

Servizi di qualità, qualità dei servizi

Centri Estivi
Nidi **2014**

Il punto di vista delle famiglie
sui **CENTRI ESTIVI** nei
nidi d'infanzia
dell'Unione delle Terre d'Argine
gestiti da Gulliver Cooperativa Sociale

Novembre 2014

Strumento e somministrazione: Gulliver Cooperativa Sociale

Elaborazione dati: Gulliver Cooperativa Sociale

Report a cura di Paola Rinaldi, Coordinamento pedagogico Gulliver Cooperativa Sociale e Servizi Educativi Scolastici, Unione Terre d'Argine

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.

Queste riflessioni sono condivise e si uniscono all'impegno delle ditte che si sono aggiudicate l'affidamento dei servizi educativi, in questo caso la **Cooperativa Sociale Gulliver**, di individuare le migliori procedure gestionali e pedagogiche, per ottimizzare l'organizzazione dei servizi con la certificazione di qualità delle stesse.

In continuità con le indagini già attuate sui nidi nel 2010, sulla scuola dell'infanzia nel 2011, e sui centri estivi nell'estate del 2013, è stata condotta una rilevazione con le famiglie che hanno frequentato il centro estivo dei nidi d'infanzia nell'estate 2014, allo scopo di ottenere riscontri di gradimento che permettano di identificare punti di eccellenza e aree di criticità necessari al fine di determinare puntuali processi di approfondimento e perfezionamento.

Di seguito, un riepilogo di quanto emerso dai questionari raccolti sui servizi di centro estivo gestiti dalla Cooperativa Gulliver per l'Unione Terre d'Argine nel mese di luglio 2014.

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	Gulliver Cooperativa Sociale
Tipo di rilevazione	Sondaggio con questionario autocompilato
Somministrazione	cartacea
Universo di riferimento	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nei nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nel mese di luglio 2014
Universo di riferimento	147
Numero di risposte valide	56
Periodo di rilevazione	Luglio 2014



Aspetti di metodologia

Lo strumento

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** del servizio relativamente ad alcune aree:

- Benessere complessivo
- Organizzazione del Servizio
- Professionalità del personale
- Chiarezza delle informazioni ricevute
- Giudizio complessivo

La rilevazione

I dati sono stati raccolti attraverso un questionario in versione cartacea. L'indagine è stata condotta nei nidi d'infanzia sedi del centro estivo, nel territorio dell'Unione delle Terre d'Argine gestiti dalla Cooperativa Gulliver, ed in particolare:

- Carpi: centro estivo presso nido d'infanzia Pettiroso e Pollicino
- Campogalliano: centro estivo presso nido d'infanzia Flauto Magico
- Novi di Modena: centro estivo presso nido d'infanzia Girotondo di Rovereto S/S

Chi ha compilato il questionario?

Gli iscritti al servizio per l'estate 2014 nei territori di Carpi, Campogalliano e Novi di Modena erano **148** bambini/e. Di questi hanno partecipato all'indagine **56** famiglie. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del 37,8.

Caratteristiche del campione

Le famiglie che hanno chiesto di usufruire del centro estivo provenivano dai diversi nidi d'infanzia dell'Unione Terre d'Argine.

La **tabella 2** mostra i nidi di provenienza e, in rosso, quelli utilizzati come sedi per i centri estivi sulla base delle iscrizioni, della distribuzione delle domande sul territorio e dei lavori di manutenzione sulle strutture scolastiche programmati per l'estate 2014.

In particolare nella città di **Carpi** le sedi scelte sono state i nidi d'infanzia **Pollicino** e **Pettiroso** collocati rispettivamente a sud e a nord della città.

Nel comune di **Campogalliano** per il centro estivo è stato scelto il nido d'infanzia **Flauto magico**.

Nella zona di **Soliera**, si è optato per il nido d'infanzia **Grillo Parlante** mentre per il Comune di **Novi**, si è deciso per il nido d'infanzia **Girotondo** situato a **Rovereto S/S**.

Tabella 2 – Caratteristiche del campione per servizi di provenienza

Nido di provenienza	Iscritti ai centri estivi	Partecipanti all'indagine
CARPI		
Orso Biondo	15	
Melarancia	2	
Pettirosso	38	
Totale sede Pettirosso	55	17
Tartaruga	19	
Scarabocchio	19	
Pollicino	17	
Totale sede Pollicino	55	22
CAMPOGALLIANO		
Flauto magico	26	11
NOVI di MODENA		
Enrico Mattei	0	
Girotondo	11	6
SOLIERA		
Arcobaleno	13	
Roncaglia	23	
Grillo parlante	22	
Totale sede Grillo Parlante	58	
Totale	147	56

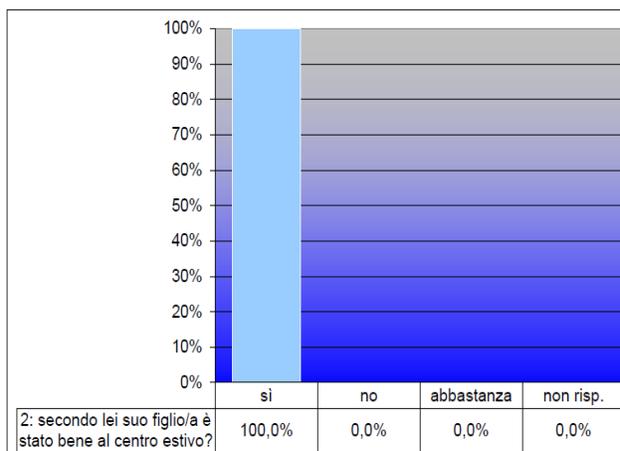
Principali risultati

La valutazione dei singoli aspetti

Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area indagata suddivisi per sede. Agli utenti è stato chiesto, a seconda delle domande, di attribuire un punteggio di soddisfazione oppure esprimere un commento.

CENTRO ESTIVO “PETTIROSSO”

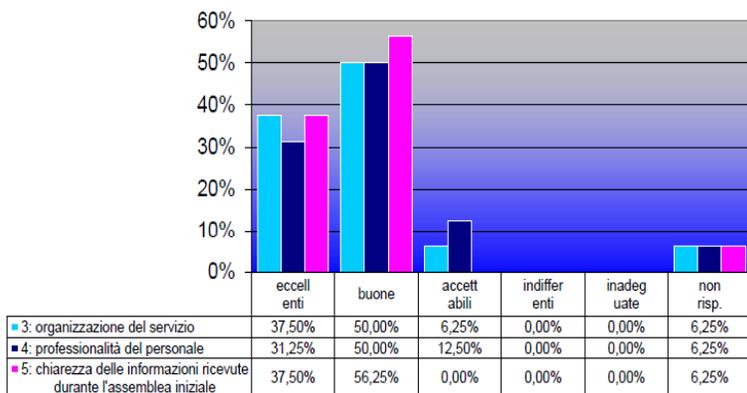
All'indagine hanno partecipato **17** delle 55 famiglie frequentanti il centro estivo nella sede del Pettirosso. Per 4 questionari entrambi i genitori hanno risposto, i restanti 13 sono stati compilati dalle sole madri.



Tutte le famiglie coinvolte nell'indagine dichiarano che l'esperienza al centro estivo è stata positiva per il loro bambino/a.

Risulta inoltre che 6 delle famiglie reputa l'organizzazione del servizio eccellente e la stessa organizzazione viene considerata buona dalla metà dei partecipanti. In merito alla professionalità degli operatori, si nota che metà del campione sostiene sia di buon livello, 5 la reputano eccellente e per 2 famiglie è accettabile;

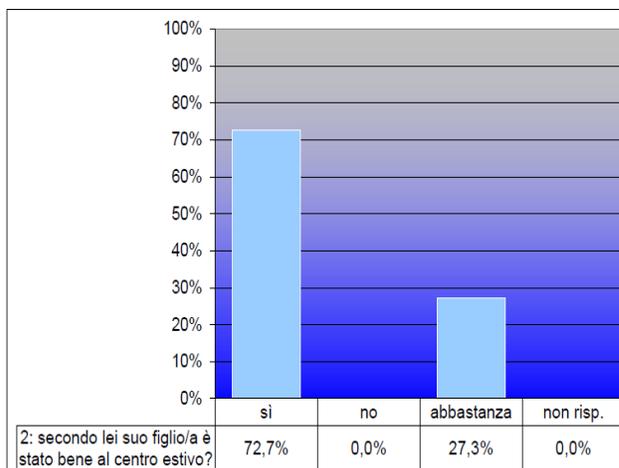
Per ciò che concerne la chiarezza delle informazioni ricevute durante l'assemblea d'inizio centro estivo, 10 famiglie su 17 rimanda una buona valutazione.



Come valuta

CENTRO ESTIVO “POLLICINO”, Carpi

Il questionario è stato somministrato alle 55 famiglie utenti del servizio, di cui 22 hanno partecipato alla compilazione; 14 risposte sono pervenute da parte delle madri e 8 da entrambi i genitori.

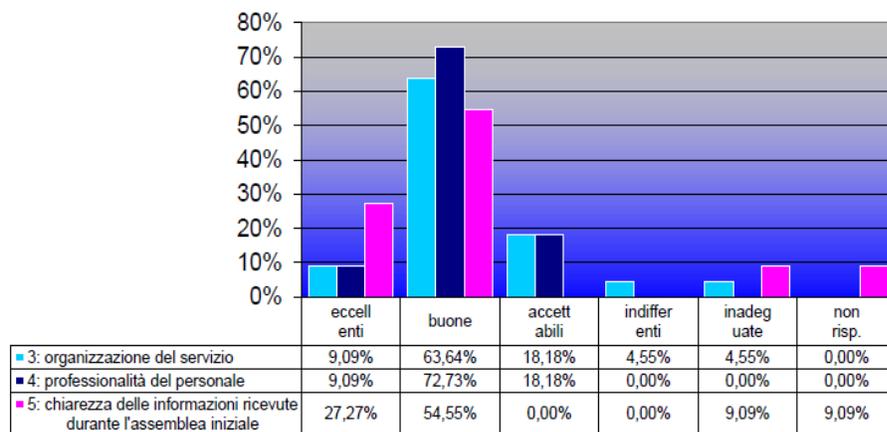


Su 22 famiglie 16 intervistate dichiara che l'esperienza al centro estivo è stata positiva per il loro bambino/a, mentre le restanti 6 la considerano abbastanza soddisfacente.

Risulta inoltre che per 14 delle 22 famiglie consultate, l'organizzazione del servizio è di buona qualità, 2 la considerano eccellente, mentre qualche perplessità è sollevata da un partecipante.

Riguardo la professionalità del personale, 16 partecipanti la considerano di buon livello; e la stessa viene tuttavia considerata accettabile da 4 famiglie.

In merito alla chiarezza delle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale, 12 risposte rimandano ad una buona valutazione, mentre un partecipante restituisce caratteristiche di inadeguatezza.

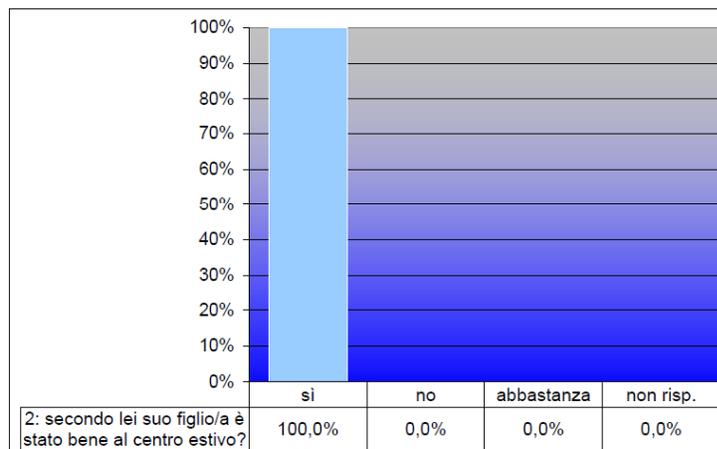


Come valuta

CENTRO ESTIVO “FLAUTO MAGICO”, Campogalliano

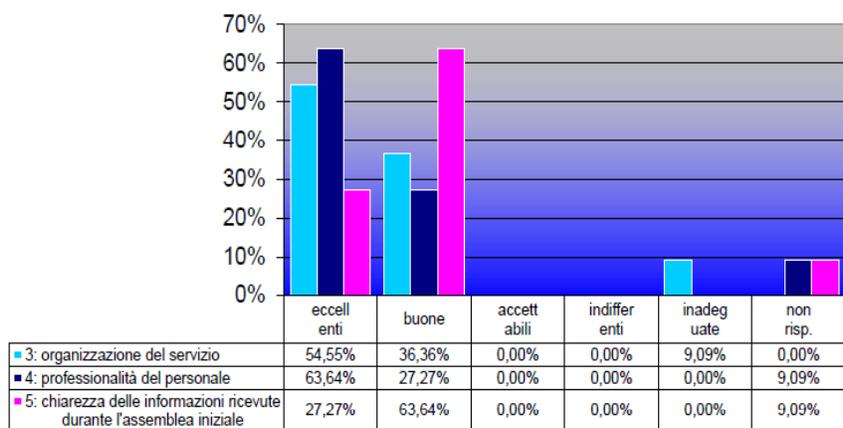
Nella sede Flauto Magico, delle 26 famiglie frequentanti il centro estivo **11** hanno riconsegnato il questionario compilato.

Sono stati compilati da entrambi i genitori 3 questionari, mentre i restanti 8 sono stati compilati dalle madri.



Tutte le famiglie coinvolte nell'indagine dichiarano che l'esperienza al centro estivo è stata positiva per il loro bambino/a.

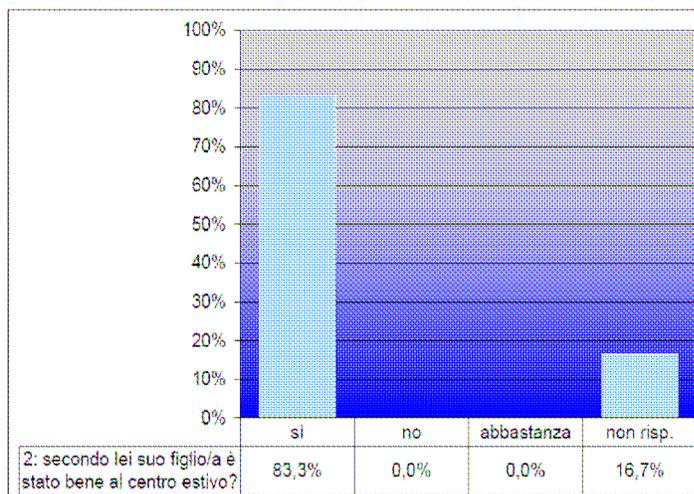
Risulta inoltre che 6 famiglie su 11 reputano l'organizzazione del servizio eccellente e la stessa organizzazione viene considerata buona da 4 famiglie. Solo una famiglia reputa il servizio inadeguato. Per ciò che riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute durante l'assemblea d' inizio del centro estivo, 7 famiglie su 11 restituiscono una buona valutazione.



Come valuta

CENTRO ESTIVO “GIROTONDO”, Rovereto sulla Secchia

Il questionario è stato somministrato alle 11 famiglie iscritte al servizio e di queste 6 hanno partecipato all'indagine; 3 questionari sono stati compilati da parte delle madri e 3 da entrambi i genitori.

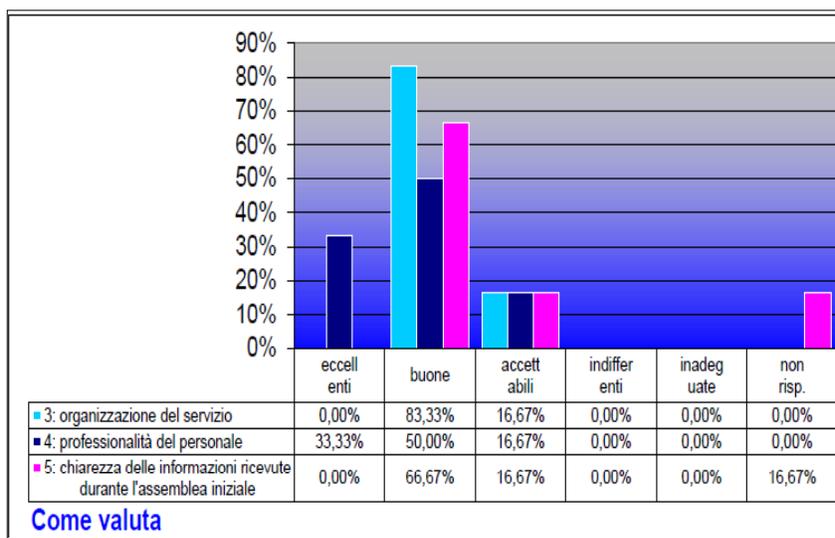


Dalla rielaborazione, emerge che 5 delle 11 famiglie dichiara che l'esperienza al centro estivo è stata positiva per il loro bambino/a.

Risulta inoltre che 5 famiglie reputano l'organizzazione del servizio buona, mentre la stessa organizzazione viene considerata accettabile da una famiglia.

In merito alla professionalità degli operatori, vediamo che 3 partecipanti sostengono sia di buon livello e 2 la reputano eccellente.

Per ciò che concerne la chiarezza delle informazioni ricevute durante l'assemblea d'inizio centro estivo, 4 dei genitori conferisce una buona valutazione mentre 2 l'hanno ritenuta accettabile.



RIFLESSIONI FINALI e AZIONI DI MIGLIORAMENTO



Uno sguardo complessivo ai risultati dell'indagine, ci riferisce un buon livello di soddisfazione da parte delle famiglie per il servizio ricevuto nei centri estivi del nido organizzati nell'estate 2014.

Gli utenti hanno generalmente espresso un buon giudizio sul benessere dei loro figli, sull'organizzazione, sulla professionalità del personale educativo, oltre che sulle informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale.

Il contesto in cui sono stati espressi giudizi meno soddisfacenti rispetto alla professionalità del personale educativo e l'organizzazione riguarda la sede del "Pollicino", in cui le sezioni erano costituite da bambini di età eterogenea (piccoli, medi e grandi), scelta insolita rispetto all'organizzazione nel corso dell'anno scolastico.

Alcuni suggerimenti di miglioramento provenienti dalle famiglie attengono alle esigenze di organizzare più esperienze/gite anche all'esterno del servizio e di aumentare le proposte di giochi d'acqua.

Altre necessità riferiscono la possibilità di prevedere un ambientamento più graduale che possa consentire maggiore conoscenza tra famiglie, bambini ed educatrici.

E' stato inoltre manifestato il desiderio che la durata dell'incarico per le operatrici, si protragga per tutto il periodo del centro estivo.

I contributi emersi e le criticità espresse costituiscono un importante spunto di riflessione e di ulteriore indagine, per costruire progetti sempre più aderenti alle aspettative e ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie.