



# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.E. 2021-2022

Comune di Lucca

Report elaborazione dati

## INDICE

•	Premessa	p. 2
•	Obiettivi dell'indagine	p. 4
•	Struttura, modalità di somministrazione del questionario e partecipazione	p. 5
•	Quadro di sintesi dei risultati	p. 7
•	Riepilogo delle indicazioni/suggerimenti per rispondere ai bisogni espressi dalle famiglie	p. 9

## I RISULTATI DELL'INDAGINE

•	Scelta del servizio educativo	p.11
•	Gli spazi del servizio educativo	p.12
•	Qualità delle informazioni inviate dall'ufficio Servizi Educativi	p.14
•	Qualità dell'organizzazione	p.15
•	Valutazione complessiva	p.17
•	Valutazione sulla gestione dell'emergenza Covid	p.25

CONCLUSIONI	p.27
-------------	------

Principali riferimenti bibliografici, sitografici e normativi	p.29
---	------

## Premessa

Il report qui presente si riferisce all'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo 2021-2022, un anno ancora segnato dall'emergenza<sup>1</sup> che ci ha colpito su scala globale, e che ha portato i servizi e la loro organizzazione 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". A partire dall'uso della mascherina FFP2 obbligatoria – che ha sensibilmente condizionato le potenzialità di comunicazione espressiva – al mantenimento dei gruppi stabili (denominati, in un primo periodo, gruppi-bolle) all'interno delle sezioni dei nidi, si è rilevato una ricaduta importante sulle relazioni tra il personale e tra il personale e i genitori. Ad aggravamento, le ricorrenti variazioni delle indicazioni normative<sup>2</sup>, hanno influito sui tentativi di normalizzare l'organizzazione e la gestione dei servizi educativi per la prima infanzia, creando non di rado complessità di relazione con le famiglie in particolar modo relativamente alla comprensione delle indicazioni e delle regolamentazioni in vigore. In questa cornice, la presente indagine sulla qualità percepita dalle famiglie ed il relativo gradimento espresso sui servizi educativi 0-3 pubblici e privati convenzionati del Comune di Lucca acquisisce ancora maggior valore; restituendo una fotografia

---

<sup>1</sup> Data la particolarità dell'anno educativo preso in esame, è stata dedicata una sezione all'analisi del gradimento rispetto alla gestione dell'emergenza data dal Covid-19.

<sup>2</sup> Vedi riferimenti normativi.

delle capacità del sistema<sup>3</sup> di rispondere efficacemente alle criticità del periodo, garantendo l'offerta di servizi di qualità al proprio territorio. Nell'anno educativo 2021-2022 il Comune di Lucca ha coperto infatti **ben il 34,52%**<sup>4</sup> di posti complessivi nell'offerta pubblica, agli aventi diritto<sup>5</sup>; un dato che rimane stabile rispetto all'anno educativo precedente e lievemente in calo rispetto all'anno 2019-2020 (35,18% di copertura posti offerta pubblica) a seguito della chiusura, nell'anno in esame, del Centro bambini e famiglie (40 posti) a causa dell'emergenza sanitaria.

---

<sup>3</sup> I Servizi Educativi sul territorio a cui l'analisi si riferisce sono dodici:

- sette nidi d'infanzia pubblici
- tre spazi gioco educativi (antimeridiani e pomeridiani)
- due nidi d'infanzia privati autorizzati e convenzionati.

<sup>4</sup> Confermando il superamento della percentuale stabilita dal consiglio europeo a Barcellona nel 2002 e ribadito dal Dlgs 65/2017 che fissa al 33% la copertura minima dei servizi educativi rivolti alla popolazione sotto i tre anni di età.

<sup>5</sup> I criteri di accesso per ottenere il diritto del posto nei servizi educativi del Comune di Lucca sono: le caratteristiche del nucleo familiare, le condizioni di lavoro dei genitori e aspetti riguardanti il bambino. Dai dati anagrafici del campione preso in esame, emergono famiglie con un'età compresa tra i 36 e i 46 anni, con un titolo di studio di diploma superiore o laurea. Considerando quali sono i criteri di accesso, il campione analizzato presenta un lavoro stabile a tempo indeterminato.

## Obiettivi dell'indagine

L'indagine è stata finalizzata alla misurazione del **grado di soddisfazione delle famiglie**, ovvero della qualità<sup>6</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>7</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.

Infine, 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.

---

<sup>6</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>7</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.

## Struttura, modalità di somministrazione del questionario e partecipazione

Il questionario è stato somministrato a **423 famiglie**, di cui:

- 331 famiglie frequentanti i nidi pubblici del Comune;
- 77 famiglie frequentanti gli spazi gioco;
- 15 famiglie frequentanti i nidi privati autorizzati e convenzionati con il Comune.

Il questionario, 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. In un primo momento il questionario è stato diffuso in modalità online, successivamente, è stato consegnato in forma cartacea da parte del coordinamento comunale del Comune di Lucca. La doppia modalità ha permesso di raggiungere un maggior numero di famiglie, in particolar modo quelle famiglie che hanno ancora poca disponibilità verso l'utilizzo dei dispositivi elettronici.

Dal questionario online, sono arrivate 191 risposte, mentre dal questionario sottoposto in forma cartacea, sono arrivate 64 risposte, per un totale di **255 risposte** (60%).

Il **campione di indagine** che sarà analizzato nel paragrafo dedicato **ai risultati dell'indagine**, farà riferimento alle 255 risposte pervenute, tenendo conto del fatto che alcune risposte non sono state indicate come obbligatorie e che alcune hanno

avuto la possibilità di una duplice risposta (in calce a ogni grafico sarà indicata la tipologia della risposta).

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 5 (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;
- valutazione sulla gestione dell'emergenza Covid.

## Quadro di sintesi dei risultati

In questa sezione sono riportati i giudizi riepilogativi<sup>8</sup> sul gradimento<sup>9</sup> dei principali aspetti del servizio, attribuendo agli stessi un punteggio da 5 (giudizio molto positivo) a 1 (giudizio molto negativo). In generale il grado di soddisfazione per il servizio frequentato da parte degli utenti è molto alto: per il 56,4% pari a 5 punti su 5, mentre per il 28,4% è pari a 4.

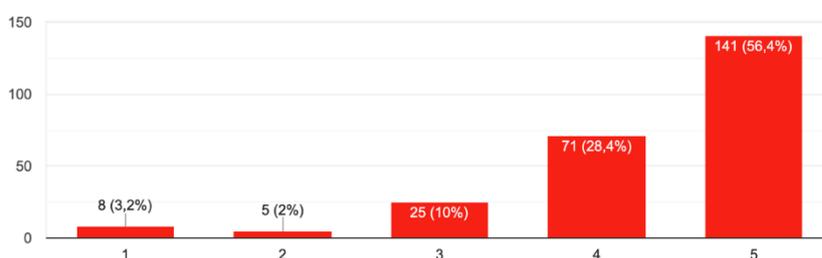


Figura 1 - Giudizio sintetico di soddisfazione per il servizio frequentato. Risposta facoltativa

Nello specifico, il 63% delle famiglie reputano molto soddisfacente l'accessibilità del servizio – così come la qualità degli spazi interni (61%) e di quelli esterni (54%). Il 72% si ritiene molto soddisfatto rispetto alla cura dell'accoglienza e delle relazioni, così come il 65% la qualità della progettazione didattica (Fig. 2).

<sup>8</sup> Il dettaglio sui dati raccolti è analizzato specificatamente nella seconda parte del documento.

<sup>9</sup> 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.

Sulla base di ciò, i dati sono da contestualizzarsi all'interno di un momento storico segnato dall'emergenza sanitaria che ha imposto un protocollo (D.L. 22 maggio 2020, n. 35, recante "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19") rigido all'interno delle relazioni che nascono e si costruiscono nei servizi educativi.

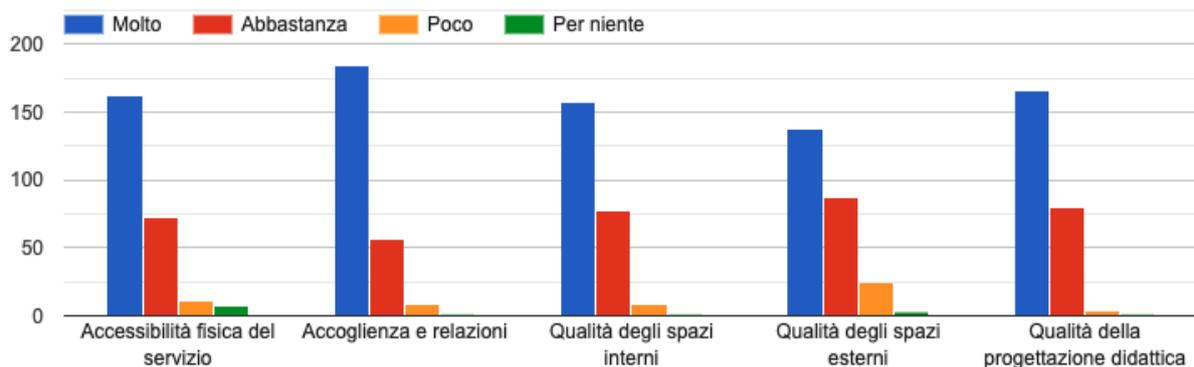


Figura 2 - Giudizio sintetico in merito all'accessibilità fisica del servizio, accoglienza e relazioni, qualità degli spazi interni ed esterni, della progettazione didattica. Risposta facoltativa

In particolare, fondamentale notare che nell'ambito della valutazione delle competenze del personale educativo il 100% delle famiglie si reputa soddisfatto.

Inoltre, in linea con le dimensioni precedenti, anche la qualità della relazione tra servizio e famiglia, flessibilità e disponibilità del personale, qualità del servizio mensa e della documentazione recepiscono ottimi riscontri (Fig. 3).

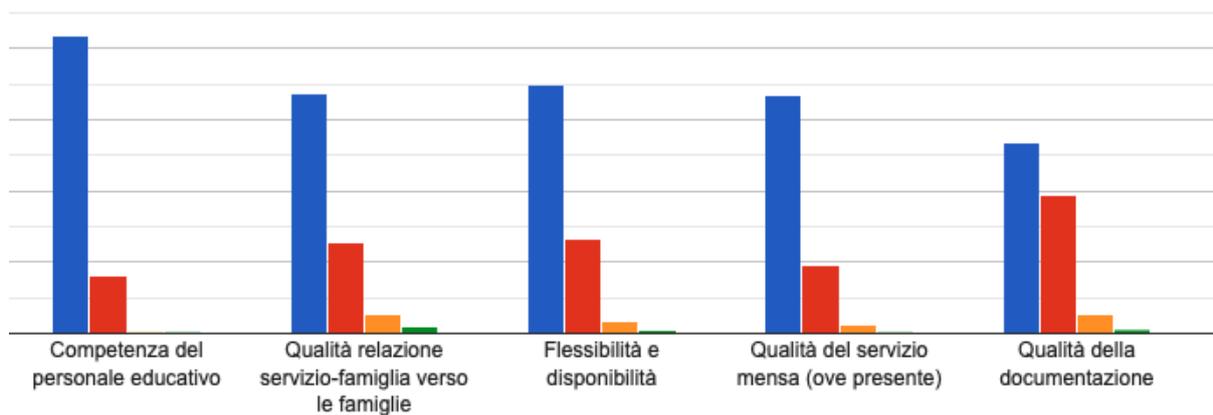
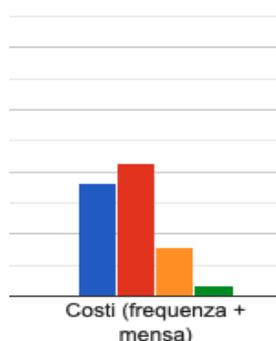


Figura 3 - Giudizio sintetico in merito alla competenza del personale educativo, qualità della relazione servizio-famiglia, flessibilità e disponibilità, qualità del servizio mensa e della documentazione. Risposta facoltativa.

Riflessione a parte quella relativa ai **costi di frequenza e del servizio di refezione** (Fig. 4) dove, in controtendenza rispetto ai precedenti quesiti, il numero più alto di risposte



*Figura 4 - Giudizio sintetico in merito ai costi di frequenza e del servizio di refezione. Domanda facoltativa*

si attesta sul 41% come abbastanza soddisfatto.

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

Al termine del questionario è chiesto alle famiglie di annotare eventuali indicazioni o suggerimenti per meglio rispondere ai loro bisogni, attraverso una domanda aperta<sup>10</sup>.

Il bisogno<sup>11</sup> che emerge con più frequenza è evidentemente quello legato **alla partecipazione delle famiglie** attraverso diverse dimensioni: comunicazione con il

<sup>10</sup> Alla sollecitazione hanno risposto in 25 famiglie (ovvero circa il 10% dei partecipanti).

<sup>11</sup> Tale riflessione deve necessariamente essere ricondotta alle motivazioni di cui in premessa: l'anno educativo appena concluso, nonché il precedente, è stato molto complesso a seguito di tutte le regole e limiti imposti dall'emergenza sanitaria che hanno portato il personale educativo a tenere insieme i diritti dello star bene, dal punto di vista della sicurezza e della salute degli adulti e dei bambini e dei genitori, con i diritti all'educazione e al gioco.

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 e di avere **uno scambio più frequente e diretto** con il responsabile invece di comunicare tramite e-mail. Viene inoltre richiesto di avere maggiori opportunità di **comprensione rispetto alle modalità di gestione familiare** della pandemia e la possibilità di fruire di incontri con esperti o formatori. Infine, alcuni genitori chiedono di partecipare ad incontri all'aria aperta per essere maggiormente coinvolti.

## 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.*

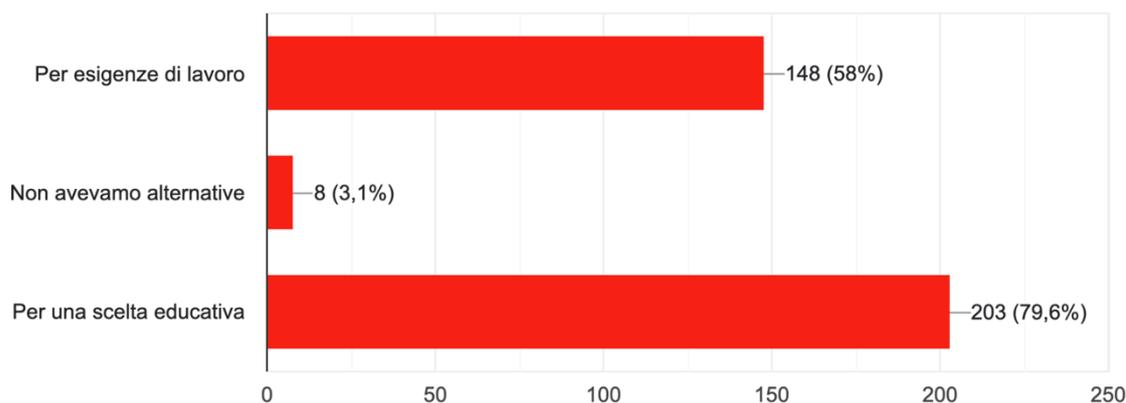


Figura 5 - Risposte alla domanda: "per quali motivi ha scelto i servizi educativi per la prima infanzia per suo/a figlio/a".

*Risposta facoltativa*

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 79,6%**.

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 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).*

## 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. 6) il gradimento è complessivamente molto alto.

Dal grafico emerge un alto gradimento per la pulizia degli spazi interni, a seguire vi è il gradimento rispetto alla funzionalità ai bambini, nonché l'accoglienza e la luminosità.

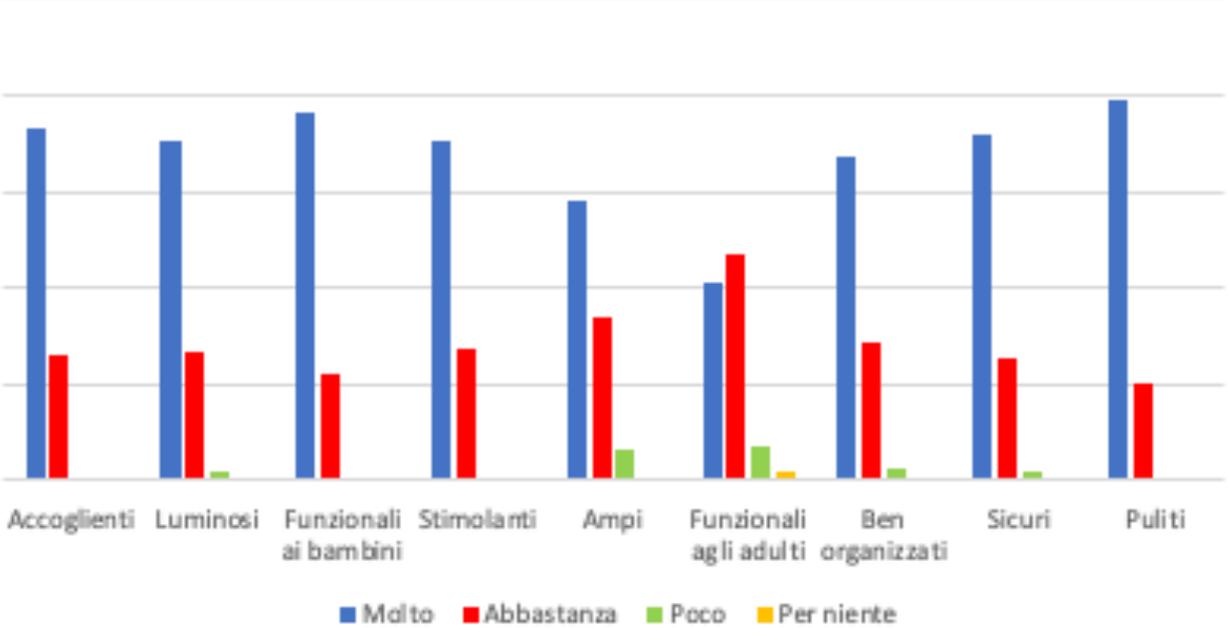


Figura 6 - Risposte ai quesiti sul gradimento degli spazi interni del servizio. Risposta facoltativa e a scelta

Viene gradita abbastanza la funzionalità degli spazi agli adulti e l'ampiezza. Negli spazi esterni (Fig. 7) si registra un andamento di alta soddisfazione in tutti i valori analizzati, la maggioranza delle famiglie ritiene molto buona la qualità della luminosità con l'81,8%, la funzionalità ai bambini con il 62,9%, ritengono gli spazi stimolanti al 62%, ampi, sicuri e puliti.

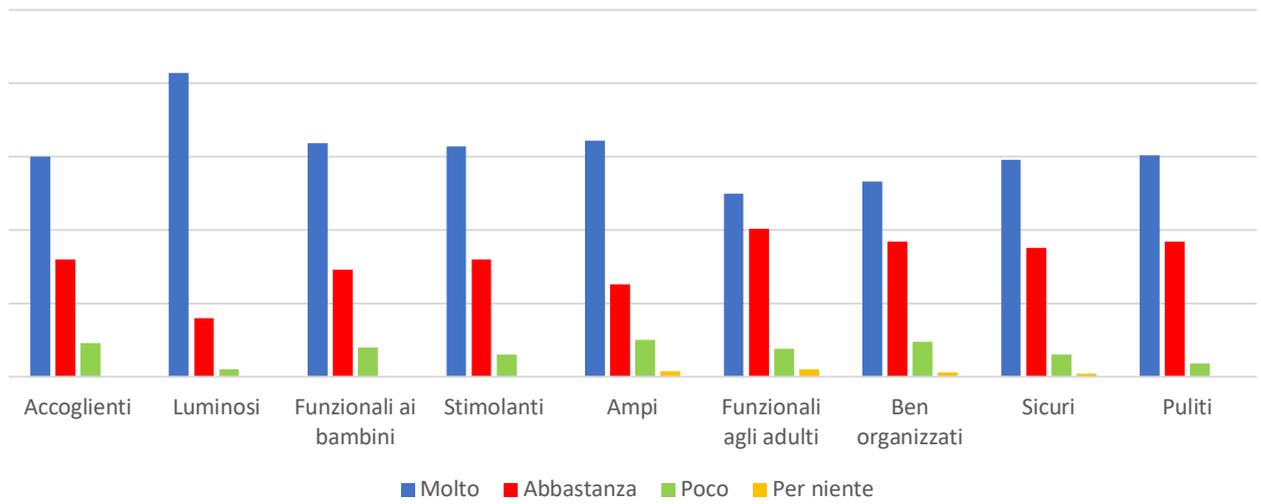


Figura 7 - Risposte ai quesiti sul gradimento degli spazi esterni del servizio. Risposta facoltativa e a scelta

Nella lettura dei soprastanti dati va tenuto in considerazione che lo spazio dei nidi è stato uno dei primi elementi a dover essere ripensato, per meglio fronteggiare la situazione pandemica che ha visto coinvolte molte dimensioni del nido, tra cui anche la relazione con le famiglie e la loro partecipazione all'interno delle strutture che ospitano i servizi.

### Qualità delle informazioni inviate dall'ufficio Servizi Educativi

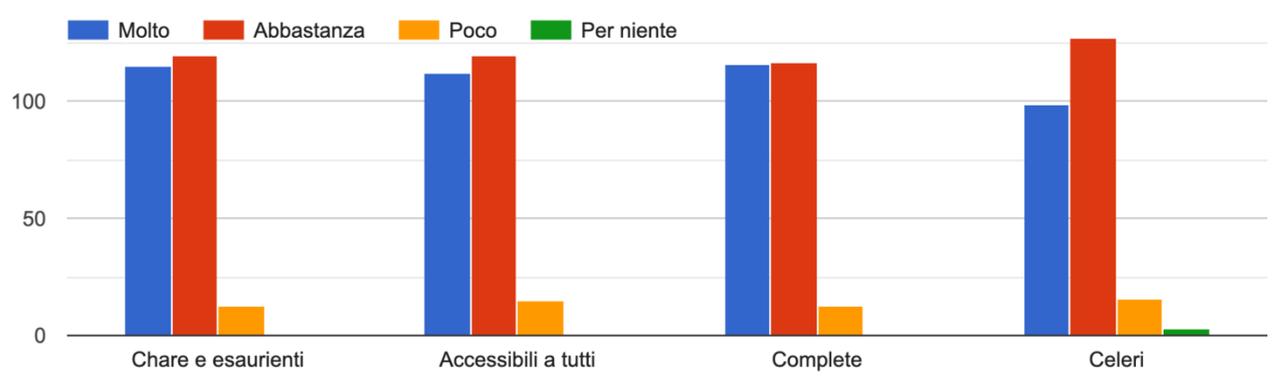


Figura 8 - Risposta al quesito: "Le informazioni che ricevete dall'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Lucca sono:" Risposta facoltativa e a scelta.

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

- chiarezza ed esaustività raggiunge il 45%
- accessibilità il 43%
- completezza delle informazioni il 45%
- celerità raggiunge il 39%

## 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.*

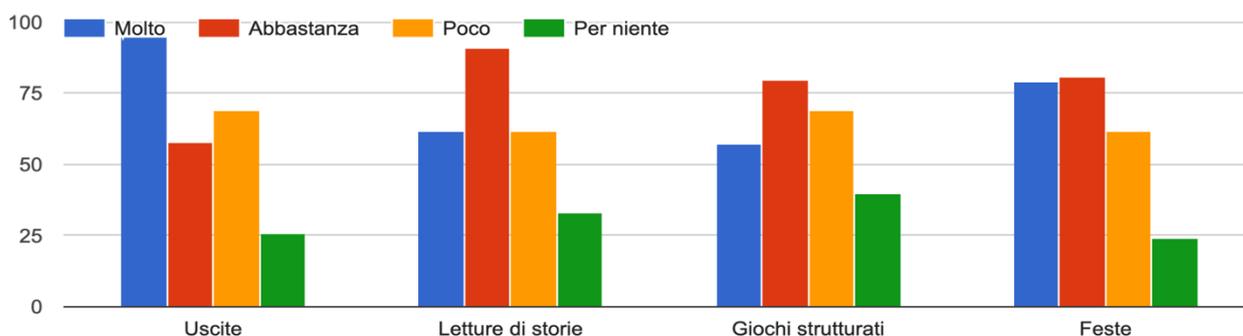


Figura 9 - Risposta al quesito sul grado di coinvolgimento dei genitori nelle uscite, nelle letture di storie, giochi strutturati e feste. Risposta facoltativa e a scelta

Dai dati (Fig. 9) emerge che su **248 risposte totali**, il **38,3%** si ritiene soddisfatto nel **coinvolgimento delle famiglie alle uscite**, mentre il **23,4%** si ritiene **abbastanza coinvolto**, il **27,8%** poco e il **10,5%** per niente.

Nelle altre attività le famiglie si ritengono **abbastanza coinvolte**.

Questi dati sono da contestualizzare nel periodo storico che i servizi, in questi due anni di restrizioni sanitarie, hanno vissuto e che hanno portato le famiglie ad essere meno coinvolte nelle attività interne e nelle proposte dei nidi.

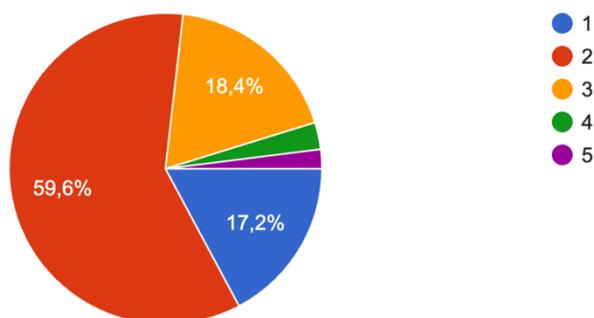


Figura 10 - Risposta al quesito sul numero di colloqui individuali avuti nel primo anno di frequenza. Risposta facoltativa

La percentuale di colloqui individuali nel corso del primo anno educativo vede nella risposta 2 la maggioranza delle risposte con il 59,6%.

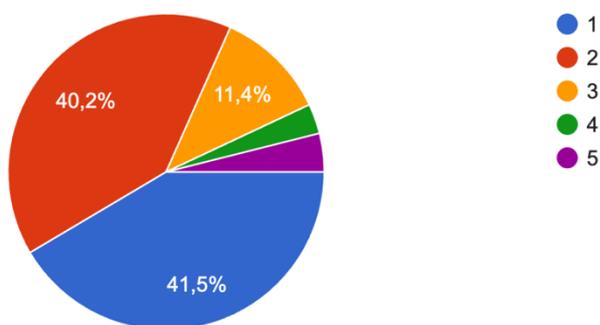


Figura 11 - Risposta al quesito sul numero di incontri di sezione avuti nel corso di questo anno educativo. Risposta facoltativa

Possiamo qui registrare (Fig. 11) che si equivalgono le risposte tra 1 e 2 come numero di incontri di sezione nel corso di questo anno educativo.

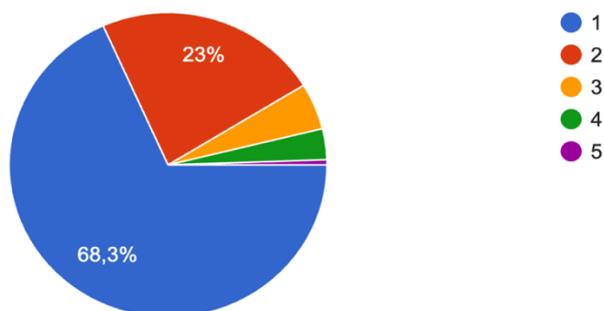


Figura 12 - Risposta al quesito sul numero delle Assemblee generali avute nel corso di questo anno educativo. Risposta facoltativa

Nel corso di questo anno educativo (2021-2022) i genitori hanno prevalentemente **partecipato ad una assemblea annuale con il 68,3%** delle risposte.

### Valutazione complessiva

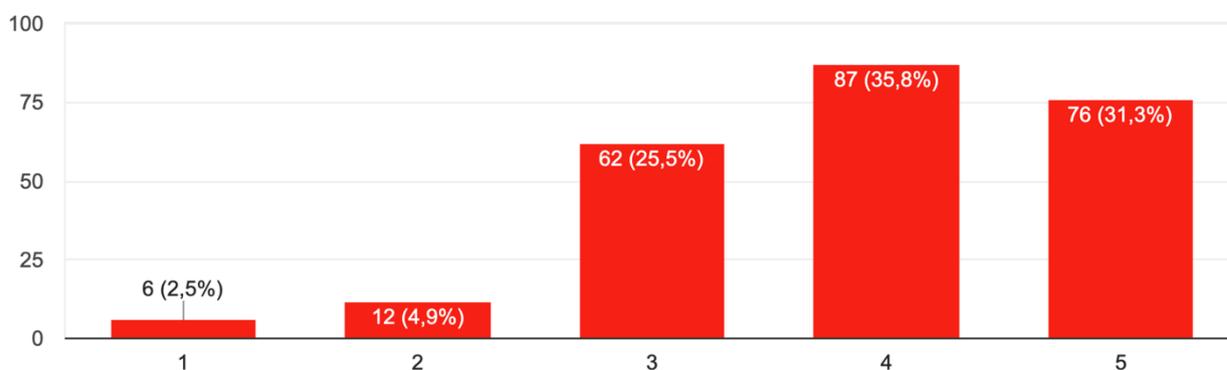


Figura 13 - Risposta al quesito sul gradimento rispetto alla documentazione proposta dal servizio su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto). Risposta facoltativa

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 un buon grado di soddisfazione (Fig. 13): infatti, 87 genitori hanno attribuito un punteggio pari a 4 alla qualità della documentazione presente.

Questo dato denota una buona capacità da parte dei servizi di curare e condividere la documentazione nonostante il periodo di emergenza che ha richiesto di ripensare anche alle modalità di condivisione della stessa.

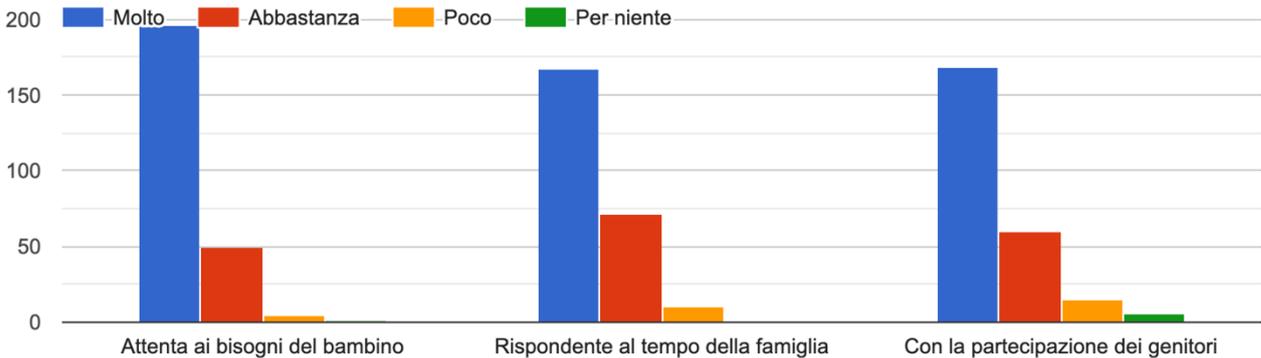


Figura 14 - Risposta al quesito “L’organizzazione del momento iniziale dell’inserimento o dell’accoglienza nel servizio è stata:”. Risposta facoltativa

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, costituisce 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 251 risposte pervenute, molto attenta ai bisogni del bambino nel 78% delle risposte, abbastanza nel 19,9% e poco attenta nel 2% delle risposte (Fig. 14).

Nella valutazione del grado di rispondenza ai tempi della famiglia, in 250 risposte pervenute, il 67,2% valuta come molto alta la rispondenza, il 28,8% abbastanza e il 4% poco.

Nell'ultimo item riguardante la partecipazione dei genitori, con 250 risposte pervenute, viene valutata molto alta nel 67,6% delle risposte, abbastanza nel 24% delle risposte, poco nel 6% dei casi e per niente nel 2,4% 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.

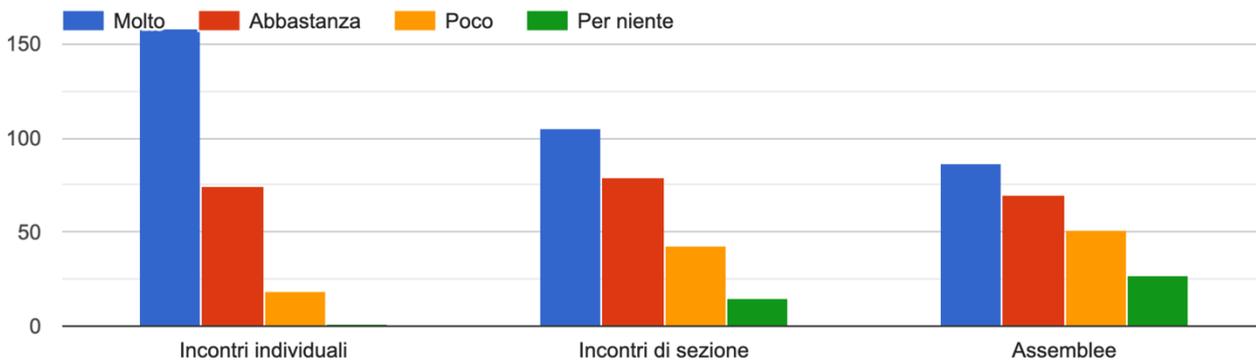


Figura 15 - Risposta al quesito “Nel complesso le modalità di gestione delle relazioni tra educatrici e genitori sono da voi giudicate?”. Risposta facoltativa

Dal grafico (Fig. 15) 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 63% delle risposte, abbastanza per il 30% e poco per il 7,6%, aumentando sensibilmente le risposte “Poco” con il 17,1% delle risposte nel caso degli incontri di sezione e aggiungendosi il 6% dei casi che risponde per niente (15 risposte).

Le risposte per niente aumentano ulteriormente nella modalità delle assemblee, raggiungendo il 10,8%.

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.

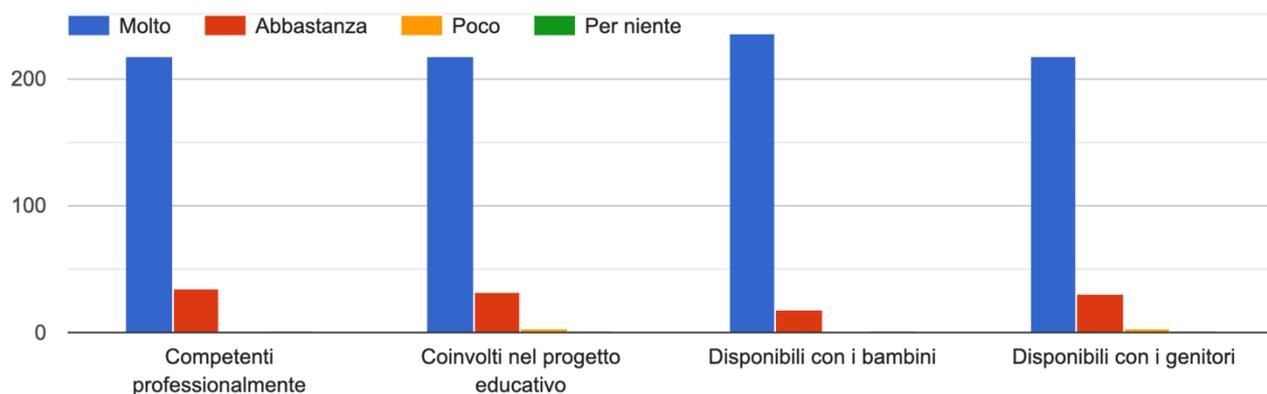


Figura 16 - Risposta al quesito “Le educatrici/gli educatori del servizio frequentato sono:”. Risposta facoltativa

Alto il grado di gradimento delle educatrici/degli educatori che vengono ritenute/i molto competenti sul piano professionale con l’86,5% delle risposte (Fig. 16).

I genitori si sentono coinvolti nel progetto educativo (86,8%), trovano disponibilità nei loro confronti da parte delle educatrici (86,5%) e con il 93,6% 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.

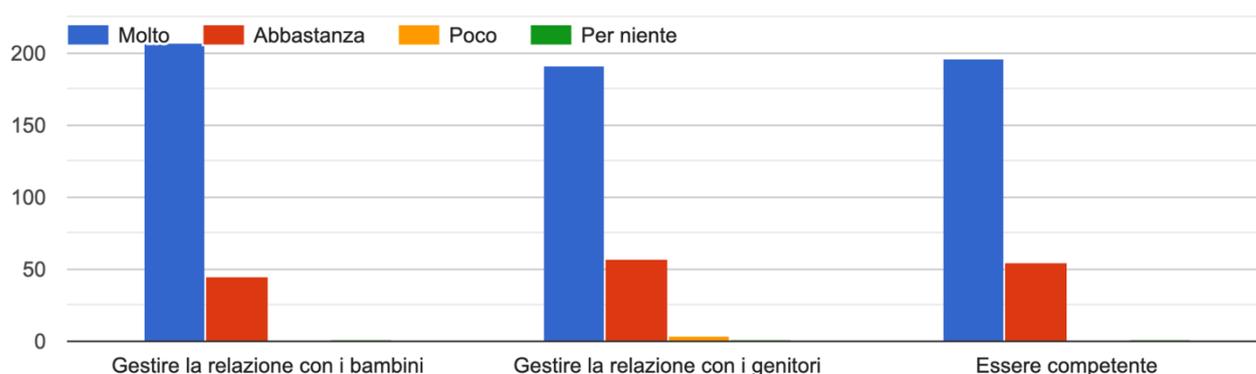


Figura 17 - Risposta al quesito “Il personale ausiliario è in grado di” Risposta facoltativa

Il gradimento del personale ausiliario raggiunge un ottimo livello, su 252 risposte pervenute, il personale ausiliario dimostra di saper gestire le relazioni con i bambini per l'82,1% dei genitori; il 76,2% li trova molto capaci nella gestione della relazione con i genitori e il 77,7% li ritiene molto competenti (Fig. 17).

Nel grafico successivo (Fig. 18), 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.

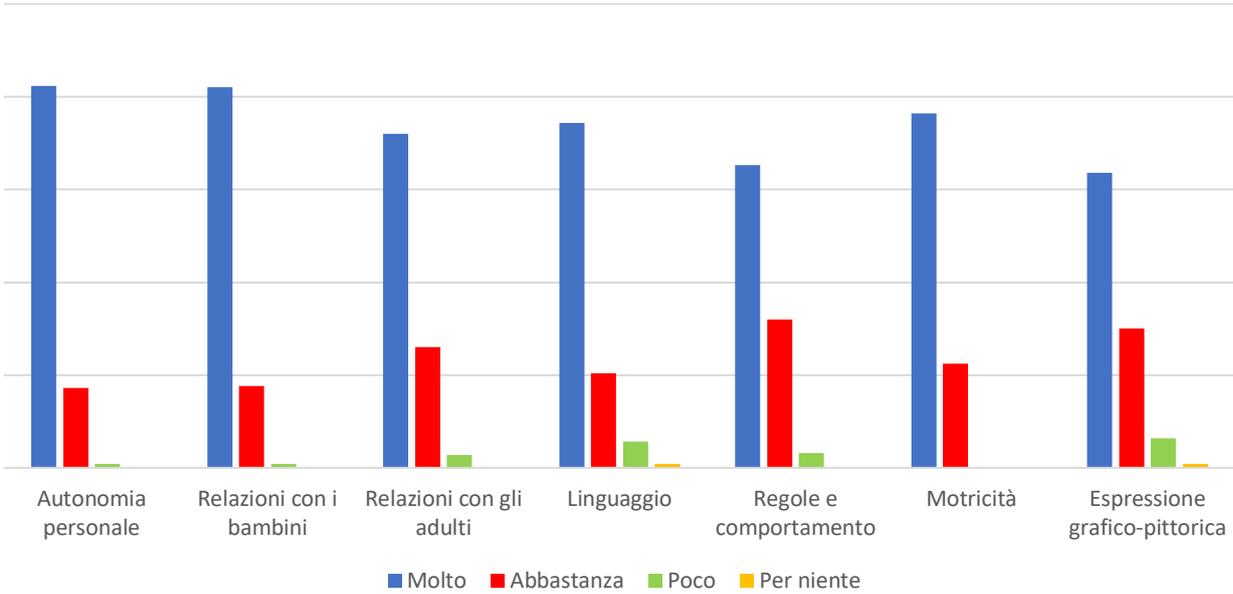


Figura 18 - Risposta al quesito "Ritenete che il servizio educativo abbia contribuito a sviluppare nei vostri bambini competenze relative a:". Risposta facoltativa

Ritroviamo un media molto alta nella dimensione dell'autonomia personale e nelle relazioni con i bambini, di 251 risposte pervenute, infatti: l'82% ritiene che sia "Molto"

il raggiungimento di competenze nell'autonomia personale, l'81,7% nella relazione con i bambini, il 76,1% nella motricità e nel linguaggio il 74,1%.

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

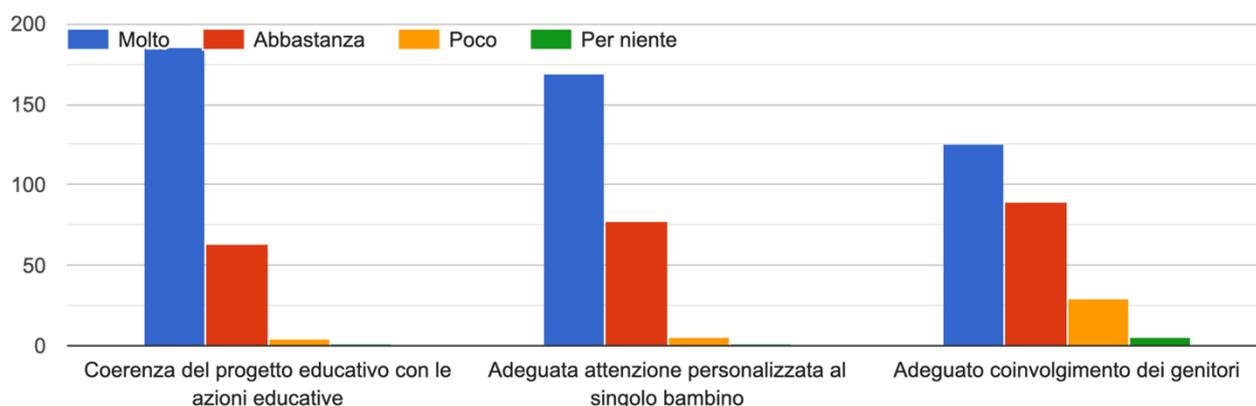


Figura 19 - Risposta al quesito "Ritenete, a vostro parere, che il servizio educativo offra:". Risposta facoltativa

Nell'offerta del Servizio educativo (Fig. 19) si riscontra ancora un buon grado di soddisfazione sulla coerenza del progetto educativo con le azioni educative, (73,4% si ritiene molto soddisfatto); allo stesso modo si riscontra un'adeguata attenzione personalizzata al singolo bambino. Cala lievemente il dato sull'adeguato coinvolgimento dei genitori dovuto anche alle restrizioni sanitarie che hanno fatto scendere il livello di coinvolgimento dei genitori rispetto alle proposte dei servizi.

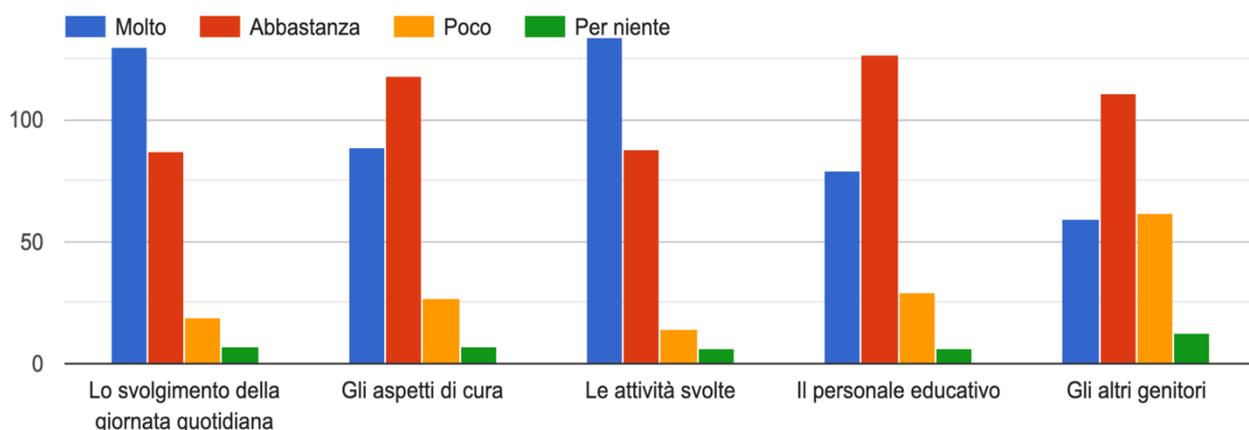


Figura 20 - Risposta al quesito "Che cosa vorreste conoscere meglio del servizio educativo?" Risposta facoltativa

Nelle risposte circa ciò che i genitori vorrebbero conoscere del Servizio educativo (Fig. 20), lo svolgimento della giornata e le attività svolte raggiungono la percentuale più alta delle 243 risposte pervenute. Nel primo valore ha il 53,5% di risposte e 55% il secondo. Mentre i genitori sembrano abbastanza interessati a conoscere il personale educativo, che raggiunge il 52,2%.

### Quanto ritenete soddisfacente la posizione geografica del servizio?

247 risposte

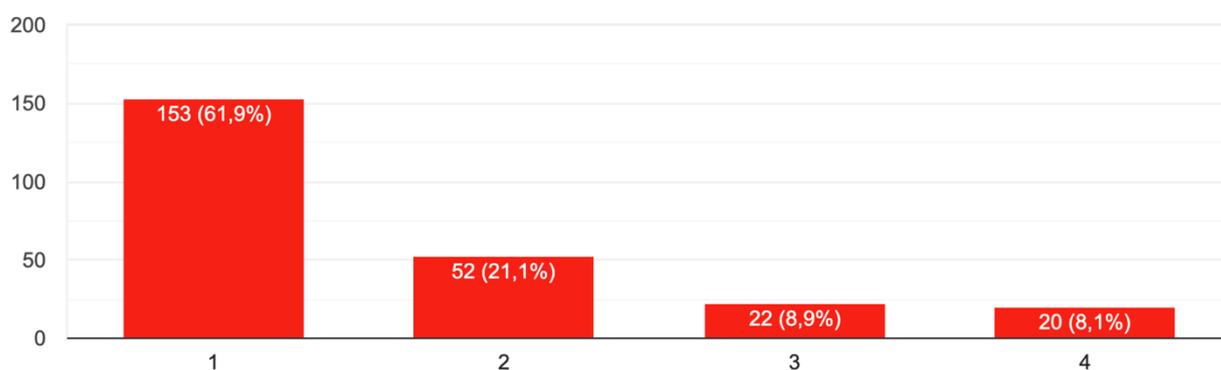
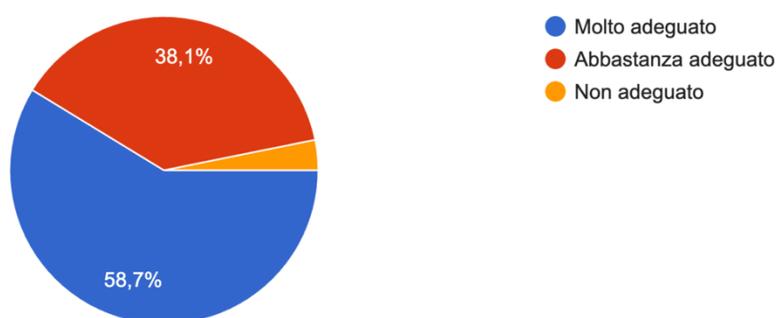


Figura 21 - Risposta al quesito sul gradimento della posizione geografica del servizio su una scala da 1 (molto dissodisfacente) a 4 (per niente dissodisfacente). Risposta facoltativa

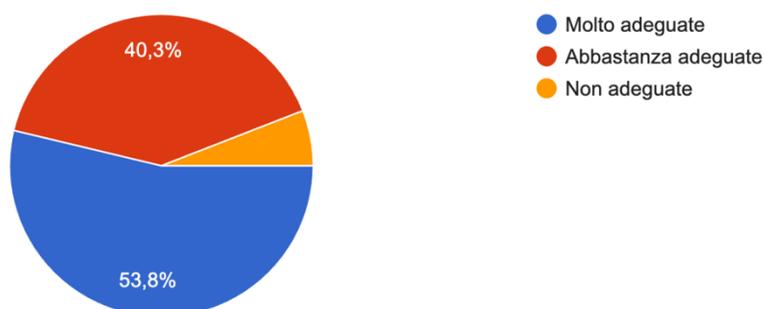
Mediamente, per i servizi del Comune di Lucca, la **posizione geografica risulta essere molto soddisfacente** (Fig.21).

### Valutazione sulla gestione emergenza covid:

*Focus: organizzazione e informazioni durante il periodo dell'emergenza pandemica. La compilazione di questa sezione è indicata come facoltativa.*



*Figura 22 – Risposta al quesito sul gradimento del livello di informazione ricevuto sulla nuova organizzazione dovuto alla normativa anti-covid*



*Figura 23 – Risposta al quesito sul gradimento delle modalità di comunicazione a distanza*

Nella gestione dell'emergenza Covid-19 **la maggioranza delle famiglie risulta essere molto soddisfatta** su come sono state gestite le informazioni (Fig. 22). Nello specifico, ritengono **molto adeguato il livello di informazione ricevuto**

sull'organizzazione, altrettanto adeguate le modalità di comunicazione a distanza con le famiglie (Fig. 23).

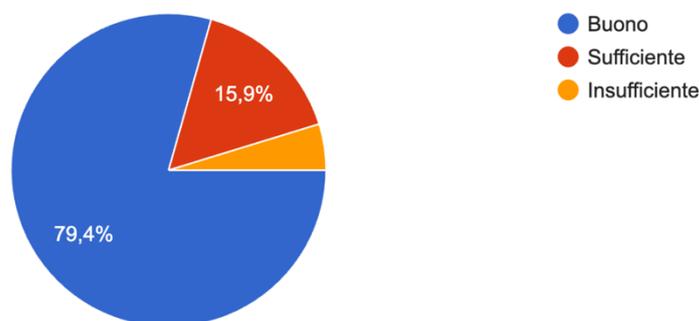


Figura 24 - Risposta al quesito "Ritenete che il livello di informazioni che le educatrici hanno potuto fornire quotidianamente sui bambini sia risultato:"

Molto buono risulta il livello di informazioni che le educatrici hanno potuto fornire sui bambini durante il periodo dell'emergenza (Fig. 24).

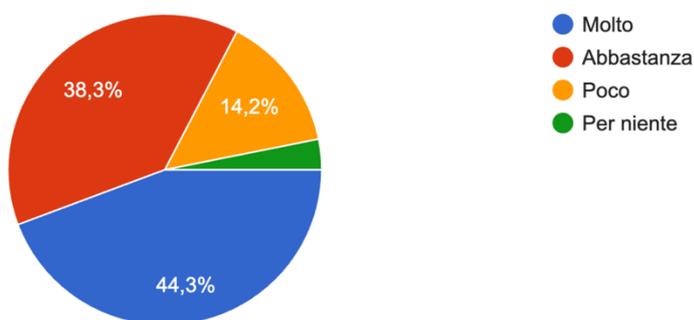


Figura 25 - Risposta al "Ritenete che la relazione tra servizio e le famiglie abbia risentito delle limitazioni imposte dalle misure anti-covi"

I genitori ritengono che la relazione abbia risentito tra molto e abbastanza delle limitazioni imposte dalle misure anti-covid (Fig. 25).

## 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 si trova tra le motivazioni che hanno spinto i genitori ad iscrivere i figli al nido e che vedono tra le principali motivazioni una scelta di tipo educativo. Ciò sottolinea il fatto che nel Comune di Lucca si può registrare un buon livello di diffusione della cultura dell'infanzia, grazie alla quale i nidi d'infanzia vengono considerati come luoghi di cura, e non più 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 messo in discussione, da due anni a questa parte, a causa delle restrizioni sanitarie e che hanno portato con sé il rischio di creare una forte distanza tra servizi e famiglie.

Il Comune di Lucca ha invece dimostrato, insieme ai suoi servizi, di non correre questo rischio ponendo sempre al centro dei suoi progetti la relazione con le famiglie, come si evince infatti anche dai dati emersi sulla gestione dell'emergenza sanitaria, dati con i quali si è conclusa l'analisi fin qui condotta.

## Principali riferimenti bibliografici, sitografici e normativi

Catarsi E. Fortunati A., *Educare al nido*, Carocci, 2004.

Mantovani S., *L'inserimento del bambino al nido tra storia, ricerca e dibattiti*, in: Mantovani S., Saitta L. R., Bove C., *Attaccamento e inserimento. Stili e storie delle relazioni al nido*, FrancoAngeli, 2000.

ISTAT Istituto nazionale di statistica - censimento nuclei familiari 2021  
[http://dati-censimentopopolazione.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DICA\\_NUCLEI](http://dati-censimentopopolazione.istat.it/Index.aspx?DataSetCode=DICA_NUCLEI)

ISTAT, *Nidi e servizi educativi per la prima infanzia. Stato dell'arte, criticità e sviluppi del sistema educativo integrato 0-6*, 2020.

ISTAT, *Natalità e fecondità della popolazione residente*, 2020.

ISTAT, *Nidi e servizi integrativi per la prima infanzia*, 2021.

IRPET, *Accesso ai servizi per la prima infanzia in Toscana: opportunità, necessità, disponibilità, costi*, 2020.

Osservatorio regionale educazione e istruzione Regione Toscana - Uno sguardo sui servizi educativi  
<https://www.regione.toscana.it/-/uno-sguardo-sui-servizi-educativi-3>

D. L. 22 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e seguenti».

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*.