

Servizi di
qualità, qualità
dei servizi



SCUOLE D'INFANZIA
2019

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SULLE SCUOLE 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).

Elaborazione dati: Unione delle Terre D'Argine.

INDICE



IL PERCHE' DELLA RICERCA	4
L'INDAGINE IN SINTESI	5
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	19

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, è stata condotta, in accordo con i gestori e le ditte delle scuole statali e autonome e in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, una ricerca di customer satisfaction rivolta alle famiglie dei bambini che hanno frequentato le scuole d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2018-2019, 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.

Committente	Unione delle Terre D'Argine
Soggetto realizzatore	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario auto compilato (in lingua italiana, araba, urdu e cinese)
Somministrazione	on line
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato le scuole d'infanzia comunali, statali e autonome dell'Unione Terre d'Argine, nell'anno scolastico 2018-2019
Universo di riferimento	1919 utenti
Numero di risposte valide	649
Periodo di rilevazione	giugno 2019

ASPETTI DI METODOLOGIA

LO STRUMENTO

E' stato costruito un questionario (in lingua italiana, araba, urdu e cinese) volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 7 aree:

- ACCESSO
- CALENDARIO e ORARI
- STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI
- PERSONALE INSEGNANTE
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SERVIZI ACCESSORI
- PARTECIPAZIONE
- SODDISFAZIONE GENERALE

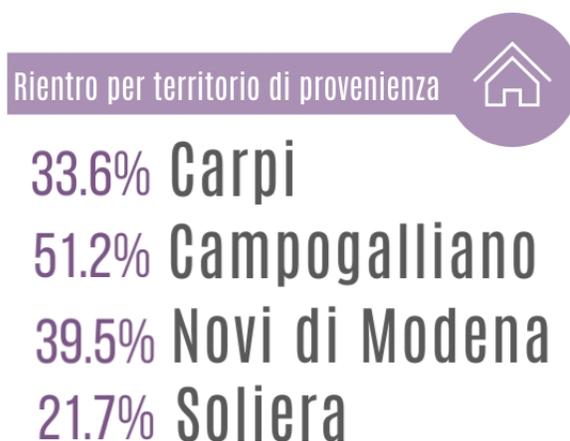
LA RILEVAZIONE

L'indagine è stata condotta esclusivamente on line invitando le famiglie che frequentano le scuole d'infanzia a gestione comunale, statale, autonoma dell'Unione Terre d'Argine, nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera a rispondere ad un questionario.

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Il numero degli iscritti al servizio di scuola d'infanzia nell'anno scolastico 2018-2019 è di 1.919 bambini/e.

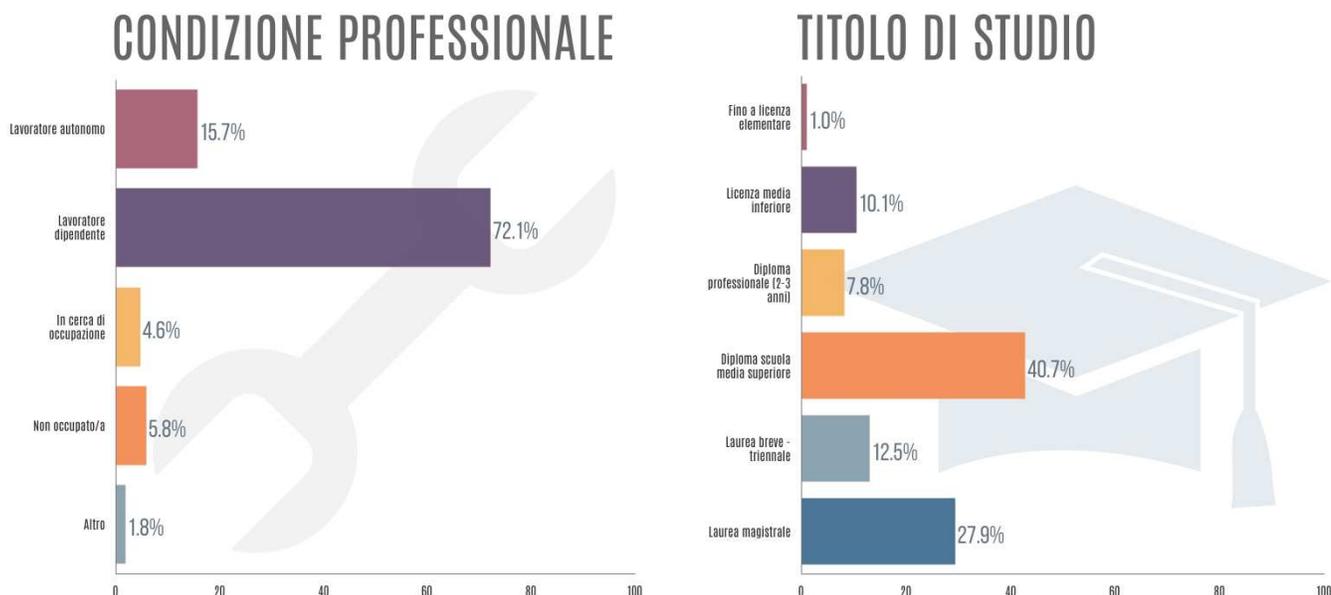
Di questi **hanno partecipato all'indagine 649 famiglie**; pertanto, rispetto alla numerosità degli iscritti, la percentuale di rientro dei questionari è stata del **33,8%**.



CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (86.5%) di nazionalità **italiana**, con un lavoro dipendente. L'età dei genitori è compresa **tra 18 e 57 anni** e per la maggior parte sono in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).

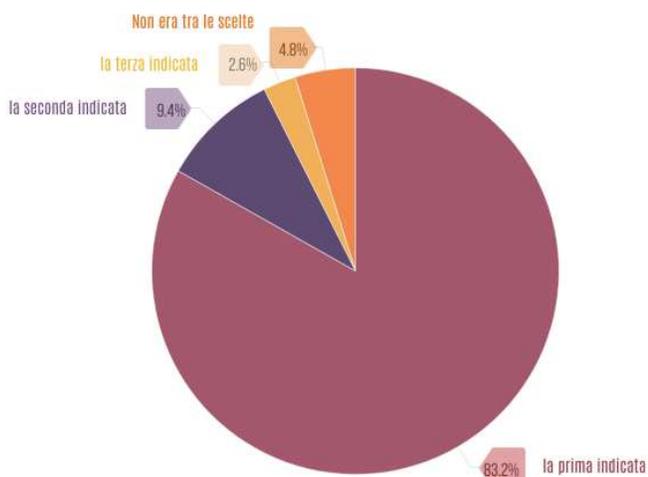
Tabella 1- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione



I bambini e le bambine che hanno frequentato la scuola d'infanzia provengono da diversi servizi comunali, statali e autonomi dei 4 comuni dell'Unione Terre d'Argine e in particolare 15 scuole a gestione statale, 8 scuole a gestione comunale, 5 scuole a gestione autonoma.

L'assegnazione della scuola per l'83,2% degli utenti corrisponde con la prima preferenza indicata in fase di iscrizione al servizio. Per il 9,4% dei casi la scuola assegnata risulta essere la seconda indicata nel modulo, mentre solo il 4,8% del campione afferma di frequentare un servizio che non era tra le preferenze espresse.

Grafico 1 – la scuola assegnato era...?



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 di scuola d'infanzia tenendo conto delle seguenti dimensioni:

- **ACCESSO**
 - Procedure e modalità di iscrizione
 - Validità dei criteri per l'ammissione
 - Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi
 - Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
 - Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale
- **CALENDARIO e ORARI**
 - Calendario della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)
 - Orario di apertura della scuola
 - Orario di chiusura della scuola
 - Organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola)
- **STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI**
 - Adeguatezza della struttura e dei locali interni
 - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni
 - Organizzazione dello spazio esterno
 - Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni
- **PERSONALE INSEGNANTE**
 - Competenza del personale
 - Disponibilità del personale
 - Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
 - Relazione con il personale insegnante nei momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
 - La qualità delle occasioni di confronto/dialogo con il personale insegnante
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
 - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
 - Documentazione delle esperienze del bambino/a
 - Apprendimenti del bambino/a
 - Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)
- **SERVIZI ACCESSORI**
 - Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)
 - Pulizia degli spazi interni/esterni
- **PARTECIPAZIONE**
 - Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di Scuola, Assemblee) con le famiglie
 - Coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola
- **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**
 - Giudizio complessivo sulla scuola
 - Aspettative e motivazioni alla scelta

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e al grado di soddisfazione complessiva e di importanza relativo all'area indagata.**

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

La tabella di seguito riportata (tabella 2) indica le valutazioni attribuite (punteggi medi) ai singoli aspetti per ciascuna area d'indagine. I punteggi si collocano tra il 7,7 (valutazione più bassa) e il 9,1 (valutazione più alta), con medie di soddisfazione complessiva che non scendono mai sotto il punteggio di **8,5**: un valore considerato molto buono nelle indagini di rilevazione della qualità percepita. Gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le *proposte educative* e le *competenze degli insegnanti*, si confermano, in continuità con le indagini di customer precedenti, punti di forza molto apprezzati dalle famiglie con **medie di soddisfazione** che si avvicinano al **9,0**.

Le aree dell'*accesso*, della *struttura e materiali* e della *partecipazione* sono quelle con l'incremento più significativo dal 2011 al 2019. Le medie delle altre aree (*calendario e orari*, *servizi accessori*), infine, presentano un incremento meno significativo, ma sono valutate con **punteggi superiori a 8,5**.

Tabella 2 - Soddisfazione percepita per le aree indagate (punteggi medi su scala da 1 a 10)

	Punteggio Medio
ACCESSO	
Procedure e modalità di iscrizione	8,3
Validità dei criteri per l'ammissione	7,9
Informazioni (amministrative, modalità servizio, costi) ricevute dall'ufficio al momento dell'iscrizione o in momenti successivi	8,2
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	7,7
Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale	8,5
Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?	8,6
Quanto è importante l'accessibilità al servizio?	9,2
CALENDARIO E ORARI	
Calendario della scuola (apertura nel corso dell'anno e chiusura nei periodi di vacanza)	8,3
Orario di apertura della scuola	8,9
Orario di chiusura della scuola	8,7
Organizzazione di anticipo e prolungamento dell'orario scolastico (post scuola)	8,7
Quanto è soddisfatto nell'insieme del calendario e degli orari della scuola?	8,5
Quanto sono importanti il calendario e gli orari della scuola?	9,2
STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI	
Adeguatezza della struttura e dei locali interni	8,3
Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali interni	8,4
Organizzazione dello spazio esterno	8,5
Adeguatezza degli arredi, giochi e materiali esterni	8,3
Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura della scuola?	8,5
Quanto è importante la struttura della scuola?	9,2
PERSONALE INSEGNANTE	
Competenza del personale	9
Disponibilità del personale	9,1
Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	9
Relazione con il personale insegnante nei momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)	8,9
La qualità delle occasioni di confronto/dialogo con il personale insegnante	8,9
Quanto è soddisfatto nell'insieme della professionalità del personale insegnante?	9
Quanto è importante la professionalità del personale insegnante?	9,7
PROPOSTA EDUCATIVA	
Progetti educativi svolti (esperienze, attività)	8,8
Documentazione delle esperienze del bambino/a	8,8

Apprendimenti del bambino/a	8,9
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo)	8,9
Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?	8,9
Quanto è importante la proposta educativa?	9,6
SERVIZI ACCESSORI	
Ristorazione (colazione, pranzo, merenda)	8,5
Pulizia degli spazi interni/esterni	8,8
Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?	8,7
Quanto sono importanti i servizi accessori?	9,1
PARTECIPAZIONE	
Rapporto degli organi di rappresentanza (Consigli di Scuola, Assemblee) con le famiglie	8,3
Coinvolgimento delle famiglie nelle attività della scuola	8,4
Quanto è soddisfatto nell'insieme della partecipazione alla scuola?	8,5
Quanto è importante la partecipazione alla scuola?	8,9
SODDISFAZIONE GENERALE	
Giudizio complessivo sulla scuola	8,8

Tabella 3 - Confronto tra 2011, 2016 e 2019 (scala 1-10)



Graduatoria di soddisfazione



LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

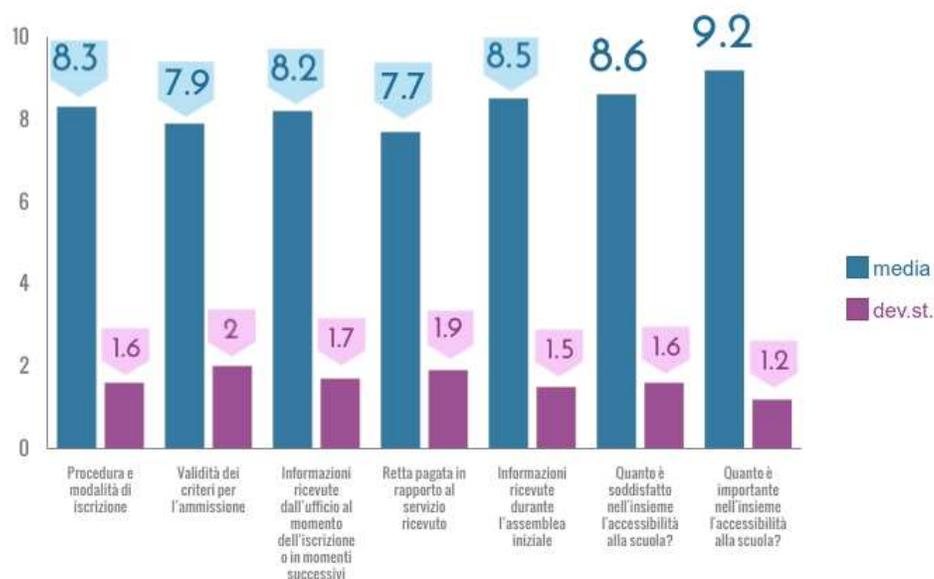
Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area. E' stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione (da 1 a 10) ad ogni singolo aspetto ed esprimere complessivamente il gradimento e l'importanza attribuiti all'intera area. I grafici mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard¹ (D.s.) attribuiti ad ogni aspetto indagato.

1. ACCESSO AL SERVIZIO

La soddisfazione generale rispetto alla accessibilità al servizio si riconferma molto buona (M=8,6).

L'aspetto maggiormente apprezzato è quello legato alle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale (M=8,5) che è strettamente correlato alla professionalità del personale insegnante e alla cura che viene dedicata a questo importante momento di incontro e scambio. L'aspetto che riporta la valutazione più bassa, anche fra tutte le sette aree d'indagine, è il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=7,7).

Grafico n. 2 - Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)

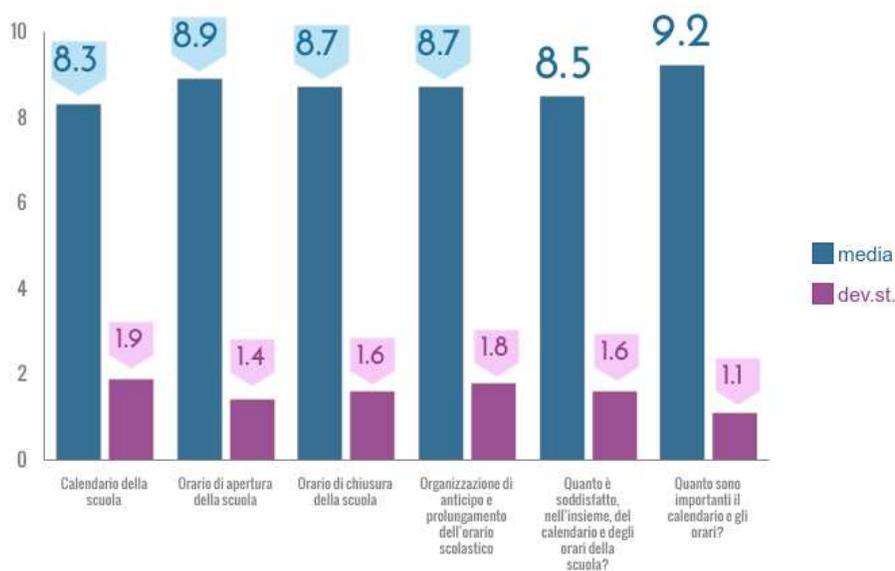


¹ La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

2. CALENDARIO E ORARI

Anche per quest'area la soddisfazione generale è molto positiva (M=8,5). Nonostante le emergenti e diversificate esigenze delle famiglie rispetto al funzionamento e organizzazione dei servizi educativi per la prima infanzia, gli orari di apertura e chiusura delle scuole vengono riconosciuti come validi e funzionali, con medie che si attestano tra 8,3 e 8,9.

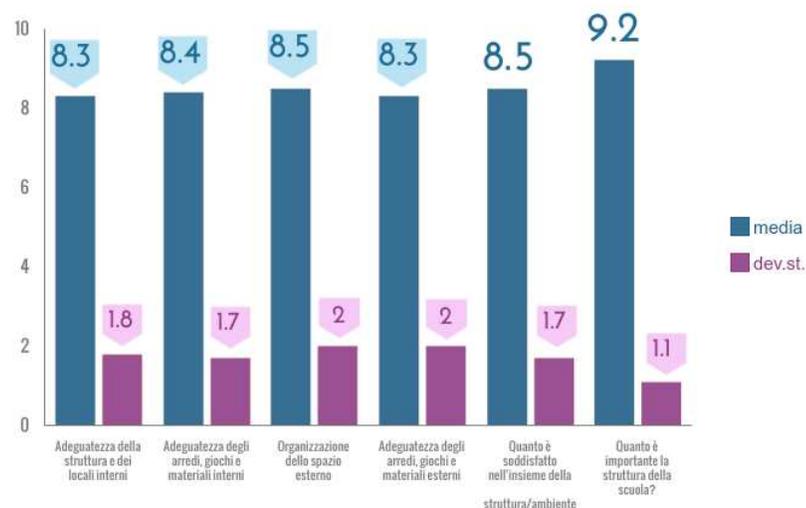
Grafico n. 3 - Area calendario e orari (punteggi medi e deviazione standard)



3. STRUTTURA/MATERIALI - SPAZI INTERNI ED ESTERNI

La soddisfazione generale attribuita a quest'area, così come i singoli item, riporta un punteggio alto (M=8,5). Si tratta di un dato significativo considerando l'importanza che assume il contesto/ambiente di vita nel processo di crescita e apprendimento del bambino, da cui consegue l'idea dello spazio alla scuola come "terzo educatore" (in quanto ha un ruolo fondamentale rispetto alla formazione dell'identità e allo sviluppo delle competenze). Anche i materiali e i giochi utilizzati all'interno e all'esterno riflettono questi assunti teorici, ottenendo valutazioni molto buone (M=8,4; M=8,3).

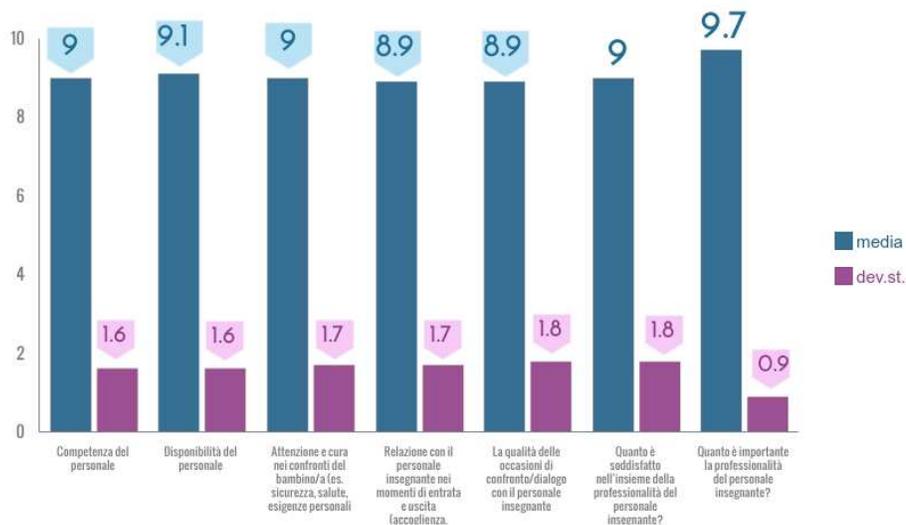
Grafico n. 4 - Area struttura, materiali e spazi (punteggi medi e deviazione standard)



4. PERSONALE INSEGNANTI

Come nelle indagini di customer precedenti, l'area relativa al personale insegnante presenta la valutazione più alta (M=9), al pari con la proposta educativa e i servizi accessori. Tutti i sotto aspetti indagati hanno ricevuto un ottimo apprezzamento con punteggi medi vicini al 9. La competenza e la disponibilità del personale insegnante soddisfano pienamente le aspettative delle famiglie che considerano molto importante la professionalità del personale stesso (M=9,7).

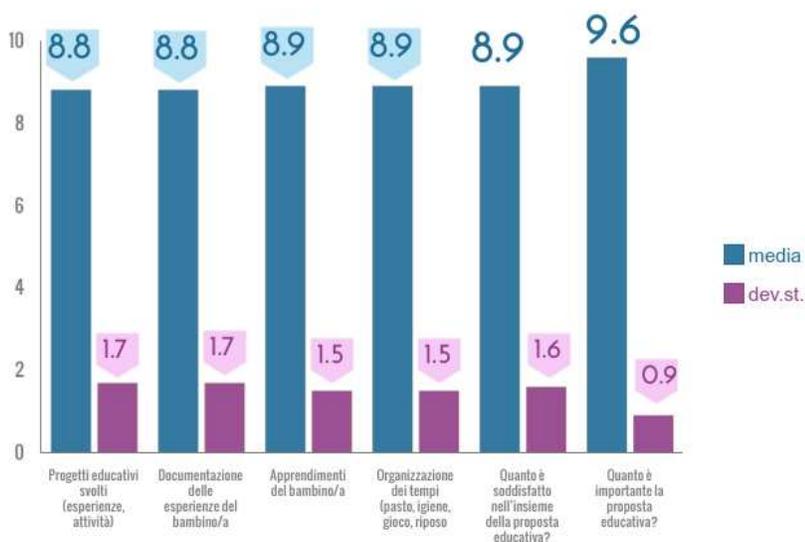
Grafico n. 5 - Area personale insegnante (punteggi medi e deviazione standard)



5. PROPOSTA EDUCATIVA

Anche la proposta educativa è stata molto apprezzata, in linea con la grande importanza che le famiglie attribuiscono a quest'area (M=9,6). Ciò testimonia la valenza educativa che le famiglie riconoscono al servizio scuola, quale luogo di apprendimento, socializzazione e relazioni. Tutti gli aspetti si equivalgono con valutazioni molto buone.

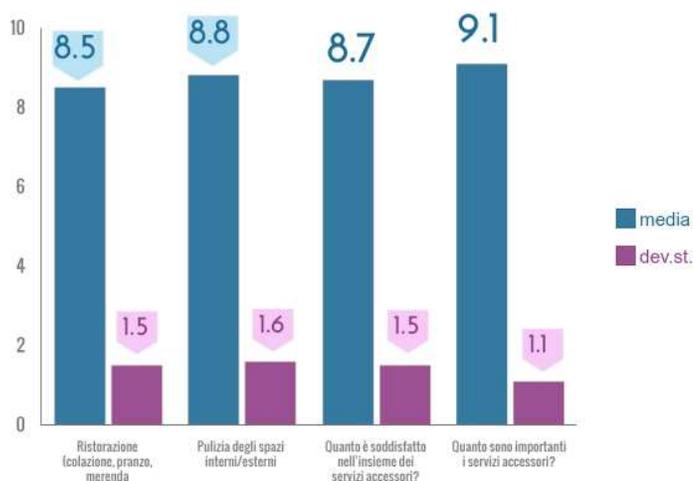
Grafico n. 6 - Area proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



6. SERVIZI ACCESSORI

La soddisfazione generale dei servizi accessori riporta un punteggio medio piuttosto alto (M=8,7) e in costante crescita rispetto alle indagini precedenti. Sia la ristorazione che la pulizia degli spazi interni/esterni sono state valutate molto positivamente, rispettivamente con medie di 8,5 e 8,8.

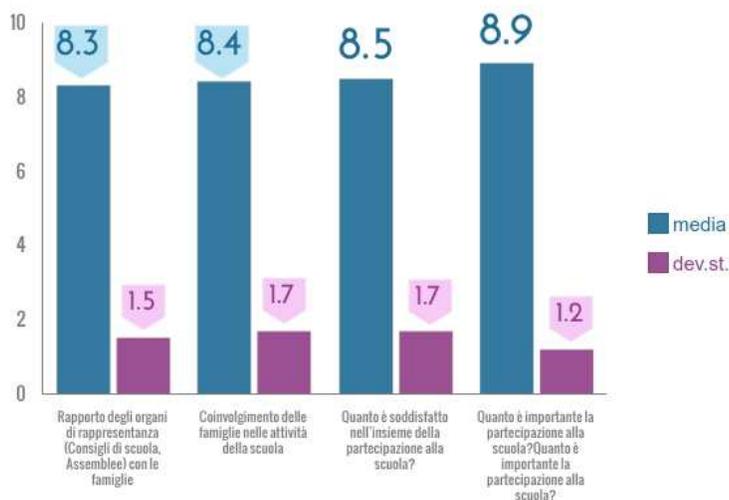
Grafico n. 7 - Area servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



7. PARTECIPAZIONE

Le famiglie dichiarano di essere soddisfatte della partecipazione e del coinvolgimento nelle attività della scuola (M=8,5), oltre ad apprezzare positivamente il rapporto con gli organi di rappresentanza (M=8,3). Questo dato potrebbe risentire delle iniziative e dei percorsi di progettazione partecipata che negli ultimi anni hanno coinvolto in modo attivo i rappresentanti dei genitori dei servizi 0-6 dell'Unione Terre d'Argine e che hanno avuto come esito alcuni strumenti operativi per la partecipazione (quali il *Vademecum del rappresentante dei genitori*, il *Protocollo per la partecipazione e collaborazione*, il *Regolamento per la partecipazione*).

Grafico n. 8 - Area partecipazione famiglie (punteggi medi e deviazione standard)



GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il giudizio complessivo sulla soddisfazione del servizio di scuola d'infanzia ha una **valutazione media di 8,8**, quindi molto positiva e in aumento rispetto alle due indagini precedenti. Questo dato apre a una riflessione: la sostenibilità dei servizi e la loro gestione nel tempo mantiene al centro l'attenzione alla qualità dell'offerta educativa, con un ottimo riscontro da parte dagli utenti/famiglie che li abitano quotidianamente. Offrire, anno dopo anno, contesti e servizi educativi capaci di rispondere in modo flessibile alle articolate esigenze delle famiglie e dei loro bambini significa promuovere una cultura dell'infanzia che si fonda sull'idea di una comunità educante attenta al benessere di tutti, bambini e adulti.

ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

Rispetto alle aspettative iniziali, il riscontro delle famiglie sulla qualità del servizio è molto positivo: il 49,6% delle famiglie che hanno compilato il questionario afferma che la scuola frequentata si è rivelata "migliore di quello che si aspettava". Per il 42,2% il servizio ha pienamente corrisposto alle aspettative e solo il 8,2% afferma di avere trovato un servizio "peggiore".

Grafico n. 9 - Come è stata la scuola rispetto alle sue aspettative?

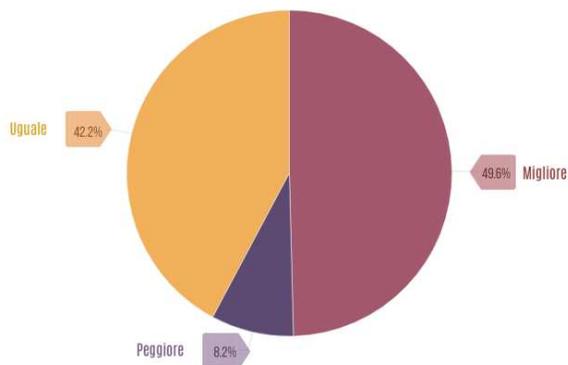
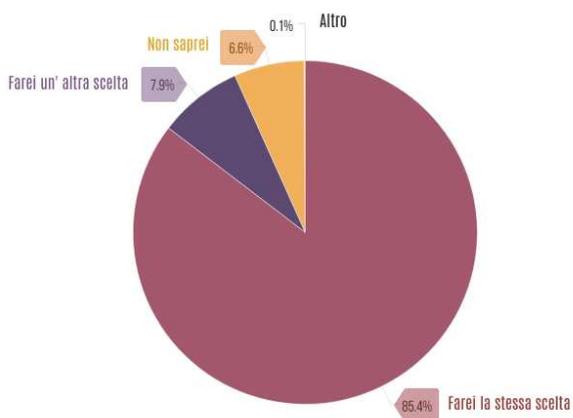


Grafico n. 10 – Tornando indietro che scelta farebbe?



La soddisfazione e il gradimento del servizio offerto sono confermati dal fatto che la quasi totalità delle famiglie (85,4%) rifarebbe la stessa scelta, mentre soltanto il 7,9% si orienterebbe su una scelta diversa.

RIFLESSIONI FINALI

I risultati dell'indagine mettono in luce un alto livello di soddisfazione ed apprezzamento del servizio scuola, in crescita negli ultimi otto anni.

Il giudizio complessivo attribuito al servizio (**M=8,8**) è un indicatore della **tenuta** e dell'**incremento della qualità delle scuola d'infanzia** di qualunque gestione dell'Unione Terre d'Argine, nonostante i continui cambiamenti che attraversano la società e che si riflettono nella molteplicità dei bisogni e delle esigenze provenienti dalle famiglie.

Siamo di fronte ad un dato importante che è il risultato della cura e del prendersi cura di spazi, tempi, relazioni, sinergie, alleanze che concorrono alla qualità dell'esperienza educativa dei bambini e delle bambine nei servizi per la prima infanzia.

Se si analizza il trend della qualità percepita dal 2011 ad oggi, inoltre, si evidenzia un miglioramento sulla maggior parte delle aree con gli aspetti di carattere pedagogico-educativo, ovvero le *proposte educative* e le *competenze degli educatori*, al vertice della soddisfazione. Tutti gli aspetti indagati nell'area relativa al *personale educativo*, infatti, presentano medie **vicine al 9**.

Anche l'aspetto solitamente valutato con il punteggio minore, ovvero "*il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto*" ha avuto in incremento significativo nelle tre valutazioni: da 7,3 nel 2011 è passato a 7,4 nel 2016 ed è 7,7 nel 2019.

La sfida per il futuro è mantenere alta l'attenzione e il monitoraggio sulla qualità di questo servizio, cosa che significa porsi in ascolto dei cittadini, accogliere istanze e suggerimenti, attivare riflessioni e mettere in campo interventi migliorativi che vanno ad incidere positivamente sul benessere dei bambini/e e delle loro famiglie.

