

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE I

Servizio gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica (art. 13 l. n. 104/92) agli studenti disabili residenti nel territorio del L.C.C. di Ragusa che frequentano gli istituti di istruzione superiore di secondo grado

Nell'anno 2022 il servizio di gestione di ogni adempimento ed attività per lo svolgimento dei servizi di assistenza di integrazione scolastica (art. 13 l. n. 104/92) agli studenti disabili residenti nel territorio del L.C.C. di Ragusa che frequentano gli istituti di istruzione superiore di secondo grado, erogato dal Settore I, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che utilizzano direttamente il servizio.

Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

LA RACCOLTA DEI DATI

Sono stati individuati gli utenti esterni rappresentati dai genitori degli alunni cui è rivolto il servizio e gli operatori scolastici hanno consegnato a mano i questionari.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesia del personale

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

I RISULTATI

Sono stati compilati e restituiti 149 questionari e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

32 Abbastanza soddisfatto

58 Molto soddisfatto

59 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

34 Abbastanza soddisfatto

55 Molto soddisfatto

59 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
38 Abbastanza soddisfatto
53 Molto soddisfatto
53 Pienamente soddisfatto
5 Non hanno risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
19 Abbastanza soddisfatto
55 Molto soddisfatto
75 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
47 Molto soddisfatto
93 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
50 Molto soddisfatto
91 Pienamente soddisfatto
2 Non hanno risposto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
28 Abbastanza soddisfatto
56 Molto soddisfatto
63 Pienamente soddisfatto
2 Non hanno risposto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
27 Abbastanza soddisfatto
55 Molto soddisfatto
64 Pienamente soddisfatto
3 Non hanno risposto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
22 Abbastanza soddisfatto
60 Molto soddisfatto
66 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 7 Abbastanza soddisfatto
- 50 Molto soddisfatto
- 91 Pienamente soddisfatto
- 1 Non ha risposto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all’ 85% e, pertanto, complessivamente tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati da:

- Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio
 - Facilità di accesso al servizio
 - Chiarezza e disponibilità della modulistica
 - Tempestività del servizio
 - Competenza e professionalità degli operatori
 - Cortesìa del personale
 - Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo
 - Capacità di adeguarsi alle esigenze
 - Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi
 - Valutazione complessiva del servizio
 - Facilità di accesso al servizio
- ma che comunque sono valutati con “Abbastanza soddisfatto”
- Solo 1 risposta, ha riportato il giudizio “Poco soddisfatto” al quesito Facilità di accesso al servizio
- Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

