

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.E. 2022-2023 COMUNE DI LUCCA

Report elaborazione dati



## INDICE

- Premessa p. 2
- Obiettivi dell'indagine p. 4
- Struttura, modalità di somministrazione del questionario e partecipazione p. 6
- Quadro di sintesi dei risultati p. 8
- Riepilogo delle indicazioni/suggerimenti per rispondere ai bisogni espressi dalle famiglie p. 10

### I RISULTATI DELL'INDAGINE

- Scelta del servizio educativo p.11
- Gli spazi del servizio educativo p.13
- Qualità delle informazioni inviate dall'ufficio Servizi Educativi p.15
- Qualità dell'organizzazione p.16

### CONCLUSIONI p.26

- Principali riferimenti bibliografici, sitografici e normativi p.29

## Premessa

Il report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento delle famiglie registrato a conclusione dell'anno educativo 2022-2023, un anno caratterizzato dalla completa ripresa delle pratiche educative quotidiane, fino a prima sospese per rispondere all'emergenza che ci aveva colpito su scala globale, e che aveva portato i servizi, nello scorso anno educativo, a rivedere e ripensare spazi, tempi e relazioni, sulla base delle indicazioni contenute nel Decreto Legge del 22 maggio 2020 n. 35, recante "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19".

L'indagine qui presentata, rivolta alle famiglie dei bambini\*<sup>1</sup> che frequentano i servizi comunali e privati autorizzati e accreditati del Comune di Lucca, misura il grado di soddisfazione dei genitori per il Servizio erogato.

I nidi d'infanzia rappresentano, sempre più, un luogo dove i bambini possono vivere esperienze formative significative, progettate e predisposte da personale professionale e riflessivo, in un ambiente organizzato opportunamente in modo funzionale alla loro crescita, dove poter sperimentare occasioni plurime.

---

<sup>1</sup> Con il termine bambini si intende le bambine e i bambini.

Le numerose indagini condotte a livello internazionale e nazionale evidenziano come tali servizi abbiano ricadute positive non solo sulla crescita e lo sviluppo dei bambini, ma anche sulle famiglie che trovano in questo servizio non solo un aiuto nella conciliazione dei tempi di cura e di lavoro, ma anche uno spazio di incontro, confronto e crescita della propria dimensione genitoriale.

## Obiettivi dell'indagine

L'indagine è stata finalizzata alla misurazione del **grado di soddisfazione delle famiglie**, ovvero della qualità<sup>2</sup> percepita nel quadro generale dei controlli sulla qualità dei servizi educativi.

Con questo obiettivo, lo strumento individuato per l'analisi della qualità percepita è stato orientato a:

- 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<sup>3</sup>;
- 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 soddisfazione dei genitori rappresenta quindi un sistema di ascolto per facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri al fine di valorizzare il significato del progetto educativo, un dialogo trasformativo insieme alle

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Ciò ha consentito di scorgere quali gli aspetti più soddisfacenti, ma anche quelli più critici, su cui si rende 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.

famiglie, capace di modificare ed arricchire i reciproci punti di vista e le stesse identità: un valido modo di esercitare una **partecipazione attiva**.

Infatti, è fondamentale sottolineare come l'azione stessa di rilevazione costituisca **un riconoscimento delle famiglie in quanto partner nella costruzione dei processi di qualità** del servizio educativo: una strategia per coltivare una partecipazione attiva delle famiglie, quali soggetti partecipanti sia alla progettazione che all'attuazione dell'offerta formativa e, pertanto, sono chiamate a valutare e valutarsi.

## Struttura, modalità di somministrazione del questionario e partecipazione

Il questionario è stato somministrato a **496 famiglie** ed è stato trascritto su Google moduli da Coordinate S.C.S. Onlus, in collaborazione con il coordinamento pedagogico comunale e aperto alla condivisione con le famiglie a partire dal mese di maggio con termine ultimo al mese di luglio.

Dal questionario online, sono arrivate **301** risposte (60,7%).

Il **campione di indagine** che sarà analizzato nel paragrafo dedicato **ai risultati dell'indagine**, farà riferimento alle 301 risposte pervenute.

Alle famiglie è stato chiesto di rispondere, in forma anonima ad alcuni items articolati su più contenuti che descrivono gli aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento. Per alcuni items è stato chiesto alle famiglie di attribuire un punteggio qualitativo su una scala da "molto" a "per niente", per altri un punteggio quantitativo su una scala numerica da 1 a 4 (l'indicazione del tipo di punteggio si troverà sotto il grafico).

In particolare, essi concernono:

- Le motivazioni sulla scelta dei servizi educativi per la prima infanzia e altri servizi per la cura dei bambini;
- gli spazi del servizio educativo;

- la qualità delle informazioni inviate dall'ufficio Servizi Educativi;
- il personale, le caratteristiche organizzative, relazionali e pedagogiche;
- eventuali suggerimenti e indicazioni.



Molto adeguata (76%) risulta anche la disponibilità e flessibilità del personale educativo. Piuttosto graditi risultano anche gli spazi interni (71%) ed esterni (58,4%) (Fig.2).

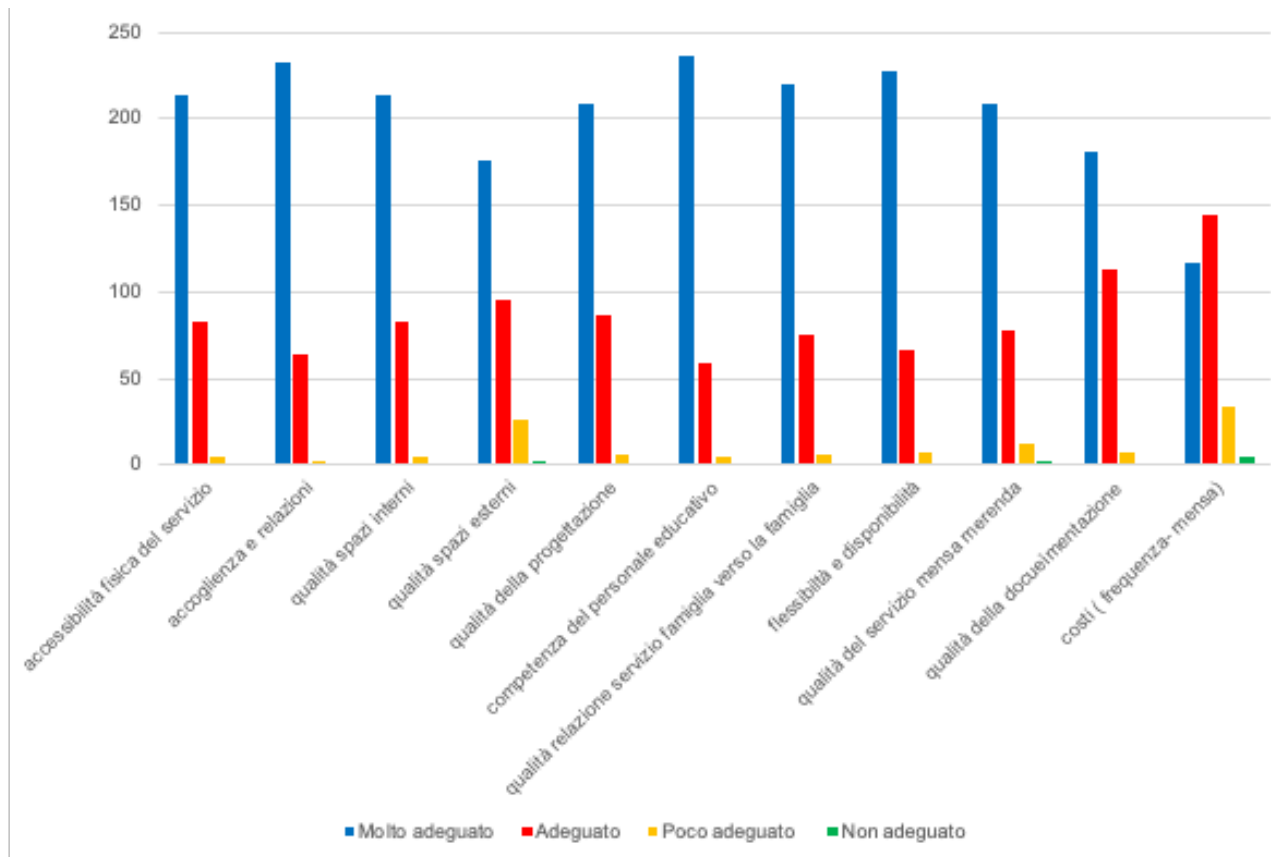


Figura 2 - Giudizio sintetico in merito alle principali dimensioni indagate.

Inoltre, in linea con le dimensioni precedenti, troviamo un buon gradimento anche verso la qualità della progettazione e del servizio mensa e merenda. Riflessione a parte quella relativa ai costi di frequenza e del servizio di refezione dove, leggermente in controtendenza rispetto ai precedenti quesiti, il numero più alto di risposte si attesta sul 48% come adeguato.

## Riepilogo delle indicazioni/suggerimenti per rispondere ai bisogni espressi dalle famiglie

Al termine del questionario è stato chiesto alle famiglie di annotare eventuali indicazioni o suggerimenti per meglio rispondere ai loro bisogni, attraverso una domanda aperta<sup>6</sup>, non obbligatoria.

I bisogni che emergono con più frequenza sono quelli legati **alla manutenzione degli spazi esterni** (taglio dell'erba da parte del Comune e trattamenti contro le zanzare) e **alla partecipazione delle famiglie** attraverso diverse dimensioni: comunicazione con il personale, comprensione delle loro situazioni familiari e partecipazione attiva alla vita del nido.

Il suggerimento che infatti è riproposto con maggiore frequenza riguarda la richiesta di un **maggiore coinvolgimento delle famiglie nelle attività del servizio** o della giornata al nido; ovvero di ricevere **maggiori comunicazioni** rispetto alla giornata vissuta al nido dal loro bambino o dalla loro bambina.

Viene inoltre richiesto di avere maggiori opportunità di **scambio e confronto** con altri genitori sui temi della genitorialità.

---

<sup>6</sup> Alla sollecitazione hanno risposto in 65 famiglie (ovvero circa il 22% dei partecipanti).

Un'altra indicazione che si rileva è quella di prolungare l'orario di uscita (alcuni genitori suggeriscono l'uscita alle 17.00).

## I RISULTATI DELL'INDAGINE

### Scelta del servizio educativo

*Focus: In questa sezione vengono analizzati i motivi per i quali i genitori hanno scelto uno dei servizi educativi del Comune e quali sono le altre forme di aiuto esterno al nucleo familiare.*

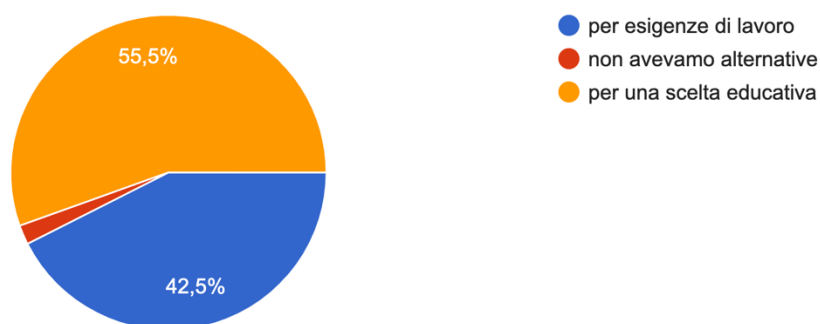


Figura 3 - Risposte alla domanda: "per quali motivi ha scelto i servizi educativi per la prima infanzia per suo/a figlio/a".

In questa sezione, dedicata alle **motivazioni che spingono una famiglia a far intraprendere al proprio figlio/a un percorso educativo**, si evince che la scelta di fare frequentare ad un figlio un servizio educativo ricade, prevalentemente, in una **scelta educativa con il 55,5%** contro il **42,5%** per **esigenze lavorative**.

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 ma che tiene conto anche delle esigenze lavorative

che tendono a prevalere su quelle educative. Questo dato, sebbene parziale, tenuto conto dei partecipanti all'indagine, sembra andare in 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, Regolamento di attuazione dell'articolo 4 bis della legge regionale 26 luglio 2002, n. 32, Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro in materia di servizi educativi per la prima infanzia), nonostante poco meno della metà delle famiglie vada nella direzione della scelta per esigenze lavorative.

## Gli spazi dei servizi

*Focus: raccolta dati relativi alla valutazione della qualità degli spazi interni ed esterni del servizio educativo*

Lo spazio al nido è il *terzo educatore* in quanto veicola messaggi importanti per i bambini, suggerisce comportamenti, determina stati d'animo, è portatore di significati ed è luogo di relazione e comunicazione.

Nell'analisi degli spazi sono stati sottoposti all'attenzione dei genitori 9 indicatori di qualità tra cui: l'accoglienza; la luminosità; la funzionalità rispetto ai bambini e rispetto agli adulti; l'ampiezza e l'organizzazione; la sicurezza e la pulizia e il livello di stimolazione che offrono.

Sugli **spazi interni** (Fig. 4) il gradimento è complessivamente molto alto.

Dal grafico emerge un **alto gradimento per la pulizia degli spazi interni** (83%), a seguire vi è il gradimento rispetto alla **funzionalità ai bambini** (78%), nonché **l'accoglienza** (75%) e la **buona organizzazione** (74%).

**Adeguate** (40%) il gradimento per la **funzionalità degli spazi rispetto agli adulti**.

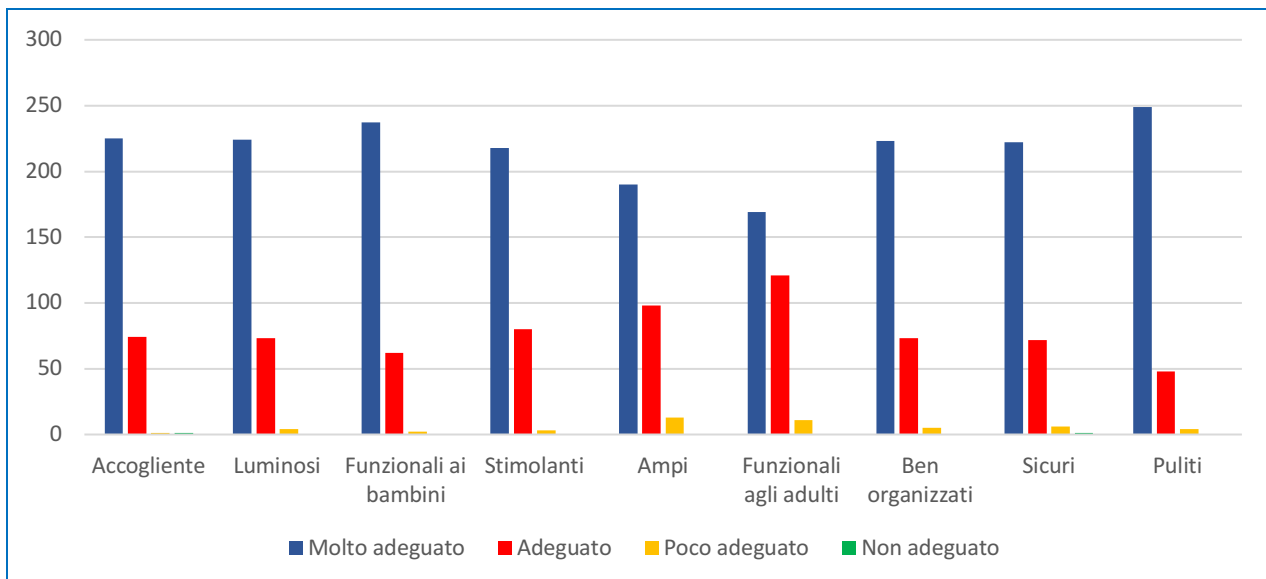


Figura 4 - Risposte ai quesiti sul gradimento degli spazi interni del servizio.

Negli **spazi esterni** (Fig. 5) si registra un andamento complessivo tra **molto adeguato** e **adeguato**.

Nello specifico, molto adeguato risulta il gradimento della **luminosità** (69%), **dell'ampiezza** (59%).

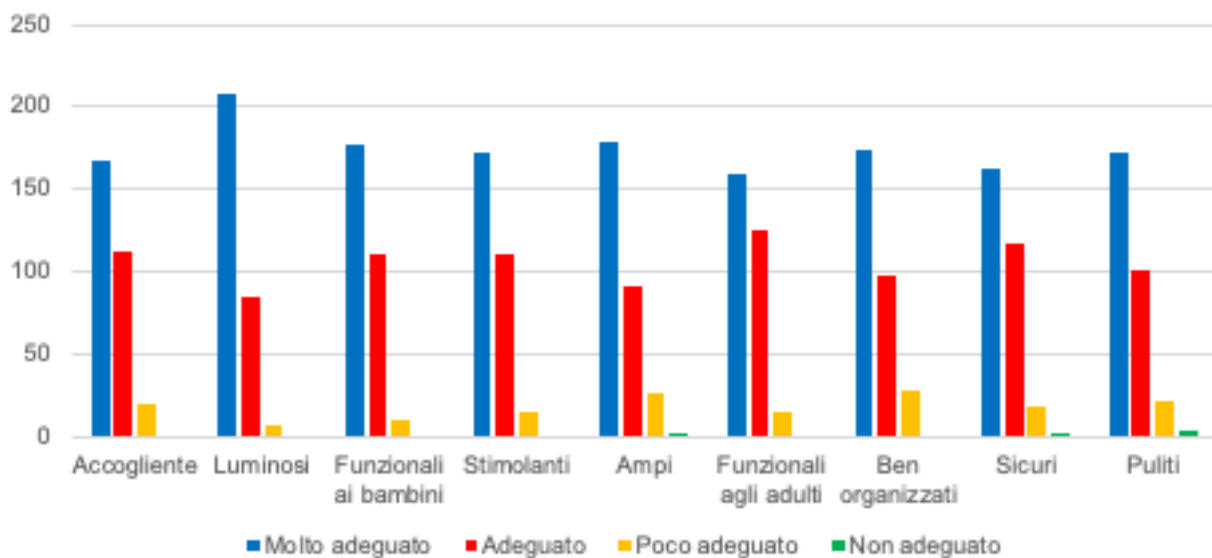


Figura 5 - Risposte ai quesiti sul gradimento degli spazi esterni al servizio.

## Qualità delle informazioni inviate dall'ufficio Servizi Educativi

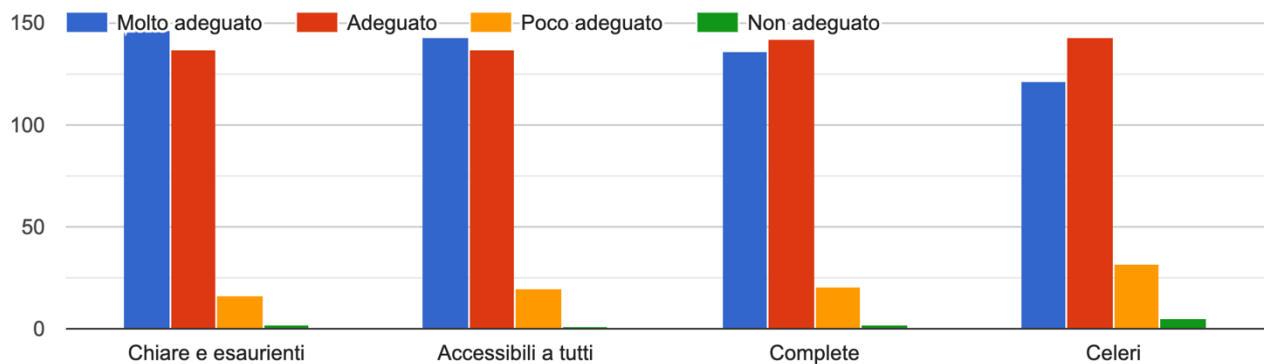


Figura 6 - Risposte alla domanda sulla qualità delle informazioni ricevute dagli Uffici dei Servizi Educativi del Comune di Lucca

In merito alla **qualità delle informazioni ricevute**, i genitori si ritengono **abbastanza soddisfatti** rispetto a:

- chiarezza ed esaustività raggiunge il 48,5%
- accessibilità il 47,5%
- completezza delle informazioni il 45%
- celerità raggiunge il 40%

Rispetto alla celerità, il 48% delle famiglie in esame si ritiene adeguatamente soddisfatto.

## Qualità dell'organizzazione

*Focus: coinvolgimento delle famiglie, relazione educatori-bambini e educatori-genitori, coinvolgimento delle famiglie nella vita del nido attraverso, riunioni, colloqui o assemblee. Ulteriore focus su valutazione complessiva rispetto a: documentazione, inserimento/accoglienza, modalità di gestione delle relazioni nido-famiglia, gradimento sul personale educativo e ausiliario, posizione geografica del servizio.*

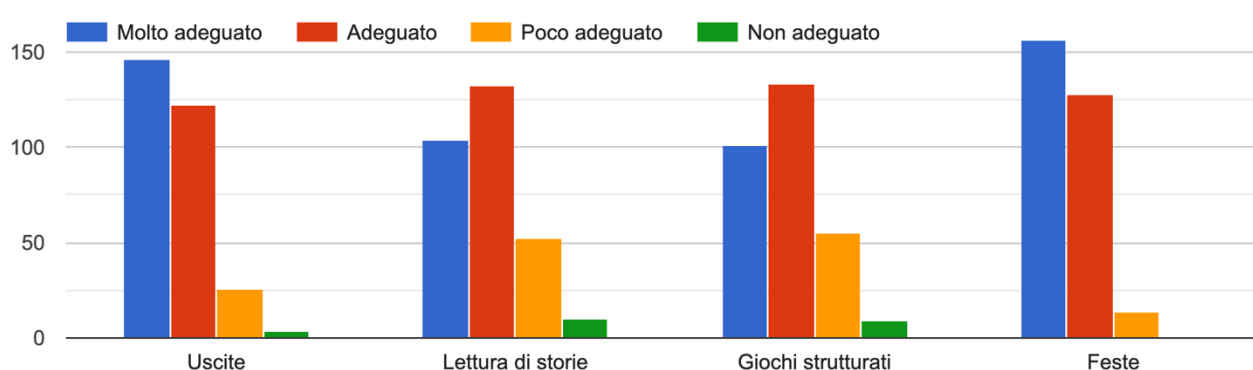


Figura 7 - Risposta al quesito sul grado di coinvolgimento dei genitori nelle uscite, nelle letture di storie, giochi strutturati e feste.

Dai dati (Fig. 7) emerge che su 301 risposte totali, il 52% si ritiene molto soddisfatto nel coinvolgimento delle famiglie alle feste e alle uscite (49%), mentre il 44% si ritiene abbastanza coinvolto nelle letture di storie e nei giochi strutturati (44%).

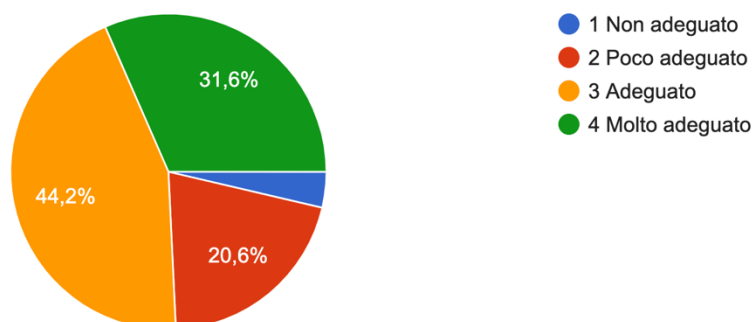


Figura 8 - Risposta al quesito sul numero di colloqui individuali avuti nel primo anno di frequenza.

La percentuale di colloqui individuali (Fig. 8) nel corso del primo anno educativo vede nella risposta 3 la maggioranza delle risposte con il 44,2%. Il 31,6% delle famiglie in esame ha partecipato a 4 colloqui durante l'anno.

Questi dati indicano l'attenzione verso il coinvolgimento delle famiglie rispetto al percorso educativo dei bambini al nido.

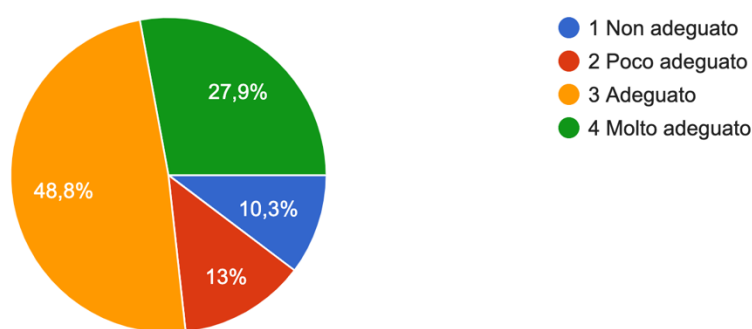


Figura 9 - Risposta al quesito sul numero di incontri di sezione avuti nel corso di questo anno educativo.

Possiamo qui registrare (Fig. 9) che il 48,8% delle famiglie ha partecipato a 4 incontri di sezione.

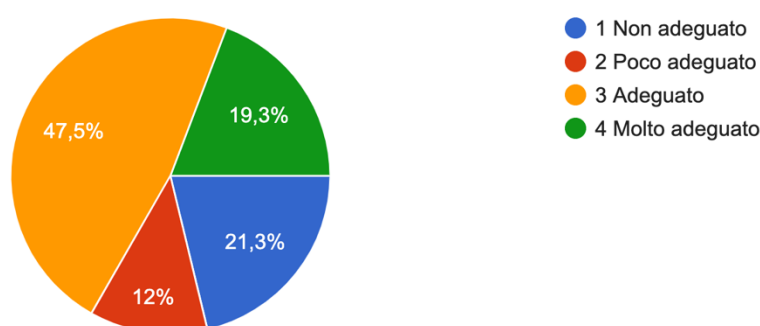


Figura 10 - Risposta al quesito sul numero delle Assemblee generali avute nel corso di questo anno educativo.

Nel corso di questo anno educativo (2022-2023) i genitori hanno prevalentemente partecipato a 3 assemblee annuali con il 47,5% delle risposte (Fig. 10).

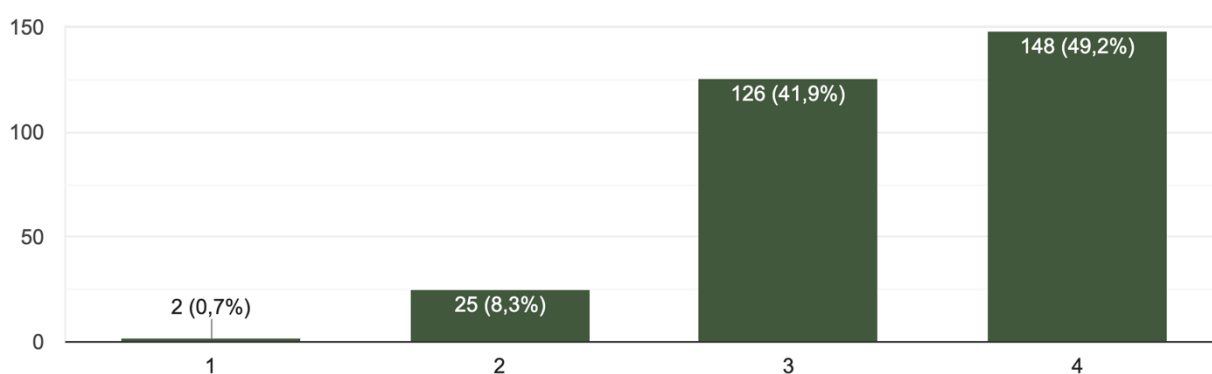


Figura 11 - Risposta al quesito sul gradimento rispetto alla documentazione proposta dal servizio su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Tra le altre dimensioni che si sono indagate, troviamo quella inerente alla qualità della documentazione: la **documentazione al nido** consente una migliore conoscenza della realtà e favorisce un processo di costruzione dei significati che vi sono presenti.

Inoltre, la documentazione permette ai genitori e ai bambini di diventare protagonisti e "impadronirsi" dei propri percorsi nonché per favorire la promozione della sua immagine sociale e la costruzione della sua memoria storica (Catarsi E., 2004).

La documentazione proposta dai servizi educativi del Comune di Lucca vede una soddisfazione mediamente buona (Fig. 13): infatti, 148 genitori hanno attribuito un punteggio pari a 4 alla qualità della documentazione presente e 126 hanno attribuito un punteggio pari a 3.

Questo dato denota una buona capacità da parte dei servizi di curare e condividere la documentazione.

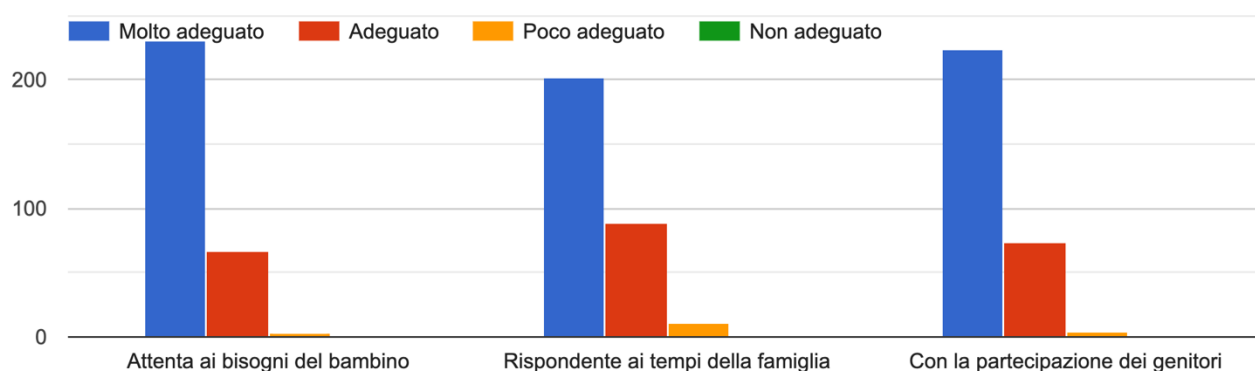


Figura 12 - Risposta al quesito "L'organizzazione del momento iniziale dell'inserimento o dell'accoglienza nel servizio è stata:"

Anche il tema dell'accoglienza dei bambini e dei genitori nei servizi per la prima infanzia è parte della cultura pedagogica italiana e attraverso le pratiche dell'inserimento/ambientamento, costituendo un'asse portante del dibattito sulla qualità e sulla partecipazione delle famiglie (Mantovani, 2000).

L'ingresso in un servizio educativo rappresenta, come è noto, un evento delicato nell'esperienza di crescita nei primi anni di vita: in molti casi è il primo

passo di un'esperienza educativa che si svolgerà in un contesto extra familiare insieme ad altri bambini, con altri adulti e coincide con il distacco dalle figure di riferimento familiari a seguito di una scelta educativa che prevede la condivisione delle responsabilità e l'intreccio tra contesti e adulti di riferimento.

L'organizzazione del momento iniziale dell'inserimento o dell'accoglienza nel servizio, per i servizi del Comune è stata valutata, su 301 risposte pervenute, molto attenta ai bisogni del bambino nel 77% delle risposte (Fig. 12).

Nella valutazione del grado di rispondenza ai tempi della famiglia, il 67% valuta come molto alta la rispondenza, il 29% abbastanza e il 4% poco.

Nell'ultimo item riguardante la partecipazione dei genitori viene valutata molto alta nel 74% delle risposte, abbastanza nel 25% delle risposte, poco nel 1,3% dei casi.

Nel complesso quindi, l'organizzazione del momento iniziale dell'inserimento o dell'accoglienza nel servizio è stata molto soddisfacente.

Emerge anche qui, una particolare cura e attenzione verso le relazioni con le famiglie da parte dei servizi del Comune di Lucca.

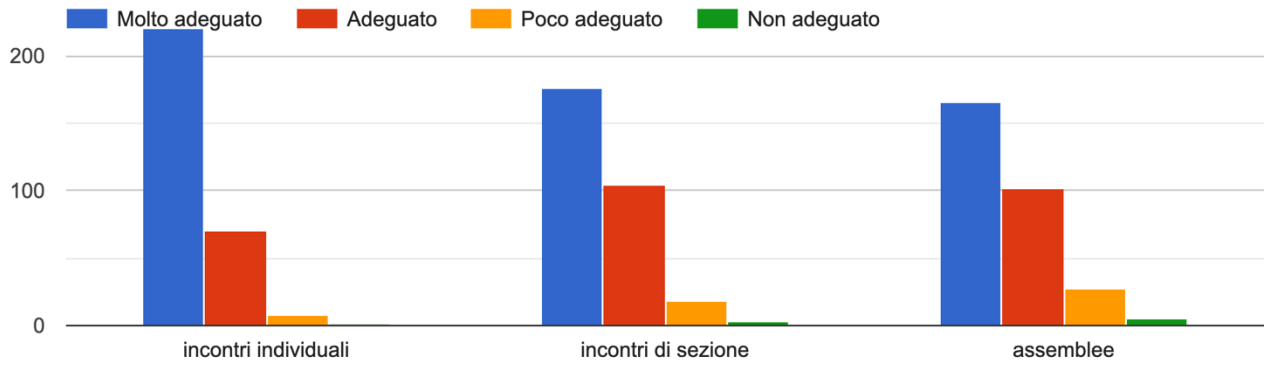


Figura 13 - Risposta al quesito “Nel complesso le modalità di gestione delle relazioni tra educatrici e genitori sono da voi giudicate:”.

Dal grafico (Fig. 13) si evince che le modalità di gestione delle relazioni Nido-famiglia si realizzano in una modalità giudicata molto buona nel caso degli incontri individuali con il 73% delle risposte, abbastanza per il 23% e poco per il 2,6%,

Le risposte “poco” aumentano lievemente nella modalità delle assemblee, raggiungendo il 9,3%.

Nei colloqui individuali e nelle riunioni di sezione il clima che si instaura tra personale educativo e genitori è più intimo e raccolto, consentendo condivisioni emotive più profonde rispetto allo spazio delle assemblee dove le condivisioni, spesso, sono di tipo più informativo che relazionale.

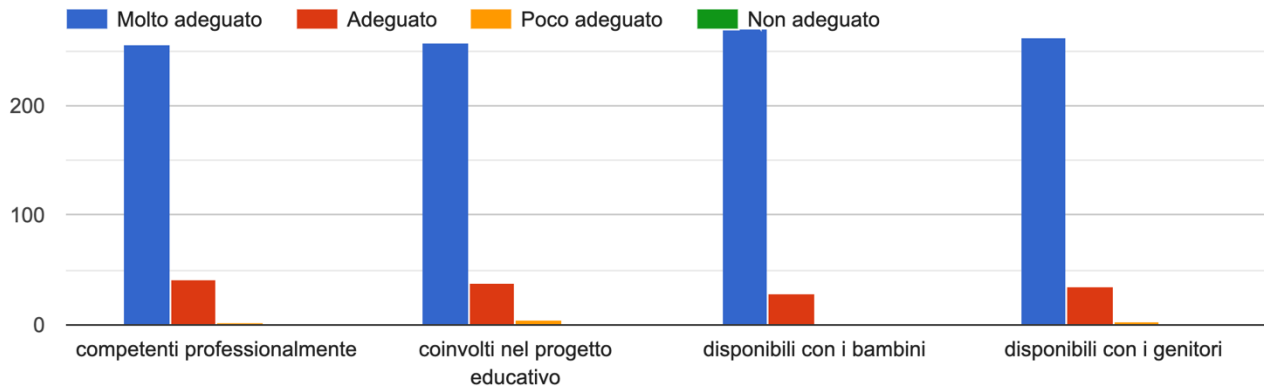


Figura 14 - Risposta al quesito "Le educatrici/gli educatori del servizio frequentato sono:".

Alto il grado di gradimento delle educatrici/degli educatori che vengono ritenute/i molto competenti sul piano professionale con l'85% delle risposte (Fig. 14).

I genitori si sentono coinvolti nel progetto educativo (86%), trovano disponibilità nei loro confronti da parte delle educatrici (87%) e con il 90% risultano molto disponibili verso i bambini.

Il livello di qualità delle educatrici/degli educatori, sulla competenza e sulla relazione con i genitori del Comune di Lucca, raggiunge un livello molto buono.

Il gradimento del personale ausiliario raggiunge un ottimo livello, su 301 risposte pervenute, il personale ausiliario dimostra di saper gestire le relazioni con i bambini per il 78% dei genitori; il 76% li trova molto capaci nella gestione della relazione con i genitori e il 77% li ritiene molto competenti (Fig. 15).

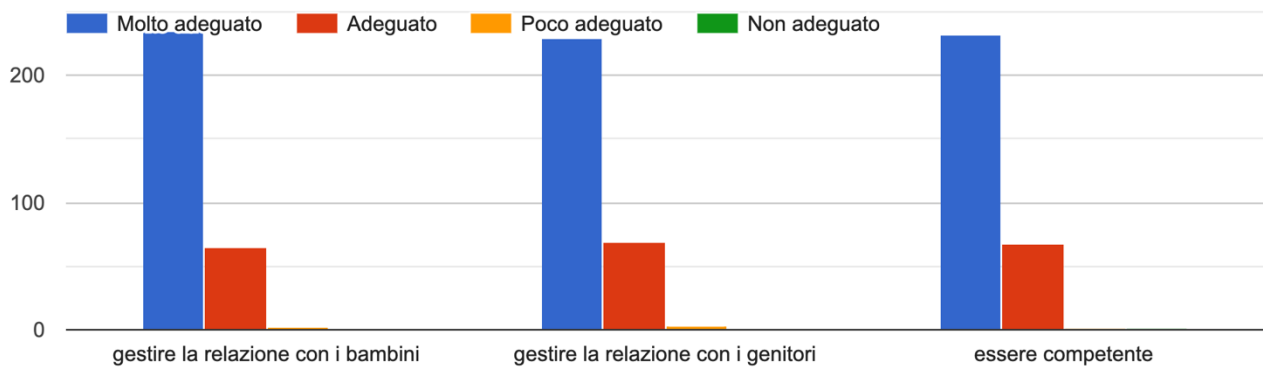


Figura 15 - Risposta al quesito "Il personale ausiliario è in grado di".

Nel grafico successivo (Fig. 16), si può rilevare quali competenze il servizio educativo ha contribuito a sviluppare nei bambini. Per ogni competenza viene attribuito un punteggio qualitativo (da "molto" a "per niente").

La quasi totalità dei genitori che hanno risposto ritengono che il servizio educativo abbia sviluppato nel loro bambino/a ogni competenza analizzata.

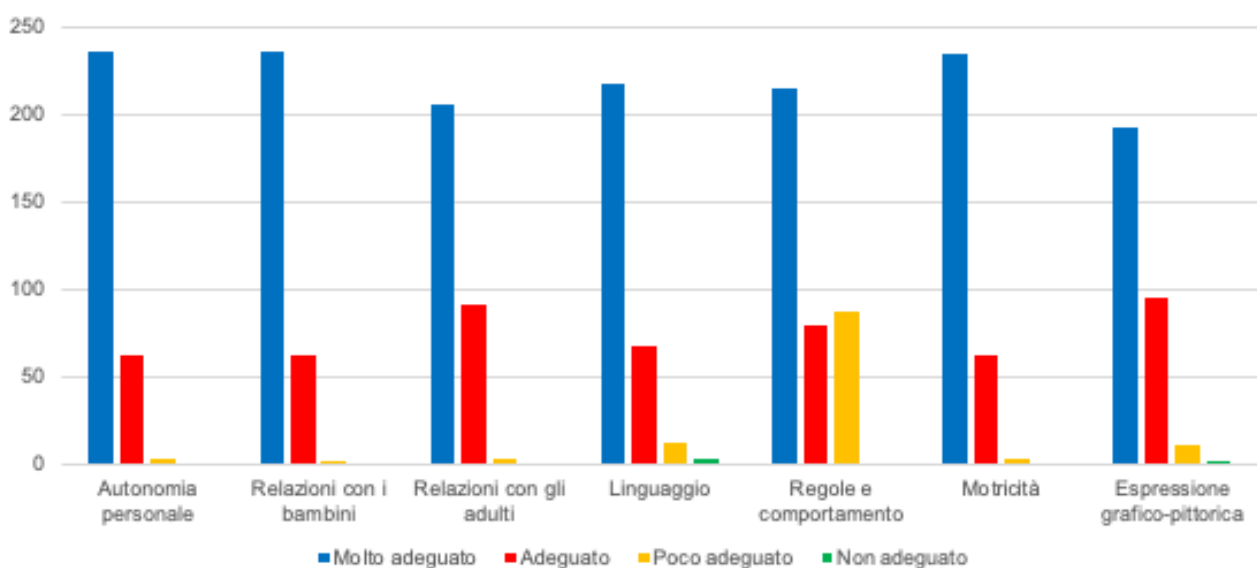


Figura 16 - Risposta al quesito "Ritenete che il servizio educativo abbia contribuito a sviluppare nei vostri bambini competenze relative a:".

Ritroviamo un media molto alta nella dimensione dell'autonomia personale e nelle relazioni con i bambini, di 301 risposte pervenute, infatti: il 78% ritiene che sia "Molto" il raggiungimento di competenze nell'autonomia personale, nella relazione con i bambini e nella motricità.

Il 72% nel linguaggio.

Calano leggermente le altre competenze, nello specifico: le regole e il comportamento e l'espressione grafico-pittorica.

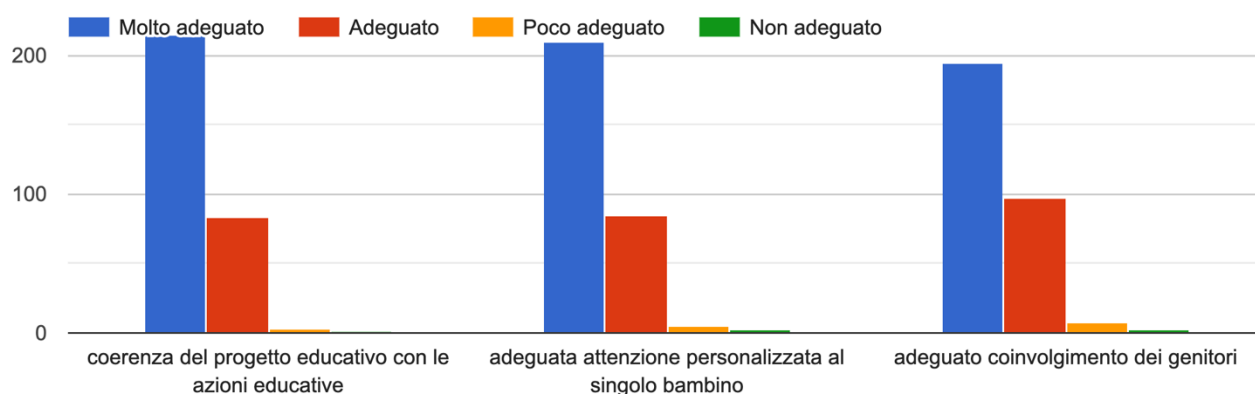


Figura 17 - Risposta al quesito "Ritenete, a vostro parere, che il servizio educativo offra:".

Nell'offerta del Servizio educativo (Fig. 17) si riscontra ancora un buon grado di soddisfazione sulla coerenza del progetto educativo con le azioni educative, (71% si ritiene molto soddisfatto); allo stesso modo si riscontra un'adeguata attenzione personalizzata al singolo bambino (70%). Cala lievemente il dato sull'adeguato coinvolgimento dei genitori (64%).

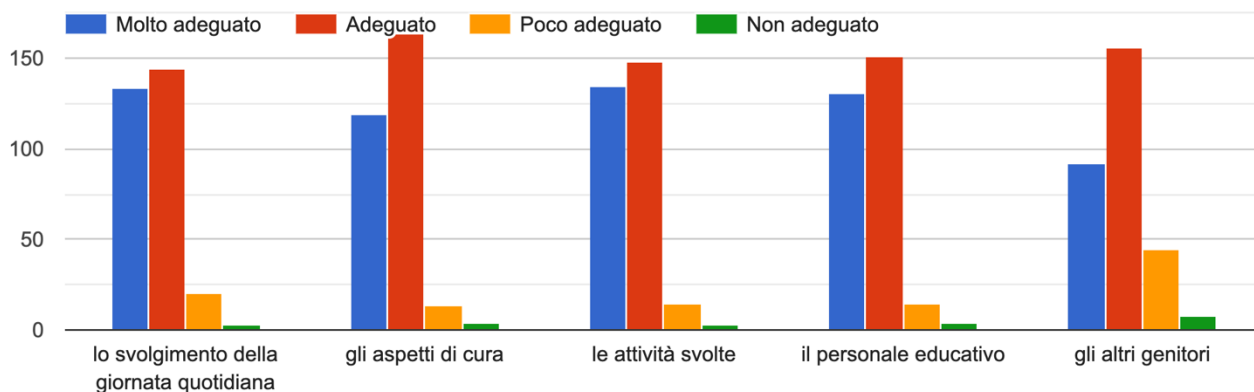


Figura 18 - Risposta al quesito "Che cosa vorreste conoscere meglio del servizio educativo?"

Nelle risposte circa ciò che i genitori vorrebbero conoscere del Servizio educativo (Fig. 18), gli aspetti di cura e gli altri genitori raggiungono la percentuale più alta delle 301 risposte pervenute. Nel primo valore ha il 54% di risposte e 52% il secondo. Mentre i genitori sembrano abbastanza interessati a conoscere il personale educativo, che raggiunge il 50%.

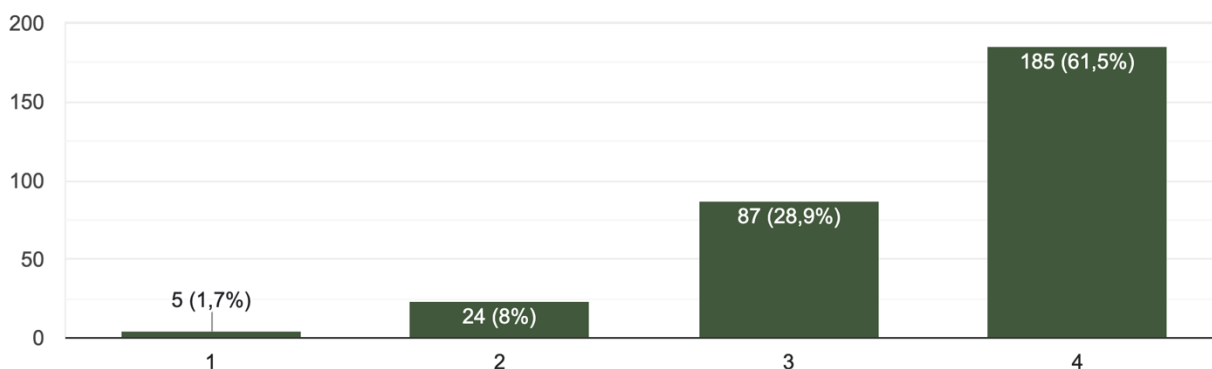


Figura 19 - Risposta al quesito sul gradimento della posizione geografica del servizio su una scala da 1 (molto soddisfacente) a 4 (per niente soddisfacente).

Mediamente, per i servizi del Comune di Lucca, la posizione geografica risulta essere molto soddisfacente (Fig.19).

## Conclusioni

Dall'analisi dei dati fin qui esposta, possiamo trarre le seguenti conclusioni.

Innanzitutto, possiamo affermare che vi è una buona corrispondenza tra la qualità che viene rilevata nei servizi educativi del Comune di Lucca e quella percepita dai genitori.

L'analisi è partita dai dati anagrafici, utili per far emergere un quadro sulla situazione delle famiglie che frequentano i servizi educativi del Comune di Lucca, presi in esame. Il quadro emerso vede infatti, per il campione considerato, la maggioranza di madri tra coloro che compilano il questionario, indice di come, ancora, sia prevalentemente la donna a prendersi cura dei figli. Inoltre, l'età media dei genitori indica la presenza di famiglie che si avvicinano alla genitorialità solo dopo aver finito gli studi e aver trovato un impiego fisso.

Un dato interessante che è emerso, a confronto con lo scorso anno educativo, si trova tra le motivazioni che hanno spinto i genitori ad iscrivere i figli al nido e che vedono i risultati a metà tra una scelta di tipo educativo e un'esigenza lavorativa. Ciò fa emergere il fatto che nel Comune di Lucca, in linea con l'andamento nazionale, le esigenze lavorative si trovano sullo stesso piatto

della bilancia rispetto alla scelta di iscrivere o meno i propri bambini al nido, nonostante rimanga buono il livello di diffusione della cultura dell'infanzia, grazie alla quale i nidi d'infanzia vengono considerati come luoghi di cura, e non solo esclusivamente di custodia, scelti per offrire il meglio allo sviluppo e alla crescita delle bambine e dei bambini.

L'analisi è poi proseguita sulla rilevazione della qualità percepita rispetto agli spazi (interni ed esterni) dei servizi educativi e sulle dimensioni organizzative e relazionali offerte. Qui spicca una qualità molto alta rispetto all'attenzione e alla cura verso le relazioni, non solo tra educatrici/educatori e bambini ma anche, e soprattutto con i genitori.

I genitori si ritengono infatti soddisfatti rispetto a questo tema che è stato al centro della progettazione educativa dei nidi a seguito della ripresa dei servizi post-pandemia.

Emerge, infine, dall'indagine sopra riportata, come il nido possa contribuire positivamente nello sviluppo e nella crescita dei bambini in diverse dimensioni (relazioni, linguaggio, autonomie, motricità, ecc.) come numerose evidenze scientifiche evidenziano, infatti le competenze cognitive, socio-emozionali e fisiche di un individuo si formano a partire dalla nascita e nei primi anni di vita, caratterizzando l'intero corso della vita e ripercuotendosi anche sullo sviluppo

delle generazioni successive (Istituto Superiore di Sanità, *La promozione della salute a scuola e nei servizi educativi per la prima infanzia*).

Dall'elaborazione dei dati qui presentata si rileva un buon indice di qualità.

L'utilizzo del termine qualità implica, dunque, fare riferimento ad un concetto complesso che richiede l'analisi di variabili spesso diverse fra loro ma che, nell'insieme, contribuiscono a delineare un modello di qualità dinamico (così come ribadito anche dalla Comunità Europea): mai statico, ma sempre teso verso una meta e per questo sottoposto a un continuo processo di monitoraggio e valutazione di quanto realizzato, funzionale al cambiamento, alla trasformazione, al miglioramento del sistema dei servizi erogati e al suo adeguamento ai bisogni educativi dell'utenza.

