



**COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
EDUCATIVO 0-6 anni
Anno Educativo 2019/2020**

Così, la realtà non è leggibile in modo certo. [...]. La nostra realtà non è altro che la nostra idea della realtà. Pertanto, è importante non essere realisti in senso banale (adattarsi all'immediato), né irrealisti in senso banale (sottrarsi ai vincoli della realtà); è importante essere realisti nel senso complesso del termine: comprendere l'incertezza del reale, sapere che il reale comprende un possibile ancora invisibile.

Edgar Morin

Indice

- Premessa pag. 3
- Gli obiettivi dell'indagine pag. 3
- Struttura, modalità di somministrazione e partecipazione pag. 4
- Il risultato del report in sintesi pag. 5
- Riepilogo della rilevazione pag. 7

I RISULTATI DELL' INDAGINE

- Scelta del servizio educativo pag. 8
- Tempi e orari del servizio pag. 9
- La contribuzione delle famiglie al costo del servizio pag. 11
- La qualità del servizio offerto a distanza nel periodo di emergenza COVID-19 pag. 12

APPENDICE

- *Dati in sintesi riferiti al servizio Nido d'infanzia* pag. 14
- *Dati in sintesi riferiti al servizio Scuola d'infanzia* pag. 18

PREMESSA

Il Report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo e scolastico 2019-20, un anno davvero diverso dal solito, così tristemente segnato dall'emergenza che ci ha colpito su scala globale. Data la particolarità dell'anno educativo e scolastico 2019-2020 che da Marzo 2020 ha visto la repentina sospensione dei servizi, abbiamo dedicato una sezione all'analisi del gradimento degli strumenti denominati Legami Educativi a Distanza, che abbiamo messo in atto nel periodo di chiusura dei servizi.

La rilevazione consueta del gradimento si riferisce alla qualità percepita dai genitori, dei servizi educativi da 0 a 6 anni del Comune di Pisa.

I servizi educativi sul territorio a cui l'analisi si riferisce sono diciotto, ovvero undici servizi educativi a gestione diretta (di cui otto nidi e tre scuole dell'infanzia), cinque servizi educativi 0-3 a gestione indiretta e tre a titolarità privata, in convenzione.

Le analisi dei servizi 0-3 e 3-6 sono state elaborate separatamente, pertanto alcuni dati saranno discussi distintamente poiché si riferiscono ad uno dei due segmenti.

GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

L'indagine tende a misurare il grado di soddisfazione delle famiglie, ovvero della qualità percepita nel quadro generale dei controlli sulla qualità dei servizi educativi. Quando si parla di 'qualità' dei servizi educativi non si intende un termine univoco e neppure una caratteristica statica, ma a un processo a cui concorrono una pluralità di fattori. La complessità di questa dimensione fa sì che la qualità chieda di essere indagata, promossa e ridefinita in modo permanente, utilizzando una pluralità di metodologie e di strumenti.

L'indagine di customer satisfaction qui presentata è una delle diverse modalità di ricerca adottate dal Comune di Pisa per indagare la qualità dei servizi educativi, per cui si è cercato di presentare l'esperienza inserendola in un contesto più ampio di ricerca che la Direzione dei servizi educativi, in collaborazione anche con altri Enti - esterni ed interni al Comune - ha portato avanti negli ultimi anni.

Lo strumento individuato per l'analisi della qualità percepita cerca di rispondere ad un insieme di finalità possibili:

- Individuare le opinioni delle famiglie circa elementi che costituiscono il servizio offerto, sia in termini di soddisfazione ricevuta, che di importanza attribuita ad ogni specifico aspetto. Ciò consente di scorgere quali siano gli aspetti più soddisfacenti, ma anche quelli più critici, su cui è possibile intervenire con azioni migliorative. In particolare ci si è soffermati sui dati che possono avere una

ricaduta positiva per i servizi, oltre che su una migliore progettazione e organizzazione degli stessi;

- Coinvolgere le famiglie nel processo di valutazione e favorire una riflessione condivisa, nella comunità che educa, circa gli aspetti fondamentali dei servizi educativi per la prima infanzia.

La rilevazione costituisce un riconoscimento delle famiglie in quanto partner nella costruzione dei processi di qualità del servizio educativo, ed un modo per coltivare una partecipazione attiva delle famiglie.

La famiglia è considerata quindi come uno «stake-holder». Questo termine individua qualsiasi soggetto che abbia a cuore e sia interessato alla qualità di un servizio. In questo senso sia i responsabili, sia gli operatori, sia le famiglie, sono, allo stesso titolo, pur se con ruoli diversi, degli stake-holders, persone che hanno a cuore il benessere del servizio e pertanto sono ugualmente responsabili del processo di valutazione.

Oltre a ciò le famiglie, in un'ottica sistemica non sono solo fruitrici del servizio, poiché l'offerta formativa si amplia proprio in virtù di una collaborazione in continuità tra famiglie e servizi. In questa visione le famiglie partecipano sia alla progettazione che all'attuazione dell'offerta formativa e, pertanto, sono chiamate a valutare e a valutarsi.

STRUTTURA, MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO E PARTECIPAZIONE

Il questionario è stato consegnato a tutte le famiglie dei bambini e delle bambine iscritti nei nidi e nelle scuole di infanzia. Circa il 61 % delle famiglie hanno restituito il questionario, fornendo i dati qui sintetizzati.

Alle famiglie è stato chiesto di rispondere, in forma anonima a 31 items articolati su più contenuti che descrivono gli aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento.

In particolare essi concernono:

- *la scelta del servizio;*
- *tempi e orari di funzionamento;*
- *gli spazi del servizio educativo;*
- *Le modalità di relazione tra servizio e utenza;*
- *La progettazione educativa definita in termini di socializzazione del bambino, di efficacia e di attenzione ai processi di crescita e di apprendimento;*
- *il personale, le caratteristiche organizzative, relazionali e pedagogiche del servizio;*
- *le attività educative-didattiche a distanza nel periodo di emergenza sanitaria;*
- *il livello di contribuzione dei costi.*

I RISULTATI DEL REPORT IN SINTESI

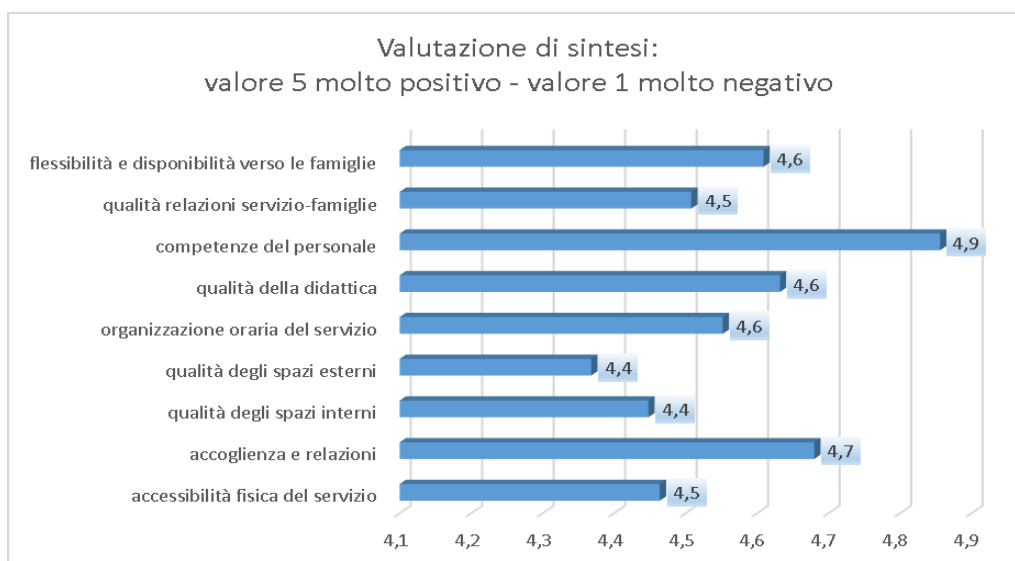
Le famiglie hanno espresso un giudizio finale e riepilogativo sul gradimento dei principali aspetti del servizio, attribuendo agli stessi un punteggio da 5 (giudizio molto positivo) a 1 (giudizio molto negativo).

I dati raccolti nelle altre sezioni del questionario verranno analizzati in dettaglio nella seconda parte, oppure sintetizzati in appendice.

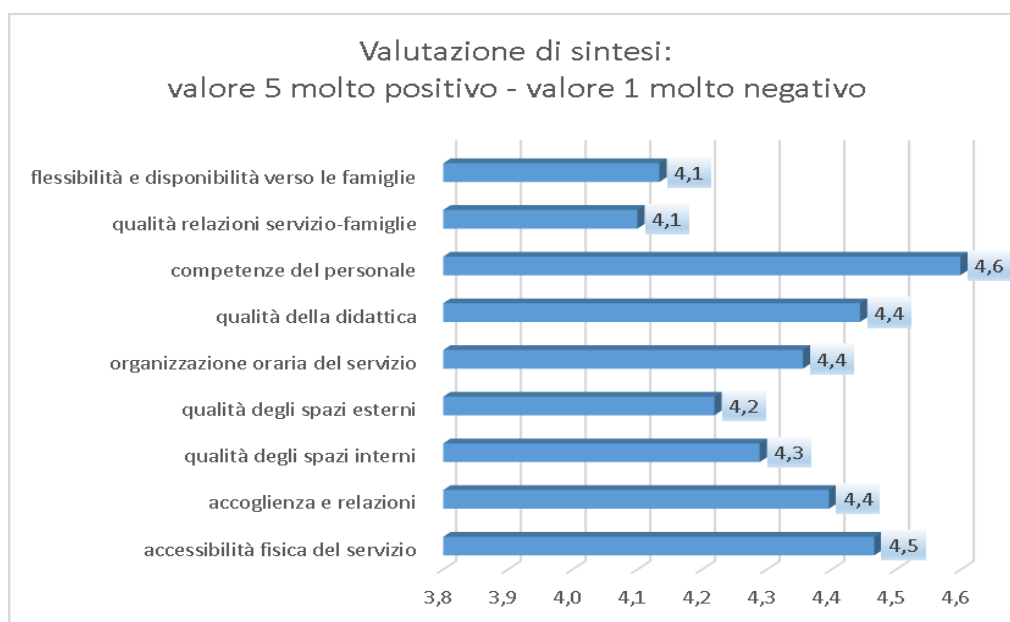
Quando ci si accinge a leggere i risultati di una indagine siffatta è opportuno tenere conto che tale lettura è basata sulle lenti e gli strumenti di cui si dispone. Pertanto è corretto porsi in una posizione di ricerca e di interpretazione di una complessità, sapendo che la realtà può comprendere anche elementi non ancora emergenti.

L'analisi dei dati riportati nel presente report risulta nel complesso positiva. Emerge infatti un elevato livello di gradimento delle famiglie (come indicato per i servizi 0-3 nello SCHEMA 1 e per i servizi 3-6 nello SCHEMA 2).

S.1



S.2



In entrambi i casi spiccano positivamente le qualità relazionali e professionali del personale, mentre emerge un punteggio leggermente più basso rispetto alla qualità degli spazi interni ed esterni

In particolare quanto rilevato per gli spazi esterni ci indica che dobbiamo continuare a lavorare sulle tematiche dell'educazione all'aria aperta e nello stesso tempo testimonia l'interesse delle famiglie per questo approccio educativo-pedagogico, sul quale tutta la zona pisana sta fortemente investendo promuovendo specifici percorsi formativi rivolti al personale educativo.

RIEPILOGO DELLA RILEVAZIONE

TAB.1

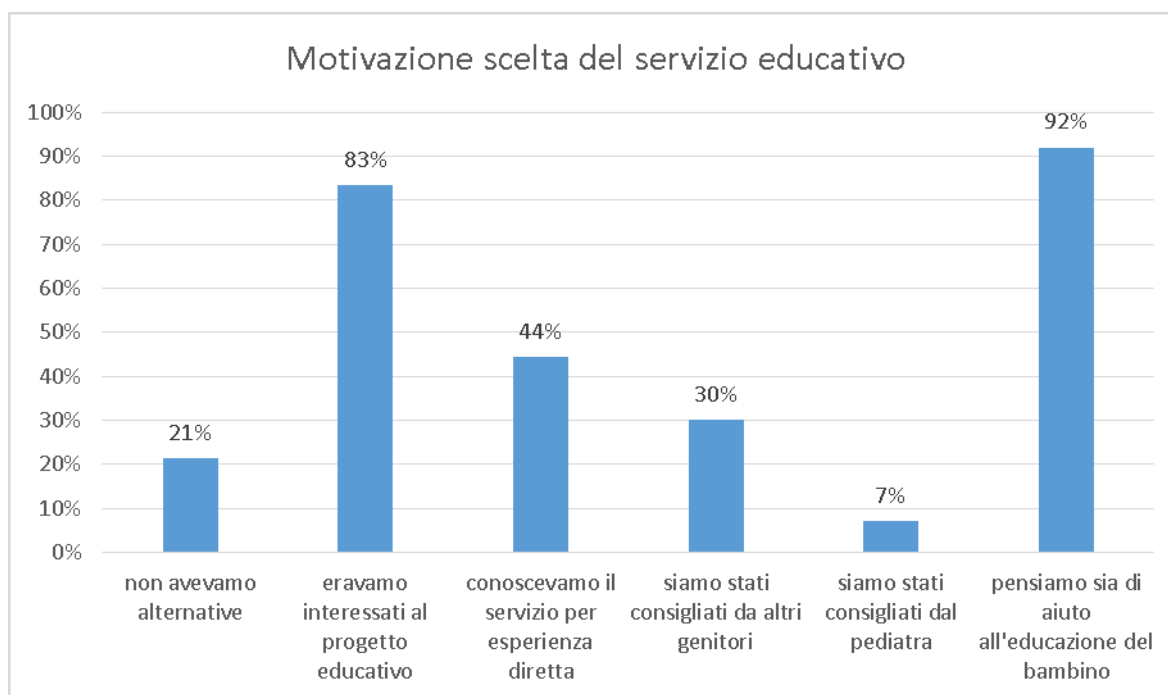
Destinatari dell'indagine	Famiglie utenti dei servizi educativi 0-6 anni nei nidi comunali e convenzionati e nelle scuole dell'infanzia comunali
Scelta del metodo	La rilevazione è stata effettuata tramite auto-compilazione di un questionario.
Come si è proceduto alla consegna ed al ritiro dei questionari	I questionari sono stati consegnati alle famiglie nelle sedi in cui si eroga il servizio da parte del personale educativo e ritirati negli stessi.
Tempi di rilevazione	Novembre 2020
Sedi di rilevazione	NIDI COMUNALI A GESTIONE DIRETTA, INDIRETTA E SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

SCelta DEL SERVIZIO EDUCATIVO

I risultati elaborati attraverso il grafico di seguito riportato confermano, in linea con la rilevazione degli scorsi anni, l'interesse delle famiglie per il progetto educativo e l'idea diffusa che il nido contribuisca positivamente allo sviluppo psicologico, sociale e fisico di bambine e bambini.

Il punto di vista genitoriale indica una motivazione nella scelta di iscrivere il proprio figlio al Nido d'infanzia, che pone l'accento sugli aspetti educativi, di cura e di apprendimento. Questo dato, sebbene parziale, tenuto conto dei partecipanti all'indagine, sembra marcare una direzione culturale tra le famiglie, coerente con la definizione che la Regione Toscana sceglie per Nido d'infanzia, ovvero *“un servizio educativo di interesse pubblico rivolto a bambini da tre mesi a tre anni, che consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini ad educatori qualificati e che promuove, in stretto raccordo con le famiglie, un progetto educativo orientato a sostenere il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini, nel rispetto dei ritmi e degli stili individuali di crescita e sviluppo”* (d.p.g.r. 41/R/2013).

Ciò che emerge trova una risonanza con l'impegno quotidiano del personale educativo e di tutte le professionalità coinvolte nell'erogazione del servizio, nel coltivare le migliori condizioni possibili per la crescita dei bambini che vivono questi luoghi.

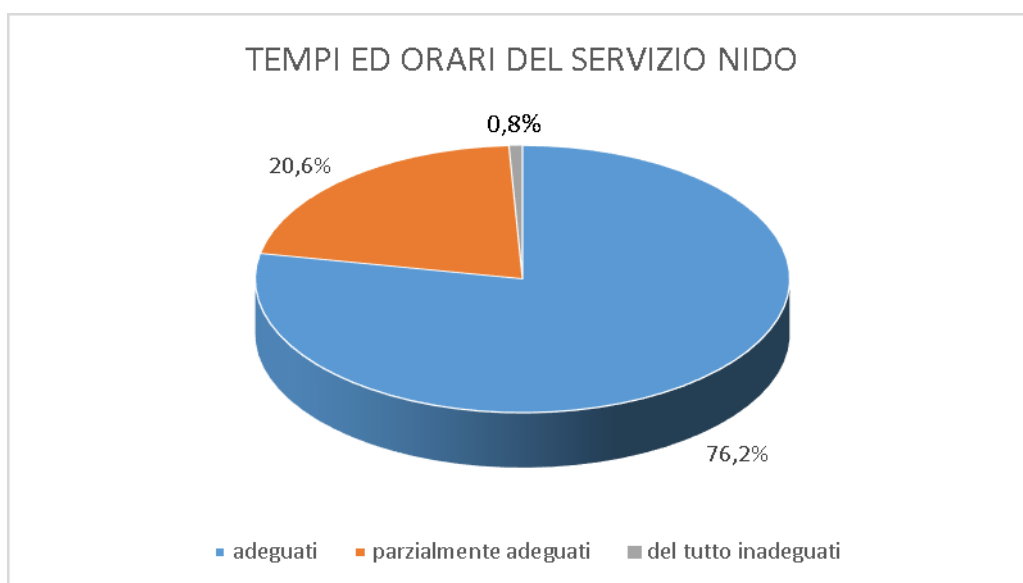


TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

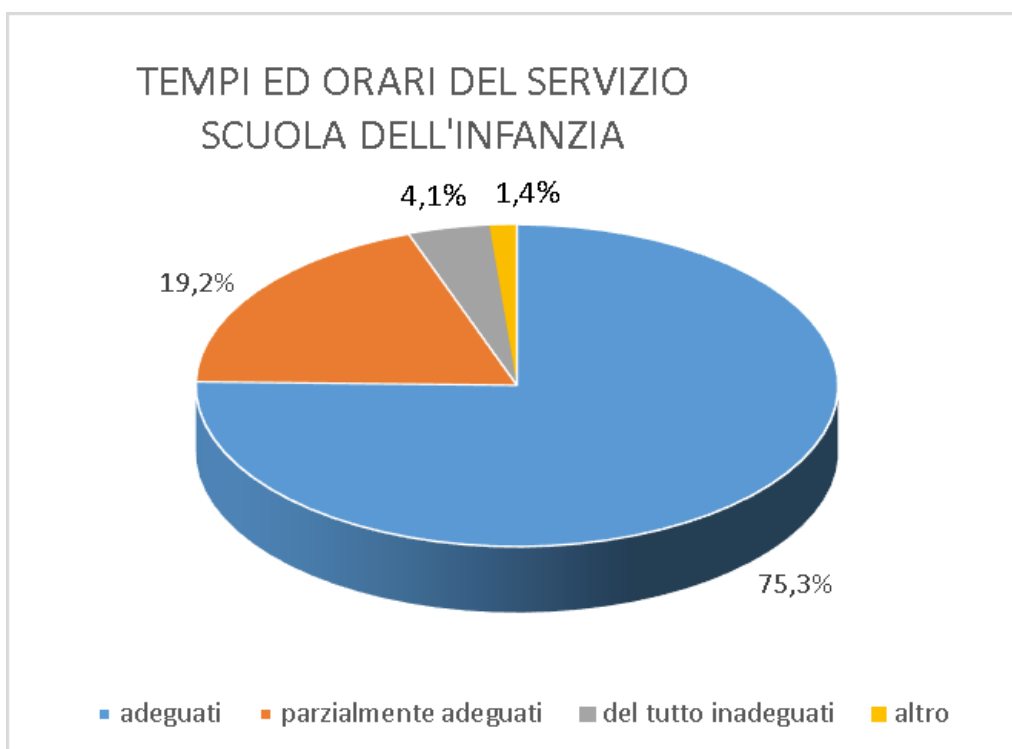
Gli schemi che seguono si riferiscono alla percezione dei tempi di funzionamento del servizio (lo Schema 3 si riferisce all'utenza del al Nido, lo Schema 4 alle Scuole dell'infanzia).

Attualmente, come definito dai Regolamenti comunali, sia i Nidi che le scuole dell'infanzia rispettano i seguenti orari di apertura e chiusura: 7.40- 16.30, con possibilità di frequenza diversificate. Un Nido svolge orario prolungato, in via sperimentale (8.00-18.00).

S.3



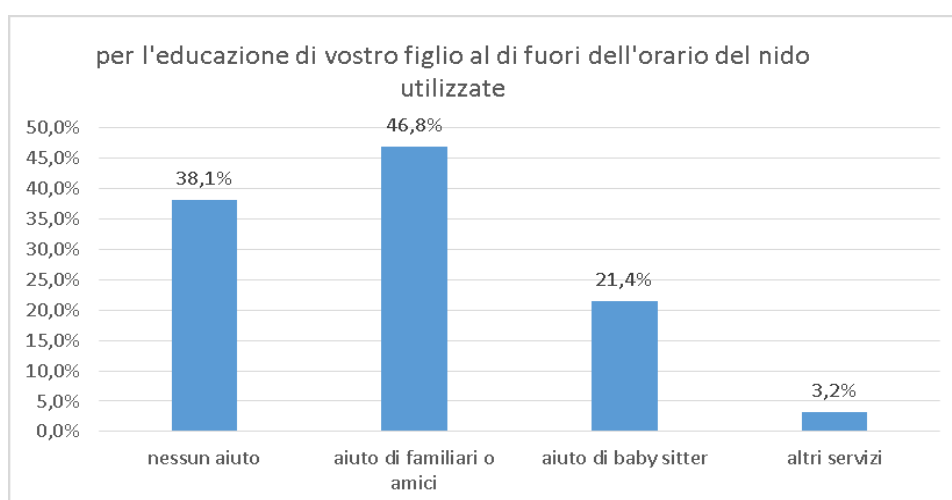
S. 4



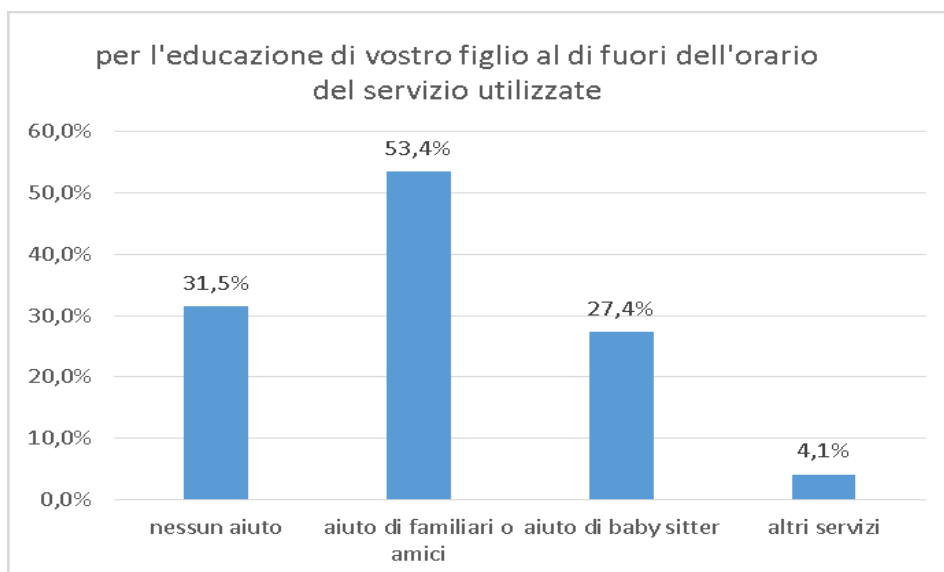
A partire dai dati emersi, ritenere parzialmente adeguato l'orario del servizio sembra riferirsi soprattutto alla possibilità di un ampliamento dell'orario del servizio oltre l'orario attuale di chiusura, per quanto riguarda i Nidi di infanzia e al possibile ampliamento del servizio durante le vacanze estive per quanto riguarda le Scuole di infanzia. Questo dato può essere associato ad altre evidenze che emergono nell'analisi, ad esempio quelle relative agli aiuti di cui ciascuna famiglia gode nell'educare i propri figli (come indicato nello Schema 5 relativamente ai Nidi e nello Schema 6 relativamente alle Scuole di infanzia). Per tutta l'utenza del segmento dei servizi 0-6, accanto alle famiglie che possono avvalersi dell'aiuto di familiari e amici (la maggior parte) c'è comunque una fetta considerevole di famiglie che non dispone di nessuno aiuto esterno.

Ciò può essere spunto per ulteriori ricerche e fonte di riflessione su temi come i cambiamenti delle famiglie, l'importanza del supporto alla funzione genitoriale nel contesto sociale attuale e l'estensione e la qualificazione dei servizi educativi e sociali territoriali.

S. 5



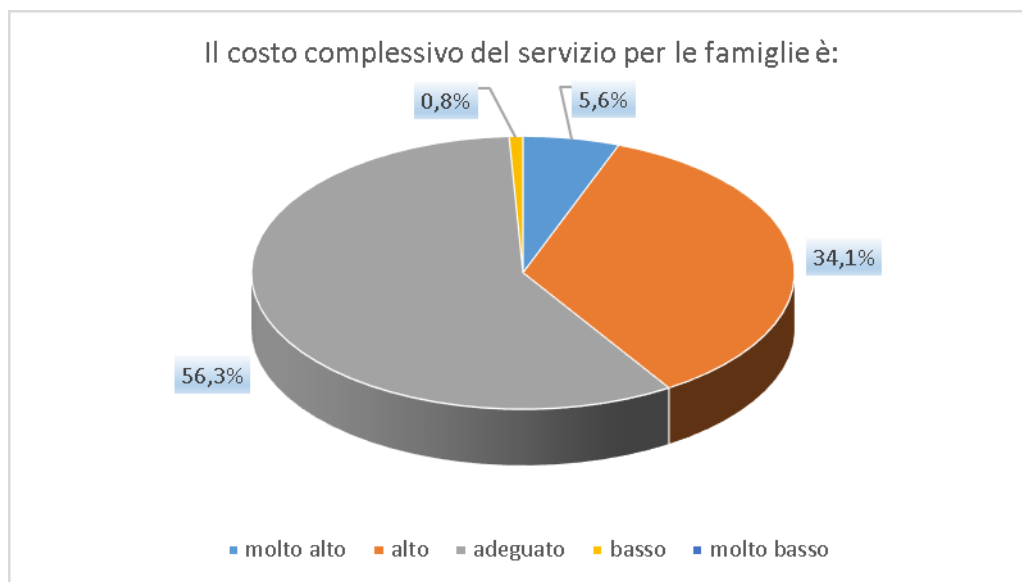
S. 6



LA CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE AI COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del servizio NIDO è ritenuto prevalentemente alto da circa il 38,6% e adeguato dal 44,5% delle famiglie che hanno partecipato all'indagine.

Nella tabella che segue è possibile confrontare il dato percepito in confronto agli ultimi quattro anni.



	Anno 2019/2020	Anno 2018/19	Anno 2017/18	Anno 2016/17
molto alto	5,6%	14,1%	20,2%	28,1%
alto	34,1%	38,6%	45,4%	45,0%
adeguato	56,3%	44,5%	34,1%	26,7%
basso	0,8%	1,9%	0,3%	0,3%
molto basso	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%

In relazione a questo dato si segnala che il Comune di Pisa, con delibera di Giunta, ha individuato i criteri per l'utilizzo delle risorse assegnate dal piano regionale di riparto del fondo nazionale per il *sistema integrato di educazione e istruzione 0-6* a favore delle Amministrazioni Comunali della Regione Toscana, per cui le famiglie dei bambini e delle bambine frequentanti dei nidi d'infanzia comunali hanno potuto usufruire di un contributo.

Inoltre per l'anno 2020, l'Amministrazione comunale ha azzerato le rette nel periodo settembre-dicembre 2020 per tutti gli utenti.

Tali azioni rientrano nel Piano regionale di riparto del fondo nazionale per il sistema integrato di educazione e istruzione 0-6.

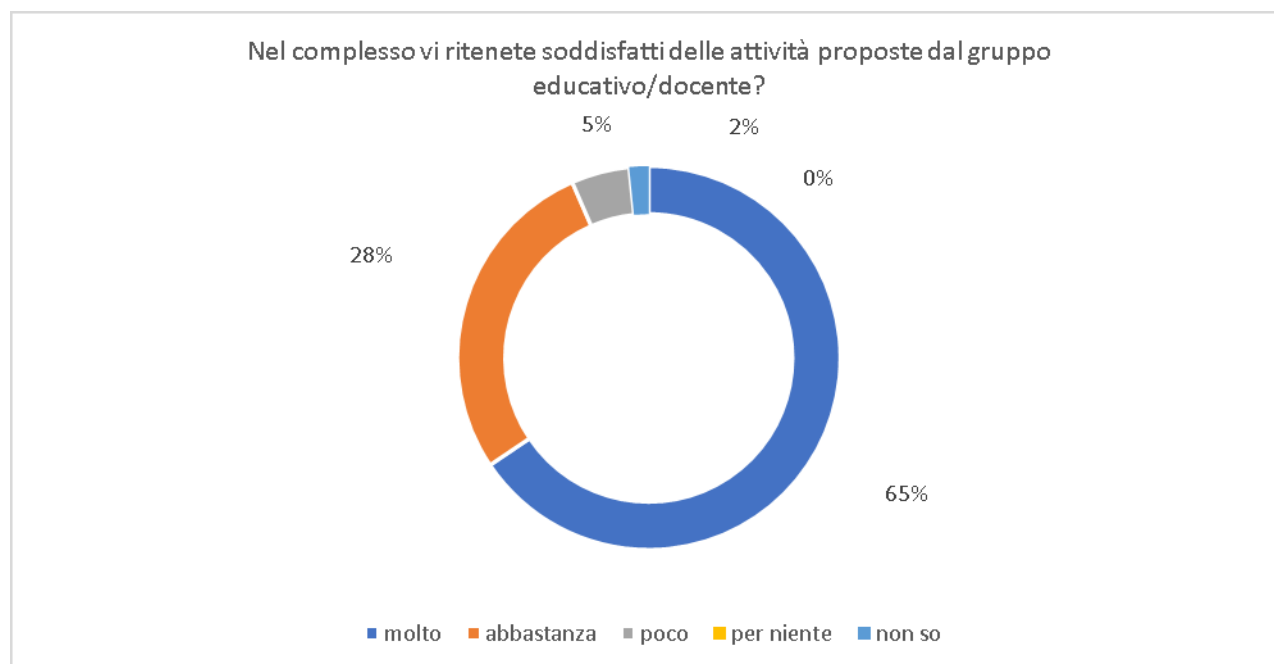
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO A DISTANZA NEL PERIODO DI EMERGENZA SANITARIA COVID-19

L'emergenza sanitaria che ha imposto la chiusura repentina dei nidi e delle scuole dell'infanzia ha bruscamente interrotto i percorsi educativi e didattici dei gruppi dei bambini, ma non il bisogno di relazione. Dopo il primo spaesamento, e superato molte difficoltà nel trovare gli strumenti idonei, il personale educativo e docente, con il supporto del coordinamento pedagogico, ha attivato nuovi canali di comunicazione con le famiglie e le bambine e i bambini.

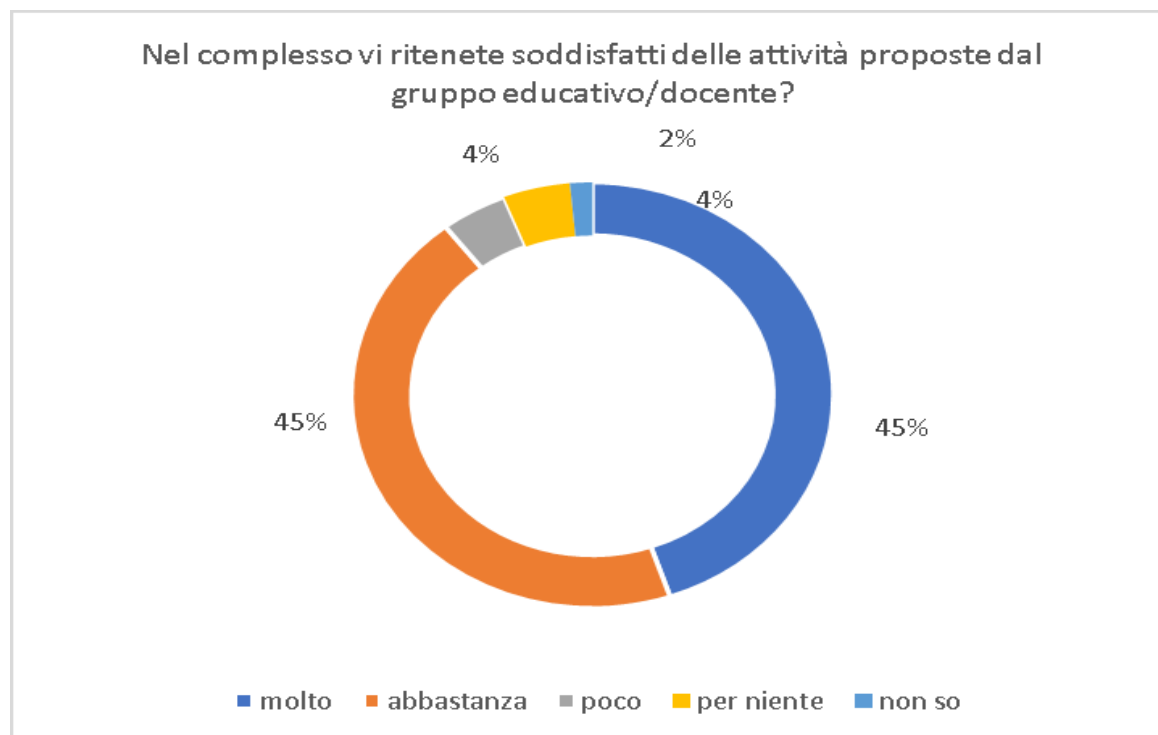
I Legami Educativi a Distanza (LEAD) sono stati un valido strumento per contrastare il rischio di privazione prolungata del bisogno di bambine e bambini di relazione.

Nella rilevazione è emerso che tali strumenti sono stati idonei ed efficaci per la maggior parte degli utenti che hanno partecipato alla rilevazione. I limiti dei LEAD sono emersi soprattutto a ragione dell'età delle bambine e dei bambini. Nel segmento 0-6 è stata riscontrata una fisiologica difficoltà nella relazione con i pari e con gli adulti di riferimento attraverso gli strumenti informatici come smartphone, tablet, pc etc.

Dati in sintesi riferiti al servizio Nido d'Infanzia

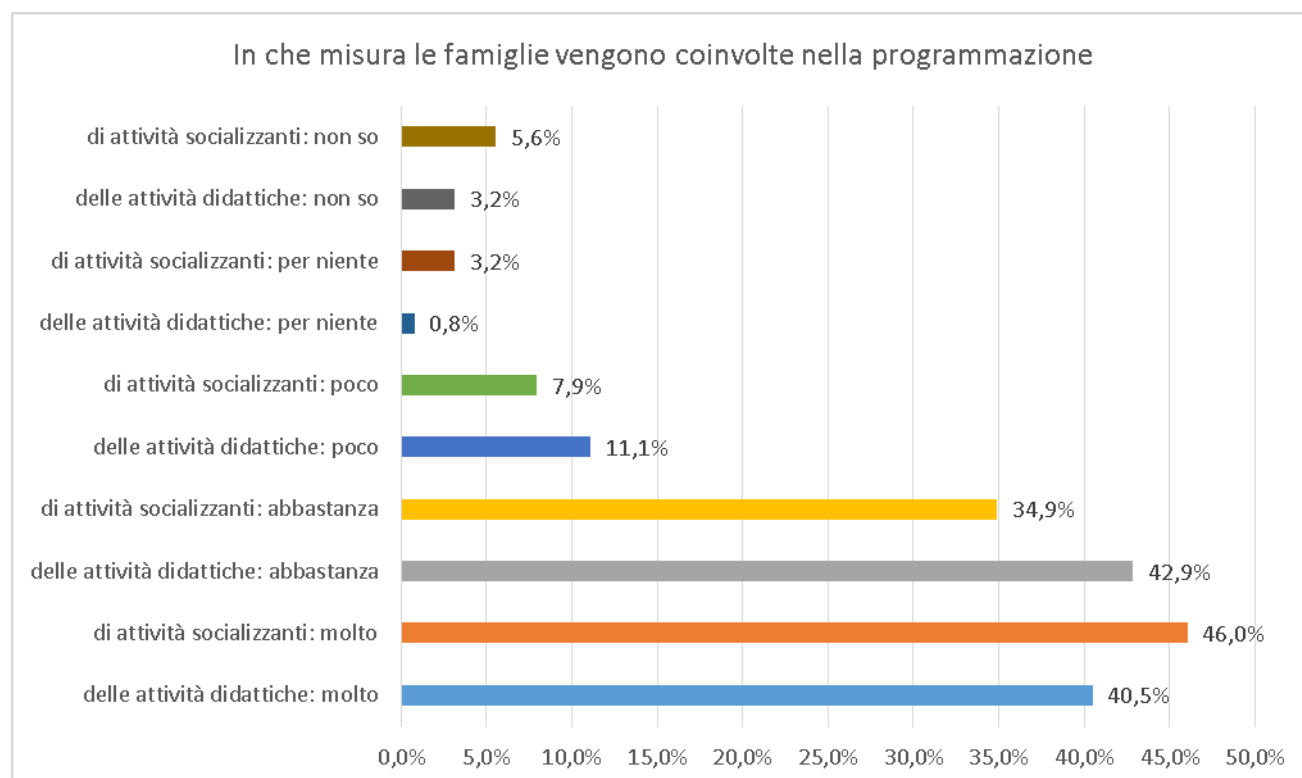
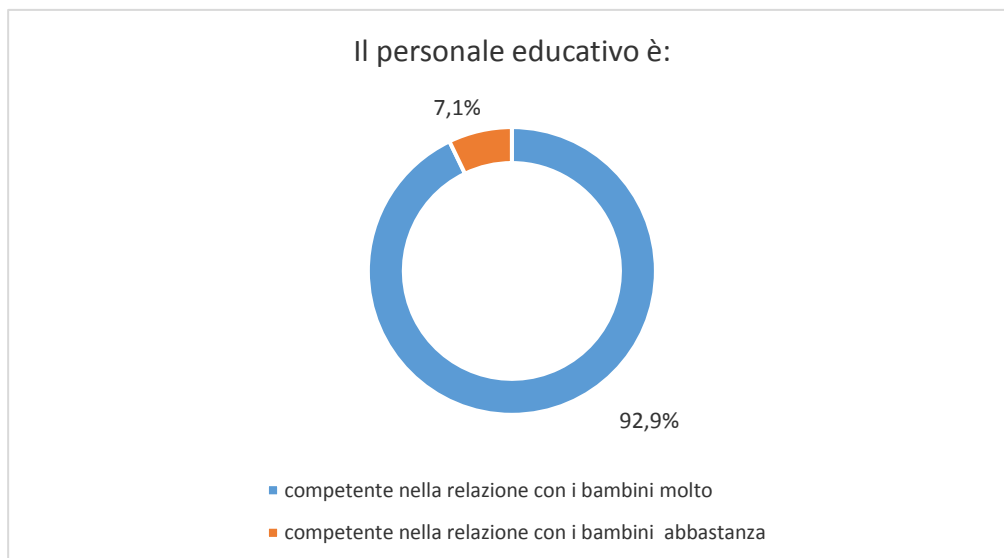


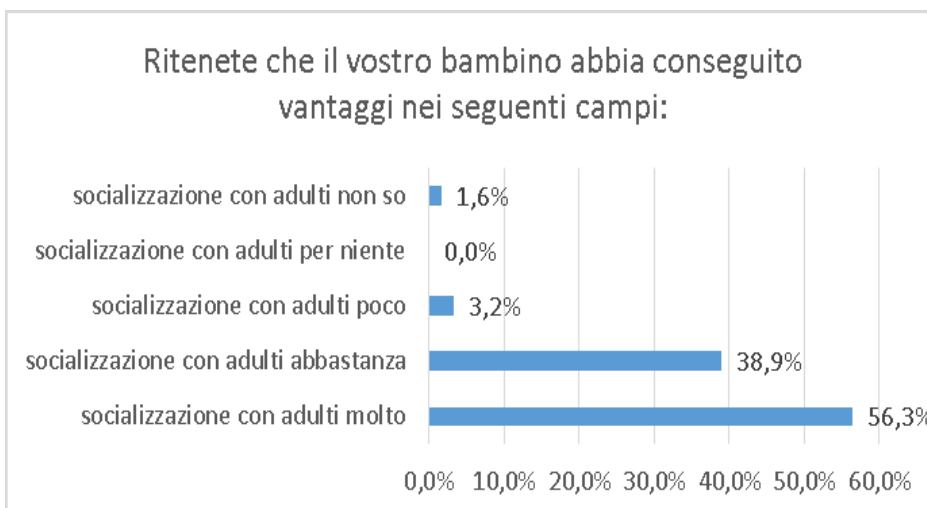
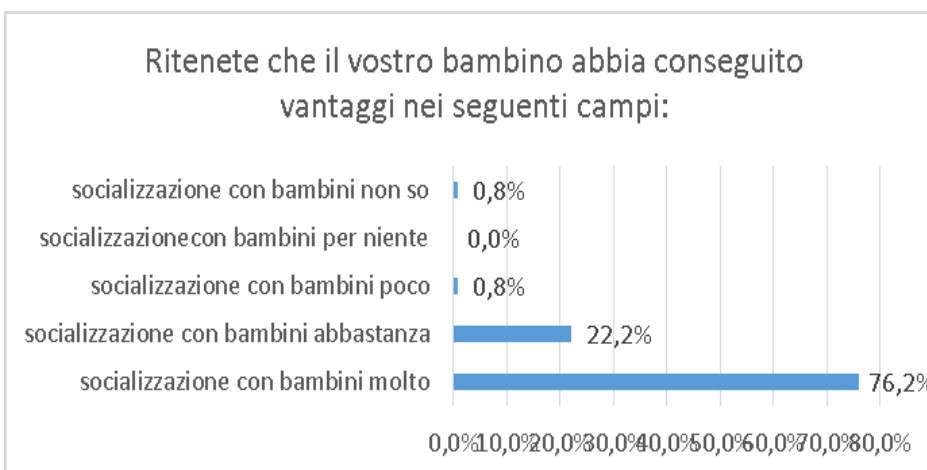
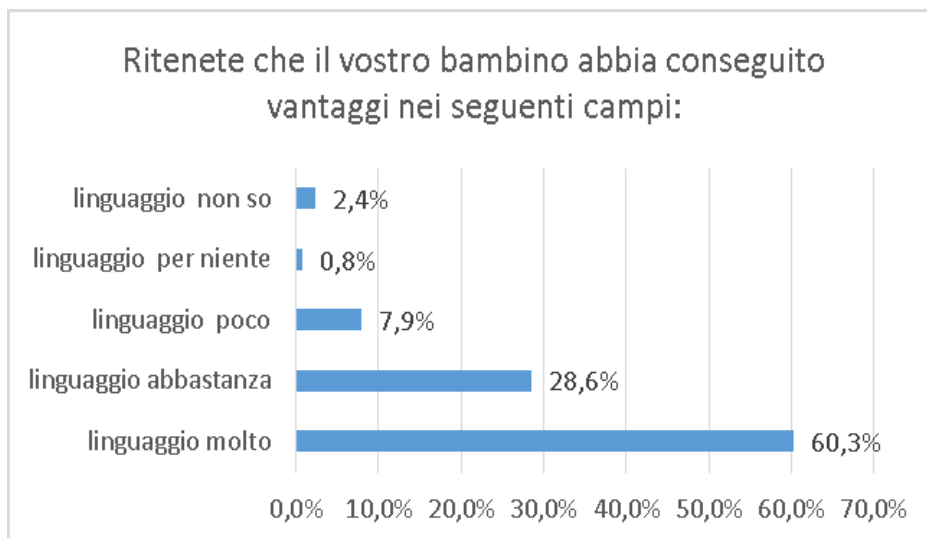
Dati in sintesi riferiti al servizio Scuola dell'Infanzia

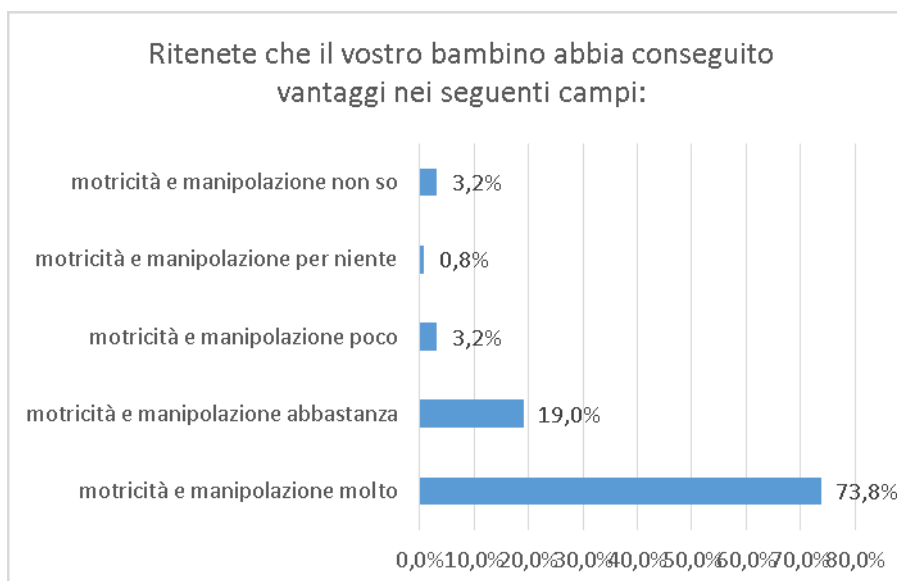
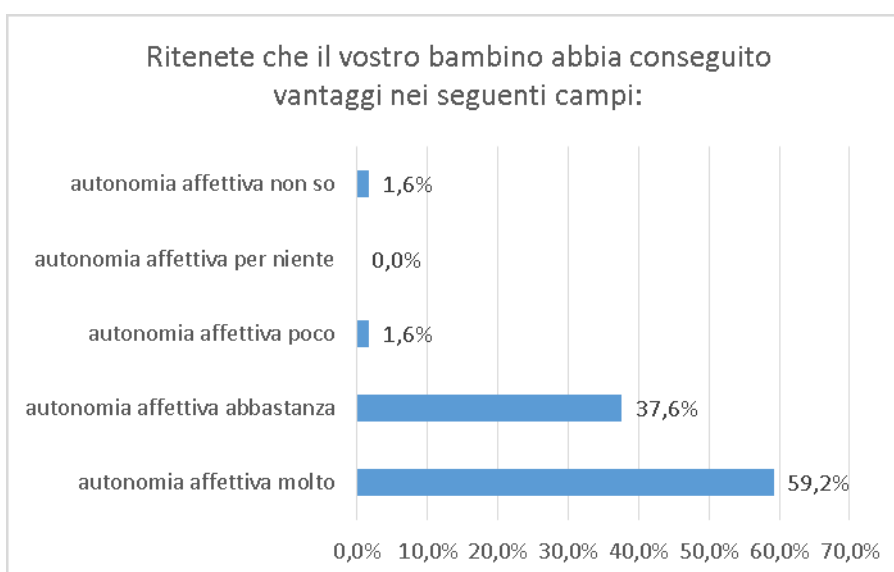
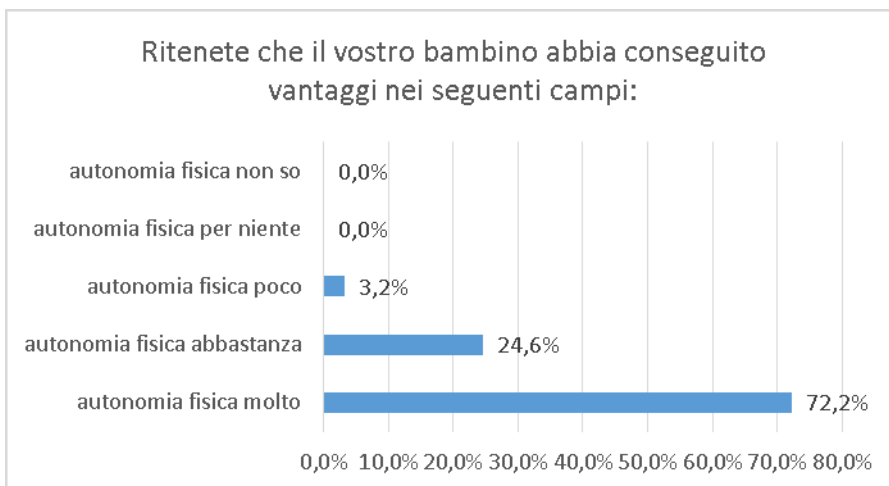


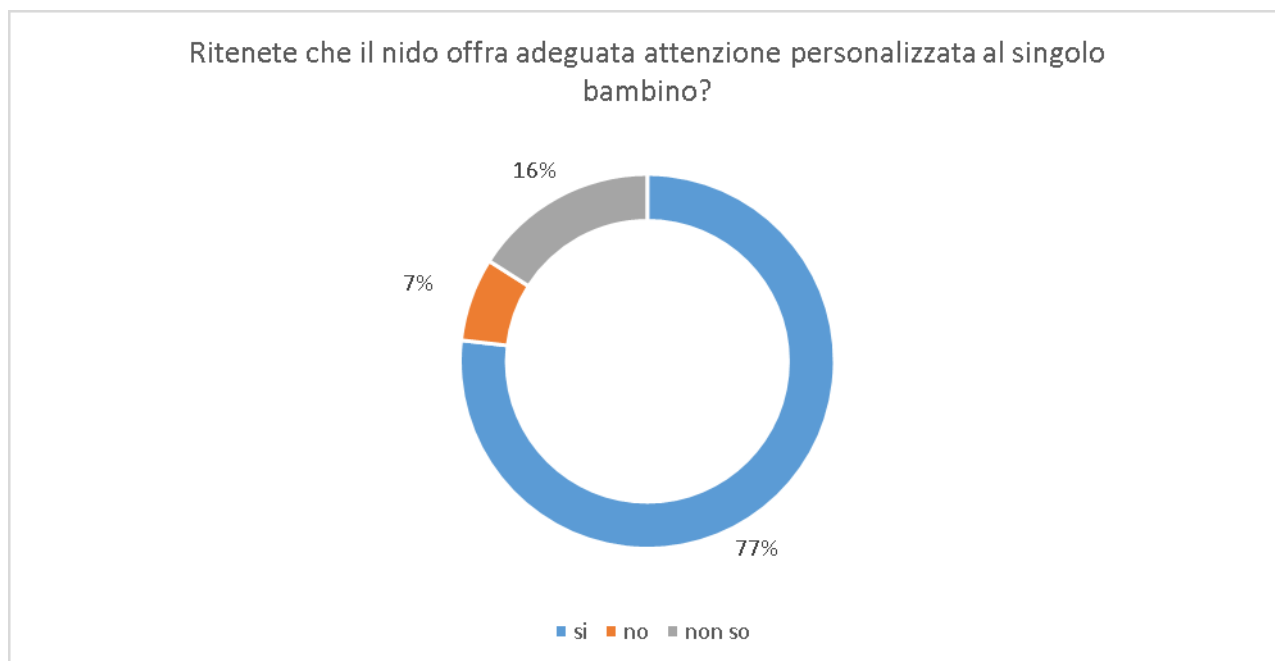
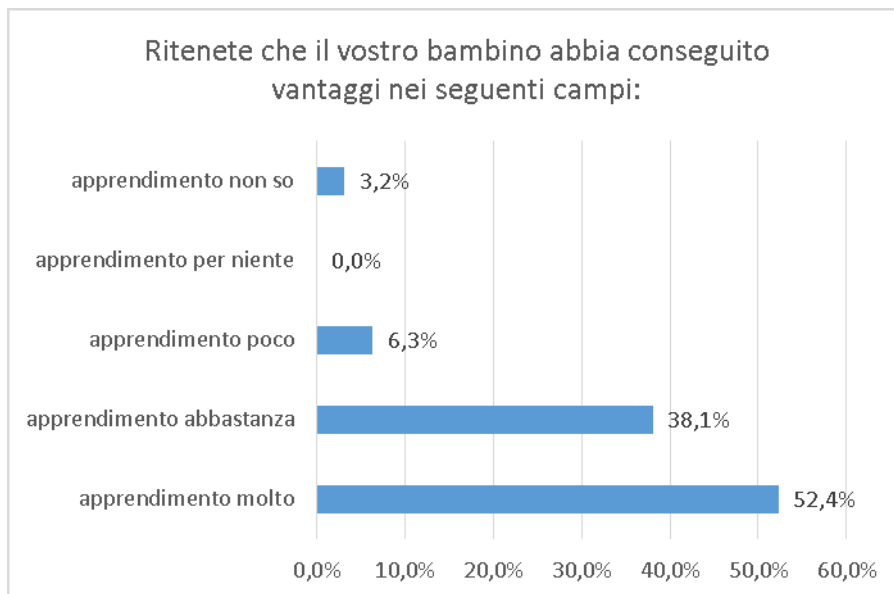
APPENDICE

Dati in sintesi riferiti al servizio Nido d'infanzia









Dati in sintesi riferiti al servizio Scuola dell'infanzia

