

SETTORE ISTRUZIONE-INFORMATIVO

Servizio Politiche Sociali - Casa - Codice

Servizio 06/02

Tel. 0121 361232 - Fax. 0121 361228

albertom@comune.pinerolo.to.it

am

Relazione finale Sul questionario di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti delle iniziative estive

Anno 2013.

Modalità di raccolta delle informazioni

Con l'obiettivo di valutare la percezione della qualità del servizio reso relativamente alle iniziative estive (Estate Ragazzi ed Estate Bimbi) della città di Pinerolo organizzate in collaborazione con la Cooperativa Sociale Eurotrend Assistenza a r.l. di Biella, sono stati distribuiti ai genitori dei 201 partecipanti alle iniziative estive anno 2013 dei questionari atti a raccogliere le informazioni desiderate.

Il questionario autoprodotta, nonché strumento d'indagine, prevedeva una batteria di domande a risposta chiusa¹ relative ai differenti aspetti del servizio (adeguatezza o inadeguatezza del periodo e della durata dell'iniziativa, del servizio di trasporto e di quello della mensa, della professionalità degli animatori e della disponibilità degli impiegati, ecc.) ed un quesito a risposta aperta volto a cogliere gli eventuali suggerimenti degli intervistati. Al fine di tracciare un profilo socio-anagrafico degli informatori è stato loro richiesto di indicare il sesso, la fascia d'età di appartenenza ed il livello di istruzione. Da questo punto di vista è risultato che la grande maggioranza dei compilatori del questionario è donna, appartenente ad una fascia d'età compresa tra i 25 e i 44 anni e con un livello di istruzione medio-alto (diploma di media superiore e laurea).

Si è scelto di intervistare 3 gruppi di partecipanti alle 6 iniziative, uno per ciascuna tipologia di attività: il gruppo dell'estate bimbi (iniziativa rivolta a minori frequentanti la scuola dell'infanzia in età compresa tra i 3 ed i 5-6 anni), il secondo turno di Pracatinat (soggiorno residenziale per minori in età compresa tra i 6 ed i 14 anni frequentanti la scuola primaria e secondaria di 1° grado) ed il terzo turno del soggiorno diurno per un totale di 103 questionari.

Al fine di una maggiore comprensione, inseriamo qui di seguito un esempio del questionario distribuito agli utenti.

¹ Le opzioni di risposta tra cui scegliere sono state: "sì", "più sì che no", "abbastanza", "più no che sì", "no".

	Sì	Più sì che no	Abbastanza	Più no che sì	No
L'orario stabilito per le iniziative estive è idoneo alle sue esigenze?					
Il periodo stabilito per le iniziative è idoneo alle sue esigenze?					
La durata dell'iniziativa è idonea?					
Il servizio di trasporti è stato adeguato?					
Il servizio mensa è stato adeguato?					
Il costo dei servizi è stato adeguato?					
Suo figlio/a ha gradito le attività?					
La professionalità degli animatori è stata adeguata?					
Il personale si è mostrato disponibile?					
Gli impiegati si sono mostrati competenti?					
Le sedi utilizzate sono state adeguate?					

Quali elementi ha valutato nella scelta del servizio?

Vicinanza al luogo di lavoro

Vicinanza all'abitazione

Fiducia nell'organizzazione che gestisce le attività

Per le attività svolte

Su consiglio altrui

Commenti e suggerimenti

Valutazione della qualità del servizio da 1 (min. apprezzamento) **a 10** (max apprezzamento)

Dati socioanagrafici degli informatori

Sesso

Età

Titolo di studio

Analisi dei dati

Alla compilazione dei questionari ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti. Ciò che è emerso da questa seconda fase di lavoro è stato un riscontro decisamente positivo, confermato da una notevole diffusione di risposte affermative. Prendendo in considerazione tutti e tre i gruppi di analisi, la professionalità degli animatori assieme alla competenza e alla disponibilità del personale si sono mostrati essere gli aspetti (relativi al servizio) che hanno ottenuto un pieno ed unanime apprezzamento da parte degli utenti².

A fronte di un esteso gradimento per il lavoro svolto dall'organizzazione, si affaccia una contestabile funzionalità del servizio: l'orario, il periodo e la durata dell'iniziativa dovrebbero essere modificati con un prolungamento temporale capace di andare incontro alle difficoltà dei genitori di gestirsi tra la cura ed il controllo dei figli e gli impegni lavorativi³. Accanto all'aspetto critico di tale suggerimento, è possibile, però, cogliere anche una certa positività: la richiesta di una maggiore flessibilità del servizio, esteso anche ai mesi di agosto/settembre, sottintende un pieno consenso da parte degli utenti. Il desiderio di poter usufruire di prestazioni capaci di ricoprire il periodo estivo trova riscontro nei suggerimenti che, tramite il questionario, sono stati richiesti agli utenti. Altro consiglio espresso da un contenuto numero di soggetti ma significativo riguarda la richiesta di mantenere il servizio, in questo periodo di crisi, anche attraverso una drastica riduzione delle attività poiché è prioritario per le famiglie poter contare su un personale competente ed in grado di intrattenere i ragazzi in totale sicurezza.

Relativamente al servizio di trasporto, invece, non sono stati espressi né consigli né suggerimenti, a fronte di una generale soddisfazione per il suo funzionamento. Per contro, il servizio della mensa ha trovato alcune critiche da parte di tre utenti che, alla richiesta di esprimere la loro opinione, gradirebbero dei pasti e dei pranzi "al sacco" meno ripetitivi. Ma, a fronte di 103 informatori, il numero estremamente contenuto dei soggetti che hanno avanzato questo suggerimento, ci permette di ritenere tale critica di peso contenuto.

L'analisi degli elementi che gli utenti hanno valutato nella scelta di aderire al servizio di Estate Ragazzi ed Estate Bimbi è un'ulteriore conferma dell'elevato grado di soddisfazione per l'organizzazione. Ad essersi configurato come fattore determinante è proprio la fiducia nell'organizzazione stessa, seguita dalle attività da questa svolte.

Il passaparola tra gli utenti gratificati è stato una garanzia aggiuntiva della buona qualità del servizio, nonché incoraggiamento per delle nuove iscrizioni.

² A tale proposito si tenga conto che questo aspetto ha registrato un picco del 100% di risposte positive, nel questionario relativo al secondo turno di Pracinat e al 3 Turno diurno.

³ Per quanto concerne questo aspetto è utile ricordare le trasformazioni vissute dalla società italiana in questi ultimi anni. Cambiamenti che creano nuove esigenze: madri che, accanto al conservato ruolo di regine della casa, hanno fatto la loro comparsa nel mercato del lavoro retribuito. Di conseguenza quello da dedicare ai bambini (così come agli anziani di famiglia) è un tempo che si restringe e che non avanza. Occorre creare servizi che sappiano rispondere alle esigenze di una comunità sempre meno supportata da quel welfare familistico "made in Italy", che oggi sempre più pare scricchiolare e barcollare.

Gli ingredienti logistici che invece non sembrano avere avuto incidenza sull'adesione al servizio sono la vicinanza all'abitazione e al luogo di lavoro.

In conclusione al resoconto, potremmo lasciare la parola ai dati registrati relativamente alla qualità del servizio. Su una scala di valutazione da 1 (minimo apprezzamento) a 10 (massimo apprezzamento), 42 sono stati gli utenti ad aver assegnato alle attività promosse dall'Ufficio Politiche Sociali di Pinerolo, il massimo dei voti. Un dato, questo, estremamente significativo, seguito da un altro altrettanto importante, poiché procedendo in ordine decrescente, possiamo notare che a seguito di un'abbondanza di 10 (come criterio di valutazione), sono 39 gli utenti che hanno assegnato un punteggio di 9 all'organizzazione.

Conclusioni

Dalla lettura dei suggerimenti espressi dagli utenti possiamo dedurre quanto il bisogno di una società capace di far fronte ai cambiamenti interni alle famiglie italiane sia diventata una questione cruciale. È la città che deve, per prima, agire in questo senso offrendo ai genitori, dei servizi che possano configurarsi come un aiuto concreto. I progetti di Estate Ragazzi ed Estate Bimbi rispondono a questo bisogno, poiché consentono alle mamme e ai papà di far fronte agli impegni lavorativi, con la consapevolezza di avere affidato i propri figli ad un'organizzazione fidata e competente. Di fronte, poi, ad una media del 90% dei bambini che hanno gradito l'iniziativa estiva organizzata dal Comune di Pinerolo, non possiamo che constatare il grande successo ottenuto dal servizio.

La parola all'utente ci ha così raccontato la storia di un servizio non solo capace di configurarsi come un aiuto concreto alle famiglie, ma anche in grado di creare un contesto di svago, di crescita educativa, di incontro e mescolanze culturali e di socializzazione tra i piccoli cittadini che crescono.

Rappresentazione Grafica della soddisfazione degli utenti delle iniziative estive - Anno 2013

