



CITTÀ DI CARPI



Controllo qualità

2015

Indice

Introduzione

PARTE I

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI:

- Il trasporto pubblico localep. 4
 - la gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa.....p. 4
 - la gestione del servizio da parte di SETA spa.....p. 5
- Il servizio idrico integrato e il servizio gestione rifiuti.....p.8
 - il servizio idrico integrato.....p. 9
 - il servizio raccolta rifiuti.....p. 10
- Il servizio distribuzione gas.....p.12
- La formazione professionalep.13

PARTE II

I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE:

- La biblioteca multimediale Arturo Loriap.15
- Il castello dei ragazzi Il falco magico.....p.17
- Il teatro comunale di Carpip.19
- L'archivio storico.....p.21
- I museip.22
- ALLEGATO "Il punto di vista delle famiglie sui Nidi d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine -2015-" a cura dell'Unione Terre d'Argine.

Il report sulla qualità dei servizi anno 2015 si pone in continuità con la prima edizione dello scorso anno.

Si costituisce di due parti:

- la prima parte riguarda i principali servizi pubblici locali indivisibili (trasporto pubblico locale, servizio idrico integrato e servizio gestione rifiuti, servizio distribuzione gas, la formazione professionale);
- la seconda parte si occupa dei servizi a domanda individuale dando continuità ai dati del 2014, per il 2015 sono stati monitorati i servizi culturali: la biblioteca multimediale, il castello dei ragazzi, il teatro comunale, l'archivio storico e i musei.

All'interno della seconda parte si allega, inoltre, l'indagine annualmente svolta sulla qualità percepita dagli utenti nell'ambito dei servizi educativi delegati dal 2006 all'Unione Terre d'Argine, che nell'anno 2015 ha indirizzato il focus su " Il punto di vista delle famiglia sui nidi d'infanzia."

Per quanto concerne la qualità dei **servizi pubblici locali**:

- è stata redatta per ciascuno di essi una breve presentazione descrittiva;
- sono stati estrapolati i dati più significativi che ne descrivono il funzionamento;
- è stata individuata la modalità di gestione;
- sono stati riportati i risultati delle customer satisfaction quando effettuate dagli stessi soggetti gestori o da terzi incaricati (es. l'osservatorio regionale dei servizi pubblici),.

Per i **servizi a domanda individuale**, invece, sono state aggiornate con i dati 2015 le schede, già utilizzate nel 2014, di sintesi dei risultati degli standard di qualità inseriti nelle carte di servizio per Biblioteca multimediale, Castello dei ragazzi e Archivio storico e le schede di sintesi per i servizi Teatro Comunale e Musei con gli standard di qualità più significativi.

Tra i servizi a domanda individuale è stato incluso, sebbene di competenza dell'Unione Terre d'Argine, il servizio nidi d'infanzia sul quale si è svolta un'indagine nel 2015 da parte dell'Ufficio Ricerche del Comune di Modena che ha coinvolto le famiglie che usufruiscono del servizio.

Il report è stato redatto ai sensi dell'art.8 del Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 24/01/2013.

Maggio 2016

PARTE I

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI INDIVISIBILI

1. IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.a. La gestione unitaria delle FUNZIONI tramite AMO spa



Il **Comune di Carpi** esercita le FUNZIONI di propria competenza in materia di trasporto pubblico locale tramite AMO Spa.

L'Agenzia per la Mobilità ed il Trasporto Pubblico Locale di Modena è una società nata nell'ambito del processo di riforma del sistema di trasporto pubblico locale con l'obiettivo, tra gli altri, di aprire il settore alla concorrenza e di **assicurare una gestione unitaria a livello provinciale del governo della mobilità**.

L'Agenzia, costituita con convenzione ai sensi dell'art. 30 del Testo Unico sugli enti locali, è una società di capitali di cui sono soci gli Enti locali della provincia di Modena. Le sue funzioni sono determinate dalle Leggi Regionali 30/1998 e 10/2008.

aMo è proprietaria dei beni e delle infrastrutture funzionali all'espletamento del servizio di trasporto pubblico, ovvero la rete filoviaria, le fermate, le stazioni, i depositi; e ha principalmente compiti di progettazione delle reti e dei servizi di promozione e controllo del trasporto pubblico locale. Affida il servizio tramite procedura di gara; il rapporto con il gestore, vincitore della gara, si basa sul Contratto di Servizio, accordo che detta gli standard di qualità. Inoltre, sulla base delle mutate esigenze di mobilità espresse dal territorio, stabilisce le modifiche ai servizi e progetta eventuali nuovi interventi.

1.b. Il controllo qualità

Tra le funzioni che **aMo** esercita per conto dei 47 comuni della provincia di Modena vi è anche **il controllo sulla qualità dei servizi erogati**.

La ricerca di customer satisfaction effettuata nel 2015.

Le persone intervistate a marzo 2015 sono state 1.014, di cui 706 possessori di abbonamento annuale o mensile nominativo, attraverso contatti telefonici, e 308 viaggiatori "occasional", ovvero in possesso di un biglietto di corsa semplice, attraverso colloqui personali nelle principali autostazioni/fermate.

Le due metodologie di rilevazione hanno permesso di avere un campione totale che rispecchiasse le caratteristiche dei viaggiatori complessivi: in fase di analisi dei dati i due campioni sono stati riproporzionati (ponderazione) sulla base della composizione dell'universo degli utilizzatori.

I Risultati della ricerca 2015.

I viaggiatori del trasporto pubblico modenese promuovono il servizio con un 7,1, confermando anche nel 2015 il giudizio degli ultimi anni. E' quanto emerge dalla decima indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Customer care), realizzata a marzo dall'ufficio ricerche del Comune di Modena per conto dell'Agenzia per la mobilità e presentata a fine giugno al Gestore. La qualità del servizio continua ad essere giudicata buona, ma permane una richiesta di miglioramento su diversi aspetti. Se infatti nessuna voce scende sotto al sei, allo stesso tempo nessuna arriva a meritare l'otto pieno.

Nel 2015 tra le voci che hanno riscontrato il maggior apprezzamento ci sono:

- la sicurezza rispetto a furti e borseggi (7,9);
- la comodità delle fermate rispetto alle proprie esigenze (voto 7,8);
- la possibilità di reperimento dei biglietti e degli abbonamenti (voto 7,6);
- la condotta di guida degli autisti (7,6);
- il rispetto delle fermate (7,6);
- la comodità del percorso che fa il bus (7,6);

Per tutti questi fattori si riscontra un trend positivo rispetto al 2014. In particolare migliora il giudizio su la "condotta degli autisti" (+0,4) e su la "possibilità di reperimento dei biglietti" (+0,3). Ad incidere sull'ultimo aspetto è stata probabilmente l'opportunità - introdotta da alcuni mesi - di acquistare a bordo i titoli di viaggio del servizio extraurbano.

Restano alcuni fattori di "criticità" che, ottenendo giudizi poco più che sufficienti da parte degli utenti, evidenziano una richiesta di maggiore attenzione:

- la "pulizia dei bus" (voto 6,4);
- la "pulizia e manutenzione delle pensiline" (6,5);
- il "costo del viaggio in rapporto al servizio ricevuto" (voto 6,7);
- il "comfort sul mezzo" (6,7);
- il numero di corse disponibili" (voto 6,8);

Ci sono infine voci che, pur ricevendo giudizi discreti, proprio perché ritenute fondamentali restano prioritarie nelle richieste di intervento. In particolare il "controllo su chi non paga il biglietto" (caratterizzato comunque da un trend positivo negli anni), e la "puntualità dei bus" (7), stabile. In quest'ultimo caso agli intervistati non basta il "buono" per ritenersi soddisfatti.

In generale, dal punto di vista socio-anagrafico i pensionati e gli anziani sono i più generosi rispetto alla valutazione del servizio, mentre i più critici sono gli studenti. Per tutti si rileva, all'aumentare del numero dei viaggi effettuati, un aumento dei voti medi di soddisfazione espressi.

2.a. La gestione del servizio da parte di SETA spa



Il percorso di attuazione della carta dei servizi

Nel 2015 è proseguito l'impegno di SETA per l'attuazione dei contenuti della Carta dei servizi approvata nel 2014.

Si rileva in particolare l'attuazione delle procedure per la raccolta dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'utenza che risultano chiaramente indicate sul sito internet dell'Azienda.

Si segnala inoltre che in attuazione della Carta dei Servizi, **la società ha definito le modalità di rimborso all'utenza a fronte di eventuali disservizi**.

Il rimborso potrà essere corrisposto in diverse modalità secondo i seguenti casi:

1. nel caso in cui si verifichi un ritardo imputabile a SETA S.p.A., nel servizio extraurbano automobilistico, pari o superiore a 30 minuti, sempre che non siano intervenuti servizi sostitutivi o altre corse in transito sulla linea interessata nel lasso di tempo considerato. In questo caso il cliente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando un valido biglietto di corsa semplice o la fotocopia del multicorse o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche);

2. nel caso in cui non venga effettuata in tutto o in parte l'ultima corsa giornaliera nel servizio urbano. Il cliente, entro le 48 ore successive al verificarsi dell'evento, dovrà inoltrare una richiesta scritta alla Direzione in Strada Sant'Anna, 210 a Modena, allegando un valido biglietto di corsa semplice oppure la fotocopia del multicorse o della Card di abbonamento. Dovranno, altresì, essere indicati nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, località, giorno, orario e linea interessata dal disservizio. Non è previsto alcun rimborso qualora si verificino disservizi dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali causate da terzi, incidenti stradali, interruzioni di corrente elettrica, manifestazioni pubbliche).

3. nel caso in cui SETA non rispetti il termine di 30 giorni lavorativi per rispondere ai reclami dei clienti. Il rimborso consisterà nel rilascio da parte di SETA S.p.A. di biglietti di corsa semplice nei tagli zionali richiesti fino al raggiungimento massimo di € 5,00 per il servizio urbano e di € 10,00 per il servizio extraurbano, spendibili su tutti i servizi SETA. SETA si impegna a rispondere alla richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

• Il servizio urbano di Carpi (Arianna)

Il servizio **urbano** di **Carpi** è svolto con **8 mezzi** e comprende **4 linee** feriali con orario cadenzato a 30' (60' al sabato pomeriggio), che collegano tra loro parti periferiche dell'abitato con il centro della città, interscambiandosi nel punto di rendez-vous attrezzato, adiacente alla stazione ferroviaria. Nel periodo estivo il servizio è cadenzato a 60 minuti e non si effettua il sabato pomeriggio. Nel **2015** il servizio ha trasportato **243.706 passeggeri (+ 6,27% rispetto 2014)**, a fronte di **448.282 chilometri percorsi**.

Di seguito si espone la tabella con i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2015:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
passeggeri	210.114	236.548	202.144	221.939	229.322	243.703
Km	469.111	462.116	433.999	451.957	446.946	448.282

Nota: i dati relativi al 2012 risultano fortemente condizionati dalle conseguenze degli eventi sismici che hanno colpito il territorio il 20 e 29 maggio.

• I servizi a chiamata ProntoBus

Che cos'è

È un servizio di mobilità, gestito da SETA, che collega le frazioni di Migliarina, Budrione, Fossoli, S.Marino, Cortile, S.Martino Secchia, Gargallo, Cantone e S.Croce al centro di Carpi e viceversa. Non è possibile l'utilizzo del servizio tra le fermate servite dalla rete del trasporto pubblico urbano.

Quando

Prontobus è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Viaggi Prontobus dalle frazioni a Carpi e ritorno

Allo scopo di favorire il miglior utilizzo del servizio di trasporto a chiamata "Prontobus" attivo dal lunedì al venerdì, in accordo con Seta, si consigliano le seguenti fasce orarie per i viaggi dalle frazioni a Carpi e ritorno, prenotandole al numero del Call Center 840 00 1100

Zona Nord

Viaggi da e per Migliarina, Budrione, Fossoli, S.Marino, Cortile, S.Martino Secchia

Dalle ore 8,15 alle 8,30	prima partenza verso Carpi
Dalle ore 9,30 alle 9:45	seconda partenza verso Carpi
Dalle ore 9,15 alle 9:30	primo ritorno da Carpi
Ore 12:30	secondo ritorno da Carpi

Zona Sud

Viaggi da e per S.Croce, Gargallo, Cantone di Gargallo

Dalle ore 9,00 alle 9,15	prima partenza verso Carpi
Dalle ore 10,00 alle 10,15	seconda partenza verso Carpi
Dalle ore 9,45 alle 10,00	primo ritorno da Carpi
Ore 12:00	secondo ritorno da Carpi

Occorre prenotare 1-2 giorni prima del viaggio, indicando al Call Center le fasce orarie dell'andata e del ritorno, scegliendole tra quelle qui proposte.

Come funziona

Le prenotazioni devono avvenire dalle ore 8.00 alle ore 17.45 **al numero 840 001 100** solo nei giorni feriali. Il costo della chiamata telefonica è pari a uno scatto da rete fissa o mobile.

Da un elenco di fermate si sceglie quella da cui si vuole partire e quella a cui si vuole arrivare. Quindi si decide l'ora di partenza o l'ora d'arrivo. Le corse per il giorno stesso devono essere **prenotate con almeno 60 minuti di anticipo** sull'ora di partenza desiderata. È possibile prenotare una corsa per il giorno stesso, per i giorni successivi o per la settimana successiva. Non è possibile effettuare più di tre prenotazioni a chiamata. Ogni corsa può essere prenotata per una o più persone. **Non è possibile salire alle fermate se non si è prenotato il servizio.** Si sale e si scende solo ed esclusivamente alle fermate contrassegnate dal logo del servizio e da un numero identificativo. Il servizio consente il trasporto di persone diversamente abili, su specifica richiesta all'atto della prenotazione, con almeno 3 ore di preavviso.

Quanto costa

Prontobus viene offerto a un costo pari a quello della tariffazione ordinaria vigente per il servizio di linea con titoli di viaggio ordinari. È possibile acquistare il biglietto anche a bordo.

Di seguito si espone la tabella con i dati dei passeggeri e dei chilometri percorsi dal 2010 al 2015:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
passeggeri	6.021	6.135	6.595	7.094	4.596	4.157
Km	47.027	45.177	46.164	47.374	32.124	33.341

NOTA BENE: I dati relativi al 2014 e 2015 non sono confrontabili con i precedenti perchè nel 2013 e precedenti il servizio veniva svolto da 2 minibus che garantivano un numero maggiore di viaggi. Inoltre i bus servivano anche la frazione di Panzano di Campogalliano che si trova fuori dal nostro Comune. Dal 2014, in seguito ai tagli derivanti dalla razionalizzazione imposta dalla Regione, il bus è uno solo per tutto il territorio, tranne il

giovedì che sono 2, vista la maggior richiesta per il mercato; non viene, inoltre, più servito il territorio di Panzano.

• Servizio di linea extraurbano

Linee Extraurbane dalle frazioni a Carpi e ritorno

Oltre al servizio Prontobus, ulteriori collegamenti da e per le frazioni con il centro urbano di Carpi sono possibili con le seguenti linee extraurbane alla medesima tariffa di viaggio:

Linea 510

<u>Fossoli - Carpi</u>	ore: 8,13 - 9,50	<u>Carpi - Fossoli</u>	ore: 8,45 - 10,45 - 12,15
------------------------	---------------------	------------------------	------------------------------

Linea 520

<u>S.Marino - Carpi</u>	ore: 8,07 - 9,42	<u>Carpi - S.Marino</u>	ore: 10,30 - 12,15
-------------------------	---------------------	-------------------------	--------------------

Linea 450

<u>Cortile - Carpi</u>	ore: 8,54	<u>Carpi - Cortile</u>	ore: 12,15
------------------------	-----------	------------------------	------------

Linea 540

<u>Budrione-Migliarina - Carpi</u>	ore: 7,15	<u>Carpi - Budrione- Migliarina</u>	ore: 13,15
--	-----------	---	------------

Linea 535

<u>Gargallo - Carpi</u>	ore: 8,48	<u>Carpi - Gargallo</u>	ore: 12,20
-------------------------	-----------	-------------------------	------------

2. IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E IL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI



In Emilia-Romagna il sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al Servizio Idrico Integrato e al Servizio di Gestione dei Rifiuti è svolto dall'**Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti** (ATERSIR) istituita con L.R. n. 23 del 23 dicembre 2011.

Per il servizio idrico integrato e il servizio di gestione dei rifiuti urbani il **Consiglio d'ambito dell'Agenzia** provvede:

- a. all'approvazione della ricognizione delle infrastrutture;
- b. alla definizione e approvazione dei costi totali del servizio;
- c. all'approvazione, sentiti i Consigli locali, del piano economico-finanziario;
- d. all'approvazione del piano d'ambito e dei suoi eventuali piani stralcio;
- e. alla gestione dei rapporti con il Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse costituito presso l'Agenzia;
- f. all'assunzione delle decisioni relative alle modalità di affidamento del servizio;
- g. alla definizione di linee guida vincolanti per l'approvazione dei piani degli interventi e delle tariffe all'utenza da parte dei Consigli locali;
- h. al controllo sulle modalità di erogazione dei servizi;
- i. al monitoraggio e valutazione, tenendo conto della qualità ed entità del servizio reso in rapporto ai costi, sull'andamento delle tariffe all'utenza deliberate dai Consigli locali ed all'eventuale proposta di modifica e aggiornamento;
- j. alla gestione delle attività di informazione e consultazione obbligatorie previste dalla normativa vigente;

- k. a formulare un parere ai Comuni sull'assimilazione dei rifiuti speciali non pericolosi ai rifiuti urbani;
- l. ad approvare lo schema tipo della carta dei servizi, nonché la relativa adozione da parte dei gestori.

I **Consigli locali** dell'Agenzia (tra cui il **Consiglio Locale di Modena**)provvedono:

- a. all'individuazione dei bacini di affidamento dei servizi, nelle more del riallineamento delle scadenze delle gestioni in essere, ivi compresa la loro aggregazione con bacini di pertinenza di altri Consigli;
- b. a proporre al Consiglio d'ambito le modalità specifiche di organizzazione e gestione dei servizi;
- c. all'approvazione del piano degli interventi, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- d. alla definizione ed approvazione delle tariffe all'utenza, nel rispetto delle linee guida di cui all'articolo 7, comma 5, lettera g);
- e. al controllo sulle modalità di effettuazione del servizio da parte dei gestori ed alla predisposizione di una relazione annuale al Consiglio d'ambito.

IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Il Comune di Carpi è compreso nel territorio servito dal gestore **AIMAG SPA** . L'affidamento del servizio, iniziato il 01.01.2007 ha scadenza il 19.12.2024.

Con riguardo al bacino gestito da AIMAG si presentano, di seguito, gli ultimi dati disponibili relativi al servizio idrico integrato, pubblicati dal gestore nel proprio **Bilancio di sostenibilità 2014**:

	2012	2013	2014	Differenza TRA 2013 E 2014
Abitanti residenti	215.868	214.342	213.074	-1.268
Comuni serviti	21	21	21	0
Utenti serviti		69.071	68.789	-282
Unità alloggiative servite	109.413	109.120	-	-
Lunghezza rete idrica (km)	2.106	2.116	2.119	+3
Acqua totale immessa in rete (m3)	21.121.455	22.061.436	21.884.798	-176.638
Acqua venduta totale (m3)	14.975.233	14.968.158	14.944.049	-24.109
Perdite reali reti idriche	23,7%	25,9%	25,3%	-0,6%
Indice lineare delle perdite	2,377	2,705	2,615	-0,09
Analisi totali effettuate sull'acqua		61.435	66.793	+5.358

IL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI

Il servizio raccolta rifiuti è gestito da AIMAG con affidamento decorrente il 01.01.2007 e scadenza il 31.12.2016.

Il bacino di affidamento comprende 11 comuni della Provincia di Modena.

La tabella seguente evidenzia l'andamento della raccolta differenziata dal 2007 al 2014 nell'intero bacino servito da AIMAG: (fonte dati: Aimag spa)

anno	Differenziata (kg)	Indifferenziata (kg)	Totale raccolto (kg)	% differenziata
2007	46.182.749	55.814.290	101.997.039	45,3
2008	52.416.504	51.708.260	104.124.764	50,3
2009	51.987.818	47.365.760	99.353.578	52,3
2010	51.067.855	47.347.626	98.415.481	51,9
2011	55.605.860	41.586.430	97.192.290	57,2
2012	57.044.740	38.543.520	95.588.260	59,7
2013	57.015.326	38.380.750	95.396.076	59,8
2014	56.943.000	35.576.000	92.519.000	61,5

La tabella seguente evidenzia la % di raccolta differenziata per ciascun comune compreso nel bacino. (fonte dati: Aimag spa)

comuni	2014 (%)	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)
Camposanto	44,1	46,5	48,6	48,8
Carpi	65,6	62,4	61,9	62,5
Cavezzo	48,3	52,1	53,1	53,7
Concordia sulla secchia	52,9	52,8	52,6	46,1
Medolla	88,1	53,1	52,9	54,8
Mirandola	55,9	58,8	59,2	62,0
Novi di Modena	76,8	76,2	74,3	55,2
San Felice sul Panaro	52,1	50,6	51,5	50,1
San Possidonio	64,7	64,5	59,8	50,3
San Prospero	41,9	41,8	47,8	47,9
Soliera	70,9	68,7	70,2	51,0
Media AIMAG	61,5	59,8	59,7	57,2

La tabella evidenzia che nel Comune di Carpi la raccolta differenziata 2014 si è attestata al **65,6%**.

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEL COMUNE DI CARPI

Nella tabella sottostante si indicano i principali dati relativi alla raccolta differenziata nel Comune di Carpi con riferimento al 2013 e al 2014 (i dati dell'anno 2015 non risultano ancora disponibili)

indicatore	UDM	2013	2014	variazione
abitanti	n.	70.898	70.419	- 0,7%
produzione RU totale	Kg/anno	37.735.036	35.904.947	-4,8%
Produzione RU procapite	Kg/anno	532	510	-4,2%
Raccolta differenziata Totale	Kg/anno	23.551.456	23.557.237	0,02%
Raccolta differenziata pro-capite	Kg/anno	332	335	0,7%

L'obiettivo di raccolta differenziata da raggiungere entro il 2016 è indicato al 76% grazie all'introduzione della Tariffa Puntuale.

LA TARIFFA PUNTUALE

La tariffa puntuale è un nuovo sistema di calcolo della tariffa rifiuti che non si basa più sul criterio dei metri quadrati dell'immobile ma è correlato alla produzione di rifiuti, in applicazione del principio "chi inquina paga". Si tratta dunque di un sistema in grado di premiare le famiglie e le imprese capaci di differenziare correttamente e di ridurre al minimo i rifiuti non riciclabili. La puntuale è ormai riconosciuta a livello internazionale come la modalità più equa di calcolo della tariffa e permette più facilmente di raggiungere sia gli obiettivi di riciclaggio che quelli di riduzione della produzione di rifiuti stabiliti a livello europeo. L'Italia ormai è l'unico paese europeo dove la maggior parte delle utenze continua a pagare il servizio di raccolta dei propri rifiuti in base ai metri quadri della proprietà di un immobile; al contrario in Europa la tariffa viene modulata in base al servizio prestato, in base cioè a quanti rifiuti vengono raccolti secondo determinate frequenze di raccolta. In questo modo il cittadino è incentivato a produrre meno rifiuti possibile perché paga in base al servizio ricevuto. Il modello di tariffa puntuale AIMAG prevede la contabilizzazione dei quantitativi di indifferenziata di ciascun utente: si tratta del modello porta a porta già attivo nel territorio gestito con la differenza che ciascun utente viene dotato di un bidone per il non recuperabile, da 120 litri, dotato di microchip. Il contenitore grigio diventa quindi un vero e proprio "contatore" con cui determinare, in base al numero di svuotamenti effettuati durante l'anno, l'importo della parte variabile della tariffa rifiuti. La tariffa complessiva addebitata ad ogni famiglia viene quindi ad essere determinata dalla somma della quota fissa (canone uguale per tutte le famiglie) alla quota variabile, calcolata sul numero di svuotamenti del grigio moltiplicato per il costo del singolo svuotamento. Questa parte variabile nella modalità "classica" era calcolata sui metri quadri ed il numero dei residenti, non tenendo in considerazione la reale produzione di rifiuto. Il sistema di tariffazione puntuale per le utenze domestiche prevede in ogni caso l'addebito (nell'arco dell'anno) di un numero minimo di svuotamenti del bidone grigio secondo questo criterio: numero delle persone che compongono il nucleo familiare +1. Gli altri eventuali svuotamenti effettuati dall'utente durante l'anno vengono contabilizzati. Se verrà effettuata correttamente la raccolta differenziata sarà possibile per la maggior parte delle utenze ottenere un risparmio rispetto all'anno precedente. E' essenziale quindi esporre quando il contenitore è effettivamente colmo: se l'utenza avrà esposto più volte rispetto al numero minimo previsto, verranno addebitati svuotamenti eccedenti e il risparmio si assottiglierà, fino ad eguagliare o superare gli importi che venivano pagati per i servizi ambientali con la precedente modalità di tariffazione. Il modello di raccolta è stato attivato in tutta la città di Carpi nel corso del 2015 mentre l'applicazione della tariffa puntuale è avvenuta a partire da gennaio 2016.

3. IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS



Il servizio distribuzione gas è svolto dal 2008 dalla società AS RETI GAS spa, partecipata da Aimag spa al 78,38% e da Sorgea spa al 21,62%.

I numeri principali del servizio distribuzione gas sono riassunti nella tabella seguente: (fonte dati AIMAG)

	2012	2013	2014	Variazione fra 2013 e 2014
Abitanti residenti	275.796	274.736	273.212	-1.524
Comuni serviti	24	24	24	0
Lunghezza rete (km)	2.153	2.160	2.160	0
PDR serviti attivi	122.445	120.672	120.190	-482
Volumi di gas distribuito m3	274.963. 713	271.313. 872	218.264.74 2	-53.049.130
Importo della distribuzione (€)	15.302.3 24	15.605.4 44	15.238.329	-367.115
% di rispetto degli standard della qualità del servizio		99,50%	99,50%	0%
n. totale di prestazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione gas soggette a indennizzo automatico		16.883	19.539	+2.656

= = = = =

ANDAMENTO DEI RECLAMI NEI PRINCIPALI SERVIZI FORNITI DA AIMAG (fonte dati AIMAG – Bilancio sociale 2014 e precedenti)

Servizio	2014	2013	2012	2011
acqua	54	40	51	59
energia elettrica	25	22	13	-
gas	103	112	73	47
Igiene ambientale	80	181	115	129
TOTALE	262	355	252	208

I reclami evidenziano un trend crescente, tra il 2012 e il 2013 con particolare riferimento al settore dell'igiene ambientale e a quello del gas. In generale, per comprendere i dati, occorre tener conto che nel 2013 non risultavano ancora del tutto assorbiti i pesanti effetti prodotti sulla popolazione dal sisma del 20 e 29 maggio 2012 che ha colpito l'intero bacino servito da AIMAG (fabbricati inagibili, delocalizzazioni, nuovi insediamenti temporanei, ecc.).

Nel 2014 l'andamento dei reclami è tornato a scendere significativamente.

I reclami non hanno dato origine a contenziosi.

4. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE



Il Comune di Carpi esercita la delega regionale in materia di formazione professionale per mezzo della società partecipata Formodena società consortile a responsabilità limitata.

ForModena costituisce attualmente l'unica società pubblica di Formazione professionale della provincia di Modena in seguito alla unificazione delle tre società Carpiformazione, Iride formazione e Modena Formazione.

Di seguito vengono forniti i **numeri** che rappresentano l'impegno della società e il suo impatto sul territorio di competenza.

Indicatori	Risultati								
Qualifiche professionali rilasciate	<p>Tra il 2012 e il 2015 sono stati rilasciati 1.208 certificati di qualifica e di competenza professionale (più di 300 all'anno) così suddivise:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">socio-sanitaria</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">806</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">manifatturiera</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">147</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">servizi</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">175</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">ambiente</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">80</td> </tr> </table>	socio-sanitaria	806	manifatturiera	147	servizi	175	ambiente	80
socio-sanitaria	806								
manifatturiera	147								
servizi	175								
ambiente	80								
Iniziative di formazione	<p>Anni dal 2013 al 2015:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">n. iniziative di formazione</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">70</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">n. persone coinvolte</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">6.500</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">n. ore di formazione erogate</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">95.000</td> </tr> </table>	n. iniziative di formazione	70	n. persone coinvolte	6.500	n. ore di formazione erogate	95.000		
n. iniziative di formazione	70								
n. persone coinvolte	6.500								
n. ore di formazione erogate	95.000								
Rapporto con le imprese	<p>Anni 2014 e 2015:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">n. imprese coinvolte in rapporti di collaborazione</td> <td style="text-align: right; padding-left: 20px;">260</td> </tr> </table>	n. imprese coinvolte in rapporti di collaborazione	260						
n. imprese coinvolte in rapporti di collaborazione	260								
Progetti internazionali	<p>Tra il 2012 e il 2015:</p> <p>3 progetti europei con i seguenti paesi partner:</p> <p>Austria, Germania, Ungheria, Slovacchia, Repubblica Ceca, Svizzera, Finlandia, Belgio, Polonia, Portogallo,</p> <p>25 progetti di mobilità : con studenti di scuole per infermieri della Turchia</p>								

Progetti ed indirizzi strategici.

Si indicano in sintesi i principali indirizzi strategici perseguiti dalla società con riguardo ai territori serviti:

Territorio di Modena: rafforzamento della specializzazione nel campo delle attività di formazione sul SOCIALE sia attraverso azioni su finanziamenti pubblici sia nelle attività a mercato, quest'ultime con particolare riguardo alla formazione per gli operatori socio-sanitari;

Territorio di Carpi: sviluppo e gestione del nuovo Polo della Creatività con focus sul settore moda in collaborazione con Carpi Fashion System;

Territorio dei Comuni Area Nord: presenza della società nei progetti di sviluppo territoriale che valorizzano il distretto del biomedicale;



Obiettivi di efficienza e qualità

La significativa riduzione delle risorse pubbliche disponibili per la formazione professionale impone una sempre maggiore attenzione ai processi di razionalizzazione delle risorse (personale, spese generali, ecc) al fine di ridurre i costi ed incrementare l'efficienza.

Il mantenimento di una elevata soddisfazione dell'utenza e l'attenzione all'impatto reale della formazione professionale per la creazione di nuove competenze spendibili su un mercato del lavoro in forte trasformazione costituiscono gli obiettivi qualitativi fondamentali assegnati alla società.

PARTE II

I SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	biblioteca multimediale  Arturo Loria
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Biblioteca A. Loria"	
	aggiornata al 03/05/2016	



Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
Accessibilità	Orario di apertura	per i Comuni sopra i 10.000 abitanti minimo 40 ore settimanali	Standard rispettato (100%)
	Segnaletica per accesso al patrimonio e ai servizi	cartelli descrittivi, frecce direzionali, piantina della biblioteca	Standard rispettato (100%)
	Modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore, ingresso senza barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
Confort ambientale	Arredo e allestimenti	posti di lettura, postazioni consultazione catalogo e internet, tavoli attrezzati	Standard rispettato (100%)
	Clima e illuminazione	temperatura costante, illuminazione adeguata per la lettura	Standard rispettato (100%)
	Pulizia	giornaliera per tutte le superfici e annuale per manutenzione	Standard rispettato (100%)
Dotazione documentaria	Consistenza del patrimonio	1,5 documenti per abitante (per 60.000 abitanti almeno n. 90.000)	Standard rispettato (100%)
Aggiornamento del patrimonio	Nuove acquisizioni annuali	100 nuove accessioni annue ogni 1000 abitanti (per 60.000 abitanti almeno 6000)	Standard rispettato (100%)
Fruizione del patrimonio a scaffale aperto	Prestiti locali e interbibliotecari	1,5 prestiti annui per abitante (per 60.000 abitanti almeno 90.000)	Standard rispettato (100%)
Consultazione e prestito documenti collocati nei depositi	Tempi di consegna	Entro 48 ore per i libri antichi e i fondi conservati nei depositi esterni Entro 24 ore per i documenti del deposito interno Immediata per i periodici dell'annata in corso	Standard rispettato (100%)
Promozione e valorizzazione del patrimonio	Numero iniziative realizzate e partecipazione del pubblico	Capacità di realizzare iniziative durante tutto l'arco dell'anno e con diversificate tipologie di intervento per raggiungere diverse categorie di pubblico	Standard rispettato (100%)
Didattica per la promozione della lettura presso le scuole medie superiori	Numero iniziative realizzate	Numero classi o studenti coinvolti	Standard rispettato (100%)

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
Accesso alle informazioni e comunicazione	Accesso al catalogo informatizzato	postazioni di consultazione dell'opac	Standard rispettato (100%)
	Sito internet e mailing list	comunicazione informazioni su orari, aperture, iniziative	Standard rispettato (100%)
	Depliant informativi	disponibilità di depliant relativi alla carta dei servizi e alle iniziative	Standard rispettato (100%)

LEGENDA:



QUADRO NORMATIVO	(L.R. 18/2000 "Norme in materia di Biblioteche, Archivi storici, Musei e Beni culturali", D.G. Regione Emilia- Romagna n. 309 del 3/3/2003 "Approvazione Standard e obiettivi di qualità per Biblioteche, Archivi storici e Musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000" Delibera Consiglio Comunale n. 190 del 8/11/2007 "Approvazione regolamenti della Biblioteca multimediale "Arturo Loria", del Castello dei ragazzi e dell'Archivio storico"; Determinazione n. 1506/2008 "Carta dei servizi della Biblioteca multimediale "Arturo Loria" e del Castello dei ragazzi. Approvazione")
-------------------------	--

PRECISAZIONE SULLA POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO	La Biblioteca Loria rivolge i suoi servizi agli utenti di età a partire dai 15 anni, mentre la fascia 0-14 frequenta la Biblioteca per ragazzi Il falco magico inserita nell'istituto Castello dei ragazzi. Pertanto rispetto alla popolazione complessiva di 70.000 abitanti occorre sottrarre n. 9.984 relativi alla fascia 0-14 per ottenere la popolazione di riferimento della presente rilevazione, ovvero n. 60.016, arrotondato a 60.000)
--	---


 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	 il castello dei ragazzi biblioteca il falco magico
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Il Falco magico"	
	aggiornata al 05/05/2016	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
Atti e Norme dei servizi offerti che regolano i rapporti tra servizio e utenza	Approvazione del Regolamento 2007 Carta dei servizi: (prima stesura) 2008; (revisione) 2010	Carta dei servizi e regolamento disponibili agli utenti, compreso estratto Carta dei servizi	Standard rispettato (100%)
Sede e attrezzature	Dimensioni commisurate ai residenti	0,30 mq ogni 10 abitanti	Standard rispettato (100%)
	Accesso ai disabili	Superamento barriere architettoniche	Standard rispettato (100%)
	Adeguatezza delle sedi	Utilizzazione esclusiva, presenza di segnaletica interna ed	Standard rispettato (100%)
Orario di aperture	Servizio soddisfacente, efficace. L'orario di apertura commisurato alle necessità dell'utenza e agli obiettivi prefissati	Minimo 40 ore settimanali per Comuni con più di 10.000 ab	Standard rispettato (100%)
Dotazione documentaria di base	Opere al pubblico pubblicate negli ultimi 20 anni, sufficientemente varia in rapporto a contenuti e supporti con sezione di libri in lingua straniera	1,5 documenti per abitante	Standard rispettato (100%)
Collezioni		Revisione periodica del patrimonio	Standard rispettato (100%)
	Acquisizioni	100 accessioni ogni 1.000 abitanti	Standard rispettato (100%)
	Cura e conservazione	Salvaguardia condizioni di immagazzinamento	Standard rispettato (100%)
	Catalogazione	Tempestività della catalogazione, rispetto degli standard di catalogazione	Standard rispettato (100%)
Fruizione e valorizzazione delle collezioni	Accessibilità e diffusione delle raccolte	Attività di promozione, mostre, con particolare attenzione alle scuole	Standard rispettato (100%)
Servizi al pubblico	Disponibilità del patrimonio	Consultazione e prestito locale e interbibliotecario	Standard rispettato (100%)
	Consulenza e assistenza al pubblico	Informazioni e referenze	Standard rispettato (100%)
	Diverse tipologie di materiali	Sezioni speciali: multimediale, emeroteca	Standard rispettato (100%)



Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
Comunicazione	Aggiornamento sito web	tempestiva per ogni iniziativa o comunicazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato (100%)
	Mailing list	Aggiornamento costante e tempestiva comunicazione di attività o informazioni riguardanti il servizio	Standard rispettato (100%)
	Comunicati stampa	Costanti in base a informazioni riguardanti il servizio o attività	Standard rispettato (100%)

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Teatro Comunale"		
	aggiornata al 02/05/2016		
Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
accessibilità	apertura al pubblico in occasione di ogni spettacolo con personale tecnico di palcoscenico, squadra Vigili del Fuoco, maschere	mediamente per 3 ore per ogni spettacolo, in prevalenza in orari serali, sabato e domenica	Standard rispettato al 100% del periodo
	gestione del pubblico, sicurezza e modalità di segnaletica per accesso ai servizi	servizio garantito con personale di sala e tecnico formato e qualificato, segnaletica di emergenza, piantina piani di evacuazione a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili, secondo limitazioni di cui al Certificato Prevenzioni Incendi	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	ascensore	presente	Standard rispettato all'80% in quanto, per caratteristiche architettoniche, non arriva a servire i posti di loggione
	sedute imbottite in velluto	presenti	Standard rispettato al 100%
accoglienza	servizio informativo durante gli spettacoli, in orario ufficio e di biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	presenza del servizio biglietteria elettronica con personale qualificato	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	informazioni e aggiornamenti sull'articolazione programmazione, prezzi e modalità di accesso	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant e sito internet	presenti	Standard rispettato al 100%
	offerta di spettacoli diversificata per bambini frequentanti scuole materne sino alle superiori	presenti	Standard rispettato al 100%
	offerta attività laboratorili teatrali per giovani ed adolescenti	presenti	Standard rispettato al 100%

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 100% in quanto la partecipazione è sostanzialmente ristretta ai soli istituti scolastici e giovani del territorio comunale
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	standard rispettato al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione max 1 mese	Standard rispettato al 100%
	efficacia	gradimento e condivisione della programmazione con educatori e insegnanti	standard rispettato al 100%
possibilità di ottenere in concessione il teatro da parte di utilizzatori terzi	accessibilità	accesso e supporto tecnico all'utilizzo ed allestimenti scenici	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 90% in relazione ai diversi utilizzi già di programmazione, conferme prenotazioni tra i 5 e i 30 giorni
articolazione della Stagione teatrale nelle rassegne di Prosa, Danza, Nonsoloteatro, Concerti Aperitivo, Vita è Sogno e fuori abbonamento	efficacia/continuità	numero delle attività spettacolistiche all'interno del Teatro, come da deliberazione di Giunta comunale	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo come da articolata campagna di comunicazione con inizio a luglio sino a conclusione spettacoli, indicativamente ad aprile anno successivo	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 90% essendo stata incrementata la diversificazione degli strumenti e capillarità della comunicazione dall'avvio Stagione 2015-16
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi, atti pubblici e pubblicazioni sito web	Standard rispettato al 100%
comunicazione	articolata campagna di comunicazione per ogni rassegna e spettacolo	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività dell'informazione tramite spot radiofonici, comunicati e distribuzione materiali a stampa	frequenza informazione soprattutto per l'avvio della campagna abbonamenti e date inizio vendita biglietti, rafforzamento comunicativo nei periodi antecedenti i singoli spettacoli	Standard rispettato al 100%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 50% con info tramite social dall'avvio della Stagione 2015-16

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Archivio storico"	
	aggiornata al 03/05/2016	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
Accessibilità dell'utenza	ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	22, 45 ore settimanali 22,30 (mesi di luglio e agosto)	Standard rispettato (100%)
	accesso per disabili e ascensore	manutenzione continua	Standard rispettato (100%)
	spazio ristoro (macchina caffè e bibite)	manutenzione continua	Standard rispettato (100%)
Informazioni all'utenza	espositore e bacheca nella reception	massima visibilità e aggiornamento costante.	Standard rispettato (100%)
	aggiornamento sito Web	aggiornamento costante su orari, patrimonio, attività	Standard rispettato (100%)
	tempi di risposta per informazioni telefoniche, via mail o di persona	risposta immediata, o entro la giornata	Standard rispettato (100%)
	facilità di accesso alla modulistica	fornita anche via mail	Standard rispettato (100%)
Richiesta di accesso alla documentazione archivistica	facilità di accesso alla documentazione	immediata dopo compilazione della domanda di ammissione all'Archivio	Standard rispettato (100%)
		informazione qualificata a distanza (via e-mail), a cura del personale dell'Archivio	Standard rispettato (100%)
Consultazione della documentazione archivistica	garanzia di consultazione	disponibilità totale per garantire all'utenza la fruizione della documentazione, anche con mediazione dell'archivista, fatte salve le limitazioni elencate in Carta dei Servizi.	Standard rispettato (100%)
	assistenza in sala studio	continua e integrata da assistenza e consulenza dell'archivista	Standard rispettato (100%)
	tempi di consegna della unità archivistiche	non oltre 30 minuti dalla richiesta di consultazione	Standard rispettato (100%)
		immediata se prenotata in anticipo, di persona, con telefonata o con mail.	Standard rispettato (100%)
Riproduzioni di documenti	tempi di consegna delle riproduzioni	tempo di attesa massimo: in 3 gg. lavorativi	Standard rispettato (100%)
		a mezzo posta: entro 30 gg dal pagamento	Standard rispettato (100%)
Valorizzazione del patrimonio documentario	organizzazione conferenze e visite guidate per il pubblico	da settembre a dicembre	Standard rispettato (100%)
	Incontri con docenti per personalizzazione laboratori didattici rivolti alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado		Standard rispettato (100%)

 CITTÀ DI CARPI	RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	
	Carta della Qualità dell' Istituto: "Musei di Palazzo Pio"	 i musei
	aggiornata al 02/05/2016	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
accessibilità	ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali, inclusi sabato e domenica	Standard rispettato nel 100 % del periodo
	modalità di segnaletica per accesso ai servizi	segnaletica, frecce direzionali, piantina dei Musei a disposizione	Standard rispettato al 100%
	modalità di accesso da parte di utenti disabili	ascensore o altri strumenti per l'abbattimento delle barriere	Standard rispettato al 100%
trasparenza	comunicazione dei riferimenti essenziali e informazioni su servizi e personale addetto	pubblicate sui siti web e nei supporti cartacei	Standard rispettato al 100%
comfort	pulizia locali e sale espositive	scansione temporale adeguata alla frequentazione degli spazi	Standard rispettato al 100%
	servizi igienici	presenti	Standard rispettato al 100%
	guardaroba	presente	Standard rispettato al 100%
	sedute nelle sale espositive	presenti	Standard rispettato al 100%
accoglienza	servizio informativo/biglietteria	presente	Standard rispettato al 100%
	personale di supporto alla visita nelle sale espositive	presente	Standard rispettato al 100%
accesso alle informazioni	guida dei Musei	presente	Standard rispettato al 100%
	disponibilità di depliant	presente	Standard rispettato al 100%
offerta educativa e didattica	efficacia	% di accoglienza delle richieste pervenute	Standard rispettato al 90%
	multicanalità	modalità di prenotazione diversificata	standard rispetto al 100% telefono, mail, sito web
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e prenotazione	Standard rispettato al 90% In relazione alla definizione del calendario dei trasporti

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2015
	efficacia	durata dell'attività didattica	standard rispetto al 100% - durata tra i 60 e i 120 minuti
accesso al patrimonio e all'archivio fotografico	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e accesso	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 30 giorni
prestiti di opere ad altri enti e istituti	accessibilità	modalità di accesso alle collezioni (scritta, secondo la normativa vigente)	Standard rispettato al 100%
	multicanalità	modalità di presentazione della richiesta	standard rispetto al 100% fax, mail, posta ordinaria
	tempestività	tempo intercorso tra richiesta e formulazione parere	Standard rispettato al 100% In relazione al materiale richiesto, tra 10 e 15 giorni
iniziative espositive ed eventi culturali	efficacia/continuità	numero delle attività espositive nella sede museale, come approvato nel PEG del Comune di Carpi	Standard rispettato al 100%
	accessibilità	disponibilità di materiale informativo e di catalogo scientifico	Standard rispettato al 100%
	multicanalità informativa	modalità di comunicazione diversificata per strumenti e destinatari	Standard rispettato al 80%
	trasparenza	indicazione dei soggetti coinvolti nei materiali informativi e nei cataloghi	Standard rispettato al 100%
comunicazione	tempestività per informazione tramite indirizzario e-mail	frequenza informazione, almeno settimanale	Standard rispettato al 100%
	tempestività per informazione tramite comunicati stampa	frequenza informazione, almeno costante nei giorni precedenti l'iniziativa	Standard rispettato al 90%
	tempestività per aggiornamento sito web	frequenza aggiornamento, almeno settimanale	Standard rispettato al 90%
	tempestività per informazione tramite social network	frequenza informazione, almeno giornaliera	Standard rispettato al 40%



*Le indagini sulla qualità percepita dagli utenti
sui servizi educativi dell'Unione Terre d'Argine*

Servizi di qualità, qualità dei servizi



nidi

Il punto di vista
delle famiglie
sui **NIDI** d'infanzia
dell'Unione delle Terre d'Argine
2015

Ottobre 2015

Strumento e somministrazione: Unione delle Terre d'Argine

Elaborazione dati: Ufficio Ricerche, Comune di Modena

Report a cura dell' Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole,
qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici

INDICE

IL PERCHÉ DELLA RICERCA	4
ASPETTI DI METODOLOGIA	6
Lo strumento	
La rilevazione	
Chi ha compilato il questionario?	
Caratteristiche del campione	
PRINCIPALI RISULTATI	7
La qualità del servizio	
La valutazione dei singoli aspetti	
SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE	
RIFLESSIONI FINALI	17

IL PERCHÉ DELLA RICERCA

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004 e il D. lgs 150/2009, che attua la L. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché il più recente D.lgs 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni. Nello specifico si sottolinea come lo strumento della **customer satisfaction** contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» ed a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.

A partire da queste riflessioni è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate sui nidi nel 2010 e sulla scuola dell'infanzia nel 2011, una ricerca con le famiglie che hanno frequentato il nido nell'anno scolastico 2014-2015, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

Il report che segue presenta i risultati più significativi di questo percorso comparandoli con la stessa indagine del 2010.

Si ringraziano tutte le famiglie che hanno preso parte all'indagine e che hanno contribuito alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.

L'indagine in sintesi

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine <u>Ufficio Ricerche del Comune di Modena</u>
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line e cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nell'anno scolastico 2014- <u>2015</u>
Universo di riferimento	721 utenti
Numero di risposte valide	467
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata tra fine marzo e inizio aprile 2015



Aspetti di metodologia

Lo strumento

È stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione e importanza misurati su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a sette aree:

- ACCESSO
- CALENDARIO E ORARI
- STRUTTURA e MATERIALI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SERVIZI ACCESSORI
- PARTECIPAZIONE

La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione cartacea ed uno disponibile on-line. L'indagine è stata condotta in tutti i nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine.

Chi ha compilato il questionario?

Gli iscritti al servizio per l'anno scolastico 2014/15 erano 721 bambini/e su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 467 famiglie**. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del **64,77%**.

Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da **donne** (78,8%) di nazionalità **italiana** (83,1%), con un'età compresa **tra i 35 e i 44 anni** (53,9%) in possesso di un **titolo di studio medio-alto**. Più della metà del campione (52,5%), infatti, ha conseguito un diploma di scuola superiore, e più di un terzo (33,5%) ha conseguito un titolo di laurea (vedi Tab. 1).

Tabella 1 – Caratteristiche del campione

Campione										
	N°	%	Italiani/e	%	Comunitari	%	Extra comunitari	%	Doppia Cittadinanza	%
Madri	368	78,8	388	83,1	16	3,4	60	12,4	3	0,7
Padri	92	19,8								
Altro	7	1,4								
Totale	467	100								

Tabella 2 – Nidi coinvolti nella ricerca – rientro dei questionari

Rientro			
Nido d'infanzia	Comune	N.	Rientro (%)
Orso Biondo, Melarancia Pollicino, Tartaruga, Pettiroso, Scarabocchio, Cipì, Colorado, Re Mesina Paul Harris	Carpi	315	67,5
Flauto Magico	Campogalliano	42	9
Aquilone Girotondo	Novi di Modena	28	6

Grillo Parlante Roncaglia Arcobaleno	Soliera	82	17,5
Totale		467	100

Principali risultati

La qualità del servizio

L'indagine intendeva valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario a cui hanno risposto le famiglie era, infatti, costituito da domande che indagavano il nido per queste dimensioni:

➤ **ACCESSO**

- Procedura e modalità d'iscrizione
- Validità dei criteri di ammissione
- Informazioni ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi
- Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
- Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale

➤ **CALENDARIO E ORARI**

- Calendario del nido (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)
- Orari di apertura, chiusura
- Organizzazione di anticipo e prolungamento orario

➤ **STRUTTURA e MATERIALI – spazi interni e spazi esterni**

- Adeguatezza della struttura e dei locali
- Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni
- Organizzazione dello spazio esterno
- Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni

➤ **PERSONALE EDUCATIVO**

- Competenza del personale
- Disponibilità del personale
- Attenzione e cura del bambino/a (sicurezza, salute, esigenze personali)
- Attenzione e cura nella gestione dei momenti di entrata e uscita

➤ **PROPOSTA EDUCATIVA**

- Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
- Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
- Apprendimenti del bambino/a
- Sviluppo delle capacità relazionali del bambino/a
- Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)

➤ **SERVIZI ACCESSORI**

- Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)
- Pulizia degli spazi interni ed esterni

➤ **PARTECIPAZIONE**

- Rapporto degli organi di rappresentanza con le famiglie
- Coinvolgimento delle famiglie nelle attività del nido

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione su due indicatori: **il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita**. Il solo livello di soddisfazione, infatti, non permette di cogliere la complessità insita, nella percezione, di cosa significa un servizio di qualità, se non

raffrontandolo con quanto lo si ritiene importante. La tabella sottostante mostra i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard¹ (D.s.) attribuiti ad ogni area, per entrambi gli indicatori.

Tabella 3 - Valutazioni medie di soddisfazione ed importanza in ordine di punteggio, confronto tra 2010 e 2015

(scala 1-10)

SODDISFAZIONE	2015		2010		Differenza
	Media	D.s.	Media	D.s.	Media
PERSONALE EDUCATIVO	9,2	1,2	9,1	1,3	+0,1
PROPOSTA EDUCATIVA	8,9	1,3	8,9	1,2	=
SERVIZI ACCESSORI	8,9	1,2	8,7/8,7	1,3/1,5	+0,2
STRUTTURA/MATERIALI	8,8	1,3	8,3	1,5	+0,5
ACCESSO	8,6	1,5	7,6	1,9	+1
CALENDARIO E ORARI	8,4	1,7	8,5	1,5	-0,1
PARTECIPAZIONE	8,4	1,5	8,4	1,5	=
GIUDIZIO COMPLESSIVO	8,8	1,2	8,7	1,2	+0,1

IMPORTANZA	2015		2010	
	Media	Class.	Media	Class.
PERSONALE EDUCATIVO	9,8	1°	9,8	1°
PROPOSTA EDUCATIVA	9,5	2°	9,6	2°
SERVIZI ACCESSORI	9,3	3°	9,6/9,5	2°
STRUTTURA/MATERIALI	9,3	3°	9,3	4°
ACCESSO	9,3	3°	9,4	3°
CALENDARIO E ORARI	9,3	3°	9,3	4°
PARTECIPAZIONE	8,9	4°	9,2	5°

I punteggi attribuiti nel 2015 confermano la **valutazione complessiva molto buona** data al servizio di nido d'infanzia su tutte le aree con valori compresi tra 8,4 e 9,2, che sono solitamente considerati punteggi molto alti nelle indagini di soddisfazione percepita². Il giudizio complessivo ottiene un punteggio **medio di 8,8**, mentre l'importanza attribuita alle singole aree indagate, parte da un valore medio di 8,9 per l'area della partecipazione, fino ad un valore medio di 9,8 per il personale educativo.

Rispetto al 2010, nonostante le differenze indicate non siano da ritenersi significative da un punto di vista statistico e alcune aree fossero state indagate separatamente o con indici leggermente differenti, si evidenzia un generale incremento nei punteggi che misurano la soddisfazione

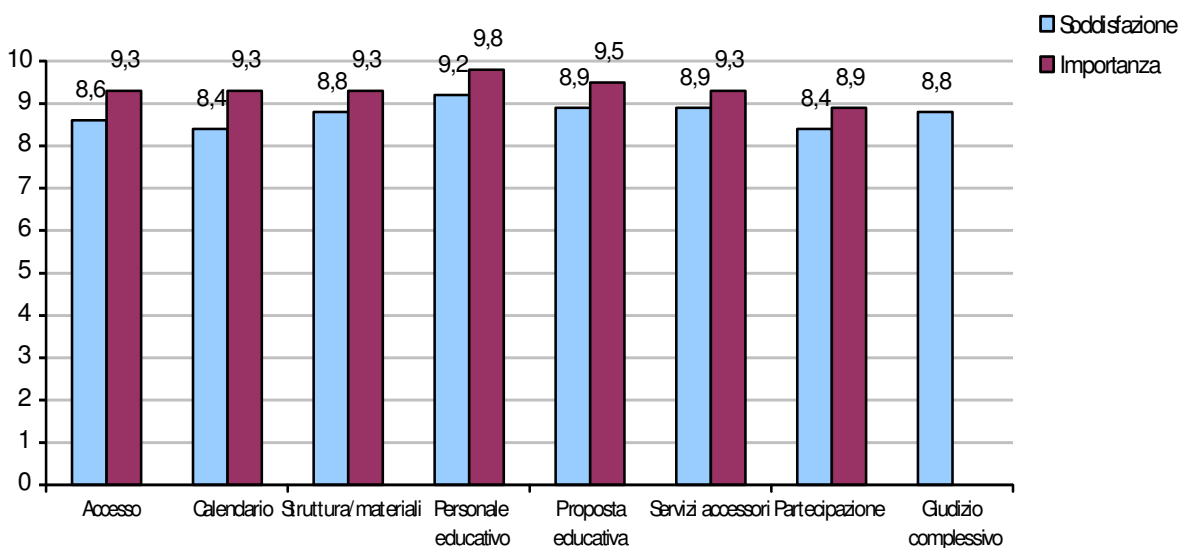
¹ La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

² Nelle indagini di customer satisfaction si considerano sufficienti valori di punteggio tra il 5 e il 6, discretamente buoni i punteggi tra il 6 e il 7, molto buoni i punteggi superiori al 7 e eccellenti tutti i valori superiori all'8.

percepita. In particolare l'area che mostra il miglioramento maggiore è quella dell'accesso al servizio, (+1,00) che comprende alcuni aspetti tra i quali le informazioni ricevute per l'iscrizione o il funzionamento del servizio e le procedure di iscrizione. Anche l'area che indagava la soddisfazione percepita sugli aspetti strutturali e i materiali ha avuto un incremento indicativo (+0,5), a riprova della maggiore attenzione dedicata negli ultimi anni alle attrezzature e all'allestimento degli spazi. Il personale educativo e l'offerta educativa rimangono sostanzialmente stabili, confermandosi come gli aspetti su cui viene espressa la soddisfazione maggiore.

La tabella sottostante mette a confronto, per ogni area valutata con questa ultima indagine, i valori di soddisfazione (colonna azzurra) e di importanza attribuita (colonna viola), evidenziando anche lo scarto tra i due aspetti, che come si può notare, non mostra grandi differenze.

Grafico n. 1 - Confronto tra soddisfazione e importanza delle aree



L'area in cui si nota il maggiore scarto (0,9) è quella relativa al calendario (importanza 9,3 e soddisfazione 8,4), mentre la maggior vicinanza tra i due valori è stata espressa per i servizi accessori.

La valutazione dei singoli aspetti

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area indagata su cui è stato di attribuire un punteggio di soddisfazione sui ogni singolo aspetto sia, complessivamente, per l'intera area.

1. ACCESSO AL SERVIZIO

La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti che hanno a che fare con l'accesso al servizio. Se i servizi educativi devono essere caratterizzati dalla trasparenza e dalla partecipazione, l'accesso, infatti, è un prerequisito importante. Testimonianza di questo è anche il grado di importanza attribuito dalle famiglie a questa area (M=9,3). Di seguito vengono riportate le medie del grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle singole componenti dell'accesso, area che presenta complessivamente una buona valutazione (M=8,6).

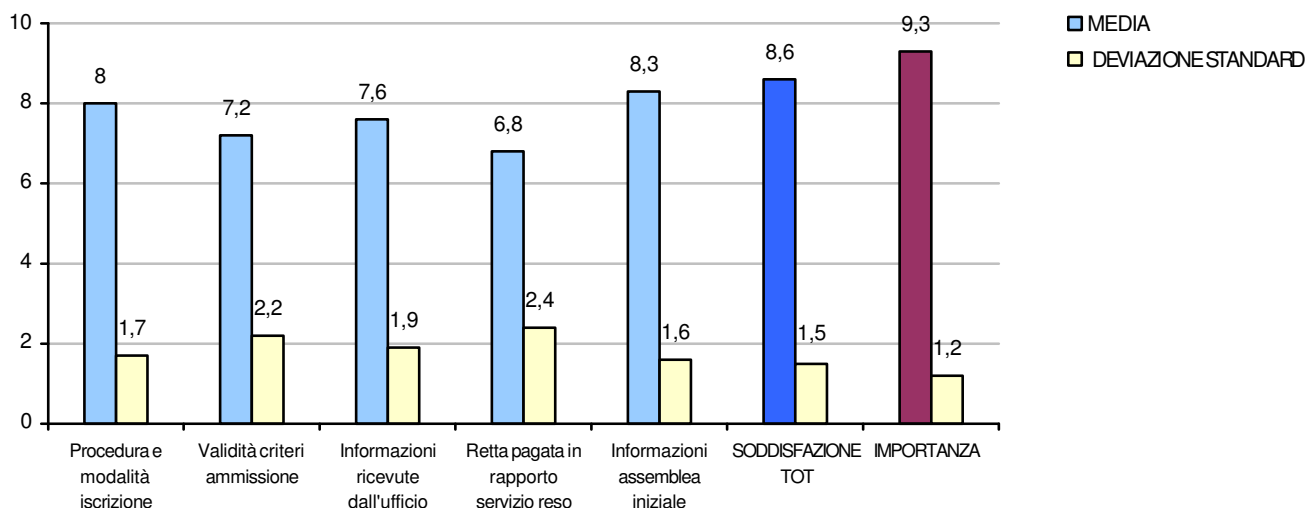


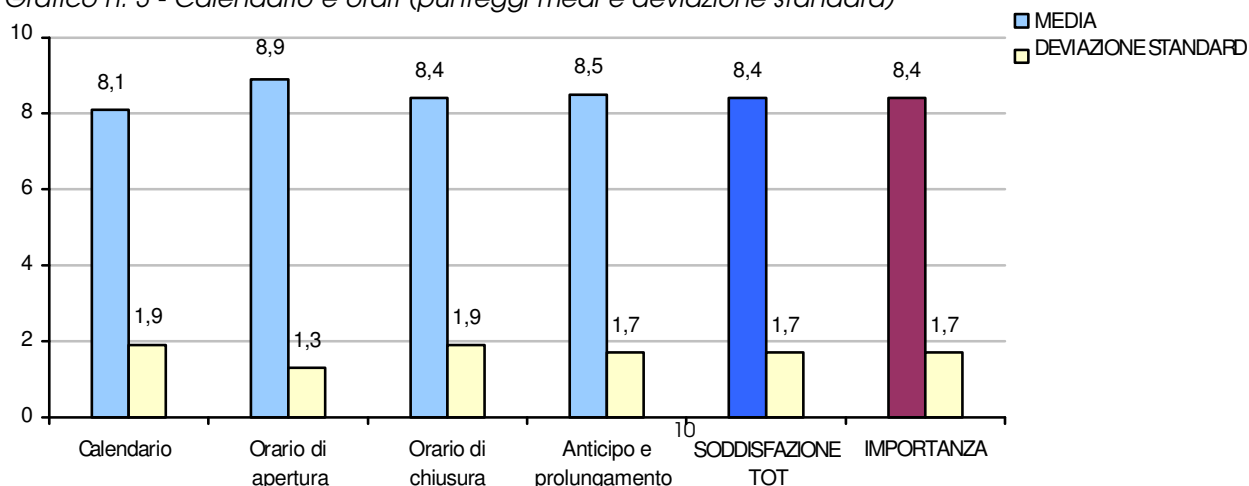
Grafico n. 2 - Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)

Gli aspetti che hanno ricevuto la valutazione più alta sono quelli legati alle informazioni ricevute, sia dagli uffici competenti (M=7,6) sia nelle assemblee di inizio anno scolastico (M=8,3), e alle procedure e modalità di iscrizione (M=8). La criticità più elevata riguarda invece, il rapporto tra servizio e retta che riporta il punteggio più basso (M=6,8) e comunque in significativa crescita rispetto all'indagine del 2010.

2. CALENDARIO E ORARI

Quest'area, tra le ultime in ordine di importanza (M=9,3), ottiene una discreta valutazione complessiva (M=8,4) che risulta comunque tra le più basse. Nello specifico gli orari di apertura sono l'aspetto valutato più positivamente (M=8,9), mentre quelli di chiusura ottengono un punteggio leggermente più basso (M=8,4). Il calendario e gli orari hanno ricevuto un buon apprezzamento se pur minore rispetto alla media dell'intera area, ottenendo un punteggio di 8,1. L'organizzazione di anticipo e di chiusura riporta un punteggio medio di 8,5.

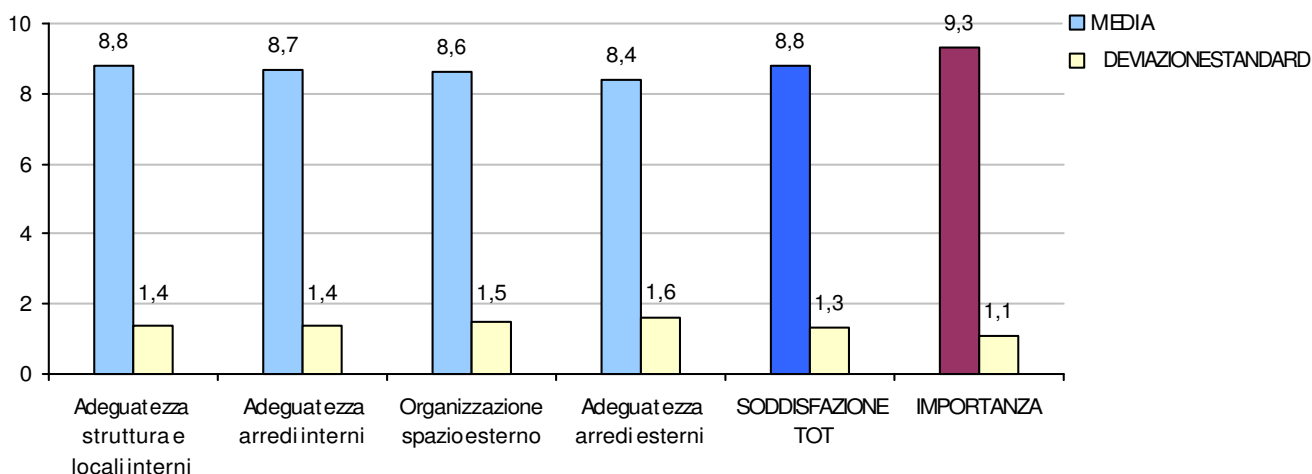
Grafico n. 3 - Calendario e orari (punteggi medi e deviazione standard)



3. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Come già accennato l'aspetto che misurava la soddisfazione rispetto alle strutture, gli spazi e gli arredi dei nidi, ha ottenuto una valutazione molto positiva (M=8,8), con una lieve inflessione per quanto riguarda gli arredi da esterno (M=8,4). Come i precedenti due aspetti quest'area si colloca al terzo e penultimo posto in ordine di importanza (M=9,3).

Grafico n. 4 - Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)

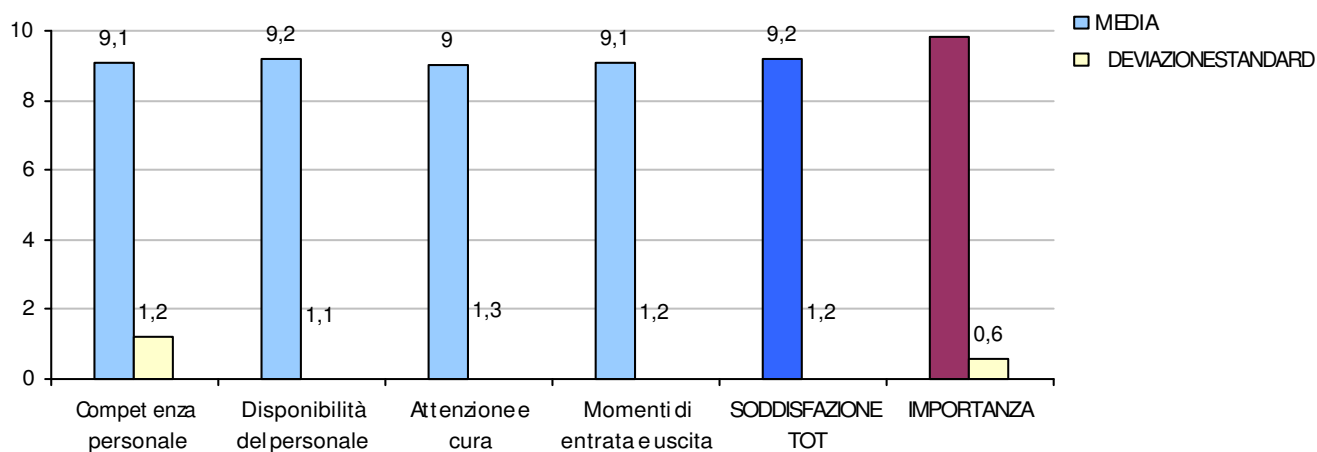


4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione percepita rispetto al personale educativo si conferma come quella più alta (M=9,2). E' anche l'aspetto tra tutti quelli indagati a cui viene attribuito il punteggio di importanza più elevato e uniforme (M=9,8). Le valutazioni dei singoli aspetti misurati mostrano un giudizio pressoché omogeneo e rivelano una soddisfazione evidente sul piano della competenza del personale e della cura nei momenti di entrata e uscita (M=9,1), così come la disponibilità (M=9,2). Anche l'attenzione e la cura generale sono valutati molto positivamente (M=9).

Grafico n. 5 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)

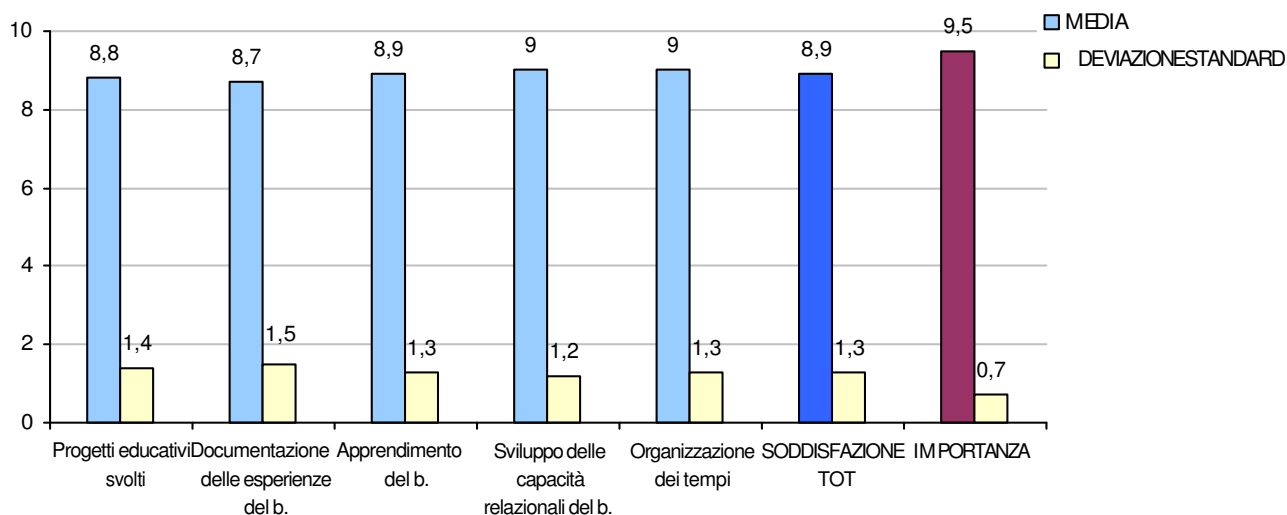
Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso il Comune di Carpi.



5. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con i progetti educativi svolti, la documentazione delle esperienze dei bambini, gli apprendimenti, lo sviluppo delle capacità relazionali e l'organizzazione dei tempi. Complessivamente anche quest'area ottiene un'altissima soddisfazione (M=8,9) posizionandosi appena dopo il personale educativo. E' anche l'aspetto al secondo posto in ordine di importanza (M=9,5).

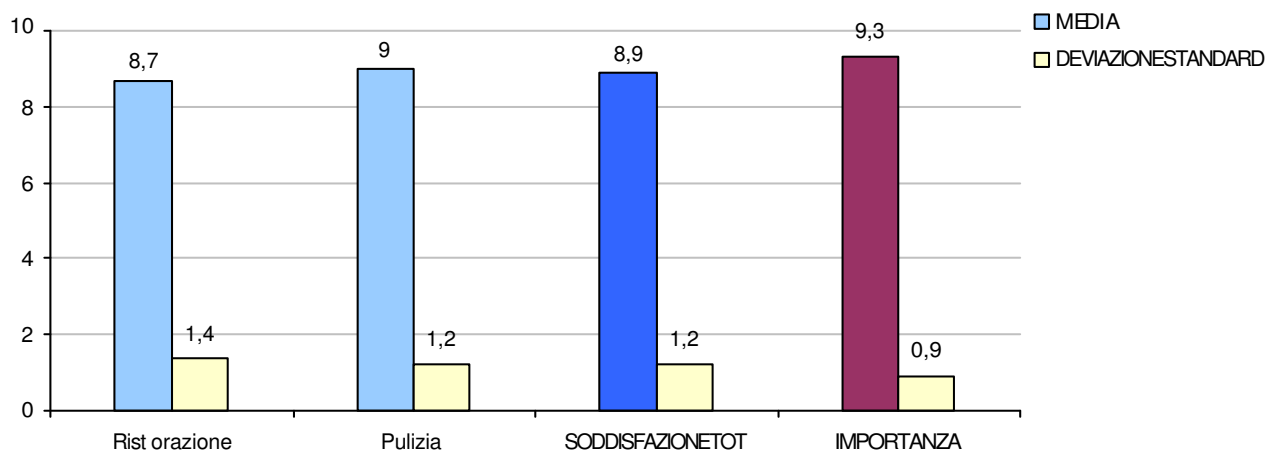
Grafico n. 6 - Proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



6. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area la ristorazione e la pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati giudicati aspetti molto importanti (M=9,3) con una soddisfazione elevata (M=8,9) che si differenzia di poco tra la ristorazione (M= 8,7) e la pulizia (M=9).

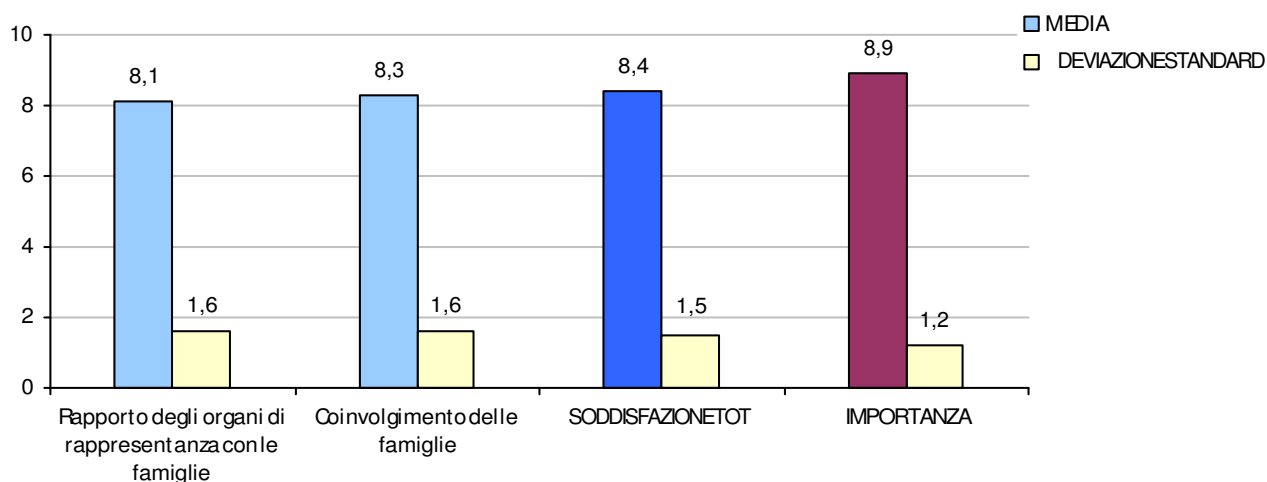
Grafico n. 7 - Servizi Accessori (punteggi medi e deviazione standard)



7. PARTECIPAZIONE

Il tema della partecipazione, su cui si è investito particolarmente nell'ultimo anno, è ritenuto molto importante anche dalle famiglie intervistate (M=8,9). Gli ambiti indagati più nello specifico sono stati il rapporto tra gli organi di rappresentanza e le famiglie (consigli di nido, assemblee...), che è stato valutato positivamente con un punteggio medio di 8,1, e il coinvolgimento di quest'ultime alla vita comunitaria del nido (M=8,3). In generale il grado di soddisfazione dell'intera ottiene un buon punteggio (M=8,4).

Grafico n. 8 - Partecipazione (punteggi medi e deviazione standard)



SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE

Differenze di valutazione tra gli utenti

Andando ad indagare se gli utenti percepiscono in modo differente il nido d'infanzia rispetto ad alcune variabili socio-anagrafiche, si evidenziano alcune differenze tra madri e padri, e per quanto riguarda il livello di scolarità. In particolare se prendiamo l'indice di soddisfazione complessivo (M=8,8) si nota che le madri attribuiscono un punteggio leggermente superiore alla media (M=8,9), mentre i padri danno una valutazione appena inferiore (M=8,6). Allo stesso modo ad un più alto livello di titolo di studio (laurea) corrisponde un giudizio più severo (M=8,6), rispetto a quello conferito dall'utenza in possesso della sola licenza media (M=9). Ci si potrebbe chiedere se queste differenze possano essere spiegate dalla frequenza e conoscenza del servizio. Le valutazioni più "severe" infatti vengono da parte dei padri e da persone laureate che sono coloro che hanno minori opportunità di frequentare il servizio con costanza. Questo potrebbe essere all'origine di un minor senso di appartenenza e di una maggiore obiettività e severità rispetto al giudizio.

Non vi sono grandi diversità di giudizio, invece, se si considerano l'età, la cittadinanza e la professione dell'intervistato.

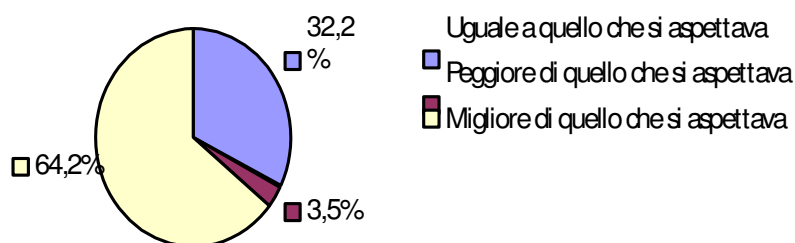
Confronto tra servizi comunali e convenzionati

Rispetto alla differenza tra servizi in gestione diretta e servizi privati in convenzione (4 su 16) sono state fatte analisi più puntuali rispetto alla differenza nella media di soddisfazione generale di ciascuna area. Pur non essendoci differenze significative sul giudizio complessivo, per entrambi molto buono M=8,7 per i comunali e M=9,2 per i convenzionati), vi sono alcune aree in cui la soddisfazione percepita è più alta per le strutture in convenzione. In particolare la valutazione è migliore per quanto riguarda il calendario e gli orari di apertura, gli aspetti strutturali e il materiale utilizzato e, infine, l'area della partecipazione delle famiglie.

Aspettative e motivazioni alla scelta

L'indagine rispetto alle aspettative dell'utenza mostra che per il 64,2% dell'utenza il servizio di nido è stato "migliore di quello che si aspettava" e per il 32,2% "uguale a quello che si aspettava". Solo il 3,5% dichiara di avere ricevuto un servizio peggiore rispetto alle aspettative.

Grafico n. 10 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio dell'asilo Nido è stato:



Un'ulteriore dato a conferma dell'elevata soddisfazione dell'utenza è dato dalla ripetibilità della scelta. Quasi la totalità delle famiglie intervistate (93,3%) dichiara che tornando indietro nel tempo rifarebbe la stessa scelta. Solo 14 persone dichiarano che farebbero una scelta diversa³.

³ Di questi ultimi il 36,8 % sceglierebbe un altro nido comunale, il 10,3% opterebbe per un nido convenzionato, l'11,9 per un privato e il

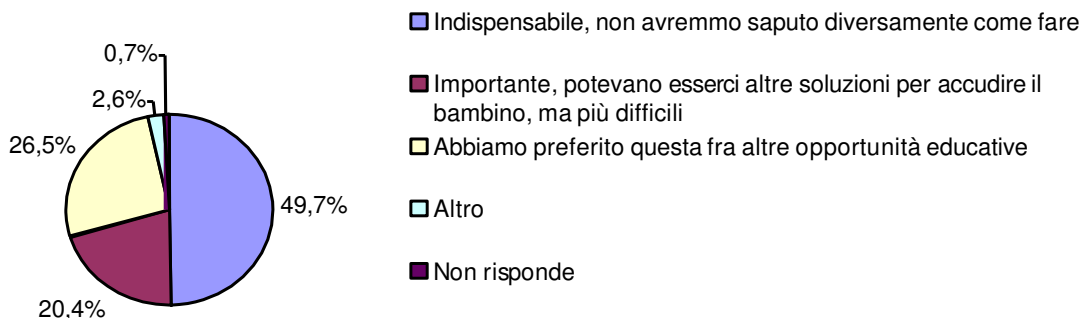
Comune di Carpi - Protocollo n. 29458/2016 del 30/05/2016

Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso il Comune di Carpi.

22,5% lo terrebbe a casa, il18,5% non risponde o risponde con "altro".

Rispetto alla funzione svolta dal nido si può dire che per circa il 70% delle famiglie esso risponde ad un'esigenza fondamentale, o perché si configura come scelta indispensabile in assenza di altre soluzioni (49,7%) o perché risulta comunque una opzione più semplice rispetto ad altre alternative (26,5%).

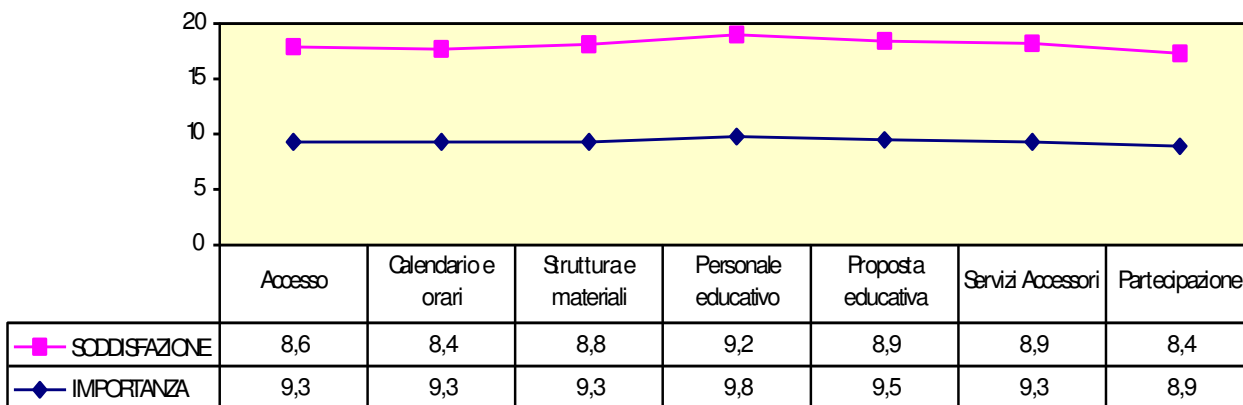
Grafico n. 11 - Per la sua famiglia il servizio di nido d'infanzia quest'anno è stato:



Relazione tra soddisfazione e importanza

La relazione tra importanza e soddisfazione, se approfondita ulteriormente, può dare informazioni utili sugli aspetti prioritari per migliorare il servizio.

Grafico n. 9 - Distanza tra soddisfazione ed importanza nelle aree indagate

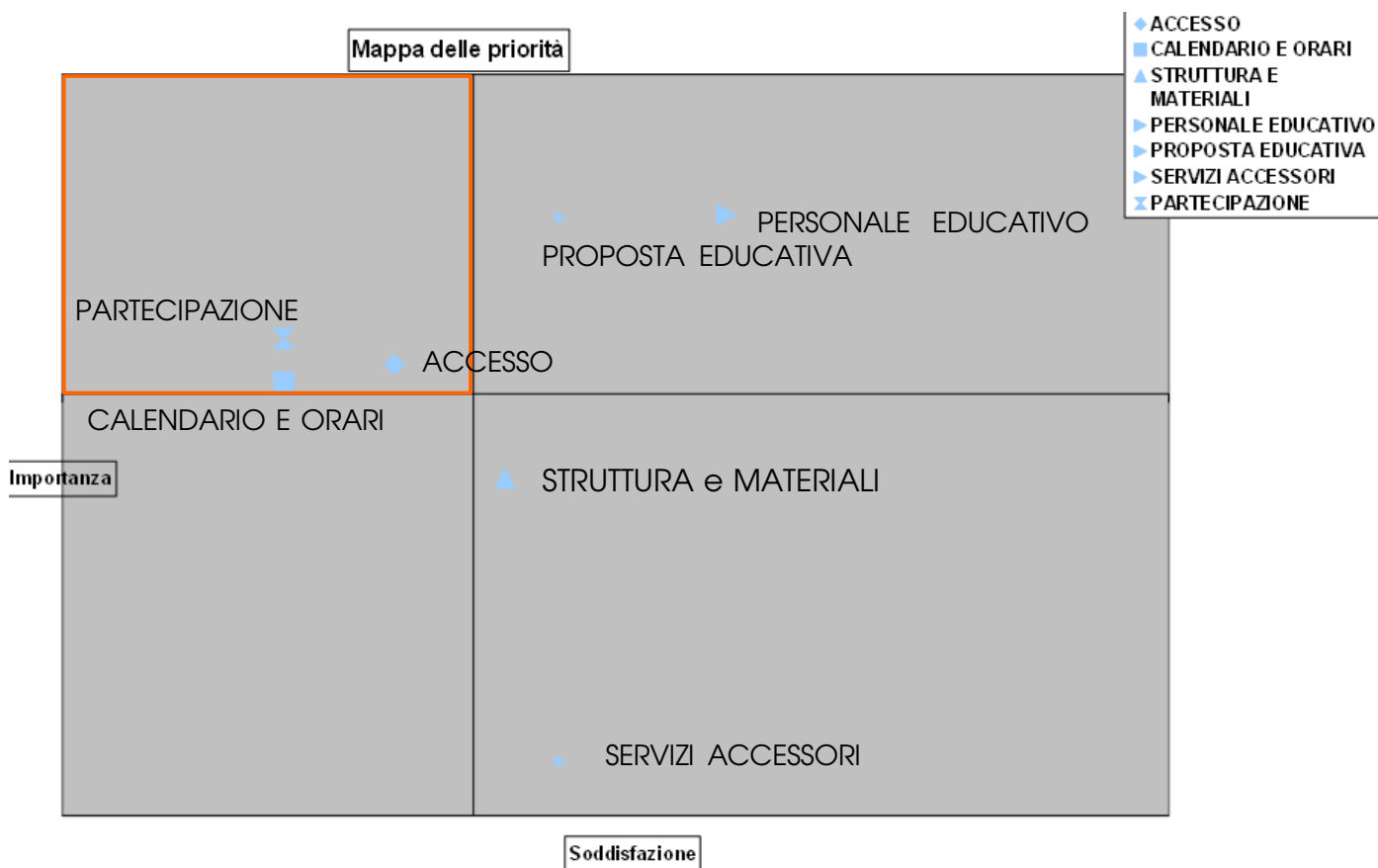


Ad un primo confronto tra i punteggi attribuiti, si evidenzia come la distanza media tra soddisfazione percepita e importanza attribuita, sia minima (0,6). Lo scarto maggiore, se pur esiguo (0,9), è quello riferito all'area del calendario e degli orari. La distanza minima (0,4) rilevata tra il livello di soddisfazione e quello d'importanza, invece, fa riferimento ai servizi accessori (pasto e pulizia).

L'analisi data dalla mappa delle priorità, che mette ulteriormente a confronto questi due aspetti, rileva in particolare che gli aspetti su cui viene attribuita maggiore importanza e minore soddisfazione sono quelli relativi al calendario e gli orari, alla partecipazione e all'accesso. Sarà su questi che si dovrà concentrare l'attenzione per migliorare ulteriormente il servizio.

Ad un'analisi ulteriormente più approfondita è possibile rilevare una vera e propria mappa delle priorità, in cui gli aspetti di soddisfazione ed importanza sono proiettati in uno schema che mette in evidenza 4 quadranti (vd. Grafico 10).

Grafico n. 10- mappa delle priorità



Come si nota dal grafico, mettendo in ascissa i valori della soddisfazione e in ordinata quelli relativi all'importanza, si ottengono quattro aree: in basso a sinistra ritroviamo gli aspetti che ottengono un punteggio relativo di soddisfazione, ma ugualmente relativo come importanza, nel quale non compare nessuna area tra quelle indagate. In basso a destra il quadrante che corrisponde ad una alta soddisfazione a fronte di una importanza relativa, in cui compaiono gli aspetti legati alla struttura e i materiali e i servizi accessori. In alto a destra vengono proiettati gli aspetti che ottengono una alta soddisfazione a fronte di una altrettanto alta importanza attribuita, e compaiono i due aspetti centrali, ovvero la proposta educativa e il personale educativo. In ultimo, in alto a sinistra, compare il quadrante che include gli aspetti su cui si possono pensare le azioni di miglioramento, perché mostrano una soddisfazione media, a fronte di una importanza percepita come alta (partecipazione, accesso, calendari e orario).

RIFLESSIONI FINALI

L'indagine dell'anno scolastico 2014-15 conferma, anzi, migliora la già alta soddisfazione percepita dalle famiglie sui nidi d'infanzia. In particolare gli aspetti che sembrano costituire il cuore di questo servizio e che sono valutati molto positivamente sono il personale educativo e le proposte educative, cioè le persone impegnate nella presa in cura dei bambini e ciò che viene svolto da un punto di vista educativo. Tutto il resto sembra ruotare intorno a questi aspetti e completare un'offerta che, in generale, viene percepita con elevata positività e fiducia.

In particolare, tra gli aspetti importanti, ma meno essenziali, troviamo l'area dell'accesso al servizio, che era tra le più critiche nel 2010, e che ora risente di un notevole miglioramento, dovuto probabilmente anche alle attenzioni date in questi anni all'accoglienza e alla trasparenza. Allo stesso modo gli investimenti fatti sia dal personale educativo, sia dalle famiglie sugli spazi dei nidi (tinteggi, progetti nelle aree verdi, riqualificazione degli spazi con materiale naturale...) hanno restituito probabilmente un maggiore senso di appartenenza ed una maggiore soddisfazione.

E' da sottolineare inoltre come la ricerca affermi ancora quanto il servizio di nido d'infanzia sia ancora per la maggior parte delle famiglie una risposta indispensabile ai bisogni di cura dei bambini. Per questo, nonostante l'elevato grado di soddisfazione espresso, ma anche l'alta aspettativa di qualità, e il reale bisogno a cui risponde questo servizio, occorre mantenere l'attenzione su tutti gli aspetti del nido d'infanzia, cercando non solo di mantenere questa qualità, ma migliorarla ulteriormente.