

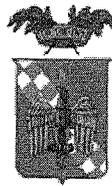
INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:

- *I Settore - Polizia Provinciale – Risorse Umane – Servizi Socio Assistenziali*
- *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. 2019/20



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa
già
Provincia Regionale di
Ragusa

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

Anno Scolastico 2019/2020

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 psicofisici*

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:

Dr.ssa Maria Rosa Guastella

Sig.ra Maria Nobile

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 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 e di relazione, e possibile sviluppo di processi di emarginazione
- gli alunni con disabilità psicofisica grave (art. 13 L. 104/92). A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati con disabilità di tipo sensoriale.

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 delle alunne e degli alunni che ne usufruiscono, e agli operatori delle cooperative.

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 disabili 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 dell'esiguità delle disponibilità economiche a disposizione e 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 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 terzo anno consecutivo, 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 2019/2020.

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 da gennaio 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 2019/2020

TOTALE

194 Studenti assistiti

**5 Coop.Ve/Enti
gestori**

**Assistenza specialistica in favore di studenti con disabilità
PSICOFISICA grave scuola superiore
(settembre 2019 / giugno 2020)**

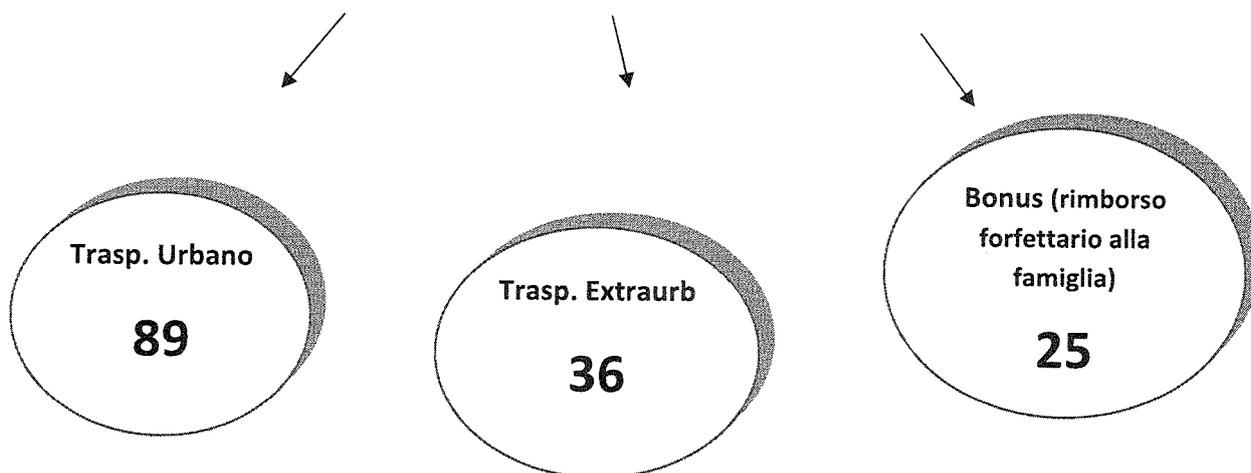
Anno Scolastico 2019/2020

172 Studenti assistiti

3 Coop. Sociali

**TRASPORTO SCOLASTICO
Studenti disabili scuola superiore
Anno Scolastico 2019/2020**

150 Studenti (11 Comuni su 12)



**Assistenza all'Autonomia
Studenti con disabilità psicofisica
frequentanti istituti di istruzione superiore
Anno Scolastico 2019/2020**

132 Studenti assistiti

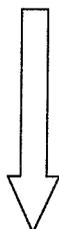
18 ore settimanali a
studente.

Da marzo è stata utilizzata 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 2019/2020

5 STUDENTI



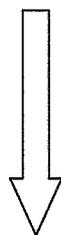
Gli studenti sono stati affiancati da istruttori educativi collaboratori della Coop.va Sociale Medi Care e della Coop.va sociale Pallium

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.

Da marzo è stata utilizzata la modalità a distanza.

DISABILITA' UDITIVA - anno scolastico 2019/2020

16 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 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.

Da marzo è stata utilizzata la modalità a distanza.

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

Anno Scolastico 2019/2020

CONSUNTIVO

194 Studenti assistiti

5 Coop.ve/Enti
gestori

In sintesi....

Da giorno 16 settembre 2019 fino alla fine dell'anno scolastico 2019/2020 (esami di stato compresi i servizi resi distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari :

- Disabilità visiva: n. 5 studenti, *"Sostegno Didattico Extrascolastico domiciliare"* e *"Servizi all'Orientamento e Psicomotricità"*
- Disabilità uditiva: n. 16, *"Assistenza alla comunicazione e sostegno didattico extrascolastico"*
- studenti con disabilità in situazione di gravità ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge

Modalità di erogazione dei servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2019-2020 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 del L.C.C.

Modalità di erogazione dei servizi resi nel corso dell'anno scolastico 2019/2020 distinti per tipologia di servizi e rapportati al numero dei soggetti destinatari:

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.

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"

RGRC00201E 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

RGTL00401R 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 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

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

Viale dei Platani N.180

97100 **Ragusa** RG

Comprende le seguenti scuole:

RGPC018019 Liceo Classico Umberto I

RGFM01801D 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 "

RGRH00801G 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	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
		1		1	
		5		5	
	TOT	15		15	

*ISPICA	CURCIO	8	1	9	ALBERGHIERO LICEO LING. LICEO SCENT LICEO CLASSICO ODONTOTECNICO
		1		1	
		3		3	
		1		1	
		1		1	
	TOT	14	1	15	

MODICA	GRIMALDI	7	2	9	ALBERGHIERO AGRARIO
		3		3	
	TOT	10	2	12	

POZZALLO	LA PIRA	7	1	8	LICEO SCIENTIFICO COMMERCIALE
		4		4	
	TOT	11	1	12	

*MODICA	VERGA	3	2	5	SCIENZE UMANE PROFESSIONALE MUSICALE
		3		3	
		2		2	
	TOT	8	2	10	

	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
*COMISO	CARDUCCI	28	2	30	LICEO ARTISTICO IST.TEC. COMM. LICEO CLASSICO
		1		1	
		1		1	
	TOT	30	2	32	

RAGUSA	FERRARIS	18	1	19	ALBERGHIERO COMMERCIALE INFORMATICO LICEO ARTISTICO ODONTOTECNICO
		1	1	2	
		1		1	
		4		4	
			1	1	
	TOT	24	3	27	

RAGUSA	ITCA "Fabio Besta"				RAGIONERIA
		1	3	4	
TOT		1	3	4	

VITTORIA	FERMI	6		6	AGRARIO GEOMETRA
TOT		6		6	

VITTORIA	MARCONI	20	1	21	ALBERGHIERO PROFESSIONALE
		2		2	
	TOT	22	1	23	

VITTORIA	MAZZINI		2	2	LICEO E. SOCIALE LICEO SCIENZE UM
		5		5	
	TOT	5	2	7	

	ISTITUTO	PSICOFISICI	SENSORIALI	TOTALE ALUNNI PER D'ISTITUTO	TIPOLOGIA D'ISTITUTO
MODICA	GALILEI - CAMPAILLA	3		3	LICEO ARTISTICO
	TOT	3		3	

RAGUSA	G.B. VICO	3		3	GEOMETRA LICEO SCIENZE UM LICEO LINGUISTICO LICEO SOCIO ECONOMICO SISTEMA MODA TECNOLOGICO
		4	1	5	
			1	1	
		2		2	
		1		1	
		1		1	
	TOT	11	2	13	

SANTA CROCE	FABIO BESTA	3	2	3	COMMERCIALE
	TOT	3	2	3	

CHIARAMONTE GULFI	GRIMALDI	2		2	ALBERGHIERO
		2		2	

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 194 utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono stati gli studenti portatori di handicap, che nell'anno scolastico 2019/2020 hanno usufruito dei servizi assistenziali gestiti da questo Ente sul nostro territorio, e che hanno frequentato scuole di istruzione superiore di II 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 le istanze, e in tale occasione è stato sottoposto ad essi anche il questionario per la compilazione assolutamente su base volontaria quest'anno, attesa l'emergenza covid19, l'Ufficio ha organizzato la presentazione on line della istanza e della manifestazione delle preferenze per il soggetto erogatore del servizio, attraverso un modulo appositamente predisposto sulla piattaforma "Moduli Google", avviando così alla presentazione in presenza.

In un secondo momento si è utilizzato la stessa piattaforma per sottoporre all'attenzione dei genitori il questionario chiedendo loro, tramite mail, 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 solamente 77. Mentre 36 sono stati i questionari compilati da "soggetti altri" sopra e appresso specificati.

Il questionario proposto alle famiglie è stato compilato quindi autonomamente rispetto agli altri anni quando questo veniva sempre compilato alla presenza di un dipendente, mentre per gli "altri" i modelli sono stati veicolati attraverso gli enti gestori.

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 terza 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. 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 **113** questionari.

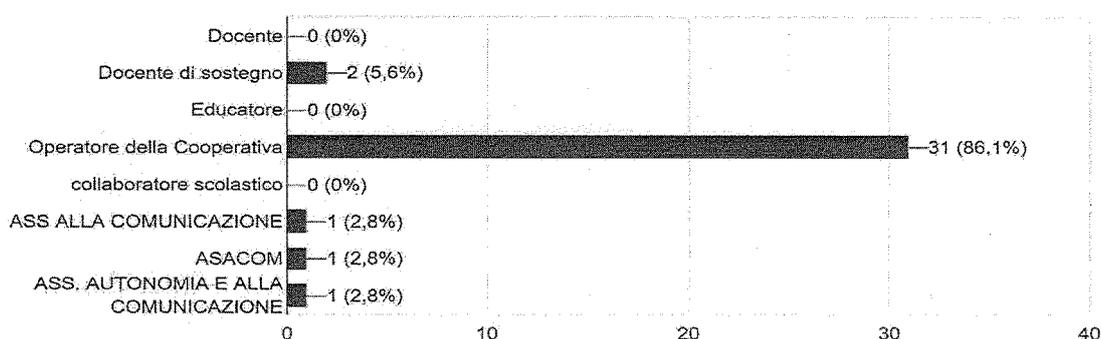
Per la parte utenti/genitori sono stati compilati **77** questionari .

Per gli "altri" sono stati compilati **36** questionari.

Dal grafico relativo agli "altri" sotto esposto rileviamo che a compilare i questionari sono stati soprattutto operatori dell'organismo gestore, purtroppo hanno preferito segnare la voce generica e non quella specifica di ruolo svolto.

QUALE RUOLO SVOLGE TRA QUELLI SOTTO INDIVIDUATI ?

36 risposte



Riepilogo questionari compilati

Utente / familiare	77	68,10%
altri	36	31,90 %
Totale	113	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. 19 - Giosuè Carducci Comiso RG
- n. 1 - Gaetano Curcio Ispica RG
- n. 5 - Giovanni Verga Modica RG
- n. 2 - G. Galilei – T. Campailla Modica RG
- n. 6 - Istituto Principi Grimaldi Modica RG
- n. 3 Istituto Tecnico Commerciale Archimede Modica RG
- n. 5 - Giorgio LA Pira Pozzallo RG
- n. 13 - Galileo Ferraris Ragusa RG
- n. 4 - G.B. Vico - Umberto I - R. Gagliardi Ragusa RG
- n. 1 - ITCA "Fabio Besta Ragusa RG
- n. 5 - Quintino Cataudella Scicli RG
- n. 10 - G. Marconi Vittoria RG
- n. 3 - Giuseppe Mazzini Vittoria RG
- nessuno dall' 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. 5 - Giosuè Carducci Comiso RG
- n. 3 - Giovanni Verga Modica RG
- n. 8 - Istituto Principi Grimaldi Modica RG
- n. 4 Istituto Tecnico Commerciale Archimede Modica RG
- n. 8 - Galileo Ferraris Ragusa RG
- n. 4 - G. Marconi Vittoria RG
- n. 2 - Giuseppe Mazzini Vittoria RG
- n. 2 - Enrico Fermi di Vittoria RG

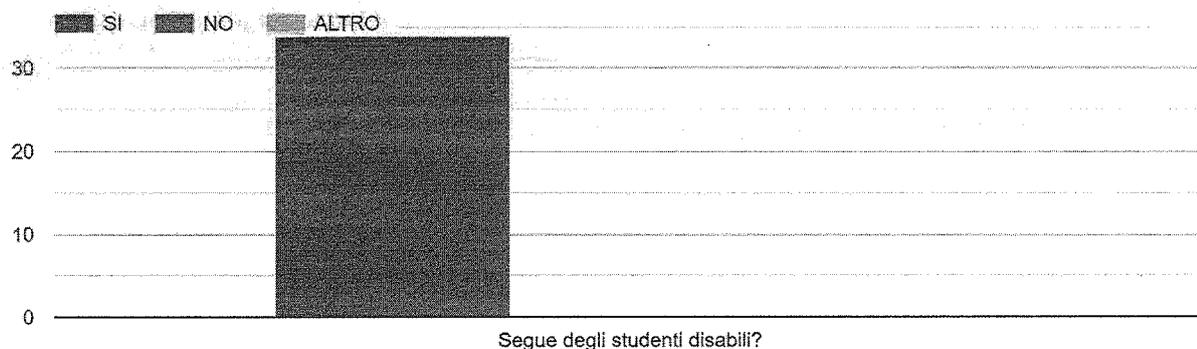
Per conoscere il tipo di disabilità per la quale si è ricevuto assistenza ai genitori è stato chiesto ed hanno risposto:

CHE TIPO DI DISABILITA' AVESSE IL PROPRIO FIGLIO:

Sensoriale 8 Psicofisica 65 Psicofisica e Sensoriale 4 Tot: 77

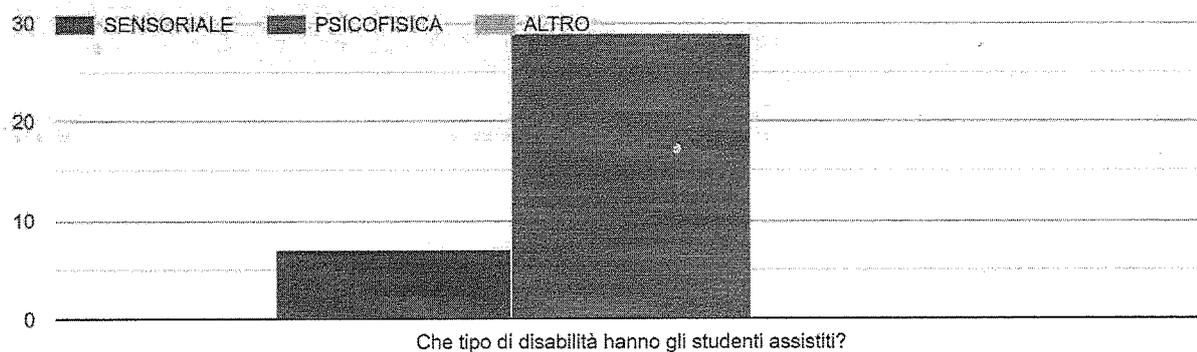
Agli altri:

Segue degli studenti disabili?



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

Se SI



A voler commentare l'esito dei due grafici si rileva un risultato fuorviante, probabilmente chi ha segnato altro avrebbe preferito specificare il tipo di disabilità ad.es. sindrome di down, spettro autistico ecc. e segnando altro intendeva fare questo.

A seguire per chiarezza espositiva, vista la scelta 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:

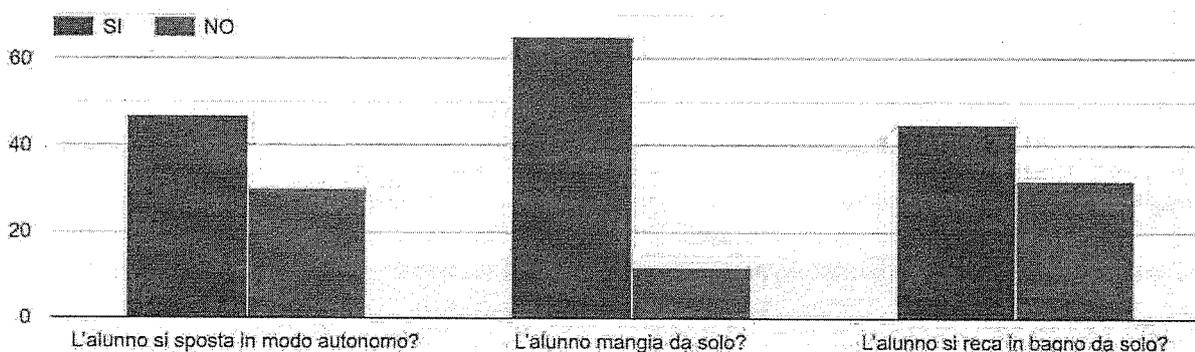
L'alunno si sposta in modo autonomo?

L'alunno mangia da solo?

L'alunno si reca in bagno da solo?

Dal grafico si evincono le risposte ricevute dai genitori:

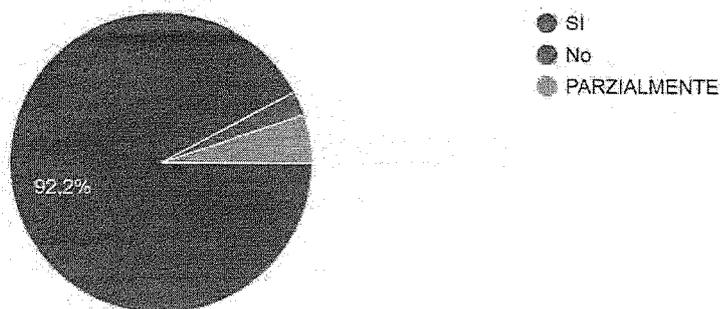
AUTONOMIA



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

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

77 risposte

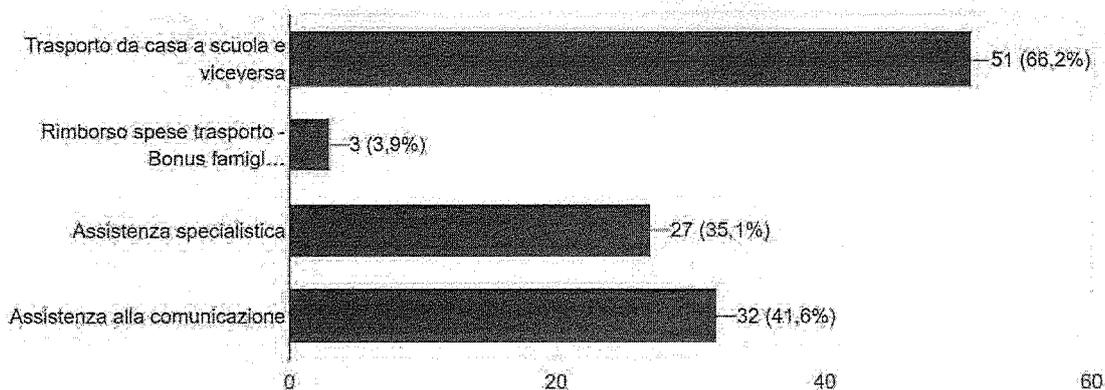


DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?

- Assistenza specialistica
- Trasporto da casa a scuola e viceversa
- Rimborso spese trasporto - Bonus famiglia
- Assistenza alla comunicazione

DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?

77 risposte



Risultanze questionario

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

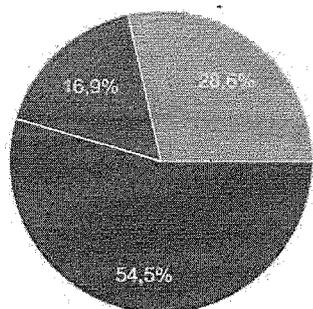
Tutte le risposte relative agli accessi mostrano dati interessanti e positivi sia dal punto di vista dei genitori che degli operatori/docenti/collaboratori

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?

77 risposte



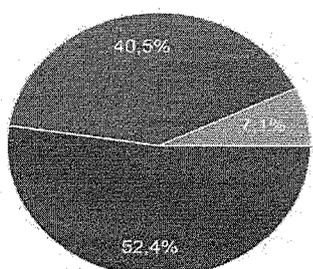
- TRASPORTO
- ASSISTENZA SPECIALISTICA
- ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

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

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

COME VALUTA IL SERVIZIO

42 risposte



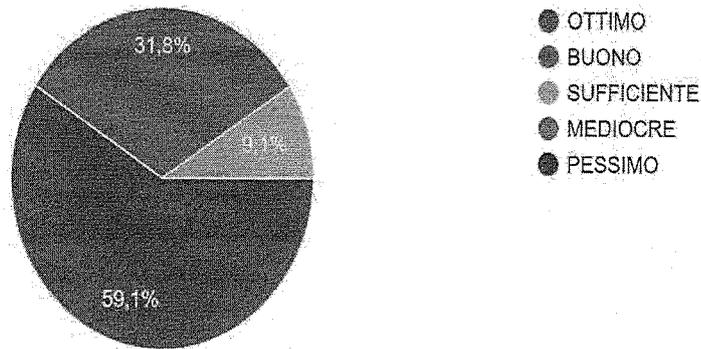
- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

Su 42 giudizi espressi a fronte di 125 studenti disabili che hanno usufruito del servizio di trasporto sia urbano che extraurbano: 22 utenti (52.4 %) hanno espresso un giudizio di OTTIMO, 17 (40,5 %) BUONO e 3 (7.1%) hanno espresso un giudizio di sufficienza.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'AUTONOMIA

COME VALUTA IL SERVIZIO

22 risposte

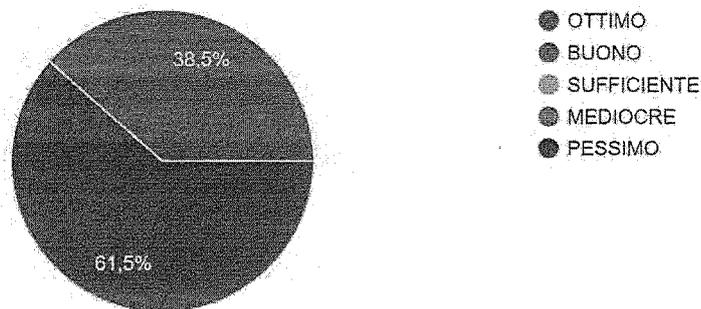


Relativamente al servizio di assistenza specialistica purtroppo a fronte di 132 assistiti solo 22 sono stati i giudizi espressi che riportano l'opinione in merito all'assistenza specialistica 13 persone (il 59,1%) hanno ritenuto OTTIMO il servizio ricevuto, 7 (31,8%) BUONO e solo 2 utenti (il 9,1%) ha espresso un giudizio di sufficienza nessuno ha manifestato giudizi negativi;

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

COME VALUTA IL SERVIZIO

13 risposte

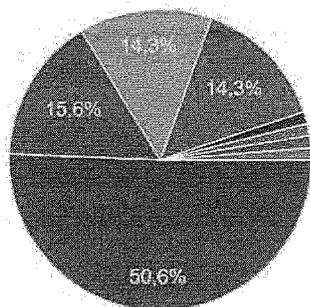


Un alto indice di gradimento viene dichiarato anche nei servizi di "assistenza alla comunicazione" (tra questi includiamo i genitori che si sono espressi su tutto il servizio ai disabili sensoriali): 8 genitori (il 61,5 %) esprimono un giudizio di OTTIMO, 5 (il 38,5%) considera il servizio ricevuto BUONO. Hanno manifestato la loro opinione 13 genitori su un totale di 21 alunni con disabilità sensoriale che ha ricevuto il servizio.

Gli esiti complessivi, sul livello di valutazione dei servizi offerti all'utenza, di coloro che hanno voluto esprimerlo sono: OTTIMO 38%, BUONO 31% SUFFICIENTE 31% nessuno ha espresso giudizi negativi.

INDICARE LA MOTIVAZIONE

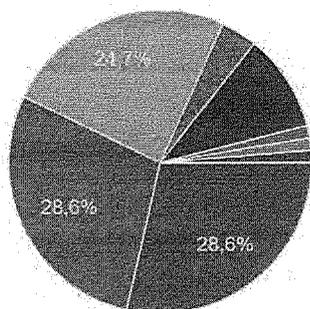
77 risposte



- 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
- Perché da sola non raggiunge gli obiettivi...
- nessuna richiesta
- Perché mio figlio è non verbale e nece...

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

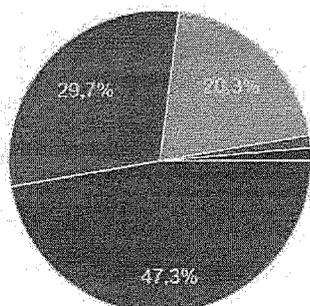
77 risposte



- Supporto nella relazione e socializzazione
- Accrescimento dell'autonomia personale
- Sostegno nelle materie scolastiche
- Facilitazione nella comunicazione
- Controllo del comportamento e di cont...
- Affiancamento nell'utilizzo di ausili
- nessuna richiesta
- Assistenza per esigenze igienico sanit...
- mia figlia ha bisogno aiuto sia a livello...

LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE È:

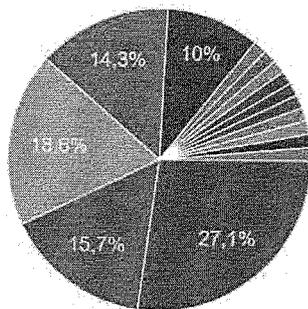
74 risposte



- Una risorsa per suo figlio
- Una persona utile per migliorare negli apprendimenti
- Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno
- Indispensabile! Senza questa figura sicuramente non lo avrei fatto frequentare.
- Indispensabile per poter vivere appieno la scuola e le relazioni che da essa sc...

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

70 risposte

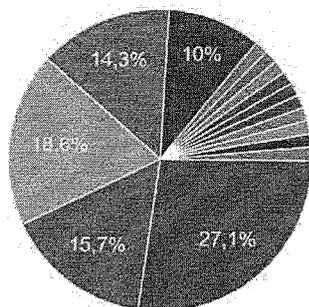


- È migliorato nell'ambito della socializz...
- È riuscito ad integrarsi maggiormente...
- È migliorato nell'ambito dell'autonomia
- È migliorato nell'ambito della comunic...
- È riuscito ad aumentare le ore di pres...
- Non ha un educatore
- Lo aiuta a mantenere le abilità Acquisite
- è migliorato negli apprendimenti

▲ 1/2 ▼

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

70 risposte

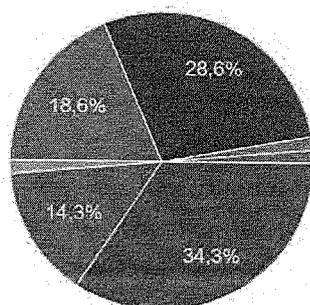


- È migliorato in tutto
- E migliorato in tutto
- Mio figlio vuole il suo tempo
- Non è seguito
- Non ha educatore
- la vedo felice, sorridente e attiva
- Soccombono alle sue esigenze

▲ 2/2 ▼

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

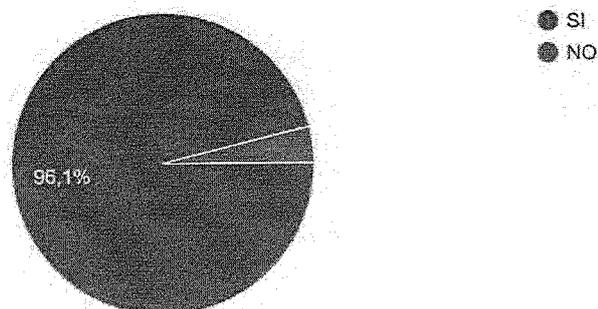
70 risposte



- Maggiore preparazione degli insegnanti sulle problematiche della disabilità
- Maggiore sensibilità dei compagni
- Maggiore sensibilità delle insegnanti
- La presenza di ausili specifici per la sua disabilità
- Collaboratori scolastici preparati e disponibili ad offrire assistenza alla pe...
- Attività coinvolgenti extrascolastiche
- Hanno tutte le qualità, niente da segn...

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

77 risposte



se NO perchè (specificare)

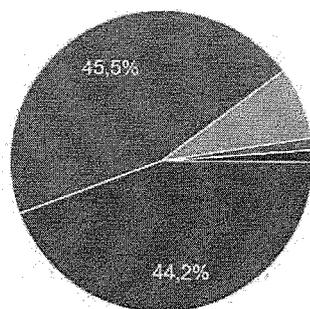
se NO perché (specificare) 3 risposte

- Mancato inizio servizio in tempo (Sarebbe utile indagare su questa risposta visto che il servizio è stato attivato fin dal primo giorno di scuola)
- Insufficienza di ore per un disabile con articolo 3 comma 3.
- Per motivi personali.

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

ESPRIMA UN GIUDIZIO

77 risposte

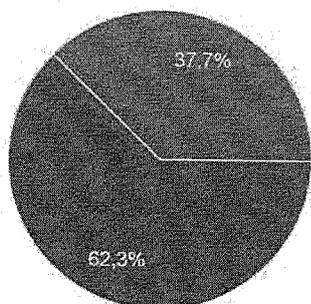


- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

DAL 5 MARZO 2020 PER L'ANNO SCOLASTICO TRASCORSO IL GOVERNO 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 ?

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

77 risposte



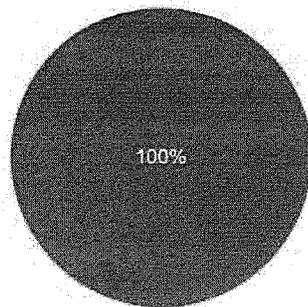
- SI
- NO

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 per la quale questa non è stata attivata, è stata quella di una manifestata volontà dei genitori di non avviarla.

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

RITIENE CHE IL SERVIZIO RICEVUTO SIA STATO UTILE?

48 risposte



● SI
● NO

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

Gli assistenti non sono tenuti nella dovuta considerazione dagli insegnanti ... purtroppo...penso che questo debba cambiare

Gli assistenti dovrebbero fare squadra con la famiglia e con i terapisti che seguono le ragazzo per ottimizzare al massimo il lavoro svolto

Il servizio asacom durante la quarantena è stato pessimo non per l' operatore che ha svolto il suo compito perfettamente ma per il ritardo nella riattivazione del servizio poichè sospeso dal 5 marzo

ATTIVITA' FISICA

in caso di un'eventuale chiusura della scuola, come già avvenuto, prevedere assistenza domiciliare
L'assistenza in presenza è indispensabile. Se si dovesse presentare un altro periodo di chiusura delle scuole sarebbe opportuno pensare ad interventi domiciliari

Desidererei che il servizio parta immediatamente con l' inizio dell' anno scolastico

Quest' anno gradirei il trasporto all'andata e al ritorno

Più ore a disposizione

Grazie tutto va bene e dove va mio figlio a scuola questo anno ci voleva il pullman

Mi piacerebbe durante l'anno scolastico di fare questionari di questo tipo, per aggiornare l'evoluzione dei lavori fatti.
Con la questione covid non vorrei che mia figlia o altri bambini restino scoperti.

Mi è dispiaciuto non aver avuto attivata la dad per mia figliarimanere a casa è stato un traumala dad avrebbe potuto aiutare la ragazza a vivere meno pesantemente questo lungo periodo.

Spero che non vengano diminuite le ore delle assistenti

Purtroppo l'anonimato non consente di dare delle risposte dirette ed esaustive ai genitori che hanno fatto le osservazioni.

Tutte le osservazioni risultano qui inserite, nessuna esclusa, alcune di queste lasciano però un po' perplessi chi legge, si invita pertanto chiunque le abbia espresse 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.

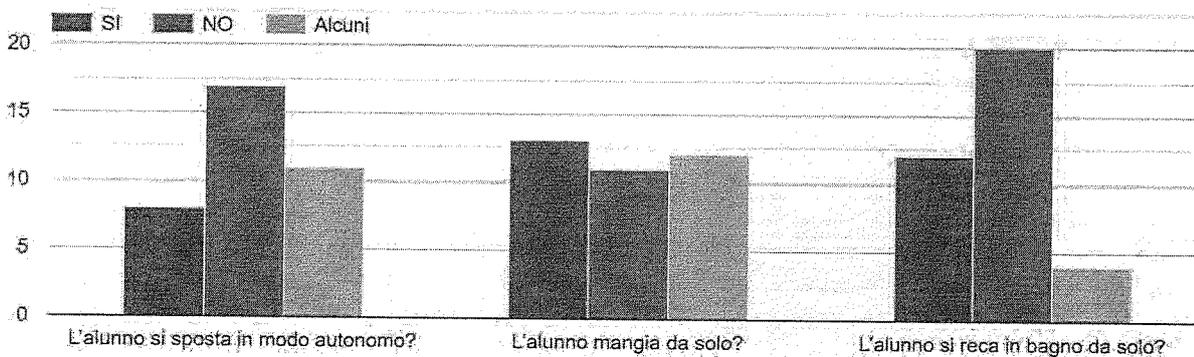
Agli Altri:

Dai **36 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?

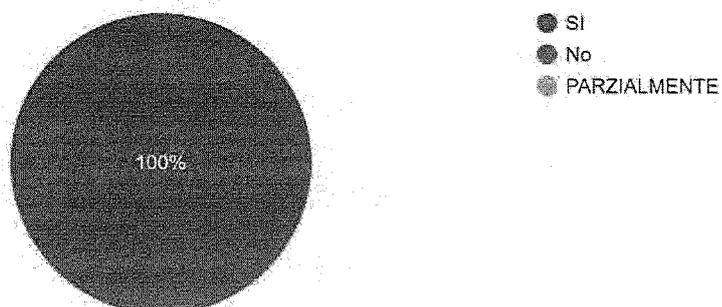
AUTONOMIA



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:

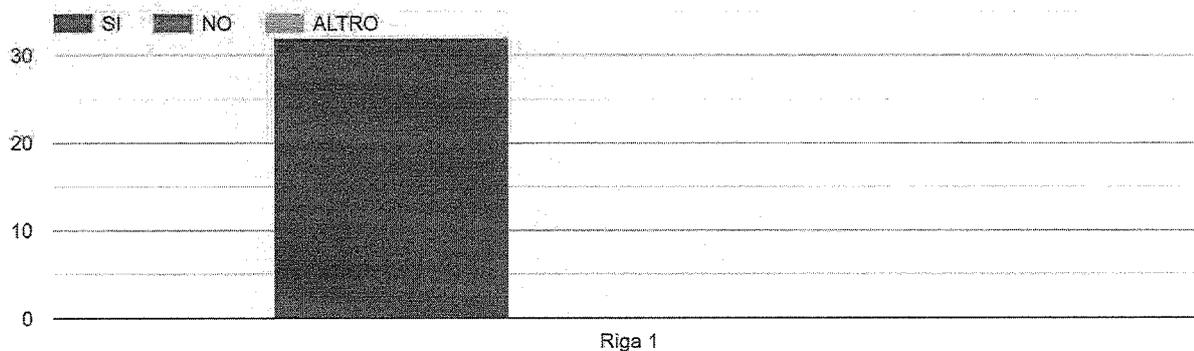
HANNO FREQUENTATO CON REGOLARITA' LE LEZIONI DURANTE TUTTO ANNO SCOLASTICO?

36 risposte



E' stato poi chiesto loro se:

Ritiene che siano utili i servizi di integrazione scolastica disposti dal L.C.C.?

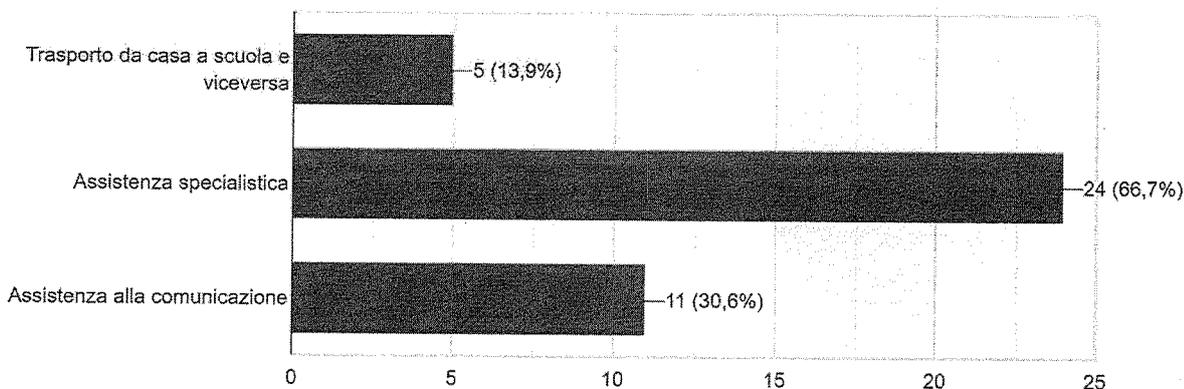


Ai genitori è stato chiesto e hanno risposto DI QUALI SERVIZI AVESSERO USUFRUITO ?

AGLI ALTRI :

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

36 risposte



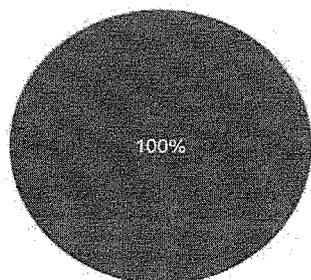
Anche in questo caso dalla domanda successiva entriamo nel merito della valutazione dei servizi sulla qualità di essi. Così come per i genitori anche in questo caso tutte le risposte relative agli accessi mostrano positivi. Qui di seguito si riportano i risultati.

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?

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

COME VALUTA IL SERVIZIO

16 risposte

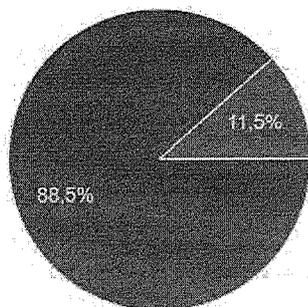


- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIocre
- PESSIMO

VALUTAZIONE ASSISTENZA SPECIALISTICA

COME VALUTA IL SERVIZIO

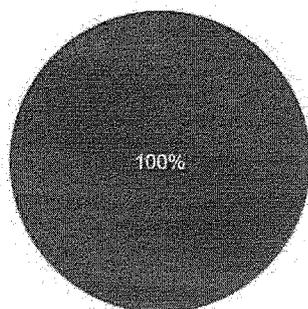
26 risposte



- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

VALUTAZIONE ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE

13 risposte



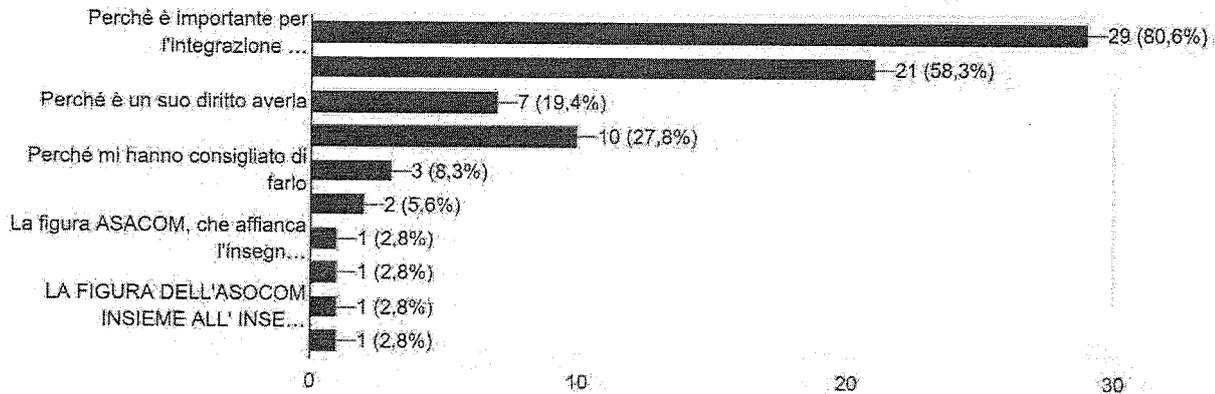
- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- MEDIOCRE
- PESSIMO

Tra i giudizi espressi dagli "Altri si evince una valutazione ottima sia il servizio di trasporto che quello all'assistenza alla comunicazione, per l'assistenza specialistica all'autonomia troviamo l'11,5% che esprime un giudizio di buono e l'88,5% anche qui di ottimo.

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?

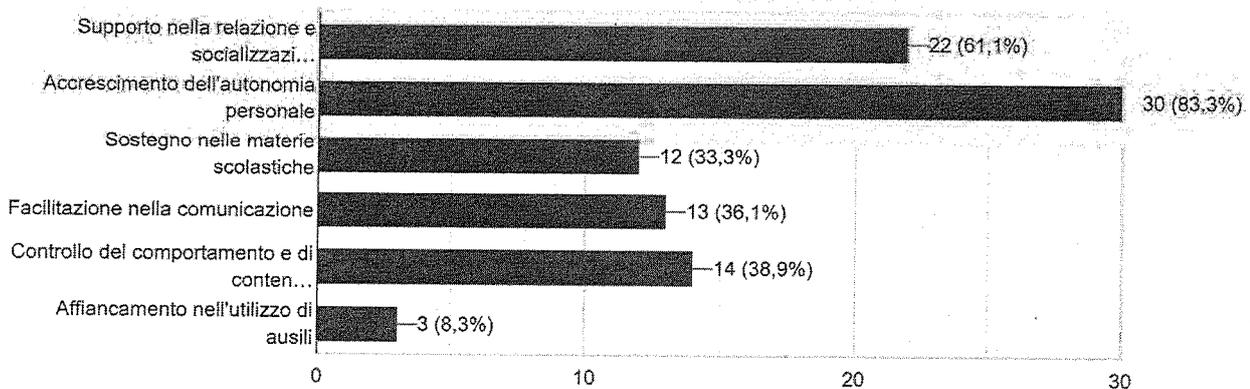
INDICARE LA MOTIVAZIONE

36 risposte



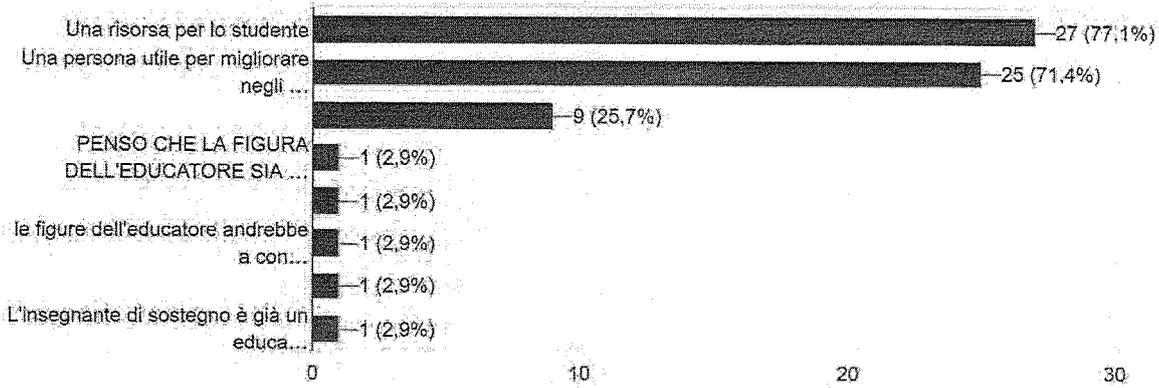
DI COSA PENSA ABBIANO BISOGNO GLI STUDENTI DISABILI CHE FREQUENTANO LA SCUOLA NELLA QUALE PRESTA LA SUA ATTIVITA'?

36 risposte



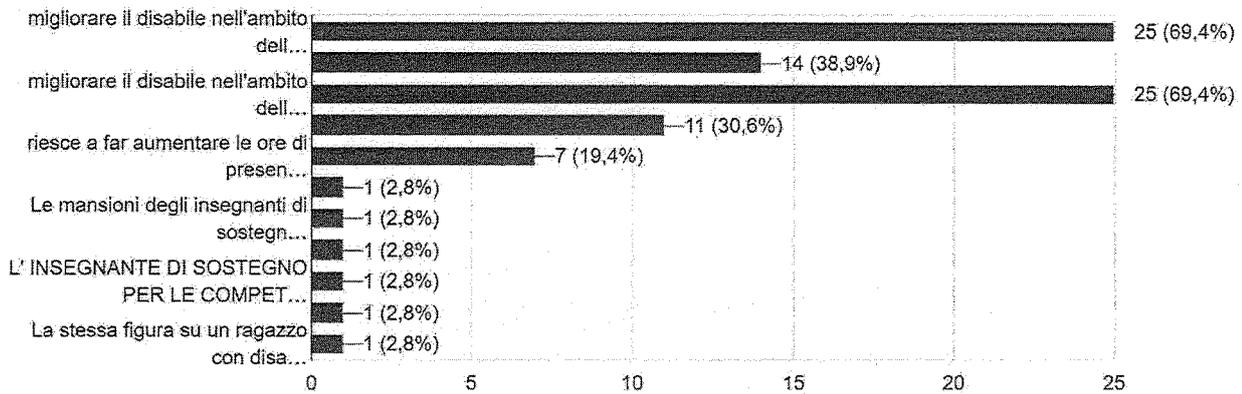
RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE SIA:

35 risposte

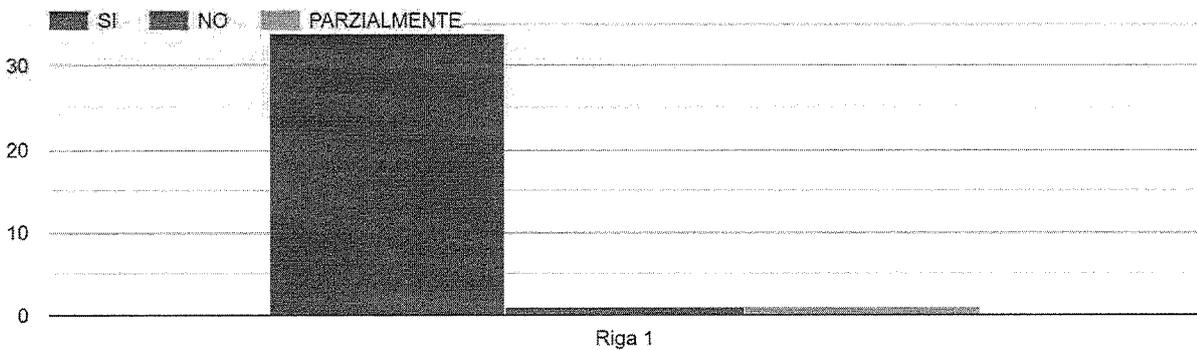


RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE CONTRIBUISCA A:

36 risposte

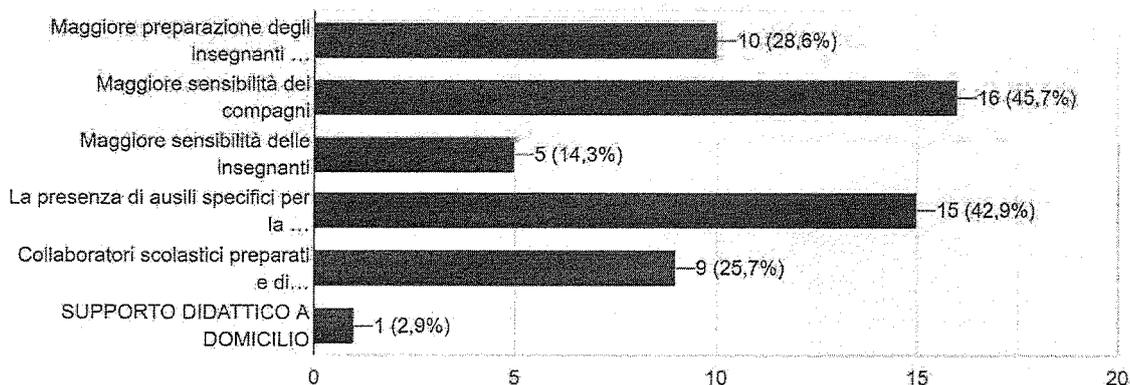


RITIENE SUFFICIENTE LA COMUNICAZIONE TRA I VARI SOGGETTI CHE SVOLGONO, A VARIO TITOLO, SERVIZI IN FAVORE DEGLI STUDENTI DISABILI?



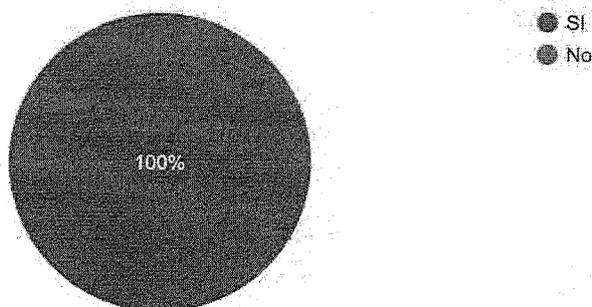
SECONDO LEI COSA POTREBBE MIGLIORARE ULTERIORMENTE L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA DELLO STUDENTE DISABILE?

35 risposte



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

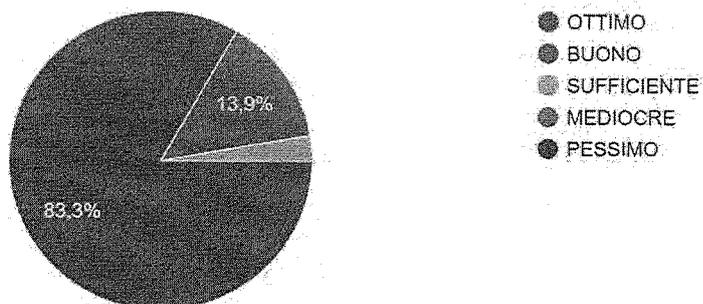
36 risposte



A suo giudizio, i servizi di integrazione scolastica in favore degli studenti disabili erogati in questa scuola dal L.C.C. di Ragusa nel suo complesso sono di livello:

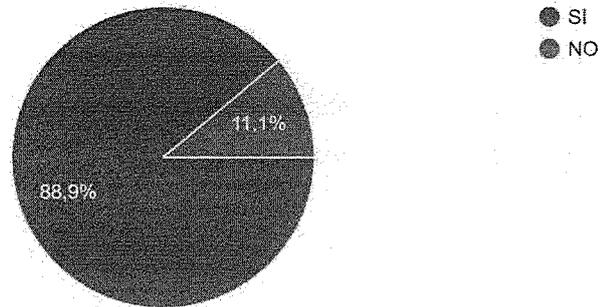
ESPRIMA UN GIUDIZIO

36 risposte



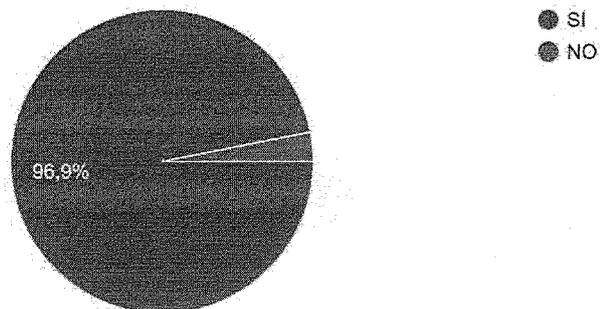
DAL 5 MARZO 2020 PER L'ANNO SCOLASTICO TRASCORSO IL GOVERNO HA DECISO DI CHIUDERE LE SCUOLE E LE UNIVERSITA' IN ITALIA IN TALE OCCASIONE HA AVUTO LA POSSIBILITA' DI SPERIMENTARE L'ASSISTENZA A DISTANZA CON GLI STUDENTI CON GRAVI DISABILITA'?

36 risposte



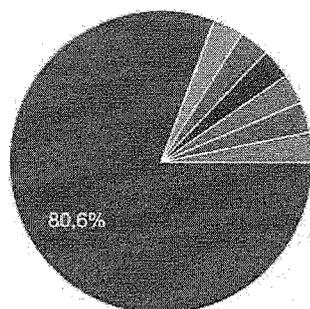
HA RISPOSTO "SI" RITIENE CHE IL SERVIZIO FORNITO SIA STATO UTILE ALLO STUDENTE DISABILE?

32 risposte



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

31 risposte



- SI
- NO
- PERCHE' L'INSEGNANTE DI SOSTEGNO E L'ASACOM HANNO S...
- Tale compito è stato ampiamente svolto dagli insegnanti di sostegno di classe,...
- LE MOTIVAZIONI SONO SVARIATE,...
- L' ASSISTENZA A DISTANZA E' STAT...
- Tale compito è stato ampiamente svolto...
- Tutto ciò che è stato svolto dall'insegn...

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

2 risposte

LA DAD NON E' FATTIBILE PER I RAGAZZI DISABILI
LA DAD E' STATA UNA SOLUZIONE PER TANTI MA MOLTI DEGLI OBIETTIVI SCOLASTICI NON SONO STATI RAGGIUNTI.

3. Considerazioni finali

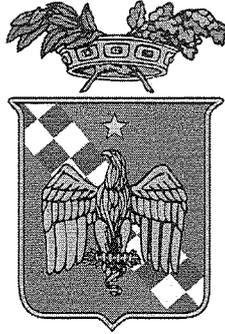
Questa analisi ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

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 38%, BUONO 31% SUFFICIENTE 31%**), e che complessivamente nessuno ha espresso giudizi negativi.

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



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

SETTORE VI

Ambiente e Geologia

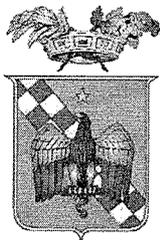
ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2020

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. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente	
238	06_18	ODCP 472/2018 -Messa in sicurezza del costone roccioso lungo la strada comunale "ex linea ferroviaria tratto A-A" - INTEGRAZIONE RELAZIONE GEOLOGICA	0	Comune di Giarratana (Ing. Biagio Alderisi)	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				
235	23_06	Revisione art. 13 Collegamenti stradali fra la S.S. 115 nel tratto Comiso-Vittoria, il nuovo aeroporto di Comiso e la S.S. 514 RAGUSA - CATANIA - LOTTI 1 e 2 alla luce	0	Settore IV - Lavori Pubblici e Infrastrutture	3,8		
		1. disponibilità e cortesia del personale	4				
		2. facilità di comunicazione	3				
		3. competenza del personale tecnico	4				
		4. convenienza del prezzo (*)					
		5. rispetto dei tempi di consegna	3				
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	4				
		7. riservatezza dei dati	4				
		8. qualità del servizio erogato	4				
		9. assistenza tecnica	4				
		10. soddisfazione globale	4				



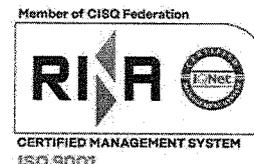
LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI RAGUSA

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 2020

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 plano-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
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

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
6.09.0 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, geotecnico, geognostico, geofisico (Rete sismica e Rete radon)	Evasione di tutte le richieste	100%	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 e annullate dalle scuole causa COVID	100%	4.52

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%).

2)Attività divulgativa e didattica: dati complessivi dal 01-01-2020 al 31-12-2020

Lab. Terre e Rocce		4,42		Lab. Geologico		4,54		Rete Sism. e Radon		4,58		Giud. Globale		4,55		VALUTAZIONE COMPLESSIVA		4,52	
ID	Data Richiesta	Procedim. (Trm/Ann)	Visita Flessata	Ann	Scuola	Cod	Lab. Terre e Rocce	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Giud. Globale	Osservazioni II
147	24/01/19	4	2019	10/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO PAPPALARDO - VITTORIA		4,45	4,95	4,60	4,55	4,50	4,85				4,80	4,35		
148	24/01/19	4	2019	14/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO PAPPALARDO - VITTORIA		4,26	4,03	4,52	4,39	4,59	4,57				4,43	4,39		1
149	24/01/19	4	2019	18/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO PAPPALARDO - VITTORIA		4,54	4,38	4,69	4,62	4,59	4,15				4,54	4,46		5
150	17/12/19	4	2019	19/12/19	ISTITUTO COMPRENSIVO CRISPI - RAGUSA														
151	17/12/19	4	2019	09/01/20	ISTITUTO COMPRENSIVO CRISPI - RAGUSA				4,65	4,65	4,65	4,71				4,82	4,29		2
152	17/12/19	4	2019	14/01/20	ISTITUTO COMPRENSIVO CRISPI - RAGUSA		4,23	4,14	4,41	4,32	4,50	4,41				4,55	4,36		2
153	17/12/19	4	2019	06/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO CRISPI - RAGUSA		3,81	4,19	4,10	4,35	4,43	4,45				4,43	4,14		3
154	17/12/19	4	2019	21/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO CRISPI - RAGUSA														
155	14/01/20	1	2020	28/01/20	ISTITUTO COMPRENSIVO VAMM'ANTO - RAGUSA														NON PRESENTATISI
156	14/01/20	1	2020	03/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO VAMM'ANTO - RAGUSA		4,75	4,63	4,50	4,50	4,50	4,75				4,75	5,00		4
157	16/01/20	1	2020	09/03/20	ISTITUTO COMPRENSIVO 'FSAUMIDE' - S.C.CAMERINA														ANNULLATA PER COVID
158	16/01/20	1	2020	13/03/20	ISTITUTO COMPRENSIVO 'FSAUMIDE' - S.C.CAMERINA														ANNULLATA PER COVID
159	16/01/20	1	2020	06/04/20	ISTITUTO COMPRENSIVO 'FSAUMIDE' - S.C.CAMERINA														ANNULLATA PER COVID
160	16/01/20	1	2020	30/01/20	ISTITUTO COMPRENSIVO 'PIRANDELLO' - COMISO		4,81	4,70	4,67	4,78	4,71	4,57				4,76	4,71		1
161	21/01/20	1	2020	27/02/20	ISTITUTO COMPRENSIVO 'E.POLICOMANI' - MODICA														NON PRESENTATISI
162	10/02/20	1	2020	05/03/20	ISTITUTO SUPERIORE 'G. CARUCCI' - COMISO														ANNULLATA PER COVID
162	10/02/20	1	2020	19/03/20	ISTITUTO SUPERIORE 'G. CARUCCI' - COMISO														ANNULLATA PER COVID

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:10%;" type="text"/>
Persona contattata	<input style="width:95%;" type="text"/>		Tel. - Fax - E-mail <input style="width:15%;" 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)	neutr (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"/>
---	-------------------------------------	---

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

Istituto scolastico

Classe

Data di rilevazione



Tipologia intervistato Docente Alunno

	GIUDIZIO ANALITICO				
	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' D'ESECUZIONE DELLA VISITA

9 pensi che gli argomenti trattati sono stati interessanti?

10 organizzazione complessiva della visita effettuata

EVENTUALI OSSERVAZIONI DELL'INTERVISTATO

