



# Controllo qualità

## 2017

## Indice

- Introduzione.
  
- Il punto di vista degli alunni delle scuole primarie sul **servizio di refezione scolastica** dell'Unione delle Terre 'Argine.
  
- Il punto di vista delle famiglie sui **centri estivi al nido d'infanzia** dell'Unione delle Terre d'Argine.
  
- Il punto di vista delle famiglie sui **centri estivi alla scuola d'infanzia** dell'Unione delle Terre D'Argine.
  
- Monitoraggio della qualità dei servizi indicati nella **Carta dei Servizi Sociali Territoriali** dell'Unione Terre d'Argine .
  
- Monitoraggio della qualità dei servizi indicati nella **Carta dei servizi della polizia municipale** dell'Unione Terre d'Argine.

Il report sulla qualità dei servizi anno 2017, nella sua seconda edizione, prende in considerazione tre dei servizi più a contatto con i cittadini di competenza dell'Unione Terre d'Argine: **Servizi educativi, Servizi sociali e Servizio di Polizia Municipale.**

Il report si compone:

- per i servizi educativi di 3 indagini di customer satisfaction;
- per i servizi di polizia municipale e i per i servizi sociali territoriali dei monitoraggi sugli standard qualitativi previsti nelle carte dei servizi.

## **SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI**

Nel 2017 sono state svolte tre indagini dei **servizi educativi e scolastici** dell'Unione delle Terre d'Argine in collaborazione con i soggetti gestori dei rispettivi servizi:

### **Refezione scolastica**

*“Il punto di vista degli alunni delle scuole primarie sul servizio di refezione scolastica dell'Unione delle Terre d'Argine”, sondaggio con questionario effettuato in collaborazione con Cir Food Soc. Coop e la ditta Numbers.*

L'indagine è stata condotta in tutte le scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 13 scuole di cui 1 a Campogalliano, 9 a Carpi, 1 a Novi di Modena e 2 a Soliera). I bambini e bambine che hanno risposto al questionario sono un totale di 539, di cui 258 maschi e 281 femmine.

### **Centri estivi al nido d'infanzia**

*“Il punto di vista delle famiglie sui centri estivi al nido d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine” sondaggio con questionario auto compilato in collaborazione con la Cooperativa Gulliver.*

L'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti ai nidi d'infanzia comunali nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. Gli iscritti al servizio di centro estivo per il mese di luglio 2017 sono stati 209 bambini/e su tutto il territorio dell'Unione. Di questi hanno partecipato all'indagine 57 famiglie. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del 27,3%.

### **Centri estivi alla scuola d'infanzia**

*“Il punto di vista delle famiglie sui centri estivi alla scuola d'infanzia dell'Unione delle Terre D'Argine”, sondaggio con questionario auto compilato in collaborazione con Cooperativa Argento vivo e Cooperativa Solidarietà 90.*

L'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti alle scuole d'infanzia comunali e statali e paritarie nei comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera1.

Gli iscritti al servizio di centro estivo dell'Unione Terre D'Argine per l'estate 2017 sono stati complessivamente 368 bambini/e così suddivisi:

- mese di luglio: 152 iscritti a Carpi, 55 a Soliera, 37 a Campogalliano (tot.244);
- mese di agosto: 59 iscritti a Carpi per tutta l'Unione;

- mese di settembre: 39 iscritti a Carpi, 26 a Soliera (tot. 65).

Di questi hanno partecipato all'indagine 125 famiglie, di cui 103 per il mese di luglio, 16 per il mese di agosto e 6 per il mese di settembre. La percentuale di rientro dei questionari è stata del 34%.

Lo strumento della customer satisfaction utilizzato per le tre indagini dei servizi educativi e scolastici, contribuisce a *“definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese”* ed a *“favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino”*.

### **POLIZIA MUNICIPALE**

Per quanto concerne la **polizia municipale** vengono monitorati e rilevati per il secondo anno i dati riferiti agli standard di qualità introdotti dalla **carta dei servizi** approvata con Giunta dell'Unione n. 126 del 29/12/2014.

Nella griglia di rilevazione dei dati riportata nel presente report, si identifica il servizio offerto collegandolo alle diverse attività inerenti. Gli standard di qualità vengono misurati attraverso strumenti di verifica resi noti nella griglia di rilevazione (gestionale software in uso, registro informatico della trasparenza, sito internet istituzionale).

### **SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI**

Il 2017 è l'anno in cui viene approvata la carta dei **servizi sociali territoriali** del settore socio sanitario con delibera di Giunta Unione n. 47 del 10/05/2017.

Nella carta si prevede il monitoraggio annuale degli standard di qualità previsti che è stato realizzato con una griglia redatta quest'anno per il primo anno.

I fattori di qualità sui quali si intende indagare rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni ed alle aspettative degli utenti e costituiscono, pertanto, elementi da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità individuati dalla Carta dei servizi sociali territoriali dell'Unione Terre d'Argine sono : il livello di ricettività, tempi e modalità di erogazione dei servizi, accessibilità del servizio, funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico, personale.

-----

Il presente report è stato redatto ai sensi dell'art.8 del Regolamento di Organizzazione, strumenti e modalità dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio dell'Unione Td'A n. 3 del 30 gennaio 2013 modificato con delibera del Consiglio dell'Unione delle Terre d'Argine n. 2 del 15 febbraio 2017 (comma 3 Art. 9).

Settembre 2018



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

# Servizi di qualità, qualità dei servizi

## REFEZIONE 2017

IL PUNTO DI VISTA DEGLI ALUNNI DELLE SCUOLE PRIMARIE SUL SERVIZIO DI  
REFEZIONE SCOLASTICA DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

**Strumento e somministrazione:** Numbers in collaborazione con Unione delle Terre d'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Settore Istruzione).

**Elaborazione dati:** Numbers.

# INDICE



L'INDAGINE IN SINTESI	5
IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	6
ASPETTI DI METODOLOGIA	10
Lo strumento	10
La rilevazione	10
Caratteristiche del campione	10
PRINCIPALI RISULTATI	11
La qualità del servizio	11
La valutazione dei singoli aspetti	12
RIFLESSIONI FINALI	16

## IL PERCHÉ DELLA RICERCA

Il tema della qualità dei servizi costituisce un terreno di riflessione e impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico.

Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs. 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004 e il D.lgs. 150/2009, che attua la L.15/2009 (in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), nonché il D.lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D.lgs. 97/2016, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni.

Nello specifico si sottolinea come lo strumento della customer satisfaction contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» ed a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

Al di là degli obblighi normativi, crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi da anni il tema della qualità è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per l'infanzia.

A partire da queste premesse e in collaborazione con le ditte che gestiscono i servizi per conto dell'Unione Terre d'Argine è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, un'indagine rivolta ai bambini e alle bambine che usufruiscono del servizio di refezione scolastica nelle scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine, al fine di coinvolgerli nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

Si ringraziano tutti gli alunni/e e il personale insegnante che hanno contribuito all'indagine e quindi alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.



## L'INDAGINE IN SINTESI



<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Cir Food, Numbers
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario
<b>Somministrazione</b>	Intervista
<b>Universo di riferimento</b>	Alunni/e che usufruiscono del servizio di refezione scolastica nelle scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine nell'anno scolastico 2016/17
<b>Universo di riferimento</b>	1.978 alunni/e
<b>Numero di risposte valide*</b>	538
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata ad Aprile 2017

\*Il campione è formato per ogni scuola da un numero di circa 45 bambini/e scelti casualmente fra le alunne/i delle seconde, terze e quarte classi, rispettando quando possibile il criterio di genere, provenienza culturale e scelte dietetiche.

## IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

La Ristorazione Scolastica rappresenta un settore della Ristorazione Collettiva in cui si concentrano particolari valenze di tipo preventivo, educativo e nutrizionale. Quella dell'infanzia è una fascia di età particolarmente importante perché sono proprio i bambini in età prescolare e scolare i soggetti fisicamente più vulnerabili ed esposti ai potenziali rischi causati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente non adeguata. Per questo intorno alla ristorazione scolastica intervengono molto soggetti, a diverso titolo e ruolo, con l'obiettivo comune di favorire nelle scuole la disponibilità e possibilità di una buona relazione bambino-cibo-adulto e corrette abitudini alimentari, non solo da un punto di vista nutrizionale.

In questo senso il consumo del pasto a scuola rappresenta un'occasione privilegiata da cui possono prendere avvio e svilupparsi strategie educative che si propongono di instaurare e potenziare un corretto approccio nei confronti degli alimenti, dell'alimentazione e dell'ambiente. Proprio per il fatto che la ristorazione scolastica viene proposta in un'età in cui le abitudini alimentari sono ancora in fase di acquisizione e strutturazione può e deve diventare un mezzo di prevenzione sanitaria, di promozione del benessere degli individui e di scelte etiche. Tutto questo tenendo anche conto della circolarità tra il bambino/a, il sistema scolastico in cui viene consumato almeno un pasto al giorno e il sistema familiare di appartenenza.

### I principi

L'obiettivo di favorire nella popolazione stili di vita improntati al benessere è prioritario a livello internazionale e nazionale. Le linee guida per una corretta educazione alimentare sono state emanate a livello comunitario e recepite a livello nazionale in un approccio coordinato e integrato tra più Ministeri:

- il **Ministero della Salute** ha stabilito le [linee guida di indirizzo nazionale per la Ristorazione Scolastica](#) (anno 2010) che nascono dall'esigenza di facilitare, sin dall'infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronic-degenerative (diabete, malattie cardiovascolari, obesità, osteoporosi, ecc...) di cui l'alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio;
- il **Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca** (Miur) ha emesso già nel 2011 alcune linee guida specifiche per l'educazione alimentare poi rinnovate in occasione di EXPO Milano 2015 ([Linee Guida per l'educazione alimentare](#));
- ulteriori indicazioni vengono dall'**Inran** (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti) e dal **Ministero delle Politiche Agricole e Forestali** che si erano espressi nel 2003 con le [Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana](#).

A livello regionale, la **Regione Emilia Romagna** ha recepito queste indicazioni nel proprio Piano regionale della prevenzione, approvato con delibera di Giunta Regionale 426/2006, individuando tra le azioni prioritarie quella di favorire nelle scuole la disponibilità di scelte alimentari corrette, anche mediante una maggiore attenzione ai capitolati d'appalto e ai menù utilizzati nella ristorazione scolastica, allo sviluppo di attività di educazione al gusto e alla promozione dell'attività motoria. Nel documento le [Linee Strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna](#) (contributo n. 56/2009) si definiscono gli obiettivi da realizzarsi mediante azioni che sappiano promuovere benessere e buona salute. Con questo stesso obiettivo la **Giunta della Regione Emilia-Romagna** ha adottato con una propria delibera (n. 418/2012) le [linee guida regionali sulle caratteristiche che devono avere gli alimenti e le bevande somministrati nelle scuole dell'Emilia-Romagna in mensa](#), attraverso i distributori automatici o nei servizi bar. Le linee guida definiscono anche gli strumenti per la valutazione e il controllo sulla qualità e sulla sicurezza.

Infine, per un'impostazione nutrizionale dei menù coerenti con questi principi si utilizzano come riferimento le indicazioni **dell'Istituto Nazionale della Nutrizione**, rappresentate dai LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti) che mirano a:

- Garantire adeguatezza nutrizionale media e proteggere dal rischio di carenze nutrizionali;
- Prevenire alcune patologie correlate all'alimentazione (obesità, carie, patologie cardiovascolari, ...);

- Realizzare un'alimentazione varia ed equilibrata.

Una recente legge, infine, ([Legge n. 166/2016](#)) si è occupata nello specifico anche del tema dell'educazione alimentare in funzione di una riduzione dello spreco andando a stilare *"Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi."*

### **I soggetti**

Essendo la ristorazione scolastica un fattore collettivo vi sono diversi soggetti che entrano a vario titolo nella gestione del servizio con specifici ruoli e responsabilità. In particolare, nel nostro territorio nell'a.s. 2017/2018 sono impegnati:

- L'Unione Terre d'Argine come ente committente:
  - Sceglie la tipologia di servizio che intende offrire
  - Elabora un capitolato di appalto sulla base delle indicazioni date dalle normative nazionali e regionali
  - Controlla il servizio di ristorazione (qualità merceologica degli alimenti e dei prodotti finiti, rispetto degli standard qualitativi, organizzazione del servizio, rispetto del menù) anche attraverso l'affidamento del servizio ad una ditta specializzata
- La ditta Cir Food Soc. Coop. Italiana di Ristorazione, che è l'ente gestore del servizio di ristorazione (aggiudicataria della gara d'appalto dall'01/09/2014 e fino al 31/08/2020):
  - E' responsabile dell'esecuzione del servizio nel rispetto della normativa vigente e degli impegni contrattuali
  - Produce i pasti nel rispetto dei requisiti di sicurezza igienica e nutrizionale
  - Si occupa della formazione e aggiornamento del personale
  - Collabora con l'ente committente per progetti di educazione alimentare
- L'Azienda Sanitaria Locale, in particolare il Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione (S.i.a.n.):
  - Valuta le tabelle dietetiche proposte nell'ambito della Ristorazione Scolastica
  - Svolge attività formative per gli operatori della cucina e/o della distribuzione
  - Conduce indagini sulla qualità nutrizionale dei pasti forniti mediante sopralluoghi nelle scuole
  - Propone azioni informative a favore delle famiglie
  - Vigila e controlla la conformità del servizio rispetto alle normative vigenti
- L'utenza, costituita dai bambini e bambine dei nidi, scuole d'infanzia e primarie
- Le Istituzioni scolastiche, attraverso l'organo della Commissione Mensa:
  - Collegamento tra l'utenza e il soggetto titolare del servizio, che si fa carico di riportare suggerimenti e pareri
  - Monitora la qualità del servizio attraverso l'uso di idonei strumenti di valutazione
  - Ha un ruolo consultivo in merito a variazioni del menù scolastico, nonché delle modalità di erogazione del servizio
- La ditta UL – IISG incaricata dall'Ente committente al controllo e monitoraggio del servizio di refezione fornito dalla ditta che lo gestisce.

### **Le azioni promosse dall'Unione Terre d'Argine**

L'impegno dell'Unione Terre d'Argine nel promuovere e garantire un servizio di qualità nella ristorazione scolastica si traduce in azioni che vengono adottate nella quotidianità e nella periodicità delle scelte, che comprendono, ad esempio, la tipologia di servizio e le attenzioni richieste nel capitolato d'appalto, i controlli che vengono effettuati e richiesti periodicamente, le azioni e i progetti di promozione all'educazione alimentare. In particolare nell'Aprile 2016 è stato approvato un ordine del giorno del Consiglio dell'Unione (prot. n. 19100) sulle raccomandazioni per una corretta cultura alimentare favorita da un controllo attivo dei comportamenti alimentari nei nidi, scuole d'infanzia e primarie mediante azioni di prevenzione primaria. Anche a seguito di questo impegno le azioni promosse a favore di un'educazione alimentare negli ultimi anni sono state molteplici e variegata. A titolo esemplificativo vogliamo citare:

### Menu scolastici

Nell'anno 2016 è stato avviato un processo di revisione dei menù scolastici utilizzati dai centri pasti che servono soprattutto le scuole primarie. La rivisitazione è stata finalizzata a:

- inserire maggiori varietà di cereali
- ridurre il consumo di carne, soprattutto quelle lavorate
- aumentare il consumo di proteine vegetali
- uniformare i menù proposti dai due Centri di produzione e che servono comuni diversi sul territorio dell'Unione.

I menù sono stati revisionati sia per la stagione primavera-estate sia autunno-inverno e sono disponibili sul sito [dell'Unione Terre d'Argine](#) e sul sito dedicato nello specifico ai [servizi 0/6 anni](#). Entrambi i menù sono stati sottoposti all'Ausl per la sua approvazione ottenendo parere favorevole dentro ad un dialogo costante sull'orientamento delle diete rivolte all'infanzia.

### Progetti per l'educazione alimentare e riduzione dello spreco, come ad esempio:

- Progetto *Cibiamo*: iniziato nel novembre 2015 il progetto è stato promosso dal Consiglio d'istituto, il Consiglio Comunale del Comune di Campogalliano, il Settore Istruzione dell'Unione Terre d'Argine e avviato con la preziosa collaborazione di CIR food e ABC Bilance. Il progetto, organizzato in cinque fasi, ha previsto oltre alla fornitura di circa 500 sportine per il recupero della frutta e del pane nella scuola primaria, anche la pesatura degli avanzi, un premio alla classe più virtuosa e progetti di educazione alimentare. Il tutto in continuità con altre azioni messe in campo con i bambini della sezione dei 5 anni della scuola d'infanzia comunale del territorio Sergio Neri.

- Concorso "*Più gusto ... più giusto, bidoniamo lo spreco*" promosso nell'anno scolastico 2016/2017 e rivolto alle scuole primarie dell'Unione delle Terre d'Argine con classi a tempo pieno (40 ore) per sensibilizzare i bambini, e indirettamente le famiglie, sul tema della corretta e sana alimentazione e della riduzione degli sprechi. In particolare il concorso aveva lo scopo di premiare le scuole maggiormente virtuose nelle azioni a sostegno dell'educazione alimentare e soprattutto nella lotta agli sprechi. Sono state fornite *Good Food Bag* (sportine per il recupero della frutta e del pane) a tutti gli alunni delle tre scuole primarie vincitrici del concorso.

- Sollecitazione alla partecipazione a progetti promossi da soggetti terzi, come ad esempio il progetto "*Frutta nelle scuole*" (<http://www.fruttanellescuole.gov.it>) promosso dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali a cui hanno aderito 8 scuole primarie nell' a.s. 2016/17 a favore di circa 1.890 alunni;

- Laboratori di cucina rivolti alle famiglie di Nidi e Scuole d'infanzia in cui si può partecipare alla preparazione e degustazione di alcune ricette presenti nel menù scolastico ripercorrendo le caratteristiche dei prodotti e le corrette modalità di utilizzo e cottura alla presenza di un/una dietista e del personale di cucina.

- Sostegno al progetto promosso da AIC (Associazione Italiana Celiachia) "*In fuga dal glutine*" che permette di promuovere l'educazione alla diversità (alimentare, culturale ecc) intesa come risorsa e ricchezza attraverso alcuni laboratori rivolti agli alunni delle scuole primarie oltre alla fornitura di un pasto senza glutine in occasione della settimana nazionale della Celiachia.

### Commissioni mensa

Ogni anno si cerca di garantire il confronto e il dialogo con le famiglie e il personale insegnante attraverso le Commissioni mensa che sono un organo di rappresentanza con specifiche funzioni previsto dalle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica. Nell'a.s. 2016/17 sono state attivate 4 commissioni mensa (per un totale di circa 12 incontri) in rappresentanza di diverse scuole primarie e nidi/scuole d'infanzia del territorio dell'Unione Terre d'Argine (Primaria Don Milani e Fanti a Carpi; nido Flauto Magico, scuola d'infanzia Cattani, scuola d'infanzia Sergio Neri, primaria Marconi a Campogalliano; scuola d'infanzia Bixio e Muratori a Soliera).

Solitamente le commissioni mensa condividono le linee guida per la refezione scolastica, propongono e scelgono progetti legati all'educazione alimentare rivolti ai bambini o alle famiglie, condividono gli strumenti per valutare il servizio di refezione, effettuano la valutazione anche attraverso assaggi presso le scuole nel momento del pasto o presso i Centri di produzione pasti della ditta di refezione.

#### Indagini di customer

Le modalità per raccogliere la soddisfazione rispetto al servizio di refezione avviene in più modalità:

- attraverso le commissioni mensa, in cui sono le famiglie ad esprimersi rispetto al gradimento del pasto che vanno ad assaggiare;
- attraverso indagini rivolte ai bambini/e, come quella oggetto di questo report;
- attraverso la periodica intervista agli alunni sul gradimento dei cibi introdotti in via sperimentale nel menù.

#### Controlli periodici da parte di ditta specializzata

Un ulteriore controllo sulla qualità del servizio di refezione viene effettuato da parte di una ditta esterna e diversa da quella che fornisce il servizio incaricata da parte dell'Unione Terre d'Argine a svolgere periodici controlli nelle cucine interne, nei terminali pasti e nei Centri di produzione pasti. La ditta valuta la maggior parte degli aspetti coinvolti nella refezione scolastica, come ad esempio gli aspetti igienico sanitari, quelli legati alla coerenza tra il servizio richiesto da capitolato e il servizio svolto, il rispetto delle grammature e delle temperature, la qualità del servizio di distribuzione, la gradevolezza dei pasti da parte dei bambini. Le indicazioni che derivano da questi controlli, condotti a campione dalla ditta e in accordo con l'Unione Terre d'Argine, servono a mantenere un monitoraggio costante del servizio e intervenire sulle eventuali criticità o aree di miglioramento.

## ASPETTI DI METODOLOGIA

### LO STRUMENTO

E' stato costruito un questionario volto a misurare la **qualità percepita** (grado di soddisfazione misurata su una scala da 1 a 10) del servizio relativamente a 3 aree:

- CIBO
  - Varietà dei cibi
  - Quantità delle porzioni
  - Cottura dei cibi
  - Temperatura dei cibi
  - Sapore
- AMBIENTE
  - Arredamento e caratteristiche del locale
  - Pulizia delle sale e dei tavoli
  - Benessere dello stare in mensa
- SERVIZIO
  - Gentilezza del personale
  - Velocità del personale

### LA RILEVAZIONE

L'indagine è stata condotta in tutte le scuole primarie a tempo pieno dell'Unione Terre d'Argine (tot. 13 scuole di cui 1 a Campogalliano, 9 a Carpi, 1 a Novi di Modena e 2 a Soliera).

La gestione del servizio di refezione in queste scuole è affidata alla Ditta Cir Food Soc. Coop. Italiana di Ristorazione che fornisce il pasto da due terminali: il Centro Pasti Tre Torri di Medolla (Mo) e il Centro Pasti Malavolti di Modena.

Il questionario proposto era rivolto ad un campione di alunni/e di ciascuna scuola formato da un numero di circa 45 bambini/e scelti casualmente fra le alunne/i delle seconde, terze e quarte classi, rispettando quando possibile il criterio di genere, provenienza culturale e scelte dietetiche. Sono stati raccolti anche questionari da parte del personale insegnante che era presente il giorno dell'intervista, che non saranno però oggetto di questo report.

Il questionario è stato presentato da un esperto della ditta Numbers a gruppi di circa 10-15 bambini provenienti dalle classi seconde, terze e quarte che lo compilavano autonomamente.

La somministrazione è avvenuta tra metà Febbraio e metà Aprile 2017, quando era in vigore il menu autunno-inverno.

### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

I bambini e bambine che hanno risposto al questionario sono un totale di 539, di cui 258 maschi e 281 femmine.

## PRINCIPALI RISULTATI

### LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine ha valutato la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione degli alunni/e rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e il grado di soddisfazione generale per l'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

Per ogni area, inoltre, era richiesto ai bambini/e di lasciare un commento che spiegasse il punteggio attribuito. E' importante quindi leggere i dati quantitativi insieme a quelli qualitativi.

Tabella 1 – Medie di soddisfazione (scala 1-10)

Aspetti indagati	Media	D.s.
CIBO	<b>7,28</b>	2,48
AMBIENTE	<b>7,10</b>	2,35
SERVIZIO	<b>7,78</b>	2,24
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,52</b>	2,32

In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione più che discreta** su tutte le aree con valori superiori al 7, considerati solitamente punteggi alti nelle indagini sulla soddisfazione percepita.

Tuttavia la deviazione standard registrata nelle diverse aree è abbastanza elevata, e questo indica che i singoli punteggi si discostano in modo abbastanza significativo dal valore della media. Infatti, se il valore della deviazione standard è basso, cioè si avvicina allo 0, i punteggi attribuiti dai singoli utenti si aggirano intorno al valore della media e quindi risultano abbastanza omogenei tra loro. Più il valore della deviazione standard è alto più significa che chi ha risposto al questionario ha dato valutazioni su un intervallo di valori più ampio (es. sullo stesso aspetto c'è chi può avere attribuito un 5 e chi un 9). Ciò è comprensibile considerando il fatto che l'argomento su cui è stata chiesta la valutazione (l'alimentazione) risente molto della soggettività di ciascun individuo. Integrando questi dati quantitativi con le spiegazioni che i bambini/e hanno aggiunto al termine del questionario è ancora più evidente la natura interpretativa e variabile delle singole valutazioni (ad esempio le valutazioni peggiori sul cibo vengono giustificate dalla troppa presenza di verdure a scapito di patatine fritte).

I dati del questionario, quindi, non possono essere letti e interpretati senza prendere in considerazione anche le risposte date dai bambini sulle motivazioni della loro valutazione, soprattutto per quanto riguarda la soddisfazione sull'area del cibo.

Per questo motivo verranno presentati per ogni singola area i dati quantitativi e quelli qualitativi.

<sup>1</sup> La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

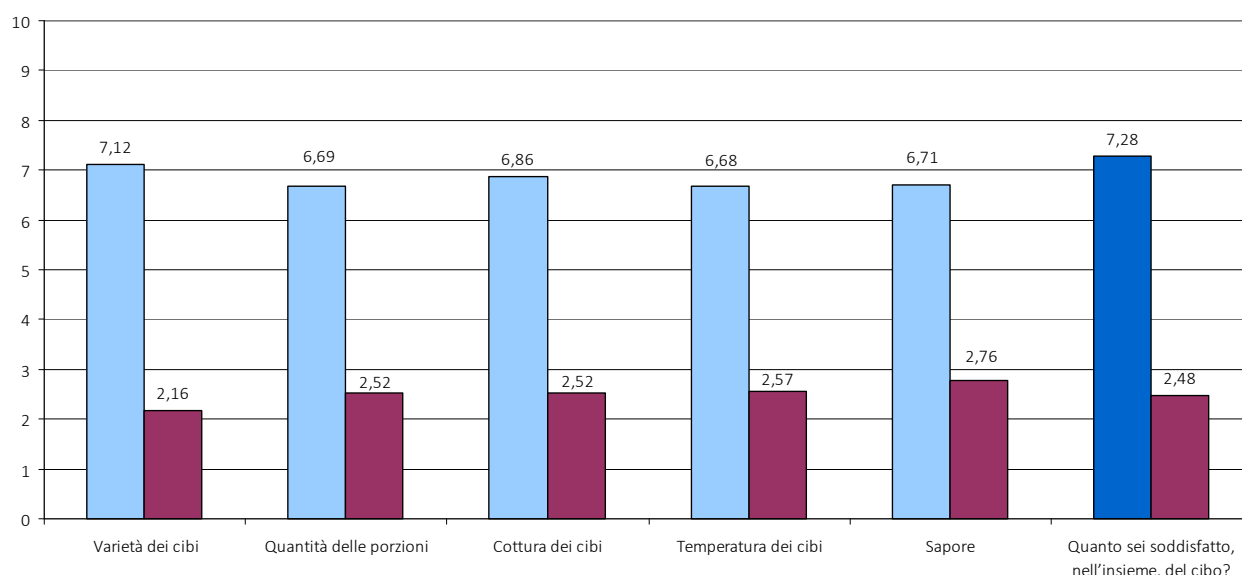
## LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

### 1. CIBO

La soddisfazione sul cibo è stata valutata su cinque aspetti, tenendo conto che per alcuni di questi (ad esempio la grammatura delle porzioni o il tipo di menù) si devono rispettare standard fissati dall'Ausl e in particolare il Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione (S.i.a.n.) preposto alla qualità della refezione scolastica collettiva. Gli aspetti su cui è stata chiesta la valutazione sono:

- la varietà del cibo
- la quantità delle porzioni
- la cottura dei cibi
- la temperatura
- il sapore

Grafico n. 1 – Area cibo (punteggi medi e deviazione standard)



Il grado di soddisfazione generale percepito dai bambini/e è più che discreto (M=7,28). Gli aspetti più critici riguardano la temperatura dei cibi e la quantità delle porzioni.

Sul primo aspetto (**temperatura**) tutte le rilevazioni effettuate in corso d'anno e riportate sui registri dei singoli terminali pasti mostrano che il cibo arriva in mensa alla temperatura corretta. Il più delle volte, quando si rilevano problemi in questo senso, intervengono fattori ambientali o legati all'organizzazione (ad esempio una distribuzione un po' più lenta, o un porzionamento nei piatti fatto in largo anticipo, o l'ambiente freddo). Tutti elementi su cui è possibile intervenire anche in collaborazione con l'istituzione scolastica.

#### Temperatura dei cibi

- "I cibi arrivano troppo freddi, alcune volte troppo salati o insipidi"
- "Aumentare la temperatura dei cibi perché è sempre molto freddo"
- "La temperatura dei cibi perché sono troppo caldi nel menù senza carne"

La **quantità delle porzioni**, come anticipato, è un parametro definito dall'Ausl secondo le tabelle dietetiche predisposte appositamente sulla fascia d'età della scuola primaria. La valutazione data dai bambini è più che sufficiente, ma occorre tener conto che questo fattore dipende molto da due fattori:



- dall'organizzazione del tempo mensa: se ad esempio mangiano al primo turno i bambini di prima e seconda è più facile che ci sia maggiore disponibilità di cibo per i bambini di terza, quarta e quinta al turno successivo;
- dalla percezione dei bambini i quali, come si evince dai commenti fatti e dalla pesature fatte sulle rimanenze percepiscono come scarse le porzioni dei cibi più graditi. Là dove sono state fatte indagini sulle rimanenze del cibo in mensa, infatti, si è visto che lo scarto maggiore corrisponde ai cibi meno graditi ai bambini (es. verdure o pesce).

#### Quantità delle porzioni

*"Vorrei che le porzioni di lasagne siano maggiori"*

*"Non c'è mai il bis delle cose buone, il pesce tutti i venerdì"*

La **varietà dei cibi** è l'aspetto di questa area che ha ricevuto la soddisfazione maggiore (M=7,28). Quando viene espresso un disappunto è legato ancora a una volta al desiderio dei bambini di avere più frequentemente i cibi di loro gradimento (es. pizza o lasagne).

#### Varietà dei cibi

*"I cibi della mensa sono molto vari e ciò garantisce ad abituarci a cambiare pasto e così mangiare cibi più vari nella vita"*

*"In mensa delle volte c'è la pasta alle verdure e vorrei che non ci fosse più"*

*"Vorrei la pasta al pomodoro per tre giorni. Il purè per cinque giorni"*

*"Vorrei che ci fosse tutti i giorni la pizza e il pesce"*

*"Vorrei meno pesce"*

*"Poco minestrone, più lasagne e più gelato"*

*"A me piacerebbe che non ci fosse il minestrone, ma invece gli spaghetti alla carbonara"*

*"Io non vorrei mai mangiare il pesce"*

La **cottura dei cibi** è un altro parametro molto soggettivo che incontra pareri discordanti e opposti. Ottiene comunque un punteggio più che sufficiente (M=6, 86).

#### Cottura dei cibi

*"La pasta molte volte è un po' dura"*

*"Fate cose più buone e più cotte"*

Il **sapore**, infine, è l'aspetto con maggiore discrezionalità e soggettività. Ne è una prova il fatto che è l'aspetto con la maggiore deviazione standard. Da un punto di vista dell'analisi qualitativa, cioè di ciò che i bambini dicono di gradire nei commenti, risulta evidente che il disappunto espresso su quest'area risente delle scelte di un menù che comprende alimenti come verdure e pesce, che incontrano meno il gusto dei bambini rispetto a pasta in bianco, lasagne o pizza.

#### Sapore

*"Vorrei pizza e patatine fritte. Non mi piacciono le polpette di ceci e di verdure"*

*"Non mi piacciono le polpette, le verdure, l'insalata e i finocchi"*

*"Non mi piacciono le verdure e il pesce, però mi piacciono tutte le altre cose"*

*"Invece delle polpette con i piselli vorrei la pizza o le patatine fritte"*

*"Il brodo di carne con cappelletti e le salsicce mi piacciono. Gli spinaci mi fanno schifo"*

*"Io vorrei delle bibite, pizza e gelato però serviti bene"*

*"Mi piace la pasta in bianco e al pomodoro. Non mi piace l'insalata, gli spinaci e il brodo"*

*"Le carote e il pesce non mi piacciono"*

*"Mi piacciono solo le lasagne tutto il resto non mi piace"*

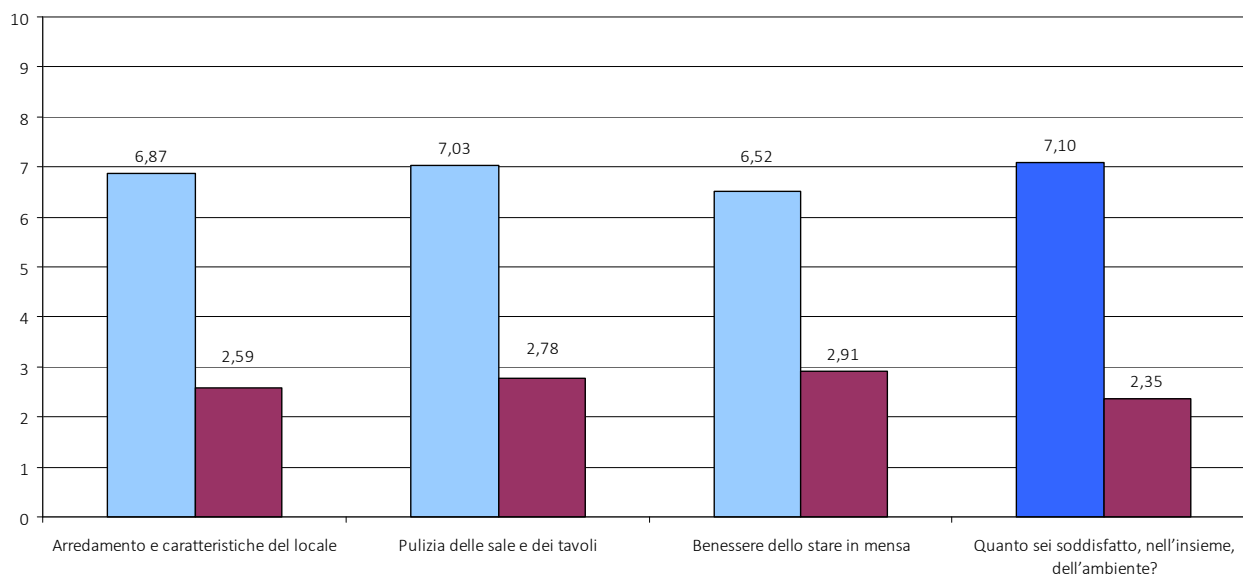
*"Mi piace la lasagna e la gramigna, quello che non mi piace sono i piselli, il pesce e anche i fagioli"*

*"I dolcetti sono buoni, date anche Coca Cola e non date pasta integrale"*

## 2. AMBIENTE

La valutazione dell'ambiente è avvenuta su tre aspetti che intrecciano elementi riconducibili a diversi soggetti: la ditta che fornisce il servizio di refezione e il personale scolastico per la parte di pulizia, l'amministrazione e l'istituzione scolastica per la tipologia della struttura, degli arredi e degli spazi utilizzati per la mensa, gli alunni e gli insegnanti in generale per la parte del "clima" e del benessere nello stare in mensa.

Grafico n. 2 – Ambiente (punteggi medi e deviazione standard)



Il grado di soddisfazione generale percepito dai bambini/e è più che discreto ( $M=7,10$ ) con alcuni aspetti di differenziazione. Il benessere dello stare in mensa è indicato come l'aspetto più critico e sembra avere a che fare con la confusione che si crea nel momento in cui viene consumato il pasto collegata alla presenza in alcuni casi di tanti bambini nello stesso turno o alla temperatura dell'ambiente.

Occorre sottolineare che negli ultimi anni su tutto il territorio dell'Unione nelle scuole primarie si sta assorbendo il boom demografico degli anni precedenti il 2012 e quindi inevitabilmente vi è una presenza importante di bambini negli spazi dedicati alla mensa scolastica. Tuttavia, ove è possibile, si cerca in accordo con le istituzioni scolastiche di favorire soluzioni organizzative che garantiscano il massimo benessere.

### Ambiente

*"La mensa è fredda"*

*"In mensa siamo molto stretti"*

*"Stare in silenzio"*

*"Fare i turni di tante classi non è una buona idea c'è casino"*

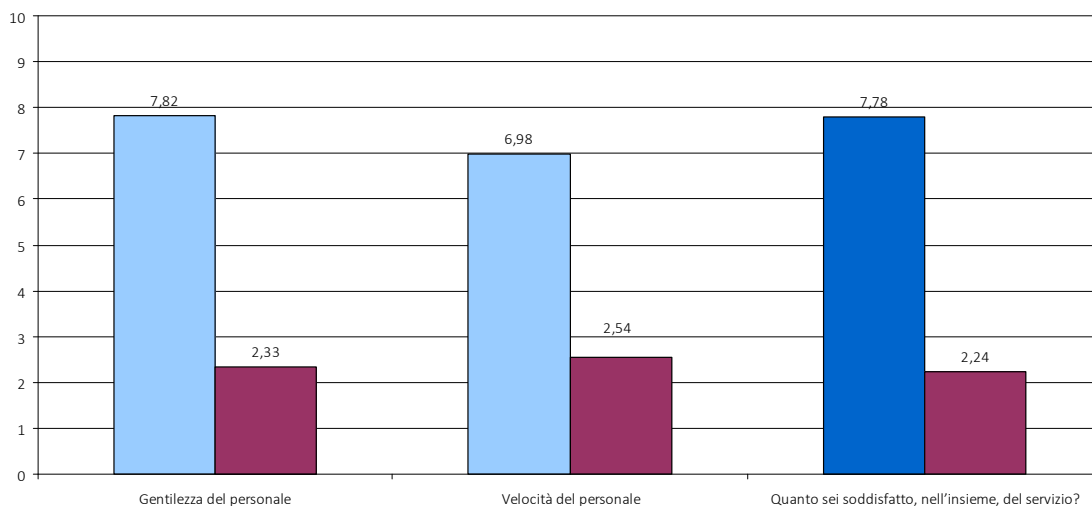
*"A volte è tutto bagnato (tavoli), c'è troppa confusione"*

*"Le bidelle non puliscono molto bene"*

### 3. SERVIZIO

Rientrano in quest'area gli aspetti relativi alla gentilezza del personale e la velocità della distribuzione. La valutazione generale ha una soddisfazione molto alta che si avvicina all'8 (M=7,78) con una prevalenza per la gentilezza del personale rispetto alla velocità, che risente inevitabilmente di aspetti legati all'organizzazione del servizio.

Grafico n. 3 – Servizio (punteggi medi e deviazione standard)



Dall'analisi delle risposte data dai bambini/e è interessante notare che la relativa o poca gentilezza è perlopiù legata all'invito da parte del personale addetto alla distribuzione di mangiare composti, in silenzio e di consumare ciò che viene servito e quindi aspetti coerenti da un punto di vista educativo.

#### Servizio

*"Quelli che servono il cibo sono gentili"*

*"Alcune cameriere sono un po' cattive"*

*"Alla velocità ho messo 2 perché ci mettono una vita, quasi un quarto d'ora"*

*"Il servizio è ottimo!"*

*"Non mi piace l'ambiente ma mi piace la gentilezza del personale"*

## RIFLESSIONI FINALI



L'indagine mostra un'evidente soddisfazione da parte dei bambini e delle bambine che consumano quotidianamente un pasto nelle scuole primarie. Tutte le aree indagate ottengono una valutazione più che discreta con un giudizio complessivo medio del servizio di 7,52. Questo dato, letto anche alla luce dei commenti lasciati dai bambini/e è piuttosto sorprendente se si pensa a un servizio che ha caratteristiche molto soggettive e interpretabili, con una limitatissima possibilità di scelta da parte dei bambini rispetto alla tipologia del cibo da consumare (i menu sono stabiliti dalle norme), vincoli legati alle quantità delle porzioni consumabili (le grammature sono date dall'Ausl), limitazioni nella presenza di "insaporitori" come ad esempio sale o aromi, e l'introduzione sempre maggiore di verdure, legumi, farine integrali, cereali, pesce che non incontrano sempre i gusti dei bambini di età 6-11 anni.

Da un punto di vista educativo è molto rassicurante raccogliere il disappunto espresso dai bambini quando riguarda elementi che incidono direttamente sulla tutela della loro salute, come appunto l'attenzione a una dieta equilibrata e variegata.

L'indagine mette in evidenza anche aspetti su cui si può migliorare, come gli ambienti in cui viene consumato il cibo o l'organizzazione dei turni e delle distribuzioni, aspetti su cui c'è l'impegno e la volontà di intervenire, anche nelle singole e specifiche situazioni.

E' importante sottolineare che questo risultato è dato dalla sinergia dei diversi soggetti impegnati in tutto il processo di ristorazione, a partire dall'Amministrazione che sceglie le caratteristiche del servizio e dalla ditta che produce e fornisce il pasto. Riteniamo tuttavia che non sarebbe possibile senza l'impegno costante del personale insegnante, ausiliario e addetto alla distribuzione che quotidianamente interpreta lo stare in mensa come un momento educativo e didattico. Infine, assume altrettanto valore il ruolo della famiglia che accoglie, condivide e sostiene le scelte fatte in questo ambito.

Riteniamo quindi di dovere mantenere alta l'attenzione e la sinergia tra i diversi soggetti al fine di considerare il pasto consumato a scuola come una grande occasione di educazione collettiva.





Servizi di  
**qualità, qualità**  
dei servizi

CENTRI ESTIVI  
NIDI 2017

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SUI CENTRI ESTIVI AL NIDO D'INFANZIA  
DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

**Strumento e somministrazione:** Unione Terre d'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici), Cooperativa Gulliver.

**Elaborazione dati:** Unione Terre d'Argine, Cooperativa Gulliver.

# INDICE



<b>IL PERCHE' DELLA RICERCA</b>	<b>4</b>
---------------------------------	----------

---

<b>ASPETTI DI METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
-------------------------------	----------

---

Lo strumento

La rilevazione

Chi ha compilato il questionario?

Caratteristiche del campione

<b>PRINCIPALI RISULTATI</b>	<b>8</b>
-----------------------------	----------

---

La qualità del servizio

La valutazione dei singoli aspetti

Aspettative e motivazioni alla scelta

<b>RIFLESSIONI FINALI</b>	<b>15</b>
---------------------------	-----------

---



## IL PERCHÉ DELLA RICERCA

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico. Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs. 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004 e il D. lgs. 150/2009, che attua la L.15/2009 (in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), nonché il D. lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D. lgs. 97/2016, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni.

Nello specifico si sottolinea come lo strumento della **customer satisfaction** contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» ed a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

Al di là degli obblighi normativi crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per la prima infanzia.

A partire da queste premesse e in collaborazione con le ditte che gestiscono i servizi estivi per conto dell'Unione Terre d'Argine è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, una ricerca rivolta alle famiglie dei bambini che hanno frequentato il centro estivo nei nidi d'infanzia nel mese di luglio 2017, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

Si ringraziano tutte le famiglie che hanno preso parte all'indagine e che hanno contribuito alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.

## L'INDAGINE IN SINTESI



<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine Cooperativa Gulliver
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario autocompilato
<b>Somministrazione</b>	on line e cartacea
<b>Universo di riferimento</b>	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nei nidi d'infanzia dell'Unione delle Terre d'Argine nel mese di luglio 2017
<b>Universo di riferimento</b>	209 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	57
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata a fine luglio 2017

## ASPETTI DI METODOLOGIA

### LO STRUMENTO

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

- ACCESSO
- STRUTTURA e MATERIALI
- SERVIZI ACCESSORI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SODDISFAZIONE GENERALE

### LA RILEVAZIONE

L'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti ai nidi d'infanzia comunali nei comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera. La gestione del servizio è stata affidata alla Cooperativa Gulliver che ha curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante.

Nel mese di luglio 2017 sono stati attivati i seguenti centri estivi:

- Campogalliano: nido Flauto Magico (sede presso scuola d'infanzia Sergio Neri)
- Carpi: nido d'infanzia Pettiroso e Pollicino
- Novi di Modena: nido d'infanzia Aquilone
- Soliera: nido d'infanzia Grillo Parlante di Limidi

E' stato elaborato e proposto un questionario, rivolto a tutti gli utenti dei bambini frequentanti i centri estivi di nido organizzati dall'Unione Terre d'Argine presso le sedi sopra indicate. I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: on-line e cartacea.

### CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Gli iscritti al servizio di centro estivo per il mese di luglio 2017 sono stati **209 bambini/e** su tutto il territorio dell'Unione. Di questi **hanno partecipato all'indagine 57 famiglie**. La percentuale di rientro dei questionari è stata quindi del **27,3%**.

### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri (87,7%) di età compresa tra 26 e 45 anni**.

Tabella 1 - Questionari compilati per nido di provenienza

Comune	Nido di provenienza	Iscritti	N. questionari validi
CAMPOGALLIANO	Flauto Magico	25	8
CARPI	Scarabocchio	19	7
	Pollicino	22	6
	Tartaruga	13	3
	Pettiroso	26	7
	Orso Biondo	22	2
	Melarancia	9	2
NOVI di MODENA	Aquilone	14	4
	Girotondo	4	0
SOLIERA	Grillo Parlante	29	5
	Roncaglia-Arcobaleno	26	13
<b>TOTALE</b>		<b>209</b>	<b>57</b>

## PRINCIPALI RISULTATI

### LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine intende valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario è costituito da domande strutturate che indagano il servizio estivo nelle seguenti aree:

- **ACCESSO**
  - Procedura e modalità d'iscrizione
  - Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
  - Informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)
  - Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale
- **STRUTTURA e MATERIALI – spazi interni e spazi esterni**
  - Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo
  - Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo
  - Organizzazione dello spazio esterno
- **SERVIZI ACCESSORI**
  - Ristorazione
  - Pulizia dello spazio interno/esterno
- **PERSONALE EDUCATIVO**
  - Competenza del personale
  - Disponibilità del personale
  - Attenzione e cura del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
  - Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
  - Livello di comunicazione e di scambio (insegnante-insegnante / insegnante-famiglia)
- **PROPOSTA EDUCATIVA**
  - Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
  - Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
  - Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)
- **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**
  - Giudizio complessivo sul servizio

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e il grado di soddisfazione generale per l'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>1</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

---

<sup>1</sup> La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

I punteggi riportati raggruppano le valutazioni date a tutte le sedi di centro estivo attivate sul territorio dell'Unione Terre d'Argine (Campogalliano, Carpi, Novi di Modena, Soliera). La lettura dei dati, quindi, deve essere generale e tenere conto di questa specifica.

Tabella 2 - Medie di soddisfazione generale (scala 1-10)

Aspetti indagati	Media	D.s.
STRUTTURA/MATERIALI	7,65	2,39
SERVIZI ACCESSORI	7,63	2,10
PERSONALE EDUCATIVO	7,47	2,66
ACCESSO	7,46	2,34
PROPOSTA EDUCATIVA	7,39	2,27
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>7,65</b>	<b>2,23</b>

In generale i punteggi attribuiti confermano una **valutazione buona** su tutte le aree con valori compresi tra 7,39 e 7,65 considerati solitamente punteggi positivi nelle indagini di customer satisfaction. Il giudizio complessivo sull'esperienza di centro estivo è di **7,65**. Il valore della deviazione standard registrato nelle diverse aree indica che i singoli punteggi non si discostano in modo significativo dal valore della media, e questo dato è un indicatore di attendibilità del punteggio delle medie. Trattandosi di un valore basso (vicino allo 0), i punteggi attribuiti dai singoli utenti risultano abbastanza omogenei tra loro.

Il punteggio più alto viene attribuito all'area struttura e materiali, a cui fa seguito un buon apprezzamento dei servizi accessori di pulizia e ristorazione. Le aree di indagine relative al personale educativo e alle procedure di accesso ottengono una valutazione positiva che si avvicina al 7,5. La proposta educativa, invece, registra la media inferiore con 7,39.

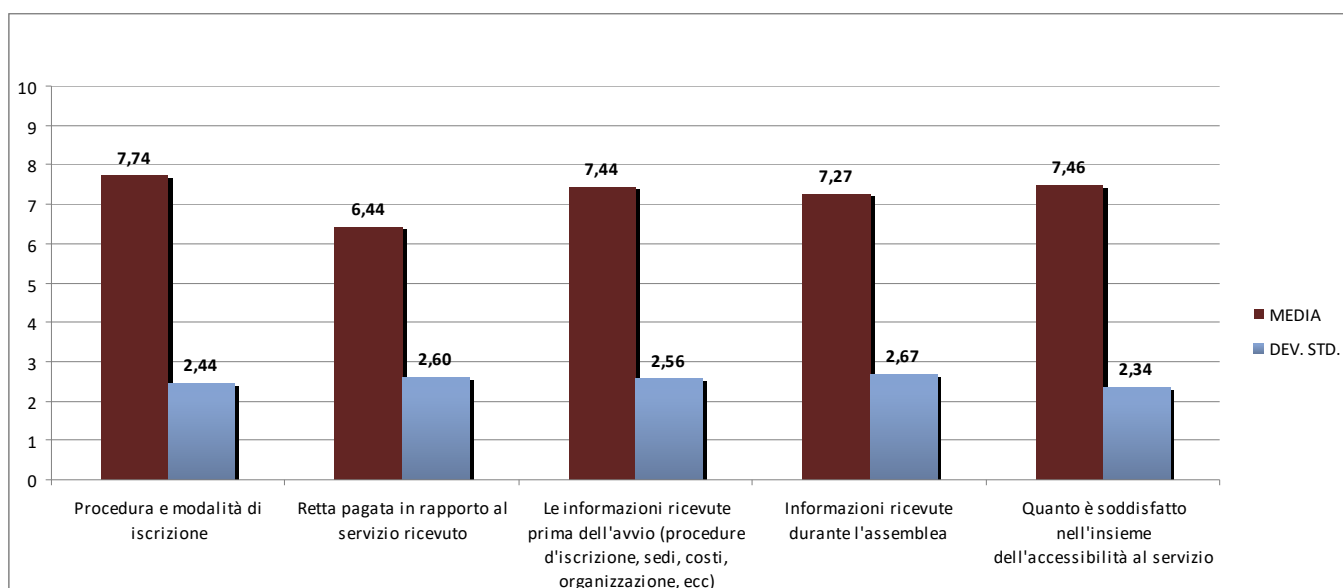
## LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

Di seguito sono presentati i principali risultati per ogni area indagata. Sono stati valutati sia i singoli aspetti (con un punteggio che corrisponde alla media delle valutazioni) sia il livello di soddisfazione complessiva dell'intera area.

### 1. ACCESSO AL SERVIZIO

La prima area indagata è quella dell'accesso al servizio. Come lo scorso anno, l'aspetto che ha ricevuto la valutazione più alta è quello relativo alle procedure e modalità di iscrizione (M=7,74), mentre l'item che riporta il punteggio più basso è quello che valuta il rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=6,44). Il grado di soddisfazione generale espresso mantiene un punteggio decisamente più che discreto (M=7,46).

Grafico n. 1 - Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)



## 2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

La soddisfazione generale di questa area ottiene la media più alta (M=7,65). L'item che ha conseguito la valutazione più positiva (M=7,63) è quello relativo all'organizzazione dello spazio esterno, evidenziando la cura e l'attenta progettazione delle aree esterne, solitamente le più utilizzate durante il periodo di centro estivo. Anche l'adeguatezza della struttura/locali e dei materiali riportano un buon gradimento con punteggi medi che raggiungono il valore di 7,5.

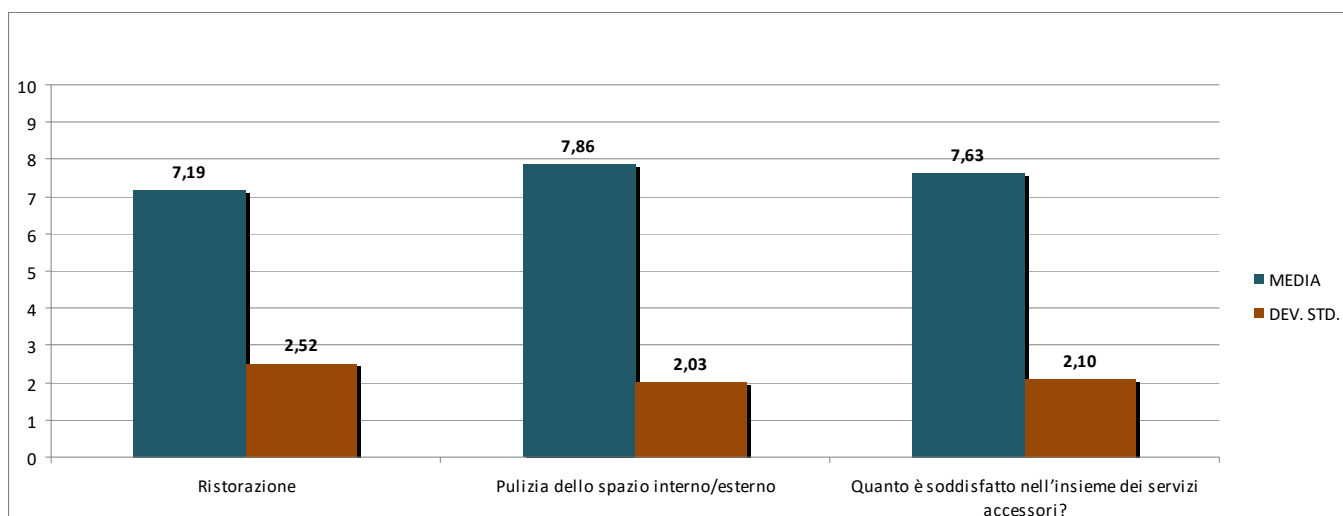
Grafico n. 2 - Struttura e materiali, spazi interni ed esterni (punteggi medi e deviazione standard)



## 3. SERVIZI ACCESSORI

Rientrano in quest'area gli aspetti relativi alla ristorazione e alla pulizia degli spazi interni ed esterni. Entrambi sono stati valutati positivamente; a differenza dello scorso anno, in cui si registrava una soddisfazione elevata rispetto al servizio di ristorazione, è stata particolarmente apprezzata la pulizia dei locali e degli spazi utilizzati durante il periodo di centro estivo (M=7,86).

Grafico n. 3 - Servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)

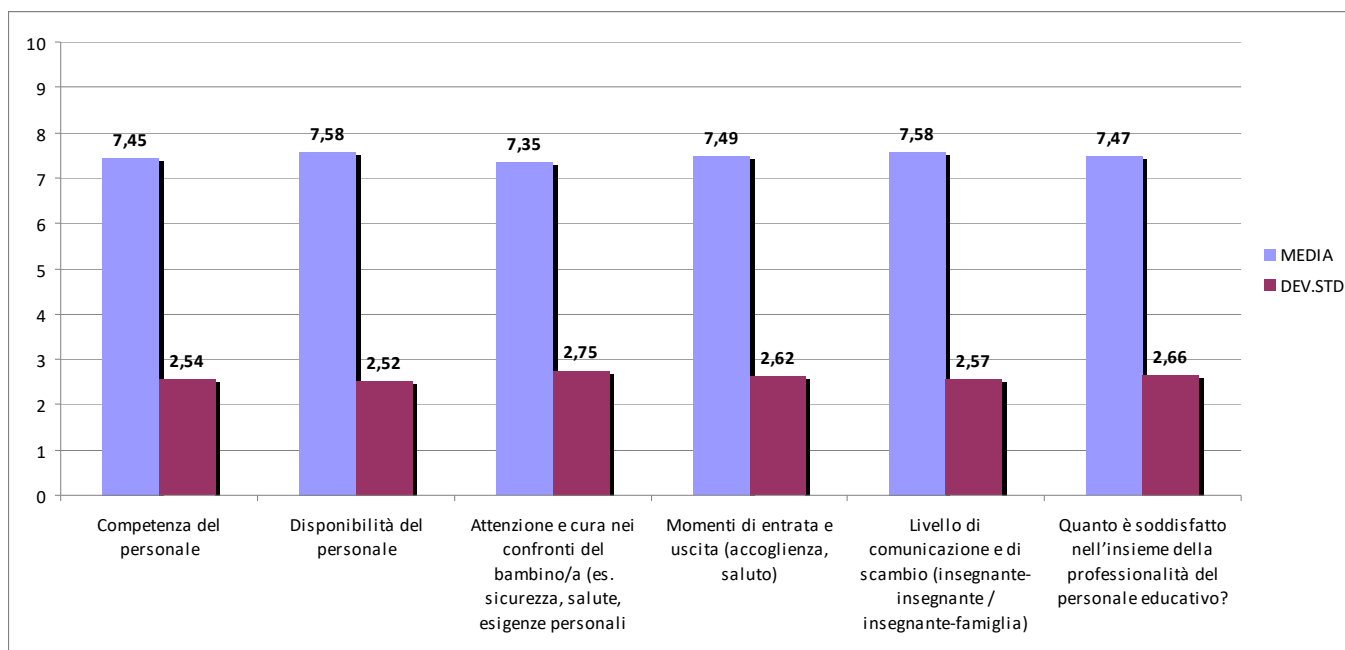




#### 4. PERSONALE EDUCATIVO

La soddisfazione generale percepita rispetto al personale educativo ottiene un valore medio di 7,47. Gli item relativi alla disponibilità del personale e a livello di comunicazione tra educatori e famiglie ottengono la valutazione più alta (7,58), confermando l'attenzione e la cura delle relazioni e degli scambi quotidiani tra personale educativo e famiglie.

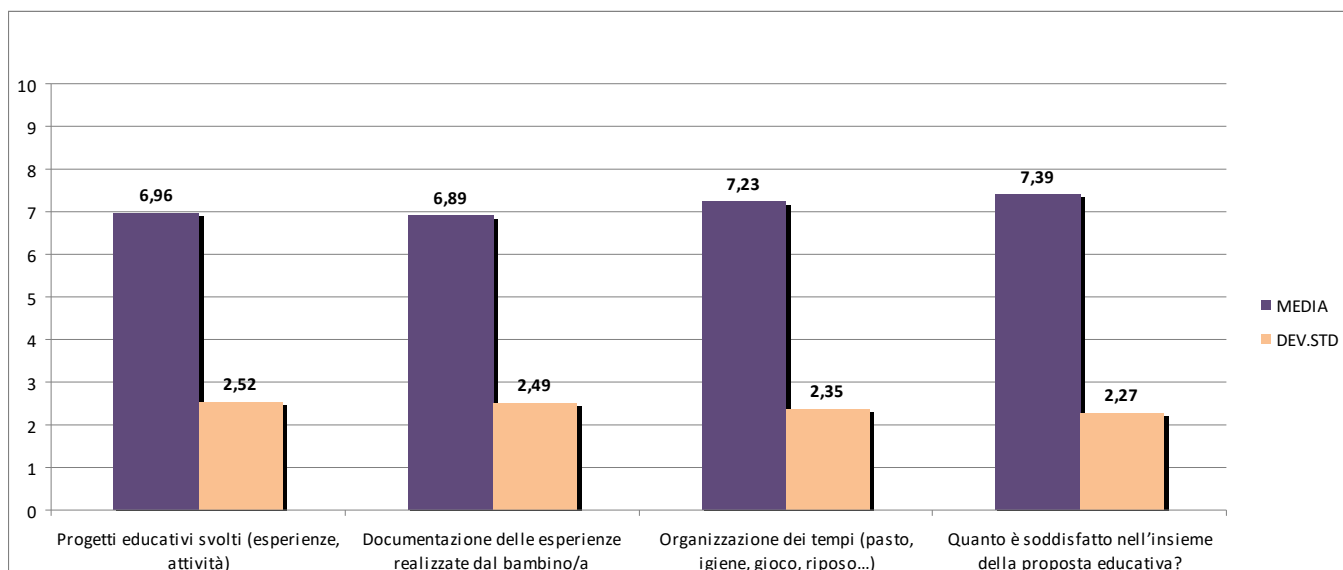
Grafico n. 4 - Personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)



## 5. PROPOSTA EDUCATIVA

Anche quest'area è stata valutata favorevolmente ( $M=7,39$ ), nonostante il punteggio di soddisfazione generale sia tra tutti il più basso. L'item che ha ottenuto la media più alta ( $M=7,23$ ) si riferisce all'organizzazione dei tempi e dei momenti che scandiscono la giornata educativa (pasto, igiene, gioco, sonno), evidenziando l'importanza di organizzare il centro estivo in continuità con l'organizzazione del servizio durante l'anno scolastico. Come emerso nella scorsa indagine di customer, l'aspetto della documentazione ha ottenuto una valutazione inferiore ( $M=6,89$ ), si tratta tuttavia del dato meno significativo considerata la durata (limitata) del centro estivo.

Grafico n. 5 - Proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)



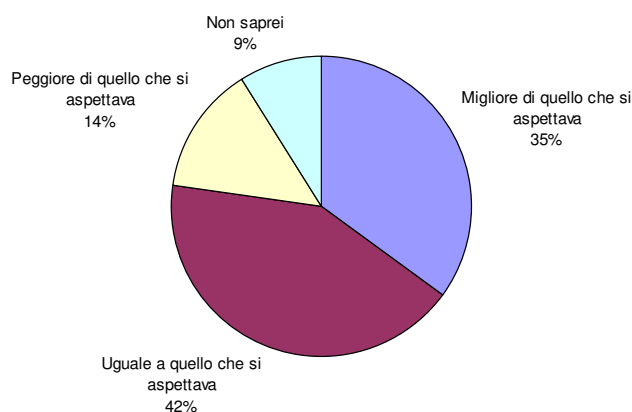
## 6. SODDISFAZIONE GENERALE

In merito alla soddisfazione generale il giudizio complessivo sul servizio estivo è buono ( $M= 7,65$ ) e di poco inferiore alla valutazione attribuita lo scorso anno.

## ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

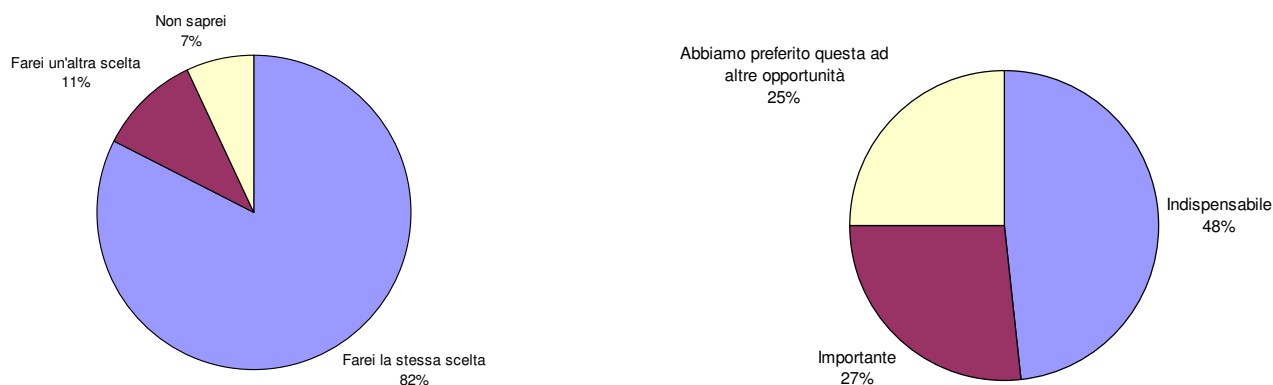
L'esperienza di centro estivo, a partire dalle aspettative di ciascuna famiglia, si è rivelata per il 42% dell'utenza "uguale a quello che si aspettava" e per il 35% "migliore di quello che si aspettava". Solo il 14% dell'utenza ha valutato il servizio peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Grafico n. 6 - In riferimento alla sua esperienza, il servizio di centro estivo è stato...



Come nelle indagini precedenti, un ulteriore dato a conferma della generale soddisfazione dell'utenza è rappresentato dal fatto che l'82% dell'utenza riconfermerebbe la stessa scelta. Solo l'11% afferma che farebbe una scelta diversa. Il 48% delle famiglie valuta il servizio di centro estivo indispensabile, non intravedendo altre possibili soluzioni; per il 27% costituisce un servizio importante, individuando anche altre alternative che risultano però più difficili da perseguire. Il 25% dell'utenza, invece, afferma di aver preferito questo tipo di esperienza rispetto ad altre opportunità.

Grafico n. 7 - Motivazioni alla scelta



## RIFLESSIONI FINALI



L'indagine di customer satisfaction relativa al servizio di centro estivo 2017 evidenzia il generale apprezzamento del servizio stesso che si dimostra capace di rispondere in modo appropriato alle esigenze e alle aspettative delle famiglie. Le medie registrate nelle diverse aree sono in lieve calo rispetto a quelle dello scorso anno, pur mostrando valori medi che si aggirano attorno al 7,5 e quindi indicativi di giudizi positivi sugli aspetti indagati.

L'area che ha riportato la soddisfazione generale più alta è quella relativa all'organizzazione degli spazi interni ed esterni della struttura e all'adeguatezza dei materiali utilizzati, confermando l'impegno da parte del personale educativo nel progettare ed allestire contesti di gioco funzionali, adeguati alle diverse fasce di età e in grado di sostenere le curiosità e gli apprendimenti dei bambini.

La maggioranza delle famiglie (82%) ha dichiarato che rifarebbe la stessa scelta: questo dato mette in luce la valutazione positiva e la ripetibilità dell'esperienza. Il centro estivo continua ad essere un servizio indispensabile per molti utenti, pertanto la periodica valutazione della qualità del servizio diventa un diritto e dovere sia degli utenti (che usufruiscono del centro estivo e sono chiamati a monitorare il livello di qualità percepita) sia del gestore (che eroga il servizio tenendo conto di diversi standard di qualità). Tra gli aspetti che meritano una maggiore riflessione, nell'intento di mettere in campo cambiamenti migliorativi, emerge la progettazione educativa ovvero le proposte e le esperienze rivolte ai bambini e alle bambine durante l'intero periodo di centro estivo. Mantenere alta l'attenzione e il monitoraggio sulla qualità di questo servizio (come accade anche per altri) significa porsi in ascolto dei cittadini, accogliere istanze e suggerimenti, coordinare gli aspetti organizzativi con quelli pedagogici e, quindi, prendersi cura del benessere dei bambini.

Unione delle Terre d'Argine - Protocollo n. 55068/2018 del 11/10/2018

Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso l'Unione delle Terre d'Argine.





Servizi di  
**qualità, qualità**  
dei servizi

CENTRI ESTIVI  
SCUOLE D'INFANZIA 2017

IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SUI CENTRI ESTIVI ALLA SCUOLA D'INFANZIA  
DELL'UNIONE DELLE TERRE D'ARGINE

Unione delle Terre d'Argine - Protocollo n. 55068/2018 del 11/10/2018

Si attesta, ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue componenti al documento informatico originale depositato agli atti presso l'Unione delle Terre d'Argine.

**Strumento e somministrazione:** Unione delle Terre D'Argine (Area organizzazione e gestione servizi agli utenti e alle scuole, qualità dei servizi, Servizi Educativi Scolastici), Cooperativa Argentovivo, Cooperativa Solidarietà 90.

**Elaborazione dati:** Unione delle Terre D'Argine, Cooperativa Argentovivo.



# INDICE



<b>IL PERCHE' DELLA RICERCA</b>	<b>4</b>
<b>ASPETTI DI METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
Lo strumento	
La rilevazione	
Chi ha compilato il questionario?	
Caratteristiche del campione	
<b>PRINCIPALI RISULTATI</b>	<b>8</b>
La qualità del servizio	
Valutazione complessiva	
La valutazione dei singoli aspetti	
Aspettative e motivazioni alla scelta	
<b>RIFLESSIONI FINALI</b>	<b>15</b>

## IL PERCHÉ DELLA RICERCA

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia costituisce un terreno di riflessione ed impegno in più sedi, Europee, Regionali e Locali, in quanto rappresenta una questione di interesse pubblico ineludibile. La domanda di qualità che le società e gli utenti rivolgono a chi gestisce servizi educativi e scolastici per la prima infanzia, pone questioni di natura etica, politica e gestionale e in quanto tale, non può essere ignorata, né elusa con risposte di tipo tecnicistico. Le pubbliche amministrazioni sono chiamate già da tempo ad attivare processi di valutazione della qualità ed efficacia degli interventi (D. lgs. 29/1993, direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) individuando nella partecipazione e nell'ascolto dei cittadini, gli strumenti utili per farlo.

Negli ultimi anni la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004 e il D. lgs. 150/2009, che attua la Legge 15/2009 (in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), nonché il D. lgs. 33/2013 che disciplina gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con le modifiche apportate dal successivo D. lgs. 97/2016, hanno ulteriormente individuato nella valutazione delle performance organizzative e nella loro diffusione, una delle attività prioritarie delle pubbliche amministrazioni.

Nello specifico si sottolinea come lo strumento della **customer satisfaction** contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» ed a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

Al di là degli obblighi normativi crediamo che la qualità dei servizi sia una responsabilità collettiva in cui ciascun soggetto (amministrazione, utenti, cittadini, operatori) può prendere parte al processo di miglioramento dei servizi stessi. Pertanto l'utente non è considerato come un semplice "consumatore", ma come un soggetto che concorre a valutare e monitorare la qualità del servizio usufruito, esprimendo opinioni e fornendo suggerimenti.

Per questi motivi da anni il tema della qualità, è parte integrante delle riflessioni, della programmazione e della pratica dei servizi educativi per l'infanzia.

A partire da queste premesse e in collaborazione con le Cooperative Argentovivo e Solidarietà 90, che hanno gestito i servizi estivi per conto dell'Unione Terre d'Argine, è stata condotta, in continuità con le indagini già attuate gli scorsi anni, una ricerca rivolta alle famiglie dei bambini che hanno frequentato il centro estivo nelle scuole d'infanzia nei mesi di luglio, agosto e settembre 2017, al fine di coinvolgerle nel processo di valutazione e miglioramento del servizio.

Si ringraziano tutte le famiglie che hanno preso parte all'indagine e che hanno contribuito alle riflessioni sulla qualità dei servizi dell'Unione Terre d'Argine e ai possibili miglioramenti.

## L'INDAGINE IN SINTESI



<b>Committente</b>	<b>Unione delle Terre D'Argine</b>
<b>Soggetto realizzatore</b>	Settore Servizi Educativi e Scolastici dell'Unione delle Terre D'Argine, Cooperativa Argentovivo e Cooperativa Solidarietà 90 (ad oggi Cooperativa Accento)
<b>Tipo di rilevazione</b>	Sondaggio con questionario autocompilato
<b>Somministrazione</b>	on line e cartacea
<b>Universo di riferimento</b>	Famiglie i cui bambini hanno frequentato i centri estivi nelle scuole d'infanzia dell'Unione delle Terre D'Argine nei mesi di luglio, agosto e settembre 2017
<b>Universo di riferimento</b>	368 utenti
<b>Numero di risposte valide</b>	125
<b>Periodo di rilevazione</b>	Rilevazione effettuata a luglio, agosto e settembre 2017

## ASPETTI DI METODOLOGIA

### LO STRUMENTO

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

- ACCESSO
- STRUTTURA e MATERIALI
- SERVIZI ACCESSORI
- PERSONALE EDUCATIVO
- PROPOSTA EDUCATIVA
- SODDISFAZIONE GENERALE

### LA RILEVAZIONE

L'indagine è stata condotta in tutti i centri estivi organizzati dall'Unione Terre d'Argine per gli iscritti alle scuole d'infanzia comunali e statali e paritarie nei comuni di Campogalliano, Carpi e Soliera<sup>1</sup>. La gestione del servizio è stata affidata alle Cooperative Argentovivo e Solidarietà 90, che hanno curato soprattutto gli aspetti organizzativi, la proposta educativa e l'impegno del personale insegnante.

I dati sono stati raccolti attraverso due modalità: un questionario in versione on-line e la disponibilità della versione cartacea. Per l'estate 2017 il centro estivo è stato organizzato nelle seguenti 4 sedi:

- Carpi: scuola d'infanzia Peter Pan (luglio e agosto) e Berengario (luglio, agosto, settembre)
- Soliera: scuola d'infanzia Muratori (luglio, settembre)
- Campogalliano: scuola d'infanzia Sergio Neri (luglio)

E' stato elaborato e proposto un questionario per ogni mese di centro estivo (luglio, agosto, settembre).

### CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

Gli iscritti al servizio di centro estivo dell'Unione Terre D'Argine per l'estate 2017 sono stati complessivamente 368 bambini/e così suddivisi:

- mese di luglio: 152 iscritti a Carpi, 55 a Soliera, 37 a Campogalliano (tot.244)
- mese di agosto: 59 iscritti a Carpi per tutta l'Unione
- mese di settembre: 39 iscritti a Carpi, 26 a Soliera (tot. 65)

Di questi **hanno partecipato all'indagine 125 famiglie**, di cui 103 per il mese di luglio, 16 per il mese di agosto e 6 per il mese di settembre. Rispetto alla numerosità degli iscritti, quindi, la percentuale di rientro dei questionari è stata del 34%.

### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il campione è costituito in prevalenza da **madri** (81.5%) di nazionalità **italiana**, con un'occupazione a tempo indeterminato, un'età compresa **tra 25 e 53** anni e in possesso di un titolo di studio di **diploma scuola media superiore** (maturità 5 anni).

---

<sup>1</sup> Nel Comune di Novi di Modena il centro estivo è stato organizzato da associazioni del territorio.

Tabella 1- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, condizione professionale (numero di risposte 125)

Condizione professionale	N.
Lavoratore autonomo	13
Lavoratore a tempo indeterminato	76
Lavoratore a tempo determinato	22
Disoccupato/a	3
Casalinga/o	6
Altro	5

Tabella 2- Caratteristiche socio-anagrafiche del campione, titolo di studio (numero di risposte 125)

Titolo di studio	N.
Fino a licenza elementare	4
Licenza media inferiore	17
Diploma professionale (2-3 anni)	13
Diploma di scuola media superiore/maturità 5 anni	48
Laurea breve - triennale	15
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	28

Le persone che hanno frequentato i centri estivi provengono dalle diverse scuole d'infanzia comunali, statali e paritarie di 3 dei 4 comuni dell'Unione Terre d'argine e in particolare:

Tabella 3 – Scuola d'infanzia di provenienza (numero di risposte valide 125 su 125)

Comune	Scuola di provenienza	N.	Tot.
CARPI	Agorà	8	86
	Andersen	4	
	Arcobaleno	13	
	Berengario	2	
	Coccinella	7	
	Girasoli	1	
	Le Chiocciolate	1	
	Mandela	1	
	Meloni	2	
	Munari	8	
	Pascoli	2	
	Pegaso	6	
	Peter Pan	17	
	Sergio Neri	3	
Zigo Zago	11		
CAMPOGALLIANO	Angeli Custodi	6	14
	Cattani	2	
	Sergio Neri	6	
SOLIERA	Muratori	17	25
	Bixio	6	
	Cavazzuti	2	

## PRINCIPALI RISULTATI

### LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'indagine intendeva valutare la qualità percepita, cioè il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio ricevuto sugli aspetti che lo caratterizzano. Il questionario a cui hanno risposto le famiglie era, infatti, costituito da domande che indagavano il servizio estivo per queste dimensioni:

#### ➤ **ACCESSO**

- Procedura e modalità d'iscrizione
- Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto
- Informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)
- Informazioni ricevute durante l'assemblea iniziale

#### **STRUTTURA e MATERIALI**

- Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo
- Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo
- Organizzazione dello spazio esterno

#### ➤ **SERVIZI ACCESSORI**

- Ristorazione
- Pulizia dello spazio interno/esterno

#### ➤ **PERSONALE EDUCATIVO**

- Competenza del personale
- Disponibilità del personale
- Attenzione e cura del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)
- Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)
- Livello di comunicazione e di scambio (insegnante-insegnante/insegnante-famiglia)

#### ➤ **PROPOSTA EDUCATIVA**

- Progetti educativi svolti (esperienze, attività)
- Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a
- Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)

#### **GRADO DI SODDISFAZIONE GENERALE**

- Giudizio generale sul servizio
- Gestione problematiche da parte della cooperativa che gestisce del servizio
- Gestione problematiche da parte dell'Unione Terre D'Argine
- Azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie

Per ciascuna delle aree indagate è stato chiesto di esprimere una valutazione in merito al **grado di soddisfazione per ogni singolo aspetto e il grado di soddisfazione relativo all'area indagata**. I grafici sottostanti mostrano i punteggi medi (M) e la Deviazione Standard<sup>2</sup> (D.s.) attribuiti ad ogni area.

---

<sup>2</sup> La deviazione standard misura la dispersione dei dati intorno al valore atteso. E' un dato che fornisce un'indicazione numerica di quanto i dati siano vicini o lontani dalla media.

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Come accennato è stata misurata la soddisfazione percepita per ogni mese di centro estivo, in quanto, pur essendo gestito dalla stesse cooperative (Argentovivo e Solidarietà 90), ogni mese poteva avere proprie peculiarità, in termini di scuola utilizzata come sede e personale impiegato. Di seguito viene riportata una tabella che indica per ogni mese le medie di soddisfazione percepita, oltre che la media complessiva generale, data dalla media delle valutazioni dei tre mesi. In generale le valutazioni attribuite ai singoli aspetti si collocano tra il 7,56 (valutazione più bassa) e il 10,00 (valutazione più alta), con medie complessive che non scendono mai sotto il punteggio di 8,27 un valore considerato molto buono nelle indagini di soddisfazione della qualità percepita.

Rispetto all'anno precedente, la valutazione è omogenea nei tre mesi di centro estivo e sulle singole aree: le valutazioni dei mesi di agosto e settembre si sono avvicinate alle medie del mese di luglio. Si confermano valutazioni molto elevate in tutti i mesi per le aree relative al personale educativo e alle proposte educative, che rappresentano gli aspetti più pedagogici.

Tabella 4 – Soddisfazione percepita per le aree indagate (punteggi medi su scala da 1 a 10)

	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	Media complessiva
<b>ACCESSO</b>				
Procedura e modalità di iscrizione	8,42	8,13	9,33	8,63
Retta pagata in rapporto al servizio ricevuto	7,69	7,88	9,25	8,27
Le informazioni ricevute prima dell'avvio (procedure d'iscrizione, sedi, costi, organizzazione, ecc)	8,04	7,56	9,00	8,20
Informazioni ricevute durante l'assemblea	8,49	7,81	9,40	8,57
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dell'accessibilità al servizio?</b>	<b>8,59</b>	<b>8,25</b>	<b>9,40</b>	<b>8,75</b>
<b>STRUTTURA - MATERIALI</b>				
Adeguatezza della struttura e dei locali utilizzati dal centro estivo	8,36	8,25	9,20	8,60
Adeguatezza dei materiali utilizzati dal centro estivo	8,33	8,25	9,20	8,59
Organizzazione dello spazio esterno	8,36	8,31	9,20	8,62
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme della struttura/ambiente fisico?</b>	<b>8,46</b>	<b>8,31</b>	<b>9,20</b>	<b>8,66</b>
<b>SERVIZI ACCESSORI</b>				
Ristorazione	8,12	8,31	8,80	8,41
Pulizia dello spazio interno/esterno	8,01	8,25	9,00	8,42
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme dei servizi accessori?</b>	<b>8,09</b>	<b>8,19</b>	<b>9,00</b>	<b>8,43</b>
<b>PERSONALE EDUCATIVO</b>				
Competenza del personale	8,61	8,13	9,60	8,78
Disponibilità del personale	9,02	8,00	9,60	8,87
Attenzione e cura nei confronti del bambino/a (es. sicurezza, salute, esigenze personali)	8,92	7,88	9,67	8,82
Momenti di entrata e uscita (accoglienza, saluto)	8,91	7,94	9,60	8,82
Livello di comunicazione e di scambio (insegnate-insegnate/insegnante-famiglia)	8,97	8,13	9,80	8,97
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme del personale educativo?</b>	<b>8,93</b>	<b>8,13</b>	<b>9,60</b>	<b>8,89</b>

<b>PROPOSTA EDUCATIVA</b>				
Progetti educativi svolti (esperienze attività)	8,83	8,19	9,83	8,95
Documentazione delle esperienze realizzate dal bambino/a	8,63	8,07	9,50	8,73
Organizzazione dei tempi (pasto, igiene, gioco, riposo...)	8,75	8,06	9,60	8,80
<b>Quanto è soddisfatto nell'insieme della proposta educativa?</b>	<b>8,73</b>	<b>8,13</b>	<b>9,60</b>	<b>8,82</b>
<b>SODDISFAZIONE GENERALE</b>				
<b>Giudizio complessivo</b>	<b>8,76</b>	<b>7,81</b>	<b>9,67</b>	<b>8,75</b>
Soluzione problemi insorti da parte della Cooperativa	8,51	8,43	10,00	8,98
Soluzione problemi insorti da parte di UTdA	8,14	8,00	9,75	8,63
Quanto è soddisfatto delle azioni messe in atto per favorire conoscenza tra bambini e famiglie?	8,30	8,13	9,50	8,64

## LA VALUTAZIONE DEI SINGOLI ASPETTI

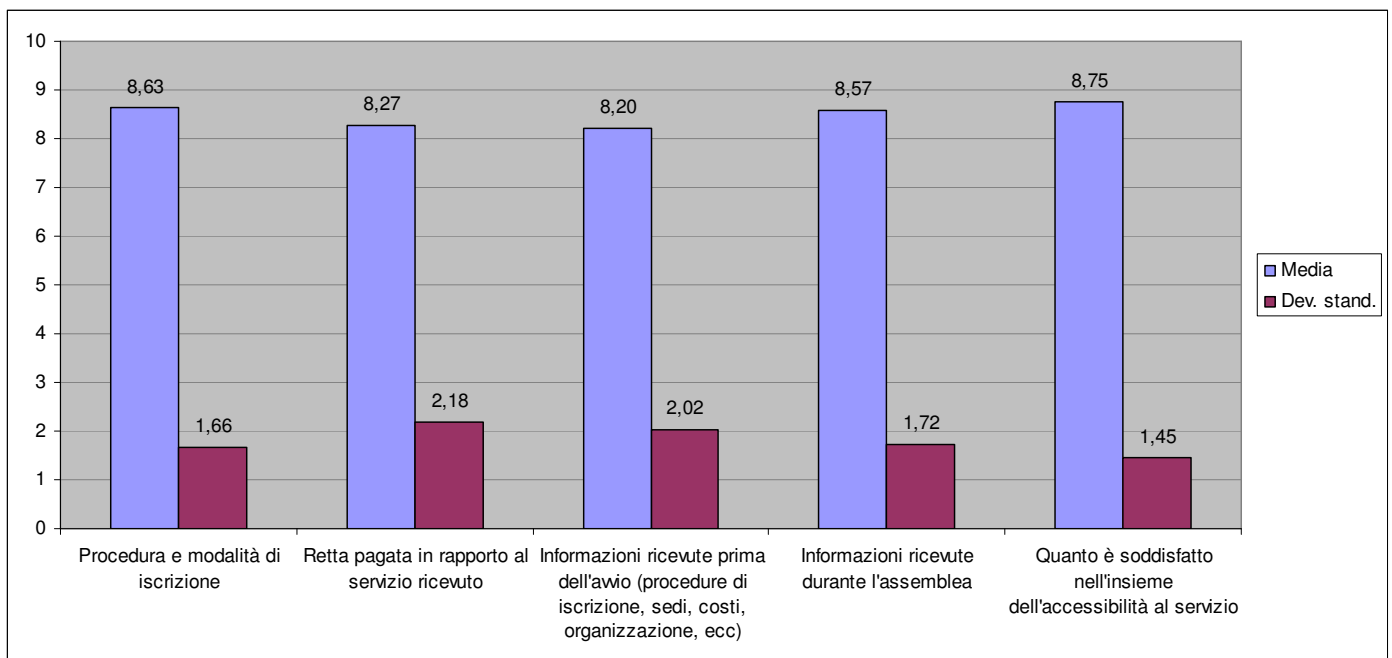
Di seguito vengono presentati i principali risultati per ogni area su cui è stato chiesto di attribuire un punteggio di soddisfazione su ogni singolo aspetto e complessivamente per l'intera area. Sono riportati i punteggi dati dalla media complessiva dei tre mesi, data l'esiguità del campione sui singoli mesi.

### 1. ACCESSO AL SERVIZIO

La soddisfazione generale rispetto alla accessibilità al servizio è molto buona (M=8,75) e in aumento rispetto a quella dell'anno precedente (M=8,27).

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono quelli legati alle informazioni ricevute durante le assemblee (M=8,57) e alle procedure e modalità di iscrizione (M=8,63). Si rileva, rispetto all'anno precedente, una valutazione più alta rispetto al rapporto tra retta pagata e servizio ricevuto (M=8,27) con un aumento del 0,88% sul gradimento.

Grafico n. 1 – Area accesso al servizio (punteggi medi e deviazione standard)

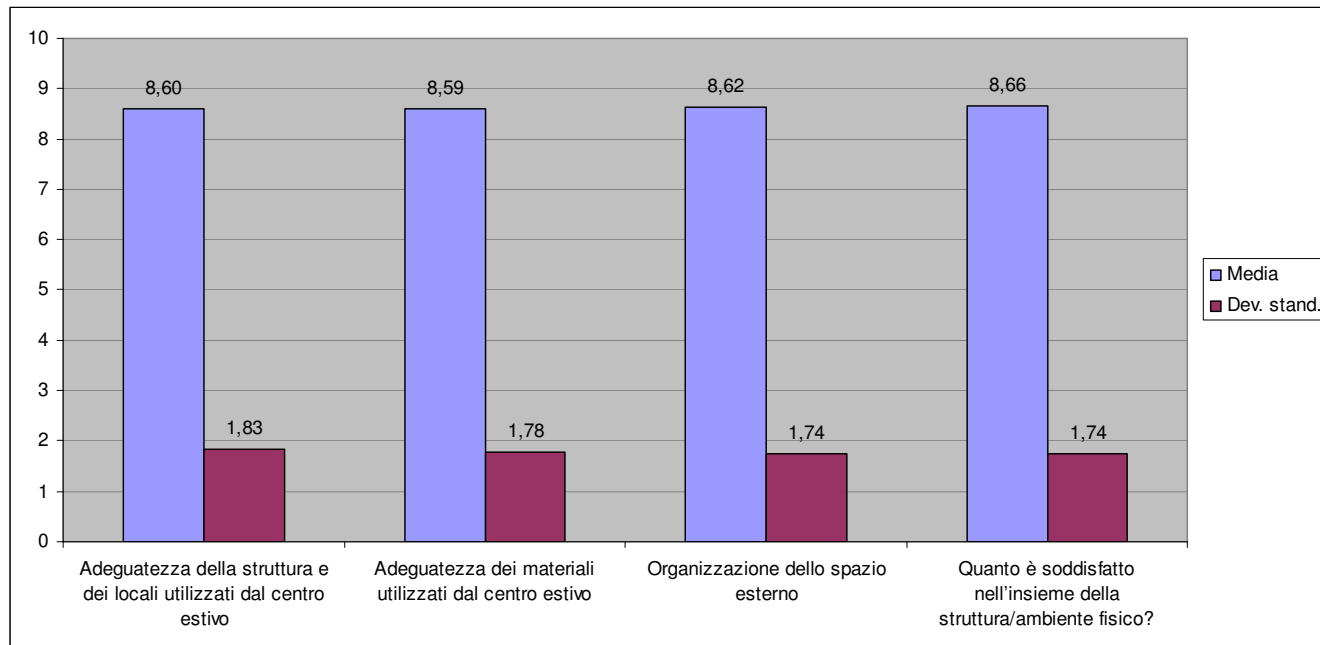




## 2. STRUTTURA E MATERIALI, SPAZI INTERNI ED ESTERNI

Anche per quest'area la soddisfazione generale è molto buona (M=8,66). L'apprezzamento dell'adeguatezza delle strutture utilizzate durante i tre mesi è aumentata rispetto agli anni precedenti (M=8,60). L'organizzazione degli spazi esterni (M=8,62) e l'adeguatezza dei materiali (M=8,59) rimangono aspetti particolarmente apprezzati e riconosciuti come validi.

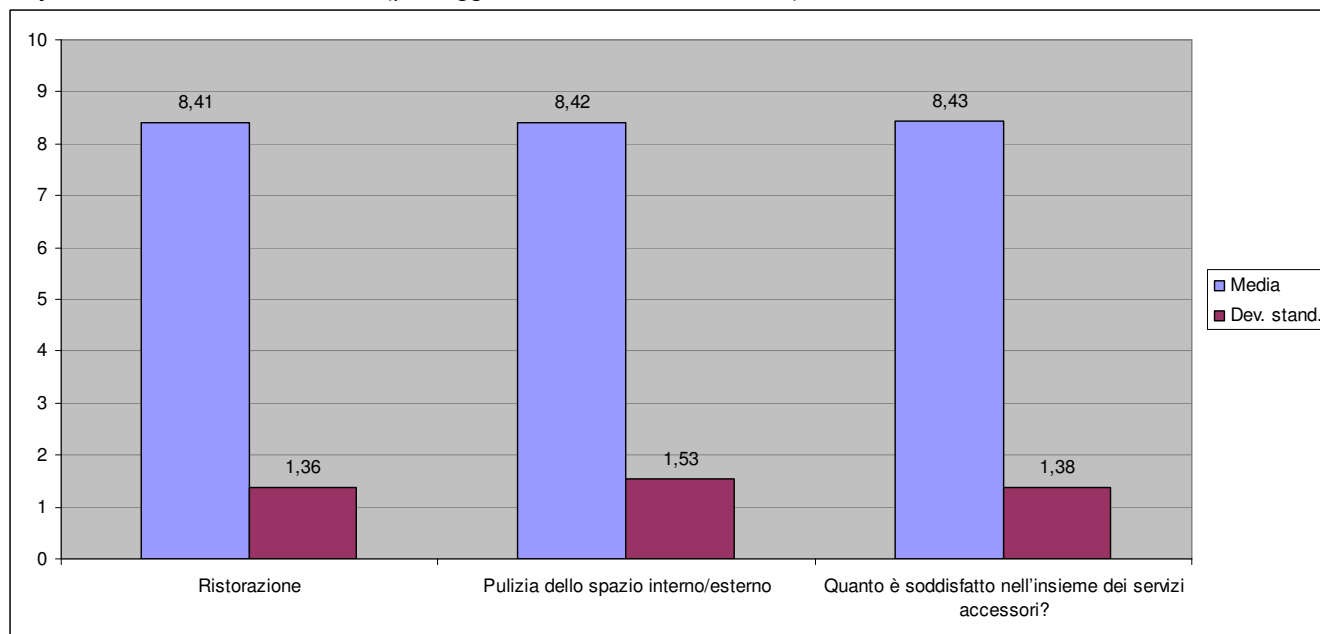
Grafico n. 2 – Area struttura, materiali, spazi (punteggi medi e deviazione standard)



## 3. SERVIZI ACCESSORI

La pulizia degli spazi interni ed esterni è stata valutata molto positivamente (M=8,42); anche il servizio di ristorazione è stato apprezzato (M=8,41). Emerge quindi una soddisfazione generale dei servizi accessori più che buona (M=8,43).

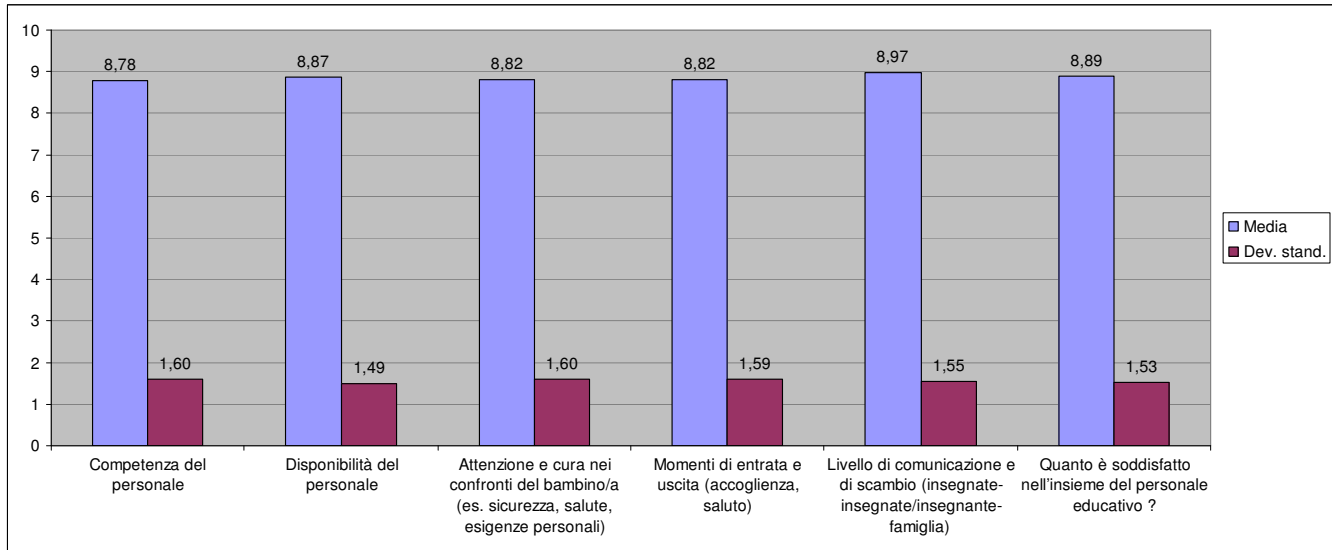
Grafico n. 3 – Area servizi accessori (punteggi medi e deviazione standard)



#### 4. PERSONALE EDUCATIVO

Anche quest'anno l'area relativa al personale educativo è quella che complessivamente ha ricevuto la valutazione più alta (M=8,89). La comunicazione e lo scambio insegnanti-famiglia ha ricevuto particolare apprezzamento (M=8,97), così come la cura e l'attenzione nei confronti dei bambini durante la giornata educativa (M=8,82) e nei momenti di entrata ed uscita (M=8,82). Questi dati sono confermati dall'ottima valutazione data alla disponibilità del personale (M=8,87).

Grafico n. 4 – Area personale educativo (punteggi medi e deviazione standard)

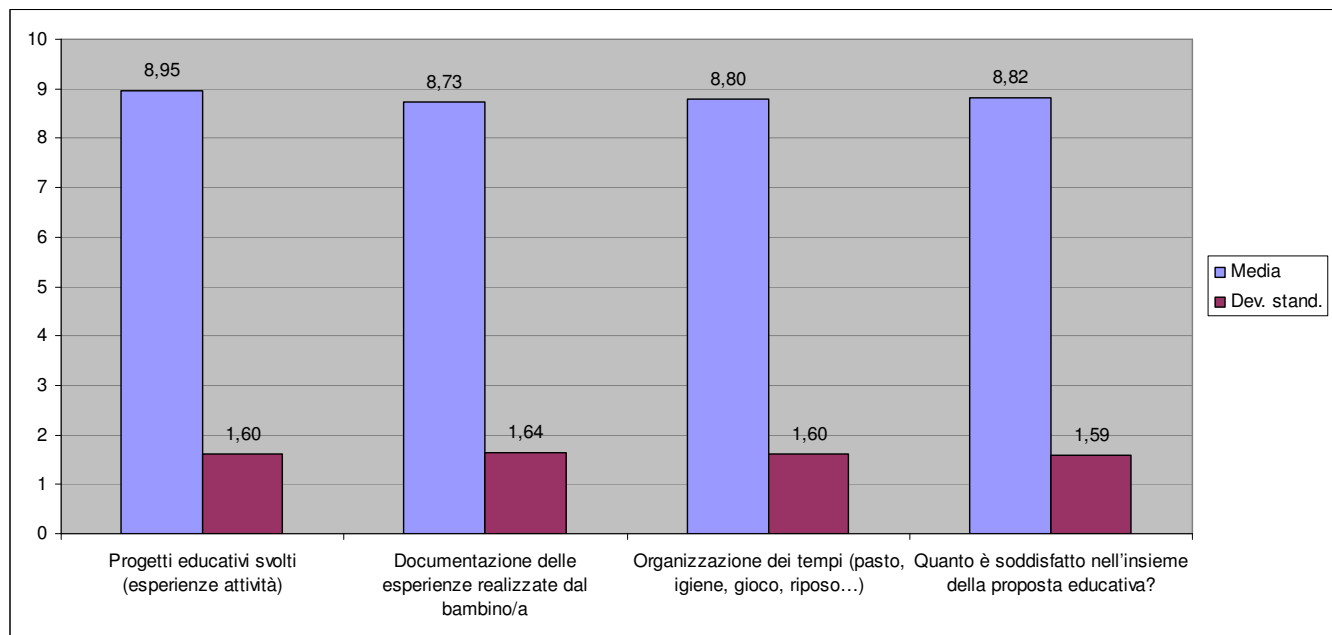


#### 5. PROPOSTA EDUCATIVA

Emerge l'apprezzamento da parte delle famiglie dei percorsi educativi svolti e delle esperienze vissute dai bambini che hanno ricevuto la valutazione più alta dell'area (M=8,95).

Hanno avuto un riscontro molto buono anche l'organizzazione dei tempi (M=8,80) e la restituzione dei percorsi educativi attraverso la documentazione (M=8,73). La proposta educativa quindi è stata molto apprezzata e valutata favorevolmente (M=8,82).

Grafico n. 5 – Area proposta educativa (punteggi medi e deviazione standard)

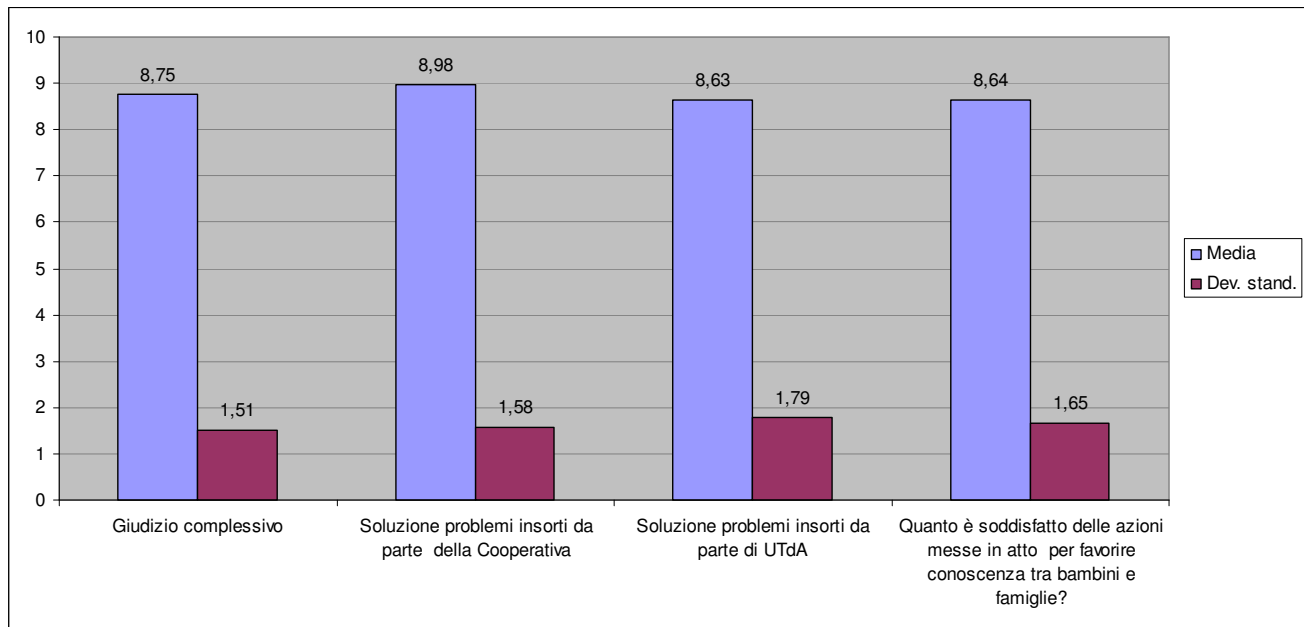


## 6. SODDISFAZIONE GENERALE

Il giudizio complessivo rispetto alla soddisfazione del servizio di centro estivo per i tre mesi di luglio, agosto e settembre ha una valutazione media di **8,64**, quindi molto buona e in aumento rispetto all'anno precedente (M=8,44).

Si riscontra un maggiore apprezzamento della capacità di risolvere i problemi insorti sia da parte dell'Amministrazione (M=8,63 a fronte della media del 7,53 dell'anno scorso) che della Cooperativa (M=8,98 a fronte della media precedente di 7,77). Apprezzate maggiormente anche le azioni messe in atto per favorire la conoscenza dei bambini e delle famiglie che riportano un punteggio molto buono (M=8,64).

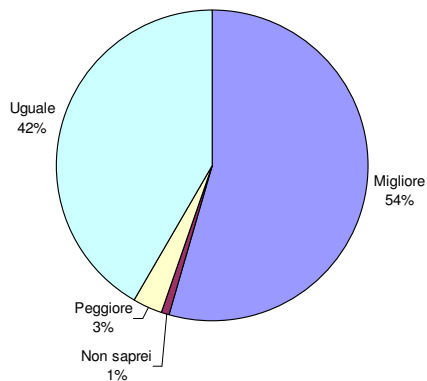
Grafico n. 6 – Area soddisfazione generale (punteggi medi e deviazione standard)



## ASPETTATIVE E MOTIVAZIONI ALLA SCELTA

Rispetto alle aspettative iniziali, il riscontro delle famiglie è molto positivo: più della metà delle famiglie (54%) che hanno compilato il questionario afferma che il servizio di centro estivo si è rivelato "migliore di quello che si aspettava". Per il 42% il servizio ha pienamente corrisposto alle aspettative e solo il 3% afferma di avere trovato un servizio "peggiore".

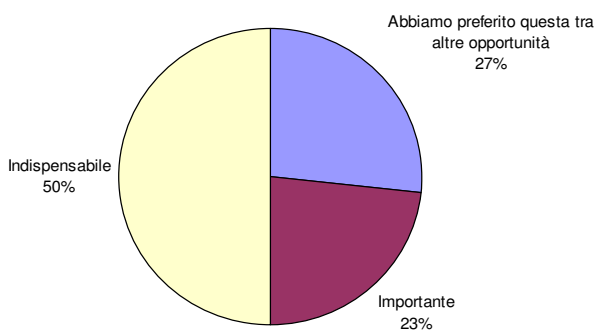
Grafico n. 7 – Aspettative rispetto al centro estivo



La soddisfazione e il gradimento del servizio offerto sono confermati dal fatto che la quasi totalità delle famiglie (92%) rifarebbe la stessa scelta, mentre soltanto il 3% si orienterebbe su una scelta diversa.

Il servizio di centro estivo si conferma, in linea con l'anno precedente, un'opportunità "indispensabile" (50%) e "importante" (23%) per trovare una soluzione all'accudimento dei propri figli nel periodo estivo.

Grafici n. 8, 9 – Motivazioni alla scelta



## RIFLESSIONI FINALI



I risultati dell'indagine sul gradimento del servizio di centro estivo mettono in rilievo un livello di soddisfazione generale molto buono e sempre in crescita in questi ultimi tre anni di gestione del servizio da parte delle Cooperative Argento Vivo e Solidarietà90.

I punti di forza riconosciuti e apprezzati maggiormente dalle famiglie sono anche quest'anno relativi agli aspetti pedagogici-educativi. Riconosciute e apprezzate la *disponibilità* e le competenze specifiche del **personale educativo**, in particolare la *capacità di comunicazione e scambio con le famiglie, l'attenzione alle esigenze personali e di cura nei confronti dei bambini e nei momenti di accoglienza al mattino e di uscita*. Il grado di soddisfazione su questi aspetti è infatti molto alto e nel mese di settembre raggiunge la media del 9,60.

Altro elemento di forza è la **proposta educativa**, le *esperienze e le attività* progettate nei singoli mesi hanno riscontrato grande apprezzamento, la scansione e *organizzazione dei tempi della giornata* sono state ritenute molto buone così come la restituzione delle esperienze attraverso una documentazione giudicata adeguata e che ha ottenuto una media di valutazione superiore allo scorso anno, come in generale tutta l'area relativa alla proposta educativa.

L'area che riguarda l'**Accesso** ha registrato il trend positivo maggiore e sempre in crescita rispetto agli anni precedenti. In particolare le *informazioni ricevute prima dell'avvio del servizio e la retta pagata in rapporto al servizio ricevuto* aspetti che avevano riscontrato alcune criticità in questi anni si sono attestati su valori medi superiori all'8.

Anche l'*adeguatezza delle strutture* scelte come sede dei centri estivi e l'*organizzazione degli spazi esterni* hanno riscontrato una buona soddisfazione. Infine i giudizi del mese di agosto, che negli anni precedenti avevano presentato alcuni elementi di criticità, sono migliorati superando in tutte le aree la media dell'8.

In linea generale si registra, quindi, una soddisfazione generale molto buona.



**T** | **Unione**  
**d'** | **Terre** **delle**  
**d'** | **d'argine**

**Carta dei Servizi Sociali Territoriali  
dell'unione Terre d'argine**

**T**  
**d'**

## Monitoraggio della qualità dei servizi indicati nella Carta dei Servizi Territoriali

Il Dirigente del Servizio Servizi Sociali ha effettuato la verifica degli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi territoriali dell'Unione terre d'Argine, di seguito indicati nella colonna denominata Valore realizzato.

### 9.2.1 Livello di ricettività

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il livello di ricettività sono diversi a seconda delle attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento, progettazione partecipata con il territorio Ufficio di Piano, domanda alloggi ERP/ERS).

#### a) Accoglienza: Sportello Sociale

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Apertura al pubblico dello Sportello Sociale	N° giorni di apertura ad ingresso libero	Almeno di N° 3 giorni	100%
	N° giorni di ascolto telefonico	Almeno di N° 5 giorni	100%
	N° giorni di ricevimento appuntamenti	N° 4 giorni	100%
Apertura al pubblico dell'Ufficio Casa/Inclusione Sociale	N°giorni di apertura ad ingresso libero	N° 4 giorni	100%
	N° giorni di ascolto telefonico	N° 6 giorni	100%
	N° giorni di ricevimento su appuntamento	N° 4 giorni	100%

#### b) Sostegno ed accompagnamento

#### c)

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Ricevimento delle assistenti sociali	Su appuntamento	Min. 2 gg alla settimana	100%

#### d) Progettazione partecipata col territorio

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Richieste di collaborazione	% di approfondimento delle	100%	100%



da parte di realtà del territorio (scuole, gruppi di cittadini, associazioni, società sportive, parrocchie, centri sociali, circoli, cooperative sociali)	richieste di collaborazione		
---	-----------------------------	--	--

*e) Domanda alloggi ERP / ERS e in Affitto Garantito*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Ricevimento da parte degli operatori	Su appuntamento	Min. 2 gg alla settimana	100%

**9.2.2 Tempi e modalità di erogazione del servizio**

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare i tempi nell'erogazione dei servizi del Servizio Territoriale sono diversi a seconda che si tratti di accoglienza, Sportello Sociale, sostegno ed accompagnamento e domande per Assegnazione Alloggio ERP, ERS, Affitto Casa Garantito

*a) Accoglienza: Sportello Sociale*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD QUALITA'	DI	VALORE ATTESO	MEDIO	VALORE REALIZZATO
Colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale	Tempi di attesa ad ingresso libero(qualora, su proposta dell'operatore, dato l'ingente afflusso contingente, il cittadino non accetti di ritornare su appuntamento	Da 0 a 80 minuti		40 minuti		100%

	in un altro momento)			
	Tempi di attesa al telefono	Da 0 15 minuti	7 minuti	100% Vedi nota 1
	Tempi di attesa su appuntamento	Da 1 a 15 giorni	7 gg	100% Vedi nota 2

b) *Sostegno ed accompagnamento*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE ATTESO	MEDIO	VALORE REALIZZATO
Colloquio con l'assistente sociale	Tempo di attesa per il primo colloquio (da quando il cittadino ha fatto il colloquio con l'operatore dello Sportello Sociale)	Da 7 a 20 giorni	13 giorni		98%
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'			VALORE REALIZZATO
Colloqui con l'assistente sociale	Numero di colloqui con l'assistente sociale durante il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	*Minimo 3 (compreso quello iniziale – un colloquio può essere telefonico). Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino			100%
	Numero di colloqui con l'assistente sociale dopo il 1° anno del percorso di sostegno ed accompagnamento	*Minimo 1 Il colloquio può essere proposto dall'assistente sociale oppure richiesto dal cittadino			100%

Monitoraggio del progetto di sostegno ed accompagnamento da parte dell'assistente sociale	Contatti, scambi, confronti tra assistente sociale e referente del servizio di cui usufruisce il cittadino	<i>*Minimo 2 step di verifica</i>	100%
---	--	-----------------------------------	------

*\* il massimo non è definibile in quanto varia in relazione al tipo di progetto di sostegno ed accompagnamento concordato con l'assistente sociale*

*c) Domanda assegnazione alloggi ERP / ERS e in Affitto Casa Garantito*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA' GENERICO	VALORE MEDIO ATTESO	VALORE REALIZZATO
Colloquio con operatori	Tempo di attesa per il colloquio	Da 7 a 20 giorni	13 giorni	100%

### 9.2.3 Accessibilità del servizio

Gli indicatori e gli standard di qualità individuali per misurare l'accessibilità dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Accessibilità dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa / Inclusione Sociale	Parcheggio	Parcheggio pubblico adiacente al servizio	100%
	Ascensore	Min. 1 per disabili nel servizio	100%
	Supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità	E' garantito l'aggiornamento mensile del materiale	100%
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al	Locali adibiti all'attesa	Presenti	100% <b>Nota 3</b>

pubblico dello Sportello Sociale e dell'Ufficio Casa e Inclusione Sociale	Servizi igienici	Min. 1 servizio igienico accessibile a disabili	100%
---	------------------	---	------

### 9.2.5 Personale

Gli indicatori e gli standard di qualità individuati per misurare il personale dello Sportello Sociale e del Servizio Territoriale sono uguali per tutte e tre le attività offerte (Accoglienza: Sportello Sociale, Sostegno ed accompagnamento, Progettazione partecipata con il territorio).

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'	VALORE REALIZZATO
Competenza del personale	Possesso delle qualifiche professionali adeguate	100%	100%
	Incontri di aggiornamento periodici	E' garantito l'aggiornamento professionale annuale ad almeno il 20% del personale	100%

#### Nota 1

E' stato rilevato un problema tecnico sulle telefonate in entrata quando l'operatore è impegnato con altra telefonata: la linea risulta libera e non occupata, inducendo l'utente a pensare che non ci siano operatori che rispondono negli orari indicati nella Carta dei Servizi.

Il problema è già stato segnalato al servizio che si occupa di telefonia, l'obiettivo di miglioramento è di segnalare all'utente che la linea è occupata

#### Nota 2

Un utente ha segnalato verbalmente al Dirigente dei Servizi Sociali, dopo aver disdetto un appuntamento per presentare domanda di inserimento in Casa residenza anziani per il proprio genitore, che l'operatore di sportello ha fissato il nuovo appuntamento in data successiva al termine di scadenza di presentazione delle domande.

Si rende pertanto necessario che gli operatori degli sportelli sociali siano puntualmente informati delle scadenze di presentazione delle istanze e ne tengano in debito conto nel fissare appuntamenti con gli assistenti sociali, anche anticipando gli appuntamenti rispetto ad utenti che non presentino questa tipologia di richiesta.

#### Nota 3

Per 20 giorni nel corso del 2017 la sede dello sportello sociale del territorio di Carpi è rimasta chiusa al pubblico per lavori di manutenzione straordinaria



## STANDARD DI QUALITA'

ANNO 2017

### CARTA dei SERVIZI della POLIZIA MUNICIPALE

dell'UNIONE TERRE d' ARGINE

SERVIZIO OFFERTO	ATTIVITA'	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTO VERIFICA	RISULTATO 2017
<b>Rilievo e Gestione completa del Sinistro Stradale:</b> esecuzione di rilievi tecnici su strada (misurazioni), planimetrici (redazione di planimetrie), assunzione di documentazione, sommarie informazioni rese dalle parti o testimoniali per la ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale, elaborazione di rapporto finale	Intervento sul luogo dell'Incidente Stradale per l'esecuzione dei rilievi tecnici su strada (metrici, fotografici ecc) nonché di tutte le operazioni tecniche necessarie alla ricostruzione della dinamica del Sinistro Stradale	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo del sinistro, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Rilascio di copia rapporto relativo a sinistro stradale su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta del rapporto	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
	Rilascio del rapporto di Sinistro Stradale entro 30 giorni dalla richiesta	- Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg 17,86 su 299 copie rilasciate)	

<p><b>Sportello Front /Back Office:</b> punto d'informazione e ricevimento dell'utenza, acquisizione delle domande e compimento dell'istruttoria dei procedimenti amministrativi, in capo agli Uffici preposti, finalizzati all'emanazione del provvedimento autorizzatorio/concessorio</p>	<p>Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande</p>	<p>Ricevimento del pubblico, gestione delle richieste d'informazioni ed acquisizione delle domande con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpi, via Tre Febbraio 2 c/o Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Sono esclusi i giorni festivi</li> <li>- Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi</li> <li>- Novi di Modena, Via Buonarroti, 41 il Martedì ed il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Il sabato su appuntamento Sono esclusi i giorni festivi</li> <li>- Soliera, Piazza Repubblica, 1 Il giorno di Martedì dalle ore 08.45 alle ore 12.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.45 Sono esclusi i giorni festivi</li> </ul>	<p>Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale</p>	<p><b>100%</b></p>
		<p>Rispetto del tempo medio di attesa dell'utenza, 10-15 minuti</p>		<p><b>100%</b></p>
<p>Rilascio di copia di atti detenuti su richiesta degli interessati</p>		<p>Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti</p>	<p>Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita</p>	<p><b>100%</b></p>
		<p>Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta</p>	<p>Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica</p>	<p><b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 11,12 su n. 73 richieste)</p>
<p>Rilascio di provvedimenti di concessione di pagamenti rateali di sanzioni pecuniarie su richiesta degli interessati</p>		<p>Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti</p>	<p>Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita</p>	<p><b>100%</b></p>

		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 13,14 su n. 109 richieste)
	Rilascio di provvedimenti di autorizzazioni temporanee di suolo pubblico per svariate esigenze su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Carpi)	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di ordinanze temporanee relative alla viabilità e traffico su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 8,96 su n. 768 atti)
	Rilascio di autorizzazioni in deroga al divieto di transito su strade comunali su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di autorizzazioni in deroga in zona a traffico limitato su richiesta degli interessati	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di certificato che attesti l'idoneità dell'alloggio su richiesta degli interessati (solo per il Comune di Novi di Modena)	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rilascio della documentazione entro 40 giorni dalla richiesta	Registro Informatico	<b>100%</b>
	Rilascio di autorizzazione, rinnovi o duplicati e relativi contrassegni per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio delle	Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>

	persone invalide su richiesta degli interessati	Rilascio della documentazione entro 10 giorni dalla richiesta	Registro Informatico della Trasparenza per la verifica dei tempi di evasione ordinaria della pratica	<b>100%</b> (Il tempo medio di rilascio è di gg. 1,87 su n. 728 richieste)
<b>Interventi in generale:</b> Effettuazione di sopralluoghi (differibili ed indifferibili) e verifiche d'iniziativa, a seguito di segnalazioni anche telefoniche o tramite esposti/denunce e relativa gestione dei medesimi	Intervento non differibile sul luogo oggetto segnalazione per il compimento di tutte le operazioni necessarie alla risoluzione della problematica	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Intervento non differibile su segnalazione da parte degli interessati per la rimozione di veicolo davanti passo carraio regolarmente autorizzato	Ricezione telefonate tutti i giorni feriali (07,00- 01,25) e festivi (07,25 -1,25)	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo della segnalazione, 15-20 minuti (compatibilmente con altri eventuali interventi prioritari)	Gestionale Software Verbatel ove gli operatori della centrale operativa registrano gli interventi con relativo inserimento del dato inerente all'orario di arrivo sul posto	<b>100%</b>
	Intervento differibile per svariate problematiche derivanti da segnalazioni, esposti, denunce e reclami	Ricevimento delle segnalazioni, esposti e con le seguenti modalità:  Carpi, via Tre Febbraio 2 c/o Ufficio Amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30 il giovedì dalle ore 08.00 alle ore 18.30. Sono esclusi i giorni festivi  - Campogalliano, Piazza Vittorio Emanuela II, 2 il Martedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.30 Sono esclusi il Lunedì, Giovedì ed i giorni festivi  - Novi di Modena, Via Buonarroti, 41 il Martedì ed il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il giovedì pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.30. Il sabato su appuntamento Sono esclusi i giorni festivi  - Soliera, Piazza Repubblica, 1 Il giorno di Martedì dalle ore 08.45 alle ore 12.45 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30. Il Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle ore 08.45 alle ore 12.45 Sono esclusi i giorni festivi	Gestionale Software Concilia ove vengono inseriti turni e relativi servizi del personale	<b>100%</b>



		Pubblicazione sul sito web istituzionale dell'unione Terre d'Argine del modulo per procedere alla richiesta atti	Sito Internet istituzionale dell'Unione Terre d'Argine per la verifica della modulistica inserita	<b>100%</b>
		Rispetto del tempo medio di evasione della richiesta entro 90 giorni dalla presentazione	Gestionale Software Verbatel, Rilfedeur e Gastone	<b>100%</b>