

Servizi di  
**qualità, qualità**  
dei servizi

CENTRI ESTIVI  
NIDI 2016

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SUI CENTRI ESTIVI AL NIDO 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 Gulliver, Cooperativa Argentovivo.

**Elaborazione dati:** Unione delle Terre d'Argine, Cooperativa Gulliver.

# INDICE



<b>IL PERCHE' DELLA RICERCA</b>	<b>4</b>
---------------------------------	----------

---

<b>ASPETTI DI METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
-------------------------------	----------

---

Lo strumento

La rilevazione

Chi ha compilato il questionario?

Caratteristiche del campione

<b>PRINCIPALI RISULTATI</b>	<b>8</b>
-----------------------------	----------

---

La qualità del servizio

La valutazione dei singoli aspetti

Aspettative e motivazioni alla scelta

<b>RIFLESSIONI FINALI</b>	<b>15</b>
---------------------------	-----------

---

## 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 24 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 D. lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D. lgs. 97/2016, 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».

Al di là degli obblighi normativi crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

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.

A partire da queste premesse 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 rivolta alle famiglie dei bambini che hanno frequentato il centro estivo nei nidi d'infanzia nel mese di luglio 2016, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

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.

<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 Cooperativa Gulliver, Cooperativa Argentovivo
<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 nei nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nel mese di luglio 2016
<b>Universo di riferimento</b>	200 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	47
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata a fine luglio 2016

# 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 ai nidi d'infanzia comunali nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. La gestione del servizio è stata affidata alle Cooperative Gulliver e Argentovivo, che hanno curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante. La Cooperativa Gulliver, in particolare, ha gestito i centri estivi nel comune di Carpi, Campogalliano e Novi di Modena, mentre la Cooperativa Argentovivo ha gestito il centro estivo nel territorio di Soliera.

Nel mese di luglio 2016 sono stati attivati i seguenti centri estivi:

- Campogalliano: nido Flauto Magico (sede presso scuola d'infanzia Sergio Neri)
- Carpi: nido d'infanzia Pettiroso e Pollicino
- Novi di Modena: nido d'infanzia Girotondo di Rovereto S/S
- Soliera: nido d'infanzia Arcobaleno-Roncaglia

E' stato elaborato e proposto un questionario, rivolto a tutti gli utenti dei bambini frequentanti i centri estivi di nido organizzati dall'Unione Terre d'Argine presso le sedi sopra indicate. I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: on-line e cartacea.

## CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Gli iscritti al servizio di centro estivo per il mese di luglio 2016 sono stati 200 bambini/e su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 47 famiglie**, di cui 7 frequentanti i servizi gestiti dalla Cooperativa Argentovivo e 40 frequentanti i servizi gestiti dalla Cooperativa Gulliver. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del 23,5%.

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da madri (80,8%) di nazionalità **italiana**, con un'occupazione a tempo indeterminato e un'**età compresa tra i 23 e i 45 anni**, in possesso in prevalenza di un diploma di scuola media superiore (maturità - 5 anni).

Tabella 1 – Questionari compilati per nido di provenienza

Comune	Nido di provenienza	Iscritti	N. questionari validi	Tot.	Gestione
CAMPOGALLIANO	Flauto Magico	20	7	7	Cooperativa Gulliver
CARPI	Scarabocchio	19	6	31	
	Pollicino	23	8		
	Tartaruga	11	4		
	Pettiroso	31	4		
	Orso Biondo	15	5		
	Melarancia	8	4		
NOVI di MODENA	Aquilone	6	0	2	
	Girotondo	13	2		
SOLIERA	Grillo Parlante	29	2	7	
	Arcobaleno-Roncaglia	25	5		
<b>TOTALE</b>		<b>200</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	

# PRINCIPALI RISULTATI

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine intende valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario è costituito da domande strutturate che indagano il servizio estivo nelle seguenti aree:

- **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 complessivo sul servizio
  - Azioni messe in atto per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie
  - Gestione problematiche da parte della cooperativa che gestisce il centro estivo
  - 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 generale per l'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

---

<sup>1</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.



I punteggi riportati raggruppano le valutazioni date a tutte le sedi di centro estivo, non differenziando la gestione delle due Cooperative (Gulliver e Argentovivo), che hanno gestito un numero differente di centri estivi, e nemmeno ripesando i rientri dei diversi territori. La lettura dei dati, quindi, deve essere generale e tenere conto di queste specifiche.

Grafico 1 – Medie di soddisfazione (scala 1-10)

Aspetti indagati	Media	D.s.
PERSONALE EDUCATIVO	<b>8,30</b>	2,39
STRUTTURA/MATERIALI	<b>8,15</b>	2,24
SERVIZI ACCESSORI	<b>8,13</b>	2,1
ACCESSO	<b>8,04</b>	2,16
PROPOSTA EDUCATIVA	<b>7,85</b>	2,16
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>8,09</b>	2,21

In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione molto buona** su tutte le aree con valori compresi tra 7,85 e 8,30 considerati solitamente punteggi alti nelle indagini di customer satisfaction. Il giudizio complessivo per tutte le aree indagate è di **8,09**. Il valore della deviazione standard registrato nelle diverse aree indica che i singoli punteggi non si discostano in modo significativo dal valore della media, e questo dato è un indicatore di attendibilità del punteggio delle medie. Pertanto, se il valore della deviazione standard è basso (si avvicina a 0), i punteggi attribuiti dai singoli utenti si aggirano intorno al valore della media e quindi risultano abbastanza omogenei tra loro. Il punteggio più alto viene attribuito alla professionalità del personale educativo, un dato interessante se consideriamo il fatto che le educatrici dei centri estivi non sono le stesse che accompagnano i bambini nel corso dell'anno scolastico; questo denota una buona relazione tra personale educativo e famiglie/bambini, sostenuta attraverso diverse azioni messe in campo nei primi giorni e in quelli precedenti l'avvio del centro estivo. Sono state molto apprezzate anche le aree che riguardano la struttura e i materiali, e i servizi accessori di pulizia e ristorazione. Rispetto alle procedure di accesso e alla proposta educativa le valutazioni si avvicinano all'8, quindi risultano anch'esse molto positive.

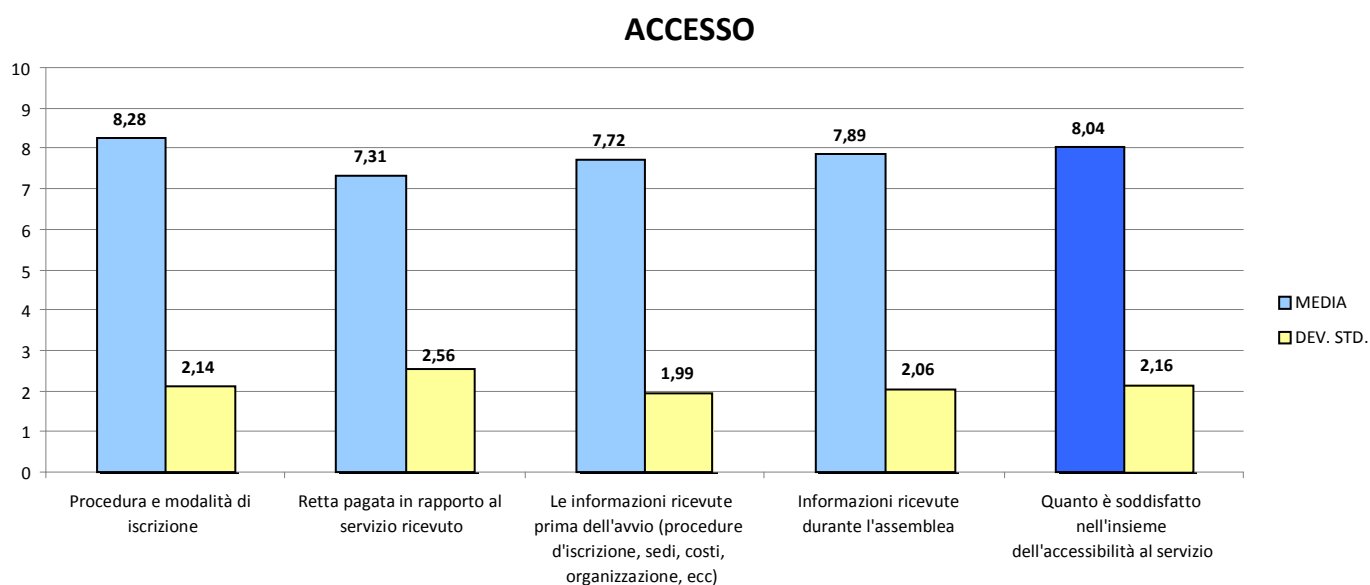
## LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

Di seguito sono presentati i principali risultati per ogni area indagata. Sono stati valutati sia i singoli aspetti (con un punteggio che corrisponde alla media delle valutazioni) sia il livello di soddisfazione complessiva dell'intera area.

### 1. ACCESSO AL SERVIZIO

La prima area indagata è costituita da item che riguardano l'accesso al servizio estivo. Il grado di soddisfazione generale percepito dalle famiglie è sicuramente molto buono (M=8,04). L'aspetto che ha ricevuto la valutazione più alta è quello relativo alle procedure e modalità di iscrizione (M=8,28), mentre l'item che riporta il punteggio più basso è quello che valuta il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=7,31).

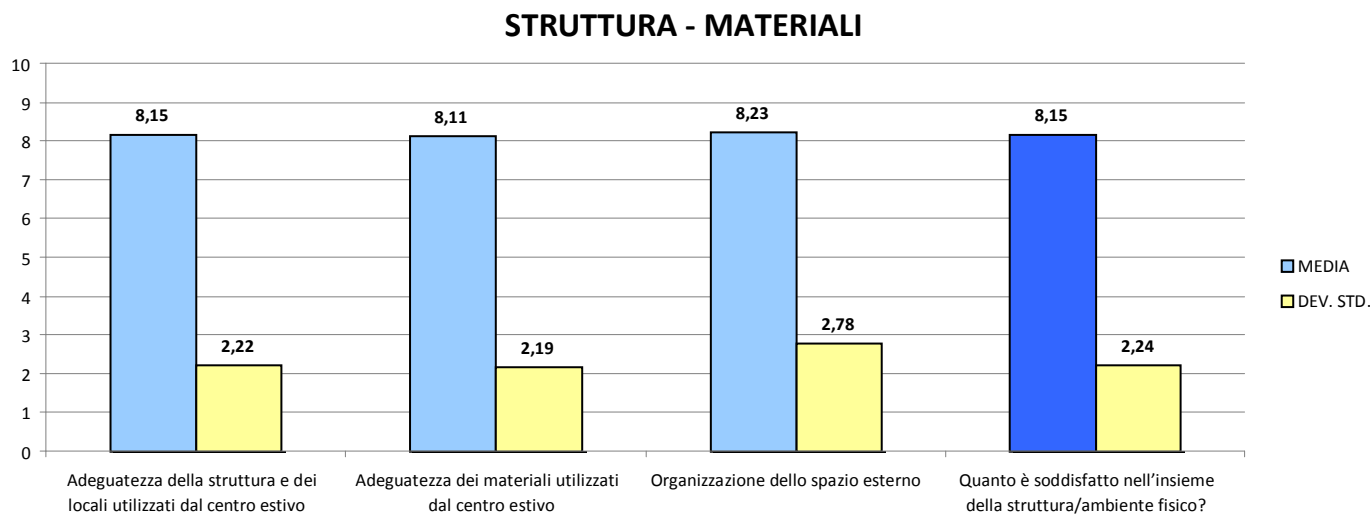
Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



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

Tutti gli aspetti di questa area riportano valutazioni alte, con medie sopra all'8. L'item che misura la soddisfazione rispetto all'organizzazione dello spazio esterno è quello che ha ottenuto la valutazione più positiva (M=8,23), dato che conferma la cura e l'attenta progettazione delle aree esterne, solitamente le più utilizzate durante il periodo di centro estivo.

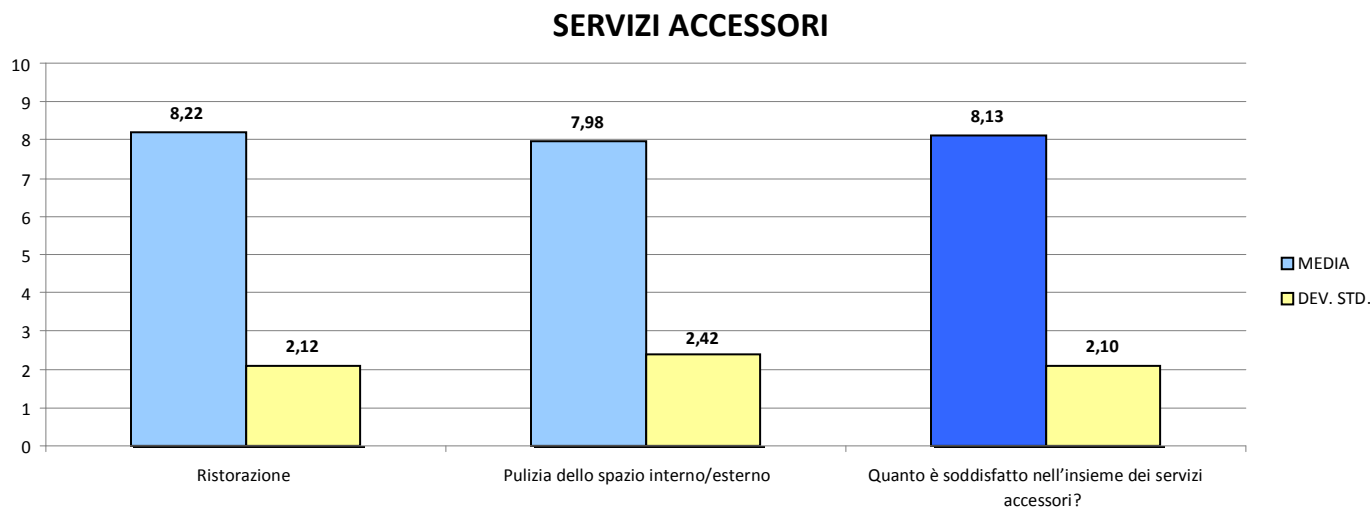
Grafico n. 2 – Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)



## 3. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area gli aspetti relativi alla ristorazione e alla pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati caratterizzati da una soddisfazione elevata (M=8,13), in particolare il servizio di ristorazione (M=8,22).

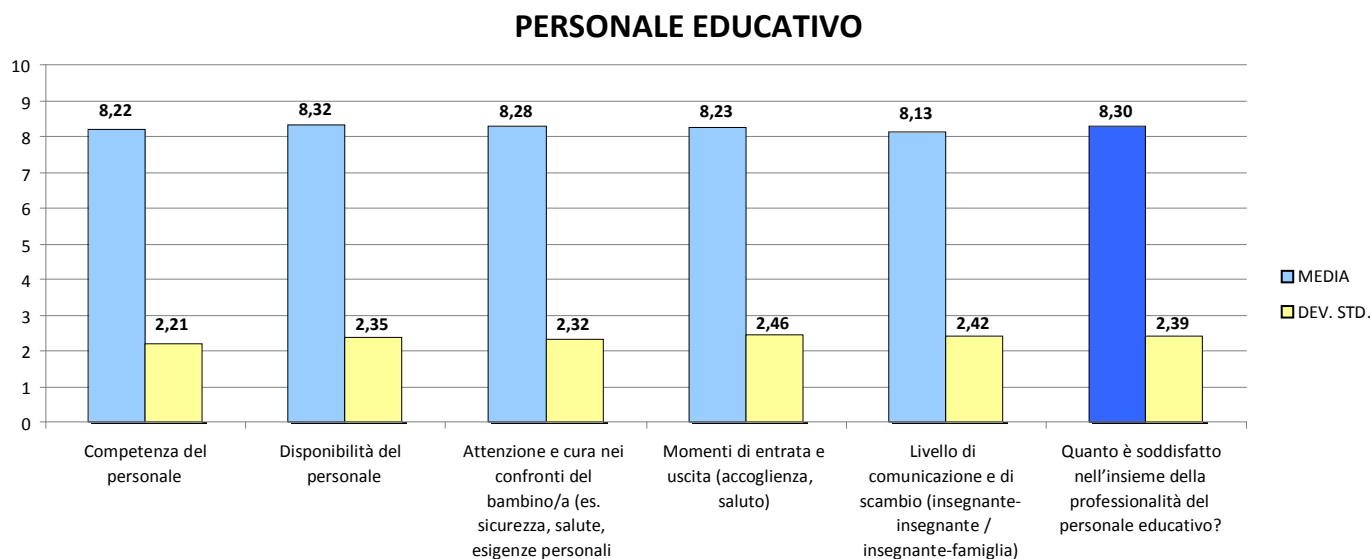
Grafico n. 3 - Servizi Accessori (punteggi medi e deviazione standard)



#### 4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione percepita rispetto al personale educativo, come già anticipato, identifica la media più alta (M=8,30). Tutti gli aspetti riportano una soddisfazione evidente, con punteggi superiori all'8.

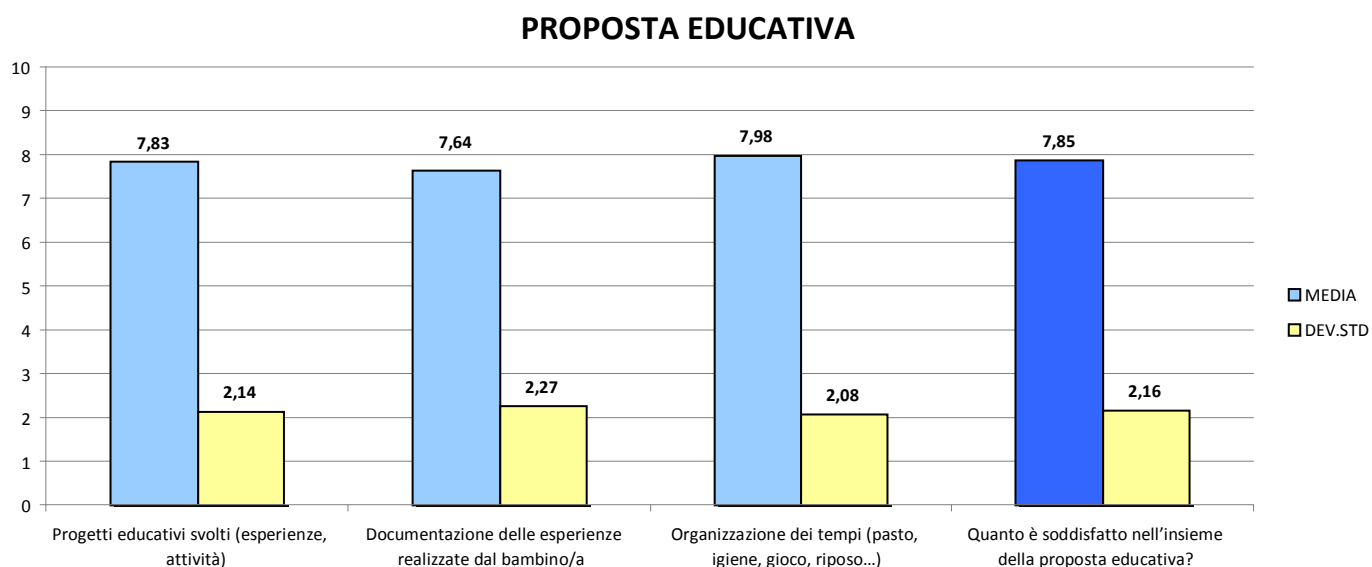
Grafico n. 4 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



#### 5. PROPOSTA EDUCATIVA

Anche quest'area viene valutata complessivamente in modo molto buono (M=7,85). L'item che ha ottenuto la valutazione migliore si riferisce all'organizzazione dei momenti di quotidianità (pasto, igiene, sonno), dimensione che si pone in continuità con i tempi che scandiscono la giornata al nido durante l'intero anno scolastico (M=7,98). L'aspetto della documentazione, invece, ha ottenuto la valutazione più bassa (M=7,64), che rimane comunque più che discreta; si tratta tuttavia del dato meno significativo considerata la durata (limitata) del centro estivo.

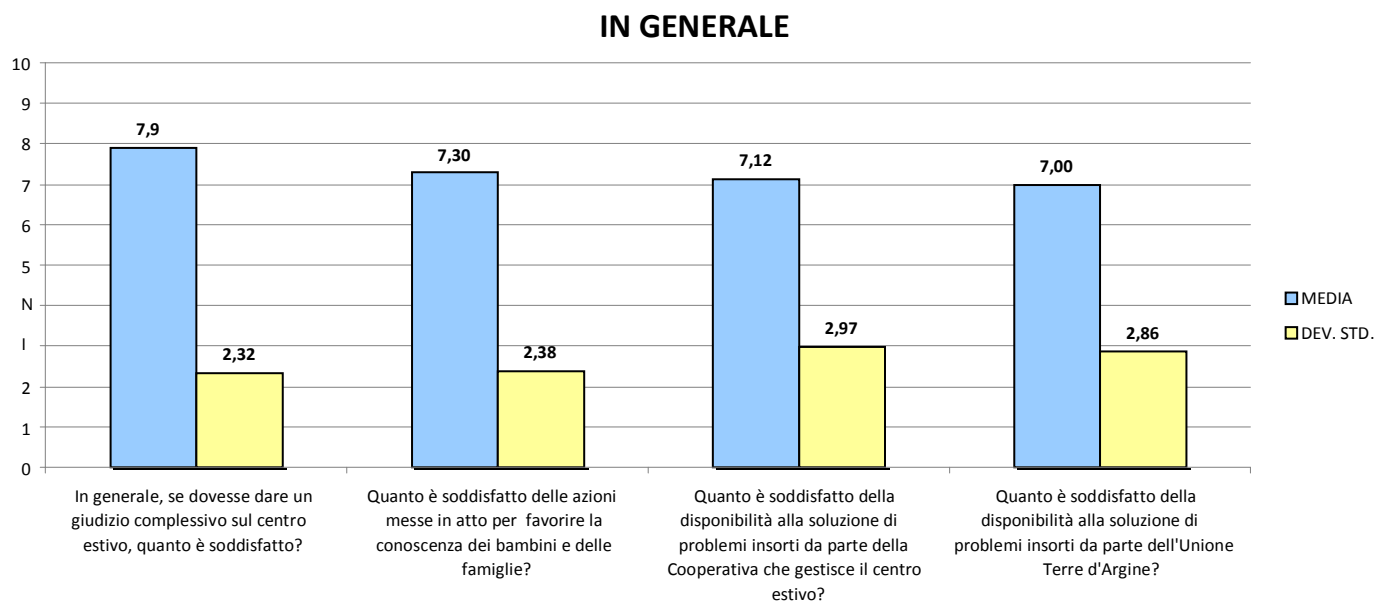
Grafico n. 5 - Proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



## 6. SODDISFAZIONE GENERALE

In merito alla soddisfazione generale il giudizio complessivo sul servizio estivo è buono (M= 7,9). Vengono apprezzate le azioni per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie (M=7,30), che influiscono certamente sulla percezione e valutazione degli aspetti che riguardano il personale educativo. Anche la disponibilità alla risoluzione di eventuali problemi da parte sia dell'Unione Terre d'Argine che della Cooperativa sono stati valutati positivamente, con punteggi superiori al 7.

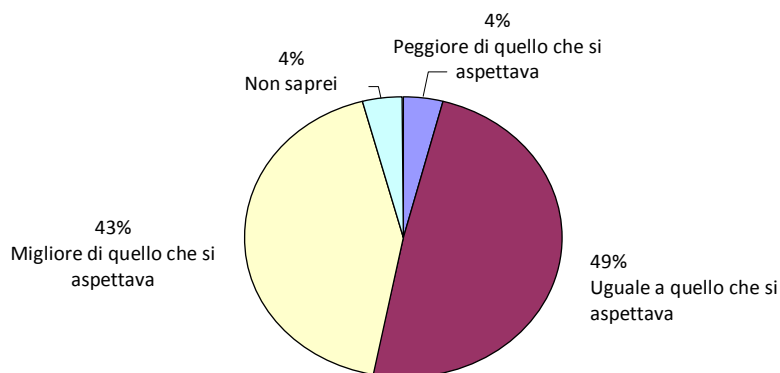
Grafico n. 6 - Soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)



## ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

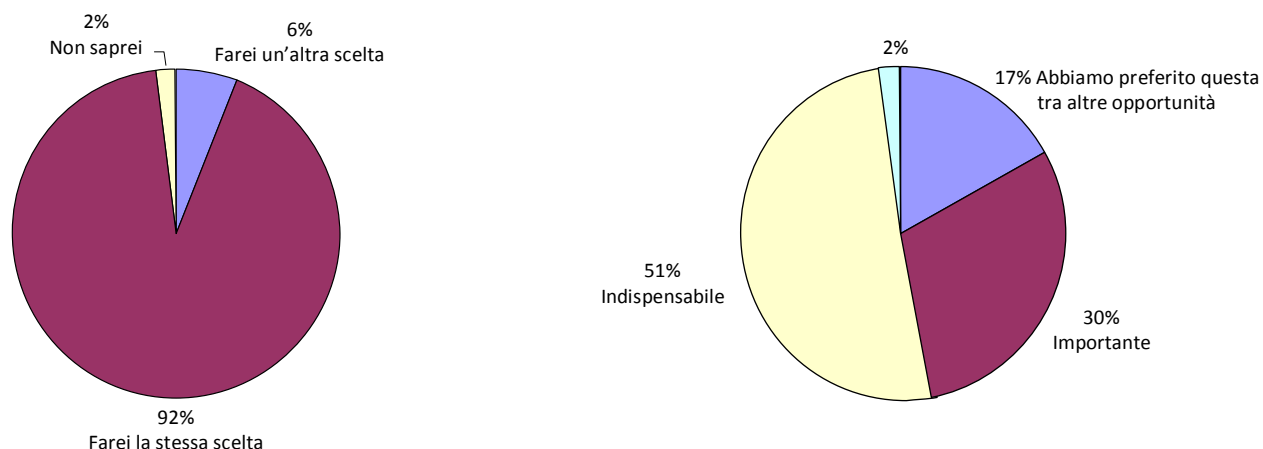
L'indagine rispetto alle aspettative delle famiglie in merito all'esperienza del centro estivo evidenzia che per il 49% dell'utenza il servizio è stato "uguale a quello che si aspettava" e per il 43% "migliore di quello che si aspettava". Soltanto il 4% dell'utenza ha invece valutato il servizio peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Grafico n. 7 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato:



Come nell'indagine precedente, un ulteriore dato a conferma della generale soddisfazione dell'utenza è rappresentato dalla ripetibilità della scelta: il 92% dell'utenza dichiara che rifarebbe la stessa scelta. Mentre solo il 6% afferma che farebbe una scelta diversa, indicando come alternativa la possibilità di lasciare il bambino a casa con i nonni o con una baby sitter. Il 51% delle famiglie giudica il servizio di centro estivo indispensabile, non intravedendo altre possibili soluzioni; per il 30% costituisce un servizio importante, individuando anche altre alternative che risultano però più difficili da perseguire. Il 17% dell'utenza, invece, afferma di aver preferito questo tipo di esperienza rispetto ad altre opportunità.

Grafico n. 8 – Motivazioni alla scelta



## RIFLESSIONI FINALI



L'indagine di customer satisfaction relativa al servizio di centro estivo 2016 evidenzia la generale soddisfazione delle famiglie, confermando la percezione di alta qualità emersa anche dall'indagine precedente (2015). Il centro estivo continua ad essere per la maggioranza delle famiglie un servizio indispensabile o quantomeno importante. Per questo motivo è necessario mantenere attivo il dialogo e il confronto con gli utenti del servizio. I risultati dell'indagine offrono la possibilità di riflettere sui punti di forza ma anche su eventuali criticità, nella prospettiva di individuare le priorità di intervento (mappa delle priorità) e pianificare azioni di miglioramento, che tengano conto del binomio servizio erogato/ricevuto e qualità offerta/percepita.



**T** | **Unione**  
**Terre** delle  
**d'argine**

**argentovivo**   
COOPERATIVA SOCIALE

**gulliver**  
COOPERATIVA SOCIALE