



**COMUNE DI PISA  
DIREZIONE 09  
UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI**

**REPORT DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO  
EDUCATIVO 0-6 anni  
Anno Educativo 2021/2022**

## 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. 6

## I RISULTATI DELL' INDAGINE

- Scelta del servizio educativo pag. 7
- Tempi e orari del servizio pag. 9
- La contribuzione delle famiglie al costo del servizio pag. 12

## **PREMESSA**

Il Report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo e scolastico 2021-2022.

La valutazione del contesto educativo, inteso come l'insieme delle risorse materiali, umane messe in atto dall'Amministrazione comunale per sostenere la crescita del servizio e di tutti coloro che ne fanno parte, è un processo essenziale per riflettere sull'offerta formativa e sulle pratiche in essere, allo scopo di individuare criticità e punti di forza del sistema educativo, al fine di migliorare l'offerta e individuare strategie per l'innovazione del sistema stesso. Il percorso di qualificazione dei servizi educativi prevede, oltre all'auto-valutazione svolta periodicamente dai gruppi di lavoro, anche una etero-valutazione derivante dalla somministrazione di un questionario sulla qualità percepita dall'utenza. Gli esiti sotto riportati sono relativi all'etero-valutazione dell'anno educativo 2021-2022

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

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. 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 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 familiari in relazione alle scelte operate;
- Coinvolgere le famiglie nel processo di valutazione e favorire una riflessione condivisa, nella

comunità educante, 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.

### **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, mediante questionario on-line tramite Form Google. Circa il 38 % delle famiglie del Nido e il 25% della scuola dell'infanzia 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 essi concernono:

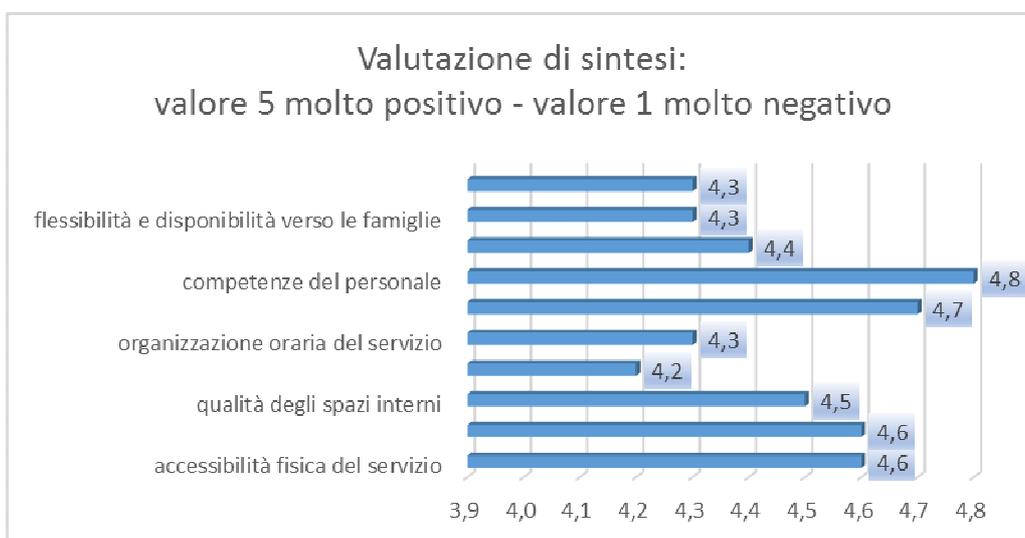
- la scelta del servizio;*
- tempi e orari di funzionamento;*
- gli spazi del servizio educativo;*
- Le modalità di relazione tra servizio e utenza;*
- Il coordinamento pedagogico;*
- Il personale del servizio educativo;*
- la progettazione educativa definita in termini di socializzazione del bambino, 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.*

## I RISULTATI DEL REPORT IN SINTESI

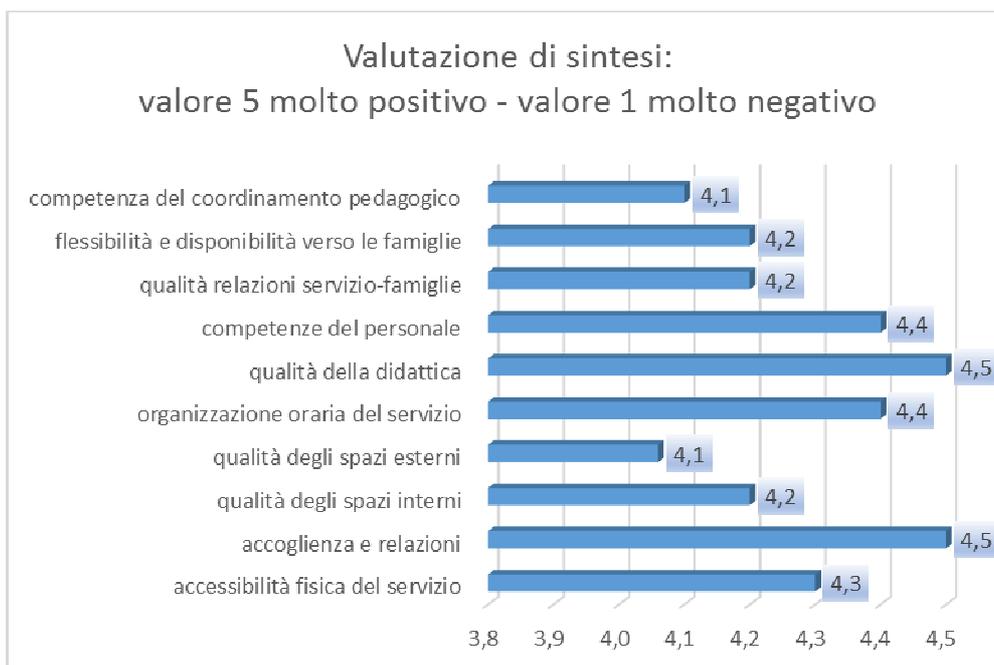
Le famiglie hanno espresso un giudizio finale e riepilogativo sul gradimento dei principali aspetti del servizio, attribuendo agli stessi un punteggio da 5 (giudizio molto positivo) a 1 (giudizio molto negativo).

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 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 infatti accolgono un maggior numero di bambini e bambine 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.

## RIEPILOGO DELLA RILEVAZIONE

TAB.1

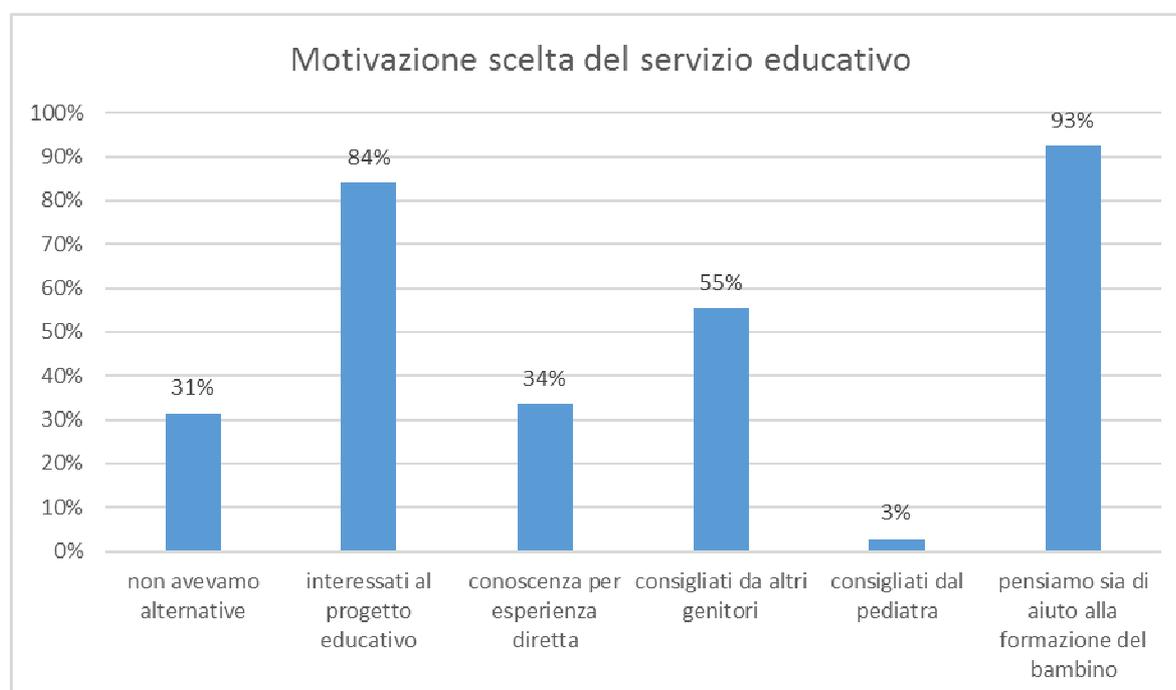
<b>Destinatari dell'indagine</b>	Famiglie utenti dei servizi educativi 0-6 anni nei nidi comunali e nelle scuole dell'infanzia comunali
<b>Scelta del metodo</b>	La rilevazione è stata effettuata tramite compilazione anonima di modulo Google.
<b>Come si è proceduto alla consegna ed al ritiro dei questionari</b>	Il link per la compilazione del questionario è stata inviata via mail a tutte le famiglie
<b>Tempi di rilevazione</b>	GIUGNO-LUGLIO 2022
<b>Sedi di rilevazione</b>	Questionario telematico anonimo su piattaforma Gsuite for education

## 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.

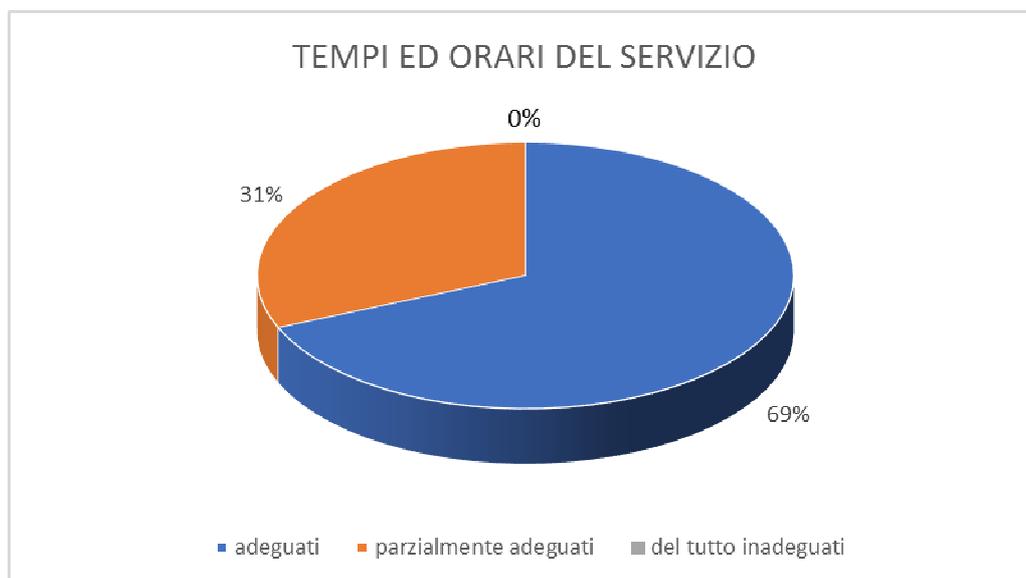


### TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

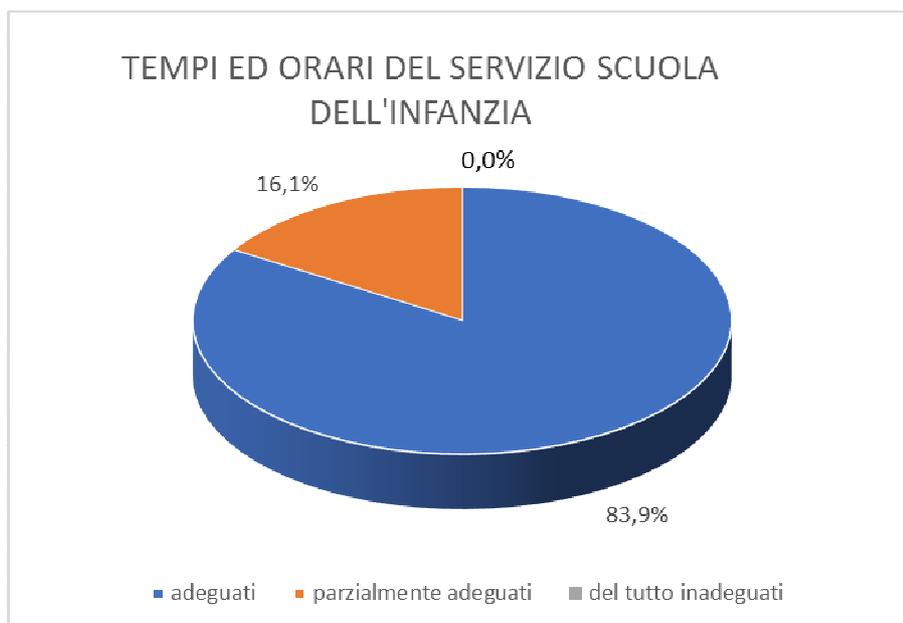
Gli schemi che seguono si riferiscono alla percezione dei tempi di funzionamento del servizio (lo Schema 3 si riferisce all'utenza del al Nido, lo Schema 4 alle Scuole dell'infanzia).

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 corto (7.40-13.30) mentre in due servizi educativi è stato introdotto in via sperimentale il cd. tempo lungo plus fino alle 18.00.

S.3

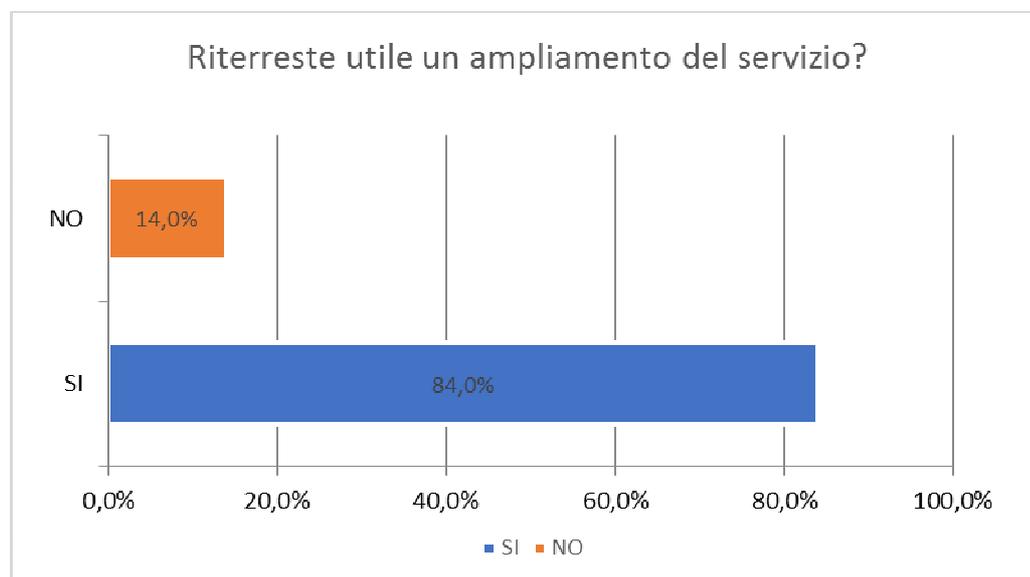


S.4



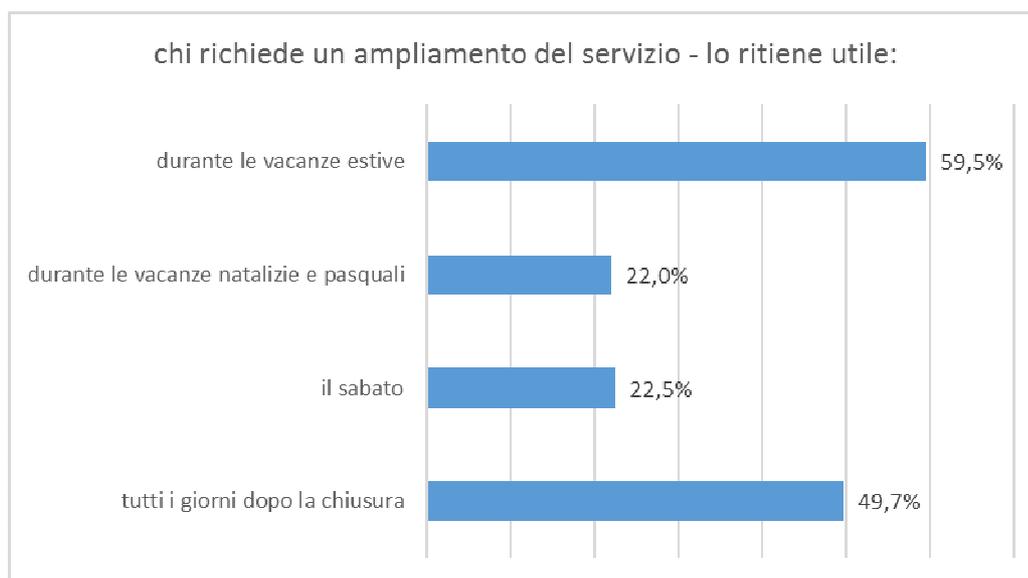
A partire dai dati emersi, ritenere parzialmente adeguato l'orario del servizio sembra riferirsi soprattutto alla necessità di un ampliamento dell'orario del servizio oltre l'orario attuale di chiusura e al possibile ampliamento del servizio per Nidi e Scuole dell'Infanzia durante le vacanze estive e Natalizie. Tali richieste sono diffuse nell'84 % delle famiglie del Nido, come indicato nello schema 5.

### S.5



In particolare le famiglie ritengono particolarmente utile l'ampliamento del servizio durante i mesi estivi, come illustrato nello Schema 6 e circa la metà esprime una richiesta di prolungamento orario giornaliero. In questa direzione l'Amministrazione comunale ha investito, proponendo per l'anno educativo 2021-22 il prolungamento del servizio Nido nel mese di luglio e il tempo lungo plus, in via sperimentale in due servizi educativi, nell'ottica di andare incontro ai bisogni delle famiglie e di ampliare e diversificare l'offerta.

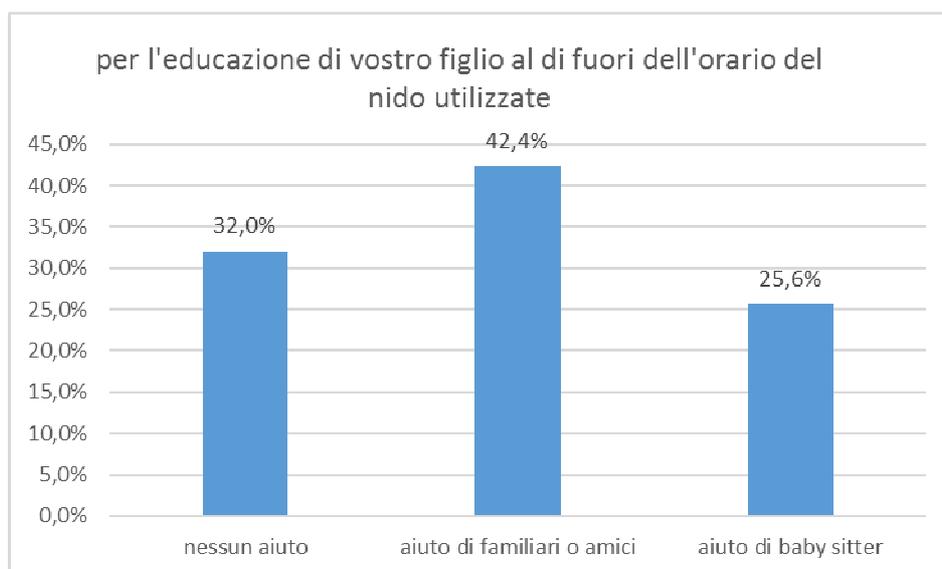
**S.6**



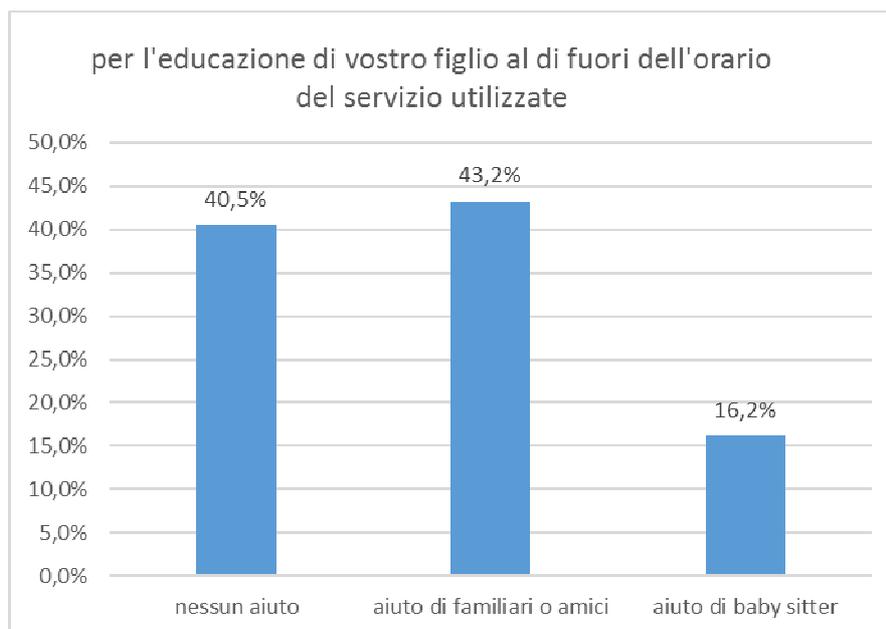
Rispetto ai dati relativi agli aiuti di cui ciascuna famiglia può godere nell'educare i propri figli e figlie (come indicato nello Schema 7 relativamente ai Nidi e nello Schema 8 relativamente alle Scuole di infanzia), per tutta l'utenza del segmento dei servizi 0-6, accanto alle famiglie che possono avvalersi dell'aiuto di familiari e amici (la maggior parte) c'è una fetta considerevole di famiglie che non dispone di nessuno aiuto esterno.

I dati relativi alle richieste di prolungamento del servizio e degli aiuti alle famiglie che emergono, possono essere di ulteriore spunto per riflettere su temi come i cambiamenti delle famiglie nell'attualità, per individuare adeguati strumenti di sostegno alla realtà sociale.

**S. 7**



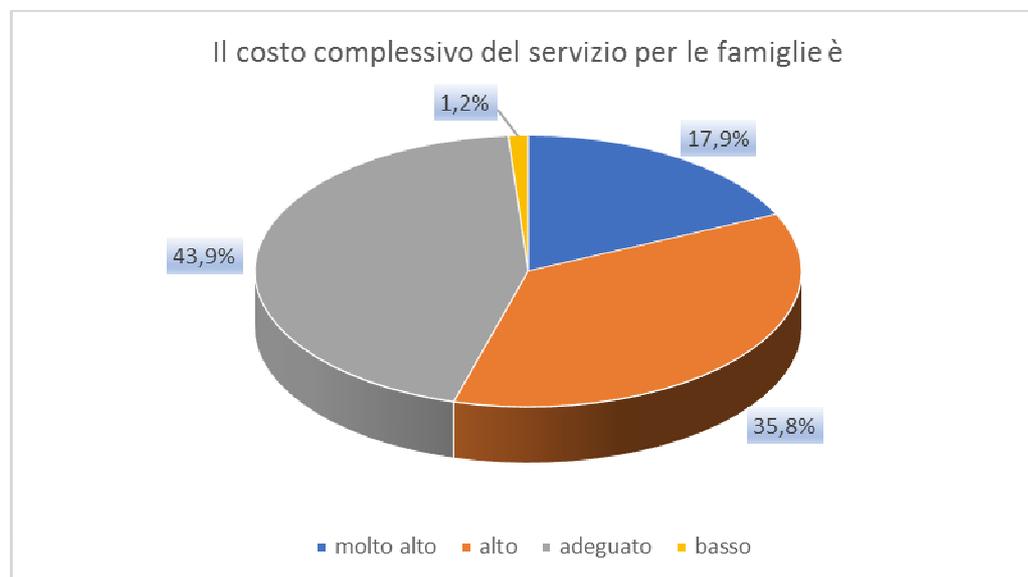
**S. 8**



#### LA CONTRIBUZIONE DELLE FAMIGLIE AI COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del servizio NIDO è ritenuto adeguato dalla maggior parte delle famiglie, circa un terzo lo considera alto e il 17% molto alto.

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



	Anno 2020/2021	Anno 2019/2020	Anno 2018/2019	ANNO 2021/22
molto alto	15,6%	15,9%	5,6%	17,9%
alto	30,7%	29,5%	34,1%	35,8%
adeguato	51,4%	52,3%	56,3%	43,9%
basso	2,2%	2,3%	0,8%	1,2%