



LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DEL SERVIZIO ASILO NIDO COMUNALE

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di asilo nido comunale sito in via D'Annunzio n.1 a Barletta, inserito tra gli obiettivi prioritari del Piano sociale di zona dell'Ambito, è regolarmente autorizzato al funzionamento ed è iscritto all'Albo Regionale delle strutture socio-assistenziali, n. 1024. L'asilo nido assicura il servizio in favore di 57 bambini/e da 3 a 36 mesi, residenti nell'Ambito ed è regolamentato da un disciplinare comunale (Delibera di Giunta Comunale N. 113 del 28.05.2009). La qualità del servizio erogato ha fatto in modo che la struttura sia utilizzata al massimo della capienza e con la presenza di una lista d'attesa di una settantina di utenti per anno scolastico dalla quale si attinge in seguito alle rinunce degli utenti considerati beneficiari del servizio.

L'asilo nido comunale è stato affidato a una ditta esterna (Determinazione dirigenziale n. 1387 del 25.09.2017) ed è gestito secondo quanto previsto dall'art.53 del Regolamento Regionale n. 4/2007 e s.m.i. in quanto servizio educativo e sociale, luogo di vita quotidiana di esperienze e relazioni significative che concorre con la famiglia alla crescita e formazione dei bambini nel quadro di una politica della prima infanzia che ha l'obiettivo di garantire il diritto all'educazione nel rispetto dell'identità della persona.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- a) cura dei bambini che richieda un affidamento quotidiano e continuativo in un contesto esterno a quello familiare;*
- b) sostegno alle famiglie, con particolare attenzione a quelle monoparentali, nella cura dei figli e delle scelte educative;*
- c) stimolazione allo sviluppo e socializzazione dei bambini a tutela del loro benessere psicofisico e per lo sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive, relazionali e sociali.*

Sono assicurati, durante la permanenza del minore nella struttura, i servizi di igiene del bambino, il servizio mensa, il servizio di cura e sorveglianza, il tempo di riposo in spazio adeguatamente attrezzato, lo svolgimento del progetto educativo che preveda attività educative e ludico espressive, attività ricreative di gruppo, laboratoriali e di prima alfabetizzazione.

L'asilo nido comunale è aperto dal 1 settembre al 31 luglio, secondo un calendario annualmente approvato, e funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 16,30, mentre il sabato dalle ore 7,30 alle ore 12,30.



L'asilo prevede le seguenti tipologie di servizio:

- A) *Tempo lungo ore 7,30 – 16,30 con mensa, uscita dalle ore 16,00 alle ore 16,30;*
- B) *Tempo normale ore 7,30 – 14,30 con mensa, uscita dalle ore 14,00 alle ore 14,30;*
- C) *Tempo corto antimeridiano ore 7,30 – 12,00 senza mensa, uscita dalle ore 12,00 alle ore 12,30;*
- D) *Tempo corto pomeridiano ore 12,00 – 16,30 senza mensa, uscita dalle ore 16,00 alle ore 16,30.*

L'ingresso quotidiano è fissato dalle ore 7,30 alle ore 8,30.

I bambini sono suddivisi in tre sezioni in relazione all'età:

- ❖ la Sezione Piccoli accoglie bambini/e in età compresa tra i 3 e i 12 mesi;
- ❖ la Sezione Medi accoglie bambini/e in età compresa tra i 13 e i 24 mesi;
- ❖ la Sezione Grandi accoglie bambini/e in età compresa tra i 25 e i 36 mesi.

2. METODOLOGIA E STRUMENTI

Si è ritenuto opportuno sondare la qualità percepita dagli utenti del servizio di asilo nido comunale utilizzando un questionario di soddisfazione attraverso il quale si è cercato di tradurre gli indicatori di qualità connessi a ciascuna delle dimensioni qualitative specifiche del servizio in domande semplici ed immediatamente comprensibili.

I bambini che hanno frequentato l'asilo nido nel corso dell'anno scolastico 2017-2018 sono stati 57, pertanto sono stati somministrati i questionari ad entrambi i genitori.

Il corpo centrale è rappresentato dalle domande sulla soddisfazione e organizzazione del servizio, alle quali sono stati affiancati quesiti sulle caratteristiche socio demografiche del campione degli intervistati.

Le possibilità di risposta a ciascuna domanda sono strutturate su una scala di gradimento a dieci livelli, con due aggettivi che delimitano i due estremi di giudizio ("Difficile"- "Facile"; "Poco"- "Molto", "Basso"- "Alto").

Difficile	⇒ ⇒										Facile	
	Poco	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
Basso												Alto...
...												

Le scale di gradimento consentono di misurare il livello di soddisfazione dell'utente in relazione alle dimensioni di analisi che si è deciso di porre al centro della valutazione qualitativa:



- ❖ *l'accessibilità (domande 1 e 2)*
- ❖ *la dimensione organizzativa (domande 3, 4, 5, 6, 11)*
- ❖ *la dimensione relazionale (domande 7, 8, 9 e 10).*

In conclusione è collocata una domanda, la n.12, sul grado generale di soddisfazione per il servizio ricevuto. Il quesito è utile per sondare il livello totale di gradimento degli utenti, indipendentemente dalle opinioni inerenti gli aspetti specifici.

Alla fine della serie di domande è stato lasciato uno spazio “aperto” per osservazioni critiche e suggerimenti rivolti a proposte migliorative del servizio.

I punteggi sono classificati secondo lo schema di seguito riportato che consente una valutazione sintetica e di facile interpretazione, dei livelli di qualità raggiunti nelle diverse dimensioni dal servizio, oltre che un'analisi comparativa tra dimensioni di qualità dello stesso e tra diversi servizi:

inferiore a 7	area critica
da 7 a 8	qualità accettabile
superiore a 8	eccellenza

3. L' ANALISI DEI RISULTATI

In merito all'analisi dei risultati è utile fornire alcune informazioni sulle modalità e i tempi di somministrazione dei questionari e sulle caratteristiche del campione degli utenti intervistati.

La rilevazione ha interessato 98 genitori dei bambini frequentanti l'asilo nido (su 114 soggetti componenti il campione predefinito). I questionari sono stati autocompilati e consegnati agli operatori addetti alla rilevazione a giugno 2018.

Il questionario è stato compilato in prevalenza da madri n.53 (54,08%) e a seguire da padri n.44 (44,89%), n.96 di nazionalità italiana e n.2 straniera. La maggior parte dei genitori risulta coniugata n.91 (92,85%), n.5 di stato libero, n.1 separato. Rispetto alla condizione occupazionale n.73 svolgono un'occupazione stabile; n.22 hanno un'occupazione precaria; n.1 dichiara di svolgere attività di casalinga o di trovarsi in altra condizione non professionale, nessuno dei genitori intervistati risulta disoccupato.



3.1. L'accessibilità

Per valutare la qualità percepita rispetto "all'accessibilità" del servizio si sono poste al centro del giudizio degli utenti i seguenti aspetti:

- a. *procedure adottate per regolamentare l'accesso al servizio;*
- b. *tempi di attesa per accedere al servizio.*

Di seguito per ciascuna delle domande utilizzate per raccogliere il giudizio degli utenti sugli aspetti evidenziati sono riportati i risultati.

La **domanda 1** rileva il livello di soddisfazione degli utenti in merito alla facilità di accesso al servizio in termini di semplicità delle procedure. Le valutazioni raccolte, testimoniano di un giudizio positivo, con il 48% dei punteggi ricompresi nell'area dell'eccellenza. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza per ciascuna area di qualità percepita:

1 E' stato facile svolgere le pratiche burocratiche per accedere al servizio?	TOTALE RISPOSTE N 92	
	v.a.	%
Area critica	9	9%
Qualità accettabile	36	37%
Eccellenza	47	48%
Non risponde	6	6%
Totale	98	100%

Il **quesito 2** rileva il giudizio espresso sui tempi di attesa relativi all'istruttoria delle domande di accesso al servizio presentate al competente ufficio comunale. Il giudizio espresso su tale aspetto è sostanzialmente negativo situandosi all'interno degli intervalli (da 1 a 6) che delimitano l'area critica. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza per area di qualità percepita:

2 Quanto tempo ha dovuto aspettare prima di avere la conferma di poter accedere al servizio?	TOTALE RISPOSTE N 88	
	v.a.	%
Area critica	54	55%
Qualità accettabile	26	27%
Eccellenza	8	8%
Non risponde	10	10%
Totale	98	100%

Sulla base dei punteggi parziali sopra riportati è possibile attribuire un punteggio complessivo alla dimensione dell'accessibilità derivante dalla media dei punteggi assegnati a ciascuna domanda. L'indicatore di gradimento che ne deriva colloca il livello di soddisfazione dell'utenza all'interno della fascia intermedia della qualità "accettabile".



Il grafico riportato di seguito mostra il punteggio complessivo ottenuto dalla combinazione delle domande relative alla dimensione dell'accessibilità.

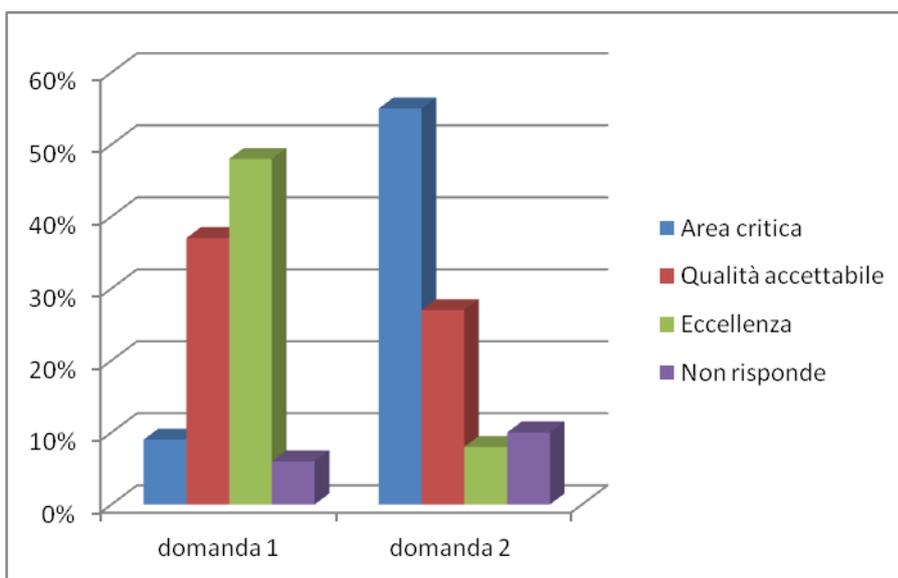
I punteggi "eccellenti" sono relativi a:

a) *procedure di accesso (D1)*

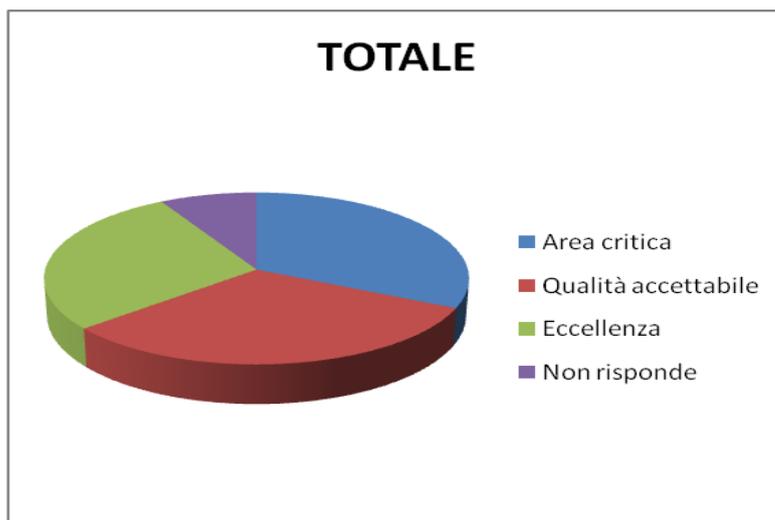
I punteggi "critici" sono relativi a:

b) *tempi di attesa per accedere al servizio (D2).*

Graf. 1 –Asilo nido comunale. Valutazione della qualità della dimensione “accessibilità” espressa dagli utenti per quesito. Anno 2017/2018



Graf. 2– Asilo nido comunale Valutazione della qualità della dimensione “accessibilità” espressa dagli utenti dell’Asilo nido comunale. Anno 2017/2018





3.2 L'organizzazione

Rispetto all'organizzazione del servizio per valutare la qualità percepita sono stati proposti i seguenti aspetti:

- a. *orari del servizio;*
- b. *adeguatezza degli spazi in termini di comfort e pulizia;*
- c. *qualità dietetiche dell'alimentazione;*
- d. *validità dei programmi didattico-educativi;*
- e. *costo del servizio.*

Di seguito per ciascuna delle domande utilizzate per raccogliere il giudizio degli utenti sugli aspetti sopra evidenziati sono riportati i risultati.

La **domanda 3** rileva la soddisfazione degli utenti in merito gli orari del servizio. Il giudizio espresso su tale aspetto è decisamente positivo situandosi all'interno degli intervalli che delimitano l'area dell'eccellenza. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza per area di qualità percepita:

3 Gli orari del servizio si accordano alle vostre esigenze?	TOTALE RISPOSTE N 86	
	v.a.	%
Area critica	2	2%
Qualità accettabile	12	12%
Eccellenza	72	74%
Non risponde	12	12%
Totale	98	100%

Il **quesito 4** raccoglie il giudizio degli utenti sulla facilità di raggiungimento della sede del servizio. Il punteggio maggiore è collocato all'interno dell'area dell'eccellenza. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza per area di qualità percepita:

4 Gli ambienti e gli spazi di cui dispone il servizio sono accoglienti e puliti?	TOTALE RISPOSTE N 86	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	8	8%
Eccellenza	78	79%
Non risponde	12	13%
Totale	98	100%

Il **quesito 5** rileva il giudizio espresso sul servizio mensa. Il livello di gradimento è anche in questo caso elevato. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi compreso tra 1 e 10 con una concentrazione di punteggi nella fascia dell'eccellenza (64,29%).



La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

5 Il menù è vario e segue una tabella dietetica apposita che viene portata a vostra conoscenza?	TOTALE RISPOSTE N 86	
	v.a.	%
Area critica	5	5%
Qualità accettabile	18	18%
Eccellenza	63	65%
Non risponde	12	12%
Totale	98	100%

La **domanda 6** raccoglie le valutazioni degli utenti sulla validità dei programmi didattico-educativi adottati dal servizio. Il livello di soddisfazione espresso, anche in questo caso, si colloca nell'area dell'eccellenza. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi assegnato compreso con una concentrazione di punteggi nella fascia dell'eccellenza (75%).

La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area della qualità percepita:

6 I programmi didattico-educativi sono validi?	TOTALE RISPOSTE N 88	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	14	15%
Eccellenza	74	75%
Non risponde	10	10%
Totale	98	100%

Il **quesito 11** raccoglie il giudizio sugli aspetti tariffari. Il punteggio medio assegnato evidenzia una valutazione accettabile da parte dei genitori intervistati. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi compreso tra 1 e 10 con il 40% dei punteggi collocati nella fascia della qualità percepita. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

11 In generale come valuta il costo del servizio a carico delle famiglie che ne usufruiscono?	TOTALE RISPOSTE N 88	
	v.a.	%
Area critica	26	27%
Qualità accettabile	39	40%
Eccellenza	23	23%
Non risponde	10	10%
Totale	98	100%



Il punteggio complessivo assegnato alla dimensione organizzativa del servizio indica un livello di soddisfazione e una qualità percepita collocabile nella fascia intermedia della “qualità eccellente”. Il grafico riportato di seguito mostra il punteggio complessivo ottenuto dalla combinazione delle diverse domande relative alla dimensione organizzativa.

I punteggi accettabili riguardano i giudizi espressi su:

a) tariffe del servizio (D11)

I punteggi eccellenti riguardano i giudizi espressi su:

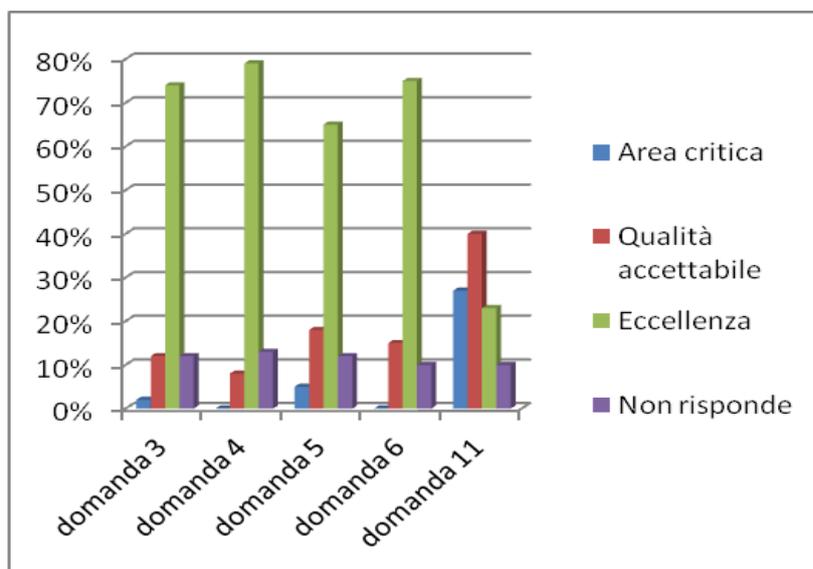
b) orari del servizio (D3)

c) comfort e pulizia degli ambienti (D4)

d) qualità del menù (D5)

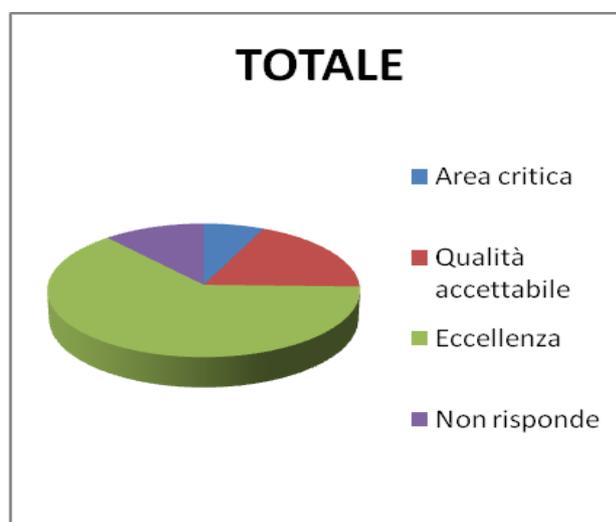
e) programmi didattici (D6).

Graf. 3– Asilo nido comunale. Valutazione della qualità della dimensione “organizzazione” espressa dagli utenti per quesito. Anno 2017/2018





Graf. 4– Asilo nido comunale. Valutazione totale della qualità della dimensione “organizzazione” espressa dagli utenti dell’Asilo nido comunale. Anno 2017/2018



3.3 La relazione

Per valutare la qualità percepita rispetto alla “relazione”, si è chiesto ai genitori dei bambini frequentanti l’asilo nido comunale di valutare:

- a) *professionalità e competenza degli operatori;*
- b) *comportamento degli operatori;*
- c) *il coinvolgimento dei familiari;*
- d) *la comunicazione con le famiglie.*

Di seguito per ciascuna delle domande utilizzate per raccogliere il giudizio degli utenti sugli aspetti sopra evidenziati sono riportati i risultati.

Il **quesito 7** rileva il giudizio sulla competenza professionale degli operatori del servizio. Il livello di gradimento espresso è elevato con un punteggio medio di **9,2**. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo compreso tra 7 e 10 con punteggi concentrati nella fascia dell’eccellenza (74,2%).

La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

7 Ritiene che gli operatori in servizio siano professionalmente preparati e competenti per rispondere alle esigenze dei bambini e gestire il rapporto con essi?	TOTALE RISPOSTE N 84	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	13	13%



Eccellenza	71	73%
Non risponde	14	14%
Totale	98	100%

La **domanda 8** raccoglie il giudizio sul comportamento degli operatori, se sia o meno improntato sulla cortesia e cordialità. Il punteggio rileva un elevato livello di soddisfazione dei genitori. La variabilità delle risposte è in un intervallo di punteggi compreso tra 7 e 10 con l'80% dei punteggi nella fascia dell'eccellenza. La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

8 Gli operatori in servizio hanno un comportamento improntato alla cortesia e alla cordialità?	TOTALE RISPOSTE N 84	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	7	7%
Eccellenza	78	80%
Non risponde	13	13%
Totale	98	100%

Il quesito **9** rileva il giudizio espresso sul coinvolgimento dei familiari nelle attività che riguardano il bambino. Il livello di gradimento è, anche in questo caso, elevato. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi compreso tra 1 e 10 con una concentrazione di punteggi nella fascia dell'eccellenza (69%).

La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

9 Il personale vi coinvolge nelle attività e su eventuali problematiche che riguardano il vostro bambino?	TOTALE RISPOSTE N. 83	
	v.a.	%
Area critica	2	2%
Qualità accettabile	13	13%
Eccellenza	68	69%
Non risponde	15	16%
Totale	98	100%

La domanda **10** esprime il giudizio sulle informazioni e comunicazioni inerenti l'attività ed organizzazione del servizio. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi compreso tra 7 e 10. Il punteggio medio assegnato si colloca nella fascia della qualità "eccellente", con il 61%..



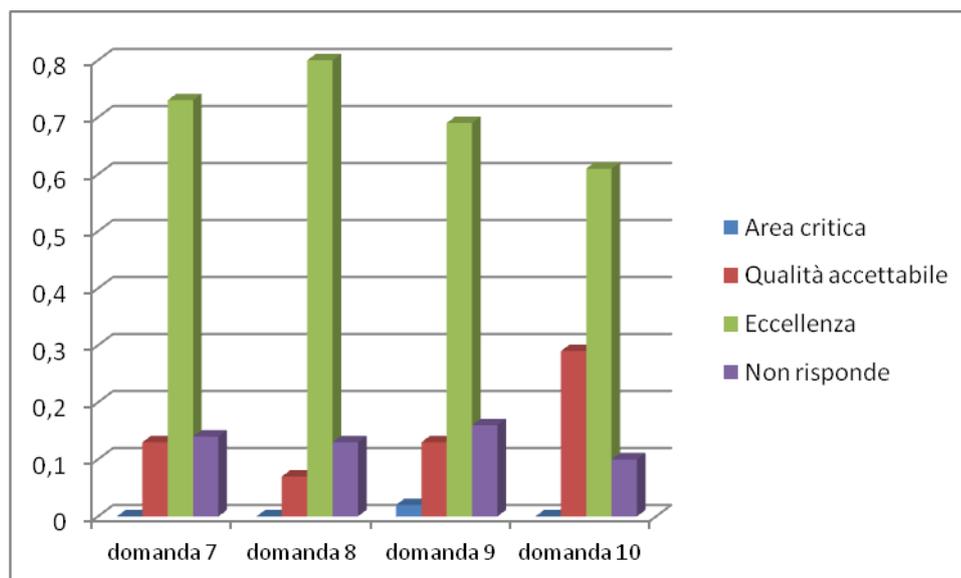
La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

10 Le informazioni e le comunicazioni inerenti le attività e l'organizzazione del servizio sono chiare e soddisfacenti?	TOTALE RISPOSTE N 88	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	28	29%
Eccellenza	60	61%
Non risponde	10	10%
Totale	98	100%

Il punteggio complessivo assegnato alla dimensione della “relazione” nel servizio esprime un livello elevato di soddisfazione dell’utenza e dunque una qualità percepita collocabile nella fascia dell’eccellenza.

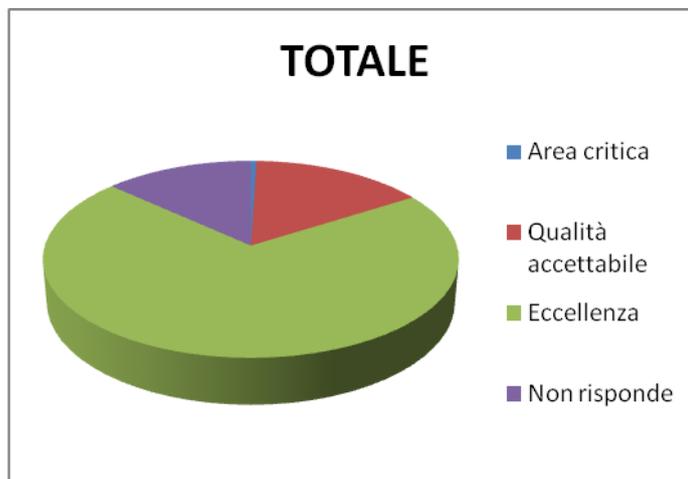
Il grafico riportato di seguito mostra il punteggio complessivo ottenuto dalla combinazione delle diverse domande.

Graf. 5– Asilo nido comunale. Valutazione della qualità della dimensione “relazione” espressa dagli utenti per quesito. Anno 2017/2018





**Graf. 6– Asilo nido comunale Valutazione totale della qualità della dimensione “relazione”
espressa dagli utenti dell’Asilo nido comunale. Anno 2017/2018**



Il quesito **12** raccoglie il giudizio generale sul servizio offerto, vale a dire il grado di soddisfazione del servizio (*DI2*).

Il punteggio medio assegnato evidenzia una valutazione complessiva eccellente da parte dei genitori intervistati. La variabilità delle risposte è definita in un intervallo di punteggi compreso tra 7 e 10 con l'82% dei punteggi, espressione di una valutazione complessiva della qualità del servizio positiva, collocata nell'area dell'eccellenza.

La tabella riportata di seguito mostra la distribuzione di frequenza delle risposte per area di qualità percepita:

12 Nel complesso ritiene soddisfacente il servizio offerto?	TOTALE RISPOSTE N 89	
	v.a.	%
Area critica	0	0
Qualità accettabile	9	9%
Eccellenza	80	82%
Non risponde	9	9%
Totale	98	100%

4. SUGGERIMENTI ED OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

In merito all'ultima sezione del questionario riservata alla possibilità di esprimere suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento del servizio, n.6 genitori dei piccoli frequentanti l'asilo nido, hanno espresso la propria opinione.

Tra i suggerimenti e le proposte segnaliamo:



CITTA' DI BARLETTA

Medaglia d'oro al Valor Militare e Merito Civile
Città della Disfida



- *l'opportunità di disporre di un servizio navetta che garantisca l'accompagnamento casa-asilo e viceversa;*
- *la necessità di realizzare un secondo asilo nido comunale stante la crescita delle domande di accesso;*
- *una maggiore flessibilità negli orari di uscita;*
- *la sperimentazione di un maggiore coinvolgimento dei genitori nel servizio con giornate di copresenza operatori-genitori;*
- *la riduzione automatica del 50% del costo della retta mensile nel caso di assenze prolungate del bambino per malattia;*
- *avviare la pulizia dei locali solo quando tutti i bambini sono andati via;*
- *richiamare i genitori che portano al nido bambini ammalati.*