

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – I SETTORE

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 2023 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 riguardano gli operatori:

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

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 196 questionari e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

15 Poco soddisfatto

41 Abbastanza soddisfatto

69 Molto soddisfatto

71 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

2 Poco soddisfatto

52 Abbastanza soddisfatto

70 Molto soddisfatto

72 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
9 Poco soddisfatto
49 Abbastanza soddisfatto
70 Molto soddisfatto
68 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
11 Poco soddisfatto
31 Abbastanza soddisfatto
64 Molto soddisfatto
90 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
7 Poco soddisfatto
32 Abbastanza soddisfatto
50 Molto soddisfatto
107 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

0 Insoddisfatto
9 Poco soddisfatto
30 Abbastanza soddisfatto
44 Molto soddisfatto
113 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
7 Poco soddisfatto
39 Abbastanza soddisfatto
57 Molto soddisfatto
93 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

1 Insoddisfatto
7 Poco soddisfatto
39 Abbastanza soddisfatto
56 Molto soddisfatto
93 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
8 Poco soddisfatto
39 Abbastanza soddisfatto
44 Molto soddisfatto
105 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto
6 Poco soddisfatto
30 Abbastanza soddisfatto
40 Molto soddisfatto
120 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all' 77%, complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto; il 19% ha valutato con "Abbastanza soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 4% e risultano essere:
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

E sono stati valutati con "Poco soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

