Università degli studi di Torino

Facoltà di Scienze della Formazione
C. d. L. in Scienze dell'Educazione
A.A. 2012/2013

Corso di Pedagogia Sperimentale e Metodologia della Ricerca Sociale

Prof. Trinchero Roberto
Prof. Grimaldi Renato

RAPPORTO DI RICERCA EMPIRICA:

Diversità nella percezione della qualità del servizio educativo nido a seconda della titolarità della gestione.

Bassan Eleonora matricola n. 751571
Chiapetto Valeria matricola n. 757282

INDICE

1. PREMESSA
2. Identificazione del tema della ricerca
3. Identificazione del problema della ricerca
4. Obiettivo della ricerca
5. Costruzione del quadro teorico di riferimento
6. Scelta della strategia di ricerca
7. Formulazione dell'ipotesi
8. Definizione operativa dei fattori
9. Popolazione di riferimento, campione, tipologia di campionamento
10. Tecniche e strumenti di rilevazione dei dati
11. Pianificazione della raccolta dei dati
12. Analisi dei dati
13. Interpretazione dei risultati
14. Autoriflessione sull'esperienza compiuta
15. Appendice
16. Bibliografia.

1. PREMESSA

La scelta di questo argomento deriva dalla conoscenza di alcuni cambiamenti che, da Settembre 2012, hanno investito alcuni nidi comunali di Torino. Infatti, a partire dalla data suddetta, nove asili nido gestiti dal Comune di Torino (uno per ogni circoscrizione), vengono affidati in concessione ai privati. Tutto ciò perché il venir meno delle risorse utili per il loro buon funzionamento, ha portato il Comune ad elaborare questo nuovo modello di gestione, il quale dovrebbe garantire il servizio, mantenendo inalterato il livello di qualità. Dal momento che questo argomento ha suscitato parecchie perplessità fra gli utenti degli asili nido[1] (sia i genitori che le educatrici), vorremmo verificare se, effettivamente, la diversa organizzazione delle due tipologie di asili nido (comunali e privati), influisce sulla soddisfazione degli utenti di tali strutture.

L'ambito disciplinare è, di conseguenza, quello della **sociologia dell'educazione**.

2. Identificazione del tema della ricerca

Percezione della qualità dell'offerta del servizio educativo nido al variare della titolarità.

3. Identificazione del problema di ricerca

Vi è relazione tra la qualità percepita del servizio educativo nido e la sua gestione pubblica o privata?

4. Obiettivo della ricerca

Il fine di questa ricerca empirica è verificare se la diversa organizzazione del servizio, derivante dalla titolarità della sua gestione, incide sulla percezione della qualità degli utenti.

[1] Vedi articoli su
http://bolognanidi.blogspot.it/2012/05/i-nidi-e-i-servizi-dinfanzia-oggi.html
http://www.quotidianopiemontese.it/2012/04/18/nidi-e-materne-verso-una-gestione-mista-fassino-occorre-un-modello-diverso/
http://www.zero-sei.com/
http://www.gruppo-nidiinfanzia-fvg.it/node/432

5. Costruzione del quadro teorico di riferimento

I Rapporti di monitoraggio redatti dall'Istituto degli Innocenti[2], per seguire nel tempo lo sviluppo del "Piano straordinario nidi"[3], rilevano l'esistenza di significative differenze nelle caratteristiche di tali servizi a seconda che la gestione sia pubblica o privata .

I dati descrivono anche un forte squilibrio territoriale nella copertura[4] dovuto al fatto che, a parte l'impulso dato con la legge 1044/71, fino al 2007 le politiche di sviluppo dei servizi educativi alla prima infanzia non hanno avuto origine da un piano nazionale e sono state promosse con continuità solo da alcune regioni del centro-nord[5] con tutto ciò che ne deriva[6]. La situazione è tale per cui gli stessi monitoraggi ragionano per macro - area (4). In ragione di questo abbiamo deciso di concentrare la nostra attenzione sul Piemonte[7].

---

[2] Centro di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza

[3] http://www.politichefamiglia.it/documentazione/dossier/piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia/il-piano-straordinario.aspx

[4] http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011 (PDF), pp. 35-38, 150-155, 159-195
Confronta anche http://www.newslettercnel.org/documenti/nidi_infanzia.pdf p.6 e seguenti e http://www.ires.it/files/report_serv_infanzia.pdf, pp.12-28

[5] http://www.newslettercnel.org/documenti/nidi_infanzia.pdf, p.6

[6] Conseguenze sono per esempio le differenze che si registrano a livello di normative: dai titoli di studio richiesti, ai mq/bambino, alla ricettività minima e massima del nido, ecc., vedi documento all'indirizzo: http://www.ires.it/files/sintesi_26-05-2005_infanzia.pdf

[7] - la programmazione dei servizi educativi rientra in genere all'interno di una più generale e ampia programmazione;
- i beneficiari dei bandi per il sostegno agli investimenti e della gestione sono solo gli enti pubblici;
- non sono previste misure di sostegno alla domanda.
Vedi documento all'indirizzo: http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011 (PDF), p. 151

In linea generale, tra i servizi a gestione pubblica e privata si evidenzia che:

"PUBBLICO
(nidi comunali a gestione diretta e gestione in appalto)

- *ha un costo del lavoro maggiore (e maggiori garanzie)*
- *accoglie anche bambini con disabilità o problematiche di ordine sociale*
- *accoglie più estesamente anche bambini molto piccoli*
- *ha meccanismi di accesso orientati all'equità*
- *ha un'organizzazione (calendario e turni) meno flessibile*

PRIVATO
(nidi a gestione privata e privati con posti in convenzione col pubblico)

- *ha un costo del lavoro inferiore (e minori garanzie)*
- *non sempre accoglie bambini con disabilità*
- *accoglie raramente bambini molto piccoli*
- *offre i propri posti a chi può pagare la retta*
- *ha un'organizzazione (calendario e turni) maggiormente flessibile"*[8]

Sulla base dei risultati, nei Rapporti viene messa in dubbio la qualità erogata dai servizi educativi alla prima infanzia privati, sia per il minor riconoscimento dato al lavoro educativo, sia per il rapporto costo ora/bambino, sia il rapporto educatore/ bambini[9]. Il redattore del monitoraggio (Fortunati A.), ipotizza inoltre che al di fuori di un'orbita di presenza pubblica possano diffondersi rischi per la qualità, nonché difficoltà per un'accessibilità generalizzata ed equa[10] sebbene questi servizi siano stati definiti come *fondamentali* dalla Comunità Europea[11] e nel disegno di riforma federalista[12].

---

[8] Fortunati A., "*I servizi educativi per la prima infanzia in Italia nel Rapporto di monitoraggio del "Piano nidi*" al 31.12.2011" (PDF), op. cit. pp. 29-30, consultabile su http://www.politichefamiglia.it/primo-piano/seminario-26-settembre-2012-di-presentazione-del-rapporto-di-monitoraggio-del-piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia.aspx

[9] http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011 (PDF), pp. 159-191. Confronta anche Parente M., "*Le attività delle Regioni e Province autonome nella rassegna comparata delle norme e degli atti di programmazione*" (PDF) consultabile su http://www.politichefamiglia.it/primo-piano/seminario-26-settembre-2012-di-presentazione-del-rapporto-di-monitoraggio-del-piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia.aspx

[10] http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011 (PDF), pp. 194-195

[11] L'Unione Europea ha iniziato a dichiarare l'importanza della fornitura di asili nido accessibili come politiche di incentivazione al lavoro femminile fin dal 1992 (92/241/EEC), per fissare poi nel 2002 (nel summit di Barcellona) l'obiettivo di raggiungere entro il 2010 non solo una copertura del 33% dei bambini sotto i 3 anni, ma anche obiettivi qualitativi in termini di educazione e socializzazione del bambino. Vedi anche: Comunità Europea, "*40 obiettivi di qualità nei servizi per la prima infanzia*", in "Bambini in Europa", n. 3, nov., 2004, p. 14-17.

[12] http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011 (PDF), p.159 nota 2

L'importanza di un confronto è evidente dal fatto che il numero nidi del settore privato è passato dal 7% del totale nel 1997 all'attuale 59% coprendo così il 47,5% della ricettività totale[13].

Appurate tali differenze è importante tener presente l'evoluzione del concetto di nido da un'idea di tipo "socio-assistenziale" (luogo di cura) ad **un'idea "ecologica"**[14] e **"psico-pedagogica"** (luogo di apprendimento)[15] e quindi come nel tempo si sia sviluppata (anche in Italia)[16] la convinzione che per una corretta educazione infantile si debba assegnare centralità ai bisogni del bambino e creare intense e significative relazioni con i genitori e la comunità locale in un'ottica di **responsabilità condivisa**[17].

Come sostiene Anna Bondioli "*...La qualità non è un prodotto, non è un dato. La qualità si costruisce. Fare qualità è un lavoro, che si dipana nel tempo, che non può mai dirsi concluso...*"[18].

In questo senso quindi *"la qualità si misura nella capacità di un contesto educativo di rispondere alla naturale complessità e creatività dell'apprendere dei bambini, fornendo a ognuno e a tutti le condizioni ambientali, strumentali, temporali e relazionali per elaborare propri specifici accessi alla conoscenza"*[19].
Ma "*la qualità risiede anche nella capacità del contesto educativo di essere formativo per gli adulti, di proporsi come luogo di apprendimento per i genitori, nello*

---

[13] Fortunati A., "*I servizi educativi per la prima infanzia in Italia nel Rapporto di monitoraggio del "Piano nidi*" al 31.12.2011" (PDF), p. 9 consultabile su http://www.politichefamiglia.it/primo-piano/seminario-26-settembre-2012-di-presentazione-del-rapporto-di-monitoraggio-del-piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia.aspx

[14] Bronfenbrenner Urie (1979) trad. it. "*Ecologia dello sviluppo umano*", Bologna, Il Mulino, 1986

[15] Del Boca D., Pasqua S., Università di Torino, CHILD e Collegio Carlo Alberto,"*Esiti scolastici e comportamentali, famiglia e servizi per l'infanzia*", Fondazione Giovanni Agnelli, 2010:
- "*Le differenze socio-economico tra le famiglie sono determinanti importanti delle disuguaglianze nei risultati scolastici e comportamentali dei bambini*", p.3

- "*L'impatto dell'utilizzo del childcare è stato analizzato anche in molti studi condotti da psicologi che sembrano concordare nel riscontrare un suo effetto positivo, soprattutto quando il servizio è di alta qualità*", p 6-7

[16] - legge 1044/71 → "Piano Quinquennale per l'Istituzione di Asili Nido comunali con il concorso dello stato"
- legge 285/97 → "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza"
- legge 451/97 → istituzione dell'osservatorio nazionale per l'infanzia e l'adolescenza
- legge 328/00 → costituzione dei piani sociali di zona
- Finanziaria 2002 → si afferma anche che le strutture di childcare devono contribuire allo sviluppo emozionale, sociale e cognitivo del bambino
- legge Finanziaria 2007-2008 e "Piano straordinario asili nido", 2007 (politiche per la Famiglia)

[17] Rete dell'infanzia, "*L'infanzia e i servizi per l'infanzia: verso un approccio europeo*", un documento di consultazione di "Bambini in Europa", n. 3, nov., 2004, visionabile anche su http://www.edizionijunior.com/public/Inrete/DISCUSSIONPAPER.pdf

[18] Bondioli A., Ghedini P.O. (a cura di), "*La qualità negoziata*", Bergamo, Edizioni Junior, 2000, op. cit. p. 31

[19] Comune di Reggio Emilia, Scuole e Nidi d'Infanzia, http://www.scuolenidi.re.it/allegati/pianoprogramma2012.pdf, op. cit. p.9

scambio, nella discussione, mettendo a disposizione riflessioni ed esperienze"[20]: "*è necessario un contesto ambientale, organizzativo e sociale, che renda possibile il fare insieme; la riflessione, autoformazione, formazione e supervisione reciproca; scambi tra professionalità differenti; aggiornamenti culturali; scambi con i genitori in una dimensione partecipativa*"[21] costruita su un intreccio tra dimensione personale e sociale, che mette in valore le competenze e disponibilità di ognuno.

La partecipazione infatti è considerata un tratto qualificante "l'identità pubblica" e "democratica" dei servizi ed elemento fondativo il progetto educativo e culturale[22].

La qualità è "*riflessione sulla pratica (…), è una modellizzazione delle "buone pratiche", frutto di una riflessione condivisa", sulla tradizione del nido, sulle sue pratiche, sul progetto pedagogico che intende realizzare*"[23]. "*Il processo di valutazione della qualità del nido, pertanto, acquista valore* ***formativo*** *perché prevede la* ***restituzione*** *di dati e la* ***riflessione*** *sul processo e sugli esiti raggiunti da parte di tutti coloro che partecipano all'attività di valutazione*"[24].

La valutazione della qualità si realizza nella pratica partecipativa come azione etica di dialogo e di negoziazione socialmente condivisa[25], perché l'idea di qualità, in quanto concetto dinamico e relativo, **situato**, può esistere solo se fortemente radicata al contesto di riferimento e riconosciuta da tutti i soggetti che fanno parte di quella specifica comunità (*qualità locale*). Risente quindi del giudizio formulato dai gruppi di interesse: i bambini, le famiglie, la comunità e la regione[26].

La "*qualità partecipata"* chiama in causa la *percezione di qualità* che gli utenti hanno di un servizio. Implica, da parte del nido, la rilevazione della *qualità percepita* dalla

---

[20] Comune di Reggio Emilia, http://www.scuolenidi.re.it/allegati/pianoprogramma2012.pdf, op. cit. p.9

[21] idem

[22] Comunicazioni della Commissione, "*Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori"* (17 febbraio 2011)

[23] Lopez A.G., "*La cultura della qualità pedagogica dei servizi*" in Q. Borghi B. (a cura di) "*Star bene al Nido d'Infanzia. Strumenti per la gestione organizzativa ed educativa dell'asilo nido"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2010, op. cit. p. 13, consultabile all'indirizzo http://www.codess.org/site/pdf/star_bene_al_nido.pdf

[24] idem

[25] Centazzo R., "*Il nido come organizzazione e la sua qualità*" in Bondioli A., Ghedini P.O.(a cura di), "*La qualità negoziata"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2000, pp. 154, 201 e seguenti

[26] Lopez A.G., "*La cultura della qualità pedagogica dei servizi*" in Q. Borghi B. (a cura di) "*Star bene al Nido d'Infanzia. Strumenti per la gestione organizzativa ed educativa dell'asilo nido"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2010, p. 13, consultabile all'indirizzo http://www.codess.org/site/pdf/star_bene_al_nido.pdf p.12 e Comunità Europea, "*40 obiettivi di qualità nei servizi per la prima infanzia*", in "Bambini in Europa", n. 3, nov., 2004, pp. 14-17.

famiglia; la famiglia è poi chiamata a *valutare* il nido, poiché *acquirenti* del servizio erogato al bambino[27].

"La qualità percepita dà alla parola "qualità" un significato "caldo" perché coinvolge l'utente/persona. E' nel confronto tra servizio atteso/percepito che l'utente formula un giudizio fondato sulla percezione che ha della qualità offerta"[28]. *"La valutazione del cliente è data dal confronto tra due grandezze entrambe determinate dal cliente stesso (le sue attese contro le sue percezioni). Mentre le percezioni riguardano il servizio, le aspettative discendono da molteplici fattori:*

a) il ***passaparola****..;*
b) le ***esigenze personali*** *(bisogni che il cliente vuole o deve soddisfare e che lo spingono ad acquisire il servizio);*
c) le ***esperienze passate*** *(le precedenti occasioni in cui egli ha già fruito di quel servizio o ha già incontrato l'organizzazione che lo realizza);*
d) le ***comunicazioni esterne*** *dell'organizzazione fornitrice verso i propri clienti"*[29].

La *qualità percepita*, pur non essendo l'unica modalità di valutazione di un servizio, può dare delle indicazioni su come adeguare il servizio ai bisogni dell'utente e creare un rapporto più collaborativo tra organizzazione e utenti perché stabilisce un dialogo attraverso il quale è possibile cogliere gli elementi di criticità e decidere le ipotesi di intervento[30].

---

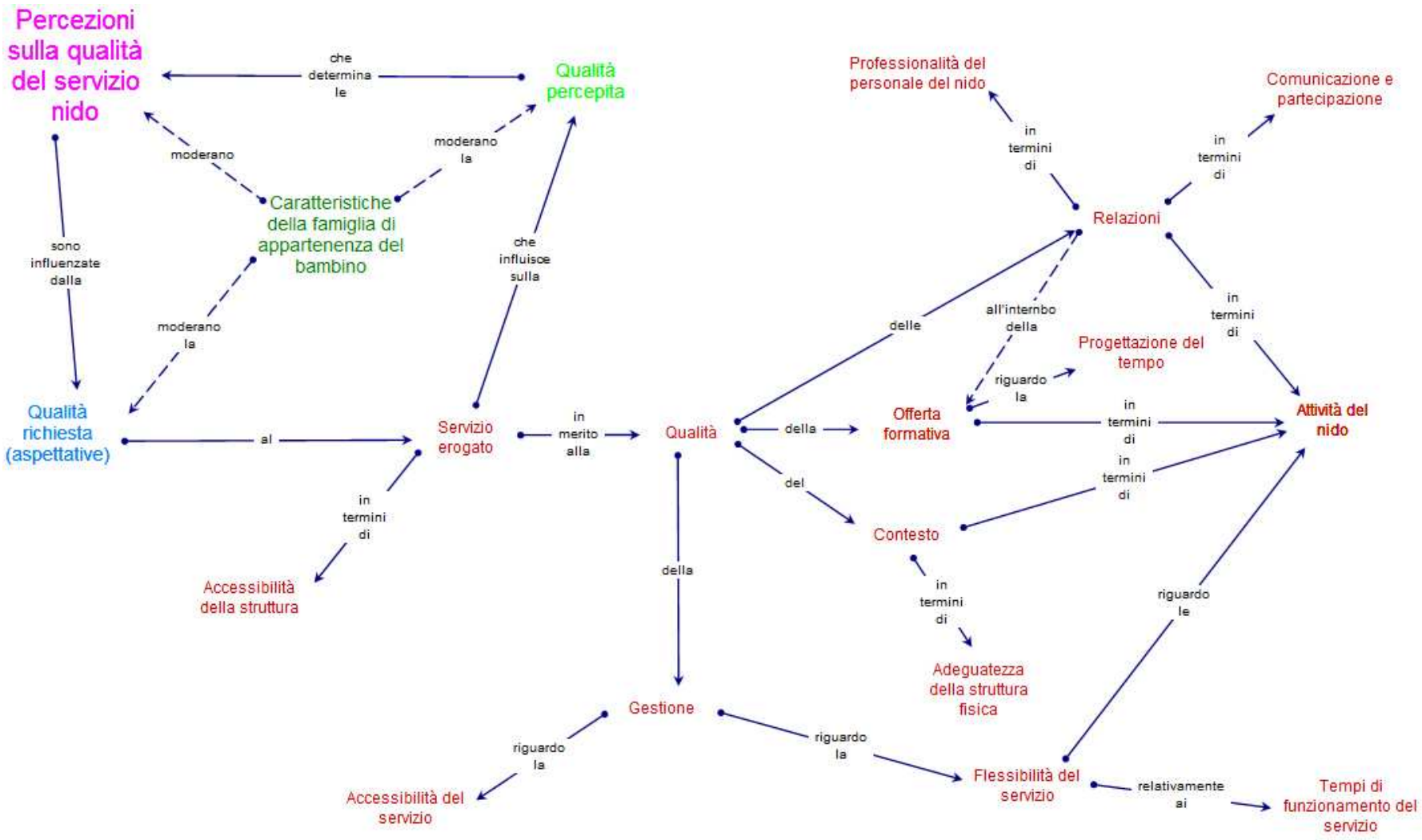
[27] Bondioli A., Ghedini P.O.(a cura di), *"La qualità negoziata"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2000, p. 14 e seguenti

[28] Lopez A.G., *"La cultura della qualità pedagogica dei servizi"* in Q. Borghi B. (a cura di) *"Star bene al Nido d'Infanzia. Strumenti per la gestione organizzativa ed educativa dell'asilo nido"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2010, op. cit. p. 13, consultabile all'indirizzo http://www.codess.org/site/pdf/star_bene_al_nido.pdf

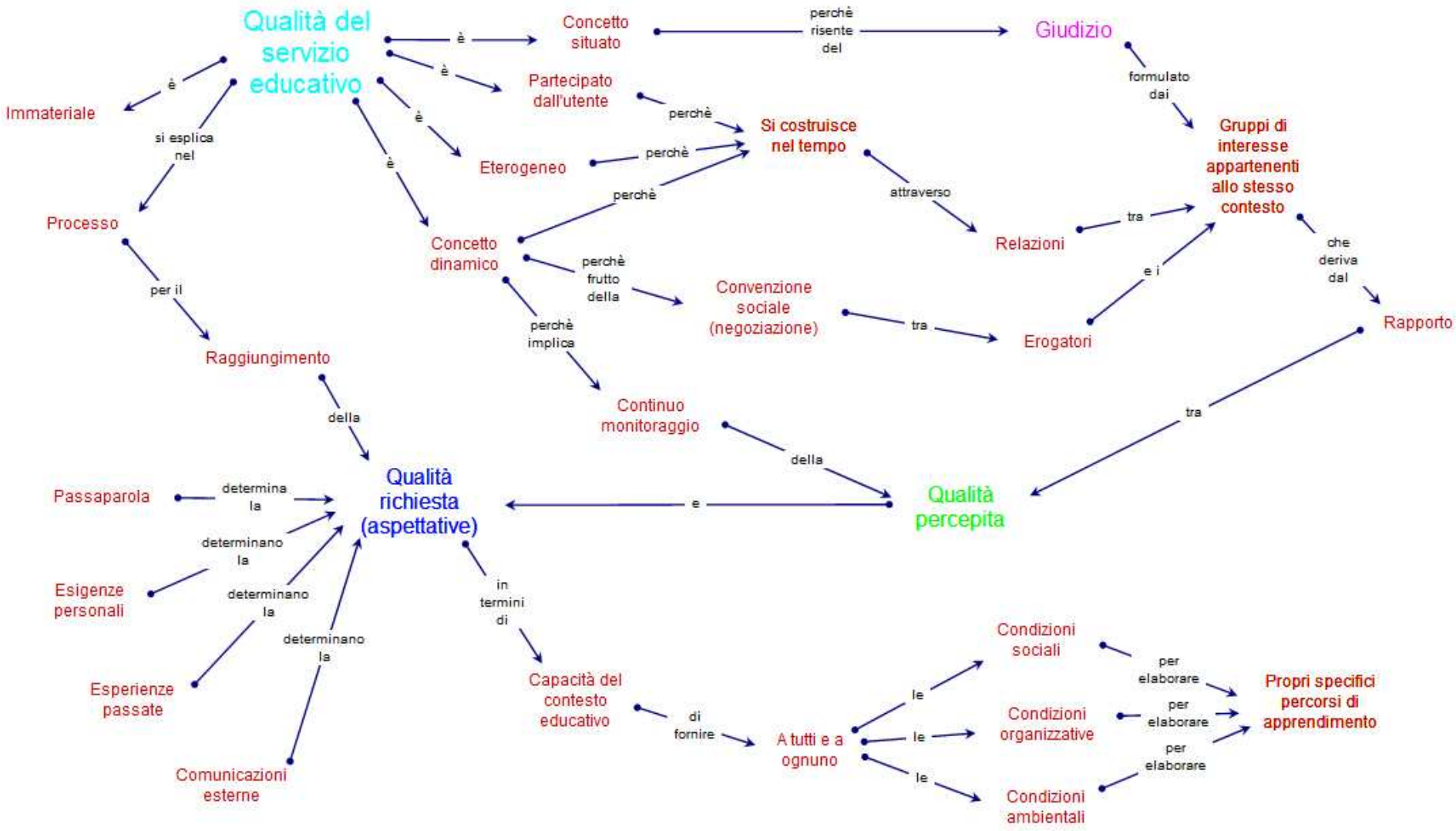
[29] Centazzo R., *"Il nido come organizzazione e la sua qualità"* in Bondioli A., Ghedini P.O.(a cura di), *"La qualità negoziata"*, Bergamo, Edizioni Junior, 2000, op. cit. pp. 198-199

[30] idem, p. 187 e seguenti

Mappa cognitiva relativa al concetto di “percezione della qualità del servizio nido” (non gerarchica).



Mappa cognitiva relativa al concetto di “qualità del servizio educativo” (non gerarchica).



6. Scelta della strategia di ricerca

Ricerca standard (che è basata su un'ottica realista) perché abbiamo quale obiettivo rilevare se esista una relazione tra i fattori considerati.

7. Formulazione dell'ipotesi

Vi è relazione tra differenza di titolarità fra servizi educativi e percezione della qualità del servizio stesso da parte degli utenti; tale relazione è moderata dalle caratteristiche della famiglia di appartenenza del bambino. Si ipotizza dunque trattarsi di una relazione condizionata.

8. Definizione operativa dei fattori

FATTORE INDIPENDENTE: differenza di titolarità fra servizi educativi

FATTORE DIPENDENTE: percezione della qualità del servizio

FATTORE MODERATORE: caratteristiche della famiglia di appartenenza del bambino

FATTORI	DIMENSIONI	INDICATORI DEL NIDO	DOMANDE
Percezione della qualità del servizio (fattore dipendente)	***Qualità richiesta (aspettative)***		
	Passaparola *Esperienze passate* *Comunicazioni esterne*	1. modalità di raccolta delle informazioni utili per decidere di iscrivere il bambino al nido	**1. Come e da chi ha avuto le informazioni utili per decidere di iscrivere il bambino a questo nido?** (massimo 2 risposte) *1. conoscenza diretta, perché altri figli frequentano (hanno frequentato) questo nido* *2. consigliato da parenti/ amici che hanno (hanno avuto) i bambini in questo nido* *3. abbiamo partecipato all'Open-Day del Nido* *4. ci siamo informati presso il consultorio pediatrico* *5. abbiamo cercato informazioni in internet date da altri genitori* *6. abbiamo cercato informazioni date dal sito internet del Comune/ del nido* *7. siamo andati a informarci al Comune* *8. non so*
	Esigenze personali	2. Motivazioni che hanno indotto all'iscrizione del bambino al nido	**2. Per quali motivi avete iscritto il vostro bambino al Nido?** (massimo 2 riposte) *1. non avevamo alternative* *2. per esigenze di lavoro/organizzazione familiare* *3. condividiamo il progetto educativo* *4. pensiamo sia positivo per lo sviluppo del bambino* *5. aiuta il bambino a socializzare* *6. possiamo confrontarci con altri genitori* *7. è ben custodito e controllato dal punto di vista igienico e sanitario* *8. il nido è vicino a casa / è comodo per noi*

	Qualità percepita del servizio erogato		
	Accessibilità del servizio	3. Percezione in merito alla facilità di acquisire informazioni sul nido	**3. Facilità di acquisire informazioni sul nido** (presenza sito internet, possibilità di parlare con responsabili, fornitura di opuscoli informativi, organizzazione di Open-Day…)**:** *VOTO DA 1 A 5*
		4. Percezione relativa alle modalità delle procedure di iscrizione	**4. Modalità delle procedure di iscrizione** (facilità di presentazione delle domande, tempi di risposta . . .)**:** *VOTO DA 1 A 5*
		5. Percezione riguardo la semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione sul servizio	**5. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione sul servizio:** *VOTO DA 1 A 5*
		6. Percezione di adeguatezza del costo della retta (mensa + servizio)	**6. Il costo della retta (mensa + servizio), secondo voi è:** 1. *adeguata al servizio che offre* 2. *cara rispetto al servizio offre* 3. *bassa rispetto al servizio che offre*
	Accessibilità della struttura	7. Informazione sulla facilità di parcheggio	**7. Facilità di parcheggio:** *VOTO DA 1 A 5*
		8. Percezione sull'accessibilità alla struttura dall'esterno per passeggini e disabili	**8. Accessibilità alla struttura dall'esterno per passeggini e disabili:** *VOTO DA 1 A 5*
	Flessibilità	9. Percezione di adeguatezza dell'organizzazione dei giorni di apertura (calendario) rispetto alle proprie esigenze	**9. L'organizzazione dei giorni di apertura (calendario):** (massimo 2 risposte) *- è adeguata alle mie esigenze* *- copre un buon numero di giorni durante le vacanze* *- sono presenti servizi integrativi/sostitutivi rispetto ai limiti di calendario*

		10. Percezione di adeguatezza degli orari di ingresso/ uscita del bambino rispetto alle proprie esigenze	**10. L'organizzazione degli orari di ingresso/uscita del bambino:** (massimo 2 risposte) *- è adeguata alle mie esigenze* *- le fasce orarie sono sufficientemente ampie* *- viene incontro alle mie esigenze in caso di particolare necessità* *- è flessibile* *- sono presenti servizi integrativi/sostitutivi rispetto ai limiti di orario*
		11. Percezione della flessibilità nell'organizzazione della frequenza del bambino al servizio	**11. L'organizzazione della frequenza del bambino al servizio:** *1. è flessibile (possibile es.frequenza solo lun-merc-ven o solo mattino/solo pomeriggio)* *2. è abbastanza flessibile (non mi fanno problemi se un giorno decido di tenere il bambino a casa)* *3. è rigida*
		12. Possibilità di personalizzare la dieta	**12. Viene data sufficiente possibilità di personalizzare la dieta?** *VOTO DA 1 A 5*
		13. Percezione della qualità dell'alimentazione fornita dal nido	**13. Secondo lei, l'alimentazione fornita dal nido ai bambini è di qualità:** *VOTO DA 1 A 5*
	Qualità del contesto educativo	*Adeguatezza della struttura fisica*	
		14. Adeguatezza spazi esterni (..)	**14. Ritiene che gli spazi esterni siano soprattutto:** (massimo 2 risposte) *- sufficientemente ampi* *- ben attrezzati* *- ben organizzati* *- sicuri* *- ordinati* *- tenuti in buone condizioni (manutenzione)* *- sufficientemente utilizzati*

		15. Adeguatezza locali, spazi a uso specifico (gioco, riposo) e i servizi interni per i bambini (..)	**15. Pensa che i locali , gli spazi a uso specifico (gioco, riposo..) e i servizi interni per i bambini siano:** (massimo 2 risposte) *- ben attrezzati (arredi e materiali)* *- ben organizzati* *- accuratamente progettati per le esigenze del bambino (gli spazi per i bambini)* *- adeguatamente funzionali per gli adulti (gli spazi per gli adulti)* *- sicuri* *- piacevolmente decorati e accoglienti* *- sufficientemente ampi e luminosi* *- senza inquinamento acustico* *- ordinati*
		16. Igiene e pulizia complessiva del nido	**16. Igiene e pulizia degli spazi interni/esterni del nido complessivamente sono:** *1. insufficienti* *2. sufficienti* *3. buone* *4. ottime*
		17. Percezione in merito alla validità dell'organizzazione giornaliera (pasti-sonno-gioco)	**17. Secondo lei, l'organizzazione giornaliera (pasti, sonno, gioco) è ben strutturata?** *VOTO DA 1 A 5*
	Qualità delle relazioni all'interno dell'offerta formativa	18. "Clima relazionale" percepito all'interno del nido	**18. All'interno del nido, trova vi sia un clima sereno e familiare?** *VOTO DA 1 A 5*

		19. Percezione sulle qualità professionali e relazionali del personale	**19. Personalmente ritiene che il personale sia soprattutto:** (massimo 2 risposte) *- capace di risolvere problemi educativi dei genitori* *- cortese* *- riservato* *- disponibile* *- affidabile* *- capace di rassicurare/dare sostegno* *- attento alla cultura della famiglia di appartenenza del bambino* *- capace di instaurare un buon rapporto affettivo coi bambini* *- buone capacità di organizzazione* *- creativo*
		20. Percezione relativa alla cura e igiene personale e attenzione alla salute dedicate al bambino	**20. Come valuta la cura e l'igiene personale e l'attenzione alla salute dedicate al bambino?** *VOTO DA 1 A 5*
		21. Argomenti trattati con gli educatori quando si accompagna e riprende il bambino	**21. In genere, di cosa parla soprattutto con gli educatori quando accompagna e riprende il bambino?** (massimo 2 risposte) *- problemi di pappa/cacca/nanna* *- attività fatte durante il giorno* *- suo comportamento con compagni ed educatori* *- cose fatte a casa/come si comporta il bambino a casa* *- problemi organizzativi tipo orario/riunioni/ecc..* *- altro* *- non si parla*
			21a. Se ha risposto "non si parla" specificare perché . . .
		22. Percezione sulla qualità dell'accoglienza quotidiana e il commiato del bambino da parte del personale	**22. Come considera l'accoglienza quotidiana e il commiato del bambino da parte del personale?** *1. è svolta con competenza* *2. avviene con attenzione al singolo bambino* *3. avviene con attenzione al singolo genitore* *4. è un aspetto un po' trascurato*

		23. Individuazione di eventuali situazioni di incomprensione con gli educatori	**23. Ha riscontrato difficoltà nel rapporto con gli operatori?** *SI/NO*
		24. Se si , individuazione della motivazione dell'incomprensione	**24. Se si perché?** (massimo 2 risposte) *- usano un linguaggio difficile* *- finisce che hanno sempre ragione* *- non danno molta importanza alle cose che penso io* *- non hanno tempo per ascoltarmi* *- temo conseguenze negative per il bambino se faccio critiche* *- non ci sono abbastanza occasioni di incontro/ negli incontri coi genitori parlano sempre gli stessi* *- altro*
			24a. Se ha risposto "altro" specificare . . .
		25. Attualmente, ritiene che tra lei e gli educatori si sia instaurato un rapporto di supporto e fiducia reciproca?	**25. Attualmente, ritiene che tra lei e gli educatori si sia instaurato un rapporto di supporto e fiducia reciproca?** *VOTO DA 1 A 5*
		Attività del nido che favoriscono relazioni adulto/bambino	
		26. Il suo bambino ha avuto problemi di ambientamento al nido?	**26. Il suo bambino ha avuto problemi di ambientamento al nido?** *1. sì, molte difficoltà* *2. sì, ma difficoltà passeggere* *3. no, non ha avuto problemi* *4. ha avuto meno problemi del previsto* *5. ha avuto più problemi del previsto*
		27. Che cosa vi ha maggiormente aiutato a superare le preoccupazioni nel periodo di inserimento?	**27. Che cosa vi ha <u>maggiormente</u> aiutato a superare le preoccupazioni nel periodo di inserimento?** *1. il nido ci è sembrato accogliente e ben organizzato* *2. le educatrici sapevano trattare i bambini* *3. abbiamo incontrato altri genitori coi nostri stessi problemi* *4. non so/non ricordo* *5. niente di particolare* *6. altro*
			27a. Se ha risposto "altro" specificare . . .

		-Attività del nido che favoriscono relazioni bambino/bambino *-Promozione dell'autonomia*	
		28. Percezione sulla qualità delle attività educative proposte dal nido al bambino	**28. Secondo voi, le attività educative proposte dal nido sono adeguatamente varie e utili per il bambino?** *VOTO DA 1 A 5*
		29. Vantaggi osservati nel comportamento/ capacità del bambino grazie alla frequenza al nido	**29. Secondo voi, il vostro bambino frequentando il nido ha conseguito vantaggi nella:** (massimo 2 risposte) *- socializzazione e cooperazione con gli altri bambini* *- socializzazione con gli adulti* *- autonomia fisica* *- autonomia affettiva* *- apprendimento di regole e comportamenti* *- miglioramento del linguaggio* *- motricità e manipolazione*
		Rapporto nido - famiglia	
		30. Come è stato condiviso, con voi, il programma educativo?	**30. Come è stato condiviso, con voi, il programma educativo?** *1. ne siamo solo stati informati* *2. ce lo hanno spiegato in modo da poter comprendere le scelte da loro effettuate* *3. altro*
			31a. Se ha risposto "altro" specificare . . .
		31. Percezione della qualità della documentazione sulle attività e sui progressi del bambino fornito dal personale	**31. Secondo voi, il personale vi restituisce una buona documentazione sulle attività e sui progressi del vostro bambino?** *VOTO DA 1 A 5*
		32. Di che tipo di documentazione si tratta?	**32. Di che tipo di documentazione si tratta sopratutto?** (massimo 2 risposte) *- fotografie* *- registrazioni video* *- quaderno personale* *- lavoretti*

		33. Grado di partecipazione agli incontri programmati con gli educatori	**33. Partecipa agli incontri programmati con gli educatori?** *MAI/RARAMENTE, QUALCHE VOLTA, SPESSO/SEMPRE*
		34. Validità delle occasioni di coinvolgimento dei genitori alle attività del nido (uscite, feste, laboratori…)	**34. Le occasioni di coinvolgimento dei genitori alle attività del nido (uscite, feste, laboratori…) secondo voi sono:** (massimo 2 risposte) *- numericamente adeguate* *- interessanti* *- divertenti* *- ben organizzate*
		35. Grado di partecipazione alle attività	**35. Lei partecipa a queste attività?** *MAI/RARAMENTE - QUALCHE VOLTA - SPESSO*
		36. Il nido provvede a organizzare…?	**36. Il nido provvede a organizzare più frequentemente:** *1. occasioni di incontro tra soli genitori* *2. incontri con altri professionisti per comprendere/ risolvere problemi dell'infanzia* *3. occasioni di incontro per socializzare tra famiglie*
		37. Incontri che si vorrebbe fossero realizzati con maggior frequenza	**37. Quali di questi incontri vorrebbe fossero realizzati con maggior frequenza?** (massimo 2 risposte) *- occasioni di incontro tra soli genitori* *- incontri con altri professionisti per comprendere/risolvere problemi dell'infanzia* *- occasioni di incontro per socializzare tra famiglie*
		38. Grado di partecipazione agli incontri	**38. Lei partecipa a queste attività?** *MAI/RARAMENTE - QUALCHE VOLTA - SPESSO*
		39. Quantità di informazioni su altri servizi (es. centri estivi, scuola dell'infanzia, centro gioco..) data dal nido	**39. Presso il nido, vengono date abbastanza informazioni su altri servizi (es. centri estivi, scuola dell'infanzia, centro gioco..)?** *VOTO DA 1 A 5*

FATTORI	DIMENSIONI	INDICATORI	DOMANDE	
Caratteristiche famiglia di appartenenza del bambino (fattore moderatore)	*Composizione familiare*	1. Nucleo familiare (possibile indicare più di una risposta)	**1. La vostra è una famiglia:** 1. *con entrambe i genitori* 2. *con un solo genitore* 3. *allargata (presenza anche di altro parente)* 4. *non risponde*	
		2. Numero figli	**2. Quanti figli avete?** 1. *un bambino* 2. *due bambini* 3. *tre o più bambini* 4. *non risponde*	
	Caratteristiche anagrafiche e socio-economico-culturali dei genitori	3. Età genitori	**3. Quanti anni avete?**	
			Madre (anni)	Padre (anni)
			1. *meno di 19* 2. *20-24* 3. *25-29* 4. *30-34* 5. *35-39* 6. *40-44* 7. *45 e oltre* 8. *non risponde*	1. *meno di 19* 2. *20-24* 3. *25-29* 4. *30-34* 5. *35-39* 6. *40-44* 7. *45 e oltre* 8. *non risponde*
		4. Luogo nascita genitori (indica mobilità della famiglia)	**4. Dove siete nati?**	
			Madre	Padre
			1. *Torino* 2. *provincia Torino* 3. *Piemonte* 4. *altra regione* 5. *estero* 6. *non risponde*	1. *Torino* 2. *provincia Torino* 3. *Piemonte* 4. *altra regione* 5. *estero* 6. *non risponde*
			4a. Se "altra regione" specificare . . .	
		5. Periodo di residenza nel comune attuale (età) (indica mobilità della famiglia)	**5. Da che <u>età</u> abitate nel comune attuale?**	
			Madre (anni)	Padre (anni)

			1. *0-2* 2. *3-5* 3. *6-10* 4. *11 e oltre* 5. *dalla nascita* 6. *non risponde*	1. *0-2* 2. *3-5* 3. *6-10* 4. *11 e oltre* 5. *dalla nascita* 6. *non risponde*
		6. Titolo di studio genitori (grado di istruzione può essere indice di possibilità/ facilità comunicative)	**6. Qual è il vostro titolo di studio?**	
			Madre	Padre
			1. *inferiore* 2. *media superiore e laurea* 3. *non risponde*	1. *inferiore* 2. *media superiore e laurea* 3. *non risponde*
		7. Orientamento religioso	**7. Qual è la vostra religione?**	
			Madre (credo)	Padre (credo)
			1. *cattolico* 2. *protestante* 3. *ortodosso* 4. *mussulmano* 5. *ebraico* 6. *indù* 7. *buddhista* 8. *non credente* 9. *non risponde*	1. *cattolico* 2. *protestante* 3. *ortodosso* 4. *mussulmano* 5. *ebraico* 6. *indù* 7. *buddhista* 8. *non credente* 9. *non risponde*
		8. Posizione lavorativa madre e padre	**8. Che tipo di lavoro svolgete?**	
			Madre	Padre
			1. *mansioni direttive* 2. *impiegata, insegnante, ecc..* 3. *lavoratrice qualificata* 4. *lavoratrice generica* 5. *imprenditrice, libera professionista* 6. *commerciante/coadiuvante* 7. *artigiana/coltivatrice* 8. *casalinga/altra condizione non professionale* 9. *non risponde*	1. *mansioni direttive* 2. *impiegato, insegnante, ecc..* 3. *lavoratore qualificato* 4. *lavoratore generico* 5. *imprenditore, libero professionista* 6. *commerciante/coadiuvante* 7. *artigiano/coltivatore* 8. *condizione non professionale* 9. *non risponde*

		9. Presenza di parenti/persone che vivono vicino a cui poter affidare per qualche ora il bambino	**9. Presenza di parenti/persone che vivono vicino a cui poter affidare per qualche ora il bambino:** 1. *si, i nonni/zii* 2. *si, vicini/amici* 3. *no, nessuno* 4. *non risponde*
		10. Età di ingresso del bambino al nido	**10. Età di ingresso del bambino al nido:** 1. *inferiore ai 3 mesi* 2. *3- 5 mesi* 3. *6- 8 mesi* 4. *9-11 mesi* 5. *12-17 mesi* 6. *18-23 mesi* 7. *oltre 24mesi* 8. *non risponde*
		11. Tempo di permanenza del bambino al nido (ore di permanenza giornaliera e giorni di permanenza settimanali)	**11. Quanto tempo (ore al giorno/giorni a settimana) il bambino trascorre al nido?** Ore: 1. *variabile* 2. *4-5 ore* 3. *6 ore* 4. *7 ore* 5. *8 ore* 6. *più di 8 ore* 7. *non risponde* Giorni: 1. *3 giorni* 2. *4 giorni* 3. *5 giorni* 4. *6 giorni* 5. *non risponde*
		12. Mezzo di trasporto usato di solito per portare il bambino al nido	**12. Qual è il mezzo che usate più spesso per portare il bambino al nido?** 1. *andiamo a piedi* 2. *bicicletta o motorino* 3. *auto propria* 4. *mezzo pubblico* 5. *dipende da chi lo accompagna* 6. *non risponde*

		13. Persona che di solito accompagna il bambino al nido	**13. Chi si occupa, di solito, di accompagnare il bambino al nido?** 1. *mamma* 2. *papà* 3. *nonni* 4. *altra persona* 5. *non risponde*
			13a. Se la risposta è "altra persona", indicare chi (amici, zii, vicini di casa, baby-sitter…) . . .
		14. Persona/e che ha/hanno compilato il questionario	**14. Chi ha compilato il questionario?** 1. *solamente la persona che di solito accompagna il bambino al nido* 2. *i genitori, insieme* 3. *non risponde*

DOMANDE A RISPOSTA APERTA:
1. SERVIZIO – **Qual è la sua percezione globale rispetto la qualità del servizio fornito dal nido? Quali ritiene siano i suoi punti di forza/debolezza?**
2. PARTECIPAZIONE FAMIGLIA – **Secondo voi, è importante che i genitori vengano coinvolti nelle attività del nido? Perché?**
3. BAMBINI – **Ritiene che il suo bambino sia contento di andare al nido? Da cosa lo capisce?**

- Utilizzo del termine "bambino" e "figlio" per indicare sia i maschi che le femmine.

- Che cosa abbiamo inteso per indicatore nella descrizione della "Percezione della Qualità del servizio":
"*per indicatore abbiamo inteso un criterio di interpretazione del nido d'infanzia, espresso nel suo livello di ottimalità per alcuni aspetti che riteniamo irrinunciabili al servizio nido stesso. Nella nostra accezione l'indicatore non è dunque solo un descrittore in quanto contiene una quota di "dover essere",* traduce, in forma essenziale, "*un'idea condivisa di "buon nido""* (…) *per questo abbiamo deciso di parlare di indicatori del nido anziché di indicatori tout-court*"[31].

[31] Bondioli A., "*Un sistema di indicatori contestuali per gli asili nido*", in Bondioli A., Ghedini P.O.(a cura di), *"La qualità negoziata",* Bergamo, Edizioni Junior, 2000, op. cit. pp. 32, 156

9. Popolazione di riferimento, campione, tipologia di campionamento

La popolazione oggetto di ricerca sarebbe costituita da tutte le famiglie fruitrici del servizio nidi, sia pubblici che privati, presenti nella città di Torino.

Di fatto, per ragioni di tempo, abbiamo utilizzato un *campionamento ragionato* rispetto un solo criterio (essere utenti di un nido pubblico o privato), tale per cui il campione è stato scelto, in modo accidentale, all'interno di due soli nidi: uno a gestione privata e uno a gestione pubblica appartenenti alla medesima circoscrizione, con ricettività massima simile. Questo significa che i dati raccolti possonno essere considerati rappresentativi (data anche la peculiarità dell'oggetto indagato) della sola popolazione "utenti nidi pubblici e privati della Circoscrizione 9 della città di Torino, al mese di dicembre, 2012".
L'*unità di raccolta dati* e *l'unità di analisi* coincidono.

	Nido pubblico "I Gabbiani"	Nido privato "Il lido di Peo e Pea"
Campione	20 famiglie utenti del nido scelte in modo accidentale	20 famiglie utenti del nido scelte in modo accidentale

10. Tecniche e strumenti di rilevazione dei dati

Trattandosi di una ricerca standard, quantitativa, la tecnica utilizzata per la raccolta dei dati è prevalentemente ad alta strutturazione: poiché l'obiettivo era rilevare dati personali, atteggiamenti e comportamenti dell'utenza, si è utilizzato un *questionario a risposte chiuse* in cui, per poter compiere un minimo di triangolazione dei dati, son state inserite *anche delle domande a risposta aperta* (tecnica di rilevazione semi-strutturata) che vertono sui temi generali toccati (vedi appendice).

- 2 QUESTIONARI A RISPOSTE CHIUSE (self report): uno relativa alla qualità percepita dalla famiglia utente rispetto al servizio offerto, uno riguardo le caratteristiche socio-anagrafiche-culturali della famiglia stessa (presentati alle famiglie allegati, in questa sequenza);

- DOMANDE A RISPOSTA APERTA, legate alla prima parte del questionario.

11. Pianificazione della raccolta dei dati

Abbiamo preso contatto con i referenti del nido pubblico "I Gabbiani", in via Fratelli Garrone e del nido privato "Il lido di Peo e Pea", in C.so Agnelli.
Abbiamo spiegato loro in cosa consistesse la nostra ricerca e ci siamo messi d'accordo circa la modalità di somministrazione dei questionari, i quali, essendo indirizzati alle famiglie, abbiamo preferito venissero consegnati direttamente dalle educatrici dei due nidi.
Prima di procedere alla consegna, però, ci è stato richiesto dal responsabile del nido pubblico, dott. Salvo Neri, un controllo relativo alle domande del questionario, per verificare che non ci fossero problemi di violazione della privacy, né per i genitori, né per il personale del nido. Abbiamo quindi inviato il questionario al dirigente del Settore Ufficio Tirocini dei Servizi Educativi di Torino, dott. Vincenzo Simone, il quale, dopo aver visionato l'intero questionario, ci ha chiesto di apportare alcune modifiche a qualche domanda. Dopo aver rivisto i questionari ed aver avuto l'approvazione del dott. Vincenzo Simone, li abbiamo consegnati alle educatrici, le quali hanno scelto 20 famiglie a caso alle quali somministrarli, spiegando la modalità di compilazione. Dopo una settimana siamo tornate a ritirare i questionari compilati.

12. Analisi dei dati

1- **DESCRIZIONE** della realtà considerata attraverso i parametri quantitativi ricavati dai dati raccolti: **analisi monovariata dei dati** (frequenza semplice, frequenza percentuale, moda, mediana, differenza interquantilica) per entrambe i questionari.

NB.: per semplificare l'analisi dei dati, abbiamo deciso di selezionare solo le domande relative agli aspetti che riteniamo irrinunciabili per valutare la qualità del servizio nido. Il numero corrispondente alla domanda fa riferimento alla numerazione presente nel questionario definitivo consegnato alle famiglie.

Infine, dal momento che solo una percentuale molto esigua di famiglie ha risposto alle domande aperte, non abbiamo ritenuto questo numero sufficiente per poter eseguire un'elaborazione dati significativa, relativa a questo tipo di risposte.

QUESTIONARIO QUALITA' NIDI

Calcolo della distribuzione di frequenza (variabili categoriali non ordinate e ordinate), indici di tendenza centrale e indici di dispersione.

- **Frequenza semplice**

Famiglie nido pubblico

Q_NIDI	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
D2	3	10	7	13	3	0	1	0	0		
D6	10	5	2	3							
D9	10	2	5	3							
D14	4	9	8	0	5	7	3	0	2	0	
D17	2	2	0	6	12	2	0	12	1	0	0
D20	9	11	0	0	0						
D23	1	5	9	4	1	0					
D26	15	1	3	4	11	1	3	0			
D28	3	2	7	7	1	0					
D31	2	10	5	7	0						

Famiglie nido privato

Q_NIDI	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
D2	4	14	2	10	2	0	0	1	0		
D6	13	6	0	1							
D9	15	7	4	0							
D14	7	5	10	0	3	8	3	0	1	1	
D17	0	2	0	9	8	7	0	13	0	1	0
D20	6	13	1	0	0						
D23	0	2	13	5	0	0					
D26	15	2	5	4	3	7	2	0			
D28	0	1	2	12	5	0					
D31	8	6	5	8	0						

- **Frequenza percentuale**

Famiglie nido pubblico

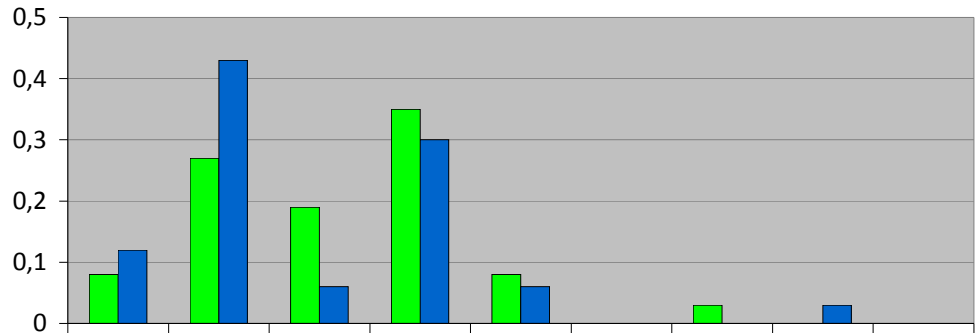
Q_NIDI	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
D2	8%	27%	19%	35%	8%	0%	3%	0%	0%		
D6	45%	25%	13%	17%							
D9	50%	10%	25%	15%							
D14	11%	24%	21%	0%	13%	18%	8%	0%	5%	0%	
D17	5%	5%	0%	16%	33%	5%	0%	33%	3%	0%	0%
D20	45%	55%	0%	0%	0%						
D23	5%	25%	45%	20%	5%	0%					
D26	38%	3%	8%	11%	29%	3%	8%	0%			
D28	15%	10%	35%	35%	5%	0%					
D31	8%	42%	21%	29%	0%						

Famiglie nido privato

Q_NIDI	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
D2	12%	43%	6%	30%	6%	0%	0%	3%	0%		
D6	70%	25%	0%	5%							
D9	58%	27%	15%	0%							
D14	18%	13%	26%	0%	8%	21%	8%	0%	3%	3%	
D17	0%	5%	0%	22%	20%	18%	0%	32%	0%	3%	0%
D20	30%	65%	5%	0%	0%						
D23	0%	10%	65%	25%	0%	0%					
D26	40%	5%	13%	11%	8%	18%	5%	0%			
D28	0%	5%	10%	60%	25%	0%					
D31	29%	22%	19%	30%	0%						

- Rappresentazione con grafici a barre (istogrammi) delle frequenze percentuali delle risposte date sia dalle famiglie utenti del nido pubblico sia dalle utenti del nido privato in merito alle medesime domande del questionario: permette di confrontare, anche visivamente, i dati raccolti.

D2_Motivazioni iscrizione al nido



	1	2	3	4	5	6	7	8	9
pubblico	0,08	0,27	0,19	0,35	0,08	0	0,03	0	0
privato	0,12	0,43	0,06	0,3	0,06	0	0	0,03	0

Indici di tendenza centrale

MODA

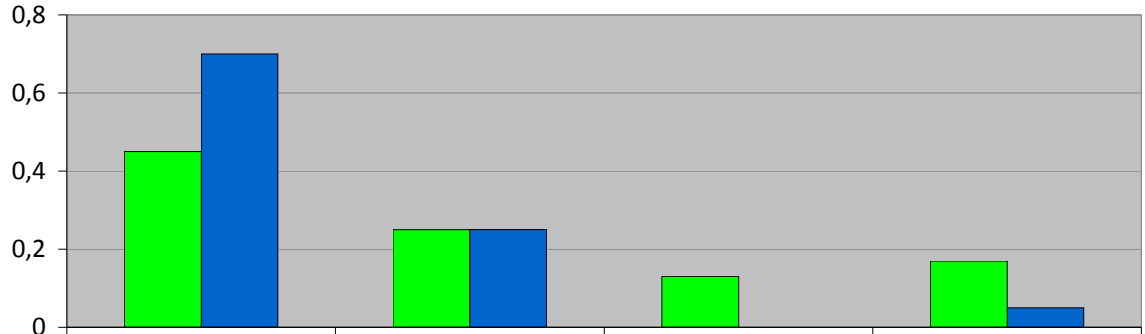
Famiglie nido pubblico : risposta 4

Famiglie nido privato : risposta 2

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 9

D6_Costo retta



	1	2	3	4
pubblico	0,45	0,25	0,13	0,17
privato	0,7	0,25	0	0,05

Indici di tendenza centrale

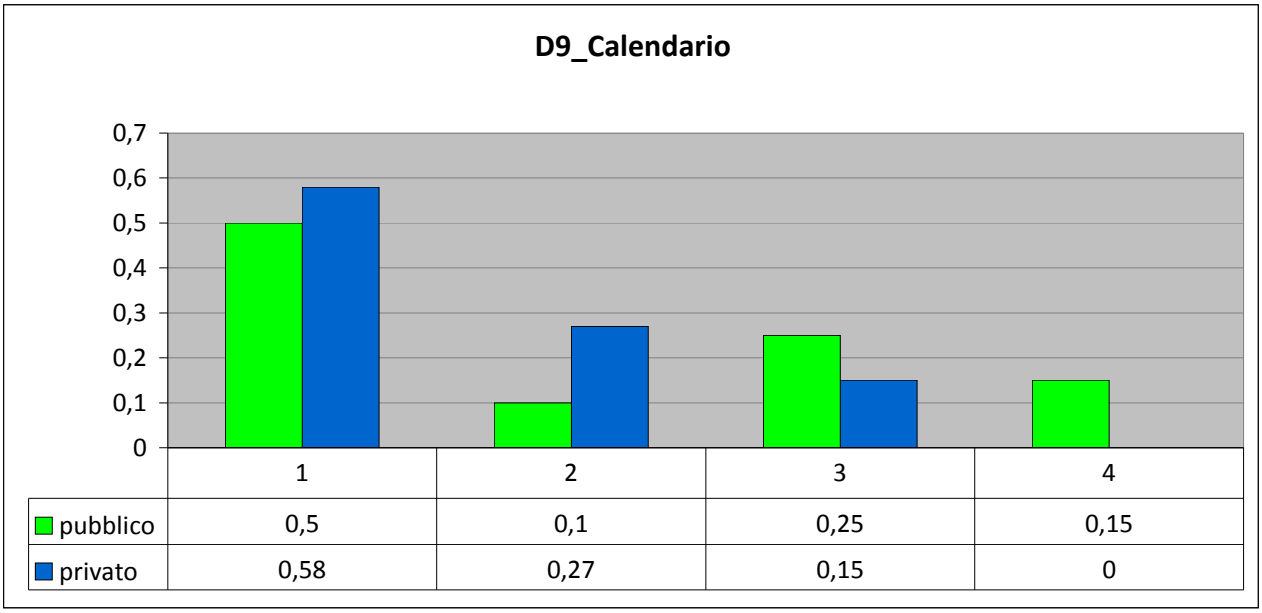
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 1

Famiglie nido privato : risposta 1

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 4



	1	2	3	4
pubblico	0,5	0,1	0,25	0,15
privato	0,58	0,27	0,15	0

Indici di tendenza centrale

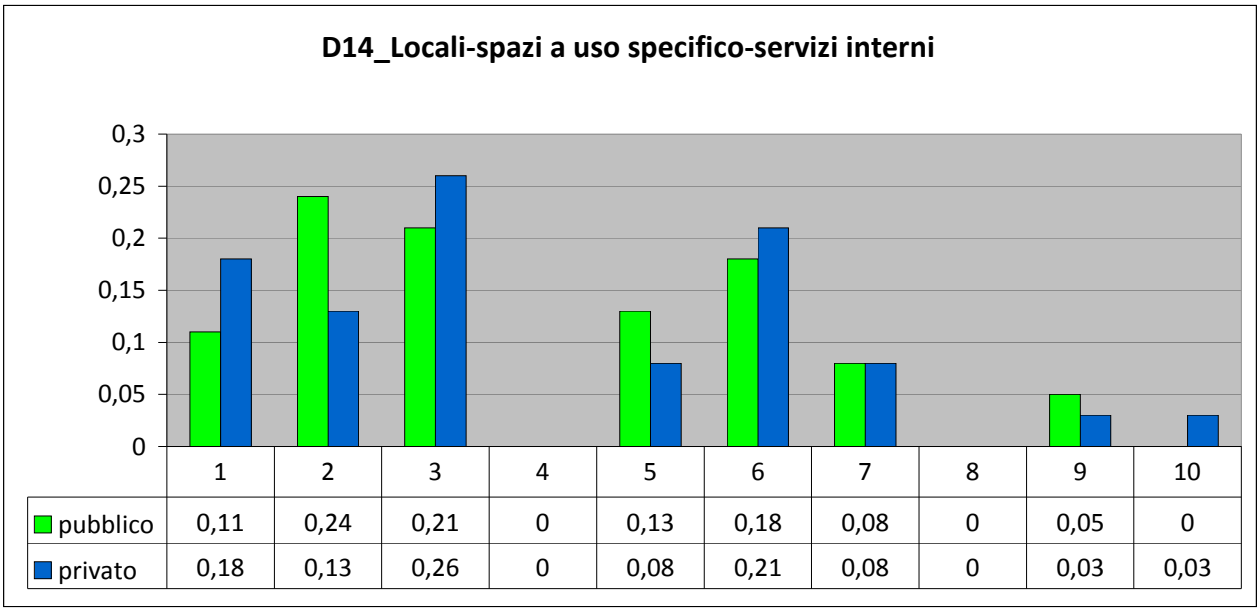
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 1

Famiglie nido privato : risposta 1

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 4



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
pubblico	0,11	0,24	0,21	0	0,13	0,18	0,08	0	0,05	0
privato	0,18	0,13	0,26	0	0,08	0,21	0,08	0	0,03	0,03

Indici di tendenza centrale

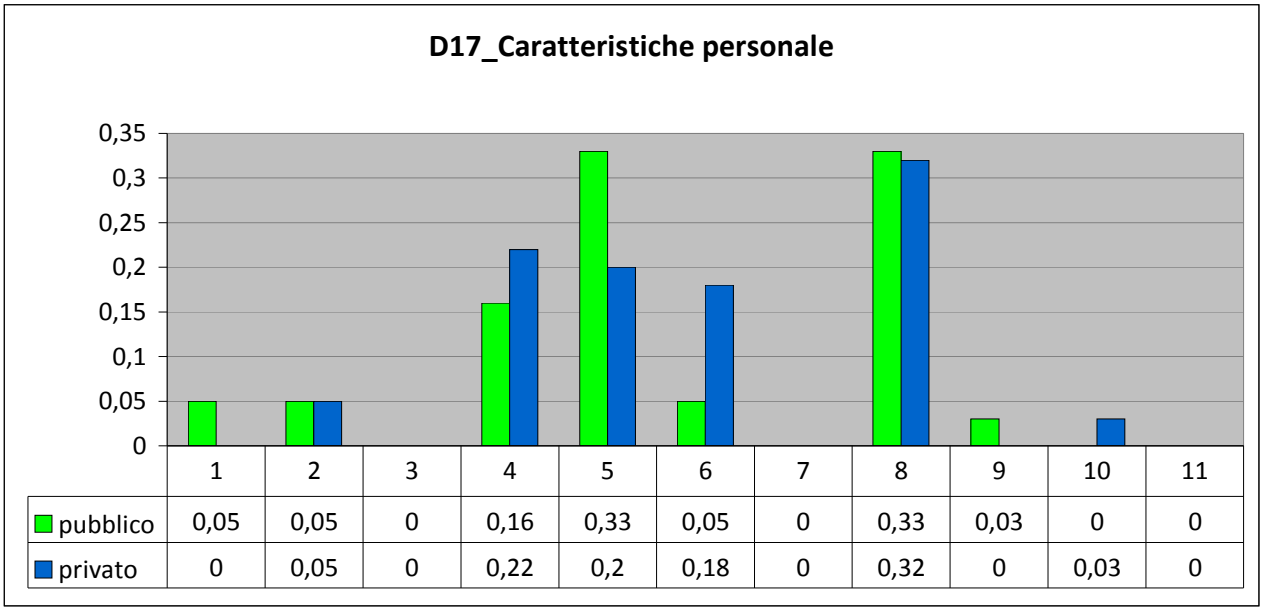
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 2

Famiglie nido privato : risposta 3

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 10



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
pubblico	0,05	0,05	0	0,16	0,33	0,05	0	0,33	0,03	0	0
privato	0	0,05	0	0,22	0,2	0,18	0	0,32	0	0,03	0

Indici di tendenza centrale

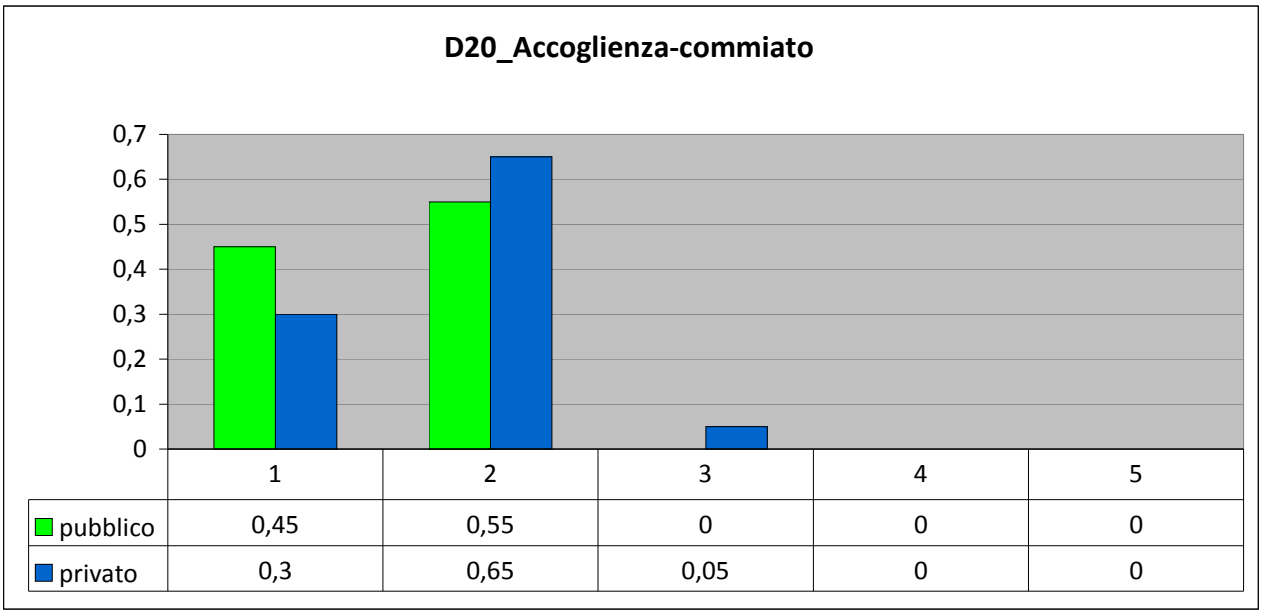
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 5 e 8

Famiglie nido privato : risposta 8

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 11



	1	2	3	4	5
pubblico	0,45	0,55	0	0	0
privato	0,3	0,65	0,05	0	0

Indici di tendenza centrale

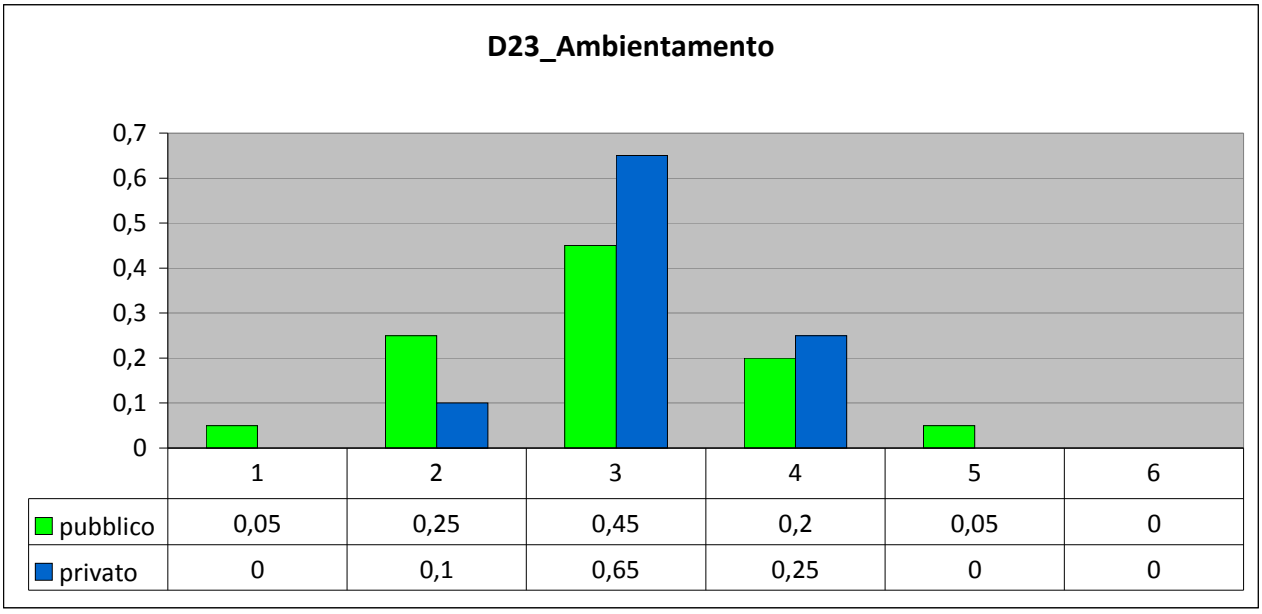
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 2

Famiglie nido privato : risposta 2

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 5



	1	2	3	4	5	6
pubblico	0,05	0,25	0,45	0,2	0,05	0
privato	0	0,1	0,65	0,25	0	0

Indici di tendenza centrale

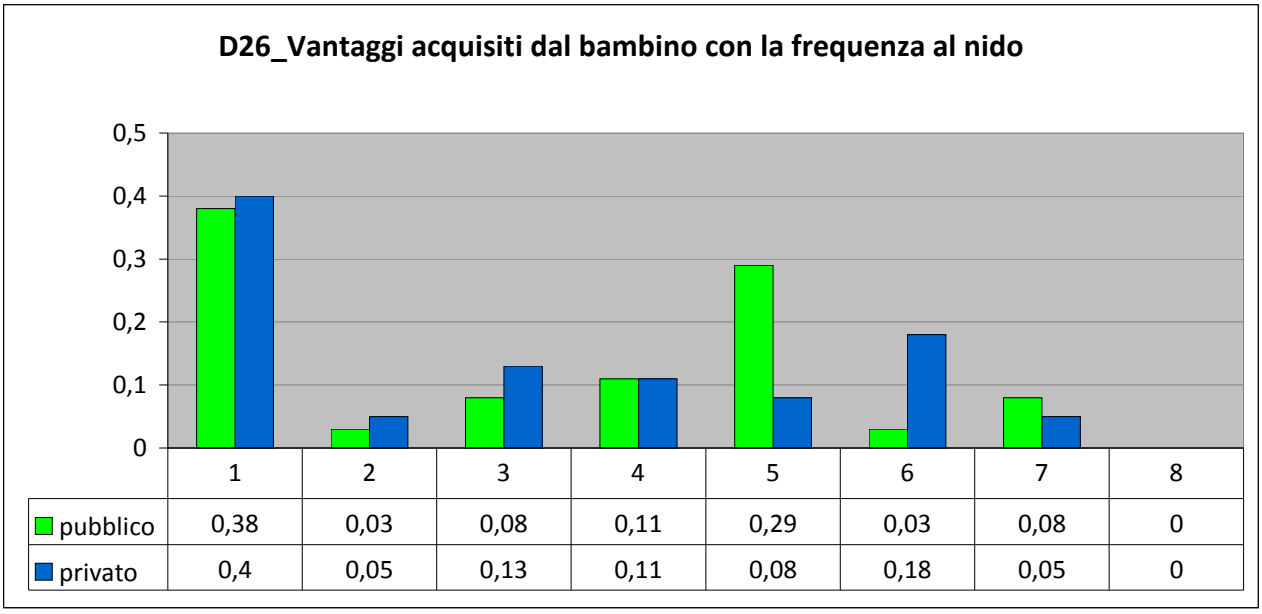
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 3

Famiglie nido privato : risposta 3

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 6



	1	2	3	4	5	6	7	8
pubblico	0,38	0,03	0,08	0,11	0,29	0,03	0,08	0
privato	0,4	0,05	0,13	0,11	0,08	0,18	0,05	0

Indici di tendenza centrale

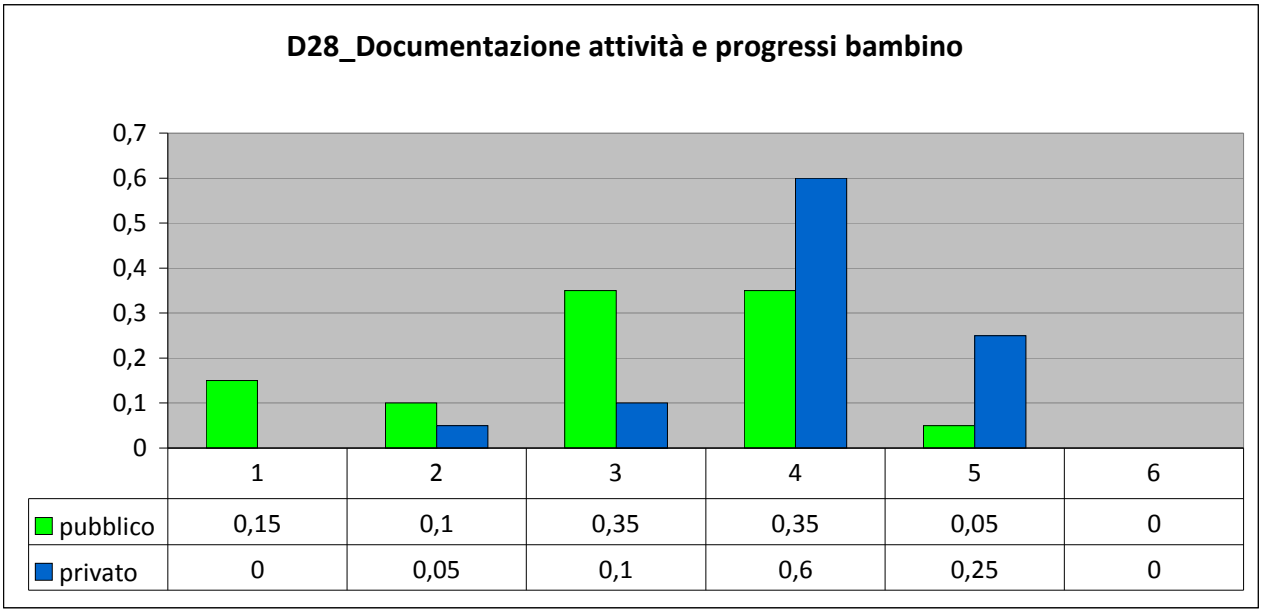
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 1

Famiglie nido privato : risposta 1

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 8



	1	2	3	4	5	6
pubblico	0,15	0,1	0,35	0,35	0,05	0
privato	0	0,05	0,1	0,6	0,25	0

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 3 e 4

Famiglie nido privato : risposta 4

MEDIANA

Famiglie nido pubblico : sufficiente

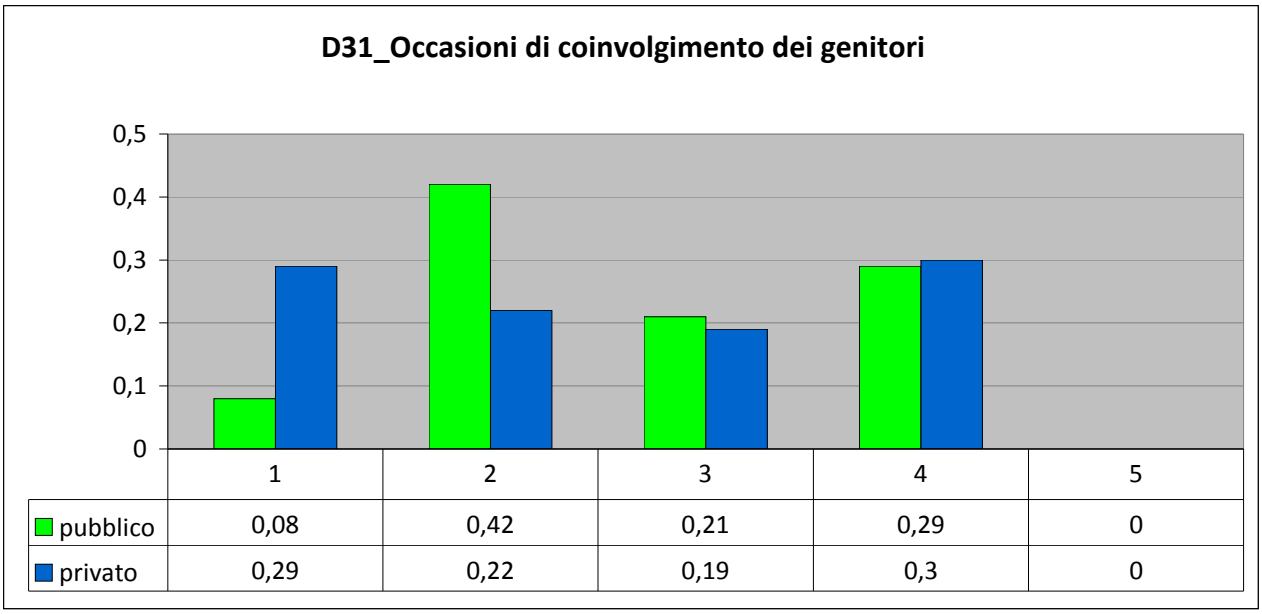
Famiglie nido privato : buono

Indici di dispersione

DIFFERENZA INTERQUARTILICA

Famiglie nido pubblico : tra sufficiente e buono

Famiglie nido privato : tra buono e ottimo



	1	2	3	4	5
pubblico	0,08	0,42	0,21	0,29	0
privato	0,29	0,22	0,19	0,3	0

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 2

Famiglie nido privato : risposta 4

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 5

QUESTIONARIO CARATTERISTICHE FAMIGLIA

Calcolo della distribuzione di frequenza (variabili categoriali non ordinate e ordinate), indici di tendenza centrale e indici di dispersione.

- **Frequenza semplice**

Famiglie nido pubblico

Q_FAM	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
D1	18	1	1	0				
D3m	0	1	1	6	8	4	0	0
D3p	0	0	0	5	8	3	3	1
D6m	2	17	1					
D6p	4	14	2					
D10	0	1	4	6	5	2	1	1
D11	1	4	0	5	7	3	0	

Famiglie nido privato

Q_FAM	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
D1	19	1	0	0				
D3m	0	0	2	4	10	3	1	0
D3p	0	0	2	2	8	6	1	1
D6m	1	19	0					
D6p	0	19	1					
D10	0	3	5	7	3	2	0	0
D11	0	4	1	4	7	4	0	

- **Frequenza percentuale**

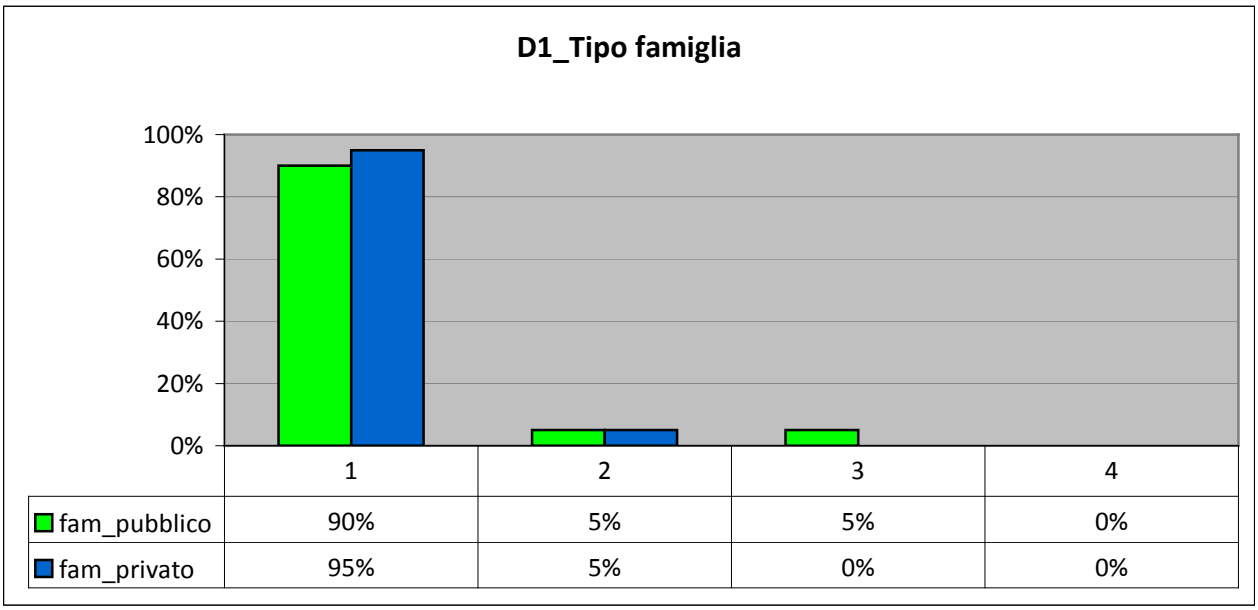
Famiglie nido pubblico

Q_FAM	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
D1	90%	5%	5%	0%				
D3m	0%	5%	5%	30%	40%	20%	0%	0%
D3p	0%	0%	0%	25%	40%	15%	15%	5%
D6m	10%	85%	5%					
D6p	20%	70%	10%					
D10	0%	5%	20%	30%	25%	10%	5%	5%
D11	5%	19%	0%	24%	38%	14%	0%	

Famiglie nido privato

Q_FAM	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
D1	95%	5%	0%	0%				
D3m	0%	0%	10%	20%	50%	15%	5%	0%
D3p	0%	0%	10%	10%	40%	30%	5%	5%
D6m	5%	95%	0%					
D6p	0%	95%	5%					
D10	0%	15%	25%	35%	15%	10%	0%	0%
D11	0%	20%	5%	20%	35%	20%	0%	

- Rappresentazione con grafici a barre (istogrammi) delle frequenze percentuali.



	1	2	3	4
fam_pubblico	90%	5%	5%	0%
fam_privato	95%	5%	0%	0%

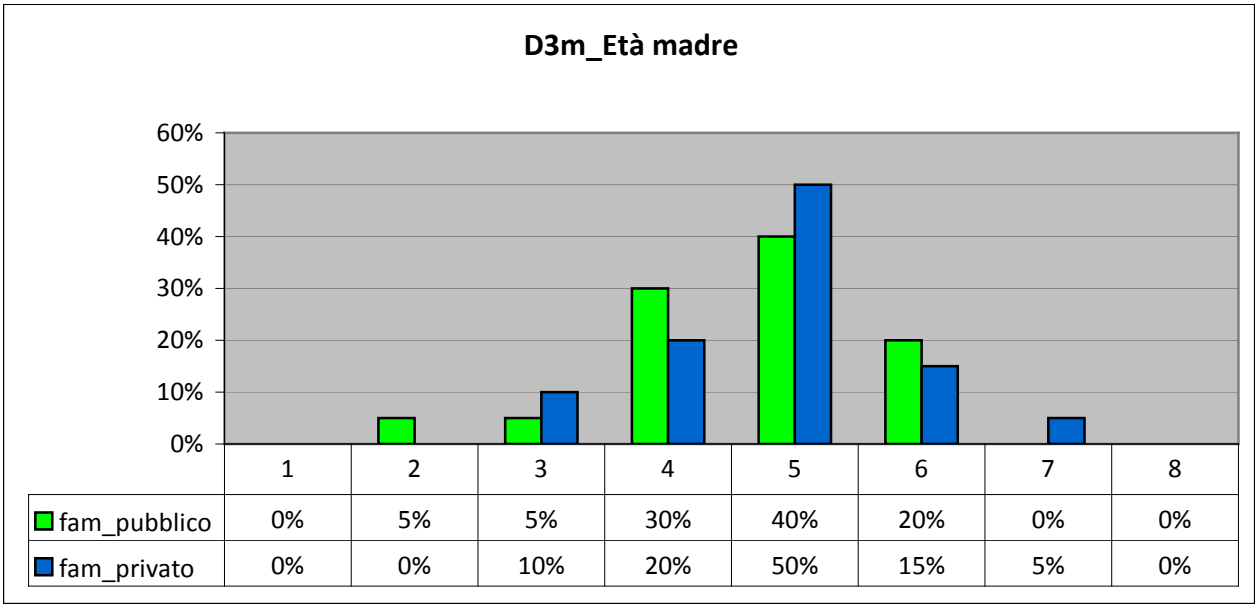
Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 1
Famiglie nido privato : risposta 1

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 4



	1	2	3	4	5	6	7	8
fam_pubblico	0%	5%	5%	30%	40%	20%	0%	0%
fam_privato	0%	0%	10%	20%	50%	15%	5%	0%

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 5
Famiglie nido privato : risposta 5

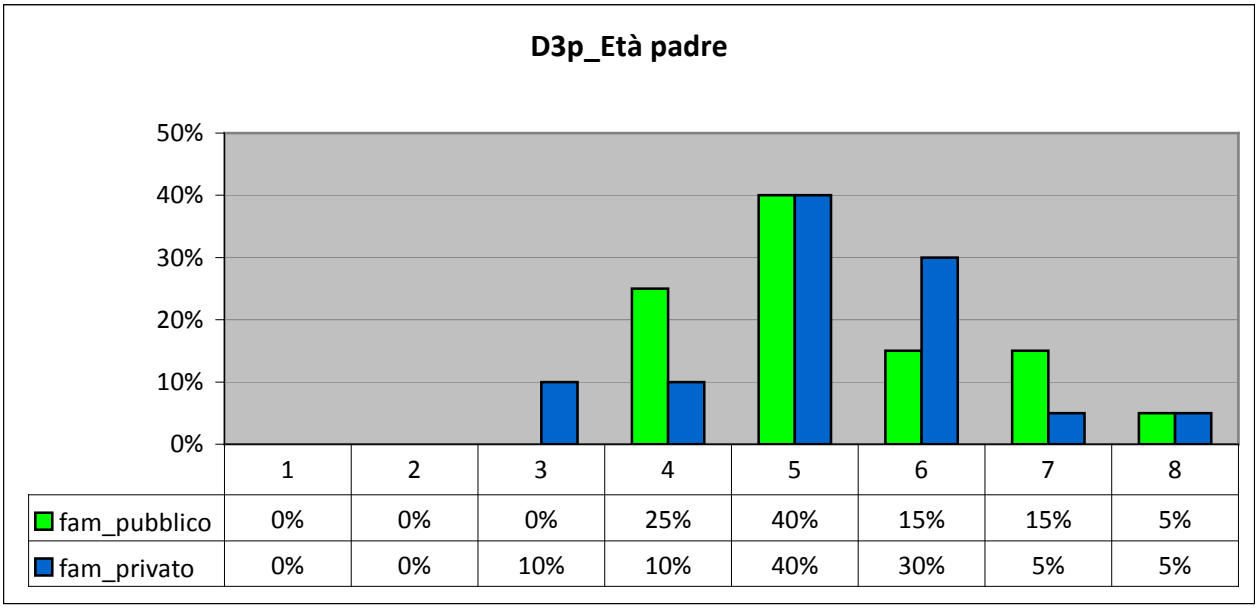
MEDIANA

Famiglie nido pubblico : 35/39 anni
Famiglie nido privato : 35/39 anni

Indici di dispersione

DIFFERENZA INTERQUARTILICA

Famiglie nido pubblico : tra 30/34 e 35/39 anni
Famiglie nido privato : tra 30/34 e 40/44 anni



	1	2	3	4	5	6	7	8
fam_pubblico	0%	0%	0%	25%	40%	15%	15%	5%
fam_privato	0%	0%	10%	10%	40%	30%	5%	5%

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 5
Famiglie nido privato : risposta 5

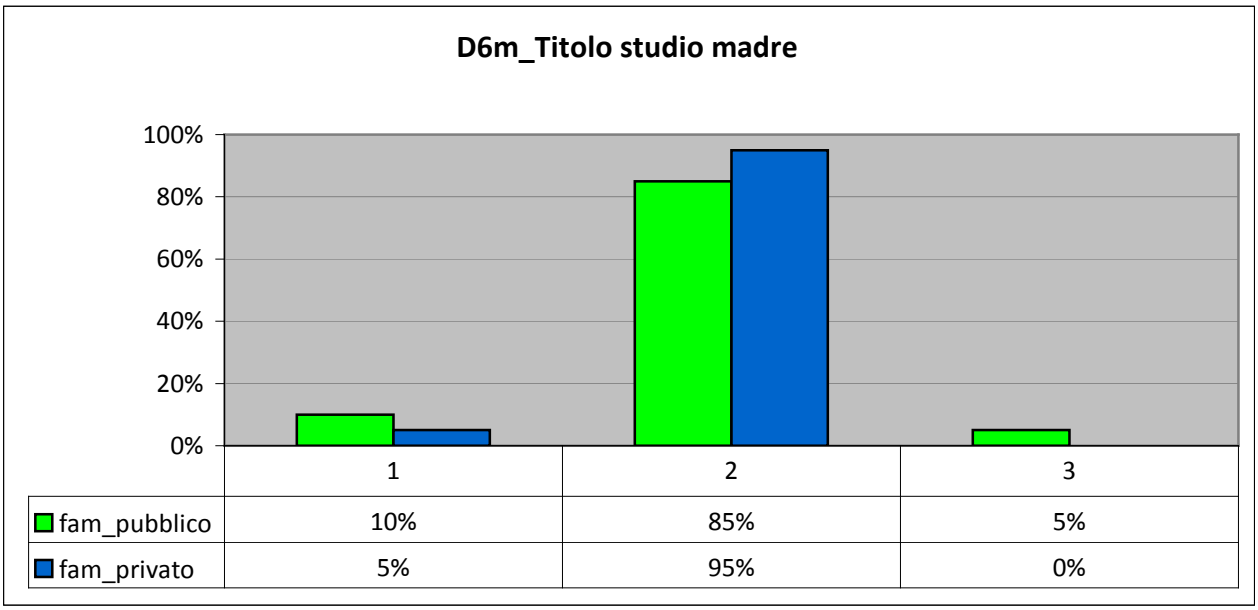
MEDIANA

Famiglie nido pubblico : 35/39 anni
Famiglie nido privato : 35/39 anni

Indici di dispersione

DIFFERENZA INTERQUARTILICA

Famiglie nido pubblico : tra 35/39 e 40/44 anni
Famiglie nido privato : tra 35/39 e 40/44 anni



	1	2	3
fam_pubblico	10%	85%	5%
fam_privato	5%	95%	0%

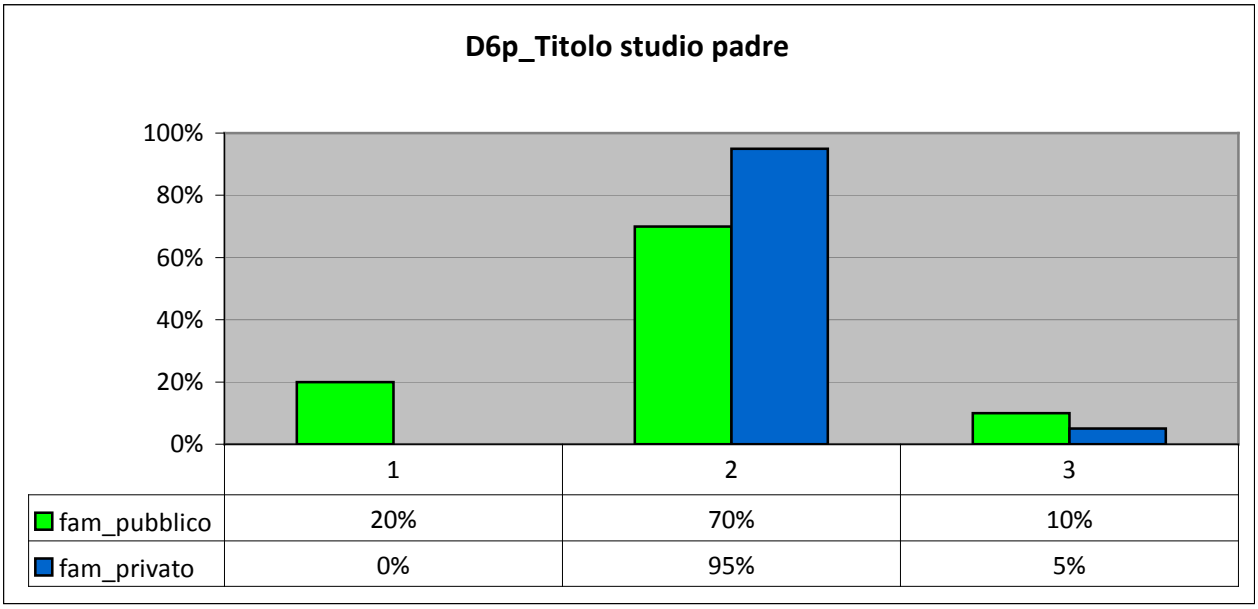
Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 2
Famiglie nido privato : risposta 2

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 3



	1	2	3
fam_pubblico	20%	70%	10%
fam_privato	0%	95%	5%

Indici di tendenza centrale

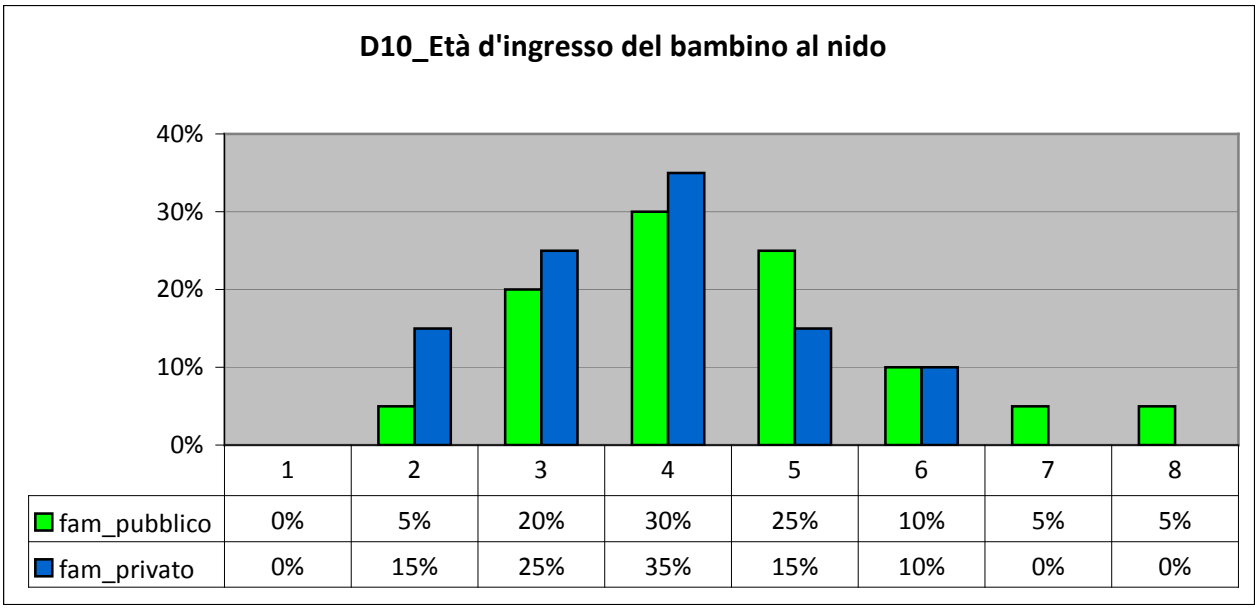
MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 2

Famiglie nido privato : risposta 2

Indici di dispersione

N° di categorie in cui si ripartisce la variabile: 3



	1	2	3	4	5	6	7	8
fam_pubblico	0%	5%	20%	30%	25%	10%	5%	5%
fam_privato	0%	15%	25%	35%	15%	10%	0%	0%

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 4

Famiglie nido privato : risposta 4

MEDIANA

Famiglie nido pubblico : 9/11 mesi

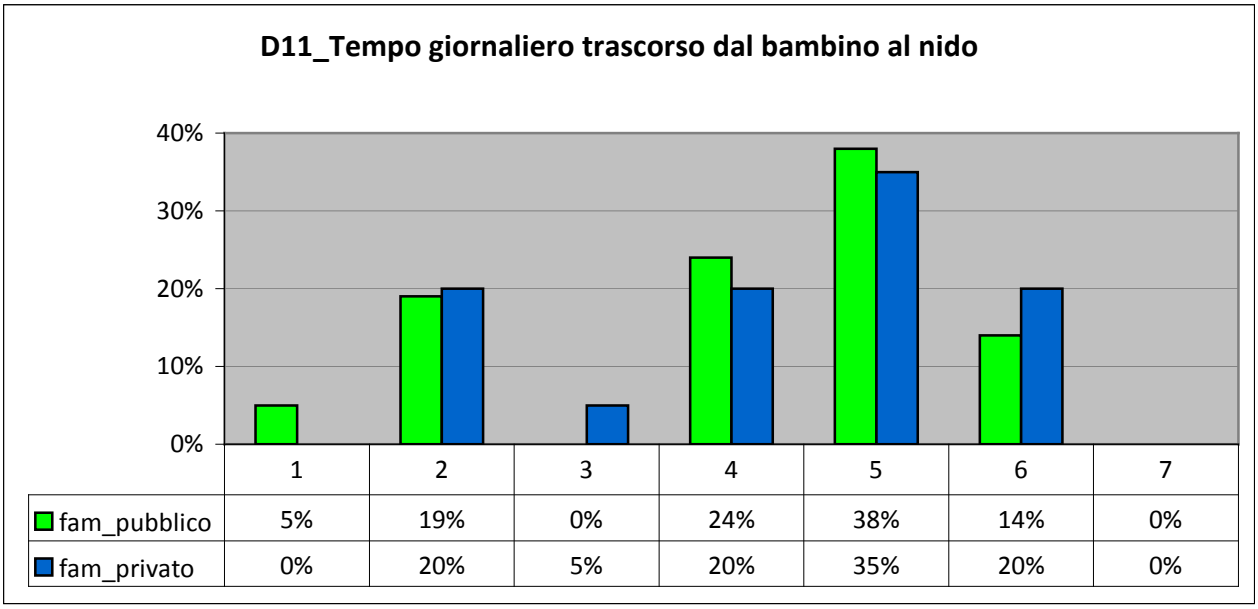
Famiglie nido privato : 9/11 mesi

Indici di dispersione

DIFFERENZA INTERQUARTILICA

Famiglie nido pubblico : tra 9/11 e 12/17

Famiglie nido privato : tra 6/8 e 9/11 mesi



	1	2	3	4	5	6	7
fam_pubblico	5%	19%	0%	24%	38%	14%	0%
fam_privato	0%	20%	5%	20%	35%	20%	0%

Indici di tendenza centrale

MODA

Famiglie nido pubblico : risposta 5
Famiglie nido privato : risposta 5

MEDIANA

Famiglie nido pubblico : 8 ore
Famiglie nido privato : 8 ore

Indici di dispersione

DIFFERENZA INTERQUARTILICA

Famiglie nido pubblico : tra 7 e 8 ore
Famiglie nido privato : tra 7 e 8 ore

2- **CONTROLLO DELLE IPOTESI**: per verificare se vi sia relazione significativa fra "differenza di titolarità fra servizi educativi" (fattore indipendente) e "percezione della qualità del servizio" (fattore dipendente) - variabili categoriali non ordinate e ordinate – è stata utilizzata l'**analisi bivariata dei dati.**

QUESTIONARIO QUALITA' NIDI

Legenda:

O	Frequenze osservate
A	Frequenze attese

		D2_Motivazione iscrizione al nido									Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	
NIDO PUBBLICO	**O**	3	10	7	13	3	0	1	0	0	37
	A	3,70	12,69	4,76	12,16	2,64	0	0,53	0,53	0	
NIDO PRIVATO	**O**	4	14	2	10	2	0	0	1	0	33
	A	3,30	11,31	4,24	10,84	2,36	0	0,47	0,47	0	
Margine colonna		7	24	9	23	5	0	1	1	0	70

X quadro : 6,4881
Gdl : 8
Significatività : 0,5927

		D6_Costo retta				Margine riga
		R1	R2	R3	R4	
NIDO PUBBLICO	**O**	10	5	2	3	20
	A	11 ,50	5,50	1	2	
NIDO PRIVATO	**O**	13	6	0	1	20
	A	11,50	5	1	2	
Margine colonna		23	11	2	4	40

X quadro : 3.4822
Gdl : 3
Significatività : 0,3230

		D9_Calendario				Margine riga
		R1	R2	R3	R4	
NIDO PUBBLICO	O	10	2	5	3	20
	A	10,87	3,91	3,91	1,30	
NIDO PRIVATO	O	15	7	4	0	26
	A	14,13	5,09	5,09	1,70	
Margine colonna		25	9	9	3	46

X quadro : 6,2119
Gdl : 3
Significatività : 0,1017

		D14_Locali-spazi ad uso specifico-servizi interni										Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	
NIDO PUBBLICO	O	4	9	8	0	5	7	3	0	2	0	38
	A	5,5	7	9	0	4	7,5	3	0	1,5	0,5	
NIDO PRIVATO	O	7	5	10	0	3	8	3	0	1	1	38
	A	5,5	7	9	0	4	7,5	3	0	1,5	0,5	
Margine colonna		11	14	18	0	8	15	6	0	3	1	76

X quadro : 3,4332
Gdl : 9
Significatività : 0,9446

		D17_Caratteristiche personale											Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	
NIDO PUBBLICO	O	2	2	0	6	12	2	0	12	1	0	0	37
	A	0,96	1,92	0	7,21	9,61	4,32	0	12,01	0,48	0,48	0	
NIDO PRIVATO	O	0	2	0	9	8	7	0	13	0	1	0	40
	A	1,04	2,08	0	7,79	10,39	4,68	0	12,99	0,52	0,52	0	
Margine colonna		2	4	0	15	20	9	0	25	1	1	0	77

X quadro : 4,3062
Gdl : 10
Significatività : 0,9325

		D20_Accoglienza-commiato					Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	
NIDO PUBBLICO	O	9	11	0	0	0	20
	A	7,5	12	0,5	0	0	
NIDO PRIVATO	O	6	13	1	0	0	20
	A	7,5	12	0,5	0	0	
Margine colonna		15	24	1	0	0	40

X quadro : 1,7666
Gdl : 4
Significatività : 0,7785

		D23_Ambientamento						Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	
NIDO PUBBLICO	O	1	5	9	4	1	0	20
	A	0,5	3,5	11	4,5	0,5	0	
NIDO PRIVATO	O	0	2	13	5	0	0	20
	A	0,5	3,5	11	4,5	0,5	0	
Margine colonna		1	7	22	9	1	0	40

X quadro : 4,124
Gdl : 5
Significatività : 0,6598

		D26_Vantaggi acquisiti dal bambino frequentando il nido								Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
NIDO PUBBLICO	O	15	1	3	4	11	1	3	0	38
	A	15	1,5	4	4	7	4	2,5	0	
NIDO PRIVATO	O	15	2	5	4	3	7	2	0	38
	A	15	1,5	4	4	7	4	2,5	0	
Margine colonna		30	3	8	8	14	8	5	0	76

X quadro : 4,7050
Gdl : 7
Significatività : 0,6959

		D28_Documentazione attività e progressi bambino						Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	
NIDO PUBBLICO	O	3	2	7	7	1	0	20
	A	1,5	1,5	4,5	9,5	3	0	
NIDO PRIVATO	O	0	1	2	12	5	0	20
	A	1,5	1,5	4,5	9,5	3	0	
Margine colonna		3	3	9	19	6	0	40

X quadro : 10,0935
Gdl : 5
Significatività : 0,0726

		D31_Occasioni di coinvogimento dei genitori					Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	
NIDO PUBBLICO	O	2	10	5	7	0	24
	A	4,71	7,53	4,71	7,06	0	
NIDO PRIVATO	O	8	6	5	8	0	27
	A	5,29	8,47	5,29	7,94	0	
Margine colonna		10	16	10	15	0	51

X quadro : 4,5057
Gdl : 4
Significatività : 0,3418

QUESTIONARIO CARATTERISTICHE FAMIGLIA

		D1_Tipo famiglia				Margine riga
		R1	R2	R3	R4	
NIDO PUBBLICO	O	18	1	1	0	20
	A	18,5	1	0,5	0	
NIDO PRIVATO	O	19	1	0	0	20
	A	18,5	1	0,5	0	
Margine colonna		37	2	1	0	40

X quadro : 1,0270
Gdl : 3
Significatività : 0,7947

		D3m_Età madre								Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
NIDO PUBBLICO	O	0	1	1	6	8	4	0	0	20
	A	0	0,5	1,5	5	9	3,5	0,5	0	
NIDO PRIVATO	O	0	0	2	4	10	3	1	0	20
	A	0	0,5	1,5	5	9	3,5	0,5	0	
Margine colonna		0	1	3	10	18	7	1	0	40

X quadro : 2,4555
Gdl : 7
Significatività : 0,9304

		D3p_Età padre								Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
NIDO PUBBLICO	O	0	0	0	5	8	3	3	1	20
	A	0	0	1	3,5	8	4,5	2	1	
NIDO PRIVATO	O	0	0	2	2	8	6	1	1	20
	A	0	0	1	3,5	8	4,5	2	1	
Margine colonna		0	0	2	7	16	9	4	2	40

X quadro : 3,7857
Gdl : 7
Significatività : 0,8041

		D6m_Titolo studio madre			Margine riga
		R1	R2	R3	
NIDO PUBBLICO	O	2	17	1	20
	A	1,5	18	0,5	
NIDO PRIVATO	O	1	19	0	20
	A	1,5	18	0,5	
Margine colonna		3	36	1	40

X quadro : 1,444
Gdl : 2
Significatività : 0,4856

		D6p_Titolo studio padre			Margine riga
		R1	R2	R3	
NIDO PUBBLICO	O	4	14	2	20
	A	2	16,5	1,5	
NIDO PRIVATO	O	0	19	1	20
	A	2	16,5	1,5	
Margine colonna		4	33	3	40

X quadro : 5,0909
Gdl : 2
Significatività : 0,0784

		D10_Età d'ingresso del bambino al nido								Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
NIDO PUBBLICO	O	0	1	4	6	5	2	1	1	20
	A	0	2	4,5	6,5	4	2	0,5	0,5	
NIDO PRIVATO	O	0	3	5	7	3	2	0	0	20
	A	0	2	4,5	6,5	4	2	0,5	0,5	
Margine colonna		0	4	9	13	8	4	1	1	40

X quadro : 3,6880
Gdl : 7
Significatività : 0,8149

		D11_Tempo giornaliero trascorso dal bambino al nido							Margine riga
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	
NIDO PUBBLICO	O	1	4	0	5	7	3	0	20
	A	0,50	4	0,50	4,50	7	3,5	0	
NIDO PRIVATO	O	0	4	1	4	7	4	0	20
	A	0,50	4	0,50	4,50	7	3,5	0	
Margine colonna		1	8	1	9	15	7	0	40

X quadro : 2,2539
Gdl : 6
Significatività : 0,8949

13. Interpretazione dei risultati

Alla luce di quanto emerge dai dati, è possibile fare alcune considerazioni che ci sembrano importanti.

CARATTERISTICHE FAMIGLIA

Gli indici di tendenza centrale dell'analisi monovariata ci mostrano che le caratteristiche delle famiglie appartenenti al campione sono piuttosto sovrapponibili, descrivendo un'utenza simile per i due nidi contattati:

- famiglia nucleare;
- l'età prevalente di madri e padri è compresa nella fascia 35-39 anni e nel complesso la massima concentrazione per entrambe è tra i 30 e i 44 anni;
- entrambe i genitori, nella quasi totalità, posseggono un titolo di studio secondario o laurea;
- l'andamento dei dati rispetto all'età d'ingresso del bambino al nido è simile (dai 9 agli 11 mesi), con leggero spostamento verso un più precoce inserimento nell'utenza privata;
- sostanzialmente sovrapponibile anche quello relativo al numero di ore giornaliere passate dal bambino al nido (8 ore), in questo caso con un leggero spostamento del privato verso un numero di ore più elevato (dati nel complesso poco rassicuranti vista l'età dei piccoli).

L'analisi bivariata conferma la similarità delle famiglie evidenziata dai dati dell'analisi monovariata non individuando alcuna caratteristica come peculiare dell'una o dell'altra utenza (significatività sempre superiore a 0,05). Data l'elevata omogeneità delle caratteristiche, non si può stabilire se, nei casi indagati, **la variabile famiglia abbia influito o meno** sulla percezione di qualità del servizio nido.

PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indici di tendenza centrale, relativamente alle risposte date dalle famiglie utenti del servizio privato e di quello pubblico al questionario della qualità dei nidi, rimandano, nell'80% dei casi, alla prevalenza delle stesse:

- entrambe le utenze segnalano come motivazione d'iscrizione al nido dei figli esigenze di lavoro/organizzazione familiare e la convinzione che sia positivo per lo sviluppo del bambino (con una prevalenza della prima per i nidi privati e della seconda per i pubblici); nessuno sembra sentir l'esigenza di confronto con altri genitori;

- il costo della retta è complessivamente ritenuto adeguato, soprattutto dall'utenza privata;
- l'organizzazione dei giorni di apertura (calendario) è da tutti ritenuta adeguata rispetto alle proprie esigenze: la questione vacanze sembra esse risolta diversamente dal privato e dal pubblico (il primo con più giorni di apertura, il secondo mettendo a disposizione servizi integrativi/sostitutivi);
- leggere differenze si segnalano nella descrizione degli spazi interni dove: quelli del pubblico sono ritenuti soprattutto ben organizzati, accuratamente progettati per i bambini (gli spazi per loro), piacevolmente decorati e accoglienti, quelli del privato accuratamente progettati per i bambini, ben organizzati e ben attrezzati in quanto materiali e arredo. Maggior differenza si rileva soprattutto nella valutazione dell'organizzazione dell'ambiente. Nessuna risposta per quel che riguarda l'adeguata progettazione di spazi per adulti (che fa domandare quanto realmente si pensi a genitori ed educatori..);
- il personale viene percepito in modo leggermente diverso dalle due utenze: per il pubblico è soprattutto affidabile e capace di instaurare un buon rapporto col bambino, caratteristica quest'ultima più pregnante per il privato, seguita dalla disponibilità e (in misura dimezzata rispetto al pubblico) l'affidabilità; differenze più evidenti rispetto la capacità del personale di rassicurare/dare sostegno, maggiore nel privato;
- molto positivo è il dato sulla "bontà" dell'accoglienza/commiato, momento cruciale della routine quotidiana che sembra esser svolto con attenzione al singolo bambino e competenza in entrambe i nidi;
- l'ambientamento al nido viene segnalato come vissuto senza problemi dalla grande maggioranza dei genitori (soprattutto nido privato), con qualche caso più problematico nel pubblico;
- la documentazione appare sostanzialmente migliore nel nido privato, prevalentemente valutata buona/ottima rispetto al pubblico, dove i voti sufficiente e buono si equivalgono;
- le occasioni di coinvolgimento vengono descritte come ben organizzate e numericamente adeguate nel privato, mentre nel pubblico prevalentemente interessanti ma numericamente scarse.

L'analisi bivariata conferma i dati della monovarita, segnalando solo una differenza, seppur non significativa, in corrispondenza della valutazione sulla documentazione, mentre per tutte le altre una sostanziale situazione di parità: i valori di significatività dell' X quadro sono, per ogni domanda, sempre superiori a 0,05 e ciò significa che non vi è alcuna relazione significativa tra le due variabili "titolarità del servizio" e "qualità del servizio offerto".

In conclusione: l'ipotesi da noi sostenuta, ossia che fosse percepita una miglior qualità del servizio nel nido pubblico rispetto al privato (sulla base di quanto supposto dagli enti statistici che si son occupati di recente di indagare sulla qualità da essi offerta), e che questa fosse influenzata dalle diverse caratteristiche dell'utenza, non è stata corroborata dai dati: non è né confutata, né confermata da essi.

14. Autoriflessione sull'esperienza compiuta

Dall'interpretazione dei dati, si evince che non vi è alcuna relazione tra la qualità percepita dagli utenti del servizio educativo nido e la differente titolarità della gestione.

Questo potrebbe significare che, contrariamente a ciò che è stato rilevato ad oggi dai vari rapporti di monitoraggio redatti (vedi quadro teorico), la qualità erogata dai servizi educativi alla prima infanzia privati, non sempre è ritenuta dalle famiglie utenti inferiore a quella dei servizi pubblici. Quindi bisognerebbe fare attenzione a divulgare sentenze prima di aver interpellato i diversi soggetti in gioco, anche se ci rendiamo conto che il nostro è stato un lavoro in scala ridotta e non generalizzabile.

Nel momento in cui vengono mantenuti dei livelli standard di qualità relativi, soprattutto, al rapporto educatore/bambino ed alla competenza e preparazione delle educatrici, riconoscendo in tal modo la peculiarità del lavoro educativo, si possono ottenere dei servizi di buona qualità anche nel settore privato.

Dato il periodo di crisi che il settore servizi educativi per la prima infanzia comunali sta attraversando in questo periodo, il fatto di poter avere delle valide alternative in ambito privato, dà alle famiglie utenti la tranquillità di poter assicurare ai propri figli dei luoghi idonei e sicuri, dove poter cooperare con i compagni apprendendo importanti regole e comportamenti sociali, diventare autonomi, giocare e divertirsi, con la guida esperta di educatrici capaci, disponibili ed affidabili.

Per quel che riguarda il lavoro svolto, si è verificato, per l'ennesima volta, quanto teoria e pratica abbiano bisogno di essere integrate nei percorsi scolastici e universitari soprattutto, perché l'attività è indispensabile, in particolar modo in certi casi, per dare un significato alle parole.

È stato evidente quanto sia difficile e impegnativo, di fatto, il lavoro di ricerca, quanta importanza rivesta la progettazione e l'accuratezza nell'esecuzione del piano per non ottenere dati fallaci.

Sicuramente, tornando indietro, concentreremmo maggiormente le ricerche su un numero esiguo di autori per la definizione del quadro teorico, anche se in questo caso la non conoscenza dell'argomento ha portato a restringere il campo solo col tempo. Da tener peraltro presente che a fuorviare su un vasto numero di ricerche e testi è stato il fatto che molti "autori" (anche di una certa rilevanza) si sono presi la libertà di copiare pari pari il lavoro di altri senza citare la fonte e facendoli passare come propri. Solo la lettura attenta e la comparazione ha permesso di individuare che i "contenuti interessanti" di molti erano in realtà riconducibili a pochi..

La costruzione dei questionari è stata lunga ed articolata (indispensabile in questo senso il lavoro di graduale "affinamento" realizzato grazie alle mappe concettuali), per evitare che fossero interminabili e quindi rischiare che le persone non li compilassero (vedi il pingue risultato delle risposte alle domande aperte), ma soprattutto per cercare di cogliere indicatori validi di qualità del servizio (in quale ginepraio ci siamo andate ad incastrare!), peraltro in una ricerca che voleva ottenere dati quantitativi per trovare correlazioni. In questo senso crediamo sia stato fatto un buon lavoro perché è stato apprezzato dalle stesse direzioni dei nidi. Le modifiche che ci è stato chiesto di apportare hanno avuto l'obiettivo di non rischiare di andar a rilevare dati verso i quali le educatrici avrebbero potuto esser troppo sensibili. Abbiamo apprezzato questo intervento nei loro confronti, in quanto se non altro rivela l'interesse per la serenità del personale.

Si è cercato di utilizzare un linguaggio più chiaro possibile e curare la leggibilità anche della veste grafica per agevolare il lavoro di compilazione dei genitori permettendo una rapida compilazione.

Inizialmente era stato realizzato anche un questionario per verificare i dati forniti dal quadro teorico sulle caratteristiche organizzative delle due titolarità del servizio, poi non utilizzato perché si è ritenuto inutile mettere in discussione alcunché data l'impossibilità di realizzare un lavoro esteso.

L'analisi dei dati si è presentata un po' lunga per il numero di variabili coinvolte, ma complessivamente si è capito che è la parte di più rapida esecuzione e che questo è tanto più vero quanto più ogni fase è svolta con ordine e competenza.

I dati excel sono stati ottenuti caricando le risposte ottenute sul questionario in Q-Gen costruito appositamente con le sole variabili che si è inteso analizzare. Il resto del lavoro è stato realizzato interamente in Excel perché il modo in cui si è dovuto realizzare le domande per raggiungere i nostri obiettivi conoscitivi non trovava possibilità di trattare i dati con JsStaT. In questo caso però troviamo che, nonostante il maggior lavoro richiesto, la situazione ci sia stata utile per "ingeniarci" ad usare tale programma e poter personalizzare così il lavoro anche a livello grafico: rispetto ad altri lavori, riteniamo un punto di forza la leggibilità e la chiarezza di esposizione dei dati che, così come la veste adottata, pur non abbandonando il "rigore tecnico" ci sembra più in linea col concetto di condivisione dei dati anche con persone che con essi han poca dimestichezza, come può capitare nel lavoro d'equipé.

È stato comunque particolarmente interessante (seppur complesso e necessitante di molta pazienza) il lavoro di definizione del quadro teorico e del quadro operativo, sia perché tornerà sicuramente utile in sede di preparazione della tesi, sia per lo "squarcio" sul mondo di questi servizi che si è dovuto/potuto aprire grazie all'argomento trattato e che ha permesso la conoscenza di una realtà italiana ben diversa dalla nostra immaginazione…e che, nonostante le disfunzionalità sicuramente presenti, ci può dire orgogliosi del percorso fatto verso un'attenzione sempre maggiore non solo verso i bambini ma anche verso i genitori e quindi, verso la famiglia.

15. Appendice

QUESTIONARIO RELATIVO ALLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL NIDO D'INFANZIA

Il presente questionario nasce in seguito alla ricerca che stiamo conducendo, in quanto studentesse del corso di laurea in Scienze dell'Educazione presso l'Università di Torino, sulla soddisfazione delle famiglie riguardo la qualità dei servizi erogati dal nido d'infanzia frequentato dai loro bambini.
I dati raccolti saranno utilizzati per soli fini di ricerca e, per come saranno elaborati, non sarà possibile risalire all'identità della singola persona/famiglia (è quindi GARANTITO L'ANONIMATO).
Chiediamo la sua collaborazione nella compilazione del questionario: l'esito complessivo della ricerca verrà messo a disposizione vostra e del nido, così che possa essere utile per un eventuale miglioramento del servizio.
La ringraziamo per la sua disponibilità.

1. Come e da chi ha avuto le informazioni utili per decidere di iscrivere il bambino a questo nido?
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *conoscenza diretta, perché altri figli frequentano (hanno frequentato) questo nido*
- ☐ *consigliato da parenti/ amici che hanno (hanno avuto) i bambini in questo nido*
- ☐ *abbiamo partecipato all'Open-Day del Nido*
- ☐ *ci siamo informati presso il consultorio pediatrico*
- ☐ *abbiamo cercato in internet informazioni date da altri genitori*
- ☐ *abbiamo cercato informazioni date dal sito internet del Comune/ del nido*
- ☐ *siamo andati a informarci al Comune*
- ☐ *altro*
- ☐ *non risponde*

2. Per quali motivi avete iscritto il vostro bambino al Nido?
(Segnare massimo 2 riposte)

- ☐ *non avevamo alternative*
- ☐ *per esigenze di lavoro/organizzazione familiare*
- ☐ *condividiamo il progetto educativo*
- ☐ *pensiamo sia positivo per lo sviluppo del bambino*
- ☐ *aiuta il bambino a socializzare*
- ☐ *possiamo confrontarci con altri genitori*
- ☐ *è ben custodito e controllato dal punto di vista igienico e sanitario*
- ☐ *il nido è vicino a casa / è comodo per noi*
- ☐ *non risponde*

3. Facilità di acquisire informazioni sul nido
(Presenza sito internet, possibilità di parlare con l'economa del nido, fornitura di opuscoli informativi, organizzazione di Open-Day…)**:**
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

4. Modalità delle procedure di iscrizione

(facilità di presentazione delle domande, tempi di risposta . . .):

(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

5. Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione sul servizio:

(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

6. Il costo della retta (mensa + servizio), secondo voi è:

(Segnare una risposta sola)

- ☐ *adeguata al servizio che offre*
- ☐ *cara rispetto al servizio offre*
- ☐ *bassa rispetto al servizio che offre*
- ☐ *non risponde*

7. Facilità di parcheggio:

(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

8. Accessibilità alla struttura dall'esterno per passeggini e disabili:

(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

9. L'organizzazione dei giorni di apertura (calendario):

(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *è adeguata alle mie esigenze*
- ☐ *copre un buon numero di giorni durante le vacanze*
- ☐ *sono presenti servizi integrativi/sostitutivi rispetto ai limiti di calendario*
- ☐ *non risponde*

10. L'organizzazione degli orari di ingresso/uscita del bambino:

(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *è adeguata alle mie esigenze*
- ☐ *le fasce orarie sono sufficientemente ampie*
- ☐ *viene incontro alle mie esigenze in caso di particolare necessità*
- ☐ *è flessibile*
- ☐ *sono presenti servizi integrativi/sostitutivi rispetto ai limiti di orario*
- ☐ *non risponde*

11. L'organizzazione della frequenza del bambino al servizio:
(Segnare una risposta sola)

- ☐ è flessibile (possibile es.frequenza solo lun-merc-ven o solo mattino/solo pomeriggio)
- ☐ *è abbastanza flessibile (non mi fanno problemi se un giorno decido di tenere il bambino a casa)*
- ☐ *è rigida*
- ☐ *non risponde*

12. Viene data sufficiente possibilità di adeguare la dieta in base alle allergie, intolleranze, scelte etiche e religiose?
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

13. Ritiene che gli spazi esterni siano soprattutto:
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *sufficientemente ampi*
- ☐ *ben attrezzati*
- ☐ *ben organizzati*
- ☐ *sicuri*
- ☐ *ordinati*
- ☐ *tenuti in buone condizioni (manutenzione)*
- ☐ *sufficientemente utilizzati*
- ☐ *non risponde*

14. Pensa che i locali , gli spazi a uso specifico (gioco, riposo..) e i servizi interni per i bambini siano:
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *ben attrezzati (arredi e materiali)*
- ☐ *ben organizzati*
- ☐ *accuratamente progettati per le esigenze del bambino (gli spazi per i bambini)*
- ☐ *adeguatamente funzionali per gli adulti (gli spazi per gli adulti)*
- ☐ *sicuri*
- ☐ *piacevolmente decorati e accoglienti*
- ☐ *sufficientemente ampi e luminosi*
- ☐ *senza inquinamento acustico*
- ☐ *ordinati*
- ☐ *non risponde*

15. Igiene e pulizia degli spazi interni/esterni del nido complessivamente sono:
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

16. All'interno del nido, che tipo di clima si può riscontrare?
(Assegnare un giudizio)

distaccato	*caotico*	*professionale*	*sereno*	*familiare*	*non risponde*

17. Personalmente ritiene che il personale sia soprattutto:
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *capace di risolvere problemi educativi dei genitori*
- ☐ *cortese*
- ☐ *riservato*
- ☐ *disponibile*
- ☐ *affidabile*
- ☐ *capace di rassicurare/dare sostegno*
- ☐ *attento alla cultura della famiglia di appartenenza del bambino*
- ☐ *capace di instaurare un buon rapporto affettivo coi bambini*
- ☐ *buone capacità di organizzazione*
- ☐ *creativo*
- ☐ *non risponde*

18. Come valuta la cura e l'igiene personale e l'attenzione alla salute dedicate al bambino?
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

19. In genere, di cosa parla soprattutto con gli educatori quando accompagna e riprende il bambino?
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *problemi di pappa/cacca/nanna*
- ☐ *attività fatte durante il giorno*
- ☐ *suo comportamento con compagni ed educatori*
- ☐ *cose fatte a casa/come si comporta il bambino a casa*
- ☐ *problemi organizzativi tipo orario/riunioni/ecc..*
- ☐ *altro*
- ☐ *non risponde*
- ☐ *non si parla (specificare perché)*

.....

20. Come considera l'accoglienza quotidiana e il commiato del bambino da parte del personale?
(Segnare una risposta sola)

- ☐ *è svolta con competenza*
- ☐ *avviene con attenzione al singolo bambino*
- ☐ *avviene con attenzione al singolo genitore*
- ☐ *è un aspetto un po' trascurato*
- ☐ *non risponde*

21. Ha riscontrato difficoltà nel rapporto con gli operatori?

- ☐ *sì*
- ☐ *no*
- ☐ *non risponde*

22. Se si perché?
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *usano un linguaggio difficile*
- ☐ *finisce che hanno sempre ragione*
- ☐ *non danno molta importanza alle cose che penso io*
- ☐ *non hanno tempo per ascoltarmi*
- ☐ *non ci sono abbastanza occasioni di incontro/ negli incontri coi genitori parlano sempre gli stessi*
- ☐ *non risponde*
- ☐ *altro (specificare)*

.....

23. Il suo bambino ha avuto problemi di ambientamento al nido?
(Segnare una risposta sola)

- ☐ *sì, molte difficoltà*
- ☐ *sì, ma difficoltà passeggere*
- ☐ *no, non ha avuto problemi*
- ☐ *ha avuto meno problemi del previsto*
- ☐ *ha avuto più problemi del previsto*
- ☐ *non risponde*

24. Che cosa vi ha maggiormente aiutato a superare le preoccupazioni nel periodo di inserimento?
(Segnare una risposta sola)

- ☐ *il nido ci è sembrato accogliente e ben organizzato*
- ☐ *le educatrici sapevano trattare i bambini*
- ☐ *abbiamo incontrato altri genitori coi nostri stessi problemi*
- ☐ *non so/non ricordo*
- ☐ *niente di particolare*
- ☐ *non risponde*
- ☐ *altro (specificare)*.....

25. Secondo voi, le attività educative proposte dal nido sono adeguatamente varie e utili per il bambino?
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

26. Secondo voi, il vostro bambino frequentando il nido ha conseguito vantaggi nella:
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *socializzazione e cooperazione con gli altri bambini*
- ☐ *socializzazione con gli adulti*
- ☐ *autonomia fisica*
- ☐ *autonomia affettiva*
- ☐ *apprendimento di regole e comportamenti*
- ☐ *miglioramento del linguaggio*
- ☐ *motricità e manipolazione*
- ☐ *non risponde*

27. Come è stato condiviso, con voi, il programma educativo?
(Segnare una risposta sola)

- ☐ *ne siamo solo stati informati*
- ☐ *ce lo hanno spiegato in modo da poter comprendere le scelte da loro effettuate*
- ☐ *non risponde*
- ☐ *altro (specificare)* .....

28. Secondo voi, il personale vi restituisce una buona documentazione sulle attività e sui progressi del vostro bambino?
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

29. Di che tipo di documentazione si tratta sopratutto?
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *fotografie*
- ☐ *registrazioni video*
- ☐ *quaderno personale*
- ☐ *lavoretti*
- ☐ *non risponde*

30. Partecipa agli incontri programmati con gli educatori?

mai	*raramente*	*qualche volta*	*spesso*	*sempre*	*non risponde*

31. Le occasioni di coinvolgimento dei genitori alle attività del nido (uscite, feste, laboratori…) secondo voi sono:
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *numericamente adeguate*
- ☐ *interessanti*
- ☐ *divertenti*
- ☐ *ben organizzate*
- ☐ *non risponde*

32. Lei partecipa a queste attività?

mai	*raramente*	*qualche volta*	*spesso*	*sempre*	*non risponde*

33. Il nido provvede a organizzare più frequentemente:
(Segnare massimo due risposte)

- ☐ *occasioni di incontro tra soli genitori*
- ☐ *incontri con altri professionisti per comprendere/ risolvere problemi dell'infanzia*
- ☐ *occasioni di incontro per socializzare tra famiglie*
- ☐ *non risponde*

34. Quali di questi incontri vorrebbe fossero realizzati con maggior frequenza?
(Segnare massimo 2 risposte)

- ☐ *occasioni di incontro tra soli genitori*
- ☐ *incontri con altri professionisti per comprendere/risolvere problemi dell'infanzia*
- ☐ *occasioni di incontro per socializzare tra famiglie*
- ☐ *non risponde*

35. Lei partecipa a queste attività?

mai	*raramente*	*qualche volta*	*spesso*	*sempre*	*non risponde*

36. Presso il nido, vengono date abbastanza informazioni su altri servizi (es. centri estivi, scuola dell'infanzia, centro gioco..)?
(Assegnare un giudizio)

insufficiente	*quasi sufficiente*	*sufficiente*	*buono*	*ottimo*	*non risponde*

1. La vostra è una famiglia:

- ☐ *con entrambi i genitori*
- ☐ *con un solo genitore*
- ☐ *allargata (presenza anche di altro parente)*
- ☐ *non risponde*

2. Quanti figli avete?

- ☐ *un bambino*
- ☐ *due bambini*
- ☐ *tre o più bambini*
- ☐ *non risponde*

3. Quanti anni avete?

Madre (anni)	Padre(anni)
☐ *meno di 19* ☐ *20-24* ☐ *25-29* ☐ *30-34* ☐ *35-39* ☐ *40-44* ☐ *45 e oltre* ☐ *non risponde*	☐ *meno di 19* ☐ *20-24* ☐ *25-29* ☐ *30-34* ☐ *35-39* ☐ *40-44* ☐ *45 e oltre* ☐ *non risponde*

4. Dove siete nati?

Madre	Padre
☐ *Torino* ☐ *provincia Torino* ☐ *Piemonte* ☐ *altra regione* ☐ *estero* ☐ *non risponde*	☐ *Torino* ☐ *provincia Torino* ☐ *Piemonte* ☐ *altra regione* ☐ *estero* ☐ *non risponde*

5. Se "altra regione" specificare . . .

.....

6. Qual è il vostro titolo di studio?

Madre	Padre
☐ *inferiore* ☐ *media superiore e laurea* ☐ *non risponde*	☐ *inferiore* ☐ *media superiore e laurea* ☐ *non risponde*

7. Qual è la vostra religione?

Madre (credo)	Padre (credo)
☐ *cattolico* ☐ *protestante* ☐ *ortodosso* ☐ *mussulmano* ☐ *ebraico* ☐ *indù* ☐ *buddhista* ☐ *non credente* ☐ *non risponde*	☐ *cattolico* ☐ *protestante* ☐ *ortodosso* ☐ *mussulmano* ☐ *ebraico* ☐ *indù* ☐ *buddhista* ☐ *non credente* ☐ *non risponde*

8. Che tipo di lavoro svolgete?

Madre	Padre
☐ *mansioni direttive* ☐ *impiegata, insegnante, ecc..* ☐ *lavoratrice qualificata* ☐ *lavoratrice generica* ☐ *imprenditrice, libera professionista* ☐ *commerciante/coadiuvante* ☐ *artigiana/coltivatrice* ☐ *casalinga/altra condizione non professionale* ☐ *non risponde*	☐ *mansioni direttive* ☐ *impiegato, insegnante, ecc..* ☐ *lavoratore qualificato* ☐ *lavoratore generico* ☐ *imprenditore, libero professionista* ☐ *commerciante/coadiuvante* ☐ *artigiano/coltivatore* ☐ *condizione non professionale* ☐ *non risponde*

9. Presenza di parenti/persone che vivono vicino a cui poter affidare per qualche ora il bambino:

☐ *si, i nonni/zii*
☐ *si, vicini/amici*
☐ *no, nessuno*
☐ *non risponde*

10. Età di ingresso del bambino al nido:

☐ *inferiore ai 3 mesi*
☐ *3- 5 mesi*
☐ *6- 8 mesi*
☐ *9-11 mesi*
☐ *12-17 mesi*
☐ *18-23 mesi*
☐ *oltre 24mesi*
☐ *non risponde*

11. Quanto tempo (ore al giorno/giorni a settimana) il bambino trascorre al nido?

Ore	Giorni
☐ *variabile* ☐ *4-5 ore* ☐ *6 ore* ☐ *7 ore* ☐ *8 ore* ☐ *più di 8 ore* ☐ *non risponde*	☐ *3 giorni* ☐ *4 giorni* ☐ *5 giorni* ☐ *6 giorni* ☐ *non risponde*

12. Qual è il mezzo che usate più spesso per portare il bambino al nido?

- ☐ *andiamo a piedi*
- ☐ *bicicletta o motorino*
- ☐ *auto propria*
- ☐ *mezzo pubblico*
- ☐ *dipende da chi lo accompagna*
- ☐ *non risponde*

13. Chi si occupa, di solito, di accompagnare il bambino al nido?

- ☐ *mamma*
- ☐ *papà*
- ☐ *nonni*
- ☐ *altra persona (specificare) .....*
- ☐ *non risponde*

14. Chi ha compilato il questionario?

- ☐ *solamente la persona che di solito accompagna il bambino al nido*
- ☐ *i genitori, insieme*
- ☐ *non risponde*

1. Qual' è la sua percezione globale rispetto la qualità del servizio fornito dal nido? Quali ritiene siano i suoi punti di forza/debolezza?

.....

.....

.....

.....

2. Secondo voi, è importante che i genitori vengano coinvolti nelle attività del nido? Perché?

.....

.....

.....

.....

3. Ritiene che il suo bambino sia contento di andare al nido? Da cosa lo capisce?

.....

.....

.....

.....

16. Bibliografia e sitografia (ultime consultazioni tutte al 4 dicembre 2012)

Libri curati da:

Bondioli A., Ghedini P.O. (a cura di), *"La qualità negoziata",* Bergamo, Edizioni Junior, 2000.

Articoli su riviste cartacee:

Comunità Europea, "*40 obiettivi di qualità nei servizi per la prima infanzia*", in "Bambini in Europa", n. 3, nov., Bergamo, Edizioni Junior, 2004.

Documenti ufficiali:

Comunicazioni della Commissione, "Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori" (17 febbraio 2011).

Libri formato PDF disponibili su siti internet:

Lopez A.G., "*La cultura della qualità pedagogica dei servizi*" in Q. Borghi B. (a cura di) "*Star bene al Nido d'Infanzia. Strumenti per la gestione organizzativa ed educativa dell'asilo nido",* Bergamo, Edizioni Junior, 2010, consultabile su http://www.codess.org/site/pdf/star_bene_al_nido.pdf

Articoli su siti internet:

http://bolognanidi.blogspot.it/2012/05/i-nidi-e-i-servizi-dinfanzia-oggi.html

http://www.quotidianopiemontese.it/2012/04/18/nidi-e-materne-verso-una-gestione-mista-fassino-occorre-un-modello-diverso/

http://www.zero-sei.com/

http://www.gruppo-nidiinfanzia-fvg.it/node/432

Articoli di riviste cartacee disponibili su siti internet:

Rete dell'infanzia, *"L'infanzia e i servizi per l'infanzia: verso un approccio europeo",* un documento di consultazione di "Bambini in Europa", n. 3, nov., 2004, consultabile su http://www.edizionijunior.com/public/Inrete/DISCUSSIONPAPER.pdf

Documenti formato PDF disponibili su siti internet:

http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2011

http://www.newslettercnel.org/documenti/nidi_infanzia.pdf

http://www.ires.it/files/report_serv_infanzia.pdf

http://www.newslettercnel.org/documenti/nidi_infanzia.pdf

http://www.scuolenidi.re.it/allegati/pianoprogramma2012.pdf

Fortunati A., "*I servizi educativi per la prima infanzia in Italia nel Rapporto di monitoraggio del "Piano nidi*" al 31.12.2011", consultabile su http://www.politichefamiglia.it/primo-piano/seminario-26-settembre-2012-di-presentazione-del-rapporto-di-monitoraggio-del-piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia.aspx

Parente M., "*Le attività delle Regioni e Province autonome nella rassegna comparata delle norme e degli atti di programmazione*", consultabile su http://www.politichefamiglia.it/primo-piano/seminario-26-settembre-2012-di-presentazione-del-rapporto-di-monitoraggio-del-piano-straordinario-per-lo-sviluppo-dei-servizi-socio-educativi-per-la-prima-infanzia.aspx