



COMUNE DI PALERMO

AREA DELLA SCUOLA E REALTA' DELL'INFANZIA

UFFICIO ASSISTENZA SCOLASTICA

U.O. Assistenza Specialistica

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

ASSISTENZA SPECIALISTICA

ANNO SCOLASTICO 2016/2017

RELAZIONE SUI DATI EMERSI DALL'ANALISI DEI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION - ANNO SCOLASTICO 2016/2017

Il servizio di Assistenza Specialistica, avviato da diversi anni scolastici, si avvale di un questionario (in allegato) che, concluse le attività didattiche, viene somministrato ai genitori delle alunne e degli alunni che ne usufruiscono, al fine di rilevare il livello di apprezzamento dello stesso. La rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" va infatti a quantizzare 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 verificare 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.

Il questionario utilizzato per la realizzazione dell'indagine, in cui è lasciata facoltà a chi lo compila di mantenere o meno l'anonimato, è strutturato in 11 domande, di cui 10 con risposta predefinita e 1 con risposta aperta al fine di accogliere eventuali segnalazioni e/o suggerimenti sul funzionamento del servizio reso.

Per l'anno scolastico 2016/2017, il servizio di che trattasi è stato avviato il 01/10/2017 per protrarsi fino alla conclusione delle attività didattiche.

Nell'anno scolastico preso in esame il servizio di Assistenza Specialistica è stato erogato inizialmente a favore di n. 1140 alunne ed alunni per i quali era pervenuta la relativa documentazione per il tramite delle Istituzioni Scolastiche cittadine, assegnando a ciascuno il monte ore stabilito in sede di riunione di GLHI; per coloro i quali il GLHI non si era pronunciato, le ore sono state assegnate in base alle risorse economiche disponibili, ovvero 108 ore per il periodo ottobre/dicembre 2016 e 165 ore per il periodo gennaio/giugno 2017, da distribuire nel corso dell'anno scolastico tenendo conto delle esigenze di ciascuno.

Il numero dei questionari somministrati per l'anno scolastico preso in esame è pari a 1130, corrispondente al numero delle bambine e dei bambini che all'epoca della somministrazione, marzo 2017, fruivano del servizio di che trattasi.

I questionari restituiti dalle 74 Istituzioni scolastiche cittadine sono n. 843, distribuiti come di seguito riportato:

- delle 16 Direzioni Didattiche cittadine, 15 hanno restituito i questionari fatta eccezione per la Direzione Didattica Ragusa Moleti: in totale su 269 questionari somministrati ne sono stati restituiti 233;
- delle 9 Scuole Medie, rispetto ai 79 questionari somministrati ne sono stati restituiti 56; due scuole non hanno restituito i questionari: la Scuola Media Pecoraro e la Scuola Media Vittorio Emanuele Orlando;
- per quanto concerne i 47 Istituti Comprensivi, 39 scuole hanno provveduto a far compilare i questionari. Non hanno provveduto alla restituzione l'I.C. Falcone, l'I.C. Florio San Lorenzo, l'I.C. Giotto-Cipolla, l'I.C. Giovanni XXIII-Piazzini, l'I.C. Manzoni Impastato, l'I.C. Marconi, l'I.C. Russo-Raciti, l'I.C. Scinà Costa; in totale su 782 questionari somministrati ne sono stati restituiti 554;
- si evidenzia altresì che non hanno provveduto alla restituzione dei questionari il Convitto Nazionale e l'Educandato Femminile "Maria Adelaide".

Pare opportuno evidenziare che, esaminando i questionari restituiti, sia emersa talvolta l'incidentale omissione di alcune pagine nella restituzione e/o trasmissione dei questionari da parte di qualche istituzione scolastica, e che di conseguenza non sia stato possibile individuare l'opinione degli intervistati rispetto ad alcune domande poste.

Passando ad un esame puntuale delle singole risposte date, prima di precisare quanto è emerso, sembra opportuno evidenziare per quanto concerne le domande n. 3-5-7-8-9 bis quanto segue: questi item sono mirati a definire i motivi dell'insoddisfazione; la mancata rispondenza numerica tra queste risposte ed il numero di coloro che si erano dichiarati insoddisfatti alle domande n. 3-5-7-8-9, deriva da diversi fattori: non tutti hanno specificato la motivazione alla domanda bis; a volte è stato evidenziato più di un motivo di insoddisfazione; anche alcuni tra coloro che si sono dichiarati parzialmente o molto soddisfatti hanno voluto mettere in risalto qualche difficoltà incontrata.

I questionari restituiti dalle 74 Istituzioni scolastiche cittadine sono n. 843 con i seguenti *risultati complessivi*:

Alla domanda n. 1: ***“E’ soddisfatto del modo in cui è stato organizzato l’avvio del servizio?”*** n. 16 intervistati (1,89%) hanno mostrato la loro insoddisfazione, mentre n. 117 genitori (13,88 %) si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e n. **690 (81,85 %) molto soddisfatti**; solo n. 20 genitori non hanno fornito nessuna risposta (2,37%).

Alla domanda n. 2: ***“E’ soddisfatto della modalità utilizzata dall’Assistente per informarla sulle strategie d’intervento e sui progressi effettuati da suo/a figlio/a?”***, n. **711 genitori hanno manifestato un alto livello di soddisfazione (molto soddisfatto: 84,34%)** a fronte di n. 98 che hanno dichiarato la loro parziale soddisfazione (11,62%) e di n. 15 che invece si sono dichiarati insoddisfatti (1,78%); le risposte non date sono pari a n. 19 (2,25%).

Alla domanda n. 3: ***“E’ soddisfatto del lavoro svolto dall’Assistente?”*** l’insoddisfazione emerge dall’esame di n. 16 questionari (1,90%), parzialmente soddisfatti si dichiarano n. 78 genitori (9,25%) e **molto soddisfatti n. 729 (86,48%)**; n. 20 (2,37%) non hanno dato nessuna risposta. Più nel dettaglio alla domanda n. 3 bis, l’elemento di maggiore insoddisfazione risulta essere la scarsa comunicazione con la famiglia che viene evidenziato da n.25 intervistati, invece la scarsa conoscenza della patologia è stata evidenziata da n. 8 genitori e la mancata integrazione all’interno del gruppo classe viene messa in risalto da n. 10 questionari.

Dall’esame della domanda n. 4 ***“E’ soddisfatto della disponibilità e dell’attenzione mostrata dall’Assistente rispetto alle esigenze di suo/a figlio/a?”*** emerge un’alta percentuale di **soddisfazione infatti n. 760 genitori (90,15%) si dichiarano molto soddisfatti**; n. 61 genitori si dichiarano parzialmente soddisfatti (7,23%) e n. 9 si dichiarano insoddisfatti (1,07%); le risposte non date sono n. 13 (1,54%).

Anche le risposte date alla domanda n. 5: ***“E’ soddisfatto dei momenti d’incontro in cui ha la possibilità di parlare con l’Assistente del lavoro svolto con suo/a figlio/a ”*** hanno evidenziato un grado di soddisfazione significativo. Di fatto **n. 707 persone hanno espresso un alto livello di soddisfazione (83,87%)** contro i n. 102 genitori che hanno manifestato una parziale soddisfazione (12,10%) e n. 21 (2,49%) che hanno manifestato insoddisfazione. Non hanno dato nessuna risposta n. 13 genitori (1,54%).

Alla domanda n. 5 bis tra gli insoddisfatti, la motivazione più ricorrente per 38 genitori è relativa ad un insufficiente numero d’incontri, mentre viene evidenziato lo scarso coinvolgimento della famiglia nel lavoro svolto con il minore da n. 13 intervistati.

Alla domanda n. 6: ***“Si ritiene soddisfatto del rapporto di empatia che l’Assistente ha creato con suo/a figlio/a”*** n. **758 genitori si dichiarano molto soddisfatti (89,91%)**, n. 64 parzialmente

soddisfatti (7,59%) e l'insoddisfazione viene manifestata da n. 9 intervistati (1,07%); n. 12 sono le risposte non date (1,42%).

Le risposte date alla domanda n. 7 **“Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione dell'orario dell'Operatore che assiste suo/a figlio/a”** rileva un numero di insoddisfatti pari a n. 42 (4,98%), i parzialmente soddisfatti sono 158 (18,74%), invece i **molto soddisfatti sono n. 626 (74,25%)**; si astengono dal dare una risposta n. 17 genitori (2,02%).

Il motivo della maggiore insoddisfazione è il numero inadeguato di ore espresso da n. 84 intervistati invece n. 9 genitori lamentano la scarsa flessibilità mostrata dall'operatore rispetto alle sopraggiunte esigenze del minore.

Nella domanda n. 8: **“Si ritiene soddisfatto della modalità con cui la Scuola è intervenuta nel momento in cui sono emersi problemi e/o difficoltà”** n. 639 genitori si sono dichiarati **molto soddisfatti (75,80%)**, n. 134 parzialmente soddisfatti (15,90%) e n. 25 insoddisfatti (2,96%); le risposte non date sono state n. 45 (5,34%).

Per n. 12 intervistati la Scuola è stata informata ma non è intervenuta, invece per n. 22 intervistati, la Scuola è intervenuta ma in maniera non risolutiva.

Alla domanda n. 9 **“Si ritiene soddisfatto degli interventi realizzati dall'Ufficio Assistenza Specialistica rispetto ai problemi riscontrati nella gestione del servizio”** n. 19 persone hanno manifestato la loro insoddisfazione (2,25%) n. 149 (17,67%) si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, mentre **n. 612 (72,60%) hanno dichiarato di essere molto soddisfatti**. N. 63 persone hanno scelto di non dare nessuna risposta (7,47%).

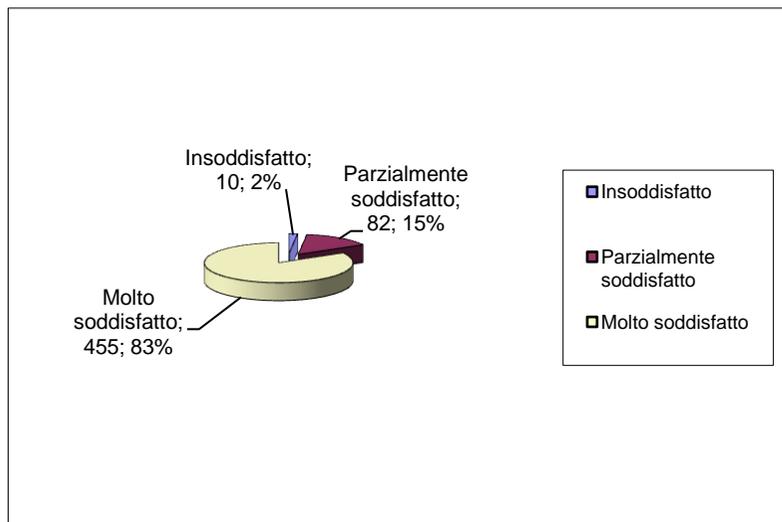
Il motivo più ricorrente del grado d'insoddisfazione è espresso da n. 16 intervistati che sostengono che l'ufficio non ha messo in atto interventi risolutivi; n. 5 ritengono che l'Ufficio è stato informato ma non è intervenuto, mentre n.14 intervistati dichiarano che l'Ufficio è intervenuto ma non in maniera tempestiva.

La domanda n. 10 **“Quali sono a suo avviso i punti critici del servizio svolto?”** ha dato la possibilità agli intervistati di poter fornire anche più di una risposta, pertanto è di tutta evidenza che il totale delle risposte date non corrisponde al numero di questionari che sono state restituiti.

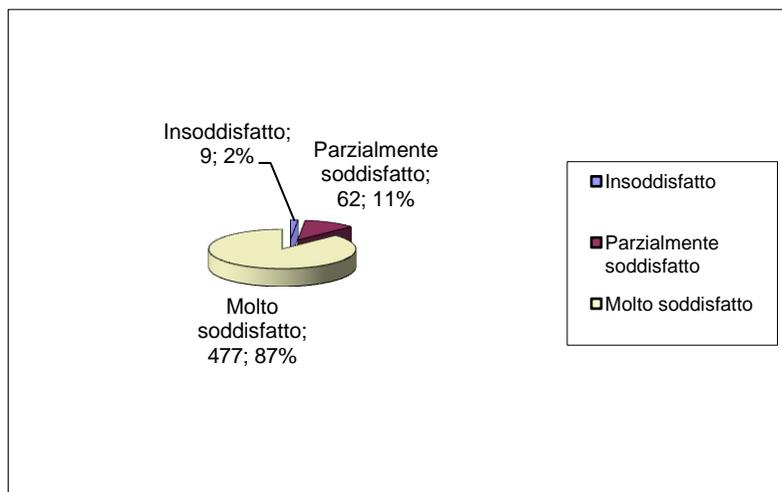
I possibili punti di riflessione vertevano su: **“Scarsa competenza e disponibilità dell'Assistente”** espressa da n. 17 genitori; **“Inadeguata organizzazione del servizio da parte della Scuola”** evidenziata da n. 32 intervistati; **“Mancata attenzione alle reali esigenze del bambino”** sottolineata da n. 31 persone; **“Scarsa comunicazione Operatori-Famiglia”** evidenziata da n. 57 genitori; **“Mancata integrazione all'interno del gruppo-classe”**, punto di riflessione per n. 21 genitori; **“Assenza lavoro d'equipe”** elemento critico per n. 27 intervistati; **“Quantità di ore previste inadeguata”** considerata elemento di criticità da n. 186 genitori; **“La mancanza di continuità”** diventa punto critico del servizio svolto per n. 76 intervistati; **“Il tardivo inizio del servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico”** lo è per n. 152, mentre n. 122 genitori non riscontrano **“nessuna criticità”**. N. 12 si astengono dal fornire una risposta.

La domanda n. 11 non prevedeva delle risposte predefinite in quanto finalizzata a cogliere eventuali segnalazioni e/o suggerimenti ed in questo caso è stata evidenziata un'altissima percentuale di risposte non fornite e le poche risposte fornite o non erano attinenti al servizio di che trattasi ovvero andavano a riproporre, specificando meglio, quanto espresso nella domanda n. 10; pertanto, non si è ritenuto utile quantizzare in percentuale i risultati emersi dalle risposte fornite a questa domanda.

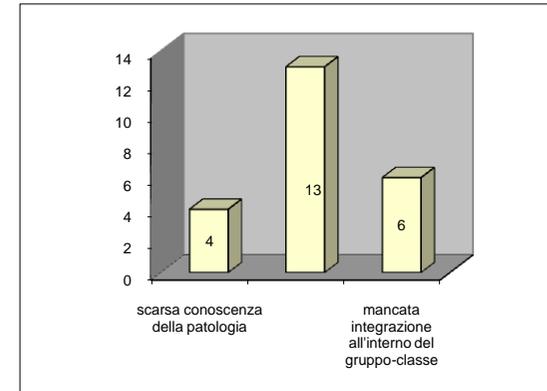
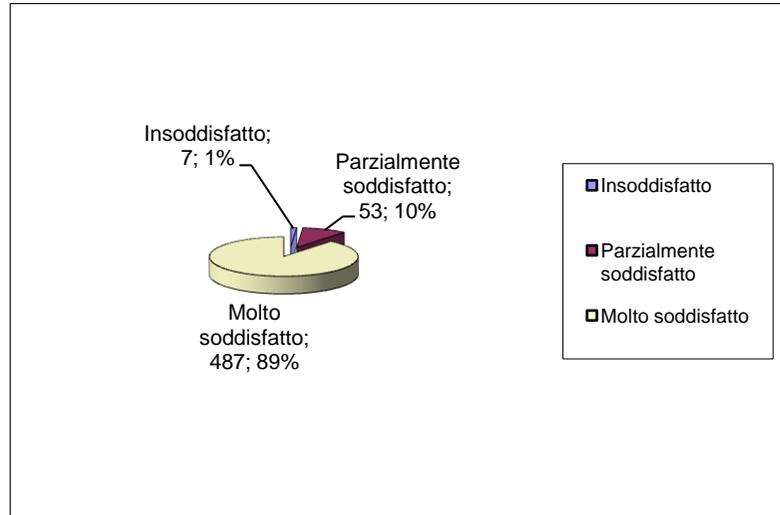
**GRAFICI RELATIVI ALLA LETTURA DEI DATI EMERSI DALL'ANALISI DEI QUESTIONARI RESTITUITI DAGLI I.C.
ITEM N. 1**



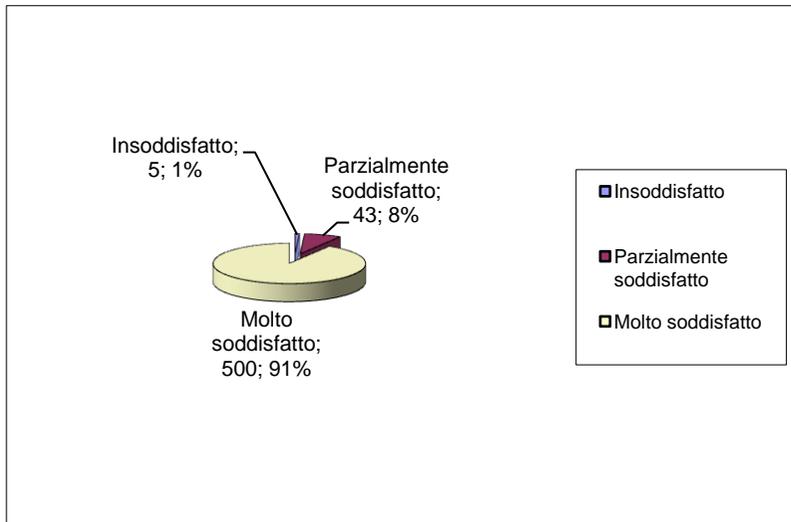
ITEM N. 2



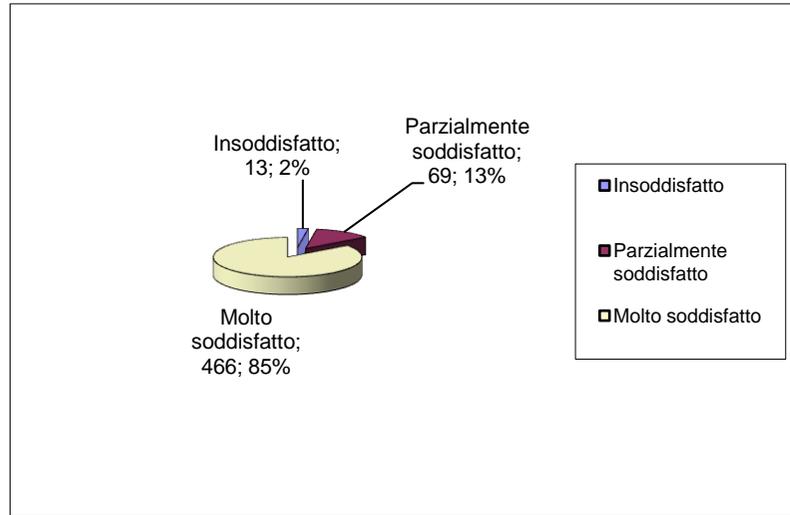
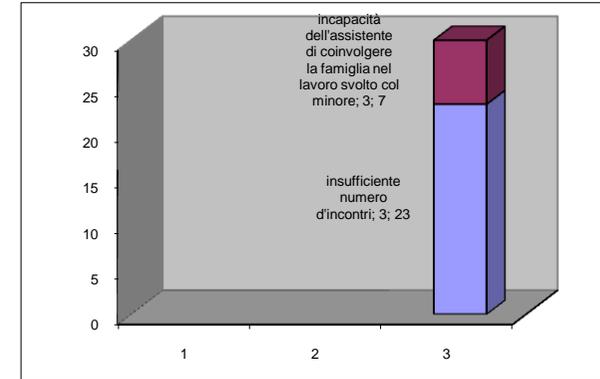
ITEM N. 3



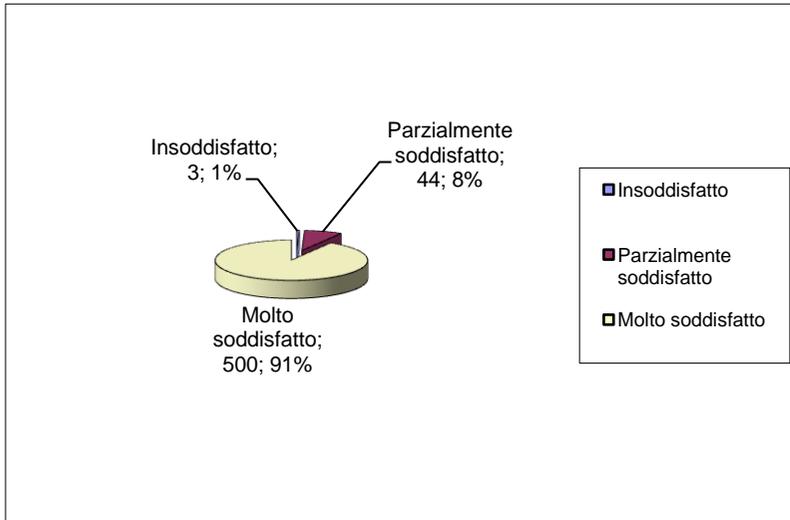
ITEM N. 4



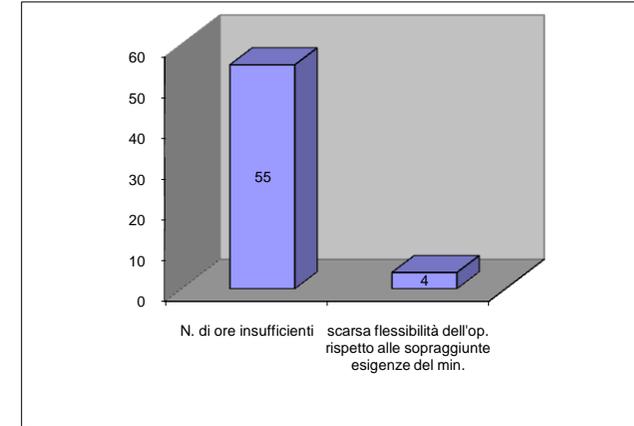
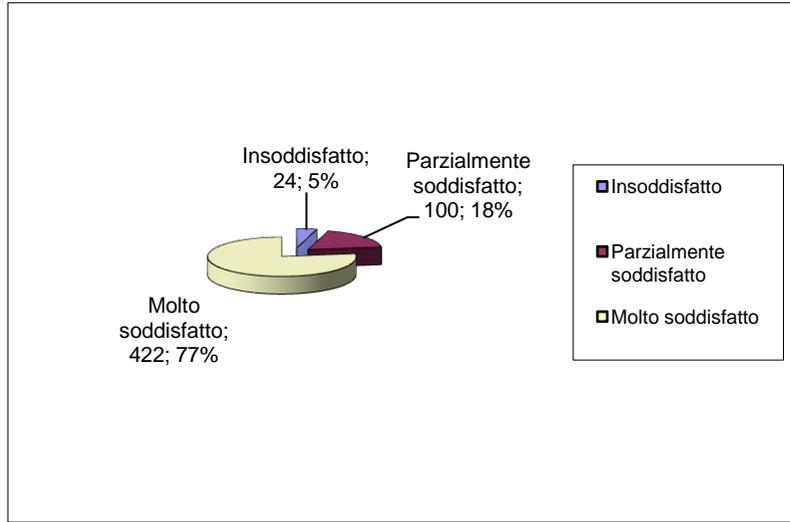
ITEM N. 5



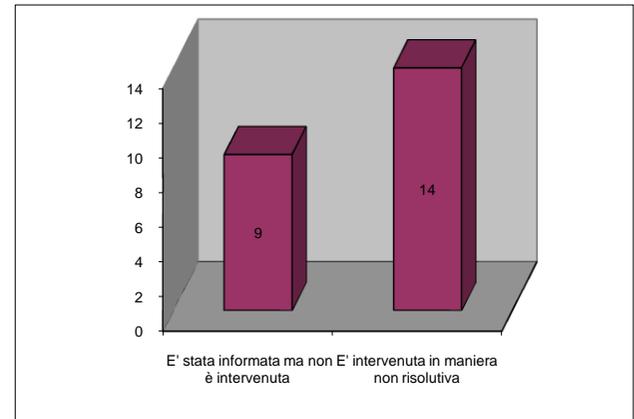
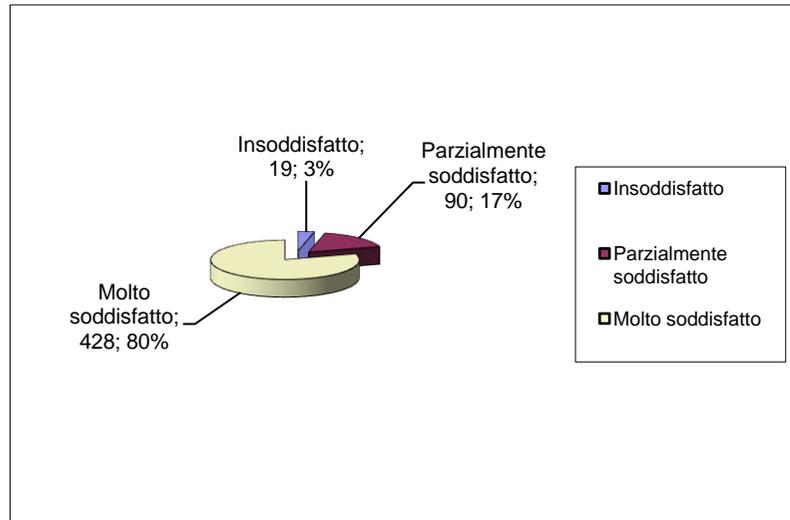
ITEM N. 6



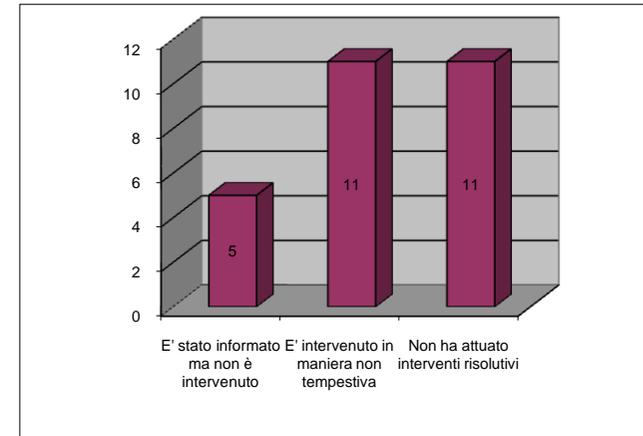
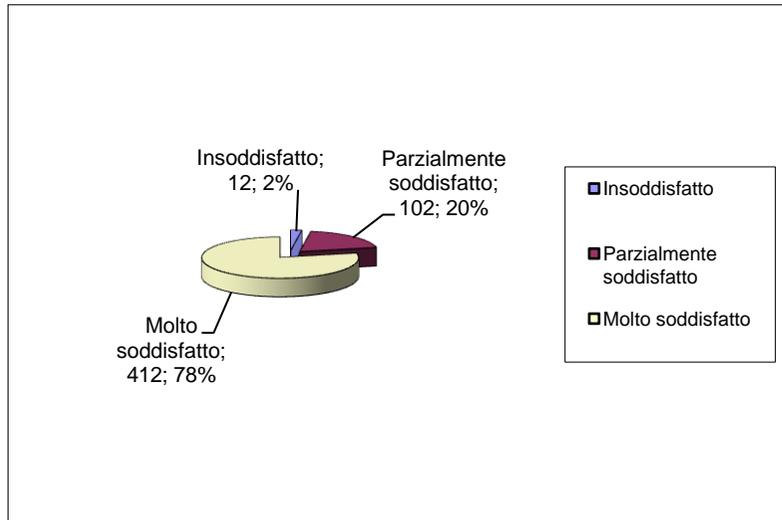
ITEM N. 7



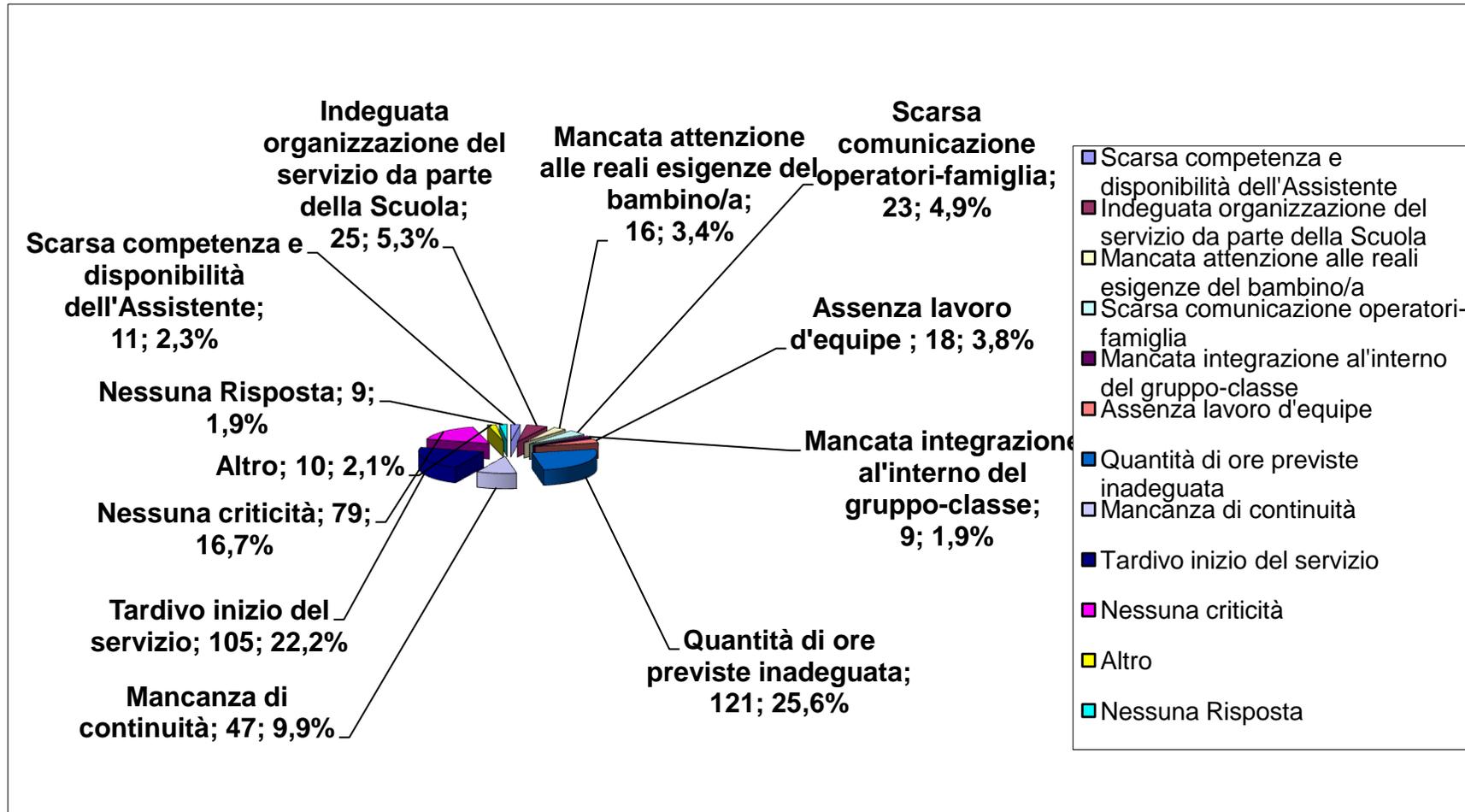
ITEM N. 8



ITEM N. 9

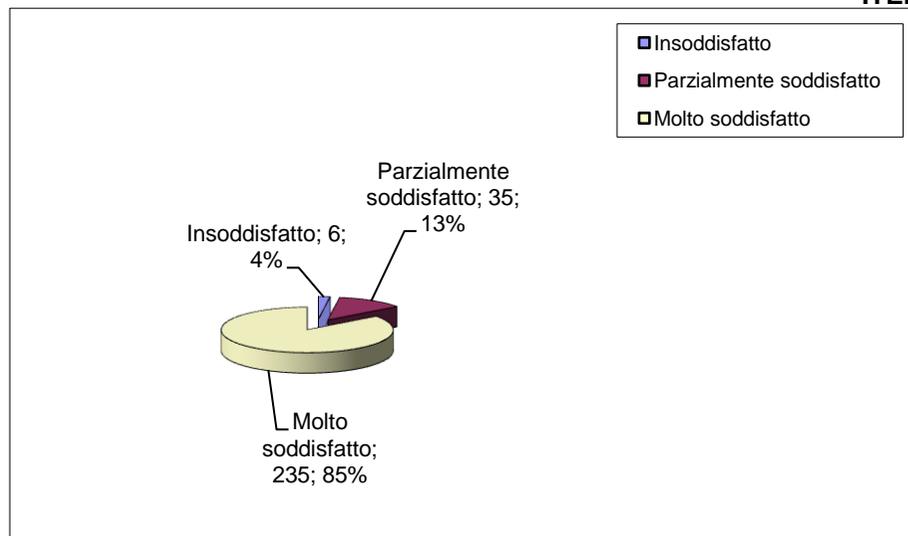


ITEM N. 10: Le percentuali sono da considerare sul totale delle risposte date e non sul totale dei questionari restituiti.

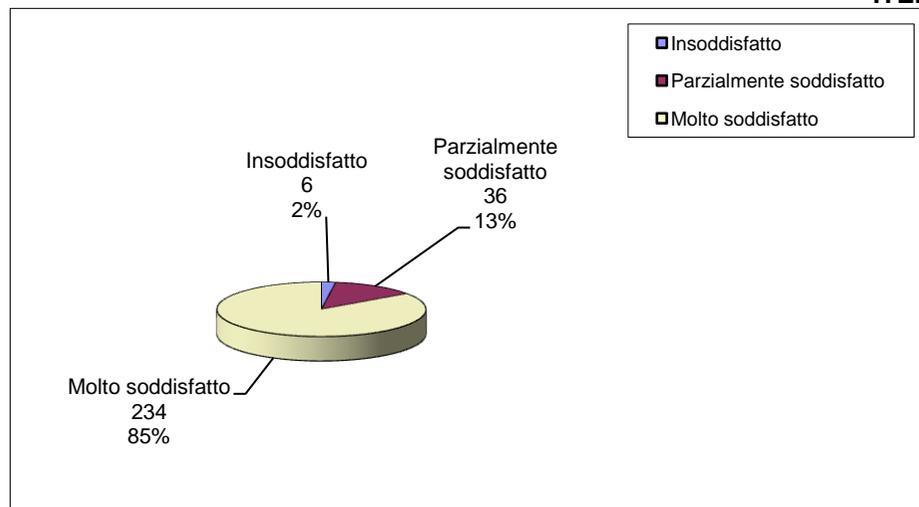


GRAFICI RELATIVI ALLA LETTURA DEI DATI EMERSI DALL'ANALISI DEI QUESTIONARI RESTITUITI DALLE D.D. E S.M.S.

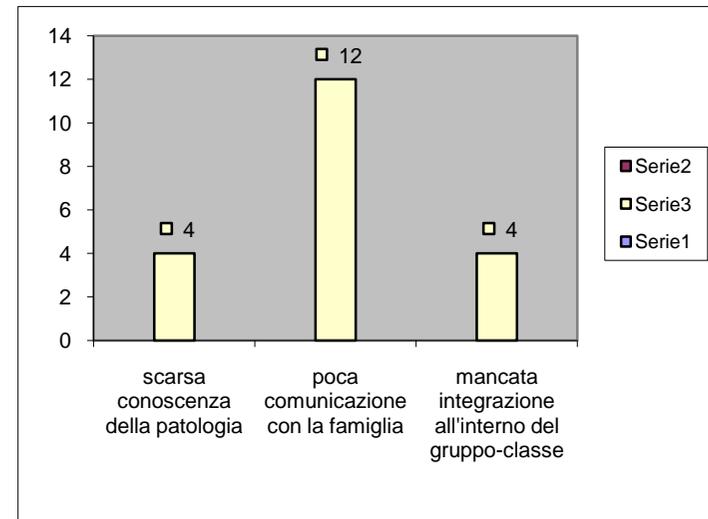
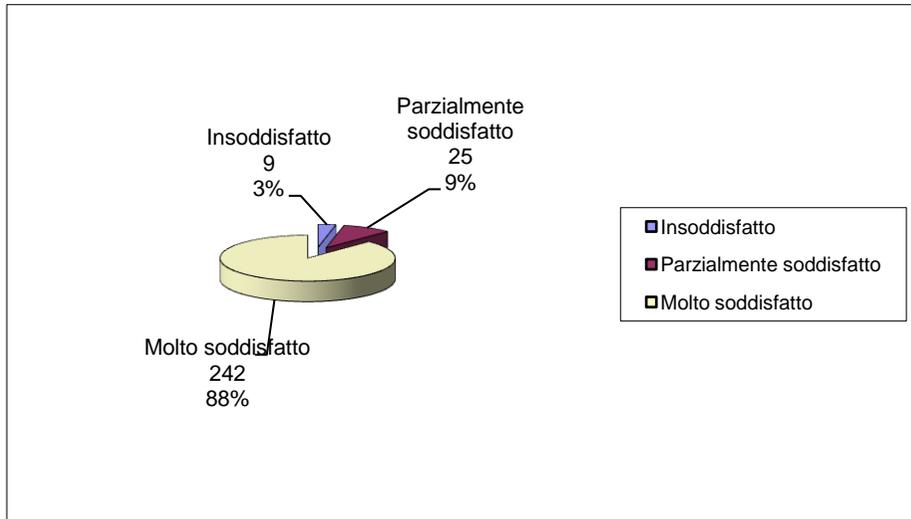
ITEM N. 1



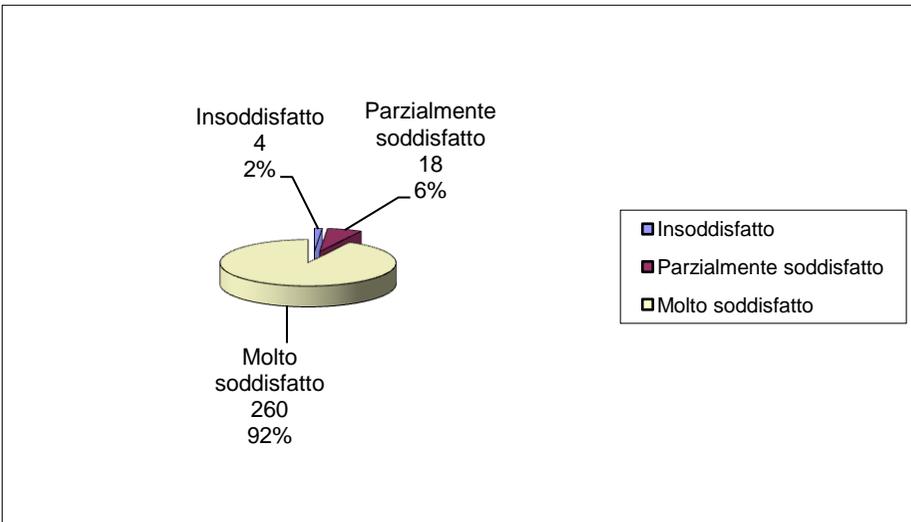
ITEM N. 2



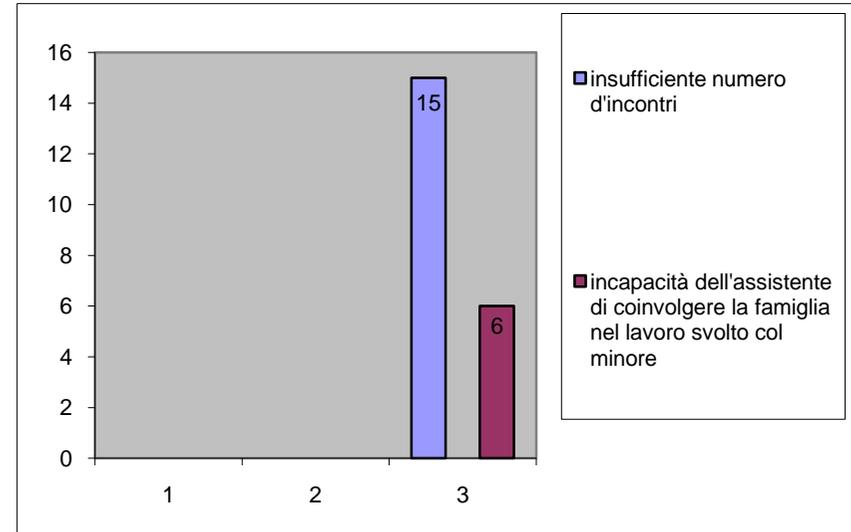
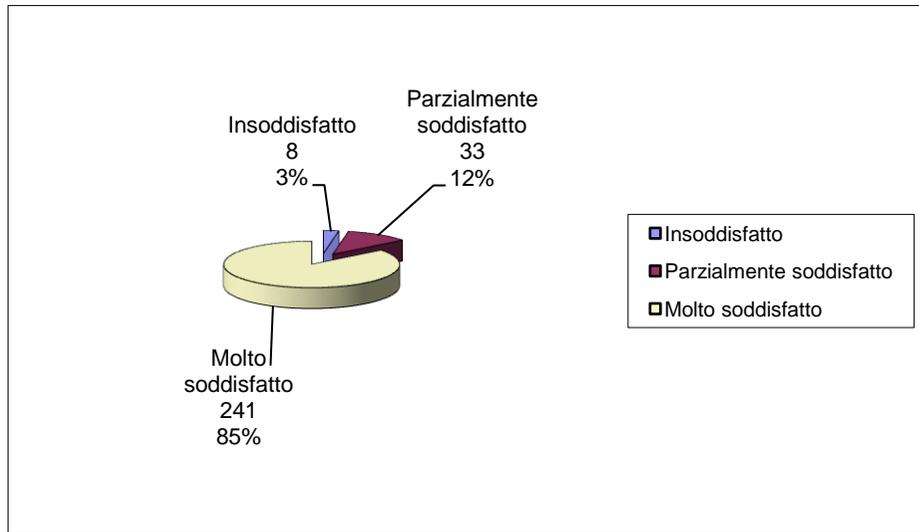
ITEM N. 3



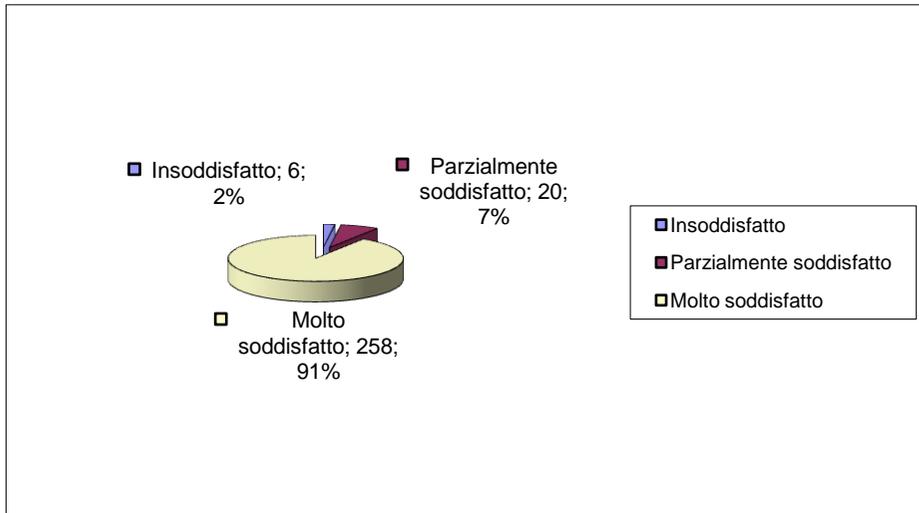
ITEM N. 4



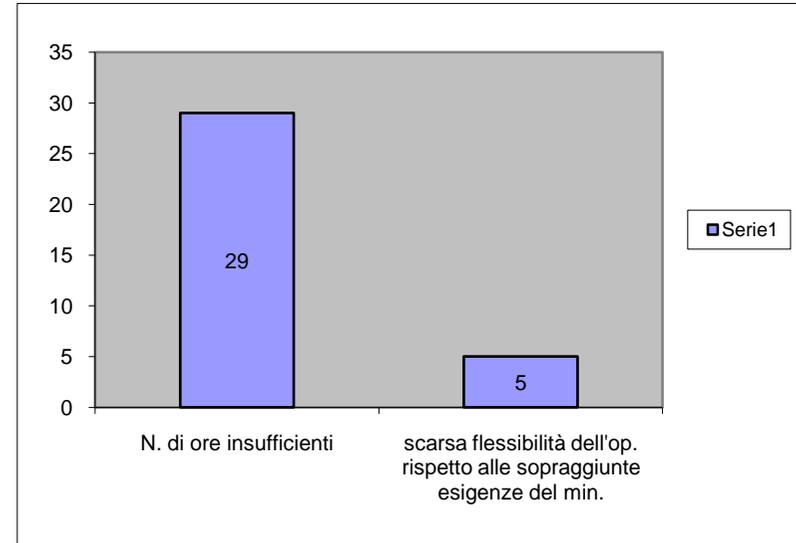
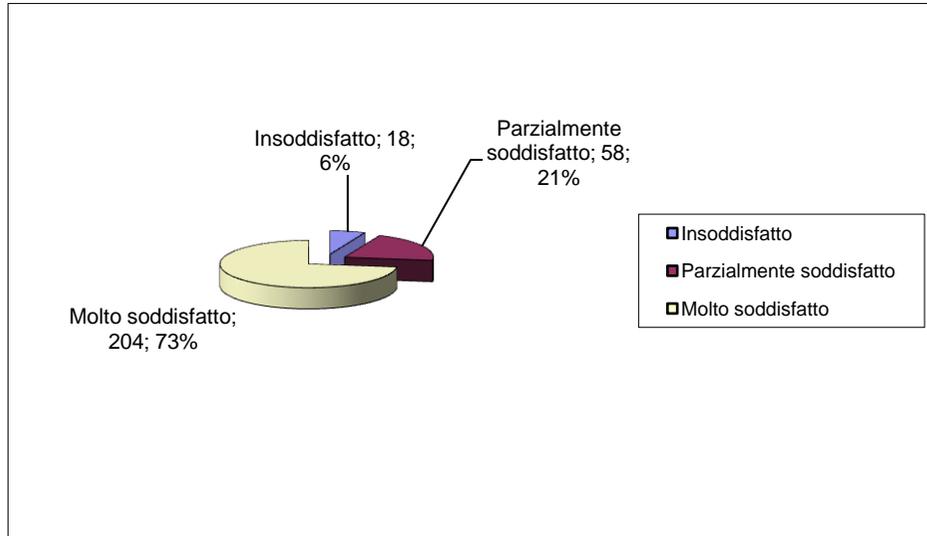
ITEM N. 5



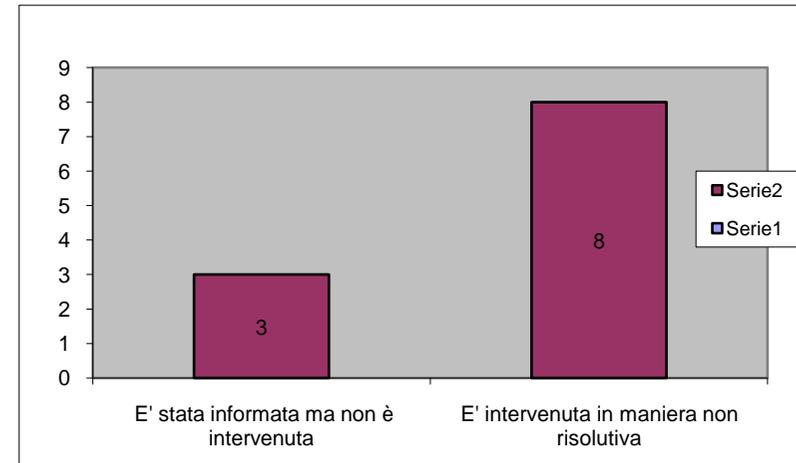
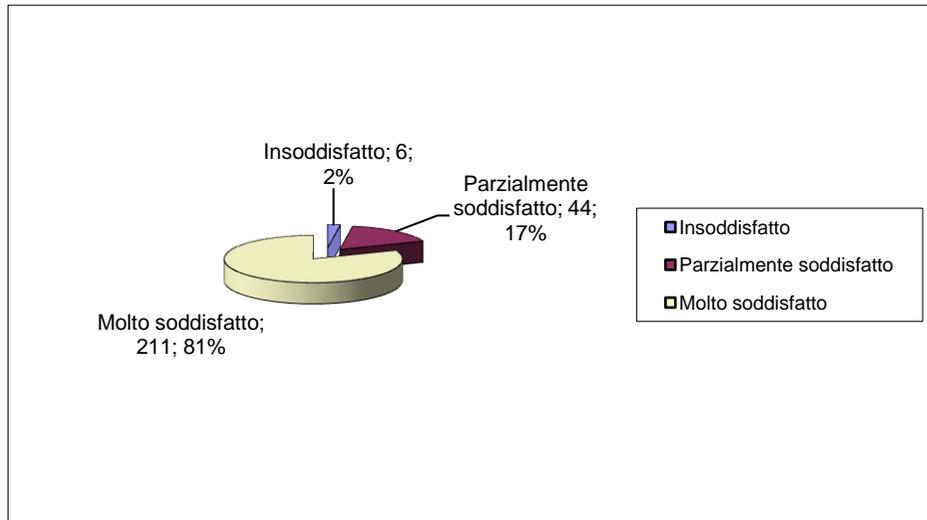
ITEM N. 6



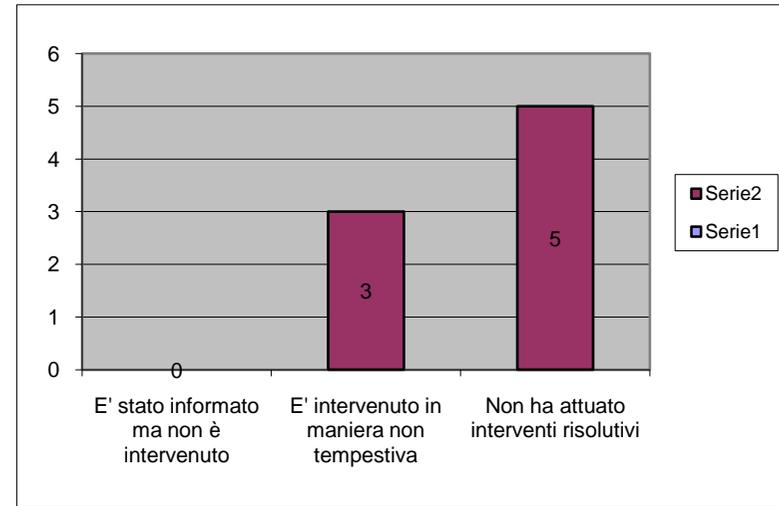
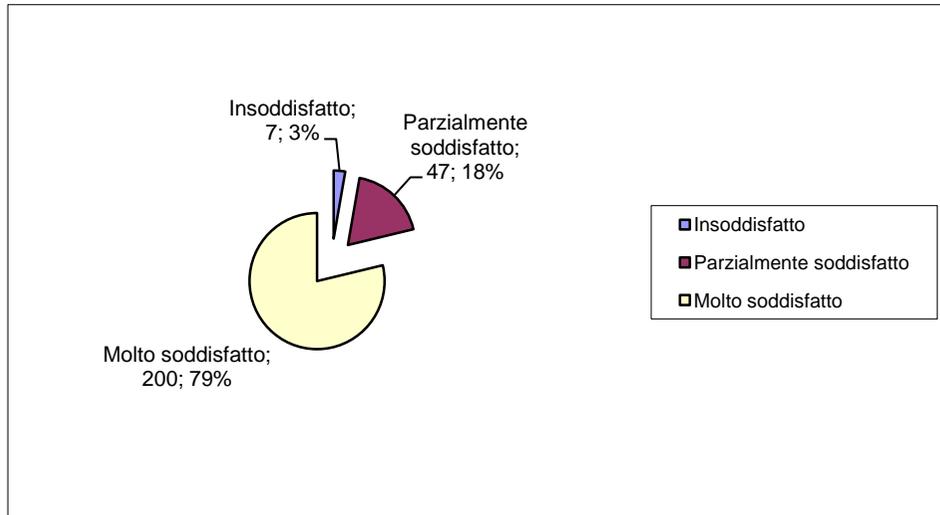
ITEM N. 7



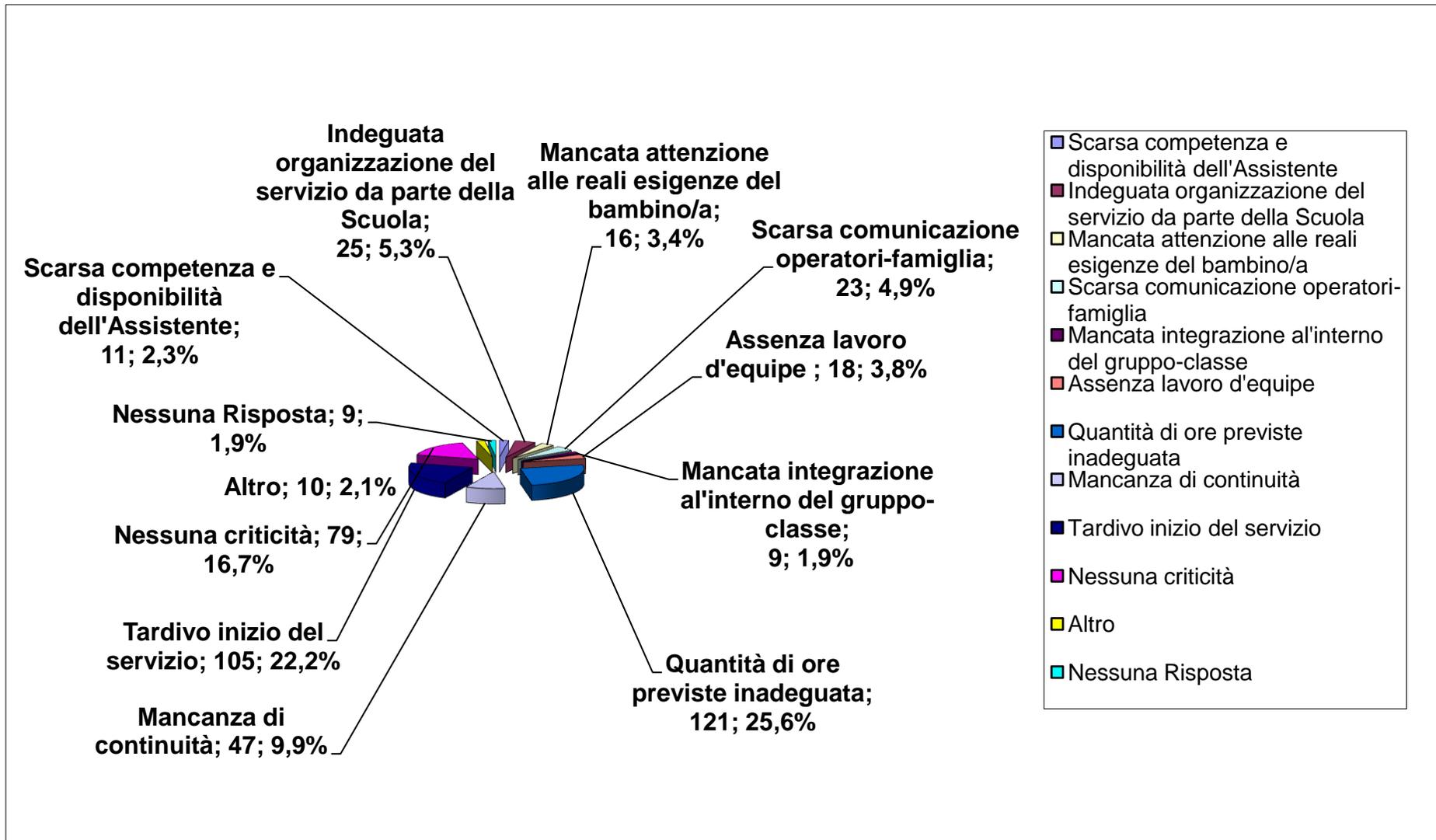
ITEM N. 8



ITEM N. 9



ITEM N. 10: Le percentuali sono da considerare sul totale delle risposte date e non sul totale dei questionari restituiti.





ASSISTENZA SPECIALISTICA

IN FAVORE DEI MINORI DISABILI

Anno Scolastico 2016/2017



CUSTOMER SATISFACTION PER I GENITORI

Gentile Genitore,

Le chiediamo di rispondere alle domande del seguente questionario, fornendo così un prezioso contributo finalizzato a verificare il livello di qualità percepito e il gradimento del servizio fornito dagli assistenti specializzati assegnati a Suo figlio/a.

La Sua opinione è molto importante per porre in essere significative azioni di miglioramento ed erogare un servizio sempre più di qualità.

La invitiamo ad apporre la Sua firma alla fine del presente questionario, è comunque Sua facoltà decidere di mantenere l'anonimato.

Ad ogni buon fine si fa presente che ai sensi dell'art. 18 del D. LGS del 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", il trattamento dei dati avverrà in modo lecito e corretto, gli stessi verranno archiviati, registrati ed elaborati anche con procedure informatizzate da parte dell'Ufficio competente dell'Amministrazione Comunale, nel rispetto della citata norma, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Grazie per la collaborazione.

SCUOLA FREQUENTATA DALL'ALUNNO/A

COGNOME E NOME DELL'ALUNNO/A

Oppure soltanto le iniziali dell'operatore o del bambino/a

Questionario compilato da: madre padre entrambi i genitori



<p>1) E' soddisfatto/a del modo in cui è stato organizzato l'avvio del servizio con l'assistente specializzato, l'insegnante di sostegno e l'insegnante curriculare per affrontare al meglio le difficoltà che riguardano suo/a figlio/a?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
--	---	---	---

<p>2) E' soddisfatto/a della modalità utilizzata dall'assistente per informarla sulle strategie d'intervento concordate con gli altri operatori e sui progressi effettuati da Suo/a figlio/a?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
--	---	---	---

<p>3) E' soddisfatto del lavoro svolto dall'assistente?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
--	---	---	---

Se si ritiene insoddisfatto indicare quali sono i problemi/difficoltà incontrati:

- scarsa conoscenza da parte dell'assistente della patologia della quale è affetto suo figlio/a
- poca comunicazione con la famiglia
- mancata integrazione all'interno del gruppo-classe
- altro _____

<p>4) E' soddisfatto della disponibilità e dell'attenzione mostrata dall'assistente rispetto alle esigenze di suo/a figlio/a</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
---	---	---	---

<p>5) E' soddisfatto dei momenti d'incontro in cui ha la possibilità di parlare con l'assistente del lavoro svolto con suo/a figlio/a?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
---	---	---	---

Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:

- insufficiente numero d'incontri
- incapacità dell'assistente di coinvolgere la famiglia nel lavoro svolto col minore

<p>6) Si ritiene soddisfatto del rapporto di empatia che l'assistente ha creato con suo/a figlio/a?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
--	---	---	---

<p>7) Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione dell'orario dell'operatore che assiste Suo/a figlio/a ?</p>	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
---	---	---	---

Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:

- numero di ore insufficienti
- scarsa flessibilità dell'operatore rispetto alle sopraggiunte esigenze del minore

8) Si ritiene soddisfatto/a della modalità con cui la Scuola è intervenuta nel momento in cui sono emersi problemi/difficoltà riguardanti Suo/a figlio/a.	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
--	---	--	---

Se si ritiene insoddisfatto specificare i motivi:

- è stata informata ma non è intervenuta
- è intervenuta in maniera non risolutiva

9) Si ritiene soddisfatto degli interventi realizzati dall'Ufficio Assistenza Specialistica rispetto ai problemi/difficoltà insorti con la Scuola e con l'Operatore nella gestione del servizio erogato a favore di Suo/a figlio/a	 Insoddisfatto	 Parzialmente soddisfatto	 Molto soddisfatto
---	---	--	---

Se si ritiene insoddisfatto specificare i motivi:

- l'Ufficio è stato informato ma non è intervenuto
- l'Ufficio è intervenuto, ma in maniera non tempestiva
- l'Ufficio non ha attuato interventi risolutivi

10) Quali sono, a Suo avviso, i punti critici del servizio svolto?

- Scarsa competenza e disponibilità dell'assistente
- Inadeguata organizzazione del servizio da parte della scuola
- mancata attenzione alle reali esigenze del bambino/a
- scarsa comunicazione operatori – famiglia
- mancata integrazione all'interno del gruppo-classe
- assenza lavoro d'equipe per concordare strategie comuni d'intervento
- quantità di ore previste inadeguata
- mancanza di continuità

- tardivo inizio del servizio
- nessuna criticità
- altro _____

11) Eventuali segnalazioni o suggerimenti utili

Data compilazione _____

Firma

COMUNE DI PALERMO

Area della Scuola e Realtà dell'infanzia

Ufficio Assistenza Scolastica

U.O. Assistenza Specialistica

Via Notarbartolo, 21/A

Tel. 091 7404389/ 4357

e-mail assistenzascolasticascuole@comune.palermo.it

Ricevimento pubblico: Lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 - Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

I risultati dell'indagine hanno visto il **prevalere di valutazioni positive**, risultato ottenuto sommando tutte le risposte di range positivo che i genitori hanno dato **in tutti gli items**. Si registra un notevole grado di soddisfazione sul lavoro svolto dagli assistenti che con il loro operato hanno favorito l'autonomia e l'integrazione nel gruppo-classe, nonchè sugli aspetti che riguardano la competenza e professionalità degli stessi. Valutazioni positive vengono espresse riguardo la qualità della relazione professionale instaurata mentre una percentuale minoritaria di genitori, lamenta l'insufficiente numero d'incontri avuti con l'Assistente o l'incapacità dello stesso di coinvolgere la famiglia nel lavoro svolto.

Dall'analisi complessiva dei risultati si evidenzia comunque la **necessità d'incentivare i canali comunicativi** tra la famiglia da una parte e le figure professionali che a vario titolo e con diverse funzioni istituzionali si fanno carico delle alunne e degli alunni con disabilità. Il questionario può essere uno di questi canali ma bisogna rendere i genitori maggiormente partecipi e dar loro la consapevolezza di poter essere incisivi nei vari processi decisionali che riguardano i propri figli. Di fatto le **criticità maggiori** rispetto al servizio che vengono evidenziate sono: *l'insufficiente numero di ore, l'avvio del servizio non coincidente con l'avvio dell'anno scolastico e la mancanza di continuità rispetto all'operatore*. Mentre su quest'ultimo punto l'U.O. scrivente cerca di intervenire riuscendo in molti casi nell'intento, per quanto riguarda gli altri due punti, questi prescindono da fattori organizzativi interni, essendo legati allo stanziamento di risorse finanziarie.

F.to gli operatori dell'U.O. Assistenza Specialistica