



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

# **Azienda Futura Rilevazione Customer Satisfaction 2018**

## 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 2018, al termine dell'anno educativo 2017-2018. Rispetto ai questionari somministrati negli anni precedenti, che si interrogavano sul servizio in generale (iscrizioni, spazi, personale, menù ecc.), questo 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 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 49.

### RISULTATI

#### 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		4	17	26	1
%					2		8,16	35	53	2,04

##### b) Rapporto con le educatrici

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1		1	6	40	1
%					2	0	2,04	12	82	2,04

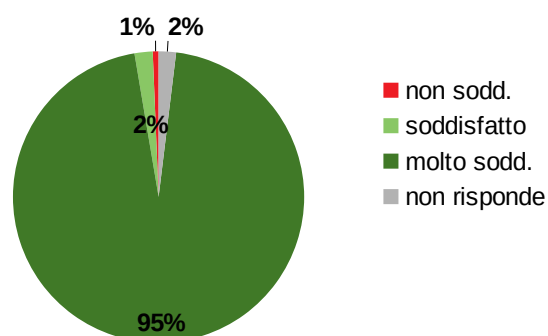
##### c) Rispetto dei bisogni diversi per le fasce di età e caratteristiche di ogni bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	3	12	31	1
%						4,1	6,12	24	63	2,04

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

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.	1						1	10	36	1
%	2,0						2,04	20	73	2,04

#### L'esperienza per il bambino - Sintesi



## 2) Rapporto con le educatrici

### a) Capacità di accoglienza

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	1	9	35	2
%						4,1	2,04	18	71	4,08

### b) Ascolto individuale

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						1	4	9	33	2
%						2	8,16	18	67	4,08

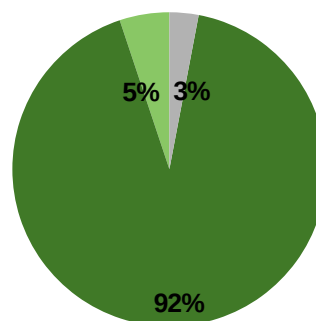
### c) Intervento sul bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	3	2	8	34	1
%					2	6,1	4,08	16	69	2,04

### d) Intervento negli incontri con le famiglie

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	1	4	11	30	2
%					2	2	8,16	22	61	4,08

## Rapporto con le educatrici - Sintesi



■ non sodd.  
■ soddisfatto  
■ molto sodd.  
■ non risponde

## 3) I momenti di incontro con gli altri genitori

### a) La possibilità di parlare del tuo bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						4	11	11	21	2
%						8,2	22	22	43	4,08

### b) L'ascolto delle esperienze altrui

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				1		5	7	13	21	2
%				2		10	14	27	43	4,08

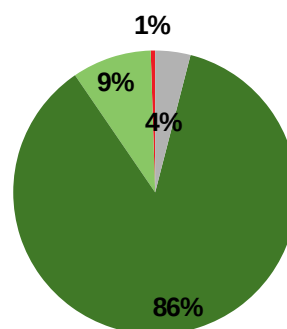
### c) Stare al nido con il bambino e le altre famiglie

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1			3	6	18	19	2
%			2			6,1	12	37	39	4,08

### d) Ampliamento delle tue conoscenze/frequenzazioni

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	5	14	7	20	2
%					2	10	29	14	41	4,08

## Incontri con altri genitori - Sintesi



■ non sodd.  
■ soddisfatto  
■ molto sodd.  
■ non risponde

#### 4) L'apprendimento complessivo

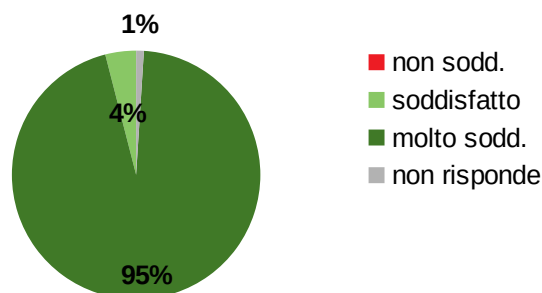
a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	3	15	29	
%						4,1	6,12	31	59	

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.					1	1	2	15	29	1
%					2	2	4,08	31	59	2,04

#### L'apprendimento complessivo - Sintesi



#### RIFLESSIONI

Molto alta la soddisfazione espressa 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.

I genitori si dichiarano molto soddisfatti anche per il rapporto con gli altri utenti adulti per la possibilità di parlare del proprio bambino e ascoltare le esperienze altrui. E' piacevole per le famiglie passare del tempo insieme al Nido, con la possibilità di ampliare le proprie conoscenze e frequentazioni.

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 2018, al termine dell'anno educativo 2017-2018. Rispetto ai questionari somministrati negli anni precedenti, che si interrogavano sul servizio in generale (iscrizioni, spazi, personale, menù ecc.), questo 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 39.

### 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.						1	2	6	30	
%						2,6	5,1	15,4	76,9	0

##### b) Ascolto individuale

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	1	10	25	1
%						5,1	2,6	25,6	64,1	2,56

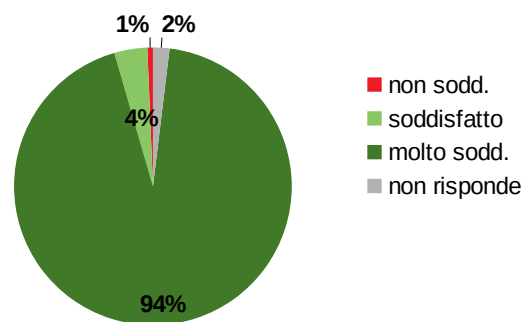
##### c) Intervento sul bambino

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.			1			1	2	11	23	1
%			2,6			2,6	5,1	28,2	59,0	2,56

##### d) Intervento nella pausa caffè

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				1		1	3	12	21	1
%				2,6		2,6	7,7	30,8	53,8	2,56

#### 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	
tot.							5	14	20	
%							12,8	35,9	51,3	0

### b) Il tuo senso di appartenenza

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						4	3	14	17	1
%						10,3	7,7	35,9	43,6	2,6

### c) Ampliamento delle tue conoscenze/frequenzazioni

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1	2	10	9	16	1
%					2,6	5,1	25,6	23,1	41,0	2,6

### d) Ascolto reciproco

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.					1		4	15	18	1
%					2,6		10,3	38,5	46,2	2,6

## 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	
tot.					1	2	4	14	17	1
%					2,6	5,1	10,3	35,9	43,6	2,6

### b) Rapporto con gli adulti

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						3	7	12	16	1
%						7,7	17,9	30,8	41,0	2,6

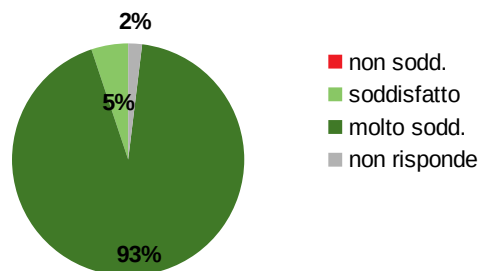
### c) Adattamento ai tempi e all'organizzazione della giornata

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						3	4	18	19	
%						7,7	10,3	46,2	48,7	

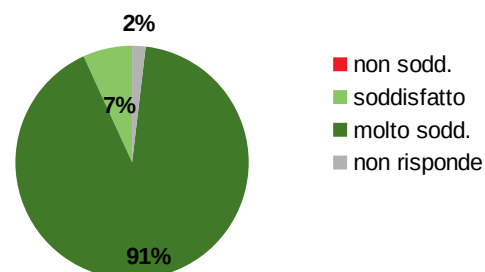
### d) Proposte di gioco offerte

	non soddisf.			soddisfatto			molto soddisf.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.				1	1		6	13	17	1
%				2,6	2,6		15,4	33,3	43,6	2,6

## Rapporto con altri utenti adulti - Sintesi



## L'esperienza del bambino - Sintesi



#### 4) L'apprendimento complessivo

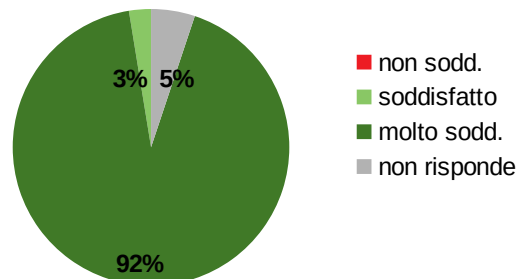
a) E' aumentata la tua comprensione del significato del comportamento dei bambini

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.							5	11	22	1
%							12,8	28,2	56,4	2,6

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

	non sodd.			soddisfatto			molto sodd.			non risp.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
tot.						2	3	12	19	3
%						5,1	7,7	30,8	48,7	7,7

#### L'apprendimento complessivo - Sintesi



## RIFLESSIONI

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 (SPORT. 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 di cui si riportano di seguito i risultati e le riflessioni sono 51.

### RISULTATI

#### 1) I contenuti trattati hanno corrisposto alle aspettative?

Molto  
Abbastanza  
Per niente

N.	%
44	86,3
7	13,7
0	

#### 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/conducente  
La possibilità di parlare di come mi sento con il mio bambino  
Altro  
la possibilità di parlare della mia esperienza

N.	%
26	19,5
41	30,8
38	28,6
16	12,0
1	0,8

#### 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/conducenti  
L'intervento degli altri partecipanti  
Altro (specificare)  
a volte non capisce (difficoltà lingua)  
orario

N.	%
0	
12	85,7
0	
0	
0	
2	14,3

#### 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)  
guardarmi dentro

N.	%
21	15,8
32	24,1
30	22,6
21	15,8
28	21,1
1	0,8

#### 5) Se dovessi esprimere una valutazione generale su questa esperienza quale voto daresti (molto positiva 10, 9, 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1 per nulla positiva)

10  
9  
8  
7

N.	%
30	58,8
12	23,5
6	11,8
3	5,9



## 6) Quale argomento vorresti discutere?

- Come affrontare il tema della malattia e della morte con i bambini
- L'interazione con più figli
- Il rapporto tra fratelli
- Il confronto tra genitori
- Il rapporto padre-madre rispetto ai figli
- Il bambino con le altre figure/persona al di fuori della famiglia
- Il bambino tra madre e padre-quando gli adulti non sono d'accordo
- Come togliere il pannolino
- Paura, rabbia gelosia. Gli adulti di fronte alle emozioni dei bambini
- Bambini insicuri
- Fate e streghe
- Educare il proprio bambino
- Figlio, marito e padre
- Equilibrio. "Come" ristabilire l'armonia in famiglia
- Le bugie dei bambini
- I bambini e la fiducia verso il prossimo: metterli in guardia o incoraggiarli?

## 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.

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 ci sono spunti per ulteriori argomenti quali: i figli unici e i rapporti tra fratelli; le bugie dei bambini; affrontare il tema della malattia e della morte con i bambini; l'educazione alla fiducia verso il prossimo.

## Allegato – Questionari distribuiti all’utenza



### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO NIDI D'INFANZIA – ANNO 2018

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 sudd.			soddisfatto			molto sudd.		
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
- e) Racconto, presentazione della vita al nido


#### 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 2018**

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 sudd.			soddisfatto			molto sudd.		
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 (EX SPORTELLI GENITORI)"

### 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/conducente
- La possibilità di parlare di come mi sento con il mio bambino
- Altro

### 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/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
- 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 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 per nulla positiva

### 6 - Quale altro argomento vorresti discutere? (Prima di rispondere ti chiediamo di leggere la programmazione dei temi dell'anno in corso).

---



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

## SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Totale nuovi accessi al servizio: **176 cittadini.**

Totale ritorni dopo un primo accesso: **147 ritorni.**

**Totale ingressi al servizio: 323 accessi.**

Gli utenti dell'Informagiovani sono in maggioranza maschi. Questo dato può essere messo in relazione anche con le origini di molti frequentatori del servizio, i quali provengono da culture nelle quali le donne hanno generalmente un ruolo legato alla gestione familiare. Di conseguenza a rivolgersi al servizio per richiedere assistenza nella redazione del Curriculum Vitae e nella ricerca attiva del lavoro, sono stati prevalentemente uomini. È stato proficuo l'incontro che è stato organizzato all'inizio di maggio con le donne straniere del "Progetto Incontri, a seguito del quale molte di loro sono ritornate individualmente o con altre amiche per ricevere assistenza nella ricerca attiva di lavoro.

I tre quarti dei fruitori dell'Informa giovani Pioltello ha un'età al di sotto dei 35 anni. Si ritiene interessante e positiva l'alta percentuale, pari al 20%, di ragazzi minori di 18 anni. Se a questi si sommano gli utenti compresi tra i 18 e i 20 anni si arriva al 40%. Molti di loro si sono rivolti al servizio per avere informazioni e 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.

Il 70% degli utenti dell'Informagiovani Pioltello non è italiano e quasi il 50% dei frequentatori di quest'anno provengono dal continente africano. Una buona parte di essi è di recentissima immigrazione, con difficoltà linguistiche e spesso nella condizione di dover trovare in fretta un qualsiasi lavoro che dia stabilità al loro soggiorno. Molti cittadini stranieri hanno anche spesso difficoltà ad avere accesso a internet o in particolare ad un PC da poter usare da casa. Non da ultima la difficoltà nell'affrontare la redazione di un CV in italiano corretto. Tra gli italiani che hanno avuto accesso, la maggior parte sono giovani sotto i 30 anni.

Il 49% degli utenti è in possesso della sola licenza media e il 29% non ha alcun titolo di studio. È opportuno prefigurare che l'alto numero di persone prive del titolo di studio è principalmente dovuto alla decisione di rendicontare come titoli di studio solo quelli aventi validità in Italia. Inoltre bisogna considerare che il 20% del totale dei frequentatori del servizio ha meno di 18 anni.

Il 49% dei gli utenti al momento del primo contatto con il servizio risultavano disoccupati e il 13% era alla ricerca del primo impiego. Dai feedback che abbiamo avuto a seguito di

un breve follow up realizzato tra giugno e luglio è emerso che gli utenti che hanno saputo dare continuità alla ricerca attiva del lavoro, tornando più volte al servizio e inviando molti CV, sono riusciti ad effettuare colloqui di lavoro e più della metà hanno trovato occupazione.

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:

