



COMUNE DI PALERMO
AREA DELLA SCUOLA E REALTA' DELL'INFANZIA

UFFICIO ASSISTENZA SCOLASTICA

U.O. Assistenza Specialistica

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

ASSISTENZA SPECIALISTICA

ANNO SCOLASTICO 2015/2016

La rilevazione dei dati di "Customer Satisfaction" va a quantizzare il livello di 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.

Lo strumento utilizzato per la realizzazione dell'indagine è stato un questionario in cui è lasciata facoltà a chi lo compila di mantenere o meno l'anonimato; lo stesso è strutturato in 11 domande, di cui 10 con risposta predefinita e una aperta perché finalizzata ad accogliere eventuali segnalazioni e/o suggerimenti sul funzionamento del servizio reso.

L'U.O. Assistenza Specialistica sin dall'A.S. 2013/2014 ha considerato l'utilizzo del questionario, che vede come destinatari i genitori dei minori che hanno usufruito del servizio di assistenza specialistica durante l'anno scolastico preso in esame, come importante mezzo di verifica rispetto alla prestazione garantita

La mancata disponibilità finanziaria ha fatto sì che il servizio di che trattasi per l'anno scolastico 2015/2016 venisse avviato il 16 novembre 2015 (in ritardo rispetto all'inizio dell'anno scolastico) per protrarsi fino alla conclusione delle attività didattiche.

Nell'A.S. 2015/2016 il servizio di Assistenza Specialistica è stato erogato a favore di n. 1044 minori per i quali era pervenuta la relativa documentazione per il tramite delle Istituzioni Scolastiche cittadine, assegnando a ciascun minore un monte ore pari a n. 204 ore, da distribuire nel corso dell'anno scolastico tenendo conto delle esigenze di ciascun minore.

Sono stati distribuiti complessivamente un numero di questionari, 1042, pari al numero di minori che all'epoca della distribuzione dei questionari (22/03/2016) fruivano del servizio.

I questionari restituiti dalle 73 Istituzioni scolastiche cittadine sono n. 818 e precisamente: le 16 Direzioni Didattiche cittadine hanno tutte restituito i questionari ma sui 227 somministrati ne sono stati restituiti n. 211; per quanto riguarda le 10 Scuole Medie n. 9 hanno restituito i questionari (tranne la S.M.S. Virgilio Marone) e rispetto agli 88 somministrati ne sono stati restituiti n. 64; per quanto concerne i 47 Istituti Comprensivi, n. 42 hanno provveduto a far compilare i questionari e al successivo invio, (tranne l'I.C. Rita Atria, l'I.C. Giovanni XXIII-Piazzini, l'I.C. Mantenga-Bonanno, l'I.C. Perez-M.Teresa di Calcutta e l'I.C. Verdi) ma su 727 questionari somministrati ne sono stati restituiti n. 543. Pare opportuno evidenziare che n. 2 Istituti Comprensivi (Giotto-Cipolla e Lombardo Radice) nella distribuzione dei questionari ai genitori hanno ommesso alcune pagine e conseguentemente non è stato consentito agli intervistati di rispondere al questionario nella sua interezza e l'unico questionario relativo al servizio erogato presso l'I.C. Marconi è stato recapitato all'U.O. scrivente personalmente dal genitore.

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 quanto segue: dove alle persone che si ritenevano insoddisfatti veniva chiesto di meglio precisare i motivi la mancata rispondenza numerica tra queste risposte e il numero di coloro che si erano dichiarati insoddisfatti deriva dal fatto che non tutti coloro che si erano dichiarati tali hanno specificato la motivazione o dal fatto che a volte alcuni hanno evidenziato più di un motivo di insoddisfazione e alcuni tra coloro che si sono dichiarati parzialmente o molto soddisfatti hanno voluto mettere in risalto qualche difficoltà incontrata.

Alla domanda n. 1: *"E' soddisfatto del modo in cui è stato organizzato l'avvio del servizio?"* n. 21 (2,57%) hanno mostrato la loro insoddisfazione, mentre n. 149 (18,22%) genitori si sono dichiarati parzialmente soddisfatti e n. 641 (78,36%) molto soddisfatti; solo n. 7 genitori non hanno fornito nessuna risposta (0,85%).

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. 666 genitori hanno manifestato un alto livello di soddisfazione (molto soddisfatto: 81,42%) a fronte di n. 126 che hanno dichiarato la loro parziale soddisfazione (15,40%) e di n. 22 che invece si sono dichiarati insoddisfatti (2,69%); le risposte non date sono pari a n. 4 (0,49%).

Alla domanda n. 3: *“E’ soddisfatto del lavoro svolto dall’Assistente?”* l’insoddisfazione emerge dall’esame di n. 18 questionari (2,20%), parzialmente soddisfatti si dichiarano n. 86 genitori (10,51%) e molto soddisfatti n. 709 (86,68%) e n. 5 (0,61%) non hanno dato nessuna risposta. Più nel dettaglio, l’elemento di maggiore insoddisfazione risulta essere la scarsa comunicazione con la famiglia che viene evidenziato da n. 41 intervistati (5,01%, invece sia la scarsa conoscenza della patologia che la mancata integrazione all’interno del gruppo classe viene messa in risalto da n. 3 genitori (0,36%)

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. 727 genitori (88,88%) si dichiarano molto soddisfatti; n. 60 genitori si dichiarano parzialmente soddisfatti (7,33%) e n. 7 si dichiarano insoddisfatti (0,86%); le risposte non date sono n. 24 (2,93%) con una maggiore incidenza (n. 21) negli Istituti Comprensivi.

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. 634 persone hanno espresso un alto livello di soddisfazione (77,51%) contro i n. 124 genitori che hanno manifestato una parziale soddisfazione (15,16%) e n. 40 (4,88%) che hanno manifestato insoddisfazione. on hanno dato nessuna risposta n. 20 genitori (2,45%).Tra gli insoddisfatti, la motivazione più ricorrente è relativa ad un insufficiente numero d’incontri (n. 27 genitori; 3,30%) mentre viene evidenziata lo scarso coinvolgimento della famiglia nel lavoro svolto con il minore da n. 8 intervistati (0,98%).

Alla domanda n. 6: *“Si ritiene soddisfatto del rapporto di empatia che l’Assistente ha creato con suo/a figlio/a”* n. 717 genitori si dichiarano molto soddisfatti (87,66%), n. 69 parzialmente soddisfatti (8,43%) e l’insoddisfazione viene manifestata da n. 10 intervistati (1,22%); N. 22 sono le risposte non date (2,69%)

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. 44 (5,37%), i parzialmente soddisfatti sono 162 (31,27%), invece i molto soddisfatti sono n. 586 (71,64%); Si astengono dal dare una risposta n. 28 genitori 3,42%. Il motivo della maggiore insoddisfazione è il numero inadeguato di ore espresso da n. 89 intervistati (10,88%) invece n. 12 (1,47%) 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. 594 genitori si sono dichiarati molto soddisfatti (72,62%) n. 153 parzialmente soddisfatti (18,70%) e n. 27 insoddisfatti (3,30%); Le risposte non date sono state n. 44 (5,38%). Per n. 5 intervistati la Scuola è stata informata ma non è intervenute, invece per n. 8 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. 22 persone hanno manifestato la loro insoddisfazione (2,69%) n. 185 (22,62%) si sono dichiarati parzialmente soddisfatti, mentre n. 531 (64,91%) hanno dichiarato di essere molto soddisfatti. N. 76 persone

hanno scelto di non dare nessuna risposta (9,78%). Il motivo più ricorrente del grado d'insoddisfazione è espresso da n. 18 intervistati (2,20%) che dichiarano che l'Ufficio è intervenuto ma non in maniera tempestiva; n. 8 (0,98) ritengono che l'Ufficio è stato informato ma non è intervenuto, mentre n. 11 sostengono che l'ufficio non ha messo in atto interventi risolutivi (1,34%).

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. 16 genitori (1,55%); *“Inadeguata organizzazione del servizio da parte della Scuola”* evidenziata da n. 27 (2,62%) intervistati; *“Mancata attenzione alle reali esigenze del bambino”* sottolineata da n. 20 persone (1,95%); *“Scarsa comunicazione Operatori-Famiglia”* evidenziata da n. 68 genitori (6,61%); *“Mancata integrazione all'interno del gruppo-classe”*, punto di riflessione per n. 21 genitori (2,04%); *“Assenza lavoro d'equipe”* elemento critico per n. 35 intervistati (3,41%); *“Quantità di ore previste inadeguata”* considerata elemento di criticità da n. 171 genitori (16,64%); *“La mancanza di continuità”* diventa punto critico del servizio svolto per n. 100 intervistati (9,73%); *“Il tardivo inizio del servizio rispetto all'inizio dell'anno scolastico”* lo è per n. 214 (20,81%), mentre n. 117 (11,39%) genitori non riscontrano *“nessuna criticità”*. N. 239 (23,25%) 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,

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 e sugli aspetti che riguardano la loro competenza e professionalità. Valutazioni positive vengono espresse riguardo la qualità della relazione professionale istaurata (87,66%), mentre una percentuale minoritaria di genitori, lamenta l'insufficiente numero d'incontri avuti con l'Assistente (3,30%) o l'incapacità dello stesso di coinvolgere la famiglia nel lavoro svolto col minore (0,98%).

Dall'analisi complessiva dei risultati si evidenzia comunque la necessità d'incentivare i canali comunicativi tra la famiglia del minore da una parte e le figure professionali che a vario titolo si fanno carico di lui. Bisogna rendere i genitori partecipi e dar loro la consapevolezza di poter essere incisivi nei vari processi decisionali che riguardano il proprio figlio, cosa finora poco sentita e ne è prova che se poniamo loro una domanda che non ha risposte predefinite (vedi domanda n. 11), ma risposte aperte che richiedono una riflessione che va oltre la risposta affermativa o negativa, il numero delle risposte non date aumenta notevolmente probabilmente anche perché il questionario non viene considerato come elemento dal quale può scaturire un miglioramento della qualità del servizio, ma un'inutile perdita di tempo.

Di fatto le criticità maggiori rispetto al servizio che vengono evidenziate è *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.

Il Dirigente
Dr. Giuseppe Spata

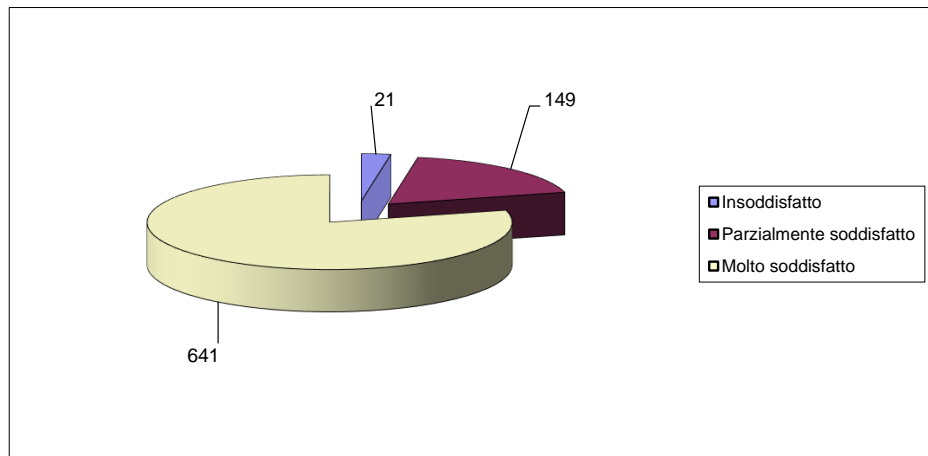
DATI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO SULLA "CUSTOMER SATISFACTION"

A.S. 2015/2016

DOMANDA N. 1 E' soddisfatto/a del modo in cui è stato organizzato l'avvio del servizio?						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
21	149	641	811	7	1042	818
DOMANDA N. 2 E' soddisfatto della modalità utilizzata dall'ass.per informarla sulle strategie d'intervento e sui progressi effettuati da suo/a figlio/a						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
22	126	666	814	4	1042	818
DOMANDA N. 3 E' soddisfatto del lavoro svolto dall'assistente						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
18	86	709	813	5	1042	818
DOMANDA n. 3 bis Se si ritiene insoddisfatto quali sono i problemi/difficoltà incontrati						
scarsa conoscenza della patologia	poca comunicazione con la famiglia	mancata integrazione all'interno del gruppo-classe				
7	41	11				
DOMANDA N. 4 E' soddisfatto della disponibilità e dell'attenzione mostrata dall'assistente rispetto alle esigenze di suo/a figlio/a						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
7	60	727	794	24	1042	818
DOMANDA N. 5 E' soddisfatta dei momenti d'incontro in cui ha la possibilità di parlare con l'assistente del lavoro svolto con suo/a figlio/a						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
40	124	634	798	20	1042	818
DOMANDA n. 5 bis Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:						
insufficiente numero d'incontri	incapacità dell'assistente di coinvolgere la famiglia nel lavoro svolto col minore					
67	23					
DOMANDA N. 6 Si ritiene soddisfatto del rapporto di empatia che l'assistente ha creato con suo/a figlio/a						
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti
10	69	717	796	22	1042	818

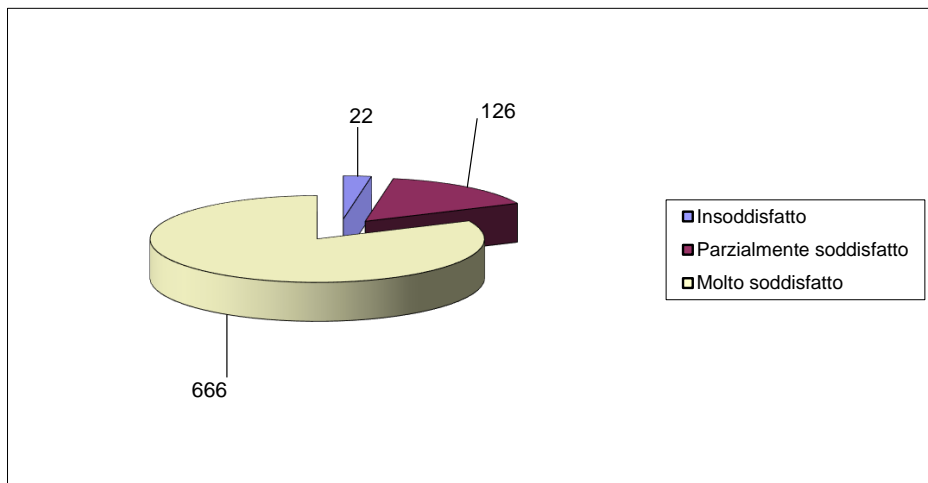
DOMANDA N. 7 Si ritiene soddisfatto dell'organizzazione dell'orario dell'operatore che assiste suo/a figlio/a												
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti						
42	162	586	790	28	1042	818						
Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:												
N. di ore insufficienti	scarsa flessibilità dell'op. rispetto alle sopraggiunte esigenze del min.											
89	12											
DOMANDA N. 8 Si ritiene soddisfatto della modalità con cui la Scuola è intervenuta nel momento in cui sono emersi problemi/difficoltà												
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti						
27	153	594	774	44	1042	818						
DOMANDA n. 8 bis Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:												
E' stata informata ma non è intervenuta	E' intervenuta in maniera non risolutiva											
11	18											
DOMANDA N. 9 Si ritiene soddisfatto degli interventi realizzati dall'Uff. Assistenza Specialistica rispetto ai problemi riscontrati nella gestione del servizio												
Insoddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Molto soddisfatto	Totale Risposte date	Totale risposte non date	Tot. Questionari somministrati	Tot. Questionari restituiti						
22	185	531	738	80	1042	818						
DOMANDA n. 9 bis Se si ritiene insoddisfatto indicare i motivi:												
E' stato informato ma non è intervenuto	E' intervenuto in maniera non tempestiva	Non ha attuato interventi risolutivi										
8	18	11										
DOMANDA N.10 Quali sono, a suo avviso i punti critici del servizio svolto												
Scarsa competenza e disponibilità dell'Assistente	Indeguate 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	Nessuna Risposta	
16	27	20	68	21	35	171	100	214	117	0	239	

ITEM N. 1



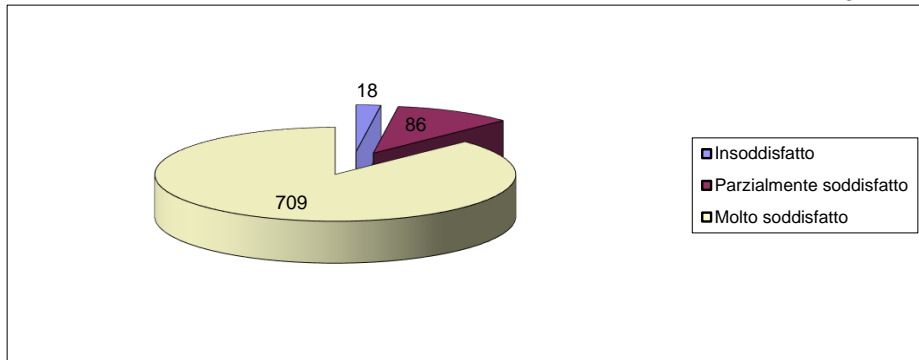
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	21	2,57%
Parz. soddisf.	149	18,22%
Molto soddisf.	641	78,36%
Nessuna risp.	7	0,85%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 2



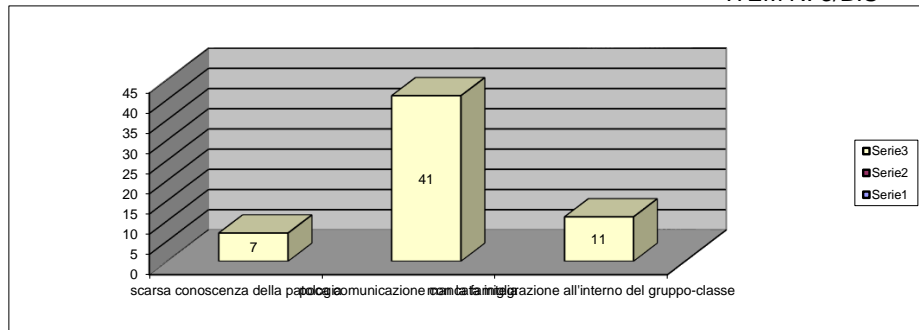
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	22	2,69%
Parz. soddisf.	126	15,40%
Molto soddisf.	666	81,42%
Nessuna risp.	4	0,49%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 3



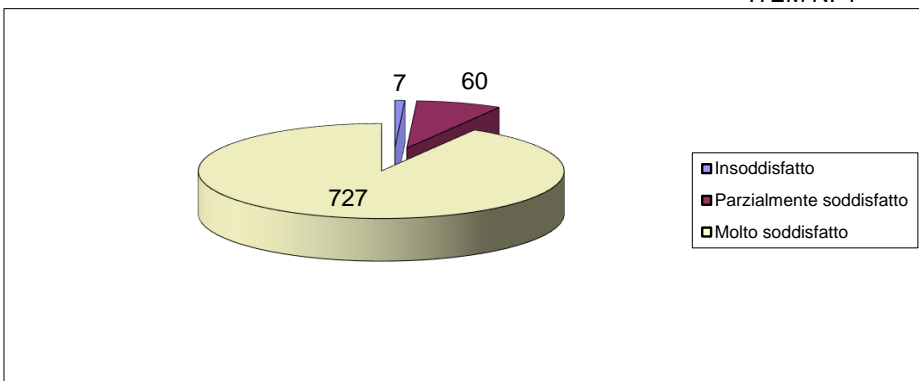
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	18	2,20%
Parz. soddisf.	86	10,51%
Molto soddisf.	709	86,68%
Nessuna risp.	5	0,61%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 3/BIS



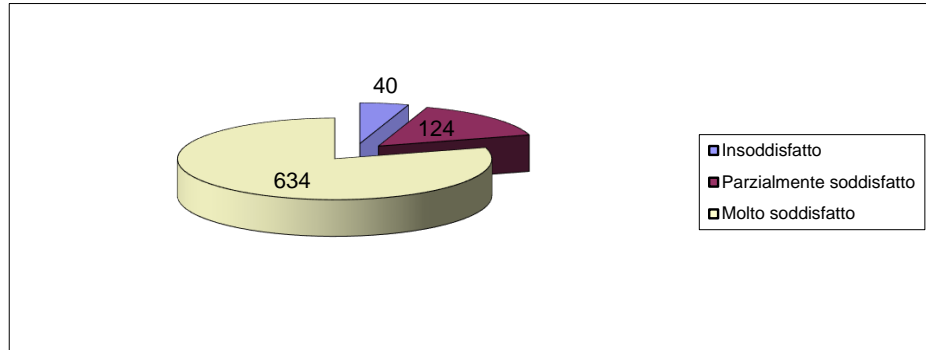
	Numeri	Percentuali
Scarsa conoscenza	7	0,58%
Poca comunicazione	41	5,01%
Mancata integrazione	11	0,36%

ITEM N. 4



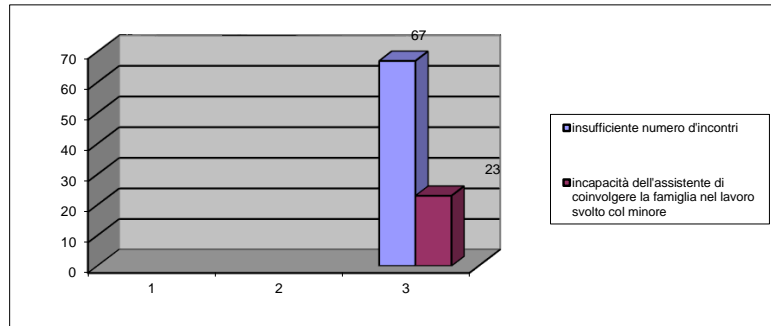
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	7	0,86%
Parz. soddisf.	60	7,33%
Molto soddisf.	727	88,88%
Nessuna risp.	24	2,93%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 5



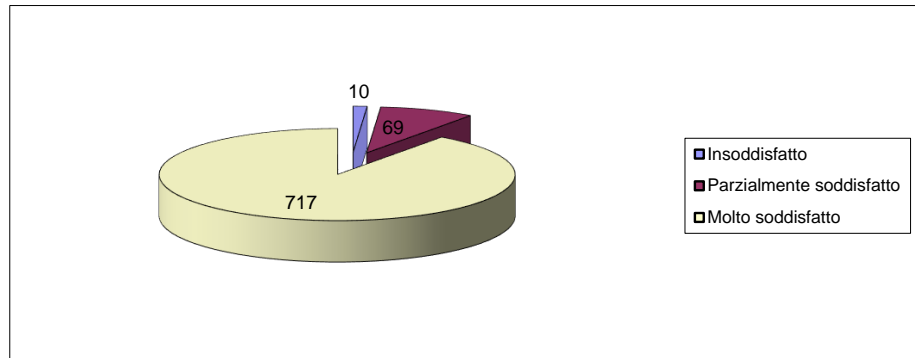
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	40	4,88%
Parz. soddisf.	124	15,16%
Molto soddisf.	634	77,51%
Nessuna risp.	20	2,45%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 5/BIS



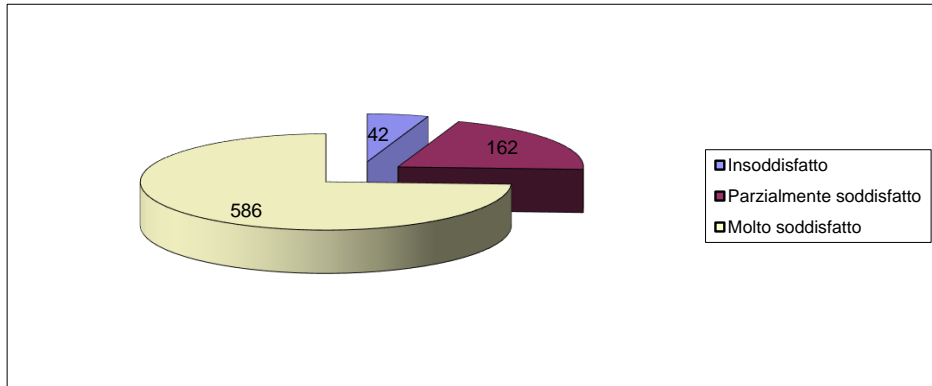
	Numeri	Percentuali
Insuff. numero incontri	67	8,19%
Scarso coinvolgimento della famiglia	23	2,81%

ITEM N. 6



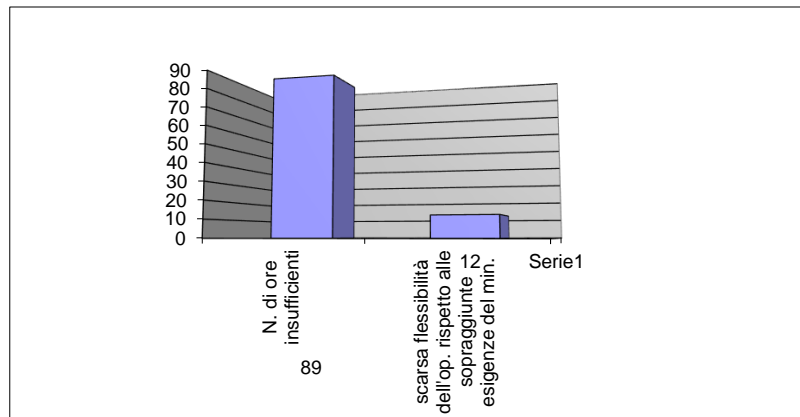
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	10	1,22%
Parz. soddisf.	69	8,43%
Molto soddisf.	717	87,66%
Nessuna risp.	22	2,69%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 7



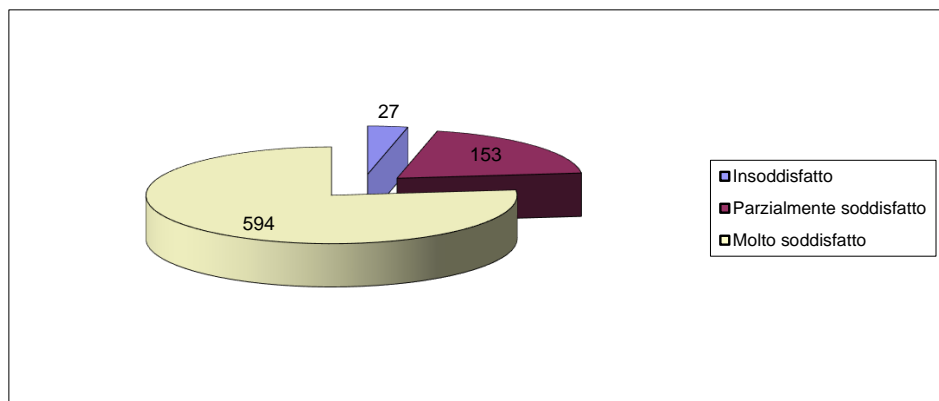
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	42	5,14%
Parz. soddisf.	162	19,80%
Molto soddisf.	586	71,64%
Nessuna risp.	28	3,42%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 7/BIS



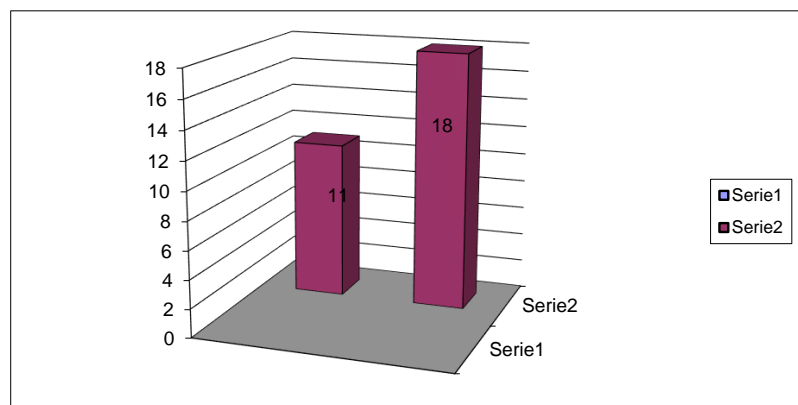
	Numeri	Percentuali
Numero di ore inadeguato	89	10,88%
Scarsa flessibilità dell'Operatore	12	1,47%

ITEM N. 8



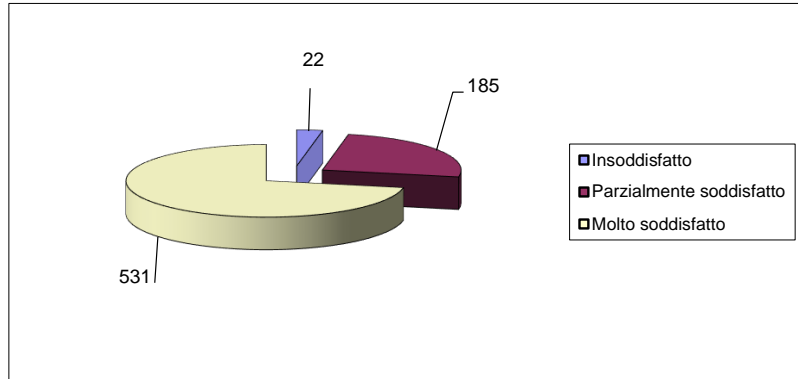
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	27	3,30%
Parz. soddisf.	153	18,70%
Molto soddisf.	594	72,62%
Nessuna risp.	44	5,38%
Tot. Quest. Restituiti	818	1

ITEM N. 8/BIS



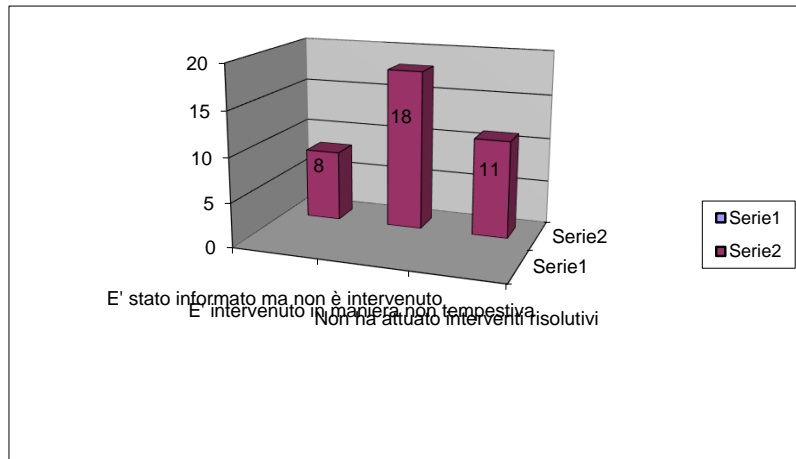
	Numeri
La Scuola è stata informata ma non è intervenuta	11
La Scuola è intervenuta in maniera non risolutiva	18

ITEM N. 9



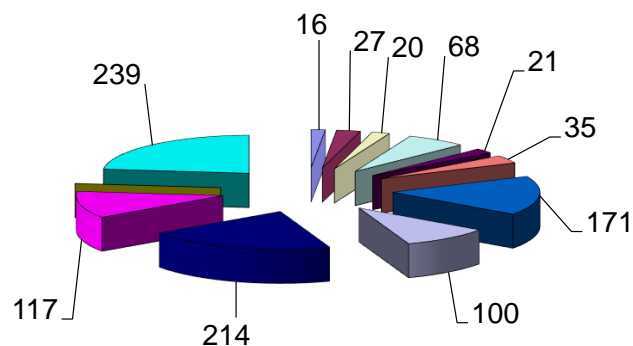
	Numeri	Percentuali
Insoddisfatto	22	2,69%
Parz. soddisf.	185	22,62%
Molto soddisf.	531	64,91%
Nessuna risp.	76	9,78%
Tot. Quest. Restituiti	814	1

ITEM N. 9/BIS



	Numeri	Percentuali
L'Ufficio è intervenuto in maniera non	18	2,20%
L'Ufficio è stato informato ma non è intervenuto	8	0,98%
L'Ufficio non ha messo in atto interventi risolutivi	11	1,34%

ITEM N. 10



- 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
- Nessuna Risposta

	Numeri	Percentuali
Scarsa competenza e disponibilità dell'Assistente	16	1,55%
Inadeguata organizzazione del servizio da parte della Scuola	27	2,62%
Mancata attenzione alle reali esigenze del bambino/a	20	1,95%
Scarsa comunicazione operatori-famiglia	68	6,61%
Mancata integrazione all'interno del gruppo-classe	21	2,04%
Assenza lavoro d'equipe per concordare strategie comuni d'intervento	35	3,41%
Quantità di ore previste inadeguata	171	16,64%
Mancanza di continuità	100	9,73%
Tardivo inizio del servizio	214	20,81%
Nessuna criticità	117	11,39%
Nessuna Risposta	239	23,25%