

# Servizi di qualità, qualità dei servizi

Centri Estivi  
infanzia  
2015

Il punto di vista  
delle famiglie  
sui centri estivi alla SCUOLA d'infanzia  
dell'Unione delle Terre d'Argine

**Strumento e somministrazione:** Unione delle Terre d'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici), Cooperativa Argentovivo, Cooperativa Solidarietà 90

**Elaborazione dati:** Unione delle Terre d'Argine, Cooperativa Argentovivo, Cooperativa Solidarietà 90



## INDICE



|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| IL PERCHÉ DELLA RICERCA               | 5  |
| ASPETTI DI METODOLOGIA                | 8  |
| Lo strumento                          |    |
| La rilevazione                        |    |
| Chi ha compilato il questionario?     |    |
| Caratteristiche del campione          |    |
| PRINCIPALI RISULTATI                  | 10 |
| La qualità del servizio               |    |
| La valutazione dei singoli aspetti    |    |
| Aspettative e motivazioni alla scelta |    |
| RIFLESSIONI FINALI                    | 16 |

## 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*».

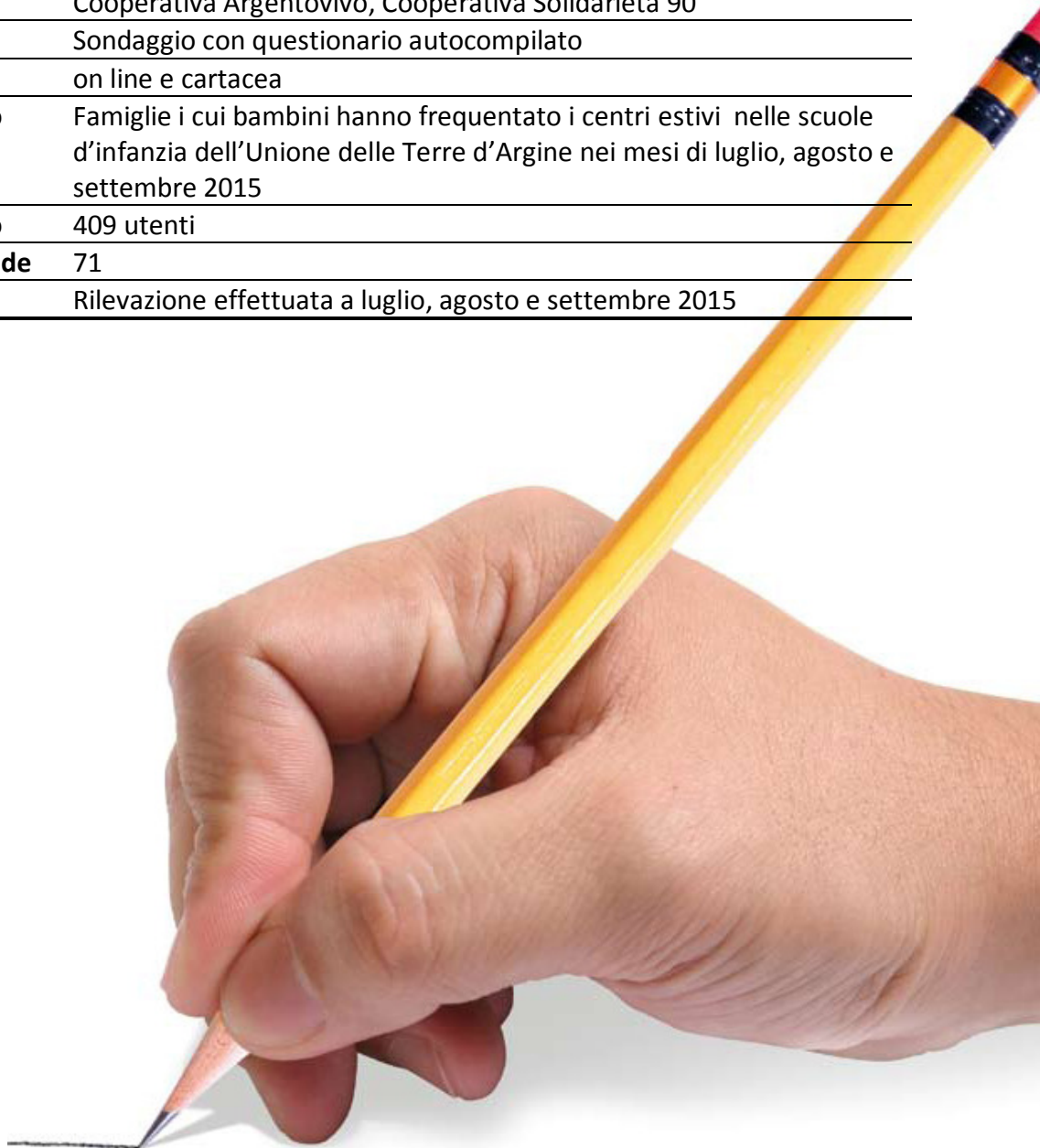
Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore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

A partire da queste riflessioni e in collaborazione con le ditte che gestiscono i servizi estivi per conto dell'Unione Terre d'Argine è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, una ricerca con le famiglie che hanno frequentato il centro estivo rivolto agli iscritti ai nidi d'infanzia nel mese di luglio 2015, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

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

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Committente</b>               | <b>Unione delle Terre D'Argine</b>  |
| <b>Soggetto realizzatore</b>     | Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine<br>Cooperativa Argentovivo, Cooperativa Solidarietà 90                                |
| <b>Tipo di rilevazione</b>       | Sondaggio con questionario autocompilato  |
| <b>Somministrazione</b>          | on line e cartacea  |
| <b>Universo di riferimento</b>   | Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nelle scuole d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nei mesi di luglio, agosto e settembre 2015 |
| <b>Universo di riferimento</b>   | 409 utenti  |
| <b>Numero di risposte valide</b> | 71  |
| <b>Periodo di rilevazione</b>    | Rilevazione effettuata a luglio, agosto e settembre 2015  |





## Aspetti di metodologia

### Lo strumento

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 6 aree:

- ACCESSO
- STRUTTURA e MATERIALI
- SERVIZI ACCESSORI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SODDISFAZIONE GENERALE

### La rilevazione

L'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti alle scuole d'infanzia comunali e statali e paritarie nei comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera<sup>1</sup>. La gestione del servizio è stata affidata alle Cooperative Argentovivo e Solidarietà 90, che hanno curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante.

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione on-line e la disponibilità della versione cartacea. Per l'estate 2015 il centro estivo è stato organizzato nei seguenti servizi:

- Carpi: scuola d'infanzia Arcobaleno (luglio, agosto), Peter Pan (luglio), Pascoli (settembre)
- Soliera: scuola d'infanzia Muratori (luglio, settembre)
- Campogalliano: scuola d'infanzia Sergio Neri (luglio)

E' stato elaborato e proposto un questionario per ogni mese di centro estivo (luglio, agosto, settembre).

### Chi ha compilato il questionario?

Gli iscritti al servizio di centro estivo dell'Unione terre d'Argine per l'estate 2015 sono stati complessivamente 409 così suddivisi:

- mese di luglio: 190 iscritti a Carpi, 59 a Soliera, 50 a Campogalliano (tot. 299)
- mese di agosto: 63 iscritti a Carpi per tutta l'Unione
- mese di settembre: 47 iscritti a Carpi, 25 a Soliera (tot. 72)

Di questi **hanno partecipato all'indagine 71 famiglie**, di cui 44 per il mese di luglio, 10 per il mese di agosto e 17 per il mese di settembre. Rispetto alla numerosità degli iscritti, quindi, la percentuale di rientro dei questionari è stata piuttosto bassa, di appena il 17.35%.

### Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da madri (61 persone su 71) di nazionalità **italiana** (68 su 71), con un'occupazione a tempo indeterminato, un'età compresa **tra i 39 e i 41** anni e in possesso di un **titolo di studio** di diploma scuola media superiore (vd. grafico 1).

---

<sup>1</sup> Nel Comune di Novi di Modena il centro estivo è stato organizzato da associazioni del territorio.



Tabella 1- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, condizione professionale (numero di risposte)

| Condizione professionale                    | N. |
|---|----|
| Lavoratore dipendente (tempo indeterminato) | 41 |
| Lavoratore dipendente (tempo determinato)   | 6  |
| Disoccupato                                 | 3  |
| Lavoratore autonomo                         | 13 |
| Casalinga/o                                 | 4  |
| Altro                                       | 4  |

Tabella 2- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, titolo di studio (numero di risposte)

| Titolo di studio                                 | N. |
|--|----|
| Diploma scuola media superiore (maturità 5 anni) | 31 |
| Diploma professionale (2-3 anni)                 | 7  |
| Laura magistrale o vecchio ordinamento           | 18 |
| Laura breve-triennale                            | 4  |
| Licenza media inferiore                          | 11 |

Le persone che hanno frequentato i centri estivi provengono dalle diverse scuole d'infanzia comunali, statali e paritarie di 3 dei 4 comuni dell'Unione Terre d'argine e in particolare:

Tabella 3 – Scuola d'infanzia di provenienza (numero di risposte valide)

| Comune        | Scuola di provenienza  | N. | Tot. |
|---------------|------------------------|----|------|
| CARPI         | Agorà                  | 3  | 43   |
|               | Andersen               | 4  |      |
|               | Arca di Noè            | 1  |      |
|               | Arcobaleno             | 8  |      |
|               | Berengario             | 1  |      |
|               | Bollitora              | 3  |      |
|               | Caduti in guerra       | 1  |      |
|               | Girasoli di Marchiona  | 2  |      |
|               | Le Chioccioline        | 1  |      |
|               | Mandela (ex Cibeno)    | 6  |      |
|               | Meloni                 | 1  |      |
|               | Munari (ex Albertario) | 4  |      |
|               | Pascoli                | 2  |      |
|               | Sergio Neri            | 2  |      |
| Zigo Zago     | 4                      |    |      |
| CAMPOGALLIANO | Cattani                | 7  | 9    |
|               | Angeli custodi         | 2  |      |
| SOLIERA       | Muratori               | 8  | 12   |
|               | Bixio                  | 4  |      |

## 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 servizio estivo per queste dimensioni:

- **ACCESSO**
  - Procedura e modalità d'iscrizione
  - Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
  - Informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)
  - Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale
- **STRUTTURA e MATERIALI – spazi interni e spazi esterni**
  - Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo
  - Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo
  - Organizzazione dello spazio esterno
- **SERVIZI ACCESSORI**
  - Ristorazione
  - Pulizia dello spazio interno/esterno
- **PERSONALE EDUCATIVO**
  - Competenza del personale
  - Disponibilità del personale
  - Attenzione e cura del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
  - Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
  - Livello di comunicazione e di scambio (insegnante-insegnante/insegnante-famiglia)
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
  - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
  - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
  - Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)
- **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**
  - Giudizio generale sul servizio
  - Gestione problematiche da parte della cooperativa che gestisce del servizio
  - Gestione problematiche da parte dell'Unione Terre d'Argine

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e il grado di soddisfazione relativo all'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>2</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

### Valutazione complessiva

Come accennato è stata misurata la soddisfazione percepita per ogni mese di centro estivo, in quanto, pur essendo gestito dalle stesse cooperative (Argentovivo e Solidarietà 90), ogni mese poteva avere proprie peculiarità, in termini di scuola utilizzata come sede e personale impiegato. Di seguito viene riportata una tabella che riporta per ogni mese

---

<sup>2</sup> 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.

Le medie di soddisfazione percepita, oltre che la media complessiva generale, data dalla media delle valutazioni dei tre mesi. In generale le valutazioni attribuite ai singoli aspetti si collocano tra il 6,5 come valutazione più bassa e il 9,05 come valutazione più alta, che sono comunque dei range considerati buoni nelle indagini di soddisfazione percepita.

La valutazione, inoltre, è differenziata sulla base dei mesi e delle singole aree. In generale, infatti, si può riscontrare una valutazione più elevata e trasversale a tutti i mesi per le aree relative al personale educativo e alle proposte educative, che sono gli aspetti più pedagogici, e una valutazione più critica sull'area dell'accesso.

Si riscontra invece una differente valutazione sui tre mesi, con maggiori criticità per il mese di luglio e soddisfazioni sicuramente più elevate per il mese di agosto.

Tabella 4 – Soddisfazione percepita per le aree indagate (punteggi medi su scala da 1 a 10)

|  | LUGLIO      | AGOSTO     | SETTEMBRE   | Media complessiva |
|--|-------------|------------|-------------|-------------------|
| <b>ACCESSO</b>   |             |            |             |                   |
| Procedura e modalità di iscrizione   | 8,02        | 8,3        | 8,12        | 8,08              |
| Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto  | 6,75        | 6,5        | 6,53        | 6,66              |
| Le informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc) | 7,32        | 8,3        | 7,35        | 7,46              |
| Informazioni ricevute durante l'assemblea  | 7,39        | 8          | 7,12        | 7,41              |
| <b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?</b>                             | <b>7,68</b> | <b>8,3</b> | <b>7,88</b> | <b>7,82</b>       |
| <b>STRUTTURA - MATERIALI</b>   |             |            |             |                   |
| Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo                                | 7,5         | 8,8        | 7,94        | 7,79              |
| Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo   | 8,14        | 8,7        | 8,12        | 8,21              |
| Organizzazione dello spazio esterno  | 7,04        | 8,2        | 7,88        | 7,90              |
| <b>Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura/ambiente fisico?</b>                            | <b>7,55</b> | <b>8,7</b> | <b>8,05</b> | <b>7,83</b>       |
| <b>SERVIZI ACCESSORI</b>   |             |            |             |                   |
| Ristorazione   | 8,16        | 8,4        | 8,41        | 8,25              |
| Pulizia dello spazio interno/esterno   | 8,02        | 8,5        | 8,05        | 8,10              |
| <b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?</b>                                      | <b>7,95</b> | <b>8,4</b> | <b>8,29</b> | <b>8,10</b>       |
| <b>PERSONALE EDUCATIVO</b>   |             |            |             |                   |
| Competenza del personale   | 7,82        | 8,5        | 8,94        | 8,18              |
| Disponibilità del personale  | 8,2         | 9          | 9           | 8,51              |
| Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)            | 7,98        | 8,7        | 8,65        | 8,24              |
| Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)  | 8,04        | 9          | 8,82        | 8,37              |
| Livello di comunicazione e di scambio (insegnate-insegnate/insegnante-famiglia)                      | 7,82        | 8,6        | 9,05        | 8,23              |
| <b>Quanto è soddisfatto nell'insieme del personale educativo ?</b>                                   | <b>7,95</b> | <b>9</b>   | <b>8,88</b> | <b>8,32</b>       |
| <b>PROPOSTA EDUCATIVA</b>  |             |            |             |                   |
| Progetti educativi svolti (esperienze attività)  | 7,95        | 8,5        | 8,88        | 8,25              |
| Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a   | 7,87        | 8,4        | 8,82        | 8,17              |
| Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)   | 7,95        | 8,5        | 8,82        | 8,24              |
| <b>Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?</b>                                   | <b>7,91</b> | <b>8,6</b> | <b>8,82</b> | <b>8,23</b>       |

| SODDISFAZIONE GENERALE  |            |            |             |             |
|---|------------|------------|-------------|-------------|
| <b>Giudizio complessivo</b>   | <b>7,7</b> | <b>8,6</b> | <b>8,65</b> | <b>8,06</b> |
| Soluzione problemi insorti da parte della Cooperativa   | 7,8        | 8          | 8,3         | 7,76        |
| Soluzione problemi insorti da parte di UTdA   | 7,7        | 8,1        | 8,41        | 8,00        |
| Quanto è soddisfatto delle azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie? | 7,5        | 8,25       | 7,5         | 7,74        |

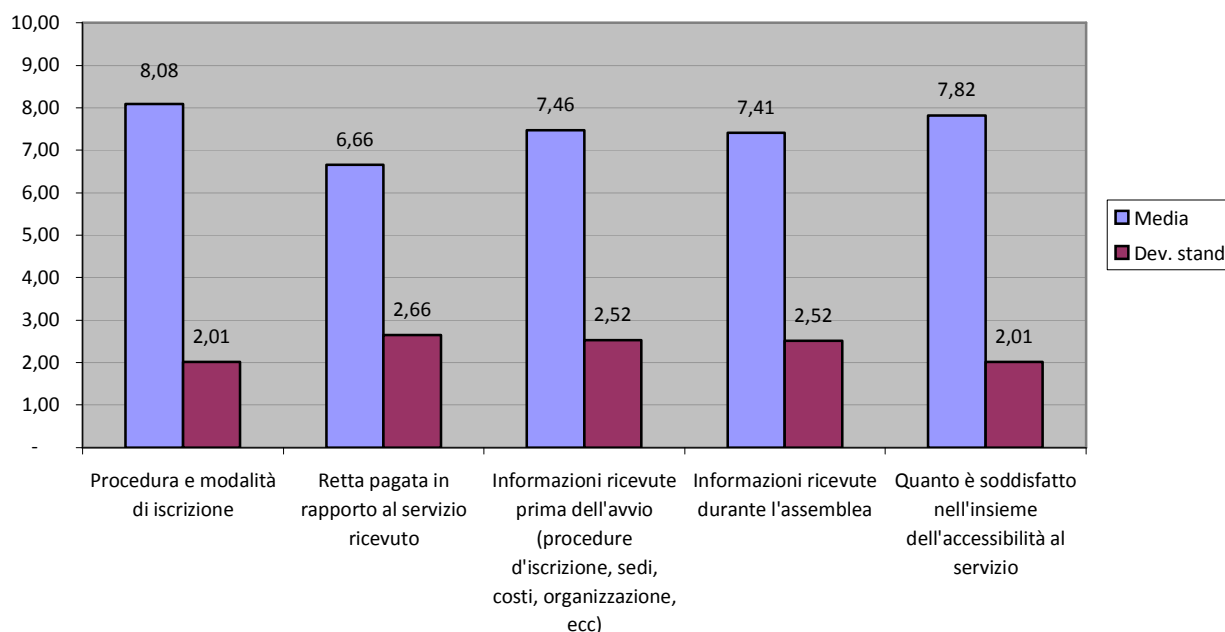
## La valutazione dei singoli aspetti

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area su cui è stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione su ogni singolo aspetto sia, complessivamente, per l'intera area. Vengono riportati i punteggi dati dalla media complessiva dei tre mesi, data l'esiguità del campione sui singoli mesi.

### 1. ACCESSO AL SERVIZIO

Gli aspetti di quest'area che hanno ricevuto la valutazione più alta sono quelli legati alle modalità e procedure di iscrizione (M=8,08). Anche le informazioni ricevute durante le assemblee (M=7,41) e quelle ricevute in fase di avvio dei servizi hanno ricevuto una buona valutazione (M=7,46). L'aspetto di maggiore criticità è rappresentato dal rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=6,66).

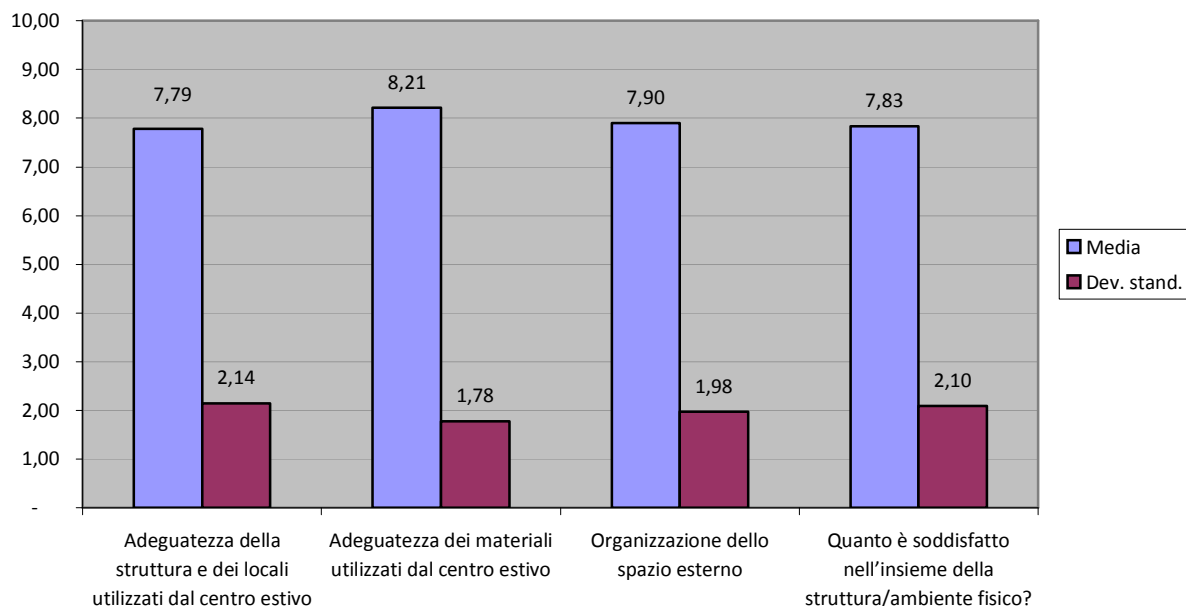
Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



### 2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Di quest'area l'adeguatezza dei materiali è l'aspetto che ha riscontrato maggiore apprezzamento (M=8,21). Anche l'organizzazione dello spazio esterno, fondamentale nei centri estivi, è stato valutato in modo più che discreto (M=7,90), che rispecchia l'adeguatezza generale attribuita alla struttura (M=7,79).

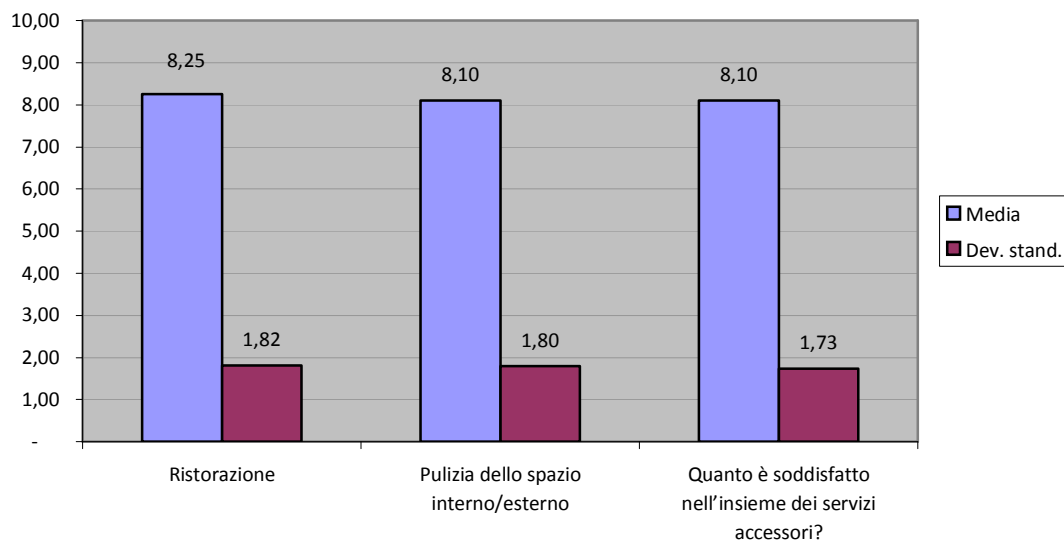
Grafico n. 2 – Area struttura, materiali, spazi (punteggi medi e deviazione standard)



### 3. SERVIZI ACCESSORI

Il servizio di ristorazione è stato particolarmente apprezzato dalle famiglie (M=8,25) così come la pulizia degli spazi interni ed esterni (M=8,10). Emerge quindi una soddisfazione generale dei servizi accessori più che buona (M=8,10).

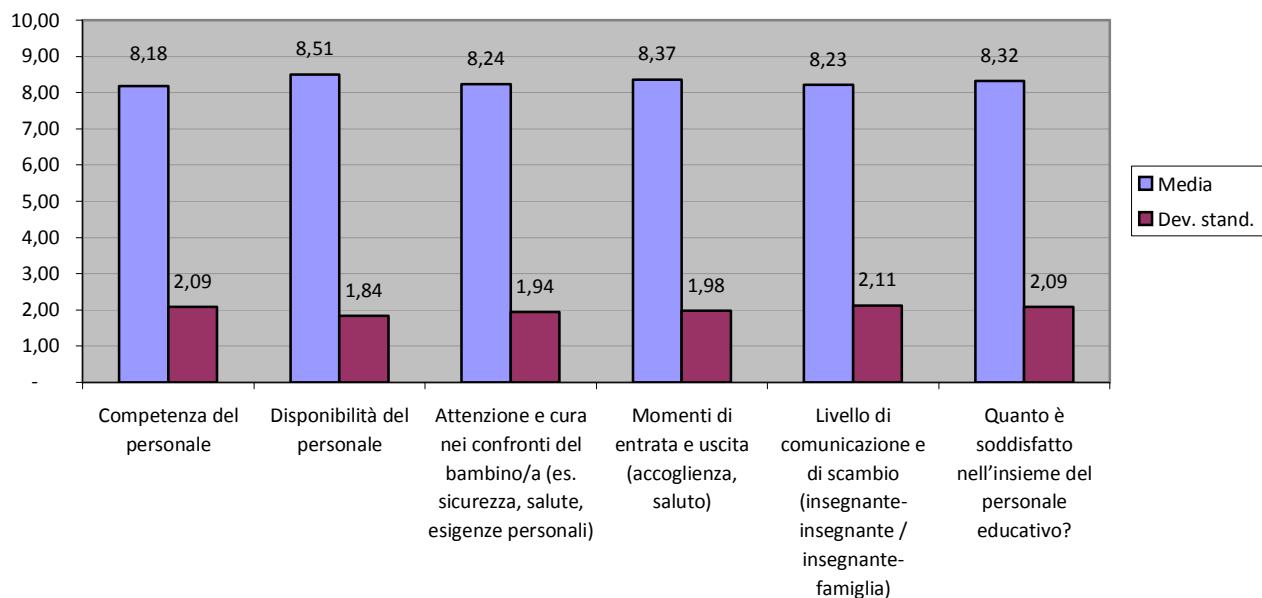
Grafico n. 3 – Area servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



### 4. PERSONALE EDUCATIVO

L'aspetto maggiormente apprezzato dalle famiglie è quello relativo alla disponibilità del personale (M=8,51) che viene confermata dai punteggi elevati attribuiti ai momenti di accoglienza e saluto (M=8,37) e dal livello di comunicazione e scambio tra educatrici e famiglie (M=8,23). Complessivamente questa è l'area che ha ricevuto la valutazione più positiva (M=8,32).

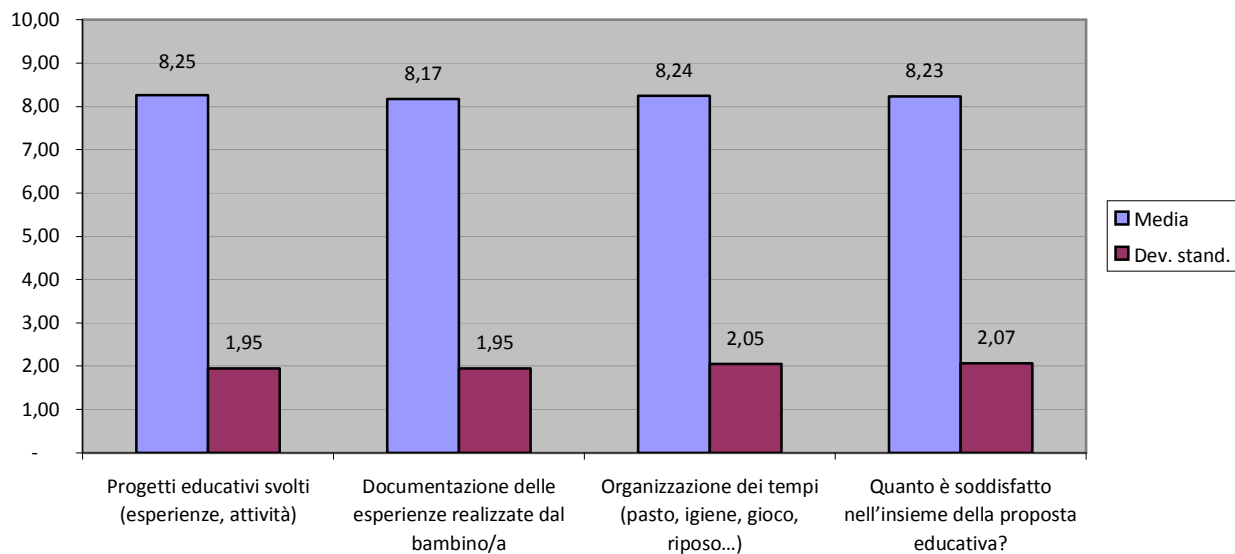
Grafico n. 4 – Area personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



## 5. PROPOSTA EDUCATIVA

La proposta educativa è stata molto apprezzata. In particolare i progetti, le esperienze e le attività proposte hanno avuto riscontro positivo ( $M=8,25$ ), al pari dell'organizzazione dei tempi ( $M=8,24$ ). Anche la documentazione ( $M=8,17$ ) è stata valutata favorevolmente.

Grafico n. 5 – Area proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)

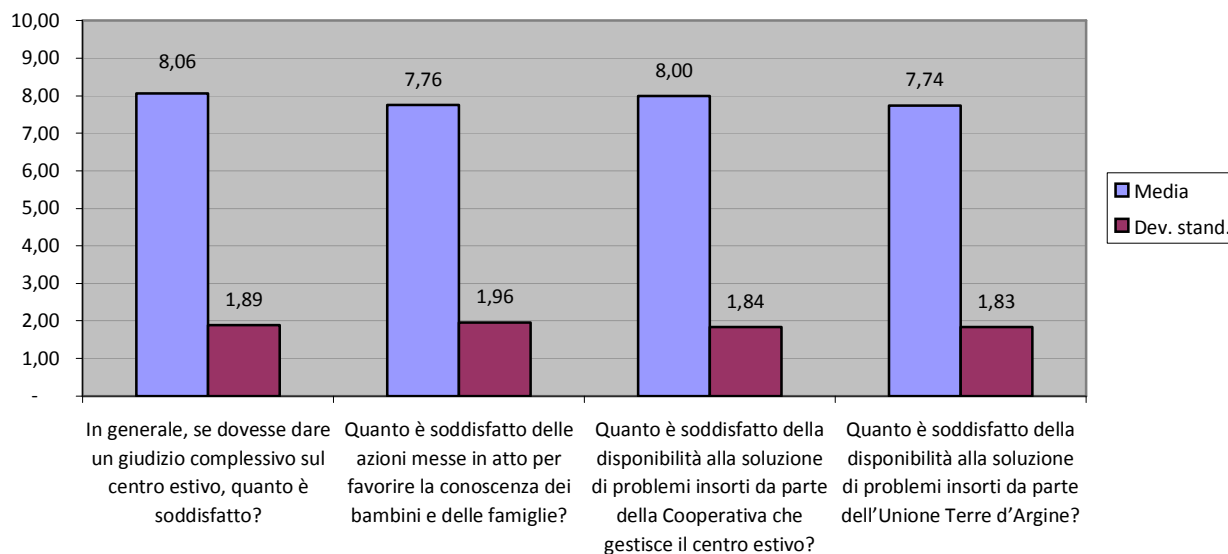


## 6. SODDISFAZIONE GENERALE

Il giudizio complessivo rispetto alla soddisfazione del servizio di centro estivo per i tre mesi di luglio agosto e settembre ha una valutazione media di 8,06, quindi molto buona.

La capacità di risolvere i problemi insorti da parte della Cooperativa ottengono un buon riscontro (M=8,00), leggermente inferiore rispetto alla disponibilità attribuita all'Amministrazione (M=7,74). Le azioni messe in atto per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie riportano un punteggio più che discreto (M=7,76).

Grafico n. 6 – Area soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)

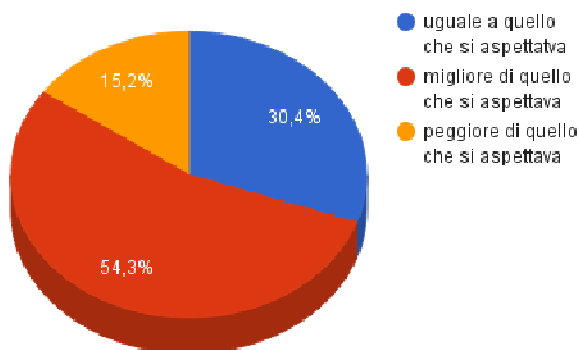


## Aspettative e motivazioni alla scelta

Rispetto alle aspettative più della metà delle famiglie che ha risposto al questionario (54,3%) ha dichiarato che il servizio di centro estivo si è rivelato “migliore di quello che si aspettava”. Un ulteriore 30,4% dichiara che il servizio è stato corrispondente alle aspettative. Solo il 15,2% afferma di avere trovato un servizio “peggiore” di quanto si aspettava.

Grafico n. 7 – Aspettative rispetto al centro estivo

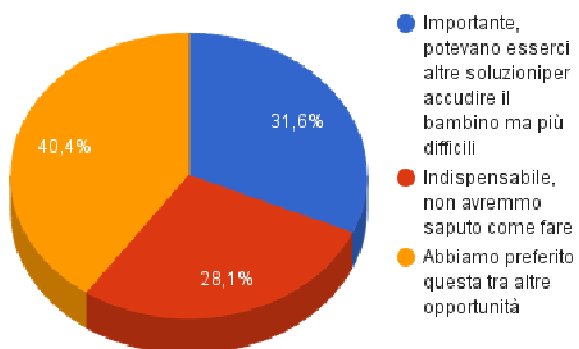
In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato :



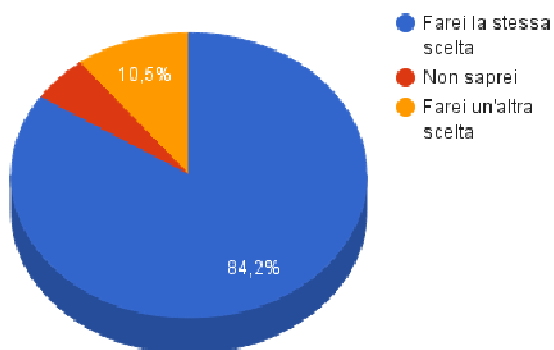
L'alto gradimento, da parte delle famiglie, del servizio fornito è confermato dal fatto che il 84,2% di esse rifarebbe la stessa scelta, mentre solo il 10,5% si orienterebbe verso altre proposte. L'opportunità che il centro estivo offre ai genitori di trovare una soluzione all'accudimento dei propri figli nel periodo estivo è per le famiglie “importante” nel 31,6% dei casi, “indispensabile” per un percentuale minore (28,1%), e una opportunità che viene largamente preferita ad altre per la maggior parte (40,4%).

Grafico n. 8 – Motivazioni alla scelta

Per la sua famiglia il servizio di centro estivo quest'anno è stato:



Se dovesse decidere oggi rispetto al centro estivo, cosa sceglierebbe?





## RIFLESSIONI FINALI

I risultati dell'indagine mettono in evidenza che il livello di gradimento e soddisfazione percepito dalle famiglie rispetto al servizio offerto è molto buono. Le famiglie hanno espresso particolare apprezzamento nei confronti del **personale educativo**. Disponibilità e competenza, attenzione nella cura e nella organizzazione dei tempi della giornata, modalità di accoglienza delle famiglie hanno riscontrato parere positivo. Questi fattori nel corso dei tre mesi di attivazione sono stati sempre più apprezzati, raggiungendo nei mesi di agosto e settembre la media del 9. Questo trend positivo si riscontra, in linea generale, in tutte le aree del questionario.

Anche la **proposta educativa**, che comprende la valutazione sui progetti, le attività, i materiali utilizzati, la documentazione e la restituzione delle esperienze, aspetti che hanno fortemente caratterizzato il centro estivo, ha soddisfatto le aspettative delle famiglie le quali dichiarano, inoltre, che sceglierebbero nuovamente questa tipologia di servizio nei mesi estivi. Tale scelta è probabilmente da attribuire sia alla qualità educativa sia al fatto che il centro estivo rappresenta una "importante" risposta alla necessità di cura e accudimento delle famiglie. Le strutture messe a disposizione, i servizi accessori, l'accessibilità al servizio e la disponibilità nella soluzioni dei problemi hanno contribuito a determinare ulteriormente la soddisfazione complessiva per questa scelta.

Gli aspetti che riguardano le fasi precedenti l'inizio del centro estivo, nello specifico le informazioni ricevute durante l'assemblea e le proposte per facilitare la conoscenza delle famiglie e dei bambini, infine, sono fattori che lasciano spazio a margini di miglioramento in un'ottica di maggiore chiarezza, coinvolgimento e condivisione.

Anche le differenze riscontrate nelle valutazioni dei diversi mesi, pur essendo molto buone, restituiscono importanti indicazioni per un'analisi più puntuale e specifica rispetto alle singole sedi e alle caratteristiche del servizio offerto.