



**VALUTAZIONE SUI BUONI DI SERVIZIO O DI ACCOMPAGNAMENTO  
A COFINANZIAMENTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO  
NELLA PROVINCIA DI TRENTO**

La presente valutazione è stata condotta dal RTI Cles s.r.l. / Istituto superiore Mario Boella, quale Assistenza Tecnica all'Autorità di Gestione del P.O. regionale obiettivo 2 "Competitività regionale e occupazione" 2007-2013 della Provincia Autonoma di Trento, e curata dal dott. Paolo Boccagni, con il supporto della dott.ssa Gaia D. Sacchi e del dott. Elio Ropelato della Provincia autonoma di Trento – Servizio Rapporti Comunitari e Sviluppo Locale e la supervisione della Task Force provinciale FSE – Steering Group FSE (prof. Carlo Borzaga, prof. Daniele Checchi, prof. Franco Fraccaroli e dott. Alberto Vergani).

Trento, febbraio 2009.

## INDICE

<b>1. Introduzione</b> .....	1
<b>2. Analisi di contesto</b> .....	2
<b>3. Obiettivi della valutazione</b> .....	3
<b>4. Impianto generale della valutazione</b> .....	4
<b>5. Risultati della valutazione</b> .....	5
5.1 La soddisfazione per il sistema dei buoni servizio in generale .....	11
5.2 Il rapporto con gli enti e la soddisfazione per i servizi utilizzati.....	14
5.3 Il contributo dello strumento alla conciliazione famiglia/lavoro.....	17
5.4 In prospettiva: aspettative e indicazioni delle beneficiarie.....	20
<b>6. Indicazioni per il decisore</b> .....	26
<b>7. Appendice</b> .....	28
7.1 Questionario somministrato alle beneficiarie dei buoni di servizio .....	28

## 1. INTRODUZIONE

La presente indagine valutativa ha ad oggetto il dispositivo dei buoni di servizio o di accompagnamento, attivato dalla Provincia autonoma di Trento nel quadro del Programma Operativo Fondo sociale europeo 2000-2006, con la finalità di favorire la conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa per le donne lavoratrici con figli.

Tale valutazione è stata programmata nell'ambito degli "Indirizzi per la valutazione delle azioni attuative della programmazione FSE 2007-2013", predisposti nel gennaio 2008 dalla Provincia autonoma di Trento, così come previsto dal Programma Operativo Fondo sociale europeo 2007-2013. Tale documento, che costituisce il piano di valutazione degli interventi nel triennio 2008-2010, è stato elaborato e viene implementato dalla Provincia autonoma di Trento e CLES S.r.l., con il supporto della Task Force provinciale FSE - Steering Group FSE<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Al fine di promuovere, sostenere, coordinare e monitorare le azioni innovative a cofinanziamento del FSE nella provincia di Trento, è stata costituita la Task Force provinciale FSE, così come stabilito dal Programma Operativo FSE 2007-2013 della Provincia autonoma di Trento. Tale organismo, composto da esperti a livello nazionale e internazionale nelle materie di competenza, è suddiviso in quattro sottoarticolazioni: valutazione, innovazione, rafforzamento dei sistemi, interregionalità e transnazionalità. In particolare, i componenti dell'area valutazione (c.d. Steering Group FSE) per il periodo 2008-2010 sono: il prof. Carlo Borzaga dell'Università degli Studi di Trento, il prof. Daniele Checchi dell'Università Statale di Milano, il prof. Franco Fraccaroli dell'Università degli Studi di Trento e il dott. Alberto Vergani, presidente dell'Associazione Italiana di Valutazione. Lo Steering Group FSE ha il compito di individuare e selezionare oggetti e domande di valutazione, garantire un coordinamento scientifico e metodologico delle valutazioni, modificare e integrare, ove necessario, i contenuti degli Indirizzi di valutazione e assicurare che i risultati delle valutazioni trovino ampia diffusione.

## 2. ANALISI DI CONTESTO

I Buoni di servizio o voucher di conciliazione, indirizzati a madri lavoratrici per l'acquisto di servizi di cura, custodia e educazione, sono stati introdotti dalla Provincia autonoma di Trento nel 2005. Obiettivo dello strumento è sostenere la partecipazione delle donne al mercato del lavoro, agevolandone la gestione delle attività di accudimento dei figli. L'utilizzo del buono – subordinato a un contributo finanziario personale pari ad almeno il 10% del valore nominale del Buono stesso – è strettamente legato agli impegni professionali della madre richiedente. I servizi, di cui i buoni contribuiscono a coprire le spese, possono essere acquistati presso una serie di soggetti privati abilitati via accreditamento. Il loro numero è attualmente nell'ordine delle 90 unità.

I requisiti previsti per l'accesso alla misura sono i seguenti: presenza nel nucleo familiare di figli di età compresa tra 3 mesi e 11 anni (estesi a 16 da gennaio 2007), o fino a 18 anni se diversamente abili; essere occupate; possedere un reddito familiare al di sotto della soglia ICEF stabilita (pari a 1,256). I servizi per cui vengono richiesti i buoni devono essere erogati, anche in forma cumulata tra loro, in modo *complementare* ai servizi erogati dalle realtà istituzionali operanti allo stesso titolo sul territorio provinciale; in altre parole, *al di fuori* delle fasce orarie e dei giorni garantiti dai calendari annuali dei nidi di infanzia, delle scuole dell'infanzia e delle istituzioni scolastiche autonome (pubbliche o convenzionate) presenti sul territorio provinciale.<sup>2</sup> Elemento, questo, che può fra l'altro spiegare, almeno in parte, un dato emerso con evidenza nell'indagine empirica alla base di questo Report: la netta prevalenza fra i servizi usufruiti dalle beneficiarie di colonie e altri servizi post- o extra-scolastici, e la relativa marginalità dei servizi alla prima infanzia.

Risultavano assegnati, al 30/09/2008, 4.982 buoni per un totale di 3.235 donne beneficiarie. Il regolamento prevede che l'inizio dell'utilizzo dei servizi avvenga entro 6 mesi dalla data di emissione del buono, e che la fruizione del servizio si protragga per un periodo massimo di dodici mesi. Ciascuna beneficiaria può fare richiesta di un numero massimo di due buoni all'anno. È inoltre prevista, come si è detto, una compartecipazione alla spesa variabile (a partire da una soglia minima del 10%) in funzione del valore dell'indicatore ICEF.<sup>3</sup> Il costo complessivo per l'amministrazione provinciale è stato di 2.118.668 euro sulla Programmazione 2000-06, e di 1.900.000 euro sulla programmazione 2007-13. Gli assi di finanziamento sono l'Asse E, misura E1, per la programmazione 2000-2006; Asse II - ob. F, per la programmazione 2007-2013.

---

<sup>2</sup> Ad eccezione dei casi in cui sono documentati vincoli di orario lavorativo, e/o manca un'offerta di servizi istituzionali dedicati nel comune di residenza.

<sup>3</sup> A parità di ICEF, la graduatoria delle beneficiarie tiene conto di alcune ulteriori priorità: la presenza di nuclei familiari monoparentali (aspetto che trova riscontro nella sovra-rappresentazione di questo assetto familiare, fra le beneficiarie intervistate); la presenza di minori soggetti a malattia certificata per un periodo superiore a 6 mesi; una articolazione degli orari di lavoro "poco conciliante", rispetto alle esigenze di accudimento dei figli; la presenza di minori in affidato; da ultimo, l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

### 3. OBIETTIVI DELLA VALUTAZIONE

A qualche anno dall'avvio del dispositivo dei buoni di servizio o di accompagnamento, l'indagine si è proposta di "fare il punto" sulla soddisfazione delle destinatarie dello strumento, con una valutazione della sua prima fase applicativa. L'indagine valutativa è servita a raccogliere le opinioni, il livello di soddisfazione e il giudizio generale delle beneficiarie in merito ad alcune aree tematiche significative:

- le caratteristiche della procedura prevista per accedere al buono, e poi per usufruirne (dalla graduatoria all'assegnazione, dai tempi di attesa a quelli di utilizzo);
- la soddisfazione per l'offerta di servizi disponibili, e le motivazioni alla base della scelta tra servizi diversi;
- il grado di soddisfazione verso le caratteristiche essenziali dei servizi usufruiti (flessibilità degli enti erogatori, orari e sede del servizio, attività svolte, preparazione e disponibilità del personale educativo);
- la congruità dei servizi usufruiti rispetto alle aspettative iniziali, i cambiamenti percepiti nel tempo nell'offerta di servizi, la rilevanza della "fidelizzazione" verso gli enti erogatori;
- il contributo dei servizi utilizzati alla conciliazione tra vita familiare e lavorativa (rilevato in termini di soddisfazione puntuale per la possibilità di dedicarsi di più al lavoro, di gestire meglio altri impegni familiari, di dedicare più tempo agli interessi personali);
- le soluzioni adottate prima dell'introduzione dei buoni di servizio, per conciliare famiglia e lavoro;
- eventuali altri suggerimenti o indicazioni operative per il miglioramento dello strumento, alla luce dell'esperienza delle beneficiarie.

Obiettivo ultimo della valutazione è stato, da un lato, rilevare la soddisfazione delle beneficiarie per l'offerta di servizi esistenti e gli specifici enti erogatori, raccogliendo anche le loro aspettative e osservazioni in vista di un ulteriore miglioramento dell'offerta stessa; dall'altro, e più alla radice, valutare il "valore aggiunto" dei buoni di servizio nella direzione di favorire la conciliazione tra istanze familiari e di lavoro.

#### 4. IMPIANTO GENERALE DELLA VALUTAZIONE

L'impianto dell'indagine prevedeva la somministrazione di un questionario telefonico (via CATI) all'universo delle beneficiarie dei buoni di servizio. Questa "popolazione cumulativa" era pari, al momento dell'estrazione dei dati (febbraio 2008), a 1.828 unità. Nei fatti non è stato possibile contattare, nell'arco di tempo fissato per le interviste telefoniche, la totalità di questi soggetti. Ne sono stati intervistati 1.375, pari al 75,2% del totale. Ciò non introduce, di per sé, una distorsione del dato, poiché i casi di rifiuti sono stati in realtà assai ridotti e gran parte dei soggetti mancanti non è stata semplicemente contattata per mancanza di tempo utile. Poiché l'elenco delle beneficiarie da intervistare era stato steso senza nessun ordine interno particolare, non c'è ragione di credere che l'esclusione di una parte minoritaria di loro abbia influito in modo significativo sui risultati.

Tra le intervistate figurano sia persone – la grande maggioranza (86%) – che hanno beneficiato (una o più volte) di un solo servizio, presso un unico fornitore; sia persone che hanno avuto accesso a più servizi diversi, presso più fornitori (2 nel 13,4% dei casi, 3 nel rimanente 0,6%). Nell'articolazione del questionario (riportato in Appendice) è stata prevista sia una parte valutativa di carattere generale riferita all'ente fornitore (da reiterare, in presenza di più enti); sia una più specifica, centrata sul servizio utilizzato, da ripetere in funzione di ogni tipo di servizio diverso.

In termini più schematici, lo sviluppo temporale del processo valutativo si può sintetizzare nel diagramma che segue.

Attività	4. 2008	5. 2008	6. 2008	7. 2008	8. 2008	9. 2008	10. 2008	11. 2008	12. 2008	1. 2009	2. 2009
Definizione impianto di valutazione											
Predisposizione questionario CATI											
Svolgimento rilevazioni telefoniche											
Analisi dati											
Stesura e validazione finale report											

## 5. RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

Questo capitolo ripercorre i principali risultati, oltre che alcune indicazioni propositive, emergenti dall'analisi dei questionari. Le valutazioni delle beneficiarie dello strumento – come evidenziato, delle 1.375 rispondenti (pari al 75,2% del totale, al momento della rilevazione) – vengono ricondotte alle seguenti aree tematiche:

- (6.1) la soddisfazione per il sistema di assegnazione e di erogazione dei buoni servizio;
- (6.2) il rapporto con gli enti e la soddisfazione rispetto ai servizi utilizzati;
- (6.3) il contributo dei buoni di servizio alla conciliazione tra le esigenze familiari e lavorative delle beneficiarie;
- (6.4) le aspettative e le indicazioni delle beneficiarie, in vista di ulteriori miglioramenti dello strumento.

Prima di entrare nel merito di questi aspetti è utile presentare un breve profilo descrittivo delle rispondenti, e delle caratteristiche della domanda di conciliazione che esse esprimono.

In primo luogo, un cenno va fatto al loro profilo socioeconomico, nonché alle loro condizioni familiari. A giudicare dalla distribuzione per età, le beneficiarie sono in prevalenza madri “mature” (quasi i due terzi di loro ha età compresa fra i 36 e i 45 anni), che vedono nei buoni uno strumento favorevole alla conciliazione, nel quadro di carriere lavorative già avviate da tempo. Sintomatica al riguardo è, come si vedrà, la netta prevalenza delle colonie estive fra i servizi utilizzati: a suggerire una domanda di conciliazione legata alla copertura del periodo di chiusura delle scuole, più spesso che a esigenze di precario “equilibrio quotidiano” tra famiglia e lavoro, come quelle che si possono presentare a madri con figli piccoli. Naturalmente, la sottorappresentazione di queste ultime – se è vero che le donne con meno di 35 anni sono meno del 24% del totale – si può interpretare in modi diversi: non solo come minore fabbisogno potenziale di questo strumento (in virtù del supporto garantito loro da genitori ancora attivi), ma anche come esito di minori informazioni al riguardo, o di percorsi lavorativi più discontinui, se non di inferiori tassi di partecipazione al mercato del lavoro.

Tab. 1 – Distribuzione delle intervistate per classi di età, a confronto con la distribuzione delle madri con almeno un figlio minorenni nelle fasce d'età corrispondenti, nella provincia di Trento (fonte: Servizio Statistica su Censimento 2001);<sup>4</sup> V.A. e %

Beneficiarie			Incidenza % delle beneficiarie sulla popolazione di riferimento (N=48.588)
Classe di età	Numerosità	%	
fino a 24	6	0,44	1,78
25-34	318	23,13	28,86
35-44	864	62,84	49,68
45 e più	187	13,60	28,86
N	1.375	100	100

All'interno del mercato del lavoro locale gran parte delle rispondenti risulta impiegata in mansioni di lavoro subordinato. Non arriva al 9% l'incidenza del lavoro autonomo, comprensiva di una modesta componente di collaborazioni occasionali a progetto (1,6% sul totale delle rispondenti); a segnalare l'accesso ancora scarso di questo profilo contrattuale – certo non così irrilevante, nelle fila delle madri lavoratrici – a strumenti di conciliazione come i buoni di servizio.

Tab. 2 – Distribuzione delle intervistate per tipo di occupazione; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
autonomo	120	8,77
dipendente	1.249	91,23

Tab. 3 – Distribuzione delle intervistate per titolo di studio; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
Diploma di scuola media o inferiore	223	16,23
Diploma di scuola superiore	579	42,14
Dipl. universitario o equipollenti e qual. professionale postdiploma o conservatorio	37	2,69
Laurea o livello superiore	168	12,23
Qualifica acquisita tramite corso FP o apprendistato o corso scolastico	367	26,71

La distribuzione delle intervistate per livelli di istruzione è composita, con la categoria modale rappresentata dal diploma di scuola superiore (circa 42%) e una componente minoritaria, ma non irrilevante, di laureate (12%). Il peso delle laureate si mantiene invariato nelle classi d'età centrali (25-34 anni e 35-44) e andrebbe letto a fronte di un'incidenza media delle laureate nelle fila delle donne occupate che è sensibilmente superiore, secondo le stime campionarie del Servizio Statistica (al 2007): pari addirittura al 28,1% nella fascia d'età 25-34, e al 18,3% nella classe 35-44. Anche

<sup>4</sup> Il dato sulla popolazione risale al 2001 ed è quindi più vecchio di sette anni, rispetto alla rilevazione campionaria sulle beneficiarie dei buoni. Si trattava tuttavia dell'unica fonte disponibile, a livello locale, per questo tipo di disaggregazione. All'ammontare di 48.588 madri con almeno un figlio minorenni, denominatore della tabella, andrebbe aggiunta una quota ulteriore di 4.718 madri sole con figli minorenni. Di queste ultime non risultava disponibile la disaggregazione per classi di età. Non c'è motivo di credere, tuttavia, che essa differisca in modo significativo – se non, forse, per un'età media inferiore – dalla distribuzione qui considerata.

estendendo l'osservazione al peso delle laureate sulla generalità della forza lavoro femminile in provincia (18,3%, secondo la stessa fonte), lo scenario non cambia: tra le beneficiarie dei buoni servizio è significativamente sottorappresentata la componente delle lavoratrici con i titoli di studio più elevati.

Due dati meritano di essere sottolineati, inoltre, per quanto riguarda la condizione familiare delle beneficiarie. Da un lato la presenza molto elevata di madri sole: le intervistate che vivono "da sole con il figlio" sono pari quasi al 19% del totale. Sulla popolazione trentina – per dare un termine di paragone, benché impreciso – l'incidenza dei nuclei familiari composti dalla madre e da uno più figli minorenni non oltrepassa l'8,7% dei nuclei familiari con almeno un figlio minorenne (fonte: Servizio Statistica su Censimento 2001). Il dato suggerisce una buona flessibilità dello strumento nel rispondere alle esigenze di un profilo di utenti spesso poco riconosciuto, e ancor meno tutelato, dagli strumenti di welfare tradizionali.

Dall'altro lato, la ripartizione delle beneficiarie per punteggio di indicatore ICEF – definita anche in funzione della fascia di contributo pubblico ammesso – rivela una stratificazione sociale eterogenea, in cui la maggioranza relativa delle beneficiarie (38%) si colloca a ridosso della più alta classe ICEF ammessa alla contribuzione, mentre la componente dei soggetti più svantaggiati – con ICEF al di sotto della quota 0,35 – oscilla fra un quinto e un quarto del totale. In altre parole, lo strumento soddisfa un ventaglio di beneficiarie piuttosto esteso (pur all'interno di un tetto-ICEF definito *ex ante*); cosa che del resto non sorprende, a fronte di un bisogno di conciliazione che non è certo prerogativa di persone in condizioni di spiccata vulnerabilità sociale.

Tab. 4 – Regime di convivenza delle intervistate; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
Coniuge / convivente	1108	80,88
Da sola con mio/miei figlio/i	254	18,54
In comunità o centri di accoglienza	1	0,07
La sua famiglia d'origine	7	0,51

Tab. 5 - Classe di indicatore ICEF (ricostruita in base all'entità del contributo alla spesa); V.A. e %

Contributo ammesso	Fascia ICEF	Numerosità	%
1.500 Euro	da 0,35309 in giù	313	22,76
1.386-1.499 Euro	0,39829-0,3531	97	7,05
1.201-1.385 Euro	0,50449-0,3983	274	19,93
1.001-1.200 Euro	0,6999-0,5045	527	38,33
900-1.000 Euro	1,256-0,7	164	11,93

Considerazioni interessanti emergono anche dalla distribuzione delle rispondenti per aree di residenza: ripartito il territorio trentino fra *aree urbane* (sommatoria dei 6 comuni più popolosi, equivalenti al 40,6% della popolazione provinciale) e *aree periferiche*, l'incidenza delle prime – come mostra la tabella – sopravanza nettamente quella delle seconde.

Tab. 6 – Comune di residenza delle intervistate: urbano (Trento, Rovereto, Pergine, Riva, Arco, Lavis) vs. rurale (altri comuni); V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
area urbana	747	54,33
area rurale	628	45,67

Che i buoni di servizio siano nei fatti, se non nelle intenzioni, uno strumento ad accesso diffuso nelle aree urbane, ma poco utilizzato nei territori periferici, lo conferma in modo ancora più evidente la distribuzione delle intervistate per comprensorio. Quasi la metà delle beneficiarie insiste sulla sola Valle dell'Adige, con una chiara sovrarappresentazione del relativo peso demografico. Se all'area circostante a Trento si sommano quelle su cui insistono Rovereto e Pergine Valsugana, si coprono addirittura i tre quarti delle beneficiarie. Modesto o irrisorio è invece l'utilizzo dei buoni di servizio in molte aree locali, specie nelle valli alpine.

Che una distribuzione così diseguale dipenda più da ragioni di offerta (come è logico ipotizzare) o di domanda, rimane il fatto – emerso anche dalle osservazioni di molte rispondenti – che la fruizione dei buoni servizio rispecchia, a parità di esigenze di conciliazione, un significativo squilibrio fra le diverse aree locali del territorio provinciale.

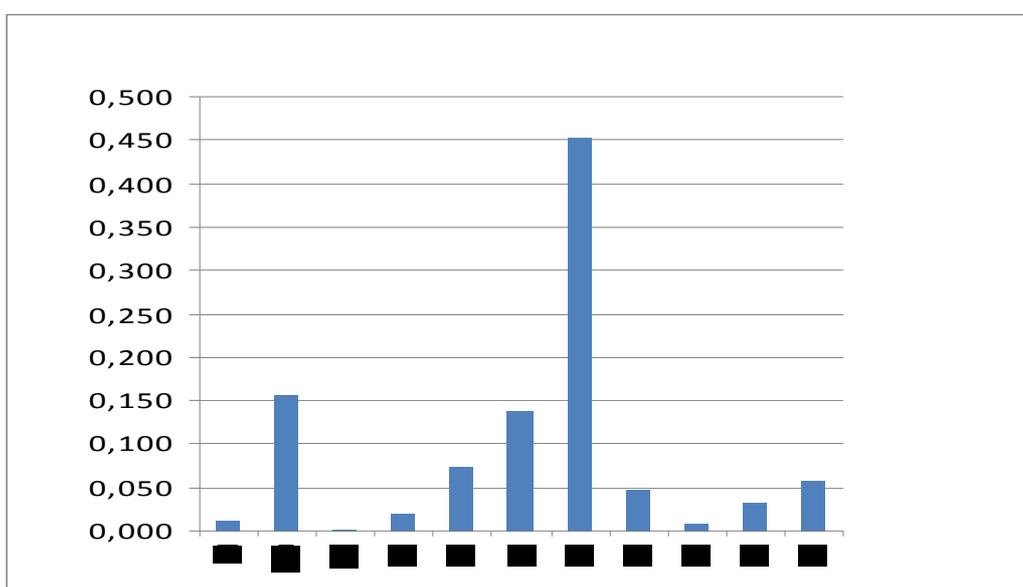
Nella tabella seguente riportiamo, accanto alla distribuzione delle beneficiarie per comprensorio, l'incidenza dell'utilizzo di questo strumento in rapporto a un denominatore comune: la popolazione femminile di età compresa fra i 20 e i 59 anni (intervallo in cui rientrano tutte le beneficiarie dei buoni), disaggregata per comprensorio (fonte: Servizio Statistica, Annuario 2007). La distribuzione che ne emerge segnala in modo ancora più nitido l'accesso ineguale ai buoni, a seconda dell'area di residenza. L'utilizzo dei buoni risulta è più diffuso, in termini relativi, in tre comprensori: i due che compongono la Valsugana (C3 e C4), prima ancora del C5 di Trento. Su una soglia di accesso inferiore troviamo Primiero e Vallagarina, e poi – con valori ancora più bassi – Valle di Non (C6), Alto Garda e Ledro (C9), Giudicarie (C8). Le aree in cui l'utilizzo dei buoni è più modesto in termini relativi – oltre che in valore assoluto – sono quelle montane di Fiemme (C1), Valle di Sole (C7) e Fassa (C11).

Tab. 7 – Comprensorio di residenza delle beneficiarie e loro incidenza relativa sulla popolazione femminile nelle fasce d'età rilevanti, per comprensorio; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%	Incidenza % delle beneficiarie sulla popolazione femminile (20-59 anni)
C1 – Valle di Fiemme	16	1,16	0,31
C2 – Primiero	27	1,96	1,02
C3 – Bassa Valsugana e Tesino	101	7,35	1,44
C4 – Alta Valsugana	190	13,82	1,36
C5 – Valle dell'Adige	623	45,31	1,32
C6 – Valle di Non	65	4,73	0,65
C7 – Valle di Sole	12	0,87	0,29
C8 – Giudicarie	45	3,27	0,47
C9 – Alto Garda e Ledro	78	5,67	0,61
C10 – Vallagarina	216	15,71	0,90
C11 – Ladino di Fassa	2	0,15	0,07

Su questa che è uno dei dati cruciali prodotti dalla ricerca – la disuguaglianza nell'accesso ai buoni di servizio, su base territoriale – si possono spendere diverse interpretazioni. Il punto da cui partire è comunque rappresentato dalla profonda asimmetria fra la domanda e l'offerta: se è lecito ipotizzare che la *domanda* di conciliazione, o di un più facile equilibrio tra impegni familiari e lavorativi della popolazione femminile, sia del tutto indipendente dalla variabile territorio, altrettanto non si può dire dell'*offerta* di servizi di conciliazione. Non è certo casuale, del resto, che il 49% degli enti accreditati come fornitori dei servizi coperti dai buoni abbia la sede nel solo comprensorio di Trento (C5).<sup>5</sup> Sotto questo profilo, la fruizione dei buoni fa probabilmente da spia della più generale disuguaglianza di opportunità d'accesso ai servizi alla persona, fra centro e periferia, nel territorio provinciale.

Fig. 1 – Comprensorio di residenza delle beneficiarie; valori %.



Da ultimo, merita fare brevemente cenno ai canali informativi tramite cui le beneficiarie sono state informate dei buoni, e – soprattutto – al tipo di servizio di cui hanno prevalentemente usufruito. Per quanto riguarda il primo aspetto è interessante constatare la netta prevalenza (41,3%) dei canali informali, legati al passaparola tra amici e conoscenti, prima che a comunicazioni formali.

Anche sommando le diverse voci, il peso dell'offerta comunicativa istituzionale – via manifesti o guide (13%), spot sui mass-media (3,6%), informazioni presso gli sportelli (4,1%), ecc. – non raggiunge quello del capitale sociale che circola, in modo molto più frammentario e irregolare, tra almeno una parte delle potenziali beneficiarie.

Questa constatazione può essere letta insieme con quella sulla scarsissima distribuzione dei buoni in varie aree periferiche. È come se si innestasse una relazione circolare – tra scarsità dell'offerta (da cui un uso limitato dei buoni) e scarse informazioni al riguardo – in cui è difficile distinguere gli effetti dalle cause. Tra l'altro, la carenza di fonti di informazione e comunicazione sui buoni, nelle aree più distanti dal

<sup>5</sup> Se al numero di enti accreditati nel C5 (44 unità) si sommano quelli del C10 (Rovereto e Vallagarina, 13 unità) e del C9 (Alto Garda e Ledro, 11 unità) si arriva a coprire, con 3 soli comprensori, il 75% dell'offerta totale di enti accreditati.

centro della provincia, è una delle criticità su cui convergono, come si vedrà, le opinioni di una parte (minoritaria) delle intervistate.

Una volta detto questo, non va trascurata la rilevanza delle informazioni fornite direttamente dagli enti erogatori (canale informativo segnalato dal 16% delle beneficiarie).

Tab. 8 – Principale canale informativo attraverso cui le intervistate hanno appreso l'esistenza dei buoni servizio; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
1 - Da manifesti, depliant e guide	183	13,32
2 - Da internet	40	2,91
3 - Da stampa quotidiana o spot radio televisivi	50	3,64
4 - Dallo Sportello di Orientamento Formativo Territoriale - Ufficio FSE	56	4,08
5 - Da altri uffici pubblici	121	8,81
6 - Da amici, parenti o conoscenti	567	41,27
7 - Dall'azienda dove lavora	33	2,40
8 - Dall'ente erogatore	220	16,01
9 - Da sindacati o patronati	11	0,80
10 - Altro	82	5,97

Vale la pena segnalare che i canali informativi privilegiati dalle beneficiarie dei buoni variano, e non di poco, in funzione del tipo di servizio usufruito. Se per i servizi all'infanzia pesano più della media le informazioni amicali o dei conoscenti (44,3%), ma anche quelle fornite direttamente dagli enti erogatori (25,6%), diversi sono i meccanismi di accesso informativo alle colonie estive. In questo caso i canali informativi istituzionali appaiono relativamente più efficaci, che si tratti di depliant e volantini (14%) o delle informazioni prodotte da altri uffici pubblici (9,8%).

Infine, le varie fattispecie di servizio – distinte per tipo e orario di attività, nonché per bacino di fruitori – a cui le madri intervistate hanno fatto ricorso con il supporto dei buoni. È facile constatare che la sola voce “colonia diurna estiva” abbraccia quasi i due terzi delle beneficiarie. Le altre voci hanno un peso numerico residuale, al di là di alcune eccezioni: dagli asili nido (10,3%) alle tagesmutter (6,1%), fino ad altre forme di colonie residenziali. Nell'insieme, l'80% delle rispondenti usufruisce principalmente di colonie estive, a fronte di un 17% di servizi alla prima infanzia, e di una quota marginale di servizi (anticipo o posticipo) a supporto dell'attività scolastica. Il dato, su cui si ritornerà, si presta a più di una interpretazione. Si può da un lato ipotizzare che l'impostazione programmatica data ai buoni – strumento a sostegno di un'offerta *complementare*, e non sostitutiva, dei servizi alla persona esistenti – orienti già la domanda, di per sé, verso i servizi extrascolastici più che verso quelli all'infanzia. Del resto, il limite massimo di due buoni per anno, e l'ammontare dei buoni stessi, renderebbero lo strumento non del tutto sufficiente a coprire i costi elevati dei servizi alla prima infanzia.

Al tempo stesso, si può reinterpretare lo “squilibrio” verso il segmento delle colonie estive guardando alle ragioni dell'offerta. La distribuzione degli accessi ai buoni, in altre parole, tende a rispecchiare gli *squilibri preesistenti nell'offerta di servizi all'infanzia*, di cui le aree periferiche del territorio provinciale sono già di per sé – anche a prescindere dai buoni – relativamente sguarnite.

Tabb. 9-10 –Tipo di servizio usufruito: classi di servizio e loro riaggregazione per tipo di attività svolta; V.A. e %

Modalità	Numerosità	%
01 - Asilo nido	141	10,3
02 - Baby Sitting	7	0,5
03 - Tagesmutter	83	6,1
04 - Anticipo/posticipo scolastico	40	2,9
05 - Altre attività; extra scolastiche	12	0,9
06 - Colonia diurna estiva	881	64,3
07 - Colonia diurna non estiva	6	0,4
08 - Colonia estiva residenziale fuori provincia	72	5,3
10 - Colonia residenziale con formazione linguistica	119	8,7
11 - Altra colonia residenziale	4	0,3
12 - Servizio di cura a domicilio	4	0,3

Modalità	Numerosità	%
1 = servizi alla prima infanzia	231	16,9
2 = anticipo/posticipo scolastico	52	3,8
3 = colonie estive, diurne o residenziali	1082	79,0
4 = servizi di cura a domicilio	4	0,3

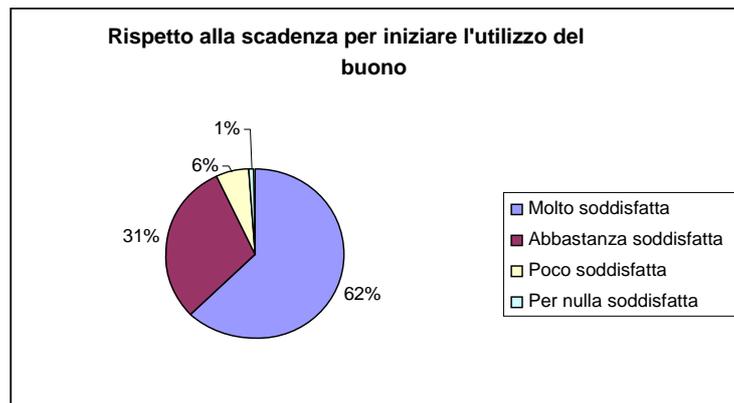
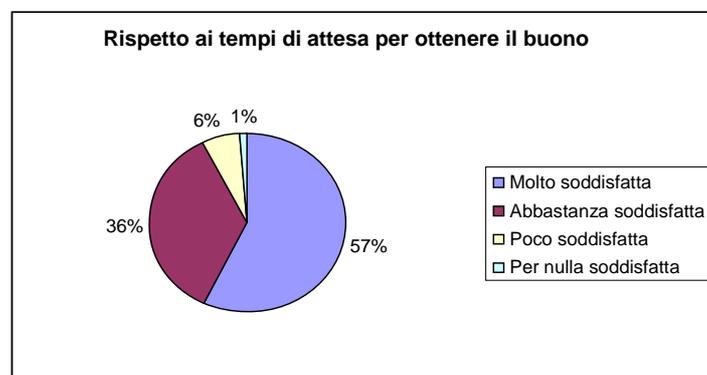
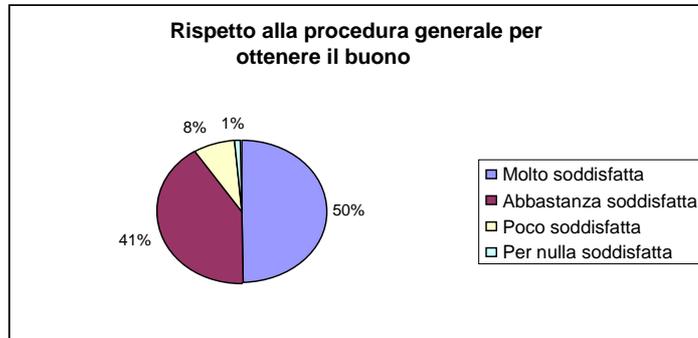
Anche dalla disaggregazione del servizio usufruito per area territoriale di residenza delle beneficiarie emergono indicazioni di rilievo. Delimitando il campo ai due tipi principali – servizi alla prima infanzia (16,9% delle intervistate) e colonie estive (79%) –, il peso relativo dei servizi alla prima infanzia aumenta visibilmente nelle aree “periferiche” rispetto a Trento e Rovereto. È in queste aree, con una dotazione modesta (o nulla) di asili nido, che i buoni di servizio svolgono una più evidente funzione complementare all’offerta di servizi infantili. Si tratta, tuttavia, degli stessi comprensori periferici - da Fiemme a Fassa, da Primiero alla Valle di Sole alle Giudicarie – in cui l’accesso ai buoni servizio è più modesto, in termini assoluti e relativi. Anche qui, come altrove, l’accesso ai buoni di servizio parrebbe del tutto insufficiente a coprire la domanda potenziale di servizi di accudimento per la prima infanzia.

### 5.1 La soddisfazione per il sistema dei buoni servizio in generale

Una prima sezione dell’indagine ha esplorato il gradimento delle beneficiarie verso lo strumento dei buoni servizio in generale, sotto il profilo organizzativo e della fruizione, al netto delle caratteristiche degli specifici servizi a cui hanno avuto accesso. I livelli di soddisfazione che ne emergono sono generalmente elevati, ma con alcune note distintive che vale la pena evidenziare. Come si può vedere, la soddisfazione delle beneficiarie si mantiene sempre su valori superiori al 90% (sommando le voci “molto” e “abbastanza soddisfatta”) per quanto riguarda le prime tre variabili considerate:

- la procedura necessaria per ottenere il buono, in termini di modalità di richiesta e di adempimenti burocratici previsti (pur con un non irrilevante 9% - come si vedrà – di persone insoddisfatte al riguardo);
- i relativi tempi d’attesa, ossia quelli compresi tra la richiesta del buono e la sua assegnazione;

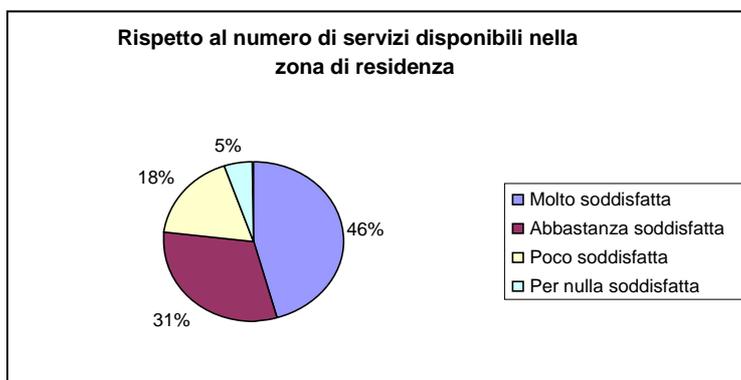
- la scadenza prevista per l'avvio dell'utilizzo dei buoni, nell'ambito dei servizi degli enti concordati (pari a sei mesi dalla data di assegnazione).



Indicazioni meno scontate emergono dalla domanda che sonda la soddisfazione delle beneficiarie rispetto all'offerta di servizi disponibile sul territorio locale.<sup>6</sup> Anche se la domanda si limitava a rilevare il gradimento per la *quantità* di servizi accreditati – senza addentrarsi, per ora, in valutazioni qualitative – le risposte delle intervistate

<sup>6</sup> In questo caso il dato è stato "pulito" da una quota dell'8% di mancate risposte, a fronte di una domanda che richiedeva un giudizio più generale, e forse più impegnativo, rispetto a una semplice indicazione di gradimento sugli specifici servizi usufruiti.

meritano qualche commento ulteriore. A fronte di una maggioranza di beneficiarie soddisfatte, non è affatto irrilevante la quota di coloro (23%) che lamentano una certa carenza di servizi, nell'area territoriale di residenza.



Ciò che più conta, l'insoddisfazione per l'offerta locale di servizi è significativamente associata con l'area locale di residenza. Come mostra la tabella seguente, a fronte di un tasso di soddisfazione medio che sfiora il 70%, si segnalano valori superiori nel bacino di popolazione che insiste su Trento, ma numeri decisamente più bassi (e, almeno in alcuni casi, un'assai più bassa fruizione dei buoni) in quasi tutte le aree di valle, specie in quelle più distanti dal capoluogo.

Tab. 11 – Incidenza per ogni comprensorio delle rispondenti soddisfatte del numero di servizi disponibili nella zona di residenza; valori %.

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	Totale provincia
% rispondenti soddisfatte*	62,5	37,0	61,4	67,4	75,7	60,0	58,3	57,8	67,9	67,1	50,0	69,3
<i>N rispondenti</i>	16	27	101	190	622	65	12	45	78	216	2	1.374

\*Somma delle risposte "molto" e "abbastanza soddisfatte" alla relativa domanda del questionario.

Riepilogando, il giudizio delle intervistate verso il sistema dei buoni servizio è caratterizzato da una larghissima maggioranza di valutazioni positive. Non arriva ai due punti percentuali – in numeri, poco più di venti casi – la quota di coloro che esprimono, al contrario, un giudizio negativo.

Tab. 12 – Giudizio complessivo delle intervistate sul sistema dei buoni di servizio; V.A. e %

Qual è complessivamente il Suo giudizio sul sistema dei buoni di servizio?	V.A.	%
Molto positivo	959	69,7
Abbastanza positivo	380	27,6
Poco positivo	18	1,3
Per nulla positivo	4	0,4
<i>Non sa, non risponde</i>	14	1,0
Totale complessivo	1.375	100

Come mostra la tabella seguente, esiste un certo legame – benché non di crescita lineare – fra livelli di soddisfazione (rilevati dalla risposta "molto positivo") e classe

ICEF di appartenenza. Se è vero che gran parte delle rispondenti si dice pienamente soddisfatta, va anche riconosciuto che la soddisfazione maggiore emerge tra coloro che, in virtù di migliori condizioni reddituali, hanno beneficiato di una contribuzione relativamente più modesta. In questa prospettiva, il buono di servizio viene forse apprezzato come un “sovrappiù” a supporto di costi di servizio che probabilmente verrebbero sostenuti in ogni caso.

Tab. 13 – Giudizio complessivo delle intervistate sul sistema dei buoni di servizio, per classe di indicatore ICEF valori %.

Giudizio complessivo sul sistema dei buoni di servizio	Classi dell'indicatore ICEF	Classi dell'indicatore ICEF					Totale
		da 0,35309 in giù	0,39829	0,50449	0,6999	1,256	
		-	-	-	-	-	
		0,3531	0,3983	0,5045	0,7		
	[contributo ammesso: 1.500 Euro]	[contributo ammesso: 1.386-1.499 Euro]	[contributo ammesso: 1.201-1.385 Euro]	[contributo ammesso: 1.001-1.200 Euro]	[contributo ammesso: 900-1.000 Euro]		
Molto positivo	59,74	73,20	67,88	72,43	81,71	69,80	
Abbastanza positivo	35,78	22,68	30,66	25,86	15,85	27,58	
Poco positivo	0,96	2,06	1,09	1,33	1,83	1,31	
Per nulla positivo	0,32	0,00	0,36	0,19	0,61	0,29	
Non sa, non risponde	3,19	2,06	0,00	0,19	0,00	0,95	
Totale	100	100	100	100	100	100	

A margine di questi aspetti, l'indagine ha analizzato anche il caso delle richiedenti che, dopo avere ricevuto il buono, non l'hanno utilizzato (2,9% del totale, pari a 41 unità). Si tratta di una ristretta minoranza di casi, legati per lo più a sopravvenute circostanze – rinuncia o perdita del lavoro, nuova gravidanza, ecc. – che facevano venire meno la necessità, e a volte anche i presupposti, per l'utilizzo del buono. Soltanto in rarissimi casi figurano, tra le motivazioni dichiarate dalle madri, problemi legati a rapporti con gli enti o al servizio erogato (come il ritiro del progetto da parte dell'ente, o una incompatibilità di orario rispetto al servizio erogato).

## 5.2 Il rapporto con gli enti e la soddisfazione per i servizi utilizzati

Un primo aspetto trattato, per quanto riguarda i rapporti con gli enti erogatori, ha a che fare con le motivazioni che hanno orientato le beneficiarie nella scelta, e i canali conoscitivi utilizzati in tal senso. Presentiamo in tabella le risposte alla domanda seguente: “può dirci quali sono i motivi principali per cui ha scelto proprio quell'ente, piuttosto che un altro?”.

Tab. 14 - Motivazioni alla base della scelta dell'ente erogatore; valori %.

Motivazioni	Incidenza %
Perché aveva già usufruito dei suoi servizi	35,2
Glielo avevano consigliato amici o conoscenti	34,9
Per il “pacchetto” di servizi che offriva (tipo di attività, agevolazioni tariffarie, etc...)	59,9
Perché era l'unico, nel Suo territorio	40,6

NB: totale maggiore di cento perché possibili più risposte

L'aspetto più rilevante, come sottolineato dal 60% circa delle rispondenti, è rappresentato dalle caratteristiche dell'offerta. Ha agito, in altre parole, una valutazione puntuale degli specifici servizi erogati dall'ente, e della loro congruenza rispetto alle esigenze di accudimento dei minori. Non va tuttavia sottovalutato il peso di un secondo fattore, che va nella direzione opposta all'esercizio della libertà di scelta delle beneficiarie: la mancanza di alternative nel territorio locale, che ha pesato per il 40% delle intervistate (e per una percentuale ben più elevata, nei territori extraurbani). Ne affiora, da un lato, la riconosciuta importanza dei buoni servizi, come strumento di valorizzazione del potere di scelta e dell'autonomia dei destinatari; per altro verso, i dati mettono a nudo i limiti strutturali a cui il ruolo di "consumatori attivi" è sottoposto, in una parte almeno del territorio provinciale. In termini più precisi, la motivazione "era l'unico sul territorio" incide molto più per i servizi all'infanzia (giacché è indicata dal 50% delle beneficiarie di asili nido e tagesmutter) rispetto alle colonie (38%). È soprattutto sulla prima infanzia, in altre parole, che la libertà di scelta delle beneficiarie si scontra con un'offerta ancora molto limitata, in varie porzioni del territorio trentino.

È anche interessante osservare la rilevanza secondaria di altre possibili motivazioni riconducibili, in vario modo, al radicamento territoriale e al capitale fiduciario maturati dagli enti, a livello locale. In particolare, la conoscenza previa degli enti, in virtù dei servizi già fruiti in passato, è riconosciuta come variabile significativa da poco più di un terzo delle rispondenti. Qui, la disaggregazione per tipologia di servizio fornisce qualche indicazione supplementare: l'"effetto scia" del rapporto già instaurato con l'ente fornitore è apprezzabile nel caso delle colonie (38,4%), mentre è molto meno rilevante nei servizi alla prima infanzia (21,3%).

Il focus dell'analisi si è quindi spostato sulla soddisfazione delle beneficiarie per gli enti con cui si sono rapportate, per le caratteristiche percepite del personale educatore, e poi per i singoli servizi utilizzati.

Cominciamo dal primo aspetto. Per quanto riguarda gli enti erogatori, i livelli di soddisfazione delle partecipanti appaiono quasi sempre elevati, se è vero che il peso dei giudizi critici – quale che sia la voce considerata – rimane sempre nell'ordine di pochi punti percentuali. Una volta detto questo, le variabili che generano, in media, minore soddisfazione verso gli enti – se così si può dire, data l'incidenza pur sempre elevatissima dei giudizi positivi – sono due: le attività proposte ai destinatari diretti (bambini o ragazzi), e le caratteristiche – tipicamente la disponibilità di spazi – delle sedi in cui si svolgono le attività.

Su ciascuna di queste voci (ad eccezione degli orari di servizio) emergono differenze significative e sistematiche all'interno del campione delle rispondenti, in funzione del tipo di servizio usufruito. Rispetto alla disponibilità degli enti, alla sede del servizio e alle attività proposte, il giudizio sui servizi alla prima infanzia è, infatti, visibilmente più positivo di quello relativo alle colonie estive.

Tab. 15 – Livello di soddisfazione per alcune caratteristiche rilevanti degli enti erogatori; valori %.

Caratteristiche degli enti	% molto soddisfatta	% abbastanza soddisfatta
La disponibilità dell'ente a tenere conto delle mie richieste	70,9	24,4
Gli orari di servizio	78,3	17,6
La sede in cui si svolgeva il servizio	71,3	21,9
Le attività proposte ai bambini/ragazzi	71,8	20,3

Ancora una volta largamente positivo, ma con qualche segnale di ambivalenza in più, è il quadro dei giudizi delle intervistate circa le caratteristiche del personale educatore: per come hanno potuto osservarle in prima persona o, nel caso di servizi a preadolescenti, con la mediazione dei ragazzi stessi. È possibile incida anche, in questo caso, la reputazione – in genere positiva – che ogni ente ha maturato nel tempo, e che può influenzare, via passaparola tra genitori, il giudizio di ciascuno di loro rispetto agli operatori di riferimento.

Le valutazioni positive si mantengono qui al di sotto della soglia, pur elevatissima, del 90%. Nell'ambito di questi giudizi, condizionati dalla diretta percezione degli operatori responsabili della cura o dell'accompagnamento dei figli, la variabile "preparazione" è quella che raccoglie la quota relativa più ampia di giudizi negativi. Siamo pur sempre nell'ordine di una quota di rispondenti modesta, nell'ordine del centinaio di unità.

Tab. 16 – Livello di soddisfazione per alcune caratteristiche rilevanti del personale educatore; valori %.

Caratteristiche del personale educatore	% molto soddisfatta	% abbastanza soddisfatta
La preparazione	62	25,1
L'attenzione alle esigenze dei bambini/ragazzi	64,5	24,1
La disponibilità a comunicare con i genitori	68,6	20,8

È di grande interesse notare che i giudizi sul personale educatore, disaggregati per tipo di servizio usufruito, ricalcano quelli già formulati sulle caratteristiche degli enti. Che si tratti di valutare – o meglio, di esprimere la propria soddisfazione percepita per – la preparazione degli educatori, la loro attenzione alle esigenze dei minori, o la loro disponibilità verso i genitori, il *trend* è sempre lo stesso: livelli di soddisfazione molto più alti – nell'ordine di 15-20 punti percentuali – per i servizi alla prima infanzia, rispetto alle colonie per ragazzi.

L'indicazione minima che se ne può trarre è che quest'ultimo tipo di servizio venga apprezzato per la copertura che garantisce nel periodo estivo – e quindi per la sua funzione di conciliazione – molto più che per i contenuti che lo caratterizzano.

Si tratta ora di avviare l'analisi della soddisfazione delle beneficiarie per gli specifici servizi usufruiti. Il quadro d'insieme è ancora una volta lusinghiero. Il giudizio verso il primo servizio utilizzato da ciascuna beneficiaria è infatti positivo per il 69,3% delle rispondenti, abbastanza positivo per un ulteriore 26,4%. A fronte delle aspettative iniziali di ciascuna intervistata, il servizio usufruito viene valutato come coerente con le aspettative nel 59,3% dei casi, migliore del previsto nel 32%, peggiore di quanto atteso – in altre parole, deludente, per meno del 9% delle rispondenti (in numeri, circa 110 casi). È interessante, benché tutto sommato prevedibile, che la risposta "meglio del previsto" sia largamente sovrarappresentata tra le utenti dei servizi alla prima infanzia. Non si rileva alcuna associazione significativa, invece, tra la congruenza delle aspettative delle beneficiarie dei diversi servizi, e la loro estrazione sociale, economica e familiare (nella misura in cui l'indicatore ICEF si può prestare ad approssimarla).

Un aspetto significativo, rispetto agli interessi conoscitivi dell'indagine, è poi legato alle risposte date alla domanda: "avrebbe usufruito dello stesso servizio" – purché, naturalmente, accreditato – "anche se erogato da un ente diverso?". Ebbene, per circa il 90% delle intervistate la risposta è di segno positivo. A giudicare da questo dato,

l'interesse (e/o la necessità) di un determinato servizio di conciliazione, purché fornito da interlocutori affidabili, sembra pesare molto di più – almeno come posizione di principio – della “fidelizzazione” verso lo specifico ente erogatore.

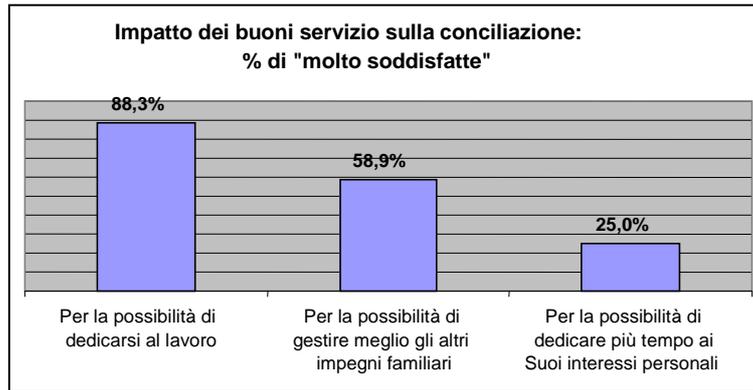
Limitando il campo alle intervistate che avevano usufruito del medesimo servizio per più anni, si è infine domandato loro se avessero avvertito cambiamenti significativi, con il passare del tempo, nelle caratteristiche dell'ente stesso. Tra le rispondenti, pari a circa la metà del campione, non arriva al 5% (una trentina di unità) il peso di chi segnala cambiamenti di segno peggiorativo. Nei casi rimanenti si osservano cambiamenti in positivo, o – più spesso – non si rilevano particolari discontinuità con il passato. È rilevante osservare, tuttavia, che i cambiamenti di segno positivo sono percepiti nelle aree urbane (per il 40,3% delle relative rispondenti), molto più che in quelle rurali (con una quota corrispettiva del 31,4%).

### 5.3 Il contributo dello strumento alla conciliazione famiglia/lavoro

Al di là dell'analisi della soddisfazione per i singoli enti o servizi, si è indagato contributo dei buoni servizio alla conciliazione tra impegni di lavoro e responsabilità familiari delle beneficiarie. Sotto questo profilo, come si può vedere, la risposta delle donne intervistate non lascia adito a dubbi. La percentuale di chi ritiene lo strumento molto utile per la conciliazione dei propri impegni di vita oltrepassa il 90% del totale, mentre la quota delle “insoddisfatte per la conciliazione” arriva appena a una dozzina di unità.



In termini più puntuali, si è quindi rilevato il grado di soddisfazione delle intervistate rispetto alla possibilità di dedicare tempo adeguato al lavoro e agli impegni familiari, ma anche ai propri interessi personali, al di là della sfera familiare e di quella lavorativa. Vale la pena analizzare congiuntamente i tre aspetti. Restringendo il campo ai casi di soddisfazione elevata, si può constatare che il grado di soddisfazione delle beneficiarie tende a calare in modo vistoso passando dall'ambito lavorativo al familiare, e poi a quello del tempo libero.



Più nello specifico, la distribuzione dei “livelli di soddisfazione” rispetto alle variabili considerate è descritta dalla tabella seguente.

Tab. 17 - Livelli di soddisfazione delle intervistate per l’impatto dei buoni servizi sulla conciliazione: valori %.

	molto	abbastanza	poco o per nulla	non pertinente
La possibilità di dedicarsi al lavoro	88,3	10,8	0,5	0,4
La possibilità di gestire meglio gli altri impegni familiari	58,9	19,5	10,1	11,5
La possibilità di dedicare più tempo ai Suoi interessi personali	25	17,7	22,9	34,4

NB.: N variabile da 1.322 a 1.333. è stata esclusa dall’analisi la quota dei non rispondenti, di entità variabile tra il 3,1% e il 4% degli N indicati.

Come si può constatare, si apprezzano gli effetti dello strumento soprattutto rispetto alla vita lavorativa: la possibilità di lasciare i figli a strutture educative qualificate, almeno per una parte degli orari di lavoro, è la condizione minimale garantire la partecipazione al mercato del lavoro delle donne stesse. Il bilancio è positivo, anche se in misura inferiore, anche per il contributo dei buoni di servizio – o meglio, dei servizi fruiti per questo tramite – alla gestione degli altri impegni familiari. Tende a essere negativa, invece, la risposta delle beneficiarie all’ultimo aspetto suggerito loro: la possibilità di dedicare più tempo ai propri interessi personali, aspetto giudicato non pertinente – una sorta di “lusso” che non ci si potrebbe realmente permettere – da un terzo delle intervistate. La conciliazione, in altre parole, funziona abbastanza bene sul piano della ricomposizione tra tempi lavorativi e familiari, ma altrettanto non si può dire per quanto riguarda i tempi della vita privata delle beneficiarie. Sotto questo profilo, peraltro estraneo alla mission istituzionale dei buoni servizio, il ragionamento sulla conciliazione parrebbe quasi una fuga in avanti, rispetto ai dati di realtà.

Ricalcolando il peso delle beneficiarie soddisfatte al netto della voce “non pertinente”, il quadro di fondo rimane invariato:

- esprime molta soddisfazione per i buoni, data la possibilità di dedicarsi meglio al lavoro, l’88,6% delle rispondenti;
- un corrispettivo livello di soddisfazione, per la possibilità di gestire meglio gli altri impegni familiari, viene espresso da due intervistate su tre (66,5%);
- rispetto alla possibilità di dedicare più tempo agli interessi personali, infine, il tasso di soddisfazione delle rispondenti non va al di là del 38,1%.

Se ne ricava, nell’insieme, la percezione che il contributo dei buoni sia senz’altro incisivo, guardando alla “conciliazione” dal lato lavorativo; sufficiente, sotto

il profilo della conciliazione familiare; modesto, se si allarga il campo della conciliazione all'opportunità di disporre di tempo per gli interessi personali, extralavorativi ed extrafamiliari, delle intervistate.

L'attenzione si è poi trasferita sulle innovazioni prodotte dall'avvio del sistema dei buoni servizio, rispetto alle preesistenti risposte istituzionali al bisogno femminile di conciliazione tra famiglia e lavoro. Alla domanda su "come si organizzassero" per conciliare gli impegni familiari e lavorativi, prima di accedere ai buoni, le intervistate offrono un ventaglio di risposte composito.

Tab. 18 - Distribuzione delle risposte alla domanda "Prima che venisse introdotto il sistema dei buoni di servizio, come si organizzava per conciliare/combinare al meglio i Suoi impegni familiari e lavorativi? (V.A. e %)

	V.A.	%
Ricorreva comunque a servizi analoghi, sostenendo interamente le spese	478	34,7
Ricorreva soprattutto all'aiuto di parenti o amici	470	34,2
Non aveva problemi di conciliazione tra famiglia e lavoro (ad es. non aveva figli, o viveva altrove)	146	10,6
Ricorreva soprattutto a baby sitter	112	8,1
Aveva dovuto smettere di lavorare, o non lavorava	91	6,6
Permessi, aspettative, part time, maternità	15	1,2
Asili nido, tagesmutter, scuole materne	15	1,2
Altro	33	2,3
Non risponde	14	1,1
<b>Totale</b>	<b>1.375</b>	<b>100</b>

NB: la voce "Altro" comprende voci come "ferie", "lasciava i figli da soli", "varie soluzioni", ecc.

Pesano in pari misura, come si può vedere, due strategie di conciliazione profondamente diverse:

- da un lato il ricorso a servizi analoghi, ma con un onere di costi più elevato (34,7%): per questa parte delle rispondenti i buoni servizio appaiono un sostegno in più per usufruire di servizi a cui, verosimilmente, avrebbero avuto accesso in ogni caso;
- dall'altro, in proporzioni pressoché identiche (34,2%), il ricorso prevalente alle reti di sostegno informale (legate in particolar modo ai familiari e, più nello specifico, ai nonni). In questo caso si può invece ipotizzare che i buoni abbiano creato, o quanto meno alimentato, una domanda di servizi che, in assenza di questo rilevante incentivo economico, si sarebbe probabilmente mantenuta entro i confini dell'accudimento informale, e magari del sommerso.

È poi significativa, più della componente di chi per vari motivi non aveva bisogno di strumenti di conciliazione (11%), la percentuale – 7% – delle donne che non lavoravano, o avevano smesso di lavorare. Quest'ultimo dato – in cifre, meno di un centinaio di rispondenti – può sembrare modesto, e tuttavia non va affatto trascurato, poiché segnala l'esistenza di casi in cui l'accesso ai buoni è stato davvero determinante per il rientro, o il mantenimento, nel mercato del lavoro.

Rimane il fatto che in generale, a giudicare da quanto dichiarato dalle beneficiarie, l'accesso dei buoni servizio è fortemente apprezzato come leva che facilita la conciliazione lavoro-famiglia, ma *non* – di per sé – come *condicio sine qua non* perché questa abbia luogo. Un ragionevole equilibrio tra istanze lavorative e familiari trae senz'altro beneficio dai buoni, ma appare legato anche a variabili di più ampio

respiro, come la preesistente disponibilità di servizi di accudimento (che pure possono avere conosciuto un ulteriore sviluppo, a seguito dell'introduzione dei buoni) e la dotazione di risorse (economiche e di accudimento) in capo alle famiglie trentine.

L'analisi bivariata, nel caso di questo cruciale interrogativo sulle strategie di conciliazione famiglia/lavoro "pre-buoni", sollecita qualche altra considerazione. Il peso di chi usufruiva di servizi analoghi facendosi pienamente carico delle spese – ciò che vale soprattutto per le colonie estive – tende ad aumentare, al crescere della classe ICEF di appartenenza (e quindi al decrescere del contributo pubblico). Non emerge alcuna relazione rilevante, invece, tra le condizioni socioeconomiche e la disponibilità di reti di supporto parentale, descritta dall'item "ricorreva soprattutto all'aiuto di amici o parenti". Restringendo il campo al confronto tra quest'ultima voce e il sottogruppo "ricorreva a pagamento a servizi analoghi", va ancora segnalato un dato statisticamente significativo: la sovra-rappresentazione delle madri "mature" (35-44 anni) tra chi ricorreva a servizi a pagamento, rispetto a chi si appoggiava su familiari e amici (69% vs. 63%).

Per fare sintesi del grado di soddisfazione delle beneficiarie dei buoni servizio, si è infine domandato loro se, in astratto, consiglierebbero ad altre persone nella loro stessa condizione di fare uso dello strumento. Nella quasi totalità dei casi (99,2%), la risposta è pienamente affermativa.

#### 5.4 In prospettiva: aspettative e indicazioni delle beneficiarie

Una delle ultime domande del questionario dava alle rispondenti la possibilità di esprimere osservazioni, critiche, suggerimenti in vista di un ulteriore miglioramento del sistema dei buoni servizio.<sup>7</sup> Hanno risposto alla domanda 469 persone, pari all'incirca a un terzo (34,1%) delle madri intervistate. In un quadro che rimane largamente positivo, ne sono derivate utili indicazioni e notazioni critiche puntuali, quasi sempre formulate in un'ottica costruttiva, con l'aspettativa di migliorare ancora uno strumento che comunque già si apprezza. Le risposte in questo modo raccolte sono state riclassificate in sei sottogruppi, secondo lo schema seguente, che ne riporta anche la distribuzione di frequenze.

Tab. 19 – Suggerimenti formulati dalle beneficiarie in merito allo sviluppo dei buoni servizi, riclassificati per aree tematiche prioritarie; valori %

Aspetti rilevanti	% su rispondenti alla domanda (N=469)	% su totale rispondenti al questionario (N=1.375)
1 - problemi di ordine burocratico	22,8%	7,7%
2 - problemi legati alla dislocazione territoriale	9,2%	3,1%
3 - problemi legati all'offerta di servizi	20,4%	6,9%
4 - problemi di flessibilità	6,0%	2,0%
5 - problemi di informazione e comunicazione	11,3%	3,8%
6 - problemi di impostazione dello strumento (metodi di calcolo, contribuzione, eleggibilità...) <sup>8</sup>	30,3%	7,6%

<sup>7</sup> Per la precisione, la formulazione della domanda era: "Avrebbe qualche suggerimento per rendere i buoni di servizio ancora più utili, rispetto alle Sue esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro?".

<sup>8</sup> *di cui*: 6a - mancato rimborso in caso di malattia dei figli: 5,2% dei rispondenti alla domanda; *di cui*: 6b - esigenza di ampliare il target (specie per i figli adolescenti): 1,9% dei rispondenti alla domanda

“Snellire la burocrazia e aumentare la scelta”, è la formula di una delle rispondenti che meglio sintetizza le aspettative di miglioramento dello strumento. Come si vede, le voci che pesano di più sono una relativa insoddisfazione per gli adempimenti burocratici iniziali (ma anche per i tempi d’attesa che ne derivano), e per i limiti di scelta che possono emergere soprattutto nelle aree periferiche del territorio provinciale.

La voce “troppa burocrazia” è prevalentemente riferita, nella percezione di una minoranza di intervistate, alla procedura iniziale di iscrizione – compilazione dei moduli, predisposizione dei documenti e relativa consegna –, da qualcuno giudicata troppo lunga o complessa. C’è chi lamenta, in particolare, il sovraccarico di adempimenti burocratici che sarebbe richiesto anche a chi ha già beneficiato dei buoni in passato. Come riassumono, ad esempio, due delle intervistate:

[La] procedura [è] un po' macchinosa, servono troppe documentazioni. Le modalità della domanda scoraggiano la richiesta di un futuro buono.

[Sono] troppo lunghe le tempistiche della graduatoria. [C'è] troppa burocrazia nella richiesta dei buoni di servizio. È un vincolo il fatto che il buono di servizio è attivo quando esce la graduatoria, perché i tempi di uscita della graduatoria sono troppo lunghi.

Conclude un'altra beneficiaria, rimarcando l'opportunità di investire di più nell'accesso alla documentazione rilevante via internet:

Il servizio dei buoni va benissimo, però la pratica burocratica è troppo complessa perché bisogna andare fino a Trento per prendere il modulo in bianco quando si potrebbe scaricare da internet e rendere il tutto più snello.<sup>9</sup>

Come suggerisce la citazione, le notazioni critiche sugli adempimenti burocratici si saldano con quelle indirizzate alla “centralizzazione” di tutte le procedure: si lamenta l'assenza di sportelli periferici e la necessità, per chi abita nelle aree periferiche del territorio, di recarsi a Trento anche più volte, per soddisfare i vari adempimenti procedurali previsti. In questa prospettiva la presenza di un unico sportello centralizzato a Trento comporterebbe una perdita di tempo eccessiva – e sarebbe in qualche modo iniqua – per chi abita nelle aree rurali e di montagna. Per alcune rispondenti l'enfasi sulla “troppa burocrazia” equivale a sottolineare l'eccessiva lunghezza dei tempi compresi tra la richiesta del buono e la sua effettiva assegnazione, a seguito della pubblicazione delle graduatorie. Qualcuno suggerisce anche l'opportunità di gestire almeno una parte delle procedure burocratiche via internet, per snellire il carico di adempimenti in capo alle richiedenti.

Vale la pena riportare qualche osservazione delle intervistate circa il problema degli “squilibri territoriali” che tenderebbe a sfavorire chi abita lontano da Trento, in fase di presentazione delle domande.

Nelle zone periferiche... [bisognerebbe] abilitare gli sportelli del FSE anche per i buoni di servizio.

Sarebbe bello poter consegnare i moduli senza dover venire a Trento.

[Bisognerebbe] snellire la procedura per la richiesta, soprattutto per le persone che abitano in zone periferiche e che devono chiedere un giorno di permesso per presentare la documentazione all'ufficio di Trento (delega o richieste uffici sul territorio).

---

<sup>9</sup> Vale la pena notare, a commento di questa citazione, che in realtà è già possibile scaricare il modulo via internet. La mancanza di informazioni al riguardo rappresenta, comunque, un'indicazione significativa.

Un'altra area di attenzione cruciale – a giudicare dalle osservazioni finali delle intervistate – riguarda i possibili limiti, di ordine quantitativo o qualitativo, nell'offerta dei servizi disponibili sul territorio locale. Si sovrappongono, da questo punto di vista, tre ordini di questioni distinte.

In primo luogo, il desiderio di poter disporre di una gamma di servizi più diversificata, per attività fornite, flessibilità ed estensione degli orari, copertura territoriale. Si tratterebbe di rendere effettivo, e non soltanto teorico, l'esercizio del diritto di scelta del fornitore da parte delle beneficiarie. In gioco c'è la minore offerta di servizi alla persona nelle valli, rispetto alle città, ma anche l'aspettativa – da parte delle beneficiarie – di un allargamento della platea dei possibili enti erogatori.

[Occorre] fare in modo che più enti possano aderire al sistema dei buoni di servizio e aumentare le attività offerte dagli enti anche durante l'anno e non solo durante l'estate o durante le vacanze natalizie.

[È necessario] ampliare maggiormente il servizio e permettere anche nelle zone periferiche la copertura con diverse tipologie di servizi.

Accanto a questo, in una piccola minoranza di casi – una quindicina in tutto – emerge qualche elemento di insoddisfazione più puntuale, legato alle competenze degli enti erogatori o, più spesso, a quelle del personale, a volte giudicato troppo giovane e inesperto rispetto ai compiti assegnati.

Per il primo aspetto, c'è anche chi lamenta la tendenza di alcuni enti a proporre attività standardizzate, “tarate al ribasso” in funzione delle esigenze dei bambini più piccoli, poco orientate all'innovazione. Il problema della possibile mancanza di incentivi al miglioramento continuo rispecchia una questione più ampia: quella, già evidenziata, dei limiti dell'offerta di servizi socioeducativi – dal *target* dell'infanzia, su fino agli adolescenti – in alcune aree del territorio provinciale.

Finché i bambini sono piccoli, gli enti come [...] e [...] sono buoni, ma crescendo cominciano ad avere esigenze diverse rispetto ai semplici giochi, avrebbero bisogno di enti che organizzino anche qualcosa di più stimolante...

L'ente [...] [dovrebbe] diversificare le attività, perché è da anni che è sempre tutto uguale!

Per l'estate i buoni funzionano bene, ma ci vuole più attenzione per quanto riguarda le sedi; per i bimbi un po' più grandi nel territorio ci sono poche proposte.

In quanto al secondo aspetto, osservano – a titolo di esempio – due rispondenti:

Vanno valutate le competenze degli enti organizzatori e del personale in modo sistematico e che non sia improvvisata e mettere un vincolo che per il numero di bambini ci siano 2 insegnanti, specialmente quando vengono portati in gite varie...

[Bisognerebbe] mettere operatori più preparati, perché le operatrici che ho trovato io mi sono sembrate un po' troppo giovani.

Un altro elemento di insoddisfazione, anche questo circoscritto a casi del tutto isolati, riguarda parziali inadempimenti da parte degli enti gestori sul piano burocratico: in particolare per quanto riguarda i tempi di restituzione delle quote di iscrizione versate in anticipo, a fronte del costo del servizio.

I soldi anticipati ad aprile sono stati rimborsati dall'ente in gennaio.

Con il servizio [...] i genitori pagano tutto il servizio e poi, dopo *troppi* mesi, vengono rimborsati. Questa è una nota *molto* negativa!

Coerentemente con quanto già osservato, alcune madri – nell’ordine delle poche decine di unità – esprimono anche una domanda di maggiore flessibilità negli orari di apertura dei centri in cui si svolgono le varie attività. A giudicare da alcune risposte, “flessibilità” equivale anche a un’aspettativa di orari più prolungati, che coprano al limite anche i week end. In buona parte si tratta delle stesse aspettative – talvolta generiche e di taglio puramente “rivendicativo” – già evidenziate rispetto all’organizzazione d’insieme del sistema-buoni servizio.

Qualche citazione esemplificativa:

[Servirebbe] maggiore flessibilità con gli orari sulle entrate e sulle uscite.

[Ci sarebbe bisogno di] orari di utilizzazione più ampi per le donne che hanno turni di lavoro.

[Bisognerebbe] avere la possibilità di aggiungere altri giorni al progetto di erogazione.

Troppo tempo prima si deve scegliere il programma da effettuare - se ci sono variazioni non c’è possibilità di cambiare.

Forse meno prevedibile, e più significativa in vista di possibili interventi correttivi, è la domanda (esplicitata da circa il 4% delle intervistate) di maggiore visibilità dello strumento: per facilitarne l’accesso e, prima ancora, per fare sensibilizzazione al riguardo. Per dirla con la formulazione lapidaria di una intervistata, la nota di insoddisfazione investe il fatto che “i buoni servizio sono poco pubblicizzati”.

L’aspettativa di maggiori investimenti nella comunicazione intorno ai buoni servizio riguarda, per un verso, le informazioni sul funzionamento dello strumento e sulle sue regole di accesso; per altro verso, le caratteristiche dell’offerta resa disponibile dagli enti erogatori a livello locale. Vale la pena riportare qualche esempio dall’uno e dall’altro versante. Al di là delle osservazioni di tipo procedurale, appare ragionevole la domanda di una maggiore diversificazione dei canali informativi: sia tramite i luoghi di aggregazione dei ragazzi (scuole e non solo), sia attraverso il sito internet (un aspetto, questo, già enfatizzato da altre rispondenti, per rendere meno onerosi gli adempimenti burocratici richiesti per accedere ai buoni).

Serve più informazione su come muoversi, cosa fare e come e più pubblicità nelle scuole, magari con un opuscolo che venga dato ai bambini a scuola da portare a casa...

[Sarebbero necessarie] più informazioni in merito ai servizi e alla disponibilità di più servizi: io ho saputo per caso dell’esistenza di questo servizio, quindi servirebbero più informazioni.

[Il sistema dei buoni servizio dovrebbe essere] più trasparente nella modalità della richiesta delle attività, soprattutto per chi ne richiede più di una, e sui tempi delle domande; [servirebbero] maggiori dettagli nelle spiegazioni nel sito internet.

La sezione più ricca e articolata di questo gruppo di risposte nasce però dalle indicazioni delle intervistate in merito all’esigenza, o all’opportunità, di apportare rettifiche all’impostazione o agli assetti organizzativi del sistema dei buoni servizio.

Spicca in primo luogo l’insoddisfazione di alcune decine di madri per l’impossibilità di ottenere il rimborso delle giornate di assenza dei figli, in caso di malattia; un vincolo, peraltro, esplicitamente indicato nel regolamento dei buoni

servizio. Di segno più costruttivo sono le proposte che sollecitano un allargamento delle fasce d'età dei beneficiari, ad esempio – come suggerisce una madre – per ampliare “verso l’alto” il bacino dei potenziali frequentatori delle colonie estive. Meritano di essere segnalati anche svariati altri suggerimenti di taglio operativo (oltre a quello, già ricordato, di istituire sportelli decentrati che facilitino l’accesso burocratico allo strumento per chi vive lontano da Trento):

- da un lato la possibilità di allungare i tempi previsti per l’utilizzo dei buoni, ma anche – come sottolinea più di una intervistata – di andare oltre il “tetto” dei due buoni su base annua;
- dall’altro lato l’esigenza, ritenuta prioritaria nel caso di beneficiarie con particolari difficoltà economiche, di rendere molto più brevi i tempi di rimborso dei costi di iscrizione da parte degli enti.

Emergono anche spunti di riflessione meno scontati circa i presupposti di uno strumento di conciliazione come i buoni servizio e le eventuali possibilità di affinarlo.

Un primo aspetto riguarda un rischio sovente paventato, nel dibattito sugli strumenti monetari a sostegno della domanda di servizi alla persona: l’emergere di “dinamiche inflattive”, ovvero l’indebita tendenza di alcuni enti ad aumentare i prezzi dei servizi, facendo leva sulla disponibilità di uno strumento – in capo alla domanda – che li rende comunque più sostenibili rispetto ai prezzi di mercato. Sono molto pochi, in verità, i casi di esplicite segnalazioni di questo tipo: non arrivano alla decina di unità le beneficiarie secondo cui “i costi sono lievitati con l’introduzione dei buoni, anche a scapito della qualità”. Vale la pena comunque segnalarne l’esistenza, almeno in termini di rischio potenziale. Al tempo stesso, va osservato che la fruizione dei buoni può richiedere agli enti erogatori un livello di copertura assicurativa più elevato di quello standard, cosa che può spiegare eventuali, limitati aumenti di costo.

Un altro spazio di miglioramento è quello legato, secondo alcune rispondenti, all’esigenza di tenere più conto del numero di figli – specie nel caso delle famiglie numerose – in fase di assegnazione dei buoni (al di là del peso che questa variabile assume già, in sede di rilevazione dell’indice ICEF). Sostiene una madre, ad esempio, che “il valore del buono” dovrebbe essere reso “proporzionale al numero di figli”.

C’è però un aspetto che si rivela ancora più significativo, e ha a che fare con la delimitazione della platea delle beneficiarie, nonché con la stessa visione di “conciliazione” su cui si basa lo strumento.

Per un verso, è fondamentale l’orientamento strategico dei buoni a favorire la conciliazione famiglia-lavoro verso un target relativamente ampio di classe media, anziché verso una fascia residuale di persone povere, o in situazione di elevata vulnerabilità: come osserva una delle beneficiarie,

La nota positiva è che i buoni sono assegnati anche in condizioni di vita normale (e non solo di forte disagio economico), si auspica che i criteri rimangano abbastanza ampi e non vengano ristretti solamente alla fascia di forte disagio.

Per altro verso, non è contraddittorio affermare che, a fronte del peso crescente di assetti familiari “atipici”, un margine di maggiore flessibilità rispetto al target potrebbe meglio soddisfare le esigenze delle madri lavoratrici. Come testimoniano, ad esempio, due rispondenti:

[Bisognerebbe] essere più flessibili con famiglie ricostituite: ad esempio per il bimbo che abita con me e che ha la mamma, per cui – anche se abita con me – non posso utilizzare il buono anche per lui.

[Bisogna] andare più incontro alle famiglie con più figli o separate.

Più alla radice, però, è la rigidità del binomio madre e lavoratrice che viene messa in discussione da alcune delle beneficiarie. Da un lato c'è chi osserva che determinati profili di “debolezza” materna – la povertà economica, le malattie gravi, la condizione di madri sole, ecc. – dovrebbero rendere eleggibili per i buoni anche delle madri che a un determinato  $t_0$  non lavorano; e che tra l'altro avrebbero difficoltà a farlo, sino a che non trovino, in un qualche  $t_1$ , una soluzione adeguata per l'accudimento dei figli. Di qui l'aspettativa che i buoni servizio, pur non essendo uno strumento categoriale, tengano anche conto di condizioni di bisogno particolare (purché ben delimitate a priori). Il rischio che si intravede, al limite, è che si instauri un circolo vizioso tra la momentanea indisponibilità di un lavoro, e l'impossibilità di trovarne uno.

[Bisognerebbe] considerare anche madri non lavoratrici in condizioni di difficoltà!

[Bisognerebbe] considerare casi particolari (come gravi malattie, gravidanze a rischio, ecc che rendono impossibile il lavoro) che sono un valido motivo per usufruire dei buoni.

[Si dovrebbe] poter utilizzare i buoni di servizio anche per i precari o i disoccupati.

[NB: l'intervistata è supplente precaria e quindi in luglio e agosto non ha diritto ai buoni]

[Lo strumento dovrebbe essere] esteso anche a chi non lavora o a chi sta cercando lavoro.

Bisognerebbe estendere il servizio almeno a chi è in disoccupazione.

Bisognerebbe tenere in considerazione anche il tipo di lavoro che una persona fa (ad esempio di chi fa i turni). Il buono dovrebbe estendersi anche ai padri che sono disoccupati.

La madre dovrebbe essere considerata lavoratrice anche se dimostra di avere, oltre ad un lavoro non dipendente anche altri impegni di studio o di cura per terapie per un altro figlio (legge 104). In queste condizione il buono è utile e tutela...

Dall'altro lato alcune delle intervistate si richiamano, in modo più o meno consapevole, a un filone di riflessione emergente nella politica sociale in Europa (e ormai, in qualche misura, in Italia): l'esigenza di misure economiche a sostegno della funzione di cura in quanto tale, anche al di là dell'immediato reinserimento lavorativo delle madri (per quanto auspicabile); nell'ipotesi anzi – avallata dalle politiche di conciliazione dei Paesi a welfare avanzato – che maggiori investimenti a sostegno del lavoro di cura, ben oltre i primissimi mesi della maternità, possano creare le condizioni per un ritorno delle madri del mercato del lavoro in termini meno penalizzati dalla necessità di un reddito immediato. Si apre qui una prospettiva di filiera di servizi all'infanzia, e di conciliazione famiglia-lavoro, di cui i buoni servizio non sarebbero che un tassello – in realtà già all'avanguardia, per il contesto italiano – entro un mosaico di interventi più ampi e differenziati. Come testimoniano con semplicità, ma cogliendo nitidamente il nocciolo della questione, due intervistate:

Mi piacerebbe esistessero anche delle iniziative che permettessero alle mamme di restare a casa più tempo con i loro figli.

Invece di incentivi per organizzare alternative per i ragazzi preferirei forme di sostegno alle madri che decidono di stare a casa con i figli.

## 6. INDICAZIONI PER IL DECISORE

Ricapitolando le indicazioni raccolte nel corso del Report, sono cinque le questioni di maggiore interesse per le prospettive di gestione dello strumento, e più in generale per le politiche di conciliazione a favore delle madri lavoratrici.

1. La prima e più evidente riguarda i fortissimi *squilibri territoriali* fra aree centrali e periferiche della provincia: nell'accesso ai buoni di servizio, nell'offerta di servizi degli enti erogatori, ma anche – più alla radice – nell'offerta di servizi alla prima infanzia (e forse anche agli adolescenti). La fruizione disuguale dei buoni, in altre parole, rispecchia squilibri preesistenti nella dotazione di servizi di welfare locale, che tende a penalizzare le aree periferiche: il bisogno di conciliazione famiglia/lavoro – e più in generale la domanda di servizi alla persona – è infatti “trasversale”, ossia indipendente dall'area di residenza dei beneficiari. Nella stessa prospettiva di una territorialità squilibrata, messa in risalto dall'analisi dei dati, è da rilevare l'opportunità di colmare il divario almeno in fase di accesso amministrativo allo strumento: si potrebbe prevedere un potenziamento delle funzioni degli sportelli informativi territoriali – nella raccolta e nel trattamento delle domande – che non costringa le richiedenti delle aree periferiche a spostamenti funzionali a semplici adempimenti amministrativi.

2. La ricerca sulle beneficiarie dei buoni ha evidenziato una netta preminenza dei canali informali su quelli istituzionali, nella *circolazione delle informazioni* relative allo strumento. In sé, la spontanea circolazione delle informazioni, nelle reti di conoscenti, è un dato normale e certo non negativo. Esiste però il rischio che da questi circuiti informativi rimangano escluse le fasce della popolazione più marginali – o meno esposte agli strumenti di comunicazione ordinari –, in assenza di una strategia comunicativa più capillare. Non è un caso se dalle beneficiarie delle aree “periferiche” provengono anche suggerimenti importanti sull'esigenza di rafforzare la visibilità dello strumento dei buoni di servizio. Si può perfino ipotizzare che nei territori con una minore dotazione di servizi, in presenza di informazioni più diffuse e incisive sullo strumento, si potrebbe spontaneamente alimentare una domanda più significativa di servizi di conciliazione. Una domanda crescente, esito anche di una maggiore visibilità dello strumento, potrebbe incentivare ben maggiori investimenti sul lato dell'offerta di servizi.

3. Anche la netta *prevalenza dell'utilizzo delle colonie estive*, fra le beneficiarie dei buoni di servizio, è un dato che solleva qualche dubbio. Si tratta – ci si potrebbe infatti domandare – di un effetto intenzionale, o di risultato almeno in parte imprevisto? A rileggere il regolamento e le disposizioni attuative dei buoni, a fronte dei dati analizzati, verrebbe da optare per la seconda risposta. È vero che l'erogazione dei buoni è prevista come complementare e non sostitutiva all'offerta di servizi in essere, ciò che – si potrebbe obiettare – spiegherebbe il loro scarso utilizzo per servizi alla prima infanzia: laddove esiste il nido, non c'è alcun bisogno di attivare il buono. Il punto debole di questo ragionamento, però, sta proprio nel *laddove*: l'offerta di servizi all'infanzia sulle aree non centrali del territorio provinciale è in realtà piuttosto debole, e la distribuzione “squilibrata” dei buoni, a vantaggio dei servizi scolastici, non fa che rispecchiare questa disuguaglianza a monte.

Rimane da chiedersi, naturalmente, se i buoni di servizio siano uno strumento appropriato per facilitare lo sviluppo di servizi alla prima infanzia. Resta il fatto che, a oggi, si tratta di uno strumento accessibile al centro, molto più che in periferia; per madri di ragazzi in età scolare, molto più che per madri con figli in età infantile. Non c'è ragione di credere, in ultima analisi, che il fabbisogno di conciliazione di queste ultime sia inferiore a quello delle prime.

Di qui, per le prospettive del policy making, l'opportunità di una valutazione più approfondita circa la coerenza tra il risultato prodotto dallo strumento e le aspettative iniziali, in termini di bacino di utenza privilegiata.

4. L'assegnazione e l'utilizzo dei buoni, come strumento a sostegno della domanda di servizi, sono stati oggetto di attenzione crescente – nelle politiche sociali e nel dibattito teorico – in una prospettiva dichiarata di *valorizzazione del potere di scelta* degli utenti: non più beneficiari passivi di prestazioni standardizzate, ma consumatori in grado di (e con il diritto a) scegliere autonomamente i servizi più congrui alle loro esigenze.

Senza entrare nel merito del dibattito, l'analisi effettuata mostra un dato semplice ma fondamentale: nel contesto trentino, per quanto riguarda i buoni di servizio, questa "libertà di scelta" è effettiva soltanto in alcune parti del territorio, i 3-4 comprensori caratterizzati da una maggiore dotazione di servizi. Altrove, in presenza di un'offerta limitatissima, si tratta di una "libertà" del tutto fittizia. Di qui, per le politiche, una nota cautelativa che riguarda i forti limiti a cui questa logica va incontro, sul piano attuativo, laddove deve fare i conti con i limiti e i vincoli esistenti nel territorio di riferimento, oltre che nella platea dei potenziali beneficiari.

5. Infine: da almeno alcuni degli indicatori analizzati – punteggio ICEF, provenienza territoriale, canali informativi prioritari – si ricava l'impressione che abbia prevalso, nella popolazione beneficiaria dei buoni, *una popolazione di profilo socio-economico decisamente "non marginale"*. È vero che ci troviamo di fronte a uno strumento di conciliazione per le madri lavatrici, non necessariamente indirizzato a una popolazione vulnerabile. Occorre interrogarsi, nondimeno, se almeno in fase di accesso non si rischi di lasciare ai margini una fascia della popolazione meno avvantaggiata, sul piano delle condizioni reddituali (e rispetto alla circolazione delle informazioni sui buoni), che ne trarrebbe ampiamente beneficio. Senza entrare in un punto ancora più complesso e controverso – l'opportunità di condizionare i buoni al possesso di un lavoro, che di fatto esclude le madri che non hanno un lavoro, ma vorrebbero trovarlo – il punto di fondo è il seguente: occorre investire ancora di più nella comunicazione sullo strumento e nella facilitazione all'accesso, per impedire che alle disuguaglianze di accesso su base territoriali – oggi eclatanti, ma colmabili soltanto con interventi di medio-lungo periodo – si sommino anche disuguaglianze di accesso su base sociale.

## 7. APPENDICE

### 7.1 Questionario somministrato alle beneficiarie dei buoni di servizio

**Domande:**

codice domanda: **01**

**Riguardo al sistema dei buoni di servizio in generale, può dirci quanto e' soddisfatta degli aspetti seguenti?**  
**opzioni di risposta:**

codice domanda: **01.1**

**della procedura in generale per ottenere il buono (graduatoria, assegnazione, ritiro)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **01.2**

**dei tempi di attesa per ottenere il buono di servizio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **01.4**

**della scadenza prevista per iniziare a utilizzare il buono (sei mesi dalla data di assegnazione)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **01.5**

**del numero di servizi disponibili nella zona dove Lei abita**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **01.8**

**Qual è complessivamente il Suo giudizio sul sistema dei buoni di servizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Singola - Poco positivo
- [04] Singola - Per nulla positivo
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **02**

**Ci risulta che Le è capitato di interrompere il servizio di cui stava usufruendo, attraverso il buono. Ce lo può confermare?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **03**

**Le potremmo chiedere quale è stata la principale motivazione di questa interruzione?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Non aveva più bisogno del buono
- [03] Testo - Problemi legati allo specifico servizio erogato (specificare:.....)
- [04] Testo - Problemi nel rapporto con l'ente erogatore (specificare:.....)
- [05] Testo - Altro (se vuole, specificare:.....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **03.5**

**Ci risulta che Le è capitato di richiedere uno o più buoni di servizio, e poi, dopo averli ricevuti, di non utilizzarli. Ce lo può confermare?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **03.8**

**Quale è stata la principale motivazione per cui non lo ha utilizzato?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Non aveva più bisogno del buono
- [02] Singola - Problemi legati alla necessità di compartecipare al costo del servizio
- [03] Testo - Problemi legati allo specifico servizio erogato (specificare:.....)
- [04] Testo - Problemi nel rapporto con l'ente erogatore (specificare:.....)
- [05] Testo - Altro (se vuole, specificare:.....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **04.9**

**Ci risulta che Lei ha utilizzato un buono di servizio presso l'ente{campo2} per il servizio o per i servizi di {campo3} {campo4} {campo5} Conferma?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **05**

**Può dirci quali sono i motivi principali per cui ha scelto proprio quell'ente, piuttosto che un altro? indicare, per ogni voce, "sì" oppure "no"**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **05.1**

**Perché aveva già usufruito dei suoi servizi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **05.2**

**Glielo avevano consigliato amici o conoscenti**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **05.3**

**Per il "pacchetto" di servizi che offriva (tipo di attività, agevolazioni tariffarie, etc...)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **05.5**

**Perché era l'unico, nel Suo territorio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **06**

**ENTE : {campo2} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti l'ente che ha erogato il servizio?**

**Utilizzi una delle seguenti risposte**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **06.02**

**la disponibilità dell'Ente a tenere conto delle mie richieste**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **06.03**

**gli orari del servizio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **06.05**

**la sede in cui si svolgeva il servizio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **06.07**

**le attività proposte ai bambini/ ragazzi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **06.10**

**altri aspetti del servizio ritenuti rilevanti (specificare)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **07**

**ENTE : {campo2} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti il personale educatore?**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **07.01**

**la preparazione del personale educatore**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **07.04**

**l'attenzione degli educatori alle esigenze dei bambini/ragazzi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **07.05**

**la disponibilità degli educatori a comunicare con i genitori**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **08.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo3} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **09**

**\*\*\* VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI e in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo3}, da Lei utilizzato con il buono di servizio: Qual è complessivamente il Suo giudizio su tale servizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo

- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)  
 [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)  
 [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **10**

**Servizio {campo3} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - meglio del previsto  
 [02] Singola - Come previsto  
 [03] Singola - peggio del previsto  
 [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **11**

**Servizio {campo3} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì  
 [02] Singola - No  
 [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **12**

**Servizio {campo3} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio  
 [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale  
 [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)  
 [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)  
 [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **12.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo4} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì  
 [02] Singola - No

codice domanda: **13**

**ENTE : {campo2} E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo4}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo  
 [02] Singola - Abbastanza positivo  
 [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)  
 [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)  
 [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **14**

**Servizio {campo4} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo  
 [02] Singola - Come previsto  
 [03] Singola - peggio del previsto  
 [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **15**

**Servizio {campo4} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì  
 [02] Singola - No  
 [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **16**

**Servizio {campo4} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio  
 [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale  
 [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)  
 [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)  
 [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **16.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo5} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì  
 [02] Singola - No

codice domanda: **17**

**ENTE : {campo2} E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo5}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **18**

**Servizio {campo5} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **19**

**Servizio {campo5} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20**

**Servizio {campo5} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **20.0**

**(B2) Ci risulta che Lei ha utilizzato un buono di servizio presso l'ente{campo6} per il servizio o per i servizi di {campo7} {campo8} {campo9} Conferma?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **20.5**

**Può dirci quali sono i motivi principali per cui ha scelto proprio quell'ente, piuttosto che un altro? indicare, per ogni voce, "sì" oppure "no"**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **20.5.01**

**Perché aveva già usufruito dei suoi servizi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **20.5.02**

**Glielo avevano consigliato amici o conoscenti**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **20.5.03**

**Per il "pacchetto" di servizi che offriva (tipo di attività, agevolazioni tariffarie)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **20.5.05**

**Perché era l'unico, nel Suo territorio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **20.6**

**ENTE : {campo6} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti l'ente che ha erogato il servizio? Utilizzi una delle seguenti risposte**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **20.6.02**

**la disponibilità dell'Ente a tenere conto delle mie richieste**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.6.03**

**gli orari del servizio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.6.05**

**la sede in cui si svolgeva il servizio**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.6.07**

**le attività proposte ai bambini/ ragazzi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.6.10**

**altri aspetti del servizio ritenuti rilevanti (specificare)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.7**

**ENTE : {campo6} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti il personale educatore?**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **20.7.01**

**la preparazione del personale educatore**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.7.04**

**la attenzione degli educatori alle esigenze dei bambini/ragazzi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.7.05**

**la disponibilità degli educatori a comunicare con i genitori**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **20.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo7} ?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **21**

**(B2S1) \*\*\* VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo3}, da Lei utilizzato con il buono di servizio: Qual è complessivamente il Suo giudizio su tale servizio?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **22**

**Servizio {campo7} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - meglio del previsto
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **23**

**Servizio {campo7} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **24**

**Servizio {campo7} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **24.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo8} ?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **25**

**(B2S2)E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo8}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **26**

**Servizio {campo8} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **27**

**Servizio {campo8} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?****opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **28**

**Servizio {campo8} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **28.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo9} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **29**

**(B2S3)E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo9}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **30**

**Servizio {campo9} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **31**

**Servizio {campo9} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32**

**Servizio {campo9} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **32.0**

**(B3) Ci risulta che Lei ha utilizzato un buono di servizio presso l'ente {campo10} per il servizio o per i servizi di {campo11} {campo12} {campo13} Conferma?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **32.5**

**Può dirci quali sono i motivi principali per cui ha scelto proprio quell'ente, piuttosto che un altro? indicare, per ogni voce, "sì" oppure "no"**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **32.5.01**

**Perché aveva già usufruito dei suoi servizi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **32.5.02**

**Glielo avevano consigliato amici o conoscenti**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì

[02] Singola - No

codice domanda: **32.5.03**

**Per il "pacchetto" di servizi che offriva (tipo di attività previste)**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Sì

[02] Singola - No

codice domanda: **32.5.05**

**Perché era l'unico, nel Suo territorio**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Sì

[02] Singola - No

codice domanda: **32.6**

**ENTE : {campo10} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti l'ente che ha erogato il servizio? Utilizzi una delle seguenti risposte**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **32.6.02**

**la disponibilità a tenere conto delle mie richieste**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

[02] Singola - Abbastanza soddisfatta

[03] Singola - Poco soddisfatta

[04] Singola - Per nulla soddisfatta

[05] Singola - Non pertinente

[09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.6.03**

**gli orari del servizio**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

[02] Singola - Abbastanza soddisfatta

[03] Singola - Poco soddisfatta

[04] Singola - Per nulla soddisfatta

[05] Singola - Non pertinente

[09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.6.05**

**la sede in cui si svolgeva il servizio**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

[02] Singola - Abbastanza soddisfatta

[03] Singola - Poco soddisfatta

[04] Singola - Per nulla soddisfatta

[05] Singola - Non pertinente

[09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.6.07**

**le attività proposte ai bambini/ ragazzi**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

[02] Singola - Abbastanza soddisfatta

[03] Singola - Poco soddisfatta

[04] Singola - Per nulla soddisfatta

[05] Singola - Non pertinente

[09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.6.10**

**altri aspetti del servizio ritenuti rilevanti (specificare)**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

[02] Singola - Abbastanza soddisfatta

[03] Singola - Poco soddisfatta

[04] Singola - Per nulla soddisfatta

[05] Singola - Non pertinente

[09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.7**

**ENTE : {campo10} Può dirci quanto è soddisfatta dei seguenti aspetti riguardanti il personale educatore?**

**opzioni di risposta:**

codice domanda: **32.7.01**

**la preparazione del personale educatore**

**opzioni di risposta:**

[01] Singola - Molto soddisfatta

- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.7.04**

**la attenzione degli educatori alle esigenze dei bambini/ragazzi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.7.05**

**la disponibilità degli educatori a comunicare con i genitori**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **32.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo11} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **33**

**(B3S1) \*\*\* VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo3}, da Lei utilizzato con il buono di servizio: Qual è complessivamente il Suo giudizio su tale servizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **34**

**Servizio {campo11} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - meglio del previsto
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **35**

**Servizio {campo11} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **36**

**Servizio {campo11} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **36.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo11} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **37**

**(B3S2)E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo4}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **38**

**Servizio {campo12} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **39**

**Servizio {campo12} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **40**

**Servizio {campo4} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **40.9**

**Conferma di aver utilizzato il Servizio {campo13} ?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No

codice domanda: **41**

**(B3S3)E in particolare, per quanto riguarda il servizio di {campo5}, da Lei utilizzato con il buono di servizio:**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Abbastanza positivo
- [03] Testo - poco positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [04] Testo - per nulla positivo (se desidera, specificare perché: .....)
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **42**

**Servizio {campo13} Nell'insieme come giudica il servizio, rispetto a quello che si aspettava all'inizio?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto positivo
- [02] Singola - Come previsto
- [03] Singola - peggio del previsto
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **43**

**Servizio {campo13} Avrebbe usufruito comunque di questo servizio, o di un servizio analogo, anche se fosse stato erogato da un ente diverso?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [03] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **44**

**Servizio {campo5} Se ha usufruito dello stesso servizio per più anni, ritiene che tale servizio, nel corso degli anni, sia cambiato in modo rilevante?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - E' cambiato in meglio
- [02] Singola - E' rimasto più o meno uguale
- [03] Testo - E' cambiato in peggio (se desidera, specificare perché: .....)
- [05] Singola - non pertinente (da indicare se il rispondente non ha usufruito del servizio per più anni)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **61**

**In generale ritiene che il servizio educativo o di cura da Lei utilizzato, con il buono di servizio, Le sia servito a conciliare/combinare meglio i Suoi impegni familiari e di lavoro? (una sola risposta)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto
- [02] Singola - Abbastanza
- [03] Singola - Poco
- [04] Singola - Per niente
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **62**

**Quanto è stata soddisfatta rispetto a ciascuno degli aspetti seguenti?**  
**opzioni di risposta:**

codice domanda: **62.1**

**La possibilità di dedicarsi al lavoro**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **62.2**

**La possibilità di gestire meglio gli altri impegni familiari**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **62.3**

**La possibilità di dedicare più tempo ai Suoi interessi**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **62.4**

**altro (specificare)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Molto soddisfatta
- [02] Singola - Abbastanza soddisfatta
- [03] Singola - Poco soddisfatta
- [04] Singola - Per nulla soddisfatta
- [05] Singola - Non pertinente
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **63**

**Per quale motivo principale?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Perché ha coperto solo una parte degli orari di cui aveva bisogno
- [02] Singola - Perché, nell'insieme, ha coperto un arco di tempo troppo breve
- [03] Testo - Altro (specificare)

codice domanda: **65**

**Prima che venisse introdotto il sistema dei buoni di servizio, come si organizzava per conciliare/combinare al meglio i Suoi impegni familiari e lavorativi? (una sola risposta)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Ricorreva comunque a servizi analoghi, sostenendo interamente le spese
- [03] Singola - Ricorreva soprattutto all'aiuto di parenti o amici
- [04] Singola - Ricorreva soprattutto a baby sitter
- [05] Singola - Aveva dovuto smettere di lavorare, o non lavorava
- [06] Singola - Non aveva problemi di conciliazione tra famiglia e lavoro
- [07] Testo - Altro (specificare)
- [09] Singola - non risponde

codice domanda: **66**

**Avrebbe qualche suggerimento per rendere i buoni di servizio ancora più utili, rispetto alle Sue esigenze di conciliazione tra famiglia e lavoro?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Testo Multilinea - Risposta
- [09] Singola - Nessun suggerimento

codice domanda: **67**

**Per concludere l'intervista le pongo ancora alcune brevi domande finali: Consiglierebbe a una amica di fare richiesta dei buoni di servizio, per accedere a un servizio di educazione o di cura per figli minori di età?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **68**

**Per quale motivo no? (indicare il principale)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - La procedura per ottenere i buoni di servizio o di accompagnamento è troppo rigida o macchinosa
- [02] Singola - Il contributo economico richiesto al beneficiario del buono è troppo alto
- [03] Singola - Il rapporto con l'ente erogatore è stato insoddisfacente
- [04] Singola - Uno o più dei servizi da Lei utilizzati sono stati insoddisfacenti
- [05] Testo - Altro (specificare)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **69**

**I buoni di servizio hanno un valore massimo di 1.500 Euro, e richiedono alla beneficiaria un contributo pari almeno al 10%. Avrebbe richiesto un buono anche se la partecipazione alla spesa fosse risultata superiore?**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - Sì
- [02] Singola - No
- [09] Singola - Non sa, non risponde

codice domanda: **71**

**per quale motivo? (una sola risposta)**

**opzioni di risposta:**

- [01] Singola - perché un servizio di questo tipo non Le è così necessario da pagarlo tanto
- [02] Singola - perché, vista la qualità del servizio che ha utilizzato, non ne varrebbe la pena
- [02.9] Singola - perché non ho possibilità di sostenerlo economicamente
- [03] Testo - Altro (specificare)
- [09] Singola - Non risponde

codice domanda: **97**

**L'intervista è conclusa. Ci sono delle note da aggiungere?**

**opzioni di risposta:**

- [1] Singola - Sì
- [2] Singola - No