



Comune di Bassano del Grappa

Qualità dei Servizi



La customer satisfaction degli asili nido comunali

Analisi dei dati raccolti con il questionario sulla qualità percepita
Dicembre 2013

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Indice

La Qualità dei servizi comunali	3
Gli asilo nido comunali di Bassano del Grappa.....	3
L'indagine sulla qualità percepita.....	5
Il questionario di rilevazione	5
I rispondenti all'indagine.....	6
Caratteristiche delle famiglie	6
La qualità del servizio asilo nido	9
Le priorità d'intervento.....	12
La migliorabilità del servizio.....	16
Proposte di indicatori e standard qualitativi	17
Conclusioni	19
Allegato – Questionario di rilevazione della Qualità Percepita	20

Elaborato da

Annachiara Zuccollo: stesura rapporto di ricerca, elaborazioni statistiche e interpretazione risultati

Nicola Cei: caricamento dati, elaborazioni e analisi statistiche, interpretazione dei dati

Cooperativa Servizi Sociali La Goccia s.c.a.r.l.: predisposizione questionario, gestione della rilevazione, raccolta e prime analisi dati

Responsabili e referenti dei servizi

Dirigente Area 1^ Ragioniere Capo: dott. Francesco Benacchio

Dirigente Area 2^: ing. Francesco Frascati

Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1^ : dott. Marco Diprima

Responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1^ : dott.ssa Annachiara Zuccollo

Responsabile Servizio Amministrativo Area 2^: rag. Daniela Martinello

Coordinatore Asili Nido: sig.ra Maria Luisa Gusella

Tirocinante presso l'Ufficio Statistica, studente dell'Università di Padova al corso di laurea in Statistica, Economia e Finanza: Nicola Cei

Ultimato in aprile 2016

INDAGINE SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA PER IL SERVIZIO ASILO NIDO COMUNALE

La Qualità dei servizi comunali

Il Regolamento sull'esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 31 gennaio 2013, così come modificato dalla deliberazione consiliare n. 118 del 29 dicembre 2015, prevede l'introduzione del controllo di qualità dei servizi pubblici, integrato nel controllo di gestione, "con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d'interesse (*stakeholders*), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori".

La misurazione della qualità si esplica attraverso la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici, secondo i seguenti parametri:

- accessibilità;
- tempestività;
- trasparenza;
- efficacia;

oltre che con la rilevazione periodica, compatibilmente con le risorse disponibili, del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

Con deliberazione n. 280 del 22 dicembre 2015, la Giunta comunale ha individuato i servizi da sottoporre a controllo di qualità, tra cui gli asili nido comunali che fanno capo ai Servizi alla Persona dell'Area di Seconda.

Gli asilo nido comunali di Bassano del Grappa

L'asilo nido è un servizio educativo e formativo di interesse pubblico, che in coerenza educativa con la famiglia, favorisce e stimola le potenzialità e lo sviluppo globale della personalità del bambino, nei suoi aspetti affettivi, motori, relazionali e cognitivi. L'asilo nido accoglie i bambini dai tre mesi ai tre anni, dando priorità di ammissione ai bambini disabili o in situazioni di disagio sociale. L'ambiente del nido tutela e favorisce, con grande attenzione educativa, il diritto del bambino a fare esperienze piacevoli in un clima che ne agevoli l'inserimento e la sua permanenza. Lo stesso impegno è rivolto a creare un ambiente accogliente e adatto all'età dei bambini avendo attenzione alla scelta dei materiali, agli arredamenti, alla cura nell'approntare una dieta adeguata e curata nella scelta degli alimenti e nella loro combinazione. Un clima rassicurante e sereno agevola le relazioni interpersonali, l'apprendimento, l'autonomia, la curiosità e l'esplorazione¹.

Nel febbraio 2006 il comune di Bassano del Grappa ha dato in concessione alla Cooperativa Servizi Sociali La Goccia la gestione dei tre asili nido comunali: via Rivana, via Chini e via Ognissanti, quest'ultimo chiuso a settembre 2012. A settembre 2013 è stata data in concessione alla Antela Piccola Società Cooperativa Sociale la gestione del servizio Centro Infanzia Rondò Brenta, innovativa realtà cittadina che, oltre alla scuola dell'infanzia, ha attivato al suo interno un piccolo asilo nido in novembre 2013.

Il numero di posti attivati negli asili nido viene fissato dalla Regione, il comune può aggiungere un 20%, oltre agli eventuali posti per i bambini portatori di handicap che necessitano di un'insegnante a parte. La tabella 1 mostra il numero di posti attivati in ogni asilo bassanese, negli ultimi cinque anni.

Nell'anno 2014 la copertura comunale del servizio, ovvero il rapporto percentuale tra il numero dei posti disponibili (autorizzati) e la popolazione residente sotto i tre anni d'età², è stata del 14,4%,

¹ Tratto dal sito internet <http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Cittadino/Scuola-e-formazione/Asili-nido-comunali>.

² La popolazione residente a Bassano del Grappa sotto i tre anni d'età è pari a 1.106 (Annuario statistico 2014).

mentre il grado di accoglimento delle domande presentate, ovvero il rapporto percentuale tra il numero di domande accolte e il numero domande presentate è stato del 100%³, infatti negli ultimi anni si è verificato che il numero di bambini iscritti (ovvero dei posti attivati) è stato inferiore al numero dei posti autorizzati. La tabella 2 riporta i dati dei bambini che frequentano gli asili nido bassanesi per ogni mese nel 2013 e 2014.

Tabella 1. Numero massimo di posti attivati per asilo e numero di posti autorizzati per anno

Anno	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Asilo nido di via Rivana	74	68	70	71	73	62
Asilo nido di via Chini	66	61	70	71	73	56
Asilo nido di via Ognissanti (*)	40	31	42	32	-	-
Centro infanzia Rondò Brenta (**)	-	-	-	-	3	7
Totale posti attivati	180	160	182	174	149	125
Numero di posti autorizzati	182	182	182	182	156	156

(*) Da settembre 2012 l'asilo di via Ognissanti non è più in funzione.

(**) Il nido del Centro infanzia Rondò Brenta è in funzione da novembre 2013.

Grafico 1. Posti attivati negli asili nido comunali per anno

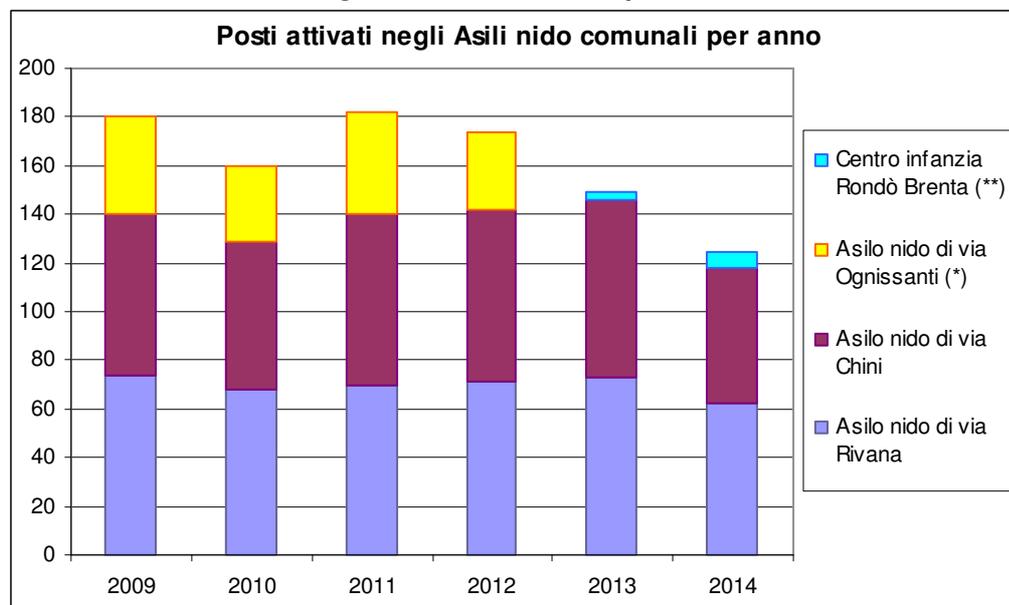


Tabella 2. Presenze mensili negli asili nido di via Chini e via Rivana negli anni 2013 e 2014

Anno	2013			2014		
	Via Rivana	Via Chini	Totale	Via Rivana	Via Chini	Totale
Gennaio	71	71	142	54	56	110
Febbraio	73	72	145	51	52	103
Marzo	72	72	144	60	56	116
Aprile	72	72	144	57	56	113
Maggio	73	73	146	62	59	121
Giugno	69	70	139	58	54	112
Luglio	62	63	125	52	46	98
Settembre	60	55	115	43	36	79
Ottobre	56	55	111	44	39	83
Novembre	57	57	114	47	38	85
Dicembre	57	56	113	50	40	90

³ Annuario statistico 2014.

L'indagine sulla qualità percepita

Vista la grande importanza educativa e sociale nei confronti dei bambini e delle famiglie rivestita dall'asilo nido, quale pubblico servizio, è necessario che sia fornito con qualità e competenza, oltre che essere conforme alle aspettative delle famiglie.

Il Regolamento per la gestione degli asili nido comunali⁴, nell'ottica di garantire un buon livello qualitativo del servizio, prevede che siano messi in atto processi di verifica e di controllo della rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti, all'applicazione della normativa e alle finalità previste dal Regolamento stesso.

La Cooperativa La Goccia nel corso del 2007 aveva effettuato un'indagine sulla qualità percepita, detta indagine di *customer satisfaction*, presso gli asili nido del comune di Bassano del Grappa, con lo scopo di ottenere un quadro, il più completo possibile, sulla qualità del servizio erogato, capire il livello di soddisfazione delle famiglie dei bambini che frequentano i nidi, evidenziare la qualità percepita da parte dei genitori e degli operatori dei nidi, individuare le possibili aree d'intervento e le priorità su cui focalizzarsi maggiormente. La Goccia ha realizzato una corposa relazione, dove ha esposto nel dettaglio i risultati di tale indagine⁵.

Nel mese di dicembre 2013, al fine di un miglioramento continuo del servizio, la Cooperativa ha ripetuto l'indagine presso gli asili di via Chini e via Rivana, per acquisire informazioni utili a individuare tutti quei fattori che condizionano positivamente o negativamente la qualità del servizio. Sono stati interessati all'indagine sia i genitori che gli operatori dei nidi, con due differenti questionari mirati a cogliere sia il punto di vista delle famiglie, sia quello di chi lavora presso le strutture, a diretto contatto con i bambini. La Cooperativa La Goccia ha effettuato una prima analisi dei dati sulla qualità percepita e ha fornito all'amministrazione comunale due brevi relazioni sui risultati emersi⁶, oltre che i singoli dati raccolti con i questionari.

Nel presente elaborato s'intende approfondire, con ulteriori elaborazioni statistiche, la tematica della qualità percepita da parte dei genitori dei bambini che frequentano gli asili bassanesi, analizzando più nel dettaglio i singoli dati rilevati con i questionari sottoposti ai genitori.

Il questionario di rilevazione

Il questionario predisposto per l'indagine, riportato in allegato, si compone di ventiquattro affermazioni (*item*) suddivise in tre macroaree relative a diversi aspetti del servizio asilo nido: qualità del risultato, qualità delle risorse, miglioramento continuo della qualità.

Su tali affermazioni si chiede di esprimere due opinioni: il grado di accordo con l'affermazione, attraverso una scala di risposte precostituite (“decisamente no”, “più no che sì”, “più sì che no”, “decisamente sì”) e quanto quell' *item* possa essere migliorato, sempre con una scala di valutazione predefinita (da “no, anche troppo” fino a “sì, è necessario”). Il rispondente può, eventualmente, indicare “non so” nel caso non abbia opinioni in merito a qualche affermazione.

Quindi, per ogni *item*:

- il grado di accordo corrisponde alla valutazione della soddisfazione, ovvero della qualità percepita dal rispondente riguardo a quell'aspetto del servizio;
- il grado di migliorabilità esprime un giudizio su quanto sia necessario intervenire rispetto a quella caratteristica del servizio, al fine del miglioramento della qualità.

In più, viene richiesta la valutazione complessiva del servizio offerto rispetto alle aspettative, sempre in termini di grado di accordo con l'affermazione “complessivamente, il servizio offerto dal nido è conforme alle aspettative delle famiglie”.

Nella parte finale del questionario vanno indicati alcuni dati anagrafici, utili per avere informazioni sui rispondenti e sulle tipologie familiari dei bambini che frequentano i nidi.

Il questionario è compilato dalle famiglie in autonomia e in forma anonima.

⁴ Approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 54 del 20 giugno 2013.

⁵ Servizi Sociali La Goccia s.c.a.r.l. “Indagine sulla qualità percepita svolta presso gli asili nido Comune di Bassano del Grappa”, luglio 2007 (a cura di Erika Verbi e Valentina Candeago).

⁶ Cooperativa sociale La Goccia “Asili nido comunali di Bassano del Grappa. Risultati Qualità Percepita dalle Famiglie 2014” e “Asili nido comunali di Bassano del Grappa. Risultati Qualità Percepita dal Personale 2014”.

I rispondenti all'indagine

Sono stati compilati da parte dei genitori 60 questionari. Il tasso di risposta raggiunto con l'indagine, ovvero la percentuale di famiglie che hanno risposto al questionario rispetto al numero totale di iscritti agli asili nido nel dicembre 2013 (evidenziati in giallo nella tabella 2), è pari al 53,1%. Distinguendo tra i due nidi si trova che 22 questionari provengono dall'asilo di via Chini, con un tasso di risposta pari al 39,3%, mentre 38 dall'asilo di via Rivana, con tasso di risposta molto più elevato, pari al 66,7 %.

La differente collaborazione da parte dei genitori nei due asili comporta, come conseguenza, che il campione dei rispondenti non sia rappresentativo per asilo. Inoltre, poiché il campione dei rispondenti non è di tipo probabilistico, ma si basa sulla spontanea collaborazione delle famiglie, le analisi espone nel presente elaborato sono da ritenersi valide solo per il campione di rispondenti al questionario, e non possono essere estese a tutti i fruitori degli asili nido comunali.

Si rileva, inoltre, la tendenza a rispondere in maniera incompleta al questionario, in particolare per la parte relativa al miglioramento del servizio. Molte risposte alle domande sulla migliorabilità sono mancanti. Si è scelto, tuttavia, di non imputare alcun valore alle risposte mancanti e di effettuare le analisi solo sulle quelle valide.

Caratteristiche delle famiglie

Prima di affrontare il tema della qualità del servizio, si analizzano i dati anagrafici dei rispondenti, al fine di cogliere le caratteristiche delle famiglie che hanno collaborato all'indagine.

I questionari sono stati compilati per la maggior parte dalle mamme, solo 8 dai papà e 4 da entrambi i genitori. Dal grafico 2, si nota una maggior presenza di padri tra quanti anno compilato il questionario per l'asilo di via Chini (18,2%) rispetto all'asilo di via Rivana (10,5%), ma queste differenze non sono statisticamente significative.

Le famiglie che portano i bambini al nido sono composte da 3 o 4 persone nell'85% dei casi, da 5 componenti nell'8,3%, mentre sono rare le altre dimensioni familiari (grafico 3).

L'età dei genitori, calcolata sulla base della data di nascita indicata nel questionario, è stata suddivisa in classi d'età⁷, come riportato nella tabella 3. Si può notare che la maggior parte dei rispondenti si concentra nelle classi d'età centrali: 31-34 anni (30%) e 35-38 anni (28%).

La distribuzione dei rispondenti per sesso e classe d'età: com'è facile attendersi, l'età dei padri è maggiore rispetto a quella delle madri. Mediamente le mamme che hanno compilato il questionario hanno 34,3 anni, mentre i papà 41,4 anni d'età. Il 57% dei rispondenti di sesso maschile fa parte della classe d'età con 39 anni o più, mentre non si registra nessun compilatore di sesso maschile al di sotto dei 30 anni. Le madri si distribuiscono abbastanza equamente nelle quattro classi d'età. Si nota che all'aumentare dell'età, aumentano anche i maschi che hanno risposto al questionario.

Per quanto riguarda la cittadinanza, solo 52 genitori l'hanno indicata: 40 italiani e 12 stranieri. Questi ultimi apprendano, quindi, il 23% dei rispondenti (grafico 6).

Il grafico 8 mostra la distribuzione dei genitori suddivisi per classe d'età e per cittadinanza: si può notare come i rispondenti di cittadinanza straniera siano più giovani rispetto ai genitori di origine italiana. Nessuno tra gli stranieri ha un'età superiore a 38 anni, e l'80% di essi ha meno di 35 anni. L'età media delle mamme italiane è di circa 35 anni, mentre le straniere che portano i bimbi al nido sono mediamente più giovani di quattro anni (tabella 4). Questo fatto non stupisce, dal momento le donne straniere fanno figli in età più giovane rispetto alle italiane: secondo l'ISTAT in Veneto l'età media delle donne al parto è pari a 32,7 anni per le italiane e 28,8 per le straniere⁸.

La distribuzione dei rispondenti per titolo di studio⁹, sintetizzata nel grafico 7, è la seguente: 43% laurea o altro titolo post universitario, 43% diploma di scuola media superiore, 12% scuola media e 2% nessun titolo di studio.

⁷ La suddivisione in classi d'età è stata effettuata anche in modo tale che i genitori, che avevano compilato assieme il questionario indicando due diverse date di nascita, appartenessero alla stessa classe d'età.

⁸ ISTAT "Indicatori demografici. Stime per l'anno 2014" – Statistiche report – 12 febbraio 2015.

⁹ Si è deciso, per i questionari compilati da entrambi i genitori, di tener conto del titolo di studi più alto.

Il grafico 9 e la tabella 4 evidenziano che all'aumentare del titolo di studio aumenta l'età dei genitori, del resto si sa che le persone che studiano più a lungo posticipano il momento per diventare genitori: i rispondenti con titolo di studio maggiore (laurea o post lauream) appartengono per lo più alle fasce d'età più elevate. Solo il 4 % dei rispondenti con età minore o uguale a trent'anni sono laureati, mentre il 66,7% hanno come titolo la scuola media. I genitori con titolo di studio maggiore il diploma di scuola superiore appartengono in maggioranza alla classe d'età 31-34 (42%).

Grafico 2. Rispondenti distinti per asilo e parentela con il bambino

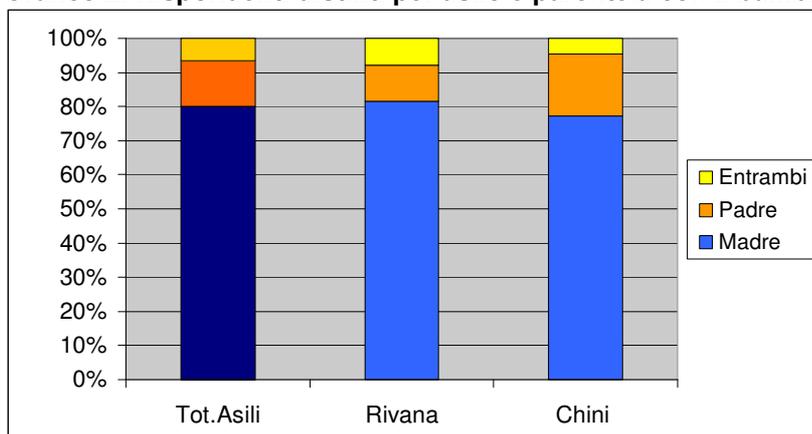


Grafico 3. Rispondenti distinti per numero di componenti della famiglia

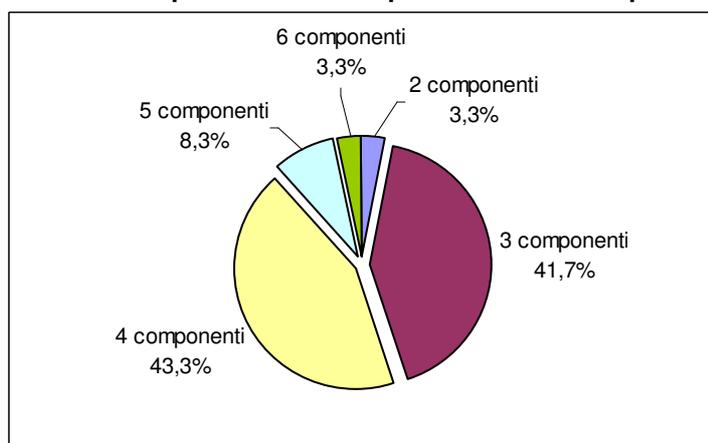


Tabella 3. Distribuzione dei rispondenti per classi d'età

Classi d'età	n. rispondenti	%
Fino a 30 anni	8	16%
31-34 anni	15	30%
35-38 anni	14	28%
39 anni o più	13	26%
Totale	50	100%

Tabella 4. Età media dei genitori distinti per sesso, cittadinanza e titolo di studio

Età media dei genitori	Mamme	Papà
	34,3	41,4
Italiane	35,2	
Straniere	31,0	
Laurea o post lauream	35,8	42,4
Diploma scuola superiore	34,9	39,0
Licenza media	28,5	

Grafico 4. Rispondenti ripartiti per classe d'età

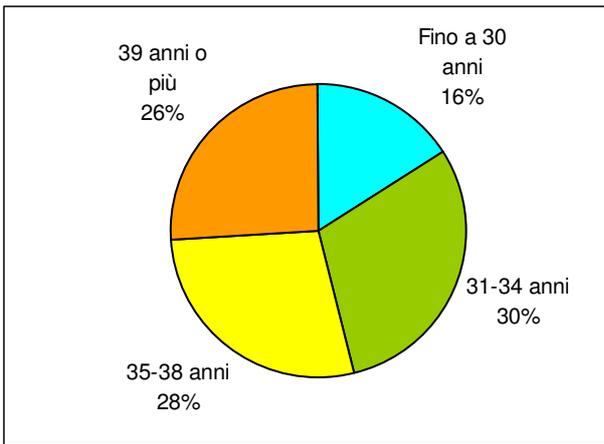


Grafico 5. Rispondenti per sesso e classe d'età

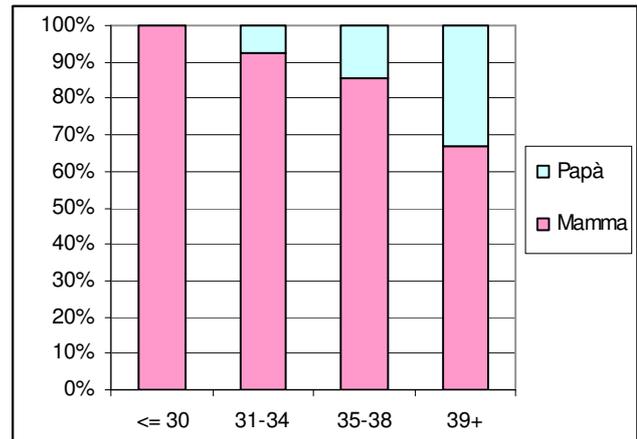


Grafico 6. Rispondenti ripartiti per cittadinanza

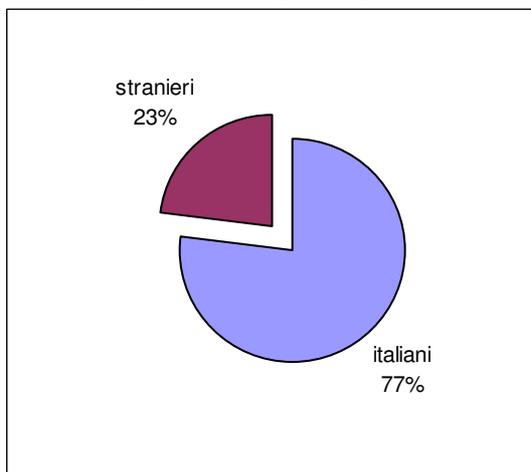


Grafico 7. Rispondenti ripartiti per titolo di studio

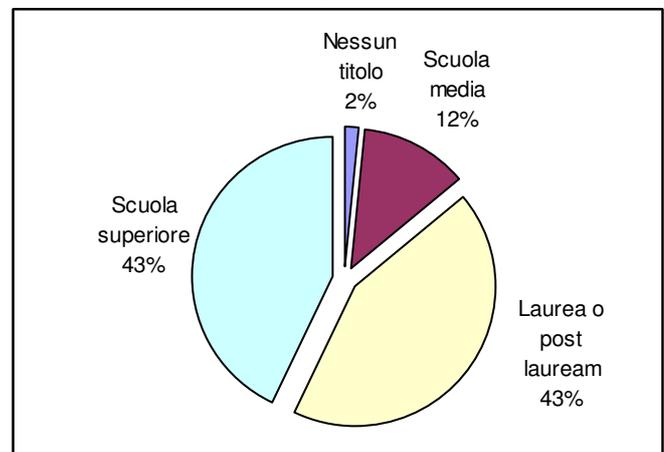


Grafico 8. Rispondenti per cittadinanza e classe d'età

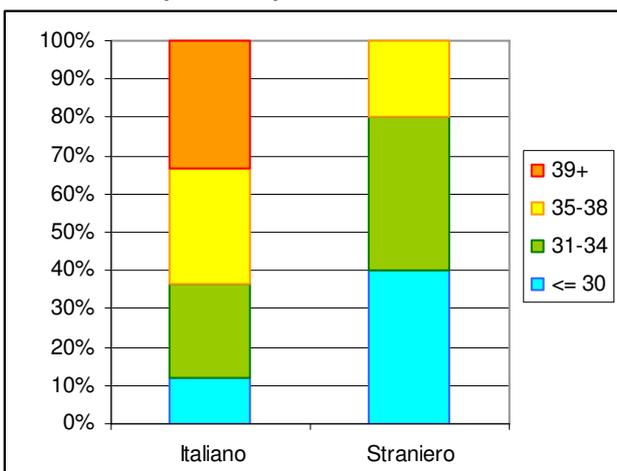
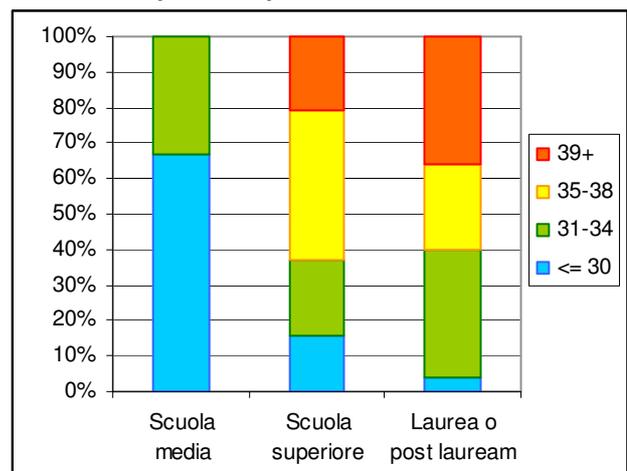


Grafico 9. Rispondenti per titolo di studio e classe d'età



La qualità del servizio asilo nido

Si passa ora ad analizzare la valutazione sulla qualità percepita dai genitori sul servizio asilo nido. Come accennato nel paragrafo relativo al questionario di rilevazione, i genitori potevano dare quattro differenti giudizi ad ognuna delle 25 affermazioni relative ai diversi aspetti del servizio, in termini di grado di accordo con l'affermazione stessa, secondo la seguente scala di valutazione, in risposta al quesito "è d'accordo?":

- decisamente sì;
- più sì che no;
- più no che sì;
- decisamente no¹⁰.

I rispondenti al questionario sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio offerto dagli asili nido comunali. Infatti il 78,6% di chi ha compilato il questionario si dice decisamente d'accordo con l'affermazione "complessivamente, il servizio offerto dal nido è conforme alle aspettative delle famiglie", e il restante 21,4% dei genitori ha comunque dato un giudizio complessivo positivo (rispondendo "più sì che no").

La tabella 5 riporta la distribuzione percentuale dei genitori che hanno collaborato all'indagine, ripartiti in base al grado d'accordo su ciascuno degli aspetti considerati. Gli stessi dati sono sintetizzati nel grafico 10, escludendo la risposta "non so".

Gli aspetti con una valutazione decisamente positiva, sono "il personale è gentile" (93% di risposte "decisamente sì") e "gli ambienti sono luminosi ed allegri" (90%). Gli altri *item* con valutazione superiore al 78,6% (giudizio positivo complessivo) sono: "i pasti sono adeguati" (84,5%), "le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato" (89,7%), "la gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata" (81%), "gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini" (82,8%), "le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate" (82,8%), "lo spazio all'aperto è ben attrezzato" (86,7%), "il personale suscita fiducia alle famiglie" (88,3%) e "il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro" (88,3%). Le variabili con valutazione relativamente bassa sono per la maggior parte appartenenti alla sezione "miglioramento continuo della qualità". "La retta è adeguata" risulta essere l'aspetto più critico: il 15,3% dei rispondenti non sono decisamente d'accordo che la retta da pagare sia adeguata e il 28,8% ha espresso un giudizio comunque negativo ("più no che sì"). Altri aspetti ritenuti un po' meno soddisfacenti dai rispondenti sono "il nido è facilmente accessibile", "le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata", "il progetto educativo è condiviso dalle famiglie", "il mobilio è adeguato e funzionale" e "l'ambiente esterno è sicuro".

La modalità di risposta "non so", è stata utilizzata con una qualche frequenza dai genitori. Gli *item* con percentuali più elevate sono: "i servizi promessi vengono mantenuti con continuità" (13,3% di risposte "non so") e "i problemi sono risolti con prontezza" (13,8%), probabilmente ciò è dovuto alla non conoscenza dell'aspetto da parte del rispondente, forse a causa di mancanza di dialogo tra scuola e famiglia.

Dal momento che le variabili in esame sono di tipo qualitativo e non è, pertanto, possibile calcolare degli indici sintetici che tengano conto di tutte le modalità di risposta (come ad esempio la media), si utilizza un indicatore sintetico chiamato "Indice di Percezione Positiva"¹¹. I valori dell'indice ottenuti per ciascun *item* sono riportati nella tabella 6.

¹⁰ Questa scala di valutazione permette al rispondente di posizionarsi lungo una sequenza, seppur breve, di possibili risposte tra loro ordinabili in maniera crescente o decrescente. Pertanto, le variabili statistiche che si ottengono sono qualitative ordinali, variabili che consentono solo alcuni tipi di elaborazioni statistiche.

¹¹ Questo indice è stato utilizzato nella citata relazione della Cooperativa La Goccia "Asili nido comunali di Bassano del Grappa. Risultati Qualità Percepita dalle Famiglie 2014". Si tratta di una combinazione lineare delle frequenze di ciascuna modalità di risposta con pesi via via decrescenti partendo dalla modalità più soddisfacente. L'indice raggiunge il valore massimo 100% quando tutti gli intervistati percepiscono la massima soddisfazione e il valore 0% quando percepiscono assenza di soddisfazione. La formula per il calcolo è la seguente:

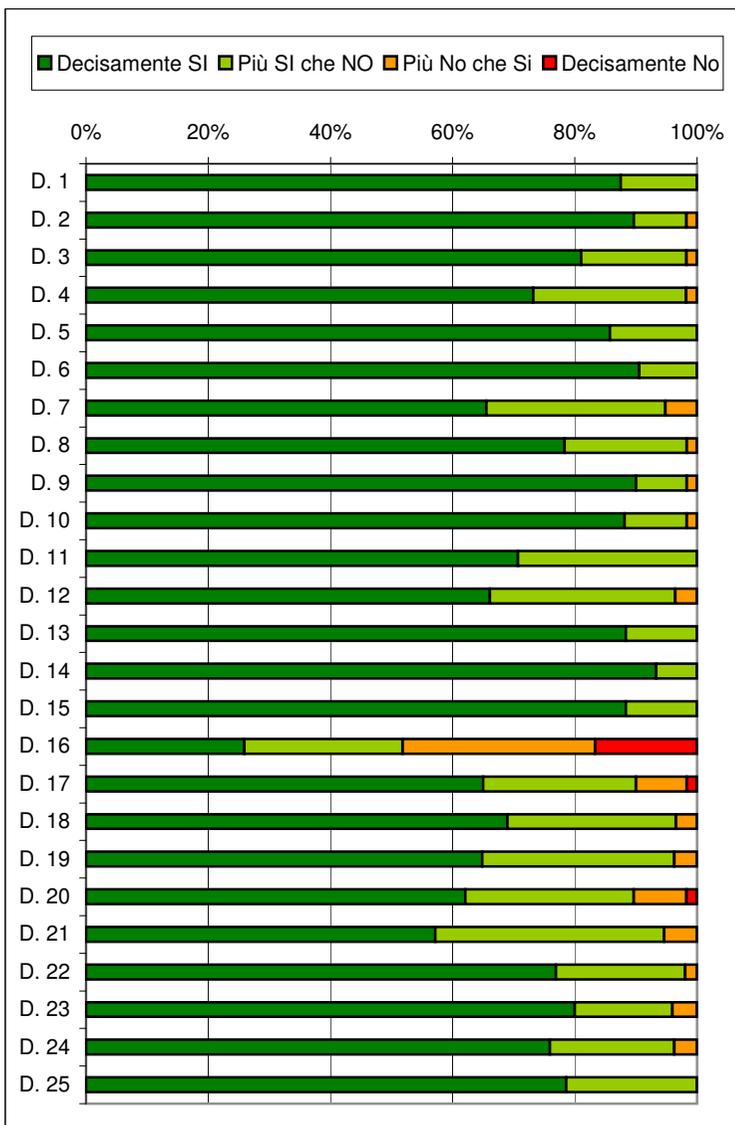
$$\left(\frac{\text{freq}(\text{decisamente sì}) \times 3 + \text{freq}(\text{più sì che no}) \times 2 + \text{freq}(\text{più no che sì}) \times 1}{\text{freq}(\text{totale}) \times 3} \right) \times 100$$

dove *freq* (...) corrisponde alla frequenza assoluta della modalità di risposta indicata tra parentesi.

Tabella 5. Valutazione dei genitori sui diversi aspetti del servizio

Sezione	Codifica	Grado di accordo (risposta al quesito "è d'accordo?") con i diversi aspetti del servizio	Risposte valide					
				Decisamente Sì	Più Sì che No	Più No che Sì	Decisamente No	Non So
Qualità del risultato	D.1	I pasti sono adeguati	58	84,5%	12,1%	0%	0%	3,4%
	D.2	Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato	58	89,7%	8,6%	1,7%	0%	0%
	D.3	La gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata	58	81,0%	17,2%	1,7%	0%	0%
	D.4	I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata	57	71,9%	24,6%	1,8%	0%	1,8%
	D.5	Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini	58	82,8%	13,8%	0%	0%	3,4%
	D.6	Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate	58	82,8%	8,6%	0%	0%	8,6%
Qualità delle risorse	D.7	Il mobilio è adeguato e funzionale	60	63,3%	28,3%	5,0%	0%	3,3%
	D.8	Gli ambienti sono puliti e curati	60	78,3%	20,0%	1,7%	0%	0%
	D.9	Gli ambienti sono luminosi ed allegri	60	90,0%	8,3%	1,7%	0%	0%
	D.10	Lo spazio all'aperto è ben attrezzato	60	86,7%	10,0%	1,7%	0%	1,7%
	D.11	L'ambiente interno è sicuro	60	68,3%	28,3%	0%	0%	3,3%
	D.12	L'ambiente esterno è sicuro	59	62,7%	28,8%	3,4%	0%	5,1%
	D.13	Il personale suscita fiducia alle famiglie	60	88,3%	11,7%	0%	0%	0%
	D.14	Il personale è gentile	60	93,3%	6,7%	0%	0%	0%
	D.15	Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro	60	88,3%	11,7%	0%	0%	0%
Miglioramento continuo della qualità	D.16	La retta è adeguata	58	23,7%	23,7%	28,8%	15,3%	8,5%
	D.17	Il nido è facilmente accessibile	60	65,0%	25,0%	8,3%	1,7%	0%
	D.18	L'informazione del servizio svolto è regolare	58	69,0%	27,6%	3,4%	0%	0%
	D.19	Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido	58	60,3%	29,3%	3,4%	0%	6,9%
	D.20	Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino nell'arco della giornata	59	61,0%	27,1%	8,5%	1,7%	1,7%
	D.21	Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie	59	54,2%	35,6%	5,1%	0%	5,1%
	D.22	I servizi promessi vengono mantenuti con continuità	60	66,7%	18,3%	1,7%	0%	13,3%
	D.23	I problemi sono risolti con prontezza	58	69,0%	13,8%	3,4%	0%	13,8%
	D.24	I servizi sono serviti con puntualità	59	69,5%	18,6%	3,4%	0%	8,5%
Valut. Comp	D.25	Complessivamente, il servizio offerto dal nido è conforme alle aspettative delle famiglie	56	78,6%	21,4%	0%	0%	0%

Gráfico 10. Valutazione sui vari aspetti del servizio



Il calcolo dell'indice di percezione positiva consente di ordinare gli aspetti considerati, come riportato nella tabella 6, da quello che ottiene la percezione di qualità più elevata "il personale è gentile" (97,8%), fino a "la retta è adeguata" che è l'aspetto con l'indice più basso, pari al 53,7%. Con eccezione della retta, tutti gli altri aspetti hanno un indice di percezione positiva superiore a 83% e questo significa che il servizio, considerato sia nel suo complesso, sia nelle singole componenti, soddisfa appieno la clientela.

Tabella 6. Indice di percezione positiva

Aspetti del servizio	Indice di percezione positiva
Il personale è gentile	97,8%
Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate	96,9%
Gli ambienti sono luminosi ed allegri	96,1%
Il personale suscita fiducia alle famiglie	96,1%
Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro	96,1%
Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato	96,0%
I pasti sono adeguati	95,8%
Lo spazio all'aperto è ben attrezzato	95,5%
Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini	95,2%
La gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata	93,1%
Complessivamente, il servizio offerto dal nido è conforme alle aspettative delle famiglie	92,9%
Gli ambienti sono puliti e curati	92,2%
I problemi sono risolti con prontezza	92,0%
I servizi promessi vengono mantenuti con continuità	91,7%
I servizi sono serviti con puntualità	90,7%
I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata	90,5%
L'ambiente interno è sicuro	90,2%
L'informazione del servizio svolto è regolare	88,5%
L'ambiente esterno è sicuro	87,5%
Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido	87,0%
Il mobilio è adeguato e funzionale	86,8%
Il nido è facilmente accessibile	84,4%
Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie	83,9%
Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata	83,3%
La retta è adeguata	53,7%

I rispondenti si dichiarano, quindi, decisamente soddisfatti del servizio offerto dal nido, ma non tutti gli aspetti esaminati ottengono valutazioni così elevate: si è visto che soprattutto il giudizio sulla retta da pagare non è positivo, ma non per questo gli intervistati sono necessariamente scontenti del servizio quanto tale; al contrario, i giudizi sul personale sono più elevati del giudizio complessivo sul servizio.

Volendo capire quali aspetti siano maggiormente rilevanti nella determinazione della qualità percepita, si è andati a studiare il legame esistente tra il giudizio complessivo e il giudizio assegnato alle diverse variabili, attraverso l'indice di correlazione di *Spearman*¹².

¹² Il coefficiente, o indice, di correlazione per ranghi ρ di *Spearman* misura il grado di relazione esistente tra due variabili di tipo ordinale, come quelle che si stanno analizzando nel presente elaborato. Esso può assumere valori compresi tra -1 e 1 : per valori prossimi a 1 le due variabili hanno una forte correlazione positiva, ossia all'aumentare dell'una aumenta anche l'altra; valori negativi e prossimi a -1 indicano una correlazione negativa, ossia all'aumentare di una variabile l'altra diminuisce; se l'indice vale zero significa che le due variabili sono "incorrelate" (ciò non vuole necessariamente dire che esse siano del tutto indipendenti).

Le variabili più correlate sono quelle più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, e corrispondono ad aspetti che, se migliorati, apportano un miglioramento alla soddisfazione complessiva sul servizio.

La tabella 7 riporta la classifica in base all'indice di correlazione, dove si nota che risultano maggiormente correlati al giudizio complessivo gli aspetti: i servizi sono serviti con puntualità, i pasti sono adeguati, il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro, i bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata. Le variabili meno correlate, ovvero che incidono meno sulla percezione di qualità del servizio, sono: l'ambiente esterno è sicuro, lo spazio all'aperto è ben attrezzato, l'ambiente interno è sicuro, il mobilio è adeguato e funzionale, le famiglie sono coinvolte nella vita del nido, il nido è facilmente accessibile, e così via.

L'indice di correlazione individua, in un certo senso, le variabili più importanti nella determinazione della qualità percepita complessiva del servizio. Si può considerare, quindi, come una sorta di "fattore di importanza" degli aspetti del servizio.

Tabella 7. Coefficienti di correlazione tra il giudizio complessivo e il giudizio sugli altri aspetti

Aspetti del servizio	Coefficienti di correlazione ρ di Spearman
I servizi sono serviti con puntualità	0,629
I pasti sono adeguati	0,623
Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro	0,523
I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata	0,507
Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata	0,480
Il personale è gentile	0,456
Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato	0,411
I servizi promessi vengono mantenuti con continuità	0,406
Il personale suscita fiducia alle famiglie	0,382
Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini	0,368
La gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata	0,361
I problemi sono risolti con prontezza	0,339
La retta è adeguata	0,312
Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate	0,306
Gli ambienti sono luminosi ed allegri	0,294
L'informazione del servizio svolto è regolare	0,294
Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie	0,277
Gli ambienti sono puliti e curati	0,258
Il nido è facilmente accessibile	0,247
Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido	0,237
Il mobilio è adeguato e funzionale	0,209
L'ambiente interno è sicuro	0,200
L'ambiente esterno è sicuro	0,131
Lo spazio all'aperto è ben attrezzato	0,127

Le priorità d'intervento

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di un servizio, si presuppone la conoscenza delle priorità d'intervento, cioè degli aspetti che per l'utente sono molto importanti (per cui vi ripongono attese elevate) ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento)¹³.

¹³ Prof. Mario Bolzan "Appunti e note illustrative sulla Customer Satisfaction" – Dispensa del corso di Statistica per la valutazione dei servizi – Università degli studi di Padova.

Si analizza, pertanto, la relazione tra l'indice di correlazione di *Spearman*, considerato come fattore che individua l'importanza di ciascun aspetto agli occhi dei genitori, e l'indice di percezione positiva, quale indicatore sintetico della soddisfazione dei genitori stessi, attraverso un grafico di dispersione in cui si posizionano l'indice di correlazione in ascissa e l'indice di percezione positiva in ordinata. Il grafico viene diviso in quattro quadranti, considerando la media dell'indice di correlazione di *Spearman* e la media dell'indice di percezione positiva. Il grafico 11, che si ottiene in tal modo, viene chiamato matrice importanza/soddisfazione o mappa delle priorità¹⁴, i cui valori sono evidenziati nella tabella 8.

Tabella 8. Mappa delle priorità: indici di correlazione di *Spearman* e di percezione positiva

Aspetti del servizio	Indice di correlazione di <i>Spearman</i> (importanza)	Indice di percezione positiva (soddisfazione)	Quadrante della mappa
I servizi sono serviti con puntualità	0,629	90,7%	1° quadrante area della competitività
I pasti sono adeguati	0,623	95,8%	
Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro	0,523	96,1%	
I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata	0,507	90,5%	
Il personale è gentile	0,456	97,8%	
Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato	0,411	96,0%	
I servizi promessi vengono mantenuti con continuità	0,406	91,7%	
Il personale suscita fiducia alle famiglie	0,382	96,1%	
Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini	0,368	95,2%	
La gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata	0,361	93,1%	
I problemi sono risolti con prontezza	0,339	92,0%	2° quadrante area delle illusioni o area della valorizzazione
Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate	0,306	96,9%	
Gli ambienti sono luminosi ed allegri	0,294	96,1%	
Gli ambienti sono puliti e curati	0,258	92,2%	
L'ambiente interno è sicuro	0,200	90,2%	
Lo spazio all'aperto è ben attrezzato	0,127	95,5%	3° quadrante area del monitoraggio
La retta è adeguata	0,312	53,7%	
L'informazione del servizio svolto è regolare	0,294	88,5%	
Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie	0,277	83,9%	
Il nido è facilmente accessibile	0,247	84,4%	
Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido	0,237	87,0%	
Il mobilio è adeguato e funzionale	0,209	86,8%	
L'ambiente esterno è sicuro	0,131	87,5%	
Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata	0,480	83,3%	4° quadrante area delle criticità/priorità

Nel primo quadrante sono presenti gli aspetti che qualificano il valore del servizio in modo positivo, in quanto hanno un alto indice di percezione positiva e un alto indice di correlazione, ovvero danno alta soddisfazione agli utenti e sono anche importanti ai fini della percezione di qualità del servizio; sono aspetti che dovranno essere mantenuti tali nel tempo.

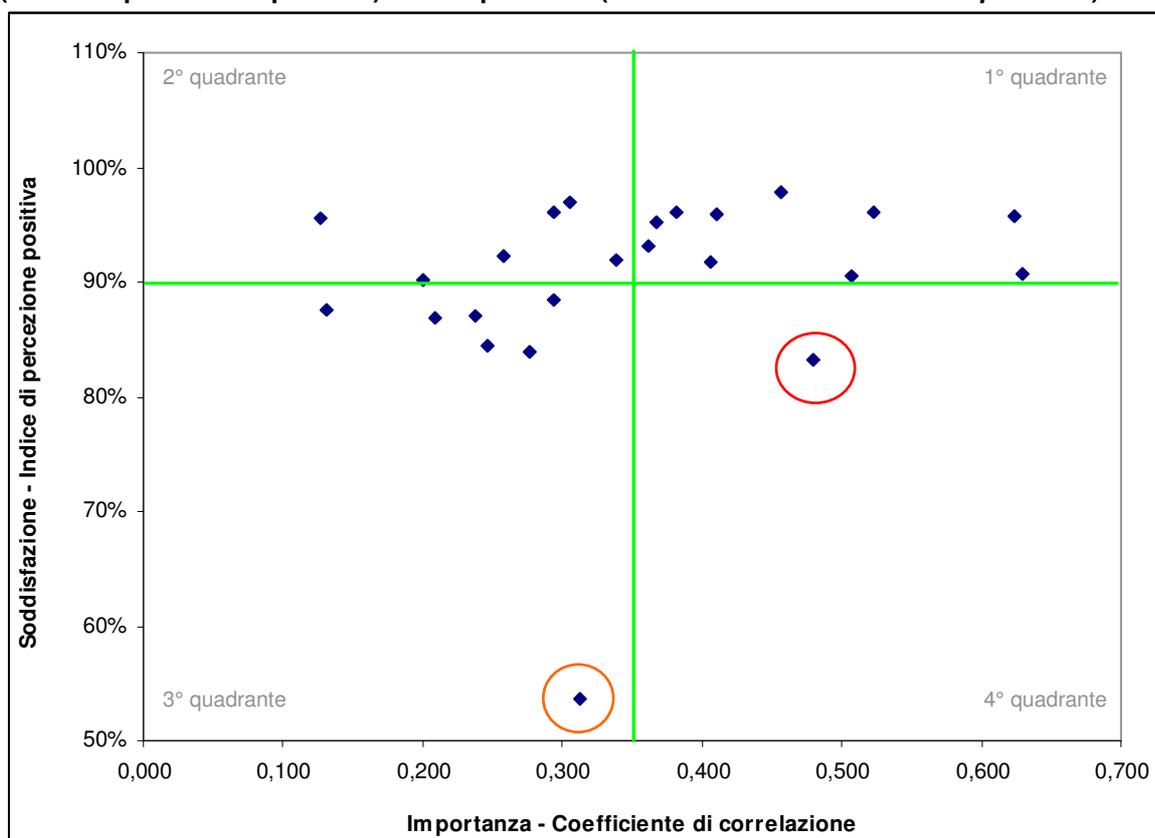
Nel secondo quadrante sono situati gli elementi che presentano un alto indice di percezione positiva ma un basso indice di correlazione: rientrano gli aspetti legati agli ambienti interni ed esterni (pulizia, cura, luminosità, allegria, sicurezza, attrezzatura), alle attività didattiche e di psicomotricità e alla pronta risoluzione dei problemi. E' possibile che su questi aspetti si stiano investendo inutili risorse, che potrebbero essere dirottate per l'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti, ma potrebbe anche trattarsi di aspetti da valorizzare, attraverso un'efficace comunicazione, in quanto su di essi c'è soddisfazione ma non ne viene percepita l'importanza.

¹⁴ Si vedano le "Linee guida per l'applicazione del modello di customer satisfaction di uno specifico servizio erogato allo sportello" pubblicate dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, al seguente indirizzo: http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_servizi_off_line_specifico.pdf

Nel terzo quadrante sono presenti gli aspetti che hanno basso sia l'indice di correlazione sia l'indice di percezione positiva, ovvero sono poco soddisfacenti ma anche poco importanti. Si tratta di fattori da controllare e monitorare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano. L'aspetto forse più delicato tra quelli che rientrano in quest'area è la retta da pagare, ritenuta esagerata da circa un genitore su due, anche se essi si dichiarano comunque soddisfatti del servizio nel suo complesso. Quindi, eventuali diminuzioni della retta, non andrebbero comunque a influenzare in modo significativo la percezione positiva complessiva, anche se, di converso, un ulteriore incremento dei costi del servizio potrebbero gravare esageratamente sui bilanci familiari aumentando il peso di tale aspetto sulla soddisfazione complessiva, rischiando così di abbassare i livelli di qualità percepita da parte dei genitori.

Nel quarto quadrante ricadono gli aspetti più critici che richiedono un intervento prioritario in quanto, hanno un alto indice di correlazione ma basso indice di percezione positiva, ovvero sono fattori importanti ma poco soddisfacenti, dovranno essere migliorati al fine di apportare un miglioramento alla percezione complessiva di qualità dell'asilo nido. In quest'area si colloca un unico aspetto: le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata. E' perciò questo il primo aspetto dell'asilo che dovrà essere migliorato per alzare la qualità percepita del servizio: mettendo i genitori a conoscenza di tutte le attività svolte dai loro figli, ci si attende un aumento della soddisfazione generale. E' necessario quindi procedere con un miglioramento dell'aspetto comunicativo con la famiglia, tramite un continuo scambio di informazioni, per rassicurare le famiglie sull'adeguatezza per i loro figli delle attività svolte.

Grafico 11. Mappa delle priorità: posizionamento degli aspetti del servizio rispetto alla soddisfazione (indice di percezione positiva) e all'importanza (coefficiente correlazione di Spearman)



Per approfondire lo studio degli elementi su cui intervenire con priorità, si sono incrociate le valutazioni degli aspetti più critici con l'asilo frequentato e con alcune variabili socio demografiche dei rispondenti.

Innanzitutto si è verificato che la mancata conoscenza delle attività svolte dai bambini nell'arco della giornata è un problema maggiormente sentito dalle famiglie che hanno i figli presso l'asilo di

via Chini, dove il 19% dei rispondenti ha indicato nel questionario “più no che sì” o “decisamente no”, come si evince dal grafico 12. La priorità d'intervento, appare dunque necessaria presso questo asilo.

Per quanto riguarda la retta scolastica, il grafico 13 mostra le differenti valutazioni date in base al numero di componenti familiari e alla cittadinanza dei genitori. Com'è lecito aspettarsi, le famiglie più scontente sono quelle più numerose, probabilmente perché la retta del nido incide maggiormente sul loro bilancio familiare. Distinguendo invece i dati per cittadinanza si vede che le valutazioni peggiori sulla retta sono date dagli italiani, mentre gli stranieri sembrano meno negative. Questo fatto, che potrebbe apparire incongruente, può essere dovuto alle maggiori agevolazioni economiche di cui godono le famiglie che hanno un reddito basso e che, molto spesso, sono di cittadinanza straniera.

Grafico 12. Valutazione della conoscenza delle attività svolte distinta per asilo nido

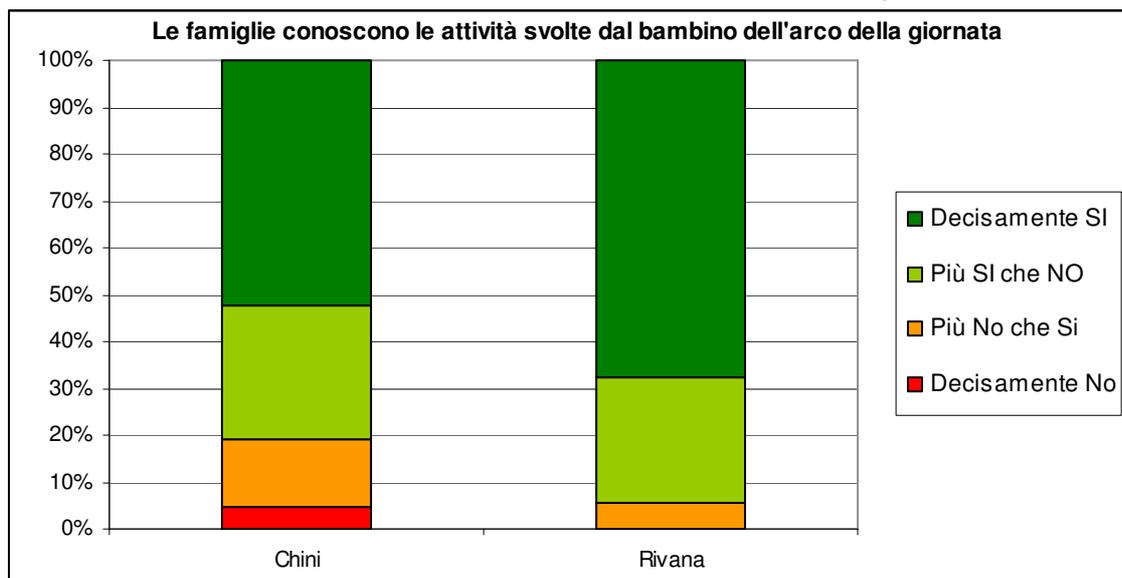
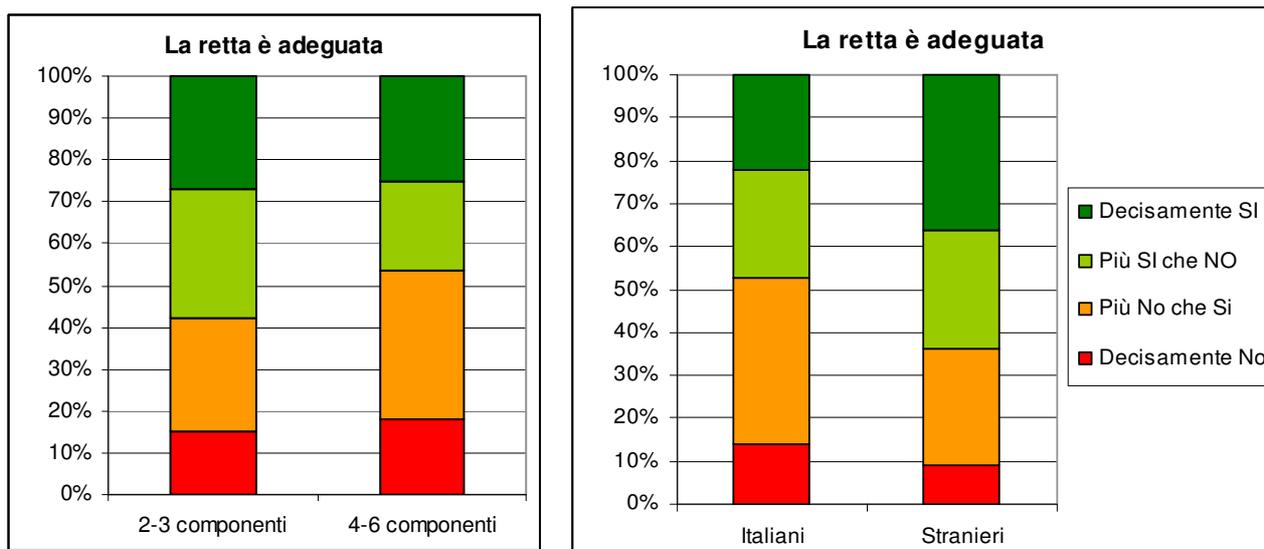


Grafico 13. Valutazione della retta distinta per numero di componenti familiari e per cittadinanza



La migliorabilità del servizio

Ai rispondenti al questionario è stato chiesto di esprimere anche i giudizi relativi alla possibilità di migliorare i diversi aspetti del servizio, attraverso la seguente scala di valutazione: “sì, è necessario”, “sì, è possibile”, “no, va bene così”, “no, anche troppo”, oltre alla possibilità di indicare “non so”.

La tabella 9 riporta il numero di risposte valide per ciascuno degli aspetti considerati. Gli *item* indicati dai genitori come maggiormente da migliorare sono la retta e la conoscenza da parte delle famiglie delle attività svolte dai bimbi, che erano già emersi come fattori più critici anche nei paragrafi precedenti.

Tabella 9. Migliorabilità di ciascun aspetto del servizio asilo nido

I seguenti aspetti del servizio sono migliorabili?	N° risposte valide	SI, è necessario	SI, se possibile	NO, va bene così	NO, anche troppo	Non So
Qualità del risultato						
I pasti sono adeguati	43	4,7%	25,6%	60,5%	2,3%	7,0%
Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato	46	4,3%	15,2%	78,3%	2,2%	
La gestione dell'entrata e dell'uscita dei bambini è adeguata	43	2,3%	23,3%	72,1%	2,3%	
I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata	43	2,3%	20,9%	72,1%	2,3%	2,3%
Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini	44	2,3%	15,9%	70,5%	2,3%	9,1%
Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate	42		25,6%	60,5%	2,3%	11,6%
Qualità delle risorse						
Il mobilio è adeguato e funzionale	42	7,1%	38,1%	50,0%	2,4%	2,4%
Gli ambienti sono puliti e curati	43	4,7%	20,9%	72,1%	2,3%	
Gli ambienti sono luminosi ed allegri	42	4,8%	14,3%	78,6%		2,4%
Lo spazio all'aperto è ben attrezzato	41	4,9%	17,1%	73,2%	4,9%	
L'ambiente interno è sicuro	42	2,4%	26,2%	66,7%		4,8%
L'ambiente esterno è sicuro	42	4,8%	28,6%	57,1%		9,5%
Il personale suscita fiducia alle famiglie	42	2,4%	9,5%	83,3%	2,4%	2,4%
Il personale è gentile	42	2,4%	7,1%	85,7%	4,8%	
Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo lavoro	42	2,4%	16,7%	76,2%	4,8%	
Miglioramento continuo della qualità						
La retta è adeguata	45	22,2%	51,1%	17,8%	4,4%	4,4%
Il nido è facilmente accessibile	44	2,3%	36,4%	59,1%	2,3%	
L'informazione del servizio svolto è regolare	44		36,4%	61,4%	2,3%	
Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido	42	4,8%	35,7%	59,5%		
Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata	44	4,5%	38,6%	56,8%		
Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie	42	7,1%	31,0%	59,5%		2,4%
I servizi promessi vengono mantenuti con continuità	43	2,3%	16,3%	76,7%		4,7%
I problemi sono risolti con prontezza	40	5,0%	15,0%	65,0%		15,0%
I servizi sono serviti con puntualità	43	2,3%	18,6%	67,4%	4,7%	7,0%

Come già accennato, si è riscontrata la tendenza a rispondere in maniera incompleta ai quesiti: su 60 persone che hanno compilato il questionario, i quesiti sulla migliorabilità sono stati compilati da non più di 46. Si è cercato perciò di studiare questo fatto, cercando di trovare qualche connessione tra i dati mancanti e le tipologie di rispondenti¹⁵.

¹⁵ Le analisi statistiche alla base di questo paragrafo sono state approfondite nella tesi di laurea triennale di Nicola Cei “Analisi e valutazione della soddisfazione percepita dai cittadini in alcuni servizi pubblici del Comune di Bassano del Grappa” – Relatore prof. Mario Bolzan – A.A. 2015/2016.

Si è verificato che chi non ha compilato i propri dati anagrafici, in generale, non ha neanche compilato in modo sufficiente la parte inerente alla migliorabilità del servizio, probabilmente per fretta o per mancanza di interesse nei confronti della rilevazione.

Per quanto riguarda la cittadinanza, si è trovata una tendenza più marcata da parte degli stranieri a non rispondere ai quesiti sulla migliorabilità. Probabilmente ciò è dovuto a una maggior difficoltà di comprensione da parte di cittadini che non hanno familiarità con la lingua italiana.

Infine, il titolo di studio sembra avere un relazione diretta con la propensione a rispondere in maniera completa: più è alto il titolo di studio e più è alta la percentuale di risposte valide relative al miglioramento del servizio. Questo è probabilmente dovuto a un fattore culturale, che porta le persone che hanno studiato di più a rendersi maggiormente conto dell'importanza della collaborazione con l'indagine. Tuttavia, bisogna anche tener conto che può esserci una correlazione con la cittadinanza dei rispondenti: gli stranieri, i quali hanno risposto di meno ai quesiti sulla migliorabilità, sono anche coloro che hanno titoli di studio più bassi.

Dall'osservazione visiva dei modelli compilati, si è intravista la tendenza da parte dei rispondenti a compilare il giudizio di valutazione e il giudizio di migliorabilità in maniera speculare, ovvero giudizio alto e migliorabilità bassa, oppure giudizio basso e migliorabilità alta. Si è allora calcolato l'indice di correlazione di *Spearman*¹⁶ tra i giudizi sui diversi aspetti del servizio e le corrispondenti valutazioni sulla migliorabilità. I risultati mostrano l'esistenza di una correlazione negativa¹⁷ tra le risposte: quindi, se un singolo aspetto del servizio riceve un giudizio positivo, l'utente ritiene che quell'aspetto non sia da migliorare, in quanto già di qualità, al contrario gli aspetti giudicati come meno soddisfacenti, sono anche quelli indicati come maggiormente da migliorare.

In conclusione, si ritiene che le risposte relative alla migliorabilità non diano informazioni aggiuntive rispetto alle informazioni ricavate dai giudizi sugli aspetti del servizio, ma appesantiscano solo il questionario, inducendo spesso i rispondenti a non completare le risposte.

Proposte di indicatori e standard qualitativi

La misurazione della qualità di un servizio, oltre che attraverso la rilevazione di *customer satisfaction* che va a misurare la qualità percepita dagli utenti, si esplica anche attraverso la definizione di standard qualitativi volti a misurare la qualità effettiva del servizio, secondo i seguenti parametri:

- *accessibilità*: disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono ai potenziali fruitori di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile;
- *tempestività*: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio; il servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale al limite temporale predefinito;
- *trasparenza*: disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere;
- *efficacia*: può essere intesa come la rispondenza del servizio erogato a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso, ovvero come la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure, in grado di rappresentare in modo valido una dimensione della qualità effettiva. Per ciascun indicatore si stabilisce un valore programmato che determina lo standard di qualità.

Sulla base di quanto emerso nel presente elaborato, oltre che in base a quanto stabilito dal citato Regolamento per la gestione degli asili nido comunali, si propongono gli indicatori di qualità riportati nella tabella 10, con i relativi standard proposti. Ovviamente, alcuni degli indicatori si

¹⁶ Si veda nota 12.

¹⁷ Tutti gli indici calcolati sono negativi e quasi tutti prossimi a -1, inferiori a -0,6, con eccezione di: Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato (-0,181), I pasti sono adeguati (-0,259), Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate (-0,423).

possono calcolare solo conoscendo i dati rilevati con il questionario, il che presuppone la continuità della rilevazione sulla qualità percepita presso le famiglie.

Tabella 10. Indicatori di qualità e standard qualitativi minimi proposti

DIMENSIONE di qualità	INDICATORE Descrizione	INDICATORE Formula	VALORE Standard
Accessibilità	Disponibilità delle informazioni per l'iscrizione nel sito web del comune	Presenti o assenti	Presenti
	Ore di apertura degli asili nido	Orario di apertura	Dalle 7:30 alle 18:15
Tempestività	Tempo che intercorre tra richiesta ed erogazione del servizio (in generale)	Tempistica stabilita dal Regolamento per la gestione degli asili nido comunali ¹⁸	In base alla graduatoria
	Tempo che intercorre tra richiesta ed erogazione del servizio in caso di posti vacanti e in assenza di lista d'attesa	Tempistica stabilita dal Regolamento per la gestione degli asili nido comunali ¹⁹	Dopo la comunicazione al Comitato di gestione
Trasparenza	Garantire a tutte le famiglie almeno un colloquio annuale individuale per favorire lo scambio e il confronto	n. famiglie con cui è stato fatto almeno un colloquio individuale nell'anno / n. famiglie con figli al nido x100 ²⁰	100%
	Incontri di gruppo tra genitori e operatori per conoscere e approfondire il progetto educativo e per il confronto sullo stesso	n. incontri tra genitori e operatori effettuati nell'anno ²¹	3
	Svolgimento incontri del Comitato di gestione	n. incontri effettuati nell'anno ²²	4
Efficacia	Valutazione dei genitori sul servizio complessivo ²³	n. persone pienamente soddisfatte / n. rispondenti (risposte valide) x 100	> 75%
	Grado di copertura dei nidi comunali ²⁴	numero di posti disponibili / residenti sotto i tre anni d'età x 100	> 14%
	Grado di accoglimento delle domande	numero di domande accolte / numero domande presentate x 100	100%
	Numero medio di bambini frequentanti per educatore	n. bambini frequentanti / n. educatori ²⁵	< 7

¹⁸ Le domande vengono raccolte dal 1 dicembre al 31 gennaio per la formazione della graduatoria valida dal 1 febbraio al 31 maggio; dal 1 marzo al 31 marzo per la formazione della graduatoria definitiva valida dal 1 settembre al 31 gennaio; dal 1 maggio al 30 giugno per la formazione della seconda graduatoria valida dal 1 settembre al 31 gennaio, a completamento dei posti disponibili. E' possibile effettuare graduatorie suppletive, nel caso si rendano liberi dei posti per rinuncia o altre cause.

¹⁹ In caso di posti vacanti ed assenza di lista d'attesa o graduatorie, un'eventuale domanda può essere accolta, dopo averne dato comunicazione ai presidenti dei Comitati di gestione.

²⁰ Secondo il Regolamento comunale, all'interno di ogni asilo nido si possono attuare colloqui iniziali, intermedi e finali con i genitori per favorire lo scambio e il confronto reciproco.

²¹ Secondo il Regolamento comunale possono essere attuati incontri di gruppo tra genitori e operatori. Normalmente vengono effettuati tre incontri: l'assemblea di inizio anno, un incontro prima di Natale e uno a fine anno.

²² Il Regolamento stabilisce che, di norma, il Comitato si riunisce con cadenza trimestrale e ogni qualvolta il Presidente lo ritenga necessario o qualora un terzo dei componenti ne faccia richiesta scritta.

²³ Questo indicatore è calcolabile solo se viene somministrato ai genitori il questionario sulla qualità del servizio.

²⁴ La cosiddetta Strategia di Lisbona (adottata dal Consiglio europeo nel marzo 2000) ha fissato, tra i vari obiettivi, quello di soddisfare almeno il 33% di domanda potenziale espressa per gli asili nido, al fine di agevolare l'occupazione femminile. Tuttavia, questa percentuale di copertura del servizio si riferisce anche agli asili nido privati che, invece, non sono conteggiati nel presente elaborato. Si fa presente, inoltre, che la copertura del servizio pubblico in Italia è pari a 10,4% e in Veneto a 9,3% (dati ISTAT 2012).

²⁵ Il Regolamento stabilisce che ad ogni educatore siano assegnati da 1 a 6 bambini con età inferiore a 12 mesi, da 1 a 8 bambini con età superiore ai 12 mesi.

Conclusioni

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei dati rilevati con il questionario sulla qualità percepita compilato dai genitori dei bambini che frequentano gli asili nido comunali, si può ritenere che il servizio sia di alta qualità, in quanto soddisfa la quasi totalità degli utenti. Infatti, il 78,6% delle famiglie dichiara che il servizio è decisamente conforme alle proprie aspettative.

Gli ambiti di eccellenza sono quelli legati al personale, che suscita fiducia nei genitori ed è riconosciuto come gentile e competente nel ruolo che svolge, agli ambienti, considerati luminosi e allegri, ai pasti considerati decisamente adeguati, nonché all'accoglienza dei bambini, agli orari e alle attività didattiche e di psicomotricità.

L'aspetto meno soddisfacente è la retta da pagare, ritenuta non adeguata da quasi metà dei rispondenti, per la quale tre genitori su quattro, reputandola troppo elevata, richiedono di poterla adeguare. L'aspetto economico, tuttavia, non sembra influire in maniera del tutto negativa sul giudizio complessivo dell'asilo nido. Poiché sono le famiglie con più componenti a lamentare maggiormente i costi elevati dei nidi, sono probabilmente da potenziare le agevolazioni economiche per le famiglie numerose.

Altri aspetti che non riscuotono l'approvazione di tutti i genitori sono l'accessibilità degli asili nido, la conoscenza delle attività svolta dai bambini nell'arco della giornata, la condivisione con le famiglie del progetto educativo, la sicurezza dell'ambiente esterno, l'adeguatezza e funzionalità del mobilio.

“Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino nell'arco della giornata” risulta l'aspetto con priorità di intervento, perché riscuote meno gradimento degli altri ma, avendo un indice di correlazione elevato, se migliorato può portare a un miglioramento complessivo della qualità percepita sul servizio offerto. E' perciò questo il primo aspetto dell'asilo che dovrà essere potenziato al fine di alzare la qualità percepita dell'asilo nido: mettendo i genitori a conoscenza di tutte le attività svolte dai loro figli, ci si attende un aumento della soddisfazione generale.

In particolare, la mancata conoscenza delle attività svolte dal bambino nell'arco della giornata è un aspetto maggiormente sentito dalle famiglie che hanno i figli presso l'asilo di via Chini.

E' necessario, ad esempio, procedere con un incremento della comunicazione con le famiglie, soprattutto presso l'asilo di via Chini, tramite un continuo scambio di informazioni, per rassicurarle sull'adeguatezza per i loro figli delle attività svolte, coinvolgere le famiglie e condividere con esse il progetto educativo del nido.

Allegato – Questionario di rilevazione della Qualità Percepita

<u>Asilo Nido Comunale Bassano del Grappa</u>		E' d'accordo?					E' migliorabile?				
Rilevazione della Qualità Percepita		Decisamente NO	Più NO che SI	Più SI che NO	Decisamente SI	Non so	NO, anche troppo	NO, va bene così	SI, se possibile	SI, è necessario	Non so
Attenzione: leggere attentamente ogni affermazione e annerire il pallino scelto come risposta.											
Qualità del risultato											
<i>Servizio Mensa</i>	I pasti sono adeguati.	<input type="radio"/>									
<i>Servizio di Accoglienza</i>	Le famiglie e i bambini sono accolti in modo adeguato.	<input type="radio"/>									
	La gestione dell'entrate e dell'uscita dei bambini è adeguata.	<input type="radio"/>									
<i>Servizio Educativo d'Infanzia</i>	I bambini sono assistiti in maniera premurosa e individualizzata.	<input type="radio"/>									
	Gli orari sono rispettosi delle esigenze dei bambini.	<input type="radio"/>									
	Le attività didattiche e di psicomotricità sono adeguate.	<input type="radio"/>									
Qualità delle risorse											
<i>Aspetto delle strutture e delle attrezzature</i>	Il mobilio è adeguato e funzionale.	<input type="radio"/>									
	Gli ambienti sono puliti e curati.	<input type="radio"/>									
	Gli ambienti sono luminosi ed allegri.	<input type="radio"/>									
	Lo spazio all'aperto è ben attrezzato.	<input type="radio"/>									
<i>Aspetti tecnici relativi alla sicurezza</i>	L'ambiente interno è sicuro.	<input type="radio"/>									
	L'ambiente esterno è sicuro.	<input type="radio"/>									
<i>Competenza professionale e relazionale del personale</i>	Il personale suscita fiducia alle famiglie.	<input type="radio"/>									
	Il personale è gentile.	<input type="radio"/>									
	Il personale dimostra competenza nello svolgimento del suo ruolo.	<input type="radio"/>									
Miglioramento continuo della qualità											
<i>Accessibilità logistica e economica</i>	La retta è adeguata.	<input type="radio"/>									
	Il nido è facilmente accessibile.	<input type="radio"/>									
<i>Informazione e Partecipazione delle famiglie</i>	L'informazione del servizio svolto è regolare.	<input type="radio"/>									
	Le famiglie sono coinvolte nella vita del nido.	<input type="radio"/>									
	Le famiglie conoscono le attività svolte dal bambino dell'arco della giornata.	<input type="radio"/>									
	Il progetto educativo è condiviso dalle famiglie.	<input type="radio"/>									
<i>Affidabilità nel prestare il servizio promesso</i>	I servizi promessi vengono mantenuti con continuità.	<input type="radio"/>									
	I problemi sono risolti con prontezza.	<input type="radio"/>									
	I servizi sono serviti con puntualità.	<input type="radio"/>									
Complessivamente, il servizio offerto dal nido è conforme alle aspettative delle famiglie.		<input type="radio"/>									

Informazioni sul compilatore: Numero di componenti della famiglia: _____			
Parentela con il bambino	Madre <input type="radio"/>	Padre <input type="radio"/>	Altro <input type="radio"/>
Data di nascita _____	Cittadinanza	Italiana <input type="radio"/>	Straniera <input type="radio"/>
Titolo di studio: Nessuno <input type="radio"/> Elementare <input type="radio"/> Media <input type="radio"/> Diploma <input type="radio"/> Laurea o post-università <input type="radio"/>			

Privacy: ai sensi della normativa cogente in materia di privacy, Le ricordiamo che le sue risposte al presente questionario saranno utilizzate in forma completamente anonima; inoltre i dati raccolti saranno elaborati e diffusi in forma aggregata.