



**COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO
EDUCATIVO 0-6 anni
Anno Educativo 2017/18**

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. 5
- Il risultato del report in sintesi pag. 5
- Riepilogo della rilevazione pag. 6

I RISULTATI DELL' INDAGINE

- Scelta del servizio educativo pag. 7
- Tempi e orari del servizio pag. 8
- La contribuzione delle famiglie al costo del servizio pag. 10

APPENDICE

- *Dati in sintesi riferiti al servizio Nido d'infanzia* pag. 11
- *Dati in sintesi riferiti al servizio Scuola d'infanzia* pag. 14

PREMESSA

Il Report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo e scolastico 2017-18, ovvero della qualità percepita dai genitori, dei servizi educativi da 0 a 6 anni del Comune di Pisa. 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.

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 due a titolarità privata, in convenzione.

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 dei genitori 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 dei genitori in quanto partner nella costruzione dei processi

di qualità del servizio educativo, ed un modo per coltivare una partecipazione attiva delle famiglie.

Il genitore è considerato 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 il genitore, in un'ottica sistemica non è solo fruitore 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 iscritti nei nidi e nelle scuole di infanzia. Circa il 54 % delle famiglie ha restituito il questionario, fornendo i dati qui sintetizzati.

Ai genitori 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;
- ❑ *il livello di contribuzione dei costi.*

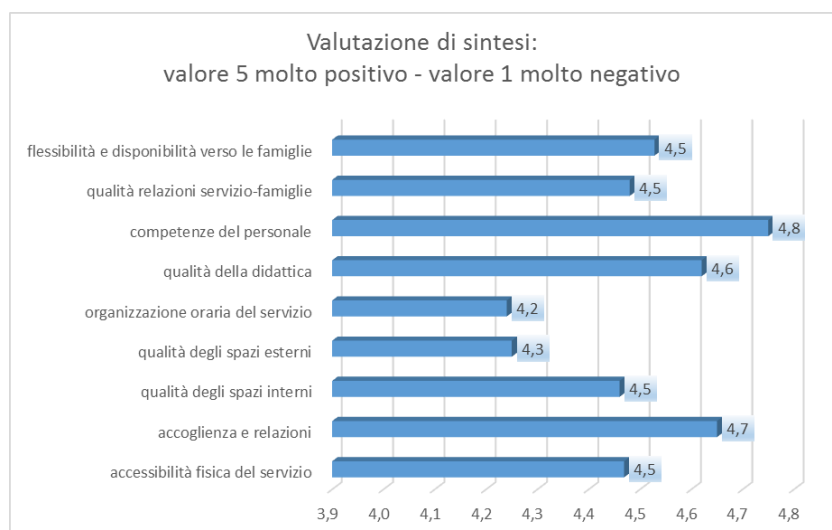
I RISULTATI DEL REPORT IN SINTESI

I genitori 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.

L'analisi dei dati riportati nel presente report risulta nel complesso positiva. Emerge infatti un elevato livello di gradimento dei genitori (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. Questo ultimo dato sembra essere coerente con altre ricerche recenti (es. *La rilevazione della qualità nella zona educativa pisana*), proprio a significare l'importanza della flessibilità e del rinnovamento permanente degli spazi in ambito educativo, riconosciuta oltre che dal personale, anche dalle famiglie.

In presenza di risultati positivi e di scostamenti anche lievi è opportuno approfondire sempre gli aspetti oggetto dell'indagine, poiché sia le ricerche del settore che l'esperienza di chi lavora e gestisce questa tipologia di servizi, dimostrano che per mantenere una qualità alta sono necessarie azioni di manutenzione e di monitoraggio costanti. Oltre a ciò, 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.

RIEPILOGO DELLA RILEVAZIONE

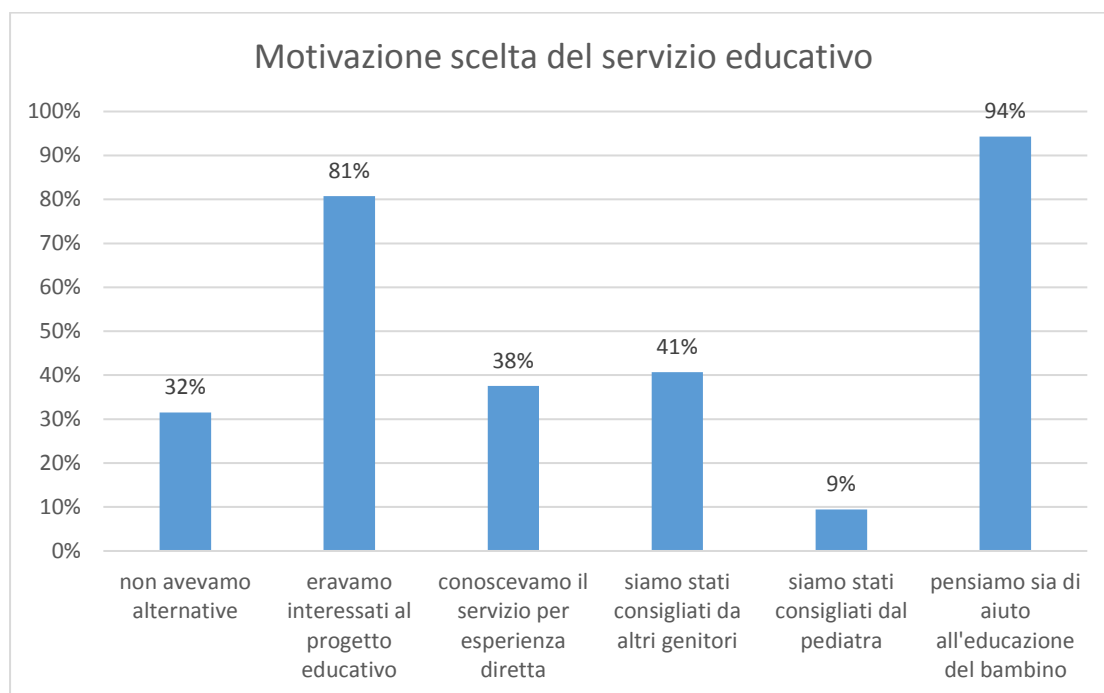
TAB.1

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	Giugno 2018
Sedi di rilevazione	NIDI COMUNALI A GESTIONE DIRETTA, INDIRETTA E CONVENZIONATA, SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI

SCelta DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Il grafico riporta come dato rilevante l'interesse delle famiglie per il progetto educativo e l'idea diffusa che il nido contribuisca positivamente all'educazione del bambino. 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 degli educatori 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.

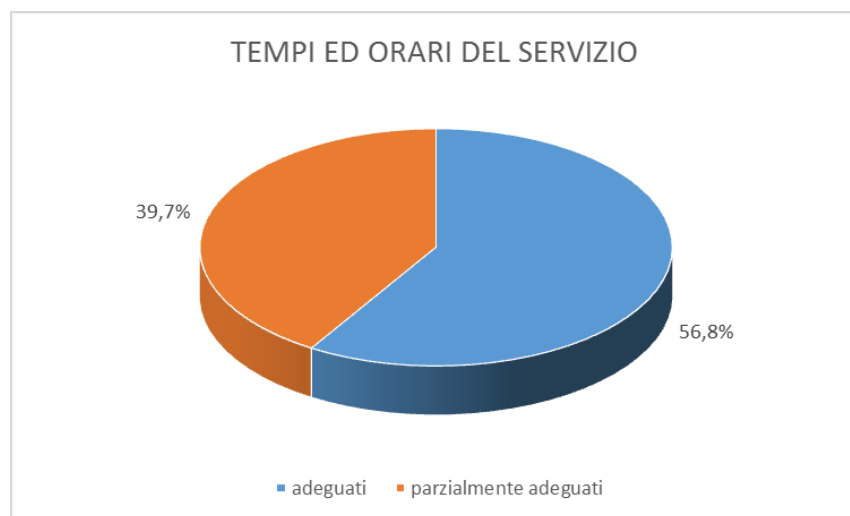


TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

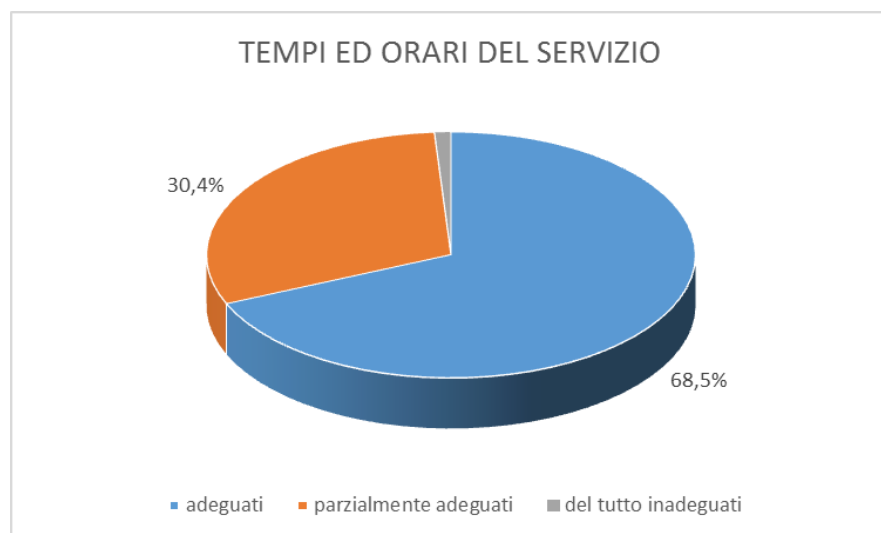
Gli schemi che seguono si riferiscono alla percezione dei tempi di funzionamento del servizio (lo Schema 3 si riferisce all'utenza del al Nido, lo Schema 4 alle Scuole dell'infanzia).

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.

S.3



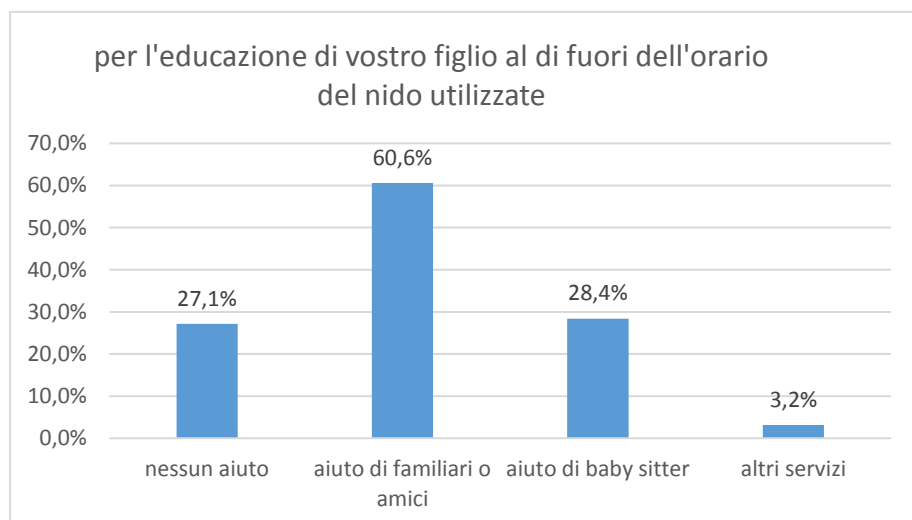
S. 4



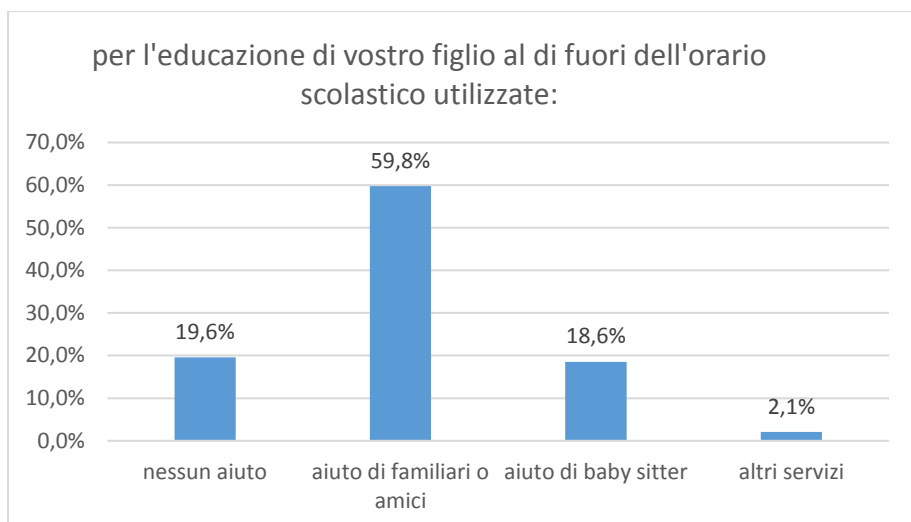
A partire dai dati emersi, ritenere parzialmente adeguato l'orario del servizio sembra riferirsi soprattutto alla

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, sembra essere molto più diffusa una modalità di gestione e condivisione, avvalendosi dell'aiuto di familiari o amici, oppure di nessun aiuto. Una preliminare comparazione dei dati induce a riflettere sulla complessità del sistema educativo, composto da più agenti che a livello sistemico sono interdipendenti. 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



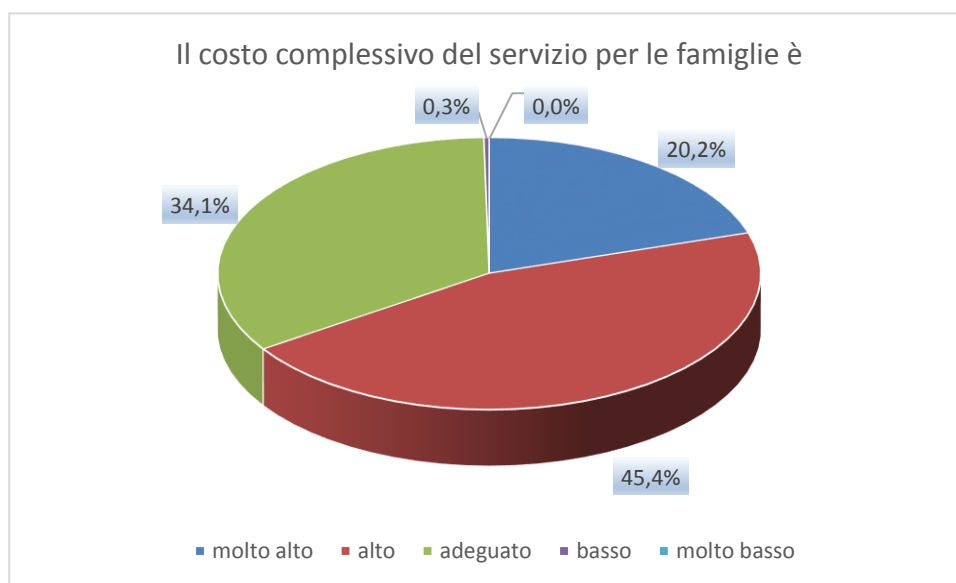
S. 6



LA CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE AI COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del servizio NIDO è ritenuto prevalentemente alto da circa il 45,4% e adeguato dal 34,1% delle famiglie che hanno partecipato all'indagine.

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



	Anno 2017/18	Anno 2014/15	Anno 2016/17
molto alto	20,2%	25,7%	28,1%

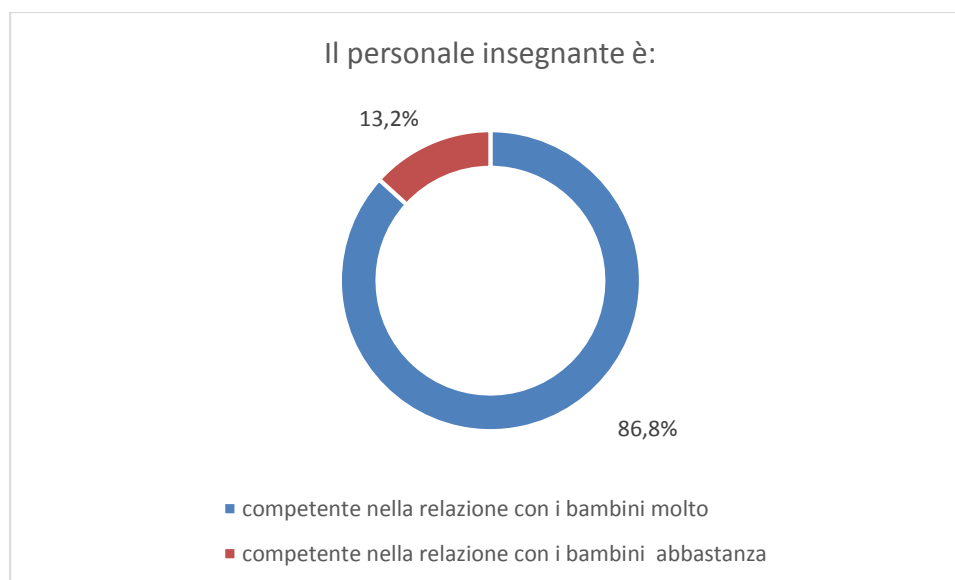
alto	45,4%	45,8%	45,0%
adeguato	34,1%	27,1%	26,7%
basso	0,3%	0,5%	0,3%
molto basso	0,0%	0,5%	0,0%

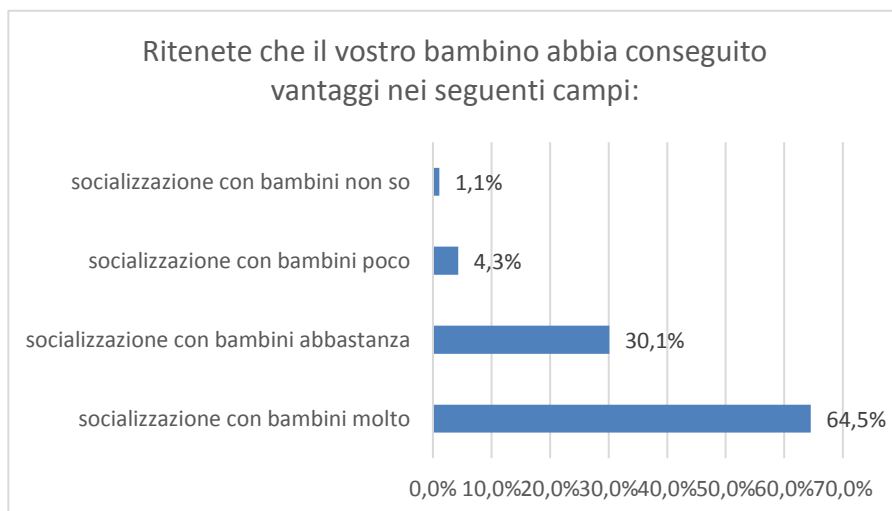
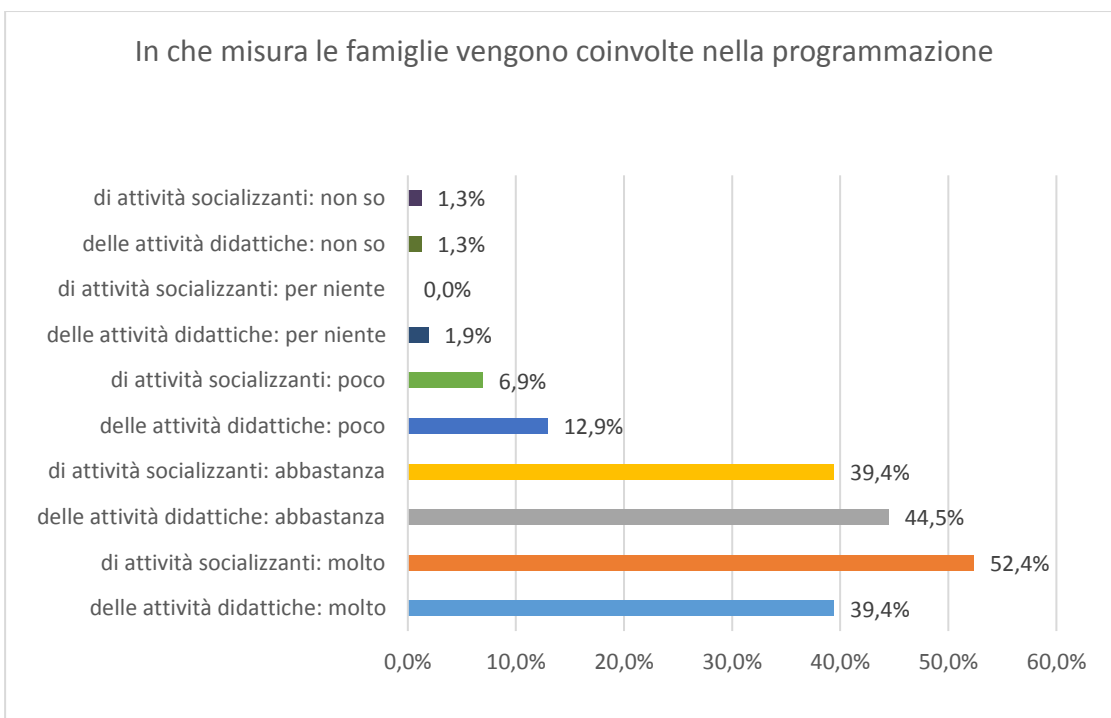
In relazione a questo dato si segnala che il Comune di Pisa, con delibera GC n.16 del 30.1.2018 ha individuato i criteri per l'utilizzo delle risorse assegnate dal piano regionale di riparto del fondo nazionale per il *sistema integrato di educazione e istruzione 0-6* a favore delle Amministrazioni Comunali della Regione Toscana, per cui le famiglie dei bambini frequentanti per l'anno 2018 dei nidi d'infanzia comunali hanno potuto usufruire di un rimborso delle rette 2018 già pagate.

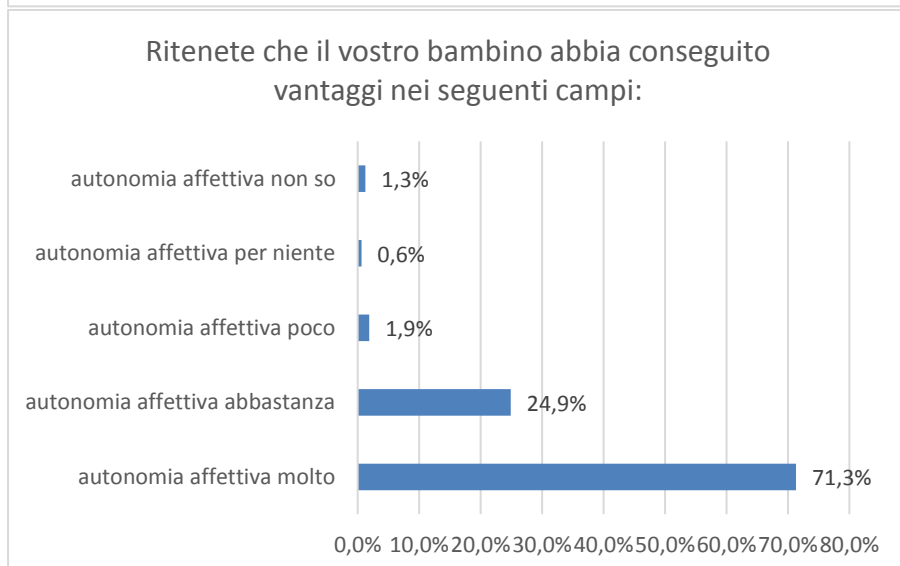
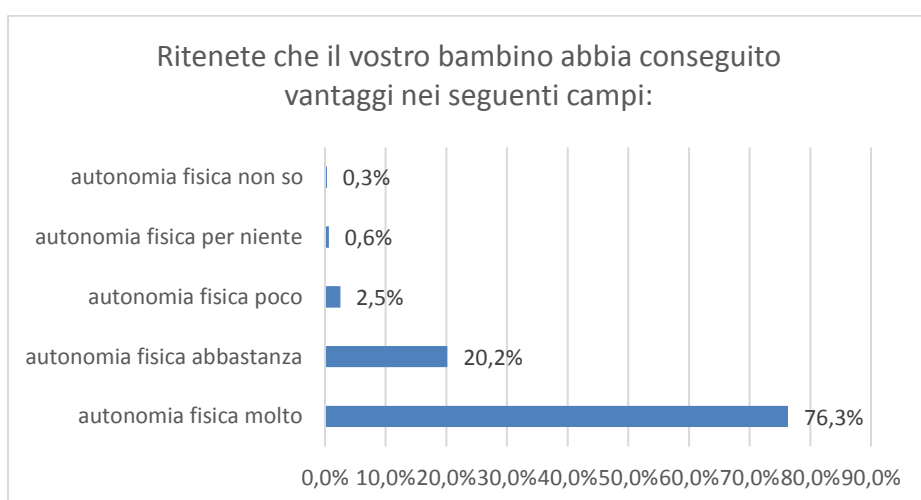
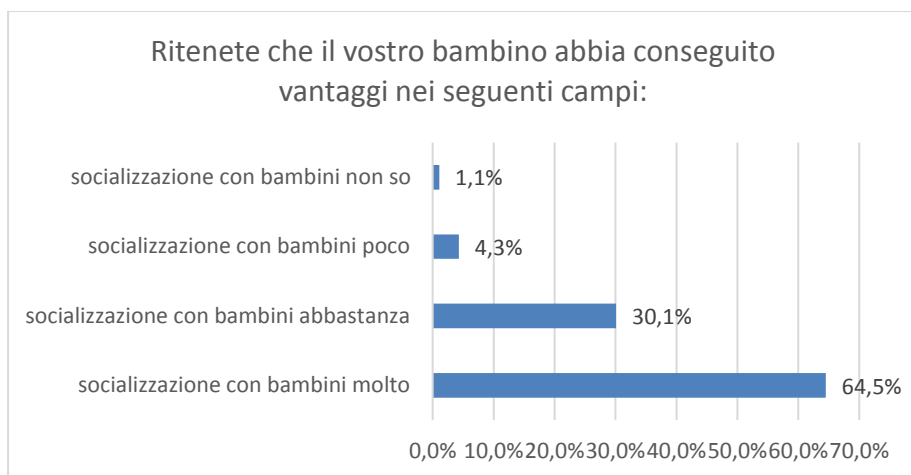
Tale azione rientra nelle azioni del Piano regionale di riparto del fondo nazionale per il sistema integrato di educazione e istruzione 0-6 (in virtù del DI n.65, 2017- Sistema integrato di educazione e di istruzione 0-6)

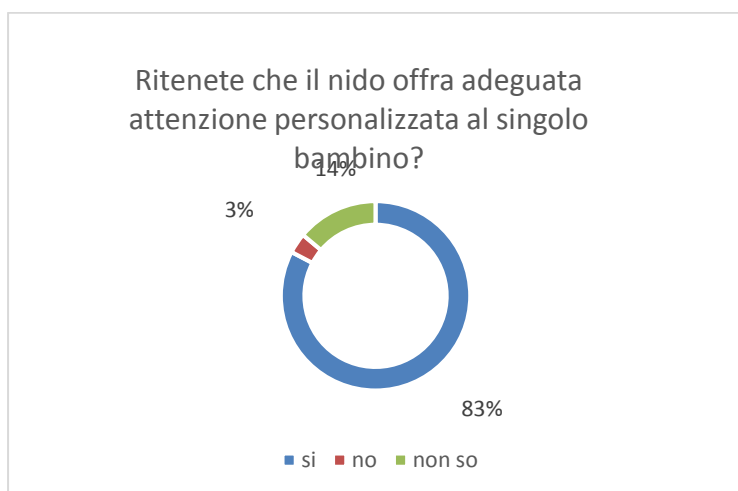
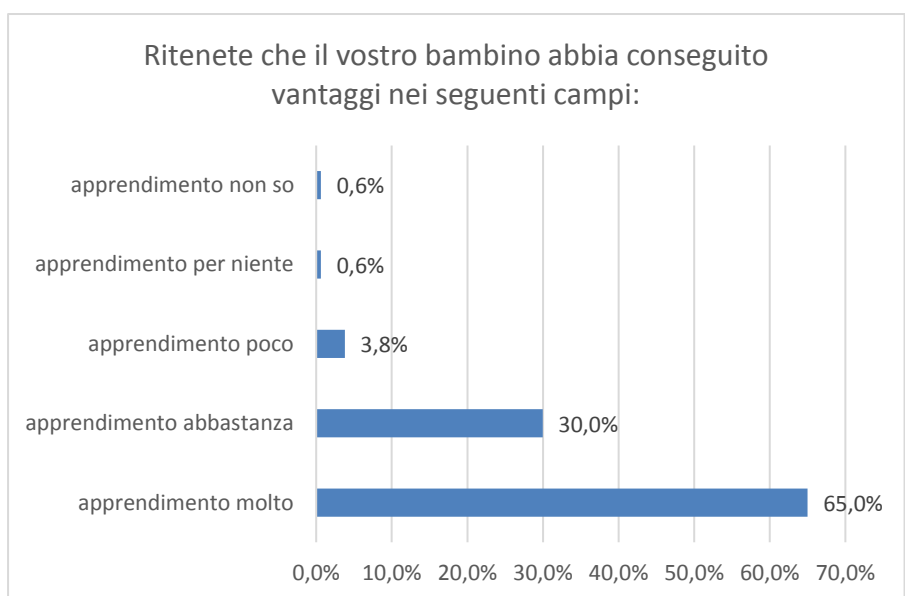
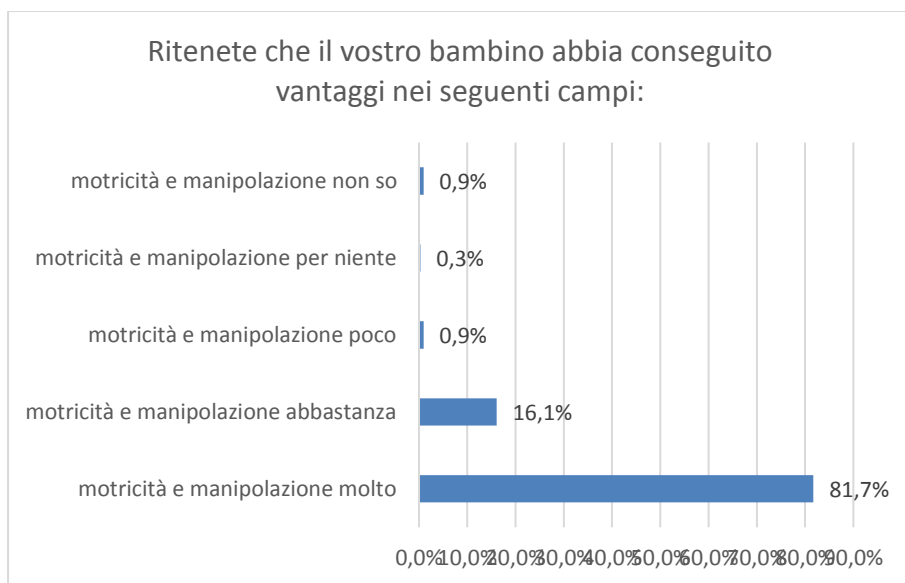
APPENDICE

Dati in sintesi riferiti al servizio Nido d'infanzia









Dati in sintesi riferiti al servizio Scuola d'infanzia

