

Servizi di
qualità, qualità
dei servizi

CENTRI ESTIVI
SCUOLE D'INFANZIA **2016**

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.

INDICE



IL PERCHE' DELLA RICERCA	4
ASPETTI DI METODOLOGIA	6
Lo strumento	
La rilevazione	
Chi ha compilato il questionario?	
Caratteristiche del campione	
PRINCIPALI RISULTATI	8
La qualità del servizio	
Valutazione complessiva	
La valutazione dei singoli aspetti	
Aspettative e motivazioni alla scelta	
RIFLESSIONI FINALI	15

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 Legge 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 l'infanzia.

A partire da queste premesse e in collaborazione con le Cooperative Argentovivo e Solidarietà 90, che hanno gestito 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 nelle scuole d'infanzia nei mesi di luglio, agosto e settembre 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.

L'INDAGINE IN SINTESI

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine, Cooperativa Argentovivo, Cooperativa Solidarietà 90
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line e cartacea
Universo di riferimento	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 2016
Universo di riferimento	313 utenti
Numero di risposte valide	109
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata a luglio, agosto e settembre 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 alle scuole d'infanzia comunali e statali e paritarie nei comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera¹. 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 2016 il centro estivo è stato organizzato nelle seguenti 4 sedi:

- Carpi: scuola d'infanzia Peter Pan (luglio) e Berengario (luglio, agosto, 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 2016 sono stati complessivamente 315 bambini/e così suddivisi:

- mese di luglio: 135 iscritti a Carpi, 39 a Soliera, 39 a Campogalliano (tot. 213)
- mese di agosto: 40 iscritti a Carpi per tutta l'Unione
- mese di settembre: 36 iscritti a Carpi, 24 a Soliera (tot. 60)

Di questi **hanno partecipato all'indagine 109 famiglie**, di cui 62 per il mese di luglio, 24 per il mese di agosto e 23 per il mese di settembre. Rispetto alla numerosità degli iscritti, quindi, la percentuale di rientro dei questionari è stata del 34,8%.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (84.4%) di nazionalità **italiana**, con un'occupazione a tempo indeterminato, un'età compresa **tra i 24 e i 40** anni e in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).

¹ 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 108)

Condizione professionale	N.
Lavoratore autonomo	14
Lavoratore a tempo indeterminato	69
Lavoratore a tempo determinato	12
Disoccupato/a	4
Casalinga/o	7
Pensionato/a	1
Altro	1

Tabella 2- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, titolo di studio (numero di risposte 109)

Titolo di studio	N.
Fino a licenza elementare	2
Licenza media inferiore	20
Diploma professionale (2-3 anni)	8
Diploma di scuola media superiore/maturità 5 anni	46
Laurea breve - triennale	11
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	22

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 108 su 109)

Comune	Scuola di provenienza	N.	Tot.
CARPI	Agorà	6	75
	Andersen	1	
	Arca di Noè	5	
	Arcobaleno	5	
	Balena Blu	1	
	Berengario	9	
	Coccinella	5	
	Le Chioccioline	2	
	Mandela	4	
	Meloni	4	
	Munari	4	
	Pascoli	4	
	Pegaso	3	
	Peter Pan	7	
	Sergio Neri	8	
Zigo Zago	7		
CAMPOGALLIANO	Angeli Custodi	3	8
	Cattani	1	
	Sergio Neri	4	
SOLIERA	Muratori	17	25
	Bixio	8	

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 Standard² (D.s.) attribuiti ad ogni area.

² 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.

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 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 6,53 come valutazione più bassa e il 9,39 come valutazione più alta, con medie complessive che non scendono mai sotto il punteggio di 8,22 un valore considerato molto buono nelle indagini di soddisfazione percepita.

La valutazione, inoltre, è differente a seconda dei mesi frequentanti e sulle 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 di poco più critica, ma comunque buona, sull'area dei servizi accessori.

Si riscontra invece una differente valutazione sui tre mesi, con soddisfazioni più elevate nel mese di settembre e maggiori criticità 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
ACCESSO				
Procedura e modalità di iscrizione	8,08	7,43	8,73	8,08
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	6,97	6,67	8,52	7,39
Le informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)	7,76	6,68	8,68	7,74
Informazioni ricevute durante l'assemblea	8,09	7,37	9,00	8,15
Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?	8,37	7,52	8,91	8,27
STRUTTURA - MATERIALI				
Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo	8,24	7,52	8,87	8,21
Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo	8,39	7,61	8,96	8,32
Organizzazione dello spazio esterno	8,21	7,52	9,00	8,24
Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura/ambiente fisico?	8,34	7,48	8,95	8,26
SERVIZI ACCESSORI				
Ristorazione	8,21	7,30	8,67	8,06
Pulizia dello spazio interno/esterno	8,24	7,54	8,91	8,23
Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?	8,21	7,54	8,91	8,22
PERSONALE EDUCATIVO				
Competenza del personale	8,63	7,30	9,30	8,41
Disponibilità del personale	8,89	7,75	9,39	8,68
Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	8,73	7,77	9,26	8,55
Momenti di entrata e uscita (accoglienza, salute)	8,79	7,71	9,35	8,62
Livello di comunicazione e di scambio (insegnate-insegnate/insegnante-famiglia)	8,69	7,38	9,17	8,41
Quanto è soddisfatto nell'insieme del personale educativo ?	8,69	7,63	9,30	8,54

PROPOSTA EDUCATIVA				
Progetti educativi svolti (esperienze attività)	8,69	7,25	9,17	8,37
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	8,56	7,13	9,13	8,27
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)	8,74	7,38	9,22	8,44
Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?	8,64	7,25	9,17	8,35
SODDISFAZIONE GENERALE				
Giudizio complessivo	8,52	7,50	8,86	8,36
Soluzione problemi insorti da parte della Cooperativa	7,8	6,69	8,81	7,77
Soluzione problemi insorti da parte di UTdA	7,50	6,53	8,56	7,53
Quanto è soddisfatto delle azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie?	8,24	7	8,86	8,03

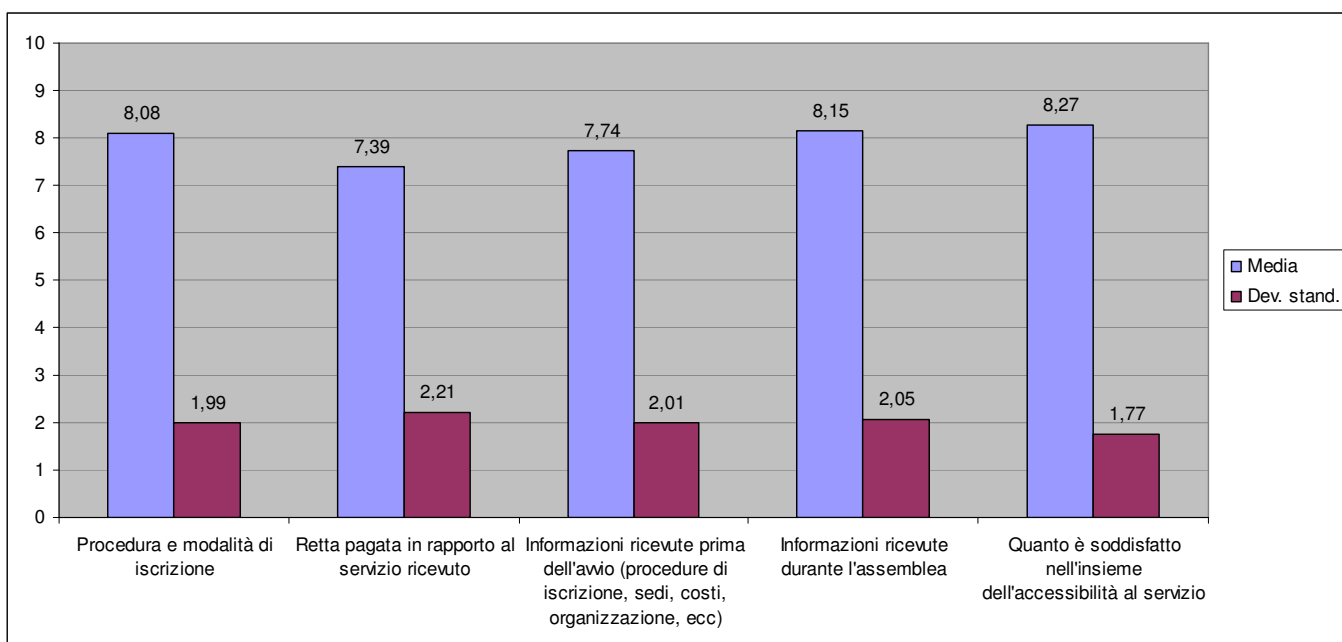
LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

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 informazioni ricevute durante le assemblee (M=8,15); anche le procedure e modalità di iscrizione sono state giudicate positivamente (M=8,08). L'aspetto di maggiore criticità è rappresentato dal rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=7,39) pur essendo migliorativo rispetto all'anno precedente. La soddisfazione generale rispetto alla accessibilità è molto buona (M=8,27).

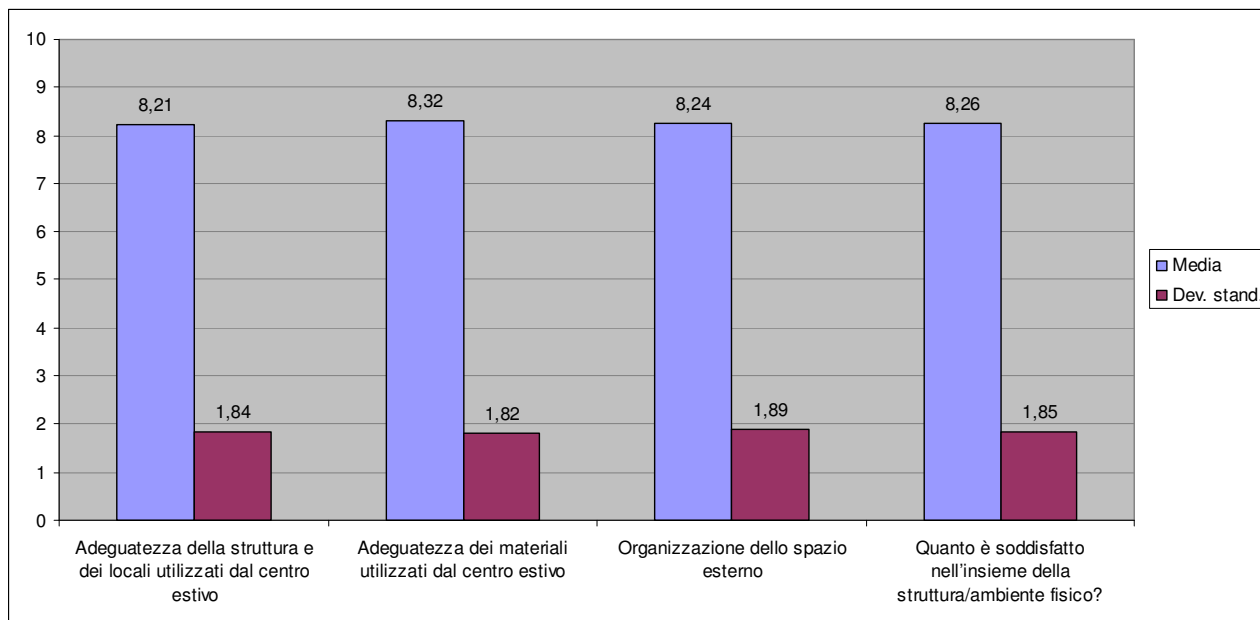
Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

L'adeguatezza dei materiali è l'aspetto che ha riscontrato maggiore apprezzamento (M=8,32). La soddisfazione generale rispetto all'adeguatezza delle strutture utilizzate durante i tre mesi è molto buona (M=8,21) come anche l'organizzazione degli spazi esterni (M=8,24). La media complessiva dell'area è di 8,26.

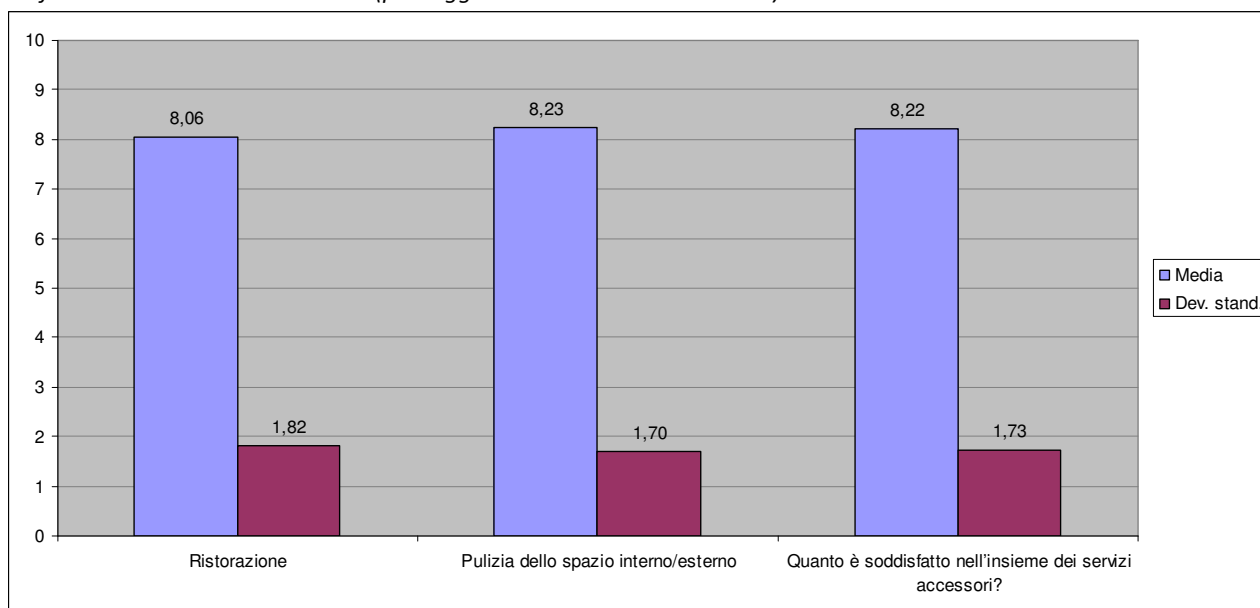
Grafico n. 2 – Area struttura, materiali, spazi (punteggi medi e deviazione standard)



3. SERVIZI ACCESSORI

La pulizia degli spazi interni ed esterni (M=8,23) è stata valutata molto positivamente, il servizio di ristorazione è stato apprezzato (M=8,06). Emerge quindi una soddisfazione generale dei servizi accessori più che buona (M=8,22).

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

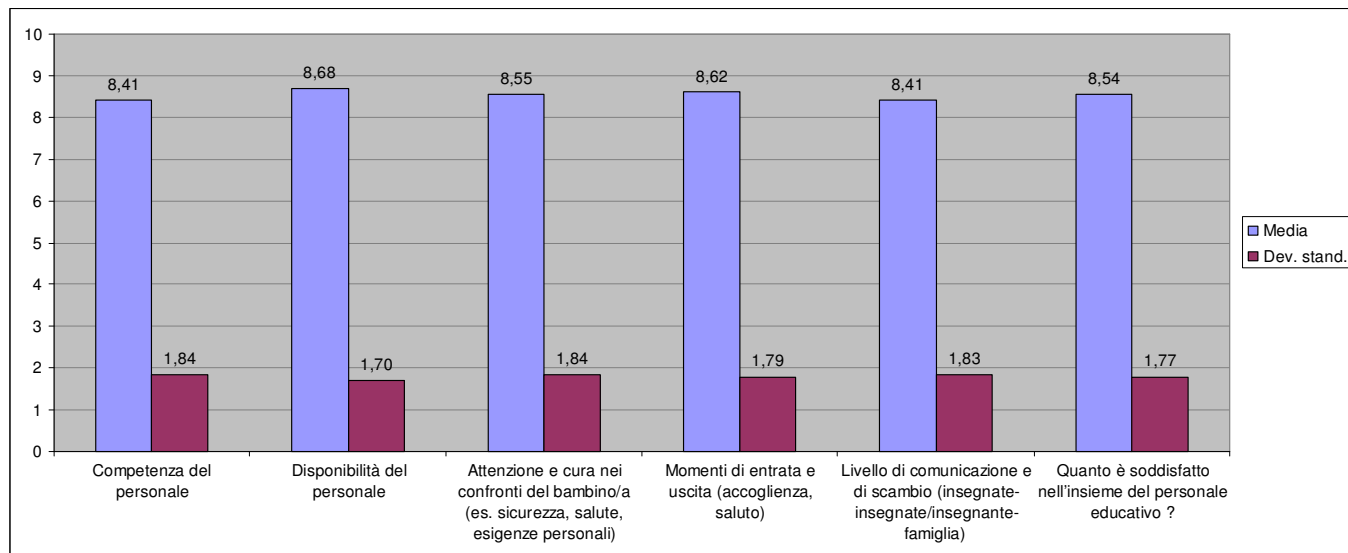


4. PERSONALE EDUCATIVO

Complessivamente questa è l'area che ha ricevuto la valutazione migliore (M=8,54).

L'aspetto maggiormente apprezzato è quello relativo alla disponibilità del personale (M=8,68) che viene confermata dai punteggi elevati attribuiti ai momenti di accoglienza e saluto (M=8,62) e all'attenzione e cura nei confronti dei bambini (M=8,55).

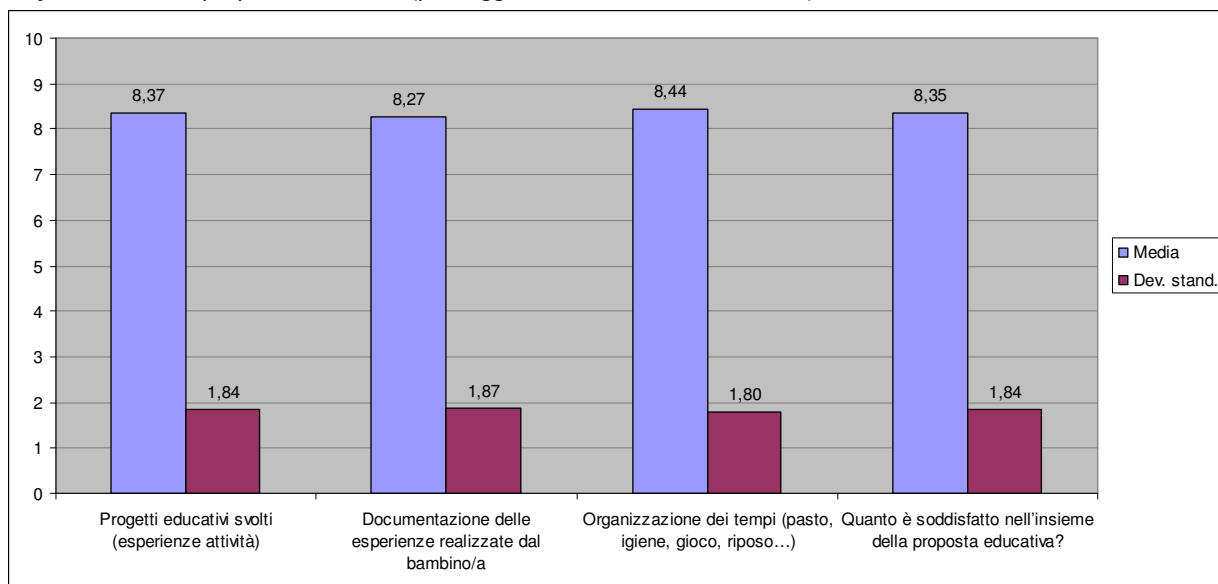
Grafico n. 4 – Area personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



5. PROPOSTA EDUCATIVA

In questa area l'organizzazione dei tempi (M=8,44), i progetti, le esperienze e le attività (M=8,37) hanno avuto riscontro positivo. La proposta educativa quindi è stata molto apprezzata al pari della restituzione dei percorsi educativi attraverso la documentazione (M=8,27) che è stata valutata favorevolmente.

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

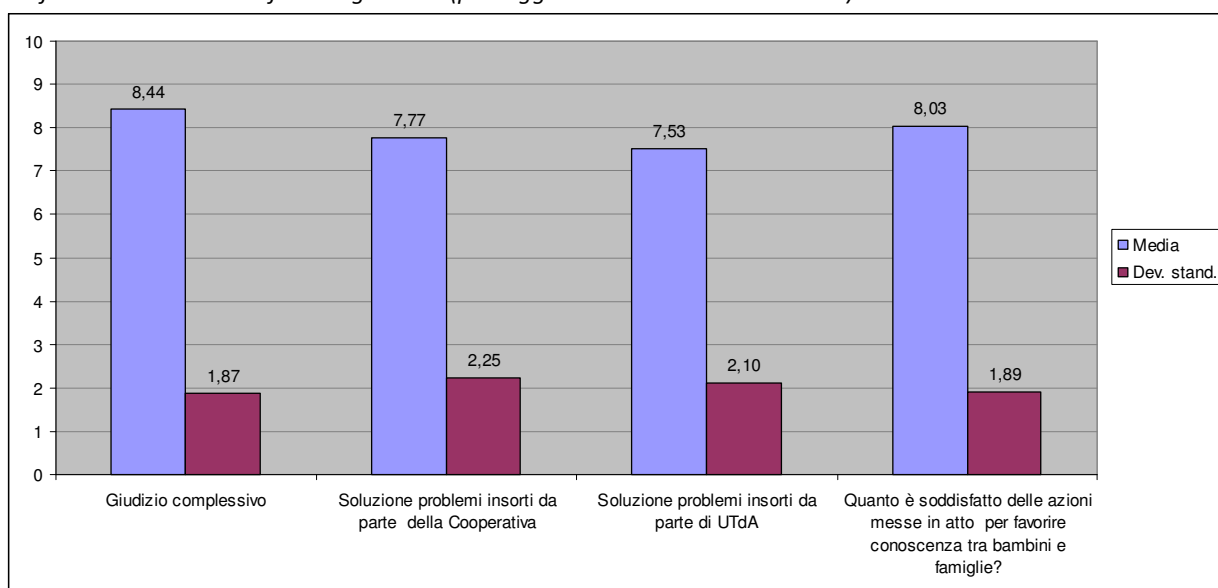


6. SODDISFAZIONE GENERALE

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 **8,44**, quindi molto buona.

La capacità di risolvere i problemi insorti da parte dell'Amministrazione ottengono un buon riscontro (M=7,53), leggermente inferiore rispetto alla disponibilità attribuita alla Cooperativa (M=7,77). Le azioni messe in atto per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie riportano un punteggio buono (M=8,03).

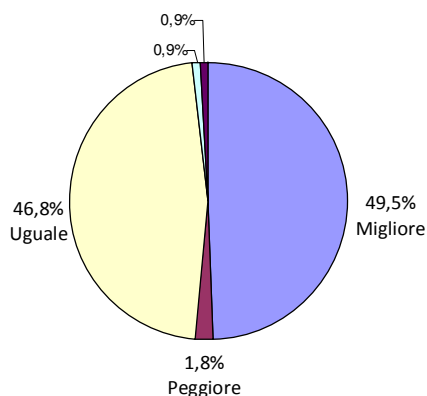
Grafico n. 6 – Area soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)



ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

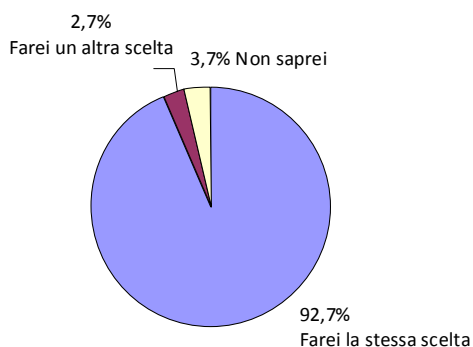
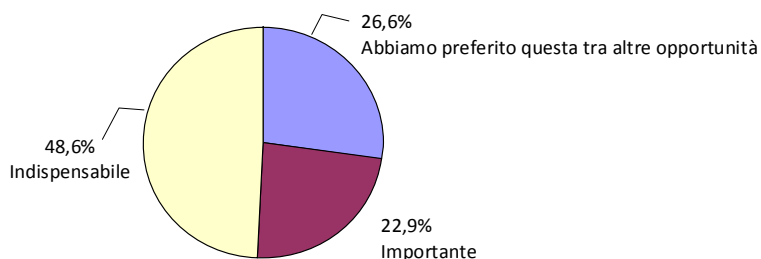
Rispetto alle aspettative il riscontro delle famiglie è molto positivo, il 49,5% ha dichiarato che il servizio di centro estivo si è rivelato “migliore di quello che si aspettava”, solo 1,8 % afferma di avere trovato un servizio “peggiore”. Per il 46,8% il servizio ha pienamente corrisposto alle aspettative.

Grafico n. 7 – Aspettative rispetto al centro estivo



La soddisfazione e il gradimento da parte delle famiglie del servizio offerto sono confermati dal fatto che la quasi totalità delle famiglie (92,7%) rifarebbe la stessa scelta. Inoltre il servizio di centro estivo si conferma nuovamente, in linea con l'anno precedente, un'opportunità “indispensabile” (48,6%) e “importante” (22,9%) per trovare una soluzione all'accudimento dei propri figli nel periodo estivo. Si conferma inoltre come una scelta consapevole e preferita ad altre possibilità per il 26,6% dalle famiglie.

Grafico n. 8 – Motivazioni alla scelta



RIFLESSIONI FINALI



I risultati dell'indagine sul gradimento del servizio di centro estivo mettono in rilievo un livello di soddisfazione generale molto buono e in crescita rispetto all'estate precedente.

Punto di forza rimane sicuramente il **personale educativo**, al quale viene riconosciuta *disponibilità e attenzione alle esigenze personali e di cura nei confronti dei bambini*. La soddisfazione generale rispetto al personale, in particolare nel mese di settembre, raggiunge la media del 9,30.

A questo si affianca l'apprezzamento della **proposta educativa**, con particolare riferimento alle *esperienze e alle attività progettate* e alla scansione e *organizzazione dei tempi della giornata*.

Rispetto all'anno precedente si è registrato un trend positivo riguardo *l'adeguatezza delle strutture* scelte come sede dei centri estivi; anche l'organizzazione degli spazi esterni ha riscontrato maggiore soddisfazione.

Gli aspetti che riguardano l'accesso al servizio, in particolare le *informazioni ricevute durante l'assemblea* e le *proposte per facilitare la conoscenza delle famiglie e dei bambini*, aspetti individuati come migliorabili nella scorsa rilevazione, hanno ricevuto dalle famiglie un riscontro maggiormente favorevole raggiungendo il valore di 9 nel mese di settembre.

In linea generale si registra un trend positivo e migliorativo rispetto all'anno precedente in tutte le aree del questionario per i mesi di luglio e settembre sfiorando in quest'ultimo mese una media complessiva del 9.

Per quanto riguarda il mese di agosto, rispetto all'anno scorso, il giudizio generale ha subito una leggera flessione. Alcune famiglie hanno evidenziato come elementi di criticità l'alternanza del personale e la presenza delle zanzare. Ciò costituirà spunto di riflessione e di confronto fra gli enti gestori e l'Amministrazione per poter offrire un servizio sempre più aderente alle esigenze e ai bisogni dei bambini e delle famiglie.



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

argentovivo 
COOPERATIVA SOCIALE


Solidarietà 90