







**Fondazione Aiutare i bambini**

Goffredo MODENA, Fondatore e Presidente

Luisa BRUZZOLO, Direttore Generale

Alberto BARENGHI, Responsabile Progetti Italia

## **BUONE VOLONTÀ UTILI PER COSTRUIRE QUALITÀ E SVILUPPO SOSTENIBILE NEI NIDI**

Una indagine comparativa fra nidi pubblici e privati per riflettere su qualità e costi e sulle potenzialità del volontariato come valore e risorsa

**Istituto  
degli  
Innocenti**



### **Area Educativa**

**Coordinamento scientifico e supervisione generale**

Aldo FORTUNATI

**Coordinamento redazione e contributi a cura di**

Cristina GABBIANI e Maurizio PARENTE

**Rilevatori**

Enrico BARTOLINI, Fausta BETTONI, Anna Maria CAPASSO, Anna Maria FILIPPONI, Valentina GUERRIERI, Martina LOPPA, Francesca MEMMOLA, Marta ONALI, Laura PIETRA, Pamela PILATO, Silvia SOBRERO, Gianfilippo VISPO





## I. SOMMARIO

---

<b>1_ Introduzione</b>	<b>07</b>
<b>2_ Il disegno dell'indagine</b>	<b>09</b>
2.1_ L'oggetto di interesse	09
2.2_ La metodologia	09
2.3_ Le specifiche direttrici di indagine	11
2.4_ Il campione selezionato	11
2.5_ I tempi di realizzazione	12
<b>3_ Il tema della qualità</b>	<b>13</b>
3.1_ Lo strumento di indagine	16
3.2_ I risultati	17
3.3_ Conclusioni	51
<b>4_ Costi di gestione e tariffe</b>	<b>53</b>
4.1_ Lo strumento di indagine	53
4.2_ I risultati	54
4.3_ Conclusioni	70
<b>5_ Le interviste di approfondimento</b>	<b>73</b>
5.1_ Lo strumento di indagine	74
5.2_ I risultati	75
5.3_ Conclusioni	78
<b>6_ Considerazioni conclusive</b>	<b>79</b>







## 1. INTRODUZIONE

---

Il tema della qualità dei servizi educativi per l'infanzia è da tempo centrale nelle riflessioni svolte sulle molteplici esperienze in corso.

E mentre da una prima prospettiva, il tema è assunto come impegno a rendere esplicita la struttura dei contenuti della qualità, per consentire di costruire su di questi buone esperienze di gestione dei servizi, il tema dei costi di gestione e delle tariffe misura il livello di sostenibilità e accessibilità dei servizi, un tema su cui i dati più recenti segnalano notevoli elementi di problematicità.

Mentre la prevalente inerzia delle politiche pubbliche realizzate a livello dello stato centrale – pur con l'eccezione, purtroppo “straordinaria”, dei provvedimenti incentivanti degli ultimi anni<sup>1</sup> – non offre ancora quel necessario quadro generale di coerenza e orizzonte per lo sviluppo equilibrato dei servizi sull'intero territorio nazionale, la recente crisi economica rende ancor più critico il tema della effettiva accessibilità dei servizi da parte delle famiglie, che spesso, anche nelle aree territoriali a più alta diffusione dell'offerta, non trovano misure di compatibilità fra disponibilità del servizio e possibilità di pagare regolarmente la retta per la sua frequenza.

Così la decisione della Fondazione “Aiutare i bambini” di promuovere e realizzare, con il supporto dell'Istituto degli Innocenti di Firenze, un percorso di analisi e valutazione della qualità e dei costi di gestione del sistema dei servizi educativi per la prima infanzia risponde a una esigenza quanto mai reale e attuale.

La prospettiva, naturalmente, è quella di valorizzare gli aspetti caratteristici e qualificanti dei servizi per l'infanzia che la Fondazione sostiene direttamente, ma l'obiettivo non è quello dell'autocelebrazione, quanto piuttosto di verificare – attraverso un approfondimento conoscitivo su un campione selezionato di casi di servizi pubblici e privati – se, in che misura e su quali aspetti l'esperienza dei nidi sostenuti dalla Fondazione possa contenere elementi di suggestione utili a sostenere uno sviluppo positivo di esperienze all'interno del sistema integrato dei servizi.

La prospettiva, peraltro, non vuole prefigurare l'utilità di una alternativa a modelli di sviluppi delle politiche per l'infanzia sostenuti innanzitutto da una responsabilità assunta da parte della politica pubblica; semmai – in una prospettiva più contenuta e realistica, ma non per questo timida o rinunciataria – vuole essere quella di animare un confronto fra esperienze pubbliche e private di gestione dei servizi, nella consapevolezza che animare lo sviluppo dinamico e positivo delle esperienze non potrà mai derivare da un pronunciamento delle reciproche autoreferenzialità, quanto dalla comune capacità a promuovere un aperto e costruttivo confronto.

Ci si augura che i contenuti del lavoro di indagine realizzato e i suoi esiti possano costituire utile contributo a ciò.

*Aldo Fortunati*

---

<sup>1</sup> Si ricordano al riguardo gli interventi straordinari con i quali il Governo ha trasferito fondi per l'implementazione e il sostegno alla gestione dei servizi educativi per la prima infanzia: Intesa del 26 settembre 2007, n. 83/CU; Intesa del 24 febbraio 2008, n. 22/CU; Intesa del 7 ottobre 2010, n. 109/CU; Intesa del 2 febbraio 2012, n. 24/CU; Intesa del 19 aprile 2012, n. 48/CU. A questi fondi si aggiungono quelli stanziati per la sperimentazione delle “sezioni primavera”.







## 2. IL DISEGNO DELL'INDAGINE

---

### [2.1] L'oggetto di interesse

La Fondazione “Aiutare i bambini”, avvalendosi del contributo dell’Istituto degli Innocenti, ha inteso promuovere, attraverso la presente indagine, un percorso di analisi e valutazione della qualità e dei costi di gestione dei servizi educativi da lei sostenuti, con una duplice finalità:

- da un lato cogliere gli eventuali elementi di criticità in funzione dell’innalzamento del livello stesso della qualità sviluppando nei soggetti coinvolti atteggiamenti di auto osservazione, di discussione dei dati, di maggiore consapevolezza relativamente alle finalità, alle scelte e alle modalità di conduzione del lavoro educativo;
- dall’altro rilevare ed evidenziare gli eventuali elementi che ne caratterizzano la positività, valutandone la possibile ricaduta e “contaminazione” in un ambito più ampio.

Per quanto riguarda il primo dei punti sopra evidenziato la ricerca si è proposta di procedere verso la costruzione di un quadro descrittivo generale degli standard di qualità presenti all’interno delle unità di offerta campionate, evidenziando similitudini e differenze tra i due campioni presi in considerazione – quello riferito alle unità che hanno ricevuto un supporto economico dalla Fondazione “Aiutare i bambini” e quello costituito da unità di offerta pubbliche – nonché alla verifica della loro eventuale ricaduta sulla gestione dei servizi.

Con il secondo approfondimento sui costi di gestione si è tentato di procedere verso una chiarificazione del sistema dei costi del soggetto titolare dell’unità di offerta, cercando, anche in questo caso, di mettere in evidenza quegli aspetti che potrebbero risultare più efficaci in un quadro di maggiore sostenibilità dei servizi anche in funzione di supporto all’aggiornamento delle politiche di settore.

### [2.2] La metodologia

Muovendo dalla disponibilità di informazioni riconducibili a indagini compiute a livello nazionale, sulla base degli obiettivi conoscitivi e delle strategie di ricerca concretamente attuabili, sono state utilizzate due diverse modalità di raccolta dei dati:

- utilizzo di una metodologia di tipo quantitativo con check-list per l’analisi degli aspetti strutturali e delle dinamiche relazionali che, quando ci si occupa di servizi per l’infanzia, sostanziano la qualità dei servizi del sistema e utilizzo di un questionario per la rilevazione dei dati relativi ai costi di gestione e sistema tariffario;
- utilizzo di una metodologia di tipo qualitativo (intervista semi-strutturata) per l’approfondimento di temi quali la continuità educativa, il coinvolgimento delle





famiglie, l'utilizzo del volontariato, le capacità di fund raising, ecc.

In relazione a quanto sopra il team degli *opinion leaders* ha proceduto all'individuazione e scelta di alcuni criteri strutturali (es. ricettività minima e massima, mq di spazio esterno e interno, etc.), organizzativi (es. orario massimo di apertura, rapporto numerico educatore/bambini, requisiti di accesso del personale al ruolo educativo, etc.), funzionali (es. qualità delle relazioni con i bambini e con i genitori, etc.) da cui muovere verso la rilevazione dei requisiti qualitativi propri a ciascun'unità di offerta campionata.

La somministrazione dell'intervista semi-strutturata ha consentito di approfondire l'analisi di alcune variabili più specifiche come la continuità orizzontale e verticale, il coinvolgimento delle famiglie o l'utilizzo di volontari.

Nel caso dell'indagine sui costi di gestione, potendo usufruire dei risultati ottenuti dall'indagine censuaria nazionale realizzata dall'Istituto degli Innocenti per il Monitoraggio del Piano dei servizi educativi per la prima infanzia<sup>2</sup>, la somministrazione del questionario è stata proposta a tutte le unità di offerta con l'intento di mantenere un parallelismo con i dati più generali.

L'indagine è stata caratterizzata da una prima fase di rilevazione quantitativa che ha attraversato in modo trasversale i due temi di approfondimento.

Relativamente al primo tema di approfondimento sono state rilevate le caratteristiche e i profili di qualità<sup>3</sup> dei nidi d'infanzia a titolarità pubblica e privata.

Una volta individuati gli aspetti generali da valutare (sottocriteri) sono stati declinati in elementi osservabili. Ogni sottocriterio è stato costruito in modo tale da attestare la presenza/assenza dello specifico elemento di qualità all'interno dell'unità di offerta.

Nel caso dell'analisi relativa ai costi di gestione è stato approntato un questionario da somministrare ai soggetti titolari dei servizi, in cui sono stati definiti una serie di descrittori in grado di esplicitare gli aspetti principali che caratterizzano il quadro dei costi del servizio.

L'approccio qualitativo è stato utilizzato per:

- analizzare i documenti in grado di fornire prime informazioni relative alle questioni e ai problemi indagati, nonché per approfondire gli aspetti concernenti l'utilizzo di volontari all'interno dei servizi;
- procedere ad approfondimenti mirati e circoscritti (relativamente al primo e secondo tema di approfondimento dell'indagine) là dove i dati quantitativi abbiano rilevato elementi di criticità o scarsa chiarezza.

---

<sup>2</sup> Rapporto di Monitoraggio del Piano di sviluppo dei servizi socio-educativi per la prima infanzia – al 31 dicembre 2010. Il Rapporto può essere scaricato al seguente indirizzo:

<http://www.minori.it/minori/rapporto-di-monitoraggio-del-piano-nidi-al-31-dicembre-2010>

<sup>3</sup> Il profilo di qualità è un elenco ponderato di criteri e descrittori che esplicitano le dimensioni di qualità di un servizio. Il profilo di qualità si esplicita in quattro dimensioni che sono:

- *input*: insieme delle risorse utilizzate per la realizzazione di un progetto e per la gestione di un servizio;
- *processo*: le modalità di erogazione di un servizio;
- *output*: l'insieme delle attività e delle prestazioni erogate;
- *outcomes*: effetti prodotti dall'intervento sulle condizioni della popolazione presa in considerazione.





### [2.3] Le specifiche direttrici di indagine

Con riferimento al sistema dei servizi educativi per la prima infanzia e - nello specifico - ai nidi d'infanzia, l'indagine si è sviluppata in tre principali aree di approfondimento:

- analisi della qualità dei servizi educativi per la prima infanzia con particolare riferimento ai nidi d'infanzia gestiti dal privato sociale e supportati dal contributo finanziario della Fondazione "Aiutare i bambini". In questo caso si è tentato di approfondire il tema della qualità, muovendo dall'analisi di un campione di servizi che hanno ricevuto un sostegno economico dalla Fondazione "Aiutare i bambini" e un campione di nidi pubblici presenti nello stesso ambito territoriale. È stata realizzata una rilevazione di tipo quanti/qualitativo tesa a verificare, attraverso l'impiego di un'apposita strumentazione di rilevazione condivisa, aspetti strutturali, organizzativi e di funzionamento del servizio ritenuti fondamentali per identificarne e valutarne la qualità;
- analisi dei costi di gestione e dei sistemi tariffari. Si è proceduto alla realizzazione di uno studio, di tipo quantitativo, indirizzato a delineare un quadro di approfondimento sui costi di gestione dei servizi presi in considerazione. Il tema dei costi di gestione rappresenta un terreno di grande interesse, soprattutto perché, a partire dalla identificazione di alcuni standard organizzativi e funzionali, è possibile ripensare a uno "sviluppo sostenibile" di tali servizi. Anche in questo caso, l'approfondimento ha cercato di mettere in evidenza non solo alcuni aspetti, peraltro già noti ed evidenziati da altre ricerche, ma di comparare il modello di sostenibilità economica dei servizi sostenuti dalla Fondazione con quanto emerso nelle indagini più recenti sul tema;
- approfondimento qualitativo mediante utilizzo dello strumento dell'intervista semi-strutturata con lo scopo di andare ad approfondire gli aspetti relativi all'utilizzo di volontariato all'interno dei servizi.

### [2.4] Il campione selezionato

Il campione è costituito da 60 unità di offerta ed è suddiviso in due sottocampioni di 30 unità ciascuno.

- Il primo sottocampione (CF) è costituito da unità di offerta che hanno ricevuto un contributo economico da parte della Fondazione "Aiutare i bambini" dislocate nelle 8 Regioni in cui è più presente il supporto della Fondazione: Lombardia – Sicilia - Campania – Piemonte - Puglia - Umbria – Lazio – Liguria;
- Il secondo sottocampione (CP) comprende unità di offerta a titolarità pubblica (gestione diretta o indiretta), scelte all'interno delle stesse 8 Regioni e in Regioni limitrofe per ampliare il raggio di comparazione (Veneto – Toscana – Emilia Romagna – Molise).

Nel costruire il campione dei servizi a titolarità pubblica si è cercato di rispettare una ripartizione territoriale che coincidesse con quella in cui sono presenti i servizi a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione in modo da preservare alcune macrocaratteristiche riconducibili al contesto socio-economico, culturale e politico.





Considerato il numero non troppo elevato dei servizi supportati dalla Fondazione aiutare i bambini, l'indagine è stata realizzata attraverso un *campionamento a scelta ragionata* (non rappresentativo): in questo caso le unità campionarie sono state individuate con procedimento razionale, non casuale sulla base di elementi rilevanti che si è condiviso rappresentare bene le caratteristiche della popolazione. Nello specifico la scelta del campione è stata fondata su una conoscenza approfondita dell'oggetto di studio e sulla base dei criteri strutturali, organizzativi e funzionali comuni ai vari servizi.

## [2.5] I tempi di realizzazione

La ricerca si è articolata attraverso tre principali fasi, individuate in fase di progettazione.

La prima fase – che si è realizzata nel periodo giugno/settembre 2013 – ha compreso la definizione del modello d'indagine e l'elaborazione degli strumenti di rilevazione, la costruzione del campione e l'individuazione dei rilevatori da parte del team degli *opinion leaders*.

La seconda fase è stata incentrata sulla realizzazione della campagna di rilevazione, cui è preceduta la formazione in aula dei rilevatori sugli strumenti di rilevazione e sulle modalità di raccolta dei dati. Per tutto il periodo della durata della rilevazione, è stato predisposto uno sportello informativo di consulenza tecnica a distanza con numero dedicato cui i rilevatori hanno potuto riferirsi in caso di criticità rispetto all'utilizzo degli strumenti o difficoltà di tipo interpretativo, dubbi etc. Questa seconda fase si è articolata nel periodo ottobre 2013/gennaio 2014.

La terza fase ha avuto quali attività caratterizzanti la validazione del data-base, l'elaborazione e l'analisi dei dati: terminata la raccolta dei dati si è infatti proceduto alla verifica della correttezza e congruità dei dati stessi. La validazione del data-base ha consentito di intervenire sui dati e procedere alla loro elaborazione al fine della realizzazione del presente rapporto di ricerca. Quest'ultima fase ha impegnato un periodo di quattro mesi, da febbraio a maggio 2014.





### 3. IL TEMA DELLA QUALITÀ

---

Uno dei padri delle teorie sulla qualità, Joseph M. Juran<sup>4</sup>, afferma che la ricerca e il conseguimento della qualità diventeranno una componente stabile della nostra cultura come conseguenza della complessità crescente della tecnologia e dei sistemi socio-economici.

La consapevolezza della necessità di una riflessione sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia si va progressivamente diffondendo anche a seguito delle iniziative in ambito comunitario dove, da tempo, è stato inaugurato un filone di approfondimento trasversale a tutte le tematiche affrontate dalla Commissione Europea, centrato per l'appunto sulla qualità. Già a partire dagli anni '90 la Commissione Europea ha pubblicato due interessanti documenti su questo tema specifico che hanno costituito il punto di riferimento degli studi successivi: *La qualità nei servizi per l'infanzia* e i *Quaranta obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia*.

Oggi, la Commissione Europea – attraverso la Comunicazione COM(2011) 66 e la Raccomandazione (2013/112/UE) – ha ribadito l'importanza della qualità di questi servizi sottolineando come *«una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva costituisce la base su cui sarà fondato il futuro dell'Europa. [...] In tale contesto, l'educazione e la cura della prima infanzia (Early Childhood Education and Care – ECEC) costituisce la base essenziale per il buon esito dell'apprendimento permanente, dell'integrazione sociale, dello sviluppo personale e della successiva occupabilità. Assumendo un ruolo complementare a quello centrale della famiglia, l'ECEC ha un impatto profondo e duraturo che provvedimenti presi in fasi successive non sono in grado di conseguire. Le primissime esperienze dei bambini gettano le basi per ogni forma di apprendimento ulteriore. Se queste basi risultano solide sin dai primi anni, l'apprendimento successivo si rivelerà più efficace e diventerà più probabilmente permanente, con conseguente diminuzione del rischio dell'abbandono scolastico precoce e maggiore equità degli esiti sul piano dell'istruzione, e consentirà inoltre di ridurre i costi per la società in termini di spreco di talenti e spesa pubblica nei sistemi sociale, sanitario e persino giudiziario»<sup>5</sup>.*

Oltre a ciò, ha fatto emergere il valore dei servizi educativi per la prima infanzia quali primi luoghi di lotta contro l'inequità sociale e il supporto delle famiglie maggiormente in difficoltà.

Da questo punto di vista:

*«Il rispetto della dignità umana è un valore fondante dell'Unione europea (UE), la quale ha tra i suoi scopi la promozione del benessere dei suoi cittadini. L'Unione deve proteggere i diritti dell'infanzia, lottare contro l'esclusione sociale e la discriminazione e promuovere la giustizia e la protezione sociale [...]»*

---

<sup>4</sup> Juran J.M. (a cura di) (1997), *La qualità nella storia. Dalle civiltà antiche al Total Quality Management*, Sperling & Kupfer, Milano.

<sup>5</sup> Comunicazione della Commissione Europea COM(2011) 66, *Educazione e cura della prima infanzia: consentire a tutti i bambini di affacciarsi al mondo di domani nelle condizioni migliori*.





A tale scopo, si esortano i Governi a:

*«Ridurre le disuguaglianze sin dalla più tenera età investendo nei servizi di educazione e accoglienza per la prima infanzia — Sfruttare ulteriormente il potenziale dei servizi di educazione e accoglienza per la prima infanzia in materia di inclusione sociale e di sviluppo, facendone un investimento sociale volto a limitare, grazie a un intervento precoce, le disuguaglianze e le difficoltà di cui soffrono i minori svantaggiati»<sup>6</sup>.*

Le parole spese dalla Commissione Europea aiutano a comprendere la necessità di un maggiore impegno da parte degli Stati membri relativamente allo sviluppo di politiche e interventi a favore dei servizi educativi per l'infanzia i quali, spogliati dei tradizionali abiti assistenzialistici, si presentano come istituzioni intenzionalmente deputate all'educazione dei bambini e all'accoglienza delle famiglie in un'ottica sempre più attenta allo sviluppo e alla “cura” della propria utenza.

Il tema della qualità del sistema dei servizi per l'infanzia costituisce, dunque, un terreno di riflessione e impegno che coinvolge istituzioni diverse a livello Europeo, Nazionale, Regionale e Locale, poiché rappresenta una questione d'interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi per la prima infanzia pone questioni di natura etica, politica, gestionale e, in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

I nidi e gli altri servizi educativi per la prima infanzia rappresentano, nell'esperienza italiana, una fondamentale risorsa per garantire opportunità e qualità alla crescita e all'educazione dei bambini.

Il fatto è testimoniato dalla produzione scientifica di settore, dal forte radicamento dei servizi in tutte le aree del Paese dove sono più presenti, nonché dalla crescente domanda di accesso, che purtroppo si associa spesso al fenomeno delle liste di attesa.

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

La valutazione della qualità dei servizi educativi per la prima infanzia – qualità del contesto, qualità della relazione, qualità della progettazione, qualità della formazione degli educatori, qualità delle proposte educative elaborate dal gruppo degli operatori, etc. – ha rivelato agli “addetti ai lavori” la natura intrinsecamente complessa della loro organizzazione e del loro progetto:

- il ruolo dell'organizzazione degli spazi e dei tempi del nido nello sviluppo dei bambini;
- il valore di una professionalità, quella degli educatori, sempre più qualificata e attenta non solo a rispondere ai bisogni dei bambini, ma anche a quelli dei loro genitori;
- l'importanza di un progetto educativo, quello del nido, elaborato in funzione dei

---

<sup>6</sup> Raccomandazione della Commissione del 20 febbraio 2013, Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale (2013/112/UE).





bisogni dell'utenza e di tutti gli attori sociali che con esso interagiscono.

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

La qualità dei servizi educativi per la prima infanzia nasce da un'intenzionale e programmata intersezione di ambiti spesso disomogenei: l'Ente che amministra il servizio, l'équipe formata dal personale educativo e dal coordinatore pedagogico, le famiglie utenti. In un'ottica ecologica, tal elenco potrebbe ampliarsi fino a comprendere, ad esempio, i distretti socio sanitari territoriali, le agenzie formali (scuola), non formali (associazioni, parrocchie, ecc.) e informali (tutte le agenzie che offrono formazione a pagamento), fino ad arrivare alla classe politica che governa l'Ente pubblico.

Si tratta di sistemi operanti a distanze diverse dai bambini, ma che in modo diverso e diversificato possono avere influenze dirette e non sulle loro opportunità di crescita. I bambini che vivono nel contesto a loro più immediatamente prossimo, nel nostro caso la sezione del nido cui appartengono, fruisce del buono o cattivo funzionamento degli altri contesti di cui non hanno esperienza diretta ma che, nel loro agire, lo interessano<sup>7</sup>. Parlare di qualità del nido d'infanzia significa, dunque, indossare lenti interpretative "ecologiche" e considerare qualsiasi fattore interno e/o esterno al servizio che può, in vario modo, intervenire sul suo funzionamento.

---

<sup>7</sup> Bronfenbrenner U. (2002), *Ecologia dello sviluppo umano*, il Mulino, Bologna.





### [3.1] Lo strumento di indagine

In relazione a quanto sopra, è stato costruito uno strumento in grado di permettere un'analisi di aspetti diversi e diversificati: strutturali, organizzativi, gestionali, economici, oltre che quelli più propriamente educativi relativi allo svolgimento delle attività e alle relazioni.

In tal senso si è proceduto all'analisi di un processo e delle condizioni che lo influenzano, centrata sul contesto in cui i bambini si trovano e sulle attività che li interessano, non sui risultati che essi producono.

Anche questa è stata una scelta strategica che, come accade in altre realtà italiane impegnate nella valutazione della qualità dei servizi educativi per la prima infanzia, può produrre esiti interessanti per il dibattito sulla valutazione nella scuola, nella scuola dell'infanzia e nei servizi educativi per la prima infanzia in particolare.

Questa idea di qualità e modalità di valutazione, che nasce nel contesto, tende da un lato a valorizzare i partecipanti, pur sottoponendoli – anzi proprio perché li sottopone – a valutazione e dall'altro, non sovrapponendosi alla realtà, tenta di interpretarla nel suo movimento, generando e promuovendo, contestualmente, innovazione nel servizio.

Nelle prossime pagine saranno delineati i risultati emersi dall'indagine sulla qualità, usando come matrice la struttura dello strumento utilizzato per la rilevazione.

Lo strumento è diviso in quattro moduli principali i quali, a loro volta, prevedono una suddivisione interna secondo lo schema seguente:

<b>Modulo A.</b>	<b>Modulo B.</b>	<b>Modulo C.</b>	<b>Modulo D.</b>
<b>Anagrafica del servizio</b>	<b>Valutazione della struttura</b>	<b>Valutazione dell'organizzazione</b>	<b>Valutazione del funzionamento</b>
	Localizzazione	Organizzazione del servizio	Qualità delle relazioni
	Spazi esterni	Risorse umane	
	Spazi interni	Qualità educativa	

Ognuna delle diverse aree d'indagine è stata approfondita incrociando metodi diversi di rilevazione delle informazioni quali l'analisi documentale, l'osservazione diretta sul campo e l'intervista con le referenti dei servizi, allo scopo di avere un ritorno di dati il più coerente possibile con quanto realmente accade all'interno di ogni servizio.





### [3.2] I risultati

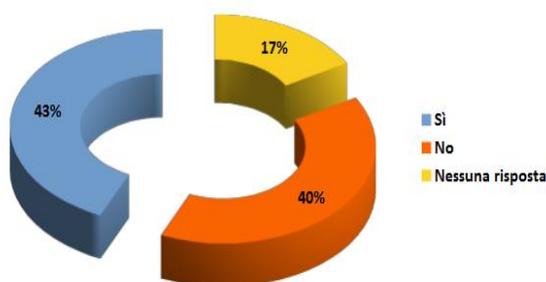
La lettura dei risultati emersi dalla breve indagine condotta sul campione dei servizi sopra descritto, restituisce interessanti suggestioni.

Per quanto riguarda il **Modulo A** possiamo dire che è stato compilato da tutti i servizi di nido (60) oggetto dell'indagine: in particolare è stata indicata la denominazione del servizio, la natura giuridica del soggetto titolare e gestore, l'anno di apertura e la ricettività massima e per ognuno è stata verificata la data di rilascio e il possesso dell'autorizzazione al funzionamento e, dove presente, dell'accREDITAMENTO.

I nidi a titolarità pubblica, in quanto tali, presentano tutti il possesso dell'accREDITAMENTO, mentre le unità di offerta private appartenenti al sotto-campione della Fondazione "Aiutare i bambini" propongono, come di seguito indicato, un quadro variabile.

Grafico 1 (CF).

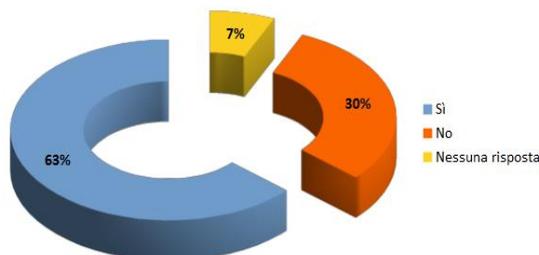
% unità di offerta private accreditate



Tra i nidi accreditati il 63% presenta una qualche forma di convenzionamento con il pubblico.

Grafico 2 (CF).

% di unità di offerta private in convenzione con il pubblico



Gli aspetti più interessanti sono emersi soprattutto per gli altri moduli: valutazione della struttura (B), valutazione dell'organizzazione (C), valutazione del funzionamento (D).

Di seguito si propone un'analisi più dettagliata delle dimensioni prese in considerazione.

L'analisi dei dati relativi alla valutazione delle strutture dei servizi (**Modulo B**) ha





restituito un quadro d'insieme positivo: gran parte delle strutture dei nidi sembra avere una localizzazione adeguata perché collocate in un contesto ambientale aperto, con presenza di spazio a verde, lontano da possibili fonti di inquinamento atmosferico e acustico. Sono dislocati in luoghi dove è favorita l'accessibilità da parte degli utenti anche attraverso i mezzi pubblici.

Grafico 3 (CP).

Adeguatezza della localizzazione della struttura

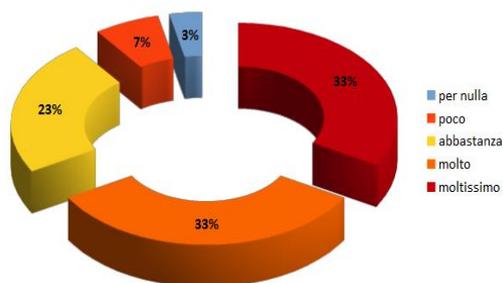
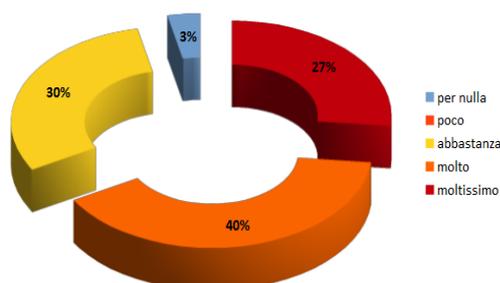


Grafico 3 (CF).

Adeguatezza della localizzazione della struttura



Tutti i servizi hanno a disposizione uno spazio esterno organizzato nel modo seguente:

Grafico 4 (CP).

Organizzazione dello spazio esterno

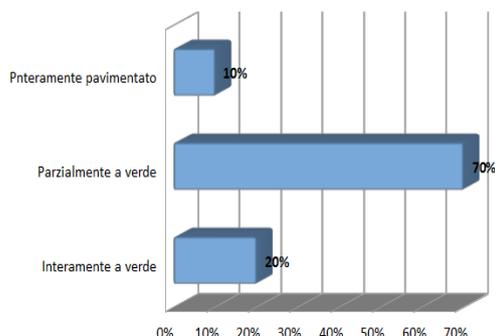
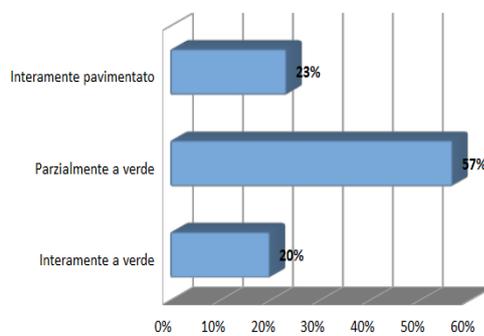


Grafico 4 (CF).

Organizzazione dello spazio esterno



Lo spazio esterno è poi arredato con strutture fisse ricreative che a vario titolo possono essere utilizzate dalle educatrici per organizzare la didattica. Nei servizi sono presenti strutture quali tunnel, scivoli, sabbiere, animali a molla, casette, tricicli, tavoli e sedie, piscine.

Nei servizi a titolarità pubblica le strutture risultano essere prevalentemente in legno (76%) e/o in plastica (73%), mentre nei servizi del campione sostenuti dalla fondazione sono presenti strutture soprattutto in plastica (83%). In entrambi i casi abbiamo strutture che presentano una buona resistenza rispetto all'usura del tempo e una discreta stabilità che pone i bambini al sicuro da possibili infortuni.

Tali aspetti per quanto importanti non sono i soli a definire la piacevolezza e la qualità di uno spazio esterno: ogni spazio dovrebbe essere ripensato come luogo di vita e di possibili esperienze, al fine di non correre il rischio che uno spazio





potenzialmente ricco di esperienza si trasformi in un elemento di debolezza del progetto educativo stesso.

In quest'ottica, parlare di esperienze naturali di gioco significa fare riferimento ad attività a contatto diretto con gli elementi e i ritmi della natura, che favoriscono un rapporto con il mondo circostante in una dimensione spontanea e immediata.

Il giardino è uno dei primi luoghi naturali associati all'infanzia, al gioco e alla serenità: spesso, però, sono vissuti al di fuori di una progettualità o di un'intenzionalità educativa reale. Relegati nel tempo dello "svago", della libertà dall'impegno, appaiono trascurati dal punto di vista dell'allestimento o banalmente arredati con i soliti giochi di movimento, quasi che la motricità sia il solo linguaggio in grado di sostenere l'importanza di tali spazi. Spesso si sottovalutano le potenzialità e le molteplicità delle esperienze naturali che i bambini possono vivere anche in spazi come i giardini dei nostri servizi educativi i quali dovrebbero essere ripensati a partire da una valorizzazione degli elementi naturali di cui sono composti: foglie, terra, fiori, sassi, piccoli mondi animati, ecc. Ripensare i giardini in quest'ottica significa restituire loro un potenziale valore educativo, poiché significa abituare i bambini a guardare con significato la meraviglia dei colori, la varietà delle qualità sensoriali, le trasformazioni legate al variare delle stagioni, ma anche a rispettare la natura e a porsi in una prospettiva ecologica.



I giardini, dunque, devono essere ripensati come uno spazio stimolante, vario, adatto all'esplorazione, capace di mettere in gioco le competenze dei bambini, visibile come un grande atelier all'aperto, dove può crescere l'esperienza di sé e del mondo.

L'analisi relativa agli elementi strutturali oltre a focalizzare l'attenzione sull'osservazione degli aspetti correlati agli spazi esterni, si è concentrata anche sull'analisi di quelli interni. Anche in questo caso è emersa una realtà positiva dietro la quale appare chiara la progettualità adulta.

Il primo aspetto preso in considerazione ha riguardato la verifica della presenza di un piano di sicurezza/evacuazione. In tutti i servizi presi in esame è stata

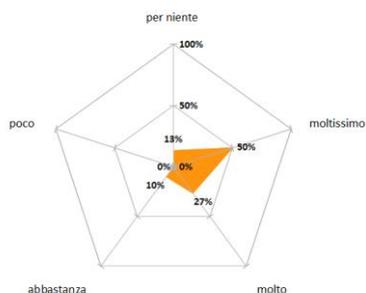




evidenziata la presenza di tale piano, che in vari casi presenta qualche criticità quanto alla visibilità.

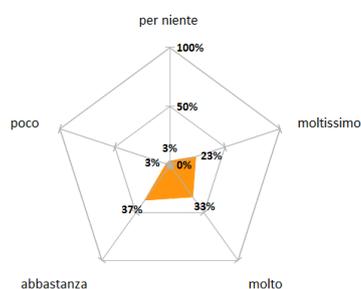
**Grafico 5 (CP).**

**Visibilità del piano di sicurezza**



**Grafico 5 (CF).**

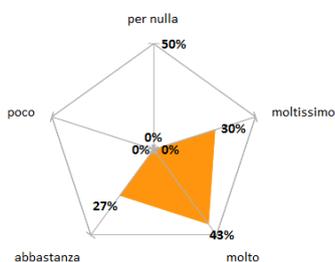
**Visibilità del piano di sicurezza**



Come è possibile vedere dal grafico 6, gli spazi sono generalmente pensati per consentire a un piccolo gruppo di lavorare senza interferenze da parte di altre attività, in modo prolungato nel tempo, o per favorire il movimento.

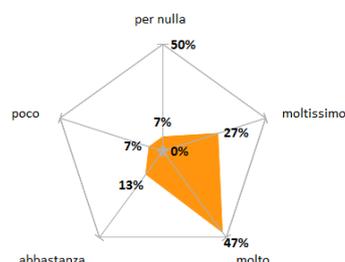
**Grafico 6 (CP).**

**Analisi degli spazi per i bambini nei nidi d'infanzia**



**Grafico 6 (CF).**

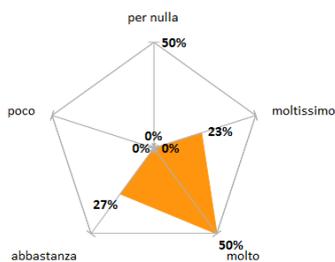
**Analisi degli spazi per i bambini nei nidi d'infanzia**



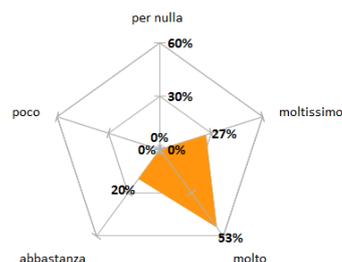
Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 6/8 bambini sia impegnato in attività senza interferenze da parte di altre attività

Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 6/8 bambini sia impegnato in attività senza interferenze da parte di altre attività

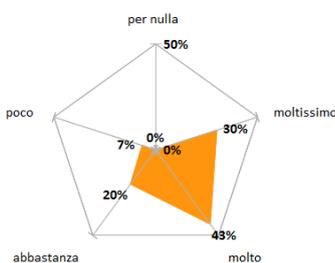




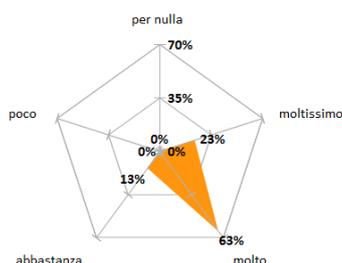
Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 6/8 bambini sia impegnato in attività in modo prolungato nel tempo



Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 6/8 bambini sia impegnato in attività in modo prolungato nel tempo



Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 8/10 bambini abbia possibilità di movimento



Nel complesso gli spazi sono pensati in modo che un gruppo di 8/10 bambini abbia possibilità di movimento

Attenzione e cura viene riservata allo spazio del sonno il quale è, generalmente, un luogo facilmente riconosciuto dai bambini (CP 77% - CF 86%) e che soddisfa il loro bisogno di tranquillità; al suo interno i lettini sono individuali (CP 90% - CF 93%) e personalizzati (CP 70% - CF 70%), resi riconoscibili attraverso simboli, peluche o giocattoli personali, disposti in modo da garantire il movimento di bambini e adulti.

Lo spazio del pranzo è strutturato in modo da essere facilmente riconoscibile (CP 83% - CF 90%) e garantire ai bambini una dimensione sociale non molto numerosa e sufficientemente tranquilla, così da risultare un momento di routine altamente educativo. Anche in questo caso, pur delineandosi aspetti migliorativi, è emersa una cura piuttosto generalizzata nell'allestimento dello spazio del pranzo (Grafico 7).

Grafico 7 (CP).

Lo spazio del pranzo è curato

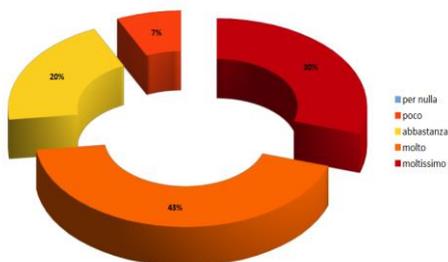
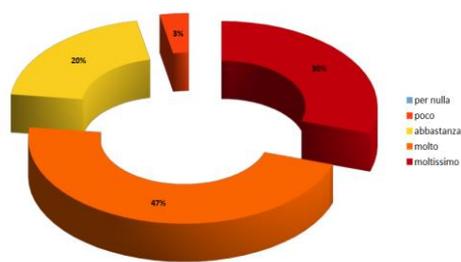


Grafico 7 (CF).

Lo spazio del pranzo è curato





Tutti i servizi educativi hanno strutturato l'ambiente per i bambini in modo da prevedere angoli per la lettura, i travestimenti, il gioco simbolico, il movimento, i primi passi, angoli morbidi, in grado di permettere loro di sviluppare capacità cognitive, sociali, relazionali, nel rispetto dei percorsi evolutivi individuali.

Nell'83% dei nidi del sotto-campione relativo ai servizi pubblici sono presenti spazi dedicati a laboratori quali, pittura e manipolazione, movimento, laboratorio sensoriale, psicomotricità, etc; mentre nei nidi del sotto-campione dei servizi supportati dalla Fondazione "Aiutare i bambini" la percentuale diminuisce al 63%.

Grafico 8 (CP).

Sono presenti spazi per attività specifiche (laboratori) esterni alla sezione

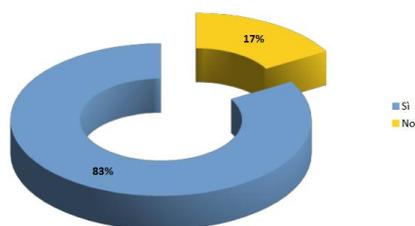
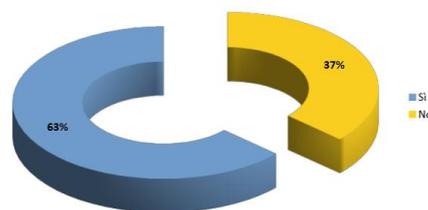
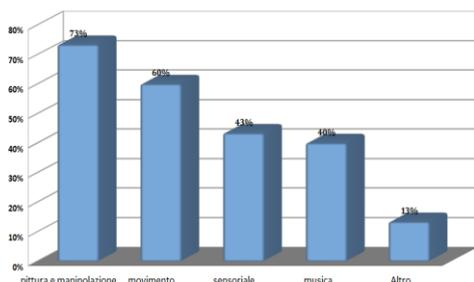


Grafico 8 (CF).

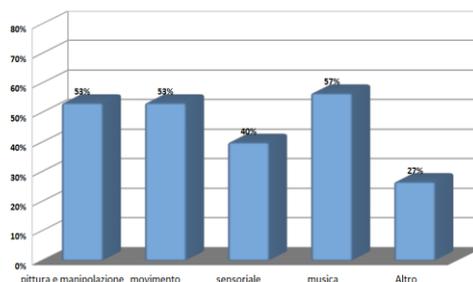
Sono presenti spazi per attività specifiche (laboratori) esterni alla sezione



Quali:



Quali:



L'analisi degli spazi ha provato a chiarire se, all'interno dei servizi sono presenti luoghi tranquilli, a uso esclusivo degli adulti, dove è possibile realizzare brevi colloqui con i genitori e/o attività di équipe, evidenziando un'attenzione verso la definizione di questi spazi in entrambi i campioni presi in considerazione.

Grafico 9 (CP).

Gli spazi per gli adulti

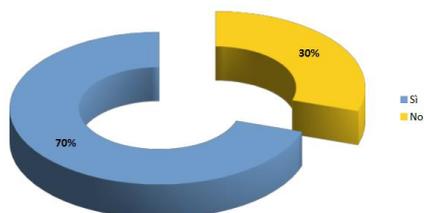
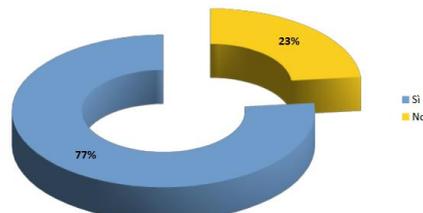


Grafico 9 (CF).

Gli spazi per gli adulti





È importante prevedere spazi debitamente pensati anche per l'accoglienza delle famiglie in cui sia possibile ritagliarsi un momento per brevi colloqui con i genitori che spesso evidenziano la necessità di interloquire con il personale educativo anche per semplici rassicurazioni.

Due altri aspetti su cui si è fermata l'attenzione dell'indagine sono stati gli arredi e i materiali presenti all'interno dei servizi. I dati emersi rispetto agli arredi, pur prospettando margini di possibile miglioramento, non hanno messo in evidenza grosse criticità: i nidi presi in esame sembrano aver lavorato molto bene sull'organizzazione e distribuzione degli arredi, prevedendo all'interno dei servizi quanto necessario per connotare i diversi angoli adibiti ad attività, gioco libero, socializzazione, narrazione, lettura, giochi d'imitazione, travestimenti, attività a tavolino, pittura, manipolazione, costruzione, attività motoria e animazione. In questi casi è importante ripensare non solo l'organizzazione e la distribuzione degli arredi, ma anche la tipologia di arredo previsto per un determinato spazio, poiché ciò può facilitare o meno, per esempio, l'autonomia dei bambini.

Tra le modalità generalmente utilizzate per far passare informazioni alle famiglie su quanto accade giornalmente all'interno del nido c'è quello di individuare una zona del servizio, generalmente l'entrata, dove vengono ordinate una serie di informazioni (in apposite bacheche):

**Tavola 1. Informazioni alle famiglie**

Esiste una zona del nido in cui hanno visibilità le seguenti informazioni.	CP		CF	
	Sì	No	Sì	No
Calendario annuale	90%	10%	90%	10%
Orario di apertura	90%	10%	80%	20%
Strutturazione servizio	67%	33%	57%	43%
Organigramma	60%	40%	43%	57%
Composizione e/o attività del consiglio della struttura	53%	47%	23%	77%
Funzionamenti del servizio di refezione e/o menù adottato	97%	3%	87%	13%
Iniziative rivolte alle famiglie	90%	10%	93%	7%
Carta dei servizi	53%	47%	67%	33%
Regolamento interno	60%	40%	57%	43%
Regolamento sanitario	47%	53%	53%	47%
Informazioni quotidiane sui bambini	53%	47%	80%	20%

Un elemento su cui è sembrato importante fermare l'attenzione, ha riguardato l'allestimento delle pareti: nella maggior parte dei casi, infatti, si ha uno scarso utilizzo di fotografie di bambini in gruppo o in attività, di fotografie, rappresentazioni o immagini che evidenzino la diversità (di genere, culturale e/o disabilità), di disegni dei bambini o di riproduzione di opere d'arte. In molti casi, infatti, sembra essere sottovalutato il valore educativo del linguaggio veicolato attraverso l'immagine il

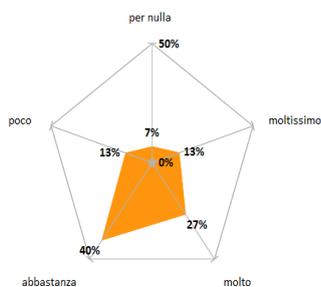




quale, soprattutto in questo momento particolare della vita, consente, ai bambini di avvicinarsi a concetti spesso difficili da comprendere su un piano puramente astratto e, all'adulto educatore, di facilitare tale comprensione.

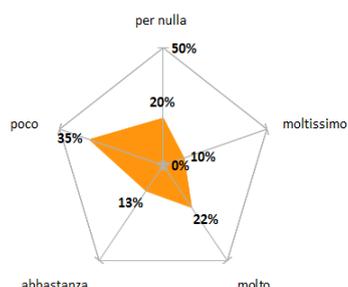
**Grafico 10 (CP).**

**Allestimento delle pareti delle sezioni**

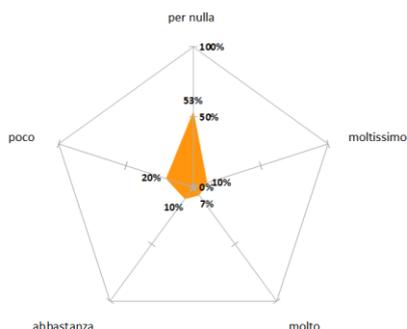


**Grafico 10 (CF).**

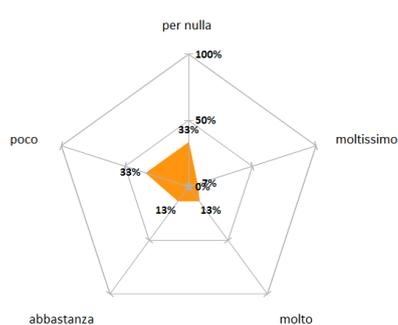
**Allestimento delle pareti delle sezioni**



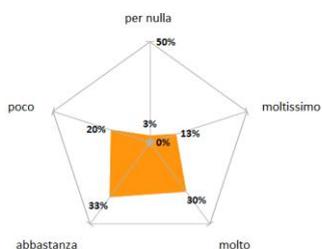
Fotografie di bambini in gruppo e/o in attività.



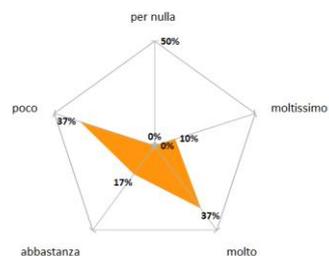
Fotografie di bambini in gruppo e/o in attività.



Fotografie, rappresentazioni o immagini che evidenziano la diversità (di genere, culturale, disabilità).



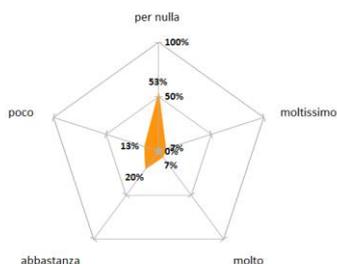
Fotografie, rappresentazioni o immagini che evidenziano la diversità (di genere, culturale, disabilità).



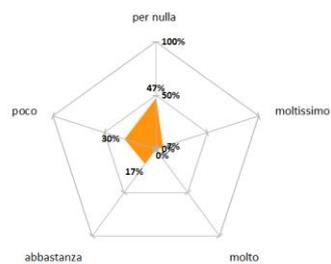
Disegni dei bambini

Disegni dei bambini





Riproduzioni di opere d'arte



Riproduzioni di opere d'arte

L'altezza cui sono solitamente appese le diverse immagini costituisce altro elemento su cui meriterebbe fermare l'attenzione, poiché in molti casi le immagini sono appese solo ad altezza adulto, sottovalutando così l'importanza educativa che queste possono avere nei confronti dei bambini.

Grafico 11 (CP).

Altezza cui sono appese le immagini sulla parete

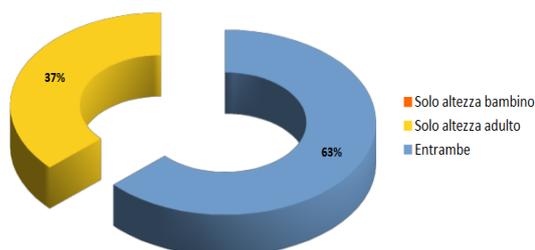
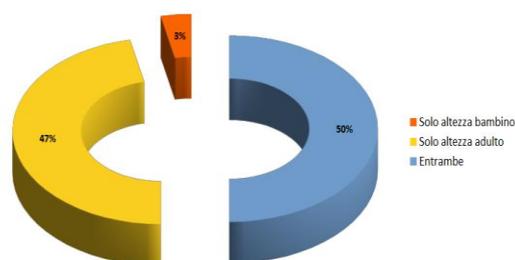


Grafico 11 (CF).

Altezza cui sono appese le immagini sulla parete



L'interesse per gli arredi è stato rafforzato da un'analisi anche dei materiali proposti: le ricerche pedagogiche più attuali restituiscono l'importanza di offrire ai bambini contesti fuori dalla banalità e dallo stereotipo per favorire un apprendimento come processo creativo. Sicuramente un ruolo cruciale in questo processo lo svolgono i materiali e gli allestimenti offerti. Mentre ormai i nostri scenari domestici e urbani sono permeati dalla complessità materica, molti ambienti educativi e scolastici sono ancora troppo caratterizzati dalla presenza di una gamma ristretta di materiali e di contesti poveri di stimoli e di suggestioni. Gli oggetti e i materiali, se valorizzati e collocati in modo significativo, diventano importanti soggetti della relazione educativa, mediatori di relazioni, promotori di curiosità, capaci di generare metafore di conoscenza. Nel riflettere su questo argomento possiamo scoprire l'importanza della contaminazione tra mondo artificiale e mondo naturale, tra materiale strutturato e materiale non strutturato, che convivono per creare composizioni, una tastiera ricca di offerte che nelle mani dei bambini si trasformano in narrazioni, invenzioni.

Tale consapevolezza sembra essere presente in gran parte dei servizi educativi per la prima infanzia di entrambi i sottocampioni presi in considerazione, all'interno dei





quali è possibile trovare una presenza variegata di materiali strutturati e non, spesso organizzati e disposti in modo da offrirsi all'esperienza dei bambini.

Grafico 12 (CP).

Disposizione dei giochi e dei materiali all'interno della sezione

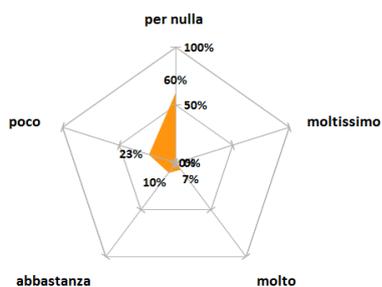
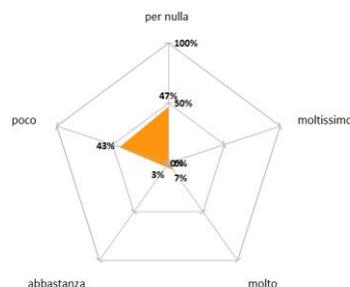
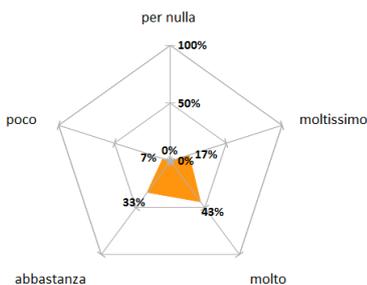


Grafico 12 (CF).

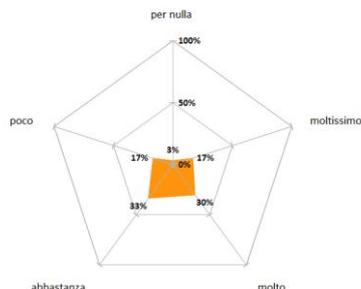
Disposizione dei giochi e dei materiali all'interno della sezione



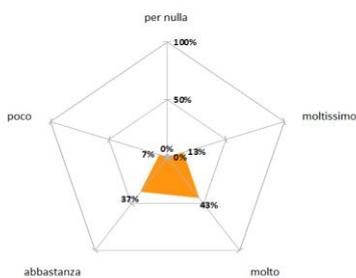
Sparsa casualmente in tutto lo spazio della sezione/gruppo.



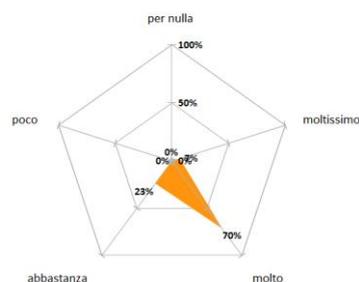
Sparsa casualmente in tutto lo spazio della sezione/gruppo.



Accessibile in modo autonomo dai bambini.



Accessibile in modo autonomo dai bambini.



In quantità adeguata al numero di bambini.

In quantità adeguata al numero di bambini.

All'interno dei servizi è stata rilevata una buona cura dei materiali, i quali, nella maggior parte dei casi, sono apparsi in buono stato.

L'osservazione si è poi concentrata sull'analisi delle condizioni igieniche dei servizi,





evidenziando grande attenzione e professionalità da parte del personale educativo e ausiliario nel rispetto delle norme e dei procedimenti sottesi alla pulizia dei locali e al mantenimento dell'igiene relativa non solo agli elementi della struttura, ma anche ai materiali e ai giochi.

Dall'analisi dei risultati deducibili dal **modulo C**, si è provato a promuovere una riflessione sull'organizzazione del servizio, delle risorse umane e della qualità educativa.

Dalla restituzione ed elaborazione dei dati è emerso che i servizi educativi per la prima infanzia, appartenenti ai due sottocampioni, hanno la seguente organizzazione:

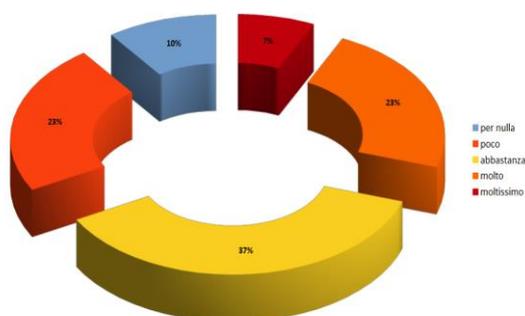
**Tavola 2. Organizzazione del servizio**

Numero di settimane di apertura all'utenza (CP)			Numero di settimane di sospensione del servizio (CP)			Giorni di apertura (CP)		Ore medie di apertura al giorno (CP)
Minimo	Massimo	Media	Minimo	Massimo	Media	Minimo	Massimo	
38	52	44	0	10	5	5	6	9
Numero di settimane di apertura all'utenza (CF)			Numero di settimane di sospensione del servizio (CF)			Giorni di apertura (CF)		Ore medie di apertura al giorno (CF)
Minimo	Massimo	Media	Minimo	Massimo	Media	Minimo	Massimo	
44	52	48	0	6	3	5	6	10

Nel questionario si è provato a sondare anche quanto gli operatori ausiliari si occupino, oltre che delle pulizie, del supporto al personale educativo ed è interessante notare come in molti casi, in particolare nel sottocampione dei nidi sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i bambini", sia una pratica ancora non ampiamente diffusa, presentandosi come elemento di necessario ripensamento:

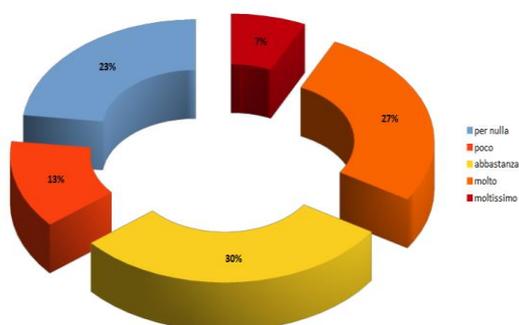
**Grafico 13 (CP).**

**Supporto degli ausiliari al personale educativo**



**Grafico 13 (CF).**

**Supporto degli ausiliari al personale educativo**



Altro aspetto degno di attenzione riguarda la presenza o meno del coordinamento pedagogico e del suo impegno, in termini di ore mensili, in ciascun servizio.

Le schede di rilevazione hanno restituito dati positivi sulla presenza delle strutture

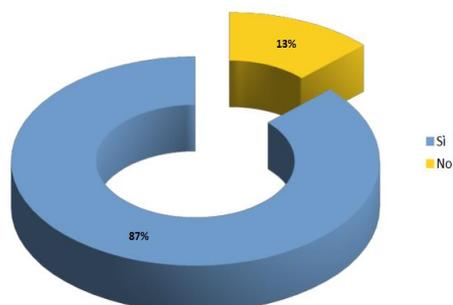




di coordinamento pedagogico che, tuttavia, hanno implicato un necessario approfondimento:

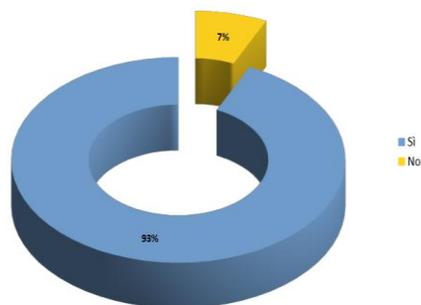
**Grafico 14 (CP).**

**Presenza delle funzioni di coordinamento pedagogico**



**Grafico 14 (CF).**

**Presenza delle funzioni di coordinamento pedagogico**



Dai dati emersi è chiaro che il coordinatore pedagogico riveste un ruolo sicuramente molto importante volto a progettare e accertare la qualità educativa dei servizi educativi per la prima infanzia presenti su territorio locale. In questo quadro svolge le seguenti funzioni:

- verifica la qualità educativa dei servizi educativi;
- cura l'organizzazione del lavoro nei servizi;
- si interessa dei contenuti educativi;
- condivide con l'équipe di lavoro la progettazione e realizzazione del progetto pedagogico e didattico dei servizi;
- si occupa della formazione e aggiornamento delle educatrici e, in generale, rappresenta una figura che sostiene, orienta, condivide e verifica l'attività dei nidi.

È importante riflettere sulle funzioni del coordinamento pedagogico poiché ciò consente di ripensare le percentuali sopra presentate in un modo maggiormente critico: i risultati, pur non perdendo di positività, variano in funzione del fatto che, soprattutto in alcune zone del sud Italia, la figura del coordinatore pedagogico viene identificata, nel pubblico, con la referente di struttura (ossia con una persona che ha ore frontali con i bambini) e nel privato con la proprietaria e/o "direttrice" (figura che spesso veste gli abiti del jolly adattandosi ai bisogni del servizio). È chiaro che, in virtù delle riflessioni spese sulle funzioni di coordinamento pedagogico, le esperienze sopra ricordate non possono essere ricondotte a un coordinamento pedagogico reale.

Altro aspetto fondamentale nella definizione della qualità dei servizi è costituito dai titoli di studio prescritti e necessari per accedere al ruolo di educatrice all'interno dei servizi educativi per la prima infanzia.

Si tratta di un argomento molto importante e complesso che tutt'oggi è al centro di interessanti riflessioni anche da parte di altri Paesi europei.

In particolare la Comunità Europea ha affrontato l'analisi delle politiche nazionali di molti Paesi in vista della riduzione delle disuguaglianze sociali e culturali. Nello





studio *Educazione e cura della prima infanzia in Europa: ridurre le disuguaglianze sociali e culturali*, Eurydice, 2009<sup>8</sup>, si pone particolare enfasi proprio sulla formazione di base e in servizio del personale e sul profilo professionale di coloro che operano nel contesto dei servizi educativi per la prima infanzia.

Come in Italia, nella maggior parte delle Nazioni interessate allo studio vi è una varietà notevole di titoli e solo alcuni Paesi prevedono una formazione di base universitaria, soprattutto nell'area nordica, o una formazione integrata per il personale che si interessa di bambini in età 0-6/7 anni<sup>9</sup>.

Comunque si insiste perché la formazione di base di chi lavora con i bambini sia solida e permetta «una conoscenza approfondita di una o più materie e una buona cultura generale» e «una comprensione teorica e pratica della loro professione».

Temi decisivi per il futuro dei servizi sono per la Comunità Europea le scelte che si faranno sul personale e che la stessa Commissione così sintetizza:

- promuovere la professionalizzazione del personale ECEC [Early Childhood Education and Care = educazione e cura della prima infanzia]: identificare le qualifiche necessarie per ciascuna funzione;
- sviluppare politiche per attirare, formare e trattenere in ECEC personale adeguatamente qualificato;
- migliorare l'equilibrio di genere del personale ECEC;
- assicurare la garanzia di qualità: progettare contesti pedagogici armoniosi e ben coordinati, coinvolgendo le principali parti interessate<sup>10</sup>.

Impegni che dovrebbero vedere collaborare insieme lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni per avviare fin dalla prima infanzia un comune progetto che può «[...] stabilire livelli di qualità armoniosi all'interno del sistema, in base ai quali è possibile valutare gli esiti e porre in essere sistemi di garanzia di qualità [...]»<sup>11</sup>.

Il tema è stato oggetto di osservazione anche in questa breve indagine ed ha restituito un quadro molto positivo:

Grafico 15 (CP).

Titoli di accesso posseduti dalle educatrici in servizio presso i nidi

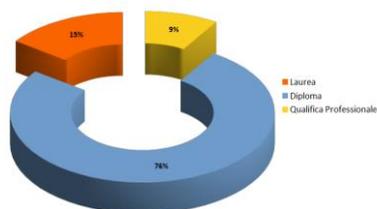
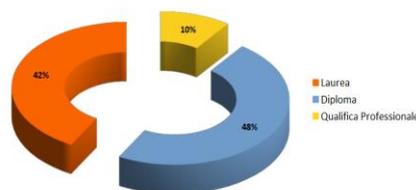


Grafico 15 (CF).

Titoli di accesso posseduti dalle educatrici in servizio presso i nidi



<sup>8</sup> *Educazione e cura della prima infanzia in Europa: ridurre le disuguaglianze sociali e culturali*, Eurydice, 2009. Il documento può essere scaricato al seguente indirizzo:

[http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic\\_reports/098IT.pdf](http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/thematic_reports/098IT.pdf)

<sup>9</sup> Danimarca, Grecia, Lettonia, Slovenia, Finlandia, Svezia, Islanda, Norvegia sono Paesi che hanno una stessa formazione per lo 0-6/7 anni.

<sup>10</sup> Comunità europea, Comunicazione del 17 febbraio 2011, vedi nota n. 9.

<sup>11</sup> Comunità europea, *Ibidem*.





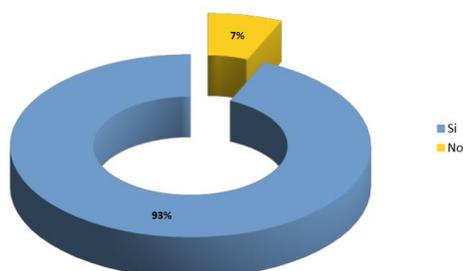
Dai grafici notiamo una maggiore presenza di personale laureato nei servizi del sottocampione dei nidi sostenuti dalla Fondazione “Aiutare i bambini” e ciò è attribuibile da un lato al fatto che molti di questi servizi sono di recente realizzazione e quindi godono di un personale giovane e spesso fresco di laurea, dall'altro a processi di maggiore flessibilità del personale, spesso in cerca di situazione più stabili. Nel sottocampione del pubblico abbiamo un personale storico in maggioranza diplomato e con un bagaglio esperienziale molto forte.

La riflessione si è poi concentrata su una valutazione quantitativa degli incontri dell'équipe: l'intento era quello di capire se i gruppi di lavoro si incontrano con una certa regolarità. Tale aspetto, infatti, contribuisce in modo evidente alla qualità di un servizio poiché, gli incontri rappresentano i momenti in cui il gruppo di lavoro si ritrova e, con l'ausilio del coordinatore pedagogico, si confronta sulla progettazione, sull'avanzamento dei lavori all'interno dei gruppi, su eventuali difficoltà di bambini, famiglie e/o educatori, ecc. È un momento dove il personale è invitato a riflettere e metariflettere sulle azioni intraprese, sui risultati e sui possibili interventi di miglioramento, nell'ottica di muovere nella direzione di scelte consapevoli e condivise.

In questo caso i dati restituiscono un quadro molto positivo poiché emerge una tendenza piuttosto diffusa alla realizzazione di riunioni di gruppo da parte delle équipe dei diversi servizi:

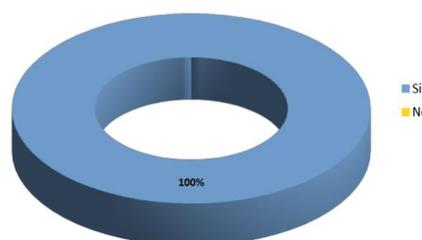
**Grafico 16.**

**Realizzazione con cadenza regolare di riunioni del gruppo di lavoro**



**Grafico 16.**

**Realizzazione con cadenza regolare di riunioni del gruppo di lavoro**



L'ultimo tema approfondito nell'ambito dell'analisi delle risorse umane riguarda la supervisione educativa. È ormai cosa condivisa il fatto che la supervisione ricopra un ruolo molto importante nell'elaborazione, supporto e condivisione della progettualità pedagogica comune del servizio, nel sostegno al gruppo delle educatrici, nell'analisi e monitoraggio della documentazione e degli strumenti progettuali prodotti dal gruppo, nella condivisione dell'analisi, elaborazione, comprensione e ricerca di strategie di soluzione di “situazioni problematiche”, nell'attivazione di processi di riflessione condivisa per decidere modalità di intervento in modo sempre più consapevole e intersoggettivo, nella condivisione della capacità di leggere e analizzare la propria pratica educativa, individuandone gli elementi di criticità e miglioramento, etc.

La supervisione ha il ruolo di evidenziare le difficoltà e, nel caso, riportarle al gruppo per dividerle e trovare soluzioni comuni. È importante che i vissuti di ognuno siano facilmente leggibili dall'équipe educativa. La supervisione serve anche a evidenziare e risolvere eventuali difficoltà che possono emergere nella relazione con

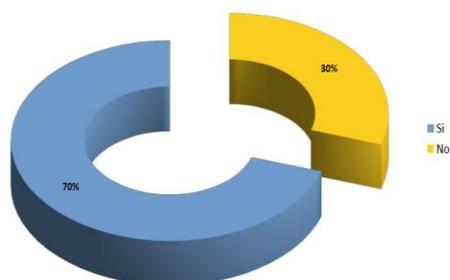




le famiglie. Tutto questo deve essere costantemente monitorato per evitare incomprensioni che potrebbero turbare l'equilibrio del servizio. In sostanza, quindi, attraverso la supervisione si dovrebbe essere in grado di adottare uno sguardo globale per verificare l'emotività espressa e sommersa, le criticità e i punti di forza nella realizzazione di quanto definito, i bisogni formativi, ecc.

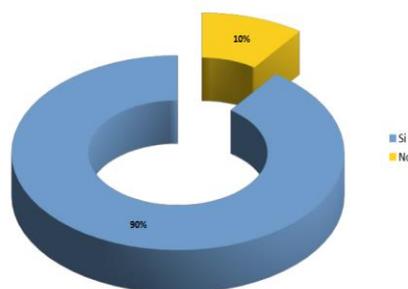
**Grafico 17 (CP).**

**Realizzazione di iniziative di supervisione educativa**



**Grafico 17(CF).**

**Realizzazione di iniziative di supervisione educativa**



L'analisi del modulo C si conclude con la valutazione della qualità educativa per la quale sono state prese in considerazione cinque aree di interesse:

- l'ambientamento;
- il progetto educativo;
- l'offerta educativo-formativa;
- l'osservazione dei bambini;
- la continuità verticale e orizzontale.

L'ambientamento nei servizi educativi per la prima infanzia rappresenta – come è noto – una situazione particolare ed insolita nella vita dei bambini ed un momento estremamente delicato per tutti coloro che di questa esperienza sono protagonisti: i bambini, i genitori, le educatrici.

Per i bambini, in particolare, significa entrare a far parte di un sistema sociale allargato, vivendo un'esperienza fortemente evolutiva, in grado di produrre veri e propri processi di sviluppo e cambiamento, sia per se stesso sia per la propria famiglia.

Si tratta di un'esperienza che evoca un universo di affetti ed emozioni, senza dubbio molto coinvolgente.

Le modalità di ambientamento, che possono essere proposte ai genitori sono diverse, a seconda delle scelte del gruppo delle educatrici, della situazione della singola sezione e del numero dei bambini da inserire.

La durata dell'inserimento non può essere fissata in partenza, varia a seconda della reazione dei bambini alla nuova situazione e al tempo che gli occorre per conoscere i nuovi spazi, accettare i nuovi giochi, i compagni e gli adulti.

Talvolta può essere necessario anche "fare qualche passo indietro" rallentando i tempi previsti, poiché la fretta di concludere l'ambientamento e lasciare il figlio per





tempi lunghi al servizio educativo può compromettere la positiva accettazione della nuova esperienza.

Muovendo da questi presupposti abbiamo tentato di approfondire l'analisi di questa pratica nelle diverse aree prese in esame provando a sintetizzare alcuni elementi importanti nella scheda di seguito riportata:

**Tavola 3. Il momento dell'ambientamento**

Colloquio individuale con i genitori prima dell'ambientamento (CP)		L'ambientamento avviene (CP):			È prevista riduzione dell'orario di frequenza (CP)		È prevista la presenza dei genitori (CP)		Le modalità di ambientamento vengono concordate con i genitori (CP)	
Si	No	In maniera collettiva	Per piccolo gruppo	Individualmente	Si	No	Si	No	Si	No
100%	0%	10%	73%	17%	93%	7%	100%	0%	97%	3%
Colloquio individuale con i genitori prima dell'ambientamento (CF)		L'ambientamento avviene (CF):			È prevista riduzione dell'orario di frequenza (CF)		È prevista la presenza dei genitori (CF)		Le modalità di ambientamento vengono concordate con i genitori (CF)	
Si	No	In maniera collettiva	Per piccolo gruppo	Individualmente	Si	No	Si	No	Si	No
100%	0%	4%	63%	33%	97%	3%	97%	3%	93%	7%

Emerge dunque una chiara attenzione e programmazione dei momenti di ambientamento i quali, oltre a prevedere un colloquio preliminare con le famiglie per dare informazioni, riceverne e offrire rassicurazioni, comporta un passaggio dall'ambiente familiare al servizio educativo graduale e mediato dalla presenza delle figure familiari: le modalità di ambientamento vengono concordate con le famiglie, è sempre prevista una riduzione dell'orario della frequenza nei primi momenti di ambientamento e i bambini, nel loro passaggio, sono sempre supportati da una figura familiare.

Analizzando le pratiche connesse alla stesura del progetto educativo e alla sua condivisione con le famiglie, sono emersi elementi molto positivi:

**Tavola 4. La realizzazione del progetto educativo**

Il progetto educativo viene condiviso con le famiglie (CP)		Professionalità che prendono parte alla definizione del progetto educativo (Nidi+Spazi gioco) (CP)					Il progetto educativo viene declinato e dettagliato attraverso lo strumento della programmazione (CP)		L'attuazione della programmazione è sottoposta a verifica in itinere e verifica finale (CP)	
Si	No	Alcuni educatori	Tutti gli educatori	Tutto il gruppo di lavoro (educatori+operatori)	Coordinatore pedagogico	Altro	Si	No	Si	No
93%	7%	10%	60%	53%	60%	7%	93%	7%	90%	10%



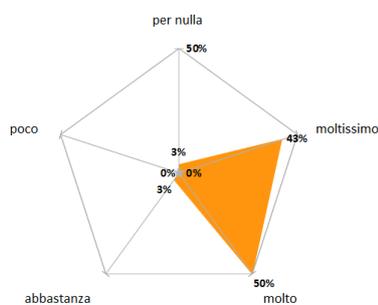


Il progetto educativo viene condiviso con le famiglie (CF)		Professionalità che prendono parte alla definizione del progetto educativo (Nidi+Spazi gioco) (CF)					Il progetto educativo viene declinato e dettagliato attraverso lo strumento della programmazione (CF)		L'attuazione della programmazione è sottoposta a verifica in itinere e verifica finale (CF)	
Sì	No	Alcuni educatori	Tutti gli educatori	Tutto il gruppo di lavoro (educatori+operatori)	Coordinatore pedagogico	Altro	Sì	No	Sì	No
93%	7%	7%	53%	46%	70%	37%	93%	7%	97%	3%

Particolarmente alta appare anche l'attenzione rivolta all'offerta educativo formativa: come è possibile notare dal grafico 18, la maggior parte dei servizi educativi per la prima infanzia organizza la propria offerta educativo-formativa muovendo dall'età dei bambini e dal rispetto dei loro bisogni. Nel rispetto di tali presupposti vengono pensate e progettate attività diverse che vanno dalle attività strutturate a quelle semistruzzurate e libere, dal gioco strutturato a quello libero (Grafico 19).

**Grafico 18 (CP).**

**Differenziazione dell'offerta educativo-formativa in base all'età e ai bisogni dei bambini**



**Grafico 18 (CF).**

**Differenziazione dell'offerta educativo-formativa in base all'età e ai bisogni dei bambini**

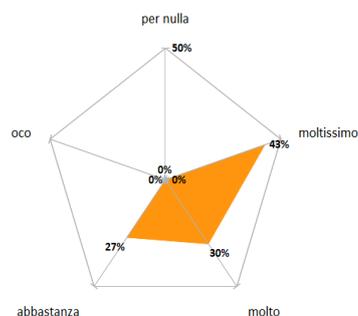




Grafico 19 (CP).

Esperienze educativo-formative proposte nei diversi momenti della giornata

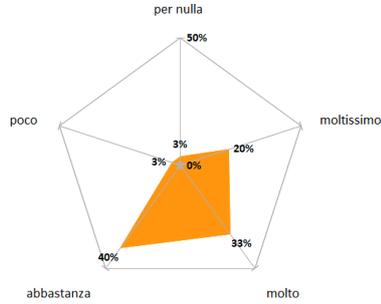
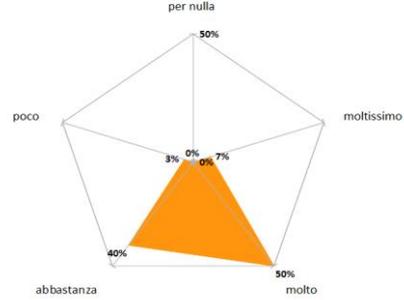
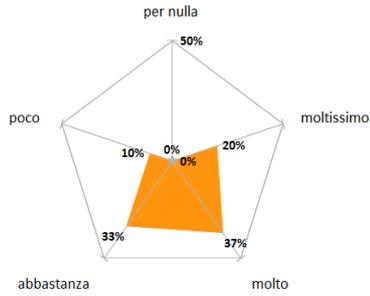


Grafico 19 (CF).

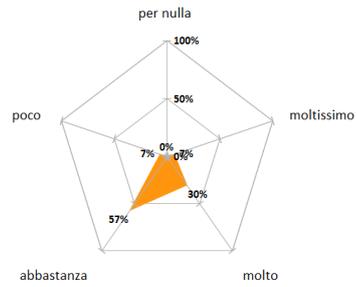
Esperienze educativo-formative proposte nei diversi momenti della giornata



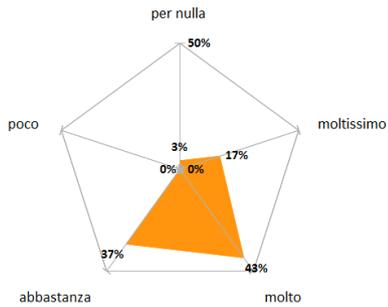
Attività strutturate



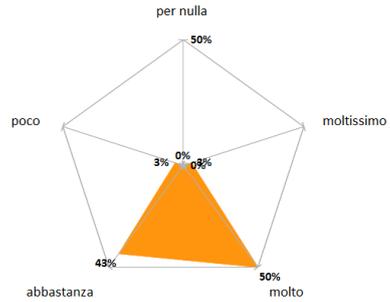
Attività strutturate



Attività semistrutturate



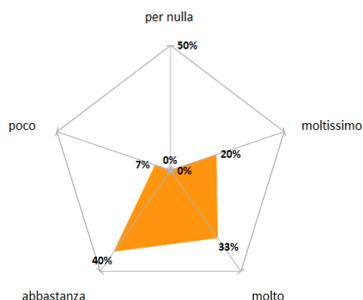
Attività semistrutturate



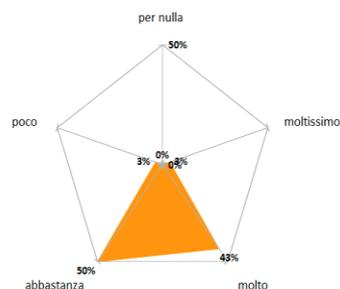
Attività libere

Attività libere

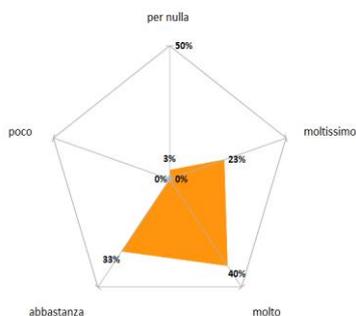




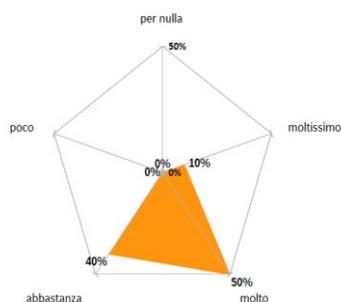
Gioco strutturato



Gioco strutturato



Gioco libero



Gioco libero

La continuità educativa, alludendo a una dimensione di sviluppo e maturazione della persona che avviene in maniera progressiva e per fasi, in cui, quelle che seguono, legittimano quelle precedenti di cui sono il prodotto, ha rappresentato un ulteriore elemento di attenzione. In questa prospettiva la continuità, nei servizi educativi per l'infanzia, costituisce un valore irrinunciabile, purché venga praticata in tutte le articolazioni possibili, pedagogiche e organizzative. Tuttavia, anche la discontinuità, intesa come cambiamento non lineare, è parimenti necessaria nel processo di sviluppo e viene inserita in una cornice di coerenza educativa che considera l'unicità della persona, al di là dei cambiamenti portati dalla sua crescita, in quanto l'esperienza formativa è necessariamente permanente durante l'arco della vita (*longlife learning*).

Quando i bambini vengono accolti nei servizi per la prima infanzia, il primo "ponte" viene costruito con le famiglie, quello successivo con la scuola dell'infanzia. Accanto alla continuità verticale (nido/scuola dell'infanzia) c'è anche la continuità orizzontale che vede coinvolte non solo le famiglie, ma anche tutte le altre agenzie non-formali e informali del territorio che a vario titolo possono collaborare con i servizi nella direzione di ampliare e migliorare l'offerta educativo-formativa.

Dall'osservazione della Tavola 5 si deduce come la continuità verticale e orizzontale, se si eccettua la relazione con le famiglie, costituisca ancora oggi un elemento su cui merita fermare l'attenzione e riflettere per promuovere attività che vadano nella direzione di rafforzare tali processi, funzionali non solo al servizio, ma anche e soprattutto, ai bambini e alle famiglie.





**Tavola 5. La continuità verticale e orizzontale**

<b>Il nido garantisce la continuità con la Scuola dell'Infanzia attraverso visite (CP)</b>					<b>Il nido garantisce la continuità orizzontale con le agenzie non-formali del territorio (collaborazione con enti non a pagamento) (CP)</b>				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
7%	7%	10%	33%	43%	10%	33%	33%	17%	7%
<b>Il servizio collabora attivamente con le agenzie socio-culturali del territorio (CP)</b>					<b>La struttura collabora attivamente con i servizi socio-sanitari del territorio (CP)</b>				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
17%	13%	40%	10%	20%	7%	10%	23%	37%	23%
<b>Il nido garantisce la continuità con la Scuola dell'Infanzia attraverso visite (CF)</b>					<b>Il nido garantisce la continuità orizzontale con le agenzie non-formali del territorio (collaborazione con enti non a pagamento) (CF)</b>				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
13%	17%	10%	43%	17%	0%	17%	40%	23%	20%
<b>Il servizio collabora attivamente con le agenzie socio-culturali del territorio (CF)</b>					<b>La struttura collabora attivamente con i servizi socio-sanitari del territorio (CF)</b>				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
3%	17%	40%	27%	13%	3%	7%	37%	37%	17%

La tavola, infatti, se confrontata con i risultati delle interviste semi-strutturate di approfondimento somministrate ai referenti di struttura, evidenzia implicite non scontati. In molti casi, infatti, sia per quanto riguarda la continuità verticale che orizzontale, emergono condizioni diverse: il dichiarato non corrisponde esattamente a quanto realmente realizzato. La continuità verticale si sostanzia in semplici incontri di conoscenza o piccole feste di fine anno, precludendo la prospettiva di un progetto strutturato, e la continuità orizzontale si gioca su opportunità e occasionalità che di tanto in tanto si possono realizzare durante l'anno.

A conclusione della riflessione sulla qualità educativa lo sguardo è stato rivolto ai dati emersi rispetto ai processi di osservazione dei bambini realizzati all'interno dei servizi.





L'osservazione nei servizi educativi per la prima infanzia rappresenta il luogo d'incontro tra i bisogni dei bambini e l'intenzionalità educativa dell'adulto. L'osservazione nel contesto educativo ha come obiettivi principali:

- abituare l'educatore all'analisi (a prestare attenzione agli eventi):
  - dei propri comportamenti;
  - delle reazioni dei bambini;
- comprendere i bambini;
  - conoscerli;
  - sintonizzarsi sui loro bisogni e desideri;
  - porsi in modo personalizzato nei confronti di ogni bambino;
  - stimolare la ricerca di strategie educative mirate ed individualizzate.

Da questo punto di vista l'osservazione diventa uno strumento da utilizzare per:

- costruire una memoria degli avvenimenti;
- riflettere, pensare e collegare gli eventi.

Le osservazioni vengono raccolte, registrate, interpretate e discusse: la discussione in gruppo delle osservazioni diviene momento di scambio d'idee favorevole alla costruzione di un linguaggio comune e di un modello educativo condiviso.

L'educatore, osservando, presta attenzione ai bambini per coglierne punti di forza ed eventuali problematicità e/o difficoltà e, nell'esercitare tale azione può servirsi di metodologie e strumenti diversi: dalle griglie, alle check list, ai diari, ecc.

**Tavola 6. Metodologie e strumenti di osservazione**

Nei servizi viene effettuata una regolare osservazione dei bambini (CP)					I risultati delle osservazioni contribuiscono a rivedere/ripensare la programmazione delle attività da svolgere con i bambini (CP)				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
3%	0%	30%	33%	33%	3%	3%	33%	28%	33%
Vengono utilizzati degli strumenti di osservazione (CP)					se sì, quali (CP)				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Griglie	Check list	Scale di valutazione	Diario	Altro
7%	10%	33%	30%	20%	37%	30%	0	40%	30%





Nei servizi viene effettuata una regolare osservazione dei bambini (CF)					I risultati delle osservazioni contribuiscono a rivedere/ripensare la programmazione delle attività da svolgere con i bambini (CF)				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
3%	3%	17%	47%	30%	0%	3%	30%	40%	27%
Vengono utilizzati degli strumenti di osservazione (CF)					se sì, quali: (CF)				
Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Griglie	Check list	Scale di valutazione	Diario	Altro
0%	11%	33%	33%	23%	46%	3%	0	70%	27%

È interessante notare come gran parte dei servizi riconoscano nella pratica osservativa uno strumento indispensabile alla professionalità educativa finalizzata a rivedere/ripensare la programmazione delle attività da svolgere con i bambini. L'osservazione è, come si accennava sopra, una buona pratica finalizzata non solo alla conoscenza e comprensione dei bambini e dei loro bisogni, ma anche alla chiarificazione dei comportamenti dell'adulto e delle relazioni che questo costruisce con i bambini.

Nella tavola 6 emerge anche un utilizzo piuttosto variegato e, spesso, combinato di strumenti quantitativi (griglie, check list, ecc.) e qualitativi (diario).

Con l'ultimo modulo (**modulo D**), abbiamo provato a sondare un aspetto importante, ma spesso difficile da rilevare e da descrivere: la qualità delle relazioni.

I servizi per l'infanzia si presentano come spazi formativi intenzionalmente progettati e organizzati, spazi di gioco e apprendimento in cui i bambini hanno la possibilità di esprimersi e di sviluppare tutte le proprie potenzialità, ma prima di tutto si presentano come spazi d'incontri e relazioni: relazioni nido-famiglia, relazioni tra colleghi, relazioni tra bambini e tra bambini e adulti.

Le educatrici devono dedicare una particolare attenzione fin dal primo momento al rapporto con le famiglie per creare una relazione di fiducia: processo non sempre facile da realizzare.

La costruzione della relazione tra educatrici e genitori è un processo lento che si costruisce giorno per giorno mediante le comunicazioni giornaliere, attraverso riunioni e colloqui individuali che hanno alla base un pensiero e una progettazione dell'équipe educativa.

Il tema delle relazioni fra bambini – e delle competenze e potenzialità sociali in esse sottese – appartiene da sempre alla pedagogia del nido, in origine per giustificare la significatività dell'incontro e dell'esperienza fra pari al di fuori del contesto familiare, e, successivamente, per avvalorare in modo dettagliato e articolato la densità dei valori e dei significati che la relazione fra bambini offre allo sviluppo della socialità,





del gioco e dell'apprendimento, già a partire dai primi anni di vita. Stare in relazione, costruire scambi, costruire legami rappresenta uno degli aspetti più importanti e funzionali allo sviluppo anche delle successive e più complesse competenze cognitive. Nei servizi educativi per la prima infanzia i bambini imparano da subito a entrare in relazione non solo tra loro, ma anche con adulti diversi dai familiari, i quali hanno il preciso compito di adottare una relazione dinamica e indirizzata a consolidare le autonomie dei bambini.

Nel processo di osservazione della qualità promosso dalla Fondazione "Aiutare i bambini", è stato approfondito il tema della relazione tra adulti e, di seguito, è offerta una breve lettura dei dati raccolti.

**Tavola 7. La relazione degli educatori con le famiglie**

Esiste un consiglio di rappresentanza dei genitori (CP)		Esiste un calendario degli incontri individuali e collettivi con i genitori (CP)			
Si	No	Si		No	
77%	23%	57%		43%	
Esiste la possibilità di accedere a servizi di mediazione culturale (CP)		I genitori vengono coinvolti in: (CP)			
Si	No	Organizzazione di feste al nido	Organizzazione e realizzazione di gite	Organizzazione di laboratori	Altro
63%	37%	90%	67%	80%	20%
Esiste un consiglio di rappresentanza dei genitori (CF)		Esiste un calendario degli incontri individuali e collettivi con i genitori (CF)			
Si	No	Si		No	
20%	80%	33%		67%	
Esiste la possibilità di accedere a servizi di mediazione culturale (CF)		I genitori vengono coinvolti in: (CF)			
Si	No	Organizzazione di feste al nido	Organizzazione e realizzazione di gite	Organizzazione di laboratori	Altro
57%	43%	93%	50%	67%	23%

I dati sopra riportati evidenziano una situazione generalmente favorevole, con un aspetto di criticità per i servizi sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i bambini" relativamente alla rappresentatività delle famiglie nel servizio: se il coinvolgimento dei genitori è forte nelle situazioni meno istituzionali (feste, gite, laboratori, ecc.), sembra opportuno lavorare sulla possibilità di valorizzarne la partecipazione anche sul piano istituzionale. Unico elemento di criticità è l'accesso alla mediazione culturale che, in questi contesti, potrebbe favorire e facilitare le relazioni con famiglie di cultura o etnia diversa che si trovano da poco tempo sul territorio e possono avere difficoltà non solo nella lingua, ma anche nella comprensione di certe dinamiche culturali a loro estranee.

Un aspetto interessante da esplorare e verificare è stato il modo in cui l'adulto educatore si relaziona ai bambini in alcuni momenti della giornata:

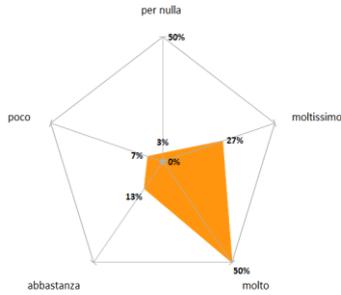




- al momento dell'entrata;
- al momento dell'uscita;
- durante la giornata.

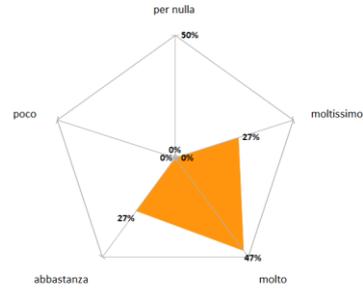
**Grafico 20 (CP).**

**Relazione delle educatrici con i bambini al momento dell'entrata**

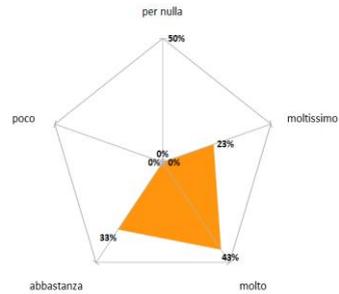
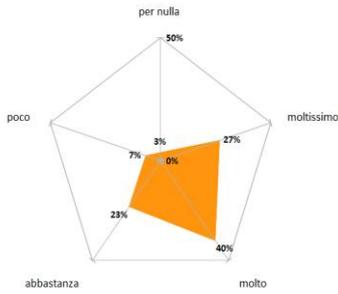


**Grafico 20 (CF).**

**Relazione delle educatrici con i bambini al momento dell'entrata**

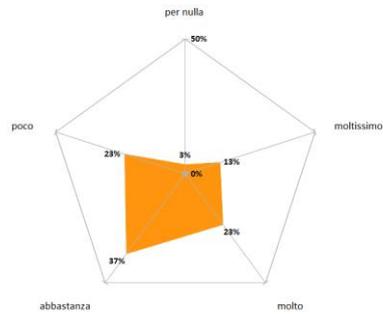
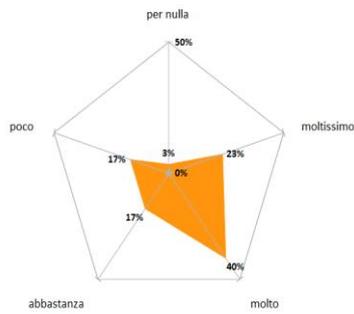


Accoglie in maniera personalizzata i bambini all'arrivo. Accoglie in maniera personalizzata i bambini all'arrivo.



Accoglie in maniera personalizzata i genitori.

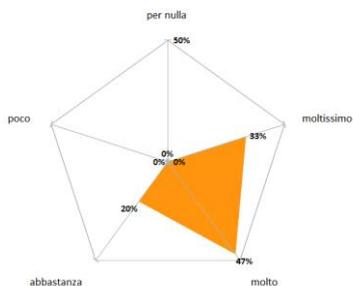
Accoglie in maniera personalizzata i genitori.



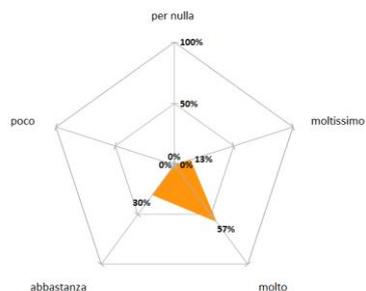
Incoraggia i genitori a introdurre i bambini nell'ambiente del nido.

Incoraggia i genitori a introdurre i bambini nell'ambiente del nido.

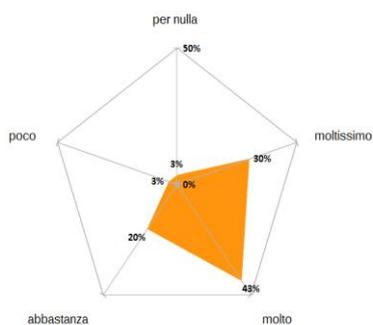




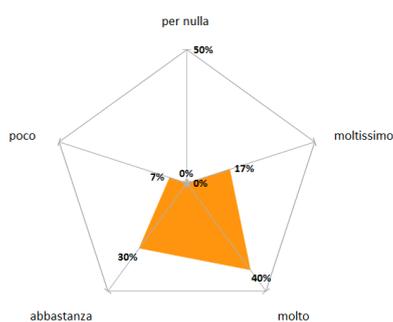
Rispetta il rituale di distacco tra genitori e figlio.



Rispetta il rituale di distacco tra genitori e figlio.



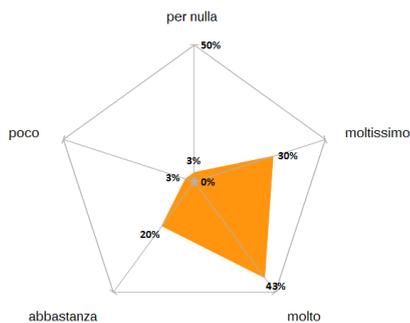
Invita il bambino a salutare il genitore al momento del distacco.



Invita il bambino a salutare il genitore al momento del distacco.

### Grafico 21 (CP).

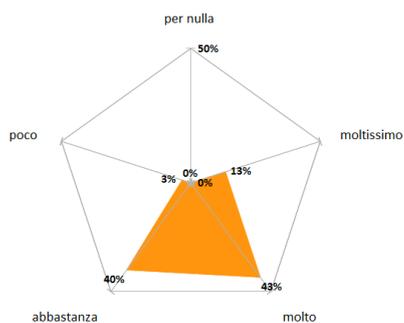
Relazione delle educatrici con i bambini al momento dell'uscita



Favorisce il momento di ricongiungimento con i genitori.

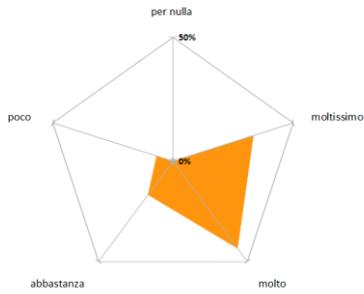
### Grafico 21 (CF).

Relazione delle educatrici con i bambini al momento dell'uscita

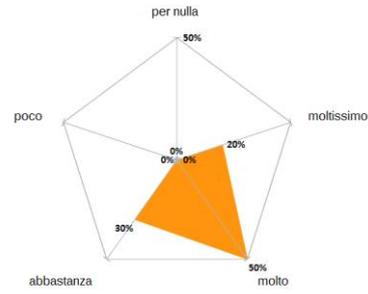


Favorisce il momento di ricongiungimento con i genitori.





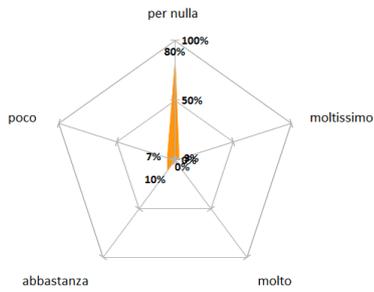
Rispetta il rituale di ricongiungimento tra genitori e figlio



Rispetta il rituale di ricongiungimento tra genitori e figlio

**Grafico 22 (CP).**

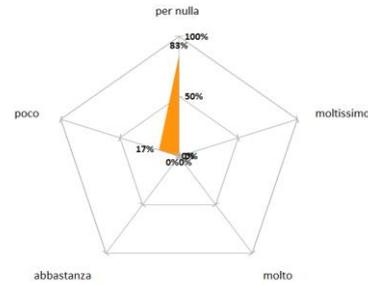
**Relazione delle educatrici con i bambini durante la giornata**



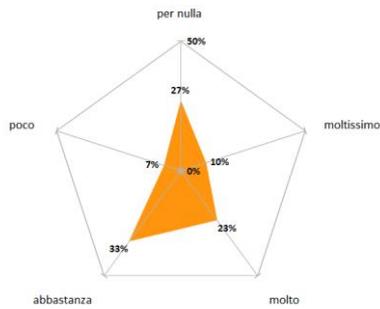
È per la maggior parte disattento ai bisogni dei bambini.

**Grafico 22 (CF).**

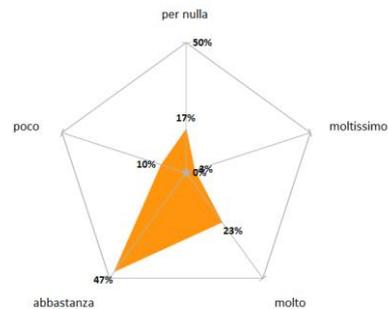
**Relazione delle educatrici con i bambini durante la giornata**



È per la maggior parte disattento ai bisogni dei bambini.

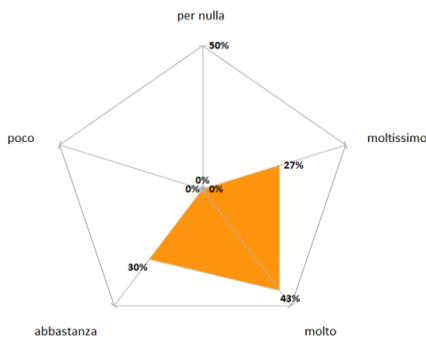


Sta quasi sempre attento ma non incoraggia i bambini in modo adeguato.

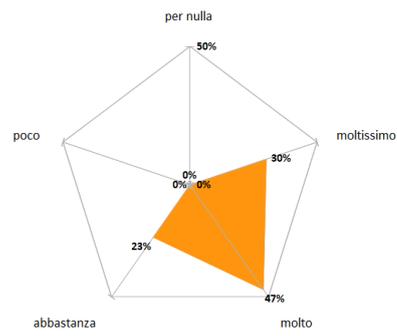


Sta quasi sempre attento ma non incoraggia i bambini in modo adeguato.

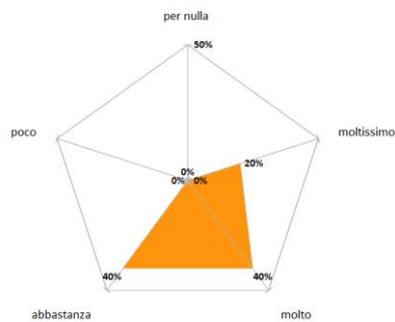




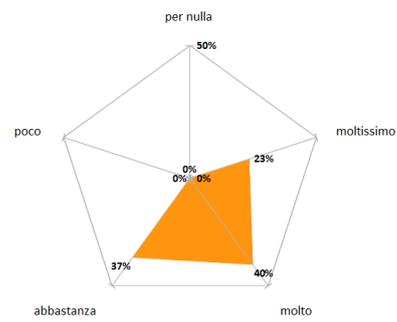
Stare sempre attento



Stare sempre attento



Incoraggiare i bambini in modo adeguato

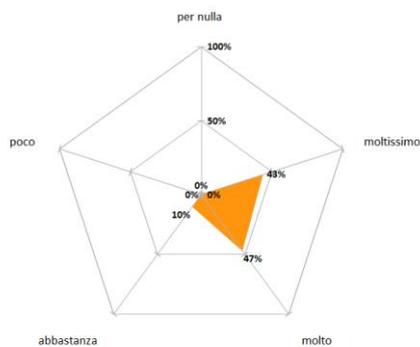


Incoraggiare i bambini in modo adeguato

Altro indice interessante per comprendere le strategie adottate nella costruzione della relazione tra personale educativo e bambini, è stato individuato nelle modalità comunicative poste in atto dagli adulti educatori nel momento in cui si rivolgono e interagiscono con i bambini.

Grafico 23 (CP).

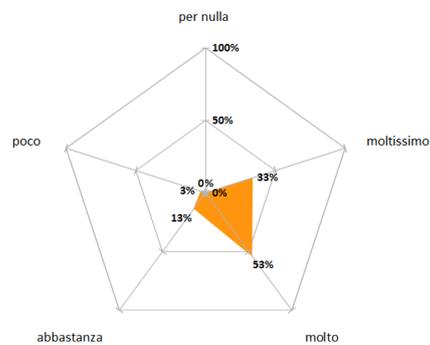
Modalità comunicative tenute dal personale educativo



Li chiama per nome.

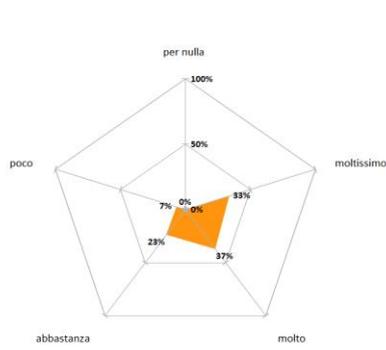
Grafico 23 (CF).

Modalità comunicative tenute dal personale educativo



Li chiama per nome.

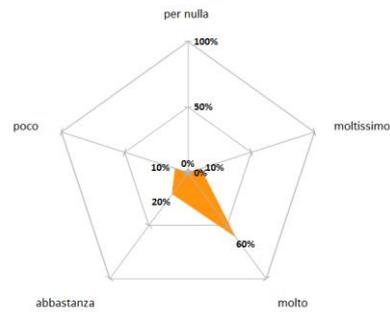




Si abbassa all'altezza dei bambini

**Grafico 24 (CP).**

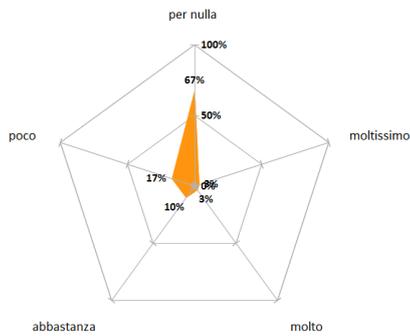
**Modalità comunicativa utilizzata dal personale educativo nei confronti dei bambini**



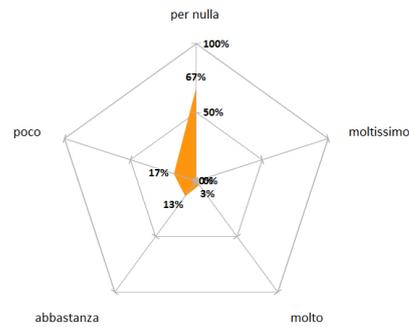
Si abbassa all'altezza dei bambini

**Grafico 24 (CF).**

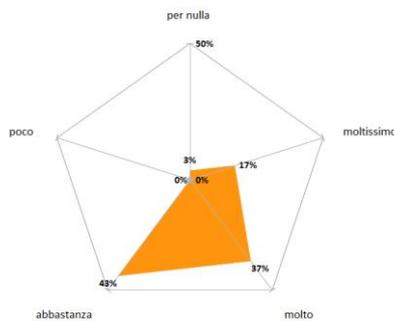
**Modalità comunicativa utilizzata dal personale educativo nei confronti dei bambini**



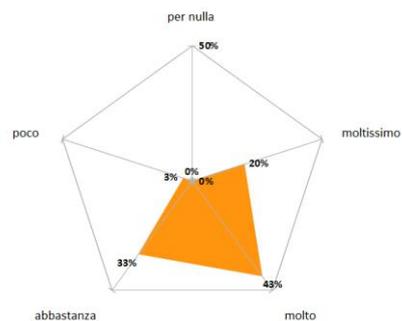
Comunicazione rivolta a una pluralità di bambini senza verificare la comprensione del messaggio da parte del singolo bambino.



Comunicazione rivolta a una pluralità di bambini senza verificare la comprensione del messaggio da parte del singolo bambino.

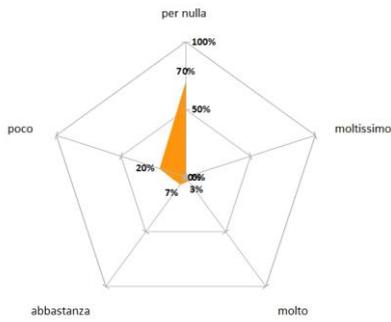


Comunicazione rivolta a una pluralità di bambini e verifica della comprensione del messaggio da parte del singolo bambino.

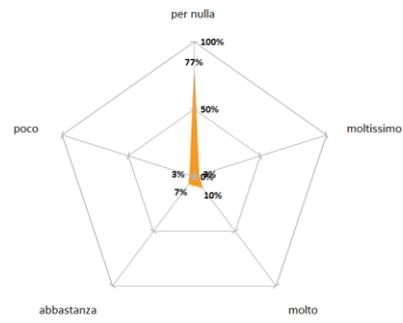


Comunicazione rivolta a una pluralità di bambini e verifica della comprensione del messaggio da parte del singolo bambino.

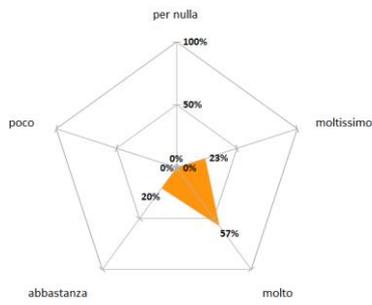




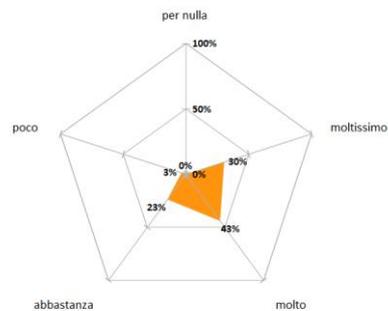
Comunicazione indirizzata ai singoli, ma senza verificare la comprensione del messaggio da parte del bambino.



Comunicazione indirizzata ai singoli, ma senza verificare la comprensione del messaggio da parte del bambino.



Comunicazione indirizzata ai singoli e verifica della comprensione del linguaggio.



Comunicazione indirizzata ai singoli e verifica della comprensione del linguaggio.

Dai dati raccolti emerge un personale educativo attento alle modalità comunicative: gli adulti si rivolgono ai bambini chiamandoli per nome e, all'occorrenza non trascurando le circostanze e le necessità di chi esprime il bisogno, si abbassano alla loro altezza per migliorare il processo comunicativo e la comprensione del messaggio. Non è dunque un caso che, nella maggior parte delle situazioni, la comunicazione sia indirizzata ai singoli e ci sia un impegno da parte del personale nella verifica della comprensione di quanto comunicato.

I bambini, per il loro sviluppo equilibrato, hanno bisogno di vivere quotidianamente situazioni comunicative che siano stimolanti, gratificanti e soprattutto chiare. Fin dalla frequenza dei servizi educativi per la prima infanzia i bambini entrano in contatto costante con coetanei e adulti con i quali trascorrono moltissimo tempo e stabiliscono relazioni solide e significative, comunicando regolarmente, trasferendo loro informazioni e ricevendole.

Il primo passo, per approdare a un buon intervento comunicativo è sicuramente quello di utilizzare nei confronti dei bambini un "ascolto attivo", che consiste nel riflettere sul messaggio del fanciullo recependolo solamente, senza emettere messaggi personali. L'ascolto è fondamentale per divenire individui capaci di





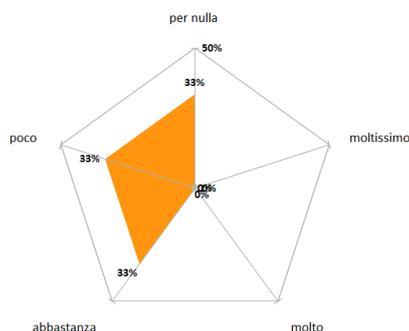
apprendere informazioni ed emettere messaggi appropriati alle situazioni. Non vi devono essere accavallamenti di voce o espressioni di dissenso, si ascolta per comprendere, in tal modo i bambini si sentiranno accolti e liberi di esprimersi. Ovviamente, alla fine si rende necessario un feedback da parte dell'adulto, su ciò che ha compreso e ascoltato. Questo tipo di comunicazione non crea ruoli *up* o *down*, si rende necessario quindi insegnare l'ascolto, tacendo e ascoltando. Il silenzio viene inteso come spazio importante per sostenere l'altro e non come semplice pausa del linguaggio.

L'ascolto attivo permette quindi la crescita e un buon sviluppo dell'autostima, favorendo anche una maggiore autonomia: è uno strumento che consente la costruzione di un'interazione finalizzata alla comprensione reciproca e al superamento delle difficoltà e/o dei conflitti.

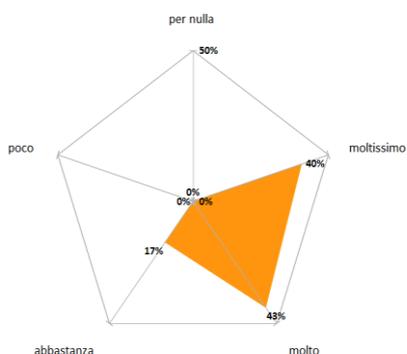
Nelle situazioni prese in esame dall'indagine è stato rilevato come in caso di disagio e/o bisogno sia sempre presente un adulto di riferimento in grado di stabilire un contatto diretto per condividere il problema e rassicurare (se necessario) i bambini (si veda grafico 26).

**Grafico 25 (CP).**

**Modalità comportamentali del personale educativo di fronte al disagio/bisogno del bambino**



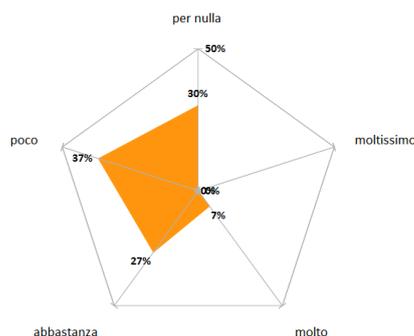
Rispondono a distanza e/o verbalmente.



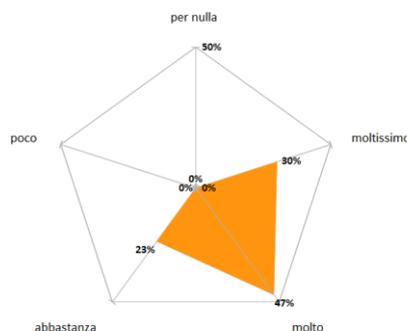
Cercano un contatto anche diretto con i bambini

**Grafico 25 (CF).**

**Modalità comportamentali del personale educativo di fronte al disagio/bisogno del bambino**



Rispondono a distanza e/o verbalmente.



Cercano un contatto anche diretto con i bambini





In modo analogo, qualora i bambini sperimentino una situazione del conflitto, senza che si ravvisino situazioni di pericolo, il personale educativo interviene sostenendo nei bambini la gestione del conflitto: i bambini vengono aiutati a comprendere le esperienze e a muovere verso una soluzione positiva e consapevole della situazione.

È importante considerare il conflitto come parte della relazione, come una modalità d'interazione sociale. Spesso l'idea dell'adulto che il conflitto sia sempre negativo e da evitare, colora i conflitti tra bambini di tinte fosche e riprovevoli.

Il conflitto, al contrario, rappresenta un'occasione di apprendimento per i bambini: permette di misurare le proprie forze e i propri limiti, di trovare soluzioni a eventi problematici, di maturare strategie e modalità più evolute di relazione. In questa logica l'educatrice assume un ruolo ben preciso che è quello di osservatore in grado di restituire ai bambini gli strumenti per accogliere e gestire il conflitto senza che questo arrivi a livelli di tensione troppo alti.

Grafico 26 (CP).

### Modalità comportamentali del personale educativo di fronte al conflitto dei bambini

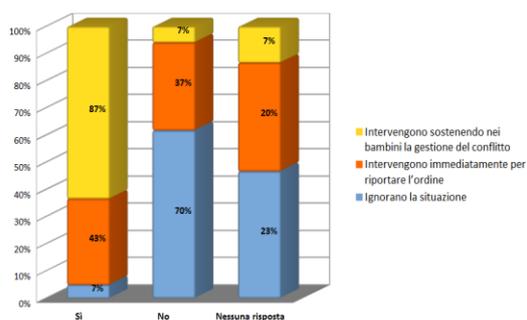
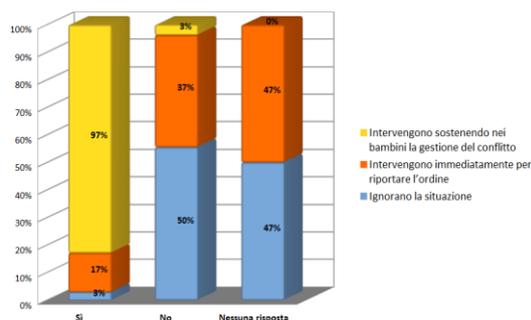


Grafico 26 (CF).

### Modalità comportamentali del personale educativo di fronte al conflitto dei bambini



Un altro momento importante per favorire la costruzione della relazione è costituito dalle situazioni del cambio. I momenti del cambio e dell'igiene personale dei bambini rivestono una notevole importanza educativa, in quanto consentono:

- maggior intimità e vicinanza (fisica e affettiva);
- massima individualizzazione;
- incremento del benessere psico-fisico dei bambini (che va ben oltre il soddisfacimento dei bisogni fisiologici);
- esplorazioni e percezioni non ottenibili durante altri momenti all'asilo nido (si pensi all'assenza del pannolino e del relativo ingombro, alle sensazioni tattili e corporee);
- scoperta del proprio corpo e inizio della consapevolezza della propria sessualità e identità di genere;
- valutazione privilegiata di nuove abilità e bisogni dei bambini. Il momento di cambio consente ad un'educatrice di fare osservazioni mirate;





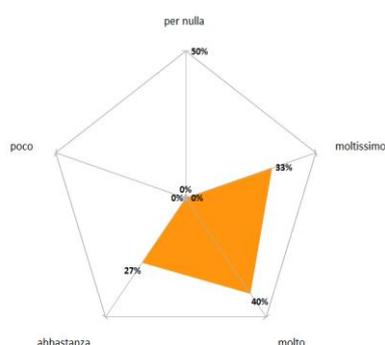
- valutazione dell'agire delle educatrici e delle modalità di risposta alle richieste e bisogni dei bambini.

In altre parole, l'esperienza del cambio è, dal punto di vista delle educatrici, un'attività educativa oggetto di progettazione in modo da soddisfare *tutte* le esigenze dei bambini (comprese quelle fisiologiche, ma non in modo esclusivo).

Quanto sopra emerge abbastanza chiaramente anche dall'indagine che evidenzia modalità di comportamento delle educatrici attente alla ricerca di contatti verbali e non nei confronti dei bambini.

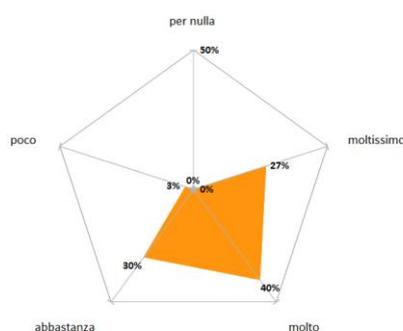
**Grafico 27 (CP)**

**Durante il momento del cambio del bambino il personale educativo cerca di stabilire un contatto verbale e non.**



**Grafico 27 (CF)**

**Durante il momento del cambio del bambino il personale educativo cerca di stabilire un contatto verbale e non.**



Un altro momento sicuramente funzionale alla costruzione di buone relazioni è quello del pranzo: quanto avviene in questa circostanza risulta significativo non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche da quello relazionale e affettivo in quanto esperienza di convivialità, scambio e dialogo fra bambini, e fra bambini e adulti.

Per i bambini il cibo è anche un'importante occasione di gioco e stimolo per la propria curiosità e, in un clima di benessere e piacevolezza, diventa una grande opportunità di apprendimento, sia per i bambini molto piccoli, che manipolano, pasticciano e assaggiano, che per i più grandi i quali, con atteggiamento quasi scientifico, osservano, valutano, ponderano la consistenza del cibo, dell'acqua e l'uso delle diverse stoviglie.

Proprio in considerazione delle forti valenze conoscitive, affettive ed emotive, è emerso come il pranzo rappresenti, nei suoi diversi aspetti, elemento di attenzione e cura, da parte dei gruppi di lavoro, in ogni minimo dettaglio: dalla disposizione dei tavoli per piccoli gruppi, all'aiuto offerto ai bambini in caso di difficoltà, alla cura personalizzata dei bambini più piccoli, fino all'attenzione riservata nei riguardi dello sviluppo dei processi di autonomia. Il momento del pranzo deve essere un'esperienza piacevole, dove i bambini condividono, oltre la convivialità, il piacere per il cibo: in questa ottica ci deve essere massima attenzione da parte delle educatrici nel prestare attenzione ai comportamenti dei bambini e al rispetto dei loro gusti. Non ci deve essere nessuna forzatura, ma rispetto del desiderio dei bambini e attenzione nel comprendere, per esempio le motivazioni per cui in alcune circostanze i bambini non mangiano. L'ultimo aspetto su cui merita soffermare





l'attenzione riguarda la partecipazione o meno delle educatrici al momento del pranzo insieme ai bambini. Sull'argomento sussistono linee di pensiero diverse, che emergono anche dai dati raccolti nella tavola seguente. Si tratta di modelli e pratiche diverse su cui sarebbe interessante promuovere una riflessione e condivisione dei coordinamenti pedagogici e delle educatrici.

**Tavola 8. Il momento del pranzo**

<b>Durante il pranzo i bambini sono organizzati in piccoli gruppi in diversi tavoli (CP)</b>		<b>I bambini vengono aiutati in caso di difficoltà (CP)</b>	
Sì	No	Sì	No
87%	13%	100%	0%
<b>L'educatrice, durante il pranzo, si occupa dei bambini piccoli in modo personalizzato (CP)</b>		<b>L'educatrice forza il bambino a mangiare (CP)</b>	
Sì	No	Sì	No
93%	7%	7%	93%
<b>L'educatrice mangia assieme ai bambini (CP)</b>			
Sì		No	
47%		53%	
<b>Durante il pranzo i bambini sono organizzati in piccoli gruppi in diversi tavoli (CF)</b>		<b>I bambini vengono aiutati in caso di difficoltà (CF)</b>	
Sì	No	Sì	No
80%	20%	100%	0%
<b>L'educatrice, durante il pranzo, si occupa dei bambini piccoli in modo personalizzato (CF)</b>		<b>L'educatrice forza il bambino a mangiare (CF)</b>	
Sì	No	Sì	No
97%	3%	3%	97%
<b>L'educatrice mangia assieme ai bambini (CF)</b>			
Sì		No	
47%		53%	

L'ultimo tema su cui è stata fermata l'attenzione ha riguardato il riposo e il sonno dei bambini.

Il riposo è uno dei momenti più importanti al nido. Un buon riposo è un indicatore positivo dell'efficacia dell'agire educativo e dell'effettivo benessere dei bambini al nido. Far addormentare i bambini non è sempre scontato e richiede fiducia: quella fiducia che permette di passare da una fase di veglia ad una di sonno in maniera serena.





**Tavola 9. Il momento del sonno**

<b>È definito un orario preciso per il riposo dei bambini medio-grandi</b> (CP)		<b>È garantita una presenza costante di educatori durante il sonno dei bambini</b> (CP)				
Sì	No	Sì			No	
67%	33%	90%			10%	
<b>I bambini possono dormire ogni qualvolta ne manifestino il bisogno</b> (CP)		<b>Durante la fase di addormentamento l'educatore è attento alle richieste del bambino</b> (CP)				
Sì	No	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
77%	23%	0%	0%	17%	53%	30%
<b>Il bambino durante la fase di addormentamento e di sonno può tenere oggetti personali</b> (CP)						
Sì			No			
100%			0%			
<b>È definito un orario preciso per il riposo dei bambini medio-grandi</b> (CF)		<b>È garantita una presenza costante di educatori durante il sonno dei bambini</b> (CF)				
Sì	No	Sì			No	
87%	13%	93%			7%	
<b>I bambini possono dormire ogni qualvolta ne manifestino il bisogno</b> (CF)		<b>Durante la fase di addormentamento l'educatore è attento alle richieste del bambino</b> (CF)				
Sì	No	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
83%	17%	0%	0%	17%	66%	17%
<b>Il bambino durante la fase di addormentamento e di sonno può tenere oggetti personali</b> (CF)						
Sì			No			
100%			0%			

La familiarità e la prevedibilità sono importanti per la formazione della fiducia, per questa ragione le educatrici, nella maggior parte dei casi, concordano e definiscono un orario preciso per il riposo dei bambini, garantiscono una presenza costante durante il sonno, prestano grande attenzione alle loro richieste durante la fase di addormentamento, assicurano loro la possibilità di tenere con sé oggetti personali, fanno in modo che i lettini siano sempre allo stesso posto, siano personalizzati e abbiano segni o oggetti che li rendano facilmente riconoscibili dai bambini.

Le educatrici pongono grande attenzione ai segnali inviati dai bambini e provvedono, all'occorrenza, al loro bisogno di dormire.

Spesso le educatrici si trovano di fronte a bambini che non affrontano in modo del tutto sereno il momento del sonno e, in questo caso, le strategie adottabili sono diverse come risulta dal grafico 29.





Grafico 28 (CP).

Azioni adottate dalle educatrici con il bambino che non manifesta il desiderio di dormire

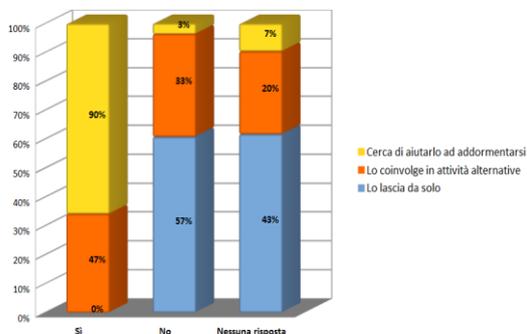
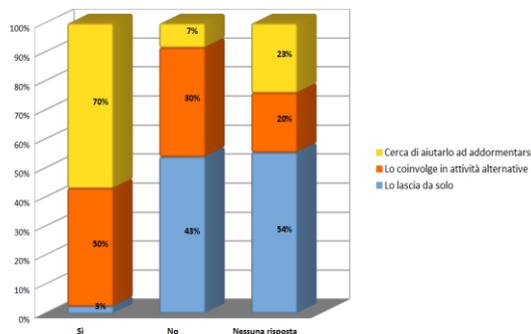


Grafico 28 (CF).

Azioni adottate dalle educatrici con il bambino che non manifesta il desiderio di dormire



### [3.3] Conclusioni

È interessante notare come i risultati emersi dall'indagine della qualità restituiscano una sostanziale omogeneità tra i due campioni rispetto alle diverse categorie prese in considerazione.

Per quanto riguarda gli aspetti relativi alla localizzazione delle strutture, alla strutturazione e organizzazione degli spazi esterni e interni, in entrambi i casi i servizi sono localizzati in luoghi adeguati perché collocati in un contesto ambientale aperto, con presenza di spazio a verde, lontano da possibili fonti d'inquinamento atmosferico e acustico.

Tutti i servizi possiedono uno spazio a verde organizzato con strutture fisse e adeguato per la realizzazione di attività didattiche. Anche gli spazi interni sono generalmente pensati per consentire a un piccolo gruppo di lavorare senza interferenze da parte di altre attività, in modo prolungato nel tempo, o per favorire il movimento. Molta attenzione sembra essere riservata alla cura degli spazi dedicati al sonno e al pranzo.

Tutti gli ambienti sono oggetto di osservazione e progettazione da parte degli adulti che li pensano, li strutturano e li allestiscono per dare risposta ai bisogni formativi del gruppo dei bambini. Da questo punto di vista la presenza di laboratori sembra essere un aspetto su cui i servizi sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i bambini" dovranno porre maggiore attenzione, così come l'allestimento delle pareti con immagini di bambini, riproduzioni di opere d'arte e/o disegni di bambini.

L'organizzazione del servizio, le risorse umane e la qualità educativa, rappresentano altri aspetti su cui si è focalizzata l'attenzione della ricerca. I servizi del campione della Fondazione "Aiutare i bambini" presentano un evidente punto di forza legato al maggior numero di settimane di apertura all'anno rispetto al campione dei servizi pubblici e un elemento di possibile debolezza connesso nell'ambiguità delle funzioni attribuite alla figura di coordinamento pedagogico, che spesso viene identificata con quella della referente, deputata a svolgere anche ore frontali con i





bambini. Non appaiono sostanziali differenze per quanto riguarda la progettazione educativa, la differenziazione dell'offerta educativo-formativa, delle esperienze proposte e delle metodologie di osservazione adottate.

Un ultimo sguardo è stato riservato a un aspetto importante, ma spesso difficile da rilevare e descrivere: la qualità delle relazioni.

Come già ribadito, i servizi per l'infanzia si presentano come spazi formativi intenzionalmente progettati e organizzati, spazi di gioco e apprendimento in cui i bambini hanno la possibilità di esprimersi e sviluppare tutte le proprie potenzialità, ma prima di tutto si presentano come spazi di incontro e relazione: relazioni nido-famiglia, relazioni tra colleghi, relazioni tra bambini e tra bambini e adulti.

Anche in questo caso non sono state rilevate differenze macroscopiche tra i due sottocampioni, ma aspetti che possono implicare una maggiore attenzione come, per esempio, la necessità, soprattutto nei servizi sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i bambini", di prevedere consigli di rappresentanza dei genitori, in modo da garantire una maggiore rappresentatività, democratizzazione e apertura del servizio. Dal punto di vista della costruzione delle relazioni è presente un'attenzione molto forte alla riflessione, discussione e progettazione dei diversi momenti che possono aiutare nella costruzione di una positiva interazione non solo tra bambini, ma anche tra bambini e personale educativo e tra questo e le famiglie. Tra i diversi elementi della qualità presi in considerazione, quello della cura e attenzione alle relazioni costituisce ciò su cui i servizi supportati dalla Fondazione "Aiutare i bambini" hanno maggiormente lavorato, facendo di questa pratica un proprio punto di forza.





## 4. COSTI DI GESTIONE E TARIFFE

---

L'analisi dei costi di gestione rappresenta un tema di grande interesse, soprattutto perché fornisce gli strumenti – attraverso l'identificazione di alcuni standard organizzativi e funzionali – per poter ripensare a uno “sviluppo sostenibile” dei servizi stessi. Anche in questo caso, l'analisi è volta a definire un quadro conoscitivo dei modelli gestionali dei servizi educativi sostenuti dalla Fondazione “Aiutare i Bambini” che consenta non solo di descriverne gli elementi caratterizzanti, ma anche di evidenziarne le eventuali correlazioni con i costi di gestione. La comparazione fra i modelli di gestione e di sostenibilità economica di tali servizi con quelli del sottocampione dei servizi a titolarità pubblica, nonché con quanto emerso nelle indagini più recenti – a carattere nazionale – sul tema contribuirà alla definizione del quadro conoscitivo.

L'analisi del sistema tariffario applicato nei servizi che costituiscono il campione dell'indagine, completa il quadro dei costi relativi ai servizi – in questo caso sostenuti dalle famiglie.

### [4.1] Lo strumento di indagine

Per quanto riguarda il tema dei costi la rilevazione quali – quantitativa si è realizzata attraverso la somministrazione di un questionario articolato in tre diversi moduli.

Il primo modulo – **Modulo A** – è inerente all'organizzazione e funzionamento dell'unità di offerta relativamente all'anno educativo 2012/2013. E' pertanto articolato per acquisire informazioni sul calendario e orario di apertura, sulle varie tipologie di frequenza dei bambini e sull'organizzazione del personale in termini di ore lavorate.

Il secondo modulo – **Modulo B** – è invece orientato a rilevare le informazioni inerenti al bilancio di gestione dell'unità di offerta per l'anno 2012. Nello specifico è stato richiesto di indicare le spese per personale impegnato in funzioni di sistema e in funzioni operative, distinguendone le diverse componenti (amministrative, di coordinamento pedagogico, operative e educative). Dieci items rilevano invece le diverse tipologie di spesa - oltre quelle del personale - normalmente ricorrenti nella gestione di un servizio educativo: da quelle per l'affitto a quelle per le utenze, alimentari, per materiali ludico didattici, ecc.

Il terzo modulo – **Modulo C** – permette infine di acquisire i dati sul sistema tariffario – sia per una frequenza a tempo pieno che a tempo parziale – compreso l'indicazione di eventuali meccanismi di abbattimento o di agevolazione tariffaria.





## [4.2] I risultati

Al fine di definire un quadro conoscitivo sufficientemente approfondito sui costi di gestione dei nidi d'infanzia afferenti ai due sottocampioni considerati, è stato individuato un set di indicatori, alcuni con caratteristiche più descrittive del contesto entro il quale operano i servizi, ed altri capaci di individuare i livelli di qualità dell'offerta educativa.

La relativa numerosità delle unità campionarie, prevista in fase di progettazione dell'indagine, ha permesso anche di entrare nel merito in modo sufficientemente approfondito per verificare e fare emergere aspetti peculiari della gestione dei servizi, in modo particolare per i servizi del sottocampione CF.

Il calcolo degli indicatori è stato elaborato oltre che distintamente per i due sottocampioni esaminati, anche per gruppi omogenei di servizi, che si caratterizzano per l'appartenenza alla stessa area territoriale. Le stime degli indicatori individuati sono quindi fornite anche per tre aree geografiche: Nord, Centro, Sud e isole, potendo sempre distinguere all'interno di questi livelli territoriali i servizi a titolarità pubblica da quelli a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i Bambini" (sottocampioni CP e CF).

Nell'esposizione, seguendo l'impostazione del questionario di rilevazione, verranno dapprima presentati i dati relativi all'organizzazione ed al funzionamento delle unità di offerta e poi quelli più strettamente legati al tema dei costi di gestione, attraverso indicatori di merito in grado di evidenziare le diversità esistenti nella gestione dei costi tra i nidi afferenti ai due diversi sottocampioni.

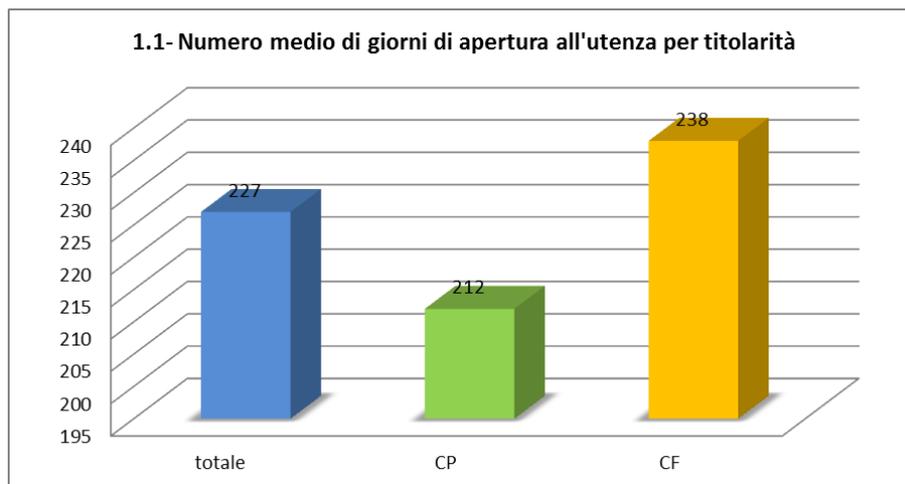
L'indagine si propone infatti di leggere le caratteristiche e le differenze specifiche dei due sottocampioni. Questi ultimi possono essere assimilabili alle due principali componenti del sistema integrato dei servizi e cioè la parte di titolarità pubblica (che comprende i nidi pubblici sia in gestione diretta che affidati in appalto a gestori privati) e la parte di titolarità privata (che consiste nei nidi privati, ivi compresi quelli convenzionati in tutto o in parte con il pubblico).

### Organizzazione e funzionamento dell'unità di offerta

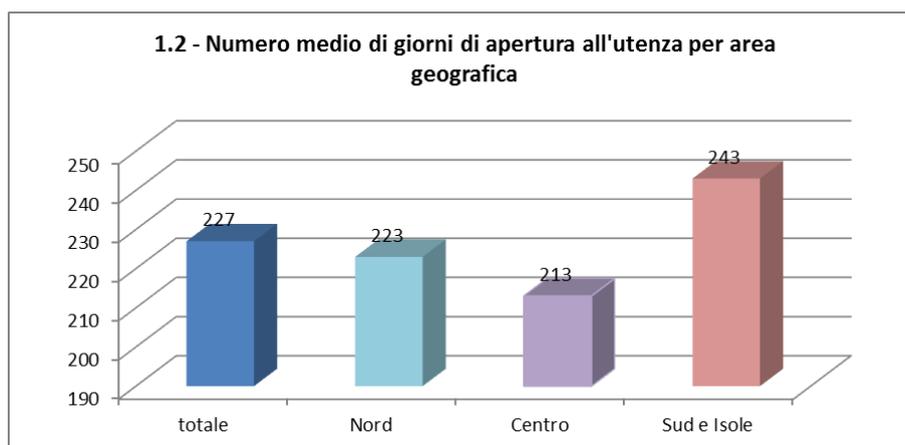
In questa sezione vengono presentati i risultati dell'indagine che afferiscono agli aspetti organizzativi dell'unità di offerta, evidenziando gli elementi maggiormente caratterizzanti le modalità di offerta educativa, distinguendo i servizi in relazione al sottocampione e all'area geografica nella quale si trova il servizio.

Un primo aspetto interessante è legato al numero di **giorni di apertura del servizio**, dato per il quale si registra, a livello di campione, un numero medio di giorni di apertura annui pari a 227, con una variabilità piuttosto evidente considerando i servizi in relazione ai sottocampioni. Mentre, infatti, per i servizi del sottocampione CP i giorni di apertura annui sono pari a circa 212, per i servizi del sottocampione CF i giorni aumentano, arrivando a 238 (grafico 1.1). Tale distribuzione rispecchia fortemente il dato rilevato dall'indagine nazionale fra nidi a titolarità pubblica e nidi a titolarità privata, dove la titolarità risulta essere un elemento discriminante rispetto ai giorni di apertura (210 giorni di apertura annui per i servizi a titolarità pubblica, contro i 241 per i privati).





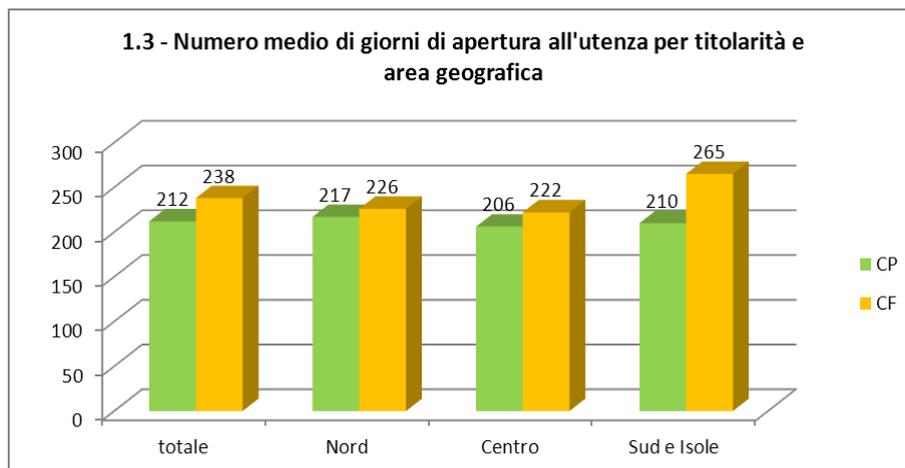
Per quanto riguarda l'area geografica di residenza dell'unità di offerta (grafico1.2) è interessante notare che mentre il nord si allinea sulla media del campione esaminato, fra il centro e il sud si apre una forbice che vede i nidi del centro aperti all'utenza per un numero medio annuale di giorni decisamente inferiore rispetto a quelli del Sud e isole.



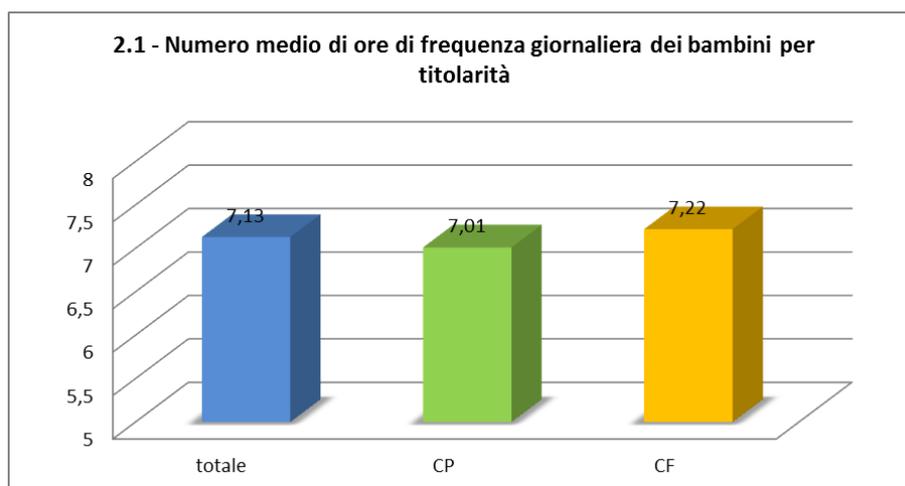
A riguardo si può ipotizzare che il carattere maggiormente contenuto del calendario di funzionamento dei nidi del Centro-Nord potrebbe essere un aspetto correlato ad una più diffusa applicazione delle norme contrattuali che contemplano una attenta considerazione dei tempi di lavoro non frontali e di quelli di riposo nell'arco complessivo dell'anno, contribuendo in tal modo, al contempo, a dare maggiore riconoscimento alla professionalità educativa.

Analizzando ancora più nel dettaglio il dato, si rileva che la tendenza ad una maggiore apertura all'utenza dei servizi del sottocampione CF si mantiene inalterata nelle tre diverse macroaree, con un divario che vede a un estremo i servizi del sottocampione CP del Centro come quelli con meno giorni di apertura all'anno (206) e all'altro estremo i servizi del sottocampione CF del Sud e isole che rimangono mediamente aperti per un numero di giorni di 265 all'anno (grafico1.3).





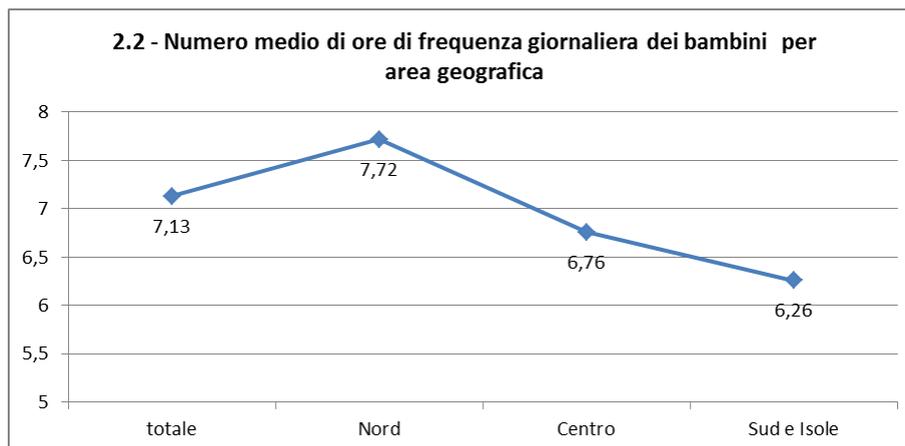
Relativamente al **numero medio di ore di frequenza giornaliera dei bambini**, in contro tendenza rispetto al dato dell'indagine nazionale, i dati del campione esaminato evidenziano che i bambini che frequentano i servizi afferenti al sottocampione CP stanno al nido per un numero di ore leggermente inferiore rispetto ai bambini frequentanti i servizi del sottocampione CF, anche se la differenza risulta essere veramente minima (grafico 2.1).



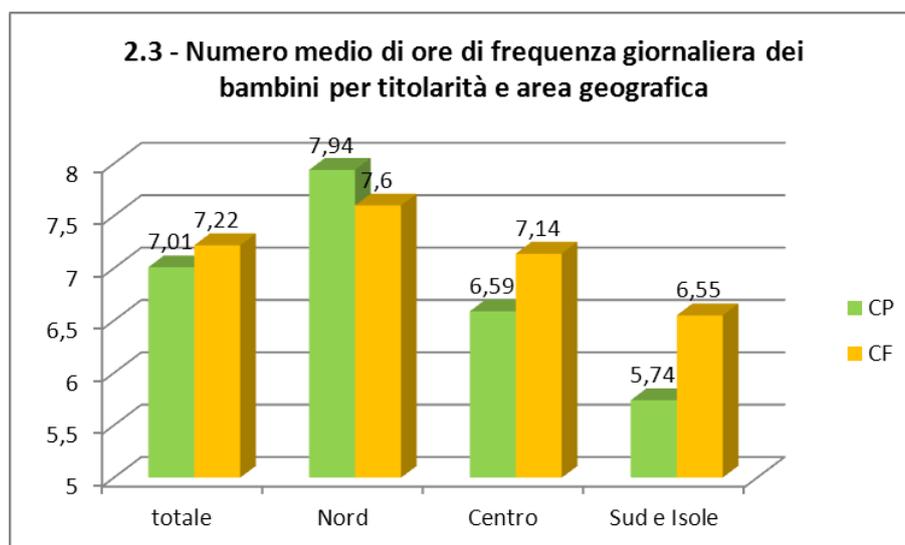
Lo scarto è invece decisamente più apprezzabile se consideriamo la stessa variabile avendo a riferimento le tre diverse aree geografiche considerate.

A fronte di una frequenza media giornaliera di 7 ore, mediamente i bambini frequentanti i nidi del Nord stanno al nido per circa 7 ore e tre quarti, contro un tempo medio di permanenza giornaliera di circa 6 ore e un quarto dei bambini frequentanti i nidi del Sud e isole, con una differenza di circa un'ora e mezza (grafico2.2).





In conclusione i dati evidenziano che le modalità attraverso le quali i nidi del campione considerato erogano il servizio sono abbastanza omogenee fra i due sottocampioni, ma cambiano in modo più sostanziale in relazione all'area geografica di appartenenza. In modo particolare è nel sottocampione CP che si rileva sia il valore medio più alto, per i nidi del Nord, che quello più basso, per i nidi del Sud e delle isole, come facilmente riscontrabile dal grafico successivo.



A tal riguardo una possibile interpretazione è che la maggiore opportunità di frequenza oraria quotidiana dei servizi delle aree geografiche del Nord e del Centro può essere riconducibile ad un maggior coinvolgimento – nelle aree geografiche considerate – delle donne nel mercato del lavoro. I nidi, rispondendo al diritto dei bambini alla crescita e all'educazione, costituiscono pertanto una fondamentale risorsa per la conciliazione dei tempi di cura e di lavoro. Al tempo stesso si può ipotizzare che una più semplice organizzazione dei nidi del Sud e isole – dal punto di vista dei più ridotti tempi quotidiani di funzionamento – risponda non solo ad una minor esigenza di conciliazione dei tempi di cura e di lavoro, ma anche costi di gestione più contenuti.

### Costi di gestione dell'unità di offerta

In questa sezione vengono analizzati i dati di spesa dell'unità di offerta desunti dai bilanci di gestione. L'acquisizione di questi dati ha sicuramente rappresentato la

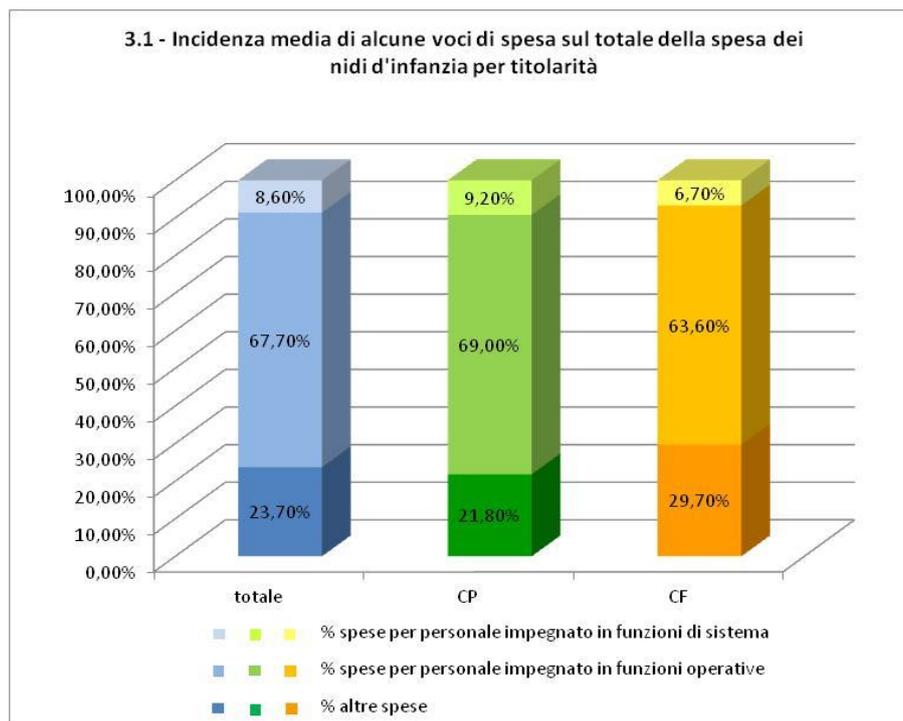




fase più difficoltosa della rilevazione. Per questo motivo, in fase di validazione dei dati, è stato necessario effettuare talvolta un contatto ulteriore con i referenti delle unità di offerta campionate, sia per colmare delle lacune informative di base, sia per avere chiarimenti su dati che rappresentavano delle evidenti anomalie.

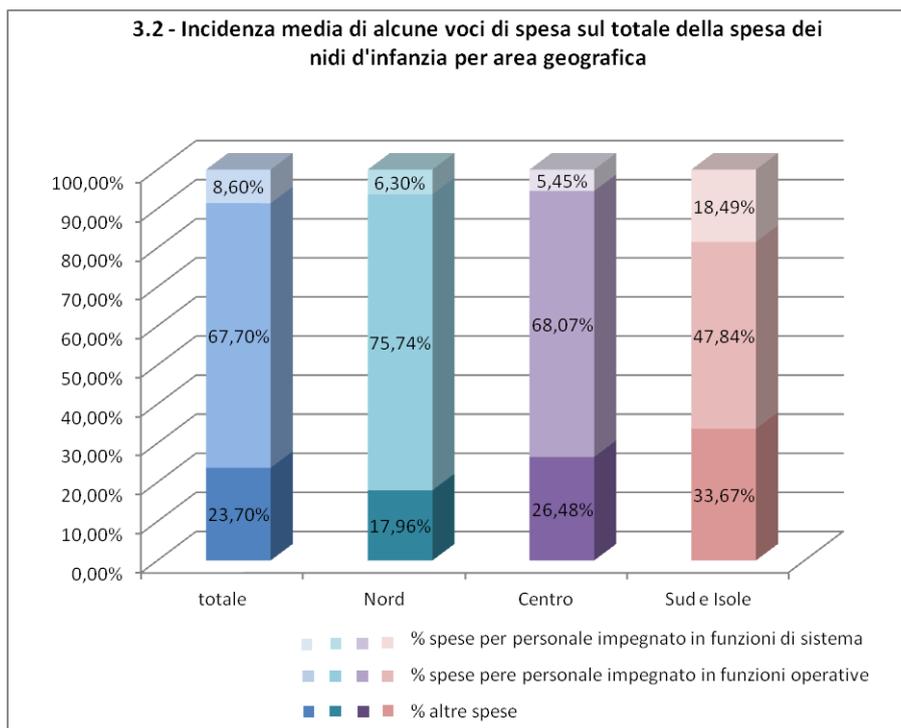
### Principali dati emergenti

Prendendo in considerazione il **costo totale di gestione** – comprensivo dei costi diretti e dei costi indiretti – sono state raggruppate le voci di spesa in 3 macrovoci (1. spesa per personale impegnato in funzioni di sistema; 2. spesa per personale impegnato in funzioni operative; 3. altre spese). Il grafico successivo ne descrive la composizione nel dettaglio:



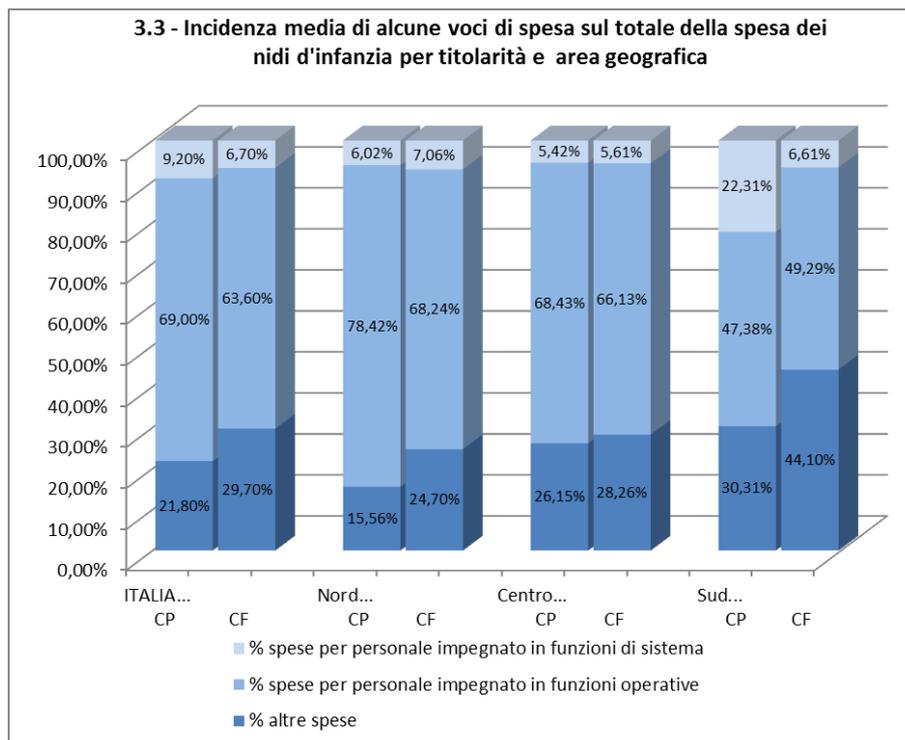
In modo tendenzialmente allineato a quanto rilevato dalla indagine campionaria condotta a livello nazionale, la spesa per personale impegnato in funzioni operative (personale educativo e non educativo) rappresenta la quota di spesa che in media incide maggiormente nel bilancio di gestione di un'unità d'offerta, rappresentando nello specifico del campione esaminato il 67,7% del totale della spesa (66,1% rilevato dall'indagine nazionale), con differenze di circa 6 punti percentuali tra i nidi dei due diversi sottocampioni: per i nidi afferenti al sottocampione CP - a titolarità pubblica - la quota di spesa sale al 69%, mentre per quelli compresi nel sottocampione CF si arriva al 63,6%. Marginale risulta essere la quota media di spesa per il personale impegnato in funzioni di sistema (personale per direzione amministrativa gestionale e coordinamento pedagogico) con un'incidenza media pari al 8,6%, con differenze anche per questo caso di circa 3 punti percentuali fra i due sottocampioni (CP 9,2%, CF 6,7%). La quota di spesa relativa alla voce "altre spese" si assesta complessivamente al 23,7% del totale della spesa di gestione, con una variabilità per i due sottocampioni compresa in un range di 8 punti percentuali (CP 21,8%, CF 29,7%).





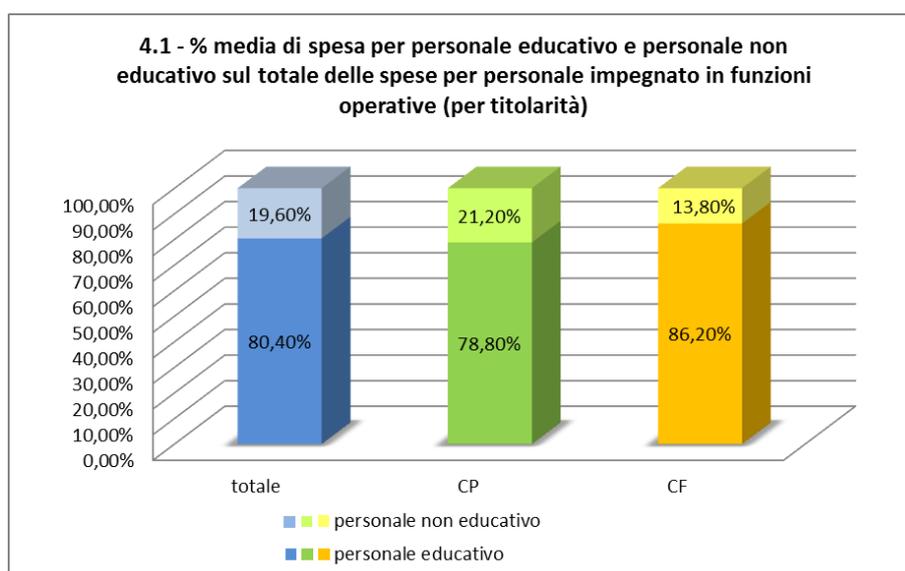
Prendendo inoltre in considerazione le aree geografiche di appartenenza dei nidi, si evidenziano differenze piuttosto importanti rispetto alla media del complessivo campione esaminato: mentre per i servizi afferenti al Centro i dati medi relativi alle tre macro-voci considerate sono sufficientemente allineati ai dati medi del complessivo campione, per quanto riguarda il Nord e il Sud e isole è da mettere in evidenza una differenza sostanziale quantificabile in quasi 28 punti percentuali relativamente ai costi per personale impegnato in funzioni operative. Nel Sud e isole la spesa per il personale impegnato in funzioni operative scende infatti nel campione esaminato al di sotto della soglia del 50% in entrambi i sottocampioni. A riguardo può essere data una lettura di questo dato in una duplice direzione: se da un lato può avere una sua incidenza una minore apertura all'utenza dei servizi in termini di ore giornaliere (con conseguente minor impiego di personale), dall'altro un minore costo del lavoro al Sud e isole potrebbe contribuire in parte all'abbassamento della spesa.





Come la spesa per il personale impegnato in funzioni operative rappresenta una fetta importante di quella complessiva, il **costo del personale educativo** è preponderante all'interno della voce di spesa del personale impegnato in funzioni operative in cui incide mediamente per l'80% circa – 78,8% nel sottocampione CP, 86,2% nel sottocampione CF.

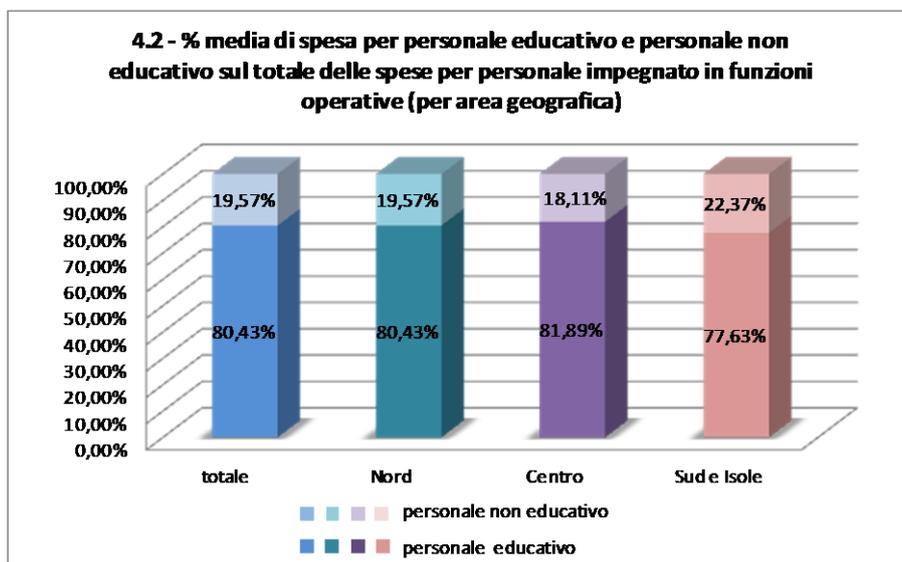
Il personale pertanto risulta essere la principale componente di costo e, al suo interno, è soprattutto il personale con funzioni educative ad incidere in maniera decisamente prevalente. Del resto la funzione educativa è assolutamente centrale nel funzionamento dei nidi e costituisce il principale elemento della qualità dell'offerta che i nidi offrono ai bambini e alle loro famiglie.

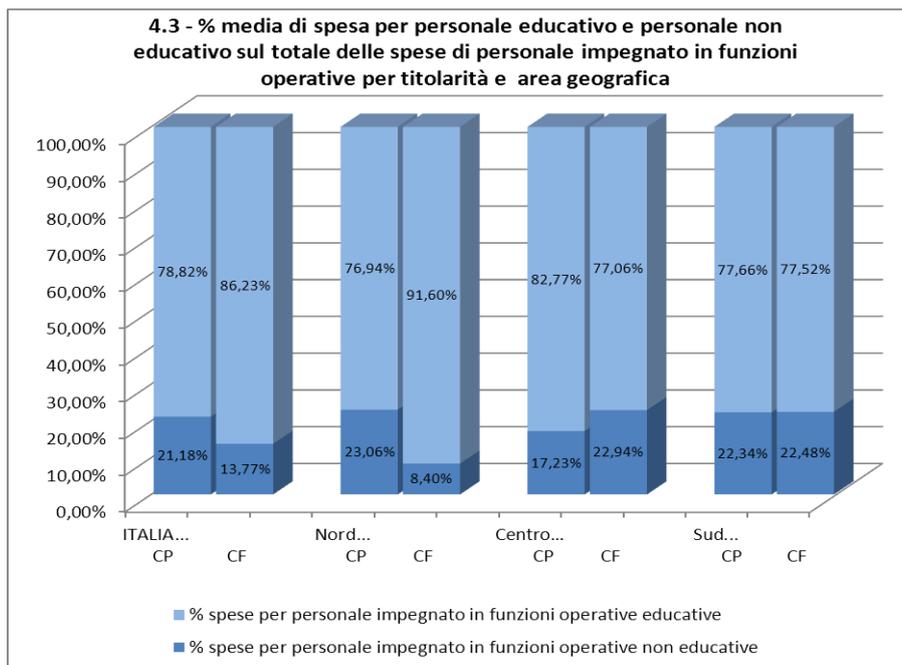




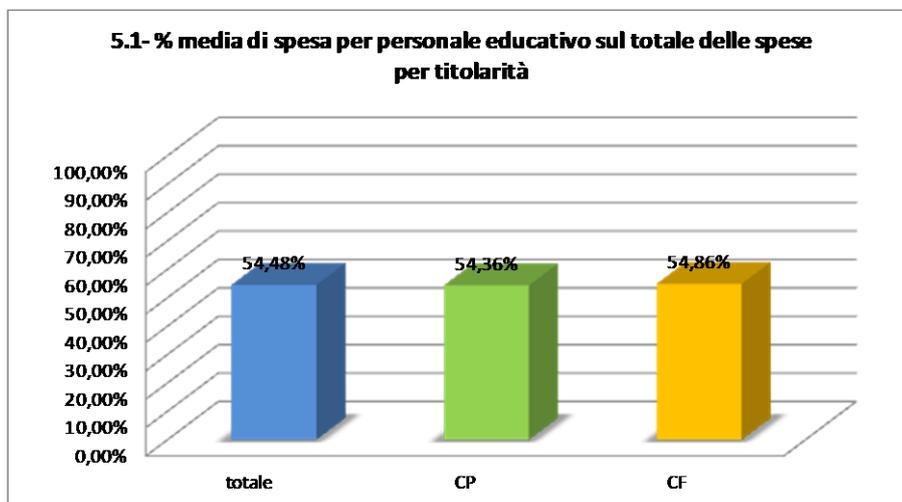
Anche questo dato risulta essere tendenzialmente allineato rispetto al dato rilevato a livello di indagine nazionale, dove si registra che la percentuale media del costo per il personale educativo è pari rispettivamente al 77,95 a livello nazionale, al 73,6% per i nidi a titolarità pubblica e all'84,6% per i nidi privati. Per il campione esaminato, nello specifico però si evidenzia un maggior peso in percentuale dei costi del personale impegnato in funzioni educative sul totale dei costi del personale impegnato in funzioni operative dei nidi privati sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i Bambini" (CF) rispetto a quelli a titolarità pubblica. Una possibile spiegazione è la presenza di volontari nei servizi del sottocampione CF, che essendo più impegnati su funzioni non educative abbattano in parte i costi del personale operativo con funzioni non educative, facendone conseguire un innalzamento della percentuale della spesa per il personale educativo.

Prendendo inoltre in esame la stessa variabile avendo a riferimento le tre diverse macro aree geografiche non si rilevano degli andamenti particolarmente degni di nota: a fronte di un allineamento del Nord sulla media nazionale del campione esaminato, riscontriamo al Centro una percentuale un po' più alta - e di contro al Sud - un po' più bassa rispetto alla media.



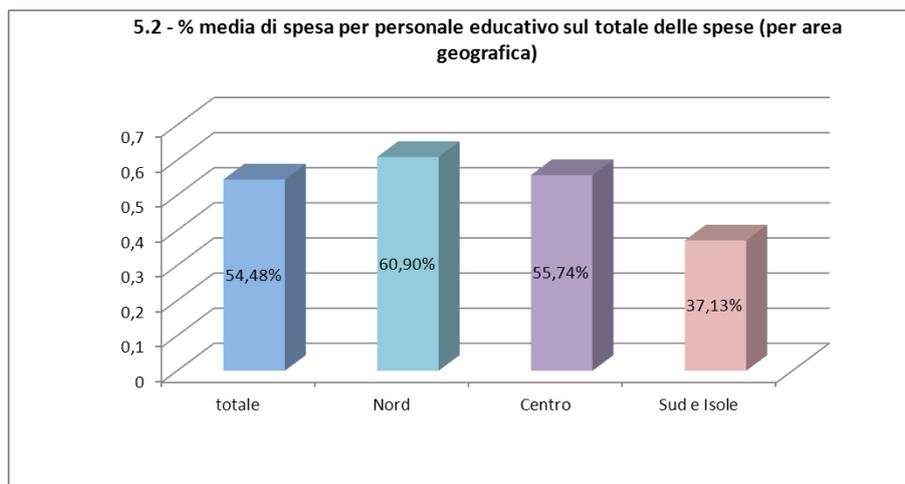


Per quanto riguarda invece l'incidenza della spesa per il personale educativo sul totale delle spese di gestione, in modo allineato a quanto rilevato dall'indagine campionaria nazionale (dove si rileva che il costo per il personale educativo incide nella percentuale del 52% sul totale delle spese), si registra che oltre il 50% dei costi di un servizio sono riconducibili alla spesa per il personale educativo (54,48%) con una differenza praticamente nulla fra i due sottocampioni considerati (CP 54,36% e CF 54,86%).

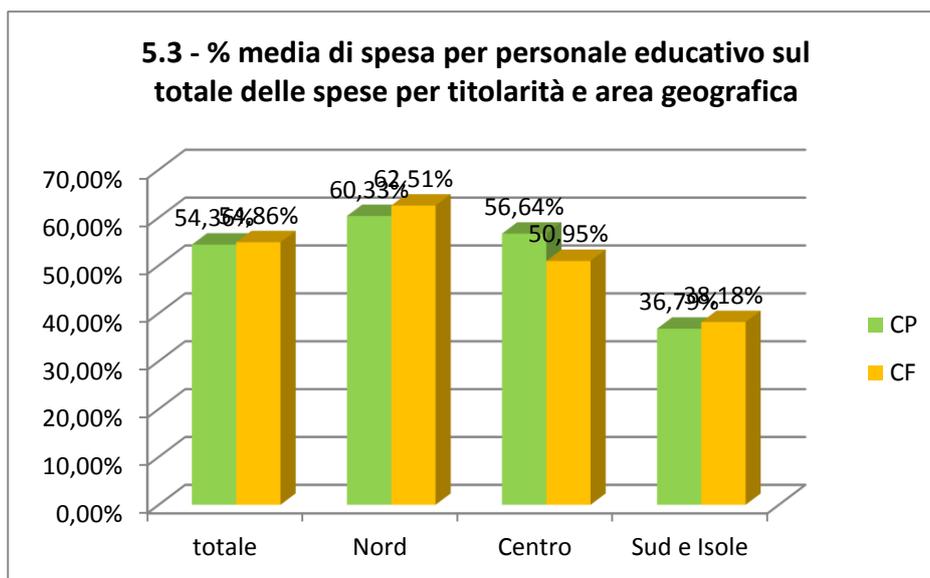


Pertanto pur avendo rilevato una differenza percentuale nella incidenza della voce di spesa del personale impegnato in funzioni operative sulla spesa complessiva dei nidi dei due sottocampioni, comunque la spesa per il personale che svolge funzioni educative pesa in egual misura in entrambi: si conferma pertanto la minore incidenza percentuale della spesa per personale non educativo impegnato in funzioni operative.





A livello di macro-area geografica il costo del personale educativo del campione considerato incide in modo sostanzialmente diverso sulle spese totali: mentre non si registrano scostamenti significativi dai valori medi nazionali per l'area del Centro, si evidenzia una notevole differenza fra il Nord e il Sud e isole con un'incidenza percentuale del costo educativo sul totale delle spese pari al 60,90% per il Nord contro un 37,13% per il Sud e isole, che potrebbe trovare una sua spiegazione nella differenza del costo del lavoro fra Nord e Sud e isole.



#### Costo medio ora/bambino, rapporto educatore/bambino e costo medio ora/educatore

L'analisi fino ad ora condotta ha preso in esame alcuni indicatori che sono riconducibili al contesto organizzativo e finanziario entro il quale operano i servizi. Gli indicatori che invece si vanno ad analizzare in questa sezione permettono di avere delle indicazioni – dirette o indirette - sul livello della qualità del servizio che si sta erogando. Nello specifico saranno presi in esame i seguenti indicatori:

- costo medio ora/bambino di servizio erogato
- rapporto educatore/bambino
- costo medio ora di lavoro erogata dal personale educativo



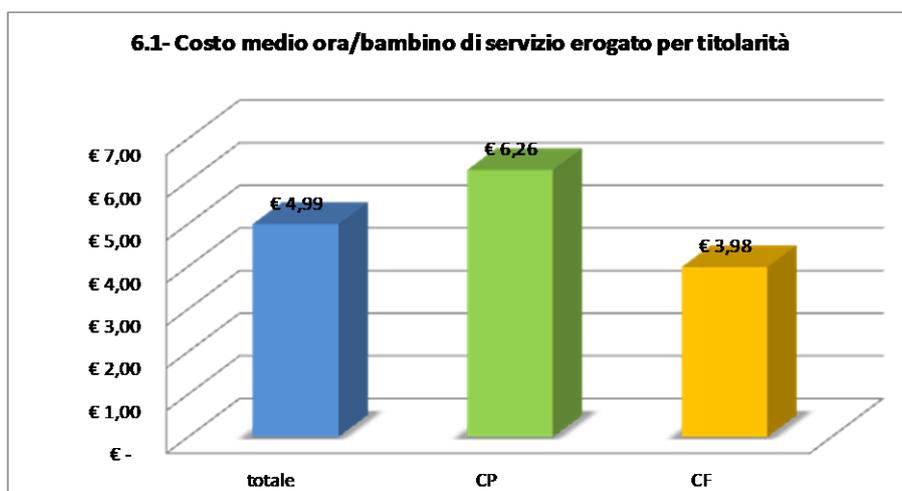


Il **costo medio ora/bambino**, per come viene calcolato, rappresenta l'unico indicatore in grado di permettere confronti reali tra servizi diversi sul tema dei costi.

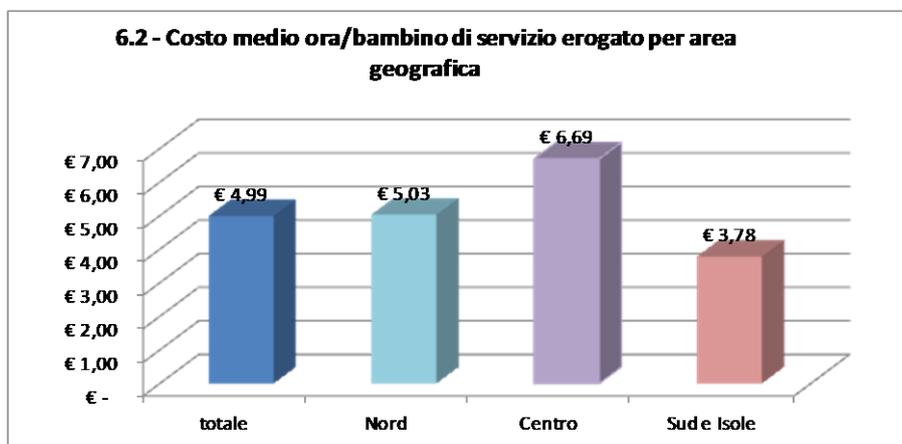
Questo perché l'indicatore confronta il costo totale di un servizio, con la reale offerta educativa di cui un bambino iscritto può fruire, prendendo in considerazione il numero di giorni di apertura annui del servizio ed il numero di ore di frequenza quotidiana di ciascun bambino.

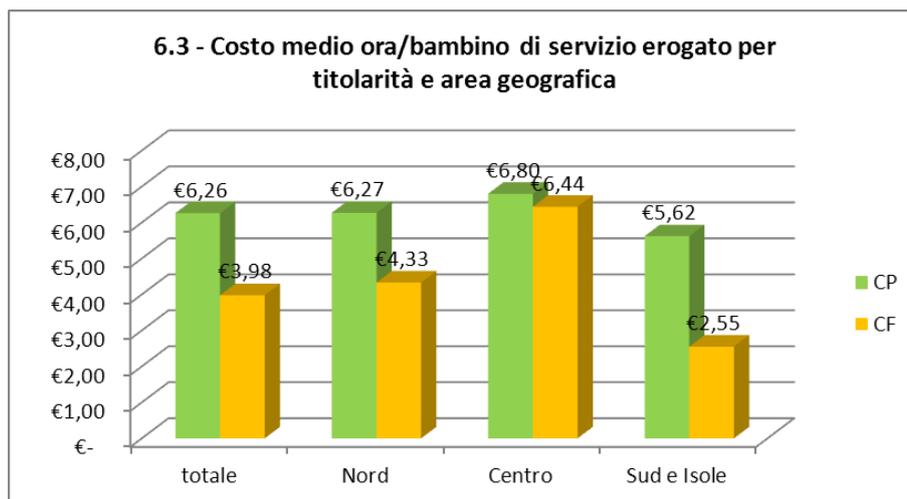
Il costo medio ora/bambino di servizio erogato per il campione considerato è pari a € 4,9, leggermente superiore a quanto rilevato attraverso l'indagine condotta a livello nazionale da cui emerge un costo pari a € 4,5.

Se si analizzano i dati a livello di sottocampione, emerge una sostanziale differenza media di costo tra i servizi afferenti ai due sottocampioni, quantificabile in € 2,28 per ogni ora di servizio frequentabile dal bambino.



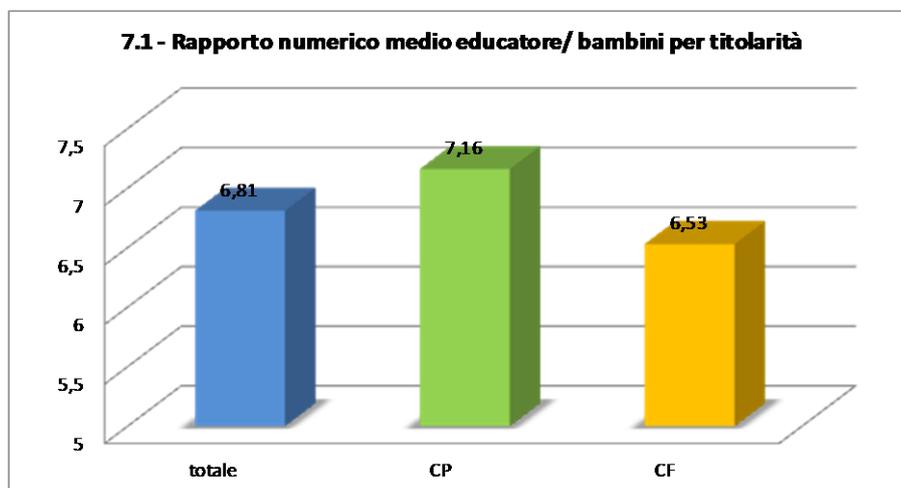
Analizzando invece il campione per le tre diverse macro aree geografiche considerate, il costo più alto viene registrato per i servizi afferenti al Centro, con un costo medio ora/bambino pari a € 6,69, mentre quello più basso si registra per i servizi del Sud e isole, con un costo medio pari a € 3,78. Se scendiamo ancora di più nel dettaglio incrociando i due sottocampioni con le tre aree geografiche considerate, si rileva che la differenza media di costo più elevata - pari a € 4,25 - si registra rispettivamente tra i servizi a titolarità pubblica del Centro (costo medio ora/bambino di € 6,80) e quelli a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione del Sud e isole (costo medio ora/bambino di € 2,55).





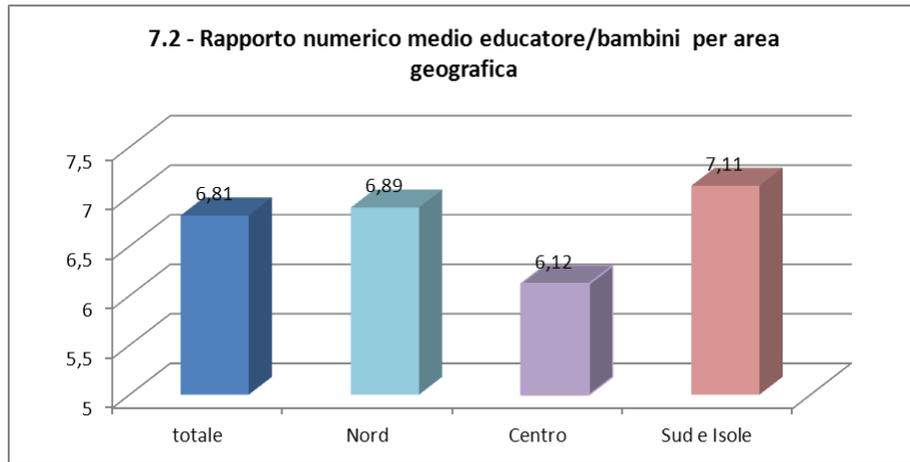
Per quel che riguarda il **rapporto numerico educatore/bambino**, l'indicatore viene calcolato rapportando il monte ore/bambino di servizio erogato (giorni di apertura annui del servizio per la somma delle ore di frequenza quotidiana di ciascun bambino), diviso per il monte ore lavorate dal personale educativo. Quest'ultimo deriva dal prodotto del numero di giorni di apertura annui del servizio per il numero complessivo di ore lavorate al giorno in attività frontali dagli educatori (dato quest'ultimo particolarmente problematico da fornire con assoluta precisione).

A fronte di un valore medio rilevato dall'indagine condotta a livello nazionale di 7,7 bambini per ogni educatore, per quanto riguarda il campione considerato si rileva un valore medio complessivo pari a 6,81, con un aumento del numero medio fino a 7,16 se si prendono in considerazione i soli servizi del sottocampione CP e pari a 6,53 per i servizi del sottocampione CF.

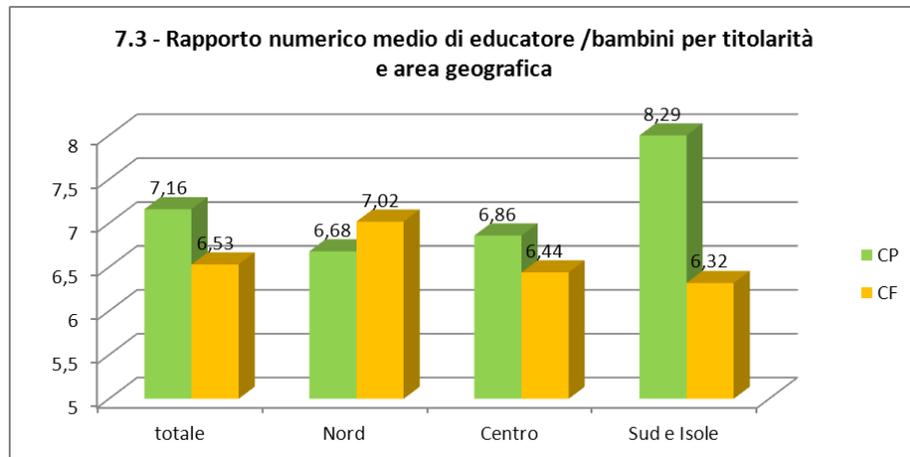


A livello di macro aree, segnaliamo che al Centro troviamo il valore più basso del rapporto numerico medio educatore bambino, mentre al Sud quello più alto (grafico 7.2).

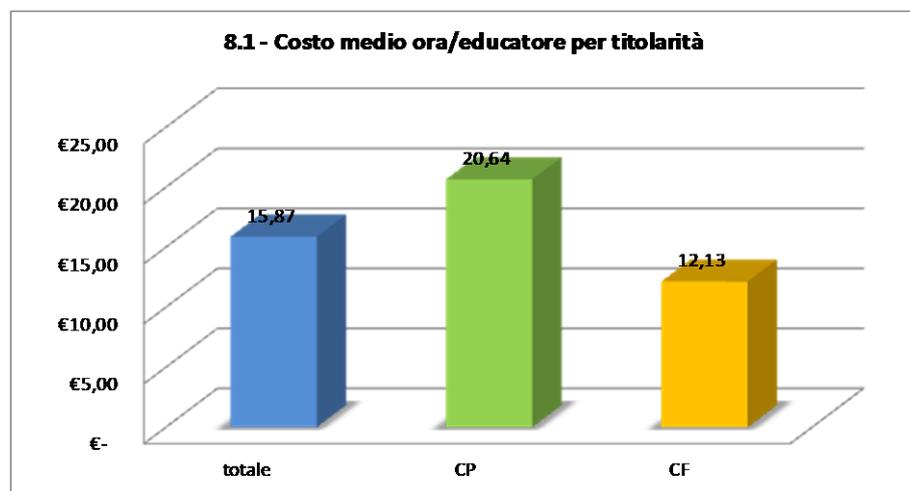




E' importante tenere presente che gli educatori – e le modalità organizzative entro cui operano – rappresentano un punto particolarmente delicato che intreccia in modo fortissimo il tema della qualità con quello dei costi.

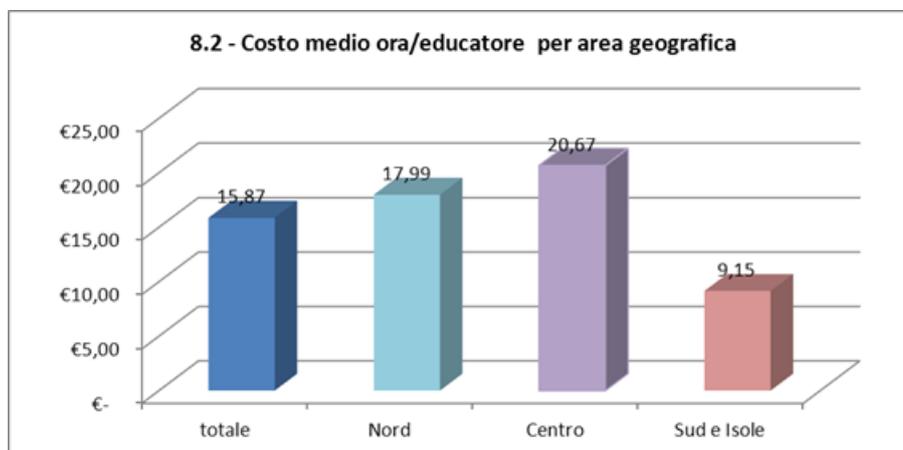


Infine, alcune considerazioni sul costo medio per ora di servizio erogato dal personale educativo.

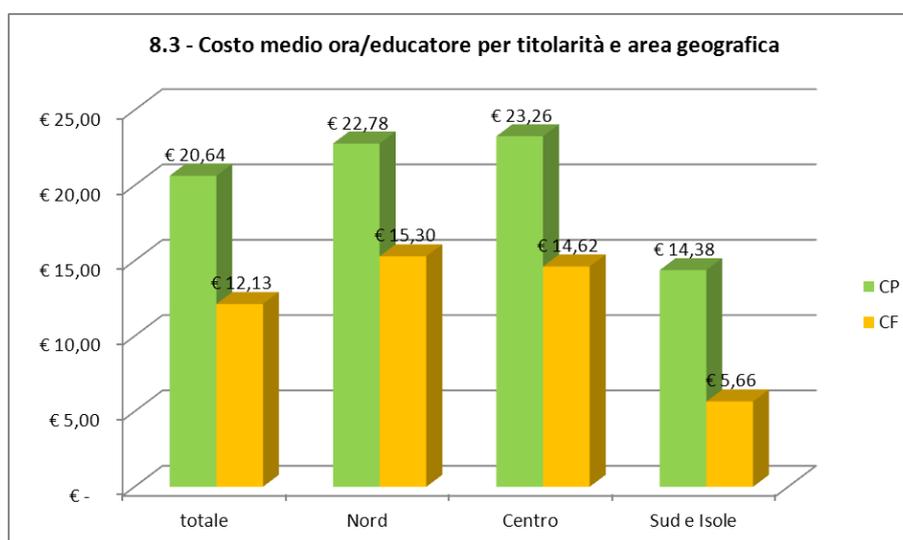




Il costo medio per un'ora di lavoro del personale educativo per il campione considerato è pari a € 15,87 - inferiore di circa € 2 rispetto al costo medio rilevato attraverso l'indagine condotta a livello nazionale - con una differenza sostanziale se l'educatore opera nell'ambito dei servizi a titolarità pubblica o dei servizi privati sostenuti dalla fondazione, pari a € 8 circa.



Anche l'area geografica, al pari della titolarità, sembra rappresentare un elemento di differenziazione forte sul fronte dei costi del personale educativo. Si registrano infatti sostanziali differenze di costo medio ora/educatore tra le varie realtà territoriali, soprattutto fra l'area del Centro e l'area del Sud e isole, per la quale mediamente i costi medi, per entrambi i sottocampioni, risultano inferiori di oltre € 6 rispetto a quelli medi nazionali.



Le considerazioni relative al costo medio orario del personale educativo in relazione alla modalità di gestione dei servizi presso i quali operano e alla collocazione geografica, risultano del tutto analoghe a quelle evidenziate per il costo medio ora/bambino di servizio erogato, con scostamenti in alcuni casi ancora più rilevanti: la forbice maggiore si ha tra il costo orario medio di un educatore che svolge la sua attività nell'ambito di un nido pubblico del Centro, pari a € 23,26, e quello di un educatore che svolge la sua attività in un nido del sottocampione CF del Sud e isole pari a € 5,66.





### Sistema tariffario dei nidi d'infanzia

L'obiettivo della indagine relativamente al sistema tariffario applicato ai nidi del campione considerato è principalmente quello di creare un quadro conoscitivo dell'applicazione delle tariffe all'utenza, in particolare per il sottocampione dei nidi a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i bambini" in modo da evidenziarne eventuali peculiarità anche rispetto all'altro sottocampione e al più generale quadro a livello nazionale.

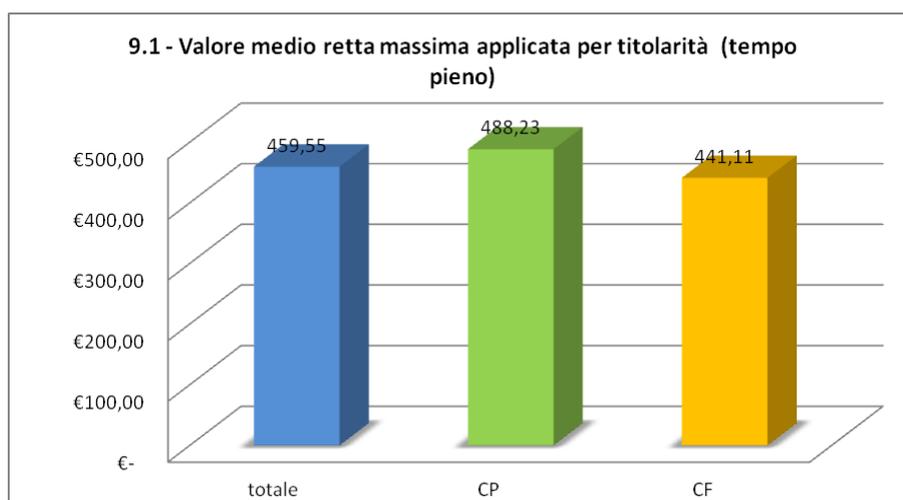
L'entità della tariffa dipende dal numero di ore erogate e usufruite di servizio. Per evitare l'effetto distorsivo derivante dalle diverse modalità di frequenza del nido si è reso necessario effettuare una distinzione delle unità di offerta in base alle stesse modalità di frequenza, prevedendo allo scopo due diverse sezioni del questionario, così ripartite:

- la prima sezione riguarda una modalità di frequenza a tempo pieno, per 8-9 ore al giorno;
- la seconda sezione riguarda una modalità di frequenza a tempo più contenuto, che non superi le 7 ore giornaliere.

A seconda della modalità di frequenza offerta dall'unità, si è richiesto di compilare una delle due parti, fermo restando che nel caso in cui il nido d'infanzia offrisse la possibilità scegliere tra le due modalità, le due sezioni dovessero essere compilate entrambe.

Analogamente alle precedenti analisi, lo studio dell'indagine è orientato in una direttrice territoriale, declinata nelle tre macro-aree (Nord, Centro, Sud e isole) del campione considerato, e in una direttrice legata alla diversa titolarità che caratterizza i due sotto campioni presi in esame.

Il primo dato che si vuole presentare è quello relativo all'importo della retta mensile massima applicabile: per quanto riguarda la retta a tempo massima applicata, si rileva una media pari a € 459,55, con riferimento all'intero campione considerato.

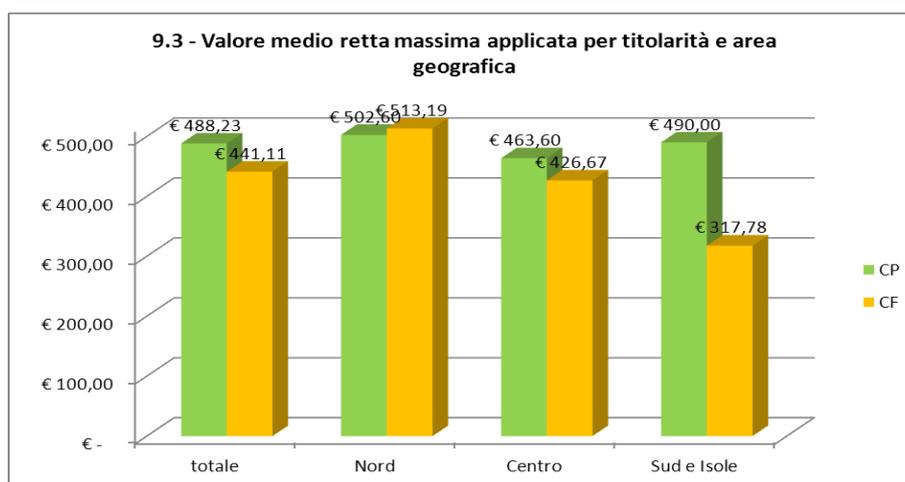
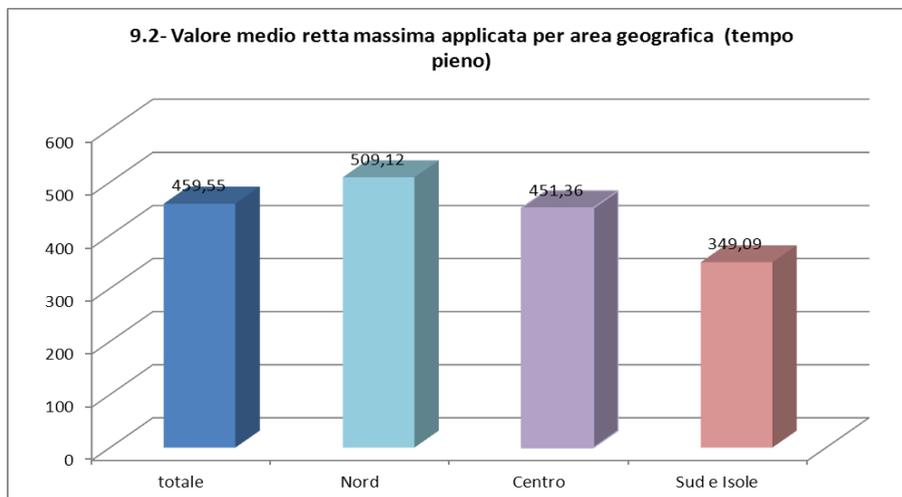


Se invece consideriamo la media avendo a riferimento i due sottocampioni, abbiamo un importo di € 488,23 per il sottocampione CP, mentre un valore medio pari a € 441,11 per il sottocampione CF con uno scostamento fra i due sottocampioni di € 47,12, corrispondente a poco più del 10% del valore medio totale. Lo scostamento diventa decisamente più consistente se consideriamo lo stesso valore medio della





retta massima mensile applicabile avendo a riferimento le tre diverse macro aree geografiche considerate. In tal caso mentre il valore relativo al Centro si attesta sul valore medio del campione considerato, fra Nord e Sud e isole si apre una forbice i cui valori oscillano rispettivamente da € 509,12 a € 349,09. Abbiamo pertanto uno scostamento fra i due valori medi pari a € 160,09 che corrisponde ben al 34% del valore medio calcolato sull'intero campione.



Analogo andamento si rileva se prendiamo in esame le rette per la frequenza a tempo parziale: anche in questo caso il valore medio riferito al sottocampione CP è leggermente superiore a quello riferito al sottocampione CF, merita però sottolineare che la differenza è minima e si attesta a circa 3 punti percentuali. La differenza fra i valori medi rimane invece invariata oltre che nell'andamento anche nel valore percentuale se si hanno a riferimento le tre diverse macro aree geografiche: abbiamo infatti una differenza fra Nord e Sud e isole - che si collocano ai due estremi del range pari a oltre il 32% del valore medio del campione.

L'approfondimento sulle possibili agevolazioni tariffarie, ha portato a evidenziare che mentre nei nidi del sottocampione a titolarità pubblica vengono utilizzati i criteri previsti dalla normativa – abbattimento della retta con applicazione ISEE – per i nidi del sottocampione CF in alcuni casi sono previste delle agevolazioni per il pagamento della tariffa che prevedono un corrispettivo da parte della famiglia non necessariamente in denaro ma reso attraverso delle attività di utilità per il nido, come, ad esempio, la pulizia dei locali.





### [4.3] Conclusioni

I dati illustrati in precedenza contribuiscono a creare un quadro descrittivo sui costi di gestione delle unità di offerta considerate, nella prospettiva di una lettura funzionale alla individuazione di possibili “profili” ma certo anche partendo dalla riconferma di alcune considerazioni di carattere generale:

- esiste un livello “incomprimibile” di costo che costituisce condizione fondamentale perché si produca la qualità (in primis il costo del lavoro nel rispetto dei parametri contrattuali e di condizioni non precarie, che costituiscono requisito essenziale per garantire continuità alle attività);
- è importante e economico investire su costi di sistema, come quelli legati al coordinamento gestionale e pedagogico, per favorire l’ottimizzazione della qualità dell’offerta.

Muovendo dalla disponibilità dei risultati ottenuti dalla già citata indagine censuaria nazionale <sup>12</sup>, proviamo a fare una comparazione con quanto emerso dalla presente indagine.

Possiamo dire che i dati rilevati con la presente indagine trovano un loro complessivo e sostanziale allineamento – nell’andamento ancor più che nei valori assoluti - con quelli dell’indagine nazionale, risultato interessante, tenuto conto anche della numerosità del campione considerato, nel quale eventuali disomogeneità avrebbero assunto un maggiore peso.

La corrispondenza è tendenzialmente rispettata anche per quanto riguarda la lettura delle specificità delle due componenti del sistema integrato dei servizi, la parte di titolarità pubblica e quella di titolarità privata.

Lo schema seguente, che riporta analogie e differenze aiuta a una interpretazione più immediata dei risultati sopra commentati.

Principali elementi di maggiore corrispondenza:

- numero medio di giorni di apertura all’utenza per titolarità
- numero medio di giorni di apertura all’utenza per area geografica
- numero medio di ore di frequenza giornaliera dei bambini per area geografica
- incidenza media di alcune voci di spesa sul totale della spesa dei nidi d’infanzia per titolarità
- % media di spesa per personale educativo e personale non educativo sul totale delle spese per personale impegnato in funzioni operative (per titolarità)
- % media di spesa per personale educativo sul totale delle spese (per titolarità).

Principali elementi di differenza

- numero medio di ore di frequenza giornaliera dei bambini per titolarità: più ore di frequenza nei nidi a titolarità privata (7 ore e 13) che in quelli a titolarità pubblica (7 ore), rispetto al dato dell’indagine nazionale (7 ore e 44 minuti per i nidi a titolarità privata contro 8 ore e 4 minuti per i nidi a titolarità pubblica)

<sup>12</sup> Rapporto di Monitoraggio del Piano di sviluppo dei servizi socio-educativi per la prima infanzia – al 31 dicembre 2010.





- costo medio ora/bambino, leggermente superiore al dato dell'indagine nazionale (€ 4,99 contro € 4,5)
- rapporto numerico educatore/bambini, leggermente inferiore al dato dell'indagine nazionale (6,81 contro 7,7)
- costo medio ora/educatore, leggermente inferiore rispetto al dato dell'indagine nazionale (15,87 contro 17,7)

Infine, è interessante notare che i nidi sostenuti dalla Fondazione “Aiutare i Bambini” evidenziano caratteristiche di maggiore flessibilità nella organizzazione del servizio, sia per quanto riguarda il calendario di apertura annuale che per quanto concerne l'orario di possibilità di frequenza giornaliera, caratterizzandosi al contempo per un maggiore contenimento dei costi di gestione.







## 5. LE INTERVISTE DI APPROFONDIMENTO

---

La letteratura sulla metodologia della ricerca sociale ci dice che l'intervista qualitativa è “una conversazione provocata dall'intervistatore, rivolta a soggetti scelti sulla base di un piano di rilevazione e in numero consistente, avente finalità di tipo conoscitivo, guidata dall'intervistatore, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione”<sup>13</sup>.

La ricerca promossa dalla Fondazione “Aiutare i bambini” si è avvalsa anche dello strumento delle interviste qualitative, ossia di conversazioni “estese” tra il ricercatore e l'intervistato, durante le quali il ricercatore cerca di ottenere informazioni quanto più dettagliate e approfondite possibili sul tema dell'indagine. Al pari delle altre tecniche qualitative, l'obiettivo primario dell'intervista è stato quello di accedere alla prospettiva del soggetto studiato, cogliendo le sue categorie concettuali, le sue interpretazioni della realtà e i motivi delle sue azioni.

L'intervista, rivolta ai soggetti selezionati secondo il piano di rilevazione illustrato, è stata guidata dall'intervistatore sulla base di uno schema di interrogazione flessibile e non standardizzato. Infatti, anche se l'intervista non è standardizzata, essa non è stata lasciata al caso: a) l'intervistato, nel caso specifico, è stato individuato nel coordinatore o referente di struttura, il quale per il ruolo svolto, rappresenta la persona che meglio conosce il servizio nella sua generalità; b) l'intervistatore, pur lasciando spazio all'espressione dell'intervistato, aveva il compito di approfondire alcune tematiche specifiche e, in questo quadro, di guidare lo sviluppo della conversazione al fine di ottenere informazioni necessarie.

E' importante sottolineare che la conversazione tra le parti non è confrontabile con una normale conversazione, perché in questo caso i ruoli degli interlocutori non sono equilibrati: l'intervistatore guida e controlla l'intervista rispettando sempre la libertà dell'intervistato di esprimere le proprie opinioni.

Infine, le domande poste dall'intervistatore erano finalizzate a spingere l'intervistato verso l'osservazione critica di sé e del proprio agire e a esplicitare gli esiti di questa riflessione.

Per questi motivi ogni fase dell'intervista non è stata occasionale, non lo è stato l'evento, l'intervistato, il tema dell'intervista.

Nonostante sia stata identificata una traccia fissa e comune per tutti, la conduzione dell'intervista è stata resa sufficientemente flessibile consentendo all'intervistatore di variare il suo intervento sulla base delle risposte date dall'intervistato e sulla base della singola situazione. All'intervistatore è stato chiesto di non affrontare tematiche non previste dalla traccia ma, a differenza di quanto accade nell'intervista strutturata, poteva sviluppare alcuni argomenti, scaturiti spontaneamente nel corso dell'intervista e ritenuti utili alla comprensione della situazione oggetto di approfondimento. Capita spesso, ad esempio, che l'intervistato possa anticipare alcune risposte: in questo caso l'intervistatore può modificare l'ordine delle domande. In pratica, la traccia è stata costruita per stabilire una sorta di perimetro entro il quale l'intervistato e l'intervistatore hanno libertà di movimento

---

<sup>13</sup> Corbetta P., *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna, 1999, p. 405





consentendo a quest'ultimo di trattare tutti gli argomenti necessari ai fini conoscitivi.

## [5.1] Lo strumento di indagine

Come anticipato nel primo paragrafo dedicato alla descrizione della ricerca, ci siamo avvalsi di uno strumento di intervista che ha permesso di rilevare informazioni attinenti le seguenti aree:

- *rapporto servizio/territorio (continuità orizzontale)*. L'approfondimento del tema specifico sulla continuità educativa orizzontale ha avuto come obiettivo principale quello di aprire una finestra sulle modalità adottate dai servizi per coinvolgere non solo le famiglie, ma anche e, soprattutto, il contesto socio/istituzionale territoriale. In particolare si è tentato di individuare quali modalità, strumenti e azioni finalizzate sono adottate per promuovere una ricerca costante e proficua di co-costruzione e condivisione di contenuti e modelli educativi, affinché ciascun bambino possa percepire il senso dell'unitarietà/continuità tra ambiente di vita familiare e ambiente di vita scolastico e sociale/territoriale;
- *azioni di fund raising*. Con questo intervento si desiderava approfondire l'eventuale impegno del servizio nella raccolta di fondi per il sostentamento e la gestione del medesimo. In particolare sembrava interessante comprendere in che modo le risorse raccolte possono contribuire alla gestione del servizio e al suo rafforzamento in un momento socio-economico che vede molte strutture educative – soprattutto private – in evidente sofferenza;
- *funzionamento del servizio*. L'ultima sezione dell'intervista è stata dedicata al funzionamento del servizio, con un'attenzione particolare all'eventuale utilizzo di risorse straordinarie come il volontariato. Rispetto a questa ultima possibilità, prerogativa peculiare dei servizi educativi per la prima infanzia sostenuti dalla Fondazione Aiutare i bambini, risultava interessante capire non solo chi erano i volontari, ma anche le loro "funzioni" all'interno di un servizio che, come sappiamo, deve rispondere a standard organizzativi definiti da leggi regionali.

L'obiettivo generale dell'intervista semi-strutturata è stato quello di conoscere e offrire un approfondimento sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia (nello specifico nidi d'infanzia), rispetto ai tre temi appena citati.

Come chiarito sopra, l'intervista semi-strutturata, ossia l'intervista non direttiva, è stata articolata per temi che, a differenza del questionario a domande con risposte "chiuse", cioè predeterminate dai rilevatori, ha lasciato agli intervistati la possibilità di rispondere con un buon grado di libertà.

Lo scopo era quello di analizzare percezioni, opinioni, comportamenti che in parte avrebbero potuto essere prevedibili ma, che correvano il rischio di essere sottovalutati o ignorati. In altre parole la libertà di espressione ha consentito di acquisire informazioni su aspetti spesso poco conosciuti.

I dati raccolti attraverso il questionario sono stati incrociati con quelli raccolti attraverso l'intervista in modo da garantire un "riscontro" sulla veridicità delle informazioni dichiarate verbalmente.



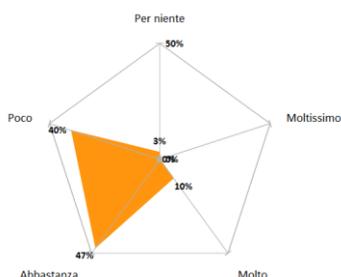


## [5.2] I risultati

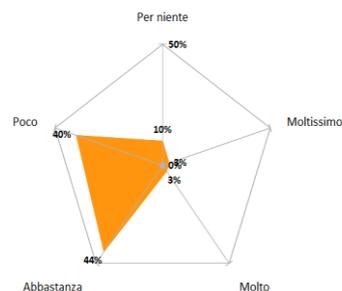
Le interviste semi-strutturate restituiscono interessanti risultati che consentono un approfondimento dei temi già trattati, almeno in parte, nel questionario sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia.

Per quanto riguarda la **prima parte** dell'intervista, ossia quella incentrata sul rapporto servizio/territorio (continuità orizzontale), emerge una situazione piuttosto chiara che, nei fatti, avvalora quanto emerso anche nel questionario.

**Grafico 1 (CP)**  
La continuità orizzontale.

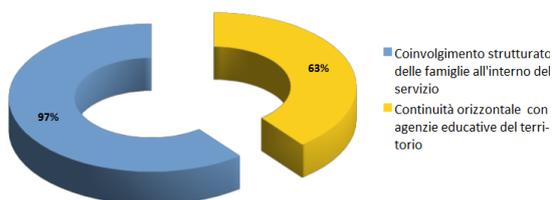


**Grafico 1 (CF)**  
La continuità orizzontale.

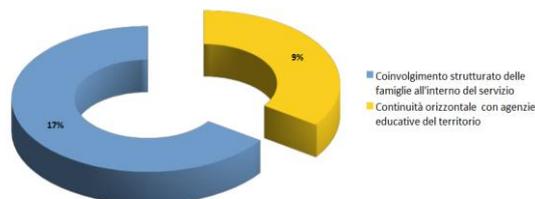


I dati restituiscono una sostanziale equivalenza tra i sottocampioni nelle modalità di sviluppo dei processi di continuità orizzontale. Si tratta di una pratica ancora poco diffusa e soprattutto poco realizzata nella progettazione dei servizi che, come è possibile notare dal grafico 2 si gioca prevalentemente sul coinvolgimento della famiglia e ancora molto poco su quello delle agenzie educative del territorio.

**Grafico 2 (CP).**  
Agenzie coinvolte nella continuità orizzontale



**Grafico 2 (CF).**  
Agenzie coinvolte nella continuità orizzontale



In particolare la collaborazione con le agenzie del territorio (associazioni sportive, culturali, enti senza scopo di lucro, parrocchie, biblioteche ecc.) appare maggiormente sviluppata nei servizi a titolarità pubblica.





Nei casi in cui tale azione è realizzata si evidenziano iniziative volte allo sviluppo di laboratori sul gioco e sulla motricità, collaborazioni con la biblioteca per la lettura animata, attività con la musica, ecc.

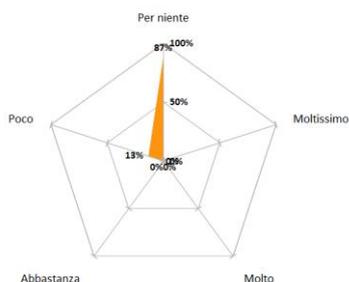
Il tema relativo alla raccolta dei fondi ha caratterizzato la **seconda parte** dell'intervista ponendo in evidenza una sostanziale assenza di tale pratica, se non per piccole azioni poco significative, nei servizi a titolarità pubblica.

**Grafico 3 (CP).**  
**Adozione di azioni di fund raising**

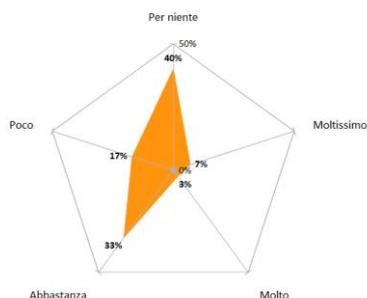


Il grafico 3 evidenzia con sufficiente chiarezza come la pratica del fund raising sia una caratteristica sviluppata soprattutto all'interno dei servizi a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione "Aiutare i Bambini" (CF).

**Grafico 4 (CP).**  
**Come il fund raising contribuisce alla gestione del servizio**



**Grafico 4 (CF).**  
**Come il fund raising contribuisce alla gestione del servizio**



Nei casi in cui tale pratica è prevista, diventa una forma di supporto nella gestione del servizio che va a sostenerlo nelle spese di materiale didattico e/o necessario per la struttura.

Per quanto riguarda la **terza parte** dell'intervista (l'organizzazione del servizio), come già detto, si è cercato di focalizzare l'attenzione su un aspetto che caratterizza

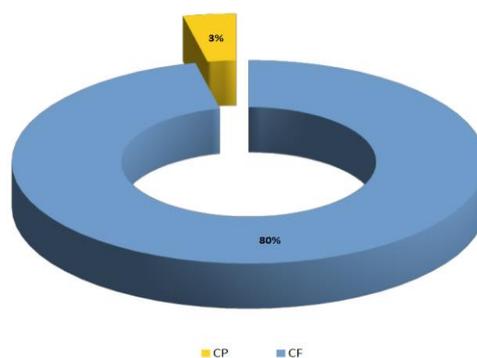




i servizi supportati dalla Fondazione “Aiutare i bambini” ma che, come vedremo, non emerge nei servizi a titolarità pubblica.

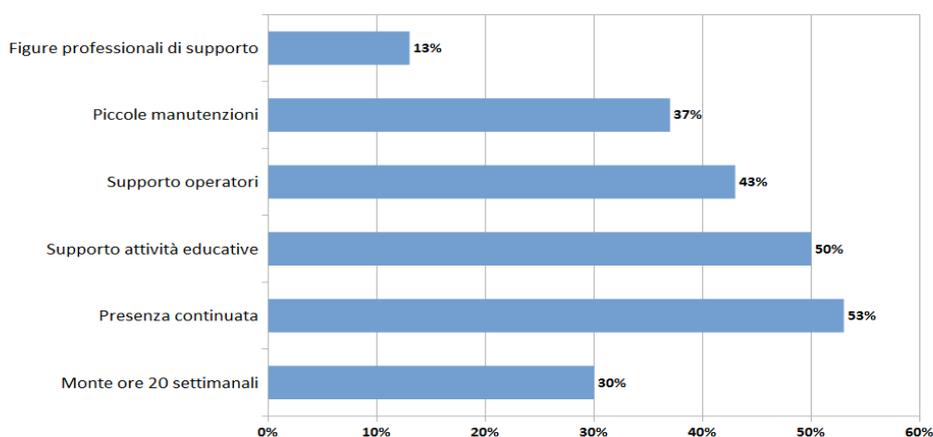
In questa sezione si è provato ad accendere i riflettori sull'utilizzo del volontariato come risorsa di supporto alla gestione ordinaria e/o straordinaria del servizio. In particolare è emersa, come si vede dal grafico 5, una sostanziale differenza tra i due sottocampioni.

**Grafico 5.**  
**Utilizzo di risorse volontarie**



In questo quadro è sembrato interessante approfondire non solo l'organizzazione ma anche come, dal punto di vista del referente della struttura, tali risorse contribuiscano alla qualifica del servizio:

**Grafico 6 (CF).**  
**Organizzazione e modalità di supporto da parte del volontariato al servizio**





Dalla lettura del grafico 6 è evidente come, per quanto riguarda l'organizzazione del volontariato, dove presente, si cerca di fare in modo che sia organizzato in modo da risultare funzionale al buon andamento del servizio e in modo da garantire una presenza continua nel tempo.

Per quanto riguarda l'impegno di tali risorse è possibile notare come si spazi da attività di supporto alle azioni educative a quello di supporto agli operatori, fino a prestazioni offerte per piccole manutenzioni. Interessante è apparso anche il coinvolgimento di figure professionali (legali, psicologi, pediatra, consulente del lavoro) che offrono consulenza alle famiglie con maggiore difficoltà.

Nel campione dei servizi educativi a titolarità pubblica solo il 3% degli intervistati ha dichiarato di ricorrere all'utilizzo di risorse volontarie per la cura del giardino e/o piccole manutenzioni.

### **[5.3] Conclusioni**

Le interviste semi-strutturate hanno consentito di approfondire alcuni temi già trattati attraverso il questionario sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia: in particolare tale approfondimento ha permesso di porre in evidenza una sostanziale difficoltà da parte di tutti i servizi nello strutturare la continuità orizzontale. Si tratta di una pratica ancora poco diffusa e soprattutto poco realizzata nella progettazione dei servizi che, nella maggior parte dei casi, si gioca sul coinvolgimento della famiglia e ancora molto poco su quello delle agenzie educative del territorio.

Il tema del fund-raising rappresenta una prerogativa quasi esclusiva dei servizi sostenuti dalla Fondazione Aiutare i bambini e poco praticata dai servizi pubblici i quali, a più riprese, hanno evidenziato l'inusualità di tale pratica.

Allo stesso modo il tema dell'utilizzo di risorse volontarie rappresenta una strada non percorsa e non vagliata dai servizi pubblici perché ritenuta poco congruente con la delicatezza del servizio che viene offerto. È pur vero che può risultare interessante valutare alcune esperienze in cui si è tentato di percorrere tale strada utilizzando le risorse volontarie come valore aggiunto nel sostegno del servizio. In molti casi, infatti i volontari sono utilizzati come supporto agli operatori ausiliari nelle pulizie generali o in piccole manutenzioni, per la pulizia o mantenimento del giardino, per il reperimento di fondi utili a supportare la gestione del servizio o, in altri casi per l'organizzazione di piccoli laboratori da proporre ai bambini. Nell'ottica della costruzione di una comunità sociale attenta ai "bisogni" dell'altro, appare interessante l'esperienza di coinvolgimento di figure professionali (legali, psicologi, pediatra) che, in molti casi, hanno offerto la propria consulenza alle famiglie con maggiore difficoltà.





## 6. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

---

L'indagine sulla qualità dei servizi educativi per la prima infanzia che è stata presentata nei capitoli precedenti ha restituito interessanti elementi di riflessione riguardo alle due dimensioni analizzate – quella della qualità e quella dei costi – che, per quanto diverse, sono strettamente fra loro correlate e da intendere come complementari.

Molteplici sono le possibili prospettive interpretative attraverso le quali leggere le risultanze emergenti; quelle che guideranno queste brevi considerazioni conclusive di commento sono solamente alcune fra le molte altre possibili.

La prospettiva principale caratterizzante l'indagine, cioè quella di leggere caratteristiche e differenze specifiche delle due componenti del campione preso in esame – la parte dei servizi a titolarità pubblica e di quelli a titolarità privata – consente di fare alcune interessanti considerazioni.

### ***Il binomio “qualità/costi” come pilastro strategico per lo sviluppo sostenibile delle esperienze***

Per quanto riguarda la “qualità” non sono emersi elementi di sostanziale scostamento tra i due sotto-campioni, rispetto alle categorie di valutazione prese in esame, evidenziando elementi di generale omogeneità rispetto a molti dei risultati degli item presi in considerazione. Nei servizi supportati dalla Fondazione “Aiutare i bambini” sono stati individuati almeno due importanti punti di forza:

- la flessibilità della gestione e organizzazione del servizio (giorni di apertura, orario, ecc.);
- l'attenzione alle relazioni costruite all'interno del nido. I servizi per l'infanzia sono, da questo punto di vista, spazi di incontro e relazione: relazioni nido-famiglia, relazioni tra colleghi, relazioni tra bambini e tra bambini e adulti.

La generale omogeneità rilevata è comunque indice del fatto che la qualità educativa del servizio non dipende dal tipo di gestione e che si tratta piuttosto di un ingrediente che caratterizza senza significative differenze i due sotto-campioni presi in esame.

Sembra in sostanza che l'idea di qualità che orienta e guida l'azione progettuale come la pratica del lavoro con i bambini e le famiglie sia una sorta di elemento unificante delle esperienze che si realizzano all'interno del sistema integrato pubblico/privato dei servizi educativi, e che al contempo non si evidenzino pregiudizi alla qualità nei casi – come quelli esaminati – in cui una iniziativa privata si sviluppi nella chiara prospettiva di offrire una opportunità di benessere e valore alle famiglie con bambini piccoli cui si rivolge.

Per quanto riguarda i “costi”, oltre ad una maggiore flessibilità nella organizzazione del servizio relativamente al numero di giorni di apertura del calendario annuale, il sotto-campione dei nidi a titolarità privata sostenuti dalla Fondazione “Aiutare i bambini” si caratterizza per un costo di gestione del servizio decisamente inferiore





rispetto all'altro sotto-campione, come evidenziato dal costo medio ora/bambino e ora/educatore, inferiori – rispettivamente – nella misura del 30% e del 40% del loro valore rispetto al caso dei servizi a titolarità pubblica.

Naturalmente, occorre essere cauti nel pensare che il minor costo sia una qualità positiva di per sé, soprattutto nella misura in cui si consideri il costo anche – come è corretto fare – un riflesso necessario delle risorse che nel servizio devono essere messe in gioco per costituire il presupposto della qualità dell'offerta educativa che quel servizio potrà fare; ci sono – vogliamo dire – elementi costitutivi della qualità – come il lavoro educativo prestato da educatori adeguatamente professionalizzati – che sono veri e propri elementi di garanzia di base per la qualità, e sarebbe prospettiva corta quella di considerare che siano questi elementi di costo a essere auspicabilmente da contrarre il più possibile. E' d'altra parte vero – però – che gli elementi che irrigidiscono l'organizzazione di un servizio educativo limitando quella positiva necessità di flessibilità organizzativa contribuiscono spesso a incrementare i costi senza che questo si accompagni ad un incremento della qualità e finendo talvolta proprio per comprimerla.

Il confronto fra i due sotto-campioni – e in particolare il fatto che le differenze degli indicatori di costo siano superiori alle differenze che potrebbero essere ricondotte alla comparazione fra i valori economici attribuiti nei due casi alla applicazione di diverse cornici contrattuali ai lavoratori – suggerisce l'idea che la differenza sia anche sintomatica di modelli organizzativi che nel caso pubblico nascondono in parte l'utilizzo improduttivo di risorse mentre nel privato rappresentano esperienze che fanno fatica a conquistare una piena stabilità gestionale.

Da questo punto di vista, lo scambio fra elementi di garanzia – dal pubblico al privato – e elementi di flessibilità organizzativa – dal privato al pubblico – sarebbe senz'altro auspicabile per condurre, attraverso l'uso razionale delle risorse, a diffondere la qualità secondo prospettive di sviluppo sostenibile, e cioè tali da conciliare la prospettiva della qualità con quella della diffusione e progressiva generalizzazione dell'offerta.

### ***Le “buone volontà” come risorsa per costruire e sviluppare benessere e qualità***

L'indagine si è avvalsa anche dello strumento dell'intervista semi-strutturata, che ha consentito da un lato di approfondire nel merito temi già trattati e rilevati con gli altri strumenti (questionario qualità e costi), e dall'altro di toccare argomenti specifici caratterizzanti i servizi sostenuti dalla Fondazione.

Uno dei temi di maggior interesse per la Fondazione è quello dell'utilizzo di persone volontarie nell'organizzazione e gestione dei servizi educativi per la prima infanzia.

Nel quadro delle analisi realizzate intorno al tema del volontariato, è importante evidenziare come l'utilizzo di queste risorse non possa prescindere dagli standard organizzativo-gestionali che costituiscono valore inderogabile per la qualità del servizio offerto.

Se ovviamente il volontariato non deve essere concepito come risorsa da impiegare al posto delle risorse professionali previste dagli standard di legge per il funzionamento del servizio, ciò non toglie che lo stesso volontariato possa essere utilizzato in alcune funzioni accessorie o complementari che tuttavia possono significativamente contribuire allo sviluppo della qualità offerta dal servizio





educativo e senza che vengano in alcun modo “compromessi” gli standard organizzativo- gestionali fondamentali.

Pur non essendo il volontariato un elemento che caratterizza la totalità dei servizi a titolarità privata esaminati, l’analisi delle interviste semi-strutturate ha permesso di evidenziare molte situazioni in cui viene impegnato per lo svolgimento di una pluralità di attività all’interno dei servizi educativi.

Tali attività possono essere ricondotte a due principali categorie:

- attività che possono definirsi accessorie rispetto a quelle svolte dal personale normalmente presente all’interno nelle strutture, e che in quanto tali hanno un carattere più tipicamente straordinario, quali ad esempio lavori di giardinaggio, piccole manutenzioni, pulizie straordinarie del servizio, attività a carattere artistico, etc.;
- attività che definiamo complementari e che vanno a completare e supportare tutte quelle attività svolte dal personale ausiliario in modo più continuato e quotidiano, come ad esempio il supporto al personale ausiliario nei momenti di pulizia, il supporto al funzionamento della cucina, ecc..

In tutti questi casi, senza incidere negativamente sullo standard di base del servizio che viene comunque garantito da risorse professionali regolarmente contrattualizzate come forza lavoro, le attività di volontariato possono indubbiamente condurre a sostenere la qualità complessiva e anche a contenere in qualche misura i suoi costi.

Ancora in questa ultima prospettiva, le attività di volontariato trovano un’altra interessante espressione nella ricerca di fondi attraverso azioni che si concretizzano in organizzazioni di feste, mercatini, lotterie, ecc. .

I fondi raccolti contribuiscono – in modo talvolta considerevole – alla gestione ordinaria del servizio e alla possibilità di abbassare le rette, all’acquisto di attrezzature e materiali per le attività o anche alla diretta realizzazione di attività progettuali.

Infine, un’azione del volontariato cui riservare particolare attenzione è, indubbiamente, quella riconducibile alla tessitura di una rete di relazioni anche al di fuori del contesto del nido d’infanzia. In varie situazioni è stato rilevato come il nido rappresenti un nucleo originario da cui si diramano contatti e relazioni attraverso una attività dinamica e propositiva da parte dei volontari. La presenza di una rete forte tessuta e tenuta insieme dalla azione sinergica del volontariato ha permesso in molti casi di avere quale risultato il coinvolgimento di persone e figure con professionalità specifiche, che svolgono una funzione importante di ausilio e sostegno soprattutto nei confronti delle famiglie in situazione di difficoltà socio-economica e culturale.

Pensando a come il tema della “rete” sia centrale nell’orizzonte dello sviluppo delle politiche educative e a come le esperienze dei servizi per l’infanzia abbiano da sempre segnalato l’importanza di un radicamento dei servizi nel tessuto della comunità locale nella quale si collocano, anche in questo caso il volontariato può essere uno degli ingredienti per fortificare la funzione dei servizi come luoghi in cui risorse e potenzialità si integrano per fare diventare l’educazione dei più piccoli un elemento di valore centrale per misurare la qualità della vita che una comunità è in grado di offrire a tutte le persone che ne fanno parte.







