



COMUNE DI
VENEZIA



RAPPORTO 85/3

COMUNE DI VENEZIA – COSES

Indagini sulla qualità di alcuni servizi erogati dal Comune di Venezia

NIDI / SPAZIO CUCCIOLI / CUCCIOLI IN FAMIGLIA

*per quanto di competenza
a cura di*

V.Colladel
C.Pedenzini

E.Camporese
M.Magagnato

Settembre 2003



Direttore
Giuliano Zanon

COMUNE DI
VENEZIA



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca
Sandro Lombardo

COSES (gruppo di lavoro)

Silvia Aliprandi
Vania Colladel
Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)
Isabella Scaramuzzi

Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)

Elisa Camporese
Maria Grazia Magagnato (*coordinatore*)
Luca Minto
Desirè Molin
Dario Zoli

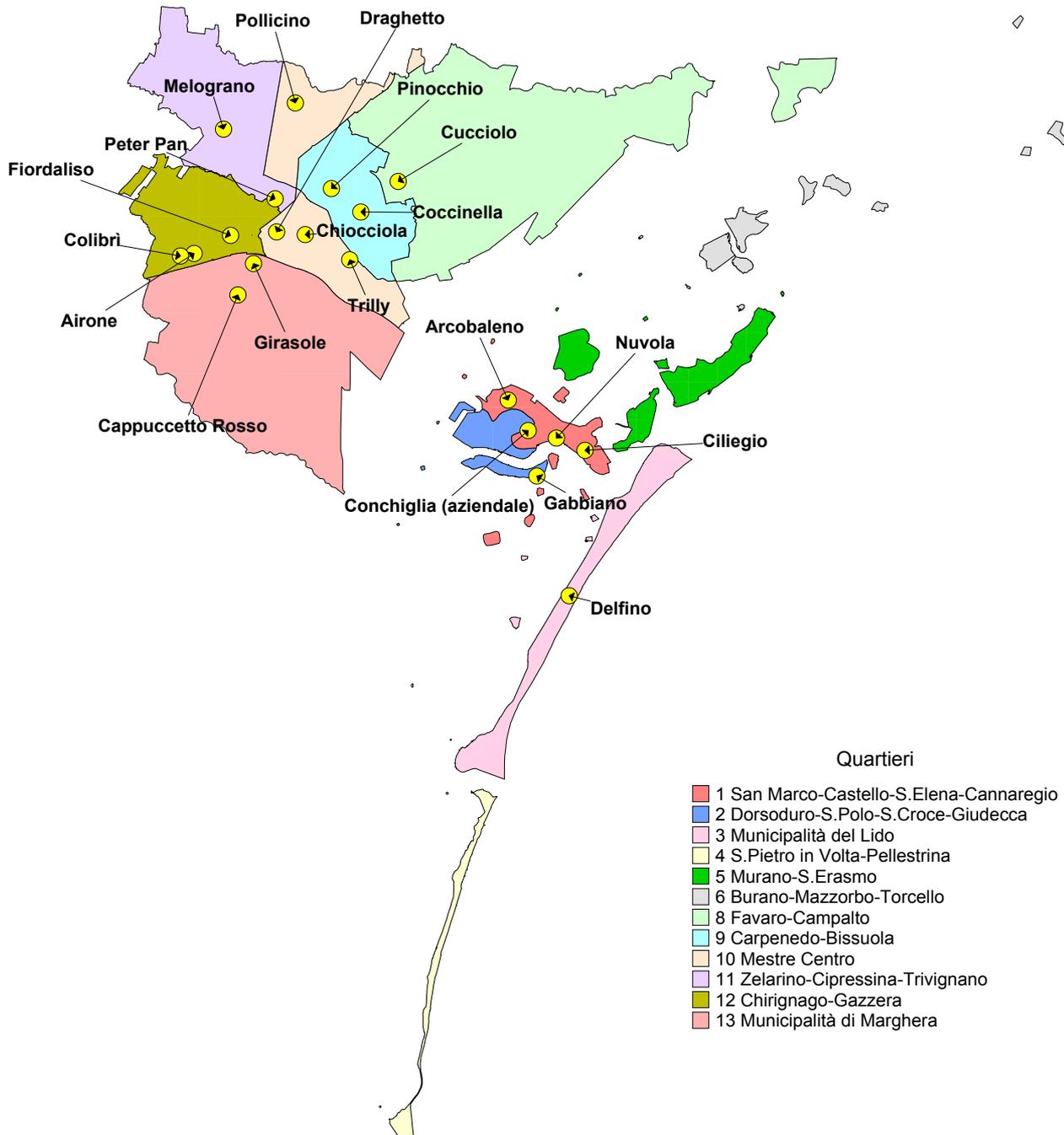
Referenti all'interno del Servizio Nidi / Spazio Cuccioli / Cuccioli in Famiglia

Daniela Bertolin
Silvana Gasperi

Indagini telefoniche con CATI System effettuate da MARKER S.r.l. di Venezia-Mestre.

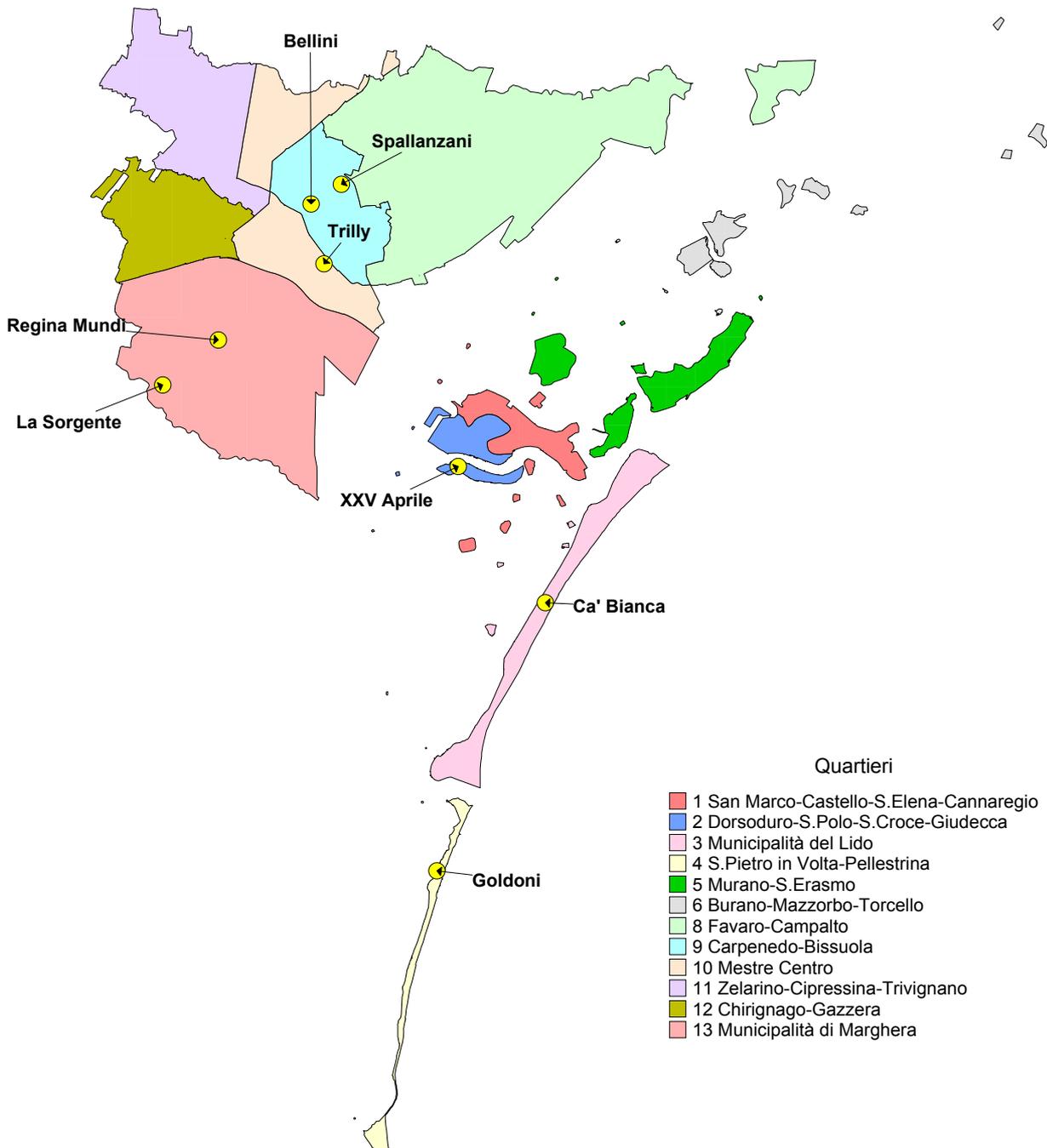
Comune di Venezia

NIDI GESTITI DAL COMUNE



Comune di Venezia

"SPAZIO CUCCIOLI" COORDINATI DAL COMUNE



II PARTE: metodologia e risultati

NIDI / SPAZIO CUCCIOLI / CUCCIOLI IN FAMIGLIA

1. La metodologia

Per rispondere ai bisogni formativi del bambino ed alle esigenze sociali della cittadinanza il Comune di Venezia propone una serie di servizi rivolti alla popolazione infantile (3-36 mesi): asili nido, spazio cuccioli e cuccioli in famiglia.

L'"Asilo Nido" è un servizio educativo e sociale di interesse pubblico che accoglie i bambini in età compresa fra i tre mesi e tre anni e che concorre con la famiglia alla loro formazione nel quadro di una politica socio-educativa della prima infanzia (Legge Regionale 32/90 *Disciplina degli interventi regionali per i servizi educativi alla prima infanzia: asili nido e servizi innovativi* e dell'art. 14 del *Regolamento dei Servizi per l'infanzia del Comune di Venezia*). E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 16.30 con servizio mensa.

Gli "Spazio Cuccioli" sono servizi con caratteristiche ludico-educative rivolti a bambini/e dai 18 mesi ai 3 anni, da realizzarsi nella fascia oraria antimeridiana per un massimo di 5 ore giornaliere secondo quanto stabilito dall'art. 11 del *Regolamento dei Servizi per l'infanzia del Comune di Venezia* ed ai sensi della Legge 285/97 "*Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*", art. 3 e art. 5, "*Servizi con caratteristiche educative e ludiche per l'assistenza a bambini da diciotto mesi a tre anni per un tempo giornaliero non superiore alle cinque ore, privi di servizi di mensa e di riposo pomeridiano*".

I "Cuccioli in Famiglia" sono servizi con caratteristiche ludico-educative e di aggregazione sociale per bambini/e dai 18 mesi ai 3 anni da realizzarsi nella fascia oraria pomeridiana per un massimo di 5 ore giornaliere secondo quanto stabilito dall'art. 11 del *Regolamento dei Servizi per l'infanzia del Comune di Venezia* ed ai sensi della Legge 285/97 "*Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*", art. 3 e art. 5, "*Servizi con caratteristiche educative e ludiche per l'assistenza a bambini da diciotto mesi a tre anni per un tempo giornaliero non superiore alle cinque ore, privi di servizi di mensa e di riposo pomeridiano*".

Obiettivo dell'indagine è quello di conoscere il livello di soddisfazione generale espresso dagli utenti di tali servizi (genitori o tutori dei bambini) e, in particolare, in relazione ad alcune questioni quali gli ambienti, il progetto educativo, il personale, la qualità dei menù, ecc.

1.1 L'universo e il campione

L'universo di riferimento è stato i genitori dei bambini (in età 3-36 mesi) inseriti in tutte le strutture comunali nidi/spazio cuccioli/cuccioli in famiglia nell'anno scolastico 2002/2003.

La rilevazione è stata totalitaria a meno dei rifiuti e dei soggetti non rintracciabili.

La lista utilizzata è stata fornita dagli Uffici dell'Area delle Politiche Educative del Comune.

1.2 Lo strumento di rilevazione e i contenuti

Tenendo conto degli obiettivi e degli interessi espressi dagli Uffici Comunali che si occupano dei Servizi per l'Infanzia, è stato predisposto un questionario strutturato composto da quattro parti.

La prima riguarda la conoscenza e l'importanza attribuita al nuovo strumento progettuale-comunicativo di cui anche i nidi si sono recentemente dotati: il Piano dell'Offerta Formativa (POF).

La seconda è il cuore dell'indagine: un elenco di 20 domande con possibilità di risposta su scala 1-10 (1 minima soddisfazione; 10 massima soddisfazione). I quesiti hanno riguardato, oltre che un giudizio complessivo sul servizio, anche, in particolare, una serie di elementi che in sede di analisi dei risultati sono stati raggruppati in 6 macrofattori:

- la qualità educativa (professionalità degli educatori, attività proposte, rapporto bambini-educatori, capacità di assistenza e vigilanza, coinvolgimento dei genitori nelle attività)
- la pulizia (dei locali e del bambino)
- l'alimentazione (presenza nei menù di piatti adeguati ai gusti del bambino e varietà dei menù)
- l'accessibilità spaziale e temporale (tempo di apertura delle strutture, comodità delle sedi rispetto all'abitazione e/o al luogo di lavoro; fase di inserimento del bambino e organizzazione delle giornate in termini di scansione dei tempi gioco-attività-pastina-nanna-pulizia)
- gli ambienti (accoglienza degli ambienti, adeguatezza degli arredi, del materiale didattico e dei giochi, adeguatezza degli spazi esterni, del verde e delle attrezzature)
- il rapporto con la struttura (insegnanti, pediatra, psico-pedagoga).

La terza parte è composta da un'unica domanda lasciata non strutturata ("aperta"): viene chiesto di indicare uno o più suggerimenti per migliorare il servizio.

Infine, la quarta parte è composta da un elenco di domande tese a determinare le caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato che sono servite per cogliere comportamenti e indicazioni differenziate per tipologie di utenti: sesso, classe di età, titolo di studio, condizione professionale, quartiere di residenza, presenza di altri bambini in famiglia che hanno frequentato il nido.

L'indicazione del tipo di servizio utilizzato (nido piuttosto che spazio cuccioli/cuccioli in famiglia) è stato desunto direttamente dalla lista degli utenti.

La tipologia di somministrazione scelta è stata quella dell'intervista telefonica attraverso il sistema integrato CATI System.

1.3 I livelli di risposta

Da una lista di 861 nominativi si sono ottenute **664 interviste** valide. Solo una trentina i rifiuti, mentre per i rimanenti nominativi non è stato possibile effettuare l'intervista per vari motivi: il telefono risultava sempre libero (tipico a fine giugno e luglio, periodi dedicati da molti alle vacanze); il numero di telefono indicato nella lista non era collegato o era errato; il soggetto è stato eliminato dalla lista poiché non aveva consentito (nella compilazione della domanda di iscrizione al servizio) l'utilizzo dei dati personali.

Per le interviste telefoniche in genere il tasso di risposta risulta più elevato di quelle postali, ma meno elevato di quelle *face to face*. In questa specifica indagine telefonica il **tasso di risposta** è stato ottimo: il **95,5%** contro un tasso di rifiuto del 4,5%. Evidentemente l'argomento trattato interessa particolarmente alle famiglie.

Numero interviste valide (a)	664
Numero rifiuti (b)	31
Numeri sempre liberi o occupati	93
Numeri eliminati (senza consenso all'uso di dati personali)	73
Totale numeri telefonici utilizzati	861
TASSO DI RISPOSTA $(a)/[(a)+(b)]*100$	95,5%

1.4 L'analisi dei dati

Sono stati intervistati 195 utenti del Centro Storico ed Estuario e 469 della Terraferma (si rinvia al paragrafo 2.9 per l'illustrazione della distribuzione delle strutture sul territorio); 561 utenti dei

nidi e 103 degli spazi cuccioli/cuccioli in famiglia. La distribuzione delle interviste secondo le caratteristiche socio-demografiche è risultata la seguente:

	NUMERO INTERVISTE	% INTERVISTE SUL TOTALE
<i>Territorio</i>		
Centro Storico + Estuario	195	29,4
Terraferma	469	70,6
<i>Tipo di servizio</i>		
Nido	561	84,5
Spazio cuccioli/cuccioli in famiglia	103	15,5
<i>Genitore intervistato</i>		
Padre (o tutore)	162	24,4
Madre (o tutrice)	502	75,6
<i>Titolo di studio dell'intervistato</i>		
Fino alla licenza media	144	21,7
Diploma	367	55,3
Laurea	152	22,9
Non risposta	1	0,1
TOTALE	664	100,0

La suddivisione della popolazione per classe di età e condizione professionale, anche se rilevata, non è poi stata inserita nell'illustrazione dei risultati. La scelta dipende dal fatto che si è riscontrata una massiccia concentrazione in una classe di età e nella condizione di occupato tanto da rendere statisticamente non significative le altre modalità (troppo ridotto il numero di casi contemplati).

I suggerimenti provenienti dalla domanda "aperta" sono trattati all'interno del testo in riferimento ai singoli argomenti e non separatamente in un paragrafo a sé stante.

2. I Risultati

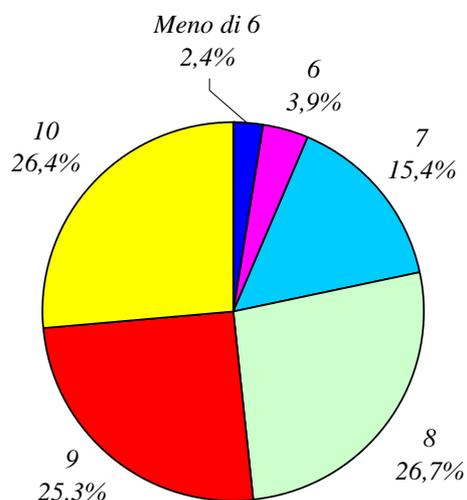
2.1 Giudizio complessivo: ottimo!

Il primo obiettivo, e anche la prima curiosità, quando si conducono indagini di customer satisfaction, è andare a vedere se l'utente è complessivamente soddisfatto del servizio fruito. Da questo punto di vista l'indagine condotta presso i genitori dei bambini che hanno frequentato gli asili nido (gestiti direttamente dal Comune di Venezia) e gli spazio cuccioli e il servizio di cuccioli in famiglia (gestiti da Cooperative e coordinati dal Comune) nell'anno scolastico 2002/2003 ha registrato risultati veramente lusinghieri.

Il voto medio che i genitori hanno assegnato al servizio nel suo complesso è 8,5 (su scala 1-10) con una variabilità piuttosto contenuta.

Solo il 2,4% dell'utenza ha assegnato al servizio l'insufficienza (voto inferiore a 6) e un altro 3,9% lo considera sufficiente ma non adeguato (voto pari a 6). Il 15,4% assegna un giudizio di adeguatezza (voto pari a 7) e ben il 78,3% considera il servizio eccellente (voto superiore a 7).

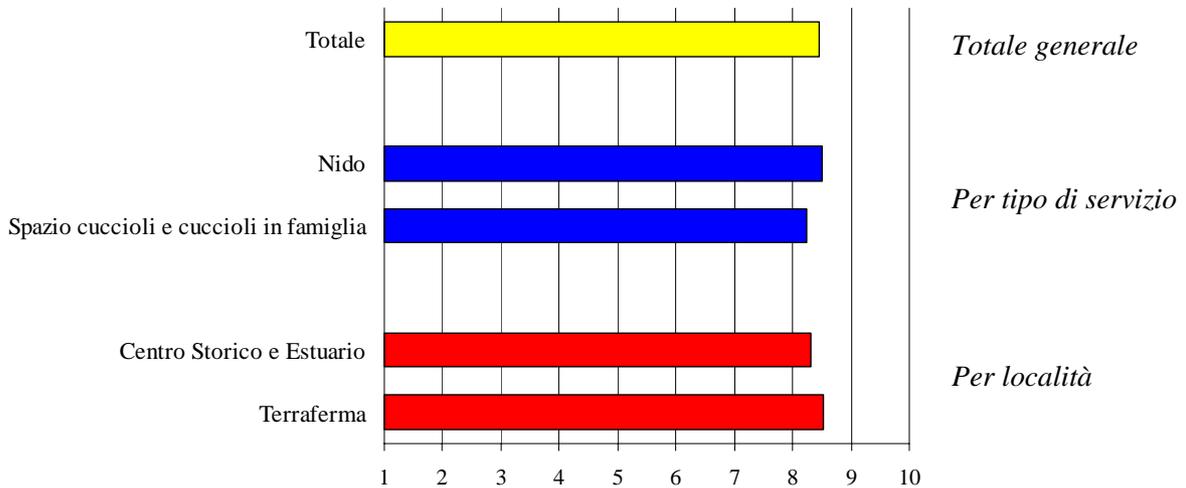
Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio (scala 1-10)



Il voto complessivo, contrariamente a quello che si vedrà più avanti, quando si analizzeranno i voti assegnati ai vari elementi costitutivi e specifici del servizio, **non è significativamente diverso tra le varie aree del territorio comunale e per tipo di servizio (nido piuttosto che**

servizio cuccioli). In Centro Storico ed Estuario il voto è solo lievemente inferiore (8,3) a quello della Terraferma (8,5); per i servizi cuccioli è un po' più basso (8,3) rispetto ai nidi (8,5).

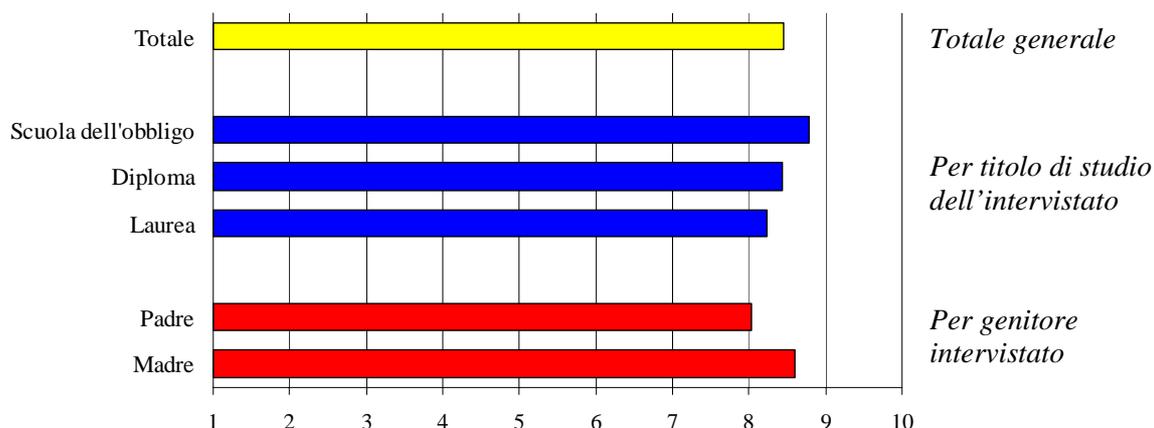
Voto medio complessivo assegnato al servizio per tipo di servizio e località



Per quanto riguarda le caratteristiche dell'intervistato (nella quasi totalità dei casi uno dei genitori dei piccoli utenti) il voto complessivo diminuisce all'aumentare del titolo di studio posseduto, cioè **sono più critici i genitori con i più alti livelli di istruzione**. Si passa, infatti, da un 8,8 per chi non ha un diploma di scuola media superiore, a 8,4 per i diplomati ad un 8,2 per i laureati.

L'immaginario collettivo ha sempre assegnato alle madri i livelli maggiori di apprensione verso i figli e quindi la criticità e l'attenzione verso i servizi loro offerti e verso le strutture che li ospitano. Ma in questo caso sembra che tale luogo comune venga smentito. **Sono i padri i meno generosi nei voti:** un 8,0 come giudizio complessivo, contro un 8,6 delle madri. Sono più cauti perché conoscono meno il servizio delegando la maggior parte dei rapporti con la struttura alla madre? Oppure, dal momento che nella quasi totalità delle famiglie che accede ai servizi per la prima infanzia (età 3-36 mesi) lavorano entrambi i genitori e quindi spesso anche il padre accompagna i figli a scuola e intrattiene rapporti con le strutture scolastiche, la "paternità responsabile" è più severa e pignola su questi temi che non la maternità?

Voto medio complessivo assegnato al servizio per titolo di studio e sesso dell'intervistato



Sono costantemente più alti, anche se non di molto, i voti medi complessivi e per singolo fattore da parte degli utenti che hanno avuto una maggiore frequentazione del servizio (hanno cioè avuto altri figli che hanno frequentato il nido o gli spazi cuccioli o i cuccioli in famiglia) e di chi conosce il Piano dell'Offerta Formativa (POF). **Sembra che più si partecipi alla vita e all'attività dei nidi e più si apprezzi il servizio in tutte, o quasi, le sue componenti.**

Si possono davvero considerare un successo i servizi per la prima infanzia (fascia di età 3-36 mesi) forniti dal Comune, se consideriamo il voto complessivo particolarmente premiante nei confronti di un'attività delicata come quella per neonati e piccolissimi. Si pensi, ad esempio, quanto è importante per un genitore la pulizia dei locali in cui vive il proprio figlio, l'alimentazione, la cura e la pulizia del piccolo, la scansione dei tempi ... (forse quelli dell'"esterno" più ancora che non quelli di "casa propria"!).

La differenziazione tra tipologie di utenze, solo lievemente accennata nel voto complessivo, **si accentua** e diventa significativa soprattutto relativamente ad alcuni elementi, **nell'ambito dei singoli fattori che caratterizzano il servizio.**

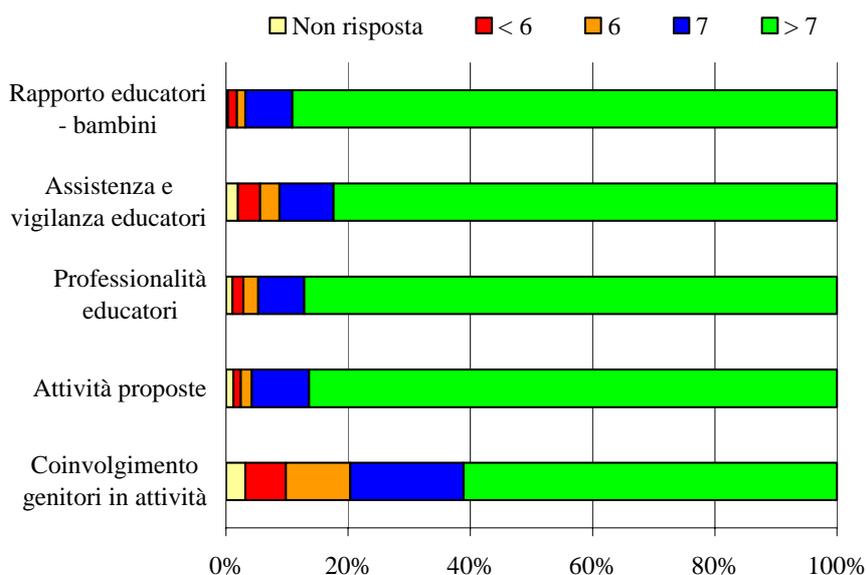
2.2 *Qualità educativa: il fattore più apprezzato*

La qualità educativa è stata rilevata attraverso i seguenti elementi:

1. il rapporto affettuoso e sereno degli educatori con i bambini
2. la capacità di assistenza e vigilanza del personale
3. la professionalità degli educatori
4. le attività educativo-didattiche proposte
5. il coinvolgimento dei genitori nelle attività.

Si può senz'altro dire che è il fattore che riscuote più successo: i punteggi vanno da **una punta massima del 9,1 per il rapporto educatori-bambini** (il 97% lo considera adeguato o eccellente), ad un voto medio di 9,0 sia per la professionalità degli insegnanti che per la didattica (il 95% è pienamente soddisfatto), ad un 8,8 per la assistenza e la vigilanza (90% di soddisfatti). Il coinvolgimento dei genitori nelle attività proposte è l'unico elemento che vede un voto medio e un numero di soddisfatti più limitato (rispettivamente 8,0 e 80%) ed infatti nei suggerimenti raccolti con la domanda aperta un intervistato su 20 ha indicato proprio questo come elemento da migliorare e potenziare. La segnalazione proviene soprattutto dai nidi dove, ovviamente, vista l'ampiezza dell'orario quotidiano, diventa più importante partecipare alla vita comunitaria dei piccoli.

Qualità educativa: distribuzione percentuale dei voti assegnati



Il parere espresso dal voto medio è praticamente analogo in tutte le parti del territorio comunale, come pure per tipo di servizio usufruito (nido piuttosto che spazio cuccioli/cuccioli in famiglia). Più premianti i voti delle madri rispetto a quelli dei padri.

Qualità educativa: voti medi

	Rapporto educatori - bambini	Assistenza e vigilanza educatori	Professionalità educatori	Attività proposte	Coinvolgimento genitori in attività
Per territorio					
Centro Storico e Estuario	9,2	8,8	9,1	9,0	7,9
Terraferma	9,1	8,8	9,0	8,9	8,0
Per servizio					
Nidi	9,1	8,8	9,1	9,0	8,0
Spazio cuccioli / cuccioli in famiglia	9,1	8,7	8,9	8,9	8,0
Per sesso dell'intervistato					
Madri	9,2	8,9	9,2	9,1	8,1
Padri	8,8	8,3	8,7	8,7	7,7
Per titolo di studio dell'intervistato					
Licenza media	9,3	8,8	9,2	9,1	8,0
Diploma	9,1	8,8	9,0	9,0	8,0
Laurea	9,1	8,8	8,9	8,9	7,9
Totale	9,1	8,8	9,0	9,0	8,0

2.3 La pulizia: promossa a pieni voti

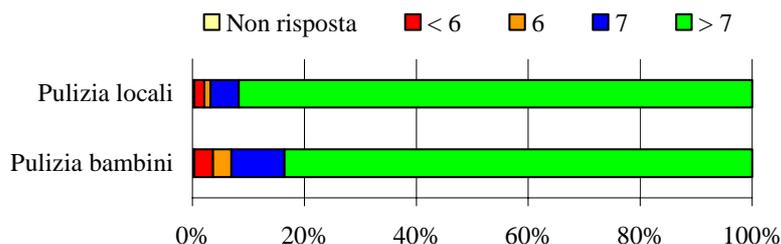
La pulizia dei locali è stata promossa a pieni voti (punteggio medio 9,1 e 91% degli intervistati con voto addirittura superiore a 7) e, assieme al rapporto degli educatori con i bambini, è l'elemento più apprezzato. L'igiene dei locali non conosce differenziazioni tra aree (il voto è analogo in tutto il territorio comunale) ed è maggiormente apprezzata nei nidi rispetto agli spazi cuccioli/cuccioli in famiglia (voto medio rispettivamente 9,2 e 8,7). Irrilevanti le segnalazioni per aumentare il livello di pulizia.

Molto buono anche il giudizio sulla pulizia dei bambini, elemento particolarmente delicato per i piccoli utenti soprattutto per le frequenti necessità che hanno: nasetti che "colano" almeno 6-7 mesi l'anno, "cacche" nei pannoloni che, se non cambiati celermente, provocano rossori e irritazioni, ecc. Il **punteggio globale è 8,8;** il 93% considera questo aspetto adeguato o

eccellente e quasi nulle sono le segnalazioni a riguardo tra i suggerimenti dei genitori. Il giudizio è praticamente unanime e non si riscontrano significative differenziazioni tra le varie categorie di utenti, tra i due diversi servizi e tra le varie parti del territorio comunale.

Anche per questo fattore, come si vede nella tabella di seguito proposta, i punteggi medi dei padri sono più ridotti di quelli delle madri.

Pulizia: distribuzione percentuale dei voti assegnati



Pulizia: voti medi

	Pulizia locali	Pulizia bambini
Per territorio		
Centro Storico e Estuario	9,1	8,9
Terraferma	9,1	8,8
Per servizio		
Nidi	9,2	8,9
Spazio cuccioli / cuccioli in famiglia	8,7	8,7
Per sesso dell'intervistato		
Madri	9,2	8,9
Padri	8,8	8,6
Per titolo di studio dell'intervistato		
Licenza media	9,2	8,7
Diploma	9,0	8,9
Laurea	9,2	8,9
Totale	9,1	8,8

2.4 *L'alimentazione: i gusti sono diversi*

Quanto è difficile accontentare tutti quando si parla di cibo!

Negli ultimi anni, l'avvio del progetto qualità per la refezione scolastica del Comune di Venezia ha creato senz'altro qualche "malumore". Il progetto prevede l'introduzione di menù a base di prodotti dell'agricoltura e della zootecnia biologica, il più intenso utilizzo di alimenti quali il

miglio, l'orzo, i fagioli, ecc. e la promozione dell'educazione orientata ad una più sana e corretta alimentazione.

Le diete del nido, come precisa l'art.36 del Regolamento dei Servizi per l'Infanzia del Comune, sono differenziate per età e sono elaborate da un esperto in scienze dell'alimentazione e approvate dall'ASL. All'interno di ogni nido è presente la cucina nella quale si preparano in loco tutti i pasti.

Ai genitori (ai quali viene sempre consegnato, o comunque è sempre disponibile in visione, il menù proposto) è stato chiesto un giudizio circa:

1. la presenza nei menù di piatti adeguati ai gusti del bambino;
2. la varietà dei menù.

Gli intervistati dei nidi (non degli spazi cuccioli e dei cuccioli in famiglia per i quali non è previsto il pasto) hanno assegnato un voto medio pari a 8,1 al primo fattore e 8,2 al secondo.

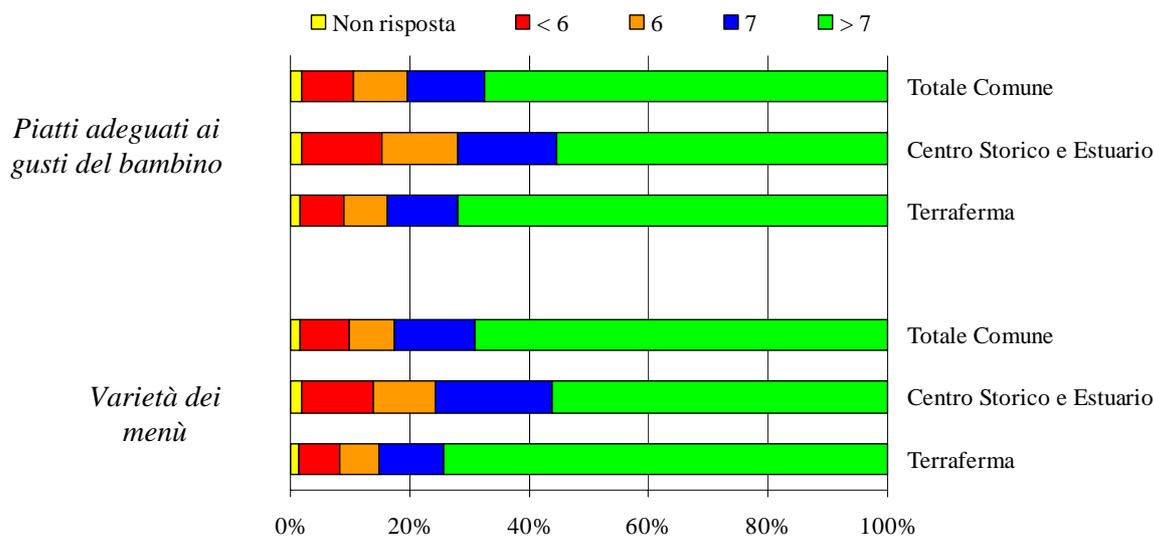
Mentre la terraferma si mantiene su un giudizio di eccellenza (voto medio per entrambi i fattori di 8,3), il Centro Storico e l'Estuario lo considerano adeguato ma non eccellente (voto medio 7,6 e 7,7). Per l'alimentazione i voti medi di padri e madri si equivalgono.

Nella domanda aperta quasi nulle sono le segnalazioni che riguardano la maggiore cura nella preparazione degli alimenti e l'utilizzo di prodotti di migliore qualità. Sono peraltro elementi che non sono stati sondati data l'impossibilità per i genitori di esprimere un giudizio a riguardo (non assaggiano i cibi e non entrano nelle cucine). Un intervistato su 20 ha invece suggerito, nella stesura dei menù, di fare più attenzione ai gusti dei bambini, di aumentare la varietà e di diminuire la quantità di verdure (non sono forse già sufficientemente "accontentati" nei loro gusti a casa?).

Forse bisognerebbe pubblicizzare maggiormente il fatto che tra le varie attività tese allo sviluppo e alla crescita del bambino che la struttura pubblica scolastica propone, c'è anche una corretta educazione alimentare e l'esperienza con cibi "poveri" non più così frequenti nelle nostre diete. E' diffusamente conosciuto quanto possa incidere una errata alimentazione sulla salute: è proprio di questi giorni l'introduzione in alcuni stati americani del voto in pagella per la materia "Alimentazione seguita". E' una delle politiche volte a combattere l'obesità infantile che prevede il bilancio peso-altezza di ogni studente a inizio e fine anno scolastico, e la predisposizione di una dieta equilibrata da seguire. E, ancora, in queste ultime settimane sono stati pubblicati sulla stampa nazionale i risultati di alcuni studi che evidenziano come l'Italia sia il Paese con la quota maggiore di adolescenti sovrappeso od obesi rispetto a tutta L'Unione Europea.

Chi ben comincia ...

Alimentazione: percentuale dei voti assegnati



Alimentazione: voti medi

	Piatti adeguati ai gusti del bambino	Varietà dei menù
Per territorio		
Centro Storico e Estuario	7,6	7,7
Terraferma	8,3	8,3
Per sesso dell'intervistato		
Madri	8,1	8,2
Padri	8,1	8,1
Per titolo di studio dell'intervistato		
Licenza media	8,1	8,2
Diploma	8,0	8,1
Laurea	8,2	8,1
Totale	8,1	8,2

2.5 L'accessibilità (spaziale e temporale): le esigenze sono tante

Il tema dell'accessibilità è stato sondato dal punto di vista dei genitori:

1. orari di apertura del nido
2. comodità della sede rispetto all'abitazione e/o al luogo di lavoro e dal punto di vista dei bambini:
3. fase iniziale di inserimento del bambino

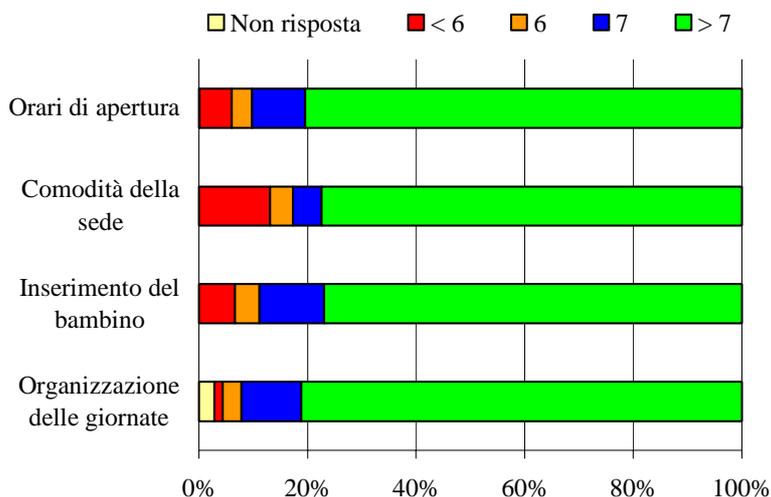
4. organizzazione delle giornate (scansione dei tempi).

Anche in questo caso i punteggi medi sono lusinghieri: 8,6 per gli orari di apertura; 8,4 per la comodità della sede; 8,5 per l'inserimento; 8,7 per l'organizzazione della giornata dei piccoli.

Emergono alcune indicazioni per l'Amministrazione anche relativamente a questo fattore.

- **Nel Centro Storico ed Estuario l'accessibilità è più difficoltosa:** il voto medio è 7,9 e circa il 6% dei residenti in queste zone suggerisce una migliore distribuzione delle strutture sul territorio.
- Le necessità organizzative delle famiglie in cui entrambi i genitori lavorano sono molteplici: il 15% dei suggerimenti riguarda l'esigenza di un servizio più elastico negli orari. Concretamente, la maggior parte chiede un **orario più prolungato** e, in seconda battuta, una maggiore flessibilità delle entrate e delle uscite dei bimbi. Le richieste si concentrano soprattutto tra i genitori che utilizzano gli spazi cuccioli e i cuccioli in famiglia (sono forse coloro che avrebbero voluto avere accesso ai nidi, i quali propongono un orario massimo di 9 ore con il pasto a mezzogiorno contrariamente agli spazi cuccioli e ai cuccioli in famiglia articolati solo su mezza giornata?).
- Alcuni suggeriscono di adattare meglio la fase di inserimento dei piccoli nella struttura alle esigenze del singolo bambino, reputando che il periodo standard adottato sia troppo prolungato.

Accessibilità: percentuale dei voti assegnati



Accessibilità: voti medi

	Orari di apertura	Comodità della sede	Inserimento del bambino	Organizzazione delle giornate
Per territorio				
Centro Storico e Estuario	8,6	7,9	8,6	8,7
Terraferma	8,6	8,6	8,4	8,8
Per servizio				
Nidi	8,7	8,4	8,5	8,7
Spazio cuccioli / cuccioli in famiglia	8,1	8,3	8,6	8,8
Per sesso dell'intervistato				
Madri	8,6	8,4	8,6	8,8
Padri	8,4	8,5	8,1	8,4
Per titolo di studio dell'intervistato				
Licenza media	8,9	8,6	8,6	9,0
Diploma	8,6	8,6	8,4	8,7
Laurea	8,4	7,8	8,5	8,5
Totale	8,6	8,4	8,5	8,7

2.6 *Gli ambienti: eccellenti ma si può migliorare*

L'accoglienza degli ambienti ha ottenuto un voto medio di 8,7; l'adeguatezza di arredi, materiale didattico e giochi un voto medio di 8,4. Invece, **all'adeguatezza degli spazi esterni, del verde e delle attrezzature è stato assegnato un voto medio di 8,0, con alta variabilità al suo interno non raggiungendo l'eccellenza in Centro Storico ed Estuario (voto medio 7,1) e ottenendo solo la sufficienza nelle strutture degli spazi cuccioli/cuccioli in famiglia (6,7).**

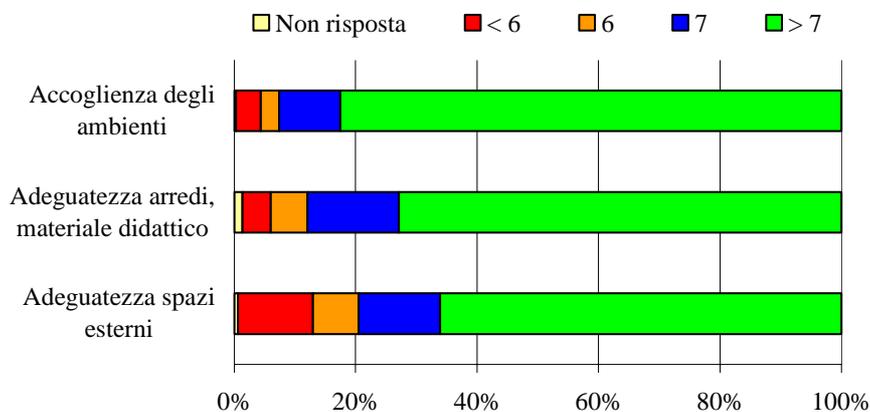
Anche in questo caso i padri sono più critici delle madri su tutti e tre gli elementi (ambienti, arredi e materiale didattico, spazi esterni).

Molto interessanti sono i suggerimenti dati da quasi il 30% degli intervistati circa la manutenzione e riqualificazione degli ambienti. Il tema più "gettonato" è la predisposizione della **climatizzazione nei periodi caldi** (i bambini sudano troppo e sono sempre accaldati). Fa seguito **l'ampliamento** e la **manutenzione degli spazi verdi** (di competenza di VESTA). Altro elemento segnalato è la maggiore dotazione di **strumenti per le attività didattiche**.

I genitori che accedono al servizio nidi sono più sensibili al tema della climatizzazione (indubbiamente il tempo di permanenza dei bimbi è maggiore) come pure quelli che accedono ai servizi di Terraferma. Il verde (maggiori spazi e manutenzione) è un problema, concordemente con il voto assegnato, particolarmente sentito in Centro Storico e presso le strutture spazio

cuccioli/cuccioli in famiglia. Per queste ultime è più rilevante che per i nidi la necessità di aumentare gli strumenti didattici (la cui gestione è di competenza delle Cooperative incaricate).

Ambienti: percentuale dei voti assegnati



Ambienti: voti medi

	Accoglienza ambienti	Adeguatezza arredi, materiale didattico	Adeguatezza spazi esterni
Per territorio			
Centro Storico e Estuario	8,5	8,3	7,1
Terraferma	8,8	8,4	8,3
Per servizio			
Nidi	8,7	8,4	8,2
Spazio cuccioli / cuccioli in famiglia	8,7	8,2	6,7
Per sesso dell'intervistato			
Madri	8,8	8,5	8,1
Padri	8,4	8,0	7,8
Per titolo di studio dell'intervistato			
Licenza media	8,8	8,3	8,1
Diploma	8,7	8,3	8,0
Laurea	8,4	8,2	7,7
Totale	8,7	8,4	8,0

2.7 Rapporto con la struttura: pediatra e psico-pedagoga da rivedere

Per questo fattore si sono analizzati i rapporti dei genitori con le tre figure che seguono i piccoli: gli educatori, il pediatra e lo psico-pedagoga.

Per quanto riguarda il rapporto quotidiano dei genitori con gli educatori si è registrato un voto medio molto buono (8,3).

Il punto debole del servizio nidi, spazio cuccioli/cuccioli in famiglia del Comune di Venezia sembra essere, invece, la presenza e il rapporto con il pediatra e con lo psico-pedagoga: 6,3 il voto per il primo e 6,5 per il secondo.

A differenza di quasi tutti gli altri fattori analizzati, in questo caso i padri sono più soddisfatti delle madri sia per quanto riguarda il rapporto con il pediatra (voto medio dei padri 6,8 contro il 6,1 delle madri), che per quello con lo psicopedagoga (voto medio dei padri 7,0 e delle madri 6,3).

Il regolamento comunale stabilisce che "le migliori condizioni di apprendimento, di esperienza e di interazioni multiple vengono garantite da *Pedagogisti e Psicologi*, i quali attuano un coordinamento operativo nell'ambito di una *Équipe Psicopedagogica*. I *Pedagogisti* e gli *Psicologi* organizzano la propria attività in riferimento a precisi ambiti territoriali ed a specifiche tematiche, con piena autonomia, collaborando con le famiglie e tutte le figure professionali presenti all'interno del Servizio nell'attivazione dei processi educativi".

Lo psicopedagoga è previsto sia per i nidi (voto 6,6) che per lo spazio cuccioli/cuccioli in famiglia (voto 5,7).

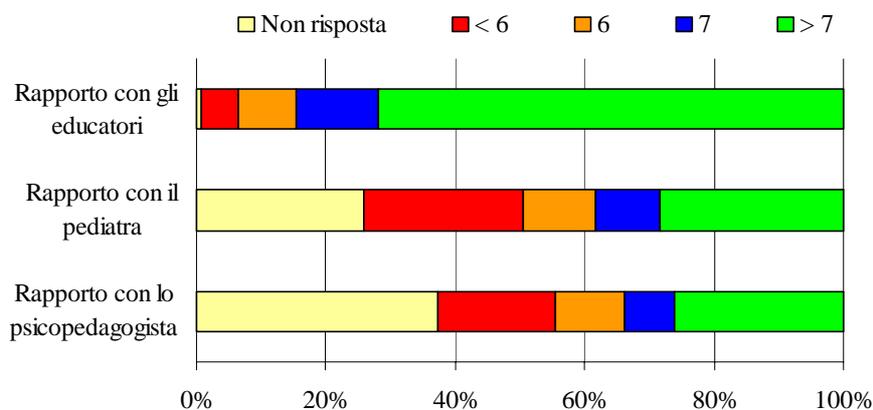
La figura del pediatra è invece prevista solo per i nidi i quali danno un giudizio di sufficienza ma non di adeguatezza (voto medio 6,4). Nel Centro Storico il voto medio risulta lievemente inferiore (6,2 contro il 6,5 della Terraferma).

Per lo spazio cuccioli/cuccioli in famiglia è stata posta ugualmente la domanda perché qualche pediatra si occupa, in aggiunta al proprio ruolo istituzionale, anche di queste strutture. Le poche persone che sono state in grado di esprimere un giudizio hanno espresso un voto molto negativo (4,7), soprattutto in Terraferma (4,3 contro il 5,2 del Centro Storico).

Aumentare la presenza e i rapporti con i genitori è il suggerimento più frequente riscontrato nella domanda aperta. C'è una forte richiesta di "emersione" del lavoro del pediatra e dello psico-pedagoga: un genitore su 4 considera che stiano troppo nell'ombra e preferirebbe avere maggiori confronti con gli esperti sulle questioni sanitarie, educative, psicologiche, relazionali dei piccoli.

Il fatto che sono stati molti i genitori che non hanno saputo esprimere un voto su queste due questioni (le due domande sul pediatra e psico-pedagoga hanno ottenuto il più alto tasso di mancata risposta) è un altro segnale della necessità di rivedere la questione.

Rapporto con la struttura: percentuale dei voti assegnati



Rapporto con la struttura: voti medi

	Rapporto con gli educatori	Rapporto con il pediatra	Rapporto con lo psicopedagoga
Per territorio			
Centro Storico e Estuario	8,2	6,0	6,4
Terraferma	8,3	6,4	6,5
Per servizio			
Nidi	8,2	6,4	6,6
Spazio cuccioli / cuccioli in famiglia	8,5	4,7	5,7
Per sesso dell'intervistato			
Madri	8,4	6,1	6,3
Padri	8,0	6,8	7,0
Per titolo di studio dell'intervistato			
Licenza media	8,4	6,9	7,1
Diploma	8,3	6,1	6,3
Laurea	8,1	6,2	6,3
Totale	8,3	6,3	6,5

2.8 I POF: troppo poco conosciuti

Di recente introduzione, il Piano dell'Offerta Formativa (POF) rappresenta la carta d'identità della scuola. Come indica il DPR n. 275 del 8/03/1999 (*Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche*) "ogni istituzione scolastica predispone, con la partecipazione di tutte le sue componenti, il Piano dell'Offerta Formativa. Il Piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale delle istituzioni

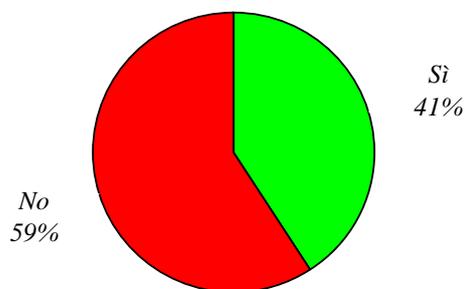
scolastiche ed esplica la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che le singole scuole adottano nell'ambito della loro autonomia".

Di norma viene presentato durante una riunione all'inizio dell'anno scolastico e rimane comunque a disposizione per la visione o viene direttamente consegnato alle famiglie.

Meno della metà dei genitori intervistati dichiara di aver sentito parlare del POF (il 41%).

Molto probabilmente tale bassa percentuale sconta la non conoscenza della terminologia appropriata e tecnicistica con cui viene chiamato e non tanto i suoi contenuti (il progetto educativo e le attività), anche se nella domanda aperta il 6% degli intervistati esprime l'esigenza di avere maggiore confronto sulle attività e sull'offerta formativa proposta.

Conosce il Piano dell'Offerta Formativa (POF)?



Le mamme sono più attente al progetto formativo proposto (conoscono di più i POF) molto probabilmente perché frequentano di più la struttura: basta infatti partecipare a qualche riunione con i genitori per accorgersi che la componente femminile è predominante (le donne riescono a coniugare meglio i tempi di lavoro con i tempi per la famiglia e la cura dei figli!).

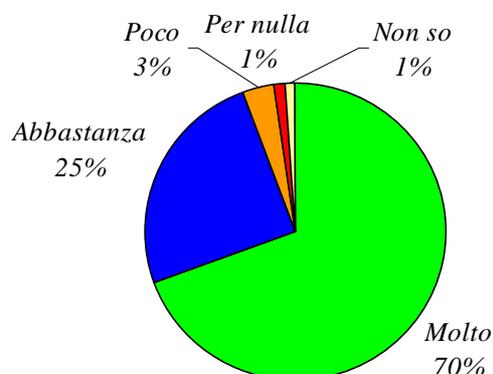
Anche il livello di istruzione e l'aver già frequentato le strutture precedentemente con un altro figlio sono elementi discriminanti per la conoscenza del POF: maggiori titoli di studio corrispondono ad una conoscenza più diffusa dei POF (c'è forse una maggiore consuetudine a leggere!) come pure aver avuto già un altro figlio a scuola (ripetere giova!). Il fatto che la conoscenza salga al 65% tra i laureati indica che l'attività di diffusione è stata svolta. Forse va perfezionato il metodo di coinvolgimento dei genitori.

Non emergono, invece, rilevanti differenze tra le diverse aree del comune: dichiara di conoscere il POF il 40,5% dei residenti in Centro Storico e il 41% in Terraferma.

Ai 272 intervistati che hanno affermato di conoscere il POF è stato chiesto quanto ritengano importante che anche il nido si sia dotato del POF. Il giudizio espresso è premiante degli sforzi

fatti dal personale delle strutture: il 69,5% lo ritiene molto importante e un altro 25% abbastanza importante.

Quanto è importante il POF?



2.9 Potenziamento dell'offerta: il punto critico

Un suggerimento ricorrente riguarda il potenziamento dell'offerta, questione, peraltro, molto spesso alla ribalta della cronaca cittadina.

Nel 2002 la situazione dell'offerta era la seguente:

	Centro Storico + Estuario	Terraferma	Totale
NIDI COMUNALI			
Numero strutture	6	14	20
Posti disponibili	235	558	793
Domande pervenute	405	790	1.195
SPAZIO CUCCIOLI / CUCCIOLI IN FAMIGLIA COMUNALI			
Numero strutture	4	8	12
Posti disponibili	96	144	240
TOTALE			
Numero strutture	10	22	32
Posti disponibili	331	702	1.033

Le domande pervenute nel 2002 sono state poco meno di 1.200 solo per i nidi con una capacità ricettiva di poco meno di 800 posti complessivamente distribuiti nelle varie fasce di età. Per l'anno scolastico 2003-04, a parità di offerta, le domande pervenute (anche in questo caso limitatamente ai nidi) sono diminuite a poco più di 900 (effetto demografico e/o aumento rette?).

Popolazione residente nel Comune di Venezia in età 0-2 anni. Anni 2000-2002

	31/12/2000	31/12/2001	31/12/2002
Centro Storico	1.322	1.398	1.439
Estuario	691	703	728
Terraferma	4.099	4.150	4.131
Totale Comune	6.112	6.251	6.298

I dati anagrafici sulla consistenza complessiva dei bambini in età per accedere ai servizi nido e spazi cuccioli indicano, per l'ultimo triennio, un graduale e limitato aumento della popolazione in tale fascia di età. Le proiezioni demografiche per gli anni futuri segnalano invece una inversione di tendenza: una diminuzione costante delle nascite e quindi dei potenziali utenti dei servizi alla prima infanzia. Questo però non considerando la componente straniera della popolazione (con diversi livelli di fecondità) e tutti i ricongiungimenti familiari per i lavoratori extracomunitari, nonché le regolarizzazioni favorite dalle nuove normative. Sebbene tutta la provincia di Venezia abbia una presenza di stranieri residenti ancora piuttosto bassa se confrontata con altre province venete come Vicenza e Verona, ha tuttavia registrato un incremento molto consistente nell'ultimo decennio. Parallelamente, anche il mondo della scuola e dei servizi all'infanzia è stato coinvolto dai flussi migratori, un fenomeno in grado di modificare e condizionare le dinamiche interne alle classi e delle scuole nel loro complesso e, allo stesso tempo, di proporre forti stimoli per sviluppare capacità di confronto, di reciproco rispetto, di integrazione.

Il dimensionamento dell'offerta è un nodo molto spinoso, non direttamente collegato a questa indagine, che invece vuole mettere in evidenza i punti di forza e di debolezza del funzionamento del servizio e quindi la soddisfazione di chi usufruisce del servizio stesso. Ma è un problema che necessita di continue e ulteriori serie riflessioni e di azioni concrete.

Malgrado il problema delle liste d'attesa e quello dell'aumento delle rette (quest'ultimo in realtà non così tanto citato tra i suggerimenti degli intervistati), entrambe questioni non trattate direttamente nel questionario ma emerse dalla domanda "aperta", il servizio viene promosso a pieni voti. C'è una consapevolezza diffusa della qualità delle strutture per l'infanzia comunali e, al di là di alcuni possibili miglioramenti, i nidi sono un fiore all'occhiello dell'Amministrazione Comunale di Venezia.

Le famiglie con figli piccoli (in età 3-36 mesi) chiedono con forza più asili nido a diretta gestione comunale.

QUESTIONARIO

QUESTIONARIO NIDI, SPAZIO CUCCIOLI, CUCCIOLI IN FAMIGLIA

Gentile genitore,

Il Comune di Venezia sta conducendo una breve indagine per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza circa il Servizio Nidi – Spazio Cuccioli – Cuccioli in Famiglia.

La preghiamo di rispondere ad alcune semplici domande che saranno utili per eventuali miglioramenti del servizio.

Le garantiamo che tutte le informazioni fornite verranno trattate in forma aggregata e anonima.

- 1) Ha mai sentito parlare del Piano dell'Offerta Formativa (POF)?
[per l'intervistatore: strumento di organizzazione e progettazione educativa] **Si/No**
- 2) Se sì, quanto ritiene importante che anche il nido, oltre alle scuole, abbia un Piano dell'Offerta Formativa? **Molto – Abbastanza – Poco – Per niente**

Le chiediamo ora di esprimere una valutazione del livello di soddisfazione riguardo ai seguenti argomenti: **10 massima soddisfazione e 1 minima soddisfazione.**

- 3) Orari di apertura del nido
- 4) Comodità della sede del nido rispetto all'abitazione e/o al luogo di lavoro
- 5) Pulizia dei locali
- 6) Pulizia del bambino
- 7) Accoglienza degli ambienti
- 8) Adeguatezza di arredi, materiale didattico e giochi
- 9) Adeguatezza di spazi esterni, verde e attrezzature
- 10) *[solo per i nidi]* Presenza nei menù di piatti adeguati ai gusti del bambino
- 11) *[solo per i nidi]* Varietà dei menù
- 12) Fase iniziale di inserimento del bambino
- 13) Organizzazione delle giornate (scansione dei tempi)
- 14) Rapporto affettuoso e sereno degli educatori con i bambini
- 15) Capacità di assistenza e vigilanza del personale
- 16) Professionalità degli educatori
- 17) Attività educativo – didattiche proposte
- 18) Coinvolgimento dei genitori nelle attività
- 19) Rapporto quotidiano dei genitori con gli educatori
- 20) Presenza e rapporto con il pediatra del Nido \ Spazio cuccioli
- 21) Presenza e rapporto con lo psico – pedagogo del Nido \ Spazio cuccioli
- 22) In generale che voto darebbe al Servizio Nido del Comune? **10 - 1**
- 23) Suggestimenti per migliorare il servizio _____

Informazioni sul rispondente:

Sesso Maschio Femmina

Età: Fino a 30 31 - 50 51-65 oltre 65

Titolo di studio:

Licenza elementare o nessun titolo

Media Inferiore

Media Superiore

Laurea

Condizione professionale:

Occupato

Disoccupato

Casalinga

Pensionato

Studente

Altro

Quartiere di residenza _____

Presenza di altri bambini in famiglia che hanno frequentato il nido Sì No