

## **Introduzione**

L'Osservatorio permanente sulla efficacia dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale ha proseguito la sua attività anche nel 2008. Dopo la positiva attività sperimentale svolta nel corso del 2007, anche nel corso del 2008 alcune indagini hanno riguardato la soddisfazione dell'utenza dei servizi del Settore "Cultura, sport ed educazione". All'interno del servizio "Educazione e cultura dell'infanzia", in particolare, vi è la gestione degli asili nido comunali.

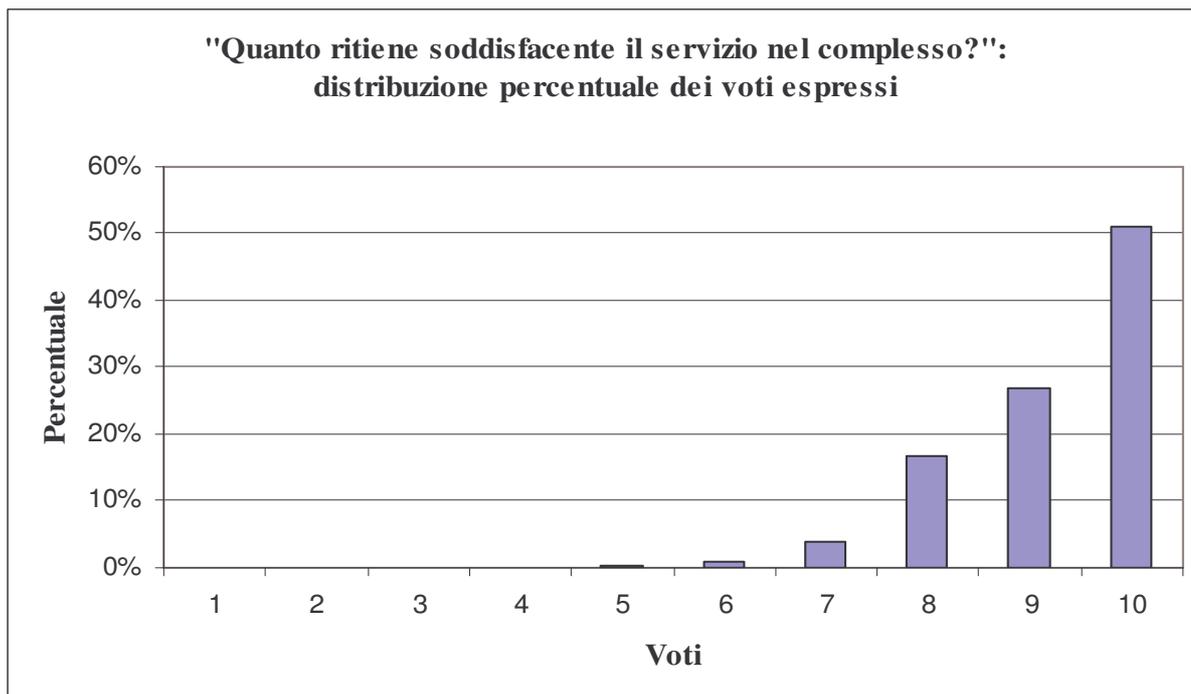
Anche questa indagine, così come quelle effettuate lo scorso anno, è stata effettuata con l'ausilio dello strumento informativo denominato SERVQUAL, finalizzato alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa; sulla base di questo strumento, è stato redatto dagli uffici comunali di statistica e controllo di gestione, in collaborazione con il servizio "Educazione e cultura dell'infanzia", un questionario concepito per essere somministrato ai genitori degli utenti per autocompilazione, presso gli stessi asili nido.

Così com'è previsto dalla metodologia SERVQUAL, agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative ad altrettanti aspetti del servizio, raggruppati in cinque gruppi, che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato della struttura; B) Affidabilità del servizio prestato; C) Capacità di risposta verso le richieste degli utenti; D) Sicurezza e qualificazione del servizio; E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti.

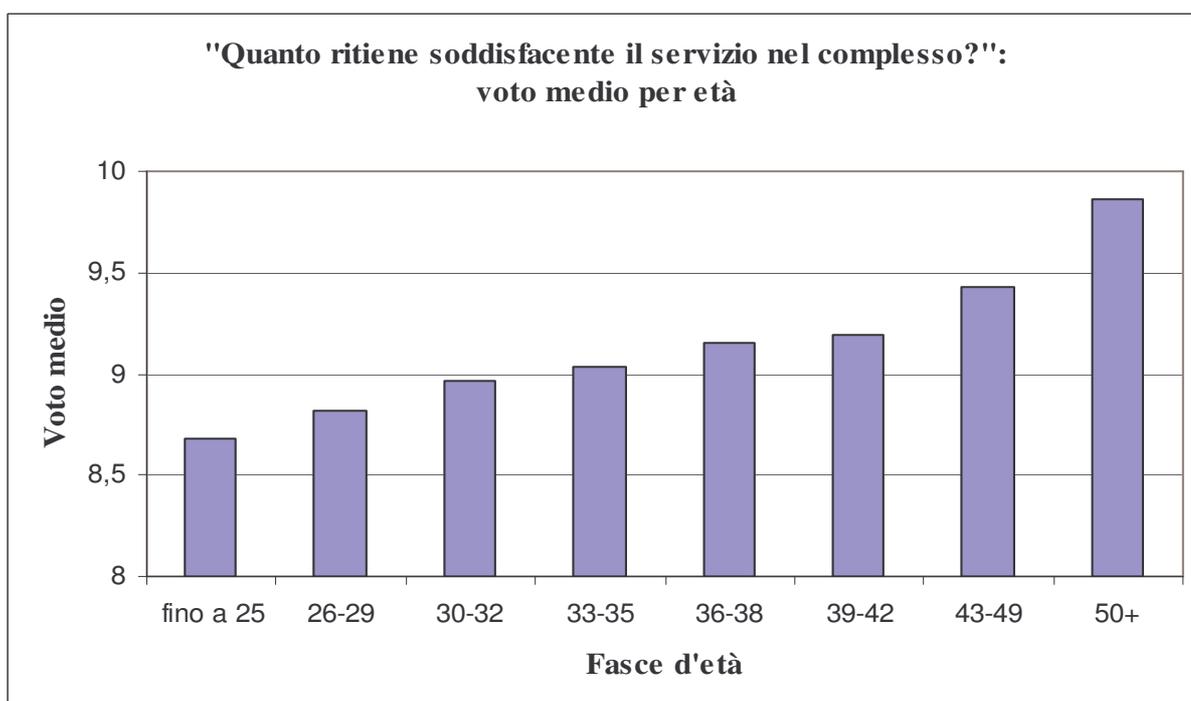
I questionari sono stati consegnati ai genitori dal personale addetto degli asili, e gli stessi genitori hanno riconsegnato i questionari dopo qualche giorno. La rilevazione è avvenuta nella seconda metà del mese di marzo e nella prima metà dello scorso mese di aprile. Sono stati compilati complessivamente 891 questionari.

## **Primi risultati**

Il giudizio complessivo degli utenti del servizio offerto dagli asili nido comunali è estremamente positivo. Il voto medio (da 1 a 10) attribuito al quesito "Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto nel complesso?", infatti, è pari a 9,22. Escludendo i 16 utenti che non hanno espresso alcun voto a questa domanda, in particolare, dei restanti 873 utenti rispondenti soltanto quattro utenti (pari allo 0,5% totale) hanno espresso un voto negativo: un 2, un 4 e due 5. Altri 42 utenti (il 4,8%) hanno espresso un giudizio parzialmente positivo, avendo espresso un voto pari a 6 o 7: nel dettaglio, otto di loro hanno espresso un 6, mentre i restanti 34 hanno espresso un 7. Di conseguenza, tutti gli altri 831 utenti rispondenti (il 94,7% del totale) hanno espresso un elevato livello di soddisfazione, con un voto pari ad 8, 9 o 10. Da sottolineare, inoltre, il fatto che oltre la metà dei rispondenti (447 su 975, pari al 51,1%) ha espresso il voto di massima soddisfazione, pari a 10. La distribuzione percentuale dei voti relativi a questo quesito è rappresentata nel seguente grafico. (N.B. Dati gli elevati voti registrati, tutti i grafici saranno presentati con una scala che va soltanto da 8 a 10, in modo tale da mettere in evidenza le differenze).

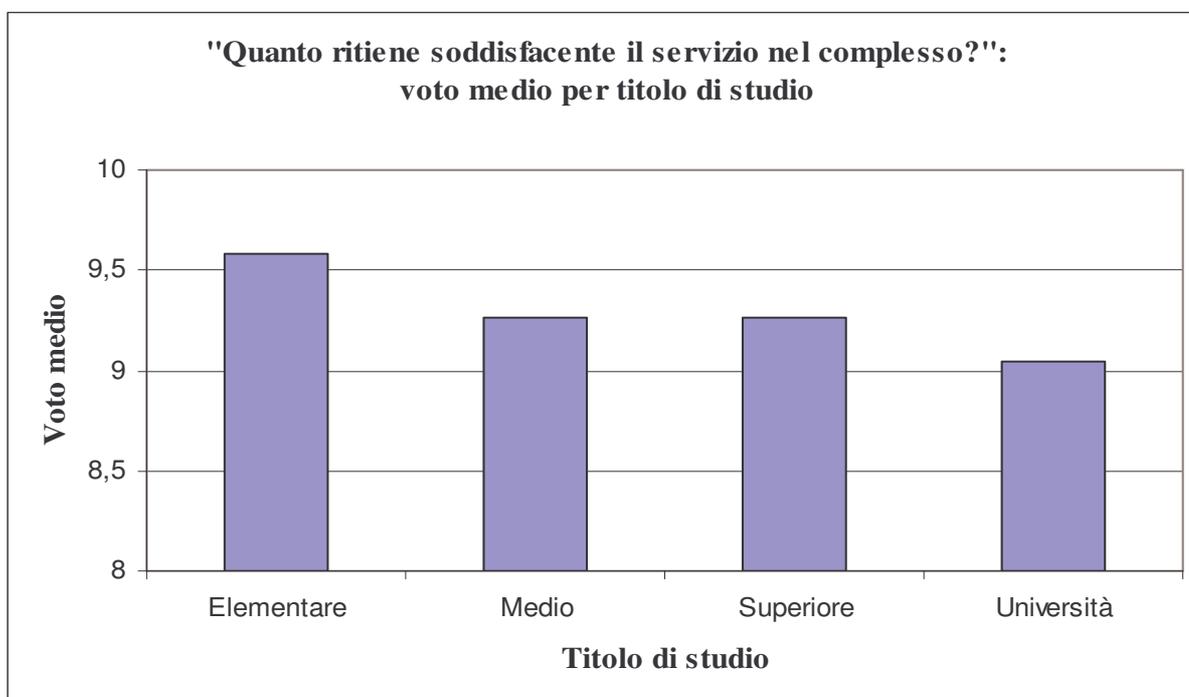


La soddisfazione è crescente al crescere dell'età dei rispondenti, in modo più netto rispetto ad altre indagini: se i genitori più giovani – fino a 25 anni di età – hanno espresso un voto di poco superiore a 8,5, i genitori dai 33 anni in poi hanno espresso tutti un voto medio superiore al 9, superando addirittura il 9,5 nel caso in cui il rispondente abbia più di 43 anni di età (in questi casi si tratta normalmente del padre o di un nonno). Nella seguente figura è rappresentato il voto medio per fascia di età del rispondente.

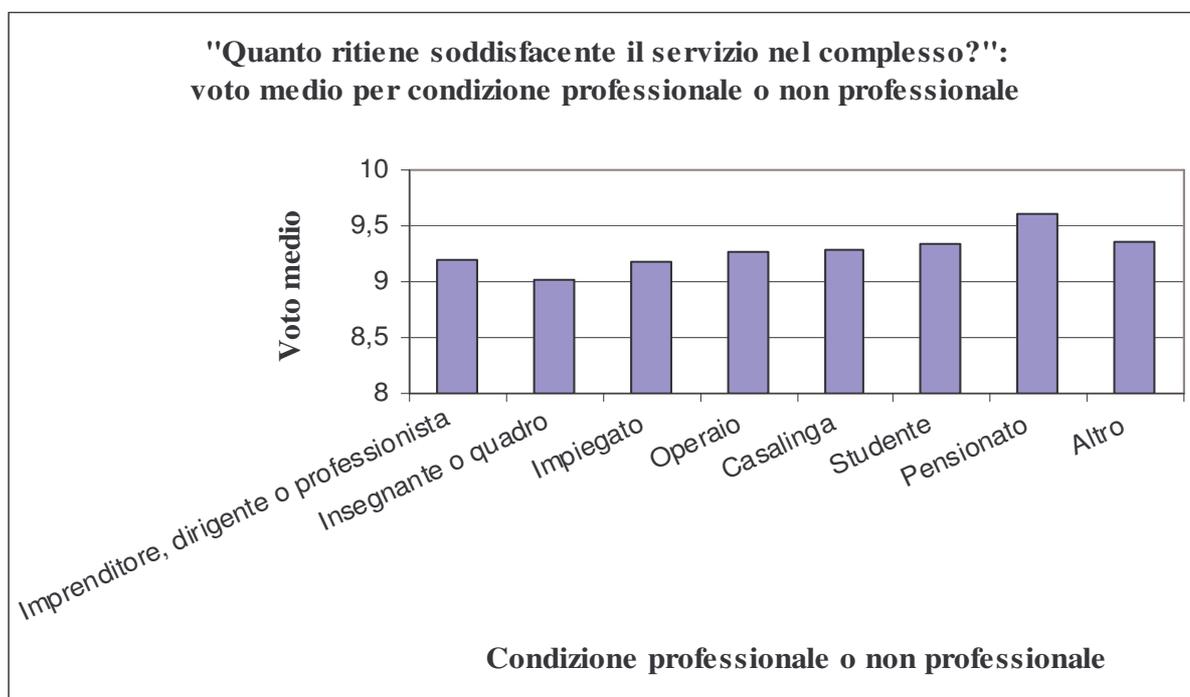


Così come si è già potuto constatare per altri servizio, il livello di soddisfazione è risultato essere sostanzialmente analogo per i due sessi. Nel dettaglio, per i 126 rispondenti maschi (i padri, sostanzialmente) il voto medio è stato pari a 9,23, mentre per le 758 rispondenti femmine è stato pari a 9,21.

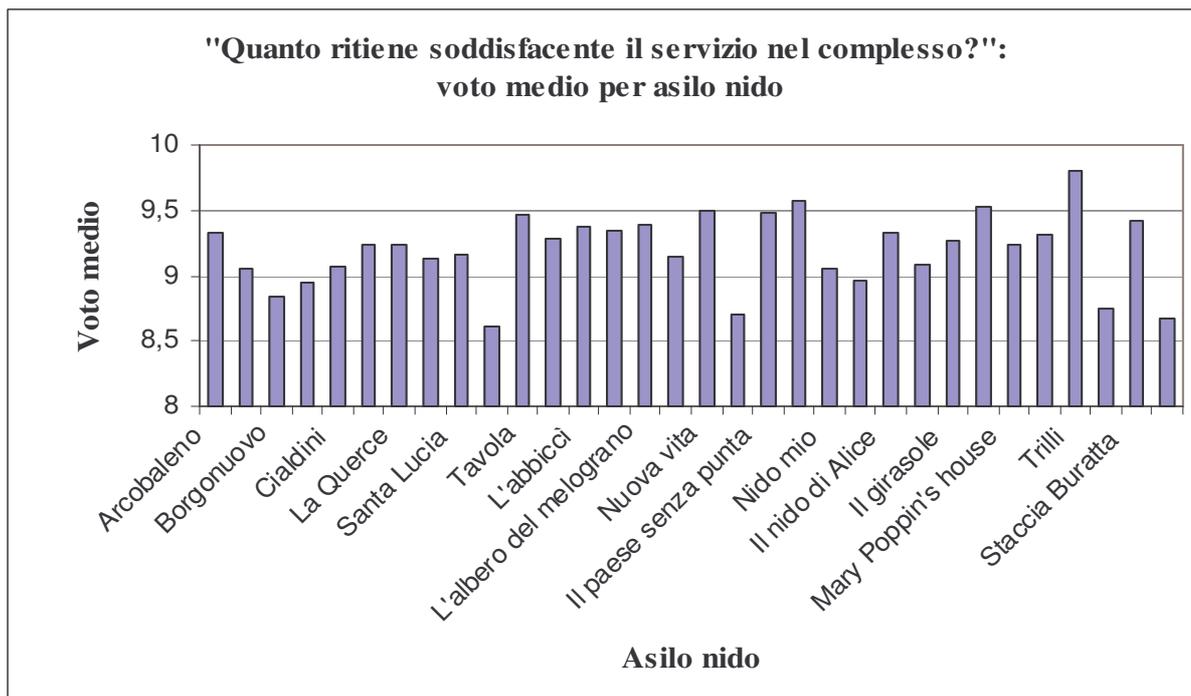
Anche per quanto concerne la distribuzione del voto medio per titolo di studio, il risultato è risultato essere sostanzialmente analogo a quanto è emerso in altre indagini: il livello di soddisfazione scende leggermente al crescere del titolo di studio dei rispondenti. In effetti, i 12 intervistati in possesso di licenza elementare, tradizionalmente più soddisfatti, hanno espresso un voto medio pari a 9,58; i 191 rispondenti in possesso di un diploma di scuola media inferiore hanno espresso un voto medio pari a 9,26, identico a quello espresso dai 468 in possesso del diploma di scuola media superiore, che sono più della metà del totale degli intervistati, mentre sono risultati essere un po' meno soddisfatti, infine, i rispondenti laureati (voto medio pari a 9,04), come si evince dal seguente grafico.



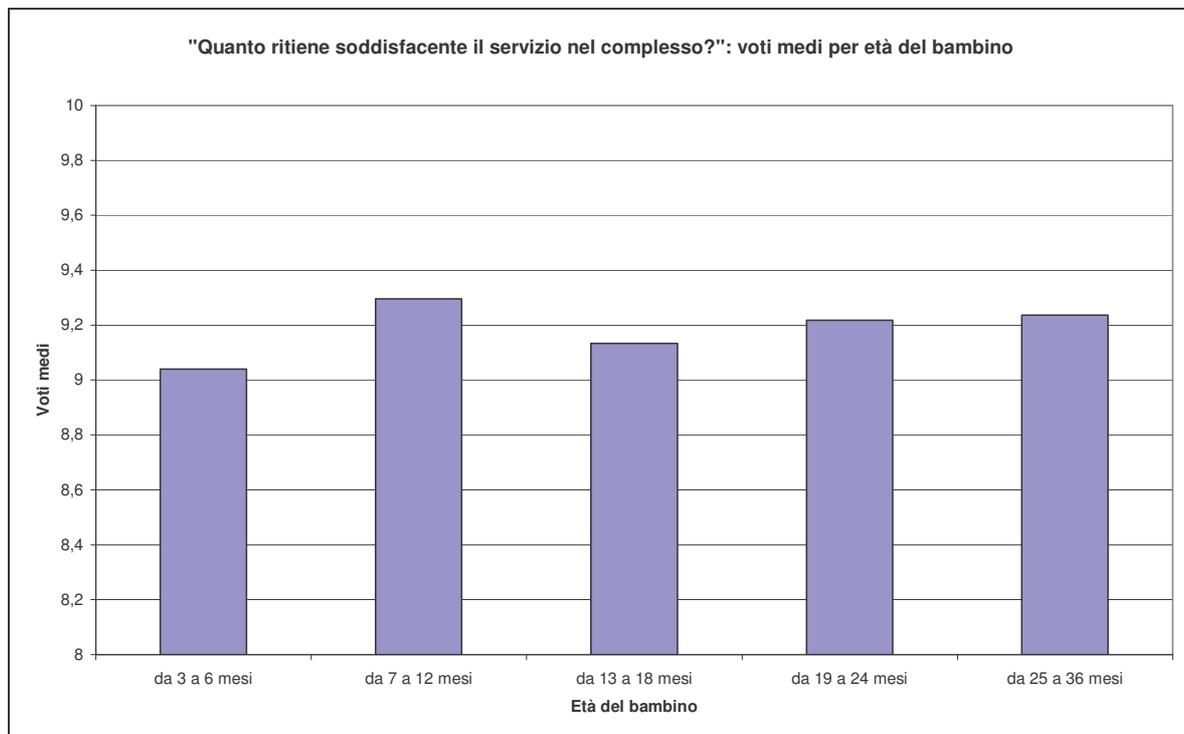
La distribuzione del voto medio per condizione professionale o non professionale non evidenzia particolari differenze nel livello di soddisfazione generale. Il livello più elevato di soddisfazione è stato rilevato tra i pochissimi casi di rispondenti studenti e pensionati, undici in tutto, che tradizionalmente esprimono il più alto livello di soddisfazione (rispettivamente, 9,33 per i primi, 9,6 per i secondi), e tra le 77 casalinghe intervistate (voto medio pari a 9,28). Per quanto riguarda, invece, i rispondenti occupati, il livello medio di soddisfazione rimane comunque molto elevato, appena al di sotto dei non occupati, avendo espresso voti medi compresi tra il 9 (insegnati e quadri) ed il 9,27 (operai ed esecutivi). Da segnalare, inoltre, che vi sono stati ben 90 rispondenti collocatisi nella condizione “Altro” (più del 10%), che per esclusione dovrebbe comprendere o persone in cerca di occupazione o persone benestanti, ciò che appare piuttosto improbabile. E’ probabile, infatti, che la classificazione sia stata equivocata, e che una parte dei “lavoratori in proprio” (categoria di cui non si è avuto nessun rispondente) sia finita nella categoria “Altro”. Comunque, tenuto presente questo problema di classificazione, i voti medi per ciascuna condizione professionale o non professionale sono raffigurati nel seguente grafico.



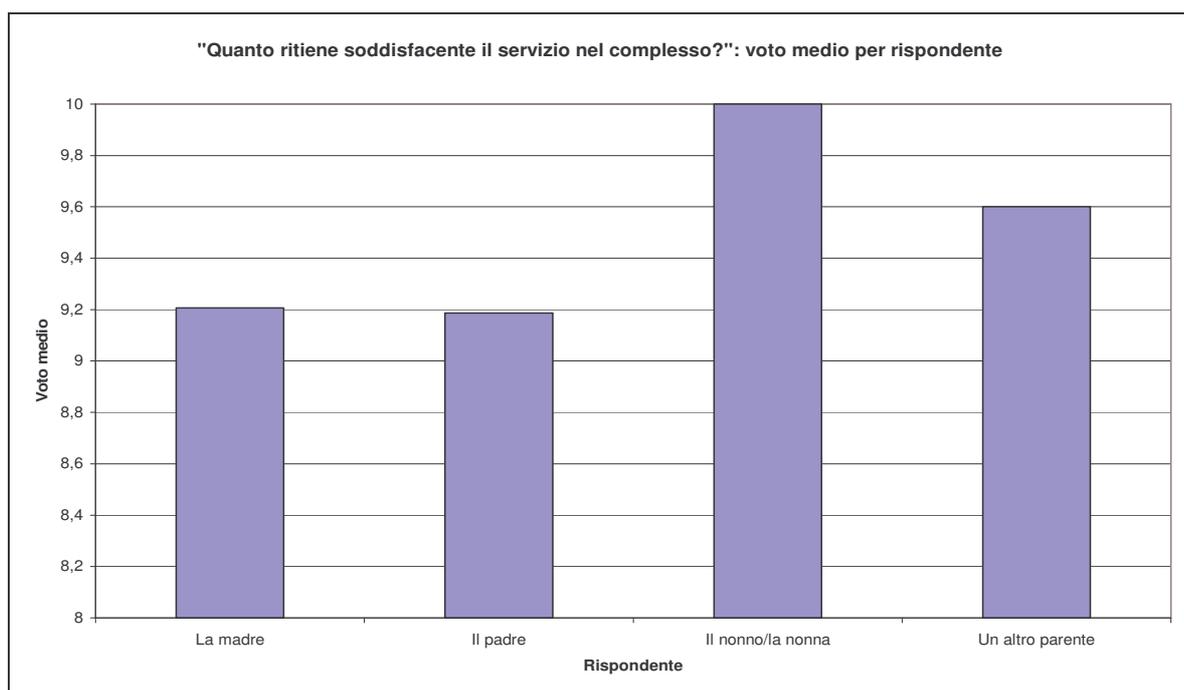
Il livello di soddisfazione generale è risultato essere elevato in tutti i 32 asili nidi comunali su cui si è svolta l'indagine. Tuttavia, sono emerse anche significative differenze nel livello di soddisfazione tra i diversi. Così, ad esempio, vi sono soltanto stati sette asili in cui il voto medio è stato inferiore al 9, e soltanto quattro quelli con un voto medio inferiore a 8,8: si tratta del "San Vincenzo", de "La casa giocosa", de "Il piccolo naviglio", e de "La casa degli orsi". Viceversa, ve ne sono stati altri sette il cui voto medio è stato superiore a 9,4: quello di Tavola, il "Nuova vita", il "Paese senza punta", il "Piccolo mondo", il "Peter Pan", lo "Staccia Buratta", ed il "Trilli", che ha raggiunto addirittura un voto medio pari a 9,8 su un campione di 25 intervistati. Nel dettaglio, i voti medi per ciascun asilo sono rappresentati nel seguente grafico.



Per quanto concerne la soddisfazione generale dell'utenza in relazione all'età del bambino, non si registrano significative differenze, essendo il voto medio sempre compreso tra il 9 ed il 9,3 nelle diverse fasce d'età prese in considerazione. L'unica differenza rilevabile riguarda i pochi casi di neonati che hanno tra i tre ed i sei mesi di vita e che sono già iscritti all'asilo nido: si tratta di soltanto di 25 casi su un totale di 856 rispondenti, ed il voto medio espresso è lievemente inferiore alla media: rispettivamente, 9,04 e 9,21. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti medi nelle diverse fasce d'età dei bambini.



Anche per quanto riguarda il livello di soddisfazione generale in relazione alla persona intervistata non subisce grosse differenze. In larga maggioranza, cioè in 723 casi, le persone che sono state intervistate per questa intervista sono le madri, mentre in 118 casi il rispondente è stato il padre. E' evidente che questa distribuzione rispecchi quella già vista per sesso dove – si ricorda – i maschi sono stati 126 e le femmine 746, ed il voto medio è stato sostanzialmente uguale (9,23 per i primi, 9,21 per le seconde). In modo analogo, quindi, anche il voto medio espresso dai padri e dalle madri è pressoché identico (benché sia lievemente più basso per i padri): 9,19 per i primi, 9,21 per le seconde. Da segnalare, inoltre, che in soli otto casi (meno dell'1%) il rispondente non è stato un genitore: in tre casi, infatti, ha risposto un nonno o una nonna, che hanno espresso tutti e tre il voto massimo (10), ed in cinque casi ha risposto un altro parente o conoscente, esprimendo un voto medio pari a 9,8, come evidenziato dal seguente grafico.

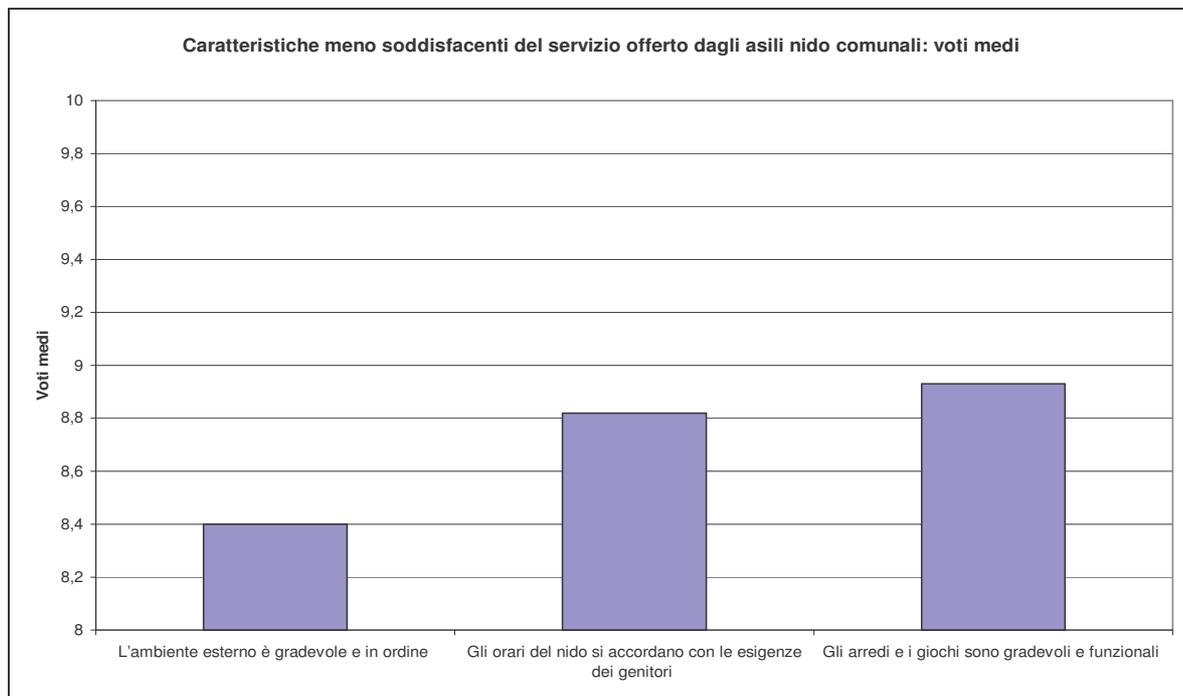


## Risultati medi per ogni aspetto rilevato

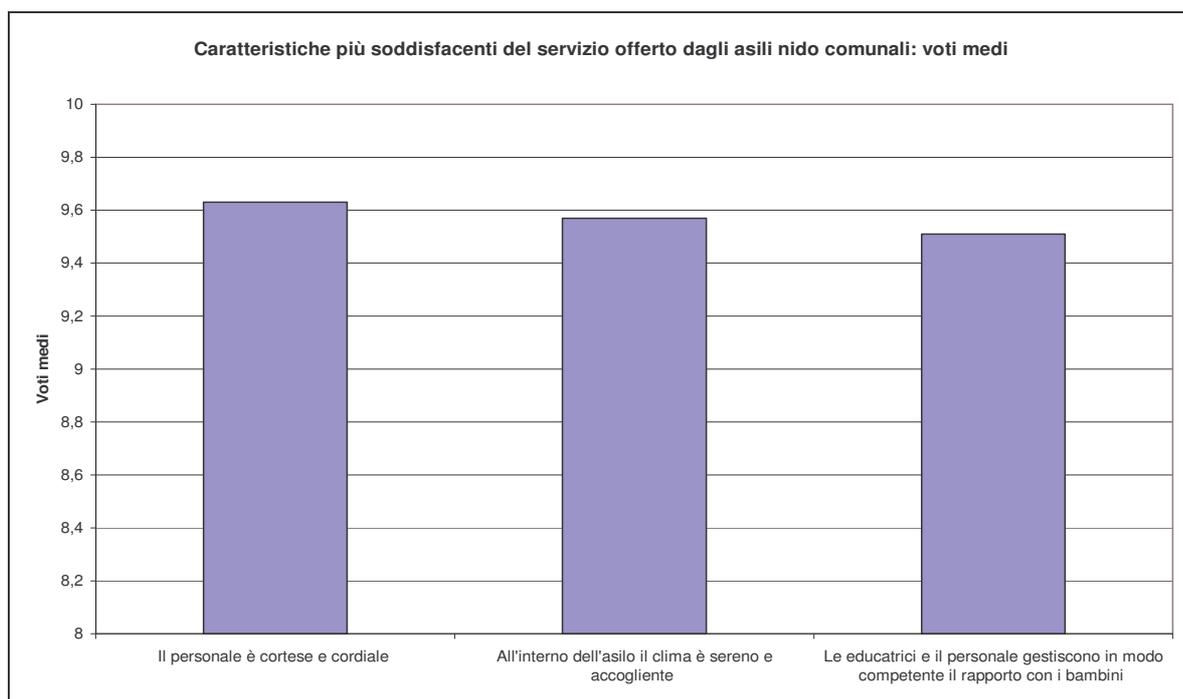
Questi sono i voti medi e gli scarti quadratici medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati nell'introduzione:

<b>a) Aspetto esteriore e immediato dell'asilo nido</b>	<b>Medie</b>
L'ambiente esterno è gradevole e in ordine	8,40
Gli ambienti interni del nido sono accoglienti e in ordine	9,11
Gli arredi e i giochi sono gradevoli e funzionali	8,93
Le educatrici e il personale hanno un aspetto accogliente e sereno	9,50
<b>b) Affidabilità del servizio prestato</b>	<b>Medie</b>
Le proposte educative sono efficaci	9,12
La giornata vissuta al nido corrisponde a quanto presentato ai genitori	9,32
Le educatrici comunicano sempre gli avvenimenti giornalieri che riguardano il bambino/a	9,18
Durante tutto l'anno viene rispettato il menu predisposto dal Comune o dal dietista autorizzato	9,50
<b>c) Capacità di risposta dell'asilo nido verso le richieste degli utenti</b>	<b>Medie</b>
Gli orari del nido si accordano con le esigenze dei genitori	8,82
I tempi del nido rispettano i "bisogni e i ritmi" dei bambini	9,28
Il personale si attiva per risolvere occasionali situazioni particolari del bambino/a	9,31
Sono valorizzate le personalità dei bambini e rispettate le loro diversità	9,25
<b>d) Sicurezza e qualificazione del servizio</b>	<b>Medie</b>
Le educatrici e il personale gestiscono in modo competente il rapporto con i bambini	9,51
Il personale è cortese e cordiale	9,63
I bambini sono osservati e seguiti con attenzione	9,35
Ambienti, arredi e giocattoli sono sicuri e adeguati alle diverse attività	9,19
<b>e) Comunicazione e relazione con gli utenti</b>	<b>Medie</b>
All'interno dell'asilo il clima è sereno e accogliente	9,57
Il personale coinvolge i genitori nella vita del nido	9,11
Le educatrici sono pronte ad ascoltare eventuali problematiche genitoriali	9,46
Le informazioni (locandine, avvisi...) sulle attività e sull'organizzazione del nido sono chiare e soddisfacenti	9,22

Come si può evincere da questa tabella, tutti gli aspetti indagati del servizio offerto dagli asili nido comunali sono estremamente soddisfacenti, con voti medi compresi tra 8,4 e 9,5. Come si può notare, le caratteristiche del servizio su cui, pur essendo ampiamente positive, si è registrato un livello di soddisfazione un po' più basso sono quelle relative all'ambiente esterno degli asili stessi, agli orari di servizio, ed agli arredi e giochi.



Viceversa, gli aspetti su cui è stata rilevata la massima soddisfazione riguardano l'aspetto delle educatrici ed il personale, il rispetto del menù predisposto dal Comune o dal dietologo, la cortesia e la cordialità del personale, la gestione del rapporto con i bambini da parte delle educatrici, ed il clima all'interno dell'asilo, come è evidenziato dal seguente grafico.

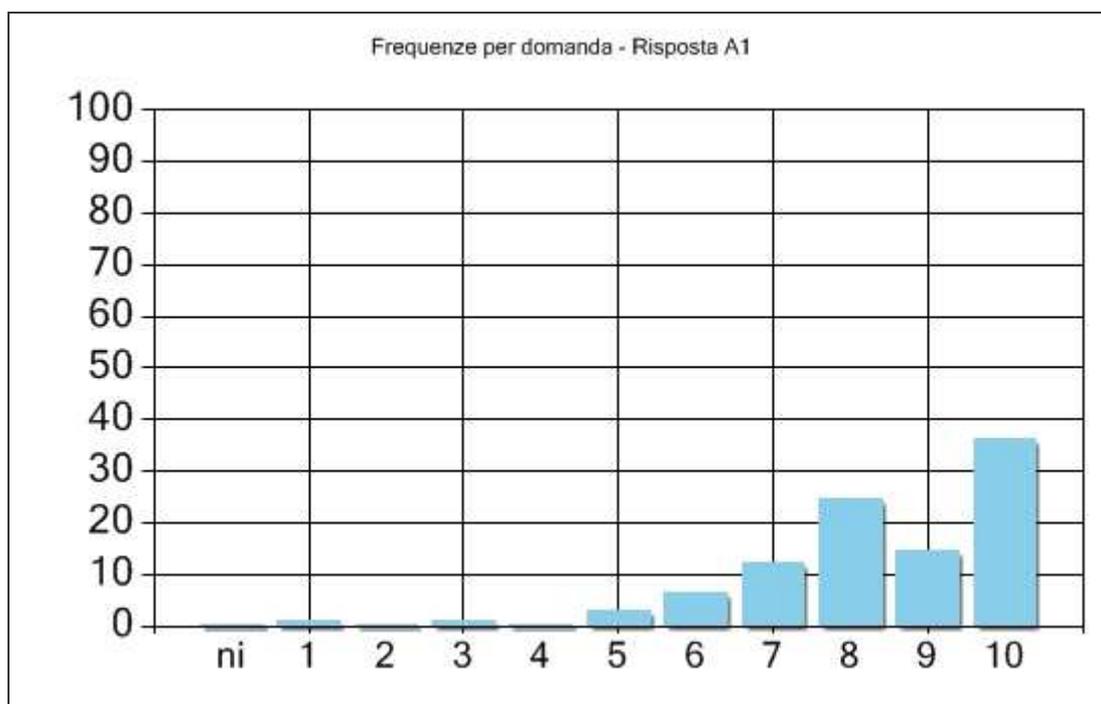


Per tutte le caratteristiche, come si è visto, il livello di soddisfazione è talmente elevato che appare superfluo l'approfondimento del livello di soddisfazione sui singoli aspetti del servizio in relazione alle caratteristiche dei rispondenti. Appare più importante, invece, operare tale approfondimento in relazione ai diversi asili nido.

## Aspetti meno soddisfacenti del servizio

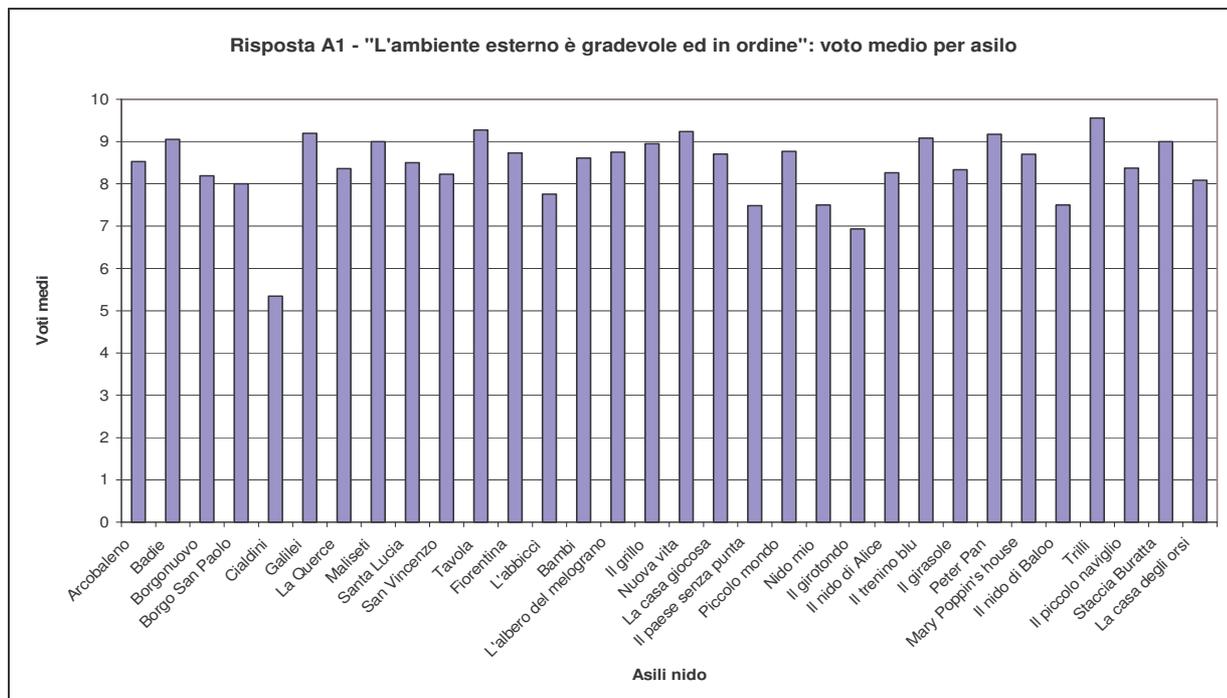
Sono stati appena ricordati quali sono stati gli aspetti del servizio che sono risultati essere un po' meno soddisfacenti degli altri, ancorché tutti largamente positivi. Si vedrà ora nel dettaglio qual è stata la distribuzione dei voti per queste caratteristiche, anche in relazione a ciascun asilo nido.

La prima di queste caratteristiche, come si è detto, riguarda l'ambiente esterno delle strutture. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti assegnati dagli intervistati alla domanda "Quanto è vero che **l'ambiente esterno è gradevole ed in ordine?**".

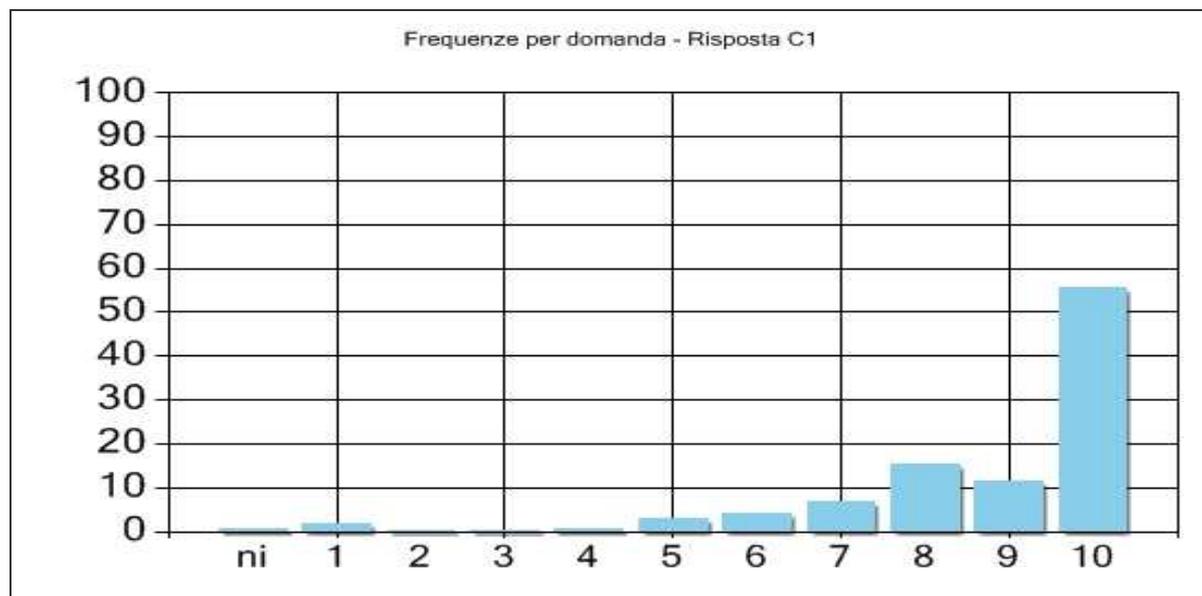


Come si può intuire dal grafico, soltanto 48 rispondenti, pari al 5,3% degli intervistati, ha fornito un voto insufficiente (da 1 a 5) su questa caratteristica; altri 166 (il 18,6% del totale) sono gli utenti che sono risultati essere solo parzialmente soddisfatti, avendo espresso un voto pari a 6 o 7, mentre i restanti 674 rispondenti (il 76,1%, in pratica tre su quattro) sono risultati essere pienamente soddisfatti, avendo espresso un voto pari ad 8, 9 o 10. Il voto massimo, in particolare, è risultato essere anche il voto modale, assegnato dal 36,4% degli intervistati.

Per quanto concerne la soddisfazione media per asilo, relativamente a questa caratteristica del servizio, si evidenziano sensibili differenze. In un caso, in particolare, quello dell'asilo "Cialdini", il voto medio espresso su questa caratteristica non raggiunge la sufficienza, essendo pari a 5,34 (con 12 utenti su 29 che hanno espresso un voto insufficiente, tra cui sei "1", tre "3" e tre "5"). In altri quattro casi ("L'abbicci", "Il paese senza punta", "Nido mio" e "Nido di Baloo"), il voto medio espresso è stato inferiore all'8, mentre nel nido "Il girotondo" il voto medio è stato inferiore al 7. Viceversa, in altri tre casi il voto medio è stato superiore a 9,2: si tratta del nido di Tavola, del "Nuova vita" e del "Trilli". Nel dettaglio, questi sono i voti medi ottenuti da ciascun asilo (n.b: solo per queste tre caratteristiche le scale dei voti sono riportate da 0 a 10).



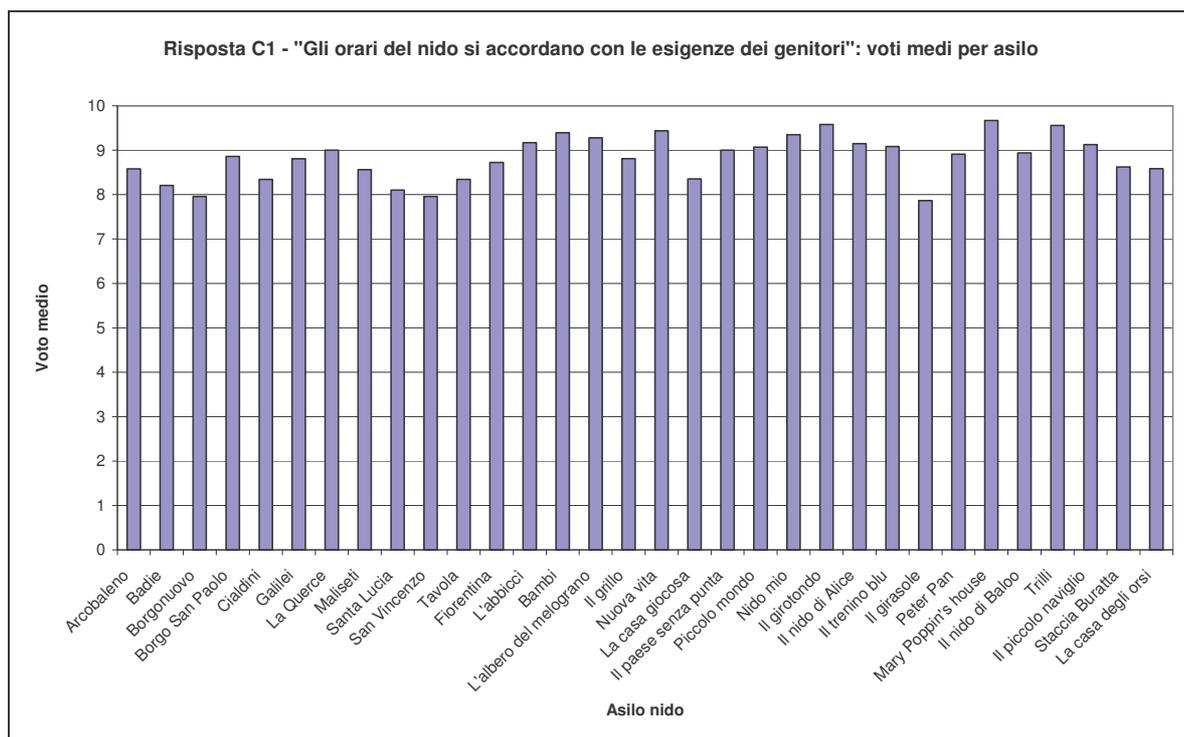
La seconda caratteristica il cui voto medio è risultato essere tra i più bassi è la C1 relativa agli orari di apertura degli asili. La domanda a tal proposito chiedeva quanto è vero che **“gli orari del nido si accordano con le esigenze dei genitori”**, ed il voto medio è stato pari a 8,82. Nel dettaglio, questa è stata la distribuzione dei voti assegnati.



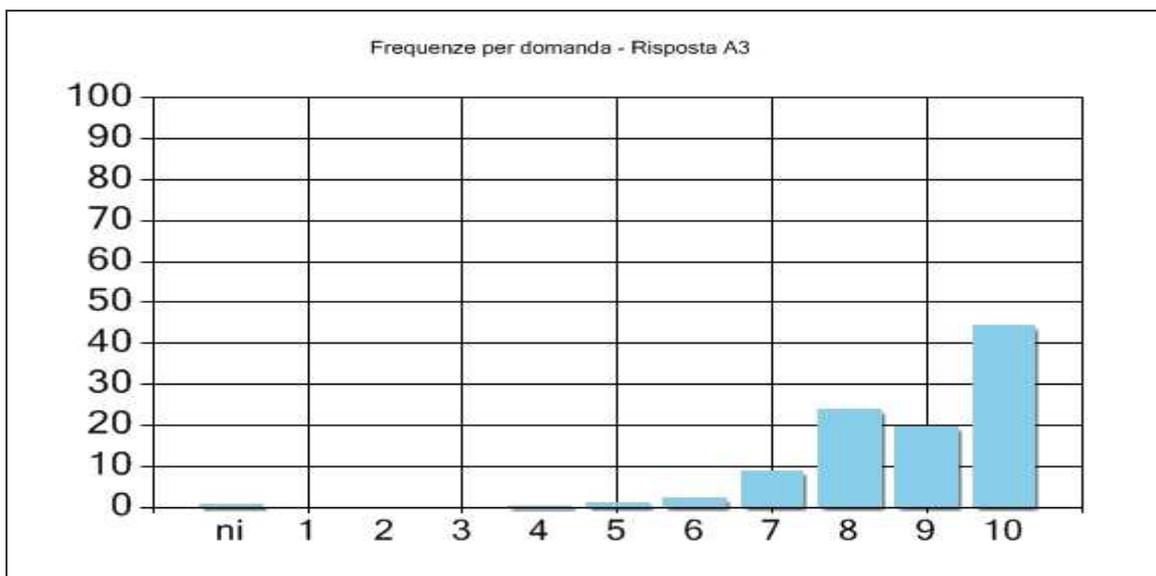
Pur essendo anche in questo caso, così come per la maggior parte delle caratteristiche indagate, il “10” il voto modale, attribuito da oltre il 55% degli intervistati, in questo caso il voto medio è abbassato dalla presenza di un certo numero di voti insufficienti: sono ben 51, infatti, gli utenti che non sono soddisfatti degli orari dell’asilo, corrispondenti al 5,7% degli intervistati; altri 100, inoltre, sono gli utenti solo parzialmente soddisfatti, pari all’11,3% del totale, avendo espresso un voto pari a 6 od a 7; il restante 83% degli intervistati, pertanto, risulta essere pienamente soddisfatto, avendo espresso un voto pari ad 8, 9 o 10.

I voti medi espressi per ciascun asilo, in relazione a questa caratteristica presentano anche in questo caso delle differenze significative, pur essendo tali medie abbondantemente positive in tutti i nidi. In tre di questi, in particolare, il voto medio è stato inferiore all’8 (Borgonuovo,

San Vincenzo e “Il girasole”), mentre in altri tre casi è stato superiore al 9,4: si tratta del “Nuova vita”, de “Il girotondo” e del “Trilli”. Nel seguente grafico sono riportati in dettaglio i voti medi per ciascun asilo.



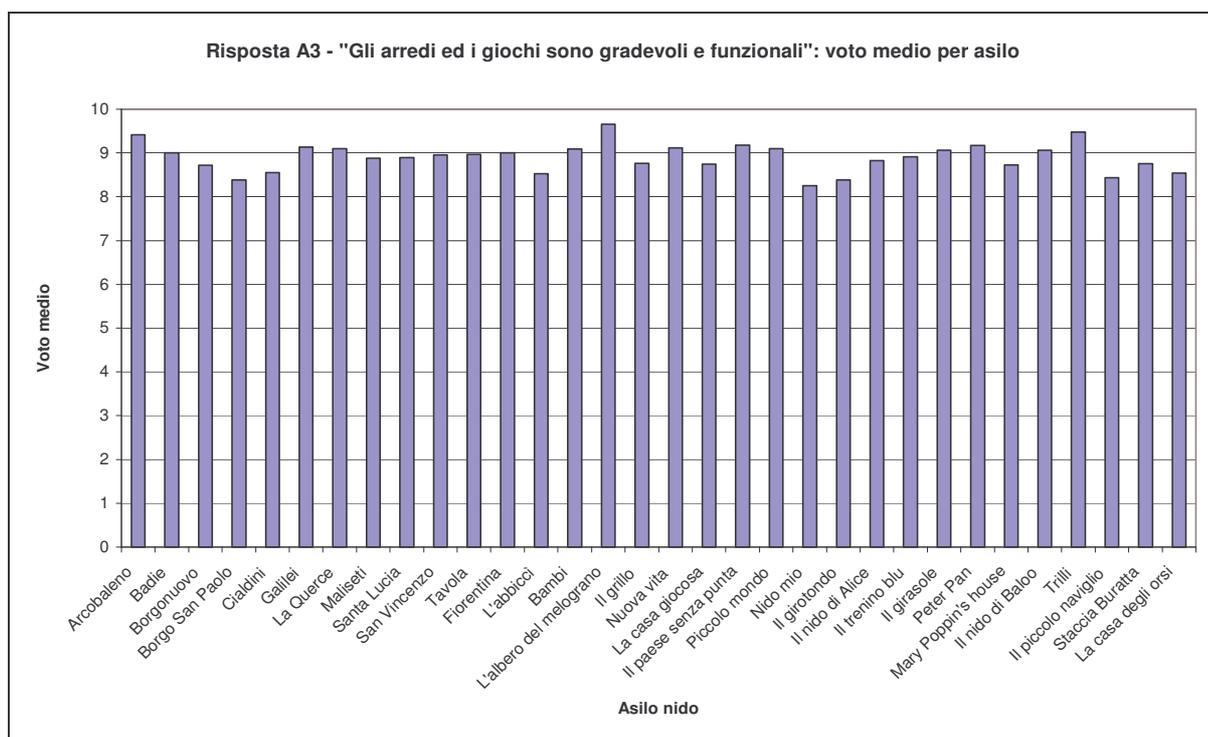
La terza caratteristica del servizio il cui voto medio è risultato essere inferiore al 9 è quella relativa agli arredi ed ai giochi dell’asilo: “quanto è vero che **gli arredi ed i giochi sono gradevoli e funzionali?**”. Il voto medio espresso in questo caso – si ricorda – è pari a 8,93. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti espressa dagli utenti intervistati.



Soltanto 9 utenti su 886 rispondenti, pari dunque a circa l’1% del totale, sono risultati essere insoddisfatti rispetto a questa caratteristica del servizio: uno solo di loro, in particolare, ha espresso un 4, mentre gli altri otto utenti hanno tutti espresso un 5. Altri 97 utenti, pari al 10,9% del totale ha espresso, invece, una parziale soddisfazione con un voto pari a 6 od a 7; pertanto, il restante 88% dei rispondenti è risultato essere pienamente soddisfatto, avendo

espresso un voto pari ad 8, 9 o 10. A differenza della precedente caratteristica analizzata, dunque, qui non sono tanto i voti insufficienti ad abbassare la media, quanto il minor numero di voti massimi, essendo stato questo uno dei pochi casi in cui i “10” non hanno raggiunto il 50% dei rispondenti. Oltre il 23% di questi, infatti, ha espresso un voto pari ad 8, mentre un altro 20% ha espresso un voto pari a 9.

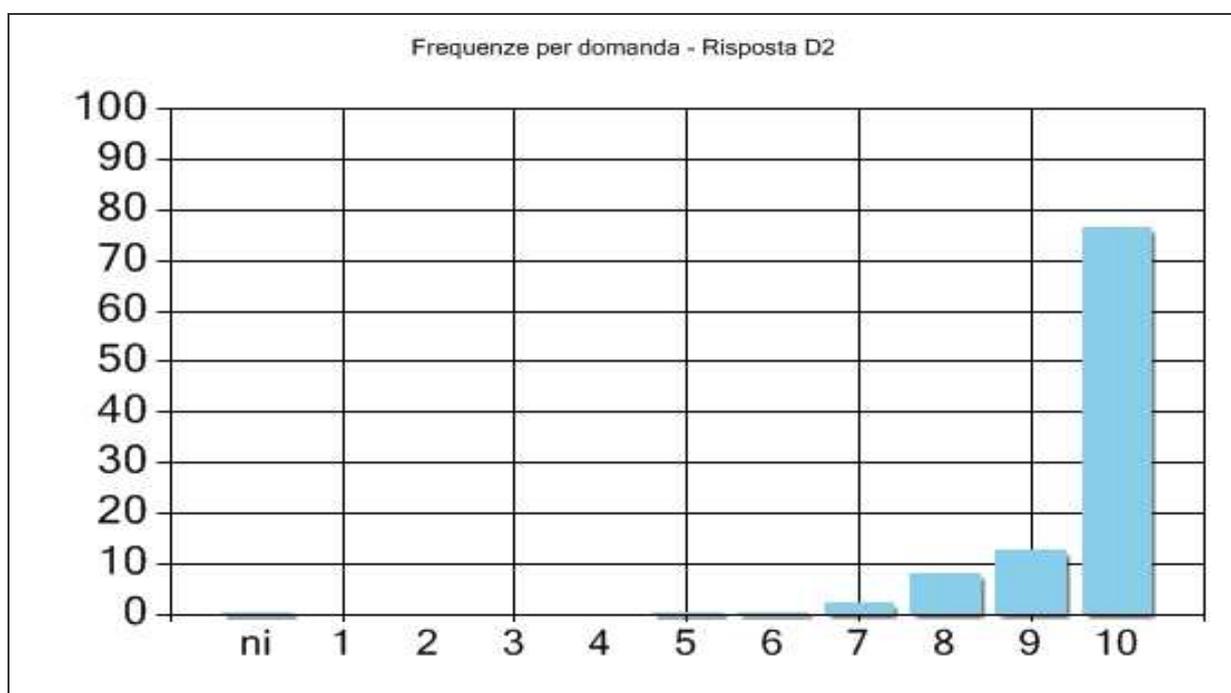
I voti medi espressi dagli utenti di ciascun asilo rispetto a questa caratteristica del servizio confermano una certa uniformità di giudizio, oscillando da un minimo di 8,25 ottenuto dal “Nido mio” ad un massimo pari a 9,65 ottenuto da “L’albero del melograno”. Nel dettaglio, in questo grafico sono rappresentati i voti medi ottenuti da ciascun asilo nido.



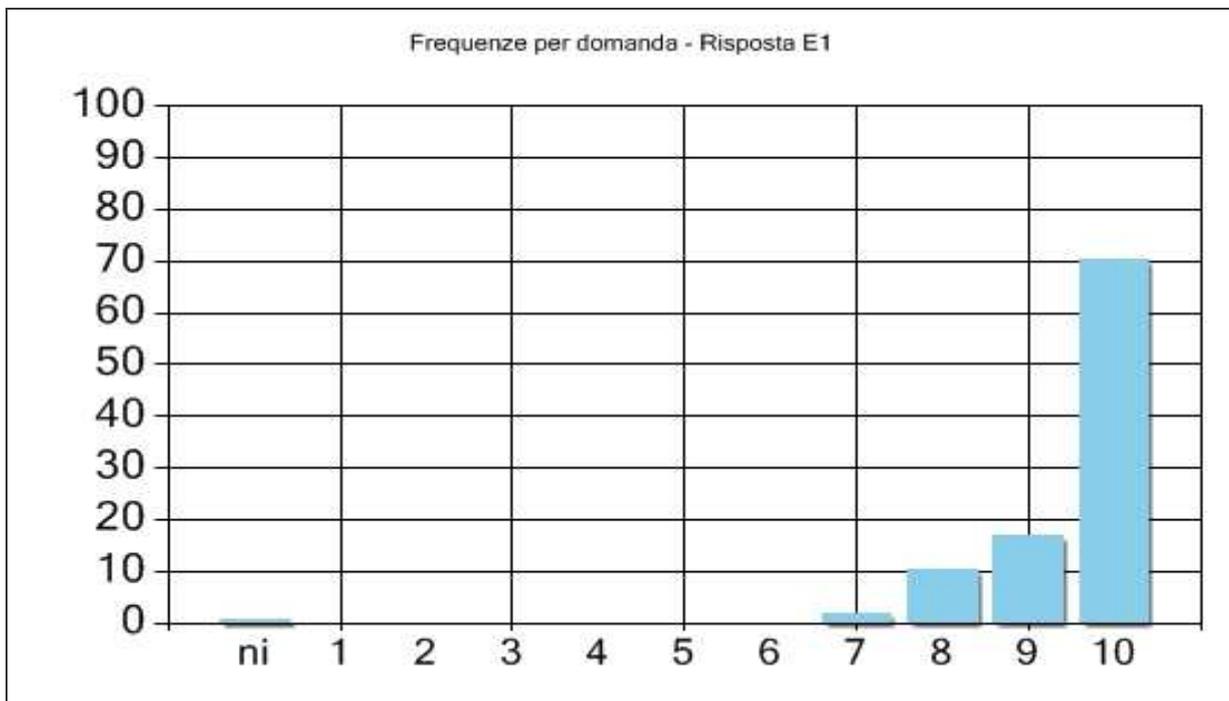
## Aspetti più soddisfacenti del servizio

Come si è detto più sopra, sono state ben cinque su venti le caratteristiche del servizio che hanno ottenuto un voto medio pari o superiore a 9,5, per cui si può parlare di vere e proprie eccellenze per quanto riguarda questo servizio. Va sottolineato, in particolare, che tali eccellenze sono state conseguite su tutte le caratteristiche che riguardano il personale e le educatrici. Per queste caratteristiche i voti medi sono così elevati, e di conseguenza la variabilità è così bassa, che si ritiene superfluo presentare le medie per ciascun asilo.

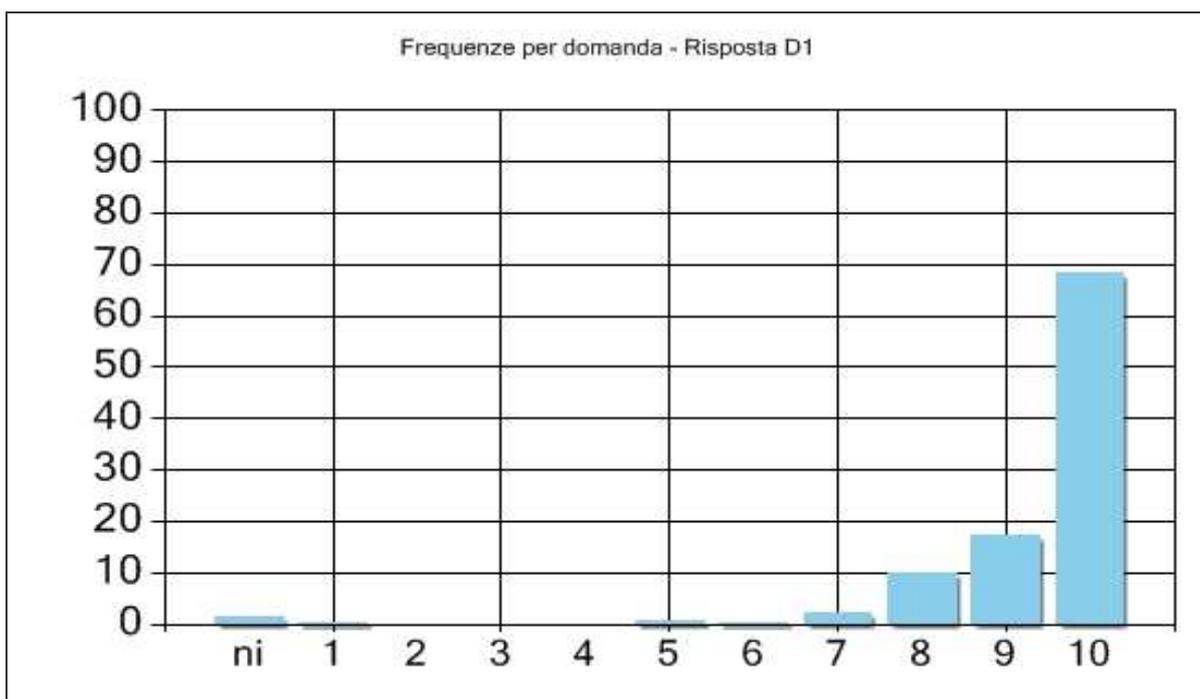
La caratteristica in cui si è registrato il voto medio più elevato è: quanto è vero che **“il personale è cortese e cordiale?”**. Un solo utente su 888 rispondenti, pari allo 0,1% del totale, ha espresso una lieve insufficienza, pari a 5; soltanto altri 22 utenti, pari al 2,4% del totale, hanno espresso una parziale soddisfazione, avendo espresso tre “6” e diciannove “7”; di conseguenza, tutti gli altri 865 rispondenti, pari al 97,5% del totale, sono risultati essere pienamente soddisfatti. Più di tre utenti su quattro, inoltre, ha espresso il voto massimo, il “10”, come è evidenziato dalla seguente distribuzione dei voti.



Un'altra caratteristica del servizio che ha ottenuto la massima soddisfazione dalla pressoché unanimità degli utenti riguarda **la serenità e l'accoglienza del clima all'interno degli asili** (“quanto è vero che all'interno del nido il clima è sereno ed accogliente?”). Su questo rilevante aspetto del servizio, non vi è stato nemmeno utente su 884 rispondenti che abbia espresso un giudizio negativo. Il voto più basso espresso su questo aspetto è stato, infatti, il “7”, assegnato soltanto da 16 utenti, pari all'1,8% del totale dei rispondenti. Pertanto, il 98,2% del totale degli intervistati ha espresso una piena soddisfazione a riguardo. Inoltre, come è evidenziato da questo grafico relativo alla distribuzione dei voti, oltre il 70% dei rispondenti (625 utenti su 884) ha espresso la massima soddisfazione, il “10”.

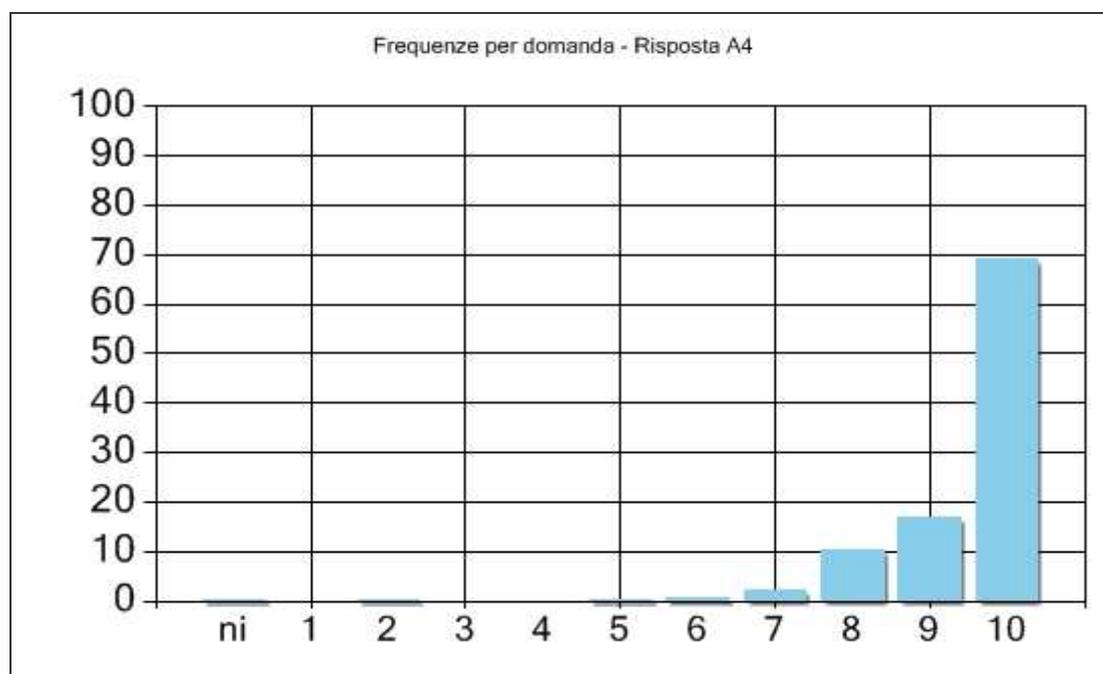


Una terza caratteristica del servizio su cui è stata registrata un elevatissimo livello di soddisfazione da parte dell'utenza riguarda un altro aspetto molto importante, ossia **la gestione del rapporto con i bambini da parte delle educatrici e del personale in generale**. In questo caso sono stati soltanto sei – su un totale di 878 rispondenti – gli utenti che hanno espresso un giudizio negativo, corrispondenti allo 0,7% del totale: vi è stato, in particolare, un “1” e cinque “5”. Altri 21 utenti, pari al 12,3% del totale, hanno inoltre espresso una soddisfazione soltanto parziale, con un voto pari a “6” (tre casi) o “7” (diciotto casi). Il restante 87% dei rispondenti, pertanto, ha espresso una piena soddisfazione, con un voto pari o superiore all’8: da segnalare anche in questo caso, infine, che quasi il 70% degli utenti ha espresso il voto massimo (608 utenti, pari al 68,2% del totale), come è evidenziato dal seguente grafico.

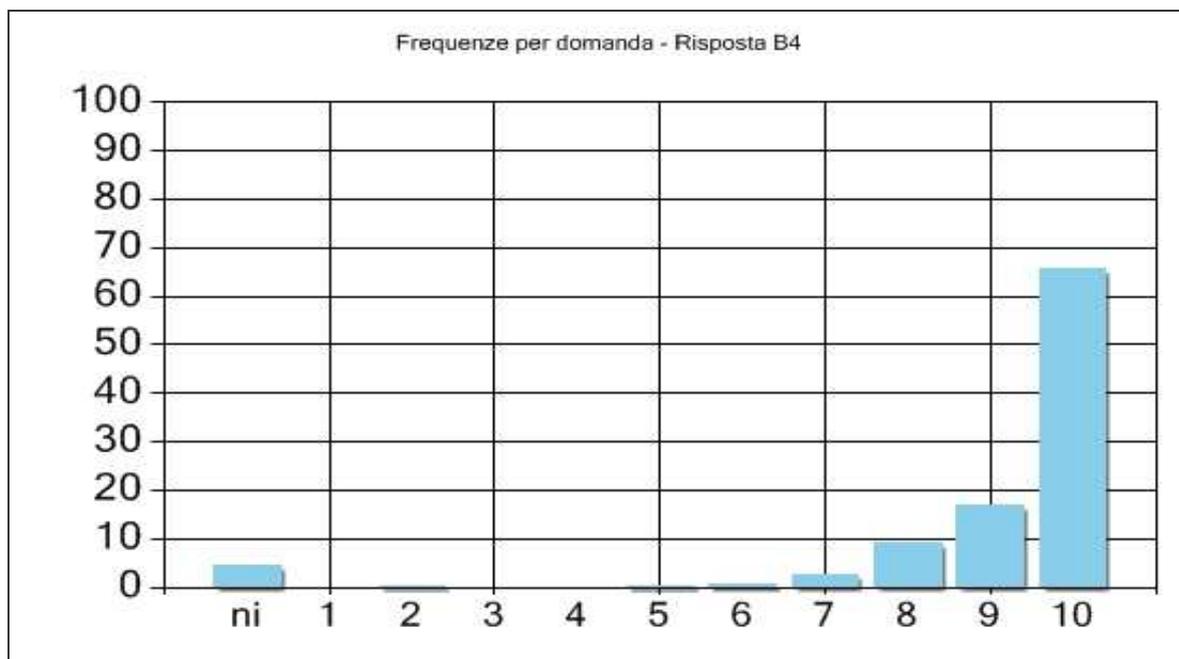


Altre due caratteristiche del servizio hanno ottenuto un voto medio particolarmente elevato, pari a 9,5: si tratta della A4 “Le educatrici ed il personale hanno un aspetto accogliente e sereno”, e della B4 – “Durante tutto l’anno viene rispettato il menù predisposto dal Comune o dal dietista autorizzato”. In entrambi i casi, la distribuzione dei voti espressi dall’utenza è stata pressoché analoga a quella vista per la precedente caratteristica relativa al rapporto tra educatrici e bambini.

Per quanto concerne, in particolare, la caratteristica A4 relativa **all’aspetto delle educatrici e del personale**, vi sono stati soltanto quattro utenti (lo 0,4%) – su un totale di 889 rispondenti – che sono risultati essere insoddisfatti: uno di essi, in particolare, ha assegnato un “2”, mentre gli altri tre hanno espresso un “5”; altri 26 utenti (il 3% del totale) ha espresso una parziale soddisfazione, con un voto pari a 6 od a 7 (cinque “6” e ventuno “7”), mentre i restanti 859 intervistati sono risultati essere pienamente soddisfatti. Tra questi, in particolare, ve ne sono stati 617 (pari al 69,2%) che hanno espresso il voto massimo, come si evince dalla seguente distribuzione.



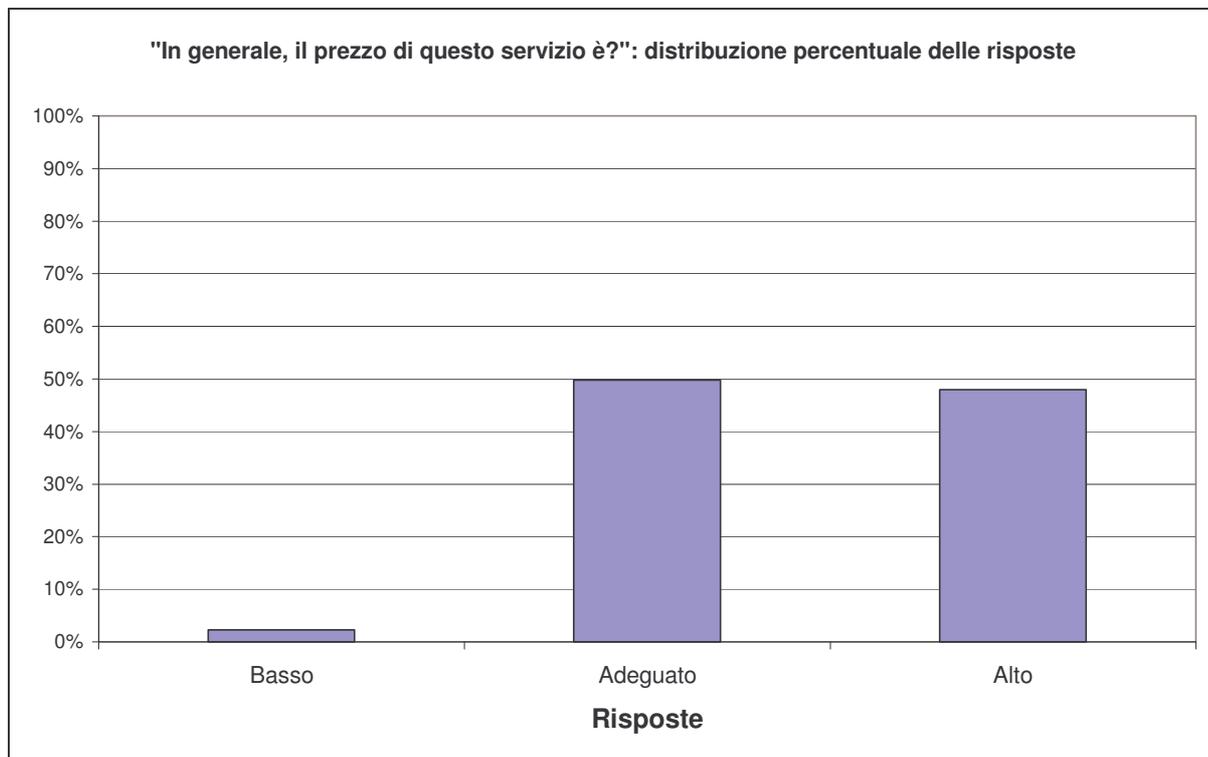
Anche la caratteristica B4, relativa al **rispetto del menù predisposto nel corso dell’anno scolastico**, presenta, come si è accennato, una distribuzione dei voti espressi analoga alle due precedenti. Nel dettaglio, gli utenti che sono risultati essere insoddisfatti sono stati tre su 852 rispondenti (pari allo 0,3% del totale), di cui un “2” e due “5”, mentre coloro che sono risultati essere parzialmente soddisfatti sono stati 30 (il 3,4% del totale), di cui sette “6” e ventitrè “7”. Tuttavia, va segnalato in questo caso che vi sono stati numerosi non rispondenti a questa caratteristica, probabilmente perché l’intervistato non era conoscenza del menù predisposto dal Comune o dal dietista: si è trattato di 39 casi, pari al 4,4% degli intervistati. Gli utenti pienamente soddisfatti, di conseguenza, sono stati 819, pari al 96,3% dei rispondenti (il 91,9% se si tiene conto anche di coloro che non hanno risposto a questo quesito). I “10”, in particolare, sono stati 586 (il 65,8% degli intervistati, in pratica due utenti su tre), come evidenziato da questo grafico relativo alla distribuzione dei voti.



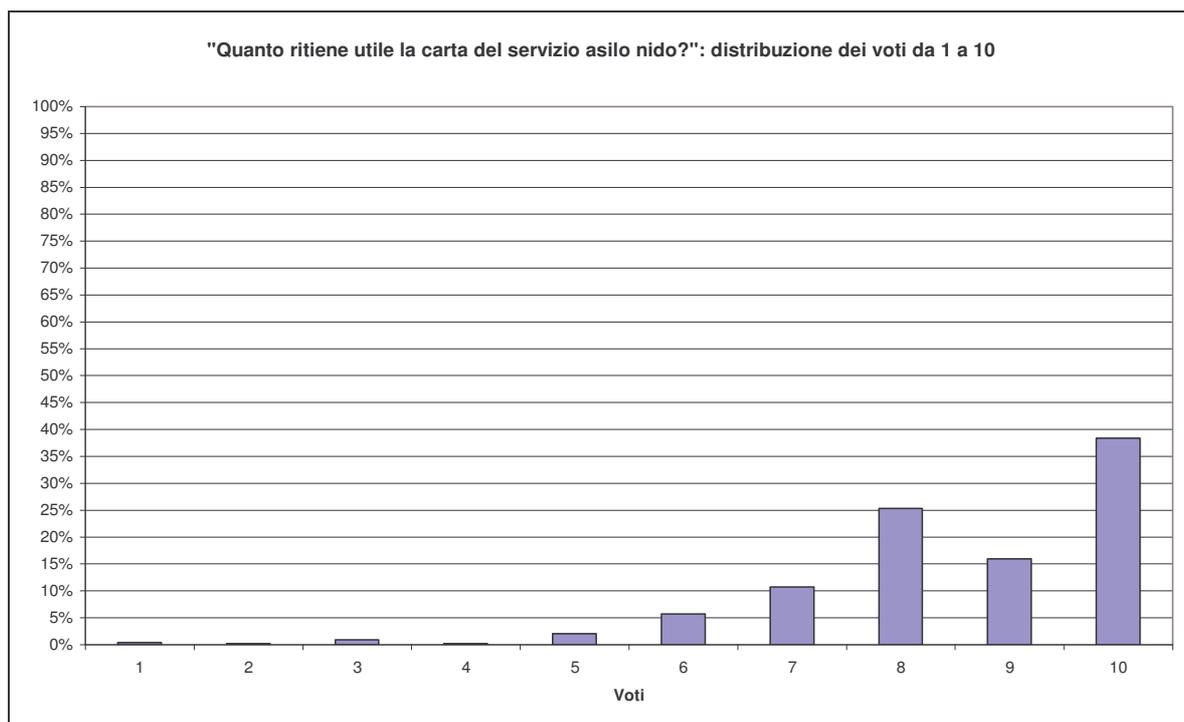
### Il prezzo del servizio e la carta dei servizi

Oltre alle domande relative alla soddisfazione sulle singole caratteristiche del servizio e sulla qualità attesa dallo stesso, sono state inserite altre due domande relative al prezzo ed all'utilità della carta dei servizi (per chi la conosce). Nel primo caso, si è chiesto agli intervistati di indicare se a loro avviso il prezzo del servizio fosse basso, alto o adeguato; nel secondo si è chiesto a chi la conosceva quanto ritenessero utile – da “1” a “10” – la carta dei servizi.

Per quanto concerne il prezzo, ben 67 utenti (il 7,5% del totale) non ha espresso un giudizio, forse perché almeno parte di loro non lo conosce. Tra gli altri 824 rispondenti, soltanto 19 (il 2,3%) ritengono che il prezzo sia basso, in relazione al servizio offerto; 410 utenti (il 49,8%), invece, credono che il prezzo sia adeguato al servizio offerto, mentre i restanti 395 rispondenti (il 47,9%) ritengono che il prezzo sia troppo elevato.



Per quanto riguarda la carta dei servizi, invece, è la maggioranza degli utenti intervistati (453, pari al 50,8%) che non la conosce, e che pertanto non ha risposto a questo quesito. Tra i restanti 438 rispondenti, sono 17 (il 3,9%) coloro che ritengono sia poco o per niente utile, avendo espresso un voto inferiore al "6"; altri 72 utenti (il 16,4% dei rispondenti) ritengono, invece, che possa avere una qualche utilità, avendo espresso un voto pari a "6" od a "7", mentre i restanti 349 rispondenti credono che la carta dei servizi possa essere di grande utilità, avendo espresso voti uguali o superiori all'8. Pur essendo anche in questo caso il "10" il voto modale (espresso da 168 utenti, il 38,4% dei rispondenti), in questo caso prevale un giudizio più sfumato, con un'ampia percentuale di "8" e di "9".



## Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa.

Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, il sistema SERVQUAL prevede una sezione in cui viene chiesto agli intervistati di indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per loro sono importanti i cinque aspetti generali del servizio, corrispondenti ai cinque gruppi in cui sono state suddivise le affermazioni poste in precedenza che, si ricorda, sono i seguenti: A) Aspetto esteriore ed immediato dell'asilo nido; B) Affidabilità del servizio prestato; C) Capacità di risposta dell'asilo nido verso le richieste degli utenti; D) Sicurezza e qualificazione del servizio; E) Comunicazione e relazione con gli utenti.

Qui di seguito sono riportati i voti medi:

) Importanza relativa dei cinque aspetti appena indicati (A-E). Sinora Le abbiamo chiesto informazioni distinguendo cinque aspetti del servizio: A,B,C,D,E. Adesso può indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per Lei sono importanti questi aspetti?		Medie
A) Aspetto esteriore e immediato dell'asilo nido		8,14
B) Affidabilità del servizio prestato		9,70
C) Capacità di risposta dell'asilo nido verso le richieste degli utenti		9,40
D) Sicurezza e qualificazione del servizio		9,71
E) Comunicazione e relazione con gli utenti		9,37

Come spesso accade in questo tipo di indagini, le aree ritenute più importanti per il servizio sono la B (Affidabilità) e la D (Sicurezza e qualificazione). A questo punto, si può procedere con il confronto con la qualità percepita dagli utenti, raggruppando per ogni area i voti espressi dagli utenti per le singole caratteristiche. Si può così rilevare che la più elevata qualità percepita da parte dell'utenza si è avuta nelle aree D ed E, come si può evincere dalla seguente tabella di confronto:

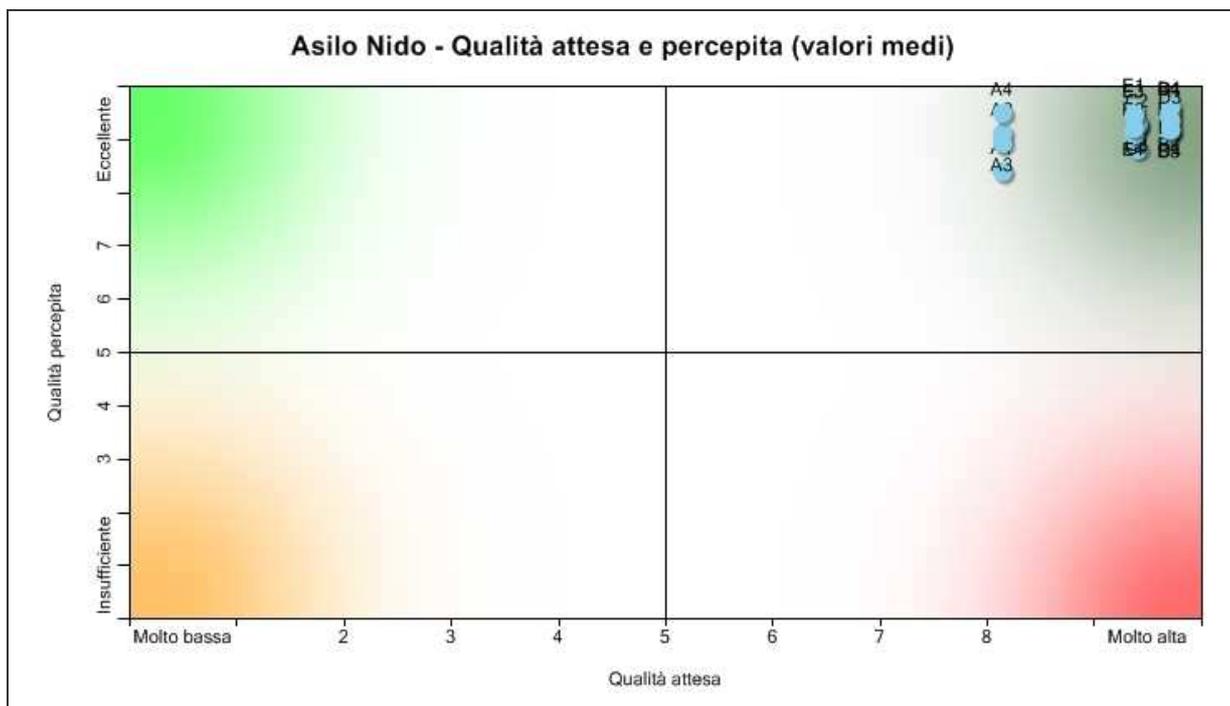
Medie	A	B	C	D	E	Totale	Ponderata
Percezioni	8,98	9,28	9,16	9,42	9,34	<b>9,24</b>	<b>9,24</b>
Attese	8,14	9,70	9,40	9,71	9,37		
Scostamenti	0,84	-0,42	-0,23	-0,29	-0,03	<b>-0,03</b>	<b>-0,05</b>
Importanza %	17,58	20,95	20,29	20,96	20,22		

Così come si è osservato anche in altre indagini condotte con il sistema SERVQUAL, lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa è risultato essere positivo nell'area A (in cui normalmente la qualità attesa è inferiore), mentre tale scarto è negativo per tutte le altre quattro aree. Ciononostante, si può considerare questo risultato come eccellente, essendo tale scarto contenuto al di sotto di mezzo punto per tutte le quattro aree, mentre normalmente esso si attesta – almeno per una o due di queste aree – al di sopra di un punto.

Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Visti i dati emersi dall'indagine, è chiaro che tutti i punti corrispondenti agli aspetti rilevati staranno nel quadrante in alto a destra, quello caratterizzato da elevata qualità attesa e percepita.

Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle caratteristiche del servizio rilevate, bisogna considerare idealmente la diagonale (non disegnata nel grafico) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti rappresentati (corrispondenti a ciascuna delle caratteristiche rilevate) sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Dal seguente grafico, pertanto, si dovrebbe evidenziare (benché la sovrapposizione dei valori nell'angolo in alto a destra non renda questa evidenza di immediata lettura) come gli aspetti

del servizio la cui qualità percepita è superiore alle attese siano tutti quelli del gruppo A e due del gruppo E, ovvero E1 (“All’interno dell’asilo il clima è sereno ed accogliente”) ed E3 (“Le educatrici sono pronte ad ascoltare eventuali problematiche genitoriali”).



### Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine del questionario, è stata data la possibilità ai rispondenti di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un’eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite. Su 891 utenti intervistati, sono stati ben 269, pari al 30,2%, quelli che hanno riportato un’indicazione o un suggerimento. Da una prima analisi di queste risposte, tuttora in corso, emerge una prevalenza di segnalazioni relative al prezzo troppo elevato, alla struttura degli asili, specialmente esternamente, alla necessità di tenere aperti gli asili per un periodo più lungo nel corso dell’anno (con l’evidenza di problematiche legate ai periodi di festività, al sabato e ad altri motivi, scioperi compresi), alla necessità di tenere aperti gli asili con un orario più lungo nel corso della giornata, ed alla volontà da parte dei genitori di essere maggiormente coinvolti nella gestione e nelle problematiche dell’asilo.