

*Università degli Studi di Padova*  
*Facoltà di Scienze Statistiche*

*Corso di Laurea in Scienze Statistiche Demografiche e Sociali*

TESI DI LAUREA

**CHIEDIAMO ASILO. OFFRIAMO ASILO.**

Un'indagine regionale sulle aspettative di qualità  
di genitori ed educatori per i Servizi alla Prima Infanzia

Relatore: Ch.mo Prof. LORENZO BERNARDI

Laureanda: ELISA ZONCH



**SOMMARIO**

INTRODUZIONE	1
I SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA NEL VENETO	7
1.1. <i>Le tipologie di servizi per la prima infanzia</i>	8
1.2. <i>Tipologie di gestione dei servizi alla prima infanzia</i>	11
1.3. <i>Il progetto educativo</i>	11
1.4. <i>Il personale</i>	12
1.5. <i>Il regolamento</i>	12
1.6. <i>Le rette di frequenza</i>	13
1.7. <i>I compiti della Regione</i>	13
1.8. <i>Gli altri servizi per l'infanzia</i>	14
2 LA QUALITA' NEI SERVIZI PER L'INFANZIA	15
2.1. <i>La qualità nel settore dei servizi</i>	15
2.2. <i>La qualità nei servizi alla prima infanzia</i>	16
2.3. <i>La Rete per l'Infanzia</i>	18
2.4. <i>Gli obiettivi proposti dalla Rete per l'Infanzia</i>	20
3 L'INDAGINE	23
3.1. <i>Gli obiettivi</i>	23
3.2. <i>Le modalità</i>	24
4 LA POPOLAZIONE ORIGINARIA	27
4.1. <i>Gli strati</i>	28
4.2. <i>Distribuzioni per provincia</i>	29
4.3. <i>Numerosità delle strutture, per tipologia</i>	33
4.4. <i>Numerosità dei bambini frequentanti</i>	33
5 IL CAMPIONAMENTO	37
6 I QUESTIONARI	41
6.1. <i>Il questionario per i responsabili dei servizi per la prima infanzia</i>	42
6.2. <i>Il questionario per le famiglie</i>	44
6.3. <i>Il questionario per gli educatori</i>	51

7	LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI	53
7.1.	<i>La somministrazione del questionario per i referenti</i>	53
7.2.	<i>La somministrazione dei questionari per le famiglie e per gli educatori</i>	55
8	L'ANALISI	59
8.A.	Il questionario per i responsabili delle strutture	59
8.A.1.	<i>La tabulazione dei dati</i>	59
8.A.2.	<i>I risultati</i>	62
8.A.3.	<i>Ricerca di un sistema di indicatori</i>	78
8.A.4.	<i>Il grafo ad albero</i>	81
8.B.	Il sistema di indicatori presentato per la Regione	89
8.B.1.	<i>I punteggi</i>	90
8.B.2.	<i>Analisi dell'indicatore complessivo "I"</i>	92
8.B.3.	<i>Analisi dei singoli indicatori "i"</i>	94
8.B.4.	<i>Conclusioni</i>	95
8.C.	Il questionario per i genitori	97
8.C.1.	<i>La tabulazione dei dati</i>	98
8.C.2.	<i>I risultati</i>	99
8.C.3.	<i>I coefficienti di concordanza</i>	123
8.C.4.	<i>Le non risposte</i>	124
8.C.5.	<i>I gradi dell'importanza</i>	125
8.C.6.	<i>I gradi della soddisfazione</i>	128
8.C.7.	<i>Incrocio tra soddisfazione ed importanza</i>	130
8.C.8.	<i>Analisi degli item migliori, distinti per tipologia di servizio</i>	137
8.D.	Il questionario per gli educatori	139
8.D.1.	<i>La tabulazione dei dati</i>	141
8.D.2.	<i>I risultati</i>	141
8.D.3.	<i>Le non risposte</i>	165
8.D.4.	<i>I gradi dell'importanza</i>	167
8.D.5.	<i>I gradi della soddisfazione</i>	168
8.C.7.	<i>Incrocio tra soddisfazione ed importanza</i>	169
9	CONFRONTO FRA I QUESTIONARI SULLA QUALITA' PERCEPITA	173
9.1.	<i>La distribuzione delle medie</i>	173
9.2.	<i>Il test <math>\chi^2</math></i>	174

CONCLUSIONI	177
APPENDICE	181
La legge regionale 32/90	183
Le lettere ai servizi	195
I questionari	201
I valori del test $\chi^2$	215
BIBLIOGRAFIA	219



## INTRODUZIONE

I bisogni, le esigenze che animano la società attuale sono molteplici e molto spesso la loro soddisfazione può risultare più complessa di quello che si possa ritenere. In un mondo che si evolve in continuazione sono necessari servizi che soddisfino le sempre più pressanti esigenze, spesso nuove e di difficile inquadramento.

Una delle principali componenti della società è da sempre stata la famiglia. Attualmente per famiglia si intende un nucleo sempre meno ben delineato. Morte o quasi quelle strutture allargate che coinvolgevano diversi legami parentali, anche il modello di “genitori con figli” è sempre in crisi maggiore. I legami sono difficili da mantenere e sempre più spesso si formano nuove famiglie, sempre più complesse e dai contorni meno precisi.

### *Famiglie per tipologia (valori percentuali)*

	Con un nucleo		Con 2 o più nuclei
	Senza altre persone	Con altre persone	
Veneto	90.9	6.2	2.9
Italia	93	5.4	1.6

Fonte: ISTAT, indagine Multiscopo sulle famiglie, 1998

### *Nuclei familiari per tipologia (per 100 nuclei della stessa regione)*

	Coppie con figli	Coppie senza figli	Monogenitore maschio	Monogenitore femmina
Veneto	62.1	27.2	1.6	9.0
Italia	61.2	28.0	1.7	9.1

Fonte: ISTAT, indagine Multiscopo sulle famiglie, 1998

In mutamento sono anche i ruoli familiari, quei dogmi sociali che rendevano tutto chiaro: chi doveva fare che cosa. La donna lavoratrice non è più l'eccezione, non è più l'essere da condannare perché poco presente in casa: il suo lavoro cerca sempre di più la pari dignità con quello maschile e risulta fondamentale anche per la stessa economia, dal momento che permette alla famiglia di avere un

doppio reddito e di raggiungere un discreto livello di benessere (e quindi di fare maggiori acquisti nel mercato). E così mentre la maggioranza delle donne attuali studia e si pone in concorrenza per il raggiungimento dei propri obiettivi professionali e per vedere in famiglia stessi diritti e stessi doveri, al momento della nascita dei figli tutto è nuovamente è rimesso in discussione.

Le nuove mamme vivono la contraddizione di un mondo che punta su di loro come donne, ma che spesso si dimentica delle madri, abilmente glissando le problematiche della scelta fra carriera e famiglia. Ci sono dei fattori naturali che portano la donna ad essere una vera madre, presente, e dei fattori sociali ed economici che richiedono il suo essere lavoratore attivo: non è quindi un dovere quello di rendere più semplici le scelte nei primi anni di vita dei figli? .

Partendo dal banale presupposto che un bambino deve essere accudito, come gestire la nuova situazione che si presenta nella famiglia e che ne stravolge le dinamiche? Pochi hanno la fortuna di vivere ancora in quei nuclei locali, nei quali una figura parentale (spesso i nonni) si prende a cuore la situazione e agisce di conseguenza, accudendo il bambino durante le ore di lavoro dei genitori. In aggiunta a questo, attualmente, la stessa figura del nonno è in evoluzione, dal momento che il periodo del pensionamento viene sempre più visto come il momento della vita, nel quale finalmente poter decidere cosa fare; negli occhi del nuovo nonno quindi non c'è l'idea di essere vincolati ogni giorno dalla presenza di un bambino piccolo.

La domanda quindi che i genitori si pongono alla nascita del figlio è: come accudirlo?

Una prima risposta è la rinuncia al lavoro da parte della madre o del padre. L'uomo che rinuncia al lavoro per i figli è ancora un concetto troppo difficile da assimilare, per cui la scelta della rinuncia è quasi esclusivamente femminile. Stare a casa, anche solo per i primi anni di vita del bambino, porta con sé diversi squilibri: quello della donna che vede allontanarsi la sua realizzazione lavorativa e la sua indipendenza (e quindi la mancanza di appigli nel caso in cui problemi familiari insorgessero) e le difficoltà economiche della coppia, abituata a tenori di vita ben diversi.

A conferma di quanto detto, si può esaminare la tabella sottostante:

*Donne per tipologia familiare, classe di età e condizione professionale – Anni 1993 e 2001 (valori percentuali), Italia.*

CONDIZIONE PROFESSIONALE	1993				2001			
	Persona sola	Monogenitore	Coppia senza figli	Coppia con figli	Persona sola	Monogenitore	Coppia senza figli	Coppia con figli
<b>30-39 ANNI</b>								
Tasso di occupazione	80,8	66,2	68,6	46,3	84,3	70,8	72,7	48,9
Tasso di disoccupazione	6,6	14,1	8,3	10,8	6,1	11,8	8,0	12,3
Tasso di attività	86,5	77,2	74,9	51,9	89,7	80,3	79,0	55,7
<b>40-49 ANNI</b>								
Tasso di occupazione	73,3	62,6	51,9	43,1	80,1	70,6	61,6	50,5
Tasso di disoccupazione	4,9	7,6	5,5	6,2	5,0	8,3	6,5	7,1
Tasso di attività	77,1	67,7	54,8	45,9	84,3	77,0	65,9	54,4

Fonte: ISTAT, indagine sulle forze di lavoro

Prendiamo come riferimento la classe d'età 30-39 anni, dal momento che in generale il processo di inserimento nel mondo del lavoro e di distacco dalla famiglia non si completa prima dei 30 anni.

Le donne single in tale classe presentano un tasso d'attività dell'89.7% che risulta inferiore a quello corrispondente maschile di soli 5 punti percentuali. Sembra quindi che il vivere soli porti ad una riduzione delle differenze.

La situazione cambia per le donne che vivono in coppia: i tassi di attività scendono di 10 punti per le donne senza figli e di ben 34 per quelle con figli. Nonostante questo ingente decremento, il tasso d'attività per le donne in coppia con figli arriva circa al 56% del totale, dimostrando quindi che, sebbene i figli siano la motivazione principale per l'abbandono del mondo del lavoro, la maggioranza delle donne continua a lavorare anche dopo la nascita dei bambini. Il costituire invece un nucleo familiare attraverso il matrimonio o la convivenza intacca decisamente in modo meno marcato la partecipazione della donna al mercato del lavoro.

La scelta di continuare a lavorare (che nel caso di famiglie monoparentali non si può più definire scelta) spinge all'esigenza di trovare strutture alle quali affidare i propri figli.

Da qui l'importanza sempre più basilare di offrire ai genitori servizi vicini alle famiglie, sia dal punto di vista spaziale che da quello organizzativo ed economico:

- la “vicinanza spaziale” è fondamentale per poter inserire il bambino all'interno della comunità locale, in quel mondo che dai 3 anni, a partire dalla scuola materna, lo porterà con sé fino alle scuole medie inferiori. Bisogna allontanare l'idea che l'asilo sia un “parcheggio” privo di contatti con l'esterno. Una struttura vicina al luogo di residenza porta, in aggiunta, maggiori possibilità per i genitori, di gestire al meglio gli orari (non costringendo in modo eccessivo i bambini a sveglie all'alba e lunghi viaggi in auto) ed eventuali emergenze.
- la “vicinanza organizzativa” serve ad offrire un servizio che tenga conto delle diverse esigenze dei genitori. Gli orari di lavoro sono differenti e orari di apertura o chiusura degli asili troppo rigidi portano a problemi sempre maggiori per i genitori, soprattutto per quelli che devono gestire più figli di età differente.
- la “vicinanza economica” serve a rendere i servizi accessibili anche a quelle famiglie per le quali il secondo stipendio è d'obbligo per sopravvivere. E' poi assurdo pensare a come talvolta stipendi interi o quasi vengano direttamente versati per mantenere i figli all'asilo.

Purtroppo attualmente il problema si deve spostare di più alla radice, dal momento che le strutture esistenti coprono una fetta veramente esigua della richiesta. Il mondo dei Servizi alla Prima Infanzia ancora non conosce la concorrenza e i genitori non sono quindi liberi di scegliere, devono anzi “lottare” per avere uno dei pochi posti liberi.

In una realtà di questo tipo, quanto possiamo sapere della qualità dei servizi che vengono offerti?

Proprio per questa ragione è necessario un monitoraggio dell'offerta, soprattutto se si pone l'obiettivo di incrementare il ventaglio di servizi. E' necessario cioè capire cosa concretamente viene offerto dalle strutture, quanto i genitori si considerino soddisfatti del servizio, che legame c'è fra ammontare della

retta e qualità, quali siano le tipologie di servizi che più si avvicinano ai bisogni della domanda.

L'indagine che si è sviluppata è partita dall'Ente finanziatore dei Servizi alla Prima Infanzia: la Regione Veneto. Questa infatti, delegando il compito all'Osservatorio Regionale Per l'Infanzia e l'Adolescenza, ha espresso l'esigenza di avere un quadro sui servizi offerti nel territorio regionale, con l'obiettivo di poter prendere decisioni più proficue per un graduale potenziamento del numero di strutture.

L'indagine si è quindi svolta in quest'ottica, cercando principalmente caratteristiche proprie delle diverse tipologie di Servizi alla Prima Infanzia. Non si è quindi soffermata su tutte le strutture ma su un loro campione e non ha voluto entrare nel merito di ogni asilo estratto. L'obiettivo infatti era quello di vedere in generale i livelli qualitativi che le diverse tipologie riuscivano ad offrire, non valutare le singole strutture, tanto meno stilare una graduatoria "di merito".

I servizi campionati hanno accolto con entusiasmo la proposta, abbiamo ottenuto un unico rifiuto. Alcuni asili hanno collaborato anche più del richiesto, manifestando in questo modo la loro disponibilità a mettersi in gioco, caratteristica per nulla scontata in un mondo caratterizzato da una così esigua concorrenza.



## I SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA NEL VENETO

Per avere un'idea maggiore di quello che sono i Servizi per la Prima Infanzia dobbiamo entrare un po' in merito alle leggi che li regolamentano.

I Servizi alla Prima Infanzia appartengono, innanzitutto, all'area delle Politiche Sociali e vengono regolamentati soprattutto da leggi regionali.

I primi atti normativi regionali risalgono al **1973**, con la **Legge Regionale n°7**, in attuazione della **legge nazionale n°1044** *"Piano quinquennale per l'istituzione degli Asili Nido comunali con concorso dello Stato"*.

Le produzioni successive promuovono sempre miglorie nell'ambito degli asili nido ponendo maggiore attenzione alle diverse realtà locali, alla centralità dell'ente locale, alla partecipazione delle famiglie nella gestione dell'asilo,...

Il vero punto di svolta dopo quella prima legge, si ha con la **Legge Regionale n°32** del 23 Aprile **1990** *"Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi"*. Per la prima volta infatti si inizia a parlare di nuove tipologie di servizi, volte ad affiancarsi agli asili nido e nate per agevolare la creazione di nuove strutture per i più piccoli: i servizi innovativi.

In questa legge è quindi presente un ulteriore ammodernamento della disciplina degli asili nido ma anche una parte totalmente nuova destinata ai servizi innovativi.

E' doveroso in questa sede sottolineare che attualmente è presente, in merito agli asili nido, un nuovo disegno di legge in discussione al Parlamento. Purtroppo per ora sono disponibili le sole quattro proposte di legge. Dalla lettura di una di queste prime bozze (proposta di legge n°1783 del 17 ottobre 2001), si può notare come in questo testo l'attenzione venga convogliata verso la famiglia e in principale modo sulla sua libertà di scelta e di tutela (flessibilità oraria dei servizi, sostegno alle famiglie monogenitoriali, considerazione delle esigenze lavorative dei genitori). Di notevole interesse l'articolo 1 comma 4 che afferma: *"la presente legge sostiene, altresì, l'accesso e la permanenza dei genitori nel mondo del lavoro, favorendo la conciliazione tra esigenze di procreazione, di sostentamento della famiglia e di pari opportunità"* e l'art. 3 comma 2: *"In rapporto ai bisogni dei*

*bambini, alle scelte educative, ai tempi di lavoro dei genitori e alle esigenze locali possono essere previste modalità di funzionamento dell'asilo nido diversificate per tempi di apertura, modalità di iscrizione, orari di frequenza e progetti pedagogici.”*

Andiamo ora ad esaminare meglio la legge Regionale attualmente in vigore (n°32, 1990) che ci permetterà di capire che cosa siano gli asili nido, cosa i servizi innovativi e quali differenze ci sono fra di loro.

## **1.1 Le tipologie di Servizi per la Prima Infanzia**

Definizione ASILI NIDO:

**Asilo nido** *“servizio di interesse pubblico rivolto alla prima infanzia e ha finalità di assistenza, di socializzazione e di educazione nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell’infanzia.”*

**Asilo nido minimo** *“Nelle località in cui non esiste il servizio di asilo nido e il numero di potenziali utenti è inferiore a quello minimo di 30 bambini. Si costruiscono preferibilmente come servizi aggregati ad idonee strutture già esistenti o come nuclei decentrati di un altro asilo nido.”*

Definizione SERVIZI INNOVATIVI:

**Nido integrato** *“Servizio strutturato in modo simile ad un asilo nido minimo. Svolge un’attività psico-pedagogica mediate collegamenti integrativi con l’attività della scuola materna, secondo un progetto concordato con gli enti gestori.”*

**Nido famiglia** *“Servizio finalizzato a valorizzare il ruolo dei genitori all’intervento educativo prevedendone il diretto coinvolgimento nella conduzione e nella gestione del servizio.”*

**Centro infanzia** *“Servizio prevalentemente destinato ai bambini di età compresa tra i 12 mesi e i 6 anni, organizzato sulla base di percorsi pedagogici flessibili in relazione al rapporto tra la maturità dei soggetti e i contenuti dell’intervento educativo.”*

I servizi innovativi sono stati creati “*al fine di realizzare una più capillare estensione dei servizi per l’infanzia e per soddisfare la molteplicità dei bisogni del bambino e della famiglia.*”

Fonte delle definizioni: Legge regionale 23-04-'90 n°32

Le differenze fra le varie tipologie di servizi riguardano differenti ambiti. Possiamo dire che gli *asili nido* in generale sono di proprietà dei comuni, i quali possono gestirli direttamente o affidare la loro gestione a privati. Sono entità a sé stanti, indipendenti dalle scuole materne e accettano bambini dai 3 mesi ai 3 anni. Gli asili nido hanno una capacità ricettiva massima di 60 bambini.

Gli enti, invece, titolari dei *servizi innovativi* sono di molteplici tipologie: pubblici o privati, cooperative, associazioni, ecc.

Possiamo considerare un *nido integrato* molto simile ad un asilo nido minimo in una scuola materna. Presenta infatti la stessa capacità ricettiva (massimo 29 bambini) e stessa tipologia di gestione del personale, ma può ospitare bambini che abbiano almeno 12 mesi.

Il *nido famiglia* invece è particolare per il suo essere luogo in cui i genitori sono attivi. Prevede la presenza di bambini di non meno di 15 mesi e abbisogna di almeno un educatore. E' previsto in quelle zone urbane in cui ci sia la necessità di una struttura per tenere i bambini, ma anche in cui sia possibile una reale disponibilità dei genitori a gestire, fra di loro, turni di presenza all'interno del nido poiché sono proprio i genitori ad assumere i ruoli di collaboratori dell'educatore presente.

Anche il *centro infanzia* presenta delle caratteristiche molto singolari, soprattutto perché rappresenta il luogo in cui il nido e la scuola materna si fondono. Per questa sua particolarità lo si può identificare come un ambiente di sperimentazione di nuove metodologie che tengano in considerazione la compresenza di bambini da 1 a 6 anni.

Affiancata agli asili nido e ai servizi innovativi, troviamo una ulteriore e più recente tipologia di servizio per la prima infanzia: quella dei *nidi aziendali*.

**Nido aziendale** Servizio di asilo nido realizzato presso un'azienda pubblica o privata o unità produttiva di beni e servizi e rivolto ai figli dei lavoratori.

Sono servizi che presentano una notevole flessibilità organizzativa in modo tale da essere il più possibile concilianti con le esigenze lavorative dei genitori dei bambini. Questo servizio potrebbe essere un po' il punto di svolta nella categoria, in quanto eliminerebbe le problematiche associate alle ore di apertura degli altri Servizi alla Prima Infanzia.

Per riassumere le principali caratteristiche organizzative, riporto una tabella che semplifica alcune delle differenze sottolineate:

TIPOLOGIA	Ente titolare del servizio	Capacità ricettiva	Età	Personale
<b>Asilo nido</b>	Comune	Minimo 30 Massimo 60	da 3 mesi a 3 anni	1 educatore ogni 6 bambini fino a 15 mesi; 1 educatore ogni 8 bambini sopra i 15 mesi
<b>Asilo nido minimo</b>		Minimo 8 Massimo 29		
<b>Nido integrato</b>	Enti pubblici o privati, associazioni, fondazioni e cooperative	Minimo 8 Massimo 29	da 12 mesi a 3 anni	1 educatore più i genitori
<b>Nido famiglia</b>		Massimo 12	da 15 mesi a 3 anni	
<b>Centro infanzia</b>			da 12 mesi a 6 anni	1 educatore ogni 8 bambini
<b>Nidi aziendali</b>	Aziende	Minimo 8 Massimo 60	da 3 mesi a 3 anni	1 educatore ogni 6 bambini fino a 15 mesi; 1 educatore ogni 8 bambini sopra i 15 mesi

Da notare come per l'art 8 della Legge Regionale n°32 del '90:

*Al fine di perseguire il pieno utilizzo delle risorse attivate nel servizio, il regolamento (...) può prevedere, anche in relazione alla presenza media dei bambini, un **numero di ammissioni superiore** ai posti effettivamente attivati, in misura **non superiore al 20%**.*

## 1.2 Tipologie di gestione dei Servizi alla Prima Infanzia

I Servizi alla Prima Infanzia possono presentare differenti tipologie di gestione, ossia possono essere gestiti direttamente dall'Ente a cui fanno capo, oppure essere in un qualche modo affidati ad altri soggetti:

**Gestione diretta** Si intende la scelta di un Ente di aprire nell'ambito della propria struttura un servizio, sfruttando spazi e personale proprio.

**Gestione indiretta (o in convenzione)** E' la scelta di un Ente di esternalizzare un servizio, affidandolo ad un terzo tramite la stipulazione di una convenzione (per esempio con cooperative).

La distinzione fra le due tipologie di gestione è di indubbia rilevanza nella nostra indagine, soprattutto per quello che concerne gli asili nido. Questi, infatti, fanno capo ai diversi Comuni e quindi risulta interessante vedere, a conti fatti, quali differenze può portare una gestione diretta da parte del comune oppure una gestione affidata a soggetti esterni.

## 1.3 Il progetto educativo

Gli asili in generale gestiscono la loro offerta stilando dei progetti psico-pedagogici.

L'importanza dei progetti psico-pedagogici va segnalata in quanto devono stabilire al proprio interno:

- o la proposta di un *modello educativo* che sia chiaro, ossia che riesca a prendere in considerazione i due piani, quello psicologico e quello pedagogico, e che presenti al proprio interno un'analisi dei contenuti, delle relazioni, dei piani regolativi che animeranno i servizi offerti;
- o gli *obiettivi* in modo chiaro, in modo tale che siano indicati sia i mezzi per raggiungerli che i comportamenti più idonei da tenere. Le disposizioni di attuazione operativa devono essere dettagliate e caratterizzate dalla razionalità, coerenza e creatività;

- o la scansione della giornata educativa e i momenti di verifica dell'attività svolta e del raggiungimento degli obiettivi.

La Legge Regionale n° 32 del 1990, all'art. 11, specifica:

*L'asilo nido si articola in **gruppi pedagogici** costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dai bambini e al rapporto numerico operatore-bambino.*

## 1.4 Il personale

All'art. 15 della stessa legge viene specificato che:

1. *Il personale addetto alla funzione educativa deve essere in possesso del **diploma** di puericultrice o di maestra di scuola materna o di vigilatrice d'infanzia o di assistente per l'infanzia o di diploma di dirigente di comunità o comunque di un diploma di scuola media superiore idoneo allo svolgimento dell'attività socio-psico-pedagogica.*
2. (...)
3. *La pianta organica del personale assicura, di norma, la presenza di **un educatore ogni sei bambini di età inferiore ai 15 mesi** e di **un educatore ogni otto bambini di età superiore ai 15 mesi**, in relazione alla frequenza massima.*
4. *L'ente gestore garantisce il personale di sostegno ai bambini menomati o disabili.*

## 1.5 Il regolamento

Art. 7:

1. *I comuni o i consorzi di comuni che istituiscono il servizio di asilo nido adottano un regolamento che (...) deve anche prevedere:*
  - a) la **disciplina dell'orario e del calendario** delle attività del servizio, tenuto conto delle necessità dell'utenza;
  - b) le **quote** da versare in rapporto alle assenze dei bambini;
  - c) le **condizioni delle dimissioni dei bambini** dal servizio.

## 1.6 Le rette di frequenza

Art. 9:

1. *Le rette di frequenza non debbono superare il costo del servizio, dedotto il contributo di gestione erogato dalla Regione;*
2. *Le rette **sono differenziate in relazione alle condizioni socio economiche** della famiglia valutare sulla base del reddito pro-capite.*

## 1.7 I compiti della Regione

Art. 1:

1. *La Regione del veneto (...) **promuove e sostiene l'attività educativo-assistenziale degli asili nido**, onde realizzare il pieno sviluppo fisico-psichico-relazionale dei bambini sino a tre anni d'età e assicurare alla famiglia un sostegno adeguato, che consenta ed agevoli anche l'accesso della donna al lavoro nel quadro di un sistema di sicurezza sociale.*
2. *L'intervento regionale è volto anche a **promuovere e sostenere servizi innovativi** per l'infanzia.*

Art. 2:

1. *La **programmazione degli interventi regionali** per i servizi all'infanzia **mira**:*
  - a) *allo sviluppo equilibrato del servizio nelle varie aree della Regione;*
  - b) *al coordinamento con gli altri servizi ed interventi per l'infanzia e la famiglia in campo sociale, educativo, didattico e sanitario;*
  - c) *alla valorizzazione della professionalità degli operatori;*
  - d) *alla collaborazione tra enti pubblici e privati, al fine di una migliore sinergia delle risorse.*

Viene anche istituita una **Commissione regionale di coordinamento dei servizi all'infanzia** costituita da soggetti esperti nell'ambito con i compiti di (Art. 4):

- a) *fornire indirizzi socio-psico-pedagogici e individuare linee di orientamento relative all'organizzazione ed alla valutazione dei servizi di asilo nido e dei servizi innovativi;*

- b) *esprimere parere alla Giunta regionale sui progetti (...);*
- c) *fornire indirizzi per la formazione e l'aggiornamento del personale.*

La Regione poi esercita le funzioni di vigilanza, verifica e controllo delle attività e dei soggetti gestori dei Servizi alla Prima Infanzia attraverso:

- o le ULSS per quanto riguarda gli aspetti igienico sanitari. Sono quindi queste che dichiarano conformi ai dettami igienici le strutture e i locali degli asili e stabiliscono la capacità ricettiva massima (cioè quanti bambini possono accedere alla struttura);
- o i Comuni per quanto riguarda il rispetto del progetto approvato dalla Regione anche attraverso certificazioni che attestino l'avvenuta regolare esecuzione dei lavori.

## 1.8 Gli altri servizi per l'infanzia

Per avere un quadro corretto del mondo dei Servizi alla Prima Infanzia, dobbiamo sottolineare il fatto che, fino ad ora, abbiamo parlato di servizi autorizzati dalla Regione, mentre dobbiamo tenere in considerazione anche il fatto che ne esistono molti **non finanziati**.

Questi sono soprattutto gestiti in modo diretto da privati e si affiancano alle strutture prima elencate, per portare nuove offerte ai cittadini. Nascono per iniziativa di privati e cercano di superare alcune barriere dei servizi tradizionali presentando spesso orari flessibili, costi legati alle ore di permanenza del bambino, ecc. Molti di questi servizi si possono accumunare agli **asili nido** o ai **servizi innovativi**, altri (il 46%) appartengono a diverse tipologie, fra le quali servizi di **custodia ad ore**, **baby parking** o **servizi ludico ricreativi**.

Da notare il fatto che è difficile avere una stima soddisfacente della numerosità di queste offerte alternative, in quanto spesso nemmeno i Comuni ne conoscono l'ammontare nel proprio territorio.

## LA QUALITÀ NEI SERVIZI PER L'INFANZIA

La qualità di un servizio può essere definita come la produzione di un risultato adeguato (*efficacia*) attraverso un utilizzo ottimale delle risorse a disposizione (*efficienza*).

Definizione: Progetto Nazionale qualità nella scuola

### 2.1 La qualità nel settore dei servizi

Quando pensiamo alla qualità di un prodotto, la nostra immaginazione si fissa su un bene tangibile, del quale possiamo facilmente valutare, attraverso misurazioni, la composizione, la resistenza o quant'altro risultati necessario per l'adempimento della funzione a cui è preposto.

Il discorso diventa decisamente più complesso, nel momento in cui ci si rende conto che la nostra società si basa in modo molto rilevante sulle "economie di servizi" e che quindi il suo buon funzionamento sarà determinato anche da queste.

Purtroppo il settore dei servizi, rispetto a quello che possiamo definire "industriale", è stato sempre considerato in ritardo dal momento che in genere, accanto ad una limitata produttività, è spesso presente una carenza di qualità.

Fortunatamente oggi stiamo constatando come anche le aziende di servizi stiano puntando sulla qualità come mezzo per conquistare un vantaggio sulla concorrenza. In questo modo si è finalmente giunti ad una mentalità nella quale la qualità ha una propria "rilevanza sociale" (Raimondi, 1987), in quanto è utile sia per chi offre i servizi, sia per chi li utilizza. Infatti, è l'utente che, attraverso i suoi comportamenti ed atteggiamenti, determina la richiesta dei servizi e quindi, in modo indiretto, partecipa ad un continuo miglioramento dei risultati.

In questo modo ci si allontana dall'idea che la struttura erogatrice debba semplicemente adempiere a dei servizi asettici: è necessario cercare quel qualcosa in più, che vada oltre ai meri regolamenti e che conquisti la soddisfazione degli utenti.

La valutazione della qualità dei servizi però presuppone un'ottica diversa rispetto a quella dei classici prodotti industriali.

La differenza si riassume principalmente nella constatazione del fatto che i beni erogati sono *intangibili, eterogenei ed inseparabili*:

- *intangibili* (Bateson,1977; Berry, 1980; Lovelock,1981; Shostack, 1977) perché molto spesso sono prestazioni e non oggetti fisici da misurare;
- *eterogenei* perché spesso, specie dove c'è molta manodopera, le prestazioni variano da produttore a produttore, da cliente a cliente e di giorno in giorno. E' quindi difficile mantenere uno stesso standard di comportamento (Booms e Bitner, 1981);
- *inseparabili* (Carmen e Langeard, 1980; Gronroos, 1978; Regan, 1963; Upah, 1980) in quanto, in molti casi, produzione e consumo non possono essere scisse. La qualità non è quindi nell'impianto che fabbrica il prodotto ma si esplica nel corso dello svolgimento del servizio stesso, spesso durante il contatto fra cliente ed addetto (Lehtinen e Lehtinen, 1982).

Da alcuni dei primi studi sulla qualità nei servizi (Gronroos, 1982; Lehtinen e Lehtinen, 1982; Lewis e Booms, 1983; Olsen e Wyckoff, 1978) si possono individuare tre punti fondamentali da tenere sempre in considerazione:

- il consumatore incontra maggiore difficoltà nel giudicare la qualità di un servizio che non quella di un prodotto;
- il giudizio del consumatore sulla qualità del servizio deriva dal confronto tra le sue aspettative e l'effettiva prestazione del servizio;
- le valutazioni sulla qualità non vengono esclusivamente espresse sull'esito di un servizio, ma anche sul processo di fornitura del servizio stesso.

## **2.2 La qualità nei Servizi alla Prima Infanzia**

Così come il concetto di qualità ha investito l'area dei servizi in genere, allo stesso modo non poteva non soffermarsi su una realtà molto delicata come quella dei Servizi alla Prima Infanzia. Questi infatti sono luoghi molto delicati, in cui i veri utenti sono soggetti particolari, con molte esigenze ma poche possibilità di scelta ed espressione (dal momento che i più sanno a malapena parlare). Chi viene preso in considerazione, per una eventuale valutazione della soddisfazione, è

allora un'altra figura, collegata a quella del vero utente ma con esigenze diverse: quella del genitore.

Come valutare la qualità quindi di un servizio nel quale i veri utenti non sono direttamente interpellabili?

Diciamo che il tema della qualità dei Servizi alla Prima Infanzia, vista la sua delicatezza, è stato trattato da diverse istituzioni, anche in sede europea da una preposta *Rete per l'infanzia* (che ha operato dal 1986 al 1997). Nelle specifiche realtà nazionali si è cercato poi di rendere legge anche alcune delle principali determinanti per la qualità, ponendo norme sul personale, sulla struttura dei locali, sul progetto educativo,...

E' indubbio però che il rispetto di caratteristiche basilari non sia sinonimo di qualità. Perciò l'analisi si deve spingere ben più in profondo, nell'esame sia di ciò che viene offerto, sia di ciò che effettivamente si realizza.

Ed ecco che quindi ci si rende conto di come sia fondamentale una visione su più prospettive, che prenda in considerazione più dimensioni. E', infatti, basilare esaminare ciò che accade dentro all'asilo (i programmi, i rapporti con i bambini, le competenze del personale,...), quello che si percepisce da fuori (le comunicazioni, i rapporti con i genitori,...) e certe caratteristiche strutturali del servizio che si pongono al di fuori delle asettiche norme (come viene costruito l'ambiente educativo).

In genere si prendono in considerazione diversi livelli della qualità (Cipollone, 1999):

- la *qualità educativa*, cioè l'analisi della attività e della organizzazione del microcontesto del nido;
- la *qualità organizzativa*, intesa come gli aspetti che interessano i diversi settori dell'amministrazione per il funzionamento del servizio;
- la *qualità gestionale*, riferita al rapporto tra costi e risultati;
- la *qualità percepita*, riferita alla percezione che del servizio ha l'utente (nel nostro caso, i genitori).

L'unione di questi differenti punti di vista porta ad un'analisi completa della qualità dei servizi per l'infanzia.

Per quanto concerne la qualità educativa bisogna sottolineare come questa possa essere rilevata solo attraverso l'utilizzo di personale con competenze pedagogiche, vista la difficoltà per persone comuni di entrare in merito ad un argomento così delicato. Generalmente, infatti, si usufruisce di una scala molto specifica, nota ai pedagogisti e chiamata scala SVANI (Scala per la Valutazione dell'Asilo Nido, nella versione originale: *Infant-Toddler Environment Rating Scale*), ideata da un gruppo di ricercatori americani e pubblicata nel 1990. La scala presuppone un'osservazione diretta dei comportamenti, dei ritmi e di ciò che viene fatto all'interno di una normale giornata.

Qualità organizzativa, gestionale e percepita possono invece essere rilevate attraverso l'uso di questionari appositamente predisposti e l'analisi di dati già presenti nelle strutture che gestiscono o finanziano i servizi.

## 2.3 La Rete per l'Infanzia

Parlando di qualità nell'ambito dei servizi all'infanzia (e quindi generalmente riferiti ai bambini al di sotto dell'obbligo scolastico) è necessario citare un progetto di indubbia importanza promosso dall'Unione Europea.

Già dal 1986 la Commissione Europea ha istituito una Rete per l'Infanzia costituita da un esperto per ogni stato membro e da un coordinatore. Nel '91 ha poi preso il nome di *Rete della Commissione Europea per l'Infanzia e gli Interventi per conciliare le responsabilità familiari e professionali tra uomini e donne*.

Nell'ambito del *Terzo Programma d'Azione* per le pari opportunità, la Rete ha avuto un proprio impegno cioè quello di *"fissare i criteri per la definizione della qualità nei servizi per l'infanzia"*.

La stessa Rete, nelle sue elaborazioni, si è basata sulla *Raccomandazione del Consiglio sulla Cura dei bambini* in quanto espressione chiara della politica dell'Unione Europea e poiché adottata da tutti gli stati membri.

La Raccomandazione proponeva già dei punti programmatici per lo sviluppo dei servizi per l'infanzia:

- costi contenuti;
- accessibilità ai servizi su tutto il territorio, sia nelle aree urbane che in quelle rurali;
- accessibilità ai servizi per i bambini con handicap o in difficoltà;

- la garanzia di una cura sicura ed affidabile alla quale si accompagni un approccio pedagogico;
- intense e significative relazioni con i genitori e la comunità locale;
- servizi differenziati e flessibili;
- pluralità di scelte per i genitori;
- coerenza ed integrazione tra i servizi.

Questi punti, presi nel loro insieme, si possono già considerare strumenti per la definizione di un sistema di servizi di buona qualità.

Il rapporto stilato dalla Rete per l'Infanzia, pone attenzione a diversi obiettivi, con l'intento di vederli soddisfatti in tutta l'Unione entro il 2006.

Nonostante attualmente la Rete per l'Infanzia non esista più, gli obiettivi stilati rimangono dei punti importanti da tenere in considerazione.

Prima di esaminare gli obiettivi di qualità, poniamo attenzione ai presupposti sui quali si è sviluppato l'approccio adottato dalla Rete:

- la qualità è un *concetto relativo*, fondato su sistemi di valori e convinzioni;
- la definizione di qualità è un processo di per sé importante, in quanto offre l'opportunità di mettere in comune, analizzare e comprendere meglio i valori, le idee, le conoscenze e l'esperienza prodotta nel settore;
- tale processo dovrebbe essere caratterizzato da una *partecipazione democratica*, che coinvolga gruppi diversi, quali i bambini, i genitori, le famiglie e il personale dei servizi;
- le esigenze, le opinioni e i valori di questi gruppi non sempre coincidono;
- la definizione della qualità deve essere concepita come un *processo dinamico e continuo*, che comporta valutazioni e aggiornamenti periodici, senza mai giungere a una risposta conclusiva e "oggettiva".

Fonte: Commissione Europea – Quaranta obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia

Da sottolineare il fatto che la commissione non aveva intenti prescrittivi, cioè nel suo operato non aveva il ruolo, né le competenze per imporre i propri presupposti come standard validi in tutta Europa. In realtà il suo lavoro intendeva essere d'aiuto e supporto per le istituzioni e i soggetti interessati al tema della qualità.

## 2.3 Gli obiettivi proposti dalla Rete per l'Infanzia

Riportiamo qui di seguito alcuni fra gli obiettivi più significativi (in riferimento alla nostra indagine) rilevati dalla Rete per l'infanzia:

### OBIETTIVO 10:

*Laddove i genitori sono chiamati a contribuire alla copertura dei costi, le rette non dovrebbero superare il 15% del reddito familiare mensile netto e potrebbero essere inferiori a tale percentuale. Le rette dovrebbero prendere in considerazione il reddito pro capite, il numero dei componenti della famiglia e altre situazioni ed elementi rilevanti per il calcolo.*

### OBIETTIVO 11:

*I servizi per l'infanzia a finanziamento pubblico dovrebbero offrire l'equivalente di un posto- bambino a tempo pieno ad:*

- *almeno il 90% di bambini in età 3-6*
- *almeno il 15 % di bambini sotto i 3 anni d'età.*

### OBIETTIVO 12:

*I servizi dovrebbero essere improntati ad una flessibilità negli orari e nella frequenza, offrendo una copertura dell'orario e calendario di lavoro dei genitori, dietro loro richiesta.*

### OBIETTIVO 13:

*L'offerta di servizi dovrebbe essere diversificata per offrire ai genitori una pluralità di scelte.*

### OBIETTIVO 14:

*Tutti i servizi dovrebbero affermare il valore positivo della diversità e garantire sia ai bambini che agli adulti attività che riconoscano e sostengano la diversità sul piano linguistico, etnico, religioso, dell'appartenenza di genere e dell'handicap, per superare gli stereotipi.*

### OBIETTIVO 16:

*Tutti i servizi collettivi per bambini da 0 a 6 anni, sia pubblici che privati, dovrebbero avere valori e finalità coerenti, ivi compresi dei principi educativi espliciti e dichiarati.*

### OBIETTIVO 17:

*I principi educativi dovrebbero essere elaborati e sviluppati di concreto dai genitori, dal personale dei servizi e da altri gruppi interessati.*

**OBIETTIVO 19:**

*Le modalità con le quali i principi educativi sono messi in pratica dovrebbero essere dichiarate in maniera esplicita. I servizi dovrebbero avere un programma operativo che comprenda tutte le varie forme di attività, e tale da prevedere un approccio pedagogico, le risorse umane da impiegare, l'organizzazione dei bambini in gruppi, i profili professionali degli operatori, l'uso degli spazi e l'utilizzo delle risorse finanziarie per l'attuazione del programma.*

**OBIETTIVO 27:**

*Tutto il personale che lavora direttamente con i bambini (sia nei servizi collettivi che nella cura del bambino) dovrebbe vedersi riconosciuto il diritto alla formazione continua in servizio.*

**OBIETTIVO 34:**

*I genitori sono soggetti che collaborano e partecipano alla vita dei servizi per l'infanzia. In questo senso hanno diritto di ricevere e fornire informazioni e quello di esprimere il loro parere sia in maniera formale che informale. I processi decisionali che interessano i servizi dovrebbero coinvolgere direttamente i genitori, il personale e, laddove possibile, gli stessi bambini.*

**OBIETTIVO 38:**

*I progressi dei bambini dovrebbero essere sottoposti a monitoraggio e a una valutazione periodica in tutti i servizi.*

**OBIETTIVO 39:**

*Le opinioni dei genitori e della collettività dovrebbero entrare a pieno titolo nel processo di valutazione.*

**OBIETTIVO 40:**

*Il personale dei servizi dovrebbe sottoporre a verifica le proprie attività periodicamente, sia attraverso metodi oggettivi che attraverso modalità di autovalutazione.*

Fonte: Commissione Europea – Quaranta obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia



## **L' INDAGINE**

La promozione dell'indagine si deve attribuire alla Regione Veneto, Assessorato alle Politiche Sociali e Non-Profit, all'interno di un più ampio discorso di valutazione qualitativa degli organi da essa tutelati.

Il progetto è stato demandato all'organo competente in materia: l'Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza della Regione Veneto. Questo, per una più specifica elaborazione dell'indagine, ha richiesto la collaborazione dell'Università di Padova, nello specifico della Facoltà di Scienze Statistiche, attraverso l'offerta di uno stage ad un laureando della Facoltà.

Il rapporto di collaborazione si è pertanto realizzato attraverso lo stage all'interno dell'Osservatorio.

Durante il periodo di riferimento per lo stage, si è realizzata l'indagine: dall'individuazione degli strumenti, al campionamento, alla realizzazione, somministrazione ed analisi dei questionari. Il tutto cercando di far avvicinare le esigenze della Regione con le possibilità concrete attuabili nell'arco di tempo stabilito.

L'indagine si è quindi svolta durante i mesi di maggio, giugno e luglio 2003, senza considerare i tempi antecedenti e successivi per la preparazione della stessa e la rielaborazione dei dati raccolti.

### **3.1 Gli obiettivi**

Prima di esaminare nello specifico gli obiettivi della Regione Veneto in riferimento a questa indagine, è necessario esaminare i progetti di più ampio respiro che essa si è posta negli ultimi tempi.

Nello specifico dei Servizi alla Prima Infanzia, la Regione e gli Enti locali e privati che li gestiscono si sono impegnati nell'elaborazione ed attuazione di una strategia comune ai fini di:

- ampliare l'offerta di servizi con l'intento di coprire il 12% dei bambini di età inferiore ai tre anni;
- definire un sistema di regole e garanzie che consentano il massimo di equità, efficacia, trasparenza e produttività degli interventi, attraverso un

lavoro di esplicitazione chiara degli standard strutturali ed organizzativi, degli indicatori di qualità, delle modalità di verifica e valutazione della stessa.

L'indagine nasce nella consapevolezza dell'importanza di avere una visione chiara dei servizi fino ad ora offerti, presupposto necessario in un'ottica di ampliamento e potenziamento dell'offerta. In aggiunta a questo, il fatto stesso che nella nostra regione siano presenti più tipologie di servizi (asili nido e servizi innovativi) pone l'interrogativo su quali siano gli standard offerti dai diversi modelli.

Tipologie di asili diversi, infatti, portano a differenti realizzazioni concrete dell'offerta e a discrepanze che si possono rilevare sugli indirizzi didattici adottati, sulla organizzazione oraria, sull'incidenza delle rette da parte della famiglia, sui materiali a disposizione. E' logico pensare che quindi sia il caso di vedere, per ogni tipologia, quali possano essere i punti di forza, in modo tale da incentivare la realizzazione del tipo di gestione che meglio unisca domanda ed offerta.

In questa ottica i singoli servizi perdono il loro valore individuale: l'obiettivo, infatti, non è stilare una graduatoria di merito.

### **3.2 Le modalità**

Come già detto, l'indagine si è svolta a fine anno scolastico. Questa è stata la principale limitazione che ha portato a decidere di attuare solo rilevazioni che non richiedessero tempi eccessivi. Infatti, nonostante molte strutture chiudano nel solo mese di agosto, si è potuto constatare come già da giugno si realizzi un notevole decremento dei bambini frequentanti. Questa considerazione ha portato alla scelta di rilevare, in questa sede, solo dati relativi alla qualità gestionale, organizzativa e percepita, lasciando l'acquisizione di informazioni sulla qualità educativa ad eventuali successive rilevazioni. Quest'ultima tipologia di indagine qualitativa necessita, infatti, di personale qualificato, con formazione pedagogica, che attui rilevazioni in ogni struttura. Essendo il campione estratto ingente e disperso per tutto il territorio regionale, un progetto di tale portata avrebbe richiesto tempi consistenti, superiori certamente a quelli disponibili. Possiamo quindi considerare il lavoro fin qui realizzato come una parte di un eventuale progetto più esteso.

Per rilevare le qualità *organizzative* e *gestionali* si è deciso di utilizzare:

- i dati presenti nella **banca dati dell'Osservatorio per l'Infanzia**, tratti dalle schede per la domanda dei contribuiti. Questi forniscono indicazioni sugli iscritti, sul personale (numerosità, qualifiche, collaboratori), sull'ente gestore e sulle rette;
- un **questionario diretto ad un referente/responsabile dell'asilo**, in modo tale da poter colmare alcune delle lacune presenti nella banca dati, quali informazioni sulle modalità d'accesso, sugli incontri formativi, sull'incidenza dei genitori nella organizzazione, sul servizio di mensa e sulla flessibilità degli orari;

Allo stesso modo la *qualità percepita* è stata indagata attraverso l'uso di **questionari**:

- uno rivolto **alle famiglie**, che mettesse a confronto importanza e soddisfazione di item appositamente predisposti;
- un altro, di simile fattura, che ponesse invece in luce il punto di vista degli **educatori** e che quindi ci fornisse un'immagine delle priorità, che fosse meno legata ai timori ed ansie dei genitori o ai loro eccessivi entusiasmi.



## LA POPOLAZIONE ORIGINARIA

L'analisi di quella che possiamo definire la "popolazione dei servizi della prima infanzia" della regione Veneto, parte da un insieme di database forniti dall'Osservatorio Regionale Per l'Infanzia e l'Adolescenza. Le informazioni ivi raccolte rappresentano i dati che l'Osservatorio ha ottenuto, nel corso del tempo, tramite schede raccolte annualmente (L.R.32/90: *Scheda rilevazione attività anno 2002 dei Servizi Prima Infanzia*). Esse forniscono sostanzialmente i riscontri di un questionario indagatore sulle realtà più prettamente quantitative dei servizi. Sono disponibili dati relativi al tipo di gestione, alla numerosità dei bambini mese per mese, alle qualifiche del personale, alle caratteristiche della struttura, alle rette e così via. Dati che pertanto possono essere facilmente considerati da un piano prettamente numerico, ma che poco possono dirci del vero ambiente relazionale-affettivo presente nella struttura. La domanda che ci si deve porre è quanto dati quantitativi di questo genere ci possono indirizzare sulla qualità di un ipotetico asilo e quindi quali altre informazioni maggiormente qualitative sarebbe opportuno acquisire.

La prima cosa che concretamente è possibile fare con i dati in possesso è "disegnare" la realtà che vogliamo esaminare. Dobbiamo dipingerla nella sua realtà, evidenziare le zone oscure che vogliamo individuare ed avere così un quadro completo.

I committenti dell'indagine hanno esposto le loro esigenze rendendo, di conseguenza, immediata l'individuazione delle caratteristiche da evidenziare. L'esigenza principale da loro espressa è stata la necessità di una strutturazione del campione, che tenesse in considerazione aspetti per loro particolarmente rilevanti quali la tipologia di servizio, la tipologia di gestione (diretta o in convenzione) per i soli asili nido, la provincia. Le loro esigenze inizialmente erano state molto più dettagliate, richiedendo anche una stratificazione per città capoluogo di provincia e non, e ulteriori stratificazioni per i servizi innovativi a seconda delle tipologie di contributi. Queste ultime richieste non sono state accolte per il fatto che avrebbero portato ad una suddivisione in strati eccessiva, che

potenzialmente avrebbe generato, in molti casi, sottogruppi comprendenti una o due strutture al massimo, invitando piuttosto ad una indagine censuaria.

#### 4.1 Gli strati

Come già accennato, i parametri principali da tenere in considerazione sono la tipologia di servizio e la provincia di riferimento.

Gli strati realizzati per il primo criterio sono sei, tre riferiti all'area degli asili nido, tre a quella dei servizi innovativi. Gli asili nido minimi sono stati raggruppati in un unico strato, mentre i restanti asili nido sono stati suddivisi a seconda del tipo di gestione.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Asilo nido minimo
	Asilo nido convenzionato
	Asilo nido a gestione diretta
	Nido integrato
	Centro infanzia
	Nido famiglia
PROVINCIA	Belluno
	Padova
	Rovigo
	Treviso
	Venezia
	Vicenza
	Verona

Attraverso un'analisi comparata di più database (riferiti al periodo gennaio '01-dicembre '01) si è riusciti a mettere in relazione le caratteristiche selezionate in modo tale da poter formare una prima tabella che rappresentasse le frequenze dei servizi nei distinti strati:

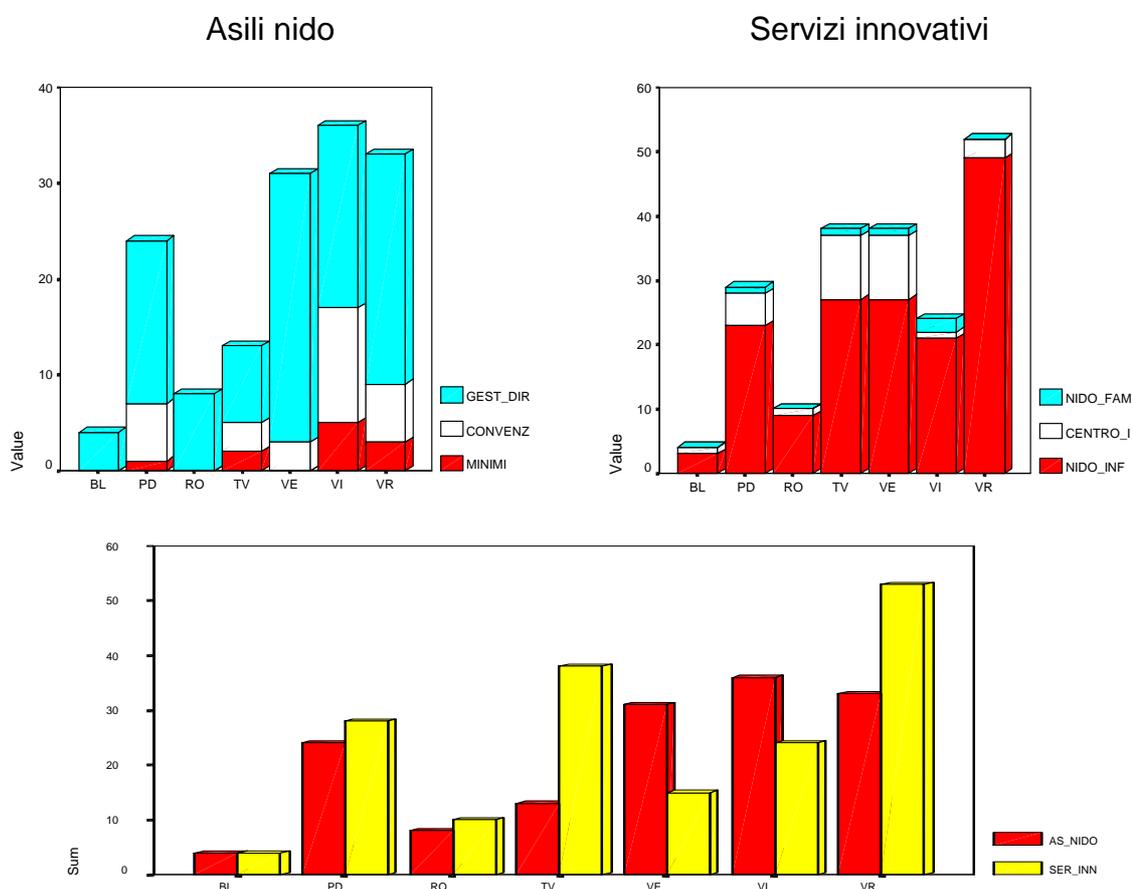
	BL	PD	RO	TV	VE	VI	VR	TOT.
Asilo nido minimo		1		2		5	3	11 <b>3.4%</b>
Asilo nido (conv.)		6		3	3	12	6	30 <b>9.3%</b>
Asilo nido (gest. diretta)	4	17	8	8	28	19	24	108 <b>33.6%</b>
Nido integrato	3	23	9	27	14	21	49	146 <b>45.5%</b>
Centro infanzia	1	5	1	10	1	1	3	22 <b>6.9%</b>
Nido famiglia		1		1		2		4 <b>1.2%</b>
TOT	8	53	18	51	46	60	85	321
	<b>2.5%</b>	<b>16.5%</b>	<b>5.6%</b>	<b>15.9%</b>	<b>14.3%</b>	<b>18.7%</b>	<b>26.5%</b>	

## 4.2 Distribuzioni per provincia

Da come si può notare dalla tabella, la popolazione dei Servizi per la Prima Infanzia è formata da 321 strutture distribuite nel territorio regionale.

Esaminiamo meglio come queste strutture si distribuiscano nel territorio regionale:

### Distribuzioni per provincia



Possiamo notare una notevole disparità della collocazione dei servizi nelle distinte province. Verona da sola, infatti, copre più di  $\frac{1}{4}$  della popolazione, mentre province quali Belluno e Rovigo sommate fra loro non riescono neppure a raggiungere il 10%. Le motivazioni di questa enorme disparità devono essere ricercate sia nelle distribuzioni di frequenza dei bambini di età 0-2 anni, sia nelle caratteristiche ambientali e sociali delle singole province.

Verona, infatti, appare come località dalla forte industrializzazione e offre molteplici opportunità di lavoro, che portano ad individuare una massa sempre maggiore di neo-mamme lavoratrici. E' una città che di conseguenza cerca di colmare i vuoti che si vengono a formare, nel tentativo di mantenere un livello di vivibilità accettabile. Tutto questo può essere fatto solamente attraverso il potenziamento dei servizi offerti alle famiglie.

Belluno e Rovigo sono, invece, due realtà diverse soprattutto dal punto di vista morfologico.

La realtà montana di Belluno porta ad avere nel proprio territorio paesi di minime dimensioni, che difficilmente riescono ad organizzare concretamente Servizi per la Prima Infanzia, vista anche la notevole distanza spaziale fra i vari nuclei di abitazioni. La difficoltà di Belluno si può pertanto ritenere maggiormente "fisica", anche se questa sua dislocazione può anche aver favorito il mantenimento di relazioni parentali che facilitino la ricerca di qualcuno che accudisca i figli. Discorso molto analogo per la provincia di Rovigo, pur considerando che esso risulta in prevalenza determinato dalla scarsa presenza di città medio-grandi. Sono infatti i nuclei urbani di una certa consistenza che promuovono la diffusione dei Servizi per la Prima Infanzia.

Le **differenze fra le province** sono molto importanti da rilevare. Fondamentale è quindi avere come punto di riferimento alcuni dati demografici delle diverse realtà, primo fra tutti la consistenza della popolazione a cui sono offerti i Servizi per la Prima Infanzia, cioè quella formata dai bambini da zero a due anni.

Possiamo, infatti, guardare le diverse distribuzioni degli asili, constatare come in alcune province siano numerosi mentre in altre scarsi, ma fino a quando non osserviamo la reale consistenza della popolazione rispetto ai servizi offerti, poco possiamo dire. Per questo risulta necessario confrontare la popolazione dei

potenziale fruitori (bambini 0-2 residenti nel territorio regionale) e la capacità ricettiva massima offerta dai 321 servizi. Per il calcolo della capacità ricettiva ci si basa sulle disposizioni presenti nella Legge Regionale 23/04/1990 n° 32.

età	BL	PD	RO	TV	VE	VI	VR	Tot.
0	1854	8008	1726	8158	6909	8313	8091	43059
1	1719	7930	1622	7767	6828	8134	8047	42047
2	1722	7896	1708	7806	6838	8090	7958	42018
Tot.	5295	23834	5056	23731	20575	24537	24096	127124

Fonte ISTAT. Popolazione residente al 1 gennaio 2001

	Posti disponibili	Popolazione 0-2	incidenza
BL	222	5295	4.2
PD	1736	23834	7.3
RO	551	5056	10.9
TV	1530	23731	6.4
VE	1614	20575	7.8
VI	2262	24537	9.2
VR	2471	23593	10.5
Tot.	10386	126621	8.2

Fonte: Guida alla realizzazione di un servizio per la prima infanzia. I sassolini di pollicino. Regione Veneto.

Il calcolo dell'incidenza ci permette di confrontare meglio i diversi territori.

L'elemento che emerge è come la provincia di Rovigo, che presenta appena 18 strutture, riesca ad offrire un servizio molto soddisfacente, dando la possibilità di usufruire di un asilo a quasi 11 bambini su 100, dato nettamente superiore alla media regionale.

Subito dopo di questa, sono le province di Verona e Vicenza quelle che maggiormente soddisfano la richiesta potenziale.

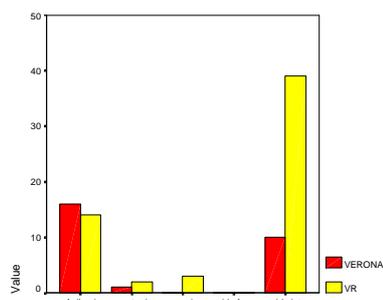
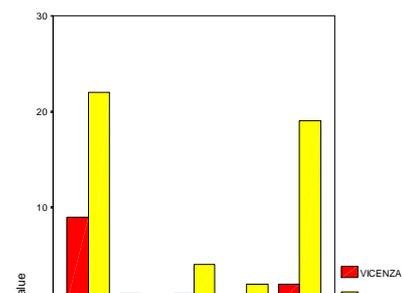
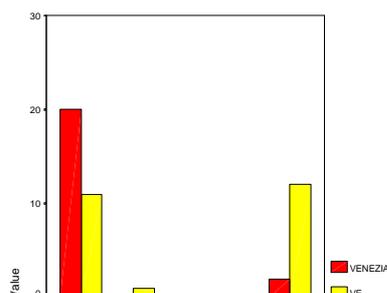
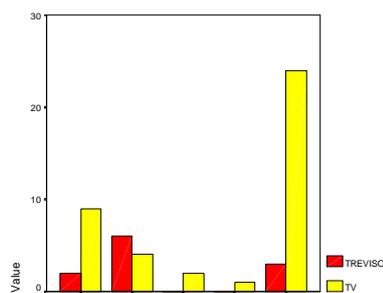
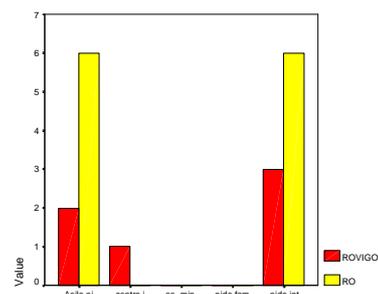
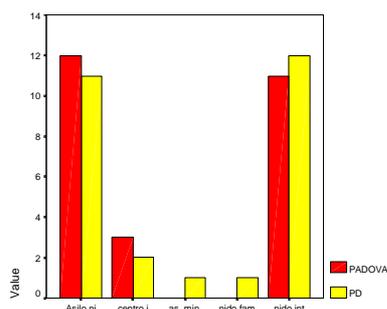
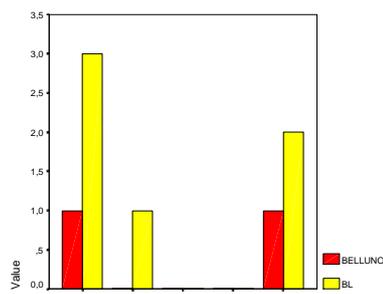
Sotto la media le due realtà provinciali di Treviso, Padova e Venezia, nonostante la grande quantità di strutture.

Per Treviso si può fare un appunto: questa è infatti la provincia in cui maggiormente si stanno sviluppando i servizi innovativi che, come è noto, sono costituiti soprattutto da nidi integrati, strutture di poca capacità ricettiva. E' così possibile che ci sia una maggiore diffusione di servizi nel territorio a scapito però dell'incidenza rispetto alla popolazione.

Per meglio verificare questo assunto, calcoliamo quanti siano i Servizi per la Prima Infanzia presenti nei comuni capoluogo e quanti nel restante territorio provinciale:

	Asilo nido min	Asilo nido	Nido integrato	Centro infanzia	Nido famiglia
Belluno capoluogo	0	1	1	1	0
BL	0	3	2	0	0
Padova capoluogo	0	12	11	3	0
PD	1	11	12	2	1
Rovigo capoluogo	0	2	3	1	0
RO	0	6	6	0	0
Treviso capoluogo	0	2	3	6	0
TV	2	9	24	4	1
Venezia capoluogo	0	20	2	0	0
VE	0	11	12	1	0
Vicenza capoluogo	1	9	2	1	0
VI	4	22	19	0	2
Verona capoluogo	0	16	10	1	0
VR	3	14	39	2	0

Dati che si possono rappresentare attraverso l'ausilio degli istogrammi, in modo anche di avere più chiare le differenze molto marcate fra le diverse province:



### 4.3 Numerosità delle strutture, per tipologia

Per quanto invece riguarda la diversa diffusione delle tipologie di Servizi per la Prima Infanzia possiamo individuare:

#### ASILI NIDO:

○ Asili nido minimi:	11 strutture pari al	<b>3.43%</b>	} <b>46.42%</b>
○ Asili nido (convenzionati):	30 strutture pari al	<b>9.35%</b>	
○ Asili nido (gestione diretta):	108 strutture pari al	<b>33.64%</b>	

#### SERVIZI INNOVATIVI:

○ Nidi integrati:	146 strutture pari al	<b>45.48%</b>	} <b>53.58%</b>
○ Centri infanzia:	22 strutture pari al	<b>6.85%</b>	
○ Nidi famiglia:	4 strutture pari al	<b>1.25%</b>	

La popolazione degli asili nido (minimi, convenzionati e a gestione diretta) comprende il 46.42% del totale. Si ha pertanto una maggiore diffusione di strutture facenti parte della categoria “servizi innovativi”.

In conclusione possiamo affermare che la popolazione si può considerare suddivisa in modo equo fra asili nido e nidi integrati. Queste due realtà rappresentano quindi le tipologie più diffuse nel nostro territorio.

Esiste poi una consistente percentuale di centri infanzia, mentre i nidi famiglia, che assommano solo quattro unità, si possono considerare quasi assenti. Per tale considerazione e per le loro caratteristiche molto singolari che li distinguono dal resto dell’insieme, è stato deciso che ***i nidi famiglia non saranno considerati nell’indagine***. Tali realtà inizialmente sono state prese in considerazione in quanto rappresentano pur sempre una tipologia di servizio per la prima infanzia (e che nei prossimi anni potrebbe avere ampia incidenza), anche se in seguito non verranno più riportati nelle tabelle..

### 4.4 Numerosità dei bambini frequentanti

Oltre a considerare la distribuzione delle strutture, bisogna esaminare anche la **distribuzione dei bambini iscritti**, basandoci sempre sugli strati considerati e sui dati ricavati nel periodo settembre '01-giugno '02. L’individuazione della

popolazione media dei bambini è risultata più complessa del previsto. Dall'enorme scarto presente fra i dati della categoria "bambini iscritti" e quella "bambini paganti", entrambe presenti nei database forniti, possiamo infatti dedurre che la popolazione dei bambini che usufruiscono dei Servizi per la Prima Infanzia si presenti molto dinamica infatti:

- non tutti i bambini iscritti rimangono tali per tutto l'anno "scolastico" di riferimento;
- le strutture presentano differenti periodi di chiusura (nel corso dell'anno e nelle singole settimane);
- è presente un dinamismo interno alle strutture: alcune cessano, molte altre nascono;
- le nuove strutture possono presentare notevoli differenze fra gli iscritti al primo mese d'apertura e a quelli successivi.

In conclusione si è notato come nella categoria "bambini iscritti" venissero considerate tutte le iscrizioni avvenute nel corso dell'anno e come per questa ragione il valore totale risultasse di molto superiore a quello ottenuto nella categoria "bambini paganti".

Il problema principale è stato quindi ottenere il valore medio dei bambini paganti. I dati presenti nel database sono infatti scanditi mensilmente e per tipologia di iscrizione (orario normale o part-time) E' sorta quindi una naturale difficoltà nel far combaciare i mesi di apertura effettivi e i mesi in cui semplicemente non c'erano part-time. Per questa ragione, a seconda di quali siano stati i mesi presi in considerazione nel calcolo, i risultati appaiono disomogenei. Questo elemento risulta comunque marginale in quanto la popolazione dei bambini ci serve soprattutto per comprendere la "pesantezza" che deve avere ogni strato.

Il calcolo effettuato per individuare i valori medi, porta alla seguente tabella:

*Frequenze per strato dei Servizi alla Prima Infanzia (sinistra) e della numerosità dei bambini iscritti e paganti (calcolato come media annuale degli iscritti mese per mese)*

	BL		PD		RO		TV		VE		VI		VR		TOT.	
Asilo nido min.			1	18			2	33			5	125	3	53	11	229
As. nido (conv)			6	214			3	124	3	62	12	507	6	272	30	1179
As. nido (gest. dir)	4	116	17	824	8	266	8	414	28	1082	19	1007	24	1319	108	5028
Nido integrato	3	53	23	488	9	161	27	577	14	265	21	494	49	849	146	2887
Centro infanzia	1	35	5	169	1	36	10	275	1	25	1	13	3	51	22	604
Nido famiglia			1	14			1	12			2	19			4	45
TOT	8	204	53	1727	18	463	51	1435	46	1434	60	2165	85	2544	321	9972

La popolazione totale risulta essere composta da circa 9972 bambini, dei quali:

- 6.436 bambini iscritti agli asili nido, pari al **64,5%**;
- 3.536 bambini iscritti ai servizi innovativi, pari al **35,5%** .

Dalla comparazione di questa tabella e delle affermazioni fatte in precedenza, emerge quindi come nonostante la quantità di servizi innovativi fosse di poco superiore, i bambini iscritti a questi siano quasi la metà di quelli affidati alle cure degli asili nido.



## IL CAMPIONAMENTO

Una volta confermata la suddivisione in strati proposta è stato deciso un disegno di campionamento a tre passi:

1. scegliere un numero di strutture per ogni strato, proporzionale alla dimensione della popolazione che rappresenta, cioè proporzionale al numero di bambini iscritti in ogni strato considerato;
2. selezionare, in ogni struttura estratta, un numero di bambini costante per ogni singolo strato;
3. intervistare un solo membro della famiglia dei bambini campionati.

L'idea di base è quella sì di considerare la suddivisione in strati, ma anche di tenere sott'occhio la distinzione fra asili nido e servizi innovativi. Questa precisazione risulta importante, in quanto negli strati che presentano un numero limitato di servizi, la necessità di campionarne almeno uno, porta ad una sovrarappresentazione di questi. In aggiunta a ciò la categoria "asili nido" presenta a suo favore 3 strati (minimi, convenzionati, a gestione diretta) mentre quella "servizi innovativi" solamente 2 (nidi integrati, centri infanzia). Si cercherà nei calcoli di mantenere un equilibrio fra queste due dimensioni.

Il campionamento presentato risulta dall'adozione dei seguenti due criteri:

- negli strati in cui la popolazione è costituita da una sola unità, scelta dell'unità stessa;
- negli strati con più unità, selezione campionaria con criterio proporzionale al numero di bambini.

### *Numerosità per strato delle strutture campionate*

	BL	PD	RO	TV	VE	VI	VR	TOT.
Asilo nido minimo		1		1		2	2	6
Asilo nido (convenzionato)		1		1	1	2	1	6
Asilo nido (gest. diretta)	2	3	2	2	4	3	4	20
Nido integrato	1	5	2	5	3	4	9	29
Centro infanzia	1	2	1	3	1	1	1	10
TOT	4	12	5	12	9	12	17	71

Le strutture da campionare risultano 71 rispetto alle 317 di partenza (317 in quanto dalle 321 si sono tolti i 4 servizi di Nido Famiglia non considerati dall'indagine). Il campione comprenderà il 23.4% del totale.

Di queste 71 strutture:

- o 32 sono asili nido;
- o 39 sono servizi innovativi.

Dopo aver individuato le numerosità del campione di Servizi per la Prima Infanzia suddivisi per strati, l'attenzione si deve spostare su quelle relative ai bambini frequentati. La decisione basilare in questo campo è stata quella di lasciare costante, all'interno di ogni singolo strato, la numerosità dei bambini campionati. Si è stabilito di estrarre in ogni sottodimensione il 10% della sua popolazione con l'intento di ottenere un campione totale di circa 1000 elementi, anche per favorire la successiva fase di elaborazione.

L'intento era quindi quello di suddividere quel 10% estratto per ogni substrato, per il numero di strutture campionate all'interno dello stesso. Il problema sorto consiste nel fatto che in questo modo il campione richiesto per ogni struttura risultava essere talvolta inferiore a 10 bambini. Dal momento che al di sotto di questa soglia ci sembrava una numerosità alquanto improduttiva, è stato deciso di fissare come 10 il numero minimo di soggetti da campionare per struttura.

La tabella qui di sotto riportata evidenzia i servizi per i quali è stata fissata la numerosità di 10 unità campione in automatico. Sulla sinistra viene sempre riportato il numero di strutture campionate, sulla destra la numerosità del campione dei bambini per ogni struttura.

	BL	PD	RO	TV	VE	VI	VR	TOT.
Asilo nido minimo		1 (10)		1 (10)		2 (10)	2 (10)	6 (60)
Asilo nido (convenzionato)		1 (21)		1 (12)	1 (10)	2 (24)	1 (27)	6 (118)
Asilo nido (gest. diretta)	2 (10)	3 (27)	2 (13)	2 (20)	4 (27)	3 (34)	4 (34)	20 (513)
Nido integrato	1 (10)	5 (10)	2 (10)	5 (10)	3 (10)	4 (11)	9 (10)	29 (294)
Centro infanzia	1 (10)	2 (10)	1 (10)	3 (10)	1 (10)	1 (10)	1 (10)	10 (100)
TOT	4 (40)	12 (182)	5 (56)	12 (142)	9 (158)	12 (224)	17 (283)	71 (1085)

Il risultato comprende un campione totale di 1085 bambini (o meglio genitori dei bambini iscritti). Si sarebbe potuto anche optare per un campione più limitato, ma abbiamo dovuto tenere in considerazione anche una probabile consistente perdita di unità. Infatti, in un'indagine in cui la somministrazione dei questionari avverrà tramite i dipendenti delle strutture selezionate, potrebbero facilmente sorgere problemi legati alla riconsegna degli stessi. Da qui quindi la preferenza per un campione ampio.

Nello specifico il nostro campione al proprio interno avrà:

- |                               |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| ○ 45.1% di asili nido         | → | ○ 63.7 % di iscritti ad asili nido        |
| ○ 54.9% di servizi innovativi | → | ○ 36.3 % di iscritti a servizi innovativi |

La suddivisione del campione rispetta le distinzioni presenti nella popolazione di partenza.

Una volta fissate le numerosità per strato, è necessario individuare in modo specifico quali siano le **strutture che parteciperanno all'indagine**. La selezione effettuata è stata casuale e basata sul numero di iscritti.

Per ogni substrato sono stati ordinati gli asili, o i servizi innovativi, a seconda della numerosità dei bambini: da quello con minor numero di iscritti a quello che ne aveva il maggior numero. Di seguito sono state calcolate le numerosità cumulate dei bambini, in modo tale che la nostra selezione risultasse dipendente dalla grandezza della struttura. E' stato selezionato un primo numero casuale (attraverso l'ausilio delle tavole dei numeri casuali) compreso fra 1 e  $N_{ij}$  (per  $N_{ij}$  intendiamo la numerosità totale di bambini iscritti alla tipologia di servizio  $i$  nella provincia  $j$ ). Viene selezionata la struttura che, nel calcolo delle numerosità cumulate, contiene al proprio interno la cifra estratta. Nel caso in cui le strutture da estrarre fossero più di una per substrato è stata quindi ricalcolata la numerosità cumulata, depurata dal contributo numerico dell'unità già selezionata. Il numero casuale da estrarre ora dovrà essere compreso fra 1 e  $N_{ij}-n_{qij}$ , ipotizzando di aver già estratto la  $q$ -esima struttura del substrato  $ij$ . Questo procedimento continua invariato per tutte le strutture da estrarre nel substrato, per ogni substrato. Alla conclusione di questo iter si ottengono, nello specifico, le 71 strutture da campionare.



## I QUESTIONARI

Come detto nell'introduzione di questo lavoro, è stato deciso di realizzare tre questionari per soddisfare in questo modo tre diverse esigenze. Volendo infatti ottenere informazioni sulla *qualità*, è necessario esaminare diversi punti di vista del problema.

Per ragioni tecniche non ci è stato possibile in questa sede esaminare la "qualità educativa", la quale necessita di rilevatori esperti da mandare sul campo. Quello che abbiamo voluto fare è stato cercare di ottenere più informazioni possibili dagli stessi Servizi per la Prima Infanzia e dai loro utenti.

Possiamo pertanto dire che l'interesse si è spostato sulla qualità *percepita* e su quella *organizzativa-gestionale*.

Per quanto riguarda la *qualità organizzativa* si è pensato a realizzare un questionario che integrasse i dati già in possesso dell'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza, cioè quelli tratti dalla "Scheda di rilevazione delle attività anno 2002 dei Servizi Prima Infanzia".

Per quanto riguarda invece la *qualità percepita* abbiamo realizzato un questionario che presentasse diversi item valutabili (in merito alla loro importanza e alla soddisfazione dell'offerta) sia dai genitori dei bambini, sia dagli educatori.

Per favorire, infatti, il lavoro di confronto delle opinioni, si è ritenuto interessante costruire il questionario per gli educatori e quello per le famiglie attraverso l'uso di una stessa matrice e successivamente adattarli alle distinte popolazioni.

In aggiunta a questi due questionari ne è stato realizzato successivamente un terzo, volto a far valutare gli item proposti nel questionario per le famiglie, anche agli educatori dei servizi selezionati. La decisione di creare un terzo questionario è stata successiva e per questo la sua realizzazione è stata principalmente seguita dall'Osservatorio Regionale Per l'Infanzia e l'Adolescenza, ma resta pressoché identico al questionario per le famiglie.

Cerchiamo ora di osservare meglio i singoli lavori.

## **6.1 Il questionario per i responsabili dei servizi per la prima infanzia**

Come già accennato questo questionario nasce dall'esigenza di integrare dati già in possesso con quelli reperibili dalla nuova indagine. Per semplificare l'attività di rilevazione si sono omesse quelle domande maggiormente descrittive della struttura quali il numero di iscritti, quello degli educatori, le loro qualifiche, le caratteristiche dell'edificio, tutte già presenti nei database disponibili. Le dimensioni che si vogliono cogliere, sono quelle più sottili dei rapporti con le famiglie dei bambini, ma anche quelle dell'innovazione e della flessibilità alle esigenze delle nuove famiglie. In sostanza si mira a conoscere quanto il servizio riesca a calarsi nella realtà odierna, intessendo rapporti con il mondo esterno.

Questo primo questionario è stato spedito alle strutture campionate assieme alla lettera di presentazione del progetto e alla convocazione all'incontro tenutosi a Padova il 5 giugno 2003, presso la Sala Polivalente del Comune, e volto alla spiegazione dei criteri dell'indagine e alla consegna dei questionari per le famiglie e per gli educatori. In allegato è stato richiesto il nominativo e il ruolo della persona referente per l'asilo, di un soggetto cioè che si prendesse sia l'incarico di compilare questo primo questionario, sia di partecipare alla riunione. Questo questionario è unico per servizio e compilato dal solo referente.

Le domande sono state formulate soprattutto per sopperire alle informazioni mancanti all'Osservatorio Per L'Infanzia e l'Adolescenza ma anche tenendo conto dei questionari realizzati da altre Regioni, delle indicazioni fornite da persone competenti in materia (dott.ssa Carla Xodo, docente presso la Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università di Padova), nonché di dati raccolti in un delphi, da me realizzato durante l'a.a. 2001-2002, per il Corso di Metodi per la Programmazione e Valutazione dei Servizi (del Corso di Laurea in Scienze Statistiche Demografiche e Sociali alla Facoltà di Scienze Statistiche di Padova), svolto in un asilo ad ore della provincia di Treviso e che può avere assunto il significato di un'indagine pilota. Per quanto riguarda quest'ultima fonte bisogna specificare che, pur trattandosi di un'esercitazione, erano stati contattati sia i genitori dei bambini, sia gli educatori dell'asilo, sia esperti esterni (una docente di pedagogia di un istituto superiore di Treviso e la coordinatrice provinciale degli asili nido per la provincia di Treviso). Da questo lavoro erano scaturite osservazioni interessanti che, a posteriori, nella realizzazione di questo progetto,

ho scelto di considerare . Prima fra tutte, da segnalare, l'importanza della suddivisione dei locali, quindi la rilevanza della flessibilità degli orari. Nonostante il delphi fosse riferito ad una particolare tipologia di asilo (quello "ad ore") questi parametri segnalati mi sono sembrati interessanti da esaminare anche in questa occasione.

Si è scelto di suddividere il questionario in 5 aree, in modo che risultasse di più semplice compilazione:

○ Area 1: AMMINISTRAZIONE ED ISCRIZIONE

E' l'area volta ad indagare i rapporti "burocratici" con la famiglia al momento dell'iscrizione del bambino.

- Metodi di pubblicizzazione dei servizi offerti;
- Possibilità di visitare la struttura prima dell'iscrizione del bambino;
- Criteri e priorità di accesso al momento dell'iscrizione.

○ Area 2: PERSONALE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

E' l'area che ricerca sia i contatti fra il mondo dell'asilo e la famiglia dei bambini ma anche la capacità del servizio di innovarsi e migliorarsi (ad esempio attraverso corsi di aggiornamento rivolti agli educatori).

- Formazione degli educatori;
- Formazione per genitori;
- Incontri privati e pubblici fra genitori ed educatori.

○ Area 3: PROGETTO EDUCATIVO

Quest'area ha il principale scopo di indagare, per quanto possibile, le scelte educative effettuate:

- Frequenza di rivisitazione e riapprovazione del progetto educativo;
- Interventi dei genitori in merito al progetto educativo;
- Caratteristiche dei gruppi nei quali vengono suddivisi i bambini;
- Continuità educativa.

○ Area 4: SERVIZIO MENSA

- Preparazione dei pasti;

- Decisione del menù ed eventuali personalizzazioni;
  - Orari dei pasti.
- o Area 5: ORARIO
- Area volta ad esaminare la flessibilità in campo orario del servizio e quindi la disponibilità nei confronti delle esigenze dei genitori:
- Intervallo di tempo per portare e venire a prendere i bambini;
  - Orari per portare e venire a prendere i bambini;
  - Part-time e sue caratteristiche.

## 6.2 Il questionario per le famiglie

Questo questionario è stato progettato per essere il “cardine” su cui sviluppare l’intera indagine; nasce infatti con l’intento di riuscire a cogliere le opinioni dei genitori sui servizi loro offerti.

La questione di fondo è complessa: gli utenti diretti non possono essere interpellati, essendo bambini di pochi mesi, ed i genitori non vivono la realtà dell’asilo. Molto spesso infatti il loro rapporto con la struttura si limita a quei pochi minuti in cui affidano il proprio figlio alle cure dell’educatrice e quando, la sera, vengono a riprenderlo. Risulta pertanto difficoltoso entrare nel merito di ciò che durante la giornata accade. Se anche da un lato ci rendiamo conto della necessità di scavare nelle dinamiche interne agli asili, dall’altro constatiamo come i genitori possano dirci ben poco in merito. Un’ulteriore successiva indagine sulla qualità educativa, condotta struttura per struttura, sarebbe la soluzione di questo problema.

Dal momento che attualmente non è stato possibile realizzare un progetto di così ampia portata, abbiamo cercato di ricavare il più possibile dai genitori, indagando soprattutto l’area della comunicazione. E’ solo con la comunicazione, con i colloqui, che i genitori si potranno sentire coinvolti, anche se a distanza, nella vita dei loro figli.

Possiamo dire che, in qualche modo, questo questionario ha voluto ricercare la *trasparenza del servizio*, concetto di cui attualmente si fa largo uso in quanto

indicatore di una volontà di “mettersi in gioco”, di coinvolgere gli utenti e di dimostrare di non avere “segreti”.

In abbinamento a queste esigenze, abbiamo cercato anche di considerare fattori più concreti che vanno dallo stabile in cui ha sede l'asilo, ai tempi per l'iscrizione, alle rette, al menù offerto, agli orari e periodi di chiusura.

Si è scelto come metodologia la valutazione, da parte dei genitori, dell'*importanza* e della *soddisfazione* rispetto a dei concetti proposti.

L'aver previsto una valutazione sia dell'importanza che della soddisfazione è risultato essere una scelta molto rilevante. E' infatti noto che, nella vita quotidiana, ci sono esigenze che noi consideriamo essenziali ed altre che possiamo più facilmente tralasciare. Si capisce quindi che nei confronti dei bisogni principali pretendiamo maggiore attenzione.

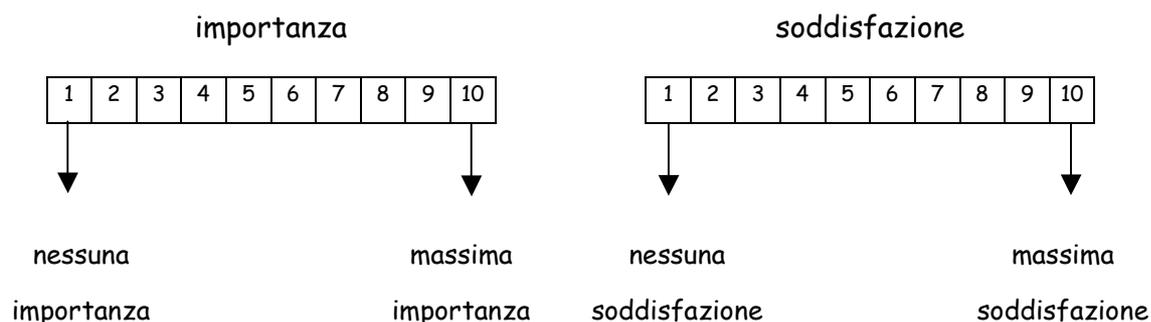
La stessa cosa vale per i servizi offerti dagli asili: nel questionario sono stati proposti 44 item ma certamente non tutti presentano la stessa rilevanza. Possiamo infatti ipotizzare che un genitore potrà essere più interessato a constatare la sicurezza della struttura e la competenza del personale piuttosto che all'offerta di incontri con esperti esterni. Per questo un'alta soddisfazione nei confronti di un item ritenuto molto importante, sarà certamente più qualificante di quella ottenuta nei confronti di uno considerato di rilevanza inferiore. La presenza quindi di queste due valutazioni, garantisce che la qualità che verrà rilevata sia “di sostanza” e non solo riguardante servizi aggiuntivi.

E' stato deciso che le valutazioni espresse dai genitori fossero su **scala graduata da 1 a 10**. La scelta di questa scala, nonostante l'alta dispersione di voti attesa a causa della sua ampiezza, è dovuta alla constatazione di come questa si possa più facilmente adattare alla mentalità dei genitori. Scale che presentassero minori opportunità (come, ad esempio, quelle da 1 a 6) avrebbero potuto essere forvianti a causa della difficoltà di adattare una mentalità, generalmente abituata a giudizi in decimi (scala scolastica).

Altra motivazione per questa scelta è la possibilità di avere giudizi meno omogenei. Infatti l'ambito “positivo”, nella scala da 1 a 6, presenta solo 3 gradi mentre in quella da 1 a 10 ce ne sono 5 che permettono maggiori differenziazioni; dobbiamo dopotutto anche pensare che moltissimi item presenteranno valutazioni di alta importanza e quindi probabilmente maggiori possibilità di scelta potrebbero

evitare la presenza di valutazioni sempre uguali. In qualche misura può rappresentare un invito al rispondente a marcare maggiormente le diversità dei vari aspetti da giudicare. Ultima caratteristica positiva di questa scala è la non presenza del “grado di mezzo”, ossia del grado che permette una non valutazione dell’item. Scale da 1 a 7, ad esempio, permettono di selezionare il grado 4 che rappresenta il non sapersi schierare in nessuno dei due lati, positivo o negativo. La scala proposta invece costringe il compilatore ad una decisione. Purtroppo la sua vicinanza con la scala scolastica potrebbe portare a degli inconvenienti quali il non utilizzo di gradi che generalmente vengono poco usati (quali quelli più bassi). Per ovviare a questo problema, si è scelto di fornire anche una indicazione sul significato dei valori estremi delle due scale (il “*differenziale semantico*”), in modo tale che i compilatori avessero una idea reale del valore attribuito ai diversi gradi, permettendo così una più razionale valutazione.

Riportiamo qui di seguito le due scale proposte:



Per la selezione degli item più opportuni ci si è basati sulle stesse fonti prima esposte nella trattazione del questionario per i referenti delle strutture.

Di particolare importanza l’analisi dei progetti proposti da altre Regioni, risultati dal continuo confronto fra diversi esperti e durati diversi anni. Quello che però qui si è cercato di fare è stato di realizzare un questionario “meno freddo” proponendo item che non valutassero solo le offerte concrete (quali la struttura, le competenze degli educatori, i costi o gli orari) ma anche, per quanto possibile, le relazioni con la famiglia e con i bambini. Maggiore attenzione quindi ai colloqui, alle esigenze educative che hanno i genitori, alla creazione di un luogo adatto ai bambini (e con ciò non si intende soltanto un luogo sicuro ma anche uno spazio caldo e allegro), alle relazioni affettive create con i bambini. Tutto questo, perché bisogna ricordare che gli asili non sono da considerare semplici “contenitori” dove parcheggiare i bambini e da valutare “con il metro”, ma che sono luoghi dove si

intendono le prime relazioni affettive, al di fuori della famiglia. Per chiarire meglio il perché sia riduttivo il solo misurare gli aspetti concreti, riporto un brano di Maria Montessori:

*“Il bambino, nel suo sviluppo non acquista soltanto le facoltà umane, la forza l'intelligenza, il linguaggio; ma adatta al tempo stesso l'essere che egli costruisce alle condizioni dell'ambiente. E a questo vale la virtù della sua particolare forma psichica, perché la forma psichica del bambino è diversa da quella dell'adulto. Il bambino sta con l'ambiente in una relazione diversa dalla nostra. Gli adulti ammirano l'ambiente, possono ricordarlo, ma il bambino l'assorbe in sé. Egli non ricorda le cose che vede, ma queste cose formano parte della sua psiche; incarna in se stesso le cose che vede e ode. Mentre in noi adulti non muta, nel bambino avvengono trasformazioni; noi ricordiamo soltanto l'ambiente mentre il bambino si adatta ad esso; questa forma speciale di memoria vitale che non ricorda coscientemente, ma che assorbe l'immagine nella stessa vita dell'individuo, è stata chiamata da Percy Nunn con un nome speciale: “Mneme”.”*

Maria Montessori, da *La mente del bambino*

Questo brano è stato inserito per far capire come “il tutto” che circonda il bambino sia d'influenza per la sua crescita e come quindi non si debbano solo considerare parametri basati su semplici misurazioni oggettive.

Certamente una vera analisi del servizio offerto in relazione agli utenti diretti, i bambini, necessiterebbe di un controllo diretto, sul posto: un'analisi vera delle relazioni e dell'offerta.

Questo non è attuabile per mezzo di un questionario: possiamo solo cercare di individuare le impressioni dei genitori in un servizio che, il più delle volte, non hanno l'opportunità di scegliere in quanto di scarsa diffusione ed offerta. Spesso i genitori non possono optare per un servizio diverso, si devono adattare a quello che trovano e già il trovare un posto libero il più delle volte è una conquista.

Quello che si è cercato di fare è stato capire, in un settore in cui ancora non valgono le regole della concorrenza, quanto in realtà i genitori siano soddisfatti di quello che viene loro proposto.

Riporto qui di seguito gli item che sono stati selezionati, suddivisi nelle loro aree di appartenenza:

---

○ AREA 1: ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Area che cerca di esaminare tutti i canoni della reale accessibilità del servizio, sia che questi siano legati alla disponibilità di posti o agli aspetti economici, sia che riguardino la raggiungibilità “fisica” della struttura. In aggiunta si tiene in considerazione in questa area anche l’ambito legato alle prime informazioni sulla struttura: potremmo quindi parlare anche di una “accessibilità alle informazioni” sui servizi.

- Tempi d’attesa per poter accedere al servizio (accettazione dell’iscrizione);
- Informazioni fornite alla famiglia, al momento dell’iscrizione, sui servizi offerti;
- Informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo;
- Ammontare della retta;
- Accessibilità della struttura (viabilità, parcheggio, mezzi pubblici).

○ AREA 2: STRUTTURA

Area “di base” che fornisce le informazioni che l’occhio può cogliere. Esamina principalmente l’ambiente fisico nel quale si sviluppano le attività, ma tiene anche conto delle caratteristiche meno strutturali, però di indubbia importanza quali i giochi offerti ai bambini.

- Ampiezza dei locali;
- Luminosità dei locali;
- Vivacità dei locali (presenza di colori, disegni,...);
- Presenza di uno spazio esterno;
- Cura dell’edificio;
- Cura degli arredi presenti;
- Varietà dei giochi e dei materiali didattici (rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...);
- Cura dei giochi e dei materiali didattici;
- Assenza di pericoli e rischi per i bambini;
- Pulizia dei locali.

○ AREA 3: RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

Area che porta con sé l’intento di esaminare il coinvolgimento dei genitori alle attività e alla vita dell’asilo, il punto di collegamento fra casa ed asilo.

- Assemblee fra genitori ed educatori;
- Colloqui individuali fra genitori ed educatori;
- Comunicazione giornaliera delle attività svolte;
- Incontri con esperti esterni.

---

○ AREA 4: PERSONALE

Al personale della struttura viene affidata la custodia temporanea dei bambini; fondamentale è quindi capire come i genitori vedano questi operatori, quanto li considerino capaci e quindi quanto si sentano sicuri nell'affidare i propri figli.

- Competenza del personale;
- Affidabilità del personale;
- Riservatezza del personale;
- Disponibilità del personale;
- Affettuosità del personale nei confronti dei bambini;
- Attenzione alla salute del bambino;
- Capacità di gestire situazioni problematiche (ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute,...)
- Continuità educativa (il bambino mantiene come riferimento lo stesso educatore nel corso del tempo);
- Serenità dell'ambiente educativo (rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,...).

○ AREA 5: PROGETTO EDUCATIVO

Area di indubbia importanza ma che purtroppo può essere poco approfondita nel contesto di un questionario per genitori. Questi, infatti, molto spesso non hanno reali informazioni sul progetto adottato e comunque non sempre possono avere le competenze per valutarlo. L'interesse si è quindi spostato verso il loro coinvolgimento nell'ambito didattico, attraverso la possibilità di esprimere proprie esigenze e di constatare di persona ciò che viene fatto.

- Possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative;
- Possibilità di visionare il materiale utilizzato dal bambino;
- Possibilità di visionare il materiale realizzato dal bambino.

○ AREA 6: SERVIZIO MENSA

Area rivolta ai soli genitori che usufruiscono del servizio mensa. L'interesse si sposta soprattutto sul menù e sulla qualità del cibo, ma tocca anche il delicato aspetto delle esigenze nutrizionali espresse dalla famiglia, tema sempre più attuale, soprattutto da quando etnie di religioni diverse, sono presenti in continua ascesa nella nostra realtà territoriale.

- Qualità del cibo;
- Varietà del menù;

- Rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita;
- Personalizzazione della dieta da parte della famiglia;
- Informazioni sulla dieta proposta;
- Comunicazione del rapporto del bambino con il cibo.

○ AREA 7: ORARIO

Infine l'area dell'orario. E' questo uno degli aspetti di maggiore dibattito: molto spesso infatti gli asili offrono orari d'apertura che mal si adattano alle esigenze delle famiglie, costringendo i genitori a trovare ulteriori soluzioni alle ore buche (baby-sitter, nonni,...). In aggiunta a questo bisogna anche rendersi conto del fatto che molte persone lavorino pure il sabato oppure nei mesi estivi quali agosto, periodi scarsamente tutelati dalle strutture per la prima infanzia. Da qui l'esigenza di valutare gli orari d'apertura ed anche la possibilità di creare orari meno rigidi, più flessibili alle diverse esigenze lavorative.

- Orario di apertura;
- Orario di chiusura;
- Giorni di apertura nel corso dell'anno;
- Giorni di apertura durante la settimana;
- Possibilità di personalizzare l'orario;
- Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito;
- Possibilità di scegliere il servizio part-time.

A conclusione di questo elenco di item da valutare, è stata infine espressa la domanda riassuntiva principale, quella cioè che vuol conoscere la *soddisfazione complessiva* nei confronti dell'asilo frequentato dal figlio. Si può dire che è una richiesta "di conferma" rispetto alle votazioni prima espresse. Viene posta alla fine della batteria proprio perché deve esprimere l'opinione scaturita in seguito ai differenti spunti di ragionamento espressi nel questionario; in questo modo la persona viene portata a non esprimere una valutazione superficiale.

Per avere maggiori informazioni è stato scelto di porre alla fine dell'intero questionario un'ulteriore area che riguardasse il compilatore del modulo. Questa consta di 4 semplici domande:

- L'essere *madre o padre del bambino*.

La scelta di porre solo queste due opzioni è stata fatta di proposito, nel tentativo di stimolare maggiormente la compilazione da parte dei genitori e non di altri parenti.

- L'*età* del compilatore.

Suddivisa in 5 sottogruppi ognuno comprendente circa 5 anni.

- Il *titolo di studio* del compilatore.

Suddivisa in 5 livelli di studio.

- La *professione* del compilatore.

### **6.3 Il questionario per gli educatori**

Come detto in precedenza, l'idea di quest'ultimo questionario è venuta subito dopo la creazione del questionario per le famiglie. Si è ritenuto che potesse essere molto interessante condurre un'analisi incrociata comparativa fra ciò che pensano gli utenti e coloro che lavorano all'interno delle strutture. Infatti, questi ultimi si possono considerare persone competenti in materia e maggiormente consapevoli delle difficoltà nella gestione di un asilo.

Proprio per questo, si è pensato di somministrare agli educatori (senza campionamento all'interno delle varie strutture), un questionario identico a quello delle famiglie (tranne per alcuni accorgimenti verbali e la non presenza della soddisfazione complessiva).

Da notare il fatto che, nonostante a questo questionario inizialmente non fosse stata data grande rilevanza, la numerosità dei dati raccolti e la successiva analisi degli stessi, hanno fornito interessanti punti di riflessione.



## LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

La somministrazione dei questionari è uno dei punti cardine dell'indagine. Il coinvolgimento dei soggetti all'indagine può dipendere molto dal modo in cui si presenta e somministra il questionario, dal modo in cui si evidenziano le potenzialità dello stesso per una futura revisione dei servizi erogati; dopotutto il questionario implica un lavoro di compilazione che può richiedere del tempo prezioso alle persone.

E' quindi per questo motivo che i soggetti devono percepire l'importanza del lavoro che si apprestano a compiere, sottolineando loro i benefici che ne potrebbero trarre. Si capisce che questi "benefici" non sono prettamente spendibili, ma si devono considerare a medio e lungo termine. Un genitore dovrà percepire che il suo contributo sarà valutato nel processo migliorativo, che tenderà ad ovviare alle attuali carenze e ottimizzare la qualità del servizio erogato.

### 7.1 La somministrazione del questionario per i referenti

Innanzitutto sottolineiamo la decisione di informare tutti i Servizi alla Prima Infanzia della Regione Veneto, tramite lettera da parte della Regione, della imminente realizzazione di un'indagine sulla qualità e della loro possibilità di essere parte del campione.

Ai servizi campionati è stata quindi, successivamente, inviata un'ulteriore comunicazione che annunciava il loro selezionamento e allegava una breve illustrazione del progetto.

Sempre in questa occasione, all'interno della busta, sono stati inviati:

- la convocazione per l'incontro a Padova del 5 giugno 2003, momento in cui si sarebbe spiegata ulteriormente l'indagine e si sarebbero consegnati i questionari per le famiglie e gli educatori;
- la richiesta di invio all'Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza del nominativo del referente per l'asilo, comprensivo del suo ruolo all'interno

- della struttura. Il nominativo avrebbe dovuto identificare il soggetto compilatore del questionario per i referenti e partecipante al convegno;
- il questionario per il referente del servizio.

L'invio dei nominativi dei responsabili designati, è stata effettuata soprattutto per sondare l'impatto, e quindi ipotizzare la partecipazione, all'indagine. L'idea era quella di contattare successivamente, per via telefonica, i servizi che non si fossero fatti sentire. Purtroppo, nonostante un generale interesse ed una più che soddisfacente partecipazione, sembra che la richiesta di invio del nominativo non fosse stata molto chiara, tanto che si è reso necessario sollecitare la maggioranza degli asili. Molte delle telefonate sono state effettuate a servizi che erano già convinti della loro partecipazione. Pochissimi hanno chiarito la loro impossibilità ad essere presenti all'incontro (causa carenza di personale, organizzazione delle attività di chiusura, uscite di gruppo già organizzate...), alcuni hanno manifestato incertezze.

Solo un servizio ha espresso chiaramente il suo non voler partecipare all'indagine. Fortunatamente, avendo questi contattato l'Osservatorio appena arrivata la busta, c'è stato il tempo utile per effettuare la sostituzione con un altro servizio campionato per lo stesso strato.

La scelta di inviare a mezzo posta, prima dell'incontro, il questionario per i referenti è stata effettuata per consentire una velocizzazione dei tempi, approfondendo e raccogliendo le informazioni in modo più documentato. In questo modo, infatti, è stata data la possibilità di compilare il questionario all'interno dell'asilo e di poter chiarire eventuali dubbi al momento della consegna dello stesso nell'incontro programmato. Una compilazione svolta durante il convegno sarebbe potuta risultare poco precisa in alcuni aspetti tecnici (come ad esempio la numerosità dei gruppi o il numero di incontri tenuti con esperti), mentre il metodo proposto avrebbe dato possibilità ai referenti di potersi in un qualche modo documentare e di poter porre i propri dubbi al momento della consegna; in aggiunta a questo avrebbe permesso a noi di recuperare i questionari in tempi più brevi.

I questionari ritirati all'incontro sono stati 54 (sui 71 consegnati). Dei 17 mancanti, circa 12 erano relativi ai servizi che non si sono presentati all'incontro.

E' stato richiesto ai 17 servizi di inoltrare il questionario via posta o per mezzo di fax all'Osservatorio. Il recupero comunque di questi questionari, è stato decisamente più ostico e si è protratto per un paio di settimane dopo il meeting, nonostante le numerose chiamate di sollecito. Alla fine si sono ottenuti 70 moduli, uno in meno di quanto stabilito.

## **7.2 La somministrazione dei questionari per le famiglie e per gli educatori**

La decisione di fondo attuata, è stata quella di lasciare ai servizi (o meglio al referente per l'asilo) il compito di somministrare i questionari alle famiglie. L'opzione di utilizzare del personale esterno all'asilo sarebbe stata, infatti, la più corretta ma certamente di maggiore complessità nell'attuazione, soprattutto a causa dei fattori tempo e costi. In ogni caso, comunque, era poco probabile che i genitori potessero essere disponibili ad intrattenersi per la compilazione di un questionario nei pochi minuti in cui compaiono nella struttura; ci sarebbe stata quindi lo stesso la necessità di un ritiro successivo.

A questo punto, la somministrazione del questionario da parte dell'asilo ha portato a maggiori benefici:

- riduzioni dei tempi, dal momento che coloro che somministrano il questionario sono interni alla struttura;
- incentivazione della partecipazione dei genitori in quanto il personale è da loro conosciuto e l'indagine viene percepita come più legata alla struttura che il bambino frequenta (e quindi meno "burocratica");
- possibilità, da parte degli educatori, di sollecitare la riconsegna dei questionari compilati.

A questi fattori positivi vanno, in ogni caso, affiancati quelli penalizzanti:

- rischio di selezione dei genitori più disponibili o comunque più partecipi alle attività dell'asilo (e quindi maggiormente conosciuti dagli educatori);
- possibilità che i genitori si sentano troppo "controllati" dal personale e che percepiscano il rischio di annullare il loro anonimato;

- rischio legato all'efficienza e al coinvolgimento del referente: in caso di basso interesse o competenza, infatti, si potrebbero avere sia un minor coinvolgimento dell'utenza all'indagine, sia una più superficiale considerazione di eventuali problemi nella compilazione dei questionari (e quindi minori contatti con l'Osservatorio per chiarire dubbi).

A seguito di queste considerazioni la giornata di meeting si è rivelata come un'ottima occasione per mettere in pratica quanto deciso. Data, infatti, la necessità di un contributo attivo nell'indagine da parte delle strutture, era necessario chiarire il più possibile gli obiettivi e stimolare la partecipazione.

L'incontro nasce proprio per presentare, a tutti i servizi campionati, gli obiettivi che la Regione, nella figura dell'Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza, si pone e per chiarire quale siano i compiti dei referenti ma anche per incentivare la collaborazione.

Per meglio motivare i soggetti referenti, l'incontro è stato ufficializzato dagli interventi dell'Assessore Regionale alle Politiche Sociali Antonio De Poli, dalla Responsabile Regionale del Settore Famiglia, d.ssa Alessandra Corò, e dal docente dell'Università di Padova, referente per l'indagine, prof. Lorenzo Bernardi.

In quell'occasione è stata fatta una panoramica sui Servizi alla Prima Infanzia nel Veneto, attraverso l'esposizione di dati statistici ed illustrando le ultime novità nell'ambito (i nidi aziendali), quindi si è passati a spiegare le motivazioni dell'indagine e le sue possibilità concrete. La parte preminente della trattazione è stata comunque l'illustrazione del questionario per le famiglie, la sua spiegazione e il chiarimento delle modalità di somministrazione e recupero. C'è stato comunque un dibattito che ha dato la possibilità di esprimere dubbi o perplessità su quanto era stato esposto.

I principali commenti in quell'occasione, sono stati al più legati alla constatazione della mancanza di alcuni argomenti all'interno dei vari questionari, quali la non presenza di domande sull'esistenza di psico-pedagogisti di riferimento o di questioni specifiche sul progetto educativo.

Per quanto riguarda entrambe le critiche, bisogna sottolineare che non si trattava di vere e proprie mancanze; infatti dai dati rilevati tramite la scheda di contributo, eravamo già in possesso di informazioni sulle figure esterne con funzioni di coordinamento psico-pedagogico. Mentre per quanto riguarda il

secondo aspetto, è stata una scelta quella di non approfondire oltre l'argomento. Il progetto educativo, infatti, deve rispettare per legge alcuni canoni, sui quali non aveva senso indagare. In aggiunta a questo, domande in merito, se poste ai genitori sarebbero risultate poco corrette, vista la loro generale non competenza in materia, se rivolte agli educatori, alquanto fuorvianti, in quanto soggetti all'interno del sistema decisionale.

Una vera e propria analisi della qualità del progetto educativo, sarebbe di indubbia importanza, ma effettuabile in modo efficiente solamente tramite la lettura ed il confronto di tutti i documenti in merito deliberati.

All'inizio del meeting è stata consegnata, ad ogni referente, un busta all'interno della quale erano allegati:

- i questionari per le famiglie, nella numerosità esatta decisa nel campionamento;
- i questionari per gli educatori. Il numero di questi è stato calcolato sulla base della numerosità di educatori dichiarata nella scheda di contributo del 2002. Dal momento che non si trattavano di dati attuali, è stato inserito in ogni busta un questionario in più.
- un foglio illustrativo sulle modalità di somministrazione e recupero dei questionari.

Per quanto riguarda la somministrazione e il recupero dei questionari è stato richiesto ai referenti di:

- consegnare i questionari in modo casuale, cercando comunque, per quanto possibile, di tenere in considerazione tutte le fasce d'età dei bambini e tutti i gruppi in cui sono suddivisi;
- spiegare brevemente ai genitori l'importanza dell'indagine e del loro contributo;
- sollecitare la riconsegna dei questionari in tempi brevi (consigliato: entro 3-4 giorni);
- consegnare a tutti gli educatori i questionari a loro riferiti. Nel caso di numero insufficiente, effettuare delle fotocopie in modo tale che tutti possano compilare il modulo;

- predisporre una o più urne (fatte anche semplicemente con scatole) in modo tale che genitori ed educatori sentano maggiormente tutelato il loro anonimato;
- ricevere i dubbi da parte dei compilatori e, nel caso, contattare l'Osservatorio per avere maggiori garanzie;
- controllare e, se opportuno, sollecitare la riconsegna dei questionari;
- inviare tutti i questionari raccolti entro la data stabilita all'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza.

## L'ANALISI

Per tutti i questionari la tabulazione dei dati è stata realizzata attraverso l'uso di Microsoft Access, mentre la loro analisi con i software SPSS 8.0, Statistica e Microsoft Excel.

### 8.A IL QUESTIONARIO PER I RESPONSABILI DELLE STRUTTURE

Il recupero dei questionari rivolti ai responsabili designati dagli asili, è stato effettuato in prevalenza in modo diretto, durante l'incontro del 5 giugno a Padova. In tal modo si è cercato di velocizzare i tempi, nella speranza di poter effettuare una prima analisi, in anticipo rispetto al recupero dei questionari per le famiglie. Purtroppo, nonostante il consistente numero di moduli raccolti in quell'occasione, il recupero dei restanti ha necessitato di tempi molto più dilazionati, impedendo lo sviluppo di una tempestiva analisi.

Da sottolineare anche il fatto che una struttura è stata eliminata dal campione in quanto a metà luglio ancora non aveva fatto pervenire il questionario per il responsabile e, causa disguidi postali, non aveva consegnato gli altri moduli ai genitori ed educatori. Per la precisione è stato eliminato un nido integrato della provincia di Verona. Il campione ha quindi assunto la dimensione di **70 strutture**.

#### 8.A.1 La tabulazione dei dati

I dati sono stati tabulati attraverso l'uso di un database Access appositamente predisposto. Durante questa fase sono emersi i primi problemi dovuti sia a lacune del questionario, sia a compilazioni poco precise. Dal momento che le situazioni problematiche insorte sono utili sia per la maggiore comprensione dell'ambiente in cui i dati sono stati realizzati, sia per l'elaborazione futura di questionari più precisi, le riportiamo qui di seguito:

- il problema sicuramente che maggiormente ha influito sulla tabulazione dei dati è legato alla gestione delle non risposte. Una parte molto consistente dei compilatori, nelle domande che prevedevano più opzioni da segnare

con un sì o con un no, si è limitata a barrare le caselle del sì, nei casi in cui riscontravano la condizione espressa, mentre non ha fornito risposta in tutte le restanti modalità, ponendo il dubbio sull'effettivo valore della risposta stessa. Infatti il non rispondere potrebbe essere inteso:

- come una effettiva non risposta, denotando incertezza sull'argomento o scarsa competenza in materia o impossibilità di rispondere in quanto la situazione rappresentata dalla domanda non si era mai realizzata;
- come una risposta negativa alla sottodomanda, intendendo la questione principale come una domanda a risposte multiple (per la quale infatti è sufficiente barrare la casella del sì).

I problemi sorti a causa di questo fraintendimento non sono stati esigui e hanno portato all'esigenza di considerare la non risposta come una vera e propria modalità presente in ogni sottodomanda. Alcune richieste di chiarimento, effettuate per via telefonica e rivolte ai compilatori del questionario hanno permesso di tracciare delle differenze sull'uso delle non risposte nelle varie domande:

*nell'area amministrazione ed iscrizione*, la non risposta, nella domanda che richiede le priorità d'accesso, denota un non essersi mai scontrati con la situazione espressa e quindi o una scarsa conoscenza, da parte del compilatore, del regolamento o la consapevolezza di non avere considerato la situazione al momento della stesura dello stesso;

*nell'area personale e rapporti con le famiglie*, le non risposte, espresse nelle domande che richiedevano le figure di esperti contattati per incontri formativi, si possono invece considerare paragonabili a risposte negative; quelle espresse riguardo i colloqui invece si considerano come nel caso precedente;

*nelle aree servizio mensa ed orario*, le non risposte vengono considerate come nel primo caso, con la particolarità della domanda riguardante la personalizzazione del menù. In tale richiesta infatti, per un errore di stampa, non sono comparsi nel questionario i no, portando quindi a possibili ulteriori

astensioni. Sottolineiamo comunque, data l'evidenza dell'errore, che alcune strutture hanno di loro iniziativa corretto il questionario e barrato la casella no.

- Nell'area *Progetto educativo* la numerosità dei gruppi all'interno della struttura, in alcuni casi, è risultata essere superiore a 6, portando alla necessità di predisporre ulteriori 4 caselle. Da notare anche il fatto che molti asili hanno sottolineato la presenza, in alcuni casi, di gruppi suddivisi in sezioni. E' quindi possibile che eventuali diversità, molto marcate, del numero di bambini, possano essere dovute a questa pratica.
- Sempre nell'area *Progetto educativo* la richiesta del principale criterio di suddivisione dei bambini può essere eliminata dall'analisi, in quanto:
  - in molti casi sono stati indicati più criteri nonostante la richiesta di esprimere solo il principale;
  - l'età risulta essere in ogni caso il criterio che tutti adottano, spesso in associazione con l'autonomia motoria o lo sviluppo totale del bambino;
  - la domanda può essere scarsamente considerata anche perché la risposta è implicita nella Legge Regionale n° 32 del 1990, all'art. 11: *L'asilo nido si articola in gruppi pedagogici costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dai bambini e al rapporto numerico operatore-bambino.*
- Nell'area *Orario*, nella sezione dedicata al part-time, spesso gli asili che non presentano limitazioni nella numerosità dei bambini a tempo parziale, non hanno indicato il numero massimo ma hanno semplicemente barrato l'area della risposta o scritto "tutti".

## 8.A.2 I risultati

Riportiamo i valori percentuali delle risposte:

### AREA: AMMINISTRAZIONE ED ISCRIZIONE

#### A1- Il servizio viene pubblicizzato attraverso:

%	volantini	manifesti	radio	lettere	stampa	no pubb.	altro	tot
asilo conv.	50	33,3	0	33,3	33,3	16,7	66,7	100%
asilo gest. dir.	40	60	10	20	40	15	35	100%
asilo minimo	33,3	50	0	50	16,7	16,7	16,7	100%
centro infanzia	50	20	0	10	50	20	50	100%
nido integrato	35,7	21,4	0	21,4	17,9	14,3	50	100%
totale	40	35,7	2,9	22,9	30	15,7	44,3	100%

<i>Valori assoluti</i>	asilo conv.	asilo gest. dir.	Asilo minimo	centro infanzia	nido integrato	TOT
apertura al pubblico	0	2	1	1	0	4
bando	1	0	0	0	0	1
depliant	2	0	0	1	2	5
feste	1	0	0	0	0	1
internet	0	1	0	0	1	2
pagine gialle	0	0	0	1	1	2
parrocchia	0	0	0	0	5	5
passaparola	0	0	0	1	4	5
pediatri	0	1	0	0	0	1
rivista amministrazione	0	1	0	0	0	1
rivista comune	0	1	0	0	0	1
televisione	0	0	0	1	1	2
						30

In ambito di pubblicizzazione dei servizi offerti, possiamo notare come solo un'esigua parte delle strutture campionate (15.7%), non si sia mobilitata a diffondere informazioni. Questo è un chiaro indice di come, anche l'ambito dei servizi sociali e alla persona stia in un qualche modo diventando concorrenziale. Le tipologie di pubblicità maggiormente utilizzate rimangono comunque quelle classiche: volantini e manifesti, in primo luogo, a seguire l'uso della stampa locale e delle lettere a casa. Dall'osservazione delle restanti tipologie (e di quelle segnalate) notiamo come l'aspetto tecnologicamente avanzato sia poco presente nel settore: certamente per quanto concerne la scarsa incidenza di pubblicità

televisive (2.9%) e radiofoniche (2.9%) c'è un discorso di “costi”, ma la pressoché nulla diffusione su internet (2.9%) è da considerare come una scarsa aderenza ai nuovi ritmi. A conferma di quanto detto, basta sottolineare quante strutture abbiano adottato mezzi di pubblicità strettamente locali, i principali dei quali sono certamente il “passaparola” (7.1%) e l'ambiente parrocchiale (7.1%). Per quanto concerne la pubblicizzazione attraverso i mezzi parrocchiali (foglietti in chiesa, comunicazioni a fine funzione,...), tutte le strutture che hanno sottolineato questa loro opportunità sono asili nidi integrati.

Da sottolineare comunque come la domanda di posti per i bambini, all'interno dei Servizi alla Prima Infanzia sia sempre superiore all'offerta e quindi, pertanto, alla fine dei conti, non venga sentita come determinante l'offerta di informazione pubblicitaria.

**A2-** Viene data la possibilità, ai genitori, di visitare la struttura prima dell'eventuale iscrizione del bambino:

%	sì sempre	sì, in date stabilite	no	tot
asilo conv.	83,3	0	16,7	100%
asilo gest. dir.	55	45	0	100%
asilo minimo	66,7	33,3	0	100%
centro infanzia	80	20	0	100%
nido integrato	67,9	32,1	0	100%
<b>totale</b>	<b>67,1</b>	<b>31,4</b>	<b>1,4</b>	<b>100%</b>

Dai dati si può notare una discreta flessibilità: più della metà delle strutture non ha problemi a rendersi disponibile alla visita di potenziali utenti e la totalità del campione (meno una struttura) si mobilita per dare la possibilità di visitare l'ambiente ai genitori.

**A3-** Vengono ammessi bambini anche ad anno iniziato:

%	Sì	sì, in casi particolari	no	n.r.	Tot.
asilo conv.	100	0	0	0	100%
asilo gest. dir.	85	10	0	5	100%
asilo minimo	66,7	16,7	0	16,7	100%
centro infanzia	100	0	0	0	100%
nido integrato	64,3	35,7	0	0	100%
<b>totale</b>	<b>78,6</b>	<b>18,6</b>	<b>0</b>	<b>2,9</b>	<b>100%</b>

In ambito di ammissioni non era scontato pensare che potessero esserci forti limitazioni all'iscrizione dei bambini durante l'anno invece, probabilmente per l'esigua età dei bambini, il 78,6% delle strutture non pone barriere. Sono i nidi integrati e quelli minimi, che esprimono maggiori limitazioni, forse per il loro basso numero di posti disponibili.

**A4-** Al momento dell'iscrizione, ci sono criteri che stabiliscono priorità d'accesso a bambini:

○ Che vivono con un solo genitore

%	sì	no	n.r
asilo conv.	50	16,7	33,3
asilo gest. dir.	80	5	15
asilo minimo	66,7	0	33,3
centro infanzia	30	20	50
nido integrato	32,1	25	42,9
Totale	50	34,3	15,7

○ Che vivono in condizioni di disagio socio culturale

%	sì	no	n.r
asilo conv.	66,7	16,7	16,7
asilo gest. dir.	100	0	0
asilo minimo	83,3	0	16,7
centro infanzia	50	20	30
nido integrato	60,7	10,7	28,6
totale	72,9	18,6	8,6

○ disabili

%	sì	no	n.r
asilo conv.	83,3	0	16,7
asilo gest. dir.	85	0	15
asilo minimo	50	0	50
centro infanzia	40	20	40
nido integrato	21,4	28,6	50
totale	50	35,7	14,3

○ stranieri

sì	no	n.r
16,7	50	33,3
0	35	65
0	16,7	83,3
30	20	50
7,1	35,7	57,1
8,6	58,6	32,9

○ altro

sì
66,7
20
33,3
70
64,3
50

Altri criteri di priorità d'accesso segnalati (percentuali rispetto ai 36 asili che hanno compilato la casella "Altro" e rispetto al totale):

	f	% parz.	% tot.
residenza	18	50,0%	25.7%
fratelli nell'asilo	7	19,4%	10%
lista d'attesa	7	19,4%	10%
esigenze lavorative	6	16,7%	8,6%
segnalazioni dei servizi sociali	3	8,3%	4,3%
famiglie numerose	2	5,6%	2,9%
età dei fratelli	2	5,6%	2,9%
reddito	1	2,8%	1,4%
età del bambino	1	2,8%	1,4%
orfani	1	2,8%	1,4%

I criteri principali che stabiliscono le priorità d'accesso sono in primo luogo il disagio (72.9%) e a seguire le famiglie monoparentali (50%), la disabilità (50%) e la residenza (25.7%); facilitazioni per stranieri sono invece pressoché assenti (8.6%).

Da notare come disagio, disabilità e famiglie monoparentali siano in particolar modo tutelate dagli asili nido, mentre gli aspetti più territoriali siano di competenza dei servizi innovativi. Per la precisione: delle strutture che hanno indicato la residenza, il 55% sono nidi integrati, il 15% centri infanzia; di quelle che hanno invece segnalato come criterio la presenza di altri fratelli iscritti, l'83.3% sono nidi integrati, il 16.7% centri infanzia.

Ultima nota: nella categoria "residenza" sono state raggruppate diverse tipologie quali la residenza nel comune, nel quartiere e nella parrocchia.

## AREA: PERSONALE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

**B1-** Quanti incontri sono stati organizzati fra educatori ed esperti esterni (nell'anno settembre '02 – giugno '03):

%	3 o +	1 o 2	nessuno	n.r	Tot.
asilo conv.	66,7	16,7	16,7	0	100%
asilo gest. dir.	70	20	10	0	100%
asilo minimo	83,3	16,7	0	0	100%
centro infanzia	90	10	0	0	100%
nido integrato	78,6	17,9	0	3,6	100%
totale	77,1	17,1	4,3	1,4	100%

**B1bis-** Con quali delle seguenti figure:

%	psicologo	pedagog.	sociologo	dietologo	medico-san.	altro	Tot.
asilo conv.	60	60	0	0	60	60	100%
asilo gest. dir.	61,1	77,8	16,7	44,4	66,7	44,4	100%
asilo minimo	50	83,3	0	16,7	0	33,3	100%
centro infanzia	50	70	10	20	40	50	100%
nido integrato	57,1	78,6	0	25	42,9	39,3	100%
totale	54,3	72,9	5,7	25,7	44,3	41,4	100%

Altre tipologie di esperti segnalate con le quali alcuni asili hanno tenuto almeno un incontro nell'anno di riferimento (percentuali calcolate sulle 29 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
psicomotricista	6	20,7%	8,6%
psicopedagogista	4	13,8%	5,7%
corsi di formazione-aggiornamento.-coord.	3	10,3%	4,3%
esp. tecniche comunicazione-animazione	3	10,3%	4,3%
logopedista	2	6,9%	2,9%
collaboratori laboratori	2	6,9%	2,9%
fisioterapista	2	6,9%	2,9%
assistente sociale	2	6,9%	2,9%
associazioni culturali	1	3,4%	1,4%
laureato scienze religiose	1	3,4%	1,4%
esperto legge 262	1	3,4%	1,4%
pediatra	1	3,4%	1,4%
primo soccorso	1	3,4%	1,4%
coord. esterno	1	3,4%	1,4%
equipe integrazione disabili	1	3,4%	1,4%

Un confronto fra le varie tipologie di Servizi alla Prima Infanzia non porta a constatare notevoli differenze in campo di scelta delle figure da contattare come esperti. L'unica nota potrebbe essere una maggiore propensione per gli asili nido nei confronti del personale medico sanitario. Interessanti sono inoltre le indicazioni fornite sulle ulteriori figure contattate: prevalgono ancora quelle di carattere psicologico con una prevalenza di quella del psicomotricista. La scelta di tipologie così specifiche fanno pensare a incontri di formazione ben mirati a temi importanti per una corretta crescita dei bambini.

La figura del sociologo invece sembra non essere di particolare rilevanza, in quanto selezionata da solo il 5,7% del campione.

**B2-** Quante assemblee sono state organizzate fra genitori ed educatori (nell'anno settembre '02 – giugno '03):

%	3 o +	1 o 2	nessuno	n.r	tot
asilo conv.	66,7	33,3	0	0	100%
asilo gest. dir.	65	35	0	0	100%
asilo minimo	50	50	0	0	100%
centro infanzia	70	30	0	0	100%
nido integrato	53,6	46,4	0	0	100%
Totale	60	40	0	0	100%

**B3-** Quanti incontri pubblici di formazione per genitori sono stati organizzati con esperti esterni (nell'anno settembre '02 – giugno '03):

%	3 o +	1 o 2	nessuno	n.r	tot
asilo conv.	50	33,3	16,7	0	100%
asilo gest. dir.	30	25	40	5	100%
asilo minimo	50	33,3	16,7	0	100%
centro infanzia	40	30	20	10	100%
nido integrato	35,7	42,9	21,4	0	100%
Totale	37,1	34,3	25,7	2,9	100%

L'ambito degli incontri fra esperti e genitori è certamente meno tutelato rispetto a quello fra esperti ed educatori. Una quota consistente (25.7%) delle strutture, infatti, non offre questo servizio (in special modo gli asili nido a gestione diretta).

**B3bis-** Con quali delle seguenti figure:

%	pedagogista	sociologo	dietologo	medico-san.	altro	tot
asilo conv.	40	20	20	40	40	100%
asilo gest. dir.	50	8,3	41,7	25	33,3	100%
asilo minimo	40	0	20	0	60	100%
centro infanzia	75	0	0	50	50	100%
nido integrato	72,7	9,1	13,6	36,4	27,3	100%
Totale	45,7	5,7	14,3	24,3	27,1	100%

Altre tipologie di esperti segnalate con le quali alcuni asili hanno tenuto almeno un incontro nell'anno di riferimento (percentuali calcolate sulle 21 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
psicologo	10	47,6%	14,3%
psicomotricista	4	19%	5,7%
psicopedagogista	2	9,5%	2,9%
esp. tecniche comunicazione-animazione	2	9,5%	2,9%
logopedista	1	4,8%	1,4%
collaboratori laboratori	1	4,8%	1,4%
cuochi	1	4,8%	1,4%
referenti consultori	1	4,8%	1,4%
polizia postale	1	4,8%	1,4%
personale AGE	1	4,8%	1,4%
maestra	1	4,8%	1,4%
psicoterapeuta	1	4,8%	1,4%

**B4-** Vengono organizzati colloqui privati con i genitori:

## o a scadenze regolari

%	sì	no	n.r
asilo conv.	60	20	20
asilo gest. dir.	55	10	35
asilo minimo	14,3	14,3	71,4
centro infanzia	80	10	10
nido integrato	64,3	7,1	28,6
<b>Totale</b>	<b>58,6</b>	<b>10</b>	<b>31,4</b>

## o a richiesta dei genitori

%	sì	no	n.r
asilo conv.	100	0	0
asilo gest. dir.	85	0	15
asilo minimo	85,7	0	14,3
centro infanzia	90	0	10
nido integrato	89,3	0	10,7
<b>totale</b>	<b>88,6</b>	<b>0</b>	<b>11,4</b>

## o a richiesta dell'educatore

%	sì	no	n.r
asilo conv.	100	0	0
asilo gest. dir.	70	0	30
asilo minimo	71,4	0	28,6
centro infanzia	80	0	20
nido integrato	78,6	0	21,4
<b>Totale</b>	<b>77,1</b>	<b>0</b>	<b>22,9</b>

## o in altre circostanze

%	sì
asilo conv.	20
asilo gest. dir.	15
asilo minimo	14,3
centro infanzia	30
nido integrato	14,3
<b>totale</b>	<b>17,1</b>

Altre situazioni segnalate per cui vengono organizzati colloqui privati (percentuali rispetto alle 10 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
prima dell'inserimento	4	40%	5,7%
verifica ambientamento	4	40%	5,7%
a valutazione finale	3	30%	4,3%
richiesta psicopedagoga o pediatra	2	20%	2,9%
in situazioni di disagio	1	10%	1,4%
quando necessari	1	10%	1,4%
se il genitore ha lamentele	1	10%	1,4%

La maggioranza delle strutture prevede la possibilità di avere colloqui privati a richiesta dei genitori (88,6%) o degli educatori (77,1%) e circa la metà (58,6%) prevede incontri a scadenze regolari. Le ulteriori specifiche fornite non portano a maggiore conoscenza, principalmente infatti si limitano a ricordare l'importanza delle tre tappe: inserimento, adattamento, valutazione finale.

## AREA: PROGETTO EDUCATIVO

### C1- Il progetto educativo viene rivisto e riapprovato:

%	ogni anno	ogni 2 o più anni	mai	n.r.	tot
asilo conv.	100	0	0	0	100%
asilo gest. dir.	85	15	0	0	100%
asilo minimo	83,3	0	0	16,7	100%
centro infanzia	90	10	0	0	100%
nido integrato	67,9	25	3,6	3,6	100%
<b>totale</b>	<b>80</b>	<b>15,7</b>	<b>1,4</b>	<b>2,9</b>	<b>100%</b>

Solo 5 strutture, delle 11 che hanno dichiarato di rivedere e riapprovare il progetto educativo ogni 2 anni o più, hanno specificato il numero esatto di anni:

Ogni 2 anni	2
Ogni 3 anni	1
Ogni 4 anni	2

### C2- E' possibile, per i genitori, intervenire in merito al progetto educativo:

- o in assemblee pubbliche di presentazione

%	sì	no	n.r
asilo conv.	83,3	0	16,7
asilo gest. dir.	65	10	25
asilo minimo	66,7	0	33,3
centro infanzia	60	10	30
nido integrato	67,9	10,7	21,4
<b>Totale</b>	<b>67,1</b>	<b>8,6</b>	<b>24,3</b>

- o in colloqui con lo staff di educatori

%	sì	no	n.r
asilo conv.	33,3	33,3	33,3
asilo gest. dir.	45	15	40
asilo minimo	50	0	50
centro infanzia	40	20	40
nido integrato	35,7	7,1	57,1
<b>totale</b>	<b>40</b>	<b>12,9</b>	<b>47,1</b>

- o durante le riunioni per la riapprovazione del progetto

%	sì	no	n.r.
asilo conv.	16,7	33,3	50
asilo gest. dir.	10	25	65
asilo minimo	33,3	0	66,7
centro infanzia	30	10	60
nido integrato	14,3	17,9	67,9
<b>Totale</b>	<b>17,1</b>	<b>20</b>	<b>62,9</b>

- o in altre circostanze

%	sì
asilo conv.	0
asilo gest. dir.	35
asilo minimo	16,7
centro infanzia	30
nido integrato	3,6
<b>totale</b>	<b>17,1</b>

Altre circostanze segnalate (percentuali riferite alle 11 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
nel comitato di gestione	4	36,4%	5,7%
negli incontri di sezione	2	18,2%	2,9%
durante riunione con i genitori	2	18,2%	2,9%
nei colloqui individuali	1	9,1%	1,4%
attraverso il consiglio del nido	1	9,1%	1,4%
con questionari	1	9,1%	1,4%
attraverso osservazioni	1	9,1%	1,4%

Questo quesito pone degli interrogativi: l'incidenza delle non risposte, infatti, non rende chiaro quali siano i casi in cui è veramente impossibile per i genitori intervenire. Probabilmente ci si rende conto, a posteriori, che una diversa formulazione della domanda avrebbe portato ad una maggiore comprensione del problema. In ogni caso si può rilevare una possibilità abbastanza marcata (67,1%), per i genitori, di intervenire durante le riunioni per la presentazione del progetto, oppure in colloqui con gli educatori (40%). Vista l'esigua percentuale di sì nella terza modalità (17,1%), si può ipotizzare invece che le riunioni per la riapprovazione del progetto siano per la maggioranza estranee alla presenza dei genitori.

**C3-** I bambini vengono suddivisi in gruppi stabili:

%	sì
asilo conv.	100
asilo gest. dir.	95
asilo minimo	100
centro infanzia	100
nido integrato	89,3
Totale	94,3

**C3a-** medie del numero di bambini per gruppo:

%	Numerosità media
asilo conv.	8.8
asilo gest. dir.	9.86
asilo minimo	7.72
centro infanzia	9.34
nido integrato	9.85

**C3b-** ogni gruppo ha un particolare educatore come riferimento:

%	sì
asilo conv.	83,3
asilo gest. dir.	94,7
asilo minimo	100
centro infanzia	100
nido integrato	96
Totale	95,4

**C3c-** ogni gruppo ha a disposizione uno specifico locale della struttura:

%	sì
asilo conv.	100
asilo gest. dir.	73,9
asilo minimo	50
centro infanzia	90
nido integrato	80
totale	78,8

La pratica di affidare ad un educatore la gestione di un gruppo sembra essere di ampia diffusione (95,4%). Qualche difficoltà maggiore si riscontra nella domanda C3c; sono soprattutto gli asili nido minimi (50%) e quelli a gestione diretta (73,9%) che meno utilizzano questa pratica. Per i primi possiamo ipotizzare che, visto l'esiguo numero di bambini, anche il luogo possa essere di scarse dimensioni portando così ad avere poche stanze; per i secondi, invece, potrebbe essere il numero consistente dei bambini a rendere insufficiente il numero di locali.

**C4-** Viene favorita, in generale, la continuità educativa:

%	sì
asilo conv.	100
asilo gest. dir.	90
asilo minimo	100
centro infanzia	100
nido integrato	92,9
Totale	94,3

## AREA: SERVIZIO MENSA

**D1-** I pasti vengono preparati:

%	Cucina interna	Azienda	cucina esterna	casa	altro	tot
asilo conv.	100	0	0	0	0	100%
asilo gest. dir.	100	0	0	0	0	100%
asilo minimo	83,3	16,7	0	0	0	100%
centro infanzia	80	10	10	0	0	100%
nido integrato	92,9	0	3,6	0	3,6	100%
totale	92,9	2,9	2,9	0	1,4	100%

**D2- Il menù viene deciso:**

## o dai cuochi

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	25	15	60
asilo minimo	16,7	16,7	66,7
centro infanzia	20	30	50
nido integrato	25	17,9	57,1
<b>Totale</b>	<b>21,4</b>	<b>21,4</b>	<b>57,1</b>

## o dagli educatori

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	5	30	65
asilo minimo	0	16,7	83,3
centro infanzia	20	30	50
nido integrato	14,3	21,4	64,3
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>27,1</b>	<b>62,9</b>

## o dall'azienda esterna

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	0	25	75
asilo minimo	0	16,7	83,3
centro infanzia	0	30	70
nido integrato	3,6	21,4	75
<b>Totale</b>	<b>1,4</b>	<b>25,7</b>	<b>72,9</b>

## o da operatori tecnici specialistici

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	33,3	66,7
asilo gest. dir.	75	5	20
asilo minimo	66,7	16,7	16,7
centro infanzia	70	10	20
nido integrato	82,1	3,6	14,3
<b>totale</b>	<b>77,1</b>	<b>5,7</b>	<b>17,1</b>

## o dai genitori

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	33,3	66,7
asilo gest. dir.	10	20	70
asilo minimo	0	16,7	83,3
centro infanzia	10	30	60
nido integrato	0	21,4	78,6
<b>Totale</b>	<b>4,3</b>	<b>22,9</b>	<b>72,9</b>

## o altro

%	sì
asilo conv.	33,3
asilo gest. dir.	30
asilo minimo	33,3
centro infanzia	60
nido integrato	35,7
<b>totale</b>	<b>37,1</b>

Le specifiche fornite, in merito al chi decide il menù, sono tutte pressoché identiche: tutte sottolineano infatti l'operato dell'ULSS in merito, specificando, di volta in volta, quale specifico medico (pediatra, dietista,..) concorre all'elaborazione. In un solo caso viene fornita una figura diversa: quella della coordinatrice.

Da quanto emerge dal nostro campione, sembra che i Servizi alla Prima Infanzia abbiano compreso l'importanza della scelta del menù. Nel 77,1% dei casi, infatti, affidano la sua predisposizione ad operatori tecnici specialistici nel campo nutrizionale. A conferma di questo, ci sono anche le specifiche che presentano sempre figure dell'ambito medico. Ai cuochi spetta ancora una percentuale non irrilevante (21,4%).

Una particolarità la si può riscontrare per quanto concerne gli asili nido convenzionati. In questo caso infatti la percentuale maggiore (83,3%) si realizza nella decisione del menù da parte di un'azienda esterna. Dal momento che nella precedente domanda D1 la frequenza della modalità che prevede la preparazione dei pasti da parte di un'azienda esterna è zero per gli asili convenzionati, si può pensare che nella domanda D2 si faccia riferimento all'azienda a cui è affidata la gestione del servizio stesso.

**D3-** I menù possono venire personalizzati a seguito di particolari esigenze quali:

o religione

%	sì	no	n.r
asilo conv.	100	0	0
asilo gest. dir.	90	0	10
asilo minimo	66,7	0	33,3
centro infanzia	70	0	30
nido integrato	64,3	3,6	32,1
Totale	75,7	1,4	22,9

o allergie ed intolleranze alimentari

%	sì	no	n.r
asilo conv.	100	0	0
asilo gest. dir.	100	0	0
asilo minimo	100	0	0
centro infanzia	100	0	0
nido integrato	100	0	0
totale	100	0	0

o problemi dietetici

%	sì	no	n.r
asilo conv.	83,3	0	16,7
asilo gest. dir.	85	0	15
asilo minimo	66,7	0	33,3
centro infanzia	80	0	20
nido integrato	89,3	0	10,7
Totale	84,3	1,4	14,3

o altro

%	sì
asilo conv.	33,3
asilo gest. dir.	10
asilo minimo	33,3
centro infanzia	30
nido integrato	7,1
totale	15,7

Altre possibili situazioni segnalate in cui sono possibili personalizzazioni del menù (percentuali calcolate sulle 11 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
richieste medico curante	4	36,4%	5,7%
esigenze particolari dei bambini	3	27,3%	4,3%
età	2	18,2%	2,9%
indisposizioni	2	18,2%	2,9%
gusti del bambino	1	9,1%	1,4%

La controversia di questa domanda si realizza soprattutto nella prima modalità: la personalizzazione del menù in base alla religione. I problemi sorgono, come detto precedentemente, anche per un errore di stampa ma, in ogni caso, solo il 75,7% delle strutture esprime in modo chiaro la possibilità. Nel resto dei casi

ci si affida ad un "non so", che viene interpretato (in base a delle telefonate effettuate per meglio chiarire la situazione) come un non essersi mai trovati di fronte al problema.

**D4-** Gli orari per i pasti vengono fissati in base:

%	all'età dei bambini			all'orario di freq. dei bambini			altro
	sì	no	n.r	sì	no	n.r	
asilo conv.	50	16,7	33,3	0	50	50	33,3
asilo gest. dir.	70	0	30	15	5	80	25
asilo minimo	83,3	0	16,7	0	0	100	16,7
centro infanzia	50	0	50	30	0	70	40
nido integrato	46,4	10,7	42,9	28,6	21,4	50	28,6
Totale	57,1	5,7	37,1	20	14,3	65,7	28,6

Altri criteri segnalati in base ai quali vengono fissati gli orari dei pasti (percentuali riferite alle 19 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
orari prestabiliti	12	63,2%	17,1%
organizzazione delle attività	3	15,8%	4,3%
rispetto tempi dei bisogni primari	2	10,5%	2,9%
disponibilità della cuoca	1	5,3%	1,4%
organizzazione scolastica	1	5,3%	1,4%
scansioni della giornata	1	5,3%	1,4%
routine	1	5,3%	1,4%

L'età dei bambini (57,1%) è il principale criterio per la decisione degli orari dei pasti. Rilevante è anche come il 17,1% delle strutture sottolinei che gli orari sono prestabiliti e quindi fissi.

## AREA: ORARIO

**E1-** Ampiezza dell'intervallo di tempo concesso ai genitori per:

- o portare i bambini

%	0	<30 min	30-59 min	60-89 min	90-119 min	>=120 min	n.r.	tot
asilo conv.	0	0	0	0	100	0	0	100%
asilo gest. dir.	0	0	0	30	45	15	10	100%
asilo minimo	0	0	0	0	83,3	16,7	0	100%
centro infanzia	10	0	0	20	60	10	0	100%
nido integrato	3,6	10,7	3,6	21,4	53,6	7,1	0	100%
totale	2,9	4,3	1,4	20	58,6	10	2,9	100%

o riprendere i bambini

%	0	<30 min	30-59 min	60-89 min	90-119 min	>=120 min	n.r.	tot
asilo conv.	0	16,7	0	33,3	16,7	33,3	0	100%
asilo gest. dir.	0	0	50	15	20	10	5	100%
asilo minimo	0	16,7	33,3	50	0	0	0	100%
centro infanzia	10	20	20	20	0	30	0	100%
nido integrato	0	21,4	60,7	14,3	3,6	0	0	100%
totale	1,4	14,3	44,3	20	8,6	10	1,4	100%

La suddivisione in classi orarie è stata realizzata a posteriori, dopo la tabulazione dei dati.

In genere, per portare i bambini, viene concesso un arco di tempo da un'ora e mezza a poco meno di 2 ore. Un 10% delle strutture offre tempi anche maggiori. Sono solo i servizi innovativi (in modo particolare i nidi integrati) che propongono intervalli inferiori all'ora.

Gli intervalli di tempo per riprendere i bambini sono invece di più difficile individuazione. Sono infatti presenti in genere più orari d'uscita, che si differenziano anche per il tempo concesso. In questa tabella, nel caso ci fossero stati segnalati più orari, si è fatto riferimento a quello "principale", di fine giornata e che in genere è il più ampio. Si può comunque notare come i tempi siano più restrittivi rispetto a quelli d'entrata: il 44,3% delle strutture, infatti, pone a disposizione dai 30 minuti a meno di un'ora.

**E2-** E' data possibilità ai genitori di portare o riprendere il proprio bambino in orari differenti da quelli prestabiliti:

%	sì, sempre	In casi particolari	mai	tot
asilo conv.	33,3	66,7	0	100%
asilo gest. dir.	10	90	0	100%
asilo minimo	0	100	0	100%
centro infanzia	40	60	0	100%
nido integrato	17,9	82,1	0	100%
totale	18,6	81,4	0	100%

Motivazioni segnalate per poter portare o riprendere il bambino in orari differenti (percentuali calcolate rispetto alle 40 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
visite mediche - vaccinazioni	25	62,5%	35,7%
esigenze della famiglia	18	45,0%	25,7%
emergenze	7	17,5%	10%
impegni lavorativi	6	15,0%	8,6%
con preavviso ed accordo	3	7,5%	4,3%
prolungamenti d'orario	1	2,5%	1,4%
per bambini molto piccoli	1	2,5%	1,4%

I Servizi alla Prima Infanzia non sono "saltuari": implicano infatti una frequenza abbastanza rigida, come si può constatare dall'81,4% delle strutture che sottolineano come solo in casi particolari si possano adottare orari differenti. Le possibili motivazioni fornite da questi sono in genere abbastanza limitative: solo il 45%, infatti, ritiene le esigenze della famiglia come motivo valido.

### E3- Numero massimo di bambini che possono frequentare il part-time:

%	Part-Time non previsto	Meno di 10 bambini	10-29 bambini	30 o più bambini	Non è fissato un limite	n.r.	tot
asilo conv.	66,7	0	0	0	33,3	0	100%
asilo gest. dir.	50	20	5	15	10	0	100%
asilo minimo	50	0	16,7	16,7	16,7	0	100%
centro infanzia	20	10	10	0	50	10	100%
nido integrato	46,4	10,7	0	3,6	32,1	7,1	100%
totale	45,7	11,4	4,3	7,1	27,1	4,3	100%

La suddivisione in classi è stata realizzata a posteriori, dopo la tabulazione dei dati.

### E3a- Il servizio di part-time offerto presenta:

#### o orari fissi mattutini

%	sì	no	n.r
asilo conv.	100	0	0
asilo gest. dir.	100	0	0
asilo minimo	100	0	0
centro infanzia	100	0	0
nido integrato	80	13,3	6,7
Totale	92,1	5,3	2,6

#### o orari fissi pomeridiani

%	sì	no	n.r
asilo conv.	50	0	50
asilo gest. dir.	20	50	30
asilo minimo	100	0	0
centro infanzia	87,5	0	12,5
nido integrato	13,3	26,7	60
Totale	39,5	23,7	36,8

## o orari liberi concordati con i genitori

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	0	40	60
asilo minimo	0	66,7	33,3
centro infanzia	50	0	50
nido integrato	13,3	26,7	60
<b>Totale</b>	<b>15,8</b>	<b>28,9</b>	<b>55,3</b>

## o altro

%	sì
asilo conv.	0
asilo gest. dir.	0
asilo minimo	0
centro infanzia	0
nido integrato	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>

La richiesta del part-time è subordinata alla scelta di una fascia oraria prestabilita, in genere mattutina (92,1%). Solo un 15,8% delle strutture (e tutte appartenenti alla categoria servizi innovativi) offrono la possibilità di concordare gli orari con i genitori.

**E3b-** L'accesso al servizio di part-time viene favorito a bambini:

## o Che vivono con un solo genitore

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	0	10	90
asilo minimo	0	33,33	66,67
centro infanzia	12,5	12,5	75
nido integrato	20	20	60
<b>totale</b>	<b>10,5</b>	<b>18,4</b>	<b>71,1</b>

## o Che vivono in condizioni di disagio socio culturale

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	10	0	90
asilo minimo	0	33,33	66,67
centro infanzia	12,5	12,5	75
nido integrato	13,33	20	66,67
<b>totale</b>	<b>10,5</b>	<b>15,8</b>	<b>73,7</b>

## o disabili

%	sì	no	n.r
asilo conv.	0	50	50
asilo gest. dir.	10	10	80
asilo minimo	0	33,33	66,67
centro infanzia	12,5	12,5	75
nido integrato	0	20	80
<b>totale</b>	<b>5,3</b>	<b>18,4</b>	<b>76,3</b>

## o stranieri

sì	no	n.r
0	50	50
10	0	90
0	33,33	66,67
12,5	12,5	75
0	20	80
<b>5,3</b>	<b>15,8</b>	<b>78,9</b>

## o altro

sì
0
50
66,67
37,5
26,67
<b>36,8</b>

Segnalazioni di altri criteri di preferenza per l'assegnazione dei posti a part-time (percentuali calcolate in riferimento alle 15 strutture che hanno compilato l'area):

	f	% parz.	% tot.
su richiesta	6	40,0%	8,6%
ordine di presentazione della domanda	3	20,0%	4,3%
in base alle necessità della famiglia	2	13,3%	2,9%
richiesta enti - servizi sociali	2	13,3%	2,9%
secondo le priorità d'accesso	1	6,7%	1,4%
stesse regole del servizio normale	1	6,7%	1,4%

In genere si può dedurre una scarsa presenza di criteri che favoriscano l'accesso al part-time. Dalle segnalazioni nei questionari (nei quali spesso è stato indicato che entra al part-time chi ne fa richiesta) si potrebbe anche dedurre che in genere ci sia una richiesta inferiore all'effettiva offerta di posti.

### 8.A.3 Ricerca di un sistema di indicatori

I confronti fra le distribuzioni sono molto importanti ma mancano di possibilità di comparazioni quantitative. Possiamo infatti studiare le distinte percentuali ma non abbiamo la capacità di dare un vero e proprio giudizio. Ci manca quindi quel confronto con quella che si può definire "la situazione più favorevole realizzabile" che ci potrebbe permettere di confrontare in modo più efficace le diverse strutture.

Un discorso quantitativo, però, non è sempre attuabile. Sono presenti, infatti, domande che presuppongono una sola possibilità di risposta oppure che non sono determinanti ai fini della qualità.

Dopo l'analisi del questionario, si è deciso che solo le risposte di 6 domande potevano essere tradotte in termini quantitativi. Per la precisione:

- i criteri che stabiliscono le priorità d'accesso **A4**;
- le figure con le quali si sono tenuti incontri con esperti esterni (per educatori e per genitori) **B1bis e B3bis**;
- le scadenze dei colloqui con i genitori **B4**;
- le occasioni nelle quali i genitori hanno la possibilità di intervenire in merito al progetto educativo **C2**;
- le esigenze che portano alla possibilità di personalizzare il menù **D3**.

In aggiunta a queste si dovrebbero anche considerare i criteri che favoriscono l'accesso al part-time, ma la domanda ha avuto una bassa frequenza di risposte, per di più poco significative.

Si sono quindi realizzati 6 indici, utilizzando il seguente criterio:

1. è stato calcolato, per ogni domanda, il complemento ad uno della frazione complessiva di risposte **affermative**, per ogni sua modalità.

Quindi:

$$f_i = n_i / N \qquad p_i = 1 - f_i$$

Ad esempio:

<b>A4-</b>	$f_1 = 0.5$	$p_1 = 0.5$
	$f_2 = 0.73$	$p_2 = 0.27$
	$f_3 = 0.5$	$p_3 = 0.5$
	$f_4 = 0.09$	$p_4 = 0.91$

Da notare che in questi calcoli non vengono considerate le modalità "altro".

Nel caso della domanda D3, non viene considerata nei calcoli la seconda modalità, riferita alle allergie ed intolleranze alimentari, in quanto tutte le strutture hanno fornito "sì" come risposta.

- vengono sommati i valori  $p_i$  ottenuti, all'interno delle domande. Si ottengono quindi 6 valori che possiamo considerare "di riferimento". Rappresentano infatti i valori massimi ottenibili dai soggetti del campione:

$$P_{A4} = p_1 + p_2 + p_3 + p_4 = 0.5 + 0.27 + 0.5 + 0.91 = 2.18$$

- ad ogni soggetto del campione viene assegnato il valore  $p_i$  calcolato nel caso in cui la condizione si verifichi (nel caso in cui, cioè, abbia risposto in modo affermativo alla sottodomanda).

Ad esempio:

	<b>A4</b>			
	Domanda 1	Domanda 2	Domanda 3	Domanda 4
Soggetto 1	Sì 0.5	Sì 0.27	No -	Sì 0.91
Soggetto 2	No -	Sì 0.27	sì 0.5	No -
...				

- Per ogni soggetto del campione viene svolta la somma dei valori ottenuti.

Quindi:

$$\text{Soggetto 1: } P_{1(A4)} = 0.5 + 0.27 + 0.91 = 1.68$$

$$\text{Soggetto 2: } P_{2(A4)} = 0.27 + 0.5 = 0.77$$

...

5. ogni valore così ottenuto viene rapportato con il valore P della rispettiva domanda, calcolato al punto 2:

$$\text{Soggetto 1: } a_{1(A4)} = P_{1(A4)} / P_{A4} = 1.68 / 2.18 = 0.77$$

...

In questo modo si ottiene il valore dell'indice cercato, in riferimento ad ogni singolo soggetto del campione. I valori ottenuti in questo modo variano fra zero ed uno e sono fra loro confrontabili (all'interno della stessa domanda che è stata presa in considerazione). Il valore uno presuppone quindi che la struttura campionata abbia risposto in modo affermativo a tutte le modalità della domanda di riferimento, al contrario il valore zero presuppone che la risposta sia sempre stata negativa.

In aggiunta a questi 6 indici, può essere calcolato uno generale, che consideri in contemporanea le sei domande. Il suo calcolo risulta semplificato:

$$P_T = P_{A4} + P_{b1bis} + P_{B3bis} + P_{B4} + P_{C2} + P_{D3}$$

$$\text{Soggetto 1: } P_{1(T)} = P_{1(A4)} + P_{1(B1bis)} + P_{1(B3bis)} + P_{1(B4)} + P_{1(C2)} + P_{1(D3)}$$

$$t_1 = P_{1(T)} / P_T$$

E così via per tutti i soggetti del campione.

Una delle più interessanti opportunità che offre questo insieme di indicatori calcolati, può essere il confronto fra sottogruppi del campione. Si può quindi pensare di confrontare, sulla base dei valori trovati, i differenti livelli delle strutture del campione, dopo aver suddiviso queste ultime in base a criteri ritenuti opportuni.

Per avere una visione generale di questi sottogruppi, si può pensare di realizzare manualmente una struttura ad albero.

#### 8.A.4 Il grafo ad albero

Per poter scindere il campione iniziale in sottoinsiemi, si devono identificare criteri di suddivisione che possano essere determinanti.

Purtroppo il campione di sole 70 unità non permette di sostenere analisi statistiche più complesse, come quella della segmentazione. Per questo motivo l'albero che si costruisce è puramente descrittivo e può sostenere poche suddivisioni.

I criteri identificati sono:

- la grandezza del comune. Per una suddivisione equa si è deciso di considerare come valore discriminante la dimensione della popolazione: al di sopra o al di sotto dei 15000 abitanti.
- La tipologia di servizio: asilo nido o servizio innovativo.
- L'ente titolare del servizio. Sono state costruite 4 possibili suddivisioni:
  - i comuni;
  - le associazioni art 12 – 36 c.c.;
  - gli enti religiosi;
  - altro: cooperative, ipab, società.
- Nel caso degli asili nido, dal momento che per tutti l'ente titolare è il comune, si è ritenuto più opportuno effettuare una distinzione diversa che si limitasse a prendere in considerazione la tipologia di gestione dell'asilo: diretta o in convenzione.

Per ogni nodo dell'albero è evidenziata la sua numerosità e la media e lo scarto quadratico medio dell'indice preso come riferimento.

##### *Grafo ad albero relativo all'indice $t$ totale*

La prima biforcazione dell'albero porta già una notevole differenza: la media dell'indice assume valore 0.38 nel caso di comuni al di sopra dei 15000 abitanti, 0.29 nei restanti. Il dato sembra abbastanza attendibile dal momento che le numerosità sono equilibrate: il primo gruppo si differenzia dal secondo per sole due unità. I comuni più consistenti sembrano, quindi, proporre servizi caratterizzati da molteplici opportunità, generalmente più sostanziose rispetto a quelle offerte da comuni piccoli.

La seconda biforcazione (tipologia di servizio) appare invece meno determinante nei comuni di piccole dimensioni (la differenza fra le due medie è minima) mentre più rilevante in quelli medio-grandi. In entrambi i casi si ha un certo equilibrio in merito alle numerosità dei nodi formati, nonostante gli asili nido siano in minoranza.

Le foglie dell'albero (cioè i nodi finali che non vengono ulteriormente suddivisi) sono i risultati di suddivisioni differenti e spesso presentano numerosità molto basse, per questo risulta difficile una vera e propria comparazione. Possiamo però notare che:

- La media di “*t*” (indice complessivo) di maggiore consistenza si ottiene per gli asili nido a gestione diretta nei comuni con più di 15000 abitanti. Lo scarto rispetto a quelli siti in piccole località è molto consistente: da un valore medio di 0.43 si passa a 0.29.
- Nella tipologia servizi innovativi non si notano simili differenze rispetto alla grandezza del comune. Si può invece sottolineare una maggior rilevanza dei valori associati a servizi gestiti da enti religiosi, mediamente più consistenti. In aggiunta a questo sembra che le medie inferiori riguardino maggiormente i servizi gestiti da associazioni. Caso particolare quello della categoria “altro”: molto consistente nei comuni grandi, presenta valori medi alti; di piccola consistenza (due unità) nelle realtà piccole, presenta valori decisamente insoddisfacenti.
- Gli scarti quadratici medi non subiscono notevoli differenze nelle suddivisioni in sottogruppi e si attestano sempre a livelli piuttosto bassi. Questo dimostra una realtà di uniformità interna dei gruppi.

#### *I grafi ad albero relativi agli altri indicatori*

Per una più agevole lettura dei grafi, si è ritenuto opportuno ridurre il numero di indicatori in modo tale che se ne venisse a formare uno per ogni area interessata. In questo modo l'indicatore riferito alla domanda A4 viene riferito all'area “amministrazione ed iscrizione” (**a**), C2 all'area “progetto educativo” (**c**), D3 al “servizio mensa” (**d**), mentre gli indicatori riferiti alle domande B1bis, B3bis e B4 sono stati fusi in un unico indice (con procedimento simile a quello del calcolo dell'indicatore totale), rappresentativo per l'area “personale e rapporti con la famiglia” (**b**). L'unica area che in questo modo non verrà considerata è l'ultima,

“l'orario”, per la quale l'indicatore di riferimento era stato scartato per scarsità di risposte alla domanda.

o *L'indicatore a:*

le variazioni maggiori si riscontrano nelle biforcazioni fra asili nidi e servizi innovativi. I valori riferiti ai primi appaiono decisamente maggiori. La motivazione può essere facilmente espressa, tramite la constatazione del fatto che gli asili nidi sono di proprietà di comuni e quindi, anche per la loro conformazione storica, presentano regolamentazioni meno flessibili. Questo è soprattutto vero nell'attuazione di facilitazioni all'ingresso in asilo di determinate categorie che devono essere maggiormente tutelate. Per questo motivo, all'interno dei rami riferiti agli asili nido, non si riscontrano altre particolari differenze fra il tipo di gestione effettuata, dal momento che le regolamentazioni sono le stesse. Nelle aree invece riferite ai servizi innovativi si può solamente constatare come le gestioni riferite ad associazioni assumano valori decisamente bassi, mentre i valori maggiori si abbiano per i servizi offerti da enti religiosi.

o *L'indicatore b:*

determinante, in questo caso, la grandezza del comune. Il valore medio calcolato nei comuni medio-grandi risulta superiore di 0.1 rispetto al suo simmetrico. Appare quindi nelle aree urbane una maggiore attenzione all'importanza dei contatti con esperti esterni, che forniscano delucidazioni al personale e ai genitori. In aggiunta si può ipotizzare anche una maggiore istituzionalizzazione dei colloqui privati, nel senso che nei centri medio-grandi si perde l'idea di “conoscere” le famiglie dei bambini e nasce l'esigenza di avere rapporti regolati e formali. Le seconde biforcazioni dell'albero non portano differenze rilevanti: asili nido e servizi innovativi sono pressoché sullo stesso livello. Da sottolineare, invece, la rilevanza dei servizi gestiti da enti religiosi e, nel caso dei comuni più consistenti, da altri enti.

○ *L'indicatore c:*

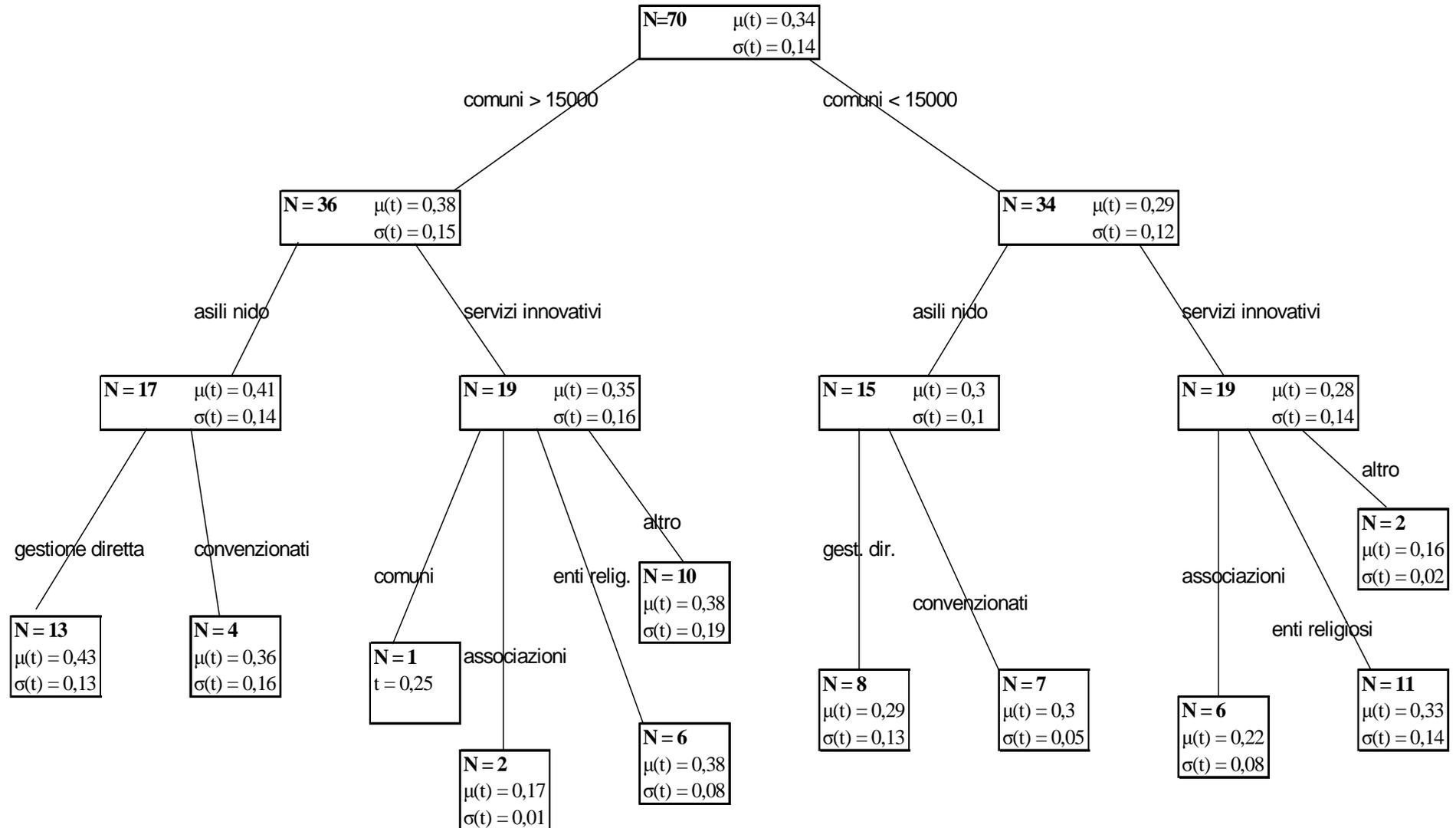
nonostante una discreta differenza fra le medie nella prima suddivisione dell'albero, le differenze più rilevanti, in questo caso, si notano nei nodi terminali. Si hanno infatti valori molto consistenti in due particolari foglie, entrambe appartenenti all'area dei comuni medio-grandi: negli asili nido a gestione diretta e nei servizi innovativi di enti religiosi; tutte le restanti sono di molto inferiori. In questo campo si può solo ipotizzare che in queste due tipologie, in aree urbane, ci siano o maggiori opportunità di incontro e di discussione o maggiore disponibilità al dialogo con i genitori.

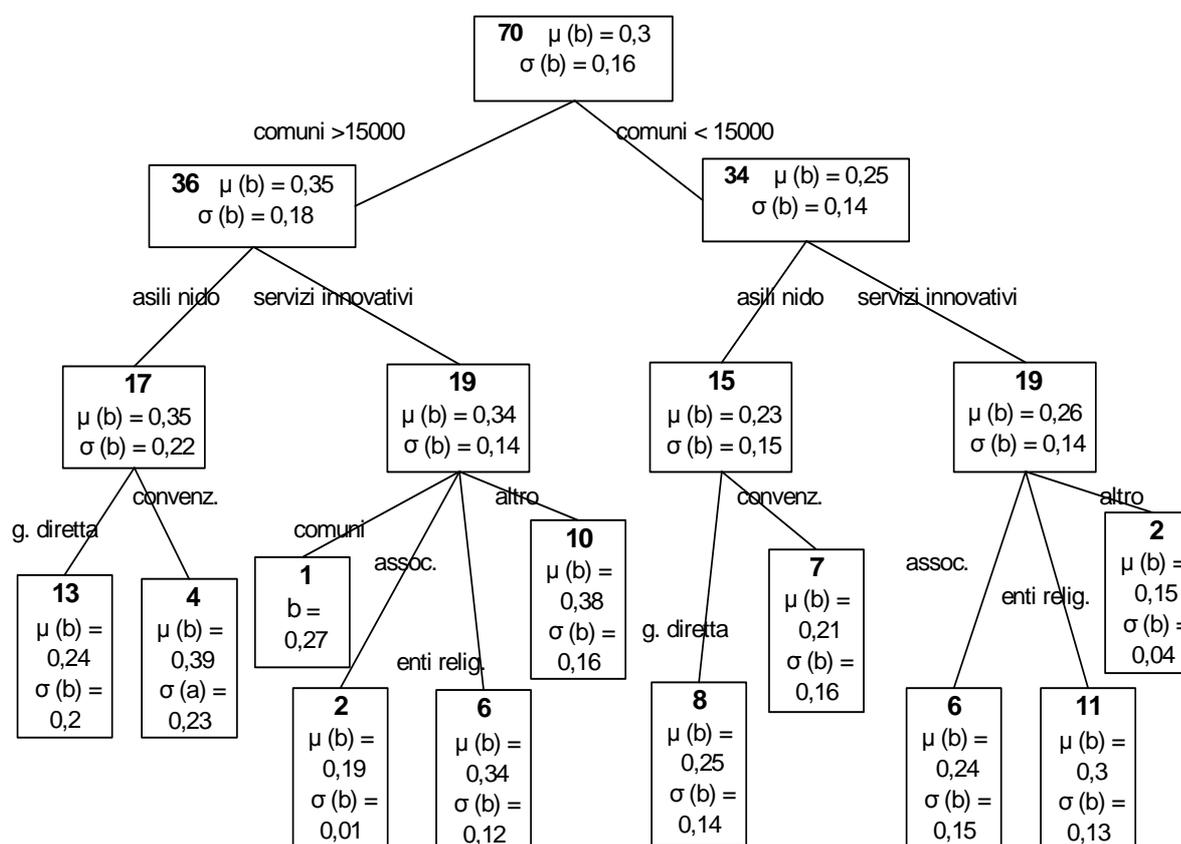
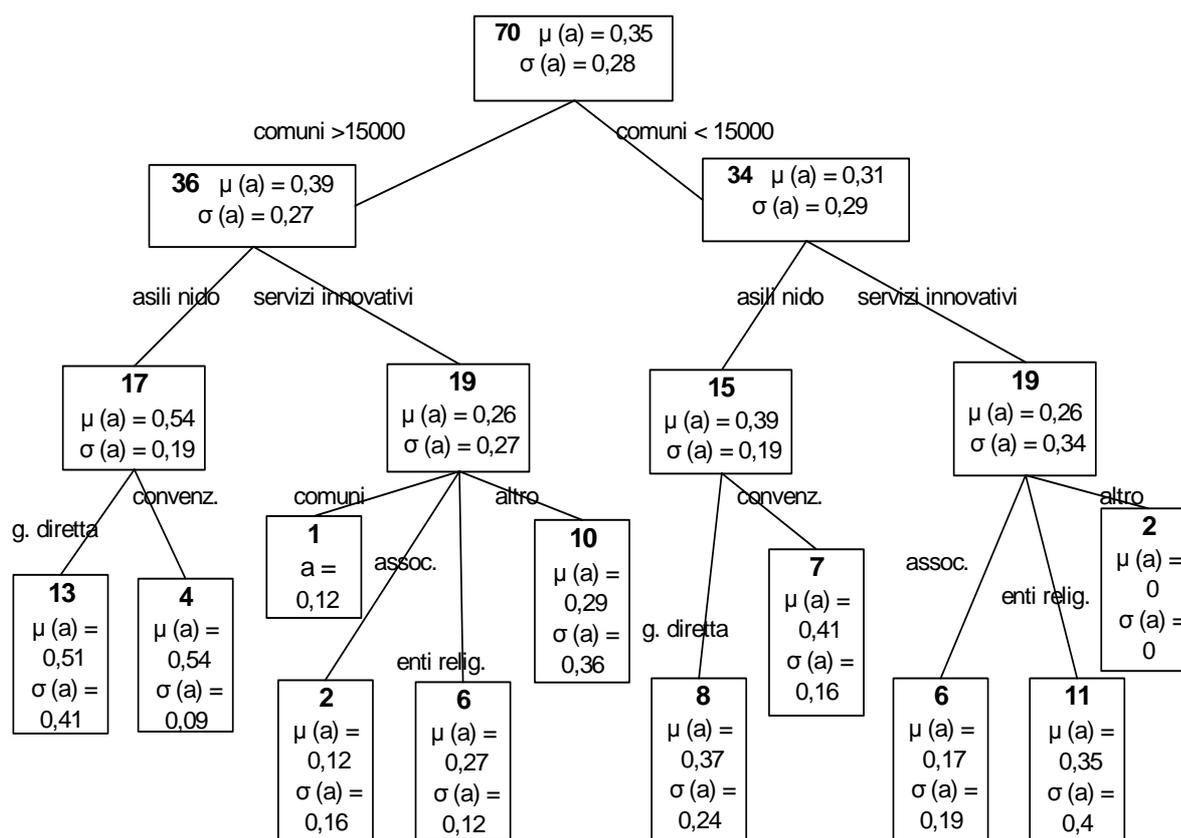
○ *L'indicatore d:*

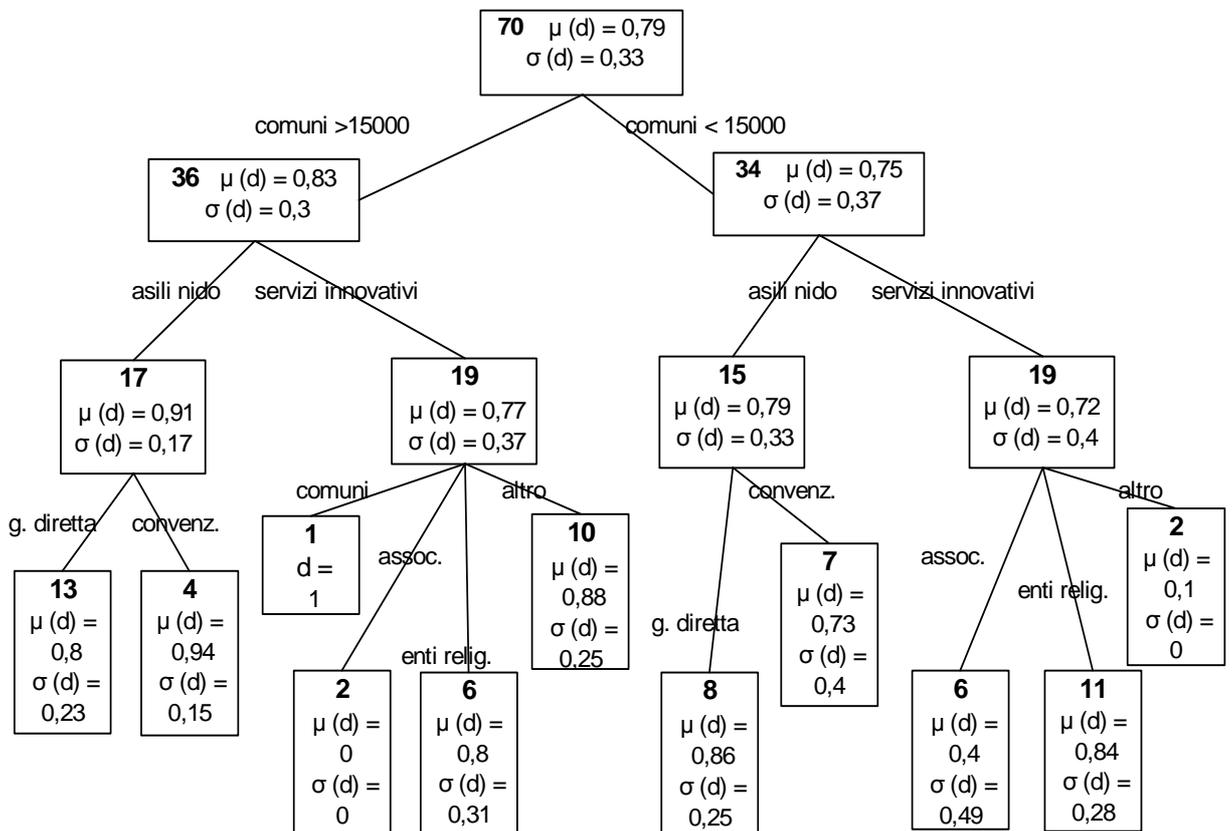
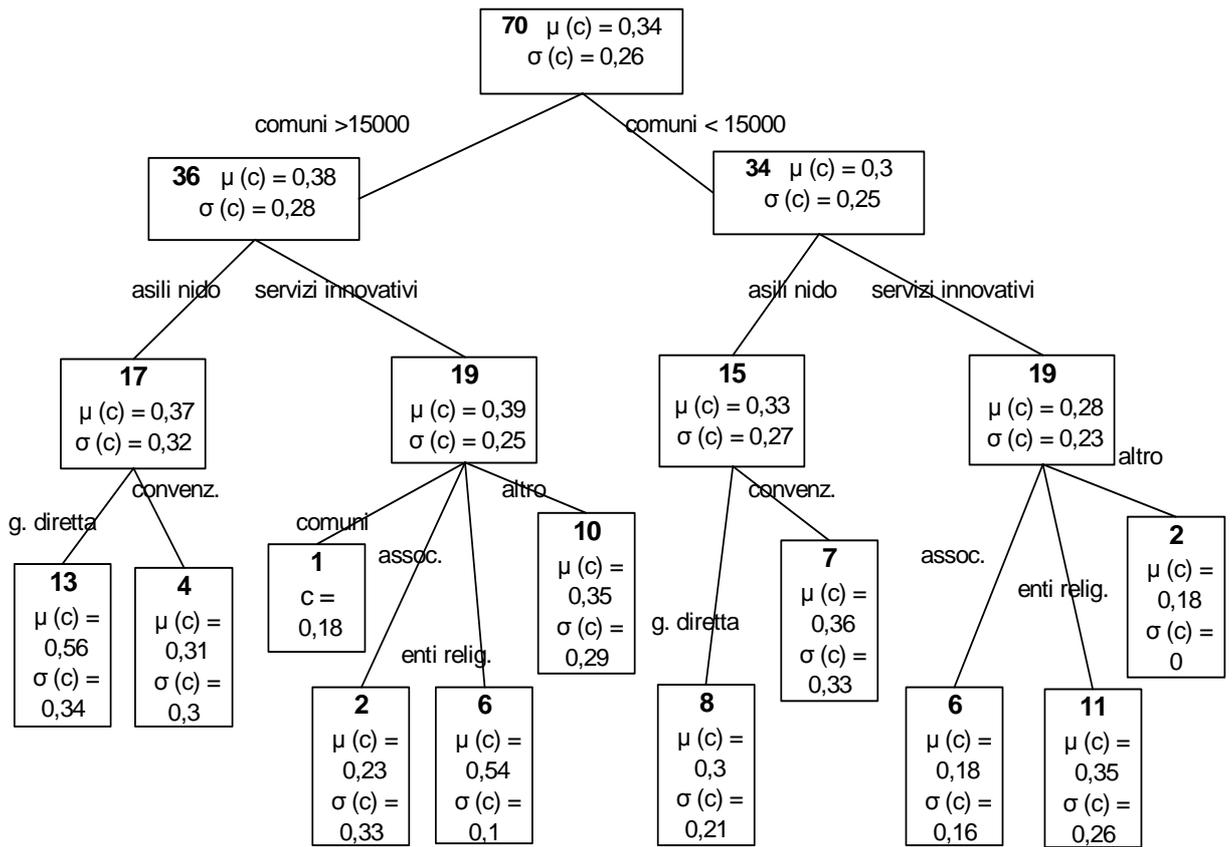
in riferimento alla personalizzazione del menù, si notano le maggiori differenze nelle distinzioni fra servizi innovativi ed asili nido (particolarmente nei centri abitati più grandi). In generale, i valori assunti dai nodi terminali sono tutti di elevata consistenza, tranne per quanto riguarda le realtà riferite ad associazioni. In tutti e due i casi, infatti, si hanno valori stranamente bassi.

In generale possiamo quindi notare una maggiore attenzione o rigore nelle realtà presenti in comuni con più di 15000 abitanti. Le medie risultano maggiori negli asili nido ma si può anche affermare che, nella categoria servizi innovativi, quelli di enti religiosi assumono valori in perfetta competizione con i primi. Sono quindi altre tipologie di gestione, dei servizi innovativi, che ne fanno diminuire la media.

Grafo ad albero. Individuazione dei valori medi (e scarti quadratici medi) dell'indice t nei sottogruppi









## 8.B IL SISTEMA DI INDICATORI PRESENTATO PER LA REGIONE

In aggiunta al lavoro di costruzione di indicatori, precedentemente affrontato, si ha avuto, da parte della Regione, una successiva domanda di ampliamento dell'analisi intrapresa.

La richiesta formulata è stata quella di attribuire punteggi a tutte o quasi le domande formulate nel questionario, in modo tale da avere un unico valore riassuntivo per tutte le strutture. Per arricchire le informazioni presenti nel nostro questionario, si sono resi disponibili anche i dati presenti nei database dell'Osservatorio per l'Infanzia e l'Adolescenza.

La principale problematica di questo nuovo lavoro risiede nell'assegnazione dei pesi alle domande. L'indicazione dei valori, infatti, prevede una forte conoscenza di quali siano le opzioni che presentano un valore pedagogico più elevato.

Il lavoro richiesto dalla Regione si è potuto realizzare solo dopo un'attenta analisi delle fonti a cui poter fare riferimento per l'assegnazione dei punteggi.

Non potendo realizzare uno specifico lavoro di raccolta ordinata di pareri di esperti tramite tecniche di consultazione di testimoni privilegiati metodologicamente ben impostate, si è considerato come base il "Manuale per la valutazione della qualità degli asili nido nella Regione Toscana", promosso dall'Istituto degli Innocenti di Firenze e realizzato dalla società Emme&Erre di Padova. Nel caso di domande con forti similarità con quelle da noi formulate, si sono prese come riferimento le valutazioni in esso espresse, nel caso di domande con forti similarità con quelle da noi formulate.

La necessità di avere un'ulteriore conferma della fondatezza del lavoro effettuato e il bisogno di giudizi riguardo ulteriori aspetti del questionario, ha portato a decidere di presentare il problema ad un organo competente in materia pedagogica. Le valutazioni da noi formulate e le questioni irrisolte sono state pertanto vagliate dalla Commissione Regionale per l'Infanzia.

### 8.B.1 I punteggi

Ad ogni domanda, o informazione aggiuntiva di particolare rilievo, viene assegnato un *valore variabile fra zero e uno*.

Per alcuni campi si è ritenuto agevole utilizzare i punteggi ricavati con il metodo descritto nel capitolo riguardante la ricerca di un sistema di indicatori. Nella successiva tabella descrittiva dei punteggi assegnati, questi vengono indicati con il valore  $p_i$ .

#### Il questionario per i responsabili

			valore
<b>i1</b>	<i>Pubblicizzazione del servizio</i>	n° di canali utilizzati:	
		Più di uno	<b>1</b>
		Uno nessuno	<b>0.5</b> <b>0</b>
<b>i2</b>	<i>Possibilità per i genitori di visitare la struttura</i>	In qualsiasi momento	<b>0.5</b>
		In una o più date stabilite	<b>1</b>
		No	<b>0</b>
<b>i3</b>	<i>Priorità d'accesso al momento dell'iscrizione</i>		$p_i$
<b>i4</b>	<i>Incontri tra educatori ed esperti esterni</i>	3 o più	<b>1</b>
		1 o 2	<b>0.5</b>
		Nessuno	<b>0</b>
<b>i5</b>	<i>Assemblee tra genitori ed educatori</i>	3 o più	<b>1</b>
		1 o 2	<b>0.5</b>
		Nessuna	<b>0</b>
<b>i6</b>	<i>Incontri formativi per genitori</i>	3 o più	<b>1</b>
		1 o 2	<b>0.5</b>
		Nessuno	<b>0</b>
<b>i7</b>	<i>Colloqui privati con i genitori</i>		$p_i$
<b>i8</b>	<i>Revisione e riapprovazione del progetto educativo</i>	Ogni anno	<b>1</b>
		Ogni 2 anni o più	<b>0.5</b>
		Mai	<b>0</b>
<b>i9</b>	<i>Interventi dei genitori sul progetto educativo</i>		$p_i$
<b>i10</b>	<i>Educatore di riferimento per il gruppo</i>	Sì	<b>1</b>
		No	<b>0</b>
<b>i11</b>	<i>Specifico locale per gruppo</i>	Sì	<b>1</b>
		No	<b>0</b>
<b>i12</b>	<i>Continuità educativa</i>	Sì	<b>1</b>
		No	<b>0</b>
<b>i13</b>	<i>Decisione del menù *</i>	Da op. tecnici specialistici	<b>1</b>
		Dai cuochi	<b>0.5</b>
		Altro	<b>0</b>
<b>i14</b>	<i>Personalizzazione del menù</i>		$p_i$

\* I punteggi in questa domanda non vengono sommati: viene attribuito al servizio il valore della risposta affermativa con valore più elevato

<b>i15</b> <i>Orari dei pasti</i> *	In base all'età	<b>1</b>
	In base all'orario di freq.	<b>0.5</b>
	Orari prestabiliti	<b>0</b>
* I punteggi in questa domanda non vengono sommati: viene attribuito al servizio il valore della risposta affermativa con valore più elevato		
<b>i16</b> <i>Ampiezza intervallo per l'entrata</i>	0-30 minuti	<b>0</b>
	30-60 minuti	<b>0.5</b>
	60-90 minuti	<b>1</b>
	90-120 minuti	<b>0.25</b>
	> 120 minuti	<b>0</b>
<b>i17</b> <i>Ampiezza intervallo per l'uscita</i>	0-30 minuti	<b>0</b>
	30-60 minuti	<b>0.5</b>
	60-90 minuti	<b>1</b>
	90-120 minuti	<b>0.25</b>
	> 120 minuti	<b>0</b>
<b>i18</b> <i>Orari del part-time</i>		<b>p<sub>i</sub></b>

*I dati ricavabili dalla scheda della Legge 32/90*

		<b>valore</b>
<b>i19</b> <i>Apertura mesi estivi</i>	Luglio e Agosto	<b>1</b>
	Solo Luglio	<b>0.5</b>
	Né Luglio, né Agosto	<b>0</b>
<b>i20</b> <i>Copertura posti</i>	<b>Iscritti su capacità ricettiva</b>	

La scelta dei criteri da considerare e l'attribuzione dei punteggi è stata svolta dalla Commissione Regionale per l'Infanzia, tenendo in considerazione la formulazione delle domande e il significato delle risposte, in termini di qualità dell'organizzazione e gestione della struttura.

Per questo motivo, ad esempio, gli intervalli di tempo concessi per portare e riprendere i bambini, vengono penalizzati se troppo ampi. In questo modo, infatti, le strutture sembrano diventare luoghi di baby-parking, prive di ogni altro valore educativo.

Allo stesso modo vengono premiati gli asili che propongono date stabilite per visitare la struttura in quanto propongono un servizio maggiormente organizzato.

L'**indicatore complessivo** viene calcolato per ogni struttura, semplicemente sommando i punteggi assegnati ad ogni domanda e quindi dividendo il risultato per 20. La quantità 20 rappresenta il numero complessivo di criteri qui considerati ma anche la situazione migliore possibile, quella cioè che si realizzerebbe nel

caso in cui la struttura abbia raggiunto il punteggio 1 in ogni domanda. Questa considerazione è possibile solo per il fatto che tutti i valori assegnati ai criteri variano da zero ad uno, anche quelli indicati con  $p_i$ .

$$I_j = \frac{\sum_{i=1, \dots, 20} V_i}{20} \quad \text{per ogni struttura } j = 1, \dots, 70$$

### 8.B.2 Analisi dell'indicatore complessivo "I"

Dopo il calcolo degli indicatori complessivi per ogni struttura, possiamo visualizzare medie, scarti quadratici medi e valori minimi e massimi per le categorie: tipologia di servizio e provincia di riferimento.

	Mean	Std Deviation	Minimum	Maximum
Asilo minimo	,66	,08	,56	,78
Asilo conv.	,66	,04	,61	,71
Asilo gest. dir.	,66	,10	,50	,81
Nido integrato	,63	,09	,47	,78
Centro infanzia	,70	,08	,56	,79
Tot.	,65	,09	,47	,81

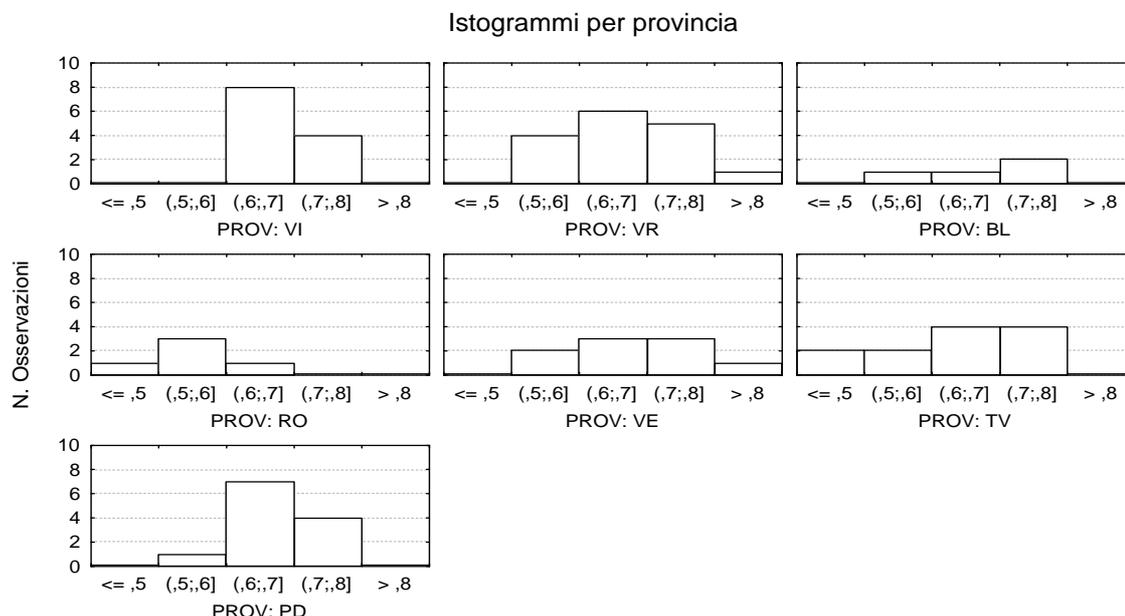
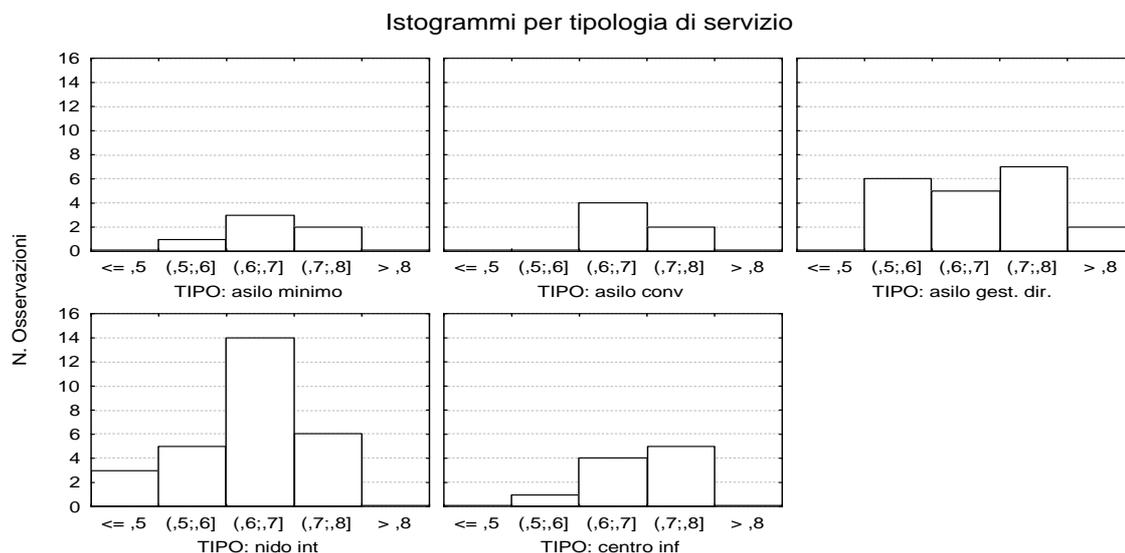
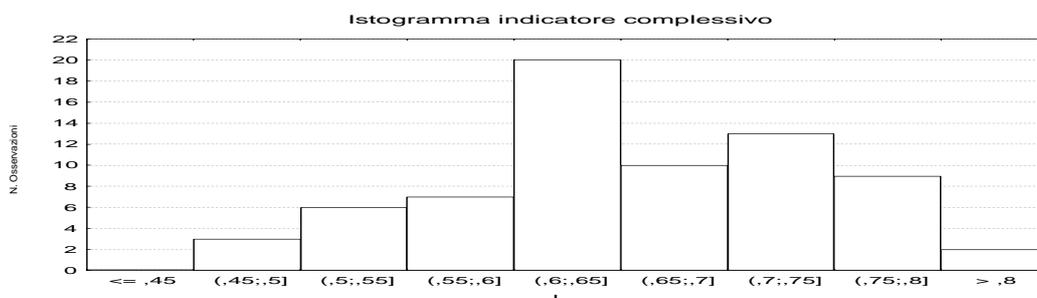
	Mean	Std Deviation	Minimum	Maximum
BL	,66	,08	,56	,72
PD	,67	,08	,50	,79
RO	,54	,07	,48	,65
TV	,64	,11	,47	,79
VE	,65	,10	,51	,81
VI	,68	,07	,61	,78
VR	,67	,08	,56	,81
Tot.	,65	,09	,47	,81

Si può agevolmente notare come le medie in riferimento alla *tipologia* appaiono molto simili tra di loro. Gli asili convenzionati, inoltre, presentano un basso scarto quadratico (aiutati in questo, comunque, anche dalla bassa numerosità del campione di sole 6 unità).

Guardando la *provincia*, le medie continuano a non essere particolarmente differenziate tra di loro se non per il caso di Rovigo. In questa provincia la media appare decisamente più bassa ed infatti i valori presentano un massimo inferiore rispetto agli altri.

Il valore minimo viene raggiunto da un nido integrato (categoria che anche assume il valore medio più basso) situato nella provincia di Treviso, quello massimo da due asili nido a gestione diretta, uno nel veronese, uno nel veneziano.

Sempre in riferimento a queste due categorie, i valori dell'indicatore complessivo possono essere rappresentati tramite istogrammi, dopo un'opportuna suddivisione in gruppi di valori:



Gli istogrammi qui rappresentati permettono di operare il confronto prima effettuato, in modo più agevole. E' possibile, infatti, sia notare le differenti numerosità delle categorie, sia le distribuzioni dei valori ottenuti tramite il calcolo dell'indicatore complessivo. In questo modo, ad esempio, i valori bassi rilevati nella provincia di Rovigo appaiono in modo più evidente come anche si può facilmente marcare la consistenza della coda sinistra della distribuzione dei nidi integrati.

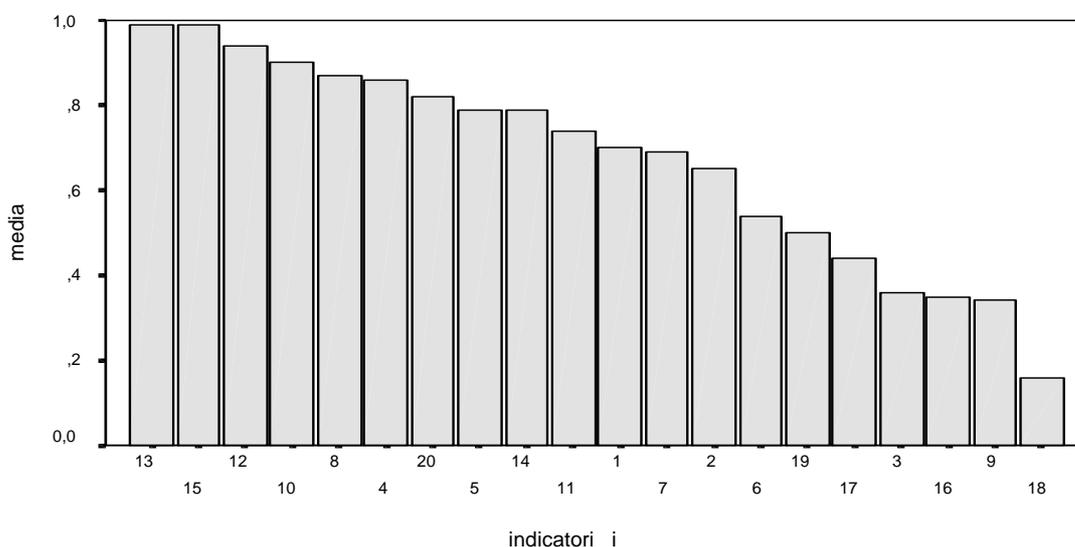
Da sottolineare come i servizi che presentano valore inferiore o uguale a 0,5 siano tutti servizi innovativi, mentre quelli superiori a 0,8, asili nido a gestione diretta. In riferimento a quanto appena osservato bisogna sempre però sottolineare come queste categorie siano anche quelle maggiormente rappresentate nell'indagine.

### 8.B.3 Analisi dei singoli indicatori "i"

Come risulta importante l'analisi delle medie assunte dall'indicatore complessivo, così può essere interessante visualizzare quali siano stati i contributi medi forniti dai singoli indicatori calcolati.

Per questo, l'uso del diagramma di Pareto, può rappresentare un modo diverso di valutare in modo critico l'indicatore generale presentato. Tramite questa rappresentazione possiamo, infatti, visualizzare i valori medi assunti dai criteri, ma avere anche un'immagine ordinata in base alla loro consistenza.

*Diagramma di Pareto in riferimento alle medie degli "indicatori i"*



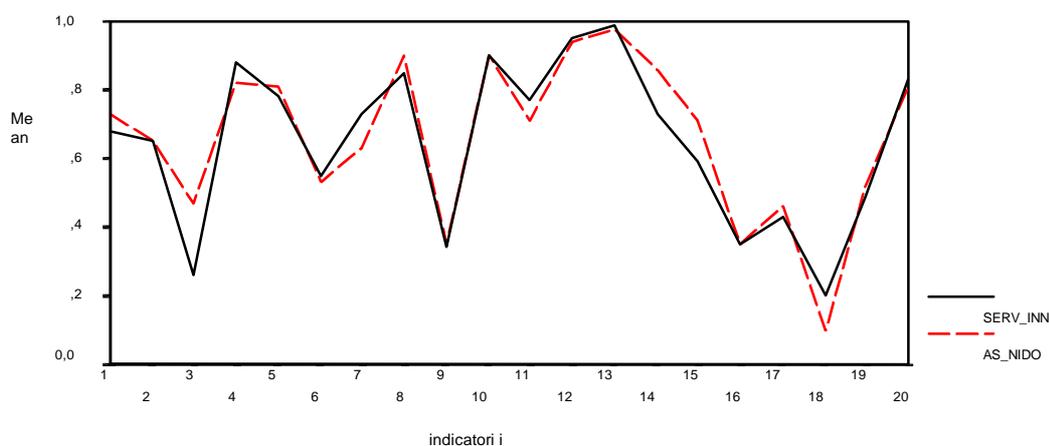
A questo punto si può agevolmente affermare come gli indicatori *i13* (*decisione del menù*) e *i15* (*orari per i pasti*) non siano discriminanti, in quanto quasi ogni struttura assume in essi il valore massimo.

L'indicatore che assume valore medio inferiore è *i18* ma la motivazione è comprensibile: essendo questi riferito agli *orari del part-time*, penalizza tutte le strutture che non offrano questo servizio (come da decisione della Commissione Regionale alla Prima Infanzia).

Valore medio basso viene anche assunto dai criteri *i9* (*interventi dei genitori in merito al progetto educativo*), *i16* (*intervallo di tempo per portare i bambini*) e *i3* (*priorità d'accesso al momento dell'iscrizione*).

Attraverso un grafico a linee, in aggiunta, possono essere messi a confronto i valori medi dei distinti criteri, suddivisi in base alla tipologia di servizio: asilo nido o servizio innovativo.

Grafico a linea dei valori medi assunti dagli "indicatori i"



Le differenze fra le due categorie sembrano essere irrilevanti. Il distanziamento maggiore si ha per il criterio *i3*, rappresentante le *priorità d'accesso al momento dell'iscrizione*. Rispetto a questo indicatore gli asili nido ottengono infatti una media decisamente superiore.

#### 8.B.4 Conclusioni

Dopo la visione dei differenti grafici ottenuti, possiamo affermare come questa analisi apparentemente non sembri aver dato particolari informazioni

aggiuntive, rispetto a quelle già individuate dall'analisi attraverso i diagrammi ad albero.

Il suo significato fondante, comunque, risiede in un'altra dimensione: il fatto che ogni servizio assuma un chiaro valore complessivo è di grande utilità per gli uffici che hanno richiesto lo svolgimento dell'indagine. In questo modo saranno per loro possibili analisi più approfondite su singoli casi "anomali", effettuando anche ragionamenti più specifici e radicati nel territorio regionale.

Certamente, per un lavoro di questo tipo, risulterebbe necessaria una chiara attribuzione di valori qualitativi ai punteggi complessivi calcolati. In questo modo si potrebbero agevolmente assegnare le distinte strutture a gruppi di eguale valore qualitativo. Questa operazione richiederebbe però una maggiore competenza in materia, una conoscenza che dovrebbe riuscire a stabilire quale sia il vero valore di sufficienza.

I risultati qui ottenuti potranno anche essere usati in un lavoro di comparazione con altri studi, ovviamente a parità di regole definitorie e di attribuzione di punteggi.

## 8.C IL QUESTIONARIO PER I GENITORI

Il recupero, all'Osservatorio Per l'Infanzia e l'Adolescenza, dei questionari per i genitori e gli educatori si è avvalso dei mezzi postali. E' stato infatti richiesto esplicitamente che le singole strutture provvedessero all'invio dei plichi raccolti, indirizzandoli all'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza. Si era quindi fissata la data entro la quale effettuare l'operazione, lasciando agli asili circa due settimane tempo utile.

Nei giorni immediatamente successivi alla data indicata, circa la metà delle strutture avevano già fatto pervenire i loro questionari. Il recupero dei rimanenti ha invece necessitato di tempi più lunghi dovuti sia a considerevoli ritardi interni alle strutture, sia a problematiche burocratiche (alcuni asili nido, ad esempio, demandavano agli uffici comunali la spedizione, allungando in tal modo i tempi), sia ad intoppi postali.

Nel tentativo di ridurre i tempi, nei confronti delle strutture maggiormente ritardatarie, si sono effettuate telefonate di chiarificazione e sollecito.

Agli inizi di agosto si è giunti alla quota di **69 strutture** recuperate, una in meno di quanto stabilito nel campionamento (per la precisione è venuto a mancare un asilo nido minimo della provincia di Verona). Visto che i tempi d'attesa erano stati decisamente più lunghi di quanto previsto, si è deciso di effettuare l'analisi del questionario per i genitori, con riferimento a questa quota.

In totale sono stati ricavati 893 questionari. Nel complesso dell'indagine si ha quindi avuto una **perdita del 17,7%** dei questionari previsti dal campione e, in riferimento alle 69 strutture di cui si hanno i dati, ne è stata **raccolta** una percentuale pari all'**83,8%**.

*Differenze fra numero di questionari raccolti e numero di questionari previsti dal campione (percentuali per strato e frequenze totali)*

	0	-1	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-14	-16	-17	-19	Freq.	
asilo conv.	50%	17%		17%		17%							6	100%
asilo gest. dir.	40%		10%	10%		5%	5%		5%	5%	10%	10%	20	100%
asilo minimo	20%	20%	20%	20%				20%					5	100%
centro infanzia	80%		10%		10%								10	100%
nido integrato	61%	14%	14%	11%									28	100%
Freq.	37	6	8	7	1	2	1	1	1	1	2	2	69	
	53,6%	8,7%	11,6%	10,1%	1,4%	2,9%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	2,9%	2,9%		100%

### 8.C.1 La tabulazione dei dati

Anche per questo questionario è stato predisposto un database Access che facilitasse la tabulazione dei dati.

Si può subito sottolineare come il lavoro in questo caso sia stato più agevole, dal momento che non si sono verificate particolari incomprensioni degli item proposti e la struttura del questionario rendeva improbabile la presenza di errori di compilazione.

Riportiamo di seguito le carenze e le particolarità del questionario che si sono potute individuare:

- difficoltà da parte dei genitori di esprimere la propria soddisfazione in merito agli item sulla qualità del cibo , sulla possibilità di personalizzare l'orario e su quella di scegliere il servizio part-time. Sono questi, infatti, servizi che in alcuni casi non sono presenti nelle strutture, oppure che necessitano un confronto diretto per essere valutati (alcuni soggetti hanno infatti sottolineato come non potessero, ad esempio, fornire una loro opinione sulla qualità del cibo non avendolo mai assaggiato);
- esigenza, da parte di alcuni genitori, di “sforare” la scala proposta. Si fa riferimento alla tendenza di alcuni soggetti, che hanno espresso valutazioni già molto alte, a ritenere uno o più item ancora più soddisfacente degli altri, portando così a corredare il giudizio massimo con termini di lode o segni positivi o con l'aggiunta di altre ipotetiche caselle oltre alla numero dieci. Questa situazione si è verificata più volte nell'area “personale”, in riferimento agli item sulla competenza, affidabilità, disponibilità ed affettuosità (questo in modo molto marcato);
- non considerazione della possibilità che i compilatori del questionario potessero essere entrambi i genitori. Nonostante l'inserimento di una casella aggiuntiva nel database, che tenesse conto di coloro che avevano barrato sia la casella “padre”, sia quella “madre”, si sono dovute perdere le successive informazioni in quanto non scindibili. Sono stati registrati nel

database soltanto gli elementi che hanno avuto una risposta comune (ad esempio stessa classe d'età o stesso titolo di studio).

## 8.C.2 I risultati

Riportiamo i valori percentuali delle distribuzioni e la **concordanza** rilevata fra le valutazioni di importanza e soddisfazione. Per quest'ultimo calcolo si è utilizzato il **coefficiente r di Krippendorff**, per variabili su scala ordinale:

$$r = 1 - \frac{\sum_i \sum_j n_{ij} d_{ij}}{\sum_i \sum_j e_{ij} d_{ij}}$$

$$d_{ij} = (i - j)^2 \quad i, j = 1, \dots, s$$

$$e_{ij} = n_i \cdot n_j / n$$

$$-1 \leq r \leq 1$$

$r = 1$  nell'ipotesi di concordanza perfetta;

$r = 0$  se le frequenze si distribuiscono casualmente;

$r = -1$  nell'ipotesi che le due valutazioni discordino del tutto.

### AREA: ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

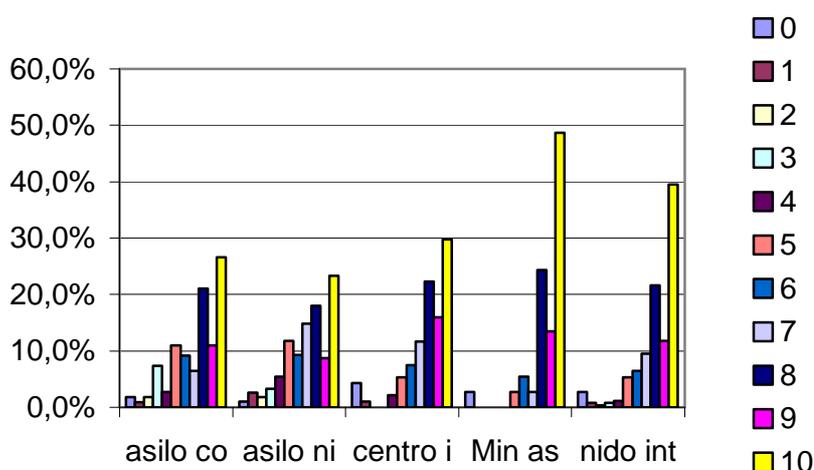
#### A1- Tempi d'attesa per poter accedere al servizio

$r = 0.135$

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	21	2,35%
1	6	0,67%
2	0	0,00%
3	2	0,22%
4	8	0,90%
5	30	3,36%
6	49	5,49%
7	69	7,73%
8	186	20,83%
9	111	12,43%
10	411	46,02%

#### A1 soddisfazione



#### Soddisfazione

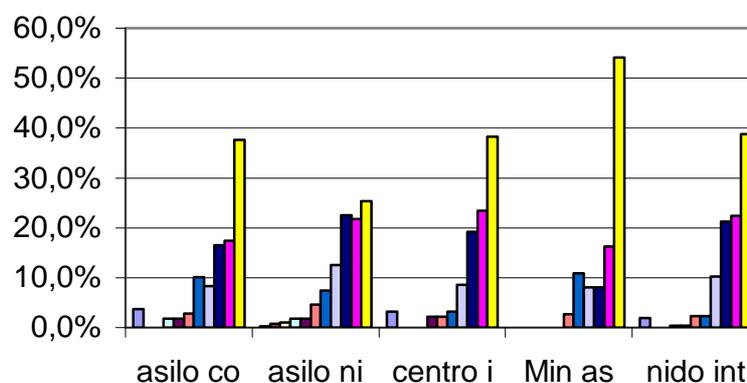
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tot.	2,0%	1,6%	1,1%	2,6%	3,2%	8,7%	8,1%	11,4%	20,2%	10,9%	30,2%

**A2- Informazioni fornite alla famiglia, al momento dell'iscrizione, sui servizi offerti**

r = 0.382

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	0	0,00%
2	1	0,11%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	8	0,90%
6	31	3,47%
7	62	6,94%
8	159	17,81%
9	152	17,02%
10	473	52,97%

**A2 soddisfazione****Soddisfazione**

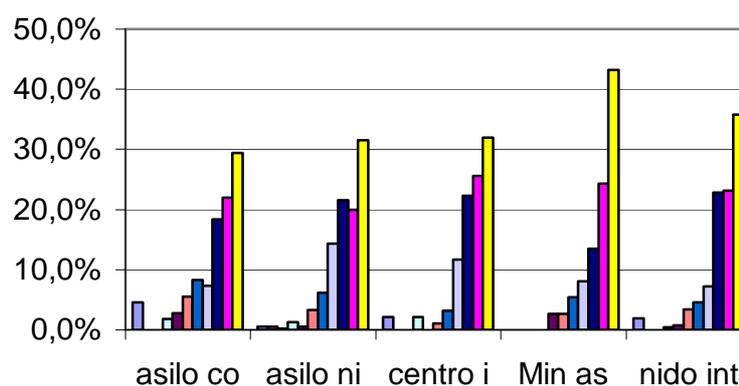
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	0,3%	0,4%	1,1%	1,3%	3,4%	5,9%	10,8%	20,5%	21,4%	33,4%

**A3- Informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo**

r = 0.373

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	10	1,12%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	3	0,34%
5	7	0,78%
6	14	1,57%
7	51	5,71%
8	165	18,48%
9	165	18,48%
10	478	53,53%

**A3 soddisfazione****Soddisfazione**

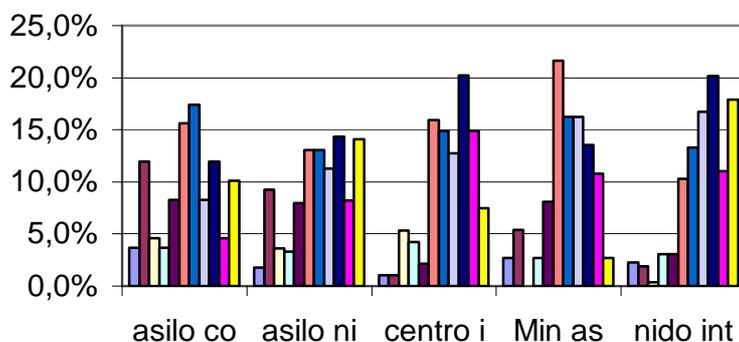
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,6%	0,2%	0,1%	1,1%	0,9%	3,4%	5,6%	10,9%	21,3%	21,9%	33,0%

**A4- Ammontare della retta**

r = 0.07

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	21	2,35%
1	6	0,67%
2	3	0,34%
3	1	0,11%
4	4	0,45%
5	35	3,92%
6	48	5,38%
7	60	6,72%
8	144	16,13%
9	131	14,67%
10	440	49,27%

**A3 soddisfazione****Soddisfazione**

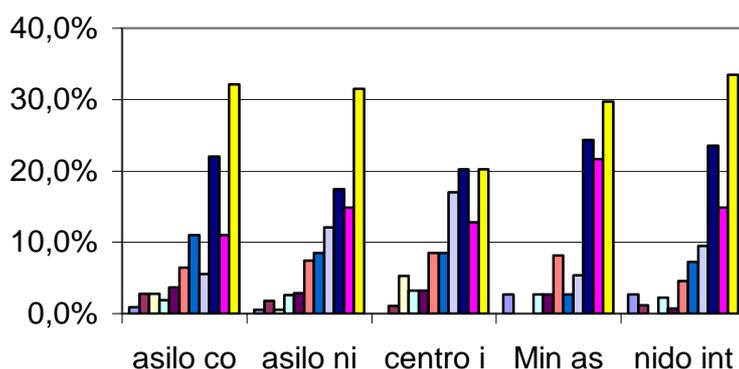
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,1%	6,4%	2,8%	3,4%	5,9%	13,2%	14,0%	12,9%	16,3%	9,4%	13,5%

**A5- Accessibilità della struttura**

r = 0.333

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	9	1,01%
1	7	0,78%
2	2	0,22%
3	6	0,67%
4	10	1,12%
5	44	4,93%
6	54	6,05%
7	101	11,31%
8	184	20,60%
9	130	14,56%
10	346	38,75%

**A5 soddisfazione****Soddisfazione**

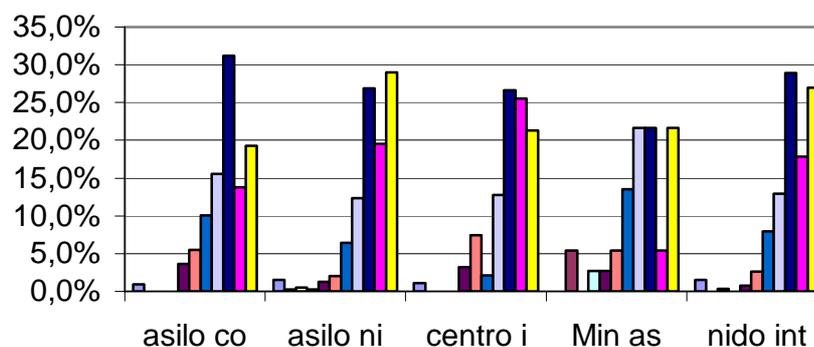
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	1,6%	1,1%	2,5%	2,4%	6,6%	8,2%	10,8%	20,4%	14,4%	30,9%

AREA: **STRUTTURA****B1- Ampiezza dei locali**

r = 0.293

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	3	0,34%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	0,22%
5	6	0,67%
6	18	2,02%
7	48	5,38%
8	183	20,49%
9	173	19,37%
10	454	50,84%

**B1 soddisfazione****Soddisfazione**

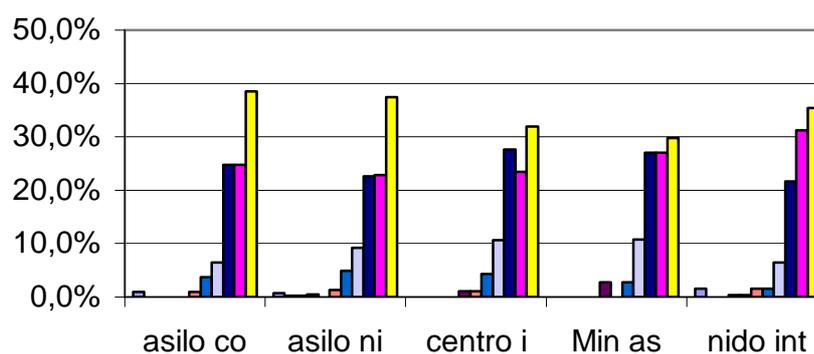
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,3%	0,3%	0,3%	0,2%	1,7%	3,4%	7,2%	13,3%	27,8%	18,4%	26,1%

**B2- Luminosità dei locali**

r = 0.459

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	5	0,56%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	0,22%
5	3	0,34%
6	22	2,46%
7	47	5,26%
8	169	18,92%
9	180	20,16%
10	464	51,96%

**B2 soddisfazione****Soddisfazione**

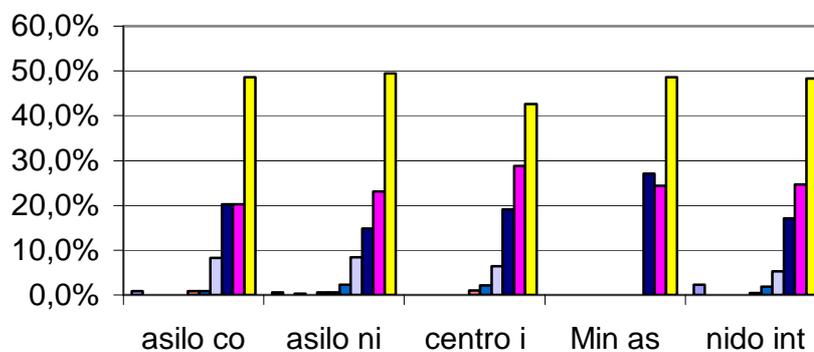
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,9%	0,1%	0,1%	0,3%	0,3%	1,2%	3,6%	8,3%	23,3%	25,8%	36,1%

**B3- Vivacità dei locali**

r = 0.478

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	4	0,45%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	3	0,34%
6	15	1,68%
7	39	4,37%
8	148	16,57%
9	185	20,72%
10	499	55,88%

**B3 soddisfazione****Soddisfazione**

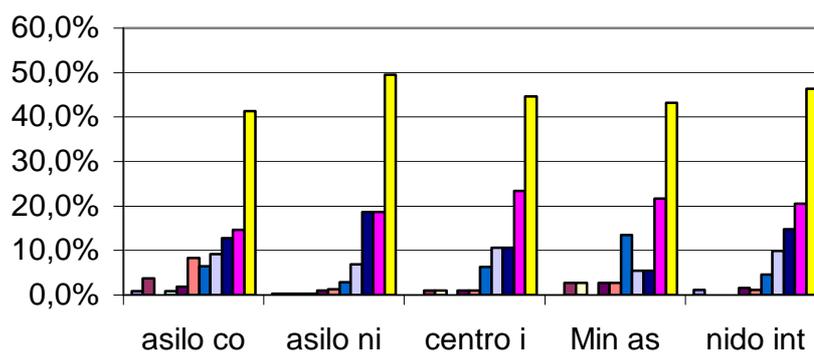
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%	0,6%	1,9%	6,9%	17,1%	23,9%	48,3%

**B4- Presenza di uno spazio esterno**

r = 0.183

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	5	0,56%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	3	0,34%
6	2	0,22%
7	18	2,02%
8	58	6,49%
9	137	15,34%
10	668	74,80%

**B4 soddisfazione****Soddisfazione**

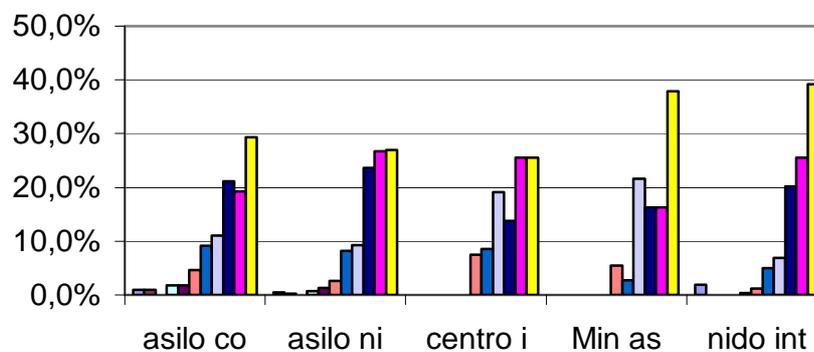
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,6%	0,8%	0,3%	0,2%	1,3%	2,1%	4,6%	8,4%	15,5%	19,4%	46,8%

**B5- Cura dell'edificio**

r = 0.307

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	4	0,45%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	1	0,11%
5	8	0,90%
6	19	2,13%
7	51	5,71%
8	128	14,33%
9	166	18,59%
10	514	57,56%

**B5 soddisfazione****Soddisfazione**

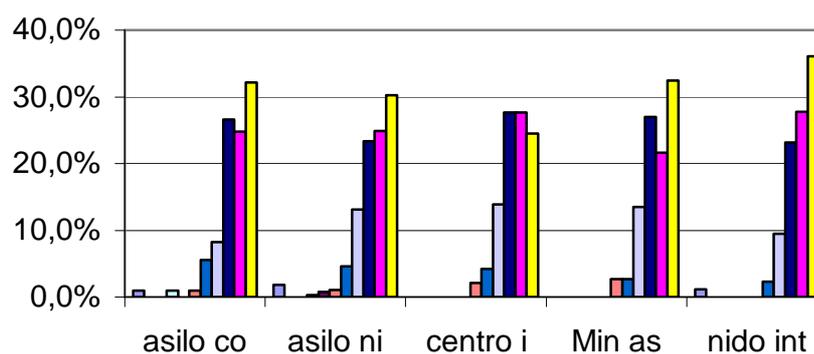
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,9%	0,2%	0,0%	0,6%	0,9%	3,0%	7,2%	10,3%	20,9%	24,9%	31,1%

**B6- Cura degli arredi presenti**

r = 0.431

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	7	0,78%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	2	0,22%
5	8	0,90%
6	20	2,24%
7	67	7,50%
8	195	21,84%
9	185	20,72%
10	408	45,69%

**B6 soddisfazione****Soddisfazione**

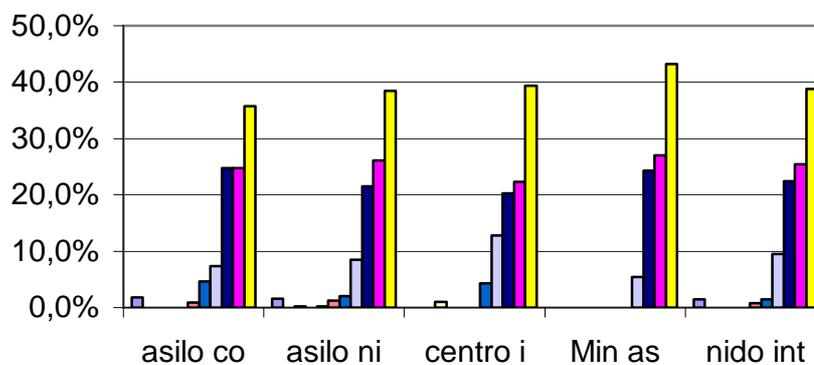
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,9%	3,9%	11,5%	24,3%	25,9%	31,7%

**B7- Varietà dei giochi e dei materiali didattici**

r = 0.306

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	4	0,45%
6	7	0,78%
7	27	3,02%
8	127	14,22%
9	195	21,84%
10	527	59,01%

**B7 soddisfazione****Soddisfazione**

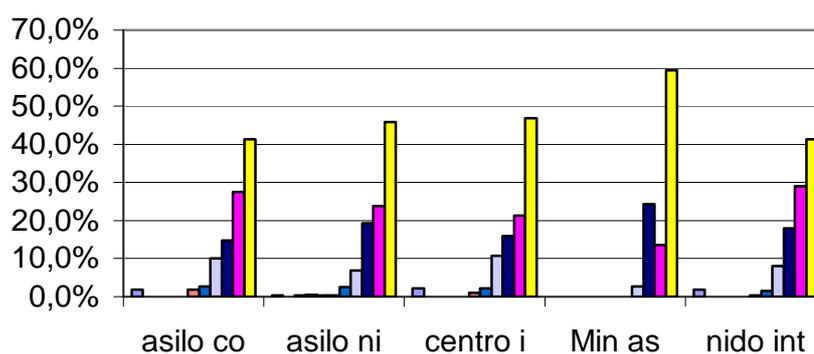
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%	0,9%	2,4%	9,0%	22,2%	25,4%	38,5%

**B8- Adeguatezza dei giochi e dei materiali didattici**

r = 0.39

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	4	0,45%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	1	0,11%
6	9	1,01%
7	25	2,80%
8	93	10,41%
9	169	18,92%
10	591	66,18%

**B8 soddisfazione****Soddisfazione**

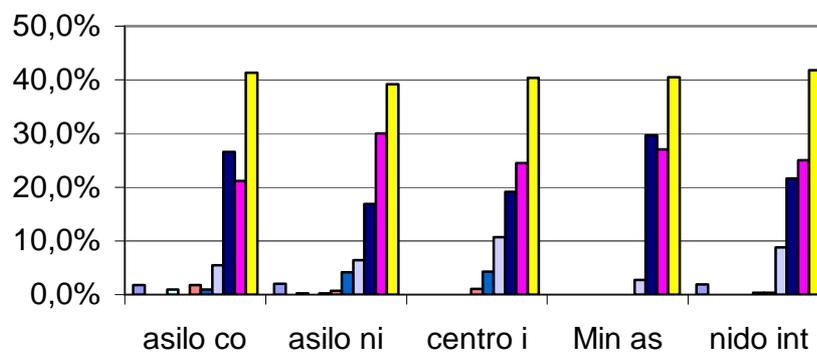
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,6%	2,1%	7,8%	18,1%	25,1%	44,7%

**B9- Cura dei giochi e dei materiali didattici**

r = 0.462

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	10	1,12%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	2	0,22%
6	9	1,01%
7	49	5,49%
8	140	15,68%
9	201	22,51%
10	482	53,98%

**B9 soddisfazione****Soddisfazione**

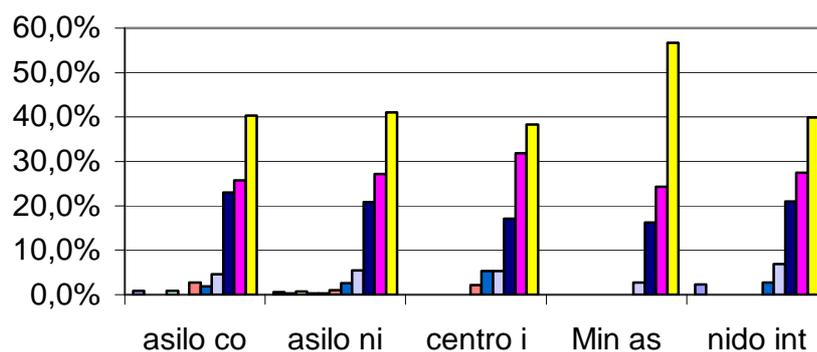
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,8%	2,5%	7,3%	20,3%	26,8%	40,4%

**B10- Assenza di pericoli e rischi per i bambini**

r = 0.304

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	4	0,45%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	1	0,11%
5	1	0,11%
6	3	0,34%
7	19	2,13%
8	36	4,03%
9	83	9,29%
10	744	83,31%

**B10 soddisfazione****Soddisfazione**

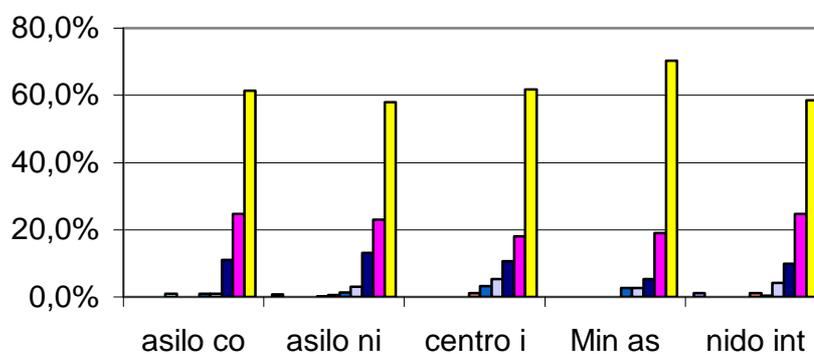
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	0,1%	0,3%	0,2%	0,1%	1,0%	2,7%	5,6%	20,5%	27,4%	41,0%

**B11- Pulizia dei locali**

r = 0.275

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	2	0,22%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	0,11%
6	2	0,22%
7	9	1,01%
8	36	4,03%
9	84	9,41%
10	759	84,99%

**B11 soddisfazione****Soddisfazione**

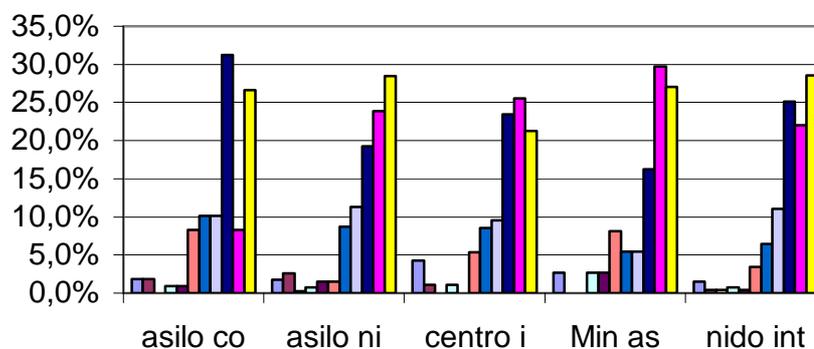
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,7%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,7%	1,2%	3,4%	11,3%	23,1%	59,5%

**AREA: RAPPORTI CON LA FAMIGLIA****C1- Assemblee fra genitori ed educatori**

r = 0.317

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	8	0,90%
1	1	0,11%
2	1	0,11%
3	3	0,34%
4	7	0,78%
5	10	1,12%
6	30	3,36%
7	77	8,62%
8	209	23,40%
9	193	21,61%
10	354	39,64%

**C1 soddisfazione****Soddisfazione**

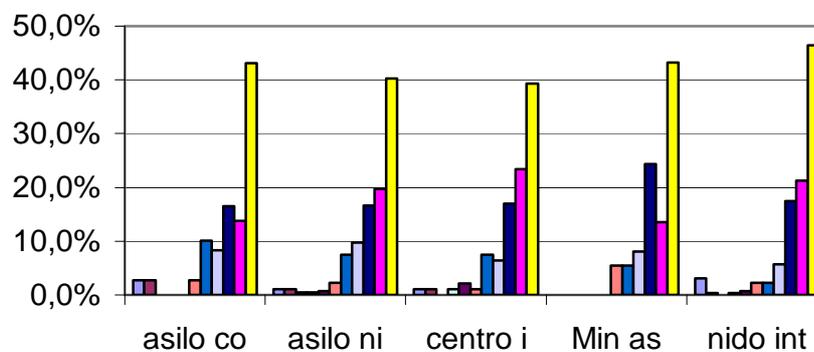
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,0%	1,6%	0,2%	0,9%	1,0%	3,6%	8,1%	10,6%	22,7%	21,8%	27,4%

**C2- Colloqui individuali fra genitori ed educatori**

r = 0.274

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	9	1,01%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	2	0,22%
5	6	0,67%
6	12	1,34%
7	29	3,25%
8	130	14,56%
9	175	19,60%
10	530	59,35%

**Colloqui individuali fra genitori ed educatori****Soddisfazione**

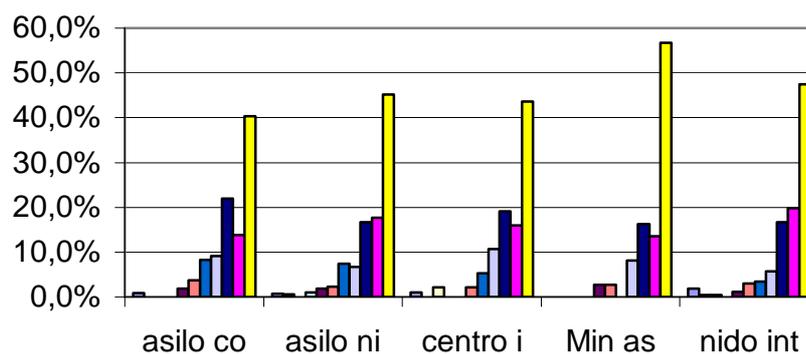
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,8%	1,0%	0,2%	0,4%	0,8%	2,4%	6,2%	8,0%	17,2%	19,6%	42,4%

**C3- Comunicazione giornaliera delle attività svolte**

r = 0.425

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	4	0,45%
5	9	1,01%
6	27	3,02%
7	51	5,71%
8	160	17,92%
9	163	18,25%
10	472	52,86%

**C3 soddisfazione****Soddisfazione**

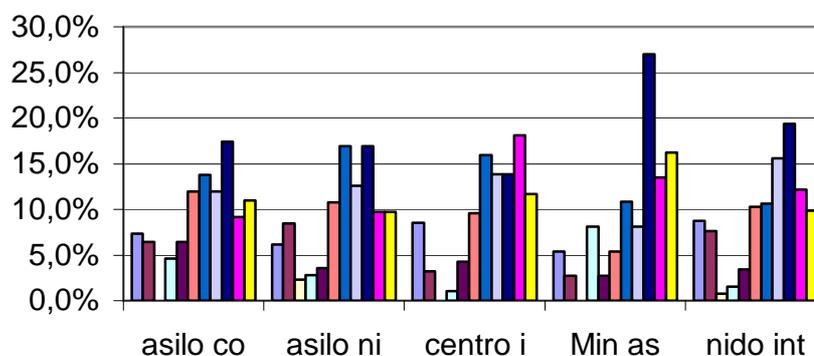
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,1%	0,3%	0,3%	0,4%	1,5%	2,7%	5,8%	7,2%	17,6%	17,5%	45,6%

**C4- Incontri con esperti esterni**

r = 0.254

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	29	3,25%
1	13	1,46%
2	3	0,34%
3	15	1,68%
4	11	1,23%
5	46	5,15%
6	65	7,28%
7	149	16,69%
8	230	25,76%
9	120	13,44%
10	212	23,74%

**C4 soddisfazione****Soddisfazione**

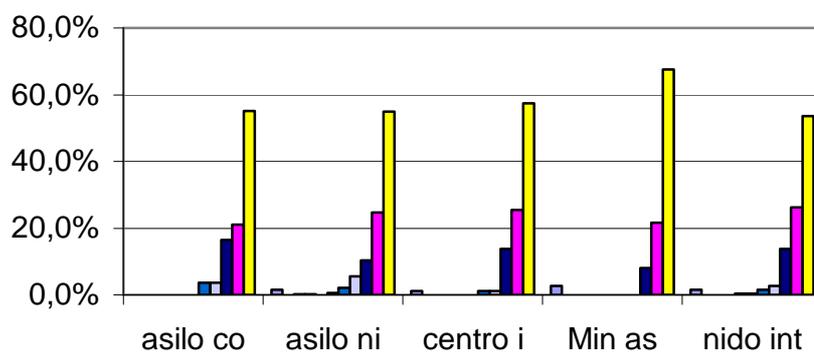
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	7,3%	7,2%	1,2%	2,7%	3,9%	10,4%	14,3%	13,3%	17,8%	11,4%	10,4%

**AREA: PERSONALE****D1- Competenza del personale**

r = 0.364

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	1	0,11%
6	5	0,56%
7	7	0,78%
8	39	4,37%
9	108	12,09%
10	726	81,30%

**D1 soddisfazione****Soddisfazione**

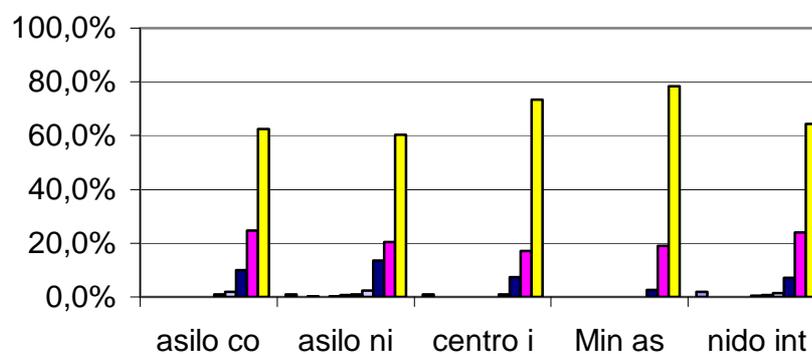
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,3%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	1,9%	3,8%	12,3%	24,6%	55,3%

**D2- Affidabilità del personale**

r = 0.361

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	2	0,22%
7	4	0,45%
8	32	3,58%
9	93	10,41%
10	756	84,66%

**D2 soddisfazione****Soddisfazione**

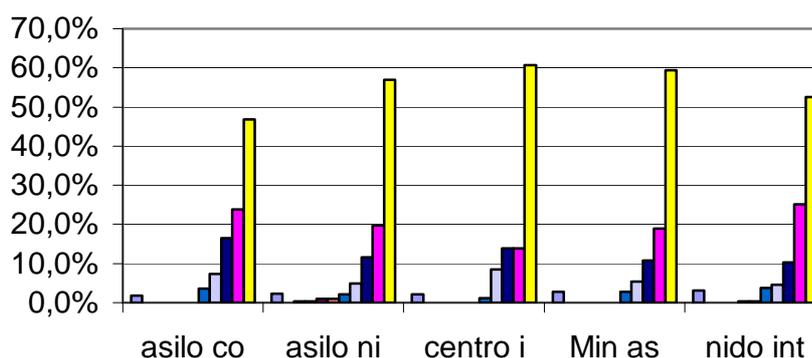
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,4%	0,8%	1,8%	10,2%	21,6%	63,8%

**D3- Riservatezza del personale**

r = 0.384

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	8	0,90%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	0,22%
4	2	0,22%
5	4	0,45%
6	10	1,12%
7	45	5,04%
8	125	14,00%
9	139	15,57%
10	558	62,49%

**D3 soddisfazione****Soddisfazione**

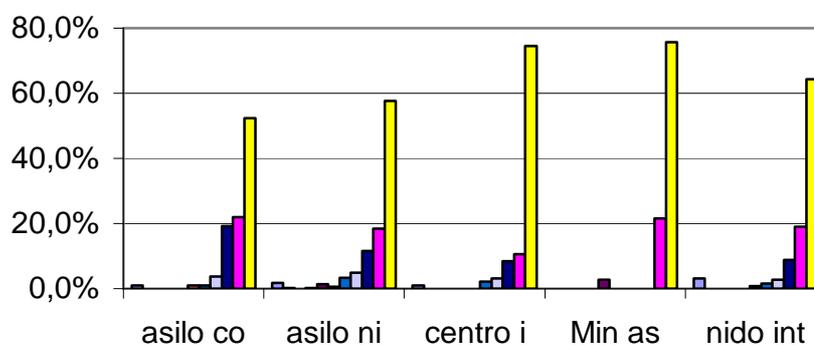
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,5%	0,0%	0,1%	0,1%	0,6%	0,6%	2,7%	5,5%	12,0%	21,2%	54,9%

**D4- Disponibilità del personale**

r = 0.361

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	11	1,23%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	1	0,11%
6	5	0,56%
7	16	1,79%
8	84	9,41%
9	132	14,78%
10	643	72,00%

**D4 soddisfazione****Soddisfazione**

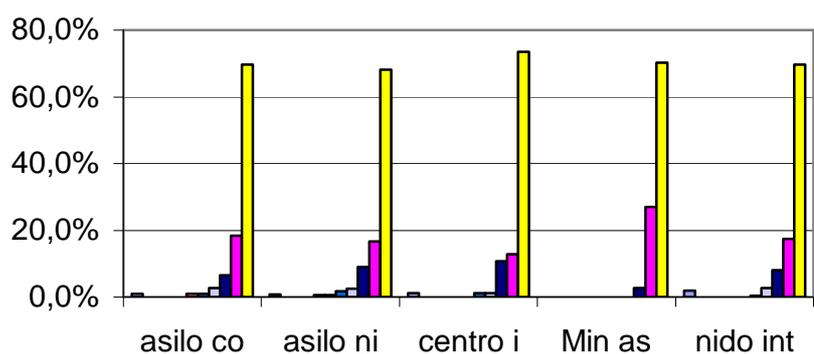
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	0,1%	0,0%	0,1%	0,7%	0,6%	2,2%	3,7%	10,9%	18,4%	61,5%

**D5- Affettuosità del personale nei confronti dei bambini**

r = 0.388

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	9	1,01%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	1	0,11%
6	2	0,22%
7	8	0,90%
8	38	4,26%
9	97	10,86%
10	738	82,64%

**D5 soddisfazione****Soddisfazione**

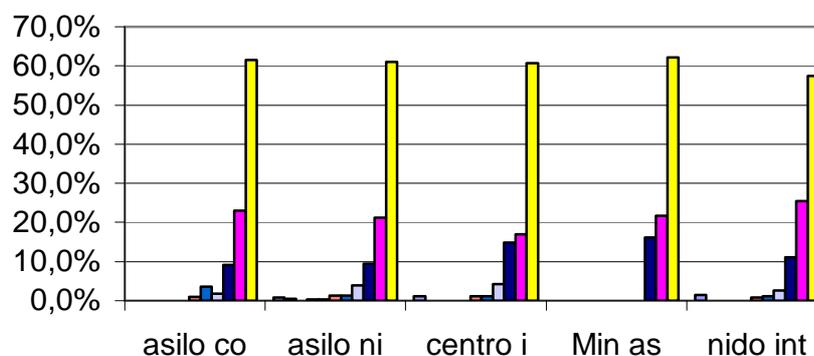
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	1,1%	2,4%	8,3%	17,1%	69,4%

**D6- Attenzione alla salute del bambino**

r = 0.351

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,67%
1	1	0,11%
2	1	0,11%
3	0	0,00%
4	1	0,11%
5	0	0,00%
6	1	0,11%
7	6	0,67%
8	41	4,59%
9	100	11,20%
10	736	82,42%

**D6 soddisfazione****Soddisfazione**

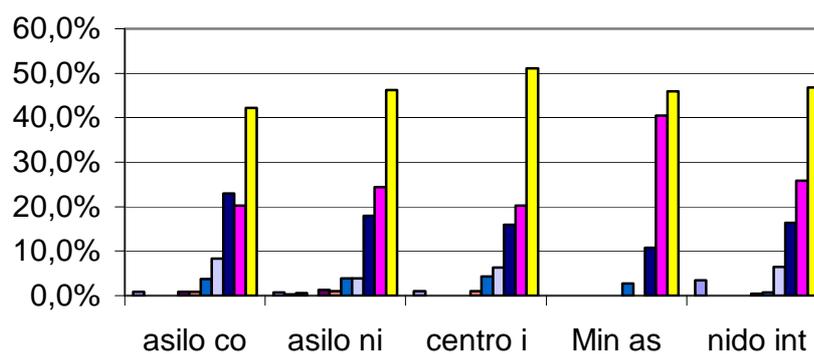
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,9%	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%	1,0%	1,5%	3,1%	10,8%	22,3%	60,0%

**D7- Capacità di gestire situazioni problematiche**

r = 0.289

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	10	1,12%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	1	0,11%
5	1	0,11%
6	4	0,45%
7	13	1,46%
8	52	5,82%
9	133	14,89%
10	677	75,81%

**D7 soddisfazione****Soddisfazione**

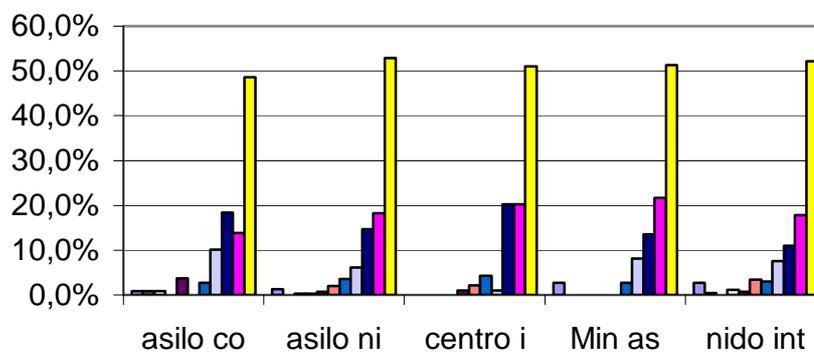
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,6%	0,1%	0,2%	0,0%	0,7%	0,8%	2,9%	5,3%	17,6%	24,5%	46,4%

**D8- Continuità educativa**

r = 0.289

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	8	0,90%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	3	0,34%
5	10	1,12%
6	20	2,24%
7	31	3,47%
8	110	12,32%
9	135	15,12%
10	574	64,28%

**D8 soddisfazione****Soddisfazione**

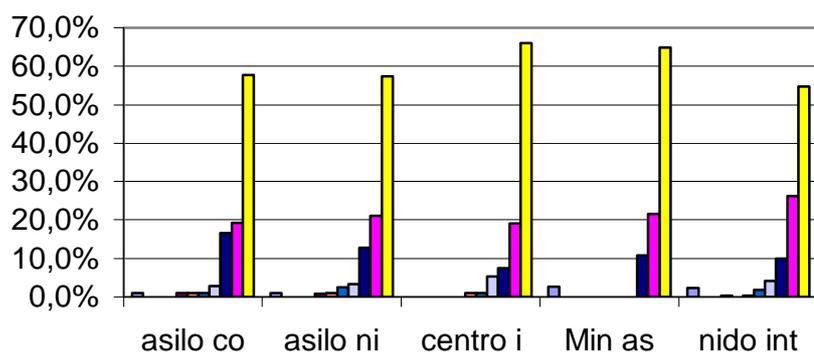
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,6%	0,2%	0,2%	0,4%	1,1%	2,1%	3,4%	6,6%	14,6%	17,9%	51,8%

**D9- Serenità dell'ambiente educativo**

r = 0.358

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	9	1,01%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	5	0,56%
7	15	1,68%
8	62	6,94%
9	139	15,57%
10	663	74,24%

**D9 soddisfazione****Soddisfazione**

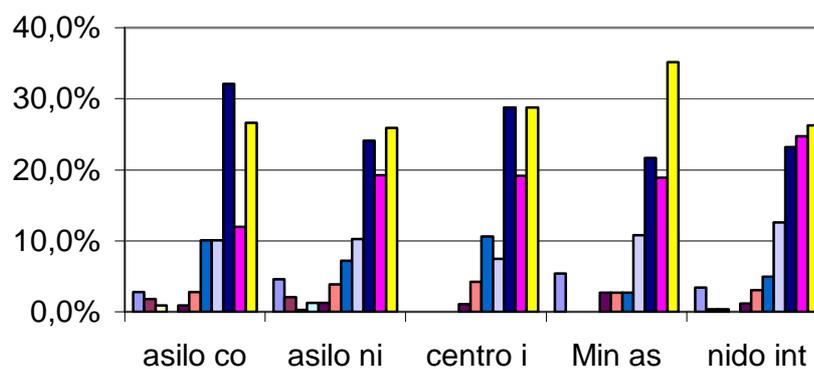
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,8%	1,9%	3,6%	11,8%	22,2%	57,9%

AREA: **PROGETTO EDUCATIVO****E1-** Possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative

r = 0.326

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	11	1,23%
1	3	0,34%
2	2	0,22%
3	0	0,00%
4	6	0,67%
5	20	2,24%
6	53	5,94%
7	87	9,74%
8	239	26,76%
9	162	18,14%
10	310	34,71%

**E1 soddisfazione****Soddisfazione**

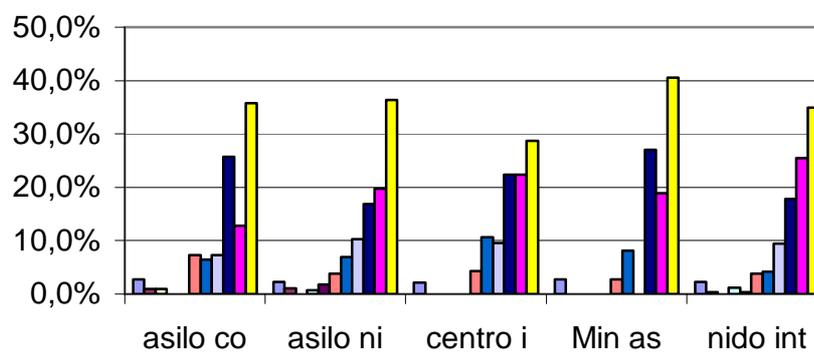
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	3,6%	1,2%	0,3%	0,6%	1,2%	3,5%	7,1%	10,6%	25,2%	19,9%	26,8%

**E2-** Possibilità di visionare il materiale utilizzato dal bambino

r = 0.369

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	10	1,12%
1	6	0,67%
2	1	0,11%
3	2	0,22%
4	4	0,45%
5	17	1,90%
6	61	6,83%
7	93	10,41%
8	217	24,30%
9	175	19,60%
10	307	34,38%

**E2 soddisfazione****Soddisfazione**

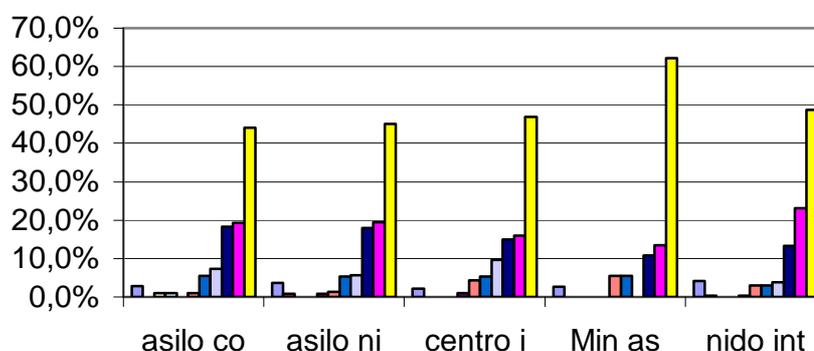
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,4%	0,7%	0,1%	0,7%	0,9%	4,3%	6,5%	9,2%	19,3%	20,8%	35,3%

**E3- Possibilità di visionare il materiale realizzato dal bambino**

r = 0.46

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	13	1,46%
1	4	0,45%
2	1	0,11%
3	2	0,22%
4	4	0,45%
5	5	0,56%
6	26	2,91%
7	50	5,60%
8	176	19,71%
9	184	20,60%
10	428	47,93%

**E3 soddisfazione****Soddisfazione**

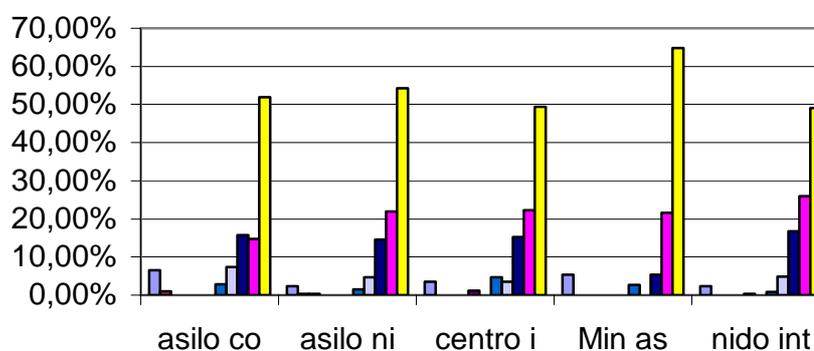
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	3,5%	0,4%	0,1%	0,1%	0,6%	2,2%	4,7%	5,5%	16,0%	19,9%	46,9%

**AREA: SERVIZIO MENSA (858 questionari compilati)****F1- Qualità del cibo**

r = 0.241

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	12	1,39%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	4	0,46%
7	10	1,16%
8	39	4,51%
9	113	13,08%
10	686	79,40%

**F1 soddisfazione****Soddisfazione**

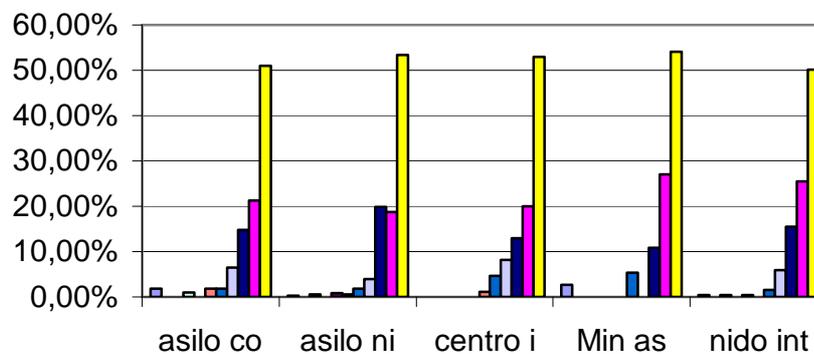
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	3,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	1,9%	4,8%	15,0%	22,2%	52,4%

**F2- Varietà del menù**

r = 0.307

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	0,69%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	0,12%
4	1	0,12%
5	4	0,46%
6	5	0,58%
7	18	2,08%
8	101	11,69%
9	163	18,87%
10	565	65,39%

**F2 soddisfazione****Soddisfazione**

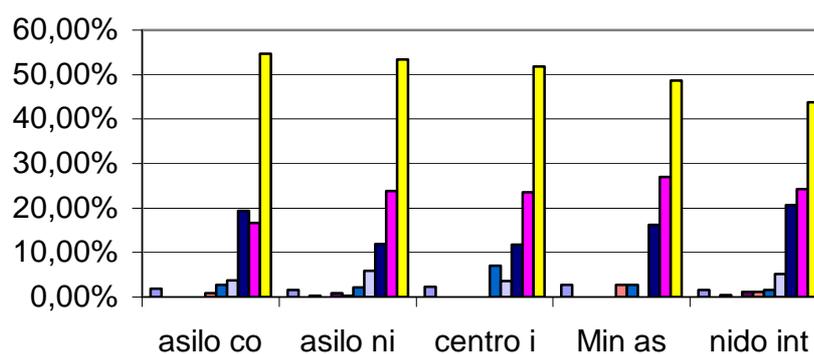
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	0,6%	0,0%	0,3%	0,1%	0,5%	0,6%	2,2%	5,1%	16,9%	21,5%	52,2%

**F3- Rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita**

r = 0.374

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	12	1,39%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	9	1,04%
7	15	1,74%
8	91	10,53%
9	139	16,09%
10	598	69,21%

**F3 soddisfazione****Soddisfazione**

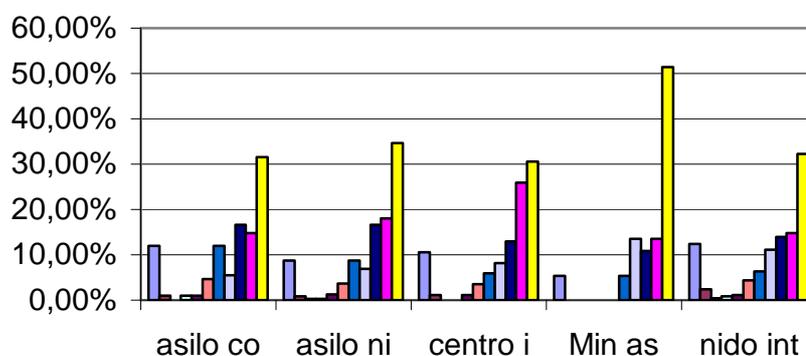
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,0%	0,2%	0,0%	0,7%	0,7%	2,6%	4,9%	15,6%	23,2%	50,4%

**F4- Personalizzazione della dieta da parte della famiglia**

r = 0.443

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	43	4,98%
1	24	2,78%
2	3	0,35%
3	7	0,81%
4	17	1,97%
5	62	7,18%
6	90	10,42%
7	80	9,26%
8	130	15,05%
9	111	12,85%
10	297	34,38%

**F4 soddisfazione****Soddisfazione**

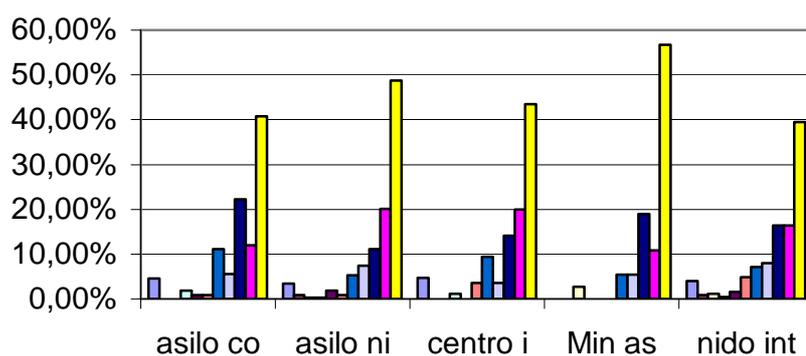
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	10,2%	1,3%	0,2%	0,5%	1,2%	3,8%	8,0%	8,4%	15,3%	17,2%	33,9%

**F5- Informazioni sulla dieta proposta**

r = 0.508

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	21	2,43%
1	4	0,46%
2	2	0,23%
3	2	0,23%
4	2	0,23%
5	13	1,50%
6	35	4,05%
7	57	6,60%
8	148	17,13%
9	155	17,94%
10	425	49,19%

**F5 soddisfazione****Soddisfazione**

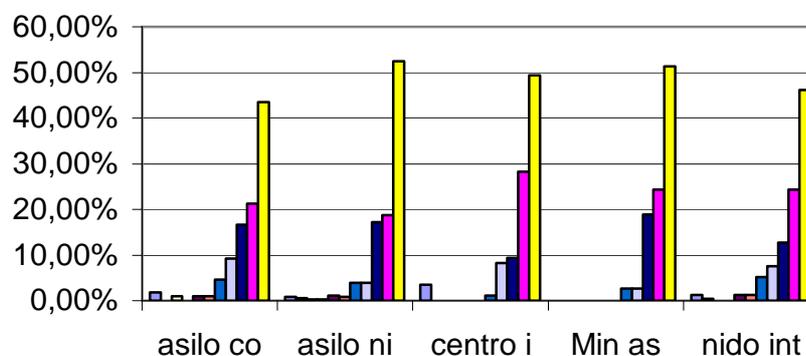
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	3,7%	0,6%	0,6%	0,6%	1,4%	2,2%	7,0%	6,9%	14,7%	17,6%	44,8%

**F6- Comunicazione del rapporto del bambino con il cibo**

r = 0.422

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	9	1,04%
1	1	0,12%
2	1	0,12%
3	2	0,23%
4	0	0,00%
5	4	0,46%
6	17	1,97%
7	30	3,47%
8	128	14,81%
9	165	19,10%
10	507	58,68%

**F6 soddisfazione****Soddisfazione**

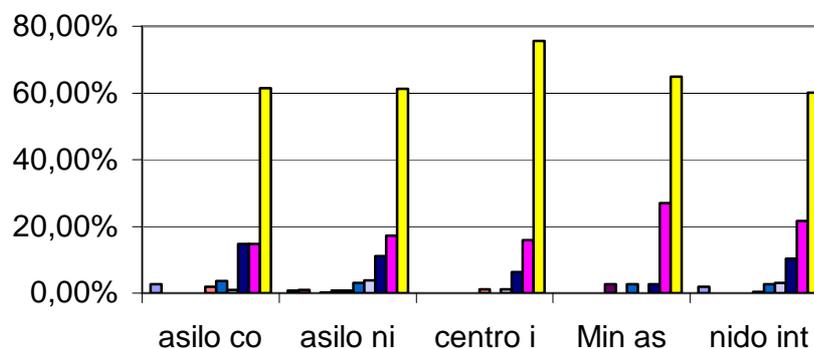
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,3%	0,3%	0,2%	0,1%	0,9%	0,8%	4,1%	6,1%	15,1%	21,9%	49,1%

**AREA: ORARIO****G1- Orario di apertura**

r = 0.287

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	11	1,23%
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	2	0,22%
4	0	0,00%
5	3	0,34%
6	17	1,90%
7	34	3,81%
8	95	10,64%
9	145	16,24%
10	585	65,51%

**G1 soddisfazione****Soddisfazione**

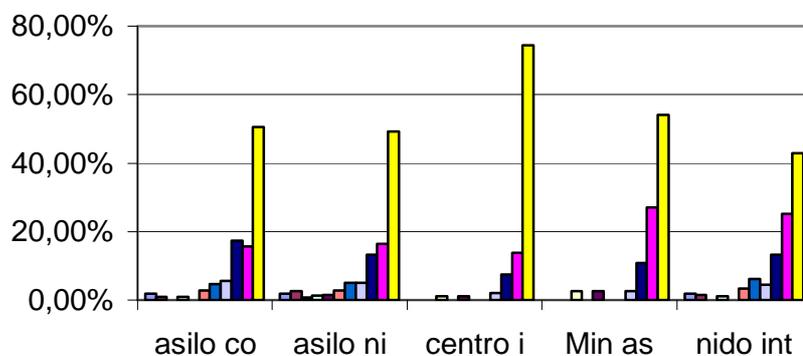
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	0,4%	0,0%	0,1%	0,4%	0,8%	2,7%	2,8%	10,4%	18,5%	62,6%

**G2- Orario di chiusura**

r = 0.146

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	15	1,68%
1	2	0,22%
2	0	0,00%
3	2	0,22%
4	3	0,34%
5	3	0,34%
6	16	1,79%
7	31	3,47%
8	93	10,41%
9	144	16,13%
10	584	65,40%

**G2 soddisfazione****Soddisfazione**

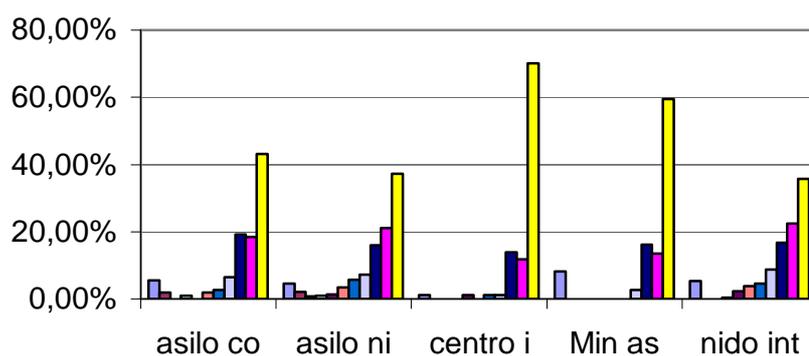
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,6%	1,7%	0,6%	1,0%	0,9%	2,6%	4,6%	4,6%	13,1%	19,0%	50,4%

**G3a- Giorni di apertura nel corso dell'anno**

r = 0.2

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	35	3,92%
1	1	0,11%
2	1	0,11%
3	1	0,11%
4	2	0,22%
5	4	0,45%
6	12	1,34%
7	27	3,02%
8	100	11,20%
9	166	18,59%
10	544	60,92%

**G3a soddisfazione****Soddisfazione**

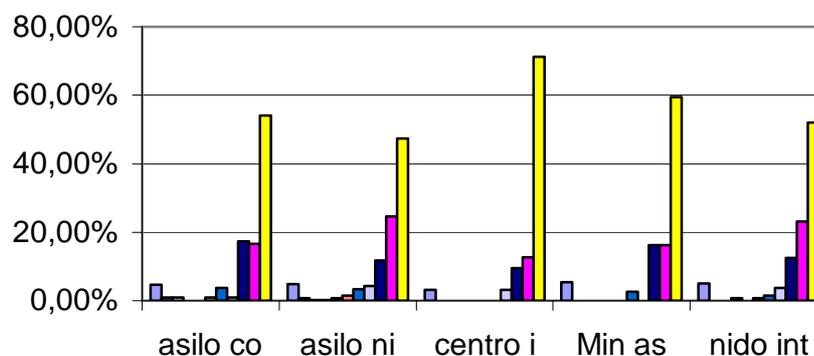
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	4,7%	1,1%	0,3%	0,7%	1,3%	2,8%	4,3%	6,7%	16,3%	19,8%	41,9%

**G3b- Giorni di apertura durante la settimana**

r = 0.33

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	39	4,37%
1	1	0,11%
2	2	0,22%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	3	0,34%
6	12	1,34%
7	25	2,80%
8	97	10,86%
9	175	19,60%
10	539	60,36%

**G3b soddisfazione****Soddisfazione**

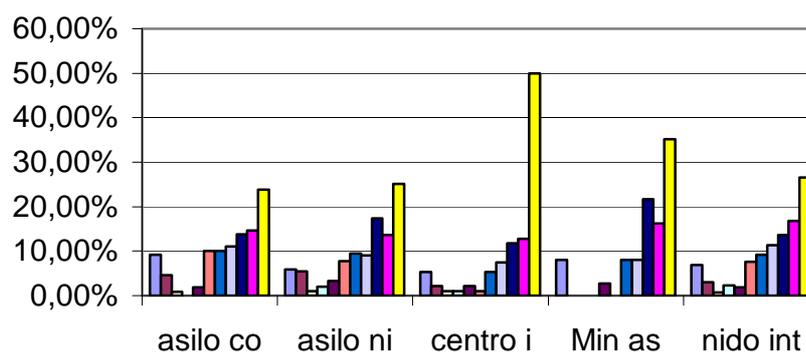
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	4,7%	0,4%	0,2%	0,3%	0,3%	1,0%	2,5%	3,5%	12,7%	21,6%	52,6%

**G4- Possibilità di personalizzare l'orario**

r = 0.201

**Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	25	2,80%
1	23	2,58%
2	3	0,34%
3	9	1,01%
4	10	1,12%
5	47	5,26%
6	51	5,71%
7	52	5,82%
8	131	14,67%
9	120	13,44%
10	422	47,26%

**G4 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	6,6%	4,0%	0,9%	1,7%	2,6%	6,9%	9,0%	9,7%	15,5%	14,7%	28,4%

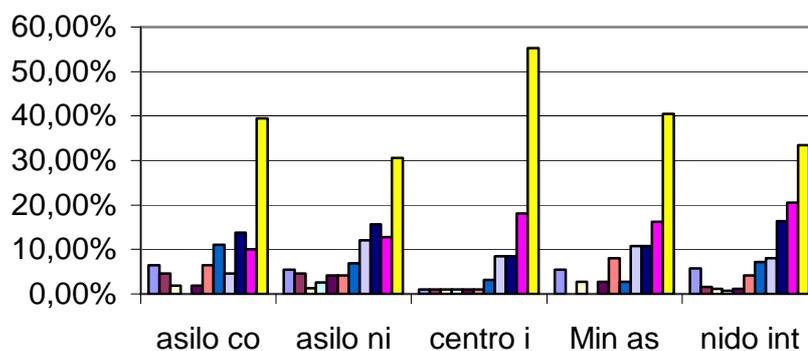
**G5-** Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito

$r = 0.226$

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	18	2,02%
1	10	1,12%
2	1	0,11%
3	5	0,56%
4	5	0,56%
5	15	1,68%
6	30	3,36%
7	39	4,37%
8	145	16,24%
9	146	16,35%
10	479	53,64%

### G5 soddisfazione



### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	5,2%	3,1%	1,3%	1,5%	2,6%	4,3%	6,9%	9,5%	14,7%	15,5%	35,5%

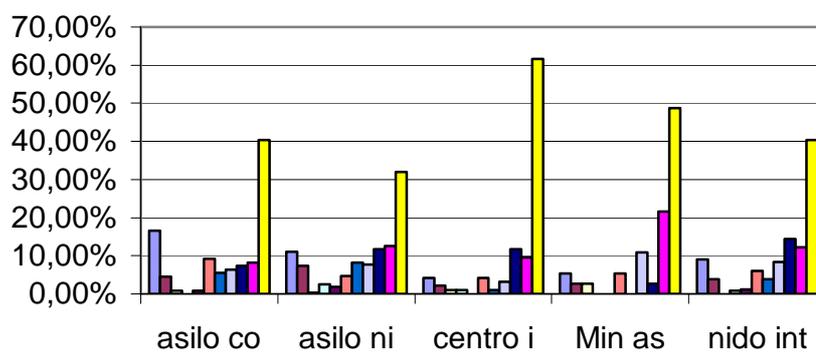
**G6-** Possibilità di scegliere il servizio part-time

$r = 0.385$

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	47	5,26%
1	21	2,35%
2	3	0,34%
3	6	0,67%
4	12	1,34%
5	38	4,26%
6	43	4,82%
7	53	5,94%
8	113	12,65%
9	111	12,43%
10	446	49,94%

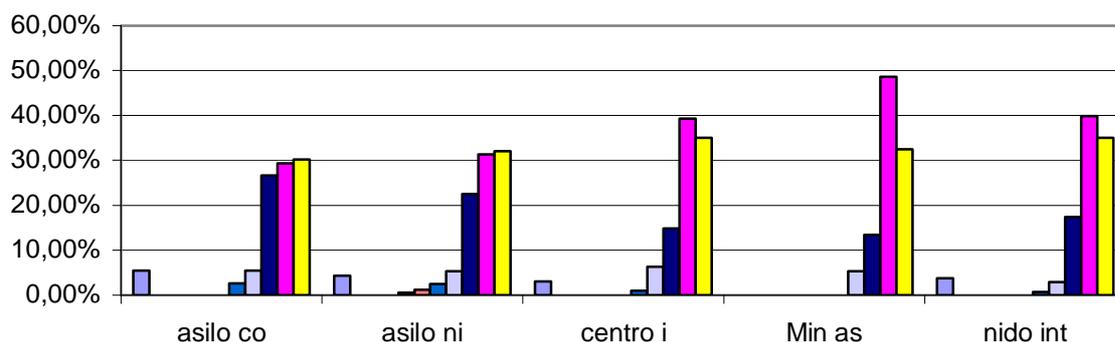
### G6 soddisfazione



### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	10,2%	5,3%	0,4%	1,5%	1,2%	5,6%	5,5%	7,4%	11,6%	12,0%	39,3%

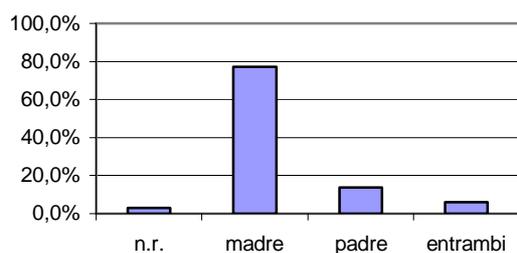
## AREA: SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



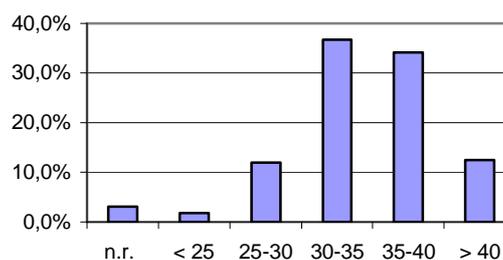
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	10,2%	5,3%	0,4%	1,5%	1,2%	5,6%	5,5%	7,4%	11,6%	12,0%	39,3%

## AREA: INFORMAZIONI SUL COMPILATORE

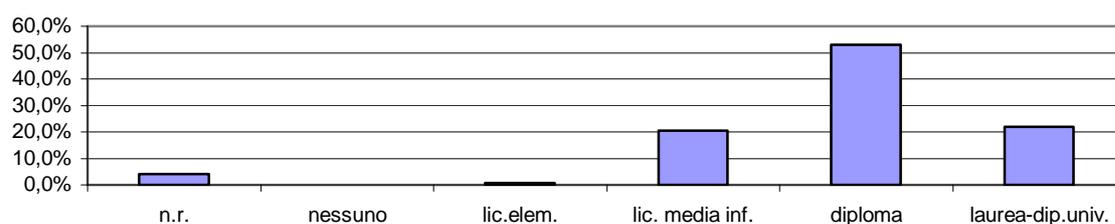
### Compilatore



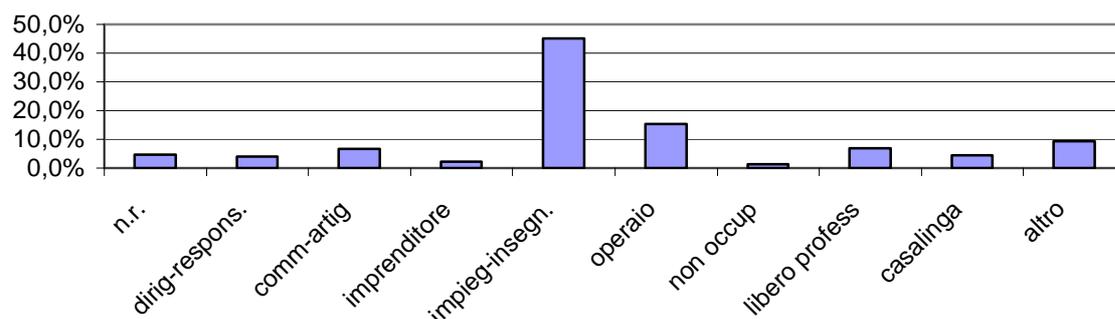
### Età



### Titolo di studio



### Professione



### 8.C.3 I coefficienti di concordanza

Riportiamo la tabella riassuntiva dei coefficienti di concordanza calcolati.

A1	0,135	B11	0,275	E2	0,369
A2	0,382	C1	0,317	E3	0,460
A3	0,373	C2	0,274	F1	0,241
A4	0,070	C3	0,425	F2	0,307
A5	0,333	C4	0,254	F3	0,374
B1	0,293	D1	0,364	F4	0,443
B2	0,459	D2	0,361	F5	0,508
B3	0,478	D3	0,384	F6	0,422
B4	0,183	D4	0,361	G1	0,287
B5	0,307	D5	0,388	G2	0,146
B6	0,431	D6	0,351	G3a	0,200
B7	0,306	D7	0,289	G3b	0,330
B8	0,390	D8	0,289	G4	0,201
B9	0,462	D9	0,358	G5	0,226
B10	0,304	E1	0,326	G6	0,385

Le concordanze trovate non superano il valore di 0,5. I picchi massimi si hanno per i criteri (*in ordine decrescente*):

- F5 *Informazioni sulla dieta proposta* 0,508
- B3 *Vivacità dei locali* 0,478
- B9 *Cura dei giochi e dei materiali didattici* 0,462
- E3 *Possibilità di visionare il materiale realizzato dal bambino* 0,460
- B2 *Luminosità dei locali* 0,459
- F4 *Personalizzazione della dieta da parte della famiglia* 0,443
- B6 *Attenzione alla salute del bambino* 0,431
- C3 *Comunicazione giornaliera delle attività svolte* 0,425
- F6 *Comunicazione del rapporto del bambino con il cibo* 0,422

Per valutare la significatività delle concordanze trovate, i coefficienti devono essere trasformati in **z di Fisher**

$$z = \frac{1}{2} \ln \frac{1 + r_i}{1 - r_i}$$

in modo tale da poter valutare la significatività con il **test t**

$$t = \frac{z}{s(z)} \quad \text{dove} \quad s(z) = \frac{1}{(n - 3/2)^{1/2}}$$

Per tutti i casi, *eccetto per l'item A4*, la significatività è superiore a 0,001: le concordanze risultano quindi significative.

#### 8.C.4 Le non risposte

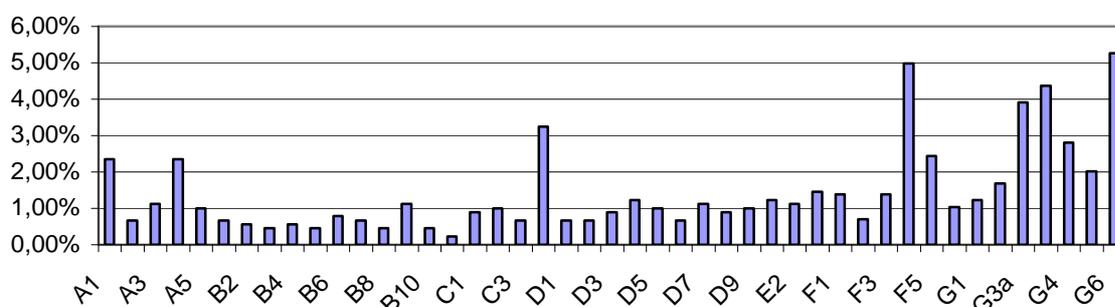
Riporto i grafici che rappresentano le non risposte, tenendo distinte le due situazioni: importanza e soddisfazione. Dal semplice confronto, infatti, fra le percentuali di non rispondenti, possiamo avere un'idea di quali siano stati gli item più "controversi", quali cioè abbiano messo in maggiori difficoltà i compilatori.

La situazione della non risposta può infatti essere interpretata in più modi:

- come una difficoltà nella lettura e comprensione dell'item proposto;
- come un non saper esprimere una propria opinione;
- come un manifestare la propria estraneità al concetto espresso dalla domanda (ad es. non valuto la soddisfazione per la presenza del part-time perché non ne usufruisco).

Per quanto riguarda l'**importanza**, in genere la percentuale di non risposte si attesta su livelli abbastanza bassi, oscillando nella maggioranza dei casi sull'1%. Le variazioni più notevoli si hanno negli item C4 (valutazione dell'importanza degli incontri con esperti esterni, 3.25%), F4 (personalizzazione della dieta da parte della famiglia, 4.98%), G3a (giorni di apertura nel corso dell'anno, 3.92%), G3b (giorni di apertura durante la settimana, 4.37%) e G6 (possibilità di scegliere il servizio part-time, 5.26%).

Non risposte - Importanza

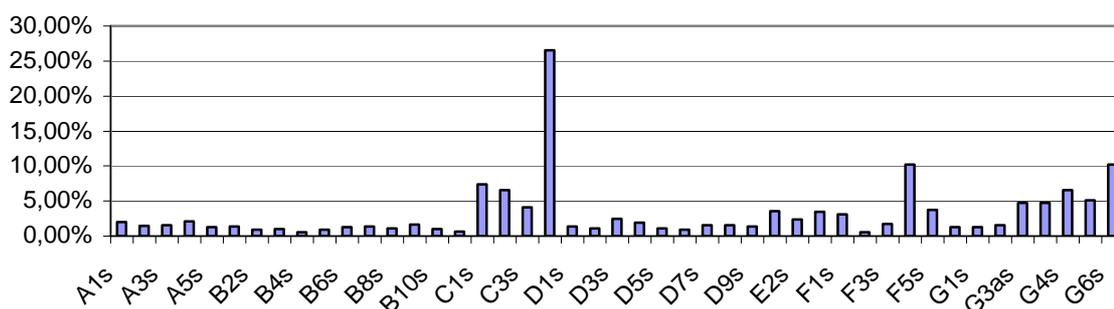


La distribuzione nell'ambito della **soddisfazione**, presenta invece variazioni più marcate. Sono presenti cioè item che si discostano molto dalla tendenza generale (che presenta percentuali di non risposta inferiori al 5%) e che per questo motivo dovranno essere considerati in modo più critico.

Percentuali superiori al 5% si possono trovare negli item C1 (assemblee fra genitori ed educatori, 7.35%), C2 (colloqui individuali fra genitori ed educatori, 6.53%), F4 (personalizzazione della dieta da parte della famiglia, 10.24%), G4 (possibilità di personalizzare l'orario, 6.61%) e G6 (possibilità di scegliere il servizio part-time, 10.19%).

Caso particolare il quesito C4 che presenta una percentuale di non risposta pari al 26.53%. Questo item richiedeva di valutare la soddisfazione degli incontri con esperti esterni. Si deve quindi considerare la presenza sia di soggetti che non hanno partecipato all'incontro sia di quelli ai quali il servizio non è stato offerto.

Non risposte - Soddisfazione



### 8.C.5 I gradi dell'importanza

Avere le distribuzioni dei valori assegnati nelle valutazioni delle importanza è molto utile ma è anche molto poco "pratico" durante la lettura dei dati.

Un semplice confronto fra medie permette invece una più veloce individuazione del valore degli item.

Riportiamo qui di seguito la tabella delle medie:

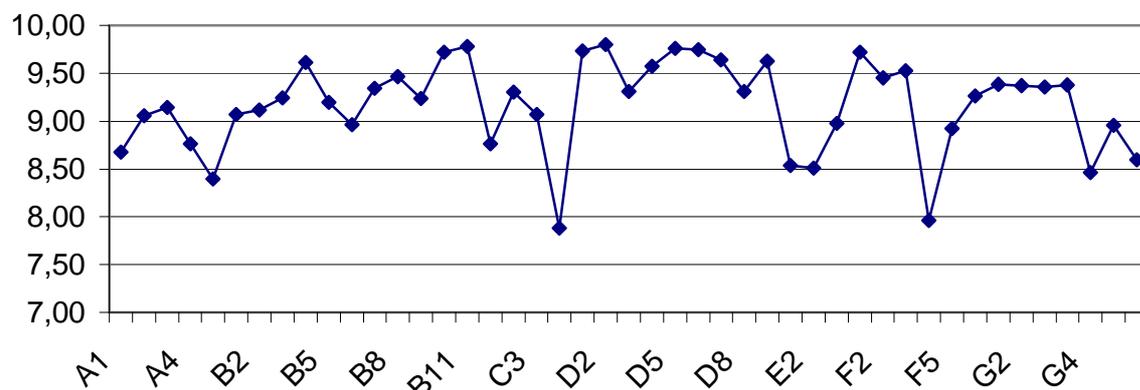
*Tabella delle medie e scarti quadratici medi dell'importanza dei singoli item, medie delle aree.*

	$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$		
A1	8,68	1,65	$\mu = 8,81$	D1	9,73	0,68	$\mu = 9,61$	
A2	9,06	1,24		D2	9,80	0,54		
A3	9,14	1,14		D3	9,31	1,09		
A4	8,77	1,67		D4	9,57	0,82		
A5	8,40	1,78		D5	9,76	0,61		
				D6	9,74	0,72		
B1	9,07	1,22	$\mu = 9,34$	D7	9,64	0,82		$\mu = 8,67$
B2	9,12	1,15		D8	9,31	1,18		
B3	9,24	1,03		D9	9,63	0,74		
B4	9,61	0,84			E1	8,54	1,49	$\mu = 8,67$
B5	9,20	1,18			E2	8,51	1,55	
B6	8,97	1,20			E3	8,98	1,35	
B7	9,35	0,94						$\mu = 9,14$
B8	9,46	0,90			F1	9,72	0,65	
B9	9,24	1,00			F2	9,45	0,93	
B10	9,72	0,80			F3	9,53	0,83	
B11	9,78	0,60			F4	7,96	2,22	
				F5	8,93	1,46		
C1	8,77	1,37	$\mu = 8,76$	F6	9,26	1,13	$\mu = 9,1$	
C2	9,31	1,04			G1	9,38		1,08
C3	9,07	1,25			G2	9,37		1,14
C4	7,88	1,89			G3A	9,36		1,09
				G3B	9,38	1,05		
				G4	8,47	2,13		
				G5	8,96	1,62		
				G6	8,60	2,07		

Dal semplice confronto si possono notare aree che hanno riscontrato una grande importanza, superando il punteggio di 9,3. Queste sono quelle che si riferiscono alla struttura ed al personale. Bisogna anche sottolineare che in esse c'è un'alta concentrazione di item ritenuti molto importanti, dal momento che gli scarti quadratici medi risultano i più bassi.

Per avere una maggiore chiarezza dei valori attribuiti ai singoli item, può risultare utile un confronto grafico. In tal modo si potranno più agevolmente individuare i valori più "anomali".

### Grafico dei valori medi di importanza attribuiti ai singoli item



Questo confronto ci permette agevolmente di affermare come gli item C4 (*incontri con esperti esterni*) e F4 (*personalizzazione della dieta da parte della famiglia*) siano i meno determinanti per la stima della qualità del servizio. Questi presentano delle notevoli differenze rispetto agli altri dal momento che le loro medie assumono valori inferiori ad 8.

A seguire, meno discostati dal gruppo centrale, troviamo gli item ai quali vengono assegnati livelli di importanza vicini ad 8,5: A1 (*tempi d'attesa per poter accedere al servizio*), A5 (*accessibilità della struttura*), E1 (*possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative*), E2 (*possibilità di visionare il materiale utilizzato dal bambino*), G4 (*possibilità di personalizzare l'orario*) e G6 (*possibilità di scegliere il servizio part-time*).

I livelli più alti di importanza, superiori al 9,5, vengono invece raccolti dagli item: B4 (*presenza di uno spazio esterno*), B10 (*assenza di pericoli e rischi per i bambini*), B11 (*pulizia dei locali*), D1 (*competenza del personale*), D2 (*affidabilità del personale*), D4 (*disponibilità del personale*), D5 (*affettuosità del personale*), D6 (*attenzione alla salute del bambino*), D7 (*capacità di gestire situazioni problematiche*), D9 (*serenità dell'ambiente educativo*), F3 (*rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita*) e F1 (*qualità del cibo*).

A questo punto si può rilevare come le caratteristiche che assumono le importanze maggiori siano quelle che rappresentano le preoccupazioni principali di tutti i genitori: che il proprio bambino sia in uno spazio gradevole e pulito, che sia affidato a personale qualificato, che sia curato e che si trovi in una situazione di benessere affettivo.

*I criteri che invece presuppongono una maggiore partecipazione dei genitori tendono ad avere valori bassi d'importanza. Il ragionamento di fondo sembra*

essere quindi quello di dare maggiore consenso al fatto che siano rispettate le caratteristiche basilari degli asili, il tutto a scapito di una maggior coinvolgimento nelle parti attive nella gestione.

In questo ragionamento si potrebbe fare un piccolo appunto: la presenza fra i criteri di bassa importanza dell'item che afferma la possibilità di scelta del servizio part-time è, infatti, molto singolare. Sarebbe stato logico pensare che il servizio part-time fosse molto importante perché permette ai genitori che lavorano la sola mattina di stare con il figlio per l'intero pomeriggio. Possiamo quindi ipotizzare, che i genitori in questa situazione, che iscrivono i figli in queste strutture, siano pochi; i restanti sono quindi poco toccati dalla questione oraria, dal momento che usufruiscono appieno della disponibilità del servizio.

### 8.C.6 I gradi della soddisfazione

	$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$	
A1s	7,73	2,22	$\mu = 7,8$	D1s	9,27	1,06	$\mu = 9,25$
A2s	8,40	1,70		D2s	9,45	0,92	
A3s	8,45	1,61		D3s	9,18	1,21	
A4s	6,51	2,53		D4s	9,30	1,18	
A5s	7,90	2,15		D5s	9,51	0,91	
B1s	8,21	1,60	$\mu = 8,81$	D6s	9,32	1,12	
B2s	8,75	1,32		D7s	9,01	1,27	
B3s	9,07	1,15		D8s	8,94	1,52	
B4s	8,75	1,66		D9s	9,28	1,11	
B5s	8,46	1,54		E1s	8,21	1,76	$\mu = 8,51$
B6s	8,66	1,26		E2s	8,45	1,70	
B7s	8,85	1,21		E3s	8,89	1,49	
B8s	9,00	1,18		$\mu = 8,9$	F1s	9,19	1,14
B9s	8,93	1,18			F2s	9,11	1,23
B10s	8,92	1,26			F3s	9,09	1,23
B11s	9,34	1,01			F4s	8,35	1,88
C1s	8,19	1,83	F5s		8,66	1,75	
C2s	8,65	1,70	F6s		8,97	1,42	
C3s	8,70	1,65	$\mu = 8,04$	G1s	9,29	1,26	$\mu = 8,51$
C4s	6,62	2,47		G2s	8,76	1,89	
				G3As	8,64	1,78	
				G3Bs	9,14	1,36	
				G4s	7,69	2,41	
				G5s	8,03	2,33	
				G6s	8,04	2,54	

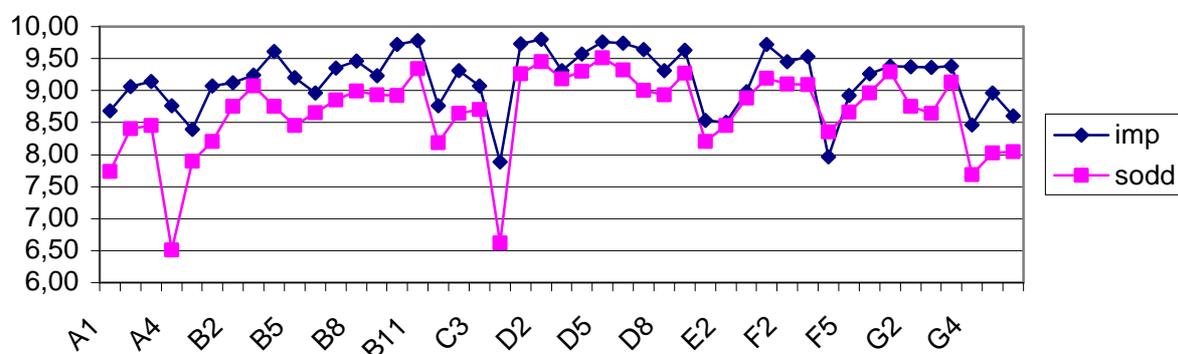
Lo stesso discorso può essere fatto anche per la soddisfazione. Certamente però, per questa dimensione, un valore medio è meno significativo, dal momento

che è proprio la soddisfazione che si vuole testare nell'indagine. In aggiunta, abbiamo già riferito dell'importanza che assumono le differenze possibili fra le varie tipologie di Servizi alla Prima Infanzia.

Lo scopo principale prefisso tuttavia è quello di confrontare la distribuzione che si viene a formare, con quella dell'importanza. Può infatti essere curioso verificare se gli andamenti siano differenti o meno e se ci siano intersezioni fra le linee.

Costruiamo quindi un grafico che rappresenti entrambe le distribuzioni.

*Grafico dei valori medi di importanza e soddisfazione attribuiti ai singoli item.*



Dalla lettura del grafico qui riprodotto si possono riportare le seguenti considerazioni:

- Le medie di importanza e soddisfazione hanno andamenti molto simili. In quasi tutti i casi, infatti, ad una bassa (o alta) importanza, corrisponde una bassa (o alta) soddisfazione. Questo conferma un forte legame esistente fra le due distribuzioni. Si potrebbe ipotizzare che per la maggioranza dei casi, i parametri mentali secondo i quali sono state valutate importanza e soddisfazione siano simili (nel senso che si sono mantenuti simili rapporti fra i voti, anche se si sono usati valori differenti della scala). Per questo motivo si potrebbe anche parlare di una probabile “contaminazione” fra le due tipologie di voto, nel senso che i soggetti potrebbero spesso aver formulato le loro valutazioni senza scindere completamente i concetti di importanza e soddisfazione.

- Le distribuzioni delle medie dell'importanza è quasi sempre superiore a quella della soddisfazione (eccezione: la variabile F4, *personalizzazione della dieta da parte della famiglia*).

La motivazione può essere simile a quella del punto precedente, dal momento che molto è dovuto agli andamenti simili. In genere comunque si deve pensare come giudizi critici sull'importanza dei criteri, siano di più difficile formulazione e quindi incorrano più facilmente a valutazioni alte. La valutazione della soddisfazione, invece, basandosi sul concreto e sul desiderato, dovrebbe essere maggiormente critica. Probabilmente, dopo queste considerazioni, ci si potrebbe meravigliare per come le due distribuzioni appaiano molto ravvicinate.

I criteri maggiormente "anomali" risultano essere:

- A4- *Ammontare della retta*. Ad un'importanza di 8,77, corrisponde una soddisfazione di 6,51. La particolarità di questo item non stupisce; questo rappresenta, infatti, uno dei criteri più controversi dal momento che spesso è proprio la capacità di pagare la retta la fonte di discriminazione sull'iscrivere o meno il bambino. Da notare come, nonostante le critiche sugli alti costi, la soddisfazione media sulla retta sia in ogni caso positiva anche se la più bassa.
- F4- *Personalizzazione della dieta da parte della famiglia*. E' l'unico caso in cui la soddisfazione risulta più alta dell'importanza.

### 8.C.7 Incrocio tra soddisfazione ed importanza

Abbiamo già in precedenza sottolineato come il conoscere importanza e soddisfazione dei criteri serva essenzialmente a capire quali siano i fattori critici, quelli cioè che presentano alta importanza ma bassa soddisfazione.

Lo studio effettuato in Emilia Romagna, per individuare queste dimensioni, si è avvalso di un metodo molto interessante, nato nel campo del marketing, ma che può essere agilmente riproposto in questa sede.

Il metodo presuppone la costruzione di uno *standard quadrant*, cioè di un diagramma di dispersione nel quale vengono rappresentati gli incroci fra le medie dei diversi criteri. Tale schema viene poi suddiviso in aree in base ai valori medi

totali di importanza e soddisfazione. In tal modo si vengono a formare 4 aree, ognuna delle quali esprimerà il valore del criterio.

<b>Soddisfazione</b>	Alta	<b>Superiorità irrilevanti</b> Fattori forti ma di scarsa importanza	<b>Punti di forza</b> Fattori di eccellenza del servizio
	Bassa	<b>Elementi indifferenti</b> Punti deboli e poco significativi	<b>Criticità</b> Punti deboli ma molto importanti
		Bassa <b>Importanza</b>	Alta

Nello specifico:

- *Punti di forza.*

Sono presenti item che hanno raccolto una valutazione superiore alla media su entrambe le scale. Vengono qui rappresentati i punti forti dei Servizi alla Prima Infanzia, così come in questo momento vengono percepiti. Sono quindi i criteri per i quali si dovranno adottare strategie di mantenimento o sviluppo dei livelli già conquistati.

- *Superiorità irrilevanti.*

In questo quadrante si possono trovare quegli item che hanno avuto alti livelli di soddisfazione ma livelli di importanza inferiori alla media. Possono quindi essere considerati criteri o scarsamente considerati dai genitori (e per i quali quindi si dovrà far comprendere la loro effettiva rilevanza) oppure realmente poco significativi (e quindi da considerare meno nella distribuzione delle risorse).

- *Elementi indifferenti.*

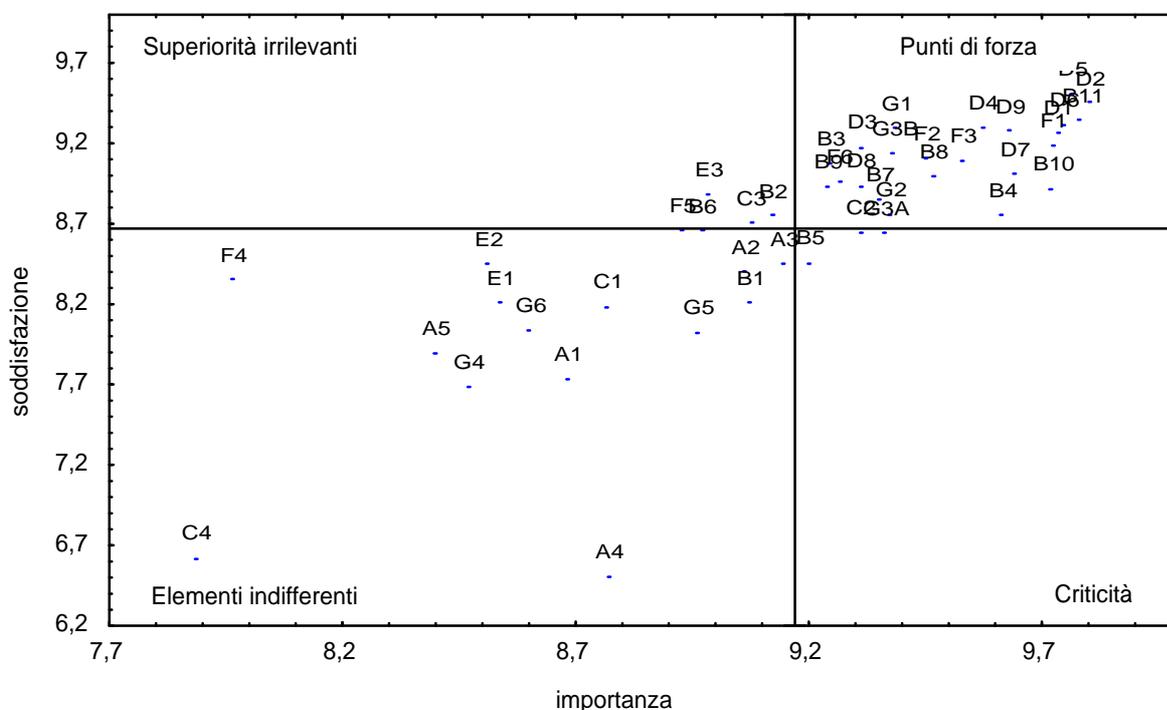
Trovano posto in questo quadrante criteri che appaiono indifferenti per gli utenti. Il loro posizionamento in questa area non è da considerarsi grave e quindi, in genere, si può ipotizzare un non intervento in questi ambiti.

- *Criticità.*

Questo è il quadrante che deve attrarre di più l'attenzione. In questa dimensione si collocano i criteri per i quali è necessario attuare interventi di miglioramento.

## Lo standard quadrant generale

### Standard quadrant fra importanza e soddisfazione



Il grafico qui riprodotto ci permette di esprimere le seguenti considerazioni:

- Nel quadrante dei *punti di forza* possiamo trovare tutti i criteri che riguardano il personale, numerosi dell'area struttura (riguardanti la pulizia, la scelta e cura dei giochi ed alcune caratteristiche dei locali), gli aspetti basilari della mensa (qualità, varietà, rispetto delle esigenze nutrizionali) e gli orari di apertura/chiusura.
- In quello delle *superiorità irrilevanti*: la luminosità dei locali, la possibilità di visionare il materiale realizzato e la comunicazione giornaliera delle attività svolte.
- L'area degli *elementi indifferenti* racchiude diversi item fra i quali la totalità dell'area "accessibilità del servizio", l'ampiezza dei locali e la cura degli arredi, gli incontri con esperti esterni e le assemblee, l'espressione di esigenze educative da parte dei genitori, la visione dei materiali utilizzati, la

personalizzazione della dieta e le informazioni in merito, la personalizzazione e le modifiche dell'orario e la scelta del part-time. E' questa quindi la dimensione che racchiude i principali criteri che volevano in un qualche modo sondare l'interesse dei genitori ad essere parte attiva nell'ambiente educativo.

- I *fattori* che risultano *critici* sono invece solamente tre: la cura dell'edificio, i colloqui individuali fra genitori ed educatori e i giorni di apertura nel corso dell'anno. Da sottolineare comunque come questi criteri appaiano in questa area ma si presentano, in ogni caso, molto ravvicinati agli assi. Gli ultimi due, soprattutto, sono adiacenti all'asse delle medie della soddisfazione. Diciamo quindi che possono essere considerati come punti da potenziare e da tenere in forte considerazione.

### ***Gli standard quadrant per aree***

Il procedimento adottato in questa analisi può anche fornire nuove e diverse opportunità di ricerca. Si può, cioè, cercare di andare più nel profondo, nel tentativo di leggere con maggiore competenza ciò che fino ad ora si è ottenuto. E' infatti abbastanza evidente che nello standard quadrant appena esaminato, particolari item con valori molto alti hanno innalzato le medie generali dello schema. Dal momento che, nella maggioranza dei casi, gli item con maggiore soddisfazione ed importanza appartengono a stesse aree di riferimento, può essere interessante esaminare da vicino i raggruppamenti per sezioni e vedere quindi, nello specifico, quali siano i punti deboli al loro interno. Per questo differente calcolo di medie, si avverte perciò che i risultati potrebbero mostrare delle differenze rispetto al grafico prima esaminato. Saranno proprio queste discrepanze i punti più interessanti da rilevare.

- *Accessibilità del servizio*

L'aspetto legato al lato informativo risulta essere particolarmente positivo e quindi ben strutturato. L'item anomalo risulta sempre essere la retta che tuttavia, anche in questo grafico, non raggiunge livelli di criticità.

- *Struttura*

Questa è l'area più vasta e anche ricca di item dai valori elevati. I punti di forza si riassumono nei criteri che tutelano maggiormente i bambini (pulizia e assenza di rischi) e i materiali loro forniti. Il punto più controverso si ha nella presenza di uno spazio esterno. Questo infatti è un item che, nel grafico precedente, era stato considerato come punto di forza. Si può quindi ipotizzare che, in un'analisi specifica della struttura, rappresenti il punto con maggiori carenze rispetto alle aspettative, carenze che comunque non portano l'item ad essere considerato, in una visione complessiva, fra i punti di maggiore attenzione.

- *Rapporti con la famiglia*

Unico aspetto controverso quello relativo agli incontri con esperti esterni, caratterizzato da una scarsa rilevanza rispetto agli altri criteri presenti nell'area. In questa sezione i colloqui individuali smettono di essere punti critici.

- *Personale*

La sezione "personale" è quella che presenta valutazioni generalmente più alte e infatti le sue soddisfazioni sono tutte superiori al valore medio complessivo. Lo standard quadrant per l'area rappresenta quindi una situazione già molto favorevole, con entrambe le medie per la sezione superiori a 9. Per questo motivo il valore che, in questo grafico, si trova nella sezione critica e che rappresenta la capacità di gestire situazioni problematiche nello schema complessivo si trova fra i punti di forza. Possiamo quindi sostenere che questo item sia quello che dovrà venire maggiormente esaminato in una valutazione critica dell'operato del personale.

- *Progetto educativo*

L'area presenta solo tre item e quindi la sua rappresentazione appare molto scarna. Da notare solo la situazione di preminenza dell'item inerente alla possibilità di visionare il materiale realizzato dal bambino.

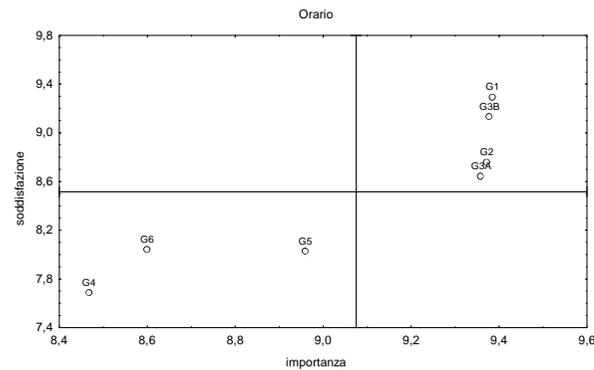
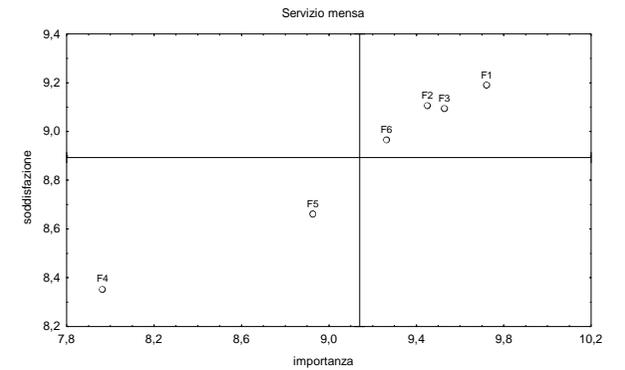
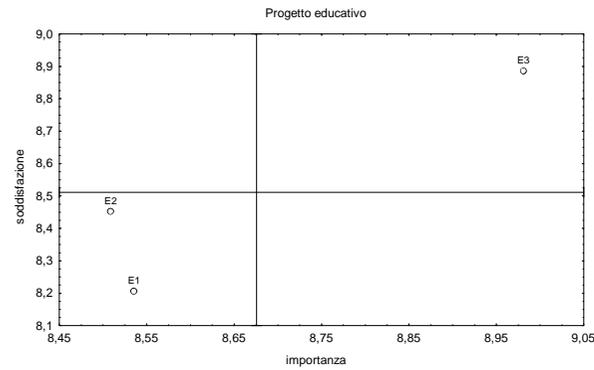
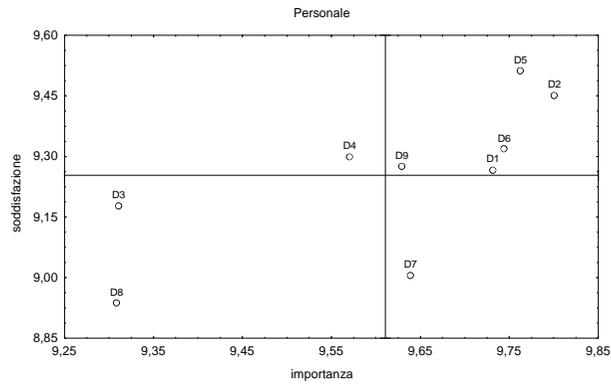
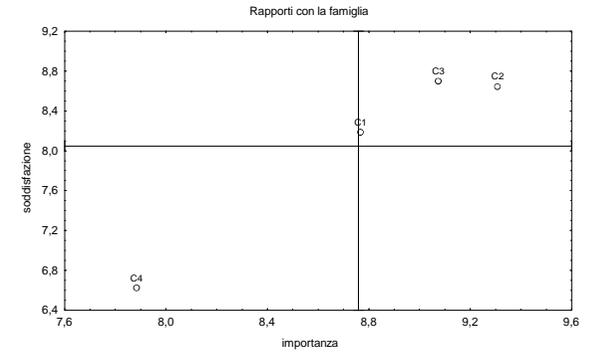
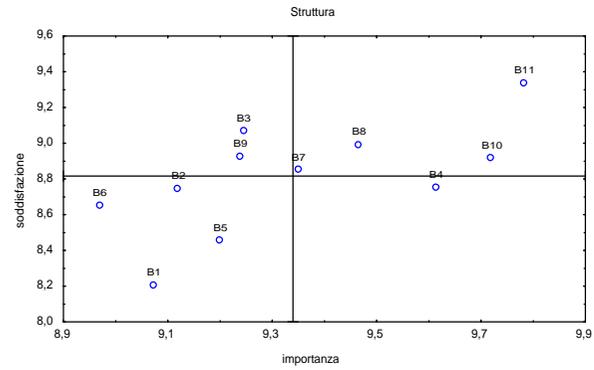
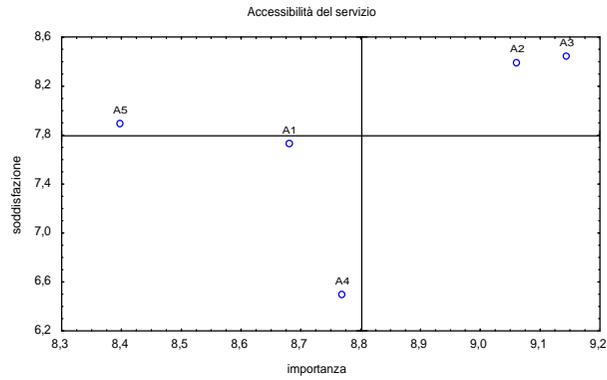
- *Servizio mensa*

Come già notato in precedenza, i criteri che si proiettano all'interno della zona di indifferenza sono sempre quelli che prevedono coinvolgimenti diretti delle famiglie.

- *Orario*

Stesso discorso dell'area "mensa". Anche qui gli item che prevedono personalizzazioni della famiglia (relative all'orario di frequenza) si posizionano in una zona di indifferenza.

Standard quadrant distinti per aree di appartenenza degli item. Medie generali calcolate rispetto alle aree.



### 8.C.8 Analisi degli item migliori, distinti per tipologia di servizio

La tecnica dello standard quadrant ci può anche servire per individuare graficamente le differenze fra i vari tipi di servizio offerto.

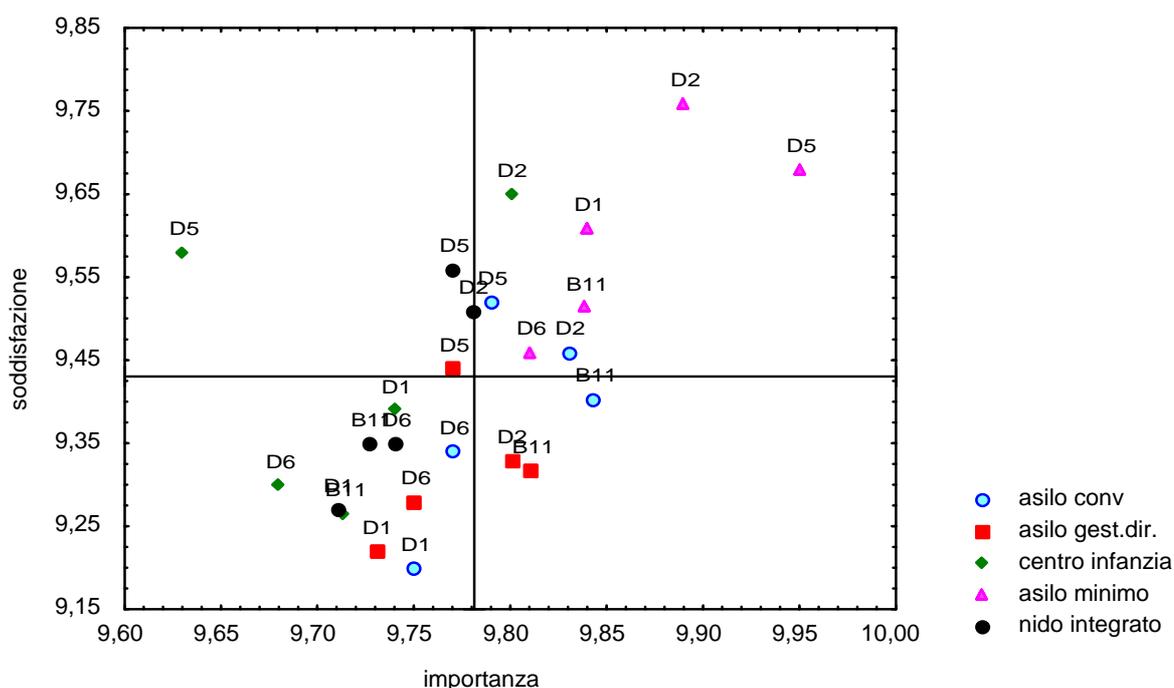
Vista la grande concentrazione di valori nel quadrante dei punti di forza, possiamo provare ad esaminare più nello specifico una parte di essi e vedere se esistono differenze di una certa consistenza, a seconda che il servizio sia di asilo nido, di nido integrato o di centro infanzia.

Per comodità di lettura del grafico, si è deciso di concentrare l'attenzione sui soli 5 criteri che presentano importanze e soddisfazioni più alte. Per individuarli si è calcolato, per ogni item, il valore medio fra importanza e soddisfazione e si sono scelti i 5 risultati maggiori.

I criteri risultanti (in ordine decrescente) sono:

1. D5- *affettuosità del personale*;
2. D2- *affidabilità del personale*;
3. D6- *attenzione alla salute del bambino*;
4. B11- *pulizia dei locali*;
5. D1- *competenza del personale*.

Standard quadrant relativo ai 5 item migliori



Quindi, calcolate le medie rispetto ai 5 tipi di servizio offerto, si è realizzato lo standard quadrant. In questo caso gli assi tracciati rappresentano le medie di importanza e soddisfazione per questi 5 item selezionati.

Dal grafico è possibile notare che:

- Gli asili minimi presentano tutti gli item nel quadrante più favorevole e formano un blocco abbastanza distinto rispetto agli altri servizi.
- I centri infanzia tendono ad occupare le aree sulla sinistra, presentando quindi valutazioni più basse dell'importanza.
- Gli asili nido a gestione diretta presentano tutti i valori nelle zone basse del grafo, caratterizzate da più bassa soddisfazione, pur in una collocazione generale di apprezzamento.
- Nell'area "sfavorevole" si posizionano 3 valori, tutti assunti da asili nidi (convenzionati e a gestione diretta), due dei quali rappresentano la pulizia dei locali.
- I valori assunti dall'item D1, competenza del personale, portano ad una forte differenziazione degli asili minimi. Infatti, mentre per questi l'incrocio delle medie si posiziona sul quadrante in alto a destra, per le restanti tipologie i valori si assestano nel quadrante opposto, in posizioni molto ravvicinate fra di loro.

## 8.D IL QUESTIONARIO PER GLI EDUCATORI

Il recupero dei questionari per gli educatori si è svolto contemporaneamente al ritiro di quelli per i genitori. E' stato infatti richiesto, alle strutture, l'invio a mezzo posta di tutti i moduli sia dei genitori che del personale interno.

La numerosità dei servizi che hanno risposto è pertanto la stessa individuata nell'analisi precedente: 69 strutture.

Purtroppo in questo caso non possiamo avere un'idea chiara su quale percentuale effettiva di educatori abbia compilato il questionario. La richiesta fatta alle strutture era, infatti, di coinvolgere *tutto il personale educativo* di riferimento per i *bambini da zero a due anni* e di essere autonome per l'eventuale fotocopiatura dei questionari nel caso questi fossero insufficienti. Questo espediente risultava necessario vista la non attualità dei dati in nostro possesso che, infatti, si riferivano alla numerosità di educatori presenti nell'anno precedente.

Il principale problema che si può essere verificato a seguito di questa decisione riguarda quali educatori siano stati effettivamente interpellati. In alcune strutture, infatti, i Servizi alla Prima Infanzia si affiancano a servizi per bambini che hanno compiuto i tre anni d'età, perciò può essere accaduto che il questionario sia stato distribuito a tutti gli educatori, tralasciando le nostre raccomandazioni. Purtroppo non possiamo avere riscontri chiari in merito a questo problema. E' possibile però attuare un confronto fra numero di questionari ritirati e numerosità degli educatori secondo la base di dati dell'Osservatorio Per l'Infanzia e l'Adolescenza. I risultati sono riassunti nella tabella sottostante:

*Differenze fra numero di questionari raccolti e numero di educatori presente nel database di riferimento (percentuali per tipologia di servizio)*

	-7	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	6	Tot.
asilo conv						33,3%	16,7%	33,3%			16,7%		100%
asilo g.d.	5%	5%		10%	10%	15%	25%	25%				5%	100%
asilo min			10%			30%		30%	10%	20%			100%
centro inf						20%	60%	20%					100%
nido integ						10,7%	39,3%	32,1%	10,7%		7,1%		100%
Freq.	1	1	1	2	2	12	20	20	4	2	3	1	411
	1,4%	1,4%	1,4%	2,9%	2,9%	17,4%	29%	29%	5,8%	2,9%	4,3%	1,4%	100%

I questionari raccolti sono 411 mentre il database registrava 397 educatori. La differenza non è ingente anche se si devono sottolineare delle particolarità all'interno delle singole differenze riscontrate. Più del 75% delle strutture campionate ci ha fornito un quantitativo di moduli molto simile a quello previsto (stesso numero oppure un questionario in più o in meno), per quanto riguarda le restanti, invece, si possono notare anche differenze marcate.

Un numero di questionari di molto inferiori a quello previsto, si può interpretare come una difficoltà nel trovare collaborazione con il personale oppure come un eccessivo ritardo nella somministrazione; una numerosità, invece, di molto superiore porta a maggiori difficoltà di interpretazione. E' infatti logico ipotizzare che possano esserci state nuove assunzioni, ma dobbiamo anche tenere in considerazione la possibilità che si possano essere verificate situazioni come quella prima accennata e cioè che il modulo possa essere stato consegnato anche ad educatori di bambini più grandi.

E' importante, in questo caso, tenere anche sott'occhio la numerosità di questionari raccolti per tipologia di servizio. Il campionamento, infatti, aveva preso in considerazione il numero di bambini e aveva pesato la numerosità dei questionari in base a questo. Per quanto riguarda invece gli educatori è stata presa l'intera popolazione presente nel campione di strutture, e per questo motivo le frequenze potrebbero non rispettare più l'equilibrio cercato fra asili nido e servizi innovativi. Nonostante queste premesse si può però constatare, confrontando le percentuali nei due diversi questionari, che queste risultano piuttosto simili fra di loro, probabilmente a causa della stretta correlazione esistente fra numerosità dei bambini e degli educatori.

### Questionari raccolti per tipologia

QUESTIONARIO PER I GENITORI

	Frequenza	Percentuale
asilo convenzionato	109	12,2%
asilo gestione diretta	390	43,7%
asilo minimo	37	4,1%
centro infanzia	94	10,5%
nido integrato	263	29,5%
Tot.	893	100%

QUESTIONARIO PER GLI EDUCATORI

	Frequenza	Percentuale
asilo convenzionato	43	10,5%
asilo gestione diretta	166	40,4%
asilo minimo	20	4,9%
centro infanzia	59	14,4%
nido integrato	123	29,9%
Tot.	411	100%

### 8.D.1 La tabulazione dei dati

L'inserimento delle risposte all'interno della base di dati si è realizzato con le stesse modalità adottate per la tabulazione del questionario per i genitori.

Anche in questo caso però sono sorti alcuni problemi:

- gli educatori spesso hanno ritenuto la valutazione di alcuni item come non di loro competenza e hanno pertanto preferito non rispondere. Questa astensione è molto significativa, in quanto spesso non ha riguardato solo la valutazione della soddisfazione in merito al criterio, ma anche l'importanza dello stesso. In questo modo, ad esempio, si deve dedurre che gli educatori non si sentano in grado di valutare la retta fissata dalla struttura (cosa che può essere compresa) ma anche l'importanza che la stessa può assumere nella valutazione della qualità. Una tendenza all'astensione la si può notare in criteri che riguardano in modo più diretto i genitori.
- in molti casi i rispondenti hanno barrato la linea di confine fra due celle di valutazione nel tentativo di fornire un "valore di mezzo". Dal momento che spesso questa tendenza ha riguardato interi questionari, è stato deciso di tabulare secondo il valore inferiore.
- Nell'area descrittiva del compilatore non era stata considerata nella tabulazione la possibilità di avere più titoli di studio (diplomi).

### 8.D.2 I risultati

Legenda:

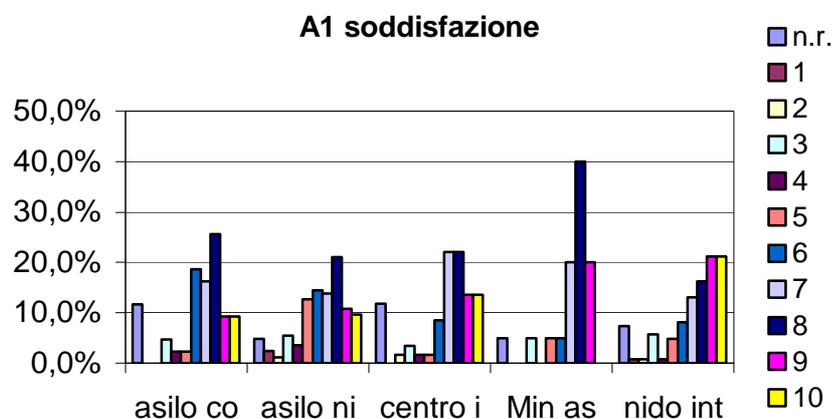
<b>asilo co</b>	asilo nido convenzionato
<b>asilo ni</b>	asilo nido a gestione diretta
<b>centro i</b>	centro infanzia
<b>Min as</b>	asilo nido minimo
<b>nido int</b>	nido integrato

## AREA: ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

### A1- Tempi d'attesa per poter accedere al servizio

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	21	5,1%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	4	1,0%
4	4	1,0%
5	11	2,7%
6	23	5,6%
7	36	8,8%
8	92	22,4%
9	87	21,2%
10	133	32,4%



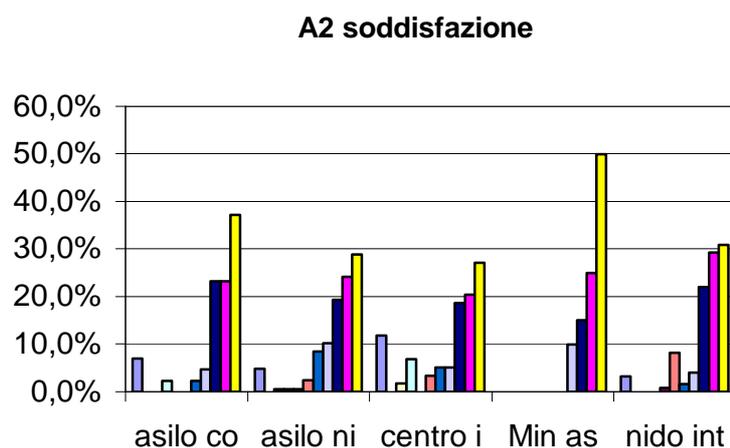
#### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tot.	7,3%	1,2%	1,0%	5,1%	2,2%	7,3%	11,7%	15,3%	21,2%	14,6%	13,1%

### A2- Informazioni fornite alla famiglia, al momento dell'iscrizione, sui servizi offerti

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	14	3,4%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	5	1,2%
7	11	2,7%
8	53	12,9%
9	84	20,4%
10	244	59,4%



#### Soddisfazione

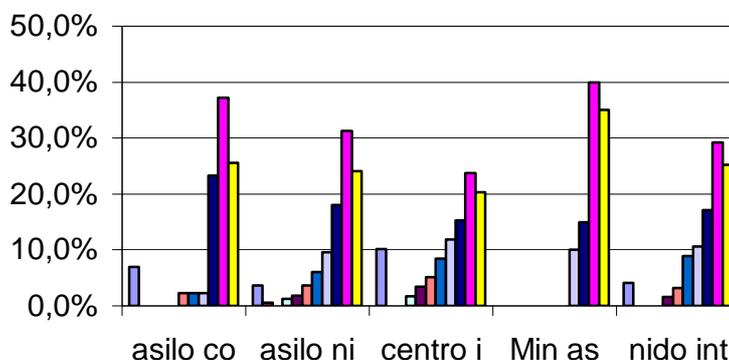
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	5,4%	0,0%	0,5%	1,5%	0,5%	3,9%	4,9%	7,1%	20,2%	25,1%	31,1%

### A3- Informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	12	2,9%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	3	0,7%
7	16	3,9%
8	45	10,9%
9	97	23,6%
10	236	57,4%

#### A3 soddisfazione



#### Soddisfazione

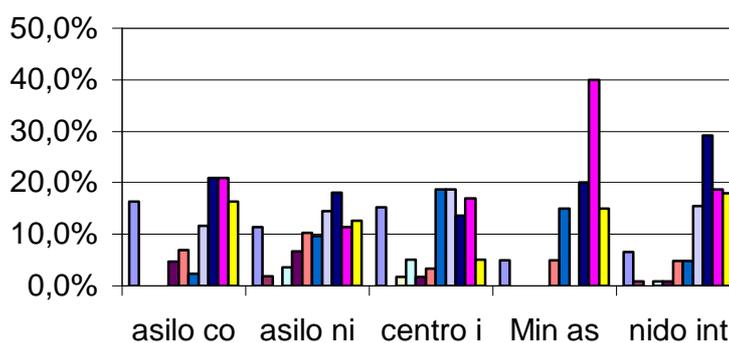
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	4,9%	0,2%	0,0%	0,7%	1,7%	3,4%	6,6%	9,5%	17,8%	30,7%	24,6%

### A4- Ammontare della retta

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	34	8,3%
1	1	0,2%
2	0	0,0%
3	3	0,7%
4	2	0,5%
5	9	2,2%
6	16	3,9%
7	38	9,2%
8	86	20,9%
9	87	21,2%
10	135	32,8%

#### A4 soddisfazione

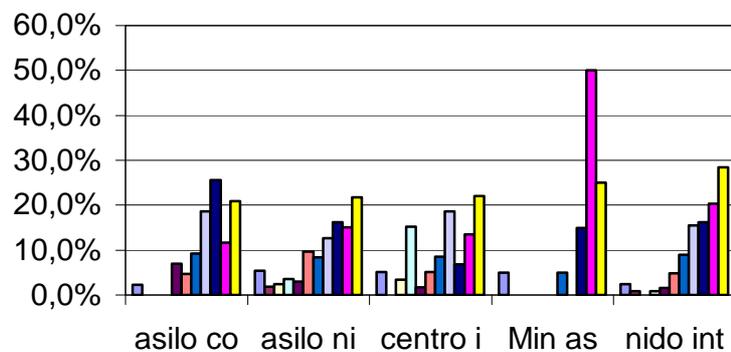


#### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	10,7%	1,0%	0,2%	2,4%	3,6%	7,1%	9,0%	14,4%	21,2%	16,8%	13,6%

**A5- Accessibilità della struttura****Importanza**

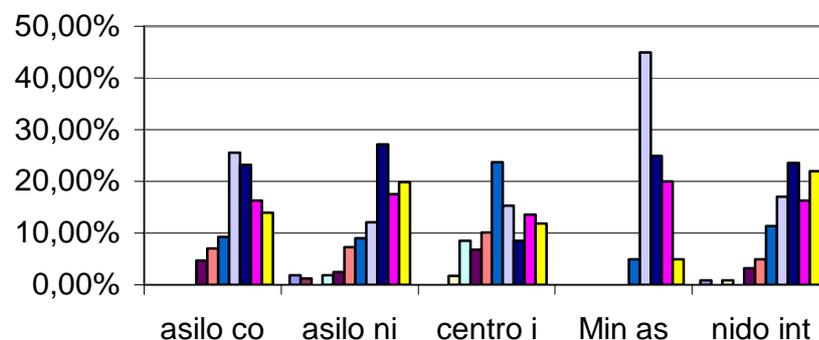
	Freq.	Percent
n.r.	12	2,9%
1	2	0,5%
2	0	0,0%
3	2	0,5%
4	7	1,7%
5	9	2,2%
6	17	4,1%
7	35	8,5%
8	78	19,0%
9	87	21,2%
10	162	39,4%

**A5 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	4,1%	1,0%	1,5%	3,9%	2,7%	6,6%	8,5%	14,4%	15,8%	17,8%	23,8%

**AREA: STRUTTURA****B1- Ampiezza dei locali****Importanza**

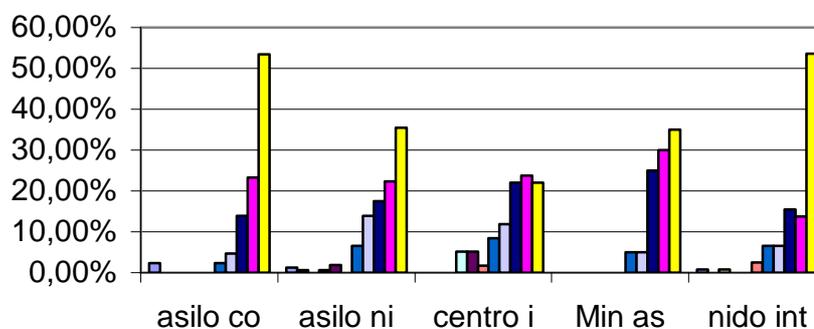
	Freq.	Percent
n.r.	1	0,2%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	2	0,5%
5	3	0,7%
6	6	1,5%
7	23	5,6%
8	62	15,1%
9	73	17,8%
10	241	58,6%

**B1 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	0,5%	0,5%	1,9%	3,4%	6,6%	11,7%	17,0%	22,9%	16,5%	18,0%

**B2- Luminosità dei locali****Importanza**

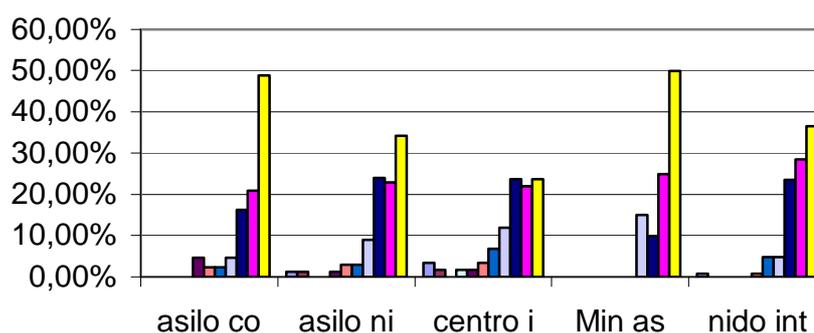
	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	1	0,2%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	5	1,2%
7	16	3,9%
8	51	12,4%
9	87	21,2%
10	248	60,3%

**B2 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	0,2%	0,2%	1,0%	1,5%	1,0%	6,3%	10,0%	17,5%	20,4%	40,9%

**B3- Vivacità dei locali****Importanza**

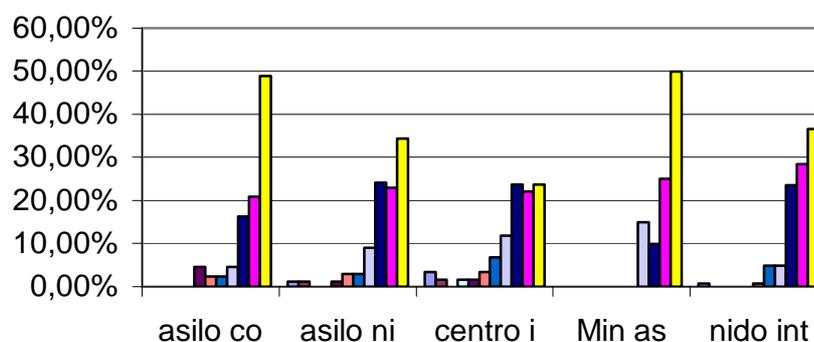
	Freq.	Percent
n.r.	2	0,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	5	1,2%
7	20	4,9%
8	56	13,6%
9	93	22,6%
10	233	56,7%

**B3 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	0,7%	0,0%	0,2%	1,2%	2,2%	3,9%	8,0%	22,4%	24,3%	35,8%

**B4- Presenza di uno spazio esterno****Importanza**

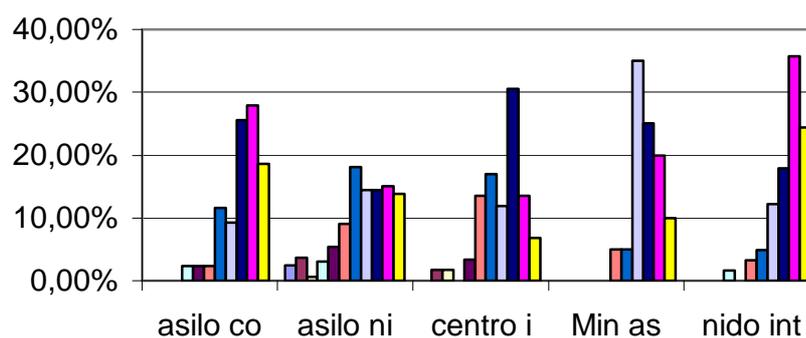
	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	0,5%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	1	0,2%
7	4	1,0%
8	23	5,6%
9	55	13,4%
10	322	78,3%

**B4 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	1,5%	0,2%	0,5%	1,9%	3,4%	5,6%	10,5%	13,4%	15,8%	45,7%

**B5- Cura dell'edificio****Importanza**

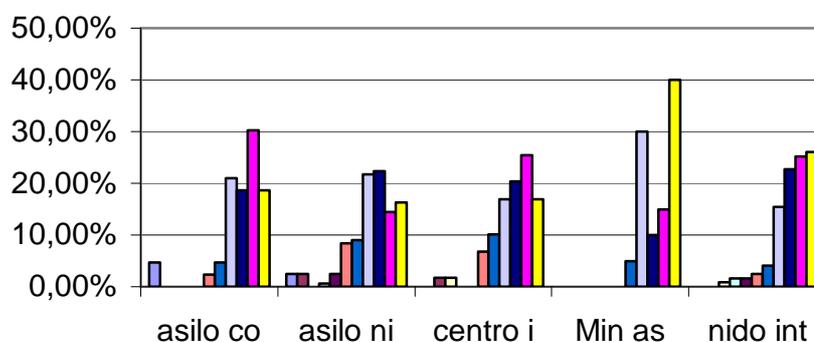
	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	4	1,0%
4	1	0,2%
5	1	0,2%
6	10	2,4%
7	11	2,7%
8	41	10,0%
9	75	18,2%
10	264	64,2%

**B5 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	1,7%	0,5%	1,9%	2,9%	7,1%	12,7%	13,9%	19,5%	22,6%	16,3%

**B6- Cura degli arredi presenti****Importanza**

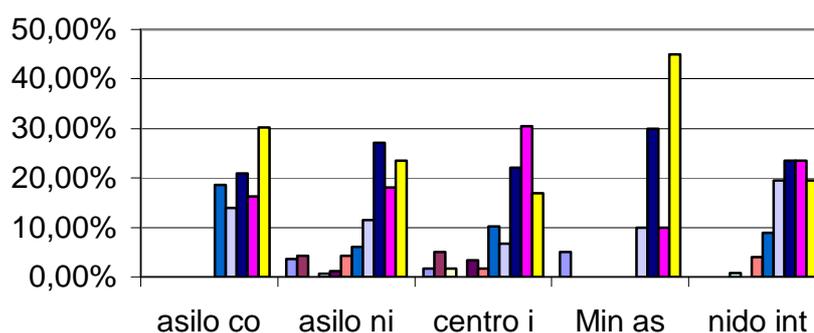
	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	1	0,2%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	4	1,0%
7	19	4,6%
8	51	12,4%
9	94	22,9%
10	236	57,4%

**B6 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	1,2%	0,5%	0,7%	1,5%	5,4%	7,1%	19,5%	21,2%	20,9%	20,7%

**B7- Varietà dei giochi e dei materiali didattici****Importanza**

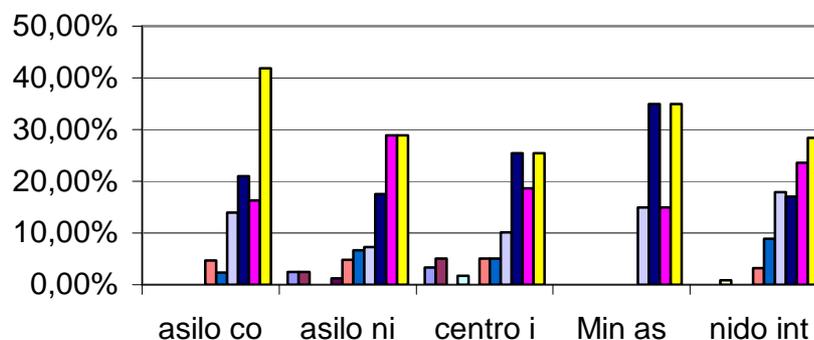
	Freq.	Percent
n.r.	2	0,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	4	1,0%
7	16	3,9%
8	25	6,1%
9	87	21,2%
10	276	67,2%

**B7 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	2,4%	0,2%	0,5%	1,0%	3,2%	8,5%	13,4%	24,8%	20,9%	23,1%

**B8- Adeguatezza dei giochi e dei materiali didattici****Importanza**

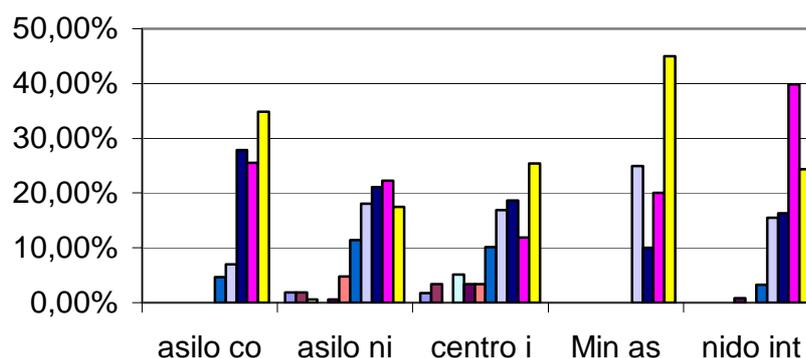
	Freq.	Percent
n.r.	2	0,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,5%
7	6	1,5%
8	25	6,1%
9	67	16,3%
10	309	75,2%

**B8 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	1,7%	0,2%	0,2%	0,5%	4,1%	6,3%	11,9%	19,7%	23,8%	29,9%

**B9- Cura dei giochi e dei materiali didattici****Importanza**

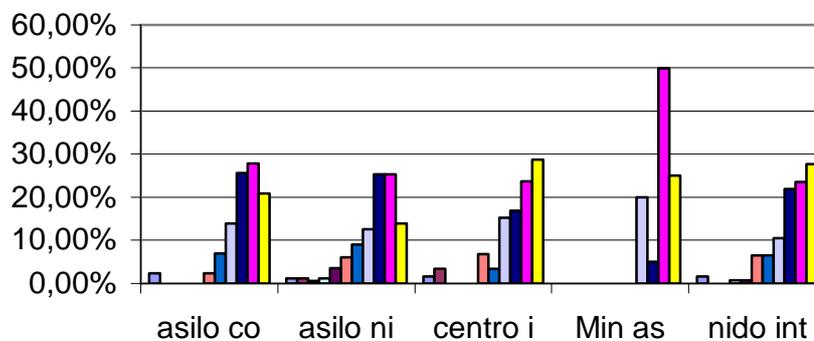
	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,2%
5	0	0,0%
6	4	1,0%
7	13	3,2%
8	46	11,2%
9	94	22,9%
10	250	60,8%

**B9 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	1,2%	0,2%	0,7%	1,0%	2,4%	7,5%	16,3%	19,5%	26,3%	23,8%

**B10- Assenza di pericoli e rischi per i bambini****Importanza**

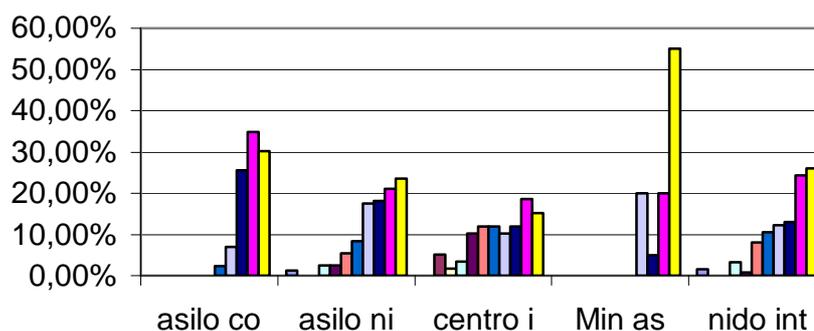
	Freq.	Percent
n.r.	7	1,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,2%
5	1	0,2%
6	2	0,5%
7	10	2,4%
8	17	4,1%
9	42	10,2%
10	331	80,5%

**B10 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	1,0%	0,2%	0,7%	1,7%	5,6%	6,8%	12,9%	22,1%	26,0%	21,4%

**B11- Pulizia dei locali****Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	5	1,7%
1	0	0,0%
2	1	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,2%
5	0	0,2%
6	1	0,5%
7	10	2,4%
8	15	4,1%
9	36	10,2%
10	343	80,5%

**B11 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,0%	0,7%	0,2%	2,4%	2,7%	6,3%	8,5%	13,9%	15,8%	23,1%	25,3%

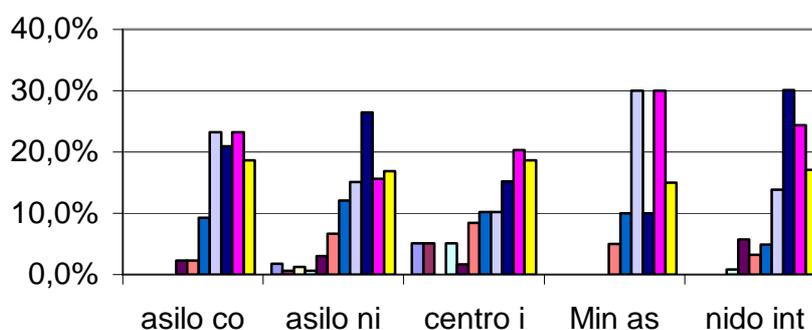
## AREA: RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

### C1- Assemblee fra genitori ed educatori

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,2%
5	2	0,5%
6	6	1,5%
7	22	5,4%
8	68	16,5%
9	95	23,1%
10	214	52,1%

#### C1 soddisfazione



#### Soddisfazione

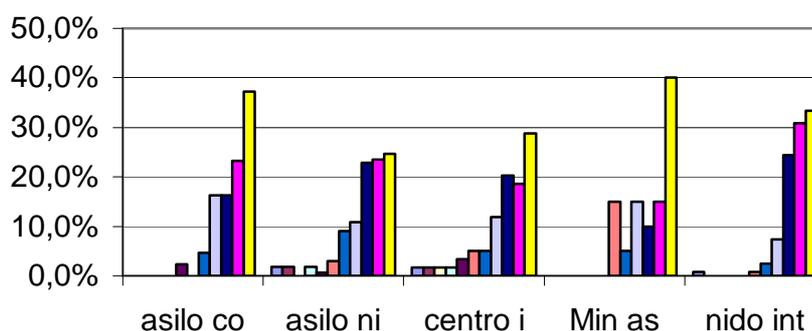
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	1,0%	0,5%	1,2%	3,4%	5,4%	9,2%	15,6%	24,6%	20,4%	17,3%

### C2- Colloqui individuali fra genitori ed educatori

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	4	1,0%
7	15	3,6%
8	49	11,9%
9	89	21,7%
10	250	60,8%

#### C2 soddisfazione



#### Soddisfazione

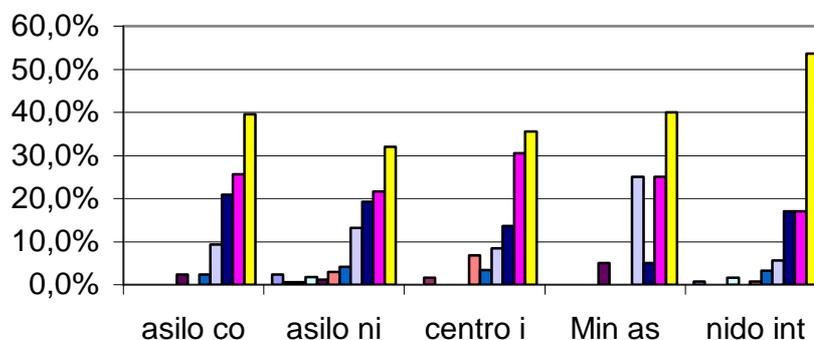
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	1,0%	0,2%	1,0%	1,0%	2,9%	5,8%	10,7%	21,7%	24,6%	29,9%

### C3- Comunicazione giornaliera ai genitori delle attività svolte

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	7	1,7%
7	22	5,4%
8	49	11,9%
9	90	21,9%
10	237	57,7%

#### C3 soddisfazione



#### Soddisfazione

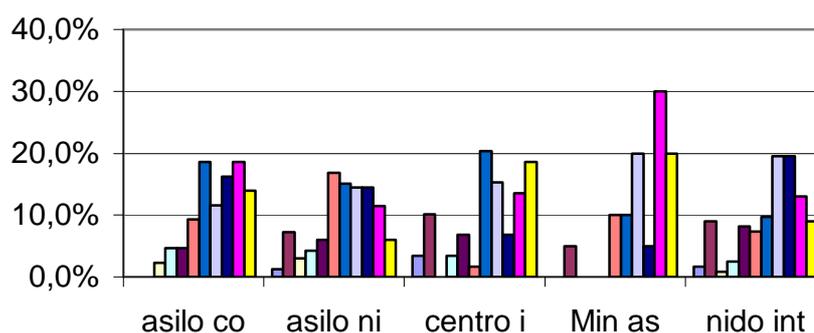
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	0,5%	0,2%	1,2%	1,0%	2,4%	3,4%	10,5%	17,3%	22,1%	40,1%

### C4- Incontri per genitori con esperti esterni

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	3	0,7%
2	0	0,0%
3	2	0,5%
4	1	0,2%
5	4	1,0%
6	15	3,6%
7	28	6,8%
8	82	20,0%
9	100	24,3%
10	172	41,8%

#### C4 soddisfazione

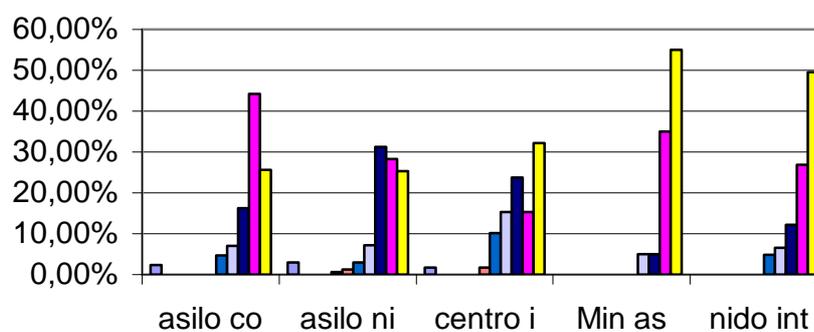


#### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	7,3%	1,7%	3,4%	6,3%	10,7%	14,4%	16,1%	14,6%	13,9%	10,2%

AREA: **PERSONALE****D1- Competenza del personale****Importanza**

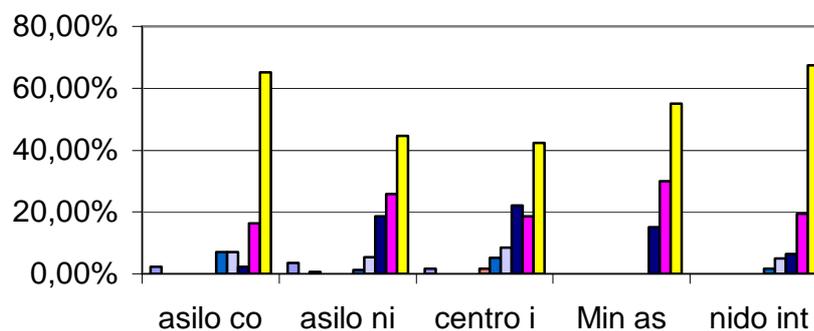
	Freq.	Percent
n.r.	2	0,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	0,2%
7	2	0,5%
8	17	4,1%
9	49	11,9%
10	340	82,7%

**D1 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	4,6%	8,0%	21,7%	28,0%	35,0%

**D2- Affidabilità del personale****Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	0,2%
7	2	0,5%
8	11	2,7%
9	43	10,5%
10	350	85,2%

**D2 soddisfazione****Soddisfazione**

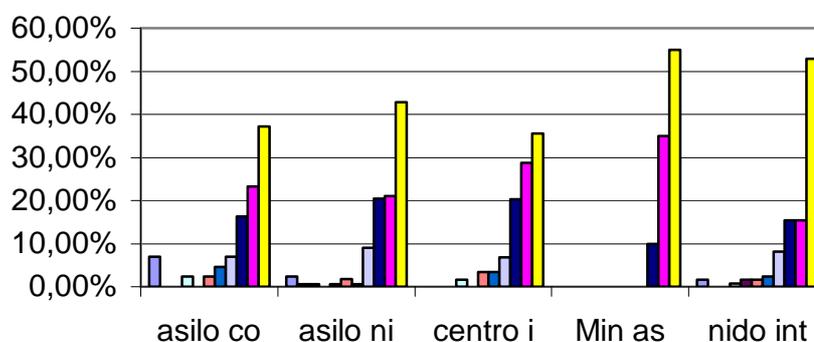
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	2,4%	5,6%	13,6%	22,1%	53,8%

### D3- Riservatezza del personale

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,5%
7	11	2,7%
8	32	7,8%
9	58	14,1%
10	305	74,2%

#### D3 soddisfazione



#### Soddisfazione

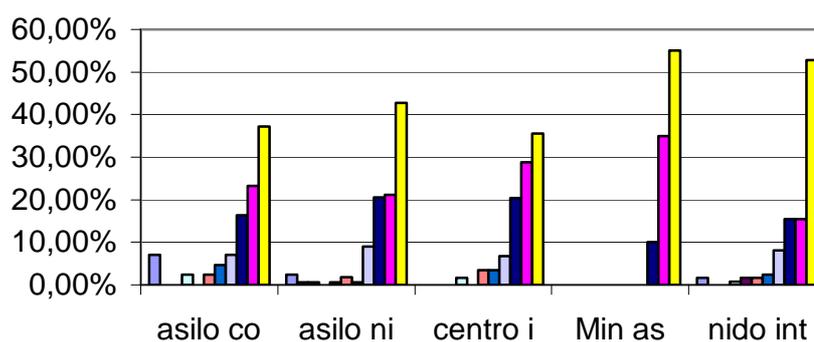
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,2%	0,2%	0,2%	0,7%	0,7%	1,9%	1,9%	7,8%	18,0%	21,4%	44,8%

### D4- Disponibilità del personale

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	0,2%
7	10	2,4%
8	42	10,2%
9	68	16,5%
10	287	69,8%

#### D4 soddisfazione



#### Soddisfazione

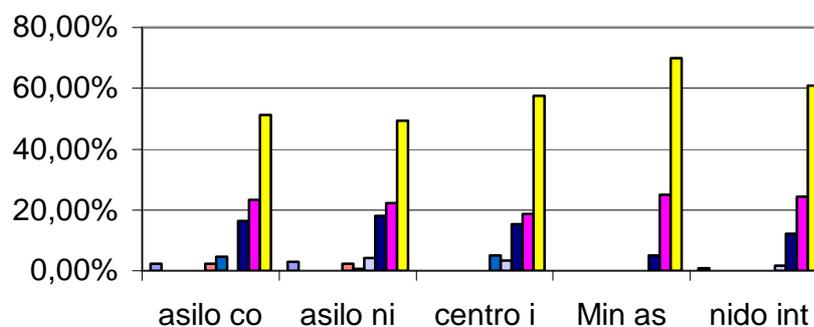
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,2%	2,4%	6,1%	18,0%	21,7%	46,5%

## D5- Affettuosità del personale nei confronti dei bambini

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	5	1,2%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	1	0,2%
7	7	1,7%
8	24	5,8%
9	63	15,3%
10	310	75,4%

### D5 soddisfazione



### Soddisfazione

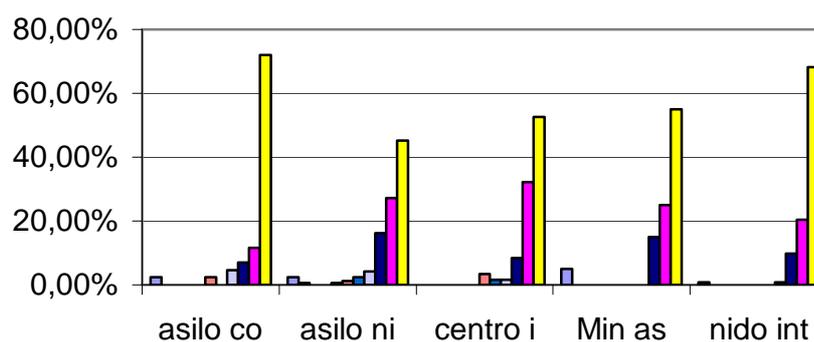
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%	2,7%	15,1%	22,6%	55,2%

## D6- Attenzione alla salute del bambino

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	0	0,0%
7	1	0,2%
8	23	5,6%
9	58	14,1%
10	325	79,1%

### D6 soddisfazione



### Soddisfazione

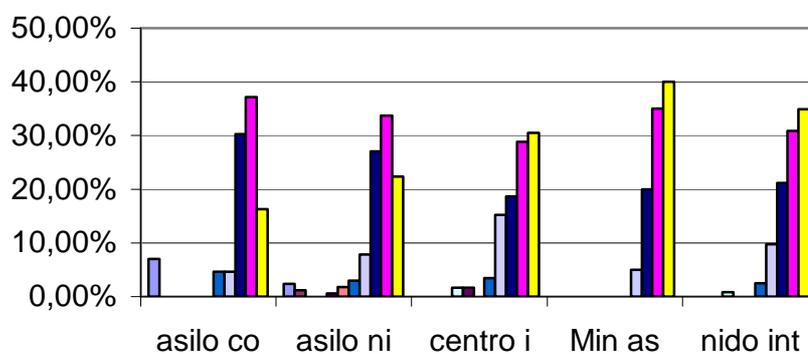
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	1,2%	1,2%	2,7%	12,2%	24,1%	56,4%

## D7- Capacità di gestire situazioni problematiche

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	5	1,2%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,5%
7	5	1,2%
8	30	7,3%
9	83	20,2%
10	286	69,6%

### D7 soddisfazione



### Soddisfazione

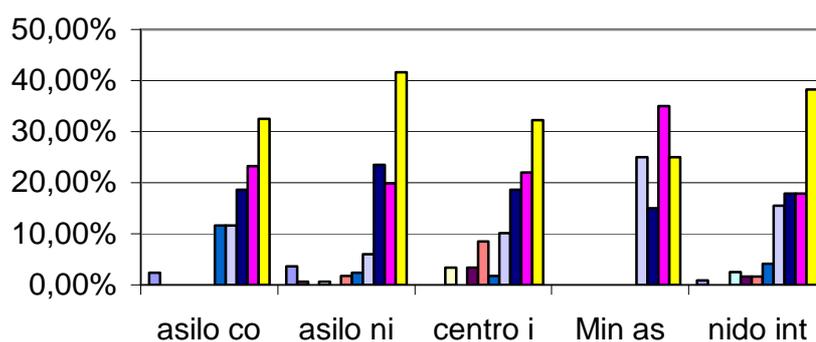
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,5%	0,0%	0,5%	0,5%	0,7%	2,9%	9,0%	24,1%	32,6%	27,5%

## D8- Continuità educativa

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	0,5%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	7	1,7%
7	17	4,1%
8	53	12,9%
9	72	17,5%
10	254	61,8%

### D8 soddisfazione

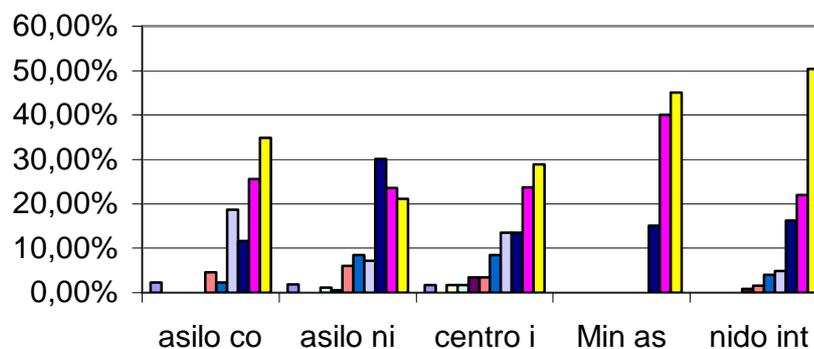


### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	0,2%	0,5%	1,0%	1,0%	2,4%	3,6%	10,9%	20,2%	20,7%	37,5%

**D9- Serenità dell'ambiente educativo****Importanza**

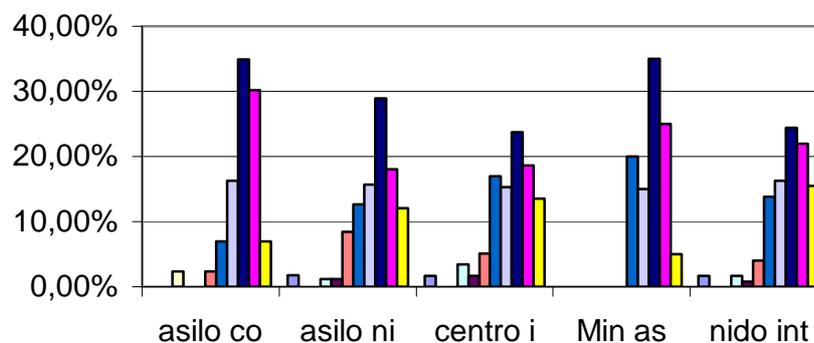
	Freq.	Percent
n.r.	3	0,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	3	0,7%
7	2	0,5%
8	19	4,6%
9	55	13,4%
10	328	79,8%

**D9 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,2%	0,0%	0,2%	0,7%	1,0%	3,9%	6,1%	8,3%	20,9%	24,1%	33,6%

**AREA: PROGETTO EDUCATIVO****E1- Possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative****Importanza**

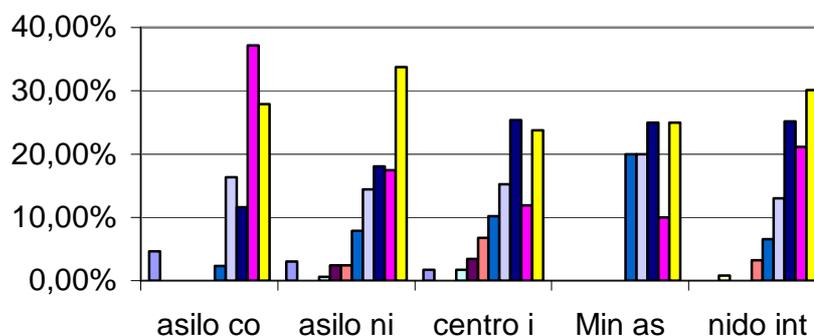
	Freq.	Percent
n.r.	5	1,2%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	4	1,0%
4	2	0,5%
5	10	2,4%
6	31	7,5%
7	36	8,8%
8	98	23,8%
9	105	25,5%
10	120	29,2%

**E1 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	0,0%	0,2%	1,5%	1,0%	5,6%	13,4%	15,8%	27,7%	20,9%	12,4%

**E2- Possibilità per i genitori di visionare il materiale utilizzato dal bambino****Importanza**

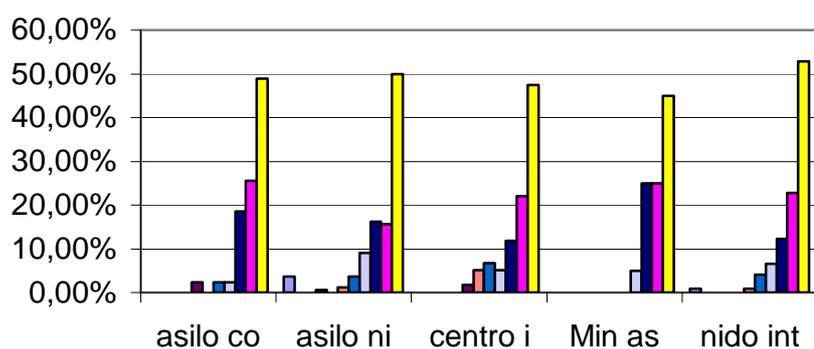
	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	1	0,2%
2	0	0,0%
3	3	0,7%
4	4	1,0%
5	7	1,7%
6	17	4,1%
7	44	10,7%
8	84	20,4%
9	85	20,7%
10	162	39,4%

**E2 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	0,0%	0,2%	0,5%	1,5%	2,9%	7,8%	14,6%	20,9%	19,5%	30,2%

**E3- Possibilità per i genitori di visionare il materiale realizzato dal bambino****Importanza**

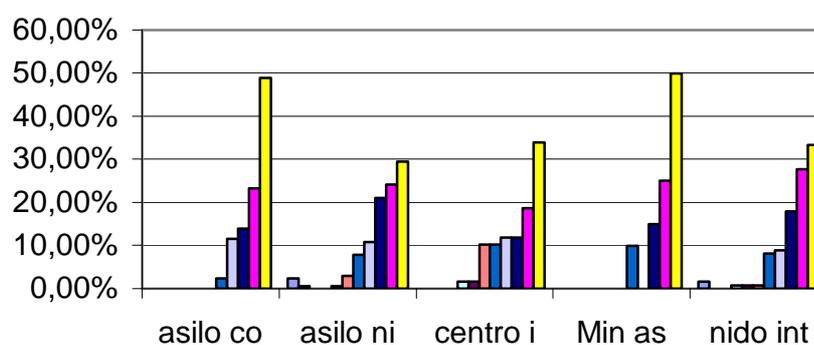
	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,2%
4	1	0,2%
5	2	0,5%
6	6	1,5%
7	25	6,1%
8	59	14,4%
9	76	18,5%
10	237	57,7%

**E3 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	1,5%	3,9%	6,8%	15,1%	20,2%	50,1%

AREA: **SERVIZIO MENSA****F1- Qualità del cibo****Importanza**

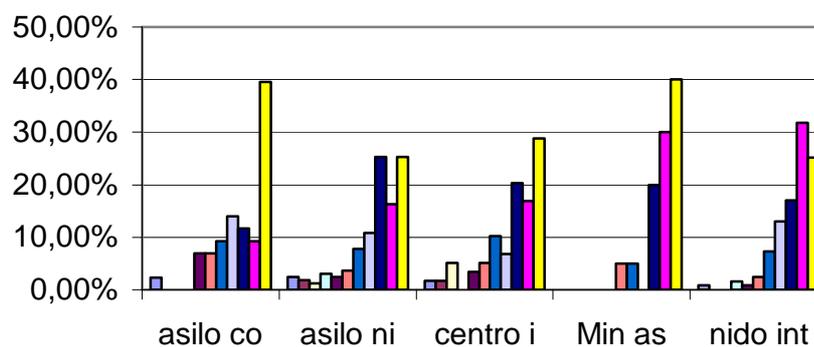
	Freq.	Percent
n.r.	4	1,0%
1	0	0,0%
2	1	0,2%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	1	0,2%
6	2	0,5%
7	5	1,2%
8	28	6,8%
9	58	14,1%
10	312	75,9%

**F1 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,5%	0,2%	0,0%	0,5%	0,7%	2,9%	7,8%	10,0%	17,8%	24,3%	34,3%

**F2- Varietà del menù****Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	6	1,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,2%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	3	0,7%
7	8	1,9%
8	46	11,2%
9	92	22,4%
10	255	62,0%

**F2 soddisfazione****Soddisfazione**

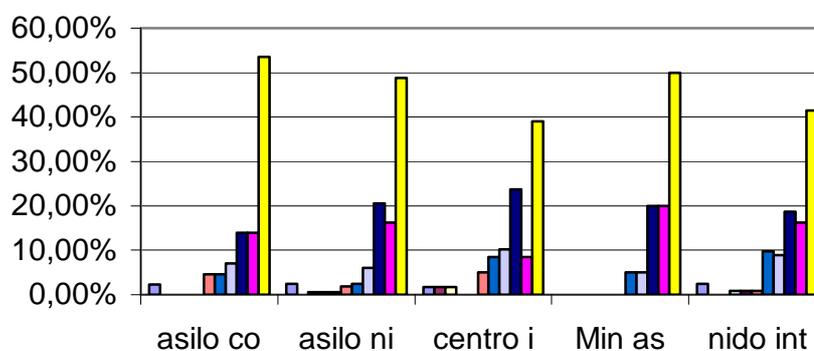
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,7%	1,0%	1,2%	1,7%	2,4%	3,9%	8,0%	10,7%	20,4%	20,9%	28,0%

### F3- Rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	6	1,5%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	1	0,2%
5	0	0,0%
6	4	1,0%
7	5	1,2%
8	41	10,0%
9	69	16,8%
10	285	69,3%

#### F3 soddisfazione



#### Soddisfazione

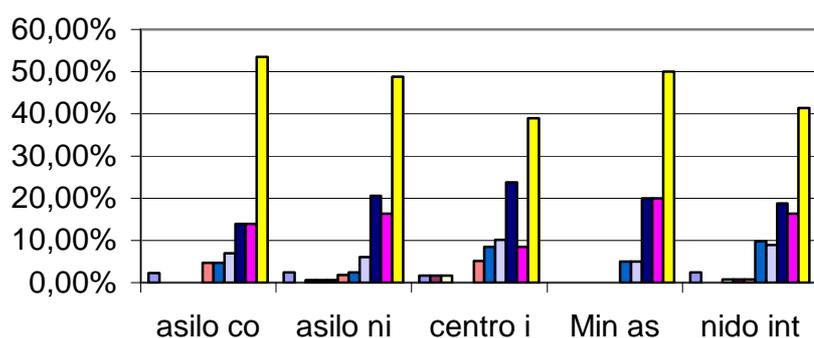
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,2%	0,2%	0,5%	0,5%	0,5%	2,2%	5,8%	7,5%	19,7%	15,1%	45,7%

### F4- Personalizzazione della dieta da parte della famiglia

#### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	18	4,4%
1	11	2,7%
2	1	0,2%
3	6	1,5%
4	9	2,2%
5	16	3,9%
6	28	6,8%
7	44	10,7%
8	74	18,0%
9	73	17,8%
10	131	31,9%

#### F4 soddisfazione



#### Soddisfazione

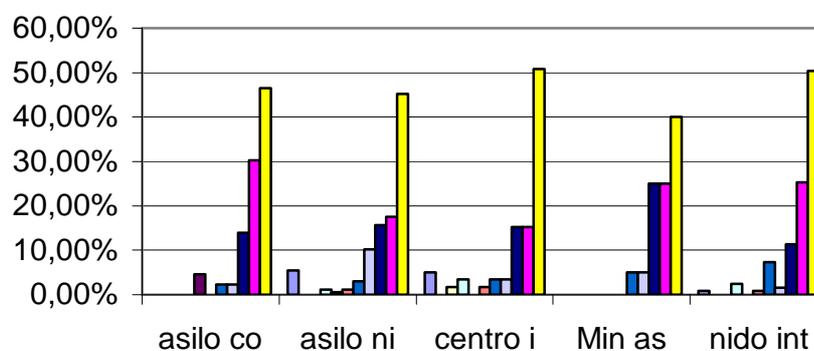
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	6,3%	2,9%	1,2%	1,7%	0,7%	3,6%	7,8%	11,4%	21,7%	17,3%	25,3%

## F5- Informazioni alla famiglia sulla dieta proposta

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	7	1,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	0,5%
4	0	0,0%
5	2	0,5%
6	3	0,7%
7	13	3,2%
8	48	11,7%
9	105	25,5%
10	231	56,2%

### F5 soddisfazione



### Soddisfazione

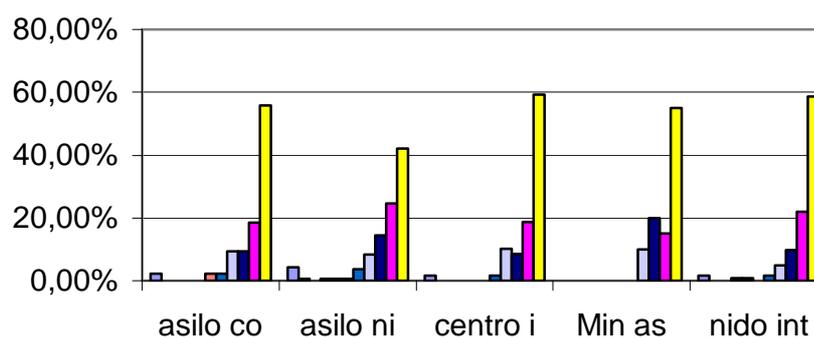
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	3,2%	0,0%	0,2%	1,7%	0,7%	1,0%	4,4%	5,6%	14,6%	21,2%	47,4%

## F6- Comunicazione alla famiglia del rapporto del bambino con il cibo

### Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	7	1,7%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	1	0,2%
7	7	1,7%
8	38	9,2%
9	74	18,0%
10	284	69,1%

### F6 soddisfazione



### Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,7%	0,2%	0,0%	0,5%	0,5%	0,5%	2,4%	7,8%	11,9%	21,9%	51,6%

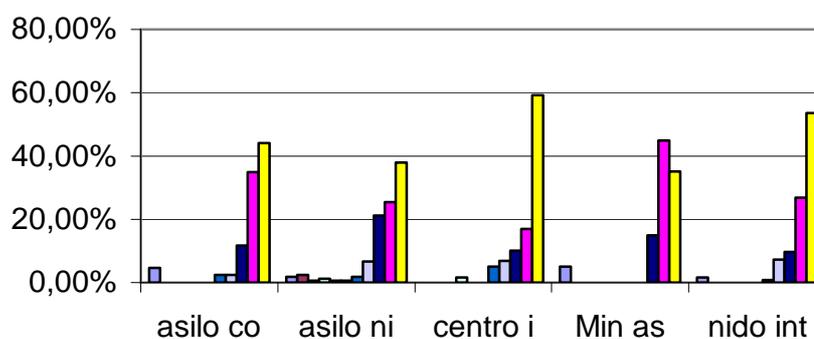
## AREA: ORARIO

## G1- Orario di apertura

## Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	11	2,7%
1	1	0,2%
2	0	0,0%
3	1	0,2%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	3	0,7%
7	14	3,4%
8	67	16,3%
9	102	24,8%
10	212	51,6%

## G1 soddisfazione



## Soddisfazione

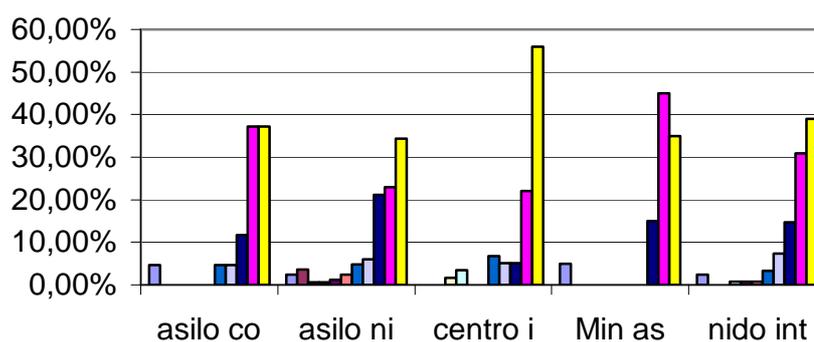
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	1,9%	1,0%	0,2%	0,7%	0,2%	0,2%	1,9%	6,1%	14,8%	26,5%	46,2%

## G2- Orario di chiusura

## Importanza

	Freq.	Percent
n.r.	7	1,7%
1	0	0,0%
2	1	0,2%
3	1	0,2%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	0,5%
7	18	4,4%
8	59	14,4%
9	99	24,1%
10	224	54,5%

## G2 soddisfazione

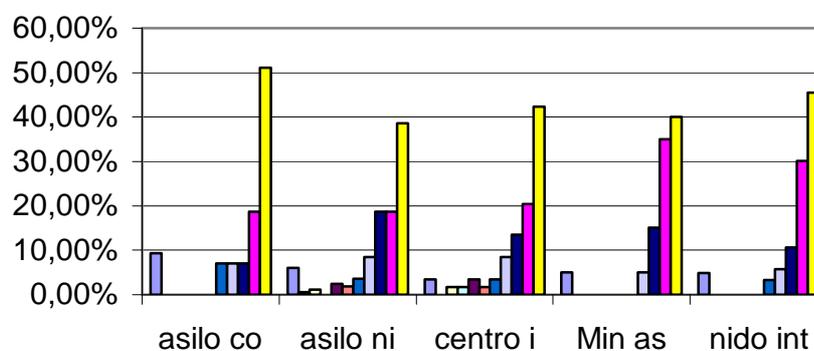


## Soddisfazione

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	2,4%	1,5%	0,5%	1,0%	0,7%	1,2%	4,4%	5,8%	15,6%	27,7%	39,2%

**G3a- Giorni di apertura nel corso dell'anno****Importanza**

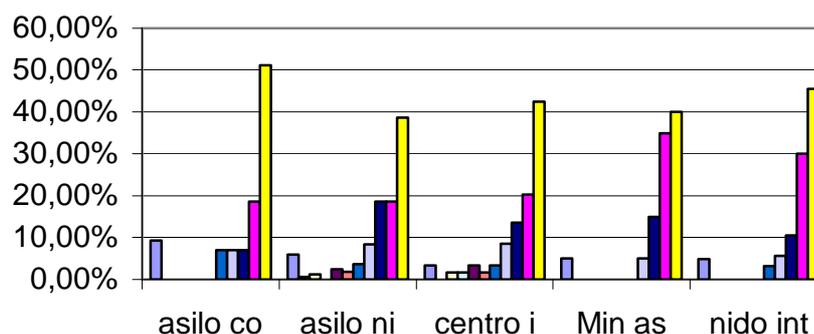
	Freq.	Percent
n.r.	23	5,6%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,2%
4	1	0,2%
5	0	0,0%
6	7	1,7%
7	23	5,6%
8	55	13,4%
9	102	24,8%
10	199	48,4%

**G3a soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	5,6%	0,2%	0,7%	0,2%	1,5%	1,0%	3,6%	7,3%	14,1%	23,1%	42,6%

**G3b- Giorni di apertura durante la settimana****Importanza**

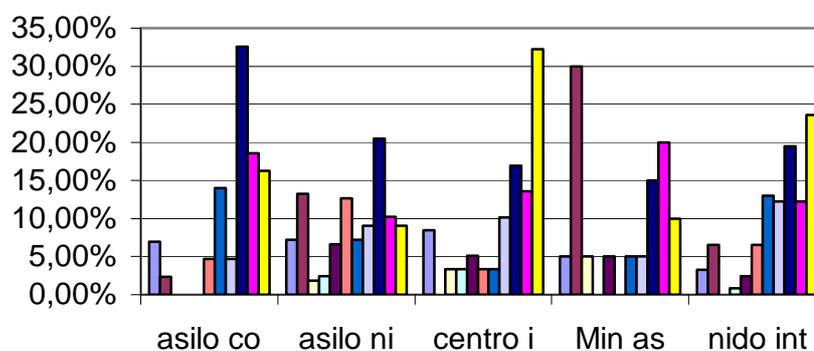
	Freq.	Percent
n.r.	19	4,6%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	0,2%
4	1	0,2%
5	1	0,2%
6	3	0,7%
7	24	5,8%
8	48	11,7%
9	89	21,7%
10	225	54,7%

**G3b soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	5,4%	0,2%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	1,7%	6,3%	10,9%	21,2%	53,5%

**G4- Possibilità di personalizzare l'orario****Importanza**

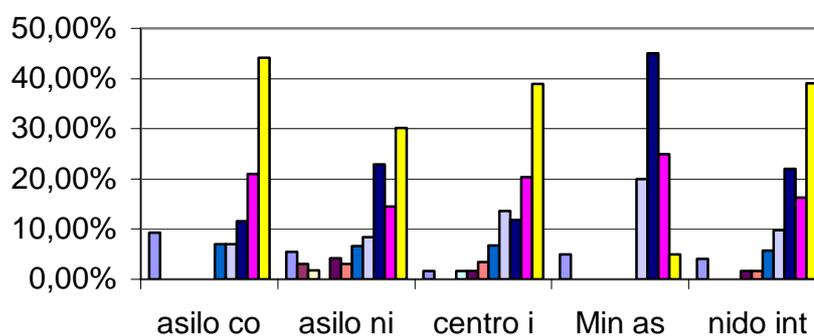
	Freq.	Percent
n.r.	17	4,1%
1	39	9,5%
2	9	2,2%
3	12	2,9%
4	10	2,4%
5	27	6,6%
6	32	7,8%
7	57	13,9%
8	71	17,3%
9	50	12,2%
10	87	21,2%

**G4 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	6,1%	9,0%	1,5%	1,7%	4,4%	8,0%	9,0%	9,5%	20,7%	12,7%	17,5%

**G5- Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito****Importanza**

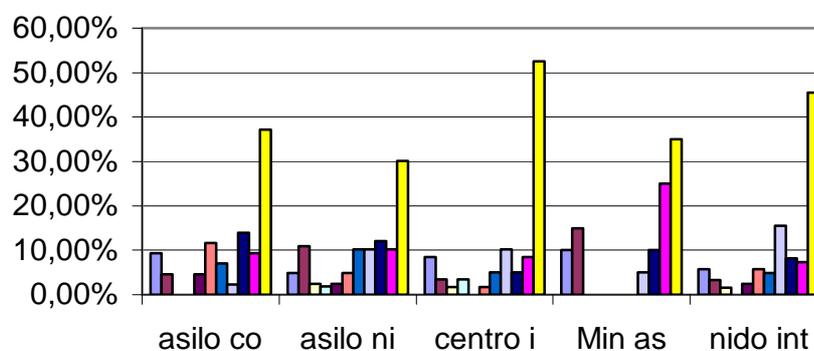
	Freq.	Percent
n.r.	13	3,2%
1	8	1,9%
2	0	0,0%
3	5	1,2%
4	10	2,4%
5	15	3,6%
6	19	4,6%
7	39	9,5%
8	69	16,8%
9	91	22,1%
10	142	34,5%

**G5 soddisfazione****Soddisfazione**

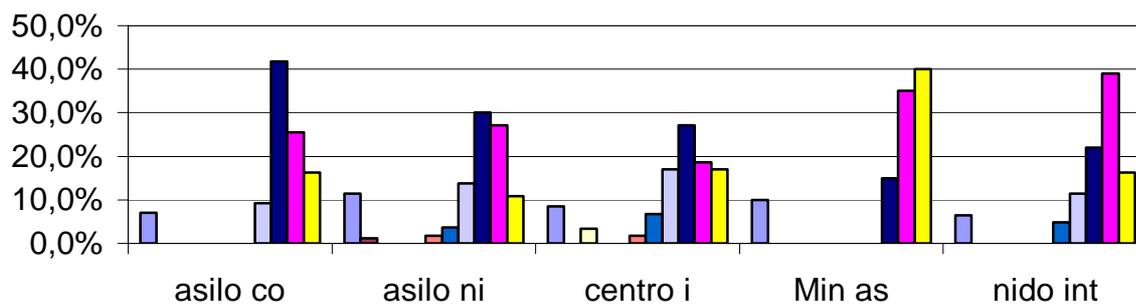
	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	4,9%	1,2%	0,7%	0,2%	2,4%	2,2%	6,1%	10,0%	20,9%	17,0%	34,3%

**G6- Possibilità di scegliere il servizio part-time****Importanza**

	Freq.	Percent
n.r.	22	5,4%
1	9	2,2%
2	2	0,5%
3	1	0,2%
4	4	1,0%
5	5	1,2%
6	18	4,4%
7	24	5,8%
8	50	12,2%
9	69	16,8%
10	207	50,4%

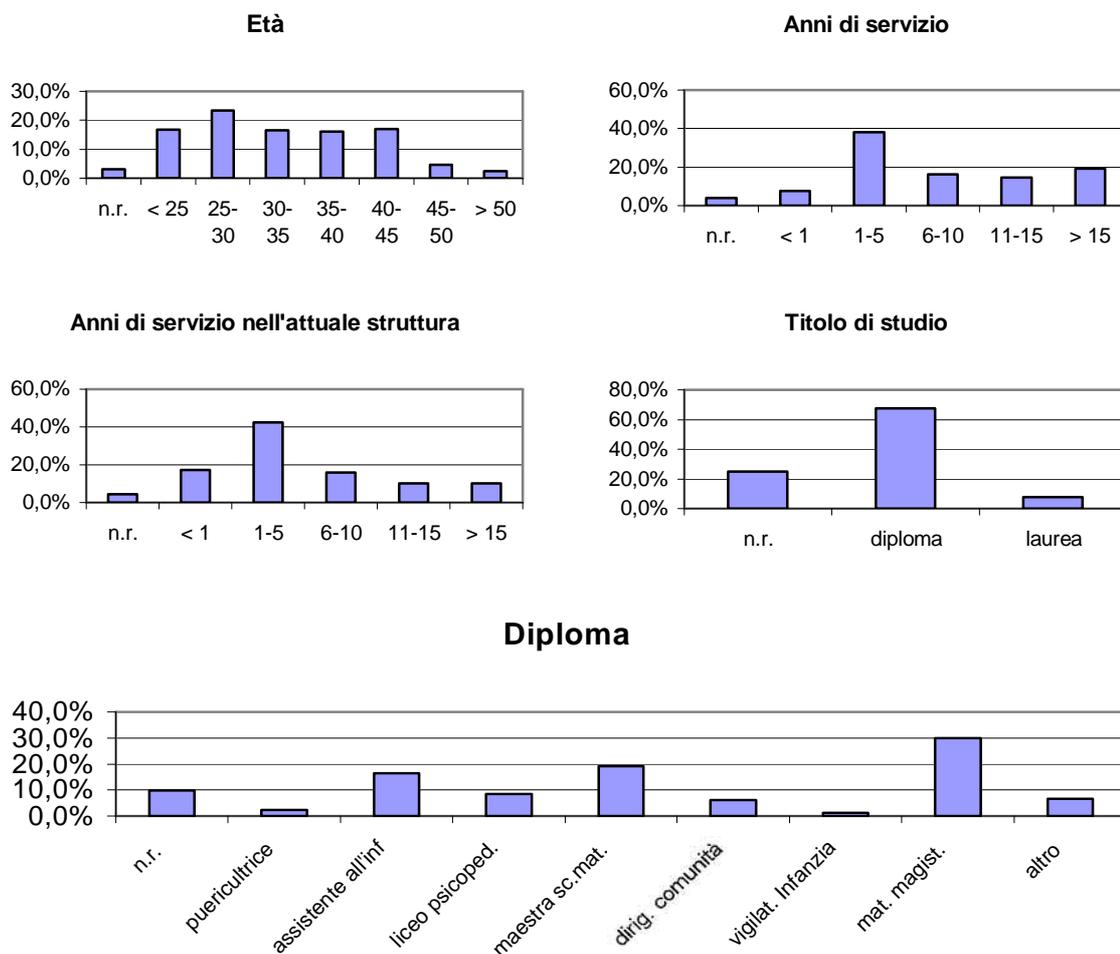
**G6 soddisfazione****Soddisfazione**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	6,3%	7,1%	1,7%	1,2%	2,2%	5,1%	7,1%	10,7%	10,0%	9,7%	38,9%

**AREA: SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

	n.r.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
tot	9,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	1,0%	3,9%	12,4%	27,7%	29,7%	15,3%

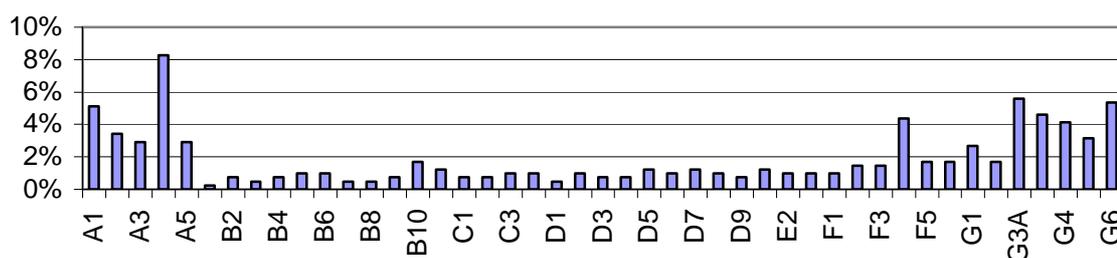
## AREA: INFORMAZIONI SUL COMPILATORE



### 8.D.3 Le non risposte

Per quanto riguarda i criteri di lettura riguardanti le distribuzioni delle non risposte, ci si può attenere alle considerazioni riportate nell'analisi dei questionari per le famiglie.

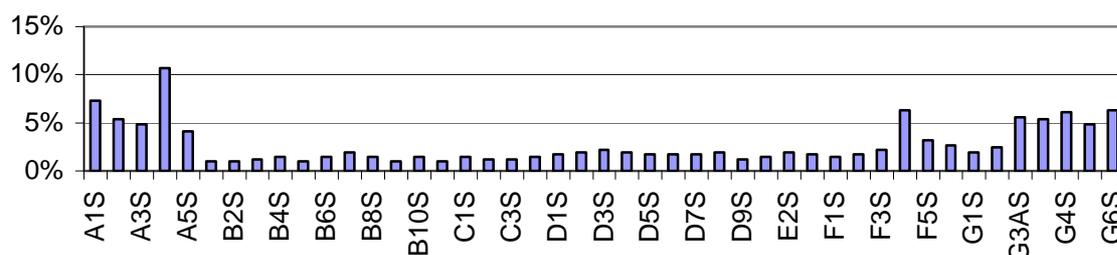
#### Non risposte - Importanza



Le percentuali di non risposte per quanto riguarda l'**importanza** degli item, generalmente si attestano su valori bassi, al di sotto del 2%. Si può notare come i valori più alti tendano ad appartenere a stesse aree: quella dell'*accessibilità del servizio* e quella relativa all'*orario*. Sembra cioè che *gli educatori non si sentano in grado di valutare aspetti maggiormente legati alla dimensione dei genitori*. Questa tendenza porta a carenze da non sottovalutare: l'8% degli educatori, ad esempio, non si sente capace di valutare il grado di importanza dell'ammontare della retta. Alcuni di questi hanno motivato a lato del foglio la loro astensione scrivendo che il criterio "non era di competenza dell'educatore".

In riferimento alla **soddisfazione** le considerazioni possono essere le stesse formulate per l'importanza dal momento che non si notano particolari differenze di distribuzione se non valori percentuali generalmente più consistenti.

Non risposte - Soddisfazione



### 8.D.4 I gradi dell'importanza

Esaminiamo ora, come già fatto nell'analisi del questionario per i genitori, le distribuzioni dei valori medi dell'importanza.

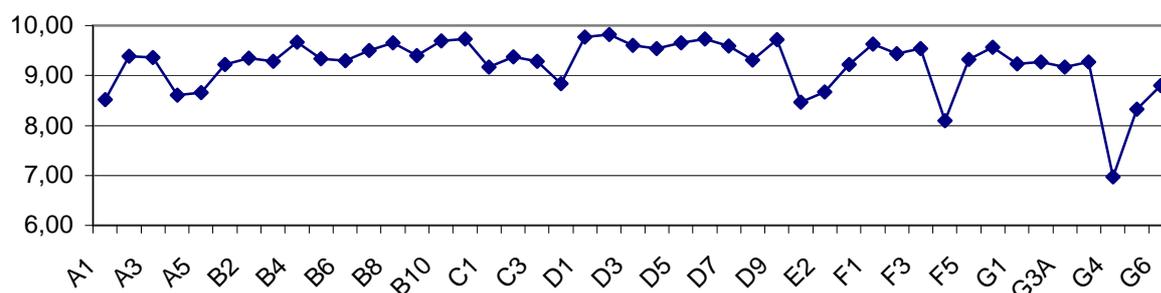
*Tabella delle medie e scarti quadratici medi dell'importanza dei singoli item, medie delle aree.*

	$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$	
A1	8,52	1,53	$\mu = 8,91$	D1	9,77	0,56	$\mu = 9,64$
A2	9,39	0,91		D2	9,82	0,51	
A3	9,36	0,94		D3	9,60	0,79	
A4	8,61	1,48		D4	9,54	0,79	
A5	8,66	1,59		D5	9,65	0,73	
				D6	9,74	0,57	
B1	9,23	1,13	$\mu = 9,47$	D7	9,59	0,72	
B2	9,35	1,00		D8	9,31	1,11	
B3	9,28	1,01		D9	9,72	0,68	
B4	9,67	0,82					
B5	9,34	1,19		E1	8,47	1,47	$\mu = 8,79$
B6	9,29	1,05		E2	8,67	1,50	
B7	9,50	0,88		E3	9,22	1,13	
B8	9,65	0,71					
B9	9,39	0,92					
B10	9,69	0,79					
B11	9,73	0,77					
				F1	9,63	0,83	$\mu = 9,26$
				F2	9,44	0,89	
				F3	9,54	0,85	
				F4	8,10	2,12	
C1	9,17	1,07	$\mu = 9,17$	F5	9,32	1,02	
C2	9,38	0,93		F6	9,57	0,75	
C3	9,28	1,04					
C4	8,83	1,44					
				G1	9,24	1,05	$\mu = 8,72$
				G2	9,27	1,03	
				G3A	9,17	1,09	
				G3B	9,27	1,07	
				G4	6,97	2,81	
				G5	8,33	1,97	
				G6	8,80	1,89	

Come detto in precedenza i valori risultano molto alti, arrivando anche a valutazioni medie prossime al 10 nell'area riguardante il *personale*. Indubbiamente, nella lettura di questi dati, bisogna tenere molto in considerazione il fatto che le valutazioni siano state fornite dal personale stesso.

Guardando il grafico delle distribuzioni, appare ancora più evidente la tendenza della distribuzione ad avere valori medi molto simili fra di loro. I punti di minimo si raggiungono in riferimento ad item che vogliono testare l'importanza di un maggiore valore delle necessità dei genitori: i criteri G4 (*possibilità di personalizzare l'orario*) e F4 (*personalizzazione della dieta da parte della famiglia*).

### Grafico dei valori medi di importanza attribuiti ai singoli item



### 8.C.5 I gradi della soddisfazione

Tabella delle medie e scarti quadratici medi della soddisfazione in riferimento ai singoli item, medie delle aree.

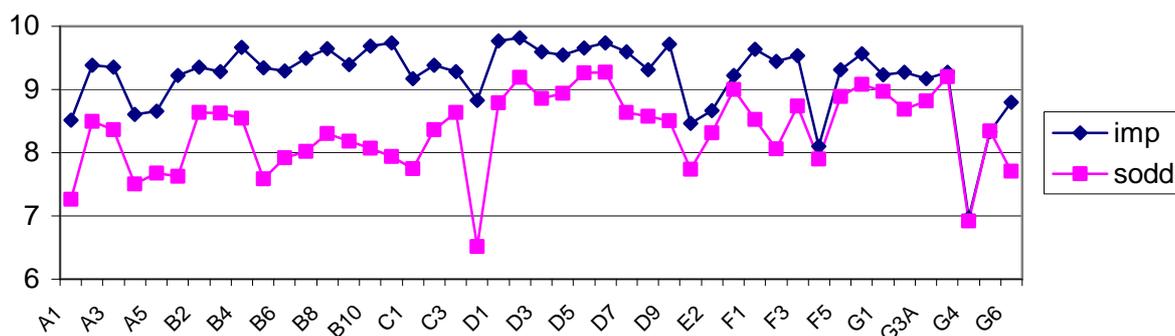
	$\mu$	$\sigma$			$\mu$	$\sigma$	
A1s	7,26	2,08	$\mu = 7,86$	D1s	8,79	1,21	$\mu = 8,89$
A2s	8,49	1,63		D2s	9,19	1,13	
A3s	8,37	1,59		D3s	8,86	1,48	
A4s	7,50	1,95		D4s	8,94	1,34	
A5s	7,67	2,17		D5s	9,26	1,04	
B1s	7,62	1,86	$\mu = 8,13$	D6s	9,28	1,12	
B2s	8,63	1,61		D7s	8,64	1,33	
B3s	8,63	1,54		D8s	8,58	1,61	
B4s	8,54	1,91		D9s	8,51	1,57	
B5s	7,58	2,00		E1s	7,73	1,58	$\mu = 8,35$
B6s	7,92	1,80		E2s	8,32	1,59	
B7s	8,02	1,88		E3s	9,00	1,32	
B8s	8,31	1,79		$\mu = 8,53$	F1s	8,52	1,56
B9s	8,18	1,71			F2s	8,06	1,98
B10s	8,07	1,76			F3s	8,73	1,59
B11s	7,94	1,95			F4s	7,90	2,16
C1s	7,75	1,84	$\mu = 7,82$		F5s	8,89	1,54
C2s	8,37	1,71			F6s	9,08	1,32
C3s	8,64	1,65		G1s	8,97	1,48	$\mu = 8,38$
C4s	6,52	2,50	G2s	8,69	1,75		
			G3As	8,82	1,56		
			G3Bs	9,20	1,22		
			G4s	6,92	2,73		
			G5s	8,35	1,86		
			G6s	7,71	2,77		

I valori medi della soddisfazione appaiono leggermente più bassi anche se, per alcuni item, si raggiunge sempre il valore 9. L'area che presenta la media più

elevata è la stessa individuata per l'importanza: il *personale*. Valgono quindi le stesse considerazioni prima formulate.

Esaminiamo ora, invece, il grafico che riporta le distribuzioni delle medie di importanza e soddisfazione.

*Grafico dei valori medi di importanza e soddisfazione*



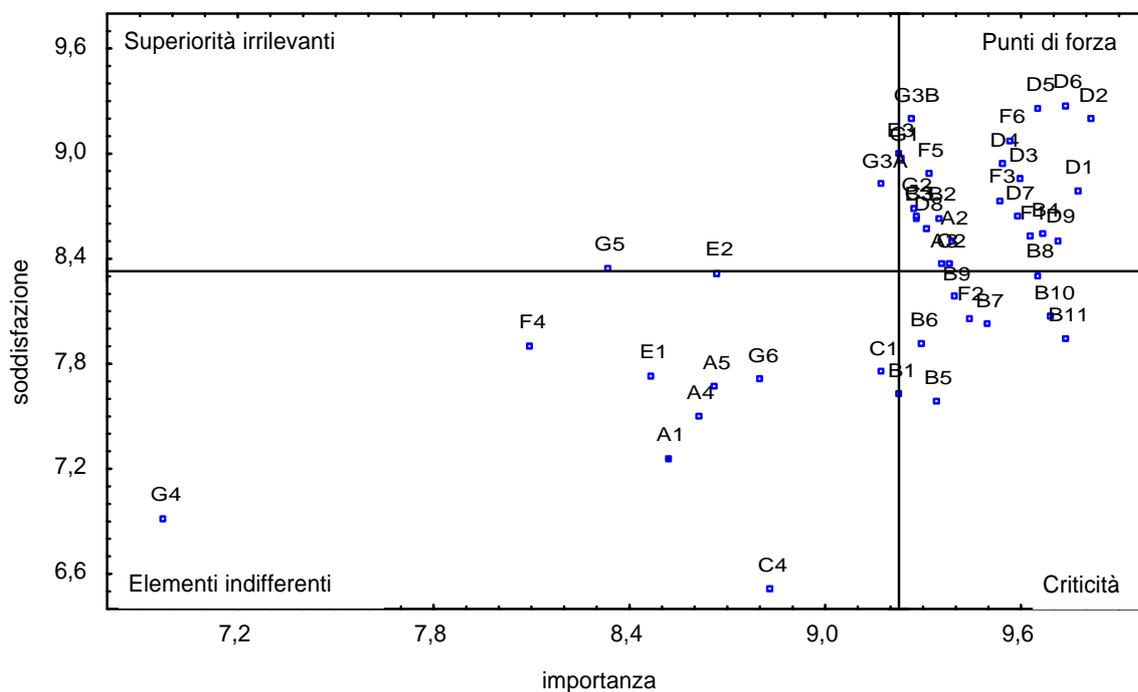
Si può notare che:

- le distribuzioni appaiono molto simili. I valori medi della soddisfazione tendono ad essere sempre inferiori a quelli dell'importanza;
- nelle prime due aree (*accessibilità e struttura*) le differenze fra le medie sono marcate, nell'ultima (*orario*) le valutazioni tendono a coincidere;
- il valore minimo di soddisfazione media si ha nell'item C4 (*incontri per i genitori con esperti esterni*). In questo criterio si ha anche il maggiore scarto fra le due medie.

### 8.D.6 Incrocio fra importanza e soddisfazione

Nella precedente analisi del questionario per le famiglie, si è potuta notare l'utilità della realizzazione di uno standard quadrant che mettesse a confronto i valori medi di importanza e soddisfazione. Lo stesso grafico può essere ora costruito con il questionario compilato dagli educatori, per vedere la diversa loro percezione degli aspetti critici. Da notare, anche, come questa nuova valutazione risulti utile per avere impressioni da persone che operano all'interno delle stesse strutture e che ne fanno parte integrante. Una rilevazione di elementi critici, in questo caso, potrebbe perciò essere maggiormente rivelatrice di carenze "tecniche" dei servizi .

## Standard quadrant fra importanza e soddisfazione



Dall'osservazione del grafico si può notare che:

- L'area della *criticità* è decisamente più ricca di item rispetto a quella rilevata con il questionario per le famiglie. Questi sono essenzialmente criteri legati alla struttura dei servizi: la cura degli arredi, la varietà, l'adeguatezza e la cura dei giochi e dei materiali didattici, l'assenza di pericoli e rischi, la pulizia dei locali. In aggiunta a questi si situa in quest'area anche la varietà del menù.
- Fra gli *elementi indifferenti* risultano invece essere quasi tutti i criteri che si riferiscono ai genitori. Appaiono, infatti, in questo quadrante i tempi d'attesa per accedere al servizio, l'ammontare della retta, l'accessibilità della struttura, le assemblee fra genitori ed educatori, gli incontri per genitori con esperti esterni, la possibilità per le famiglie di esprimere esigenze educative e personalizzare la dieta, le comunicazioni del rapporto del bambino con il cibo, la possibilità di personalizzare l'orario e scegliere il part-time.

- Le *superiorità irrilevanti* individuate sono invece molto poche, anche queste legate in modo stretto all'ambito delle famiglie: la possibilità di visionare il materiale utilizzato dal bambino, i giorni di apertura nel corso dell'anno e la possibilità di modificare l'orario di frequenza.
- L'ultima area (*punti di forza*), la più densa, porta con sé tutti i criteri riguardanti il personale ma anche quelli che considerano gli aspetti informativi forniti al momento dell'iscrizione, le caratteristiche dei locali, le comunicazioni con le famiglie, gli orari d'apertura e chiusura, la qualità del cibo e il rispetto delle esigenze nutrizionali e la possibilità per i genitori di visionare il materiale realizzato dal bambino.

Quello che si nota, dopo queste considerazioni, è come i criteri si distribuiscano secondo una logica abbastanza evidente: *tutto ciò che riguarda in modo diretto gli educatori e il loro operato* (e che quindi rappresenta caratteristica indispensabile e fondante per dei Servizi per la Prima Infanzia) *appare come punto di forza*, quello che presuppone un coinvolgimento maggiore dei genitori si rappresenta, invece, come elemento indifferente o superiorità irrilevante. Sono lasciati nell'area critica quegli item che non riguardano in modo diretto gli educatori e che, secondo questi, avrebbero bisogno di maggiori interventi (da parte della persona che gestisce la struttura). Per questo motivo probabilmente, visti i coinvolgimenti, l'unica area che può essere di evidente aiuto per la nostra analisi è quella della criticità.



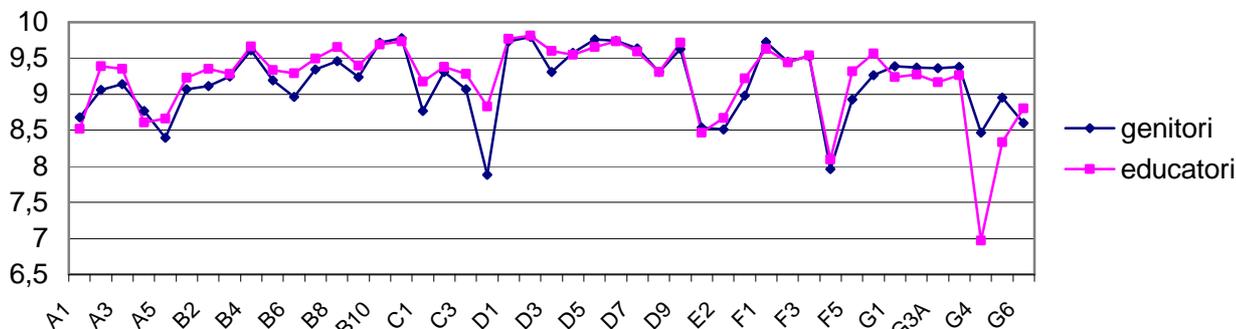
## CONFRONTO FRA I QUESTIONARI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Fino ad ora abbiamo esaminato i questionari nella loro singolarità ma, nella elaborazione dei dati, non possiamo tralasciare le connessioni esistenti fra di loro. Già nello studio del questionario per gli educatori si è fatto un grande uso di termini di confronto con quello per le famiglie, ma quello che risulta mancante è un rapporto numerico fra le due basi di dati. La realizzazione di questo confronto è per di più resa agevole dalla natura stessa dei due moduli che, infatti, sono stati creati da una identica matrice.

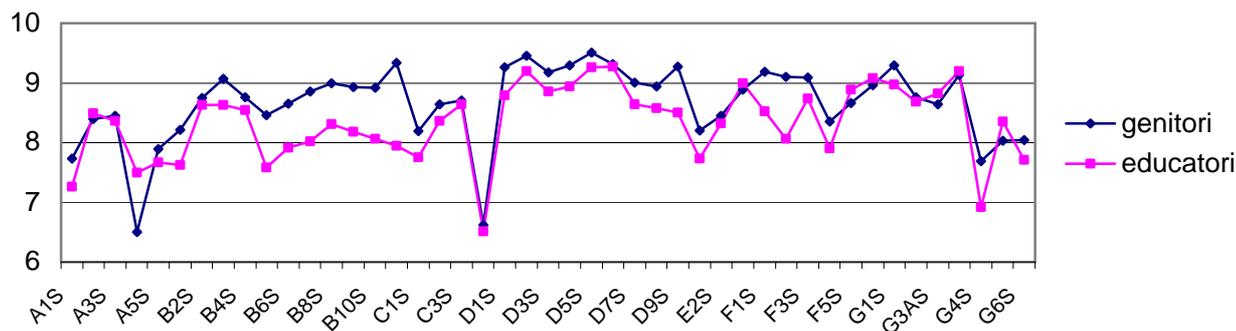
### 9.1 La distribuzione delle medie

Prima di utilizzare test numerici che permettano più dettagliati confronti, può essere utile riproporre i grafici a linea delle medie, prima esaminati.

*Grafico dei valori medi di importanza, per genitori ed educatori*



*Grafico dei valori medi di soddisfazione, per genitori ed educatori*



A colpo d'occhio si può notare che, per quanto riguarda l'*importanza*, in generale gli educatori hanno fornito valutazioni più elevate. Le due distribuzioni, comunque, seguono andamenti abbastanza simili.

La situazione si viene a capovolgere in merito alla *soddisfazione*: si notano maggiori differenze nelle distribuzioni, le quali, infatti, presentano livelli ed andamenti talvolta molto discordanti. I genitori sembrano tendenzialmente più soddisfatti.

Dopo queste considerazioni possiamo ipotizzare che l'uso del test potrà segnalarci interessanti differenti punti di vista, soprattutto nell'ambito della soddisfazione.

## 9.2 Il test $\chi^2$

Quello che può essere ora fatto per sondare meglio la situazione descritta è l'utilizzo di un test che ci permetta di vedere le discrepanze o le associazioni fra le valutazioni fornite da genitori ed educatori.

Lo studio delle associazioni fra le opinioni espresse risulta utile per avere un'idea chiara delle specificità dei due gruppi. In questo modo, infatti, potremo meglio capire quali siano le effettive differenze d'opinione fra genitori ed educatori e quindi fra fruitori del servizio ed operatori dello stesso.

Per l'analisi si è stabilito di utilizzare il **test  $\chi^2$**  il quale prevede il confronto fra due o più distribuzioni osservate, con una distribuzione attesa.

Nel nostro caso si sono prese a confronto le distribuzioni percentuali e, per ogni criterio, quella relativa agli educatori è stata considerata "attesa". Questa decisione è motivabile con il fatto che si sono ritenute le risposte fornite dagli educatori maggiormente competenti in materia (dal momento che tutti devono aver fatto una scuola ad indirizzo pedagogico).

Il test permette una **verifica della significatività dell'associazione rilevata**. In relazione a questa si è fissato *un livello di significatività pari al 95%*.

Criteri che **non presentano associazione significativa** fra genitori ed educatori, in relazione alla valutazione dell'**importanza**:

<b>Accessibilità del servizio</b>	○	<i>Ammontare della retta</i>
<b>Struttura</b>		
<b>Rapporti con la famiglia</b>	○	<i>Incontri per i genitori con esperti esterni</i>
<b>Personale</b>		
<b>Progetto educativo</b>		
<b>Servizio mensa</b>	○	<i>Informazioni alla famiglia sulla dieta proposta</i>
	○	<i>Comunicazione alla famiglia del rapporto del bambino con il cibo</i>
<b>Orario</b>	○	<i>Possibilità di personalizzare l'orario</i>
	○	<i>Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito</i>

Criteri che **non presentano associazione significativa** fra genitori ed educatori, in relazione alla valutazione della **soddisfazione**:

<b>Accessibilità del servizio</b>	○	<i>Tempi d'attesa per poter accedere al servizio</i>
	○	<i>Ammontare della retta</i>
<b>Struttura</b>	○	<i>Cura dell'edificio</i>
	○	<i>Cura degli arredi presenti</i>
	○	<i>Varietà dei giochi e dei materiali didattici</i>
	○	<i>Cura dei giochi e dei materiali didattici</i>
	○	<i>Assenza di pericoli e rischi per i bambini</i>
	○	<i>Pulizia dei locali</i>
<b>Rapporti con la famiglia</b>	○	<i>Incontri per i genitori con esperti esterni</i>
<b>Personale</b>	○	<i>Competenza del personale</i>
	○	<i>Capacità di gestire situazioni problematiche</i>
	○	<i>Serenità dell'ambiente educativo</i>
<b>Progetto educativo</b>	○	<i>Possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative</i>
<b>Servizio mensa</b>	○	<i>Qualità del cibo</i>
	○	<i>Varietà del menù</i>
<b>Orario</b>		

Per quanto riguarda l'importanza si può notare che non c'è associazione significativa per quegli item che già in precedenza erano stati segnalati come di interesse soprattutto per i genitori. Si può quindi riprendere il discorso fatto nell'analisi del questionario degli educatori nel quale si notava il forte astensionismo del personale nella valutazione degli stessi.

I criteri che appaiono nella tabella relativa all'associazione sono, invece, eterogenei. Le differenze d'opinione in questo caso sembrano essere maggiormente motivate dalla maggiore competenza delle risposte fornite dagli educatori (soprattutto nella valutazione della struttura e del servizio mensa), che in questo momento appaiono come soggetti interni ai Servizi alla Prima Infanzia e per questo maggiormente informati in materia. I giudizi dei genitori, infatti, talvolta risultano associati da una fin troppo ampia fiducia nei confronti delle strutture. La valutazione pertanto viene influenzata da questa "percezione positiva", anche nei confronti di quegli aspetti che poco conoscono.

In aggiunta ai criteri sopra elencati si deve sottolineare come anche *le valutazioni della **soddisfazione complessiva** non presentino associazione significativa* ( $\chi^2 = 33,09$   $p < 0,000264$ ).

## CONCLUSIONI

A conclusione dell'indagine, quello che in primo luogo può essere notato è il suo successo: la partecipazione dei Servizi alla Prima Infanzia campionati, dei genitori e degli educatori è stata decisamente superiore a quanto ipotizzato.

Si erano, infatti, previste maggiori difficoltà nel lavoro di collaborazione richiesto alle strutture. Probabilmente il fatto che la Regione Veneto fosse la promotrice del lavoro, ha portato notevoli vantaggi.

E' da sottolineare, comunque, anche la volontà, da parte di molte strutture, di manifestare apertamente il loro operato, probabilmente nella consapevolezza dell'importanza del servizio offerto.

Ora, oltre alla conoscenza della rilevanza assunta dai Servizi alla Prima Infanzia, abbiamo delle informazioni aggiuntive che ci permettono di disegnare meglio la realtà.

Lo scopo dell'indagine era quello di ottenere un'immagine dei servizi offerti in questo ambito, nella nostra regione. In aggiunta a questo, si voleva valutare, per quanto possibile, il livello di qualità raggiunto.

I risultati ottenuti appaiono confortanti.

Nell'ambito della *qualità organizzativo-gestionale*, si sono potute notare differenze nel livello di qualità offerto dalle distinte tipologie di servizio e dalla dimensione del comune in cui le strutture sono poste, ma i valori non si sono mai presentati come particolarmente critici.

Si sono potute notare strutture più accorte, o semplicemente meglio organizzate. Molto spesso queste sono state anche quelle che hanno collaborato in modo più tempestivo ed efficiente.

La dimensione della *qualità percepita* è, invece, quella che ha maggiormente confortato.

E' stato interessante poter esaminare i due distinti punti di vista: quello delle famiglie e quello degli educatori. A fronte di un livello di qualità generalmente alto, sono emerse delle differenze significative.

La valutazione da parte del genitore sembra maggiormente essere influenzata dalla “contentezza per aver trovato un luogo sicuro dove portare il figlio”. Per questo motivo la sua soddisfazione risulta molto alta, non facendo raggiungere livelli di criticità nemmeno agli item generalmente più controversi, quali, ad esempio, l’ammontare della retta. Desidera essenzialmente sapere che il bambino è affidato alle cure di persone fidate e che la struttura presenti i canoni basilari. Il tutto anche a scapito di un servizio più flessibile alle sue esigenze.

Gli educatori, invece, portano il punto di vista “interno alla struttura”. Sono gli unici che possono individuare le carenze materiali dei servizi offerti.

Purtroppo il loro giudizio, nei confronti delle caratteristiche e dell’operato del personale è di parte e pertanto non risulta attendibile.

Da segnalare, però, l’individuazione di alcuni aspetti critici, essenzialmente strutturali, che potrebbero venire maggiormente esaminati in futuri controlli.

In conclusione sembra di poter affermare che l’offerta di servizi sia, per ora, più che soddisfacente. Probabilmente la scarsa diffusione di Servizi alla Prima Infanzia ha favorito la realizzazione di strutture attente e di qualità.

La volontà è ora quella di mantenere e migliorare i risultati fin qui ottenuti, anche dopo la crescita dell’offerta di servizi, prevista per i prossimi anni.

In questo senso potrebbe essere utile, nel futuro, una nuova indagine che si possa comparare a quella qui realizzata, nella speranza di poter constatare livelli sempre migliori.

Per un osservatorio che limiti ad occasioni rare e solo di aggiornamento la necessità di condurre indagini così complesse, potrebbe essere immaginato di rilevare solo pochi aspetti giudicati significativi, vuoi dai genitori, vuoi dagli educatori.

Una piccola lista di tali aspetti può essere richiamata in questa sede, in una prospettiva di individuazione delle buone pratiche.

Visto però il gran numero di item ritenuti di elevata importanza per entrambe le tipologie di rispondente, per poter giungere ad una graduatoria di criteri specifici dei genitori o degli educatori, risulta necessario riportare, nel complesso, circa una ventina di criteri. La maggioranza di questi (16, per la precisione) verrà posta in un’area comune.

<p><b>Criteri comuni di alta importanza</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presenza di uno spazio esterno</li> <li>○ Varietà dei giochi e dei materiali didattici</li> <li>○ Adeguatezza dei giochi e dei materiali</li> <li>○ Assenza di pericoli e rischi fisici</li> <li>○ Pulizia dei locali</li> <li>○ Competenza del personale</li> <li>○ Affidabilità del personale</li> <li>○ Riservatezza del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponibilità del personale</li> <li>○ Affettuosità del personale</li> <li>○ Attenzione alla salute del bambino</li> <li>○ Capacità di gestire situazioni problem.</li> <li>○ Serenità dell'ambiente educativo</li> <li>○ Qualità del cibo</li> <li>○ Varietà del menù</li> <li>○ Rispetto esigenze nutrizionali</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Criteri specifici dei genitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Orario di apertura</li> <li>○ Orario di chiusura</li> <li>○ Giorni di apertura nel corso dell'anno</li> <li>○ Giorni di apertura durante la settimana</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Criteri specifici degli educatori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Info. fornite alla famiglia sui servizi offerti</li> <li>○ Cura dei giochi e dei materiali didattici</li> <li>○ Colloqui individuali genitori-educatori</li> <li>○ Comunicazione del rapporto con il cibo</li> </ul>



# APPENDICE



## La legge regionale 32/90



**Legge regionale 23 aprile 1990 n. 32 (BUR n. 32/1990)**

**Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi.**

*Titolo I*  
*Principi generali*  
*Capo I*  
*Disposizioni generali*

**Art. 1 - (Oggetto e finalità della legge).**

1. La Regione del Veneto in armonia con l'art. 4 dello Statuto e con le leggi 6 dicembre 1971, n. 1044 e 29 novembre 1977, n. 891, promuove e sostiene l'attività educativo-assistenziale degli asili nido, onde realizzare il pieno sviluppo fisico-psichico-relazionale dei bambini sino a tre anni di età e assicurare alla famiglia un sostegno adeguato, che consenta e agevoli anche l'accesso della donna al lavoro nel quadro di un sistema di sicurezza sociale.
2. L'intervento regionale è volto anche a promuovere e sostenere servizi innovativi per l'infanzia.

**Art. 2 - (Obiettivi della programmazione).**

1. La programmazione degli interventi regionali per i servizi all'infanzia mira:
  - a) allo sviluppo equilibrato del servizio nelle varie aree della Regione;
  - b) al coordinamento con gli altri servizi ed interventi per l'infanzia e la famiglia in campo sociale, educativo, didattico, sanitario;
  - c) alla valorizzazione della professionalità degli operatori;
  - d) alla collaborazione tra enti pubblici e privati, ai fini di una migliore sinergia delle risorse.

**Art. 3 - (Commissione regionale di coordinamento per i servizi all'infanzia).**

1. E' costituita, con decreto del Presidente della Giunta regionale, una Commissione regionale di coordinamento dei servizi all'infanzia previsti dalla presente legge, nominata dalla Giunta regionale.
2. La Commissione è presieduta dall'assessore ai servizi sociali o da un suo delegato.
3. La Commissione è composta da:
  - a) un esperto nel settore asilo nido designato per ogni provincia dal comune capoluogo;
  - b) due esperti scelti su indicazione dei comuni ad esclusione di quelli capoluogo di Provincia, con popolazione superiore a 20.000 abitanti e dotati di servizio di asilo nido;
  - c) due esperti scelti su indicazione dei comuni con popolazione inferiore a 20.000 abitanti e dotati di servizio di asilo nido;
  - d) tre esperti nel settore della prima infanzia, designati dalla Giunta regionale;
  - e) un rappresentante degli operatori designato dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.
4. La Giunta regionale, nel nominare gli esperti di cui alle lettere b), c), e d) del comma 3, garantisce la presenza delle varie professionalità inerenti le funzioni di cui all'art. 4.
5. Le modalità di funzionamento della Commissione sono stabilite con deliberazione della Giunta regionale.
6. Le funzioni di segreteria sono svolte da un funzionario regionale.

**Art. 4 - (Compiti della Commissione regionale di coordinamento per i servizi educativi all'infanzia).**

1. La Commissione regionale di coordinamento per i servizi all'infanzia ha il compito di:
- a) fornire indirizzi socio-psico-pedagogici e individuare linee di orientamento relative all'organizzazione ed alla valutazione dei servizi di asilo nido e dei servizi innovativi;
  - b) esprimere parere alla Giunta regionale sui progetti di cui agli artt. 20 e 21;
  - c) fornire indirizzi per la formazione e l'aggiornamento del personale.

## *Titolo II*

### *Il servizio di asilo nido comunale e consortile*

#### *Capo I*

#### *Definizione del servizio*

#### **Art. 5 - (Definizione).**

1. L'asilo nido è un servizio di interesse pubblico rivolto alla prima infanzia e ha finalità di assistenza, di socializzazione e di educazione nel quadro di una politica di tutela dei diritti dell'infanzia.
2. L'asilo nido ha una ricettività non inferiore a 30 posti e non superiore a 60 posti.

#### **Art. 6 - (Asili nido minimi).**

1. Nelle località in cui non esiste il servizio di asilo nido e il numero di potenziali utenti è inferiore a quello minimo di 30 bambini, possono costituirsi asili nido minimi, preferibilmente come servizi aggregati ad idonee strutture già esistenti o come nuclei decentrati di altro asilo nido.

#### *Capo II*

#### *Regolamento del servizio*

#### **Art. 7 - (Regolamento del servizio).**

1. I comuni o i consorzi di comuni che istituiscono il servizio di asilo nido adottano un regolamento che, nel rispetto di quanto stabilito nel presente Titolo, deve anche prevedere:
  - a) la disciplina dell'orario e del calendario delle attività del servizio, tenuto conto delle necessità dell'utenza;
  - b) le quote da versare in rapporto alle assenze dei bambini dall'asilo nido;
  - c) le condizioni delle dimissioni dei bambini dal servizio.
2. Qualora nel territorio comunale o consortile operino più asili nido, il regolamento stabilisce le modalità di coordinamento delle attività socio-psico-pedagogiche secondo gli indirizzi di cui all'art. 4, lettera a), anche al fine di rendere omogeneo il servizio di asilo nido.
3. Nel caso di cui al comma 2, il regolamento del servizio deve altresì prevedere le modalità di coordinamento dei comitati di gestione.

#### *Capo III*

#### *Ammissione al servizio e frequenza*

#### **Art. 8 - (Ammissione e frequenza al servizio).**

1. Sono ammessi all'asilo nido i bambini di età non inferiore a tre mesi e non superiore a tre anni.
2. Al fine di perseguire il pieno utilizzo delle risorse attivate nel servizio, il regolamento di cui all'art. 7, può prevedere, anche in relazione alla presenza media dei bambini, un numero di ammissioni superiore ai posti effettivamente attivati, in misura non superiore al 20%.
3. In caso di gravi necessità possono essere ammessi all'asilo nido bambini di età inferiore a tre

mesi o può essere consentita la loro permanenza nell'asilo nido fino all'inserimento nella scuola materna.

4. Hanno titolo di precedenza all'ammissione i bambini menomati, disabili o in situazioni di rischio e di svantaggio sociale.

#### **Art. 9 - (Rette di frequenza).**

1. Le rette di frequenza non debbono superare il costo del servizio, dedotto il contributo di gestione erogato dalla Regione.

2. Le rette sono differenziate in relazione alle condizioni socio economiche della famiglia valutate sulla base del reddito pro-capite. (1)

### *Capo IV Organizzazione del servizio*

#### **Art. 10 - (Convenzioni).**

1. Il servizio di asilo nido può essere svolto anche tramite rapporti di convenzione tra comuni o consorzi di comuni e soggetti pubblici e privati.

#### **Art. 11 - (Organizzazione dell'attività psico-pedagogica).**

1. L'asilo nido si articola in gruppi pedagogici costituiti con riferimento all'età, allo sviluppo e all'autonomia psico-motoria raggiunta dai bambini e al rapporto numerico operatore-bambino.

2. L'attività di asilo nido si svolge tenendo conto degli indirizzi impartiti dalla Giunta regionale, sentita la Commissione regionale di coordinamento dei servizi per l'infanzia di cui all'art. 3, e deve essere attuata secondo le tecniche più avanzate nel campo della psico-pedagogia dell'infanzia.

3. L'utilizzazione degli spazi dell'asilo nido può essere estesa alla popolazione infantile esterna per favorire una più completa socializzazione dei bambini normalmente accuditi in ambito familiare.

4. I bambini non iscritti che, ai sensi del comma 3, utilizzano gli spazi dell'asilo nido devono essere accompagnati da familiari o da persone indicate dai genitori e tutori che rimangono con i bambini per tutta la durata della permanenza nell'asilo nido.

5. L'utilizzazione degli spazi dell'asilo nido da parte della popolazione infantile esterna, non deve interferire con il normale svolgimento dell'attività di servizio.

### *Capo V Gestione del servizio*

#### **Art. 12 - (Comitato di gestione degli asili nido comunali e consortili).**

1. Presso ogni asilo nido comunale o consortile è istituito un comitato di gestione.

2. Il comitato è nominato dal consiglio comunale o dall'assemblea consortile, a seconda che trattasi di asilo nido comunale o consortile.

3. Il comitato di gestione è composto da:

a) tre membri, di cui uno designato dalla minoranza, eletti dal consiglio comunale o dall'assemblea consortile.

b) tre rappresentanti dei genitori dei bambini utenti del servizio, indicati dall'assemblea dei genitori, di cui uno indicato dall'assemblea dei genitori dei bambini in lista di attesa, ove esista;

c) un rappresentante del personale dell'asilo nido con funzioni educative indicato dall'assemblea del personale;

d) un rappresentante delle formazioni sociali organizzate sul territorio.

**4.** Il comitato di gestione elegge nel suo seno il presidente fra i rappresentanti di cui alle lett. a) e b) del comma 3, con esclusione dell'eventuale rappresentante dei genitori dei bambini in lista di attesa.

**Art. 13 - (Attribuzioni del comitato di gestione).**

**1.** Il regolamento comunale o consortile definisce i compiti e la durata del comitato di gestione, nonché le modalità del suo funzionamento.

**2.** Spetta in ogni caso al comitato:

- a) presentare annualmente all'amministrazione comunale o all'assemblea consortile proposte per il bilancio di gestione dell'asilo nido, la relazione morale sull'attività svolta e ogni altra proposta che interessi l'assistenza all'infanzia;
- b) contribuire all'elaborazione degli indirizzi educativo-assistenziali ed organizzativi e vigilare sulla loro attuazione;
- c) decidere sulle domande di ammissione all'asilo nido in conformità ai criteri stabiliti dal regolamento comunale o consortile;
- d) promuovere attività di informazione rivolte alle famiglie e alle formazioni sociali, anche al fine di esaminare le questioni relative all'aspetto socio-educativo e formativo del bambino;
- e) prendere in esame le osservazioni, i suggerimenti e i reclami che siano inerenti al funzionamento dell'asilo nido;
- f) partecipare all'elaborazione dei piani di sviluppo comunali o consortili relativi ai servizi all'infanzia.

*Capo VI  
Personale degli asili nido*

**Art. 14 - (Tipologia del personale).**

**1.** Il personale si distingue in:

- a) personale con funzioni di coordinamento;
- b) personale addetto alla funzione educativo-assistenziale;
- c) personale addetto ai compiti amministrativi;
- d) personale addetto ai servizi.

**Art. 15 - (Personale degli asili nido).**

**1.** Il personale addetto alla funzione educativa deve essere in possesso del diploma di puericultrice o di maestra di scuola materna o di vigilatrice d'infanzia o di assistente per l'infanzia o di diploma di dirigente di comunità o comunque di un diploma di scuola media superiore idoneo allo svolgimento dell'attività socio-psico-pedagogica.

**2.** Il rapporto di lavoro è regolato dalle normative nazionali in materia e dai vigenti contratti di lavoro.

**3.** La pianta organica del personale assicura, di norma, la presenza di un educatore ogni sei bambini di età inferiore ai 15 mesi e di un educatore ogni otto bambini di età superiore ai 15 mesi, in relazione alla frequenza massima.

**4.** L'ente gestore garantisce il personale di sostegno ai bambini menomati o disabili.

**Art. 16 - (Aggiornamento del personale).**

**1.** La Giunta regionale sentiti i comuni interessati e le organizzazioni sindacali, nonché la Commissione regionale di cui all'art. 3, indica i criteri di utilizzo del monte ore previsto dal vigente contratto nazionale di lavoro e predispone un piano triennale di formazione e di aggiornamento

professionale.

2. Il personale in servizio alla data di entrata in vigore della presente legge non in possesso di uno dei diplomi di cui all'art. 15, comma 1, deve partecipare a corsi regionali di 150 ore di frequenza obbligatoria al termine dei quali viene rilasciato un attestato di idoneità professionale, a seguito di una verifica finale.

3. Il piano dei corsi di cui ai commi 1 e 2 viene approvato dalla Giunta regionale con le modalità, i contenuti e le procedure di cui all'art. 19 della legge regionale 15 dicembre 1982, n. 55 come sostituito dall'art. 8 della legge regionale 11 marzo 1986, n. 8.

### *Titolo III*

#### *Servizi innovativi e attività innovative*

##### *Capo I*

##### *Definizione e tipologia*

#### **Art. 17 - (Definizione e tipologia dei servizi innovativi).**

1. Al fine di realizzare una più capillare estensione dei servizi per l'infanzia e per soddisfare la molteplicità dei bisogni del bambino e della famiglia si possono anche istituire i seguenti servizi innovativi:

- a) nido integrato;
- b) nido famiglia;
- c) centro infanzia.

2. Il nido integrato è un servizio strutturato in modo simile ad un asilo nido minimo. Esso svolge un'attività psico-pedagogica mediante collegamenti integrativi con l'attività della scuola materna, secondo un progetto concordato tra gli enti gestori.

3. Il nido famiglia è un servizio finalizzato a valorizzare il ruolo dei genitori all'intervento educativo prevedendone il diretto coinvolgimento nella conduzione e nella gestione del servizio. Esso è di norma destinato a non più di 12 bambini di età compresa tra i 15 mesi e i 3 anni e può essere attivato solo in spazi idonei a ospitare servizi per l'infanzia e deve comunque prevedere la presenza di almeno un educatore con funzioni di coordinamento.

4. Il centro infanzia è un servizio prevalentemente destinato ai bambini di età compresa tra i 12 mesi e i 6 anni, organizzato sulla base di percorsi pedagogici flessibili in relazione al rapporto tra la maturità dei soggetti e i contenuti dell'intervento educativo. Il servizio di centro infanzia può prevedere nei suoi progetti educativi percorsi psico-pedagogici realizzati con il contributo di apporti esterni.

#### **Art. 18 - (Attività innovativa di atelier).**

1. L'atelier è un'attività formativa destinata prevalentemente ai bambini di età compresa tra i 15 mesi e i 3 anni, elevabili a 6 anni nel caso di cui al comma 4 dell'art. 17, che si svolge in orari limitati e per periodi di tempo determinati in cicli, su contenuti specifici quali l'animazione, la manipolazione, le attività artistiche ed espressive e la socializzazione.

2. L'attività di atelier può svolgersi in qualunque servizio per la prima infanzia.

3. Durante i periodi di svolgimento dell'attività possono partecipare anche i bambini non frequentanti la struttura presso la quale l'attività si svolge.

### *Capo II*

#### *Organizzazione dei servizi innovativi e delle attività innovative*

#### **Art. 19 - (Soggetti gestori dei servizi innovativi).**

**1.** I servizi innovativi possono essere gestiti da enti pubblici o privati, da associazioni e fondazioni dotati o meno di personalità giuridica e da cooperative.

**Art. 20 - (Progetto dei servizi innovativi).**

**1.** I soggetti gestori dei servizi innovativi presentano al Dipartimento per i servizi sociali entro il 30 aprile di ogni anno un progetto elaborato secondo gli indirizzi della Commissione regionale di coordinamento per i servizi all'infanzia, che deve comunque indicare:

- a) il responsabile del progetto;
- b) gli obiettivi;
- c) i modelli organizzativi del servizio;
- d) il rapporto numerico educatore-bambini;
- e) i costi e le modalità di verifica della efficacia del servizio;
- f) le modalità di gestione e di integrazione con gli altri servizi;
- g) la natura del rapporto di lavoro del personale addetto al servizio innovativo che deve essere in possesso dei requisiti di cui all'art. 15, comma 1;
- h) i criteri della programmazione socio-psico-pedagogica;
- i) i criteri di ammissione al servizio;
- l) i criteri per la determinazione della retta;
- m) l'orario di servizio;
- n) l'indicazione del tipo di diritto reale sui beni immobili sede dei servizi innovativi e sulle relative attrezzature e l'indicazione del relativo titolo.

**2.** Qualora per la realizzazione dei servizi innovativi siano necessari interventi che richiedano finanziamenti in conto capitale, il progetto di cui al comma 1 deve contenere l'indicazione di tali interventi.

**Art. 21 - (Progetto per l'attività di atelier).**

**1.** I soggetti gestori dei servizi per l'infanzia che intendano effettuare l'attività di atelier, debbono presentare alla Giunta regionale, entro il 30 aprile di ogni anno, un progetto che, oltre a contenere gli elementi di cui all'art. 20, comma 1, preveda le modalità dell'eventuale partecipazione dei bambini non frequentanti i servizi per l'infanzia presso i quali si svolge l'attività di atelier.

**Art. 22 - (Convenzioni).**

**1.** Qualora la realizzazione dei progetti dei servizi innovativi di cui all'art. 20 o dei progetti per l'attività di atelier di cui all'art. 21, comporti la collaborazione tra più soggetti pubblici o tra soggetti pubblici e privati, devono essere stipulate apposite convenzioni sulla base di una convenzione-tipo predisposta dalla Giunta regionale.

**Art. 23 - (Vigilanza sui servizi innovativi).**

**1.** La Regione esercita la vigilanza sulle attività e sui soggetti gestori dei servizi innovativi, per il tramite delle unità locali socio-sanitarie per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari e per il tramite dei comuni per quanto riguarda il rispetto del progetto approvato dalla Regione e in applicazione di quanto previsto dall'art. 15 della legge regionale 20 luglio 1989, n. 22 .

*Capo III*  
*Regime dei servizi innovativi*

**Art. 24 - (Assunzione dei servizi innovativi in gestione ordinaria).**

1. I servizi innovativi elencati nell'art. 17 mantengono carattere sperimentale per un periodo di 3 anni.
2. Al termine del triennio sperimentale, la Giunta regionale, sulla base di una relazione di valutazione della validità ed efficacia del servizio innovativo e sentita la Commissione consiliare competente, decide sull'assunzione dei servizi innovativi in gestione ordinaria.

*Titolo IV*  
*Contributi regionali*  
*Capo I*  
*Contributi regionali per gli asili nido*

**Art. 25 - (Destinazione dei contributi).**

1. Per il perseguimento degli obiettivi della presente legge la Regione eroga contributi in conto capitale e contributi in conto gestione ai comuni o ai consorzi di comuni.
2. La Giunta regionale, sentita la Commissione consiliare competente, adotta il Piano dei finanziamenti in conto capitale elaborato sulla base delle domande di contributo di cui all'art. 28, comma 1.

**Art. 26 - (Contributi in conto capitale).**

1. I contributi in conto capitale destinati all'acquisto, costruzione, ampliamento di strutture esistenti o ristrutturazione, sono concessi in ragione dell'80% della spesa dichiarata ammissibile e comunque entro un importo massimo di lire 15.000.000 per posto-bambino.
2. I contributi destinati all'acquisto di materiale operativo, all'arredamento e alla manutenzione straordinaria sono concessi in ragione dell'80% e comunque entro un importo massimo di lire 2.000.000 per posto-bambino.
3. I contributi destinati alla manutenzione straordinaria possono essere concessi a favore degli enti che gestiscono asili nido funzionanti da oltre un decennio alla data di entrata in vigore della presente legge o che dimostrino, per la condizione dello stabile, la necessità di intervento.

**Art. 27 - (Contributi in conto gestione).**

1. Le risorse destinate all'erogazione dei contributi di gestione sono ripartite secondo i seguenti parametri:
  - a) quota rapportata alla capacità ricettiva: 31%;
  - b) quota rapportata al numero dei presenti dal 1° di ottobre al 31 dicembre dell'anno precedente: 50%;
  - c) quota da ripartire tra gli asili nido situati in comuni con popolazione inferiore ai 20.000 abitanti: 10% e comunque per un importo non superiore a lire 30.000.000 per asilo nido;
  - d) quota da ripartire tra i comuni che accolgono nei propri asili nido, esaurita la domanda interna, bambini residenti in altri comuni ed ai quali non sia stata applicata alcuna maggiorazione di retta: lire 1.000.000 per bambino e comunque per un importo complessivo non superiore al 3%;
  - e) quota da ripartire tra gli asili nido realizzati da consorzi di comuni o gestiti in convenzione tra comuni che utilizzano il servizio e aventi ciascuno popolazione inferiore a 20.000 abitanti: 3% e comunque per un importo non superiore a lire 15.000.000 per asilo nido;
  - f) quota per formazione e aggiornamento degli operatori: 3% e comunque per un importo annuo non superiore a lire 5.000.000 per asilo nido.
2. Le risorse non utilizzate per le spese inerenti le lett. c), d), e) ed f) del comma 1 concorrono ad incrementare la quota di cui alla lett. b) del comma 1.

**Art. 28 - (Procedura per la richiesta di contributo).**

1. Le domande per il contributo in conto capitale previsto dall'art. 26, comma 1, debbono essere presentate entro il 30 aprile di ogni anno al Presidente della Giunta regionale, corredate della seguente documentazione:

- a) relazione illustrativa che precisi i dati demografici e sociali della zona da servire o servita, le caratteristiche del progetto, i motivi della localizzazione adottata, l'ammontare complessivo dei costi di costruzione, ampliamento o riattamento;
- b) planimetria comprendente l'intera zona servita dalla nuova struttura o dalla struttura da riattarsi con l'indicazione degli insediamenti residenziali e industriali e dei servizi pubblici esistenti ed eventualmente previsti;
- c) estratto dello strumento urbanistico vigente o eventualmente adottato e trasmesso ai competenti organi;
- d) preventivo della spesa;
- e) piano di finanziamento dell'opera.

2. Le domande per il contributo in conto capitale previsto dall'art. 26, commi 2 e 3, per interventi in favore di strutture comunali o di soggetti convenzionati, debbono essere presentate dai Comuni entro il 30 aprile di ogni anno al Presidente della Giunta regionale corredate dalla seguente documentazione:

- a) relazione illustrativa degli interventi da effettuare;
- b) preventivo di spesa.

3. Entro la stessa data del 30 aprile debbono essere presentate al Presidente della Giunta regionale le domande di contributo per la gestione, corredate della deliberazione di approvazione del conto consuntivo.

*Capo II**Contributi per i servizi innovativi***Art. 29 - (Contributi per la realizzazione dei servizi innovativi).**

1. Per le domande di contributo in conto capitale per l'acquisto, la costruzione, l'ampliamento o il riattamento di strutture per i servizi innovativi, si procede:

- a) per il nido integrato di cui all'art. 17, comma 2, e per il centro infanzia di cui all'art. 17, comma 4, secondo quanto previsto dall'art. 28, comma 1;
- b) per il nido-famiglia secondo quanto disposto dall'art. 28, comma 1, limitatamente alle lettere a), c) e d).

2. Le domande di contributo in conto capitale per gli interventi di cui all'art. 26, commi 2 e 3, devono essere presentate entro il 30 aprile di ogni anno al Presidente della Giunta regionale, corredate dalla seguente documentazione:

- a) relazione illustrativa degli interventi da effettuare;
- b) preventivo di spesa.

3. Le domande di contributo in conto gestione, corredate dai progetti di cui agli artt. 20 e 21, devono essere presentate al Presidente della Giunta regionale entro il 30 aprile di ogni anno.

**Art. 30 - (Piano di finanziamento dei servizi innovativi).**

1. La Giunta regionale, sentita la Commissione consiliare competente, adotta annualmente il Piano di finanziamento per i contributi da erogare per le attività innovative e i servizi innovativi, elaborato sulla base dei progetti di cui agli artt. 20 e 21, presentati alla Giunta regionale.

*Titolo V*  
*Disposizioni transitorie e finali*  
*Capo I*  
*Disposizioni transitorie*

**Art. 31 - (Norma transitoria).**

1. Per l'anno 1990, le domande di contributo di cui all'art. 28 sono presentate entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge.

*Capo II*  
*Disposizioni finali*

**Art. 32 - (Vincolo di destinazione).**

1. Gli asili nido costruiti, acquistati o ristrutturati con i contributi statali o regionali sono soggetti a vincolo di destinazione ventennale.
2. Qualora i soggetti gestori dei servizi innovativi siano anche beneficiari di contributi in conto capitale, la Giunta regionale determina la durata dell'eventuale vincolo di destinazione delle opere per le quali si è usufruito del contributo.
3. La Giunta regionale può, su istanza motivata degli enti gestori degli asili nido o dei servizi innovativi aventi opere sottoposte a vincolo di destinazione, autorizzare la destinazione ad altro uso, fermo restando il vincolo di utilizzo nel settore dei servizi sociali.

**Art. 33 - (Abrogazioni).**

1. Sono abrogate le seguenti leggi regionali:
  - legge regionale 25 gennaio 1973, n. 7 ;
  - legge regionale 28 gennaio 1975, n. 19 ;
  - legge regionale 9 giugno 1975, n. 73 ;
  - legge regionale 30 gennaio 1976, n. 8 ;
  - legge regionale 18 agosto 1977, n. 49 ;
  - legge regionale 18 maggio 1979, n. 39 ;
  - legge regionale 21 dicembre 1982, n. 60 .

**Art. 34 - (Regolamento di esecuzione).**

1. Entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente legge il Consiglio regionale emana il regolamento di esecuzione della presente legge.
2. Fino alla emanazione del nuovo regolamento mantengono la loro efficacia le norme del regolamento regionale 15 giugno 1973, n. 3 , purché non contrastino con la presente legge.

**Art. 35 - (Norma finanziaria).**

1. Agli oneri derivanti dal concorso della Regione alle spese di gestione dei servizi di asili nido, di cui al Titolo II della presente legge, e alle spese di gestione dei servizi innovativi, di cui al Titolo III, si fa fronte con lo stanziamento iscritto al capitolo 61402 dello stato di previsione della spesa del bilancio regionale per l'anno finanziario 1990 e ai corrispondenti capitoli del bilancio degli esercizi successivi.
2. Agli oneri derivanti dal concorso della Regione alle spese in conto capitale di cui agli artt. 28 e 29, determinate in lire 1.190.000.000 per l'anno finanziario 1990, si provvede mediante aumento

dell'avanzo presunto di amministrazione iscritto nello stato di previsione dell'entrata del bilancio per l'anno finanziario 1990, di cui all'art. 13 della legge regionale 16 gennaio 1990, n. 6 , e contemporanea istituzione dello stato di previsione della spesa del medesimo bilancio del capitolo 61220 denominato " Contributi in conto capitale per gli asili nido e i servizi innovativi per l'infanzia ". Per gli esercizi finanziari successivi al 1990 lo stanziamento del capitolo 61220 verrà determinato a norma dell'art. 32 bis della legge regionale 9 dicembre 1977, n. 72 , modificata dalla legge regionale 7 settembre 1982, n. 43 .

---

(1) Comma sostituito da comma 1 art. 69 legge regionale 28 gennaio 2000, n. 5 .

## Le lettere ai servizi





**REGIONE del VENETO**  
L' ASSESSORE ALLE POLITICHE  
SOCIALI  
VOLONTARIATO E NON-PROFIT  
ANTONIO DE POLI

Venezia,  
Prot. n.

Egr. sig.

nell'ambito delle politiche per l'infanzia che caratterizzano la Regione Veneto, i servizi educativi per la prima infanzia per bambini di età inferiore ai 3 anni hanno rappresentato da sempre un terreno di impegno costante che ha consentito di sviluppare un patrimonio di strutture, esperienze, sperimentazione ed idee estremamente significative.

La Regione Veneto e gli Enti che gestiscono tali servizi si sono fortemente impegnati ad ampliare l'offerta di servizi. È in questa logica che si è lavorato per introdurre all'interno delle norme regionali, procedure quali l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento anche nel campo dei servizi educativi per l'infanzia, consentendo in questo modo a tutti i soggetti gestori pubblici e privati, di operare all'interno di un quadro di riferimento certo e contribuendo, nel contempo ad elevare la qualità dell'offerta.

Per questi motivi ho pensato di promuovere una ricerca dal titolo **"Analisi della qualità dei servizi educativi per la prima infanzia nella Regione Veneto"** che verrà attuata dall'Osservatorio Regionale per l'infanzia e l'adolescenza in collaborazione con l'Università degli studi di Padova, Facoltà di Scienze Statistiche con l'obiettivo di individuare modalità di valutazione della qualità dei nidi e dei servizi innovativi sul piano organizzativo, gestionale ma anche della qualità percepita dalle famiglie.

A tale scopo sarà effettuata un'indagine campionaria tra i servizi per la prima infanzia della nostra Regione; la rilevazione avverrà con il metodo statistico dell'estrazione casuale del campione per cui, se la Sua scuola dovesse essere estratta, sarà contattato dall'Osservatorio e invitato a partecipare ad un incontro regionale durante il quale si illustreranno gli obiettivi e le modalità di svolgimento dell'indagine.

Al termine del progetto di ricerca diffonderemo i dati a livello regionale e potremo iniziare una riflessione comune sulla qualità dei servizi osservati, presupposto necessario per mettere in evidenza non solo gli aspetti positivi, ma anche i punti deboli per i quali si rende necessario mettere in atto strategie e azioni di miglioramento.

RicordandoLe che i dati ottenuti saranno tutelati dal segreto statistico e che quindi tutte le informazioni ottenute dalla ricerca saranno elaborate e pubblicate sotto forma di tabelle in modo tale che non se ne possa fare alcun riferimento individuale, La invitiamo, qualora la Sua scuola dovesse far parte del campione, a collaborare per la buona riuscita della ricerca.

Per qualsiasi informazione contatti l'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza:

Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza:  
c/o Ulss 3 , Via Carducci 2 – 36061 Bassano del Grappa VI  
fax 0424 526142 e-mail [osservatorio.minori@minori.veneto.it](mailto:osservatorio.minori@minori.veneto.it)

Cordiali saluti

Antonio De Poli



## Convocazione seminario presentazione ricerca

Al responsabile  
\*\*\*\*\*  
VIA \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Egr.sig.

Le comunico che l'ASILO \*\*\*\*\*  
farà parte del campione di servizi che parteciperanno alla ricerca "**Analisi della qualità dei servizi educativi per la prima infanzia**" promossa dall'Assessorato alle politiche sociali della Regione Veneto e condotta dall'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza in collaborazione con la facoltà di Scienze Statistiche dell'Università degli Studi di Padova come da precedente nota n. 20989 del 28/4/2003.

La partecipazione del Suo servizio, assieme agli altri 70 componenti il campione, è fondamentale non solo per delineare il profilo dei servizi per la prima infanzia attualmente presenti nella nostra regione ma anche la qualità percepita dalle famiglie che usufruiscono di tale servizio e degli operatori che vi lavorano.

La invito pertanto a nominare un referente per il Suo servizio che sarà il riferimento per l'Osservatorio e per le famiglie durante tutto il periodo di svolgimento dell'indagine e che invito a partecipare ad un seminario di studio che si terrà il giorno 5 giugno 2003 dalle ore 9.30 alle ore 12.00 presso la sala polivalente del comune di Padova, in via D.Valeri, durante il quale saranno illustrati gli obiettivi, le modalità e i tempi di svolgimento della ricerca e saranno consegnati i questionari da somministrare alle famiglie.

Allegato alla presente comunicazione troverà inoltre il questionario predisposto per la valutazione delle modalità organizzative-gestionali dei servizi che la prego di compilare con cura e restituire il giorno del seminario. Le informazioni raccolte attraverso il questionario saranno complementari a quelle che già ci ha fornito con la richiesta di contributo in conto gestione, ai sensi della L.R. 32/90.

Per qualsiasi comunicazione o richiesta di informazioni o chiarimenti durante il periodo della ricerca può contattare l'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza telefonando al numero verde 800 467 760, con una mail all'indirizzo [osservatorio.minori@minori.veneto.it](mailto:osservatorio.minori@minori.veneto.it) o a mezzo fax 0424-526142.



## I questionari





Regione Veneto  
Assessorato alle politiche sociali



Università degli Studi  
Di Padova

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA REGIONE VENETO

### AMMINISTRAZIONE ED ISCRIZIONE

Il servizio viene pubblicizzato attraverso:  
*(più risposte possibili)*

- volantini
- manifesti
- pubblicità radiofoniche
- lettere a casa
- stampa locale
- altro (*specificare.....*  
*.....*)
- non viene pubblicizzato

Viene data la possibilità, ai genitori, di visitare la struttura prima dell'eventuale iscrizione del bambino?

- sì, in qualsiasi momento
- sì, ma solo in una o più date stabilite
- no

Vengono ammessi bambini anche ad anno iniziato?

- sì
- sì, ma solo in casi particolari
- no, mai

Al momento dell'iscrizione, ci sono criteri che stabiliscono priorità d'accesso a bambini:

- che vivono con un solo genitore
- che vivono in condizioni di disagio socio-culturale
- disabili
- stranieri
- altro (*specificare.....*  
*.....*)

- sì       no
- sì       no
- sì       no
- sì       no

**PERSONALE E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

**Nell'anno in corso (settembre '02 - giugno '03):**

○ Quanti incontri sono stati organizzati fra educatori ed esperti esterni?

- 3 o più incontri
- 1 o 2 incontri
- nessuno

Con quali delle seguenti figure?

- psicologo
- pedagista
- sociologo
- dietologo
- personale medico-sanitario
- altro (*specificare.....*  
.....)

- sì     no

○ Quante assemblee sono state organizzate fra genitori ed educatori?

- 3 o più
- 1 o 2
- nessuna

○ Quanti incontri pubblici di formazione per genitori sono stati organizzati con esperti esterni?

- 3 o più incontri
- 1 o 2 incontri
- nessuno

Con quali delle seguenti figure?

- pedagista
- sociologo
- dietologo
- personale medico-sanitario
- altro (*specificare.....*  
.....)

- sì     no
- sì     no
- sì     no
- sì     no

Vengono organizzati colloqui privati con i genitori:

- a scadenze regolari
- a richiesta dei genitori
- a richiesta dell'educatore
- in altre circostanze (*specificare.....*  
.....)

- sì     no
- sì     no
- sì     no

**PROGETTO EDUCATIVO**

Il progetto educativo viene rivisto e riapprovato:

- ogni anno
- ogni 2 anni o più (*specificare ogni quanti anni .....*)
- non viene mai rivisto

E' possibile, per i genitori, intervenire in merito al progetto educativo:

- sì     no

I bambini vengono suddivisi in gruppi stabili?  sì     no

Se sì:

- indicare per ogni gruppo il numero di bambini
- ogni gruppo ha un particolare educatore come riferimento?
- ogni gruppo ha a disposizione uno specifico locale della struttura?
- qual è il principale criterio di suddivisione dei bambini?

1° gruppo ..... 2° gruppo.....  
 3° gruppo..... 4° gruppo.....  
 5° gruppo..... 6° gruppo.....

- sì     no
- sì     no
- l'età
- l'autonomia motoria
- le capacità manuali acquisite
- altro (*specificare.....*)

Viene favorita, in generale, la continuità educativa (il bambino cioè mantiene come riferimento lo stesso educatore anche negli anni successivi)?  sì     no

**SERVIZIO MENSA**

I pasti vengono preparati:

- nella cucina della struttura
- da aziende esterne
- in cucine presenti in strutture esterne (ad es. in scuole materne adiacenti)
- a casa, dai genitori
- altro (*specificare.....*)

Il menù viene deciso:

- dai cuochi
- dagli educatori
- dall'azienda esterna
- da operatori tecnici specialistici (esperti nutrizionali)
- dai genitori
- altro (*specificare.....*)

I menù possono venire personalizzati a seguito di particolari esigenze quali:

- religione  sì  sì
- allergie ed intolleranze alimentari  sì  sì
- problemi dietetici  sì  sì
- altro (*specificare.....*  
.....)

Gli orari per i pasti vengono fissati in base:

- all'età dei bambini  sì  no
- all'orario di frequenza dei bambini  sì  no
- altro (*specificare.....*  
.....)

**ORARIO**

Ampiezza dell'intervallo di tempo concesso ai genitori per:

- portare i bambini ..... minuti
- riprendere i bambini ..... minuti

E' data possibilità ai genitori di portare o riprendere il proprio bambino in orari differenti da quelli prestabiliti?

- sì, sempre
- sì, ma solo in casi particolari (*specificare.....*)
- no

Se è prevista la possibilità di frequenza a tempo parziale:

- Qual è il numero massimo di bambini che possono avere tale opportunità? ..... bambini
- Il servizio di part-time offerto presenta:
  - orari fissi mattutini  sì  no
  - orari fissi pomeridiani  sì  no
  - orari liberi concordati con i genitori  sì  no
  - altro (*specificare.....*  
.....)
- L'accesso al servizio di part-time viene favorito a bambini:
  - che vivono con un solo genitore  sì  no
  - che vivono in condizioni di disagio socio-culturale  sì  no no
  - disabili  sì  no
  - stranieri  sì  no
  - altro (*specificare.....*  
.....)



Regione Veneto  
Assessorato alle politiche sociali  
Volontariato e Non Profit



Università degli Studi  
Di Padova

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA REGIONE VENETO

### - QUESTIONARIO FAMIGLIE -

Egregio signore /Gentile signora,

La Regione Veneto, in collaborazione con l'Università di Padova, facoltà di Scienze Statistiche, sta conducendo una ricerca sulla **qualità dei servizi per la prima infanzia** con l'intento di evidenziare sia gli elementi positivi che quelli meno qualificanti, per meglio programmare l'offerta anche sulla base delle attese delle famiglie.

Per tale motivo chiediamo la Sua collaborazione attraverso la compilazione del presente questionario.

Per ogni quesito Le chiediamo di valutare:

- l'importanza da Lei attribuita, ovvero **quanto giudica importante la presenza di ogni aspetto** perché il nido sia di qualità.
- **quanto si ritiene soddisfatto** dai servizi offerti dal nido.

In entrambi i casi il Suo giudizio deve essere espresso su una scala graduata da 1 a 10.

Certi della comprensione della rilevanza del Suo contributo e ricordandoLe che i questionari sono anonimi e tutelati dal segreto statistico, La ringraziamo per il tempo che ci vorrà dedicare e La preghiamo di riconsegnare il questionario all'educatore di riferimento.

Per maggiore chiarezza, riportiamo a titolo esemplificativo le due scale graduate. Per ogni domanda Lei dovrà semplicemente barrare una casella fra 1 e 10:



<b>ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	importanza	soddisfazione
1. Tempi d'attesa per poter accedere al servizio (accettazione dell'iscrizione)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Informazioni fornite alla famiglia, al momento dell'iscrizione, sui servizi offerti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Ammontare della retta	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Accessibilità della struttura (viabilità, parcheggio, mezzi pubblici,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>STRUTTURA</b>	importanza	soddisfazione
1. Ampiezza dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Luminosità dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Vivacità dei locali (presenza di colori, disegni,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Presenza di uno spazio esterno	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Cura dell'edificio	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Cura degli arredi presenti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Varietà dei giochi e dei materiali didattici	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Adeguatezza dei giochi e dei materiali didattici (rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Cura dei giochi e dei materiali didattici	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Assenza di pericoli e rischi per i bambini	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Pulizia dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>RAPPORTI CON LA FAMIGLIA</b>	importanza	soddisfazione
1. Assemblee fra genitori ed educatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Colloqui individuali fra genitori ed educatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Comunicazione giornaliera delle attività svolte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Incontri con esperti esterni	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>PERSONALE</b>	importanza	soddisfazione
1. Competenza del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Affidabilità del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Riservatezza del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Disponibilità del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Affettuosità del personale nei confronti dei bambini	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Attenzione alla salute del bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Capacità di gestire situazioni problematiche (ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Continuità educativa (il bambino mantiene come riferimento lo stesso educatore nel corso del tempo)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Serenità dell'ambiente educativo (rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>PROGETTO EDUCATIVO</b>	importanza	soddisfazione
1. Possibilità da parte dei genitori di esprimere proprie esigenze educative	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Possibilità di visionare il materiale utilizzato dal bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Possibilità di visionare il materiale realizzato dal bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>SERVIZIO MENSA</b> (per chi usufruisce del servizio)	importanza	soddisfazione
1. Qualità del cibo	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
2. Varietà del menù	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
3. Rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
4. Personalizzazione della dieta da parte della famiglia	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
5. Informazioni sulla dieta proposta	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
6. Comunicazione del rapporto del bambino con il cibo	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10

<b>ORARIO</b>	importanza	soddisfazione
1. Orario di apertura	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
2. Orario di chiusura	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
3. Giorni di apertura:		
o nel corso dell'anno	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
o durante la settimana	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
4. Possibilità di personalizzare l'orario	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
5. Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
6. Possibilità di scegliere il servizio part-time	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10

<b>Soddisfazione complessiva</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5 <input type="text"/> 6 <input type="text"/> 7 <input type="text"/> 8 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> 10
----------------------------------	--

<b>Informazioni sul compilatore del questionario:</b>		<input type="checkbox"/> madre	<input type="checkbox"/> padre
Età:	<input type="checkbox"/> <25 anni	<input type="checkbox"/> 25 - 30 anni	<input type="checkbox"/> 30 - 35 anni <input type="checkbox"/> 35 - 40 anni <input type="checkbox"/> >40 anni
Titolo studio:	<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> lic. elementare	<input type="checkbox"/> lic. media inf. <input type="checkbox"/> diploma <input type="checkbox"/> Laurea - Diploma univ.
Professione:	<input type="checkbox"/> dirigente/responsabile	<input type="checkbox"/> impiegato - insegnante	<input type="checkbox"/> Libero professionista
	<input type="checkbox"/> commerciante - artigiano	<input type="checkbox"/> operaio	<input type="checkbox"/> casalinga
	<input type="checkbox"/> imprenditore	<input type="checkbox"/> non occupato	<input type="checkbox"/> altro .....



Regione Veneto  
Assessorato alle politiche sociali  
Volontariato e Non Profit



Università degli Studi  
Di Padova

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER LA PRIMA INFANZIA REGIONE VENETO

### - QUESTIONARIO EDUCATORI -

*Gentile educatore/educatrice*

La Regione Veneto, in collaborazione con l'Università di Padova, facoltà di Scienze Statistiche, sta conducendo una ricerca sulla **qualità dei servizi per la prima infanzia** con l'intento di evidenziare sia gli elementi positivi che quelli meno qualificanti, per meglio programmare l'offerta anche sulla base delle attese delle famiglie.

Per tale motivo chiediamo la Sua collaborazione attraverso la compilazione del presente questionario.

Per ogni quesito Le chiediamo di valutare:

- l'importanza da Lei attribuita, ovvero **quanto giudica importante la presenza di ogni aspetto** perché il nido sia di qualità.
- **quanto ritiene soddisfacenti** i servizi offerti dal nido.

In entrambi i casi il Suo giudizio, deve essere espresso su una scala graduata da 1 a 10.

Certi della comprensione della rilevanza del Suo contributo e ricordandoLe che i questionari sono anonimi e tutelati dal segreto statistico, La ringraziamo per il tempo che ci vorrà dedicare e La preghiamo di riconsegnare il questionario all'educatore di riferimento.

Per maggiore chiarezza, riportiamo a titolo esemplificativo le due scale graduate. Per ogni domanda Lei dovrà semplicemente barrare una casella fra 1 e 10:



<b>ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>importanza</b>	<b>soddisfazione</b>
1. Tempi d'attesa per poter accedere al servizio (accettazione dell'iscrizione)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Informazioni fornite alla famiglia, al momento dell'iscrizione, sui servizi offerti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Informazioni fornite alla famiglia sul progetto educativo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Ammontare della retta	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Accessibilità della struttura (viabilità, parcheggio, mezzi pubblici,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>STRUTTURA</b>	<b>importanza</b>	<b>soddisfazione</b>
1. Ampiezza dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Luminosità dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Vivacità dei locali (presenza di colori, disegni,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Presenza di uno spazio esterno	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Cura dell'edificio	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Cura degli arredi presenti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Varietà dei giochi e dei materiali didattici	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Adeguatezza dei giochi e dei materiali didattici (rispetto alle età dei bambini, allo sviluppo psico-fisico,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Cura dei giochi e dei materiali didattici	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Assenza di pericoli e rischi per i bambini	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Pulizia dei locali	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>RAPPORTI CON LA FAMIGLIA</b>	importanza	soddisfazione
1. Assemblee fra genitori ed educatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Colloqui individuali fra genitori ed educatori	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Comunicazione giornaliera ai genitori delle attività svolte	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Incontri per i genitori con esperti esterni	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>PERSONALE</b>	importanza	soddisfazione
1. Competenza del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Affidabilità del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Riservatezza del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Disponibilità del personale	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Affettuosità del personale nei confronti dei bambini	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Attenzione alla salute del bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Capacità di gestire situazioni problematiche (ad esempio: problemi relazionali dei bambini, problemi di salute,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Continuità educativa (il bambino mantiene come riferimento lo stesso educatore nel corso del tempo)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Serenità dell'ambiente educativo (rapporti fra educatori, fra educatori e genitori,...)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

<b>PROGETTO EDUCATIVO</b>	importanza	soddisfazione
1. Possibilità da parte dei genitori di esprimere le proprie esigenze educative	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Possibilità per i genitori di visionare il materiale utilizzato dal bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Possibilità per i genitori di visionare il materiale realizzato dal bambino	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

SERVIZIO MENSA	importanza	soddisfazione
1. Qualità del cibo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Varietà del menù	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Rispetto delle esigenze nutrizionali a seconda delle tappe di crescita	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Personalizzazione della dieta da parte della famiglia	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5. Informazioni alla famiglia sulla dieta proposta	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Comunicazione alla famiglia del rapporto del bambino con il cibo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

ORARIO	importanza	soddisfazione
1. Orario di apertura	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Orario di chiusura	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Giorni di apertura:		
o nel corso dell'anno	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
o durante la settimana	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Possibilità di personalizzare l'orario	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5. Possibilità di modificare, in situazioni eccezionali, l'orario di frequenza prestabilito	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Possibilità di scegliere il servizio part-time	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

<b>Soddisfazione complessiva</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
----------------------------------	--

Informazioni sul compilatore del questionario:

Età:  <25     25 - 30     30 - 35     35 - 40     40 - 45     45 -50     > 50

Anni di servizio  <1 anno     1-5 anni     6 - 10 anni     11 - 15 anni     >15 anni

Anni di servizio nella struttura  <1 anno     1-5 anni     6 - 10 anni     11 - 15 anni     >15 anni

Titolo di studio:  dipl. previsto dalla L.32/90:     puericultrice     maestra di sc. mat.     vigilatrice d'inf.  
 assistente all'inf.     dirig. di comunità     maturità mag.  
 liceo psicoped.     altro (specificare) \_\_\_\_\_  
 Laurea in (specificare) \_\_\_\_\_

I valori del test  $\chi^2$



**Risultati del test  $\chi^2$  effettuato fra le risposte fornite da genitori (distribuzioni osservate) ed educatori (distribuzioni attese). Gradi libertà = 10**

	IMPORTANZA			SODDISFAZIONE	
	X <sup>2</sup>	p <...		X <sup>2</sup>	p <...
a1	11,85	0,29		31,36	≈ 0
a2	16,31	0,09		7,37	0,69
a3	9,65	0,47		9,25	0,51
a4	19,45	0,03		78,22	≈ 0
a5	9,14	0,52		7,99	0,63
b1	4,24	0,94		11,63	0,31
b2	6,68	0,75		6,83	0,74
b3	1,09	0,999		9,8	0,46
b4	2,27	0,99		3,44	0,97
b5	8,95	0,55		23,59	0,01
b6	13,83	0,18		18,78	0,04
b7	12,37	0,26		22,94	0,01
b8	6,38	0,78		16,88	0,08
b9	4,74	0,91		24,19	0,01
b10	1,33	0,999		31,26	≈ 0
b11	2,89	0,98		72,38	≈ 0
c1	12,44	0,26		11	0,36
c2	1,86	0,997		8,57	0,57
c3	5,72	0,84		5,32	0,87
c4	63,23	≈ 0		26,01	0,004
d1	0,7	0,999		20,35	0,03
d2	0,41	0,999		7,06	0,72
d3	9,91	0,45		7,16	0,71
d4	1,25	0,999		10,59	0,39
d5	2,91	0,98		9	0,53
d6	1,77	0,998		1,14	0,999
d7	2,3	0,993		19,12	0,04
d8	1,85	0,997		9,77	0,46
d9	5,22	0,88		30,86	≈ 0
e1	5,06	0,89		26,13	0,003
e2	4,63	0,91		4,37	0,93
e3	5,78	0,83		3,03	0,98
f1	1,68	0,998		23,11	0,01
f2	1,27	0,999		37,12	≈ 0
f3	0,53	0,999		10,65	0,38
f4	7,35	0,69		11,02	0,36
f5	27,1	0,003		6,1	0,81
f6	19,31	0,04		4,11	0,94
g1	11,48	0,32		14,3	0,16
g2	9,83	0,46		8,52	0,58
g3a	6,98	0,73		8,69	0,56
g3b	3,46	0,97		2,21	0,99
g4	47,16	≈ 0		12,36	0,26
g5	18,82	0,04		13,76	0,18
g6	9,75	0,46		6,43	0,78

In giallo segnalati p < 0.05



**BIBLIOGRAFIA**

BONDIOLI A., GHEDINI P.O. (a cura di), Regione Emilia Romagna (2000) *La qualità negoziata – Gli indicatori per i nidi della Regione Emilia Romagna*, Edizioni Junior

CAPILUPPI C., FABBRIS L., GIANCOTTI G., MENEGHELLO A.M. (1993), *Statree 1.0*, CLEUP

CIPOLLONE L. (a cura di) (1999), *Strumenti e indicatori per valutare il nido – Un percorso di analisi della qualità di un servizio educativo in Umbria*, Edizioni Junior

FABBRIS L. (1989), *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, La Nuova Italia Scientifica

FABBRIS L., (1997), *Statistica Multivariata. Analisi esplorativa dei dati*, Mc Graw-Hill

FRANCHI L., CAGGIO F. (a cura di), Comune di Milano (1999) *Per una cultura della qualità*, Edizioni Junior

GIDDENS A. (2000), *Fondamenti di sociologia*, Il Mulino

GRAMMA (a cura di) (1998), *Gestire la qualità nei servizi*, Petrini Editore

ISTAT (2002), *Rapporto Annuale. La situazione del Paese nel 2001*

ISTITUTO DEGLI INNOCENTI, Regione Toscana, *Manuale per la valutazione della qualità degli asili nido nella Regione Toscana*

NEGRO G., SUSIO B. (1998), *La qualità totale nella pubblica amministrazione*, Il Sole 24 Ore

REGIONE VENETO, Assessorato alle Politiche Sociali (2001) *I servizi educativi per l'infanzia nella Regione del Veneto*, I sassolini di Pollicino (collana dell'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza)

REGIONE VENETO, Assessorato alle Politiche Sociali (2003) *Guida alla realizzazione di un servizio per la prima infanzia*, I sassolini di Pollicino (collana dell'Osservatorio Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza)

RETE PER L'INFANZIA, *Quaranta obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia*

TASSI R. (1991) *Itinerari pedagogici 3A*, Edizioni Zanichelli

**Siti internet consultati:**

[www.camera.it](http://www.camera.it)

[www.edizionijunior.it](http://www.edizionijunior.it)

[www.istat.it](http://www.istat.it)

[www.minwelfare.it](http://www.minwelfare.it)