

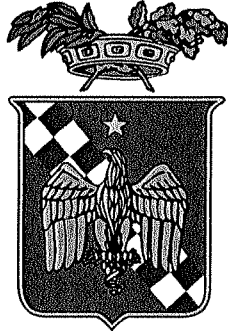


Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

REPORT
CUSTOMER SATISFACTION
2021

Gruppo di lavoro "Qualità"
Controllo di Qualità 2021

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

Gruppo di lavoro Qualità

Ing. Carlo Sinatra - coordinatore

Dott. Salvatore Buonmestieri

Dott.ssa Patrizia Toro

Sig.ra Giovannella Criscione

Redazione a cura dell'URP

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e.mail: urp@provincia.ragusa.it

Nell'anno 2021 i servizi erogati dal Libero Consorzio comunale di Ragusa, già Provincia Regionale di Ragusa, sono stati sottoposti ad una verifica qualitativa attraverso il giudizio degli utenti che direttamente li utilizzano.

Tale verifica ha rappresentato sicuramente il fulcro di un sistema basato sui principi della Qualità, inoltre ha avuto anche lo scopo di rendere concreto il diritto di partecipazione degli utenti alla vita amministrativa dell'Ente e di promuovere il valore dell'ascolto.

Alcuni settori dell'Ente hanno predisposto delle indagini di customer satisfaction finalizzate alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza; attraverso queste indagini si è voluto verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi offerti, cogliere eventuali esigenze ancora non soddisfatte e comprendere come migliorare l'offerta.

La rilevazione ha coinvolto i seguenti settori:

- I - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- VI – Ambiente - Geologia*

INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:

- *I Settore - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- *VI Settore - Ambiente e Geologia*



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

SETTORE I

Polizia Provinciale – Risorse umane – Servizi Socio-assistenziali

Servizi di integrazione
scolastica
alunni disabili
scuola secondaria di
secondo grado
Report questionario di
gradimento
A.S. 2020/21



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa
già
Provincia Regionale di
Ragusa

Settore I
U.O.C. 3
“ Politiche Sociali”

Anno Scolastico 2020/2021

Servizi erogati:

- *Assistenza specialistica:*
 - *alla comunicazione a favore di studenti disabili sensoriali*
 - *all'autonomia a favore di studenti portatori di handicap psicofisici*
- *Trasporto degli studenti portatori di handicap frequentanti gli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale*

Settore I

U.O.C. 3 “ Politiche Sociali”

Dirigente: Dott. Raffaele Falconieri

Funzionario responsabile coordinatrice del servizio: dr.ssa Concetta Patrizia Toro

Gruppo di Lavoro:

Sig.ra Francesca Carbone

Sig.ra Vita La Cognata

Sig.ra Maria Grazia Iura

Si ringrazia per la preziosa collaborazione il dr Salvatore Massari.

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e-mail: servizi.sociali@provincia.ragusa.it

Pec: servizi.sociali@pec.provincia.ragusa.it

Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività.

Indice

- 1. Premessa*
- 2. Il contesto*
- 3. Questionario "Gradimento del servizio" rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado, agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai dirigenti, ai collaboratori scolastici.*
- 4. Risultanze questionario*
- 5. Considerazioni finali*

1. Premessa

Il servizio di Assistenza d'integrazione scolastica (art. 13 L. 104/92) per la disabilità grave, è stato avviato da diversi anni da questo Ente ed è rivolto agli studenti con disabilità psicofisica grave e agli alunni con deficit sensoriale uditivo e visivo residenti e frequentanti le scuole superiori di secondo grado, i corsi di formazione professionale e i corsi universitari (se e in quanto di spettanza) del territorio provinciale.

Destinatari delle prestazioni e dei servizi sono stati dunque:

- Gli studenti affetti da minorazioni permanenti della vista e dell'udito, congenite o acquisite durante l'età evolutiva, tali da causare difficoltà di apprendimento, di relazione e possibile sviluppo di processi di emarginazione;
- Gli alunni con disabilità psicofisica grave (art. 3 L. 104/92). A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati;
- Per rilevare il livello di apprezzamento dello stesso ci si avvale di due questionari che, concluse le attività didattiche, **vengono somministrati in maniera anonima** ai genitori degli alunni che ne usufruiscono, agli operatori delle cooperative che hanno svolto il lavoro di assistenza all'autonomia e alla comunicazione e agli insegnanti di sostegno, coordinatori del servizio H negli Istituti nei quali è stato effettuato il servizio.

La rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" va infatti a verificare il gradimento del servizio così come viene percepito ed atteso, avendo come obiettivo, ambizioso, il raggiungimento della qualità totale delle prestazioni offerte, con la conseguente individuazione delle eventuali modifiche da apportare. Il lavoro così strutturato consente, quindi, di accertare, se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità promessa, erogata, attesa e percepita e di conseguenza cogliere il grado di soddisfazione degli utenti, sia in termini di efficacia che di efficienza, allo scopo di migliorare le performance del servizio erogato.

La Regione Sicilia con proprie leggi, ha stabilito di avvalersi delle ex Province per espletare la funzione propria dell'assistenza specialistica a favore dei disabili gravi e del trasporto scolastico assistito a favore degli studenti con handicap frequentanti le scuole medie superiori.

Il libero Consorzio comunale di Ragusa ha inteso prestare la massima attenzione e cura nell'erogazione del servizio ai bisogni degli studenti disabili, per consentire loro di superare gli ostacoli che tale condizione può determinare in relazione all'apprendimento ed alla socializzazione, per il pieno sviluppo della loro personalità e per garantire loro pari opportunità rispetto ai percorsi di crescita scolastica e personale. Si è posto, al centro dell'attenzione, la persona dell'utente e la sua famiglia cercando di individuare le soluzioni organizzative e tecniche più idonee affinché possano raggiungere una piena integrazione scolastica.

Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di relazionarsi con i cittadini, conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari e riprogettare di conseguenza le proprie attività, per un giusto sistema di erogazione dei servizi.

- In quest'ottica, l'indagine condotta è stata quindi diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e quindi il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo ai *servizi assistenziali* offerti a favore dei disabili sensoriali inseriti negli Istituti di Istruzione secondaria del territorio provinciale e all'assistenza all'autonomia e trasporto a favore di alunni portatori di Handicap, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze, tenendo purtroppo in debito conto il fatto che la Regione Siciliana non mette a disposizione tutte le risorse economiche necessarie (nessuna somma viene assegnata a questo Ente per lo svolgimento del servizio di trasporto) e quelle assegnate per il servizio ASACOM viene fatto dietro continue richieste e sollecitazione a singhiozzo e mai in un'unica soluzione, motivo per cui all'art. 13 del Regolamento per la disciplina dei servizi di trasporto ed assistenza in favore di studenti disabili approvato con Deliberazione n. 8 del 3 aprile 2019 del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio è stato previsto che:

"L'affidamento dei servizi di cui al presente regolamento potrà avvenire con le modalità previste dal vigente "codice degli appalti" (D. L.vo 50/2016 e ss.mm.ii.) o, tenuto conto dei tempi di assegnazione delle risorse da parte della Regione (titolare della funzione) e delle caratteristiche del servizio con le modalità dell'accreditamento libero ovvero senza che, a monte, sia stato previamente individuato un numero o un contingente prefissato."

inoltre sempre la Regione Siciliana non ha ancora elaborato linee guida che comprendano tutti i servizi da svolgere e tutte le modalità entro le quali questo ente deve muoversi per fornire i servizi.

Nel campo dei servizi alla persona e in particolare dei servizi socio-assistenziali ai soggetti diversamente abili, nella definizione del concetto di qualità è necessario confrontarsi con alcuni elementi specifici e determinanti a fini pratici:

- la coesistenza di aspetti soggettivi e oggettivi (qualità tecnica), non essendo la qualità una proprietà assoluta e indipendente dalle nostre percezioni. La qualità è infatti un fenomeno dinamico e multidimensionale che dipende da molti fattori tra loro correlati (prestazione ricevuta, modalità di erogazione, costi, risultati raggiunti), dalle aspettative, dai vissuti (esperienze passate, situazione attuale, abitudini, ecc.) e dalle aspirazioni individuali delle persone;
- la coesistenza di molte diverse definizioni di qualità per il medesimo servizio, dato che ciascuna persona possiede una propria legittima definizione di qualità basata sulle proprie preferenze, conoscenze, desideri, cultura e tutto ciò è in evoluzione: infatti, la stessa persona, al mutare delle esperienze vissute, delle informazioni e delle conoscenze possedute, può considerare il medesimo servizio in modo diverso;
- la coesistenza di diversi punti di vista dato che gli attori implicati nell'erogazione dell'assistenza (personale, utenti, amministratori, familiari) leggono il servizio da prospettive differenti prendendo in considerazione aspetti diversi della qualità.

Affrontare il tema della qualità percepita nei servizi per i soggetti disabili ha significato ragionare sostanzialmente sulla qualità di vita e non solo di specifica qualità dell'assistenza e rilevazione della soddisfazione di singole prestazioni.

Sono stati intervistati i famigliari conviventi e i soggetti che lavorano con gli studenti disabili che hanno un ruolo attivo nella vita scolastica dei nostri assistiti.

Lo strumento prescelto per questa indagine, che viene effettuata per il quarto anno consecutivo, è stato il questionario a domande chiuse somministrato ai familiari, in occasione della presentazione dell'istanza di accesso al servizio per l'anno scolastico 2020/2021, e agli educatori e professori in occasione dei sopralluoghi effettuati nel mese di ottobre e novembre presso gli Istituti da parte del personale del L.C.C. di Ragusa per verificare in loco lo stato di attuazione del servizio.

2. Il contesto

Il problema della *Disabilità* condiziona in modo totale la vita del ragazzo, ma anche della famiglia che si trova a dover affrontare situazioni di grande impegno psico-fisico.

E' indispensabile fare il possibile per alleviare e dove si può prevenire e rimuovere gli ostacoli che limitano lo sviluppo della persona, per consentire il raggiungimento della massima autonomia realizzabile, la partecipazione alla vita della collettività, la socializzazione e la realizzazione dei diritti e nello specifico il diritto allo studio **in un'ottica di piena integrazione scolastica**.

In armonia con questa logica il L.C.C. di Ragusa ha fornito nel corso dell'anno scolastico in esame ai fini dell'integrazione scolastica i seguenti servizi:

- 1. Assistenza alla comunicazione per alunni con deficit sensoriale uditivo o visivo (con possibilità di essere resa il pomeriggio presso il domicilio dello studente)**
- 2. Assistenza alla Autonomia e Trasporto degli alunni con disabilità psicofisica**

L' Assistenza specialistica in favore di alunni con handicap è stata garantita agli studenti con disabilità in situazione di gravità, ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92, che necessitavano di assistenza per la comunicazione e/o l'autonomia e/o il trasporto. L'assistenza è stata assegnata in relazione a quanto riferito nella diagnosi funzionale e secondo le prescrizioni del foglio informazioni rilasciato dalla U.O.C. di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza dei distretti di Ragusa, Modica e Vittoria responsabili del servizio nel territorio del L.C.C. di Ragusa.

I servizi in quanto attinenti alla integrazione scolastica hanno fino ad oggi rivestito carattere prioritario e sono stati erogati **senza** compartecipazione ai costi dei servizi, da parte delle famiglie dei beneficiari.

Il servizio è stato erogato da soggetti terzi, è stato istituito, ai sensi e per le finalità di cui alla L.R. n.33 del 24-05-1991, alla Legge n.104 del 05-02-1992, alla Legge n.112 del 31-03-1998, alla L. R. n.6 del 24-02-2000 nonché alla Legge Quadro n.328 dell'08-11-2000, **l'Albo Provinciale** per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili.

**SERVIZI DI ASSISTENZA (PSICOFISICI E
SENSORIALI) E TRASPORTO**

Anno Scolastico 2020/2021

TOTALE
197 Studenti
assistiti

5 Coop.Ve/Enti
gestori

**Assistenza specialistica in favore di studenti con disabilità
PSICOFISICA grave scuola superiore
(settembre 2020 / giugno 2021)**

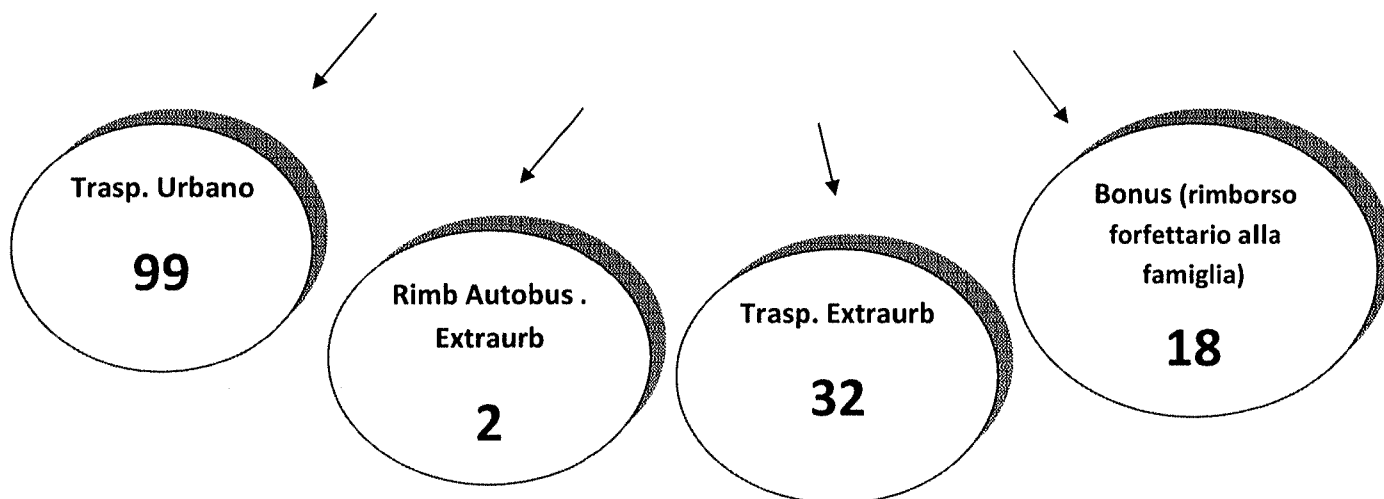
Anno Scolastico 2020/2021

177 Studenti assistiti

3 Coop. Sociali

**TRASPORTO SCOLASTICO
Studenti disabili scuola superiore
Anno Scolastico 2020/2021**

151 Studenti



**Assistenza all'Autonomia
Studenti con disabilità psicofisica
frequentanti istituti di istruzione superiore
Anno Scolastico 2020/2021**

144 Studenti assistiti

18 ore settimanali a
studente.

In relazione alle necessità legate alla situazione pandemica da COVID 19, con la quale purtroppo ci si è dovuti interfacciare, il servizio durante tutto l'anno si è adattato alle necessità dello studente prevedendo l'intervento dell'assistente all'autonomia anche a domicilio, nei casi in cui per motivi di prudenza i genitori, nonostante i piani di rientro previsti nelle scuole per i disabili, abbiano preferito tenerli a casa.

Sempre per motivi di prudenza è stata data la possibilità ai genitori di scegliere, in questi casi, tra l'assistenza a casa o la modalità a distanza.

Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi collaboratori delle Coop.ve Sociali: Artemide, La Cittadella e Pallium

DISABILITA' VISIVA - anno scolastico 2020/2021

6 STUDENTI



Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi collaboratori della Coop.va sociale Medi Care e della Coop.va sociale Pallium

Per 18 ore settimanali di Assistenza alla Comunicazione con possibilità da Gennaio, in relazione alle esigenze dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello studente.

Inoltre

In regime di convitto a Bologna presso l'Istituto Cavazza

1 studente che ha frequentato un corso di formazione professionale

DISABILITA' UDITIVA - anno scolastico 2020/2021

14 STUDENTI



Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi
(Ad eccezione di 2 dipendenti dell'E.N.S. gli altri appartengono alla
Cooperativa sociale Medi Care)

Per 18 ore settimanali dal lun. al sab. di assistenza alla
comunicazione per studente con possibilità, in relazione alle esigenze
dell'alunno assistito e all'organizzazione didattica dell'istituto
frequentato dallo stesso, di essere rese anche presso il domicilio dello
studente.

In sintesi....

Servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2020 – 2021 distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:

- Disabilità visiva: n. 6 studenti, "Assistenza *specialistica* alla comunicazione" e n. 1 studente in regime di convitto
- Disabilità uditiva: n. 14 studenti, "Assistenza *specialistica* alla comunicazione"
- Studenti con disabilità psicofisica in situazione di gravità ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92: n. 177 "Assistenza *specialistica* alla Autonomia e trasporto"

Modalità di erogazione dei servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2020-2021 distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:

i servizi sono stati affidati tutti in regime di accreditamento. Nell'ambito dell'accreditamento, il rapporto tra il L.C.C. e l'Affidatario si configura come atto di natura concessoria in forza del quale il L.C.C. conserva la titolarità del servizio, mentre l'Affidatario, nella qualità di soggetto erogatore, assume e svolge sotto la propria responsabilità l'esercizio del servizio pubblico in nome e per conto

Per l'erogazione in regime di accreditamento dei servizi assistenziali in favore degli studenti disabili. E' stato istituito l'Albo Provinciale del Libero Consorzio comunale di Ragusa, ai sensi e per le finalità di cui alla L.R. n. 33 del 24-05-1991, alla Legge n. 104 del 05-02-1992, alla Legge n.112 del 31-03-1998, alla L.R. n.6 del 24-02-2000 nonché alla Legge Quadro n. 328 dell'08-11-2000. **L'Albo Provinciale** è articolato in tre sezioni:

- Prima sezione: Servizi di Assistenza all'autonomia e Trasporto a favore di studenti residenti affetti da disabilità psico-fisiche frequentanti Istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Seconda sezione: Assistenza alla Comunicazione e Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico a favore di studenti residenti non udenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.
- Terza sezione: Assistenza alla Comunicazione, Servizi di Sostegno Didattico Extrascolastico e di Orientamento a favore di studenti residenti non vedenti inseriti negli istituti scolastici di secondo grado, corsi universitari (se e in quanto di spettanza) e corsi di formazione professionale del territorio provinciale.

Le date di inizio e conclusione dell'erogazione di assistenza e trasporto:

da giorno 14 settembre 2020 fino al 9 giugno 2021 (compresi esami di stato di stato nelle giornate previste)

Istituti Superiori nel territorio della Provincia di Ragusa nei quali sono erogati i servizi

Istituto Tecnico Commerciale Archimede

Via Fabrizio, 138

97015 **Modica** RG

RGTD01000L Istituto Tecnico Commerciale

ITCA "Fabio Besta"

Via A. Moro, 2,

97100 **Ragusa** RG

Istituto tecnico commerciale aeronautico

RGTD03000T sede di Ragusa

RGTD03002X sede S.C. Camerina

G. Galilei – T. Campailla

Piazzale Baden Powell N.10

97015 **Modica** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPC01601N Liceo Classico "Tommaso Campailla"

RGPS01601R Liceo Scientifico G. Galilei

RGRI016012 Ist. Prof. Ind. Art. T.I.M.A.

RGSL01601N Liceo Artistico "Tommaso Campailla"

Giosuè Carducci

Via Roma

97013 **Comiso** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPC00301G Liceo G. Carducci

RGSD003015 Liceo Artistico S. Fiume

RGTD00301E Ist. Tecn. Economico G. Carducci

Quintino Cataudella

Viale dei Fiori 13 - Scicli

97018 **Scicli** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPS00801T Liceo Scientifico " Q. Cataudella "

RGRH00801G I.P.S.A.

RGTA008017 I.T.A.

RGTD00801N I.T.C. " Q. Cataudella "

Gaetano Curcio

Via Andreoli N. 2

97014 **Ispica** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPC00201Q Liceo "G. Curcio"

RGRC00201B Ist. Prof. le Servizi "G. Curcio"

RGRI002014 I.P.S.I.A. "G. Curcio"

Enrico Fermi

Via Como N.435

97019 **Vittoria** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGTA017012 I.T.A.

RGTD01701C I.T.C.G. Enrico Fermi

Galileo Ferraris

Via Niccolo' Tommaseo 5

97100 **Ragusa** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGRC01301T Ist. Prof. Servizi "G. Ferraris"

RGRI01301E I.P.S.I.A. "G. Ferraris"

RGSL013016 Liceo Artistico G. Ferraris

RGTF01301B Ist. Tecnol. Ettore Majorana

Istituto Principi Grimaldi

Viale degli Oleandri 19

97015 **Modica** RG

Istituto Professionale Statale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera
E per L'Agricoltura e lo Sviluppo Rurale

Sedi:

Modica

Chiaromonte Gulfi

Giorgio LA Pira

Via E. Giunta N. 5

97016 **Pozzallo** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPS006016 Liceo "G. LA Pira"

RGTD006012 Ist. Tecn. Economico G. LA Pira

RGTH00601Q Ist. Tecnol. Nautico G. LA Pira

Guglielmo Marconi

Piazza Gramsci 4
97019 **Vittoria** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGRC012012 Ist. Prof. Servizi G. Marconi

RGRI01201P Prof. Ind. Artig. "G. Marconi"

Giuseppe Mazzini

Via Curtatone S.N.
97019 **Vittoria** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPM014016 Liceo "G. Mazzini"

RGPS014015 Liceo "Cannizzaro"

Giovanni Verga

Piazza Baden Powell 1
97015 **Modica** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPM00401G Liceo G. Verga

RGRC004013 Ist. Prof. Servizi Verga

RGTL00401R Ist. Tecn. L.B. Alberti

G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi

Viale dei Platani N.180
97100 **Ragusa** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPC018019 Liceo Classico Umberto I

RGPM01801D Liceo "G. B. Vico"

RGTL01801P I.T.G. Gagliardi

	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
--	----------	-------------	------------	---------------------------------	----------------------

MODICA	ARCHIMEDE	7		7	COMMERCIALE
	TOT	7		7	

SCICLI	CATAUDELLA	5		5	AGRARIO COMMERCIALE LICEO CLASSICO LICEO SCIENTIFICO TURISTICO
		6		6	
	1		1		
	TOT	12		12	

*ISPICA	CURCIO	8	1	9	ALBERGHIERO LICEO LING. LICEO SCENT LICEO CLASSICO ODONTOTECNICO
		3		3	
		1	1	2	
		TOT	12	2	

MODICA	GRIMALDI	11	2	13	ALBERGHIERO AGRARIO
		3		3	
		14	2	16	

CHIARAMONTE GULFI	GRIMALDI	3		3	ALBERGHIERO
-------------------	----------	---	--	---	-------------

POZZALLO	LA PIRA	10		10	LICEO SCIENTIFICO COMMERCIALE
		4	1	5	
		TOT	14	1	

*MODICA	VERGA	3	3	6	SCIENZE UMANE PROFESSIONALE MUSICALE
		3		3	
		2		2	
		TOT	8	3	

*COMISO	CARDUCCI	22	2	24	LICEO ARTISTICO IST.TEC. COMM. LICEO CLASSICO
		1		1	
		1	1	2	

		2		2	LICEO SCIENTIFICO
TOT		26	3	29	

	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
--	----------	-------------	------------	------------------------------	----------------------

RAGUSA	FERRARIS	22	1	23	ALBERGHIERO COMMERCIALE INFORMATICO LICEO ARTISTICO ODONTOTECNICO
			1	1	
		5		5	
	TOT	27	2	29	

RAGUSA	BESTA	1	1	2	AERONAUTICO COMMERCIALE
			1	1	
TOT		1	2	3	

SANTA CROCE	FABIO BESTA	3	1	4	COMMERCIALE
TOT		3	1	4	

VITTORIA	FERMI	8		8	AGRARIO GEOMETRA
TOT		8		8	

VITTORIA	MARCONI	20	1	21	ALBERGHIERO PROFESSIONALE
		3		3	
	TOT	23	1	24	

VITTORIA	MAZZINI		1		LICEO E. SOCIALE LICEO SCIENZE UM
		5		5	
	TOT	5	1	6	

RAGUSA	G.B. VICO				LICEO CLASSICO LICEO SCIENZE UMANE LICEO LINGUISTICO LICEO ECONOMICO SOCIALE Tecnico tecnologico: SISTEMA MODA Tecnico tecnologico :GEOMETRA
		1	1	2	
		2		2	
		4		4	
	2		2		

TOT	9	1	10
-----	---	---	----

	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
MODICA	GALILEI -CAMPAILLA	5		5	LICEO ARTISTICO
	TOT	5		5	

3. Questionario "Gradimento del servizio" Rivolto ai genitori degli studenti disabili che frequentano la scuola secondaria di secondo grado, agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai dirigenti, ai collaboratori scolastici.

La raccolta dei dati

Il questionario è stato elaborato con lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti: i risultati dell'analisi potranno individuare i punti di forza e debolezza del servizio.

E' stato individuato un **campione** di 197 utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono stati gli studenti portatori di handicap, che nell'anno scolastico 2020/2021 hanno usufruito dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio, e che hanno frequentato scuole di istruzione superiore di Il grado, a cui somministrare il questionario.

Diversamente da quanto è stato possibile fare negli anni precedenti, quando è stato il personale dell'Ufficio a recarsi presso le scuole per permettere alle famiglie di presentare l'istanza, e in tale occasione è stato sottoposto ad essi anche il questionario per la compilazione assolutamente su base volontaria quest'anno, come già avvenuto l'anno scorso, attesa l'emergenza epidemiologica in corso da Covid 19, l'Ufficio ha organizzato sia la presentazione on line delle istanze e della manifestazione delle preferenze per il soggetto erogatore del servizio, attraverso un modulo appositamente predisposto sulla piattaforma "Moduli Google", che, per venire incontro a chi avesse avuto difficoltà con gli strumenti informatici, attraverso le scuole che, tramite un incaricato per Istituto, hanno accolto i genitori che hanno preferito farlo in presenza.

In contemporanea, si sono utilizzate le stesse modalità per sottoporre all'attenzione dei genitori i questionari chiedendo loro, tramite mail o in presenza presso le scuole, di compilarlo in forma assolutamente anonima, ovviamente non tutti sono stati propensi a dedicare parte del loro tempo a compilarlo, pertanto i moduli raccolti relativi ai genitori e/o tutori legali degli studenti sono stati **109** mentre **83** sono stati i questionari compilati da "soggetti altri" sopra e appresso specificati.

Come già detto il questionario elaborato con lo scopo di garantire agli studenti con disabilità la possibilità di esprimersi sui servizi usufruiti, al fine di migliorarne la qualità, anche quest'anno, per la quarta volta, è stato sottoposto (adattando le domande) anche agli operatori delle Cooperative accreditate da questo Ente che erogano il servizio, che in maniera libera hanno voluto esprimere la loro opinione sul servizio erogato negli ambienti scolastici e ad alcuni professori che durante il sopralluogo hanno accolto i funzionari dell'Ente.

Ovviamente per questi non è stato possibile individuare un campione ma è stato comunque interessante conoscere e interpretare le loro risposte.

Struttura del questionario

Il questionario è stato strutturato in diverse parti:

- chi sono gli intervistati: a compilare il questionario sono stati chiamati gli utenti (studente disabile) o chi per loro (genitore, ecc.) e i soggetti che lavorano nell'ambito del servizio di assistenza trattato.
- con i primi quesiti sono state chieste informazioni di carattere generale: la scuola frequentata, il tipo di disabilità del soggetto che usufruisce del servizio, l'autonomia di cui dispone, se il soggetto disabile stesse frequentando con regolarità le lezioni dell'anno scolastico in corso al tempo della sottoposizione del questionario e di quali servizi stesse usufruendo;
- la soddisfazione del servizio: il questionario, grazie ad una serie di domande a risposta chiusa, affronta in questa sezione il tema della soddisfazione del servizio da diversi fronti; dapprima in modo diretto sulla soddisfazione del servizio in se, su eventuali carenze, possibili suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi, successivamente chiedendo informazioni sulla disponibilità da parte degli uffici della Provincia, nel complesso quale fosse il livello di soddisfazione dei servizi dei quali si era usufruito;
- osservazioni e suggerimenti: spazio aperto alle "Osservazioni", spazio libero e come gli altri campi non obbligatorio in cui poteva essere indicato qualsiasi tipo di riflessione in positivo o in negativo, apporre suggerimenti, ecc.

Intervistato

Al termine delle interviste di gradimento sono stati, quindi, compilati **192** questionari, rispetto all'anno precedente sono stati compilati ben 79 questionari in più.

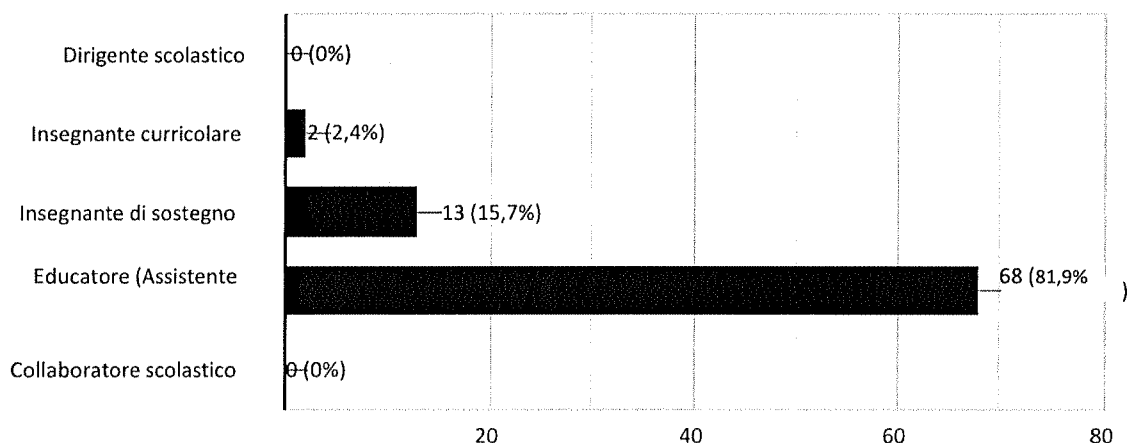
Per la parte utenti/genitori sono stati compilati **109 questionari** 32 in più rispetto all'A.S. 2019-2020

Per gli "altri" sono stati compilati **83 questionari** 47 questionari in più rispetto all'anno scorso.

Dal grafico relativo agli "altri" sotto esposto rileviamo che a compilare i questionari sono stati soprattutto operatori dell'organismo gestore.

QUALE RUOLO SVOLGE, NELLA SCUOLA, TRA QUELLI SOTTO INDICATI ?

83 risposte



Riepilogo questionari compilati		
Utente / familiare	109	56,77%
altri	83	43,23%
Totale	192	100.00%

Accesso al Servizio

La prima parte del questionario è impostata per permettere un'analisi di come l'utenza ha avuto accesso al servizio, per questo poteva essere compilata solo da chi si fosse di fatto occupato di tale richiesta "genitore o studente", docente, operatore, educatore, collaboratore scolastico.

Come già detto le prime domande avevano un carattere meramente informativo, necessarie per comprendere il contesto nella quale il ragazzo / operatore / docente fosse inserito e il tipo di disabilità per la quale si richiedeva l'assistenza.

Ai **genitori** è stato chiesto:

QUALE SCUOLA HA FREQUENTATO LO STUDENTE ?

I questionari compilati risultano così distribuiti:

- n. 20 - Giosuè Carducci Comiso RG
- n. 1 - Gaetano Curcio Ispica RG
- n. 3 - Giovanni Verga Modica RG
- n. 6 - G. Galilei – T. Campailla Modica RG
- n. 7 - Istituto Principi Grimaldi Modica RG
- n. 3 - Istituto Tecnico Commerciale Archimede Modica RG
- n. 5 - Giorgio LA Pira Pozzallo RG
- n. 21 - Galileo Ferraris Ragusa RG
- n. 10 - G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi Ragusa RG
- n. 2 - ITCA "Fabio Besta Ragusa RG
- n. 17 - G. Marconi Vittoria RG
- n. 7 - Giuseppe Mazzini Vittoria RG
- n. 7 - Enrico Fermi di Vittoria RG

Mentre **agli altri** è stato chiesto:

IN QUALE ISTITUTO SVOLGE LA SUA ATTIVITÀ?

I questionari compilati risultano così distribuiti:

- n. 11 - Giosuè Carducci Comiso RG
- n. 4 - Gaetano Curcio Ispica RG
- n. 8 - G. Galilei – T. Campailla Modica RG
- n. 2 - Giovanni Verga Modica RG
- n. 13 - Istituto Principi Grimaldi Modica RG
- n. 11 - Giorgio La Pira Pozzallo RG
- n. 2 - ITCA "Fabio Besta Ragusa RG
- n. 7 - Galileo Ferraris Ragusa RG
- n. 4 - G. Marconi Vittoria RG
- n. 3 - Giuseppe Mazzini Vittoria RG
- n. 6 - Enrico Fermi di Vittoria RG
- n. 5 - G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi Ragusa RG
- n. 7 - Quintino Cataudella Scicli RG

Per conoscere il tipo di disabilità per la quale si è ricevuto assistenza ai genitori è stato chiesto ed hanno risposto:

CHE TIPO DI DISABILITA' AVESSE IL PROPRIO FIGLIO:

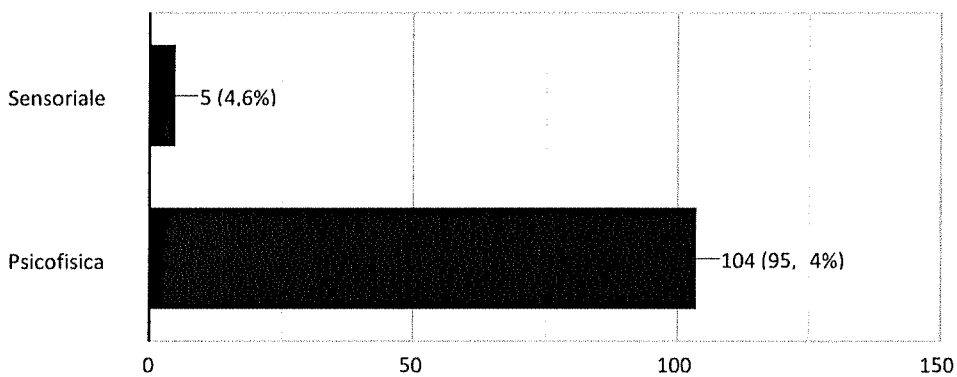
Sensoriale 5

Psicofisica 104

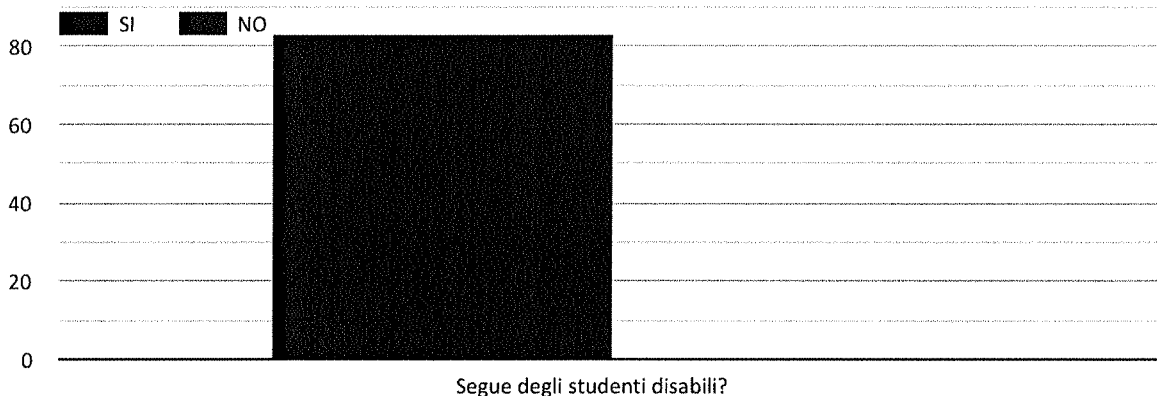
Tot: 109

CHE TIPO DI DISABILITA' HA?

109 risposte

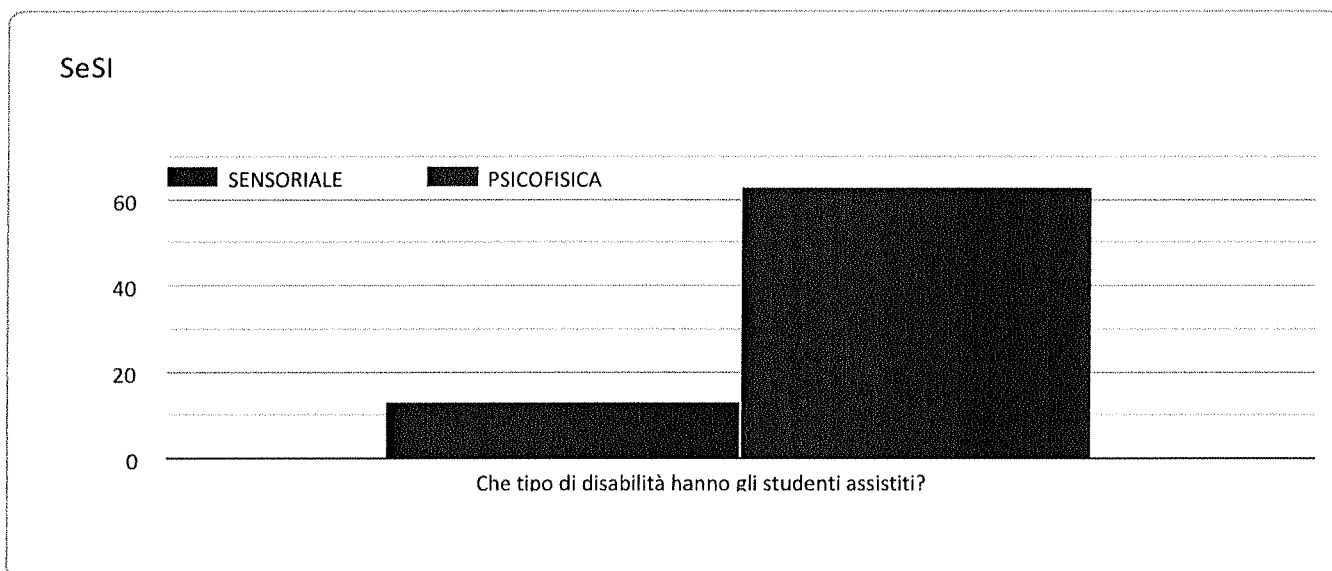


Segue degli studenti disabili?



Agli altri:

SE SÌ, CHE TIPO DI DISABILITÀ HANNO GLI STUDENTI DA LEI ASSISTITI?



A seguire per chiarezza espositiva, vista la scelta anche quest'anno di utilizzare i grafici, per una immediata interpretazione visiva delle risposte, si preferisce a questo punto distinguere in due sezioni l'elaborato la prima con le risposte ricevute dai genitori la seconda con le risposte degli "altri".

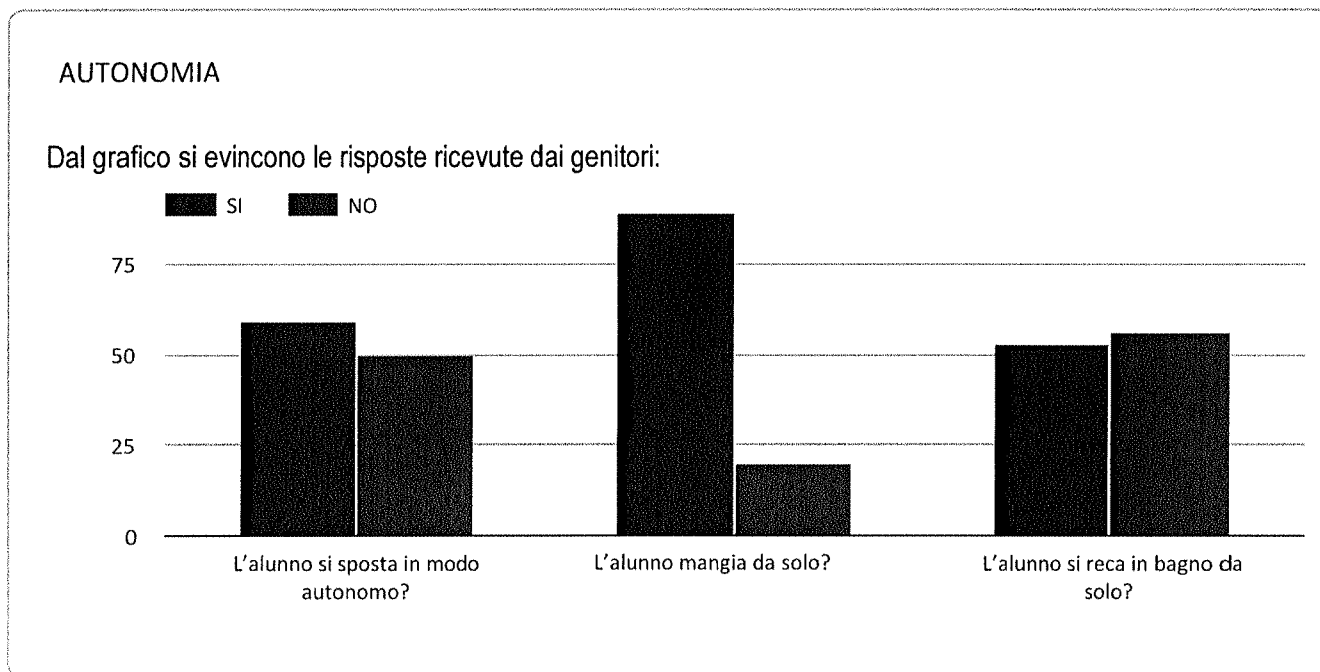
Ai genitori

Per misurare il grado di autonomia è stato chiesto se:

L'alunno si sposta in modo autonomo?

L'alunno mangia da solo?

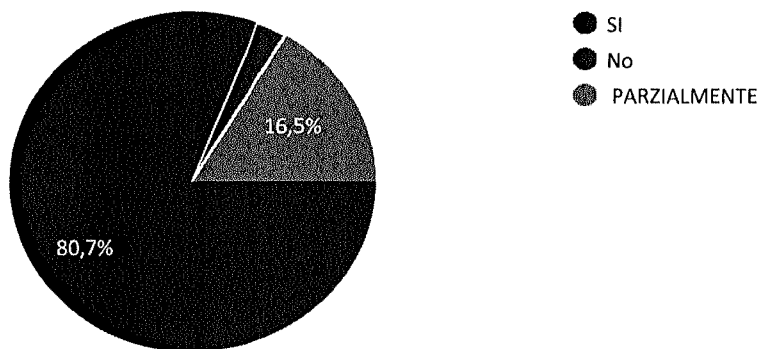
L'alunno si reca in bagno da solo?



È stato poi domandato se gli studenti avessero frequentato con regolarità le lezioni durante l'anno:

HA FREQUENTATO CON REGOLARITA' LE LEZIONI DURANTE TUTTO L'ANNO SCOLASTICO?

109 risposte



DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?

Trasporto da casa a scuola e viceversa

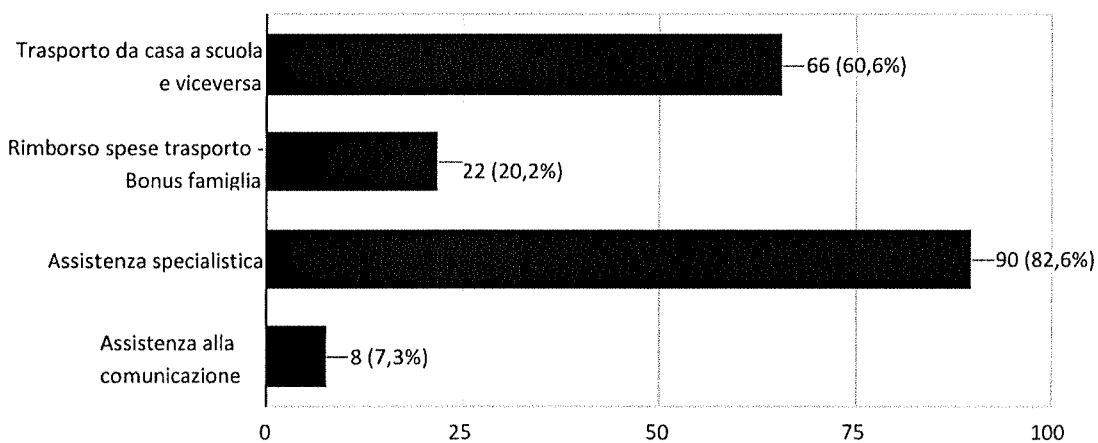
Rimborso spese trasporto - Bonus famiglia

Assistenza specialistica

Assistenza alla comunicazione

DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?

109 risposte



Risultanze questionario

Dalla domanda successiva si entra nel merito della valutazione dei servizi e si è chiesto di esprimersi sulla qualità di essi.

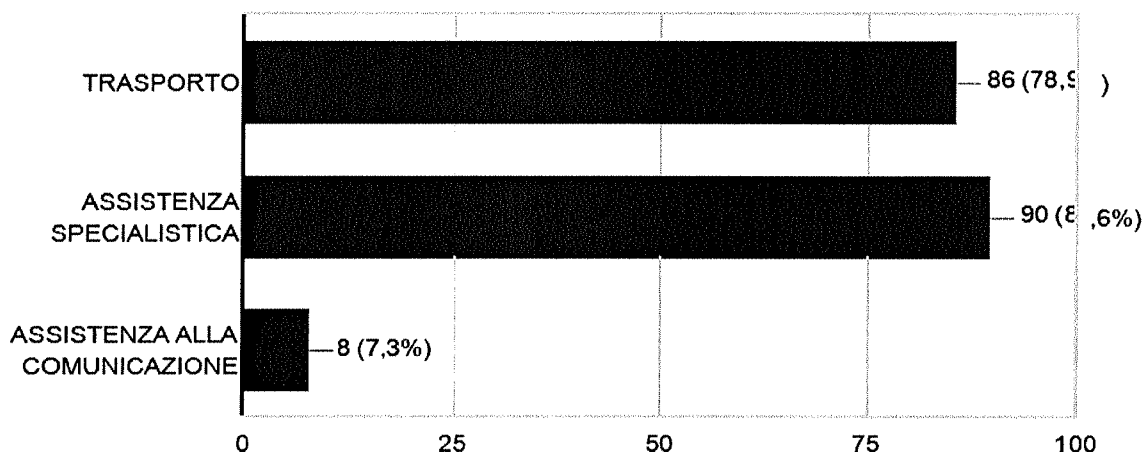
Tutte le risposte relative agli accessi mostrano dati interessanti e positivi sia dal punto di vista dei genitori che degli operatori/docenti/collaboratori.

Qui di seguito si riportano i risultati.

Dal primo grafico si evince la tipologia di servizio ricevuto nei tre successivi la valutazione per singolo servizio

COME VALUTA I SINGOLI SERVIZI DI CUI LO STUDENTE HA FRUITO?

109 risposte

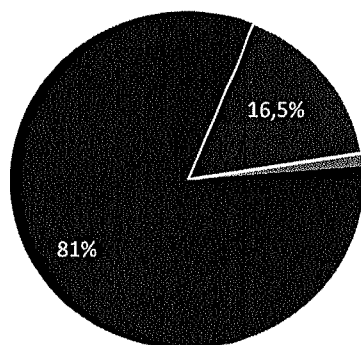


In dettaglio le percentuali dei giudizi espressi sui questionari sottoposti alle Famiglie:

n.b. : il totale corrisponde al numero dei questionari compilati dove possiamo trovare anche giudizi espressi per più servizi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

COME VALUTA IL SERVIZIO
86 risposte

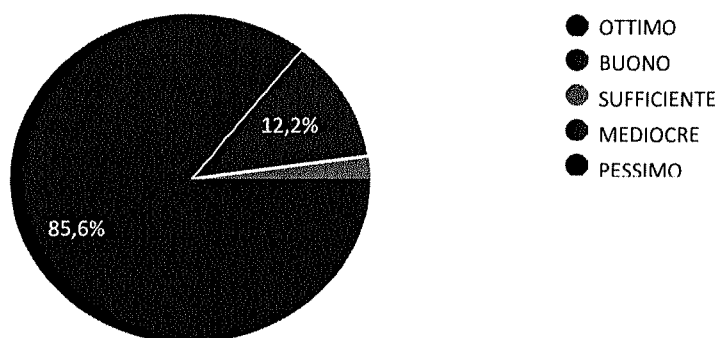


- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

Su 86 valutazioni espresse a fronte di 151 studenti disabili che hanno usufruito del servizio di trasporto sia urbano che extraurbano: 70 utenti (81%) hanno espresso un giudizio di OTTIMO, 14 (16,5 %) BUONO e 1 ha espresso un giudizio di sufficienza e 1 persona purtroppo ha espresso un giudizio negativo che se legge si invita a mettersi in contatto con gli addetti al servizio del L.C.C. di Ragusa che saranno ben lieti di ascoltare i motivi del disagio e proveranno a porre rimedio alla cosa.

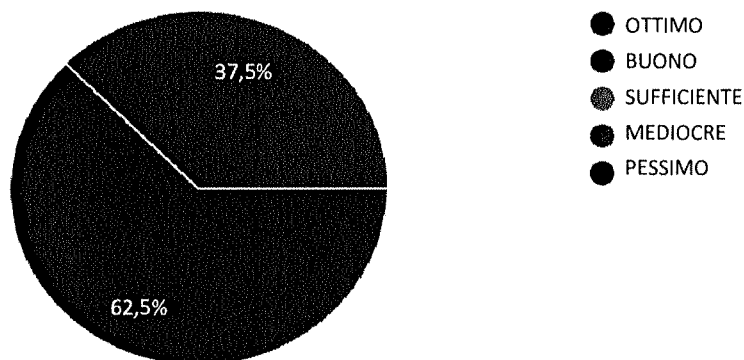
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA

COME VALUTA IL SERVIZIO
90 risposte



Relativamente al servizio di assistenza specialistica a fronte di 144 assistiti 90 sono stati i giudizi espressi che riportano l'opinione in merito all'assistenza specialistica 77 persone (85,6%) hanno ritenuto OTTIMO il servizio ricevuto, 11 (12,2%) BUONO e solo 3 utenti hanno espresso un giudizio di sufficienza nessuno ha manifestato giudizi negativi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE



Un alto indice di gradimento viene rilevato anche nei servizi di "assistenza alla comunicazione" (tra questi includiamo i genitori che si sono espressi su tutto il servizio ai disabili sensoriali) su 8 genitori che hanno espresso la loro opinione su un totale di 20 studenti con disabilità sensoriale assistiti da questo L.C.C.: 5 genitori (il 62,5 %) esprimono un giudizio di OTTIMO, 3 (il 37,5%) considera il servizio ricevuto BUONO.

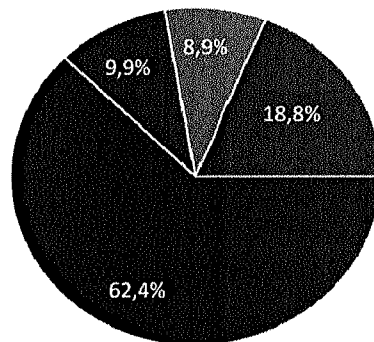
Gli esiti complessivi, sul livello di valutazione dei servizi offerti all'utenza, di coloro che hanno voluto esprimerlo sono: OTTIMO 82,16%, BUONO 15,38% SUFFICIENTE 1,65% e una persona lo 0,55% ha espresso un giudizio negativo.

E' stato chiesto

PER QUALE RAGIONE HA CHIESTO L'ASSISTENZA EDUCATIVA SPECIALISTICA E/O L'ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE PER SUO FIGLIO/A?

INDICARE LA MOTIVAZIONE

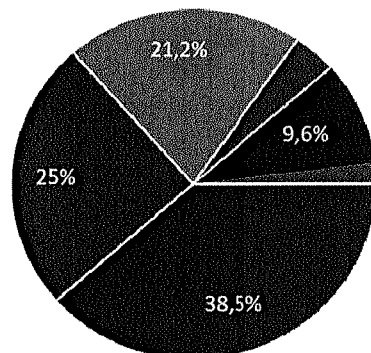
101 risposte



- Perché è importante per l'integrazione scolastica
- Perché è utile
- Perché è un suo diritto averla
- Perché avere una persona che si occupa solo di mio figlio mi fa stare bene
- Perché mi hanno consigliato di farlo

DICOSA PENSACHESUO/A FIGLIO/A ABBIABISOGNO?

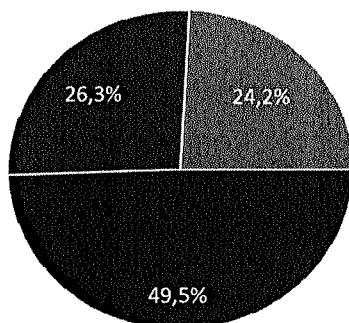
104 risposte



- Supporto nella relazione e socializzazione
- Accrescimento dell'autonomia personale
- Sostegno nelle materie scolastiche
- Facilitazione nella comunicazione
- Controllo del comportamento...
- Affiancamento nell'utilizzo di...

LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE È:

99 risposte

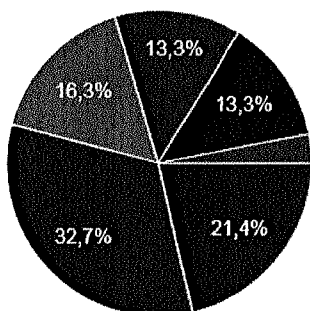


- Una risorsa per suo figlio
- Una persona utile per migliorare negli apprendimenti
- Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sosteeno



SUO/A FIGLIO/A DA QUANDO È SEGUITO DALL'EDUCATORE A SCUOLA:

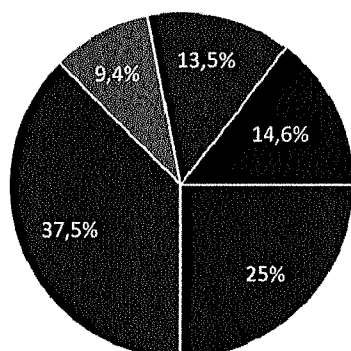
98 risposte



- È migliorato nell'ambito della socializzazione
- È riuscito ad integrarsi maggiormente in classe
- È migliorato nell'ambito dell'autonomia
- È migliorato nell'ambito della comunicazione
- È riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola
- Non si sono evidenziati particolari migl...

SECONDO LEI COSA POTREBBE MIGLIORARE ULTERIORMENTE L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA DI SUO/A FIGLIO/A

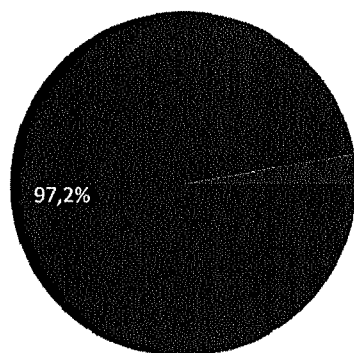
96 risposte



- Maggiore preparazione degli insegnanti sulle problematiche
- Maggiore sensibilità dei compagni
- Maggiore sensibilità degli insegnanti
- La presenza di ausili specifici per la sua disabilità
- Collaboratori scolastici preparati e disponibili ad offrire assistenza

RITIENE CHE IL PERSONALE DEL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA EX PROVINCIA SIA STATO DI SUPPORTO AL SERVIZIO RICEVUTO

109 risposte



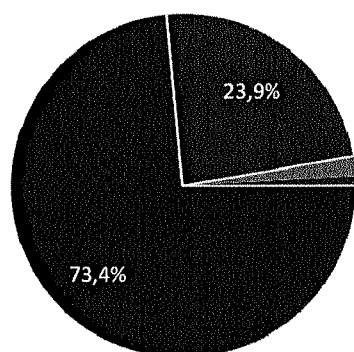
- SI
- NO



DIA UN GIUDIZIO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA RICEVUTO DAL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA (EX PROVINCIA) NEL SUO COMPLESSO.

ESPRIMA UN GIUDIZIO

109 risposte

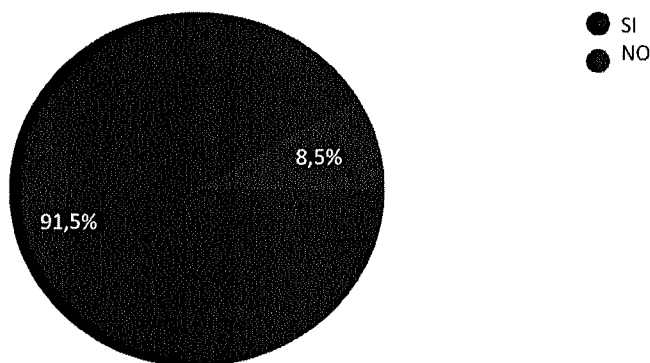


- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

DAL 5 MARZO 2020 PER L'ANNO SCOLASTICO 2019 / 2020 E PER L'ANNO SCOLASTICO 2020/2021 IL GOVERNO, NEI PERIODI DI MAGGIORE INCIDENZA DEL VIRUS , HA DECISO DI CHIUDERE LE SCUOLE E LE UNIVERSITA' IN ITALIA

Suo/a figlio/a HA USUFRUITO DELL'ASSISTENZA A DISTANZA DA PARTE DELL'EDUCATORE ?

94 risposte

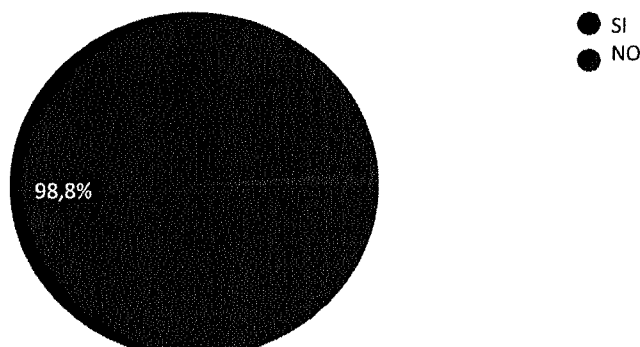


Il L.C.C. di Ragusa ha messo tutti gli studenti in condizione di ricevere assistenza a distanza così come era possibile farlo durante il periodo di lockdown, da un riscontro fatto attraverso le cooperative, la motivazione quasi generalizzata, nei casi in cui questa non è stata attivata, è stata quella di una manifestata volontà dei genitori di non avviarla.

SE HA RISPOSTO "SI" RITIENE CHE IL SERVIZIO RICEVUTO SIA STATO UTILE?

RITIENE CHE IL SERVIZIO RICEVUTO SIA STATO UTILE?

82 risposte



SCRIVA, PER CORTESIA, SE VUOLE, ALTRE EVENTUALI E ULTERIORI OSSERVAZIONI:

La risposta

"in riferimento al punto 13 ribadisco che il servizio ricevuto dal L.C.C. di RG è stato molto efficace ed efficiente ma deficitario per il numero di ore troppo esiguo rispetto ai bisogni dell'alunno

Purtroppo l'anonimato non consente di dare una risposta diretta ed esaustiva al genitore che ha fatto l'osservazione.

La considerazione qui inserita, lascia un po' perplessi chi legge, si invita pertanto chiunque l'abbia espressa a chiedere spiegazioni, anche telefonicamente agli addetti al servizio del L.C.C. di Ragusa saranno ben lieti di rispondere e di appurare le motivazioni che hanno generato il disagio.

Agli Altri:

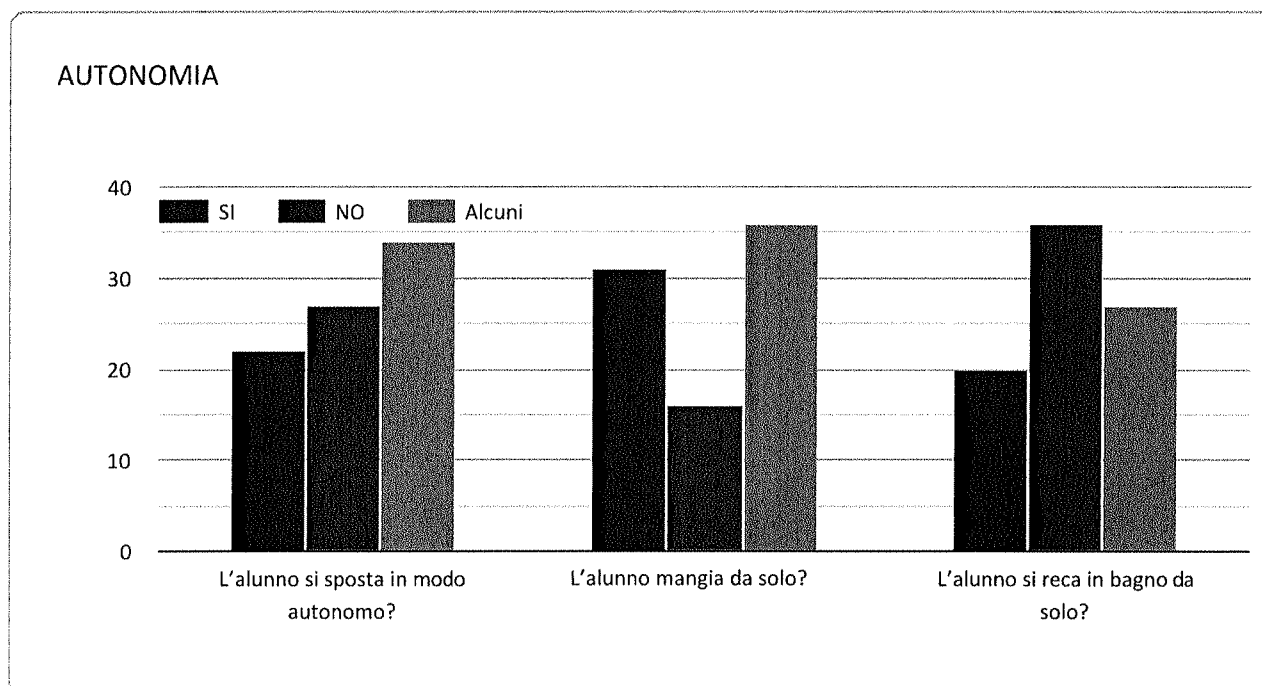
Dagli **83 questionari** ricevuti si desume quanto sotto esposto:

Per misurare il grado di autonomia è stato chiesto se gli alunni da Lei assistiti:

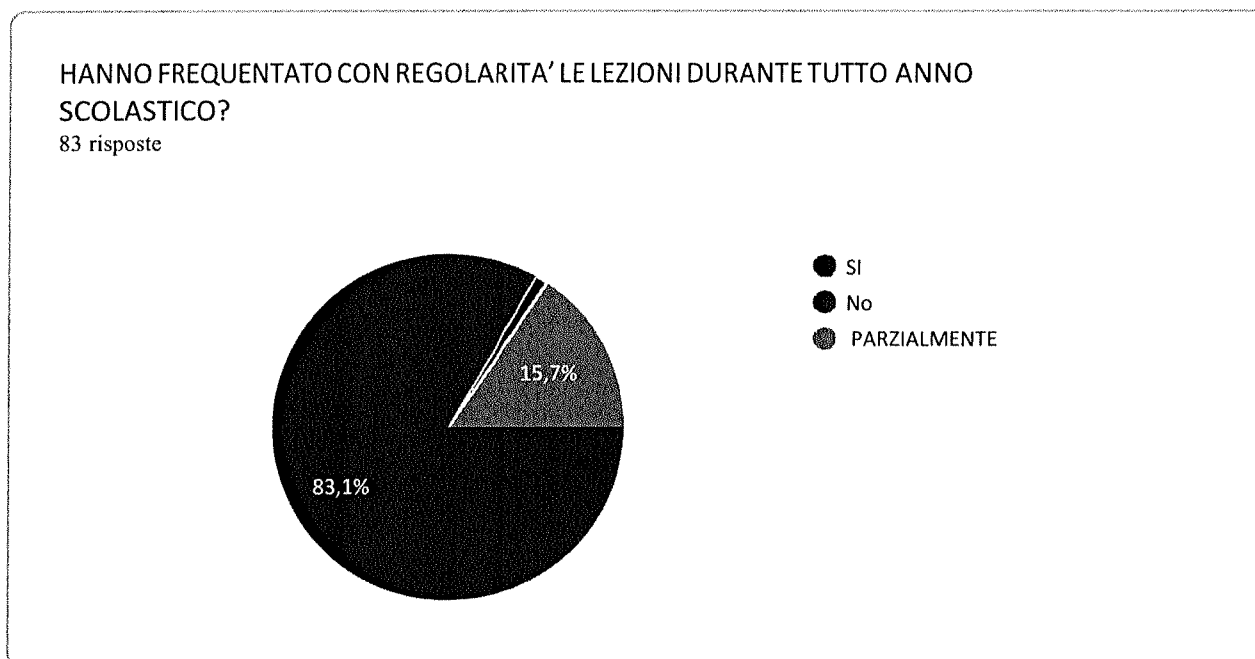
si spostano in modo autonomo?

mangiano da soli?

si recano in bagno da soli?



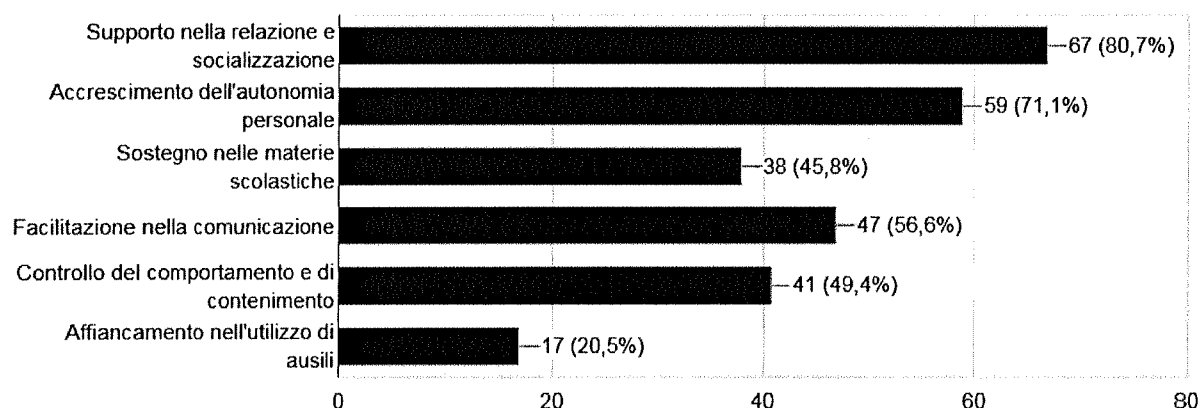
È stato poi domandato, anche a loro, così come ai genitori se gli studenti avessero frequentato con regolarità le lezioni durante l'anno hanno risposto:



E' stato poi chiesto loro:

DI COSA PENSA ABBIANO BISOGNO GLI STUDENTI DISABILI CHE FREQUENTANO LA SCUOLA NELLA QUALE PRESTA LA SUA ATTIVITA'?

83 risposte



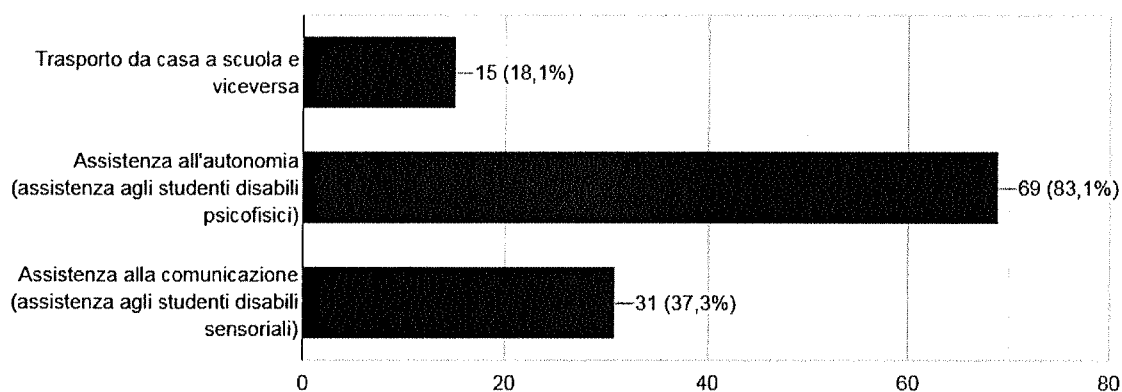
Ai genitori è stato chiesto e hanno risposto DI QUALI SERVIZI AVESSERO USUFRUITO ?

AGLI ALTRI :

SE EDUCATORE E/O OPERATORE DELLA COOPERATIVA/ENTE IN QUALI SERVIZI E' STATO IMPEGNATO DURANTE L'ANNO ?



83 risposte



Anche in questo caso dalla domanda successiva entriamo nel merito della valutazione dei servizi sulla qualità di essi.

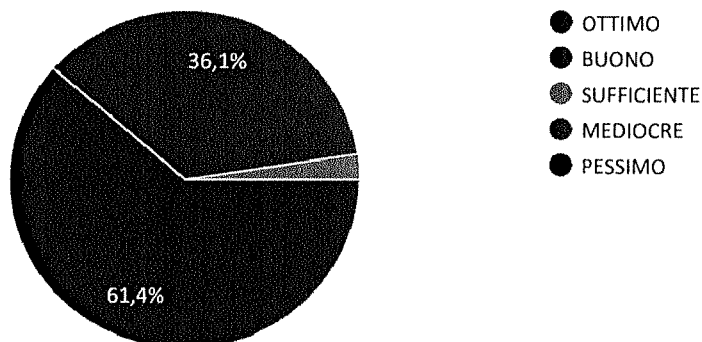
Così come per i genitori anche in questo caso tutte le risposte relative agli accessi mostrano risultati positivi.

Qui di seguito si riportano i risultati.

COME VALUTA, A SUO GIUDIZIO, COMPLESSIVAMENTE, I SERVIZI EROGATI DAL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA IN FAVORE DEGLI STUDENTI DISABILI CHE FREQUENTANO LA SCUOLA NELLA QUALE PRESTA SERVIZIO?

ESPRIMA UNGIUDIZIO

83 risposte

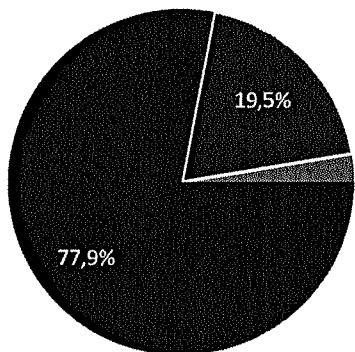


E I SINGOLI SERVIZI DI CUI LO STUDENTE HA FRUITO?

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

COME VALUTA IL SERVIZIO

77 risposte

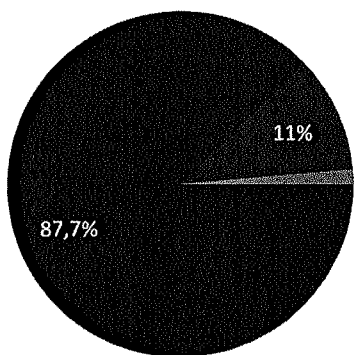


- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

VALUTAZIONE ASSISTENZA SPECIALISTICA

COME VALUTA IL SERVIZIO

73 risposte



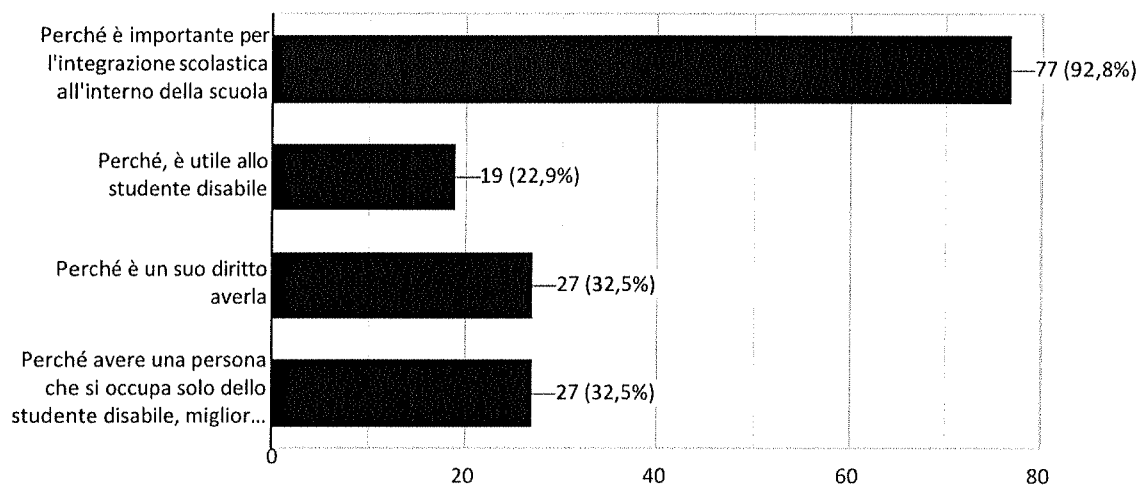
- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

Tra i giudizi espressi dagli "Altri" si evince una percezione quasi del tutto ottima dei servizi offerti sia per quanto riguarda il servizio di trasporto che quello all'assistenza specialistica, solo una minima parte hanno espresso un giudizio di sufficienza e nessuno giudizi negativi.

Quale delle ipotesi sotto indicate ritiene possa essere più rispondente alla sua opinione in merito alle ragioni per le quali i genitori di alunni disabili chiedono l'assistenza educativa specialistica e/o l'assistenza alla comunicazione per il/la proprio figlio/a?

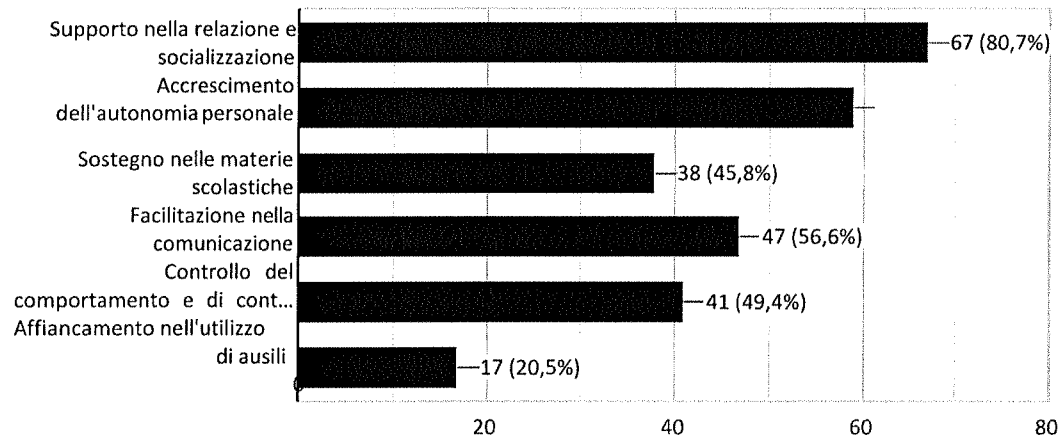
INDICARE LA MOTIVAZIONE

83 risposte



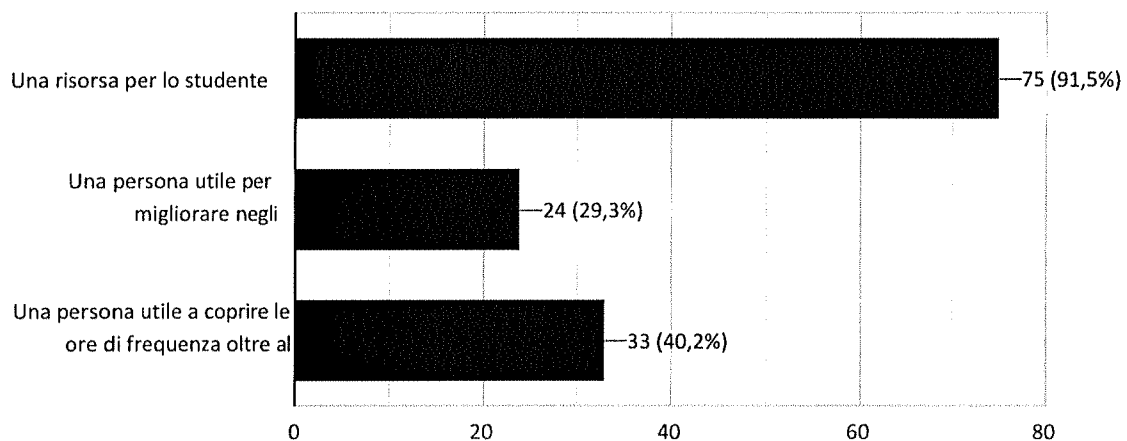
DI COSA PENSA ABBIANO BISOGNO GLI STUDENTI DISABILI CHE FREQUENTANO LA SCUOLA NELLA QUALE PRESTA LA SUA ATTIVITA'?

83 risposte



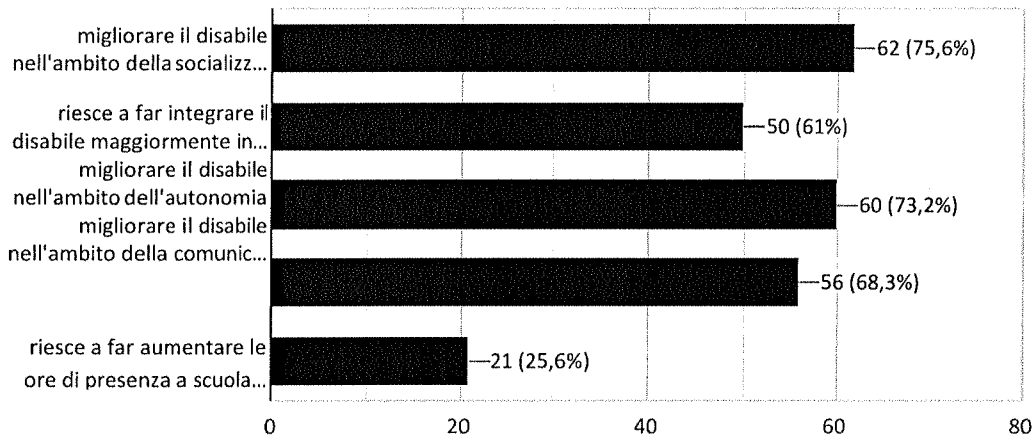
RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE SIA:

82 risposte

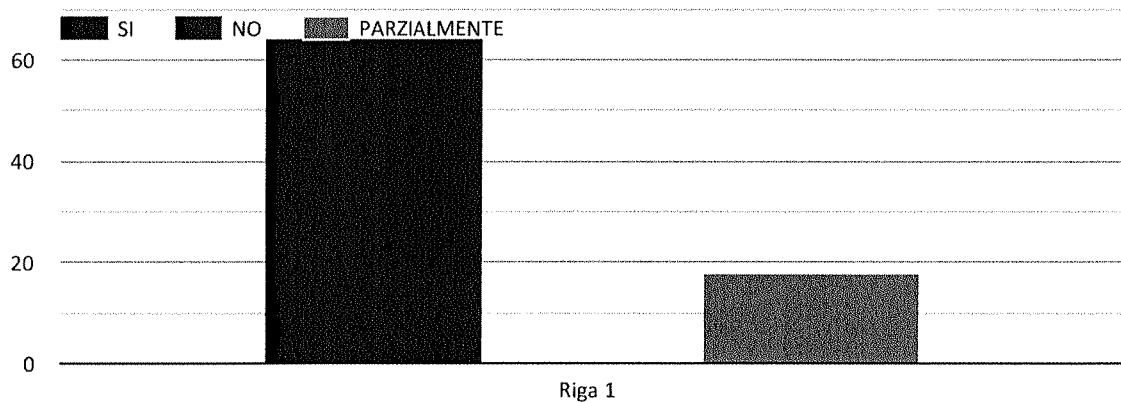


RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE CONTRIBUISCA A:

82 risposte

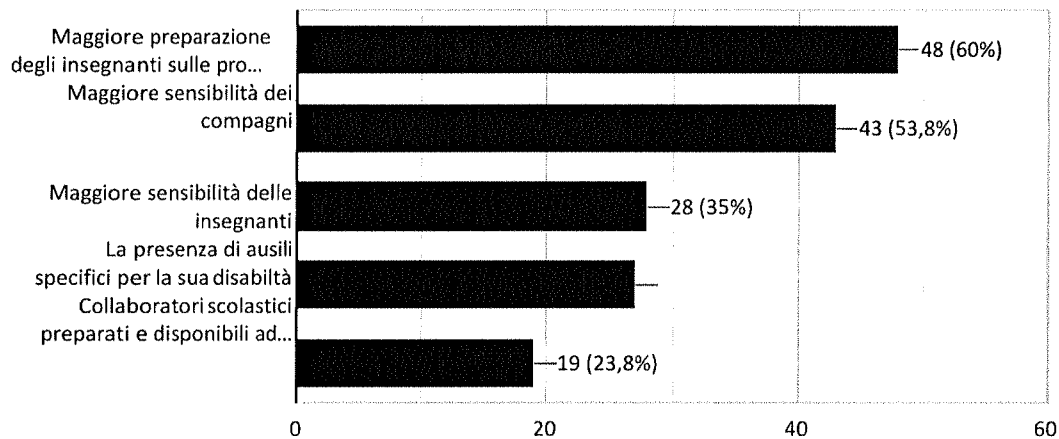


RITIENE SUFFICIENTE LA COMUNICAZIONE TRA I VARI SOGGETTI CHE SVOLGONO, A VARIO TITOLO, SERVIZI IN FAVORE DEGLI STUDENTI



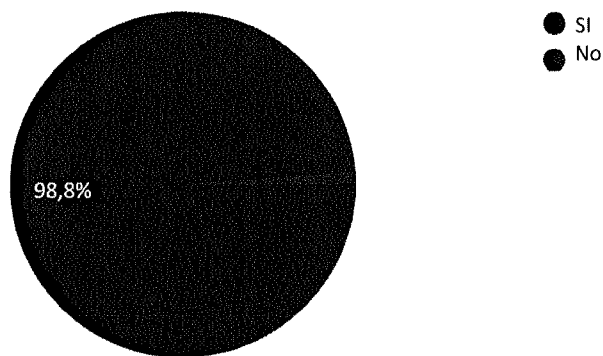
SECONDO LE COSA POTREBBE MIGLIORARE ULTERIORMENTE L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA DELLO STUDENTE DISABILE?

80 risposte



HA RISCONTRATO DISPONIBILITA' ALLA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DA PARTE DEGLI UFFICI DEL L.C.C.?

83 risposte



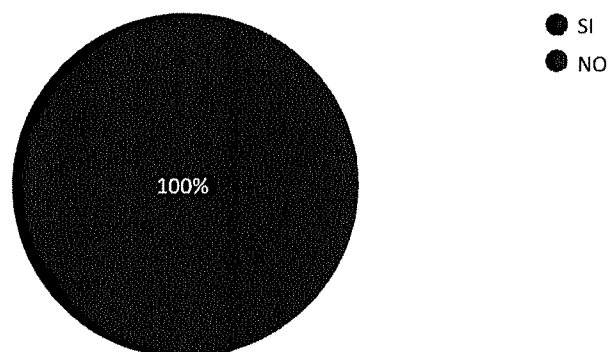
se NO perchè (specificare)

1 risposta

Spesso non si tiene conto delle esigenze dei ragazzi in relazione alle attività scolastiche e ad eventuali recuperi per assenze per motivi di salute degli studenti o per motivazioni scolastiche.

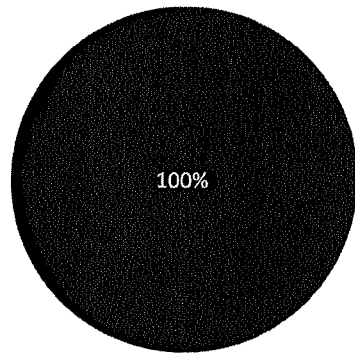
HA AVUTO LA POSSIBILITA' DI UTILIZZARE L'ASSISTENZA A DISTANZA CON GLI STUDENTI CON GRAVI DISABILITA'?

83 risposte



SE HA RISPOSTO "SI" RITIENE CHE IL SERVIZIO FORNITO SIA STATO UTILE ALLO STUDENTE DISABILE?

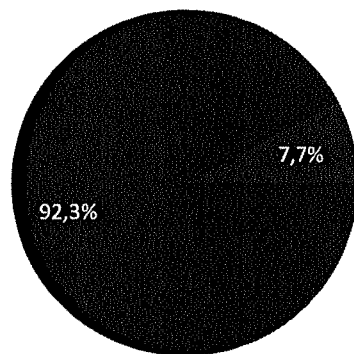
83 risposte



● SI
● NO

SE SI RIPRESENTASSE IL PROBLEMA RITIENE POSSA ESSERE UTILE CHE FOSSE ATTIVATA L'ASSISTENZA A DISTANZA DA PARTE DI UN EDUCATORE?

13 risposte



● SI
● NO

SE RITIENE, LE CHIEDIAMO DI AGGIUNGERE SUE EVENTUALI OSSERVAZIONI SUGGERIMENTI E/O CRITICHE AL SERVIZIO:

nessuna risposta a questa domanda

3. Considerazioni finali

Questa analisi ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

1. la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi oggetto dell'indagine;
2. la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi di assistenza forniti dal Libero Consorzio Comunale di Ragusa, anche attraverso la Cooperativa/Ente aggiudicataria del servizio.

Tra gli aspetti quello che più ci conforta è l'aver riscontrato che i servizi offerti danno esiti positivi **OTTIMO 82,16%, BUONO 15,38% SUFFICIENTE 1,65% e solo una persona lo 0,55% ha espresso un giudizio negativo e che rispetto all'anno scolastico precedente nonostante il fatto che un utente abbia espresso un giudizio negativo sul trasporto gli altri giudizi rilevati riportano delle percentuali migliori.**

(Anno scolastico 2019/2020 = **OTTIMO 38%, BUONO 31% SUFFICIENTE 31%**).

(Anno scolastico 2020-2021 = **OTTIMO 82,16%, BUONO 15,38% SUFFICIENTE 1,65%**)

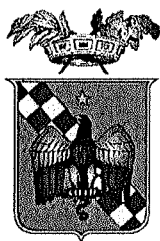
Mantenendo il questionario stabile di anno in anno il confronto sarà sempre più analitico.



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

SETTORE VI

Ambiente - Geologia



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

già Provincia Regionale di Ragusa

6° Settore Ambiente e Geologia

Via G. Di Vittorio n. 175
97100 Ragusa (RG)
Tel. 0932/675522
Fax. 0932/675513

<http://www.provincia.ragusa.it>



CUSTOMER SATISFACTION – REPORT CONSUNTIVO 2021

Il 6° Settore Ambiente e Geologia opera in regime di Qualità secondo la norma ISO 9001:2015 e ISO 90045:2018 mediante l'adozione di un Sistema Gestione Qualità e Sicurezza nonché delle procedure e degli strumenti operativi e gestionali del SGQS per le seguenti attività di tipo geologico-geotecnico-geognostico:

- Supporto geologico, geotecnico, geognostico e geomorfologico ai Settori tecnico-ambientali per gli interventi di pertinenza della Provincia;
- Esternalizzazione a Terzi di servizi geognostici e geotecnici di laboratorio con l'ausilio delle attrezzature geognostiche dirette ed indirette e geotecniche di laboratorio terre e rocce in dotazione al Settore;
- Rete provinciale di rilevamento sismico e di emissione gas Radon;
- Laboratorio geotecnico terre e rocce;
- Laboratorio prove geognostiche in sito;

AREA ATTIVITA' GEOGNOSTICA IN SITO E GEOTECNICA DI LABORATORIO

I servizi geognostici e geotecnici di laboratorio ufficiale, offerti dal 6° Settore Ambiente e Geologia sono rivolti a due segmenti:

- interno: inteso come altri settori tecnico-ambientali del Libero Consorzio Comunale di Ragusa;
- esterno: inteso come soggetto estraneo al Libero Consorzio Comunale di Ragusa ed a sua volta suddivisibile in sotto segmenti:

1. privato;
2. pubblico.

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto ai clienti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla commessa con giudizio variabile da 1 a 5 (da *poco soddisfatto* a *molto soddisfatto*).

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito Customer satisfaction
10.24	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	$1 < N < 5$	≥ 4.01	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito Customer satisfaction
10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.01	4.5
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2015	Esito Customer satisfaction
D.08	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	$1 < N < 5$	≥ 4.02	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2016	Esito Customer satisfaction
6.09.01. B	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	$1 < N < 5$	≥ 4.02	4.9
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2017	Esito Customer satisfaction
6.09.01. D	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.03	5
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2018	Esito Customer satisfaction
A6C4.2	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.3	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2019	Esito Customer satisfaction
A6C4.1	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.4	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2020	Esito Customer satisfaction
AHC2. 1	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.4	4.4
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2020	Esito Customer satisfaction
A12C2. 1.1	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.4	5

Il report sul livello di soddisfazione della clientela evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

AREA ATTIVITA' DIVULGATIVA E DIDATTICA

L'attività di Customer Satisfaction da qualche anno è stata estesa e rilevata anche per quanto riguarda l'attività divulgativa e didattica che il settore esplica mediante l'esecuzione di visite guidate ai laboratori tecnici dell'Area Geologia per le scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta. La tipologia dei clienti sono gli utenti delle visite ai laboratori (studenti e professori accompagnatori).

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto agli utenti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla visita fruita con giudizio variabile da 1 a 5 (da *poco soddisfatto* a *molto soddisfatto*). Causa Emergenza pandemia e regole di distanziamento COVID nessuna richiesta è pervenuta a questo Settore.


COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito Customer satisfaction
10.18	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.01	4.57
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito Customer satisfaction
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.01	4.37
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2015	Esito Customer satisfaction
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.01	4.44
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2016	Esito Customer satisfaction
6.09.0 2.C	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.02	4.43
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2017	Esito Customer satisfaction
6.09.0 2.D	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione 1 < N < 5	≥ 4.03	4.42
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2018	Esito Customer satisfaction
A6B5	Visite guidate presso i laboratori: geologico,	Evasione di	100%	

	geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon)	tutte le richieste		4.42
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2019	Esito Customer satisfaction
A6B6.1	Visite guidate presso i laboratori: geologico, geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon)	Evasione di tutte le richieste	100%	4.48
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2020	Esito Customer satisfaction
AHB 4.1	Visite guidate presso i laboratori: geologico, geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon) – periodo 01.01.2020 – 21.02.2020	Evasione di tutte le richieste fino al 21.01.2020. Successivamente annullate dalle scuole causa COVID	100%	4.52
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2021	Esito Customer satisfaction
A121 B5.1	Visite guidate presso i laboratori: geologico, geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon) – periodo 01.01.2020 – 21.02.2020	Evasione di tutte le richieste	100%	Nessuna richiesta è pervenuta dalle scuole causa COVID

ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

1) Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

10.12		Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio				
Indicatore complessivo 5,0						
(*) TALE PARAMETRO NON VIENE VALUTATO PER I COMMITTENTI						
N. Rep. Attività	Commissi	Descrizione	4: Prove laboratorie	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
247	04_18	Lavori per la messa in sicurezza del ponte sul fiume Ippari al km 2+400 della S.P.18 VITTORIA-PIOMBO indagini geognostiche fase esecutiva	457	Settore IV - Lavori Pubblici e Infrastrutture	5,0	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	5			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
251	0	Lavori relativi al "potenziamento dei collegamenti stradali fra la SS n°514 Ragusa-Catania lotti 1 e 2". Supporto geologico per la progettazione Esecutiva	0	Settore IV - Lavori Pubblici e Infrastrutture	5,0	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	5			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
253	0	Lavori di adeguamento sismico dell'Istituto d'Istruzione Superiore "G. Verga", Pizzarello B. Powell n.1, Modica - adeguamento normativo alle NTC 2018	0	Settore IV - Lavori Pubblici e Infrastrutture	5,0	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	5			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
254	4_21	Analisi campioni di spiagge. Progetto NEWS - Nearshore hazard monitoring and Early Warning System	4	Università degli Studi di Catania Dipartimento di Ingegneria	5,0	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	5			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			

Libero Consorzio Comunale di Ragusa già Provincia Regionale di ragusa 6° Settore Ambiente e Geologia	TEST SODDISFAZIONE ATTIVITA' DIDATTICA	Mod.: TES-did/MIG/M Rev.: 0 Data: 10/02/2012			
DATI INTERVISTATO					
Scheda <input style="width: 100px;" type="text"/>	Data di rilevazione <input style="width: 100px;" type="text"/>				
Istituto scolastico <input style="width: 100px;" type="text"/>					
Classe <input style="width: 100px;" type="text"/>					
Tipologia intervistato <input type="checkbox"/> Docente <input type="checkbox"/> Alunno					
GIUDIZIO ANALITICO					
ASPETTI VALUTATI					
	MOLTA (5)	ABBASTANZA (4)	SUFFICIENTE (3)	POCA (2)	MOLTO POCA (1)
LABORATORIO TERRE E ROCCE					
1	pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?				
2	pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?				
LABORATORIO GEOLOGICO					
3	pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?				
4	pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?				
RETE SISMOMETRICA E RETE RADON					
5	pensi che il relatore sia stato chiaro nell'esposizione?				
6	pensi che ci sia stata disponibilità a rispondere ai quesiti evidenziati nel corso del modulo frequentato?				
GIUDIZIO GLOBALE SULLE MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA VISITA					
9	pensi che gli argomenti trattati sono stati interessanti?				
10	organizzazione complessiva della visita effettuata				
EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'INTERVISTATO					
11					

DATI INTERVISTATO

Gruppo clienti di riferimento	<input style="width:95%;" type="text"/>	Periodo di rilevazione	<input style="width:95%;" type="text"/>
Rag. Sociale - Ditta	<input style="width:95%;" type="text"/>		Codice <input style="width:15%;" type="text"/>
Persona contattata	<input style="width:35%;" type="text"/>	Tel. - Fax - E-mail	<input style="width:30%;" type="text"/>

DATI DEL SERVIZIO/PRODOTTO

Oggetto: _____
(indicare il tipo di indagine o di servizio per il quale viene analizzata la soddisfazione del cliente)

GIUDIZIO ANALITICO

<i>ASPETTI VALUTATI</i> (aggiornabili dal Report soddisfazione - dati di input)	Importanza					SODDISFAZIONE				
	Molto (5)	Abb. (4)	neur (3)	Poco (2)	M. poco (1)	MOLTA (5)	ABBASTANZA (4)	NEUTRA (3)	POCA (2)	MOLTO POCA (1)
disponibilità e cortesia del personale										
facilità di comunicazione										
competenza del personale tecnico										
convenienza del prezzo										
rispetto dei tempi di consegna										
completezza e chiarezza della documentazione fornita										
riservatezza dei dati										
qualità del servizio erogato										
assistenza tecnica										
Altro :										

SODDISFAZIONE GLOBALE					
	MOLTA (5)	ABBASTANZA (4)	NEUTRA (3)	POCA (2)	MOLTO POCA (1)

OSSERVAZIONI DEL CLIENTE

OSSERVAZIONI DEL COMPILATORE

DATA COMPILAZIONE <input style="width:80%;" type="text"/>	SIGLA UNITA' EMITTENTE/COMPILATRICE	<input style="width:95%;" type="text"/>
---	-------------------------------------	---

