

"Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per l'infanzia. Indagine sulla soddisfazione dei genitori della qualità dell'offerta"

di Carla Piersanti

Qualità percepita dalle famiglie dei bambini/e che frequentano i servizi educativi per l'infanzia comunali e accreditati gestiti da Eureka!

Sintesi dei dati emersi dalla rilevazione degli anni educativi dal 2010/11 al 2014/2015

Per parlare **di soddisfazione dell'utenza e della committenza** dobbiamo innanzitutto aver presente quanto la stessa norma Iso Uni 9001 e 11034 ci invita a fare: cioè ragionare per processi ai quali va data assoluta priorità nella progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi.

Partiamo quindi da alcuni presupposti fondamentali:

1. la soddisfazione può essere perseguita attraverso una necessaria alleanza tra la qualità educativa e quella gestionale;
2. la soddisfazione non è autoreferenziale lasciando intendere che i bisogni degli utenti devono essere assunti come indicatori della capacità di offrire risposte adeguate: sicuramente l'ascolto delle famiglie offre indicazioni importanti per la valutazione complessiva del servizio;
3. la soddisfazione come dimensione dell'intera organizzazione (quella interna al servizio, ma anche quella del settore al quale il servizio appartiene); qualificazione del personale (empowerment) e il buon rapporto tra strutture e uffici (back office).

I dati che qui presentiamo, in estrema sintesi, intendono misurare il grado di soddisfazione per il servizio erogato.

La percezione dei genitori, sebbene non sia l'unico indicatore della qualità delle attività proposte, è un indicatore importante per orientare pedagogicamente le pratiche di accoglienza e la costruzione di relazioni che favoriscano il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie alla vita del servizio.

La **soddisfazione dei genitori** non è quindi un sondaggio di opinione orientato ad una raccolta di dati attraverso la somministrazione di un questionario: rappresenta un sistema di ascolto per facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri e favorire una discussione dialogata che valorizzi il significato del progetto educativo, un dialogo trasformativo insieme alle famiglie, capace di modificare ed arricchire i reciproci punti di vista e le stesse identità, un valido modo di esercitare una partecipazione attiva.

"Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per l'infanzia"

Il Sistema di Gestione della Qualità dei servizi educativi per la infanzia si è concretizzato grazie al contributo di tutti gli attori che si occupano dell'erogazione del Servizio - personale educativo ed ausiliario, personale amministrativo, indirizzi politici - e grazie al contributo espresso negli anni dalle famiglie utenti attraverso la partecipazione attiva alla vita del Servizio e la compilazione del questionario, in un percorso di condivisione e di riflessione sulle linee-guida che caratterizzano il Progetto Pedagogico dei servizi comunali e sulle modalità educative attraverso le quali si realizzano, esplicitate poi nel Manuale di Qualità e nelle Procedure di erogazione per la infanzia, in grado di individuare obiettivi, indicatori, linee di azione che governano tutti i processi relativi alla gestione pedagogica, educativa, organizzativa, strutturale del Servizio.

La Dimensione della Qualità:

→ **Qualità percepita**, che vede i genitori co-autori del Servizio nel condividere le scelte educative attraverso la partecipazione e l'utilizzo di *Questionari di soddisfazione* e nel dare il loro contributo con suggerimenti e indicazioni.

La scelta di certificare i servizi per la infanzia comunali, ai sensi della UNI EN ISO 9001:2008 dal 19 dicembre 2000 (tra 4 giorni saranno 15 anni!), è stata un importante contributo per esplicitare in maniera chiara un sistema di regole con standard e indicatori di qualità e modalità di verifica che oltre a favorire la conoscenza della **Qualità erogata** dal Servizio, facilitano la valutazione oggettiva da parte delle famiglie: la puntuale informazione sulle esperienze proposte ai loro bambini e la possibilità di esprimersi sistematicamente sulle attività del Servizio sono necessarie per un servizio di qualità.

Intendendo per **Qualità erogata** un servizio educativo pensato in tutti i suoi aspetti, pedagogici, metodologici, amministrativi, gestionali, organizzativi che concretizza le sue azioni dal momento della richiesta della famiglia di iscrivere il proprio figlio/a al Servizio, fino al termine del suo percorso formativo, accompagnandolo, insieme ai genitori, alla conoscenza del ciclo successivo, per favorire il passaggio fra le due agenzie educative, attraverso visite conoscitive e schede curriculari condivise con la famiglia.

Attraverso le procedure del sistema qualità è stato monitorato più volte il gradimento delle famiglie utenti, un importante contributo rispetto alle attività proposte dal Servizio, relativo al **primo incontro di presentazione del progetto pedagogico** con i genitori nuovi-utenti prima dell'ambientamento dei loro bambini, alle loro riflessioni post ambientamento, al gradimento del menù proposto o dei progetti laboratoriali ed estivi.

I report sui **monitoraggi effettuati nel corso dell'anno educativo**, la presentazione e la consegna delle programmazioni didattiche delle sezioni, in cartaceo e per mail, come strumento di dialogo, le verifiche condivise con i genitori, hanno poi permesso al gruppo educativo di riferimento di riflettere sui bisogni espressi dalle famiglie e sulle modalità relazionali da proporre e di confrontare le loro riflessioni e proposte educative con i genitori in sede di consiglio e di assemblea di sezione.

Il Sistema Qualità permette un reale controllo sulle attività proposte dal Servizio e condivise con le famiglie, che confermano, attraverso i moduli ed i questionari di gradimento, che ciò che viene proposto, è effettivamente realizzato.

"Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per l'infanzia"

Il 30 Ottobre 2015, l'Ente certificatore Cersa, ha effettuato, con esito positivo, la verifica periodica di mantenimento del Sistema Gestione Qualità rinnovando la certificazione per ulteriori tre anni e prevedendo gli Audit annuali di mantenimento.

Inoltre il 15 Luglio 2015 ci è stata rilasciata un'ulteriore certificazione di servizio per i Servizi 0-6 anni ai sensi della UNI 11034:2003 con la quale vogliamo dare sempre più impulso alla gestione di qualità dei servizi all'infanzia.

Attraverso la compilazione del questionario, con una media complessiva dell' **87%** un dato molto rappresentativo, le famiglie-utenti hanno partecipato alla rilevazione, esprimendo le proprie opinioni sull'esperienza sperimentata nel Servizio.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento e/o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e la qualità del servizio erogato, nell'ottica del miglioramento continuo. La metodologia adottata per realizzare l'indagine misura la qualità attesa in rapporto alla qualità percepita, attraverso lo strumento del questionario, rivolto ai genitori dei bambini iscritti nei servizi per l'infanzia.

Obiettivi delle indagini

- Verificare la percezione del livello qualitativo del servizio offerto.
- Individuare le opinioni delle famiglie rispetto a un numero cospicuo di fattori costitutivi il servizio offerto.
- Definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito alle diverse competenze del servizio.
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio, per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.
- Comparare le valutazioni espresse dai genitori nel corso degli anni.

La metodologia

- La rilevazione della qualità percepita dai genitori espressa sia attraverso l'analisi dei punteggi attribuiti agli **8** elementi ritenuti caratterizzanti del servizio su una scala di valori da 1 (per nulla soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto), sia relativamente al grado di importanza che a quello di soddisfazione di ciascun elemento
- In conclusione è stato lasciato spazio per eventuali suggerimenti, nella forma di domanda aperta.

I dati relativi agli elementi indicati nel questionario sono un utile riferimento per una prima valutazione sulla qualità percepita dalle famiglie-utenti di **19 servizi**.

Complessivamente, analizzando i valori assegnati a ciascuno dei fattori per quanto riguarda la soddisfazione dei genitori, gli indicatori di soddisfazione globale sono superiori al punteggio di **nove**; i "molto soddisfatti" superano sempre il punteggio di **sette**.

Il risultato generale fa emergere un quadro indubbiamente soddisfacente e quegli elementi del servizio che conseguono una minore valutazione, seppur positiva, costituiranno comunque gli obiettivi di miglioramento, così come saranno attentamente considerati i numerosi suggerimenti dei genitori.

"Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per l'infanzia"

Analizzando i commenti e le osservazioni delle famiglie: tra gli **"Aspetti educativi"** i genitori sottolineano l'importanza del momento dell'ambientamento del bambino, la qualità delle routine, la documentazione sulle attività svolte dagli educatori con i bambini e le informazioni sul benessere del bambino. l'interesse si sposta verso il coinvolgimento dei genitori nell'ambito didattico, con la possibilità di esprimere proprie esigenze educative, di visionare il materiale realizzato dal bambino, i materiali utilizzati,

Per quanto riguarda la **"partecipazione delle famiglie"**: viene sottolineato, come aspetto estremamente positivo, il coinvolgimento dei genitori alle attività e alla vita del servizio, il punto di collegamento fra casa e struttura;

La **"struttura e ambiente"** fornisce input (anche di miglioramento) per quanto riguarda la divisione degli spazi, la cura dell'edificio, degli arredi e varietà dei giochi, la presenza di foto e lavori dei piccoli, la gradevolezza, la presenza di uno spazio esterno strutturato, la pulizia dei locali.

L'**"organizzazione del servizio"**: la sua accessibilità, intesa come canoni della reale accessibilità del servizio, disponibilità di posti, aspetti economici, raggiungibilità "fisica" della struttura (viabilità, parcheggi, presenza di mezzi pubblici), accessibilità alle informazioni sui servizi.

Il **"personale educativo"**: le famiglie affidano i propri figli alle cure del personale educativo; è fondamentale capire come i genitori vedono questi professionisti, quanto li considerano attenti, disponibili, cortesi. Quindi gli aspetti valutati sono la cortesia, la disponibilità, la serenità dell'ambiente educativo, la cura, la capacità di gestire situazioni particolari e richieste, la qualità pedagogica.

Per quanto riguarda la preparazione dei pasti nei servizi con cucina gestiti da Eureka, gli items considerati sono i seguenti: qualità complessiva del pasto, varietà, frequenza di rinnovo del pasto, soddisfazione generale. Abbiamo ottenuto giudizi di soddisfazione mai inferiori al 90% nell'intervallo di tempo considerato.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei committenti, gli items considerati sono i seguenti:

- 1. Cortesia del personale*
- 2. Competenza del personale*
- 3. Tempestività nel rispondere a nuove richieste*
- 4. Disponibilità a risolvere i problemi*

"Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per l'infanzia"

5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

6. Chiarezza e completezza della documentazione utilizzata dalla Cooperativa Eureka

7. Qualità del servizio erogato

8. Secondo lei, negli ultimi 6 mesi, la qualità complessiva del servizio è...

Abbiamo ottenuto giudizi di soddisfazione nel 97% dei casi considerando le rilevazioni dal 2000 ad oggi.

