

Servizi di
qualità, qualità
dei servizi

CENTRI ESTIVI
NIDI 2017

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SUI CENTRI ESTIVI AL NIDO D'INFANZIA
DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

Strumento e somministrazione: Unione Terre d'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici), Cooperativa Gulliver.

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

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

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 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 2017, 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 Gulliver
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line e cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nei nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nel mese di luglio 2017
Universo di riferimento	209 utenti
Numero di risposte valide	57
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata a fine luglio 2017

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 alla Cooperativa Gulliver che ha curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante.

Nel mese di luglio 2017 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 Aquilone
- Soliera: nido d'infanzia Grillo Parlante di Limidi

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 2017 sono stati **209 bambini/e** su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 57 famiglie**. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del **27,3%**.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri (87,7%) di età compresa tra 26 e 45 anni**.

Tabella 1 - Questionari compilati per nido di provenienza

Comune	Nido di provenienza	Iscritti	N. questionari validi
CAMPOGALLIANO	Flauto Magico	25	8
CARPI	Scarabocchio	19	7
	Pollicino	22	6
	Tartaruga	13	3
	Pettiroso	26	7
	Orso Biondo	22	2
NOVI di MODENA	Melarancia	9	2
	Aquilone	14	4
SOLIERA	Girotondo	4	0
	Grillo Parlante	29	5
	Roncaglia-Arcobaleno	26	13
TOTALE		209	57

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

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 Standard¹ (D.s.) attribuiti ad ogni area.

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.

I punteggi riportati raggruppano le valutazioni date a tutte le sedi di centro estivo attivate sul territorio dell'Unione Terre d'Argine (Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera). La lettura dei dati, quindi, deve essere generale e tenere conto di questa specifica.

Tabella 2 - Medie di soddisfazione generale (scala 1-10)

Aspetti indagati	Media	D.s.
STRUTTURA/MATERIALI	7,65	2,39
SERVIZI ACCESSORI	7,63	2,10
PERSONALE EDUCATIVO	7,47	2,66
ACCESSO	7,46	2,34
PROPOSTA EDUCATIVA	7,39	2,27
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,65	2,23

In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione buona** su tutte le aree con valori compresi tra 7,39 e 7,65 considerati solitamente punteggi positivi nelle indagini di customer satisfaction. Il giudizio complessivo sull'esperienza di centro estivo è di **7,65**. 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. Trattandosi di un valore basso (vicino allo 0), i punteggi attribuiti dai singoli utenti risultano abbastanza omogenei tra loro.

Il punteggio più alto viene attribuito all'area struttura e materiali, a cui fa seguito un buon apprezzamento dei servizi accessori di pulizia e ristorazione. Le aree di indagine relative al personale educativo e alle procedure di accesso ottengono una valutazione positiva che si avvicina al 7,5. La proposta educativa, invece, registra la media inferiore con 7,39.

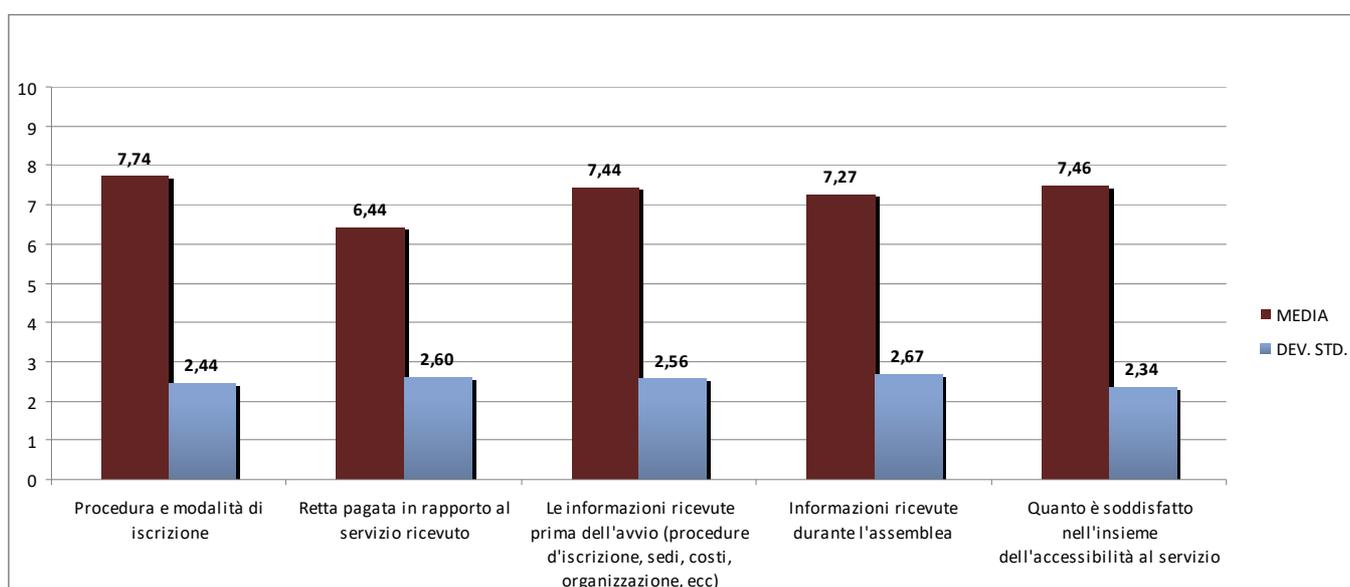
LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

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 quella dell'accesso al servizio. Come lo scorso anno, l'aspetto che ha ricevuto la valutazione più alta è quello relativo alle procedure e modalità di iscrizione (M=7,74), mentre l'item che riporta il punteggio più basso è quello che valuta il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=6,44). Il grado di soddisfazione generale espresso mantiene un punteggio decisamente più che discreto (M=7,46).

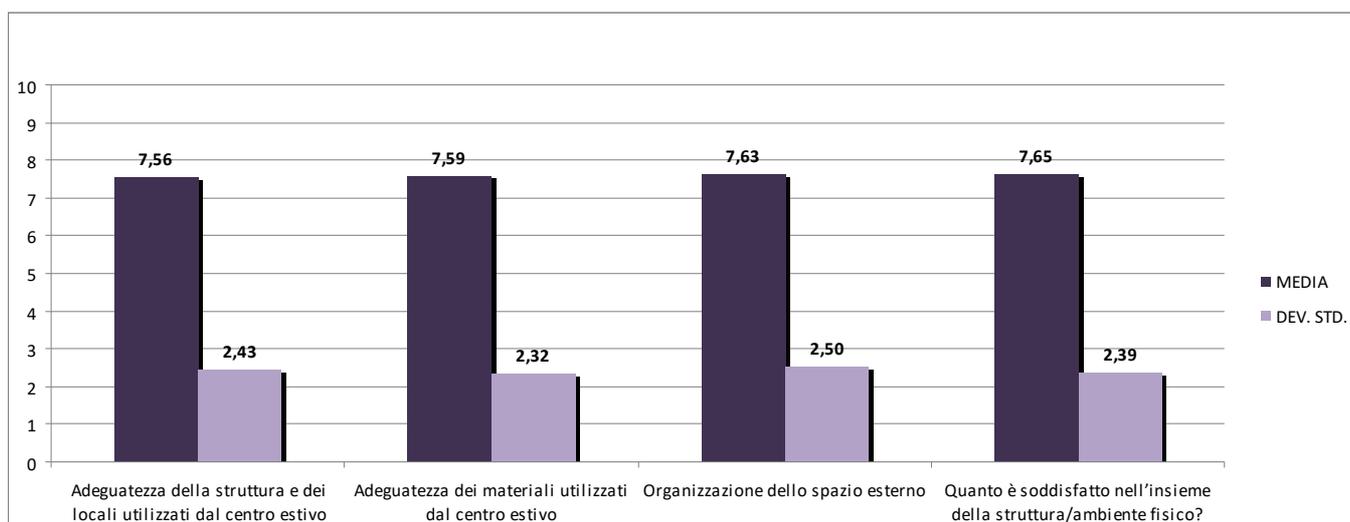
Grafico n. 1 - Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

La soddisfazione generale di questa area ottiene la media più alta (M=7,65). L'item che ha conseguito la valutazione più positiva (M=7,63) è quello relativo all'organizzazione dello spazio esterno, evidenziando la cura e l'attenta progettazione delle aree esterne, solitamente le più utilizzate durante il periodo di centro estivo. Anche l'adeguatezza della struttura/locali e dei materiali riportano un buon gradimento con punteggi medi che raggiungono il valore di 7,5.

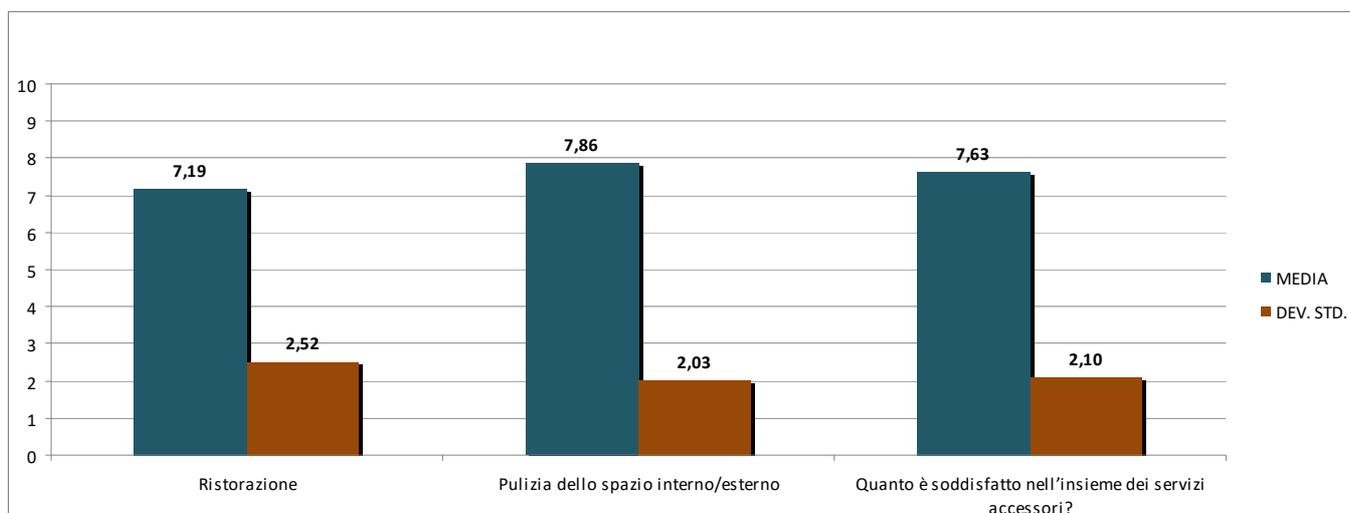
Grafico n. 2 - Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)



3. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area gli aspetti relativi alla ristorazione e alla pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati valutati positivamente; a differenza dello scorso anno, in cui si registrava una soddisfazione elevata rispetto al servizio di ristorazione, è stata particolarmente apprezzata la pulizia dei locali e degli spazi utilizzati durante il periodo di centro estivo (M=7,86).

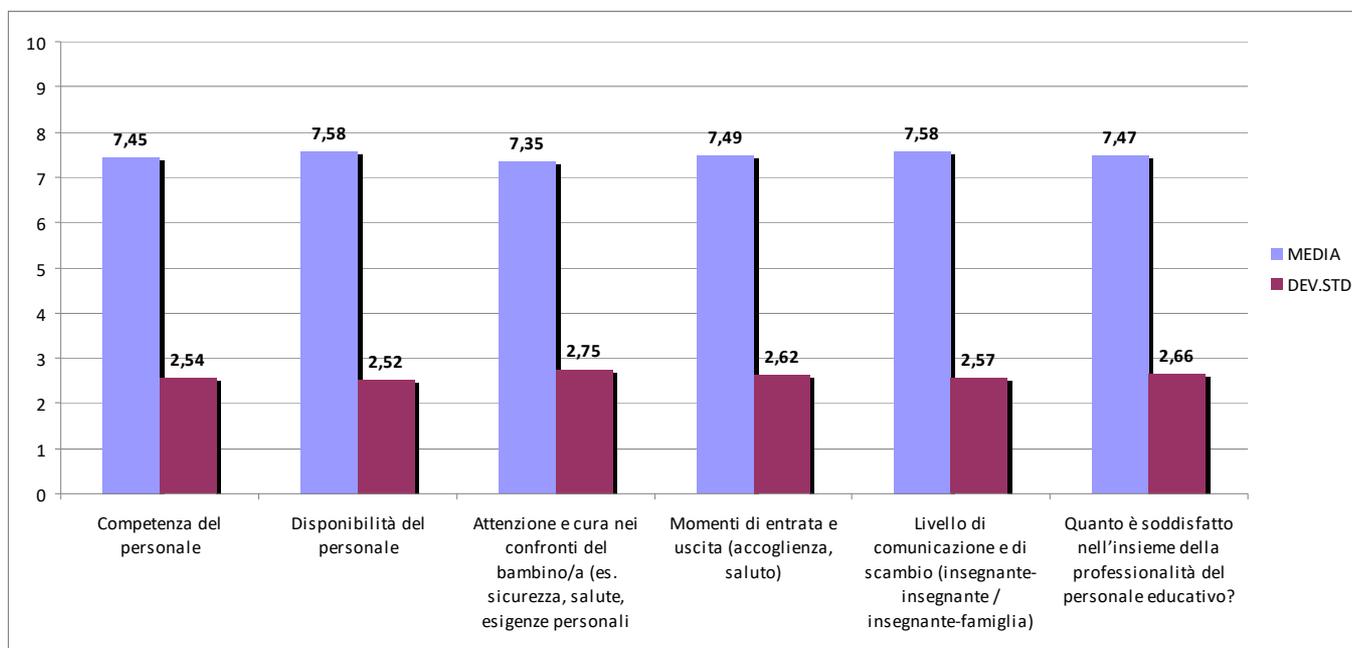
Grafico n. 3 - Servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione generale percepita rispetto al personale educativo ottiene un valore medio di 7,47. Gli item relativi alla disponibilità del personale e a livello di comunicazione tra educatori e famiglie ottengono la valutazione più alta (7,58), confermando l'attenzione e la cura delle relazioni e degli scambi quotidiani tra personale educativo e famiglie.

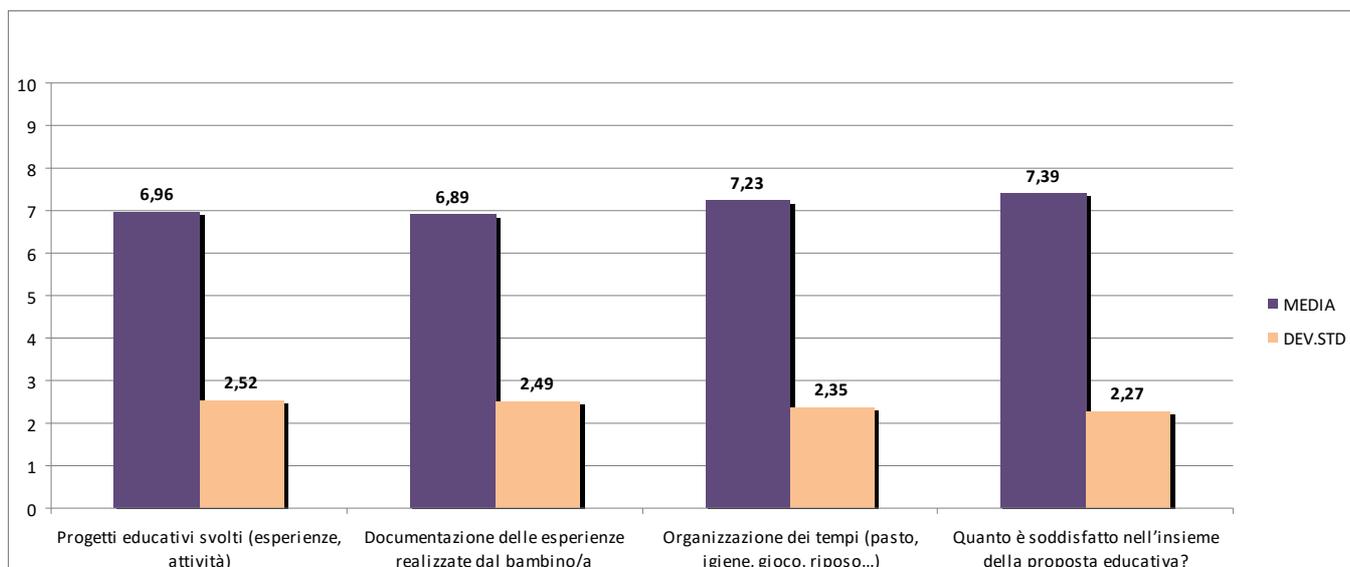
Grafico n. 4 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



5. PROPOSTA EDUCATIVA

Anche quest'area è stata valutata favorevolmente (M=7,39), nonostante il punteggio di soddisfazione generale sia tra tutti il più basso. L'item che ha ottenuto la media più alta (M=7,23) si riferisce all'organizzazione dei tempi e dei momenti che scandiscono la giornata educativa (pasto, igiene, gioco, sonno), evidenziando l'importanza di organizzare il centro estivo in continuità con l'organizzazione del servizio durante l'anno scolastico. Come emerso nella scorsa indagine di customer, l'aspetto della documentazione ha ottenuto una valutazione inferiore (M=6,89), si tratta tuttavia del dato meno significativo considerata la durata (limitata) del centro estivo.

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



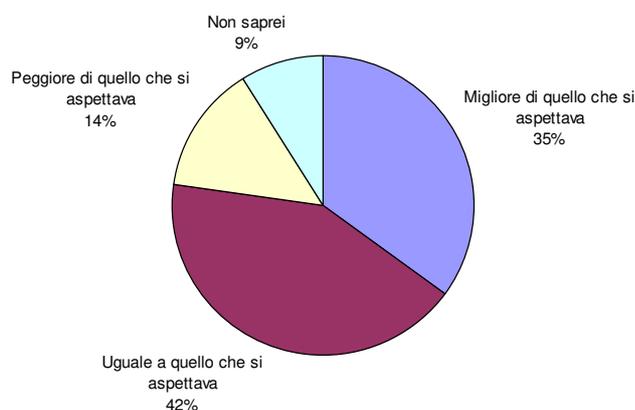
6. SODDISFAZIONE GENERALE

In merito alla soddisfazione generale il giudizio complessivo sul servizio estivo è buono (M= 7,65) e di poco inferiore alla valutazione attribuita lo scorso anno.

ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

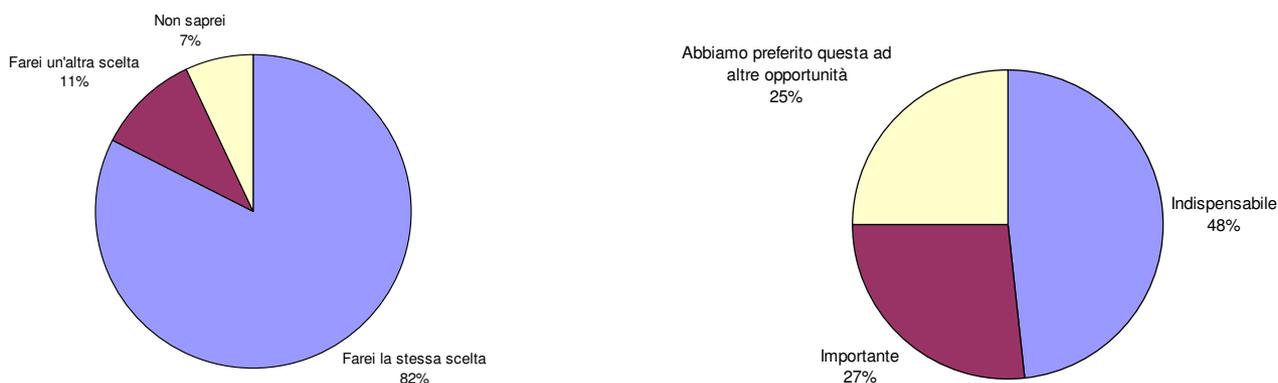
L'esperienza di centro estivo, a partire dalle aspettative di ciascuna famiglia, si è rivelata per il 42% dell'utenza "uguale a quello che si aspettava" e per il 35% "migliore di quello che si aspettava". Solo il 14% dell'utenza ha valutato il servizio peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Grafico n. 6 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato...



Come nelle indagini precedenti, un ulteriore dato a conferma della generale soddisfazione dell'utenza è rappresentato dal fatto che l'82% dell'utenza riconfermerebbe la stessa scelta. Solo l'11% afferma che farebbe una scelta diversa. Il 48% delle famiglie valuta il servizio di centro estivo indispensabile, non intravedendo altre possibili soluzioni; per il 27% costituisce un servizio importante, individuando anche altre alternative che risultano però più difficili da perseguire. Il 25% dell'utenza, invece, afferma di aver preferito questo tipo di esperienza rispetto ad altre opportunità.

Grafico n. 7 - Motivazioni alla scelta



RIFLESSIONI FINALI



L'indagine di customer satisfaction relativa al servizio di centro estivo 2017 evidenzia il generale apprezzamento del servizio stesso che si dimostra capace di rispondere in modo appropriato alle esigenze e alle aspettative delle famiglie. Le medie registrate nelle diverse aree sono in lieve calo rispetto a quelle dello scorso anno, pur mostrando valori medi che si aggirano attorno al 7,5 e quindi indicativi di giudizi positivi sugli aspetti indagati.

L'area che ha riportato la soddisfazione generale più alta è quella relativa all'organizzazione degli spazi interni ed esterni della struttura e all'adeguatezza dei materiali utilizzati, confermando l'impegno da parte del personale educativo nel progettare ed allestire contesti di gioco funzionali, adeguati alle diverse fasce di età e in grado di sostenere le curiosità e gli apprendimenti dei bambini.

La maggioranza delle famiglie (82%) ha dichiarato che rifarebbe la stessa scelta: questo dato mette in luce la valutazione positiva e la ripetibilità dell'esperienza. Il centro estivo continua ad essere un servizio indispensabile per molti utenti, pertanto la periodica valutazione della qualità del servizio diventa un diritto e dovere sia degli utenti (che usufruiscono del centro estivo e sono chiamati a monitorare il livello di qualità percepita) sia del gestore (che eroga il servizio tenendo conto di diversi standard di qualità). Tra gli aspetti che meritano una maggiore riflessione, nell'intento di mettere in campo cambiamenti migliorativi, emerge la progettazione educativa ovvero le proposte e le esperienze rivolte ai bambini e alle bambine durante l'intero periodo di centro estivo. Mantenere alta l'attenzione e il monitoraggio sulla qualità di questo servizio (come accade anche per altri) significa porsi in ascolto dei cittadini, accogliere istanze e suggerimenti, coordinare gli aspetti organizzativi con quelli pedagogici e, quindi, prendersi cura del benessere dei bambini.



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

gulliver
COOPERATIVA SOCIALE