

Servizi di
qualità, qualità
dei servizi

CENTRI ESTIVI
SCUOLE D'INFANZIA **2017**

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 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 Argentovivo e Cooperativa Solidarietà 90 (ad oggi Cooperativa Accento)
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 2017
Universo di riferimento	368 utenti
Numero di risposte valide	125
Periodo di rilevazione	Rilevazione effettuata a luglio, agosto e settembre 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 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 2017 il centro estivo è stato organizzato nelle seguenti 4 sedi:

- Carpi: scuola d'infanzia Peter Pan (luglio e agosto) 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 2017 sono stati complessivamente 368 bambini/e così suddivisi:

- mese di luglio: 152 iscritti a Carpi, 55 a Soliera, 37 a Campogalliano (tot.244)
- mese di agosto: 59 iscritti a Carpi per tutta l'Unione
- mese di settembre: 39 iscritti a Carpi, 26 a Soliera (tot. 65)

Di questi **hanno partecipato all'indagine 125 famiglie**, di cui 103 per il mese di luglio, 16 per il mese di agosto e 6 per il mese di settembre. Rispetto alla numerosità degli iscritti, quindi, la percentuale di rientro dei questionari è stata del 34%.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (81.5%) di nazionalità **italiana**, con un'occupazione a tempo indeterminato, un'età compresa **tra 25 e 53** 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 125)

Condizione professionale	N.
Lavoratore autonomo	13
Lavoratore a tempo indeterminato	76
Lavoratore a tempo determinato	22
Disoccupato/a	3
Casalinga/o	6
Altro	5

Tabella 2- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, titolo di studio (numero di risposte 125)

Titolo di studio	N.
Fino a licenza elementare	4
Licenza media inferiore	17
Diploma professionale (2-3 anni)	13
Diploma di scuola media superiore/maturità 5 anni	48
Laurea breve - triennale	15
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	28

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 125 su 125)

Comune	Scuola di provenienza	N.	Tot.
CARPI	Agorà	8	86
	Andersen	4	
	Arcobaleno	13	
	Berengario	2	
	Coccinella	7	
	Girasoli	1	
	Le Chioccioline	1	
	Mandela	1	
	Meloni	2	
	Munari	8	
	Pascoli	2	
	Pegaso	6	
	Peter Pan	17	
	Sergio Neri	3	
Zigo Zago	11		
CAMPOGALLIANO	Angeli Custodi	6	14
	Cattani	2	
	Sergio Neri	6	
SOLIERA	Muratori	17	25
	Bixio	6	
	Cavazzuti	2	

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

- 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
- Azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie

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 dalla 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 indica 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 7,56 (valutazione più bassa) e il 10,00 (valutazione più alta), con medie complessive che non scendono mai sotto il punteggio di 8,27 un valore considerato molto buono nelle indagini di soddisfazione della qualità percepita.

Rispetto all'anno precedente, la valutazione è omogenea nei tre mesi di centro estivo e sulle singole aree: le valutazioni dei mesi di agosto e settembre si sono avvicinate alle medie del mese di luglio. Si confermano valutazioni molto elevate in tutti i mesi per le aree relative al personale educativo e alle proposte educative, che rappresentano gli aspetti più pedagogici.

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	8,42	8,13	9,33	8,63
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	7,69	7,88	9,25	8,27
Le informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)	8,04	7,56	9,00	8,20
Informazioni ricevute durante l'assemblea	8,49	7,81	9,40	8,57
Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?	8,59	8,25	9,40	8,75
STRUTTURA - MATERIALI				
Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo	8,36	8,25	9,20	8,60
Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo	8,33	8,25	9,20	8,59
Organizzazione dello spazio esterno	8,36	8,31	9,20	8,62
Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura/ambiente fisico?	8,46	8,31	9,20	8,66
SERVIZI ACCESSORI				
Ristorazione	8,12	8,31	8,80	8,41
Pulizia dello spazio interno/esterno	8,01	8,25	9,00	8,42
Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?	8,09	8,19	9,00	8,43
PERSONALE EDUCATIVO				
Competenza del personale	8,61	8,13	9,60	8,78
Disponibilità del personale	9,02	8,00	9,60	8,87
Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	8,92	7,88	9,67	8,82
Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)	8,91	7,94	9,60	8,82
Livello di comunicazione e di scambio (insegnate-insegnate/insegnante-famiglia)	8,97	8,13	9,80	8,97
Quanto è soddisfatto nell'insieme del personale educativo?	8,93	8,13	9,60	8,89

PROPOSTA EDUCATIVA				
Progetti educativi svolti (esperienze attività)	8,83	8,19	9,83	8,95
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	8,63	8,07	9,50	8,73
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)	8,75	8,06	9,60	8,80
Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?	8,73	8,13	9,60	8,82
SODDISFAZIONE GENERALE				
Giudizio complessivo	8,76	7,81	9,67	8,75
Soluzione problemi insorti da parte della Cooperativa	8,51	8,43	10,00	8,98
Soluzione problemi insorti da parte di UTdA	8,14	8,00	9,75	8,63
Quanto è soddisfatto delle azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie?	8,30	8,13	9,50	8,64

LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

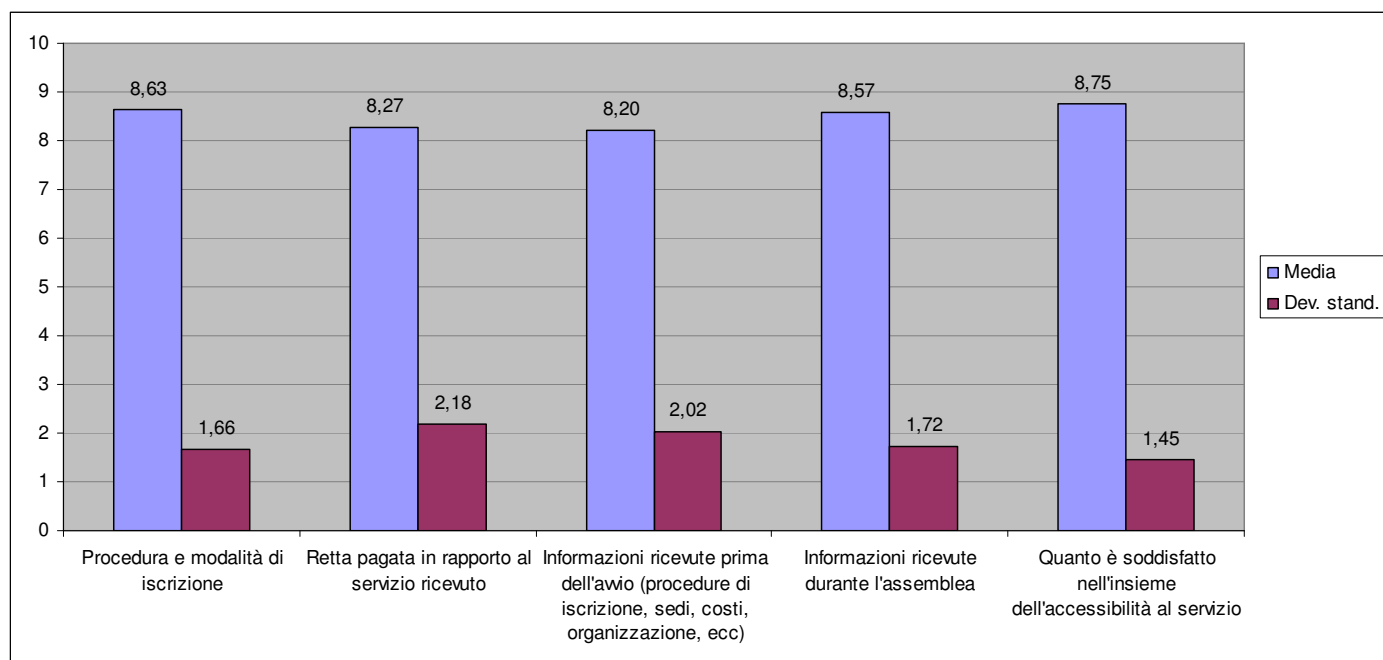
Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area su cui è stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione su ogni singolo aspetto e complessivamente per l'intera area. Sono riportati i punteggi dati dalla media complessiva dei tre mesi, data l'esiguità del campione sui singoli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

1. ACCESSO AL SERVIZIO

La soddisfazione generale rispetto alla accessibilità al servizio è molto buona (M=8,75) e in aumento rispetto a quella dell'anno precedente (M=8,27).

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono quelli legati alle informazioni ricevute durante le assemblee (M=8,57) e alle procedure e modalità di iscrizione (M=8,63). Si rileva, rispetto all'anno precedente, una valutazione più alta rispetto al rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=8,27) con un aumento del 0,88% sul gradimento.

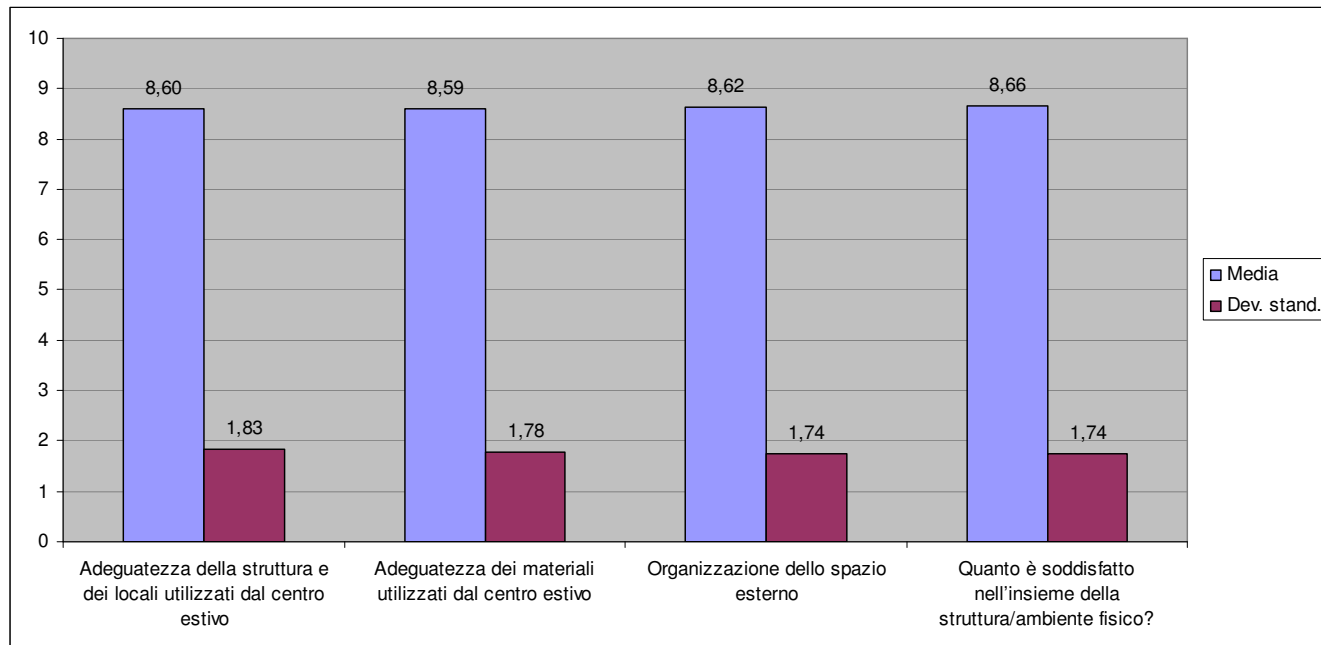
Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Anche per quest'area la soddisfazione generale è molto buona (M=8,66). L'apprezzamento dell'adeguatezza delle strutture utilizzate durante i tre mesi è aumentata rispetto agli anni precedenti (M=8,60). L'organizzazione degli spazi esterni (M=8,62) e l'adeguatezza dei materiali (M=8,59) rimangono aspetti particolarmente apprezzati e riconosciuti come validi.

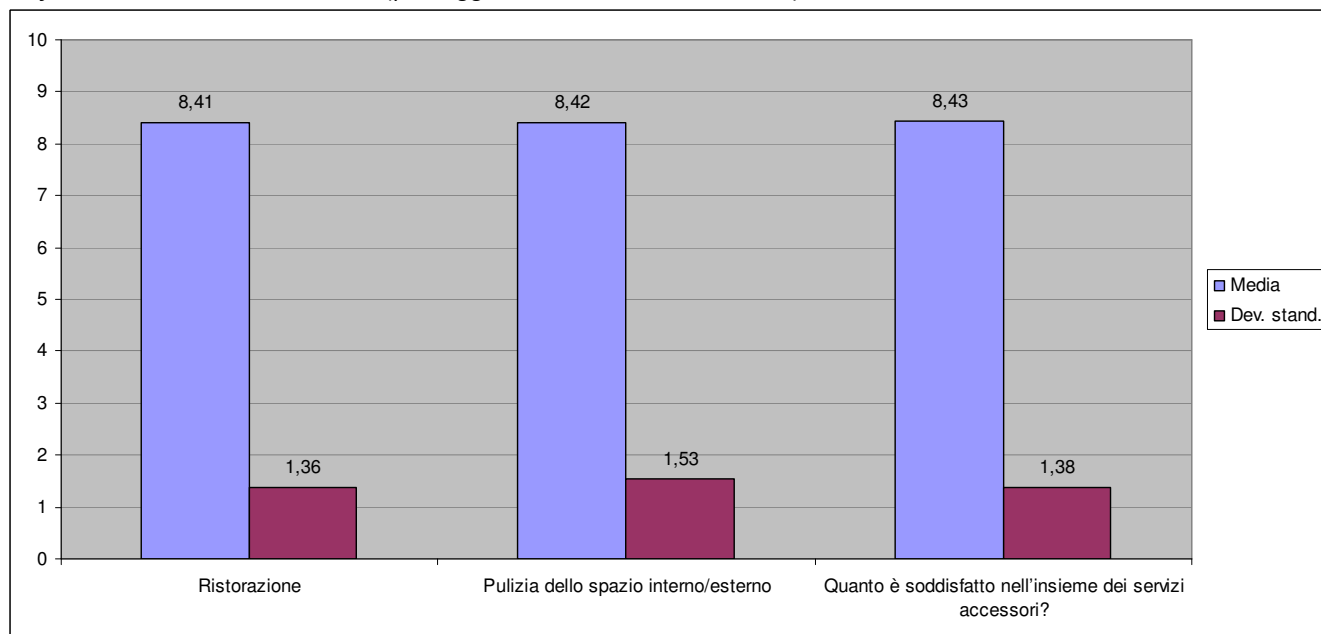
Grafico n. 2 – Area struttura, materiali, spazi (punteggi medi e deviazione standard)



3. SERVIZI ACCESSORI

La pulizia degli spazi interni ed esterni è stata valutata molto positivamente (M=8,42); anche il servizio di ristorazione è stato apprezzato (M=8,41). Emerge quindi una soddisfazione generale dei servizi accessori più che buona (M=8,43).

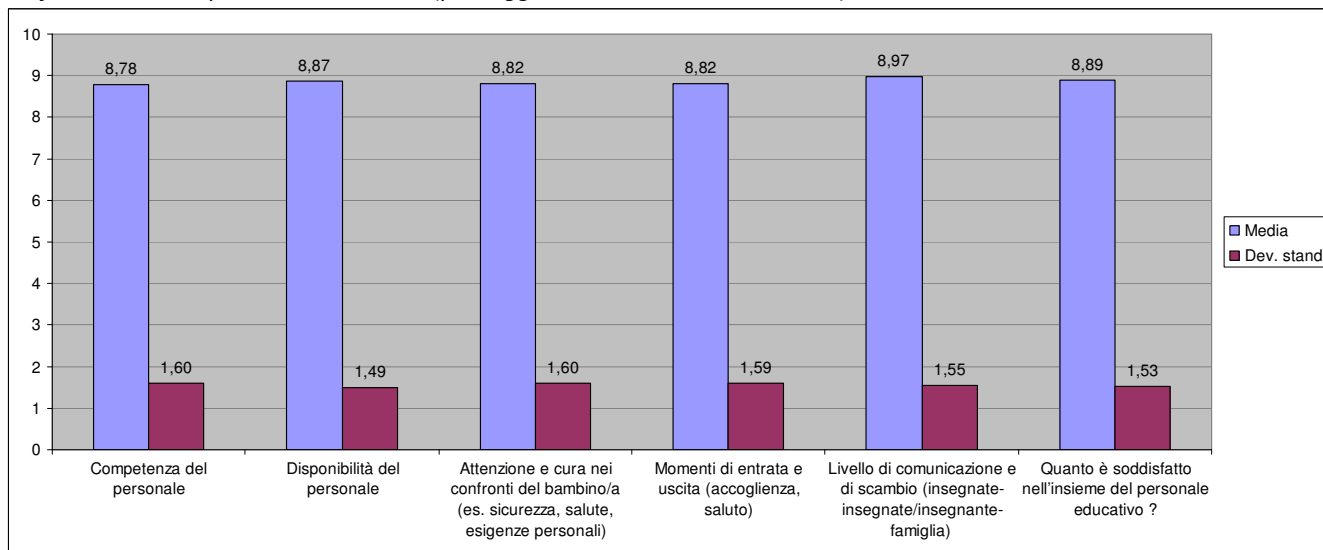
Grafico n. 3 – Area servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



4. PERSONALE EDUCATIVO

Anche quest'anno l'area relativa al personale educativo è quella che complessivamente ha ricevuto la valutazione più alta (M=8,89). La comunicazione e lo scambio insegnanti-famiglia ha ricevuto particolare apprezzamento (M=8,97), così come la cura e l'attenzione nei confronti dei bambini durante la giornata educativa (M=8,82) e nei momenti di entrata ed uscita (M=8,82). Questi dati sono confermati dall'ottima valutazione data alla disponibilità del personale (M=8,87).

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

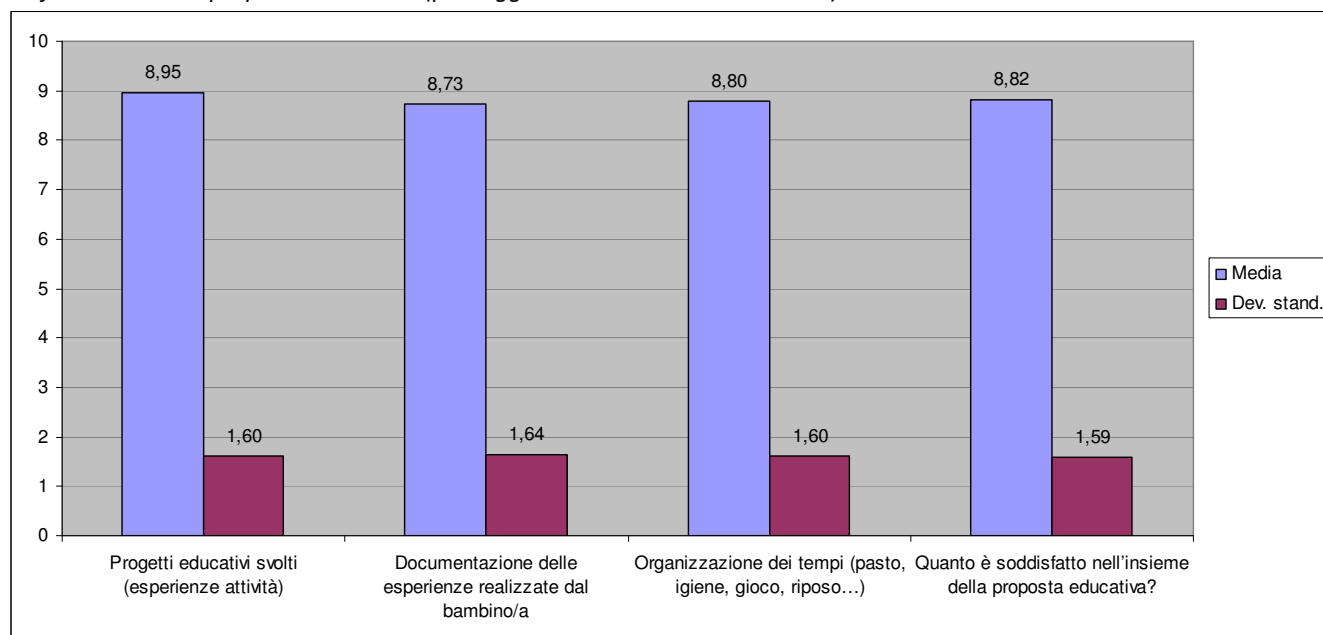


5. PROPOSTA EDUCATIVA

Emerge l'apprezzamento da parte delle famiglie dei percorsi educativi svolti e delle esperienze vissute dai bambini che hanno ricevuto la valutazione più alta dell'area (M=8,95).

Hanno avuto un riscontro molto buono anche l'organizzazione dei tempi (M=8,80) e la restituzione dei percorsi educativi attraverso la documentazione (M=8,73). La proposta educativa quindi è stata molto apprezzata e valutata favorevolmente (M=8,82).

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

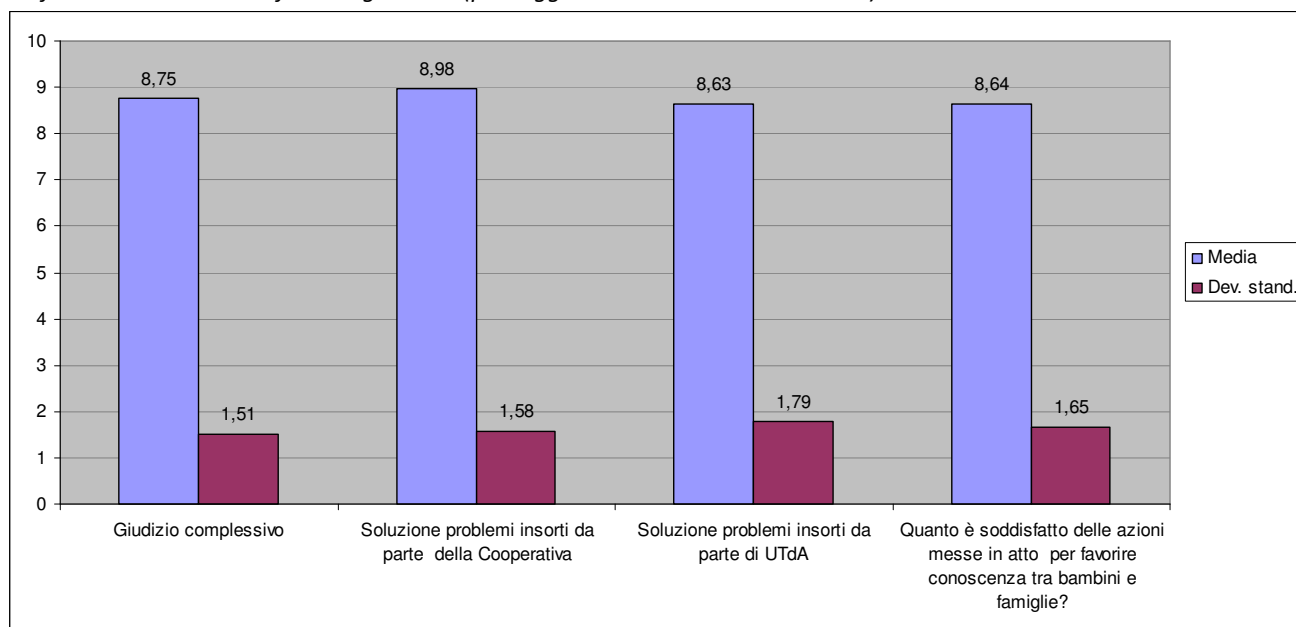


6. SODDISFAZIONE GENERALE

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 **8,64**, quindi molto buona e in aumento rispetto all'anno precedente (M=8,44).

Si riscontra un maggiore apprezzamento della capacità di risolvere i problemi insorti sia da parte dell'Amministrazione (M=8,63 a fronte della media del 7,53 dell'anno scorso) che della Cooperativa (M=8,98 a fronte della media precedente di 7,77). Appreziate maggiormente anche le azioni messe in atto per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie che riportano un punteggio molto buono (M=8,64).

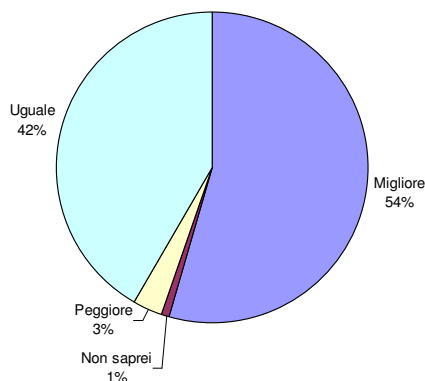
Grafico n. 6 – Area soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)



ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

Rispetto alle aspettative iniziali, il riscontro delle famiglie è molto positivo: più della metà delle famiglie (54%) che hanno compilato il questionario afferma che il servizio di centro estivo si è rivelato “migliore di quello che si aspettava”. Per il 42% il servizio ha pienamente corrisposto alle aspettative e solo il 3% afferma di avere trovato un servizio “peggiore”.

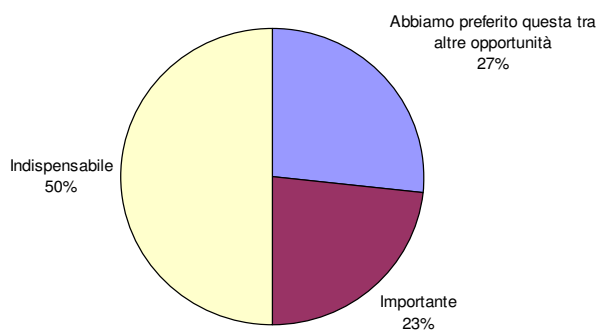
Grafico n. 7 – Aspettative rispetto al centro estivo



La soddisfazione e il gradimento del servizio offerto sono confermati dal fatto che la quasi totalità delle famiglie (92%) rifarebbe la stessa scelta, mentre soltanto il 3% si orienterebbe su una scelta diversa.

Il servizio di centro estivo si conferma, in linea con l'anno precedente, un'opportunità "indispensabile" (50%) e "importante" (23%) per trovare una soluzione all'accudimento dei propri figli nel periodo estivo.

Grafici n. 8, 9 – 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 sempre in crescita in questi ultimi tre anni di gestione del servizio da parte delle Cooperative Argento Vivo e Solidarietà90.

I punti di forza riconosciuti e apprezzati maggiormente dalle famiglie sono anche quest'anno relativi agli aspetti pedagogici-educativi. Riconosciute e apprezzate la *disponibilità* e le competenze specifiche del **personale educativo**, in particolare la *capacità di comunicazione e scambio con le famiglie, l'attenzione alle esigenze personali e di cura nei confronti dei bambini e nei momenti di accoglienza al mattino e di uscita*. Il grado di soddisfazione su questi aspetti è infatti molto alto e nel mese di settembre raggiunge la media del 9,60.

Altro elemento di forza è la **proposta educativa**, le *esperienze e le attività* progettate nei singoli mesi hanno riscontrato grande apprezzamento, la scansione e *organizzazione dei tempi della giornata* sono state ritenute molto buone così come la restituzione delle esperienze attraverso una documentazione giudicata adeguata e che ha ottenuto una media di valutazione superiore allo scorso anno, come in generale tutta l'area relativa alla proposta educativa.

L'area che riguarda l'**Accesso** ha registrato il trend positivo maggiore e sempre in crescita rispetto agli anni precedenti. In particolare le *informazioni ricevute prima dell'avvio del servizio e la retta pagata in rapporto al servizio ricevuto* aspetti che avevano riscontrato alcune criticità in questi anni si sono attestati su valori medi superiori all'8.

Anche *l'adeguatezza delle strutture* scelte come sede dei centri estivi e *l'organizzazione degli spazi esterni* hanno riscontrato una buona soddisfazione. Infine i giudizi del mese di agosto, che negli anni precedenti avevano presentato alcuni elementi di criticità, sono migliorati superando in tutte le aree la media dell'8.

In linea generale si registra, quindi, una soddisfazione generale molto buona.



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

argentovivo
COOPERATIVA SOCIALE


Solidarietà 90