

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

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 2024 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, 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0023548 dell'11/11/2024, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti esterni che hanno fruito del servizio nell'anno scolastico 2023/2024.

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

Cortesie 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 214 questionari e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

25 Abbastanza soddisfatto

77 Molto soddisfatto

101 Pienamente soddisfatto

11 non hanno risposto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

31 Abbastanza soddisfatto

78 Molto soddisfatto

101 Pienamente soddisfatto

4 non hanno risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
28 Abbastanza soddisfatto
88 Molto soddisfatto
100 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
24 Abbastanza soddisfatto
72 Molto soddisfatto
115 Pienamente soddisfatto
3 non hanno risposto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
23 Abbastanza soddisfatto
57 Molto soddisfatto
131 Pienamente soddisfatto
3 non hanno risposto

“Cortesie del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
11 Abbastanza soddisfatto
78 Molto soddisfatto
124 Pienamente soddisfatto
1 non ha risposto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
22 Abbastanza soddisfatto
78 Molto soddisfatto
110 Pienamente soddisfatto
4 non hanno risposto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
16 Abbastanza soddisfatto
80 Molto soddisfatto
114 Pienamente soddisfatto
4 non hanno risposto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
27 Abbastanza soddisfatto
68 Molto soddisfatto
115 Pienamente soddisfatto
4 non hanno risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 19 Abbastanza soddisfatto
- 58 Molto soddisfatto
- 133 Pienamente soddisfatto
- 4 non hanno risposto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all’ 89%, complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dall’ 11% 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
 - 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
 - Valutazione complessiva del servizio
- ma che comunque sono stati valutati con “Abbastanza soddisfatto”
Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

