



**COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
EDUCATIVO 0-6 anni
Anno Educativo 2020/2021**

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

- 1. Premessa pag. 3
- 2. Gli obiettivi dell'indagine pag. 3
- 3. Struttura, modalità di somministrazione e partecipazione pag. 4
- 4. Il risultato del report in sintesi pag. 5
- 5. Riepilogo della rilevazione pag. 7
- 6. I risultati dell'indagine
 - 6.1. Analisi dei dati sulla scelta del servizio educativo pag. 8
 - 6.2 Analisi dei dati relativi ai tempi e orari del servizio pag. 9
 - 6.3 Analisi dei dati relativi al Coordinamento Pedagogico pag. 11
 - 6.4 Analisi dei dati in merito al costo del servizio pag. 12

1 - PREMESSA

Il Report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo e scolastico 2020-2021, l'anno della ripartenza dopo l'emergenza sanitaria a tutti tristemente nota, che ci ha inevitabilmente imposto una ri-partenza caratterizzata certamente dall'incertezza e dalla paura ma anche da una grande volontà e necessità di ri-trovare e ri-scoprire il valore delle relazioni e del senso di comunità educante.

L'anno educativo-scolastico è cominciato con un assetto organizzativo-gestionale molto diverso dagli anni precedenti; i protocolli sanitari a garanzia della sicurezza di tutti e tutte hanno inevitabilmente modificato molte prassi e buone pratiche che si erano consolidate negli anni.

Siamo dunque consapevoli che il presente Report tratta di servizi educativi e scuole dell'infanzia che hanno molti elementi di discontinuità rispetto gli anni precedenti; servizi e scuole che hanno sicuramente sofferto la mancanza dei laboratori, delle feste in presenza, dei preziosi momenti di intersezione tra bambini e bambine di diverse sezioni ed età, servizi che hanno talvolta subito chiusure ed interruzioni per disposizioni di quarantena.

La rilevazione consueta del gradimento si riferisce dunque alla qualità dei servizi educativi da 0 a 6 anni del Comune di Pisa percepita dai genitori in un contesto fortemente cambiato rispetto agli anni passati..

I servizi educativi sul territorio a cui l'analisi si riferisce sono quindici, ovvero dieci servizi educativi a gestione diretta (di cui otto nidi e due scuole dell'infanzia), cinque servizi educativi 0-3 a gestione indiretta.

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

2- GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

L'indagine tende a misurare il grado di soddisfazione delle famiglie, ovvero della qualità percepita dalle medesime, 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. Per qualità si intende 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.

Lo strumento individuato per l'analisi della qualità percepita cerca pertanto 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;

- Individuare le necessità degli utenti, le caratteristiche dei diversi nuclei famigliari in relazione alle scelte operate;
- 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 del gradimento 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 medesime.

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.

3-- STRUTTURA, MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO E PARTECIPAZIONE

Il questionario è stato somministrato a tutte le famiglie dei bambini e delle bambine iscritti nei nidi e nelle scuole di infanzia comunali. Circa il 51 % delle famiglie hanno compilato il questionario, fornendo i dati qui sintetizzati.

Alle famiglie è stato chiesto di rispondere, in forma anonima, a 33 items articolati su più contenuti che descrivono gli aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento.

In particolare gli items concernono:

- la scelta del servizio;*
- tempi e orari di funzionamento;*
- gli spazi del servizio educativo;*
- Le modalità di relazione tra servizio e utenza;*
- Il coordinamento pedagogico;*
- Il personale del servizio educativo;*
- 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;*
- il livello di contribuzione dei costi.*

4 - 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).

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 evidenzia una valutazione dei servizi nel complesso molto positiva.

Emerge infatti un elevato livello di gradimento delle famiglie (come indicato per i servizi 0-3 anni nel Grafico 1 e per i servizi 3-6 anni nel Grafico 2).

Grafico 1 – valutazione di sintesi servizio nido d'infanzia

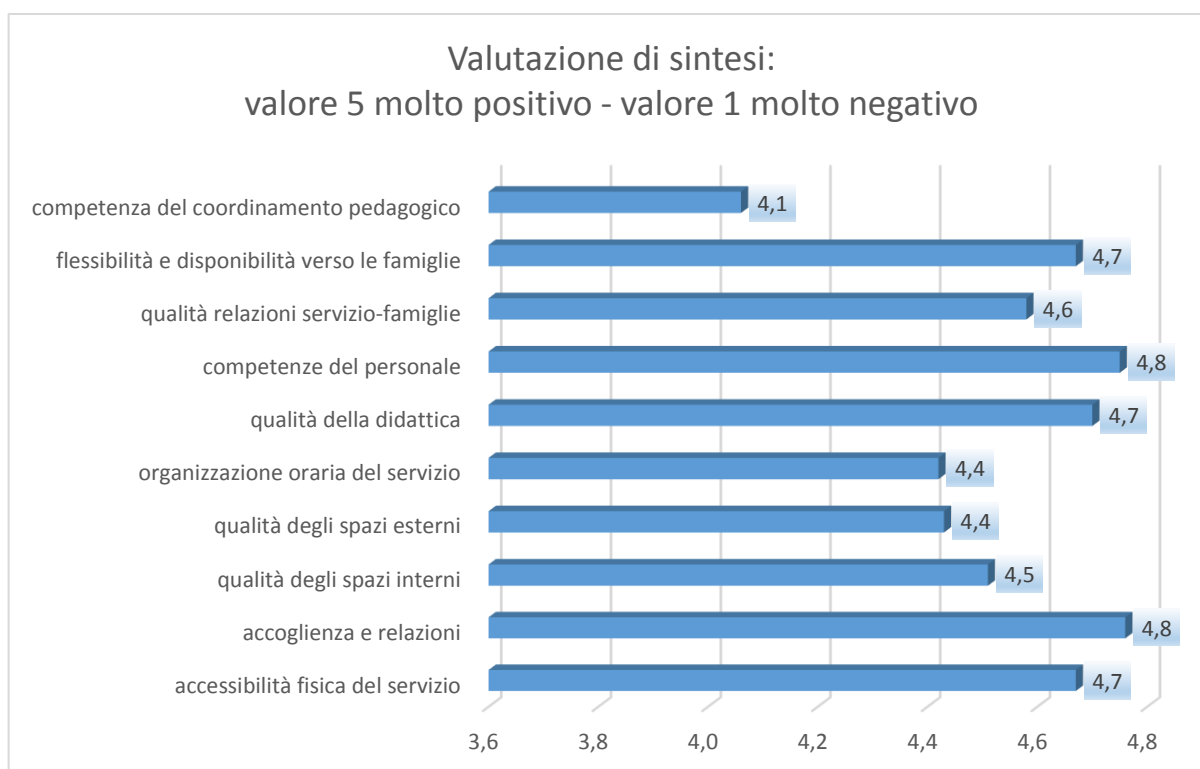
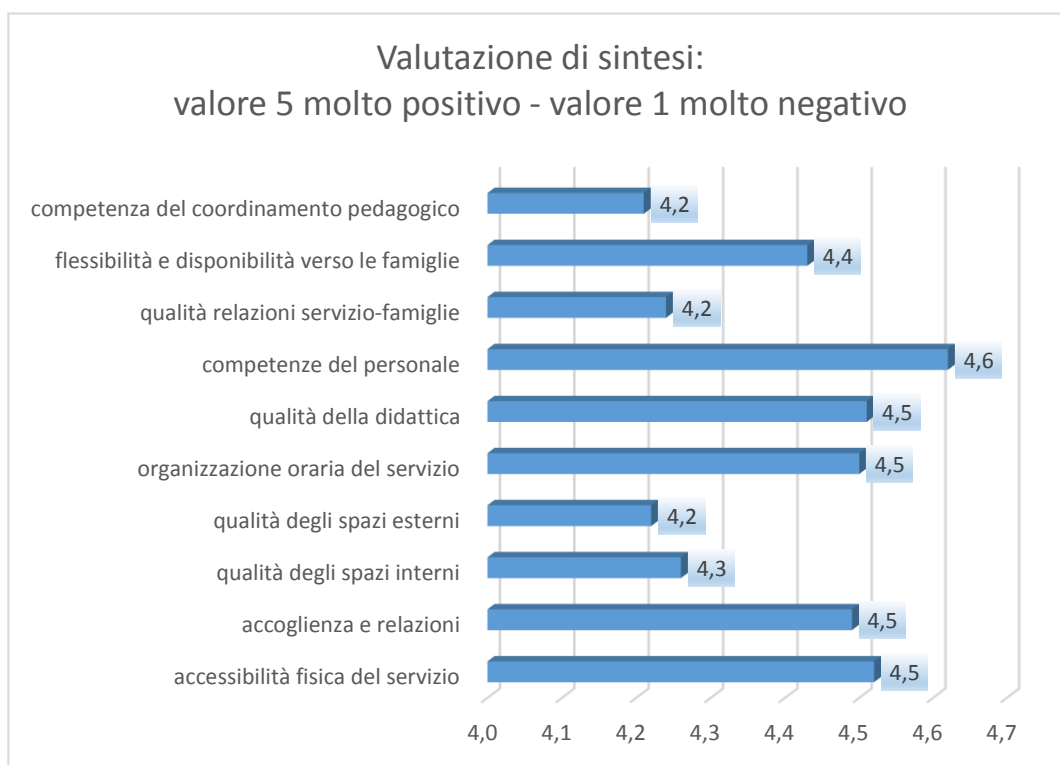


GRAFICO 2 – Valutazione di sintesi servizio scuola d’infanzia



In entrambi i casi gli items indagati ci indicano un grado di soddisfazione mediamente molto alto; spiccano positivamente le qualità relazionali e professionali del personale. La qualità della relazione servizio-famiglie è percepita in modo maggiormente positivo dagli utenti dei nidi d’infanzia rispetto la scuola dell’infanzia che come detto nella premessa, a causa delle restrizioni imposte dall’emergenza covid-19, è stata maggiormente penalizzata. Le scuole d’infanzia infatti accolgono un maggior numero di bambini e bambine (rispetto al Nido) con conseguente necessità di monitorare le presenze di adulti in maniera più stringente.

Una novità rappresenta l’item che indaga il grado di soddisfazione in merito all’operato del Coordinamento pedagogico che durante l’anno educativo/scolastico ha avuto contatti con le famiglie.

6 - RIEPILOGO DELLA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO

Si riepilogano qui di seguito i dati della rilevazione del gradimento dell'utenza

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 compilazione anonima di modulo Google.
Come si è proceduto alla consegna ed al ritiro dei questionari	Il link per la compilazione del questionario è stata inviata via mail a tutte le famiglie
Tempi di rilevazione	GIUGNO-LUGLIO 2021
Sedi di rilevazione	Questionario telematico anonimo su piattaforma Gsuite for education

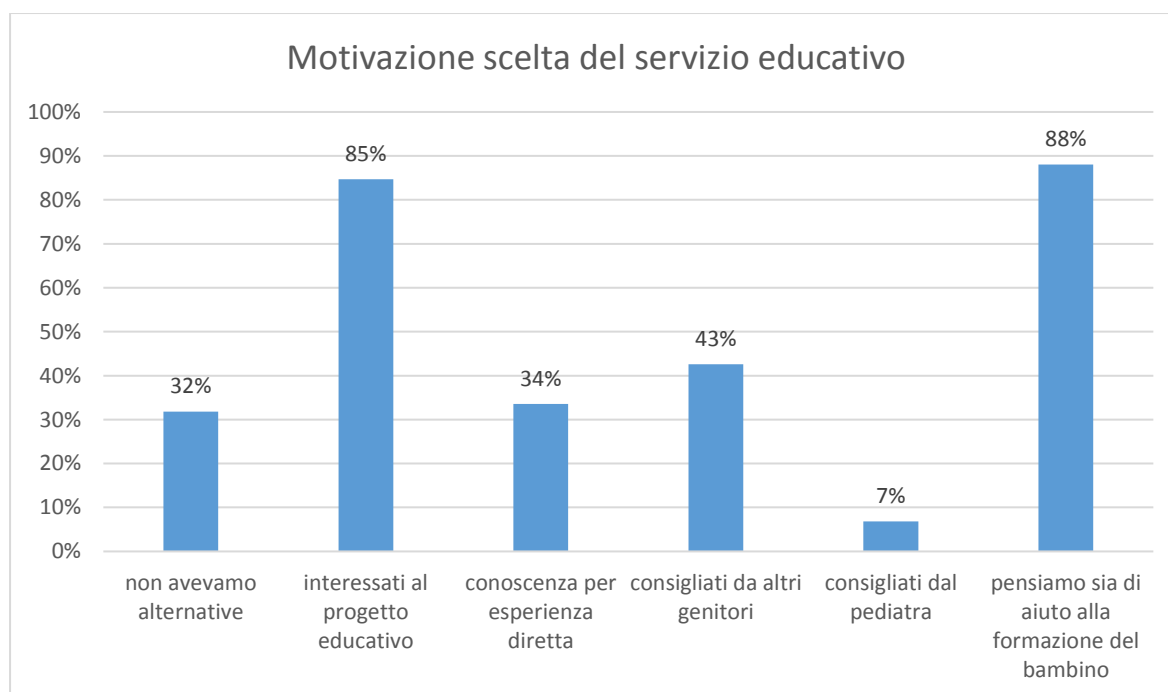
6.1 – ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO

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 il servizio per l'infanzia.

Grafico relativo alla motivazione delle famiglie nella scelta del servizio educativo

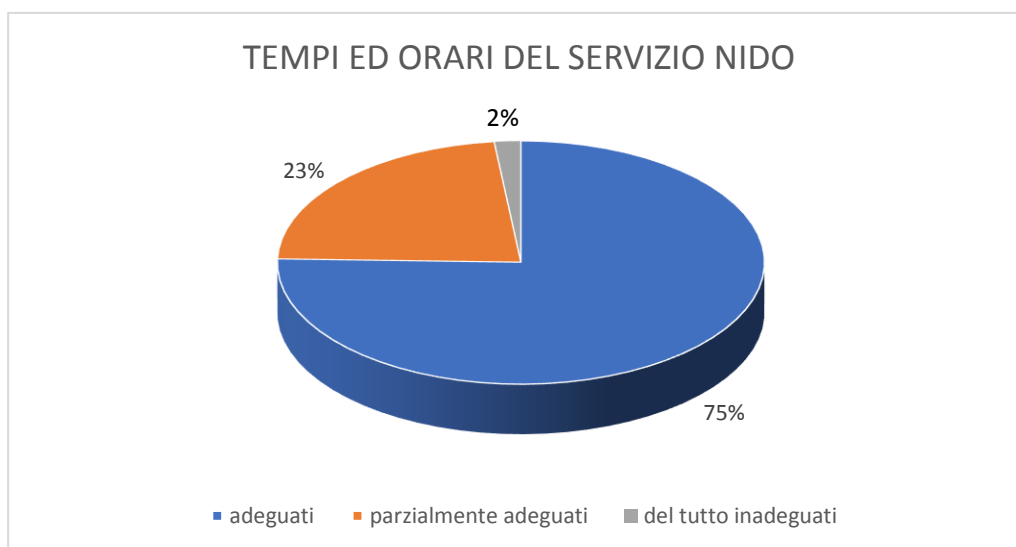


6.2 – ANALISI DEI DATI RELATIVI AI TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

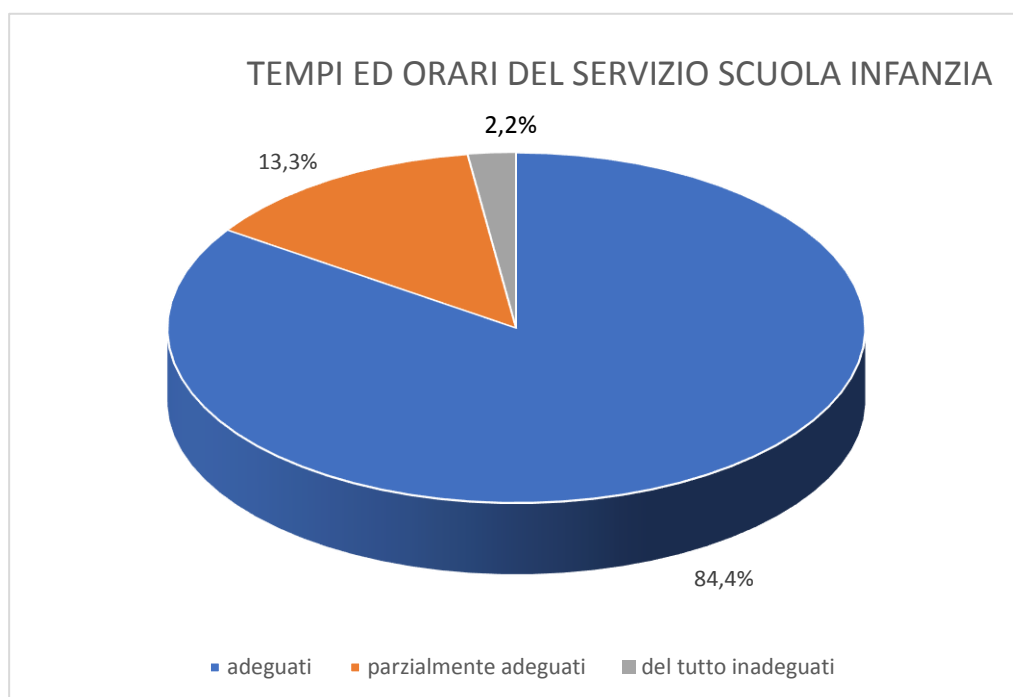
I grafici che seguono si riferiscono alla percezione dei tempi di funzionamento del servizio (il Grafico 3 si riferisce all'utenza del al Nido, il Grafico 4 alle Scuole dell'infanzia).

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 corto (7.40-13.30).

REPORT 3 – percezione da parte delle famiglie dei tempi di funzionamento del servizio Nido



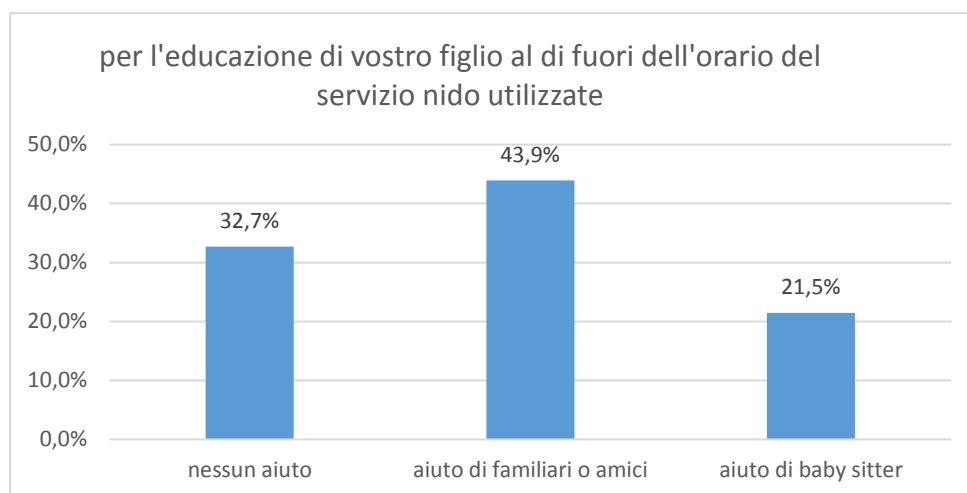
REPORT 4 - percezione da parte delle famiglie dei tempi di funzionamento del servizio scuola infanzia



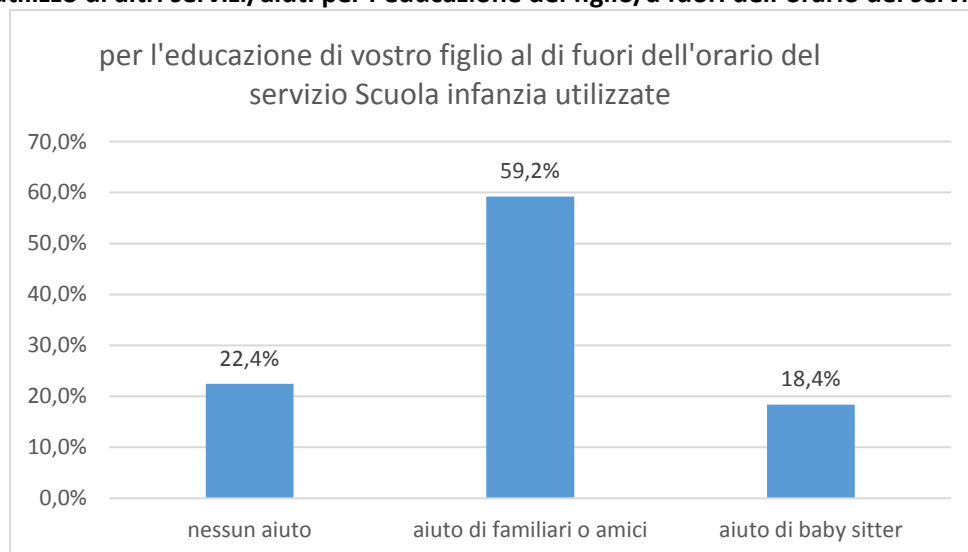
A partire dai dati emersi, ritenere parzialmente adeguato l'orario del servizio sembra riferirsi soprattutto alla possibilità di un ampliamento dell'orario del servizio oltre l'orario attuale di chiusura, per quanto riguarda i Nidi di infanzia e al possibile ampliamento del servizio per Nidi e Scuole dell'Infanzia durante le vacanze estive e Natalizie. 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 e figlie (come indicato nel Grafico 5 relativamente ai Nidi e nel Grafico 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, la promozione di realtà di collaborazione e sostegno sociale, la creazione di comunità educanti.

REPORT 5 – utilizzo di altri servizi/aiuti per l'educazione del figlio/a fuori dell'orario del servizio nido



REPORT 6 - utilizzo di altri servizi/aiuti per l'educazione del figlio/a fuori dell'orario del servizio infanzia



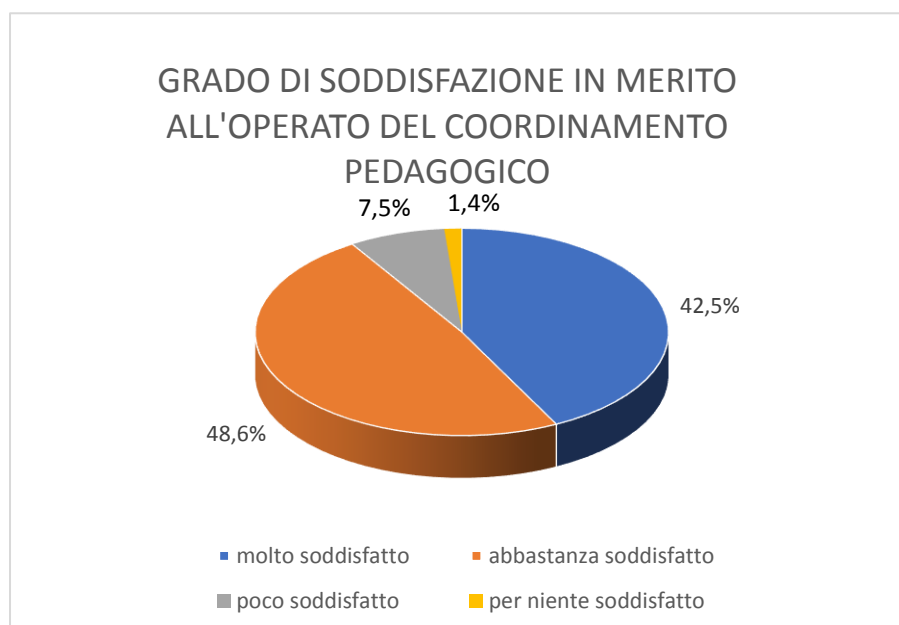
6.3 – ANALISI DEI DATI RELATIVI ALL'OPERATO DEL IL COORDINAMENTO PEDAGOGICO

Il Grafico che segue riguarda il grado di soddisfazione rispetto l'operato del Coordinamento pedagogico percepito dalle famiglie dei nidi e delle scuole dell'infanzia, il seguente item è una novità rispetto il questionario degli anni precedenti.

Un indicatore (molto importante) di qualità dei servizi educativi, infatti, è rappresentato dall'esistenza di una o più figure impegnate in funzioni di coordinamento pedagogico. Nel Comune di Pisa vi sono due coordinatrici pedagogiche che svolgono diverse attività quali supervisione sul gruppo degli operatori del singolo servizio; monitoraggio e valutazione del progetto pedagogico e del progetto educativo; coordinamento delle iniziative di partecipazione delle famiglie; aggiornamento e formazione del personale; raccordo con il coordinamento gestionale e pedagogico comunale e con i servizi socio-sanitari e promozione della continuità con la scuola dell'infanzia; raccordo fra le attività gestionali e le attività pedagogiche.

Le famiglie esprimono un parere positivo sull'operato del Coordinamento Pedagogico.

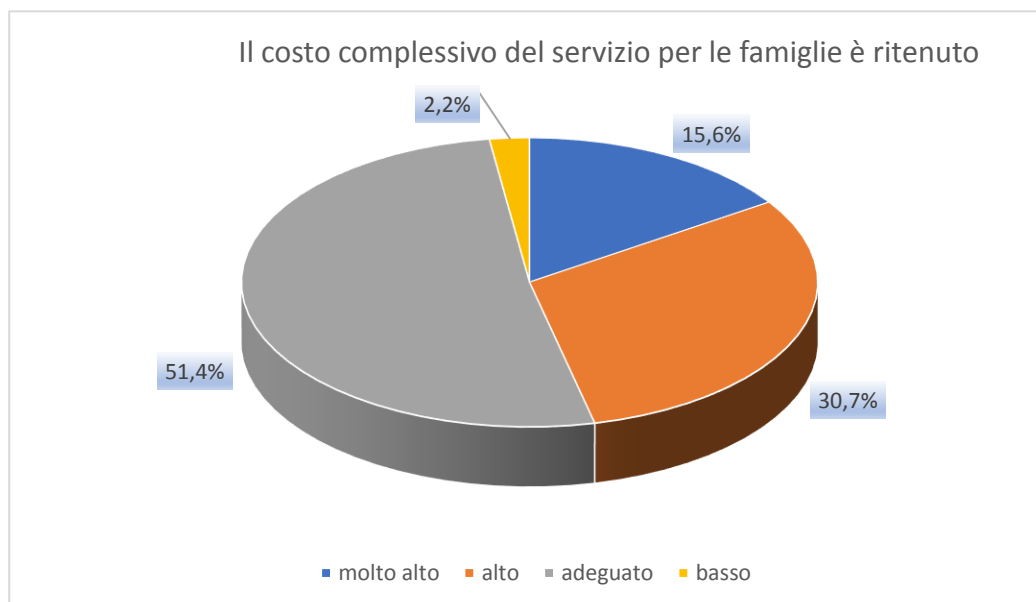
GRAFICO 7



6.4 – ANALISI DEI DATI RELATIVI ALLA CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE AI COSTI DEL SERVIZIO NIDO

Il costo del servizio NIDO è ritenuto adeguato dalla maggior parte delle famiglie, un terzo lo considera alto e il 15% molto alto.

GRAFICO relativo alla percezione da parte delle famiglie circa l'adeguatezza o meno del costo del servizio nido



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

	Anno 2020/2021	Anno 2019/2020	Anno 2018/2019	Anno 2017/18
molto alto	15,6%	15,9%	5,6%	14,1%
alto	30,7%	29,5%	34,1%	38,6%
adeguato	51,4%	52,3%	56,3%	44,5%
basso	2,2%	2,3%	0,8%	1,9%

In relazione a questo dato si segnala che il Comune di Pisa, ha destinato le risorse assegnate dal piano nazionale per il *sistema integrato di educazione e istruzione 0-6* a parziale riduzione delle tariffe dovute per il servizio Nido (per il periodo settembre-dicembre 2020 le rette sono state per tutti gli utenti).