

# CENTRI ESTIVI 2018 NIDO

Indagine sulla soddisfazione  
delle famiglie



Unione  
delle  
**Terre  
d'Argine**



# L'INDAGINE IN SINTESI

<b>Committente</b>	Unione delle Terre D'Argine
<b>Soggetto realizzatore</b>	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine Cooperativa Gulliver
<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 2018
<b>Universo di riferimento</b>	231 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	103
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata a fine luglio 2018

# RIENTRO DEI QUESTIONARI

44,6%

## AREE DI INDAGINE

ACCESSO

STRUTTURA E MATERIALI

SERVIZI ACCESSORI

PERSONALE EDUCATIVO

PROPOSTA EDUCATIVA

GIUDIZIO COMPLESSIVO

## SEDI DEL CENTRO ESTIVO

**CAMPOGALLIANO 1** Scuola d'infanzia Sergio Neri

**CARPI 3** Nidi d'infanzia Pettiroso, Pollicino e Melarancia

**NOVI 1** Nido d'infanzia Girotondo

**SOLIERA 1** Nido d'infanzia Arcobaleno

# IL CAMPIONE



Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (91,3%) di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente, un'età compresa **tra 23 e 47** anni e in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).



## QUESTIONARI COMPILATI PER NIDO DI PROVENIENZA

<b>CAMPOGALLIANO</b>	Flauto Magico	16
<b>CARPI</b>	Melarancia	4
	Orso Biondo	6
	Pettirosso	13
	Pollicino	20
	Scarabocchio	10
	La Tartaruga	6
<b>NOVI DI MODENA</b>	Aquilone	4
	Girotondo	1
<b>SOLIERA</b>	Arcobaleno	14
	Grillo Parlante	8

*Risposte valide 102 su 103*

# SODDISFAZIONE GENERALE VALORI MEDI

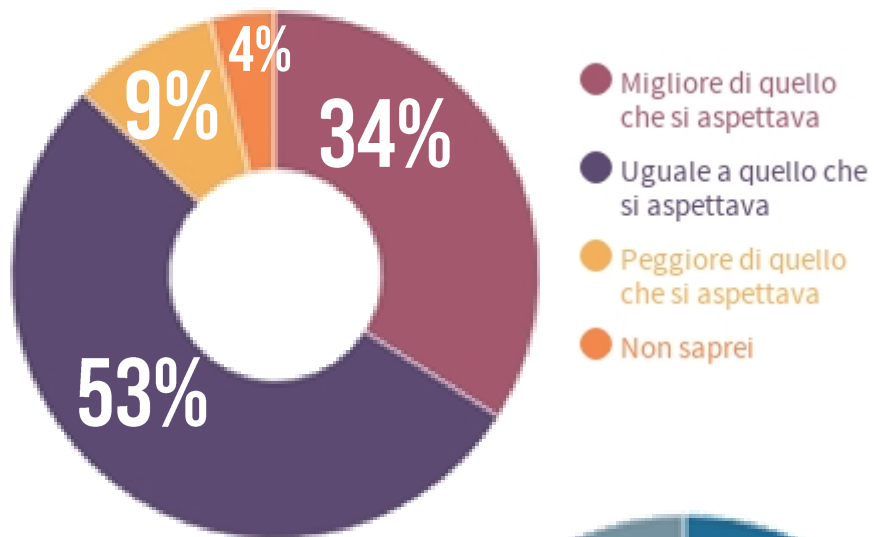
Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto** e il **grado di soddisfazione generale per l'area indagata**, utilizzando una **scala da 1 a 10**.

(1 = valutazione più bassa, 10 = valutazione più alta).

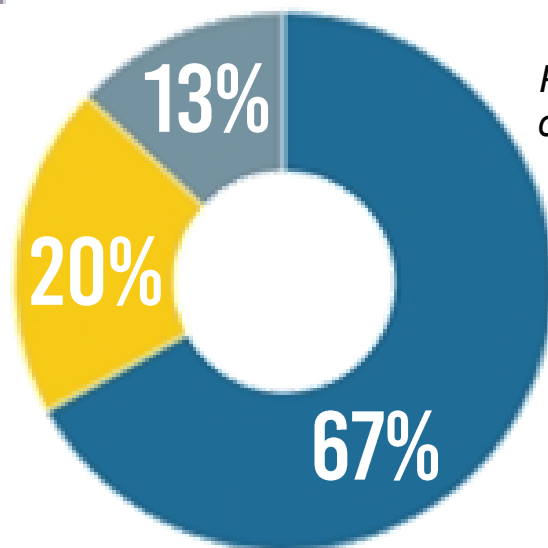
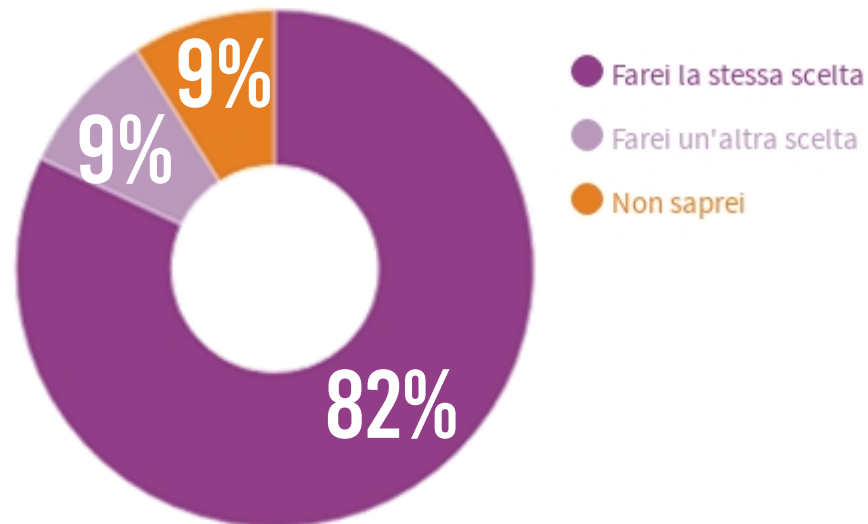


# ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

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



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

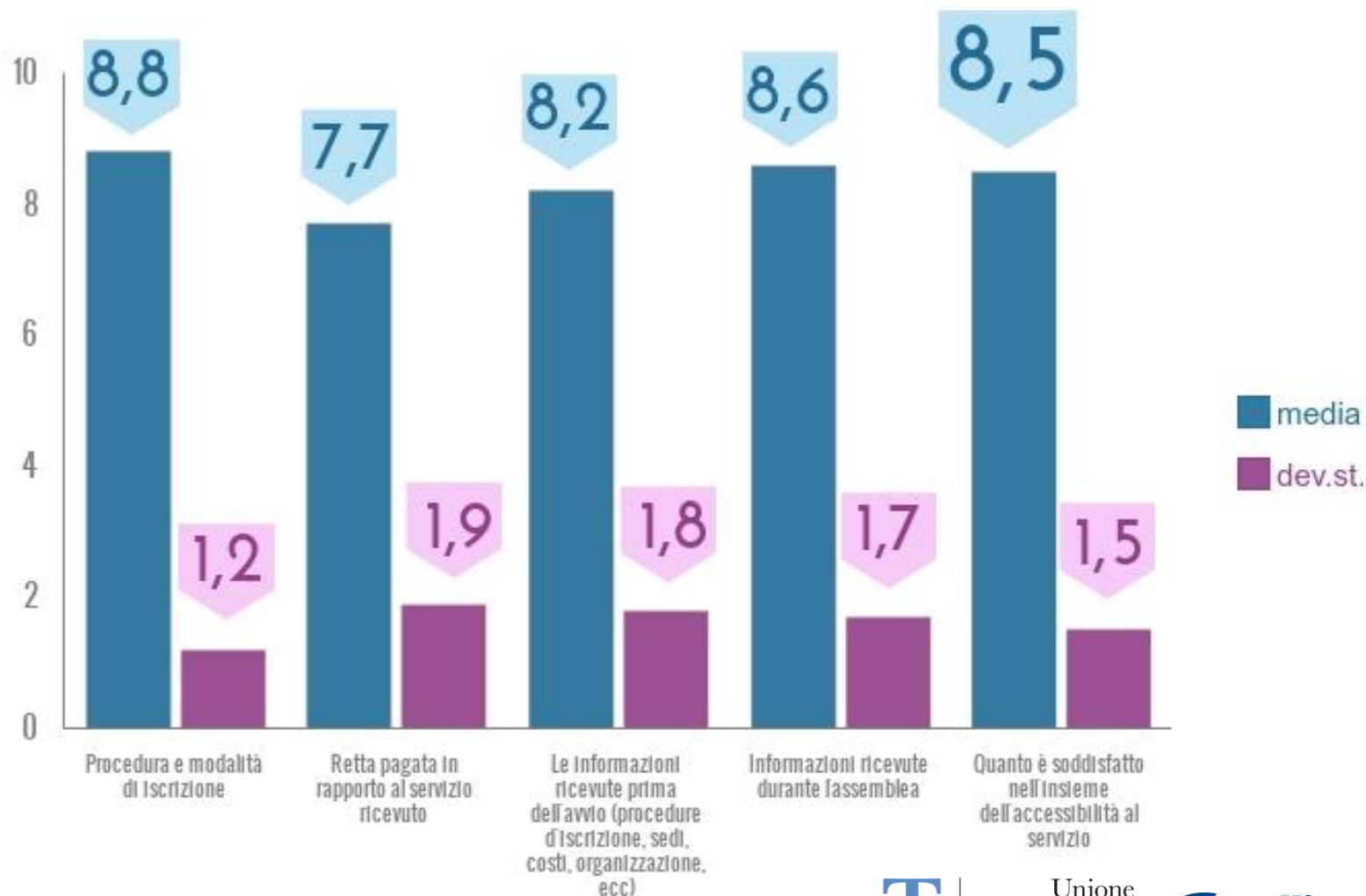


*Per la sua famiglia il servizio di centro estivo quest'anno è stato...*

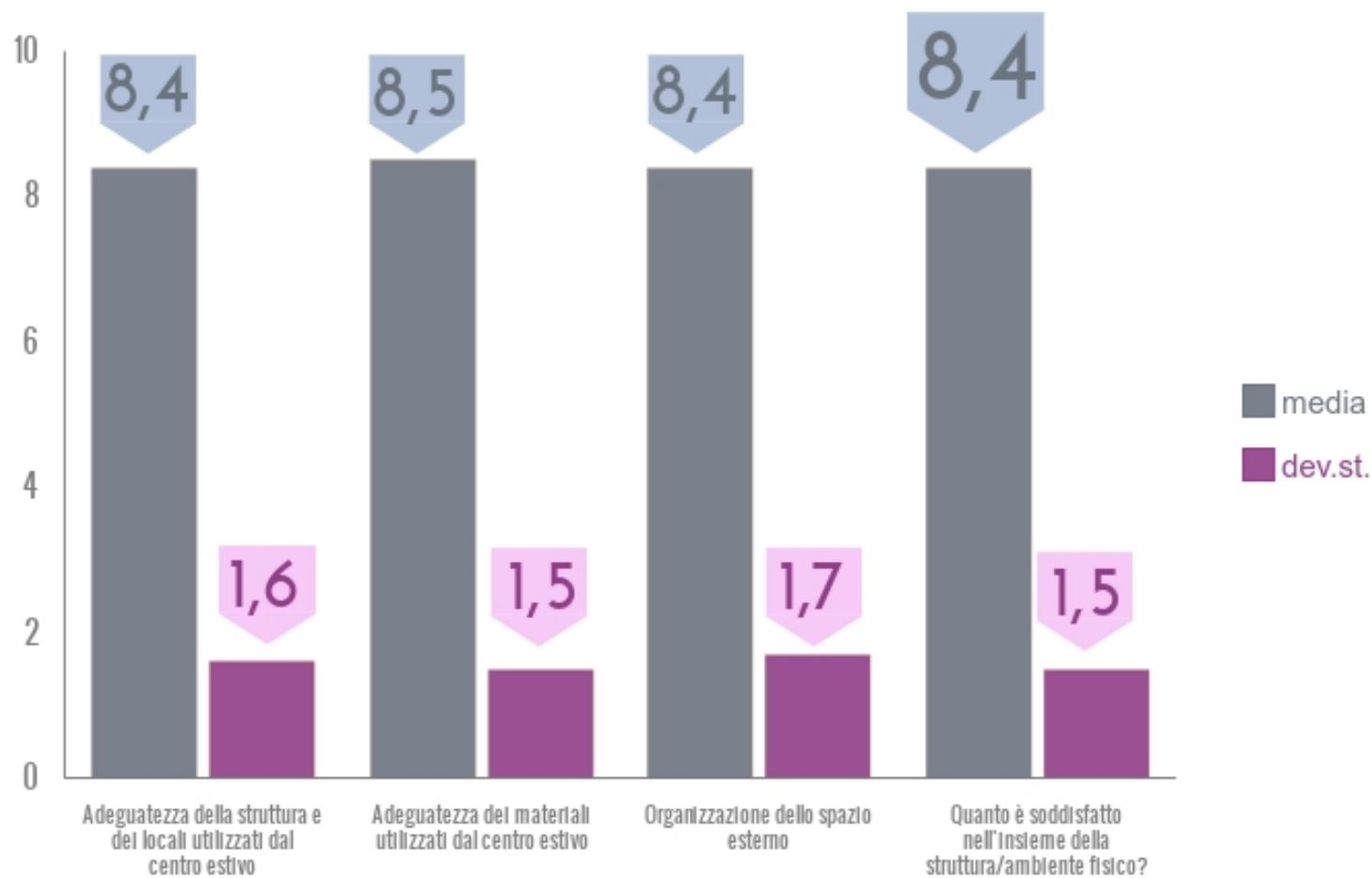
- Indispensabile, non avremmo saputo come fare
- Importante, potevano esserci altre soluzioni per accudire il bambino ma più difficili
- Abbiamo preferito questa tra altre opportunità

# VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

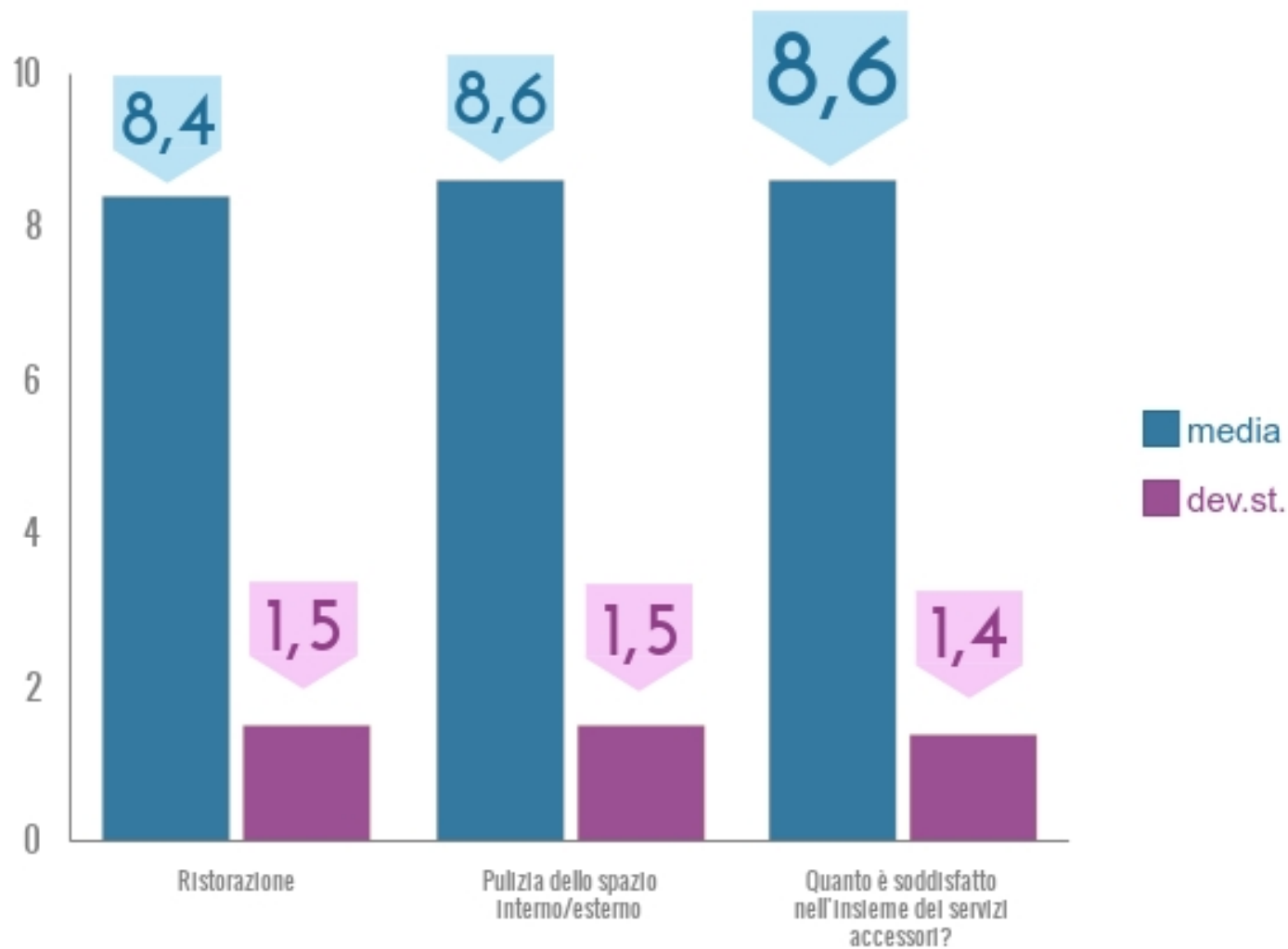
## ACCESSO



# STRUTTURA E MATERIALI

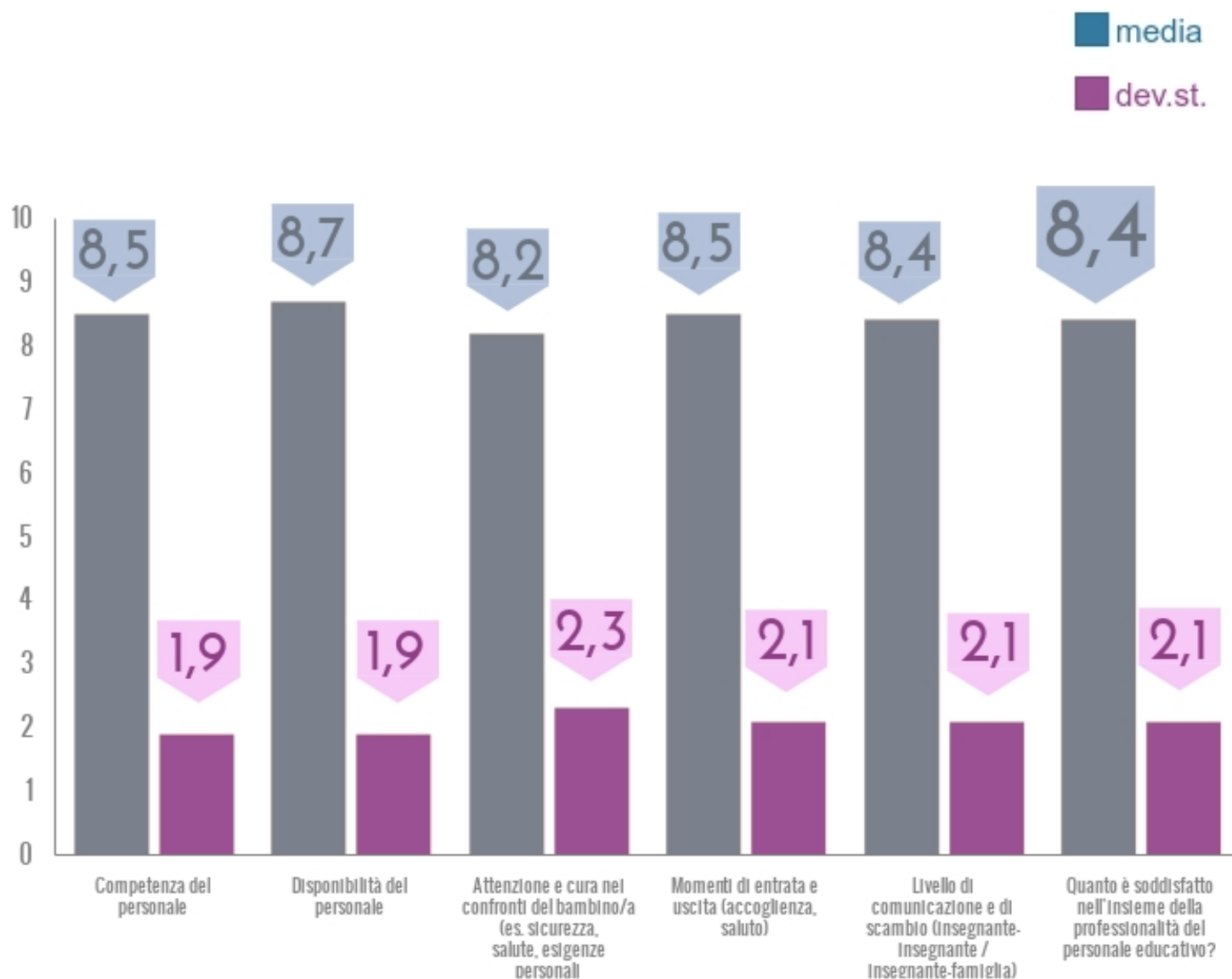


# SERVIZI ACCESSORI

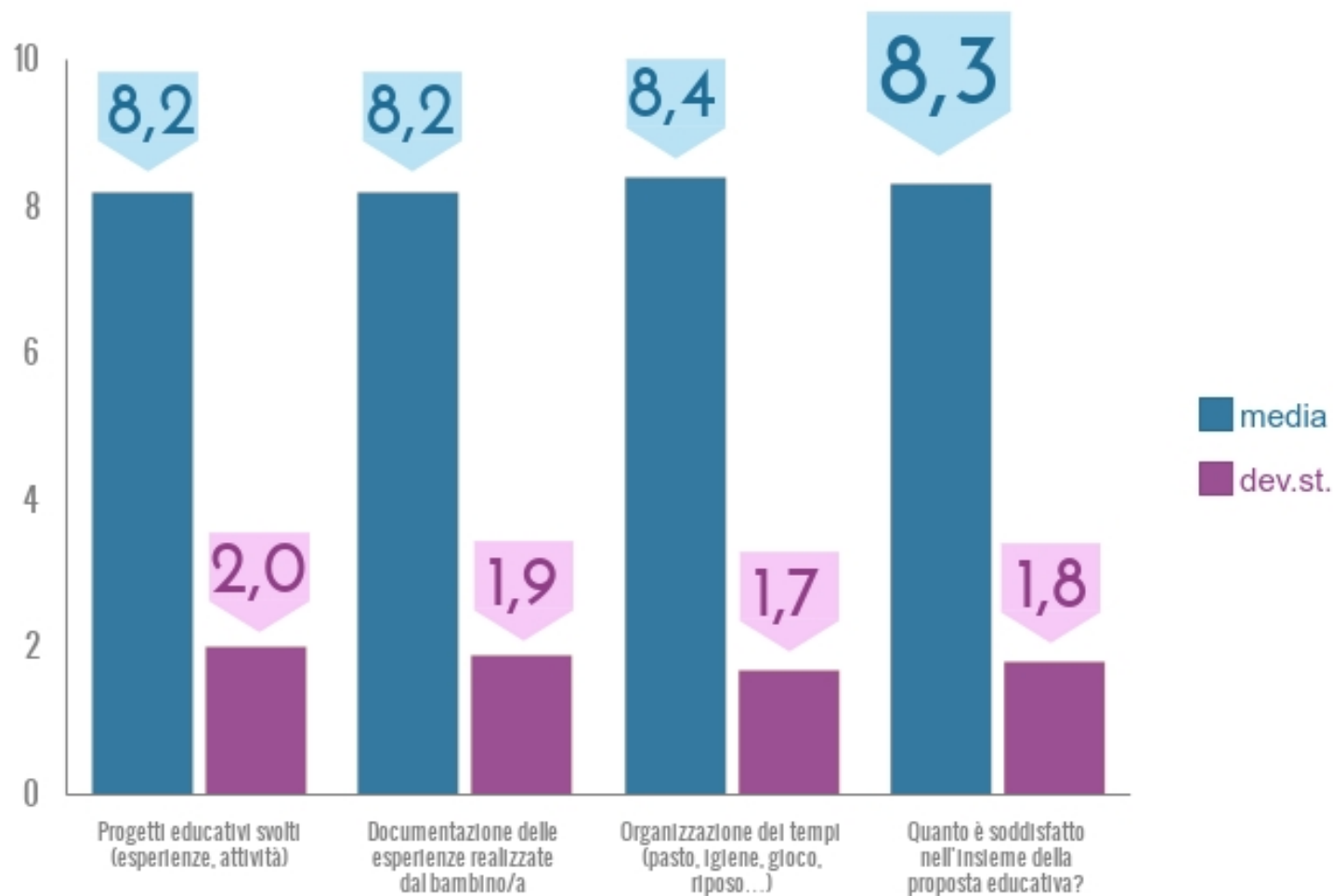




# PERSONALE EDUCATIVO



# PROPOSTA EDUCATIVA



# RIFLESSIONI FINALI

L'indagine di customer satisfaction relativa al servizio di centro estivo 2018 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 aumento rispetto a quelle dello scorso anno, con **valori medi che si aggirano attorno al 8,5** (+1,0 rispetto all'indagine precedente).  
Il giudizio complessivo è di 8,1.

L'area che ha riportato la soddisfazione generale più alta (M=8,6) è quella relativa ai servizi accessori.  
Il centro estivo si conferma essere un **servizio indispensabile** per il 67% delle famiglie che hanno partecipato all'indagine, dato sostenuto dalla **ripetibilità della scelta** (82%).

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 è nostro interesse continuare a mantenere alta l'attenzione sul tema della qualità attraverso indagini di customer satisfaction, al fine di evidenziare punti di forza, criticità e possibili cambiamenti migliorativi.