



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



Obiettivi

- Creare un sistema di osservazione, ascolto e stimolo alla partecipazione per i cittadini
- Raccogliere percezioni e valutazioni qualitative da parte dell'utenza e degli stakeholder, sul Servizio Scolastico Integrato
- Verificare la conoscenza della Carta della Qualità dei Servizi
- Individuare punti di forza e aree di miglioramento.



Metodologia Dell'indagine

Indagine qualitativa

Campione limitato e non sistematico o rappresentativo in senso statistico. Il SSI è un sistema complesso che include vari tipi di servizio, riguarda i nidi e diversi ordini di scuole, con varia configurazione di servizi e target di utenza per ciascuno.

Esplorazione e flessibilità

Tesa a rilevare il «sentiment», a formulare ipotesi sulla concezione soggettiva di qualità del servizio e sulle aree prioritarie di interesse.

Si è inteso conoscere le loro dinamiche cognitive rispetto al SSI, le aspettative, i bisogni, il grado di soddisfazione percepito.

Scelta del Focus Group

Informale, colloquio di gruppo aperto alla verifica delle ipotesi iniziali e a nuove prospettive di significato. Si è usata una traccia guidata, con gruppi omogenei per appartenenza (genitori, lavoratori SSI e personale scolastico ordinario) ed eterogenei per ordine di scuola.

Comunicazione e partecipazione

Si è scelto di incontrare 6-12 persone alla volta, prevalentemente online, incoraggiando un elevato grado di partecipazione al dibattito e la narrazione libera delle proprie esperienze.

Privacy garantita, ma registrazione incontro finalizzata a sbobinare successivamente.

2 serie di incontri:

dicembre/gennaio e aprile/maggio



I risultati dell'indagine

1

I genitori

La percezione soggettiva

La qualità è soprattutto....

- Il rapporto di fiducia con tutti gli operatori presenti nell'ambito scolastico
- Il feedback positivo dei bambini (gradimento manifestato nei confronti degli operatori)
- Continuità e presenza stabile nel tempo = sicurezza

Connotazione fortemente relazionale della qualità percepita. I genitori riferiscono esperienze positive.





La percezione oggettiva

La qualità è soprattutto...

- igiene e sicurezza dei luoghi
- solerzia, cortesia e decoro del personale
- riconoscibilità, preparazione professionale
- organizzazione del servizio
- efficiente svolgimento dei compiti

Livello eccellente riferito per i nidi,
abbastanza buono per la materna

Asilo Nido vs Scuola dell'Infanzia

Il nido a Roma
«sembra privato»



La scuola
dell'infanzia
sembra soffrire
carenza di
personale
ausiliario e
qualche lacuna
infrastrutturale



Nelle scuole dell'infanzia, 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.



Il trasporto scolastico

- Il servizio è apprezzato e considerato efficiente.
- Il personale viene descritto come solerte e preparato.
- La APP è comoda e rassicurante, ma solo in italiano: servirebbe multilingue e bisogna aiutare tutti ad usarla
- Si lamentano problemi legati alla viabilità locale ed alla sosta irregolare dei veicoli negli stalli scuolabus.

Gestione Multiservizi vs Risorse per Roma

In generale nel passaggio non si evidenziano criticità, anzi il servizio tende a migliorare



La riorganizzazione ha causato spostamenti di personale, che in generale non piacciono alle famiglie (continuità come elemento di qualità)



La Carta della Qualità dei servizi



Pochi ne hanno sentito parlare, nessuno l'ha letta

Sarebbero però molto interessati a conoscerla, in forma breve o specifica per la loro utenza



E' apprezzata essenzialmente come canale di dialogo con l'amministrazione



I risultati dell'indagine

2

**Gli operatori del
servizio SSI**

La percezione soggettiva

La qualità è soprattutto....

- sicurezza e sorveglianza
- garanzia di igiene
- attenzione ai bisogni specifici espressi dai genitori per i propri figli.

Emerge un prioritario senso di responsabilità verso le famiglie.





La percezione oggettiva

La qualità effettivamente erogata

- Si fa tutto il possibile, necessariamente limitati dai bisogni estemporanei della scuola
- La programmazione quantitativa dei servizi (es. frequenza pulizie) «è pura teoria»
- Si risente un po' delle sostituzioni parziali per le assenze
- La compresenza alla scuola dell'infanzia è ritenuta insufficiente
- Alcune forniture (es. carta mani, piccole attrezzature) sono scarse



Relazione e collaborazione

- Il rapporto con le educatrici e le maestre è buono, ma a volte chiedono prestazioni non previste per gli ausiliari
- Il feedback dei bambini e delle famiglie è gratificante
- Occorrono flessibilità e capacità di adattamento notevoli



Bisogni espressi per migliorare le prestazioni del SSI

Formazione desiderata

- Primo soccorso e disostruzione delle vie aeree dei bambini
- Assistenza e accudimento dei bambini disabili, aggancio carrozzine sui bus
- Uso delle attrezzature che differiscono da un nido all'altro

Tempi e modalità di lavoro

- Condividere problemi operativi che indurrebbero la società a migliorare alcuni aspetti (soprattutto l'allocazione del personale)
- Maggiore comunicazione con il personale scolastico su procedure e regole
- Manutenzione scuole e strumenti



I risultati dell'indagine

3

**Il personale
scolastico**

La percezione soggettiva

La qualità è soprattutto....

- adeguatezza delle risorse umane in termini quantitativi, in relazione ai compiti da svolgere ed alle condizioni di lavoro (numero di bambini, dislocazione dei locali, funzionalità delle apparecchiature tra cui telefono, citofono ed apricancello).

Emerge la dimensione quantitativa dell'aiuto atteso dalle risorse SSI





Collaborazione e momenti critici

- Assenze di personale, giornate di sciopero, situazioni impreviste a volte creano difficoltà che con maggiori risorse umane SSI non inciderebbero nella stessa misura
- L'arrivo e la partenza dei bambini serviti da Scuolabus è spesso un momento difficile, di disagi, ritardi, difficoltà comunicative tra l'interno della scuola e gli assistenti al trasporto. Occorrono procedure certe e condivise sulle varie situazioni

I controlli sull'operato SSI sono regolari e l'esito è soddisfacente. Le famiglie mostrano di apprezzare gli operatori di Risorse per Roma.



I bisogni espressi per una migliore gestione

- Supporto alla fase di pre-apertura: da fine agosto a metà settembre il personale scolastico è impegnato nella riorganizzazione delle classi e degli spazi: è necessario avere lo staff SSI a tempo pieno.
- Continuità e omogeneità: i cambi costringono a ricostruire i rapporti interni al team, la conoscenza di bambini e genitori o nonni, le consuetudini operative.
- Unificare SSI e mensa risolverebbe alcuni problemi

Conclusioni

- Il Servizio Scolastico Integrato è soddisfacente e denota buona qualità generale.
- Il personale è preparato e solerte
- Vi sono aree di miglioramento all'intersezione fra competenze di soggetti diversi e una necessità di rafforzare lo staff alla scuola materna
- La carta della Qualità dei Servizi è ancora pressoché sconosciuta, ma tutti si dichiarano interessati a visionarla

