

Servizi di qualità, qualità dei servizi

scuole

Il punto di vista delle famiglie
sui **CENTRI ESTIVI** nelle
SCUOLE d'infanzia
dell'Unione delle Terre d'Argine

Aprile 2014

Strumento e somministrazione: Unione delle Terre d'Argine

Elaborazione dati: Ufficio Ricerche, Comune di Modena

Report a cura dell' Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi,
Servizi Educativi Scolastici

INDICE



IL PERCHÉ DELLA RICERCA	5
ASPETTI DI METODOLOGIA	7
Lo strumento	
La rilevazione	
Chi ha compilato il questionario?	
Caratteristiche del campione	
Organizzazione del servizio	
PRINCIPALI RISULTATI	9
La qualità del servizio	
La valutazione dei singoli aspetti	
SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE e altre questioni	
RIFLESSIONI FINALI	19
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	19

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 della 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.

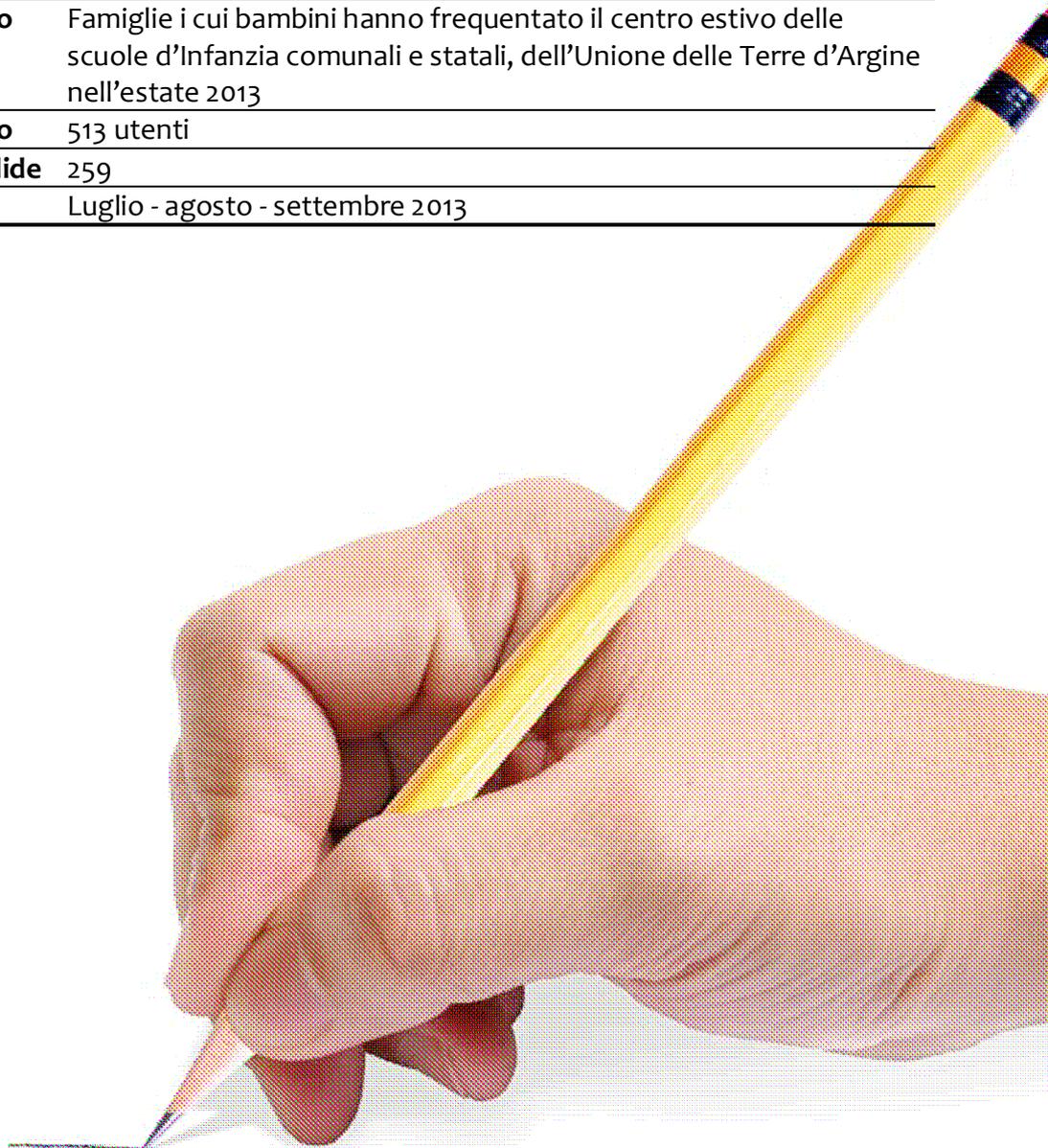
A partire da queste riflessioni è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate sui nidi nel 2010 e sulla scuola dell'infanzia nel 2011, una ricerca con le famiglie che hanno frequentato il centro estivo nell'estate del 2013, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

Il report che segue presenta i risultati più significativi di questo percorso.

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 Ufficio Ricerche del Comune di Modena
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	on line e cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato il centro estivo delle scuole d'Infanzia comunali e statali, dell'Unione delle Terre d'Argine nell'estate 2013
Universo di riferimento	513 utenti
Numero di risposte valide	259
Periodo di rilevazione	Luglio - agosto - settembre 2013



Aspetti di metodologia

Lo strumento

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione e importanza misurati su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 6 aree:

- ACCESSO
- STRUTTURA e MATERIALI
- PULIZIA
- SERVIZIO PASTI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA

La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione cartacea ed uno disponibile on-line. L'indagine è stata condotta sui tre mesi di svolgimento dei centri estivi, in 24 scuole d'infanzia del territorio, per i mesi di luglio e di agosto, e di 14 scuole d'infanzia per il mese di settembre.

Chi ha compilato il questionario?

Tra le famiglie che hanno utilizzato il centro estivo sul territorio dell'Unione delle Terre d'Argine, i questionari inviati sono stati in tutto 513, quelli ritenuti validi ai fini della ricerca sono stati 159 nel mese di luglio, 42 nel mese di agosto, 58 nel mese di settembre, per un totale di **259 questionari validi** ed una percentuale di rientro del 50,4%.

Caratteristiche del campione

L'**83,3%** delle risposte sono state fornite dalle **madri**. I **padri** hanno risposto per il **16,7%** con 43 questionari compilati. Compongono il gruppo indagato **221** famiglie **italiane** (85,4%) e **38** di origine straniera (14,6). L'**86,4%** dei compilatori, cioè 224 su 259, risulta in possesso di un **titolo di studio superiore o di una laurea**. Mentre 30 persone (11,8%) hanno completato la scuola dell'obbligo.

Organizzazione del servizio

L'organizzazione e la collocazione del servizio di centro estivo per la scuola d'infanzia, è stata diversificata nei tre mesi di svolgimento, per rispondere alle richieste, in base al numero delle domande.

A luglio, il mese con il maggior numero di richieste, il centro estivo si è svolto in cinque sedi. Per il comune di **Carpi** sono state utilizzate la scuola d'infanzia **Arcobaleno**, per soddisfare gli utenti dell'area centro-sud, e la scuola d'infanzia **Peter Pan**, per i residenti nella zona nord. A **Campogalliano**, invece, il centro estivo aveva sede nella scuola d'infanzia **Sergio Neri**, ed a **Soliera**, presso la scuola d'infanzia **Muratori**. Nel territorio di **Novi di Modena** il centro estivo è stato gestito da una associazione locale, Aneser, e dalla parrocchia, che gestisce la scuola d'infanzia paritaria privata del territorio.

Durante il mese di agosto, a fronte di un numero ridotto di domande, si è utilizzata una unica sede per tutti i comuni, nello specifico la scuola d'infanzia **Arcobaleno**, a **Carpi**, in posizione centrale rispetto al territorio.

Nel mese di **settembre**, il servizio si è attivato esclusivamente per le famiglie dei bambini iscritti nelle scuole statali d'infanzia, che, da calendario, prendono avvio nella seconda settimana di settembre. Si sono riproposte le sedi decentrate nei singoli Comuni e quindi: la **scuola d'infanzia statale Andersen**, a sud di **Carpi**, la **scuola d'infanzia Muratori** a **Soliera** e la **scuola d'infanzia S. Neri** a **Campogalliano**.

Nella tabella seguente si evidenzia la distribuzione del campione in base alle scuole di provenienza.

Tabella 1 – Scuole d'infanzia nelle quali si è svolta l'indagine

Sede centro estivo	Provenienza	Luglio	%	Agosto	%	Settembre	%
Carpi							
Peter Pan	Acquerello	4	2.3	1	2.4		
	Arca di Noè	2	1.4				
	Coccinella	12	7.3				
	Peter Pan	10	6.5	2	4.8		
	Sergio Neri	7	4.7	2	4.8	4	6.6
	Albertario	6	3.6	3	7.2	2	3.3
	Cibeno	8	5.2	2	4.8	7	12.8
	Totale	49	31				
Arcobaleno	Le chioccioline	5	2.9	2			
	Arcobaleno	12	7.5	9	21.5		
	Pascoli	2	1.1			2	3.3
	Berengario	1	0.6	1	2.4	1	1.7
	Agorà	9	5.7	5	11.9	5	8.3
	Andersen	13	8	5	11.9	7	11.6
	Pegaso	3	1.7				
	Meloni	9	5.7			4	6.1
	ZigoZago	9	5.7	2	4.8		
	Totale	63	38.9			32	
	Balena blu	1		2	4.8		
	non indicata	1					
Campogalliano							
Sergio Neri	Cattani	5	3.5			3	5.7
	Sergio neri	2	1.1				
	Angeli custodi	1	0.6				
	Totale	8	5.2			3	5.7
Soliera							
Muratori	Bixio	11	7	1	2.4	6	10.1
	Cavazzuti	1	0.7				
	Muratori	26	16	5	11.9	18	30.4
	Totale	38	23.7			24	40.5
Totale		n. 159	100%	n. 42	100%	n. 58	100%

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 centro estivo per queste dimensioni:

➤ **ACCESSO**

- Procedura e modalità d'iscrizione
- Scelta del mese di maggio per la presentazione della domanda
- Rapporto retta pagata in base al servizio reso
- Informazioni ricevute prima dell'avvio del servizio: assegnazione, costi
- Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale

➤ **STRUTTURA e MATERIALI**

- Adeguatezza della struttura e dei locali
- Adeguatezza dei materiali utilizzati al centro estivo
- Fruibilità dello spazio esterno

➤ **PULIZIA**

- Pulizia dei locali interni
- Pulizia dello spazio esterno

➤ **SERVIZIO PASTI**

- Varietà del menù
- Personalizzazione della dieta
- Gradevolezza

➤ **PERSONALE EDUCATIVO**

- Competenza del personale
- Disponibilità del personale
- Attenzione e cura del bambino/a (sicurezza, salute, esigenze personali)

➤ **PROPOSTA EDUCATIVA**

- Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
- Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
- Organizzazione della giornata (pasto, igiene, gioco, riposo)
- Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione su due indicatori: il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita. Il solo livello di soddisfazione, infatti, non permette di cogliere la complessità insita nella percezione di cosa significa un servizio di qualità, se non raffrontandolo con quanto si ritiene importante.

La tabella sotto, mostra i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard¹ (D.S.) attribuiti ad ogni area, per entrambi gli indicatori: **la soddisfazione percepita e l'importanza assegnata.**

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.

Tabella 2 - Valutazioni medie di soddisfazione ed importanza (su una scala 1-10)

	SODDISFAZIONE	M	D. S.		IMPORTANZA	M	D. S.
1°	PERSONALE EDUCATIVO	8.4	1.6	1°	PERSONALE EDUCATIVO	9.6	0.8
2°	STRUTTURA e MATERIALI	8.3	1.5	2°	PULIZIA	9.5	0.8
3°	PULIZIA	8.3	1.4	3°	SERVIZIO PASTO	9.3	1.1
4°	SERVIZIO PASTO	8.1	1.6	4°	PROPOSTA EDUCATIVA	9.3	0.9
5°	ACCESSO	8.1	1.6	5°	ACCESSO	9.2	1.1
6°	PROPOSTA EDUCATIVA	8.1	1.7	6°	STRUTTURA e MATERIALI	9.1	1
	GIUDIZIO COMPLESSIVO	8	1.7				

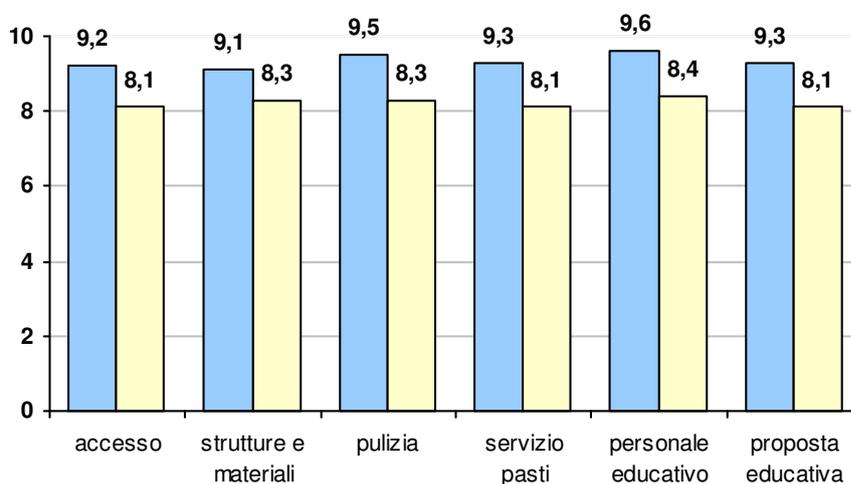
Come si può notare le famiglie esprimono una **valutazione complessiva** molto buona su tutte le aree con valori tutti superiori a 8, (su una scala da 1 a 10), e compresi tra 8.1 (accesso, servizio pasto e proposta educativa) e 8.4 (personale educativo).

Il giudizio sulla soddisfazione complessiva attribuita al servizio è pari a 8, un valore solitamente considerato molto buono nelle indagini di soddisfazione percepita.

Se si prende in considerazione l'**importanza attribuita**, si nota che gli utenti assegnano un punteggio molto alto a tutte le aree, con un range che va da 9.1 come punteggio più basso, riferito alla struttura e al materiale utilizzato, e un punteggio di 9.6 assegnato al personale educativo.

Il grafico seguente mette a confronto, per ogni area, i valori di soddisfazione (*colonna gialla*) e di importanza attribuita (*colonna blu*), evidenziando anche lo scarto tra i due aspetti, che come si può notare non mostra grandi differenze.

Grafico 1 - Rapporto tra importanza e soddisfazione (punteggi medi)



Quasi tutte le aree mostrano uno scarto massimo di 1,2, tra soddisfazione e importanza. Si deduce perciò che il servizio fornito dai centri estivi, è andato complessivamente incontro alle aspettative degli utenti.

La valutazione dei singoli aspetti

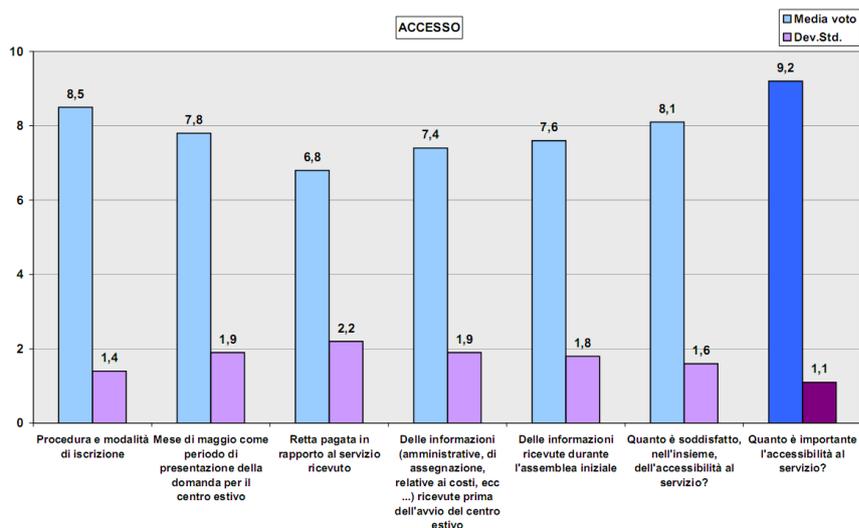
Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area indagata. Agli utenti è stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione ai singoli aspetti che compongono ogni area, e, infine, di esprimere un giudizio di soddisfazione complessivo per l'intera area.

Di seguito vengono illustrati, per ciascuna area, i punteggi di soddisfazione assegnati.

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. Se i servizi educativi devono essere caratterizzati dalla trasparenza e dalla partecipazione, l'accesso, infatti, è un prerequisito importante. Il grado di importanza attribuito dalle famiglie a questa area è di 9.2. Di seguito vengono riportate le medie del grado di soddisfazione attribuito dagli utenti alle singole componenti dell'area "accesso al servizio", la quale, nonostante abbia uno tra i punteggi di soddisfazione più basso, presenta complessivamente una media di 8.1.

Grafico 2 – Servizio area accesso (punteggi medi)

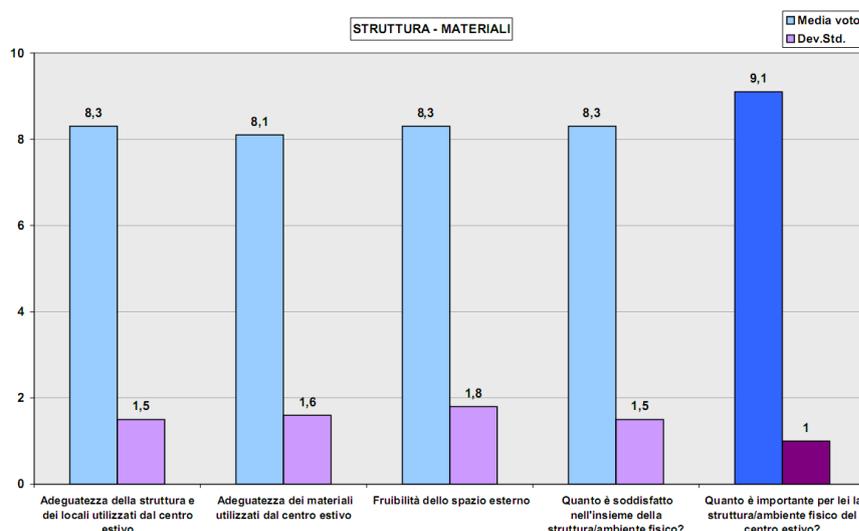


- > le **procedure e modalità d'iscrizione** hanno ricevuto la valutazione di **8.5**
- > le **informazioni** su aspetti amministrativi, rette ect. sono state valutate **7.4**
- > all'**assemblea** iniziale è stato attribuito un grado di soddisfazione **7.6**
- > la scelta del **periodo** di maggio, ha un punteggio leggermente inferiore pari a **7.8**
- > il rapporto **retta-servizio reso**, l'aspetto più criticato, presenta comunque un punteggio più che sufficiente pari a **6.8**

2. STRUTTURA E MATERIALI

Quest'area raccogliere l'opinione degli utenti per gli aspetti della scuola che hanno a che fare con l'edificio e l'insieme degli elementi che lo completano, quali l'adeguatezza dei locali, i materiali utilizzati e la fruibilità dello spazio esterno. L'indagine mostra una valutazione molto alta per questa area con un giudizio di soddisfazione medio di 8.3, tra i più alti complessivamente, a fronte di una importanza attribuita di 9.1. Nello specifico si riportano i punteggi medi per ogni aspetto.

Grafico 3 – Struttura e materiali (punteggi medi)



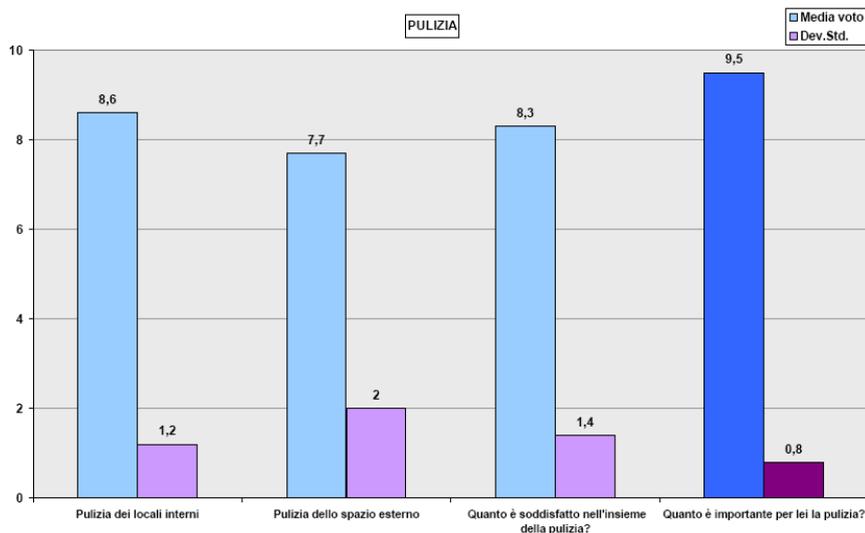
- > **spazio interno** utilizzato del centro estivo: **M = 8.3**
- > **materiali** proposti: **M = 8.1**
- > **spazio esterno** dal punto di vista della fruibilità: **M = 8.3**
- > **soddisfazione** complessiva: **M = 8.3**

3. PULIZIA

Il servizio di pulizia, su cui è stato chiesto un parere sia sullo spazio interno sia su quello esterno alla struttura, è stato valutato complessivamente in modo molto positivo.

Se infatti gli utenti hanno dato alla pulizia un valore medio di importanza 9,5, la soddisfazione complessiva espressa è di 8,3, al pari di quella attribuita alla struttura e ai materiali. L'elemento valutato in modo più critico è riferito allo spazio esterno.

Grafico 4 - Servizio di pulizia (punteggi medi)

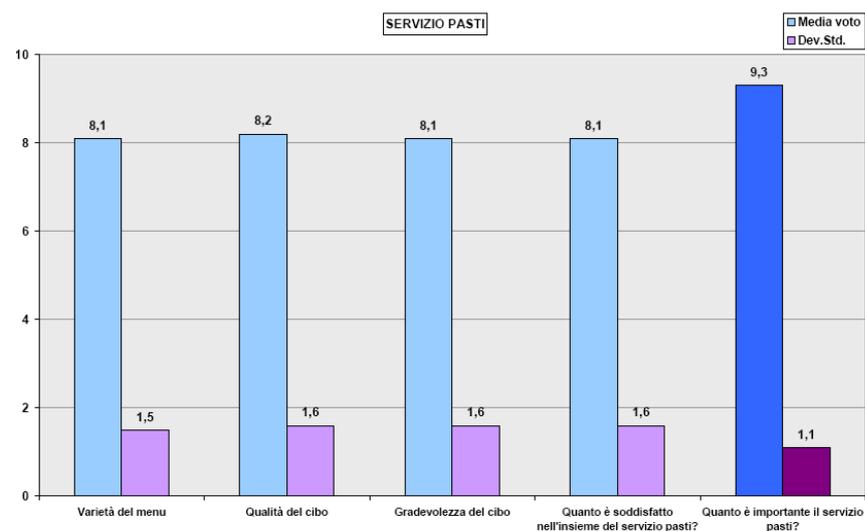


- > **pulizia interna** dei locali: **M = 8.6**
- > **pulizia dello spazio esterno**: **M = 7.7**
- > **soddisfazione complessiva**: **M = 8.3**

4. SERVIZIO di RISTORAZIONE

Come per la pulizia, il servizio di ristorazione è stato misurato sotto tre diversi aspetti: la varietà del menù, la personalizzazione della dieta e l'indice di gradimento. Il servizio pasto è stato valutato importante con una media di 9,3 mentre la soddisfazione complessiva è pari a 8,1. Per i tre aspetti indagati la valutazione è comunque superiore all'8.

Grafico 5 - Servizio di ristorazione (punteggi medi)

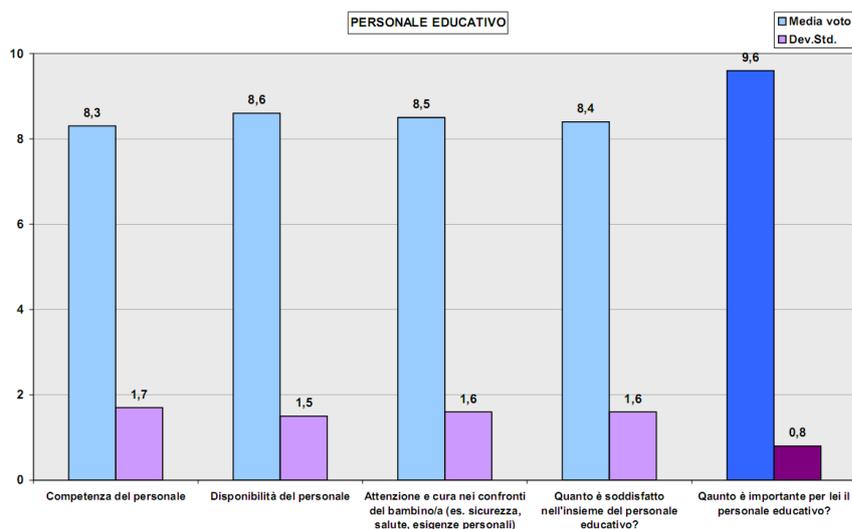


- > **varietà del menù proposto**: **M = 8.1**
- > **personalizzazione della dieta**: **M = 8.2**
- > **gradevolezza** dei cibi e pietanze proposte: **M = 8.1**
- > **soddisfazione complessiva**: **M = 8.1**

5. PERSONALE EDUCATIVO

L'area relativa al personale educativo è quella che ha ricevuto in assoluto la valutazione migliore, con un punteggio medio complessivo di 8.4. Le valutazioni ai singoli aspetti misurati inoltre, mostrano un giudizio pressoché omogeneo, che rende conto di una soddisfazione del personale globale e molto buona, per competenza, disponibilità e attenzione. Tenendo conto di queste valutazioni sembra che questa sia in assoluto l'area di eccellenza del servizio. Oltre a questo si colloca anche al primo posto come importanza e questa coincidenza è un'ulteriore conferma della qualità del servizio fornito.

Grafico 6 – Personale educativo (punteggi medi)

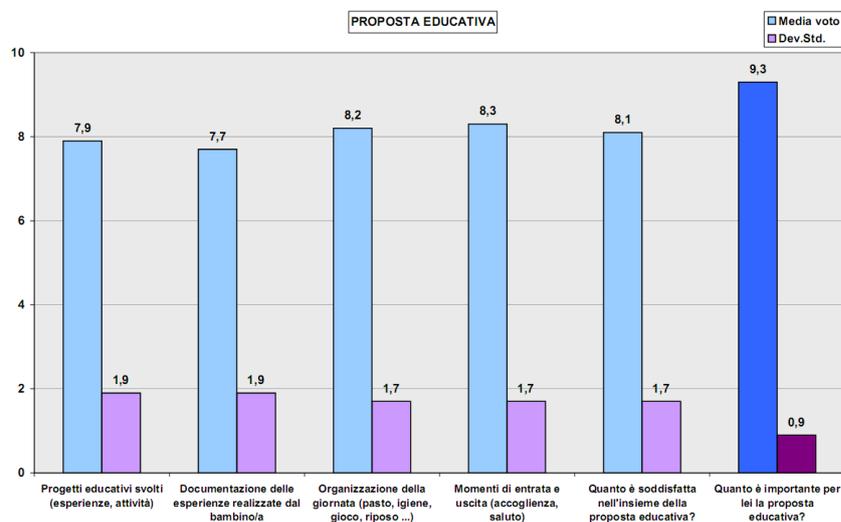


- > **competenza** del personale: **M = 8.3**
- > **disponibilità** del personale: **M = 8.6**
- > **attenzione** e cura alle esigenze personali: **M = 8.5**
- > **soddisfazione** complessiva per l'area personale educativo: **M = 8.4**

6. PROPOSTA EDUCATIVA

All'interno di quest'area rientrano gli aspetti che hanno a che fare con la progettazione del servizio: le esperienze e le attività svolte con i bambini, la documentazione delle esperienze realizzate, ma anche l'organizzazione giornaliera e i momenti dell'entrata e dell'uscita. Complessivamente anche quest'area viene valutata in termini favorevoli con un giudizio medio complessivo di **8.1**, a fronte di un'**importanza** di **9.3**. La valutazione migliore è stata attribuita al momento di entrata e uscita, (M=8.3) e a seguire alla organizzazione giornaliera (M=8.2). Il punteggio più basso è stato attribuito agli aspetti documentativi, con una media di 7.7. In una posizione intermedia (M=7.9) si collocano le valutazioni sulle esperienze e le attività proposte.

Grafico 7 – Proposta educativa (punteggi medi)



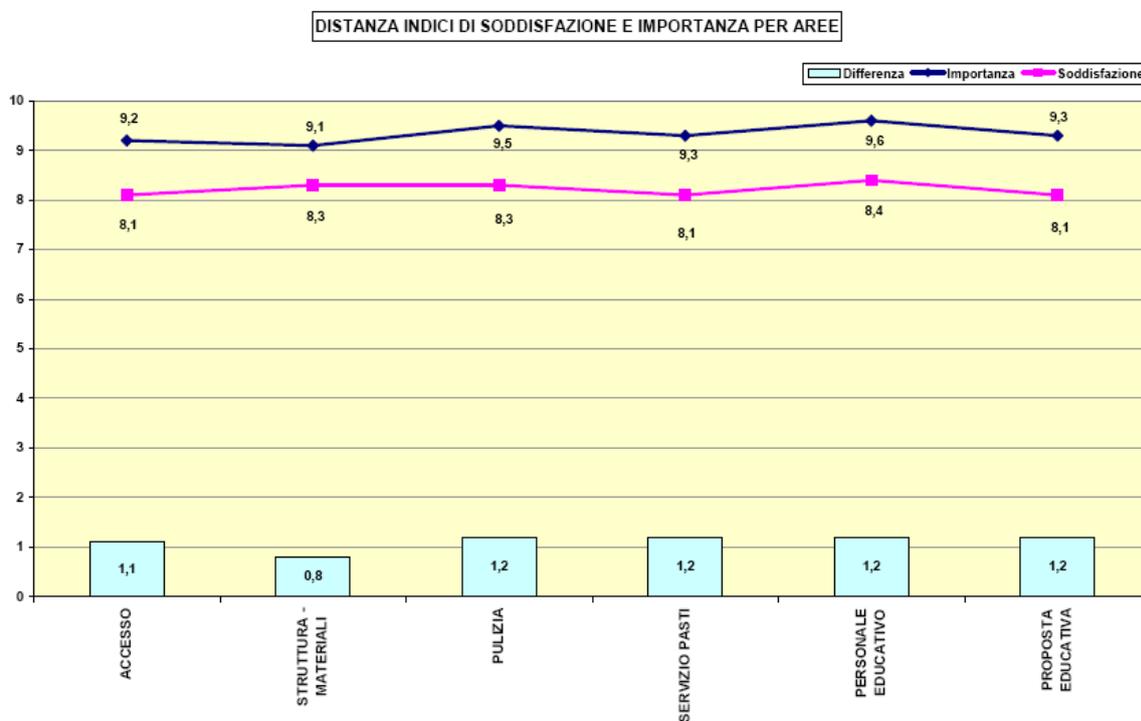
- > **progetti** educativi, esperienze, attività: **M = 7.9**
- > **documentazione** delle esperienze dei bambini: **M = 7.7**
- > **organizzazione** giornaliera: **M = 8.2**
- > **entrata/ accoglienza e uscita** /saluto: **M = 8.3**
- > **soddisfazione** complessiva: **M = 8.1**

SODDISFAZIONE, IMPORTANZA, ASPETTATIVE e altre questioni

La relazione tra importanza e soddisfazione, cui abbiamo già in parte accennato, se approfondita ulteriormente può dare informazioni utili sulla soddisfazione complessiva e sugli aspetti prioritari per migliorare il servizio. Ad un primo confronto tra i punteggi attribuiti, si evidenzia come la distanza tra soddisfazione percepita e importanza attribuita, vada di pari passo. Come mostra bene il grafico n. 8 si nota un andamento corrispondente tra importanza e soddisfazione in tutte le aree.

Lo scarto minore (**0.8**) rilevato tra soddisfazione e importanza è riferito alla struttura e i materiali, aspetto ritenuto meno importante a fronte di una buona valutazione.

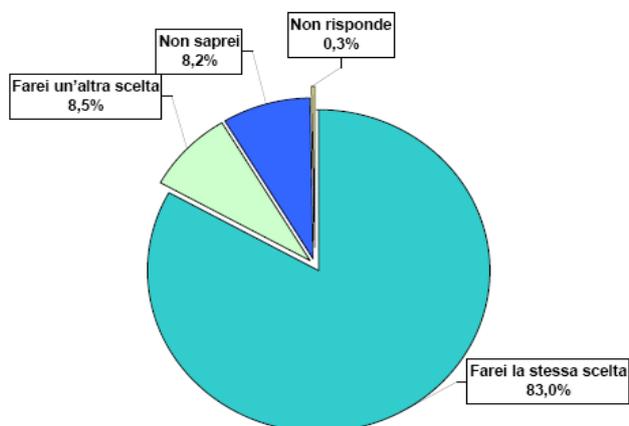
Grafico 8 - Distanza tra soddisfazione ed importanza nelle aree



Oltre a questi aspetti, il questionario aveva lo scopo di indagare anche altre aree, più legate alle motivazioni della scelta, le aspettative iniziali e finali ed altre informazioni utili alla valutazione complessiva del servizio.

Il primo dato che conferma ulteriormente la buona qualità percepita, è il fatto che una grande parte delle famiglie intervistate, oltre l'**80 %**, di fronte alla eventualità di ripetere questa esperienza, ha affermato che **rifarebbe la domanda**.

Grafico 9 - Se dovesse decidere oggi rispetto al centro estivo, cosa sceglierebbe?



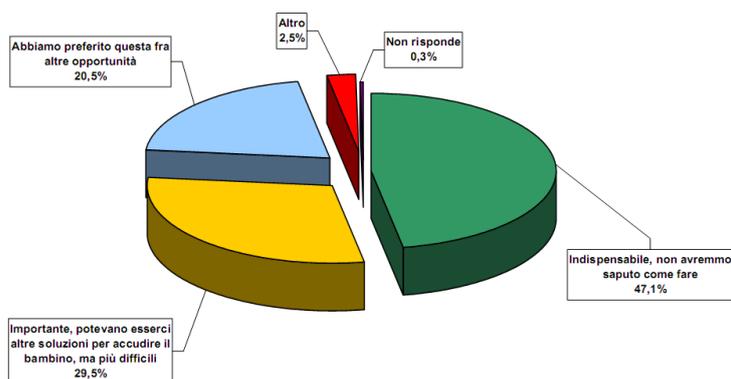
Quasi l'80% delle famiglie intervistate ripeterebbe la stessa scelta.

Solo l'8,5% farebbe una scelta diversa e l'8,2% non esprime opinione.

Questo dato, tuttavia, ha più significato se messo in relazione con le motivazioni che hanno portato a fare la domanda per il centro estivo.

Il grafico che segue individua come la soluzione del centro estivo sia stata definita:

Grafico 10 - Definizione del servizio da parte delle famiglie utenti

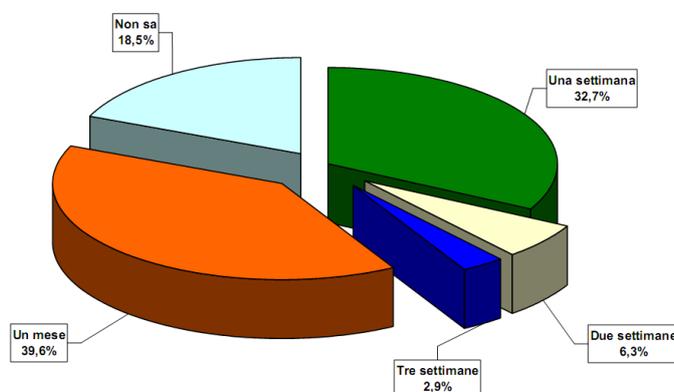


- > il **47.1%** delle famiglie ha considerato il **servizio indispensabile** per rispondere alle esigenze del proprio nucleo familiare
- > il **29.5%** lo definisce **importante**, anche se avrebbe potuto scegliere altre soluzioni che però considerava più difficili
- > il **20%** lo ha **preferito** comunque ad altre opportunità
- > **altro** il **2.5%**

Per più di una metà del campione, quindi, il centro estivo è un servizio indispensabile, mentre per l'altra metà è stata una scelta deliberata in funzione delle caratteristiche del servizio.

Un ulteriore aspetto indagato riguarda la soddisfazione rispetto alla **durata dei turni** del centro estivo, che per le scuole d'infanzia è mensile. Le risposte delle famiglie su questo aspetto, tenendo conto delle loro esigenze, confermano in parte questo tipo di organizzazione in quanto la prevalenza sarebbe per una durata mensile, ma subito dopo il 32.7% del campione dice di preferire una durata settimanale, cosa che permette comunque un'iscrizione per l'intero mese.

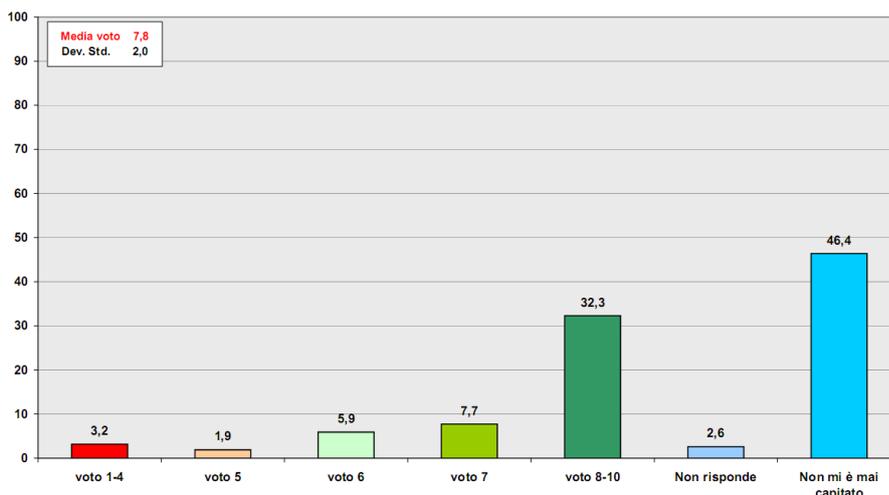
Rispetto alle esigenze della sua famiglia, la durata dei turni dei centri estivi dovrebbe essere di:



Relativamente alla richiesta di dare un giudizio sulla disponibilità dimostrata dal personale della cooperativa, a risolvere eventuali problemi insorti durante lo svolgimento del servizio, nonostante il **46.4%** delle famiglie **non abbia riscontrato problemi** si evidenzia che:

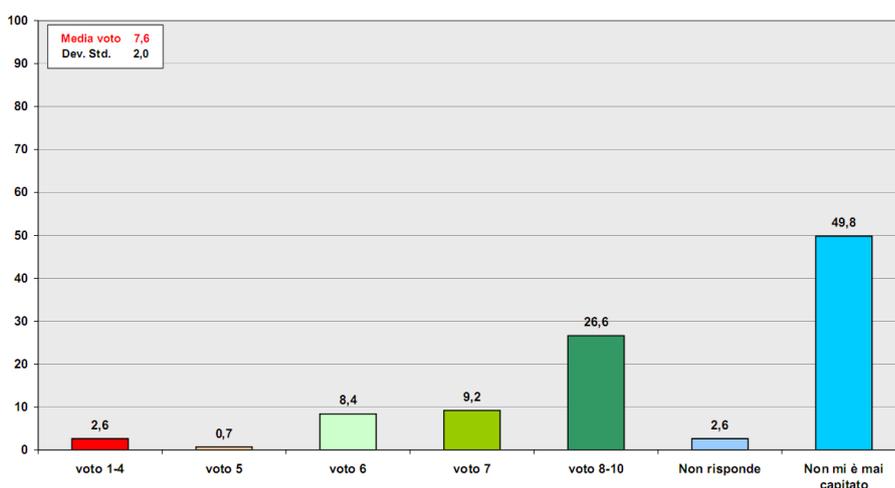
- > il **32.3%** riconosce agli operatori una disponibilità alla ricerca di soluzioni valutata con un voto tra 7 e 10
- > per il 13.6% è sufficiente e discreto
- > solo per il 5.1% la valutazione è non sufficiente

Grafico 11 - Disponibilità alla soluzione di problemi da parte della Cooperativa



Analogamente le risposte alla domanda che indagava, la soddisfazione rispetto alla **disponibilità dell'Unione delle Terre d'Argine a risolvere eventuali problematiche**, si attestano ad una valutazione media di M=7. 6. Il grafico seguente mostra le varie posizioni:

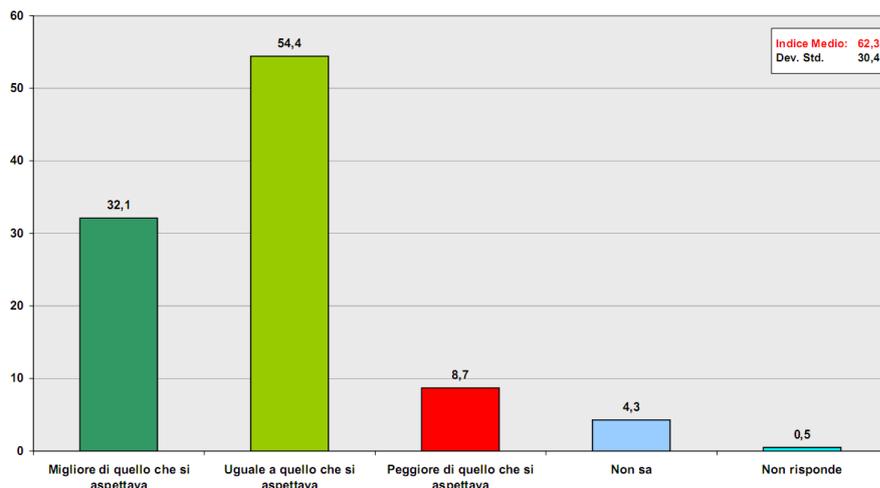
Grafico 12 – Disponibilità a dare soluzioni ai problemi da parte dell'Unione Terre D'Argine



- > il **49.8%** afferma di **non avere avuto problemi**
- > il 35.8% assegna un valore compreso tra 7 e 10
- > il 9.2% esprime una sufficienza
- > il 3.3% esprime un voto negativo da 1 a 5

La valutazione complessiva del servizio, misurata anche attraverso la conferma o delusione delle aspettative iniziali, conferma il quadro fino ad ora emerso. Per quasi il 90 % degli intervistati, infatti, il servizio è risultato uguale o migliore rispetto alle aspettative.

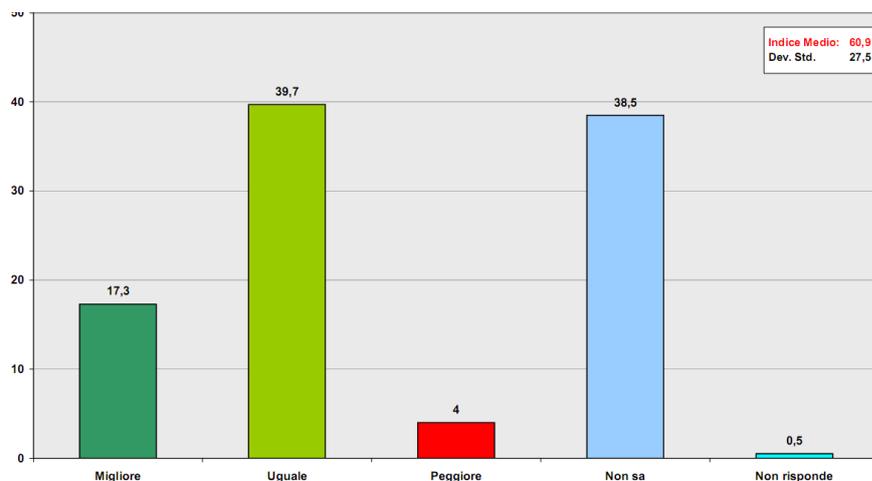
Grafico 13 - Giudizio generale in base alla esperienza degli utenti



- > il 32.1% migliore di come si aspettava
- > il 54.4% come se lo aspettava
- > l' 8.7% lo ha trovato peggiore
- > il 4.8% non sa o non risponde

Alla richiesta di esprimere un parere, sulla eventuale differenza nella qualità, nel caso che il centro fosse rimasto in gestione diretta dell'Unione delle Terre d'Argine anziché essere dato in gestione a ditta esterna, tra coloro che esprimono un parere, (61%) la maggior parte delle famiglie crede che sarebbe stato uguale.

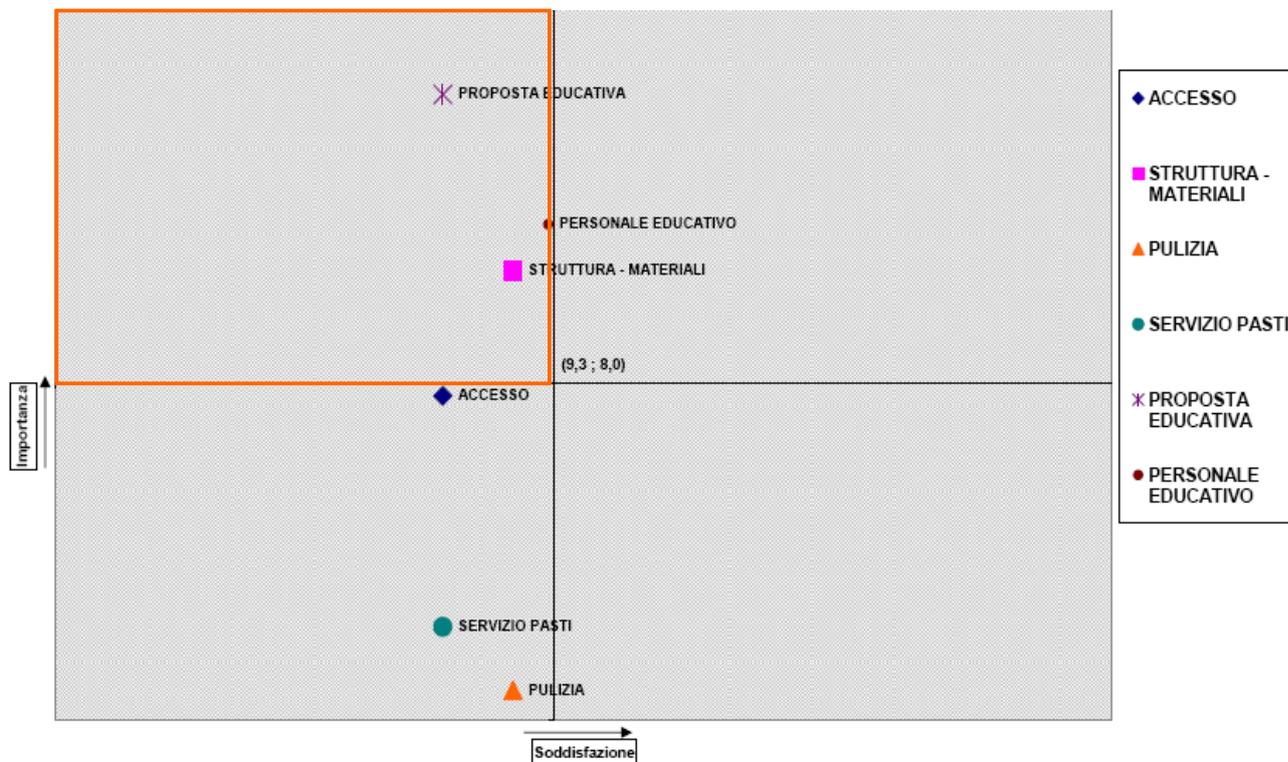
Grafico 14 - Come sarebbe stato il servizio gestito direttamente dall'Unione delle Terre d'Argine



- > il 39.7 % pensa che sarebbe stato uguale
- > il 38.5% non sa rispondere
- > il 17.3% afferma che sarebbe stato migliore
- > il 4% ritiene che sarebbe stato un servizio peggiore
- > lo 0.5% non risponde

In ultimo, analizzando ancora più nel dettaglio gli aspetti di soddisfazione ed importanza, proiettandoli su una mappa che li mette in relazione, è possibile evidenziare 4 quadranti, a cui corrispondono diverse priorità.

Grafico 15 - Mappa delle priorità



Come si nota dal grafico, mettendo in ascissa i valori della soddisfazione e in ordinata quelli relativi all'importanza, si ottengono quattro aree: in basso a sinistra ritroviamo gli aspetti che ottengono un punteggio relativo di soddisfazione, ma ugualmente relativo come importanza: servizio pasti, pulizia, accesso. In basso a destra il quadrante che corrisponde ad una alta soddisfazione a fronte di una importanza relativa (vuoto), in alto a destra gli aspetti che ottengono un' alta soddisfazione a fronte di una altrettanto alta importanza attribuita, infine, in alto a sinistra, il quadrante che include gli aspetti su cui si possono pensare le azioni di miglioramento (proposte educative, personale educativo, struttura e materiali).

Nello specifico ci sembra importante riflettere sull'aspetto riferito alla proposta educativa, al quale è attribuita l'importanza maggiore, a fronte comunque di un a soddisfazione media molto buona (8.1). Sulla base di questa analisi, infatti, saranno pensate le azioni per migliorare ulteriormente il servizio, che saranno descritte nella parte finale del report.

RIFLESSIONI FINALI

Le valutazioni complessive e quelle sui singoli aspetti considerati, mostrano una soddisfazione molto buona del servizio centro estivo rivolto alle famiglie delle scuole d'infanzia nell'estate 2013, che si pone in linea con quella rilevata per i centri estivi dei nidi d'infanzia.

Tutte le componenti indagate hanno ricevuto punteggi superiori a 8 in una scala da 1 a 10, con la punta di 8.4 rappresentata dalla soddisfazione attribuita al personale educativo. Sembrerebbe quindi di poter affermare che la risposta alle esigenze delle famiglie sia stata nel complesso molto soddisfacente, e conferma la scelta fatta e l'impostazione generale data al servizio.

Pensando ad un'area su cui concentrare le azioni di miglioramento, è **sicuramente quella della proposta educativa**, sia con offerte diverse e diversificate, sia nella parte che riguarda la documentazione delle proposte fatte, per dare maggior risalto al lavoro realmente svolto con i bambini.

Tutte le altre aree che ottengono valutazioni a **livelli molto buoni**, andranno consolidate e confermate, poiché il giudizio espresso dalla ricerca ne ha fondamentalmente approvato l'orientamento.

E' evidente comunque dai risultati complessivi che il giudizio espresso dall'utenza è positivo e rende conto di un servizio in linea con la soddisfazione percepita e indagata negli anni scorsi per gli altri servizi educativi 0/6, che fanno parte dell'offerta dell'Unione Terre d'Argine.

AZIONI di MIGLIORAMENTO

Sulla base dei risultati emersi e dai suggerimenti riportati dalle famiglie nei questionari, per l'estate 2014 si porrà attenzione ai seguenti aspetti:

- **momento dell'iscrizione al servizio:** oltre alle informazioni sulla organizzazione generale del servizio (periodo, rette...) verranno fornite informazioni e documentazioni sulla gestione e organizzazione del servizio da parte della cooperativa che gestisce il servizio;
- **maggior visibilità e offerta della proposta educativa**, già nel periodo precedente l'iscrizione;
- **incontri precedenti l'avvio del servizio** nelle sedi del centro estivo;
- attenzione alla **documentazione delle attività** che verranno svolte nel corso del centro estivo.