

# Servizi di qualità, qualità dei servizi

Centri Estivi  
Nidi **2015**

Il punto di vista  
delle famiglie  
sui centri estivi al NIDO 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 Gulliver, Cooperativa Argentovivo.

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

# INDICE



---

**IL PERCHÉ 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 Marzo 2004 e il D. lg 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 più recente D.lg 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, 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*».

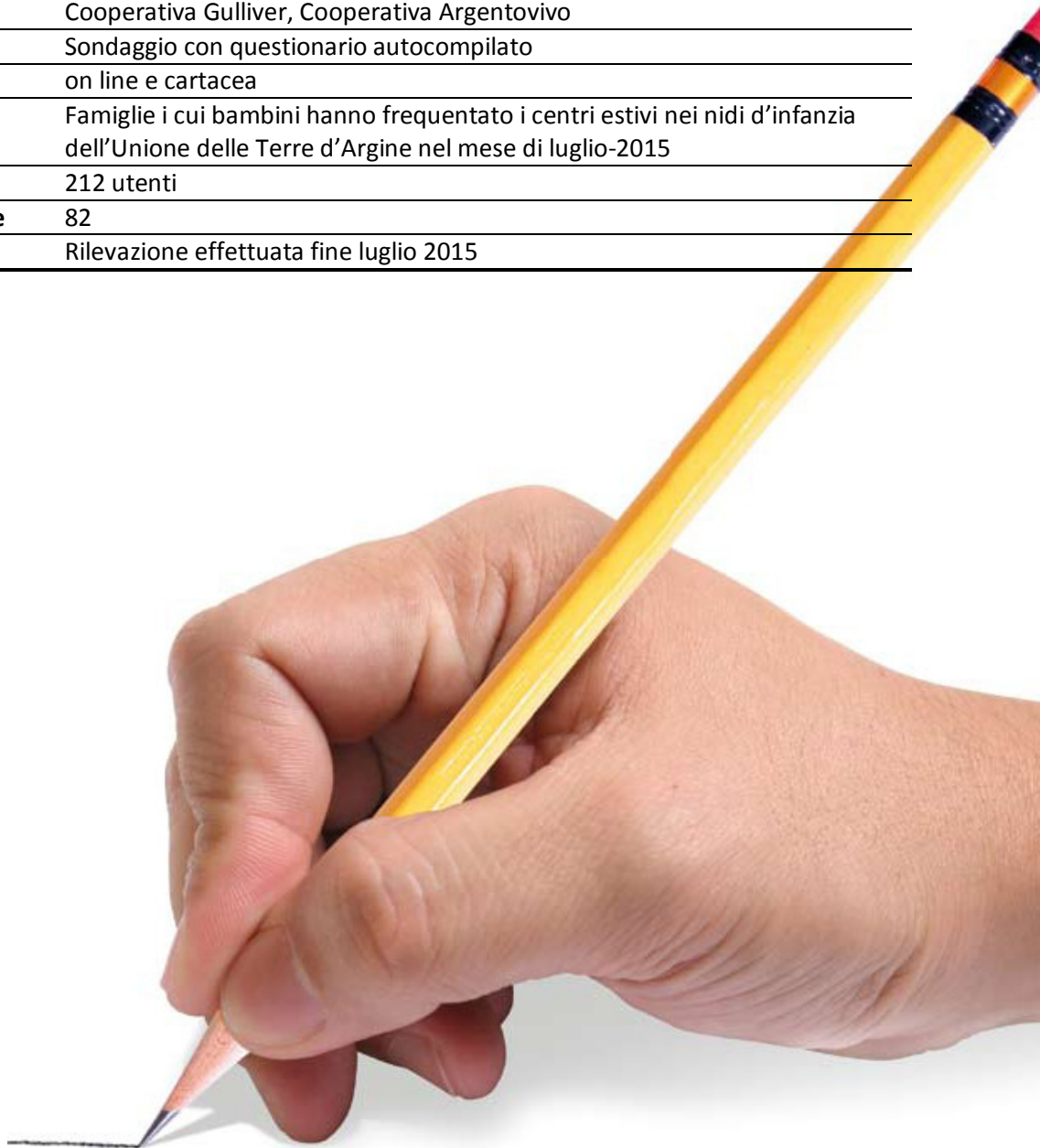
Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia. All'interno di questa cornice chi usufruisce dei servizi non può essere considerato come un semplice "consumatore", ma come un attore che prende parte al processo di costruzione del servizio stesso.

A partire da queste riflessioni 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 con le famiglie che hanno frequentato il centro estivo rivolto agli iscritti ai nidi d'infanzia nel mese di luglio 2015, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

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

<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine Cooperativa Gulliver, Cooperativa Argentovivo
<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-2015
<b>Universo di riferimento</b>	212 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	82
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata fine luglio 2015



## 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 alle Cooperative Gulliver e Argentovivo, che hanno curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante. La Cooperativa Gulliver, in particolare, ha gestito i centri estivi nel comune di Carpi, Campogalliano e Novi di Modena, mentre la Cooperativa Argentovivo ha gestito il centro estivo nel territorio di Soliera.

Per l'estate 2015, infatti, sono state attivate le seguenti sedi:

- Campogalliano: nido d'infanzia Flauto Magico
- Carpi: nido d'infanzia Pettiroso e Pollicino
- Novi di Modena: nido d'infanzia Aquilone
- Soliera: nido d'infanzia Grillo Parlante

E' stato elaborato e proposto un questionario per ogni sede di centro estivo. I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione on-line e la disponibilità della versione cartacea. L'indagine è stata condotta in tutti i CENTRI ESTIVI presso i nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine.

### Chi ha compilato il questionario?

Gli iscritti al servizio di centro estivo per il mese di luglio 2015 sono stati 212 bambini/e su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 82 famiglie**, di cui 16 frequentati i servizi gestiti dalla Cooperativa Argentovivo e 66 frequentanti i servizi gestiti dalla Cooperativa Gulliver. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del 38,7%.

### Caratteristiche del campione

Il campione è costituito in prevalenza da madri (83,5%) di nazionalità **italiana**, con un'occupazione a tempo indeterminato e un **età compresa tra i 27 e i 48 anni**, in possesso in prevalenza di un diploma di scuola media superiore.

Tabella 1- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, condizione professionale (numero di risposte valide)

Condizione professionale	N.
Lavoratore dipendente (tempo indeterminato)	56
Lavoratore dipendente (tempo determinato)	6
Disoccupato	3
Lavoratore autonomo	13
Casalinga/o	3

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

Titolo di studio	N.
Diploma scuola media superiore (maturità 5 anni)	43
Diploma professionale (2-3 anni)	7
Laura magistrale o vecchio ordinamento	13
Laura breve-triennale	5
Licenza media inferiore	11
Fino a licenza elementare	1

Il campione che ha partecipato all'indagine proviene dai seguenti servizi di nido d'infanzia:

Tabella 3 – Nido d'infanzia di provenienza (numero di risposte valide)

Comune	Nido di provenienza	N.	Tot.	Gestione
CAMPOGALLIANO	Flauto Magico	14	14	Cooperativa Gulliver
CARPI	Scarabocchio	5	48	
	Pollicino	11		
	Tartaruga	6		
	Pettiroso	12		
	Orso Biondo	10		
	Melarancia	4		
NOVI di MODENA	Aquilone	1	1	
SOLIERA	Grillo Parlante	6	16	Cooperativa Argentovivo
	Roncaglia	5		
	Arcobaleno	5		

## 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 generale per l'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

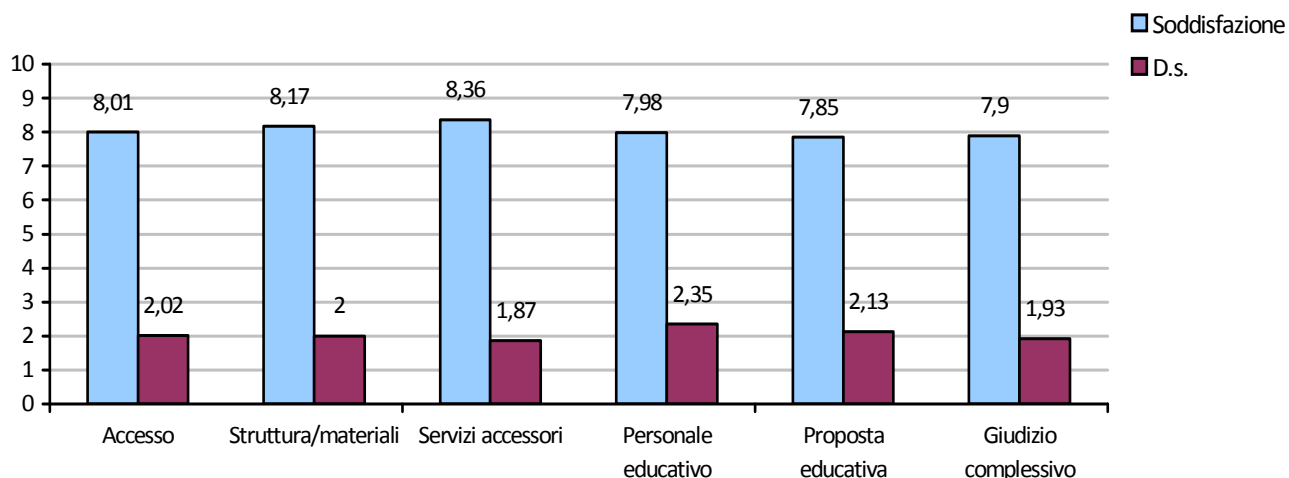
I punteggi riportati raggruppano le valutazioni date a tutte le sedi di centro estivo, non differenziando la gestione delle due Cooperative (Gulliver e Argentovivo), che hanno gestito un numero differente di centri estivi, e nemmeno ripesando i rientri dei diversi territori. La lettura dei dati, quindi, dev'essere generale e tenere conto di queste specifiche.

---

<sup>1</sup> 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.



Grafico 1 – Medie di soddisfazione (scala 1-10)



In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione molto buona** su tutte le aree con valori compresi tra 7,85 e 8,36, che sono solitamente considerati punteggi alti nelle indagini di soddisfazione percepita. Il giudizio complessivo ottiene un punteggio **medio di 7,9**, quindi buono.

Sembrano essere state molto apprezzate le caratteristiche dei locali (struttura e materiali), i servizi forniti (ristorazione e pulizia), oltre che le procedure di accesso. Rispetto al personale educativo e alla proposta educativa vi sono valutazioni che si avvicinano all'8, quindi molto positive considerato che il tempo a disposizione, un mese, influisce sia sulla programmazione educativa, sia sulla conoscenza reciproca tra personale educativo e famiglie/bambini, che viene anche incentivata con diverse azioni nei primi giorni e quelli precedenti l'avvio del centro estivo.

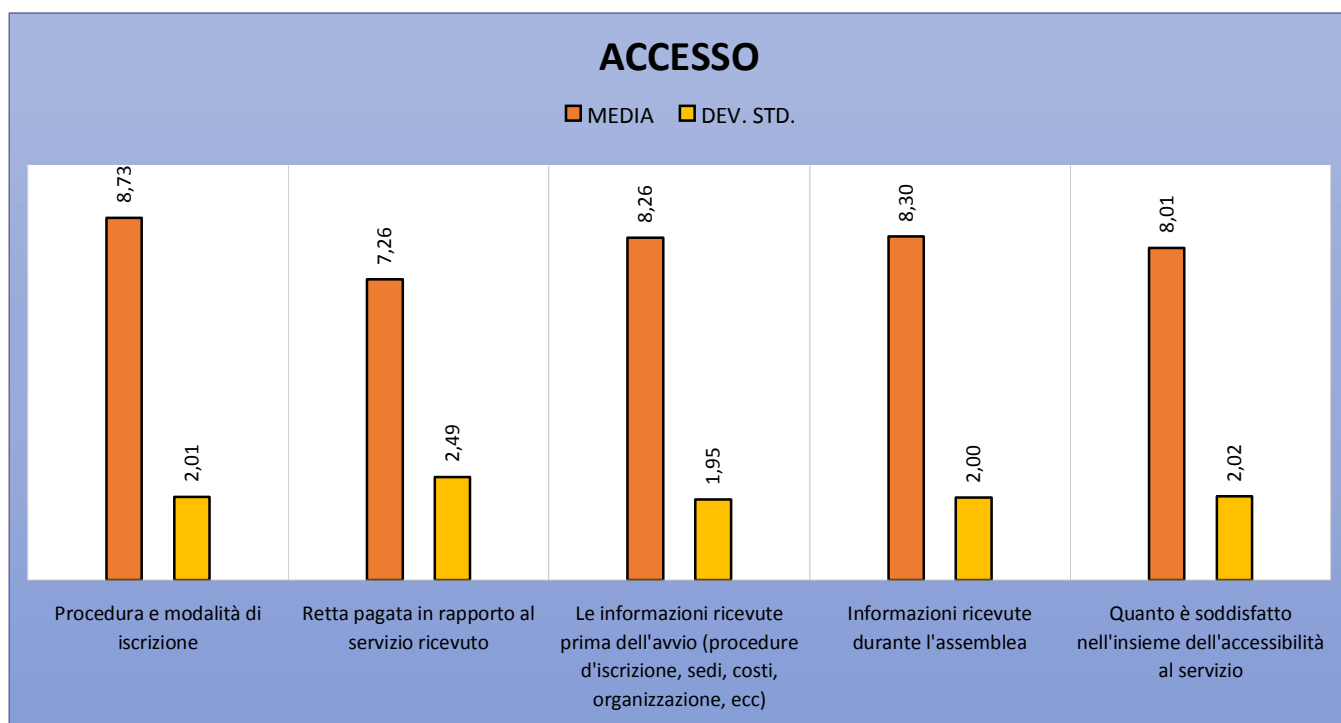
## La valutazione dei singoli aspetti

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area indagata su cui è stato di attribuire un punteggio di soddisfazione sui ogni singolo aspetto sia, complessivamente, per l'intera area.

### 1. ACCESSO AL SERVIZIO

La prima area indagata aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti che hanno a che fare con l'accesso al servizio estivo. Il grado di soddisfazione generale individuato dalle famiglie è sicuramente buono (M=8,01). Gli aspetti che hanno ricevuto la valutazione più alta sono quelli legati alle informazioni ricevute, sia dagli uffici competenti (M=8,26) sia nelle assemblee di inizio anno scolastico (M=8,3), e alle procedure e modalità di iscrizione (M=8,73). Il rapporto tra servizio e retta è l'aspetto che riporta il punteggio più basso (M=7,26). Di seguito vengono riportate le medie del grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle singole componenti di quest'area.

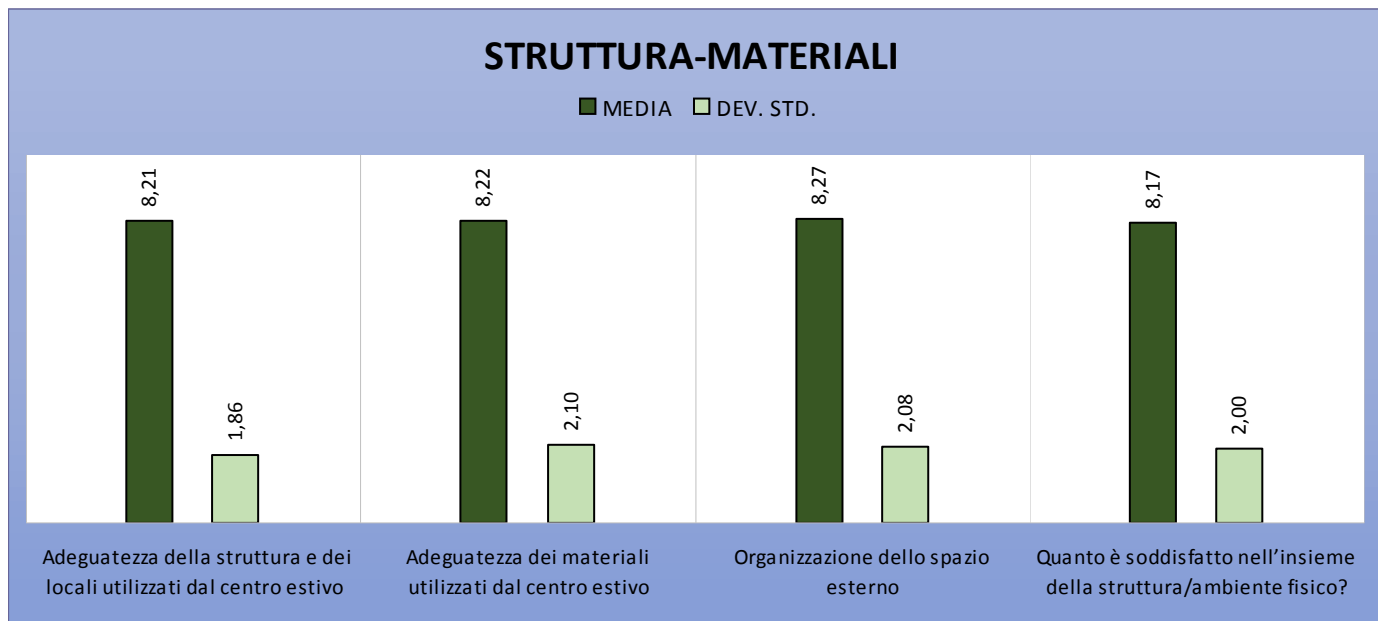
Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



## 2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

L'aspetto che misura la soddisfazione rispetto alla adeguatezza delle strutture, degli spazi e degli arredi dei nidi, è quello che ha ottenuto la valutazione più positiva (M=8,17), confermando anche l'organizzazione dello spazio esterno (M=8,27) che è quello solitamente più utilizzato durante il periodo estivo.

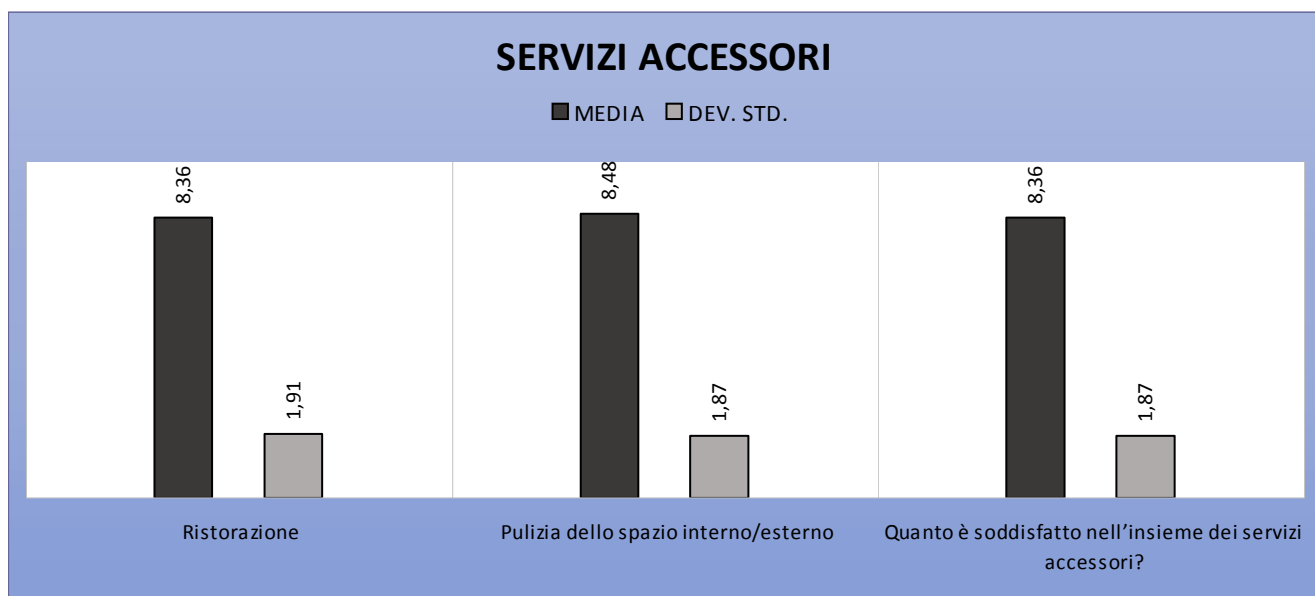
Grafico n. 2 – Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)



## 3. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area la ristorazione e la pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati caratterizzati da una soddisfazione elevata (M=8,36) in particolare per quanto riguarda la pulizia (M=8,48).

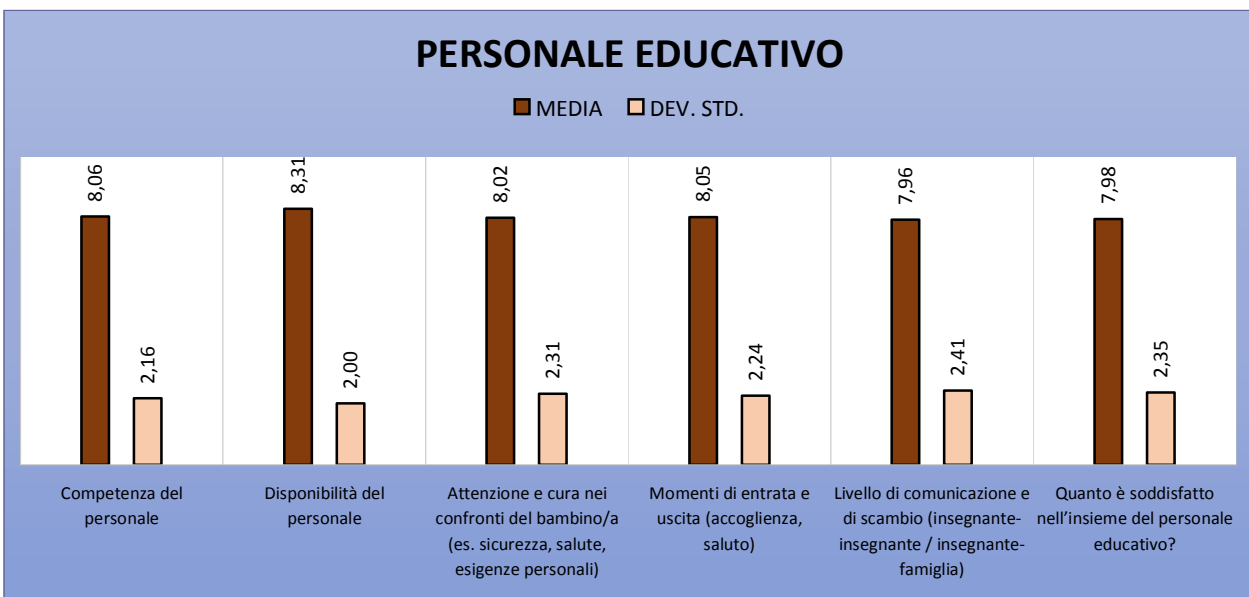
Grafico n. 3 - Servizi Accessori (punteggi medi e deviazione standard)



#### 4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione percepita rispetto al personale educativo, come già accennato, è sicuramente buona (M=7,98), considerato il tempo breve a disposizione per creare relazioni significative tra educatori, famiglie e bambini che non necessariamente si conoscono durante l'anno scolastico. Gli elementi che riportano una soddisfazione evidente sono in particolare la disponibilità del personale (M=8,31) e la competenza (M=8,06).

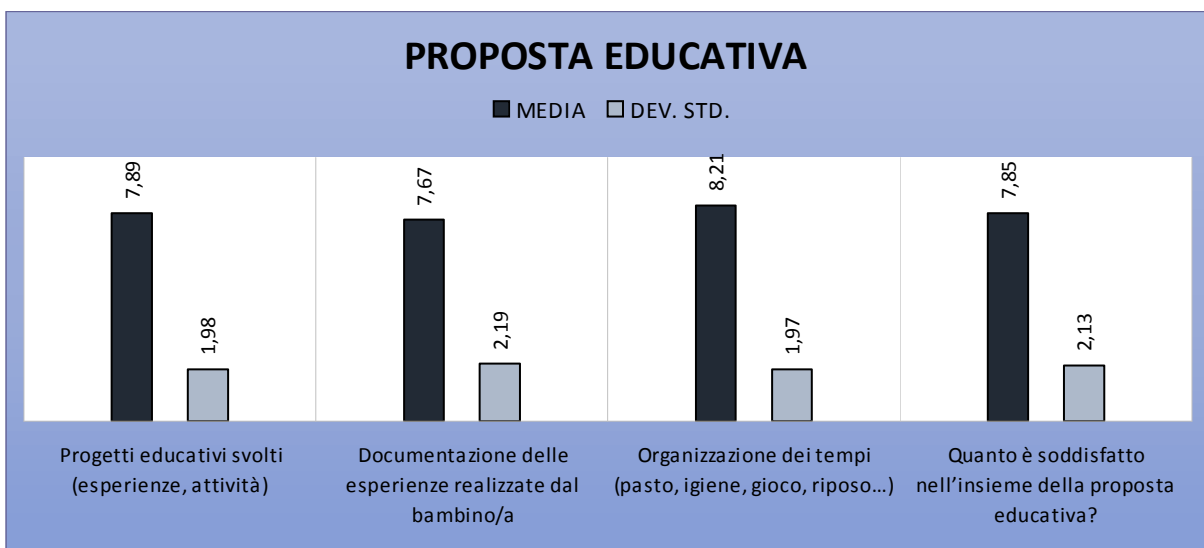
Grafico n. 4 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



#### 5. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con i progetti educativi svolti, la documentazione delle esperienze dei bambini e l'organizzazione dei tempi. Complessivamente anche quest'area viene valutata in modo più che discreto (M=7,85). L'aspetto che ha ottenuto la valutazione migliore si riferisce all'organizzazione ed alla scansione dei momenti della quotidianità (pasto, igiene, sonno) che è stato organizzato in continuità con l'anno scolastico in corso (M=8,21). La dimensione della documentazione, invece, è l'aspetto che ha ottenuto la valutazione più bassa, comunque più che discreta, ma è anche quello meno significativo considerata la durata del centro estivo.

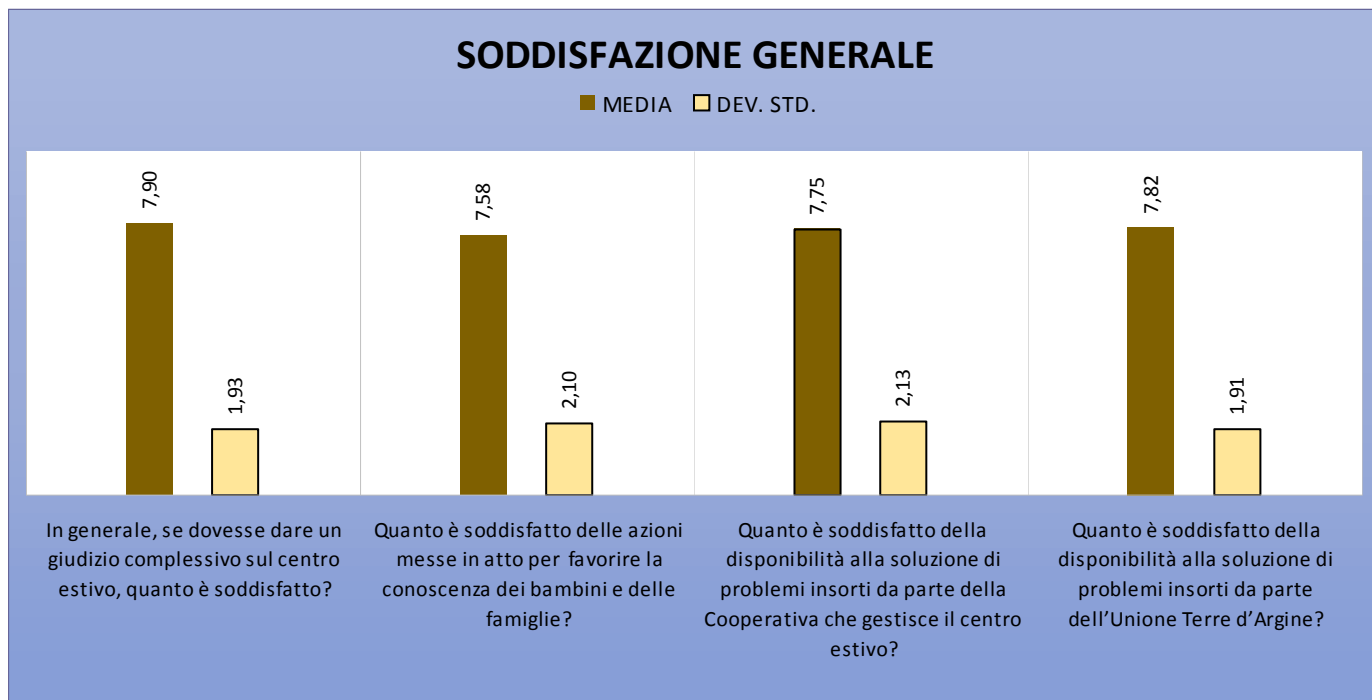
Grafico n. 5 - Proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



## 6. SODDISFAZIONE GENERALE

In merito alla soddisfazione generale il giudizio complessivo sul servizio estivo è più che discreto (M= 7,90). Vengono inoltre apprezzati la disponibilità alla risoluzione di eventuali problemi e, leggermente meno, le azioni messe in atto per favorire la conoscenza di bambini e famiglie (M= 7,58).

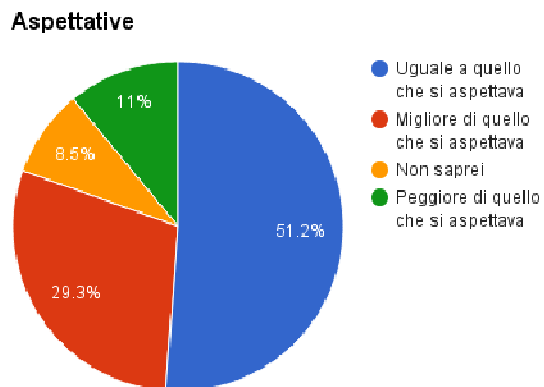
Grafico n. 6 - Soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)



## Aspettative e motivazioni alla scelta

L'indagine rispetto alle aspettative delle famiglie in merito al centro estivo mostra che per il 29,3% dell'utenza il servizio di centro estivo è stato "migliore di quello che si aspettava" e per il 51,2% "uguale a quello che si aspettava". Mentre l' 11 % dichiara di avere ricevuto un servizio peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Grafico n. 7 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato:

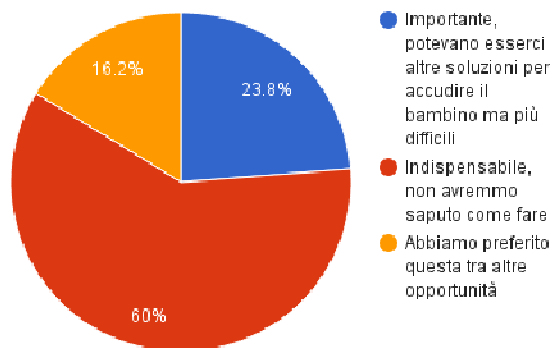


Un'ulteriore dato a conferma della generale soddisfazione dell'utenza è dato dalla ripetibilità della scelta: quasi la totalità delle famiglie intervistate (82,9%), infatti, dichiara che tornando indietro nel tempo rifarebbe la stessa scelta. Solo il 3,7% delle persone dichiara che farebbe una scelta diversa.

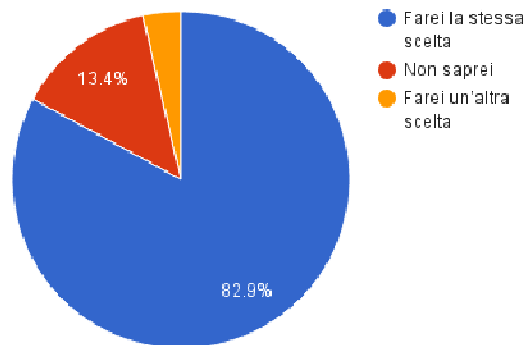
Rispetto alla funzione svolta dal centro estivo si può dire che per circa l'83,8% delle famiglie esso risponde ad un'esigenza fondamentale, o perché si configura come scelta indispensabile in assenza di altre soluzioni (60%) o perché risulta comunque una opzione più semplice rispetto ad altre alternative (23,8%). Il 16% invece dichiara di aver dato priorità a questo tipo di esperienza pur avendo avuto altre possibilità.

Grafico n. 8 – Motivazioni alla scelta

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



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



## RIFLESSIONI FINALI

L'indagine relativa al servizio estivo 2015 conferma la generale soddisfazione delle famiglie in merito a questo servizio, già misurata nell'anno 2014. Le scelte fatte in virtù delle esigenze già espresse dalle famiglie nel corso della precedente indagine (es. sezioni più possibili eterogenee sulla base dell'età, maggiore continuità tra il personale educativo) sembrano avere dato esito positivo, migliorando un servizio che per le caratteristiche che presenta è sicuramente delicato, ma indispensabile per la maggior parte delle famiglie. Per questo, nonostante il buon grado di soddisfazione espresso, e il reale bisogno a cui risponde questo servizio, occorre mantenere l'attenzione su tutti gli aspetti di forza, cercando di mantenere questa qualità, ma anche su quelli più delicati, per progettare piste di ulteriore miglioramento.