

Progetto di dottorato

Descrizione progetto

Breve stato dell'arte

La prospettiva interculturale è al centro del dibattito contemporaneo e richiama l'attenzione dei professionisti dell'educazione sulle trasformazioni identitarie, simboliche e culturali che avvengono negli ambienti di vita in cui i bambini crescono (Raccagni, 2022). In questo contesto, le scuole e gli insegnanti svolgono un ruolo fondamentale nel promuovere l'apertura al confronto e allo scambio con individui provenienti da contesti storici, politici, culturali e geografici diversi (Martorana et al., 2021).

Esistono vari modelli che studiano e teorizzano le competenze interculturali, molti dei quali presentano somiglianze tra loro. Spesso, le competenze interculturali vengono definite come un insieme di abilità relazionali, cognitive e comportamentali che favoriscono una comunicazione efficace con individui provenienti da contesti storici, politici, culturali e sociali diversi (Martorana et al., 2021).

Il modello proposto da Deardorff rappresenta il primo tentativo di raggiungere una definizione condivisa tra gli esperti di competenza interculturale (Giampaolo & Melacarne, 2019). Nel 2006, l'autrice definisce la competenza interculturale come "la capacità di comunicare efficacemente in situazioni interculturali sulla base di conoscenze, abilità e atteggiamenti interculturali" (Deardorff, 2006b). Inoltre, ha sviluppato due rappresentazioni grafiche della competenza interculturale: il modello piramidale e il modello di processo, che sono utili per comprendere la complessità di questo costrutto che si sviluppa all'interno delle interazioni con gli altri (Deardorff, 2006a, 2006b). A partire da questo modello, sono state proposte due concettualizzazioni della competenza interculturale: la sensibilità interculturale di Chen e Starosta (1998), che si riferisce alla componente affettiva e relazionale della competenza interculturale e rappresenta una predisposizione che aiuta le persone a riconoscere le differenze nel comportamento, nelle percezioni o nei sentimenti durante le interazioni interculturali, e la Competenza Interculturale di Kazykhankyzy e Alagözlü (2019), che si riferisce a un comportamento che consente di interagire in modo efficace con persone provenienti da contesti culturali diversi dal proprio.

Secondo i modelli teorici di riferimento, la sensibilità interculturale rappresenta il prerequisito necessario per sviluppare le competenze interculturali. Tuttavia, non esistono studi quantitativi nella letteratura che dimostrino questa possibile associazione all'interno della popolazione italiana di insegnanti dei servizi educativi 0-6.

Inoltre, i professionisti che lavorano in contesti educativi caratterizzati dalla presenza di individui con modelli culturali diversi devono adattare le loro strategie di problem solving per affrontare situazioni poco conosciute (Amidoni, 2017). Per operare in modo efficace in contesti così dinamici, questi professionisti hanno bisogno di specifiche capacità e risorse, sia per entrare in contatto con persone provenienti da diversi contesti culturali, sia per affrontare in modo positivo un ambiente lavorativo intrinsecamente complesso (Di Fabio & Gori, 2016). Queste capacità risiedono, in parte, nelle competenze interculturali, in particolare nella sensibilità interculturale e nella competenza interculturale. Se queste competenze sono presenti e sviluppate, è possibile ottenere una maggiore capacità di adattamento relazionale e funzionale nei contesti di lavoro che coinvolgono persone provenienti da modelli sociali e culturali diversi. Inoltre, la capacità degli

insegnanti di adattarsi a contesti in continua evoluzione e di evitare lo stress correlato al lavoro può garantire un maggiore livello di benessere per tutti. Queste dimensioni risultano cruciali per il successo dell'inclusione dei bambini con background migratorio nei contesti scolastici, ma sono ancora poco indagate all'interno della popolazione degli insegnanti dei servizi 0-6, in particolare nel contesto italiano.

Obiettivi

1- Analizzare la sensibilità interculturale e la competenza interculturale in relazione a vari fattori socio-demografici e contestuali relative alle insegnanti.

2- Valutare il livello di sensibilità interculturale e la sua relazione con la competenza interculturale.

3- Analizzare la relazione tra sensibilità interculturale, competenza interculturale e benessere. Identificare, analizzare e confrontare le sfide interculturali percepite dalle insegnanti dei servizi 0-6 del comune di Genova durante la loro interazione con i bambini e le famiglie.

4-Identificare, analizzare e confrontare le percezioni e le sfide riscontrate dai genitori in relazione alla loro esperienza come genitori di bambini che frequentano le scuole comunali di Genova nei servizi 0-6, all'interno di contesti educativi interculturali.

Metodologia

La natura mixed-method del seguente studio prevede sia l'utilizzo di raccolte dati di natura quantitativa che qualitativa-partecipativa.

Studio quantitativo

Per quanto riguarda gli strumenti quantitativi è stato costruito un protocollo volto ad indagare le competenze interculturali e l'esperienza lavorativa delle insegnanti dei servizi comunali 0-6 del Comune di Genova. Tale protocollo verrà somministrato online tramite la piattaforma LimeSurvey (approvata dall'Ateneo come strumento sicuro per la raccolta dati e molto più semplice per la gestione dei dati rispetto a Microsoft Forms) agli/alle insegnanti dei servizi comunali 0-6 del Comune di Genova. Il protocollo è costituito da un questionario che comprende alcune domande di natura socio-anagrafica e contestuale per andare a raccogliere informazioni in merito all'anno di nascita, al genere, alla nazione di nascita, al numero di bambini stranieri presenti in classe, agli anni di esperienza lavorativa, all'età, alla religione, al tipo di formazione (diploma/titolo universitario), al tipo di scuola (asilo/scuola materna), alla località della scuola (area di Genova), alla nazionalità (provenienza), alle lingue parlate (quali e quante).

Inoltre, sono presenti alcune scale validate, legate ai seguenti costrutti psicologici:

1) Scala di sensibilità interculturale-versione estesa (Chan e Starosta, 2000)

Nel modello proposto da Chen e Starosta (2000) la scala di sensibilità interculturale è definita

secondo cinque dimensioni: l'impegno investito nell'interazione con l'altro (7 items, esempio di item "Mi piace interagire con persone di culture diverse"), Il rispetto delle differenze culturali (6 items, esempio di item "Non mi piace stare con persone di culture diverse"), la sicurezza all'interno della relazione con l'altro (5 items, esempio di item "Sono abbastanza sicuro di me stesso nell'interagire con persone di culture diverse"), il piacere nell'interazione con l'altro (5 items, esempio di item "spesso mi scoraggio quando sono con persone di culture diverse") e l'attenzione alla relazione con l'altro (3 items, esempio di item "Cerco di ottenere quante più informazioni possibili quando interagisco con persone di culture diverse"). L'obiettivo degli autori è stato quello di chiarire e definire le caratteristiche sottostanti ognuna delle dimensioni. È una scala Likert composta da 4 items a cinque punti da (1) "fortemente in disaccordo" a (5) "assolutamente d'accordo". Non è presente la validazione della scala in lingua italiana, tuttavia, tramite la metodica della back translation, la scala è stata tradotta in lingua italiana al fine di poter essere utilizzata per il seguente studio.

2) Scala della Competenza Interculturale - ICC (Fantini, 2007)

La scala della competenza interculturale include 54 domande su scala Likert a 6 punti. La scala comprende quattro sottoscale, tra cui quella della conoscenza (11 items, esempio di item "Potrei citare una definizione di cultura e descriverla componenti e complessità"), quella dell'attitudine (13 item, esempio di item "sono in grado di sospendere il giudizio e apprezzare le complessità di comunicare e interagire interculturalmente"), quella delle abilità (10 items, esempio di item "Ho aiutato a risolvere i conflitti interculturali e incomprensioni quando sono sorte") e quella della consapevolezza (19 items, esempio di item "In generale ho realizzato l'importanza del pericolo di generalizzare i comportamenti individuali come rappresentativo di tutta la cultura"). Non è presente la validazione della scala in lingua italiana, tuttavia, tramite la metodica della back translation, la scala è stata tradotta in lingua italiana al fine di poter essere utilizzata per il seguente studio.

3) The World Health Organisation- Five Well-Being Index (WHO-5) (WHO, 1998)

Il World Health Organization-Five Well-Being Index (WHO-5) è stato sviluppato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e indaga il benessere emotivo. È costituito da cinque items (es. di item: "Mi sono sentito allegro e di buon umore") che indagano il benessere come costruito unidimensionale. Ai soggetti è richiesto di attribuire un giudizio relativo alle ultime 2 settimane secondo una scala Likert a 6 punti che va da 0 (non presente) a 5 (costantemente presente). I punteggi grezzi vengono trasformati in un punteggio da 0 (peggior benessere pensabile) a 100 (miglior benessere possibile).

Non è presente la validazione della versione italiana della scala ma il WHO fornisce la scala tradotta in diverse lingue, tra le quali anche quella italiana.

5) Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach, 1986)

La Maslach Burnout Inventory (MBI) è uno strumento standardizzato utilizzato per valutare il burnout, un fenomeno legato allo stress professionale. La MBI è composta da tre sottodimensioni: esaurimento Emotivo, ossia i sentimenti di esaurimento emotivo e stress percepito (es di item: "Mi sento emotivamente esausto a causa del mio lavoro"); cinismo (depersonalizzazione), ossia l'atteggiamento distante e cinico dell'individuo verso il lavoro e le persone con cui lavora. (es di item: "Tratto alcuni dei miei pazienti/rifugiati in modo distante e impersonale.") e autoefficacia

professionale (realizzazione personale) nel proprio lavoro (es di item: "Mi sento competente nel mio lavoro con i pazienti")

La MBI viene somministrata sotto forma di questionario con 22 domande specifiche per ciascuna sottodimensione, e i partecipanti rispondono su una scala di valutazione da 0-6. I risultati della MBI sono utilizzati per valutare i livelli di burnout tra gli operatori e comprendere come le tre sottodimensioni si interrelazionano.

Studio qualitativo

Per quanto riguarda gli strumenti qualitativi, tramite il metodo dello shock culturale proposto da Margalit Cohen-Emerique, psicologa e specialista francese delle relazioni interculturali, verranno indagati gli shock culturali vissuti dagli insegnanti all'interno della loro esperienza lavorativa a contatto con l'utenza migrante.

In particolare, il metodo degli shock culturali proposto da Cohen (Cohen-Emerique & Rothberg, 2016) rappresenta un'adattamento del metodo degli incidenti critici, una tecnica di intervista qualitativa che facilita lo studio di eventi significativi, processi o questioni identificati dalla persona coinvolta in tali eventi, analizzando il modo in cui vengono gestiti e i loro effetti (Chell, 1998). Questo metodo è stato successivamente adattato per indagare gli shock culturali, che si manifestano come una reazione di disorientamento, frustrazione, rifiuto, conflitto e ansia che si verifica quando le persone, per occasioni o professioni al di fuori del loro contesto socio-culturale, entrano in contatto con individui di culture diverse (Cohen-Emerique & Rothberg, 2016).

Il metodo dello shock culturale parte dall'assunto che ciascuno, infatti, costruisce la propria identità attraverso la propria storia personale e collettiva. Questa struttura identitaria presenta aree che, se colpite, provocano sentimenti di disagio, imbarazzo, preoccupazione o rivolta o addirittura stress e angoscia. Cohen-Emerique (1989) le chiama aree sensibili. Secondo l'autore, possono essere colpiti da un incidente (comportamento, atteggiamento o parole) che costituiscono shock. Secondo questo approccio, ci sono sette aree sensibili che bloccano il processo di riconoscimento dell'alterità: la percezione differenziale del corpo, dello spazio e del tempo, della struttura del gruppo familiare e dell'individuo (tipo di famiglia, parentela di sistema, maschio e femmina ruoli, socializzazione dei bambini), socialità (doni, scambi, ospitalità, ecc.), richieste di aiuto che il migrante rivolge alla professione, riti e credenze magico-religiose che accompagnano i momenti più importanti della vita di un individuo, e rappresentazioni di carattere culturale modificare.

Il metodo dello shock culturale consiste nel chiedere agli operatori di raccontare, per iscritto, una situazione critica vissuta, preferibilmente in una situazione professionale. Questa situazione viene poi discussa e analizzata per far emergere incomprensioni e shock culturali e per spiegarli. E' una tecnica di ricerca-intervento e riflessiva.

Il metodo Cohen-Emerique presuppone che per ogni incidente critico, sia necessario rispondere alle seguenti domande:

- 1- Chi sono gli attori della situazione interculturale, le loro identità (età, sesso, origine, professione, ecc.)? I loro tipi di relazioni e le relazioni tra i gruppi a cui appartengono? Come sono vicini e come sono distanti?
- 2- La situazione in cui si svolge la scena (contesto fisico, sociale, professionale, psicologico, ecc.)
- 3- La reazione shock: i sentimenti provati e forse i comportamenti che ha provocato.
- 4- Le rappresentazioni, i valori, le norme, le concezioni, i pregiudizi... tutto ciò costituisce il quadro di riferimento della persona che ha vissuto lo shock.

5- Quale immagine emerge dall'analisi del punto 4 riguardante la persona o le persone che hanno provocato lo shock (neutro, leggermente negativo, leggermente ridicolo, negativo, molto negativo, "stigmatizzazione", positivo, molto positivo, reale, irreale...)?

6- Le rappresentazioni, i valori, le norme, i pregiudizi... tutto ciò che costituisce il quadro di riferimento della persona o del gruppo che è all'origine dello shock che ha provocato lo shock al narratore.

7- L'incidente critico pone un problema fondamentale riguardante la pratica professionale o, in generale, il rispetto delle differenze nelle situazioni interculturali? Possiamo fare alcune proposte per risolvere questa situazione?

A seguito gli incidenti critici vengono discussi ed analizzati per favorire lo sviluppo dell'approccio interculturale ossia il riconoscimento dell'alterità dell'altro tramite tre fasi: il decentramento, il quadro di riferimento dell'altro e la mediazione / negoziazione interculturale.

Durante il decentramento si prende coscienza del proprio modo di operare, del proprio sistema di valori, delle sue rappresentazioni, del suo quadro di riferimento. È il contatto con l'altro che rivela all'individuo i fondamenti della propria cultura e dei propri ambiti sensibili.

Il secondo passaggio è il riconoscimento del quadro di riferimento dell'altro. Questo secondo passaggio permette di interessarsi all'altro in un atteggiamento di apertura, curiosità di scoprire cosa dà significato e valore all'altro, cosa fonda i suoi ruoli, status, convinzioni. Permette di "penetrare nel sistema dell'altro, di conoscerlo dall'interno". Secondo l'autore, questo passaggio, accumulando conoscenza sull'altro, ci permette di aprirci alla cultura dell'altro, per definire meglio il loro quadro culturale.

Infine, durante la negoziazione interculturale si ha come obiettivo la risoluzione del conflitto tra i codici culturali degli attori coinvolti. Quando i codici culturali sono in opposizione o in conflitto, il processo di negoziazione consentirà, di condurre insieme, attraverso il dialogo e lo scambio, a una comprensione e a un compromesso accettabile per entrambi, l'operatore ed il migrante.

Sempre per quanto riguarda gli strumenti qualitativi, verranno poi utilizzati degli strumenti narrativi per indagare le percezioni dei genitori in relazione alla loro esperienza interculturale all'interno dei servizi 0-6 del Comune di Genova. Gli strumenti narrativi psicologici utilizzano la narrazione come mezzo per affrontare i le criticità e promuovere la crescita personale. Facendo riferimento alle pratiche narrative proposte dal Dulwich Center di Adelaide, ci si propone di utilizzare i seguenti due strumenti: l'albero della vita ed i documenti collettivi. La metodica dell'albero della vita incoraggia le persone a esplorare e celebrare le proprie risorse personali, le connessioni significative e le competenze che hanno contribuito alla loro resilienza e alla loro forza interiore. Durante l'esercitazione, le persone sono invitate a disegnare un albero e ad aggiungere foglie, radici e rami che rappresentano le persone, gli eventi, le passioni e le competenze che hanno avuto un impatto positivo sulla loro vita. Questo processo aiuta a rafforzare un senso di identità positiva e a riconoscere le risorse personali che possono essere sfruttate per affrontare i problemi attuali.

I documenti collettivi sono una pratica che coinvolge la creazione di documenti scritti, come lettere o certificati, che testimoniano i progressi e le trasformazioni delle persone. Questi documenti vengono scritti in collaborazione tra il ricercatore-facilitatore ed i partecipanti e sono destinati a essere condivisi con un pubblico di testimoni compassionevoli, come amici, familiari o membri della comunità. I documenti collettivi forniscono un'opportunità per riconoscere e onorare i

cambiamenti positivi e i passi avanti compiuti dalla persona nella propria vita. Questo processo di documentazione può contribuire a consolidare e rinforzare nuove narrazioni e significati che sostengono il benessere. Sia l'albero della vita che i documenti collettivi sono esempi di come gli strumenti narrativi siano metodiche di ricerca partecipata che incoraggiano la riscrittura e la ricomposizione delle storie personali attraverso attività creative e collaborative. Questi strumenti offrono un modo per esplorare le risorse personali, costruire nuovi significati e condividere le esperienze con una rete di sostegno. All'interno di queste metodologie, si utilizzano interviste approfondite rivolte ai singoli partecipanti al fine di esplorare in modo dettagliato le esperienze delle pratiche narrative e le loro interconnessioni con le storie di vita di ciascun individuo. Questo approccio permette di approfondire e analizzare in modo più completo ciò che emerge durante le pratiche narrative, consentendo di analizzare con un maggior grado di dettaglio le connessioni tra le esperienze personali e le narrazioni costruite.

Risultati attesi

1- Ci si aspetta di individuare le possibili relazioni tra sensibilità interculturale e competenza interculturale, prendendo in considerazione diversi fattori socio-demografici e contestuali relativi alle insegnanti. Attraverso l'analisi dei dati raccolti, si prevede di esplorare come la sensibilità interculturale e la competenza comunicativa interculturale si influenzino reciprocamente e come possano variare in base a caratteristiche individuali e contestuali. Questi risultati contribuiranno a una maggiore comprensione del legame tra queste due dimensioni e offriranno spunti per il miglioramento delle competenze interculturali delle insegnanti nel contesto specifico.

2-Si prevede di individuare un rapporto di causalità tra la sensibilità interculturale, la competenza comunicativa interculturale e il benessere. Attraverso l'analisi dei dati raccolti e l'esplorazione delle correlazioni, si mira a comprendere come la sensibilità interculturale e la competenza comunicativa interculturale possano influire sul benessere delle insegnanti. Ci si aspetta di osservare un legame positivo tra queste dimensioni, indicando che una maggiore sensibilità interculturale e competenza interculturale possono contribuire a un miglior benessere psicologico e sociale. Questi risultati forniranno un contributo significativo alla comprensione dell'importanza delle competenze interculturali nel contesto educativo e potranno informare lo sviluppo di programmi di formazione e interventi volti a migliorare il benessere dei professionisti e delle persone coinvolte nelle dinamiche interculturali.

3- Identificare le sfide specifiche legate all'intercultura che le insegnanti dei servizi 0-6 del comune di Genova riscontrano nella loro attività lavorativa. Attraverso il metodo degli shock culturali e analisi approfondite, si prevede di ottenere una comprensione dettagliata delle difficoltà incontrate dalle insegnanti nell'interagire con bambini provenienti da contesti culturali diversi. Questi risultati saranno utili per sviluppare strategie e interventi volti a migliorare l'efficacia dell'educazione interculturale e promuovere una maggiore inclusione nei contesti educativi.

4- Si prevede di identificare gli elementi che facilitano e ostacolano il processo di integrazione in un'ottica interculturale, concentrandosi sulla prospettiva genitoriale. Attraverso interviste e gli strumenti narrativi e analisi dei dati raccolti, si mira a comprendere le percezioni e le esperienze dei genitori dei bambini frequentanti le scuole comunali di Genova nei servizi 0-6 all'interno di

contesti educativi interculturali. Ci si aspetta di individuare i fattori che favoriscono l'integrazione e l'inclusione dei bambini provenienti da contesti culturali diversi, nonché i fattori che possono rappresentare ostacoli a tale processo. Questi risultati forniranno una base per lo sviluppo di strategie e interventi mirati al fine di promuovere una maggiore inclusione e partecipazione dei genitori nel contesto educativo interculturale.

Riferimenti bibliografici principali

Amidoni, Z. (2017). Introduzione all'edizione italiana. In Cohen-Emerique M., Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative (pp. 17-20). Trento: Erickson.

Chell, E. (1998). Critical incident technique.

Chen, G. M., Starosta, W. J., Lin, D., & You, Z. (1998). Foundations of intercultural communication (pp. 75-78). Massachusetts: Allyn and Bacon.

Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2000). The development and validation of the Intercultural Sensitivity Scale.

Cohen-Emerique, M. (1989). Chocs de cultures, concepts et enjeux pratiques de l'interculturel. Chocs de cultures, concepts et enjeux pratiques de l'interculturel, 1-398.

Cohen-Emerique, M., & Rothberg, A. (2016). Il metodo degli shock culturali: manuale di formazione per il lavoro sociale e umanitario. Franco Angeli.

Deardorff, D. K. (2006a). Assessing intercultural competence in study abroad students. Languages for intercultural communication and education, 12, 232.

Deardorff, D. K. (2006b). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. Journal of studies in international education, 10(3), 241-266.

Di Fabio, A. ; Gori, A. (2016). Developing a new instrument for Assessing Acceptance of Change. Frontiers in Psychology, 7:1-10.

Di Fabio, A., & Gori, A. (2020). Satisfaction with Life Scale among Italian workers: Reliability, factor structure and validity through a big sample study. Sustainability, 12(14), 5860.

Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. Journal of personality assessment, 49(1), 71-75.

Fantini, A. E. (2007). Exploring and assessing intercultural competence.

Giampaolo, M., & Melacarne, C. (2019). Apprendere e insegnare le competenze interculturali a scuola: il progetto "I Have Rights". Formazione, lavoro, persona, 22, 181-199.

Kazykhankyzy, L., & Alagözülü, N. (2019). Developing and Validating a Scale to Measure Turkish and Kazakhstani ELT Pre-Service Teachers' Intercultural Communicative Competence. *International Journal of Instruction*, 12(1), 931-946.

Laperrière, A. (1997). "I criteri scientifici dei metodi qualitativi", in Poulart J., Deslaurier, J.-P., Groulx, L.-H. et al. (a cura di), *Qualitative research: epistemological and methodological issues*, Montreal, Gaëtan Morin, p. 366-389.

Martorana, F., Rania, N., & Lagomarsino, F. (2021). Which intercultural competences for teachers, educators, and social workers? A literature review. *International Journal of Intercultural Relations*, 85, 92-103.

Maslach, C. (1986). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press.

Mucchielli, A. (1996). *Dizionario dei metodi qualitativi nelle scienze umane e sociali*, Parigi, Armand Colin.

Perry, L. B., & Southwell, L. (2011). Developing intercultural understanding and skills: Models and approaches. *Intercultural education*, 22(6), 453-466.

Raccagni, D. (2022). Pratiche di intercultura ai nidi d'infanzia: quali competenze per promuovere il dialogo con le famiglie?. *Educazione interculturale*, 20(2), 91-98.

Stamm, B. (2010). *The concise manual for the professional quality of life scale*.

Topp C.W., Østergaard S.D., Søndergaard S., & Bech P. (2015). The WHO-5 Well-Being Index: A Systematic Review of the Literature. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 84, 167-176.

WHO. (1998). *Wellbeing Measures in Primary Health Care/The Depcare Project*. WHO Regional Office for Europe: Copenhagen.

Avanzamento

Durante il mio primo anno di dottorato, ho svolto le seguenti attività finalizzate al progetto di dottorato:

- 1) Analisi bibliografica sugli argomenti inerenti al mio lavoro di dottorato (i.e., intercultura all'interno dei servizi scolastici 0-6 anni con particolare focus sull'educat*)
- 2) Preparazione/modifica della modulistica e della richiesta parere per il CERA, partecipazione alla riunione del CERA per il mio progetto di dottorato. A luglio 2023 è stato ricevuto il parere favorevole dal CERA con numero 2023.53.
- 3) Da Dicembre 2022 a luglio 2023 sono state effettuate 3 riunioni con le referenti comunali del progetto e i funzionari comunali per impostare la raccolta dati che durerà da settembre 2023 a marzo 2024 per la definizione e condivisione del progetto.
- 4) Ad agosto 2023 è stato caricato il questionario sulla piattaforma LimeSurvey e sono state effettuate le relative prove di funzionamento.
- 5) A settembre 2023 è stato presentato il questionario ai rappresentati di tutti gli istituti dei servizi 0-6 del comune di Genova ed è iniziata la prima fase di raccolta dati (quantitativa)