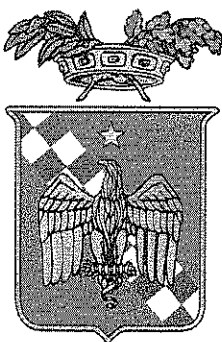


Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

REPORT
CUSTOMER SATISFACTION
2019

Gruppo di lavoro "Qualità"
Controllo di Qualità 2019

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa

Gruppo di lavoro Qualità

Dottssa. Maria Riva - coordinatrice

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 2019 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. 2018/19



Libero Consorzio
Comunale di Ragusa
già
Provincia Regionale di
Ragusa

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

Anno Scolastico 2018/2019

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

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

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, avviato da diversi anni da questo Ente si avvale di due questionari che, concluse le attività didattiche, viene **vengono** somministrati **in maniera anonima** ai genitori delle alunne e degli alunni che ne usufruiscono, e agli operatori delle cooperative, agli insegnanti di sostegno, ai docenti, ai dirigenti, ai collaboratori scolastici al fine di rilevare il livello di apprezzamento dello stesso. La rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" va infatti a verificare il gradimento del servizio così come viene percepito ed atteso, avendo come obiettivo il raggiungimento della qualità totale delle prestazioni offerte, con la conseguente individuazione delle eventuali modifiche da apportare. Consente, infatti, 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.

L'Amministrazione Provinciale 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 alleviare e dove possibile prevenire e rimuovere gli ostacoli che limitano lo sviluppo della persona, per consentire 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 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**
- 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** studenti frequentanti istituti di istruzione secondaria di secondo grado e due studenti non vedenti che hanno scelto il ricovero in convitto presso L'Istituto Ardiszone Gioeni di Catania che gli ha consentito ad uno di frequentare il II anno F.C. di Lingue e Letteratura Straniera presso l'Università degli Studi di Catania e all'altro un corso di formazione professionale;
- **gli alunni psicofisici con disabilità grave** che risultavano iscritti e che hanno frequentato regolarmente istituti scolastici del secondo ciclo.

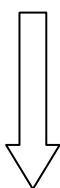
L' Assistenza specialistica in favore di alunni con handicap psicofisico è stata garantita agli studenti con disabilità in situazione di gravità, ai sensi dell'art 3 comma 3 della legge 104/92, che necessitavano di assistenza per l'autonomia e/o il trasporto. L'assistenza è stata assegnata in relazione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

DISABILITA' VISIVA - anno scolastico 2018/2019

5 STUDENTI



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

In regime di convitto a Catania
presso l'Istituto Ardizzone
Gioeni

1 Studentessa universitaria
e 1 studente che ha
frequentato un corso di
formazione professionale

DISABILITA' UDITIVA - anno scolastico 2018/2019

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 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

16 studenti

```
graph TD; A[16 studenti] --> B[A SCUOLA  
15  
12 ore settimanali  
dettaglio negli elenchi a seguire]; A --> C[A DOMICILIO  
16  
10 ore settimanali  
dettaglio negli elenchi a seguire];
```

A SCUOLA

15

12 ore settimanali
dettaglio negli elenchi a seguire

A DOMICILIO

16

10 ore settimanali
dettaglio negli elenchi a seguire

Assistenza specialistica in favore di studenti con disabilità PSICOFISICA grave scuola superiore (sett.2018/giugno2019)

Anno Scolastico 2018/2019

131 Studenti assistiti

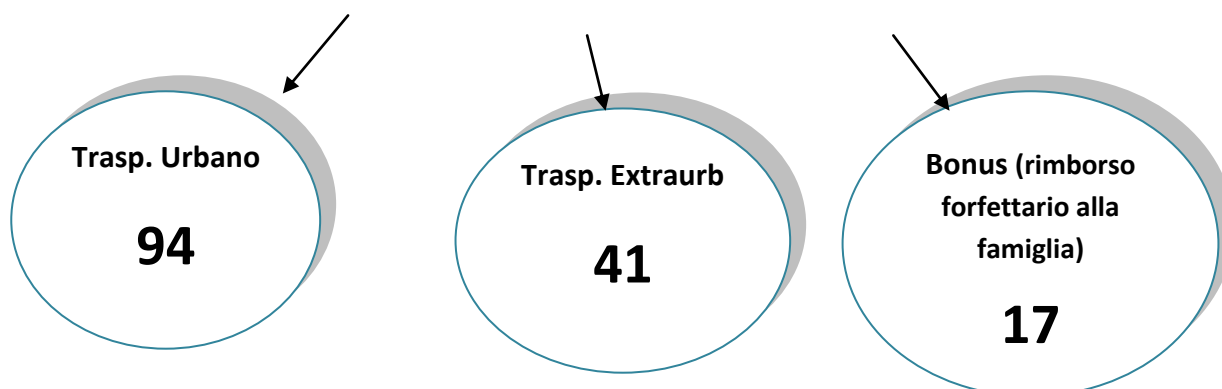
3 Coop. Sociali

TRASPORTO SCOLASTICO

Studenti disabili scuola superiore

Anno Scolastico 2018/2019

152 Studenti (10 Comuni su 12)



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

Anno Scolastico 2018/19

TOTALE

192 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](#)

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

Chiaromonte 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](#)

[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 "](#)

[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
*COMISO	CARDUCCI	28	2	30	LICEO ARTISTICO IST.TEC. COMM. LICEO CLASSICO
		2		2	
		1		1	
	TOT	31	2	33	
VITTORIA	FERMI	10	1	11	AGRARIO GEOMETRA
		1		1	
	TOT	11	1	12	
RAGUSA	FERRARIS	16	3	19	ALBERGHIERO COMMERCIALE INFORMATICO LICEO ARTISTICO ODONTOTECNICO
		2		2	
		1		1	
		3		3	
			3	3	
	TOT	22	6	28	
VITTORIA	MARCONI	17		17	ALBERGHIERO PROFESSIONALE
		5		5	
	TOT	22		22	
VITTORIA	MAZZINI	1	2	3	LICEO E. SOCIALE LICEO SCIENZE UM
		4		4	
	TOT	5	2	7	
RAGUSA	G.B. VICO	3		3	GEOMETRA LICEO SCIENZE UM LICEO LINGUISTICO
		1	1	2	
		5	2	7	
	TOT	9	3	12	

*ISPICA	CURCIO	6	1	7	ALBERGHIERO LICEO LING. LICEO SCENT LICEO CLASSICO ODONTOTECNICO
		2		2	
		2		2	
		1		1	
		1		1	
	TOT	12	1	13	
<hr/>					
SCICLI	CATAUDELLA	4		4	AGRARIO COMMERCIALE LICEO CLASSICO LICEO SCIENTIFICO TURISTICO
		1		1	
		4		4	
		6	1	7	
		4		4	
	TOT	19	1	20	
<hr/>					
CHIARAMONTE GULFI MODICA	GRIMALDI GRIMALDI	2		2	ALBERGHIERO ALBERGHIERO AGRARIO
		6	2	8	
		2		2	
	TOT	10	2	12	
<hr/>					
*MODICA	VERGA	3		3	SCIENZE UMANE PROFESSIONALE MUSICALE
		3		3	
		2		2	
	TOT	8		8	
<hr/>					
MODICA	GALILEI - CAMPAILLA	2		2	LICEO ARTISTICO
	TOT	2		2	
<hr/>					
MODICA	ARCHIMEDE	7		7	COMMERCIALE
	TOT	7		7	

POZZALLO LA PIRA		5	1	6	LICEO SCIENTIFICO COMMERCIALE
		4		4	
	TOT	9	1	10	
SANTA CROCE RAGUSA	FABIO BESTA	1	2	3	COMMERCIALE
		1	2	3	RAGIONERIA
	TOT	2	4	6	

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 190 utenti genitori e/o tutori legali degli studenti, tanti quanti sono stati gli studenti portatori di handicap, che nell'anno scolastico 2018/2019 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.

Questo è stato sottoposto ai genitori in occasione della presentazione dell'istanza per l'anno scolastico 2019/2020, la compilazione era ovviamente volontaria e non tutti sono stati propensi a dedicare parte del loro tempo a compilare il questionario, e non solo, tra questi i maturandi che sono stati 12 non avendo rinnovato la domanda per l'iscrizione al nuovo anno non hanno compilato il modulo, pertanto i moduli raccolti relativi ai genitori e/o tutori legali degli studenti sono stati solamente 107 rispetto ai 178 previsti. Mentre 63 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, anche quest'anno, per la seconda volta, è stato sottoposto (adattando le domande) 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 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 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.
- 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 **170** questionari.

Per la parte utenti/genitori (**107 questionari**) **102** (pari a 95,33 %) sono stati compilati dai **genitori** degli utenti che hanno usufruito del servizio; **5** (pari al 4,67 %) compilati dagli studenti maggiorenni.

Per gli "altri" sono stati compilati **63 questionari**: **28** dai docenti di sostegno (pari a 44,40%), **10** dai docenti curricolari (pari a 15,87%) , **9** dagli educatori (pari a 14,29%) e **16** dagli operatori delle Cooperative (pari a 25,44%) che erogano il servizio.

Riepilogo questionari compilati

utente/familiare	107	62,94%
altri	63	37,06 %
Totale	170	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

28 docente di sostegno

9 educatore

16 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 10	Psicofisica 92	Psicofisica e Sensoriale 5	Tot: 107
---------------	----------------	----------------------------	-----------------

Agli altri:**SEGUE DEGLI STUDENTI DISABILI?**

Si 54	Altro 7	Tot: 61
-------	---------	----------------

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

0 Sensoriale	35 Psicofisica	11 Sens/Psic.	15 Altro
--------------	----------------	---------------	----------

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

L'alunno si sposta in modo autonomo?	58 Si	38 No
L'alunno mangia da solo?	82 Si	18 No
L'alunno si reca in bagno da solo?	63 Si	36 No

Agli altri:

Gli alunni da Lei assistiti:

si spostano in modo autonomo?	18 Si	18 No	16 Alcuni
mangiano da soli?	29 Si	07 No	15 Alcuni
si recano in bagno da soli?	13 Si	24 No	14 Alcuni

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

84 Si	3 No	4 PARZIALMENTE	16 NON HANNO RISPOSTO	SU UN TOTALE DI 107
--------------	-------------	-----------------------	------------------------------	----------------------------

I secondi:

43 Si	1 No	12 PARZIALMENTE	7 NON HANNO RISPOSTO	SU UN TOTALE DI 63
--------------	-------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

Ai genitori è stato chiesto e hanno risposto:**DI QUALI SERVIZI HA USUFRUITO ?****50** Assistenza specialistica**70** Trasporto da casa a scuola e viceversa**7** Rimborso spese trasporto - Bonus famiglia**25** 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 ?

20 Trasporto da casa a scuola e viceversa

29 Assistenza specialistica

09 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
54 OTTIMO	45 OTTIMO	10 OTTIMO
14 BUONO	10 BUONO	4 BUONO
3 SUFFICIENTE	5 SUFFICIENTE	1 SUFFICIENTE
1 MEDIOCRE	1 MEDIOCRE	0 MEDIOCRE
1 PESSIMO	0 PESSIMO	0 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
36 OTTIMO	36 OTTIMO	20 OTTIMO
14 BUONO	12 BUONO	8 BUONO
4 SUFFICIENTE	6 SUFFICIENTE	9 SUFFICIENTE
0 MEDIOCRE	0 MEDIOCRE	0 MEDIOCRE
0 PESSIMO	0 PESSIMO	0 PESSIMO

Gli esiti complessivi, sul livello di valutazione dei servizi offerti all'utenza, superano abbondantemente la sufficienza, attestandosi i giudizi per il 98,16 % valori OTTIMO, 26,16 % BUONO e il 8,41 % SUFFICIENTE.

Dei genitori soltanto 1 (su 107 intervistati) esprime un giudizio nettamente negativo e 2 giudicano mediocri i servizi ricevuti per quanto riguarda l'assistenza specialistica e il trasporto.

Tra i giudizi espressi dagli "Altri" il 64,28 % valuta sia il servizio di trasporto che quello all'assistenza specialistica in maniera ottima/buona mentre pochi ne danno un giudizio sufficiente.

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

TRASPORTO su un tot. di 73 giudizi espressi

R 54 OTTIMO 73,97 %	R 14 BUONO 19,18 %	R 3 SUFFICIENTE 4,11 %	R 1. ... MEDIOCRE 1,37%	R. 1 PESSIMO 1,37 %	R NON HA ESPRESSO GIUDIZIO ...
----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--

Su 73 giudizi espressi sul servizio di trasporto usufruito sia urbano che extraurbano: 93,15 % sono molto soddisfatti del servizio, il 4,11 % sono abbastanza soddisfatti e solo il 2,74% non sono per niente soddisfatti del servizio.

FAMIGLIE – ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA su un totale di 61 giudizi espressi

R. 45 OTTIMO 73,77 %	R. 10 BUONO 16,39 %	R. 5 SUFFICIENTE 8,20 %	R. 1... MEDIOCRE 1,64 %	R. ... PESSIMO %	R.. NON HA ESPRESSO GIUDIZIO
-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	---

Relativamente al servizio di assistenza specialistica su 61 giudizi riportati sui questionari che riportano l'opinione in merito all'assistenza specialistica ben il 73,77 % degli intervistati mostra un'alta soddisfazione; se uniamo questo dato a quanti sono comunque soddisfatti ("buono") si nota come ben il **90,16 % dell'utenza sia soddisfatta del servizio offerto.**

FAMIGLIE - ASSISTENZA ALLA COMUNICAZIONE su un totale di 15 giudizi espressi

R 10 OTTIMO 66,67 %	R. ...4 BUONO 26,67%	R. ...1 SUFFICIENTE 6,66%	R. ... MEDIOCRE%	R. ... PESSIMO%	R. .../ NON HA ESPRESSO GIUDIZIO %
----------------------------------	-----------------------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------	--

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 66,67 % con un'alta soddisfazione. Nessun genitore ha espresso un giudizio negativo.

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	55
Perché è utile	32
Perché è un suo diritto averla	27
Perché avere una persona che si occupa solo di mio figlio mi fa stare bene	30
Perché mi hanno consigliato di farlo	5
Altro (specificare)	

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

Supporto nella relazione e socializzazione	58
Perché è utile Accrescimento dell'autonomia personale	36
Sostegno nelle materie scolastiche	41
Facilitazione nella comunicazione	37
Controllo del comportamento e di contenimento	13
Affiancamento nell'utilizzo di ausili	7
Altro (specificare)	

LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE È:

Una risorsa per suo figlio	52
Una persona utile per migliorare negli apprendimenti	44
Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno	23
Altro (specificare)	

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

È migliorato nell'ambito della socializzazione	55
È riuscito ad integrarsi maggiormente in classe	31
È migliorato nell'ambito dell'autonomia	20
È migliorato nell'ambito della comunicazione	26
È riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola	14
Altro (specificare)	

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

	Maggiore preparazione degli insegnanti sulle problematiche della disabilità	48
	Maggiore sensibilità dei compagni	30
	Maggiore sensibilità delle insegnanti	12
	La presenza di ausili specifici per la sua disabilità	24
	Collaboratori scolastici preparati e disponibili ad offrire assistenza alla persona	20
	Altro (specificare)	

Altri:**RITIENE CHE SIANO UTILI I SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA DISPOSTI DAL L.C.C.?****52 SÌ****No /****ALTRO 1****10 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?****49** Perché è importante per l'integrazione scolastica**21** Perché è utile**18** Perché è un suo diritto averla**16** Perché avere una persona che si occupa solo del figlio li fa stare più tranquilli**5** 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?****46** Supporto nella relazione e socializzazione**44** Accrescimento dell'autonomia personale**25** Sostegno nelle materie scolastiche**17** Facilitazione nella comunicazione**15** Controllo del comportamento e di contenimento**13** Affiancamento nell'utilizzo di ausili**RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL' EDUCATORE SIA:****48** Una risorsa per lo studente disabile**16** Una persona utile per migliorare gli apprendimenti**25** Una persona utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno**RITIENE CHE LA PRESENZA A SCUOLA DELL'EDUCATORE CONTRIBUISCA A :****31** migliorare il disabile nell'ambito della socializzazione**13** riesce a far integrare il disabile maggiormente in classe

- 44 migliorare il disabile nell'ambito dell'autonomia
- 23 migliorare il disabile nell'ambito della comunicazione
- 9 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?

36 Si 3 No 15 PARZIALMENTE

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

- 32 Maggiore preparazione dei docenti sulle problematiche della disabilità
- 26 Maggiore sensibilità dei compagni
- 19 Maggiore sensibilità dei docenti
- 34 La presenza di ausili specifici per la disabilità
- 19 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 81 SI 75,70 %	R 2 NO 1,88%	R 24 22,42 % NON HA ESPRESSO GIUDIZIO	R. 107 Totale 77,58 % HA ESPRESSO GIUDIZIO
---------------------------	------------------------	---	--

Gli altri

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

48 SI 4 NO 2 IN PARTE 9 non anno risposto

Gli esiti positivi continuano anche in queste risposte, in cui ben l' 76,19 % ha riscontrato tale disponibilità.

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

ALTRI Ancora una volta i risultati sono molto incoraggianti: su 63 intervistati 30 (pari al 47,62 %) risulta molto soddisfatto, 27 (pari al 42,86 %) risulta soddisfatto, mentre solo 4 (pari al 6,34 %) lo è sufficientemente mentre 2 (pari al 3,18) non hanno dato la risposta.

FAM. anche in questo caso i risultati sono promettenti: su 107 intervistati 69 (pari al 64,49 %) risulta molto soddisfatto, 16 (pari al 14,95 %) risulta soddisfatto, mentre solo 1 (pari allo 0,93 %) lo è sufficientemente e solo 1 degli intervistati (pari al 0,93 %) ha risposto negativamente mentre 20 (pari al 18,70 %) non ha risposto.

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. 69 OTTIMO 64,49 %	R.16 BUONO 14,95 %	R. 1 SUFFICIENTE 0,93 %	R. 1 MEDIocre 0,93 %	R. ... PESSIMO%	R. 20 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 18,70 %
-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	--

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.30 OTTIMO 47,62 %	R. 27 BUONO 42,86 %	R. 4 SUFFICIENTE 6,34 %	R. MEDIocre %	R. ... PESSIMO 0.%	R.2 NON HA ESPRESSO GIUDIZIO 3,18 %
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	-------------------------	---------------------------------	---

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 troviamo la richiesta della presenza costante della figura Asacom e più attività organizzate dalla scuola come quelle Ludico ricreativo o sportive che coinvolgano i disabili; altra richiesta che il servizio continui ad essere assicurato fin dal primo giorno di scuola. Diversi richiedono che il servizio venga assicurato anche nei mesi di giugno e luglio.

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

SI RIPORTANO LE RICHIESTE E I SUGGERIMENTI RILEVATI :

- 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
- Continuità didattica con l'operatore di riferimento
- Utilizzo di maggiori tecnologie di supporto ai disabili

Sui 107 questionari elaborati dai genitori troviamo anche chi scrive "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 spera che il servizio venga potenziato. Si richiedono almeno 4 ore per i gravissimi

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 **83,53 %** 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.

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

Anche quest'anno ci piace chiudere questo elaborato con un pensiero dedicato a tutti i nostri "alunni" a cui va tutta la nostra ammirazione.

"Ho imparato a essere felice là dove sono. Ho imparato che ogni momento di ogni singolo giorno racchiude tutta la gioia e tutta la pace, tutti i fili di quella trama che si chiama vita. Il significato è riposto in ogni istante. Percepriamo solo ciò che permettiamo a noi stessi di percepire tutti i giorni, un istante dopo l'altro."

(Herman Hesse)

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 2019

L'Ufficio Relazioni con il pubblico del Libero Consorzio Comunale di Ragusa anche nell'anno 2019 ha verificato la qualità dei servizi forniti agli utenti mediante un' 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 18 ottobre 2019 al 18 novembre 2019.
- ✓ Lo strumento di rilevazione prevedeva la possibilità di risposta multipla attraverso quattro risposte, con le quali gli utenti indicavano il loro grado di soddisfazione.
- ✓ I questionari sono compilati tutti in forma anonima.
- ✓ In totale 30 utenti hanno dato una valutazione compilando il questionario.

Analisi dei dati:

- ✓ Il 48% dei questionari risulta compilato da utenti di sesso femminile
- ✓ Il 52% dei questionari risulta compilato da utenti di sesso maschile
- ✓ Il 13% dei questionari copre la fascia d'età compresa tra 0 e 20 anni
- ✓ Il 30% dei questionari copre la fascia d'età compresa tra 21 e 40 anni
- ✓ Il 50% dei questionari copre la fascia di età compresa tra 41 e 60 anni
- ✓ Il 7% dei questionari copre la fascia di età over 60 anni

Alla domanda riguardante il titolo di studio posseduto:

- ✓ Il 20% degli utenti ha risposto di essere in possesso della licenza media
- ✓ Il 47% degli utenti possedeva il diploma di maturità

✓ Il 33% degli utenti era laureato.

Alla domanda sull'attività lavorativa svolta:

✓ Il 34% degli utenti ha risposto di essere lavoratore dipendente

✓ Il 23% era lavoratore autonomo

✓ Il 3% ha risposto di essere pensionato

✓ Il 23% ha risposto di essere disoccupato

✓ Il 14% ha risposto di essere studente

✓ Il 3% riporta altro

Analisi dei questionari sulla valutazione del servizio offerto

✓ I questionari compilati sono 30

✓ Alla domanda sulla facilità di accesso ai locali, il 44% ha risposto ottimo, il 50% buono, il 3% sufficiente e un altro 3% insufficiente

✓ Alla domanda riguardante l'orario di apertura degli uffici, il 30% ha risposto ottimo, il 64% buono, il 6% sufficiente.

✓ Alla domanda sulla cortesia e disponibilità del personale, il 94% degli utenti ha risposto ottimo ed il 6% buono.

✓ Alla domanda riguardante la competenza degli operatori, il 94% degli utenti ha risposto ottimo ed il 6% buono.

✓ Alla domanda sui tempi di risposta, la valutazione degli utenti ha portato il 60% a rispondere ottimo e il 40% buono

✓ Alla domanda sull'adeguatezza dei locali, il 27% degli utenti ha risposto ottimo, il 57% buono ed il 16% sufficiente

✓ Alla domanda sulla valutazione complessiva del servizio, gli utenti che hanno risposto ottimo rappresentano il 63% e buono il 37%.

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.

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 Irminio

Data: _____



Provincia di Ragusa



Rilevazione dati di Customer Satisfaction

Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction		Numerosità del campione	
Dal	Al	31/12/2019	19
01/01/2019	AI	31/12/2019	19

N°	Aspetto	Punteggio					MEDIA	ESITO
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto		
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	13	5					+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)	9	8					+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve	9	9					+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)	10	6	1		1		+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	14	3	1				+
06	Cortesia del personale	16	1					+
07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	17	1					+
08	Competenza del personale	17	1					+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richieste	16	1	1				+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita	14	4					+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	11	7					+
12	Disponibilità di materiale informatico	8	7	3				+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative	12	6	1				+
14								

IL DIRETTORE DELLE RISERVE NATURALI

(Dott.ssa M. Carolina Di Maio)

IL DIRIGENTE

(Dott.ssa M. 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 2019

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

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

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%).

ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

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				
(*) TALE PARAMETRO NON VIENE VALUTATO PER I COMMITTENTI INTERNI						Indicatore complessivo 4,8
N. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
230	05_18	Consolidamento, adeguamento sismico e manutenzione straordinaria dei lotti 12-13-14 in Pozzallo, Piazzale Italia	57	I.A.C.P. RAGUSA (Arch. Giovanni La Lota)	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			
229	06_18	ODCP 472/2018 -Messa in sicurezza del costone roccioso lungo la strada comunale "ex linea ferroviaria tratto A-A"	457	Comune di Giarratana (Ing. Biagio Alderisi)	4,9	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	4			
		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			
236	03_19	Prove di taglio residuo sul campione SW007C1 prelevato in zona Municipio nel Comune di Naso.	4	BETONTEST Srl (Geol. Angelo Criscione)	4,6	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	2			
		5. rispetto dei tempi di consegna	4			
		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			

2) Attività divulgativa e didattica: dati complessivi dal 01-01-2019 al 31-12-2019

Lab. Terre e Rocce	4,23	Lab. Geologico	4,38	Rete Sism. e Radon	4,83	Giud. Globale	4,48	VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4,48
--------------------	------	----------------	------	--------------------	------	---------------	------	--------------------------------	-------------

ID	Data		Procedim Trim	Anno	Visita Fissata	Ann	Scuola	Cod	Lab. Terre e Rocce		Lab. Geologico		Rete Sism. e Rad.		Topog. e Bat.		Giud.	Globale	
	Richiesta	Conferma							1	2	3	4	5	6	7	8			9
129	14/01/19	15/01/19	1	###	17/01/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,32	4,64	4,60	4,36	4,76	4,68				4,60	4,68
131	14/01/19	15/01/19	1	###	28/01/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,24	4,41	4,76	4,47	4,82	4,76				4,53	4,71
132	14/01/19	15/01/19	1	###	04/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,65	4,21	4,50	4,15	4,80	4,16				4,50	4,15
133	14/01/19	15/01/19	1	###	11/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,35	4,15	4,46	4,38	4,88	4,73				4,42	4,35
134	14/01/19	15/01/19	1	###	18/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA												
135	14/01/19	15/01/19	1	###	01/04/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		3,89	3,84	3,95	4,00	4,79	4,74				4,42	4,37
136	14/01/19	15/01/19	1	###	26/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,47	4,47	4,21	4,32	7,53	4,68				4,53	4,58
137	14/01/19	15/01/19	1	###	11/03/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,08	4,00	4,04	4,04	4,50	4,22				4,42	3,92
138	14/01/19	15/01/19	1	###	18/03/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "S. QUASIMODO" - RAGUSA		4,20	4,05	4,25	4,30	4,80	4,30				4,35	4,35
139	21/01/19	28/01/19	1	###	07/03/19		ISTITUTO SUPERIORE "G. CARDUCCI" - COMISO				4,13	4,48	4,43	4,61				4,35	4,22
140	21/01/19	28/01/19	1	###	08/03/19		ISTITUTO SUPERIORE "G. CARDUCCI" - COMISO												
141	31/01/19	01/02/19	1	###	06/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "G. ROGASI" - POZZALLO												
142	31/01/19	01/02/19	1	###	13/02/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "G. ROGASI" - POZZALLO												
143	21/02/19	26/02/19	1	###	17/04/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "PSAUMIDE" - S.C.CAMERINA		4,42	4,26	4,63	4,63	4,74	4,53				4,47	4,16
144	21/02/19	26/02/19	1	###	23/04/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "PSAUMIDE" - S.C.CAMERINA												
145	02/04/19	02/04/19	2	###	04/04/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "R. POIDOMANI" - MODICA												
146	12/04/19	17/04/19	2	###	03/05/19		ISTITUTO COMPRENSIVO "YANN'ANTO" - RAGUSA												