



# QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ DEI SERVIZI ALL'INFANZIA

Riflessioni sul presente e suggerimenti per il  
futuro a partire dalla realtà PAN





# QUALITÀ E SOSTENIBILITÀ DEI SERVIZI ALL'INFANZIA

Riflessioni sul presente e suggerimenti  
per il futuro a partire dalla realtà PAN



### **CONSORZIO PAN**

Via Monte di Pietà, 8  
20121 Milano

info@consorziopan.it  
www.consorziopan.it

### **A cura del comitato scientifico**

#### **ALDO FORTUNATI**

Direttore dell'Area documentazione, ricerca e formazione dell'Istituto degli Innocenti di Firenze, Presidente del Centro di ricerca e documentazione sull'infanzia La Bottega di Geppetto di San Miniato, vicepresidente del Gruppo nazionale di Studio Nidi-Infanzia

#### **ENRICO POZZI**

Professore di Psicologia sociale all'Università di Roma "La Sapienza" e negli Stati Uniti

#### **PIETRO REGHENZI**

Direttore della Fondazione Lesic, Centro di formazione dell'Adasm-FISM di Brescia, per anni dirigente del Servizio asili nido del Comune di Brescia

#### **GIOVANNA ROSSI**

Professore ordinario di Sociologia della famiglia presso la Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

#### **GIUSEPPE SCARATTI**

Professore ordinario di Psicologia delle relazioni del lavoro e delle organizzazioni, presso la Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

### **Testi di**

DANIELA CALERI, ALDO FORTUNATI, DANIELA FRASCAROLI,  
FLAVIO MERLO, GIOVANNA ROSSI, GIUSEPPE SCARATTI, MARCO ZELANO

### **Coordinamento editoriale**

LUCIA LASTRUCCI

### **Realizzazione editoriale e grafica**

EDA Servizi

# Indice

|   |     |
|---|-----|
| PREMESSA  | 5   |
| PARTE PRIMA   |     |
| LA QUALITÀ DEL MARCHIO PAN  | 7   |
| Introduzione  | 9   |
| 1. La ricerca valutativa: aspetti metodologici  | 11  |
| 2. Le caratteristiche generali del campione   | 12  |
| 3. Analisi dei singoli indicatori: approfondimento<br>sui dati <i>missing</i> e sui livelli medi di qualità | 15  |
| 4. Analisi dei livelli medi di qualità dei servizi<br>affiliati al Consorzio PAN                            | 22  |
| 5. Lettura comparativa di valutazioni in entrata<br>e autovalutazioni                                       | 32  |
| Riflessioni conclusive  | 39  |
| PARTE SECONDA   |     |
| INDAGINE NAZIONALE SUGLI ASILI NIDO<br>AFFILIATI AL CONSORZIO PAN   | 41  |
| Sezione I – Descrivere: coordinate e attori   | 43  |
| 1. Il progetto di ricerca   | 43  |
| 2. Le famiglie  | 51  |
| 3. Gli operatori  | 63  |
| Sezione II – Interpretare: costruire rapporti di qualità  | 85  |
| 4. Le risorse in gioco  | 85  |
| 5. Oltre il servizio: gli scopi   | 95  |
| 6. Attraverso il servizio: le regole  | 99  |
| 7. Dentro il servizio: il modello culturale   | 107 |

|  |     |
|--|-----|
| Sezione III – Un approfondimento metodologico:<br>l'analisi multivariata                       | 113 |
| 8. I risultati della <i>cluster analysis</i>   | 113 |
| Osservazioni conclusive  | 128 |
| <br>   |     |
| PARTE TERZA  |     |
| COSTI DI GESTIONE E RAPPORTO QUALITÀ/COSTI<br>IN UN GRUPPO SELEZIONATO DI SERVIZI PAN          | 133 |
| <br>   |     |
| Introduzione   | 135 |
| 1. I ricavi  | 137 |
| 2. I costi   | 139 |
| 3. Le valutazioni espresse sui servizi: problematiche<br>e relazioni con il costo del servizio | 145 |
| Considerazioni conclusive  | 147 |
| <br>   |     |
| APPENDICE  | 153 |
| Allegati alla Parte Prima  | 155 |
| Allegati alla Parte Seconda  | 175 |

# Premessa

PAN SERVIZI PER L'INFANZIA, è un consorzio senza fini di lucro, nato nel 2004 dalla sinergia tra le più grandi reti dell'imprenditoria sociale e Intesa Sanpaolo.

Le finalità principali del consorzio sono lo sviluppo e la promozione degli asili nido e dei servizi per l'infanzia, caratterizzati da qualità alta e standardizzata, su tutto il territorio nazionale. Il consorzio agisce queste sue finalità attraverso la gestione e diffusione del Marchio di Qualità depositato presso la Comunità europea, la diffusione sul territorio nazionale della cultura dei servizi per l'infanzia secondo le logiche di marchio e il sostegno allo sviluppo e al consolidamento dell'imprenditoria sociale affiliata al consorzio attraverso le reti socie.

Attraverso un insieme di azioni diverse, che vanno dalla dimensione pedagogica e organizzativa (formazione al presidio della qualità, promozione e sviluppo di attività di supervisione scientifica e pedagogica), alla creazione di nuovi strumenti finanziari appositamente studiati per le organizzazioni non lucrative (grazie a Banca Prossima, del gruppo Intesa Sanpaolo), PAN offre alle cooperative sociali, già costituite o da costituire, un sostegno forte e concreto, sia per lo sviluppo, sia per la qualità.

I risultati raggiunti infatti sono importanti. A oggi sono affiliati più di 400 servizi all'infanzia, con oltre 12.000 posti e quasi 3.000 addetti; di cui circa 150 sono nati con la collaborazione del consorzio, rispondendo alle richieste delle famiglie con circa 4.500 nuovi posti nido e assumendo più di 1.000 nuovi addetti.

Il consorzio, con lo sviluppo di servizi di qualità e attraverso il lavoro di ricerca del proprio comitato scientifico, intende:

- assicurare la soddisfazione di diritti reali ai bambini e ai genitori: ai primi, il diritto di fruire di un sostegno educativo nel processo di crescita; ai secondi il diritto di poter disporre di un aiuto qualificato e accessibile nel compito, tutt'altro che semplice, di conciliare esigenze professionali e funzioni materne e paterne;
- dimostrare che i servizi educativi (e quelli sociali in genere) sono, sotto il profilo economico, generativi. Diversamente da quanto talvolta viene fatto apparire, infatti, queste attività producono maggiori risorse di quante non siano necessarie al loro impianto. L'occupazione, diretta e indiretta connessa alla creazione di asili nido,

genera reddito e masse imponibili fiscali e previdenziali molto significative e maggiori dei costi che la Pubblica amministrazione deve sostenere per il loro funzionamento. Di più: lo sfruttamento del (molto consistente) potenziale occupazionale implicito nello sviluppo dell'offerta restituisce i vantaggi di creare occupazione (soprattutto femminile), di concorrere allo sviluppo dei sistemi economici locali, di valorizzare il capitale umano, di configurare piste di crescita economica rispettose dell'ambiente, anzi, funzionali a migliorarlo.

Dal 2009, grazie anche agli input emersi nei diversi tavoli con educatori, coordinatori e responsabili di rete, il consorzio ha deciso di avviare anche alcuni filoni di ricerca interni, grazie alla collaborazione del proprio comitato scientifico (Aldo Fortunati, Enrico Pozzi, Pietro Reghenzi, Giovanna Rossi, Giuseppe Scaratti), ed esterni, in collaborazione con la Cifrel (Massimo Bordignon) proprio a partire dalle riflessioni su diritti, sostenibilità e qualità dei servizi alla prima infanzia.

Le ricerche sviluppate dal comitato scientifico, utilizzando in parte campioni diversi di strutture a marchio PAN, seguono tre filoni di indagine:

- la qualità del marchio PAN;
- le buone pratiche;
- i costi.

I risultati che il comitato propone, di seguito esposti in dettaglio, mettono in evidenza certamente alcuni aspetti su cui il consorzio dovrà fare attenzione e/o progetti di miglioramento e sviluppo, come la comunicazione, ma evidenziano anche interessanti e soddisfacenti spunti di riflessione, ad esempio:

- dall'indagine del prof. Scaratti sul manuale PAN, si coglie come negli anni le strutture siano diventate più consapevoli del loro livello di qualità e dei punti di miglioramento, arrivando ad avere in diversi casi, punteggi nelle autovalutazioni molto simili a quelli delle valutazioni fatte dal professionista esterno;
- un dato interessante emerso dall'analisi dei questionari (compilati da educatori, coordinatori e famiglie) condotta dalla prof.ssa Rossi, evidenzia come le famiglie, a volte anche a scapito del costo, scelgano i servizi in base alla qualità, soprattutto quando è relativa alla relazione tra educatori e bambini e a quella tra educatori e famiglia;
- gli spunti invece che propone il dott. Fortunati sui costi di gestione, anche in relazione alla qualità, aiutano ad avere una visione più chiara delle potenzialità concorrenziali dei nidi PAN e della loro potenziale funzione di riferimento per lo sviluppo di strategie di espansione e consolidamento del sistema nazionale di servizi educativi per bambini e famiglie.



> <

PARTE PRIMA

# LA QUALITÀ DEL MARCHIO PAN

> > > > >

SAPEVATE CHE IL 77% DEI SERVIZI PAN HA  
MIGLIORATO LA PROPRIA QUALITÀ NEL TEMPO?  
SU UNA SCALA DA 1 A 5 OTTENGONO UNA  
VALUTAZIONE MEDIA SUPERIORE A 4

< < < < <



# La qualità del marchio PAN

SECONDA RICERCA VALUTATIVA SU UN CAMPIONE DI SERVIZI AFFILIATI AL CONSORZIO PAN: ANALISI DELLE VALUTAZIONI IN ENTRATA E DELLE AUTOVALUTAZIONI DEL 2011 DI 113 SERVIZI PAN

A CURA DI **GIUSEPPE SCARATTI** E **DANIELA FRASCAROLI**

Università Cattolica di Milano - Area di Psicologia applicata al lavoro e alle organizzazioni

## INTRODUZIONE

I principi ispiratori del Consorzio PAN sono:

- a) la centralità del bambino;
- b) la centralità della famiglia;
- c) l'orientamento alla costruzione di reti territoriali naturali.

Le strutture con marchio PAN sono tenute ad assumere e realizzare tali principi, rispettando una serie di requisiti che garantiscano una buona qualità del servizio e delle strutture, così come un buon equilibrio tra qualità e prezzo. Il consorzio si occupa quindi di assicurare che tali strutture abbiano standard elevati nei servizi offerti e prezzi accessibili, monitorando periodicamente il superamento di soglie critiche e il consolidamento dei livelli di qualità attesi nelle strutture stesse.

La valutazione e il monitoraggio della qualità delle strutture affiliate assumono quindi una significativa rilevanza per il Consorzio PAN. Di qui l'investimento sulla progettazione e realizzazione di un impianto di monitoraggio e valutazione (cfr. *Manuale di valutazione*<sup>1</sup>), attivato dal con-

---

<sup>1</sup> La logica sottostante al manuale è di tipo processuale-ermeneutico: la valutazione è concepita come processo di ricerca sociale applicata. Non si tratta di un approccio mirato alla certificazione, ma all'avvio di processi prima di auto-riflessione e auto-valutazione, poi di valutazione, del proprio rapportarsi a variabili riconosciute come cruciali all'interno della comune cultura di riferimento dei servizi per l'infanzia, a partire dalle linee guida assunte dal Consorzio PAN. Il manuale presuppone la partecipazione diretta e attiva degli interlocutori coinvolti nel dare significato al processo di attribuzione di senso e valore alla rilettura valutativa della propria azione e del servizio erogato. Il manuale è composto da 4 macroaree relative ai nodi centrali per l'erogazione di un servizio educativo come quello alla prima infanzia e il cui monitoraggio è imprescindibile per verificarne l'effettiva qualità: 1) *Istituzione e Strategia* (8 item); 2) *Prodotto/Servizio* (23 item); c) *Risorse Umane* (10 item); 4) *Processi Interni ed Esterni* (12 item). Su ogni indicatore il servizio può essere valutato con un punteggio su una scala da 1 a 5, avendo fissato il criterio di soglia

sortorio avvalendosi della collaborazione di risorse scientifiche, tra cui l'Università Cattolica di Milano, orientate alla formazione e supervisione dei valutatori del consorzio. Il manuale si pone come strumento dinamico che favorisce letture e interpretazioni del proprio posizionamento rispetto a particolari situazioni e dimensioni considerate cruciali, incrementando un'opportuna regolazione delle culture educative, professionali e organizzative sottoposte ad attenzione critica. L'uso del manuale serve quindi sia agli operatori e alle équipes impegnate nella comprensione e miglioramento del proprio lavoro, sia alla crescita complessiva del sistema comunità entro cui i servizi stessi si situano.

La ricerca valutativa qui presentata si configura come un'ulteriore tappa di tale investimento, a partire dall'esigenza di raccogliere riscontri empirici emergenti dall'uso ormai consolidato, dopo una prima fase di sperimentazione e assestamento, del sistema di valutazione progettato.

I risultati di seguito presentati rappresentano la seconda parte di una ricerca valutativa avviata nel 2010. La prima parte di tale ricerca, presentata in un report dell'ottobre 2010, è stata condotta su una database di dati meno organico e aveva come finalità primaria un uso interno al consorzio. La seconda parte della ricerca si basa su un campione di 113 strutture e mira a mettere in luce gli aspetti di valore di tale attività di monitoraggio, per comunicarli a *stakeholder* esterni alla realtà consortile analizzata. Obiettivi di tale analisi sono principalmente:

- mettere in luce alcuni aspetti dell'effettivo contributo e delle potenzialità del manuale;
- analizzare, partendo dai dati disponibili, il posizionamento dei servizi affiliati rispetto al loro livello di qualità, considerando il campione sia nel suo complesso, sia disaggregandolo in base ad aree e dimensioni di interesse;
- effettuare una comparazione tra le valutazioni *auto* (interne ed effettuate dalle équipes) ed *etero* (esterne ed effettuate dai valutatori).

I risultati riportati nel presente report restituiscono quindi una mappatura, da più punti di vista, dei livelli medi di qualità dei nidi analizzati.

---

di accettabilità nel punteggio 3. Nel manuale, per ogni item, sono indicati i requisiti che corrispondono ai diversi livelli di qualità e la documentazione e i materiali da prendere in considerazione da parte del valutatore. Nel monitoraggio sono state pensate tre diverse tipologie di valutazione: 1) *Valutazione in entrata*: effettuata dai valutatori del Consorzio PAN in occasione della prima visita presso le strutture richiedenti l'affiliazione per decidere l'ammissibilità o meno al consorzio; 2) *Monitoraggio*: valutazione condotta dai valutatori del consorzio successivamente all'affiliazione; 3) *Autovalutazione*: valutazione periodica prodotta da membri del servizio stesso. L'autovalutazione è funzionale a coinvolgere i responsabili dell'ente gestore e gli operatori nel dare maggiore intenzionalità alla propria attività, cercando di restituire visibilità e tangibilità alle dimensioni immateriali del proprio lavoro con attenzione alle esigenze dei vari *stakeholder*.

In questa parte verranno presentati i risultati più salienti delle analisi condotte; gli aspetti di dettaglio verranno inseriti negli allegati.

Il presente report si articola in più paragrafi: il primo dedicato agli aspetti metodologici della ricerca valutativa condotta; il secondo alle caratteristiche del campione di strutture analizzato; il terzo all'analisi dei singoli indicatori, dedicando un approfondimento specifico ai dati *missing* e ai livelli medi di qualità; il quarto all'analisi dei livelli medi di qualità dei servizi affiliati al Consorzio PAN, elaborando sia una mappatura dei punteggi medi di qualità al momento della valutazione iniziale funzionale all'affiliazione, sia delle autovalutazioni condotte nel 2011; il quinto alla lettura comparativa delle valutazioni in entrata e delle autovalutazioni. Il report si chiude con alcune riflessioni conclusive che riprendono i principali esiti trasversali dei vari livelli di analisi.

## 1. LA RICERCA VALUTATIVA: ASPETTI METODOLOGICI

Il database a disposizione per le analisi risulta più completo e organico rispetto a quello utilizzato nella prima ricerca valutativa condotta nell'ottobre 2010.

I dati a disposizione, seppur presentino dei limiti (es. numerosità; punteggi *missing*; scarsità di valutazioni ripetute), hanno consentito comunque la conduzione di analisi prevalentemente di natura descrittiva (è da ricordare che i servizi dei quali abbiamo i dati rappresentano la nostra popolazione e non un campione di essa; quindi anche le analisi descrittive hanno un valore nel metterne in luce le principali caratteristiche). Non è stato invece possibile condurre comparazioni di tipo longitudinale rispetto al livello di miglioramento della qualità di servizi in quanto non disponibili un numero adeguato di valutazioni ripetute.

Nel condurre le analisi abbiamo operato delle scelte:

- i dati sono stati analizzati considerando le diverse caratteristiche del campione e, in alcuni passaggi anche la combinazione di più dimensioni, per restituire una mappatura più completa e approfondita dei livelli di qualità valutati;
- i dati sono stati trattati esaminando lo strumento di valutazione sia nel suo complesso (calcolo del punteggio medio ottenuto considerando la totalità degli indicatori), sia approfondendo le singole aree dalle quali è composto (I&Str, P&Ser, RU e PI&E) per dare visibilità, ad esempio, alle aree che si presentano come di eccellenza o critiche;<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tale indicazione è da leggere in modo integrato con gli indicatori e i valori soglia definiti in fase di costituzione del manuale.

- è stato inoltre condotto un approfondimento dei singoli indicatori che compongono lo strumento di valutazione, al fine di analizzare sia i dati mancanti (es. quale percentuale, in quali aree dello strumento), sia il livello medio di qualità ottenuto in ogni indicatore.

Ulteriori aspetti metodologici verranno inoltre approfonditi all'interno dei singoli paragrafi.

## 2. LE CARATTERISTICHE GENERALI DEL CAMPIONE

La ricerca valutativa condotta è basata su un campione totale di 113 strutture affiliate PAN di cui sono disponibili sia le valutazioni in entrata (naturalmente condotte in anni differenti nelle diverse strutture), sia le autovalutazioni effettuate nel 2011.

L'obiettivo del presente paragrafo è quello di descrivere sinteticamente le caratteristiche del campione considerato; verranno quindi di seguito riportate le informazioni relative alle frequenze e alla percentuale di casi per ogni caratteristica delle strutture analizzate.

Per quanto riguarda la **distribuzione geografica**,<sup>3</sup> si può notare come i servizi siano collocati in netta prevalenza nel Nord-ovest (41%) e nel Centro Italia (48%); minore è la presenza nel campione di strutture del Nord Est (12%) e del Sud e delle Isole (9%).

Tabella 1 – Distribuzione geografica dei 113 servizi considerati

|             | Freq. | %   |
|-------------|-------|-----|
| Nord-ovest  | 46    | 41  |
| Nord-est    | 14    | 12  |
| Centro      | 43    | 38  |
| Sud e Isole | 10    | 9   |
| Totale      | 113   | 100 |

Per quanto concerne la **tipologia di servizio**, emerge che nell'89% dei casi le strutture considerate sono nidi; relativa invece è la presenza delle altre tipologie di servizio: 1 centro sperimentale prima infanzia; 4 centri bimbi e famiglie, 5 micronidi e 2 spazi gioco.

<sup>3</sup> *Nord-ovest*: Piemonte, Lombardia, Valle D'Aosta e Liguria; *Nord-est*: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino; *Centro*: Toscana, Lazio, Marche, Umbria, San Marino; *Sud e Isole*: Puglia, Campania, Sardegna, Basilicata.

**Tabella 2 – Tipologie di servizi dei 113 servizi considerati**

|                                    | Freq. | %   |
|------------------------------------|-------|-----|
| Centro sperimentale Prima Infanzia | 1     | 1   |
| Centro Bimbi e Famiglie            | 4     | 4   |
| Micronido                          | 5     | 4   |
| Nido                               | 101   | 89  |
| Spazio gioco                       | 2     | 2   |
| Totale                             | 113   | 100 |

Un'ulteriore caratteristica che differenzia le strutture del campione è rappresentata dalla **ricettività delle strutture**,<sup>4</sup> di seguito espressa in numero di bambini che usufruiscono del servizio. Nella seguente tabella si riscontra come vi sia una prevalenza di strutture con ricettività compresa tra i 20 e i 39 bambini (51%). Si assesta invece sul 19% la presenza nel campione di servizi con ricettività bassa (1-19 bambini) e sul 21% quella dei servizi con ricettività medio-alta (40-59 bambini). Inferiore invece (8%) la presenza nel campione di strutture con ricettività alta (più di 60 utenti).

**Tabella 3 – Livello di ricettività dei 113 servizi analizzati**

|        | Freq. | %   | % Cum. |
|--------|-------|-----|--------|
| 1-19   | 22    | 19  | 19     |
| 20-39  | 58    | 51  | 71     |
| 40-59  | 24    | 21  | 92     |
| 60-75  | 9     | 8   | 100    |
| Totale | 113   | 100 | 100    |

Un aspetto connesso al livello di ricettività dei servizi, che appare rilevante da considerare, è il **numero di dipendenti impiegati nelle strutture**. I dati considerati sono quelli previsionali indicati al momento dell'affiliazione e dall'analisi emerge che 55 delle strutture analizzate (il 49%) avevano indicato la presenza di 1-5 dipendenti, che 45 (il 40%) ne avevano previsti 6-10 e 13 (il 12%) più di 11.

4 Tale dato corrisponde alla ricettività del servizio da autorizzazione al funzionamento.

**Tabella 4 – Numero di dipendenti dei servizi inclusi nel campione**

|        | Freq. | %   |
|--------|-------|-----|
| 1-5    | 55    | 49  |
| 6-10   | 45    | 40  |
| 11-15  | 13    | 12  |
| Totale | 113   | 100 |

Infine, rispetto alle ultime due caratteristiche trattate, è stato analizzato il **rapporto tra la ricettività delle strutture e il numero di dipendenti**<sup>5</sup> ed è emerso che in 68 strutture su 113 (60% dei casi) era stato previsto un dipendente ogni 1-5 bambini, in 44 servizi su 113 (39% dei casi) un dipendente ogni 6-10 bambini e solo in un caso un dipendente per 27 bambini.

Passiamo ora a considerare i 113 servizi affiliati PAN analizzati in base alla rispettiva **rete di appartenenza**. Dall'analisi descrittiva condotta è emerso che i servizi appartengono rispettivamente a CGM (62%), a Con. Opera di CDO Opere Sociali<sup>6</sup> (23%) e a DROM (15%). Nel campione considerato vi è quindi una netta prevalenza delle strutture affiliate a CGM.

**Tabella 5 – Rete di appartenenza dei servizi inclusi nel campione**

|           | Freq. | %   |
|-----------|-------|-----|
| CGM       | 70    | 62  |
| Con.Opera | 26    | 23  |
| DROM      | 17    | 15  |
| Totale    | 113   | 100 |

Infine, il campione dei servizi è stato analizzato considerando **l'anno nel quale è stata condotta la valutazione in entrata** per l'affiliazione al Consorzio PAN.<sup>7</sup>

Nel complesso è interessante notare come vi sia una prevalenza di strutture la cui valutazione iniziale risale al 2005, al 2010 e al 2011.

<sup>5</sup> Tale rapporto è stato calcolato su dati previsionali.

<sup>6</sup> La rete Con.Opera di CDO Imprese Sociali raggruppa anche la rete FIS, subentrata come socia.

<sup>7</sup> Tale indicazione non sempre coincide con l'anno di affiliazione, come nel caso dei servizi che hanno richiesto un supporto in fase di start-up (di conseguenza la valutazione della qualità è stata fatta in seguito).



Per un'analisi più dettagliata delle frequenze si rimanda alla seguente Tabella 6:

**Tabella 6 – Anno della valutazione in entrata dei servizi inclusi nel campione**

|        | Freq. | %   | % Cum. |
|--------|-------|-----|--------|
| 2004   | 12    | 11  | 11     |
| 2005   | 21    | 19  | 29     |
| 2006   | 10    | 9   | 38     |
| 2007   | 15    | 13  | 51     |
| 2008   | 8     | 7   | 58     |
| 2009   | 10    | 9   | 67     |
| 2010   | 20    | 18  | 85     |
| 2011   | 17    | 15  | 100    |
| Totale | 113   | 100 | 100    |

### 3. ANALISI DEI SINGOLI INDICATORI: APPROFONDIMENTO SUI DATI *MISSING* E SUI LIVELLI MEDI DI QUALITÀ

Prima di procedere con l'analisi dei livelli medi di qualità dei servizi (rilevati considerando i punteggi assegnati nel loro complesso), appare rilevante fare un affondo sullo strumento di valutazione utilizzato, approfondendo alcuni aspetti dell'effettivo contributo specifico da esso fornito.

In particolare, nel presente paragrafo verranno analizzati in primo luogo i dati *missing* e successivamente i livelli medi di qualità a ogni singolo item. La prima analisi consentirà, ad esempio, di appurare il livello di rispondenza nelle diverse tipologie di valutazione (valutazioni in entrata e autovalutazioni 2011) e gli item che in questo processo valutativo appaiono critici; mentre la seconda di individuare gli indicatori con punteggi particolari rispetto al range possibile, quali, ad esempio, quelli con punteggio minimo insufficiente e quelli nei quali il punteggio massimo è 4 (nei quali quindi la soglia massima di qualità non viene mai raggiunta).

Questa analisi può contribuire a trarre alcune indicazioni sul livello di qualità dei servizi affiliati PAN, ma soprattutto a riflettere sullo strumento utilizzato e sul processo di valutazione, consentendo in entrambi i casi di progettare interventi futuri su diversi livelli. È questo un aspetto su cui il Consorzio PAN ha da sempre molto investito e ne rappresenta un elemento di valore importante da comunicare agli *stakeholder* esterni.

Nel presente paragrafo verranno date solo alcune indicazioni generali, le tabelle coi dati specifici verranno riportate in allegato.

### 3.1 Approfondimento sui dati *missing*

Come precedentemente anticipato, per ogni indicatore di valutazione è stata calcolata la percentuale di dati *missing* (cfr. allegato 1), con lo scopo di dare principalmente visibilità a quali sono gli item più frequentemente non compilati (il tentativo sarà quello di leggere tale dato in modo integrato con le voci del manuale di valutazione PAN, per comprendere, ove possibile, la ragione che potrebbe sottostare all'assenza del punteggio). Nell'analisi sono state considerate separatamente le valutazioni in entrata e le autovalutazioni del 2011, al fine di trarre indicazioni su ciascuna di esse in quanto condotte in momenti differenti e da soggetti diversi (in un caso i valutatori PAN, nell'altro gli operatori interni al servizio).

Prima di entrare nel dettaglio va sottolineato come la mancata compilazione può dipendere da più fattori, quali, ad esempio, la non conoscenza di alcuni aspetti (quando non gestiti dal servizio stesso, come, ad esempio, la promozione o la determinazione delle tariffe) o la criticità nell'osservare e valutare l'oggetto al quale l'indicatore si riferisce (es. l'incertezza sul livello di qualità in alcuni item può portare i valutatori a non assegnare il punteggio, piuttosto che ad assegnare un'insufficienza).

Un primo aspetto significativo da evidenziare riguarda il buon tasso di rispondenza che si riscontra nelle due tipologie di valutazione considerate. Analizzando i dati nel loro complesso, emerge infatti che la percentuale di dati *missing* è pari al 4,17% nelle valutazioni in entrata (pari a 250 item su 5.989) e al 3,64% nelle autovalutazioni (pari a 218 item su 5.989).

#### 1) Area "Identità e Strategia" (I&Str – Item 1.A.1-1.F.2)

Dall'analisi dei *missing* di tale area emergono due aspetti interessanti: da un lato che in 4 indicatori su 8 non ci sono *missing* e che in altri 3 ci sono unicamente 1 o 2 *missing*,<sup>8</sup> e dall'altro che è invece molto alta la percentuale di *missing* relativa all'indicatore 1.F.2 (90,3% nelle valutazioni in entrata e 70,8% nelle autovalutazioni analizzate). Rispetto all'indicatore 1.F.2, come già sottolineato nel precedente report (ottobre 2010) tale percentuale può essere considerata fisiologica e connessa dall'oggetto su cui verte, in quanto esso riguarda l'organizzazione di secondo livello e in particolare i "Sistemi di valutazione depositati da parte di ogni singola rete" e la soglia critica è da definire in relazione

---

<sup>8</sup> 1.A.1 "Identità del servizio educativo", 1.D.1 "Ascolto del territorio e della domanda educativa" e 1.F.1 "Organizzazione di secondo livello – gestione delle linee guida".

alle diverse variabili di rilevazione proposte (rispetto a questo item è la rete di appartenenza che dà il suo giudizio quando presenta la pratica).

### 2) Area “Prodotto & Servizio” (P&Ser – Item 2.A.1-2.G.2)

Rispetto ai punteggi *missing* in tale area si possono fare le seguenti considerazioni di sintesi:

- in 9 indicatori su 23 non ci sono punteggi *missing* e in altri 9 ci sono unicamente 1 o 2 *missing* (13 in totale, considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni);
- si riscontra un numero maggiore, ma contenuto, di punteggi *missing* (considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni) negli item 2.B.6 (7 in totale), 2.D.1 (9 in totale), 2.G.1 (24 in totale) e 2.G.2 (16 in totale). Rispetto a tali indicatori, si può ipotizzare che il tasso di *missing* dipenda dall’oggetto su cui verte lo stesso indicatore e che non sempre è valutabile e/o gestibile dai servizi stessi: es. “*Individualizzazione della proposta educativa anche per bambini in difficoltà*” nel caso dell’item 2.B.6; “*Confezionamento e somministrazione pasti (se previsto)*” nel caso dell’item 2.D.1; “*Politiche tariffarie e gestione dei rapporti economici fra gestore e famiglia*” nel caso degli item 2.G.1 e 2.G.2;
- si rileva un numero molto elevato di punteggi *missing* nell’item 2.F.1: 89 nelle valutazioni in entrata (pari al 78,8%) e 71 nelle autovalutazioni del 2011 (pari al 62,8%). Tale aspetto, come per l’item 1.F.2, è ipotizzabile dipenda dall’oggetto valutato, relativo al fatto che ogni realtà e rete deposita le proprie voci al riguardo e che la soglia critica è da definire in relazione alle diverse variabili di rilevazione proposte.

### 3) Area “Risorse Umane” (RU – 3.A.1-3.C.2)

Per quanto concerne l’area relativa alle risorse umane, si possono fare le seguenti sintetiche considerazioni:

- in 5 indicatori su 10 non ci sono punteggi *missing* e in altri 3 ci sono unicamente 1 o 2 punteggi *missing* (5 in totale, considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni);
- si riscontra un numero maggiore, ma molto contenuto, di punteggi *missing* (considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni) negli item 3.B.3 (8 in totale) e 3.B.5 (4 in totale). Nel primo caso l’ipotesi è che dipenda dall’oggetto valutato dall’indicatore “*Sono previsti incentivi per l’impegno e la qualità delle prestazioni offerte dal personale*” (es. potrebbero non essere previsti riconoscimenti e incentivi dalla struttura), mentre nel secondo caso, relativo all’item “*I responsabili del servizio condividono la vision istituzionale e garantiscono coerenza ed organicità al progetto*” non è possibile ipotizzare la ragione dei punteggi *missing*.

#### 4) Area "Processi Interni ed Esterni" (PI&E – 4.A.1-4.F.5)

Infine, rispetto all'area 4, si possono fare le seguenti considerazioni di sintesi:

- in 3 indicatori su 12 non ci sono punteggi *missing* e in altri 5 ci sono unicamente 1 o 2 punteggi *missing* (7 in totale, considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni);
- si riscontra un numero maggiore, ma molto contenuto, di punteggi *missing* (considerando insieme valutazioni in entrata e autovalutazioni) negli item 4.B.1 (4 in totale), 4.C.1 (in totale 4 nelle autovalutazioni), 4.E.1 (14 in totale), 4.F.1 (3 in totale) e 4.F.5 (4 in totale). Tali quote di *missing* sono basse, quella più consistente riguarda l'indicatore 4.E.1 ("L'Ente gestore si impegna a verificare la soddisfazione dei committenti"). Come già ipotizzato nel precedente report (ottobre 2010) questo dato potrebbe dipendere dal modo di interpretare le pratiche connesse all'indicatore, rinviando quindi a una sua migliore formulazione. Tale percentuale può essere spiegata, ad esempio, dal fatto che nel caso di servizi totalmente privati non viene coinvolto l'ente territoriale come committente, e le famiglie, come committente unico in questi casi, vengono coinvolte solitamente con colloqui e non con questionari di soddisfazione. Un'ulteriore possibile fattore che influenza la mancanza del punteggio può essere legata al fatto che spesso, soprattutto per gli start-up, potrebbe esserci un progetto rispetto alla verifica della soddisfazione dei committenti, ma non ancora un'azione specifica.

La sintetica analisi presentata può quindi essere di supporto per individuare gli item critici nell'ottica poi di avviare una riflessione su di essi insieme ai soggetti che conducono la valutazione (valutatori incaricati dal Consorzio PAN e membri dei servizi che conducono l'autovalutazione), rivedere eventuali aspetti del monitoraggio (es. item critici) e lavorare sulla rilevazione degli stessi.



In sintesi, considerando le due valutazioni nel complesso, si sono rilevati:

- un tasso di rispondenza molto buono; la percentuale di *missing* è infatti del 4,17% nelle valutazioni in entrata e del 3,64% nelle autovalutazioni;
- una sostanziale sintonia tra i risultati relativi alle due tipologie di valutazione, ad esempio, per quanto riguarda gli item senza *missing* o con meno di 2 punteggi *missing*, gli item con una percentuale contenuta di *missing* (percentuale sempre inferiore al 10,6%) e gli indicatori più critici (gli item 1.F.2 e 2.F.1 nei quali si riscontra una percentuale di *missing* dell'80,53%



per il primo e del 70,8% per il secondo; l'ipotesi è che tale quota sia fisiologica e attribuibile agli oggetti specifici valutati da essi).

Dalla lettura quantitativa e qualitativa dei risultati, è possibile ipotizzare, come precedentemente esplicitato, che tali percentuali di *missing* possano essere attribuibili in molti casi all'oggetto valutato, che non sempre è facilmente monitorabile e presente nei diversi servizi analizzati (es. attività non direttamente amministrata dalle strutture). Tali risultati delineano possibili piste di lavoro e riflessione per gli *stakeholder* coinvolti.

### 3.2 Approfondimento sulla qualità media di ogni indicatore

Presentiamo ora l'analisi del punteggio medio di qualità prendendo in considerazione ogni indicatore della scheda di valutazione. Nell'allegato 2 è riportato il dettaglio delle analisi descrittive condotte nel quale sono stati specificati per ogni item la percentuale di dati *missing*, il punteggio medio ottenuto e la DS.<sup>9</sup> Di seguito verrà invece unicamente riportata un'analisi di sintesi nella quale i risultati verranno presentati accorpati per aree.

Per quanto riguarda il valore della DS va sottolineato che essa varia tra 0,65 e 0,94 nelle valutazioni iniziali e tra 0,44 e 1,21 nelle autovalutazione e che in entrambe le tipologie di valutazione, nella maggior parte dei casi, la DS ha valori compresi tra 0,7 e 0,8. Tali valori indicano che la dispersione dei punteggi intorno alla media è consistente, come ipotizzabile.

Per quanto riguarda i punteggi medi negli indicatori di ciascuna area si rileva:

#### 1) Area "Identità e Strategia" (I&Str – Item 1.A.1-1.F.2)

Della prima area del manuale appare interessante rilevare che, in entrambe le valutazioni, i punteggi medi di ogni item hanno valori superiori a 4 in 3 indicatori su 8 (nelle valutazioni in entrata tali valori sono compresi tra 4,07 e 4,46 e nelle autovalutazioni 2011 tra 4,29 e 4,77), e valori inferiori a 4 nei restanti 3 indicatori (1.D.1, 1.F.1 e 1.F.2;<sup>10</sup> nelle

---

<sup>9</sup> La Deviazione Standard (DS) indica la variabilità dei punteggi entro il campione, per cui minore è il valore di tale indicatore, maggiore è la concentrazione dei punteggi intorno alla media. Abbiamo ritenuto rilevante riportare per completezza tale dato, ma esso verrà commentato solo quanto ritenuto particolarmente utile e significativo per la lettura e l'interpretazione dei risultati.

<sup>10</sup> Item raramente compilato e con punteggio medio di qualità pari a 3,91 (la DS, quindi la dispersione di punteggi intorno alla media, è alta in entrambi i casi indicando quindi valori molto variabili entro il campione).

valutazioni in entrata i valori sono compresi tra 3,39 e 3,91 e nelle autovalutazioni 2011 tra 3,70 e 3,91).

### 2) Area “Prodotto & Servizio” (P&Ser – Item 2.A.1-2.G.2)

Rispetto a tale area di valutazione, risulta rilevante principalmente notare che:

- 19 item su 23 hanno punteggi medi superiori al 4 sia nelle valutazioni in entrata che nelle autovalutazioni e che tali punteggi medi sono compresi tra il 4 e il 4,53 nelle prime e tra 4,17 e 4,81 nelle seconde. Due sono gli indicatori con punteggio medio maggiore di 4,50 in entrambe le tipologie di valutazione: (2.A.1 e 2.B.5<sup>11</sup>);
- 1 item (2.A.6) ha punteggi medi leggermente inferiori a 4 in entrambe le tipologie di valutazione (3,84 nelle valutazioni iniziali e 3,87 nelle autovalutazioni) e 3 item hanno punteggi medi inferiori a 4 (sempre però superiori a 3,79) nelle valutazioni in entrata.

### 3) Area “Risorse Umane” (RU – 3.A.1-3.C.2)

Dell'area 3 appare interessante rilevare come i punteggi medi di ogni item abbiano valori superiori a 4 in tutti gli indicatori (nelle valutazioni in entrata tali valori sono compresi tra 4,05 e 4,39 e nelle autovalutazioni 2011 tra 4,30 e 4,63), tranne che nel caso dell'item 3.B.3 (“*Sono previsti incentivi per l'impegno e la qualità delle prestazioni offerte dal personale*”) i cui punteggi medi sono 3,38 nella valutazione in ingresso e 3,56 nell'autovalutazione.

### 4) Area “Processi Interni ed Esterni” (PI&E – 4.A.1-4.F.5)

Infine per quanto concerne l'area PI&E, appare interessante principalmente notare che:

- 6 item su 12 hanno punteggi medi inferiori a 4 nelle valutazioni iniziali (valori compresi tra 3,68 e 3,94) e superiori a 4 nelle autovalutazioni (valori compresi tra 4,07 e 4,40);
- 1 item ha valori medi superiori a 4 in entrambe le valutazioni (4.B.1 “*L'Ente gestore sviluppa nei propri servizi la logica del miglioramento continuo*”): rispettivamente 4,02 e 4,26;
- 5 item su 12 hanno punteggi medi inferiori a 4 in entrambe le valutazioni (valori compresi tra 3,5 e 3,93 nelle valutazioni e tra 3,71 e 3,94 nelle autovalutazioni).

Nel complesso, come vedremo anche successivamente, tale area ha punteggi medi di qualità inferiori alle precedenti in particolare per quanto riguarda le valutazioni in entrata.

---

<sup>11</sup> 2.A.1 “*Si dispone di un progetto pedagogico per guidare l'azione dei servizi*” e 2.B.5 “*Il personale educativo è impegnato nella gestione delle routines*”.

Inoltre, si ritiene rilevante riportare una considerazione riguardante gli eventuali item che presentano come punteggi minimi e massimi 4. Per quanto riguarda questo aspetto, l'analisi dei valori minimi e massimi per ogni indicatore (non riportata nelle tabelle inserite in questa parte), fa emergere che in entrambe le tipologie di valutazione non compaiono casi di questo tipo.

Un ulteriore aspetto interessante da notare è che 19 strutture su 113 hanno assegnato nelle proprie autovalutazioni punteggi insufficienti (in 15 casi tali insufficienze riguardano più di un indicatore). Nello specifico si rilevano punteggi insufficienti nei seguenti item:

- punteggio minimo pari a 1 negli item: 1.D.1; 1.F.1; 1.F.2; 2.A.6; 2.C.1; 2.G.1; 2.G.2; 3.B.4; 3.C.1; 4.B.1; 4.C.1; 4.D.1; 4.B.2; 4.E.1; 4.F.2; 4.F.4 e 4.F.5;
- punteggio minimo pari a 2 negli item: 1.B.1; 1.E.1; 2.A.3; 2.B.3; 2.B.6; 2.B.7; 2.C.2; 2.C.3; 3.B.1; 3.B.3; 4.F.1; 4.F.3.

Tale indicazione risulta interessante per due ragioni: 1) permette di fare delle valutazioni rispetto alla congruenza tra la valutazione fatta dai valutatori esterni e interni (comparazione possibile quando le rilevazioni sono svolte a breve distanza di tempo l'una dall'altra; su questo approfondimento non ci soffermiamo nel presente paragrafo); 2) consente di monitorare gli aspetti di criticità dei servizi e l'eventuale evoluzione in negativo della qualità rispetto a specifiche aree del servizio erogato. Risulta inoltre interessante che malgrado la presenza delle insufficienze i punteggi medi nelle autovalutazioni appaiano più elevati di quelli delle valutazioni iniziali (aspetto su cui torneremo in seguito). Tale tendenza appare d'altro canto prevedibile, dato che i punteggi medi di qualità risultano in generale sempre leggermente superiori nelle autovalutazioni del 2011.

Infine si sottolinea come i risultati presentati nell'allegato 2 consentano anche di evidenziare le aree di attenzione (media < 4,0) e di miglioramento (4,0 < media < 4,5) offrono quindi ulteriori possibilità di approfondimento da parte degli *stakeholder*.



In sintesi si rileva come non siano emersi item con valori medi di qualità particolarmente critici (l'unico item con valori medi inferiori a 3,60 in entrambe le valutazioni è il 3.B.3) e come la maggior parte degli indicatori abbia valori maggiori di 4 in entrambe o almeno in una delle due valutazioni (prevalentemente nelle autovalutazioni). Interessante inoltre notare come 19 servizi abbiano assegnato uno o più punteggi insufficienti nelle autovalutazioni, indice di un utilizzo esteso della gamma dei valori disponibili, come dimostra anche la distribuzione della varianza. Tali punteggi non inficiano peraltro il dato medio di qualità più elevato nelle autovalutazioni.

#### 4. ANALISI DEI LIVELLI MEDI DI QUALITÀ DEI SERVIZI AFFILIATI AL CONSORZIO PAN

L'obiettivo del presente paragrafo è quello di valorizzare i dati disponibili e di fornire elementi di conoscenza rispetto alla qualità dei servizi PAN.

Di seguito verranno analizzati i livelli medi di qualità del servizio considerando separatamente le valutazioni in entrata e le autovalutazioni dell'anno 2011, seppur si riferiscano allo stesso campione, al fine di fornire due mappature: la prima (par. 4.1) fornisce una "fotografia" del livello medio di qualità dei 113 servizi analizzati al momento della prima visita alla struttura funzionale all'affiliazione (naturalmente le valutazioni risalgono ad anni differenti e quindi tale analisi si rivela interessante per individuare i livelli medi di qualità al momento dell'entrata nel Consorzio PAN); la seconda (par. 4.2) fornisce la "fotografia" riguardante le autovalutazioni condotte dalle medesime 113 strutture nell'anno 2011, restituendo quindi i dati più recenti rispetto alla qualità attuale dei servizi affiliati PAN presenti nel campione analizzato.

Tali mappature possono apparire ridondanti in quanto ritrovabili e inferibili anche dalla lettura comparativa, ma abbiamo ritenuto più funzionale dedicare loro due sintetici paragrafi ad hoc, per mettere direttamente e più chiaramente a fuoco gli aspetti di valore emersi. Alla lettura in chiave comparativa di tali dati verrà invece dedicato il par. 5.

Nei paragrafi relativi alle due "fotografie" verranno riportate sia le analisi descrittive dei dati nel loro complesso, sia disaggregandoli in base a ciascuna variabile di interesse (es. tipologia di servizio, area geografica). Inoltre appare rilevante sottolineare un aspetto metodologico: è stata calcolata la media<sup>12</sup> dei punteggi per ogni area dello strumento (I&Str, P&Serv, RU e PI&E) per creare un punteggio sintetico che esprimesse la qualità ottenuta in ognuna di esse, quindi i risultati delle analisi verranno presentati dando visibilità sia ai punteggi medi ottenuti dai servizi analizzati in ciascuna delle quattro aree dello strumento di valutazione, sia al punteggio medio ottenuto considerando gli indicatori di valutazione nel loro complesso.

---

<sup>12</sup> Nel calcolare i punteggi medi non sono stati considerati i punteggi *missing* (es. con un punteggio *missing* la media è stata calcolata su 52 indicatori e non su 53). Tale scelta è stata compiuta principalmente perché, come abbiamo visto nel paragrafo 3.1, malgrado non sempre sia ipotizzabile la ragione dell'assenza del punteggio, in alcuni casi questo avviene in quanto la dimensione in questione non è valutabile nel servizio considerato (es. non direttamente gestita dal servizio), quindi il considerare il punteggio *missing* avrebbe abbassato la media della qualità di tale servizio penalizzandolo.



Di seguito verrà presentata una descrizione sintetica dei risultati emersi;<sup>13</sup> si rimanda alle tabelle in allegato per approfondire tali risultati.<sup>14</sup>

Nell’ottica di valorizzare la qualità dei servizi affiliati PAN i risultati che seguono offrono sicuramente indicazioni interessanti, ma va tenuto presente che le letture vanno fatte con qualche cautela, in particolare per quanto riguarda quelle che hanno celle nelle quali la numerosità campionaria è bassa.

#### 4.1 Analisi dei livelli medi di qualità dei servizi: la “fotografia” delle valutazioni in entrata

In questo paragrafo si analizzeranno i livelli medi di qualità considerando le valutazioni in entrata, trattando in primo luogo i dati più generali, per poi scorporarli e leggerli attraverso le diverse caratteristiche del campione. Tale analisi consente di mettere in evidenza il livello medio della qualità dei servizi al momento della loro affiliazione.

**Tabella 7 – Livelli medi di qualità per area e in totale (valutazione in entrata)**

|                      | VALUT. IN ENTRATA |     |
|----------------------|-------------------|-----|
|                      | Media             | DS  |
| Media Area 1 (I&Str) | 4,11              | ,53 |
| Media Area 2 (P&Ser) | 4,27              | ,53 |
| Media Area 3 (RU)    | 4,16              | ,53 |
| Media Area 4 (PI&E)  | 3,80              | ,54 |
| Media Totale         | 4,12              | ,49 |

Dall’analisi dei punteggi medi di qualità riportati nella tabella 7 emerge che:

<sup>13</sup> Accanto alla descrizione dei risultati verranno riportati dei grafici che consentono di apprezzare più facilmente a livello visivo il livello qualitativo raggiunto (in ogni area e in totale). Ad esempio, nel grafico relativo alle strutture, disaggregate in base alla tipologia di servizio offerto, ogni linea rappresenta un gruppo di strutture che eroga un determinato servizio e l’andamento della linea non dice di un’evoluzione nel tempo, ma dei punteggi medi ottenuti nelle quattro diverse aree del manuale e in totale.

<sup>14</sup> Ad esempio, nelle tabelle in allegato verrà sempre indicata, accanto alla media, la Deviazione Standard (DS), che indica la variabilità dei punteggi entro il campione, per cui minore è il valore di tale indicatore, maggiore è la concentrazione dei punteggi intorno alla media. Tale dato appare rilevante per completezza, ma in questa parte verrà commentato quando ritenuto particolarmente significativo come informazione ai fini della lettura e dell’interpretazione dei risultati.

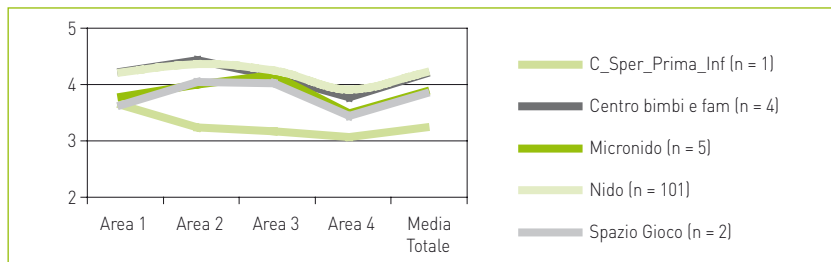
- se si analizzano i punteggi medi ottenuti nelle singole aree, si rileva che:
  - nelle prime tre aree tale punteggio risulta leggermente superiore al 4 variando tra il 4,11 dell'area I&Str e il 4,27 dell'area P&Ser;
  - l'area con il punteggio inferiore risulta essere la quarta (Processi Interni ed Esterni) con un punteggio medio pari a 3,8;
- se invece si analizzano i punteggi ottenuti considerando lo strumento di valutazione nel complesso, emerge che, al momento dell'affiliazione, avvenuta in anni diversi, il punteggio medio di qualità delle 113 strutture analizzate era pari a 4,12;
- la DS, sia dei punteggi medi entro ciascuna area, sia nel complesso, si assesta sul ,53 e quindi appare fisiologica.

Di seguito verranno ora presentati i risultati delle analisi descrittive condotte, funzionali a rileggere i punteggi medi di qualità alla luce delle diverse dimensioni del campione. Tali risultati costituiscono unicamente una descrizione della distribuzione dei dati.

Analizzando i livelli medi di qualità in base alla **tipologia di servizio offerto** (grafico 1 e allegato 3.1) emerge principalmente che:

- le due tipologie di servizio che hanno punteggi medi più elevati (compresi tra il 3,71 e il 4,37), sia nelle singole aree, sia considerando gli indicatori di valutazione del complesso, sono i centri per bambini e famiglie e i nidi; è essenziale però sottolineare la diversa numerosità di tali servizi entro il campione: i centri per bambini e famiglie sono solo 4, mentre i nidi sono 101, ovvero quasi la totalità del campione totale;
- le tipologie che hanno invece punteggi medi di qualità inferiori sono: il centro sperimentale per la prima infanzia (punteggi compresi tra il 3 e il 3,57); i 5 micronidi (punteggi compresi tra il 3,42 e il 4,10) e i 2 spazi gioco (punteggi compresi tra il 3,38 e il 3,98);
- l'area 4 è quella nella quale, in tutte le tipologie di servizio, i punteggi medi hanno valori più bassi.

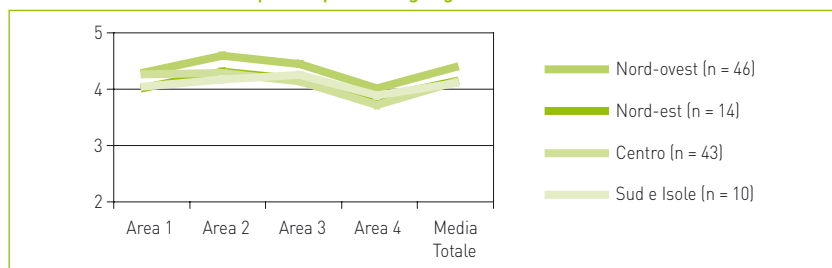
Grafico 1 - Livelli medi di qualità per tipologia di servizio offerto (valutazione in entrata)



Passiamo ora ad analizzare la qualità dei servizi considerandoli in base alla loro **distribuzione geografica**. Dal grafico 2 e dall'allegato 3.2 emerge principalmente che:

- le strutture del campione sono situate prevalentemente nel Nord-ovest e nel Centro Italia;
- sono i servizi situati nel Nord-ovest ad avere punteggi leggermente maggiori rispetto a quelli collocati nelle altre aree geografiche. Emerge infatti che il punteggio medio degli indicatori considerati nel loro complesso è pari a 4,25; mentre il punteggio medio nelle altre aree geografiche varia tra 4,01 e 4,03;
- entro ciascuna area di valutazione si nota che lo scarto tra il punteggio medio maggiore e quello minore non è mai superiore a 0,37, indicando quindi differenze contenute tra i punteggi medi entro ogni area di valutazione tra i servizi collocati in aree geografiche differenti;
- l'area 4 è quella che in tutte le aree geografiche ha punteggi medi inferiori;
- la DS appare in generale contenuta e con valori che si assestano intorno al ,50; solo nelle 10 strutture situate nel Sud e nelle Isole ha valori leggermente maggiori (valori intorno al ,70).

**Grafico 2 - Livelli medi di qualità per area geografica (valutazione in entrata)**

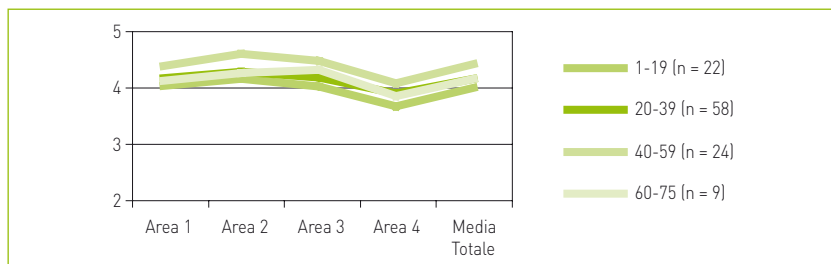


Consideriamo ora il campione disaggregato in base alla **ricettività del servizio**, espressa in numero di bambini/utenti accolti. Rispetto a tale analisi va precisato che essa è basata su dati previsionali, infatti la ricettività indicata corrisponde alla ricettività del servizio da autorizzazione al funzionamento. Tale analisi va quindi letta con cautela e verrà presentata solo rispetto alle valutazioni in entrata. Non sono state condotte ulteriori analisi disaggregando il campione in base alla ricettività "previsionale" (es. "fotografia" delle autovalutazioni 2011 e analisi dei delta tra la valutazione in entrata e le autovalutazioni) perché non avrebbero aggiunto informazioni significative, in quanto, ad esempio, non è assicurato che il numero di utenti da previsione iniziale sia sempre stato garantito negli anni successivi all'affiliazione e sia rimasto stabile.

Dall'analisi descrittiva condotta (allegato 3.3) emerge che:

- i 24 servizi con una ricettività pari a 40-59 bambini sono quelli che in ogni area di valutazione hanno ottenuto punteggi medi di qualità maggiori (considerando gli indicatori nel complesso il punteggio medio è pari a 4,27); mentre i 22 con ricettività bassa sono quelli che in tutte le aree di valutazione hanno un punteggio medio di qualità inferiore (considerando gli indicatori nel complesso il punteggio medio è pari a 3,92). Le 58 strutture con ricettività 20-39 bambini e le 9 con ricettività alta (60-75 bambini), se si considerano gli indicatori nel loro complesso, hanno un punteggio medio di qualità pari a 4,09 e 4,08;
- l'area 4 è quella nella quale, indipendentemente dal livello di ricettività, si riscontrano i punteggi medi più bassi;
- appare interessante notare che la DS ha valori contenuti: intorno al ,50 per quanto riguarda le strutture con ricettività bassa e medio bassa e intorno al ,38 per quanto concerne i servizi con ricettività medio alta e alta. Entro questi ultimi quindi c'è una dispersione inferiore dei punteggi medi di qualità.

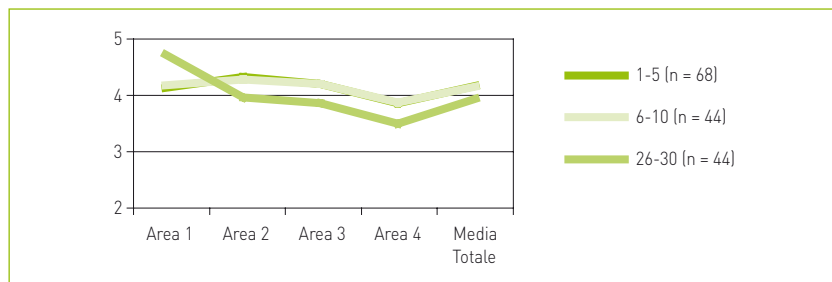
Grafico 3 - Livelli medi di qualità per ricettività (valutazione in entrata)



Inoltre, sempre basandosi sui dati previsionali forniti al momento dell'autorizzazione al funzionamento, è stato calcolato il **rapporto tra il numero di bambini utenti del servizio e il numero di dipendenti impiegati in esso**. Disaggregando il campione in base a tale caratteristica (allegato 3.4), è emerso che:

- sia nei 68 servizi nei quali era previsto un dipendente ogni 1-5 bambini, sia nei 44 nei quali ne era previsto uno ogni 6-10 bambini (l'insieme di questi servizi rappresenta il 99% del campione) si sono riscontrati punteggi medi di qualità praticamente uguali e punteggi medi superiori al 4 nelle prime tre aree (punteggi medi con valori compresi tra il 4,09 e il 4,29);
- punteggi medi inferiori (con valori compresi tra il 3,42 e il 3,91), ad esclusione che nell'area 1 (4,71), sono invece ottenuti dall'unico servizio che aveva previsto un dipendente per 27 bambini.

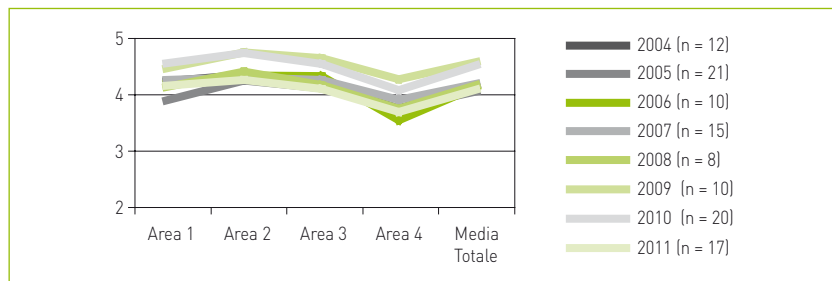
**Grafico 4 - Livelli medi di qualità per rapporto tra numero di bambini e numero di dipendenti (valutazione in entrata)**



Infine un sintetico accenno a quanto è emerso considerando i livelli medi di qualità in base all'**anno nel quale è stata condotta la prima valutazione** funzionale all'affiliazione (grafico 5 e allegato 3.5). Tale analisi restituisce quindi il livello medio di qualità dei servizi al momento dell'affiliazione. È principalmente emerso che:

- le 10 strutture visitate per la prima volta nel 2009 e le 20 visitate per la prima volta nel 2010, hanno punteggi superiori al resto del campione in ogni area valutata e hanno dei valori DS contenuti (variano tra ,23 e ,48 evidenziando quindi una dispersione ridotta dei punteggi intorno alla media). Questi risultati indicano che tale gruppo di servizi al momento dell'affiliazione aveva un livello qualitativo medio leggermente superiore agli altri;
- i servizi affiliati tra il 2004 e il 2008 e nel 2011 presentano comunque livelli medi di qualità buoni (assestandosi in media sul 4) e DS leggermente più elevate (variano tra il ,23 e il ,55).

**Grafico 5 - Livelli medi di qualità per anno nel quale è stata effettuata la valutazione in entrata (valutazione in entrata)**



Per una lettura più approfondita di tali dati si rimanda al paragrafo 5.



In sintesi, relativamente al livello medio di qualità al momento dell'affiliazione, si rileva che:

- i 101 nidi e i 4 centri per bambini e famiglie hanno un livello qualitativo medio leggermente superiore rispetto alle altre tipologie di servizi;
- i punteggi medi di qualità risultano sensibilmente maggiori nei servizi del Nord-ovest;
- le 10 strutture visitate per la prima volta nel 2009 e le 20 visitate per la prima volta nel 2010 hanno punteggi superiori al resto del campione in ogni area valutata e hanno dei valori DS contenuti, rivelando quindi l'omogeneità dei punteggi in tale gruppo di servizi;
- i punteggi medi si assestano su valori sensibilmente superiori al 4;
- nel complesso si riscontra che in tutte le analisi condotte, quindi indipendentemente dalla disaggregazione effettuata, i punteggi medi dei servizi in ciascuna area appaiono simili e si riscontrano punteggi medi leggermente più alti nell'area 2 e sensibilmente minori nell'area 4.

#### 4.2 Analisi dei livelli medi di qualità dei servizi: la “fotografia” delle autovalutazioni del 2011

Passiamo ora ad analizzare i livelli medi di qualità rilevati al momento delle autovalutazioni condotte dai membri delle strutture stesse nel 2011.

Di tali valutazioni vanno considerati due aspetti cruciali: da un lato, esse rappresentano il dato più aggiornato rispetto alla qualità media del servizio offerto dalle strutture affiliate al Consorzio PAN; dall'altro, si tratta di autovalutazioni ed è quindi possibile che risentano, ad esempio, del *bias* di chi ha condotto la valutazione ed è membro della struttura valutata e di una competenza meno solida nel fare valutazione dei valutatori PAN. Ciò nonostante, vista l'omogeneità, la numerosità e l'attualità dei dati, è sembrato ragionevole tenerne conto ed effettuare le analisi di seguito riportate.

Tabella 8 – Livelli medi di qualità per area e in totale (autovalutazioni 2011)

|                      | AUTOVALUTAZIONI |     |
|----------------------|-----------------|-----|
|                      | Media           | DS  |
| Media Area 1 (I&Str) | 4,35            | ,49 |
| Media Area 2 (P&Ser) | 4,53            | ,43 |
| Media Area 3 (RU)    | 4,40            | ,49 |
| Media Area 4 (PI&E)  | 4,04            | ,61 |
| Media Totale         | 4,37            | ,45 |

Anche in questo caso:

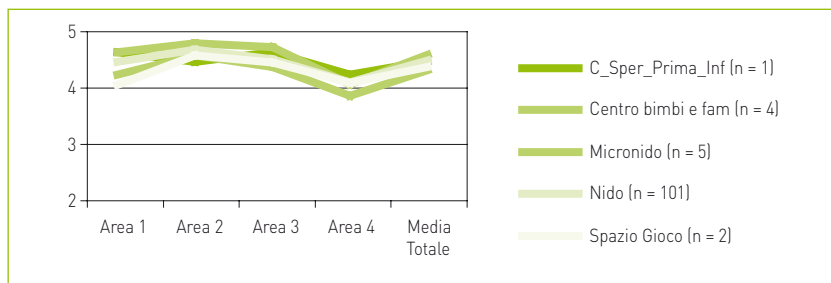
- se si analizzano i punteggi medi ottenuti nelle singole aree, si rileva che:
  - nelle prime tre aree tale punteggio risulta superiore al 4 variando tra il 4,35 dell'area I&Str e il 4,53 dell'area P&Ser;
  - l'area che presenta il punteggio medio inferiore (pari a 4,04) è l'area 4 (PI&E);
- se invece si analizzano i punteggi ottenuti considerando lo strumento di valutazione nel complesso, emerge che il punteggio medio di qualità rilevato attraverso le autovalutazioni del 2011 di 113 strutture affiliate PAN è pari a 4,37;
- la DS, sia dei punteggi medi entro ciascuna area, sia nel complesso, si assesta sul ,45, apparendo quindi contenuta (l'area nella quale risulta maggiore, indicando quindi una maggiore dispersione dei punteggi medi di qualità, è l'area 4).

Tali risultati appaiono qualitativamente in sintonia con quelli rilevati nelle valutazioni iniziali. Come nel paragrafo precedente verranno ora presentati i risultati delle analisi descrittive condotte e funzionali a rileggere i punteggi medi di qualità alla luce delle diverse dimensioni del campione. Tali risultati costituiscono unicamente una mappatura della distribuzione dei dati.

In primo luogo, l'analisi dei livelli medi considerando la **tipologia di servizio** offerto (grafico 6 e allegato 4.1) rivela che:

- nel complesso compare unicamente un punteggio medio di qualità inferiore al 4: i 5 micronidi hanno infatti un punteggio medio pari a 3,85 nell'area 4 (la quale sembra sempre avere punteggi inferiori rispetto alle precedenti 3 aree di valutazione);
- nel complesso per quanto riguarda i punteggi medi si riscontra una situazione piuttosto omogenea tra le diverse tipologie di servizio. Appare però rilevante fare alcune considerazioni rispetto al sottocampione più numeroso, ovvero i nidi, i cui punteggi medi variano tra il 4,35 e il 4,54 nelle prime tre aree, mentre si assestano sul 4,05 nell'area 4. La DS è contenuta e ha un valore medio che si assesta intorno al ,50;
- l'area 4 è quella nella quale, in tutte le tipologie di servizio, si riscontrano i punteggi medi con valori più bassi.

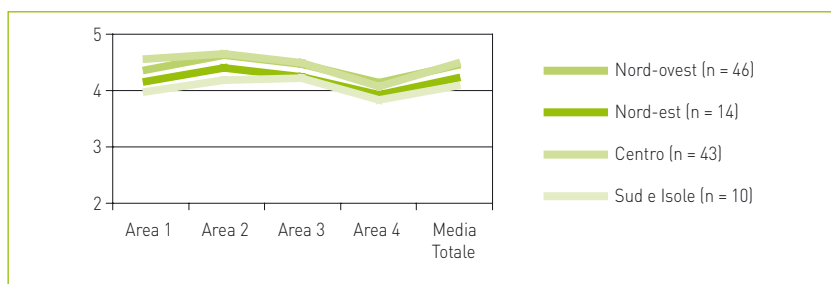
**Grafico 6 - Livelli medi di qualità per tipologia di servizio (autovalutazione 2011)**



Consideriamo ora la qualità dei servizi disaggregando il campione in base alla **distribuzione geografica** dei servizi. Dal grafico 7 e dall' allegato 4.2 emerge principalmente che:

- le strutture del campione sono situate prevalentemente nel Nord -ovest e nel Centro Italia;
- sono i servizi situati nel Nord -ovest e nel Centro Italia (aree geografiche nelle quali è inoltre situata la maggior parte delle strutture del campione analizzato) ad avere punteggi leggermente maggiori rispetto a quelli collocati nel Nord-est, nel Sud e nelle Isole. Emerge infatti che il punteggio medio degli indicatori considerati nel loro complesso è pari rispettivamente a 4,41 e 4,45; mentre tale punteggio medio è di 4,20 nel Nord-est e di 4,06 nel Sud e nelle Isole;
- l'area 4 è quella che presenta, indipendentemente dalla collocazione geografica del servizio, punteggi medi inferiori;
- come per le valutazioni iniziali, la DS appare in generale contenuta e con valori che si assestano intorno al ,50; mentre invece solo nelle 10 strutture situate nel Sud e nelle Isole ha valori superiori, indicando quindi una maggiore dispersione dei punteggi intorno alla media.

**Grafico 7 - Livelli medi di qualità per area geografica (autovalutazioni 2011)**

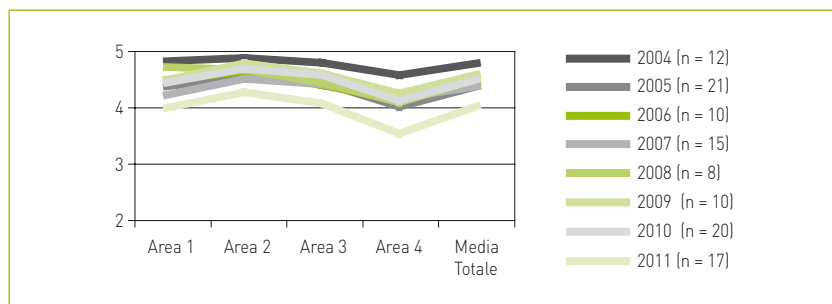




Infine trattiamo quanto emerso considerando i livelli medi di qualità in base all'**anno nel quale è stata condotta la prima valutazione** funzionale all'affiliazione (grafico 8 e allegato 4.3). Tale analisi restituisce quindi l'attuale livello medio di qualità dei servizi, esaminandoli in base all'anno della prima visita e quindi dell'affiliazione. È principalmente emerso che:

- le 12 strutture visitate per la prima volta nel 2004 nelle autovalutazioni 2011 hanno punteggi medi superiori al resto del campione in ogni area valutata (variano tra il 4,52 e il 4,80) e hanno DS con valori contenuti (compresi tra ,23 e ,41 evidenziando quindi una dispersione ridotta dei punteggi intorno alla media);
- i 17 servizi affiliati nel 2011 sono quelli nei quali il punteggio medio è inferiore rispetto al resto del campione in ogni area valutata. I valori della DS in questo gruppo sono più elevati (variano tra ,59 e ,77) indicando quindi una consistente dispersione dei punteggi intorno alla media;
- i restanti servizi affiliati tra il 2005 e il 2010 presentano livelli medi di qualità buoni (assestandosi in media sul 4,40) e DS contenute e variano tra ,12 e ,63 (in tal senso le 10 strutture affiliate nel 2009 hanno DS con valori minimi e quindi risultano un gruppo con punteggi molto omogenei).

**Grafico 8 - Livelli medi di qualità per anno nel quale è stata effettuata la valutazione in entrata (autovalutazione 2011)**



Per una lettura più approfondita di tali dati si rimanda al prossimo paragrafo.



In sintesi, relativamente al livello medio di qualità rilevato nelle autovalutazioni 2011, si rileva che:

- emerge una situazione piuttosto omogenea tra le diverse tipologie di servizio;
- i punteggi medi di qualità risultano sensibilmente maggiori nei servizi del Nord-ovest;
- le 12 strutture visitate per la prima volta nel 2004 hanno punteggi leggermente superiori al resto del campione in ogni area valutata e hanno dei valori DS contenuti, rivelando quindi l'omogeneità dei punteggi in tale gruppo di servizi. Hanno invece punteggi medi sensibilmente inferiori alla media del campione i servizi visitati per la prima volta nel 2011;
- in generale i punteggi medi si assestano su valori vicini al 4,4; interessante notare che tale punteggio medio è superiore a quello riscontrato nelle valutazioni in entrata, sebbene si riscontri la presenza di alcuni punteggi insufficienti assegnati dai valutatori interni ai servizi;
- nel complesso, come per le valutazioni in entrata, si rileva che in tutte le analisi condotte, quindi indipendentemente dalla disaggregazione effettuata, i punteggi medi dei servizi in ciascuna area appaiono simili e si riscontrano punteggi medi leggermente più elevati nell'area 2 e sensibilmente inferiori nell'area 4.

## 5. LETTURA COMPARATIVA DI VALUTAZIONI IN ENTRATA E AUTOVALUTAZIONI

Nel presente paragrafo analizzeremo la differenza tra i punteggi medi ottenuti nelle valutazioni in entrata e nelle autovalutazioni del 2011.

L'analisi comparativa qui presentata può fornire delle indicazioni interessanti rispetto ai livelli qualitativi e al loro cambiamento, ma riteniamo essenziale evidenziare alcuni aspetti da tenere presenti nella lettura dei risultati.

Tale confronto non costituisce un'analisi longitudinale dei dati in quanto abbiamo solo due rilevazioni e, come già evidenziato, tali valutazioni sono state condotte da soggetti diversi: la valutazione iniziale dai valutatori incaricati dal Consorzio PAN, mentre le autovalutazioni da membri interni al servizio (le quali è possibile siano influenzate dal *bias* del valutatore interno). Abbiamo comunque ritenuto importante realizzare questo confronto, vista la logica processuale-ermeneutica e non certificatoria sottostante al manuale PAN.

Sui dati sono state condotte delle analisi descrittive in quanto i servizi valutati rappresentano l'intera popolazione di servizi analizzati, quindi

la valorizzazione delle variazioni tra i punteggi appare un'elaborazione che consente di mettere a fuoco e in evidenza eventuali modifiche ed evoluzioni nei livelli medi di qualità dei servizi analizzati. Per svolgere le analisi è stato calcolato il delta tra le autovalutazioni e le valutazioni iniziali<sup>15</sup> sia per ogni area della scheda valutativa (anche in questo caso è stato usato il punteggio sintetico calcolato per ogni area), sia considerando lo strumento nel suo complesso. È da considerare che, poiché i punteggi sufficienti variano tra il 3 e il 5, più la media ottenuta dai servizi considerati è alta, minore potrà essere il possibile incremento in positivo del delta, perciò risulta essenziale considerare sempre anche la media iniziale. Questo aspetto può spiegare in parte perché i delta hanno valori contenuti.

L'analisi comparativa è stata condotta disaggregando il campione in base alle sue caratteristiche principali (es. tipologia, distribuzione geografica, anni trascorsi tra le due valutazioni) al fine di restituire una lettura più complessa e articolata dei delta medi.

Va inoltre tenuto in considerazione che i risultati esito del confronto tra valutazioni "etero" e "auto" condotte a distanza di anni restituiscono dei delta che possono essere in parte il frutto del cambiamento del livello qualitativo del servizio e in parte il frutto della possibile differente percezione che i valutatori hanno della qualità del servizio. Nelle analisi verrà quindi evidenziato il delta, quindi la differenza tra i punteggi rilevati in entrata e nel 2011, ma senza ipotizzare ciò che ha influenzato tale cambiamento.

In prospettiva futura, sulla base di una più sistematica raccolta di dati da parte del Consorzio PAN, potranno essere svolte ulteriori analisi, comparando: a) valutazioni in entrata e monitoraggi; b) valutazioni in entrata, monitoraggi e autovalutazioni; c) valutazioni in entrata e/o monitoraggi fatte nel medesimo anno (per ricavare indicazioni rispetto alla congruenza dei punteggi medi di qualità assegnati da valutatori esterni e interni e dare indicazioni utili rispetto alla percezione dei servizi).

Di seguito l'analisi è stata strutturata in due parti: in primo luogo verrà presentata l'analisi relativa ai 17 servizi nei quali sia la valutazione in entrata sia l'autovalutazione risalgono al 2011; in secondo luogo quella relativa alle strutture nei quali sono passati più anni tra le due valutazioni. Le analisi condotte sono uguali, ma tali risultati assumono un significato diverso, infatti il confronto tra i punteggi medi ottenuti nelle due valutazioni, per quanto riguarda le prime 17 strutture, sarà funzio-

---

<sup>15</sup> Per ogni caso al valore medio di qualità ottenuto nelle autovalutazioni è stato sottratto il valore medio di qualità ottenuto nelle valutazioni iniziali. Eventuali delta negativi indicano che il punteggio medio di qualità relativo alle autovalutazioni 2011 è inferiore a quello ottenuto nelle valutazioni iniziali.

nale non tanto a ottenere indicazioni rispetto ai livelli qualitativi e al loro cambiamento, quanto a valutare la congruenza del livello qualitativo dei servizi analizzati assegnato dai valutatori esterni (valutazione in entrata) e interni (autovalutazioni).

### 5.1 Approfondimento sulle strutture affiliate nel 2011

Dai risultati riportati nella tabella 9 emerge che:

- le 17 strutture considerate hanno un punteggio medio di qualità pari a 4 sia nelle valutazioni iniziali che nelle autovalutazioni, con una DS che appare contenuta;
- il delta tra i punteggi medi ottenuti nelle due valutazioni, risalenti allo stesso anno, ha valori molto bassi e compresi tra il - 0,14 e il 0,09, questo quindi indica che i punteggi medi assegnati nelle due diverse tipologie di valutazione sono in media molto simili tra di loro. Interessanti sono inoltre i due punteggi medi del delta con valori negativi (aree 1 e 4): tale risultato sembra indicare una leggera sottovalutazione della qualità da parte dei valutatori interni alle strutture rispetto alle valutazioni effettuate dai valutatori PAN, soprattutto per quanto riguarda l'area 4;
- le DS, se lette tenendo in considerazione i valori del delta, appaiono contenute per quanto riguarda l'area 3 e 4 e più consistenti per quanto riguarda invece le prime due aree, nelle quali emerge una maggiore dispersione dei punteggi intorno alla media e quindi una maggiore variabilità dei punteggi medi del delta.

**Tabella 9 – Valori medi di qualità: valutazioni in entrata (2011), autovalutazioni (2011) e differenza tra esse (delta)**

| Valutazioni in entrata 2011 |     | Autovalutazione 2011 |     | DELTA tra valutazioni in entrata e autovalutazioni |      |        |      |        |      |        |      |           |      |
|-----------------------------|-----|----------------------|-----|--|------|--------|------|--------|------|--------|------|-----------|------|
|                             |     |                      |     | Area 1   |      | Area 2 |      | Area 3 |      | Area 4 |      | Media TOT |      |
| Media                       | DS  | Media                | DS  | Media  | DS   | Media  | DS   | Media  | DS   | Media  | DS   | Media     | DS   |
| 3,99                        | ,51 | 4,00                 | ,60 | -0,08  | 0,42 | 0,09   | 0,30 | 0,04   | 0,25 | -0,14  | 0,28 | 0,00      | 0,25 |

> > > > I risultati sopra presentati vanno letti con cautela essendo riferiti solo a 17 strutture, ma risultano comunque interessanti in quanto rivelano una sostanziale sintonia tra i punteggi medi di qualità assegnati nelle due valutazioni. Tali risultati appaiono quindi funzionali per sollecitare una riflessione sulla percezione dei servizi che ne hanno i valutatori interni ed esterni.

## 5.2 Approfondimento sulle strutture nelle quali valutazioni in entrata e autovalutazioni risalgono ad anni differenti<sup>16</sup>

In primo luogo appare fondamentale presentare risultati relativi ai **valori medi di qualità** considerando il campione senza disaggregarlo in base alle sue caratteristiche (tabella 10). Dall'analisi emerge che:

- i servizi analizzati nelle valutazioni in entrata avevano punteggi medi di qualità leggermente superiori al 4 nelle prime tre aree valutate e di 3,82 nell'area 4 (PI&E);
- se da un lato si riscontra in tutte le aree un leggero incremento nella percezione del livello medio di qualità (il delta infatti ha un valore che varia tra 0,28 e 0,31); dall'altro emerge anche che in tutte le aree valutate c'è una variabilità consistente dei punteggi medi del delta intorno alla media (infatti la DS del delta varia tra 0,47 e 0,55).

Da tale analisi emerge quindi nel complesso una variazione omogenea dei punteggi medi nelle diverse aree valutate.

**Tabella 10 – Valori medi di qualità: valutazioni in entrata, autovalutazioni e differenza tra esse (delta)**

|           | Valutazioni in entrata |      | Autovalutazioni |      | DELTA tra valutazioni in entrata e autovalutazioni |      |       |      |
|-----------|------------------------|------|-----------------|------|--|------|-------|------|
|           | Media                  | DS   | Media           | DS   | Media  | DS   | Min   | Max  |
| n = 96    |                        |      |                 |      |  |      |       |      |
| AREA 1    | 4,12                   | 0,52 | 4,42            | 0,40 | 0,29   | 0,47 | -,71  | 1,71 |
| AREA 2    | 4,29                   | 0,53 | 4,59            | 0,37 | 0,30   | 0,42 | -,82  | 1,68 |
| AREA 3    | 4,19                   | 0,52 | 4,46            | 0,45 | 0,28   | 0,51 | -1,00 | 1,70 |
| AREA 4    | 3,82                   | 0,52 | 4,13            | 0,54 | 0,31   | 0,55 | -,92  | 1,50 |
| Media TOT | 4,14                   | 0,48 | 4,43            | 0,38 | 0,30   | 0,41 | -,65  | 1,55 |

Analizzando il medesimo campione di 96 servizi in base agli anni trascorsi tra le due valutazioni (sono state create 3 fasce: 1-2 anni; 3-5 anni e 6-7 anni) (tabella 11), emerge quanto segue.

- Le 30 strutture di più recente affiliazione (1-2 anni) partono da punteggi medi di qualità superiori in tutte le aree (compresi tra 4,04 e 4,53), hanno delta con valori inferiori (compresi tra -,07 e

<sup>16</sup> Si ricorda che tali analisi sono state condotte considerando unicamente le 96 strutture nelle quali è trascorso almeno un anno tra la valutazione in entrata e l'autovalutazione del 2011. Per questo motivo i dati presentati nel presente paragrafo potrebbero avere punteggi medi leggermente differenti da quelli esposti nel paragrafo 4.

,11) e DS con valori bassi che indicano una certa concentrazione dei punteggi medi del delta intorno alla media (valori compresi tra ,24 e ,39). In questo caso è ipotizzabile che i delta con valori bassi possano dipendere dalla media di partenza già alta, che quindi fisiologicamente consente solo limitati incrementi di punteggio.

- Al contrario le 33 strutture affiliate da più tempo (6-7 anni) all'atto dell'affiliazione avevano punteggi medi di qualità inferiori in tutte le aree e attualmente in tutte le aree hanno i delta con valori più elevati (valori compresi tra ,44 e ,54) e anche le DS con i valori più elevati (compresi tra ,51 e ,70). Questo indica quindi da un lato un'interessante differenza tra i punteggi medi in entrata e nelle autovalutazioni 2011, ma anche una maggiore variabilità dei punteggi medi all'interno di questo campione di strutture.
- I 33 servizi affiliati da 3-5 anni hanno invece valori intermedi.

Nel complesso quindi emerge come le 33 strutture visitate per la prima volta nel 2004 e nel 2005 siano quelle che, a partire da punteggi medi inferiori in tutte le aree, hanno un delta maggiore in tutte le aree, mostrando una quota maggiore di incremento del livello qualitativo medio rispetto alle altre strutture (ciò non significa che ora abbiano un punteggio medio superiore). Una delle possibili letture di tale risultato, rimanda al fatto che tali servizi sono quelli che da più tempo sono affiliati al consorzio e quindi a contatto con la cultura PAN e che di conseguenza possa esserci stato un processo di apprendimento organizzativo. Va però d'altro canto sottolineato che è tra queste strutture che si rileva la più alta variabilità dei punteggi medi di qualità e dei delta, rivelando quindi differenze tra le strutture considerate.

**Tabella 11 – Differenza tra i livelli medi di qualità (delta) per anni trascorsi tra la valutazione in entrata e le autovalutazioni**

|                                     |                                | DELTA tra valutazioni in entrata e autovalutazioni |        |        |        |           |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|--------|--------|--------|-----------|
| Anni tra val. in entrata e autoval. |                                | AREA 1   | AREA 2 | AREA 3 | AREA 4 | Media TOT |
| 1 - 2<br>n = 30                     | Valutazioni in entrata (media) | 4,35   | 4,53   | 4,40   | 4,04   | 4,37      |
|                                     | Delta (media)                  | ,04  | ,11    | ,11    | -,07   | ,09       |
|                                     | DS                             | ,24  | ,26    | ,29    | ,39    | ,25       |
| 3 - 5<br>n = 33                     | Valutazioni in entrata (media) | 4,10   | 4,20   | 4,14   | 3,72   | 4,06      |
|                                     | Delta (media)                  | ,28  | ,33    | ,23    | ,38    | ,32       |
|                                     | DS                             | ,42  | ,39    | ,36    | ,56    | ,36       |
| 6 - 7<br>n = 33                     | Valutazioni in entrata (media) | 3,94   | 4,16   | 4,04   | 3,72   | 4,00      |
|                                     | Delta (media)                  | ,54  | ,44    | ,47    | ,46    | ,47       |
|                                     | DS                             | ,56  | ,51    | ,70    | ,61    | ,50       |

Per entrare maggiormente nello specifico di tali dati, è stata anche condotta un'analisi che considerasse il delta anno per anno e non per bienni trascorsi (1-2 anni, 3-4 anni e 5-6 anni). Tale analisi, riportata nell'allegato 5.1 sostanzialmente conferma quanto rilevato. Un ulteriore aspetto di interesse che emerge riguarda il fatto che i delta medi maggiori sono quelli delle strutture nelle quali sono passati 7 anni tra le due valutazioni. Tale risultato può aprire diverse interpretazioni.

Passiamo ora ad analizzare il campione disaggregandolo in base alla **tipologia di servizio** erogato. Dalle analisi (allegato 5.2), emerge principalmente che:

- i nidi, che rappresentano la maggior parte del campione (85 servizi su 96), sono le strutture che in ogni area hanno il delta maggiore. Va d'altro canto anche rilevato sia che in entrata avevano i punteggi medi più elevati (insieme ai 3 centri bambini e famiglie), sia che la DS dei punteggi medi dei delta rilevano una discreta variabilità dei punteggi (DS con valori tra il ,40 e il ,56);
- l'unico centro sperimentale per la prima infanzia presente nel campione (affiliato da 6-7 anni), il quale aveva punteggi medi in entrata bassi (media di 3,17), ha delta medi elevati in tutte le aree (valori compresi tra ,93 e 1,40), rivelando quindi un interessante incremento del livello qualitativo, benché non si possano fare ipotesi precise sulle determinanti di tale incremento;
- i 3 centri per bambini e famiglie, i 5 micronidi e i 2 spazi gioco si assestano su punteggi medi del delta intermedi (in media pari a ,45, con valori delle DS variabili).

Infine, rispetto alla tipologia di servizio erogato, appare utile mettere in evidenza un risultato relativo ai nidi, i quali costituiscono il gruppo più numeroso del campione considerato (85 strutture su 96). L'analisi dei delta disaggregati per tipologia di servizio e per anno di entrata conferma infatti sia che i delta maggiori (in questo caso tra i nidi) sono quelli relativi alle strutture affiliate da più di 3 anni, sia che è tra queste stesse strutture che si rileva una consistente dispersione dei punteggi medi del delta, rilevando quindi una certa diversità tra i punteggi medi di tali strutture.

Riportiamo infine l'analisi comparativa fatta considerando il campione disaggregato per **distribuzione geografica**. Dai risultati riportati nell'allegato 5.3 emerge che:

- le 36 strutture situate nel Centro hanno i punteggi medi dei delta coi valori più elevati in tutte le aree: essi variano tra il ,44 e il ,50 (la DS che si assesta indicativamente sul ,50 indica l'esistenza di una discreta dispersione dei punteggi intorno alla media e quindi una discreta variabilità delle strutture di questo gruppo). Risulta inoltre essenziale sottolineare che questi servizi sono anche quelli

che nelle valutazioni in entrata avevano i punteggi medi di qualità più bassi (compresi tra il 3,63 e il 4,13);

- i 7 servizi situati nel Sud e nelle Isole hanno delta medi contenuti (mai superiori a ,36) e mostrano la maggiore disomogeneità e variabilità dei punteggi medi del delta, infatti la DS nelle diverse aree ha valori compresi tra il ,61 e il ,76 (questo dice delle situazioni molto diverse dei 7 servizi considerati);
- le 41 strutture del Nord-ovest e le 12 del Nord-est sono quelle che, partendo da buone medie iniziali (considerando gli indicatori nel complesso, sono rispettivamente 4,26 e 4,16), hanno delta medi e DS con valori contenuti (la media dei delta varia tra ,09 e ,22 e le DS variano tra ,25 e ,48), indicando quindi variazioni limitate nei punteggi e discreta omogeneità tra i punteggi dei servizi.

Infine, appare significativo fare un sintetico affondo sull'analisi descrittiva condotta disgregando il campione in base alla distribuzione geografica e all'anno di entrata. I risultati di tale analisi danno ulteriore supporto a due considerazioni precedentemente esposte:

- le 7 strutture situate nel Sud, indipendentemente dall'anno della prima visita di valutazione, presentano situazioni tra loro disomogenee;
- per quanto riguarda le strutture del Nord e del Centro emerge che in generale, indipendentemente dalla collocazione geografica, sono i servizi entrati nel consorzio da più di 3 anni ad avere i delta medi con valori più elevati.



In sintesi, dall'analisi dei delta tra valutazioni iniziali e autovalutazioni 2011 emerge che:

- i punteggi medi di qualità dei servizi considerati nelle valutazioni in entrata erano leggermente superiori al 4 nelle prime tre aree e di 3,82 nell'area 4. L'analisi dei delta ha consentito di rilevare che, se da un lato, si riscontra in tutte le aree un leggero incremento nella percezione del livello medio di qualità (il delta infatti varia tra 0,28 e 0,31); dall'altro emerge anche che in tutte le aree c'è una variabilità dei punteggi medi del delta intorno alla media (varia tra 0,47 e 0,55);
- nel complesso le 33 strutture visitate per la prima volta nel 2004-2005 sono quelle che, a partire da punteggi medi inferiori nelle quattro aree, hanno un delta medio maggiore in ciascuna di esse, mostrando un maggiore incremento del livello qualitativo medio rispetto alle altre strutture (ciò non implica che esse ora abbiano un punteggio medio superiore). Va d'altro canto sottolineato che è tra queste strutture che si rilevano delta con valori consistenti, rivelando quindi differenze tra le strutture considerate;



- > > > > • i nidi (ovvero 85 dei 96 servizi considerati) sono le strutture che hanno il delta maggiore in ogni area (pur partendo da punteggi medi in entrata elevati), ma si riscontra anche che le DS di tali punteggi hanno una discreta variabilità, indicando la non omogeneità di tali punteggi entro il campione. Da rilevare anche l'interessante incremento del livello qualitativo dell'unico centro sperimentale per la prima infanzia analizzato in quanto ha delta medi elevati in tutte le aree valutate;
- le 36 strutture situate nel Centro hanno i punteggi medi dei delta coi valori più elevati in tutte le aree (i valori della DS indicano però una discreta variabilità di tali punteggi), pur partendo dai punteggi medi di qualità iniziali più bassi. I 53 servizi situati nel Nord, che avevano buoni punteggi medi di qualità iniziali, hanno delta medi e DS con valori contenuti, indicando quindi variazioni limitate nei punteggi e una discreta omogeneità tra i punteggi dei servizi. Anche i 7 servizi situati nel Sud e nelle Isole hanno delta medi contenuti, ma mostrano la maggiore disomogeneità e variabilità dei punteggi medi del delta all'interno del campione, rivelando quindi che le situazioni dei 7 servizi considerati sono molto diverse tra loro.

## RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Riportiamo infine alcune riflessioni conclusive, con l'obiettivo non tanto di ripercorrere i risultati emersi, già ripresi nei box di sintesi inseriti nel testo, quanto di mettere a fuoco alcune considerazioni di ordine più generale rispetto alla ricerca valutativa condotta.

Le analisi hanno consentito di produrre una descrizione ricca e sfaccettata del livello di qualità del campione di 113 servizi considerato e quindi di cogliere all'interno di tali realtà PAN elementi comuni e di differenza, ma anche potenzialità da sviluppare e migliorare ulteriormente per quanto riguarda sia il servizio erogato sia l'impianto di valutazione e monitoraggio.

I dati restituiscono infatti indicazioni interessanti rispetto ai livelli qualitativi riscontrati, alla loro variazione, alle percezioni del servizio, all'interpretazione del manuale.

Un primo elemento di sintesi riguarda il buon posizionamento qualitativo del campione esaminato che si attesta su una media complessiva superiore al valore 4 (su una scala di valutazione compresa tra 1 e 5) sia nelle valutazioni in entrata, sia nelle autovalutazioni prodotte dai membri dei servizi nel 2011 (in tale valutazione i valori medi di qualità risultano leggermente superiori a quelli in entrata). In termini di qualità del servizio il buon posizionamento emerso non era scontato e conferma

quanto in generale già emerso nella prima ricerca valutativa condotta (ottobre 2010).

Una seconda evidenza significativa attiene ai risultati emersi relativi ai singoli indicatori, sia in termini di tasso di rispondenza (apparso molto buono in entrambe le valutazioni, in entrata e nel 2011), sia per il positivo livello qualitativo medio in ogni dimensione valutata.

Un terzo elemento rilevante concerne la lettura comparativa effettuata e la percezione della qualità del servizio da parte dei valutatori PAN (valutazioni in entrata) e dei valutatori interni (autovalutazioni), che condividono rappresentazioni positive e sostanzialmente convergenti dei servizi.

È possibile in conclusione richiamare alcune indicazioni trasversali che emergono dalle analisi effettuate, sia considerando il campione nel suo complesso, sia disaggregandolo in base alle sue caratteristiche principali:

- viene confermata una sostanziale adeguata strutturazione del manuale, che viene globalmente utilizzato dai vari operatori nella quasi totalità dei suoi item;
- si attesta il positivo posizionamento dei vari servizi in termini di qualità relativa alle diverse dimensioni previste dal manuale;
- d'altro canto, con riferimento alla dimensione del manuale che riceve i punteggi più bassi (pur se positivi) si ribadisce l'esigenza di un approfondimento nelle situazioni specifiche in cui si evidenziano criticità;
- la sintonia di lettura depone a favore di una cultura di qualità presente e diffusa. Si può ragionevolmente affermare che le autovalutazioni restituiscono una sorta di consolidamento e radicamento diffuso delle dimensioni qualitative considerate come distintive dei servizi PAN.

Con il passare del tempo sembra dunque che si interiorizzino riferimenti simbolici e pratici orientati a un fare qualitativo nei servizi per l'infanzia.

La possibilità in futuro di monitorare longitudinalmente valutazioni in ingresso, autovalutazioni e successive valutazioni di monitoraggio potrebbe restituire evidenza empirica a questa indicazione, per ora solo ragionevolmente approssimata.

Ciò significa che continuare a lavorare e investire su azioni valutative e di orientamento alla qualità mantiene e radica le culture di riferimento a essa ispirate, alla base del valore educativo generato. Curare e coltivare logiche di valutazione della qualità aumenta il valore di quel bene comune rappresentato dall'educazione dell'infanzia, di cui PAN si propone come autentico e distintivo promotore.

# PARTE SECONDA

## INDAGINE NAZIONALE SUGLI ASILI NIDO AFFILIATI AL CONSORZIO PAN

> > > > > SAPEVATE CHE LA MAGGIOR PARTE DELLE  
FAMIGLIE SCEGLIE SERVIZI PER LA PRIMA  
INFANZIA AFFILIATI A PAN COME GARANZIA  
DI QUALITÀ EDUCATIVA E RELAZIONALE? < < < < <



# Indagine nazionale sugli asili nido affiliati al Consorzio PAN

A CURA DI **GIOVANNA ROSSI, FLAVIO MERLO E DANIELA CALERI**  
Università Cattolica di Milano, Centro di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia

## SEZIONE I **Descrivere: coordinate e attori**

### 1. IL PROGETTO DI RICERCA

#### 1.1 Il Consorzio PAN

Il Consorzio PAN Servizi per l'infanzia è nato nel 2004 con lo scopo di creare nuovi asili nido sul territorio nazionale offrendo ai bambini e alle loro famiglie un servizio di qualità progettata, controllata e verificata.

«Consorzio PAN è stato identificato come progetto di partnership capace di realizzare servizi efficaci, innovativi e in grado di rispondere ai bisogni complessi della società, e soprattutto capace di generare il "capitale sociale" nel territorio di intervento e tra i diversi partner dell'iniziativa.»<sup>1</sup>

Il consorzio, quindi, nasce e si sviluppa perseguendo tre fondamentali obiettivi: supportare la creazione di nuove strutture (anche con il fattivo sostegno di Banca Intesa Sanpaolo), sostenere servizi socio-assistenziali adeguati ai bisogni delle giovani famiglie e promuovere una cultura della qualità in cui i bambini possano vivere relazioni positive sia con gli educatori sia con gli altri bambini senza trascurare, bensì mettendola al centro dello sforzo progettuale e gestionale, la famiglia quale nucleo fondamentale della convivenza civile.

Prima di entrare nel merito del marchio PAN, occorre soffermarsi sul ruolo di Banca Intesa Sanpaolo, che non ha solo l'obiettivo di sostenere finanziariamente le strutture nascenti, ma anche quello di ac-

---

<sup>1</sup> Rosas A., *Il Consorzio PAN*, in Rossi G. e Boccacin L. (a cura di), *Riflettere e agire relazionalmente*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2011, p. 64.

compagnare le famiglie più fragili, alle quali l'istituto di credito «fornisce finanziamenti a condizioni agevolate.»<sup>2</sup> Vedremo in seguito che questa opportunità costituisce un'importante risorsa messa a disposizione degli enti, ma il cui impiego può e deve trovare ulteriore sviluppo e diffusione.

Il progetto del consorzio si fonda sull'individuazione e la definizione di una serie di requisiti soddisfacendo i quali è possibile avere il marchio PAN quale elemento di garanzia che ciò che viene scritto nel manuale è concretamente realizzato nelle attività di ogni giorno.

Proprio la definizione del manuale ha implicato un lungo lavoro di riflessione e di confronto tra le diverse componenti del consorzio perché non si è trattato solo di fare un elenco di cose da fare o evitare o di numeri da rispettare, ma ha implicato una sintesi su cosa sia meglio offrire al bambino e alla sua famiglia. In questo senso, il manuale di qualità degli asili PAN è concepito in modo assai diverso da altri percorsi di certificazione perché i requisiti che lo informano non sono generalizzati - dalla scuola alla fabbrica di motori -, ma sono stati pensati proprio per questo tipo di servizio e si fondano su due principi ispiratori:

- la centralità del bambino come portatore di diritti, risorse e bisogni che la comunità deve saper ascoltare, comprendere e accompagnare;
- la centralità della famiglia come interlocutore della struttura in quanto luogo dove il bambino ha le sue radici e sviluppa le dinamiche relazionali fondamentali.

Senza entrare nel dettaglio delle procedure con cui il consorzio vigila sulle strutture associate, qui basti ricordare che nel corso degli anni PAN ha registrato un notevole cambiamento in termini di valutazione dei servizi passando dall'autovalutazione - il singolo nido verificava la sua coerenza con i requisiti previsti dal manuale - alla valutazione mediante *auditors* esterni capaci di fare emergere in modo più efficace i punti di forza e di debolezza dei vari centri e scardinando il rischio di un'autoreferenzialità che può rendere miopi rispetto alle possibilità di miglioramento.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Citazione testuale dal sito [www.consorziopan.it](http://www.consorziopan.it)

<sup>3</sup> Di seguito riportiamo in breve le linee guida del manuale che ben esplicitano la cultura di riferimento del consorzio.

#### *1. Ascolto del territorio*

Rilevazione delle caratteristiche della comunità e del territorio e interpretazione della domanda educativa in Italia largamente insoddisfatta.

L'azione di ascolto e l'elaborazione dei risultati vengono discussi ampiamente all'interno della struttura, con i genitori e con il supporto di équipe tecnico-scientifiche, anche nella direzione di attivare la responsabilità educativa della comunità.

#### *2. Tariffe*

Determinazione delle tariffe secondo criteri di equità, accessibilità, sostenibilità per le famiglie.

Le tariffe sono determinate sulla base di un'analisi di mercato che tiene conto dei

Se è vero che i 416 affiliati al consorzio (asili nido e nuove tipologie di servizi educativi per la prima infanzia) presenti su tutto il territorio nazionale costituiscono la prova più evidente della validità del progetto, è altrettanto vero che la grande novità di PAN è nella sua stessa origine, vale a dire nell'essere la gemmazione di una serie di cooperative sociali già consorziate tra loro, ma bisognose di trovare e definire un

---

redditi delle famiglie, dei principi di sostenibilità economica e finanziaria e dei prezzi di mercato. Possono essere determinate anche sulla base dell'utilizzo del servizio da parte della famiglia con l'individuazione di più fasce di tariffazione differenziate.

### *3. Progetto pedagogico*

Partecipazione attiva dei genitori alla realizzazione del servizio e collaborazione alla messa a punto del progetto pedagogico nell'ottica della centralità della famiglia.

Le famiglie e il personale sono periodicamente coinvolti riguardo agli indirizzi educativi. Questi momenti d'incontro diventano il punto di partenza per azioni di sensibilizzazione, scambio, riflessione sul territorio sui temi dell'infanzia e della famiglia.

Attenzione alla centralità del bambino e valorizzazione della sua soggettività.

Particolare attenzione alla partecipazione delle famiglie, alle differenze, alla personalizzazione, ai temi dell'integrazione. Sperimentazione innovativa di proposte educative in grado di valorizzare le caratteristiche individuali dei bambini e la promozione delle differenze. Da qui, la creazione di momenti di approfondimento con le famiglie della conoscenza del bambino e del contesto in cui egli vive e predisposizione di strumenti per la rilevazione del livello di benessere individuale.

### *4. Spazi*

Organizzazione degli spazi e degli arredi per assicurare la centralità del bambino e la realizzazione pedagogica del servizio.

Lo spazio è suddiviso in angoli facilmente identificabili dai bambini; il materiale ludico-didattico e le aree rispondono alle esigenze dei bambini e sono coerenti con quanto dichiarato nel progetto pedagogico.

### *5. Alimentazione*

Attenzione al confezionamento e alla somministrazione dei pasti.

Il personale di cucina predispone il pasto secondo le tabelle dietetiche, cogliendo le esigenze particolari di educatori e bambini; le modalità di somministrazione favoriscono l'autonomia del bambino.

### *6. Personale*

Garanzia di aggiornamento, formazione e professionalità del personale.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli previsti dalle normative vigenti.

Può essere prevista la presenza di operatori con qualifiche specialistiche mirate a progetti specifici (es. atelierista, psicomotricista...) e/o presenza di operatori con esperienza in servizi simili e/o con preparazione teorica specifica di tipo universitario.

### *7. Monitoraggio continuo*

Sviluppo dei propri servizi nella logica del miglioramento continuo.

Esiste una modalità di reportistica con frequenza annuale circa l'andamento dell'ente gestore relativamente ai propri servizi e alle attività; la programmazione tiene conto del feedback dei genitori, del personale, dei volontari, dei rappresentanti della comunità sociale di riferimento, degli enti pubblici.

### *8. Normative*

Rispetto degli standard richiesti dalla normativa vigente, nazionale, regionale e locale.

Oltre a quanto previsto dalla normativa, vengono effettuati annualmente interventi di miglioramento funzionale della struttura.

ulteriore livello non solo di rappresentanza, ma anche di coordinamento e di sviluppo.

In sociologia, si tratta del tema della *partnership*, ovvero «una collaborazione paritaria tra soggetti ed organizzazioni diverse che si fonda su relazioni reciproche, volontarie e sussidiarie nelle quali sono condivise risorse, capacità e rischi al fine di ottenere un obiettivo comune».<sup>4</sup>

Il fatto che tre reti di cooperative sociali abbiano deciso volontariamente e senza costrizioni di alcun tipo, di realizzare una *partnership* esalta il valore del consorzio che è il prodotto di un insieme di esperienze magari diverse, ma tutte assolutamente significative in termini di efficacia e di ricaduta sociale. Inoltre, ciò che rende esemplare questa esperienza è il coinvolgimento di realtà diverse dal terzo settore come la presenza di un soggetto *for profit* come Banca Intesa Sanpaolo; si tratta di una sinergia tra realtà eterogenee che evidenzia come sia possibile il dialogo tra soggetti che perseguono obiettivi diversi, ma che, in determinate circostanze, possono convergere in modo virtuoso portando benefici sia agli attori in gioco (gli asili), sia ai fruitori dei servizi (le famiglie).

## 1.2 Il quadro teorico

I servizi alla persona e in particolare i servizi educativi, presentano, a differenza di altre strutture organizzative, prestazioni spesso non tangibili, attività difficilmente misurabili in quanto in esse le relazioni fra le persone coinvolte incidono particolarmente sul “prodotto” finale del lavoro svolto.

Nel momento in cui una famiglia affida il proprio “bambino piccolo” a una struttura formale non si preoccupa tanto di che cosa gli faranno fare e di come glielo faranno fare, bensì di chi incontrerà, di chi si prenderà cura di lui, di chi – senza sostituirsi – «prenderà il posto della mamma e del papà» per tante ore al giorno. Perché tutto questo accada, perché avvenga questo affidamento occorre che nasca un’empatia tra chi domanda il servizio e chi lo offre, tra la famiglia e gli operatori.

Da un lato, gli operatori devono guadagnare la fiducia dei genitori assicurando loro che il bambino è in ottime mani; dall’altro, questi ultimi devono essere certi che quegli “estranei” saranno così bravi nell’accudire il piccolo senza “rubare” nulla al rapporto unico e speciale che lega un genitore al proprio figlio. Da qui, è possibile descrivere il contesto ecologico dell’asilo nido come una sorta di triangolazione i cui estremi sono dati dai genitori, dagli educatori e dal bambino. Gli obiettivi da perseguire in questa dinamica sono molteplici: le cure materiali, favorire il benessere del bambino e della sua famiglia, promuovere lo sviluppo

---

4 Boccacin L., *Le categorie di analisi*, in Rossi G. e Boccacin L., *ibidem*.



cognitivo, emozionale e sociale del piccolo e creare un contesto ambientale in cui tutti siano parti attive, in cui la disponibilità al dialogo e la partecipazione non siano slogan, ma esperienze vissute. Tradotto in termini semplici: centralità del bambino guardato come persona e centralità della famiglia come luogo privilegiato della sua educazione.

Da queste premesse, utili a definire cosa intendiamo per asilo nido, deriva una prima conseguenza: tutti gli adulti coinvolti nel processo di crescita del bambino concorrono al buon esito del servizio. Ciascuno, in base al ruolo agito dentro l'organizzazione, è chiamato a svolgere dei compiti e a soddisfare delle aspettative; in questo contesto, l'approccio di tipo relazionale all'oggetto di studio asilo nido risulta essere la modalità più adeguata per far emergere modi, contenuti e obiettivi della collaborazione fra coloro che operano nel servizio - coordinatori ed educatori - e coloro che fruiscono del servizio - famiglie e bambini.

In questa prospettiva, l'aspetto più significativo è rappresentato dalla dimensione di reciprocità; essa consente di rispettare le esigenze individuali di coloro che, per i più svariati motivi, devono usufruire di un servizio e la personalizzazione degli interventi nella prospettiva della promozione del benessere della persona, approfondendo i bisogni e le possibili risposte, in un'ottica di prestazione orientata alle esigenze umane di ciascuno. Rispetto al nostro oggetto di studio, ciò significa mettere al centro il singolo bambino e la singola famiglia cercando di offrire loro un servizio che, per quanto standardizzato, sappia sempre intercettare le specifiche esigenze delle singole persone.

Ma la reciprocità da sola non basta. Perché maturi una vera alleanza educativa e non solo un attento e puntuale sistema di cura e di assistenza, occorre che si generino rapporti di fiducia, perché in gioco non ci sono solo delle prestazioni materiali ma la trasmissione di un sistema di valori, una prima, semplice ma fondamentale, lettura del mondo.

Da queste premesse deriva la necessità di dare voce a tutti gli attori coinvolti; certamente per sapere chi sono e cosa fanno, ma, soprattutto, per comprendere come vivono e come coltivano le relazioni attivate dentro e fuori la struttura. L'obiettivo non è verificare che cosa generano a loro volta le relazioni, bensì analizzare le relazioni stesse perché è in loro medesime che si nasconde e si riverbera - e si vive - il valore aggiunto della reciprocità e della fiducia.

In questa prospettiva, è altresì importante conoscere in modo più puntuale come viene recepita, vissuta e valutata la proposta del Consorzio PAN, la cui esistenza non può essere ridotta alla messa in rete di opportunità e occasioni dettate da un manuale, ma anche al tentativo di condividere livelli di qualità che entrano nel merito dell'offerta di attività formative, degli strumenti di partecipazione dei genitori, della formazione del personale e del costante monitoraggio dei processi attivati.

### 1.3 Il campione

La ricerca ha coinvolto 42 servizi affiliati al Consorzio PAN distribuiti sul territorio nazionale e selezionati dallo stesso consorzio perché ritenuti "eccellenti" sulla base di due criteri di scelta:

- a) Il punteggio complessivo raggiunto in seguito alla valutazione condotta sulla base del "Manuale di valutazione della qualità PAN" superiore a 200.<sup>5</sup> Il manuale è stato concepito come uno strumento dinamico che aiuta ad analizzare e comprendere alcune dimensioni considerate rilevanti e cruciali nei servizi rivolti alla prima infanzia. Le quattro aree di qualità in gioco che sono state sottoposte a valutazione e autovalutazione<sup>6</sup> sono:
  - Politiche e strategie di intervento: **istituzione e strategie**;
  - Leadership e risorse umane: **risorse umane**;
  - Modalità organizzative e risorse strutturali: **servizio**;
  - Valutazione e miglioramento della qualità: **processi interni ed esterni**.
- b) La presenza di attività particolarmente significative tali da farle indicare come buone pratiche. Ad esempio, nel caso di progetti nei quali le équipes delle strutture lavorano in stretto contatto con i servizi territoriali così da creare una rete di relazioni fra chi si occupa di educazione, infanzia e famiglie; oppure attività e progetti di alta qualità in alcuni ambiti specifici (interculturalità, psicomotricità...) che abbiano l'obiettivo di realizzare servizi e strutture aperte e flessibili alle nuove richieste culturali.

Delle 42 strutture coinvolte nell'indagine 17 appartengono alla rete CGM Gruppo Cooperativo, 16 alla rete Con.Opera della rete CDO Opere Sociali, 9 alla rete DROM di Legacoop Sociali.<sup>7</sup> Tutte sono gestite da cooperative sociali.

Nel campione sono presenti strutture che offrono due tipologie di servizi: asili nido (aziendali e non) e micronidi. Complessivamente, sono 15 le Regioni rappresentate (tabella 1.1).

---

<sup>5</sup> Il manuale struttura i diversi item su una scala da 1 a 5, dove 1 viene dato ad una scarsa/minima presenza nell'asilo nido dell'oggetto di indagine; 5 alla sua presenza ottimale.

<sup>6</sup> Inizialmente le valutazioni sono state effettuate internamente da ciascuna rete per i propri affiliati; ma recentemente sono state avviate anche valutazioni "incrociate", in un rapporto costante di fiducia tra i partner (Cfr. Rossi G. e Boccacin L. (a cura di), *Riflettere e agire relazionalmente*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (RN), 2011).

<sup>7</sup> Il dato è stato fornito nell'ottobre 2010 dal Consorzio PAN.

**Tab. 1.1 - Distribuzione regionale dei servizi affiliati al Consorzio PAN coinvolti nell'indagine (v.a.)**

| REGIONE               | Strutture | REGIONE             | Strutture |
|-----------------------|-----------|---------------------|-----------|
| Basilicata            | 1         | Puglia              | 3         |
| Emilia Romagna        | 2         | Sardegna            | 1         |
| Friuli Venezia Giulia | 1         | Toscana             | 8         |
| Lazio                 | 1         | Trentino Alto Adige | 2         |
| Liguria               | 2         | Umbria              | 1         |
| Lombardia             | 11        | Valle d'Aosta       | 1         |
| Marche                | 4         | Veneto              | 1         |
| Piemonte              | 3         |                     |           |

### 1.4 I questionari<sup>8</sup>

Coerentemente con quanto affermato nel paragrafo 1.3, allo scopo di migliorare la conoscenza degli attori coinvolti nella costruzione delle pratiche educative e delle relazioni che essi instaurano, è nata l'esigenza di creare un set di strumenti per analizzare la qualità sociale, educativa e relazionale dei servizi. Sono stati così definiti tre questionari distinti per tipologia di destinatario (coordinatori, educatori e famiglie), ma omogenei per alcune aree tematiche al fine di consentire elaborazioni e analisi incrociate tra i diversi punti di vista.

#### I coordinatori

Il questionario rivolto ai coordinatori dei servizi è stato inviato alle sedi delle strutture prescelte accompagnato da una lettera nella quale si presentavano gli scopi della ricerca, l'indicazione delle modalità di compilazione e l'informativa sulla *privacy*. Nel questionario si sono analizzate tre diverse aree tematiche coerenti con altrettanti macro-obiettivi:

- raccogliere i dati relativi alle caratteristiche attributive della struttura (denominazione e tipologia della struttura e dell'ente gestore, anno di costituzione);
- approfondire la conoscenza delle realtà consorziate PAN attraverso un'analisi delle loro strutture, che metta in luce le risorse (umane e strutturali), le regole di funzionamento, gli strumenti, la cultura educativa, il progetto pedagogico e la sua condivisione con le famiglie;
- approfondire le relazioni che si instaurano tra gli attori coinvolti e con il territorio, le relazioni agite con il consorzio e il livello di

<sup>8</sup> Il code-book dei questionari utilizzati nell'indagine è allegato in appendice.

soddisfazione dei servizi in merito all'affiliazione a PAN (anno di affiliazione, visite valutative, tipologia di vantaggi derivati dall'affiliazione).

La distribuzione dei questionari è avvenuta attraverso il direttore operativo del consorzio che ha contattato le strutture coinvolte nell'indagine e ha inviato loro i questionari.

### Gli educatori

Anche questo questionario è stato distribuito a tutti gli educatori delle diverse strutture accompagnato da una lettera nella quale si sono presentati gli scopi della ricerca, l'indicazione delle modalità di compilazione e l'informativa sulla *privacy*. Nel questionario si sono analizzate tre diverse aree tematiche coerenti con altrettanti macro-obiettivi:

- raccogliere dati relativi al loro profilo e inquadramento (età, titolo di studio, esperienza lavorativa, tipologia di contratto);
- raccogliere dati relativi alle loro modalità operative (rapporto educatore/bambini, utilizzo degli spazi, strumenti utilizzati per la stesura del progetto pedagogico, organizzazione dei momenti di routine, rapporto con le famiglie);
- approfondire il livello di soddisfazione relativo alle proposte formative offerte dal servizio e dal Consorzio PAN.

### Le famiglie

Il questionario per i *genitori* è stato pensato con una finalità ben precisa: verificare la reale partecipazione dei papà e delle mamme nel processo educativo dei loro figli sia riguardo alla consapevolezza delle motivazioni che sostengono la scelta del nido sia in termini di attiva presenza nella vita dell'asilo nido.

Più analiticamente, nel questionario si sono indagate quattro diverse aree tematiche coerenti con altrettanti macro-obiettivi:

- raccogliere dati relativi al profilo dei genitori (età, professione, numero di figli, durata dell'inserimento...);
- analizzare le motivazioni della scelta e avere un giudizio sul servizio ricevuto (in merito sia agli aspetti strutturali/organizzativi e le regole di funzionamento sia agli aspetti relazionali e di coinvolgimento e condivisione della proposta educativa);
- misurare il livello di soddisfazione generale del servizio ricevuto ponendo attenzione alla dimensione relazionale e di collaborazione con gli operatori;
- approfondire la conoscenza che le famiglie hanno circa i benefici di cui possono avvalersi nella scelta di una struttura PAN.

La distribuzione e la riconsegna è stata affidata al personale educativo con l'invito di fare compilare un questionario per ogni famiglia. Anche in questo caso le famiglie sono state informate per iscritto circa gli scopi

della ricerca, la modalità di compilazione e l’informativa sulla *privacy* attraverso una lettera di accompagnamento.

La diversificazione degli strumenti di rilevazione non ha impedito di individuare una serie di aree tematiche omogenee al fine di poter “leggere” il medesimo tema attraverso gli occhi dei diversi attori. In particolare, coerentemente con le premesse teoriche tipiche della sociologia relazionale, sono stati individuati alcuni punti fondamentali attorno ai quali sviluppare una serie di riflessioni complesse non solo in termini di merito – l’incrocio di diversi punti di vista –, ma anche di metodo – l’utilizzo di tecniche di elaborazione dei dati particolarmente sofisticate.

Lo schema 1.1 sintetizza questi punti di convergenza esplicitando le variabili di riferimento presenti nei tre questionari.<sup>9</sup>

**Schema 1.1 – Dimensioni e variabili per una lettura trasversale dei dati**

| Famiglie   | DIMENSIONI     | Operatori  |
|--|----------------|--|
| Variabili  |                | Variabili  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAN: percezione e valutazione</li> <li>• Giudizio su risorse agite dall’organizzazione</li> </ul> | <b>RISORSE</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAN: percezione e valutazione</li> <li>• Risorse umane</li> <li>• Risorse strutturali</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PEI</li> <li>• Incontri con operatori</li> </ul>   | <b>REGOLE</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PEI</li> <li>• Rapporto operatori/bambini</li> <li>• Metodi didattici</li> <li>• Metodi di valutazione</li> <li>• Incontri con famiglie</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliazione famiglia-lavoro</li> <li>• Benessere relazionale del bambino</li> </ul>             | <b>SCOPI</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere relazionale del bambino</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La famiglia pro-attiva</li> </ul>   | <b>CULTURA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La famiglia protagonista in una prospettiva sussidiaria</li> </ul>  |

## 2. LE FAMIGLIE

Nel capitolo descriviamo le caratteristiche delle famiglie che hanno iscritto uno o più figli in una struttura PAN. All’indagine hanno partecipato 600 famiglie che hanno risposto a quesiti relativi non solo al loro profilo socio-economico, ma anche alla percezione della qualità erogata dal servizio, alle ragioni che le hanno portate verso questi asili nido e al loro grado di partecipazione alle proposte dell’organizzazione.

<sup>9</sup> Nella colonna “Operatori” si raccolgono le variabili dei questionari rivolti a coordinatori ed educatori

## 2.1 Il profilo socio-economico

La tabella 2.1 presenta la distribuzione degli anni di nascita dei genitori. Mentre l'età delle madri si ripartisce in modo omogeneo nelle tre classi di riferimento, i padri si concentrano soprattutto nella classe più matura, quella che comprende gli uomini di 39 o più anni (54%). Parimenti, la classe di età più giovane – meno di 34 anni – è quella con un valore inferiore (18,8%).

Tabella 2.1 – Anno di nascita dei genitori (valori %)<sup>10</sup>

|                  | Madre          | Padre          |
|------------------|----------------|----------------|
| Dal 1942 al 1972 | 32,8           | 54             |
| Dal 1973 al 1976 | 33,1           | 27,2           |
| Dal 1977 al 1992 | 34,1           | 18,8           |
| Totale           | 100 (v.a. 593) | 100 (v.a. 593) |

La maggior parte dei genitori è nata in Italia, il 3,6% in un altro Paese europeo. Il 3% delle madri è nato in un Paese extra-europeo, mentre solo l'1,9% dei padri proviene da continenti diversi dal nostro (tabella 2.2).

Tabella 2.2 – Luogo di nascita dei genitori (valori %)

|             | Madre          | Padre          |
|-------------|----------------|----------------|
| Italia      | 93,3           | 94,5           |
| Europa      | 3,7            | 3,6            |
| Altro Paese | 3              | 1,9            |
| Totale      | 100 (v.a. 597) | 100 (v.a. 565) |

Rispetto al titolo di studio, osserviamo che la preparazione delle madri è mediamente più elevata di quella dei padri. Infatti, se sommiamo il dato relativo alle donne che hanno una laurea con quello delle diplomate arriviamo oltre l'80% contro il 71% degli uomini, che, invece, hanno conseguito in numero maggiore un diploma di formazione professionale oppure si sono fermati alla scuola dell'obbligo (29,2%).

<sup>10</sup> Nelle tabelle viene sempre indicato a quanto corrisponde il 100% in termini di valore assoluto (v.a.).

**Tabella 2.3 – Titolo di studio dei genitori (valori %)**

|   | Madre          | Padre          |
|---|----------------|----------------|
| Scuola dell'obbligo o diploma professionale | 18,6           | 29,1           |
| Diploma di maturità                         | 36,9           | 39             |
| Laurea                                      | 44,5           | 31,9           |
| Totale                                      | 100 (v.a. 596) | 100 (v.a. 562) |

Combinando le informazioni relative al titolo di studio con quelle della condizione professionale, è possibile ricavare una misura sintetica dello status socio-economico delle famiglie intervistate (tabella 2.4).

**Tabella 2.4 – Indice di status socio-economico delle famiglie (valori %)**

|        |               |
|--------|---------------|
| Basso  | 28,6          |
| Medio  | 39,3          |
| Alto   | 32,1          |
| Totale | 100 (v.a.598) |

Le strutture PAN accolgono famiglie con condizione sociale altamente differenziata: il 28,6% ha uno status basso, il 39,3% medio e il 32,1% alto. Complessivamente, si potrebbe affermare che siamo in presenza di un universo di famiglie con status medio con una leggera prevalenza di famiglie benestanti; tuttavia, l'informazione sintetica rischia di essere riduttiva nella sua essenzialità in quanto siamo di fronte a famiglie con doppia carriera dove le dinamiche relative alla conciliazione tra tempi di cura e di lavoro generano percorsi assai differenziati.

**Tabella 2.5 – Tipo di contratto di lavoro dei genitori (valori %)**

|             | Madre          | Padre          |
|-------------|----------------|----------------|
| Tempo pieno | 64,8           | 99,1           |
| Part-time   | 35,2           | 0,9            |
| Totale      | 100 (v.a. 505) | 100 (v.a. 527) |

La tabella 2.5 evidenzia e rafforza quanto appena affermato. A fronte di un universo di padri che lavora a tempo pieno, oltre un terzo delle madri lavora part-time. Forse si tratta di una scelta, forse si tratta di un obbligo contrattuale; certamente, si tratta di un dato significativo che,

ancora una volta, evidenzia la condizione di doppio lavoro – anche se a orari ridotti – della figura femminile.

Un dato interessante è quello relativo al lavoro in orario notturno. Se la percentuale di coloro che lavorano solo di notte è assolutamente minima e non arriva oltre l'1%, il 3,7% delle donne e il 7,4% degli uomini afferma di esercitare professioni che prevedono turni sia diurni che notturni.<sup>11</sup>

**Tabella 2.6 – Numero di figli e numero di figli inseriti nel nido (valori %)**

|               | N° figli       | N° figli al nido |
|---------------|----------------|------------------|
| 1 figlio      | 53,5           | 93,8             |
| 2 figli       | 39,1           | 5,6              |
| 3 o più figli | 7,4            | 0,6              |
| Totale        | 100 (v.a. 596) | 100 (v.a. 593)   |

Il 93,8% degli intervistati ha un figlio iscritto all'asilo nido; il 5,6% ne ha due e solo lo 0,6% tre o più. A fronte di questi dati, però, i nuclei familiari dove è presente un solo figlio da 0 a 3 anni sono il 53,5% del campione, il 39,1% ne ha due, mentre le famiglie con almeno 3 figli sono il 7,4% (tabella 2.6).

## 2.2 Attese e motivazioni nella scelta del servizio

Il paragrafo descrive le ragioni che hanno portato le famiglie a rivolgersi a una struttura per la prima infanzia e, in particolare, a un asilo nido con il marchio PAN.

Più del 79% dei bambini è stato inserito al nido prima dei 18 mesi; in particolare, il 30,8% prima degli 11 mesi e il 48,7% tra i 12 e 18 mesi. Solo un bambino su cinque è stato inserito dopo aver compiuto l'anno e mezzo di vita (tabella 2.7).

**Tabella 2.7 – A quanti mesi è stato inserito il bambino (valori %)**

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| Da 1 a 11 mesi  | 30,8           |
| Da 12 a 18 mesi | 48,7           |
| Da 19 a 36 mesi | 20,5           |
| Totale          | 100 (v.a. 595) |

Un dato molto importante per comprendere meglio le risposte ai successivi quesiti è la durata della frequentazione del nido da parte

<sup>11</sup> La gran parte di questi lavoratori è impegnata in strutture sanitarie.



delle famiglie. Si tratta di una variabile decisiva perché permette di capire quanto incida l'esperienza non solo sul giudizio relativo al vissuto, ma anche su quanto siano state praticate determinate forme di partecipazione alle proposte della scuola e alle occasioni di condivisione con gli altri genitori. L'ipotesi è che una frequentazione più duratura coincida con un'esperienza più ricca, una frequentazione più breve con un'esperienza meno significativa in termini di occasioni di relazione e di partecipazione.

**Tabella 2.8 – Da quanti mesi frequenta l'asilo nido (valori %)**

|                 |                |
|-----------------|----------------|
| Da 1 a 5 mesi   | 29,9           |
| Da 6 a 12 mesi  | 31,5           |
| Da 13 a 48 mesi | 38,6           |
| Totale          | 100 (v.a. 588) |

Complessivamente, le famiglie che hanno esperito almeno un intero anno di asilo nido sono il 38,6% del campione a cui si aggiunge una buona quota di quelle che hanno avuto una frequenza tra i 6 e i 12 mesi, che, probabilmente, hanno avuto la possibilità di vivere almeno un intero ciclo di proposte (9 mesi). Da ricordare il dato relativo alle famiglie che frequentano la struttura da 5 mesi o anche meno: probabilmente, il loro vissuto è povero rispetto a quello delle altre famiglie, le loro esperienze ridotte, il loro coinvolgimento meno intenso (tabella 2.8).

**Tabella 2.9 – Perché rivolgersi ad una struttura per la prima infanzia? (valori % e v.a.)**

|   | %    | v.a. |
|---|------|------|
| Nessuna alternativa                         | 29,3 | 175  |
| Preferibile rispetto ai parenti             | 38,3 | 228  |
| Struttura adeguata alle esigenze educative  | 76,8 | 459  |
| Più economico rispetto alla baby-sitter     | 18,3 | 108  |
| Per favorire la socializzazione del bambino | 75,3 | 450  |

Le motivazioni che portano una famiglia a rivolgersi a una struttura per la prima infanzia sono varie. Nel nostro campione, la più diffusa è quella relativa all'adeguatezza della struttura alle esigenze educative familiari (76,8%) seguita dal desiderio di far socializzare il bambino con i suoi coetanei invece di lasciarlo a casa "solo" (75,3%) o con altri parenti (38,3%). Il criterio economico è presente nel 18,3% degli intervistati, i quali affermano che un asilo nido costa meno di una baby-sitter a tempo

pieno, mentre la “scelta forzata” – i genitori non avevano alcuna alternativa – riguarda il 29,3% delle famiglie.

Quest’ultimo dato merita una riflessione; è vero che le motivazioni più gettonate sono quelle di tipo educativo e relazionale, ma è altrettanto vero che per un terzo delle famiglie la scelta del nido rimane un’opzione praticata laddove non esistono alternative percorribili.

La tabella 2.10 esplicita le motivazioni delle famiglie nella scelta particolare della struttura.

**Tabella 2.10 – Perché rivolgersi proprio a questa struttura e non ad altre? (valori % e v.a.)**

|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Eravamo stati ben impressionati dalla struttura e dagli spazi    | 7,6       | 45,4              | 47    | 100    | 577  |
| Rispondeva alle esigenze familiari (orari e periodi di apertura) | 12,2      | 42,5              | 45,3  | 100    | 581  |
| Condivisione proposta educativa                                  | 9,9       | 45,6              | 44,5  | 100    | 577  |
| Vicinanza a casa   | 23,8      | 41,7              | 34,5  | 100    | 583  |
| Era stato consigliato da altri genitori                          | 26,8      | 42,6              | 30,6  | 100    | 571  |
| Conoscevamo già la struttura per esperienza diretta              | 62,3      | 15,2              | 22,7  | 100    | 578  |
| Vicinanza al posto di lavoro                                     | 47        | 32,7              | 20,3  | 100    | 576  |
| Conoscevamo le educatrici  | 55,5      | 24,7              | 19,8  | 100    | 582  |
| Vicinanza alla casa dei nonni (o altri familiari di supporto)    | 53,6      | 31,3              | 15,1  | 100    | 575  |
| Unico presente nella zona  | 57,5      | 30,6              | 11,9  | 100    | 570  |
| Non accettazione da parte di altre strutture                     | 78        | 13,9              | 8,1   | 100    | 569  |
| Il costo era inferiore ad altri nidi                             | 71,5      | 22,7              | 5,8   | 100    | 572  |
| Ha un marchio di qualità (PAN)                                   | 57,3      | 33,9              | 8,8   | 100    | 534  |
| Potevamo beneficiare dei finanziamenti di Banca Intesa (PAN)     | 91,7      | 6,1               | 2,2   | 100    | 555  |
| Era stato indicato dal pediatra                                  | 94,3      | 4,7               | 1     | 100    | 574  |

Se ci soffermiamo sulle motivazioni che hanno ottenuto i valori maggiori nella modalità di risposta “Molto”, vediamo un’eterogeneità di ragioni che riflettono un approccio alla scelta del nido assai complesso e non semplicistico. La ragione più quotata è relativa alle strutture e agli spazi offerti dal nido (47%), la seconda è di ordine strumentale – quanto il nido risponde ai bisogni della famiglia (45,3%) -, la terza è di ordine

educativo (44,5%). In queste tre risposte sono concentrati i tre livelli più significativi della scelta di un servizio per minori: un dato esogeno alla famiglia, ovvero l'adeguatezza dei requisiti materiali della struttura, un dato endogeno, ovvero quanto i bisogni del nucleo sono soddisfatti e, da ultimo, un dato relazionale, la condivisione della proposta educativa.

Ciò che pare emergere in modo chiaro è che le famiglie hanno scelto queste strutture non in modo residuale - non c'erano alternative - bensì in modo consapevole e motivato, mixando motivi strumentali di ordine pratico a questioni espressive di ordine educativo.

Un dato su cui occorre riflettere è la scarsa significatività nella scelta della presenza del marchio PAN: per il 57,3% tale informazione non ha inciso per nulla sulla scelta e solo l'8,8% afferma che questa garanzia è stata un fattore decisionale importante. Coerentemente con questa scarsa rilevanza, anche il dato relativo alla possibilità di accedere ai finanziamenti previsti da Banca Intesa ha avuto assai poco peso nella scelta delle famiglie; solo il 2,2% ha detto che questa opportunità è stata molto importante, mentre il 91,7% ha dichiarato che essa non ha inciso in alcun modo.

Sono 205 le famiglie che ritengono utile un ampliamento degli orari e dei periodi di funzionamento della struttura. Si tratta di una percentuale pari al 34,5%, che può essere interpretata in due differenti modi: da un lato è evidente che siamo di fronte a una diffusa soddisfazione in relazione all'ampiezza oraria dell'offerta (65,5%), dall'altro, che i gestori delle strutture devono realisticamente interrogarsi circa la possibilità di intercettare queste richieste che vengono dettagliate nella tabella 2.11.

**Tabella 2.11 – Interesse per ampliamento di orario (valori % e v.a.)**

|                                | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--------------------------------|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Chiusura dopo l'orario attuale | 25,3      | 33,8              | 40,9  | 100    | 198  |
| Luglio/agosto                  | 20,2      | 40,9              | 38,9  | 100    | 193  |
| Periodo natalizio              | 40,9      | 34,2              | 24,9  | 100    | 192  |
| Periodo pasquale               | 44,3      | 34,4              | 21,3  | 100    | 192  |
| Sabato                         | 52,9      | 27,7              | 19,4  | 100    | 191  |
| Apertura mattutina anticipata  | 65,2      | 26,8              | 8     | 100    | 198  |
| Fasce serali/notturne          | 74        | 18,2              | 7,8   | 100    | 192  |
| Domenica                       | 89,2      | 7                 | 3,8   | 100    | 185  |

La tabella 2.11 evidenzia che l'estensione di orario più gradita alle famiglie è quella di un'estensione dell'offerta ai mesi di luglio e ago-

sto (79,8% sommando le modalità “Abbastanza” e “Molto”) seguita dalla chiusura ritardata rispetto all’orario attuale (74,7%). Solo in pochi casi, si registrano richieste di apertura del servizio la domenica e in fasce di orario serali e notturne, il che è coerente con i dati precedentemente illustrati circa la presenza di una quota di genitori che lavora la domenica o con turni notturni.

### 2.3 Non clienti, ma protagonisti

Il paragrafo illustra le modalità con cui i genitori partecipano alle proposte formali e informali della struttura e il loro grado di soddisfazione rispetto a tali opportunità.

**Tabella 2.12 – Quanto si sentono coinvolte le famiglie (valori % e v.a.)**

|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Nella verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo | 2,6       | 65                | 32,3  | 100    | 575  |
| Nella realizzazione di attività didattiche                               | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella programmazione/realizzazione di attività socializzanti             | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella definizione del progetto educativo dei propri figli                | 2,6       | 66,4              | 31    | 100    | 584  |
| Nella ideazione di progetti formativi per i genitori                     | 7,5       | 70,1              | 22,4  | 100    | 575  |
| Nella gestione del servizio  | 6,2       | 73,5              | 20,3  | 100    | 581  |

Il livello di partecipazione che vede maggiormente coinvolte le famiglie è quello relativo alla verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individuale (32,3%), seguito, a pari merito, dalla realizzazione di attività didattiche e dalla programmazione/realizzazione di attività socializzanti (31,4%). Si tratta di dati interessanti perché rivelano un coinvolgimento trasversale dei genitori, che va dall’interesse – prevedibile – per il proprio figlio a quello – mai dato per scontato – per l’asilo in senso lato. Tuttavia, a fronte di un livello complessivo di partecipazione ampio e variegato, occorre sottolineare che la partecipazione dei genitori sembra essere più operativa che ideativa, ovvero che il loro contributo sia richiesto più nella fase della gestione e dell’erogazione delle azioni che in quella della loro progettazione. Tale informazione è comprensibile in termini di distinzione dei ruoli all’interno dell’istituzione scolastica, laddove all’educatore spetta tradizionalmente il compito di tracciare la rotta e al genitore quello di verificare la bontà delle scelte e, a posteriori, dei metodi utilizzati (tabella 2.12).

**Tabella 2.13 – Partecipazione a iniziative per genitori promosse dal servizio (valori % e v.a.)**

|  | Non previsto | Non partecipa | Sì   | Totale | v.a. |
|--|--------------|---------------|------|--------|------|
| Feste con i genitori                     | 3,1          | 9,6           | 87,3 | 100    | 582  |
| Colloqui individuali                     | 5,8          | 8,9           | 85,3 | 100    | 582  |
| Assemblee generali                       | 8            | 18,3          | 73,7 | 100    | 573  |
| Laboratori con genitori                  | 10,5         | 23,4          | 66,1 | 100    | 581  |
| Assemblee di sezione                     | 15,1         | 22,8          | 62,1 | 100    | 558  |
| Colloqui individuali con il coordinatore | 13,6         | 29,2          | 57,2 | 100    | 568  |
| Incontri formativi per genitori          | 17,2         | 31,4          | 51,4 | 100    | 563  |
| Uscite con genitori                      | 34,3         | 37            | 28,7 | 100    | 565  |

La tabella 2.13 entra nel merito della partecipazione, cioè consente di monitorare se, a fronte delle proposte della struttura, i genitori si lasciano coinvolgere. Le feste con i genitori sono l'esperienza di condivisione più diffusa (96,9%) e partecipata (87,3%); colloqui individuali, assemblee generali e laboratori sono opportunità praticate da oltre i due terzi dei genitori, mentre le uscite sono condivise solo dal 28,7%. Un dato che fa riflettere è il 5,8% di famiglie che afferma che nella struttura non si tengono colloqui individuali; se fosse un dato reale sarebbe assai preoccupante, a nostro parere, invece, si tratta di scarsa informazione oppure – come ampiamente anticipato nel commento alla tabella 2.7 - di poca esperienza all'interno della struttura.

La tabella 2.14 illustra il giudizio delle famiglie rispetto ad alcune forme di partecipazione tra quelle indicate in precedenza. Senza entrare nel merito dei dati in modo analitico, occorre sottolineare che i laboratori aperti ai genitori sono le modalità di partecipazione che fanno registrare le valutazioni più alte non solo in termini organizzativi, ma anche di tipo relazionale. Probabilmente in queste occasioni si sperimentano modalità di relazione speciali in cui "il fare insieme" diventa occasione per "stare insieme" tra genitori, bambini ed educatori in un contesto in cui non contano le differenze, ma solo la voglia di partecipare e di condividere gratuitamente. Inoltre, la finalizzazione del tempo – il risultato del laboratorio – aggiunge positività all'esperienza e la rende oggettivamente gratificante.

**Tabella 2.14 – Giudizio “ottimo” sulle iniziative per genitori promosse dal servizio e più partecipate dalle famiglie (valori % e v.a.)**

|                                       | Cadenza | Orario | Organizzazione | Contenuti | Modalità di relazione | Confronto tra genitori |
|---------------------------------------|---------|--------|----------------|-----------|-----------------------|------------------------|
| Assemblee generali <sup>12</sup>      | 31,9    | 24,5   | 26,5           | 26,5      | 32                    | 13,5                   |
| Colloqui individuali <sup>13</sup>    | 44,2    | 31,8   | 34,5           | 34,8      | 40,8                  | 14,8                   |
| Feste con i genitori <sup>14</sup>    | 28,7    | 32,5   | 36,3           | 32,8      | 40,8                  | 30,7                   |
| Laboratori con genitori <sup>15</sup> | 46,8    | 56,3   | 59,2           | 58,4      | 67,3                  | 53,5                   |

Probabilmente – torneremo più avanti su questi temi – il laboratorio è una modalità di partecipazione che va incentivata e gestita al meglio perché in grado di fornire un valore aggiunto di capitale sociale agli attori dell’asilo nido.

La tabella 2.15 conferma questa indicazione. Per quanto i rapporti tra genitori siano abbastanza diffusi, resta una certa fatica (pigritia?) nel lasciarsi coinvolgere in azioni che vadano al di là della semplice socialità.

**Tabella 2.15 – Frequenza dei rapporti con gli altri genitori (valori % e v.a.)**

|  | Mai  | Raramente | Spesso | Totale | v.a. |
|--|------|-----------|--------|--------|------|
| Chiacchierare con altri genitori                       | 3,8  | 62,8      | 33,4   | 100    | 598  |
| Confrontarsi su tematiche educative                    | 22,3 | 62,1      | 15,6   | 100    | 591  |
| Invitare altri bambini a casa                          | 56,9 | 39,2      | 3,9    | 100    | 592  |
| Organizzare momenti con altri genitori (cene, gite...) | 61,1 | 34,5      | 4,4    | 100    | 592  |
| Ricevere aiuto da altri genitori                       | 57,6 | 39,7      | 2,7    | 100    | 594  |

Da questi dati analitici, è possibile elaborare un indice di relazionalità familiare che consente di monitorare se l’appartenenza al medesimo asilo nido genera relazioni anche tra le famiglie dei bambini. Per il 37,1% delle famiglie l’indice di relazionalità familiare è basso, per il 53,5% è medio e solo per il 9,4% è alto (grafico 2.1).

Per quanto il dato complessivo sia confortante, il 37,1% di indice basso evidenzia se non un bisogno, sicuramente un terreno su cui provare a coltivare, una sfida alle strutture perché crescano partecipazione e relazionalità.

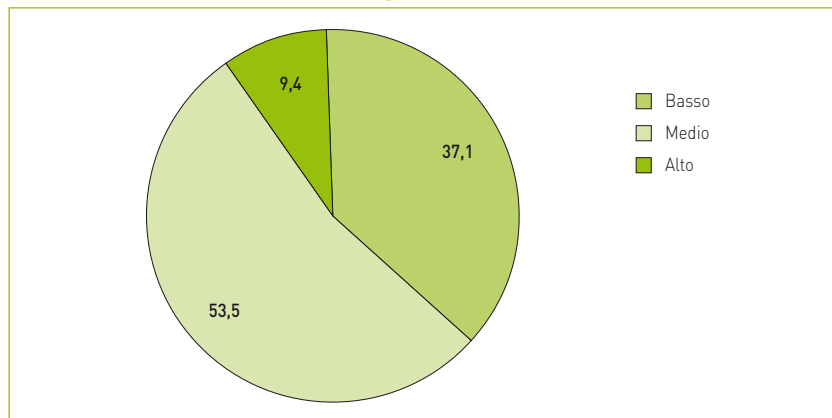
<sup>12</sup> V.a. variabile da 207 a 312.

<sup>13</sup> V.a. variabile da 240 a 328.

<sup>14</sup> V.a. variabile da 349 a 368.

<sup>15</sup> V.a. variabile da 255 a 266.

Grafico 2.1 – Indice di relazionalità familiare

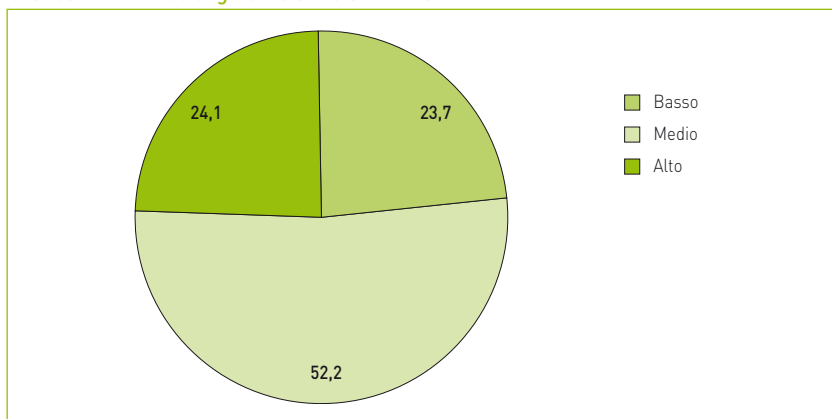


#### 2.4 La soddisfazione

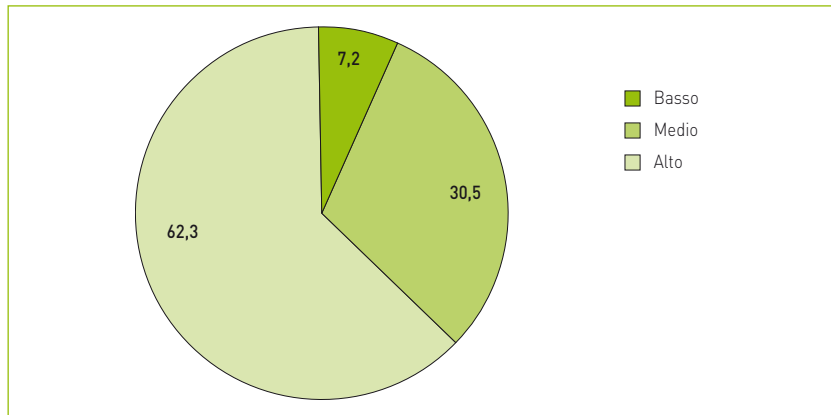
In questo paragrafo proviamo a sintetizzare la soddisfazione dei genitori rispetto ad alcune dimensioni della vita in asilo nido. È vero che il marchio PAN prevede di tenere monitorata la soddisfazione dei genitori, ma è altrettanto vero che molte volte i dati di *customer satisfaction* possono essere condizionati sia dal momento storico in cui sono rilevati (solitamente verso la fine della primavera), sia dal fatto che è lo stesso ente erogatore a chiedere un giudizio ai propri clienti circa ciò che funziona e ciò che potrebbe essere migliorato.

Il grafico 2.2 evidenzia un giudizio assai positivo delle famiglie sulla struttura. Una famiglia su quattro ha una valutazione alta, il 52,2% media e il 23,7% bassa. Complessivamente, potremmo affermare che tre famiglie su quattro sono sostanzialmente soddisfatte delle strutture degli asili.

Grafico 2.2 – Indice di giudizio sulla struttura



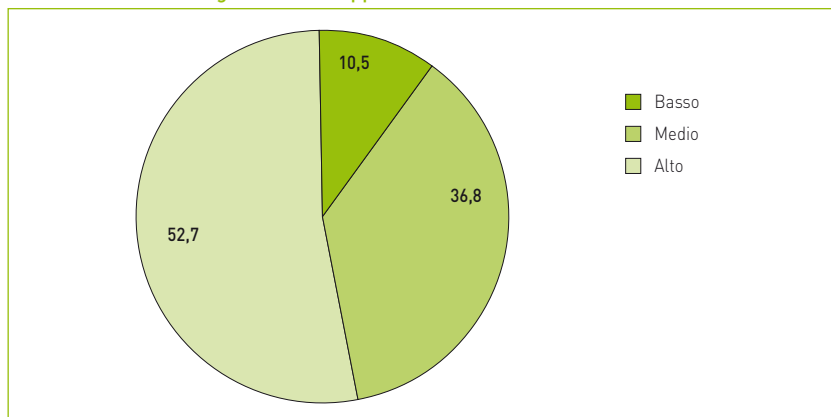
**Grafico 2.3 – Indice di giudizio sul rapporto educatori-famiglia**



Se pensiamo che la buona impressione circa gli spazi e le strutture ha inciso molto nella scelta della scuola per il 47% del campione, possiamo affermare che le attese non sono state smentite. Certamente però occorre interrogarsi su quel 23,7% che non è soddisfatto degli aspetti strutturali.

Il grafico 2.3 può essere indicato come un vero e proprio punto di eccellenza delle strutture: il 62,3% delle famiglie esprime un giudizio elevato circa il rapporto tra educatori e famiglia, solo il 7,2%, invece, si colloca nella fascia più bassa. Tradotto in termini concreti, siamo in presenza di un punto di forza su cui non si può discutere: i genitori apprezzano il modo di gestire le relazioni con le famiglie dentro gli asili nido con marchio PAN.

**Grafico 2.4 – Indice di giudizio sul rapporto educatori-bambini**





Anche il rapporto educatori-bambini riscuote un notevole successo: il 52,7% dà una valutazione elevata di questa variabile e solo il 10,5% esprime un parere negativo. Si tratta di numeri leggermente inferiori a quelli registrati nel precedente grafico, tuttavia persiste una percezione assolutamente positiva delle dinamiche relazionali; c'è da lavorare, invece, sulla dimensione materiale dell'offerta, che, a nostro parere, sembra soffrire di qualche lacuna rispetto alla disponibilità di spazi e materiali (grafico 2.4).

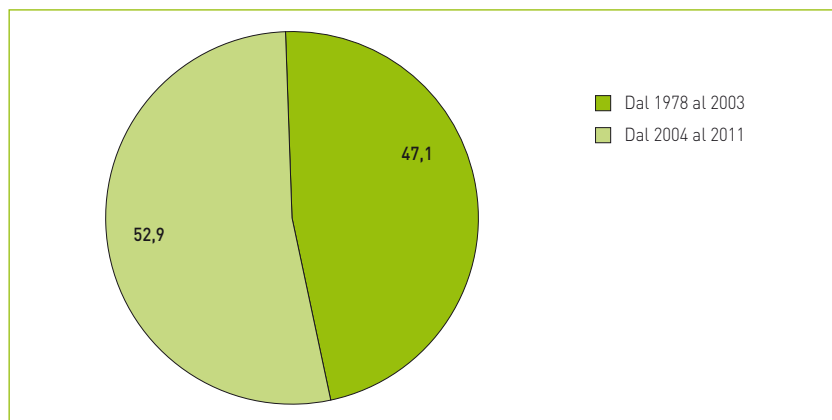
### 3. GLI OPERATORI<sup>16</sup>

#### 3.1 Le strutture PAN

Sono 42 le strutture del Consorzio PAN che hanno preso parte alla ricerca. Giuridicamente, sono tutte cooperative sociali.

Un dato interessante è quello relativo all'anno di costituzione; infatti, mentre il 52,9% è stato creato dopo il 2004 (anno di costituzione del Consorzio PAN), il 47,1% ha una storia più antica. Premesso che non possiamo generalizzare le nostre affermazioni al di là dei dati disponibili, pare evidente che la costituzione di PAN ha generato parecchie realtà, che nel corso di pochi anni sono riuscite a farsi valere per la qualità delle loro azioni e dei metodi di lavoro (grafico 3.1).<sup>17</sup>

Grafico 3.1 – Anno di costituzione delle strutture (valori %)<sup>18</sup>



<sup>16</sup> Il capitolo riunisce i dati del questionario degli educatori e di quello dei coordinatori al fine di fornire una panoramica la più ampia possibile delle caratteristiche dell'offerta.

<sup>17</sup> Ricordiamo che le 42 realtà del campione sono state selezionate per le loro caratteristiche di eccellenza.

<sup>18</sup> Salvo diversa indicazione, il valore 100% corrisponde all'insieme dei 41 asili nido che hanno compilato il questionario.

Un'altra importante informazione è relativa all'esistenza di convenzioni tra gli asili e i Comuni in quanto la presenza di accordi formali a vantaggio dell'utenza costituisce un valore aggiunto sia in termini formali – l'asilo rientra a pieno titolo tra i servizi riconosciuti – che sostanziali – le famiglie beneficiano di tariffe agevolate -. Il 65% del campione è convenzionato con enti pubblici, il 20% opera in regime privatistico, il 5% risulta accreditato in quanto possibile beneficiario di voucher, mentre il 10% agisce con un'altra forma di regime (tabella 3.1).

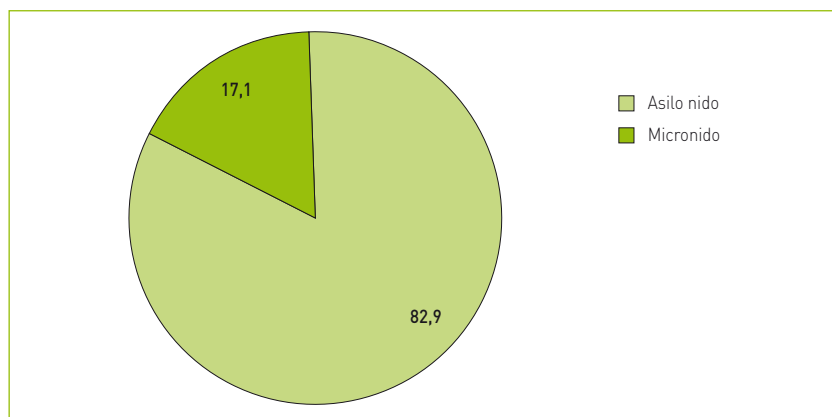
**Tabella 3.1 – Regime di erogazione del servizio (valori %)**

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Convenzionato con ente pubblico | 65  |
| Privato                         | 20  |
| Voucherizzato                   | 5   |
| Altro                           | 10  |
| Totale                          | 100 |

Sinteticamente, possiamo credibilmente affermare che tre asili su quattro erogano i loro servizi in collaborazione con l'ente pubblico, mentre solo il 25% agisce in regime puramente privatistico.

Quasi l'83% delle strutture indagate è un asilo nido (anche di tipo aziendale), mentre il 17% sono micronidi.

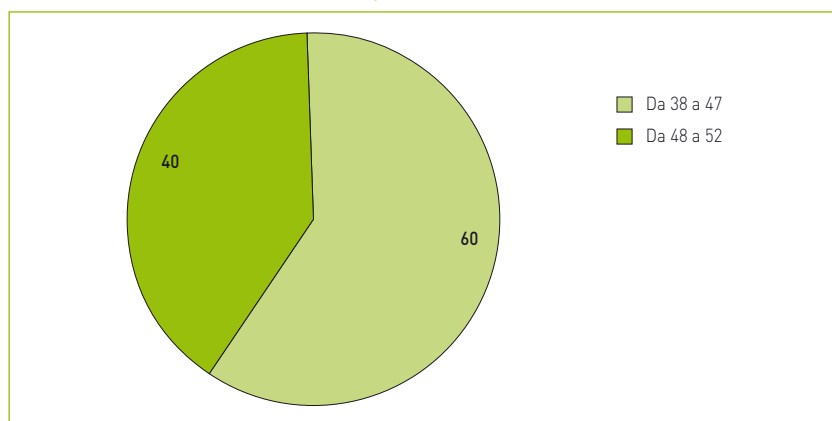
**Grafico 3.2 – Tipologia della struttura (valori %)<sup>19</sup>**



<sup>19</sup> Nella tipologia "asilo nido" sono compresi gli asili nido aziendali.

Il 29,7% degli asili ha un orario di apertura giornaliera che varia fra le 7 e le 9 ore; oltre il 70%, invece, si colloca tra le 10 e le 12 ore ovvero copre in modo pressoché totale i tempi di lavoro dei genitori dei bambini. Eppure – lo abbiamo visto nel capitolo precedente – il 25% delle famiglie gradirebbe un'estensione degli orari soprattutto in relazione ai tempi di chiusura pomeridiani.

**Grafico 3.3 – Numero di settimane di apertura in un anno (valori %)**

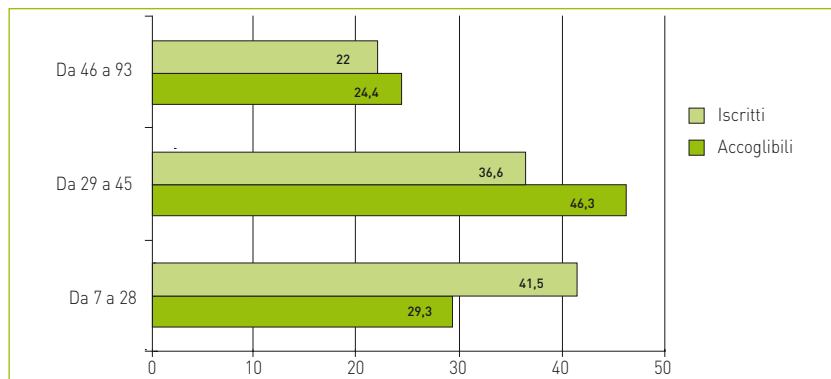


La tabella 3.2 consente di analizzare in modo dettagliato come si distribuisce l'offerta temporale delle strutture, che, a parte poche eccezioni, si sviluppa per 11 mesi su 12. Notiamo che solo nel mese di agosto, gli asili sono (quasi) tutti chiusi, mentre negli altri periodi festivi o estivi la gran parte delle strutture continua a fornire i propri servizi.

**Tabella 3.2 – Strutture che offrono il servizio in tempi particolari (valori %)**

|                   | No   | Solo in alcuni giorni | Tutto il periodo |     |
|-------------------|------|-----------------------|------------------|-----|
| Periodo natalizio | 31,7 | 39                    | 29,3             | 100 |
| Periodo pasquale  | 31,7 | 34,2                  | 34,1             | 100 |
| Luglio            | 5    | 5                     | 90               | 100 |
| Agosto            | 65,9 | 17                    | 17,1             | 100 |

**Grafico 3.4 – Ricettività asili e numero di bambini iscritti (valori %)**



Il grafico 3.4 mette a confronto il numero di bambini che la struttura potrebbe ospitare con quello degli iscritti. Il 24,4% degli asili può accogliere da 46 a 93 bambini, il 46,3% da 29 a 45 e il 29,3% da 7 a 28. A fronte di questa ricettività, il numero di iscritti è superiore a quello degli accoglibili solo negli asili più piccoli che raccolgono il 41,5% dei frequentanti una struttura PAN. Questo dato può essere spiegato in termini di turnazione dei bambini stessi; ad esempio, è possibile che nell'arco di una giornata una struttura possa offrire 10 posti di 8 ore, ma che l'utenza chieda turni orari ridotti cosicché i 10 posti possono essere utilizzati da 12, 15 o addirittura 20 bambini, nessuno dei quali svolge l'orario intero.

Sono solo 21 gli asili nido che hanno bambini in lista di attesa.

Le realtà che hanno liste di attesa sono soprattutto quelle più grandi: 9 asili su 10 tra quelli con dimensioni maggiori hanno lista di attesa, lo stesso accade per 8 enti su 19 tra quelli di media grandezza, mentre lo stesso fenomeno accade solo in una realtà su 3 tra quelle più piccole, che, come appena visto, sfruttano al meglio la turnazione dei bambini.

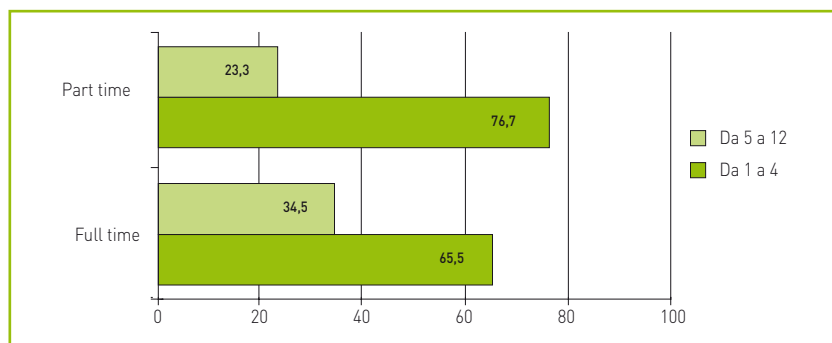
**Tabella 3.3 – Ricettività delle strutture per numero di bambini in lista di attesa (valori %)**

| Ricettività | Da 2 a 12 bambini in lista di attesa | Da 13 a 30 bambini in lista di attesa | Totale       |
|-------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------|
| Da 7 a 28   | 50                                   | 50                                    | 100 (v.a. 4) |
| Da 29 a 45  | 75                                   | 25                                    | 100 (v.a. 8) |
| Da 46 a 93  | 55,6                                 | 44,4                                  | 100 (v.a. 9) |

Rispetto al regime di erogazione del servizio, è possibile affermare che la presenza di liste di attesa è diffusa soprattutto tra gli asili che erogano il loro servizio in regime convenzionato con l'ente pubblico (15 soggetti su 26 convenzionati), mentre il fenomeno interessa solo 3 unità su 8 tra quelli privati.

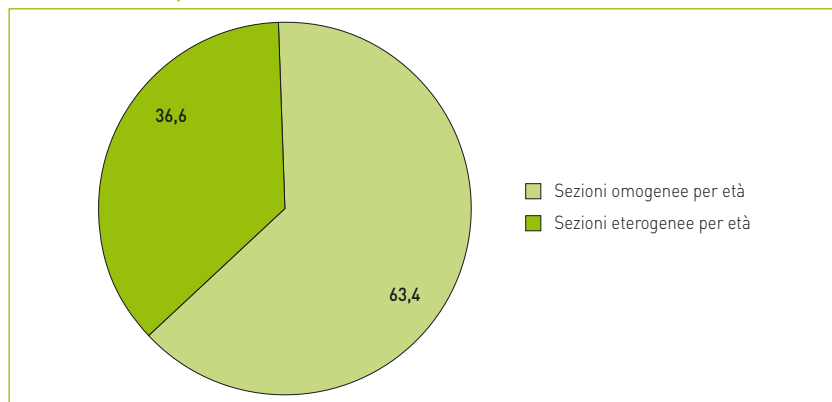
Passando dalle caratteristiche dell'offerta alle risorse umane, soffermiamoci sui dati relativi agli educatori. Il grafico 3.5 mostra come si ripartiscono le tipologie di orario degli educatori a seconda che la struttura abbia da 1 a 4 educatori oppure ne abbia da 5 a 12. Il 76,7% degli educatori con contratto part-time opera in strutture più piccole (da 1 a 4 educatori), il rimanente 23,3% in realtà più ampie (oltre 5 addetti). Nelle realtà più grosse, però, vediamo che la quota di assunti full-time cresce fino al 34,5%, mentre decresce quella negli enti più piccoli (65,5%). Complessivamente, possiamo affermare che la maggior parte degli operatori è assunta a tempo parziale sia negli asili più grandi, sia in quelli più piccoli.

**Grafico 3.5 – Enti per numero di educatori per tipologia di orario (valori %)**



In quasi due strutture su tre, le sezioni sono omogenee per età, il che permette agli operatori di organizzare al meglio le routine quotidiane (accoglienza, pranzo, cambio, sonno) e le proposte di attività di gioco con i relativi materiali in relazione all'età dei bambini (grafico 3.6).

**Grafico 3.6 – Composizione delle sezioni (valori %)**



La tabella 3.4 descrive la presenza di utenza fragile all'interno degli asili del campione.

**Tabella 3.4 – Enti che accolgono utenza fragile (valori %)**

|                              | No   | In numero limitato             | Si              |               |
|------------------------------|------|--------------------------------|-----------------|---------------|
| Bambini stranieri            | 26,8 | 19,5                           | 53,7            | 100 (v.a. 41) |
| Bambini diversamente abili   | 48,7 | 10,3                           | 41              | 100 (v.a. 39) |
| Bambini con famiglie fragili | 42,1 | 7,9                            | 50              | 100 (v.a. 38) |
|                              |      | Presenti qualche ora al giorno | Sempre presenti |               |
| Educatori di sostegno        | 58,9 | 17,6                           | 23,5            | 100 (v.a. 34) |

Siamo di fronte a situazioni molto polarizzate. Infatti, se è vero che i bambini stranieri sono presenti nel 53,7% delle strutture, quelli diversamente abili nel 41% e quelli con realtà famigliari in difficoltà nel 50% dei casi, è altrettanto vero non sono poche le realtà che non contemplano queste tipologie di utenza: il 26,8% nessuno straniero, il 48,7% nessuno disabile e il 42,1% nessuna fragilità famigliare. Gli educatori di sostegno sono regolarmente presenti nel 23,5% dei centri e, in modo saltuario, nel 17,6%. Si tratta di percentuali inferiori alle aspettative se paragonati con i dati dell'utenza con disabilità; tuttavia, è lecito pensare che la carenza di figure specializzate sia compensata dal personale ordinario o dall'età del bambino in carico, che determina cure e attività assai differenziate.

**Tabella 3.5 – Strutture con spazi dedicati (valori %)**

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Spazi esterni               | 97,6 |
| Spazi specifici per gioco   | 95,1 |
| Spazi specifici per riposo  | 87,8 |
| Spazi diversificati per età | 77,5 |
| Spazi specifici per pranzo  | 73,2 |

Tutte le strutture intervistate hanno dichiarato di avere un progetto pedagogico che è stato formalizzato in un documento scritto; tuttavia, se approfondiamo i dati relativi alle sue modalità di condivisione e di socializzazione, notiamo che vi sono grosse differenze tra gli asili, il che fa pensare che, in alcune circostanze, il documento che dovrebbe guidare i processi e i servizi è patrimonio solo di alcuni (tabella 3.6).

**Tabella 3.6 – Modalità di condivisione del progetto pedagogico (valori %)**

|  |      |
|--|------|
| Progetto esposto in bacheca o sul sito web | 71,1 |
| Progetto condiviso con équipe              | 97,5 |
| Progetto distribuito su richiesta          | 73,5 |

La tabella 3.7 illustra in modo analitico la presenza di esperti nelle unità di analisi del campione. Pediatri e psicologi sono le figure professionali più diffuse e la loro presenza risulta regolare nel 25% delle realtà. Assai meno frequente è incontrare altri professionisti, i quali compaiono in modo significativo “solo in caso di necessità”, ovvero:

- laddove si attivano progetti formativi mirati a promuovere specifiche competenze e abilità (psicomotricisti, musicoterapeuti, fisio-motricisti...);
- laddove si segnala l’esistenza di potenziali problemi di inserimento nel contesto educativo o di dinamiche famigliari inadeguate (mediatori culturali e assistenti sociali);
- laddove si registrano potenziali problemi legati allo sviluppo intellettuale del bambino (neuropsichiatri).

**Tabella 3.7 – La presenza di esperti**

|                     | No   | In caso di necessità | Regolarmente |               |
|---------------------|------|----------------------|--------------|---------------|
| Psicologi           | 20   | 55                   | 25           | 100 (v.a. 40) |
| Pediatri            | 20   | 55                   | 25           | 100 (v.a. 40) |
| Psicomotricisti     | 40   | 50                   | 10           | 100 (v.a. 40) |
| Assistenti sociali  | 26,3 | 68,4                 | 5,3          | 100 (v.a. 38) |
| Musicoterapeuti     | 55,3 | 39,5                 | 5,3          | 100 (v.a. 38) |
| Mediatori culturali | 48,7 | 46,2                 | 5,1          | 100 (v.a. 39) |
| Neuropsichiatri     | 32,5 | 62,5                 | 5            | 100 (v.a. 40) |
| Fisiomotricisti     | 53,8 | 43,6                 | 2,6          | 100 (v.a. 39) |
| Logopedisti         | 40   | 57,5                 | 2,5          | 100 (v.a. 40) |

La collaborazione degli esperti ai vari asili nido assume valori differenziati a seconda della rete di appartenenza – CGM, DROM e Con. Opera – delle strutture.

Nella tabella 3.8 evidenziamo le figure più diffuse nelle tre reti e quelle che, invece, sono assenti.

Si tratta di informazioni che devono essere interpretate in quanto la presenza o l’assenza di un tipo di esperto non è automaticamente un

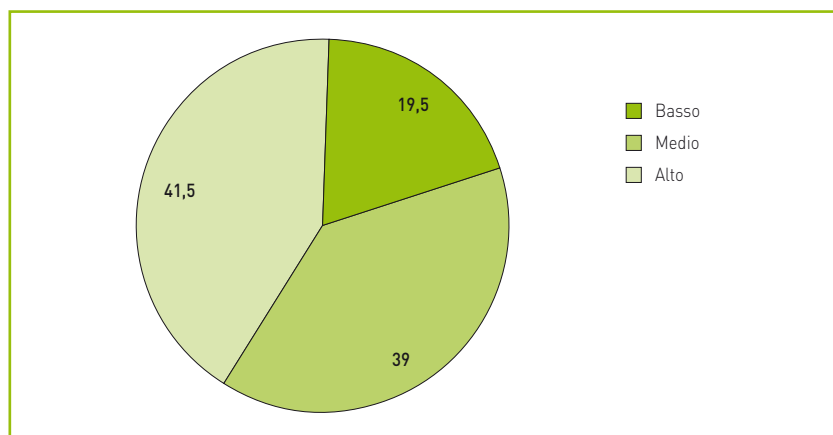
punto di forza o di debolezza, bensì il riverbero di situazioni contingenti che, in un campione eterogeneo come il nostro, sono il riflesso di variabili ecologiche assai differenziate.

**Tabella 3.8 – Principali tipologie di esperti più diffuse (regolarmente presenti) o meno diffuse (assenti) per reti di asili nido (valori %)**

|                       | CGM                      | Con.Opera                              | DROM               |
|-----------------------|--------------------------|--|--------------------|
| Regolarmente presenti | Psicologi 25%            | Pediatra 26,7%                         | Psicologi 44,4%    |
|                       | Assistenti sociali 12,5% | Psicologi 13,3%                        |                    |
|                       | Pediatri 18,8%           |  |                    |
| Assenti               | Musicoterapeuti 43,8%    | Musicoterapeuti e fisioterapisti 64,3% | Fisioterapisti 75% |

Il grafico 3.7 sintetizza le informazioni relative alle dinamiche relazionali presenti negli asili permettendo di definire l'indice di relazionalità interna alle strutture. La misura sintetica è ricavata dalla combinazione di una serie di informazioni relative alla frequenza con cui si tengono le riunioni di équipe, le riunioni di sezione con e senza coordinatore, gli incontri di supervisione, con esperti esterni e di autoaggiornamento.

**Grafico 3.7 – Indice di relazionalità interna (valori %)**



Solo in una struttura su cinque l'indice è basso, mentre esso è elevato nel 41,5% delle unità di analisi. Se sommiamo il valore medio con quello superiore, otteniamo un 79,5% che riflette un contesto complessivo abbastanza positivo dal punto di vista relazionale.



### 3.2 Il profilo dei coordinatori di sede

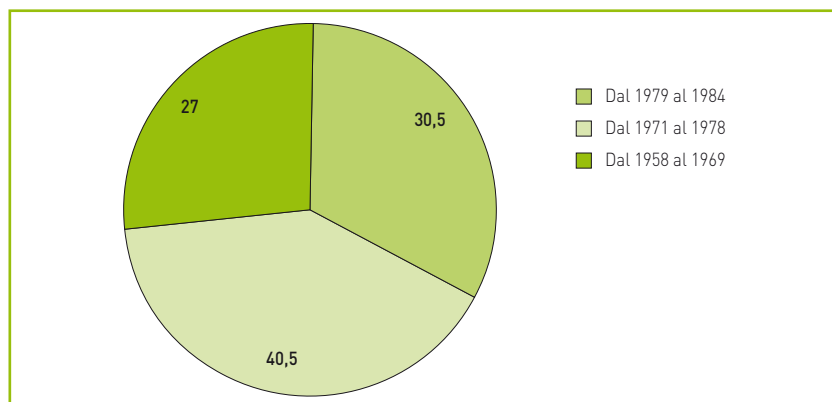
In questo paragrafo, descriviamo sinteticamente chi sono i coordinatori – meglio, le coordinatrici<sup>20</sup> - delle 41 strutture PAN che hanno collaborato nell'indagine e che guidano realtà che abbiamo definito di eccellenza all'interno del Consorzio PAN.

Il 30,5% delle coordinatrici ha meno di 31 anni, il 40,5% ha un'età compresa tra i 32 e 40 anni e il 27% è compreso tra i 41 e i 55 anni (grafico 3.8).

Il 27,8% dei coordinatori ha conseguito un diploma di scuola media superiore, mentre il 72,2% è laureato, il che rivela un buon livello complessivo di preparazione teorica. Probabilmente, sono le generazioni più giovani quelle che, sia per scelta personale, sia per obbligo di legge, hanno deciso di percorrere la carriera universitaria nelle facoltà di scienze della formazione, pedagogia o scienze dell'educazione.

Oltre il 55% dei coordinatori lavora nelle strutture PAN da meno di 6 anni; un buon 20% da almeno 8 anni e, infine, il 25% da 9 o più anni.

Grafico 3.8 – L'anno di nascita dei coordinatori (valori %)<sup>21</sup>

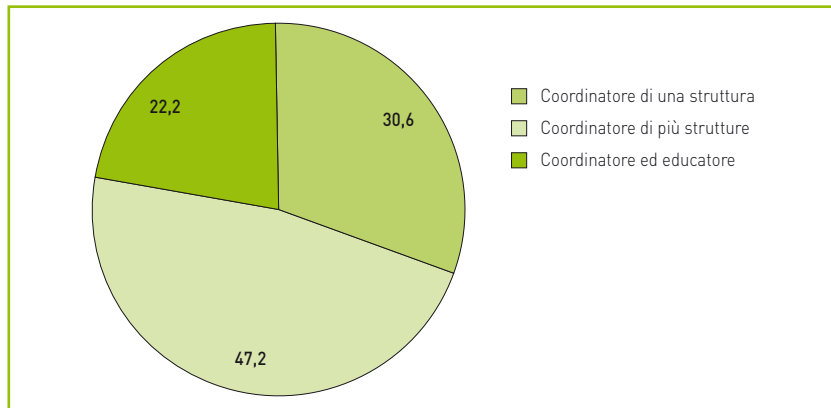


Solo un coordinatore su tre segue una singola struttura (30,5%); la maggior parte (47,2%) segue più asili, mentre il 22,2% svolge funzioni sia di coordinamento sia di tipo educativo. Il dato può essere letto evidenziando due aspetti diversi: da un lato, l'assenza di specializzazione puntuale denota organizzazioni molto semplici in cui si rischia di confondere i ruoli, dall'altro, la trasversalità (anche esterna) di alcune funzioni agevola i processi di coordinamento delle strutture e, insieme, garantisce l'omogeneità di una serie di servizi (grafico 3.9).

<sup>20</sup> Alla domanda sul genere hanno risposto 37 soggetti su 41; tutte donne.

<sup>21</sup> Il 100% corrisponde a 37 coordinatori.

**Grafico 3.9 – Le funzioni del coordinatore (valori %)**



Questa ambivalenza è confermata dal fatto che se è vero che solo il 58,3% degli intervistati ha un contratto a tempo-pieno contro il 41,7% di chi è assunto part-time, è altrettanto vero che il 94,6% dei coordinatori ha un contratto a tempo indeterminato contro il 5,4% di chi è invece assunto a tempo determinato.

### 3.3 Il profilo degli educatori

Sono 211 gli educatori che hanno compilato il questionario. Il 44,5% appartiene ad asili affiliati a CGM, il 36,5% alla rete Con.Opera e il 18,5% a DROM. Poiché si tratta di un campione significativo in termini numerici, nelle tabelle che seguono presentiamo alcuni dati utili a descriverne le caratteristiche principali suddividendoli nelle tre reti di cooperative.

In generale, la maggior parte degli educatori ha un'età compresa tra i 20 e 39 anni (42,9%), il 33,8% tra i 19 e i 29 anni e una percentuale residua 40 e più anni (23,3%). Rispetto al dato complessivo, fanno eccezione gli asili di Con.Opera, che presentano una percentuale più significativa di addetti con meno di 29 anni (42,1%) (tabella 3.9).

**Tabella 3.9 – Educatori per fascia di età per rete di asili (valori %)<sup>22</sup>**

|               | CGM  | Con.Opera | DROM | Totale         |
|---------------|------|-----------|------|----------------|
| 19-29 anni    | 30,9 | 42,1      | 25   | 33,8           |
| 20-39 anni    | 44,7 | 36,8      | 50   | 42,9           |
| 40 e più anni | 24,5 | 21,1      | 25   | 23,3           |
| Totale        | 100  | 100       | 100  | 100 (v.a. 210) |

<sup>22</sup> Laddove il valore 100% è diverso dalla totalità degli intervistati (211) viene indicato il valore assoluto (v.a.) di riferimento.

Questo dato condiziona notevolmente le seguenti tabelle in quanto la presenza di educatori più giovani determina conseguenze sul titolo di studio e, naturalmente, sull'esperienza professionale maturata (tabella 3.10).

**Tabella 3.10 – Educatori per titolo di studio per rete di asili (valori %)**

|                     | CGM  | Con.Opera | DROM | Totale         |
|---------------------|------|-----------|------|----------------|
| Diploma di maturità | 73,4 | 53,9      | 60   | 63,8           |
| Laurea              | 26,6 | 46,1      | 40   | 36,2           |
| Totale              | 100  | 100       | 100  | 100 (v.a. 210) |

In generale, due educatori su tre sono in possesso del diploma di maturità (63,8%); come già anticipato, fa eccezione il valore di Con. Opera, i cui educatori laureati raggiungono un valore percentuale pari al 46,1.

**Tabella 3.11 – Educatori per numero di anni di lavoro nella struttura per rete di asili (valori %)**

|              | CGM  | Con.Opera | DROM | Totale |
|--------------|------|-----------|------|--------|
| 0-1 anno     | 12,8 | 37,7      | 10   | 21,3   |
| 2-5 anni     | 45,7 | 40,3      | 47,5 | 44,1   |
| 6 e più anni | 41,5 | 22        | 42,5 | 34,6   |
| Totale       | 100  | 100       | 100  | 100    |

Rispetto ai valori medi, come mostra la tabella 3.11, si ripete l'eccezione delle cooperative di Con.Opera che hanno personale assunto da meno di un anno in una percentuale decisamente più elevata rispetto alle altre due reti (37,7% contro il 12,8% di CGM e il 10% di DROM).

**Tabella 3.12 – Educatori per durata del contratto di assunzione per rete di asili (valori %)**

|                       | CGM  | Con.Opera | DROM | Totale         |
|-----------------------|------|-----------|------|----------------|
| A tempo indeterminato | 81,7 | 60,5      | 72,5 | 72,2           |
| A tempo determinato   | 16,1 | 35,6      | 25   | 24,9           |
| Altro                 | 2,2  | 3,9       | 2,5  | 2,9            |
| Totale                | 100  | 100       | 100  | 100 (v.a. 209) |

Tre educatori su quattro sono assunti a tempo indeterminato. Si tratta di un dato importante non solo perché garantisce e tutela i lavoratori delle cooperative, ma anche perché garantisce alle famiglie la continuità educativa e alle organizzazioni la possibilità di progettare a lungo termine creando un'équipe di lavoro affiatata e non soggetta a dinamiche di turnazione. Anche in questo caso, rispetto al dato medio, la rete di Con.Opera fa eccezione con un 60,5% di personale assunto a tempo indeterminato contro l'81,7% di CGM e il 72,5% di DROM (tabella 3.12).

**Tabella 3.13 – Educatori per tipo di contratto per rete di asili (valori %)**

|               | CGM  | Con.Opera | DROM | Totale           |
|---------------|------|-----------|------|------------------|
| A tempo pieno | 35,1 | 43,4      | 23,1 | 35,9             |
| Part time     | 64,9 | 56,6      | 76,9 | 64,1             |
| Totale        | 100  | 100       | 100  | 100 (v.a. = 209) |

Come già anticipato nel grafico 3.5, due educatori su tre sono assunti part-time (tabella 3.13). Tuttavia, in questo caso, le tre reti presentano profili differenziati: CGM riflette perfettamente il dato medio, Con.Opera ha una quota superiore di personale a tempo pieno, mentre DROM presenta un valore decisamente più elevato di addetti part time (76,9%).

**Tabella 3.14 – Educatori e partecipazione a percorsi formativi (valori %)**

|                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| Nessuno                            | 1,4            |
| Organizzati dalla stessa struttura | 24,8           |
| Organizzati da altri               | 6,8            |
| Sia interni che esterni            | 67             |
| Totale                             | 100 (v.a. 206) |

Solo l'1,5% degli educatori afferma di non avere partecipato a corsi di formazione (tabella 3.14). Probabilmente, si tratta di addetti che sono stati assunti da poco tempo e che non hanno avuto ancora modo di prendere parte a tali occasioni. Pare molto interessante il dato complessivo relativo alla capacità degli asili di fare proposte formative: il 24,8% degli educatori ha frequentato corsi organizzati dalla struttura e il 67% ha aderito sia a proposte interne sia esterne. In generale, i corsi di aggiornamento si tengono fuori dall'orario di lavoro e solo il 10,9% degli educatori afferma di avere partecipato a titolo gratuito ovvero senza alcuna forma di retribuzione (tabella 3.15).

**Tabella 3.15 – Modalità di partecipazione a percorsi formativi (valori %)**

|                                       |                |
|---------------------------------------|----------------|
| In orario di lavoro                   | 17,4           |
| In orario straordinario da recuperare | 28,9           |
| In orario straordinario pagato        | 37,3           |
| Sotto forma di volontariato           | 10,9           |
| Altro                                 | 5,5            |
| Totale                                | 100 (v.a. 201) |

I corsi di formazione a cui hanno partecipato gli educatori hanno generalmente riscosso un discreto successo (tabella 3.16). L'aspetto più dolente pare quello dei materiali forniti durante i corsi che sembrano essere stati poco graditi dai partecipanti. Anche se il dato è decisamente meno significativo, riteniamo che questo giudizio debba essere confrontato con il dato relativo all'acquisizione di competenze, che in più di un caso ha lasciato perplessi i corsisti.

**Tabella 3.16 – Educatori e soddisfazione per percorsi formativi (valori %)**

|   | Poco | Abbastanza | Molto | Totale    |
|---|------|------------|-------|-----------|
| Soddisfazione per acquisizione conoscenze     | 4    | 46,3       | 49,7  | 100 (199) |
| Soddisfazione per contenuti                   | 2    | 49,2       | 48,8  | 100 (203) |
| Soddisfazione per docenti                     | 4,2  | 51,3       | 44,5  | 100 (191) |
| Soddisfazione per acquisizione competenze     | 7,5  | 51         | 41,5  | 100 (200) |
| Soddisfazione per metodologie                 | 3    | 56,1       | 40,9  | 100 (203) |
| Soddisfazione per materiale didattico fornito | 14,1 | 56,8       | 29,1  | 100 (199) |

Molto bene la soddisfazione per le conoscenze acquisite e per i contenuti affrontati, il che significa che la formazione ha saputo intercettare dei bisogni reali degli addetti.

Il 30,4% degli educatori ha partecipato a percorsi formativi organizzati dal Consorzio PAN. A un primo sguardo, si tratta di una percentuale abbastanza contenuta in quanto la dimensione formativa dovrebbe essere un punto di forza del consorzio. Tuttavia, non sappiamo se questo dato è imputabile a un numero contenuto di proposte oppure a una modesta partecipazione degli educatori alle varie proposte della rete.

Il 57,6% dei partecipanti a questi corsi dichiara una soddisfazione massima, il 33,3% afferma di essere abbastanza soddisfatto, mentre il 9,1% non è per nulla soddisfatto di queste azioni.

### 3.4 L'inserimento tra rituali e accoglienza: la famiglia al centro

Questo paragrafo ha un valore significativo in quanto uno degli obiettivi specifici di PAN è mettere al centro del servizio la famiglia del bambino.

Il paragrafo analizza tre diverse declinazioni di questa attenzione: la possibilità offerta alle famiglie di partecipare alla vita del servizio, la gestione del delicato processo dell'inserimento e le dinamiche di monitoraggio e valutazione di quanto accade, giorno per giorno.

**Tabella 3.17 – Le occasioni di partecipazione per le famiglie (valori %)**

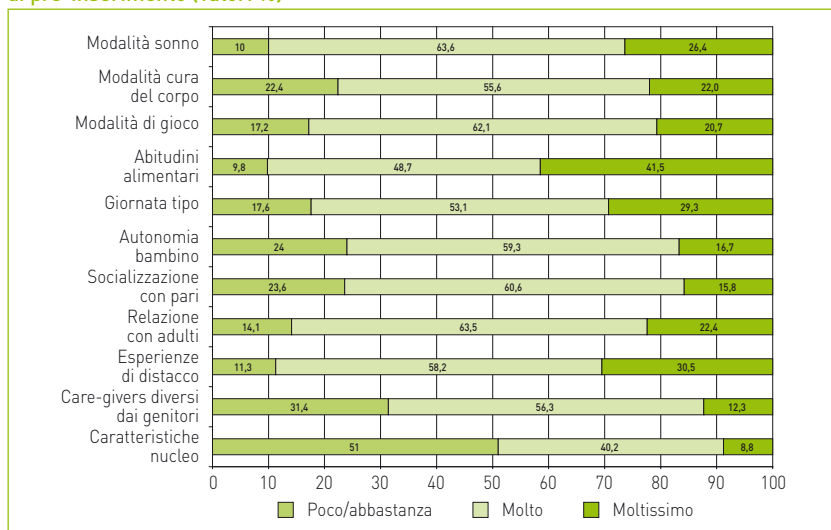
|                                 | Mai  | 1-2 volte l'anno | Ogni tre mesi o mensilmente |               |
|---------------------------------|------|------------------|-----------------------------|---------------|
| Assemblee generali              | 0    | 60               | 40                          | 100 (v.a. 40) |
| Assemblee di sezione            | 14,3 | 25,7             | 60                          | 100 (v.a. 35) |
| Colloqui individuali            | 5,6  | 44,4             | 50                          | 100 (v.a. 36) |
| Incontri formativi per genitori | 18,4 | 52,6             | 28,9                        | 100 (v.a. 38) |
| Feste con genitori              | 2,4  | 43,9             | 53,7                        | 100 (v.a. 41) |
| Laboratori con genitori         | 2,6  | 61,5             | 35,9                        | 100 (v.a. 39) |
| Gite/uscite con genitori        | 28,9 | 57,9             | 13,2                        | 100 (v.a. 38) |

La tabella 3.17 illustra le opportunità offerte alle famiglie. In generale, vediamo che le possibilità di partecipazione sono numerose e ben distribuite nel corso dell'anno. Frequenti sono i colloqui individuali e le assemblee di sezione, ma anche l'organizzazione di momenti ludici o di laboratori con i genitori fanno registrare una buona periodizzazione. Le modalità di partecipazione meno messe a disposizione dei genitori sono le uscite (28,9%) e, purtroppo, gli incontri formativi (18,4%). Troviamo qui conferma di quanto già detto nel capitolo dedicato alle famiglie, laddove abbiamo sottolineato che quest'ultime rivelano una certa resistenza nel lasciarsi coinvolgere in proposte che vanno oltre agli orari standard o implicano un coinvolgimento personale molto forte come avviene nell'adesione a proposte formative solitamente formulate in orario serale o nei giorni prefestivi.

Passando dalle opportunità di partecipazione alla delicata fase dell'inserimento, il grafico 3.10 permette di focalizzare quali sono i temi relativi allo stile di vita del bambino e alle sue caratteristiche personali che entrano più spesso nel colloquio che precede questo delicatissimo processo.

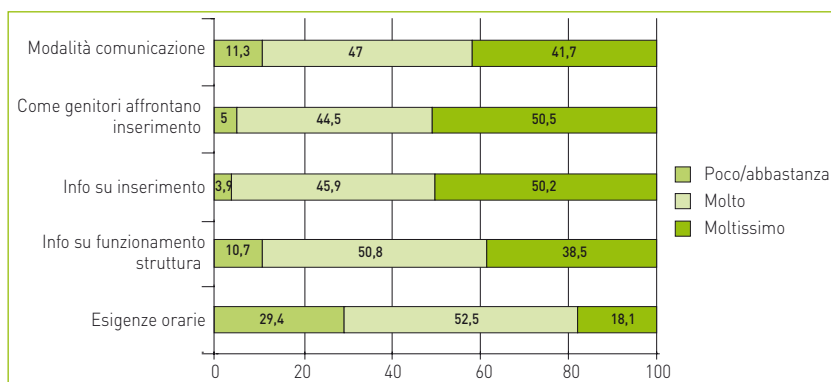
Le abitudini alimentari sono il tema a cui si presta più attenzione (41,5%) seguito dal vissuto relativo a precedenti esperienze di distacco (30,5%) e dalle informazioni relative alla giornata tipo del bambino (29,3%). Poca importanza (!) viene data alle caratteristiche del nucleo familiare (51%) e al ruolo svolto da *care-givers* diversi dai genitori (31,4%).

**Grafico 3.10 – Importanza data a tematiche relative al bambino nel colloquio di pre-inserimento (valori %)<sup>23</sup>**



Rispetto al rapporto educatori-famiglia, invece, vediamo che il tema più affrontato è quello relativo alle attese e ai timori dei genitori relativi all’inserimento del bambino nella struttura, mentre resta sullo sfondo il tema delle esigenze orarie, che probabilmente viene affrontato non con il singolo educatore, bensì con il coordinatore dell’asilo.

**Grafico 3.11 – Importanza data a tematiche relative al rapporto asilo-famiglia nel colloquio di pre-inserimento (valori %)**



<sup>23</sup> Ai vari quesiti hanno risposto da 203 a 205 educatori con un numero di *missing* variabile tra le 6 e le 8 unità.

**Tabella 3.18 – Utilizzo di procedure sistematiche per l'osservazione (valori %)**

|                    | Osservazione del gruppo | Osservazione del contesto |
|--------------------|-------------------------|---------------------------|
| No                 | 10,9                    | 24,4                      |
| Carta e matita     | 27,7                    | 27,4                      |
| Schede osservative | 27,2                    | 20,2                      |
| Videoregistrazioni | 23,3                    | 13,5                      |
| Altro              | 10,9                    | 14,5                      |
| Totale             | 100 (v.a. 202)          | 100 (v.a. 193)            |

La valutazione di ciò che avviene all'interno del contesto classe è un importante momento di verifica del lavoro svolto quotidianamente ed è elemento indispensabile per poter progettare lo sviluppo dell'attività. L'osservazione sistematica consente agli educatori di superare i limiti dell'autoreferenzialità e del ricordo e li apre a un metodo di lavoro in cui la rilevazione puntuale dei comportamenti si accompagna alla possibilità di monitorare costantemente il percorso svolto e di poter quindi ridefinire gli obiettivi e gli interventi educativi. La tabella 3.18 rivela che la modalità di registrazione di dati più praticata è quella anche più artigianale, cioè che si fonda sulla capacità dell'educatore di prendere appunti e registrare con carta e matita quanto avviene davanti ai suoi occhi (27,7% per il gruppo, 24,4% per il contesto). Anche l'utilizzo di schede osservative (27,2%) e la videoregistrazione (23,3%) sono abbastanza diffuse soprattutto per quanto riguarda l'osservazione del gruppo.

### 3.5 Le *routine* quotidiane

Le *routine* quotidiane rappresentano momenti di grande rilevanza all'interno delle strutture dedicate ai più piccoli. Le *routine* scandiscono la giornata al nido e si ripetono quotidianamente per favorire il formarsi nel bambino del senso di sicurezza e padronanza dell'ambiente e contribuire a creare una solida base di partenza per intraprendere poi tutto ciò che rappresenta novità, esperienze, esplorazioni. Le *routine* sono anche situazioni ad alta valenza affettiva in quanto costituiscono momenti privilegiati di contatto individuale con l'educatrice, che è la nuova figura adulta che il bambino incontra al nido e con la quale stabilisce una relazione significativa in cui anche i gesti di cura rivestono particolare importanza.

Di conseguenza, il pranzo, il cambio, il sonno, il momento dell'accoglienza e del congedo insieme alla attività di gioco che quotidianamente vengono proposte ai bambini sono fasi della vita del nido in cui la risposta ai bisogni materiali e le cure relazionali si intrecciano in modo esemplare.

Il bambino attraverso le *routine*, proprio in quanto ricche di implicazioni emotive oltre che cognitive, costruisce il pensiero e il linguaggio. Compito dell'educatrice è costruire tutte le condizioni per promuovere



nel bambino non solo le prime autonomie ma anche lo sviluppo del linguaggio e della relazione.

**Tabella 3.19 – Rilevanza attribuita ad alcune dimensioni del momento del pranzo (valori %)**

|  | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale           |
|--|----------------|------|-------|------------------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini  | 26,6           | 16,9 | 56,5  | 100 (v.a. = 207) |
| Sostegno dell'autonomia                  | 28,4           | 20,2 | 51,4  | 100 (v.a. = 208) |
| Apprendimento regole sociali             | 38             | 26   | 36    | 100 (v.a. = 208) |
| Apprendimento buone abitudini alimentari | 40,1           | 25,1 | 34,8  | 100 (v.a. = 207) |

**Tabella 3.20 – Rilevanza attribuita ad alcune dimensioni del momento del cambio (valori %)**

|   | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale    |
|---|----------------|------|-------|-----------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini | 15,9           | 13,9 | 70,2  | 100 (208) |
| Sostegno dell'autonomia                 | 27,1           | 21,3 | 51,6  | 100 (207) |
| Apprendimento regole igieniche          | 23,3           | 24,8 | 51,9  | 100 (206) |
| Conoscenza del proprio corpo            | 34,8           | 22,2 | 43    | 100 (207) |

**Tabella 3.21 – Rilevanza attribuita ad alcune dimensioni nel momento delle attività (valori %)**

|   | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale    |
|---|----------------|------|-------|-----------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini | 19,5           | 17,2 | 63,3  | 100 (210) |
| Sostegno dell'autonomia                 | 22,4           | 21   | 56,6  | 100 (210) |
| Apprendimento regole                    | 33,8           | 22,4 | 43,8  | 100 (210) |
| Apprendimento nuove abilità             | 30,5           | 26,2 | 43,3  | 100 (210) |
| Calibrazione sulle capacità del singolo | 32,2           | 23,1 | 44,7  | 100 (208) |
| Calibrazione sulle capacità del gruppo  | 38,6           | 19,3 | 42,1  | 100 (207) |
| Socializzazione con pari                | 25,4           | 21,5 | 53,1  | 100 (209) |

**Tabella 3.22 – Rilevanza attribuita ad alcune dimensioni nel momento di accoglienza/ congedo (valori %)**

|  | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale    |
|--|----------------|------|-------|-----------|
| Passaggio informazioni scuola-famiglia   | 6,8            | 15,9 | 77,3  | 100 (207) |
| Modalità di relazione con il genitore    | 13,5           | 17,4 | 69,1  | 100 (207) |
| Modalità di relazione con l'educatore    | 18,4           | 21,7 | 59,9  | 100 (207) |
| Modalità di relazione educatore-genitore | 13             | 20,8 | 66,2  | 100 (207) |
| Sostegno all'autonomia                   | 39,7           | 20,1 | 40,2  | 100 (204) |

Dai dati precedenti è possibile ricavare un indice di rilevanza codificato in tre classi che permette di avere un quadro sintetico di quanta importanza viene attribuita ai cosiddetti momenti di *routine*.

Grafico 3.12 – Indice di rilevanza attribuita alle routine

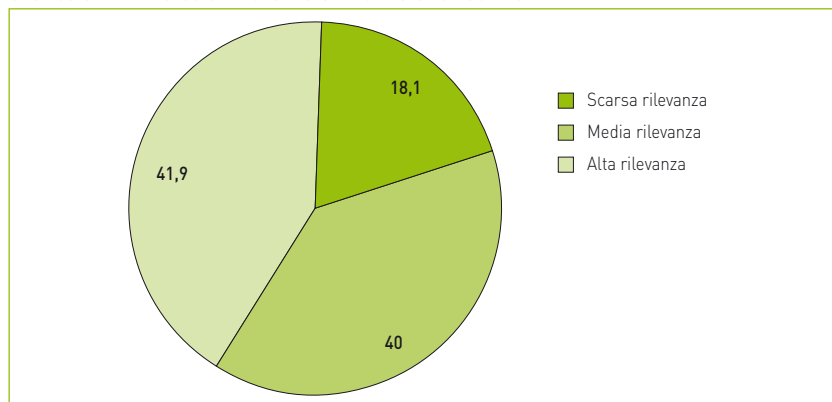
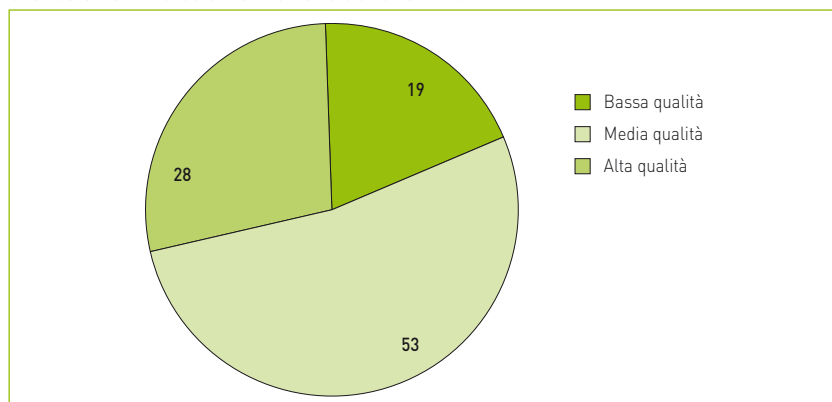


Grafico 3.13 – Indice di valutazione delle routine



### La “figura chiave”<sup>24</sup>

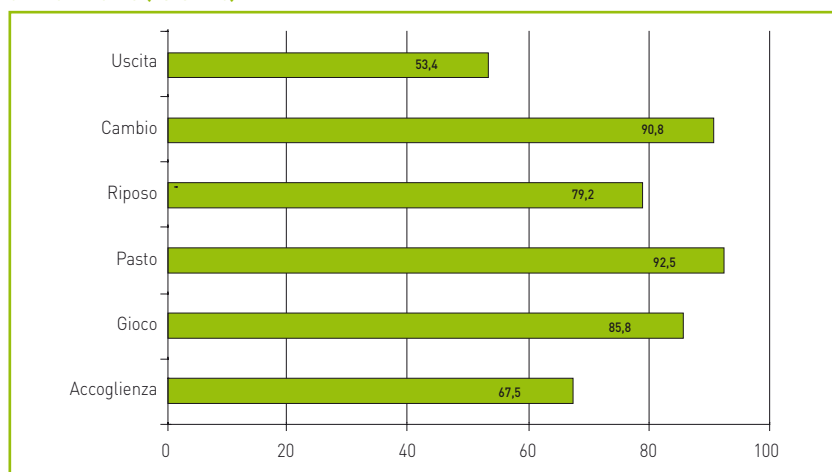
Sono 121 gli educatori che affermano che nella loro struttura è presente l’educatore di riferimento per ogni bambino. Si tratta della cosiddetta “figura chiave”, di cui tanto si ragiona in letteratura. Senza entrare nel merito del dibattito tra i sostenitori della figura chiave e quelli di

<sup>24</sup> Nel questionario non si è utilizzata l’espressione “figura chiave”, bensì “educatore di riferimento”.

un approccio meno personalizzato, riteniamo che la possibilità offerta al bambino di interagire sempre con il medesimo operatore in alcuni momenti forti della giornata possa essere considerata una risorsa che facilita le relazioni tra i diversi attori in gioco e soprattutto possa contribuire al buon esito dell'inserimento.

Il grafico 3.14 esplicita in quali momenti della giornata è presente questo rapporto con il proprio educatore di riferimento all'interno dei 121 casi che hanno evidenziato che nella loro struttura vige tale dinamica.

**Grafico 3.14 – Momenti della giornata in cui è garantita la presenza dell'educatore di riferimento (valori %)**



Laddove esiste una figura chiave, è evidente che devono essere implementate procedure osservative dedicate che vedono in questo educatore il protagonista del monitoraggio puntuale e costante delle attività e dei progressi del bambino (tabella 3.23). Infatti, vediamo che l'osservazione sistematica è frequente e, in due casi su tre, avviene con regolarità mensile (63%).

**Tabella 3.23 – Frequenza delle osservazioni da parte dell'educatrice di riferimento (valori %)**

|                |                  |
|----------------|------------------|
| Ogni mese      | 63               |
| Ogni trimestre | 24,4             |
| Ogni semestre  | 3                |
| Altro          | 9,6              |
| Totale         | 100 (v.a. = 135) |

### 3.6 Le reti

All'inizio del primo capitolo abbiamo sottolineato come il valore principale del Consorzio PAN sta nel fatto di essere un consorzio cioè una partnership di realtà autonome che si sono alleate per raggiungere liberamente degli obiettivi comuni. Questo *modus operandi*, naturalmente, non può essere prerogativa solo del livello apicale dell'organizzazione, ma deve diventare stile diffuso. In questo paragrafo, cerchiamo di esplorare questa dimensione del "fare rete" sia rispetto alle dinamiche interne, sia rispetto al contesto entro cui agisce l'organizzazione.

#### 3.6.1 Fare rete nel territorio

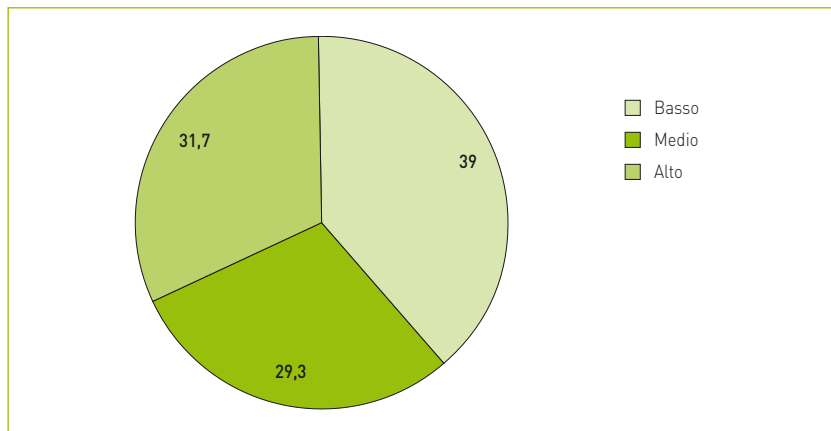
La continuità con le scuole dell'infanzia non è il solo obiettivo in funzione del quale gli asili si aprono al territorio. Un terzo partecipa regolarmente ai coordinamenti provinciali e regionali e il 22,5% è coinvolto a vario titolo nei Piani di Zona; il 24,4%, poi, aderisce agli incontri locali con altri servizi rivolti alla prima infanzia. Certamente su questi dati molto incide la vivacità del territorio in cui si opera; tuttavia, dalla tabella 3.24 emerge che molti centri PAN sono attenti a recepire le opportunità di interagire con altri soggetti e sembrano aver fatto proprio l'impeto iniziale che ha caratterizzato l'origine del consorzio.

**Tabella 3.24 – Forme di coinvolgimento degli enti con altri soggetti operanti nel territorio (valori %)**

|  | No   | Saltuariamente | Regolarmente | Totale        |
|--|------|----------------|--------------|---------------|
| Incontri territoriali con servizi per prima infanzia | 46,3 | 29,3           | 24,4         | 100           |
| Progetti di continuità con scuole dell'infanzia      | 14,6 | 9,8            | 75,6         | 100           |
| Coordinamento provinciale/regionale                  | 26,3 | 42,1           | 31,6         | 100 (v.a. 38) |
| Coinvolgimento in Piano di Zona                      | 52,5 | 25             | 22,5         | 100 (v.a. 40) |
| Sostegno all'autonomia                               | 39,7 | 20,1           | 40,2         | 100 (204)     |

Tuttavia, c'è anche un'altra faccia della medaglia: se molti si attivano, è altrettanto vero che tanti restano al palo. Infatti, combinando opportunamente i dati della tabella 3.24, è possibile ricavare un indice di relazionalità esterna da cui si deduce che il 39% dei soggetti ha un profilo decisamente basso rispetto alla capacità di tessere relazioni con l'esterno (grafico 3.15).

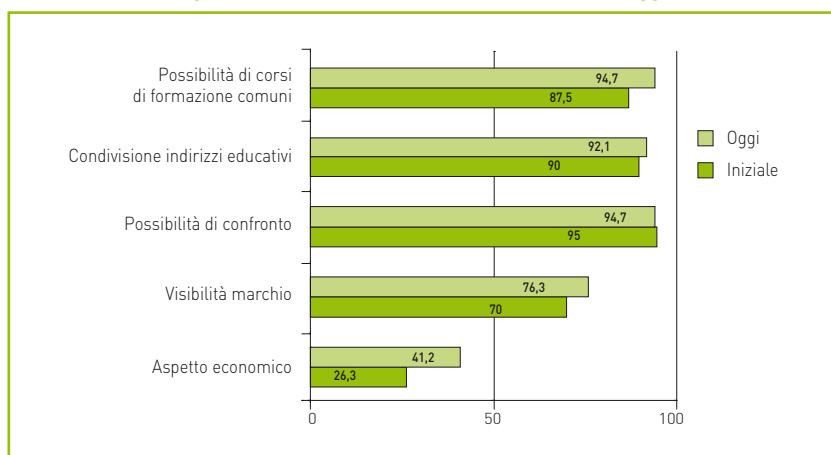
**Grafico 3.15 – Indice di relazionalità esterna (valori %)**



### 3.6.2 Fare rete dentro il Consorzio PAN

Rispetto al Consorzio PAN, il vissuto delle strutture è illustrato dal grafico 3.16. Se confrontiamo le motivazioni che avevano portato ad aderire al consorzio con il momento presente, vediamo che il giudizio che ne emerge è più che positivo: oggi, tutti gli item fanno registrare un valore superiore a quello che, pochi o tanti anni fa, aveva portato all'affiliazione. L'aspetto economico, poi, si rivela fondamentale: dal 26,3% iniziale, si è passati al 41,2% di oggi.

**Grafico 3.16 – Le ragioni dell'adesione a PAN. Un confronto ieri e oggi (valori %)**



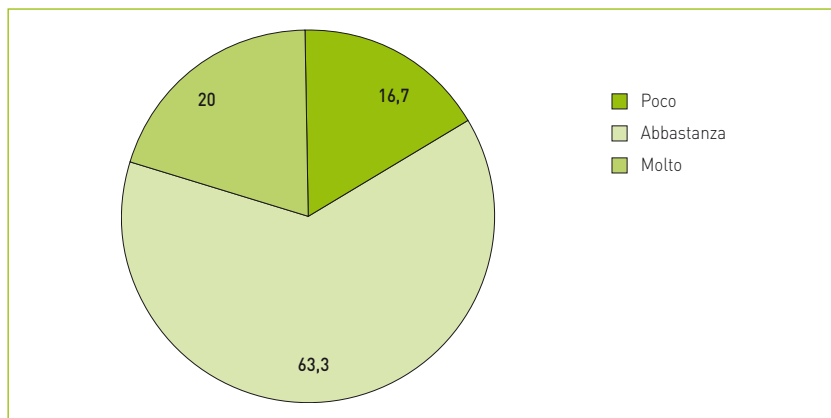
Quali sono le ragioni del giudizio positivo dei coordinatori? Scartando l'ipotesi che la semplice fidelizzazione sia alla base di tale giudizio, è possibile che l'appartenenza al consorzio abbia portato ai vari asili una serie di benefici che hanno migliorato la qualità dei servizi erogati. In particolare, le strutture hanno beneficiato di prestazioni consorziate per la formazione delle risorse umane (76,9%) e dello scambio di buone pratiche (48,6%). Meriterebbe un ulteriore approfondimento il tema dei servizi finanziari, che, in base ai dati della tabella 3.25, hanno interessato il 18,4% degli enti per quanto riguarda il sostegno alle strutture e solo il 2,6% per il supporto alle famiglie. Eppure, a fronte di questi dati decisamente contenuti, la dimensione economica è uno degli aspetti che attualmente interessa notevolmente i vari centri (cfr. grafico 3.16).

**Tabella 3.25 – Enti che hanno beneficiato dei servizi del Consorzio PAN (valori % e v.a.)**

|                                     | % Strutture che hanno beneficiato del servizio | Strutture che hanno risposto (v.a.) |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Formazione risorse umane            | 76,9   | 39                                  |
| Scambio di buone pratiche           | 48,6   | 37                                  |
| Consulenza per sistemi di qualità   | 37,5   | 40                                  |
| Assistenza all'avviamento           | 18,4   | 38                                  |
| Servizi finanziari per struttura    | 18,4   | 38                                  |
| Assistenza alla gestione di impresa | 10,8   | 37                                  |
| Assistenza alla progettazione       | 10,5   | 38                                  |
| Servizi finanziari per famiglie     | 2,6  | 38                                  |

Come già anticipato, dalla tabella 3.25 emerge che il servizio erogato dal consorzio di cui le singole strutture hanno maggiormente beneficiato è quello della formazione delle risorse umane che ha interessato oltre i tre quarti degli asili. Il questionario, ipotizzando una maggior fruizione di servizi da parte delle unità locali, ha consentito di monitorare il grado di soddisfazione relativo a questi servizi. Tuttavia, poiché le frequenze registrate sono decisamente esigue, qui approfondiamo solo il grado di soddisfazione dei coordinatori in merito alle prestazioni formative delle risorse umane. Due terzi degli enti esprime una soddisfazione media, il 20% dichiara di essere molto soddisfatto, mentre il 16,7% dichiara una scarsa soddisfazione per questo servizio (grafico 3.17).

**Grafico 3.17 – Soddisfazione degli enti per i servizi di formazione erogati dal Consorzio PAN (valori %)<sup>25</sup>**



## SEZIONE II Interpretare: costruire rapporti di qualità

### 4. LE RISORSE IN GIOCO

Nella prima sezione del report abbiamo descritto i dati relativi ai questionari compilati da famiglie, educatori e coordinatori in modo analitico. Per ciascuna tipologia di intervistato abbiamo raccontato atteggiamenti, comportamenti e caratteristiche degli attori senza introdurre elementi di confronto specifici, bensì illustrando dettagliatamente le peculiarità di ciascun gruppo.

In questa sezione, invece, vogliamo mettere al centro della riflessione non tanto i singoli ruoli, quanto le problematiche che attraversano e caratterizzano i vari servizi per la prima infanzia. Detto in altri termini, non faremo più un racconto per voci, ma una descrizione per temi avendo come riferimento teorico esplicativo il modello AGIL della sociologia relazionale. Tale modello permette di identificare in che modo un'organizzazione sociale – formale o informale che sia – risponde e soddisfa i suoi bisogni fondamentali.

L'acronimo AGIL rivela quali sono i bisogni che devono essere soddisfatti affinché un'organizzazione possa continuare ad esistere:

---

<sup>25</sup> Hanno risposto 30 enti sui 39 che hanno affermato di avere goduto di prestazioni formative da parte del Consorzio PAN.

- A (*adaptation*) indica il bisogno di reperire le risorse utili alla sopravvivenza materiale dell'organizzazione ovvero la sua dimensione economica;
- G (*goal*) indica gli scopi che l'organizzazione vuole raggiungere ovvero la sua dimensione politica;
- I (*integration*) indica l'insieme delle regole che descrivono e modellano i comportamenti degli attori all'interno dell'organizzazione ovvero la sua dimensione normativa;
- L (*latency*) indica l'insieme dei valori di riferimento dell'organizzazione, ovvero la sua cultura.

Rispetto al nostro oggetto di indagine – come anticipato nel primo capitolo – è stato possibile operare la seguente declinazione del modello AGIL (schema 2.1):

**Schema 2.1 – Dimensioni e variabili per una lettura trasversale dei dati**

| Famiglie   | Agil           | Operatori  |
|--|----------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAN: percezione e valutazione</li> <li>• Giudizio su risorse agite dall'organizzazione</li> </ul> | A<br>(risorse) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAN: percezione e valutazione</li> <li>• Risorse umane</li> <li>• Risorse strutturali</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliazione famiglia-lavoro</li> <li>• Benessere relazionale del bambino</li> </ul>             | G<br>(scopi)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere relazionale del bambino</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PEI</li> <li>• Incontri con operatori</li> </ul>   | I<br>(regole)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il PEI</li> <li>• Rapporto operatori/bambini</li> <li>• Metodi didattici</li> <li>• Metodi di valutazione</li> <li>• Incontri con famiglie</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La famiglia pro-attiva</li> </ul>   | L<br>(cultura) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La famiglia protagonista in una prospettiva sussidiaria</li> </ul>  |

I capitoli di questa sezione seconda descrivono in modo analitico questi quattro livelli di comprensione e consentono di approfondire alcune tematiche con un approccio polifonico in cui emergono, contemporaneamente, tutte le voci dei protagonisti, che, in questo modo, potranno essere messe a confronto. Di seguito, affronteremo il tema delle risorse agite nei servizi, nel quinto capitolo vedremo come si perseguono gli scopi, nel sesto le regole e la partecipazione delle famiglie alla vita delle strutture e, infine, nel settimo, i modelli culturali di riferimento.

Il primo tema a essere sviluppato è quello delle risorse. Partiremo da quelle materiali messe in campo dagli enti, per poi analizzare le risorse umane e quindi il valore aggiunto del marchio PAN, che, a tutti gli effetti, può e deve essere considerato come una risorsa di cui i servizi hanno deciso di avvalersi. Dopo aver "sentito" la voce dei coordinatori, metteremo a confronto i giudizi delle famiglie, che, a loro volta, devono



mettere in gioco motivazioni e partecipazione, e quelli degli educatori per verificare in che modo vengono utilizzate le risorse nello svolgimento delle *routine* quotidiane.<sup>26</sup>

#### 4.1 Le risorse materiali

Il tema delle risorse materiali è strettamente legato alla disponibilità di strutture adeguate a bambini da 0 a 3 anni e coerenti con il progetto pedagogico dell'organizzazione. Ciò significa che è necessario strutturare fisicamente degli spazi per accogliere e sollecitare le espressioni del comportamento infantile, per rispondere adeguatamente ai bisogni dei piccoli, per stimolare la loro curiosità di esplorazione, le loro modalità comportamentali e la loro autonomia.

Per un bambino, il nido è un'esperienza in uno spazio - definita in un contesto dalle caratteristiche peculiari e uniche - che si rivela pervasiva e qualificante nella costruzione della sua identità.

Il nido e chi vi opera dovrebbe dimostrare, quando allestisce gli spazi, le ragioni di un intervento strutturale e di contenuti connessi e in stretta relazione tra loro per favorire lo sviluppo e il diversificarsi dell'identità di ciascuno.

**Tabella 4.1 – (C) Presenza di spazi dedicati (v.a. delle strutture che hanno risposto 41)**

|  | %    |
|--|------|
| Spazi esterni                              | 100  |
| Spazi specifici per il gioco               | 95,1 |
| Spazi specifici per il pranzo              | 73,2 |
| Spazi specifici per il riposo              | 87,8 |
| Bagni funzionali alle esigenze dei bambini | 100  |
| Spazi diversificati per età                | 77,5 |

La tabella 4.1 rivela che tutte le strutture dispongono di spazi all'aperto e che il 95% delle strutture ha spazi specifici dedicati al gioco. Un buon numero di strutture prevedono uno spazio dedicato al sonno (87,8%) e al momento del pranzo (73,2%). Il 77,5% delle risposte sottolineano la diversificazione degli spazi in base all'età per consentire a ogni gruppo angoli specifici per attività e funzioni.

<sup>26</sup> Le tabelle di questi capitoli sono numerate in ordine progressivo; tuttavia, al fine di facilitare la lettura delle stesse, nei titoli viene indicata la tipologia degli intervistati (C = coordinatori; F = famiglie; E = educatori).

**Tabella 4.2 - (F) Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto**

|   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|------|------|------|------|--------|------|
| Adeguatezza degli spazi esterni                                   | 1,2 | 6    | 24,7 | 37,2 | 30,9 | 100    | 598  |
| Adeguatezza degli spazi interni                                   | -   | 0,4  | 11,2 | 44,7 | 43,7 | 100    | 599  |
| Qualità e funzionalità degli arredi                               | -   | 0,3  | 10,6 | 42,3 | 46,8 | 100    | 596  |
| Adeguatezza dei materiali e dei giochi a disposizione dei bambini | -   | 0,3  | 5,4  | 41,7 | 52,6 | 100    | 590  |
| Costo della retta   | 6,9 | 15,4 | 31,7 | 26,6 | 19,4 | 100    | 590  |
| Attenzione prestata all'igiene e sicurezza dei bambini            | -   | 0,5  | 4,2  | 34,1 | 61,2 | 100    | 596  |

Dalla tabella 4.2 si evince che i genitori sembrano essere abbastanza soddisfatti delle risorse materiali messe in campo dai nidi.<sup>27</sup>

Molto positivo il dato relativo all'attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza dei bambini; decisamente negativo, invece, il giudizio sul costo della retta: il 22,3% dei genitori lo valuta in modo critico.

**Tabella 4.3 - (E) Spazi ben suddivisi e identificabili dai bambini**

|                       | v.a. | %   |
|-----------------------|------|-----|
| No                    | -    | -   |
| Sì, abbastanza        | 79   | 38  |
| Sì, molto chiaramente | 129  | 62  |
| Totale                | 208  | 100 |

Gli educatori esprimono pareri molto positivi rispetto alla suddivisione degli spazi e alla loro riconoscibilità da parte dei bambini (tabella 4.3), ma sono più critici rispetto alla funzionalità degli stessi al fine di poter svolgere lavori di cura e di relazione. Infatti, il giudizio più positivo passa dal 62% della tabella 4.3 al 35,4% di quella successiva.

<sup>27</sup> Ricordiamo che quasi il 50% dei genitori ha affermato che la buona impressione destata dalla visita degli spazi e degli arredi ha inciso molto sulla decisione di scegliere proprio quella struttura.

**Tabella 4.4 - (E) Spazi funzionali al lavoro di cura e relazione**

|                | v.a. | %    |
|----------------|------|------|
| No             | 7    | 3,4  |
| Sì, abbastanza | 128  | 61,2 |
| Sì, molto      | 74   | 35,4 |
| Totale         | 208  | 100  |

Le quattro tabelle che seguono illustrano il giudizio degli educatori rispetto all'adeguatezza di spazi, arredi e tempi in alcuni momenti della giornata. In generale, la valutazione è buona: l'inadeguatezza emerge solo in pochi casi ed è connessa soprattutto agli spazi e agli arredi.

Il valore modale delle quattro distribuzioni coincide con l'item "Buono", che supera sempre la soglia del 50%.

**Tabella 4.5 - (E) Valutazione del momento del pranzo**

|                | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|----------------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Spazi e arredi | 2,5        | 11    | 12,9     | 56,9  | 16,7   | 100    | 209  |
| Tempi          | 2,5        | 8,2   | 11,1     | 62,5  | 15,9   | 100    | 208  |

**Tabella 4.6 - (E) Valutazione del momento del cambio**

|                | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|----------------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Spazi e arredi | 3,4        | 5,8   | 23,7     | 51,2  | 15,9   | 100    | 207  |
| Tempi          | 1,9        | 9,2   | 16,4     | 60,9  | 11,6   | 100    | 207  |

**Tabella 4.7 - (E) Valutazione del momento del sonno**

|                | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|----------------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Spazi e arredi | 3          | 9,4   | 16,7     | 51,7  | 19,2   | 100    | 203  |
| Tempi          | 1,5        | 4,9   | 13,3     | 58,1  | 22,2   | 100    | 203  |

**Tabella 4.8 - (E) Valutazione delle proposte di attività all'interno della struttura**

|                    | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|--------------------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Arredi e materiali | 0,5        | 7,1   | 12,8     | 59,2  | 20,4   | 100    | 211  |
| Tempi              | -          | 7,1   | 7,6      | 70    | 15,3   | 100    | 210  |

Mettendo a confronto questi dati con quelli della tabella 4.1, osserviamo che, anche in assenza di uno spazio dedicato in modo specifico al momento del pranzo, ciò non incide in modo particolare sulla possibilità che tra educatrice e bambino si instauri un rapporto interpersonale gratificante in modo che il pranzo sia realmente un momento educativo della giornata al nido. Probabilmente, il fatto di non avere uno spazio indipendente, comporterà qualche piccolo disagio rispetto all'organizzazione e ai tempi di somministrazione.

#### 4.2 Le risorse umane

In continuità con quanto appena analizzato in termini di risorse materiali, poniamo attenzione al rapporto numerico tra educatori e bambini in alcuni momenti della giornata per verificare se, al di là di spazi e tempi, le risorse umane messe in gioco consentono di vivere bene le *routine* giornaliere (tabella 4.9). I momenti del pranzo e del sonno sono quelli che mettono più a dura prova gli educatori in quanto il numero di operatori utili a seguire i bambini è, in una piccola percentuale di casi, inadeguato o appena sufficiente a svolgere il compito assegnato. È vero che il giudizio critico si attesta complessivamente attorno al 12-13%, tuttavia, poiché si tratta di momenti molto significativi dal punto di vista dell'acquisizione delle autonomie e dello sviluppo della dimensione relazionale, ci pare che occorra uno sforzo al fine di migliorare tale criticità.

**Tabella 4.9 - (E) Valutazione del rapporto numerico educatori/bambini in alcuni momenti della giornata**

|          | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|----------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Pranzo   | 3,4        | 8,2   | 10,6     | 54,8  | 23     | 100    | 208  |
| Attività | 2,4        | 6,7   | 17,2     | 53,1  | 20,6   | 100    | 209  |
| Sonno    | 3,4        | 9,9   | 17,7     | 48,3  | 20,7   | 100    | 203  |
| Cambio   | 2,9        | 6,7   | 18,8     | 49,5  | 22,1   | 100    | 208  |

Gli educatori di sostegno sono presenti in oltre il 40% degli enti, il che significa che la presenza di bambini in situazione di difficoltà è parecchio diffusa. Tuttavia, si tratta di integrazioni del personale non fisse ma che coprono solo alcune ore della giornata, probabilmente quelle più intense dal punto di vista relazionale (tabella 4.10).

**Tabella 4.10 – (C) Presenza di educatori di sostegno**

|                                      | v.a.      | %          |
|--------------------------------------|-----------|------------|
| No                                   | 20        | 58,8       |
| Si                                   | 8         | 23,5       |
| Si solo in alcune ore della giornata | 6         | 17,7       |
| <b>Totale</b>                        | <b>34</b> | <b>100</b> |

Posto che il 92,7% degli enti dispone di un coordinatore pedagogico, la presenza di esperti a supporto del personale assume valori assai diversi a seconda del tipo di consulenza offerta.

**Tabella 4.11 - (C) Presenza di esperti**

|                     | No   | In caso di necessità | Regolarmente | %   | v.a. |
|---------------------|------|----------------------|--------------|-----|------|
| Psicologi           | 20   | 55                   | 25           | 100 | 40   |
| Pediatri            | 20   | 55                   | 25           | 100 | 40   |
| Psicomotricisti     | 40   | 50                   | 10           | 100 | 40   |
| Assistenti sociali  | 26,3 | 68,4                 | 5,3          | 100 | 38   |
| Musicoterapeuti     | 55,3 | 39,5                 | 5,3          | 100 | 38   |
| Mediatori culturali | 48,7 | 46,2                 | 5,1          | 100 | 39   |
| Neuropsichiatri     | 32,5 | 62,5                 | 5            | 100 | 40   |
| Fisiomotricisti     | 53,8 | 43,6                 | 2,6          | 100 | 39   |
| Logopedisti         | 40   | 57,5                 | 2,5          | 100 | 40   |

Infatti, mentre la collaborazione di psicologi e pediatri è regolare in una realtà su due, la presenza di altri professionisti è strettamente legata a casi di necessità, il che significa che il servizio si attiva e chiama uno di loro solo quando ne ha effettivamente bisogno. Dai dati della tabella 4.11, si evince che la presenza di bambini stranieri che hanno bisogno di un mediatore culturale non interessa metà delle organizzazioni e che i progetti di musicoterapia e di psicomotricità restano inattivati, rispettivamente, nel 55,3% e nel 40% degli enti.

Il giudizio dei genitori pare complessivamente molto positivo soprattutto sulle dinamiche interne ai servizi relative al rapporto numerico educatori/bambini e alla proposta di attività; positivo, ma leggermente più critico, il giudizio rispetto ai progetti di continuità con la scuola dell'infanzia e con gli altri servizi attivi sul territorio. In questo caso, è evidente che gli enti faticano ad attivare azioni di rete e in rete

perché questa modalità di lavoro comporta grandi investimenti in termini di risorse umane ed economiche (tabella 4.12).

**Tabella 4.12 - (F) Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto**

|   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|-----|------|------|------|--------|------|
| Adeguatezza del numero di educatori presenti rispetto al numero di bambini  | -   | 3,7 | 9,7  | 38,4 | 48,2 | 100    | 597  |
| Attività didattiche proposte ai bambini   | 0,2 | 0,5 | 5,9  | 31,4 | 62   | 100    | 593  |
| Progetti di continuità con la scuola dell'infanzia  | 0,8 | 3,4 | 17,1 | 38,8 | 39,9 | 100    | 526  |
| Possibilità di collaborazione e supporto con altri servizi socio-educativi del territorio (psicologi, pedagogisti, assistenti sociali...) | 1   | 8,2 | 26,8 | 33,1 | 30,9 | 100    | 514  |

Da ultimo, parlare di risorse umane significa affrontare anche il tema della formazione (tabella 4.13). L'aggiornamento, infatti, costituisce un ottimo indicatore per valutare lo stato di salute e la motivazione di un'équipe di operatori; laddove manca l'aggiornamento è assai probabile che manchino le novità e le sperimentazioni sotto forma di progettualità. Il gruppo di lavoro è un elemento indispensabile come momento di confronto e di elaborazione che porti alla definizione di una "identità professionale" del personale che si costruisce attraverso l'integrazione di diversi saperi nel costante e paziente esercizio di ascolto di quanto i bambini e le loro famiglie portano nel servizio. I dati disponibili relativi agli educatori dicono che la formazione è diffusa ed è organizzata in primo luogo dalle stesse strutture in cui lavorano gli operatori.

**Tabella 4.13 - (E) Partecipazione a percorsi formativi**

|                                    | v.a. | %    |
|------------------------------------|------|------|
| Nessuno                            | 3    | 1,5  |
| Organizzati dalla stessa struttura | 51   | 24,8 |
| Organizzati da altri               | 14   | 6,8  |
| Sia interni che esterni            | 138  | 67   |
| Totale                             | 206  | 100  |

**Tabella 4.14 - (E) Soddisfazione dei percorsi formativi**

|   | Poco | Abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|---|------|------------|-------|--------|------|
| Soddisfazione per contenuti trasmessi               | 2    | 49,3       | 48,8  | 100    | 203  |
| Soddisfazione per metodologie didattiche utilizzate | 3    | 56,2       | 40,9  | 100    | 203  |
| Soddisfazione per acquisizione conoscenze teoriche  | 4    | 46,2       | 49,7  | 100    | 199  |
| Soddisfazione per acquisizione capacità pratiche    | 7,5  | 51         | 41,5  | 100    | 200  |
| Soddisfazione per materiale didattico fornito       | 14,1 | 56,8       | 29,1  | 100    | 199  |
| Soddisfazione per docenti                           | 4,2  | 51,3       | 44,5  | 100    | 191  |

Complessivamente, la soddisfazione per queste azioni di aggiornamento è elevata (tabella 4.14); i possibili punti di miglioramento sono legati all'acquisizione di capacità pratiche (valore "Poco" al 7,5%) e al materiale didattico fornito (14,1%).

### 4.3 La risorsa PAN

Tra le risorse di cui dispongono le strutture, sicuramente deve trovare un posto la loro appartenenza al Consorzio PAN. Infatti, la decisione di entrare a far parte di questa rete non può essere solo un elemento di facciata ma deve diventare – se non lo è ancora stata – una vera risorsa.

**Tabella 4.15 - (C) Benefici dell'affiliazione al Consorzio PAN**

|                                     | %    | Strutture che hanno risposto (v.a.) |
|-------------------------------------|------|-------------------------------------|
| Assistenza alla progettazione       | 10,5 | 38                                  |
| Assistenza all'avviamento           | 18,4 | 38                                  |
| Assistenza alla gestione di impresa | 10,8 | 37                                  |
| Servizi finanziari per struttura    | 18,4 | 38                                  |
| Servizi finanziari per famiglie     | 2,6  | 38                                  |
| Formazione risorse umane            | 76,9 | 39                                  |
| Consulenza per sistemi di qualità   | 37,5 | 40                                  |
| Scambio di buone pratiche           | 48,6 | 37                                  |

La formazione delle risorse umane è il servizio di cui hanno maggiormente goduto le varie realtà (76,9%); valori assai inferiori hanno gli altri possibili benefici erogabili dal consorzio con un minimo di 2,6% in corrispondenza dei servizi finanziari per le famiglie che deve far riflettere.

Se dai possibili benefici, passiamo all'analisi delle ragioni che, in questo momento, spingono gli enti a conservare il marchio PAN (tabella 4.16), notiamo che il valore aggiunto dell'appartenenza si gioca quasi esclusivamente sul versante interno delle organizzazioni in quanto permette di confrontarsi con altre strutture a livello nazionale (60,5%), di fare formazione e di condividere i medesimi indirizzi educativi (57,9%). Meno rilevanti sembrano essere le dimensioni che insistono sul versante esterno dei servizi: la visibilità del marchio e, soprattutto, l'aspetto economico.

**Tabella 4.16 – (C) Oggi, quanto sono rilevanti i seguenti aspetti legati all'appartenenza al Consorzio PAN**

|   | Per nulla | Poco | Abbastanza | Molto | Totale % | v.a. |
|---|-----------|------|------------|-------|----------|------|
| Aspetto economico   | 44,1      | 14,7 | 14,7       | 26,5  | 100      | 34   |
| Visibilità del marchio  | 10,5      | 13,2 | 39,5       | 36,8  | 100      | 38   |
| Possibilità di confronto tra le strutture a livello nazionale | 2,6       | 2,6  | 34,2       | 60,5  | 100      | 38   |
| Condivisione degli indirizzi educativi generali               | 2,6       | 5,3  | 34,2       | 57,9  | 100      | 38   |
| Possibilità di corsi di formazione comuni                     | 5,3       | -    | 36,8       | 57,9  | 100      | 38   |

Rispetto alla formazione, però, occorre introdurre un dato di problematicità. La domanda V.30 del questionario riservato agli educatori chiedeva quanti di loro avessero partecipato a corsi di formazione promossi dal consorzio. In 144 (69,6% delle risposte valide) hanno risposto di non avere aderito a tali iniziative, il che significa che solo una minima parte – circa 70 persone – ne ha invece beneficiato. Come si concilia questo dato con il fatto che 39 enti su 42 (cfr. tabella 4.15) affermano che sono stati attivati corsi di formazione per gli operatori in collaborazione con PAN? Come è possibile che a fronte di tanti corsi, siano così pochi i beneficiari? Forse erano corsi dedicati solo a funzioni particolari oppure queste iniziative non hanno incontrato l'interesse degli educatori. O ancora - ipotesi che crediamo assai più probabile - chi ha partecipato non sapeva che i corsi erano promossi dal consorzio... La tabella 4.17 dà voce ai genitori su questi temi e conferma quanto affermato in precedenza: la presenza del marchio PAN ha inciso molto poco nella scelta della struttura e la possibilità di accedere a finanziamenti ha un valore pressoché nullo, eppure il peso dei costi è rilevante e la retta non pare essere più vantaggiosa rispetto ad altre realtà. Forse, le famiglie sono comunque in grado di sostenere i costi in modo autonomo, forse preferiscono non accedere a prestiti, forse non erano a conoscenza delle condizioni e possibilità offerte da Banca Intesa.



**Tabella 4.17 - (F) Quanto ha inciso il marchio PAN nella scelta dell'asilo**

|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale % | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|----------|------|
| Il costo era inferiore ad altri nidi                         | 71,5      | 22,7              | 5,8   | 100      | 572  |
| Ha un marchio di qualità (PAN)                               | 57,3      | 33,9              | 8,8   | 100      | 534  |
| Potevamo beneficiare dei finanziamenti di Banca Intesa (PAN) | 91,7      | 6,1               | 2,2   | 100      | 555  |

Con il passare del tempo, se il dato relativo al vantaggio di poter accedere ai finanziamenti non rivela particolari cambiamenti, la frequentazione della struttura ha portato le famiglie a valutare in modo più positivo la presenza del marchio PAN quale garanzia di controllo maggiore sulla qualità del servizio. Tuttavia, desta perplessità il dato relativo all'ignoranza del valore aggiunto del marchio. Il 47,4% che non sa che il marchio offre più garanzie e il 72,6% che ignora la possibilità di avere finanziamenti dicono di una comunicazione decisamente lacunosa che deve essere migliorata in termini di efficacia. Il rischio è quello che l'appartenenza a PAN non sia percepita dall'utenza e, di fatto, non diventi un reale valore aggiunto (tabella 4.18).

**Tabella 4.18 - (F) Vantaggi per aver scelto strutture affiliate a PAN**

|  | Non sapevo | Per nulla | Poco/abbastanza | Molto | Totale % | v.a. |
|--|------------|-----------|-----------------|-------|----------|------|
| Garanzia di un controllo maggiore sulla qualità del servizio | 47,4       | 1,7       | 32              | 18,9  | 100      | 587  |
| Possibilità di ricevere finanziamenti da Banca Intesa        | 72,6       | 13,5      | 11,9            | 2     | 100      | 572  |

## 5. OLTRE IL SERVIZIO: GLI SCOPI

Il benessere del bambino e la triangolazione propositiva e proattiva tra servizio, lavoro e famiglia sono gli obiettivi perseguiti dalle strutture che verranno analizzati in questo capitolo. Mentre il primo traguardo investe in modo particolare la funzione degli educatori che sono chiamati a soddisfare i bisogni dell'utente al fine di fornirgli tutte le cure di cui necessita nel corso della sua permanenza all'interno della struttura, il secondo obiettivo coinvolge in modo esplicito tutti gli attori in gioco in una dinamica che è strettamente connessa alla *mission* di PAN: *la centralità del bambino e della sua famiglia*.

### 5.1 Il benessere del bambino

Prima di riprendere in modo sintetico alcune variabili relative all'azione degli educatori (cfr. cap. 3 della sezione I), riteniamo utile verificare se i coordinatori monitorano il grado di soddisfazione dell'utenza.

**Tabella 5.1 - (C) Rilevazione della soddisfazione dei genitori di soddisfazione dell'utenza<sup>28</sup>**

|                             | v.a. | %    |
|-----------------------------|------|------|
| No                          |      |      |
| Sì, informalmente           | 5    | 12,2 |
| Sì, con specifici strumenti | 36   | 87,8 |
| Totale                      | 41   | 100  |

La tabella 5.1 ci dice che tutti i servizi verificano puntualmente il grado di soddisfazione dell'utenza: il 12,2% in modo informale, l'87,8% in modo specifico. Ci pare un dato importante perché l'attenzione al cliente passa anche attraverso questi dati di insieme, che, sebbene non esauriscano la valutazione di un servizio alla persona, che per sua definizione non può essere standardizzato, sono però in grado di fotografarlo in modo puntuale e offrono un possibile antidoto al rischio dell'autoreferenzialità. I dati della tabella 5.2 evidenziano proprio questa attenzione al singolo che deve guidare l'azione degli operatori e viene declinata attraverso una serie di proposte di attività mirate.

**Tabella 5.2 - (E) Personalizzazione delle proposte nel momento delle attività (1 = nessuna rilevanza; 10 = massima rilevanza)**

|   | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|---|----------------|------|-------|--------|------|
| Calibrazione sulle capacità del singolo | 32,2           | 23,1 | 44,7  | 100    | 208  |
| Calibrazione sulle capacità del gruppo  | 38,6           | 19,4 | 42    | 100    | 207  |

L'attenzione al benessere del bambino passa soprattutto attraverso le *routine* quotidiane, che si ripetono nell'arco della giornata in maniera costante e ricorrente. Prevalentemente legate al soddisfacimento di bisogni fisiologici, costituiscono un notevole elemento di orientamento rispetto ai tempi e al succedersi delle diverse situazioni nella giornata e sono momenti privilegiati per trasmettere valori e buone abitudini.

Le tabelle che seguono isolano dai vari momenti della giornata alcuni punti di attenzione – dimensione relazionale, sostegno all'autonomia e apprendimento di regole - su cui gli educatori possono investire in termini educativi.

<sup>28</sup> Se la rilevazione della soddisfazione delle famiglie è puntuale, altrettanto non si può dire per quella degli operatori: il 2,4% delle strutture non la rileva e il 43,9% lo fa in modo informale.

**Tabella 5.3 - (E) Rilevanza attribuita alla dimensione relazionale in alcuni momenti della giornata (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)**

|          | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|----------|----------------|------|-------|--------|------|
| Pranzo   | 26,6           | 16,9 | 56,5  | 100    | 207  |
| Cambio   | 15,9           | 13,9 | 70,2  | 100    | 208  |
| Attività | 19,5           | 17,1 | 63,4  | 100    | 210  |

La tabella 5.3 illustra quanta rilevanza viene attribuita alla dimensione relazionale: il cambio sembra essere un momento privilegiato per creare legami tra educatore e bambino; legami che passano attraverso le cure fisiche generando un contesto privilegiato di empatia e complicità. Le attività e, soprattutto, il pranzo offrono meno opportunità di approfondire questo aspetto in quanto si tratta di momenti in cui prevale la dimensione sociale del gruppo.

**Tabella 5.4 - (E) Rilevanza attribuita al sostegno all'autonomia in alcuni momenti della giornata (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)**

|                     | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|---------------------|----------------|------|-------|--------|------|
| Pranzo              | 28,4           | 20,2 | 51,4  | 100    | 208  |
| Cambio              | 27             | 21,3 | 51,7  | 100    | 207  |
| Attività            | 22,3           | 21   | 56,7  | 100    | 210  |
| Accoglienza/congedo | 39,7           | 20,1 | 40,2  | 100    | 204  |

Le precedenti differenze vengono meno allorché poniamo al centro della riflessione il sostegno all'autonomia che assume una rilevanza molto simile tra pranzo e cambio con una leggera sottolineatura laddove si fanno le proposte di attività. Tale dimensione, invece, presenta un valore decisamente inferiore in relazione al momento del congedo e dell'accoglienza.

**Tabella 5.5 - (E) Rilevanza attribuita all'apprendimento di regole in alcuni momenti della giornata (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)**

|          | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|----------|----------------|------|-------|--------|------|
| Pranzo   | 38             | 26   | 36    | 100    | 208  |
| Cambio   | 23,3           | 24,8 | 51,9  | 100    | 206  |
| Attività | 33,8           | 22,4 | 43,8  | 100    | 210  |

Rispetto all'apprendimento di regole, il momento del cambio viene considerato l'occasione più adeguata. Ancora una volta, coerentemente

con quanto visto fin qui, si osserva che laddove la relazione educatore/bambino si personalizza diventa possibile trasmettere una quantità maggiore di contenuti e di competenze.

## 5.2 Il triangolo famiglia, lavoro, nido

Il secondo obiettivo perseguito dai servizi coinvolge in modo esplicito tutti gli attori in gioco in una dinamica che è strettamente connessa alla *mission* di PAN: la centralità del bambino e della sua famiglia nella convinzione che il servizio assolve compiti propri dei genitori, che devono conciliare le esigenze famigliari con quelle lavorative.

Prima di entrare nel merito di alcuni dati utili a descrivere la dimensione relazionale di questo scopo, occorre verificare se le strutture sono effettivamente in grado di dare una risposta esaustiva ai bisogni dell'utenza. L'86,4% dei genitori risponde in modo pienamente affermativo, il 13,4% solo parzialmente e lo 0,2% negativamente. Stranamente, però, il 34,5% delle famiglie ritiene utile un ampliamento degli orari e dei periodi di funzionamento; in particolare gradirebbe un orario di chiusura ritardato (40,9%) e l'offerta del servizio anche nei mesi di luglio e agosto (38,9%).

Posta questa premessa da cui si evince che i servizi risultano efficaci rispetto alle necessità di assistenza delle famiglie, possiamo sviluppare le riflessioni sulle questioni più di merito.

Il punto di partenza di questo approfondimento è fortemente collocato nella quotidianità e riguarda i momenti dell'accoglienza e del congedo del bambino dalla struttura. Si tratta di momenti che, nel corso del tempo, assumono significati diversi: all'inizio erano riti liminali, vere e proprie pratiche di distacco e di re-integrazione, successivamente, il *limen* ha lasciato spazio alla continuità fatta di fiducia e di reciproco riconoscimento. La cura che gli educatori mettono nell'accoglienza e nel congedo sono buoni indicatori per valutare la loro capacità di comprendere il senso profondo di un piccolo gesto (tabella 5.6). Senza entrare nel merito dei singoli dati, è tuttavia possibile affermare che la lettura sintetica ci offre l'immagine di un educatore che tende "a farsi piccolo" per lasciare spazio al rapporto genitore-bambino. È come se gli educatori dicessero che in questi momenti il loro ruolo è di supporto alla centralità della relazione famigliare, la cui centralità è chiaramente suffragata dai dati.

**Tabella 5.6 - (E) Importanza di alcuni aspetti nel momento dell'accoglienza e del congedo (1 = nessuna rilevanza; 10 = massima rilevanza)**

|  | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|--|----------------|------|-------|--------|------|
| Modalità di relazione con il genitore    | 13,5           | 17,4 | 69,1  | 100    |      |
| Modalità di relazione con l'educatore    | 18,4           | 21,7 | 59,9  | 100    | 207  |
| Modalità di relazione educatore-genitore | 13             | 20,8 | 66,2  | 100    | 204  |

Dal canto loro, i genitori sembrano apprezzare lo stile degli educatori: cortesia e disponibilità del personale sono un tratto decisamente diffuso a cui si accompagnano discrezione e riservatezza (tabella 5.7). Qualche criticità, invece, emerge dal giudizio sulle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione e sulle modalità di consegna e di confronto sulla documentazione relativa alle attività e al lavoro educativo svolto con i bambini. Si potrebbe affermare che mentre il giudizio delle famiglie tende al valore massimo quando in gioco sono temi personali affrontati in un rapporto uno a uno, esso evidenzia qualche problematicità quando entra in gioco l'organizzazione nel suo insieme. Questa frattura trova conferma nell'item che coniuga dimensione personale e trasmissione delle informazioni al momento dell'accoglienza e del congedo che, pur nella sua positività, fa registrare valori di gradimento intermedi rispetto alle altre due coppie di indicatori (tabella 5.7).

**Tabella 5.7 - (F) Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto dalla struttura**

|   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|-----|------|------|------|--------|------|
| Cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei genitori   | -   | 0,8 | 2,5  | 15,6 | 81,1 | 100    | 598  |
| Discrezione e riservatezza del personale  | -   | 0,3 | 3,9  | 26,3 | 69,7 | 100    | 594  |
| Passaggio di informazioni tra educatore e famiglia al momento dell'accoglienza e del congedo  | 0,5 | 0,5 | 8,4  | 28   | 62,6 | 100    | 597  |
| Modalità di consegna e confronto sulla documentazione relativa alle attività e al lavoro educativo svolto con i bambini (foto, video, relazioni, materiale prodotto...) | 0,3 | 2,2 | 12,1 | 33,8 | 51,6 | 100    | 585  |
| Semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione  | -   | 2,7 | 10,1 | 34,7 | 52,5 | 100    | 594  |

## 6. ATTRAVERSO IL SERVIZIO: LE REGOLE

Il capitolo affronta e analizza l'insieme delle regole che descrivono e modellano i comportamenti degli attori all'interno dell'organizzazione ovvero la sua dimensione normativa; tuttavia, occorre chiarire da subito che, nel nostro caso, parlare di norme non significa illustrare una serie di obblighi o divieti, bensì il sistema di regole che descrive la vita di una struttura sociale, il cui sviluppo viene modellato sia in modo formale che informale. Parlare di regole, allora, vuol dire descrivere il modo con cui si appartiene all'organizzazione, l'insieme di legami più o meno formalizzati che fanno sì che ciascuno si senta parte del tutto, ovvero permettano la sua integrazione.

### 6.1 Il PEI (Progetto educativo individualizzato)

Il Progetto educativo individualizzato costituisce lo strumento di lavoro fondamentale per un corretto sviluppo delle attività in funzione degli obiettivi che si vogliono perseguire per ogni singolo bambino. Esso viene elaborato a partire dal progetto pedagogico dell'asilo, che offre a ciascun operatore le linee guida necessarie a collocare il proprio operato dentro l'alveo normativo e culturale della struttura.

La progettazione educativa permette agli educatori di avere chiarezza sul significato e sull'impostazione complessiva del proprio lavoro e di individuare stili educativi e azioni didattiche adeguate ai bambini e al contesto formativo nel quale si opera.

La progettazione consente quindi all'educatore di rendere esplicito un costante atteggiamento di ricerca, riflessione e verifica del proprio lavoro per far sì che la programmazione educativa non sia un percorso predefinito e standardizzato ma un qualcosa di flessibile, modificabile e soprattutto in sintonia con le osservazioni raccolte nella quotidiana esperienza con i bambini, genitori e colleghi.

Per questo tutti gli enti dispongono di un progetto pedagogico scritto che viene condiviso con tutti gli attori sia mediante pubblica affissione, sia su richiesta (tabella 6.1).

**Tabella 6.1 – (C) Modalità di condivisione del progetto pedagogico**

|  | v.a. | %  |
|--|------|----|
| Progetto esposto in bacheca o sul sito web | 71,1 | 38 |
| Progetto condiviso con équipe              | 97,5 | 40 |
| Progetto distribuito su richiesta          | 73,5 | 34 |

Dalla tabella 6.1 si evince che mentre il progetto pedagogico è ampiamente condiviso con l'équipe degli operatori, le famiglie possono accedervi o mediante libera consultazione oppure facendo apposita domanda. Se da un lato è evidente che operatori e famiglie hanno un rapporto diverso nei confronti di un testo che per gli uni è uno strumento di lavoro, mentre per gli altri è un documento scolastico, dall'altro lato è importante che l'asilo offra ai suoi clienti tutte le informazioni di cui necessitano in modo puntuale e attento. Ciò vale per il progetto pedagogico, ma deve valere anche per la documentazione delle varie attività realizzate nel servizio (tabella 6.2).

**Tabella 6.2 - (C) Modalità di condivisione della documentazione**

|                          | Mai | Annuale | Semestrale | Trimestrale | Mensile | Tot. % | v.a. |
|--------------------------|-----|---------|------------|-------------|---------|--------|------|
| Condivisa con l'équipe   | -   | 2,5     | -          | 7,5         | 90      | 100    | 40   |
| Condivisa con i genitori | 2,5 | 20      | 25         | 42,5        | 10      | 100    | 40   |

Per altro, mentre tra operatori si tende a produrre una documentazione di processo che consente di monitorare gli *step* compiuti dal bambino attraverso relazioni e diari di bordo giornalieri, con i genitori si tende a preferire una documentazione di prodotto in cui il materiale prodotto dal bambino ("il lavoretto", il disegno...) riassume e sintetizza un intero percorso (tabella 6.3).

**Tabella 6.3 - (C) Strumenti utilizzati per la condivisione (v.a. delle strutture che hanno risposto 41)**

|                | Relazione | Diario di bordo | Materiale dei bambini | Foto o video |
|----------------|-----------|-----------------|-----------------------|--------------|
| Con l'équipe   | 70,7      | 63,4            | 65,9                  | 80,5         |
| Con i genitori | 31,7      | 39              | 85,4                  | 92,7         |

Passando dal progetto pedagogico a quello educativo realizzato dagli educatori in funzione dei singoli bambini e del gruppo classe, notiamo che solo il 19,3% degli educatori redige tale documento per i singoli utenti, il 33,3% se il bambino ha una qualche fragilità, mentre la pratica è assai più diffusa in relazione al gruppo (tabella 6.4). Questi dati, naturalmente, devono essere interpretati con ulteriori elementi; qui, possiamo solo formulare alcuni interrogativi: la pratica non è diffusa come dovrebbe? oppure essa viene affidata solo ad alcuni operatori? o, ancora, il progetto pedagogico offre margini di flessibilità tali da poter essere declinato sui singoli utenti? Tuttavia i dati della tabella 6.5 evidenziano una pratica di diffusione e di formalizzazione scritta del progetto educativo. Sarebbe certamente interessante indagare in maniera più approfondita le sue modalità di realizzazione.

**Tabella 6.4 - (E) Realizzazione del progetto educativo**

|   | No   | Si   | v.a. | %   |
|---|------|------|------|-----|
| Di gruppo   | 13,4 | 86,6 | 209  | 100 |
| Individuale                                       | 80,7 | 19,3 | 207  | 100 |
| Individuale per bambini in situazioni particolari | 66,7 | 33,3 | 207  | 100 |

**Tabella 6.5 – (E) Il progetto educativo viene formalizzato in un documento scritto**

|        | v.a. | %    |
|--------|------|------|
| No     | 18   | 8,5  |
| Si     | 193  | 91,5 |
| Totale | 211  | 100  |

La famiglia viene coinvolta in questa fase di progettazione oppure resta ai margini? Il 20,4% degli educatori afferma che essa viene coinvolta in fase di realizzazione, ma il 79,6% dichiara che il suo coinvolgimento avviene solo a posteriori per presentare il progetto stesso e discuterlo dopo che è stato definito (tabella 6.6).

**Tabella 6.6 - (E) Partecipazione delle famiglie alla redazione del progetto educativo**

|   | No   | Si   | v.a. | %   |
|---|------|------|------|-----|
| Viene presentato e discusso dopo che è stato definito | 20,4 | 79,6 | 211  | 100 |
| Viene realizzato con la loro collaborazione           | 79,6 | 20,4 | 211  | 100 |

## 6.2 Le relazioni in gioco

Passando dalla documentazione alle relazioni messe in gioco dentro i nidi, riteniamo opportuno suddividere le riflessioni in due momenti: il rapporto educatori/bambini e le relazioni educatori/famiglia. Infatti, mentre nelle prime il rapporto tra i soggetti è naturalmente asimmetrico e l'adulto è colui che si prende cura del bambino, nel secondo caso, operatore e genitore devono essere in grado di stabilire un'alleanza educativa basata sulla fiducia.

### 6.2.1 Educatori e bambini

Il punto di partenza è analizzare la presenza o meno dell'educatore di riferimento. Il 58,7% degli educatori afferma che nella loro struttura c'è questa impostazione in forza della quale il bambino e i suoi genitori hanno una figura certa e precisa, un volto a cui rivolgersi, un soggetto a cui riferirsi regolarmente (tabella 6.7).

**Tabella 6.7 - (E) Presenza dell'educatore di riferimento**

|        | v.a. | %    |
|--------|------|------|
| No     | 85   | 41,3 |
| Si     | 121  | 58,7 |
| Totale | 206  | 100  |



Premesso che non è questa la sede per aprire una riflessione pedagogica circa l'importanza di una simile figura e che il dibattito tra fautori delle "persone chiave al nido" e sostenitori di un approccio più comunitario è storicamente aperto, ma non porterà mai a una soluzione univoca, che accontenti tutti, occorre precisare che nelle strutture affiliate a PAN questa soluzione organizzativa e pedagogica assume contorni assai diversi a seconda dei momenti e delle circostanze.<sup>29</sup> Infatti, se è vero che 121 educatori affermano che nella loro struttura vi è l'educatore di riferimento, è altrettanto vero che la sua presenza varia a seconda dei vari momenti della giornata (tabella 6.8).

**Tabella 6.8 - (E) Momenti della giornata nei quali è garantito l'educatore di riferimento (base = 121)**

|             | No   | Si   | v.a. | %   |
|-------------|------|------|------|-----|
| Accoglienza | 32,5 | 67,5 | 120  | 100 |
| Gioco       | 14,2 | 85,8 | 120  | 100 |
| Pranzo      | 7,5  | 92,5 | 120  | 100 |
| Riposo      | 20,8 | 79,2 | 120  | 100 |
| Cambio      | 9,2  | 90,8 | 120  | 100 |
| Uscita      | 46,6 | 53,4 | 116  | 100 |

Il giudizio delle famiglie sul modo con cui l'asilo si prende cura dei loro figli è decisamente positivo; l'unica nota critica è relativa all'adeguatezza del numero di educatori presenti rispetto al numero di bambini (tabella 6.9). Si tratta di un dato di natura quantitativa, di cui abbiamo già trattato nel capitolo dedicato alle risorse, ma che non sembra inficiare il livello qualitativo delle prestazioni. In generale, la soddisfazione è elevata soprattutto per l'organizzazione delle *routine* quotidiane che sono rispettose dei tempi e dei ritmi dei piccoli ospiti e per le modalità con cui è avvenuto l'inserimento.

<sup>29</sup> Per comprendere i termini del dibattito pedagogico sulle persone chiave al nido, si consiglia l'agile testo di Elfer P., Goldschmied E. e Selleck D., *Persone chiave al nido. Costruire rapporti di qualità*, Edizioni Junior, Azzano San Paolo (BG), 2010.

**Tabella 6.9 - (F) Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto**

|  | 1   | 2   | 3   | 4    | 5    | %   | v.a. |
|--|-----|-----|-----|------|------|-----|------|
| Modalità e tempi di inserimento del bambino  | 0,2 | 0,5 | 5,2 | 33,4 | 60,6 | 100 | 592  |
| Organizzazione dei tempi e dei ritmi della giornata dei bambini (pasti, cambi, gioco, sonno) |     |     | 3,5 | 31,3 | 65,2 | 100 | 597  |
| Presenza di menù bilanciati e variati anche nel rispetto di specifiche esigenze dei bambini  | 0,2 | 2   | 8,5 | 30,1 | 59,3 | 100 | 589  |
| Adeguatezza del numero di educatori presenti rispetto al numero di bambini                   |     | 3,7 | 9,7 | 38,4 | 48,2 | 100 | 597  |
| Attività didattiche proposte ai bambini  | 0,2 | 0,5 | 5,9 | 31,4 | 62,1 | 100 | 593  |

### 6.2.2 Educatori e famiglie

Coerentemente con quanto visto in precedenza, il rapporto educatori/genitori pare dare ampia soddisfazione alle famiglie (tabella 6.10). Le famiglie si sentono ascoltate da parte del personale e sono state accompagnate in modo ottimale nella delicata fase dell'inserimento. Qualche criticità emerge in relazione alle modalità di consegna e di confronto sulla documentazione relativa alle attività e al lavoro educativo svolto con i bambini. Si tratta di un punto a cui abbiamo già dedicato attenzione in precedenza evidenziando come le varie strutture tendano a condividere solo alcuni aspetti della documentazione dell'asilo e, di conseguenza, a limitare la diffusione delle registrazioni delle azioni ai soli elementi di prodotto. Posto che questa modalità operativa è più che legittima, resta la sensazione che si potrebbe fare di meglio e di più per coinvolgere le famiglie e renderle partecipi non solo di cosa si è fatto, ma di come lo si è fatto. È importante proporsi in modo "comprensibile" alle famiglie esplicitando le motivazioni del proprio lavoro esprimendo competenza e professionalità.

**Tabella 6.10 - (F) Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto dalla struttura**

|   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|-----|------|------|------|--------|------|
| Ascolto e accoglienza dei genitori da parte del personale   | 0,3 | 0,5 | 2,7  | 25,2 | 71,3 | 100    | 595  |
| Modalità con cui l'educatore gestisce con i genitori eventuali problemi o momenti critici dei bambini   | -   | 0,5 | 6,1  | 32,5 | 60,9 | 100    | 593  |
| Modalità di consegna e confronto sulla documentazione relativa alle attività e al lavoro educativo svolto con i bambini (foto, video, relazioni, materiale prodotto...) | 0,2 | 2,2 | 12,1 | 33,8 | 51,6 | 100    | 585  |
| Ascolto e supporto ricevuto durante il periodo di inserimento del bambino   | 0,2 | 0,3 | 4,2  | 24,7 | 70,6 | 100    | 596  |
| Attenzione educativa degli operatori nei confronti dei bambini  | -   | 0,3 | 2,7  | 26,2 | 70,8 | 100    | 596  |

Complessivamente, tenendo conto sia degli aspetti materiali sia di quelli relazionali, il giudizio espresso dalle famiglie è abbastanza positivo: il 59,8% dà una valutazione compresa tra i 9 e i 10 decimi, il 39% si attesta tra i 6 e gli 8 decimi, mentre solo l'1,2% attribuisce un giudizio insufficiente (tabella 6.11).

**Tabella 6.11 - (F) Soddisfazione generale del servizio (da 1/10 min. a 10/10 max)**

|                 | v.a. | %    |
|-----------------|------|------|
| Da 3/10 a 5/10  | 7    | 1,2  |
| Da 6/10 a 8/10  | 225  | 39   |
| Da 9/10 a 10/10 | 345  | 59,8 |
| Totale          | 577  | 100  |

### 6.3 I metodi di lavoro

In 38 strutture su 41 è presente la figura del coordinatore pedagogico che affianca gli educatori nelle fasi della progettazione e della realizzazione degli interventi educativi. Di fatto, come si evince dalla tabella 6.12, il coordinatore non è sempre coinvolto nelle azioni di progettazione e verifica della programmazione, mentre la sua presenza si fa più regolare laddove si tengono incontri formativi. In generale, le modalità di lavoro all'interno delle strutture sono impostate sulla condivisione e sul confronto soprattutto all'interno delle sezioni dove le riunioni si tengono con cadenza quindicinale così come a livello di équipe generale.

**Tabella 6.12 - (C) Cadenza degli incontri per gli operatori**

|  | Mai  | Annuale | Semestre | Trimestre | Mensile | Quindicinale | Tot. | v.a. |
|--|------|---------|----------|-----------|---------|--------------|------|------|
| Riunioni di équipe                                 | -    | 2,6     | -        | -         | 43,6    | 53,8         | 100  | 39   |
| Riunioni di sezione alla presenza del coordinatore | 15,4 | -       | 2,6      | 5,1       | 43,6    | 33,3         | 100  | 39   |
| Riunioni di sezione tra educatrici                 | 15,8 | -       | -        | 5,3       | 26,3    | 52,6         | 100  | 38   |
| Incontri di supervisione                           | 16,2 | 5,4     | 5,4      | 13,5      | 45,9    | 13,5         | 100  | 37   |
| Incontri formativi con esperti esterni             | 2,5  | 22,5    | 35       | 22,5      | 15      | 2,5          | 100  | 40   |
| Incontri formativi con coordinatore/ supervisore   | 2,6  | 13,2    | 5,3      | 23,7      | 39,5    | 15,8         | 100  | 38   |
| Incontri di autoaggiornamento                      | 31,4 | 5,7     | 20       | 20        | 14,3    | 8,6          | 100  | 35   |

Passando dal lavoro tra operatori alla dimensione didattica, vediamo che le procedure di osservazione dei singoli utilizzano soprattutto modalità

di registrazione cartacee, mentre le videoregistrazioni sono impiegate a livello di gruppo. Queste informazioni confermano quanto emerso in precedenza in merito alle modalità di documentazione delle varie attività, laddove avevamo evidenziato un diffuso impiego di strumenti analitici per quanto riguarda la condizione all'interno delle équipes di lavoro (tabella 6.13).

**Tabella 6.13 - (E) Utilizzo di procedure sistematiche di osservazione**

|                   | No   | Carta e matita | Schede osservative | Videoregistrazioni | Altro | %   | v.a. |
|-------------------|------|----------------|--------------------|--------------------|-------|-----|------|
| Sul singolo       | 2,9  | 28             | 49,3               | 11,1               | 8,7   | 100 | 207  |
| Sul gruppo        | 10,9 | 27,7           | 27,2               | 23,3               | 10,9  | 100 | 202  |
| Ambiente/contesto | 24,4 | 27,5           | 20,2               | 13,5               | 14,5  | 100 | 193  |

Sono le educatrici di sezione le persone che svolgono con più frequenza osservazioni sistematiche dei singoli e del gruppo; a loro, si affianca in modo costante e puntuale la figura del coordinatore, che, spesso, agisce anche singolarmente al fine di integrare le proprie osservazioni con quelle degli altri operatori (tabella 6.14).

**Tabella 6.14 - (E) Da chi viene svolta e con quali tempi avviene l'osservazione**

|                              | Mensile | Trimestrale | Semestrale | Annuale | Altro | Totale | v.a. |
|------------------------------|---------|-------------|------------|---------|-------|--------|------|
| Educatrice di riferimento    | 63      | 24,4        | 3          | -       | 9,6   | 100    | 135  |
| Gruppo educatrici di sezione | 64,5    | 26,3        | 2,6        | -       | 6,6   | 100    | 152  |
| Coordinatore                 | 53,8    | 24,7        | 3,2        | 2,2     | 16,1  | 100    | 93   |
| Educatrici e coordinatore    | 56,8    | 21,6        | 9,9        | 0,9     | 10,8  | 100    | 111  |

Quanto sono rese partecipi le famiglie nello sforzo educativo degli enti? La tabella 6.15 esplicita la percezione dei genitori in relazione al loro grado di coinvolgimento.

**Tabella 6.15 - (F) Coinvolgimento delle famiglie**

|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Nella realizzazione di attività didattiche per i bambini                 | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella definizione del progetto educativo dei propri figli                | 2,6       | 66,4              | 31    | 100    | 584  |
| Nella verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo | 2,6       | 65                | 32,3  | 100    | 575  |

Se confrontiamo i vari item, notiamo che i valori sono molto simili: poco meno di un terzo dei genitori si sente molto coinvolto, due terzi poco o abbastanza e solo una minima parte per nulla. Premesso che anche quella quindicina di papà e mamme che si sentono esclusi dalle vicende educative dei loro figli meritano attenzione, occorre soffermarsi sul grosso del gruppo che si sente sì coinvolto, ma in modo residuale. Premesso che non si tratta di confondere i ruoli e di delegare ai genitori compiti e funzioni che toccano agli educatori e ai coordinatori; forse, si potrebbe lavorare meglio sul fronte della comunicazione, che, tante volte, segna il confine tra il sentirsi dentro e l'essere tagliati fuori da un certo fenomeno. Lo abbiamo detto più volte, ma riteniamo opportuno ripeterlo: il lavoro dei professionisti all'interno dei servizi rivolti alla prima infanzia, ha un suo valore specifico che viene supportato dalle metodologie di osservazione, dalla formazione continua e dalla capacità di documentare in modo puntuale e oggettivo quanto viene agito al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati per ciascun bambino. Tutto questo, però, non può rimanere patrimonio esclusivo dell'équipe: occorre condividere, occorre mostrare non solo dove si è arrivati, ma come si è giunti fin lì perché l'azione educativa non è uno stato ideale, ma un processo continuo in cui si cammina insieme. Il bello dell'educazione è che è un cammino, non un risultato. Per questo non finisce mai.

## 7. DENTRO IL SERVIZIO: IL MODELLO CULTURALE

Nel primo capitolo abbiamo scritto che il modello culturale dei servizi per la prima infanzia affiliati a PAN ruota attorno a due concetti fondamentali: da un lato, fare in modo che la famiglia sia messa nelle condizioni di agire tutte le sue potenzialità all'interno dell'organizzazione, dall'altro, creare le condizioni perché le stesse famiglie generino capitale sociale e, di conseguenza, offrano agli enti una risorsa ulteriore fatta di legami basati sulla fiducia e la collaborazione. Detto in altri termini, potremmo riassumere questi due principi con uno slogan: le famiglie protagoniste e risorsa dei nidi.

### 7.1 La famiglia pro-attiva

Il primo dato su cui riflettere è la motivazione che ha portato le famiglie a scegliere le strutture specifiche; se è vero, come abbiamo visto nella sezione I del report, che sono state le ragioni di opportunità a guidare le famiglie, è altrettanto vero che le ragioni educative non sono state secondarie (tabella 7.1). La condivisione della proposta educativa ha inciso molto per il 44,5% dei genitori e solo per il 9,9% non è stato un fattore importante. Il consiglio di altri genitori non è stato secondario per parecchie famiglie

(73,2%), che, in questo modo, hanno potuto beneficiare del sovrappiù di esperienza di coppie più grandi o con più figli. La conoscenza diretta ha inciso poco (62,3%); si tratta di un dato facilmente spiegabile con il fatto che molte di queste famiglie hanno solo un figlio e che non hanno avuto modo di sperimentare in prima persona questo tipo di servizio.

**Tabella 7.1 - (F) Aspetti che hanno inciso sulla scelta della specifica struttura**

|   | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|---|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Condivisione della proposta educativa               | 9,9       | 45,6              | 44,5  | 100    | 577  |
| Era stato consigliato da altri genitori             | 26,8      | 42,6              | 30,6  | 100    | 571  |
| Conoscevamo già la struttura per esperienza diretta | 62,3      | 15                | 22,7  | 100    | 578  |
| Conoscevamo le educatrici                           | 55,5      | 24,7              | 19,8  | 100    | 582  |

Qui, ci preme sottolineare che l'incidenza della proposta educativa quale criterio di discernimento consente di affermare che siamo in presenza di famiglie che, più o meno consapevolmente, hanno a cuore l'aspetto educativo e, nella scelta, non si limitano ai soli aspetti esteriori o di comodità.

Questa sensibilità ha trovato risposta nel momento del colloquio precedente l'inserimento, allorché gli educatori hanno affrontato con i genitori tutte le tematiche e le problematiche relative al bambino da accogliere. Anche in questo caso, notiamo che una discreta attenzione è stata posta non solo sulle questioni pratiche, ma anche sul contesto familiare di provenienza (tabella 7.2).

**Tabella 7.2 - (E) Attenzione ad alcuni temi durante il colloquio di inserimento**

|  | Poco | Abbastanza | Molto | Moltissimo | %   | v.a. |
|--|------|------------|-------|------------|-----|------|
| Caratteristiche del nucleo familiare                       | 6,4  | 44,6       | 40,2  | 8,8        | 100 | 204  |
| Altre figure adulte incaricate nella cura del bambino      | 1,5  | 29,9       | 56,4  | 12,2       | 100 | 204  |
| Informazioni sulla modalità di inserimento                 | -    | 3,9        | 45,8  | 50,3       | 100 | 203  |
| Modalità di affrontare l'inserimento da parte dei genitori | 0,5  | 4,5        | 44,6  | 50,4       | 100 | 202  |

Partendo dalla consapevolezza che la famiglia è la prima risorsa educativa per i bambini, compito del nido è di riconoscerla come tale, valorizzarla e potenziarla attraverso una costante collaborazione tra gli operatori e i genitori.

La reciprocità e la fiducia che caratterizzano i rapporti tra educatori e genitori devono, perciò, essere coltivate giorno dopo giorno offrendo alle famiglie gli spazi e i momenti più adatti a promuoverne la presenza e la partecipazione mediante una serie di opportunità che spaziano dalla dimensione più individuale – i colloqui con l’educatore di riferimento – a quella più generale – gli incontri formativi rivolti a tutti i papà e le mamme. Prima di analizzare i dati della tabella 7.3 occorre ribadire quanto affermato nella prima sezione del report laddove avevamo evidenziato che se i genitori hanno la libertà di aderire o meno alle proposte dei nidi, è dovere di questi ultimi essere propositivi nel loro compito educativo. In questo senso, il lavoro è sicuramente uno dei fattori che maggiormente ostacola la partecipazione attiva dei genitori, ma si tratta di una variabile incidente esogena, che, inesorabilmente, sfugge al controllo degli enti e sulla quale pare inutile dilungarsi. Ciò che invece merita un supplemento di riflessione è verificare la possibile discrepanza tra le risposte dei genitori e quelle dei coordinatori in tema di attivazione delle varie forme di partecipazione. Nella tabella 7.3 abbiamo messo a confronto le risposte di questi due gruppi per cercare di comprendere se ciò che i genitori pensano non essere previsto dalla struttura è un dato di realtà, è il prodotto di un difetto di informazione o, in ultima sede, è l’esito di una scarsa frequentazione della struttura. Naturalmente, si tratta di un confronto che andrebbe meglio contestualizzato in termini quantitativi in quanto ci possono essere strutture che hanno molti genitori e altre con un’utenza decisamente inferiore, tuttavia, le informazioni che ne derivano meritano di essere condivise.

**Tabella 7.3 - (F) + (C) Partecipazione ad iniziative per i genitori promosse dal servizio**

|                                 | Non previsto | Non partecipa | Sì   | Totale | v.a. | MAI (C) |
|---------------------------------|--------------|---------------|------|--------|------|---------|
| Uscite con genitori             | 34,3         | 37            | 28,7 | 100    | 565  | 28,9    |
| Incontri formativi per genitori | 17,2         | 31,4          | 51,3 | 100    | 563  | 18,4    |
| Assemblee di sezione            | 15           | 22,8          | 62,2 | 100    | 558  | 14,3    |
| Laboratori con genitori         | 10,5         | 23,4          | 66,1 | 100    | 581  | 2,6     |
| Assemblee generali              | 8            | 18,4          | 73,6 | 100    | 573  | 0       |
| Colloqui individuali            | 5,8          | 8,9           | 85,3 | 100    | 582  | 5,6     |
| Feste con i genitori            | 3,1          | 9,6           | 87,3 | 100    | 582  | 2,4     |

Se si escludono l’item dei laboratori con i genitori e quello delle assemblee generali, vediamo che i valori della prima colonna e quelli dell’ultima tendono a essere simili. Di fatto, se pensiamo che il 29,9% dei genitori frequenta la struttura da meno di 5 mesi, è assai probabile che

l'opportunità di partecipare ai laboratori o a un'assemblea generale – che nel 60% dei nidi si svolge annualmente – è molto, molto bassa. Da qui, la percezione che tali forme di partecipazione non siano previste dall'ente. La tabella 7.3, quindi, rivela una certa pigrizia da parte delle organizzazioni ad attivare forme di coinvolgimento del soggetto famiglia che vadano al di là dei rituali colloqui con l'educatore di riferimento e delle tradizionali riunioni di sezione. Questa sensazione trova conferma nella tabella 7.4 che mostra la frequenza con cui vengono organizzate queste iniziative: sono poche le realtà che propongono in modo puntuale con una cadenza trimestrale o mensile; le altre sembrano affidarsi ai momenti standard per aprire le porte ai genitori (festa di fine anno, Natale...).

**Tabella 7.4 - (C) Iniziative di coinvolgimento delle famiglie**

|                                 | Mai  | 1-2 volte l'anno | Ogni tre mesi o mensilmente | %   | v.a. |
|---------------------------------|------|------------------|-----------------------------|-----|------|
| Incontri formativi per genitori | 18,4 | 52,7             | 28,9                        | 100 | 38   |
| Feste con genitori              | 2,4  | 43,9             | 53,7                        | 100 | 41   |
| Laboratori con genitori         | 2,6  | 61,5             | 35,9                        | 100 | 39   |
| Gite/uscite con genitori        | 28,9 | 57,9             | 13,2                        | 100 | 38   |

Ma qual è il grado di coinvolgimento dei genitori? Se tralasciamo le occasioni di verifica della programmazione e le assemblee di rito, vediamo che le feste tra famiglie (87,3%) e i laboratori (66,1%) riscuotono i maggiori consensi, mentre resta poco praticata la partecipazione alle uscite (28,7%). La tabella 7.5, infine, permette di valutare se il coinvolgimento dei genitori da parte delle strutture è praticato anche in attività non specificatamente dedicate alle famiglie, ma che interessano più trasversalmente l'erogazione dell'offerta formativa nel suo insieme. Un genitore su quattro afferma che il coinvolgimento è elevato nella gestione e nell'organizzazione del servizio; percentuali più alte si osservano sul fronte della realizzazione di attività socializzanti (preparazione di feste...) o di incontri formativi per le famiglie.

**Tabella 7.5 – (F) Coinvolgimento delle famiglie**

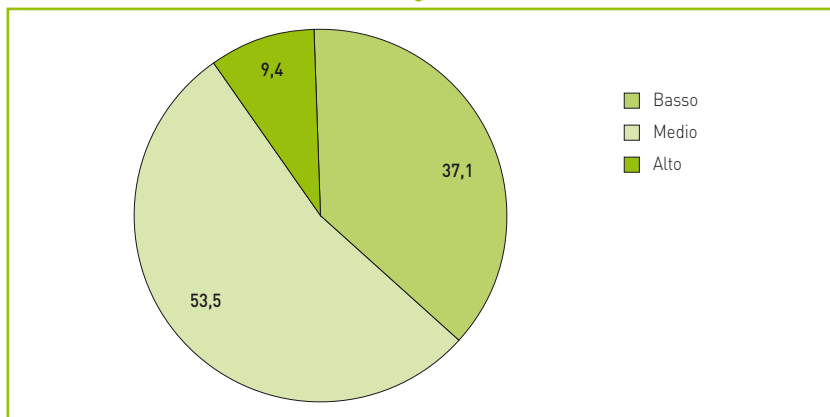
|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Nella gestione e nell'organizzazione del servizio            | 6,2       | 73,5              | 20,3  | 100    | 581  |
| Nella programmazione/realizzazione di attività socializzanti | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella ideazione di progetti formativi per i genitori         | 7,5       | 70,1              | 22,4  | 100    | 575  |



## 7.2 Costruire relazioni, generare capitale sociale

L'indice di relazionalità familiare già presentato nella sezione I del report aveva evidenziato che esistono ampi margini di miglioramento sul versante dei rapporti tra famiglie.

Gráfico 7.1 – (F) Indice di relazionalità familiare



I rapporti tra famiglie sembrano limitarsi a incontri sporadici in cui si condividono le preoccupazioni quotidiane senza avere la possibilità di dare tempo e spazio a questioni più legate alla dimensione educativa o a un coinvolgimento personale che arrivi fin dentro le porte di casa. Certamente su queste variabili pesa la necessità di conciliare il lavoro con la famiglia e una strutturale mancanza di tempo libero; tuttavia non mancano i casi dove questa appartenenza si è resa possibile (tabella 7.6).

Tabella 7.6 – (F) Frequenza di rapporti con altri genitori

|  | Mai  | Raramente | Qualche volta | Spesso | Totale % | v.a. |
|--|------|-----------|---------------|--------|----------|------|
| Chiacchierare con altri genitori             | 3,8  | 15,6      | 47,2          | 33,4   | 100      | 598  |
| Confrontarsi su tematiche educative          | 22,3 | 22,8      | 39,3          | 15,6   | 100      | 591  |
| Invitare altri bambini a casa                | 56,9 | 18,9      | 20,3          | 3,9    | 100      | 592  |
| Organizzare cene, gite... con altri genitori | 61,1 | 16,4      | 18,1          | 4,4    | 100      | 592  |
| Ricevere aiuto da altri genitori             | 57,6 | 19,2      | 20,5          | 2,7    | 100      | 594  |

Certo, non rientra nella *mission* di un asilo nido l'obiettivo di promuovere amicizia tra le famiglie, eppure sostenere e favorire tali dinamiche non può che far bene ai genitori, ai bambini e – perché no?! – agli stessi operatori.

In conclusione, è possibile sintetizzare quanto emerso in questa seconda sezione del rapporto di ricerca attraverso uno schema che evidenzia i punti di forza e quelli di debolezza in relazione al modello AGIL.

|                    | Punti di forza  | Punti di miglioramento  |
|--------------------|---|---|
| A<br>(adattamento) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutture interne adeguate</li> <li>• Adeguato rapporto numerico tra educatori e bambini</li> <li>• Educatori di sostegno e consulenti esterni presenti secondo necessità</li> <li>• Il Consorzio PAN fornisce occasioni di confronto e opportunità formative</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazi esterni da incrementare per dimensioni e attrezzature</li> <li>• La formazione del personale non pare efficace</li> <li>• La collaborazione sul territorio è percepita come poco praticata</li> <li>• Il marchio PAN non viene percepito dalla famiglie come valore aggiunto</li> </ul>  |
| G<br>(scopi)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi soddisfano in larga parte i bisogni di assistenza delle famiglie</li> <li>• Personalizzazione delle proposte</li> <li>• Il momento del cambio come occasione privilegiata di cura</li> <li>• Ottimo giudizio delle famiglie circa la cortesia e la disponibilità degli operatori</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare quali bisogni delle famiglie restano inevasi dall'offerta dei nidi</li> <li>• Superare il rischio della standardizzazione di alcune <i>routine</i> (pranzo e attività)</li> </ul>   |
| I<br>(regole)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La progettazione pedagogica ed educativa è puntuale</li> <li>• Soddisfazione dei genitori per l'attenzione degli educatori verso i tempi e i ritmi dei bambini</li> <li>• Elevata soddisfazione delle famiglie per come sono state accompagnate in fase di inserimento e per l'ascolto che ricevono quotidianamente dagli operatori</li> <li>• Gli educatori e i coordinatori svolgono osservazioni puntuali e condivise sui singoli e sul gruppo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I contenuti della progettazione pedagogica ed educativa possono essere meglio condivisi</li> <li>• Riflessione sulla presenza dell'educatore di riferimento nei momenti centrali della giornata</li> <li>• La documentazione di prodotto delle attività non soddisfa completamente i genitori</li> <li>• Si tende a far coincidere l'azione educativa con una serie di risultati e non come un processo</li> </ul> |
| L<br>(cultura)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento delle famiglie su proposte relative all'attività educativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire le iniziative dei genitori tese a creare momenti di condivisione informali capaci di generare rapporti tra famiglie</li> </ul>  |

Premesso che la divisione tra punti di forza e punti di miglioramento paga il tributo della necessità di sviluppare un ragionamento sintetico, che, in poche righe, riassume quanto ampiamente descritto nella II sezione del report, i contenuti sopra esplicitati sono di fondamentale importanza per comprendere lo stato dell'arte delle strutture aderenti al Consorzio PAN e, di conseguenza, ipotizzare interventi e servizi capaci di ottimizzare la qualità dell'offerta educativa.

## SEZIONE III Un approfondimento metodologico: l'analisi multivariata

### 8. I RISULTATI DELLA CLUSTER ANALYSIS

Nelle prime due sezioni del rapporto abbiamo presentato i risultati della rilevazione utilizzando dati elaborati in modo relativamente semplice dal punto di vista statistico usando, contemporaneamente, due o tre variabili oppure, nel caso della costruzione di indici, creando misure sintetiche utili a fornire informazioni tanto ricche di contenuti quanto immediate nella lettura.

In questa sezione, vogliamo proseguire e approfondire la riflessione sottoponendo i dati a un'analisi multivariata, cioè a una tecnica di elaborazione dei dati che tiene in considerazione una molteplicità di variabili al fine di verificare se, casualmente, è possibile identificare delle classi che presentano caratteristiche omogenee.<sup>30</sup> La *cluster analysis* ha così permesso di isolare una serie di gruppi all'interno delle tre sottopopolazioni studiate: i coordinatori, gli educatori e i genitori.

#### 8.1 I coordinatori

I dati relativi ai coordinatori sono stati sottoposti alla *cluster analysis* al fine di verificare l'esistenza di sottogruppi all'interno del campione. Sono state identificate due classi che saranno commentate di seguito in quanto presentano contenuti significativi; le tabelle 8.1 e 8.2 presentano le caratteristiche di questi *cluster* che abbiamo chiamato, rispettivamente, dei "coordinatori cliente-centrici" e dei "coordinatori consorzio-centrici".<sup>31</sup>

#### I coordinatori "cliente-centrici"

Il primo *cluster* raccoglie l'82,9% dei coordinatori ed è fortemente caratterizzato dal non avere usufruito dei servizi PAN per la gestione

---

<sup>30</sup> Per conoscere i dettagli della *cluster analysis* si segnala il volume di Lanzetti C. *Elaborazioni di dati qualitativi*, Franco Angeli, Milano, 1995.

<sup>31</sup> Al fine di consentire al lettore la lettura delle tabelle, riportiamo una sintetica spiegazione delle voci riportate nelle tabelle dei *cluster*: a) V.TEST è il valore criterio che misura la capacità di una modalità di caratterizzare una classe rispetto alle altre (per essere significativo, il suo valore non deve essere inferiore a 2); b) PROBABILITÀ di errore del V.TEST (non deve superare lo 0,5); c) PERCENTUALE GLOBALE dei soggetti che hanno quella caratteristica nell'intero campione; d) PERCENTUALE MODALITÀ SU CLASSE indica quanti soggetti dentro la classe hanno quella modalità; e) PERCENTUALE CLASSE SU MODALITÀ indica la percentuale di soggetti, che, in quella classe, hanno quella caratteristica, calcolata sul totale di coloro che hanno la caratteristica nel campione.

dell'impresa (94,1%), per la progettazione (91,1%) e per l'avviamento della struttura (88,2%). Parimenti, questi coordinatori si caratterizzano per non avere goduto di servizi finanziari da parte del consorzio (85,2%).<sup>32</sup>

Se la fruizione dei servizi messi in rete da PAN sembra non interessare in modo particolare queste strutture, altrettanto non si può affermare rispetto all'attenzione che esse nutrono per il cliente. In questa classe, infatti, il 55,8% accoglie bambini appartenenti a famiglie fragili e il 61,7% svolge assemblee di sezione in modo regolare mensilmente o trimestralmente. Questi comportamenti si accompagnano a una costante comunicazione interna, per cui il coordinatore viene puntualmente informato dei risultati della valutazione registrata dagli educatori (82,3%).

**Tabella 8.1 – I coordinatori “cliente-centrici”**

| V.TEST | PROBA | POURCENTAGES |         |        | MODALITES            |  | IDEN  | POIDS |
|--------|-------|--------------|---------|--------|----------------------|--|-------|-------|
|        |       | CLA/MOD      | MOD/CLA | GLOBAL | CARACTERISTIQUES     | DES VARIABLES  |       |       |
|        |       |              |         | 82.93  | CLASSE 1 / 4         |  | aala  | 34    |
| 3.94   | 0.000 | 96.97        | 94.12   | 80.49  | No                   | V36.3,Beneficiario servizio PAN: Assistenza gestione di imprea | a363  | 33    |
| 3.44   | 0.000 | 96.77        | 88.24   | 75.61  | No                   | V36.2,Beneficiario servizio PAN: Assistenza all'avviamento     | a362  | 31    |
| 2.70   | 0.003 | 100.00       | 61.76   | 51.22  | Ogni trimestre o men | r24.2,Nel servizio sono previsti: Assemblee di sezione         | C242  | 21    |
| 2.54   | 0.006 | 93.55        | 85.29   | 75.61  | No                   | V36.4,Beneficiario servizio PAN: Servizi finanziari per stru   | a364  | 31    |
| 2.43   | 0.008 | 100.00       | 55.88   | 46.34  | Sì                   | V25.3,Il servizio accoglie bambini appartenenti a famiglie frc | rc253 | 19    |
| 2.34   | 0.010 | 93.33        | 82.35   | 73.17  | Sì                   | V35.2,Risultati valutazione comunicati al Coordinatore         | b352  | 30    |
| 2.33   | 0.010 | 91.18        | 91.18   | 82.93  | No                   | V36.1,Beneficiario servizio PAN: Assistenza alla progettazione | a361  | 34    |
| 2.09   | 0.018 | 90.91        | 88.24   | 80.49  | *Reponse manquante*  | V37.3,Soddisfazione Assistenza gestione di impresa             | 94_   | 33    |
| 1.91   | 0.028 | 88.89        | 94.12   | 87.80  | Sì con strumenti spe | V31,Viene rilevata la soddisfazione dei genitori               | c31_  | 36    |
| 1.91   | 0.028 | 88.89        | 94.12   | 87.80  | Mensilmente          | r22.1,Documentazione condivisa con l'équipe                    | B22A  | 36    |
| 1.90   | 0.029 | 95.45        | 61.76   | 53.66  | Sì con strumenti spe | V32,Viene rilevata la soddisfazione degli operatori            | c32   | 22    |
| 1.90   | 0.029 | 95.45        | 61.76   | 53.66  | Indica               | V23b.1,Strumenti utilizzati con Ente riferimento: Relazione    | B3B1  | 22    |
| 1.87   | 0.031 | 90.63        | 85.29   | 78.05  | *Reponse manquante*  | V37.2,Soddisfazione Assistenza all'avviamento                  | 93_   | 32    |
| 1.67   | 0.047 | 90.32        | 82.35   | 75.61  | *Reponse manquante*  | V37.4,Soddisfazione Servizi finanziari per struttura           | 95_   | 31    |
| 1.62   | 0.053 | 100.00       | 38.24   | 31.71  | Indica               | V23c.1,Strumenti utilizzati con genitori: Relazione            | B3C1  | 13    |
| 1.61   | 0.053 | 95.00        | 55.88   | 48.78  | Per nulla o poco     | r39.1,Importanza aspetto economico                             | a391  | 20    |

### I coordinatori “consorzio-centrici”

Il secondo gruppo di coordinatori, pari al 12,2% del campione – quindi, molto più piccolo del precedente – è caratterizzato in modo rilevante dall'aver beneficiato dei servizi PAN. Il 100% ha avuto assistenza nell'avviamento, mentre l'80% ha beneficiato dei servizi finanziari e nella gestione di impresa. Il giudizio su questi benefici è indubbiamente positivo anche se la percentuale dei soddisfatti all'interno del gruppo è inferiore rispetto al numero di coloro che hanno effettivamente goduto dei servizi. Solo il 40%, infatti, afferma di essere soddisfatto per le tre tipologie di prestazioni sopra descritte. In questo gruppo, l'attenzione alle famiglie pare piuttosto rarefatta: una volta all'anno vengono svolti incontri formativi (100%) e viene condivisa la documentazione (80%). La stessa rilevazione della *customer satisfaction* avviene con modalità non formalizzate, il che denota una certa estemporaneità in una procedura, che, invece, potrebbe fornire indicazioni interessanti per migliorare il servizio.

<sup>32</sup> Le percentuali prese in considerazione e commentate sono riportate nella quarta MOD/CLA.

**Tabella 8.2 – I coordinatori “consorzio-centrici”**

| CLASSE 2 / 4 |       |         |         |                     |                            |  |      |       |      |
|--------------|-------|---------|---------|---------------------|----------------------------|--|------|-------|------|
| V.TEST       | PROBA | CLA/MOD | MOD/CLA | POURCENTAGES GLOBAL | MODALITES CARACTERISTIQUES | DES VARIABLES  | IDEN | POIDS |      |
|              |       |         |         | 12.20               | CLASSE 2 / 4               |  |      |       | as2a |
| 4.03         | 0.000 | 71.43   | 100.00  | 17.07               | Sì                         | V36.2,Beneficiario servizio PAN: Assistenza all'avviamento     | b362 | 7     |      |
| 3.89         | 0.000 | 100.00  | 80.00   | 9.76                | Sì                         | V36.3,Beneficiario servizio PAN: Assistenza gestione di impreb | b363 | 4     |      |
| 2.94         | 0.002 | 57.14   | 80.00   | 17.07               | Sì                         | V36.4,Beneficiario servizio PAN: Servizi finanziari per strusb | b364 | 7     |      |
| 2.73         | 0.003 | 50.00   | 80.00   | 19.51               | Una volta all'anno         | r22.3,Documentazione condivisa con i genitori                  | B22C | 8     |      |
| 2.69         | 0.004 | 75.00   | 60.00   | 9.76                | Sì                         | V36.1,Beneficiario servizio PAN: Assistenza alla progettazion  | b361 | 4     |      |
| 2.38         | 0.009 | 60.00   | 60.00   | 12.20               | Sì in modo informale       | V31,Viene rilevata la soddisfazione dei genitori               | b31  | 5     |      |
| 2.38         | 0.009 | 60.00   | 60.00   | 12.20               | Sì                         | V35.1,Risultati valutazione: Non c'è stato ancora un feed-bab  | b351 | 5     |      |
| 2.25         | 0.012 | 100.00  | 40.00   | 4.88                | Molto                      | V37.4,Soddisfazione Servizi finanziari per struttura           | d374 | 2     |      |
| 2.25         | 0.012 | 100.00  | 40.00   | 4.88                | Molto                      | V37.2,Soddisfazione Assistenza all'avviamento                  | d372 | 2     |      |
| 2.25         | 0.012 | 100.00  | 40.00   | 4.88                | Molto                      | V37.3,Soddisfazione Assistenza gestione di impresa             | d373 | 2     |      |
| 2.16         | 0.016 | 26.32   | 100.00  | 46.34               | Non indica                 | V23b.1,Strumenti utilizzati con Ente riferimento: Relazione    | A3b1 | 19    |      |
| 2.04         | 0.021 | 25.00   | 100.00  | 48.78               | Una volta all'anno         | r24.4,Nel servizio sono previsti: Incontri informativi con g   | B244 | 20    |      |
| 1.82         | 0.035 | 66.67   | 40.00   | 7.32                | Poco                       | V37.7,Soddisfazione Formazione-consulenza uso sistemi qualib   | b377 | 3     |      |
| 1.82         | 0.035 | 66.67   | 40.00   | 7.32                | Abbastanza                 | V37.1,Soddisfazione Assistenza alla progettazione              | c371 | 3     |      |
| 1.77         | 0.039 | 28.57   | 80.00   | 34.15               | Abbastanza o molto         | r39.1,Importanza aspetto economico                             | b391 | 14    |      |
| 1.72         | 0.043 | 37.50   | 60.00   | 19.51               | *Reponse manquante*        | V35.2,Risultati valutazione comunicati al Coordinatore         | 81   | 8     |      |
| 1.63         | 0.051 | 26.67   | 80.00   | 36.59               | Dal 2007 al 2010           | r33,Anno di affiliazione a PAN                                 | b33  | 15    |      |
| 1.55         | 0.061 | 33.33   | 60.00   | 21.95               | Una volta all'anno         | r24.2,Nel servizio sono previsti: Assemblee di sezione         | B242 | 9     |      |
| 1.51         | 0.066 | 50.00   | 40.00   | 9.76                | Abbastanza                 | r22.1,Documentazione condivisa con l'équipe                    | A22A | 4     |      |
| 1.51         | 0.066 | 50.00   | 40.00   | 9.76                | Abbastanza                 | V37.2,Soddisfazione Assistenza all'avviamento                  | c372 | 4     |      |
| 1.51         | 0.066 | 50.00   | 40.00   | 9.76                | *Reponse manquante*        | V36.8,Beneficiario servizio PAN: Scambio-trasferimento pratic  | 91   | 4     |      |
| 1.50         | 0.067 | 25.00   | 80.00   | 39.02               | No                         | V25.3,Il servizio accoglie bambini appartenenti a famiglie fra | 253  | 16    |      |

Sinteticamente, si può affermare che in forza delle risposte fornite dai coordinatori, la maggior parte degli asili (84%) coinvolti nella ricerca mostra una forte attenzione nei confronti delle famiglie dei bambini, ma uno scarso interesse per i servizi offerti dal Consorzio PAN; sull'altro fronte, invece, abbiamo una piccola porzione di enti (12%) che si caratterizza per uno spiccato utilizzo di questi servizi e un'attenzione ai clienti meno puntuale.

## 8.2. Gli educatori

Il sistema ha individuato 5 classi significative.

### Gli “educatori pragmatici”

La prima classe di educatori è quella dei “pragmatici” (28,4%). L'analisi di *cluster* permette di affermare che si tratta di operatori che fanno formazione in orario straordinario da recuperare (38,3%) e che agiscono in strutture dove manca il cosiddetto educatore di riferimento (95%) e dove non è previsto il coinvolgimento delle famiglie in fase di realizzazione delle attività (95%). Non sono soliti redigere progetti educativi individualizzati né per bambini normodotati (93,3%), né per ospiti in condizioni particolari (83,3%). Fatta salva una certa attenzione in fase di colloquio preinserimento per le modalità di relazione tra adulti di riferimento e bambini (76,6%), la loro preoccupazione professionale sembra concentrarsi soprattutto sugli aspetti pratici e operativi: ritengono importante conoscere i tempi di riposo del bambino prima di inserirlo nel nido (68,3%), pensano sia molto importante promuovere l'autonomia nel momento delle attività (58,3%) e l'acquisizione delle regole durante il pranzo (71,6%). Coerentemente con questo approccio pragmatico,

le loro valutazioni risultano essere buone per i tempi delle strutture (86,6%), il rapporto numerico educatori/bambini in mensa (73,3%) e l'organizzazione complessiva dell'arrivo e del congedo quotidiano (73,3%). In questi educatori, quindi, prevale un approccio pragmatico, che lascia grande spazio alle questioni pratiche; i dati resi disponibili dall'elaborazione, però, non permettono approfondimenti di merito su questioni più legate alla dimensione relazionale.

Tabella 8.3 – Gli educatori “pragmatici”

| V.TEST | PROBA | ----    | POURCENTAGES | ----   | MODALITES               |  | IDEN   | POIDS |
|--------|-------|---------|--------------|--------|-------------------------|--|--------|-------|
|        |       | CLA/MOD | MOD/CLA      | GLOBAL | CARACTERISTIQUES        | DES VARIABLES  |        |       |
|        |       |         |              | 28.44  | CLASSE 1 / 7            |  | bbib   | 60    |
| 11.31  | 0.000 | 65.93   | 100.00       | 43.13  | *Reponse manquante*     | V8.5,Educatore è garantito al momento del cambio             | 15     | 91    |
| 11.31  | 0.000 | 65.93   | 100.00       | 43.13  | *Reponse manquante*     | V8.2,Educatore è garantito al momento del gioco              | 12     | 91    |
| 11.31  | 0.000 | 65.93   | 100.00       | 43.13  | *Reponse manquante*     | V8.4,Educatore è garantito al momento del riposo             | 14     | 91    |
| 11.31  | 0.000 | 65.93   | 100.00       | 43.13  | *Reponse manquante*     | V8.3,Educatore è garantito al momento del pasto              | 13     | 91    |
| 11.31  | 0.000 | 65.93   | 100.00       | 43.13  | *Reponse manquante*     | V8.1,Educatore è garantito al momento dell'accoglienza       | 11     | 91    |
| 10.94  | 0.000 | 63.16   | 100.00       | 45.02  | *Reponse manquante*     | V8.6,Educatore è garantito al momento dell'uscita            | 16     | 95    |
| 10.55  | 0.000 | 67.06   | 95.00        | 40.28  | No                      | V7,Nella struttura è previsto un educatore per ogni bambino  | A7     | 85    |
| 6.59   | 0.000 | 56.58   | 71.67        | 36.02  | *Reponse manquante*     | V17.1,Con quali tempi osservazione viene svolta da educatric | 48     | 76    |
| 3.75   | 0.000 | 38.98   | 76.67        | 55.92  | *Reponse manquante*     | r17.3,Con quali tempi osservazione viene svolta da coordinat | 50     | 118   |
| 3.72   | 0.000 | 52.17   | 40.00        | 21.80  | Poco o abbastanza       | r15.10,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.  | A15L   | 46    |
| 3.60   | 0.000 | 33.93   | 95.00        | 79.62  | No o non sa             | r14.2,Famiglie partecipano a progetto collaborando alla real | A14B   | 168   |
| 3.48   | 0.000 | 42.68   | 58.33        | 38.86  | Medio-alta              | V24.2,Nel momento attività quanta rilevanza ha: sostegno del | B24B   | 82    |
| 3.45   | 0.000 | 39.81   | 68.33        | 48.82  | Buona                   | V23.7,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: | C23G   | 103   |
| 3.44   | 0.000 | 38.60   | 73.33        | 54.03  | Buona                   | V18.1,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: rapporto  | C18A   | 114   |
| 3.41   | 0.000 | 36.23   | 83.33        | 65.40  | No                      | V12.3,Annualmente redige progetto educativo individuale per  | A12C   | 138   |
| 3.40   | 0.000 | 43.84   | 53.33        | 34.60  | Medio-alta              | V19.1,Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: cura aspetto   | rB19A  | 73    |
| 3.40   | 0.000 | 40.00   | 66.67        | 47.39  | *Reponse manquante*     | r17.4,Con quali tempi osservazione viene svolta da educatric | 51     | 100   |
| 3.36   | 0.000 | 35.37   | 86.67        | 69.67  | Buona                   | V23.3,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: | C23C   | 147   |
| 3.31   | 0.000 | 39.60   | 66.67        | 47.87  | Medio-alta              | V24.5,Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibr.az.   | suB24E | 101   |
| 3.24   | 0.001 | 48.00   | 40.00        | 23.70  | Sufficiente-discreta    | V18.2,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: spazi e   | aB18B  | 50    |
| 3.23   | 0.001 | 33.53   | 93.33        | 79.15  | No                      | V12.2,Annualmente redige progetto educativo individuale      | A12B   | 167   |
| 3.21   | 0.001 | 38.05   | 71.67        | 53.55  | Medio-alta              | V19.3,Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: apprendimento  | B19C   | 113   |
| 3.10   | 0.001 | 37.29   | 73.33        | 55.92  | Buona                   | V22.3,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto  | C22C   | 118   |
| 3.07   | 0.001 | 36.51   | 76.67        | 59.72  | Buona                   | V20.3,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto | C20C   | 126   |
| 3.07   | 0.001 | 37.84   | 70.00        | 52.61  | Buona                   | V23.1,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: | C23A   | 111   |
| 2.95   | 0.002 | 38.78   | 63.33        | 46.45  | Ogni mese               | V17.2,Con quali tempi osservazione viene svolta da gruppo    | edA17B | 98    |
| 2.87   | 0.002 | 39.13   | 60.00        | 43.60  | Medio-alta              | V21.4,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento  | B21D   | 92    |
| 2.85   | 0.002 | 40.24   | 55.00        | 38.96  | Molto                   | r15.1,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.   | aB15A  | 82    |
| 2.79   | 0.003 | 44.44   | 40.00        | 25.59  | Medio-alta              | V21.1,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: cura aspetto   | rB21A  | 54    |
| 2.77   | 0.003 | 41.10   | 50.00        | 34.60  | Medio-alta              | V26.3,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti:   | mB26C  | 73    |
| 2.74   | 0.003 | 38.89   | 58.33        | 42.65  | Medio-alta              | V21.3,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento  | B21C   | 90    |
| 2.73   | 0.003 | 35.38   | 76.67        | 61.61  | Molto                   | r15.4,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.   | aB15D  | 130   |
| 2.60   | 0.005 | 37.25   | 63.33        | 48.34  | Medio-alta              | V26.5,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti:   | mB26E  | 102   |
| 2.51   | 0.006 | 36.89   | 63.33        | 48.82  | Buona                   | V20.1,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto | C20A   | 103   |
| 2.51   | 0.006 | 37.50   | 60.00        | 45.50  | Molto                   | r15.16,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.  | B15R   | 96    |
| 2.43   | 0.008 | 36.54   | 63.33        | 49.29  | Buona                   | V23.6,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: | C23F   | 104   |
| 2.43   | 0.008 | 36.54   | 63.33        | 49.29  | Molto                   | r15.13,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.  | B15O   | 104   |
| 2.42   | 0.008 | 34.92   | 73.33        | 59.72  | Buona                   | V25.3,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge | C25C   | 126   |
| 2.41   | 0.008 | 35.65   | 68.33        | 54.50  | Molto                   | r15.2,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.   | aB15B  | 115   |
| 2.25   | 0.012 | 35.85   | 63.33        | 50.24  | Buona                   | V25.1,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge | C25A   | 106   |
| 2.25   | 0.012 | 34.38   | 73.33        | 60.66  | Molto                   | r15.11,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.  | B15M   | 128   |
| 2.16   | 0.015 | 36.56   | 56.67        | 44.08  | Molto                   | r15.14,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.  | B15P   | 93    |
| 2.16   | 0.015 | 36.00   | 60.00        | 47.39  | Molto                   | r15.8,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.   | aB15H  | 100   |
| 2.10   | 0.018 | 33.10   | 80.00        | 68.72  | *Reponse manquante*     | r31,Soddisfazione corsi di formazione promossi da consorzio  | 102    | 145   |
| 2.09   | 0.018 | 42.22   | 31.67        | 21.33  | Medio-alta              | V26.1,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti:   | pB26A  | 45    |
| 2.03   | 0.021 | 35.71   | 58.33        | 46.45  | Buona                   | V22.1,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto  | C22A   | 98    |
| 2.03   | 0.021 | 39.66   | 38.33        | 27.49  | In orario straordinaria | V28,Attività di formazione/aggiornamento avviene:            | B28    | 58    |

### Gli “educatori motivati”

Il secondo cluster (tabella 8.4) è quello degli educatori “motivati” (24,6%). Operano in strutture dove vige il sistema dell'educatore di riferimento (96,1%), ma si tratta di una metodologia assai differenziata nella sua applicazione; infatti, si passa dal 90,3% del pasto al 69,2% del gioco, passando per l'88,4% del cambio e il 75% del riposo. Rispetto alle routine quotidiane, i dati rivelano che questi operatori dedicano un'attenzione medio-alta un po' a tutti gli aspetti e, in particolare, alla calibrazione delle attività sul singolo (71,1%) e sul gruppo (78,8%). L'os-

servazione viene svolta con frequenza trimestrale (32,6%) ed è svolta in modo sistematico con carta e matita sia sugli ambienti (40,3%) che sul gruppo (38,4%). Coerentemente con questo approccio molto attento alla personalizzazione del servizio e al suo monitoraggio, la loro valutazione dell'offerta è buona soprattutto per quanto riguarda la coerenza tra le attività realizzate e il progetto educativo (69,2%). Tutta questa motivazione deriva, probabilmente, da un dato a monte di questi soggetti: il contratto a tempo determinato li caratterizza (42,3%) e, probabilmente legato alla giovane età, li spinge a vivere in modo positivo le occasioni di formazione. Tali appuntamenti sono solitamente erogati dalla stessa struttura (38,4%) in orario straordinario pagato (43,4%) e riscuotono una diffusa soddisfazione media da parte degli educatori sia per i contenuti trasmessi (63,4%), i docenti (63,4%), le capacità pratiche (69,2%) e i materiali distribuiti (67,3%).

Tabella 8.4 – Gli educatori “motivati”

| V.TEST | PROBA | ----    | FOURCENTAGES | ----   | MODALITES            |   | IDEN    | POIDS |
|--------|-------|---------|--------------|--------|----------------------|---|---------|-------|
|        |       | CLA/MOD | MOD/CLA      | GLOBAL | CARACTERISTIQUES     | DES VARIABLES   |         |       |
|        |       |         |              | 24.64  | CLASSE 2 / 7         |   | bb2b    | 52    |
| 7.07   | 0.000 | 62.96   | 65.38        | 25.59  | No                   | V8.6,Educatore è garantito al momento dell'uscita                 | AB.6    | 54    |
| 7.00   | 0.000 | 41.32   | 96.15        | 57.35  | SI                   | V7,Nella struttura è previsto un educatore per ogni bambino       | B7      | 121   |
| 6.48   | 0.000 | 42.34   | 90.38        | 52.61  | SI                   | V8.3,Educatore è garantito al momento del pasto                   | B8.3    | 111   |
| 6.25   | 0.000 | 42.20   | 88.46        | 51.66  | SI                   | V8.5,Educatore è garantito al momento del cambio                  | B8.5    | 109   |
| 6.13   | 0.000 | 66.67   | 50.00        | 18.48  | No                   | V8.1,Educatore è garantito al momento dell'accoglienza            | AB.1    | 39    |
| 5.02   | 0.000 | 82.35   | 26.92        | 8.06   | No                   | V8.2,Educatore è garantito al momento del gioco                   | AB.2    | 17    |
| 4.89   | 0.000 | 41.05   | 75.00        | 45.02  | SI                   | V8.4,Educatore è garantito al momento del riposo                  | B8.4    | 95    |
| 4.77   | 0.000 | 39.05   | 78.85        | 49.76  | Medio-alta           | V24.6,Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibrat. suB24F  | suB24F  | 105   |
| 4.61   | 0.000 | 44.00   | 63.46        | 35.55  | In orario straordin  | V28,Attività di formazione/aggiornamento avviene:                 | C28     | 75    |
| 4.49   | 0.000 | 42.50   | 65.38        | 37.91  | Medio-alta           | V21.2,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: sostegno dell'      | B21B    | 80    |
| 4.40   | 0.000 | 44.29   | 59.62        | 33.18  | Medio-alta           | V24.1,Nel momento attività quanta rilevanza ha: cura aspettoB24A  | B24A    | 70    |
| 4.39   | 0.000 | 41.18   | 67.31        | 40.28  | Medio-alta           | V24.7,Nel momento attività quanta rilevanza ha: socializzaziB24G  | B24G    | 85    |
| 4.11   | 0.000 | 43.94   | 55.77        | 31.28  | Medio-alta           | V26.4,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mB26D  | mB26D   | 66    |
| 4.04   | 0.000 | 37.25   | 80.77        | 56.40  | Buona                | V18.2,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: spazi e acI18B | acI18B  | 119   |
| 4.00   | 0.000 | 37.25   | 73.08        | 48.34  | Medio-alta           | V26.5,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: sB26E  | sB26E   | 102   |
| 3.74   | 0.000 | 36.63   | 71.15        | 47.87  | Medio-alta           | V24.5,Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibrat. suB24E  | suB24E  | 101   |
| 3.66   | 0.000 | 38.37   | 63.46        | 40.76  | Medio-alta           | V19.2,Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: sostegno dell'      | B19B    | 86    |
| 3.51   | 0.000 | 35.58   | 71.15        | 49.29  | Medio-alta           | V24.4,Nel momento attività quanta rilevanza ha: apprendimentB24D  | B24D    | 104   |
| 3.42   | 0.000 | 35.64   | 69.23        | 47.87  | Buona                | V23.5,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:C23E  | C23E    | 101   |
| 3.34   | 0.000 | 37.80   | 59.62        | 38.86  | Medio-alta           | V24.2,Nel momento attività quanta rilevanza ha: sostegno delB24B  | B24B    | 82    |
| 3.34   | 0.000 | 35.29   | 69.23        | 48.34  | Abbastanza           | r29.4,Soddisfazione rispetto a: acquisizione di capacità praB29D  | praB29D | 102   |
| 3.33   | 0.000 | 35.71   | 67.31        | 46.45  | Buona                | V23.4,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:C23D  | C23D    | 98    |
| 3.26   | 0.001 | 34.95   | 69.23        | 48.82  | SI                   | V8.2,Educatore è garantito al momento del gioco                   | B8.2    | 103   |
| 3.14   | 0.001 | 38.36   | 53.85        | 34.60  | Medio-alta           | V26.3,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mB26C  | mB26C   | 73    |
| 3.12   | 0.001 | 42.31   | 42.31        | 24.64  | A tempo determinat   | r5,Tipo di contratto  | B5      | 52    |
| 3.06   | 0.001 | 33.33   | 73.08        | 54.03  | Abbastanza           | r29.2,Soddisfazione rispetto a: metodologie didattiche utiliB29B  | B29B    | 114   |
| 2.97   | 0.002 | 40.35   | 44.23        | 27.01  | Medio-alta           | V26.2,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mB26B  | mB26B   | 57    |
| 2.85   | 0.002 | 31.54   | 78.85        | 61.61  | Buona                | V18.3,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: tempi          | C18C    | 130   |
| 2.79   | 0.003 | 60.00   | 17.31        | 7.11   | Altro                | r17.3,Con quali tempi osservazione viene svolta da coordinatD17   | D17     | 15    |
| 2.79   | 0.003 | 60.00   | 17.31        | 7.11   | Medio-bassa          | V19.2,Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: sostegno dell'      | A19B    | 15    |
| 2.68   | 0.004 | 45.45   | 28.85        | 15.64  | Ogni trimestre       | V17.1,Con quali tempi osservazione viene svolta da educatriciB17A | B17A    | 33    |
| 2.68   | 0.004 | 33.67   | 63.46        | 46.45  | Abbastanza           | r29.6,Soddisfazione rispetto ai docenti                           | B29F    | 98    |
| 2.67   | 0.004 | 39.62   | 40.38        | 25.12  | Carta e matita       | V16.3,Usa procedure sistematiche di osservazione su ambientB16C   | B16C    | 53    |
| 2.62   | 0.004 | 42.50   | 32.69        | 18.96  | Ogni trimestre       | V17.2,Con quali tempi osservazione viene svolta da gruppo edB17B  | B17B    | 40    |
| 2.52   | 0.006 | 39.22   | 38.46        | 24.17  | SI, organizzati dall | V27.1,Il suo servizio le ha dato possibilità di partecipare a B27 | B27     | 51    |
| 2.52   | 0.006 | 33.00   | 63.46        | 47.39  | Abbastanza           | r29.1,Soddisfazione rispetto a: interesse dei contenuti trasB29A  | B29A    | 100   |
| 2.48   | 0.007 | 39.58   | 36.54        | 22.75  | Abbastanza           | r33.6,Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolatoB33F  | B33F    | 48    |
| 2.43   | 0.008 | 40.00   | 34.62        | 21.33  | Medio-alta           | V26.1,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: pB26A  | pB26A   | 45    |
| 2.41   | 0.008 | 66.67   | 11.54        | 4.27   | Medio-bassa          | V21.3,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento A21C  | A21C    | 9     |
| 2.39   | 0.008 | 30.71   | 75.00        | 60.19  | Buona                | V25.2,Come valuta organizzazione momento accoglienza e congeC25B  | C25B    | 127   |
| 2.37   | 0.009 | 46.15   | 23.08        | 12.32  | Medio-bassa          | V21.4,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento A21D  | A21D    | 26    |
| 2.36   | 0.009 | 32.35   | 63.46        | 48.34  | Medio-alta           | V24.3,Nel momento attività quanta rilevanza ha: apprendimentB24C  | B24C    | 102   |
| 2.21   | 0.014 | 45.83   | 21.15        | 11.37  | Ogni trimestre       | r17.4,Con quali tempi osservazione viene svolta da educatriciB17D | B17D    | 24    |
| 2.21   | 0.014 | 30.40   | 73.08        | 59.24  | Buona                | V23.2,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:C23B  | C23B    | 125   |
| 2.20   | 0.014 | 80.00   | 7.69         | 2.37   | *Reponse manquante*  | V23.7,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: 76   | 76      | 5     |
| 2.19   | 0.014 | 32.61   | 57.69        | 43.60  | Abbastanza           | r29.3,Soddisfazione rispetto a: acquisizione conoscenze teorB29C  | B29C    | 92    |
| 2.15   | 0.016 | 33.77   | 50.00        | 36.49  | Cdo                  | R202  | R202    | 77    |
| 2.15   | 0.016 | 30.97   | 67.31        | 53.55  | Abbastanza           | r29.5,Soddisfazione rispetto a: materiale didattico fornito B29E  | B29E    | 113   |
| 2.09   | 0.018 | 35.59   | 40.38        | 27.96  | Abbastanza           | r33.1,Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolatoB33A  | B33A    | 59    |
| 2.08   | 0.019 | 30.51   | 69.23        | 55.92  | Buona                | V22.3,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto C22C  | C22C    | 118   |
| 2.08   | 0.019 | 53.85   | 13.46        | 6.16   | Medio-bassa          | V24.7,Nel momento attività quanta rilevanza ha: socializzaziA24G  | A24G    | 13    |
| 2.06   | 0.019 | 44.00   | 21.15        | 11.85  | No                   | V8.4,Educatore è garantito al momento del riposo                  | AB.4    | 25    |
| 2.05   | 0.020 | 50.00   | 15.38        | 7.98   | Medio-bassa          | V24.3,Nel momento attività quanta rilevanza ha: apprendimentA24C  | A24C    | 16    |
| 2.03   | 0.021 | 35.71   | 38.46        | 26.54  | Carta e matita       | V16.2,Usa procedure sistematiche di osservazione sul gruppo B16B  | B16B    | 56    |

### Gli "educatori ai margini"

Il terzo *cluster* è quello degli educatori "ai margini", le cui dimensioni sono inferiori (8%) ai precedenti, ma che offre un profilo di operatore decisamente problematico (tabella 8.5). Il tratto che caratterizza questa classe è il contratto di lavoro part-time (94,1%). Dalle risposte fornite non emerge se lavorano in strutture con l'impostazione dell'educatore di riferimento, non praticano l'osservazione sistematica (47%) e non sanno se le famiglie sono coinvolte nelle varie attività proposte dagli asili per cui operano (100%). Dai corsi di formazione sembrano avere ricavato ben poco sia dal punto di vista teorico (23,5%), sia da quello pratico/operativo (35,2%); la loro soddisfazione è ai minimi termini anche per i metodi dei corsi (17,6%) e la qualità delle docenze (17,6%). Tuttavia, esprimono una moderata soddisfazione per gli aggiornamenti promossi dal Consorzio PAN (29,4%). Il loro essere ai margini dell'organizzazione, ma forse si

Tabella 8.5 – Gli educatori "ai margini"

| V.TEST | PROBA | POURCENTAGES |                | MODALITES | IDEN                 | POIDS   |
|--------|-------|--------------|----------------|-----------|----------------------|---|
|        |       | CLA/MOD      | MOD/CLA GLOBAL |           |                      |   |
| 6.73   | 0.000 | 66.67        | 70.59          | 8.06      | CLASSE 4 / 7         | bb4b 17   |
| 6.45   | 0.000 | 45.16        | 82.35          | 8.53      | Sufficiente-discreta | V23.4,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23D 18  |
| 6.19   | 0.000 | 35.71        | 88.24          | 19.91     | Sufficiente-discreta | V23.3,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23C 42  |
| 6.12   | 0.000 | 61.11        | 64.71          | 8.53      | Sufficiente-discreta | V23.5,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23E 18  |
| 5.93   | 0.000 | 32.61        | 88.24          | 21.80     | Sufficiente-discreta | V25.4,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge B25D 46  |
| 5.18   | 0.000 | 100.00       | 35.29          | 2.84      | Inadeguata           | V22.2,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto A22B 6    |
| 4.74   | 0.000 | 30.77        | 70.59          | 18.48     | Sufficiente-discreta | V25.2,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge B25B 39  |
| 4.63   | 0.000 | 100.00       | 29.41          | 2.37      | Inadeguata           | V18.3,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: tempi A18C 5       |
| 4.56   | 0.000 | 32.35        | 64.71          | 16.11     | Sufficiente-discreta | V23.7,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23G 34  |
| 4.43   | 0.000 | 24.53        | 76.47          | 25.12     | Sufficiente-discreta | V20.3,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto B20C 53  |
| 4.28   | 0.000 | 28.95        | 64.71          | 18.01     | Sufficiente-discreta | V23.6,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23F 38  |
| 4.25   | 0.000 | 83.33        | 29.41          | 2.84      | Inadeguata           | V20.1,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto A20A 6   |
| 4.21   | 0.000 | 28.21        | 64.71          | 18.48     | Sufficiente-discreta | V18.1,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: rapporto B18A 39   |
| 4.12   | 0.000 | 60.00        | 35.29          | 4.74      | Poco o abbastanza    | r15.15,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15Q 10   |
| 4.08   | 0.000 | 26.83        | 64.71          | 19.43     | Sufficiente-discreta | V25.3,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge B25C 41  |
| 4.07   | 0.000 | 24.00        | 70.59          | 23.70     | Suffi                | V23.1,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: B23A 50  |
| 4.01   | 0.000 | 33.33        | 52.94          | 12.80     | Sufficiente-discreta | V22.4,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto B22D 27   |
| 3.97   | 0.000 | 71.43        | 29.41          | 3.32      | Inadeguata           | V18.1,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: rapporto A18A 7    |
| 3.97   | 0.000 | 71.43        | 29.41          | 3.32      | No                   | V11,Gli spazi della struttura sono divisi in zone funzionali A11 7    |
| 3.90   | 0.000 | 22.64        | 70.59          | 25.12     | Sufficiente-discreta | V20.1,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto B20A 53  |
| 3.89   | 0.000 | 36.36        | 47.06          | 10.43     | No                   | V16.2,Usa procedure sistematiche di osservazione sul gruppo A16B 22   |
| 3.85   | 0.000 | 31.03        | 52.94          | 13.74     | Abbastanza           | r15.4,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. aA15D 29   |
| 3.81   | 0.000 | 27.03        | 58.82          | 17.54     | Sufficiente-discreta | V22.3,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto B22C 37   |
| 3.79   | 0.000 | 34.78        | 47.06          | 10.90     | Poco o abbastanza    | r15.16,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15R 23   |
| 3.75   | 0.000 | 62.50        | 29.41          | 3.79      | Abbastanza           | r15.14,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15P 8    |
| 3.70   | 0.000 | 17.72        | 82.35          | 37.44     | SI, abbastanza chiar | V10,Gli spazi della struttura sono divisi in zone facilmente B10 79   |
| 3.69   | 0.000 | 21.05        | 70.59          | 27.01     | Sufficiente-discreta | V25.1,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge B25A 5   |
| 3.63   | 0.000 | 80.00        | 23.53          | 2.37      | Inadeguata           | V23.1,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a: A23A 5   |
| 3.63   | 0.000 | 80.00        | 23.53          | 2.37      | Inadeguata           | V18.2,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: spazi e A18B 5     |
| 3.54   | 0.000 | 22.00        | 64.71          | 23.70     | Sufficiente-discreta | V18.2,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: spazi e A18B 50    |
| 3.48   | 0.000 | 19.67        | 70.59          | 28.91     | Sufficiente-discreta | V20.2,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto B20B 61  |
| 3.39   | 0.000 | 40.00        | 35.29          | 7.11      | Poco                 | r29.4,Soddisfazione rispetto a: acquisizione di capacità praA29D 15   |
| 3.29   | 0.001 | 31.82        | 41.18          | 10.43     | Poco o abbastanza    | r15.13,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15O 22   |
| 3.22   | 0.001 | 14.42        | 88.24          | 49.29     | Poco o abbastanza    | r15.1,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. aA15A 104  |
| 3.22   | 0.001 | 19.64        | 64.71          | 26.54     | Sufficiente-discreta | V22.1,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto B22A 56   |
| 3.13   | 0.001 | 57.14        | 23.53          | 3.32      | Inadeguata           | V20.2,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto A20B 7   |
| 3.13   | 0.001 | 57.14        | 23.53          | 3.32      | Inadeguata           | V22.1,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto A22A 7    |
| 3.13   | 0.001 | 57.14        | 23.53          | 3.32      | Inadeguata           | V25.1,Come valuta organizzazione momento accoglienza e conge A25A 7   |
| 2.93   | 0.002 | 50.00        | 23.53          | 3.79      | Poco                 | r29.3,Soddisfazione rispetto a: acquisizione conoscenze teorA29C 8    |
| 2.86   | 0.002 | 30.00        | 35.29          | 9.48      | Poco o abbastanza    | r15.11,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15M 20   |
| 2.82   | 0.002 | 17.19        | 64.71          | 30.33     | Poco o abbastanza    | r15.2,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. aA15B 46   |
| 2.72   | 0.003 | 19.57        | 52.94          | 21.80     | Poco o abbastanza    | r15.10,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. A15L 64   |
| 2.69   | 0.004 | 11.94        | 94.12          | 63.51     | Part time o altro    | r6,Contratto a: B6 134  |
| 2.54   | 0.006 | 20.00        | 47.06          | 18.96     | Sufficiente-discreta | V18.3,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: tempi B18C 40      |
| 2.43   | 0.008 | 50.00        | 17.65          | 2.84      | Poco                 | r29.2,Soddisfazione rispetto a: metodologie didattiche utiliA29B 6    |
| 2.34   | 0.010 | 16.98        | 52.94          | 25.12     | Sufficiente-discreta | V22.2,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto B22B 53   |
| 2.24   | 0.013 | 42.86        | 17.65          | 3.32      | Medio-bassa          | V24.1,Nal momento attività quanta rilevanza ha: cura aspettoA24A 7    |
| 2.21   | 0.013 | 25.00        | 29.41          | 9.48      | Abbastanza           | r15.8,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. aA15H 20   |
| 2.19   | 0.014 | 17.39        | 47.06          | 21.80     | 6 o più              | R9.3,Numero bambini da 25 a 36 mesi in carico nei momenti ocC9.3 46   |
| 2.13   | 0.016 | 17.02        | 47.06          | 22.27     | No                   | V16.3,Usa procedure sistematiche di osservazione su ambientaliA16C 47 |
| 2.11   | 0.017 | 10.12        | 100.00         | 79.62     | No o non sa          | r14.2,Famiglie partecipano a progetto collaborando alla realA14B 168  |
| 2.07   | 0.019 | 37.50        | 17.65          | 3.79      | Per nulla o poco     | r29.6,Soddisfazione rispetto a: docenti A29F 8                        |
| 2.04   | 0.021 | 22.73        | 29.41          | 10.43     | Abbastanza           | r31,Soddisfazione corsi di formazione promossi da consorzio B31 22    |



tratta di una sorta di autocollocazione legata alla soddisfazione professionale, porta questi educatori ad esprimere pareri molto critici nei confronti degli asili, che essi ritengono inadeguati per spazi (arredi) e tempi collegati soprattutto al momento del pranzo e a quello del sonno (29,4%). Parere leggermente migliore è quello sulle attività che sono giudicate in modo sufficiente/discreto per coerenza con il progetto educativo (70,5%), per tempistica (82,3%) e varietà di proposte (88,2%). Complessivamente, la caratteristica di questi educatori sembra essere la diffidenza e una sorta di estraneità alle azioni promosse dai loro asili.

### Gli "educatori entusiasti"

La tabella 8.6 illustra il quarto gruppo di educatori: gli entusiasti (13,2%). Le valutazioni della struttura sono al livello massimo a 360

Tabella 8.6 – Gli educatori "entusiasti"

| V.TEST | PROBA | FOURCENTAGES           | MODALITES             | IDEN   | POIDS     |
|--------|-------|------------------------|-----------------------|--|-----------|
|        |       | CLA/MOD MOD/CLA GLOBAL | CARACTERISTIQUES      | DES VARIABLES  |           |
|        |       |                        | CLASSE 5 / 7          |  | bb5b 28   |
| 6.53   | 0.000 | 66.67 57.14 13.27      | Ottima                | V20.3,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto   | D20C 24   |
| 6.51   | 0.000 | 50.00 71.43 18.96      | Ottima                | V25.1,Come valuta organizzazione momento accoglienza e congedo | D25A 24   |
| 6.50   | 0.000 | 46.67 75.00 21.33      | Ottima                | V22.3,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto    | D22C 40   |
| 6.25   | 0.000 | 43.75 75.00 22.75      | Ottima                | V18.1,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: rapporto    | D18A 48   |
| 6.07   | 0.000 | 47.50 67.86 18.96      | Ottima                | V25.3,Come valuta organizzazione momento accoglienza e congedo | D25C 40   |
| 6.07   | 0.000 | 34.78 85.71 32.70      | Ottima                | V22.4,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto    | D22D 69   |
| 5.68   | 0.000 | 33.82 82.14 32.23      | Ottima                | V23.7,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23G 68   |
| 5.52   | 0.000 | 29.07 89.29 40.76      | SI                    | V32,Appartenenza a consorzio PAN ha consentito confronto con   | B32 86    |
| 5.51   | 0.000 | 50.00 57.14 15.17      | Ottima                | V23.3,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23C 32   |
| 5.36   | 0.000 | 41.86 64.29 20.38      | Ottima                | V23.1,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23A 43   |
| 5.11   | 0.000 | 39.13 64.29 21.80      | Ottima                | V20.1,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto   | D20A 46   |
| 5.09   | 0.000 | 41.46 60.71 19.43      | Ottima                | V25.2,Come valuta organizzazione momento accoglienza e congedo | D25B 41   |
| 5.00   | 0.000 | 40.48 60.71 19.91      | Ottima                | V22.1,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto    | D22A 42   |
| 4.95   | 0.000 | 45.45 53.57 15.64      | Ottima                | V18.3,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: tempi       | D18C 33   |
| 4.92   | 0.000 | 42.11 57.14 18.01      | Moltissimo            | r31,Soddisfazione corsi di formazione promossi da consorzio    | D31 38    |
| 4.81   | 0.000 | 54.55 42.86 10.43      | Molto                 | r33.4,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | C33D 22   |
| 4.72   | 0.000 | 57.89 39.29 9.00       | Molto                 | r33.1,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | C33A 19   |
| 4.72   | 0.000 | 31.75 71.43 29.86      | SI                    | V30,Ha partecipato a corsi di formazione promossi da consorzio | B30 63    |
| 4.72   | 0.000 | 45.16 50.00 14.69      | Molto                 | r33.3,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | B33C 31   |
| 4.67   | 0.000 | 25.81 85.71 44.08      | Ottima                | V23.4,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23D 93   |
| 4.66   | 0.000 | 27.06 82.14 40.28      | Moltissimo            | r15.16,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.    | C15R 85   |
| 4.66   | 0.000 | 62.50 35.71 7.58       | Molto                 | r33.6,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | C33F 16   |
| 4.39   | 0.000 | 38.46 53.57 18.48      | Ottima                | V22.2,Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto    | D22B 39   |
| 4.05   | 0.000 | 39.39 46.43 15.64      | Ottima                | V20.2,Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto   | D20B 33   |
| 4.05   | 0.000 | 34.88 53.57 20.38      | Ottima                | V25.4,Come valuta organizzazione momento accoglienza e congedo | D25D 43   |
| 3.89   | 0.000 | 24.18 78.57 43.13      | Ottima                | V23.5,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23E 31   |
| 3.86   | 0.000 | 37.14 46.43 16.59      | Ottima                | V18.2,Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: spazi e     | aD18B 95  |
| 3.83   | 0.000 | 57.14 28.57 6.64       | Molto                 | r33.2,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | C33B 14   |
| 3.78   | 0.000 | 45.45 35.71 10.43      | Molto                 | r33.5,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | C33E 22   |
| 3.73   | 0.000 | 22.55 82.14 48.34      | Moltissimo            | r15.15,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.    | C15Q 102  |
| 3.66   | 0.000 | 28.33 60.71 28.44      | Moltissimo            | r15.7,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.     | aC15G 60  |
| 3.53   | 0.000 | 27.42 60.71 29.38      | Moltissimo            | r15.3,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.     | aC15C 62  |
| 3.46   | 0.000 | 26.98 60.71 29.86      | Ottima                | V23.6,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23F 63   |
| 3.35   | 0.000 | 22.58 75.00 44.08      | Alta                  | V24.5,Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibr.        | suC24E 93 |
| 3.26   | 0.001 | 40.91 32.14 10.43      | Per nulla o poco      | r33.6,Confronto con altri servizi affiliati: quanto stimolato  | A33F 22   |
| 3.19   | 0.001 | 30.23 46.43 20.38      | Ottima                | V23.2,Come valuta proposta attività in struttura rispetto a:   | D23B 43   |
| 2.95   | 0.002 | 19.66 82.14 55.45      | Alta                  | V19.1,Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: cura aspetto     | rC19A 117 |
| 2.88   | 0.002 | 27.66 46.43 22.27      | No                    | V16.3,Usa procedure sistematiche di osservazione su ambienti   | A16C 47   |
| 2.73   | 0.003 | 36.36 28.57 10.43      | Scotto forma di volon | V28,Attività di formazione/aggiornamento avviene:              | D28 22    |
| 2.70   | 0.005 | 19.63 75.00 50.71      | Alta                  | V21.3,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento    | C21C 107  |
| 2.59   | 0.005 | 26.67 42.86 21.33      | Moltissimo            | r15.10,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.    | C15L 45   |
| 2.58   | 0.005 | 18.55 82.14 58.77      | Alta                  | V26.3,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti:     | mC26C 124 |
| 2.56   | 0.005 | 29.41 35.71 16.11      | Moltissimo            | r15.6,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.     | aC15F 34  |
| 2.52   | 0.006 | 26.09 42.86 21.80      | Moltissimo            | V15.4,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.     | aC15D 46  |
| 2.41   | 0.008 | 32.00 28.57 11.85      | Moltissimo            | V15.2,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.     | aC15B 25  |
| 2.39   | 0.008 | 17.12 89.29 69.19      | Alta                  | V21.1,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: cura aspetto     | rC21A 146 |
| 2.37   | 0.009 | 21.62 57.14 35.07      | SI, molto             | V11,Gli spazi della struttura sono divisi in zone funzionali   | C11 74    |
| 2.33   | 0.010 | 20.22 64.29 42.18      | Alta                  | V21.4,Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento    | C21D 89   |
| 2.26   | 0.012 | 41.67 17.86 5.68       | Più raramente         | r17.4,Con quali tempi osservazione viene svolta da educatrici  | C17D 12   |
| 2.19   | 0.014 | 31.82 25.00 10.43      | Altro                 | V16.2,Usa procedure sistematiche di osservazione sul gruppo    | E16B 22   |
| 2.17   | 0.015 | 16.25 92.86 75.83      | Alta                  | V26.1,Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti:     | pC26A 160 |
| 2.12   | 0.017 | 28.57 28.57 13.27      | Altro                 | V16.3,Usa procedure sistematiche di osservazione su ambienti   | E16 28    |
| 2.11   | 0.018 | 17.29 82.14 63.03      | Alta                  | V24.1,Nel momento attività quanta rilevanza ha: cura aspetto   | C24A 133  |
| 2.03   | 0.021 | 19.54 60.71 41.23      | Alta                  | V24.6,Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibr.        | suC24F 87 |
| 2.02   | 0.021 | 18.63 67.86 48.34      | Moltissimo            | r15.14,In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz.    | C15P 102  |

gradi e tentare di analizzare in modo puntuale questo affresco entusiastico pare un'operazione abbastanza ridondante: tutto va bene, tutto è ai massimi livelli. In particolare, rispetto agli altri *cluster*, qui emerge forte l'idea che far parte del Consorzio PAN offra agli operatori la possibilità di confrontarsi con altri professionisti favorendo l'implementazione di nuove attività (33,2%), specialmente quelle dedicate ai bambini (42,8%), e rappresenta un'occasione di crescita professionale (42,8%). Per questi educatori, la formazione avviene soprattutto sotto forma di volontariato (28,5%), il che conferma la loro "vocazione" a portare avanti un percorso lavorativo coerente con le loro attitudini e i loro interessi. Solo un appunto è possibile formulare a questa classe: non emerge chiaramente il metodo con cui – ogni bimestre circa (17,8%) si fanno le osservazioni sistematiche di gruppi, individui e ambienti (la modalità "Altro" raggiunge il 25%).

### Gli "educatori family friendly"

La tabella 8.7 illustra l'ultima classe, quella degli educatori "*family friendly*" (19,4%). Si tratta di educatori che hanno un'esperienza pluriennale: la loro età è di 40 anni o più (36,5%) e lavorano da almeno 6 anni (51,2%). Questi educatori agiscono in strutture dove vige l'impostazione dell'educatore di riferimento (100%); anche qui, come nelle altre classi, questa modalità assume sfumature diverse a seconda dei momenti della giornata, passando dal 97,5% del gioco al 63,4% dell'uscita passando per il 78% dell'accoglienza e l'87,8% del pasto. L'osservazione viene svolta in modo puntuale tutti i mesi dall'educatrice di riferimento (65,8%) e dall'educatrice e dal coordinatore (65,8%); lo strumento più usato per raccogliere le informazioni sono le schede osservative (34,1%). Pur non apprezzando in modo particolare le proposte formative provenienti dal Consorzio PAN (per nulla o poco al 9,7%), questa classe esprime una generale soddisfazione per i contenuti appresi (75,6%), le metodologie (78%), l'acquisizione di capacità pratiche (80,4%) e l'apprendimento di conoscenze teoriche (87,8%). L'attenzione per le varie dimensioni delle *routine* quotidiane è generalmente molto alta; in particolare, ci pare importante sottolineare la calibrazione delle attività sul singolo (78%) e sul gruppo (70,3%). Questa personalizzazione si accompagna al fatto che le famiglie sono coinvolte nella realizzazione del progetto educativo individuale (53,6%) e trova conferma nell'impegno dei singoli educatori chiamati a redigere il progetto educativo per le cosiddette situazioni particolari (68,2%). In generale, questi operatori esprimono una valutazione buona dell'offerta degli asili in cui lavorano, dove sembra avere notevole importanza il colloquio pre-inserimento. In questa fase, infatti, moltissima attenzione viene data alle caratteristiche del nucleo familiare del bambino (24,3%) e alle sue esigenze (3,1%).

Complessivamente, questo cluster pare essere quello che esprime una maggiore attenzione alle esigenze del singolo bambino e a quelle del suo contesto familiare, che riceve particolari cure sia in fase di inserimento, sia in fase di realizzazione delle attività risultando, in questo modo, una presenza costante e di sicuro riferimento per l'azione educativa degli operatori.

Tabella 8.7 – Gli educatori "family friendly"

| V.TEST  | PROBA   | POURCENTAGES | MODALITES        | IDEN          | POIDS               |  |
|---------|---------|--------------|------------------|---------------|---------------------|--|
| CLA/MOD | MOD/CLA | GLOBL        | CARACTERISTIQUES | DES VARIABLES |                     |  |
|         |         | 19.43        | CLASSE 6 / 7     |               | hb6b 41             |  |
| 7.39    | 0.000   | 38.83        | 97.56            | 18.82         | SI                  | V8.2, Educatore è garantito al momento del gioco                   |
| 6.85    | 0.000   | 33.88        | 100.00           | 57.35         | SI                  | V7, Nella struttura è previsto un educatore per ogni bambino       |
| 6.80    | 0.000   | 56.00        | 68.29            | 23.70         | Ogni mese           | r17.3, Con quali tempi osservazione viene svolta da coordinatA17   |
| 6.77    | 0.000   | 62.50        | 60.98            | 18.96         | SI                  | V12.2, Annualmente redige progetto educativo individuale           |
| 6.07    | 0.000   | 40.00        | 82.93            | 40.28         | Molto               | r29.6, Soddisfazione rispetto a: docenti                           |
| 5.91    | 0.000   | 40.24        | 80.49            | 38.86         | SI                  | V26.5, Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: sc26E  |
| 5.88    | 0.000   | 36.36        | 87.80            | 46.92         | Molto               | r29.3, Soddisfazione rispetto a: acquisizione conoscenze teorC29C  |
| 5.84    | 0.000   | 39.76        | 80.49            | 39.34         | Molto               | r29.4, Soddisfazione rispetto a: acquisizione di capacità prec29D  |
| 5.79    | 0.000   | 38.20        | 82.93            | 42.18         | Alta                | V21.4, Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento C21D  |
| 5.61    | 0.000   | 39.51        | 78.05            | 38.39         | SI                  | V8.1, Educatore è garantito al momento dell'accoglienza            |
| 5.47    | 0.000   | 38.55        | 78.05            | 39.34         | Molto               | r29.2, Soddisfazione rispetto a: metodologie didattiche utiliC29B  |
| 5.44    | 0.000   | 31.93        | 92.68            | 56.40         | Alta                | V24.2, Nel momento attività quanta rilevanza ha: sostegno delC24B  |
| 5.32    | 0.000   | 29.20        | 97.56            | 64.93         | Alta                | V26.4, Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mc26D  |
| 5.28    | 0.000   | 44.83        | 63.41            | 27.49         | Molto               | r29.5, Soddisfazione rispetto a: materiale didattico fornito C29E  |
| 5.25    | 0.000   | 51.16        | 53.66            | 20.38         | SI                  | r14.3, Famiglie partecipano a progetto collaborando alla realB14B  |
| 5.21    | 0.000   | 42.86        | 65.85            | 29.86         | Ogni mese           | r17.4, Con quali tempi osservazione viene svolta da educatricA17D  |
| 5.13    | 0.000   | 30.65        | 92.68            | 58.77         | Alta                | V26.3, Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mc26C  |
| 5.10    | 0.000   | 32.43        | 87.80            | 52.61         | SI                  | V8.3, Educatore è garantito al momento del pasto                   |
| 5.08    | 0.000   | 40.58        | 68.29            | 32.70         | SI                  | V12.3, Annualmente redige progetto educativo individuale per B12C  |
| 5.06    | 0.000   | 30.40        | 92.68            | 59.24         | *Reponse manquante* | r33.4, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato107   |
| 5.06    | 0.000   | 30.40        | 92.68            | 59.24         | *Reponse manquante* | r33.3, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato106   |
| 5.06    | 0.000   | 30.40        | 92.68            | 59.24         | *Reponse manquante* | r33.6, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato109   |
| 5.00    | 0.000   | 30.16        | 92.68            | 59.72         | *Reponse manquante* | r33.1, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato104   |
| 5.00    | 0.000   | 30.16        | 92.68            | 59.72         | *Reponse manquante* | r33.2, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato105   |
| 4.94    | 0.000   | 29.92        | 92.68            | 60.19         | *Reponse manquante* | r33.5, Confronto con altri servizi affiliati quanto stimolato108   |
| 4.94    | 0.000   | 30.83        | 90.24            | 56.87         | No                  | V32, Appartenenza a consorzio PAN ha consentito confronto conA32   |
| 4.94    | 0.000   | 41.94        | 63.41            | 29.38         | SI                  | V8.6, Educatore è garantito al momento dell'uscita                 |
| 4.77    | 0.000   | 27.40        | 97.56            | 69.19         | Alta                | V21.1, Nel momento cambio quanta rilevanza ha: cura aspetto rc21A  |
| 4.76    | 0.000   | 34.41        | 78.05            | 44.08         | Alta                | V24.5, Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibr. suC24E    |
| 4.43    | 0.000   | 31.19        | 82.93            | 51.66         | SI                  | V8.5, Educatore è garantito al momento del cambio                  |
| 4.42    | 0.000   | 27.27        | 95.12            | 67.77         | Alta                | V26.2, Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: mc26B  |
| 4.25    | 0.000   | 32.63        | 75.61            | 45.02         | SI                  | V8.4, Educatore è garantito al momento del riposo                  |
| 4.18    | 0.000   | 30.84        | 80.49            | 50.71         | Alta                | V21.2, Nel momento cambio quanta rilevanza ha: sostegno dell'C21B  |
| 4.16    | 0.000   | 32.97        | 73.17            | 43.13         | Alta                | V24.4, Nel momento attività quanta rilevanza ha: apprendimC24D     |
| 4.09    | 0.000   | 33.33        | 70.73            | 41.23         | Alta                | V24.6, Nel momento attività quanta rilevanza ha: calibr. suC24F    |
| 4.07    | 0.000   | 31.07        | 78.05            | 48.82         | Buona               | V20.1, Come valuta organizzazione del momento cambio rispetto C20A |
| 3.98    | 0.000   | 31.31        | 75.61            | 46.92         | Molto               | r29.1, Soddisfazione rispetto a: interesse dei contenuti trasC29A  |
| 3.92    | 0.000   | 29.73        | 80.49            | 52.61         | Alta                | V24.7, Nel momento attività quanta rilevanza ha: socializzaziC24G  |
| 3.91    | 0.000   | 29.06        | 82.93            | 55.45         | Alta                | V19.1, Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: cura aspetto rc19A  |
| 3.90    | 0.000   | 34.67        | 63.41            | 35.55         | SI                  | V19.3, Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: apprendimento C19C  |
| 3.89    | 0.000   | 25.00        | 97.56            | 75.83         | Alta                | V26.1, Nel momento accoglienza e congedo quanto importanti: pc26A  |
| 3.81    | 0.000   | 29.91        | 78.05            | 59.71         | Alta                | V21.3, Nel momento cambio quanta rilevanza ha: apprendimento C21C  |
| 3.73    | 0.000   | 31.52        | 70.73            | 43.60         | Alta                | V24.3, Nel momento attività quanta rilevanza ha: apprendimC24C     |
| 3.52    | 0.000   | 31.76        | 65.85            | 40.28         | Ogni mese           | V17.1, Con quali tempi osservazione viene svolta da educatricA17A  |
| 3.44    | 0.000   | 28.97        | 75.61            | 50.71         | Alta                | V19.2, Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: sostegno dell'C19B  |
| 3.37    | 0.000   | 55.56        | 24.39            | 8.53          | Moltissimo          | r15.1, In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. ac15A  |
| 3.34    | 0.000   | 28.07        | 78.05            | 54.03         | Buona               | V18.1, Se c'è mensa come valuta nel momento pranzo: rapporto C18A  |
| 3.07    | 0.001   | 28.04        | 73.17            | 50.71         | Molto               | r15.12, In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. B15N  |
| 3.06    | 0.001   | 31.94        | 56.10            | 34.12         | Alta                | V19.4, Nel momento pranzo quanta rilevanza ha: apprendimento C19D  |
| 3.04    | 0.001   | 63.64        | 17.07            | 5.21          | No                  | V8.5, Educatore è garantito al momento del cambio                  |
| 3.01    | 0.001   | 26.89        | 78.05            | 56.40         | Buona               | V25.4, Come valuta organizzazione momento accoglienza e congeC25D  |
| 2.93    | 0.002   | 26.19        | 80.49            | 59.72         | Buona               | V20.3, Come valuta organizzazione del momento cambio rispettoC20C  |
| 2.87    | 0.002   | 25.56        | 82.93            | 63.03         | Alta                | V24.1, Nel momento attività quanta rilevanza ha: cura aspettoC24A  |
| 2.84    | 0.002   | 37.50        | 36.59            | 18.96         | Ultima              | V25.1, Come valuta organizzazione momento accoglienza e congeD25A  |
| 2.69    | 0.004   | 31.75        | 68.29            | 29.86         | Critica             | r23.6, Come valuta proposta attività in struttura rispetto aD3F    |
| 2.64    | 0.004   | 35.71        | 36.59            | 19.91         | Moltissimo          | r15.9, In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. ac15I  |
| 2.61    | 0.004   | 53.85        | 17.07            | 6.16          | Altro               | V17.1, Con quali tempi osservazione viene svolta da educatricE17A  |
| 2.55    | 0.005   | 29.73        | 53.66            | 35.07         | SI, molto           | V11, Gli spazi della struttura sono divisi in zone funzionaliC11   |
| 2.54    | 0.006   | 35.90        | 34.15            | 18.48         | Schede osservative  | V16.3, Usa procedure sistematiche di osservazione su ambientIC16C  |
| 2.49    | 0.006   | 26.67        | 68.29            | 49.76         | Buona               | V22.2, Come valuta organizzazione del momento sonno rispetto C22B  |
| 2.35    | 0.009   | 40.00        | 24.39            | 11.85         | No                  | V8.4, Educatore è garantito al momento del riposo                  |
| 2.27    | 0.011   | 28.77        | 51.22            | 34.60         | 6 o più             | r4, Numero anni di lavoro in questa struttura                      |
| 2.22    | 0.013   | 35.29        | 29.27            | 16.11         | Moltissimo          | r15.6, In colloquio famiglie pre-inserimento quanta attenz. ac15F  |
| 2.20    | 0.014   | 66.67        | 9.76             | 2.84          | Per nulla o poco    | r31, Soddisfazione corsi di formazione promossi da consorzio A31   |
| 2.17    | 0.015   | 55.56        | 12.20            | 4.27          | No                  | V8.3, Educatore è garantito al momento del pasto                   |
| 2.13    | 0.017   | 33.61        | 92.93            | 68.25         | No                  | V30, Ha partecipato a corsi di formazione promossi da consorzioA30 |
| 2.06    | 0.020   | 25.47        | 65.85            | 50.24         | Buona               | V20.2, Come valuta organizzazione del momento cambio rispettoC20B  |
| 2.06    | 0.020   | 23.45        | 82.93            | 68.72         | *Reponse manquante* | r31, Soddisfazione corsi di formazione promossi da consorzio 102   |
| 2.00    | 0.023   | 30.61        | 36.59            | 23.22         | 40 anni o più       | ETA, Fasce di età  |

### 8.3 Le famiglie

Il sistema ha individuato quattro classi significative di genitori.

#### I “genitori alle prime armi”

La prima classe riguarda il 42,8% dei genitori (tabella 8.8). Potremmo definirla una classe di “genitori alle prime armi” che, avendo iscritto i loro figli da meno di sei mesi (35,8%), poco sanno delle strutture; papà e mamme che attendono di sperimentare tutta la varietà e l’eterogeneità delle proposte e che sono arrivati agli asili non tanto per una scelta, bensì per ragioni di opportunità legate all’offerta del territorio (15,1%). Si tratta, quindi, di genitori, che sono ancora alle prese con la ricerca di un equilibrio tra la vita familiare e il supporto dell’asilo nido: rinunciano alla baby-sitter (91,4%), ma vorrebbero un’offerta di servizio ancora più ampia in termini di disponibilità oraria per rispondere a tutti i loro bisogni (17,1%). A loro – e sono molti! – devono essere dati il tempo e lo spazio utili per inserirsi e maturare quei legami, che solo nella frequentazione potranno generare fiducia e reciprocità con gli educatori e con gli altri genitori.

#### I genitori insoddisfatti

La seconda classe di genitori è quella degli “insoddisfatti”. Se osserviamo la tabella 8.9, vediamo subito che ciò che caratterizza questo gruppo sono i giudizi sostanzialmente negativi sulle attività e sulle forme di partecipazione proposte dagli asili. Quasi a confermare in modo perentorio questa insoddisfazione, notiamo che i vari *item* di giudizio sono inframmezzati dagli indici di relazione tra educatori e bambino (56,7%), tra educatori e famiglia (45,9%) e di valutazione della struttura che sono tutti al livello più basso di punteggio (67,5%). I motivi che hanno portato a scegliere queste strutture non emergono in modo chiaro e la presenza del marchio di qualità PAN sembra non interessare più di tanto questi genitori (70,2%), che paiono essere soddisfatti solo dei colloqui con i coordinatori (16,2%) e, laddove vengono attuati, delle modalità di relazione con gli educatori nel corso delle attività di laboratorio (24,3%) e durante le assemblee generali (29,7%).

**Tabella 8.8 – “I genitori alle prime armi”**

| V.TEST | PROBA | ---     | POURCENTAGES | ---    | MODALITES            | IDEN  | FOITS   |
|--------|-------|---------|--------------|--------|----------------------|---|---|
|        |       | CLA/MOD | MOD/CLA      | GLOBAL | CARACTERISTIQUES     |   |   |
|        |       |         |              |        |                      |   |   |
|        |       |         |              |        |                      |   |   |
| 17.02  | 0.000 | 82.07   | 80.16        | 41.83  | *Reponse manquante*  | r24f.4,Giudizio   | Feste con i genitori: informazioni-contenuti105 |
| 16.74  | 0.000 | 78.47   | 83.66        | 45.67  | *Reponse manquante*  | r24c.3,Giudizio   | Colloqui individuali: organizzazione            |
| 16.69  | 0.000 | 84.05   | 75.88        | 38.67  | *Reponse manquante*  | r24f.2,Giudizio   | Feste con i genitori: orari di svolgimento      |
| 16.69  | 0.000 | 78.89   | 82.88        | 45.00  | *Reponse manquante*  | r24c.1,Giudizio   | Colloqui individuali: cadenza con cui si teng   |
| 16.61  | 0.000 | 82.30   | 77.82        | 40.50  | *Reponse manquante*  | r24f.6,Giudizio   | Feste con i genitori: confronto con altri       |
| 16.60  | 0.000 | 83.40   | 76.26        | 39.17  | *Reponse manquante*  | r24f.3,Giudizio   | Feste con i genitori: organizzazione            |
| 16.55  | 0.000 | 78.10   | 83.27        | 45.67  | *Reponse manquante*  | r24c.2,Giudizio   | Colloqui individuali: orari di svolgimento      |
| 16.53  | 0.000 | 78.31   | 82.88        | 45.33  | *Reponse manquante*  | r24c.4,Giudizio   | Colloqui individuali: informazioni-contenuti    |
| 16.41  | 0.000 | 83.55   | 75.10        | 38.50  | *Reponse manquante*  | r24f.5,Giudizio   | Feste con i genitori: modalita relazione        |
| 16.31  | 0.000 | 82.63   | 75.88        | 39.33  | *Reponse manquante*  | r24f.1,Giudizio   | Feste con i genitori: cadenza con cui si teng   |
| 16.13  | 0.000 | 75.26   | 85.21        | 48.50  | *Reponse manquante*  | r24a.5,Giudizio   | Assemblee generali: modalita relazione          |
| 16.11  | 0.000 | 77.99   | 81.32        | 44.67  | *Reponse manquante*  | r24c.5,Giudizio   | Colloqui individuali: modalita relazione        |
| 16.05  | 0.000 | 75.00   | 85.21        | 48.67  | *Reponse manquante*  | r24a.4,Giudizio   | Assemblee generali: informazioni-contenuti      |
| 16.05  | 0.000 | 75.00   | 85.21        | 48.67  | *Reponse manquante*  | r24a.3,Giudizio   | Assemblee generali: organizzazione              |
| 15.61  | 0.000 | 74.65   | 83.66        | 48.00  | *Reponse manquante*  | r24c.1,Giudizio   | Assemblee generali: orari di svolgimento        |
| 15.51  | 0.000 | 74.56   | 83.27        | 47.83  | *Reponse manquante*  | r24a.1,Giudizio   | Assemblee generali: cadenza con cui si ten      |
| 15.06  | 0.000 | 68.24   | 90.27        | 56.67  | *Reponse manquante*  | r24g.3,Giudizio   | Laboratori con i genitori: organizzazione       |
| 14.91  | 0.000 | 67.54   | 90.66        | 57.50  | *Reponse manquante*  | r24g.4,Giudizio   | Laboratori con i genitori: informazioni-cont    |
| 14.68  | 0.000 | 67.95   | 89.11        | 56.17  | *Reponse manquante*  | r24g.5,Giudizio   | Laboratori con i genitori: modalita relati      |
| 14.68  | 0.000 | 67.95   | 89.11        | 56.17  | *Reponse manquante*  | r24g.1,Giudizio   | Laboratori con i genitori: cadenza con cui      |
| 14.68  | 0.000 | 67.95   | 89.11        | 56.17  | *Reponse manquante*  | r24g.2,Giudizio   | Laboratori con i genitori: orari di svolgim     |
| 14.58  | 0.000 | 67.15   | 89.88        | 57.33  | *Reponse manquante*  | r24g.6,Giudizio   | Laboratori con i genitori: confronto con        |
| 14.41  | 0.000 | 64.17   | 93.39        | 62.33  | *Reponse manquante*  | r24b.1,Giudizio   | Assemblee di sezione: cadenza con cui si        |
| 14.30  | 0.000 | 65.28   | 91.44        | 60.00  | *Reponse manquante*  | r24c.6,Giudizio   | Colloqui individuali: confronto con altri       |
| 14.28  | 0.000 | 62.34   | 95.35        | 65.50  | *Reponse manquante*  | r24a.6,Giudizio   | Assemblee generali: confronto con altri         |
| 14.20  | 0.000 | 63.90   | 93.00        | 62.33  | *Reponse manquante*  | r24b.3,Giudizio   | Assemblee di sezione: organizzazione            |
| 14.20  | 0.000 | 63.90   | 93.00        | 62.33  | *Reponse manquante*  | r24a.3,Giudizio   | Incontri per genitori: organizzazi              |
| 14.12  | 0.000 | 63.98   | 92.61        | 60.00  | *Reponse manquante*  | r24b.2,Giudizio   | Assemblee di sezione: informazioni-conten       |
| 14.08  | 0.000 | 60.24   | 97.28        | 69.17  | *Reponse manquante*  | r24e.6,Giudizio   | Incontri formativi per genitori: confront       |
| 14.05  | 0.000 | 63.81   | 92.61        | 62.17  | *Reponse manquante*  | r24b.5,Giudizio   | Assemblee di sezione: modalita relazione        |
| 14.00  | 0.000 | 63.40   | 93.00        | 62.83  | *Reponse manquante*  | r24b.6,Giudizio   | Assemblee di sezione: confronto con altri       |
| 13.98  | 0.000 | 63.88   | 92.22        | 61.83  | *Reponse manquante*  | r24b.2,Giudizio   | Assemblee di sezione: orari di svolgimento      |
| 13.96  | 0.000 | 60.64   | 96.50        | 68.17  | *Reponse manquante*  | r24e.2,Giudizio   | Incontri formativi per genitori: orari di       |
| 13.66  | 0.000 | 60.24   | 96.11        | 68.33  | *Reponse manquante*  | r24e.4,Giudizio   | Incontri formativi per genitori: informazio     |
| 13.55  | 0.000 | 60.29   | 95.72        | 68.00  | *Reponse manquante*  | r24e.5,Giudizio   | Incontri formativi per genitori: modalita       |
| 13.32  | 0.000 | 60.05   | 95.33        | 68.00  | *Reponse manquante*  | r24e.1,Giudizio   | Incontri formativi per genitori: cadenza        |
| 11.73  | 0.000 | 58.01   | 93.00        | 68.67  | *Reponse manquante*  | r24d.1,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: cad      |
| 11.53  | 0.000 | 57.59   | 93.00        | 69.17  | *Reponse manquante*  | r24d.2,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: or       |
| 11.45  | 0.000 | 57.63   | 92.61        | 68.83  | *Reponse manquante*  | r24d.4,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: infor    |
| 11.19  | 0.000 | 57.07   | 92.61        | 69.50  | *Reponse manquante*  | r24d.3,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: oran     |
| 11.09  | 0.000 | 57.28   | 91.83        | 68.67  | *Reponse manquante*  | r24d.5,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: modal    |
| 11.04  | 0.000 | 54.25   | 96.89        | 76.50  | *Reponse manquante*  | r24d.6,Giudizio   | Colloqui individuali con coordinatore: con      |
| 9.87   | 0.000 | 51.21   | 98.44        | 82.33  | *Reponse manquante*  | r24h.3,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: organizzazione      |
| 9.80   | 0.000 | 51.11   | 98.44        | 82.50  | *Reponse manquante*  | r24h.2,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: orari di svolgim    |
| 9.72   | 0.000 | 50.70   | 98.83        | 83.50  | *Reponse manquante*  | r24h.6,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: confronto con       |
| 9.56   | 0.000 | 51.01   | 98.05        | 82.50  | *Reponse manquante*  | r24h.1,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: cadenza con         |
| 9.49   | 0.000 | 50.91   | 98.05        | 82.50  | *Reponse manquante*  | r24h.5,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: modalita relati     |
| 9.46   | 0.000 | 50.60   | 98.44        | 83.33  | *Reponse manquante*  | r24h.4,Giudizio   | Gite-uscite con i genitori: informazioni-con    |
| 6.19   | 0.000 | 82.14   | 17.90        | 9.33   | No                   | r23.6,Partecipazione a feste con i genitori                   | B23F 500  |
| 5.95   | 0.000 | 65.44   | 34.63        | 22.67  | No                   | r23.7,Partecipazione a laboratori con i genitori              | B23G 136  |
| 5.87   | 0.000 | 66.14   | 32.68        | 21.17  | No                   | r23.2,Partecipazione a assemblee di sezione                   | B23B 127  |
| 5.31   | 0.000 | 66.67   | 27.24        | 17.50  | No                   | r23.1,Partecipazione ad assemblee generali                    | B23A 105  |
| 5.08   | 0.000 | 76.92   | 15.56        | 8.67   | No                   | r23.3,Partecipazione a colloqui individuali con educatore     | B23C 52   |
| 4.66   | 0.000 | 45.53   | 84.93        | 38.33  | No                   | r23.8,Partecipazione a gite-uscite con i genitori             | B23H 209  |
| 4.63   | 0.000 | 57.33   | 39.69        | 29.50  | No                   | r23.9,Partecipazione a incontri formativi per genitori        | B23E 177  |
| 4.57   | 0.000 | 89.00   | 8.56         | 4.17   | *Reponse manquante*  | r22.6,Coinvolgimento famiglie nella ideazione percorsi forma  | B3 25   |
| 4.34   | 0.000 | 54.50   | 47.08        | 37.00  | Basso                | rindice4,Indice di relazionalità familiare                    | AIN4 222  |
| 4.05   | 0.000 | 73.81   | 12.06        | 7.00   | *Reponse manquante*  | r23.2,Partecipazione a assemblee di sezione                   | 65 42   |
| 4.01   | 0.000 | 75.68   | 10.89        | 7.17   | *Reponse manquante*  | r23.5,Partecipazione a incontri formativi per genitori        | 68 37   |
| 3.68   | 0.000 | 70.45   | 12.06        | 6.33   | Per nulla            | r13q,Motivo scelta struttura: impressionati positivamente     | A13Q 44   |
| 3.66   | 0.000 | 80.00   | 7.78         | 4.17   | *Reponse manquante*  | r22.5,Coinvolgimento famiglie nella valutazione-verifica obi  | 62 25   |
| 3.39   | 0.000 | 64.41   | 14.90        | 9.50   | Per nulla            | r13f,Motivo scelta struttura: condivisione proposta educativa | A13F 57   |
| 3.02   | 0.001 | 65.22   | 11.67        | 7.67   | No non sono previsti | r23.1,Partecipazione ad assemblee generali                    | A23A 46   |
| 3.01   | 0.001 | 78.95   | 5.84         | 3.17   | *Reponse manquante*  | r22.1,Coinvolgimento famiglie nella gestione-organizzazione   | 58 19   |
| 3.01   | 0.001 | 78.95   | 5.84         | 3.17   | *Reponse manquante*  | r23.7,Partecipazione a laboratori con i genitori              | 70 19   |
| 2.91   | 0.002 | 81.25   | 5.06         | 2.67   | *Reponse manquante*  | r22.4,Coinvolgimento famiglie nella definizione del progetto  | 61 19   |
| 2.91   | 0.002 | 52.27   | 35.80        | 29.33  | Da 1 a 5 mesi        | r11,Da quanti mesi frequenta la struttura                     | AR11 176  |
| 2.86   | 0.002 | 73.91   | 6.61         | 3.83   | *Reponse manquante*  | r25,Soddisfazione generale del servizio (scala da 1 a 10)     | 12Q 23  |
| 2.83   | 0.002 | 52.41   | 33.85        | 27.67  | No                   | r23.4,Partecipazione a colloqui individuali con coordinatore  | E23D 166  |
| 2.82   | 0.002 | 60.32   | 14.79        | 10.50  | *Reponse manquante*  | V7.2,Struttura del tempo di lavoro del padre                  | 12 63   |
| 2.81   | 0.002 | 77.78   | 5.45         | 3.00   | *Reponse manquante*  | r23.3,Partecipazione a colloqui individuali con educatore     | 66 18   |
| 2.81   | 0.002 | 77.78   | 5.45         | 3.00   | *Reponse manquante*  | r23.6,Partecipazione a feste con i genitori                   | 69 18   |
| 2.75   | 0.003 | 70.37   | 7.39         | 4.50   | *Reponse manquante*  | r23.1,Partecipazione ad assemblee generali                    | 64 27   |
| 2.70   | 0.003 | 80.00   | 4.67         | 2.50   | *Reponse manquante*  | r22.3,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizza   | 60 15   |
| 2.61   | 0.005 | 50.60   | 39.69        | 33.67  | Dal 1977 al 1992     | r21,Anno di nascita della madre                               | C2.1 202  |
| 2.54   | 0.006 | 53.98   | 23.74        | 18.83  | DROM                 | Tipo di Rete  | REO3 113  |
| 2.53   | 0.006 | 44.85   | 91.44        | 87.33  | Non indica           | V17.5,Baby sitter si occupa del bambino quando non frequenta  | A17E 524  |
| 2.52   | 0.006 | 45.95   | 79.38        | 74.00  | Per nulla            | r13b,Motivo scelta struttura: non accett. altre strutture     | A13B 44   |
| 2.48   | 0.006 | 65.63   | 8.17         | 5.33   | *Reponse manquante*  | r23.4,Partecipazione a colloqui individuali con coordinatore  | 67 32   |
| 2.45   | 0.007 | 51.63   | 30.74        | 25.50  | Per nulla            | r13g,Motivo scelta struttura: consigliato da altri genitori   | A13G 153  |
| 2.43   | 0.007 | 57.33   | 15.18        | 11.33  | Per nulla            | r13a,Motivo scelta struttura: usata presente in zona          | C13A 68   |
| 2.41   | 0.008 | 46.94   | 65.76        | 60.00  | Per nulla            | r13h,Motivo scelta struttura: conoscenza, esperienza diretta  | A13H 160  |
| 2.38   | 0.009 | 75.00   | 4.67         | 2.67   | Molto                | r16a,Utilita apertura mattino anticipata                      | C16A 6  |
| 2.36   | 0.009 | 50.91   | 32.68        | 27.50  | Per nulla            | r16.h,Utilita apertura alla domenica                          | A16H 165  |
| 2.35   | 0.009 | 55.70   | 17.12        | 13.17  | Poco o Abbastanza    | r16.f,Utilita apertura-ampliamento mesi estivi                | B16F 79   |
| 2.31   | 0.010 | 72.22   | 5.06         | 3.00   | *Reponse manquante*  | r22.2,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizza   | 59 18   |
| 2.23   | 0.013 | 76.92   | 3.89         | 2.17   | *Reponse manquante*  | r27.1,Struttura affiliate PAM: garanzia miglior controllo     | qu12.1 13                                       |
| 2.14   | 0.016 | 54.12   | 17.90        | 14.17  | Per nulla            | r16.e,Utilita apertura periodo pasquale                       | A16E 85   |
| 2.12   | 0.017 | 54.32   | 17.12        | 13.50  | No                   | r14,Adeguatezza aperture della struttura alle esigenze famil  | B14 81  |
| 2.10   | 0.018 | 54.43   | 16.73        | 13.17  | Per nulla            | r16d,Utilita apertura periodo natalizio                       | A16D 79   |
| 2.03   | 0.021 | 46.51   | 62.26        | 57.33  | Poco o abbastanza    | r22.3,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizza   | B22C 344  |
| 2.02   | 0.022 | 53.57   | 17.51        | 14.00  | *Reponse manquante*  | V7.1,Struttura del tempo di lavoro della madre                | 11 84   |

**Tabella 8.9 – "I genitori insoddisfatti"**

| V.TEST | PROBA | FOURCENTAGES |         |        | MODALITES            |               | IDEN   | POIDS |     |
|--------|-------|--------------|---------|--------|----------------------|---------------|--|-------|-----|
|        |       | CLA/MOD      | MOD/CLA | GLOBAL | CARACTERISTIQUES     | DES VARIABLES |  |       |     |
|        |       |              |         | 6.17   | CLASSE               | 3 / 5         |  |       |     |
| 10.68  | 0.000 | 75.00        | 64.86   | 5.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.4,Giudizio Feste con i genitori: informazioni-contenutiA14F4  | 37    |     |
| 10.08  | 0.000 | 69.70        | 62.16   | 5.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.3,Giudizio Feste con i genitori: organizzazione               | 33    |     |
| 9.17   | 0.000 | 53.49        | 62.16   | 7.17   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.3,Giudizio Assemblies generali: organizzazione                | A4A3  | 43  |
| 9.06   | 0.000 | 38.57        | 72.97   | 11.67  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.6,Giudizio Feste con i genitori: confronto con altri geA4F6   | 70    |     |
| 9.04   | 0.000 | 70.37        | 51.35   | 4.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.5,Giudizio Feste con i genitori: modalit  relazione operA4F5  | 27    |     |
| 8.91   | 0.000 | 67.86        | 51.35   | 4.67   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.4,Giudizio Assemblies generali: informazioni-contenuti        | A4A4  | 28  |
| 8.62   | 0.000 | 73.91        | 45.95   | 3.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.5,Giudizio Assemblies generali: modalit  relazione operA4A5   | 23    |     |
| 8.62   | 0.000 | 73.91        | 45.95   | 3.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.3,Giudizio Laboratori con i genitori: organizzazione          | A4G3  | 23  |
| 8.61   | 0.000 | 45.10        | 62.16   | 8.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.2,Giudizio Feste con i genitori: orari di svolgimento         | A4F2  | 51  |
| 8.45   | 0.000 | 32.53        | 72.97   | 13.83  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24f.1,Giudizio Feste con i genitori:cadenza con cui si tengA4F1   | 83    |     |
| 8.41   | 0.000 | 76.19        | 43.24   | 3.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.4,Giudizio Laboratori con i genitori: informazioni-contaA4G4  | 21    |     |
| 8.23   | 0.000 | 65.38        | 45.95   | 4.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24c.3,Giudizio Colloqui individuali: organizzazione               | A4C3  | 26  |
| 7.96   | 0.000 | 26.67        | 75.68   | 17.50  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.1,Giudizio Assemblies generali: cadenza con cui si tengA4A1   | 105   |     |
| 7.88   | 0.000 | 29.55        | 70.27   | 14.67  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.5,Giudizio Colloqui individuali:cadenza con cui si tengA4B5   | 88    |     |
| 7.85   | 0.000 | 77.78        | 37.84   | 3.00   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24c.4,Giudizio Colloqui individuali: informazioni-contenutiA4C4   | 18    |     |
| 7.72   | 0.000 | 92.31        | 32.43   | 2.17   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24c.5,Giudizio Colloqui individuali: modalit  relazione operA4C5  | 13    |     |
| 7.61   | 0.000 | 48.65        | 48.65   | 6.17   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.6,Giudizio Laboratori con i genitori: confronto con altA4G6   | 37    |     |
| 7.16   | 0.000 | 33.33        | 56.76   | 10.50  | Basso                |               | rindice3,Indice di rapporto educatori-bambino                      | AIN3  | 63  |
| 7.16   | 0.000 | 68.42        | 35.14   | 3.17   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24d.3,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: organA4D3   | 19    |     |
| 7.12   | 0.000 | 28.75        | 62.16   | 13.33  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24c.6,Giudizio Colloqui individuali: confronto con altri geA4C6   | 80    |     |
| 7.08   | 0.000 | 75.00        | 62.16   | 2.67   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.5,Giudizio Laboratori con i genitori: modalit  relazioneA4G5  | 16    |     |
| 6.98   | 0.000 | 33.90        | 54.05   | 9.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.2,Giudizio Assemblies generali: orari di svolgimento          | A4A2  | 59  |
| 6.98   | 0.000 | 36.54        | 51.35   | 8.67   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.1,Giudizio Laboratori con i genitori:cadenza con cui siA4G1   | 52    |     |
| 6.80   | 0.000 | 48.39        | 40.54   | 5.17   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24g.2,Giudizio Laboratori con i genitori: orari di svolgimeA4G2   | 31    |     |
| 6.75   | 0.000 | 39.53        | 45.95   | 7.17   | Basso                |               | rindice2,Indice di rapporto educatori-famiglia                     | AIN2  | 43  |
| 6.68   | 0.000 | 51.85        | 37.84   | 4.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.3,Giudizio Assemblies di sezione: organizzazione              | A4B3  | 27  |
| 6.68   | 0.000 | 73.33        | 29.73   | 2.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.5,Giudizio Assemblies di sezione: modalit  relazione operA4B5 | 15    |     |
| 6.22   | 0.000 | 81.11        | 38.73   | 3.00   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.4,Giudizio Assemblies di sezione: informazioni-contenutiA4B4  | 17    |     |
| 6.15   | 0.000 | 32.08        | 45.95   | 9.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24a.6,Giudizio Assemblies generali: confronto con altri genA4A6   | 53    |     |
| 6.03   | 0.000 | 33.33        | 43.24   | 8.00   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24c.2,Giudizio Colloqui individuali: orari di svolgimento         | A4C2  | 48  |
| 5.98   | 0.000 | 28.13        | 48.65   | 10.67  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.1,Giudizio Assemblies di sezione: cadenza con cui si tenA4B1  | 64    |     |
| 5.94   | 0.000 | 62.50        | 27.03   | 2.67   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.5,Giudizio Incontri formativi per genitori: modalit  reA4E5   | 16    |     |
| 5.73   | 0.000 | 39.39        | 35.14   | 5.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.6,Giudizio Incontri formativi per genitori: confronto crA4E6  | 33    |     |
| 5.72   | 0.000 | 17.61        | 67.57   | 23.67  | Basso                |               | rindice1,Indice di giudizio sulla struttura                        | AIN1  | 142 |
| 5.66   | 0.000 | 64.29        | 24.32   | 2.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24d.4,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: informA4D4  | 14    |     |
| 5.59   | 0.000 | 41.38        | 32.43   | 4.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.3,Giudizio Incontri formativi per genitori: organizzaziA4E3   | 29    |     |
| 5.29   | 0.000 | 27.78        | 40.54   | 9.00   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.6,Giudizio Assemblies di sezione: confronto con altri geA4B6  | 54    |     |
| 5.27   | 0.000 | 36.36        | 32.43   | 5.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.2,Giudizio Incontri formativi per genitori: orari di svA4E2   | 33    |     |
| 5.06   | 0.000 | 33.33        | 32.43   | 6.00   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24b.2,Giudizio Assemblies di sezione: orari di svolgimento        | A4B2  | 36  |
| 5.04   | 0.000 | 47.83        | 29.73   | 3.83   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.4,Giudizio Incontri formativi per genitori: informazionA4E4   | 23    |     |
| 4.93   | 0.000 | 61.58        | 32.43   | 6.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24d.6,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: confraA4D6  | 36    |     |
| 4.76   | 0.000 | 42.86        | 24.32   | 9.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24d.2,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: orariA4D2   | 21    |     |
| 4.71   | 0.000 | 12.44        | 75.68   | 37.50  | Da 6/10 a 8/10       |               | r25,Soddisfazione generale del servizio (scala da 1 a 10)          | B25   | 225 |
| 4.56   | 0.000 | 27.27        | 32.43   | 7.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24d.1,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore:cadenzA4D1   | 44    |     |
| 4.17   | 0.000 | 21.67        | 35.14   | 10.00  | Da 1/5 a 3/5         |               | r24e.1,Giudizio Incontri formativi per genitori:cadenza con A4E1   | 60    |     |
| 4.15   | 0.000 | 9.59         | 89.19   | 57.33  | Poco o abbastanza    |               | r22.3,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizzazB22C   | 344   |     |
| 3.79   | 0.000 | 42.86        | 16.22   | 2.33   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24h.2,Giudizio Gite-uscite con i genitori: orari di svolgimA4H2   | 14    |     |
| 3.17   | 0.001 | 8.19         | 91.89   | 69.17  | Non sapevo           |               | r27.2,Struttura affiliate PAN: possibilit  finanziamenti BanA27B   | 415   |     |
| 3.06   | 0.001 | 9.92         | 67.57   | 42.00  | Cod                  |               | Tipo di Rete   | RED2  | 252 |
| 3.01   | 0.001 | 33.33        | 13.51   | 2.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24h.6,Giudizio Gite-uscite con i genitori: confronto con altA4H6  | 15    |     |
| 2.99   | 0.001 | 8.40         | 86.49   | 63.50  | Poco o abbastanza    |               | r22.2,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizzazB22B   | 381   |     |
| 2.92   | 0.002 | 9.88         | 64.86   | 40.50  | Poco o abbastanza    |               | r13g,Motivo scelta struttura: consigliato da altri genitori        | B13G  | 243 |
| 2.54   | 0.006 | 8.09         | 83.78   | 63.63  | Indica               |               | V17.2,Nonni si occupano del bambino quando non frequenta           | B17B  | 383 |
| 2.52   | 0.006 | 8.07         | 93.78   | 64.00  | Sl, solo saltuariame |               | r23.7,Partecipazione a laboratori con i genitori                   | C23   | 364 |
| 2.51   | 0.006 | 9.16         | 64.86   | 43.67  | Poco o abbastanza    |               | r13g,Motivo scelta struttura: impressioni positivamente            | B13G  | 262 |
| 2.49   | 0.006 | 9.31         | 62.16   | 41.17  | Poco o abbastanza    |               | r13p,Motivo scelta struttura: risponde alle esigenze familiaB13P   | 247   |     |
| 2.48   | 0.006 | 9.13         | 64.86   | 43.83  | Poco o abbastanza    |               | r13f,Motivo scelta struttura: condivisione proposta educativB13F   | 263   |     |
| 2.32   | 0.010 | 18.75        | 16.22   | 5.33   | 4/5                  |               | r24d.5,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: modalB4D5   | 23    |     |
| 2.27   | 0.011 | 8.50         | 70.27   | 51.00  | Per nulla            |               | r13m,Motivo scelta struttura: marchio di qualit                    | A13M  | 306 |
| 2.26   | 0.012 | 18.18        | 16.22   | 5.50   | Da 1/5 a 3/5         |               | r24h.1,Giudizio Gite-uscite con i genitori:cadenza con cui sA4H1   | 33    |     |
| 2.26   | 0.012 | 16.28        | 18.92   | 7.17   | Per nulla            |               | r22.6,Coinvolgimento famiglie nella ideazione percorsi: formaA22F  | 43    |     |
| 2.23   | 0.013 | 12.99        | 27.03   | 12.83  | No non sono previsti |               | r23.4,Partecipazione a colloqui individuali con coordinatoreA23D   | 77    |     |
| 2.20   | 0.014 | 7.09         | 97.30   | 84.67  | Sl, solo saltuariame |               | r23.6,Partecipazione a feste con i genitori                        | C23F  | 508 |
| 2.16   | 0.015 | 12.66        | 27.03   | 13.17  | Poco o abbastanza    |               | r13b,Motivo scelta struttura: non accett. altre strutture          | B13B  | 79  |
| 2.10   | 0.018 | 16.67        | 16.22   | 6.00   | Per nulla            |               | r22.1,Coinvolgimento famiglie nella gestione-organizzazione        | A22A  | 96  |
| 2.07   | 0.019 | 11.70        | 29.73   | 15.67  | 4/5                  |               | r24a.5,Giudizio Assemblies generali: modalit  relazione operA4A5   | 34    |     |
| 2.06   | 0.020 | 12.86        | 24.32   | 11.67  | 4/5                  |               | r24g.5,Giudizio Laboratori con i genitori: modalit  relazioneB4G5  | 70    |     |
| 2.04   | 0.020 | 7.73         | 81.08   | 64.67  | Poco o abbastanza    |               | r22.4,Coinvolgimento famiglie nella definizione del progettoB22D   | 368   |     |

### I genitori critici

La terza classe (21,5%)   quella dei "critici" (tabella 8.10). A fronte di una sostanziale soddisfazione per le proposte formulate dalle strutture sia in termini di attivit  che di partecipazione (la valutazione 4/5 ricorre e discrimina questo gruppo in modo chiaro e significativo) che trova conferma anche nel valore medio degli indici di relazionalit  tra educatori e bambini (55%) e tra educatori e famiglie (47,2%), queste famiglie hanno

Tabella 8.10 – I genitori “critici”

| V.TEST | PROBA | POURCENTAGES<br>CLA/MOD MOD/CLA GLOBAL | MODALITES<br>CARACTERISTIQUES | DES VARIABLES | IDEN                 | POIDS   |               |
|--------|-------|--|-------------------------------|---------------|----------------------|---|---------------|
|        |       |  | CLASSE 4 / 5                  |               |                      |   |               |
| 13.42  | 0.000 | 70.25                                  | 65.89                         | 20.17         | 4/5                  | r24a.4,Giudizio Assemblee generali: informazioni-contenuti        | bb4b 129      |
| 11.88  | 0.000 | 68.87                                  | 56.59                         | 17.67         | 4/5                  | r24a.3,Giudizio Assemblee generali: organizzazione                | B4A4 121      |
| 11.36  | 0.000 | 68.32                                  | 53.49                         | 16.83         | 4/5                  | r24c.4,Giudizio Colloqui individuali: informazioni-contenuti      | B4A3 106      |
| 11.27  | 0.000 | 70.21                                  | 51.16                         | 15.67         | 4/5                  | r24a.5,Giudizio Assemblee generali: modalità relazione opera      | B4A5 94       |
| 11.16  | 0.000 | 71.11                                  | 49.61                         | 15.00         | 4/5                  | r24b.4,Giudizio Assemblee di sezione: informazioni-contenuti      | B4B4 90       |
| 11.12  | 0.000 | 69.89                                  | 50.39                         | 15.50         | 4/5                  | r24c.3,Giudizio Colloqui individuali: organizzazione              | B4C3 93       |
| 11.00  | 0.000 | 70.79                                  | 48.84                         | 14.83         | 4/5                  | r24b.3,Giudizio Assemblee di sezione: organizzazione              | B4B3 89       |
| 10.08  | 0.000 | 58.33                                  | 54.26                         | 20.00         | 4/5                  | r24f.4,Giudizio Feste con i genitori: informazioni-contenuti      | B4F4 120      |
| 10.08  | 0.000 | 69.67                                  | 44.19                         | 13.83         | 4/5                  | r24g.3,Giudizio Laboratori con i genitori: organizzazione         | B4G3 83       |
| 10.07  | 0.000 | 59.65                                  | 52.71                         | 19.00         | 4/5                  | r24f.3,Giudizio Feste con i genitori: organizzazione              | B4F3 114      |
| 9.93   | 0.000 | 57.38                                  | 54.26                         | 20.33         | 4/5                  | r24f.2,Giudizio Feste con i genitori: orari di svolgimento        | B4F2 122      |
| 9.88   | 0.000 | 67.06                                  | 44.19                         | 14.17         | 4/5                  | r24g.4,Giudizio Laboratori con i genitori: informazioni-contenuti | B4G4 85       |
| 9.79   | 0.000 | 62.89                                  | 47.29                         | 16.17         | 4/5                  | r24f.5,Giudizio Feste con i genitori: modalità relazione opera    | B4F5 97       |
| 9.70   | 0.000 | 72.46                                  | 38.76                         | 11.50         | 4/5                  | r24g.5,Giudizio Laboratori con i genitori: cadenza con cui si     | B4G5 88       |
| 9.60   | 0.000 | 64.77                                  | 44.19                         | 14.67         | 4/5                  | r24e.5,Giudizio Incontri formativi per genitori: modalità         | reB4E5 61     |
| 9.53   | 0.000 | 75.41                                  | 35.66                         | 10.17         | 4/5                  | r24c.5,Giudizio Colloqui individuali: modalità relazione opera    | reB4C5 74     |
| 9.43   | 0.000 | 68.92                                  | 39.53                         | 12.33         | 4/5                  | r24f.6,Giudizio Feste con i genitori: confronto con altri         | geB4F6 103    |
| 9.30   | 0.000 | 59.22                                  | 47.29                         | 17.17         | 4/5                  | r24a.6,Giudizio Assemblee generali: confronto con altri           | genB4A6 73    |
| 9.27   | 0.000 | 68.49                                  | 38.76                         | 12.17         | 4/5                  | r24b.2,Giudizio Assemblee di sezione: orari di svolgimento        | B4B2 81       |
| 9.25   | 0.000 | 65.43                                  | 41.09                         | 13.50         | 4/5                  | r24f.1,Giudizio Feste con i genitori: cadenza con cui si          | tengB4F1 109  |
| 9.07   | 0.000 | 56.88                                  | 48.06                         | 18.17         | 4/5                  | r24g.5,Giudizio Laboratori con i genitori: modalità relazion      | B4G5 70       |
| 8.95   | 0.000 | 68.57                                  | 37.21                         | 11.67         | 4/5                  | r24b.6,Giudizio Assemblee di sezione: confronto con altri         | geB4B6 81     |
| 8.90   | 0.000 | 64.20                                  | 40.31                         | 13.50         | 4/5                  | r24e.4,Giudizio Incontri formativi per genitori: informazioni     | B4E4 61       |
| 8.85   | 0.000 | 72.13                                  | 34.11                         | 10.17         | 4/5                  | r24g.6,Giudizio Laboratori con i genitori: confronto con          | altB4G6 82    |
| 8.90   | 0.000 | 63.41                                  | 40.31                         | 13.67         | 4/5                  | r24a.2,Giudizio Assemblee generali: orari di svolgimento          | B4A2 106      |
| 8.83   | 0.000 | 56.60                                  | 46.51                         | 17.67         | 4/5                  | r24e.3,Giudizio Incontri formativi per genitori: organizzazi      | B4E3 105      |
| 8.77   | 0.000 | 69.23                                  | 34.00                         | 10.83         | 4/5                  | r24c.2,Giudizio Colloqui individuali: orari di svolgimento        | B4C2 87       |
| 8.26   | 0.000 | 39.52                                  | 39.53                         | 12.00         | 4/5                  | r24e.6,Giudizio Incontri formativi per genitori: confronto        | cbB4E6 66     |
| 8.11   | 0.000 | 65.15                                  | 33.33                         | 11.00         | 4/5                  | r24c.1,Giudizio Colloqui individuali: cadenza con cui si          | tengB4C1 96   |
| 7.95   | 0.000 | 55.21                                  | 41.09                         | 16.00         | 4/5                  | r24h.3,Giudizio Gite-uscite con i genitori: organizzazione        | B4H3 33       |
| 7.89   | 0.000 | 84.85                                  | 21.71                         | 5.50          | 4/5                  | r24b.1,Giudizio Assemblee di sezione: cadenza con cui si          | tenB4B1 88    |
| 7.87   | 0.000 | 56.82                                  | 38.76                         | 14.67         | 4/5                  | r24d.3,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: organ      | B4D3 46       |
| 7.85   | 0.000 | 73.91                                  | 26.36                         | 7.67          | 4/5                  | r24a.1,Giudizio Assemblee generali: cadenza con cui si            | tengB4A1 108  |
| 7.76   | 0.000 | 51.85                                  | 43.41                         | 18.00         | 4/5                  | r24c.6,Giudizio Colloqui individuali: confronto con altri         | geB4C6 71     |
| 7.60   | 0.000 | 60.56                                  | 33.33                         | 11.83         | 4/5                  | r24h.2,Giudizio Gite-uscite con i genitori: orari di svolgim      | B4H2 33       |
| 7.50   | 0.000 | 81.82                                  | 20.93                         | 5.50          | 4/5                  | r24h.4,Giudizio Gite-uscite con i genitori: informazioni-con      | B4H4 33       |
| 7.50   | 0.000 | 81.82                                  | 20.93                         | 5.50          | 4/5                  | r24e.2,Giudizio Incontri formativi per genitori: orari di         | svB4E2 75     |
| 7.49   | 0.000 | 59.67                                  | 34.11                         | 12.50         | 4/5                  | r24d.2,Giudizio Laboratori con i genitori: orari di svolgim       | B4D2 84       |
| 7.46   | 0.000 | 55.95                                  | 36.43                         | 14.00         | 4/5                  | r24d.4,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: orari      | B4D4 51       |
| 6.89   | 0.000 | 64.71                                  | 25.58                         | 8.50          | 4/5                  | r24h.5,Giudizio Gite-uscite con i genitori: modalità relazio      | B4H5 28       |
| 6.59   | 0.000 | 66.67                                  | 23.26                         | 7.50          | 4/5                  | r24d.5,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: modal      | B4D5 32       |
| 6.46   | 0.000 | 78.57                                  | 17.03                         | 4.67          | 4/5                  | r24e.1,Giudizio Incontri formativi per genitori: cadenza          | B4E1 63       |
| 6.14   | 0.000 | 71.88                                  | 17.83                         | 5.33          | 4/5                  | r24h.1,Giudizio Gite-uscite con i genitori: cadenza con cui       | SA4H1 33      |
| 5.91   | 0.000 | 53.97                                  | 26.36                         | 10.50         | 4/5                  | r24b.5,Giudizio Gite-uscite con i genitori: confronto con         | altB4B5 26    |
| 5.60   | 0.000 | 66.67                                  | 17.05                         | 5.50          | 4/5                  | r24d.6,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: confr      | B4D6 32       |
| 5.59   | 0.000 | 73.08                                  | 14.73                         | 4.33          | 4/5                  | r24c.1,Giudizio Colloqui individuali: cadenza con cui si          | tengA4C1 88   |
| 5.01   | 0.000 | 62.50                                  | 15.50                         | 5.33          | 4/5                  | r24d.1,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: cadenz     | B4D1 53       |
| 4.90   | 0.000 | 43.18                                  | 29.46                         | 14.67         | 4/5                  | r24e.1,Giudizio Incontri formativi per genitori: cadenza          | B4E1 60       |
| 4.85   | 0.000 | 50.94                                  | 20.93                         | 8.83          | 4/5                  | rindiceg3,Indice di rapporto educatori-bambino                    | BN3 221       |
| 4.77   | 0.000 | 48.33                                  | 22.48                         | 10.00         | 4/5                  | rindiceg2,Indice di rapporto educatori-famiglia                   | BN2 183       |
| 4.67   | 0.000 | 32.13                                  | 55.04                         | 36.83         | Medio                | r24a.1,Giudizio Assemblee generali: cadenza con cui si            | tengA4A1 105  |
| 4.66   | 0.000 | 33.33                                  | 47.29                         | 30.50         | Medio                | r22.6,Coinvolgimento famiglie nella ideazione percorsi            | formaB22F 403 |
| 4.22   | 0.000 | 39.10                                  | 31.01                         | 17.50         | Da 1/5 a 3/5         | r24c.2,Giudizio Colloqui individuali: cadenza con cui si          | tenB4C2 87    |
| 4.14   | 0.000 | 26.30                                  | 82.17                         | 67.17         | Poco o abbastanza    | r24e.2,Giudizio Colloqui individuali: orari di svolgimento        | A4C2 68       |
| 4.13   | 0.000 | 43.72                                  | 17.83                         | 8.00          | Da 1/5 a 3/5         | r24e.3,Giudizio Colloqui individuali: orari di svolgimento        | A4C2 68       |
| 4.12   | 0.000 | 47.92                                  | 17.83                         | 8.00          | Da 1/5 a 3/5         | r25,Soddisfazione generale del servizio (scala da 1 a 10)         | B25 225       |
| 4.08   | 0.000 | 30.67                                  | 53.49                         | 37.50         | Da 6/10 a 8/10       | r23.1,Partecipazione ad assemblee generali                        | C23A 422      |
| 4.03   | 0.000 | 25.83                                  | 84.50                         | 70.33         | SI, solo saltuariame | r17.5,Baby sitter si occupa del bambino quando non frequen        | B17E 76       |
| 3.99   | 0.000 | 40.79                                  | 24.03                         | 12.67         | Indica               | r24c.6,Giudizio Colloqui individuali: confronto con altri         | geA4C6 80     |
| 3.95   | 0.000 | 40.00                                  | 24.81                         | 13.33         | Da 1/5 a 3/5         | r13q,Motivo scelta struttura: impressionati positivamente         | B13Q 262      |
| 3.63   | 0.000 | 28.63                                  | 58.14                         | 43.67         | Poco o abbastanza    | r24d.1,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: cadenz     | A4D1 44       |
| 3.56   | 0.000 | 45.45                                  | 15.50                         | 7.33          | Da 1/5 a 3/5         | r24b.6,Giudizio Assemblee di sezione: confronto con altri         | geA4B6 54     |
| 3.54   | 0.000 | 42.59                                  | 17.83                         | 9.00          | Da 1/5 a 3/5         | r22.5,Coinvolgimento famiglie nella valutazione-verifica          | obB22E 374    |
| 3.37   | 0.000 | 25.94                                  | 75.19                         | 62.33         | Poco o abbastanza    | r24a.6,Giudizio Assemblee generali: confronto con altri           | genB4A6 53    |
| 3.32   | 0.000 | 41.51                                  | 17.05                         | 8.83          | Da 1/5 a 3/5         | r24h.1,Giudizio Gite-uscite con i genitori: cadenza con           | cu            |
| 3.24   | 0.001 | 50.00                                  | 10.85                         | 4.67          | 4/5                  | r23.2,Partecipazione a assemblee di sezione                       | C23B 347      |
| 3.24   | 0.001 | 26.22                                  | 70.54                         | 57.83         | SI, solo saltuariame | r13e,Motivo scelta struttura: vicinanza ai nonni                  | A13E 108      |
| 3.05   | 0.001 | 26.62                                  | 63.57                         | 51.33         | Per nulla            | rindiceg1,Indice di giudizio sulla struttura                      | AN1 142       |
| 2.96   | 0.009 | 30.99                                  | 34.11                         | 23.67         | Basso                | r16a,Utilità apertura servizio: più economico rispetto            | baby-sit      |
| 2.83   | 0.002 | 32.41                                  | 27.13                         | 18.00         | SI                   | r16b,Utilità apertura mattino anticipata                          | A16A 129      |
| 2.77   | 0.003 | 31.01                                  | 31.01                         | 21.50         | Per nulla            | r22.4,Coinvolgimento famiglie nella definizione del progetto      | B22D 388      |
| 2.77   | 0.003 | 25.00                                  | 75.19                         | 64.67         | Poco o abbastanza    | r16c,Utilità fasce serali-notturne                                | A16C 142      |
| 2.74   | 0.003 | 30.28                                  | 33.33                         | 23.67         | Per nulla            | r23.3,Partecipazione a colloqui individuali con educatore         | C23C 496      |
| 2.71   | 0.003 | 23.59                                  | 90.70                         | 82.67         | SI, solo saltuariame | r24e.3,Giudizio Incontri formativi per genitori: organizzazi      | A4E3 29       |
| 2.71   | 0.003 | 44.83                                  | 10.08                         | 4.83          | Da 1/5 a 3/5         | r23.6,Partecipazione a feste con i genitori                       | C23F 508      |
| 2.70   | 0.003 | 23.43                                  | 92.25                         | 84.67         | SI, solo saltuariame | r16.h,Utilità apertura alla domenica                              | A16H 165      |
| 2.63   | 0.004 | 29.09                                  | 37.21                         | 27.50         | Per nulla            | r22.1,Coinvolgimento famiglie nella gestione-organizzazione       | B22A 427      |
| 2.63   | 0.004 | 24.36                                  | 80.62                         | 71.17         | Poco o abbastanza    | r24e.2,Giudizio Incontri formativi per genitori: orari di         | svA4E2 33     |
| 2.62   | 0.004 | 42.42                                  | 10.85                         | 5.50          | Da 1/5 a 3/5         | r16.g,Utilità apertura al sabato                                  | A16G 101      |
| 2.52   | 0.006 | 31.68                                  | 24.81                         | 16.83         | Per nulla            | r24g.2,Giudizio Laboratori con i genitori: orari di svolgim       | B4G2 31       |
| 2.47   | 0.007 | 41.94                                  | 10.08                         | 5.17          | Da 1/5 a 3/5         | r22.2,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizz        | B22B 381      |
| 2.42   | 0.008 | 24.67                                  | 72.87                         | 63.50         | Poco o abbastanza    | r24b.2,Giudizio Assemblee di sezione: confronto con               | altB4B2 26    |
| 2.36   | 0.009 | 32.96                                  | 33.18                         | 7.67          | Medio                | r23.5,Partecipazione a colloqui individuali con educatore: al     | te            |
| 2.29   | 0.011 | 38.89                                  | 10.95                         | 6.00          | Da 1/5 a 3/5         | r23.6,Partecipazione a incontri formativi per genitori            | C23E 289      |
| 2.26   | 0.012 | 25.61                                  | 57.36                         | 48.17         | SI, solo saltuariame | r24e.6,Giudizio Incontri formativi per genitori: confronto        | crA4E6 33     |
| 2.24   | 0.013 | 39.39                                  | 10.08                         | 5.50          | Da 1/5 a 3/5         | VI2b,Motivo scelta servizio: preferibile piuttosto che            | paren         |
| 2.18   | 0.015 | 24.52                                  | 69.77                         | 61.17         | No                   | r13i,Motivo scelta struttura: indicazione del pediatra            | A13I 541      |
| 2.18   | 0.015 | 22.74                                  | 95.35                         | 90.17         | Per nulla            | VI5,Utilità ampliamento orari e periodi funzionamento             | A15 205       |
| 2.17   | 0.015 | 26.83                                  | 42.64                         | 34.17         | SI                   | r24f.1,Giudizio Feste con i genitori: cadenza con cui si          | tengA4F1 83   |
| 2.14   | 0.016 | 31.33                                  | 20.16                         | 13.83         | Da 1/5 a 3/5         | r22.3,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizz        | B22C 344      |
| 2.13   | 0.017 | 24.71                                  | 65.89                         | 57.33         | Poco o abbastanza    | VI2c,Motivo scelta servizio: adeguata alle esigenze               | educativ      |
| 2.11   | 0.017 | 23.53                                  | 83.72                         | 76.50         | SI                   | r21,Anno di nascita della madre                                   | A2.1 195      |
| 2.01   | 0.022 | 26.67                                  | 40.31                         | 32.50         | Dal 1942 al 1972     | r16b,Utilità chiusura dopo l'orario attuale                       | A16B 50       |
| 2.00   | 0.023 | 34.00                                  | 13.18                         | 8.33          | Per nulla            |   |               |

qualcosa da suggerire rispetto ad alcune modalità operative al fine di migliorare la qualità dei servizi stessi. In particolare, sembrano essere indicati come punti deboli meritevoli di aggiustamento la cadenza con cui si tengono le uscite di socializzazione tra genitori (17%), gli incontri formativi (22,4%) a loro dedicati (le cui modalità organizzative non convincono fino in fondo) e i colloqui individuali con il coordinatore (15,5%). Anche per i laboratori che prevedono la partecipazione dei genitori si segnala la necessità di rivedere gli orari di attuazione (10%). Così come per gli altri gruppi, anche in questo caso, abbiamo due dati apparentemente contrastanti: alla diffusa richiesta di un maggiore coinvolgimento delle famiglie nella programmazione e nella realizzazione delle attività (72,8%), si accompagna una partecipazione saltuaria alle assemblee di sezione (70,5%), ai colloqui individuali con gli educatori (90,7%) e alle feste con i genitori (92,2%). Questa classe di genitori che abbiamo definito "critica" al fine di sottolinearne la disponibilità a mettersi in gioco senza banalizzazioni o ritrosie è quella che indica con maggiore forza la coerenza tra l'offerta educativa e le esigenze famigliari quale criterio di scelta della struttura (83,7%).

### I genitori entusiasti

Quarta e ultima classe di genitori è quella illustrata dalla tabella 8.11: gli "entusiasti" (25,6%). Il giudizio "Ottimo" ricorre in modo puntuale per tantissime voci e discrimina in modo molto forte questo *cluster* di genitori, i cui indici di relazionalità tra educatori e bambini (81,8%) e tra educatori e genitori (87%) sono al massimo livello (v. test degli *item* superiore a 8). Si tratta di un gruppo che ha avuto modo di conoscere a fondo la struttura e la sua offerta complessiva in quanto la frequenta da almeno un anno (43,4%) e che è arrivato lì soprattutto grazie alla conoscenza diretta dell'asilo (28,5%), delle educatrici (26,6%) e su suggerimento di altri genitori (37%). L'unico appunto che si può fare a questa classe riguarda la mancanza di una frequenza regolare alle proposte formulate dagli enti, il che provoca, a nostro giudizio, un livello medio di relazionalità tra genitori (65,5%).





Tabella 8.11 - "I genitori entusiasti"

| V.TEST  | PROBA   | POURCENTAGES | MODALITES        |                            | IDEN   | POIDS    |
|---------|---------|--------------|------------------|----------------------------|--|----------|
| CLA/MOD | MOD/CLA | GLOBAL       | CARACTERISTIQUES | DES VARIABLES              |  |          |
|         |         | 25.67        | CLASSE 5 / 5     |                            |  |          |
| 15.25   | 0.000   | 61.47        | 87.01            | 36.33 5/5 (Ottimo)         | r24f.3,Giudizio Feste con i genitori: organizzazione               | bb5b 154 |
| 15.23   | 0.000   | 64.97        | 83.12            | 32.83 5/5 (Ottimo)         | r24f.4,Giudizio Feste con i genitori: informazioni-contenutiC4F4   | 218      |
| 14.85   | 0.000   | 56.73        | 90.26            | 40.83 5/5 (Ottimo)         | r24f.5,Giudizio Feste con i genitori: modalita relazione cpeC4F5   | 245      |
| 14.49   | 0.000   | 61.24        | 83.12            | 34.83 5/5 (Ottimo)         | r24c.4,Giudizio Colloqui individuali: informazioni-contenutiC4C4   | 209      |
| 14.48   | 0.000   | 70.44        | 72.73            | 26.50 5/5 (Ottimo)         | r24a.4,Giudizio Assemblee generali: informazioni-contenuti C4A4    | 159      |
| 14.41   | 0.000   | 72.48        | 70.13            | 24.83 5/5 (Ottimo)         | r24g.4,Giudizio Laboratori con i genitori: informazioni-contC4G4   | 149      |
| 14.39   | 0.000   | 65.22        | 77.92            | 30.67 5/5 (Ottimo)         | r24f.6,Giudizio Feste con i genitori: confronto con altri gcC4F6   | 184      |
| 14.30   | 0.000   | 63.08        | 79.87            | 32.50 5/5 (Ottimo)         | r24f.2,Giudizio Feste con i genitori: orari di svolgimento C4F2    | 195      |
| 14.27   | 0.000   | 69.81        | 72.08            | 26.50 5/5 (Ottimo)         | r24a.3,Giudizio Assemblee generali: organizzazione C4A3            | 159      |
| 14.23   | 0.000   | 70.79        | 70.78            | 25.67 5/5 (Ottimo)         | r24g.3,Giudizio Laboratori con i genitori: organizzazione C4G3     | 154      |
| 13.98   | 0.000   | 60.39        | 81.17            | 34.50 5/5 (Ottimo)         | r24c.3,Giudizio Colloqui individuali: organizzazione C4C3          | 207      |
| 13.46   | 0.000   | 72.26        | 64.29            | 22.83 5/5 (Ottimo)         | r24g.6,Giudizio Laboratori con i genitori: confronto con altC4G6   | 137      |
| 13.46   | 0.000   | 61.46        | 76.12            | 32.00 5/5 (Ottimo)         | r24a.5,Giudizio Assemblee generali: modalita relazione operaC4A5   | 192      |
| 13.32   | 0.000   | 53.88        | 85.71            | 40.83 5/5 (Ottimo)         | r24c.5,Giudizio Colloqui individuali: modalita relazione cpeC4C5   | 245      |
| 13.21   | 0.000   | 75.83        | 59.09            | 20.00 5/5 (Ottimo)         | r24b.4,Giudizio Assemblee di sezione: informazioni-contenutiC4B4   | 120      |
| 12.99   | 0.000   | 62.71        | 72.08            | 29.50 5/5 (Ottimo)         | r24g.5,Giudizio Laboratori con i genitori: modalita relazionC4G5   | 177      |
| 12.78   | 0.000   | 67.57        | 64.94            | 24.67 5/5 (Ottimo)         | r24g.2,Giudizio Laboratori con i genitori: orari di svolgimeC4G2   | 148      |
| 12.71   | 0.000   | 62.79        | 70.13            | 28.67 5/5 (Ottimo)         | r24f.1,Giudizio Feste con i genitori:cadenza con cui si tengC4F1   | 172      |
| 12.70   | 0.000   | 73.17        | 58.44            | 20.50 5/5 (Ottimo)         | r24g.1,Giudizio Laboratori con i genitori:cadenza con cui siC4G1   | 123      |
| 12.41   | 0.000   | 80.21        | 50.00            | 16.00 5/5 (Ottimo)         | r24e.3,Giudizio Incontri formativi per genitori: organizzaziC4E3   | 96       |
| 12.29   | 0.000   | 59.64        | 72.73            | 31.83 5/5 (Ottimo)         | r24c.2,Giudizio Colloqui individuali: orari di svolgimento C4C2    | 191      |
| 12.28   | 0.000   | 76.42        | 52.60            | 17.67 5/5 (Ottimo)         | r24a.4,Giudizio Incontri formativi per genitori: informazioniC4E4  | 106      |
| 12.22   | 0.000   | 85.15        | 44.81            | 38.50 5/5 (Ottimo)         | r24a.5,Giudizio Assemblee generali: confronto con altri genic4A5   | 311      |
| 12.10   | 0.000   | 74.73        | 64.15            | 14.57 5/5 (Ottimo)         | r24c.6,Giudizio Colloqui individuali: confronto con altri gcC4C6   | 88       |
| 12.09   | 0.000   | 73.04        | 54.55            | 19.17 5/5 (Ottimo)         | r24a.5,Giudizio Incontri formativi per genitori: modalita rcC4A5   | 115      |
| 12.09   | 0.000   | 82.56        | 46.10            | 14.33 5/5 (Ottimo)         | r24e.6,Giudizio Incontri formativi per genitori: confronto cC4E6   | 86       |
| 11.89   | 0.000   | 73.64        | 52.60            | 18.33 5/5 (Ottimo)         | r24b.3,Giudizio Assemblee di sezione: organizzazione C4B3          | 110      |
| 11.59   | 0.000   | 70.34        | 53.90            | 19.67 5/5 (Ottimo)         | r24d.3,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: organC4D3   | 118      |
| 11.47   | 0.000   | 78.65        | 45.45            | 14.83 5/5 (Ottimo)         | r24c.6,Giudizio Colloqui individuali: confronto con altri gcC4C6   | 89       |
| 11.46   | 0.000   | 63.70        | 60.39            | 24.33 5/5 (Ottimo)         | r24c.1,Giudizio Colloqui individuali:cadenza con cui si tengC4C1   | 146      |
| 11.27   | 0.000   | 63.64        | 59.09            | 23.83 5/5 (Ottimo)         | r24b.5,Giudizio Assemblee di sezione: modalita relazione cpeC4B5   | 143      |
| 11.17   | 0.000   | 66.41        | 55.19            | 21.33 5/5 (Ottimo)         | r24d.4,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: inforC4D4   | 128      |
| 11.16   | 0.000   | 79.52        | 42.86            | 13.83 5/5 (Ottimo)         | r24e.2,Giudizio Incontri formativi per genitori: orari di svC4E2   | 83       |
| 11.15   | 0.000   | 69.91        | 51.30            | 18.83 5/5 (Ottimo)         | r24c.2,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: oraric4D2   | 113      |
| 10.97   | 0.000   | 61.90        | 59.09            | 24.50 5/5 (Ottimo)         | r24a.2,Giudizio Assemblee generali: orari di svolgimento C4A2      | 147      |
| 10.91   | 0.000   | 62.07        | 58.44            | 24.17 5/5 (Ottimo)         | r24d.5,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: modaliC4D5  | 145      |
| 10.75   | 0.000   | 74.73        | 44.15            | 15.17 5/5 (Ottimo)         | r24d.1,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: cadenzC4D1  | 91       |
| 10.72   | 0.000   | 81.08        | 38.96            | 12.33 5/5 (Ottimo)         | r24b.1,Giudizio Assemblee di sezione: cadenza con cui si tenC4B1   | 74       |
| 10.54   | 0.000   | 71.00        | 46.10            | 16.67 5/5 (Ottimo)         | r24a.1,Giudizio Assemblee generali: cadenza con cui si tempC4A1    | 100      |
| 10.30   | 0.000   | 80.28        | 37.01            | 11.83 5/5 (Ottimo)         | r24d.6,Giudizio Colloqui individuali con coordinatore: confrc4D6   | 71       |
| 10.18   | 0.000   | 86.21        | 32.47            | 9.67 5/5 (Ottimo)          | r24h.2,Giudizio Gite-uscite con i genitori: orari di svolginC4H2   | 58       |
| 10.11   | 0.000   | 66.07        | 48.05            | 18.67 5/5 (Ottimo)         | r24b.2,Giudizio Assemblee di sezione: orari di svolgimento C4B2    | 112      |
| 10.01   | 0.000   | 79.71        | 35.71            | 11.50 5/5 (Ottimo)         | r24e.1,Giudizio Incontri formativi per genitori:cadenza con C4E1   | 69       |
| 10.01   | 0.000   | 83.61        | 33.12            | 10.17 5/5 (Ottimo)         | r24h.4,Giudizio Gite-uscite con i genitori: informazioni-concC4H4  | 61       |
| 10.00   | 0.000   | 81.54        | 34.42            | 10.83 5/5 (Ottimo)         | r24h.3,Giudizio Gite-uscite con i genitori: organizzazione C4H3    | 65       |
| 8.94    | 0.000   | 73.24        | 33.77            | 11.83 5/5 (Ottimo)         | r24h.5,Giudizio Gite-uscite con i genitori: modalita relazioc4H5   | 75       |
| 8.87    | 0.000   | 86.67        | 25.32            | 7.50 5/5 (Ottimo)          | r24h.1,Giudizio Gite-uscite con i genitori:cadenza con cui sc4H1   | 41       |
| 8.67    | 0.000   | 77.59        | 29.22            | 9.67 5/5 (Ottimo)          | r24h.6,Giudizio Gite-uscite con i genitori: confronto con alC4H6   | 58       |
| 8.59    | 0.000   | 39.87        | 81.82            | 52.67 Alto                 | rindice9,Indice di rapporto educatori-bambino C1N3                 | 316      |
| 8.30    | 0.000   | 67.87        | 85.06            | 57.83 Da 9/10 a 10/10      | r22.0, Soddisfazione generale del servizio (scala da 1 a 10) C2S   | 345      |
| 7.69    | 0.000   | 35.92        | 87.01            | 62.17 molto                | rindiceg,Indice di rapporto educatori-famiglia C1N2                | 373      |
| 7.31    | 0.000   | 42.31        | 64.29            | 39.00 molto                | r22.3,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizzazC2C3   | 234      |
| 6.97    | 0.000   | 39.48        | 69.48            | 45.17 molto                | r13q,Motivo scelta struttura: impressionati positivamente C13Q     | 271      |
| 6.19    | 0.000   | 48.06        | 40.26            | 21.50 molto                | r22.6,Coinvolgimento famiglie nella ideazione percorsi formaC2F6   | 129      |
| 6.07    | 0.000   | 42.47        | 51.30            | 31.00 molto                | r22.5,Coinvolgimento famiglie nella valutazione-verifica obic22E   | 186      |
| 6.05    | 0.000   | 42.62        | 50.65            | 30.50 molto                | r22.2,Coinvolgimento famiglie nella programmazione-realizzazC2B2   | 183      |
| 5.26    | 0.000   | 29.33        | 96.75            | 84.67 SI, solo saltuariame | r23.6,Partecipazione a feste con i genitori C23F                   | 508      |
| 5.19    | 0.000   | 36.58        | 61.04            | 42.83 molto                | r13f,Motivo scelta struttura: condivisione proposta educativC13F   | 257      |
| 5.14    | 0.000   | 42.76        | 40.26            | 24.17 Alto                 | rindicegl,Indice di giudizio sulla struttura C1N1                  | 145      |
| 4.85    | 0.000   | 45.05        | 32.47            | 18.50 Molto                | r27.1,Struttura affiliate PAN: garanzia miglior controllo quD27A   | 111      |
| 4.80    | 0.000   | 39.23        | 46.10            | 30.17 molto                | r22.4,Coinvolgimento famiglie nella definizione del progettoC2D2   | 181      |
| 4.39    | 0.000   | 31.77        | 79.22            | 64.00 SI, solo saltuariame | r23.7,Partecipazione a laboratori con i genitori C23G              | 394      |
| 4.51    | 0.000   | 32.56        | 73.38            | 57.83 SI, solo saltuariame | r23.2,Partecipazione a assemblee di sezione C23B                   | 347      |
| 4.51    | 0.000   | 30.81        | 84.42            | 70.33 SI, solo saltuariame | r23.1,Partecipazione ad assemblee generali C23A                    | 422      |
| 4.40    | 0.000   | 30.84        | 83.12            | 69.17 *Reponse manquante*  | r16.h,Utilita apertura alla domenica 47                            | 415      |
| 4.38    | 0.000   | 32.92        | 69.48            | 54.17 SI, solo saltuariame | r23.4,Partecipazione a colloqui individuali con coordinatoreC23D   | 325      |
| 4.38    | 0.000   | 33.51        | 63.64            | 48.17 SI, solo saltuariame | r23.5,Partecipazione a incontri formativi per genitori C23E        | 289      |
| 4.16    | 0.000   | 30.85        | 80.52            | 67.00 *Reponse manquante*  | r16b,Utilita chiusura dopo l'orario attuale 41                     | 402      |
| 4.13    | 0.000   | 30.71        | 81.17            | 67.83 *Reponse manquante*  | r16.f,Utilita apertura-ampliamento mesi estivi 45                  | 407      |
| 4.13    | 0.000   | 30.71        | 81.17            | 67.83 *Reponse manquante*  | r16d,Utilita apertura periodo natalizio 43                         | 407      |
| 4.13    | 0.000   | 34.22        | 58.44            | 43.83 molto                | r13p,Motivo scelta struttura: risponde alle esigenze famigliaC13P  | 263      |
| 4.09    | 0.000   | 30.64        | 61.17            | 68.00 *Reponse manquante*  | r16.e,Utilita apertura periodo pasquale 44                         | 408      |
| 4.09    | 0.000   | 30.64        | 61.17            | 68.00 *Reponse manquante*  | r16c,Utilita fasce serali-notturne 42                              | 408      |
| 4.04    | 0.000   | 30.56        | 61.17            | 68.17 *Reponse manquante*  | r16.g,Utilita apertura al sabato 46                                | 409      |
| 3.95    | 0.000   | 30.60        | 79.87            | 67.00 *Reponse manquante*  | r16a,Utilita apertura mattina anticipate 40                        | 402      |
| 3.94    | 0.000   | 47.06        | 20.78            | 11.33 Poco o abbastanza    | r27.2,Struttura affiliate PAN: possibilita finanziamenti BancaC27B | 68       |
| 3.90    | 0.000   | 37.66        | 39.61            | 27.00 SI, solo saltuariame | r23.8,Partecipazione a gite-uscite con i genitori C23H             | 162      |
| 3.89    | 0.000   | 30.77        | 77.92            | 65.00 No                   | r15,Utilita ampliamento orari e periodi funzionamento B15          | 390      |
| 3.46    | 0.000   | 31.56        | 65.58            | 53.33 Medio                | rindiceq,Indice di relazionaliita familiare B1N4                   | 320      |
| 3.44    | 0.000   | 28.43        | 91.56            | 82.67 SI, solo saltuariame | r23.3,Partecipazione a colloqui individuali con educatore C23C     | 496      |
| 3.03    | 0.001   | 37.29        | 28.57            | 19.67 molto                | r22.1,Coinvolgimento famiglie nella gestione-organizzazione C22A   | 118      |
| 2.70    | 0.003   | 31.91        | 48.70            | 39.17 CGM                  | Tipo di Rete RE01  | 235      |
| 2.55    | 0.005   | 35.65        | 26.62            | 19.17 molto                | r13e,Motivo scelta struttura: conoscenze delle educatrici C13O     | 115      |
| 2.48    | 0.007   | 32.78        | 38.31            | 30.00 Poco o abbastanza    | r13e,Motivo scelta struttura: vicinanza ai nonni B13E              | 180      |
| 2.36    | 0.009   | 32.57        | 37.01            | 29.17 molto                | r13g,Motivo scelta struttura: consultato da altri genitori C13G    | 175      |
| 2.20    | 0.014   | 33.59        | 28.57            | 21.83 molto                | r13h,Motivo scelta struttura: conoscenza, esperienza direttaC13H   | 131      |
| 2.15    | 0.016   | 30.84        | 45.45            | 37.83 Da 13 a 48 mesi      | r11,Da quanti mesi frequenta la struttura CR11                     | 227      |
| 2.11    | 0.018   | 27.31        | 90.26            | 84.83 Per nulla            | r13n,Motivo scelta struttura: finanziamenti Banca Intesa A13N      | 509      |

## OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi compiuta nel presente report ha avuto come obiettivo primario quello di riflettere sulla qualità sociale, educativa e relazionale di alcuni servizi per la prima infanzia affiliati al Consorzio PAN (42 strutture affiliate valutate "eccellenti") indagando gli aspetti di carattere strutturale degli attori coinvolti nella costruzione delle pratiche educative e delle relazioni che essi instaurano.

Per raggiungere questa finalità sono stati così definiti e distribuiti tre questionari distinti per tipologia di destinatario (coordinatori, educatori e famiglie), ma omogenei per alcune aree tematiche, al fine di consentire una lettura del medesimo tema attraverso gli occhi dei diversi attori. Il focus dell'attenzione è stato posto soprattutto sulla dimensione relazionale che si sviluppa entro il sistema di significati che costituiscono la cultura organizzativa di un servizio, cioè quell'insieme coerente di valori che un gruppo sociale considera sufficientemente valido da trasmettere ai suoi nuovi membri per orientarne le azioni, svilupparne le relazioni e interpretare (valutare) i loro effetti. Un servizio alla prima infanzia di qualità è quello che personalizza la relazione educativa con il bambino piccolo secondo una modalità che aumenti il capitale sociale della famiglia permettendo la creazione e il mantenimento del capitale sociale con i differenti soggetti nel territorio (altre famiglie, enti e associazioni).

Nelle tre sezioni del report si offrono diverse prospettive per conoscere e comprendere lo stato dell'arte dei servizi rivolti alla prima infanzia affiliati al Consorzio PAN: la parte *descrittiva* per conoscere gli attori e le organizzazioni, la parte *interpretativa* per comprendere i punti di forza degli enti e quella di *approfondimento* per classificare i protagonisti in base alle loro caratteristiche più significative.

Nella prima parte descrittiva del lavoro emerge in modo chiaro che le famiglie hanno scelto le strutture, queste specifiche strutture, non in modo residuale – in mancanza di altre alternative – bensì in modo consapevole e motivato, mixando motivi strumentali di ordine pratico a questioni espressive di ordine educativo. Un dato su cui occorre riflettere è, invece, la scarsa significatività nella scelta della presenza del marchio PAN: per il 57,3% tale informazione non ha inciso per nulla sulla scelta e solo l'8,8% afferma che questa garanzia è stata un fattore decisionale importante. Coerentemente con questa scarsa rilevanza, anche il dato relativo alla possibilità di accedere ai finanziamenti previsti da Intesa Sanpaolo ha avuto assai poco peso nella scelta delle famiglie; solo il 2,2% ha detto che questa opportunità è stata molto importante, mentre il 91,7% ha dichiarato che essa non ha inciso in alcun modo.

Come valutano le famiglie i servizi PAN? Rispetto alle strutture, una famiglia su quattro ha una valutazione alta, tuttavia, il punto di eccellenza dei nidi PAN riguarda la dimensione relazionale: il 62,3% delle famiglie

esprime un giudizio molto positivo circa il rapporto tra educatori e famiglia, solo il 7,2%, invece, si colloca nella fascia più bassa. Anche il rapporto educatori-bambini riscuote un notevole successo: il 52,7% dà una valutazione elevata di questa relazione e solo il 10,5% esprime un parere negativo.

Un altro aspetto indagato relativo al grado di condivisione all'interno dei servizi offre un buon risultato, infatti sommando il valore medio con quello superiore otteniamo un 79,5% che riflette un contesto complessivo positivo dal punto di vista relazionale.

Relativamente ai benefici di essere un servizio PAN, emerge che le strutture hanno beneficiato soprattutto di prestazioni consorziate per la formazione delle risorse umane (76,9%) e dello scambio di buone pratiche (48,6%). I servizi finanziari hanno interessato il 18,4% degli enti per quanto riguarda il sostegno alle strutture e solo il 2,6% per il supporto alle famiglie.

La descrizione dei singoli ruoli svolta nella prima parte, ha consentito, mediante opportune elaborazioni, di interpretare le principali problematiche che attraversano e caratterizzano i servizi per la prima infanzia.

L'analisi è stata condotta avendo come riferimento teorico esplicativo il modello AGIL della sociologia relazionale, che permette di identificare in che modo un'organizzazione sociale – formale o informale che sia – risponde e soddisfa i suoi bisogni fondamentali: il reperimento delle risorse (A), la capacità di raggiungere gli scopi (G), la dimensione normativa (I) e la condivisione della cultura organizzativa (L).

L'applicazione del modello ci ha permesso di individuare i punti di forza e di miglioramento degli asili nido come sintetizzato nella tabella:

|   | Punti di forza  | Punti di miglioramento  |
|---|---|---|
| A | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutture interne adeguate</li> <li>• Adeguato rapporto numerico tra educatori e bambini</li> <li>• Educatori di sostegno e consulenti esterni presenti secondo necessità</li> <li>• Il Consorzio PAN fornisce occasioni di confronto e opportunità formative</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spazi esterni da incrementare per dimensioni e attrezzature</li> <li>• La formazione del personale non pare efficace</li> <li>• La collaborazione sul territorio è percepita come poco praticata</li> <li>• Il marchio PAN non viene percepito come dalla famiglie come valore aggiunto</li> </ul>   |
| G | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi soddisfano in larga parte i bisogni di assistenza delle famiglie</li> <li>• Personalizzazione delle proposte</li> <li>• Il momento del cambio come occasione privilegiata di cura</li> <li>• Ottimo giudizio delle famiglie circa la cortesia e la disponibilità degli operatori</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare quali bisogni delle famiglie restano inevasi dall'offerta dei nidi</li> <li>• Superare il rischio della standardizzazione di alcune <i>routine</i> (pranzo e attività)</li> </ul>   |
| I | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La progettazione pedagogica ed educativa è puntuale</li> <li>• Soddisfazione dei genitori per l'attenzione degli educatori verso i tempi e i ritmi dei bambini</li> <li>• Elevata soddisfazione delle famiglie per come sono state accompagnate in fase di inserimento e per l'ascolto che ricevono quotidianamente dagli operatori</li> <li>• Gli educatori e i coordinatori svolgono osservazioni puntuali e condivise sui singoli e sul gruppo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I contenuti della progettazione pedagogica ed educativa possono essere meglio condivisi</li> <li>• Riflessione sulla presenza dell'educatore di riferimento nei momenti centrali della giornata</li> <li>• La documentazione di prodotto delle attività non soddisfa completamente i genitori</li> <li>• Si tende a far coincidere l'azione educativa con una serie di risultati e non come un processo</li> </ul> |
| L | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento delle famiglie su proposte relative all'attività educativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire le iniziative dei genitori tese a creare momenti di condivisione informali capaci di generare rapporti tra famiglie</li> </ul>  |

L'analisi multivariata presentata nella terza sezione del report ha permesso di isolare una serie di gruppi all'interno delle tre sottopopolazioni studiate: i coordinatori, gli educatori e i genitori.

I **coordinatori** si dividono in due gruppi: quelli concentrati sulle famiglie (82,9%) e sui loro bisogni, ma poco attenti al marchio PAN e, viceversa, quelli (12,2%) che vivono l'appartenenza al consorzio come una grande risorsa materiale e simbolica, ma sono meno centrati sull'utenza.

Gli **educatori** si distinguono in cinque tipologie:

- gli educatori "ai margini" del servizio (8%). Si tratta di persone poco motivate, che, non traendo molta soddisfazione dal loro operato, tendono ad avere un giudizio complessivamente negativo sui vari aspetti delle strutture;
- gli educatori "pragmatici" (28,4%). In questi soggetti, prevale un approccio operativo, che mette al centro le questioni pratiche; i dati resi disponibili dall'elaborazione, però, non permettono approfondimenti di merito su questioni più legate alla dimensione relazionale;
- gli educatori "entusiasti" (13,2%). Le valutazioni che queste persone danno delle strutture sono costantemente al massimo livello e tentare di analizzare in modo puntuale questo affresco entusiastico pare un'operazione abbastanza ridondante: tutto va bene, meglio di così non è possibile;
- gli educatori "motivati" (24,6%). Molto attenti alla personalizzazione del servizio e al suo monitoraggio, la valutazione che questi educatori danno dell'offerta è buona soprattutto per quanto riguarda la coerenza tra le attività realizzate e il progetto educativo. La loro motivazione deriva, probabilmente, da un dato a monte di questi soggetti: il contratto a tempo determinato li caratterizza e, probabilmente legato alla giovane età, li spinge a vivere in modo positivo e propositivo le occasioni di formazione;
- gli educatori *family friendly* (19,4%). Questo gruppo è quello che esprime una maggiore attenzione alle esigenze del singolo bambino e a quelle del suo contesto familiare, che riceve particolari cure sia in fase di inserimento, sia in fase di realizzazione delle attività risultando, in questo modo, una presenza costante e di sicuro riferimento per l'azione educativa degli operatori.

Anche per le **famiglie** è possibile operare una distinzione in quattro gruppi:

- le famiglie "alle prime armi" (42,8%). Sono i nuclei che vivono a poco l'esperienza del nido; in loro, è molto forte la tensione a conciliare in modo adeguato i tempi di lavoro con le cure per la famiglia;
- i genitori "insoddisfatti" (6,2%). Sono famiglie che presentano indici di relazionalità molto bassi; la loro insoddisfazione è legata a

una difficile integrazione all'interno del nido, che viene vissuto in modo poco propositivo;

- i genitori "entusiasti" (25,6%). In questo caso, gli indici di relazionalità sono molto alti e questo lascia pensare che la soddisfazione di questi genitori sia strettamente collegata a un inserimento nell'organizzazione segnato da un'elevata reciprocità nei rapporti con gli educatori e con le altre famiglie;
- i genitori "critici" (21,5%). Sono persone che rivelano una forte attenzione per gli aspetti educativi; soddisfatti del servizio che ricevono, non mancano di segnalare possibili punti di intervento al fine di renderlo migliore.

L'indagine ha consentito di individuare lo stato dell'arte di alcune strutture aderenti al consorzio auspicando che ciò possa incentivare a ipotizzare interventi e nuovi servizi capaci di ottimizzare la qualità dell'offerta educativa e rispondenti alle esigenze delle famiglie e dei bambini. Un servizio educativo per l'infanzia, infatti, costituisce in primo luogo una risposta al bisogno dei genitori di organizzare la propria vita quotidiana, scandita da ritmi e responsabilità familiari e lavorative, ma al tempo stesso esso può essere concepito come luogo di produzione di legami sociali.



> <

PARTE TERZA

COSTI DI GESTIONE  
E RAPPORTO  
QUALITÀ/COSTI IN UN  
GRUPPO SELEZIONATO  
DI SERVIZI PAN

> > > > > SAPEVATE CHE OFFRIRE UNA QUALITÀ ALTA NON  
SIGNIFICA SPENDERE DI PIÙ?







# Costi di gestione e rapporto qualità/costi in un gruppo selezionato di servizi PAN

I RISULTATI DI UNA INDAGINE ESPLORATIVA

A CURA DI ALDO FORTUNATI E MARCO ZELANO\*

## INTRODUZIONE

I contenuti informativi derivanti dalla scheda di rilevazione sono incentrati in maniera sostanziale sul funzionamento ordinario dell'unità di offerta, sui ricavi e sui costi di gestione.

Nel dettaglio la scheda utilizzata per il monitoraggio chiede di fornire i dati relativi a ciascuna unità di offerta e consta di quattro sezioni:

- dati generali del servizio;
- organizzazione del servizio;
- ricavi;
- costi di gestione corrente del servizio.

Nella prima sezione, oltre ai dati identificativi, viene chiesto di indicare la tipologia del servizio, distinguendo tra nido (con la specifica di micronido) e centro per l'infanzia. Si è chiesto inoltre di indicare l'eventuale presenza di autorizzazione, accreditamento, nonché le modalità di gestione messe in atto.

Nella seconda sezione vengono richiesti dati riguardanti i giorni di apertura del servizio, le ore di apertura giornaliera, nonché le ore in cui sono presenti i bambini iscritti, indicando, laddove presenti, il numero e le ore di presenza dei bambini con meno di un anno.

Nella terza sezione vengono richiesti in maniera piuttosto dettagliata dati relativi ai ricavi.

Nell'ultima sezione, infine, sono state richieste le voci di costo distinguendo tra costo del lavoro, del servizio, dell'immobile e di gestione generale. All'interno di queste 4 macro voci di costo veniva richiesto di indicare l'importo sostenuto per la gestione secondo specifiche voci di spesa.

---

\* Elaborazioni statistiche a cura di Numeria Statistiche e Sistemi Informativi Snc.

Su questa base informativa, l'analisi dei dati che viene presentata di seguito è stata impostata tenendo distinti i gruppi di servizi in relazione ad alcuni aspetti specifici:

- la collocazione geografica (nord, centro e sud);
- l'eventuale accoglienza di bambini con meno di 12 mesi di età;
- le modalità di gestione e le tipologie contrattuali utilizzate per gli educatori;

e tentando una comparazione degli indicatori individuati tra i vari gruppi, ma anche cercando di evidenziare quali siano gli elementi gestionali che hanno maggiore relazione con la variabile costo all'interno dei gruppi.

All'interno dei gruppi così individuati si è proceduto al calcolo di una serie di indicatori, dei quali una parte a carattere più marcatamente descrittivo e in grado di permettere confronti tra gruppi sia a parità di tipologia, che per le diverse tipologie discriminate. Un'altra, infine, mirante all'individuazione dei fattori che maggiormente incidono sulla variabile costo all'interno di gruppi omogenei.

Il "costo per ora/bambino di servizio erogato" è, tra gli indicatori a carattere descrittivo, quello maggiormente significativo sia in termini assoluti che relativi. L'entità del costo citato rappresenta infatti una misura assolutamente affidabile e corretta del costo medio che un servizio sostiene per la gestione durante un anno educativo, poiché tiene conto, nel calcolo, da una parte del costo totale di gestione del servizio, dall'altra di tutti gli elementi che determinano la reale fruizione degli utenti accolti nell'unità di offerta, e in particolare: il numero di bambini accolti, il numero di ore di presenza giornaliera dei bambini, il numero di giorni apertura settimanali e il numero di settimane di apertura annuali. Gli elementi che partecipano al calcolo di questa misura media di costo, rendono questo indicatore particolarmente adatto, inoltre, al confronto tra servizi la cui offerta educativa può risultare notevolmente diversificata.

Per descrivere le variabili oggetto di analisi si è proceduto al calcolo della media aritmetica e del coefficiente di variazione, indicatori che letti congiuntamente danno il primo un ordine di grandezza medio della serie di dati che si stanno analizzando, mentre il secondo quantifica il grado di variabilità della serie intorno al valore medio, esprimendo implicitamente il livello di bontà descrittiva che ha l'indicatore media aritmetica. È evidente che una serie in cui i valori sono tutti molto concentrati, sarà molto ben rappresentata dalla sua media aritmetica. Il coefficiente di variazione, inoltre, essendo un numero puro (non risente quindi delle unità di misura che si sono utilizzate), permette confronti tra serie di variabili.

Accanto a questi dati di natura economico-gestionale, per ogni servizio censito è stata espressa, attraverso dei punteggi sintetici, una doppia valutazione sulla qualità dell'offerta educativa. Le due valutazioni sono state espresse in momenti diversi e mentre il punteggio d'ingresso è stato espresso da un valutatore esterno alla struttura, il secondo deriva

da una autovalutazione fatta dal personale interno. Obiettivo implicito, descritto più avanti in maniera dettagliata, è quello di mettere in relazione i costi con la valutazione di qualità.

L'indagine conoscitiva così impostata si basa sulle informazioni collezionate su 28 servizi educativi per la prima infanzia distribuiti sul territorio nazionale in dodici realtà regionali: Basilicata, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Trento, Umbria e Veneto.

## 1. I RICAVI

La distribuzione percentuale dei ricavi nei servizi analizzati evidenzia una situazione ben definita:

| Tipologia di ricavo                        | %      |
|--|--------|
| RICAVI PRIVATI DA RETTE                    | 42,45  |
| RICAVI AGEVOLAZIONI NAZIONALI              | 0,72   |
| RICAVI AGEVOLAZIONI REGIONALI              | 2,24   |
| RICAVI AGEVOLAZIONI COMUNALI               | 7,63   |
| VOUCHERS                                   | 0,16   |
| RICAVI DA CONVENZIONI                      | 45,36  |
| SUBTOTALE RICAVI RETTE                     | 98,56  |
| RICAVI DA SPONSORIZZAZIONI IMPRESE ESTERNE | 0,00   |
| RICAVI DA SPONSORIZZAZIONE FONDAZIONI      | 0,26   |
| ALTRO                                      | 1,18   |
| SUBTOTALI RICAVI PRIVATI                   | 1,44   |
| RICAVI TOTALI                              | 100,00 |

I ricavi privati da rette e i ricavi da convenzioni rappresentano l'88% circa del totale dei ricavi, rappresentando le voci assolutamente preponderanti. I ricavi da agevolazioni siano esse comunali (le più sostanziose), che regionali o nazionali rappresentano complessivamente circa il 10% del totale. Del tutto marginali le altre voci di ricavo, con percentuali che oscillano intorno all'1%.

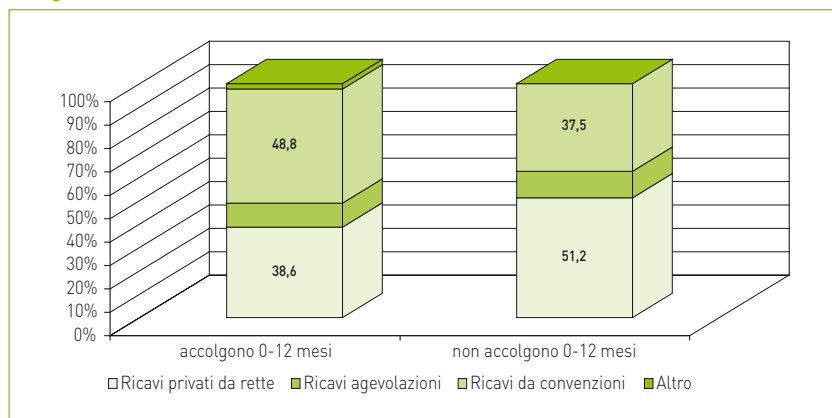
I dati più complessivi a disposizione nell'ambito dell'indagine ci dicono che complessivamente l'ammontare dei ricavi è pari al 99,8% dei costi e in una situazione del genere risulta evidente che la retta pagata

dal genitore contribuisca alla copertura del costo di gestione del servizio in una misura media che oscilla intorno al 42%.

Se prendiamo in considerazione lo stesso indicatore calcolato secondo la collocazione territoriale del servizio, si evidenziano differenze significative tra la situazione del Centro-Nord e del Sud, laddove in quest'ultima area geografica cresce in maniera significativa la quota di ricavi legati alle convenzioni, che sale al 65%, decrescendo al 30% la quota dei ricavi da rette.

Analoghe differenze si registrano, pur con una forbice più contenuta, tra i servizi che accolgono o meno bambini fino a un anno di età, con una quota di ricavi che sale al 51% per i servizi che non accolgono lattanti ed è pari al 38% per l'altro gruppo di servizi. In entrambi i casi le variazioni in positivo e negativo rispetto ai valori medi complessivi della tabella precedente sono compensate in toto dalla voce dei ricavi da convenzioni.

**Grafico 1 – Distribuzione % dei ricavi nei servizi educativi secondo l'eventuale accoglienza di bambini con meno di 1 anno**



La copertura media dei ricavi rispetto ai costi pari al 99,8%, deriva da una serie di dati per i singoli servizi piuttosto omogenea. Poco più della metà (il 60% circa) dichiara una quota dei ricavi che supera quella dei costi, e nei restanti casi solo in 1 servizio si registra una situazione di pareggio. Complessivamente, salvo pochi valori estremi della serie di dati, le percentuali di copertura si dimostrano piuttosto concentrate intorno al valore medio, come ben evidenziato dal c.v.<sup>1</sup> che risulta pari a 0,23.

<sup>1</sup> c.v.= il coefficiente di variazione esprime una misura della dispersione dei dati intorno al loro valore medio.

## 2. I COSTI

L'analisi dei costi di gestione delle strutture censite seguirà una doppia chiave di lettura; da una parte, simmetricamente a quanto fatto per i ricavi, si metterà in evidenza qual è la struttura dei costi, cercando di evidenziare quali sono le voci di costo che pesano in maniera più consistente nella gestione ordinaria di una unità di offerta, dall'altra verrà preso in considerazione il costo medio per ora/bambino di servizio erogato, della cui capacità descrittiva si è detto nell'introduzione.

### 2.1 Cosa determina il costo del servizio?

Nell'insieme dei servizi monitorati la distribuzione analitica dei costi risulta la seguente:

| Tipologia di costo         | % sul totale |
|----------------------------|--------------|
| COSTI PER IL COORDINAMENTO | 6,7          |
| COSTI PER EDUCATORI        | 52,5         |
| COSTI PER ASSISTENTI       | 11,7         |
| COSTI CUOCO                | 4,9          |
| COSTI - ALTRO              | 2,3          |
| <b>COSTO DEL LAVORO</b>    | <b>78,1</b>  |

|  |             |
|--|-------------|
| COSTO PASTI                              | 5,2         |
| COSTO IGENE BAMBINI (PANNOLONI ECC.)     | 1,1         |
| COSTO IGENE STRUTTURA                    | 1,2         |
| COSTO ALTRI PRODOTTI                     | 1,7         |
| COSTO UTENZE                             | 2,1         |
| COSTO ASSICURAZIONE PERSONALE \ SERVIZIO | 0,3         |
| <b>COSTO DEL SERVIZIO</b>                | <b>11,6</b> |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| COSTO AFFITTO                | 3,9        |
| AMMORTAMENTO IMMOBILE        | 1,1        |
| COSTO ASSICURAZIONE IMMOBILE | 0,0        |
| COSTO MANUTENZIONE IMMOBILE  | 0,9        |
| <b>COSTO IMMOBILE</b>        | <b>5,9</b> |

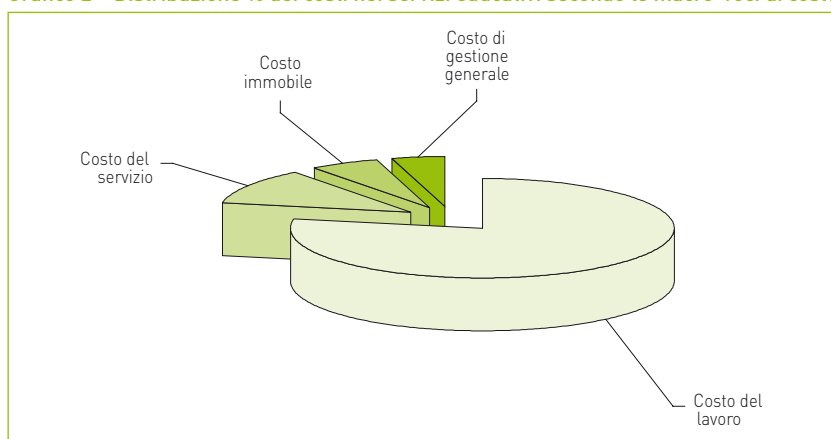




| Tipologia di costo      | % sul totale |
|-------------------------|--------------|
| COSTI AMMINISTRATIVI    | 2,6          |
| ONERI FINANZIARI        | 0,5          |
| AMMORTAMENTI            | 1,2          |
| ASSICURAZIONI           | 0,1          |
| COSTO GESTIONE GENERALE | 4,4          |
| <b>Totale costi</b>     | <b>100,0</b> |

La tabella precedente elenca in maniera analitica tutte le voci di costo che vengono sostenute nella gestione e scorrendo le incidenze associate a ciascuna voce spicca in maniera netta la quota di spesa legata al personale educativo, che, da sola, rappresenta più della metà del costo complessivo. Tolto il costo per gli assistenti (11,7%) e per il coordinamento (6,7%), tutte le altre voci di costo non arrivano al 5% del costo totale e ben 10 di queste non arrivano al 2%. E' del tutto evidente quindi che è il costo del lavoro (di cui il costo per gli educatori rappresenta poco meno del 70%) la voce di spesa su cui ruota la variabilità del costo complessivo di un servizio. Si tratta di dati per i quali si registra una contenuta variabilità tra i rispondenti. Per fare un esempio, la percentuale di spesa per il personale educativo sul totale del costo risulta avere un coefficiente di variazione pari a 0,25, indicante una bassa variabilità nella serie di dati intorno al valore medio complessivo, che deriva inevitabilmente da una modalità di indicazione del dato piuttosto uniforme.

**Grafico 2 – Distribuzione % dei costi nei servizi educativi secondo le macro-voci di costo**



Prendendo in considerazione nuovamente la distribuzione analitica dei costi, ma all'interno dei gruppi di servizi che accolgono o meno bambini fino ad un anno di età si evidenziano delle piccole differenze:

1. la quota di spesa per il costo del lavoro risulta superiore di circa 4,5 punti percentuali nei servizi che accolgono lattanti rispetto a quelli che non li accolgono;
2. tale quota maggiore del costo del lavoro si registra nonostante l'incidenza della spesa per il personale educativo sia più alta nel gruppo di servizi che non accolgono bambini di 3-12 mesi (la differenza tra i due gruppi è pari a poco meno di 5 punti %);
3. il maggior peso del costo del lavoro per i servizi che accolgono bambini piccolissimi, quindi, risulta essere raggiunto grazie alla maggiore quota di spesa per i cuochi, per il coordinamento, e per gli assistenti;
4. non si registrano variazioni significative per il resto delle voci di costo, salvo quella relativa al costo per affitti, per il quale la quota di spesa per servizi che non accolgono lattanti è di 5 punti percentuali superiore.

La tabella che segue illustra in maniera analitica le differenze registrate:

| Tipologia di costo         | Distribuzione % dei costi per i servizi che non accolgono bambini con meno di 1 anno | Distribuzione % dei costi per i servizi che accolgono bambini con meno di 1 anno |
|----------------------------|--|--|
| COSTI PER IL COORDINAMENTO | 4,2  | 7,7  |
| COSTI PER EDUCATORI        | 55,9   | 51,1   |
| COSTI PER ASSISTENTI       | 10,8   | 12,0   |
| COSTI CUOCO                | 1,8  | 6,2  |
| COSTI - ALTRO              | 2,3  | 2,4  |
| COSTO DEL LAVORO           | 75,0   | 79,4   |

|  |      |      |
|--|------|------|
| COSTO PASTI                              | 5,6  | 5,0  |
| COSTO IGENE BAMBINI (PANNOLINI ECC.)     | 1,4  | 1,0  |
| COSTO IGENE STRUTTURA                    | 2,0  | 0,8  |
| COSTO ALTRI PRODOTTI                     | 0,6  | 2,2  |
| COSTO UTENZE                             | 2,5  | 2,0  |
| COSTO ASSICURAZIONE PERSONALE \ SERVIZIO | 0,4  | 0,2  |
| COSTO DEL SERVIZIO                       | 12,5 | 11,2 |





| Tipologia di costo           | Distribuzione % dei costi per i servizi che non accolgono bambini con meno di 1 anno | Distribuzione % dei costi per i servizi che accolgono bambini con meno di 1 anno |
|------------------------------|--|--|
| COSTO AFFITTO                | 7,5  | 2,4  |
| AMMORTAMENTO IMMOBILE        | 0,9  | 1,1  |
| COSTO ASSICURAZIONE IMMOBILE | 0,0  | 0,0  |
| COSTO MANUTENZIONE IMMOBILE  | 0,3  | 1,2  |
| COSTO IMMOBILE               | 8,7  | 4,7  |
| COSTI AMMINISTRATIVI         | 2,0  | 3,0  |
| ONERI FINANZIARI             | 0,8  | 0,3  |
| AMMORTAMENTI                 | 0,8  | 1,3  |
| ASSICURAZIONI                | 0,2  | 0,1  |
| COSTO GESTIONE GENERALE      | 3,8  | 4,7  |
| <b>Totale costi</b>          | <b>100,0</b>   | <b>100,0</b>   |

Infine alcune considerazioni in merito alla distribuzione dei costi secondo l'area geografica di appartenenza del servizio. Prendendo in considerazione le macrovoci di costo non si evidenziano differenze territoriali particolarmente significative, in special modo per la voce determinante del costo complessivo, ovvero sia il costo del lavoro, che incide per il 77,3% per i servizi del Nord e 76,3% per i servizi sia del Centro che del Sud. E' interessante però notare come differiscano notevolmente le distribuzioni delle singole voci che formano il costo del lavoro. Mentre, infatti, per i servizi monitorati del Centro, il costo legato agli educatori e gli assistenti (spicca in particolare la quota di questa ultima voce) rappresenta il 92% circa del costo del lavoro, per il Nord tale quota scende a un più modesto 77% per arrivare al 71% del Sud. Per queste due aree geografiche risulta avere un peso relativo maggiore il costo del coordinamento e dei cuochi, la cui quota di spesa incide per il 14,7% sul totale del costo del lavoro al Nord e il 15,7% al Sud, mentre al Centro un decisamente più modesto 5,7%.

## 2.2 L'unità di misura del costo del servizio

Come premesso in fase introduttiva il "costo medio ora/bambino di servizio erogato" rappresenta senza dubbio un indicatore esaustivo ai fini di una valutazione sui livelli medi di costo che vengono sostenuti dalle unità di offerta educativa, ma al tempo stesso risulta efficace e corretto ai fini di un confronto tra servizi che si differenziano per moda-



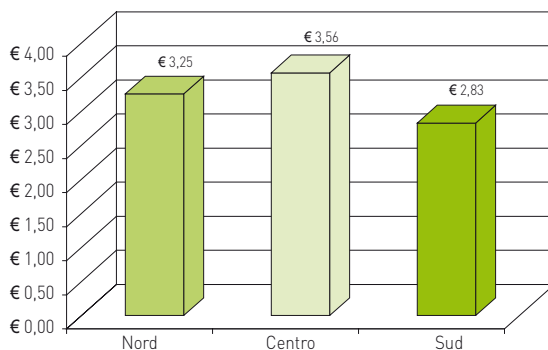
lità organizzative e per utenza accolta, ma anche capace di monitorare nel tempo l'andamento dei costi di uno stesso servizio.

Il costo medio ora/bambino di servizio erogato calcolato sul complesso dei dati disponibili è pari a € 3,29, con una media variabilità nella serie di dati (c.v. = 0,41), indicante modalità gestionali moderatamente uniformi.

Al fine di individuare eventuali significative differenze nella modalità di gestione dei costi tra i servizi monitorati, si è proceduto al calcolo di questo indicatore all'interno di gruppi omogenei di servizi rispetto a: 1- collocazione territoriale, 2- presenza o meno di bambini di 3-12 mesi nella struttura, 3- modalità di gestione (appalto o meno), 4- tipologia di contratto utilizzato per gli educatori, 5- rete di appartenenza.

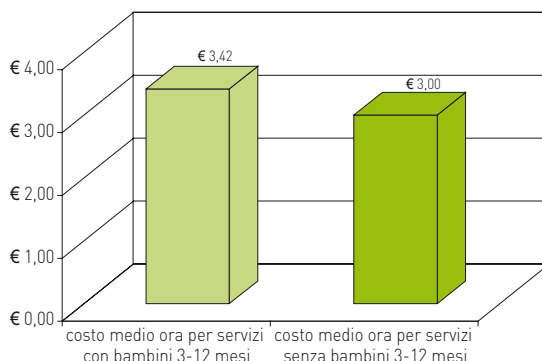
**Grafico 3 - Il costo medio ora/bambino secondo la macro-area di appartenenza del servizio**

Il costo medio calcolato nei servizi secondo l'area geografica di appartenenza evidenzia una significativa differenza tra i servizi afferenti all'area del Centro dove il valore dell'indicatore è pari a € 3,56 e a quella del Sud (€ 2,83), con una differenza di 0,73 centesimi di euro, che rappresentano il 30% in più del costo per i servizi del Centro rispetto a quelli del Sud.



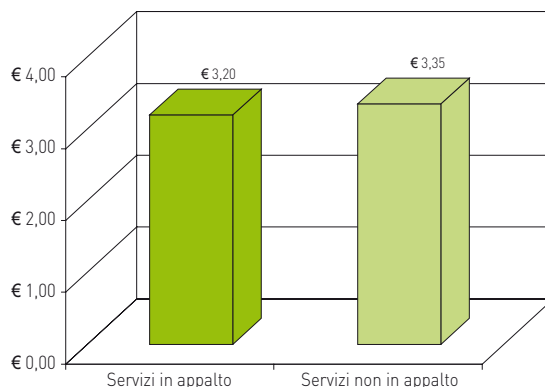
**Grafico 4 - Il costo medio ora/bambino secondo presenza o meno di bambini con meno di 1 anno**

Più contenuta (14% in più) ma comunque significativa la differenza tra il costo medio calcolato tra i servizi che accolgono bambini con meno di 1 anno (pari a € 3,42), e quelli in cui i bambini piccolissimi non sono presenti (€ 3,00). Per quantificare, semplificando, si tenga presente che considerando il monte ore medio di servizio erogato che è pari a 67.300, i 43 centesimi di euro di differenza comportano, a parità di offerta educativa, un aumento di costi annui di € 29.000.



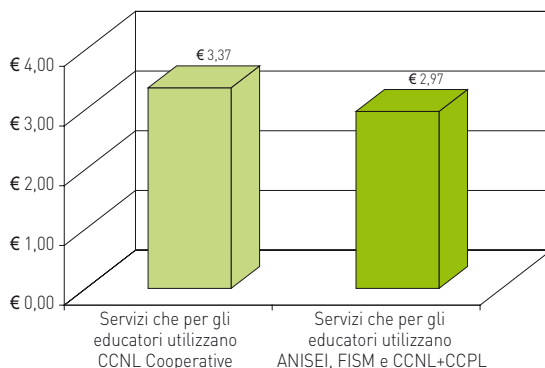
**Grafico 5 - Il costo medio ora/bambino secondo la modalità di gestione**

Decisamente più contenuta la differenza del costo medio calcolato tra i servizi distinti secondo la modalità di gestione in appalto e non in appalto. Tra i primi il valore dell'indicatore è pari a € 3,20, mentre nell'altro gruppo tale valore sale lievemente a € 3,35.



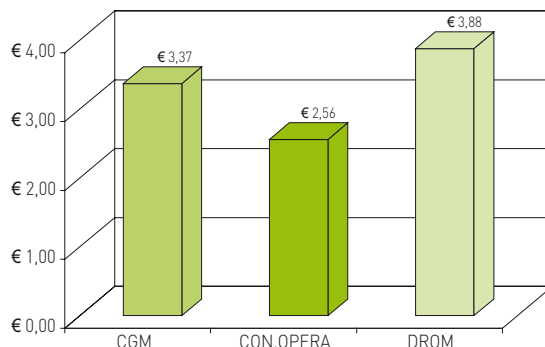
**Grafico 6 - Il costo medio ora/bambino secondo la tipologia di contratto utilizzato per gli educatori**

I dati a disposizione mostrano una significativa differenza di costo medio tra i servizi nei quali viene applicato agli educatori un contratto di lavoro CCNL Cooperative e gli altri (ANISEI, FISM e CCNL+CCPL). Per i primi il costo medio è pari a € 3,37, mentre per i secondi è pari a € 2,97, 40 centesimi di euro pari al 17% dell'importo più basso.



**Grafico 7 - Il costo medio ora/bambino secondo la rete di appartenenza**

Fortemente discriminante sul fronte dei costi risulta l'appartenenza a una rete rispetto a un'altra. Risulta di addirittura € 1,32 la differenza del costo medio tra i servizi che afferiscono alla rete di Con.Opera (costo medio ora € 2,56) e quelli di DROM (€ 3,88). Volendo monetizzare le differenze così come fatto nel commento al grafico 4, la differenza di costo annuo in questo caso ammonterebbe a € 88.800.



### 3. LE VALUTAZIONI ESPRESSE SUI SERVIZI: PROBLEMATICHE E RELAZIONI CON IL COSTO DEL SERVIZIO

In quest'ultima sezione verranno sviluppate alcune considerazioni sulle valutazioni espresse sulla qualità dei servizi selezionati. Si tratta di valutazioni espresse tramite punteggi sintetici che tengono conto di più parametri di giudizio. Le valutazioni e i punteggi che ne conseguono sono riferiti a due momenti temporali diversi, in cui la data della prima valutazione è variabile e l'ultima è riferita all'anno 2011. Si tenga presente che l'intervallo temporale che intercorre tra le due valutazioni dei servizi monitorati, varia da un minimo di 1 anno a un massimo di 7. Inoltre, i giudizi, oltre che in momenti diversi, sono stati espressi anche da persone diverse. Nel dettaglio il punteggio di ingresso è stato assegnato da un valutatore esterno, mentre la valutazione al 2011 è stata effettuata da personale interno alla struttura, trattandosi quindi di una autovalutazione.

È opportuno precisare in via preliminare che le analisi condotte sul ridotto numero di casi presi in considerazione nella presente indagine esplorativa non consentono di elaborare valutazioni generali del tipo di quelle più pertinentemente conseguite dall'indagine condotta su un campione più ampio di casi, presentata nella seconda parte del volume.<sup>2</sup>

Ciò detto, prima di verificare i livelli di correlazione tra le valutazioni di qualità espresse e le variabili chiave della gestione di un servizio, risulta interessante verificare alcune caratteristiche che presentano le due serie di dati relative ai punteggi.

L'intervallo di tempo medio che passa tra le due serie di dati è pari a 4 anni e mezzo, con una media variabilità (c.v. = 0,45). In poco meno di 1/3 dei casi analizzati i punteggi di ingresso risultano più alti rispetto a quelli prodotti dall'autovalutazione del 2011. Complessivamente si registra una variazione media percentuale positiva del punteggio medio pari a un +6,7%.

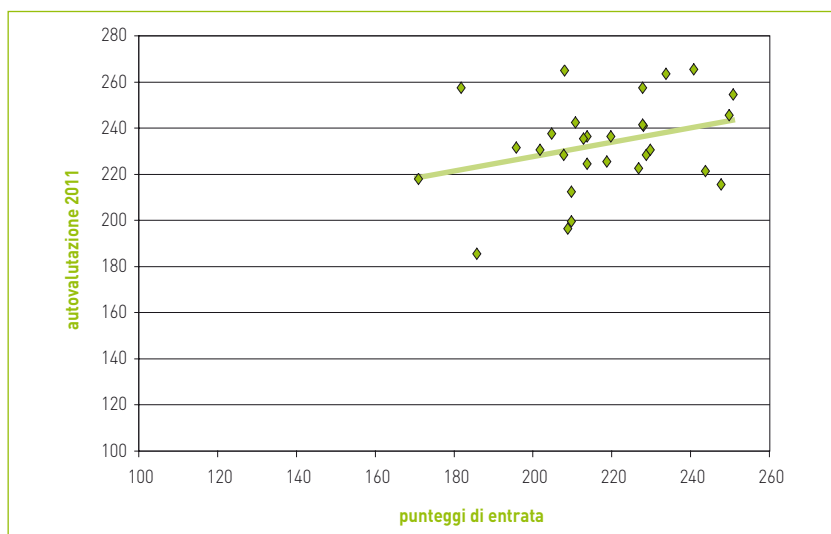
Curioso verificare come l'intervallo di tempo trascorso tra le due valutazioni sembri influenzare i giudizi espressi, sebbene fatti da persone diverse. I dati a disposizione ci dicono, infatti, che se prendiamo in considerazione i servizi per i quali l'intervallo di tempo tra i due giudizi è inferiore o uguale a 3 anni, la variazione media percentuale dei punteggi medi registra un +11,9%, risultando maggiormente premiante. Viceversa se prendiamo in considerazione quelli per i quali i due momenti valutativi sono più lontani nel tempo (6 e 7 anni), la variazione percentuale media dei punteggi medi registra un decisamente più modesto +4,1%.

---

2 Cfr. Scaratti G., Parte Prima.

Con tali premesse non stupisce allora verificare che se mettiamo in relazione le due serie di dati, il coefficiente di correlazione lineare  $r^3 = 0,310$  segnali una blandissima correlazione lineare positiva tra le due serie di dati.

Graficamente:

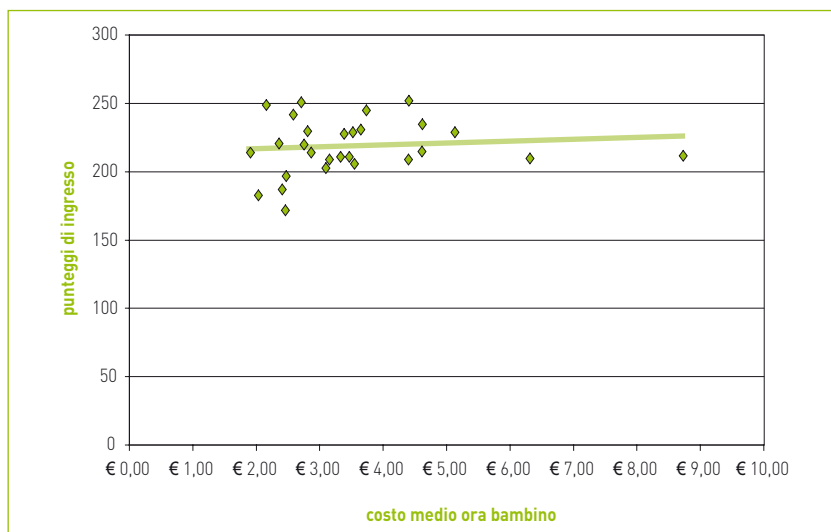


Verificato che il punteggio finale assegnato prescinde da quello iniziale, l'analisi passa alla verifica del livello di relazione tra le due serie di punteggi e l'indicatore più significativo, ossia il costo medio ora/bambino di servizio erogato, al fine di verificare se e quanto a un costo medio più alto corrisponda una valutazione della qualità altrettanto alta.

I dati evidenziano un grado di relazione lineare (espresso dal coefficiente di correlazione lineare  $r$ ) pressoché nullo, sia mettendo in relazione il costo e l'autovalutazione dello staff ( $r = 0,144$ ), che il costo e il punteggio di valutazione di ingresso espressa da un valutatore esterno ( $r = 0,100$ ).

I dati quindi segnalano un'assenza di concordanza tra i punteggi di valutazione e l'indicatore di costo, il che vuol dire che laddove risultino livelli di costo più elevati non corrispondono punteggi di qualità altrettanto alti. Il diagramma a dispersione che segue relativo al costo medio e al punteggio di ingresso lo dimostra chiaramente:

3 Il coefficiente di correlazione di Pearson rappresenta il grado di concordanza o discordanza della posizione della stessa unità statistica in due variabili.



## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nella parte in cui ci si poneva nella prospettiva di verificare le possibili relazioni fra costi di gestione e qualità dei servizi, l'indagine esplorativa condotta non ha evidenziato significative correlazioni fra questi due aspetti.

Molte interessanti e chiare evidenze sulla qualità dell'offerta riconducibile ai nidi PAN – peraltro – possono essere rintracciate nei rapporti di ricerca che, in questo stesso volume, riguardano sia il tema della valutazione dei servizi<sup>4</sup> che quello della qualità apprezzata da educatori e genitori.<sup>5</sup>

Nel primo caso, si evidenzia come la dimensione della qualità si leghi positivamente a un processo di progressivo consolidamento che segna la storia delle esperienze di gestione dei servizi PAN, dando senso all'impiego del sistema di valutazione della qualità sia nella fase delle verifiche di ingresso che nelle fasi di monitoraggio e valutazione nel corso del tempo.

Nel secondo caso, le valutazioni positive sui servizi registrate presso educatori e genitori – pur non esaurendo l'intero orizzonte di riferimento per la valutazione della qualità dei servizi – è un evidente indicatore della loro qualità percepita.

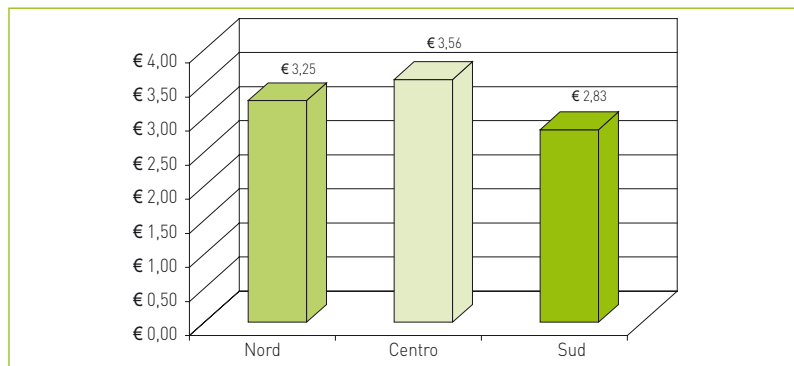
<sup>4</sup> Cfr. Scaratti G., Parte Prima.

<sup>5</sup> Rossi G., Parte Seconda.

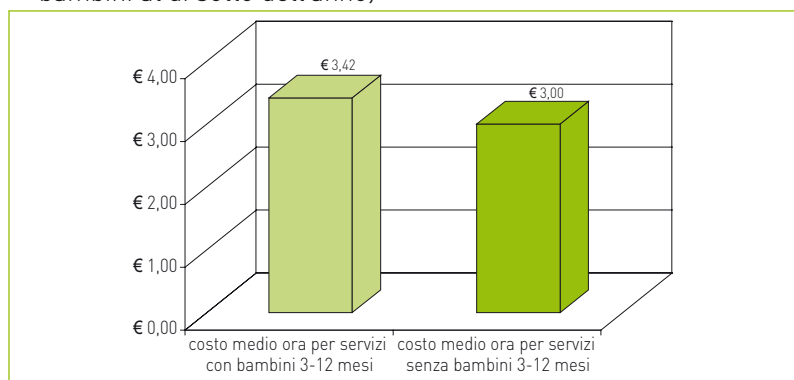
Tornando tuttavia sulla specifica questione dei costi di gestione di diverse cose possono essere riprese e commentate.

Gli aspetti di maggior rilievo sembrano i seguenti:

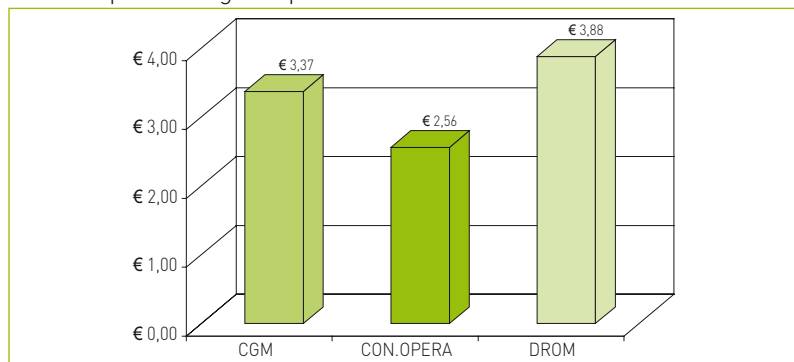
- la dislocazione territoriale dei servizi



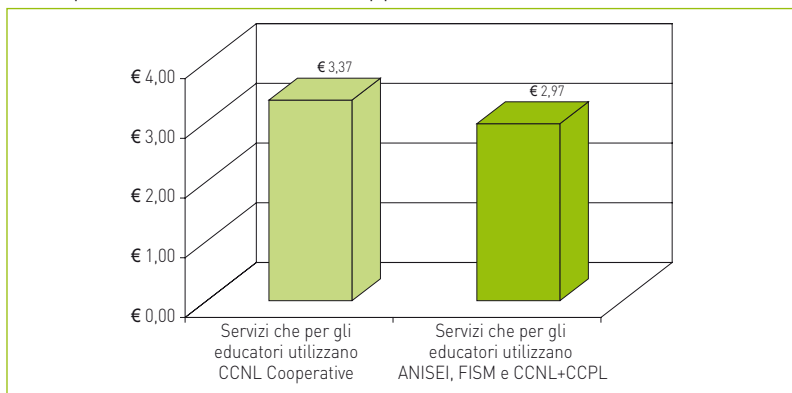
- la complessiva gamma delle età dei bambini accolti (con o senza bambini al di sotto dell'anno)



- l'appartenenza del servizio all'una o all'altra delle tre reti CGM, Con.Opera e Legacoop



- il tipo di contratto di lavoro applicato

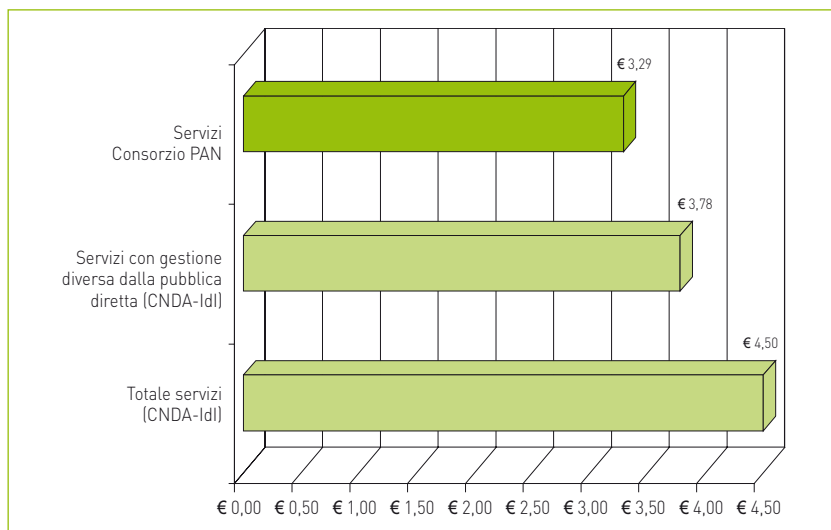


Ma al di là delle notazioni appena svolte, occorre prendere positivamente atto del fatto che – nei nidi PAN – la varianza dell'indicatore "costo per ora/bambino di servizio erogato" è nel complesso molto contenuta, a mostrare un modello organizzativo e gestionale piuttosto coerente e "compatto" nei diversi casi.

Inoltre, il valore medio dell'indicatore di cui sopra è più basso di quello che può leggersi nelle indagini comparative più significative.

A tale proposito, nell'indagine campionaria nazionale realizzata dall'Istituto degli Innocenti per conto del Centro nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza – con tutta evidenza la più importante indagine condotta in tempi recenti sul tema e i cui risultati sono in corso di validazione – i valori dell'indicatore "costo per ora/bambino di servizio erogato" sono più alti.

Dall'indagine appena citata derivano valori dell'indicatore "costo per ora/bambino di servizio erogato" rispettivamente di euro 4,50 nella media complessiva nazionale e di euro 3,78 per quanto attiene ai nidi con esclusione di quelli pubblici in gestione diretta, a fronte di un valore dell'indicatore nei casi PAN esaminati pari a euro 3,29.



Questo sembra mostrasse una “economicità” relativa del modello PAN nel quadro del complessivo sistema nazionale dei servizi educativi.

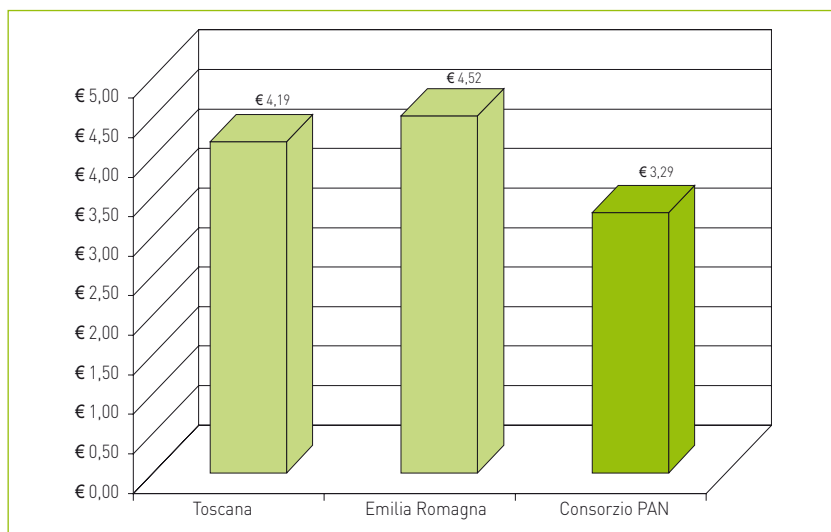
Resta semmai da fare un’ultima considerazione in merito alla “economicità” rilevata, per porla – da un’altra prospettiva, cioè a dire quella della “stabilità e tenuta nel tempo del modello” – in relazione con la qualità generale del sistema.

Se infatti si compara il valore dell’indicatore “costo per ora/bambino di servizio erogato” nella sua dimensione media rilevata nei casi PAN esaminati – euro 3,29 – con il valore dello stesso indicatore rilevato in recenti indagini condotte in Emilia Romagna<sup>6</sup> e Toscana<sup>7</sup> sempre per quanto riguarda i casi di nidi a titolarità o gestione privata – rispettivamente euro 4,52 ed euro 4,19 – sembra naturale interrogarsi sul perché di questo scostamento e sulla sua relazione con il fatto che stiamo parlando dei due contesti territoriali regionali che hanno il più alto livello quali-quantitativo di servizi educativi.

<sup>6</sup> Regione Emilia-Romagna - Ervet SpA, *Federalismo e costi standard: il caso dei nidi di infanzia in Emilia-Romagna*, settembre 2010

<sup>7</sup> Regione Toscana - Istituto degli Innocenti, *I costi di gestione dei nidi e dei servizi educativi. Il quadro dei dati in Toscana*, novembre 2010





Se sembra plausibile e corretto affermare che un differenziale positivo – cioè un minor costo relativo – rende “oggettivamente” concorrenziale il modello PAN di gestione dei servizi educativi rispetto al complesso delle possibilità riscontrabili nel sistema dell’offerta pubblica e privata, non altrettanto può dirsi a favore di una spinta a incrementare questo differenziale, se è vero – come è vero – che, nei contesti territoriali in cui risulta maggiormente qualificata l’offerta di servizi educativi, la componente privata – per titolarità o gestione – si produce in valori di costo medio meno divaricati rispetto a quelli legati all’offerta pubblica in gestione diretta.

Questo deve fare riflettere sul fatto che la prospettiva del consolidamento delle esperienze non sembra passare attraverso modelli che puntino in modo esasperato sul contenimento dei costi di gestione attraverso lo stress delle condizioni organizzative e/o lo scarso riconoscimento del valore economico del lavoro del personale educativo.



# APPENDICE



# Allegati – PARTE PRIMA

## ALLEGATO 1 - Percentuali di dati *missing* per ogni indicatore

|     | Dimensione   |       | Voce  | Soglia critica<br>(corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione<br>in entrata<br>N = 113 | Auto-<br>valutazione<br>N = 113 |
|-----|--|-------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1.A | Istituzione e strategia<br>(I&Str)<br>Identità del servizio<br>educativo       | 1.A.1 | L'ente gestore identifica e propone gli indirizzi educativi generali  | Gli indirizzi educativi generali sono formalizzati attraverso documenti, riferimenti, proposte  | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
| 1.B | (I&Str)<br>Identità e progetto del servizio                                    | 1.B.1 | Nella predisposizione del progetto si fa riferimento ad indirizzi educativi generali  | Gli indirizzi generali sono conosciuti e condivisi da tutto lo staff  | 0%                                   | 0%                              |
| 1.C | (I&Str)<br>Presidio delle Risorse  | 1.C.1 | Presidio delle risorse necessarie al raggiungimento dei fini  | I responsabili dei servizi sono coinvolti nell'ottimizzare le risorse a disposizione e condividono la responsabilità al fine di ottenere i risultati migliori | 0%                                   | 0%                              |
| 1.D | (I&Str)<br>Ascolto del territorio e domanda educativa                          | 1.D.1 | L'ente gestore rileva le caratteristiche della comunità e del territorio e interpreta la domanda educativa presente   | L'ente gestore predispone strumenti di rilevazione capaci di rilevare la domanda educativa rispettosa delle caratteristiche della comunità                    | 1,8%<br>n = 2                        | 0%                              |
| 1.E | (I&Str)<br>Rispetto delle norme vigenti  | 1.E.1 | La struttura sede del servizio risponde agli standard richiesti dalla normativa vigente, nazionale, regionale e locale  | La struttura è autorizzata ai sensi delle norme vigenti   | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 1.E.2 | L'ente gestore gestisce il servizio nel rispetto delle normative vigenti, in particolare in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro (L. 626/94), somministrazione e preparazione pasti (Dlgs. 155/97), trattamento dei lavoratori (CCNL), collocamento obbligatorio (L.68/99) | Tutte le normative sono correttamente applicate   | 0%                                   | 0%                              |
| 1.F | (I&Str)<br>Organizzazione di secondo livello                                   | 1.F.1 | L'ente gestore tiene conto delle linee guida del Consorzio PAN nel governo del servizio   | Le linee guida sono conosciute e condivise  | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
|     |  | 1.F.2 | Sistemi di valutazione depositati da parte di ogni singola rete   | Da definire in relazione alle diverse variabili di rilevazione proposte   | 90,3%<br>n = 102                     | 70,8%<br>n = 80                 |
| 2.A | Prodotto e Servizio (P&Ser)<br>Elaborazione e verifica del progetto pedagogico | 2.A.1 | Si dispone di un progetto pedagogico per guidare l'azione dei servizi   | Si dispone di un progetto che fa inequivocabilmente da riferimento per l'azione di programmazione e di gestione quotidiana dei servizi                        | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 2.A.2 | Viene effettuata e interpretata l'analisi dei bisogni   | Il progetto prevede momenti strutturati e formalizzati finalizzati a raccogliere e ad analizzare i bisogni dei genitori                                       | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 2.A.3 | Gli attori della progettazione condividono gli indirizzi educativi generali nell'elaborazione del progetto pedagogico   | L'ente gestore assicura momenti strutturati e formalizzati per la progettazione con tutto il personale coinvolto  | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
|     |  | 2.A.4 | Presenza di un progetto pedagogico che espliciti i riferimenti culturali intenzionalmente assunto e condiviso dagli operatori   | Esiste una documentazione in cui viene esplicitato il progetto pedagogico. Tutte gli educatori lo mettono in atto   | 0%                                   | 0%                              |



ALLEGATO 1 - segue

|     | Dimensione  |       | Voce   | Soglia critica<br>(corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione<br>in entrata<br>N = 113 | Auto-<br>valutazione<br>N = 113 |
|-----|---|-------|--|---|--------------------------------------|---------------------------------|
|     |   | 2.A.5 | Presidio della funzione di coordinamento pedagogico  | Sono individuate funzioni e modalità di coordinamento dei servizi in relazione ai bisogni esistenti   | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
|     |   | 2.A.6 | I genitori collaborano alla messa a punto del progetto pedagogico nell'ottica della centralità della famiglia                  | Si organizza la raccolta di informazioni presso i genitori in modo da dare suggerimenti e indicazioni significative   | 1,8%<br>n = 2                        | 0%                              |
|     |   | 2.A.7 | Attenzione alla centralità del bambino e valorizzazione della sua soggettività   | Esistono segni (documenti, resoconti, tracce...) di esperienze e sequenze che testimoniano che attività, spazi, tempi sono pensati in funzione della sollecitazione dell'espressione, dell'autonomia, dei bisogni, dell'identità, della socialità... del bambino      | 0%                                   | 0%                              |
| 2.B | [P&Ser]<br>Modalità organizzative e gestione delle routines       | 2.B.1 | Il progetto organizzativo è coerente con il progetto pedagogico  | Esistono entrambi i progetti e sono documentati   | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
|     |   | 2.B.2 | Presidio del sistema organizzativo dei servizi   | Ruoli e funzioni sono formalmente definiti; avvengono incontri strutturati e programmati per la programmazione e la verifica dell'organizzazione dei servizi  | 0%                                   | 0%                              |
|     |   | 2.B.3 | Il personale educativo instaura relazioni con i genitori per approfondire la conoscenza dei bambini nel loro contesto          | Esistono momenti dedicati in modo esplicito all'approfondimento con le famiglie della conoscenza del bambino e del contesto in cui il bambino vive  | 0%                                   | 0%                              |
|     |   | 2.B.4 | Vengono organizzati gli spazi e gli arredi per assicurare la centralità del bambino e la realizzazione pedagogica del servizio | Lo spazio è suddiviso in angoli facilmente identificabili dai bambini; l'arredamento rispetta l'antropometria del bambino; il materiale ludico-didattico e le aree rispondono alle esigenze dei bambini e sono coerenti con quanto dichiarato nel progetto pedagogico | 0,9%<br>n=1                          | 0%                              |
|     |   | 2.B.5 | Il personale educativo è impegnato nella gestione delle routines   | La relazione è individualizzata, l'organizzazione delle routines risulta coerente con quanto dichiarato nel progetto pedagogico e in quello organizzativo   | 0%                                   | 0%                              |
|     |   | 2.B.6 | Individualizzazione della proposta educativa anche per bambini in difficoltà   | Sono predisposte esperienze che tengono conto delle caratteristiche dei singoli bambini con difficoltà  | 2,7%<br>n = 3                        | 3,5%<br>n = 4                   |
|     |   | 2.B.7 | Il personale educativo organizza e gestisce le proprie attività attraverso un lavoro di gruppo                                 | Il gruppo di lavoro si incontra con cadenze pianificate   | 0%                                   | 1,8%<br>n = 2                   |
| 2.C | [P&Ser]<br>Informazione e documentazione delle attività educative | 2.C.1 | Viene monitorato il livello di benessere psico-fisico del bambino  | Vengono predisposti strumenti per la rilevazione del livello di benessere del singolo bambino   | 0%                                   | 0%                              |



ALLEGATO 1 - segue

|     | Dimensione   |       | Voce  | Soglia critica<br>(corrisponde al punteggio 3)   | Valutazione<br>in entrata<br>N = 113 | Auto-<br>valutazione<br>N = 113 |
|-----|--|-------|---|--|--------------------------------------|---------------------------------|
|     |  | 2.C.2 | È prevista e si produce documentazione relativamente alle attività educative e al loro monitoraggio   | Esistono modalità e strumentazioni condivise di documentazione di attività   | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 2.C.3 | Viene assicurato un adeguato livello di comunicazione con i genitori  | Sono previsti strumenti di comunicazione verbali e/o scritti e sono individuati momenti di incontro con i genitori per la presentazione dell'organizzazione e della programmazione del servizio  | 0,9%<br>n=1                          | 0,9%<br>n=1                     |
| 2.D | [P&Ser]<br>Confezionamento e somministrazione pasti (se previsto)                        | 2.D.1 | Le attività di cucina sono gestite in modo accurato e nel rispetto di principi di igiene e sicurezza  | Il menu predisposto corrisponde alla tabella dietetica, le attività di preparazione e controllo sono eseguite in modo accurato e corretto  | 4,4%<br>n = 5                        | 3,5%<br>n = 4                   |
|     |  | 2.D.2 | Attenzione al confezionamento e alla somministrazione dei pasti   | Il personale di cucina predispone il pasto secondo le tabelle dietetiche, cogliendo le esigenze particolari di educatori e bambini; le modalità di somministrazione favoriscono l'autonomia del bambino  | 0,9%<br>n=1                          | 0,9%<br>n=1                     |
| 2.E | [P&Ser]<br>Attività di igiene e sanificazione degli spazi                                | 2.E.1 | Le attività del servizio si svolgono in ambienti puliti e curati  | Spazi e attrezzature sono puliti e in ordine, nel rispetto di quanto definito all'interno del progetto educativo. L'équipe di lavoro si confronta regolarmente per coordinare l'organizzazione interna   | 0,9%<br>n=1                          | 0%                              |
| 2.F | [P&Ser]<br>Contabilità e amministrazione controllo di gestione                           | 2.F.1 | Ogni realtà e rete deposita le proprie voci al riguardo   | Da definire in relazione alle diverse variabili di rilevazione proposte  | 78,8%<br>n = 89                      | 62,8%<br>n = 71                 |
| 2.G | [P&Ser]<br>Politiche tariffarie e gestione dei rapporti economici fra gestore e famiglia | 2.G.1 | Le tariffe sono determinate secondo criteri di equità, accessibilità, sostenibilità per le famiglie, oltre che sulla base di principi di stabilità economica e finanziaria del servizio e dell'ente gestore   | La tariffa è determinata sulla base di un'analisi di mercato che tiene conto dei redditi delle famiglie, dei principi di sostenibilità economica e finanziaria, e dei prezzi di mercato  | 10,6%<br>n = 12                      | 10,6%<br>n = 12                 |
|     |  | 2.G.2 | Il contratto che regola i rapporti economici fra famiglia ed ente gestore contiene in modo trasparente, chiaro, e completo tutte le informazioni relative agli impegni assunti, ai vincoli e ai diritti acquisiti in virtù del contratto da parte della famiglia che utilizza il servizio | Il contratto evidenzia gli impegni a carico della famiglia e quelli a carico dell'ente gestore, fa riferimento a un regolamento allegato che contiene informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio, evidenzia modalità e tempi di pagamento, prevede in modo chiaro modalità della rescissione del contratto. | 7,1%<br>n = 8                        | 7,1%<br>n = 8                   |
| 3.A | Risorse Umane (RU)<br>Selezione del personale  | 3.A.1 | L'ente gestore cura la selezione del personale necessario e pianifica la gestione del personale a disposizione  | Sono garantite entrambe le funzioni di selezione e gestione del personale  | 0%                                   | 1,8%<br>n=2                     |



ALLEGATO 1 - segue

|     | Dimensione   |       | Voce  | Soglia critica<br>(corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione<br>in entrata<br>N = 113 | Auto-<br>valutazione<br>N = 113 |
|-----|--|-------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|
|     |  | 3.A.2 | L'ente gestore seleziona il personale secondo quanto previsto dalle normative nazionali e regionali vigenti                                 | Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli minimi previsti; rispetto totale degli standard gestionali previsti dalle normative vigenti   | 0%                                   | 0%                              |
| 3.B | (RU)<br>Gestione del personale                       | 3.B.1 | È prevista attività di promozione, formazione, cura e tutoraggio delle risorse umane  | C'è la presenza di un piano di promozione, formazione, cura e tutoraggio per le risorse umane   | 0,9%<br>n=1                          | 0,9%<br>n=1                     |
|     |  | 3.B.2 | Si organizza il servizio con chiare suddivisioni di funzioni e responsabilità   | Per ogni figura professionale esiste una descrizione scritta delle relative funzioni e responsabilità legate alla programmazione, relazione, documentazione e organizzazione del servizio | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 3.B.3 | Sono previsti incentivi per l'impegno e la qualità delle prestazioni offerte dal personale  | Oltre alle forme di incentivo organizzative, esistono altri incentivi di tipo economico e/o formativo e/o di carriera e/o benefit   | 2,7%<br>n = 3                        | 4,44%<br>n = 5                  |
|     |  | 3.B.4 | Caratteristiche e competenze specifiche dei responsabili dei servizi  | Il personale direttivo scelto detiene un'esperienza consolidata nell'ambito dei servizi alla prima infanzia o in servizi analoghi   | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 3.B.5 | I responsabili del servizio condividono la vision istituzionale e garantiscono coerenza e organicità al progetto                            | Incontri periodici con l'ente gestore su temi e questioni generali e non legati a problemi contingenti  | 1,8%<br>n=2                          | 1,8%<br>n=2                     |
|     |  | 3.B.6 | L'ente gestore assicura un'adeguata comunicazione interna e una circolarità delle informazioni relative agli obiettivi di lavoro            | Vi sono evidenze che tutti gli operatori del servizio sono messi a conoscenza delle informazioni e degli obiettivi  | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
| 3.C | (RU)<br>Aggiornamento e formazione del personale     | 3.C.1 | L'aggiornamento e la formazione in servizio del personale è assicurato dall'Ente gestore in collaborazione con il responsabile del servizio | L'ente gestore programma iniziative di formazione e aggiornamento con il contributo del responsabile del servizio tenendo conto delle sollecitazioni dell'équipe di lavoro                | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 3.C.2 | Il personale partecipa alla realizzazione delle attività di formazione e aggiornamento  | Il personale partecipa attivamente alle iniziative formative  | 0%                                   | 0%                              |
| 4.A | Processi interni ed esterni (PI&E)<br>Partecipazione | 4.A.1 | Viene favorita la partecipazione dei genitori   | Vengono progettati e garantiti momenti formali (riunioni...) e informali (incontri, laboratori...) con i genitori   | 0%                                   | 0%                              |
|     |  | 4.A.2 | I genitori partecipano attivamente alla realizzazione dei servizi   | Collaborano nell'individuazione di occasioni e momenti di partecipazione formali e informali  | 0,9%<br>n=1                          | 0,9%<br>n=1                     |





ALLEGATO 1 - segue

|     | Dimensione  |       | Voce  | Soglia critica<br>(corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione<br>in entrata<br>N = 113 | Auto-<br>valutazione<br>N = 113 |
|-----|---|-------|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 4.B | (PI&E)<br>Miglioramento continuo  | 4.B.1 | L'ente gestore sviluppa nei propri servizi la logica del miglioramento continuo   | Esiste una modalità di reportistica con frequenza annuale circa l'andamento dell'ente gestore relativamente ai propri servizi e alle attività; la programmazione tiene conto dei feedback dei genitori, del personale, dei volontari, dei rappresentanti della comunità sociale di riferimento, degli enti pubblici | 2,7%<br>n = 3                        | 0,9%<br>n=1                     |
| 4.C | (PI&E)<br>Verifica soddisfazione operatori  | 4.C.1 | L'ente gestore si impegna a verificare il livello di soddisfazione degli operatori rispetto al funzionamento del servizio | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione) atte a verificare il livello di soddisfazione degli operatori che vengono utilizzate in modo puntuale e completo   | 0%                                   | 3,5%<br>n=4                     |
| 4.D | (PI&E)<br>Verifica soddisfazione genitori   | 4.D.1 | L'ente gestore si impegna a verificare la corrispondenza tra progetto pedagogico e domanda educativa dei genitori         | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione, ecc.) atte a verificare la soddisfazione delle famiglie, che vengono utilizzate in modo puntuale e completo  | 0%                                   | 0,9%<br>n=1                     |
|     |   | 4.D.2 | I genitori conoscono e valutano il progetto pedagogico  | Si confrontano ed esprimono pareri sui contenuti del progetto pedagogico  | 0%                                   | 0%                              |
| 4.E | (PI&E)<br>Verifica soddisfazione committenti (nel caso di rapporto con enti pubblici e privati) | 4.E.1 | L'ente gestore si impegna a verificare la soddisfazione dei committenti   | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione, ecc.) atte a verificare la soddisfazione dei committenti, che vengono utilizzate in modo puntuale e completo   | 6,2%<br>n = 7                        | 6,2%<br>n = 7                   |
| 4.F | (PI&E)<br>Promozione delle attività verso l'esterno   | 4.F.1 | Presidio delle relazioni con il territorio  | Si dispone di una conoscenza precisa delle agenzie esistenti nella comunità territoriale con le quali è possibile instaurare un rapporto di collaborazione e scambio  | 0,9%<br>n=1                          | 1,8%<br>n=2                     |
|     |   | 4.F.2 | L'ente gestore sviluppa politiche di visibilità della propria azione  | C'è la presenza di un opuscolo/ brochure e viene attivata almeno una iniziativa pubblica ogni anno  | 0,9%<br>n=1                          | 0%                              |
|     |   | 4.F.3 | L'ente gestore e il servizio promuovono iniziative informative/formative rivolte ai genitori e alla comunità              | Vengono programmate in modo sistematico, con la partecipazione attiva del gruppo di lavoro, iniziative informative /formative rivolte ai genitori e alla comunità   | 0,9%<br>n=1                          | 0,9%<br>n=1                     |
|     |   | 4.F.4 | Sono assicurate esperienze di continuità verticale con la Scuola dell'infanzia  | Vengono promosse attivamente occasioni di continuità  | 0,9%<br>n=1                          | 0%                              |
|     |   | 4.F.5 | L'attività educativa interagisce con gli altri servizi socioeducativi del territorio                                      | Ci sono rapporti regolari con altri servizi socioeducativi del territorio   | 1,8%<br>n=2                          | 1,8%<br>n=2                     |

**ALLEGATO 2 - Livello medio di qualità ottenuto nei singoli indicatori  
(Valutazione in entrata e Autovalutazioni)**

|     | Dimensione  |       | Voce   | Soglia critica<br>(corrisponde al<br>punteggio 3)   | Valutazione in entrata<br>N = 113 |       |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |
|-----|---|-------|--|---|-----------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|------|
|     |   |       |  |   | Casi<br><i>missing</i>            | Media | DS   | Casi<br><i>missing</i>     | Media | DS   |
| 1.A | Istituzione e strategia (I&Str) Identità del servizio educativo | 1.A.1 | L'ente gestore identifica e propone gli indirizzi educativi generali   | Gli indirizzi educativi generali sono formalizzati attraverso documenti, riferimenti, proposte  | 0                                 | 4,42  | 0,77 | 1                          | 4,77  | 0,50 |
| 1.B | (I&Str) Identità e progetto del servizio                        | 1.B.1 | Nella predisposizione del progetto si fa riferimento a indirizzi educativi generali  | Gli indirizzi generali sono conosciuti e condivisi da tutto lo staff  | 0                                 | 4,19  | 0,76 | 0                          | 4,47  | 0,74 |
| 1.C | (I&Str) Presidio delle Risorse                                  | 1.C.1 | Presidio delle risorse necessarie al raggiungimento dei fini   | I responsabili dei servizi sono coinvolti nell'ottimizzare le risorse a disposizione e condividono la responsabilità al fine di ottenere i risultati migliori | 0                                 | 4,07  | 0,73 | 0                          | 4,29  | 0,65 |
| 1.D | (I&Str) Ascolto del territorio e domanda educativa              | 1.D.1 | L'ente gestore rileva le caratteristiche della comunità e del territorio e interpreta la domanda educativa presente  | L'ente gestore predispone strumenti di rilevazione capaci di rilevare la domanda educativa rispettosa delle caratteristiche della comunità                    | 2                                 | 3,66  | 0,72 | 0                          | 3,70  | 0,90 |
| 1.E | (I&Str) Rispetto delle norme vigenti                            | 1.E.1 | La struttura sede del servizio risponde agli standard richiesti dalla normativa vigente, nazionale, regionale e locale   | La struttura è autorizzata ai sensi delle norme vigenti   | 0                                 | 4,46  | 0,73 | 0                          | 4,74  | 0,58 |
|     |   | 1.E.2 | L'ente gestore gestisce il servizio nel rispetto delle normative vigenti, in particolare in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro (L. 626/94), somministrazione e preparazione pasti (Dlgs.155/97), trattamento dei lavoratori (CCNL), collocamento obbligatorio (L.68/99) | Tutte le normative sono correttamente applicate   | 0                                 | 4,42  | 0,83 | 0                          | 4,76  | 0,55 |
| 1.F | (I&Str) Organizzazione di secondo livello                       | 1.F.1 | L'ente gestore tiene conto delle linee guida del consorzio PAN nel governo del servi   | Le linee guida sono conosciute e condivise  | 0                                 | 3,59  | 0,71 | 1                          | 3,83  | 0,93 |
|     |   | 1.F.2 | Sistemi di valutazione depositati da parte di ogni singola rete  | Da definire in relazione alle diverse variabili di rilevazione proposte   | 102                               | 3,91  | 0,94 | 80                         | 3,91  | 1,21 |



|     | Dimensione  |       | Voce  | Soglia critica<br>(corrisponde al<br>punteggio 3)   | Valutazione in entrata<br>N = 113 |       |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |
|-----|---|-------|---|---|-----------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|------|
|     |   |       |   |   | Casi<br>missing                   | Media | DS   | Casi<br>missing            | Media | DS   |
| 2.A | Prodotto e Servizio<br>(P&Ser)<br>Elaborazione e<br>verifica del progetto<br>pedagogico | 2.A.1 | Si dispone di un<br>progetto pedagogico<br>per guidare l'azione<br>dei servizi  | Si dispone di un<br>progetto che fa<br>inequivocabilmente da<br>riferimento per l'azione<br>di programmazione e<br>di gestione quotidiana<br>dei servizi  | 0                                 | 4,5   | 0,66 | 0                          | 4,81  | 0,44 |
|     |   | 2.A.2 | Viene effettuata e<br>interpretata l'analisi<br>dei bisogni   | Il progetto prevede<br>momenti strutturati e<br>formalizzati finalizzati a<br>raccolgere e analizzare<br>i bisogni dei genitori   | 0                                 | 4,27  | 0,85 | 0                          | 4,50  | 0,77 |
|     |   | 2.A.3 | Gli attori della<br>progettazione<br>condividono gli<br>indirizzi educativi<br>generali<br>nell'elaborazione del<br>progetto pedagogico         | L'ente gestore assicura<br>momenti strutturati<br>e formalizzati per la<br>progettazione con tutto<br>il personale coinvolto  | 0                                 | 4,27  | 0,77 | 1                          | 4,56  | 0,72 |
|     |   | 2.A.4 | Presenza di un<br>progetto pedagogico<br>che espliciti i<br>riferimenti culturali<br>intenzionalmente<br>assunto e condiviso<br>dagli operatori | Esiste una<br>documentazione in<br>cui viene esplicitato il<br>progetto pedagogico.<br>Tutte gli educatori lo<br>mettono in atto  | 0                                 | 4,42  | 0,71 | 0                          | 4,68  | 0,52 |
|     |   | 2.A.5 | Presidio della<br>funzione di<br>coordinamento<br>pedagogico  | Sono individuate<br>funzioni e modalità<br>di coordinamento dei<br>servizi in relazione ai<br>bisogni esistenti   | 0                                 | 4,42  | 0,8  | 1                          | 4,68  | 0,66 |
|     |   | 2.A.6 | I genitori<br>collaborano alla<br>messa a punto del<br>progetto pedagogico<br>nell'ottica della<br>centralità della<br>famiglia                 | Si organizza la raccolta<br>di informazioni presso<br>i genitori in modo da<br>dare suggerimenti e<br>indicazioni significative   | 2                                 | 3,84  | 0,69 | 0                          | 3,87  | 0,89 |
|     |   | 2.A.7 | Attenzione alla<br>centralità del<br>bambino e<br>valorizzazione della<br>sua soggettività  | Esistono segni<br>(documenti, resoconti,<br>tracce) di esperienze<br>e sequenze che<br>testimoniano che<br>attività, spazi, tempi<br>sono pensati in funzione<br>della sollecitazione<br>dell'espressione,<br>dell'autonomia, dei<br>bisogni, dell'identità,<br>della socialità... del<br>bambino | 0                                 | 4,32  | 0,75 | 0                          | 4,64  | 0,55 |
| 2.B | (P&Ser)<br>Modalità<br>Organizzative e<br>gestione delle<br>routines                    | 2.B.1 | Il progetto<br>organizzativo è<br>coerente con il<br>progetto pedagogico  | Esistono entrambi<br>i progetti e sono<br>documentati   | 0                                 | 4,38  | 0,72 | 1                          | 4,69  | 0,57 |



ALLEGATO 2 - segue

| Dimensione | Voce   | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione in entrata<br>N = 113   |   |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |      |      |
|------------|--|--|---|---|------|----------------------------|-------|------|------|------|
|            |  |  | Casi missing  | Media   | DS   | Casi missing               | Media | DS   |      |      |
|            | 2.B.2  | Presidio del sistema organizzativo dei servizi   | Ruoli e funzioni sono formalmente definiti; avvengono incontri strutturati e programmati per la programmazione e la verifica dell'organizzazione dei servizi  | 0   | 4,24 | 0,82                       | 0     | 4,45 | 0,68 |      |
|            | 2.B.3  | Il personale educativo instaura relazioni coi genitori per approfondire la conoscenza dei bambini nel loro contesto            | Esistono momenti dedicati in modo esplicito all'approfondimento con le famiglie della conoscenza del bambino e del contesto in cui il bambino vive  | 0   | 4,38 | 0,76                       | 0     | 4,65 | 0,69 |      |
|            | 2.B.4  | Vengono organizzati gli spazi e gli arredi per assicurare la centralità del bambino e la realizzazione pedagogica del servizio | Lo spazio è suddiviso in angoli facilmente identificabili dai bambini; l'arredamento rispetta l'antropometria del bambino; il materiale ludico-didattico e le aree rispondono alle esigenze dei bambini e sono coerenti con quanto dichiarato nel progetto pedagogico | 1   | 4,28 | 0,84                       | 0     | 4,64 | 0,61 |      |
|            | 2.B.5  | Il personale educativo è impegnato nella gestione delle routines   | La relazione è individualizzata, l'organizzazione delle routines risulta coerente con quanto dichiarato nel progetto pedagogico e in quello organizzativo   | 0   | 4,53 | 0,73                       | 0     | 4,71 | 0,58 |      |
|            | 2.B.6  | Individualizzazione della proposta educativa anche per bambini in difficoltà   | Sono predisposte esperienze che tengono conto delle caratteristiche dei singoli bambini con difficoltà  | 3   | 4    | 0,90                       | 4     | 4,29 | 0,78 |      |
|            | 2.B.7  | Il personale educativo organizza e gestisce le proprie attività attraverso un lavoro di gruppo                                 | Il gruppo di lavoro si incontra con cadenze pianificate   | 0   | 4,44 | 0,74                       | 2     | 4,67 | 0,69 |      |
| 2.C        | [P&Ser] Informazione e documentazione delle attività educative | 2.C.1  | Viene monitorato il livello di benessere psico-fisico del bambino   | Vengono predisposti strumenti per la rilevazione del livello di benessere del singolo bambino | 0    | 4,35                       | 0,83  | 0    | 4,46 | 0,93 |



ALLEGATO 2 - segue

|     | Dimensione  | Voce  | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)   | Valutazione in entrata<br>N = 113 |       |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |
|-----|---|-------|---|-----------------------------------|-------|------|----------------------------|-------|------|
|     |   |       |   | Casi missing                      | Media | DS   | Casi missing               | Media | DS   |
|     |   | 2.C.2 | È prevista e si produce documentazione relativamente alle attività educative e al loro monitoraggio   |                                   |       |      |                            |       |      |
|     |   | 2.C.3 | Viene assicurato un adeguato livello di comunicazione con i genitori  |                                   |       |      |                            |       |      |
| 2.D | [P&Ser] Confezionamento e somministrazione pasti (se previsto)                        | 2.D.1 | Le attività di cucina sono gestite in modo accurato e nel rispetto di principi di igiene e sicurezza  | 5                                 | 4,23  | 0,72 | 4                          | 4,49  | 0,55 |
|     |   | 2.D.2 | Attenzione al confezionamento e alla somministrazione dei pasti   | 1                                 | 4,21  | 0,68 | 1                          | 4,52  | 0,60 |
| 2.E | [P&Ser] Attività di igiene e sanificazione degli spazi                                | 2.E.1 | Le attività del servizio si svolgono in ambienti puliti e curati  | 1                                 | 4,46  | 0,68 | 0                          | 4,73  | 0,48 |
| 2.F | [P&Ser] Contabilità e amministrazione controllo di gestione                           | 2.F.1 | Ogni realtà e rete deposita le proprie voci al riguardo   | 89                                | 3,79  | 0,72 | 71                         | 4,17  | 0,88 |
| 2.G | [P&Ser] Politiche tariffarie e gestione dei rapporti economici fra gestore e famiglia | 2.G.1 | Le tariffe sono determinate secondo criteri di equità, accessibilità, sostenibilità per le famiglie, oltre che sulla base di principi di stabilità economica e finanziaria del servizio e dell'ente gestore | 12                                | 4,06  | 0,78 | 12                         | 4,47  | 0,74 |



ALLEGATO 2 - segue

| Dimensione | Voce  | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione in entrata<br>N = 113   |   |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |      |      |
|------------|---|--|---|---|------|----------------------------|-------|------|------|------|
|            |   |  | Casi missing  | Media   | DS   | Casi missing               | Media | DS   |      |      |
|            | 2.G.2   | Il contratto che regola i rapporti economici fra famiglia e ente gestore contiene in modo trasparente, chiaro, e completo tutte le informazioni relative agli impegni assunti, ai vincoli e ai diritti acquisiti in virtù del contratto da parte della famiglia che utilizza il servizio | Il contratto evidenzia gli impegni a carico della famiglia e quelli a carico dell'ente gestore, fa riferimento a un regolamento allegato che contiene informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio, evidenzia modalità e tempi di pagamento, prevede in modo chiaro modalità della rescissione del contratto | 8   | 3,93 | 0,70                       | 8     | 4,30 | 0,83 |      |
| 3.A        | Risorse Umane (RU)<br>Selezione del personale | 3.A.1  | L'ente gestore cura la selezione del personale necessario e pianifica la gestione del personale a disposizione  | Sono garantite entrambe le funzioni di selezione e gestione del personale   | 0    | 4,39                       | 0,74  | 2    | 4,63 | 0,58 |
|            |   | 3.A.2  | L'ente gestore seleziona il personale secondo quanto previsto dalle normative nazionali e regionali vigenti   | Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli minimi previsti; rispetto totale degli standard gestionali previsti dalle normative vigenti   | 0    | 4,22                       | 0,66  | 0    | 4,47 | 0,61 |
| 3.B        | (RU)<br>Gestione del personale                | 3.B.1  | È prevista attività di promozione, formazione, cura e tutoraggio delle risorse umane  | C'è la presenza di un piano di promozione, formazione, cura e tutoraggio per le risorse umane   | 1    | 4,37                       | 0,78  | 1    | 4,59 | 0,69 |
|            |   | 3.B.2  | Si organizza il servizio con chiare suddivisioni di funzioni e responsabilità   | Per ogni figura professionale esiste una descrizione scritta delle relative funzioni e responsabilità legate alla programmazione, relazione, documentazione e organizzazione del servizio | 0    | 4,13                       | 0,78  | 0    | 4,44 | 0,75 |
|            |   | 3.B.3  | Sono previsti incentivi per l'impegno e la qualità delle prestazioni offerte dal personale  | Oltre alle forme di incentivo organizzative, esistono altri incentivi di tipo economico e/o formativo e/o di carriera e/o benefit   | 3    | 3,38                       | 0,65  | 5    | 3,56 | 0,96 |
|            |   | 3.B.4  | Caratteristiche e competenze specifiche dei responsabili dei servizi  | Il personale direttivo scelto detiene un'esperienza consolidata nell'ambito dei servizi alla prima infanzia o in servizi analoghi.  | 0    | 4,37                       | 0,72  | 0    | 4,54 | 0,74 |



ALLEGATO 2 - segue

|     | Dimensione  | Voce  | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)   | Valutazione in entrata N = 113  |       |      | Autovalutazione N = 113 |       |      |      |
|-----|---|-------|---|---|-------|------|-------------------------|-------|------|------|
|     |   |       |   | Casi missing  | Media | DS   | Casi missing            | Media | DS   |      |
|     |   | 3.B.5 | I responsabili del servizio condividono la vision istituzionale e garantiscono coerenza e organicità al progetto                            | Incontri periodici con L'ente gestore su temi e questioni generali e non legati a problemi contingenti  | 2     | 4,23 | 0,73                    | 2     | 4,44 | 0,65 |
|     |   | 3.B.6 | L'ente gestore assicura un'adeguata comunicazione interna e una circolarità delle informazioni relative agli obiettivi di lavoro            | Vi sono evidenze che tutti gli operatori del servizio sono messi a conoscenza delle informazioni e degli obiettivi  | 0     | 4,05 | 0,74                    | 1     | 4,30 | 0,67 |
| 3.C | (RU) Aggiornamento e formazione del personale     | 3.C.1 | L'aggiornamento e la formazione in servizio del personale è assicurato dall'ente gestore in collaborazione con il responsabile del servizio | L'ente gestore programma iniziative di formazione e aggiornamento con il contributo del responsabile del servizio tenendo conto delle sollecitazioni dell'équipe di lavoro  | 0     | 4,29 | 0,81                    | 0     | 4,57 | 0,70 |
|     |   | 3.C.2 | Il personale partecipa alla realizzazione delle attività di formazione e aggiornamento  | Il personale partecipa attivamente alle iniziative formative  | 0     | 4,16 | 0,76                    | 0     | 4,45 | 0,69 |
| 4.A | Processi interni ed esterni (PI&E) Partecipazione | 4.A.1 | Viene favorita la partecipazione dei genitori   | Vengono progettati e garantiti momenti formali (riunioni...) e informali (incontri, laboratori...) coi genitori   | 0     | 3,94 | 0,86                    | 0     | 4,39 | 0,79 |
|     |   | 4.A.2 | I genitori partecipano attivamente alla realizzazione dei servizi   | Collaborano nell'individuazione di occasioni e momenti di partecipazione formali e informali  | 1     | 3,68 | 0,80                    | 1     | 4,07 | 0,82 |
| 4.B | (PI&E) Miglioramento continuo                     | 4.B.1 | L'ente gestore sviluppa nei propri servizi la logica del miglioramento continuo   | Esiste una modalità di reportistica con frequenza annuale circa l'andamento dell'ente gestore relativamente ai propri servizi e alle attività; la programmazione tiene conto dei feedback dei genitori, del personale, dei volontari, dei rappresentanti della comunità sociale di riferimento, degli enti pubblici | 3     | 4,02 | 0,89                    | 1     | 4,26 | 0,95 |



ALLEGATO 2 - segue

|     | Dimensione  |       | Voce  | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)   | Valutazione in entrata N = 113 |       |      | Autovalutazione N = 113 |       |      |
|-----|---|-------|---|---|--------------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
|     |   |       |   |   | Casi missing                   | Media | DS   | Casi missing            | Media | DS   |
| 4.C | [PI&E]<br>Verifica soddisfazione operatori  | 4.C.1 | L'ente gestore si impegna a verificare il livello di soddisfazione degli operatori rispetto al funzionamento del servizio | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione) atte a verificare il livello di soddisfazione degli operatori che vengono utilizzate in modo puntuale e completo | 0                              | 3,72  | 0,83 | 4                       | 4,21  | 0,99 |
| 4.D | [PI&E]<br>Verifica soddisfazione genitori   | 4.D.1 | L'ente gestore si impegna a verificare la corrispondenza tra progetto pedagogico e domanda educativa dei genitori         | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione, ecc.) atte a verificare la soddisfazione delle famiglie, che vengono usate in modo puntuale e completo           | 0                              | 3,86  | 0,86 | 1                       | 4,40  | 0,92 |
|     |   | 4.D.2 | I genitori conoscono e valutano il progetto pedagogico  | Si confrontano ed esprimono pareri sui contenuti del progetto pedagogico  | 0                              | 3,5   | 0,77 | 0                       | 3,71  | 0,98 |
| 4.E | [PI&E]<br>Verifica soddisfazione committenti (nel caso di rapporto con enti pubblici e privati) | 4.E.1 | L'ente gestore si impegna a verificare la soddisfazione dei committenti   | Esistono modalità e strumentazioni (riunioni periodiche, interviste, questionari di soddisfazione, ecc.) atte a verificare la soddisfazione dei committenti, che vengono utilizzate in modo puntuale e completo     | 7                              | 3,93  | 0,90 | 7                       | 3,94  | 1,21 |
| 4.F | [PI&E]<br>Promozione delle attività verso l'esterno   | 4.F.1 | Presidio delle relazioni con il territorio  | Si dispone di una conoscenza precisa delle agenzie esistenti nella comunità territoriale con le quali è possibile instaurare un rapporto di collaborazione e scambio  | 1                              | 3,82  | 0,78 | 2                       | 3,88  | 0,82 |
|     |   | 4.F.2 | L'ente gestore sviluppa politiche di visibilità della propria azione  | C'è la presenza di un opuscolo/brochure e viene attivata almeno una iniziativa pubblica ogni anno   | 1                              | 3,8   | 0,80 | 0                       | 3,92  | 0,98 |
|     |   | 4.F.3 | L'ente gestore e il servizio promuovono iniziative informative/formative rivolte ai genitori e alla comunità              | Vengono programmate in modo sistematico, con la partecipazione attiva del gruppo di lavoro, iniziative informative/formative rivolte ai genitori e alla comunità  | 1                              | 3,86  | 0,72 | 1                       | 4,09  | 0,74 |





ALLEGATO 2 - segue

| Dimensione | Voce  | Soglia critica (corrisponde al punteggio 3)  | Valutazione in entrata<br>N = 113   |       |      | Autovalutazione<br>N = 113 |       |      |      |
|------------|-------|--|---|-------|------|----------------------------|-------|------|------|
|            |       |  | Casi missing  | Media | DS   | Casi missing               | Media | DS   |      |
|            | 4.F.4 | Sono assicurate esperienze di continuità verticale con la Scuola dell'infanzia       | Vengono promosse attivamente occasioni di continuità                      | 1     | 3,90 | 0,81                       | 0     | 4,12 | 0,99 |
|            | 4.F.5 | L'attività educativa interagisce con gli altri servizi socioeducativi del territorio | Ci sono rapporti regolari con altri servizi socioeducativi del territorio | 2     | 3,68 | 0,71                       | 2     | 3,81 | 0,99 |

ALLEGATO 3 - Valutazioni in entrata: Tabelle relative al livello medio di qualità dei 113 servizi analizzati

ALLEGATO 3.1 - Livelli medi di qualità per tipologia di servizio (valutazione in entrata)

|                                  |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|----------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| C_Sperim_Prima_Inf<br>n = 1      | Media | 3,57   | 3,17   | 3,10   | 3,00   | 3,17         |
|                                  | DS    | .      | .      | .      | .      | .            |
| Centro Bimbi e Famiglie<br>n = 4 | Media | 4,16   | 4,37   | 4,08   | 3,71   | 4,13         |
|                                  | DS    | ,53    | ,45    | ,53    | ,58    | ,47          |
| Micronido<br>n = 5               | Media | 3,71   | 3,93   | 4,10   | 3,42   | 3,81         |
|                                  | DS    | ,59    | ,62    | ,59    | ,40    | ,54          |
| Nido<br>n = 101                  | Media | 4,15   | 4,30   | 4,18   | 3,84   | 4,15         |
|                                  | DS    | ,52    | ,52    | ,52    | ,54    | ,48          |
| Spazio Gioco<br>n = 2            | Media | 3,57   | 3,98   | 3,95   | 3,38   | 3,77         |
|                                  | DS    | ,20    | ,80    | ,49    | ,41    | ,57          |
| Totale<br>n = 113                | Media | 4,11   | 4,27   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                                  | DS    | ,53    | ,53    | ,53    | ,54    | ,49          |

**ALLEGATO 3.2 - Livelli medi di qualità per distribuzione geografica (valutazione in entrata)**

|                       |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| Nord-ovest<br>n = 46  | Media | 4,17   | 4,43   | 4,30   | 3,93   | 4,25         |
|                       | DS    | ,39    | ,41    | ,50    | ,50    | ,40          |
| Nord-est<br>n = 14    | Media | 3,94   | 4,18   | 4,07   | 3,78   | 4,03         |
|                       | DS    | ,62    | ,65    | ,49    | ,50    | ,55          |
| Centro<br>n = 43      | Media | 4,14   | 4,17   | 4,04   | 3,67   | 4,02         |
|                       | DS    | ,59    | ,51    | ,51    | ,55    | ,48          |
| Sud e Isole<br>n = 10 | Media | 3,96   | 4,06   | 4,13   | 3,83   | 4,01         |
|                       | DS    | ,64    | ,79    | ,71    | ,68    | ,70          |
| Totale<br>n = 113     | Media | 4,11   | 4,27   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                       | DS    | ,53    | ,53    | ,53    | ,54    | ,49          |

**ALLEGATO 3.3 - Livelli medi di qualità per ricettività (valutazione in entrata)**

|                   |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| 1-19<br>n = 22    | Media | 3,96   | 4,09   | 3,95   | 3,58   | 3,92         |
|                   | DS    | ,53    | ,63    | ,56    | ,53    | ,53          |
| 20-39<br>n = 58   | Media | 4,10   | 4,22   | 4,11   | 3,81   | 4,09         |
|                   | DS    | ,56    | ,52    | ,53    | ,54    | ,49          |
| 40-59<br>n = 24   | Media | 4,32   | 4,56   | 4,42   | 4,01   | 4,37         |
|                   | DS    | ,44    | ,37    | ,46    | ,57    | ,40          |
| 60-75<br>n = 9    | Media | 4,05   | 4,19   | 4,26   | 3,76   | 4,08         |
|                   | DS    | ,40    | ,47    | ,34    | ,39    | ,36          |
| Totale<br>n = 113 | Media | 4,11   | 4,27   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                   | DS    | ,53    | ,53    | ,53    | ,54    | ,49          |

**ALLEGATO 3.4 - Livelli medi di qualità per rapporto tra numero di bambini e numero di dipendenti (valutazione in entrata)**

|                   |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| 1-5<br>n = 68     | Media | 4,09   | 4,29   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                   | DS    | ,53    | ,54    | ,52    | ,55    | ,49          |
| 6-10<br>n = 44    | Media | 4,14   | 4,24   | 4,16   | 3,81   | 4,11         |
|                   | DS    | ,53    | ,53    | ,55    | ,54    | ,50          |
| 26-30<br>n = 1    | Media | 4,71   | 3,91   | 3,80   | 3,42   | 3,88         |
|                   | DS    | .      | .      | .      | .      | .            |
| Totale<br>n = 113 | Media | 4,11   | 4,27   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                   | DS    | ,53    | ,53    | ,53    | ,54    | ,49          |

**ALLEGATO 3.5 - Livelli medi di qualità per anno della valutazione in entrata (valutazione in entrata)**

|                   |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| 2004<br>n = 12    | Media | 4,12   | 4,21   | 4,09   | 3,72   | 4,06         |
|                   | DS    | ,55    | ,57    | ,56    | ,49    | ,50          |
| 2005<br>n = 21    | Media | 3,84   | 4,13   | 4,01   | 3,73   | 3,97         |
|                   | DS    | ,57    | ,60    | ,62    | ,59    | ,56          |
| 2006<br>n = 10    | Media | 4,08   | 4,20   | 4,19   | 3,55   | 4,03         |
|                   | DS    | ,49    | ,44    | ,51    | ,52    | ,45          |
| 2007<br>n = 15    | Media | 4,14   | 4,17   | 4,14   | 3,84   | 4,08         |
|                   | DS    | ,65    | ,71    | ,62    | ,62    | ,64          |
| 2008<br>n = 8     | Media | 4,04   | 4,26   | 4,06   | 3,72   | 4,07         |
|                   | DS    | ,28    | ,49    | ,50    | ,35    | ,38          |
| 2009<br>n = 10    | Media | 4,30   | 4,54   | 4,45   | 4,15   | 4,40         |
|                   | DS    | ,26    | ,30    | ,33    | ,23    | ,22          |
| 2010<br>n = 20    | Media | 4,38   | 4,53   | 4,37   | 3,99   | 4,35         |
|                   | DS    | ,41    | ,27    | ,33    | ,48    | ,31          |
| 2011<br>n = 17    | Media | 4,05   | 4,14   | 4,01   | 3,68   | 3,99         |
|                   | DS    | ,58    | ,56    | ,56    | ,65    | ,51          |
| Totale<br>n = 113 | Media | 4,11   | 4,27   | 4,16   | 3,80   | 4,12         |
|                   | DS    | ,53    | ,53    | ,53    | ,54    | ,49          |

**ALLEGATO 4 – Autovalutazioni 2011: tabelle relative al livello medio di qualità dei 113 servizi analizzati**

**ALLEGATO 4.1 - Livelli medi di qualità per tipologia di servizio offerto (autovalutazioni 2011)**

|                                   |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-----------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| C_Sperim_Prima_Inf<br>n = 1       | Media | 4,50   | 4,35   | 4,50   | 4,17   | 4,36         |
|                                   | DS    | .      | .      | .      | .      | .            |
| Centro Biribi e Famiglie<br>n = 4 | Media | 4,50   | 4,63   | 4,58   | 4,02   | 4,46         |
|                                   | DS    | ,34    | ,22    | ,33    | ,68    | ,31          |
| Micronido<br>n = 5                | Media | 4,17   | 4,45   | 4,28   | 3,85   | 4,23         |
|                                   | DS    | ,48    | ,37    | ,49    | ,22    | ,32          |
| Nido<br>n = 101                   | Media | 4,36   | 4,54   | 4,40   | 4,05   | 4,37         |
|                                   | DS    | ,50    | ,44    | ,50    | ,63    | ,46          |
| Spazio Gioco<br>n = 2             | Media | 4,01   | 4,45   | 4,34   | 4,04   | 4,28         |
|                                   | DS    | ,19    | ,39    | ,64    | ,65    | ,47          |
| Totale<br>n = 113                 | Media | 4,35   | 4,53   | 4,40   | 4,04   | 4,37         |
|                                   | DS    | ,49    | ,43    | ,49    | ,61    | ,45          |

**ALLEGATO 4.2 - Livelli medi di qualità per distribuzione geografica (autovalutazioni 2011)**

|                       |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-----------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| Nord-ovest<br>n = 46  | Media | 4,34   | 4,59   | 4,44   | 4,12   | 4,41         |
|                       | DS    | ,36    | ,33    | ,46    | ,51    | ,36          |
| Nord-est<br>n = 14    | Media | 4,14   | 4,37   | 4,21   | 3,91   | 4,20         |
|                       | DS    | ,57    | ,50    | ,45    | ,47    | ,47          |
| Centro<br>n = 43      | Media | 4,52   | 4,62   | 4,46   | 4,06   | 4,45         |
|                       | DS    | ,35    | ,34    | ,49    | ,68    | ,40          |
| Sud e Isole<br>n = 10 | Media | 3,97   | 4,16   | 4,19   | 3,83   | 4,06         |
|                       | DS    | ,94    | ,74    | ,64    | ,89    | ,75          |
| Totale<br>n = 113     | Media | 4,35   | 4,53   | 4,40   | 4,04   | 4,37         |
|                       | DS    | ,49    | ,43    | ,49    | ,61    | ,45          |

**ALLEGATO 4.3 - Livelli medi di qualità per anno della valutazione in entrata  
(autovalutazioni 2011)**

|                   |       | Area 1 | Area 2 | Area 3 | Area 4 | Media Totale |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| 2004<br>n = 12    | Media | 4,75   | 4,80   | 4,73   | 4,52   | 4,71         |
|                   | DS    | ,24    | ,23    | ,28    | ,41    | ,26          |
| 2005<br>n = 21    | Media | 4,32   | 4,49   | 4,39   | 3,99   | 4,33         |
|                   | DS    | ,43    | ,38    | ,50    | ,46    | ,36          |
| 2006<br>n = 10    | Media | 4,44   | 4,58   | 4,35   | 4,09   | 4,40         |
|                   | DS    | ,31    | ,36    | ,45    | ,60    | ,40          |
| 2007<br>n = 15    | Media | 4,18   | 4,45   | 4,37   | 4,13   | 4,32         |
|                   | DS    | ,53    | ,49    | ,62    | ,61    | ,52          |
| 2008<br>n = 8     | Media | 4,65   | 4,61   | 4,39   | 4,06   | 4,45         |
|                   | DS    | ,25    | ,49    | ,49    | ,60    | ,42          |
| 2009<br>n = 10    | Media | 4,39   | 4,67   | 4,50   | 4,17   | 4,48         |
|                   | DS    | ,12    | ,17    | ,22    | ,21    | ,13          |
| 2010<br>n = 20    | Media | 4,39   | 4,63   | 4,52   | 4,08   | 4,44         |
|                   | DS    | ,37    | ,31    | ,36    | ,63    | ,35          |
| 2011<br>n = 17    | Media | 3,97   | 4,23   | 4,04   | 3,54   | 4,00         |
|                   | DS    | ,73    | ,59    | ,59    | ,77    | ,60          |
| Totale<br>n = 113 | Media | 4,35   | 4,53   | 4,40   | 4,04   | 4,37         |
|                   | DS    | ,49    | ,43    | ,49    | ,61    | ,45          |

**ALLEGATO 5 – Lettura comparative delle valutazioni in entrata e delle autovalutazioni 2011: tabelle di approfondimento**

**ALLEGATO 5.1 – Differenza tra i livelli medi di qualità (delta) per anni trascorsi tra la valutazione in entrata e le autovalutazioni (per singoli anni)**

| ANNI<br>tra<br>Valutazione<br>in entrata e<br>Autovalutaz.<br>e numero<br>casi |        | DELTA tra Valutazione in entrata e Autovalutazioni |       |     |                        |       |     |                        |       |     |                        |       |     |                        |       |     |
|--|--------|--|-------|-----|------------------------|-------|-----|------------------------|-------|-----|------------------------|-------|-----|------------------------|-------|-----|
|  |        | AREA 1   |       |     | AREA 2                 |       |     | AREA 3                 |       |     | AREA 4                 |       |     | Media TOT              |       |     |
|  |        | Val.<br>entr.<br>Media                             | DELTA |     | Val.<br>entr.<br>Media | DELTA |     | Val.<br>entr.<br>Media | DELTA |     | Val.<br>entr.<br>Media | DELTA |     | Val.<br>entr.<br>Media | DELTA |     |
|  |        |  | Media | DS  |                        | Media | DS  |                        | Media | DS  |                        | Media | DS  |                        | Media | DS  |
| 1  | n = 20 | 4,38   | ,01   | ,22 | 4,53                   | ,10   | ,19 | 4,37                   | ,15   | ,31 | 3,99                   | ,09   | ,44 | 4,35                   | ,09   | ,23 |
| 2  | n = 10 | 4,30   | ,09   | ,28 | 4,54                   | ,13   | ,37 | 4,45                   | ,05   | ,25 | 4,15                   | ,02   | ,29 | 4,40                   | ,09   | ,30 |
| 3  | n = 8  | 4,04   | ,62   | ,33 | 4,26                   | ,35   | ,46 | 4,06                   | ,33   | ,39 | 3,72                   | ,34   | ,64 | 4,07                   | ,38   | ,42 |
| 4  | n = 15 | 4,14   | ,04   | ,30 | 4,17                   | ,28   | ,32 | 4,14                   | ,23   | ,31 | 3,84                   | ,28   | ,50 | 4,08                   | ,24   | ,28 |
| 5  | n = 10 | 4,08   | ,36   | ,45 | 4,20                   | ,38   | ,46 | 4,19                   | ,16   | ,42 | 3,55                   | ,55   | ,60 | 4,03                   | ,37   | ,44 |
| 6  | n = 21 | 3,84   | ,48   | ,53 | 4,13                   | ,36   | ,52 | 4,01                   | ,38   | ,77 | 3,73                   | ,26   | ,58 | 3,97                   | ,36   | ,51 |
| 7  | n = 12 | 4,12   | ,63   | ,60 | 4,21                   | ,59   | ,47 | 4,09                   | ,63   | ,54 | 3,72                   | ,81   | ,51 | 4,06                   | ,66   | ,43 |

**ALLEGATO 5.2 – Valori medi di qualità per tipologia di servizio: valutazioni in entrata, autovalutazioni e differenza tra di esse (delta)**

|           |                           |                           | Valutazioni in entrata |       | DELTA tra Valutazioni in entrata e Autovalut. |       |     |
|-----------|---------------------------|---------------------------|------------------------|-------|---|-------|-----|
|           |                           |                           | Num. Casi.             | Media | DS  | Media | DS  |
| TIPOLOGIA | AREA 1                    | Centro_Sperim_Prima_Inf   | 1                      | 3,57  | .   | ,93   | .   |
|           |                           | Centro Bambini e Famiglie | 3                      | 4,21  | ,63   | ,45   | ,55 |
|           |                           | Micronido                 | 5                      | 3,71  | ,59   | ,45   | ,56 |
|           |                           | Nido                      | 85                     | 4,16  | ,50   | ,27   | ,47 |
|           |                           | Spazio Gioco              | 2                      | 3,57  | ,20   | ,44   | ,01 |
|           | AREA 2                    | Centro_Sperim_Prima_Inf   | 1                      | 3,17  | .   | 1,19  | .   |
|           |                           | Centro Bambini e Famiglie | 3                      | 4,34  | ,54   | ,35   | ,32 |
|           |                           | Micronido                 | 5                      | 3,93  | ,62   | ,51   | ,66 |
|           |                           | Nido                      | 85                     | 4,33  | ,50   | ,27   | ,40 |
|           |                           | Spazio Gioco              | 2                      | 3,98  | ,80   | ,47   | ,41 |
|           | AREA 3                    | Centro_Sperim_Prima_Inf   | 1                      | 3,10  | .   | 1,40  | .   |
|           |                           | Centro Bambini e Famiglie | 3                      | 4,03  | ,64   | ,67   | ,91 |
|           |                           | Micronido                 | 5                      | 4,10  | ,59   | ,18   | ,55 |
|           |                           | Nido                      | 85                     | 4,21  | ,51   | ,25   | ,48 |
|           |                           | Spazio Gioco              | 2                      | 3,95  | ,49   | ,39   | ,15 |
|           | AREA 4                    | Centro_Sperim_Prima_Inf   | 1                      | 3,00  | .   | 1,17  | .   |
|           |                           | Centro Bambini e Famiglie | 3                      | 3,89  | ,55   | ,42   | ,44 |
|           |                           | Micronido                 | 5                      | 3,42  | ,40   | ,43   | ,53 |
|           |                           | Nido                      | 85                     | 3,87  | ,52   | ,28   | ,56 |
|           |                           | Spazio Gioco              | 2                      | 3,38  | ,41   | ,67   | ,24 |
| Media TOT | Centro_Sperim_Prima_Inf   | 1                         | 3,17                   | .     | 1,19  | .     |     |
|           | Centro Bambini e Famiglie | 3                         | 4,15                   | ,57   | ,44   | ,46   |     |
|           | Micronido                 | 5                         | 3,81                   | ,54   | ,42   | ,57   |     |
|           | Nido                      | 85                        | 4,18                   | ,47   | ,27   | ,40   |     |
|           | Spazio Gioco              | 2                         | 3,77                   | ,57   | ,50   | ,10   |     |

**ALLEGATO 5.3 – Valori medi di qualità per distribuzione geografica: valutazioni in entrata, autovalutazioni e differenza tra di esse (delta)**

|                          |           |             | Num. Casi. | Valutazioni in entrata |     | DELTA tra Valutazioni in entrata e Autovalut. |     |
|--------------------------|-----------|-------------|------------|------------------------|-----|---|-----|
|                          |           |             |            | Media                  | DS  | Media   | DS  |
| DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA | AREA 1    | Nord-ovest  | 41         | 4,18                   | ,40 | ,19   | ,37 |
|                          |           | Nord-est    | 12         | 4,10                   | ,51 | ,14   | ,25 |
|                          |           | Centro      | 36         | 4,07                   | ,61 | ,44   | ,53 |
|                          |           | Sud e Isole | 7          | 4,12                   | ,71 | ,36   | ,75 |
|                          | AREA 2    | Nord-ovest  | 41         | 4,42                   | ,42 | ,19   | ,29 |
|                          |           | Nord-est    | 12         | 4,33                   | ,59 | ,14   | ,36 |
|                          |           | Centro      | 36         | 4,13                   | ,52 | ,49   | ,47 |
|                          |           | Sud e Isole | 7          | 4,30                   | ,84 | ,24   | ,61 |
|                          | AREA 3    | Nord-ovest  | 41         | 4,42                   | ,42 | ,16   | ,33 |
|                          |           | Nord-est    | 12         | 4,33                   | ,59 | ,09   | ,44 |
|                          |           | Centro      | 36         | 4,13                   | ,52 | ,50   | ,58 |
|                          |           | Sud e Isole | 7          | 4,30                   | ,84 | ,13   | ,74 |
|                          | AREA 4    | Nord-ovest  | 41         | 3,96                   | ,46 | ,22   | ,48 |
|                          |           | Nord-est    | 12         | 3,87                   | ,49 | ,17   | ,39 |
|                          |           | Centro      | 36         | 3,63                   | ,51 | ,46   | ,62 |
|                          |           | Sud e Isole | 7          | 3,96                   | ,78 | ,29   | ,76 |
|                          | Media TOT | Nord-ovest  | 41         | 4,26                   | ,39 | ,19   | ,30 |
|                          |           | Nord-est    | 12         | 4,16                   | ,48 | ,14   | ,30 |
|                          |           | Centro      | 36         | 3,98                   | ,49 | ,48   | ,45 |
|                          |           | Sud e Isole | 7          | 4,18                   | ,78 | ,25   | ,62 |



# Allegati – PARTE SECONDA

## CODE-BOOK COORDINATORI - EDUCATORI - GENITORI

### CODE-BOOK - Questionario Coordinatori (campione di 41 soggetti), ricerca PAN 2011

Tutte le risposte sono espresse in valori percentuali; il valore assoluto (v.a.) indica il numero di soggetti che ha effettivamente risposto a ciascuna domanda

#### Rete di appartenenza

|           | v.a. | %    |
|-----------|------|------|
| CGM       | 17   | 41,4 |
| Con.Opera | 15   | 36,6 |
| DROM      | 9    | 22   |
| Totale    | 41   | 100  |

#### Tipologia dell'ente gestore

|                     | v.a. | %   |
|---------------------|------|-----|
| Cooperativa sociale | 41   | 100 |
| Totale              | 592  | 100 |

#### Tipologia servizio

|                                 | v.a. | %   |
|---------------------------------|------|-----|
| Convenzionato con ente pubblico | 26   | 65  |
| Voucherizzato                   | 2    | 5   |
| Privato                         | 8    | 20  |
| Altro                           | 4    | 10  |
| Totale                          | 40   | 100 |

#### Anno di costituzione

|                  | v.a. | %    |
|------------------|------|------|
| Dal 1978 al 2003 | 16   | 47,1 |
| Dal 2004 al 2010 | 18   | 52,9 |
| Totale           | 34   | 100  |

### Tipologia di struttura

|                              | v.a. | %    |
|------------------------------|------|------|
| Asilo nido (anche aziendale) | 34   | 82,9 |
| Micronido                    | 7    | 17,1 |
| Totale                       | 41   | 100  |

### Numero di ore giornaliere di apertura

|                | v.a. | %    |
|----------------|------|------|
| Da 7 a 9 ore   | 11   | 29,7 |
| Da 10 a 12 ore | 26   | 70,3 |
| Totale         | 37   | 100  |

### Numero di settimane di apertura in un anno

|                      | v.a. | %   |
|----------------------|------|-----|
| Da 38 a 47 settimane | 18   | 60  |
| Da 48 a 58 settimane | 12   | 40  |
| Totale               | 30   | 100 |

### Offerta del servizio in periodi particolari

|                   | No   | Solo in alcuni giorni | Tutto il periodo | v.a. | %   |
|-------------------|------|-----------------------|------------------|------|-----|
| Periodo natalizio | 31,7 | 39                    | 29,3             | 41   | 100 |
| Periodo pasquale  | 31,7 | 34,1                  | 34,1             | 41   | 100 |
| Luglio            | 5    | 5                     | 90               | 40   | 100 |
| Agosto            | 65,9 | 17,1                  | 17,1             | 41   | 100 |

### Ricettività del servizio

|                    | v.a. | %    |
|--------------------|------|------|
| Da 7 a 28 bambini  | 12   | 29,3 |
| Da 29 a 45 bambini | 19   | 46,3 |
| Da 46 a 93 bambini | 10   | 24,4 |
| Totale             | 41   | 100  |

### Numero bambini iscritti nella struttura

|                    | v.a.      | %          |
|--------------------|-----------|------------|
| Da 7 a 28 bambini  | 17        | 41,5       |
| Da 29 a 45 bambini | 15        | 36,5       |
| Da 46 a 93 bambini | 9         | 22         |
| <b>Totale</b>      | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Presenza di liste di attesa

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| No            | 26        | 63,4       |
| Si            | 15        | 36,6       |
| <b>Totale</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Numerosità liste di attesa

|                    | v.a.      | %          |
|--------------------|-----------|------------|
| Da 2 a 12 bambini  | 13        | 61,9       |
| Da 13 a 30 bambini | 8         | 38,1       |
| <b>Totale</b>      | <b>21</b> | <b>100</b> |

### Età di accoglienza dei bambini

|                 | v.a.      | %          |
|-----------------|-----------|------------|
| Da 3 a 5 mesi   | 17        | 41,5       |
| Da 6 a 11 mesi  | 9         | 22         |
| Da 12 a 17 mesi | 13        | 31,7       |
| Da 18 a 23 mesi | 1         | 2,4        |
| Da 24 a 36 mesi | 1         | 2,4        |
| <b>Totale</b>   | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Numero di educatori

| FULL-TIME           | v.a.      | %          | PART-TIME           | v.a.      | %          |
|---------------------|-----------|------------|---------------------|-----------|------------|
| Da 1 a 4 educatori  | 19        | 65,5       | Da 1 a 4 educatori  | 23        | 76,7       |
| Da 5 a 12 educatori | 10        | 34,5       | Da 5 a 19 educatori | 17        | 23,3       |
| <b>Totale</b>       | <b>29</b> | <b>100</b> | <b>Totale</b>       | <b>30</b> | <b>100</b> |

### Tipologia della composizione delle sezioni

|                    | v.a.      | %          |
|--------------------|-----------|------------|
| Omogenee per età   | 26        | 63,4       |
| Eterogenee per età | 15        | 36,6       |
| <b>Totale</b>      | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Presenza di spazi dedicati (v.a. delle strutture che hanno risposto 41)

|  | %    |
|--|------|
| Spazi esterni                              | 100  |
| Spazi specifici per il gioco               | 95,1 |
| Spazi specifici per il pranzo              | 73,2 |
| Spazi specifici per il riposo              | 87,8 |
| Bagni funzionali alle esigenze dei bambini | 100  |
| Spazi diversificati per età                | 77,5 |

### Il servizio ha un progetto pedagogico

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| Si            | 41        | 100        |
| <b>Totale</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Formalizzazione del progetto pedagogico in un documento scritto

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| Si            | 41        | 100        |
| <b>Totale</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Modalità di condivisione del progetto pedagogico

|  | %    | v.a. |
|--|------|------|
| Progetto esposto in bacheca o sul sito web | 71,1 | 38   |
| Progetto condiviso con équipe              | 97,5 | 40   |
| Progetto distribuito su richiesta          | 73,5 | 34   |

### Prevista documentazione relativa alle attività svolte

|        | v.a. | %   |
|--------|------|-----|
| Si     | 41   | 100 |
| Totale | 41   | 100 |

### Modalità di condivisione della documentazione

|                                     | Mai  | Annuale | Semestrale | Trimestrale | Mensile | Tot. % | v.a. |
|-------------------------------------|------|---------|------------|-------------|---------|--------|------|
| Condivisa con l'équipe              | -    | 2,5     |            | 7,5         | 90      | 100    | 40   |
| Condivisa con l'ente di riferimento | 27,8 | 36,1    | 25         | 2,8         | 8,3     | 100    | 36   |
| Condivisa con i genitori            | 2,5  | 20      | 25         | 42,5        | 10      | 100    | 40   |

### Strumenti utilizzati per la condivisione (v.a. delle strutture che hanno risposto 41)

|                           | Relazione | Diario di bordo | Materiale dei bambini | Foto o video |
|---------------------------|-----------|-----------------|-----------------------|--------------|
| Con l'équipe              | 70,7      | 63,4            | 65,9                  | 80,5         |
| Con l'ente di riferimento | 53,7      | 4,9             | 9,8                   | 29,3         |
| Con i genitori            | 31,7      | 39              | 85,4                  | 92,7         |

### Iniziative di coinvolgimento delle famiglie

|                                 | Mai  | 1-2 volte l'anno | Ogni tre mesi o mensilmente | %   | v.a. |
|---------------------------------|------|------------------|-----------------------------|-----|------|
| Assemblee generali              | 0    | 60               | 40                          | 100 | 40   |
| Assemblee di sezione            | 14,3 | 25,7             | 60                          | 100 | 35   |
| Colloqui individuali            | 5,6  | 44,4             | 50                          | 100 | 36   |
| Incontri formativi per genitori | 18,5 | 52,6             | 28,9                        | 100 | 38   |
| Feste con genitori              | 2,4  | 43,9             | 53,7                        | 100 | 41   |
| Laboratori con genitori         | 2,6  | 61,5             | 35,9                        | 100 | 39   |
| Gite/uscite con genitori        | 28,9 | 57,9             | 13,2                        | 100 | 38   |

### Accoglienza di famiglie fragili

|                              | No   | In numero limitato | Si   | %   | v.a. |
|------------------------------|------|--------------------|------|-----|------|
| Bambini stranieri            | 26,8 | 19,5               | 53,7 | 100 | 41   |
| Bambini diversamente abili   | 48,7 | 10,3               | 41   | 100 | 39   |
| Bambini con famiglie fragili | 42,1 | 7,9                | 50   | 100 | 38   |

### Presenza di educatori di sostegno

|                                       | v.a.      | %          |
|---------------------------------------|-----------|------------|
| No                                    | 20        | 58,8       |
| Si                                    | 8         | 23,5       |
| Si, solo in alcune ore della giornata | 6         | 17,7       |
| <b>Totale</b>                         | <b>34</b> | <b>100</b> |

### Presenza di esperti

|                     | No   | In caso di necessità | Regolarmente | %   | v.a. |
|---------------------|------|----------------------|--------------|-----|------|
| Psicologi           | 20   | 55                   | 25           | 100 | 40   |
| Pediatri            | 20   | 55                   | 25           | 100 | 40   |
| Psicomotricisti     | 40   | 50                   | 10           | 100 | 40   |
| Assistenti sociali  | 26,3 | 68,4                 | 5,3          | 100 | 38   |
| Musicoterapeuti     | 55,2 | 39,5                 | 5,3          | 100 | 38   |
| Mediatori culturali | 48,7 | 46,2                 | 5,1          | 100 | 39   |
| Neuropsichiatri     | 32,5 | 62,5                 | 5            | 100 | 40   |
| Fisiomotricisti     | 53,8 | 43,6                 | 2,6          | 100 | 39   |
| Logopedisti         | 40   | 57,5                 | 2,5          | 100 | 40   |

### Coinvolgimento in progetti sul territorio

|   | No   | Saltuariamente | Regolarmente | %   | v.a. |
|---|------|----------------|--------------|-----|------|
| Incontri territoriali con altri servizi per la prima infanzia | 46,3 | 29,3           | 24,4         | 100 | 41   |
| Progetti di continuità con scuole dell'infanzia               | 14,6 | 9,8            | 75,6         | 100 | 41   |
| Coordinamento provinciale/regionale                           | 26,3 | 42,1           | 31,6         | 100 | 38   |
| Coinvolgimento in Piano di zona                               | 52,5 | 25             | 22,5         | 100 | 40   |

### Presenza del coordinatore pedagogico

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| No            | 3         | 7,3        |
| Si            | 38        | 92,7       |
| <b>Totale</b> | <b>41</b> | <b>100</b> |

### Cadenza degli incontri per gli operatori

|  | Mai  | Annuale | Semestre | Trimestre | Mensile | Quindicinale | Tot. | v.a. |
|--|------|---------|----------|-----------|---------|--------------|------|------|
| Riunioni di équipe                                 | -    | 2,6     | -        | -         | 43,6    | 53,8         | 100  | 39   |
| Riunioni di sezione alla presenza del coordinatore | 15,4 |         | 2,6      | 5,1       | 43,6    | 33,3         | 100  | 39   |
| Riunioni di sezione tra educatrici                 | 15,8 | -       | -        | 5,3       | 26,3    | 52,6         | 100  | 38   |
| Incontri di supervisione                           | 16,3 | 5,4     | 5,4      | 13,5      | 45,9    | 13,5         | 100  | 37   |
| Incontri formativi con esperti esterni             | 2,5  | 22,5    | 35       | 22,5      | 15      | 2,5          | 100  | 40   |
| Incontri formativi con coordinatore/ supervisore   | 2,5  | 13,2    | 5,3      | 23,7      | 39,5    | 15,8         | 100  | 38   |
| Incontri di autoaggiornamento                      | 31,4 | 5,7     | 20       | 20        | 14,3    | 8,6          | 100  | 35   |

### Rilevazione della soddisfazione dei genitori

|                             | v.a. | %    |
|-----------------------------|------|------|
| No                          | ---  | ---  |
| Si, informalmente           | 5    | 12,2 |
| Si, con specifici strumenti | 36   | 87,8 |
| Totale                      | 41   | 100  |

### Rilevazione della soddisfazione degli educatori

|                             | v.a. | %    |
|-----------------------------|------|------|
| No                          | 1    | 2,4  |
| Si, informalmente           | 18   | 43,9 |
| Si, con specifici strumenti | 22   | 53,7 |
| Totale                      | 41   | 100  |

### Anno di affiliazione a PAN

|                  | v.a. | %    |
|------------------|------|------|
| Dal 2004 al 2006 | 22   | 59,5 |
| Dal 2007 al 2010 | 15   | 40,5 |
| Totale           | 37   | 100  |

### Numero visite ricevute da PAN

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| Nessuna       | 4         | 10,5       |
| 1             | 26        | 68,4       |
| 2             | 5         | 13,2       |
| 3             | 3         | 7,9        |
| <b>Totale</b> | <b>38</b> | <b>100</b> |

### Destinatari dei risultati delle valutazioni

|                                | no   | si   | Totale % | v.a. |
|--------------------------------|------|------|----------|------|
| Non c'è stato ancora feed-back | 79,2 | 20,8 | 100      | 24   |
| Al coordinatore                | 9,1  | 90,9 | 100      | 33   |
| All'ente gestore               | 25,8 | 74,2 | 100      | 31   |

### Benefici dell'affiliazione

|                                     | %    | Strutture che hanno risposto (v.a.) |
|-------------------------------------|------|-------------------------------------|
| Assistenza alla progettazione       | 10,5 | 38                                  |
| Assistenza all'avviamento           | 18,4 | 38                                  |
| Assistenza alla gestione di impresa | 10,8 | 37                                  |
| Servizi finanziari per struttura    | 18,4 | 38                                  |
| Servizi finanziari per famiglie     | 2,6  | 38                                  |
| Formazione risorse umane            | 76,9 | 39                                  |
| Consulenza per sistemi di qualità   | 37,5 | 40                                  |
| Scambio di buone pratiche           | 48,6 | 37                                  |

### Soddisfazione dei servizi di cui si è beneficiato

|                                     | Per nulla | Poco/Abbastanza | Molto | Tot. % | v.a. |
|-------------------------------------|-----------|-----------------|-------|--------|------|
| Assistenza alla progettazione       | 50        | 37,5            | 12,5  | 100    | 8    |
| Assistenza all'avviamento           | 33,3      | 44,4            | 22,2  | 100    | 9    |
| Assistenza alla gestione di impresa | 50        | 25              | 25    | 100    | 8    |
| Servizi finanziari per struttura    | 30        | 50              | 20    | 100    | 10   |
| Servizi finanziari per famiglie     | 83,3      | 16,7            | -     | 100    | 6    |
| Formazione risorse umane            | -         | 80              | 20    | 100    | 30   |
| Consulenza per sistemi di qualità   | 18,2      | 75              | 6,8   | 100    | 16   |
| Scambio di buone pratiche           | 9,5       | 61,9            | 28,6  | 100    | 21   |



### Quali motivazioni hanno portato alla scelta di affiliarsi a PAN

|   | Per nulla | Poco | Abbastanza | Molto | Tot. % | v.a. |
|---|-----------|------|------------|-------|--------|------|
| Aspetto economico   | 44,7      | 28,9 | 18,5       | 7,9   | 100    | 38   |
| Visibilità del Marchio  | 12,5      | 17,5 | 40         | 30    | 100    | 40   |
| Possibilità di confronto tra le strutture a livello nazionale | 2,5       | 2,5  | 42,5       | 52,5  | 100    | 40   |
| Condivisione degli indirizzi educativi generali               | ---       | 10   | 42,5       | 47,5  | 100    | 40   |
| Possibilità di corsi di formazione comuni                     | 10        | 2,5  | 37,5       | 50    | 100    | 40   |

### Attualmente, qual è la rilevanza degli aspetti legati a PAN

|   | Per nulla | Poco | Abbastanza | Molto | Tot. % | v.a. |
|---|-----------|------|------------|-------|--------|------|
| Aspetto economico   | 44,1      | 14,7 | 14,7       | 26,5  | 100    | 34   |
| Visibilità del Marchio  | 10,5      | 13,2 | 39,5       | 36,8  | 100    | 38   |
| Possibilità di confronto tra le strutture a livello nazionale | 2,6       | 2,6  | 34,3       | 60,5  | 100    | 38   |
| Condivisione degli indirizzi educativi generali               | 2,6       | 5,3  | 34,2       | 57,9  | 100    | 38   |
| Possibilità di corsi di formazione comuni                     | 5,3       | -    | 36,8       | 57,9  | 100    | 38   |

## DATI PERSONALI

### Ruolo dell'intervistato

|                                       | v.a. | %    |
|---------------------------------------|------|------|
| Coordinatore solo della struttura     | 11   | 30,6 |
| Coordinatore anche di altre strutture | 17   | 47,2 |
| Coordinatore e educatore              | 8    | 22,2 |
| Totale                                | 36   | 100  |

### Anno di nascita

|                | v.a. | %    |
|----------------|------|------|
| Da 1958 a 1969 | 12   | 32,5 |
| Da 1970 a 1978 | 15   | 40,5 |
| Da 1979 a 1984 | 10   | 27   |
| Totale         | 37   | 100  |

**Genere**

|         | v.a. | %   |
|---------|------|-----|
| Femmina | 37   | 100 |
| Totale  | 37   | 100 |

**Titolo di studio**

|                     | v.a. | %    |
|---------------------|------|------|
| Diploma di maturità | 10   | 27,8 |
| Laurea              | 26   | 72,2 |
| Totale              | 36   | 100  |

**Anni di lavoro nella struttura**

|           | v.a. | %    |
|-----------|------|------|
| Da 1 a 10 | 31   | 77,8 |
| Più di 10 | 5    | 22,2 |
| Totale    | 36   | 100  |

**Tipo di contratto**

|                       | v.a. | %    |
|-----------------------|------|------|
| A tempo indeterminato | 35   | 94,6 |
| A tempo determinato   | 2    | 5,4  |
| Totale                | 37   | 100  |

**Ore di lavoro**

|           | v.a. | %    |
|-----------|------|------|
| Full-time | 21   | 58,3 |
| Part-time | 15   | 41,7 |
| Totale    | 36   | 100  |

### CODE-BOOK - Questionario Educatori (campione di 211 soggetti), ricerca PAN 2011)

Tutte le risposte sono espresse in valori percentuali; il valore assoluto (v.a.) indica il numero di soggetti che ha effettivamente risposto a ciascuna domanda

#### Rete di appartenenza

|           | v.a. | %    |
|-----------|------|------|
| CGM       | 94   | 44,5 |
| Con.Opera | 77   | 36,5 |
| DROM      | 40   | 19   |
| Totale    | 211  | 100  |

#### Anno di nascita

|                  | v.a. | %    |
|------------------|------|------|
| Da 1981 a 1991   | 71   | 33,8 |
| Da 1971 a 1980   | 90   | 42,9 |
| Dal 1955 al 1970 | 49   | 23,3 |
| Totale           | 210  | 100  |

#### Genere

|         | v.a. | %    |
|---------|------|------|
| Maschio | 5    | 2,4  |
| Femmina | 204  | 97,6 |
| Totale  | 209  | 100  |

#### Titolo di studio

|                     | v.a. | %    |
|---------------------|------|------|
| Diploma di maturità | 134  | 63,8 |
| Laurea              | 76   | 36,2 |
| Totale              | 210  | 100  |

#### Anni di lavoro nella struttura

|               | v.a. | %    |
|---------------|------|------|
| Da 0 a 1 anno | 45   | 21,3 |
| Da 2 a 5 anni | 93   | 44,1 |
| Più di 6 anni | 73   | 34,6 |
| Totale        | 211  | 100  |

### Tipologia di contratto

|                       | v.a.       | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| A tempo indeterminato | 151        | 72,2       |
| A tempo determinato   | 52         | 24,9       |
| Altro                 | 6          | 2,9        |
| <b>Totale</b>         | <b>209</b> | <b>100</b> |

### Orario di lavoro

|               | v.a.       | %          |
|---------------|------------|------------|
| Full-time     | 75         | 35,9       |
| Part-time     | 134        | 64,1       |
| <b>Totale</b> | <b>209</b> | <b>100</b> |

### Presenza dell'educatore di riferimento

|               | v.a.       | %          |
|---------------|------------|------------|
| No            | 85         | 41,3       |
| Si            | 121        | 58,7       |
| <b>Totale</b> | <b>206</b> | <b>100</b> |

### Momenti della giornata nei quali è garantito l'educatore di riferimento (base = 121)

|             | No   | Si   | v.a. | %   |
|-------------|------|------|------|-----|
| Accoglienza | 32,5 | 67,5 | 120  | 100 |
| Gioco       | 14,2 | 85,8 | 120  | 100 |
| Pranzo      | 7,5  | 92,5 | 120  | 100 |
| Riposo      | 20,8 | 79,2 | 120  | 100 |
| Cambio      | 9,2  | 90,8 | 120  | 100 |
| Uscita      | 46,6 | 53,4 | 116  | 100 |

### Numero bambini in carica nei momenti centrali della giornata

|                | Nessuno | Da 1 a 5 | Da 6 a 9 | 10 e più | v.a. | %   |
|----------------|---------|----------|----------|----------|------|-----|
| da 3 a 12 mesi | 17,5    | 68,2     | 12,7     | 1,6      | 63   | 100 |
| 13-24 mesi     | 2,7     | 29,7     | 64,9     | 2,7      | 111  | 100 |
| 25-36 mesi     | 2       | 21,5     | 57,2     | 19,3     | 98   | 100 |

**Ritiene che gli spazi siano ben suddivisi e identificabili dai bambini**

|                       | v.a.       | %          |
|-----------------------|------------|------------|
| No                    | -          | -          |
| Si, abbastanza        | 79         | 38         |
| Si, molto chiaramente | 129        | 62         |
| <b>Totale</b>         | <b>208</b> | <b>100</b> |

**Ritiene che gli spazi siano funzionali ai lavori di cura e relazione**

|                | v.a.       | %          |
|----------------|------------|------------|
| No             | 7          | 3,4        |
| Si, abbastanza | 128        | 61,2       |
| Si, molto      | 74         | 35,4       |
| <b>Totale</b>  | <b>208</b> | <b>100</b> |

**Realizzazione del progetto educativo**

|   | No   | Si   | v.a. | %   |
|---|------|------|------|-----|
| Di gruppo   | 13,4 | 86,6 | 209  | 100 |
| Individuale                                       | 80,7 | 19,3 | 207  | 100 |
| Individuale per bambini in situazioni particolari | 66,7 | 33,3 | 207  | 100 |

**Il progetto educativo viene formalizzato in un documento scritto**

|               | v.a.       | %          |
|---------------|------------|------------|
| No            | 18         | 8,5        |
| Si            | 193        | 91,5       |
| <b>Totale</b> | <b>211</b> | <b>100</b> |

**Partecipazione delle famiglie alla redazione del progetto educativo**

|   | No   | Si   | v.a. | %   |
|---|------|------|------|-----|
| Viene presentato e discusso dopo che è stato definito | 20,4 | 79,6 | 211  | 100 |
| Viene realizzato con la loro collaborazione           | 79,6 | 20,4 | 211  | 100 |

### Attenzione ad alcuni temi durante il colloquio di inserimento

|  | poco | abbastanza | molto | moltissimo | %   | v.a. |
|--|------|------------|-------|------------|-----|------|
| Caratteristiche del nucleo familiare   | 6,4  | 44,6       | 40,2  | 8,8        | 100 | 204  |
| Altre figure adulte incaricate nella cura del bambino  | 1,5  | 29,8       | 56,4  | 12,3       | 100 | 204  |
| Esperienze di distacco dalla madre   | -    | 11,3       | 58,1  | 30,6       | 100 | 203  |
| Modalità di relazione con adulti di riferimento  | -    | 14,1       | 63,4  | 22,5       | 100 | 205  |
| Precedenti esperienze di socializzazione con i pari  | 3,9  | 19,7       | 60,6  | 15,8       | 100 | 203  |
| Livello di autonomia   | 2,9  | 21,1       | 59,3  | 16,7       | 100 | 204  |
| Informazioni sulla "giornata tipo" del bambino   | 1,5  | 16,1       | 53,2  | 29,3       | 100 | 205  |
| Abitudini alimentari del bambino   | -    | 9,8        | 48,7  | 41,5       | 100 | 205  |
| Preferenze e modalità di gioco   | 1,5  | 15,7       | 62,1  | 20,7       | 100 | 203  |
| Modalità di cura del corpo   | 2    | 20,4       | 55,6  | 22         | 100 | 205  |
| Modalità e tempi del sonno   | 1    | 9          | 63,6  | 26,4       | 100 | 201  |
| Orari e periodi di frequenza del bambino   | 4,9  | 24,5       | 52,5  | 18,1       | 100 | 204  |
| Informazioni sul funzionamento della struttura   | 1    | 9,8        | 50,7  | 38,5       | 100 | 205  |
| Informazioni sulla modalità di inserimento   | -    | 3,9        | 45,8  | 50,3       | 100 | 203  |
| Modalità di affrontare l'inserimento da parte dei genitori   | 0,5  | 4,4        | 44,6  | 50,5       | 100 | 202  |
| Informazioni sulle modalità di comunicazione e di relazione tra educatrice/coordinatore e famiglia | 2    | 9,2        | 47,1  | 41,7       | 100 | 204  |

### Utilizzo di procedure sistematiche di osservazione

|                   | No   | Carta e matita | Schede osservative | Videoregistrazioni | Altro | %   | v.a. |
|-------------------|------|----------------|--------------------|--------------------|-------|-----|------|
| Sul singolo       | 2,9  | 28             | 49,3               | 11,1               | 8,7   | 100 | 207  |
| Sul gruppo        | 10,9 | 27,7           | 27,2               | 23,3               | 10,9  | 100 | 202  |
| Ambiente/contesto | 24,4 | 27,5           | 20,2               | 13,5               | 14,5  | 100 | 193  |

### Da chi viene svolta e con quali tempi avviene l'osservazione

|                              | Mensile | Trimestrale | Semestrale | Annuale | Altro | Totale | v.a. |
|------------------------------|---------|-------------|------------|---------|-------|--------|------|
| Educatrice di riferimento    | 63      | 24,4        | 3          | -       | 9,6   | 100    | 135  |
| Gruppo educatrici di sezione | 64,5    | 26,3        | 2,6        | -       | 6,6   | 100    | 152  |
| Coordinatore                 | 53,8    | 24,7        | 3,2        | 2,2     | 16,1  | 100    | 93   |
| Educatrici e coordinatore    | 56,8    | 21,6        | 9,9        | 0,9     | 10,8  | 100    | 111  |

### Valutazione di alcuni aspetti nel momento del pranzo

|                   | Inadeguato | Sufficiente | Discreto | Buono | Ottimo | Totale % | v.a. |
|-------------------|------------|-------------|----------|-------|--------|----------|------|
| Rapporto numerico | 3,4        | 8,2         | 10,6     | 54,8  | 23     | 100      | 208  |
| Spazi e arredi    | 2,5        | 11          | 12,9     | 56,9  | 16,7   | 100      | 209  |
| Tempi             | 2,4        | 8,2         | 11,1     | 62,5  | 15,8   | 100      | 208  |

### Rilevanza di alcune dinamiche nel momento del pranzo (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)

|  | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|--|----------------|------|-------|--------|------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini  | 26,6           | 16,9 | 56,5  | 100    | 207  |
| Sostegno dell'autonomia                  | 28,4           | 20,2 | 51,4  | 100    | 208  |
| Apprendimento regole sociali             | 38             | 26   | 36    | 100    | 208  |
| Apprendimento buone abitudini alimentari | 40,1           | 25,1 | 34,8  | 100    | 207  |

### Valutazione di alcuni aspetti nel momento del cambio

|                   | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Tot. | v.a. |
|-------------------|------------|-------|----------|-------|--------|------|------|
| Rapporto numerico | 2,9        | 6,7   | 18,8     | 49,5  | 22,1   | 100  | 208  |
| Spazi e arredi    | 3,4        | 5,8   | 23,7     | 51,2  | 15,9   | 100  | 207  |
| Tempi             | 1,9        | 9,2   | 16,4     | 60,9  | 11,6   | 100  | 207  |

### Rilevanza di alcune dinamiche nel momento del cambio (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)

|   | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|---|----------------|------|-------|--------|------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini | 15,9           | 13,9 | 70,2  | 100    | 208  |
| Sostegno dell'autonomia                 | 27,1           | 21,3 | 51,6  | 100    | 207  |
| Apprendimento regole igieniche          | 23,3           | 24,8 | 51,9  | 100    | 206  |
| Conoscenza del proprio corpo            | 34,8           | 22,2 | 43    | 100    | 207  |

### Valutazione di alcuni aspetti nel momento del sonno

|  | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|--|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Rapporto numerico                            | 3,4        | 9,9   | 17,7     | 48,3  | 20,7   | 100    | 203  |
| Spazi e arredi                               | 3          | 9,4   | 16,7     | 51,7  | 19,2   | 100    | 203  |
| Tempi  | 1,5        | 4,9   | 13,3     | 58,1  | 22,2   | 100    | 203  |
| Cura dell'aspetto relazionale adulto/bambino | 0,5        | 3,5   | 10       | 51,7  | 34,3   | 100    | 201  |

**Valutazione di alcuni aspetti relativi alla proposta di attività all'interno della struttura**

|   | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|---|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Rapporto numerico                       | 2,4        | 6,7   | 17,2     | 53,1  | 20,6   | 100    | 209  |
| Arredi e materiali                      | 0,5        | 7,1   | 12,8     | 59,2  | 20,4   | 100    | 211  |
| Tempi                                   | -          | 7,1   | 7,6      | 70    | 15,2   | 100    | 210  |
| Congruenza con il progetto educativo    | -          | 1     | 7,7      | 46,9  | 44,4   | 100    | 209  |
| Varietà delle proposte                  | -          | 0,5   | 8,1      | 48,1  | 43,3   | 100    | 210  |
| Documentazione attività per équipe      | 1,9        | 4,3   | 13,9     | 49,8  | 30,1   | 100    | 209  |
| Documentazione attività per le famiglie | 0,5        | 4,4   | 12,1     | 50    | 33     | 100    | 206  |

**Rilevanza di alcune dinamiche relative al momento delle attività (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)**

|   | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|---|----------------|------|-------|--------|------|
| Cura aspetto relazionale adulti/bambini | 19,5           | 17,2 | 63,3  | 100    | 210  |
| Sostegno dell'autonomia                 | 22,3           | 21   | 56,7  | 100    | 210  |
| Apprendimento regole                    | 33,8           | 22,4 | 43,8  | 100    | 210  |
| Apprendimento nuove abilità             | 30,5           | 26,2 | 43,3  | 100    | 210  |
| Calibrazione sulle capacità del singolo | 32,2           | 23,1 | 44,7  | 100    | 208  |
| Calibrazione sulle capacità del gruppo  | 38,6           | 19,4 | 42    | 100    | 207  |
| Socializzazione con pari                | 25,4           | 21,5 | 53,1  | 100    | 209  |

**Valutazione di alcuni aspetti dell'organizzazione nel momento dell'accoglienza e del congedo**

|                                   | Inadeguato | Suff. | Discreto | Buono | Ottimo | Totale | v.a. |
|-----------------------------------|------------|-------|----------|-------|--------|--------|------|
| Rapporto numerico                 | 3,3        | 9,5   | 17,6     | 50,6  | 19     | 100    | 210  |
| Spazi e arredi                    | 1,9        | 7,1   | 11,4     | 60,2  | 19,4   | 100    | 211  |
| Tempi                             | 1,9        | 6,6   | 12,8     | 59,7  | 19     | 100    | 211  |
| Giochi e materiali a disposizione | 1          | 7,1   | 14,8     | 56,6  | 20,5   | 100    | 210  |



### Importanza di alcune dinamiche nel momento dell'accoglienza e del congedo (1=nessuna rilevanza; 10=massima rilevanza)

|  | Da 6/10 a 8/10 | 9/10 | 10/10 | Totale | v.a. |
|--|----------------|------|-------|--------|------|
| Passaggio informazioni scuola-famiglia   | 6,8            | 15,9 | 77,3  | 100    | 207  |
| Modalità di relazione con il genitore    | 13,5           | 17,4 | 69,1  | 100    | -    |
| Modalità di relazione con l'educatore    | 18,4           | 21,7 | 59,9  | 100    | 207  |
| Modalità di relazione educatore-genitore | 13             | 20,8 | 66,2  | 100    | 204  |
| Sostegno all'autonomia                   | 39,7           | 20,1 | 40,2  | 100    | 204  |

### Partecipazione a percorsi formativi

|                                    | v.a. | %    |
|------------------------------------|------|------|
| Nessuno                            | 3    | 1,4  |
| Organizzati dalla stessa struttura | 51   | 24,8 |
| Organizzati da altri               | 14   | 6,8  |
| Sia interni che esterni            | 138  | 67   |
| Totale                             | 206  | 100  |

### Modalità di partecipazione ai percorsi formativi

|                                       | v.a. | %    |
|---------------------------------------|------|------|
| In orario di lavoro                   | 35   | 17,4 |
| In orario straordinario da recuperare | 58   | 28,9 |
| In orario straordinario pagato        | 75   | 37,3 |
| Sotto forma di volontariato           | 22   | 10,9 |
| Altro                                 | 11   | 5,5  |
| Totale                                | 201  | 100  |

### Soddisfazione dei percorsi formativi

|   | Poco | Abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|---|------|------------|-------|--------|------|
| Soddisfazione per contenuti trasmessi               | 2    | 49,2       | 48,8  | 100    | 203  |
| Soddisfazione per metodologie didattiche utilizzate | 3    | 56,1       | 40,9  | 100    | 203  |
| Soddisfazione per acquisizione conoscenze teoriche  | 4    | 46,3       | 49,7  | 100    | 199  |
| Soddisfazione per acquisizione capacità pratiche    | 7,5  | 51         | 41,5  | 100    | 200  |
| Soddisfazione per materiale didattico fornito       | 14,1 | 56,8       | 29,1  | 100    | 199  |
| Soddisfazione per docenti                           | 4,2  | 51,3       | 44,5  | 100    | 191  |

### Partecipazione a corsi di formazione promossi da PAN

|               | v.a.       | %          |
|---------------|------------|------------|
| No            | 144        | 69,6       |
| Si            | 63         | 30,4       |
| <b>Totale</b> | <b>207</b> | <b>100</b> |

### Soddisfazione dei corsi di formazione promossi da PAN

|               | v.a.      | %          |
|---------------|-----------|------------|
| Per nulla     | 2         | 3          |
| Poco          | 4         | 6,1        |
| Abbastanza    | 22        | 33,3       |
| Molto         | 28        | 42,4       |
| Moltissimo    | 10        | 15,2       |
| <b>Totale</b> | <b>66</b> | <b>100</b> |

### Possibilità di confronto con altri servizi affiliati

|               | v.a.       | %          |
|---------------|------------|------------|
| No            | 120        | 58,3       |
| Si            | 86         | 41,7       |
| <b>Totale</b> | <b>206</b> | <b>100</b> |

### Il confronto ha contribuito a stimolare

|   | Per nulla | Poco | Abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|---|-----------|------|------------|-------|--------|------|
| Personale crescita professionale                            | 1,1       | 9    | 68,6       | 21,3  | 100    | 89   |
| Cambiamenti nell'organizzazione della struttura             | 1,2       | 15,9 | 65,9       | 17    | 100    | 88   |
| Spunti di riflessione                                       | -         | 6,7  | 57,3       | 36    | 100    | 89   |
| Implementazione delle attività rivolte ai bambini           | 1,1       | 14,6 | 57,3       | 27    | 100    | 89   |
| Implementazione delle attività rivolte alle famiglie        | 1,1       | 20,7 | 52,9       | 25,3  | 100    | 87   |
| Introduzione di nuovi strumenti di monitoraggio/valutazione | 9         | 15,7 | 55,1       | 20,2  | 100    | 89   |

### CODE-BOOK - Questionario Genitori (campione di 600 soggetti), ricerca PAN 2011

Tutte le risposte sono espresse in valori percentuali; il valore assoluto (v.a.) indica il numero di soggetti che ha effettivamente risposto a ciascuna domanda

#### La compilazione è a cura di

|                      | v.a. | %    |
|----------------------|------|------|
| La madre del bambino | 376  | 63,5 |
| Il padre del bambino | 30   | 5,1  |
| Entrambi i genitori  | 186  | 31,4 |
| Totale               | 592  | 100, |

#### Anno di nascita dei genitori

|                   | MADRE |      | PADRE |      |
|-------------------|-------|------|-------|------|
|                   | v.a.  | %    | v.a.  | %    |
| Dal 1942 a l 1972 | 195   | 32,9 | 296   | 54   |
| Dal 1973 al 1976  | 196   | 33,1 | 149   | 27,2 |
| Dal 1977 al 1992  | 202   | 34   | 103   | 18,8 |
| Totale            | 593   | 100  | 548   | 100  |

#### Luogo di nascita

|             | MADRE |      | PADRE |      |
|-------------|-------|------|-------|------|
|             | v.a.  | %    | v.a.  | %    |
| Italia      | 557   | 93,3 | 534   | 94,5 |
| Europa      | 22    | 3,7  | 20    | 3,6  |
| Altro Paese | 18    | 3,0  | 11    | 1,9  |
| Totale      | 597   | 100  | 565   | 100  |

#### Titolo di studio

|   | MADRE |      | PADRE |      |
|---|-------|------|-------|------|
|   | v.a.  | %    | v.a.  | %    |
| Scuola dell'obbligo o diploma professionale | 111   | 18,6 | 164   | 29,1 |
| Diploma di maturità                         | 220   | 36,9 | 219   | 39   |
| Laurea                                      | 265   | 44,5 | 179   | 31,9 |
| Totale                                      | 596   | 100  | 562   | 100  |

### Professione

|                                       | MADRE      |            | PADRE      |            |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                       | v.a.       | %          | v.a.       | %          |
| Dirigente                             | 10         | 1,7        | 20         | 3,6        |
| Imprenditore                          | 13         | 2,2        | 36         | 6,5        |
| Impiegato                             | 263        | 44,4       | 192        | 34,4       |
| Operaio                               | 39         | 6,6        | 82         | 14,7       |
| Insegnante                            | 38         | 6,4        | 11         | 2,0        |
| Infermiere o altra attività sanitaria | 29         | 4,9        | 6          | 1,1        |
| Forze armate                          | 4          | 0,7        | 16         | 2,9        |
| Libero professionista                 | 59         | 10,0       | 69         | 12,4       |
| Lavoratore in proprio                 | 31         | 5,2        | 86         | 15,4       |
| Casalinga                             | 32         | 5,4        | -          | -          |
| Disoccupato                           | 34         | 5,7        | 13         | 2,3        |
| Studente                              | 3          | 0,5        | -          | -          |
| Altro                                 | 37         | 6,3        | 27         | 4,7        |
| <b>Totale</b>                         | <b>592</b> | <b>100</b> | <b>558</b> | <b>100</b> |

### Tipo di contratto di lavoro

|               | MADRE      |            | PADRE      |            |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
|               | v.a.       | %          | v.a.       | %          |
| Tempo pieno   | 327        | 64,8       | 522        | 99,1       |
| Part-time     | 178        | 35,2       | 5          | 0,9        |
| <b>Totale</b> | <b>505</b> | <b>100</b> | <b>527</b> | <b>100</b> |

### Struttura del tempo di lavoro

|                                   | MADRE      |            | PADRE      |            |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                   | v.a.       | %          | v.a.       | %          |
| Solo mattutino o solo pomeridiano | 126        | 24,4       | 19         | 3,4        |
| Diurno                            | 319        | 61,8       | 449        | 83,6       |
| Solo notturno                     | 1          | 0,2        | 5          | 0,9        |
| A turni solo diurni               | 51         | 9,9        | 24         | 4,5        |
| A turni solo notturni             | 19         | 3,7        | 40         | 7,4        |
| <b>Totale</b>                     | <b>516</b> | <b>100</b> | <b>537</b> | <b>100</b> |

### Numero di figli

|               | v.a. | %    |
|---------------|------|------|
| 1 figlio      | 319  | 53,5 |
| 2 figli       | 233  | 39,1 |
| 3 o più figli | 44   | 7,4  |
| Totale        | 596  | 100  |

### Numero di figli inseriti nella struttura

|               | v.a. | %    |
|---------------|------|------|
| 1 figlio      | 555  | 93,8 |
| 2 figli       | 33   | 5,6  |
| 3 o più figli | 4    | 0,6  |
| Totale        | 592  | 100  |

### A quanti mesi è stato inserito il bambino nella struttura

|                 | v.a. | %    |
|-----------------|------|------|
| Da 1 a 11 mesi  | 183  | 30,8 |
| Da 12 a 18 mesi | 290  | 48,7 |
| Da 19 a 36 mesi | 122  | 20,5 |
| Totale          | 595  | 100  |

### Da quanti mesi frequenta la struttura

|                 | v.a. | %    |
|-----------------|------|------|
| Da 1 a 5 mesi   | 176  | 29,9 |
| Da 6 a 12 mesi  | 185  | 31,5 |
| Da 13 a 48 mesi | 227  | 38,6 |
| Totale          | 588  | 100  |

### Motivi della scelta di affidare il figlio a un servizio per la prima infanzia (erano possibili più risposte)

|   | v.a. | %    |
|---|------|------|
| Nessuna alternativa                         | 175  | 29,3 |
| Preferibile rispetto ai parenti             | 228  | 38,3 |
| Struttura adeguata alle esigenze educative  | 459  | 76,8 |
| Più economico rispetto alla baby-sitter     | 108  | 18,3 |
| Per favorire la socializzazione del bambino | 450  | 75,3 |

### Aspetti che hanno inciso sulla scelta della specifica struttura

|   | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|---|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Unico presente nella zona                                       | 57,6      | 30,5              | 11,9  | 100    | 570  |
| Non accettazione da parte di altre strutture                    | 78        | 13,9              | 8,1   | 100    | 569  |
| Vicinanza a casa  | 23,8      | 41,7              | 34,5  | 100    | 583  |
| Vicinanza al posto di lavoro                                    | 47        | 32,6              | 20,4  | 100    | 576  |
| Vicinanza alla casa dei nonni (o altri familiari di supporto)   | 53,6      | 31,3              | 15,1  | 100    | 575  |
| Condivisione della proposta educativa                           | 9,9       | 45,6              | 44,5  | 100    | 577  |
| Era stato consigliato da altri genitori                         | 26,8      | 42,6              | 30,6  | 100    | 571  |
| Conoscevamo già la struttura per esperienza diretta             | 62,3      | 15,1              | 22,6  | 100    | 578  |
| Era stato indicato dal pediatra                                 | 94,3      | 4,7               | 1     | 100    | 574  |
| Il costo era inferiore ad altri nidi                            | 71,5      | 22,7              | 5,8   | 100    | 572  |
| Ha un marchio di qualità (PAN)                                  | 57,3      | 33,9              | 8,8   | 100    | 534  |
| Potevamo beneficiare dei finanziamenti di Banca Intesa (PAN)    | 91,7      | 6,1               | 2,2   | 100    | 555  |
| Conoscevamo le educatrici                                       | 55,5      | 24,7              | 19,8  | 100    | 582  |
| Rispondeva alle esigenze familiari                              | 12,2      | 42,5              | 45,3  | 100    | 581  |
| Eravamo rimasti ben impressionati dalla struttura e dagli spazi | 7,6       | 45,4              | 47    | 100    | 577  |

### Adeguatezza alle esigenze familiari della apertura della struttura

|              | v.a. | %    |
|--------------|------|------|
| Si           | 516  | 86,4 |
| Parzialmente | 80   | 13,4 |
| No           | 1    | 0,2  |
| Totale       | 597  | 100  |

### Utilità dell' ampliamento degli orari e dei periodi di funzionamento

|        | v.a. | %    |
|--------|------|------|
| Si     | 205  | 34,5 |
| No     | 390  | 65,5 |
| Totale | 595  | 100  |

**Interesse per ampliamento orari e periodi di funzionamento (base = 205 soggetti)'**

|                                | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--------------------------------|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Chiusura dopo l'orario attuale | 25,3      | 33,8              | 40,9  | 100    | 198  |
| Luglio/agosto                  | 20,2      | 40,9              | 38,9  | 100    | 193  |
| Periodo natalizio              | 40,9      | 34,2              | 24,9  | 100    | 192  |
| Periodo pasquale               | 44,3      | 34,4              | 21,4  | 100    | 192  |
| Sabato                         | 52,9      | 27,7              | 19,4  | 100    | 191  |
| Apertura mattutina anticipata  | 65,2      | 26,8              | 8,1   | 100    | 198  |
| Fasce serali/notturne          | 74        | 18,2              | 7,8   | 100    | 192  |
| Domenica                       | 89,2      | 7                 | 3,8   | 100    | 185  |

**Adulti che si occupano del figlio quando non frequenta la struttura (erano possibili più risposte)**

|               | v.a. | %    |
|---------------|------|------|
| Genitori      | 393  | 65,5 |
| Nonni         | 383  | 63,8 |
| Altri parenti | 43   | 7,2  |
| Amici/vicini  | 20   | 3,3  |
| Baby-sitter   | 76   | 12,7 |

**Chi, normalmente, accompagna il bambino al servizio (erano possibili più risposte)**

|               | v.a. | %    |
|---------------|------|------|
| Genitori      | 571  | 95,2 |
| Nonni         | 73   | 12,2 |
| Altri parenti | 3    | 0,5  |
| Amici/vicini  | 2    | 0,3  |
| Baby-sitter   | 6    | 1    |

**Chi, normalmente, ritira il bambino dal servizio (erano possibili più risposte)**

|               | v.a. | %   |
|---------------|------|-----|
| Genitori      | 516  | 86  |
| Nonni         | 168  | 28  |
| Altri parenti | 10   | 10  |
| Amici/vicini  | 5    | 5   |
| Baby-sitter   | 22   | 3,7 |

**Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto dalla struttura**

|   | 1   | 2   | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|-----|------|------|------|--------|------|
| Semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione  | -   | 2,7 | 10,1 | 34,7 | 52,5 | 100    | 594  |
| Cortesìa e disponibilità del personale nei confronti dei genitori   | -   | 0,8 | 2,5  | 15,6 | 81,1 | 100    | 598  |
| Discrezione e riservatezza del personale  | -   | 0,2 | 3,9  | 26,3 | 69,6 | 100    | 594  |
| Ascolto e accoglienza dei genitori da parte del personale   | 0,3 | 0,5 | 2,7  | 25,2 | 71,3 | 100    | 595  |
| Modalità con cui l'educatore gestisce con i genitori eventuali problemi o momenti critici dei bambini   | -   | 0,5 | 6,1  | 32,5 | 60,9 | 100    | 593  |
| Passaggio di informazioni tra educatore e famiglia al momento dell'accoglienza e del congedo  | 0,5 | 0,5 | 8,4  | 28   | 62,6 | 100    | 597  |
| Modalità di consegna e confronto sulla documentazione relativa alle attività e al lavoro educativo svolto con i bambini (foto, video, relazioni, materiale prodotto...) | 0,3 | 2,2 | 12,1 | 33,8 | 51,6 | 100    | 585  |
| Ascolto e supporto ricevuto durante il periodo di inserimento del bambino   | 0,2 | 0,3 | 4,2  | 24,7 | 70,6 | 100    | 596  |
| Attenzione educativa degli operatori nei confronti dei bambini  | -   | 0,3 | 2,7  | 26,2 | 70,8 | 100    | 596  |
| Attenzione prestata all'igiene e sicurezza dei bambini  | -   | 0,5 | 4,2  | 34,1 | 61,2 | 100    | 596  |

**Giudizi su una scala da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) su alcuni aspetti del servizio offerto**

|   | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | Totale | v.a. |
|---|-----|------|------|------|------|--------|------|
| Adeguatezza degli spazi esterni   | 1,3 | 6    | 24,7 | 37,1 | 30,9 | 100    | 598  |
| Adeguatezza degli spazi interni   | -   | 0,3  | 11,3 | 44,7 | 43,7 | 100    | 599  |
| Qualità e funzionalità degli arredi   | -   | 0,3  | 10,6 | 42,3 | 46,8 | 100    | 596  |
| Adeguatezza dei materiali e dei giochi a disposizione dei bambini   | -   | 0,3  | 5,5  | 41,7 | 52,5 | 100    | 590  |
| Modalità e tempi di inserimento del bambino   | 0,3 | 0,5  | 5,2  | 33,4 | 60,6 | 100    | 592  |
| Organizzazione dei tempi e dei ritmi della giornata dei bambini (pasti, cambi, gioco, sonno)  | -   | -    | 3,5  | 31,3 | 65,2 | 100    | 597  |
| Presenza di menù bilanciati e variati anche nel rispetto di specifiche esigenze dei bambini   | 0,2 | 2    | 8,4  | 30,1 | 59,3 | 100    | 589  |
| Adeguatezza del numero di educatori presenti rispetto al numero di bambini  | -   | 3,7  | 9,7  | 38,4 | 48,2 | 100    | 597  |
| Attività didattiche proposte ai bambini   | 0,2 | 0,5  | 5,9  | 31,4 | 62,1 | 100    | 593  |
| Progetti di continuità con la scuola dell'infanzia  | 0,8 | 3,4  | 17,1 | 38,8 | 39,9 | 100    | 526  |
| Possibilità di collaborazione e supporto con altri servizi socio-educativi del territorio (psicologi, pedagogisti, assistenti sociali...) | 1   | 8,2  | 26,8 | 33,1 | 30,9 | 100    | 514  |
| Costo della retta   | 6,9 | 15,4 | 31,7 | 26,6 | 19,4 | 100    | 590  |



### Coinvolgimento delle famiglie

|  | Per nulla | Poco o abbastanza | Molto | Totale | v.a. |
|--|-----------|-------------------|-------|--------|------|
| Nella gestione e nell'organizzazione del servizio                        | 6,2       | 73,5              | 20,3  | 100    | 581  |
| Nella realizzazione di attività didattiche per i bambini                 | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella programmazione/realizzazione di attività socializzanti             | 3,1       | 65,5              | 31,4  | 100    | 582  |
| Nella definizione del progetto educativo dei propri figli                | 2,6       | 66,4              | 31    | 100    | 584  |
| Nella verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo | 2,6       | 65                | 32,3  | 100    | 575  |
| Nella ideazione di progetti formativi per i genitori                     | 7,5       | 70,1              | 22,4  | 100    | 575  |

### Partecipazione a iniziative per i genitori promosse dal servizio

|  | Non previsto | Non partecipa | Sì   | Totale | v.a. |
|--|--------------|---------------|------|--------|------|
| Feste con i genitori                     | 3,1          | 9,6           | 87,3 | 100    | 582  |
| Colloqui individuali                     | 5,8          | 8,9           | 85,3 | 100    | 582  |
| Assemblee generali                       | 8            | 18,3          | 73,7 | 100    | 573  |
| Laboratori con genitori                  | 10,5         | 23,4          | 66,1 | 100    | 581  |
| Assemblee di sezione                     | 15           | 22,8          | 62,2 | 100    | 558  |
| Colloqui individuali con il coordinatore | 13,6         | 29,2          | 57,2 | 100    | 568  |
| Incontri formativi per genitori          | 17,2         | 31,4          | 51,4 | 100    | 563  |
| Uscite con genitori                      | 34,3         | 37            | 28,7 | 100    | 565  |

### Se avete partecipato esprimete un giudizio, da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) sui diversi aspetti indicati (valori medi)

|   | Cadenza | Orari | Organizzazione (comunicazione, gestione del momento...) | Contenuti trasmessi | Modalità di relazione degli operatori | Confronto con altri genitori |
|---|---------|-------|---|---------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Assemblee generali                        | 3,8     | 4,2   | 4,3   | 4,4                 | 4,5                                   | 3,9                          |
| Assemblee di sezione                      | 3,9     | 4,2   | 4,3   | 4,3                 | 4,5                                   | 3,9                          |
| Colloqui individuali                      | 4       | 4,4   | 4,5   | 4,5                 | 4,7                                   | 3,8                          |
| Colloqui individuali con il coordinatore  | 4       | 4,3   | 4,4   | 4,5                 | 4,6                                   | 3,9                          |
| Incontri formativi per i genitori         | 3,7     | 4,1   | 4,2   | 4,3                 | 4,4                                   | 4,1                          |
| Feste con i genitori                      | 4,1     | 4,3   | 4,5   | 4,4                 | 4,6                                   | 4,2                          |
| Laboratori con i genitori                 | 4,1     | 4,3   | 4,4   | 4,4                 | 4,5                                   | 4,3                          |
| Gite/uscite sul territorio con i genitori | 3,6     | 4,1   | 4,3   | 4,3                 | 4,3                                   | 4,1                          |

**Soddisfazione generale del servizio (da 1/10 min. a 10/10 max)**

|                 | v.a.       | %          |
|-----------------|------------|------------|
| Da 3/10 a 5/10  | 7          | 1,2        |
| Da 6/10 a 8/10  | 225        | 39         |
| Da 9/10 a 10/10 | 345        | 59,8       |
| <b>Totale</b>   | <b>577</b> | <b>100</b> |

**Frequenza di rapporti con altri genitori**

|  | Mai  | Raramente | Qualche volta | Spesso | Totale % | v.a. |
|--|------|-----------|---------------|--------|----------|------|
| Chiacchierare con altri genitori             | 3,8  | 15,6      | 47,2          | 33,4   | 100      | 598  |
| Confrontarsi su tematiche educative          | 22,3 | 22,8      | 39,3          | 15,6   | 100      | 591  |
| Invitare altri bambini a casa                | 56,9 | 18,9      | 20,3          | 3,9    | 100      | 592  |
| Organizzare cene, gite... con altri genitori | 61,1 | 16,4      | 18,1          | 4,4    | 100      | 592  |
| Ricevere aiuto da altri genitori             | 57,6 | 19,2      | 20,5          | 2,7    | 100      | 594  |

**Vantaggi per aver scelto strutture affiliate a PAN**

|  | Non sapevo | Per nulla | Poco/abbastanza | Molto | Totale % | v.a. |
|--|------------|-----------|-----------------|-------|----------|------|
| Garanzia di un controllo maggiore sulla qualità del servizio | 47,4       | 1,7       | 32              | 18,9  | 100      | 587  |
| Possibilità di ricevere finanziamenti da Banca Intesa        | 72,6       | 13,5      | 11,9            | 2     | 100      | 572  |



