



**CUSTOMER SATISFACTION  
COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA**

**2019 - 2020**

Presidente Eurispes: Prof. *Gian Maria Fara*

***Gruppo di lavoro***

Direttrice Eurispes: Dott.ssa *Susy Montante*

Direttore Eurispes Sardegna: Avv. *Gerolamo Balata*

Ricercatrice Eurispes: Dott.ssa. *Raffaella Saso*

Sociologa: Dott.ssa *Marisa Muzzetto*

Collaboratrice: Dott.ssa *Antonella Sanna*

Ufficio Stampa: *Wilma Mavuli*

## ***Prefazione***

Con l'elaborazione delle Customer Satisfaction, il Comune di Tempio Pausania ha inteso capire quale fosse il grado di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei Servizi offerti dall'Amministrazione Comunale. Seguendo il percorso già intrapreso con la stesura del Bilancio Sociale, il Comune ha voluto aprire un dialogo diretto con i propri cittadini. Si è voluto valutare in maniera precisa e obiettiva il gradimento di settori specifici al fine di capire meglio l'efficienza e l'efficacia degli atti posti in essere dalla Pubblica Amministrazione. Nel rispetto di questi presupposti, L'Eurispes, Istituto di Studi Politici, Economici e Sociali, su mandato dell'Amministrazione Comunale, ha sottoposto a Customer Satisfaction 6 Servizi:

- 1) *Asilo Nido Comunale (Cooperativa "la Coccinella")*
- 2) *Scuola dell'Infanzia "Episcopio"*
- 3) *Scuola dell'Infanzia "Spinsateddu"*
- 4) *Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe"*
- 5) *Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)*
- 6) *La Biblioteca Comunale*

L'Istituto ha chiesto complessivamente il parere di 600 persone in un arco di tempo che va da maggio a dicembre del 2019.

Per fare ciò, sono stati elaborati quattro diversi questionari anonimi semi strutturati a risposta multipla predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione della ricerca ai soggetti interessati: un questionario per

l'Asilo Nido Comunale, uno per le tre Scuole dell'Infanzia, uno per il Servizio di Assistenza Domiciliare e uno per la Biblioteca Comunale.

Nel campo dei Servizi offerti dal Comune, particolare importanza rivestono i Servizi dedicati all'Infanzia, poiché riguardano direttamente sia la principale agenzia di socializzazione primaria, che è la famiglia, sia la socializzazione cosiddetta "secondaria", ossia quella che avviene quando un bambino viene inserito in un contesto che permette l'acquisizione di nuove competenze e abilità sociali.

L'ingresso all'asilo è un momento che segna il passaggio dell'individuo dalla socializzazione primaria a quella secondaria e determina il passaggio, secondo logiche diverse, in una cerchia sociale più ampia e strutturata, nella quale, per la prima volta, il bambino sperimenterà il concetto di gruppo e di gerarchia. Questa tappa è fondamentale, perché dà inizio a una nuova fase della vita, nella quale il bambino prende per la prima volta consapevolezza della propria identità distinta e unica di persona, e di quella degli individui che compongono la sua cerchia sociale. È importante, quindi, che l'ambiente nel quale il bambino trascorre il suo tempo lontano dai genitori, abbia caratteristiche quali la sicurezza, la possibilità di favorire la socializzazione e l'apprendimento, e che vada anche a contemplare le esigenze lavorative del genitore, coprendo tutta una serie di orari e di condizioni.

L'indagine è stata diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo ai Servizi dedicati all'Infanzia, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze eventualmente espresse dalle famiglie.

I risultati ottenuti attraverso le risposte date dai genitori dei bambini, così elaborati, sono stati trasformati in grafici, istogrammi e tabelle che permettono una lettura facile ed immediata dell'indagine.

# **CAPITOLO I: I SERVIZI DEDICATI ALL'INFANZIA**

## ***Il ruolo dei Servizi dedicati all'Infanzia***

La famiglia è la principale agenzia di socializzazione e soddisfa l'esigenza sociale fondamentale della trasmissione culturale; ha una valenza pubblica, poiché svolge un ruolo basilare all'interno della società, e, proprio come quest'ultima, non può essere inquadrata in un modello univoco e stabilito. Avendo a che fare con la natura umana in quanto tale, l'istituzione della famiglia è infatti suscettibile a continui mutamenti, che dipendono dalla struttura, dalla cultura, dall'urbanizzazione, e dallo sviluppo dell'industrializzazione. La famiglia fornisce il contesto in cui i bambini, per la prima volta, incontrano altre persone, apprendono regole di comportamento, ruoli, linguaggio e, in generale, gli aspetti che caratterizzano la cultura sociale. Nella società contemporanea, molte di queste funzioni socializzanti sono state assunte da altre istituzioni, come la scuola o i nuovi mezzi di comunicazione di massa; la famiglia, tuttavia, resta il primo e il più importante agente della socializzazione primaria.

Le politiche riformatrici degli stati democratici, e i mutamenti delle strutture economiche di produzione, consumo e redistribuzione del reddito, favorendo l'accesso alle donne nel mondo del lavoro, hanno consentito alla struttura familiare di rendersi più egualitaria rispetto al passato.

Contestualmente ai mutamenti sociali, la flessione negativa della crescita demografica può essere imputata anche a cause strettamente legate alla situazione femminile in Italia: sempre più donne si ritrovano nella condizione del diventare madri, e di continuare ad essere parte del mondo lavorativo. Per questi motivi, in particolare, sono mutati i bisogni delle famiglie, che vedono nei Servizi per la prima Infanzia una sorta di "garanzia" nel far coincidere le esigenze di lavoro con quelle della cura dei propri figli. L'affermazione educativa dei Servizi per la prima Infanzia viene fatta risalire ai primi anni settanta, precisamente con la legge n.1044/1971 quando, attraverso l'introduzione di personale qualificato volto a garantire un'assistenza

psicopedagogica al bambino, venne per la prima volta riconosciuto, anche a livello statale, il valore educativo degli asili nido. A seguito dell'affermazione femminile nel mondo del lavoro nel periodo industriale del XIX secolo, tali strutture, principalmente ecclesiastiche e private, si posero come obiettivo quello di far fronte alle necessità e ai bisogni delle madri lavoratrici.

Attualmente, la legge italiana tutela la genitorialità attraverso specifici interventi. In questo contesto, l'esternalizzazione della cura del bambino è il perno di tutte le società industrializzate, nelle quali i nuclei familiari (sempre meno famiglie allargate e sempre più nuclei monoparentali), sono composte da un numero esiguo di individui: questo può avvenire anche perché i flussi lavorativi conducono i genitori ad allontanarsi sempre più dal proprio contesto di origine, portando, quindi, a non poter beneficiare della responsabilità, nella cura dei bambini, dell'aiuto dei nonni o di altri parenti.

Nel progettare i Servizi dediti all'Infanzia, il Comune di Tempio Pausania, si è basato su questi principi e necessità per istituire gli Asili e le Scuole d'Infanzia comunali presenti nel contesto sociale di riferimento. Questa scelta è stata dettata dal fatto che si potesse offrire uno spazio facilmente raggiungibile a tutti gli utenti, che allo stesso tempo avesse una struttura adeguata ad ospitare tutte le attività necessarie al benessere del bambino, e si sforzasse di venire incontro alle esigenze dei genitori.

La socializzazione primaria, avvenuta in seno alla famiglia, riguarda i bisogni del bambino e le reazioni dell'adulto, mentre la socializzazione secondaria, invece, riguarda un primo abbozzo di mondo istituzionale e un primo formarsi di competenze più specifiche, che saranno poi coltivate nei futuri anni scolastici. L'ingresso all'asilo è un momento che segna il passaggio dell'individuo dalla socializzazione primaria a quella secondaria, e determina l'ingresso in una cerchia sociale più ampia e strutturata, secondo logiche diverse, nella quale, per la prima volta, il bambino sperimenterà il concetto di gruppo e di gerarchia. Questa tappa è fondamentale, perché dà inizio a una

nuova fase della vita, nella quale il bambino prende per la prima volta consapevolezza della propria identità distinta e unica di persona, e di quella degli individui che compongono la sua cerchia sociale: in questo modo, si forma il concetto dell'“altro generalizzato”, ovvero l'identificazione con la generalità degli altri (il bambino prende consapevolezza di essere un bambino soltanto quando incontra il gruppo dei pari e a loro si relaziona). Per la prima volta, il bambino è in grado di scegliere le persone che gli aggradano e di costruire legami volontari. Durante la socializzazione primaria, il bambino vive in dipendenza dall'adulto e non sceglie le persone con cui si relaziona, che ovviamente sono i genitori e le persone di cui è composta la famiglia. Durante la socializzazione secondaria, invece, il bambino sceglie le persone a lui congeniali e instaura legami d'amicizia e di simpatia. Le persone da lui scelte, facenti parte del gruppo dei pari e quindi suoi compagni d'asilo, diventano importanti e rilevanti per la sua evoluzione, tanto quanto lo sono i membri della famiglia durante la socializzazione primaria.

In questo periodo, il bambino tenta di costruire intorno a sé delle reti e degli strumenti di controllo della sua realtà quotidiana, e inizia a sperimentare i primi reali scambi e scontri tra il suo modo di vivere e quello degli altri. Si scontrerà con qualcosa che si differenzia dalla routine che conosce nel suo ambiente domestico: proverà tensione, paura, confusione e curiosità. Gli orizzonti si allargano, e inizia a comprendere che esistono una pluralità di modi di vivere e di fare, di famiglie, di persone, che popolano il suo mondo.

La socializzazione secondaria dura diversi anni nella vita di un individuo, e parte dall'ingresso in società all'uscita dal nucleo familiare d'origine. I benefici di un distacco graduale sereno e lieto si protraggono anche a distanza di svariati anni, e hanno il potere di gettare le basi per una socializzazione pacifica e positiva, che aiuterà il bambino a costruire una sua personalità indipendente, equilibrata e funzionale, capace di trarre il meglio dagli insegnamenti dell'esperienza.

## **Metodologia della ricerca**

L'analisi Customer Satisfaction, è stata effettuata mediante la somministrazione di questionari semi strutturati, predisposti in modalità di auto compilazione, previa presentazione e spiegazione della ricerca agli Utenti frequentanti i Servizi oggetto di valutazione.

Per garantire ai fini della rilevazione informazioni dettagliate e specifiche, sono stati elaborati quattro questionari: uno per l'Asilo Nido Comunale, uno per le tre Scuole dell'Infanzia presenti a Tempio, uno per il Servizio di Assistenza Domiciliare e uno per la Biblioteca Comunale. I questionari relativi all'Asilo Nido Comunale e alle Scuole dell'Infanzia sono stati suddivisi in 6 sezioni: sezione anagrafica, scelta del Servizio educativo, tempi ed orari del Servizio, condizioni della struttura, modalità di relazione tra Servizio e utenza e consapevolezza del Servizio. Il questionario dell'Asilo Nido Comunale è composto da 35 domande mentre quello per la Scuola dell'Infanzia ha previsto 37 domande.

Tutti i questionari sono stati somministrati in forma cartacea e successivamente inseriti nella piattaforma digitale nazionale dell'*Eurispes*, rispettando e garantendo, in ogni passaggio, l'anonimato e la Privacy di tutte le persone coinvolte nell'indagine.

Per l'Asilo Nido "La Coccinella" sono stati compilati 56 questionari, con una percentuale di rientro del 89%.

Nella Scuola dell'Infanzia "Episcopio" sono stati intervistati 34 genitori e si è avuto un rientro del 73,91% dei questionari distribuiti.

Nella Scuola dell'Infanzia "Spinsateddu" i questionari sono stati compilati da 21 genitori con un rientro del 53,84%.

Nella Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" sono stati compilati 38 questionari con un rientro del 90,48%.

I risultati elaborati, sono stati trasformati in grafici e istogrammi che permetteranno una lettura immediata dell'indagine

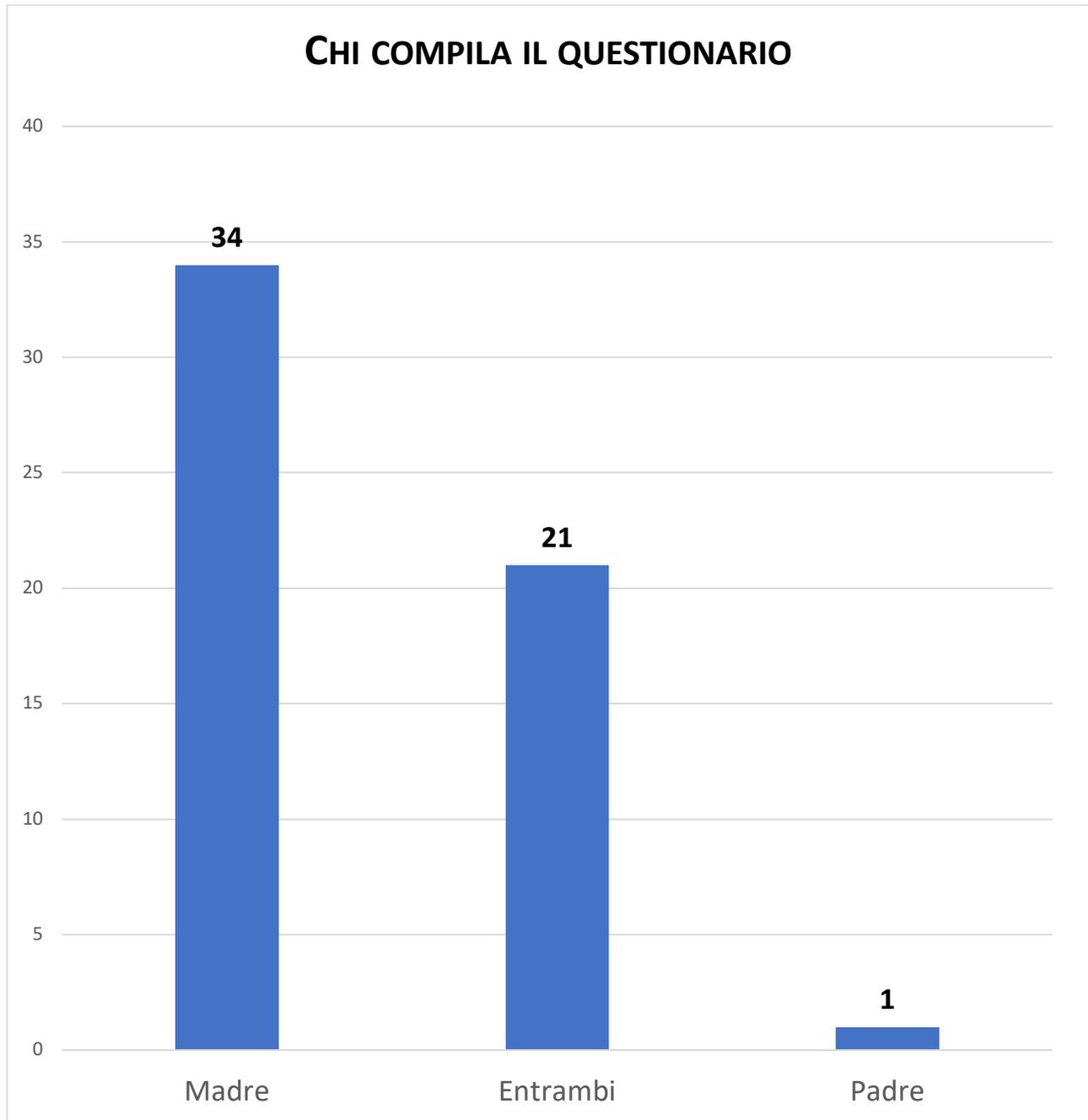
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI NIDO D'INFANZIA "LA COCCINELLA"

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

La maggior parte dei questionari sono stati compilati dalla madre del bambino/a, un numero considerevole viene compilato da entrambi i genitori e in un caso dal padre.

#### **Grafico 1**

Valori assoluti

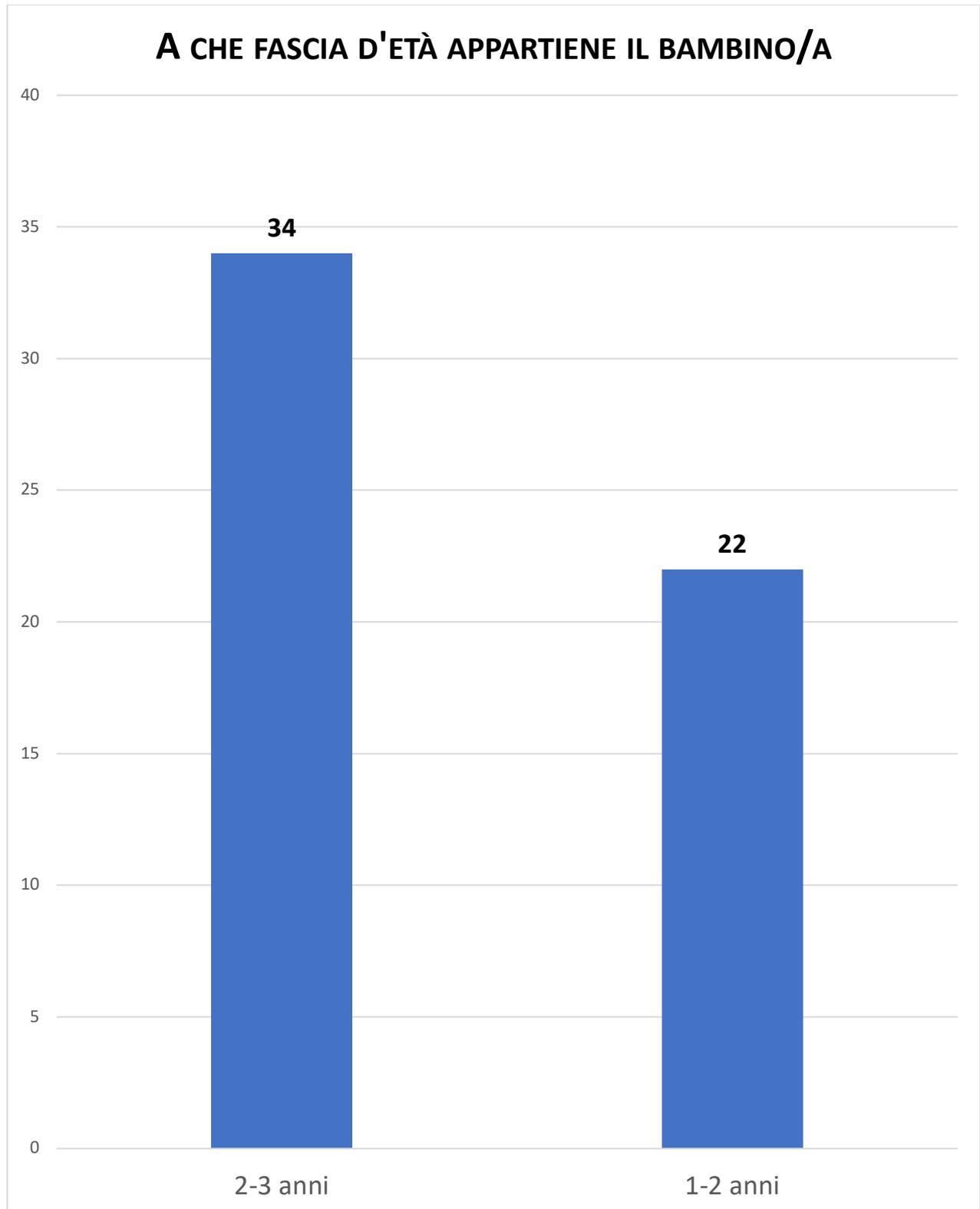


Fonte: Eurispes.

34 bambini dell'Asilo Nido hanno dai due ai tre anni, i restanti 22 da uno a due anni, come mostra il grafico 2. (Il valore assoluto della risposta "0-1 anno" è pari a zero.)

## Grafico 2

Valori assoluti

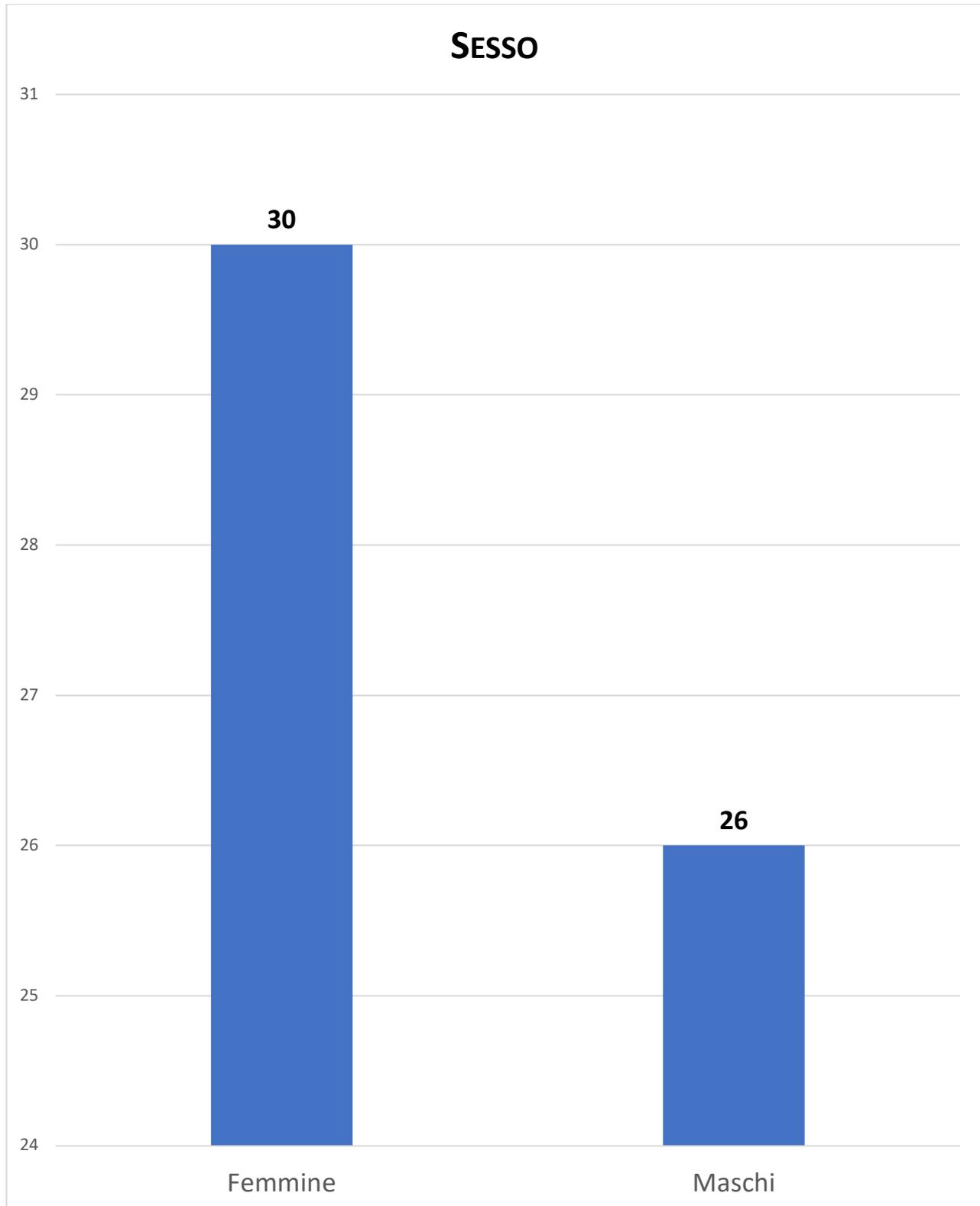


Fonte: Eurispes.

Le bambine sono in numero leggermente superiore ai maschi.

### Grafico 3

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il nucleo familiare dei bambini è composto prevalentemente da entrambi i genitori con due o più figli.

**Tabella 1**

Valori assoluti e percentuali

<b>COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Madre	56	100,00
Padre	55	98,21
Figlio/a	47	83,93
Figlio/a	22	39,29
Figlio/a	5	12,50
Altro	7	8,93

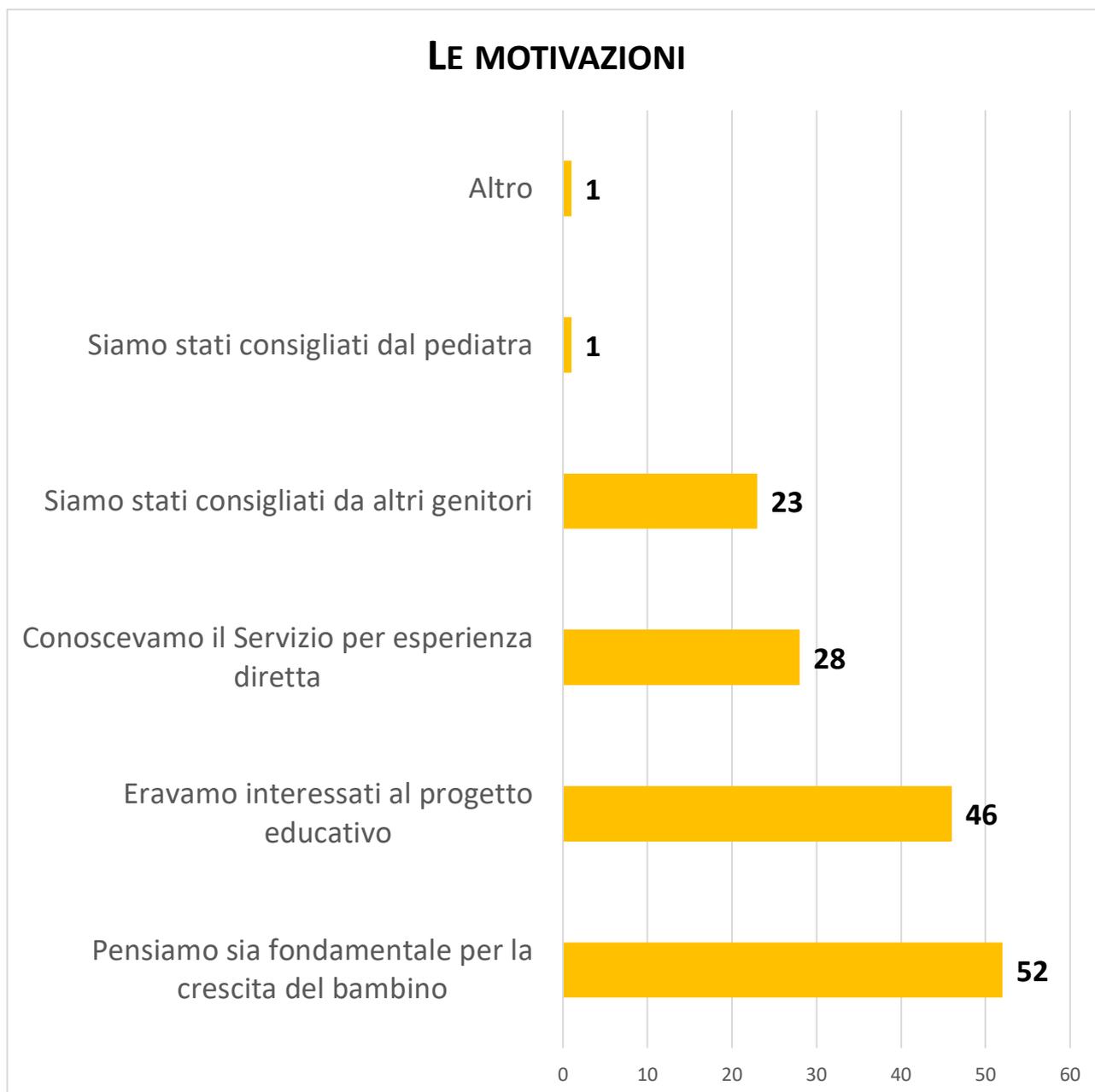
Fonte: Eurispes.

## LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Nella scelta dell'asilo, ha avuto fondamentale importanza l'opinione dei genitori, i quali ritengono che un Servizio efficiente sia fondamentale per la crescita del bambino. Particolare rilevanza ha avuto in questa scelta, anche il progetto educativo del Nido, che ha influenzato l'82,14% dei genitori. La metà dei genitori, conoscevano già il Nido per esperienza diretta, e non ha avuto esitazioni nella scelta del Servizio per il secondo figlio/a. Poco più del 41% è stato orientato, nella scelta, dall'esperienza fatta da altri genitori. Soltanto meno del 2% è stato consigliato dal pediatra o da altre persone.

### Grafico 4

Valori assoluti

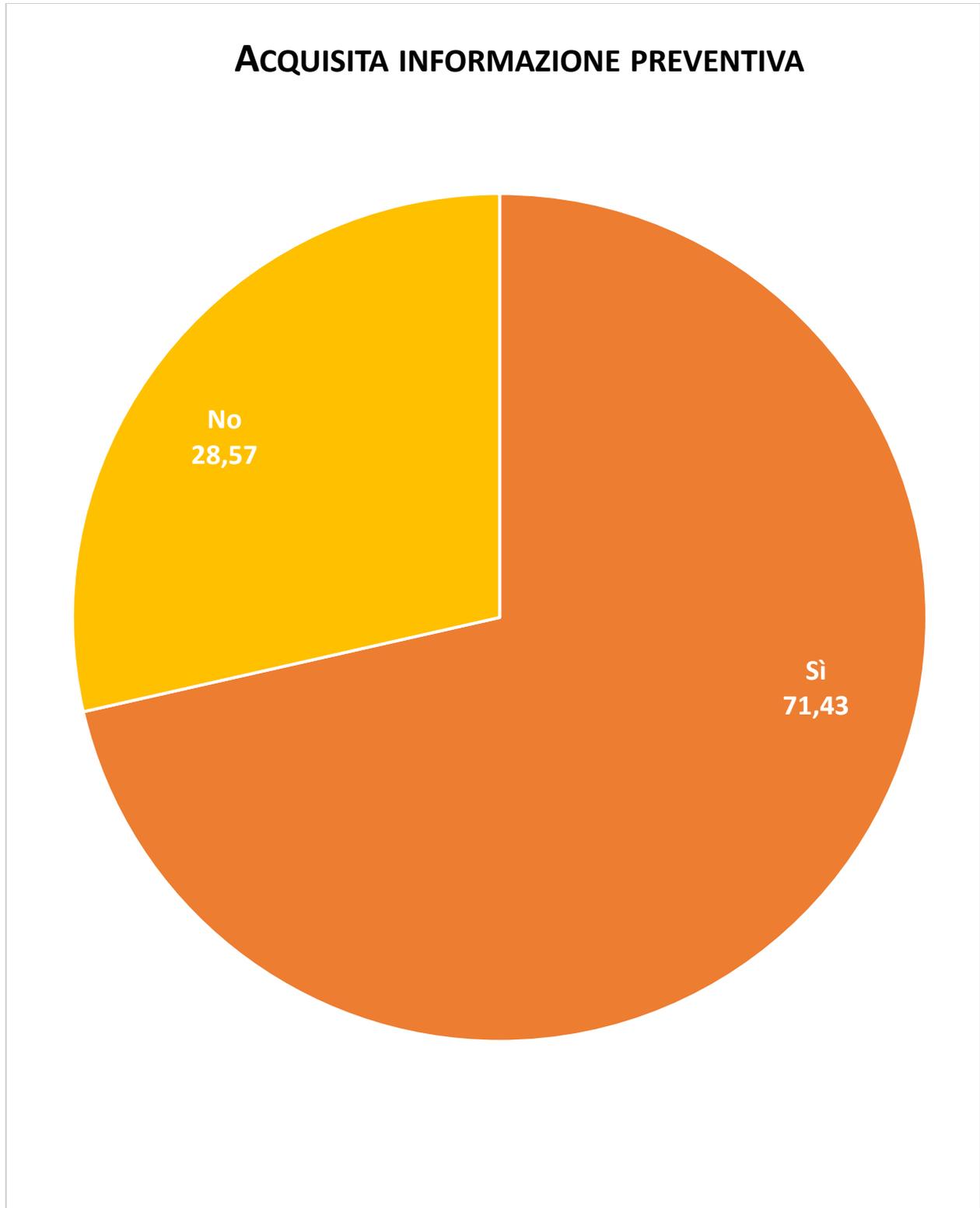


Fonte: Eurispes.

Il 71% dei genitori ha comunque acquisito un'informazione preventiva prima di iscrivere il bambino al Nido.

### Grafico 5

Valori percentuali

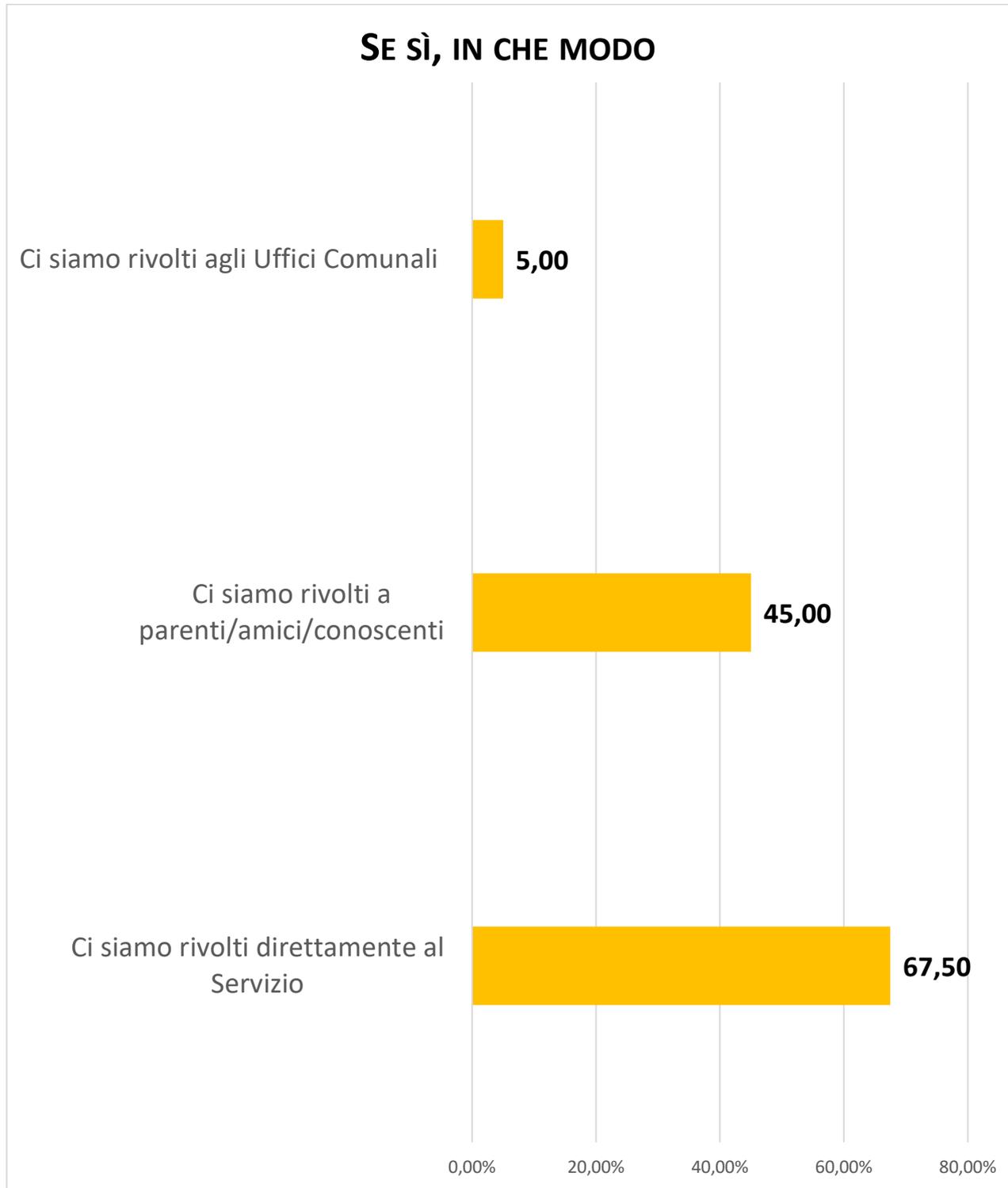


Fonte: Eurispes.

I genitori che hanno acquisito un'informazione preventiva, si sono rivolti direttamente al Servizio nel 67,50% dei casi, nel 45% si sono rivolti a parenti, amici o conoscenti e il restante 5% si è rivolto agli Uffici comunali. Nessuno ha utilizzato la rete internet per avere informazioni sull'Asilo Nido.

### Grafico 6

Valori percentuali



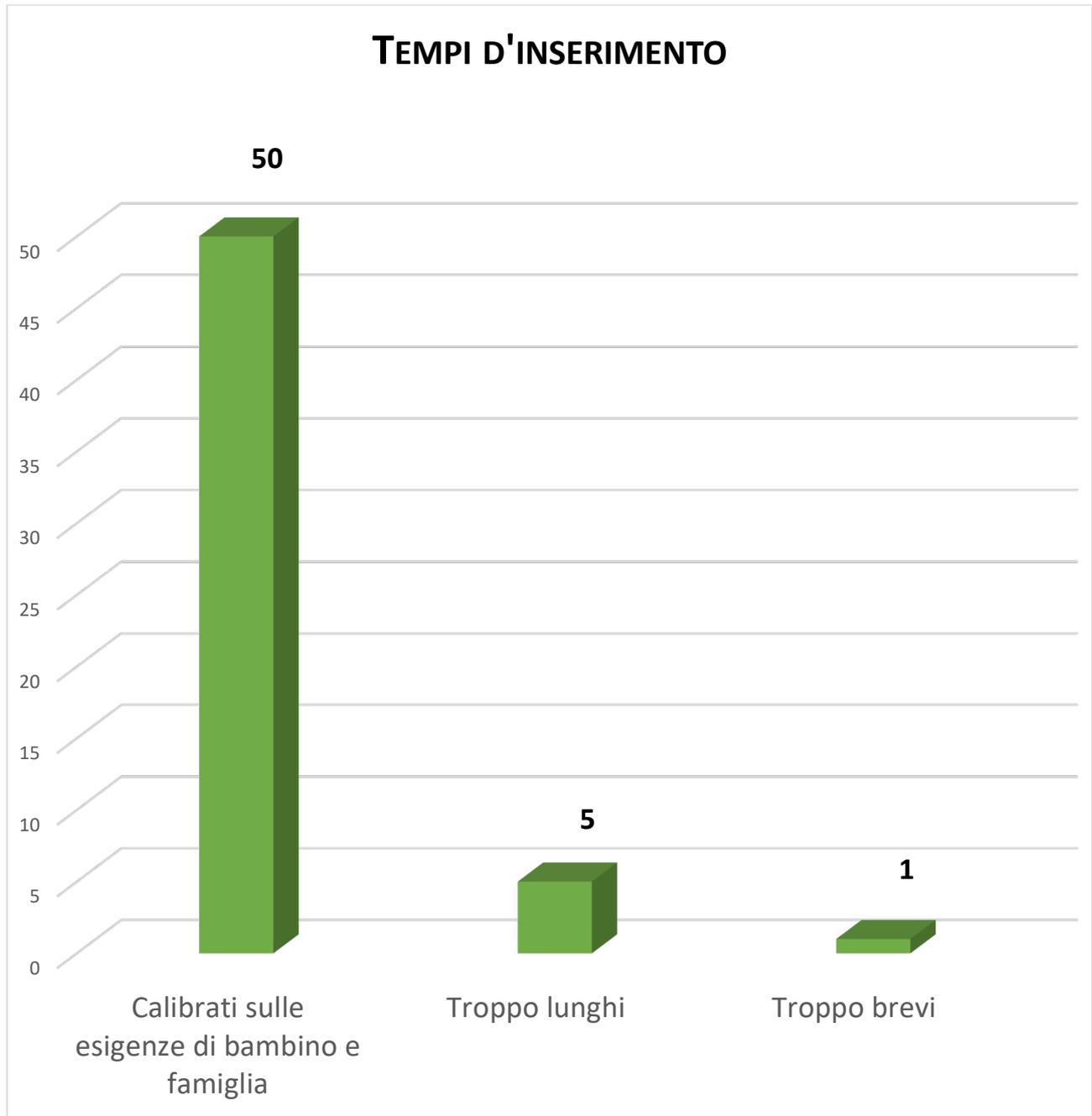
Fonte: Eurispes.

## TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

La valutazione dei tempi di inserimento del bambino all'asilo, ha avuto un esito positivo. Come si può vedere dal grafico 7, quasi il 90% dei genitori ritiene che i tempi di inserimento siano stati adeguati, e quindi perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia. Soltanto poco più dell'8% dei genitori ha ritenuto questi tempi troppo lunghi e il restante 1,79% li ha considerati troppo brevi.

### Grafico 7

Valori assoluti

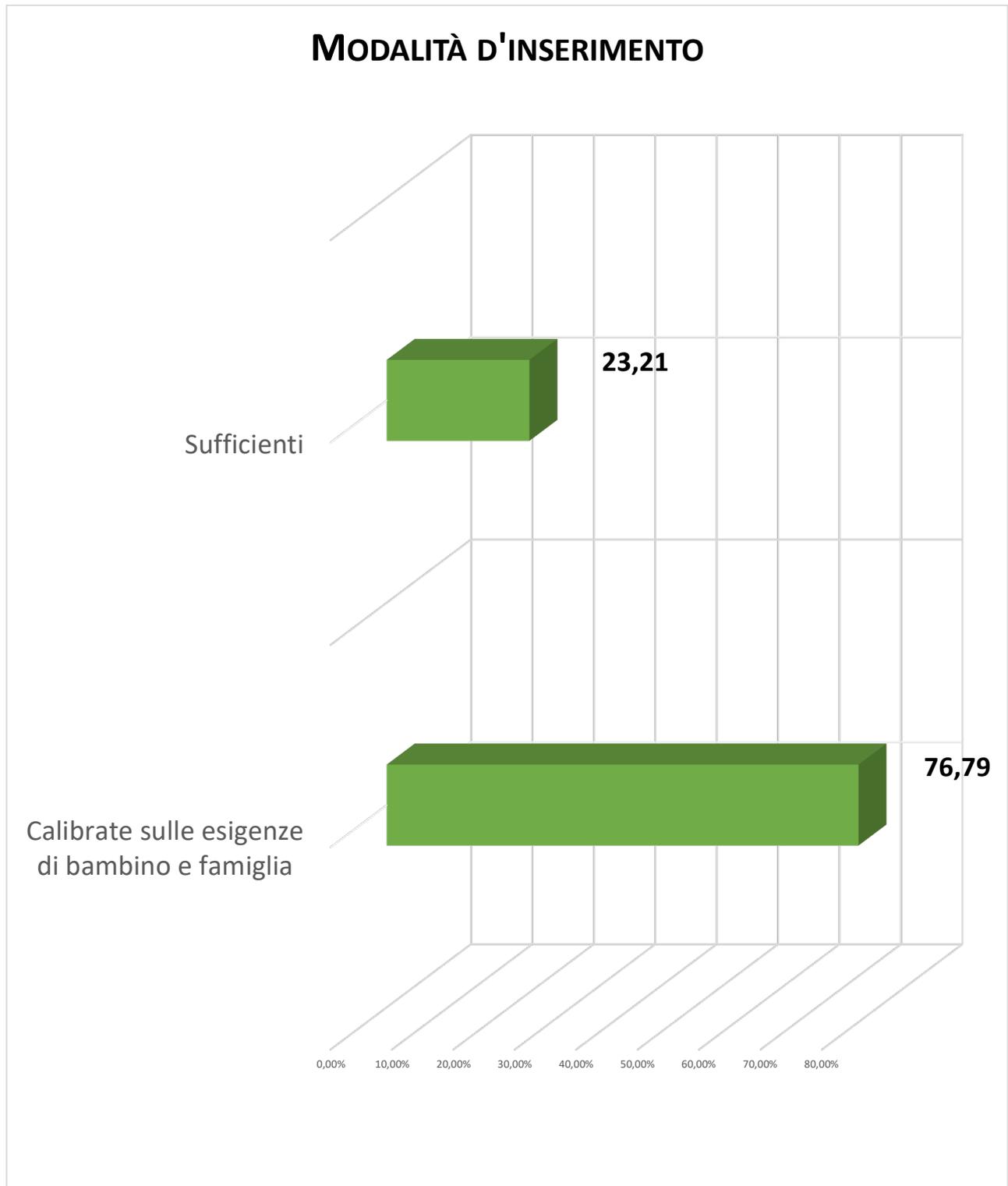


Fonte: Eurispes.

Anche le modalità di inserimento sono state ritenute calibrate perfettamente sulle esigenze del bambino e della famiglia. Il 23,21% le ha giudicate comunque sufficienti. È da rimarcare che nessun genitore le ha ritenute inadeguate.

### Grafico 8

Valori percentuali

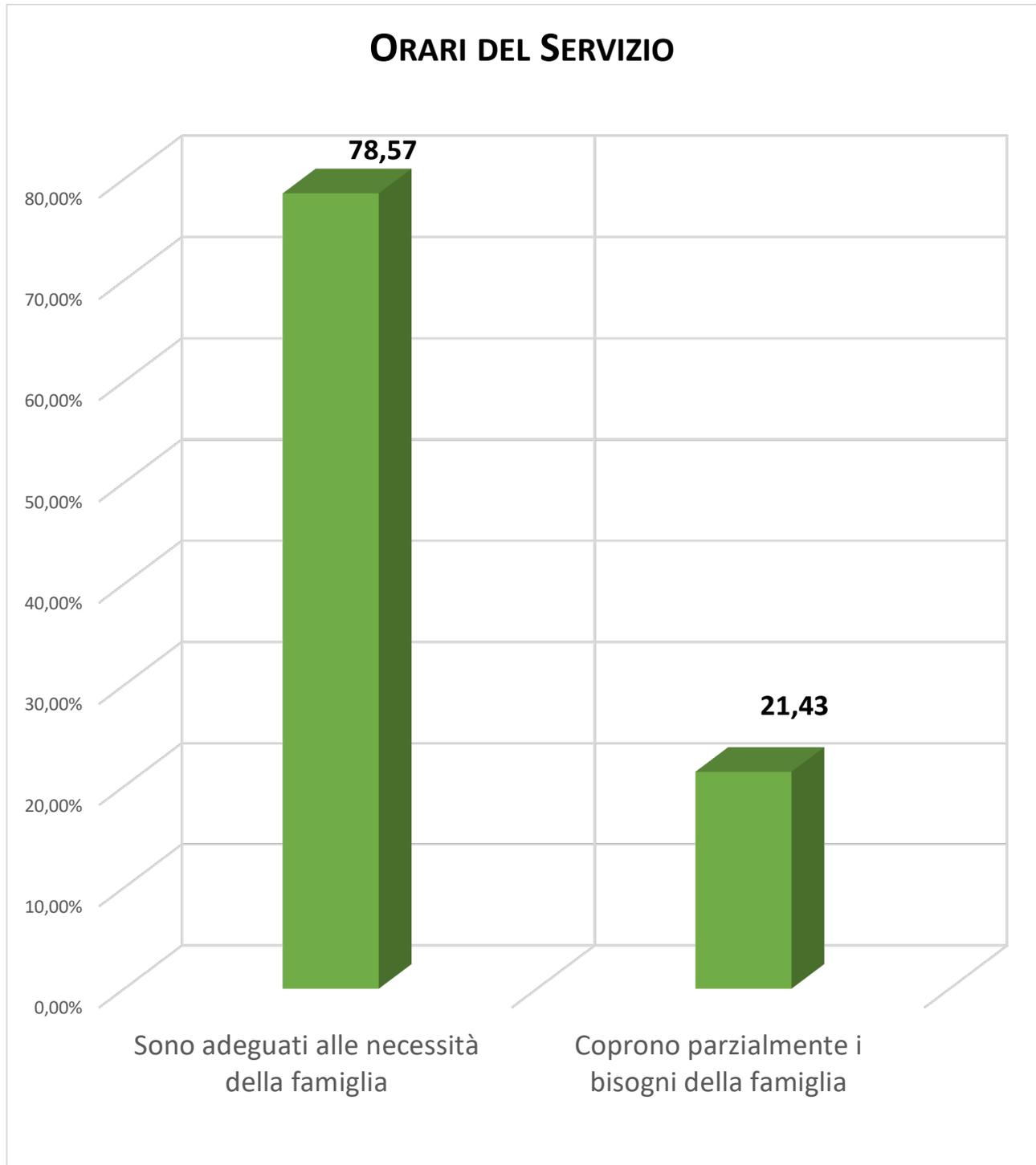


Fonte: Eurispes.

Gli orari del Servizio nella grande maggioranza dei casi (78,57%) corrisponde alle esigenze dei genitori, mentre il 21,43% dei genitori ritiene che coprano solo parzialmente i bisogni della famiglia. (Il valore assoluto della risposta "Sono del tutto inadeguati alla necessità della famiglia" è pari a zero).

### Grafico 9

Valori percentuali

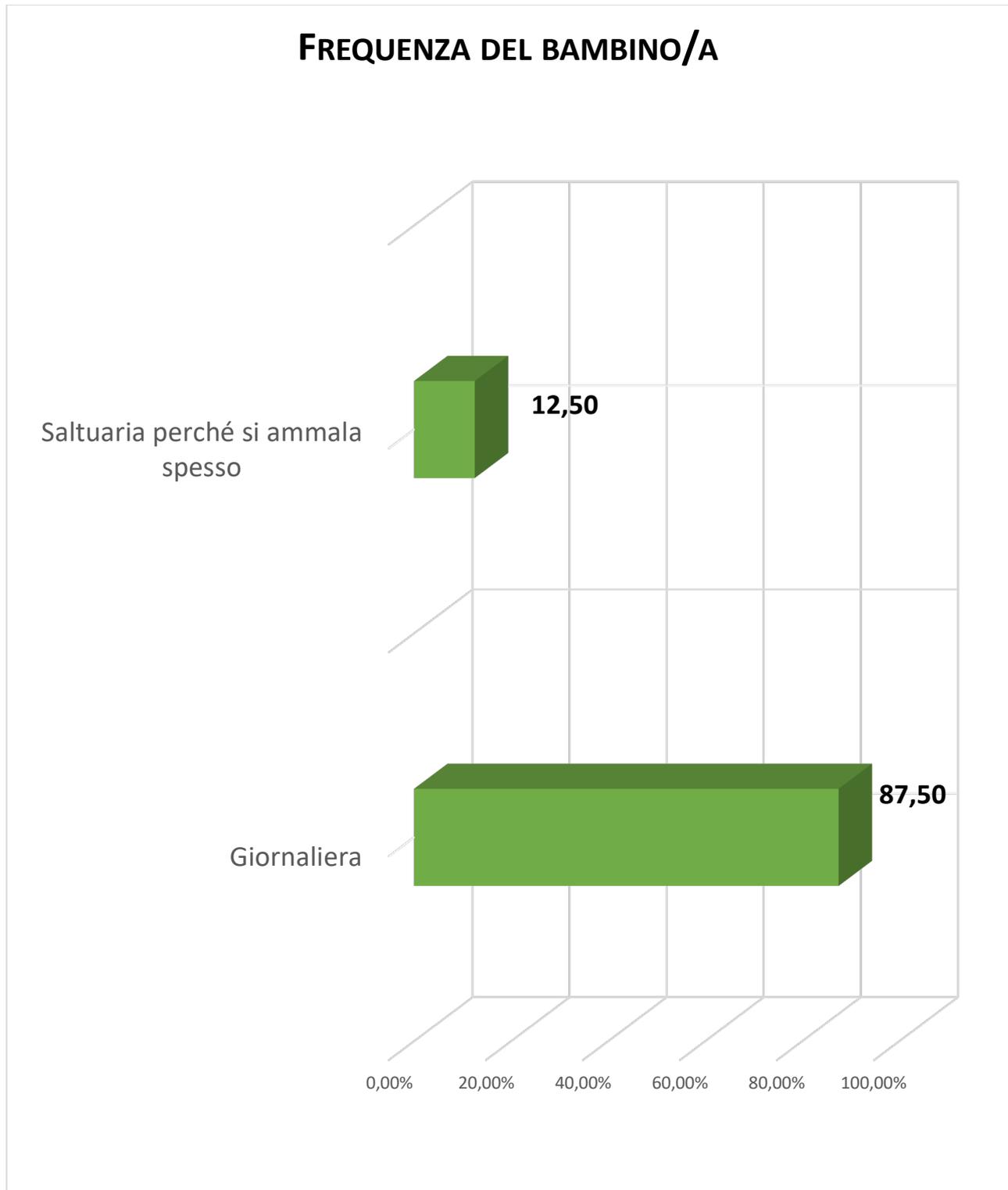


Fonte: Eurispes.

La frequenza dei bambini è perlopiù giornaliera (87,50%), tranne nei casi (12,50%) in cui è saltuaria, ma soltanto perché il bambino si ammala.

### Grafico 10

Valori percentuali

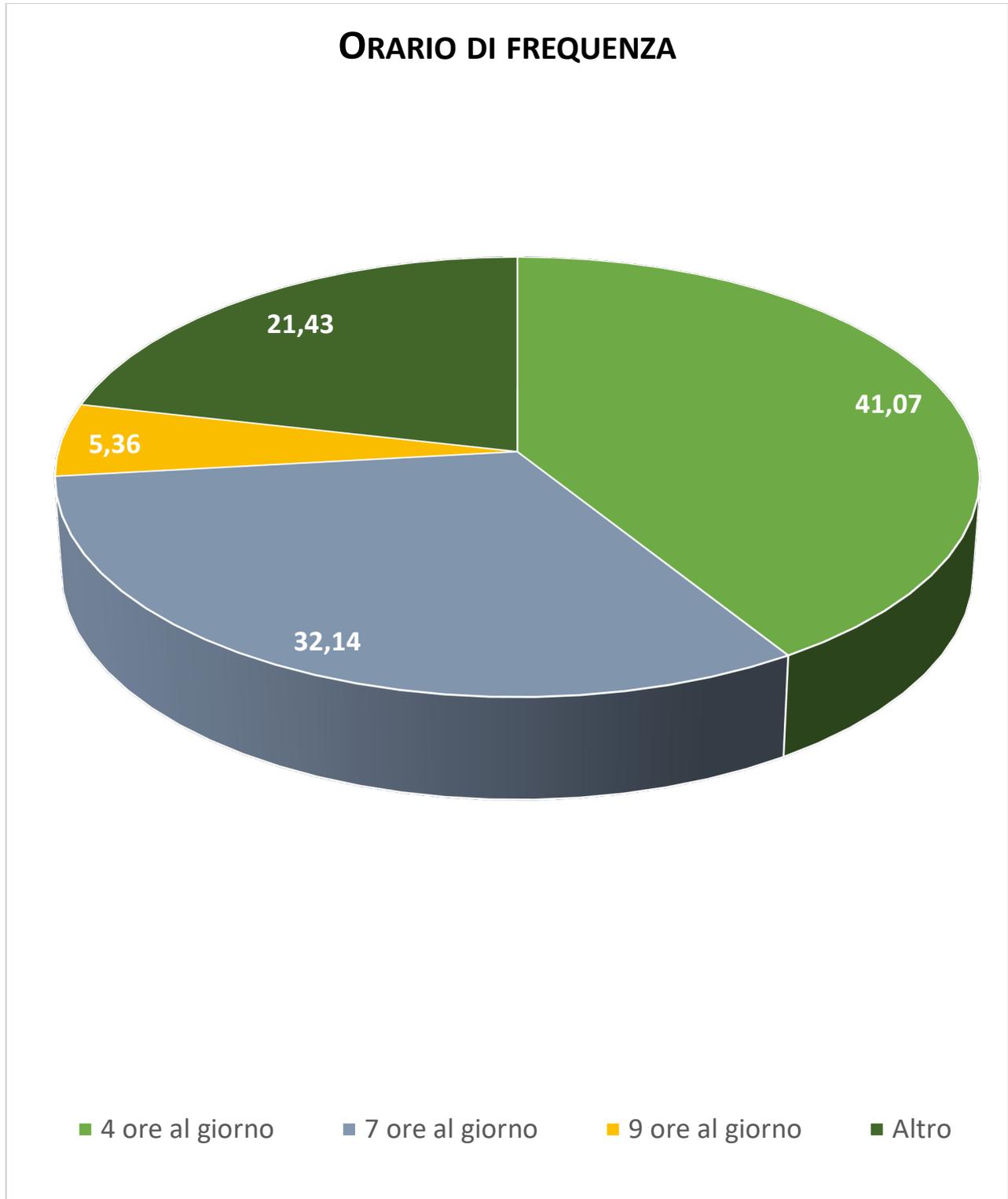


Fonte: Eurispes.

I bambini perlopiù rimangono al Nido per 4 ore al giorno, per 7 ore al giorno nel 32,14%. Solo poco più del 5% rimane per nove ore.

### Grafico 11

Valori percentuali

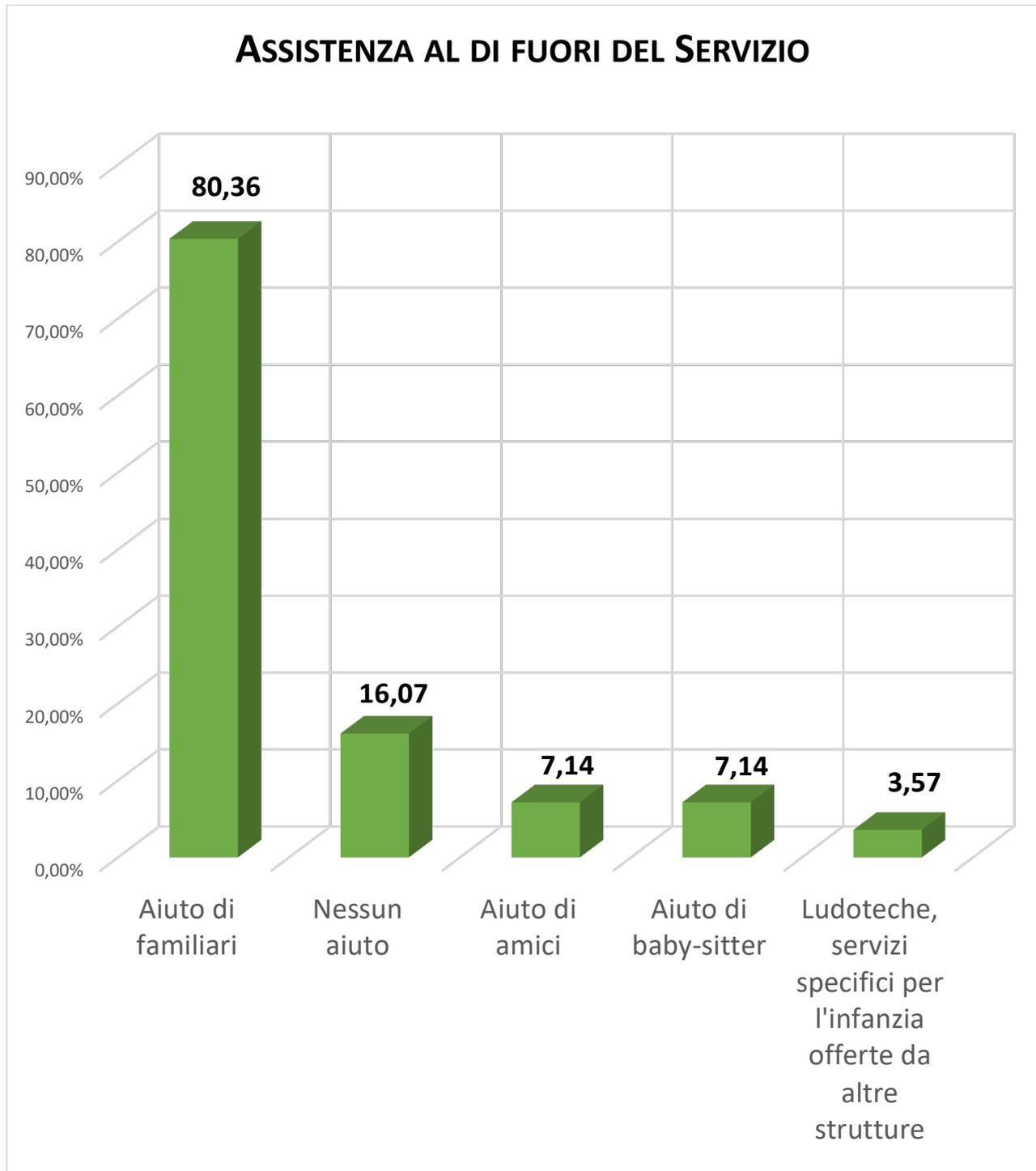


Fonte: Eurispes.

I genitori, per la grande maggioranza dei casi, con una percentuale dell'80,36%, ricorrono all'aiuto dei familiari per tenere i bambini, al di fuori dell'orario del Nido. Il 16% dichiara di non ricorrere a nessun aiuto mentre il 14% si avvale di baby-sitter oppure di amici. Soltanto in minima parte, il 3%, porta il bambino in ludoteche o in altre strutture che offrono Servizi per l'Infanzia.

### Grafico 12

Valori percentuali

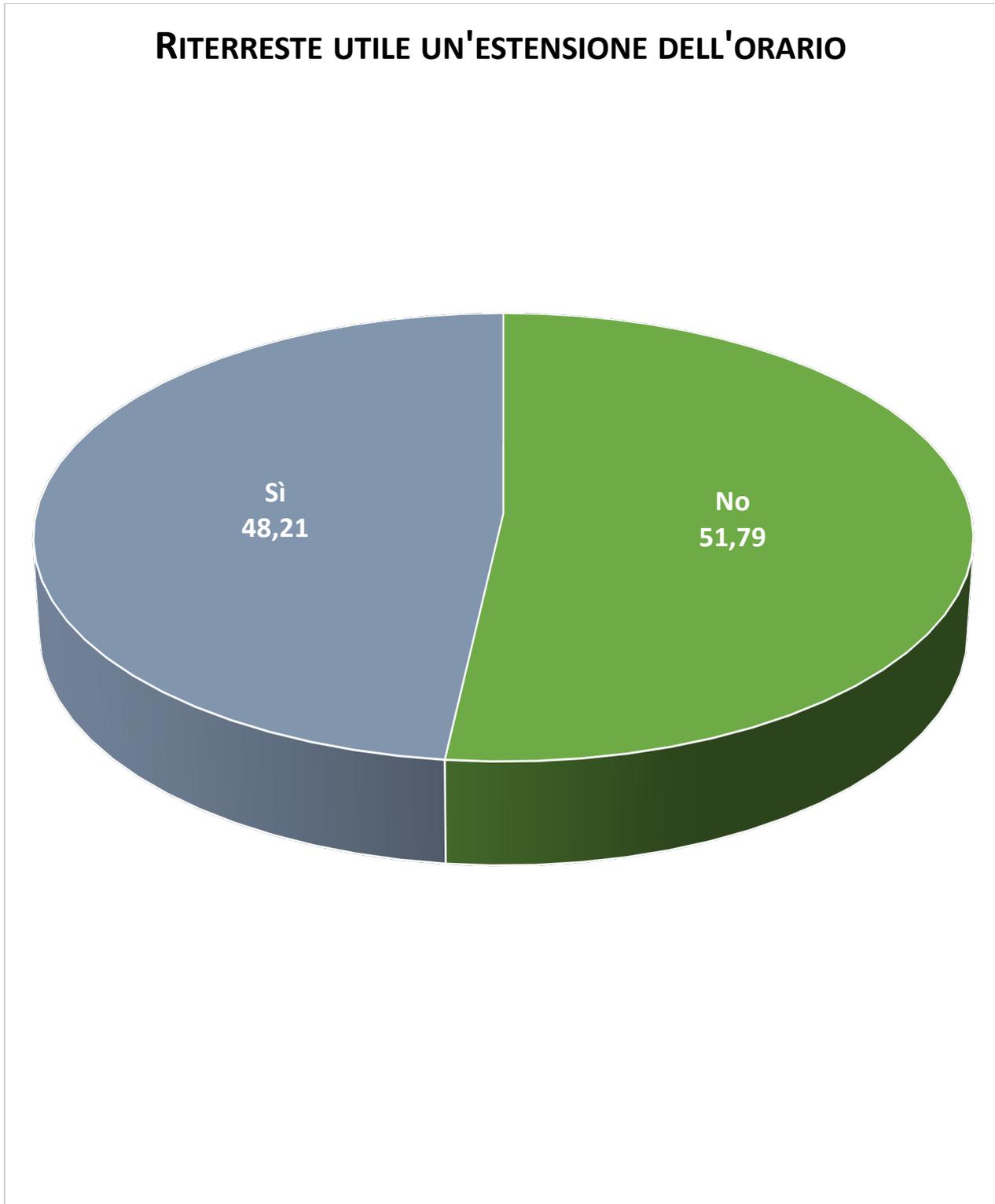


Fonte: Eurispes.

Di conseguenza, l'utilità dell'estensione dell'orario del Servizio, divide l'opinione dei genitori in parti quasi uguali: il 51,79% non ritiene sia utile, mentre il 48,21% dichiara di sì.

### Grafico 13

Valori percentuali

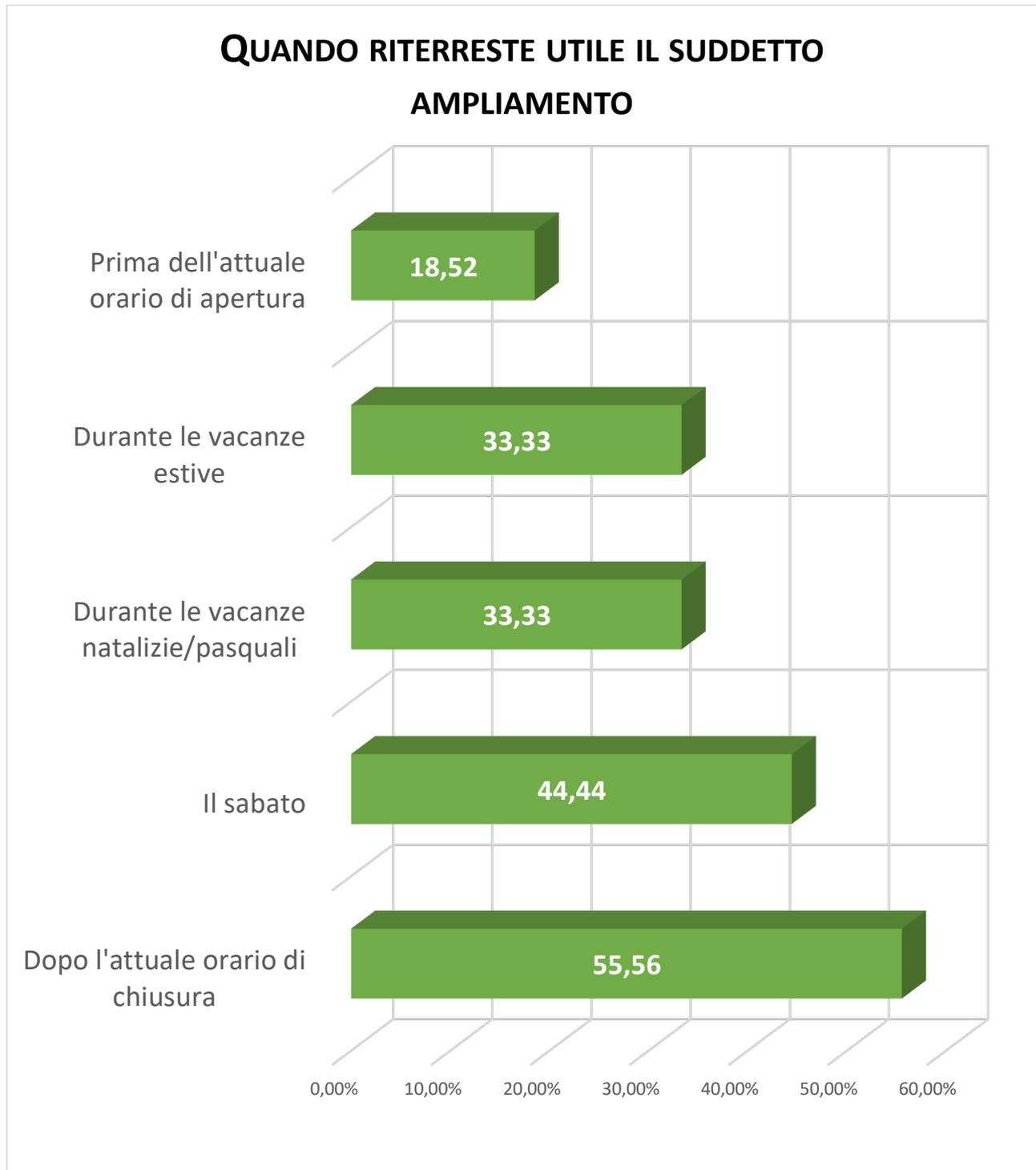


Fonte: Eurispes.

Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio, la maggior parte vorrebbe che si estendesse dopo l'orario di chiusura (55,56%). Il 44,44% vorrebbe che il Nido aprisse di sabato, il 66,66% preferirebbe che l'asilo rimanesse aperto durante le vacanze estive, natalizie e pasquali, e il 18,52% dichiara che vorrebbe che, il Nido, aprisse prima dell'attuale orario di apertura.

### Grafico 14

Valori percentuali



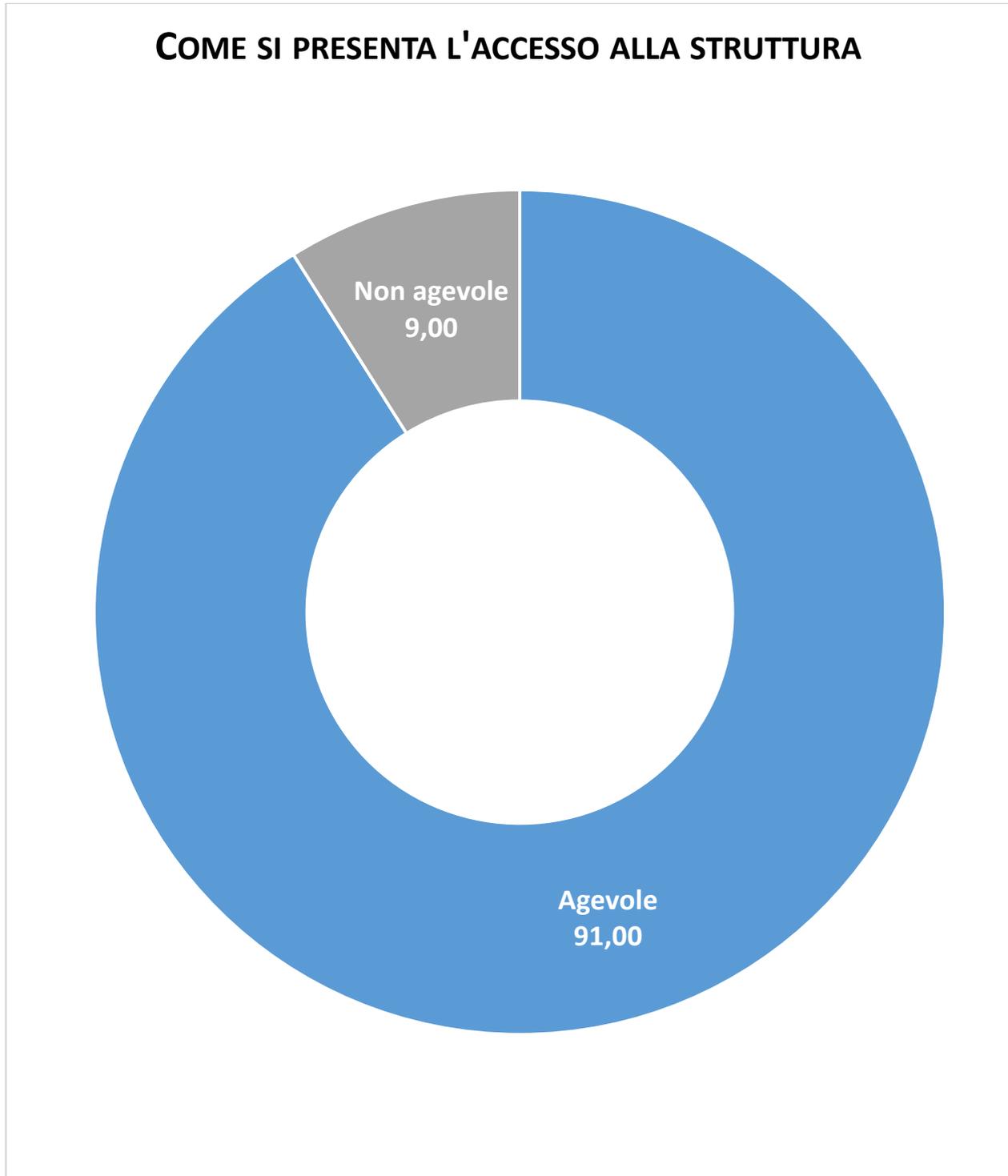
Fonte: Eurispes.

## LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura si presenta agevole per il 91% dei genitori.

### Grafico 15

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Tra gli intervistati che hanno motivato l'accesso alla struttura, 7 ritengono che sia agevole per la possibilità di un parcheggio adiacente, e una persona lo ritiene agevole per la praticità dell'ubicazione della struttura. Le altre 5 persone non lo ritengono agevole per inadeguatezza, mancanza di passerella e troppa distanza dal parcheggio all'asilo e, di conseguenza, scomodo in caso di pioggia/freddo. 43 persone non motivano la loro risposta.

**Tabella 2**

Valori assoluti

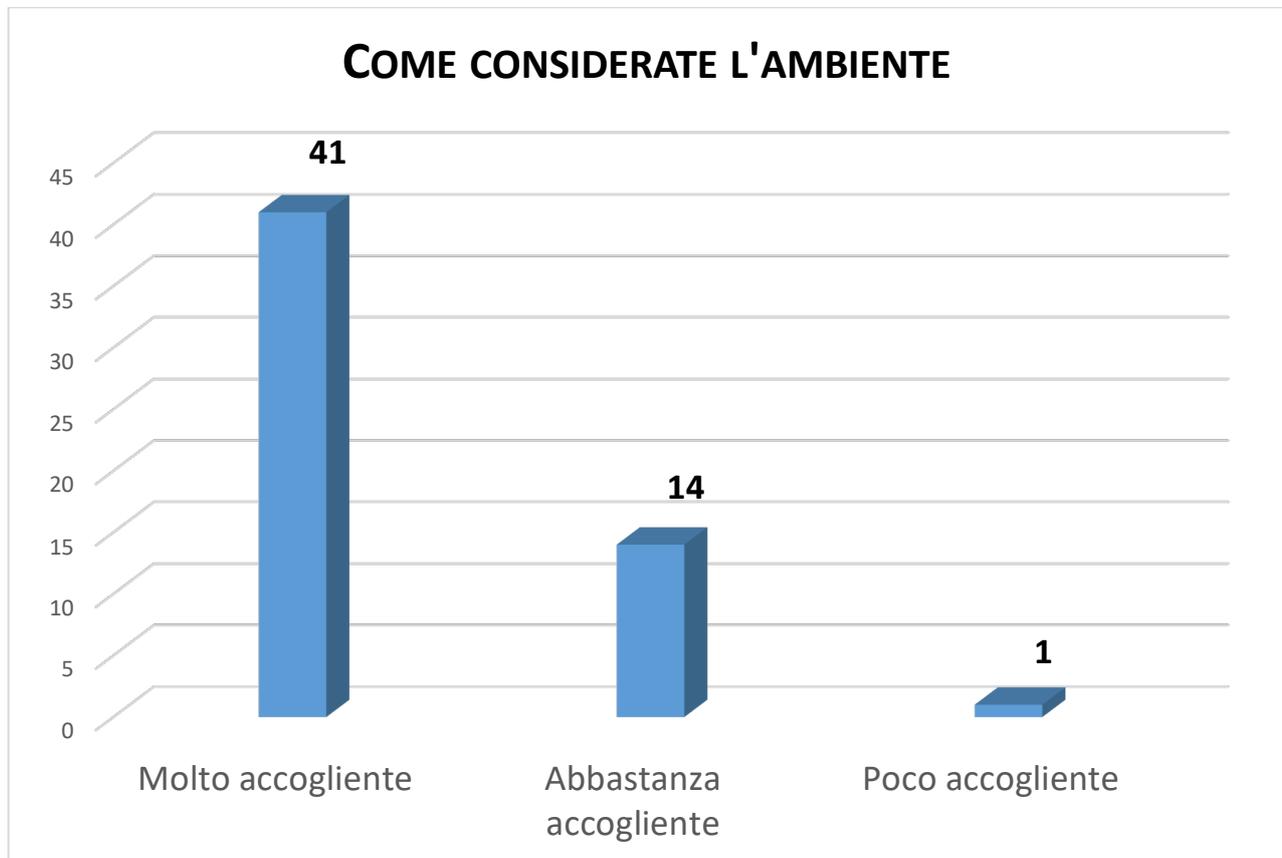
<b>MOTIVI LA SUA RISPOSTA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Risposta	13
Nessuna risposta	43

Fonte: Eurispes.

L'ambiente in cui viene tenuto il bambino è considerato molto accogliente dal 73,21% (v.a. 41) dei genitori, accogliente dal 25% (v.a. 14) e poco accogliente da poco più dell'1%.

**Grafico 16**

Valori assoluti

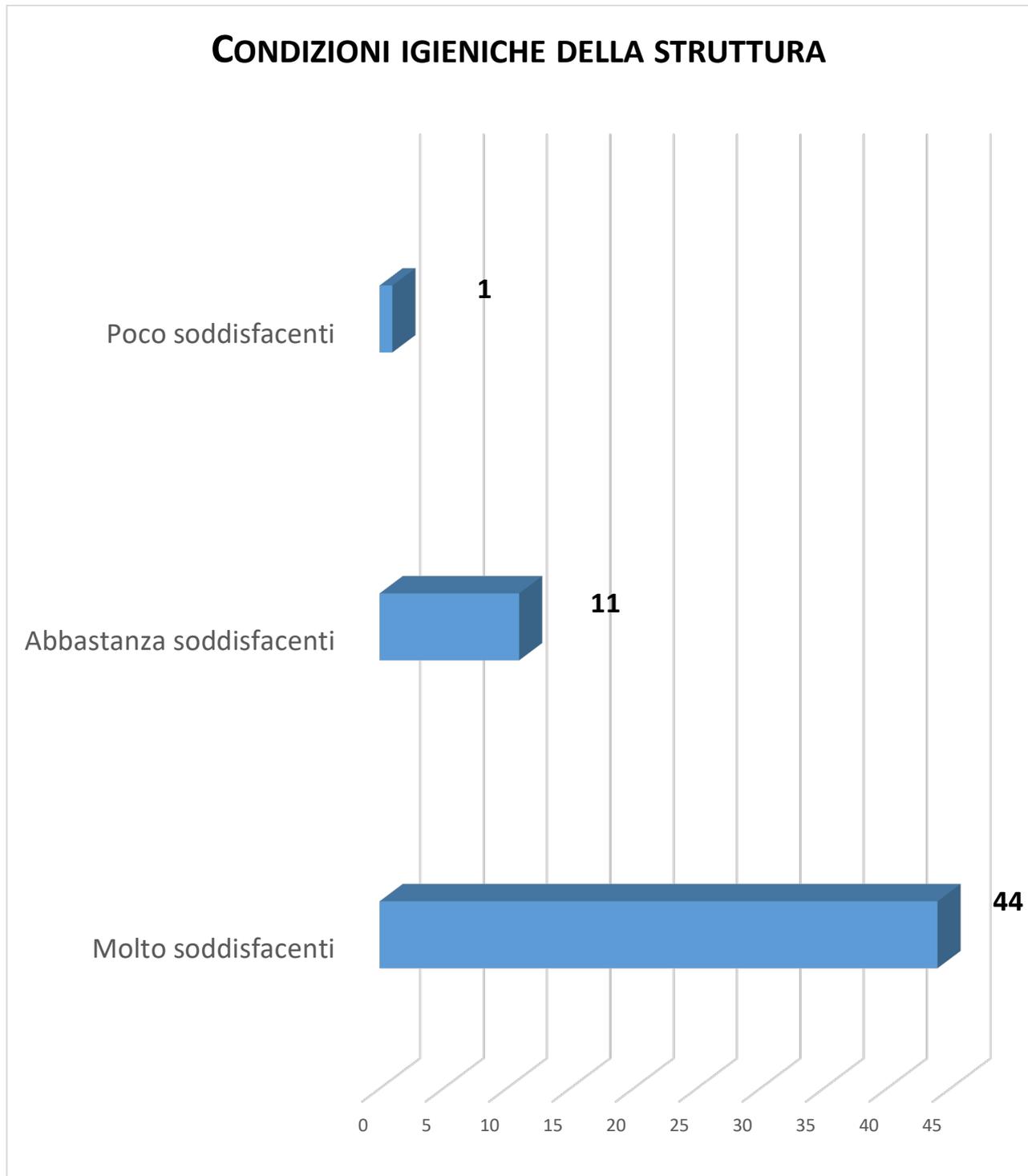


Fonte: Eurispes.

Anche le condizioni igieniche della struttura vengono considerate: molto soddisfacenti dalla stragrande maggioranza dei genitori (78,57%); abbastanza soddisfacenti da quasi il 20%; poco soddisfacenti da poco più dell'1%.

### Grafico 17

Valori assoluti

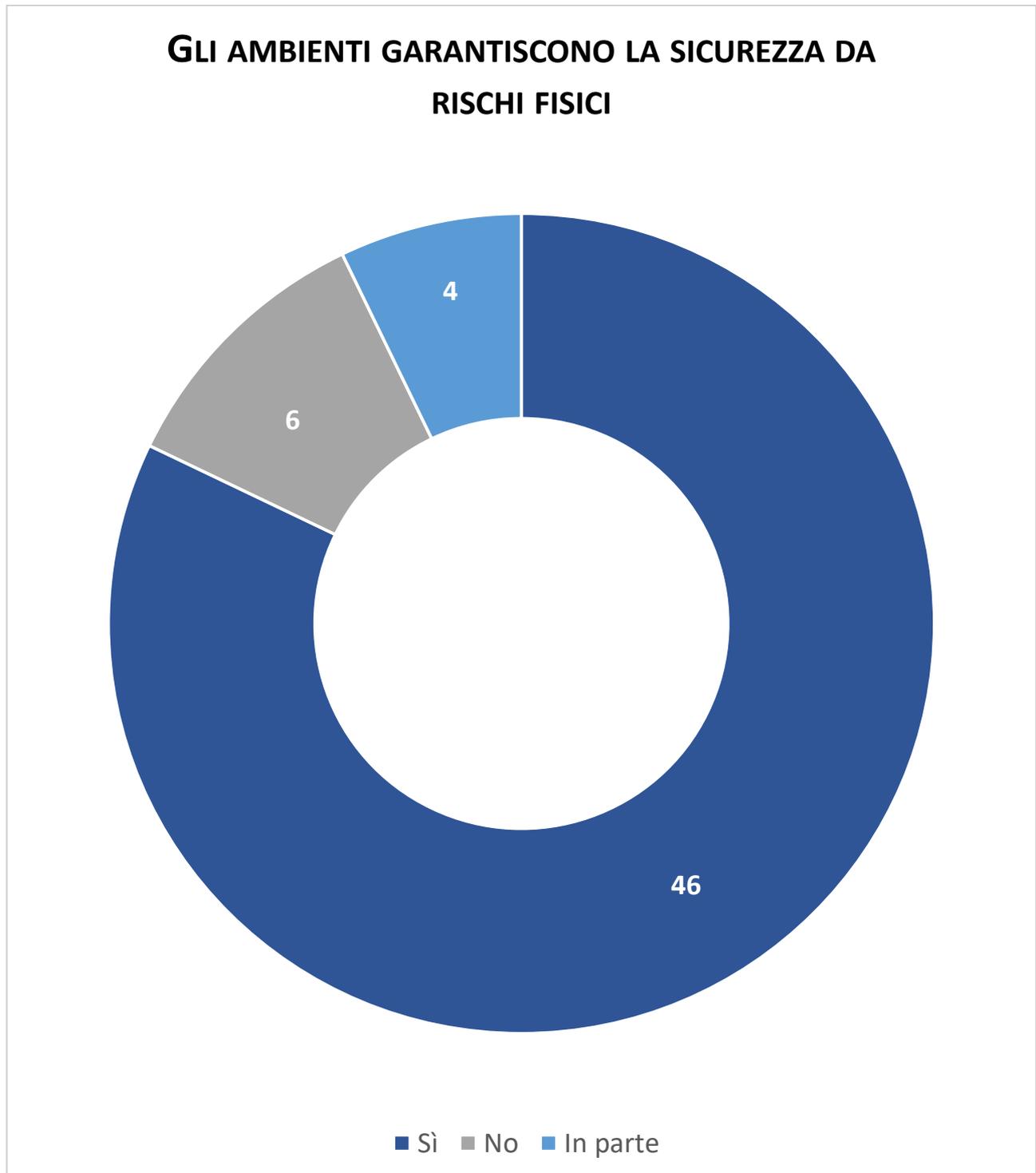


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono considerati sicuri per i bambini dall'82,14% (v.a. 46) degli intervistati. Non garantiscono la sicurezza da rischi fisici per il 10,71% dei genitori e la garantiscono in parte per il 7,14% degli intervistati.

### Grafico 18

Valori assoluti

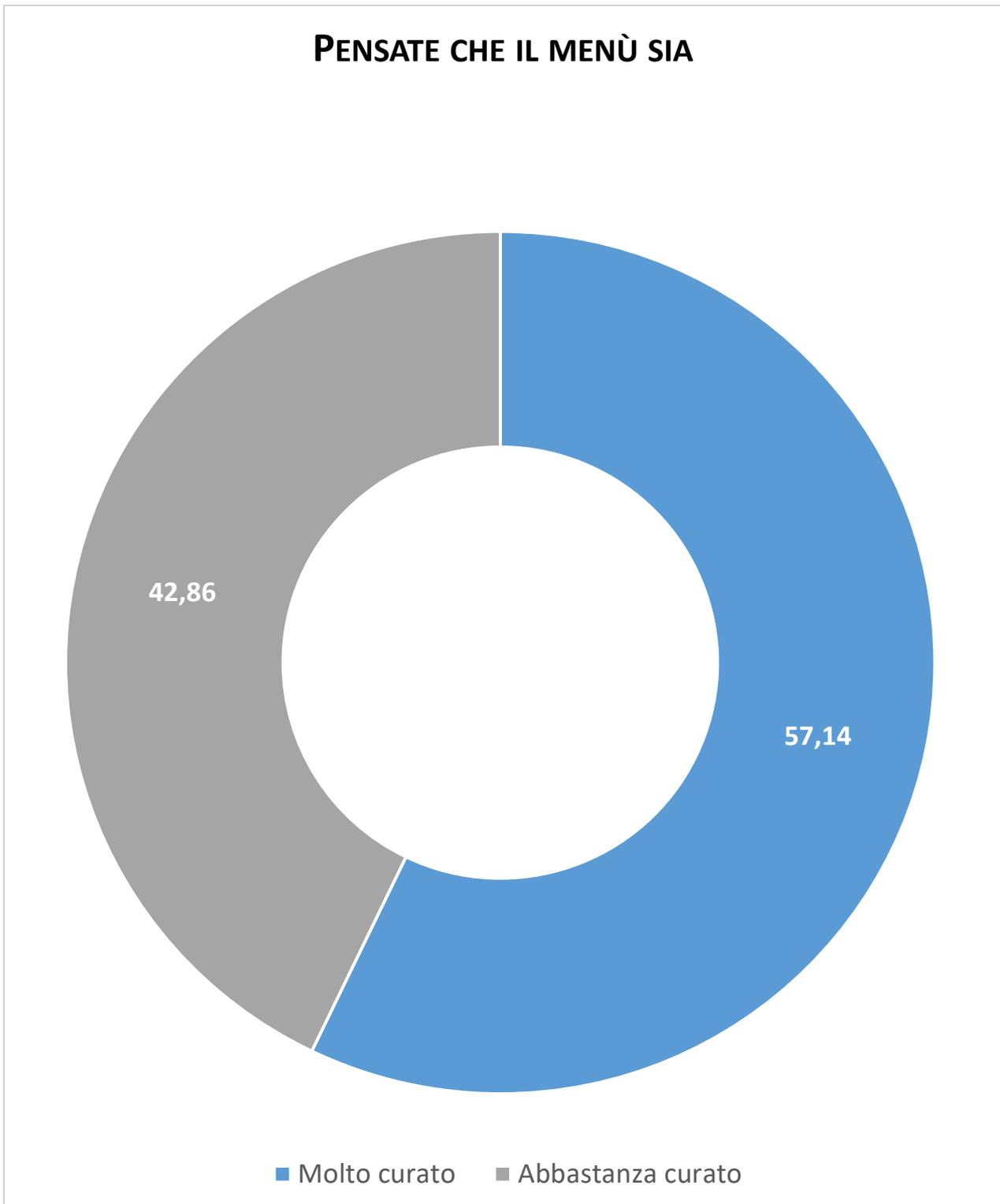


Fonte: Eurispes.

La mensa del Nido ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 57,14% dei genitori è molto curata e per il restante 42,86% è abbastanza curata. (Il valore assoluto della risposta "Poco curato" è pari a zero).

### Grafico 19

Valori percentuali



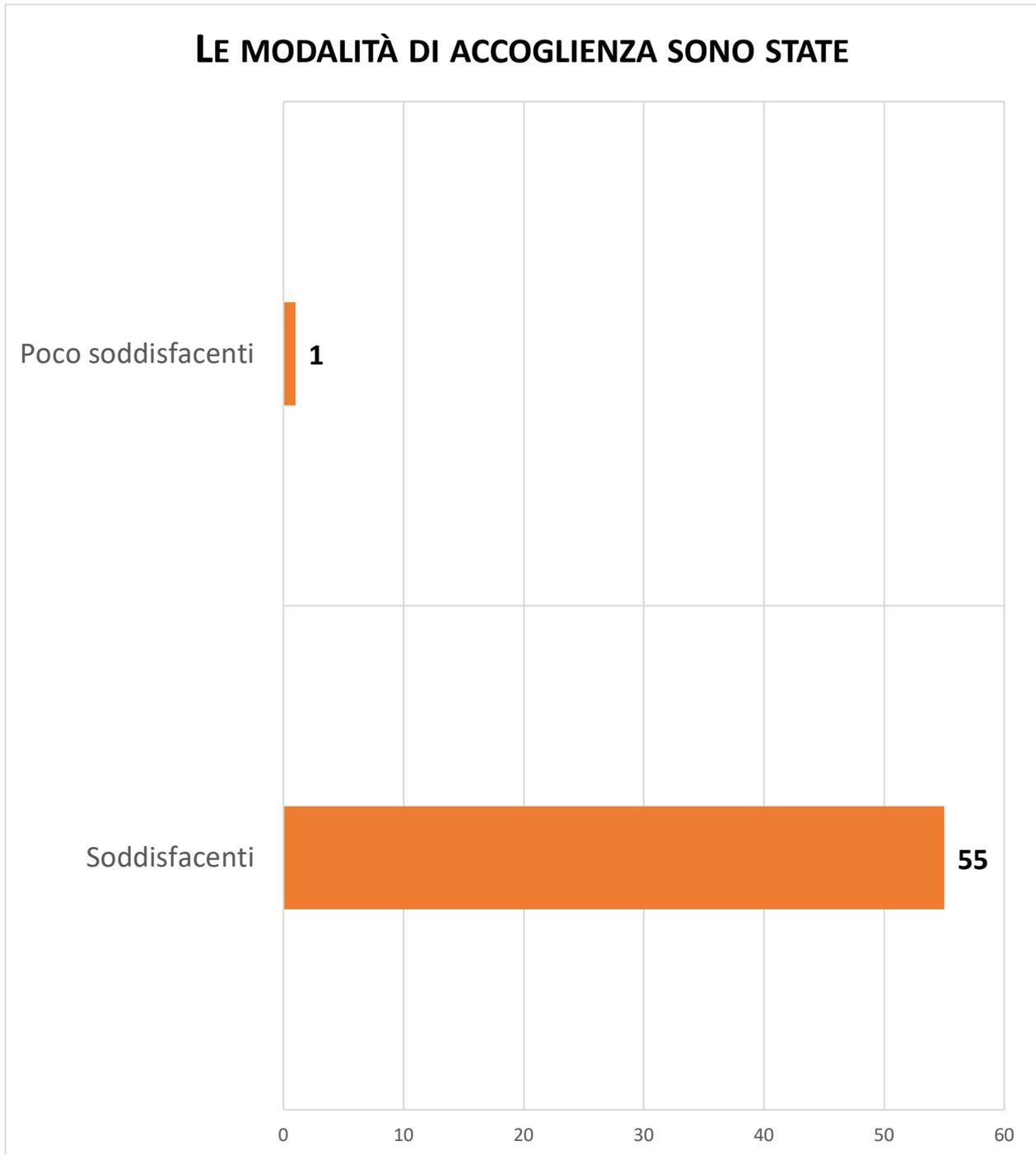
Fonte: Eurispes.

## MODALITÀ DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA

L'accoglienza al Nido è stata soddisfacente per il 98,21% dei genitori e poco soddisfacente per il restante 1,79%. (Il valore assoluto della risposta "Per niente soddisfacenti" è pari a zero).

### Grafico 20

Valori assoluti

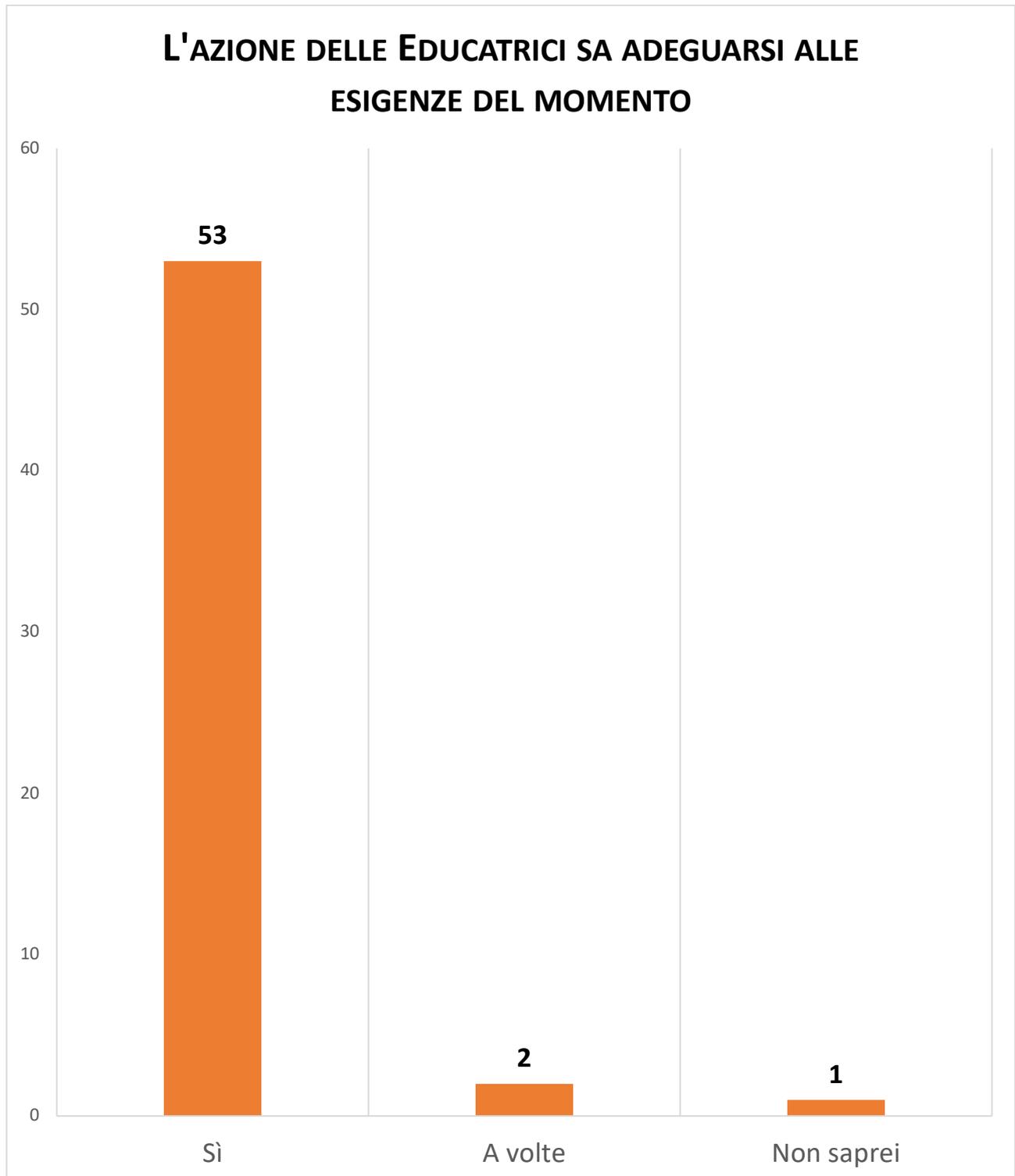


Fonte: Eurispes.

Per la gran parte dei genitori, il 94,64%, l'operato delle educatrici è capace di adeguarsi alle esigenze del bambino/a. Il 3,57% dei genitori ha risposto "A volte" e solo poco più dell'1% ha risposto "Non saprei". (Il valore assoluto della risposta "No" è pari a zero).

### Grafico 21

Valori assoluti

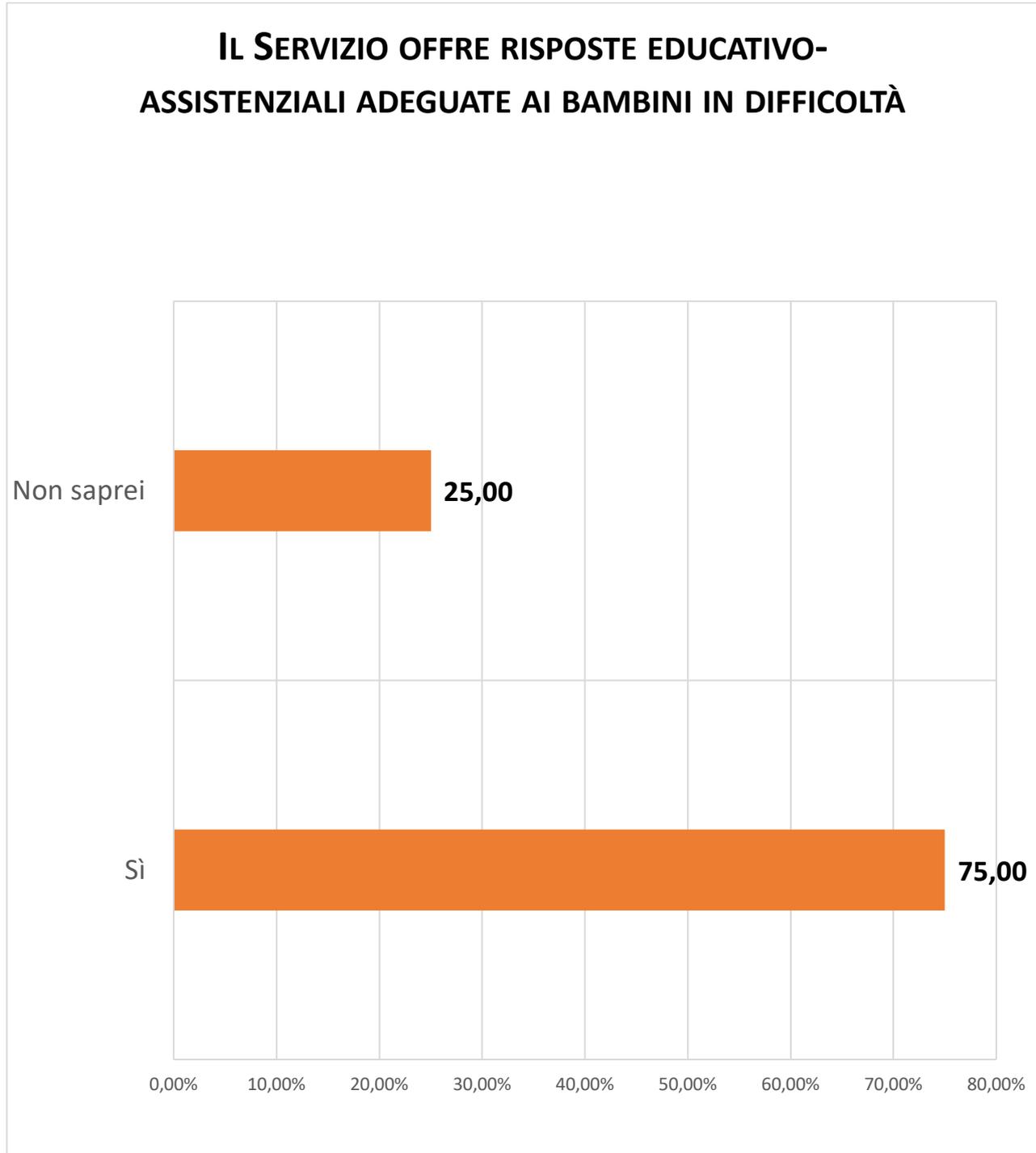


Fonte: Eurispes.

Anche per quanto riguarda le risposte educativo-assistenziali per i bambini che si trovano in difficoltà, trovano nel Servizio, il parere positivo di tutti i genitori. Gli intervistati hanno infatti risposto "Sì" nel 75% dei casi e "Non saprei" per il restante 25%. (Il valore assoluto delle risposte "No" e "A volte" è pari a zero).

### Grafico 22

Valori percentuali

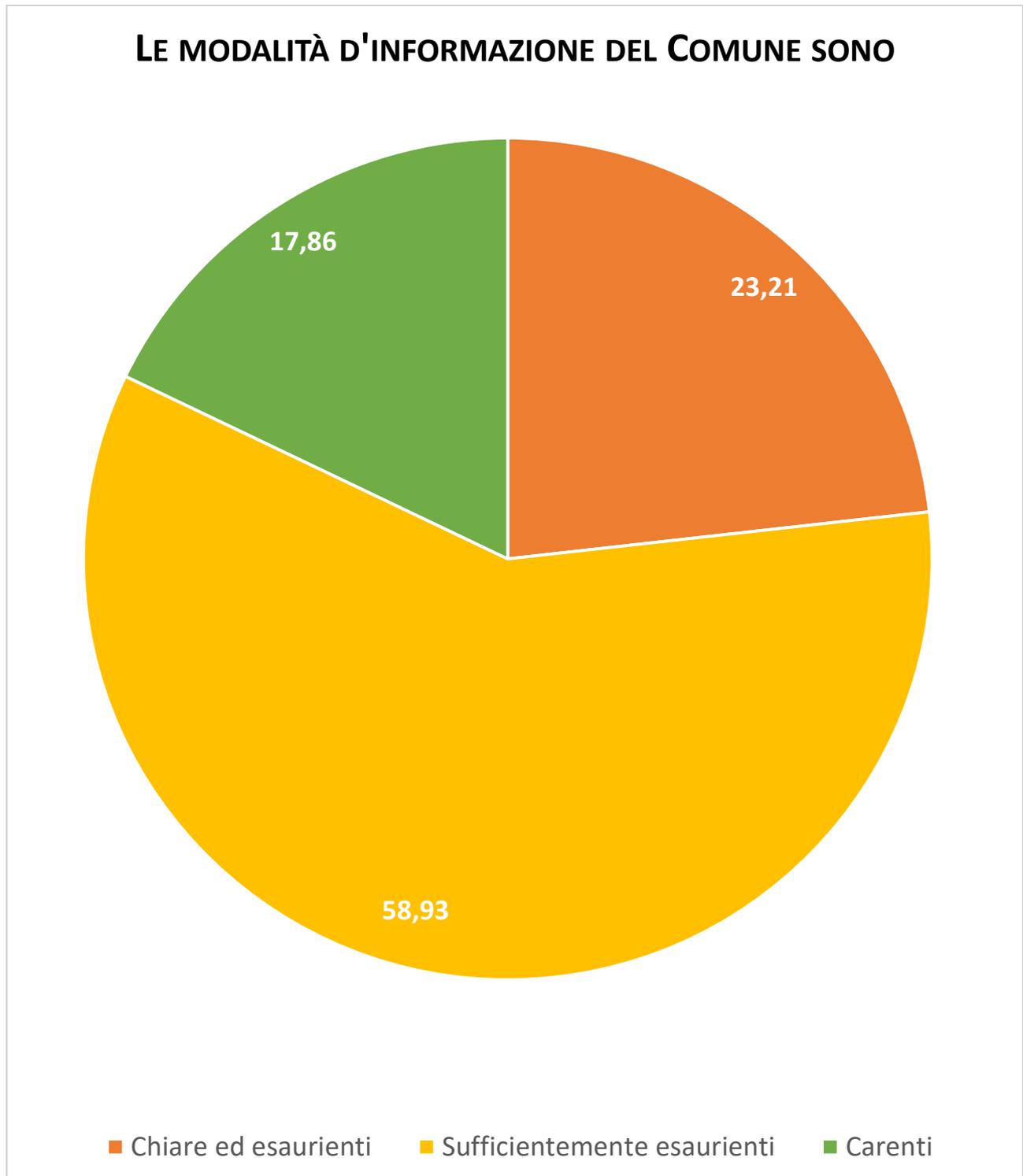


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere dei genitori, le informazioni del Comune riguardo all'Asilo Nido sono sufficientemente esaurienti nel 58,93% dei casi. Sono chiare ed esaurienti per il 23,21% e carenti per il restante 17,86%. (Il valore assoluto delle risposte "No" e "A volte" è pari a zero).

### Grafico 23

Valori percentuali

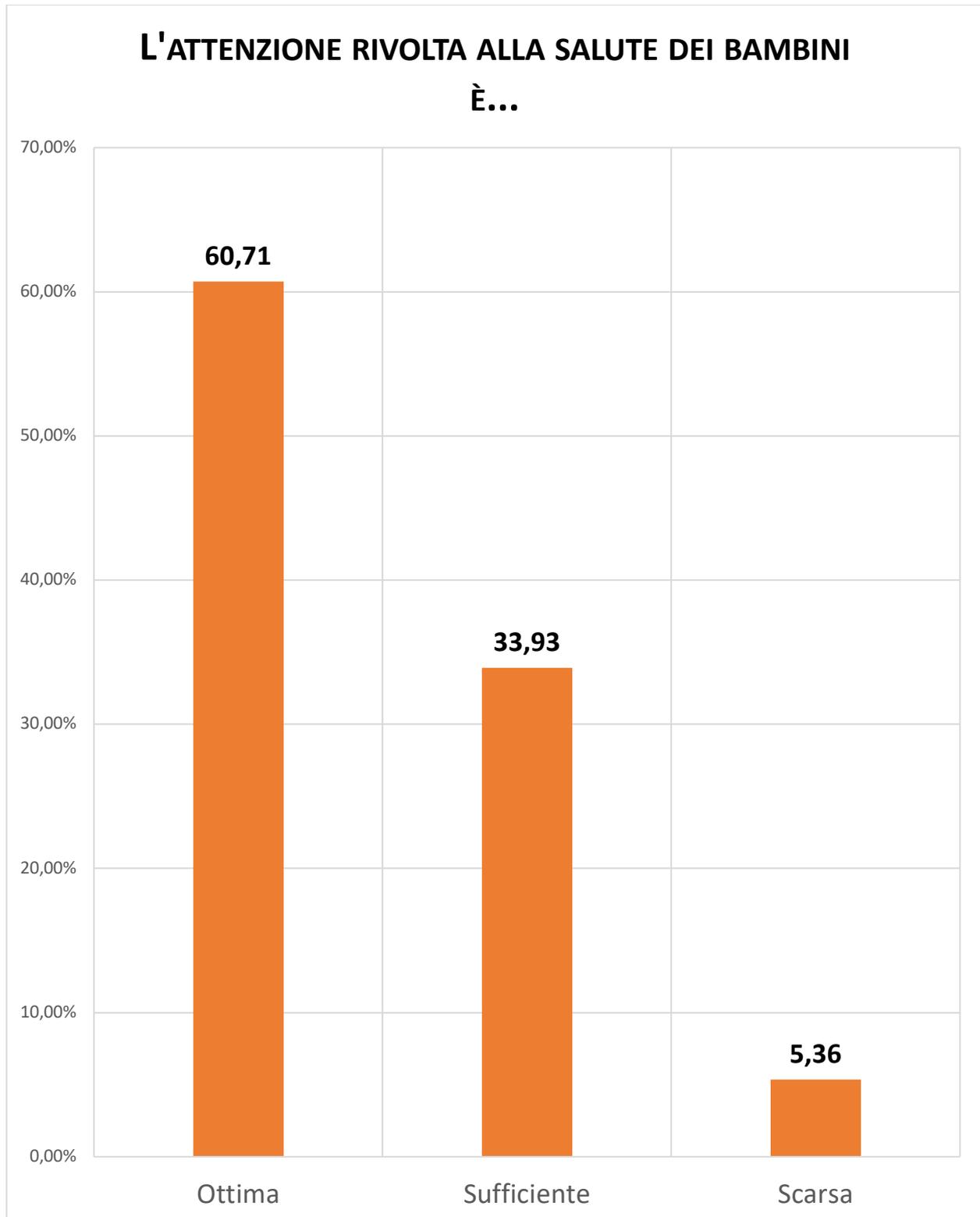


Fonte: Eurispes.

Il parere sull'attenzione degli operatori alla salute dei bambini, trova riscontri positivi. Viene giudicata ottima dal 60,71% dei genitori, sufficiente dal 33,93%, e scarsa solo dal 5,36%.

### Grafico 24

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Abbiamo chiesto ai genitori se sono stati percepiti dei cambiamenti nel bambino/a da quando frequenta il Nido, e la grande maggioranza, con una percentuale dell'83,93% (v.a. 47), ha risposto che il bambino è più indipendente rispetto a prima. Viene giudicato più tranquillo da quasi il 20%, il 10% degli intervistati lo ritiene più esigente, il 3,4% non ha notato nessun cambiamento, poco più dell'1% dichiara che il bambino è più nervoso.

I tre intervistati rimanenti hanno dichiarato, nel dettaglio:

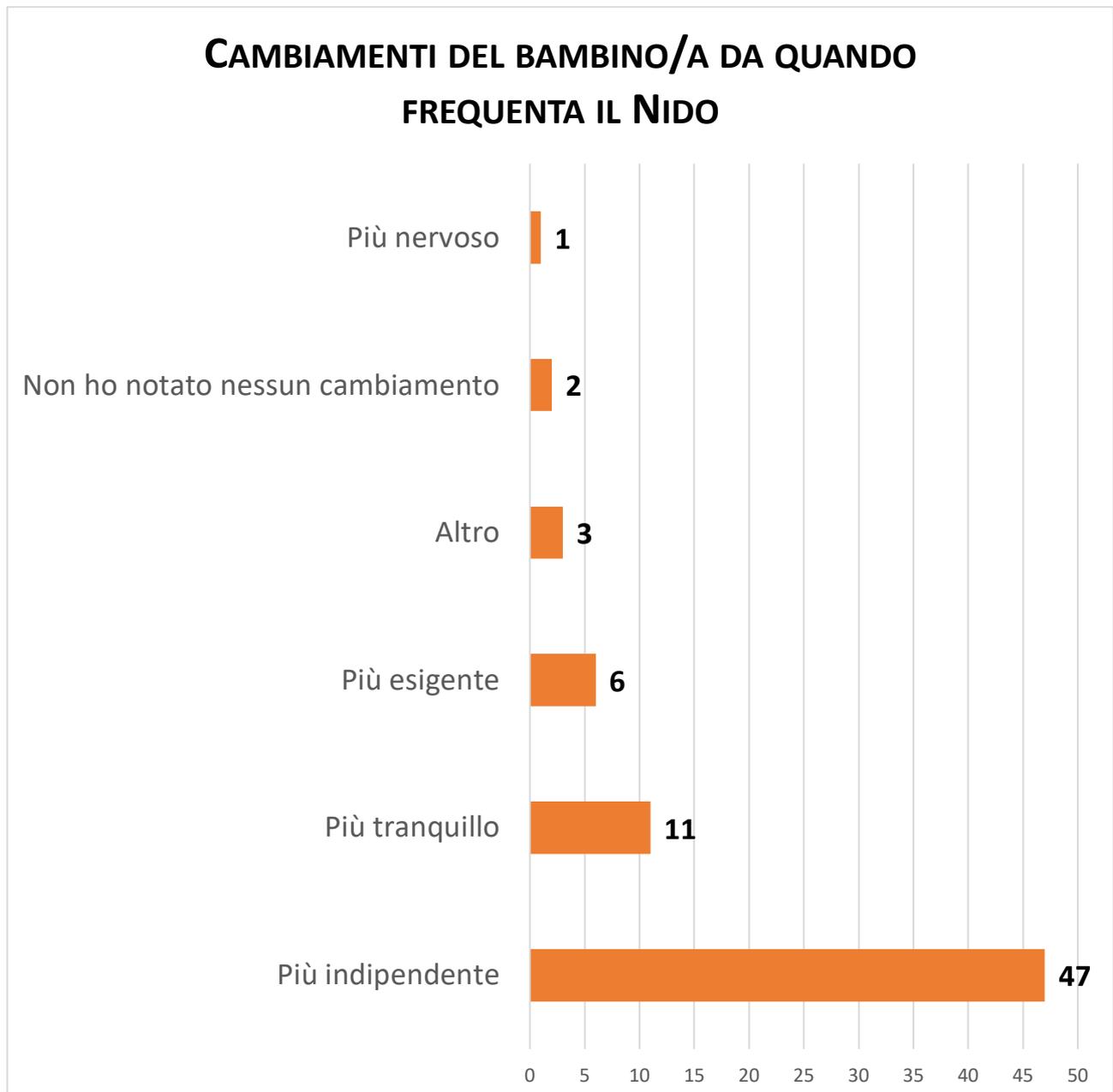
è più socievole;

si è sbloccato e ha iniziato a parlare;

ha acquisito e sviluppato molte abilità sociali.

### Grafico 25

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il rapporto affettivo del bambino con le operatrici del Nido, risponde alle aspettative dei genitori all'unanimità. (Il valore assoluto delle risposte "No" e "Poco" è pari a zero).

**Tabella 3**

Valori assoluti e percentuali

<b>IL RAPPORTO AFFETTIVO RISPONDE ALLE ASPETTATIVE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	56	100,00

Fonte: Eurispes.

Il 96,43%, quindi quasi tutti i genitori intervistati, ritengono che le attività proposte al bambino siano adeguate. Le ritengono poco adeguate il 3,57% dei genitori. (Il valore assoluto della risposta "No" è pari a zero).

**Tabella 4**

Valori assoluti e percentuali

<b>LE ATTIVITÀ PROPOSTE AI/ALLE BAMBINI/E SONO ADEGUATE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	54	96,43
Poco	2	3,57

Fonte: Eurispes.

Anche il parere sulle informazioni riguardanti le attività del bambino, trova un riscontro positivo nella grande maggioranza dei genitori. Più dell'80% ritiene di avere sufficienti informazioni, il 10,71% dichiara di riceverne abbastanza, e l'8,93%, corrispondenti a 5 genitori, dichiara di ricevere poche informazioni sulle attività svolte.

**Tabella 5**

Valori assoluti e percentuali

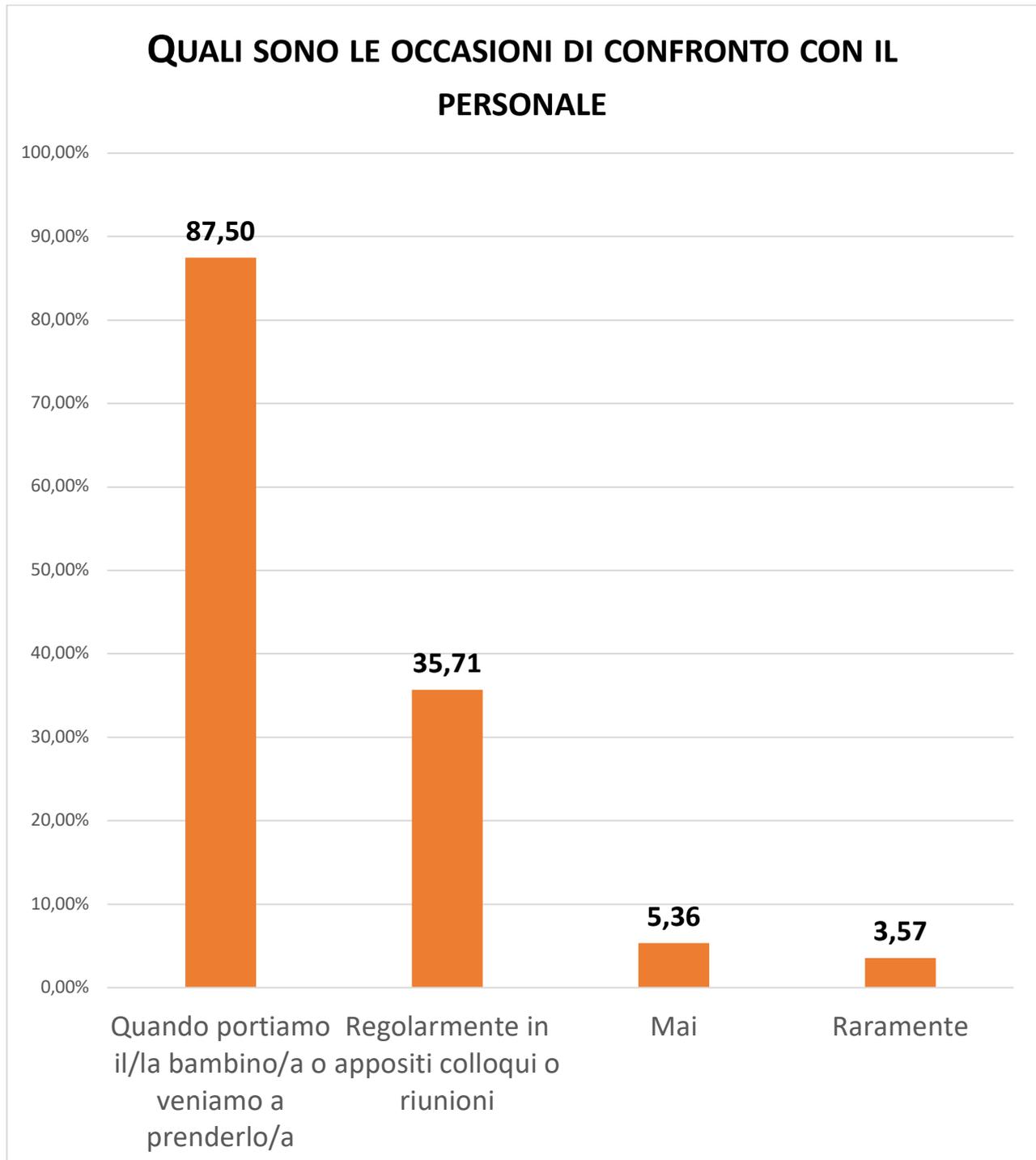
<b>RITENETE DI RICEVERE SUFFICIENTI INFORMAZIONI CIRCA LE ATTIVITÀ SVOLTE QUOTIDIANAMENTE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	45	80,36
Poco	5	8,93
Abbastanza	6	10,71

Fonte: Eurispes.

Secondo l'87,50% dei genitori, le occasioni di confronto con il personale avvengono prevalentemente quando si porta o si va a riprendere il bambino dal Nido. Il 35,71% ritiene che, comunque, ci siano appositi colloqui o riunioni; poco più del 5% ritiene che invece queste occasioni di confronto non ci siano mai, e per il restante 3% ci sono soltanto raramente.

### Grafico 26

Valori percentuali

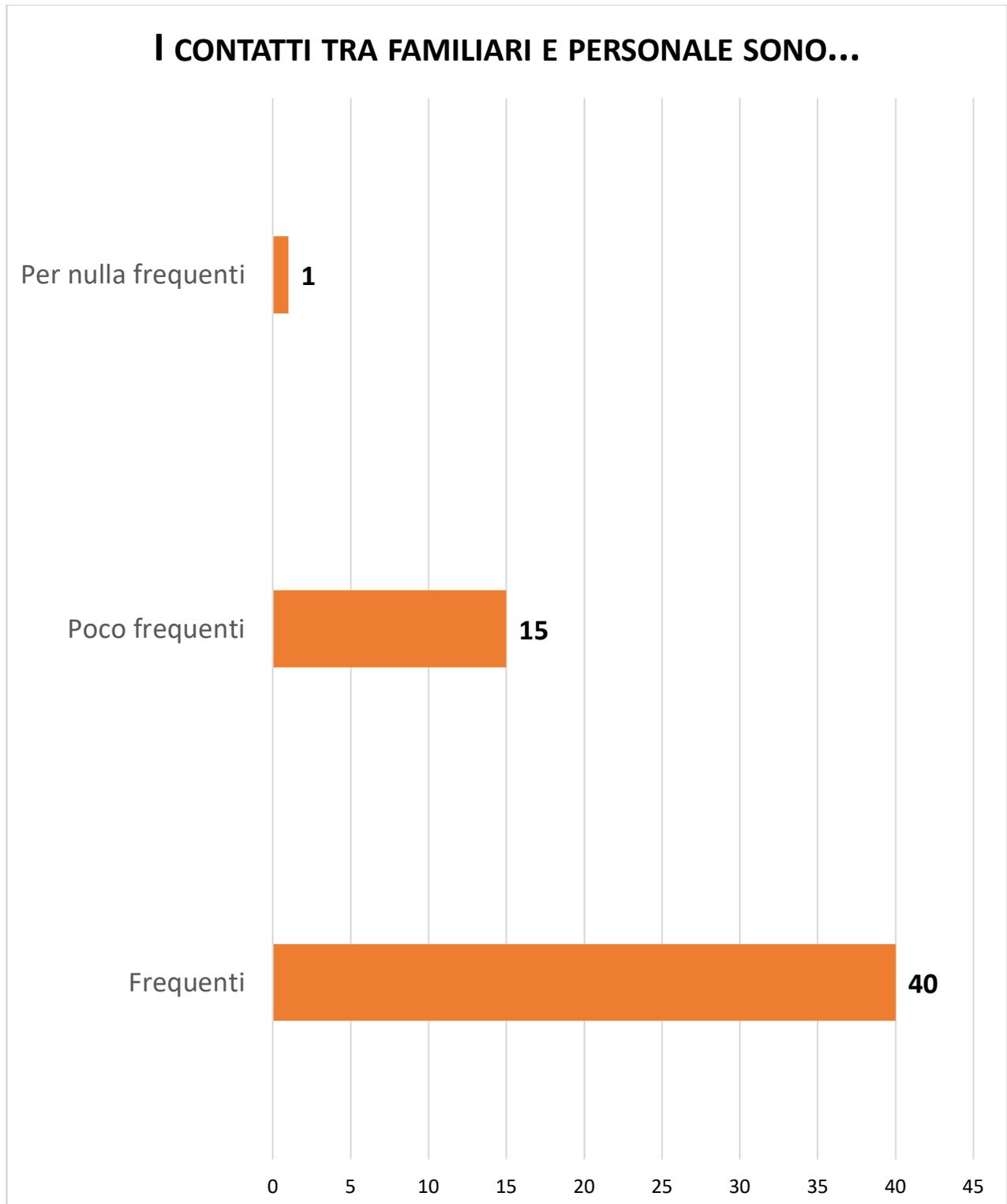


Fonte: Eurispes.

I rapporti diretti tra il personale dell'Asilo Nido e i genitori dei bambini, sono considerati frequenti da 40 intervistati, poco frequenti da 15 e per nulla frequenti da uno degli intervistati.

### Grafico 27

Valori assoluti

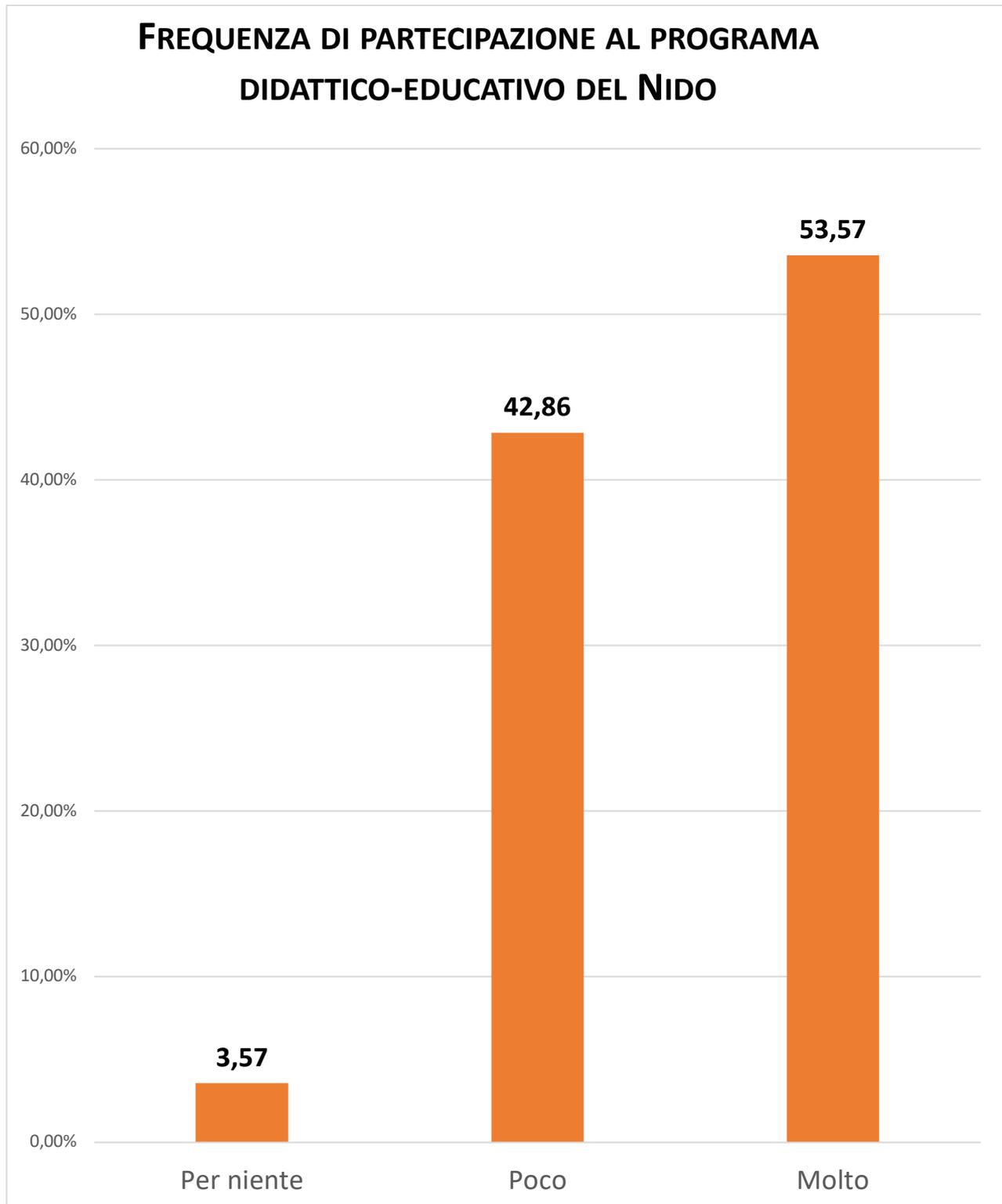


Fonte: Eurispes.

La partecipazione al programma didattico-educativo del Nido, viene definita molto frequente da più della metà dei genitori, il 42,86% ritiene di parteciparvi poco frequentemente, mentre poco più del 3% sostiene di non parteciparvi mai.

### Grafico 28

Valori percentuali



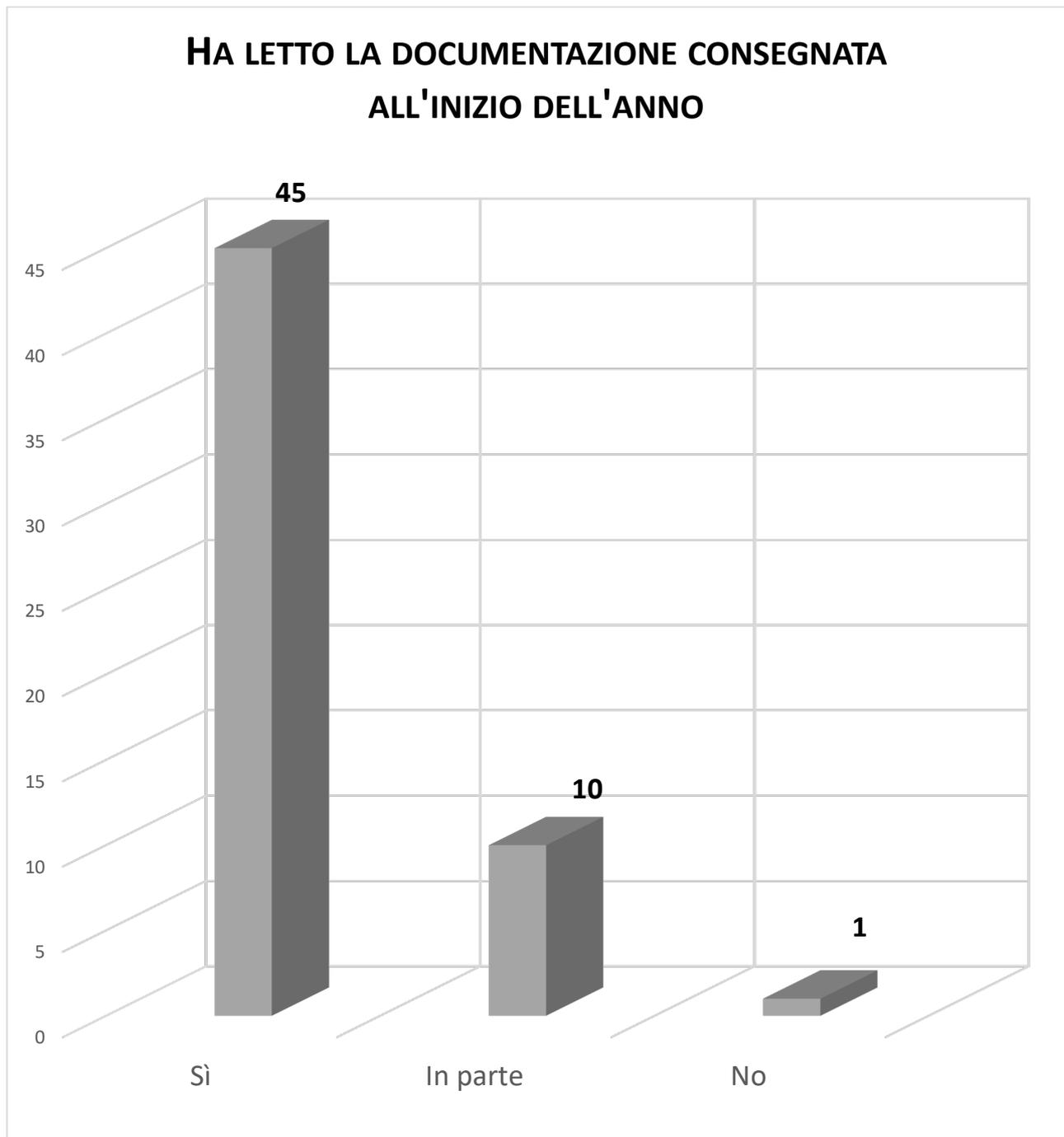
Fonte: Eurispes.

## CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO

La grande maggioranza dei genitori (v.a. 45), ha dichiarato di aver letto la documentazione consegnata all'inizio dell'anno. 10 intervistati ne hanno letto una parte e soltanto 1 ha dichiarato di non averla letta affatto.

**Grafico 29**

Valori assoluti



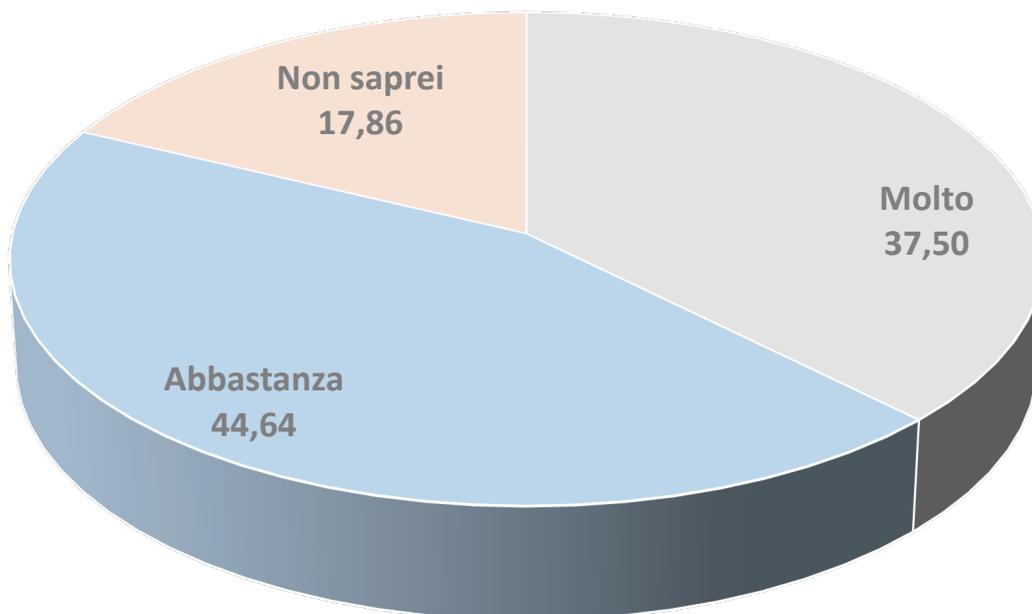
Fonte: Eurispes.

Le attività didattico-educative del Nido sono abbastanza in linea con la programmazione secondo il parere della maggioranza dei genitori (il 44,64%). Sono considerate molto in linea dal 37,50% dei genitori, mentre il restante 17,86% non sa dare risposta. (Il valore assoluto della risposta "Per niente" è pari a zero).

### Grafico 30

Valori percentuali

#### LE ATTIVITÀ SONO IN LINEA CON LA PROGRAMMAZIONE

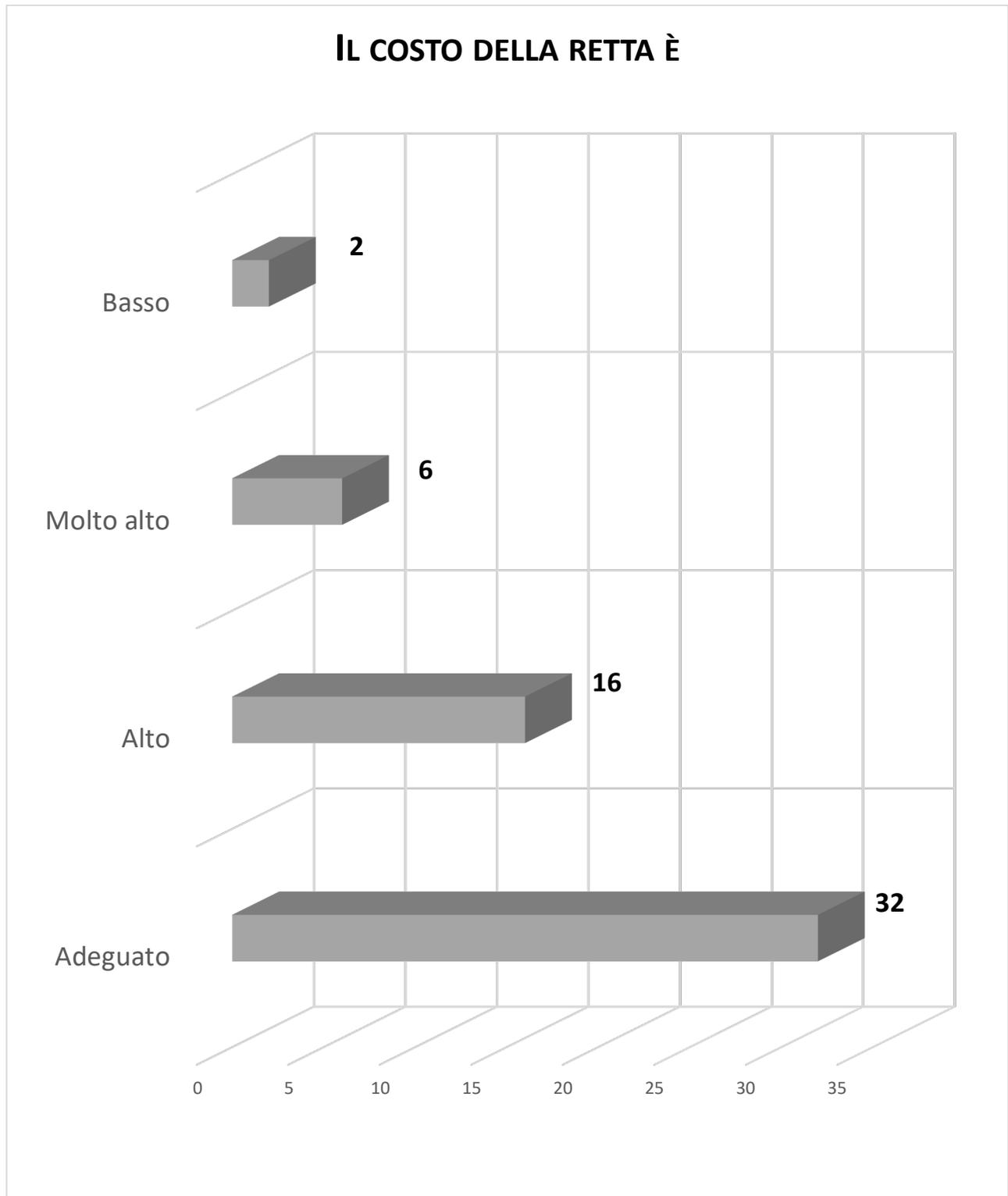


Fonte: Eurispes.

Il costo della retta è ritenuto adeguato dalla maggioranza dei genitori, ossia da 32. 16 ritengono che sia alto, 6 lo ritengono molto alto, mentre i restanti 2 lo considerano basso. (Il valore assoluto della risposta "Molto basso" è pari a zero).

### Grafico 31

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Le annotazioni riguardano:

- l'attenzione ai bambini che vengono portati all'asilo con febbre o altre malattie e/o virus contagiose per gli altri bambini;
- richiesta di un servizio navetta;
- chiarimenti sull'utilizzo della chat;
- la proposta di aumentare le uscite didattiche all'esterno.

**Tabella 6**

Valori assoluti

<b>EVENTUALI ANNOTAZIONI A CURA DEL COMPILATORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Nessuna risposta	51
Risposta	5

Fonte: Eurispes.

## **Conclusioni**

Il primo fattore di rilevazione nell'indagine di Customer Satisfaction sull'Asilo Nido "La Coccinella", è dato dalla percentuale di restituzione dei questionari compilati. A seguito della spiegazione dettagliata fornita ai genitori dei bambini, sulle motivazioni della somministrazione dei questionari, c'è stata una percentuale di ritorno dell'89%. L'adesione quasi totale della partecipazione alla ricerca è il primo fattore che, assicurando la completezza e l'accuratezza delle informazioni acquisite, garantisce il rigore scientifico dell'indagine in questione.

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei genitori dei bambini rispetto ad un Servizio comunale essenziale per le famiglie;*
- 2) *la mappatura di eventuali difficoltà riscontrate dai genitori dei bambini, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un eccellente livello di gradimento del Servizio proposto dall'Asilo Nido, sia per quanto riguarda la posizione e le condizioni della struttura, sia per quanto riguarda tutti gli operatori che lavorano, a vario titolo, nel Nido d'Infanzia.

Dall'analisi dettagliata dei questionari, è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

➤ **La valutazione dei tempi di inserimento del bambino**

Quasi il 9% dei genitori (5), ha ritenuto tali tempi troppo lunghi.

➤ **Gli orari del Servizio**

Il 21,43% dei genitori (12) ritiene che gli orari del Servizio coprano solo parzialmente i bisogni della famiglia.

➤ **L'accesso alla struttura**

Quasi il 9% (5) considera non agevole l'accesso alla struttura a causa della mancanza di una passerella e della troppa distanza dal parcheggio, e di conseguenza lo ritiene scomodo/inadeguato in caso di pioggia/freddo.

➤ **La sicurezza degli ambienti**

Il 7,14% degli intervistati ritiene che gli ambienti non siano affatto sicuri da rischi fisici per i bambini.

➤ **L'attenzione per la salute dei bambini**

Il 5,6% dei genitori giudica scarsa l'attenzione degli operatori per la salute dei bambini.

➤ **Il costo della retta**

Il 28,57% degli intervistati (16) giudica alto il costo della retta, e viene ritenuto molto alto dal 10,71% (6) dei genitori, ossia, in totale, il 39,28% (22) degli intervistati.

Lo studio approfondito delle risposte ha evidenziato che la percezione positiva del Servizio proposto dal Comune è dato dai seguenti fattori:

⇒ il progetto educativo del Nido, che ha influenzato nella scelta dell'asilo l'82,14% dei genitori (46), risulta estremamente convincente (il 71% dei genitori ha acquisito un'informazione preventiva prima di iscrivere il bambino al Nido).

- ⇒ I tempi e gli orari del Servizio: quasi il 90% (50) dei genitori ritiene che i tempi d'inserimento siano stati adeguati, e quindi perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia. Gli orari corrispondono alle esigenze dei genitori nel 78,57% (44) dei casi.
- ⇒ L'accesso alla struttura, si presenta agevole per il 91% (51) dei genitori.
- ⇒ L'accoglienza degli ambienti: l'ambiente in cui viene tenuto il bambino è considerato molto accogliente dal 73,21% dei genitori (41) e ritenuto abbastanza accogliente dal 25% (14).
- ⇒ L'accoglienza al Nido, è stata considerata soddisfacente per il 98,21% dei genitori (55).
- ⇒ L'operato delle educatrici, è stato ritenuto capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino per il 94,64% dei genitori (53).
- ⇒ Le risposte educativo-assistenziali per i bambini che possono trovarsi in difficoltà, trovano il parere positivo di quasi tutti i genitori. Gli intervistati hanno infatti risposto sì nel 75% dei casi (42).
- ⇒ Gli ambienti vengono considerati sicuri per i bambini dall'82,14% (46).
- ⇒ La mensa del Nido ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 57,14% (32) dei genitori è molto curata e per il restante 42,86% (24) è abbastanza curata. (Il valore assoluto della risposta "Poco curato" è pari a zero).

⇒ Il rapporto affettivo del bambino con le operatrici del Nido, risponde alle aspettative dei genitori all'unanimità.

I suggerimenti proposti:

- a) estensione dell'orario di lavoro: questa opinione divide i genitori in parti quasi uguali: il 51,79% (29) non ritiene sia utile, mentre il 48,21% (27) dichiara di sì. Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio: la maggior parte vorrebbe che si estendesse dopo l'orario di chiusura; il 44,44% (12) vorrebbe che il Nido aprisse di sabato; il 66,66% (18) preferirebbe che l'asilo rimanesse aperto durante le vacanze estive, natalizie e pasquali; il 18,52% (5) dichiara, invece, che vorrebbe che il Nido aprisse prima dell'attuale orario di apertura;
- b) richieste di un servizio navetta;
- c) chiarimenti sull'utilizzo della chat;
- d) proposte di aumentare le uscite didattiche all'esterno.

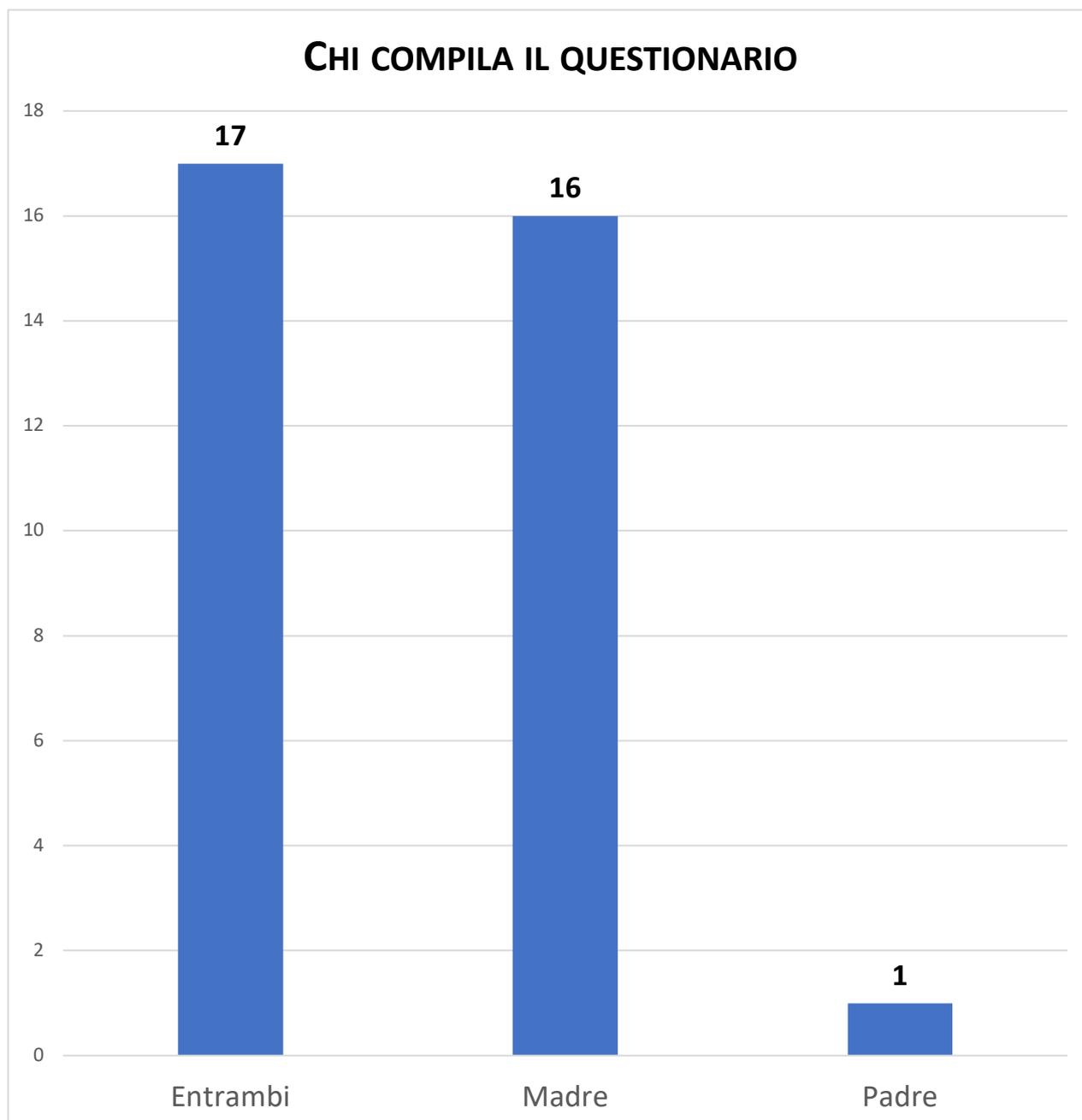
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA DELL'INFANZIA "EPISCOPIO"

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Sono stati soprattutto entrambi i genitori, insieme, a rispondere alle domande. In 16 casi è stata la madre del bambino, e solo in un caso è stato il padre a compilare il questionario, come mostra il grafico 1.

#### Grafico 1

Valori assoluti

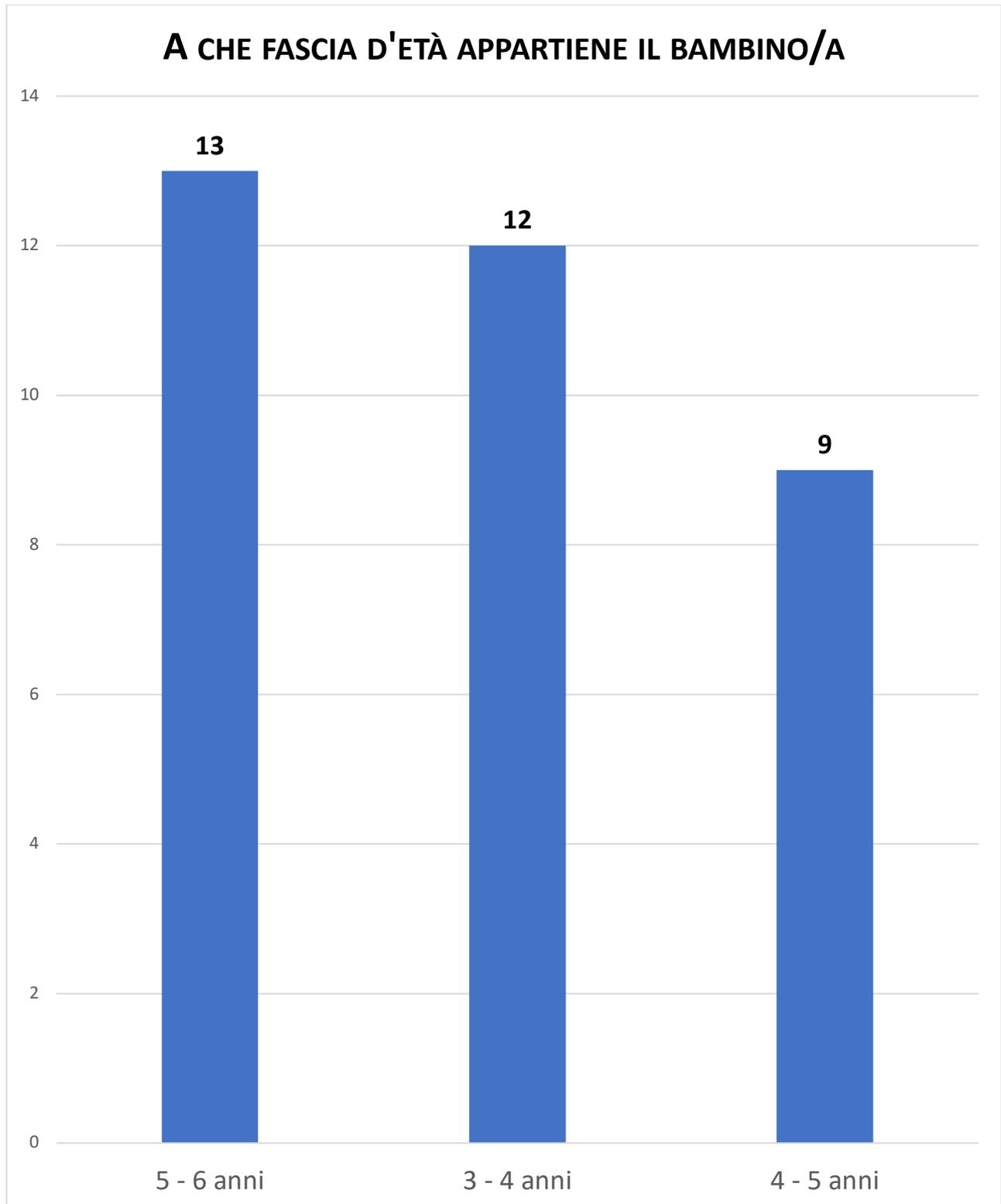


Fonte: Eurispes.

La maggior parte dei bambini (13) che frequentano la scuola hanno dai 5 ai 6 anni, 12 di essi hanno dai 3 ai 4 anni e i restanti 9 hanno dai 4 ai 5 anni.

## Grafico 2

Valori assoluti

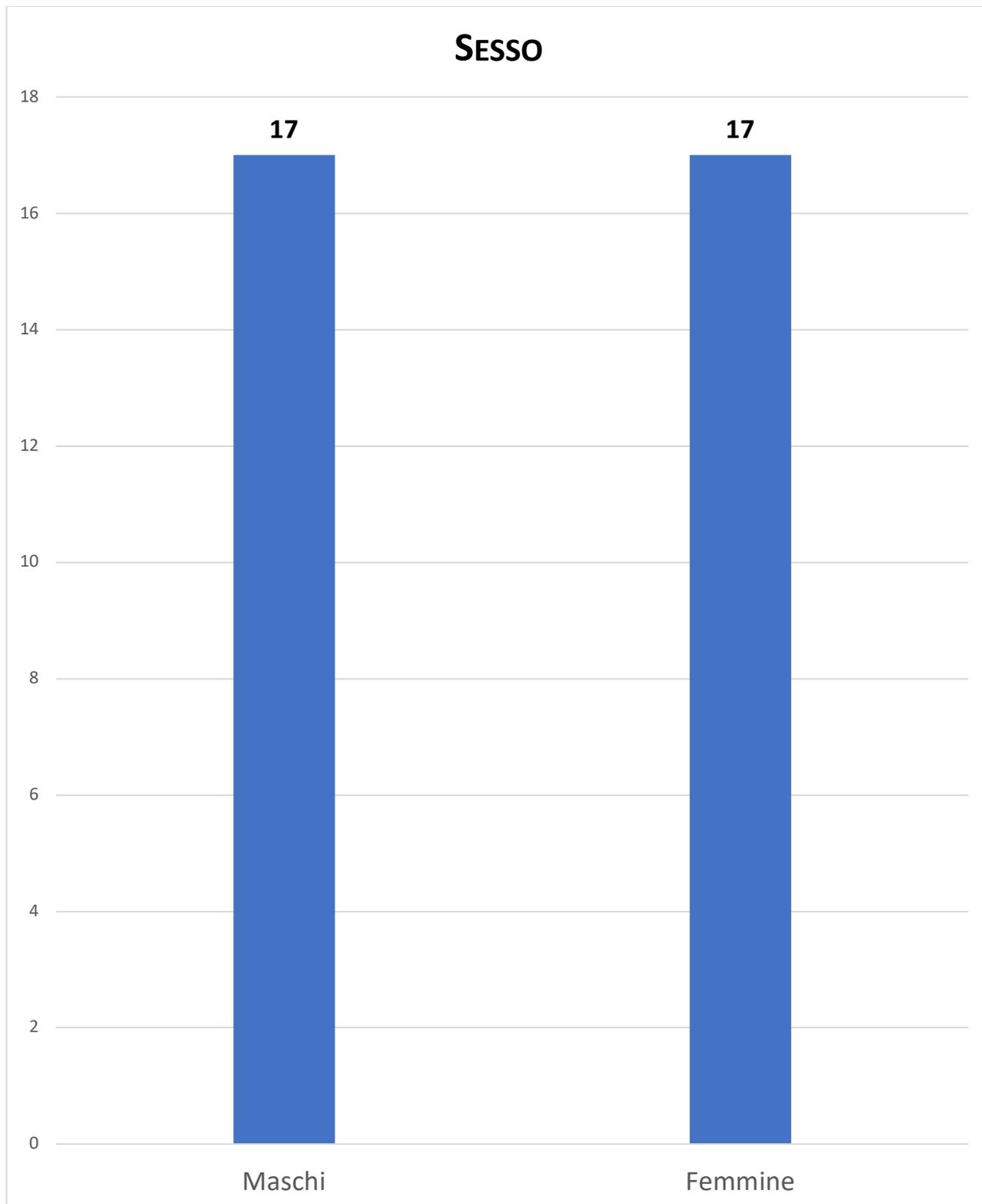


Fonte: Eurispes.

La suddivisione per genere mostra l'equivalenza tra maschi e femmine, come si evince dal grafico 3.

### Grafico 3

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

I bambini vivono perlopiù con entrambi i genitori.

**Tabella 1**

Valori assoluti e percentuali

<b>COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Madre	34	100,00
Padre	32	94,12
Figlio/a	30	88,24
Figlio/a	19	55,88
Figlio/a	1	2,94
Altro	1	2,94

Fonte: Eurispes.

## LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Nella scelta della Scuola dell'Infanzia, hanno avuto fondamentale importanza l'interesse dei genitori per il progetto educativo e l'opinione che esso sia di essenziale importanza per la crescita del bambino. Come si può vedere dal grafico 4, questa è una scelta condivisa dal 70% degli intervistati. 12 genitori conoscevano il Servizio per esperienza diretta, mentre 12 sono stati consigliati nella scelta da altri genitori.

### Grafico 4

Valori assoluti

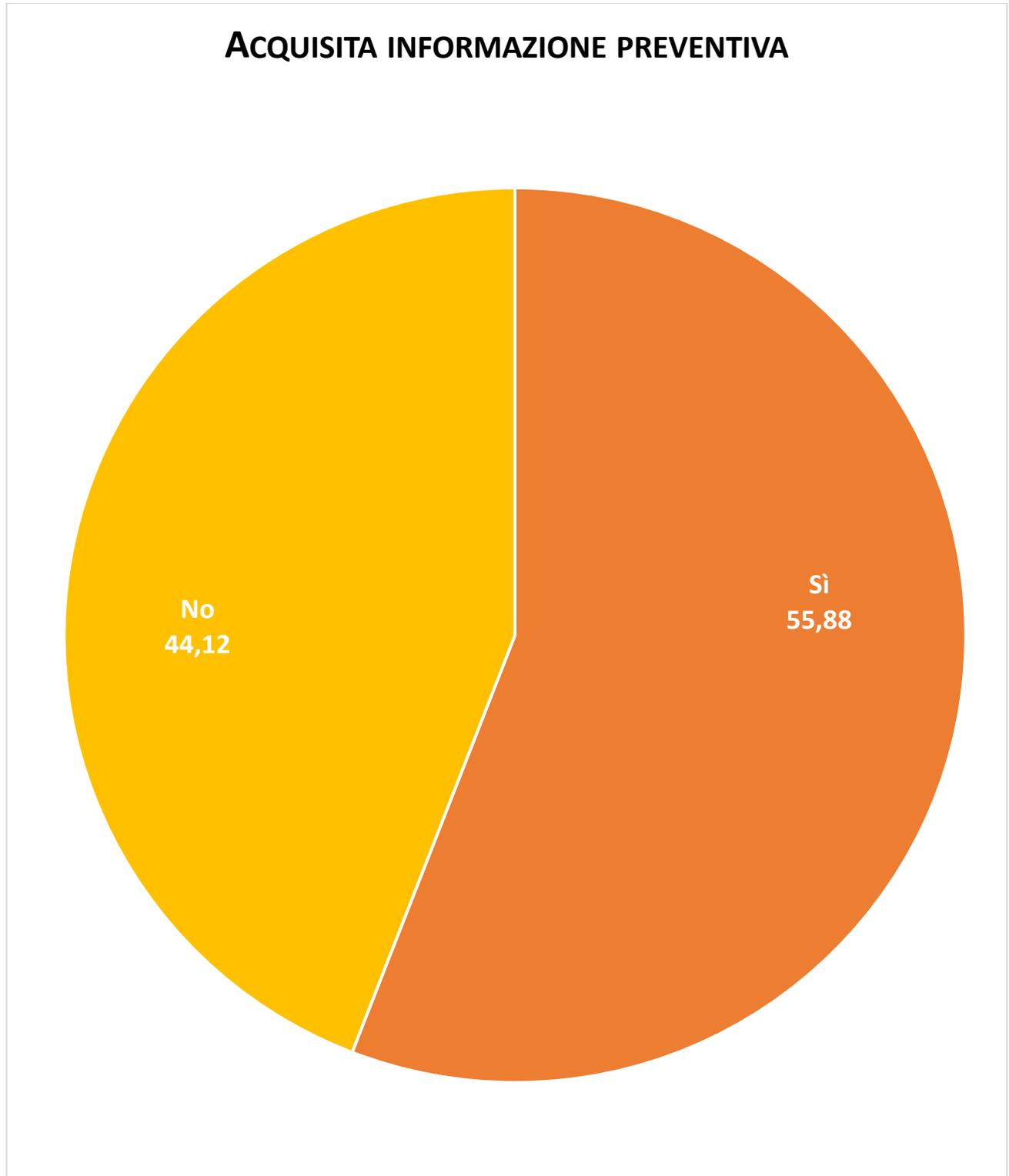


Fonte: Eurispes.

Prima di scegliere il Servizio, la maggior parte dei genitori, più precisamente il 55,88%, corrispondente a 19 intervistati, ha acquisito un'informazione preventiva.

### Grafico 5

Valori percentuali



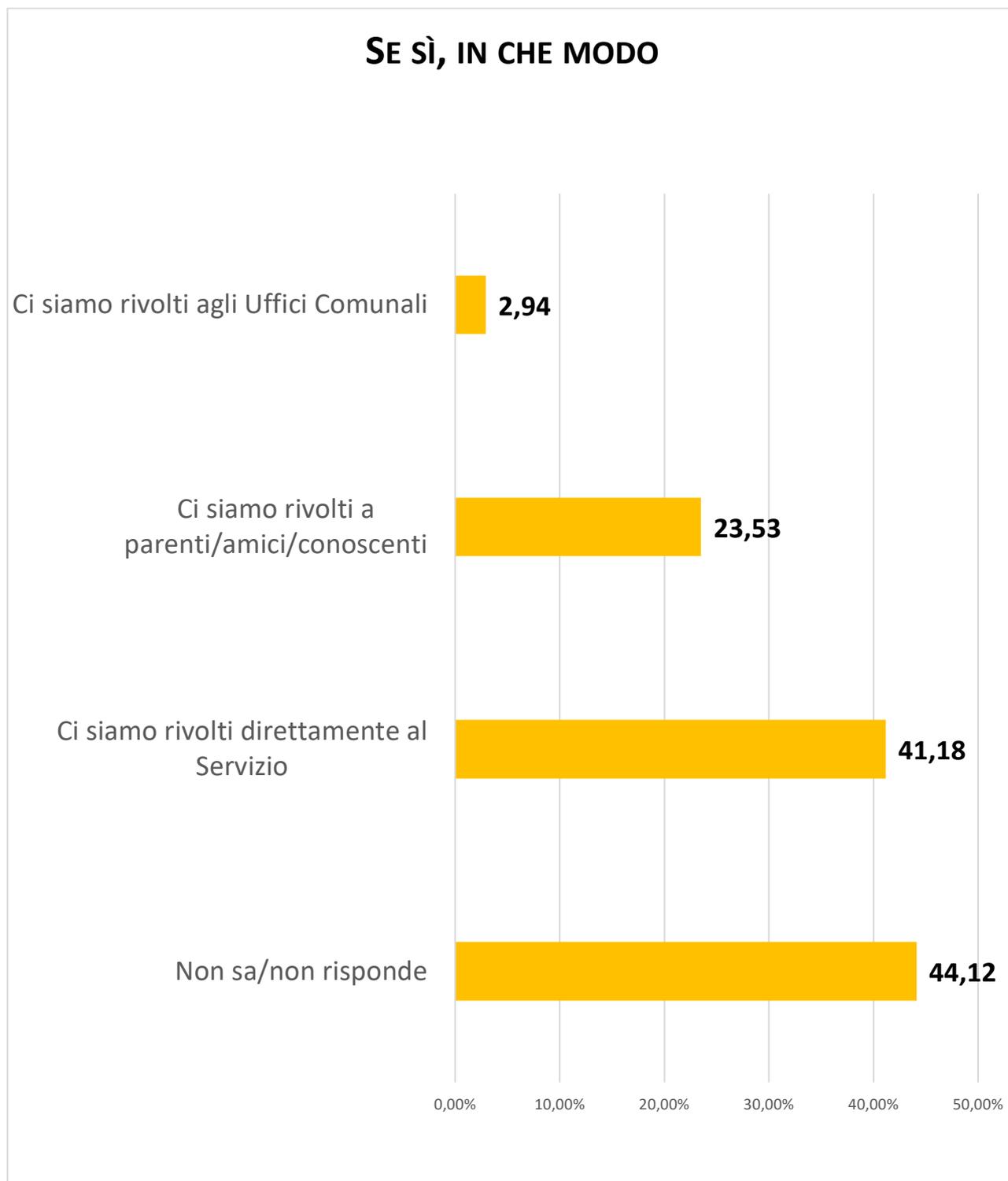
Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno acquisito un'informazione preventiva, la maggior parte, il 41,18%, lo ha fatto rivolgendosi direttamente alla scuola, il 23,53% ha chiesto un consiglio a parenti, amici o conoscenti e il 2,94% si è rivolto agli Uffici Comunali.

Nessuno dei genitori intervistati ha consultato internet in proposito.

### Grafico 6

Valori percentuali



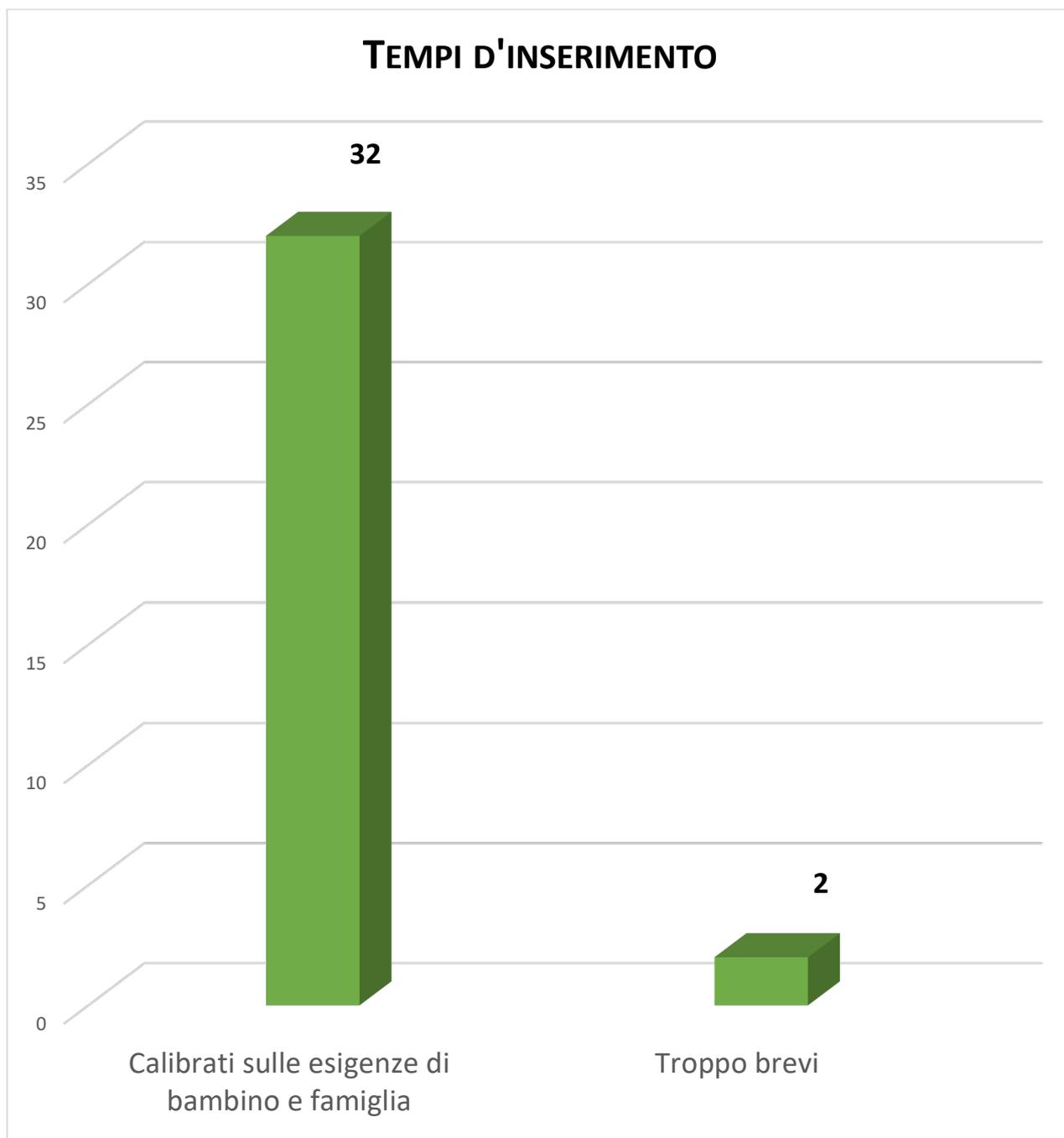
Fonte: Eurispes.

## TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

La valutazione dei tempi d'inserimento del bambino alla Scuola dell'Infanzia ha avuto un esito positivo. Come si può vedere dal grafico 7, 32 genitori hanno ritenuto che i tempi di inserimento siano stati adeguati e perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia. I restanti 2 intervistati li hanno ritenuti troppo brevi.

### Grafico 7

Valori assoluti

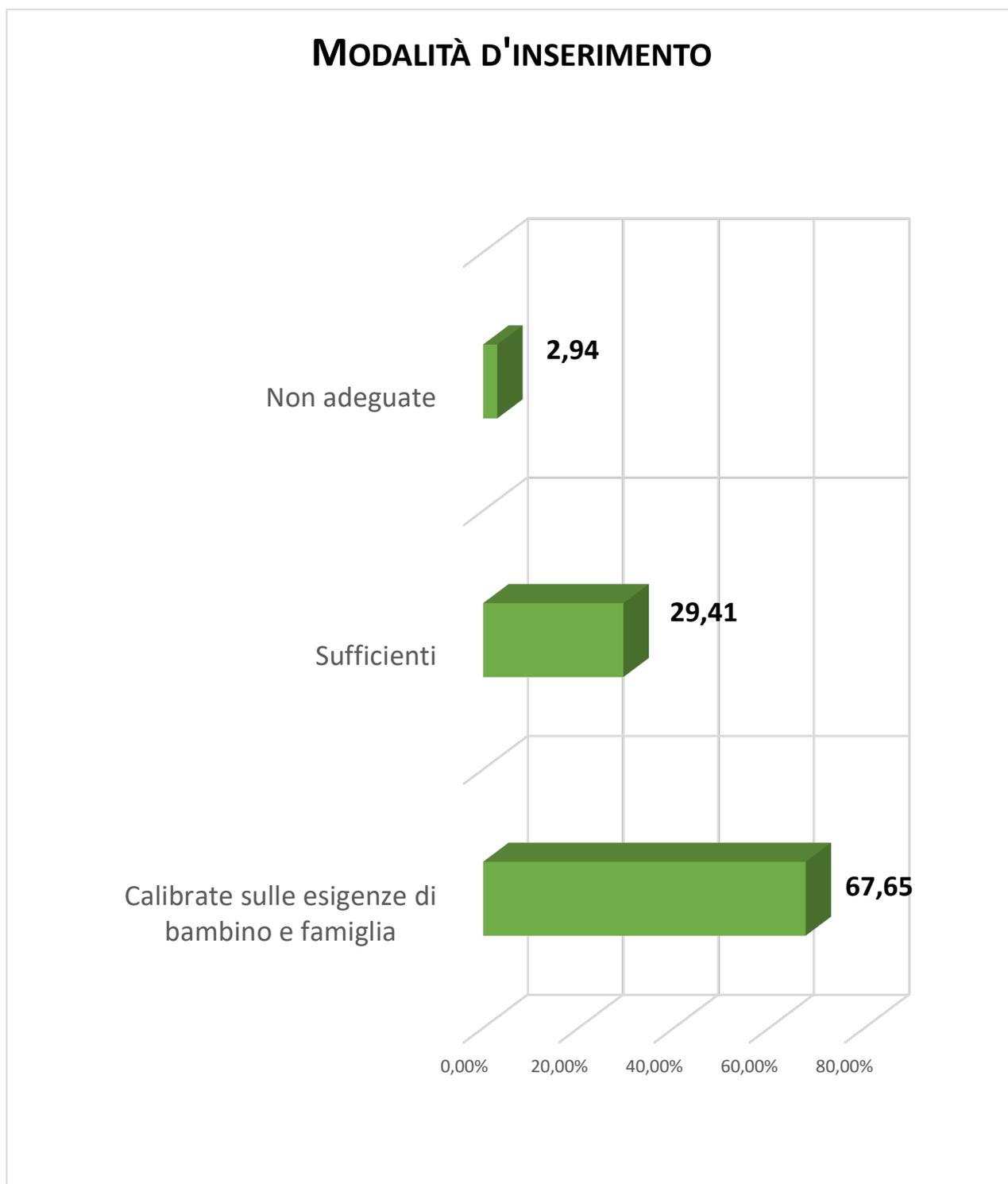


Fonte: Eurispes.

Anche le modalità di inserimento sono state ritenute dalla maggioranza dei genitori, precisamente dal 67,65% di essi, calibrate perfettamente sulle esigenze del bambino e della famiglia, mentre il 29,41% le ha giudicate sufficienti.

### Grafico 8

Valori percentuali

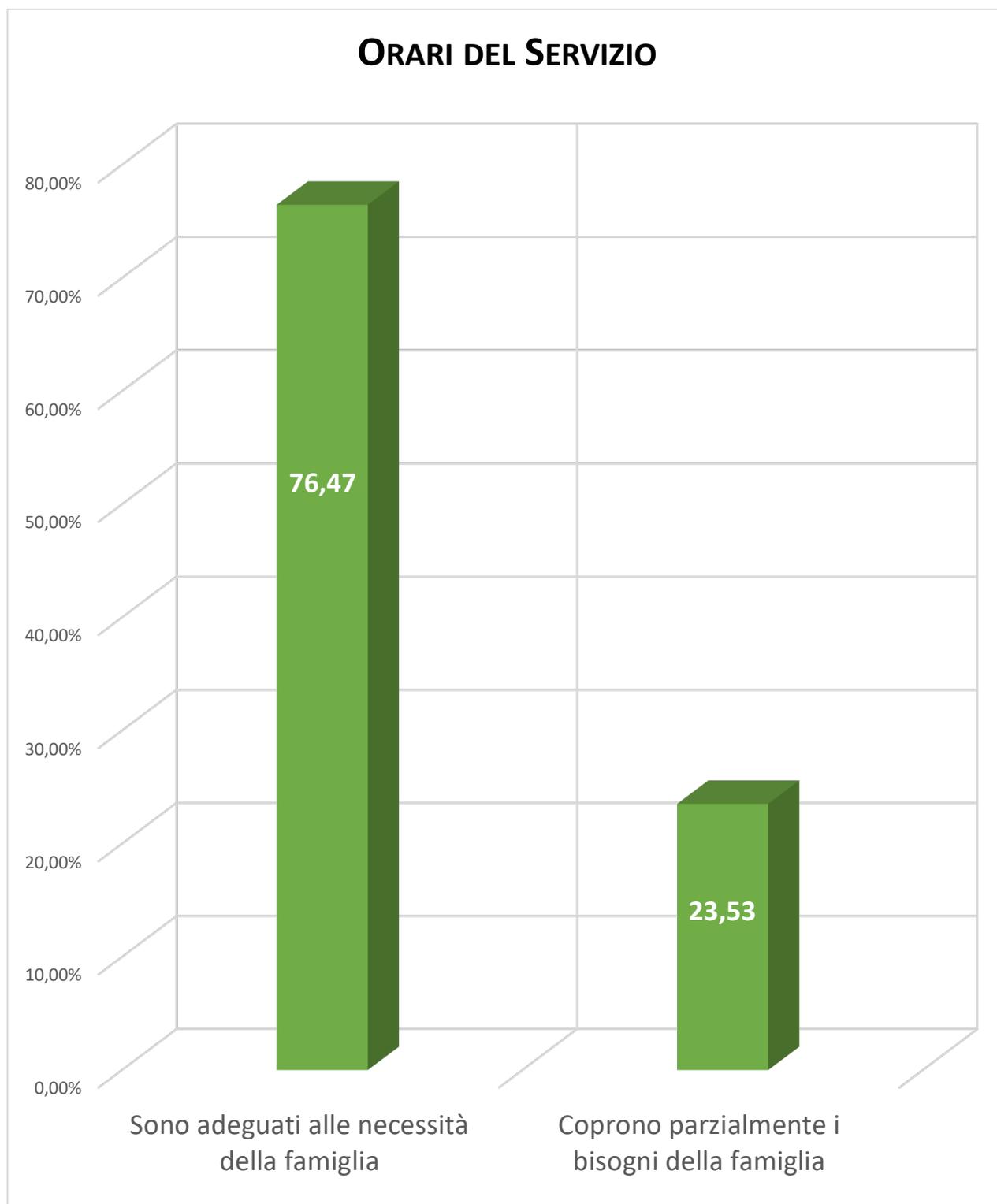


Fonte: Eurispes.

Gli orari della scuola sono stati ritenuti, dalla maggioranza dei genitori, ossia dal 76,47% di essi, calibrati perfettamente sulle esigenze del bambino e della famiglia. Il restante 23,53% ritiene che coprano solo parzialmente i bisogni della famiglia.

### Grafico 9

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

La frequenza del bambino è, in tutti i casi considerati, giornaliera, come mostra chiaramente la tabella 2.

**Tabella 2**

Valori assoluti e percentuali

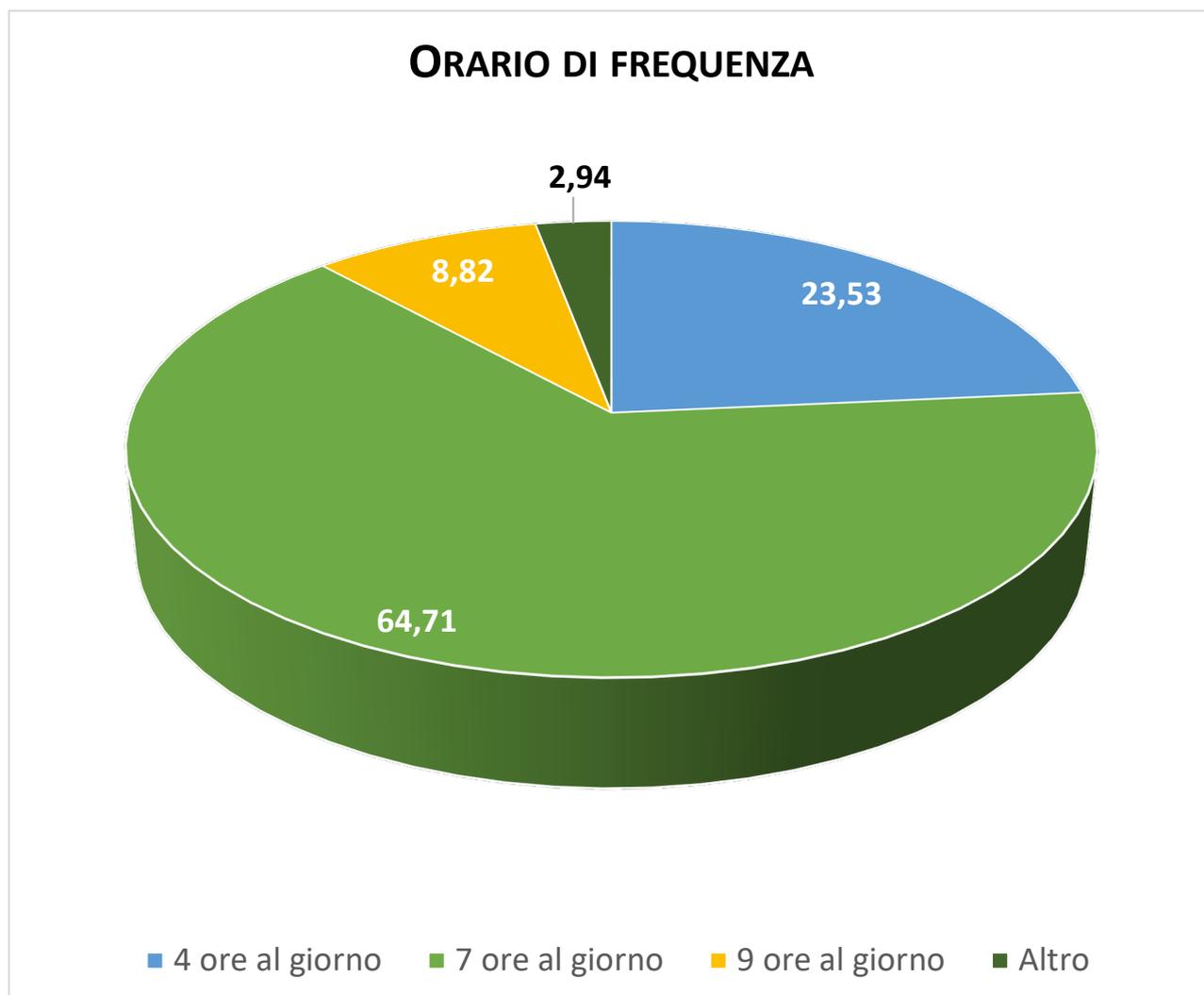
FREQUENZA DEL BAMBINO/A		
	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Giornaliera	34	100

Fonte: Eurispes.

I bambini, nella maggioranza dei casi, il 64,71%, rimangono nella Scuola dell'Infanzia per 7 ore al giorno, nel 23,53% dei casi per 4 ore e nell'8,82% per 9 ore.

**Grafico 10**

Valori percentuali

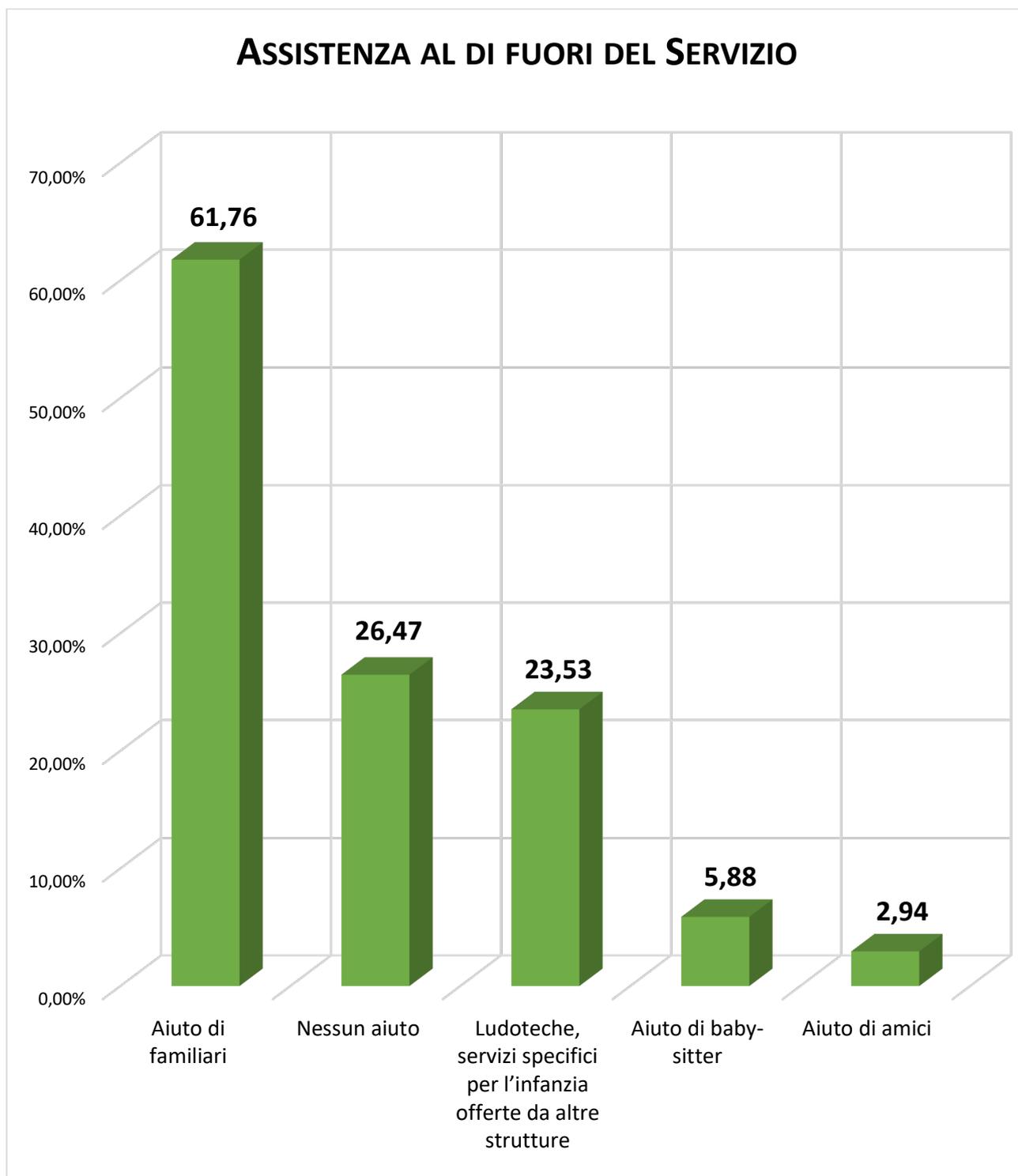


Fonte: Eurispes.

I genitori, per la grande maggioranza dei casi, con una percentuale del 61,76%, ricorrono all'aiuto dei familiari per tenere i bambini al di fuori dell'orario della scuola. Il 26,47% dichiara di non ricorrere a nessun aiuto, mentre il 23,53% porta il bambino in ludoteche o in altre strutture che offrono servizi per l'infanzia. Il 5,88% si avvale dell'aiuto di baby-sitter e il restante 2,94% chiede aiuto agli amici.

### Grafico 11

Valori percentuali

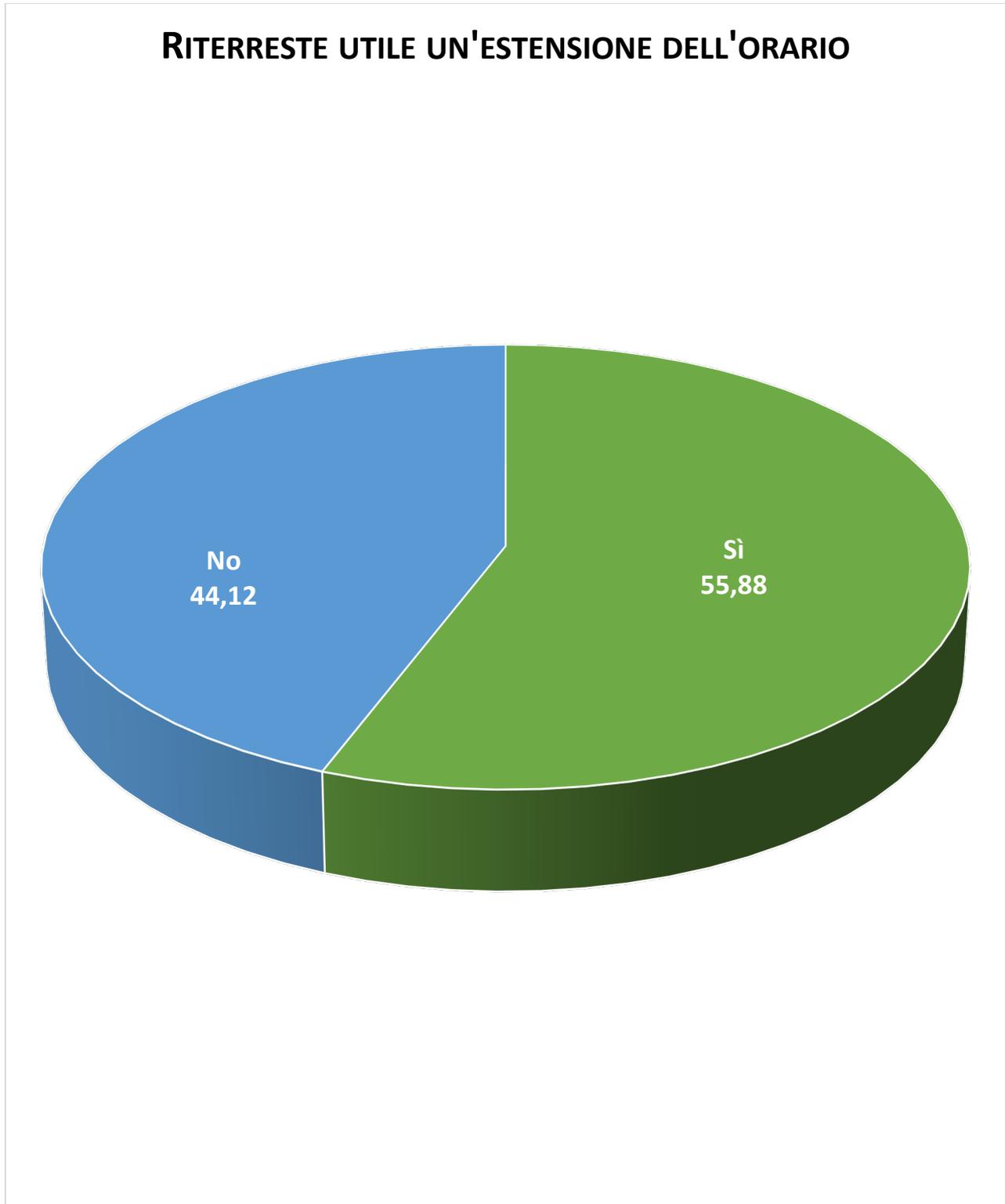


Fonte: Eurispes.

L'utilità dell'estensione dell'orario del Servizio, divide l'opinione dei genitori in due parti: il 55,88% ritiene sia utile, mentre il 44,12% non lo ritiene necessario.

### Grafico 12

Valori percentuali

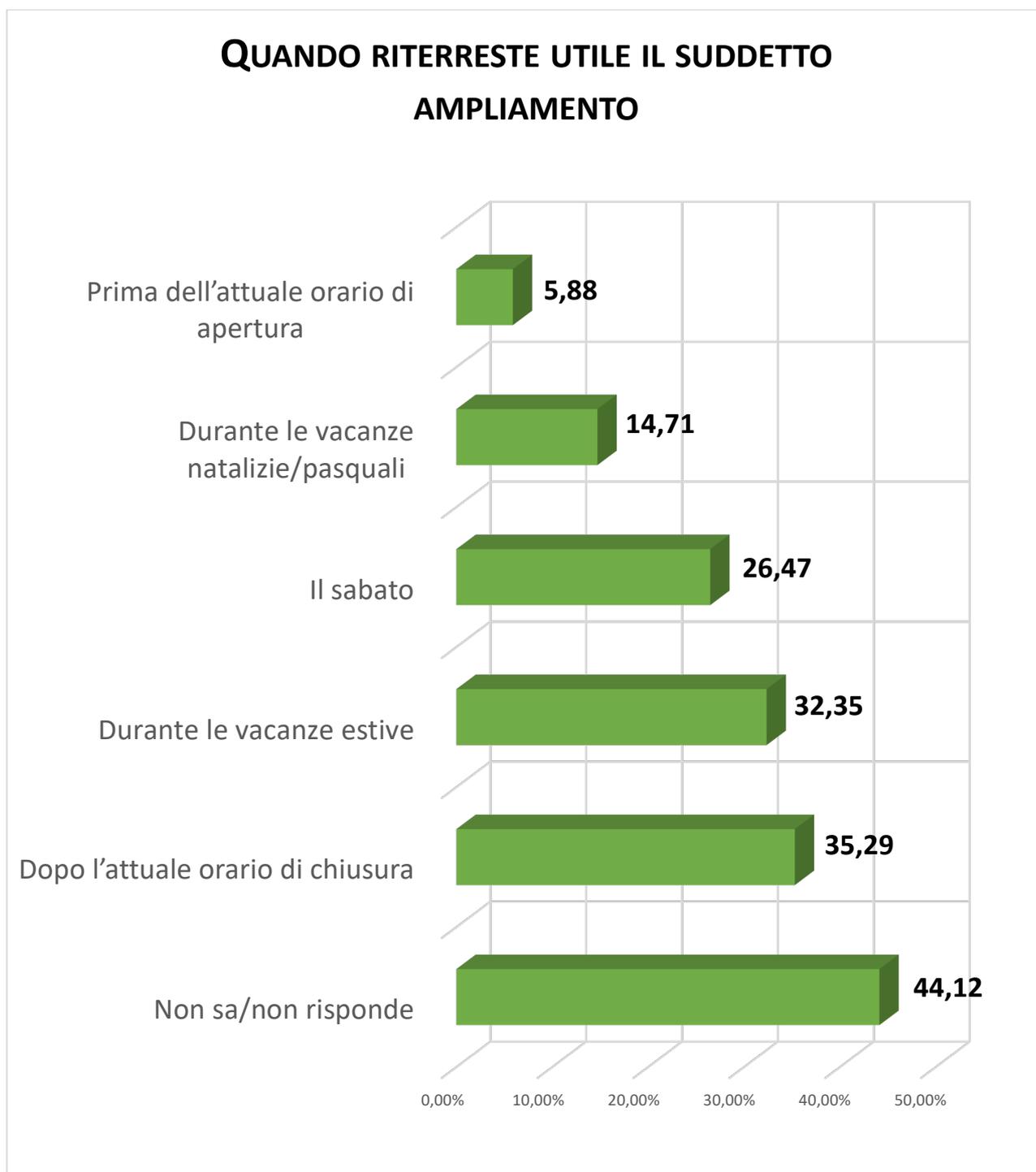


Fonte: Eurispes.

Tra coloro che approverebbero un prolungamento dell'orario del Servizio, la maggior parte, vorrebbe che si estendesse dopo l'orario di chiusura (35,29%). Il 32,35% preferirebbe che la scuola rimanesse aperta durante le vacanze estive. Il 26,47% vorrebbe che fosse aperta anche di sabato, mentre il 14,71% desidera l'apertura durante le vacanze natalizie e pasquali. Il restante 5,88% vorrebbe che la scuola aprisse prima dell'attuale orario di apertura, come si evince dal grafico 13.

### Grafico 13

Valori percentuali

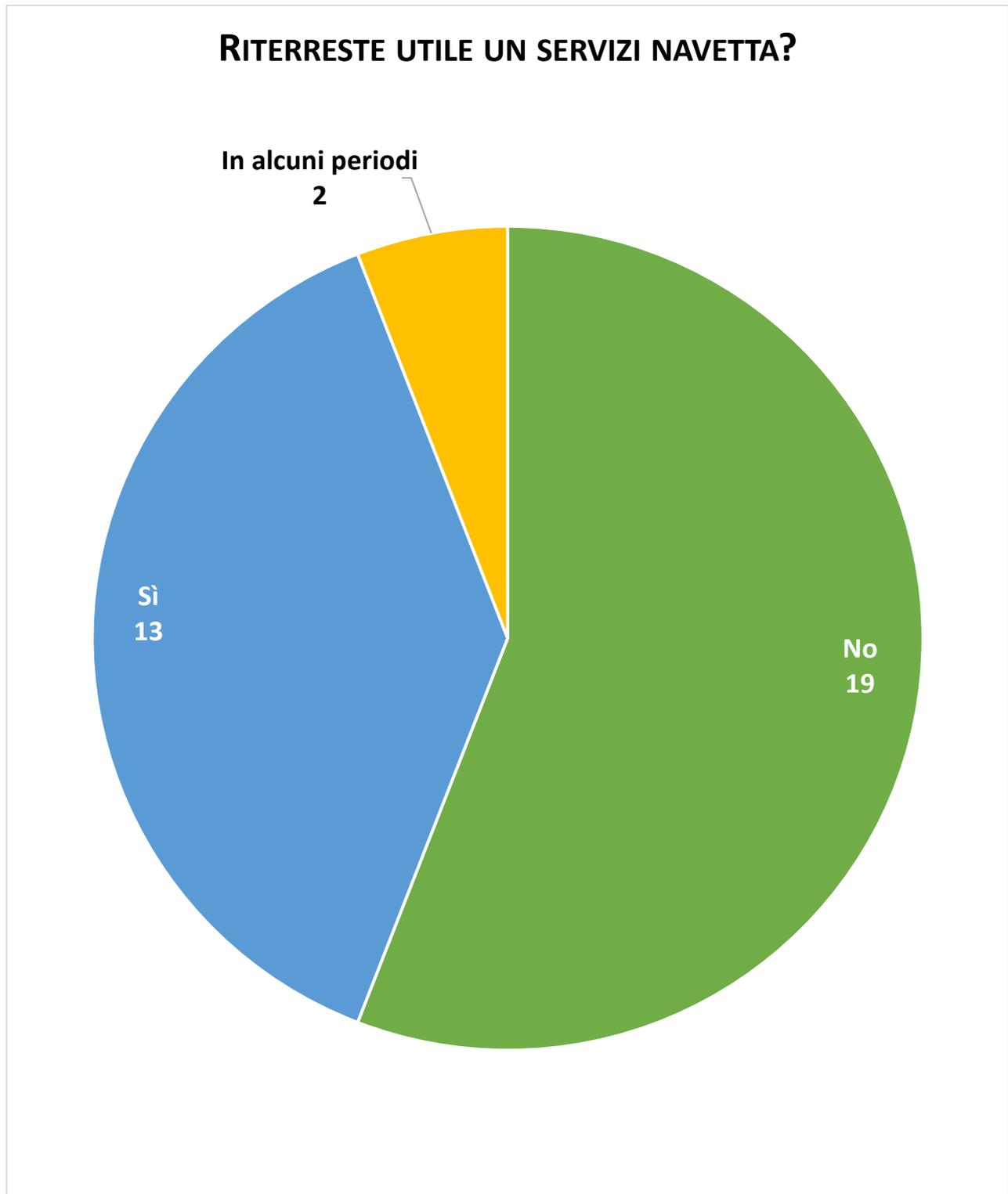


Fonte: Eurispes.

La possibilità di un eventuale servizio navetta, non viene ritenuta utile dalla maggioranza degli intervistati (19). 13 genitori la ritengono invece utile, mentre i restanti 2 la riterrebbero utile in certi periodi.

### Grafico 14

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

## LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura viene considerato agevole da 23 genitori intervistati, che costituiscono la maggioranza, mentre non viene ritenuta adeguata dai restanti 11, come mostra la tabella 3.

**Tabella 3**

Valori assoluti e percentuali

<b>COME SI PRESENTA L'ACCESSO ALLA STRUTTURA</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Agevole	23	67,65
Non agevole	11	32,35

Fonte: Eurispes.

I genitori che hanno motivato la risposta precedente, sono tutti concordi nell'affermare che l'accesso non è agevole per mancanza di parcheggi adiacenti, considerando che la zona è particolarmente trafficata.

**Tabella 4**

Valori assoluti

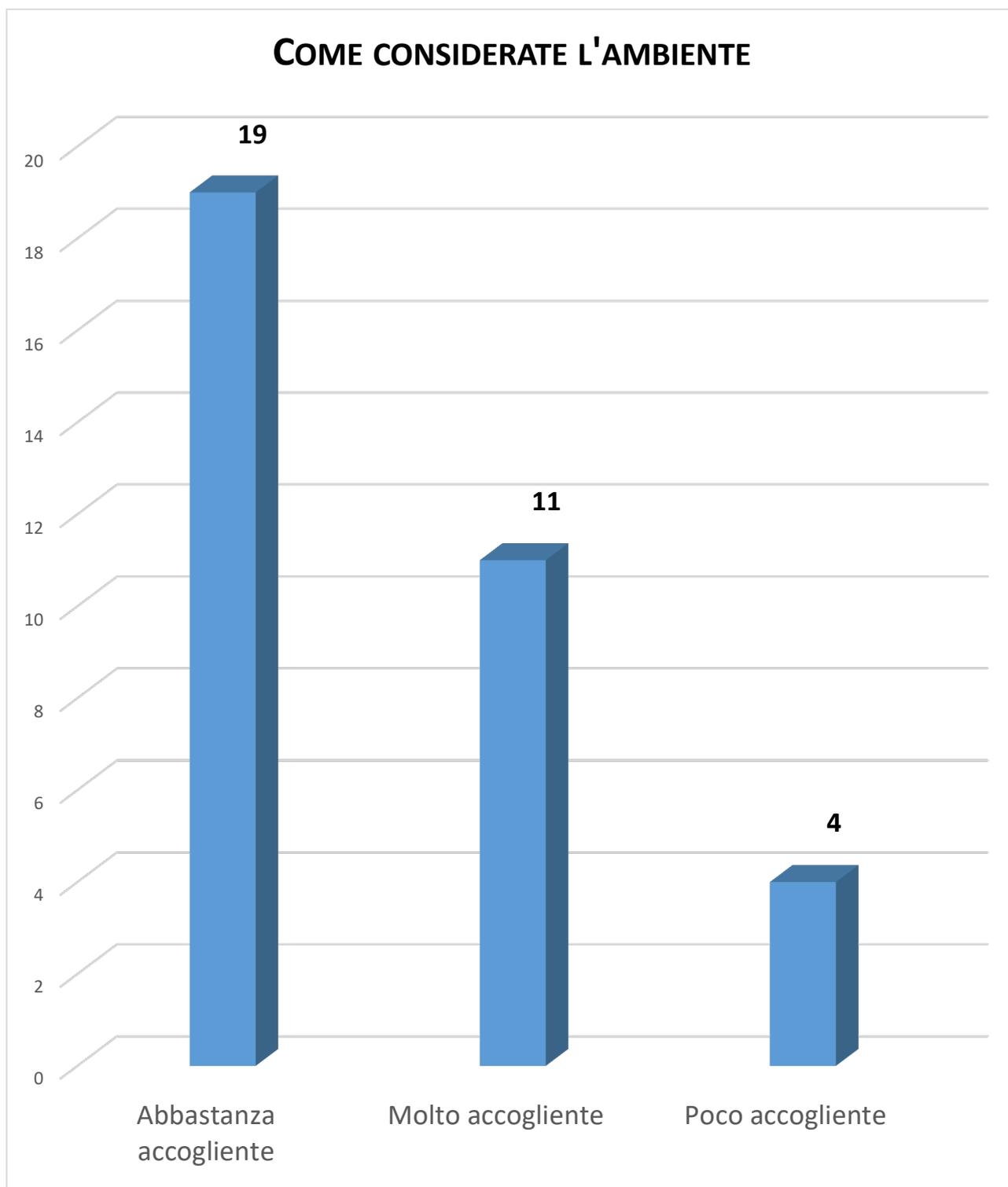
<b>MOTIVI LA SUA RISPOSTA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Risposta	9
Nessuna risposta	25

Fonte: Eurispes.

L'ambiente in cui viene tenuto il bambino è considerato abbastanza accogliente da 19 genitori, quindi dalla maggioranza, molto accogliente da 11 e poco accogliente dai restanti 4.

### Grafico 15

Valori assoluti

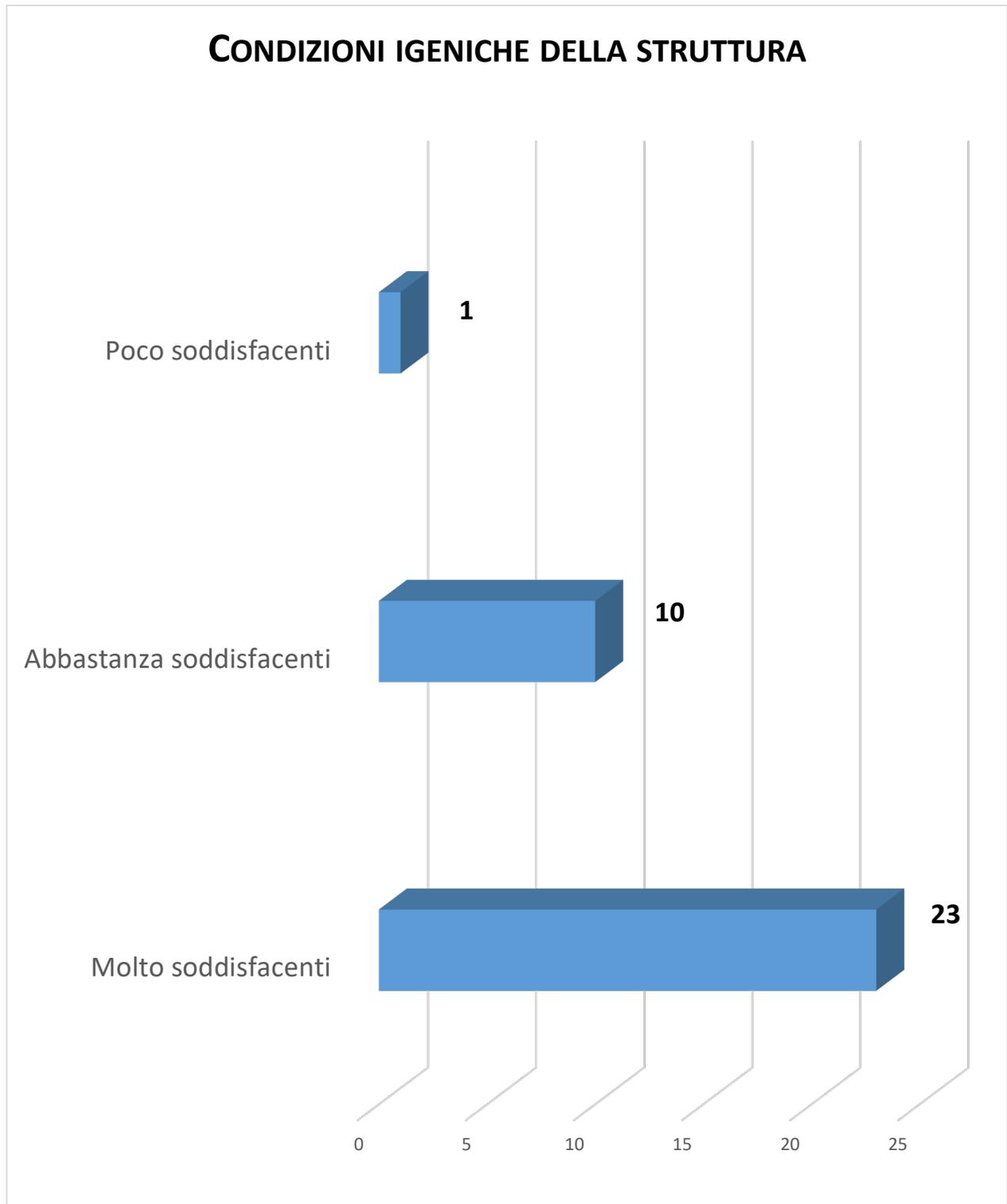


Fonte: Eurispes.

Anche le condizioni igieniche della struttura raccolgono soprattutto pareri positivi. Vengono considerate molto soddisfacenti dalla grande maggioranza dei genitori (23), abbastanza soddisfacenti da 10 intervistati e poco soddisfacenti da un intervistato.

### Grafico 16

Valori assoluti

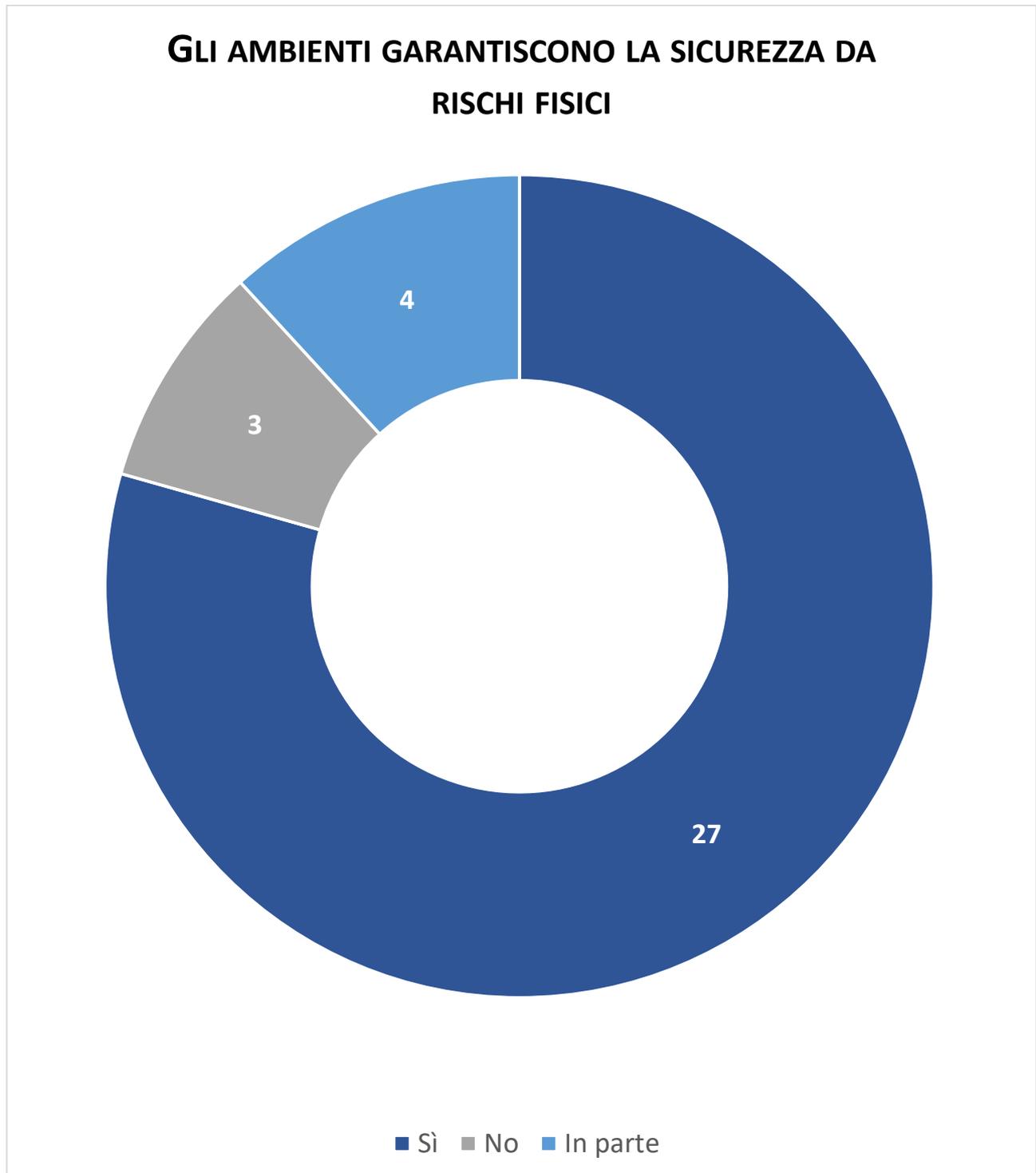


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti vengono considerati sicuri per i bambini da 27 genitori, che costituiscono la maggioranza. Garantiscono la sicurezza solo in parte per 4 intervistati, mentre non la garantiscono per i restanti 3 genitori.

**Grafico 17**

Valori assoluti

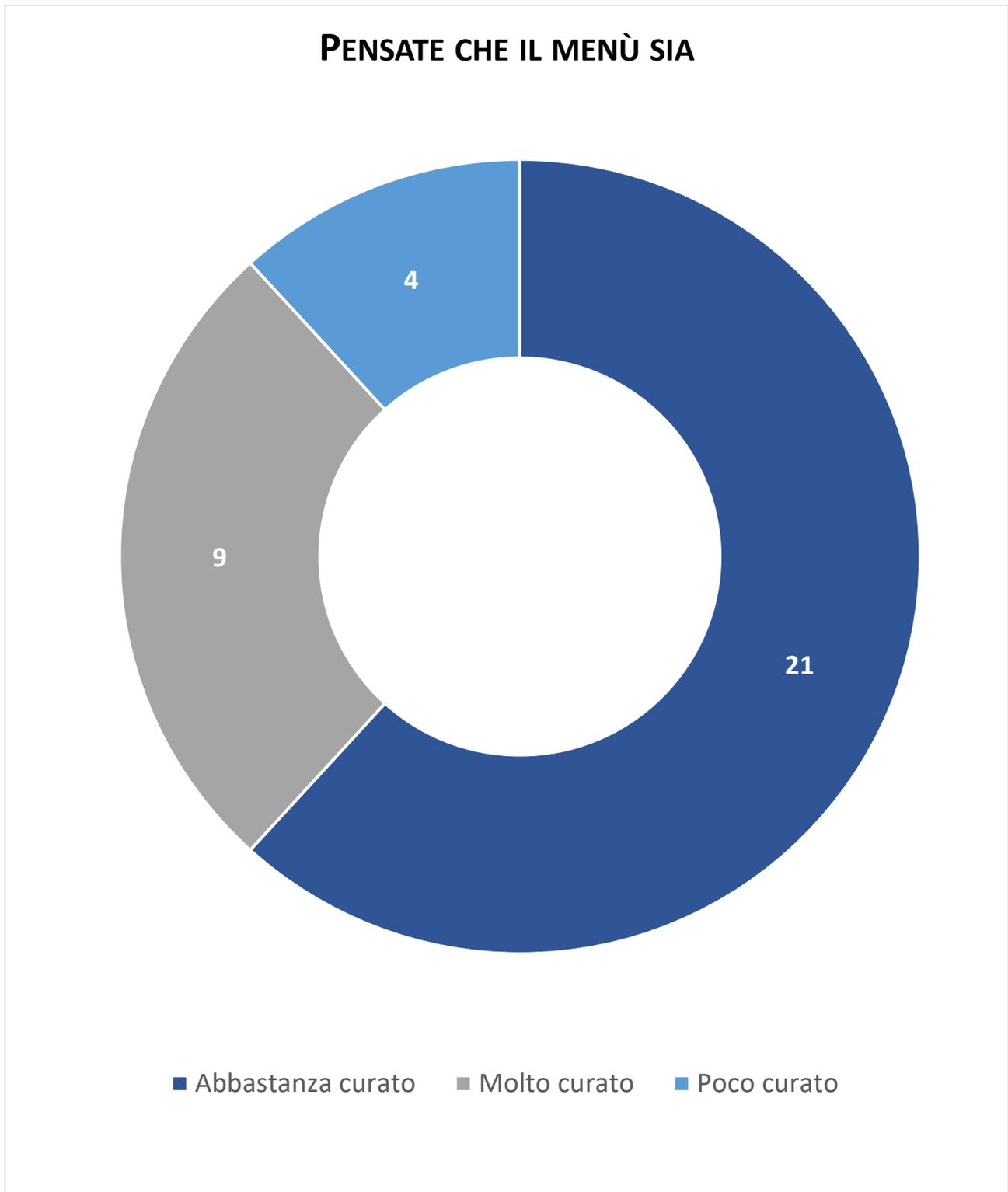


Fonte: Eurispes.

La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soprattutto pareri positivi: per 21 genitori è abbastanza curata, per 9 è molto curata e solo 4 intervistati la ritengono poco curata, come si vede dal grafico 18.

### Grafico 18

Valori assoluti



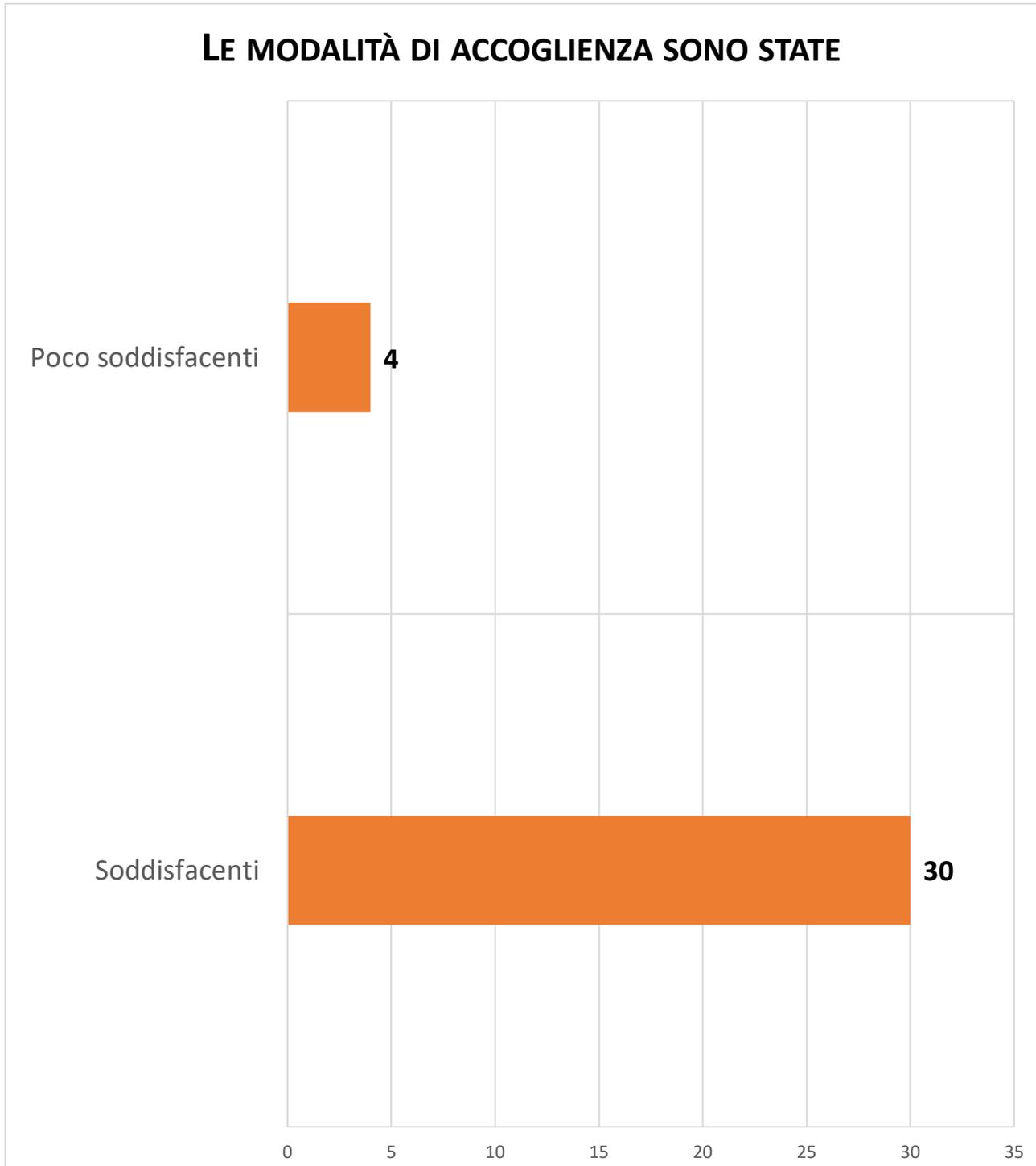
Fonte: Eurispes.

## MODALITA' DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA

L'accoglienza alla scuola è stata soddisfacente per 30 genitori, mentre, è stata giudicata poco soddisfacente da 4 intervistati, come mostra chiaramente il grafico 19.

### Grafico 19

Valori assoluti

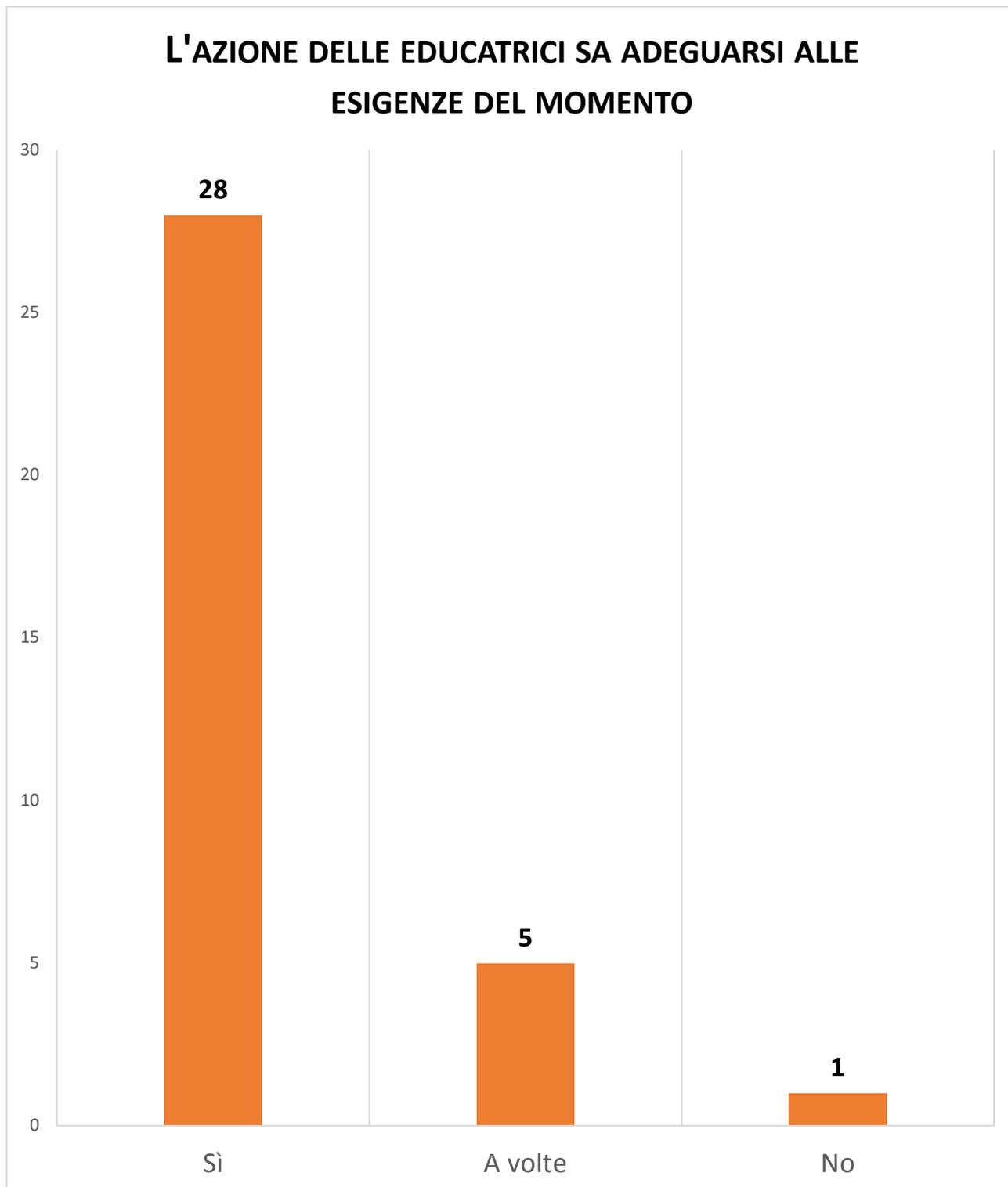


Fonte: Eurispes.

L'operato delle educatrici è capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino/a per la gran parte dei genitori (28). I restanti 5 hanno risposto "A volte" mentre un genitore è in disaccordo.

### Grafico 20

Valori assoluti

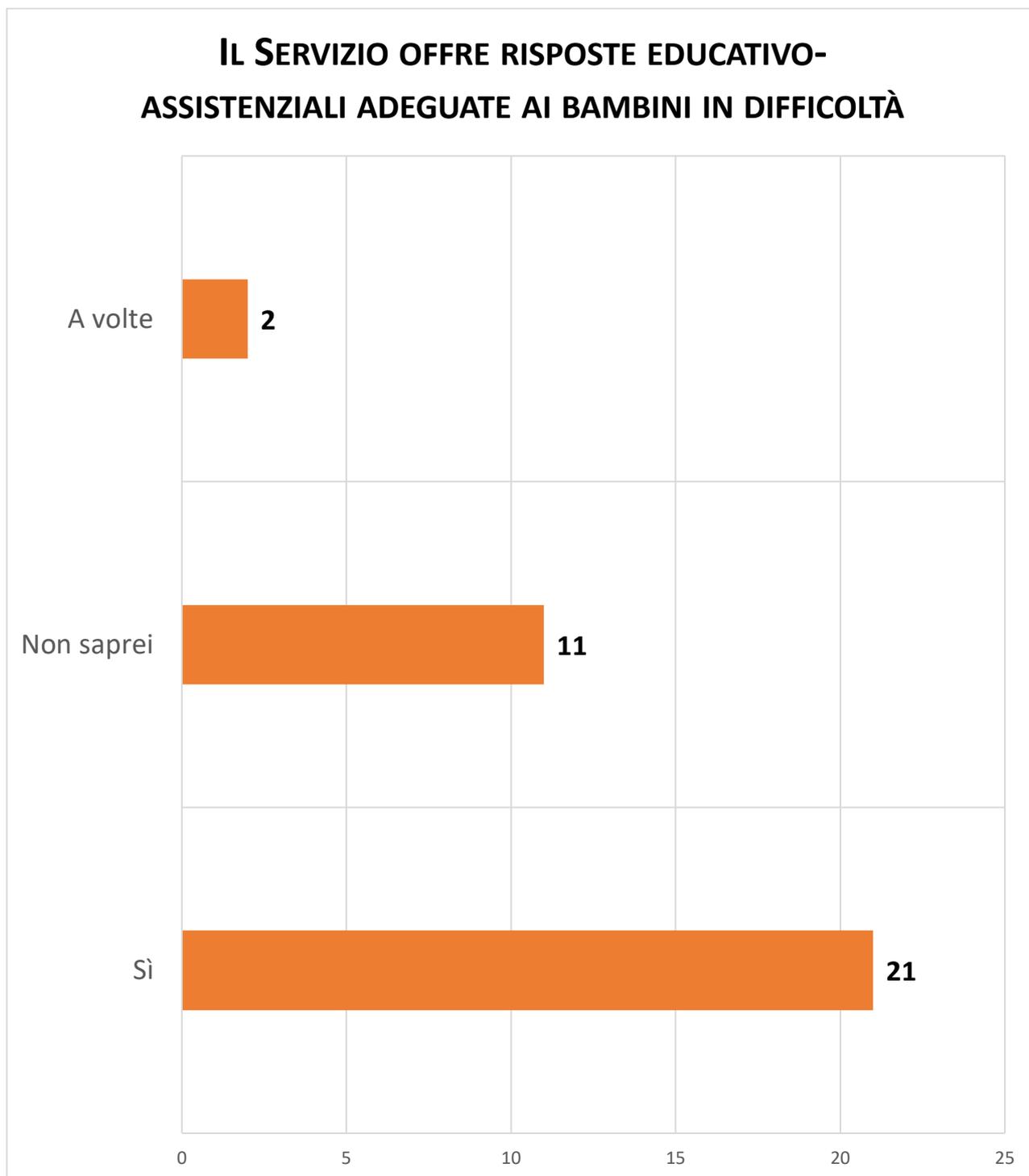


Fonte: Eurispes.

Anche per quanto riguarda le risposte educativo-assistenziali per i bambini che possono trovarsi in difficoltà, trovano nel Servizio, il parere positivo della maggior parte dei genitori. 21 intervistati hanno infatti risposto "Sì" e 11 "non saprei". Per i restanti 2 ciò è valido solo "a volte".

### Grafico 21

Valori assoluti

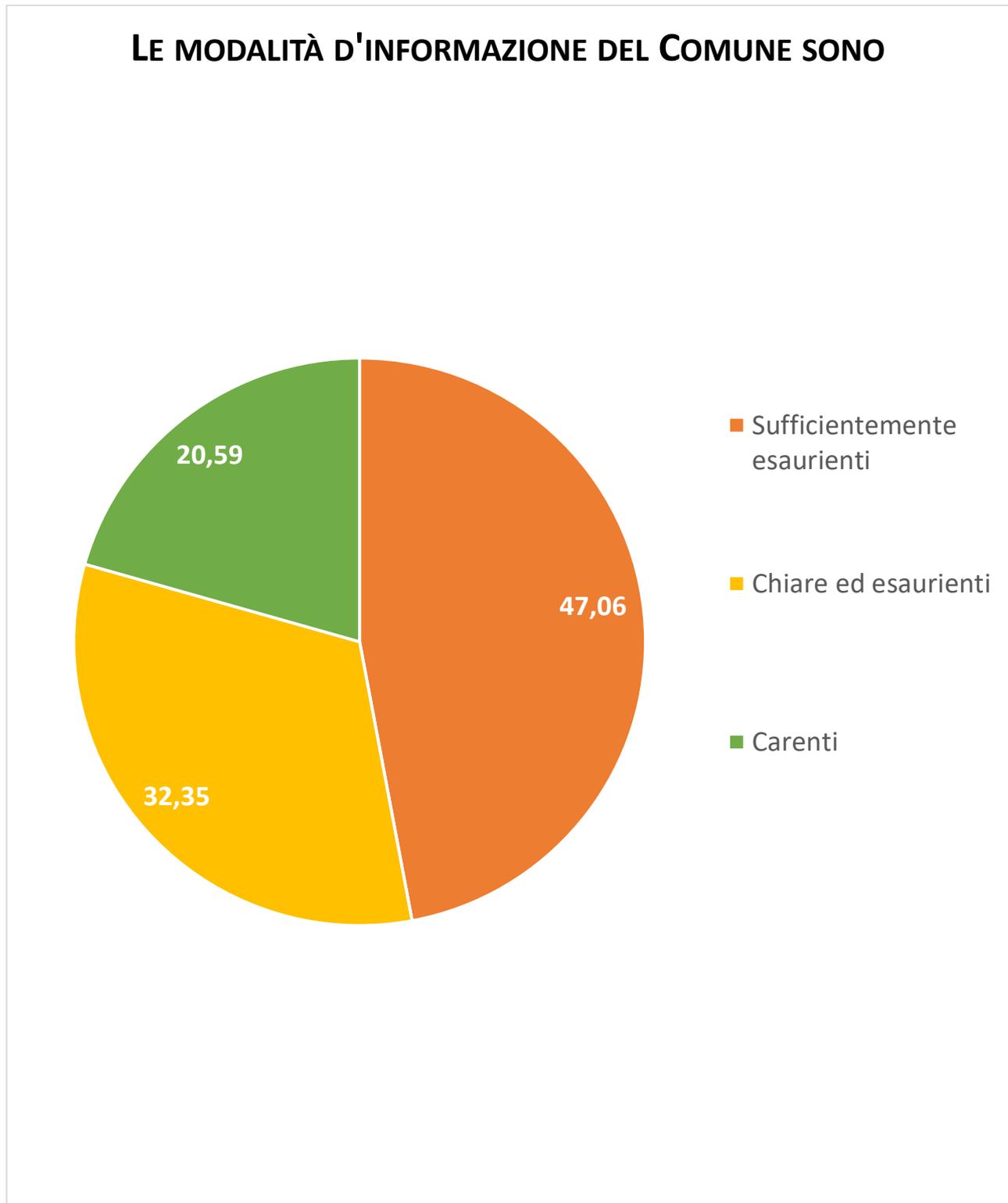


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere dei genitori, le informazioni del Comune riguardo alla Scuola dell'Infanzia sono sufficientemente esaurienti (47,06%). Sono chiare ed esaurienti per il 32,35% e carenti per il restante 20,59%.

### Grafico 22

Valori percentuali

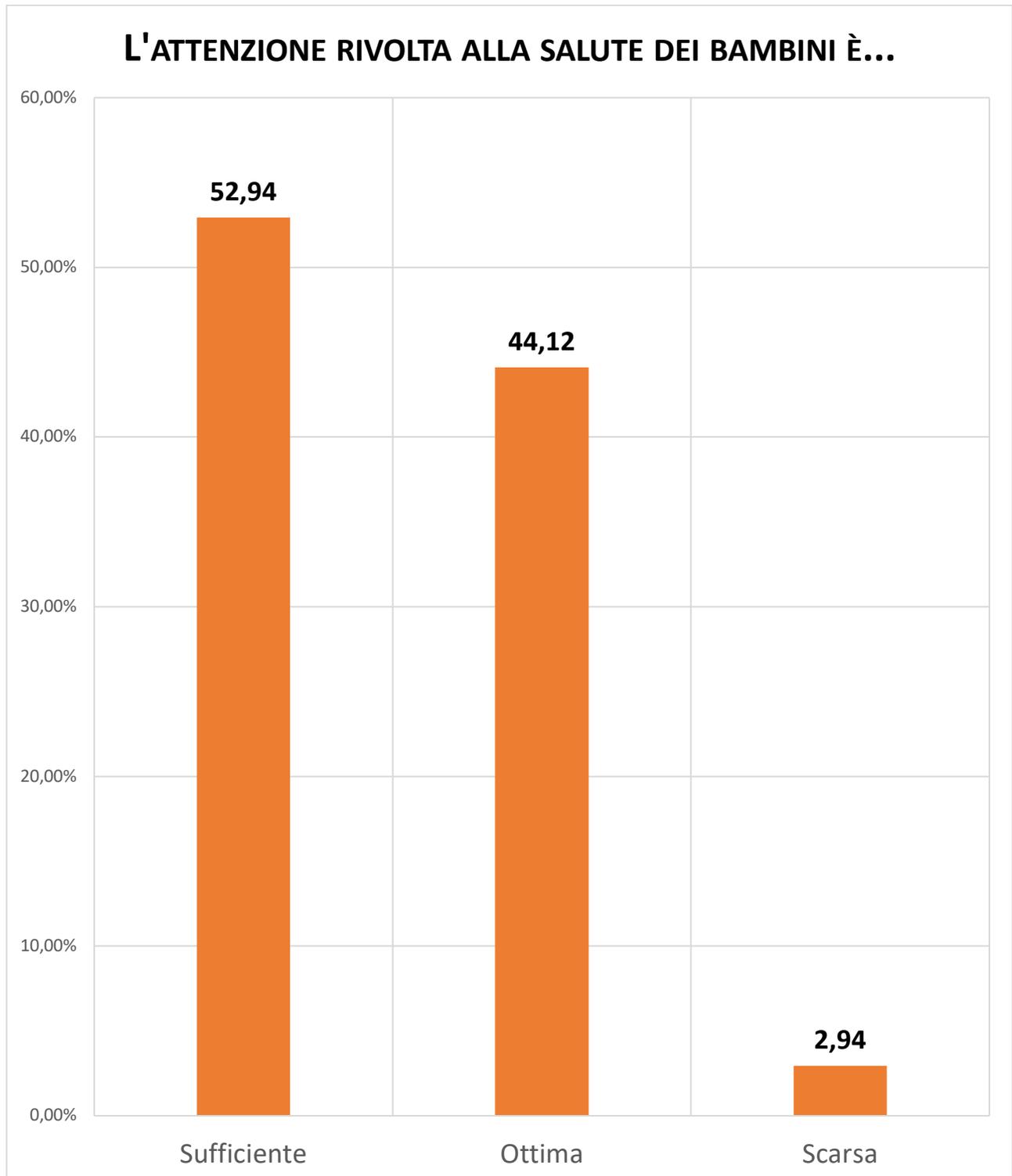


Fonte: Eurispes.

Il parere sull'attenzione degli operatori alla salute dei bambini, trova riscontri perlopiù positivi. Viene giudicata sufficiente dal 52,94% dei genitori, ottima dal 44,12% e scarsa dal restante 2,94%.

### Grafico 23

Valori percentuali

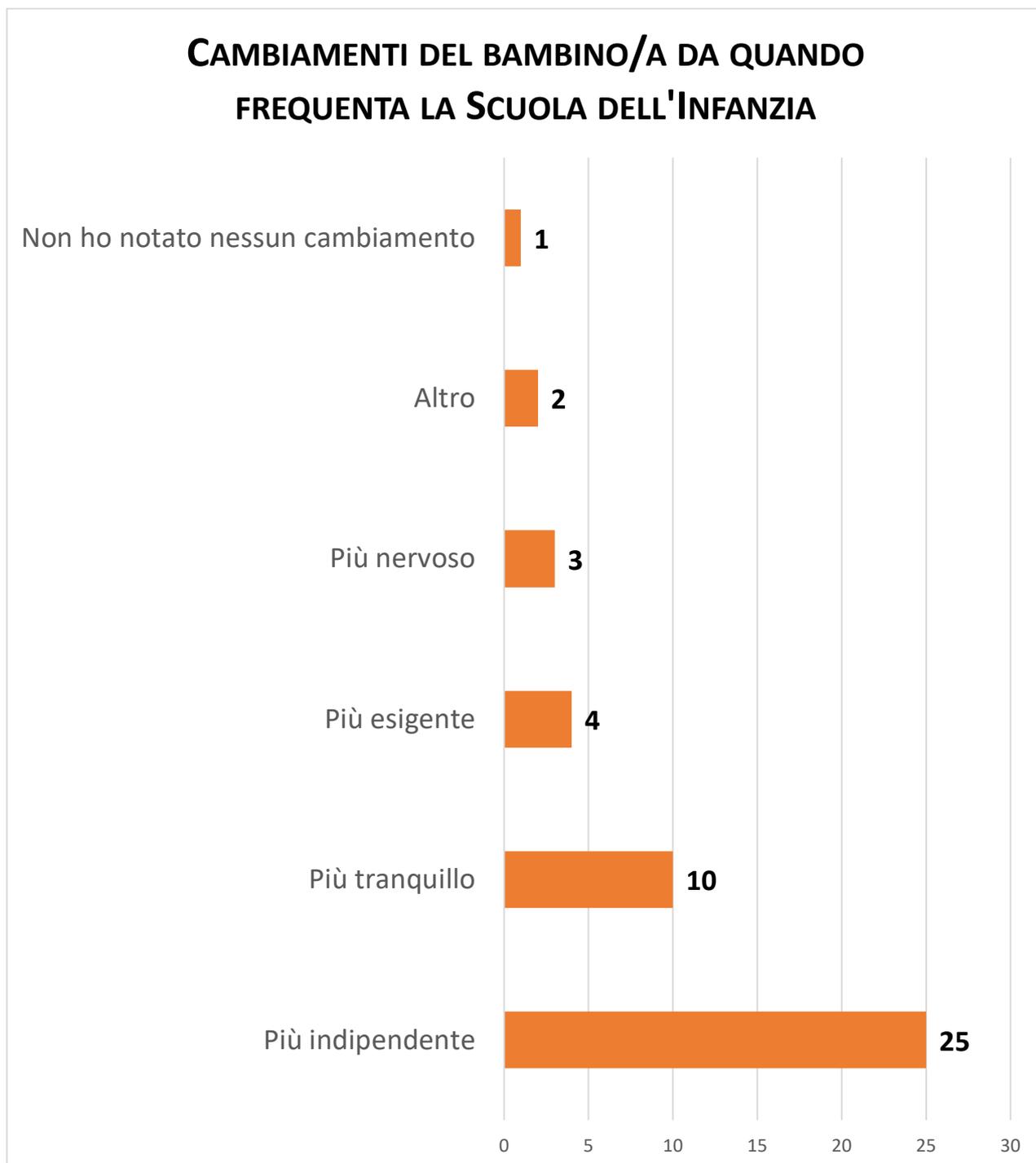


Fonte: Eurispes.

Abbiamo chiesto ai genitori se sono stati percepiti dei cambiamenti nel bambino/a da quando frequenta la scuola dell'Infanzia e, la maggioranza, costituita da 25 genitori, ha risposto che il bambino è più indipendente rispetto a prima. Viene giudicato più tranquillo da 10, più esigente da 4, più nervoso da 3 genitori e 1 non ha notato nessun cambiamento.

### Grafico 24

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il rapporto affettivo del bambino con le operatrici della Scuola dell'Infanzia, risponde alle aspettative per la maggioranza dei genitori (29), lo giudicano poco rispondente 4 intervistati e per nulla rispondente un intervistato.

**Tabella 5**

Valori assoluti

<b>IL RAPPORTO AFFETTIVO RISPONDE ALLE ASPETTATIVE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Sì	29
Poco	4
No	1

Fonte: Eurispes.

Il 91,18%, quindi, quasi tutti i genitori intervistati, ritengono che le attività proposte al bambino siano adeguate. Le ritengono poco adeguate il 5,88% dei genitori e un genitore le ritiene inadeguate.

**Tabella 6**

Valori assoluti e percentuali

<b>LE ATTIVITÀ PROPOSTE AI/ALLE BAMBINI/E SONO ADEGUATE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	31	91,18
Poco	2	5,88
No	1	2,94

Fonte: Eurispes.

Il parere sulle informazioni riguardanti le attività del bambino, trova un riscontro positivo nella grande maggioranza dei genitori. Il 47,06% ritiene di avere sufficienti informazioni, il 29,41% dichiara di riceverne abbastanza, e il 23,53%, corrispondente a 8 genitori, dichiara di ricevere poche informazioni sulle attività svolte.

**Tabella 7**

Valori assoluti e percentuali

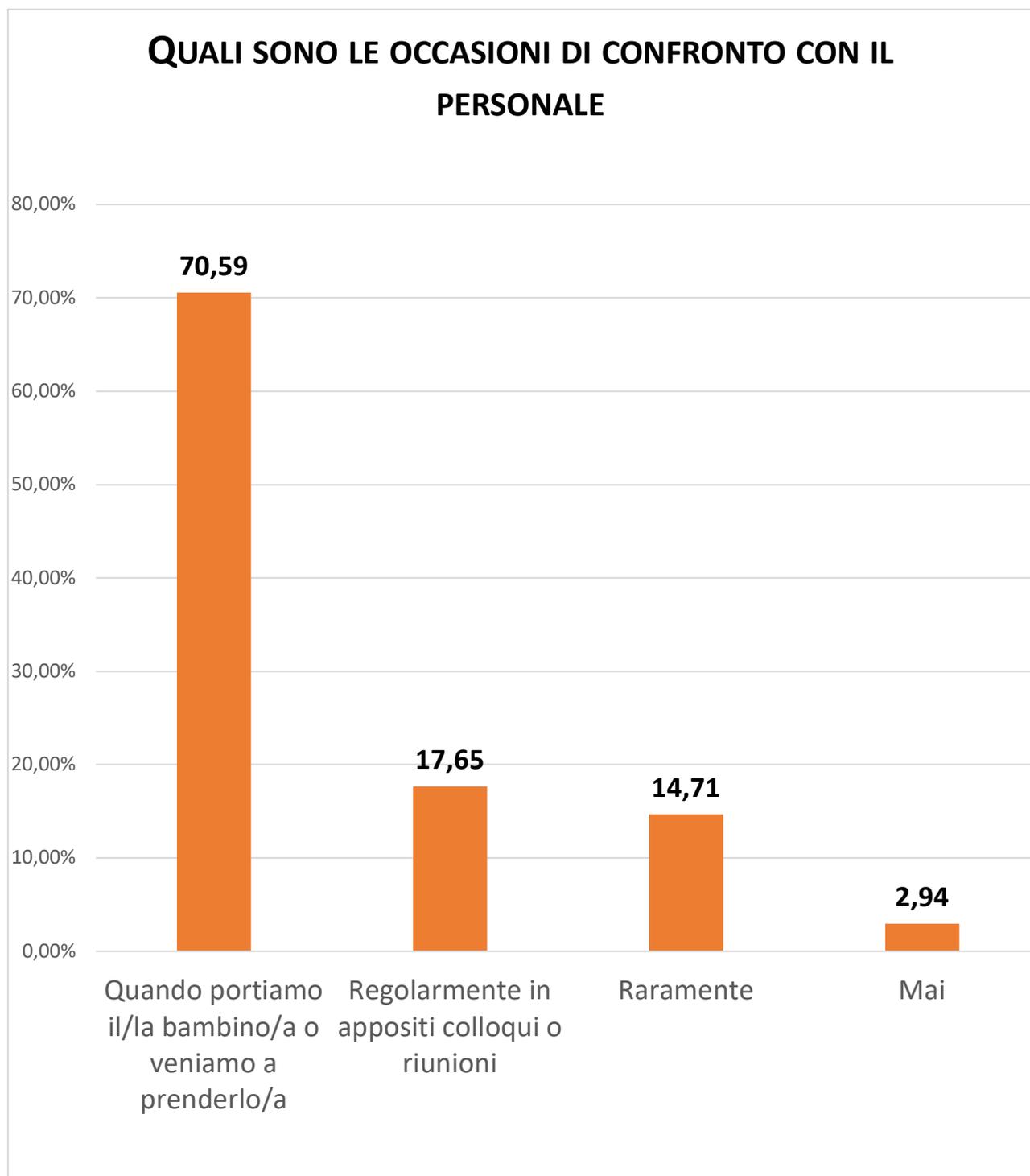
<b>RITENETE DI RICEVERE SUFFICIENTI INFORMAZIONI CIRCA LE ATTIVITÀ SVOLTE QUOTIDIANAMENTE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	16	47,06
Abbastanza	10	29,41
No	8	23,53

Fonte: Eurispes.

Secondo il 70,59% dei genitori, le occasioni di confronto con il personale, avvengono prevalentemente quando si porta o si va a riprendere il bambino dalla scuola. Il 17,65% ritiene che, comunque, ci siano appositi colloqui o riunioni, il 14,71% dichiara che queste occasioni ci siano soltanto raramente e il restante 2,94% ritiene che queste occasioni non ci siano mai.

### Grafico 25

Valori percentuali

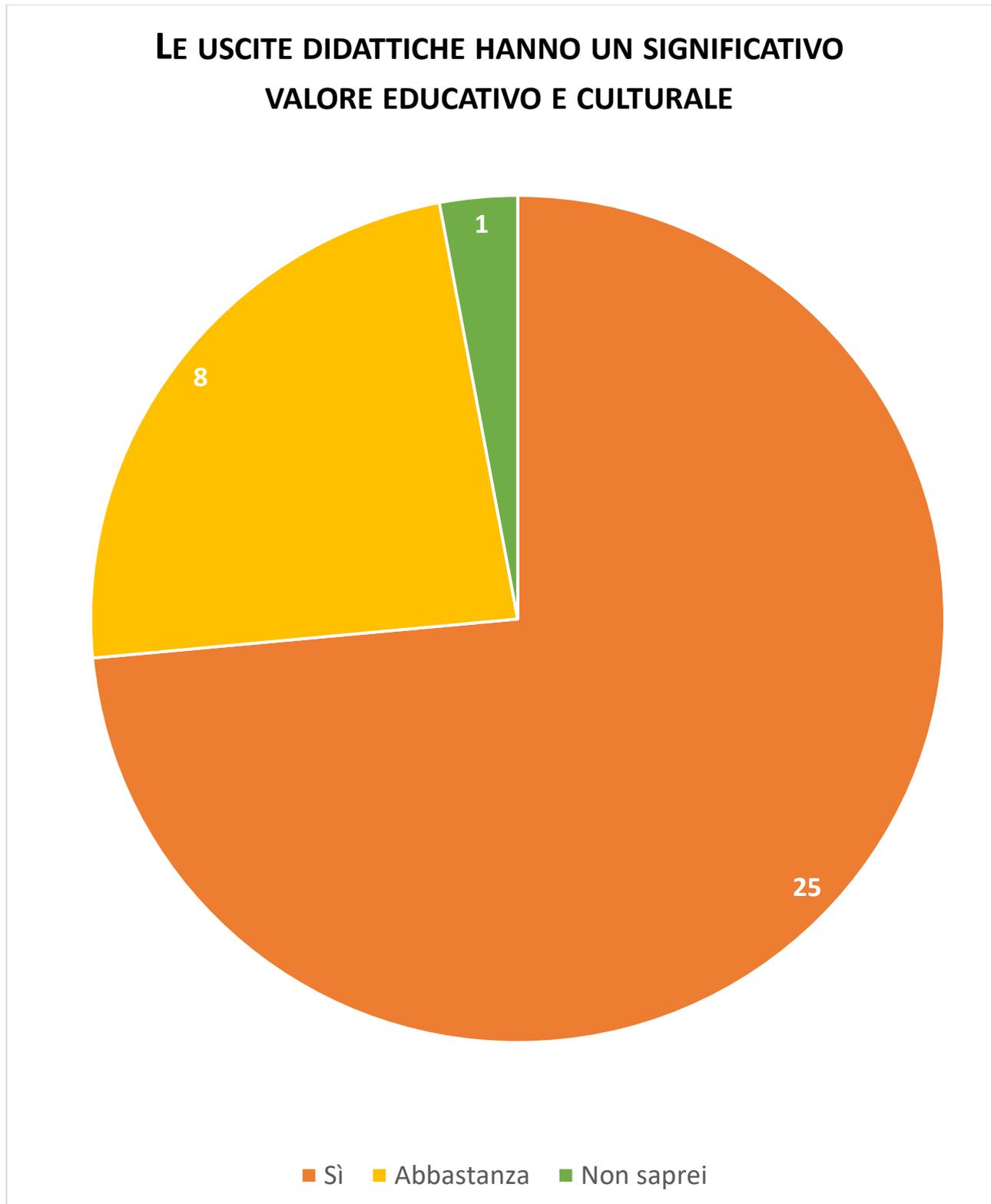


Fonte: Eurispes.

Per la grande maggioranza dei genitori (25), le uscite didattiche hanno un significativo valore didattico e culturale, come mostra chiaramente il grafico 26.

### Grafico 26

Valori assoluti

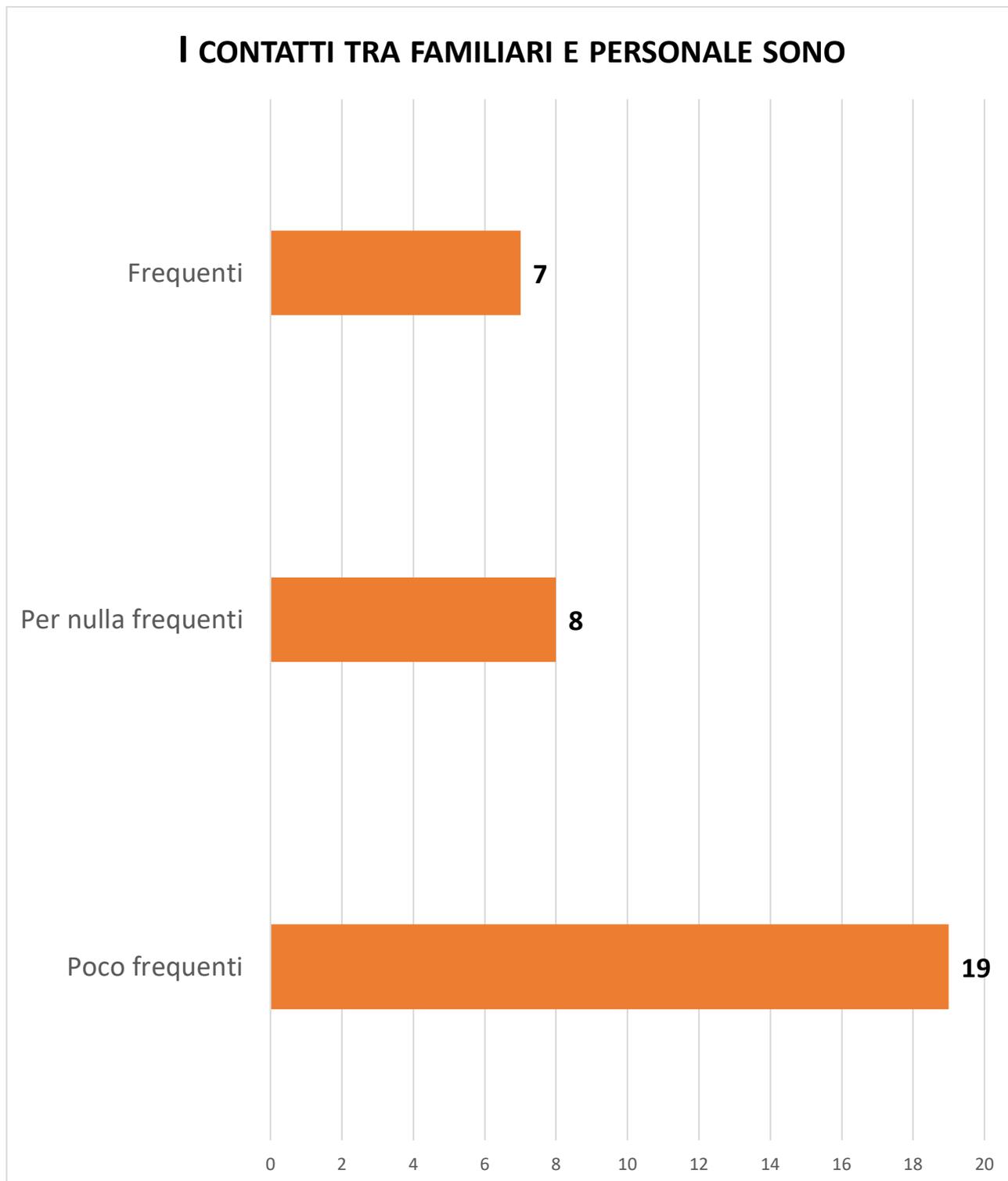


Fonte: Eurispes.

I rapporti diretti tra il personale della Scuola dell'Infanzia e i genitori, sono considerati poco frequenti da 19 intervistati, che in questo caso costituiscono la maggioranza, per nulla frequenti da 8 e frequenti dai restanti 7 genitori.

### Grafico 27

Valori assoluti

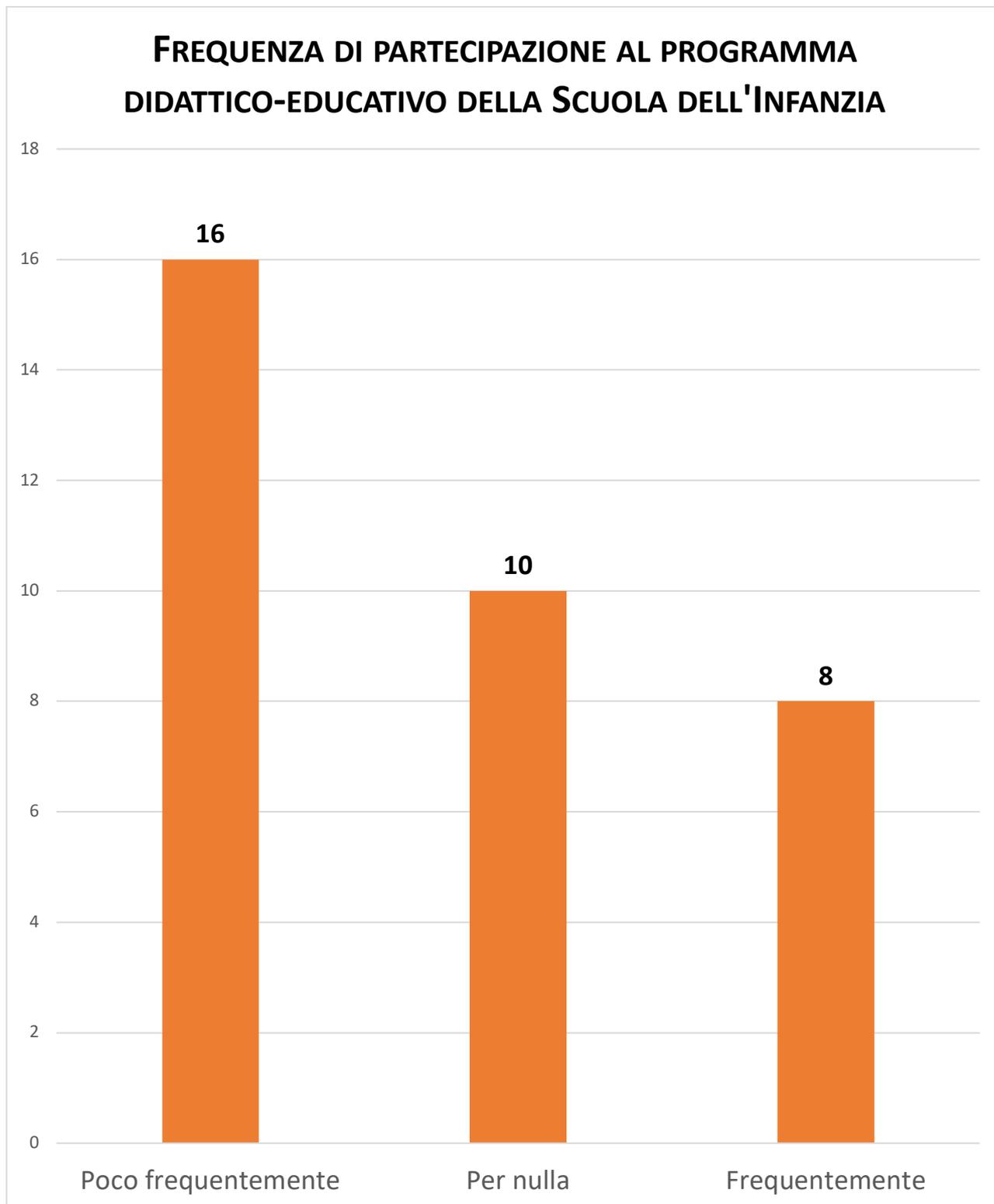


Fonte: Eurispes.

La partecipazione al programma didattico-educativo della Scuola dell'Infanzia, viene definita poco frequente da 16 genitori, 10 ritengono di non parteciparvi affatto, mentre 8 intervistati sostengono di parteciparvi frequentemente.

**Grafico 28**

Valori assoluti



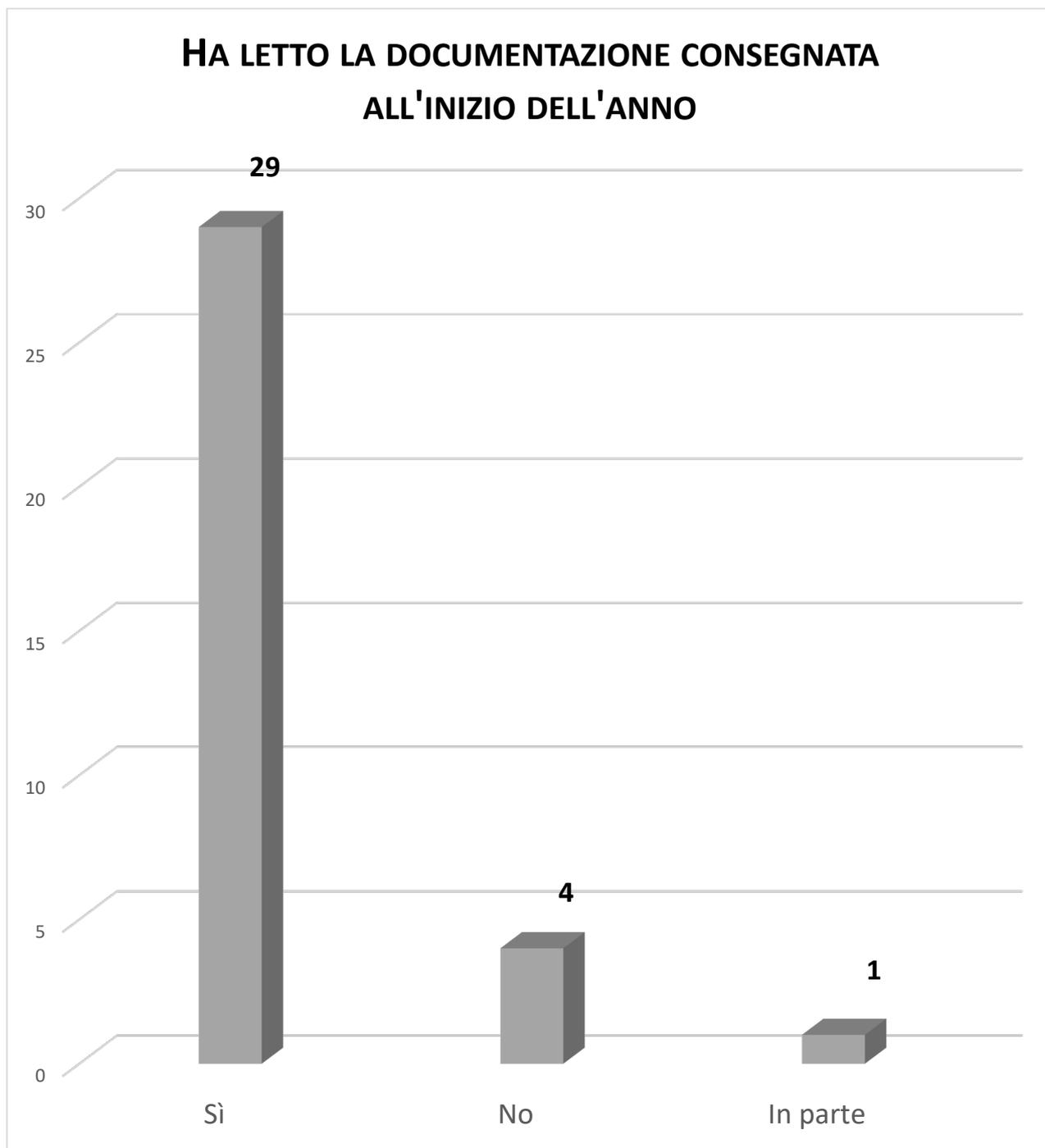
Fonte: Eurispes.

## CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO

La grande maggioranza dei genitori (29), ha dichiarato di aver letto la documentazione consegnata all'inizio dell'anno. 4 intervistati hanno dichiarato di non averla letta affatto e uno di averla letta solo in parte.

**Grafico 29**

Valori assoluti

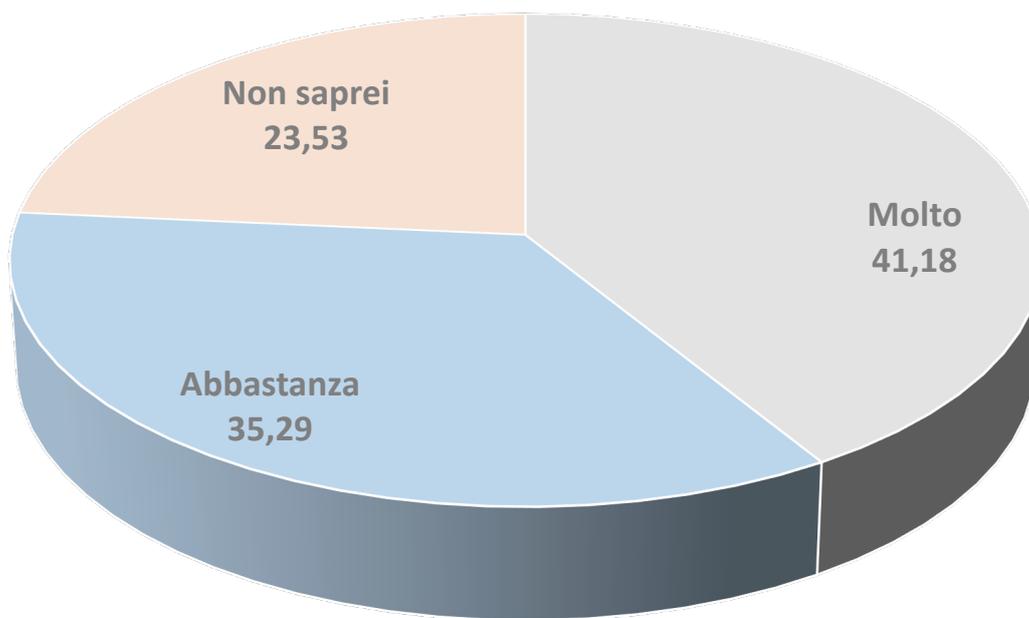


Fonte: Eurispes.

Le attività didattico-educative della scuola, secondo il parere della maggioranza dei genitori, il 41,18% pari a 14, sono molto in linea con la programmazione. Sono considerate abbastanza in linea da 12 genitori, mentre il restante 23,53% (8) non sa rispondere.

**Grafico 30**

Valori percentuali

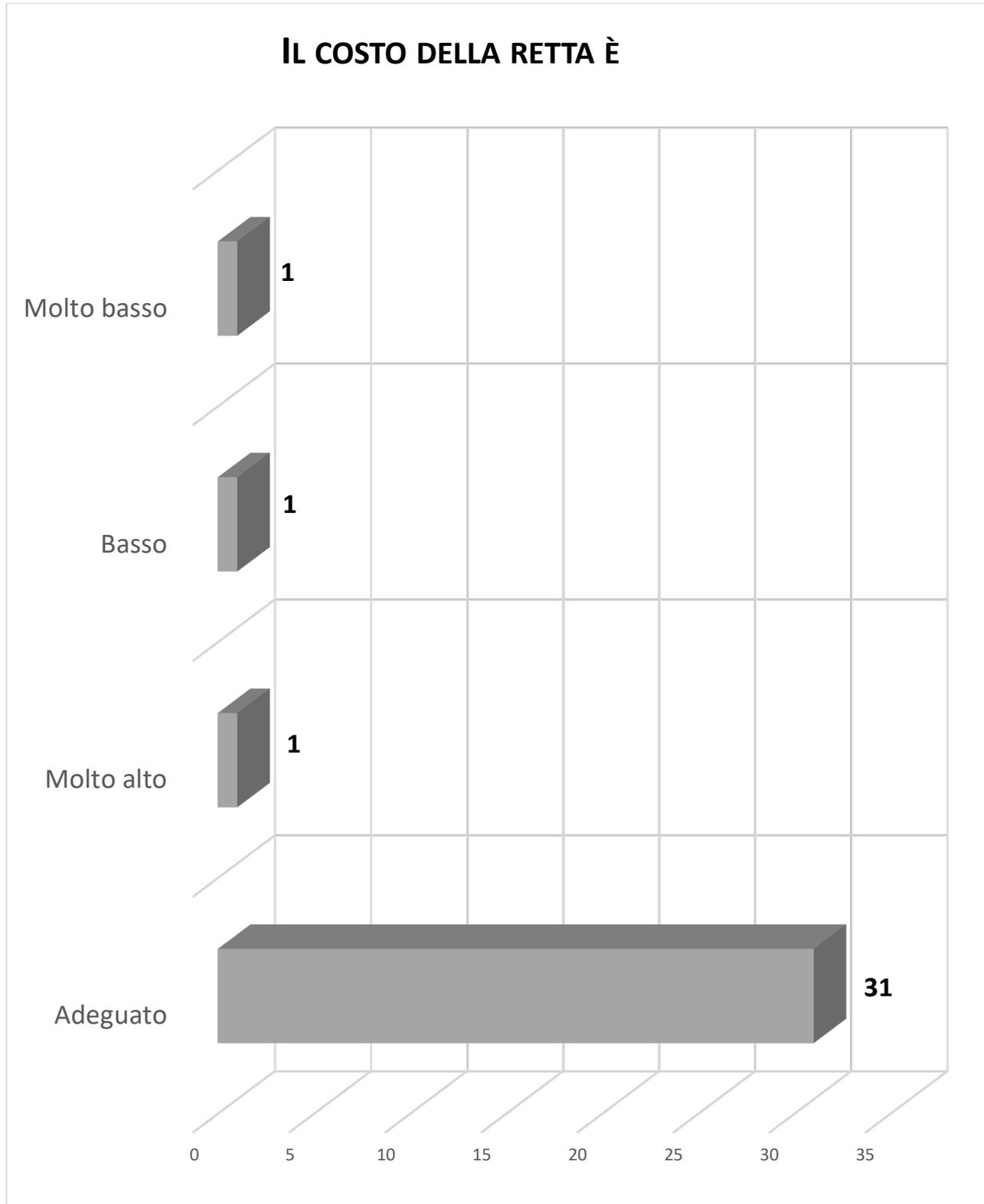
**LE ATTIVITÀ SONO IN LINEA CON LA  
PROGRAMMAZIONE**

Fonte: Eurispes.

Il costo della retta è ritenuto adeguato dalla maggioranza dei genitori (31). Un genitore ritiene che sia molto alto e i restanti 2 lo considerano basso o molto basso.

### Grafico 31

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Le annotazioni riguardano:

- mancanza di parcheggi;
- suggerimento per dotare la scuola di un mezzo di trasporto per accompagnare i bambini;
- desiderio di uno spazio all'aperto dove i bambini possano giocare;
- richiesta di maggiore empatia e comunicazione con le maestre.

**Tabella 8**

Valori assoluti

<b>EVENTUALI ANNOTAZIONI A CURA DEL COMPILATORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Nessuna risposta	30
Risposta	4

Fonte: Eurispes.

## **Conclusioni**

Il primo fattore di rilevazione nell'indagine di Customer Satisfaction sulla Scuola dell'Infanzia "Episcopio", è dato dalla percentuale di restituzione dei questionari compilati. A seguito della spiegazione dettagliata, fornita ai genitori dei bambini, sulle motivazioni della somministrazione dei questionari, c'è stata una percentuale di ritorno dell'73,91%.

L'adesione così consistente alla ricerca, è il primo fattore che, assicurando la completezza e l'accuratezza delle informazioni acquisite, garantisce il rigore scientifico dell'indagine in questione.

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei genitori dei bambini rispetto ad un Servizio Comunale essenziale per le famiglie;*
- 2) *la mappatura di eventuali difficoltà riscontrate dai genitori dei bambini, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon livello di gradimento del Servizio proposto dalla Scuola dell'Infanzia, sia per quanto riguarda la posizione, sia per quanto riguarda tutti gli operatori che lavorano, a vario titolo, nella struttura.

Dall'analisi dettagliata dei questionari, è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

### ➤ **Gli orari del Servizio**

La maggior parte degli intervistati sostiene che per coprire totalmente i bisogni della famiglia, sarebbe utile un'estensione dell'orario della scuola, in particolar modo dopo l'attuale orario di chiusura; vorrebbe, cioè, prolungare il tempo in cui i bambini rimangono a scuola.

➤ **L'accesso alla struttura**

Per 11 genitori intervistati, l'accesso alla struttura non si presenta agevole per la mancanza di un parcheggio adiacente.

➤ **I contatti con il personale della scuola**

La maggior parte dei genitori intervistati, ha dichiarato che i contatti tra i familiari e la scuola sono poco o per nulla frequenti, e sostiene che, la partecipazione al programma didattico-educativo della scuola sia sporadica.

In base al numero esiguo di criticità riscontrate, lo studio approfondito delle risposte ha evidenziato che la percezione del Servizio proposto dal Comune è positiva in quasi tutti gli aspetti.

In particolare i fattori che costituiscono i punti di forza della Scuola dell'Infanzia "Episcopio" sono:

⇒ il progetto educativo del Servizio, che ha influenzato nella scelta della scuola la maggioranza dei genitori, precisamente 24 su 34, e che quindi risulta estremamente convincente; tenendo conto che più della metà degli intervistati ha acquisito un'informazione preventiva prima di iscrivere il bambino/a. Inoltre, la maggioranza dei genitori ritiene che tale progetto sia fondamentale per la crescita del bambino/a.

⇒ I tempi e le modalità di inserimento del bambino nella scuola: quasi il 95%, ossia 32 genitori su 34, ha ritenuto che i tempi d'inserimento siano stati adeguati, e quindi perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia.

- ⇒ L'accoglienza e l'igiene degli ambienti: l'ambiente in cui viene tenuto il bambino viene considerato accogliente dalla maggioranza degli intervistati, e le condizioni igieniche della struttura hanno ottenuto i pareri positivi da parte di quasi tutti i genitori.
- ⇒ La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soprattutto pareri positivi: per il 61,76% dei genitori (21) è abbastanza curata e per il 26,47% (9) è molto curata.
- ⇒ Le modalità di accoglienza dei genitori e dei bambini alla Scuola dell'Infanzia sono state soddisfacenti per tutti gli intervistati, all'unanimità.
- ⇒ Per la grande maggioranza dei genitori intervistati, l'azione delle educatrici sa adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze dei bambini. La scuola offre quindi appropriate risposte educativo-assistenziali ai bambini in caso di difficoltà. In particolare, l'operato delle educatrici è capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino per il 82,35% dei genitori (28); le risposte educativo-assistenziali, per i bambini che possono trovarsi in difficoltà, trovano il parere positivo della grande maggioranza dei genitori. Gli intervistati hanno infatti risposto "sì" nel 61,76% dei casi (21).
- ⇒ L'attenzione rivolta alla salute dei bambini viene valutata sempre in maniera positiva: ottima dal 44,12% dei genitori (15), sufficiente dal 52,94% (18).
- ⇒ Il rapporto affettivo del bambino con gli operatori della scuola risponde alle aspettative dei genitori in più dell'85% dei casi.

- ⇒ Le attività proposte al bambino sono ritenute adeguate dal 91,18% dei genitori.
- ⇒ Per la grande maggioranza dei genitori (25), le uscite didattiche hanno un significativo valore pedagogico e culturale.
- ⇒ Il costo della retta viene considerato adeguato dalla grande maggioranza dei genitori (31). 2 intervistati lo considerano basso o molto basso.

I suggerimenti e le richieste proposti:

- a) estensione dell'orario di lavoro: la maggior parte dei genitori intervistati gradirebbe un'estensione dell'orario della scuola. Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio, la maggior parte vorrebbe che si estendesse dopo l'orario di chiusura, il 32,35% (11) preferirebbe che l'orario si estendesse durante le vacanze estive, il 26,47% (9) vorrebbe che la scuola aprisse di sabato mentre il 14,71% (5) riterrebbe utile l'apertura della scuola durante le vacanze natalizie;
- b) richieste di un servizio navetta (13 genitori lo ritengono utile);
- c) desiderio di uno spazio all'aperto dove i bambini possano giocare.

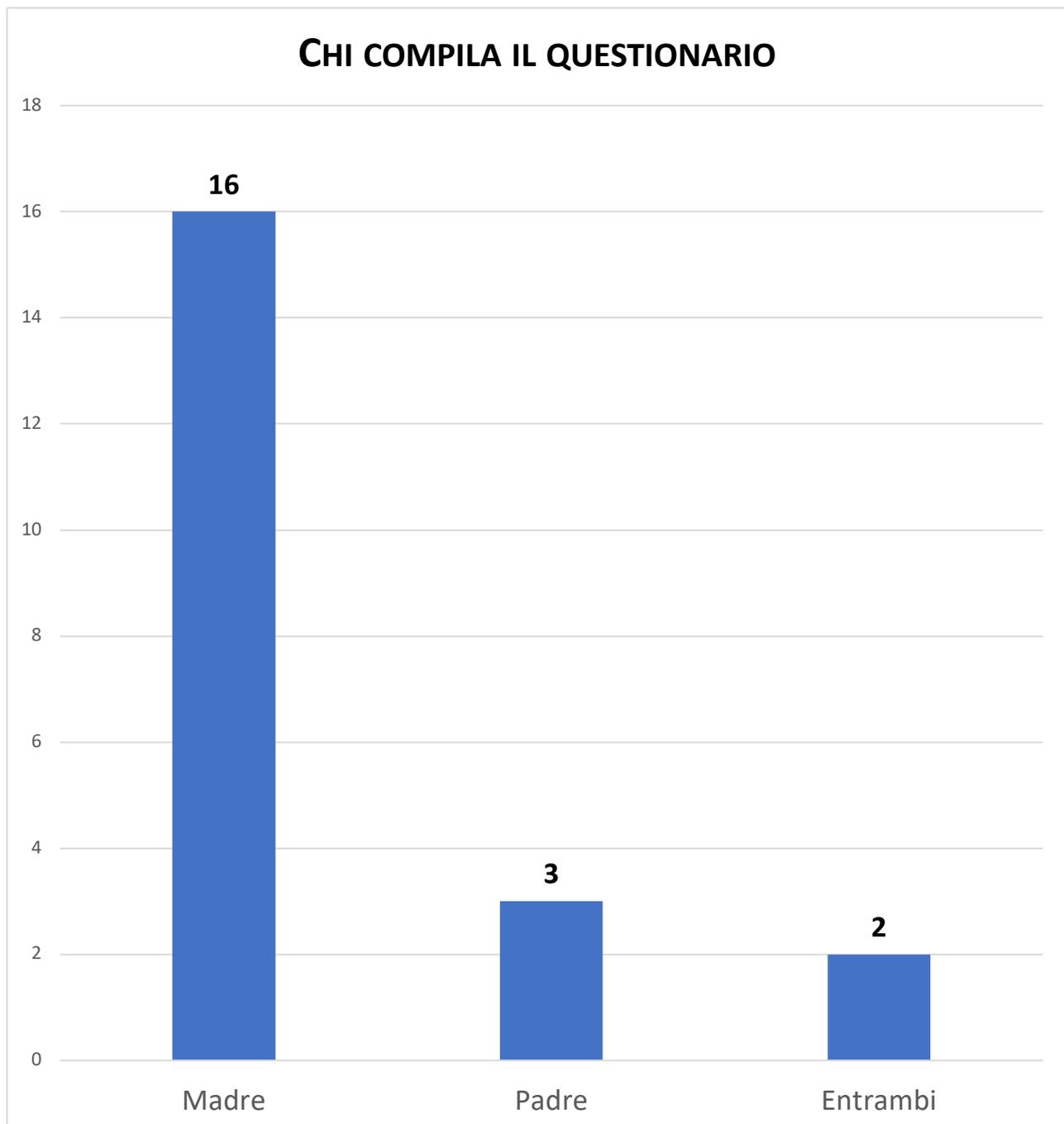
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA D'INFANZIA "SPINSATEDDU"

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Nella Scuola dell'Infanzia "Spinsateddu" sono state le madri, in maniera preponderante, a rispondere alle domande. In 3 casi è stato il padre, e in 2 casi, entrambi i genitori, hanno compilato il questionario, come mostra il grafico 1.

#### Grafico 1

Valori assoluti

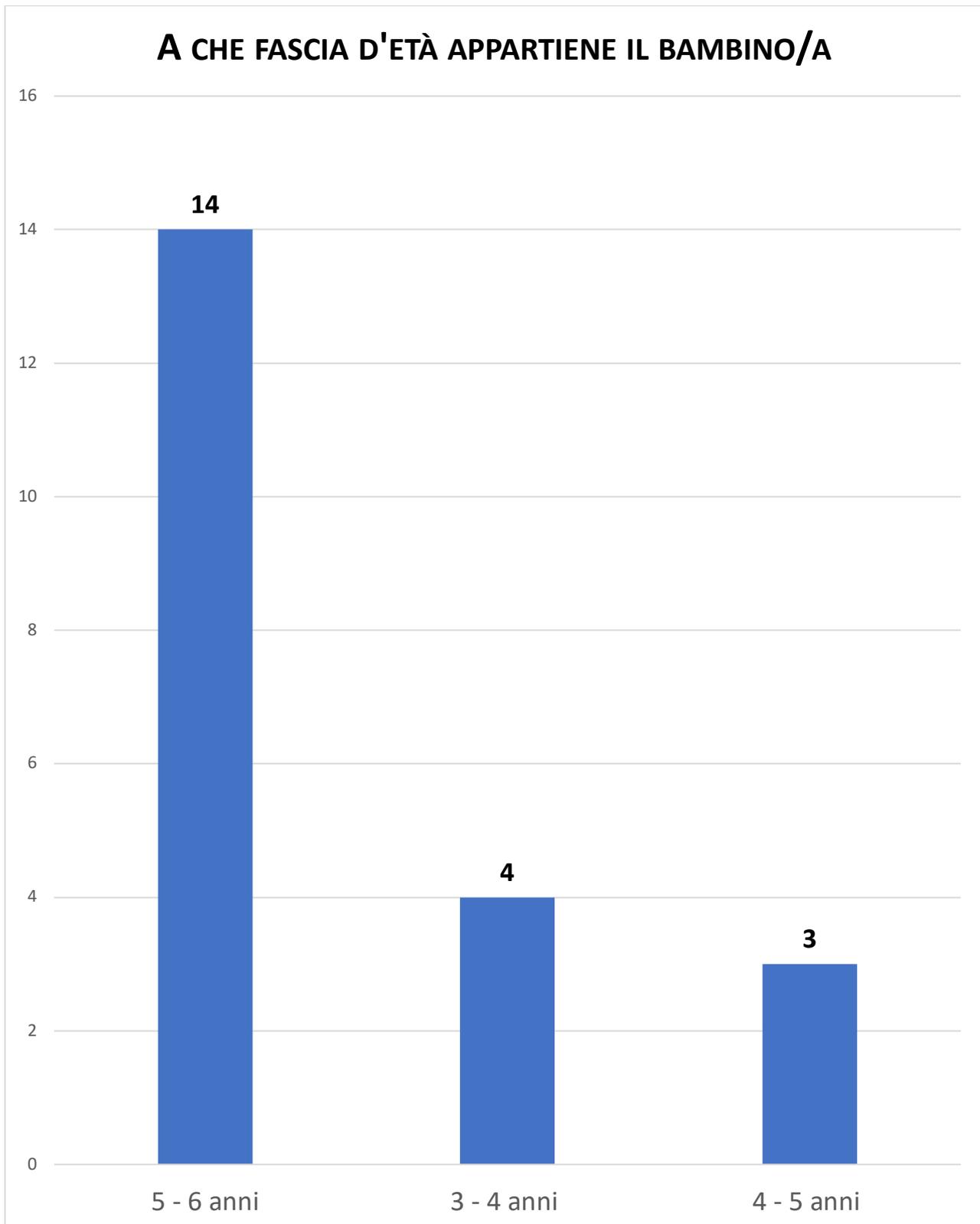


Fonte: Eurispes.

La maggior parte dei bambini ha dai 5 ai 6 anni.

## Grafico 2

Valori assoluti

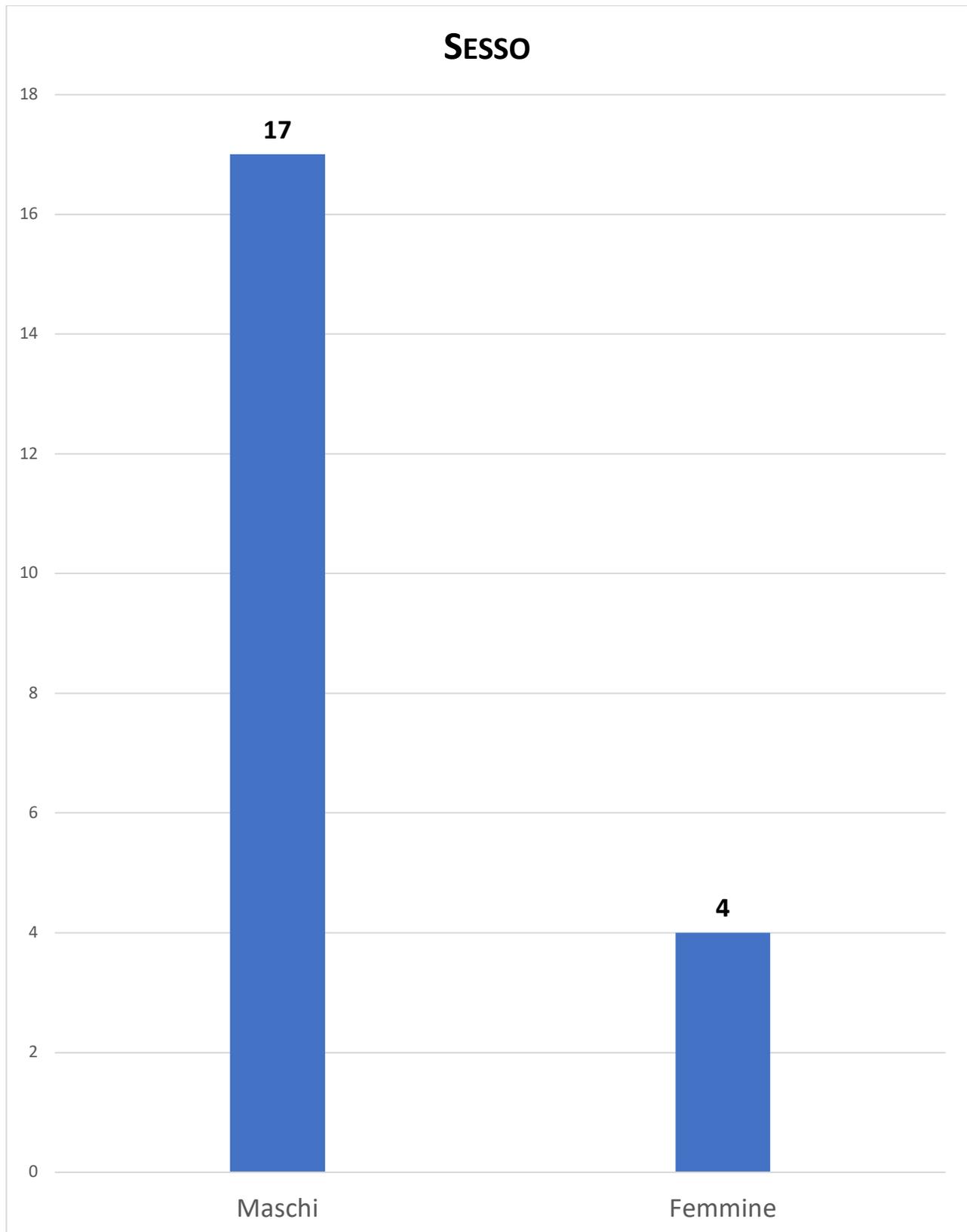


Fonte: Eurispes.

Su 21 bambini, 17 sono maschi.

### Grafico 3

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

I bambini vivono perlopiù con entrambi i genitori.

**Tabella 1**

Valori assoluti e percentuali

<b>COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Madre	20	95,24
Padre	20	95,24
Figlio/a	20	95,24
Figlio/a	11	52,38
Figlio/a	7	33,33
Altro	1	4,76

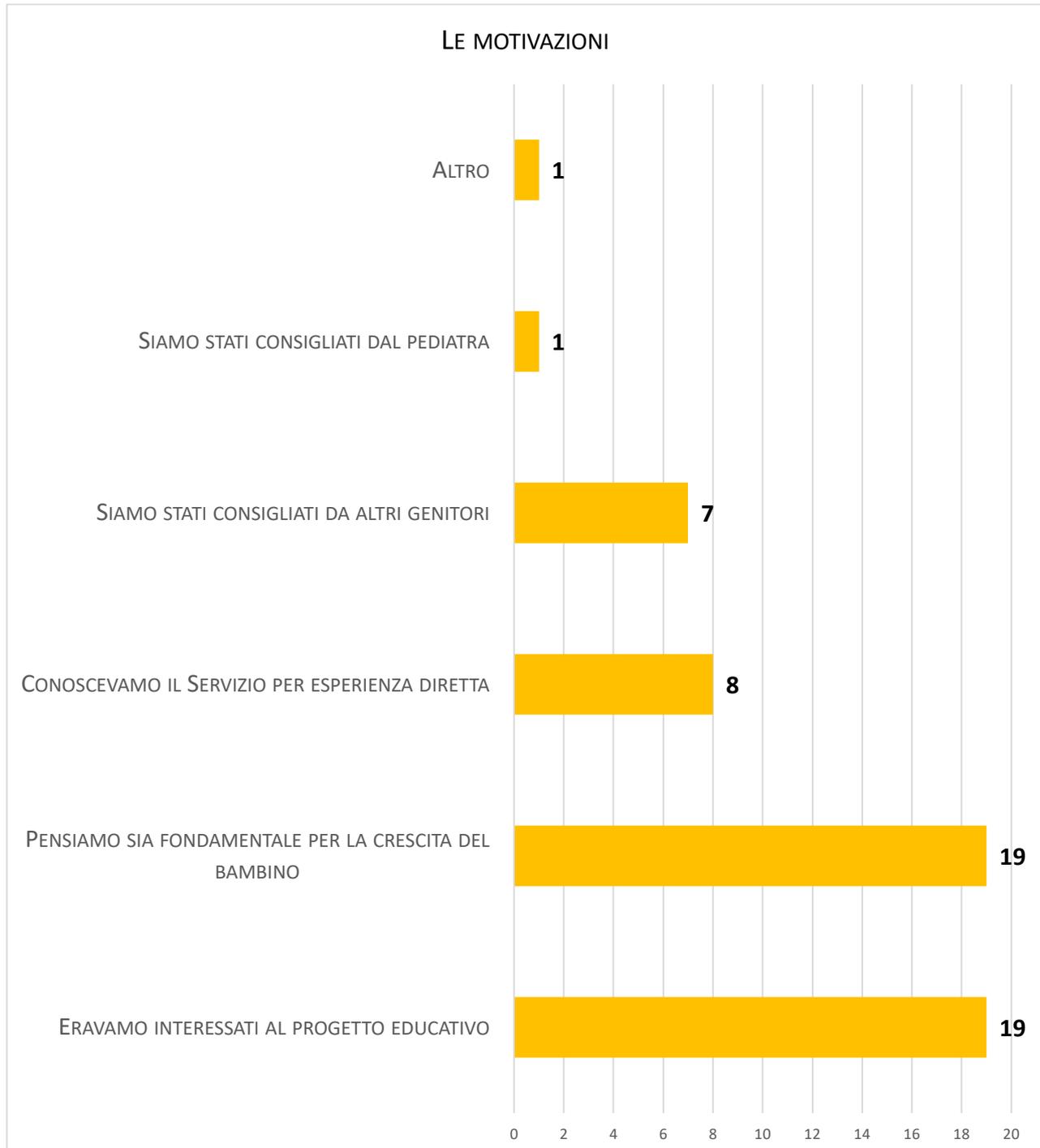
Fonte: Eurispes.

## LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Nella scelta della Scuola dell'Infanzia, ha avuto fondamentale importanza l'interesse dei genitori per il progetto educativo. L'opinione è che sia essenziale per la crescita del bambino.

### Grafico 4

Valori assoluti



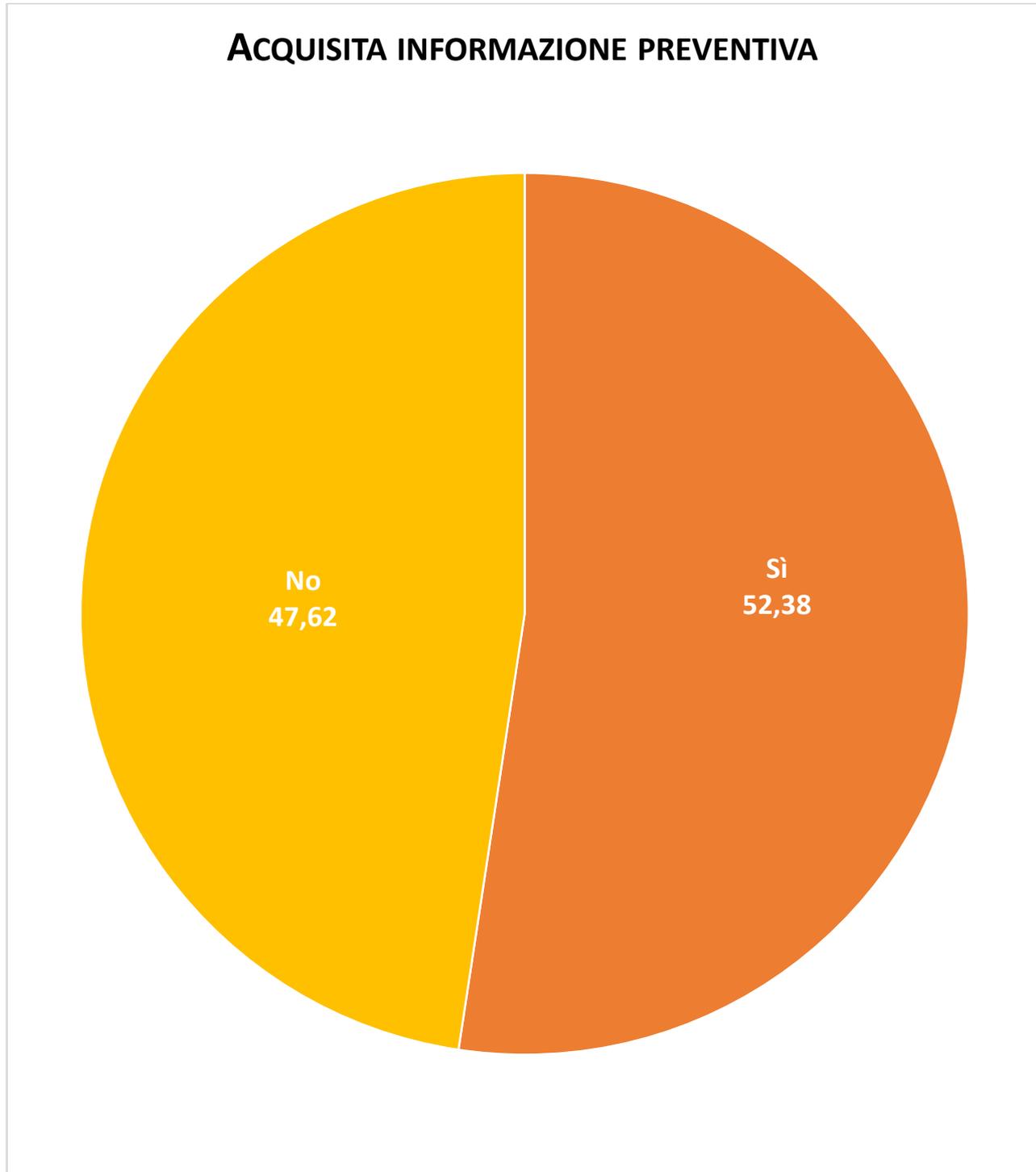
Fonte: Eurispes.

Prima di scegliere il Servizio, la maggior parte dei genitori, più precisamente il 52,38%, ha acquisito un'informazione preventiva. Tra questi, il 38,10% lo ha fatto rivolgendosi direttamente alla scuola, il 19% ha chiesto un consiglio a parenti, amici o conoscenti, poco più del 9% si è rivolto agli uffici comunali e ha consultato internet.

Tale situazione è descritta nel dettaglio nei grafici 5 e 6.

### Grafico 5

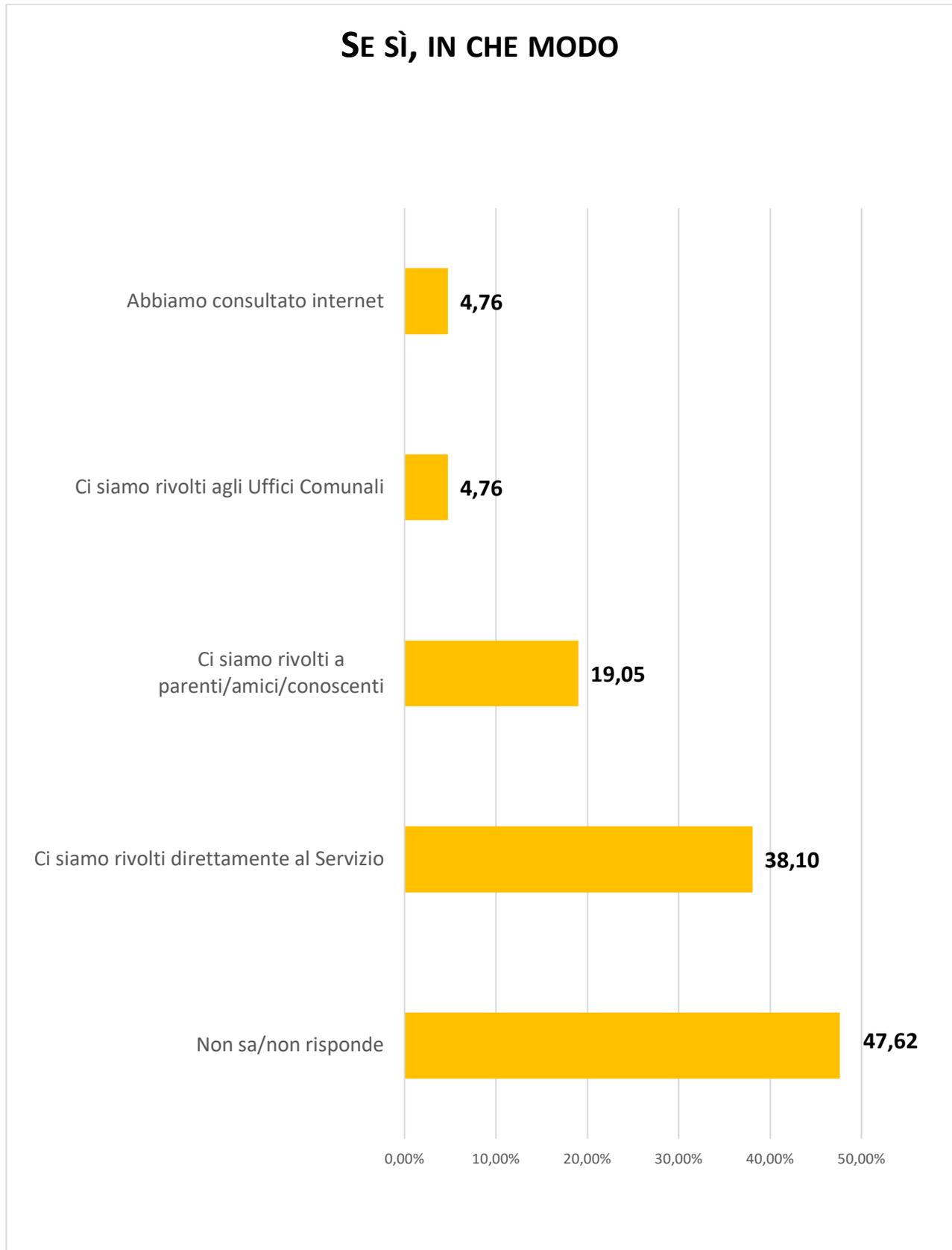
Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

**Grafico 6**

Valori percentuali



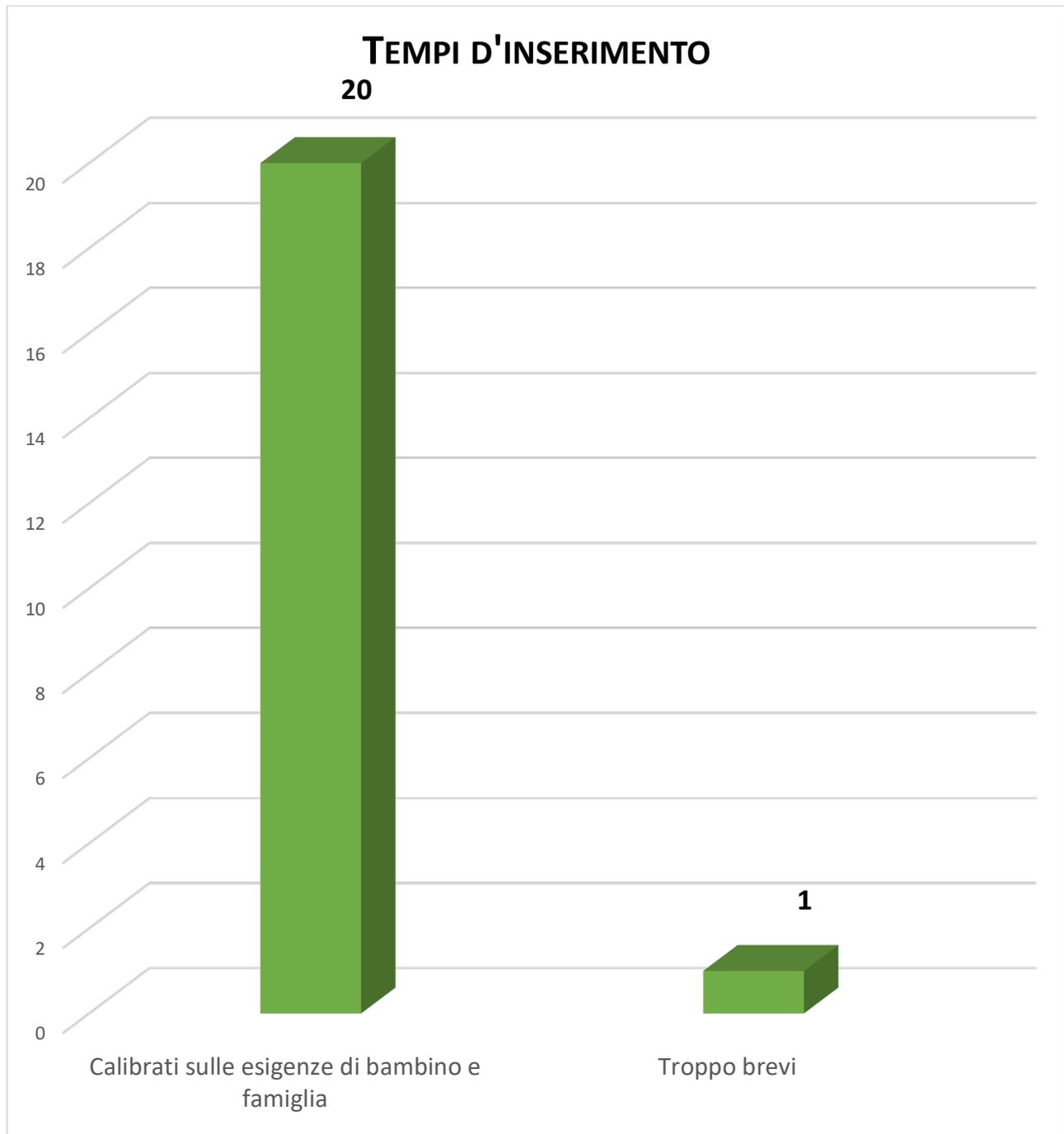
Fonte: Eurispes.

## TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

La valutazione dei tempi di inserimento del bambino alla scuola ha avuto un esito positivo. Come si può vedere dal grafico 7, 20 genitori hanno ritenuto adeguati i tempi di inserimento, perché perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia. Il valore assoluto della risposta "Troppo lunghi" è pari a zero.

**Grafico 7**

Valori assoluti

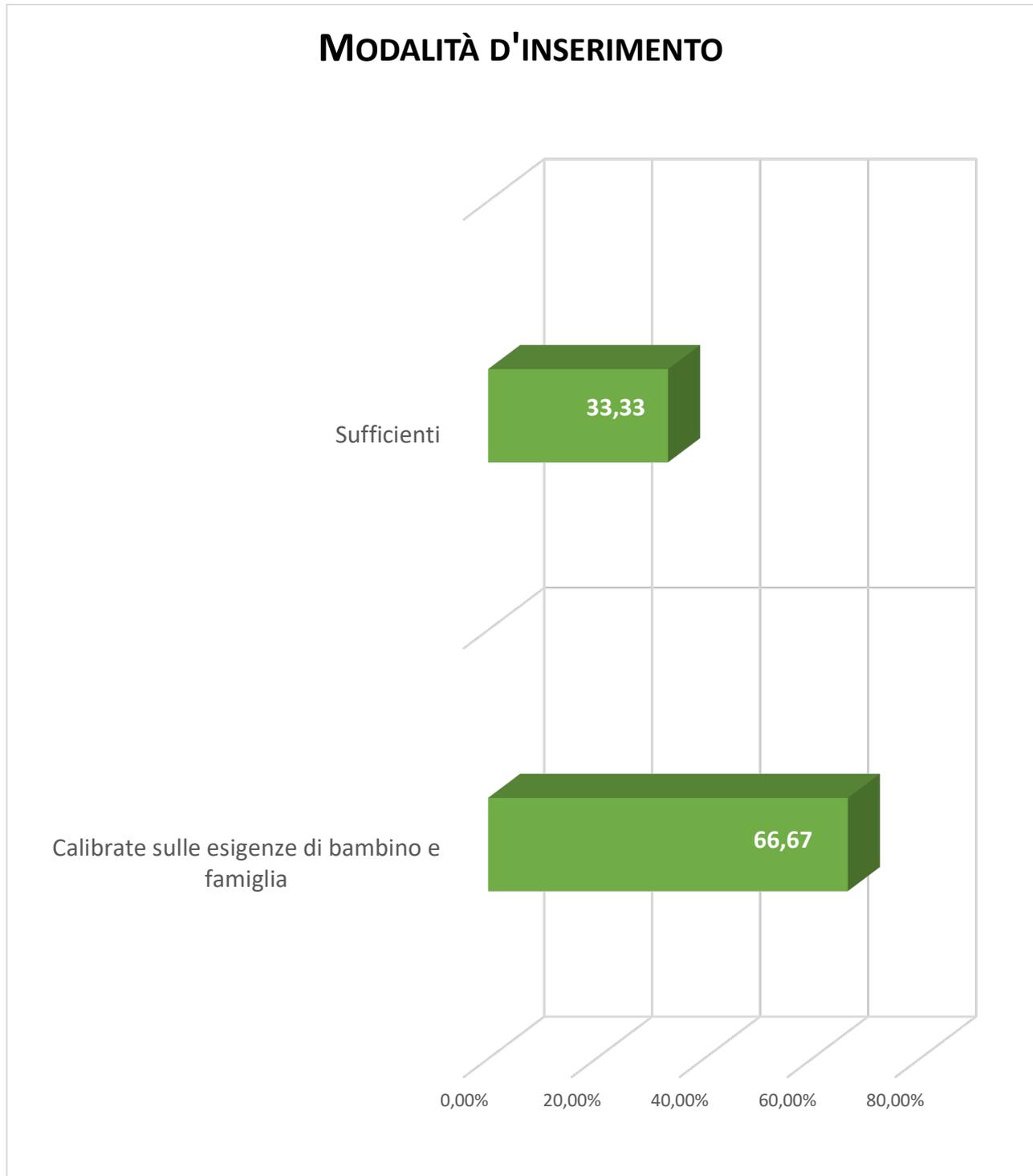


Fonte: Eurispes.

Anche le modalità d'inserimento sono state ritenute dalla maggioranza dei genitori, calibrate perfettamente sulle esigenze del bambino e della famiglia. Il 33,33% le ha giudicate, comunque, sufficienti. È da evidenziare, pertanto, che nessun genitore le ha ritenute inadeguate.

### Grafico 8

Valori percentuali

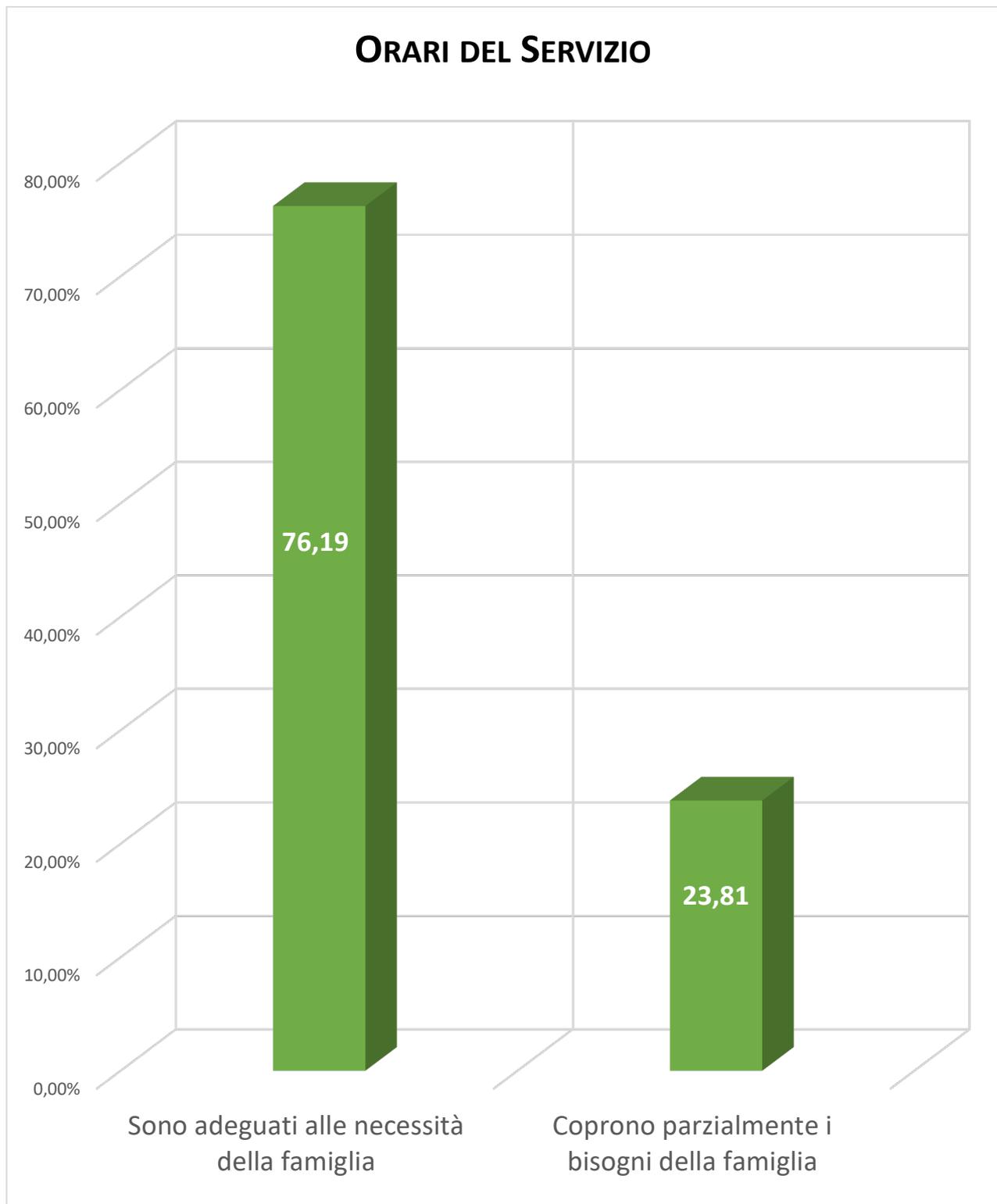


Fonte: Eurispes.

Gli orari del Servizio corrispondono alle esigenze dei genitori nella grande maggioranza (76,19% dei casi), mentre il 23,81% dei genitori ritiene che coprano solo parzialmente i bisogni della famiglia.

### Grafico 9

Valori percentuali

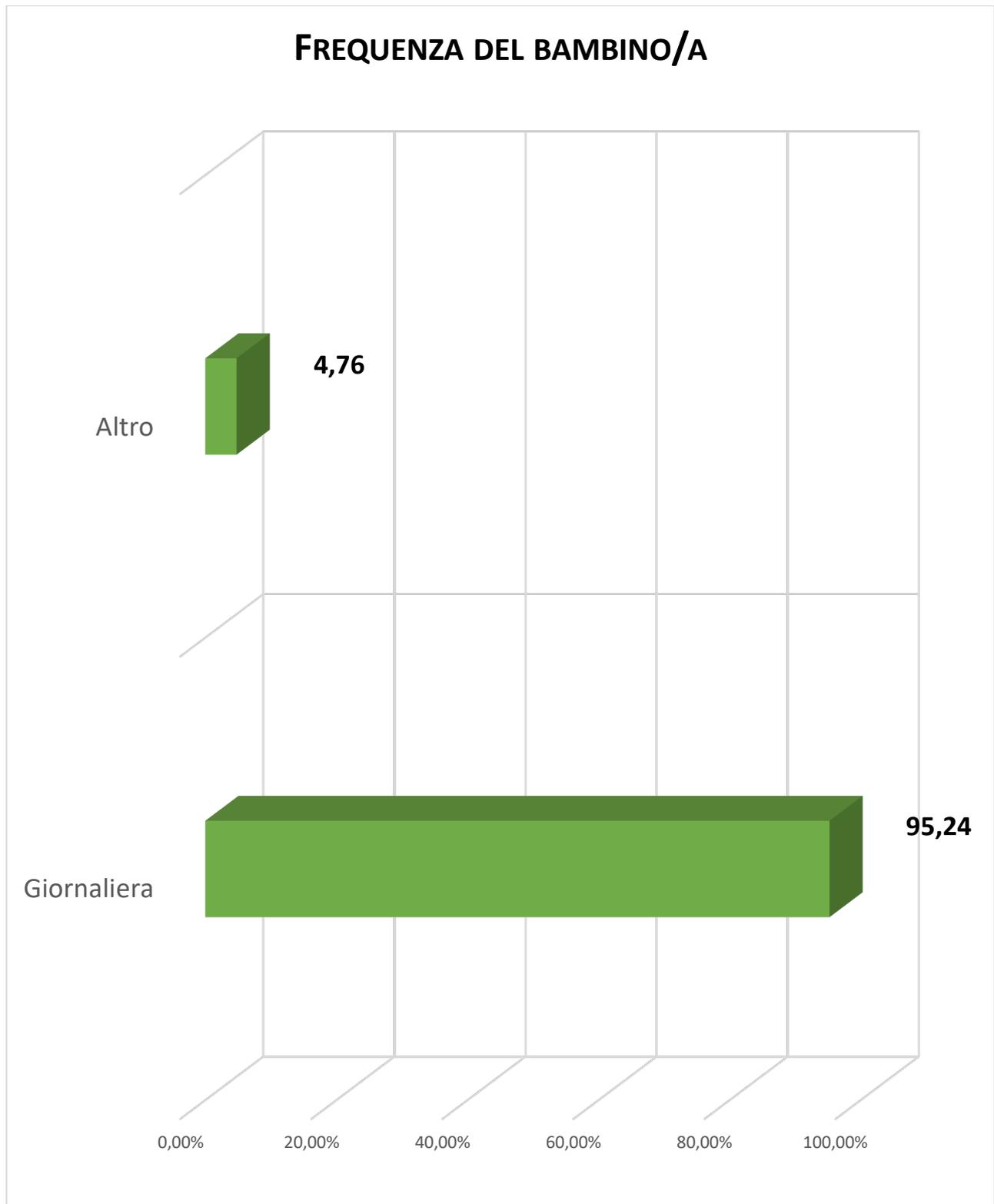


Fonte: Eurispes.

La frequenza dei bambini è soprattutto giornaliera (95,24%), come mostra il grafico 10.

### Grafico 10

Valori percentuali

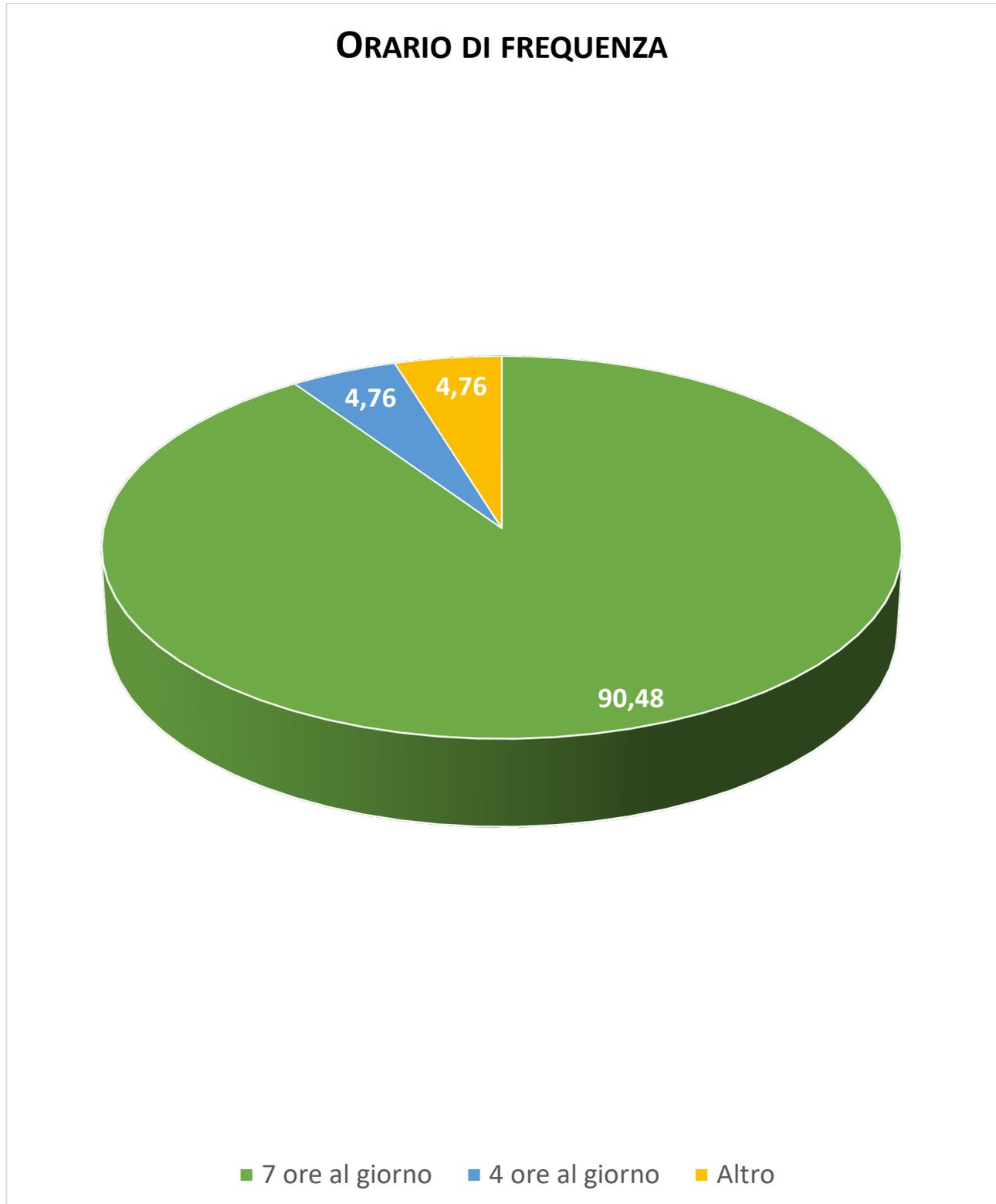


Fonte: Eurispes.

I bambini, perlopiù, hanno una frequenza di 7 ore al giorno, poco più 9% dei casi frequentano per 4 o per meno di 7 ore.

### Grafico 11

Valori percentuali

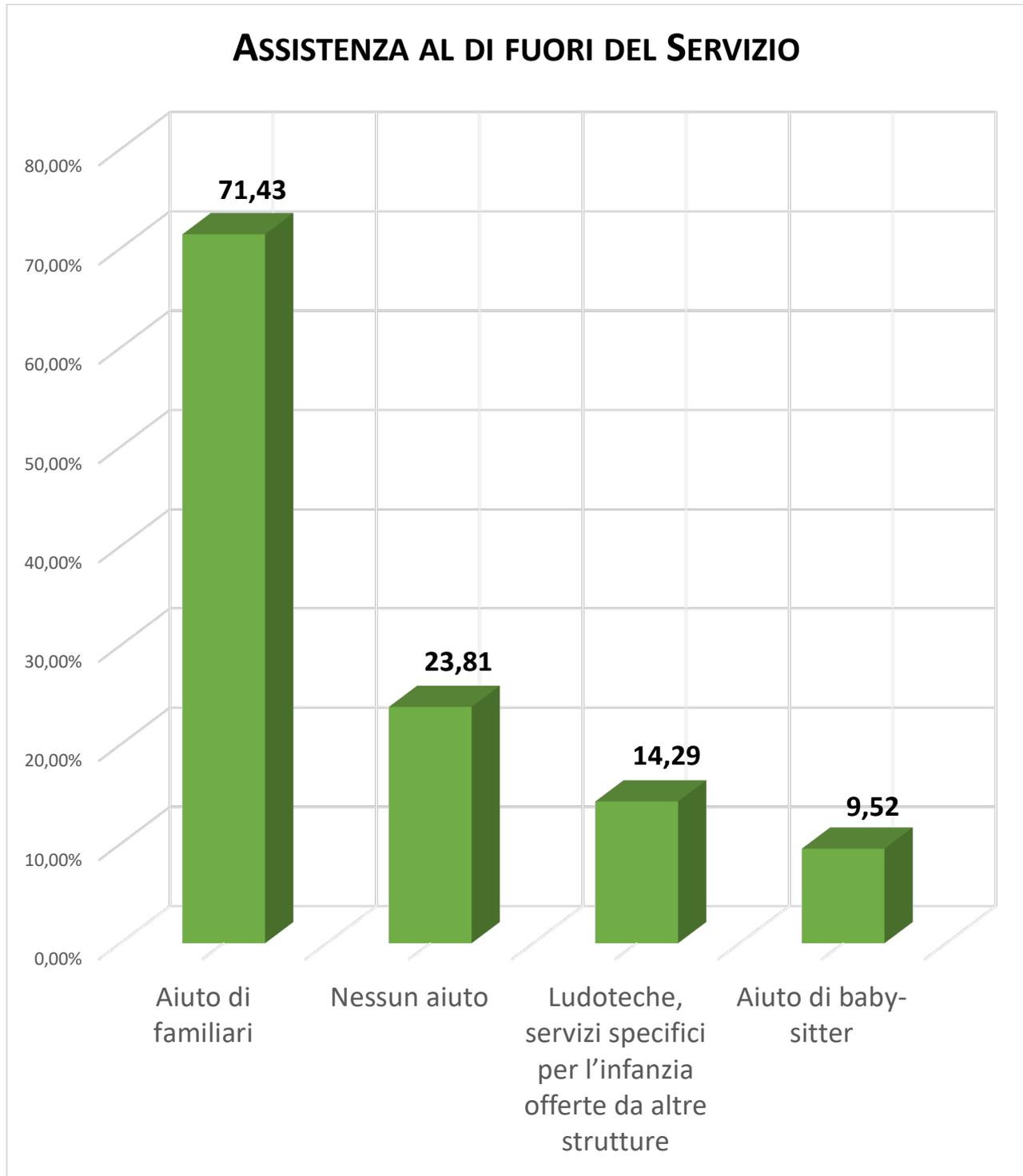


Fonte: Eurispes.

Per tenere i bambini al di fuori dell'orario della scuola, i genitori, per la grande maggioranza dei casi, 71,43%, ricorrono all'aiuto dei familiari. Il 23,81% dichiara di non ricorrere a nessun aiuto, mentre il 14,29% porta il bambino in ludoteche o in altre strutture che offrono servizi per l'infanzia. Il restante 9,52% si avvale dell'aiuto di baby-sitter.

### Grafico 12

Valori percentuali

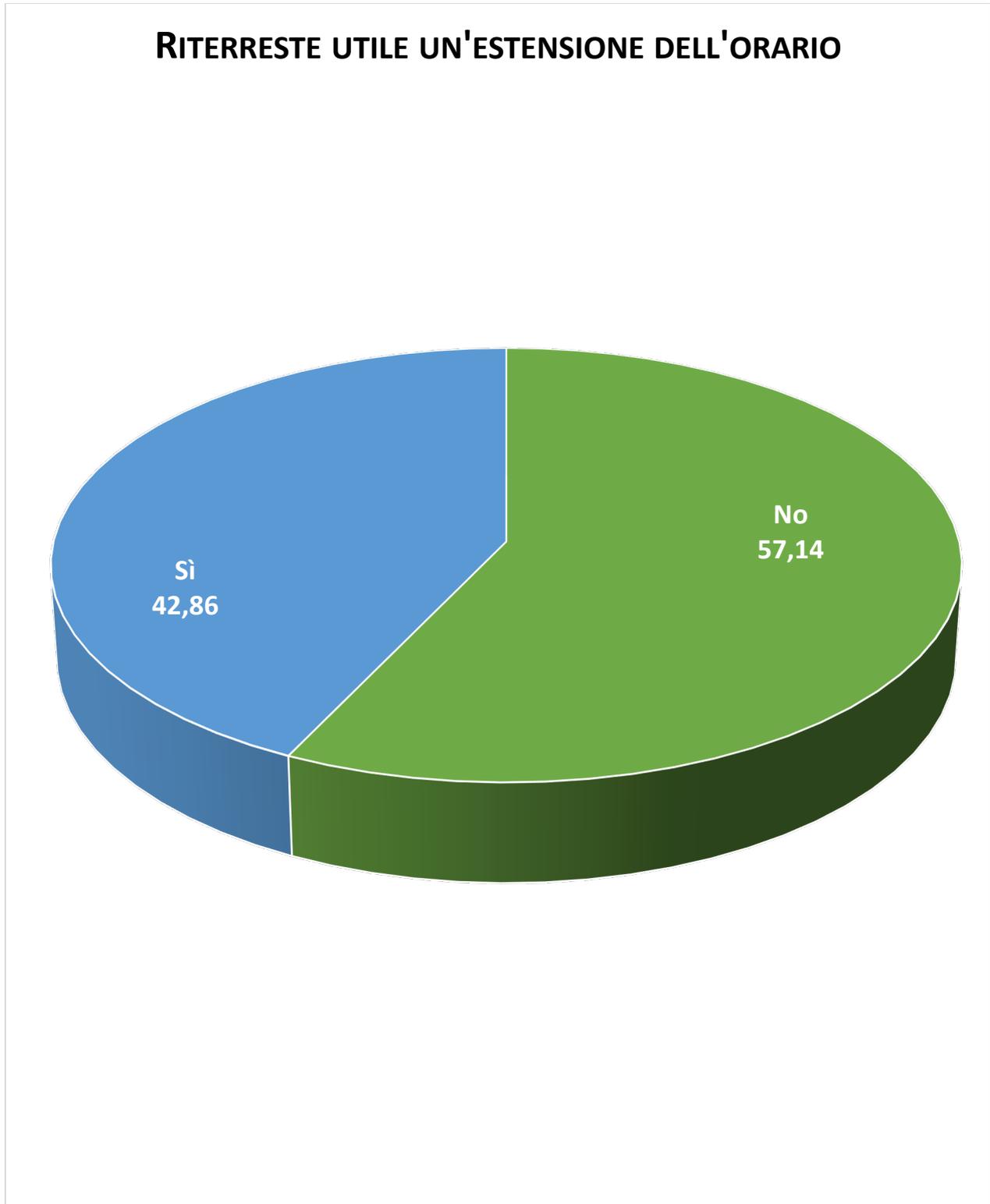


Fonte: Eurispes.

L'utilità dell'estensione dell'orario del Servizio divide l'opinione dei genitori in due parti: il 57,14% non ritiene sia utile, mentre il 42,86 % dichiara di sì.

### Grafico 13

Valori percentuali

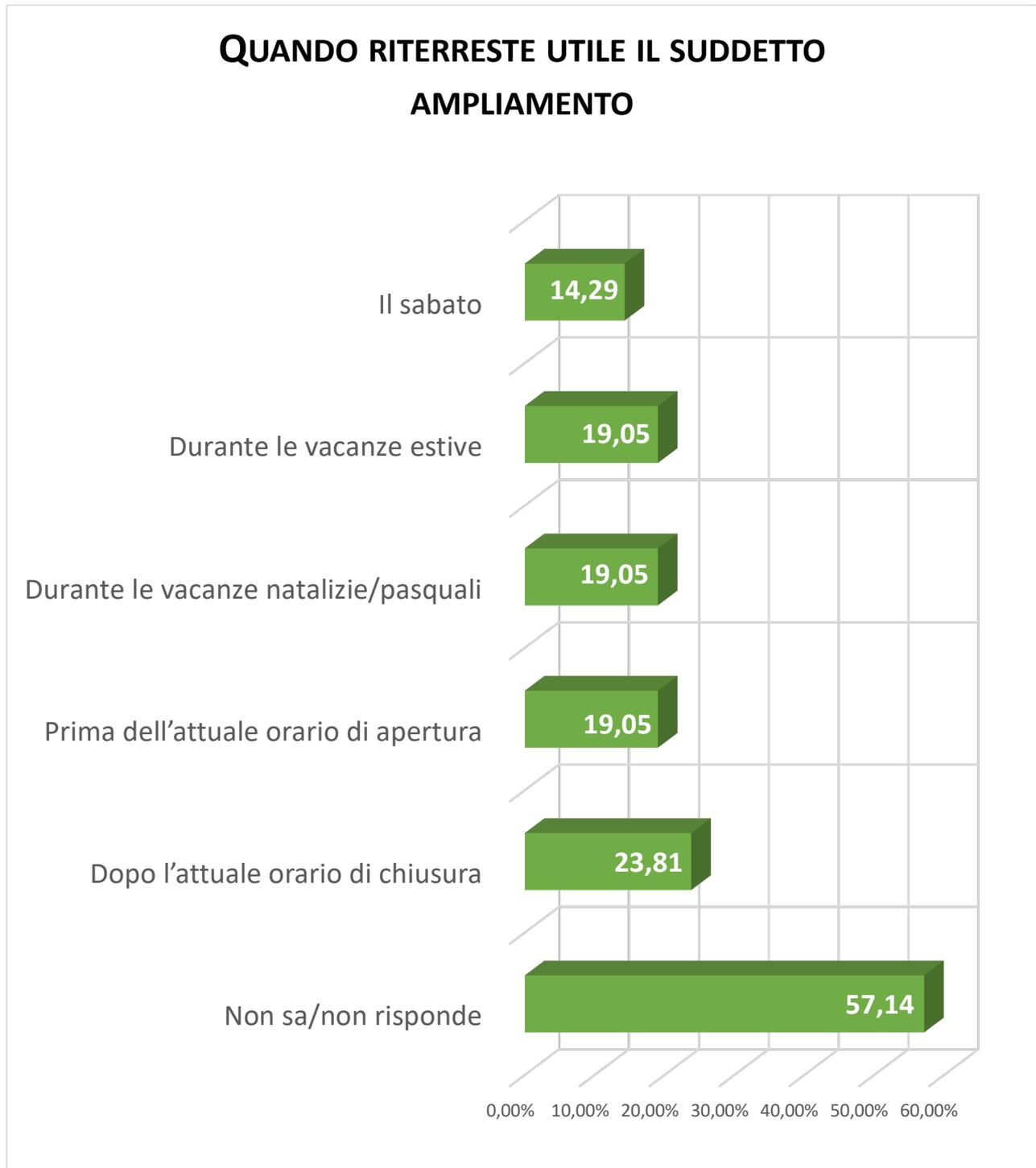


Fonte: Eurispes.

Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio, la maggior parte vorrebbe che si estendesse dopo l'orario di chiusura (23,81%); il 19,05% che la scuola restasse aperta dopo l'attuale orario di chiusura, con la medesima percentuale (19,05%) preferirebbe rimanere aperta durante le vacanze natalizie e pasquali e durante le vacanze estive. Il restante 14,29% vorrebbe che fosse aperta anche di sabato, come si evince dal grafico 14.

### Grafico 14

Valori percentuali

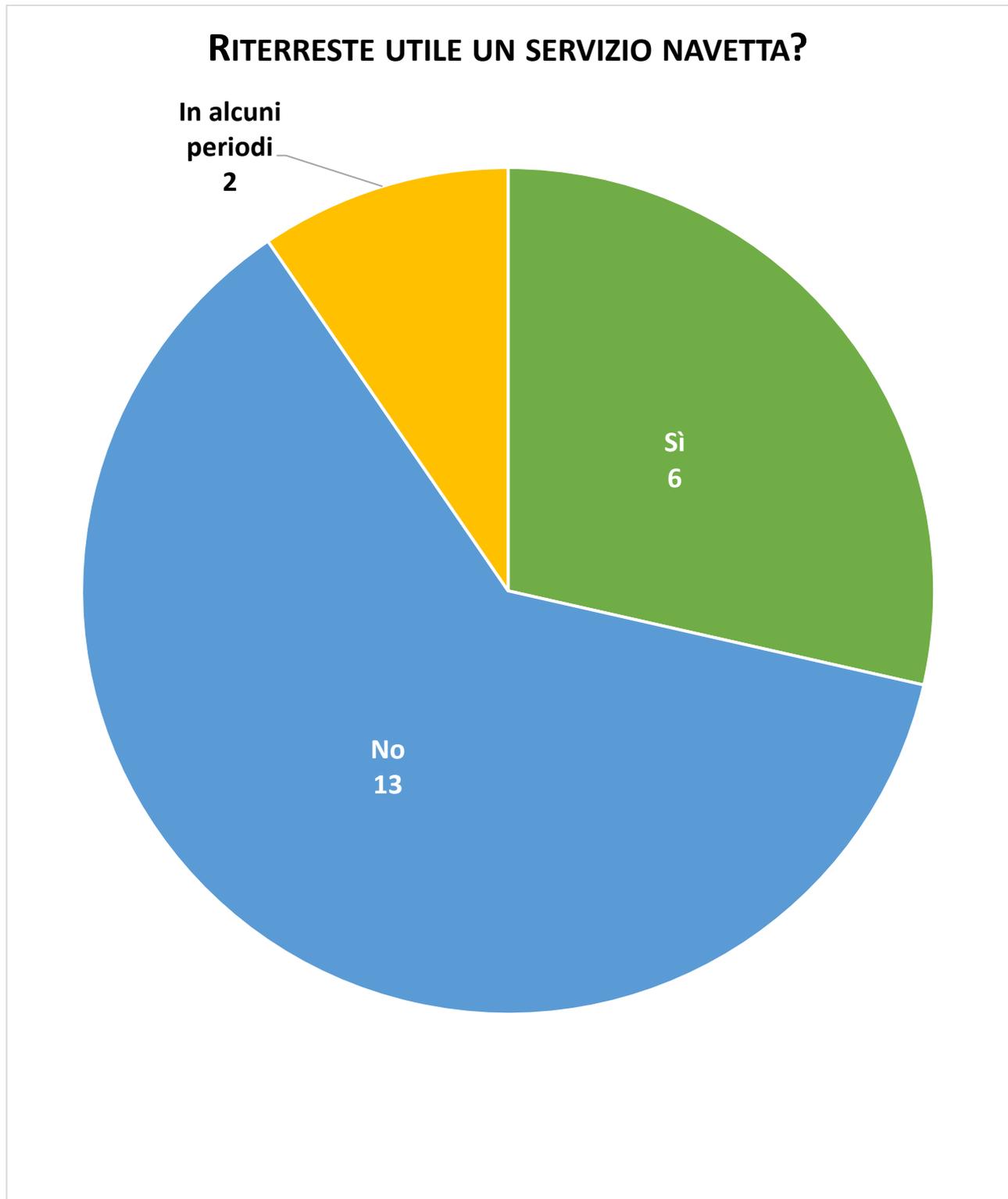


Fonte: Eurispes.

La possibilità di un eventuale servizio navetta, non viene ritenuta utile dalla maggioranza degli intervistati (13). 6 genitori la ritengono invece utile, mentre i restanti 2 la riterrebbero utile in certi periodi.

### Grafico 15

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

## LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura si presenta agevole per tutti i genitori intervistati.

**Tabella 2**

Valori assoluti e percentuali

<b>COME SI PRESENTA L'ACCESSO ALLA STRUTTURA</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Agevole	21	100

Fonte: Eurispes.

Tra i genitori che hanno motivato la risposta precedente, 2 ritengono che la struttura sia agevole per possibilità di parcheggio, mentre un intervistato gradirebbe un'area apposita.

**Tabella 3**

Valori assoluti

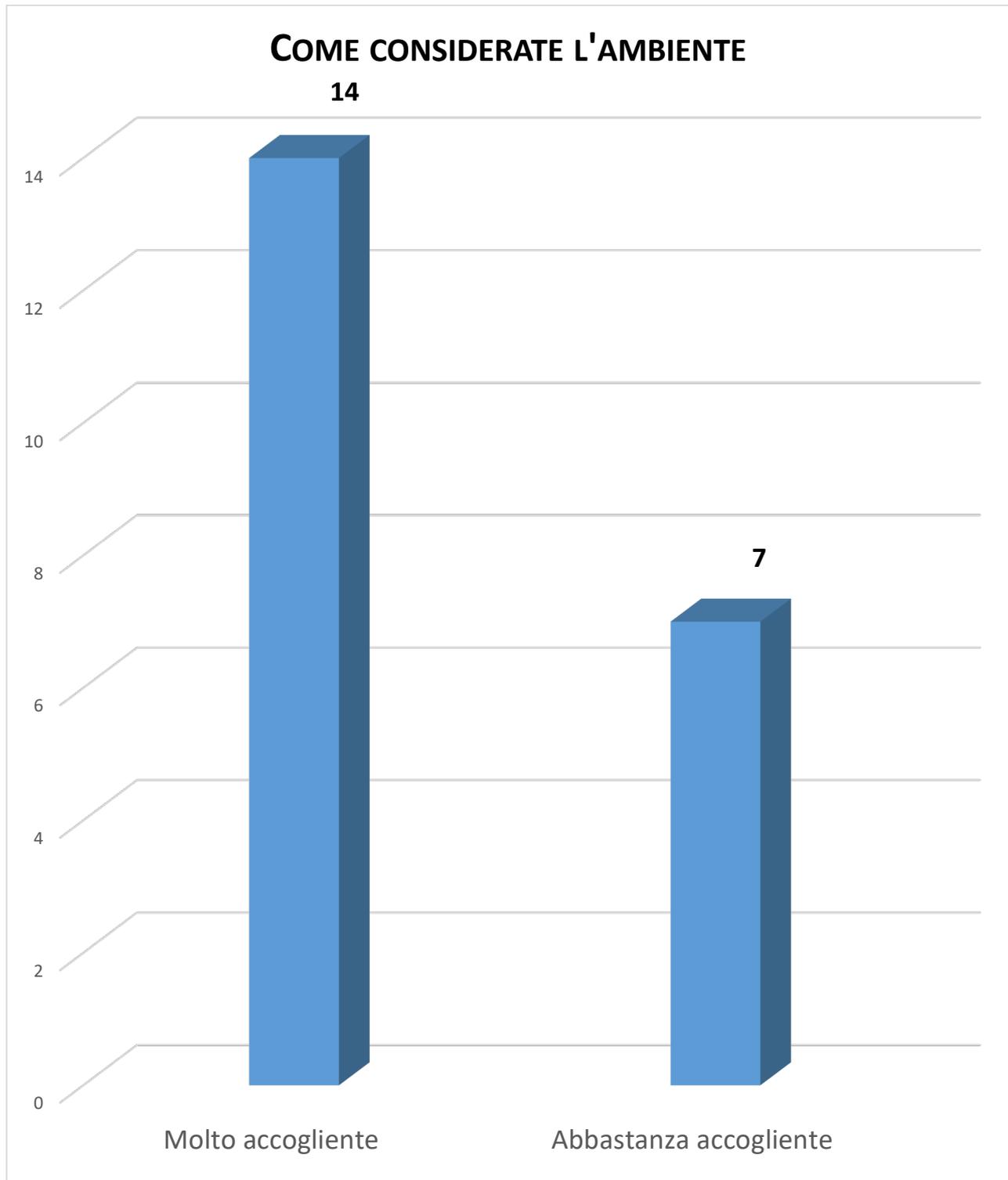
<b>MOTIVI LA SUA RISPOSTA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Risposta	3
Nessuna risposta	18

Fonte: Eurispes.

L'ambiente in cui viene tenuto il bambino è considerato molto accogliente da 14 genitori, quindi dalla maggioranza, e abbastanza accogliente dai restanti 7. Il valore assoluto della risposta "Poco accogliente" è pari a zero.

### Grafico 16

Valori assoluti

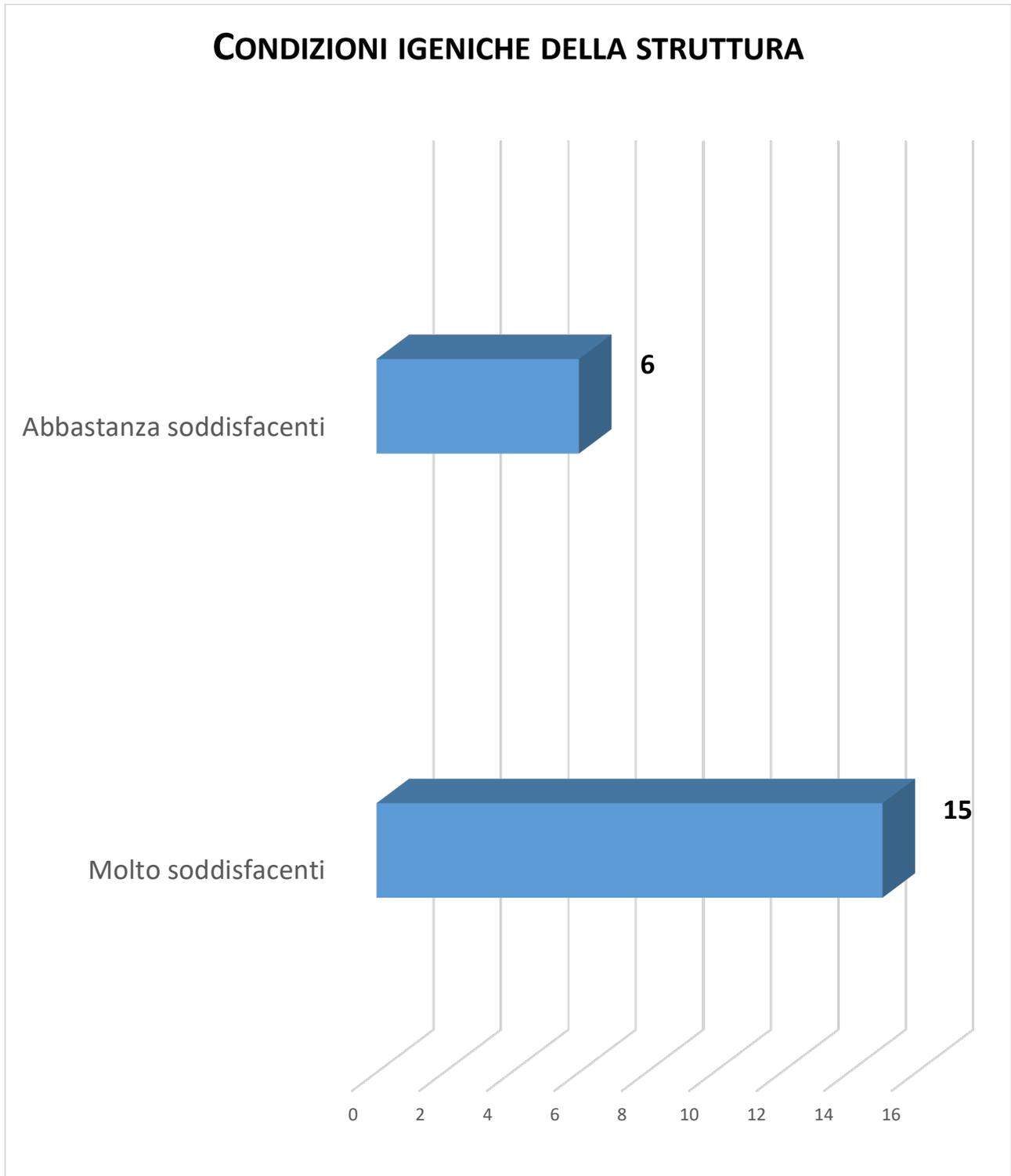


Fonte: Eurispes.

Anche le condizioni igieniche della struttura raccolgono soltanto pareri positivi. Vengono considerate molto soddisfacenti dalla grande maggioranza dei genitori (15) e abbastanza soddisfacenti da 6 intervistati. Il valore assoluto della risposta "Poco soddisfacenti" è pari a zero.

### Grafico 17

Valori assoluti

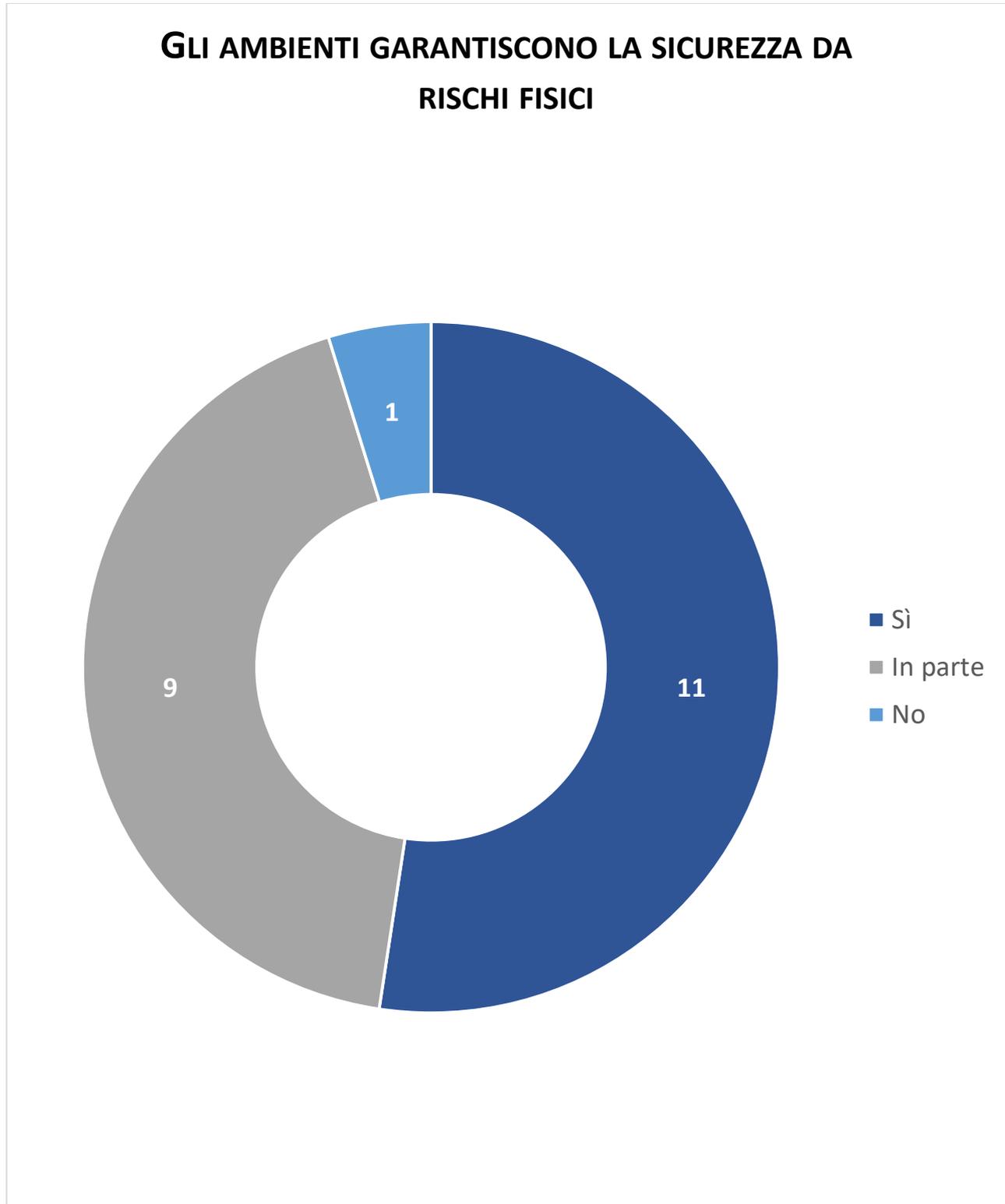


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti vengono considerati sicuri per i bambini, da 11 genitori, che costituiscono la maggioranza. La garantiscono in parte per 9 intervistati.

### Grafico 18

Valori assoluti

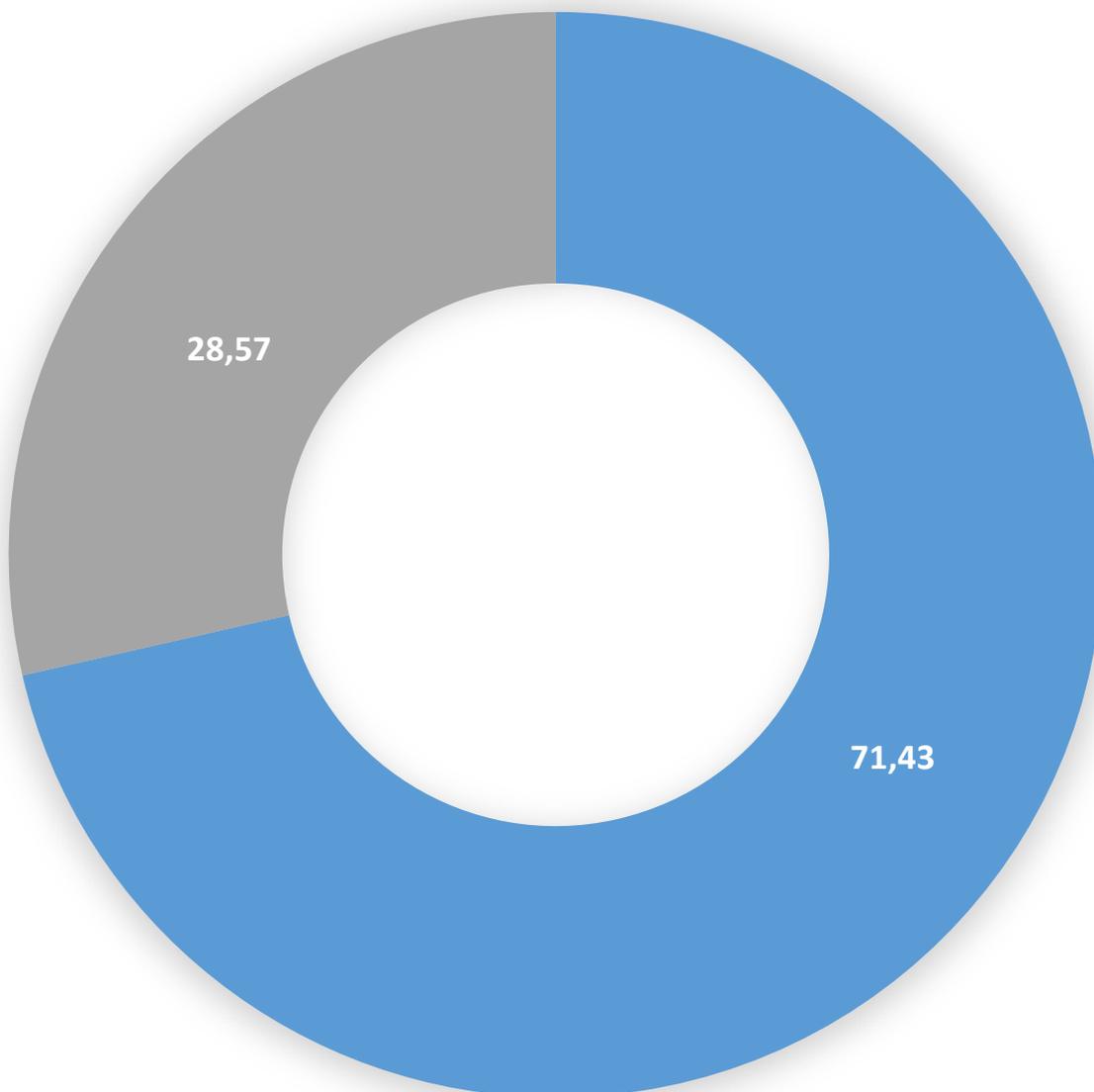


Fonte: Eurispes.

La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 71,43% dei genitori è abbastanza curata e per il restante 28,57% è molto curata. Il valore assoluto della risposta "Poco curato" è pari a zero.

**Grafico 19**

Valori percentuali

**PENSATE CHE IL MENÙ SIA**

■ Abbastanza curato   ■ Molto curato

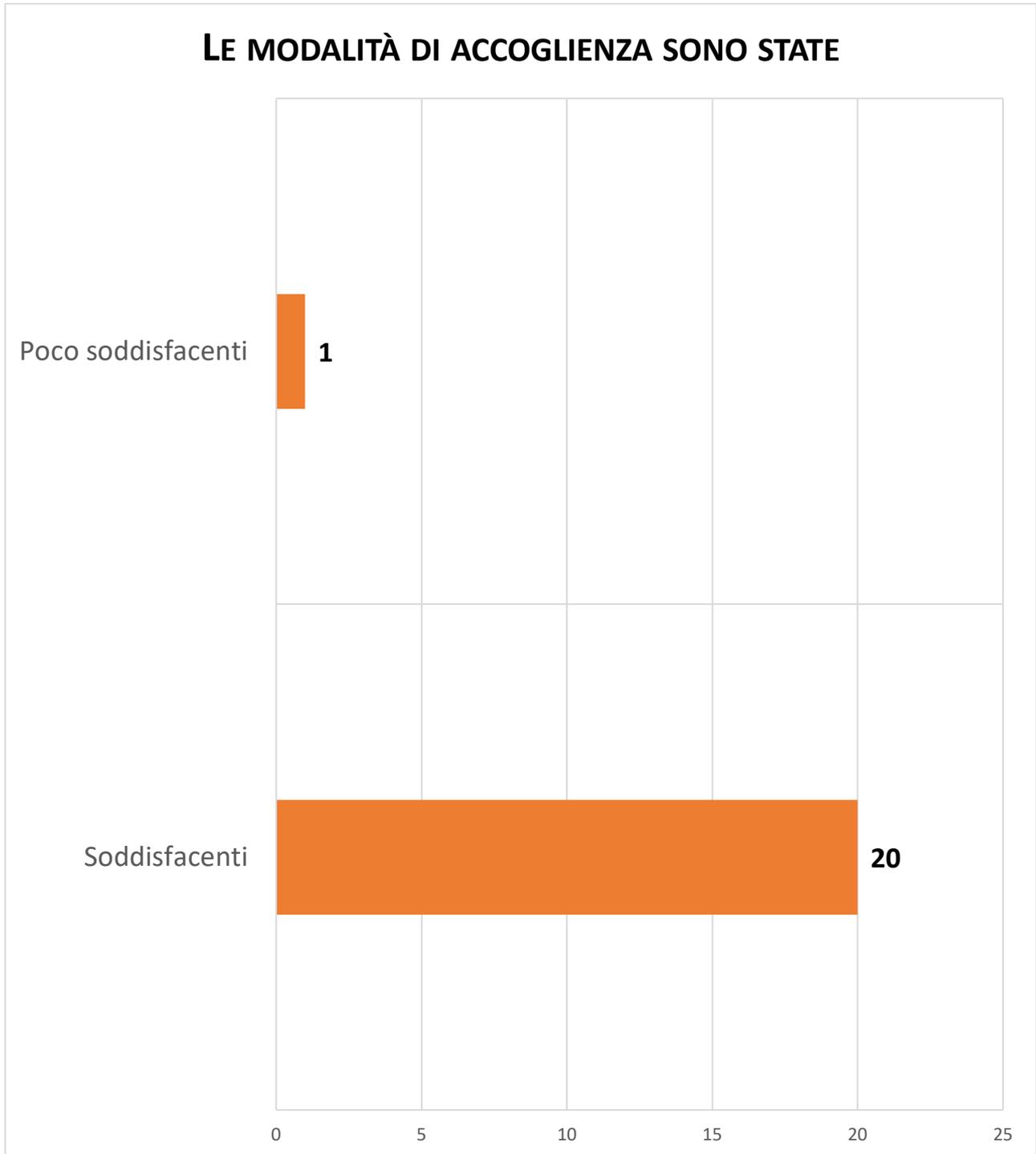
Fonte: Eurispes.

## MODALITA' DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA

L'accoglienza alla scuola è stata soddisfacente per 20 genitori, come mostra chiaramente il grafico 20.

**Grafico 20**

Valori assoluti

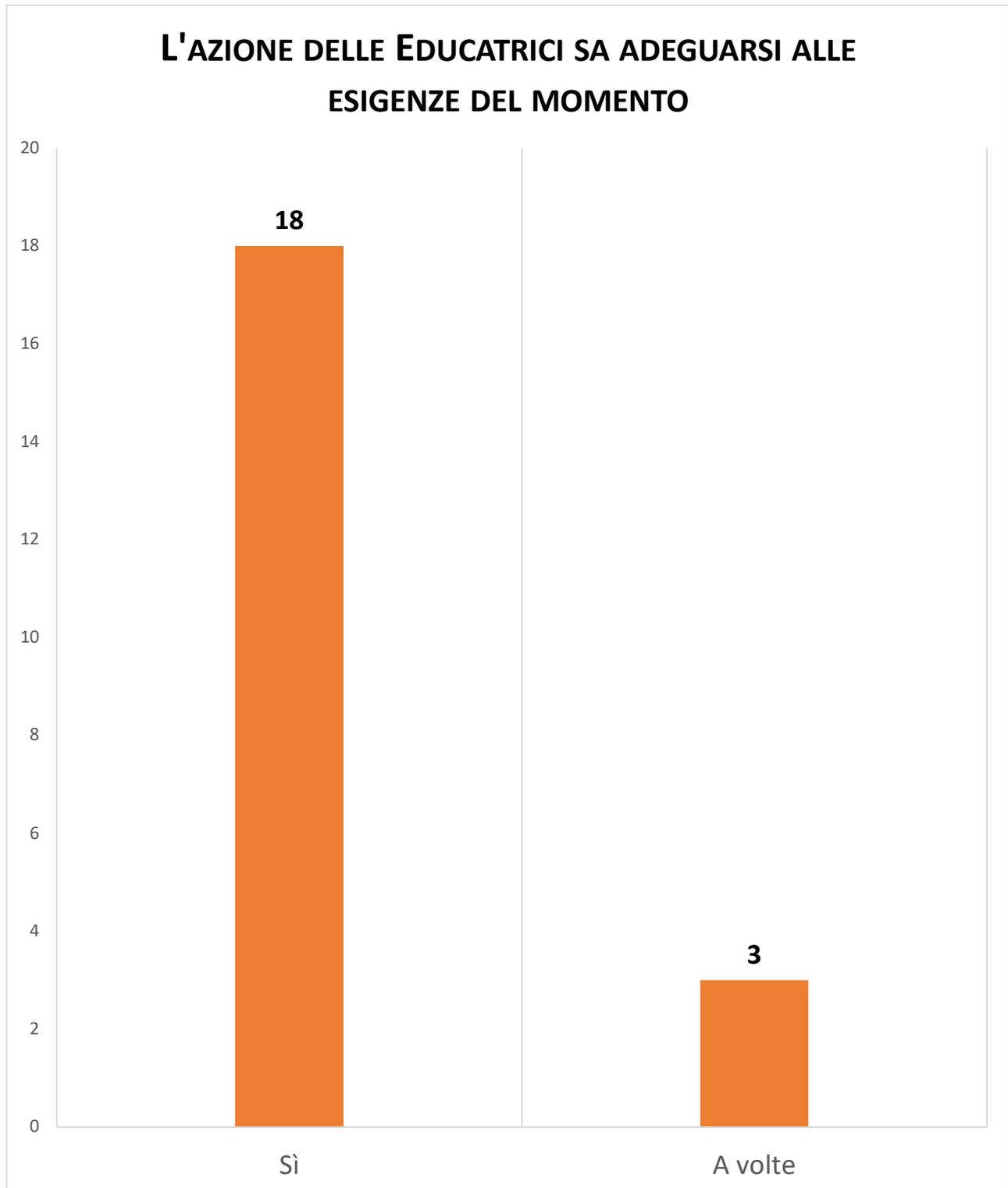


Fonte: Eurispes.

Per la gran parte dei genitori (18), l'operato delle educatrici è capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino/a. I restanti 3 hanno risposto "A volte". Il valore assoluto della risposta "No" è pari a zero.

### Grafico 21

Valori assoluti

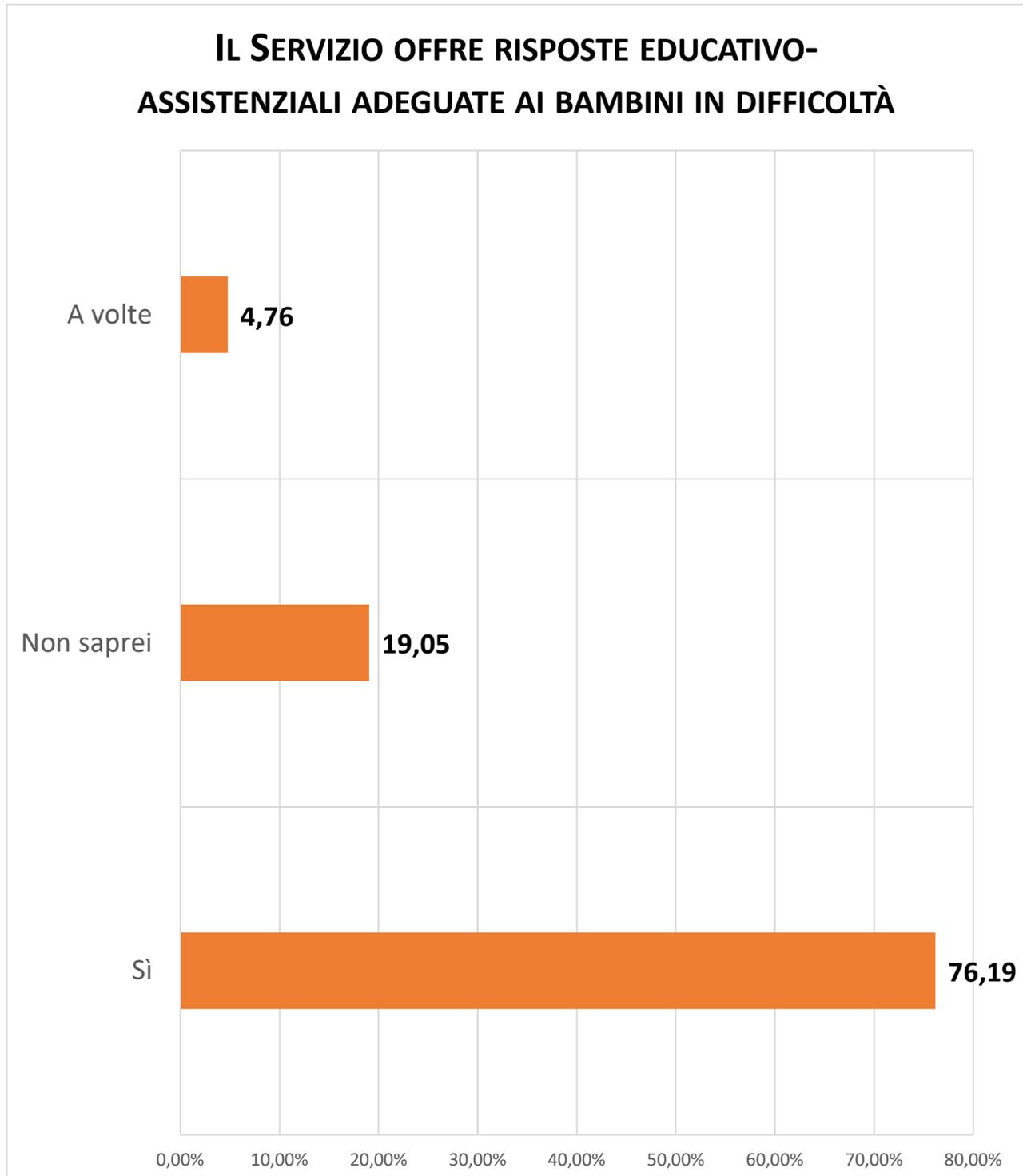


Fonte: Eurispes.

Riscuote il parere positivo di tutti i genitori il Servizio, educativo-assistenziale, rivolto ai bambini che si trovano in una condizione di difficoltà. Gli intervistati hanno infatti risposto "Sì" nel 76,19% dei casi e "Non saprei" nel 19,05%. Per il restante 4,76% ciò è valido "A volte".

### Grafico 22

Valori percentuali

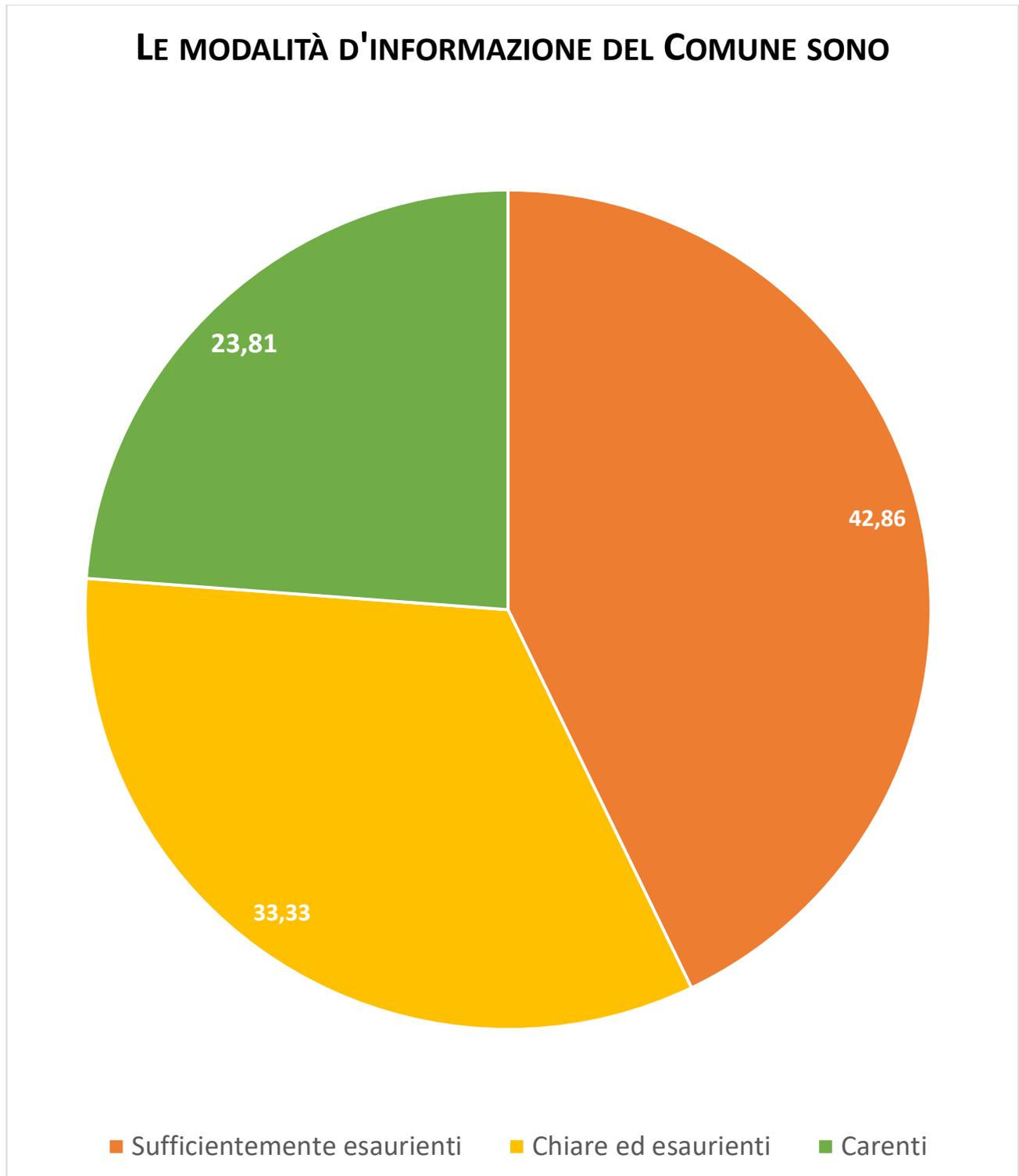


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere dei genitori, le informazioni del Comune sono sufficientemente esaurienti per il 42,86%, sono chiare ed esaurienti per il 23,81% e carenti per il restante 33,33%.

**Grafico 23**

Valori percentuali

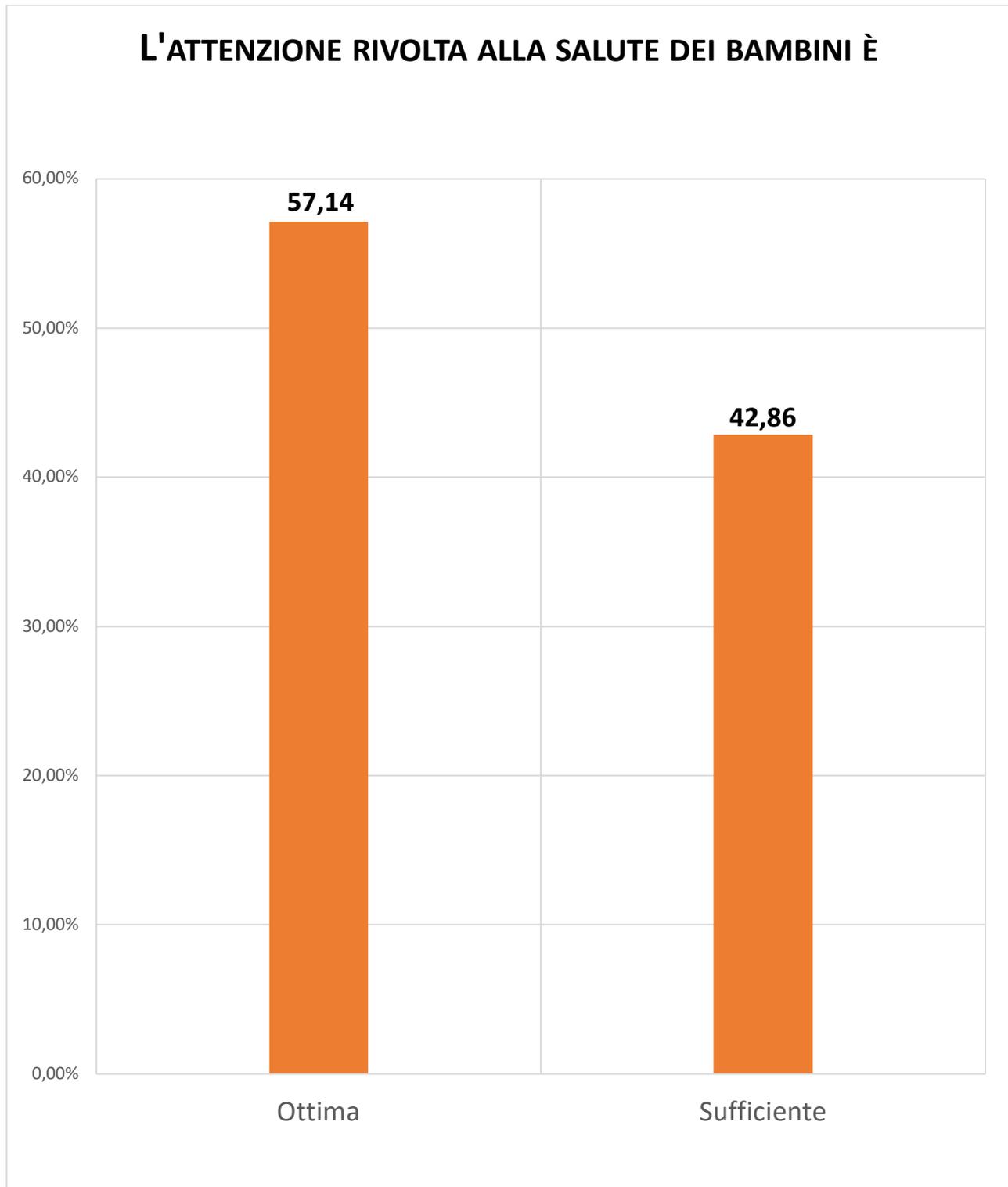


Fonte: Eurispes.

Il parere sull'attenzione degli operatori alla salute dei bambini, trova riscontri positivi. Viene giudicata ottima dal 57,14% dei genitori, sufficiente dal restante 42,86%. Il valore assoluto della risposta "Scarsa" è pari a zero.

### Grafico 24

Valori percentuali

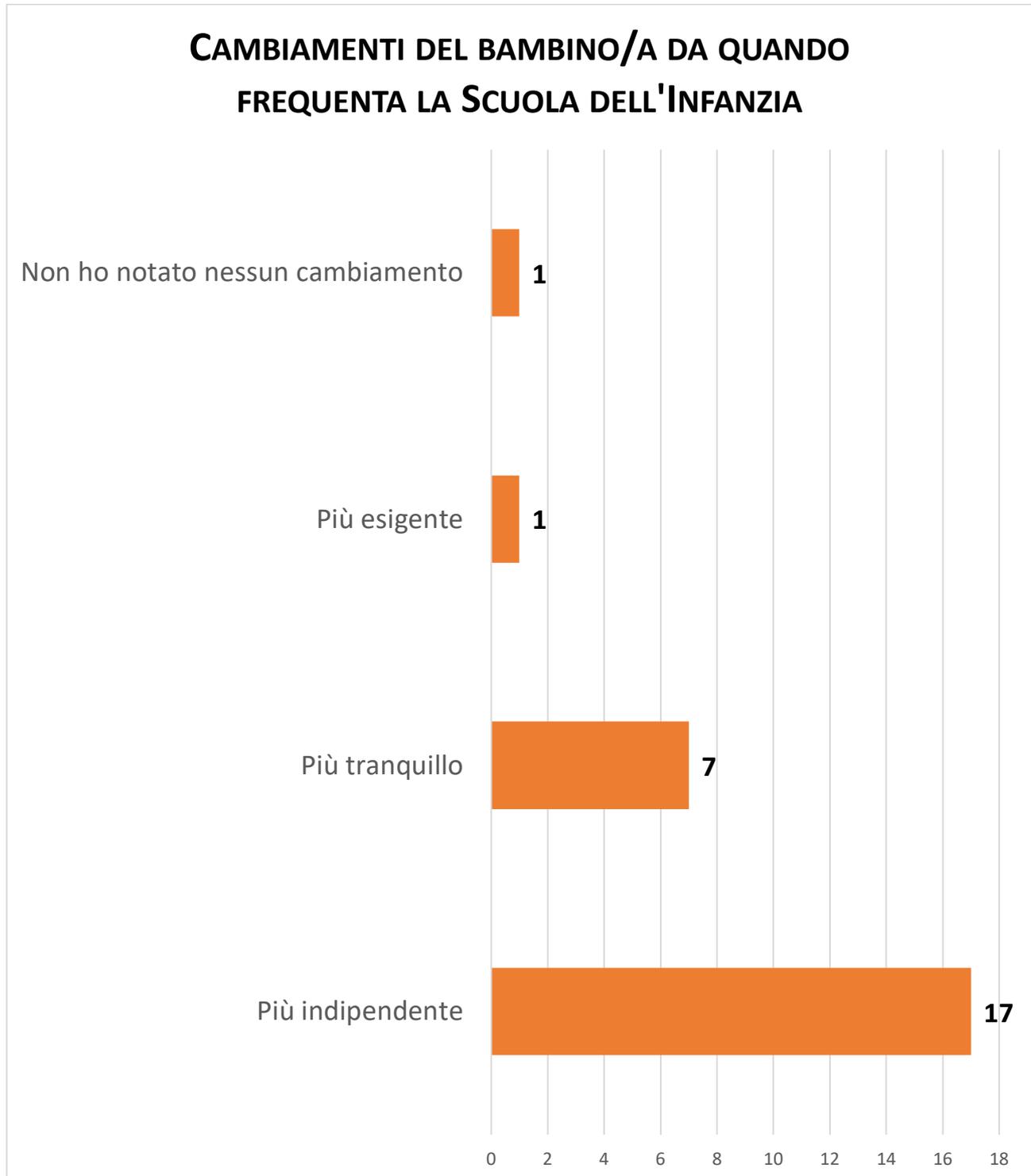


Fonte: Eurispes.

Abbiamo chiesto ai genitori se sono stati percepiti dei cambiamenti nel bambino/a da quando frequenta la scuola. La maggioranza, costituita da 17 genitori, ha risposto che il bambino è più indipendente rispetto a prima e più tranquillo da 7 intervistati. Un genitore, invece, lo ha ritenuto più esigente e uno non ha notato nessun cambiamento.

### Grafico 25

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il rapporto affettivo del bambino con le operatrici della Scuola dell'Infanzia, risponde alle aspettative dei genitori quasi all'unanimità, come si può vedere dalla tabella 4, in cui i valori sono espressi in percentuale e in valori assoluti.

**Tabella 4**

Valori assoluti e percentuali

<b>IL RAPPORTO AFFETTIVO RISPONDE ALLE ASPETTATIVE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	19	90,48
Poco	2	9,52

Fonte: Eurispes.

Il 90,48%, ossia quasi tutti i genitori intervistati, ritengono che le attività proposte al bambino siano adeguate. Le ritengono poco adeguate il 9,52% dei genitori.

**Tabella 5**

Valori assoluti e percentuali

<b>LE ATTIVITÀ PROPOSTE AI/ALLE BAMBINI/E SONO ADEGUATE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	19	90,48
Poco	2	9,52

Fonte: Eurispes.

Anche il parere sulle informazioni riguardanti le attività del bambino, nella grande maggioranza dei genitori, trova un riscontro positivo. Il 57,14% ritiene di avere sufficienti informazioni, il 19,05% dichiara di riceverne abbastanza, e il 23,81%, corrispondente a 5 genitori, dichiara di non ricevere informazioni sufficienti sulle attività svolte.

**Tabella 6**

Valori assoluti e percentuali

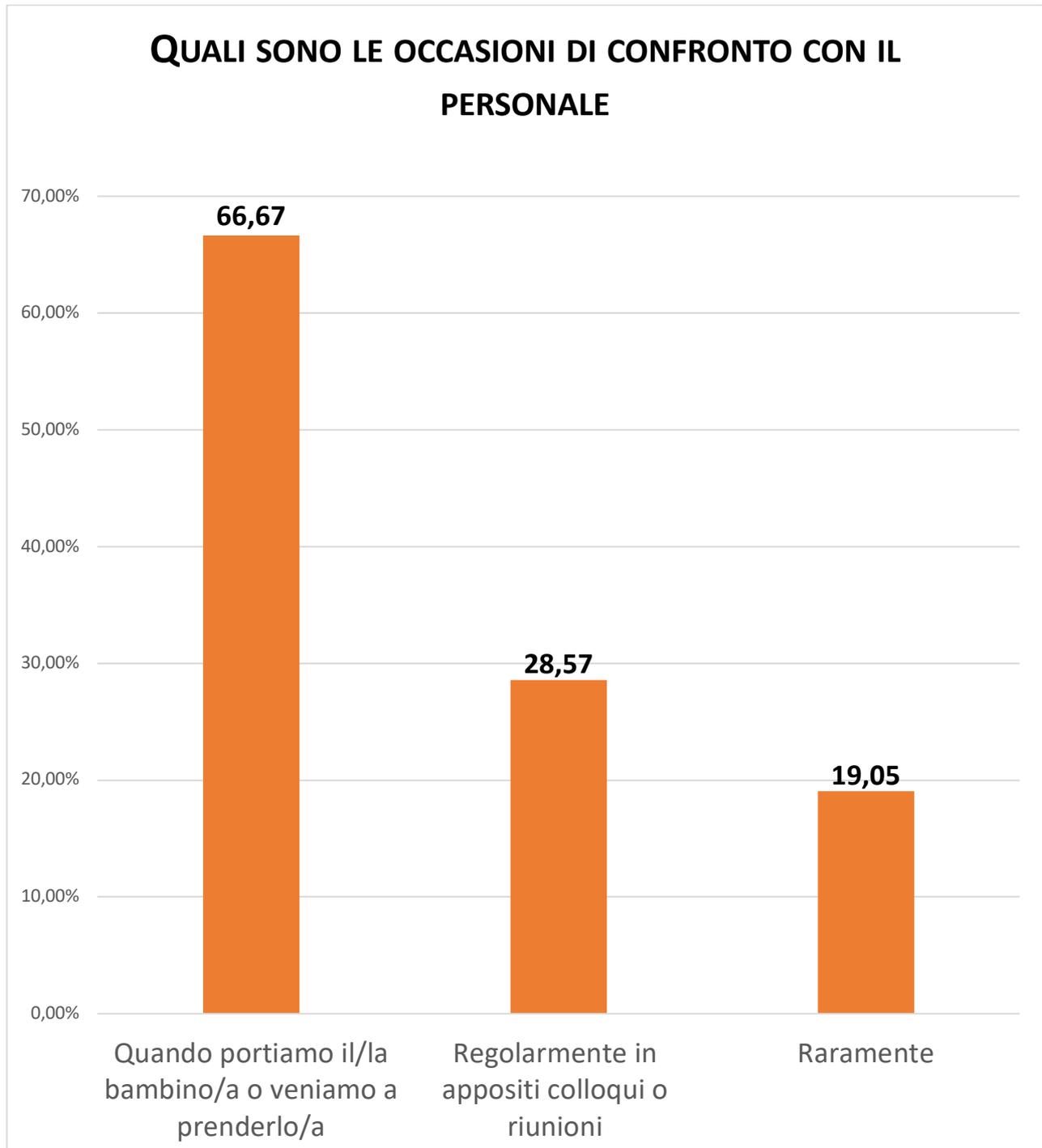
<b>RITENETE DI RICEVERE SUFFICIENTI INFORMAZIONI CIRCA LE ATTIVITÀ SVOLTE QUOTIDIANAMENTE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Sì	12	57,14
No	5	23,81
Abbastanza	4	19,05

Fonte: Eurispes.

Secondo il 66,67% dei genitori, le occasioni di confronto con il personale avvengono prevalentemente quando si porta o si va a riprendere il bambino dalla scuola. Il 28,57% ritiene che, comunque, ci siano appositi colloqui o riunioni, e il restante 19,05% dichiara che queste occasioni ci sono soltanto raramente. (Il valore assoluto della risposta "Mai" è pari a zero).

### Grafico 26

Valori percentuali

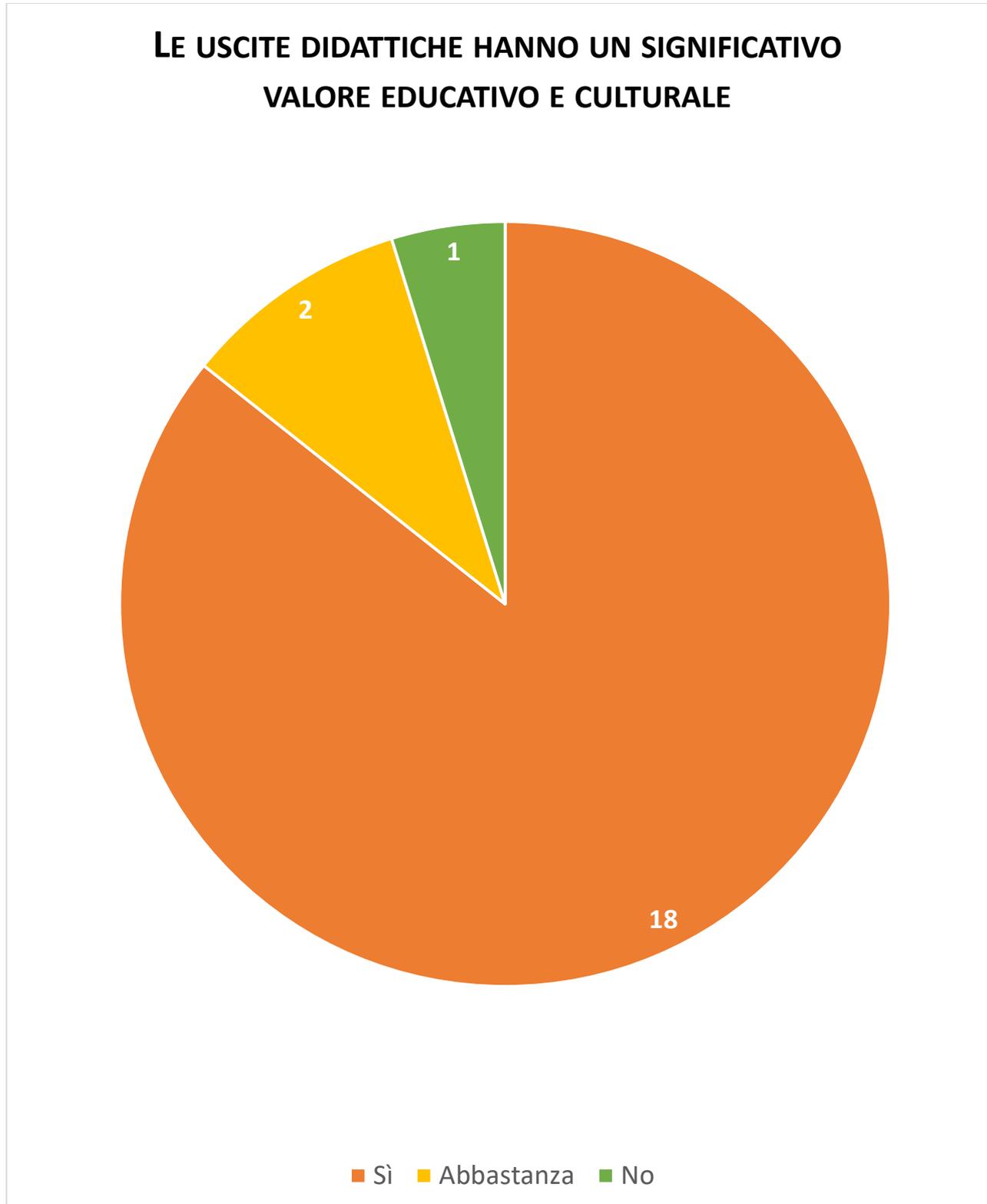


Fonte: Eurispes.

Per la grande maggioranza dei genitori (18), le uscite didattiche hanno un significativo valore didattico e culturale, come mostra chiaramente il grafico 27.

### Grafico 27

Valori assoluti

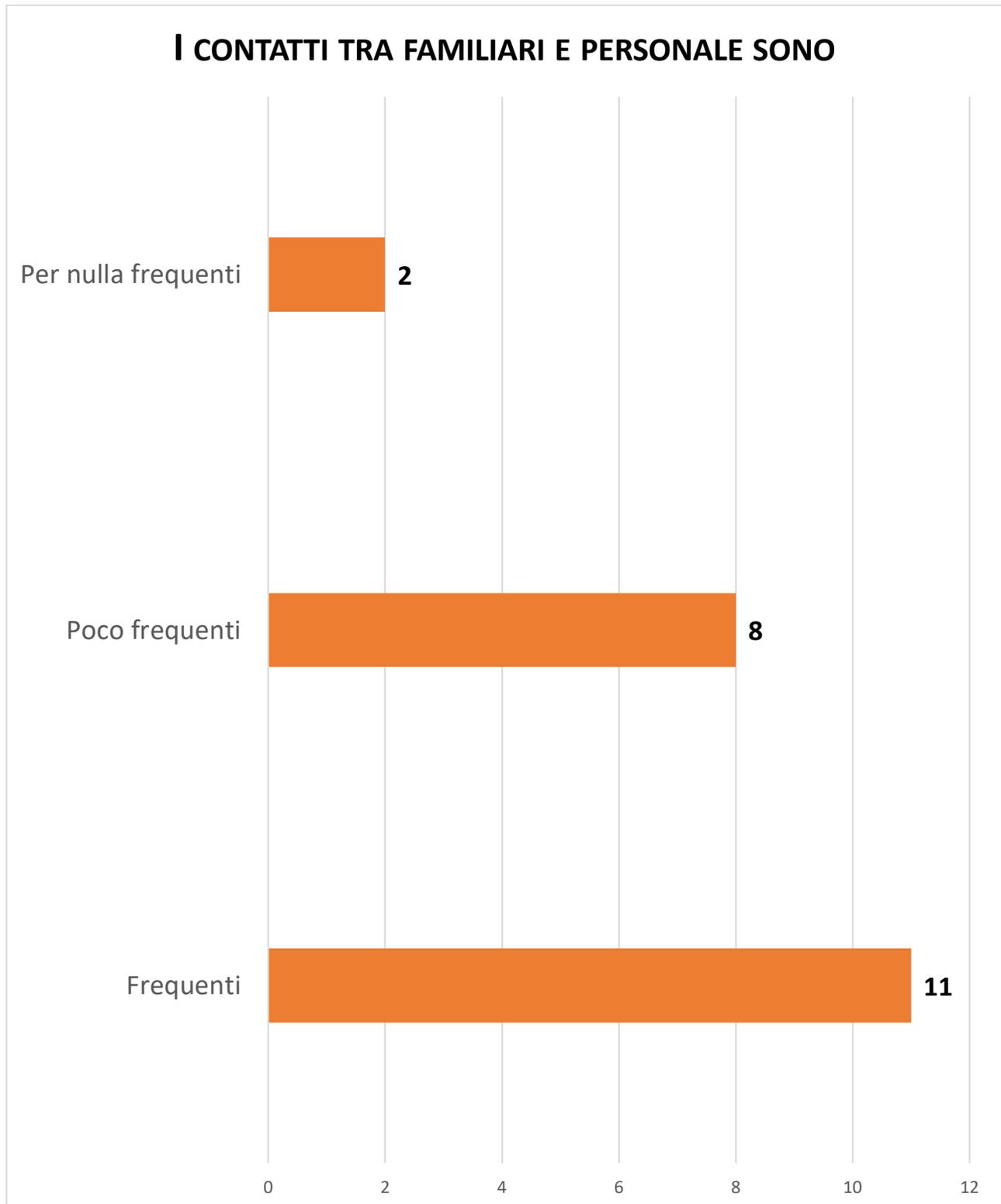


Fonte: Eurispes.

I rapporti diretti tra il personale della Scuola dell'Infanzia e i genitori, sono considerati frequenti da 11 intervistati, che in questo caso costituiscono la maggioranza, poco frequenti da 8 e per nulla frequenti da 2 genitori.

### Grafico 28

Valori assoluti

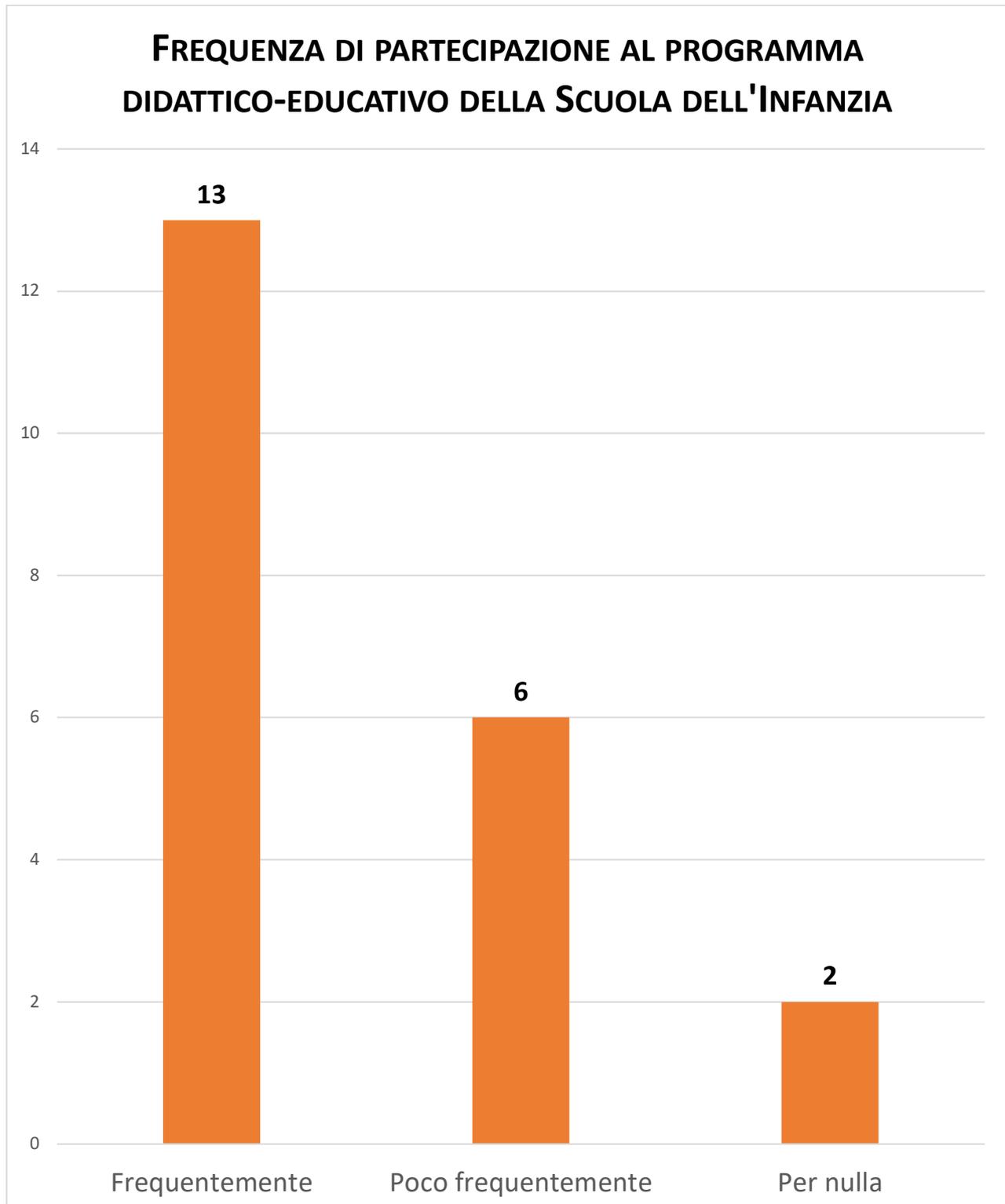


Fonte: Eurispes.

La partecipazione al programma didattico-educativo della Scuola dell'Infanzia, viene definita molto frequente da più della metà dei genitori (13), 6 ritengono di parteciparvi poco frequentemente, mentre 2 intervistati sostengono di non parteciparvi mai.

### Grafico 29

Valori assoluti



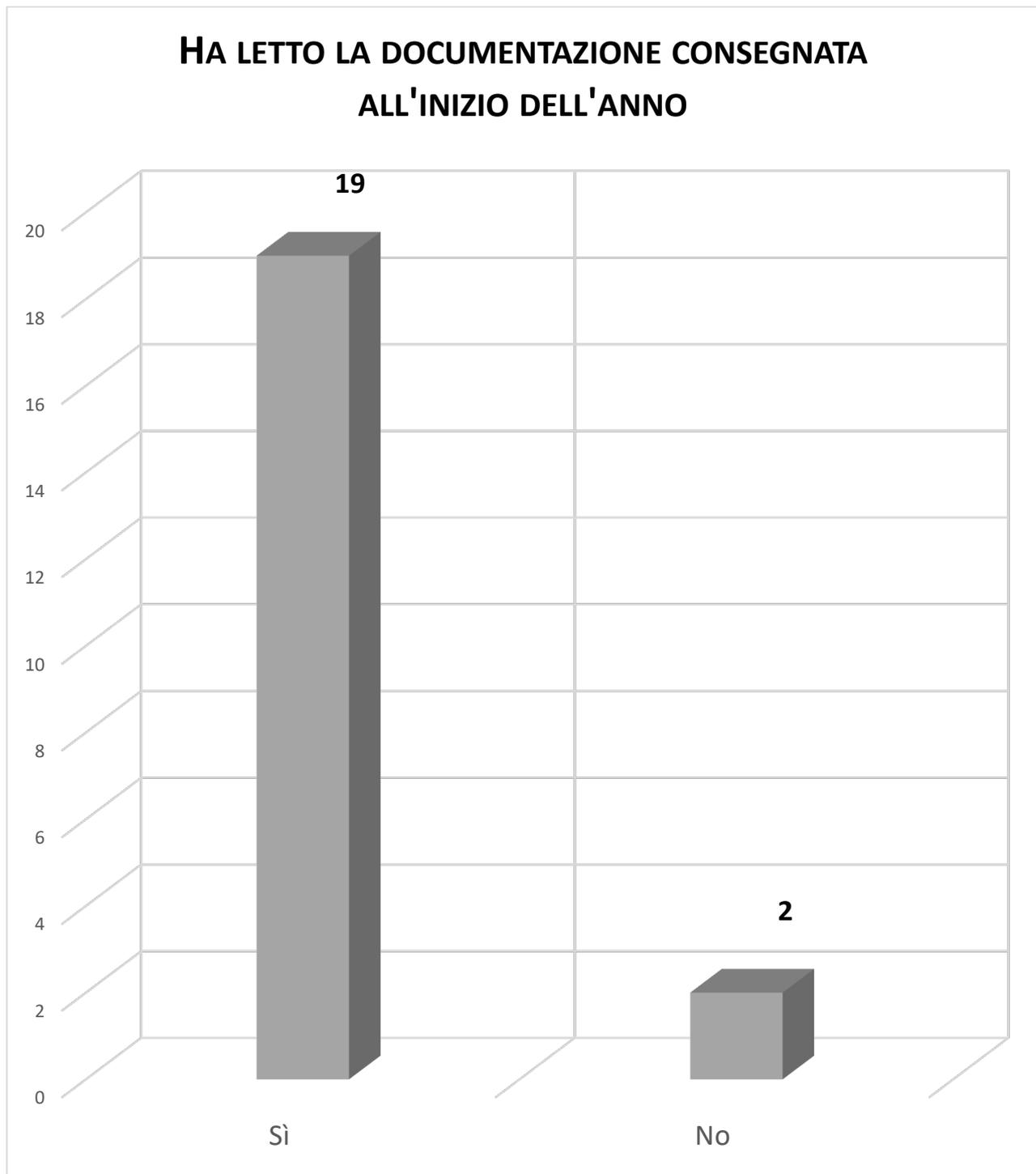
Fonte: Eurispes.

## CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO

La grande maggioranza dei genitori (v.a. 19), ha dichiarato di aver letto la documentazione consegnata all'inizio dell'anno. Soltanto 2 intervistati hanno dichiarato di non averla letta affatto.

**Grafico 30**

Valori assoluti

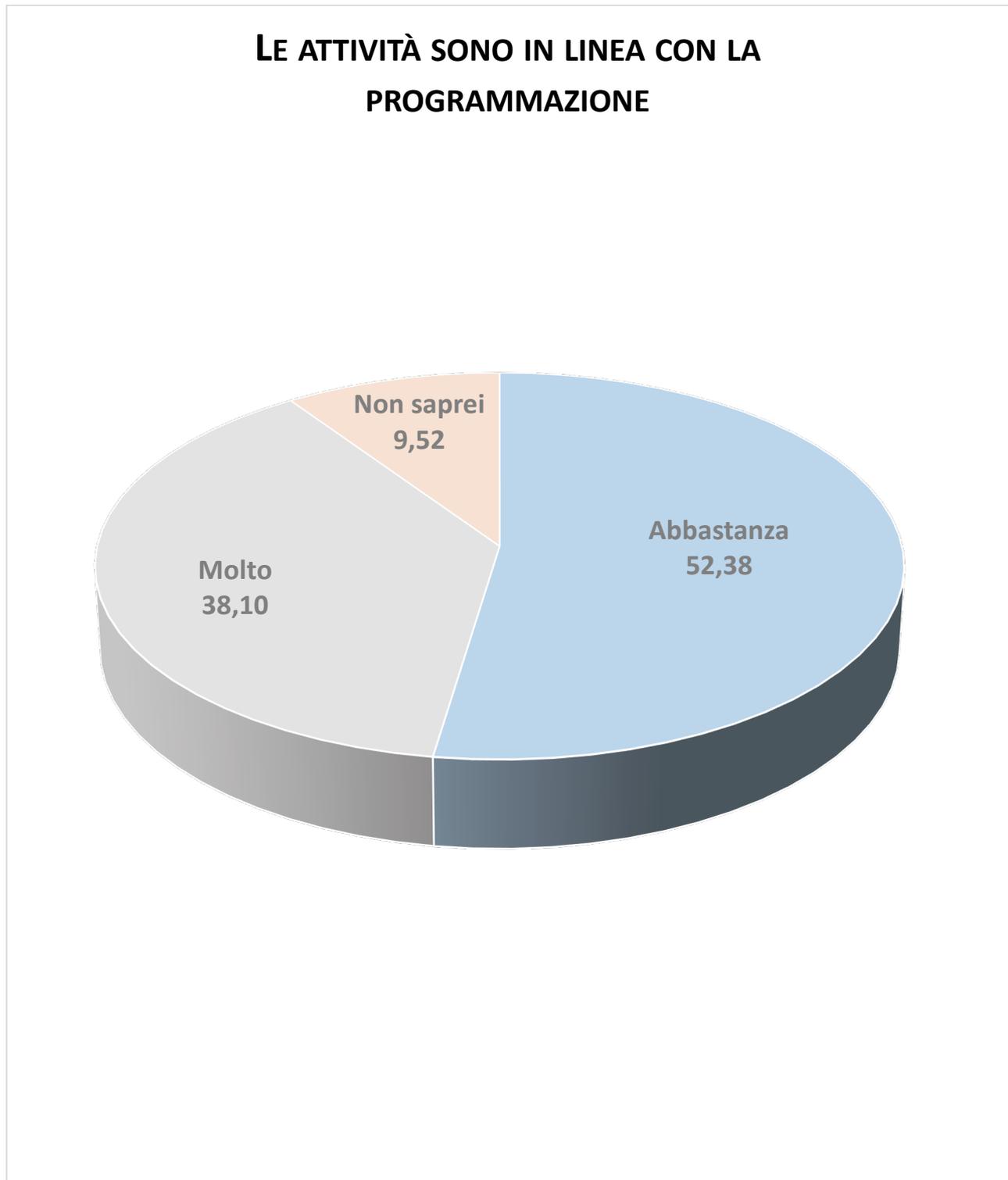


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere della maggioranza dei genitori (il 52,38%, pari a 11), le attività didattico-educative della scuola sono abbastanza in linea con la programmazione. Sono considerate molto in linea da 8 genitori, mentre il restante 9,52% (2) dichiara di non saper rispondere.

### Grafico 31

Valori percentuali

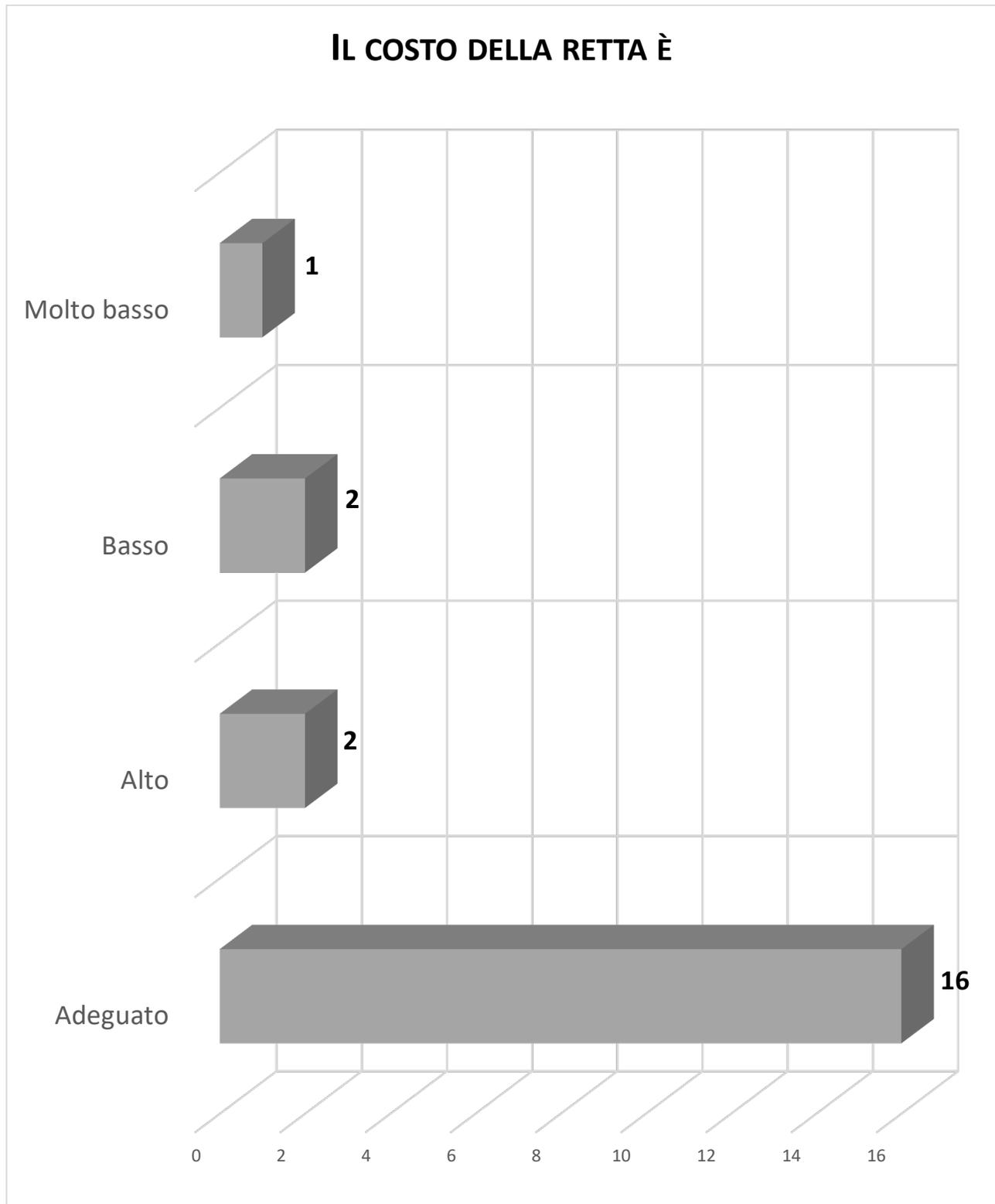


Fonte: Eurispes.

Il costo della retta è ritenuto adeguato da 16 genitori, che costituiscono la maggioranza. 2 ritengono che sia alto, e i restanti 3 lo considerano basso o molto basso. (Il valore assoluto della risposta "Molto alto" è pari a zero).

### Grafico 32

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Le annotazioni riguardano:

- pareri positivi sulle educatrici e sulle attività proposte ai bambini;
- osservazioni riguardanti la struttura, considerata trascurata soprattutto nella parte esterna, dove vi è un cortile che non può essere usato;
- pareri sulla necessità delle esigenze dei bambini più piccoli, che dovrebbero riposare dopo pranzo.

### **Tabella 7**

Valori assoluti

<b>EVENTUALI ANNOTAZIONI A CURA DEL COMPILATORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Nessuna risposta	19
Risposta	2

Fonte: Eurispes.

## **Conclusioni**

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei genitori dei bambini, rispetto ad un Servizio Comunale essenziale per le famiglie;*
- 2) *la mappatura di eventuali difficoltà riscontrate dai genitori dei bambini, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

La rilevazione, ha evidenziato complessivamente un ottimo livello di gradimento del Servizio proposto dalla Scuola dell'Infanzia, sia per quanto riguarda la posizione e le condizioni della struttura, sia per quanto riguarda tutti gli operatori che lavorano, a vario titolo, nella struttura.

Dall'analisi dettagliata dei questionari, è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

### ➤ **Gli orari del Servizio**

Il 42,86% degli intervistati ritengono utile un'estensione dell'orario della scuola, in modo particolare dopo l'attuale orario di chiusura.

### ➤ **La sicurezza degli ambienti**

9 intervistati ritengono che gli ambienti siano sicuri soltanto in parte da rischi fisici per i bambini.

### ➤ **Le informazioni relative alle attività svolte quotidianamente**

5 intervistati ritengono di non ricevere sufficienti informazioni circa le attività svolte quotidianamente dai bambini.

In base al numero esiguo di criticità riscontrate, lo studio approfondito delle risposte ha evidenziato che la percezione del Servizio proposto dal Comune è positiva in quasi tutti gli aspetti. In particolare i fattori che costituiscono i punti di forza della Scuola dell'Infanzia "Spinsateddu" sono:

- ⇒ Il progetto educativo del Servizio, che ha influenzato nella scelta della scuola la maggioranza dei genitori, precisamente 19 su 21, e che quindi risulta estremamente convincente, tenendo conto che più della metà degli intervistati ha acquisito un'informazione preventiva prima di iscrivere il bambino/a. Inoltre, la maggioranza dei genitori ritiene che tale progetto sia fondamentale per la crescita del bambino/a.
- ⇒ I tempi e le modalità di inserimento nel Servizio: quasi il 100%, ossia 20 genitori su 21, ha ritenuto che i tempi d'inserimento siano stati adeguati, e quindi perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia.
- ⇒ L'accesso alla struttura, si presenta agevole per il 100% dei genitori intervistati, nessuno escluso.
- ⇒ L'accoglienza e l'igiene degli ambienti, in cui viene tenuto il bambino, viene considerato molto accogliente dalla maggioranza degli intervistati, e le condizioni igieniche della struttura hanno ottenuto solo pareri positivi da parte di tutti i genitori.
- ⇒ La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 71,43% (15) dei genitori è abbastanza curato e per il restante 28,57% (6) è molto curato (si nota quindi che il valore assoluto della risposta "Poco curato" è pari a zero);

- ⇒ Le modalità di accoglienza dei genitori e dei bambini alla Scuola dell'Infanzia sono state soddisfacenti per tutti gli intervistati.
- ⇒ Secondo il parere degli intervistati, l'azione delle educatrici sa adeguarsi alle esigenze dei bambini e il Servizio offre appropriate risposte educativo-assistenziali ai bambini in caso di difficoltà. In particolare, l'operato delle educatrici, è capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino per l'85,71% dei genitori (18); le risposte educativo-assistenziali per i bambini che possono trovarsi in difficoltà, trovano il parere positivo di quasi tutti i genitori. Gli intervistati hanno infatti risposto sì nel 76,19% dei casi (16).
- ⇒ L'attenzione rivolta alla salute dei bambini viene giudicata ottima dal 57,14% dei genitori (12), sufficiente dal restante 42,86% (9).
- ⇒ Il rapporto affettivo del bambino con gli operatori della scuola risponde alle aspettative dei genitori in più del 90% dei casi.
- ⇒ Per la grande maggioranza dei genitori (18), le uscite didattiche hanno un significativo valore didattico e culturale.
- ⇒ Il costo della retta viene considerato adeguato dalla grande maggioranza dei genitori (16). 3 intervistati lo considerano basso o molto basso.

A riprova dell'elevato livello di gradimento del Servizio, non ci sono suggerimenti proposti alla Scuola dell'Infanzia "Spinsateddu".

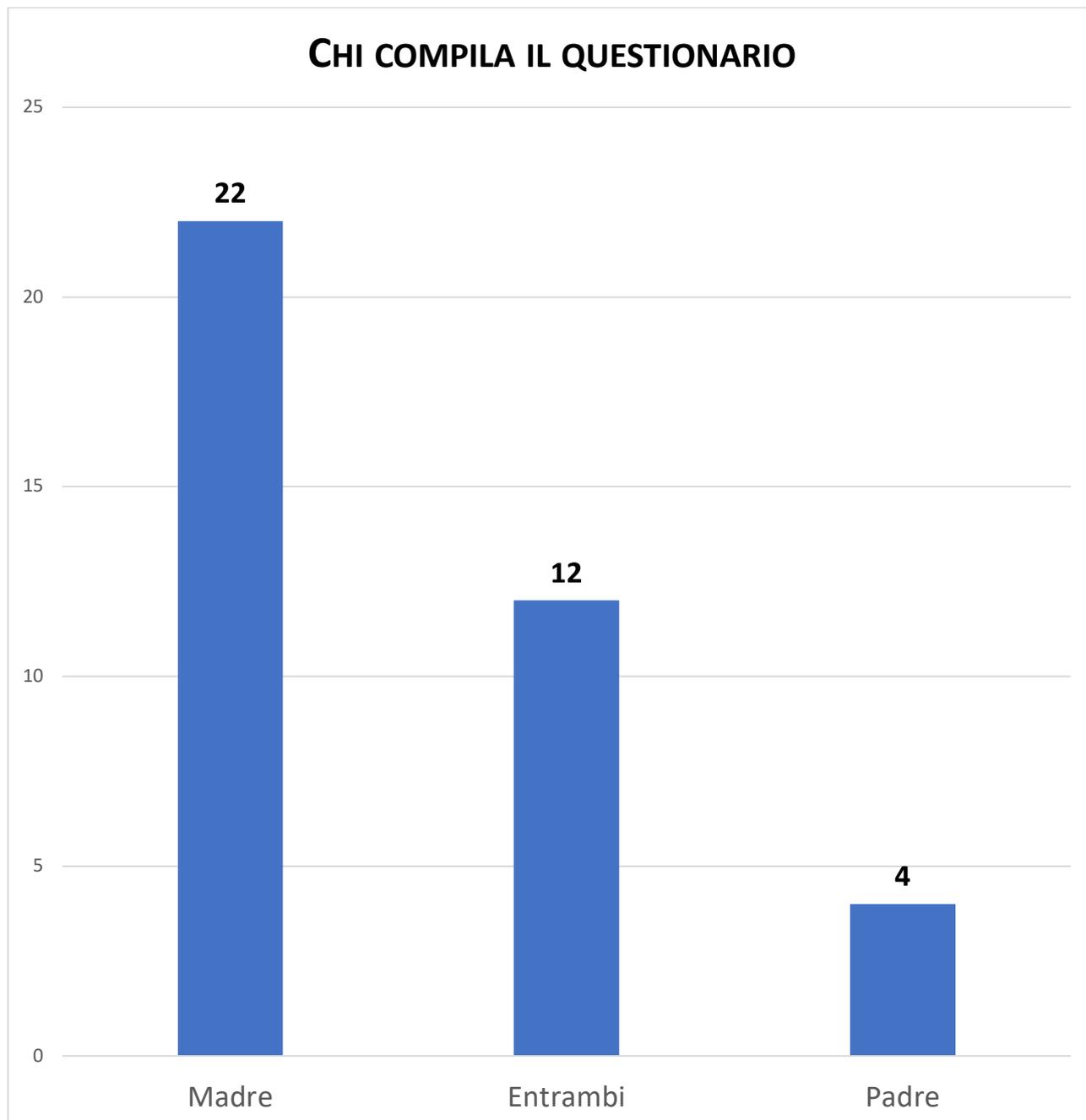
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA DELL'INFANZIA "SAN GIUSEPPE"

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Sono state soprattutto le madri a rispondere alle domande. In 12 casi sono stati entrambi i genitori e in 4 casi è stato il padre a compilare il questionario, come mostra il grafico 1.

#### Grafico 1

Valori assoluti

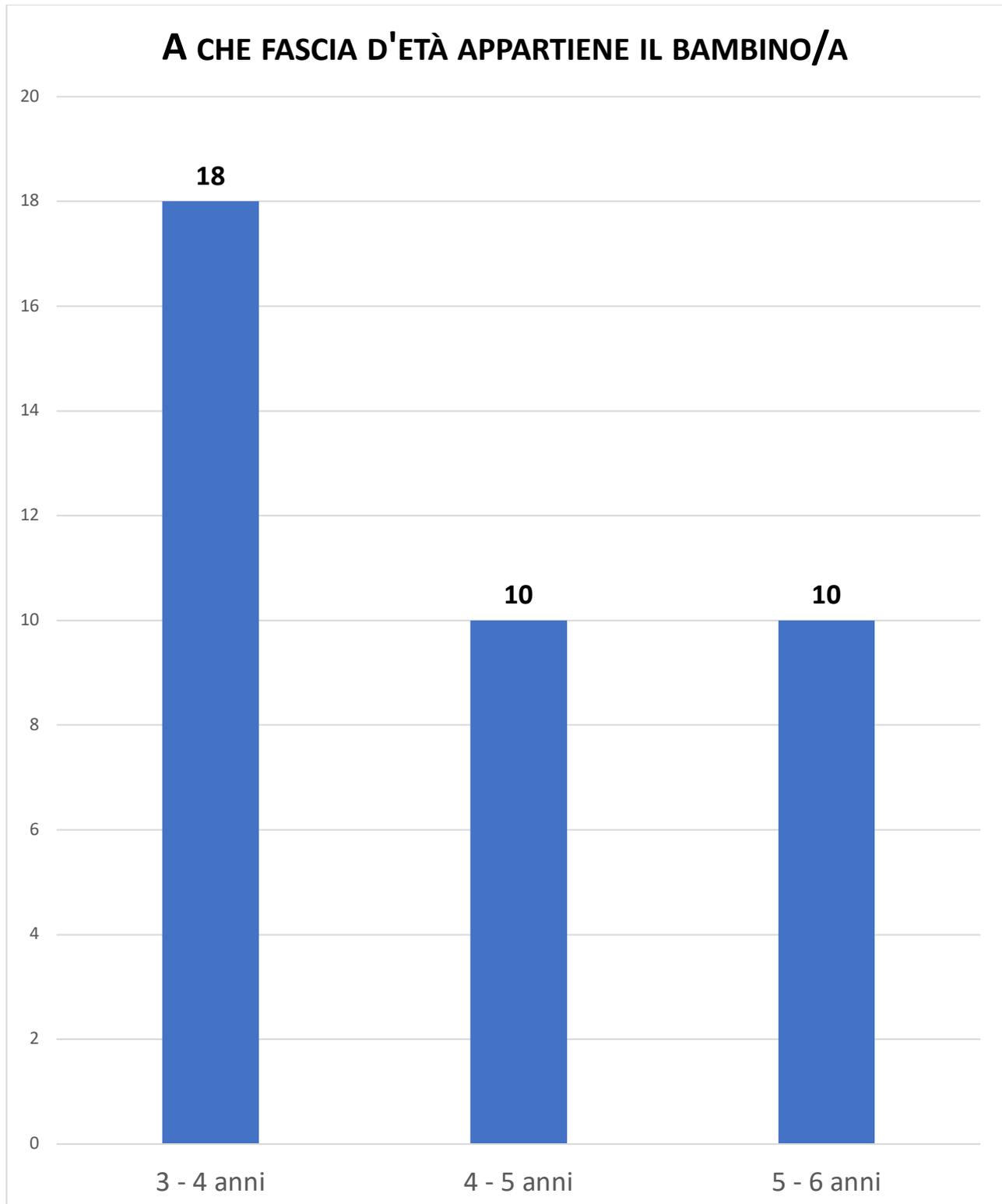


Fonte: Eurispes.

La maggior parte dei bambini (22) che frequentano la scuola hanno dai 3 ai 4 anni, 10 di essi hanno dai 4 ai 5 anni e i restanti 10 hanno dai 5 ai 6 anni.

## Grafico 2

Valori assoluti

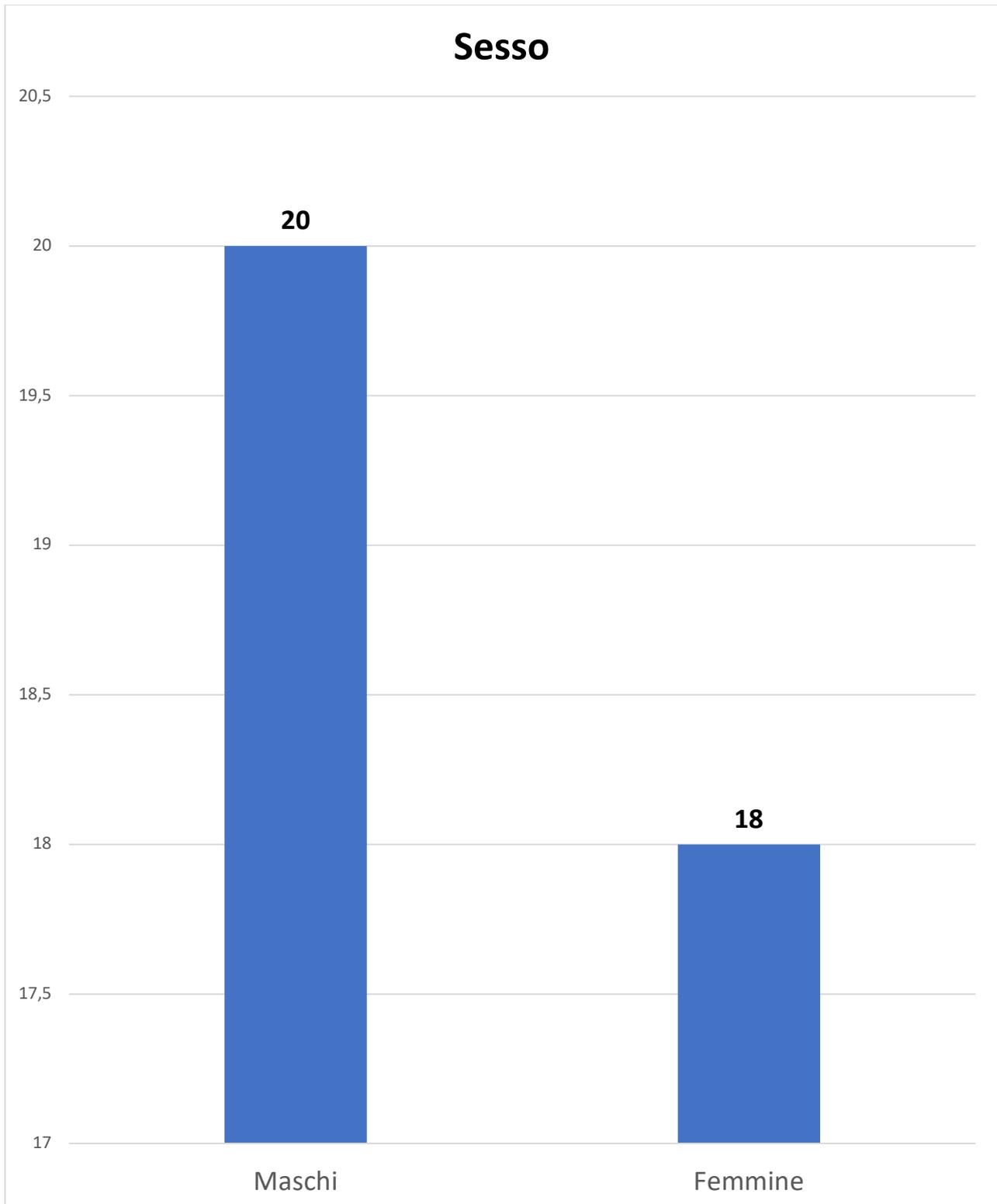


Fonte: Eurispes.

La suddivisione per genere mostra la prevalenza, non preponderante, dei maschi, come si evince dal grafico 3.

### Grafico 3

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

I bambini vivono perlopiù con entrambi i genitori. Dalla rilevazione, infatti, risulta che i nuclei familiari sono composti soprattutto da entrambi i genitori con due o più figli.

**Tabella 1**

Valori assoluti e percentuali

<b>COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Madre	38	100
Padre	35	92,11
Figlio/a	30	78,95
Figlio/a	21	55,26
Figlio/a	3	7,89
Altro	1	5,26

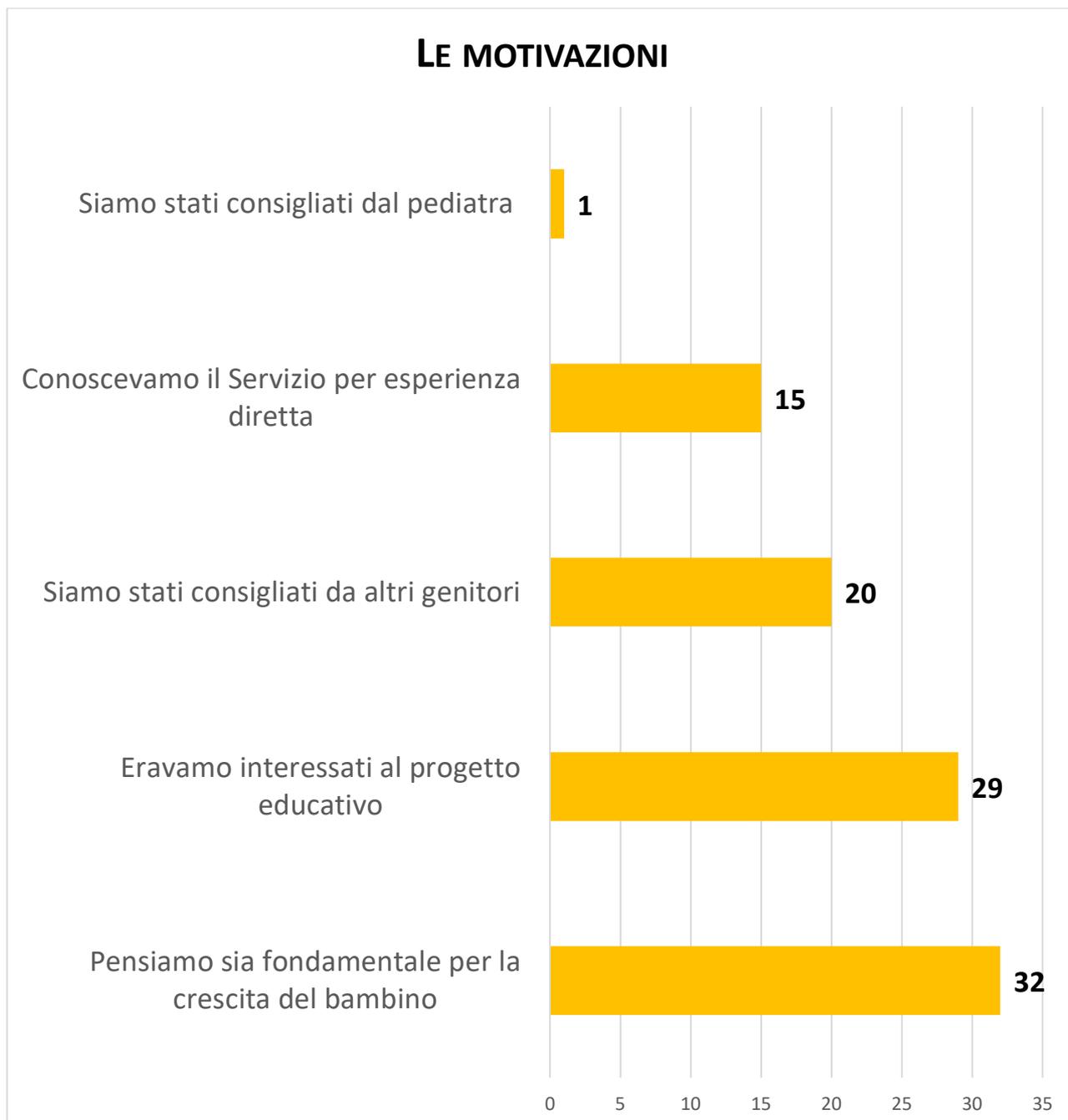
Fonte: Eurispes.

## LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO

Ha avuto fondamentale importanza, nella scelta della Scuola dell'Infanzia, l'interesse dei genitori per il progetto educativo, e l'opinione che lo stesso sia essenziale per la crescita del bambino. Come si può vedere dal grafico 4, questa è una scelta condivisa dalla gran parte degli intervistati: 20 sono stati consigliati da altri genitori nella loro scelta, 15 conoscevano il Servizio per esperienza diretta e, infine, un genitore è stato consigliato dal pediatra.

### Grafico 4

Valori assoluti

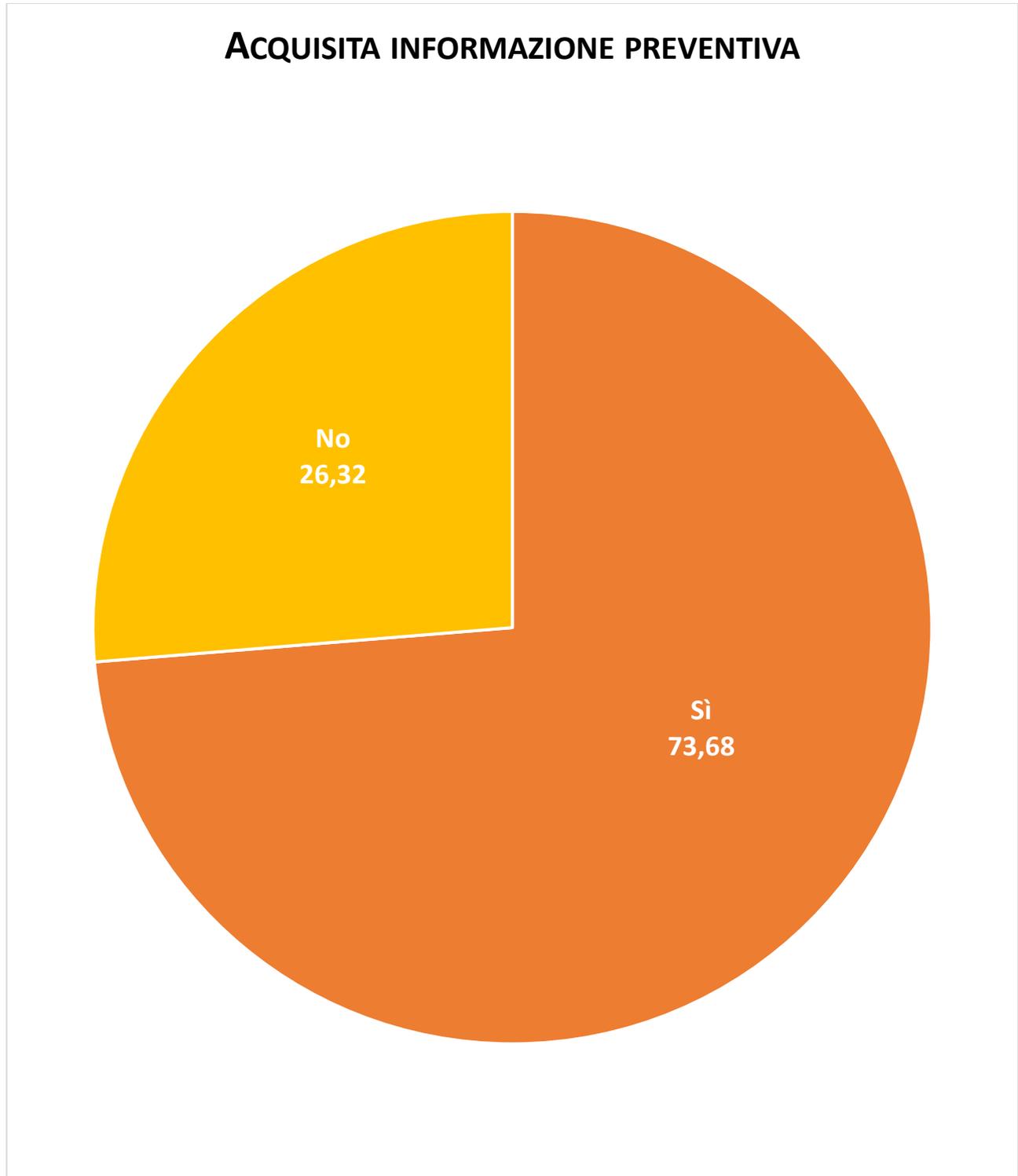


Fonte: Eurispes.

Prima di scegliere il Servizio, la maggior parte dei genitori, più precisamente il 73,68%, corrispondente a 28 intervistati, ha acquisito un'informazione preventiva.

### Grafico 5

Valori percentuali

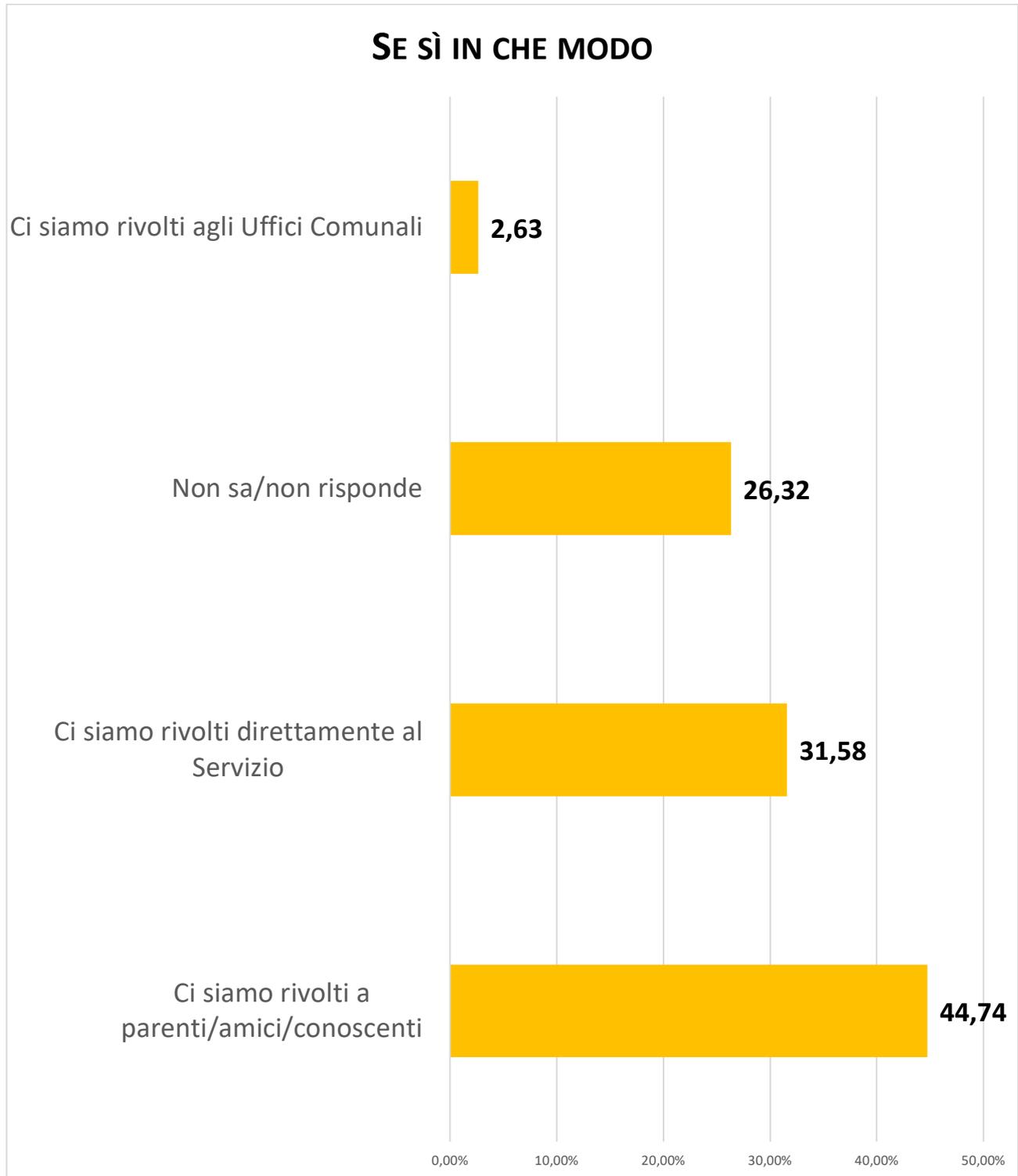


Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno acquisito un'informazione preventiva, la maggior parte, il 44,74%, lo ha fatto chiedendo un consiglio a parenti, amici o conoscenti. Il 31,58%, corrispondente a 12 genitori, si sono rivolti direttamente alla scuola, e il 2,63% agli uffici comunali. Nessuno dei genitori intervistati ha consultato internet in proposito.

### Grafico 6

Valori percentuali



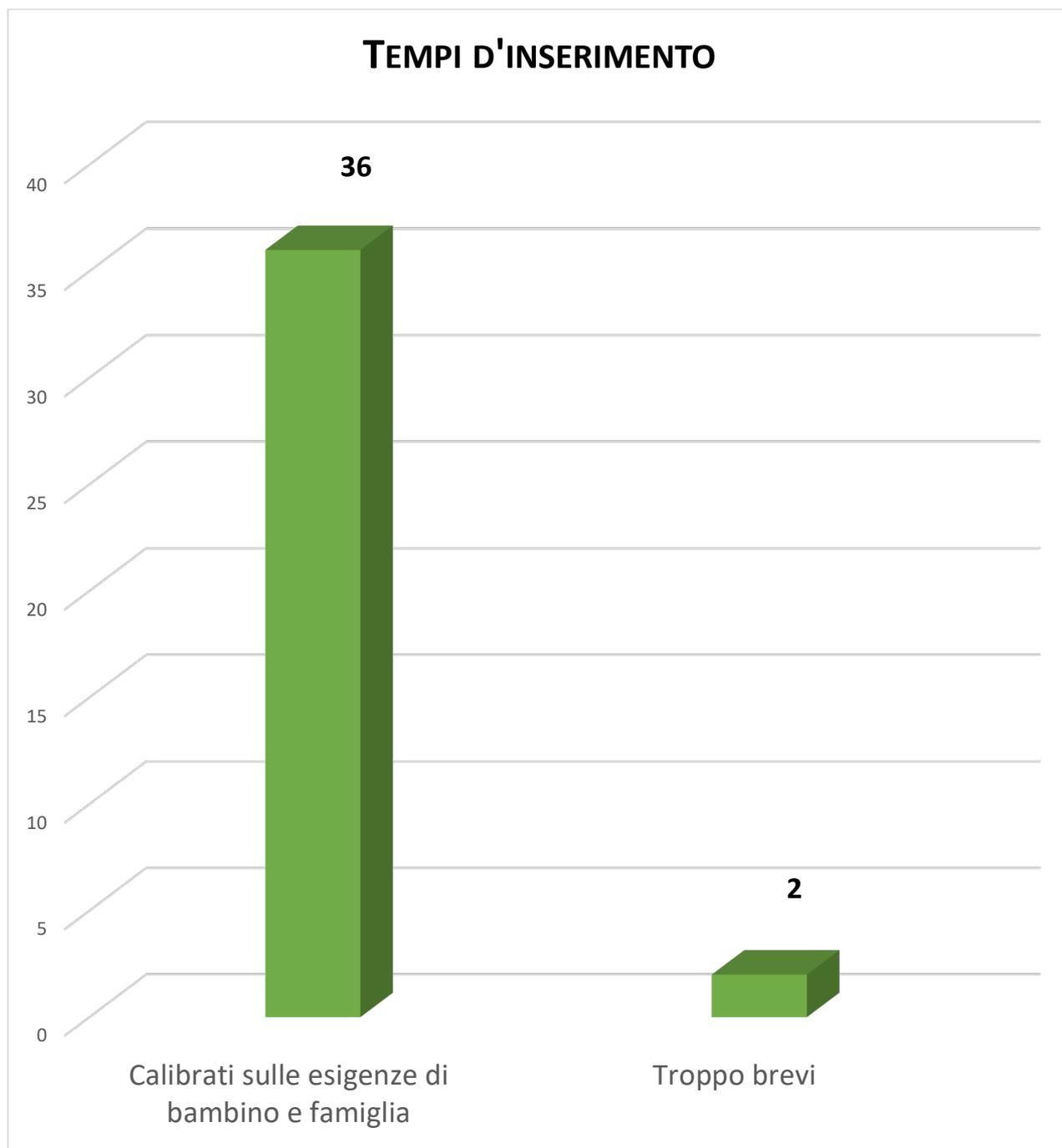
Fonte: Eurispes.

## TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO

La valutazione dei tempi di inserimento del bambino nella scuola, ha avuto un esito positivo. Come si può vedere dal grafico 7, 36 genitori hanno ritenuto che i tempi di inserimento siano perfettamente calibrati e adeguati alle esigenze del bambino e della famiglia. I restanti 2 li hanno ritenuti troppo brevi. (Il valore assoluto della risposta "Troppo lunghi" è pari a zero).

**Grafico 7**

Valori assoluti

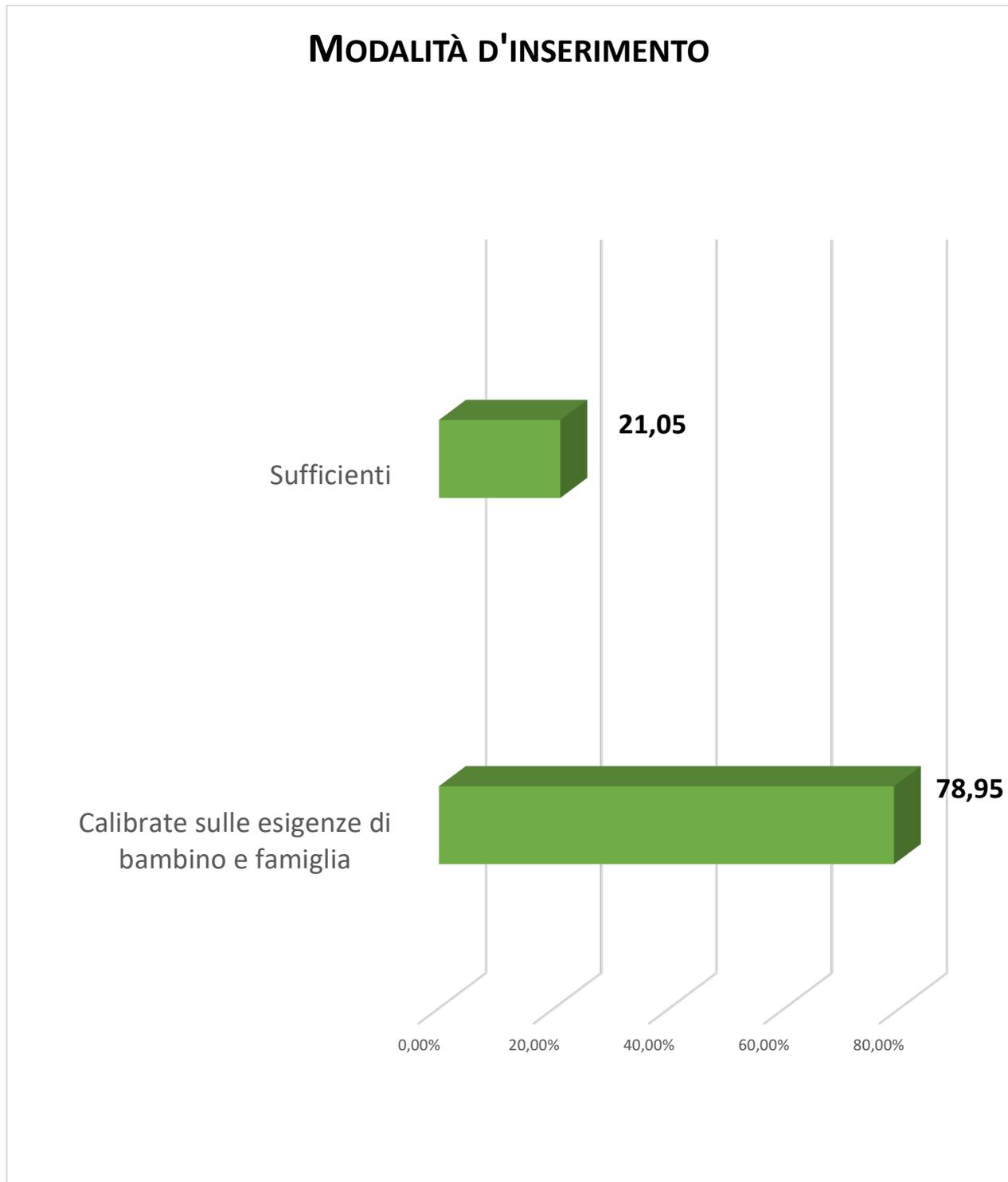


Fonte: Eurispes.

Le modalità di inserimento sono state ritenute dalla maggioranza dei genitori, precisamente dal 78,95% di essi, calibrate perfettamente sulle esigenze del bambino e della famiglia, mentre il 21,05% le ha ritenute sufficienti.

### Grafico 8

Valori percentuali

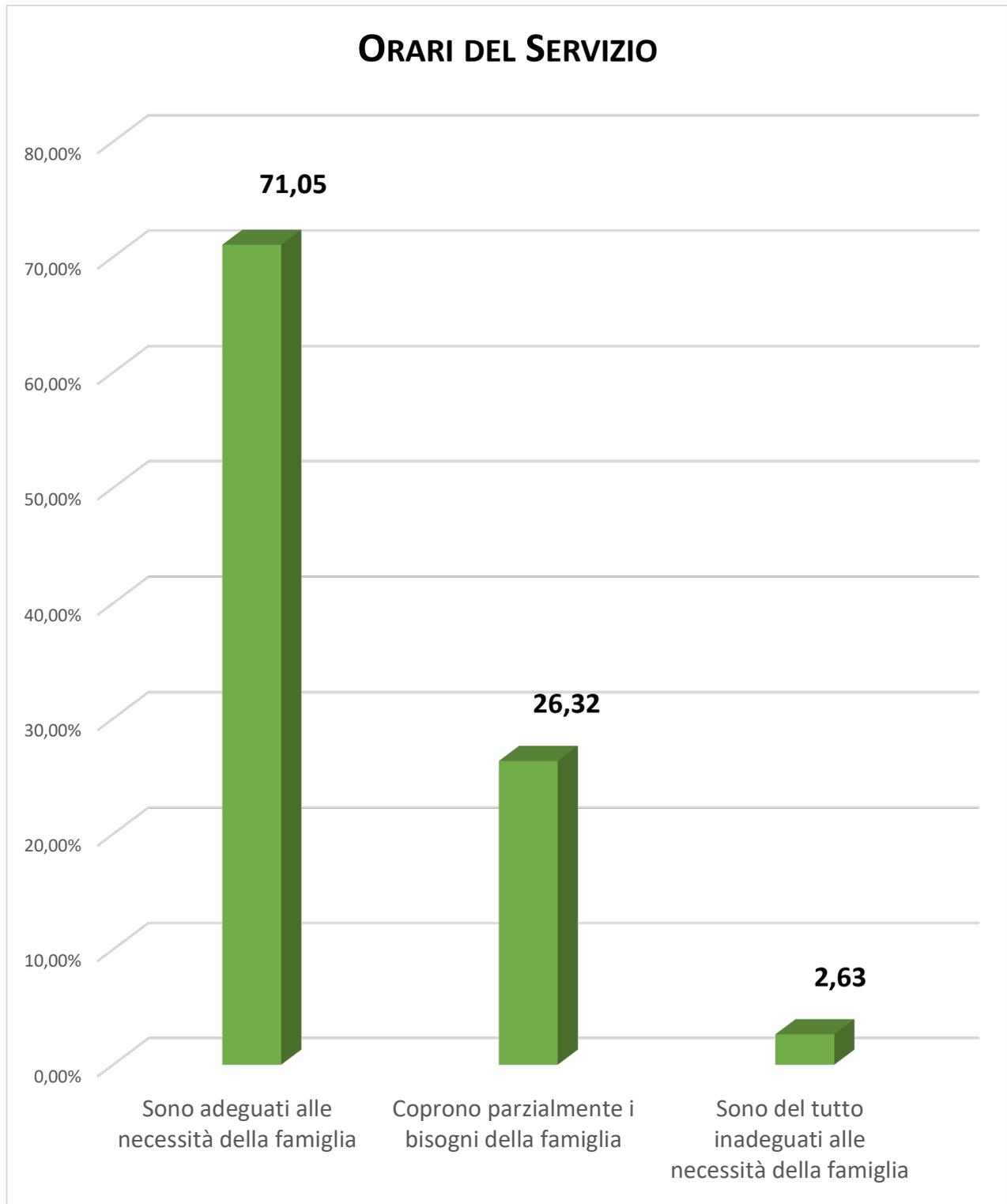


Fonte: Eurispes.

Gli orari del Servizio corrispondono alle esigenze dei genitori nella grande maggioranza (71,05%) dei casi, mentre il 26,32% ritiene che coprano solo parzialmente i bisogni della famiglia; il restante 2,63% le giudica inadeguate.

### Grafico 9

Valori percentuali

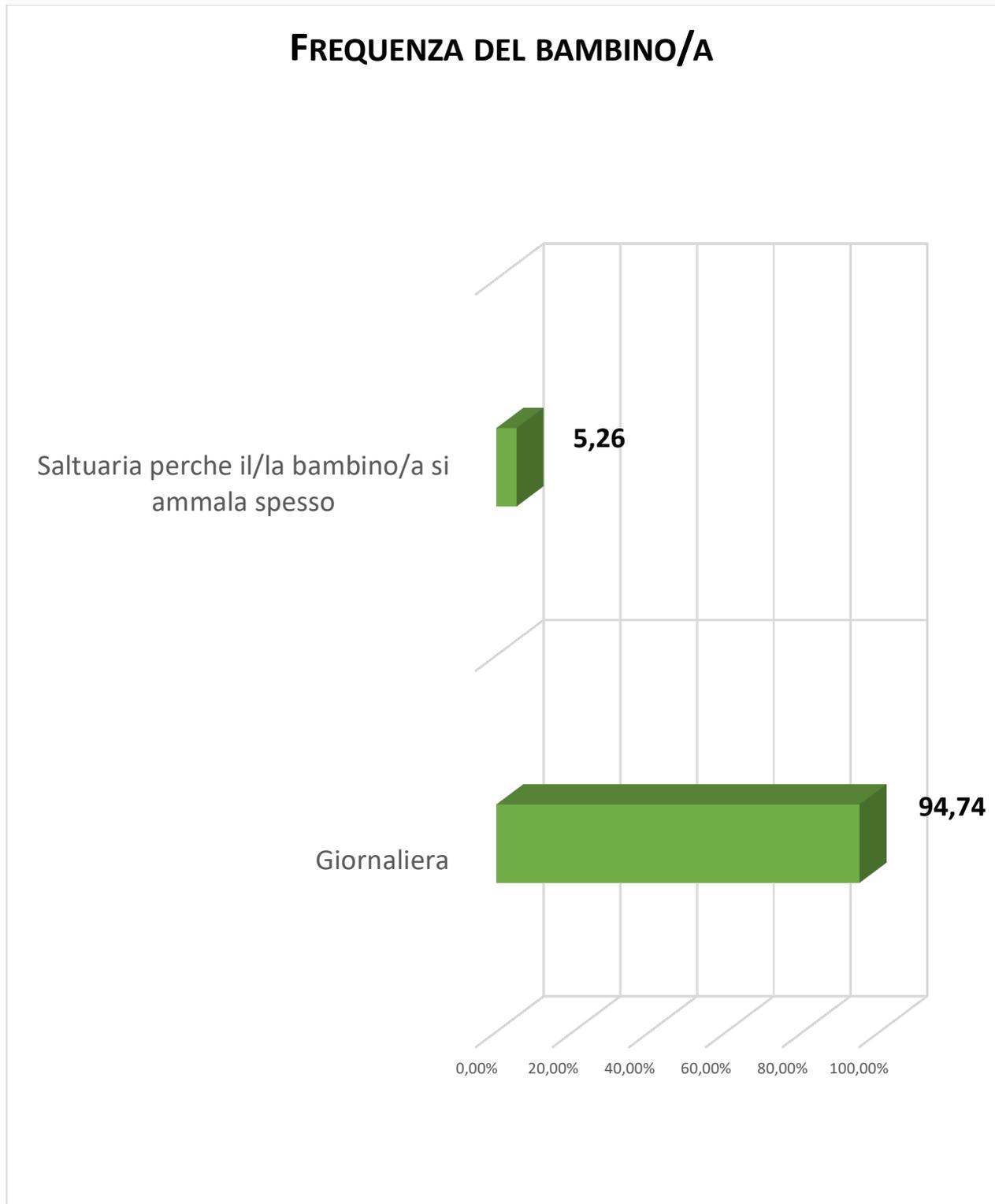


Fonte: Eurispes.

La frequenza del bambino è, in quasi tutti i casi considerati, giornaliera, come mostra chiaramente il grafico 10.

### Grafico 10

Valori percentuali

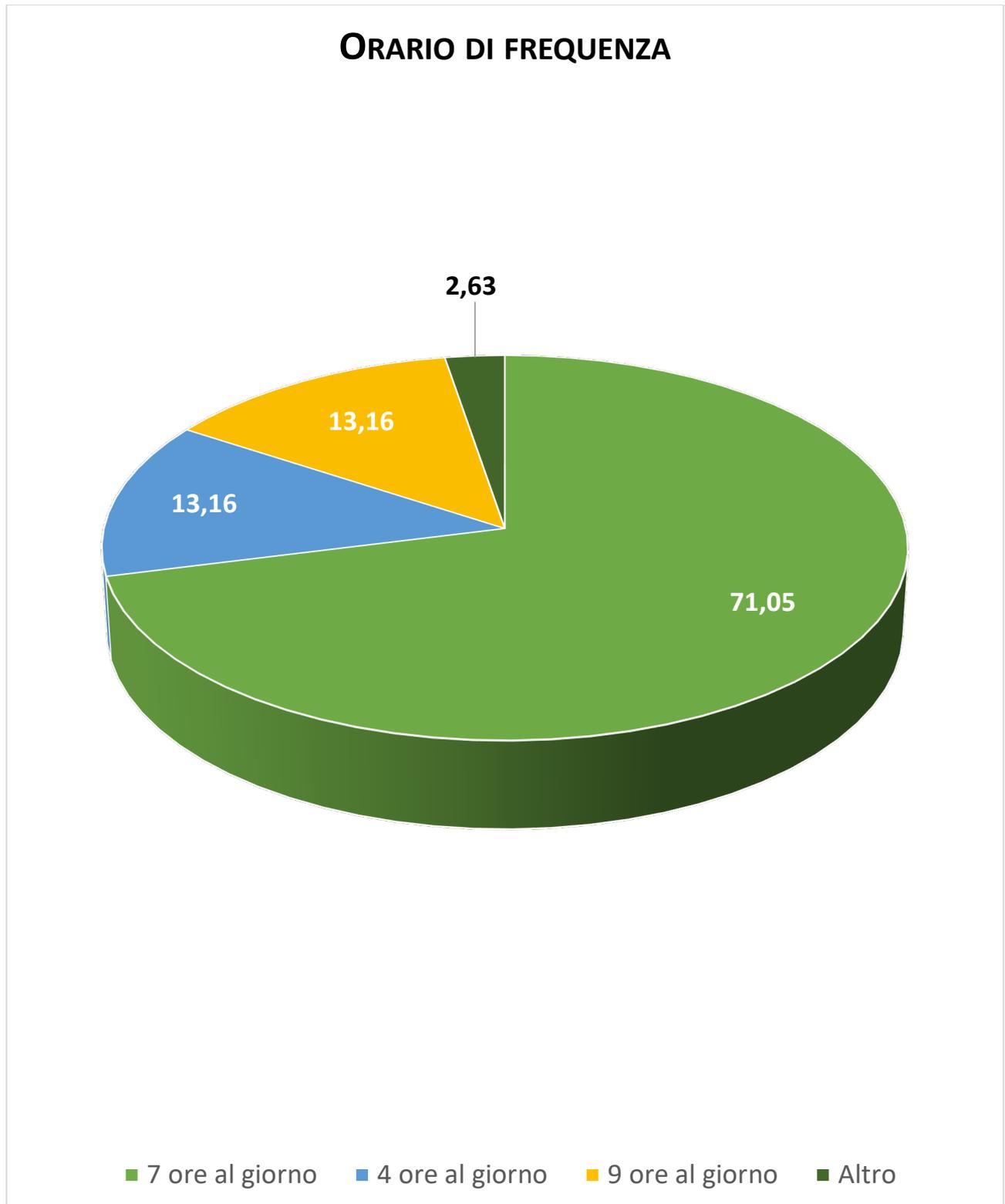


Fonte: Eurispes.

I bambini, perlopiù, rimangono presso la struttura per 7 ore al giorno, per 4 o per meno di 7 ore al giorno nel restante 26,32% dei casi.

### Grafico 11

Valori percentuali

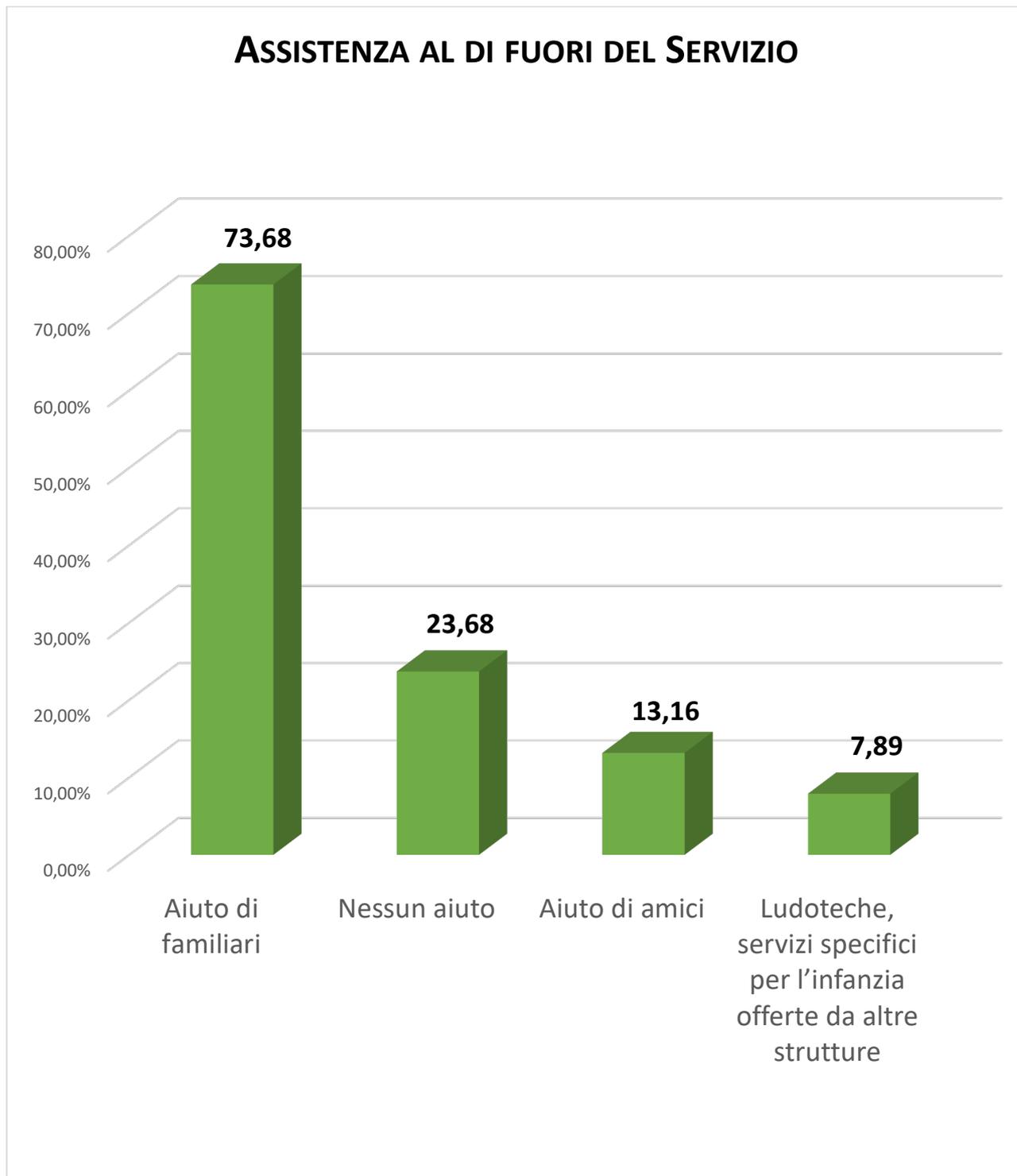


Fonte: Eurispes.

Per la grande maggioranza dei casi, con una percentuale dell'73,68% (28), i genitori, ricorrono all'aiuto dei familiari per avere un'assistenza al di fuori dell'orario della scuola. Il 23,68% (9) dichiara di non ricorrere a nessun aiuto, il 13,16% (5) si avvale dell'aiuto di amici, mentre il restante, 7,89% (3), porta il bambino in ludoteche o in altre strutture che offrono servizi per l'infanzia.

### Grafico 12

Valori percentuali

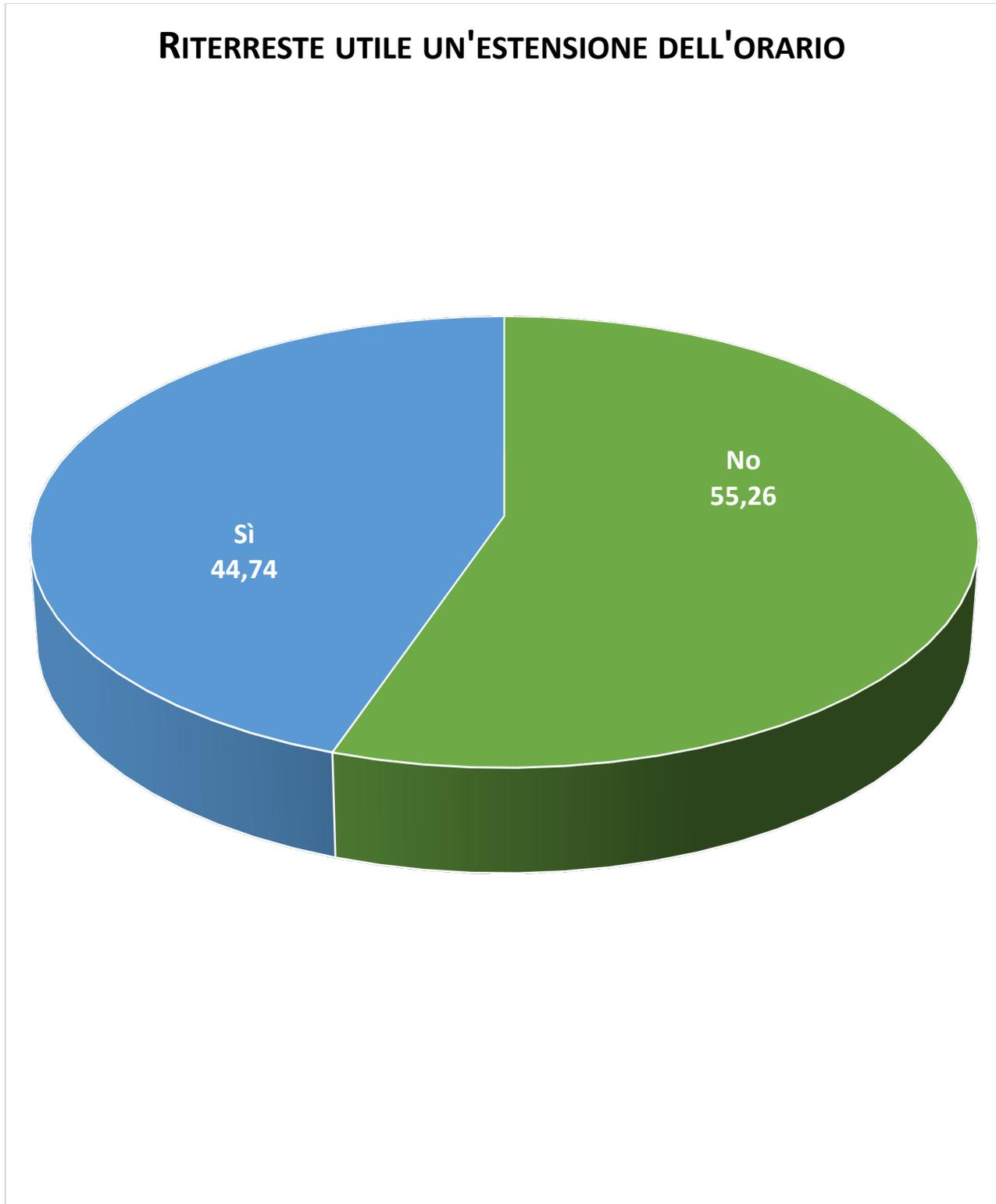


Fonte: Eurispes.

L'utilità dell'estensione dell'orario del Servizio, divide l'opinione dei genitori in due parti: il 55,26% (21) non ritiene sia utile, mentre il 44,74% (17) dichiara di sì.

### Grafico 13

Valori percentuali

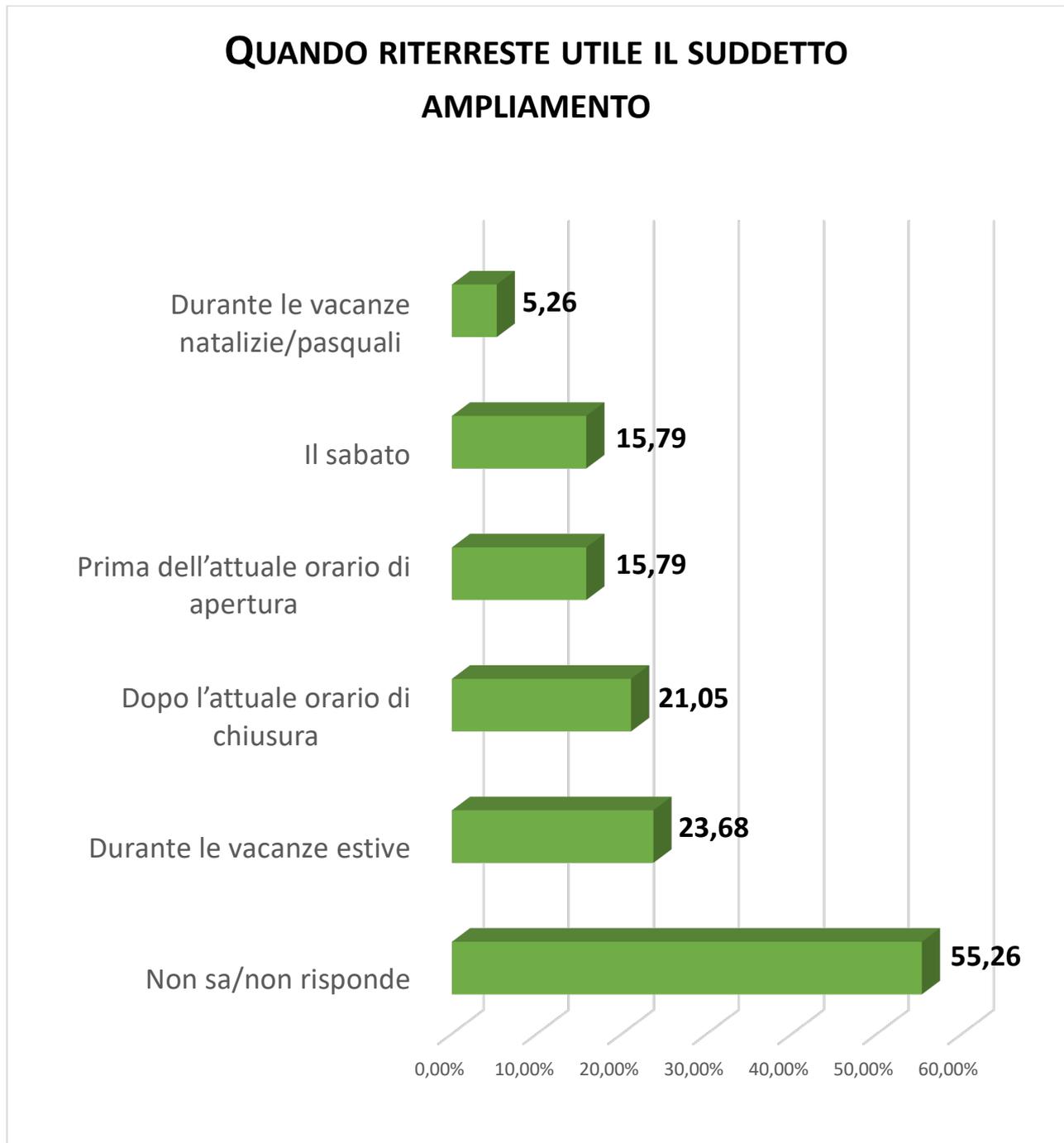


Fonte: Eurispes.

Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio, la maggior parte vorrebbe che la scuola restasse aperta durante le vacanze estive. Il 21,05% (8) preferirebbe rimanere aperta dopo l'attuale orario di chiusura. Il 15,79% (6), invece, vorrebbe che fosse aperta anche di sabato o prima dell'attuale orario di apertura e il restante 5,26% (2) preferirebbe che la scuola rimanesse aperta durante le vacanze natalizie/pasquali, come si evince dal grafico 14.

### Grafico 14

Valori percentuali

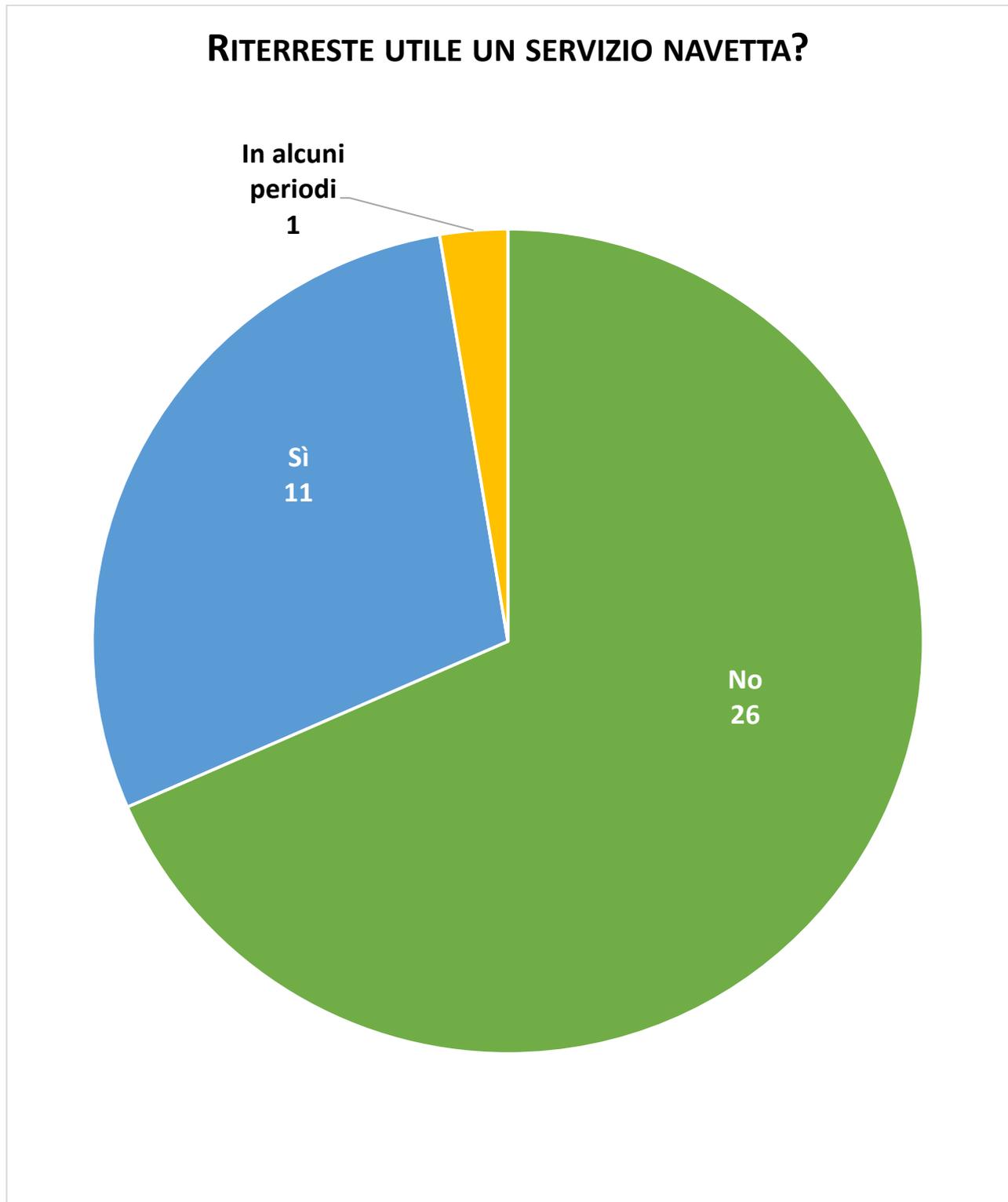


Fonte: Eurispes.

La possibilità di un eventuale servizio navetta, non viene ritenuta utile dalla maggioranza degli intervistati (26); 11 genitori la ritengono, invece, utile, mentre per un genitore sarebbe utile solo in certi periodi.

### Grafico 15

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

## LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA

Per la maggior parte dei genitori intervistati (33 su 38), l'accesso alla struttura si presenta agevole. I restanti 5 sono invece in disaccordo.

**Tabella 2**

Valori assoluti e percentuali

<b>COME SI PRESENTA L'ACCESSO ALLA STRUTTURA</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Agevole	33	86,84
Non agevole	5	13,16

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che hanno motivato la risposta precedente, 3 ritengono che l'accesso non sia agevole per la mancanza di parcheggi, e per il traffico nella zona.

**Tabella 3**

Valori assoluti

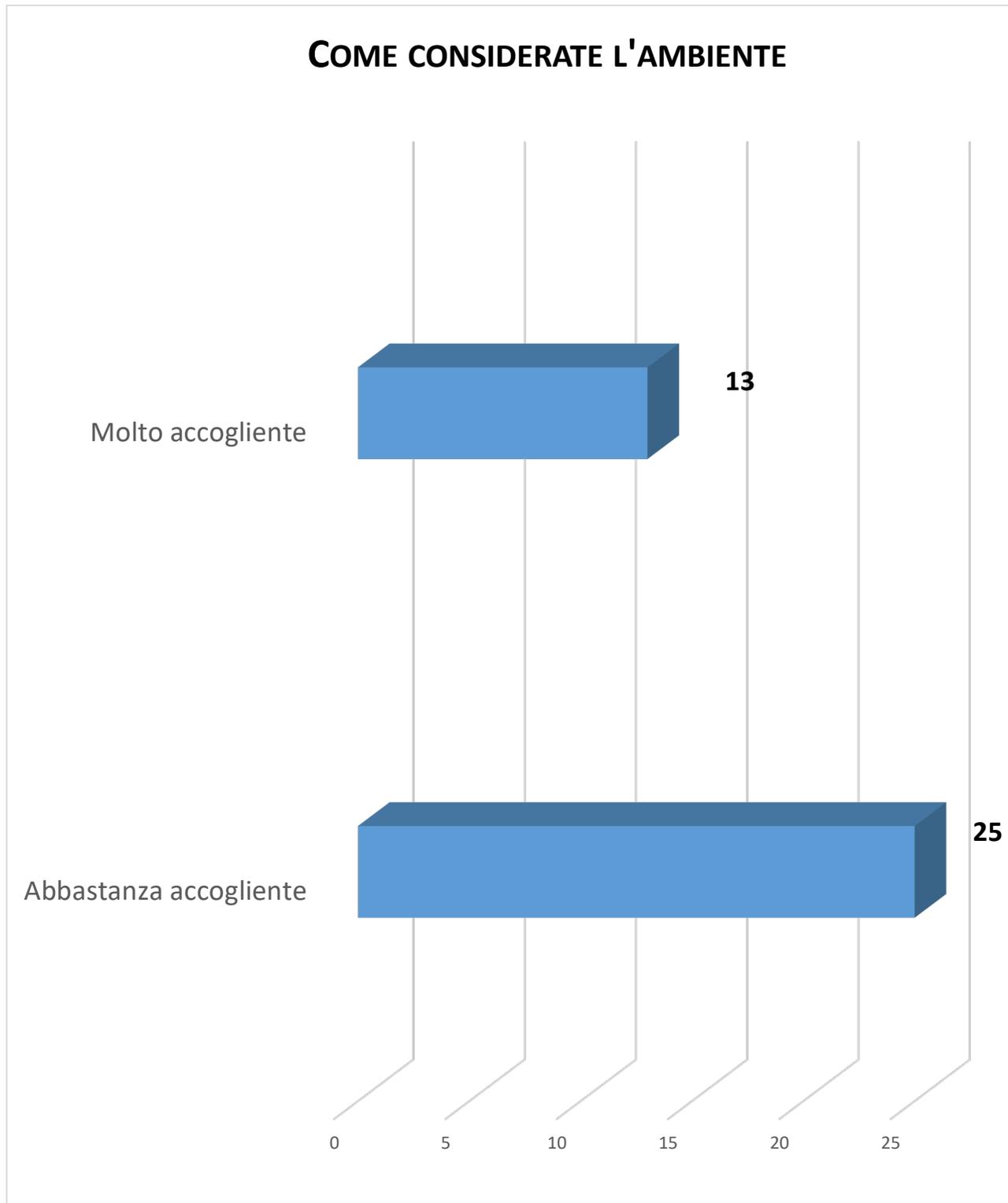
<b>MOTIVI LA SUA RISPOSTA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Risposta	7
Nessuna risposta	31

Fonte: Eurispes.

L'ambiente in cui viene tenuto il bambino viene considerato abbastanza accogliente da 25 genitori, quindi dalla maggioranza, e molto accogliente dai restanti 13. Il valore assoluto della risposta "Poco accogliente" è pari a zero.

### Grafico 16

Valori assoluti



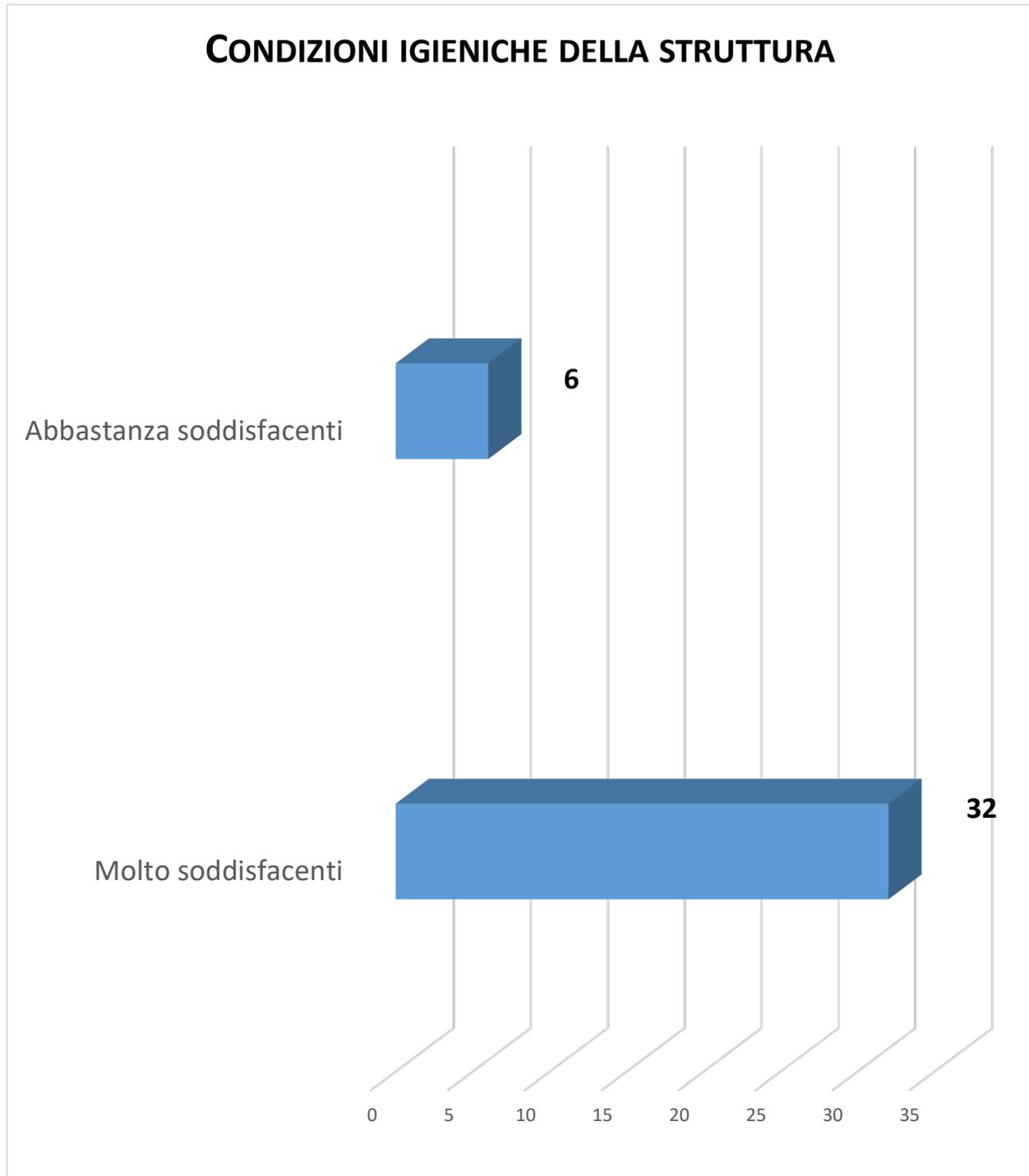
Fonte: Eurispes.

Anche le condizioni igieniche della struttura raccolgono soltanto pareri positivi. Vengono considerate molto soddisfacenti dalla grande maggioranza dei genitori (32) e abbastanza soddisfacenti da 6 intervistati.

Il valore assoluto della risposta "Poco soddisfacenti" è pari a zero.

### Grafico 17

Valori assoluti

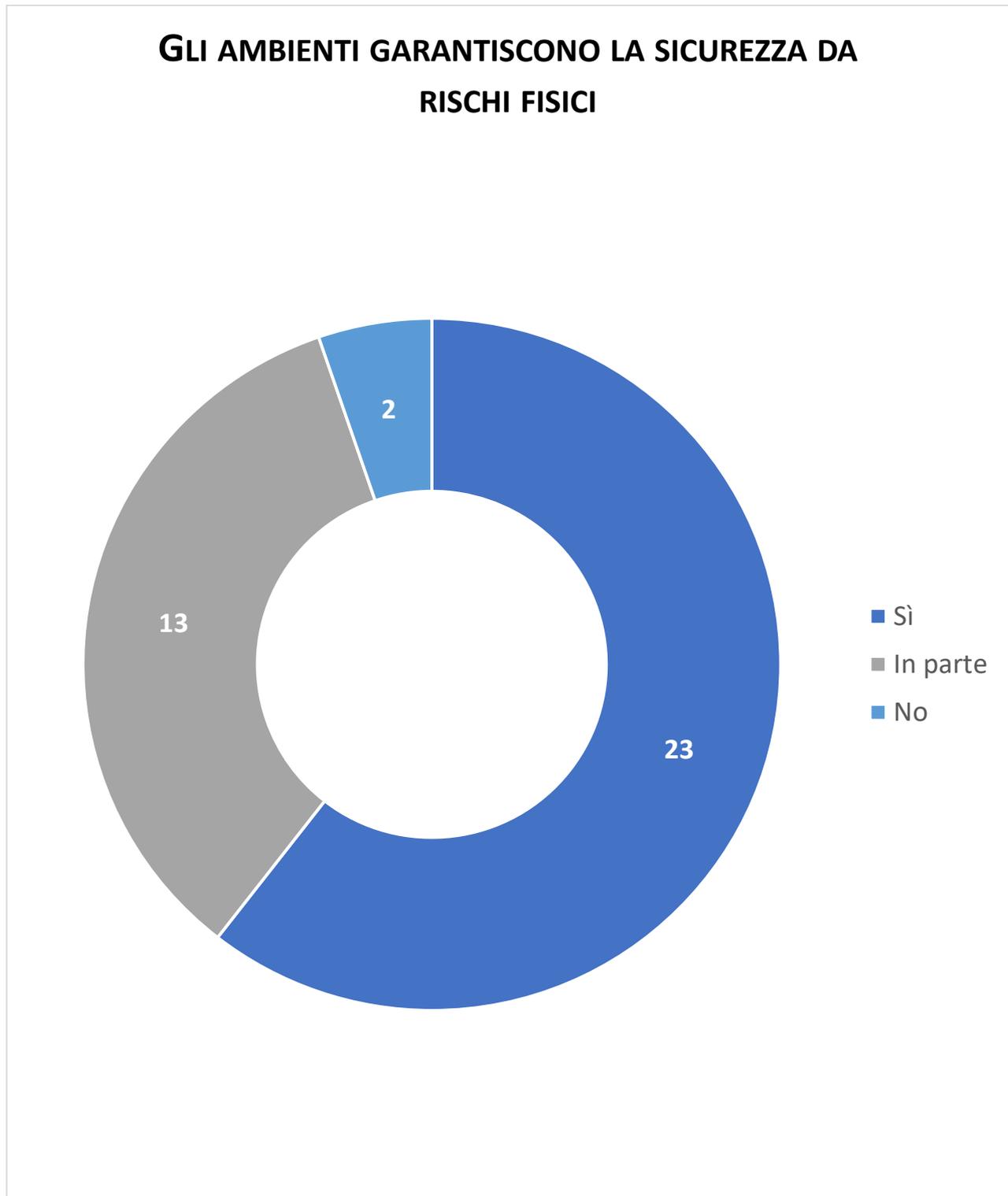


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti vengono considerati sicuri per i bambini da 23 genitori, che costituiscono la maggioranza. Garantiscono la sicurezza in parte per 13 intervistati e non la garantiscono affatto per i restanti 2.

### Grafico 18

Valori assoluti

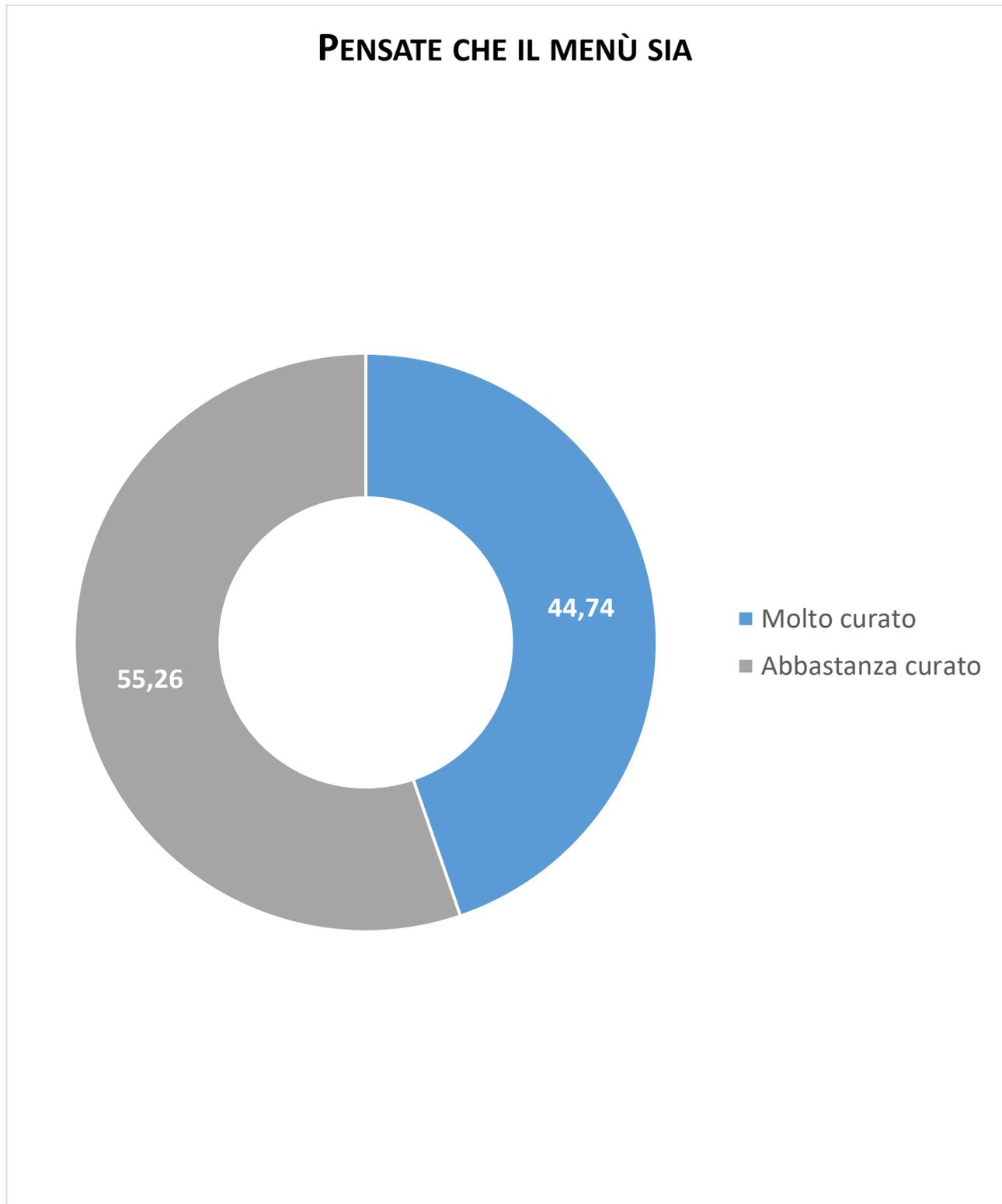


Fonte: Eurispes.

La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 55,26% (21) dei genitori è abbastanza curata e per il restante 44,74% (17) è molto curata. Il valore assoluto della risposta "Poco curato" è pari a zero.

### Grafico 19

Valori percentuali



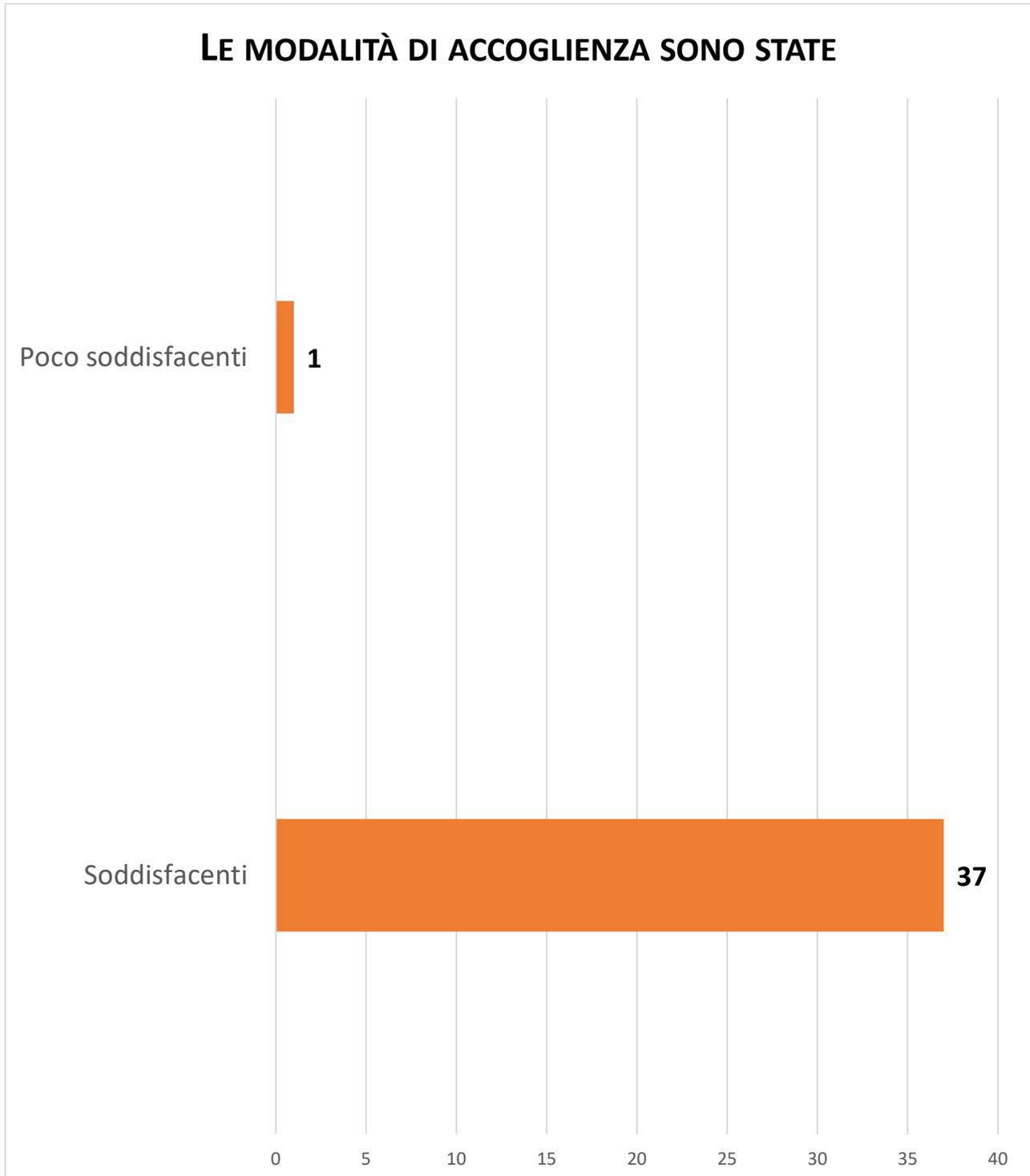
Fonte: Eurispes.

## MODALITA' DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA

L'accoglienza alla scuola è stata soddisfacente per 37 genitori.  
Il valore assoluto della risposta "Per niente soddisfacenti" è pari a zero.

**Grafico 20**

Valori assoluti

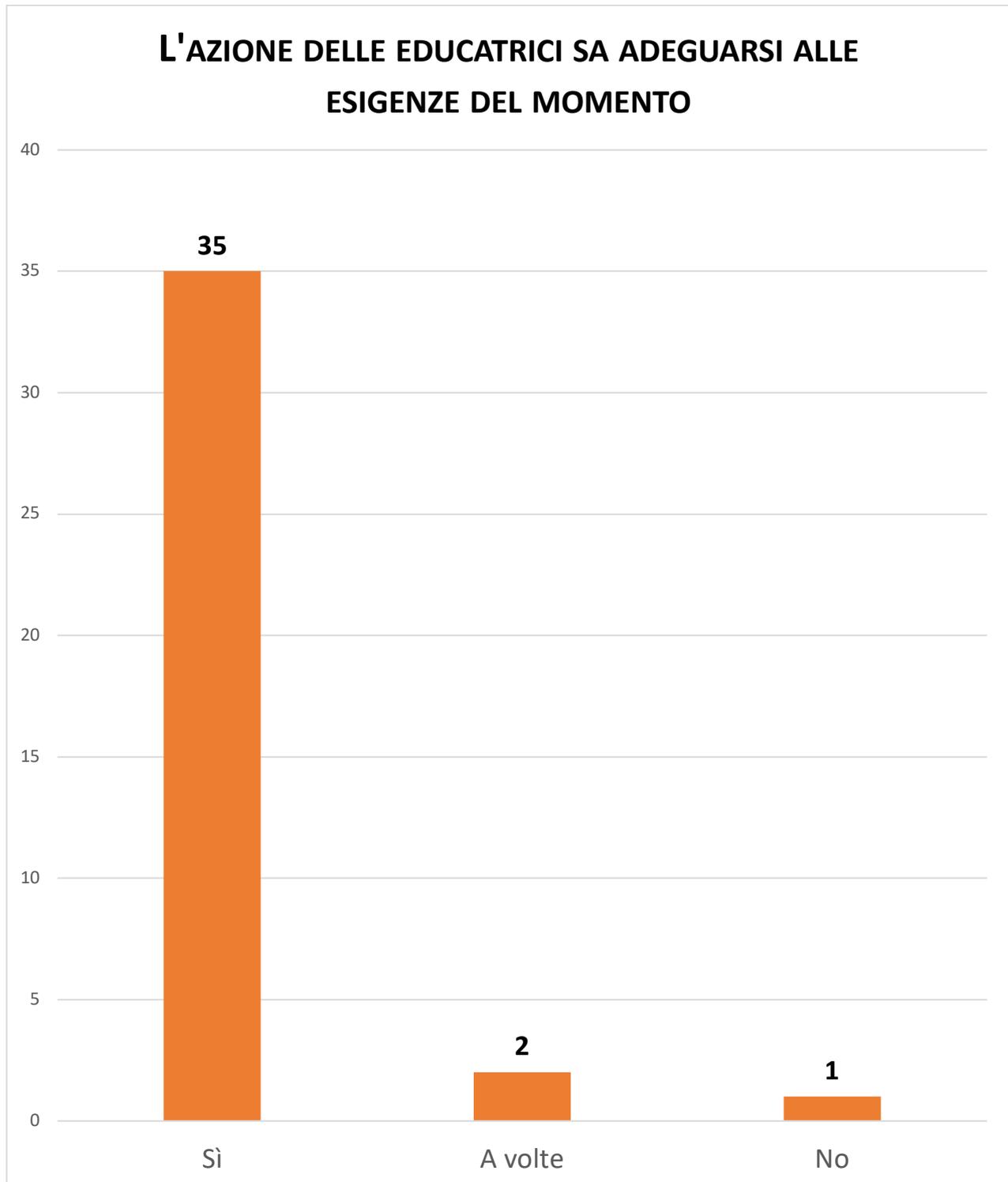


Fonte: Eurispes.

L'operato delle educatrici è capace di adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze del bambino/a per la gran parte dei genitori (35) Per 2 intervistati ciò è valido solo "A volte" e per un genitore per niente.

### Grafico 21

Valori assoluti



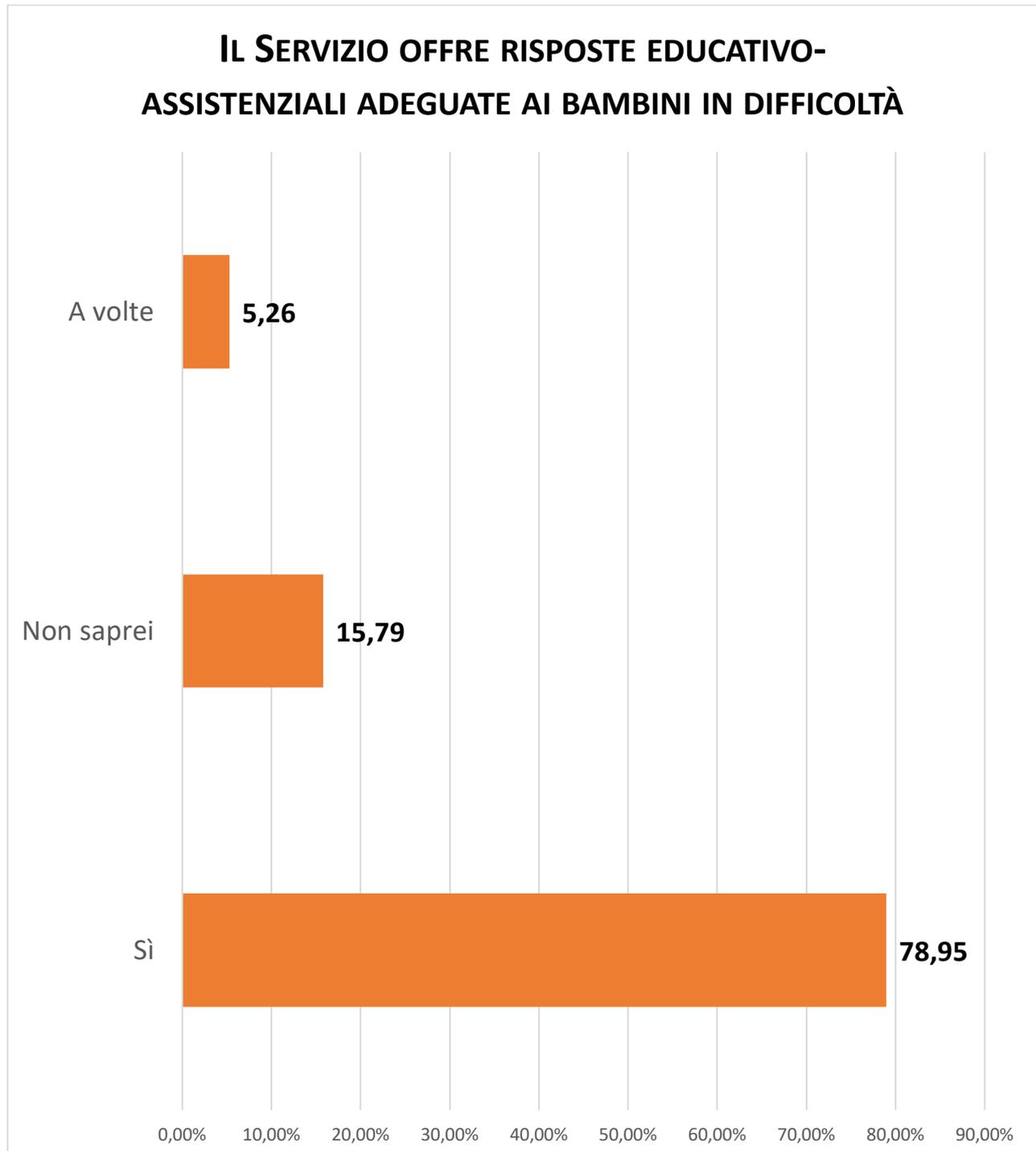
Fonte: Eurispes.

Anche le risposte educativo-assistenziali per i bambini che possono trovarsi in difficoltà, trovano nel Servizio, il parere positivo di tutti i genitori. Gli intervistati hanno infatti risposto "Sì" nel 78,95% dei casi e "non saprei" nel 15,79%. Per il restante 5,26% ciò è valido "a volte".

(Il valore assoluto delle risposte "No" è pari a zero).

### Grafico 22

Valori percentuali

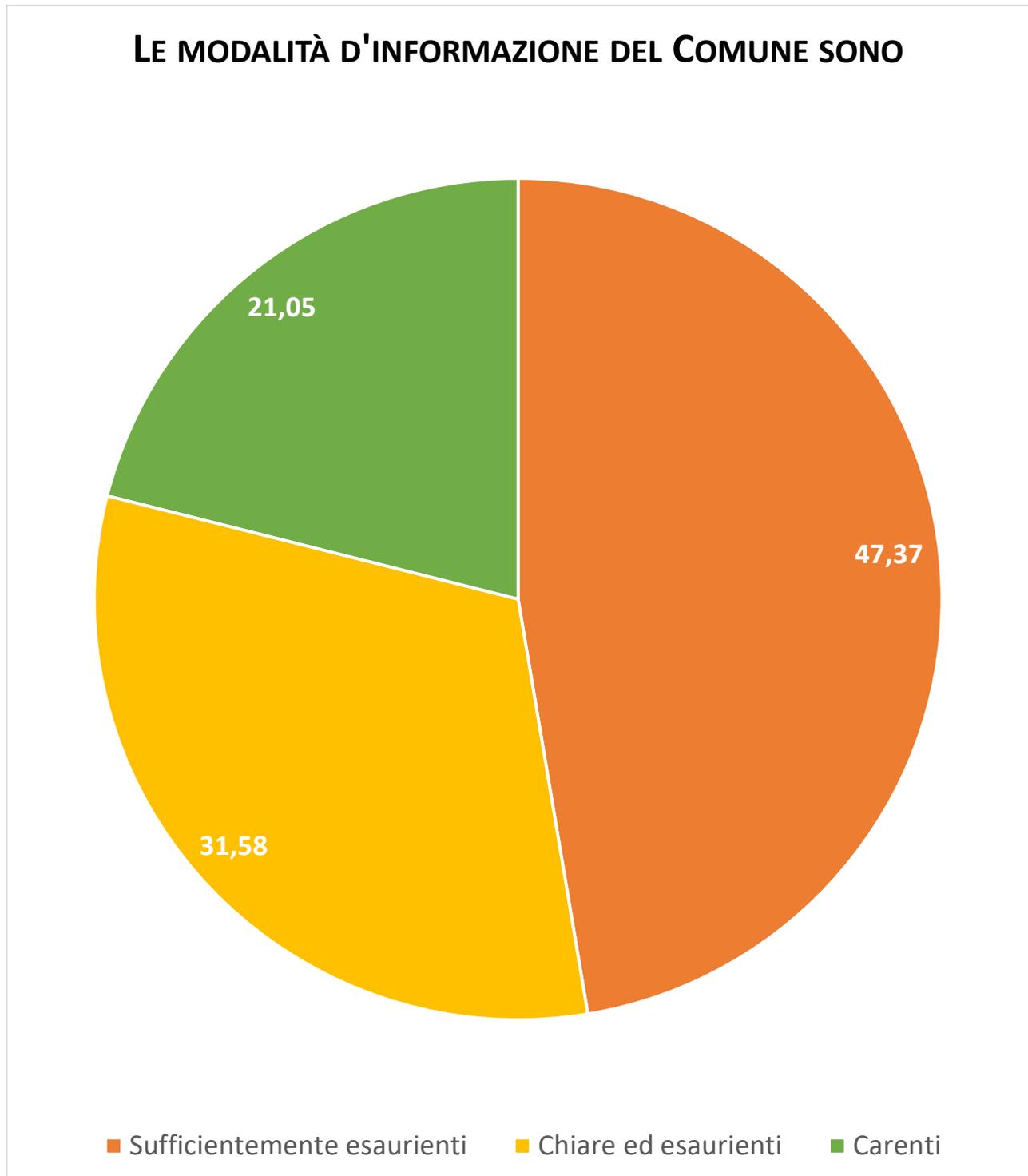


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere dei genitori, le informazioni del Comune riguardo alla Scuola dell'Infanzia sono sufficientemente esaurienti (47,37%). Sono chiare ed esaurienti per il 31,58% e carenti per il restante 21,05%.

### Grafico 23

Valori percentuali

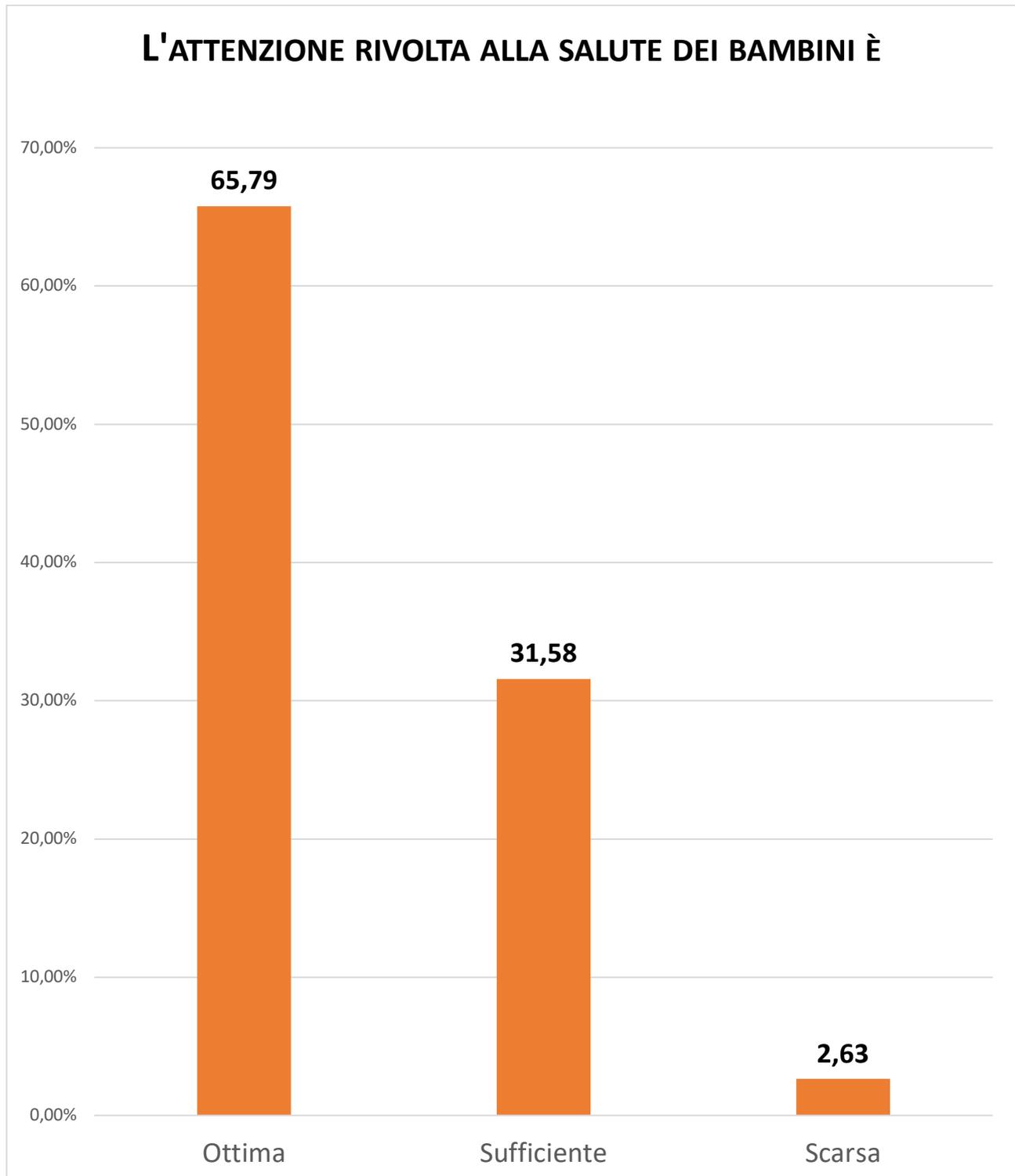


Fonte: Eurispes.

Il parere, sull'attenzione degli operatori alla salute dei bambini, trova soprattutto riscontri positivi. Viene giudicata ottima dal 65,79% dei genitori, sufficiente dal 31,58% e scarsa dal restante 2,63%.

### Grafico 24

Valori percentuali

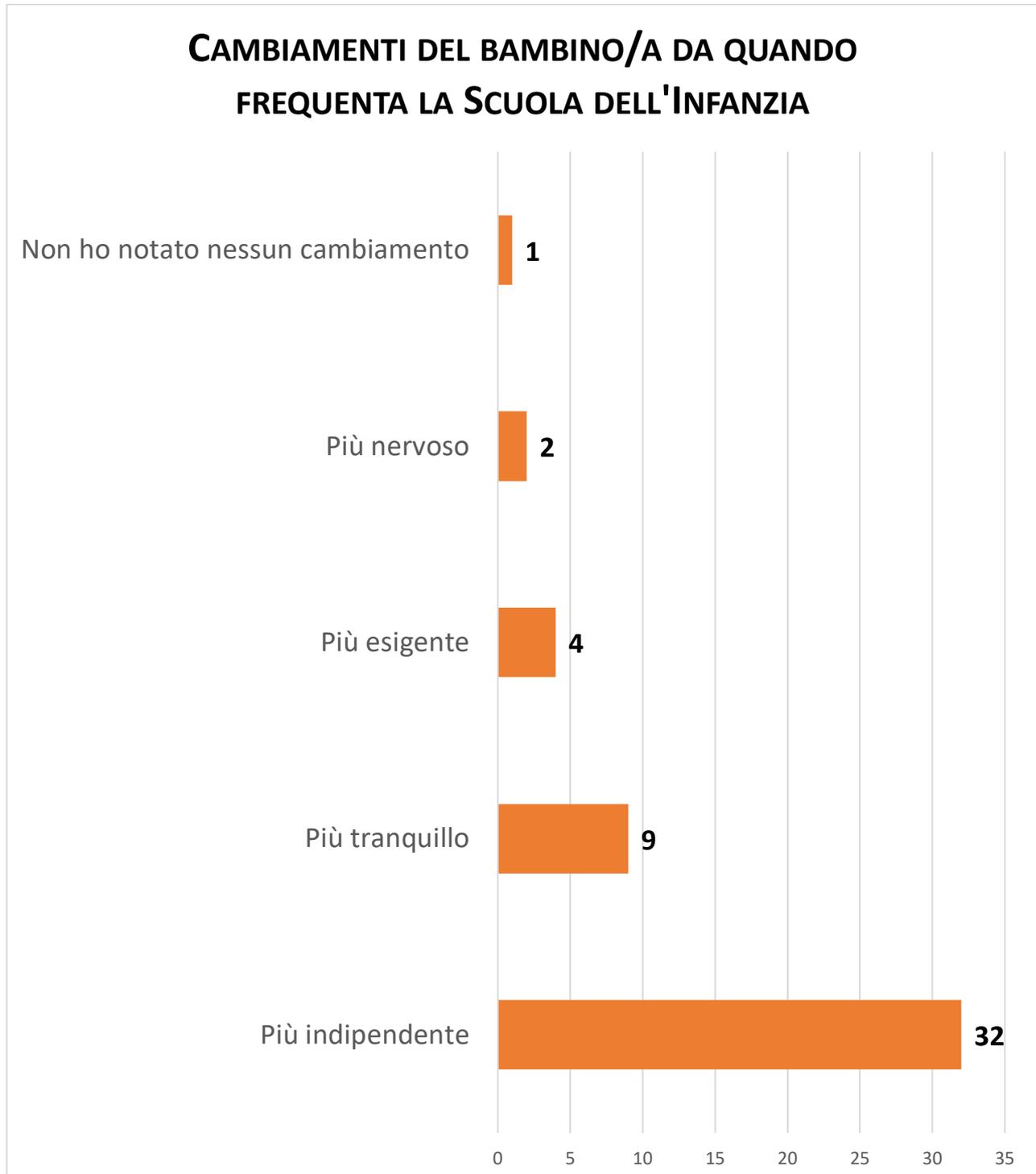


Fonte: Eurispes.

Abbiamo chiesto ai genitori se sono stati percepiti dei cambiamenti nel bambino/a da quando frequenta la scuola. La maggioranza, costituita da 32 genitori, ha risposto che il bambino è più indipendente rispetto a prima; viene giudicato più tranquillo da 9, più esigente da 4 genitori, più nervoso da 2 e 1 non ha notato nessun cambiamento.

### Grafico 25

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il rapporto affettivo del bambino con le operatrici della Scuola dell'Infanzia risponde alle aspettative dei genitori quasi all'unanimità, come si può vedere dalla tabella 4, in cui i valori sono espressi in percentuale e in valori assoluti. (Il valore assoluto della risposta "No" è pari a zero).

**Tabella 4**

Valori assoluti

<b>IL RAPPORTO AFFETTIVO RISPONDE ALLE ASPETTATIVE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
<b>Sì</b>	<b>37</b>
<b>Poco</b>	<b>1</b>

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti i genitori intervistati, ritengono che le attività proposte al bambino siano adeguate.

**Tabella 5**

Valori assoluti e percentuali

<b>LE ATTIVITÀ PROPOSTE AI/ALLE BAMBINI/E SONO ADEGUATE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
<b>Sì</b>	<b>37</b>	<b>97,37</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>2,63</b>

Fonte: Eurispes.

Anche il parere sulle informazioni riguardanti le attività del bambino, trova un riscontro positivo nella grande maggioranza dei genitori. Il 76,32% ritiene di avere sufficienti informazioni, il 13,16% dichiara di riceverne abbastanza, e il 10,52%, dichiara di ricevere poche informazioni sulle attività svolte.

**Tabella 6**

Valori assoluti e percentuali

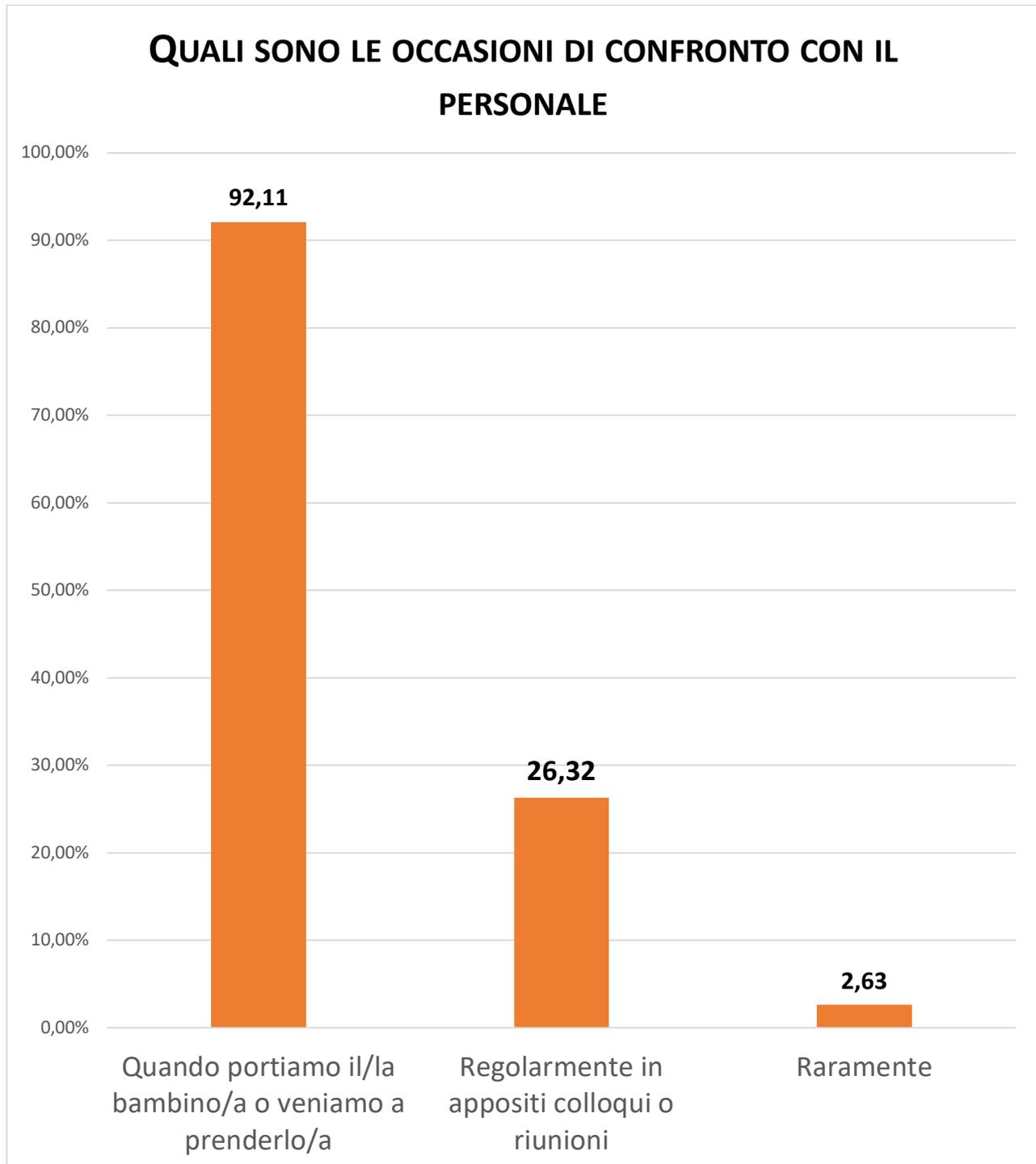
<b>RITENETE DI RICEVERE SUFFICIENTI INFORMAZIONI CIRCA LE ATTIVITÀ SVOLTE QUOTIDIANAMENTE</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
<b>Sì</b>	<b>29</b>	<b>76,32</b>
<b>Abbastanza</b>	<b>5</b>	<b>13,16</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>10,52</b>

Fonte: Eurispes.

Secondo il 92,11% dei genitori, le occasioni di confronto con il personale avvengono prevalentemente quando si porta o si va a riprendere il bambino dalla scuola. Il 26,32% ritiene che, comunque, ci siano appositi colloqui o riunioni e il restante 2,63% dichiara che queste occasioni ci siano soltanto raramente. (Il valore assoluto della risposta "Mai" è pari a zero).

### Grafico 26

Valori percentuali

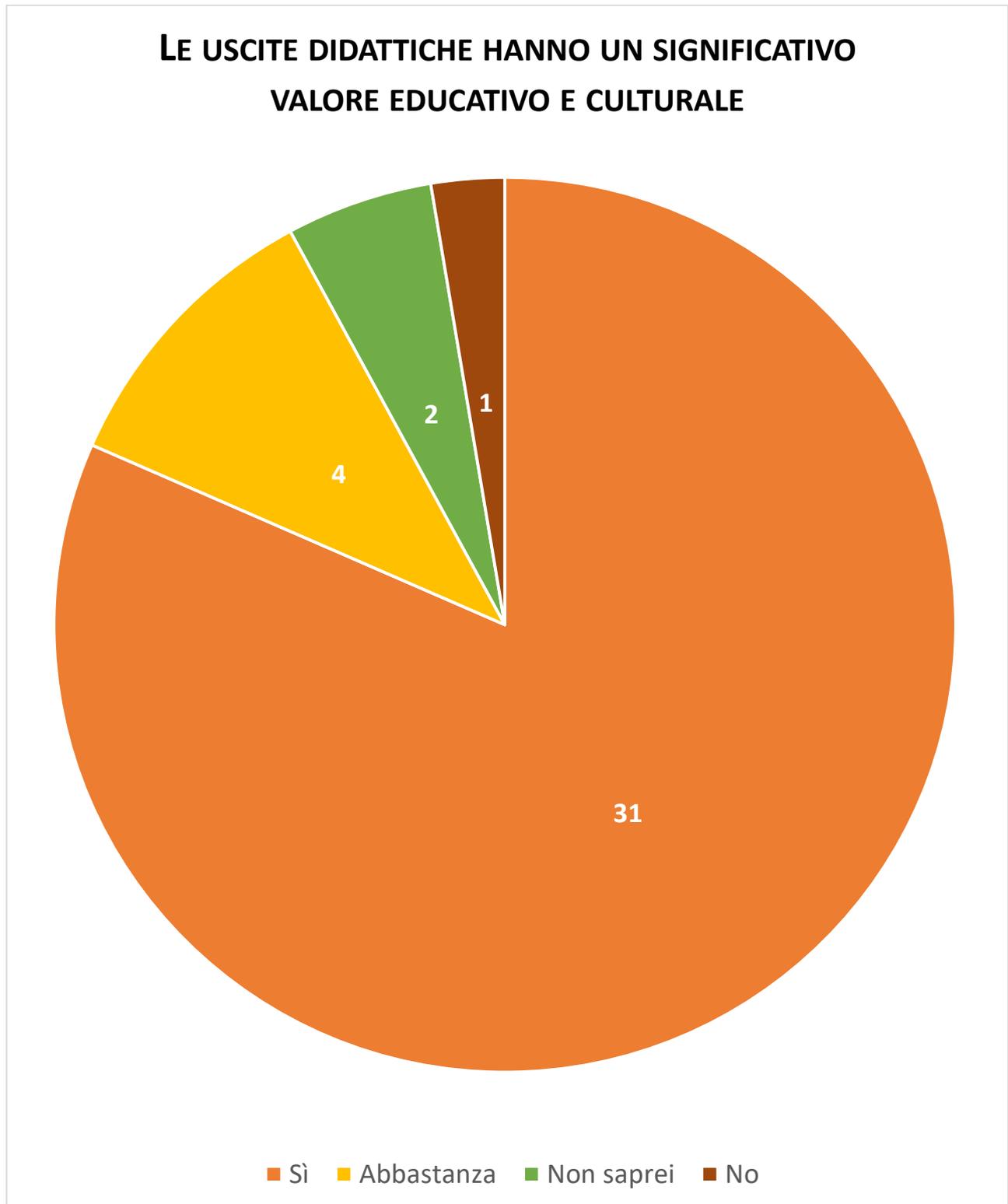


Fonte: Eurispes.

Per la grande maggioranza dei genitori (31), le uscite didattiche hanno un significativo valore pedagogico e culturale, come mostra chiaramente il grafico 27.

### Grafico 27

Valori assoluti

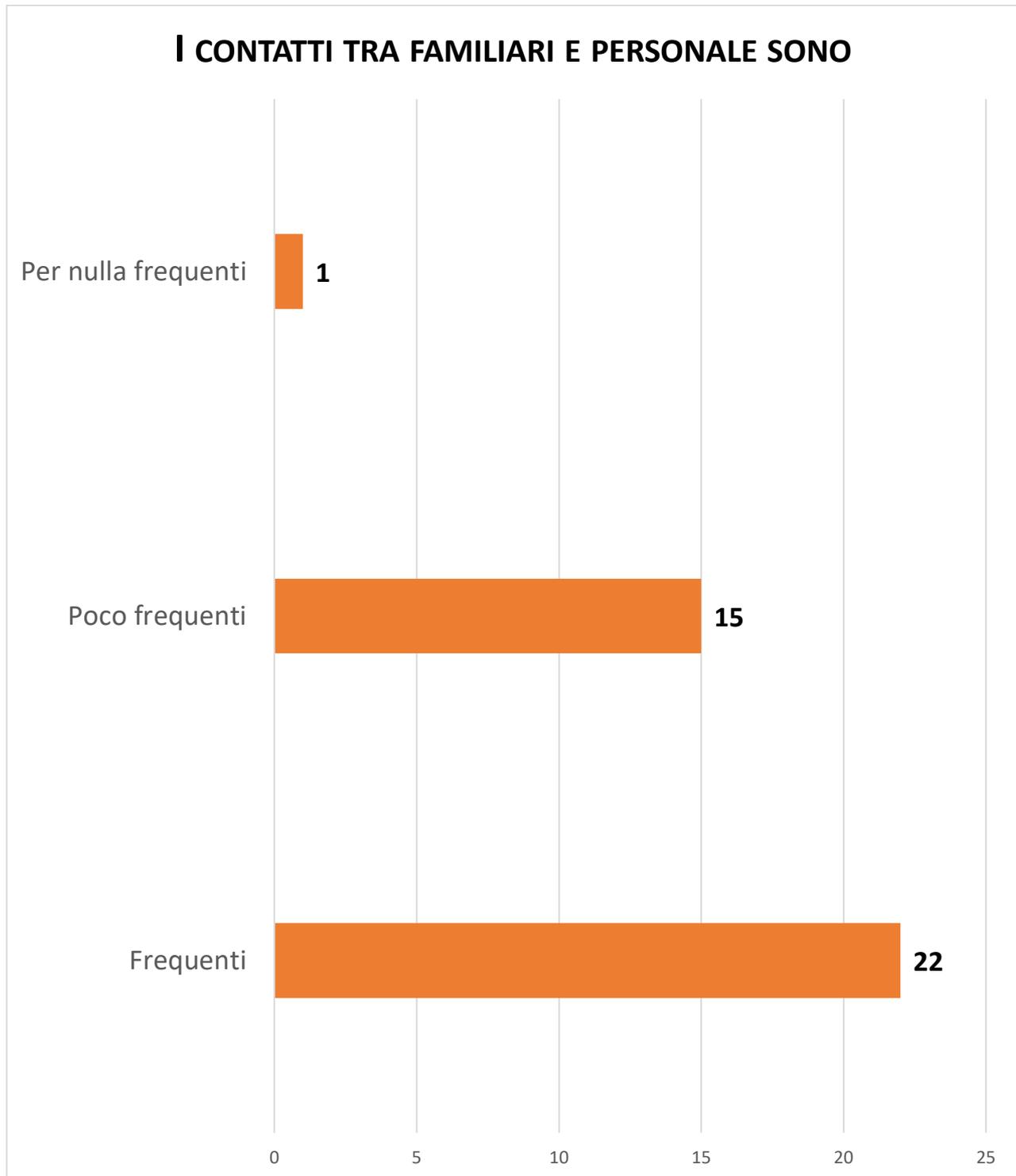


Fonte: Eurispes.

I rapporti diretti tra il personale della Scuola dell'Infanzia e la famiglia, sono considerati frequenti da 22 genitori, che in questo caso costituiscono la maggioranza, poco frequenti da 15 e per nulla frequenti da un intervistato.

### Grafico 28

Valori assoluti

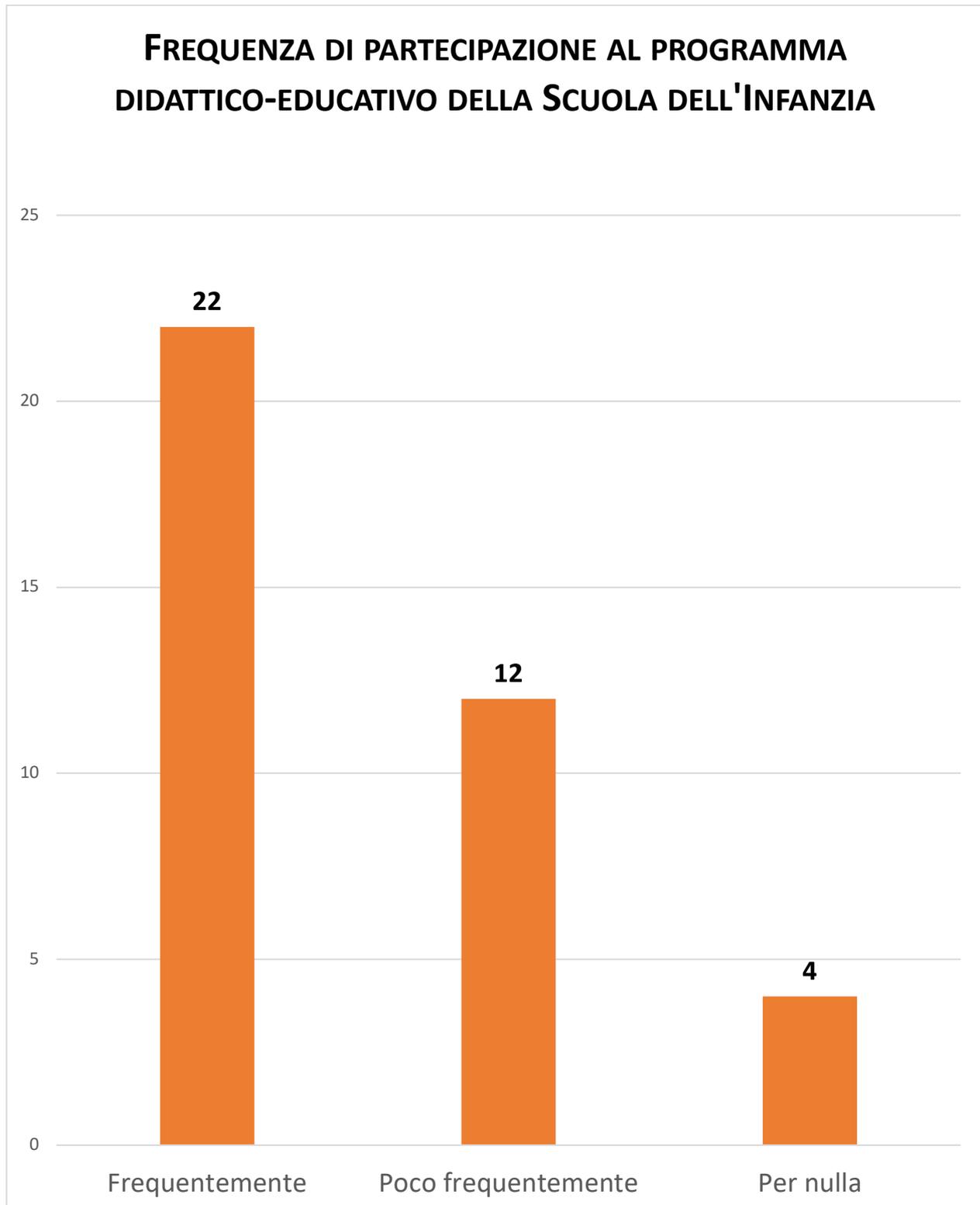


Fonte: Eurispes.

La partecipazione al programma didattico-educativo della Scuola dell'Infanzia, viene definita molto frequente dalla maggioranza dei genitori (22), 12 ritengono di parteciparvi poco frequentemente, mentre 4 intervistati sostengono di non parteciparvi mai.

### Grafico 29

Valori assoluti



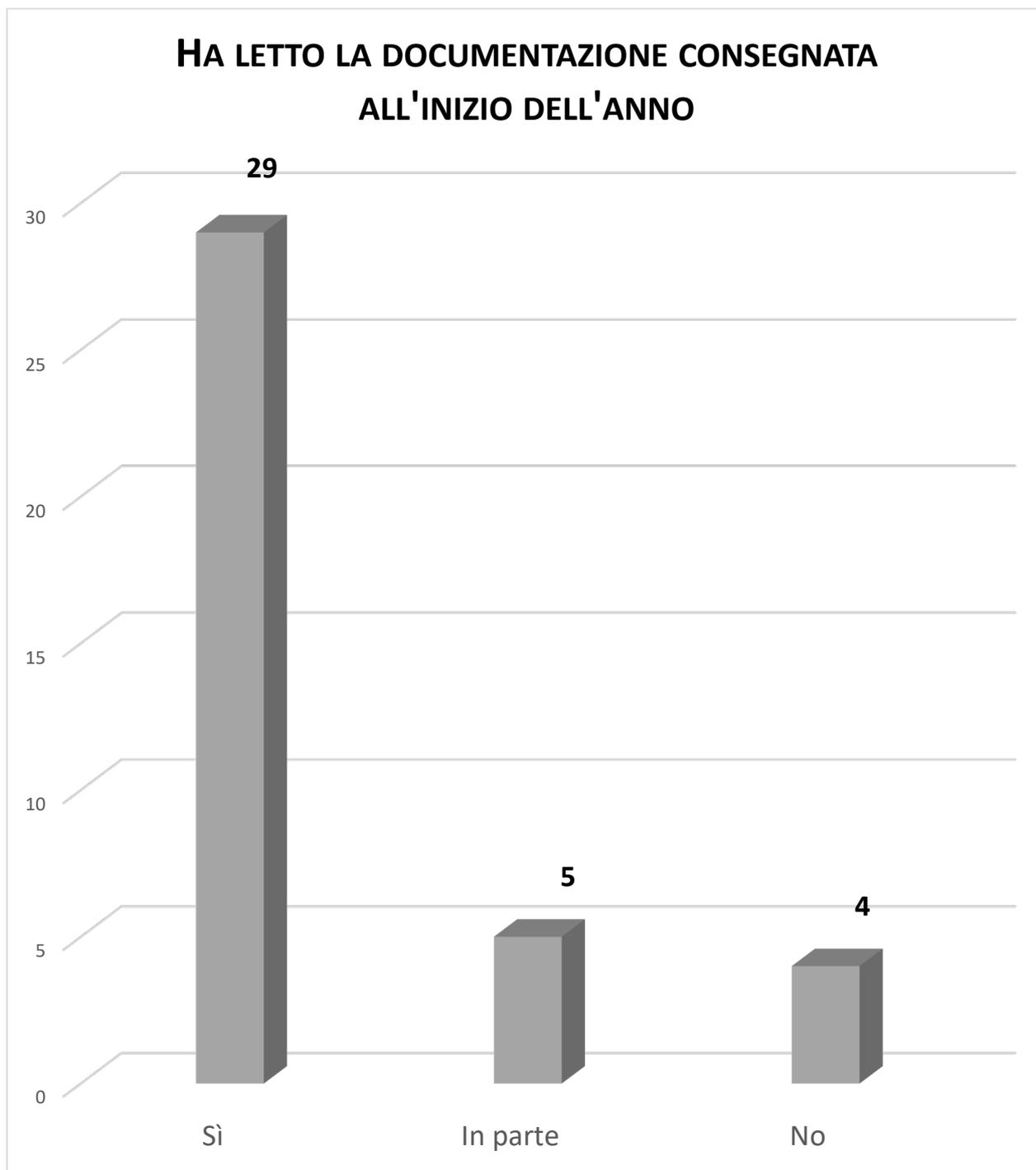
Fonte: Eurispes.

## CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO

La grande maggioranza dei genitori (29), ha dichiarato di aver letto la documentazione consegnata all'inizio dell'anno, 5 intervistati hanno dichiarato di averla letta solo in parte e i restanti 4 di non averla letta affatto.

**Grafico 30**

Valori assoluti

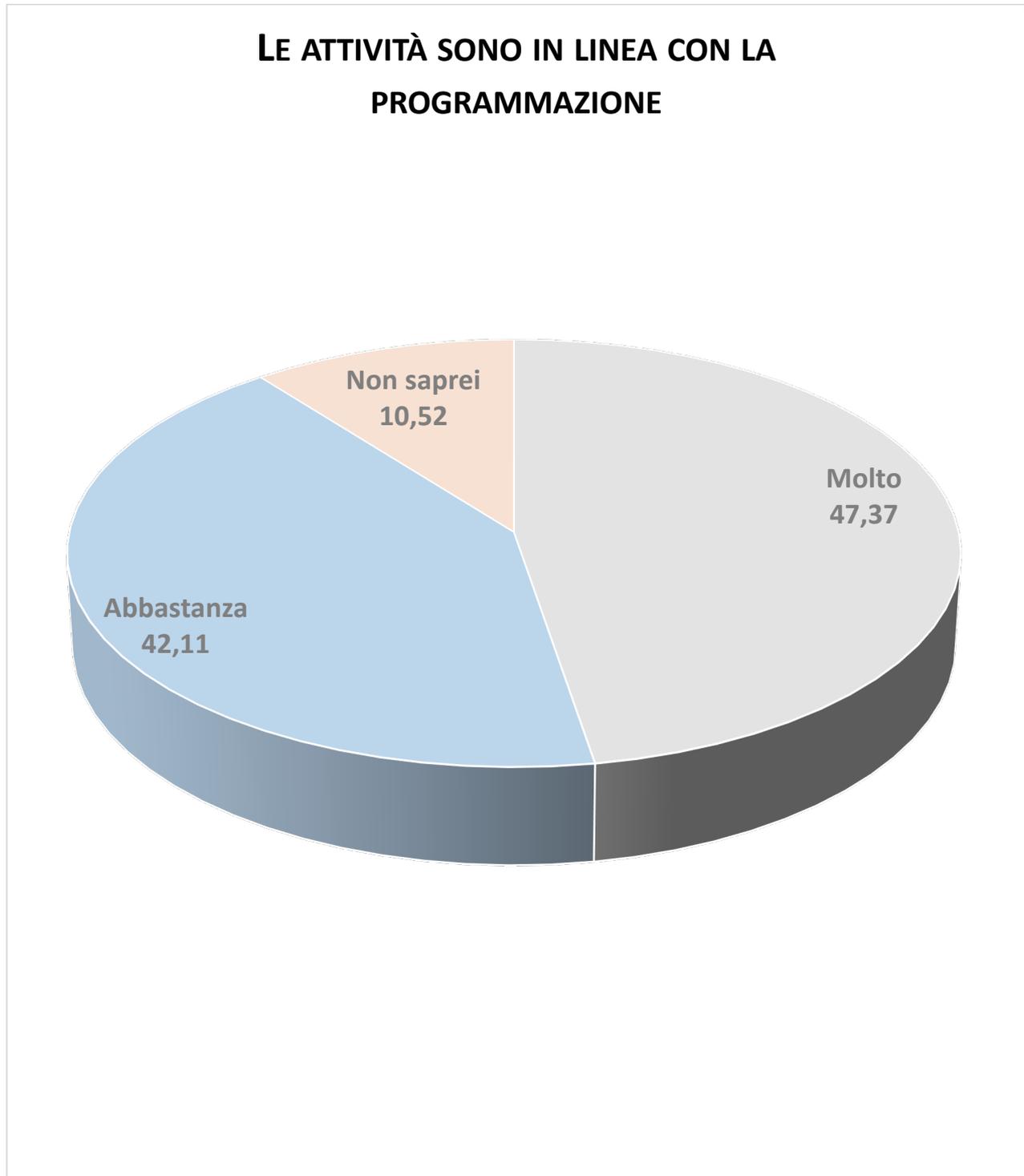


Fonte: Eurispes.

Secondo il parere della maggioranza dei genitori (il 47,37% pari a 18) le attività didattico-educative della scuola sono molto in linea con la programmazione. Sono considerate abbastanza in linea da 16 genitori, mentre il restante 10,52% (4) non sa rispondere. (Il valore assoluto della risposta "Per niente" è pari a zero).

### Grafico 31

Valori percentuali

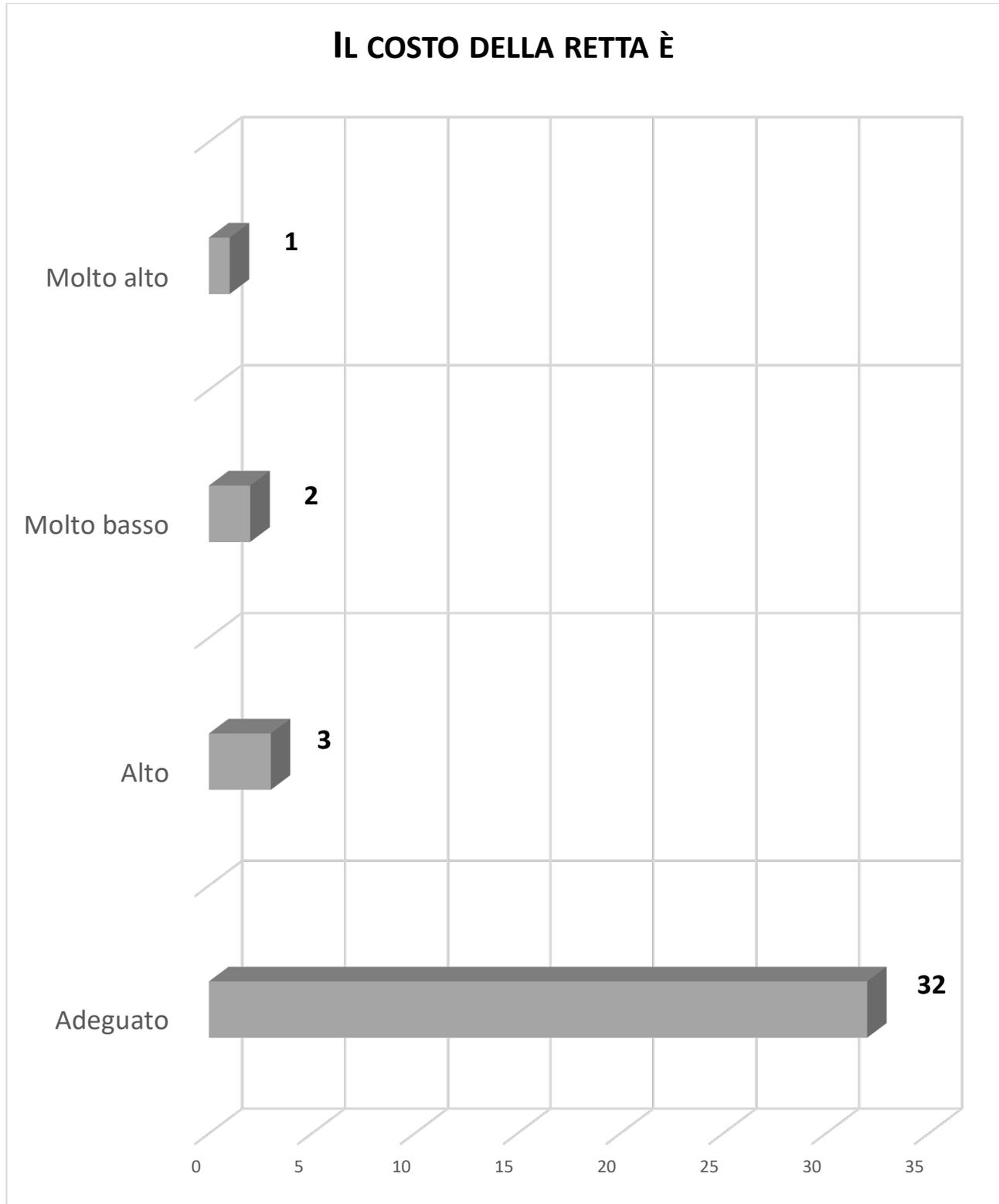


Fonte: Eurispes.

32 genitori ritengono il costo della retta adeguato, 3 ritengono che sia alto, 2 lo considerano molto basso e, infine, un intervistato lo considera molto alto.

### Grafico 32

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Le annotazioni riguardano segnalazioni relative a:

- una maggiore cura degli spazi esterni e una maggiore sorveglianza del traffico in entrata e in uscita dalla scuola;
- mancata manutenzione di alcune parti della struttura, quali il portone d'ingresso, i bagni, la sala comune, in cui sono presenti infiltrazioni d'acqua che causano umidità;
- note di merito agli insegnanti e al personale della scuola.

### **Tabella 7**

Valori assoluti

<b>EVENTUALI ANNOTAZIONI A CURA DEL COMPILATORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Nessuna risposta	25
Risposta	13

Fonte: Eurispes.

## **Conclusioni**

Un importante fattore di rilevazione nell'indagine di Customer Satisfaction, sulla Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe", è dato dalla percentuale di restituzione dei questionari compilati. A seguito della spiegazione dettagliata fornita, ai genitori dei bambini, sulle motivazioni della somministrazione dei questionari, c'è stata una percentuale di ritorno del 90,48%. L'adesione così consistente alla ricerca è il primo fattore che, assicurando la completezza e l'accuratezza delle informazioni acquisite, garantisce il rigore scientifico dell'indagine in questione.

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei genitori dei bambini, rispetto ad un Servizio comunale essenziale per le famiglie;*
- 2) *la mappatura delle eventuali difficoltà riscontrate dai genitori dei bambini, i punti di forza e i suggerimenti proposti.*

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon livello di gradimento del Servizio proposto dalla Scuola dell'Infanzia, sia per quanto riguarda la posizione, sia per quanto riguarda tutti gli operatori che vi lavorano, a vario titolo.

Dall'analisi dettagliata dei questionari, è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

➤ **Gli orari del Servizio**

Anche se la maggior parte degli intervistati sostiene che gli orari siano adeguati alle esigenze della famiglia, c'è una parte di genitori che ritiene questi orari poco o per nulla adeguati, e suggerisce un ampliamento dell'orario durante le vacanze o comunque dopo l'attuale orario di chiusura.

➤ **I contatti con il personale della scuola**

Alcuni dei genitori hanno dichiarato che i contatti tra i familiari e la scuola sono poco o per nulla frequenti.

➤ **La sicurezza degli ambienti**

13 intervistati ritengono che gli ambienti siano sicuri soltanto in parte da rischi fisici per i bambini. Per 2 genitori, invece, la sicurezza degli ambienti non è affatto garantita.

In base al numero esiguo di criticità riscontrate, lo studio approfondito delle risposte ha evidenziato che la percezione del Servizio proposto dal Comune è positiva in quasi tutti gli aspetti.

In particolare i fattori che costituiscono i punti di forza della Scuola dell'Infanzia "San Giuseppe" sono:

⇒ Il progetto educativo del Servizio, risultato estremamente convincente, ha influenzato nella scelta della scuola la maggioranza dei genitori, precisamente 32 su 38. È bene sottolineare che, in questa fase, più della metà degli intervistati ha acquisito informazioni preventive prima di iscrivere il bambino/a alla scuola. Va detto, inoltre, che la maggioranza dei

genitori ha ritenuto tale progetto fondamentale per la crescita del bambino/a.

- ⇒ Le modalità di inserimento del bambino nella scuola. Quasi il 79% degli intervistati ha ritenuto che i tempi d'inserimento siano stati adeguati, e quindi perfettamente calibrati sulle esigenze del bambino e della famiglia.
- ⇒ L'accoglienza e l'igiene degli ambienti. L'ambiente in cui viene tenuto il bambino viene considerato accogliente dalla maggioranza degli intervistati e le condizioni igieniche della struttura considerate positive da parte di tutti i genitori.
- ⇒ La mensa della Scuola dell'Infanzia ha riscosso soltanto pareri positivi: per il 55,26% dei genitori (21) è abbastanza curata e per il 44,74% (17) è molto curata.
- ⇒ Le modalità di accoglienza dei genitori e dei bambini alla Scuola dell'Infanzia sono state soddisfacenti per tutti gli intervistati.
- ⇒ L'azione delle educatrici, secondo il parere degli intervistati, ha saputo adeguarsi, di volta in volta, alle esigenze dei bambini per la grande maggioranza dei genitori. La scuola ha offerto, quindi, appropriate risposte educativo-assistenziali ai bambini che si trovano in condizioni di difficoltà. Gli intervistati hanno infatti risposto sì nel 78,95% dei casi (30). I genitori hanno ritenuto, inoltre, per il 92,11% (35), l'operato delle educatrici capace di adeguarsi alle esigenze del bambino.
- ⇒ L'attenzione rivolta alla salute dei bambini viene giudicata ottima dal 65,79% dei genitori (25) e sufficiente dal 31,58% (12).

- ⇒ Il rapporto affettivo del bambino con gli operatori della scuola ha risposto alle aspettative dei genitori in più dell'97% dei casi.
- ⇒ Le attività proposte al bambino sono state ritenute adeguate dal 97,37% dei genitori.
- ⇒ Le uscite didattiche hanno avuto, per la maggioranza dei genitori (31), un significativo valore pedagogico e culturale.
- ⇒ Il costo della retta viene considerato adeguato da 32 genitori su 34, solo 2 intervistati lo hanno considerato basso o molto basso.

I suggerimenti proposti e le richieste riguardano:

- a) la mancanza di manutenzione della struttura. Infatti, quasi la metà dei genitori ha denunciato la presenza di infiltrazioni d'acqua, che causano evidente umidità nel portone d'ingresso, nei bagni e nella sala comune.
- b) Estensione dell'orario del Servizio. Tra coloro che vorrebbero prolungare l'orario del Servizio, la maggior parte vorrebbe che la scuola restasse aperta durante le vacanze estive. Il 21,05% (8) preferirebbe rimanesse aperta dopo l'attuale orario di chiusura, il 15,79% (6) vorrebbe che fosse aperta anche di sabato, o prima dell'attuale orario di apertura, e il restante 5,26% (2) preferirebbe che la scuola rimanesse aperta durante le vacanze natalizie/pasquali.
- c) Richiesta di un servizio navetta. Quasi il 29%, ossia 11 genitori su 34, lo ritengono utile.

**CAPITOLO II:  
SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD)**

## **Premessa**

La Direttiva del 24 marzo 2004 del Ministero della Funzione Pubblica, sulla “rilevazione della qualità percepita dai cittadini”, che ribadisce i principi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, precisa che le indagini, sul grado di soddisfazione degli utenti per i servizi pubblici, servono: ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il Servizio e chi lo riceve. Rilevare le Customer Satisfaction consente alle Amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche, che il sistema di erogazione dei servizi.

A questo scopo, ciascuna Amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie. Nell'intraprendere tale percorso, va tenuto presente il ruolo essenziale che può essere svolto dai destinatari dei servizi e dai portatori di interesse. Le varie forme di comunicazione con i portatori di interesse (Bilancio Sociale, processi decisionali inclusivi, autovalutazione partecipata, indagini di Customer, gestione dei reclami), sono tutti strumenti utili a orientare in modo corretto i percorsi di miglioramento intrapresi dalla Pubblica Amministrazione.

In quest'ottica, l'indagine è stata diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e quindi il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo al Servizio di Assistenza Domiciliare offerto e quindi i punti critici e l'individuazione degli strumenti necessari al soddisfacimento delle esigenze del cittadino. Porre attenzione alla “qualità percepita” è strategico ai fini del miglioramento della qualità del

Servizio erogato. Ciò diviene ancora più importante se si pensa alla fascia di utenza interessata dai servizi sociosanitari pubblici: si tratta di “fasce deboli”, portatrici di bisogni, spesso con ridotte possibilità di scelta. Per questo motivo, l'obiettivo di monitorare la qualità dei servizi dedicati agli anziani, tenendo in considerazione il punto di vista dell'utente, diviene una questione etica. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare il suo potere, renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi, indirettamente, ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni. Nel campo dei servizi alla persona, e in particolare dei servizi socioassistenziali agli anziani, nella definizione del concetto di qualità, è necessario confrontarsi con alcuni elementi specifici che sono determinanti a fini pratici:

- la coesistenza di aspetti soggettivi e oggettivi (qualità tecnica). La qualità è un fenomeno dinamico e multidimensionale che dipende da molti fattori tra loro correlati (prestazione ricevuta, modalità di erogazione, costi, risultati raggiunti), dalle aspettative, dai vissuti (esperienze passate, situazione attuale, abitudini, ecc.) e dalle aspirazioni individuali delle persone;
- la coesistenza di diverse definizioni di qualità per il medesimo Servizio; ciascuna persona possiede una propria legittima definizione di qualità basata sulle proprie preferenze, conoscenze, desideri, cultura. Tutto ciò è in evoluzione: la stessa persona, infatti, al mutare delle esperienze vissute, delle informazioni e delle conoscenze possedute, può considerare il medesimo Servizio in modo diverso.

## ***Note sull'invecchiamento della popolazione***

Il miglioramento dell'alimentazione, delle condizioni igienico-sanitarie, delle tecniche mediche, e in generale la flessione della natalità, hanno contribuito ad allungare la durata media della vita, incrementando la quota degli anziani nelle popolazioni. Questa transizione demografica senza precedenti, iniziata negli ultimi decenni, pone problemi di ordine sociale, economico, culturale e psicologico.

L'Italia è uno dei paesi più longevi al mondo: un neonato di oggi ha un'aspettativa di vita che sfiora gli 81 anni se è maschio, e di 85 se è femmina. Tuttavia, in presenza di un calo di natalità, aumenta lo squilibrio demografico: con quasi 170 anziani (persone di almeno 65 anni) ogni 100 giovani (tra 0 e 14 anni) l'Italia è il secondo paese più vecchio al mondo dopo il Giappone. Questa misura rappresenta il "debito demografico" contratto da un Paese nei confronti delle generazioni future, in termini di previdenza, spesa sanitaria e assistenza (Istat, Rapporto Annuale 2018).

Al primo gennaio 2018, in Sardegna, gli anziani, al di sopra dei 65 anni, rappresentano il 23,2% della popolazione complessiva; in Italia la quota è del 22,6% e del 20,8% nel Mezzogiorno.

L'attuale situazione demografica presenta, quindi, un profilo regionale caratterizzato da un forte invecchiamento della popolazione, oltre che a un aumento elevato delle patologie croniche e invalidanti degli anziani. A questa situazione è legata la tendenza del soggetto a perdere la propria autonomia, per cui, da una parte, si assiste ad un aumento della speranza di vita, dall'altra aumenta sensibilmente la percentuale di anziani non autosufficienti. Nonostante il miglioramento complessivo delle condizioni di salute, infatti, vi è una quota di anziani destinata ad una condizione di cronicità. L'aumento della speranza di vita, comporta un incremento del costo dell'assistenza, finanziata dalla Sanità Pubblica, poiché le persone con più di 65 anni tendono a utilizzare un numero maggiore di servizi sanitari rispetto a quelle più giovani.

Il sostegno alle famiglie, in cui siano presenti anziani non autosufficienti, si sviluppa attraverso una pluralità di servizi ed interventi di carattere sociale e sanitario volti principalmente a favorirne la permanenza nella propria abitazione. La filosofia di intervento mira a promuovere il mantenimento dell'anziano nel proprio contesto abitativo, familiare e sociale, considerando l'immissione in istituto come un ripiego, e non come prassi comune.

### ***Il Servizio di Assistenza Domiciliare***

Il Servizio storico per gli anziani non completamente autosufficienti è quello dell'Assistenza Domiciliare. Si tratta del Servizio "più antico" nel settore socioassistenziale ormai diffuso nella quasi totalità dei Comuni dell'Isola e che assorbe una parte considerevole dell'intero fondo regionale socioassistenziale; è infatti il Servizio al quale vengono destinate le maggiori risorse.

Il SAD si rivolge ai cittadini ed ai nuclei familiari che, per particolari contingenze o per una non completa autosufficienza, non siano in grado, anche temporaneamente, di garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze personali e domestiche. Lo scopo del Servizio è quello di salvaguardare l'autonomia e la permanenza dell'anziano all'interno del proprio nucleo familiare o nella propria residenza abituale.

L'Assistenza Domiciliare consiste in prestazioni di aiuto, da parte di personale in possesso dei requisiti di legge, finalizzate al governo della casa, al soddisfacimento dei bisogni essenziali della persona e, se necessario, per consentire l'accesso ai servizi territoriali. Gli orari, l'entità e la natura degli interventi di Assistenza Domiciliare devono essere adeguati alle esigenze personali degli utenti.

## ***Il campo dell'indagine***

Gli Operatori addetti al S.A.D. sono n.19, di cui n.8 O.S.S. (Operatore Socio Sanitario) e n.11 di Assistenti Generiche.

L' O.S.S., in quanto professionista dell'area sociosanitaria, fornisce un supporto nell'assistenza di base, e opera su differenti tipologie di interventi, ossia:

- aiuto nelle attività di vita quotidiana ai pazienti totalmente o parzialmente dipendenti;
- piccole medicazioni;
- supporto per l'assunzione corretta della terapia orale, attività di prevenzione di ulcere da decubito;
- rilevazione dei parametri vitali;
- realizzazione di attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- osservazione e collaborazione alla rilevazione dei bisogni;
- attuazione di interventi di primo soccorso;
- disbrigo di pratiche burocratiche;
- attività di sterilizzazione, sanitizzazione e sanificazione.

*L'Operatore Generico*, invece, svolge mansioni di assistenza nelle normali attività quotidiane come: l'igiene degli ambienti, la preparazione dei pasti e l'eventuale somministrazione, la gestione dell'igiene della biancheria dell'utente e il disbrigo di commissioni (spesa alimentare, acquisto farmaci e comunque di beni di prima necessità).

Il numero degli operatori impiegati, varia in relazione al numero degli utenti e le mansioni sono strettamente legate al titolo di cui sono in possesso.

L'utente viene seguito sempre dagli stessi addetti, ma possono verificarsi delle variazioni in seguito a ragioni organizzative della Cooperativa (sostituzioni per ferie, malattia, ecc.). Inoltre, possono verificarsi anche casi di incompatibilità tra utente e operatore che comportano la necessaria sostituzione dello stesso. L'orario dell'intervento domiciliare, viene espresso dal richiedente o dal referente familiare al Servizio Sociale, in fase di colloquio e accoglimento della domanda. Viene, in seguito, concordato tra l'utente e l'operatore, già nella prima fase di attivazione del Servizio, prioritariamente sulla base delle esigenze dell'utente stesso e compatibilmente con altri interventi dell'addetto al Servizio. L'orario può variare, sempre a seguito di un accordo, per motivazioni diverse espresse dall'utente o dall'operatore.

## ***Metodologia della ricerca***

Affrontare il tema della qualità percepita nei servizi per gli anziani, significa ragionare, sostanzialmente, sulla qualità della vita, e non solo sulla specifica qualità dell'assistenza e sulla rilevazione della soddisfazione di singole prestazioni. L'intervista è stata effettuata mediante la somministrazione di un questionario cartaceo semi strutturato ed è rivolta a:

- a) utenti in grado di rispondere autonomamente;
- b) familiari conviventi o non conviventi, se l'utente non è in grado di rispondere di persona.

Gli anziani che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare al momento dell'indagine, sono 14. Il questionario, rigorosamente anonimo, è composto da 31 domande a risposta chiusa, suddivise in tre sezioni. La prima parte contiene i dati strutturali, ossia le informazioni anagrafiche, la composizione del nucleo familiare e le notizie relative alle condizioni generali di chi usufruisce del Servizio. La seconda parte riguarda le reti sociali, ovvero i rapporti dell'utente con l'ambiente esterno, le relazioni e i supporti che possono rappresentare dei legami importanti. La terza parte è composta dalle domande direttamente riguardanti la qualità percepita del Servizio di Assistenza Domiciliare.

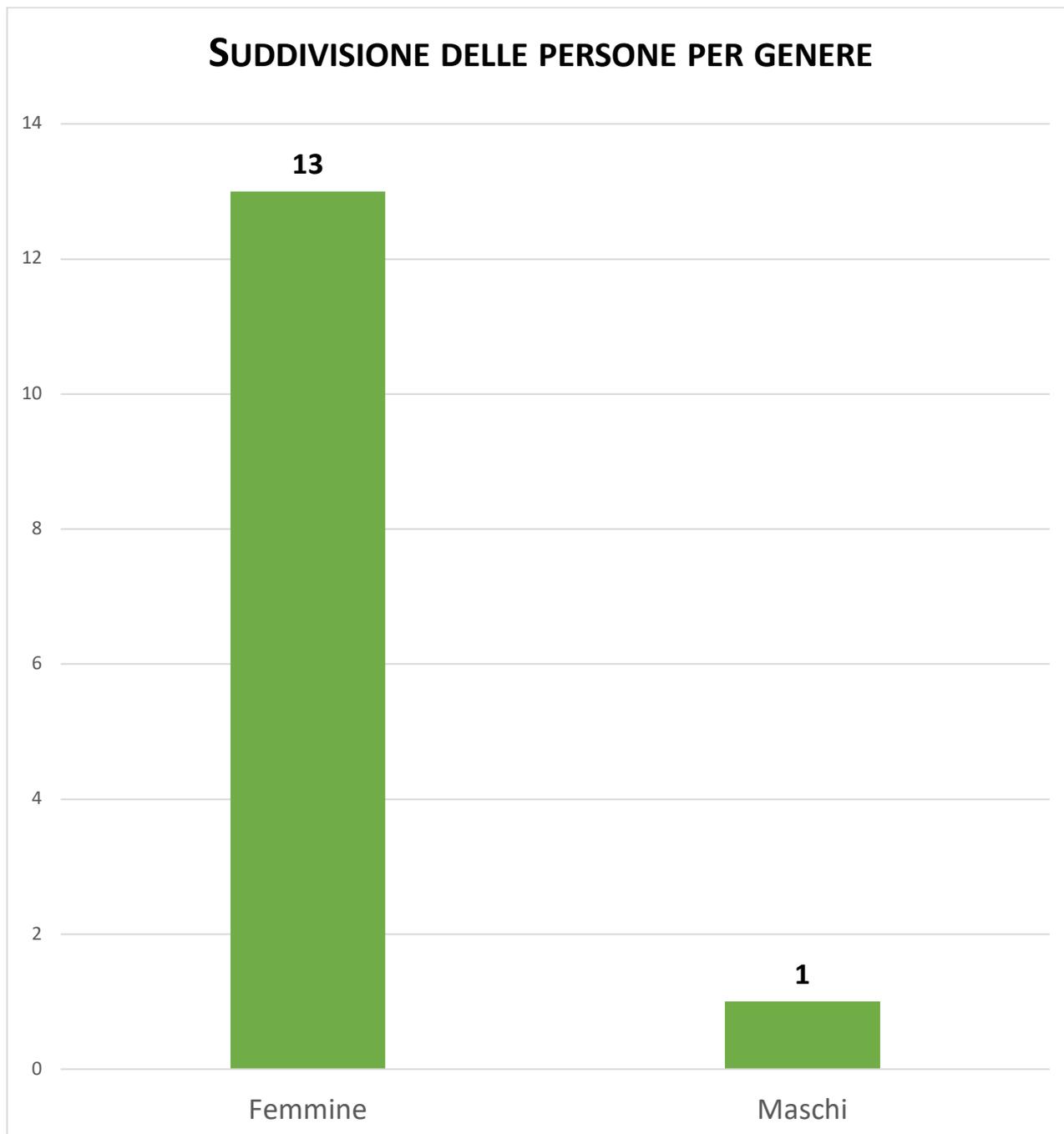
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD)

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

Come si può vedere dal primo grafico, sono le donne ad usufruire maggiormente del Servizio di Assistenza.

#### **Grafico 1**

Valori assoluti

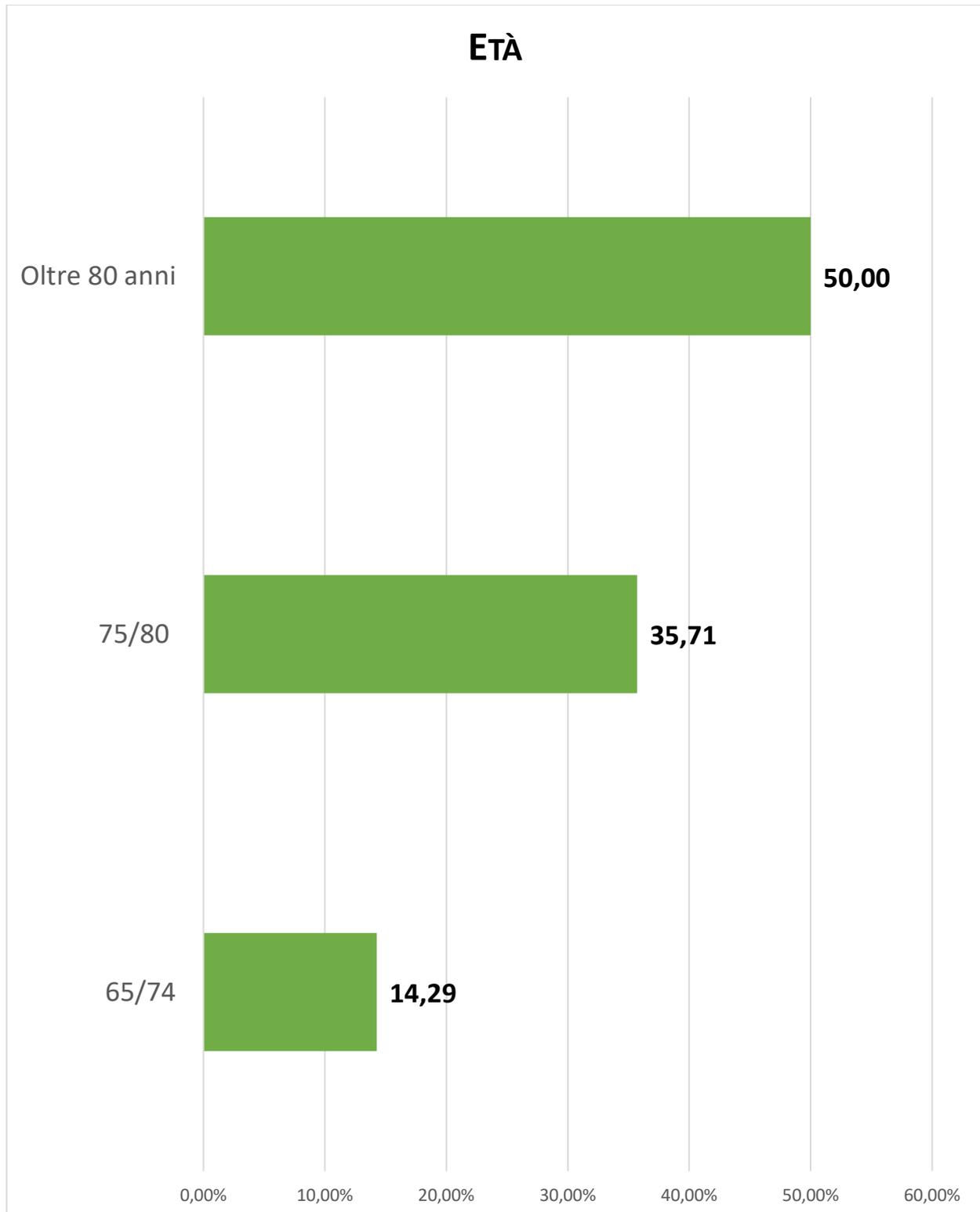


Fonte: Eurispes.

La metà degli utenti supera gli 80 anni di età, 5 hanno più di 75 anni e solo 2 utenti hanno dai 65 ai 74 anni, come mostra in percentuale il grafico 2.

### Grafico 2

Valori percentuali

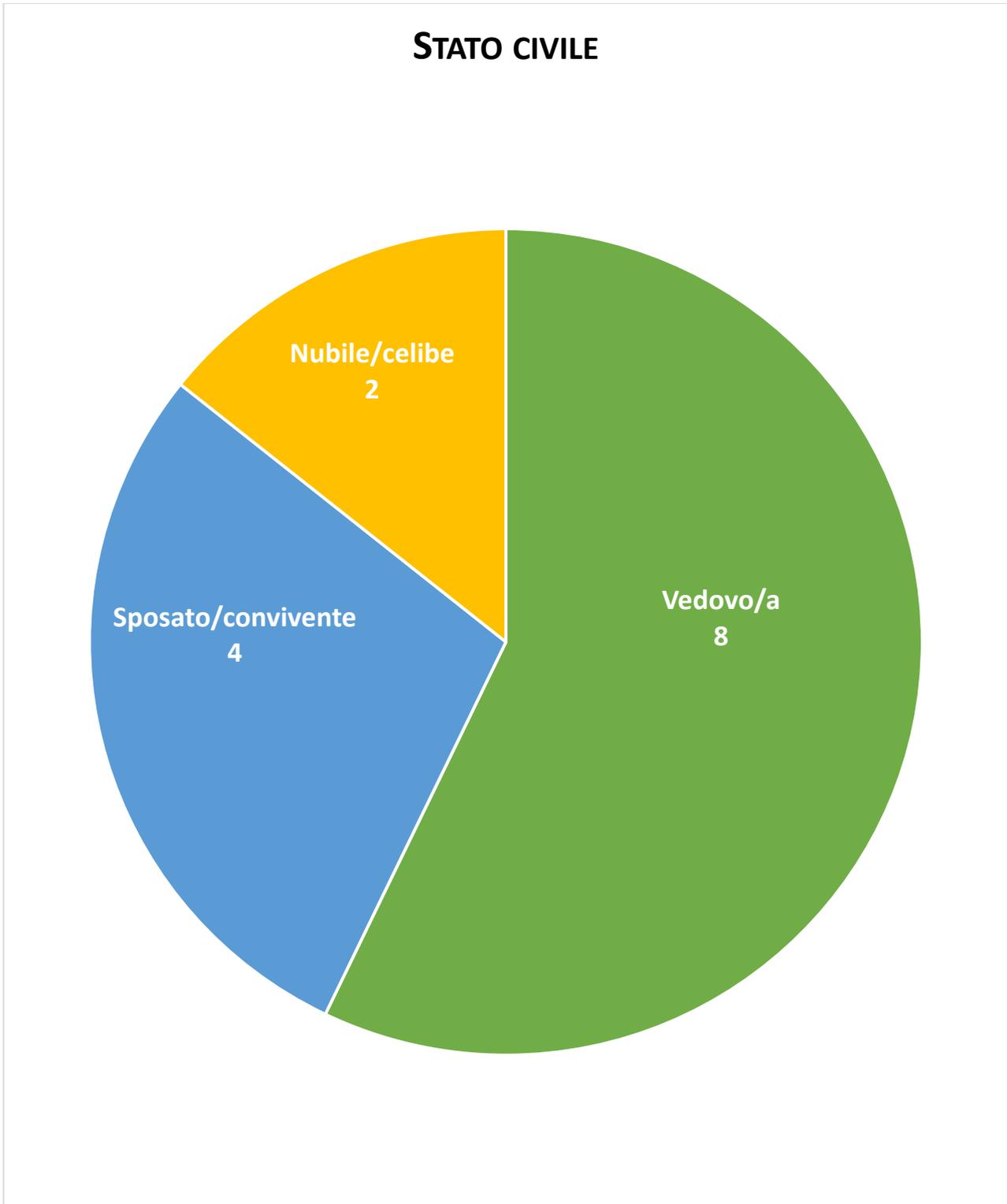


Fonte: Eurispes.

Il 57,14% degli assistiti, quindi più della metà (8), sono vedovi, 4 sono sposati e 2 sono celibi o nubili.

**Grafico 3**

Valori assoluti

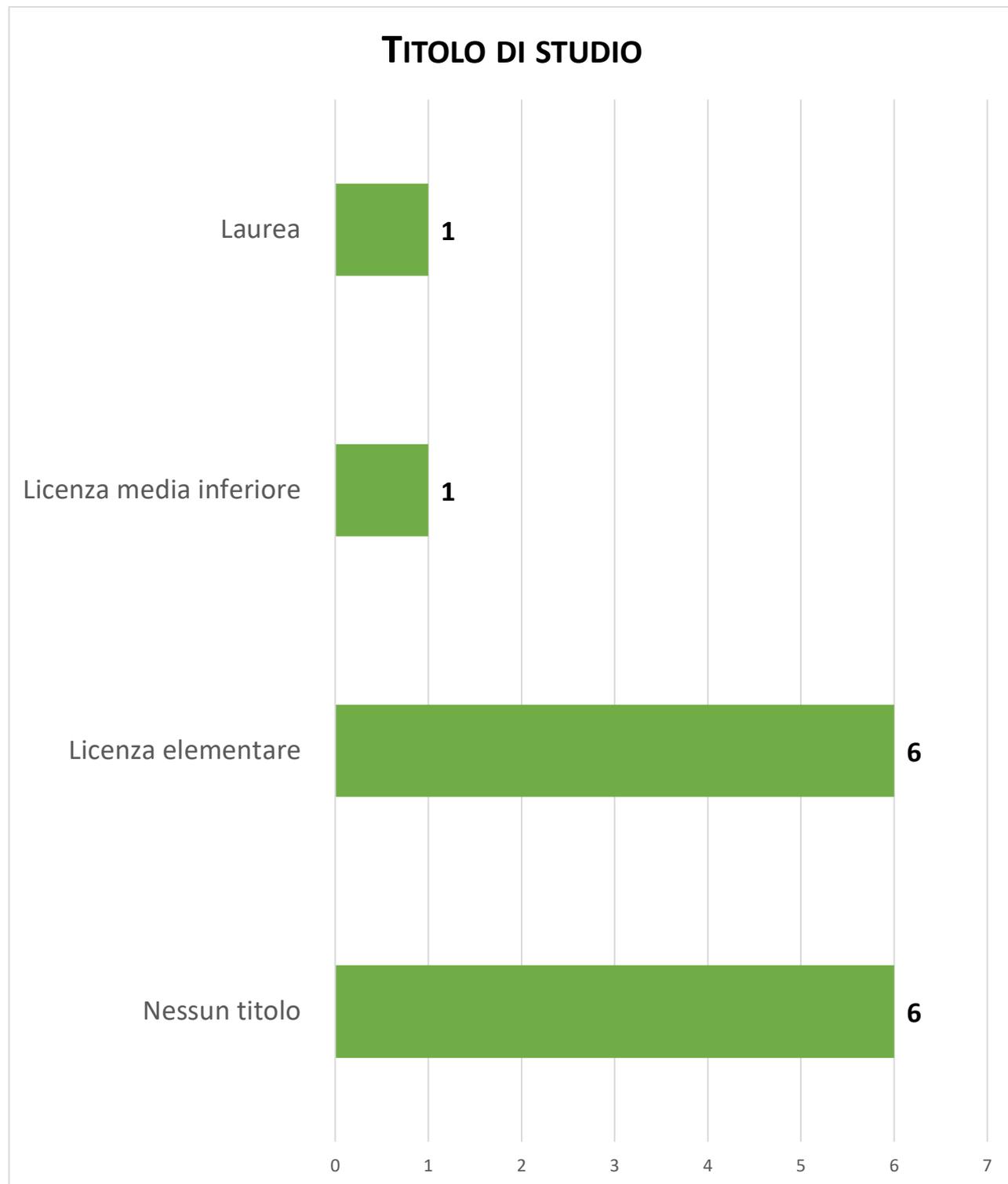


Fonte: Eurispes.

Il grafico successivo evidenzia che gli utenti, hanno con la stessa percentuale, la licenza elementare oppure nessun titolo; un utente ha la licenza media inferiore e 1 possiede una laurea.

**Grafico 4**

Valori assoluti

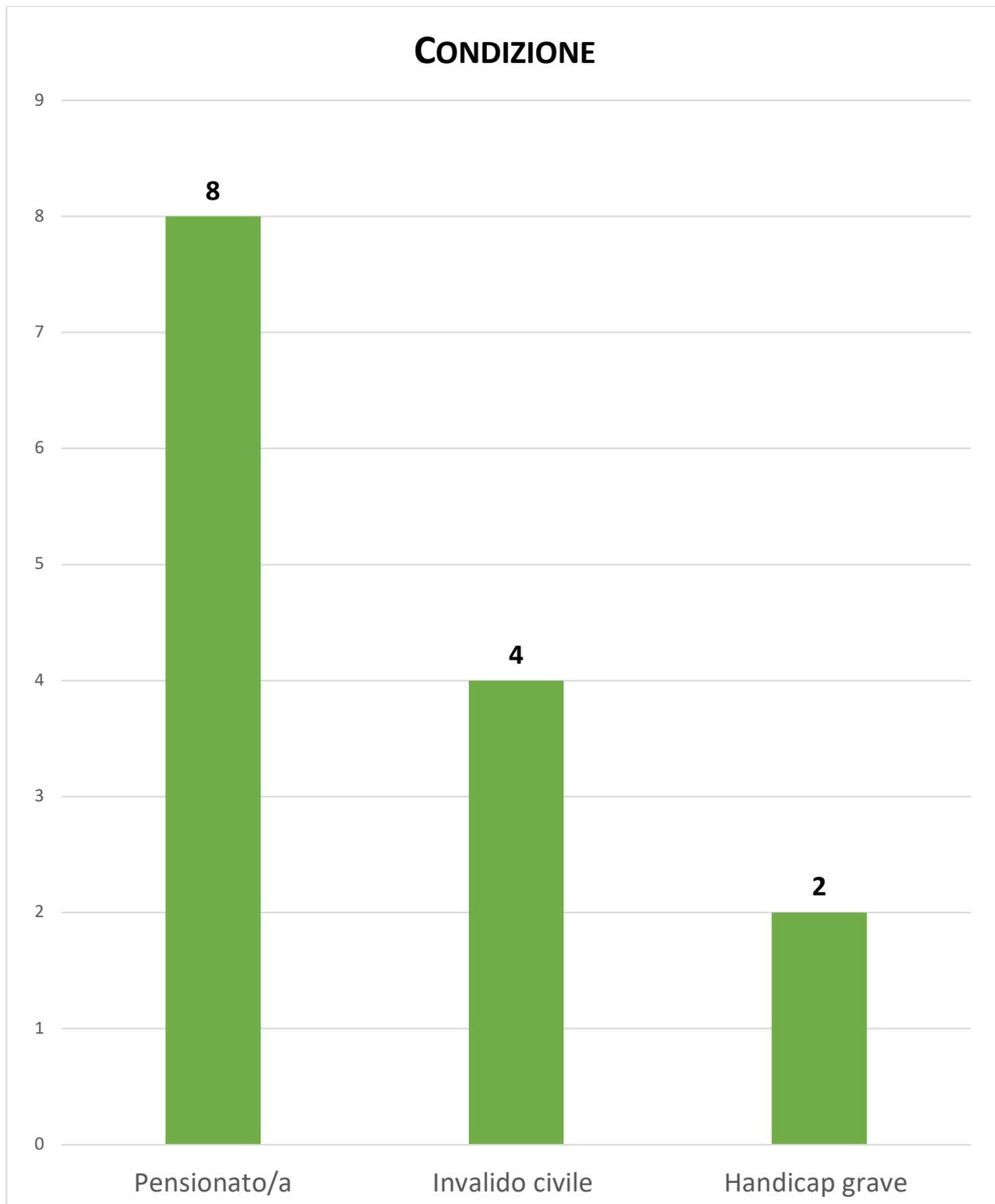


Fonte: Eurispes.

La suddivisione delle persone per condizione mostra che la maggior parte degli utenti (8) è pensionata, 4 hanno l'invalidità civile e 2 sono in condizioni di handicap grave.

### Grafico 5

Valori assoluti

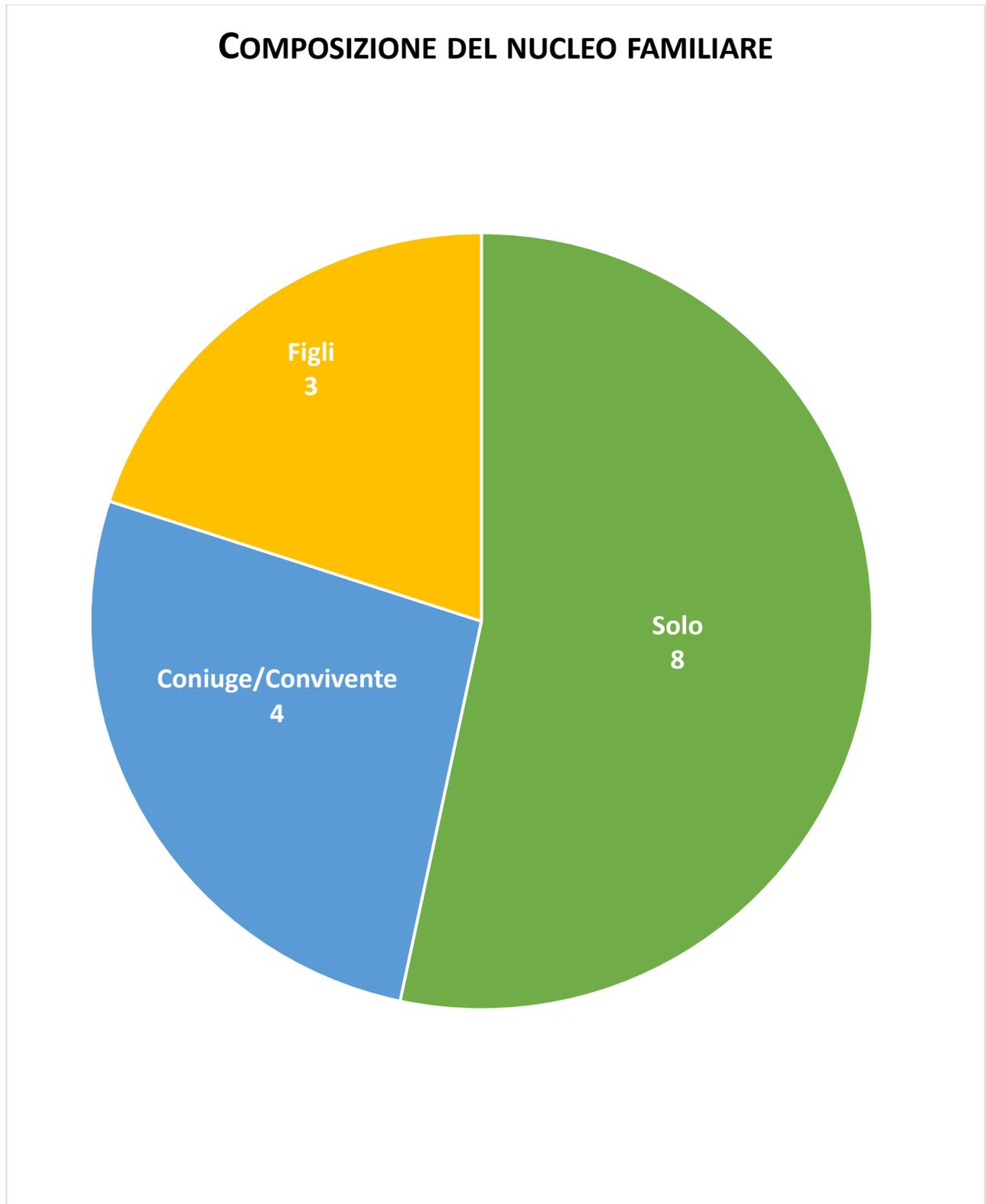


Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli utenti vive solo (8), 4 hanno un coniuge/partner con cui vivono e 3 abitano con i figli.

**Grafico 6**

Valori assoluti



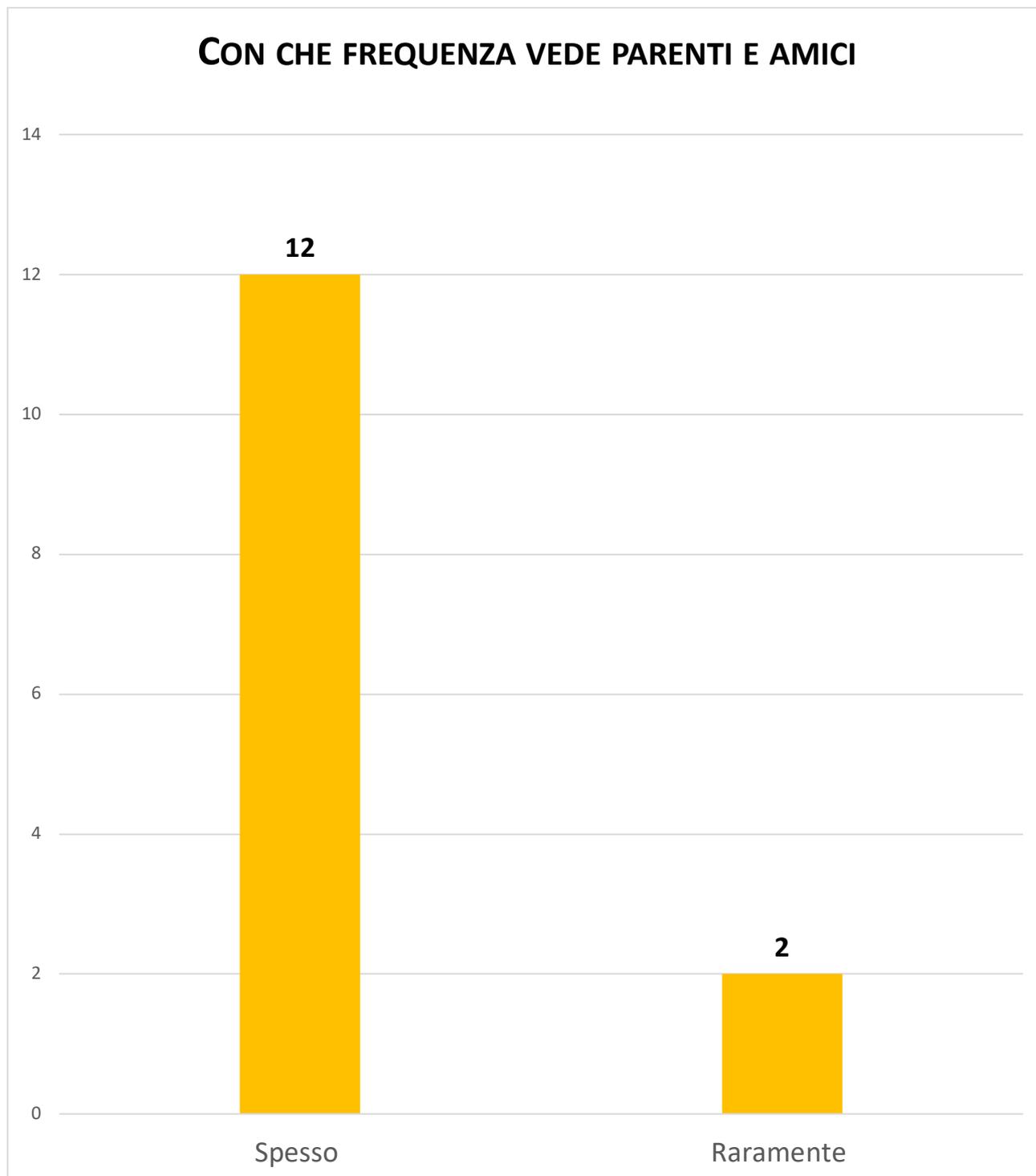
Fonte: Eurispes.

## RETI SOCIALI

12 intervistati affermano di frequentare spesso parenti e amici, e 2 dichiarano di avere raramente rapporti con l'esterno.

**Grafico 7**

Valori assoluti

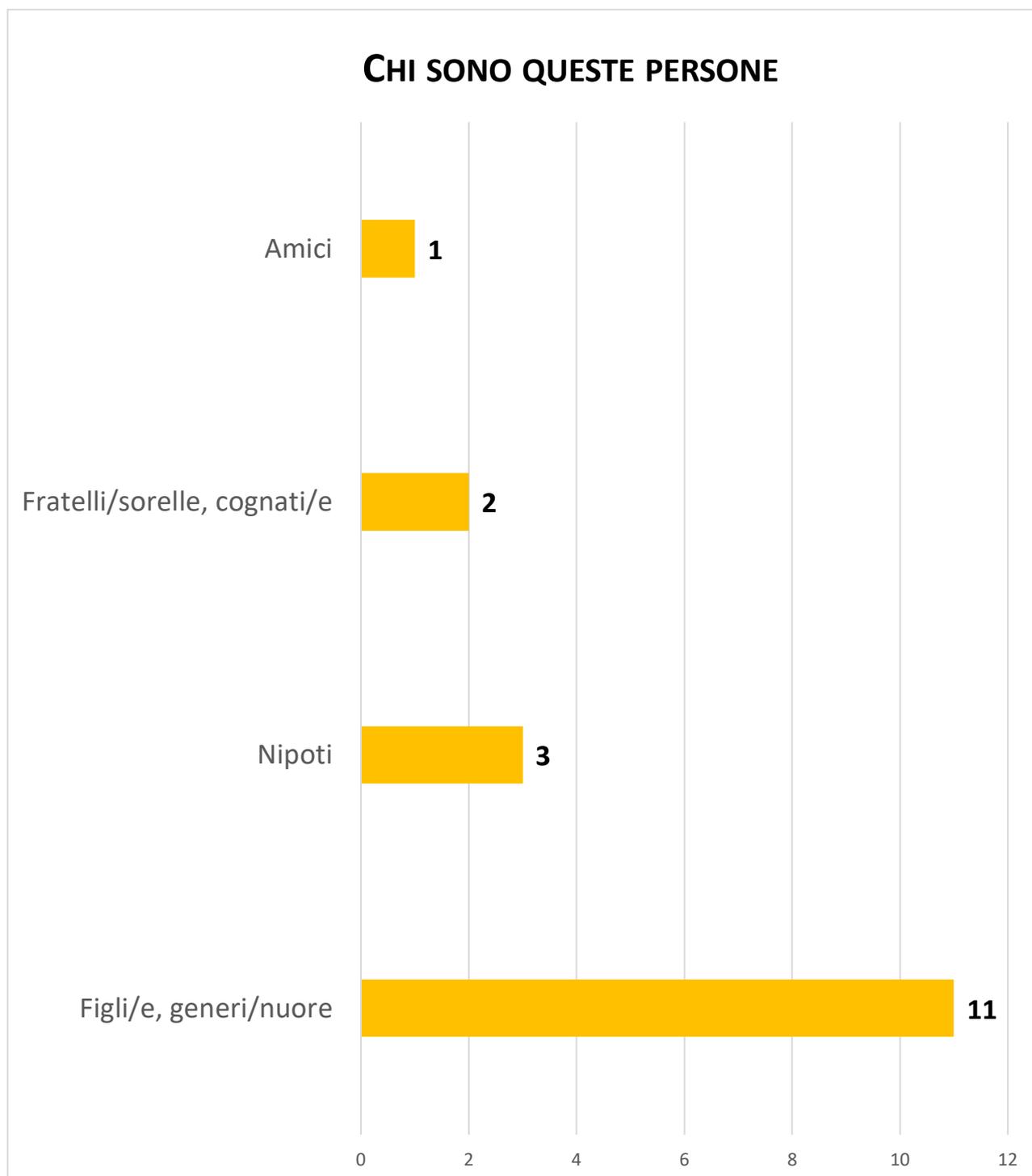


Fonte: Eurispes.

Più precisamente, le persone che l'utente frequenta più spesso sono i figli, i generi o le nuore; subito dopo sono i nipoti che incontrano i nonni, poi i fratelli o le sorelle, mentre soltanto un utente dichiara di ricevere visite da amici.

### Grafico 8

Valori assoluti

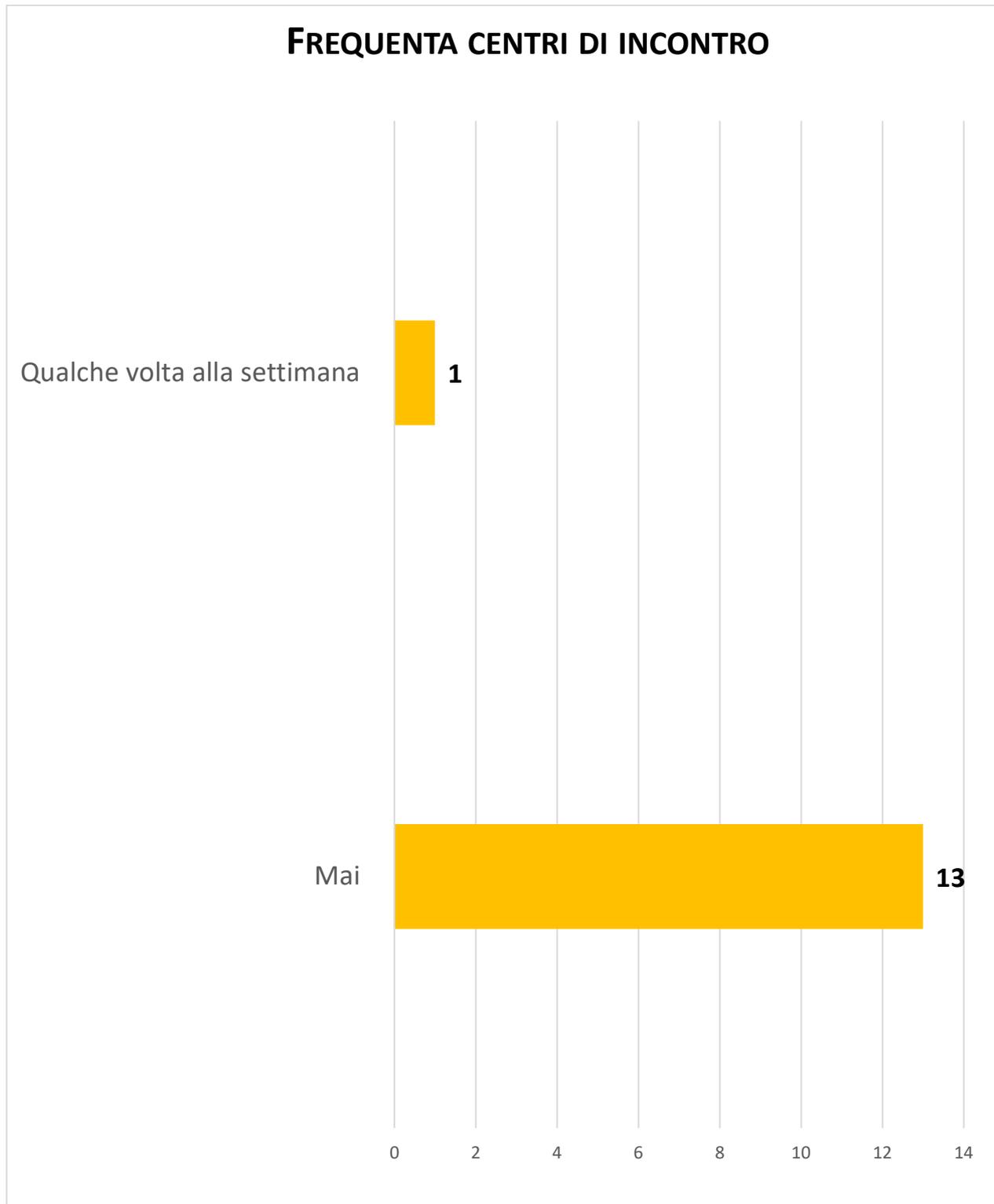


Fonte: Eurispes.

Come evidenzia il grafico 9, frequentare i centri di incontro non rientra nelle abitudini degli assistiti, poiché solo 1 di loro dichiara di recarsi in uno di questi centri, qualche volta alla settimana.

**Grafico 9**

Valori assoluti



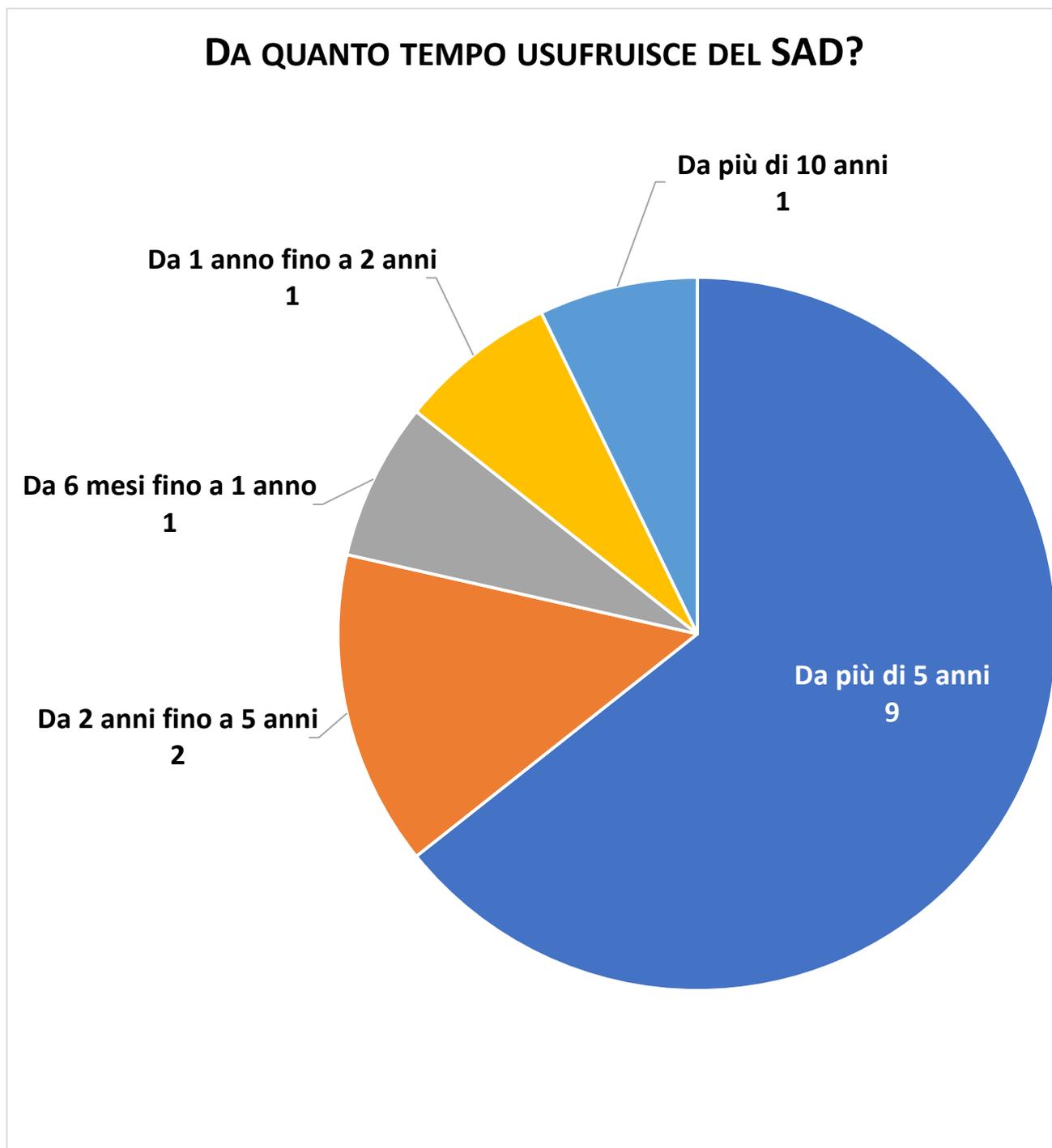
Fonte: Eurispes.

## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

La maggior parte degli utenti si avvale del SAD da più di cinque anni, 2 utenti da meno di cinque ma da più di due anni; soltanto 1 è un assistito da più di dieci anni e gli altri sono seguiti da meno di due anni, come evidenzia il grafico 10.

**Grafico 10**

Valori assoluti

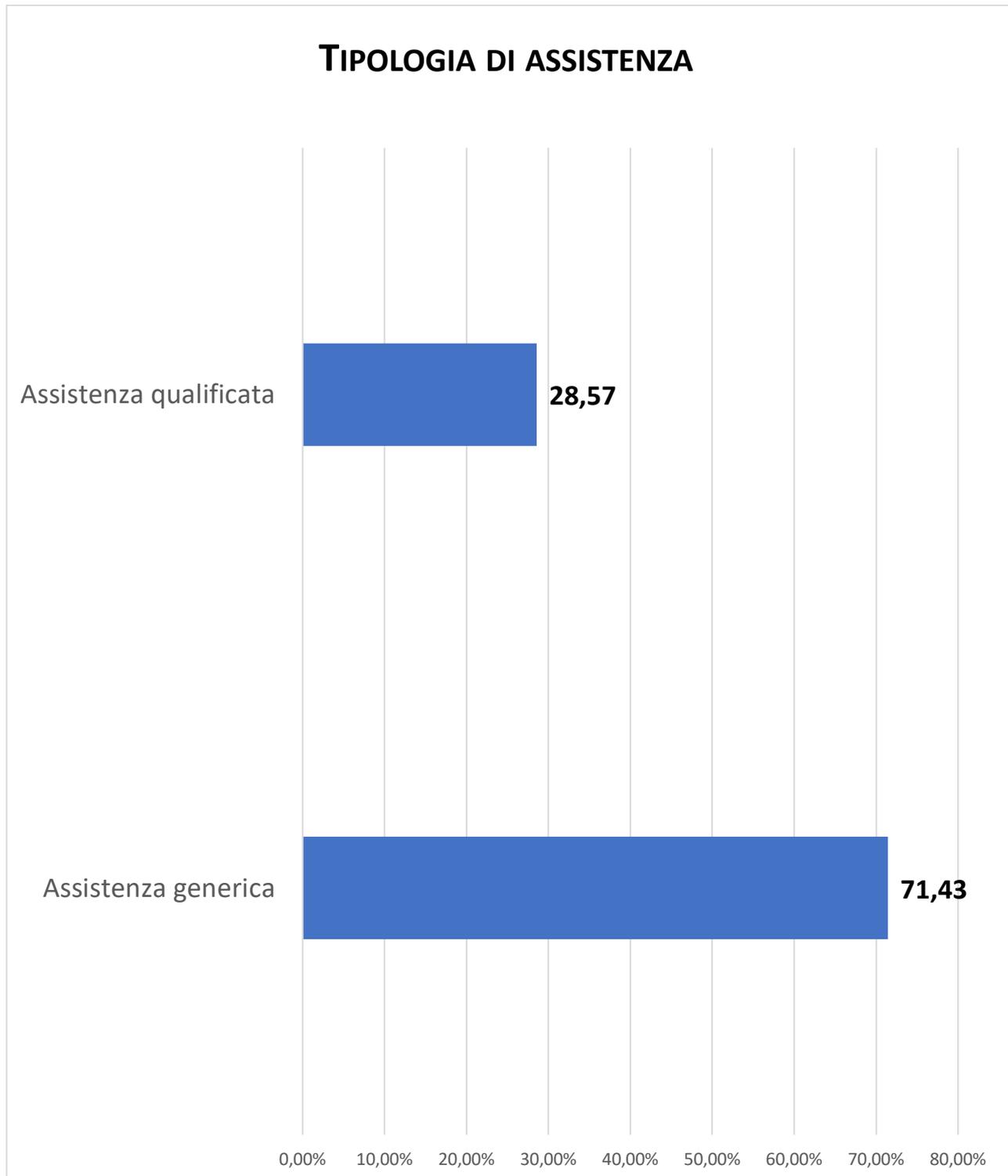


Fonte: Eurispes.

Il Servizio prevede due tipologie di assistenza, a seconda delle necessità dell'utente. L'assistenza generica è quella che viene fornita a 10 utenti, quindi alla maggior parte; i restanti 4 utenti usufruiscono dell'assistenza qualificata.

### Grafico 11

Valori percentuali

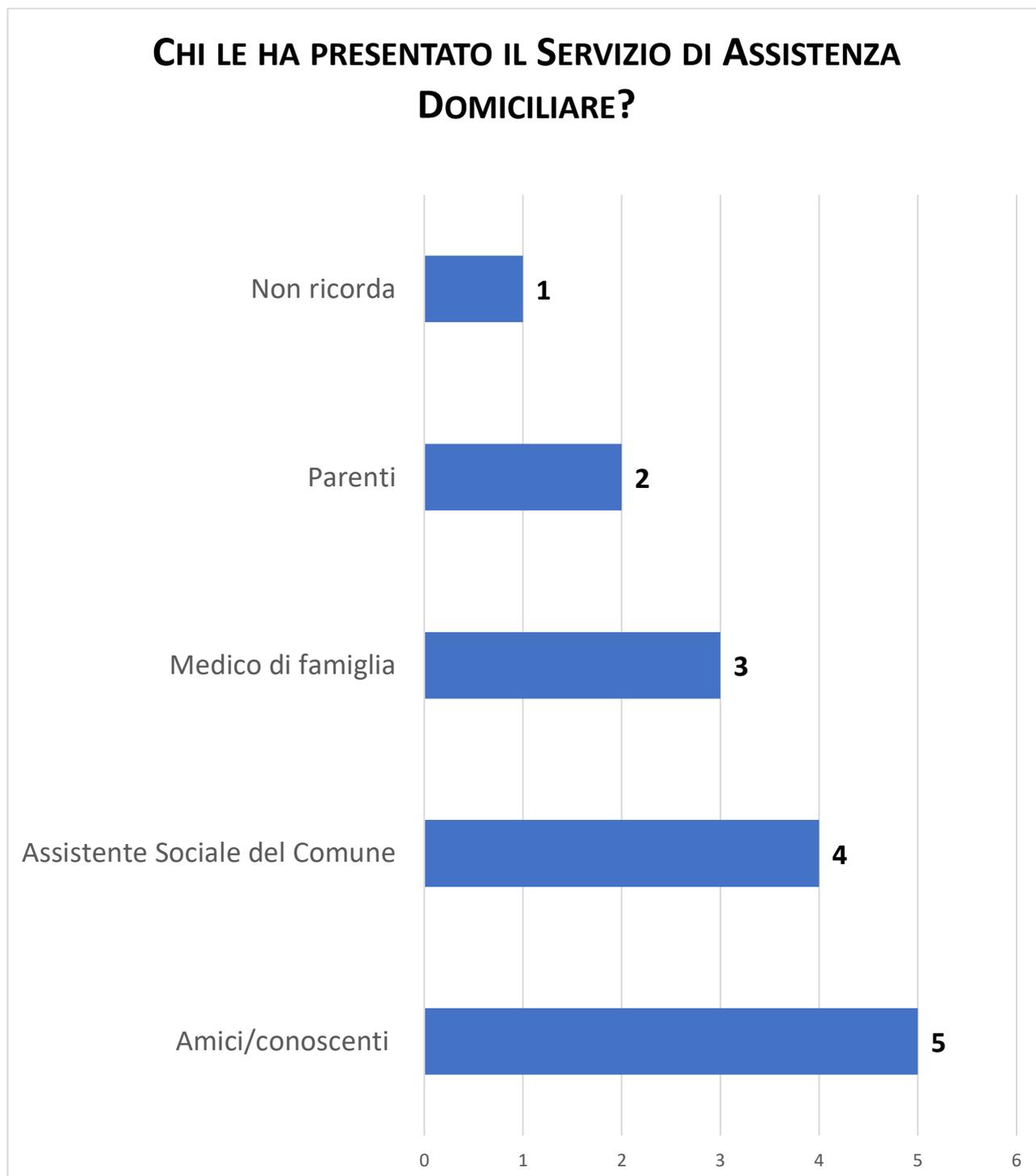


Fonte: Eurispes.

La conoscenza del Servizio di Assistenza, avviene quasi sempre tramite amici, oppure attraverso l'assistente sociale del Comune (5); in 3 casi l'utente è stato guidato dal medico di famiglia, in 2 da parenti, e infine in un caso, l'utente non ricorda, al momento della compilazione del questionario, chi gli ha presentato il Servizio.

**Grafico 12**

Valori assoluti

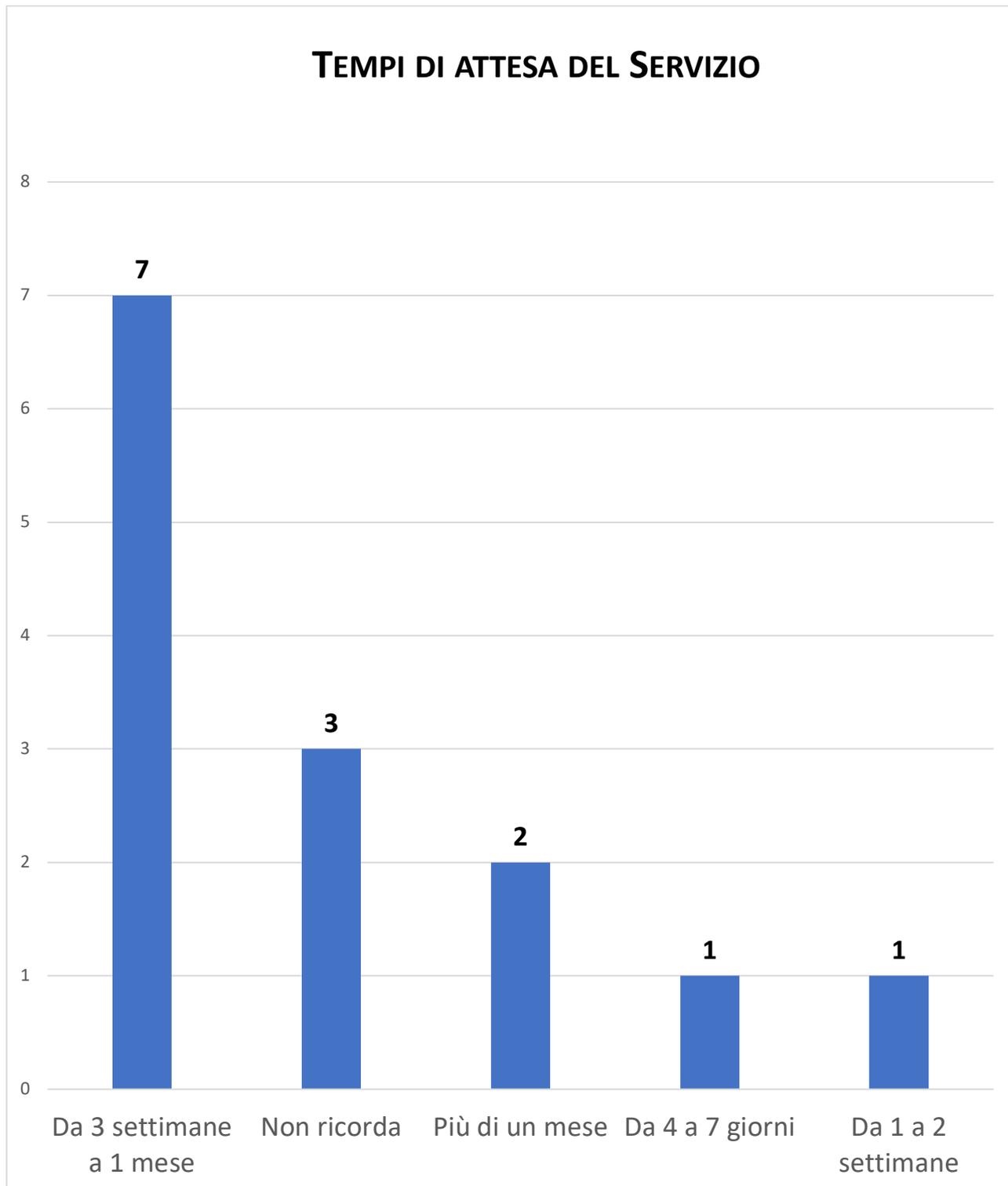


Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli assistiti (7), ha aspettato meno di un mese per poter usufruire del Servizio, 2 utenti dichiarano di aver aspettato più di un mese e i rimanenti 2 hanno aspettato meno di due settimane. Bisogna però considerare che 3 persone non ricordano quanto hanno atteso per ricevere l'Assistenza.

### Grafico 13

Valori assoluti

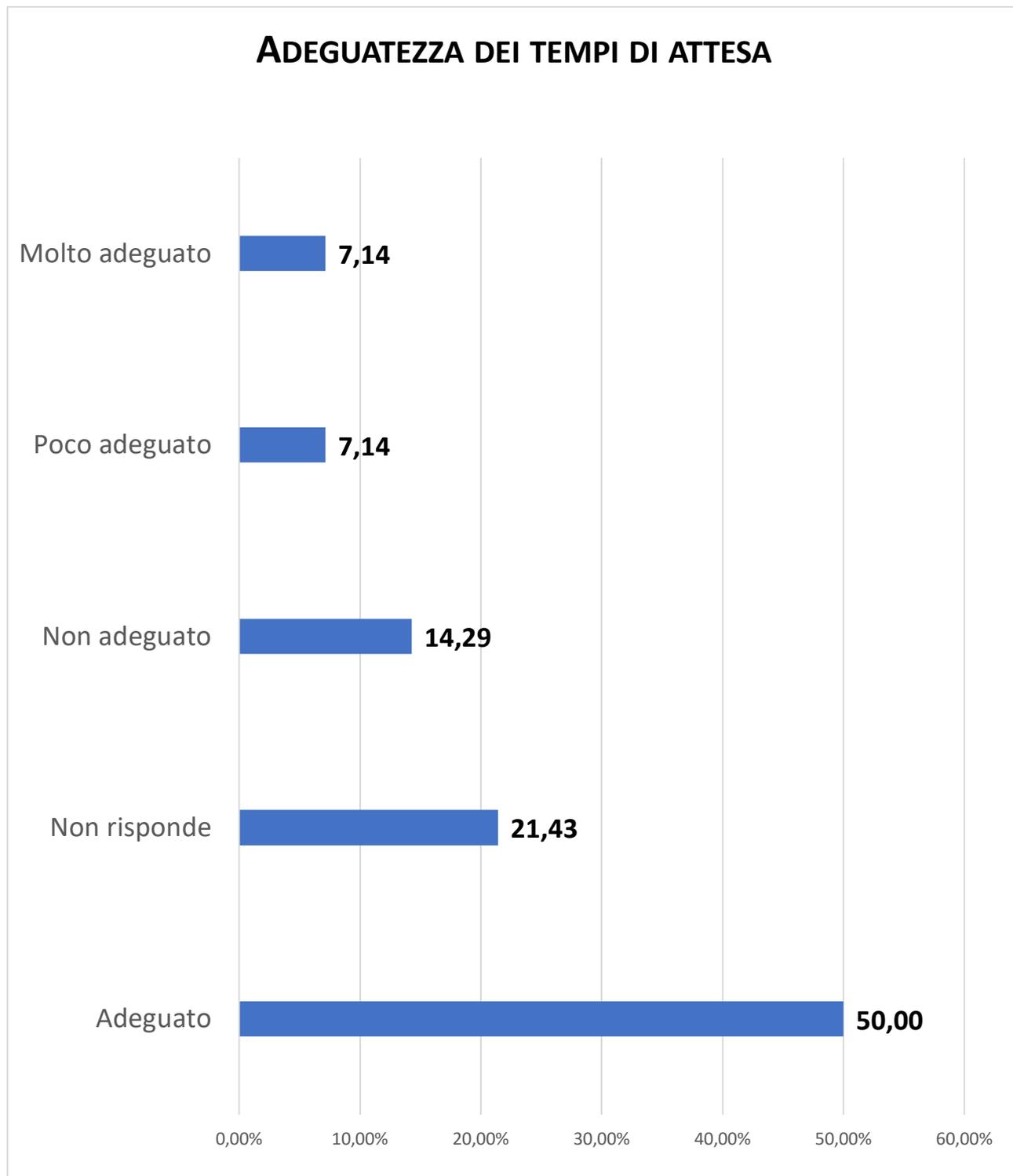


Fonte: Eurispes.

Il tempo di attesa è stato comunque giudicato adeguato dalla metà degli assistiti, soltanto 2 non l'hanno ritenuto adeguato. È importante rilevare che 3 non hanno fornito risposte in merito. Il grafico sottostante mostra i dati nel dettaglio.

**Grafico 14**

Valori percentuali

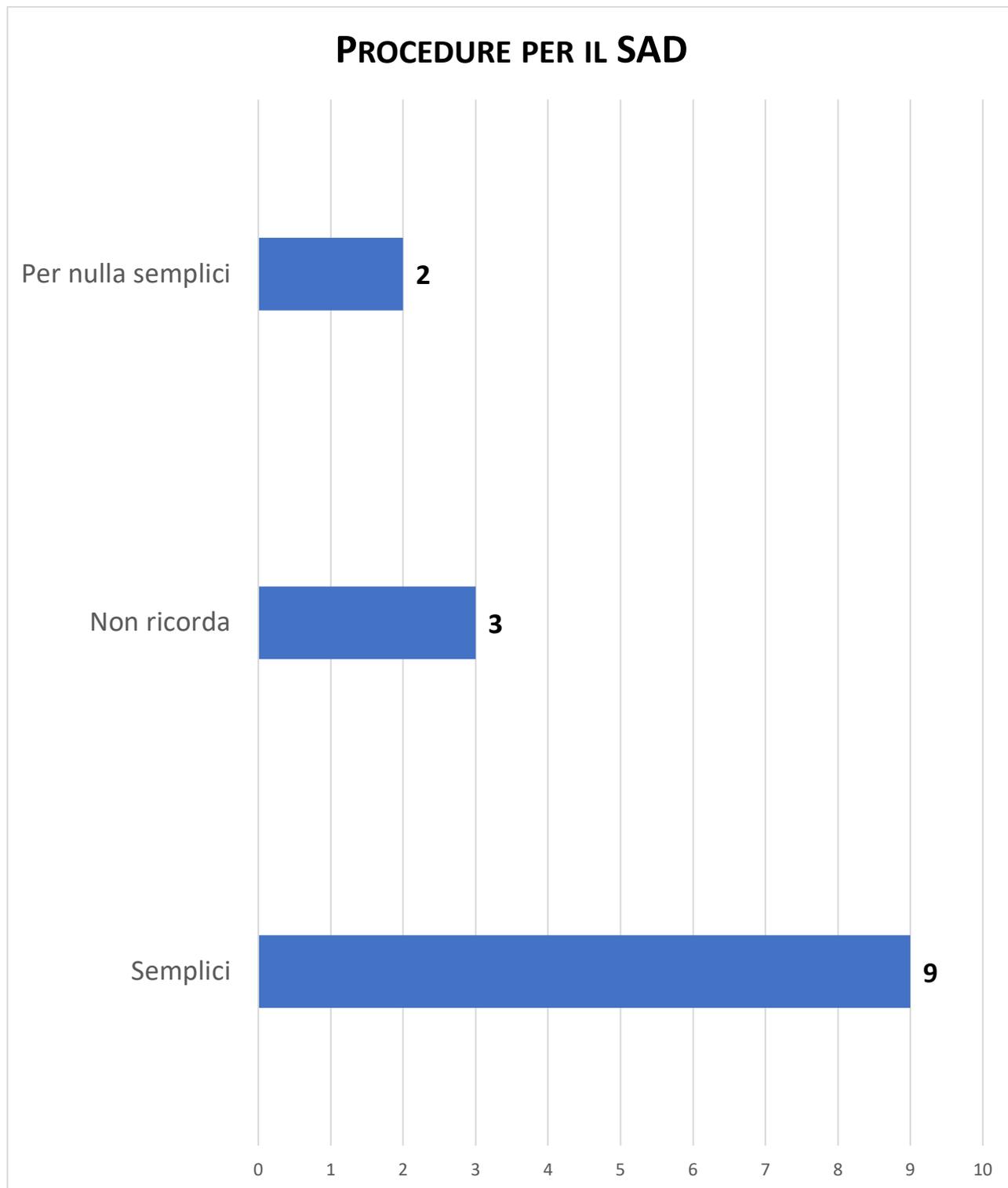


Fonte: Eurispes.

Le procedure per accedere al Servizio sono state ritenute semplici da 9 utenti, quindi per la maggior parte di essi. 2 di loro hanno affermato che le modalità, invece, non sono state affatto semplici e gli altri 3 non ricordano.

**Grafico 15**

Valori assoluti

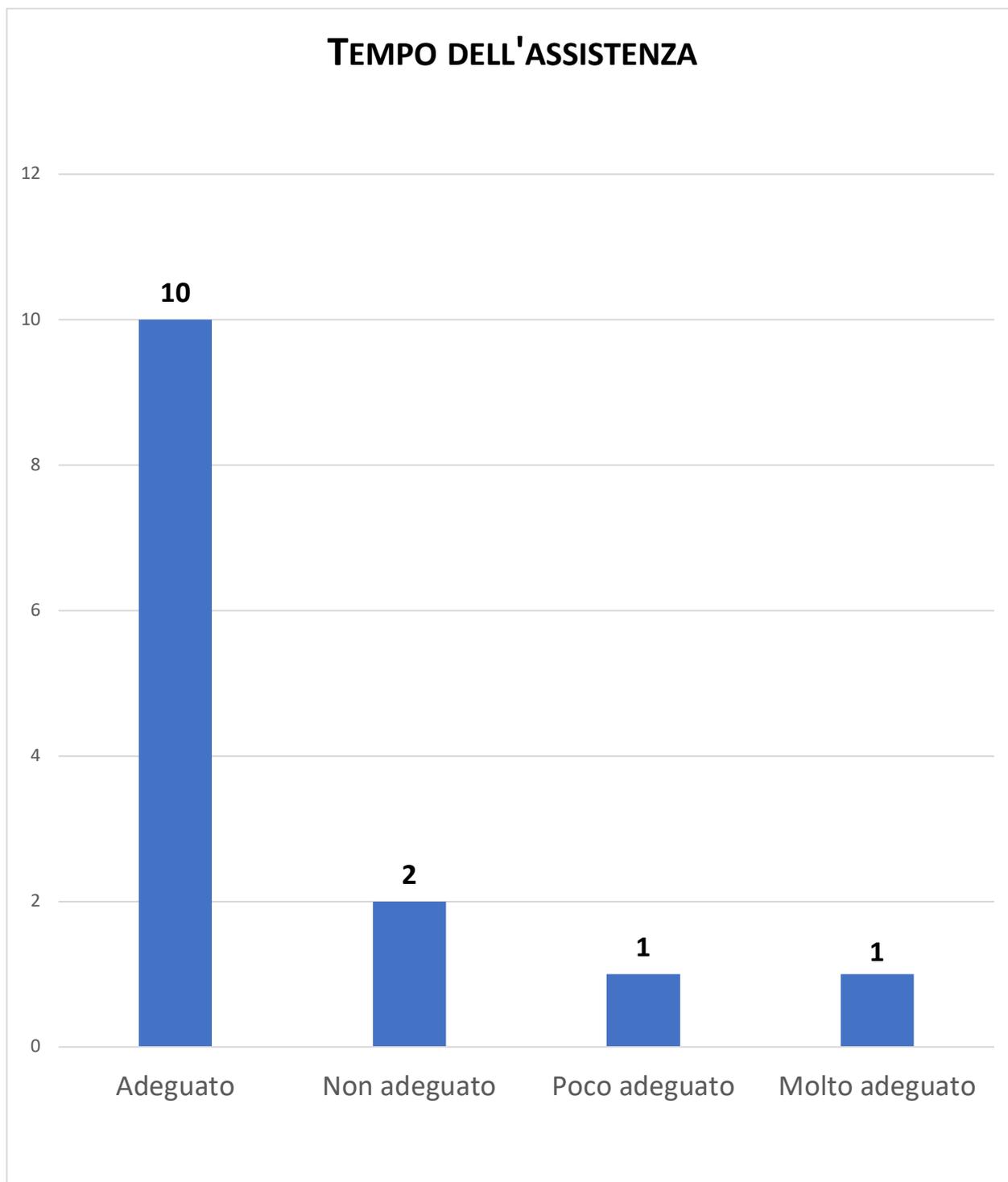


Fonte: Eurispes.

Il tempo che l'Assistente Domiciliare dedica all'anziano è stato ritenuto adeguato dalla grande maggioranza di essi (10). Dei rimanenti 4 utenti, 2 non lo ritengono adeguato, 1 lo ha ritenuto molto adeguato, e infine 1 lo ritiene poco adeguato, come rappresentato dal grafico 16.

**Grafico 16**

Valori assoluti

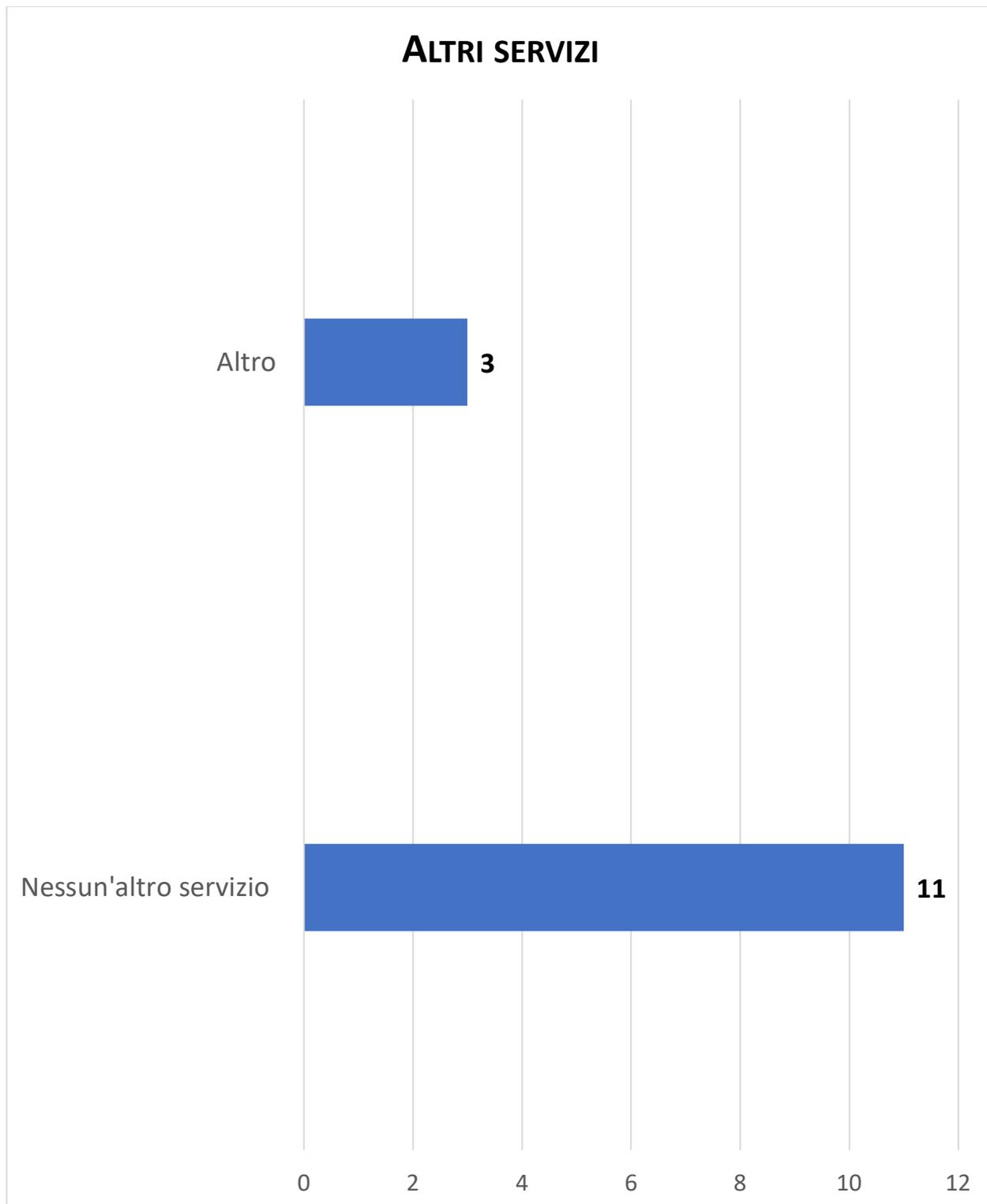


Fonte: Eurispes.

La grande maggioranza degli utenti (11), usufruisce esclusivamente del Servizio di Assistenza Domiciliare, soltanto 3 anziani dichiarano di avvalersi, anche, di altri servizi.

**Grafico 17**

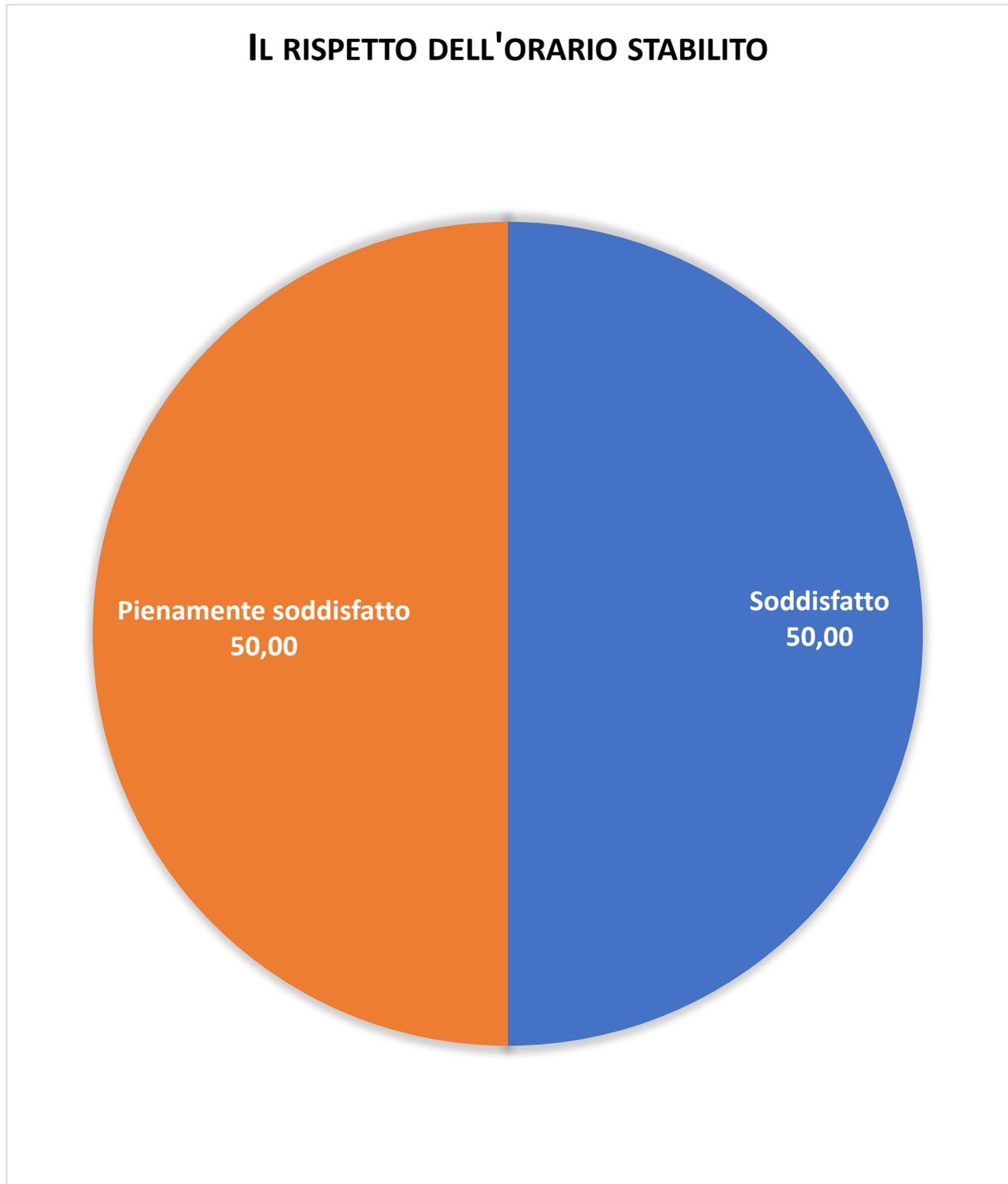
Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

Il rispetto degli orari dell'Assistenza soddisfa pienamente gli anziani, come rappresentato dal grafico 18. Esattamente la metà afferma di ritenersi soddisfatto, l'altra metà dichiara di ritenersi pienamente soddisfatto. Nessuno ha dichiarato di essere insoddisfatto.

**Grafico 18**  
Valori percentuali

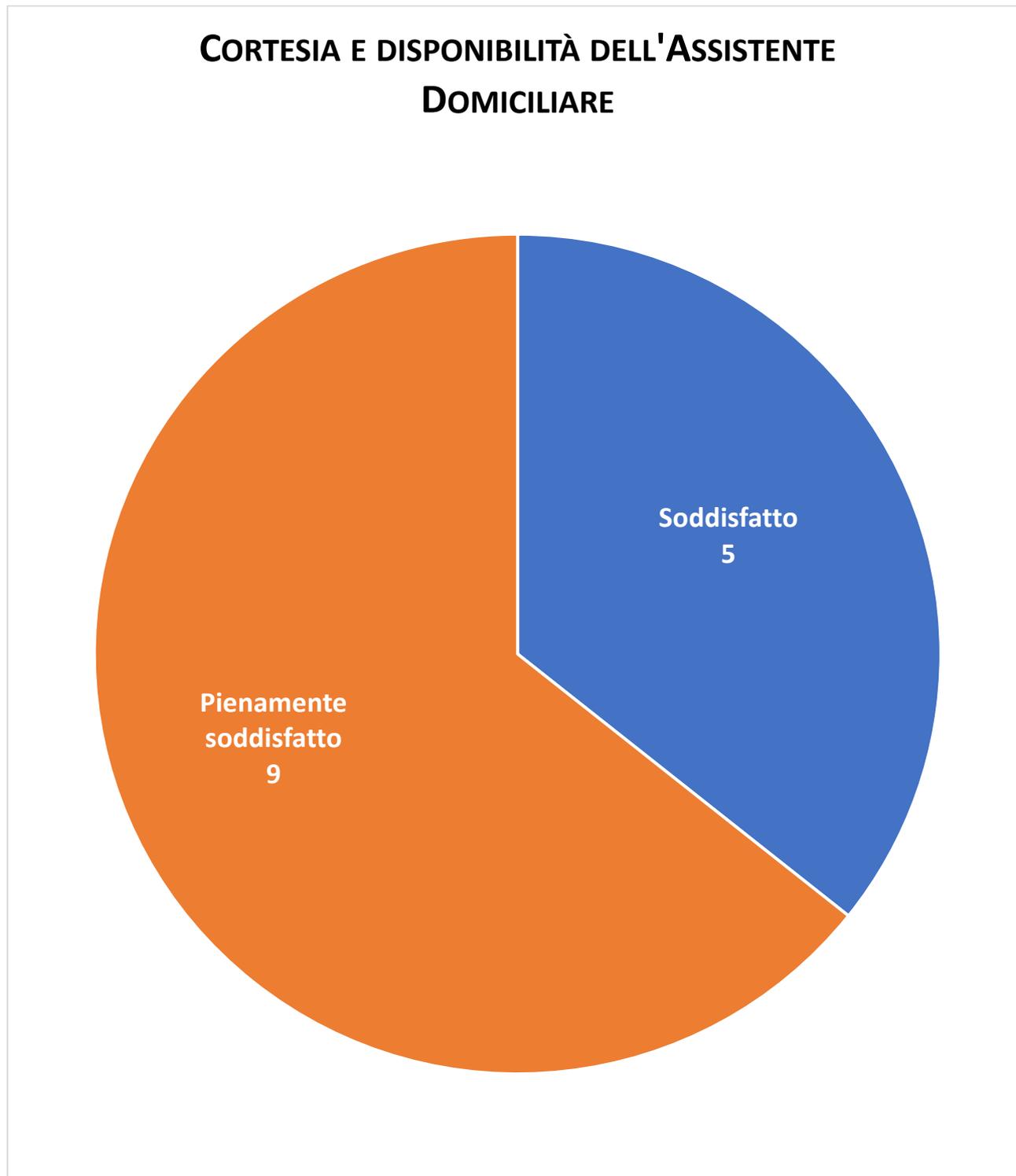


Fonte: Eurispes.

La cortesia e la disponibilità dell'Assistente Domiciliare sono percepite dall'anziano in maniera sempre positiva. 9 utenti affermano di essere pienamente soddisfatti di tali requisiti, i restanti 5 si dichiarano soddisfatti. Tali dati vengono espressi in valori assoluti nel grafico 19.

**Grafico 19**

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

La totalità degli utenti dichiara che la propria riservatezza è stata rispettata dall'Assistente Domiciliare assegnato, come evidenzia la tabella 1.

**Tabella 1**

Valori assoluti e percentuali

<b>SECONDO LEI, GLI ASSISTENTI DOMICILIARI, RISPETTANO LA SUA RISERVATEZZA?</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Si	14	100,00
No	0	0,00
Nessuna risposta	0	0,00

Fonte: Eurispes.

L'attenzione ai problemi dell'utente e la capacità di ascolto dell'Assistente Domiciliare, vengono sempre recepiti in maniera positiva dagli anziani. La metà di loro si sente molto seguito, l'altra metà dichiara di sentirsi seguita abbastanza, come mostra la tabella 2.

**Tabella 2**

Valori assoluti e percentuali

<b>SECONDO IL SUO PARERE, L'ASSISTENTE DOMICILIARE, LA ASCOLTA ED È ATTENTA AI SUOI PROBLEMI?</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Per niente	0	0,00
Poco	0	0,00
Abbastanza	7	50,00
Molto	7	50,00

Fonte: Eurispes.

Un altro dato molto importante è rappresentato dal rispetto dei tempi stabiliti per il Servizio. Tutti gli anziani hanno dichiarato che l'Assistente Domiciliare rispetta i tempi assegnati. Le opzioni di risposta erano, come per le altre domande, molteplici, come esplicitato dalla tabella 3.

**Tabella 3**

Valori assoluti e percentuali

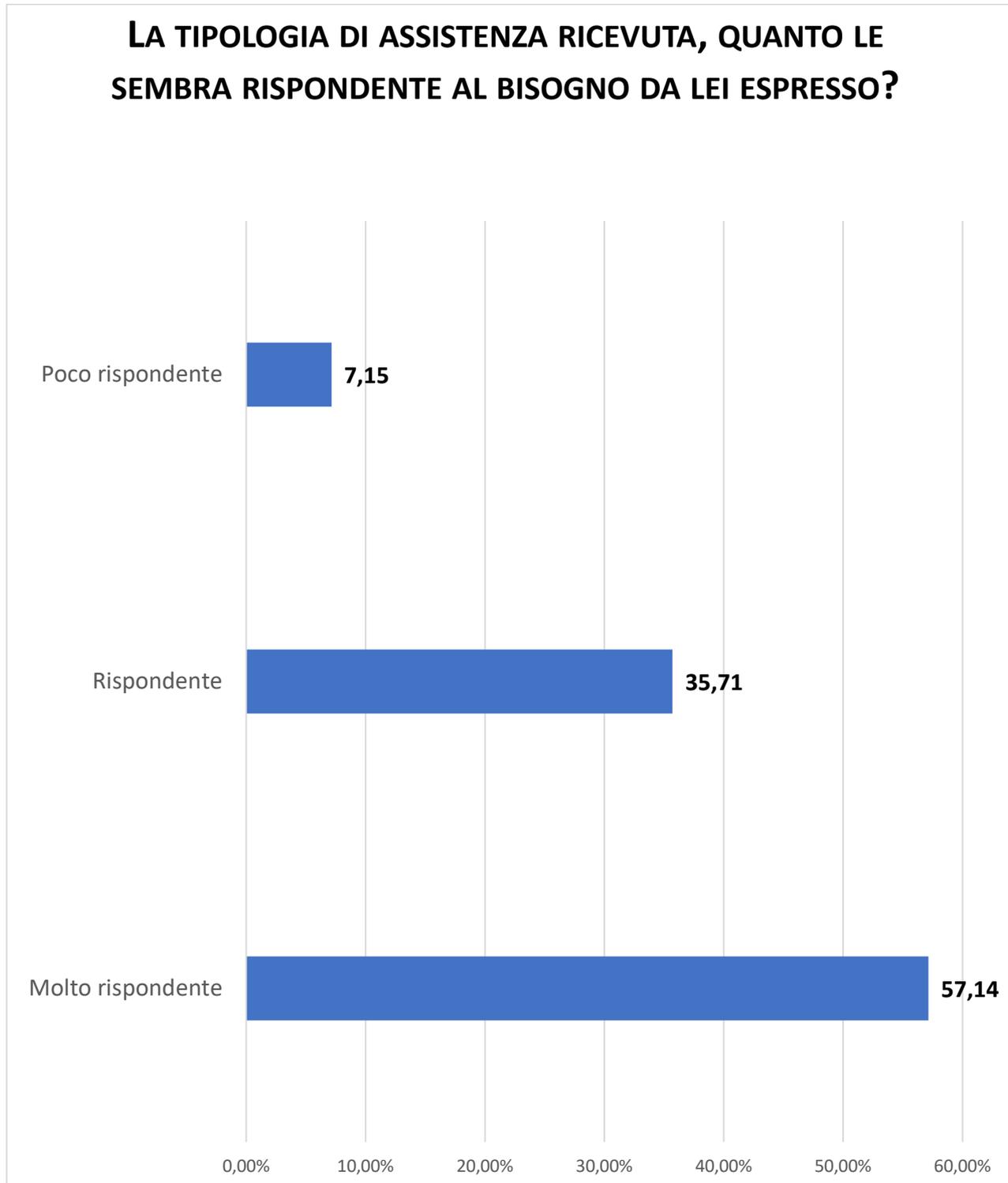
<b>L'ASSISTENTE DOMICILIARE RISPETTA I TEMPI PRESTABILITI DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE?</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
Mai	0	0,00
Raramente	0	0,00
Spesso	0	0,00
Sempre	14	100,00
Non ricorda	0	0,00
Non risponde	0	0,00

Fonte: Eurispes.

La tipologia di assistenza ricevuta viene considerata da più della metà degli utenti (8), molto rispondente al bisogno espresso. 5 hanno dichiarato che è rispondente, e infine un utente afferma che l'assistenza è poco rispondente al bisogno espresso. I valori percentuali sono rappresentati nel grafico 20.

**Grafico 20**

Valori percentuali

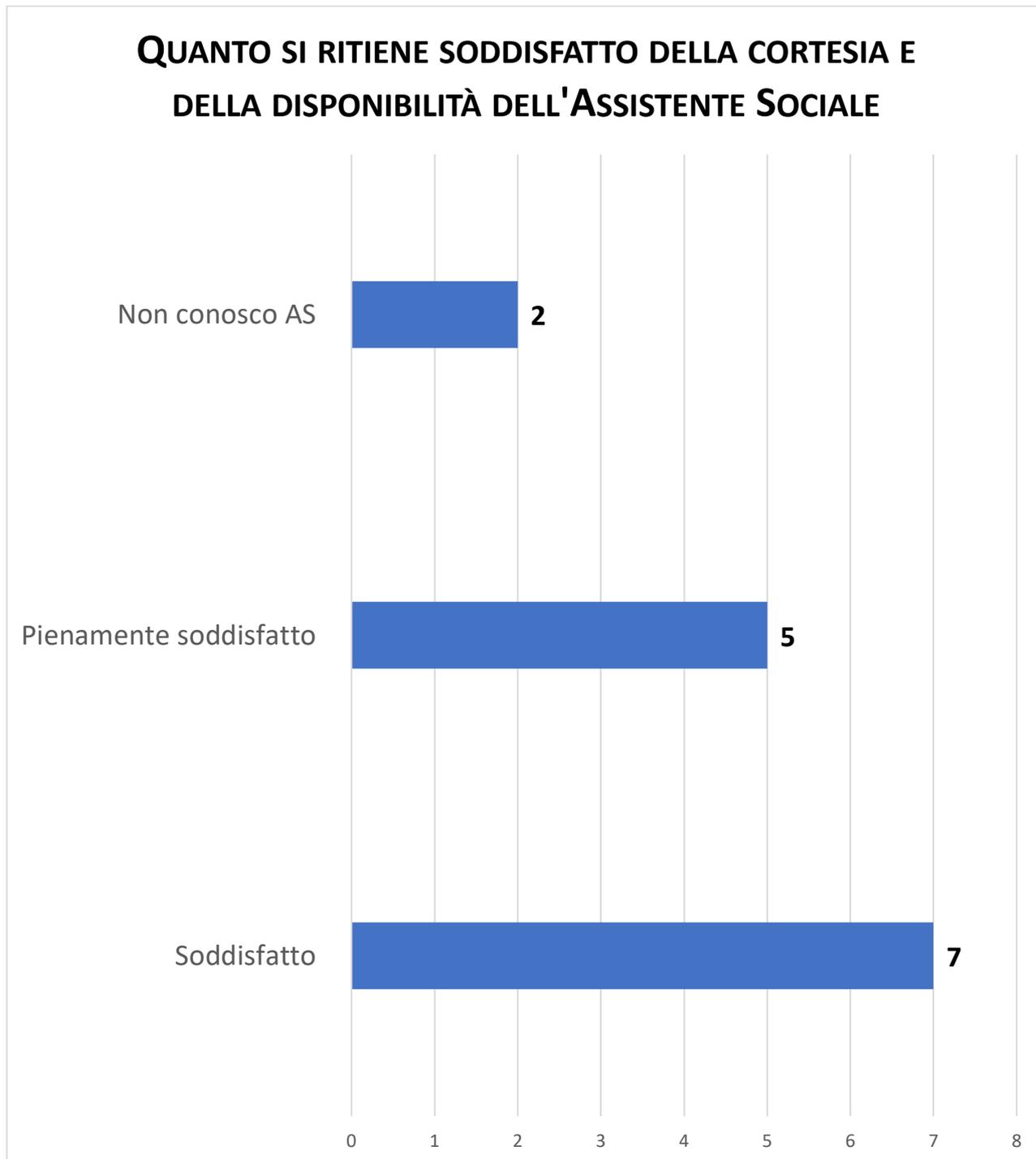


Fonte: Eurispes.

Per quanto riguarda la cortesia e la disponibilità dell'Assistente Sociale, 7 utenti, che corrispondono alla maggioranza degli assistiti, dichiarano di esserne soddisfatti. 5 si ritengono pienamente soddisfatti e i rimanenti 2 non conoscono personalmente l'Assistente Sociale. Tale situazione è esplicitata nella tabella 21.

**Grafico 21**

Valori assoluti

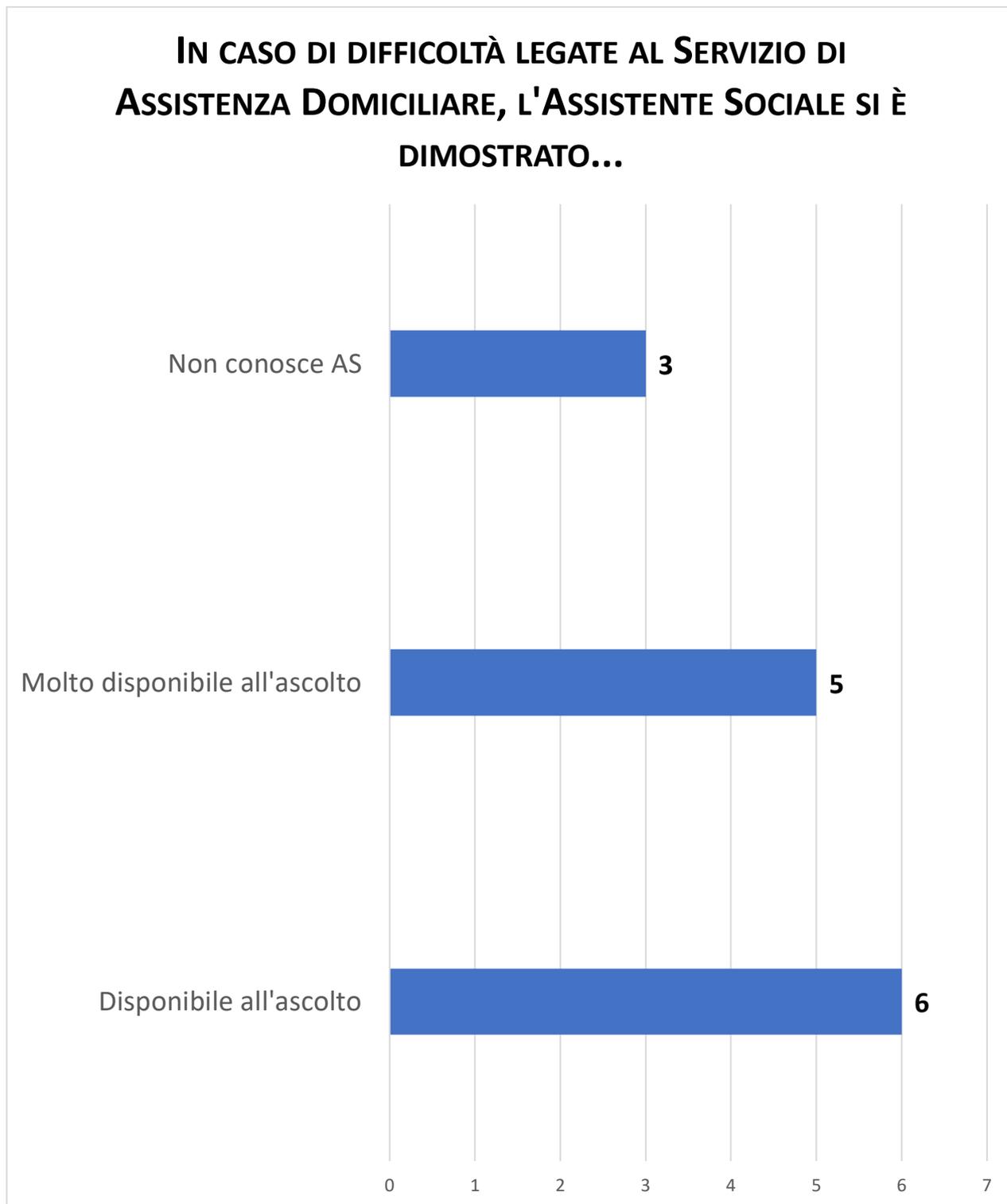


Fonte: Eurispes.

Quando vi sono state difficoltà legate al Servizio di Assistenza Domiciliare, gli anziani hanno dichiarato che l'Assistente Sociale, è sempre stato molto disponibile all'ascolto, come evidenzia il grafico 22.

**Grafico 22**

Valori assoluti

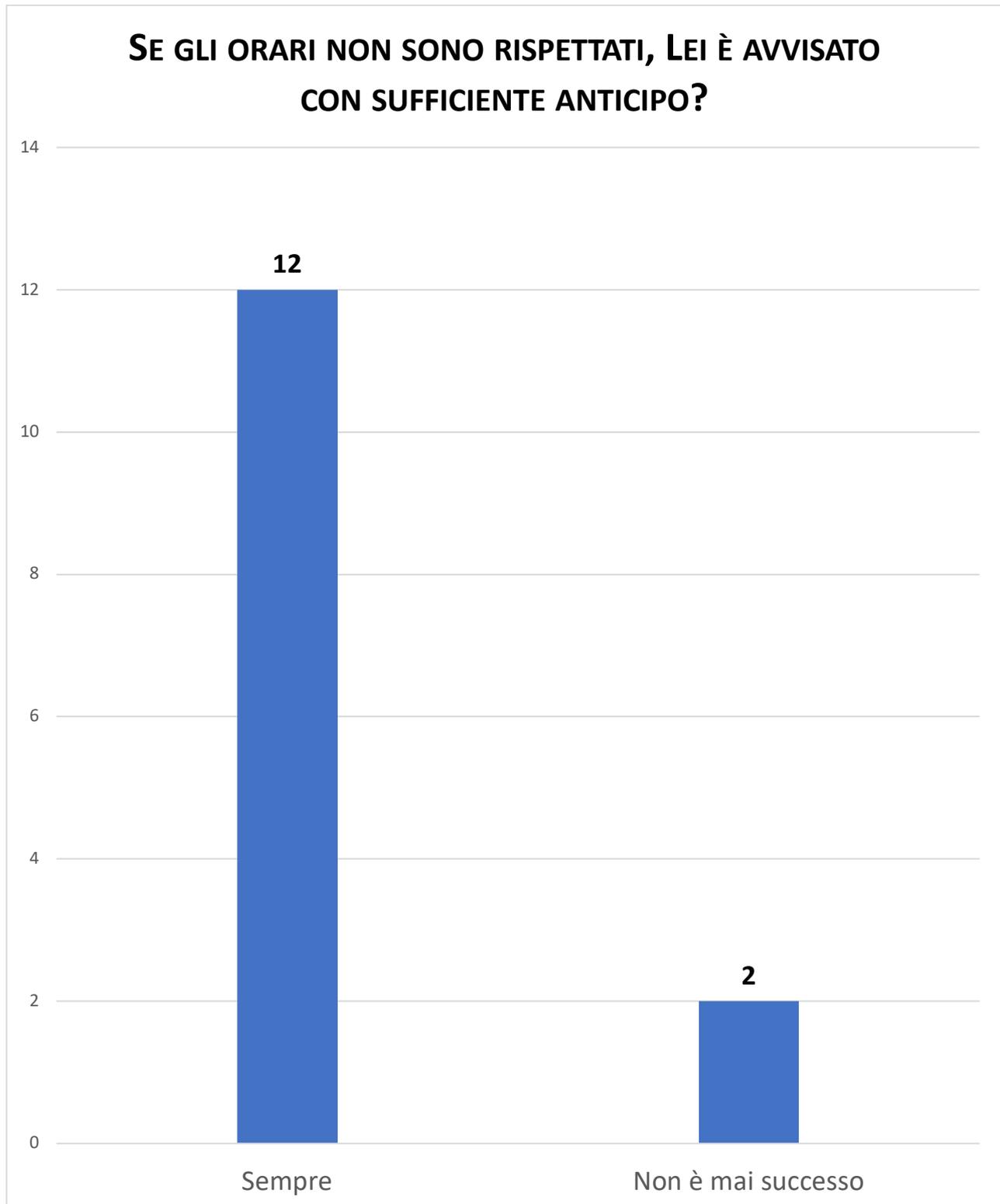


Fonte: Eurispes.

Se gli orari del Servizio subiscono variazioni, tutti gli utenti interessati, sono avvisati con sufficiente anticipo. Per 2 utenti gli orari sono sempre stati rispettati. Questo è un indice del buon funzionamento del Servizio.

### Grafico 23

Valori assoluti

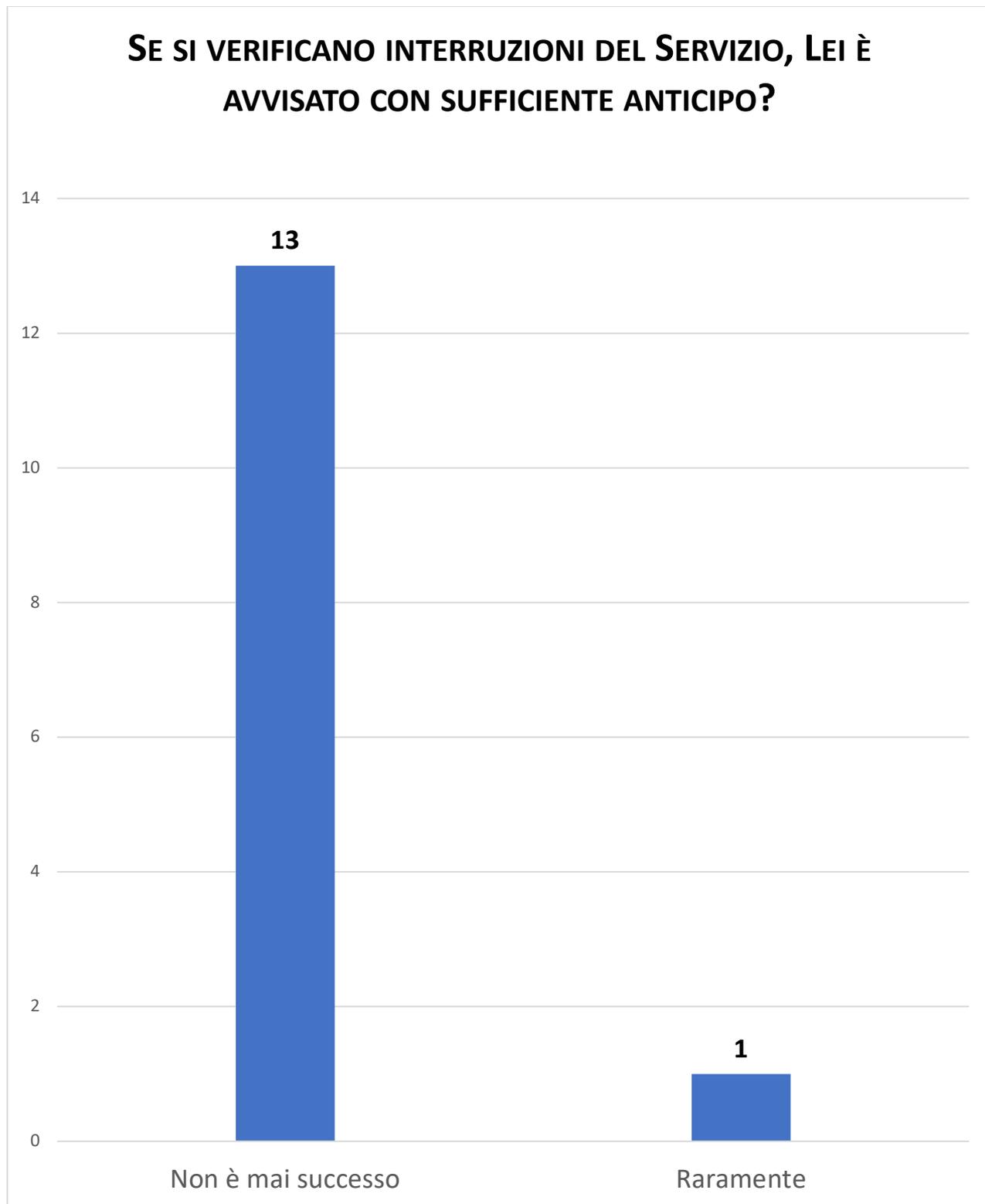


Fonte: Eurispes.

Nella maggior parte dei casi, non si sono mai verificate interruzioni del Servizio. Un utente, invece, dichiara che è stato avvisato solo raramente.

**Grafico 24**

Valori assoluti



Alla domanda “Quali miglioramenti del Servizio gradirebbe”, la maggioranza degli utenti (9) è d'accordo nel ritenere di aver bisogno di un maggior numero di ore di assistenza, 4 ritengono che non è necessario alcun miglioramento e 1 non specifica quali miglioramenti vorrebbe.

**Tabella 4**

Valori assoluti e percentuali

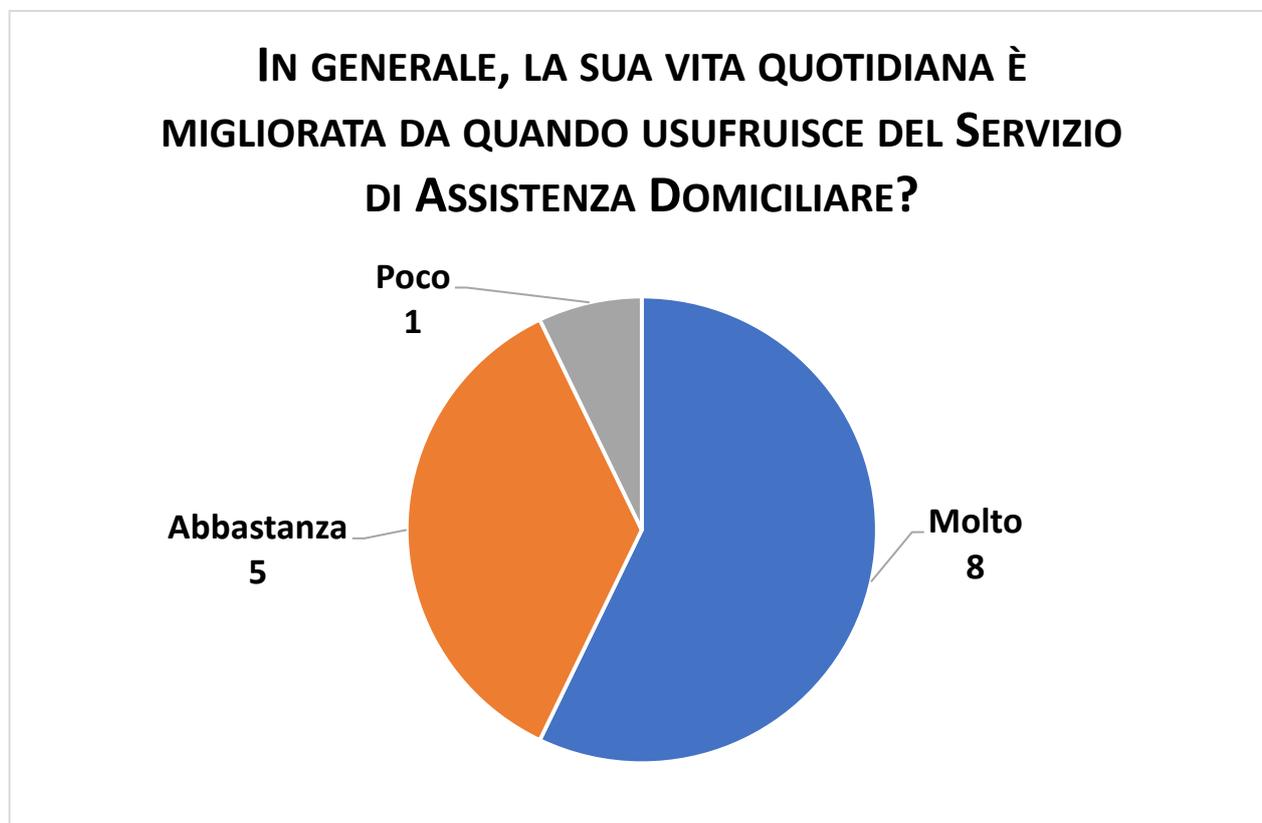
QUALI MIGLIORAMENTI DEL SERVIZIO GRADIREBBE		
	VALORE ASSOLUTO	PERCENTUALE
Altro	14	100,00

Fonte: Eurispes.

La maggioranza degli utenti (8), ritiene che la vita quotidiana sia molto migliorata da quando usufruisce del Servizio di Assistenza, una percentuale considerevole dichiara che la vita sia migliorata abbastanza (5) e un solo utente percepisce pochi miglioramenti.

**Grafico 25**

Valori assoluti



Fonte: Eurispes.

In quasi tutti i casi, il questionario di gradimento è stato compilato direttamente dagli utenti del Servizio, solo in un caso è stato il figlio dell'utente ad effettuare la compilazione.

**Tabella 5**

Valori assoluti

<b>IL QUESTIONARIO VIENE COMPILATO DA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Fruitore del Servizio	13
Figlio/a	1

Fonte: Eurispes.

Nell'ultima parte dei questionari, in cui vi è uno spazio vuoto per eventuali annotazioni a cura del compilatore, 7 utenti hanno dichiarato di avere la necessità di più ore di assistenza, 1 richiede ulteriore assistenza per la messa a letto e 6 utenti non hanno segnalato annotazioni.

**Tabella 6**

Valori assoluti

<b>EVENTUALI ANNOTAZIONI A CURA DEL COMPILATORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Risposte	8
Nessuna risposta	6

Fonte: Eurispes.

## **Conclusioni**

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio oggetto dell'indagine;*
- 2) *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per il Servizio di Assistenza Domiciliare fornito dal Comune. Dall'analisi delle risposte è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

### ➤ **I tempi di attesa del Servizio**

Il tempo di attesa è stato comunque giudicato adeguato dalla metà degli assistiti, soltanto 2 non lo hanno ritenuto adeguato. È importante però rilevare che 3 non hanno fornito risposte in merito.

### ➤ **Le procedure per accedere al Servizio**

2 utenti hanno affermato che le procedure per accedere al Servizio non sono state affatto semplici. Sono state ritenute semplici da 9 utenti, quindi per la maggior parte di essi e 3 non ricordano.

### ➤ **Il tempo che l'Assistente Domiciliare dedica all'anziano**

È stato ritenuto adeguato da 10 utenti, 2 non lo ritengono adeguato, 1 lo ritiene poco adeguato e infine, un utente lo giudica molto adeguato.

### ➤ **Miglioramenti del Servizio**

Alla domanda “Quali miglioramenti del Servizio gradirebbe”, la maggior parte degli utenti, precisamente 9, è d'accordo nel ritenere di aver bisogno di un maggior numero di ore di assistenza. Anche nell'ultima parte del questionario, in cui vi è uno spazio vuoto per eventuali annotazioni a cura del compilatore, 8 utenti dichiarano di avere la necessità di più ore di assistenza.

Tale necessità, che dall'indagine risulta il bisogno più frequentemente espresso, è anche una conseguenza dell'elevato livello di soddisfazione degli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Tenuto conto, come evidenzia lo studio effettuato, che:

- ⇒ gli utenti si avvalgono quasi esclusivamente del Servizio in questione;
- ⇒ molto raramente hanno contatti al di fuori della loro cerchia familiare;
- ⇒ la maggior parte si avvale del Servizio di Assistenza da più di 5 anni;

si evince inoltre che:

- a) il rispetto degli orari è di fondamentale importanza per il livello della qualità del Servizio; dall'indagine è emerso che tale dato è soddisfatto al 100%;
- b) la cortesia e la disponibilità dell'Assistente Domiciliare sono requisiti pienamente soddisfacenti per tutti gli anziani intervistati;
- c) a opinione di tutti gli utenti, il rispetto della Privacy e della riservatezza dell'assistito è costantemente garantito;

- d) l'attenzione ai problemi dell'anziano e la capacità di ascolto dell'Assistente Domiciliare soddisfanno pienamente tutti gli intervistati;
- e) la cortesia e la disponibilità dell'Assistente Sociale di riferimento, appagano completamente le necessità degli utenti.

Dall'indagine è emerso che, non solo complessivamente, ma anche approfondendo le condizioni e le modalità con cui l'anziano viene accudito, il SAD si rivela un Servizio preciso, puntuale e funzionante, con criticità che sono direttamente collegate alla costante percezione positiva dell'anziano nel processo di assistenza.

**CAPITOLO III:  
IL SERVIZIO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

## **Premessa**

La cultura comprende l'intero modo di vivere di una società e rappresenta la forma peculiare dell'uomo di adattamento all'ambiente di cui fa parte.

La relazione umana con l'ambiente, si struttura sulla base di modelli culturali appresi, elaborati dalla società in cui si vive, attraverso i quali è possibile il rapporto di interazione con gli altri esseri umani. I modi di vita acquisiti, che vengono modificati e trasmessi da una generazione all'altra, consentono la condivisione di atteggiamenti e un comune modo di concepire la realtà. Le abitudini, le conoscenze, le regole, le visioni del mondo, ma anche le istituzioni, i riti, i costumi, le tradizioni popolari incidono profondamente sugli individui che vivono in tale contesto.

La promozione e l'incentivazione dell'offerta culturale, veicolando la popolazione ad usufruire di essa, crea una condizione indispensabile alla formazione di un sentimento e di un desiderio sociale diffuso, di innovazione e di continua crescita, che stimola la politica economica e sociale. La cultura e gli elementi collegati alla produzione culturale, coniugando spesso svago e concreti contenuti educativi, possono rivelarsi veicolo di valori, pratiche e usi che fanno parte dell'identità del luogo, della storia e dei costumi. Le iniziative di cooperazione, le azioni con le quali l'Amministrazione Comunale dà impulso e coordina attività in campo economico, solidaristico, culturale e formativo, hanno una forte rilevanza economica e sociale, e rappresentano quindi fattori importanti per lo sviluppo complessivo della comunità. La variegata offerta culturale della Biblioteca Comunale G.M. Dettori, si inserisce in un contesto culturale che diventa il luogo della costruzione sociale e dell'appartenenza, una risorsa formativa che crea coesione sociale e riduce le disuguaglianze.

## ***Il ruolo della Biblioteca Comunale***

La Biblioteca Comunale è il luogo in cui il patrimonio artistico, culturale e storico di natura materiale e immateriale si fondono perfettamente, con il fine generale di garantire il diritto alla cultura, alla lettura, all'informazione, promuovendo in questo modo lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

Tutto il patrimonio culturale (artistico, ambientale e paesaggistico) svolge un ruolo innegabile, spesso implicito, nella formazione nei cittadini, ed influenza anche i settori produttivi. Esso può stimolare nei giovani una coscienza diffusa e condivisa della storia del territorio, e concorrere alla formazione dell'identità locale e nazionale, ponendosi come valido elemento di contrasto alla povertà educativa. Quest'ultima, potenzialmente più insidiosa di quella economica, è quella che priva bambini e adolescenti della capacità di apprendere e sperimentare, investe la dimensione emotiva, condiziona la socialità e la capacità di relazionarsi con il mondo. Gli elementi culturali costituiscono, infatti, un insieme integrato, all'interno del quale ogni aspetto determina il modo di essere degli altri, e ne è a sua volta modificato. Ciò significa che quando intervengono cambiamenti in un settore della cultura, di conseguenza si generano mutamenti in altri settori della stessa. Il sapere e la conoscenza vengono trasmessi di generazione in generazione, e ricreati dalle comunità, in risposta al loro ambiente, all'interazione con la natura e alla loro storia.

In questo contesto, l'importanza di offrire, da parte dell'Amministrazione Comunale, un Servizio che non solo risponda ai bisogni del cittadino-utente, ma che sia un luogo di formazione della cultura, è quanto mai evidente. Altrettanto fondamentale diventa la necessità di rilevare la qualità dei servizi offerti, che viene misurata, attraverso l'indagine di Customer Satisfaction, sulla capacità di presa in carico dei bisogni del cittadino-utente.

La Biblioteca Comunale "G.M. Dettori" ha sede a Tempio presso l'ex convento dei Padri Scolopi, interamente ristrutturato con le risorse della Misura 2.3 del POR Sardegna 2000/2008. Essa fa parte del Sistema Bibliotecario Nazionale

(SBN) Centro Servizi e Catalogazione per il Sistema. Il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) è la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, con la cooperazione delle Regioni e dell'Università, coordinata dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU). Il Comune di Tempio, in base alla convenzione di istituzione del Sistema Bibliotecario, è Comune Capofila, pertanto, è delegato per la gestione delle procedure, e per la promozione delle iniziative occorrenti per assicurare l'efficienza e l'efficacia della gestione del Sistema. La Biblioteca Comunale di Tempio ospita, inoltre, l'Informagiovani, la Mediateca, il Centro CAPSDA (Centro di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati), il Centro di Accesso Pubblico ai Servizi Digitali Avanzati e l'Esposizione Multimediale Sistema Omogeneo di Identità Visuale. La Biblioteca aderisce al progetto regionale BSR – Biblioteca Scientifica Regionale, sostenuto dalla Regione Sardegna e realizzato da Sardegna Ricerche in collaborazione con le Università di Cagliari e Sassari e il Centro Regionale di Programmazione, con lo scopo di creare e coordinare un adeguato e proficuo servizio di informazione scientifica, sfruttando le opportunità offerte dalle reti informatiche.

## ***Il campo dell'indagine***

La biblioteca pubblica di Tempio Pausania è stata ufficialmente aperta il 4 Novembre del 1879 e ha sede presso l'ex convento dei Padri Scolopi. La dotazione libraria è di circa 160.000 volumi, per un bacino di utenza che sfiora i 67.000 abitanti e le unità documentarie totali stimate sono circa 170.000. All'interno di tale patrimonio, oltre alla narrativa/saggistica moderna, che è la parte prevalente, vi è la presenza anche di testi antichi e di rilevanza scientifica. Di particolare interesse, è il Fondo antico posseduto dalla Biblioteca di Tempio Pausania, il fondo dei Padri Scolopi e dei Minori Osservanti, che conserva incunaboli, cinquecentine, seicentine, volumi del 1700 e del 1800. Il fondo librario seicentesco, appartenuto ai padri Scolopi e ai Minori Osservanti, è stato oggetto di una tesi di laurea che evidenzia come i volumi, datati entro un arco di tempo che va dal 1600 al 1699, siano quasi tutti in lingua latina (vi si trovano pochi testi in italiano, francese e spagnolo) per la maggior parte di contenuto teologico. Vi sono anche alcuni testi di filosofia, scienze naturali, letteratura italiana e latina. Presentano prevalentemente legature in pergamena, anche se vi sono casi di legature in cuoio, cartone e mezze legature. La Biblioteca conserva anche le Poesie Galluresi di Don Gavino Pes, manoscritto del 1700. L'accesso alla Biblioteca è libero, esistono sezioni specializzate dedicate ai bambini, e agli studenti anche universitari. Si possono scegliere i libri direttamente dagli scaffali, oppure si può cercare un soggetto o un argomento, consultando i cataloghi on-line. In Biblioteca ci sono anche altri supporti, di tipo multimediale: compact-disc, CD-ROM, corsi di lingue, videocassette e DVD. Tutto il materiale può essere preso in prestito. L'emeroteca, con testate di quotidiani e periodici locali, nazionali, stranieri, e le postazioni Internet della mediateca, implementano ulteriormente l'offerta informativo/formativa.

Presso il Palazzo degli Scolopi sono altresì presenti:

- il centro informativo dei beni culturali del territorio, realizzato dalla RAS, con le risorse POR Misura 2.1;
- il deposito dei materiali - Museo di seconda scelta;
- spazio per esposizioni temporanee e a tema;
- spazio per ascolto tracce sonore delle performance del tenore Bernardo De Muro;
- uffici e stanze per la movimentazione dei materiali;
- uffici e stanze per laboratori didattici;
- ufficio per attività di back office e front office;
- tutta la strumentazione necessaria (PC, stampanti multifunzione, rete ADSL e Wi-Fi, etc.).

Vengono realizzati abitualmente incontri di promozione del libro e della lettura per i più piccoli e si accolgono con regolarità, diverse visite da parte delle scolaresche con attività laboratoriali.

La struttura è a norma dal punto di vista dell'accesso ai diversamente abili, è dotata di un parcheggio libero e di impianti antieffrazione e video sorveglianza, interna ed esterna. L'esposizione dei beni afferenti al Museo è stata allestita secondo temi e linee guida definite in collaborazione con la Soprintendenza.

### ***Metodologia della ricerca***

Nel quadro di un programma di valorizzazione dei servizi offerti, il Comune di Tempio ha inteso rilevare il grado di soddisfazione degli utenti della Biblioteca Comunale, al fine di migliorare il servizio offerto e mantenere un rapporto costante e diretto con i cittadini. A tale scopo, è stato elaborato un questionario a risposta multipla semi strutturato composto da 23 domande divise in cinque sezioni: dati anagrafici, scelta del Servizio, valutazione dell'accesso al Servizio, valutazione dell'ambiente e infine la valutazione complessiva. Il questionario è presente anche in formato elettronico, per il quale è stato reso disponibile un link per la compilazione on-line.

Inizialmente, l'indagine è stata predisposta in modo che gli operatori della biblioteca somministrassero direttamente il questionario in forma cartacea agli utenti del Servizio, ma successivamente è stato necessario incaricare un nostro operatore per l'accompagnamento nella compilazione dei questionari. L'indagine è stata completata con la somministrazione dei questionari previsti. Gli utenti intervistati sono stati complessivamente 437.

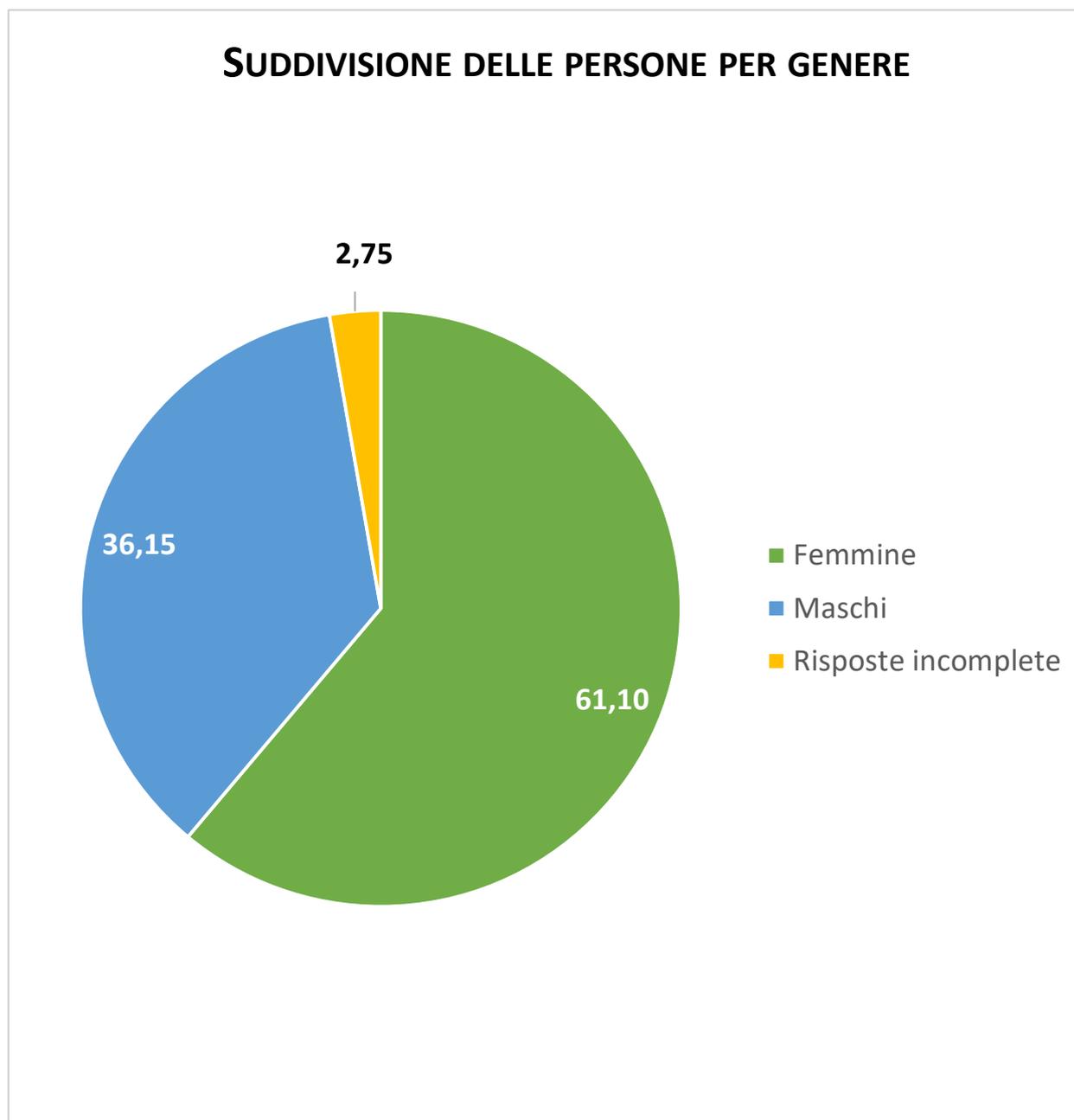
## DATI STRUTTURALI – GRAFICI BIBLIOTECA COMUNALE

### DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO

La maggior parte degli intervistati è costituita da donne, che raggiunge il 61,10%, mentre gli uomini costituiscono poco più del 36% del totale. Nel grafico 1 viene rappresentata la suddivisione delle persone per genere, sia in valori assoluti che in valori percentuali.

#### Grafico 1

Valori percentuali

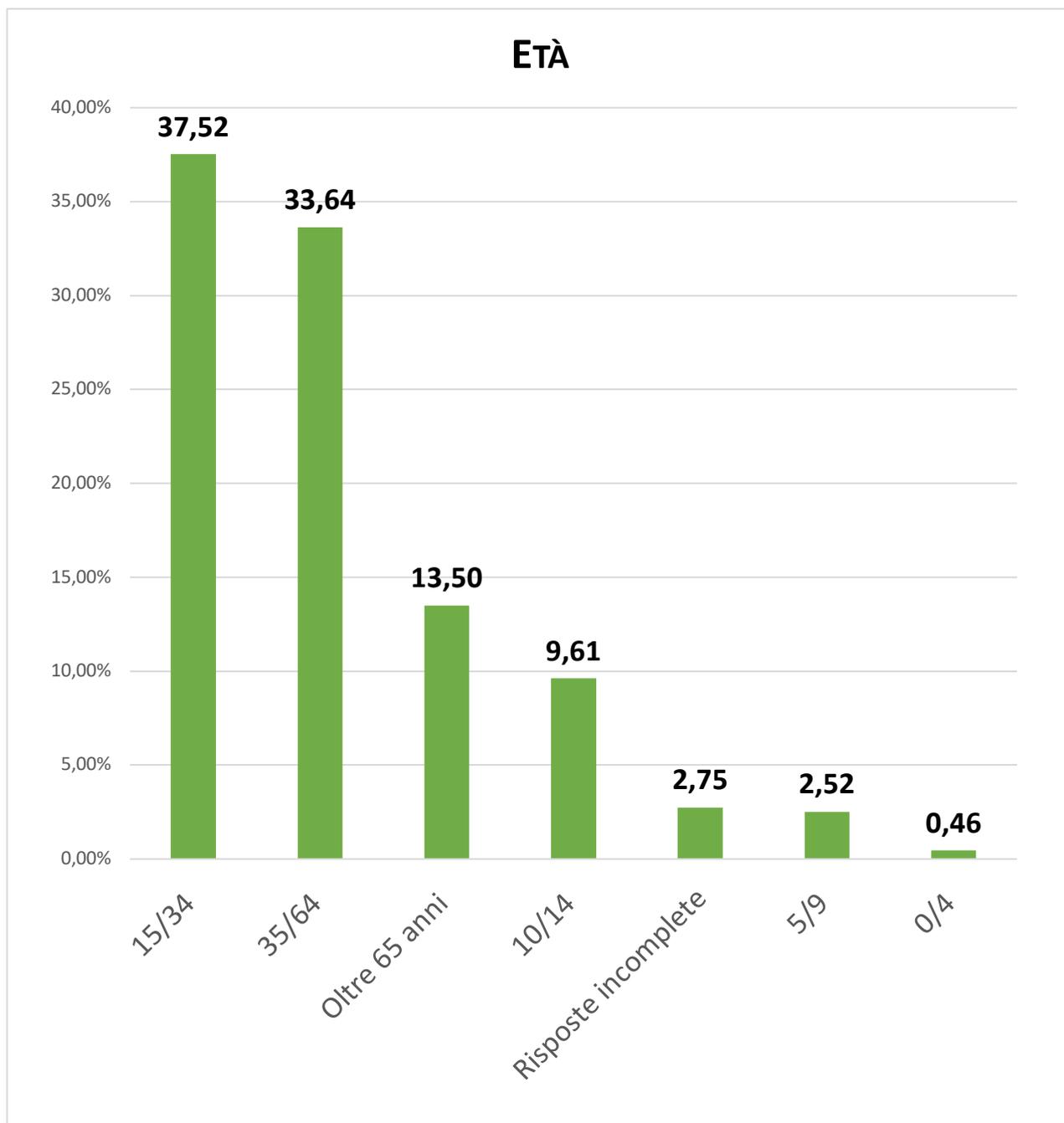


Fonte: Eurispes.

Il 37,52%, che in questo caso rappresenta la maggioranza degli utenti della biblioteca, ha un'età che va dai 15 ai 34 anni, mentre una percentuale di poco inferiore, il 33,64%, è costituita dagli intervistati che hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni. Gli ultrasessantacinquenni raggiungono il 13,50%, rappresentando un numero considerevole di utenti. Quasi il 10% degli intervistati è poi costituito dai minori, ossia i bambini che hanno dai 10 ai 14 anni, mentre la percentuale scende al 3% per quanto riguarda i bambini ancora più piccoli, come mostra chiaramente il grafico 2.

## Grafico 2

Valori percentuali

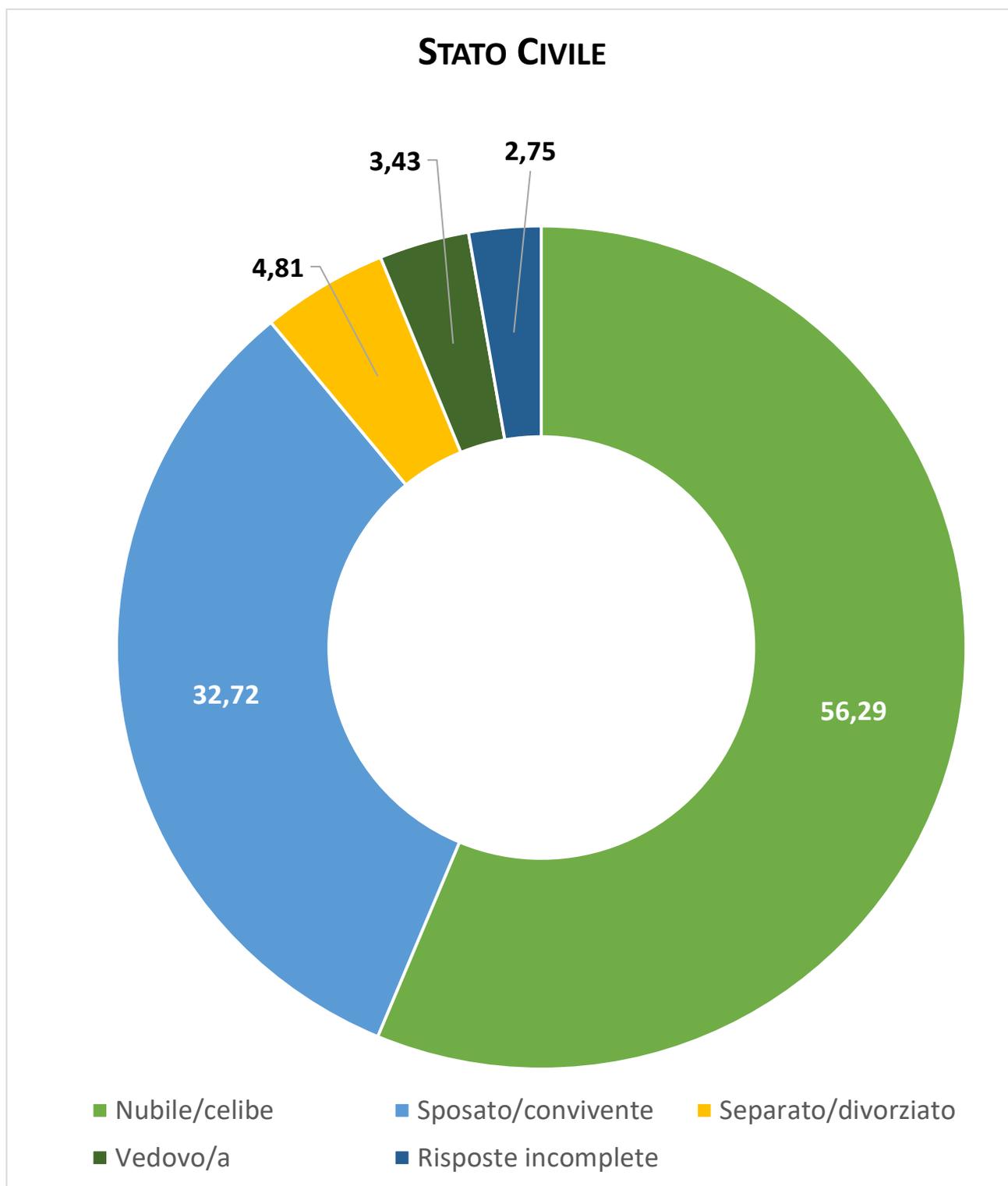


Fonte: Eurispes.

La maggioranza degli utenti intervistati, ossia il 56,29%, risulta celibe o nubile. Le persone sposate rappresentano poco più del 32% mentre le percentuali minori, si riferiscono alle persone che sono separate/divorziate o sono vedove, come mostra il grafico 3.

### Grafico 3

Valori percentuali

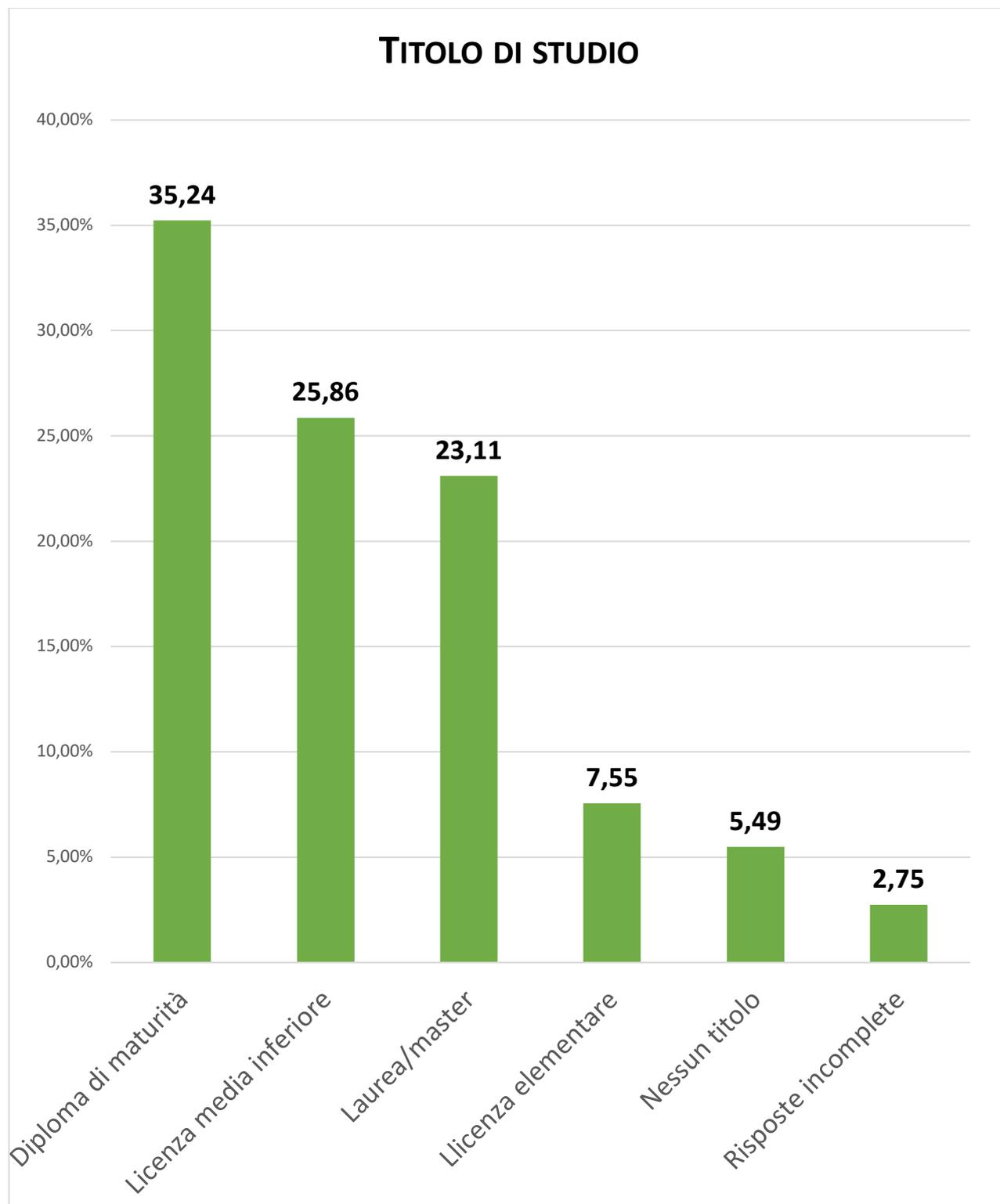


Fonte: Eurispes.

La maggior parte degli intervistati (35,24%) possiede il diploma di maturità, il 25,86% ha la licenza media, e il 23,11% è in possesso del diploma di laurea, come mostra il grafico 4.

#### Grafico 4

Valori percentuali

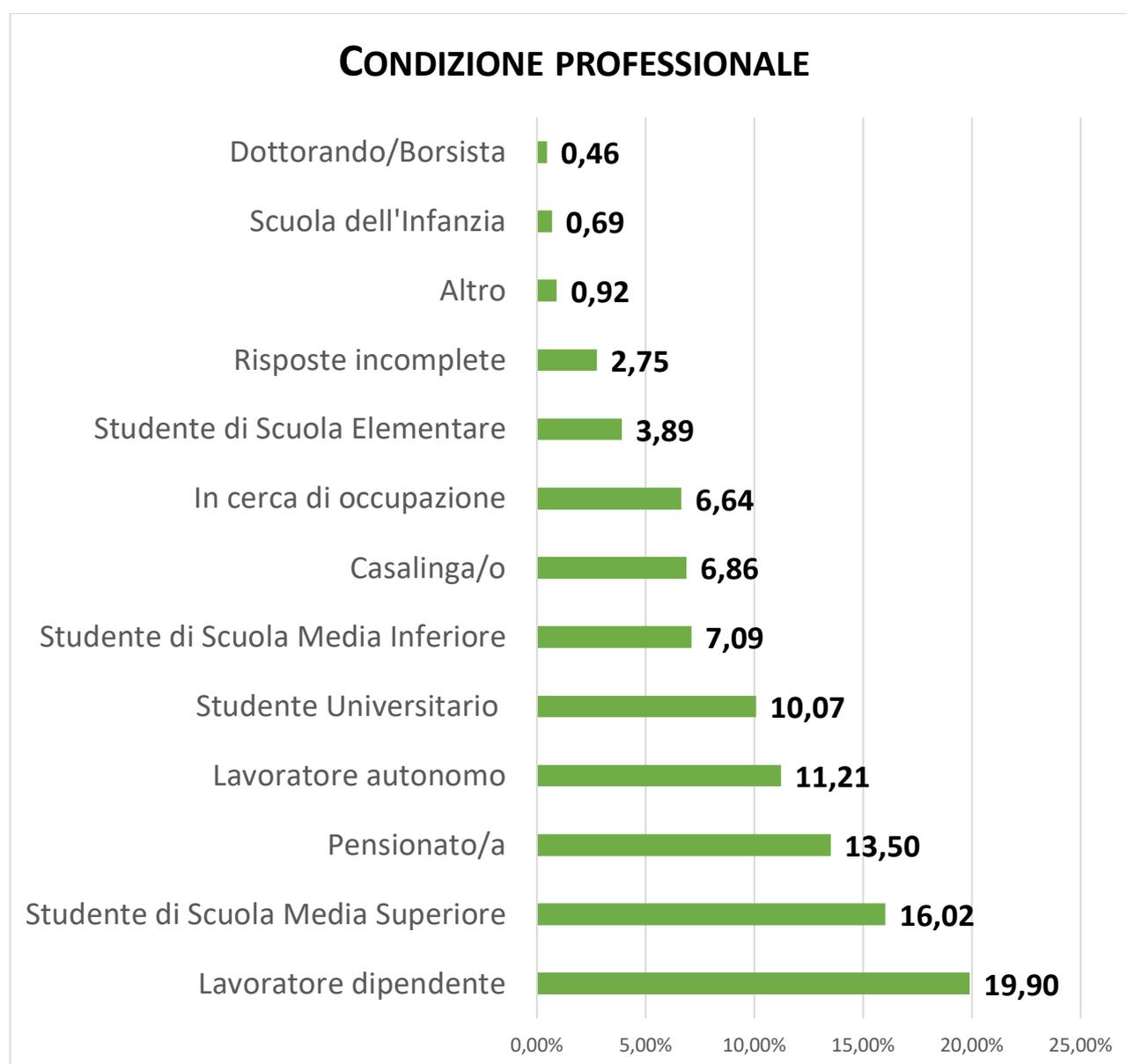


Fonte: Eurispes.

La suddivisione per ambito di attività e professione, mostra una situazione piuttosto bilanciata, poiché non si hanno rilevanti difformità tra le variabili. I lavoratori dipendenti sono quelli che più frequentemente usufruiscono del servizio bibliotecario, con una percentuale che arriva quasi al 20%, seguiti subito dopo dagli studenti di Scuola Media Superiore, che arrivano al 16%. Con percentuali perlopiù omogenee, che vanno dal 13 al 10%, troviamo i pensionati (13,50%), i lavoratori autonomi (11,21%) e gli studenti universitari (10,07%). Gli studenti di Scuola Media raggiungono una percentuale rilevante, poco più del 7%, mentre le persone in cerca di occupazione, e gli/le casalinghe/i rappresentano più del 6% degli utenti intervistati. Comprensibilmente, le percentuali inferiori riguardano gli studenti delle elementari (3,89%) e i bambini che frequentano ancora la Scuola dell'Infanzia (0,69%). Tali dati sono in linea con i risultati della precedente rilevazione anagrafica e sono espressi nel grafico 5.

### Grafico 5

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

Tra gli studenti della Scuola Media Superiore, quelli che più assiduamente frequentano la Biblioteca, sono iscritti al Liceo Scientifico (29), e al Liceo Classico (19), come mostra la tabella 1.

**Tabella 1**

Valori assoluti

<b>INDIRIZZO SCUOLA MEDIA SUPERIORE</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Liceo Scientifico	29
Liceo Classico	19
Istituto Tecnico Commerciale	4
Liceo Artistico	4
AFM (Amministrazione Finanza e Marketing)	3
Alberghiero	1
CAT (Costruzione Ambiente e Territorio)	1
IPSAR	1
Informatica e Telecomunicazioni	1
Nessuna risposta	7

Fonte: Eurispes.

Tra gli studenti universitari troviamo in numero maggiore quelli frequentanti le facoltà di Lettere e Filosofia e Giurisprudenza, come si può vedere nella tabella sottostante.

**Tabella 2**

Valori assoluti

<b>INDIRIZZO FACOLTÀ</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Lettere e Filosofia	9
Giurisprudenza	7
Economia	5
Chimica e Farmacia	3
Ingegneria	3
Lingue e Letterature Straniere	3
Beni Culturali	2
Scienze Religiose	2
Agraria	1
Informatica	1
Mediazione Linguistica e Culturale	1
Medicina	1
Neurofisiopatologia	1
Scienze Motorie	1
Scienze Politiche	1
Scienze dell'Educazione	1
Scienze Internazionali Sviluppo e Cooperazione	1
Nessuna risposta	1

Fonte: Eurispes.

Quasi tutti gli intervistati sono di nazionalità italiana. La maggior parte risiede a Tempio (81,23%), a Calangianus e a Luras.

**Tabella 3**

Valori assoluti

<b>NAZIONALITÀ</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Italiana	420
Rumena	4
Iraniana	1
Nessuna risposta	12

Fonte: Eurispes.

**Tabella 4**

Valori assoluti

<b>COMUNE DI RESIDENZA</b>	
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>
Tempio Pausania	355
Calangianus	17
Luras	12
Bortigiadas	5
Trinità D'Agultu e Vignola	5
Aggius	4
Nuoro	3
Olbia	3
Santa Teresa di Gallura	3
Sassari	3
Viddalba	3
Aglientu	2
Luogosanto	2
Badesi	1
Milano	1
Nulvi	1
Palau	1
Quartu Sant'Elena	1
Roma	1
Sedini	1
Valledoria	1
Nessuna risposta	12

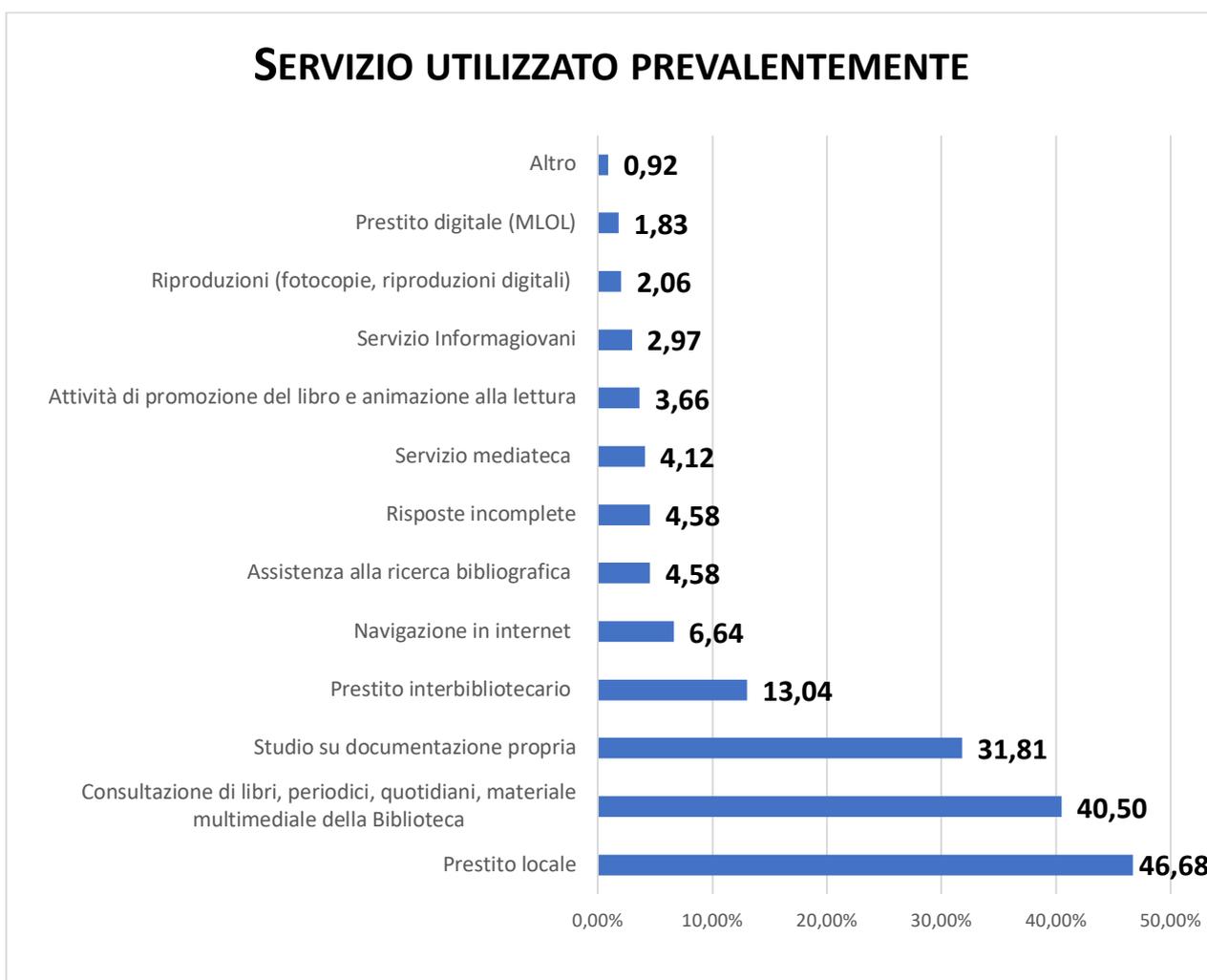
Fonte: Eurispes.

## LA SCELTA DEL SERVIZIO

La maggior parte degli utenti, ossia il 46,68%, si avvale del prestito locale, il servizio tipico a cui fare riferimento in biblioteca, così come è caratteristica anche la consultazione di libri, periodici, quotidiani etc., servizio al quale ricorrono più del 40% degli intervistati. Più del 30% degli utenti usa la biblioteca come luogo in cui studiare, e questa percentuale è in linea con la tipologia di intervistati rilevata, poiché sono soprattutto gli studenti delle scuole superiori e quelli universitari ad avvalersi dei locali appositi per tale esigenza. Poco più del 13% usufruisce del prestito interbibliotecario, mentre poco meno del 7% utilizza la biblioteca per la navigazione in internet. Le altre percentuali, tutte al di sotto del 5%, si riferiscono al servizio di assistenza alla ricerca bibliografica (4,58%), alla mediateca (4,12%), all'attività di promozione del libro e animazione alla lettura (3,66%), al servizio informagiovani (2,97%), alle riproduzioni, ossia al servizio fotocopie o riproduzioni digitali (2,06%), e al prestito digitale (1,83%). L'offerta del servizio bibliotecario è quindi molto variegata, gli utenti sfruttano in maniera diversa, a seconda dei tempi, dei modi e delle esigenze, tutti i servizi offerti.

### Grafico 6

Valori percentuali



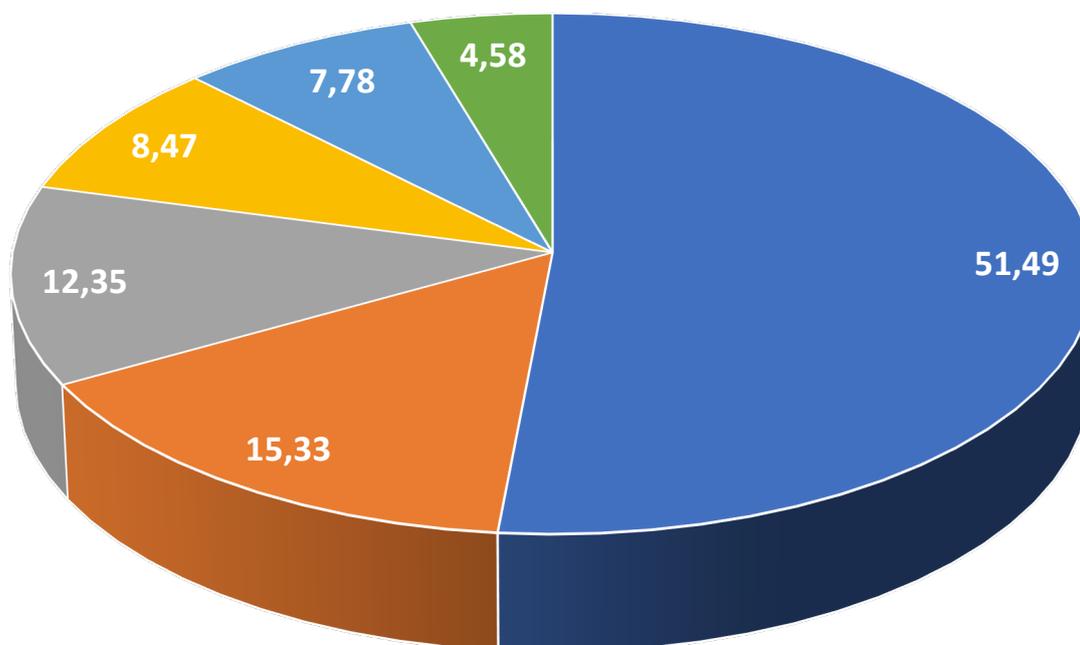
Fonte: Eurispes.

Poco più della metà degli utenti, il 51,49%, frequenta la biblioteca da più di cinque anni, il 15,33% la frequenta almeno da un paio d'anni, mentre il 12,35% la conosce da più di tre anni. Non sono trascurabili le percentuali che si riferiscono ai nuovi utenti: l'8,47% la frequenta da più di 3 mesi e il 7,78% da meno di 90 giorni.

### Grafico 7

Valori percentuali

#### DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?



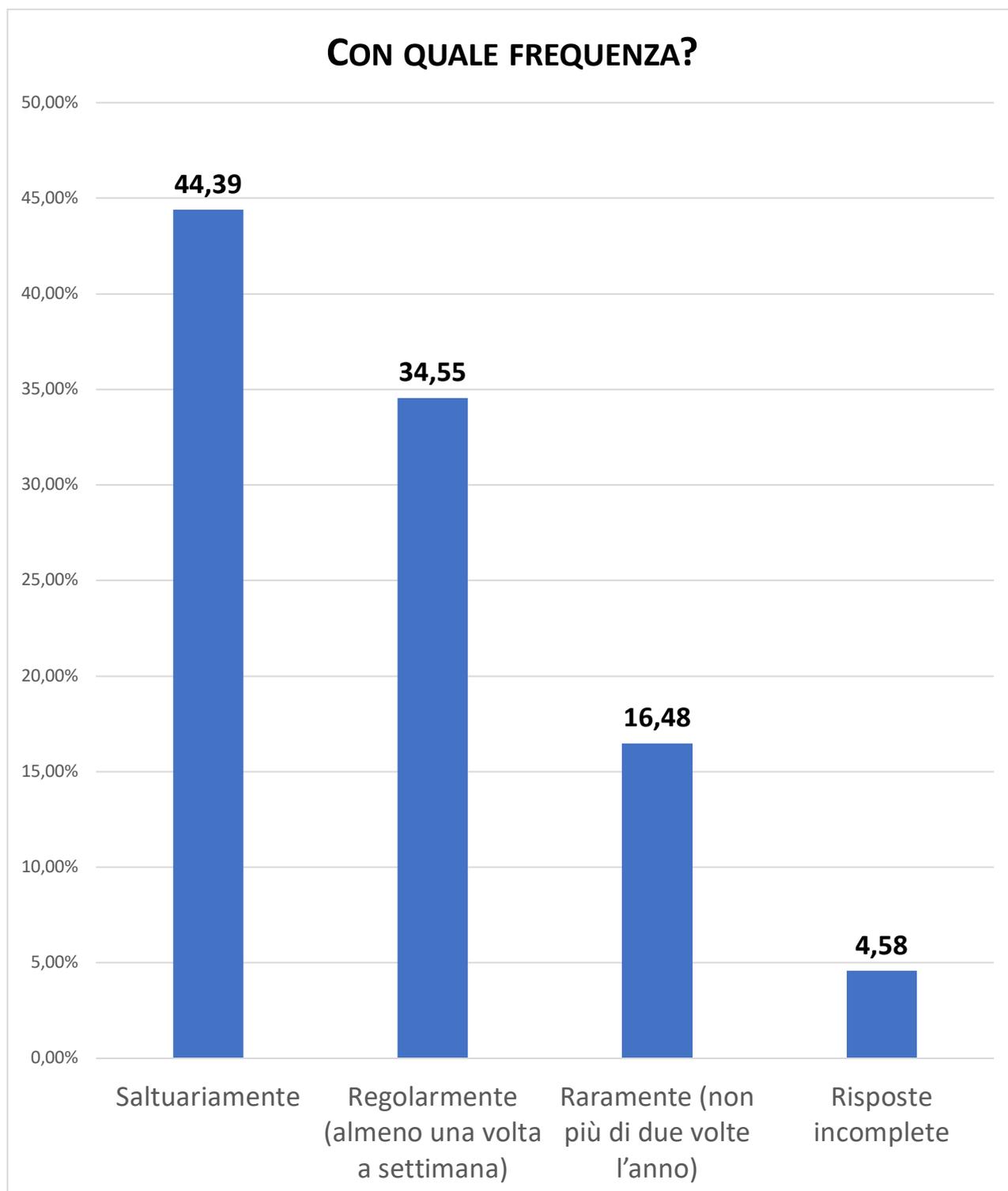
- Oltre i 5 anni
- Da 1 a 3 anni
- Dai 3 ai 5 anni
- Da 3 mesi a 1 anno
- Da 0 a 3 mesi
- Risposte incomplete

Fonte: Eurispes.

Tra coloro che frequentano la biblioteca, il 44,39% lo fa in maniera saltuaria, mentre una percentuale altrettanto rilevante, il 34,55%, la frequenta regolarmente, ossia almeno una volta alla settimana. Il 16,48% ci va solo raramente, non più di due volte l'anno.

### Grafico 8

Valori percentuali

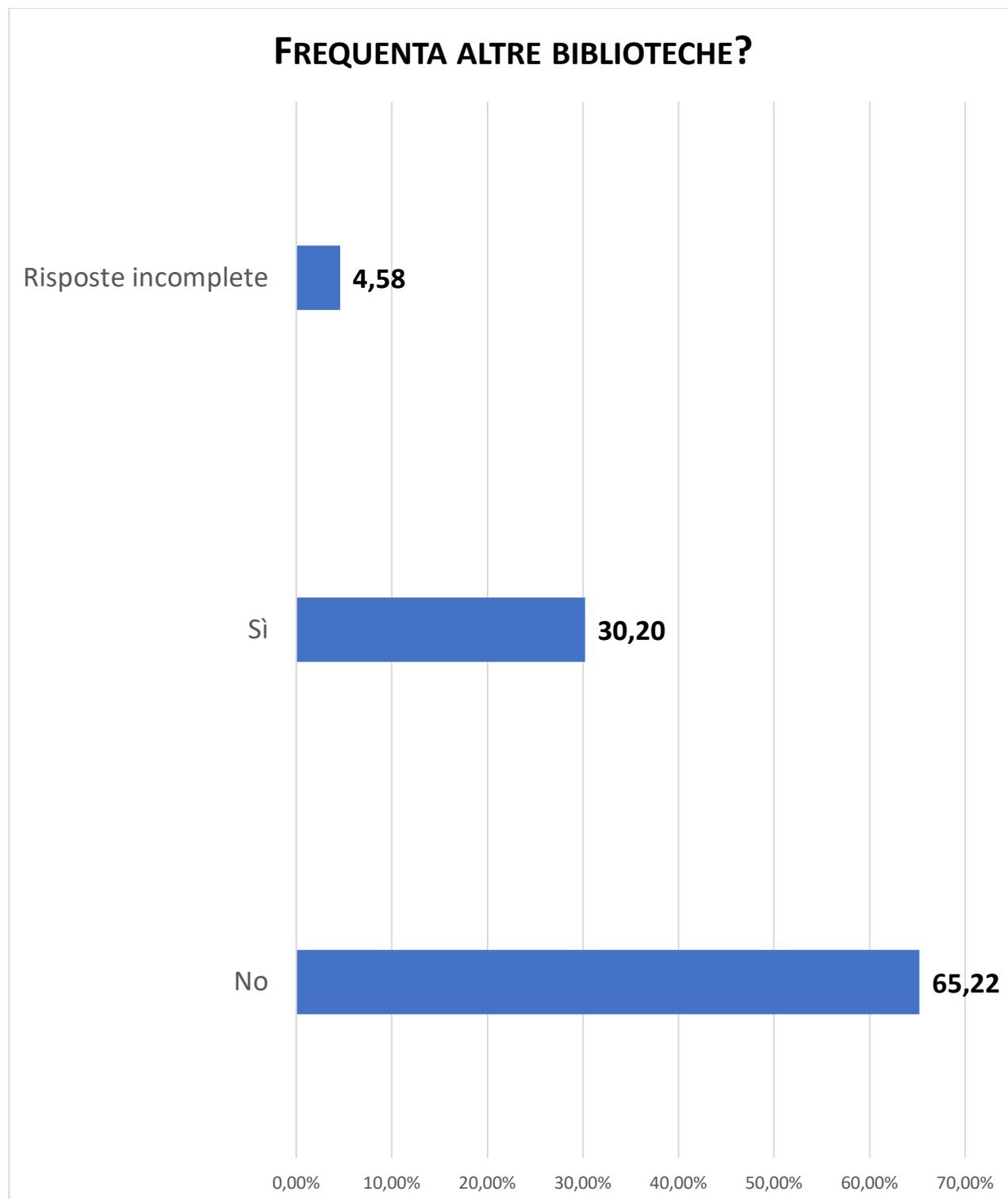


Fonte: Eurispes.

La grande maggioranza degli intervistati, il 65,22% frequenta soltanto la biblioteca in questione, mentre il 30,20% frequenta anche altre biblioteche, come mostra il grafico 9.

### Grafico 9

Valori percentuali

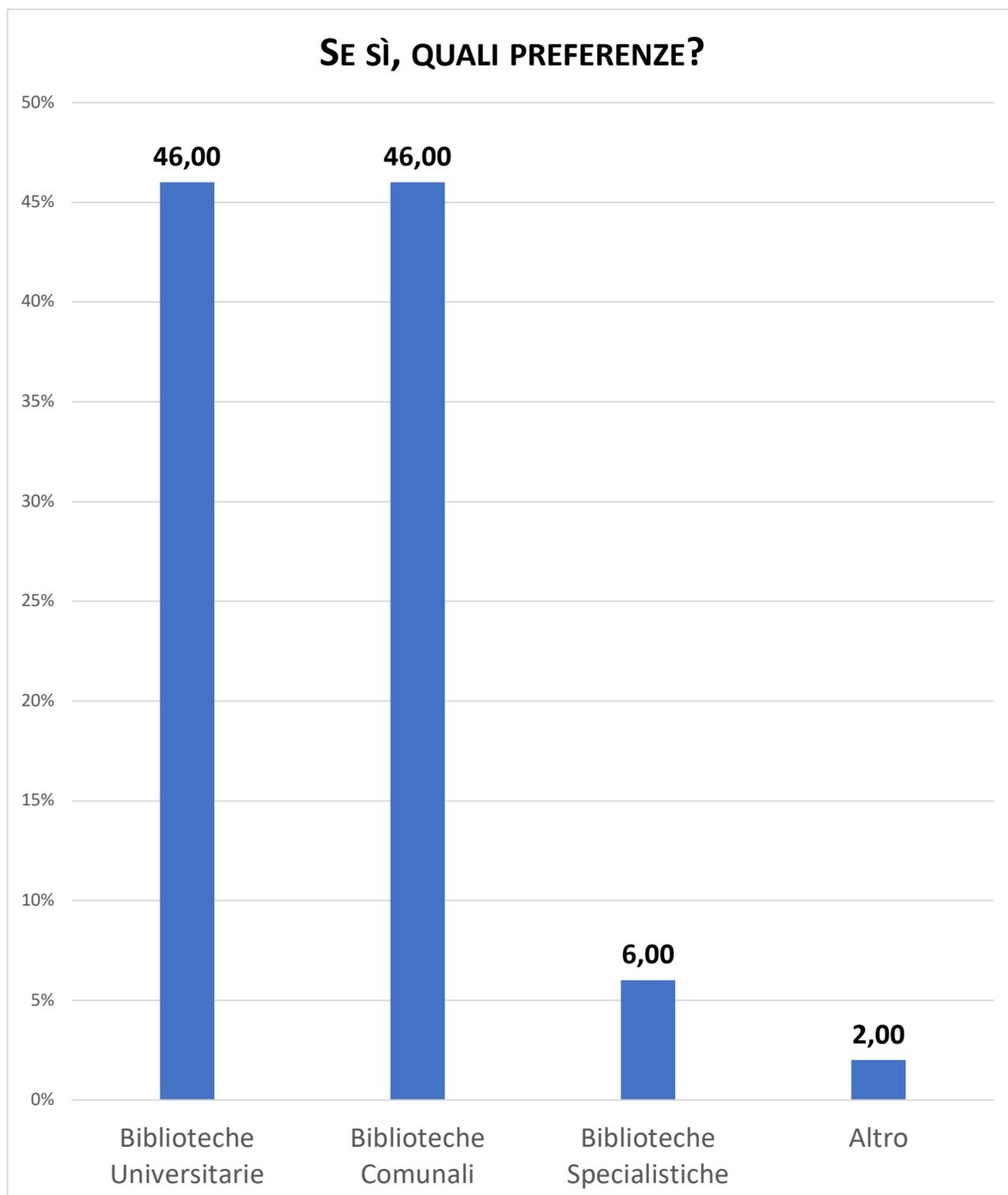


Fonte: Eurispes.

Tra le persone che frequentano altre biblioteche, il 46% frequenta biblioteche comunali, e con la medesima percentuale, le biblioteche universitarie. Le biblioteche specialistiche sono invece frequentate soltanto dal 6% degli intervistati.

### Grafico 10

Valori percentuali

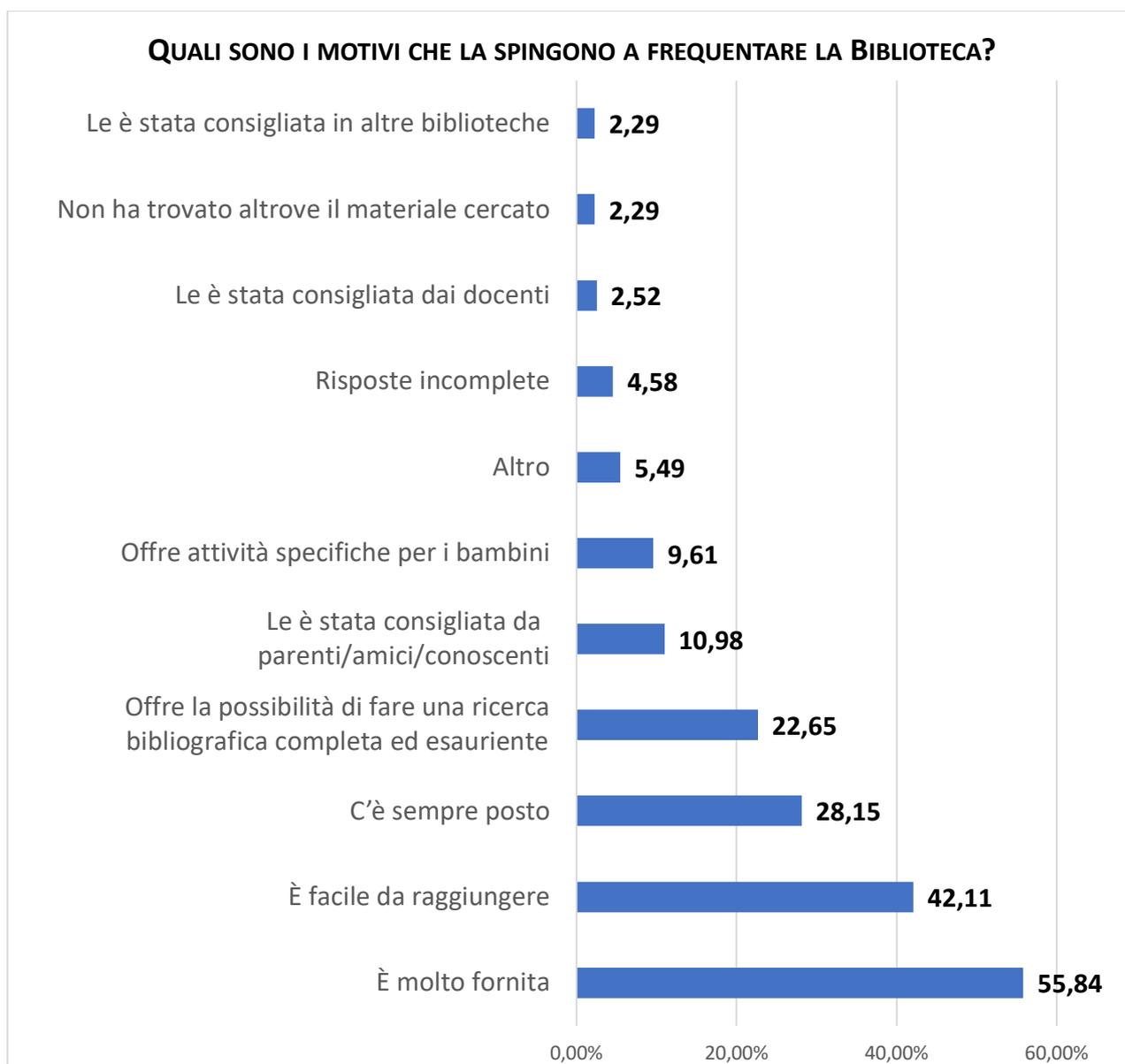


Fonte: Eurispes.

I motivi che spingono gli utenti a scegliere di frequentare la biblioteca di Tempio sono diversi, e la possibilità di dare più risposte offre un quadro preciso della percezione del servizio offerto. In cima alla lista delle preferenze ci sono sostanzialmente 4 motivi principali: gli intervistati sostengono innanzitutto che la biblioteca sia molto fornita (55,84%). La facilità con cui si può raggiungere è un incentivo altrettanto importante (42,11%). La certezza di trovare sempre posto spinge il 28,15% degli utenti ad avvalersi di un servizio che dà quindi un senso di sicurezza. Il 22,65% considera essenziale la consapevolezza di poter fare una ricerca bibliografica completa ed esauriente. Sono certamente rilevanti le percentuali che riguardano le altre motivazioni: nel 10,98% dei casi la scelta della biblioteca è stata influenzata dai consigli di amici, parenti o conoscenti che usufruivano già di tale servizio. Il 9,61% la sceglie poiché offre attività specifiche per i bambini. Tale situazione è presentata nel dettaglio, insieme alle percentuali minori nel grafico 11.

### Grafico 11

Valori percentuali



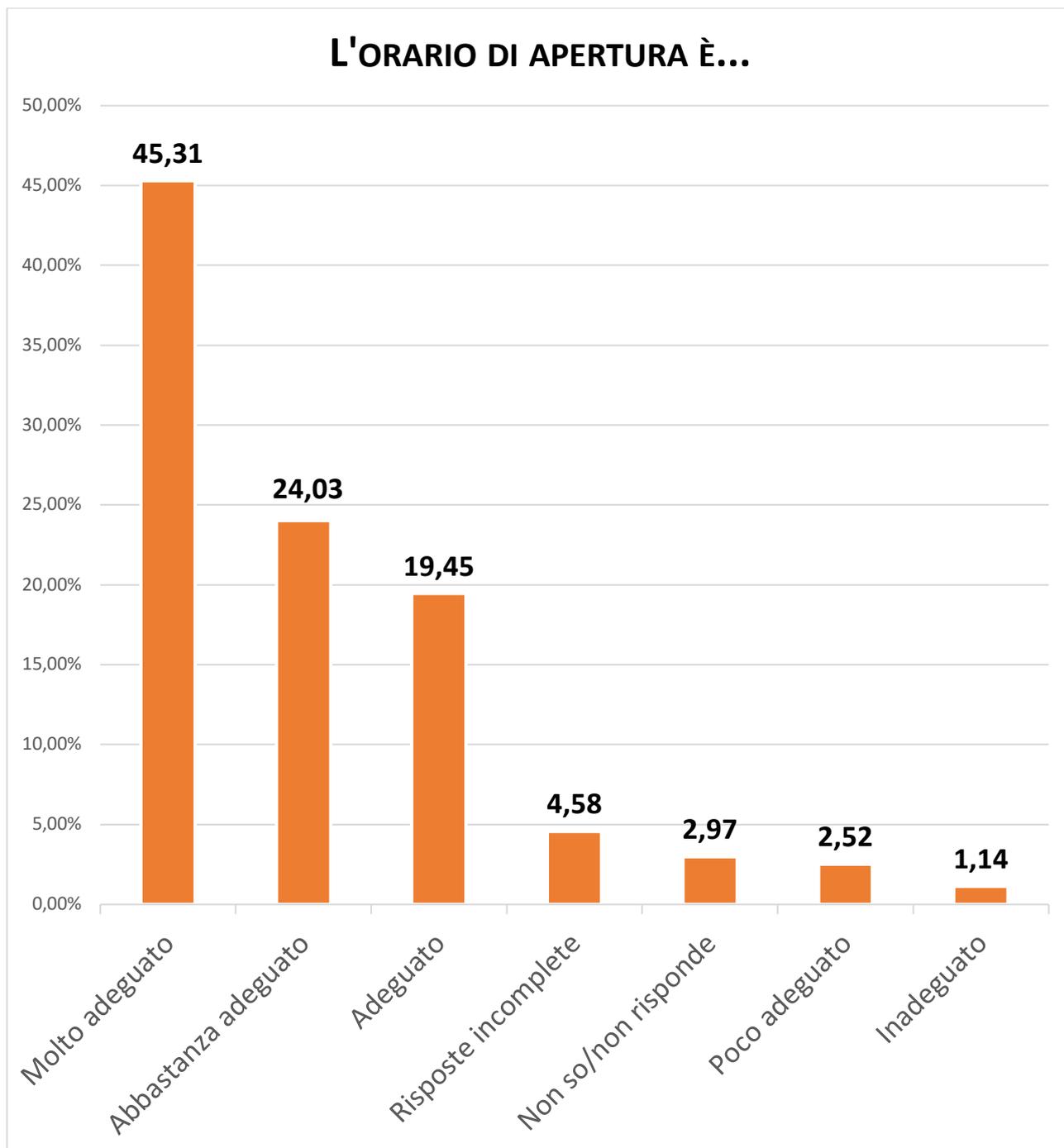
Fonte: Eurispes.

## VALUTAZIONE DELL'ACCESSO AL SERVIZIO

La percezione della conformità del servizio offerto con le esigenze dell'utenza, riguarda l'orario di apertura, che è stato considerato molto adeguato dal 45,31% ossia dalla maggior parte degli intervistati. Il 24% lo ritiene abbastanza adeguato mentre per il 19,45% è adeguato. Il 2,52% pensa che invece l'orario di apertura sia poco adeguato mentre poco più dell'1% lo considera inadeguato. Non hanno fornito risposte in merito il 2,97% degli utenti.

**Grafico 12**

Valori percentuali

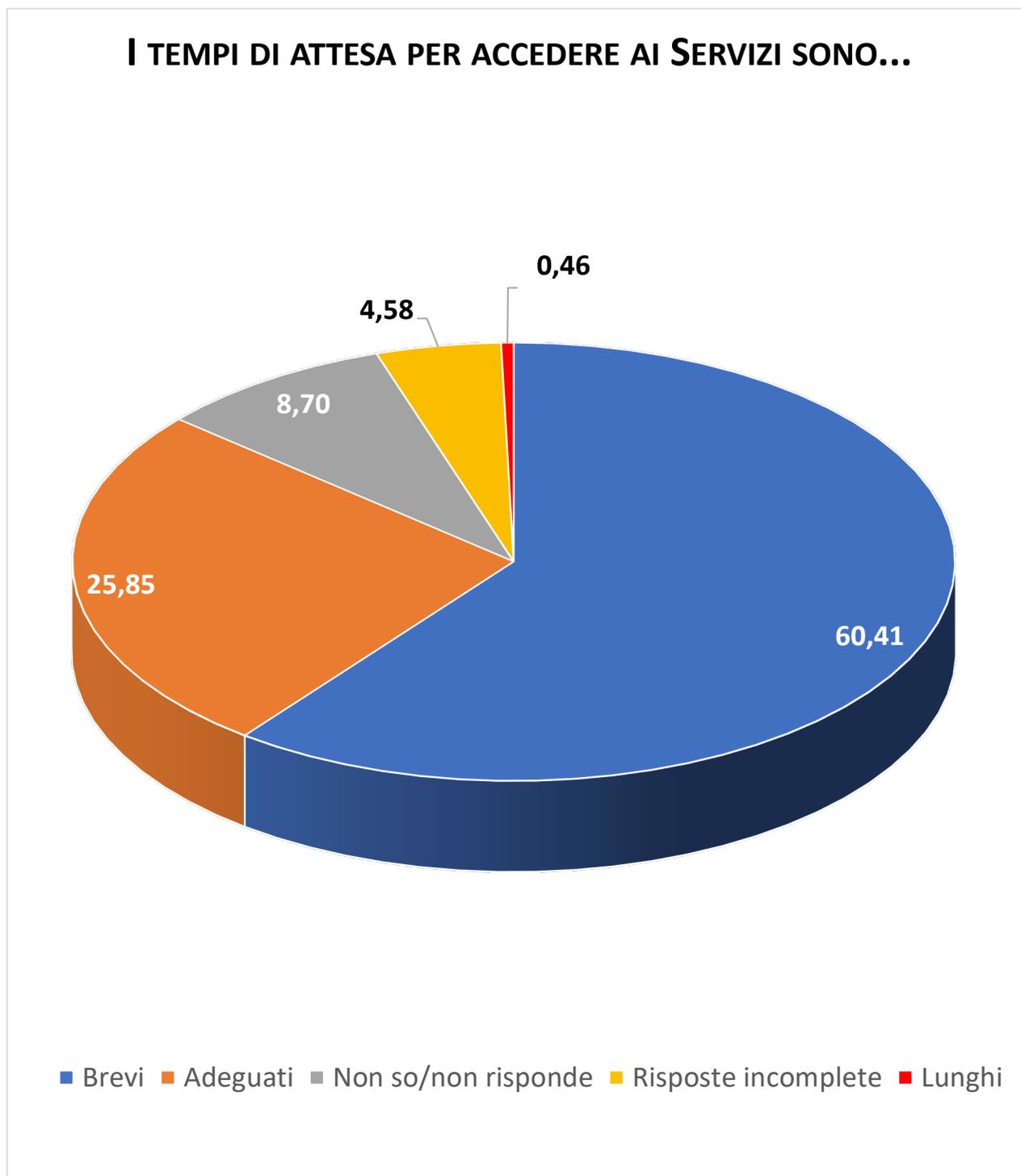


Fonte: Eurispes.

I tempi di attesa per l'accesso ai vari servizi offerti dalla biblioteca sono stati giudicati brevi dalla grande maggioranza degli intervistati, il 60,41%. Il 25,85% degli utenti li ritiene adeguati mentre solo lo 0,46% considera tali tempi lunghi. Non hanno fornito risposte in merito l'8,70% degli intervistati. Il grafico sottostante mostra i dati nel dettaglio.

### Grafico 13

Valori percentuali

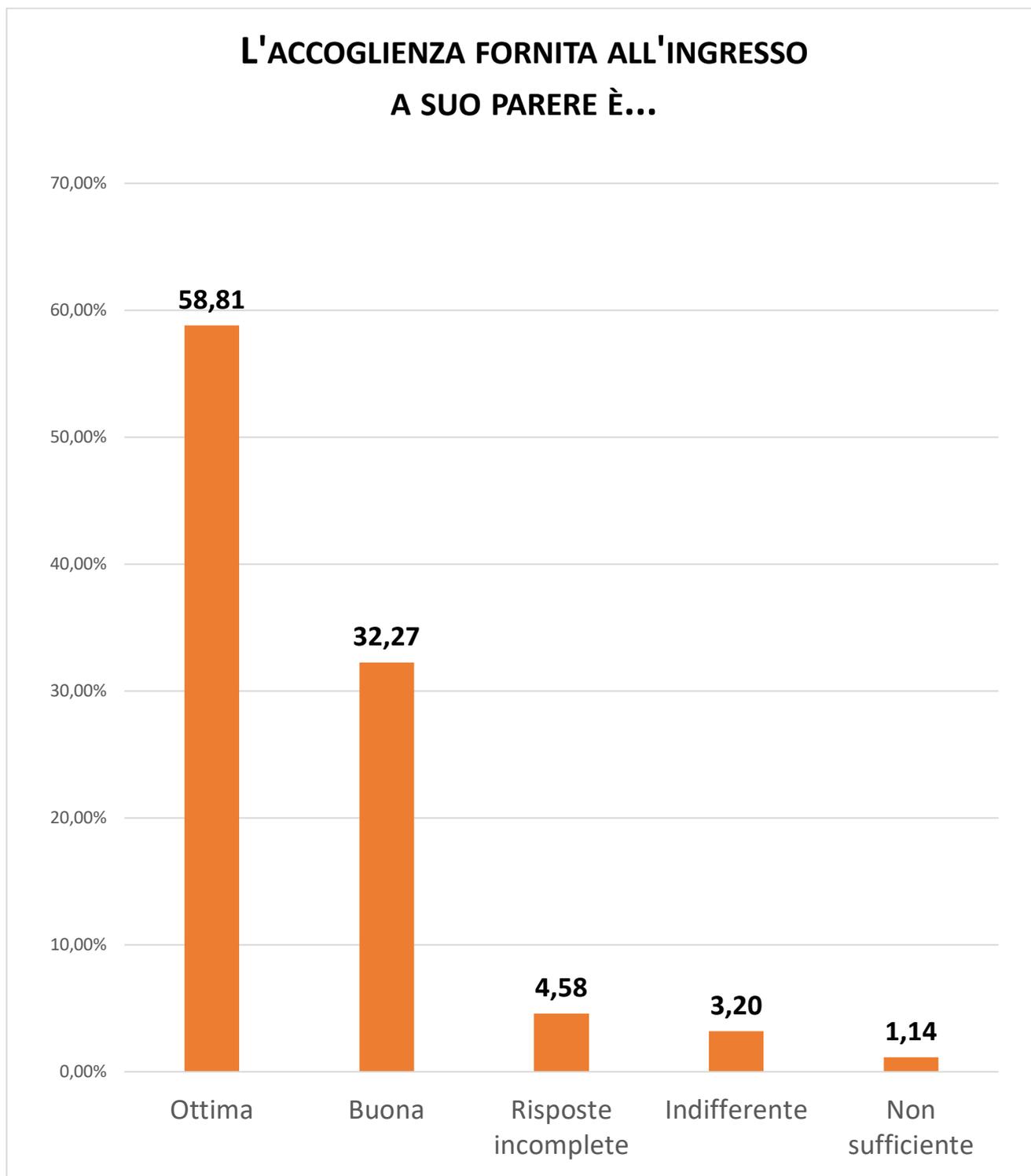


Fonte: Eurispes.

L'accoglienza fornita all'ingresso della biblioteca è stata giudicata ottima dalla maggioranza degli intervistati (58,81%) e buona dal 32,27%. Il 3,20% non gli dà importanza, ritenendola indifferente mentre l'1,14% la considera non sufficiente. Tali condizioni sono esplicitate nel grafico 14.

### Grafico 14

Valori percentuali

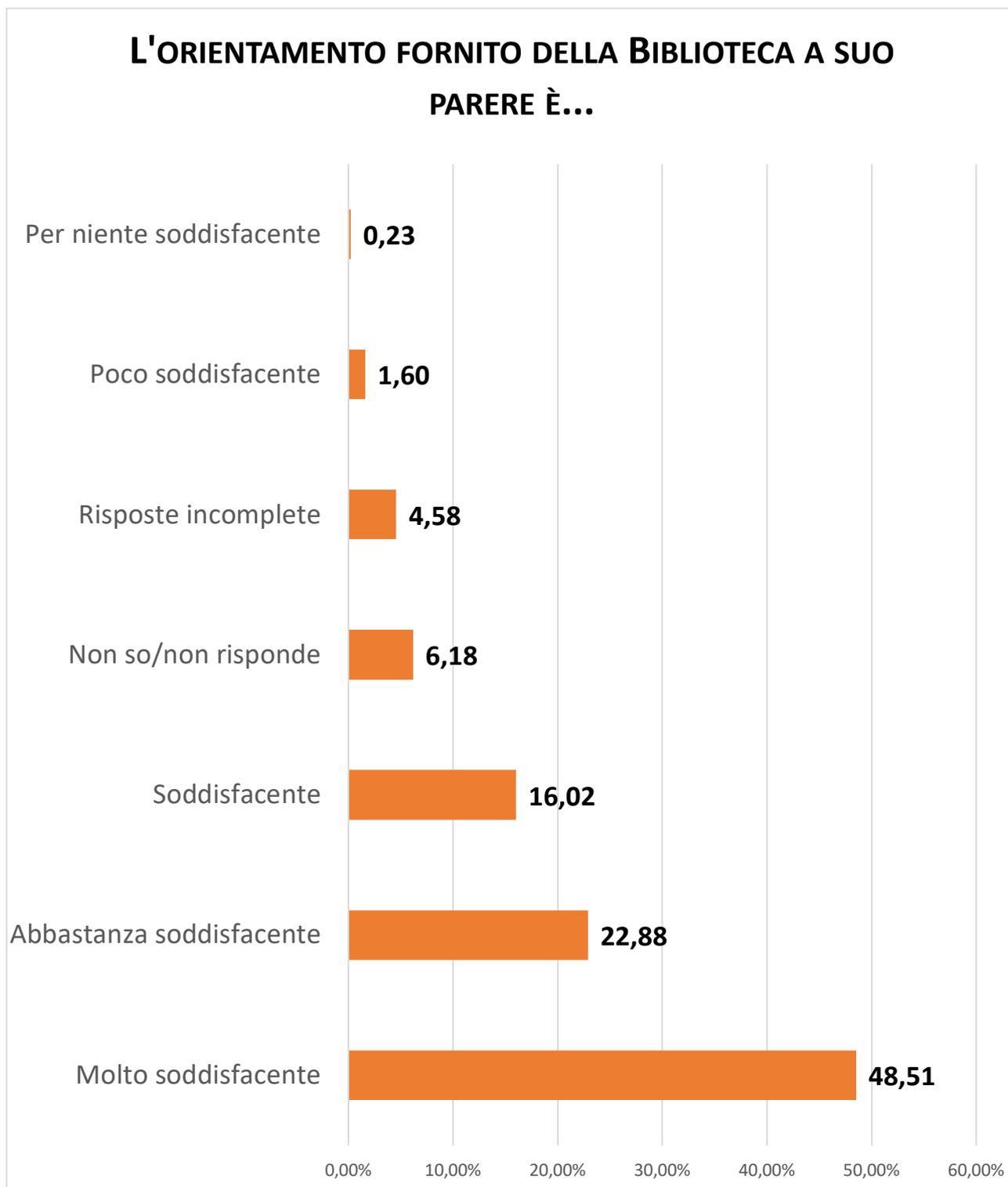


Fonte: Eurispes.

L'orientamento fornito dalla biblioteca è stato giudicato molto soddisfacente dal 48,51% degli intervistati che in questo caso costituiscono la maggioranza. Il 22,88% lo considera abbastanza soddisfacente e il 16% soddisfacente. Per l'1,60% è poco soddisfacente mentre lo 0,23% lo ritiene per niente soddisfacente. Il 6,18% non ha fornito opinioni in merito.

### Grafico 15

Valori percentuali



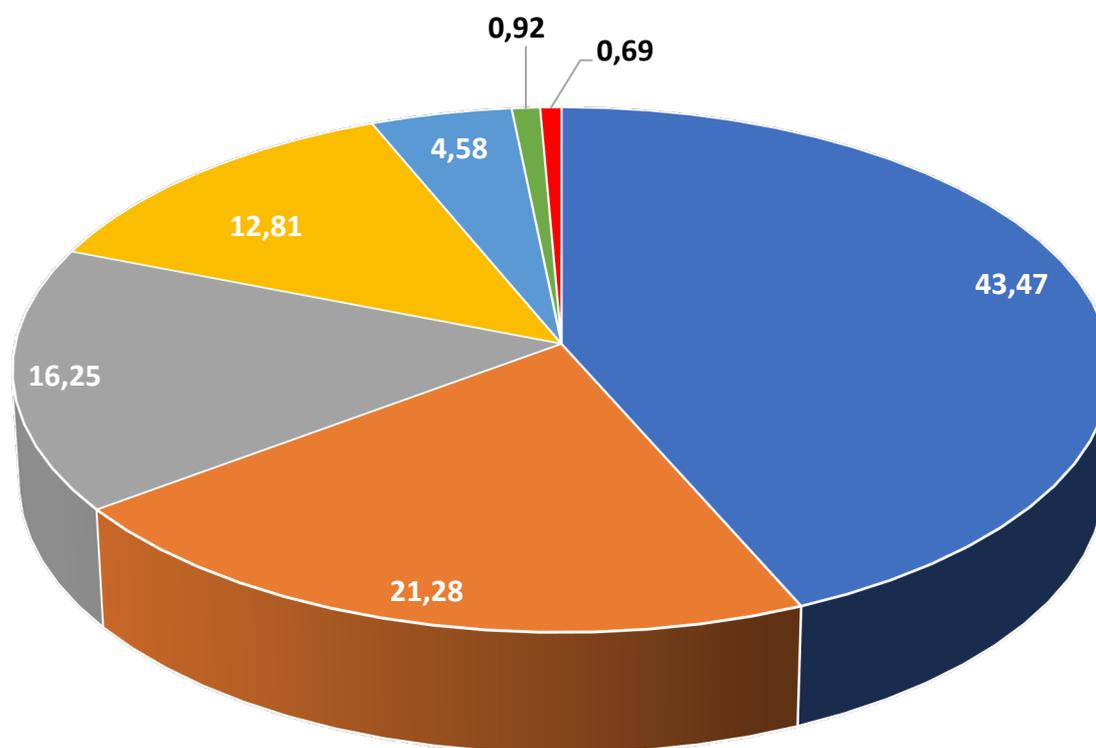
Fonte: Eurispes.

Per quanto riguarda la precisione e la tempestività delle informazioni fornite per eventuali variazioni o interruzioni del servizio bibliotecario, il giudizio è stato complessivamente molto positivo. Il 43,47% degli intervistati ritiene che tali informazioni siano sempre molto puntuali e precise. Il 21,28% le considera abbastanza puntuali e precise, e per il 16,25% sono puntuali e precise. Meno dell'1% le considera poco puntuali (0,92%) e per niente puntuali (0,69%). Quasi il 13% degli utenti non ha fornito risposte in merito, come esplicita il grafico 16.

**Grafico 16**

Valori percentuali

### LE INFORMAZIONI RELATIVE AD EVENTUALI VARIAZIONI E/O INTERRUZIONI DEL SERVIZIO SONO...



- Molto puntuali e precise
- Abbastanza puntuali e precise
- Puntuali e precise
- Non so/non risponde
- Risposte incomplete
- Poco puntuali e precise
- Per niente puntuali e precise

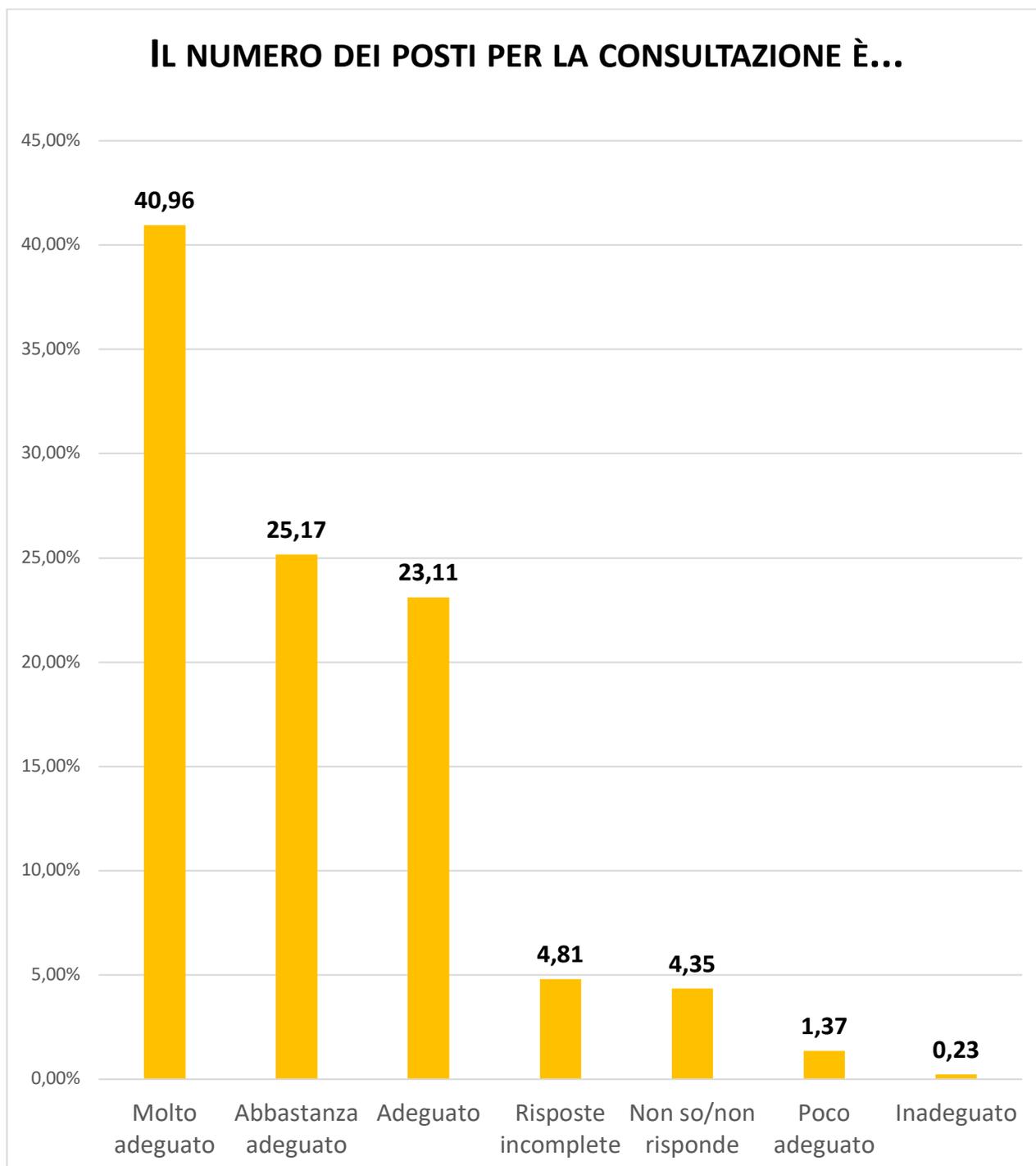
Fonte: Eurispes.

## VALUTAZIONE DELL'AMBIENTE

La valutazione dell'ambiente ha avuto riscontri positivi. Il numero dei posti per la consultazione viene giudicato molto adeguato dalla maggioranza degli utenti, il 40,96%. Per il 25,17% è abbastanza adeguato e per il 23,11% è adeguato. Soltanto poco più dell'1% lo ritiene poco adeguato e lo 0,23% inadeguato. Il 4,35% invece, non ha fornito risposte.

### Grafico 17

Valori percentuali

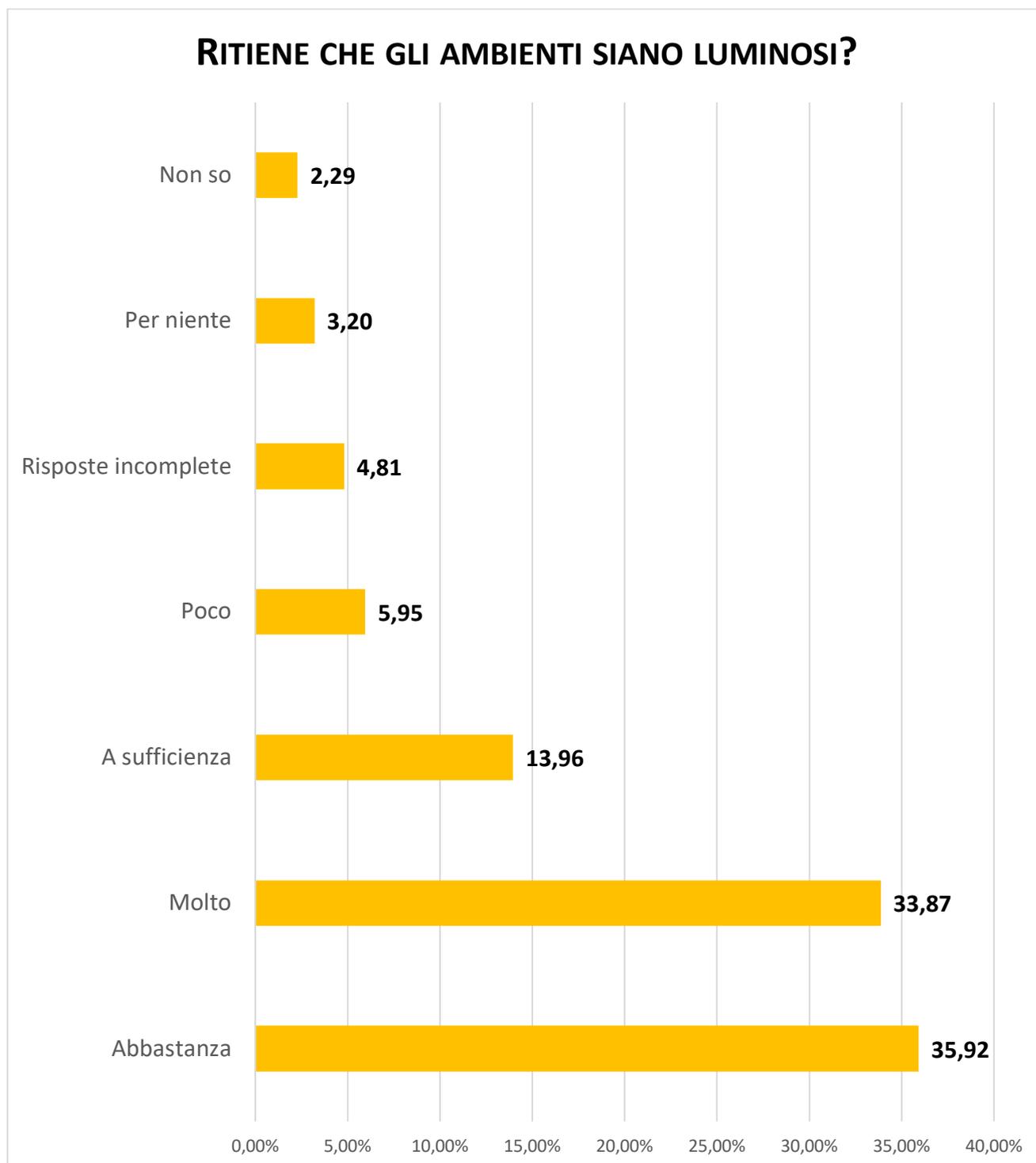


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti della biblioteca sono considerati abbastanza luminosi dal 35,92% degli utenti, ossia dalla maggioranza di essi. Poco al di sotto di questa percentuale, al 33,87% gli intervistati ritengono che gli ambienti siano molto luminosi e poco meno del 14% li giudica luminosi a sufficienza. Quasi il 6% li considera invece poco luminosi e il 3,20% per niente. Il 2,29% non ha risposto alla domanda. Tale situazione è esplicitata nel grafico 18.

### Grafico 18

Valori percentuali

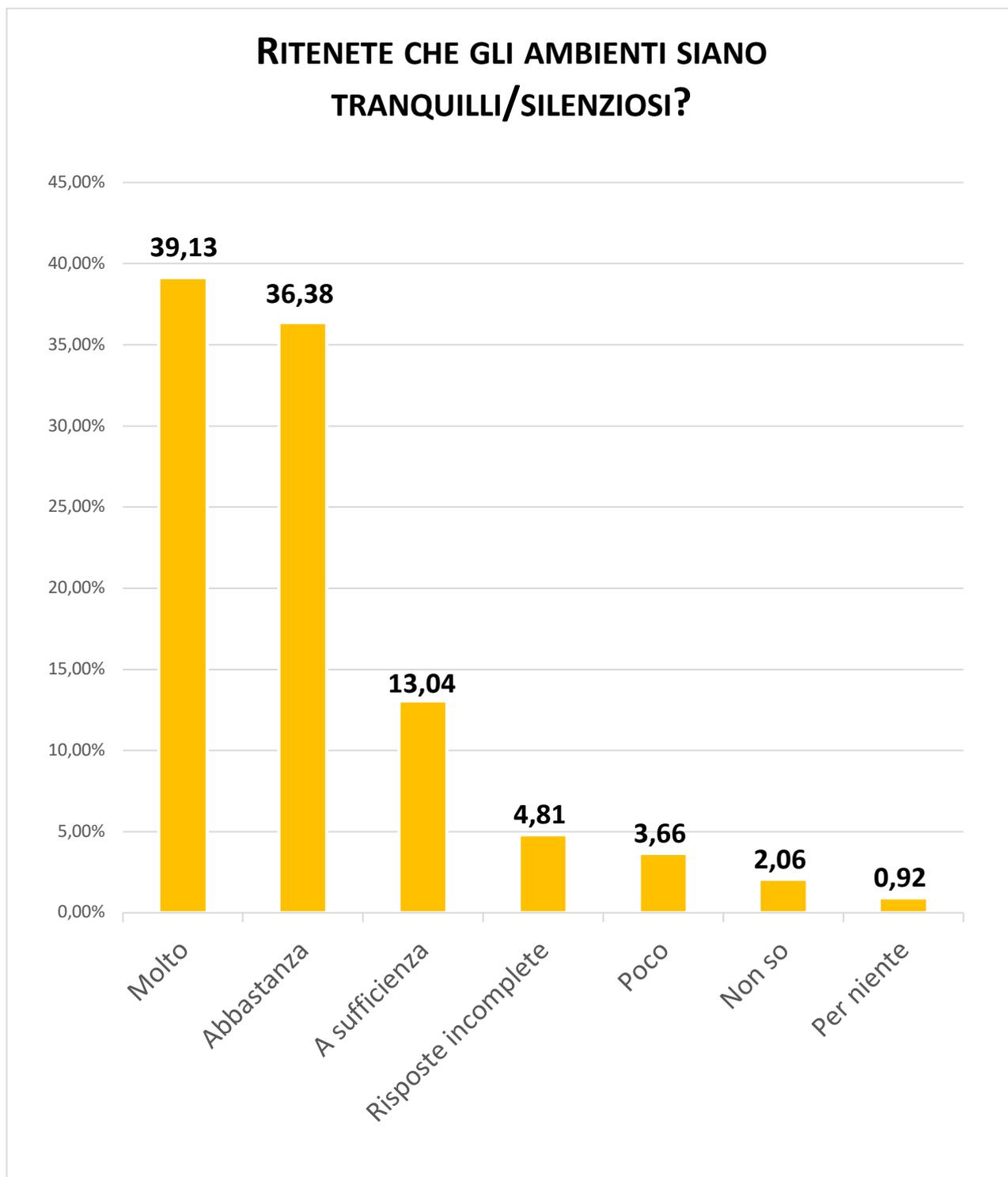


Fonte: Eurispes.

Quasi il 40% degli intervistati (39,13%) considera gli ambienti molto tranquilli e silenziosi, il 36,38% ritiene che lo siano abbastanza e il 13% a sufficienza. Meno del 4% (3,66%) li giudica invece poco tranquilli e luminosi e lo 0,92% per niente. A questa domanda, poco più del 2% non esprime opinioni in merito.

### Grafico 19

Valori percentuali

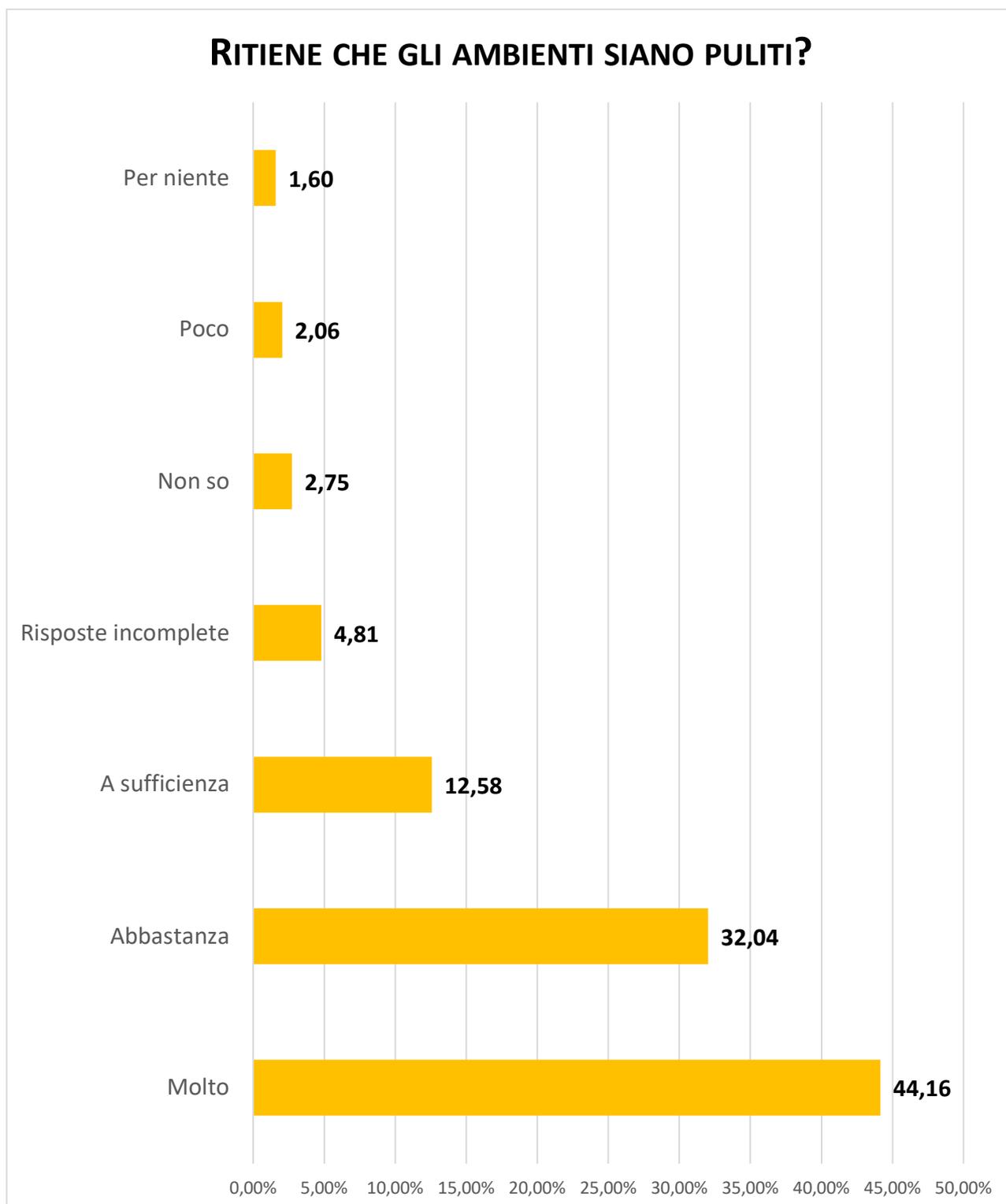


Fonte: Eurispes.

Gli ambienti sono considerati molto puliti dal 44,16% degli intervistati, abbastanza dal 32% e sufficientemente puliti dal 12,58%. Vengono invece giudicati poco puliti dal 2% e per niente dall'1,60%, mentre il 2,75% non ha fornito opinioni in merito.

### Grafico 20

Valori percentuali



Fonte: Eurispes.

La valutazione complessiva della biblioteca fornita dagli utenti ha raggiunto in più della metà dei casi il punteggio massimo.

**Tabella 4**

Valori assoluti e percentuali

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>		
	<b>VALORE ASSOLUTO</b>	<b>PERCENTUALE</b>
1	0	0,00
2	1	0,23
3	37	8,67
4	149	34,89
5	218	51,05
Nessuna risposta	10	2,29
Somma delle risposte	415	100,00
Non completato o non visualizzato	22	5,03
Media aritmetica	4,44	--
Deviazione standard	0,67	--

Fonte: Eurispes.

I suggerimenti che gli utenti sono stati invitati ad esprimere, riguardano per la grande maggioranza la richiesta di potenziamento della rete Wi-Fi, l'aggiunta di postazioni per i computer e un incremento della fornitura del materiale didattico. Tali proposte sono state avanzate dal 32,10% degli intervistati. La seconda richiesta riguarda il riscaldamento degli ambienti, poiché il 27,16% degli utenti ritiene che non siano sufficientemente riscaldati. Il 13,81% esprime il desiderio di avere a disposizione una quantità maggiore di libri appena editi, ossia di avere la possibilità di leggere più frequentemente le novità sul mercato editoriale, attraverso il servizio del prestito. Con la medesima percentuale, dell'8,4% gli utenti suggeriscono di estendere l'orario di apertura, soprattutto nella fascia pomeridiana o di poter accedere alla biblioteca anche di sabato. Inoltre, gli intervistati ritengono che gli ambienti, sia esterni che interni, non abbiano un'illuminazione sufficiente allo svolgimento delle attività che il servizio offre. Vi sono poi le richieste di tornare alla vecchia sede, di ordinare in maniera diversa i testi presenti all'interno degli archivi bibliotecari per facilitarne il ritrovamento e la proposta di dotare la struttura di una macchina per bevande calde e fredde.

## **Conclusioni**

L'analisi delle risposte ci ha consentito di raggiungere alcuni importanti risultati generali:

- 1) *la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio oggetto dell'indagine;*
- 2) *la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.*

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un ottimo grado di soddisfazione da parte degli utenti del servizio bibliotecario. Dall'analisi delle risposte e dallo studio dei suggerimenti proposti è emerso che le criticità riguardano prevalentemente:

➤ **Il materiale a disposizione della Biblioteca**

più del 32% degli utenti che hanno scelto di esprimere suggerimenti per il miglioramento del Servizio, hanno espresso l'esigenza di poter usufruire di un maggior numero di postazioni telematiche, del potenziamento della rete Wi-Fi e l'esigenza di implementare il materiale didattico in dotazione alla biblioteca, utile soprattutto per gli studenti.

➤ **La temperatura degli ambienti**

Il 27,16% degli intervistati ritiene che gli ambienti siano troppo freddi durante i mesi invernali, ritenendo dunque inadeguato il servizio di riscaldamento, che impedisce di usufruire dei locali atti alla consultazione e allo studio in maniera continuativa.

➤ **La mancanza di nuove uscite editoriali**

Il 13,58% degli utenti lamenta la scarsa dotazione della biblioteca di libri che rappresentano le nuove uscite sul mercato editoriale; si vorrebbe cioè poter accedere alle novità editoriali attraverso il servizio del prestito.

➤ **L'orario di apertura**

Più dell'8% degli intervistati vorrebbe che si estendesse l'orario di apertura della biblioteca, e/o che questa venisse tenuta aperta anche di sabato. Tale richiesta può essere vista come la manifestazione di un apprezzamento del servizio offerto, al fine di poterne usufruire più a lungo.

➤ **L'illuminazione**

Con la stessa percentuale con cui è stata esplicitato il desiderio di prolungare l'orario del Servizio, è stata segnalata la poca illuminazione degli ambienti della biblioteca, soprattutto di quelli dedicati alla lettura e alla consultazione di testi.

Lo studio approfondito delle risposte ha evidenziato che la percezione più che positiva della Biblioteca Comunale è data dai seguenti fattori:

⇒ I servizi proposti

Più della metà degli utenti intervistati, sostiene di utilizzare la biblioteca perché è molto fornita, la struttura è facile da raggiungere e c'è sempre posto al suo interno. Inoltre, la scelta del Servizio è stata influenzata anche dai suggerimenti di amici, parenti o conoscenti che hanno quindi avuto un'esperienza positiva in merito.

⇒ L'accesso al servizio

I tempi di attesa per l'accesso ai vari servizi offerti dalla biblioteca sono stati giudicati brevi dalla grande maggioranza degli intervistati, il 60,41%. Il 25,85%

degli utenti li ritiene adeguati. L'accoglienza fornita all'ingresso è stata giudicata ottima dalla maggioranza degli intervistati (58,81%) e buona dal 32,27%. L'orientamento fornito dal personale è stato giudicato molto soddisfacente dal 48,51% degli intervistati che in questo caso costituiscono la maggioranza. Il 22,88% lo considera abbastanza soddisfacente e il 16% soddisfacente.

⇒ Le informazioni sul Servizio

Per quanto riguarda la precisione e la tempestività delle informazioni fornite per eventuali variazioni o interruzioni del servizio bibliotecario, il giudizio è stato complessivamente molto positivo. Il 43,47% degli intervistati ritiene che tali informazioni siano sempre molto puntuali e precise. Il 21,28% le considera abbastanza puntuali e precise, e per il 16,25% sono puntuali e precise. Meno dell'1% le considera poco puntuali (0,92%) e per niente puntuali (0,69%).

⇒ La valutazione dell'ambiente: numero dei posti, luminosità, pulizia, silenzio e tranquillità dei luoghi preposti al Servizio.

La valutazione dell'ambiente ha avuto riscontri positivi. Il numero dei posti per la consultazione viene giudicato molto adeguato dalla maggioranza degli utenti, il 40,96%. Per il 25,17% è abbastanza adeguato e per il 23,11% è adeguato. Gli ambienti della biblioteca sono considerati abbastanza luminosi dal 35,92% degli utenti, ossia dalla maggioranza di essi. Poco al di sotto di questa percentuale, il 33,87%, gli intervistati ritengono che gli ambienti siano molto luminosi e poco meno del 14% li giudica luminosi a sufficienza.

Quasi il 40% degli intervistati (39,13%) considera gli ambienti molto tranquilli e silenziosi, il 36,38% ritiene che lo siano abbastanza e il 13% a sufficienza. Gli ambienti sono considerati molto puliti dal 44,16% degli intervistati, abbastanza dal 32% e sufficientemente puliti dal 12,58%.

⇒ La valutazione complessiva del Servizio

La valutazione complessiva della biblioteca fornita dagli utenti, a cui è stato chiesto di assegnare un punteggio da 1 a 5, dove 1 esprime la valutazione più bassa e 5 quella più alta, ha raggiunto in più della metà dei casi il punteggio massimo. Il 51,05% ha infatti espresso il giudizio massimo.

I suggerimenti proposti:

- a) potenziamento della rete wireless/aggiunta di postazioni multimediali;
- b) incremento della fornitura del materiale didattico;
- c) maggiore riscaldamento degli ambienti;
- d) maggior numero di novità editoriali;
- e) estensione dell'orario di apertura e/o apertura di sabato.

## SOMMARIO

<i>Gruppo di lavoro</i> .....	2
<i>Prefazione</i> .....	3
<b>CAPITOLO I: I SERVIZI DEDICATI ALL’INFANZIA</b> .....	<b>5</b>
<i>Il ruolo dei Servizi dedicati all’Infanzia</i> .....	6
<i>Metodologia della ricerca</i> .....	9
<b>DATI STRUTTURALI – GRAFICI NIDO D’INFANZIA “LA COCCINELLA”</b> .....	<b>10</b>
<i>DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO</i> .....	10
<i>LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO</i> .....	14
<i>TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO</i> .....	17
<i>LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA</i> .....	25
<i>MODALITÀ DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA</i> .....	30
<i>CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO</i> .....	40
<i>Conclusioni</i> .....	44
<b>DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA DELL’INFANZIA “EPISCOPIO”</b> .....	<b>48</b>
<i>DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO</i> .....	48
<i>LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO</i> .....	52
<i>TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO</i> .....	55
<i>LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA</i> .....	63
<i>MODALITA’ DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA</i> .....	68
<i>CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO</i> .....	80
<i>Conclusioni</i> .....	84
<b>DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA D’INFANZIA “SPINSATEDDU”</b> .....	<b>88</b>
<i>DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO</i> .....	88
<i>LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO</i> .....	92
<i>TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO</i> .....	95
<i>LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA</i> .....	104
<i>MODALITA’ DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA</i> .....	109
<i>CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO</i> .....	120
<i>Conclusioni</i> .....	124

**DATI STRUTTURALI – GRAFICI SCUOLA DELL’INFANZIA “SAN GIUSEPPE” .....127**

*DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO..... 127*  
*LA SCELTA DEL SERVIZIO EDUCATIVO..... 131*  
*TEMPI ED ORARI DEL SERVIZIO..... 134*  
*LE CONDIZIONI DELLA STRUTTURA..... 143*  
*MODALITA’ DI RELAZIONE TRA SERVIZIO E UTENZA..... 148*  
*CONSAPEVOLEZZA DEL SERVIZIO..... 159*

*Conclusioni ..... 163*

**CAPITOLO II: SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD) ..... 167**

*Premessa..... 168*  
*Note sull’invecchiamento della popolazione..... 170*  
*Il Servizio di Assistenza Domiciliare ..... 171*  
*Il campo dell’indagine ..... 172*  
*Metodologia della ricerca..... 174*

**DATI STRUTTURALI – GRAFICI SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI (SAD).....175**

*DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO..... 175*  
*RETI SOCIALI..... 181*  
*IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE..... 184*

*Conclusioni ..... 203*

**CAPITOLO III: IL SERVIZIO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE ..... 206**

*Premessa..... 207*  
*Il ruolo della Biblioteca Comunale ..... 208*  
*Il campo dell’indagine ..... 210*  
*Metodologia della ricerca..... 212*

**DATI STRUTTURALI – GRAFICI BIBLIOTECA COMUNALE.....213**

*DATI ANAGRAFICI DI CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO..... 213*  
*LA SCELTA DEL SERVIZIO..... 222*  
*VALUTAZIONE DELL’ACCESSO AL SERVIZIO ..... 228*  
*VALUTAZIONE DELL’AMBIENTE ..... 233*

*Conclusioni ..... 238*