati e dalle note dei genitori ne sono emersi alcuni di particolare interesse che l'équipe educativa ha inserito nella programmazione dell'anno educativo 2020-2021: "Cibo e sonno: come vivere bene questi momenti?", "Paura, rabbia gelosia: come i genitori possono essere d'aiuto ai loro bambini?"; "Limiti e regole: come gestirli con il proprio bambino?".

NOTE FINALI

Tutti i Servizi alla Prima Infanzia hanno riscontrato anche quest'anno educativo un chiaro apprezzamento da parte dell'utenza.

Il grosso limite della chiusura dei Servizi non ha consentito l'offerta degli interventi in tutta la loro pienezza, e di questo le famiglie ne hanno inevitabilmente risentito.

Lo sforzo però attuato dalle educatrici nel mantenere il legame con le famiglie, seppur a distanza e attraverso strumenti lontani dalla pratica quotidiana che caratterizza i Servizi, ha consentito comunque di raccogliere una buona soddisfazione generale.