

Master in Analisi delle Politiche Pubbliche
COREP - Corso Trento 13, 10128 Torino
Tel. 011.1974 24 38 – Fax 011.1974 24 19
E-mail: mapp@corep.it

9ª edizione: 2009-2010

Tesi di Master

MAGNETTI LAURA

**ANALISI DI UN PROCESSO VALUTATIVO
CUSTOMER SATISFACTION NEI NIDI MUNICIPALI DI
TORINO
2004-2010**

Sottoposta a:

DR.SSA CARLA CAMPINI

Dirigente Pedagogico
DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI
SETTORE QUALITA'
COMUNE DI TORINO
Via Bazzi 4
Tel 011.4426347

Tutor interno:

Dott. Pino Andriolo

Torino, novembre 2010

indice

SINTESI	2
1.IL PERCORSO VALUTATIVO	4
1.1 Scopi dichiarati e obiettivi del Programma di <i>Customer Satisfaction</i>	5
1.1.1 <i>La sequenza temporale del programma</i>	6
1.1.2 <i>Il campionamento</i>	7
1.1.3 <i>Gli indicatori di riferimento</i>	8
1.2 La struttura del questionario	8
1.2.1 Il sistema di rilevazione delle aspettative e della percezione	9
1.2.1.1 <i>Le aspettative</i>	9
1.2.1.2 <i>La percezione</i>	11
1.2.1.3 <i>Le potenzialità delle domande aperte</i>	11
1.3 I dati anagrafici	12
2. I RISULTATI DELL'ANALISI	13
2.1 La comparazione tra soddisfazione ed importanza.....	13
2.2 Le caratteristiche anagrafiche dei genitori.....	20
2.2.1 <i>I limiti dei dati anagrafici</i>	21
2.2.2 <i>I dati anagrafici per circoscrizione e per anno.</i>	21
3. LE POSSIBILI SOLUZIONI	23
3.1 I fattori di qualità dei nidi	23
3.2 La comparazione tra importanza e soddisfazione	26
3.3 Quali risultati per un'adeguata programmazione?.....	27
CONCLUSIONI	29
BIBLIOGRAFIA	31
APPENDICE	

SINTESI

Il Settore Qualità della divisione Servizi Educativi del comune di Torino, dal 2003/2004, ha promosso un'attività di Customer Satisfaction, per le famiglie che usufruiscono dei nidi comunali. L'indagine è stata svolta per 8 anni, ed ha coinvolto 45 nidi, l'86% di tutti quelli presenti in città. Sono state coperte tutte le circoscrizioni, e la risposta dei genitori all'iniziativa è stata piuttosto alta, in media tra tutti gli anni ha risposto al questionario il 76% delle famiglie coinvolte.

L'obiettivo principale era quello di indagare sullo scostamento tra importanza attribuita dai genitori a determinati fattori di qualità, e l'effettiva soddisfazione di essi.

Il secondo obiettivo era quello di costruire delle metodologie di indagine e dei risultati che potessero essere utili per un'analisi globale della qualità dei nidi nel comune di Torino.

Il terzo obiettivo era quello di utilizzare i dati raccolti per riflettere sui punti di forza e di debolezza del servizio fornito nei nidi, per cercare di migliorare la qualità fornita.

Il committente dell'analisi di tesi, viene quindi identificato nel Comune di Torino, divisione Servizi Educativi.

Nell'ambito del settore Qualità, il tema proposto riguarda la qualità dei Nidi d'infanzia del Comune. In particolare si fa riferimento all'area di *Customer Satisfaction*, attività svolta tramite somministrazione di questionari ai genitori, dall'anno 2004 al 2010.

Il committente mette a disposizione i dati raccolti nido per nido, ed attraverso la costruzione di un unico database, *propone* di creare una sintesi comunicativa di tutti e 8 gli anni da inserire nel sito web a disposizione dei cittadini.

Altra proposta del committente, è la restituzione globale dei risultati alla struttura interna del settore Qualità, con un'analisi statistica più approfondita di alcuni aspetti.

Uno degli obiettivi è quindi l'utilizzazione efficace dei dati raccolti in 8 annualità in modo sistematico. In principio, la raccolta dei dati nido per nido, non permetteva di poterli utilizzare per un'analisi più approfondita di criticità e nodi su importanza e soddisfazione attribuita dall'utente. Nelle 8 annualità presenti, sono forti le differenze di strutturazione del questionario, soprattutto nella tipologia di risposta che il cliente poteva fornire. Risulta inizialmente piuttosto complesso rendere compatibili le diverse annualità.

A partire da questa premessa, *il problema* è come poter utilizzare questi dati raccolti per riflettere sul percorso valutativo utilizzato lungo i 6 anni di *Customer Satisfaction* e soprattutto se questi risultati possano essere uno stimolo per il miglioramento della qualità fornita. La forte differenza della strutturazione dei questionari da un anno all'altro, rileva uno sforzo notevole nel cercare di rendere la *Customer Satisfaction* uno strumento utile per un'efficace valutazione della qualità. Tutto ciò anche alla luce della politica più ampia sulla qualità dei servizi, portata avanti dalla città di Torino a partire dal 2007.

Nel capitolo 1 si è cercato di effettuare una mappatura del percorso d'indagine svolto negli anni 2004-2010, con particolare attenzione agli attori in gioco, agli strumenti e agli indicatori di riferimento. E' stato costruito anche un asse temporale che ripercorre tutte le principali fasi del programma

Altro fattore analizzato è stato quello della struttura del questionario e delle sue modifiche effettuate nel corso degli anni, per comprendere come si è evoluta la programmazione dell'indagine di soddisfazione.

Nel capitolo 2 sono stati presentati i dati dell'analisi, suddivisi per due tematiche principali. Il primo aspetto ha riguardato il tentativo di comparare aspetti di soddisfazione e di importanza raccolti durante l'indagine.

Il secondo aspetto è un tentativo di analizzare le caratteristiche anagrafiche dei genitori, suddivise per circoscrizione e per annualità.

Nel capitolo 3, sulla base dei risultati precedenti, sono state identificate delle possibili soluzioni per una *Customer* più efficace, proponendo l'utilizzo di alcuni strumenti da ideare in fase di programmazione di un'indagine.

In particolare, sulla base dei risultati del capitolo precedente :

- E' stata proposta una nuova batteria d'indicatori di qualità
- E' stata proposta una nuova strutturazione del questionario per consentire di comparare aspettativa e percezione
- Sono stati proposti alcuni strumenti di analisi con accanto i risultati che eventualmente si possono raggiungere
- A due livelli (comune e nido), sono state proposte alcune soluzioni, soprattutto per migliorare la percezione dell'ambiente del nido da parte delle famiglie.

I risultati di questa analisi, possono essere suddivisi in due grandi temi, entrambi molto importanti.

-I risultati che sottolineano i punti di forza e di debolezza della qualità fornita nei nidi comunali.

-I risultati che sottolineano l'importanza di un'adeguata programmazione nelle indagini di Customer Satisfaction.

Nel capitolo 3 questi due temi vengono affrontati insieme, proponendo delle migliorie tecniche a partire proprio dalla voce dei genitori di Torino.

In conclusione, si può affermare che questa indagine lunga 8 anni, ha permesso di monitorare la qualità fornita in un servizio pubblico "delicato" come quello del nido d'infanzia.

Come descritto nel lavoro di tesi, i limiti incontrati in questa analisi sono stati molti, ma alcuni risultati sono emersi ed è importante tenerlo in considerazione.

Il ciclo di rilevazione all'interno del settore qualità si conclude nel 2010, lasciando spazio dal 2011 alla certificazione ISO 9001, gestita dal settore certificazione del Comune di Torino.

La sfida quindi, è quella di poter utilizzare le potenzialità del lavoro svolto fin ora, soprattutto il positivo utilizzo degli strumenti partecipativi nel programma di Customer.

La rilevazione 2004-2010 ha coinvolto i genitori nella definizione degli indicatori di qualità, attraverso i focus group e poi nelle riflessioni sui dati emersi.

Nonostante i limiti di questa indagine, la comparazione tra soddisfazione ed importanza, ha permesso di rilevare le criticità degli ambienti dei nidi, sempre più urbanizzati e sempre meno a misura di bambino, soprattutto negli spazi esterni.

Contemporaneamente, è emerso l'apprezzamento nei confronti degli aspetti educativi, in particolare per ciò che riguarda il personale educativo e le possibilità di sviluppo relazionale che il nido del 2000 offre.

E' importante poter rilevare la qualità del nido attraverso la definizione di standard, per poter offrire agli utenti lo stesso livello di qualità. Non dimentichiamo però la "particolarità" di questo servizio pubblico, che sente ogni giorno di più la necessità di far parlare le proprie famiglie.

1. IL PERCORSO VALUTATIVO

L'analisi di customer satisfaction per i nidi della città di Torino nasce nel 2004 con il campionamento di due nidi d'infanzia: via Ala di Stura e via Fleming su iniziativa della divisione Servizi educativi settore Qualità¹.

La rilevazione viene effettuata per 8 anni, scegliendo un campione di nidi sempre differente, sia per composizione sociale (circoscrizioni), sia per numero (si passa da 2 nidi del 2004 a 11 del 2010) e tipologia di nidi (in appalto o comunali).

Questa prima parte del lavoro, ha il compito di ricostruire come si è sviluppata l'attuazione del programma, a partire dagli obiettivi iniziali per comprendere meglio la sua evoluzione, eventuali nodi critici e possibilità di sviluppo futuro.

La tabella che segue specifica gli aspetti più importanti del processo di programmazione della Customer (Tab 1.1)

CHI HA DATO VITA AL PROGRAMMA?	ATTORI COINVOLTI	STRUMENTI ADOTTATI	OBIETTIVI INIZIALI DEL PROGRAMMA	OBIETTIVI COSTRUITI IN ITINERE
Divisione Servizi Educativi Comune Torino. Settore qualità.	Genitori Personale dei nidi Dirigenti e amministratori dei nidi.	Focus Group Questionario strutturato	Rilevare qualità percepita e attesa dalle famiglie con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio Costruire procedure d'indagine utili anche negli anni successivi La comunicazione dei risultati nido per nido ai genitori e agli operatori.	Restituzione dati complessivi a cittadinanza e pubblica amministrazione con strumenti telematici

Tab 1.1 Tabella riassuntiva degli elementi più importanti di sviluppo del programma.

¹ In appendice A pag 1 la tabella riassuntiva di tutti i nidi suddivisi per anni di indagine.

Le metodologie utilizzate per l'indagine sono state quella del focus group ai genitori e del questionario strutturato. La prima metodologia, aveva lo scopo di farsi aiutare dai partecipanti ad individuare gli indicatori principali che definiscono la qualità di un asilo nido.

Il focus group, dal 2005 in poi assume un altro ruolo. I partecipanti vengono coinvolti nella fase finale di restituzione dei dati, secondo l'obiettivo specifico di aiutare gli utenti ad attribuirne significato.

Il questionario strutturato invece, aveva il compito di cogliere aspettativa e percezione dei genitori su determinati aspetti, individuati nel corso dei focus group.

Una sezione del questionario, era dedicata alla rilevazione delle caratteristiche socio-demografiche delle famiglie coinvolte.

L'analisi proposta in questa sede, si concentrerà sui dati rilevati con il questionario.

1.1. Scopi dichiarati e obiettivi del programma di Customer Satisfaction

Sono elencati sotto i principali obiettivi dichiarati nel 2004 per il programma di Customer Satisfaction:

1) Rilevare la qualità percepita e quella attesa dalle famiglie che usufruivano del servizio, comparando queste due sezioni.

La comparazione della qualità percepita e attesa, secondo quanto dichiarato da coloro che hanno preso parte alla costruzione della ricerca, aveva lo scopo di adeguare sempre meglio il servizio alle esigenze del cliente, creando un clima più collaborativo tra genitori e personale.

Gli indicatori scelti per la customer quindi, avevano lo scopo di rilevare lo scarto tra il livello di qualità auspicato e quello raggiunto.

2) Costruire nel corso degli anni successivi, delle procedure d'indagine che permettessero una raccolta sistematica dei dati sulla Customer, e una visione globale del servizio offerto dal comune di Torino.

3) La comunicazione dei dati ai soggetti utenti, al personale e ai dirigenti.

Dall'analisi emerge quanto fosse forte l'obiettivo di aumentare la comunicazione verso l'esterno da parte dei servizi educativi prima infanzia del Comune di Torino. Questa ricerca di dialogo del settore si spiega con l'obiettivo di presentare all'esterno i risultati complessivi di questi 8 anni di Customer.

Questa necessità di comunicazione da parte del settore, riguarda sia il rapporto con operatori educativi e dirigenti, sia con i genitori dei piccoli utenti.

La Customer Satisfaction iniziata nel 2004 quindi, è stato uno strumento molto utile, per ciò che riguarda l'idea di ascoltare i cittadini per migliorare il servizio pubblico erogato.

1.1.1 LA SEQUENZA TEMPORALE DEL PROGRAMMA

Per comprendere meglio l'evoluzione di questo programma, vengono sintetizzate sotto le principali fasi che hanno caratterizzato questi 6 anni di rilevazione della qualità. (Tab. 1.2)

2004-2005	2005-2006	2007	2008-2010
INIZIO SPERIMENTAZIONE	SI PERFEZIONA IL QUESTIONARIO MESSO A PUNTO NELLA PRIMA FASE DEL PROGRAMMA.	CAMBIA LA METODOLOGIA TECNICO/STATISTICA, SI MIGLIORA LA STRUTTURAZIONE DEL QUESTIONARIO	CONCLUSIONE DI UN CICLO VALUTATIVO. SI LASCIA SPAZIO DAL 2011 ALLA CERTIFICAZIONE ISO 9001.
CONSULENZA AFFIDATA AD ATTORE ESTERNO SCELTO IN AMBITO ACCADEMICO	CONSULENZA AFFIDATA AD ATTORE INTERNO ALLA DIVISIONE	CONSULENZA AFFIDATA AD ATTORE INTERNO AL SETTORE.	VERRA' COSTRUITO UN ALTRO QUESTIONARIO AFFIDATO ALLA DIVISIONE CENTRALE CERTIFICAZIONE.
CAMPIONE RISTRETTO (2 NIDI)	CAMPIONE SU 8 NIDI, IN APPALTO E COMUNALI.	NECESSITA' DI AMPLIARE IL CAMPIONE E DI DARE PIU' SCIENTIFICITA' AL PERCORSO VALUTATIVO.	NECESSITA' DI ACCELERARE LA COPERTURA DEI NIDI IN VISTA DELL'AVVIO DEL PERCORSO DI CERTIFICAZIONE. COPERTURA DEI NIDI QUASI COMPLETA. (86%)
	NASCE LA CONSAPEVOLEZZA DELLA PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE FAMIGLIE DURANTE LA RESTITUZIONE DEI DATI. NASCE LA CONSAPEVOLEZZA DI VOLER COPRIRE CON LA RILEVAZIONE TUTTI I NIDI COMUNALI DI TORINO. IL FOCUS GROUP VIENE UTILIZZATO IN FASE FINALE. DI RESTITUZIONE DATI.	SVOLTA POLITICA INIZIA IL PERCORSO PER LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI A TORINO, CHE SI SVILUPPA PARALLELAMENTE ALL'ATTIVITA' DEL SETTORE QUALITA'.	IL COMUNE DI TORINO SCEGLIE DI INIZIARE LA CERTIFICAZIONE ISO 9001 ANCHE NEI SERVIZI EDUCATIVI COINVOLGENDO I NIDI COMUNALI.

Tab 1.2 Ricostruzione temporale del percorso di rilevazione della qualità 2004-2010

Ciò che ha portato alle svolte descritte nella tabella sopra, è stata principalmente la modifica delle risorse a disposizione del settore, soprattutto del capitale umano.

Nel corso degli anni è stato affidato il lavoro a soggetti sempre più legati alla vita della divisione e del settore, fino alla decisione nel 2007 di scegliere un soggetto all'interno del settore qualità, con conoscenze scientifico/tecniche utili al raggiungimento dell'obiettivo finale.

E' stato quindi un percorso in itinere, che ha permesso con il tempo di "internalizzare" le indagini di qualità all'interno del settore di riferimento.

Ciò che emerge globalmente, è un cambiamento culturale significativo, soprattutto nella consapevolezza dell'importanza delle indagini di *Customer Satisfaction* per il monitoraggio della

qualità, che ha coinvolto non soltanto gli attori interni al Settore del comune, ma anche gli operatori dei nidi e le famiglie.

La rilevazione della qualità di un servizio educativo anche attraverso il parere dei genitori, in principio era vista con un po' di diffidenza, sia dai genitori e dagli stessi operatori.

Questa diffidenza con gli anni è andata scomparendo, creando, a quanto dicono gli attori coinvolti nella rilevazione, più fiducia tra utenti genitori, personale e dirigenti.

La consapevolezza della partecipazione degli utenti dalla definizione degli indicatori, fino alla restituzione dei risultati, è un elemento molto positivo. Un clima più collaborativo e di fiducia tra tutti gli attori non può che migliorare le prospettive di qualità futura di questo servizio pubblico.

1.1.2 IL CAMPIONAMENTO

Le famiglie rispondenti, cioè coloro che hanno deciso di compilare il questionario, sono sempre state molte, rispetto al totale delle famiglie presenti.

La tabella sottostante, riproduce le percentuali delle famiglie rispondenti per ogni anno, con accanto il numero della circoscrizione del nido coinvolto nell'indagine e il numero del circolo didattico di riferimento² (Tab 1.3)

ANNO	% RISPOSTA TOTALE FAMIGLIE PRESENTI	NIDI ELENCATI TRAMITE LA CIRCOSCRIZIONE PROPRIA DI RIFERIMENTO.	CIRCOLO DIDATTICO COINVOLTO NELL'INDAGINE
2003/2004	66%	5-10	17-33
2004/2005	59%	3-6-8-9	10-23-28-32
2005	76%	4-4-5-10- 1-4-7-7	13-14-15-33- 1-13-25-26
2006	88%	5-5-6-6	16-18-21-24
2007	85%	3-6-6-9	8-21-23-31
2008	82%	5-5-6-7- 1-4-7-7	16-20-24-26- 1-13-25-26
2009	85%	2-2-3-5-5-7-8-10	4-7-11-17-20-25-29-34
2010	86%	1-2-2-2-3-4-6-7-7-8-10	2-5-6-6-11-12-25-27-29-34
Media totale	78%		

Tab 1.3 Schema riassuntivo circoscrizioni e circoli didattici coinvolti nell'indagine e percentuali di rispondenti

Rispetto alla strutturazione del campione, con il 2010 sono stati coperti quasi tutti i nidi comunali di Torino e tutte le circoscrizioni.

Dallo schema sovrastante, si può notare la distribuzione delle circoscrizioni analizzate ogni anno, ogni circoscrizione corrisponde ad un nido. Quelle segnalate in grassetto, rappresentano gli unici nidi ripetuti due volte nel corso dell'indagine, cioè quelli in appalto coinvolti nella ricerca.

Nel primo anno di rilevazione, sono stati scelti due nidi, in circoscrizione 10 e 5. In principio, i nidi si sono autocandidati per l'indagine, e nel primo anno sono stati inserite le strutture che facevano riferimento a dirigenti pedagogici coinvolti nella ricerca.

² Il circolo didattico è la più importante divisione delle strutture educative nella città di Torino. L'appendice A pag 2 riporta le suddivisioni complete dei nidi per circoli con relative sedi.

Negli anni successivi, accanto all'autocandidatura c'è stata una parziale selezione, le motivazioni per l'individuazione dei nidi sono state principalmente la necessità di coprire il campione e l'appartenenza a zone urbane diverse (rappresentatività educativa e delle differenti fasce di popolazione).

I nidi esclusi dal campione sono stati 7, di cui 4 situati in circoscrizione 1. Le motivazioni delle esclusioni sono state legate a trasferimento sedi, lavori di ristrutturazione e nuove aperture.

Limite più forte di questo percorso in itinere, è sicuramente il non aver programmato in principio un meccanismo di campionamento che prevedesse per ogni anno una rappresentazione completa del quadro socio-demografico- Ogni anno variano in modo casuale il numero dei nidi e delle famiglie, e negli ultimi anni la necessità era quella di coprire tutti i nidi presenti prima della conclusione del ciclo.

1.1.3 GLI INDICATORI DI RIFERIMENTO

Analizzando i questionari emergono principalmente tre grandi ambiti su cui si è voluto indagare nella rilevazione della qualità. (Tab 1.4)

Aspetti educativi	Aspetti relativi all'ambiente nido	Aspetti relativi ai contatti con le famiglie e organizzativi
Professionalità Educatore	Edificio del nido (manutenzione, accessibilità)	Contatti e informazioni alle famiglie
Sviluppo del bambino	Spazi esterni	Partecipazione alla vita del nido
Motivazioni alla scelta del nido, soluzioni alternative	Spazi interni	Mensa, orari informazioni

Tab1.4 I tre grandi ambiti di indagine della Customer Satisfaction 2004-2010

Queste tre tematiche sono state suddivise in aree minori, per visualizzare meglio gli argomenti. Da esse si sviluppano le domande del questionario. Nella sezione successiva verrà dedicato spazio alla descrizione del questionario e alle modifiche effettuate nella sua struttura nel corso degli anni.

1.2 LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

In questa sede si cercherà di analizzare quali siano stati stati cambiamenti tecnici avvenuti nello strumento di rilevazione. Nel corso degli anni si è modificata la logica valutativa utilizzata, una

sorta di percorso di trasformazione delle regole e delle risorse a disposizione, che fa emergere la capacità evolutiva e di adattamento dell'intero programma³.

Come già descritto in precedenza, la rilevazione è stata effettuata per 8 anni, e i più forti cambiamenti sono stati effettuati nel passaggio dalla prima rilevazione (2003/2004), alle successive (2004-2010).

Il questionario è stato strutturato in tre sezioni, la prima parte dedicata alle rilevazione delle aspettative, la seconda alla percezione e la terza ai dati anagrafici delle famiglie.

Nella versione più recente del 2010 si trovano 6 domande per la sezione aspettativa e 13 per la percezione.

1.2.1 Il sistema di rilevazione delle aspettative e della percezione

1.2.1.1 LE ASPETTATIVE

Ciò che emerge di più dall'analisi del questionario, non è tanto la modifica delle domande, quanto la variazione delle modalità di risposta a disposizione degli utenti.

Nel 2003-2004 nella domanda che segue, si dava la possibilità all'utente di scegliere tra 4 opzioni di risposta. (Tab 1.5).

Legga attentamente le seguenti affermazioni, che descrivono i motivi per cui le famiglie usufruiscono del nido d'infanzia e indichi per ciascuna di esse, il suo grado d'importanza.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
La sua validità educativa nei primi anni di vita				
Mancanza di persone a cui affidare il bambino				
Offrire al figlio la possibilità di crescere con il supporto di personale educativo				
Consentire al genitore di gestire meglio i propri impegni				
Dare la possibilità al bambino di socializzare				
Garantire al genitore l'opportunità di incontrare altri genitori				
Altro				

Tab 1.5 Prima domanda del questionario 2003/2004 per la sezione "ASPETTATIVE del genitore"

E' evidente da ciò appena descritto, come in principio fosse importante raccogliere dati circa il gradi d'importanza che gli utenti attribuivano a determinati temi, accogliendo al suo interno anche eventuali giudizi negativi.

Dal 2004-2005 al 2010, la stessa domanda è strutturata come segue:

³ In appendice B il questionario più recente somministrato ai genitori (2010)

Secondo il suo parere, quali sono i principali motivi per cui le famiglie usufruiscono del nido d'infanzia? (può segnare al massimo 3 risposte)

- 1 Consentire al bambino di fare un'esperienza educativa in contesto esterno alla famiglia
- 2 Mancanza di persone a cui affidare il bambino
- 3 Offrire al figlio l'opportunità di crescere con personale specializzato
- 4 Consentire al genitore di gestire meglio i propri impegni
- 5 Fornire al bambino la possibilità di stare con altri bambini e socializzare
- 6 Offrire al genitore la possibilità di incontrare altri genitori
- 7 Altro.

Per poter omogeneizzare 8 anni di indagine, si è cercato di costruire una versione del questionario che fosse più recente possibile (2004-2010). Per la tipologia "MOLTO ABBASTANZA POCO PER NULLA", in alcuni casi si è scelto di utilizzare l'opzione "molto" considerandola come risposta positiva da parte dei genitori.

E' chiaro però, analizzando le due tipologie di domanda la variazione della logica valutativa, in quanto nella versione recente non viene rilevato il grado d'importanza che l'utente vuole dare alle sue risposte. Nel caso delle aspettative, uno degli obiettivi descritti a monte era quello di migliorare il servizio a partire anche dalle aspettative che l'utenza poneva come prioritarie.

Per ciò che riguarda la scelta delle domande, esse non subiscono forti variazioni nel corso di tutte le annualità.

Le prime due domande, nella versione definitiva del 2010, sono le seguenti:

1) *Secondo il suo parere, quali sono i principali motivi per cui le famiglie usufruiscono del nido d'infanzia? (può segnare al massimo 3 risposte)*

2) *Se non avesse potuto iscrivere suo figlio al nido, quale altra soluzione pensa avrebbe adottato? (può segnare al massimo 3 risposte)*

Rispetto alle domande successive (*finalità educative, ambiente interno ed esterno, professionalità degli educatori, funzionamento del nido*), queste due domande rivelano uno sforzo particolare, cioè quello di rilevare quali siano le motivazioni di fondo dell'iscrizione del figlio al nido, nonché capire quali sono le soluzioni alternative ancora a disposizione delle famiglie, in particolare nelle proprie reti sociali.

Per ciò che riguarda la modifica delle risposte, nel corso degli anni vi è stata una variazione di alcune di esse, soprattutto dalla struttura del 2003/2004 a quelle successive.

Dall'analisi emerge un'attenzione maggiore alla semplificazione e all'eliminazione di tutte quelle risposte che potevano dar luogo a dubbi, ambiguità e difficili interpretazioni.

Sono riportate sotto le due versioni relative alla domanda sulla professionalità dell'educatore, così come presenti nel 2003/2004 e negli anni successivi (Tab1.6)

Quali sono, secondo lei le caratteristiche che meglio definiscono la professionalità di un educatore?

VERSIONE 2003-2004	VERSIONE dal 2004 al 2010
ASPETTI DI FUNZIONAMENTO	ASPETTI DI FUNZIONAMENTO
Un ORARIO DI APERTURA che soddisfi le esigenze	Un AMBIENTE pensato a misura di bambino
progetto educativo ben definito	Un progetto di ATTIVITA' EDUCATIVE diversificate
giocare liberamente	Un ORARIO DI APERTURA che soddisfi le esigenze
attività guidate educatore	La collaborazione di tutto il PERSONALE
refezione bilanciata	Il COINVOLGIMENTO DEI GENITORI nelle attività
orario pasti standard	L'organizzazione di alcune USCITE
uscite	

Tab 1.6 Schema comparativo delle risposte rese compatibili in entrambe le versioni.

In questo caso alcune risposte differiscono profondamente, tanto da rendere necessario, in fase di analisi complessiva delle 8 annualità, l'eliminazione di quelli non considerate importanti per l'obiettivo finale. (es 2003/2004 giocare liberamente). In altri casi si è proceduto analizzando la risposta e riconducendola ad alcuni criteri comuni (es *progetto educativo ben definito* vs *progetto di attività educative diversificate*)

1.2.1.1 LA PERCEZIONE

La sezione relativa alla percezione non ha subito grandi modifiche nel corso degli anni.

Cio' che si nota, è la possibilità per l'utente, di dare quante risposte desidera per ogni domanda, ad eccezione del quesito sull'orario, in cui è richiesta una sola risposta.

La logica valutativa utilizzata, comprende anche la possibilità di fornire risposte negative, ma non per tutte le domande.

E' riportato sotto l'esempio di una domanda a risposta multipla in cui non è stata data la possibilità di risposta negativa

Come sono gli spazi esterni del nido secondo il suo punto di vista?

- 1) ampi
- 2) con zona verde
- 3) sicuri
- 4) curati e puliti
- 5) ben attrezzati e organizzati
- 6) altro

L'assenza di poter dare risposte negative, è un fattore molto importante, perché in fase di analisi non permette di rilevare in modo chiaro le criticità e i punti di forza.

1.2.1.3 DOMANDE APERTE: POTENZIALITÀ

Analizzando le domande aperte⁴ relative all'opzione di scelta "altro", i genitori si sono rilevati molto sensibili alle condizioni degli spazi esterni, spesso considerati inadeguati, scarsi e poco sicuri, anche se nella domanda chiusa non era stata data la possibilità di esprimersi in tal modo. Nella tabella sottostante è riportato il numero dei genitori che si è espresso nell'opzione "altro" nella domanda 8.8.(versione 2010)

DOMANDA 8.8 SPAZI ESTERNI

SCARSI E NON ATTREZZATI	INSICURI	ESTETICAMENTE POCO GRADEVOLI
48	12	8

Ancora di più emerge il poco apprezzamento degli spazi esterni nelle considerazioni e proposte generali, cioè nelle risposte libere (domanda n.19, pag 6 del questionario)

PROPOSTE MIGLIORAMENTO EDIFICIO tot n. 97

SPAZI ESTERNI	SPAZI INTERNI	ACCESSIBILITA'/ MANUT	IGIENE-ORDINE
43	13	33	8

E' chiaro quindi, che grazie all'analisi delle risposte aperte, si è in parte risolto il problema delle risposte senza opzione negativa, che non permettevano di poter rilevare aspetti critici ed eccellenze.

1.3 I Dati Anagrafici

Nel questionario, è stato chiesto ai genitori di esprimersi circa le proprie caratteristiche anagrafiche e quelle dei proprio coniuge/compagno.

Non vi sono state sostanziali differenze di strutturazione della sezione nel corso degli anni.

Viene riportata sotto la prima domanda della sezione anagrafica:

Qual è lo stato civile dei genitori?

<i>Padre</i>	<i>Madre</i>
Coniugato	Coniugata
Celibe	Nubili
Separato/ divorziato	Separata/ divorziata
Vedovo	Vedova

Nella sezione dedicata all'analisi, verranno discussi i limiti di questa strutturazione dei dati anagrafici.

⁴ In appendice C il quadro riassuntivo di tutte le risposte aperte fornite dai genitori. Le risposte sono riferibili agli anni 2007-2010.

2. I RISULTATI DELL'ANALISI

Fin qui sono stati descritte le basi da cui si è mosso il programma di rilevazione della qualità per i nidi del comune di Torino.

L'output della ricerca si è sviluppato attraverso due vie principali:

- La produzione di dati complessivi delle 8 annualità
- La produzione di dati anagrafici per padri e madri

Emergono alcune domande valutative, interessanti da esplorare:

A-In merito alla comparazione tra aspettativa e percezione, vi sono degli elementi significativi da tenere in considerazione per migliorare la qualità fornita?

B-Chi sono gli utenti dei nidi? Si può pensare ad una correlazione con le variabili del questionario?

Come si distribuiscono le caratteristiche anagrafiche delle famiglie per circoscrizioni e lungo il corso degli anni?

2.1 COMPARAZIONE TRA SODDISFAZIONE E IMPORTANZA⁵

La comparazione tra soddisfazione ed importanza ha potuto essere effettuata con dei limiti. Oltre al limite della strutturazione del questionario già precedentemente citato, permangono delle differenze tra le tipologie di domanda poste nella sezione aspettativa e quelle della percezione. E' però possibile individuare in entrambe le sezioni, una domanda complessiva che può essere utile per un confronto. (Tab 2.1)

DOMANDE	CATEGORIA DI RISPOSTA
Quanto ritiene importanti a suo parere i seguenti aspetti di funzionamento del nido?	MOLTO-ABBASTANZA-POCO-NULLA
Esprima quanto si sente soddisfatto dei seguenti aspetti del nido frequentati da suo figlio	MOLTO-ABBASTANZA-POCO-NULLA

Tab 2.1 Domande complessive di entrambe le sezioni, importanza e soddisfazione

Per poter effettuare una comparazione statisticamente corretta, è stata costruita una scala numerica: 1=nulla, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto. In questo modo, si sono ricavate medie ponderate (Tab 2.2)

⁵ Dal secondo capitolo, le due sezioni di analisi "ASPETTATIVA" e "PERCEZIONE", verranno sostituite nella denominazione, rispettivamente con "IMPORTANZA e SODDISFAZIONE". Questo per migliorare la comprensione in fase di comparazione.

SODDISFAZIONE	media ponderata	IMPORTANZA	media ponderata
La struttura che ospita il nido	3,28	Un AMBIENTE pensato a misura di bambino	3,83
Gli spazi interni	3,35	Un progetto di ATTIVITA' EDUCATIVE diversificate	3,78
Gli spazi esterni	2,94	Un ORARIO DI APERTURA che soddisfi le esigenze	3,45
Gli orari di apertura del servizio	3,46	La collaborazione di tutto il PERSONALE	3,67
Il personale educativo	3,69	Il COINVOLGIMENTO DEI GENITORI nelle attività	3,19
Le attività educative	3,58	L'organizzazione di alcune USCITE	3,20
Il servizio di refezione	3,37		
media totale	3,38	media totale	3,52

Tab 2.2 Costruzione medie ponderate in scala 1-4.

In generale ad eccezione di alcune variabili, la media delle risposte è piuttosto alta in una scala da 1 a 4. Ma quali sono gli aspetti comparabili tra soddisfazione ed importanza, e come si posizionano rispetto alla media totale? (ALTA =SOPRA LA MEDIA, BASSA= SOTTO LA MEDIA) (Tab 2.3)

soddisfazione

bassa

alta

	<p>ASPETTI RELATIVI ALLA QUALITA' DELL'AMBIENTE (spazi esterni, interni, edificio)</p> <p>CRITICITA'</p>	<p>ASPETTI EDUCATIVI (personale, attività)</p> <p>PUNTI FORZA</p>
	<p>Non rilevabile una comparazione.</p> <p>PUNTI DI POCA IMPORTANZA</p>	<p>ORARI (valore vicino alla media)</p> <p>FATTORI FORTI MA DI MINOR IMPORTANZA</p>

Tab 2.3 Incrocio Importanza /Soddisfazione, secondo le medie ponderate della tabella 2.2.

Gli aspetti educativi si inseriscono nel quadrante di più alto gradimento, sia per ciò che riguarda l'importanza, sia per la soddisfazione.

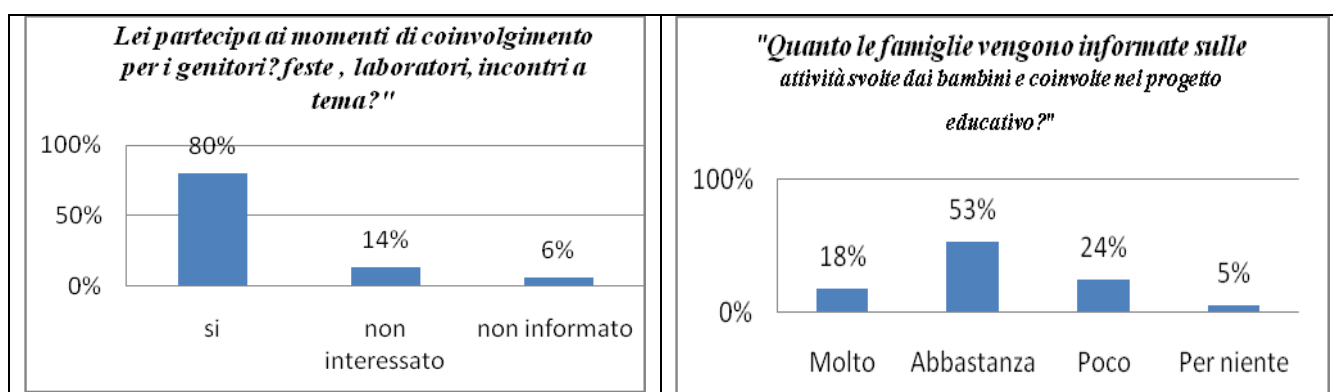
Al contrario, troviamo alta importanza e bassa soddisfazione per ciò che riguarda la qualità degli ambienti (edificio, spazi esterni, spazi interni).

Per ciò che riguarda gli aspetti organizzativi come gli orari, i risultati sono situati intorno alla media delle rilevazioni (orari: importanza 3,45, soddisfazione 3,46)

Se si analizza in profondità l'aspetto del coinvolgimento dei genitori, emergono elementi interessanti.

Purtroppo, come si nota dalla tabella delle medie comparate, nelle due domande complessive viene inserita solamente una dato relativo alle aspettative di coinvolgimento (media 3,19). Questo rivela un'importanza più bassa della media complessiva, anche se sempre piuttosto alta in una scala da 1 a 4.

Sono riportati sotto, i risultati delle domande riferite alla partecipazione e al coinvolgimento dei genitori (Tab 2.4)



Tab 2.4 Percentuali di frequenza coinvolgimento e partecipazione dei genitori nella vita del nido.

E' chiaro, che c'è uno scostamento tra la percezione della propria partecipazione e il coinvolgimento.

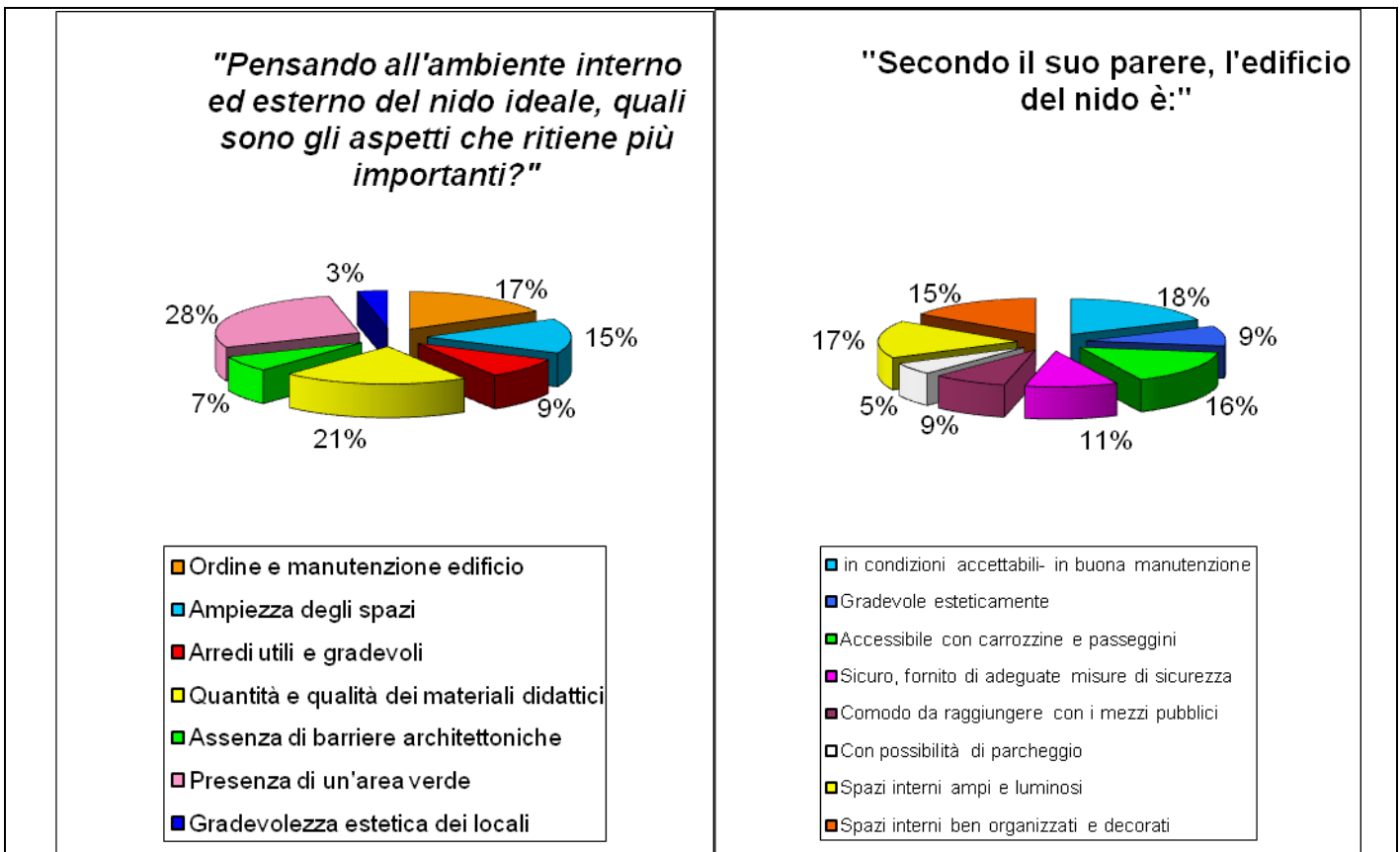
Dalle domande aperte, emerge che i genitori chiedono di poter essere coinvolti nella "vita quotidiana del proprio bambino", giocando con lui all'interno del nido.

“essere coinvolti almeno una volta al mese a giocare tutti insieme al nido”
“vorrei essere presente(saltuariamente), per notare il coinvolgimento di mio figlio”
“poter osservare come si comporta il mio bambino (io nascosta”

Dallo schema di comparazione (Tab 2.3) si può rilevare che vi è corrispondenza tra aspettativa e percezione per ciò che riguarda gli aspetti educativi e il personale educativo.

E' molto sentita l'importanza dell'ambiente a misura di bambino, ma essa si contrappone alla bassa soddisfazione dell'edificio e degli spazi esterni ed interni.

E' utile quindi approfondire la questione degli spazi del nido, attraverso una comparazione più specifica dei vari aspetti che la compongono (tab 2.5)



Tab 2.5 Comparazione importanza e soddisfazione dell'ambiente del nido

La comparazione non può avvenire in modo più specifico, in quanto come si nota, le domande sono state poste rispettivamente con 7 e 8 risposte, ed alcune differiscono le une dalle altre.

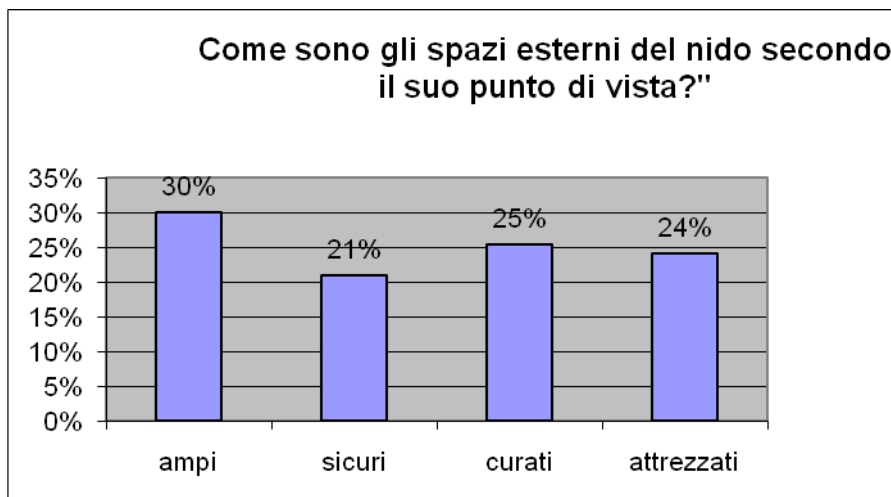
Inoltre, in queste domande il genitore non aveva la possibilità di esprimersi nelle criticità, come è invece accaduto per le domande poste con le opzioni "MOLTO" "ABBASTANZA" "POCO PER NULLA". La manutenzione dell'edificio ha in entrambi i grafici simili frequenze percentuali, che risultano tra le più alte (17% importanza, 18% soddisfazione).

Il 15% dell'importanza è dedicato all'ampiezza degli spazi, il 17% della soddisfazione agli spazi ampi e luminosi. Alla gradevolezza estetica è riservata una % minore, 3% importanza, 9% soddisfazione.

Per ciò che riguarda l'accessibilità, nell'importanza il 7% delle risposte è dedicato all'opzione "assenza di barriere architettoniche". Se si chiede ai genitori quanto sia accessibile il proprio nido con carrozzine e passeggini, il numero di risposte sale al 16%.

Il 28% dell'importanza è concentrato nell'opzione "presenza spazi verdi", ma ciò non è riscontrabile nella soddisfazione perché priva di quella risposta.

Viene perciò riportato sotto il risultato della domanda specifica di soddisfazione degli spazi esterni (tab 2.6)



Tab 2.6 Percezione spazi esterni del nido

Analizzando la distribuzione di frequenza di questa domanda, solo il 21% delle risposte dei genitori è dedicato alla sicurezza. La distribuzione delle risposte è molto omogenea, perchè questa domanda è priva di opzioni negative.

Si può tentare ancora un'analisi più specifica, definita "impact importance quadrant"⁶, che permette di valutare l'importanza derivata, ossia l'impatto che la modifica di determinati valori ha sulla percezione globale del servizio.

In ogni quadrante è specificato il fattore e le variabili dell' analisi coinvolte (Tab 2.7)

impatto

basso

alto

PUNTI DI FORZA

	FATTORI CRITICI
FATTORI ESSENZIALI	FATTORI CRITICI
<p>Fattori che hanno ALTA o MEDIA importanza ma non modificherebbero l'impatto totale di soddisfazione. Riguardano i requisiti minimi per garantire il servizio</p> <p style="color: green;">Orari, mensa</p>	<p>Per i genitori sono molto importanti</p> <p>La loro presenza/assenza modifica l'intera soddisfazione globale del servizio.</p> <p style="color: green;">Ambienti del nido (edificio, spazi esterni, spazi interni)</p> <p style="color: green;">Aspetti educativi (personale educativo, attività)</p>
FATTORI SECONDARI	FATTORI DI DIFFERENZIAZIONE
<p>Fattori con bassa importanza ma con alto impatto sulla soddisfazione.</p> <p>Fattori non rilevabili in questa analisi</p>	<p>Fattori poco importanti e con poco impatto sulla soddisfazione complessiva.</p> <p>Fattori non rilevabili in questa analisi</p>

⁶ L' *impact importance quadrant* è una rappresentazione grafica che permette di posizionare e visualizzare con chiarezza punti di forza e di debolezza di vari fattori coinvolti nell'indagine, per capire meglio quali di essi avrebbero un impatto più forte sulla variazione della soddisfazione totale.

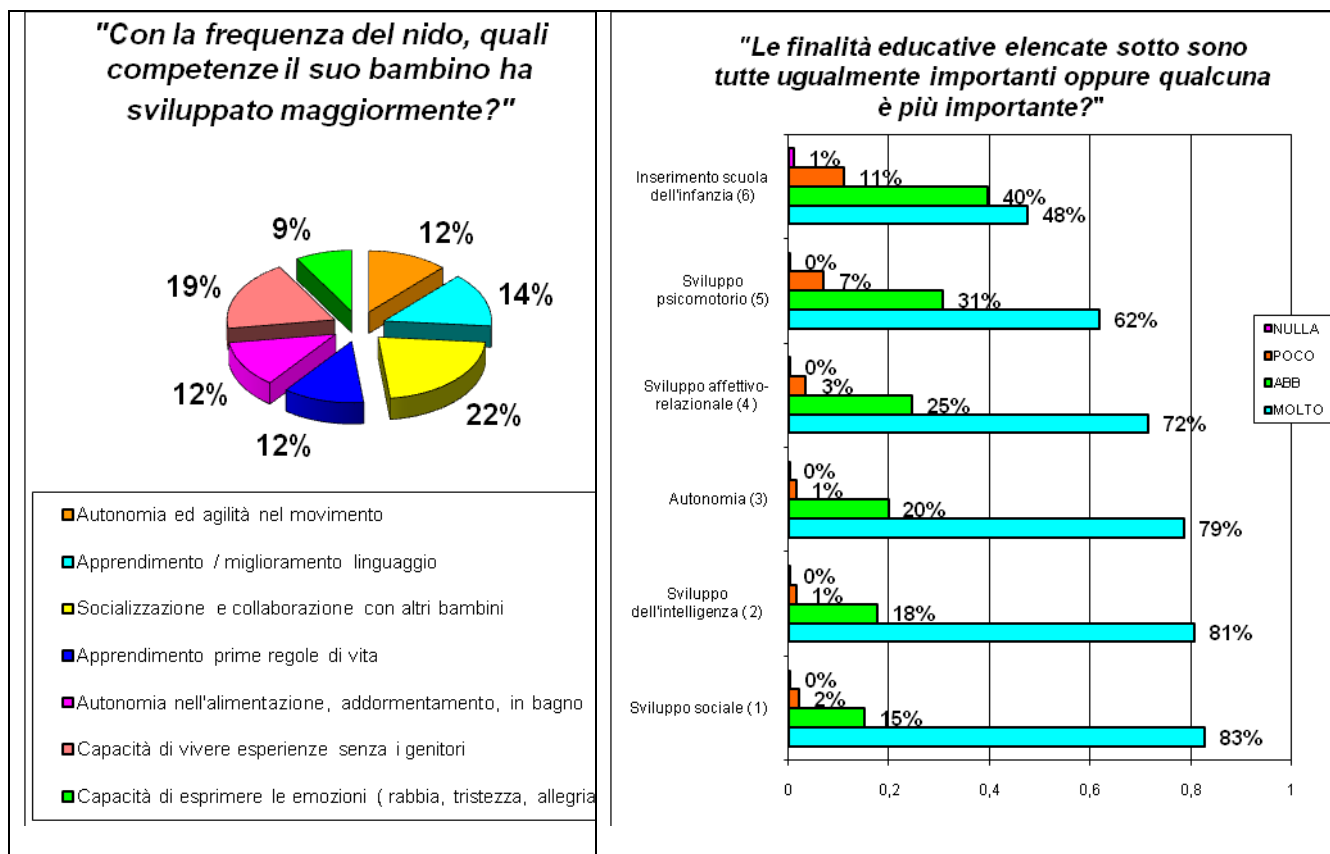
Tab 2.7 Incrocio tra il livello d'importanza e l'impatto complessivo sulla soddisfazione.

E' chiaro che la presenza delle stesse domande per entrambe le sezioni (importanza e soddisfazione), avrebbe permesso un'analisi più completa, con la possibilità di rilevare anche fattori secondari e di differenziazione.

Come già notato per l'analisi dell'ambiente, se ci si addentra nelle domande specifiche qualsiasi tipo di comparazione diventa più difficile
 Nell'analisi della crescita del bambino al nido, la comparazione tra soddisfazione ed importanza risulta molto complessa a causa della costruzione delle due domande

DOMANDE	CATEGORIA DI RISPOSTA
A suo parere, le finalità educative elencate qui sotto, sono tutte ugualmente importanti o qualcuna è più importante?	MOLTO-ABBASTANZA-POCO-NULLA
Con la frequenza al nido, quali competenze il suo bambino ha maggiormente sviluppato ?	SCELTA LIBERA TRA 7 RISPOSTE.

E' chiaro in questo caso, che non si può applicare lo strumento della media ponderata, in quanto la seconda domanda non lo permetterebbe.
 Anche in questo caso, viene proposto un accostamento dei due grafici, ma senza possibilità di approfondire l'analisi.(tab 2.8)

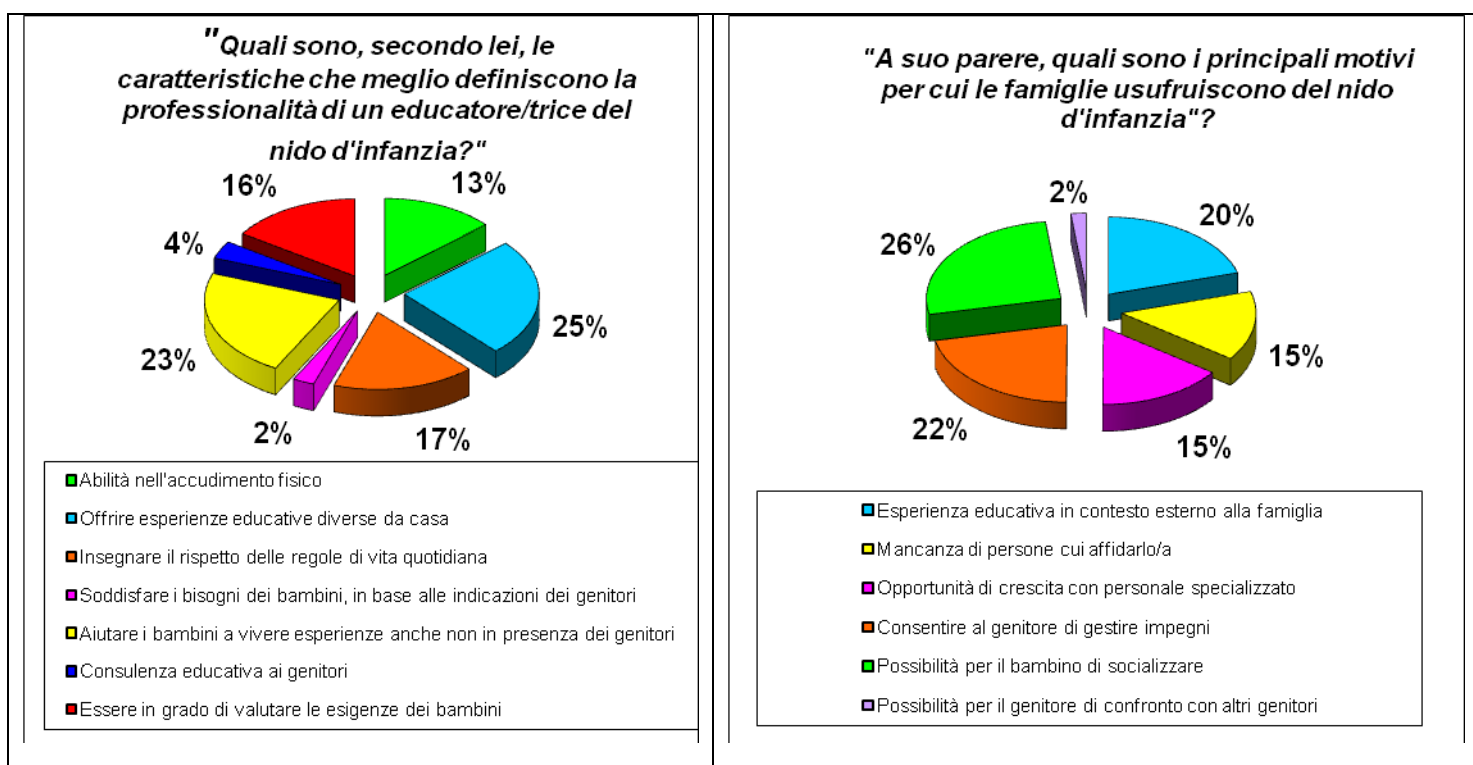


Tab 2.8 Accostamento grafici di importanza e soddisfazione dello sviluppo del bambino

In entrambi i grafici emerge l'importanza e la soddisfazione per lo sviluppo sociale del bambino (importanza 22% su tutte le risposte dei genitori, soddisfazione 83% molto importante)

Lo sviluppo delle emozioni rimane un aspetto considerato importante solo nel 9% delle risposte dei genitori, mentre nella soddisfazione lo troviamo in una posizione media (72% molto importante, 32% abbastanza importante.)

Vengono mostrati infine, due grafici riferiti alle motivazioni d'iscrizione al nido e all'importanza attribuita alla professionalità degli educatori (Tab 2.9)



Non è possibile nessuna comparazione, ma i risultati denotano da parte dei genitori, una ricerca del nido per aiutare i piccoli a socializzare e favorire il distacco dalla famiglia.

Stessi motivi emergono per ciò che riguarda la professionalità dell'educatore del nido.

Il genitore si aspetta che l'educatore aiuti il proprio bambino nella socializzazione e nel distacco dalla famiglia.

2.2 LE CARATTERISTICHE ANGRAFICHE DEI GENITORI

Per riassumere in modo esaustivo la grande quantità di dati anagrafici raccolti⁷, sono stati inseriti nello schema che segue le percentuali dei padri e delle madri . (Tab 2.10)

		PADRI	MADRI
STATO CIVILE	CONIUGATO	74%	70%
	CELIBE/NUBILE	18%	20%
	SEPARATO/DIVORZ.	8%	9%
	VEDOVO/A	0%	1%
ETA'	20-25	2%	6%
	26-30	9%	15%
	31-35	28%	35%
	36-40	36%	33%
	40-45	19%	10%
	+ 45	6%	1%
PROFESSIONE	AUTONOMO	26%	12%
	DIP. DIRETTIVO	10%	5%
	DIP. CONCETTO	28%	40%
	DIP.ESECUTIVO	30%	27%
	PENSIONATO/CAS.	0%	4%
	STUDENTE/DISOCC.	6%	12%
TITOLO STUDIO	ELEMENTARE	4%	1%
	MEDIO	25%	20%
	Q.PROFESSIONALE	13%	11%
	DIPLOMA	34%	37%
	LAUREA	20%	25%
	POST LAUREA	4%	6%
CITTADINANZA	ITALIANA	76%	73%
	UNIONE EUROPEA	8%	10%
	EXTRAEUROPEA	16%	17%
NUMERO FIGLI	1		41%
	2		42%
	3		12%
	4		4%
	+4		1%

Tab. 2.10 Schema riassuntivo caratteristiche demografiche delle famiglie intervistate.

Emerge un quadro di genitori in maggioranza coniugati.

L'età è abbastanza alta anche per le donne, (il 35% ha tra i 31 e i 35 anni ed un figlio al nido)

Le donne sono mediamente più istruite, e svolgono in maggioranza un lavoro di concetto. Il diploma di maturità è comunque il titolo di studio più presente per entrambi i genitori.

Gli uomini pare svolgano in maggioranza un lavoro esecutivo, ma questo non deve ingannare. Infatti la percentuale di frequenza del 30%, è compensata dal 10% di loro che svolgono attività direttive ed il 26% di lavoro autonomo. (donne: attività direttive 5%, lavoro autonomo 12%).

⁷ Per la lettura complessiva di tutte le variabili anagrafiche considerate si fa riferimento al questionario in appendice B, pag 7.

Piu' del 70% dei genitori dei nidi sono italiani, ed il 40% delle famiglie ha un solo figlio.

2.2.1 I limiti dei dati anagrafici

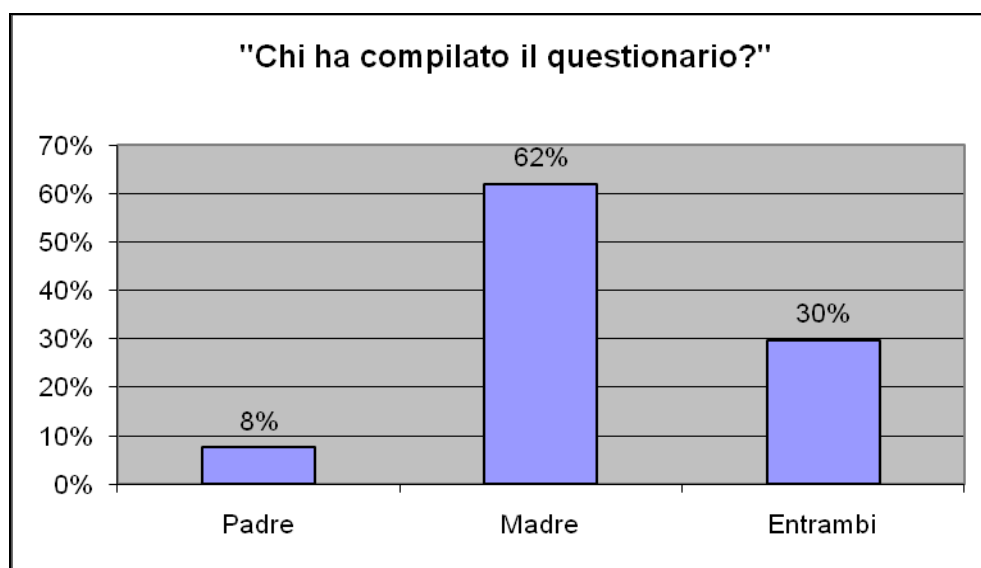
Come si nota osservando l'allegato B pag 7, era richiesto ai genitori di esprimersi circa alcune loro caratteristiche anagrafiche.

Il limite del questionario però, era la possibilità per il rispondente di esprimersi circa se stesso ed il suo coniuge/compagno.

Questo ha permesso di raccogliere da una parte più informazioni anagrafiche, dall'altra parte però ha reso estremamente difficile poter effettuare eventuali analisi più approfondite.

Non è stato possibile quindi poter effettuare delle correlazioni valide tra caratteristiche anagrafiche dei genitori e risposte date.

Per poterlo fare occorreva isolare tutte le risposte e tutti i rispondenti, essi potevano essere sia padre, sia madre, sia entrambi, come si nota dalla distribuzione di frequenza che segue (Tab 2.11)



Tab 2.11 Distribuzione di frequenza della compilazione del questionario.

2.2.2 I dati anagrafici per circoscrizione e per anno

Viene proposta in appendice D un'altra analisi, in cui i nidi sono stati raggruppati per circoscrizioni, e per anni d'indagine.

Nell'analisi per circoscrizioni sono state analizzate le seguenti caratteristiche

1. Titolo di studio dei genitori
2. Professione dei genitori
3. Cittadinanza

Bisogna tener conto in questa analisi, che spesso i genitori lavorano in zone diverse di residenza, e iscrivono i figli al nido a seconda delle necessità. Questa panoramica ha quindi solo l'obiettivo di capire che caratteristiche abbiano le famiglie che frequentano quei nidi della circoscrizione, e come esse si distribuiscano nella città. L'analisi ha inoltre l'obiettivo di fornire dati per eventuali campionamenti territoriali dell'utenza nei nidi di Torino.

Per ciò che riguarda il titolo di studio, i genitori dei nidi paiono più laureati e post laureati nella zona della circoscrizione 8, tra i padri vi sono il 36% di laureati ed il 10% di post laureati. Tra le madri il 46% è laureata ed il 14% post laureata

Nella 5 e nella 6 abbiamo una maggioranza di licenze medie, (38% padri e 30% madri) , percentuali tra 1 e 3% per le specializzazioni post-laurea.

Per ciò che riguarda la professione, sempre nella circoscrizione 5 e 6 si trovano in maggioranza lavoratori dipendenti esecutivi (padri 46%, madri circa 35%), nella 6 abbiamo anche il 10% circa di padri e madri disoccupati, mentre i lavoratori autonomi sono soprattutto situati in circoscrizione 1(34% padri) e 8 (20% madri).

Nella circoscrizione 8 abbiamo una buona percentuale di lavoratori dipendenti direttivi(20% padri) ,mentre nella 9 il i padri dipendenti di concetto sono il 30%, e le madri il 54%.

Per ciò che riguarda la cittadinanza, la zona con più utenti italiani è la circoscrizione 9 (84% sia padri che madri), quella con più stranieri extraeuropei è la circoscrizione 7 (30% padri, 24% madri).

Per ciò che riguarda la cittadinanza di un paese europeo, la circoscrizione con la più alta % è la 2 (10% padri, 14% madri).

Per analizzare i trend annuali, sono state scelte queste caratteristiche anagrafiche:

1. Stato civile
2. Età
3. Nazionalità

Per ciò che riguarda lo stato civile, per entrambi i genitori, dal 2004 al 2010 diminuiscono i coniugati e aumentano i celibi/ nubili. In particolare, nel 2004 erano il 13% le donne nubili, nel 2010 salgono al 23%.

Sempre per le madri, vi è anche una diminuzione delle separazioni e dei divorzi (dal 13 al 7%).

Per ciò che riguarda l'età, nei padri aumenta di circa 20 punti % la fascia d'età 41-45 (dal 10% nel 2004, al 22% del 2010), mentre diminuiscono quelle dai 31 ai 40 anni.

Per le madri analoga situazione ma più netta, nel 2004 la fascia 31-35 era il 51% del totale, cala in modo graduale fino al 35% nel 2010.

Anche in questo caso aumenta la fascia d'età 41-45, dal 6% del 2004, al 11% del 2010.

Per ciò che riguarda la cittadinanza, diminuisce la % di genitori italiani , soprattutto tra le madri (93% del 2004, 66% del 2010).

Aumentano i genitori con cittadinanza dell'Unione Europea (la causa è rintracciabile per l'entrata nell'Unione Europea della Romania) .

Aumenta anche la percentuale di genitori extraeuropei, i padri stranieri nel 2004 erano praticamente assenti, salgono gradualmente fino al 12% del 2010. Le madri nel 2010 si attestano ad una frequenza del 14% sul totale.

3. LE POSSIBILI SOLUZIONI

Le analisi presentate nel capitolo precedente, hanno avuto in sé diversi limiti, dettati in parte dalla struttura originaria del questionario, che ha reso difficile la comparazione tra aspettativa e percezione, nonché un'analisi statistica più approfondita.

In questa sede, si esprimeranno in sintesi alcune soluzioni per superare i limiti strutturali e di organizzazione del programma di Customer Satisfaction 2004/2010.

L'obiettivo infatti, è quello di trovare spunti innovativi a partire dai risultati ottenuti dall'analisi dei dati.

Gli spunti di riflessione hanno origine da una lettura della realtà dell'Emilia Romagna, regione in prima linea nella definizione degli indicatori di qualità nei nidi comunali⁸.

3.1 I FATTORI DI QUALITÀ PER I GENITORI DEI NIDI

Rappresentiamo quindi schematicamente gli aspetti critici e le potenzialità emerse dalla lettura dei dati, essi fanno riferimento al grado di soddisfazione e di importanza espresso dai genitori, ed alla loro congruenza nella comparazione.



⁸ Bondioli, Ghedini (a cura di), "La qualità negoziata. Gli indicatori per i nidi della Regione Emilia Romagna", La cultura del bambino, edizioni Junior, Bergamo 2004.

Da questa rappresentazione bipolare, dividiamo in due categorie i fattori di qualità che devono essere presenti all'interno del nido secondo i genitori: i fattori di qualità alta e irrinunciabile, e quelli di qualità importante (Tab 3.1)

COMPONENTI QUALITA' ALTA E IRRINUNCIABILE	COMPONENTI QUALITA' IMPORTANTE
QUALITA' EDUCATIVA DEL SERVIZIO -FINALITA' EDUCATIVE -PROFESSIONALITA' EDUCATORI -ASPETTI DI CRESCITA DEL FIGLIO. -QUALITA' SPAZI (INTERNI/ ESTERNI)	QUALITA' ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO -ORARI -SERVIZIO AMMINISTRATIVO -COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE -COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE.

Tab 3.1 *Suddivisione delle componenti di qualità irrinunciabile e importante per i genitori.*

Possiamo quindi concludere che per i genitori ciò che conta di più sono gli aspetti che coinvolgono direttamente la sfera di sviluppo del bambino, la possono influenzare e modificare in bene ed in male.

A partire a questi aspetti, si può pensare ad una nuova ridefinizione degli indicatori di qualità (Tab 3.2)

COMPONENTI DELLA QUALITA'	ASPETTI DA INDAGARE	INDICATORI DI QUALITA'
EDUCAZIONE	Finalità dell'iscrizione al nido.	Educazione e crescita del figlio Conciliazione dei tempi di lavoro/cura
	Conoscenza delle finalità educative che il nido propone.	Consapevolezza dei genitori circa il progetto educativo del nido e relativo grado di conoscenza.
	Competenza del personale educativo	Professionalità Riservatezza Fiducia reciproca con altri educatori e con i genitori. Disponibilità Attenzione alle differenze culturali, sociali e di genere.
	Crescita e sviluppo del bambino al nido.	Sviluppo sociale Sviluppo affettivo/relazionale Sviluppo dell'autonomia Sviluppo motorio Sviluppo cognitivo e verbale
	Attenzione ai bisogni del bambino.	Pulizia. Rispetto organizzazione giornaliera Attenzione alla salute. Inserimento/ ambientamento nuovi iscritti.

AMBIENTE	Spazi esterni Spazi interni	Sicurezza degli spazi. Accessibilità Manutenzione Temperatura
	Ambiente strutturato adatto allo sviluppo 0-3 anni.	Arredi a misura di bambino Presenza di giochi e materiali idonei alla crescita.
PARTECIPAZIONE DEI GENITORI	Partecipazione dei genitori alla vita del nido.	Partecipazione a feste e momenti ludici. Partecipazione a incontri formativi e presentazioni progetto educativo.
	Grado coinvolgimento dei genitori.	Coinvolgimento nella vita quotidiana del proprio bambino al nido.
	Rapporti con il personale educativo.	Scambio d'informazioni con il personale educativo e dialogo costante sul bambino.
ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA	Orari	Rispetto degli orari stabiliti Flessibilità secondo le esigenze dei genitori Presenza di servizi integrativi per la conciliazione dei tempi.
	Informazioni amministrative	Reperibilità informazioni pre- iscrizione. Disponibilità del personale. Chiarezza e completezza delle informazioni (anche in riferimento alle differenze culturali).

Tab 3.2 Proposta nuovi INDICATORI DI QUALITA' secondo i risultati dell'analisi dei dati.

Come si nota, alcuni aspetti sono stati mantenuti ed altri modificati o eliminati.

In particolare si è cercato di :

1) Sviluppare maggiormente la potenzialità degli aspetti educativi (in particolare analizzando quanto le finalità educative proposte dal nido siano state recepite dai genitori, e quanto effettivamente corrispondano a quelle di quest'ultimi).

2) Semplificare la struttura proposta per ciò che riguarda l'ambiente esterno ed interno. Questa semplificazione nasce dalla consapevolezza della criticità di questo argomento. Come già descritto sono pochi gli aspetti che interessano al genitore : sicurezza, accessibilità e manutenzione.

3) Specificare meglio agli occhi dei genitori, la partecipazione ludica a feste e gite e quella di formazione/ presentazione educativa da parte di personale interno ed esterno. In questo modo, sarà più facile comprendere l'interesse dei genitori per entrambi gli aspetti.

Il coinvolgimento è riferito alla possibilità per il genitore di partecipare/osservare la vita del proprio bimbo al nido.

L'attenzione alle differenze culturali, di genere e di tipologia familiare, sono un aspetto da tenere in forte considerazione.

3.2 LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO: LA COMPARAZIONE TRA ASPETTATIVA E PERCEZIONE

La Customer satisfaction nata nel 2004, poneva come obiettivo la comparazione tra aspettativa e percezione, risultato ottenuto solo in parte.

Come fare allora per costruire un'indagine che permetta di comparare a fine analisi questi due aspetti in modo completo e corretto?

Il passo più importante è la costruzione di una struttura che permetta un'analisi attraverso medie ponderate, per poter costruire una struttura detta di *standard quadrant*⁹, come quella sperimentata nel capitolo precedente, in cui si è trasformata la domanda “*molto, abbastanza, poco, per nulla*”, in una scala da 1 a 4. (vedi pag 14)

Nella tabella sottostante è stato costruito un esempio di questa scala, utilizzando la domanda relativa allo sviluppo del bambino.

ASPETTI DI SVILUPPO DEL BAMBINO	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE
<u>Sviluppo Dell'autonomia</u> (alimentazione, sonno, bagno)	1 2 3 4	1 2 3 4
<u>Sviluppo intellettivo</u> (produzione e comprensione del linguaggio, apprendimento concetti di forma, dimensione, colore).	1 2 3 4	1 2 3 4
<u>Sviluppo psicomotorio</u> (posizione eretta, postura seduta, equilibrio nella deambulazione)	1 2 3 4	1 2 3 4
<u>Sviluppo affettivo</u> (esprimere e riconoscere emozioni, strutturare relazioni significative con adulti e bambini).	1 2 3 4	1 2 3 4
<u>Sviluppo sociale</u> (capacità di distinguere tra sé e l'altro, cooperazione, controllo aggressività).	1 2 3 4	1 2 3 4

Si può specificare nella parte iniziale del questionario, a cosa corrisponda effettivamente la scala proposta: 1= per nulla. 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto.

E' utile utilizzare una scala a gradazione pari, in modo da evitare la tentazione per gli utenti di porsi in una situazione di giudizio “*intermedio*”.(1-2-3-4-5).

In primo luogo, sarebbe semplice fornire le due sezioni delle stesse identiche domande e nello stesso numero, in questo modo sarebbe più rapida in fase d'analisi la comparazione.

⁹ Lo *standard quadrant* è una rappresentazione grafica che permette di posizionare e visualizzare con chiarezza punti di forza e di debolezza di vari fattori coinvolti nell'indagine, attraverso l'utilizzo di medie ponderate.

Questa scelta pone però un quesito metodologico.

In fase di definizione delle domande, bisogna tener conto che non è molto indicato fornire all'utente le due sezioni (di soddisfazione ed importanza), accostate l'una all'altra. Questo perché le risposte potrebbero essere influenzate dal dover rapidamente passare a ragionare da una all'altra. La soluzione migliore quindi, è quella di porre le stessa domande (ancora meglio se formulate in modo diverso ma con lo stesso significato) prima per rilevare tutta l'importanza e poi successivamente la soddisfazione.

3.3 QUALI RISULTATI PER UN' ADEGUATA PROGRAMMAZIONE?

In fase di programmazione di una Customer Satisfaction, occorre definire bene quali risultati si vogliono ottenere, soprattutto quali output si vogliono ricavare dai dati raccolti.

In questa sede si sono già analizzati i limiti che il questionario 2004/2010 ha portato con sé, in quanto prevedeva una comparazione aspettativa/percezione che è avvenuta solo in parte.

Inoltre, la successiva omogeneizzazione di dati con origine differente, ha portato alla necessità di sacrificare risposte ed effettuare accorpamenti, per favorire l'ultima versione del questionario.

Superando questi limiti, d'ora in poi si farà riferimento alla strutturazione a scala 1-4 proposta nella pagina precedente. (vedi pag.26)

Quanti output si possono prevedere con questa tipologia di questionario e qual è il loro utilizzo?

TIPOLOGIA ANALISI	STRUMENTI DA UTILIZZARE	RISULTATI
Analisi per singolo fattore	Medie e percentuali di frequenza delle risposte di ogni domanda per ogni nido. Separatamente per soddisfazione e importanza	Possibilità di rilevare in modo specifico fattori critici per ogni ambito (educazione, ambiente, organizzazione ecc..)
Analisi globale del servizio offerto	Frequenze complessive di tutti gli anni di indagine	Possibilità di rilevare complessivamente quali siano i nodi critici di un servizio a livello cittadino. Soprattutto per ciò che riguarda gli aspetti organizzativi (amministrazione, edifici, qualità didattica)
Analisi dei trend annuali	Frequenze percentuali per ogni anno di indagine, separatamente per soddisfazione ed importanza.	Possibilità di analizzare variazioni di qualità e di importanza attribuita dai genitori ai singoli fattori lungo il corso degli anni. Permette un monitoraggio costante.
Incrocio tra soddisfazione ed importanza	Medie comparate (scala 1-4), costruzione di tabelle per incrociare soddisfazione ed importanza (vedi pag 14 e 25 <i>quadrant analysis</i>)	Possibilità di misurare eventuali discrepanze tra ciò che l'utente considera importante e la qualità che effettivamente percepisce.
Impatto dei fattori sulla soddisfazione	L'analisi per quadranti " <i>impact-importance quadrant</i> ", proposta a pagina 17.	Possibilità di rilevare quali siano i fattori che essendo modificati varierebbero la soddisfazione complessiva del servizio.

		Permette di scoprire aspetti che andrebbero monitorati più in dettaglio.
Analisi dei dati anagrafici	Correlazioni tra dati anagrafici e risposte di aspettativa e percezione.	Possibilità di capire se alcuni risultati di importanza e soddisfazione siano influenzati da aspetti d'età, sesso, titolo studio, professione, provenienza.

Le tipologie di analisi proposte in questa sede, permettono di poter pensare allo strumento dell' "indagine sulla qualità", in modo più ampio.

A livello di analisi dei risultati, questa modalità di azione permetterebbe di creare una certa sinergia tra attori diversi in modo trasversale, in particolare a due e livelli: singolo nido e Comune.

Rispetto ai risultati ottenuti con la Customer Satisfaction 2004-2010, quali sono le aree interessate ad ogni livello e quali azioni si possono suggerire? (in grassetto sono evidenziati i nodi più complessi a livello politico).

LIVELLI ISTITUZIONALI	QUESTIONI PRINCIPALI	SOLUZIONI
Singolo Nido	<p>Pianificare una manutenzione compatibile con la disponibilità di fondi.</p> <p>Problema di "percezione" differente circa la sicurezza dei locali tra genitori e personale (educatori, assistenti, addetti alla sicurezza).</p> <p>Le famiglie dei nidi sono sempre più "mature", con un solo figlio, e con titolo studio medio/alto.</p>	<p>Incontri con i <u>genitori</u> per discutere insieme circa la <u>loro</u> percezione dell'ambiente "esterno" del nido, e approfondimenti <u>con loro</u> circa le "procedure di sicurezza" adottate nell'edificio.</p> <p>Aumentare <u>il livello di confidenza</u> del genitore con la struttura, attraverso iniziative di "vita quotidiana al nido" con la presenza di mamma e papà</p>
Comune	<p>Solo 4 nidi su 53 sono esternalizzati (affidamento in appalto a cooperative)</p> <p>Problemi strutturali degli edifici "troppo urbanizzati" (alcuni nidi del centro mancano di spazi esterni).</p> <p>La fiducia dei genitori è orientata nei confronti del personale educativo a contatto con loro (positivo), ma non è sentito così forte il legame con la realtà istituzionale.</p> <p>In crescita il numero di famiglie straniere anche al nido, come già avvenuto in precedenza nelle scuole di grado superiore.</p> <p>La questione educativa è una priorità per le famiglie, in particolare la socializzazione e lo sviluppo dell'autonomia.</p>	<p><u>Soluzioni alternative</u> per i nidi con problemi "strutturali" di spazio esterno (nidi in zone ad alta urbanizzazione):</p> <p>-La condivisione degli spazi con nidi più attrezzati.</p> <p>-Pensare ad una didattica "esterna", che sfrutti le zone verdi presenti in città.</p> <p><u>Potenziare la comunicazione</u> con le neo-famiglie dei nidi, non solo a livello del singolo edificio. Il coinvolgimento tra livello istituzionale e famiglie potrebbe <u>migliorare la loro percezione di affidabilità e sicurezza.</u></p> <p>Si potrà pensare in futuro ad un nido come servizio <u>universalistico</u> e non più a domanda individuale?</p>

Conclusioni

Al termine di questa analisi sull'indagine condotta nei nidi di Torino, nascono alcune considerazioni circa il ruolo di questi strumenti all'interno delle politiche pubbliche, in particolare quelle dei servizi educativi.

Nella strutturazione di una Customer Satisfaction di servizi pubblici lo strumento d'indagine assume specifici significati. Valutare la soddisfazione e l'importanza di un asilo nido, pone in primo piano il ruolo del cliente. Come sottolinea Paolo Bozzato¹⁰ nell'introduzione alla prima Customer Satisfaction 2003/2004, il servizio educativo non è un prodotto che può essere sottoposto a verifica preventiva. Nel caso del nido, non si possono prevedere tutte le aspettative e le percezioni del genitore, anche se grazie alla standardizzazione delle procedure è più facile tenere sotto controllo alcune variabili.

Nel decreto legislativo n. 150/2009¹¹, si inaugura in Italia la riforma della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di estendere i controlli di qualità tipici del settore privato anche al settore pubblico, attraverso un ciclo di gestione della performance, con strumenti come la Customer Satisfaction e le certificazioni ISO 9001. Come già descritto in precedenza, l'esperienza della divisione servizi Educativi Settore Qualità, anticipa questi cambiamenti, preparando dal 2003 utenti e operatori a questo tipo d'indagini. Questo è un notevole vantaggio, la forte partecipazione da parte dei genitori all'indagine, ed i risultati ottenuti hanno accresciuto la fiducia nei confronti degli strumenti di rilevazione della qualità.

La divisione Servizi educativi settore qualità, ha portato avanti un tipo di rilevazione con un'ottica auto valutativa, con alti risultati di partecipazione da parte di tutti gli attori presenti. La partecipazione dell'utente fin dalla prima fase ha permesso probabilmente di prendere confidenza con la realtà dell'indagine, che al primo impatto poteva essere vista con diffidenza. Ciò che emerge dall'analisi di questa indagine, è lo sforzo fin dal principio, di coinvolgere le famiglie nella definizione degli indicatori, e successivamente nei focus group in cui si è cercato di far riflettere sui risultati dei questionari.

La tipologia di questionario presentata, anche se con i suoi limiti ha permesso di rilevare dubbi e perplessità circa alcuni fattori di qualità, anche a livello cittadino.

A partire da queste premesse, occorre ora prevedere il futuro di questi strumenti, così come è stato utilizzato. Il ciclo della Customer all'interno del settore della qualità ha terminato il suo ciclo, ora verrà lasciato spazio alla Customer costruita per rilevare gli standard ISO 9001.

Lo strumento di rilevazione sarà lo stesso, ma gli obiettivi varieranno notevolmente. Da una parte questa analisi delle procedure "standard" permetterà al cittadino di poter scegliere tra nidi "omologati", con la sicurezza di trovare un certo livello di qualità anche in quello sotto casa propria. Affidando l'indagine ad un settore certificazione che si occupa di "*procedure standard per rilevare la qualità dei servizi del comune*", però si perderà inevitabilmente la possibilità di ascoltare l'utente attraverso focus group e farsi aiutare da lui nella definizione degli indicatori.

¹⁰ Bozzato P. (a cura di), "*Introduzione teorica alla ricerca sulla qualità dei nidi e delle scuole d'infanzia della città di Torino*". Progetto Famiglia Città di Torino, 2004.

¹¹ Decr. Leg. n. 150, 27/10/2009, "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.*"

Ciò su cui riflettere in particolare, sarà la perdita di quell'obiettivo di partecipazione collettiva che ha caratterizzato il lavoro svolto dalla Divisione Servizi Educativi.

Ciò che serve quindi ora, è trovare una modalità per dare allo strumento d'indagine della qualità, un ruolo condiviso e costante nel tempo, un monitoraggio completo su cui sia possibile poter lavorare a vari livelli, da quello programmatico a quello del lavoro quotidiano con i bambini.

La sinergia tra vari livelli istituzionali può portare a dei risultati duraturi nel tempo, al potenziamento delle eccellenze e alla risoluzione delle criticità.

Come fare quindi per diminuire lo scostamento che inevitabilmente ci sarà tra queste due rilevazioni?

Una soluzione va cercata nell'aumentare i flussi informativi tra utenti, personale e dirigenza. Un genitore più coinvolto è sicuramente un genitore più sicuro.

L'obiettivo quindi, potrebbe essere anche in ambito di certificazione degli standard a non fermarsi a questioni tecniche e numeriche (pasti, cambi, orari), e continuare a monitorare un'importanza ed una soddisfazione che sono essenziali per non perdere di vista "le caratteristiche umane" di questo tipo di servizio pubblico.

Un altro elemento da porre in questione, è quello dell'esternalizzazione del servizio. Attualmente, solo 4 nidi su 53 sono gestiti da cooperative in appalto, cioè il 7% delle strutture del comune.

Per questi nidi viene effettuata una doppia indagine di Customer, quella privata della cooperativa e quella del Comune, è quindi monitorata la qualità.

Passo ulteriore sarebbe provvedere all'appalto di altri nidi in città, per contenere i costi di gestione e provvedere alla manutenzione degli edifici in situazione più critica.

In conclusione, ciò che va sottolineato è il cambiamento educativo che sta avvenendo nei servizi dedicati ai bimbi 0-3 anni. Come già sottolineato in sintesi, il nido del 2000 è sempre più visto come uno strumento educativo, scelto non solo per necessità dalle famiglie di Torino. I genitori hanno un'età media abbastanza alta, un solo figlio, un titolo di studio medio-alto e cercano nel servizio un'opportunità di crescita relazionale per il loro bambino.

Occorre quindi, pensare di proporre cambiamenti significativi a livello di programmazione.

I nidi si avvicinano sempre più a servizi come le scuole materne, che da anni hanno abbandonato la loro connotazione assistenzialistica.

Come prevedere quindi dei servizi di nido che non soffrano di carenza di posti?

Come prevedere dei servizi di nido con costi più accessibili per le famiglie?

Il nido a domanda individuale potrà un giorno diventare servizio universalistico?

Questa è la sfida di domani, se si vuole avvicinare l'Italia alle eccellenze di assistenza all'infanzia del Nord Europa, e permettere alle nostre mamme sempre più istruite di lavorare ad alto livello.

Gli strumenti di monitoraggio della qualità fin qui utilizzati, sono stati utili per far emergere queste tendenze e questi quesiti.

Nei prossimi anni, occorrerà continuare su questa strada, per poter sciogliere tutti i nodi presenti, perché la qualità del servizio pubblico sia sinonimo di modernità e passo con i tempi.

Bibliografia

BONDIOLI, GHEDINI (a cura di), *“La qualità negoziata. Gli indicatori per i nidi della Regione Emilia Romagna”*, La cultura del bambino, edizioni Junior, Bergamo 2004.

Bozzato P. (2004) *“ Introduzione teorica alla ricerca sulla qualità dei nidi e delle scuole d’infanzia della città di Torino”*. Progetto Famiglia Città di Torino.

Decr. Leg n. 150/2009, *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.”*