



REPORT CONCLUSIVO GIUGNO 2025

PROGETTO ADICONSUM

Valutazione della qualità percepita
del Servizio Scolastico Integrato
nella città di Roma



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987



**RISORSE
PER ROMA**

ROMA



ADICONSUM

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987



REALIZZATO IN COLLABORAZIONE CON



INDICE

PARTE PRIMA:

l'idea e lo svolgimento del progetto	pag 6
L'associazione Adiconsum APS	pag 7
La qualità del servizio scolastico integrato nella città di Roma	pag 7
La Carta della Qualità dei Servizi creata da Risorse per Roma	pag 9
Il progetto per la “Rilevazione della qualità percepita del Servizio Scolastico Integrato” (SSI)	pag 12

PARTE SECONDA:

I risultati dell'indagine sul campo	pag 14
--	---------------

CAPITOLO 1

La qualità del servizio secondo le famiglie	pag 15
--	---------------

CAPITOLO 2

La qualità del servizio secondo gli operatori del SSI	pag 26
--	---------------

CAPITOLO 3

La qualità del servizio secondo il personale scolastico	pag 40
--	---------------

Conclusioni	pag 49
--------------------------	---------------

PREFAZIONE



CARLO DE MASI

Presidente Nazionale
Adiconsum

La cittadinanza, intesa come insieme di diritti e doveri, di appartenenza e partecipazione, di relazioni, di identità, e l'opposto concetto di sudditanza, intesa come condizione di soggezione, sono i due estremi di un asse sul quale ha senso misurare la percezione degli individui. Il soggetto si "autocolloca", emotivamente più che razionalmente, su questa linea ideale, orientando il suo vissuto e la sua progettualità di vita anche in relazione a questa dimensione. Chiaramente, più l'individuo vive un senso di autodeterminazione, pur coltivando un sentimento di appartenenza alla comunità, più si sentirà un cittadino; al contrario, meno la società in cui vive riesce ad offrirgli occasioni di ascolto e partecipazione, più si sentirà in qualche modo un suddito, in balia di forze e di meccanismi che non tengono in adeguata considerazione i suoi bisogni e le sue aspirazioni, il suo benessere e lo sviluppo della sua soggettività. Questo alimenterà l'autoesclusione dalla vita politica e civica, la sfiducia rispetto alle istituzioni, un diminuito senso di legalità, un certo pessimismo.

La nostra Costituzione nel 1948 ha inteso istituire una democrazia che mettesse al centro il concetto di cittadinanza, in palese discontinuità con la dolorosa esperienza di sudditanza vissuta dagli italiani con la guerra. Alla base dei successivi interventi di riforma del quadro giuridico del Paese, c'è stata la ricerca di nuove formule per coordinare la partecipazione della società civile alla direzione politica dello sviluppo economico e sociale.

In questo contesto, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini e dei consumatori svolgono da sempre una funzione precipua di impulso alla partecipazione democratica e civica e alla cittadinanza attiva, si pongono naturalmente come attori chiave dei meccanismi di ascolto, supportano l'osservazione dei

fenomeni che manifestano il sentimento dei cittadini e svolgono attività di educazione sociale, sensibilizzazione e responsabilizzazione. Essendo capillarmente presenti sul territorio e visibili sui mass media, nonché capaci di spaziare a 360 gradi sulle tematiche, riescono a raggiungere diversi target di pubblico, trasversalmente alle fasce sociali e di età. Anche nell'erogazione di servizi di informazione ed assistenza individuale, realizzano attività di rilevazione dei bisogni insoddisfatti e di individuazione delle problematiche emergenti nei rapporti di consumo e nei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, evidenziando anche le difficoltà del law enforcement e dell'accesso alla giustizia.

Le strutture della società civile, corpo intermedio fra cittadini e istituzioni, sempre più centrale nelle politiche sociali, vivono oggi un momento di grande protagonismo, dopo quello dell'immediato dopoguerra. Si prefigura l'apertura di nuovi e importanti spazi di intervento per il mondo associativo, chiamato in questo frangente a perseguire in modo unitario l'interesse generale.

Questo ragionamento, stringendo la lente dell'obiettivo a focalizzare fenomeni concreti di rilevante importanza per la popolazione, definisce il perimetro delle premesse concettuali e degli obiettivi per il progetto che ha dato vita all'indagine presentata in questo Rapporto: un progetto che nasce dalla volontà di collaborazione e dialogo fra la Società Risorse per Roma, che ha oggi in carico il Servizio Scolastico Integrato nella Capitale e Adiconsum.

Si tratta di un'esperienza di monitoraggio e valutazione congiunta della qualità percepita, non soltanto dall'utenza finale, ma anche dagli altri stakeholders, a partire dai lavoratori della stessa Società, per arrivare al personale in servizio presso le scuole, alle dipendenze dell'Amministrazione statale e locale.

Un intervento di riforma che voglia incidere profondamente e non soltanto sul piano economico, come quello che ha trasferito alla Società in house del Comune di Roma l'affidamento del SSI, deve fare leva sugli aspetti culturali ed organizzativi, che determinano vita e funzionamento del servizio, ispirandolo a criteri di efficienza e utilità concepiti modernamente e modellati anche sulle aspettative dell'utenza. Occorre per questo creare al suo interno i luoghi delle strategie e delle riflessioni sul risultato dell'attività svolta, sul senso complessivo della sua missione, sulle possibilità di crescita e di ammodernamento. E' proprio qui che acquistano valore l'esperienza soggettiva e la valutazione riferiteci dagli intervistati, che abbiamo consegnato a Risorse per Roma e che vi presentiamo oggi.

Buona lettura!

INTRODUZIONE



CLAUDIA PRATELLI

**Assessora alla Scuola,
Lavoro e Formazione
Professionale di Roma
Capitale**

È passato un anno dalla presentazione della Carta della Qualità dei Servizi di Risorse per Roma, un prezioso strumento di trasparenza con cui abbiamo assunto l'impegno di garantire standard elevati, sia qualitativi che quantitativi, nel Servizio Scolastico Integrato.

Oggi, a distanza di dodici mesi, possiamo raccogliere i frutti delle scelte compiute allora e del lavoro quotidiano di tante donne e uomini della squadra di RpR, che con dedizione hanno contribuito a costruire una scuola più efficiente, accogliente e integrata in una comunità educante sempre più forte.

Il report che trovate in queste pagine, realizzato grazie alla collaborazione con Adiconsum, ci riempie di orgoglio perché rappresenta non solo un bilancio delle attività svolte, ma anche la testimonianza concreta di un cambiamento profondo e strutturale, avviato fin dall'inizio della consiliatura: il passaggio alla gestione diretta del Servizio Scolastico Integrato da parte di Roma Capitale, attraverso la società in house Risorse per Roma.

Questa scelta ha segnato – forse controcorrente – il rafforzamento del ruolo del pubblico, puntando sulla stabilità lavorativa e sulla valorizzazione della professionalità di chi ogni giorno opera con cura, competenza e attenzione nelle scuole della nostra città. Un servizio pubblico più stabile e sicuro è, infatti, un servizio più equo, più efficiente e più vicino alle persone.

I dati lo confermano: negli ultimi mesi abbiamo registrato un significativo miglioramento della qualità degli interventi nei plessi scolastici, grazie al potenziamento delle squadre operative e all'inserimento di nuove figure professionali, nonché un generale apprezzamento da parte degli operatori e delle operatrici impiegate.

Uno degli strumenti fondamentali in questo

percorso è proprio la Carta della Qualità dei Servizi, che abbiamo fortemente voluto. Non è solo una bussola che guida e misura il nostro lavoro, ma anche un ponte tra l'istituzione e i cittadini. Serve a connettere bisogni e risposte, domande e soluzioni, ascolto e azione. È un impegno concreto verso la trasparenza, la responsabilità e il miglioramento continuo.

Questo report, che ci restituisce risultati molto positivi ci lancia anche sfide da affrontare: ci consente in questo modo di proseguire nel monitoraggio e nell'ascolto, ma anche nel miglioramento continuo. La strada continua, siamo in cammino.



FABIO BELLINI

**Presidente
del Consiglio di
Amministrazione
di Risorse per Roma**

A un anno dall'introduzione della Carta della Qualità dei Servizi e a 18 mesi dall'internazionalizzazione del Servizio Scolastico Integrato, Risorse per Roma fa il punto su un percorso di ascolto, monitoraggio e miglioramento continuo. L'obiettivo? Restituire alle famiglie romane un servizio sempre più efficiente, trasparente e vicino ai bisogni reali.

Grazie alla collaborazione con Adiconsum, l'azienda ha potuto affiancare ai tradizionali strumenti di controllo – come le verifiche quantitative e qualitative previste dal Contratto di Servizio – un sistema di osservazione partecipata, capace di cogliere la qualità percepita del servizio grazie a una serie di focus group con i genitori, i lavoratori e le lavoratrici di Risorse per Roma, il personale docente e ausiliario.

La Carta della Qualità, sebbene ancora poco conosciuta, si sta rivelando un ponte prezioso tra l'amministrazione e le cittadine e i cittadini romani, offrendo un canale diretto per segnalazioni, reclami, suggerimenti e apprezzamenti. Numerose sono state le valutazioni positive del personale di Risorse per Roma, soprattutto per quanto riguarda le attività di assistenza al trasporto scolastico. Non sono mancati preziosi suggerimenti per azioni correttive o segnalazioni di criticità, che ci permetteranno di erogare un servizio di maggiore qualità, contribuendo a garantire le condizioni per uno sviluppo sereno e sicuro delle bambine e dei bambini nelle scuole.

Un riconoscimento importante è arrivato anche sul fronte della qualità certificata: il Servizio Scolastico Integrato ha ottenuto diverse certificazioni PDT (Performance Digital Traceability) e il prestigioso marchio Ecolabel UE per i servizi di pulizia in ambienti interni.

Ma l'impegno di Risorse per Roma per migliorare il Servizio Scolastico Integrato non si è

fermato qui. A dicembre 2024, in collaborazione con AMA, è partita una campagna straordinaria di raccolta e smaltimento di rifiuti ingombranti ed elettronici in 45 scuole dell'infanzia e nidi comunali. L'iniziativa, che proseguirà fino alla fine del 2025, coinvolgerà oltre 500 istituti.

Sempre nel 2024 è stato avviato un piano di manutenzione del verde scolastico, oggi attivo nei Municipi IV, V, IX, X, XIII e XV, con l'obiettivo di estenderlo a tutta la città entro la fine dell'anno.

Infine, due nuovi progetti hanno preso il via nel 2025: l'apertura e chiusura delle ville storiche di Roma Capitale – Villa Borghese, Villa Ada, Villa Pamphilj, il Parco di Centocelle e quello di Piazza Vittorio Emanuele II – e un programma di prevenzione delle patologie orali nelle strutture scolastiche che insistono sui territori del progetto IEP, Interesse Educativo Prioritario (Borghesiana, Labaro, Ostia nord, Torpignattara/Quadraro, Fidene) e a quelle interessate ai PUI (Tor Bella Monaca, Santa Maria della Pietà e Corviale).

Un anno intenso, fatto di ascolto, azione e innovazione. Risorse per Roma conferma così il suo ruolo strategico nella costruzione di una scuola pubblica più inclusiva, sostenibile e vicina alle famiglie. Un grande progetto collettivo che migliora ogni giorno grazie alla guida dell'Amministrazione Comunale e all'impegno, alla professionalità e allo spirito di servizio di tutto il personale coinvolto.

PARTE PRIMA



**L'IDEA E LO
SVOLGIMENTO
DEL
PROGETTO**

L'Associazione ADICONSUM APS

Adiconsum è un'Associazione di Consumatori nota e vicina alla gente, fondata dalla CISL nel 1987. Da oltre 35 anni è al fianco dei cittadini per ascoltare, assistere, orientare, educare al consumo consapevole, formare la coscienza civica e sollecitare la cittadinanza attiva. Il rapporto con il modo delle istituzioni è orientato ad un confronto sereno e pragmatico sui problemi aperti. I progetti e le campagne sono numerosi e di grande impatto. La reciproca conoscenza, il dialogo e la sinergia sono strategicamente orientati al conseguimento di obiettivi di progresso sociale, attraverso l'individuazione e la valorizzazione di interessi comuni e priorità, nel perseguimento della rispettiva mission. Adiconsum è membro del CNCU, gestisce il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia per conto della CE e del Ministero delle Imprese, è membro del BEUC (organizzazione europea delle associazioni dei consumatori).

Adiconsum partecipa alle sedi di consultazione istituzionale, a numerosi tavoli di lavoro, comitati e gruppi consultivi, promuove indagini e osservatori, ascolta la sua base sociale e svolge attività di rilevazione demoscopica, monitora le segnalazioni ed i reclami dei cittadini, è molto attiva sui Social Media: è un soggetto fortemente radicato sul territorio, con le sue 150 sedi, ma anche molto presente sulla stampa tradizionale ed online.

Il pubblico dei consumatori premia l'impegno quotidiano che ne fa una delle più importanti e rappresentative associazioni nazionali dei consumatori, con oltre 4.000.000 di visitatori unici annui sul sito web, centinaia di migliaia di followers e, soprattutto, 40.000 iscritti. In sintesi, l'Associazione ascolta ed è ascoltata, raccoglie istanze e le riporta alla sede istituzionale, elabora soluzioni e proposte, promuove reti e alleanze, affianca alla tutela individuale un'intensa attività di tutela collettiva e di educazione sociale.

Sono innumerevoli le campagne informative e di sensibilizzazione, di educazione e comunicazione pubblica che Adiconsum ha condotto sia verso i giovanissimi, attraverso le scuole, che verso il pubblico generale, con ampia visibilità mediatica ed un elevato impatto sui target, grazie alla percepita autorevolezza ed indipendenza dell'associazione.

La qualità del servizio scolastico integrato nella città di Roma

Il servizio scolastico integrato rappresenta un elemento fondamentale per garantire alle istituzioni educative e formative della capitale la valenza di un sistema compiuto, efficiente, in grado di offrire pari opportunità ai cittadini, sin dalla prima infanzia. In un contesto urbano complesso e caratterizzato da una forte eterogeneità sociale e territoriale, la qualità dei servizi scolastici non può essere considerata un obiettivo secondario, ma costituisce un diritto essenziale dei cittadini e un dovere primario delle istituzioni.

Il Servizio Scolastico Integrato è interamente gestito da Risorse per Roma dal 1° gennaio 2024, in luogo della società Multiservizi, precedentemente incaricata. Il SSI provvede alle attività di ausiliario, pulizia, assistenza al trasporto scolastico, piccola manutenzione e facchinaggio, nei nidi, nelle scuole dell'infanzia comunali, nelle sezioni ponte, nelle scuole d'arte e dei mestieri. In ciascuno di questi diversi contesti educativi la Società, con i suoi operatori, svolge un diverso ruolo ed offre diversi servizi.

Un panorama complesso di attività, una vasta copertura territoriale ed una platea di utenza davvero numerosa. Come stanno andando le cose? Il servizio soddisfa le famiglie? E gli altri operatori scolastici?

Il monitoraggio e la valutazione sono già organizzati, con metodologia strutturata, da Roma Capitale e da un Ente Terzo Indipendente incaricato appositamente, che provvedono alle ispezioni a campione nei locali scolastici, alle rilevazioni sistematiche quantitative e qualitative di adempimento delle consegne e di copertura del servizio, nonché al controllo del rispetto del Disciplinare Tecnico Operativo del Contratto di Servizio, che descrive in dettaglio le prestazioni e stabilisce le norme di comportamento del personale, la frequenza delle singole attività di pulizia e ripristino, gli interventi straordinari.

La Società Risorse per Roma ha anche approntato una rilevazione della soddisfazione percepita dai coordinatori scolastici di ciascuna struttura, svolta da un Ente Terzo, e consente alle famiglie di suggerire miglioramenti e fare reclamo.

La Carta della Qualità dei Servizi creata da Risorse per Roma

Come previsto dalla normativa vigente, La Società si è dotata di questo strumento di tutela dei cittadini. Leggiamo nell'introduzione al documento:

“Con la Carta dei Servizi Risorse per Roma si impegna con gli utenti a rispettare specifici parametri di qualità nell'erogazione delle attività rientranti nel Servizio Scolastico Integrato.

Nella Carta Risorse per Roma dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard quali-quantitativi che intende garantire, con l'intento di monitorare periodicamente e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta rappresenta un vero e proprio “patto” che regola il rapporto tra Risorse per Roma e gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti, permettendo, così, di verificare il rispetto degli impegni assunti e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.”

I Principi guida fondamentali riferiti nella Carta dei Servizi sono:

- **Continuità:** il servizio deve essere erogato in modo regolare, senza interruzioni immotivate.
- **Efficacia ed Efficienza:** le risorse devono essere utilizzate in modo ottimale, garantendo il raggiungimento degli obiettivi educativi e sociali.
- **Eguaglianza e imparzialità:** l'accesso ai servizi deve essere garantito senza discriminazioni di sorta.
- **Partecipazione:** famiglie e studenti devono poter partecipare attivamente al miglioramento dei servizi, attraverso strumenti di feedback e valutazione.

La carta individua altresì i Fattori della Qualità, al fine di consentire agli utenti la verifica del rispetto degli impegni presi, sulla base di parametri ed indicatori rilevabili e misurabili.

- **Cortesìa** nel comportamento del personale
- **Decoro, inteso come discrezione, compostezza, rispetto** delle regole di buona educazione.
- **Identificabilità** per mezzo di un tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **Chiarezza, Tempestività e trasparenza** nel fornire informazione su procedure, tempi e criteri di erogazione dei servizi e sui diritti e le opportunità ad essi correlati.
- **Regolarità, sicurezza e puntualità** nell'erogazione dei servizi
- **Condizioni ambientali (Pulizia e igiene)** tali da rendere sicuri ed accoglienti i locali per i bambini/gli alunni e per il personale
- **Accrescimento delle competenze** attraverso la formazione del personale sulle metodologie di lavoro.
- **Tutela della Salute e Sicurezza attraverso l'aderenza agli standard** riconosciuti dalla norma UNI EN ISO 45001:2023, con l'obiettivo di garantire la salute e la sicurezza sul posto di lavoro
- **Soddisfaccimento delle esigenze degli utenti** attraverso il monitoraggio del loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti, al fine di: migliorare i parametri giudicati insufficienti dagli utenti; proporre misure migliorative tenendo conto anche delle indicazioni dell'utenza.



Il progetto per la “Rilevazione della qualità percepita del Servizio Scolastico Integrato” (SSI)

Il progetto trova la sua origine nell’esigenza completare, con forme di ascolto e consultazione dei cittadini e di altri stakeholders, il monitoraggio delle attività di assistenza al trasporto scolastico, ausiliario, pulizia, piccola manutenzione e facchinaggio nei nidi, nelle scuole dell’infanzia comunali, nelle sezioni ponte, nelle scuole d’arte e dei mestieri.

Adiconsum ha inteso supportare, con il progetto, la piena e compiuta attuazione della Carta della Qualità dei Servizi che Risorse per Roma ha presentato recentemente. Il progetto ha anzi inteso rilevare anche specificamente la conoscenza della Carta da parte dell’utenza (famiglie e personale scolastico) ed il grado di interesse espresso per i suoi contenuti e per la possibilità di partecipazione ivi prevista alla valutazione e al miglioramento della qualità erogata.

Il portato di esperienza sul territorio, la raccolta di testimonianze, l’analisi delle casistiche di reclamo, rendono la nostra Associazione un soggetto qualificato e rappresentativo, in grado di riportare alla Società e all’Amministrazione Capitolina i bisogni e delle aspettative di cittadini, la qualità percepita e quella realmente erogata.

Il Progetto si è incentrato sulla creazione di un sistema di osservazione, ascolto e stimolo alla partecipazione per i cittadini, condotto da esperti dell’Associazione, per agevolare il fattivo coinvolgimento dell’utenza nella rilevazione della qualità erogata e percepita e nell’espressione di bisogni

L’obiettivo è la piena e compiuta attuazione della Carta della Qualità dei Servizi

Il Progetto si è incentrato sulla creazione di un sistema di osservazione, ascolto e stimolo alla partecipazione per i cittadini, condotto da esperti dell’Associazione

e delle aspettative, al fine di offrire a Risorse per Roma strumenti ed evidenze aggiuntive rispetto ai già previsti sistemi di monitoraggio e controllo, di cui all'Allegato n. 3 della Carta della Qualità dei Servizi.

Sono stati previsti a questo scopo una serie di Focus Group, mirati a coinvolgere le diverse categorie di stakehokders:

- i rappresentanti dell'utenza (genitori per i nidi, le scuole dell'infanzia, ecc.)
- i rappresentanti dei lavoratori di Risorse per Roma, che potevano utilmente arricchire la discussione con il loro portato di esperienza e suggerimenti per la risoluzione delle eventuali criticità operative e organizzative del servizio
- I rappresentanti dei docenti e del personale ausiliario in servizio nella scuola/nido, che lavorano a stretto contatto con gli operatori di Risorse per Roma ed hanno un punto di vista professionale sulle esigenze da soddisfare con il servizio scolastico integrato

Nei Focus Group, composti da un numero ristretto di partecipanti (tra 6 e 12) e guidati da professionisti della ricerca sociale, è stato sottoposto un questionario strutturato in forma di input per il dibattito aperto (integralmente riportato in questa relazione).

I Focus Group sono da considerare una metodologia valida anche nella valutazione preventiva di impatto delle eventuali modifiche del servizio che si rendessero necessarie, sul piano quantitativo, oppure organizzativo.

Una prima tornata di Focus Group si è tenuta fra dicembre 2024 e l'inizio di febbraio 2025; una seconda nelle prime due settimane di maggio 2025. Adiconsum ha prodotto Report specifici per ogni categoria di utenza e ogni incontro e discusso i risultati - a margine degli incontri stessi - con gli esperti, procedendo a mantenere Risorse per Roma costantemente informata.

Il presente Report riferisce in modo complessivo sui risultati del lavoro di ascolto degli stakeholder condotto lungo l'intero l'anno scolastico 2024/2025.

Adiconsum ha creato una pagina web sul proprio sito Internet dedicata al progetto, che include un link alla Carta della Qualità dei Servizi:

<https://adiconsum.it/iniziative/monitoriamo-il-servizio-scolastico-integrato-a-roma/>

PARTE SECONDA



I RISULTATI DELL'INDAGINE SUL CAMPO

La qualità del servizio secondo le famiglie

Report dei Focus Group con i genitori

Svolgimento e considerazioni preliminari

Il Focus Group con una rappresentanza dei genitori di nidi, scuole dell'infanzia e scuole primarie serviti da Risorse per Roma con una o più prestazioni del Servizio Scolastico Integrato si è svolto una prima volta il 13 febbraio 2025 e successivamente il 12 maggio 2025, online su piattaforma Google Meet.

I partecipanti, diversi per i due gruppi, erano variamente distribuiti in relazione al tipo di istituzione scolastica ed alla zona di competenza: nidi, scuole dell'infanzia comunali e statali, scuole primarie (per i fruitori di trasporto scolastico) e in un caso scuola secondaria di primo grado (sempre per il trasporto).

Erano presenti anche alcuni rappresentanti di classe e un rappresentante al Consiglio di Istituto (Presidente) di Istituto Comprensivo, portatori di una visione più "allargata" dei servizi e delle problematiche, nonché terminale di ascolto e portavoce di una più vasta platea di genitori.

A soli fini di rendicontazione interna delle attività e dei risultati, nonché di registrazione dei buoni spesa offerti, sono state rilevate le presenze ed è stata eseguita una videoregistrazione degli incontri: tutti hanno autorizzato Adiconsum al trat-

Il reclutamento dei partecipanti ai Focus Group ha cercato di variare in base alla zona, al tipo di scuola e al tipo di servizio

tamento dei dati personali (l'informativa ed il modulo sono stati resi disponibili online mediante link).

In entrambi gli incontri, la durata era prestabilita in 1 ora. Ai partecipanti è stato presentato sommariamente il progetto e richiesto di esprimersi liberamente ed in modo informale sui vari aspetti esaminati (secondo la traccia strutturata) in relazione alla qualità erogata e qualità percepita dei servizi, con garanzia di trascrizione anonima delle risposte e degli interventi nel report conclusivo.

In linea generale, la partecipazione è stata attiva e propositiva, ma anche rispettosa nei confronti della Società Risorse per Roma e del suo personale impegnato nei servizi alle scuole della Capitale. Non si sono registrati atteggiamenti ostili, chiusure aprioristiche o al contrario forme di accondiscendenza: gli incontri si sono svolti in un clima di rilassata sincerità e all'insegna dello spirito di collaborazione per il miglioramento del servizio. Ogni critica è stata presentata in modo costruttivo ed ogni apprezzamento in modo non opportunistico.

È apparso immediatamente evidente come i genitori considerino prioritario il rapporto di fiducia con tutti gli operatori presenti nell'ambito scolastico, dunque non soltanto educatrici/educatori ed insegnanti, ma anche il personale ausiliario e quello di assistenza al trasporto. Ogni funzione e compito di accudimento diretto dei bambini, di cura degli spazi e delle attrezzature, di mantenimento dei livelli di igiene, di sorveglianza, di accoglienza (anche del genitore) è percepito come parte di un unicum e altrettanto importante che la funzione educativa in sé. La scuola è un prolungamento dell'ambiente familiare e come tale deve essere percepito come protettivo e stimolante, attento, costruito e gestito sui bisogni del bambino. Si fatica, in generale, a distinguere la

I partecipanti hanno potuto esprimersi liberamente ed in modo informale sui vari aspetti della qualità del servizio

il rapporto di fiducia con tutti gli operatori presenti nell'ambito scolastico è una priorità per i genitori

qualità complessivamente percepita per “la scuola” (intendendosi qui anche il nido) da quella strettamente legata al Servizio Scolastico Integrato. Per questo la conduzione dei Focus Group ha curato l’approfondimento di ogni risposta con domande mirate a rifinire per passi successivi ogni valutazione espressa, in modo che fosse infine riferibile all’ambito dell’indagine soltanto.

LO STRUMENTO DI PARTENZA PER L’INDAGINE QUALITATIVA

Traccia per la conduzione dei Focus Group con i Genitori

Obiettivi del Focus Group

1. Valutare la percezione delle famiglie riguardo la qualità dei servizi erogati da Risorse Per Roma (ausiliari, collaboratori, assistenti al trasporto scolastico, pulizie).
2. Identificare aree di miglioramento per aumentare la qualità dei servizi offerti.
3. Identificare le modalità di partecipazione più gradite ed accessibili, per favorire l’invio di feedback o l’espressione di bisogni insoddisfatti da parte dell’utenza finale

Domande e Attività

1. Benvenuto e introduzione al focus group:
 - Presentazione dei moderatori.
 - Spiegazione degli obiettivi del focus group.
 - Regole base (es. confidenzialità, partecipazione volontaria, privacy e anonimato).
 - Richiesta di consenso per la registrazione audio a fini interni.
2. Icebreaker:
 - Chiedere ai partecipanti di presentarsi (nido o scuola e municipio di appartenenza)

PRIMA PARTE: QUALITÀ EROGATA

- Definire la qualità e farne un terreno comune: discussione guidata
In questa fase cerchiamo di dare una definizione condivisa della qualità: cosa intendiamo, come la valutiamo (direttamente, indirettamente attraverso i bambini o gli educatori/insegnanti)
 - Cosa è la qualità del servizio? La concezione soggettiva dei partecipanti (risposta libera individuale e raccolta/sintesi del moderatore)
 - La qualità oggettiva della prestazione: pulito, puntuale, efficiente...?
 - La qualità oggettiva: corrisponde al bisogno, alle aspettative...?
 - Vi capita di parlare fra genitori dei servizi di cui trattiamo?
- La Carta della Qualità dei Servizi: uno strumento per definire il perimetro della qualità e dei servizi, prendere impegni precisi, comunicarli e risponderne all’utenza

Nella Carta Risorse per Roma dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard quali-quantitativi che intende garantire, con l’intento di monitorare periodicamente e migliorare la qualità del servizio offerto. La Carta rappresenta un vero e proprio “patto” che regola il rapporto tra Risorse

per Roma e gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti, permettendo, così, di verificare il rispetto degli impegni assunti e di esprimere valutazioni anche mediante specifiche forme di reclamo.

- Ne avete mai sentito parlare? Se sì, l'avete consultata?
- Sapete cosa sono i KPI che vengono raccolti e misurati?
- Vorreste conoscerla meglio, avere un link dove consultarla o una brochure sintetica per una conoscenza di base?
- La utilizzereste come mezzo di confronto con la realtà che vivete a scuola e per fare un reclamo?
- Sareste interessati, avendone la possibilità "a portata di mano", ad inviare osservazioni e proposte o una richiesta per servizi non ancora erogati nella vostra scuola o zona (es. il trasporto)?

SECONDA PARTE: QUALITÀ PERCEPITA

- a) Ora passiamo alla discussione sulla qualità effettivamente percepita: dobbiamo qui necessariamente distinguere tra nido, infanzia e assistenza al trasporto scolastico.

Per il servizio di ausiliario (separatamente: prima nei nidi e poi nelle scuole dell'infanzia):

- Lo staff di risorse per Roma è facilmente riconoscibile dal personale scolastico, è identificabile?
- Nella vostra esperienza è generalmente decoroso, solerte, cortese, efficiente, preparato per i compiti che deve svolgere?
- Come descrivereste il gradimento da parte dei vostri figli rispetto a questi lavoratori che si occupano di loro e dello spazio scolastico?
- Avete, nelle occasioni in cui lo potete osservare, la percezione di un servizio reso in modo ben organizzato o al contrario che il personale sia in affanno, magari non essendo sufficiente a coprire tutto il fabbisogno di prestazioni?
- Il livello della pulizia che riscontrate è soddisfacente?
- Vi capita di ascoltare dal personale scolastico (educatrici e insegnanti) lamentele rispetto al servizio degli ausiliari, della pulizia e sicurezza o della manutenzione?
- Riscontri esperienziali, segnalazione di criticità, suggerimenti dai partecipanti
- Quali miglioramenti potrebbero essere fatti per allineare meglio il servizio alle aspettative vostre come famiglie?

Per l'assistenza al trasporto scolastico

- Qualcuno di voi ha esperienza diretta del servizio? Qualcuno ha sentito altri genitori criticare o commentare il servizio?
- Qualcuno ha suggerimenti o segnalazioni da fare?

TERZA PARTE: Il miglioramento rispetto al passato

- Risorse Per Roma è subentrata a gennaio 2024 nell'erogazione del Servizio Scolastico Integrato: si percepisce un miglioramento complessivo o su aspetti specifici?

PARTE CONCLUSIVA

- Priorità di miglioramento: Fornire una lista dei principali aspetti discussi durante il focus group e chiedere ai partecipanti di votare i 3 aspetti più importanti da migliorare
- Suggerimenti e proposte (discussione libera)
- Ringraziamenti ai partecipanti.
- Informazioni sui prossimi passi (es. quando e come saranno condivisi i risultati, eventuali azioni future).

Il “racconto” e il giudizio delle famiglie sul SSI: risultati dei Focus Group con i Genitori

Il rapporto di fiducia tra genitori e personale scolastico, in questa fascia di età, è fondamentale per il benessere e lo sviluppo del bambino. Una comunicazione efficace permette di creare un ambiente sereno e collaborativo, in cui il bambino si sente accolto e supportato sia a casa che a scuola. La fiducia reciproca facilita il confronto su eventuali difficoltà e condizioni specifiche del bambino che possano richiedere attenzione, la condivisione di strategie educative e la continuità nell’approccio pedagogico, elementi essenziali per garantire una crescita armoniosa e sicura.

La concessione di fiducia si basa sulla valutazione di una serie di indicatori oggettivi (ad esempio l’effettivo presidio dei luoghi a garanzia della sorveglianza e dell’accudimento, l’affidabilità con cui le persone danno seguito a specifiche richieste) ed una, più ampia, di indicatori soggettivi, tra cui la cordialità e la disponibilità del personale, il rapporto empatico con i bambini e con i genitori stessi, l’accoglienza attenta, il sorriso: si tratta, per questa dimensione soggettiva, di una connotazione fortemente relazionale della qualità percepita, che tende ad estendere l’apprezzamento accordato sul piano umano, a quello richiesto anche sul piano professionale. I presenti ai Focus group si sono espressi con voce unanime in senso positivo, riconoscendo di ricevere un servizio di elevata qualità sul piano relazionale e di respirare un clima positivo, di armonia e cordialità, nella scuola.

Anche il feedback riferito alla percezione soggettiva dei bambini (gradimento e livello di confidenza manifestato nei confronti degli operatori) viene riportato dai partecipanti come positivo: non vengono segnalati problemi di rifiuto, timore

Emerge una connotazione fortemente relazionale della qualità percepita, che tende ad estendere l’apprezzamento accordato sul piano umano, a quello richiesto anche sul piano professionale

o atteggiamenti di evitamento, ma al contrario vengono riferiti episodi e manifestazioni di affezione e simpatia dei bambini verso il personale ausiliario di Risorse per Roma.

Legata a questo ambito, emerge con chiarezza una domanda di continuità nel personale allocato alla singola struttura: sia nella conoscenza della scuola, dei suoi meccanismi e regole, dello staff docente/educatore, che nella conoscenza dei bambini e dei genitori, la continuità della presenza del personale ausiliario realizza un più agevole ed efficiente svolgimento dei compiti, favorisce il rapporto di fiducia, rassicura i bambini ed i genitori/nonni che li affidano alla struttura, con riflessi positivi anche sulla sicurezza percepita.

Sul piano della qualità in senso più lato, ivi includendo il livello di pulizia ed efficienza delle strutture e degli arredi, la percezione di sufficienza e qualità delle dotazioni, le procedure adottate per l'affidamento e la riconsegna dei bambini, ecc., i genitori si sono espressi in senso molto favorevole, attestando un elevato grado di soddisfazione per il servizio in generale.

Uno dei genitori, in particolare, ha riferito che il nido frequentato da suo figlio/a “sembra un nido privato”, spiegandoci poi che intendeva raffigurare un grado ottimo di qualità dell’offerta, paragonabile a quello atteso dai servizi di nido a pagamento, privati: il “privato” nell’immaginario collettivo incarna l’efficienza e l’attenzione alla soddisfazione dell’utenza per antonomasia, in contrapposizione ad un “pubblico” tradizionalmente rappresentato come inefficiente e in buona misura autoreferenziale.

In questo senso, la consultazione realizzata con il Focus Group da Adiconsum è risultata, per i genitori (ma già precedentemente per le altre categorie di stakeholder interpellate), una gra-

la continuità della presenza del personale ausiliario realizza un più agevole ed efficiente svolgimento dei compiti, favorisce il rapporto di fiducia, rassicura i bambini ed i genitori/nonni che li affidano alla struttura

I cittadini vogliono essere protagonisti di un servizio concepito come bene comune e risorsa per la collettività, da gestire in forme partecipate

dita occasione di ascolto, il riconoscimento di un ruolo che dà diritto ad esprimere una valutazione, avanzare richieste o rappresentare problematiche, segnando il passaggio dei cittadini da utenti destinatari passivi di un servizio pubblico offerto in modalità “prendere o lasciare” a cittadini protagonisti di un servizio concepito come bene comune e risorsa per la collettività, da gestire in forme partecipate. Infatti, il tasso di adesione all’offerta di partecipazione è stato del 100%.

Il riscontro esperienziale testimoniato, ad una rapida disamina dei vari parametri di qualità percepita (igiene dei luoghi, solerzia, cortesia e decoro del personale, riconoscibilità, preparazione professionale, organizzazione del servizio) è risultato eccellente per quanto riguarda i nidi (con la sola segnalazione dell’assenza di cartellini identificativi in un nido, dove tuttavia viene riferita ottima qualità del servizio in generale) e abbastanza buono nelle scuole dell’infanzia, dove il personale di Risorse per Roma viene considerato assolutamente adeguato sotto tutti gli aspetti delle prestazioni individuali, ma insufficiente in termini di unità allocate, con decisa aspettativa di allineamento alla qualità (ma sarebbe più esatto parlare di quantità) erogata nei nidi.

In materia di trasporto scolastico, non sono state registrate negli incontri lamentele dirette, né riferite lamentele giunte al Consiglio di Istituto (attraverso i rappresentanti di classe dei genitori o il personale scolastico): il servizio scuolabus in generale è considerato affidabile, puntuale ed efficiente; il personale viene descritto come preparato, solerte e cortese. L’APP utilizzata per interagire con gli assistenti al trasporto è apprezzata perché “dà tranquillità, avvisando il ritiro del minore e la consegna avvenuti; viene segnalata qualche difficoltà di utilizzo per i genitori che non parlano bene l’italiano perché manca una

Il riscontro esperienziale sull’ausiliario è risultato eccellente per quanto riguarda i nidi e abbastanza buono nelle scuole dell’infanzia.

versione multilingue, ma il problema è arginato dalla mutua assistenza dei genitori.

Le criticità segnalate riguardano piuttosto problemi legati alla viabilità locale ed alla sosta irregolare dei veicoli. Infatti, in modo quasi unanime i genitori, anche quelli non direttamente interessati perché non utenti del trasporto scolastico, hanno evidenziato le difficoltà di sosta del pulmino scuolabus negli stalli assegnati, a causa di occupazione impropria da parte di mezzi privati (auto di genitori ed altri accompagnatori), ingorghi del traffico locale, mancanza di spazi adeguati davanti alla scuola e soprattutto assenza di presidio da parte della Polizia Municipale. Alcuni hanno anche lamentato la fine dei presidi volontari dei “nonni” e delle iniziative tipo “pedibus” che rendevano il momento dell’entrata a scuola più sicuro, ordinato e sereno.

Il passaggio dalla gestione Multiservizi alla gestione Risorse per Roma sembra non aver creato disservizi o problemi, in un contesto di crescita e miglioramento dei servizi osservato in generale negli anni. Alcuni genitori lamentano la “perdita” delle persone ausiliarie presenti negli anni precedenti, cui erano affezionati i bambini ed anche i genitori, una perdita spesso avvertita come riflesso del disappunto espresso in prima battuta dagli insegnanti/educatori, che anch’essi non amano il ricambio frequente, per essere costretti a ricostruire la collaborazione e la sinergia frutto di conoscenza reciproca. Qui torna nuovamente al centro il tema della continuità come elemento di qualità percepita: i “nuovi arrivati” sono spesso considerati come personale provvisorio, di passaggio, e per questo potenzialmente meno motivato a stabilire relazioni interpersonali, a farsi apprezzare, a mostrarsi amichevole e solerte.

Per quanto riguarda infine la Carta della Qualità dei servizi, la conoscenza da parte del pubbli-

Il servizio scuolabus è apprezzato, ma la gestione dell'accoglienza e consegna dei bambini è resa difficile da comportamenti scorretti dell'utenza o degli automobilisti

Il passaggio dalla gestione Multiservizi alla gestione Risorse per Roma sembra non aver creato disservizi o problemi

co dei genitori è pressoché nulla: il codice QR effettivamente già disponibile ed esposto nelle scuole dell'infanzia e nidi non è stato notato. Tuttavia, in modo pressoché unanime le famiglie esprimono interesse a prenderne visione, sia in forma integrale, sia – auspicabilmente – in forma sintetica (possibilmente una brochure dedicata specificamente al loro ordine di scuola o al servizio di cui usufruiscono). Quello che riscuote deciso gradimento è la possibilità di avere, attraverso la Carta della Qualità, un canale di dialogo con l'amministrazione e la gestione dei servizi, per poter al bisogno segnalare criticità, inviare lamentele, avanzare richieste inerenti i servizi e le eventuali necessità non ancora soddisfatte. La sensazione che emerge dagli scambi informali su questo argomento è che probabilmente dalle famiglie (e non solo) arriveranno, una volta nota la Carta della Qualità e i contatti a disposizione dell'utenza, segnalazioni e richieste riferite all'intero ambito scolastico, dalle problematiche infrastrutturali (edifici, impianti e dotazioni, manutenzione, aree verdi...) alla capienza delle strutture (posti mancanti per i bambini e liste di attesa), alla mancata copertura di qualche servizio (sono stati segnalati problemi di copertura - ovvero assenza - del servizio scuolabus, in due scuole tra quelle raggiunte dai Focus Group), al servizio di mensa, al personale scolastico come insegnanti ed educatori. Resta pur sempre una preziosa occasione di ascolto dei cittadini, focalizzata su un servizio di cruciale importanza per la collettività, bene comune e strumento di coesione sociale come pochi altri: la scuola.

Adiconsum ha lasciato a disposizione il link alla Carta della Qualità dei servizi sulla chat della Conference call durante i Focus Group e successivamente lo ha reso disponibile sulla pagina web dedicata al progetto.

La Carta della Qualità dei Servizi è oggi pressoché sconosciuta, ma suscita interesse

I “Key intakes” del Focus Group con I genitori

- Il servizio Scolastico Integrato è percepito positivamente in generale, con elevata qualità soprattutto nei nidi.
- Il personale di Risorse per Roma è considerato come adeguatamente preparato, solerte e disponibile, con un buon livello di capacità relazionale verso l'utenza
- Si respira un clima di armonia con le educatrici e le maestre, nonché con il personale della mensa
- L'elemento della continuità delle presenze (ovvero la permanenza delle medesime risorse umane in assegnazione alle varie strutture nel tempo) è considerato di grande valore ai fini della qualità, in quanto correlato alla fiducia e alla sicurezza, elementi fondanti nell'affidamento di bambini in tenera età
- La partecipazione dei genitori alla rilevazione della qualità è apprezzata e lo è anche la possibilità di inviare segnalazioni, reclami e richieste alla Società Risorse per Roma
- La carta della Qualità dei Servizi è quasi sconosciuta ma potrebbe essere utilmente diffusa e valorizzata.



La qualità del servizio secondo gli operatori del SSI

Report dei Focus Group con i lavoratori di Risorse per Roma

Svolgimento e considerazioni preliminari

Il Focus Group con una rappresentanza dei lavoratori di Risorse per Roma impegnati nel Servizio Scolastico Integrato si è svolto una prima volta il 20 dicembre 2024, in presenza, presso la sala Berlinsani del Basilica Hotel in Via Cavour a Roma; una seconda volta online, il 5 maggio 2025, riservato ai soli lavoratori impegnati come ausiliari nei nidi; una terza volta, ancora online, il 9 maggio 2025, riservato ai soli lavoratori impegnati come ausiliari nelle scuole dell'infanzia e nel trasporto scolastico. Va precisato che alcuni lavoratori sono trasversalmente impiegati su diversi servizi (es. trasporto e pulizie) e che alcuni si sono recentemente spostati da una mansione all'altra; perciò, nel corso degli incontri hanno riferito la propria esperienza e le proprie valutazioni su più ambiti del SSI. Questo è particolarmente valido con riferimento al trasporto scolastico, che essendo un'attività meno rilevante in termini quantitativi di utenza servita, non è stato oggetto di incontri dedicati.

A soli fini di rendicontazione interna delle attività, sono sempre state rilevate le presenze ed è stata raccolta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (l'informativa era naturalmente a

Tre diversi Focus Group per capire bene punti di forza e debolezza nell'erogazione del servizio

disposizione dei partecipanti).

La durata dell'incontro era prestabilita in 1 ora. Ai partecipanti è stato presentato sommariamente il progetto e richiesto di esprimersi liberamente ed in modo informale sui vari aspetti esaminati (vedasi traccia allegata) in relazione alla qualità erogata e qualità percepita dei servizi, con garanzia assoluta di anonimato.

In generale, la partecipazione è stata attiva e collaborativa: il tono degli interventi, anche quando critici su qualche aspetto dell'operatività, era pacato ma allo stesso tempo mostrava coinvolgimento e impegno verso il proprio ruolo e i compiti, come anche verso l'utenza. Non si sono registrati commenti che esprimessero prese di distanza polemiche, animosità o disaffezione.

In qualche caso le problematiche esposte erano al confine tra aspetti di tutela del lavoratore e aspetti di qualità del servizio in senso proprio: è stato sempre evidenziato che il discorso dovesse focalizzarsi su quest'ultimo piano, ma in questo resoconto informale anche le problematiche del primo tipo emerse nel dibattito sono riportate, per aiutare nella comprensione globale delle sfide operative e delle esigenze organizzative eventualmente da riconsiderare, anche perché, in parte giustamente, le problematiche contrattuali e le dinamiche sindacali sono indicate come capaci di impattare sul clima lavorativo e in ultima istanza sulla qualità dei servizi erogati.

In generale, la partecipazione è stata attiva e collaborativa: il tono degli interventi, anche quando critici su qualche aspetto, era pacato e mostrava impegno verso il proprio ruolo e anche verso l'utenza

LO STRUMENTO DI PARTENZA PER L'INDAGINE QUALITATIVA

Traccia per la conduzione dei Focus Group con i lavoratori di Risorse per Roma

Obiettivi del Focus Group

4. Valutare la percezione dei lavoratori riguardo la qualità dei servizi erogati (ausiliari, collaboratori, assistenti al trasporto scolastico, pulizie).
5. Comprendere se, secondo i lavoratori, la qualità percepita dagli utenti (studenti, genitori e personale scolastico) è soddisfacente.
6. Identificare aree di miglioramento per aumentare la qualità dei servizi offerti.

Domande e Attività

3. Benvenuto e introduzione al focus group:
 - Presentazione del moderatore e dei partecipanti.
 - Spiegazione degli obiettivi del focus group.
 - Regole base (es. rispetto dei turni di parola, confidenzialità, partecipazione volontaria, privacy e anonimato).
 - Richiesta di consenso per la registrazione audio a fini interni.
4. Icebreaker:
 - Chiedere ai partecipanti di presentarsi e descrivere brevemente il loro ruolo e il loro rapporto con il servizio scolastico integrato.

PRIMA PARTE: QUALITÀ EROGATA

- Definire la qualità e farne un terreno comune: discussione guidata
 - Cosa è la qualità del servizio? La concezione soggettiva dei partecipanti (risposta libera individuale e raccolta/sintesi del moderatore)
 - La qualità del servizio come definita dal Contratto di affidamento, dal disciplinare Tecnico Operativo e dalla Carta della Qualità dei Servizi. Illustrazione e discussione dei parametri, delle strategie e metodologie di monitoraggio e valutazione, della raccolta dei KPI (Key Performance Indicators). Opinioni dei partecipanti sulle modalità di monitoraggio e controllo, sulla rilevazione oggettiva dei dati e sulle eventuali attività ispettive.
- Domande:
 - Come descriveresti in una parola la qualità del servizio che fornisci nel tuo ruolo?
 - La qualità oggettiva della prestazione: pulito, puntuale, efficiente...?
 - La qualità dei mezzi a disposizione : adeguati?
 - L'organizzazione del servizio è ottimale? Le ore previste per i vari servizi sono sufficienti? Lo staff allocato è sufficiente?
 - Eventuali criticità nell'interazione con il personale scolastico, il personale delle mense ecc. : sovrapposizioni di ruolo/sincronismo dei tempi degli interventi/fattori che favoriscono o che impediscono la collaborazione ottimale?
 - Ci sono altri aspetti del tuo lavoro che senti limitano la qualità del servizio che offri?
 - Quali risorse o supporti (es. formazione, materiali, strumenti) migliorerebbero la qualità del servizio?

SECONDA PARTE: QUALITÀ PERCEPITA

- b) Domande:
- Secondo te, gli utenti (studenti, genitori, personale scolastico) percepiscono positivamente il servizio? Perché?
 - Quali feedback hai ricevuto, direttamente o indirettamente, dagli utenti del servizio?
 - Ci sono differenze tra ciò che pensi sia importante per gli utenti e ciò che tu ritieni importante nel tuo lavoro?
 - Dal tuo punto di vista di operatore: i diritti degli utenti sono pienamente attuati?
 - La continuità del servizio: riscontri esperienziali, segnalazione di criticità, suggerimenti dai partecipanti
 - La copertura del servizio: riscontri esperienziali, segnalazione di criticità, suggerimenti dai partecipanti
 - La gestione degli imprevisti, delle circostanze eccezionali e dei disservizi: riscontri esperienziali, segnalazione di criticità, suggerimenti dai partecipanti
 - Quali miglioramenti potrebbero essere fatti per allineare meglio il servizio alle aspettative degli utenti?

TERZA PARTE: La partecipazione e il feedback degli utenti

- a) Domande:
- Arriva qualche feedback diretto dall'utenza? Approvazione e lode, lamentela, richieste...o magari nessun commento perché va tutto bene!
 - Si percepisce un'insoddisfazione "silente" ovvero non espressa in forma diretta tramite reclami e lamentele attraverso i canali aziendali o gli interlocutori della scuola?

QUARTA PARTE: Il miglioramento rispetto al passato

- Risorse Per Roma è subentrata a gennaio 2024 nell'erogazione del Servizio Scolastico Integrato: si percepisce un miglioramento complessivo o su aspetti specifici?

PARTE CONCLUSIVA

- Priorità di miglioramento: Fornire una lista dei principali aspetti discussi durante il focus group e chiedere ai partecipanti di votare i 3 aspetti più importanti da migliorare
- Suggerimenti e proposte (discussione libera)
- Ringraziamenti ai partecipanti.
- Informazioni sui prossimi passi (es. quando e come saranno condivisi i risultati, eventuali azioni future).

Il “racconto” e il giudizio delle famiglie sul SSI: : risultati dei Focus Group con i lavoratori di Risorse per Roma

I nidi

Nella definizione soggettiva della qualità formulata dagli operatori partecipanti, appaiono come prioritarie le dimensioni della sicurezza e sorveglianza, la garanzia di igiene e l'attenzione ai bisogni specifici espressi dai genitori per i propri figli.

La sicurezza e la sorveglianza dei bambini al primo posto

Dei tre gruppi di scuole (nidi, infanzia e primaria) interessati dal campionamento, emerge con chiarezza una generale, convinta soddisfazione per la qualità del servizio erogato nei nidi. I partecipanti erano infatti concordi nel sottolineare l'adeguatezza del numero di operatori assegnati e degli orari di servizio (sia in termini quantitativi assoluti, che di compresenza e di organizzazione). Anche rispetto alle mansioni si è rilevata una valutazione positiva, la percezione di un clima di buona collaborazione, adeguatezza dei mezzi a disposizione e poche difficoltà o criticità di carattere operativo, eccezione fatta per un addestramento percepito come insufficiente sulle attrezzature (ad esempio sulle macchine lavabiancheria) che possono essere anche molto differenti da un nido all'altro, problematica più sentita dagli operatori che svolgono supplenze, rotazioni e turni di chiusura in varie scuole. Ancora, viene segnalato qualche problema relativo alla differente regolamentazione interna nei vari municipi, analogamente destinata ad impattare sulle presenze occasionali, che può anche creare aspettative diverse da parte delle educatrici presenti, rispetto al tipo di servizio previsto in carico all'operatore/operatrice di Risorse per Roma. A questo proposito, la più comune strategia riferita è la flessibilità intermittente, non

Il clima nei nidi è positivo, il personale allocato è sufficiente e i mezzi a disposizione adeguati

sistematica, onde evitare che le aspettative improprie siano cristallizzate e acquisite nel gruppo di lavoro complessivo del nido come doveri veri e propri degli ausiliari.

Anche i rapporti con il personale scolastico (le sole educatrici in questo caso: gli intervistati riferiscono di essere in 2-3 per ciascun nido, oltre alle educatrici). Qualche lamentela riguarda la copertura, riferita come frequentemente solo parziale, delle assenze di personale, da parte della Società Risorse Per Roma: come a volte capita, allungare l'orario di servizio di 1 o 2 ore all'operatore presente non è sufficiente a consentire lo svolgimento di tutte le attività e funzioni previste, con conseguente difficoltà e affanno.

Una qualche preoccupazione emerge con riferimento alla possibilità che parte del personale oggi allocato ai nidi sia spostato alle scuole dell'infanzia, dove sembra ci sia maggior bisogno di risorse umane, potenzialmente minando l'efficacia del modello organizzativo attuale.

A proposito degli schemi di esecuzione e di frequenza delle varie attività previste nel disciplinare operativo, ci viene riferito che la flessibilità rispetto alle "tabelle di marcia" si rende sempre necessaria, per il manifestarsi di esigenze impreviste, e che l'esperienza e la responsabilità degli operatori guidano la rilevazione delle attività prioritarie, in luogo delle cadenze prestabilite.

Viene riferita, apprezzabilmente, un'esigenza di formazione specifica, sentita dagli operatori in modo abbastanza diffuso, per affrontare eventuali emergenze (corso di disostruzione delle vie aeree dei bambini) e per accudire al meglio i bambini con problematiche di disabilità psico-fisica, al momento del cambio o dell'igiene personale.

Le assenze del personale a volte sono coperte in modo parziale, creando qualche difficoltà

C'è bisogno di formazione specifica sulle situazioni di emergenza e sui bambini con disabilità

Infine, il feedback da parte dell'utenza finale (genitori e nonni) e delle educatrici o delle coordinatrici dei nidi è riportato come positivo. Il trend evolutivo della qualità che i lavoratori ritengono di poter assicurare è in deciso miglioramento rispetto al passato, dopo la riorganizzazione del servizio conseguente al passaggio societario.

Le scuole dell'infanzia

Abbastanza diversa la situazione riferita alle scuole dell'infanzia, dove la principale lamentela riguarda la mancanza di compresenza degli operatori a livello di turnazione, un problema che – ci tengono i partecipanti a sottolinearlo – non si risolverebbe con il passaggio da 6 ore a 7 ore del turno, perché questo comunque garantisce un sollievo solamente per le attività di pulimento, già previste nel passaggio da 4 a 6 ore, non per le altre che vanno erogate in orario scolastico: occorre, dicono, un incremento delle unità di personale e la compresenza che è chiave per poter svolgere alcune mansioni in momenti "critici". Tra questi, ad esempio: l'arrivo dei pasti che richiede il presidio delle attività di scarico, mentre i bambini sono in piena attività e le maestre richiedono supporto (pulizia e ripristino, accudimento e accompagnamento, piccole emergenze individuali); la presenza di tecnici per verifiche infrastrutturali e degli impianti, oppure operai manutentori; la raccolta dei rifiuti; esigenze di bambini disabili che si manifestano oltre le due ore di servizio del personale appositamente dedicato.

Una delle difficoltà riguarda il supporto all'erogazione dei pasti, che non è formalmente previsto nel mansionario del servizio erogato dagli ausiliari (né – dicono i partecipanti, potrebbe esserlo in assenza di certificazioni e formazione HAC-CP), ma che viene sistematicamente richiesto

Il problema annoso della compresenza insufficiente nelle scuole dell'infanzia persiste

dalle insegnanti. Un altro nodo critico è il presidio delle porte di accesso della scuola, che non può essere garantito ad esempio mentre l'ausiliario si reca ad assistere uno dei bambini in bagno, con conseguenti lamentele dei genitori, che non gradiscono l'attesa al momento dell'entrata o dell'uscita dei bambini. Questo tipo di criticità è tipico della metropoli, dove il genitore lavoratore, onerato da spostamenti faticosi in città, ha sempre poco tempo a disposizione per accompagnare uno o più figli a scuola e conseguentemente desidera un'accoglienza pronta, senza attese.

Il picco delle attività quotidiane è fra le ore 10 e le ore 15, quando le esigenze di ripristino, cambio dei bambini al nido e mensa assorbono tutto lo staff a disposizione; per le pulizie finali a volte l'ora a disposizione dopo l'uscita dei bambini non è considerata sufficiente. Questo emerge soprattutto in occasione di assenze di personale (anche scolastico) che rendono il lavoro più congestionato.

Anche sul piano infrastrutturale (che non è di pertinenza della società Risorse per Roma) si pongono problemi per lo stato di cattiva manutenzione e scarsa funzionalità delle attrezzature: guasti frequenti (es. citofoni e cancelli non funzionanti che obbligano a spostarsi per aprire), materiale ed impianti obsoleti, locali inadeguati. I partecipanti riferiscono che ci sono stati diversi tavoli tecnici, in occasione dei quali si è comunicata alla Società la presenza di problematiche operative potenzialmente impattanti sulla qualità, ma che non ne sono conseguiti provvedimenti correttivi. È convinzione dei lavoratori che la Società abbia una conoscenza non adeguatamente approfondita del lavoro quotidiano nelle scuole dell'infanzia e per questo abbia allocato poco personale ausiliario e /o poche ore, cercando di inserirsi sulle prassi preesistenti; viene

Fra le ore 10 e le 15 il lavoro è spesso congestionato. I problemi delle infrastrutture scolastiche lo rendono a volte piuttosto stressante

anche azzardata l'ipotesi che vi sia da parte del Comune di Roma una maggiore attenzione ai nidi perché l'utenza è "pagante" mentre la scuola dell'infanzia è gratuita (eccezione fatta per la mensa): il dibattito su questo punto, decisamente congetturale, vede comunque un consenso ampio della platea.

Il trasporto scolastico

È il settore che ha impegnato la maggior parte della discussione dei Focus Group, nonostante non sia il servizio con la maggior mole di utenza. Il personale sembra "stressato" e lamenta un lavoro pieno di incertezze, contrattempi e mancato sincronismo, responsabilità improprie e persino rischi, nonché iniquità retributiva. Consapevoli che parte non irrilevante di queste difficoltà dipendono da fattori esterni all'organizzazione del lavoro, dalla dimensione urbana alle abitudini e comportamenti delle famiglie, gli operatori ci hanno "raccontato" la giornata di un assistente allo Scuolabus.

Si è iniziato dalla APP per le famiglie, destinata a comunicare con gli operatori per la presenza/assenza degli alunni e per i tempi: è in lingua italiana e non tutti gli utenti la comprendono; alcune famiglie non sono in grado di usarla per analfabetismo digitale dei genitori/nonni o per pigrizia, altre per praticità preferiscono la telefonata o il messaggio whatsapp. Per questo, quando il pulmino arriva sotto casa dell'utente, spesso non si ha certezza della presenza in quel giorno e non si può raggiungere la famiglia. L'attesa, per tacita regola e buona prassi funzionale alle tappe successive del percorso, è limitata a 5 minuti, ma questo crea discussioni con l'utenza in caso di ritardo. Inoltre, per i bambini e ragazzi con disabilità (presenti alunni anche fino a 19 anni) possono verificarsi momenti di rifiuto

Problemi organizzativi e rivendicazioni sindacali si sovrappongono nel racconto degli operatori

La APP del Trasporto Scolastico è una bella risorsa, ma tanti non sanno usarla o non capiscono la lingua italiana

ad uscire di casa o a salire sul bus, che richiederebbero paziente opera di convincimento, per la quale difettano il tempo a disposizione e la preparazione degli operatori, che non ricevono formazione su questi aspetti. In proposito, viene lamentata anche la mancata formazione sulle manovre e sulle attrezzature per l'accoglienza e l'ancoraggio delle carrozzine. Manca infine l'assicurazione che copra l'eventuale necessità di riportare indietro l'alunno a casa (es. in caso di sciopero a scuola, rifiuto a entrare, ecc..).

Una causa di problemi pratici e contrasti, che rendono faticoso ed ansiogeno il trasporto scolastico, è anche la mancanza di spazi riservati alla sosta dei pulmini e ai disabili in tutte le scuole e la loro occupazione impropria – quando ci sono - da parte di veicoli non autorizzati (i mezzi dei genitori che accompagnano i figli a scuola), con difficoltà anche a movimentare la pedana per le carrozzine. Poiché l'accompagnatore non è autorizzato a lasciare il mezzo, la consegna a scuola ed il ritiro dell'alunno dalla scuola possono essere operazioni molto complicate, per giunta quando si verificano ritardi e disguidi dovuti agli alunni stessi o al personale scolastico addetto all'accompagnamento a terra, con cui è spesso impossibile comunicare a distanza. Questo, naturalmente, non afferisce alle responsabilità di Risorse per Roma, ma è un aspetto che potrebbe migliorare con la definizione congiunta di regole chiare e tassative per il personale coinvolto, forme di comunicazione all'utenza, strumenti in grado di certificare gli orari delle operazioni e la posizione dei mezzi (gli assistenti al trasporto scolastico lamentano in ogni caso la mancata dotazione del previsto telefono cellulare con SIM da parte della società).

Un fattore critico che gli assistenti al trasporto segnalano è la modalità di conteggio delle ore lavorate, che, in caso di assenza imprevista del

Una causa di problemi pratici e contrasti, che rendono faticoso ed ansiogeno il trasporto scolastico per gli ausiliari, è la mancanza di spazi riservati alla sosta dei pulmini e ai disabili in tutte le scuole o la loro occupazione impropria

bambino (dunque se si raggiunge la sua casa e lo si aspetta, ma poi il trasporto non si realizza, ad esempio per terapia, malattia, assemblea scolastica, capricci, genitore che non deve andare al lavoro, ecc.), penalizza l'operatore e lo induce ad aspettare di più prima di annullare la corsa, con conseguente frustrazione se risulta inutile.

A margine, il dibattito ha costituito occasione di sfogo per la "fatica" degli operatori, legata al traffico cittadino, alla vivacità o indisciplina dei piccoli utenti, agli atteggiamenti irrispettosi e alle lamentele immotivate (anche con lettera di reclamo scritta) delle famiglie – colpevoli spesso di mancanze, ritardi e disguidi, ma pronte a giudicare severamente l'operatore per colpe spesso non sue. Inoltre, vi è il tema della responsabilità connessa alla custodia, al verificarsi di imprevisti che imporrebbero la consegna del minore alle autorità, in assenza dei tutori, opzione tecnicamente problematica e foriera di controversie.

Sono, a ben vedere, un esercito di prima linea affannato e poco protetto dal rischio di diventare capro espiatorio delle inefficienze scolastiche, familiari ed urbane. Nonostante tutto, con soddisfazione gli operatori riferiscono frequenti manifestazioni di riconoscenza da parte dei genitori e affezionamento degli alunni, a testimoniare la percezione chiara del loro impegno costante, della pazienza, della professionalità e dello spirito di servizio.

È un esercito di prima linea affannato e poco protetto dal rischio di diventare capro espiatorio delle inefficienze scolastiche, familiari ed urbane: molte famiglie però esprimono comprensione e riconoscenza

Osservazioni comuni e trasversali alle diverse tipologie di scuole e di servizio

Su un piano generale, se segnalano alcune altre criticità marginali, che riguardano un po' tutti gli ordini di scuole:

- le divise consegnate sono insufficienti a garantire i cambi
- non c'è formazione, soprattutto in relazione alle esigenze speciali degli alunni con disabilità
- non c'è addestramento sull'uso degli strumenti tecnici
- nessuno dei presenti sembra avere mai visto la programmazione quantitativa delle prestazioni (frequenza delle varie operazioni per tipologia), ma va considerato lo scarso valore rappresentativo, sul piano statistico, di questo tipo di indagine, che è qualitativa e si basa su un ristretto campione, adottato in modo non sistematico. Per esemplificare: nessuno sa se il cestino dei rifiuti va svuotato cinque volte al giorno o la frequenza della deragnatura è tre volte al mese. Operano tutti "ad occhio", basandosi sull'esperienza; quindi, la qualità del lavoro è rimessa un po' alla discrezionalità e alla responsabilità del singolo lavoratore. Tuttavia, i controlli sulla corretta esecuzione dei servizi sono riferiti come regolari e frequenti.

I "Key intakes" del Focus Group con i lavoratori

- Mancanza di chiarezza nelle mansioni e nei compiti: gli operatori lamentano una mancanza di chiarezza nelle mansioni, con compiti spesso sovrapposti o non ben definiti, che danno adito a richieste improprie. Questo porta a confusione e difficoltà nel definire i limiti delle proprie responsabilità. Secondo gli intervistati sarebbe utile realizzare degli avvisi ben visibili (es. locandine per genitori e docenti) che mostrino in maniera chiara cosa possono e cosa non possono fare i lavoratori di Risorse per Roma.
- Mancanza di formazione specifica: gli operatori sottolineano la mancanza di una formazione adeguata per svolgere compiti delicati, come l'assistenza ai bambini disabili o la gestione di situazioni critiche.
- Problemi di comunicazione con i genitori nel trasporto scolastico: la comunicazione con i genitori risulta spesso problematica, soprattutto a causa di una mancanza di informazioni chiare sul servizio. Questo genera incomprensioni da parte dei genitori. Sono state inoltre evidenziate problematiche legate alle barriere linguistiche riguardanti l'app ed è stato suggerito di inserire all'interno dell'app delle informazioni necessarie per far comprendere meglio al genitore le tempistiche e le procedure da rispettare per poter usufruire al meglio del servizio.

- Difficoltà nella gestione degli imprevisti: la gestione degli imprevisti, come la mancanza del genitore all'arrivo del trasporto scolastico o l'assenza degli assistenti all'arrivo a scuola, è un'altra criticità evidenziata. Mancano procedure standard e gli operatori si trovano a dover gestire situazioni complesse autonomamente, con il rischio di incorrere in problemi legali.
- Scarsa attenzione alle scuole materne: gli operatori lamentano una disparità di trattamento tra asili nido e scuole materne, con queste ultime che sono destinatarie di un minore numero di ore di servizio e minore attenzione.
- Mancanza di attrezzature adeguate: gli operatori segnalano la mancanza di attrezzature adeguate, come scarpe antinfortunistiche o prodotti per la pulizia, e la scarsa manutenzione di quelle esistenti, come lavatrici e asciugatrici. Altre problematiche sono infrastrutturali, delle scuole.
- Nonostante le criticità evidenziate, gli operatori sottolineano che il servizio viene svolto con cura e che le famiglie si dimostrano generalmente soddisfatte.



La qualità del servizio secondo il personale scolastico

Report dei Focus Group con educatori, insegnanti, collaboratori scolastici, dirigenti/coordinatori

Svolgimento e considerazioni preliminari

Il Focus Group con una rappresentanza del personale scolastico di nidi, scuole dell'infanzia e scuole primarie serviti da Risorse per Roma con una o più prestazioni del Servizio Scolastico Integrato si è svolto una prima volta l'8 febbraio 2025, online su piattaforma Google Meet.

I partecipanti reclutati (educatori, insegnanti, collaboratori di nidi, scuole infanzia e scuole primarie) erano così distribuiti in relazione al tipo di istituzione scolastica ed alla zona di competenza:

A soli fini di rendicontazione interna delle attività e dei risultati, sono state rilevate le presenze ed è stata eseguita una videoregistrazione dell'incontro: tutti hanno autorizzato Adiconsum al trattamento dei dati personali (l'informativa ed il modulo sono stati resi disponibili online mediante link).

La durata dell'incontro era prestabilita in 1 ora. Ai partecipanti è stato presentato sommariamente il progetto e richiesto di esprimersi liberamente ed in modo informale sui vari aspetti esaminati (vedasi traccia allegata) in relazione alla qualità erogata e qualità percepita dei servizi, con garanzia assoluta di anonimato.

In linea generale, la partecipazione è stata attiva e propositiva, ma anche rispettosa nei confronti della Società Risorse per Roma e del suo personale impegnato nei servizi alle scuole della Capitale.

LO STRUMENTO DI PARTENZA PER L'INDAGINE QUALITATIVA

Traccia per la conduzione dei Focus Group con il Personale Scolastico

Obiettivi del Focus Group

7. Valutare la percezione dei lavoratori della scuola, che sono di fatto una fascia di utenza del SSI, riguardo la qualità dei servizi erogati da Risorse Per Roma (ausiliari, collaboratori, assistenti al trasporto scolastico, pulizie).
8. Comprendere se, secondo loro, la qualità percepita dalle famiglie è soddisfacente.
9. Identificare aree di miglioramento per aumentare la qualità dei servizi offerti.

Domande e Attività

5. Benvenuto e introduzione al focus group:
 - Presentazione dei moderatori.
 - Spiegazione degli obiettivi del focus group.
 - Regole base (es. confidenzialità, partecipazione volontaria, privacy e anonimato).
 - Richiesta di consenso per la registrazione audio a fini interni.
6. Icebreaker:
 - Chiedere ai partecipanti di presentarsi e descrivere brevemente il loro ruolo e il loro rapporto con il servizio scolastico integrato.

PRIMA PARTE: QUALITÀ EROGATA

- Definire la qualità e farne un terreno comune: discussione guidata
In questa fase cerchiamo di dare una definizione condivisa di come dovrebbe essere la qualità ideale:
 - Cosa è la qualità del servizio? La concezione soggettiva dei partecipanti (risposta libera individuale e raccolta/sintesi del moderatore)
 - La qualità oggettiva della prestazione: pulito, puntuale, efficiente...?
 - La qualità dei mezzi a disposizione : adeguati?
 - E' un fatto di regole, scritte e non? Un fatto di prassi? Un fatto formale o sostanziale?
- La Carta della Qualità dei Servizi: uno strumento per definire il perimetro della qualità e dei servizi, prendere impegni precisi, comunicarli e risponderne all'utenza
 - ne avete mai sentito parlare?
 - Sapete cosa sono i KPI che vengono raccolti e misurati?
 - Opinioni dei partecipanti sulle modalità di monitoraggio e controllo implementate dalla Società Risorse per Roma sui servizi erogati, sulla rilevazione oggettiva dei dati e sulle eventuali attività ispettive.
 - Vorreste conoscerla meglio, avere un incontro illustrativo, un link dove consultarla?
 - Pensate sia utile farla conoscere alle famiglie?

SECONDA PARTE: QUALITÀ PERCEPITA

- c) Ora passiamo alla discussione sulla qualità effettivamente percepita:
 - o L'organizzazione del servizio è ottimale? Le ore previste per i vari servizi sono sufficienti? Lo staff allocato è sufficiente?
 - o Eventuali criticità nell'interazione con il personale di Risorse per Roma?
 - o Ci sono differenze tra ciò che pensate sia importante per gli utenti e ciò che voi ritenete importante nel vostro lavoro?
 - o Riscontri esperienziali, segnalazione di criticità, suggerimenti dai partecipanti: la continuità del servizio, la copertura del servizio, la gestione degli imprevisti, delle circostanze eccezionali e dei disservizi
 - o Quali miglioramenti potrebbero essere fatti per allineare meglio il servizio alle aspettative vostre come personale scolastico?

TERZA PARTE: La partecipazione e il feedback degli utenti

- b) Domande:
 - o Secondo voi, gli utenti (studenti, genitori) percepiscono positivamente il servizio? Perché?
 - o Quali feedback avete ricevuto, direttamente o indirettamente, dagli utenti del servizio? Approvazione e lode, lamentela, richieste...o magari nessun commento perché va tutto bene!

QUARTA PARTE: Il miglioramento rispetto al passato

- o Risorse Per Roma è subentrata a gennaio 2024 nell'erogazione del Servizio Scolastico Integrato: si percepisce un miglioramento complessivo o su aspetti specifici?

PARTE CONCLUSIVA

- o Priorità di miglioramento: Fornire una lista dei principali aspetti discussi durante il focus group e chiedere ai partecipanti di votare i 3 aspetti più importanti da migliorare
- o Suggerimenti e proposte (discussione libera)
- o Ringraziamenti ai partecipanti.
- o Informazioni sui prossimi passi (es. quando e come saranno condivisi i risultati, eventuali azioni future).

Un aspetto che è stato segnalato, in modo pressoché unanime, come prioritario è il clima di collaborazione tra personale scolastico e personale di Risorse per Roma, un clima che risulta frutto di una concomitanza di fattori oggettivi e soggettivi, fra cui spicca l'adeguatezza delle risorse umane in termini quantitativi, in relazione ai compiti da svolgere ed alle condizioni di lavoro (numero di bambini, dislocazione dei locali, localizzazione/funzionalità/manutenzione delle apparecchiature tra cui telefono, citofono ed apricancello). In particolare, il personale delle scuole dell'infanzia ricorda come precedentemente al lockdown causato dalla pandemia da Covid-19 le compresenze dello staff Multiservizi fossero di due unità per l'intera durata dell'orario scolastico, arrivate addirittura a tre durante la ripresa "in presenza" ancora sotto pandemia, per le aumentate esigenze di igienizzazione e gestione: oggi, invece, pur se con orario incrementato, la figura ausiliaria RpR è una sola, spesso senza riguardo alla dimensione non modesta della scuola. Questa figura è impegnata in compiti diversi e spesso in sovrapposizione temporale (es. assistenza ai bambini o ripristino dei locali e gestione degli arrivi e delle uscite), risultando spesso non disponibile per le necessità delle insegnanti e talora affannata, con conseguente stress e insoddisfazione che possono rendere il clima generale meno sereno.

La continuità delle risorse umane (stesso personale assegnato ad una struttura in modo permanente o comunque per lunghi periodi) favorisce uno svolgimento agile e sicuro del lavoro, soprattutto perché i bambini si affezionano e sono più gestibili, i genitori/nonni acquistano fiducia e sono a loro volta più immediatamente riconoscibili come persone autorizzate in fase di ritiro dei bambini da scuola.

Il clima di collaborazione tra personale scolastico e personale di Risorse per Roma è l'aspetto più considerato, frutto di una concomitanza di fattori oggettivi e soggettivi

La continuità delle risorse umane, ossia lo stesso personale assegnato ad una struttura in modo permanente o per lunghi periodi, è un elemento chiave della qualità del servizio

Il periodo pre-apertura, compreso fra l'ultima settimana di agosto e le prime due settimane di settembre, viene segnalato come periodo critico, in cui la presenza dello staff ausiliario di Risorse per Roma non è prevista, ma è considerata necessaria dal personale scolastico, in quanto si risistemano gli spazi, si spostano le classi e si riorganizza l'ambiente, con conseguente necessità di aiuto per movimentazione di mobili e pulizie, trasferimento delle decorazioni ecc.

Il personale dei nidi è risultato quello più soddisfatto del servizio di Risorse per Roma, esprimendo un apprezzamento che dividiamo in due macroaree:

- generale, relativamente alla copertura, frequenza, efficacia ed adeguatezza complessiva degli interventi, del monitoraggio svolto e della risposta a richieste specifiche; qualche segnalazione riguarda le dotazioni di apparecchiature (es. lavatrici) per occasionali malfunzionamenti o carenze di dotazione (materiali di consumo);
- particolare, relativamente agli aspetti della professionalità, solerzia, cortesia ed affidabilità dello staff ausiliario, rispetto al quale sono state espresse valutazioni anche molto positive sul piano umano e relazionale, sia nei rapporti con l'utenza (bambini e famiglie), sia con il personale scolastico.

Ci viene riferito – e lo riportiamo a mero titolo informativo, sapendo che dipende direttamente da scelte capitoline e non della Società) che la compresenza di personale ausiliario di Risorse per Roma e personale di altra azienda addetto alla mensa causa occasionali disguidi o fonti di attrito, riguardo alla titolarità di alcuni compiti (in particolare la pulizia e il ripristino): secondo le educatrici, lo staff ausiliario e di mensa dovrebbe fare capo alla stessa azienda.

Bisogna assegnare il personale ausiliario a tempo pieno le prime due settimane di settembre, per preparare l'apertura della scuola

Emergono occasionali conflitti di attribuzione dei compiti, fra il personale scolastico, il personale di mensa e gli ausiliari.

Le sostituzioni, in occasione di assenze del personale ausiliario, sono riferite come adeguate nei nidi, ma più critiche nelle scuole dell'infanzia, dove la mancanza di compresenze rende l'impatto dell'assenza di un operatore più immediato e problematico, soprattutto al mattino. Il personale scolastico di questa utenza lamenta la prassi della sostituzione parziale, con perdita di ore di servizio. In linea generale, i nidi percepiscono come sufficiente l'allocazione di personale, mentre le scuole dell'infanzia la ritengono non sufficiente. Un ultimo aspetto che viene evidenziato, riguardo alle sostituzioni, è che talora il personale in supplenza, risultando gradito alle insegnanti, è stato richiesto in assegnazione stabile, ma non è stato possibile ottenerlo in quanto si trattava di personale di assistenza scuolabus, che per limiti contrattuali non poteva svolgere sei ore giornaliere in modo continuativo: la possibilità di "trattenere" il personale più collaborativo, cortese ed efficiente viene sottolineata come forma di continuità ed elemento di qualità del servizio.

Vengono segnalate, nelle scuole dell'infanzia, alcune carenze di materiali e piccole attrezzature per la pulizia (es. scope), asciugamani e carta assorbente (quest'ultima viene consegnata alle scuole materne per esclusivo uso lavamani, mentre è necessaria anche per le attività). Nei nidi la doppia fornitura (capitolina e risorse per Roma) rende tutto più facile e le scorte di materiali sono soddisfacenti.

Per quanto riguarda il trasporto scolastico, utilizzato nella primaria, viene riferito come spesso in ritardo; inoltre, il momento dell'arrivo a scuola e della consegna dei bambini al personale di accoglienza è spesso un momento di confusione, in cui le difficoltà di comunicazione sono oggettive e le regole di comportamento nelle varie situazioni che possono verificarsi non sono note e condivise per tutti: la gestione è affida-

Vengono segnalate alcune carenze di materiali e piccole attrezzature, alla scuola dell'infanzia. Tutto bene nei nidi con le forniture

ta a decisioni estemporanee e al buon senso delle singole persone, con risultati spesso insoddisfacenti (ritardi, stress). Ad aggravare la situazione ci sono i comportamenti poco civili di alcuni genitori, che con le proprie vetture sostano sugli stalli dello scuolabus o intralciano la circolazione: non sono più presenti i volontari (nonni) che agivano come ausiliari e la polizia municipale è raramente presente. Una delle insegnanti propone un protocollo di intesa tra la scuola e chi ha la titolarità del trasporto scolastico (per individuare con esattezza le procedure, “chi fa cosa”, i tempi, rendendone edotti tutti gli operatori) in modo da ridurre al minimo almeno i problemi determinati dalla mancanza di procedure certe.

Inoltre, è lamentata l'impossibilità per le insegnanti e i collaboratori scolastici di sapere se il bambino accompagnato dallo scuolabus sarà presente in quella giornata e deve essere atteso fuori dalla scuola, o meno. Ci viene riportato uno specifico episodio – imputabile al Municipio, in cui la richiesta di un pullman dotato di pedana per carrozzine disabili da impiegare per una uscita didattica ha ottenuto risposta così tardiva (il giorno prima della data stabilita, a fronte di una richiesta molto anticipata) da obbligare la scuola a noleggiare un servizio privato con ingenti costi a carico delle famiglie. Si ritiene che il servizio di trasporto scolastico già in essere per le attività ordinarie potrebbe essere utilizzato anche per le uscite didattiche. Il feedback della famiglie riguardo al servizio degli ausiliari, delle pulizie ecc. è positivo e non si segnalano lamentele. I controlli dei supervisori nei nidi e nelle scuole dell'infanzia sono settimanali e vengono svolti regolarmente. La carta della qualità dei servizi di Risorse per Roma non è conosciuta da alcuno dei partecipanti, mentre viene considerata auspicabile la sua diffusione in forme facilmente fruibili.

Si sente esigenza di regole e prassi più chiare e condivise per la gestione dell'arrivo e della riconsegna dei bambini, tra personale scolastico e ausiliari, ma anche di mezzi per comunicare nella caotica fase di entrata e uscita da scuola

Il feedback sul SSI raccolto dalle famiglie, in generale, è positivo e i controlli sull'operato regolari

I “Key intakes” del Focus Group con il personale scolastico

- La continuità delle risorse umane assegnate al servizio di ausiliariato e pulizia è un asset fondamentale della qualità e garantisce efficacia e sicurezza maggiori
- Il personale di Risorse per Roma assegnato ai nidi è sufficiente a coprire tutte le necessità, dalla sorveglianza all'accoglienza, alla garanzia di igiene e pulizie ordinarie e straordinarie. Le sostituzioni sono sempre garantite.
- Il personale assegnato alle scuole dell'infanzia è insufficiente e soprattutto mancano le compresenze necessarie in momenti chiave della giornata scolastica. Le sostituzioni sono percepite come insufficienti.
- Il trasporto scolastico è spesso in ritardo e la comunicazione degli assistenti RpR con il personale della scuola è molto difficoltosa o del tutto assente. Mancano regole chiare per affrontare i disagi che inevitabilmente possono verificarsi per vari motivi.
- La prestazione degli ausiliari e assistenti di Risorse per Roma è soddisfacente, c'è normalmente spirito di collaborazione e buona volontà nello svolgimento delle mansioni. Non sono segnalati comportamenti inadeguati.
- La carta della qualità dei servizi sembra totalmente sconosciuta al personale scolastico ma desta interesse la possibilità di prenderne visione.



CONCLUSIONI

In conclusione, il progetto di rilevazione della qualità percepita del Servizio Scolastico Integrato condotto da Adiconsum in collaborazione con Risorse per Roma si è rivelato una preziosa opportunità per approfondire le esigenze della comunità scolastica e per raccogliere elementi utili a rafforzare il dialogo tra i diversi attori coinvolti. Dai Focus Group è emersa una forte domanda di continuità nelle risorse umane assegnate, una maggiore attenzione alle scuole dell'infanzia e un miglioramento della comunicazione interna e della formazione del personale.

Nonostante alcune criticità, il Servizio Scolastico Integrato è percepito positivamente dai genitori, dal personale scolastico e dagli operatori stessi: al netto delle problematiche non inerenti il SSI ma le strutture e il servizio scolastico in generale, viene riconosciuta la qualità complessiva, così come l'impegno e la professionalità degli operatori in particolare. È chiaro che il valore di questo servizio risiede nella capacità di adattarsi alle necessità della comunità e di evolversi attraverso un approccio partecipativo e collaborativo.

La Carta della Qualità dei Servizi di Risorse per Roma, se adeguatamente diffusa e valorizzata, potrebbe rappresentare uno strumento importante per consolidare il rapporto di fiducia tra utenti e gestori, garantendo una maggiore trasparenza e offrendo un canale diretto per segnalazioni e proposte migliorative. Il progetto ha dimostrato che, con un ascolto attento, è possibile ottenere risultati significativi in termini di conoscenza dei problemi e gestione partecipativa delle soluzioni, non solo per il perfezionamento del servizio, ma anche per il benessere dei bambini e delle famiglie che ne usufruiscono quotidianamente.

Il futuro della qualità del servizio scolastico integrato a Roma dipende dalla capacità di innovare i modelli organizzativi in funzione degli stili di vita in continua evoluzione (e dunque nuove esigenze ed abitudini delle famiglie, che vanno considerati), potenziare la formazione del personale, digitalizzare i servizi, e dialogare con l'amministrazione per il miglioramento del presidio sul territorio (dalla polizia municipale davanti alle scuole, alla manutenzione delle infrastrutture scolastiche).

L'adozione sistematica di standard definiti nelle Carte dei servizi può rappresentare un punto di riferimento essenziale per costruire un sistema scolastico più equo, inclusivo e orientato al miglioramento continuo.