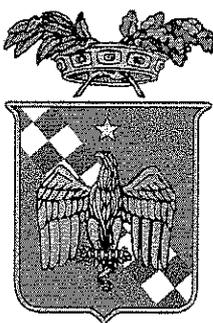


Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

REPORT
CUSTOMER SATISFACTION
2018

Gruppo di lavoro "Qualità"
Controllo di Qualità 2018

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

Gruppo di lavoro Qualità

Dott. Vito Vittorio Scalogna - 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

Numero Verde 800 012899

Nell'anno 2018 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*
- II - Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità).*
- V - Pianificazione territoriale ed infrastrutture, per il servizio Riserve Naturali*
- VI - Ambiente e Geologia,*

INDICE

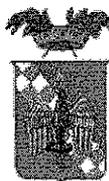
INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:

- *I Settore - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- *II Settore - Avvocatura ed affari generali, per l'URP (trasparenza, accesso, qualità).*
- *V Settore - Pianificazione territoriale e Sviluppo Locale, per il servizio Riserve Naturali*
- *VI Settore - Ambiente e Geologia*

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.A. 2017/18



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

Settore I
U.O.C. 3
" Politiche Sociali "

Anno Scolastico 2017/2018

Assistenza specialistica:

***- alla comunicazione a favore di studenti disabili sensoriali
-all'autonomia e trasporto a studenti portatori di handicap
psicofisici***

***inseriti negli 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:

Dr. ssa Maria Rosa Guastella

S.ra Maria Nobile

S.ra Francesca Carbone

S.ra Rita La Cognata

S.ra Grazia Iura

S.ra Antonella Massari

S.ra Carmela Miceli

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

e-mail: protocollo@provincia.ragusa.it

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

Indice

- 1. Premessa*
- 2. Il contesto*
- 3. Questionario "Gradibilità 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

Uno degli aspetti che maggiormente vengono messi in rilievo della nuova ISO 9001 "Vision 2000" è la centralità dell'utente che dovrebbe fungere da punto di riferimento per tutte le attività sia di produzione che di erogazione di servizi. Di conseguenza emerge fortemente la necessità di tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente per capire se il prodotto/servizio fornito copre o meno i suoi requisiti intesi anche come aspettative non espresse.

D'altro canto, anche la normativa nazionale va in questa direzione¹. Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di relazionarsi con i cittadini, conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

Le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

Il miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche è al centro dell'azione di modernizzazione. La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Nell'intraprendere tale percorso va tenuto presente il ruolo essenziale che può essere svolto dai destinatari dei servizi e dai portatori di interesse e l'importanza di rendere conto dei risultati e quindi anche dei miglioramenti ottenuti e dei successivi obiettivi di miglioramento perseguiti. Le varie forme di comunicazione con i portatori di interesse (bilancio sociale, autovalutazione partecipata, indagini di customer, gestione dei reclami) sono tutti strumenti utili a orientare i percorsi di miglioramento continuo nella giusta direzione ovvero a soddisfare in modo completo i bisogni dei destinatari delle politiche pubbliche.

In quest'ottica l'indagine condotta è stata 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*

¹ In particolare, la Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica sulla "rilevazione della qualità percepita dai cittadini" ribadisce i principi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, precisando che le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

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 sue esigenze tenendo purtroppo in debito conto dell'esiguità delle disponibilità economiche a disposizione, del fatto che la Regione Siciliana non ha ancora elaborato le linee guida entro le quali questo ente deve muoversi per fornire il servizio.

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 familiari conviventi e questa volta anche i soggetti che lavorano con gli studenti disabili e hanno un ruolo attivo nella vita scolastica dei nostri assistiti.

Lo strumento prescelto per questa indagine, che viene effettuata quest'anno per la seconda volta, è stato il questionario a domande chiuse somministrato da dipendenti addetti ai servizi socio assistenziali dell'Ente in occasione della presentazione dell'istanza di accesso al servizio per l'anno scolastico 2017/2018.

Per la prima volta i questionari, come già detto, sono stati sottoposti anche agli operatori delle Cooperative accreditate da questo Ente che erogano il servizio, agli insegnanti di sostegno delle scuole coinvolte e a tutti gli altri soggetti che in maniera libera volevano esprimere la loro opinione.

Gli utenti non sono stati avvertiti preventivamente sì al fine di ricevere risposte quanto più rispondenti alle esigenze personali e non dettate da logiche suggerite da altri.

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.

Con questi ragazzi è indispensabile mitigare e dove possibile prevenire e rimuovere gli ostacoli che limitano lo sviluppo della persona, il raggiungimento della massima autonomia possibile, la partecipazione alla vita della collettività, la socializzazione e la realizzazione dei diritti e nello specifico il diritto allo studio.

In armonia con questa logica il L.C.C. di Ragusa fornisce ai fini dell'integrazione scolastica :

1. Assistenza alla comunicazione per alunni con deficit sensoriale uditivo
2. Assistenza extrascolastica per alunni con deficit sensoriale visivo
3. Assistenza mediante ricovero in convitto
4. Assistenza alla Autonomia e TRASPORTO degli alunni con disabilità PSICOFISICA

Destinatari delle prestazioni e dei servizi sono stati:

- i **disabili sensoriali** alunni frequentanti istituti scolastici del territorio del Libero Consorzio Comunale di Ragusa, fino al 22 dicembre tutti gli istituti di ogni ordine e grado, dall'8 gennaio 2018 solo gli studenti frequentanti istituti di istruzione secondaria di secondo grado e una studentessa non vedente che ha scelto il ricovero in convitto presso L'Istituto Ardizzone Gioeni di Catania che le ha consentito di frequentare il II anno F.C. di Lingue e Letteratura Straniera presso l'Università degli Studi di Catania;
- **gli alunni psicofisici con disabilità grave** che risultavano iscritti e che hanno frequentato regolarmente istituti scolastici del secondo ciclo.

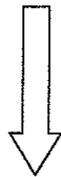
L'Assistenza specialistica in favore di alunni con handicap psicofisico è stata garantita agli studenti con disabilità in situazione di gravità, ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92, che necessitano di assistenza per l'autonomia e/o il trasporto in relazione a quanto riferito nella diagnosi 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.

DISABILITA' VISIVA - anno scolastico 2017/2018

**16 NON VEDENTI FINO AL 22 DICEMBRE 2017
5 STUDENTI DAL 8 DICEMBRE ALLA FINE DELL'ANNO SCOLASTICO 2017/2018**



**Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi
collaboratori dell'U.I.C.I.**

**Per 10 ore settimanali di Sostegno Didattico Extrascolastico domiciliare per studente
Per 2 ore settimanali di Servizi all'Orientamento e Psicomotricità per studente come
indicato nella tabella sottostante**

Inoltre

**1 Studentessa universitaria
in regime di convitto**

DISABILITA' UDITIVA - anno scolastico 2017/2018

37 NON UDENTI FINO AL 22 DICEMBRE 2017
13 STUDENTI DAL 8 DICEMBRE ALLA FINE DELL'ANNO SCOLASTICO 2017/2018

Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi
(Ad eccezione di 1 dipendente dell'E.N.S. gli altri appartengono alla Cooperativa sociale
Medi Care)

Per 12 ore settimanali dal lun. al sab. di assistenza alla comunicazione per studente e
10 ore di sostegno didattico a domicilio dal lunedì a venerdì

37 Studenti fino al 22/12/2017
13 dal 8/01/2018

A SCUOLA
Prima 36 dopo 12

12 ore settimanali
dettaglio negli elenchi a seguire

A DOMICILIO
Prima 37 dopo 13

10 ore settimanali
dettaglio negli elenchi a seguire

**Assistenza specialistica in favore di studenti con
disabilità PSICOFISICA grave scuola superiore
(sett.2017/giugno2018)**

Anno Scolastico 2017/2018

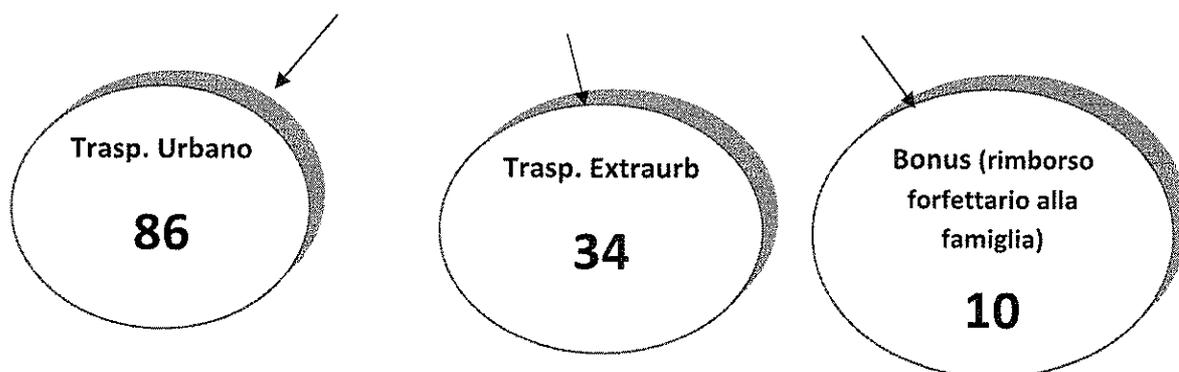
114 Studenti assistiti

3 Coop. Sociali

TRASPORTO SCOLASTICO

**Studenti disabili scuola superiore
Anno Scolastico 2017/2018**

130 Studenti (10 Comuni su 12)



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

Anno Scolastico 2017/2018

171 Studenti assistiti

6 Coop.Ve/Enti
gestori e un convitto

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

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

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"

Giovanni Verga

Piazza Baden Powell 1
97015 **Modica** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPM00401G Liceo G. Verga

RGRC004013 Ist. Prof. Servizi Verga

RGEL00401R Ist. Tecn. L.B. Alberti

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"

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

Chiaramonte Gulfi

Istituto Tecnico Commerciale Archimede

Via Fabrizio, 138

97015 **Modica** RG

RGTD01000L Istituto Tecnico Commerciale

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

Galileo Ferraris

Via Niccolò 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

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

ITCA "Fabio Besta"

Via A. Moro, 2,
97100 **Ragusa** RG

Istituto tecnico commerciale aeronautico

RGTD03000T sede di Ragusa

RGTD03002X sede S.C. Camerina

Quintino Cataudella

Viale dei Fiori 13 - Scicli
97018 **Scicli** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPS00801T Liceo Scientifico "Q. Cataudella "

RGRR00801G I.P.S.A.

RGTA008017 I.T.A.

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

G. 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"

Enrico Fermi

Via Como N.435
97019 Vittoria RG

Comprende le seguenti scuole:

RGTA017012 I.T.A.

RGTD01701C I.T.C.G. Enrico Fermi

	ISTITUTO	NUMERO ALUNNI	SESSO	NUMERO PER ETA'	ETA'	NUMERO PER TIPOLOGIA D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
*COMISO	CARDUCCI	15	M	1	14	28	LICEO ARTISTICO IST.TEC. COMM. LICEO CLASSICO
		17	F	6	15	3	
				5	16	1	
				4	17		
				3	18		
				8	19		
				2	20		
			3	22			
	TOT	32		32		32	
VITTORIA	FERMI	12	M	1	14	12	AGRARIO GEOMETRA
		1	F	2	15	1	
				2	16		
				1	17		
				3	18		
				1	20		
				2	24		
			1	30			
	TOT	13		13		13	
RAGUSA	FERRARIS	16	M	1	15	13	ALBERGHIERO COMMERCIALE INFORMATICO LICEO ARTISTICO ODONTOTECNICO
		5	F	3	16	4	
				3	17	1	
				6	18	2	
				2	19	1	
				5	20		
				1	21		
		TOT	21		21		
VITTORIA	MARCONI	13	M	2	14	10	ALBERGHIERO PROFESSIONALE
		3	F	2	15	6	
				4	16		
				3	17		
				2	18		
				2	19		
				1	20		
		TOT	16		16		

VITTORIA MAZZINI	2	M	2	15	3	LICEO E. SOCIALE LICEO SCIENZE UM	
	3	F	2	17	2		
			1	20			
	TOT	5		5			5
RAGUSA G.B. VICO	5	M	2	14	4	GEOMETRA LICEO SCIENZE UM LICEO LINGUISTICO	
	5	F	1	15	5		
			1	16	1		
			5	17			
			1	20			
	TOT	10		10			10
*ISPICA CURCIO	9	M	3	16	6	ALBERGHIERO LICEO LING. LICEO SCENT LICEO CLASSICO ODONTOTECNICO	
	2	F	3	17	2		
			2	18	1		
			1	19	1		
			2	20	1		
	TOT	11		11			11
SCICLI CATAUDELLA	15	M	1	14	6	AGRARIO COMMERCIALE LICEO CLASSICO LICEO SCIENTIFICO TURISTICO	
	6	F	3	15	2		
			2	16	4		
			5	17	6		
			5	18	3		
			5	19			
	TOT	21		21			21
CHIARAMO NTE GULFI MODICA	GRIMALDI	1	F	1	18	ALBERGHIERO ALBERGHIERO	
		9	M	1	14		1
	GRIMALDI	1	F	2	15	10	AGRARIO
				3	16		

			1	17		
			2	18		
			1	21		
	TOT	11		11		11
*MODICA	VERGA	2	M	2	14	2
		3	F	1	15	3
				1	18	
				1	21	
	TOT	5		5		5
MODICA	GALILEI - CAMPAILLA	1	M	1	16	2
		1	F	1	18	
	TOT	2		2		2
MODICA	ARCHIMEDE	6	M	1	15	6
		0	F	1	16	
				3	17	
				1	18	
	TOT	6		6		6
POZZALLO	LA PIRA	5	M	1	14	5
		7	F	2	15	7
				1	16	
				3	17	
				2	18	
				1	19	
				1	20	
				1	21	
	TOT	12		12		12

SANTA CROCE	FABIO BESTA	4	M	3	16	6	COMMERCIALE
		2	F	1	18		
				1	19		
				1	20		
	TOT		6		6		

3. Questionario "Gradibilità 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 171 utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono stati gli studenti portatori di handicap, che nell'anno scolastico 2017/2018 hanno usufruito dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio, a cui somministrare il questionario, questo è stato sottoposto ai genitori in occasione della presentazione dell'istanza per l'anno scolastico 2018/2019, non tutti hanno fatto la richiesta nei giorni prestabiliti pertanto i moduli raccolti relativi ai genitori sono stati solamente 115 rispetto ai 171 previsti. Mentre 113 sono stati i questionari compilati da "soggetti altri" sopra e appresso specificati.

Il questionario proposto alle famiglie è sempre stato compilato alla presenza di un dipendente, mentre per gli "altri" i modelli sono stati depositati nelle segreterie delle scuole per rendere possibile la redazione da parte di chiunque volesse esprimere la propria opinione.

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, da quest'anno è stato sottoposto (adattando le domande) anche agli operatori delle Cooperative accreditati da questo Ente che erogano il servizio, agli insegnanti di sostegno delle scuole coinvolte e a tutti gli altri soggetti che in maniera libera hanno voluto esprimere la loro opinione sul servizio erogato negli ambienti scolastici. Ovviamente per questi non è stato possibile individuare un campione ma è stato comunque interessante conoscere e interpretare le loro risposte.

IL QUESTIONARIO E' STATO PROPOSTO IN FORMA ASSOLUTAMENTE ANONIMA E NON ANDAVA FIRMATO.

Struttura del questionario

Il questionario è stato strutturato in diverse parti:

- chi è l'intervistato: si è dato per scontato che a compilare il questionario fosse il genitore dello studente e/o qualcuno che lavorasse nell'ambito del servizio di assistenza trattato.
- l'accesso: il primo quesito era legato alla scuola frequentata quindi all'ambito dove questo servizio veniva reso;
- il servizio: la parte successiva chiede informazioni in merito al tipo di disabilità del soggetto che usufruisce del servizio, al tipo di 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 **228** questionari; di questi **115** (pari a 50.43 %) sono stati compilati dai **genitori** degli utenti che hanno usufruito del servizio; **113** (pari al 49.56 %) compilati dagli **"altri"** **56** da parte del personale delle Cooperative che erogano il servizio, **46** dai docenti di sostegno, **10** dai docenti e da 1 educatore.

Il questionario viene compilato da:

Familiare	115	50.44%
Altri	113	49.56 %
Totale	228	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.

Inoltre agli addetti al servizio o a chi fosse comunque inserito in una struttura nel quale il servizio è stato erogato è stato chiesto il ruolo svolto:

10 docente

46 docente di sostegno

1 educatore

56 operatore della cooperativa

Ai **genitori** è stato chiesto:

QUALE SCUOLA HA FREQUENTATO LO STUDENTE ?

Mentre agli altri

IN QUALE ISTITUTO SCOLASTICO HA SVOLTO LA PROPRIA ATTIVITA' ?

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 **6** Psicofisica **101** Psicofisica e Sensoriale **8** **Tot: 115**

Agli altri:

SEGUE DEGLI STUDENTI DISABILI?

Si **111** Altro **2** **Tot: 113**

SE SI, CHE TIPO DI DISABILITA' HANNO GLI STUDENTI DA LEI ASSISTITI ?

9 Sensoriale **81** Psicofisica **15** S/P **8** Altro

Per misurare il grado di autonomia ai genitori è stato chiesto se:

L'alunno si sposta in modo autonomo? **47** Si **65** No

L'alunno mangia da solo? **82** Si **31** No

L'alunno si reca in bagno da solo? **53** Si **58** No

Agli altri:

Gli alunni da Lei assistiti:

si spostano in modo autonomo? **25** Si **53** No **31** Alcuni

mangiano da soli? **49** Si **30** No **30** Alcuni

si recano in bagno da soli? **20** Si **60** No **27** Alcuni

È stato poi domandato ad entrambi se gli studenti avessero frequentato con regolarità le lezioni durante l'anno: i primi hanno risposto:

103 Si **0** No **10** PARZIALMENTE **2** NON HANNO RISPOSTO SU UN TOTALE DI **115**

I secondi:

95 Si **0** No **14** PARZIALMENTE **4** NON HANNO RISPOSTO SU UN TOTALE DI **113**

Ai genitori è stato chiesto e hanno risposto:

DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?

87 Assistenza specialistica

89 Trasporto da casa a scuola e viceversa

7 Rimborso spese trasporto - Bonus famiglia

14 Assistenza alla comunicazione

La stessa domanda adattata è stata posta agli altri

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

12 Trasporto da casa a scuola e viceversa

47 Assistenza specialistica

22 Assistenza alla comunicazione

4. Risultanze questionario

Dalla domanda successiva si entra nel merito della valutazione dei servizi e si chiede 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.

Genitori:

COME VALUTA I SINGOLI SERVIZI DI CUI IL SUO FAMILIARE HA FRUITO?

TRASPORTO	ASSISTENZA SPECIALISTICA	ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE
61 OTTIMO	60 OTTIMO	11 OTTIMO
19 BUONO	13 BUONO	<input type="checkbox"/> BUONO
1 SUFFICIENTE	2 SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
<input type="checkbox"/> MEDIOCRE	1 MEDIOCRE	<input type="checkbox"/> MEDIOCRE
<input type="checkbox"/> PESSIMO	<input type="checkbox"/> PESSIMO	<input type="checkbox"/> PESSIMO

Altri:

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

TRASPORTO	ASSISTENZA SPECIALISTICA	ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE
69 OTTIMO	81 OTTIMO	51 OTTIMO
30 BUONO	23 BUONO	18 BUONO
6 SUFFICIENTE	6 SUFFICIENTE	4 SUFFICIENTE
0 MEDIOCRE	1 MEDIOCRE	<input type="checkbox"/> MEDIOCRE
1 PESSIMO	<input type="checkbox"/> PESSIMO	1 PESSIMO

Gli esiti complessivi, sul livello di valutazione dei servizi offerti all'utenza, superano abbondantemente la sufficienza, attestandosi i giudizi per il 94,98% tra i valori OTTIMO e BUONO.

Dei genitori soltanto uno (su 115 intervistati) esprime un giudizio mediocre per tutti i servizi erogati e due manifestano un giudizio sufficiente per quanto riguarda l'assistenza specialistica.

Tra i giudizi espressi dagli "Altri" solo un docente valuta sia il servizio di trasporto che quello all'assistenza alla comunicazione in maniera nettamente negativa, mentre sempre nella stessa scheda lo stesso valuta il servizio relativo all'assistenza specialistica mediocre e tra le critiche sottolinea la necessità di una maggiore competenza all'interno delle componenti scolastiche.

Sei operatori valutano sufficiente il trasporto.

Sei operatori valutano sufficiente il servizio di assistenza specialistica.

Solo un operatore da un giudizio negativo del servizio di trasporto e all'assistenza alla comunicazione e mediocre all'assistenza specialistica.

Tutti gli altri giudizi sono più che positivi.

Si riportano in dettaglio le percentuali dei questionari sottoposti alle Famiglie:

TRASPORTO su un tot. di 89

R 61 OTTIMO 68,54%	R 19 BUONO 21,35%	R 1 SUFFICIENTE 1,13%	R. ... MEDIOCRE ...00...%	R. ... PESSIMO 00%	R 8 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO ...8,98...%
---------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------	--

Su 89 persone del campione intervistato che usufruiva del servizio di trasporto: 61 sono molto soddisfatti del servizio 19 abbastanza soddisfatti e solo 1 ritiene il servizio sufficiente nessuno è comunque insoddisfatto e 8 non hanno risposto.

FAMIGLIE - SPECIALISTICA su un totale di 87 persone che si sono espresse

R. 60 OTTIMO 68,96 %	R. 13 BUONO 14,94 %	R. 2 SUFFICIENTE 2,27 %	R. 1... MEDIOCRE 1,14 %	R. ... PESSIMO 00%	R..11 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 12,69 %
-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--

Relativamente al servizio di assistenza specialistica su 76 questionari che riportano l'opinione su l'assistenza specialistica ben il 68,96 % degli intervistati mostra un'alta soddisfazione; se uniamo questo dato a quanti sono comunque soddisfatti ("buono") si nota come ben il 83,9 % dell'utenza sia soddisfatta del servizio offerto.

Solo il 3,88 % degli intervistati risultano sufficientemente soddisfatti. Nessuno esprime giudizi negativi

FAMIGLIE - ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

R. 11... OTTIMO 78,57.....%	R. ... BUONO%	R. ... SUFFICIENTE%	R. ... MEDIOCRE%	R. ... PESSIMO%	R. ...3 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 21,43%
--	-------------------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------	---

Un alto indice di gradimento viene dichiarato anche nei servizi di "assistenza alla comunicazione" (tra questi includiamo i genitori che si sono espressi su tutto il servizio ai disabili sensoriali): il 78,57 % con un'alta soddisfazione. Nessun genitore ha espresso un giudizio negativo ,3 non hanno risposto.

L'esito delle risposte in percentuale alle altre domande poste nei questionari è stato:

Famiglie:

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

Perché è importante per l'integrazione scolastica	61
---	-----------

Perché è utile	39
Perché è un suo diritto averla	39
Perché avere una persona che si occupa solo di mio figlio mi fa stare bene	29
Perché mi hanno consigliato di farlo	4
Altro (specificare)	

DI COSA PENSA CHE SUO/A FIGLIO/A ABBI BISOGNO?

Supporto nella relazione e socializzazione	61
Perché è utile Accrescimento dell'autonomia personale	49
Sostegno nelle materie scolastiche	46
Facilitazione nella comunicazione	37
Controllo del comportamento e di contenimento	22
Affiancamento nell'utilizzo di ausili	25
Altro (specificare)	

LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE È:

Una risorsa per suo figlio	59
Una persona utile per migliorare negli apprendimenti	49
Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno	34
Altro (specificare)	

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

È migliorato nell'ambito della socializzazione	58
È riuscito ad integrarsi maggiormente in classe	52
È migliorato nell'ambito dell'autonomia	28
È migliorato nell'ambito della comunicazione	28
È riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola	20
Altro (specificare)	

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

Maggiore preparazione degli insegnanti sulle problematiche della disabilità	37
Maggiore sensibilità dei compagni	40
Maggiore sensibilità delle insegnanti	18
La presenza di ausili specifici per la sua disabilità	29
Collaboratori scolastici preparati e disponibili ad offrire assistenza alla persona	29
Altro (specificare)	

Altri:

RITIENE CHE SIANO UTILI I SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA DISPOSTI DAL L.C.C.?

107 Si

0 No

6 non si sono espressi

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?

96 Perché è importante per l'integrazione scolastica

50 Perché è utile

57 Perché è un suo diritto averla

44 Perché avere una persona che si occupa solo del figlio li fa stare più tranquilli

2 Perché è stato consigliato loro di farlo

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

79 Supporto nella relazione e socializzazione

85 Accrescimento dell'autonomia personale

40 Sostegno nelle materie scolastiche

51 Facilitazione nella comunicazione

41 Controllo del comportamento e di contenimento

31 Affiancamento nell'utilizzo di ausili

RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE SIA:

86 Una risorsa per lo studente disabile

42 Una persona utile per migliorare gli apprendimenti

41 Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno

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

72 migliorare il disabile nell'ambito della socializzazione

47 riesce a far integrare il disabile maggiormente in classe

84 migliorare il disabile nell'ambito dell'autonomia

48 migliorare il disabile nell'ambito della comunicazione

34 riesce a far aumentare le ore di presenza a scuola del disabile

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

93 Si 3 No 13 PARZIALMENTE

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

43 Maggiore preparazione dei docenti sulle problematiche della disabilità

56 Maggiore sensibilità dei compagni

31 Maggiore sensibilità dei docenti

70 La presenza di ausili specifici per la disabilità

25 Collaboratori scolastici preparati e disponibili ad offrire assistenza alla persona

Le famiglie

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

R 102 SI 88,70%	R. ... 13 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 11,30 %	R. 115 Totale 100%
-------------------------------------	--	--

Gli altri

HA RICONTRATO DISPONIBILITA' ALLA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DA PARTE DEGLI UFFICI DEL LIBERO CONSORZIO COMUNALE (EX PROVINCIA) ?

101 SI 5 NO 7 non anno risposto

Gli esiti positivi continuano anche in queste risposte, in cui ben l' 89,38% ha riscontrato tale disponibilità.

La domanda successiva riguarda la soddisfazione del servizio nel suo complesso.

Ancora una volta i risultati sono molto incoraggianti: su 115 intervistati 76 (pari al 66.09 %) risulta molto soddisfatto, il 22.60% soddisfatto, mentre solo 1.74 % lo è sufficientemente e solo 1 degli intervistati (pari al 0.88 %) ha risposto negativamente mentre 10 (pari al 8.69) non hanno dato la risposta.

Alla domanda successiva **le famiglie** hanno risposto:

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

R.76 OTTIMO 66,09.....%	R.26 BUONO 22,60.....%	R. 2 SUFFICIENTE ...1,74....%	R. 1 MEDIOCRE ...0,88....%	R. ... PESSIMO%	R. 10 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO ...8,69....%
--------------------------------------	-------------------------------------	--	---	------------------------------------	---

Gli Altri

A SUO GIUDIZIO, I SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA IN FAVORE DEGLI STUDENTI DISABILI EROGATI IN QUESTA SCUOLA DAL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA (EX PROVINCIA) NEL SUO COMPLESSO SONO DI LIVELLO:

R.34 OTTIMO 30.09.%	R. 50 BUONO 44,25 %	R. 14 SUFFICIENTE 12,39%	R. 9 MEDIOCRE 7.96%	R. ... PESSIMO 0.%	R.6 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 5.31%
----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	--

Il questionario includeva **per i genitori** tre domande con uno spazio aperto ad osservazioni e suggerimenti:

QUALI EVENTUALI CARENZE NELLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI RITIENE DI EVIDENZIARE:

Tra le carenze segnalate, si chiedono più ore di assistenza e qualche attenzione in più alle conoscenze per le diverse tipologie di Handicap .

QUALI SUGGERIMENTI/INDICAZIONI VUOLE DARE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI:

Tra i suggerimenti anche qui si richiede la presenza costante di una figura Asacom e più attività organizzate dalla scuola come quelle Ludico ricreativo o sportive che coinvolgano i disabili ; altra richiesta che il servizio venga attivato fin dal primo giorno di scuola.

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

LE RICHIESTE E I SUGGERIMENTI RILEVATI SONO SOTTO RIPORTATI :

- Aumentare le ore soprattutto per i disabili con gravi patologie, la gestione risulta deficitaria con sole due/tre ore al giorno di assistenza
- Per i disabili sensoriali più ore di assistenza sia a scuola che a casa
- Progetti mirati all'autonomia
- Possibilità di recupero delle ore di assistenza non fruite su base mensile
- Continuità didattica con l'operatore di riferimento
- Assistenza senza interruzione
- Utilizzo di maggiori tecnologie assistive

Sui 115 questionari elaborati dai genitori solo 23 presentavano delle osservazioni o proposte pari ad un 20% e tra questi ci sono alcuni che hanno scritto "va bene così" o "nulla da rilevare" "soddisfatti del lavoro svolto".

Per gli **altri** a risposta aperta era prevista la seguente domanda:

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

- Si richiedono almeno 4 ore per i gravissimi
- La presenza costante

5. 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 per il 94,98% esiti più che positivi attestandosi i giudizi tra OTTIMO e BUONO.

La consapevolezza di aver contribuito a migliorare la vita quotidiana del soggetto disabile assistito, della sua famiglia e della scuola in cui lo studente disabile è inserito rappresenta per questo ufficio motivo di soddisfazione e di stimolo a fornire un servizio sempre più efficiente.

L'obiettivo ultimo è quello di poter fornire ad ognuno quello di cui ha effettivamente bisogno per facilitare l'inclusione del ragazzo disabile nella società.

Per quanto concerne le criticità riscontrate (maggior numero di ore di assistenza richieste) sarà cura di questo ufficio sottoporre la richiesta all'Assessorato Reg. alla Famiglia, Politiche Sociali e lavoro Dipartimento della famiglia e delle politiche sociali -Servizio V- "Fragilità e povertà" affinché questo Consorzio possa strutturare iniziative di miglioramento in modo da offrire servizi sempre più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Un confronto ancora più analitico si potrà, comunque, effettuare con la prossima indagine, mantenendo il questionario stabile.

Quest'anno ci piace chiudere questo elaborato con un pensiero rilevato in uno dei questionari raccolti espresso da un docente di sostegno dell'Istituto La Pira:

"Solo una mano tesa, un sorriso vero e un cuore gonfio di bene per chi è in difficoltà possono aiutare a non sentirsi "diversi" questo è l'ambiente che ho ritrovato tra persone che svolgono il loro lavoro facendo della disabilità una ricchezza che, chi ne viene a contatto, non può che migliorare la propria vita".

SETTORE II

Avvocatura ed Affari generali



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
già PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Indagine customer satisfaction Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2018

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio comunale di Ragusa anche nell'anno 2018 ha verificato la qualità dei servizi forniti agli utenti mediante una indagine di customer satisfaction.

- ✓ La rilevazione è stata fatta con l'ausilio di un questionario sottoposto all'attenzione degli utenti transitati presso lo Sportello nel corso dell'anno considerato, nel periodo scelto per la rilevazione, ovvero dal 10 settembre 2018 al 09 ottobre 2018.
- ✓ Lo strumento di rilevazione prevedeva la possibilità di risposta multipla attraverso una scala di valutazione numerica da 1 a 5 con cinque possibilità di risposte, dove 1 indica la completa insoddisfazione e 5 la completa soddisfazione
- ✓ I questionari sono compilati tutti in forma anonima.
- ✓ Il numero complessivo di utenti disponibili a compilare il questionario è stato basso: soltanto 20 hanno voluto compilarlo ed esprimere il loro grado di soddisfazione. Le motivazioni potrebbero essere le più disparate, ma la loro analisi non rientra tra le prerogative di questo gruppo di lavoro.

Analisi dei dati:

- ✓ Quattordici questionari risultano compilati da utenti di sesso femminile

Palazzo di Provincia – Viale del Fante – 97100 RAGUSA
Numero Verde ☎ 800-012899 – Fax 0932/675273
e-mail: urp@provincia.ragusa.it

- ✓ Sei questionari risultano compilati da utenti di sesso maschile
- ✓ Sei questionari coprono la fascia d'età compresa tra 45 e 65 anni
- ✓ Otto questionari coprono la fascia d'età compresa tra 30 e 45 anni
- ✓ Cinque questionari coprono la fascia di età compresa tra 18 e 30 anni
- ✓ Un questionario soltanto copre la fascia di età over 65 anni

Alla domanda riguardante il titolo di studio posseduto:

- ✓ Nove utenti hanno risposto di essere laureati
- ✓ Nove con diploma di maturità
- ✓ Due con licenza media.

Alla domanda sull'attività lavorativa svolta:

- ✓ Sette hanno risposto di essere lavoratori dipendenti
- ✓ Due liberi professionisti
- ✓ Sette disoccupati
- ✓ Due lavoratore autonomo
- ✓ Due questionari riportano altro

Analisi complessiva dei report

- ✓ I questionari compilati sono venti
- ✓ Alla domanda sulla facilità di accesso ai locali il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sulla chiarezza della segnaletica interna il risultato è 5
- ✓ Alla domanda sulla decorosità dei locali il risultato medio rilevato è 4
- ✓ Alla domanda se l'apertura degli uffici è adeguata, il risultato medio rilevato è 4
- ✓ Alla domanda sul tempo di attesa allo sportello, il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sulla rapidità nell'esecuzione del servizio, il risultato medio rilevato è 5

- ✓ Alla domanda sull'accurata e corretta esecuzione del servizio, il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sulla cortesia del personale il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sulla disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di soluzione, il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sulla capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti, il risultato medio rilevato è 5
- ✓ Alla domanda sull'utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile, il risultato medio rilevato è 5.
- ✓ Alla domanda sulla capacità di accogliere e gestire reclami, il risultato medio rilevato è 5
- ✓ . Alla domanda come valuta complessivamente il servizio, il risultato medio rilevato è 5

CONCLUSIONI: I dati emersi dall'indagine si collocano nella fascia alta della scala di valutazione; gli utenti che hanno voluto manifestare la loro opinione si ritengono soddisfatti dei servizi ricevuti e ciò ha attribuito un esito positivo alla rilevazione.

LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA
 già **PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA**
Ufficio Relazioni con il Pubblico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DELL' URP

Gentile utente, Le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questa scheda. Le Sue risposte ci permetteranno di offrire un servizio migliore, in linea con le sue aspettative. Grazie per la collaborazione.

<i>Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.)</i>	1	2	3	4	5
<i>Chiarezza della segnaletica interna</i>	1	2	3	4	5
<i>Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)</i>	1	2	3	4	5
<i>Adeguatezza orario di sportello</i>	1	2	3	4	5
<i>Tempo di attesa allo sportello</i>	1	2	3	4	5
<i>Rapidità nell'esecuzione dei servizi</i>	1	2	3	4	5
<i>Accuratezza e corretta esecuzione del servizio</i>	1	2	3	4	5
<i>Cortesìa del Personale</i>	1	2	3	4	5
<i>Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi</i>	1	2	3	4	5
<i>Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti</i>	1	2	3	4	5
<i>Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile</i>	1	2	3	4	5
<i>Capacità accogliere e gestire i reclami</i>	1	2	3	4	5
<i>Come valuta complessivamente il servizio</i>	1	2	3	4	5

Suggerimenti/osservazioni per il miglioramento dei servizi	_____

Dati del compilatore:	
Sesso	M F
Età:	da 18 a 30 da 30 a 45 da 45 a 65 over 65
Titolo di studio:	Licenza elementare Licenza media Diploma di scuola media superiore Laurea Altro
Attività lavorativa:	Lavoratore dipendente Lavoratore autonomo Libero professionista Disoccupato Pensionato Altro

SETTORE V

Pianificazione territoriale e Sviluppo Locale

(per il servizio Riserve Naturali)



Libero Consorzio Comunale
già Provincia Regionale di Ragusa
Settore V - U.O. Riserve Naturali
Questionario di Customer Satisfaction

La Provincia di Ragusa sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti dall'UOA RISERVE NATURALI. La invitiamo a partecipare all'indagine e ad imbucare il questionario nell'apposito contenitore che troverà presso i nostri uffici. La informiamo che il presente questionario non deve essere firmato e che le risposte ottenute saranno ritenute strettamente confidenziali. La ringraziamo per la gentile collaborazione, che ci sarà utile per migliorare il nostro servizio.

Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione ai seguenti aspetti:

1. Facilità di accesso (Accessibilità dei percorsi e segnaletica)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

2. Sicurezza (Segnalazione dei pericoli)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

3. Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle riserve

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

4. Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza rifiuti)

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

5. Tempi di attesa per l'accesso ai servizi

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

6. Cortesia del personale

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

7. Informazioni disponibili e/o ricevute su fauna e flora presenti

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

8. Competenza del personale

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

9. Rapidità nel ricevere le informazioni richieste

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

10. Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

11. Facilità di lettura delle informazioni disponibili

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

12. Disponibilità di materiale informativo

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

13. Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative

- Estremamente soddisfatto Più che soddisfatto Abbastanza Soddisfatto Poco soddisfatto Insoddisfatto

Quali suggerimenti desidera darci per migliorare il nostro servizio?

.....
.....
.....
.....

* R.N.O. Pino d'Aleppo

* R.N.S.B. Macchia Foresta del Fiume Irmínio

Data: _____

Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction				Numerosità del campione	
Del		Al		14	
01/01/2018		31/12/2018			

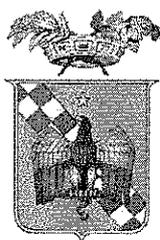
N°	Aspetto	Punteggio					ESITO
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	1	10	3			+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)	2	9	4			+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve	2	6	6			+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)	4	3	5	1		+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	2	9	3			+
06	Cortesia del personale	6	8				+
07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	7	7				+
08	Competenza del personale	6	8				+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richieste	5	9				+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita	6	8				+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	2	9	3			+
12	Disponibilità di materiale informativo	2	9	3			+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative	3	9	2			+
14							
15							

IL DIRIGENTE
 (Dest. Ing. Carlo Sincroni)
 M. Gaudenzi

IL DIRETTORE DELLE RISERVE NATURALI
 (Rel. SSSM Carolina Di Maio)


SETTORE VI

Ambiente e 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 2018

Il 6° Settore Ambiente e Geologia opera in regime di Qualità secondo la norma ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001:2007 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;
- Rilievi piano-altimetrici e batimetrici;

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

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

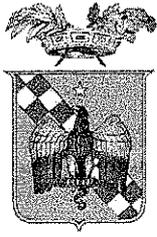
L'attività di Customer Satisfaction da qualche anno è stata estesa e rilevata anche per quanto riguarda l'attività divulgativa e didattica che il settore esplica mediante l'esecuzione di visite guidate ai laboratori tecnici dell'Area Geologia per le scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta.

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*).

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
6.09.02. 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
6.09.02. 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, geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon)	Evasione di tutte le richieste	100%	4.42

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



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>



ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2018

- 1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

- 2)Attività divulgativa e didattica

1) Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio
-------	--

Indicatore complessivo 4,8

(*) TALE PARAMETRO NON VIENE VALUTATO PER I COMMITTENTI INTERNI

N. Rea. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
224	05_18	Lavori per la messa in sicurezza del sofoio stradale al Km 9+200 e consolidamento del rilevato stradale nel vallone del fiume Irmidio nella S.P. 37 Scicli-Santa Croce Camerina	456	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			
227	05_18	Intervento per il miglioramento ambientale e l'eliminazione dell'umidità in un'aula dell'Istituto "F. Besta" di via Aldo Moro a Ragusa, attraverso la realizzazione di un sistema per l'aerazione del vano	5	Settore IV - Lavori Pubblici e Infrastrutture	4,7	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	3			
		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	4			

2) Attività divulgativa e didattica: dati complessivi dal 01-01-2018 al 31-12-2018

ID	Data Fichiera Conferm.	Prossima Visita	Lab. Geologico	Rete Sism. e Radon	4,51	Ril. Topog. e Batim		Giud. Globale					VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4,42		
						1	2	3	4	5	6	7			8	9
105	07/02/17	12/02/17	1	2018	07/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. MARINO" S. CATERINA	4,30	4,15	4,83	4,50	4,95	4,30	4,40	4,26	1	report non consegnato da scuola
106	07/02/17	12/02/17	4	2017	08/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "FRANCESCO S. CATERINA"	4,42	4,38	4,56	4,29	4,52	4,42	4,54	4,45	3	
107	07/02/17	12/02/17	4	2017	10/04/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "FRANCESCO S. CATERINA"	4,73	4,68	4,77	4,53	4,77	4,66	4,78	4,78	3	
108	26/01/18	29/01/18	1	2018	26/01/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA	4,32	4,58	4,42	4,37	4,59	4,74	4,68	4,51	5	
109	26/01/18	29/01/18	1	2018	26/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA	4,50	4,73	4,42	4,38	4,64	4,68	4,38	4,42	2	
110	26/01/18	29/01/18	1	2018	20/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA	4,30	4,70	4,52	4,51	4,85	4,87	4,36	4,82	2	
111	26/01/18	29/01/18	1	2018	07/05/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA	4,42	4,42	4,67	4,42	4,51	4,56	4,08	5,09	1	report non consegnato da scuola
112	29/01/18	29/01/18	1	2018	02/03/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA	4,32	4,55	4,84	4,50	4,77	4,84	4,57	4,50	1	report non consegnato da scuola
113	26/01/18	29/01/18	1	2018	07/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" HAKUSA									2	report non consegnato da scuola
114	07/02/18	08/02/17	1	2018	25/02/18	ISTIT. STRUC. SUPERIORE "G. D'ARAGONA" SCIACCA									2	report non consegnato da scuola
115	07/02/18	08/02/17	1	2018	25/02/18	ISTIT. STRUC. SUPERIORE "G. D'ARAGONA" SCIACCA									2	report non consegnato da scuola
116	07/02/18	08/02/17	1	2018	05/03/18	ISTIT. STRUC. SUPERIORE "G. D'ARAGONA" SCIACCA									2	report non consegnato da scuola
117	20/02/18	22/02/18	1	2018	19/02/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. PIETRO" RAGUSA	4,31	4,35	4,84	4,57	4,77	4,84	4,82	4,71	2	
118	20/02/18	22/02/18	1	2018	04/03/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. PIETRO" RAGUSA									2	report non consegnato da scuola
119	20/02/18	22/02/18	1	2018	22/03/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. PIETRO" RAGUSA									2	report non consegnato da scuola
120	20/02/18	22/02/18	1	2018	23/03/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. PIETRO" RAGUSA									2	report non consegnato da scuola
121	07/02/18	19/02/18	1	2018	15/04/18	ISTITUTO QUINOTONICO "G. D'ARAGONA" LOMBARDI	4,19	4,13	4,63	4,27	4,81	4,80	4,58	4,19	1	
122	23/02/18	27/02/18	1	2018	24/04/18	ISTITUTO SUPERIORE "G. D'ARAGONA" RAGUSA	3,83	4,00	3,54	3,71	4,11	3,72	4,01	3,69	1	
123	23/03/18	27/03/18	1	2018	29/04/18	ISTITUTO SUPERIORE "G. D'ARAGONA" RAGUSA	3,84	3,88	3,74	3,93	4,15	4,11	3,74	3,84	2	
124	23/03/18	27/03/18	1	2018	04/05/18	ISTITUTO SUPERIORE "G. D'ARAGONA" RAGUSA	4,41	4,06	4,06	3,84	4,83	3,94	4,23	4,29	3	
125	19/04/18	18/04/18	2	2018	18/05/18	ISTITUTO SUPERIORE "G. D'ARAGONA" COMISO									3	report non consegnato da scuola
126	26/01/18	29/01/18	1	2018	11/05/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" RAGUSA	4,48	4,30	4,63	4,57	4,17	4,13	4,35	4,43	1	
127	26/01/18	29/01/18	1	2018	19/05/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" RAGUSA									1	report non consegnato da scuola
128	19/04/18	20/04/18	2	2018	07/05/18	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. GIACOMO" RAGUSA	4,42	4,42	4,67	4,42	4,25	4,58	4,08	3,83	2	report non consegnato da scuola