

REPORT SODDISFAZIONE UTENTI 2023

Servizio Educativo Territoriale

Il questionario, composto da 9 domande a scala graduata, è stato compilato in forma anonima da 29 famiglie che beneficiano del Servizio Educativo Territoriale e ha permesso di valutare la soddisfazione dell'utenza in riferimento ai seguenti indicatori generali:

- 1) **Trasparenza:** comprende gli aspetti relativi alla cura di fornire ai cittadini adeguata risposta al diritto di informazione;
- 2) **Correttezza con l'utenza:** comprende gli aspetti relativi al comportamento del personale operante nei servizi nonché agli aspetti amministrativi connessi alla sua erogazione;
- 3) **Efficacia:** contiene gli aspetti che rilevano l'effettivo raggiungimento di risultato, dal punto di vista dei cittadini.

Ogni indicatore generale è stato dettagliato in indicatori specifici in riferimento alla peculiarità del Servizio.

Gli items, a eccezione del n. 9 "Valutazione complessiva sul Servizio", misurato con valori da 1 a 10, sono stati rilevati tramite una scala graduata composta da quattro valori: ottimo, buono, sufficiente, insufficiente.

TRASPARENZA

Per quanto riguarda il primo indicatore generale, la trasparenza, con il questionario sono stati approfonditi i seguenti indicatori specifici:

- a) qualità della comunicazione con le famiglie (contatti diretti, telefonici, consegna dei contatti in fase di avvio e al bisogno);
- b) presenza di una relazione chiara e trasparente con le famiglie.

L'indicatore è stato esplorato attraverso le seguenti domande:

n. 6: "Riceve comunicazioni e spiegazioni pronte e chiare dagli operatori?"

n. 4: "E' soddisfatto/a in relazione alla tutela e riservatezza sugli aspetti personali da parte degli operatori?"

CORRETTEZZA CON L'UTENZA

Il secondo indicatore, la correttezza con l'utenza, è stato dettagliato in due indicatori specifici:

- a) cortesia e correttezza;
- b) sensibilità e attenzione.

Il livello di correttezza percepito dagli utenti è stato rilevato attraverso le seguenti domande:

n. 1: "Gli operatori sono cortesi e gentili?"

n. 2: "Mostrano sensibilità e attenzione?"

EFFICACIA

L'efficacia, infine, è stata esplorata attraverso domande specifiche che hanno approfondito i seguenti indicatori:

- a) qualità della relazione fra educatore e famiglia
- b) preparazione e competenza degli operatori in abbinamento al caso specifico
- c) qualità delle attività proposte
- d) caratteristiche organizzative dell'intervento

Le domande utilizzate per la valutazione dell'efficacia sono state le seguenti:

- n. 3: "E' soddisfatto del rapporto stabilito dagli operatori con utenti e famiglie?"
- n. 5: "Come valuta la disponibilità e capacità degli operatori a risolvere eventuali problemi?"
- n. 7: "Come valuta le attività e gli interventi erogati?"
- n. 8: "Come valuta l'organizzazione del Servizio (es. continuità del servizio, professionalità, puntualità, ecc.)?"

Chiude il questionario l'item n. 9 "Valutazione complessiva sul Servizio", con una scala graduata da 1 a 10, e uno spazio dedicato alla rilevazione di "Consigli e suggerimenti per il miglioramento del Servizio".

In considerazione della peculiarità del Servizio, che può essere attivato su richiesta spontanea della famiglia, ma anche su disposizione dell'Autorità Giudiziaria o su segnalazione di Enti esterni, la trasparenza, la correttezza con l'utenza e l'efficacia sono oggetto di valutazione non solo da parte dell'utenza, ma anche da parte del Responsabile del Procedimento.

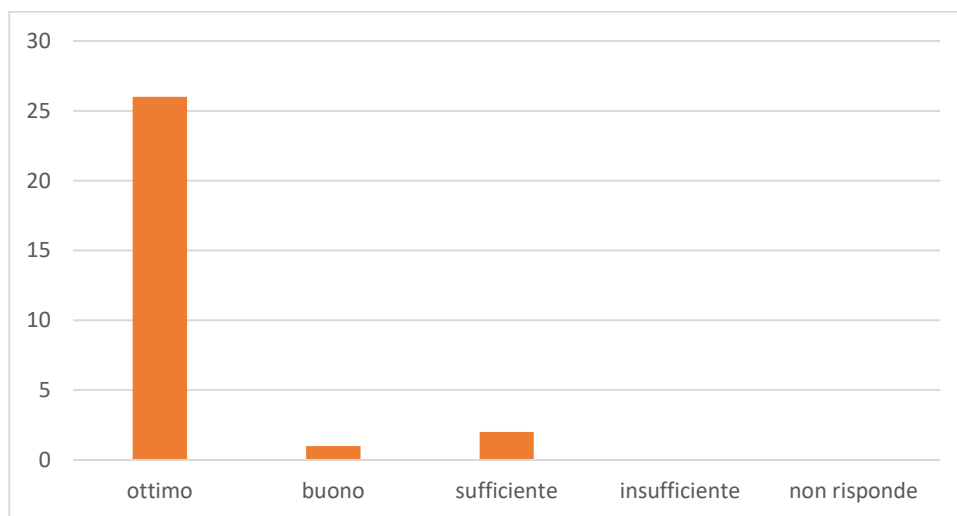
Altri indicatori di performance, quali l'accessibilità e la tempestività nelle risposte, non sono misurabili attraverso il questionario compilato dalle famiglie e sono sottoposti alla valutazione e al monitoraggio diretto da parte del Responsabile del Procedimento.

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Si espongono anche attraverso l'uso di grafici gli esiti della rilevazione, secondo gli indicatori esaminati.

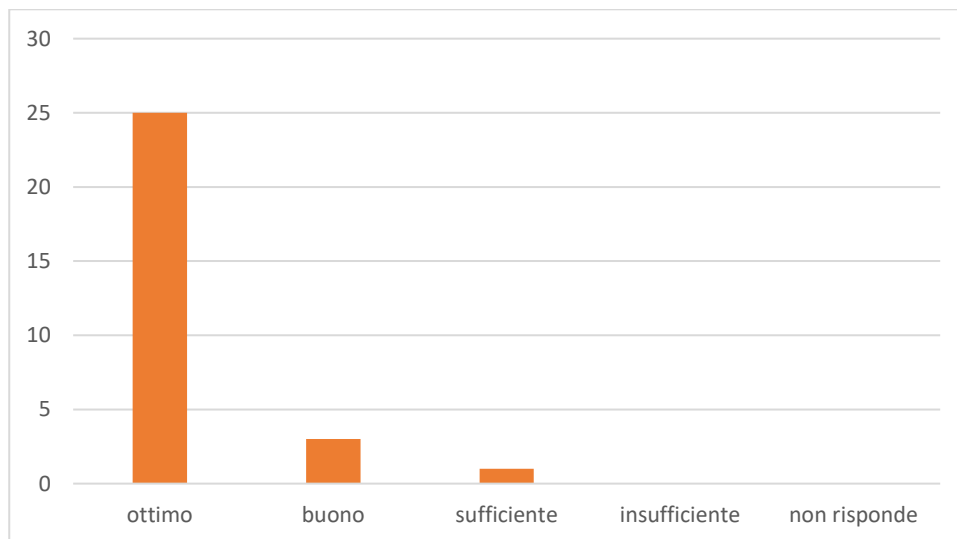
TRASPARENZA

Domanda n. 6: "Riceve comunicazioni e spiegazioni pronte e chiare dagli operatori?"



Il valore "ottimo" è stato selezionato da 26 famiglie, "buono" da 1 famiglia e "sufficiente" da 2 famiglie. Nessuna famiglia ha rilasciato una valutazione insufficiente.

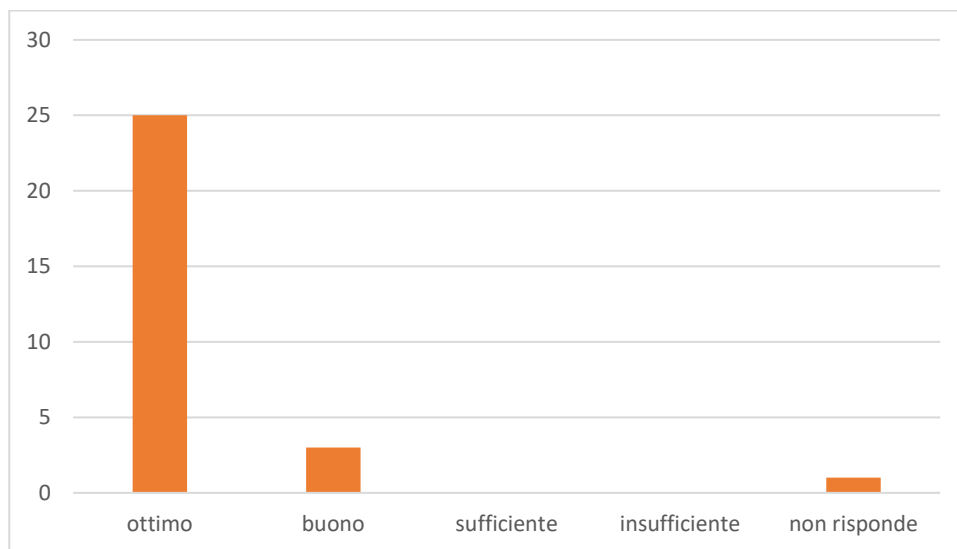
Domanda n. 4: "E' soddisfatto/a in relazione alla tutela e riservatezza sugli aspetti personali da parte degli operatori?"



Il valore "ottimo" è stato selezionato da 25 famiglie, "buono" da 2 famiglie e "sufficiente" da 1 famiglia. Nessuna famiglia ha rilasciato una valutazione insufficiente.

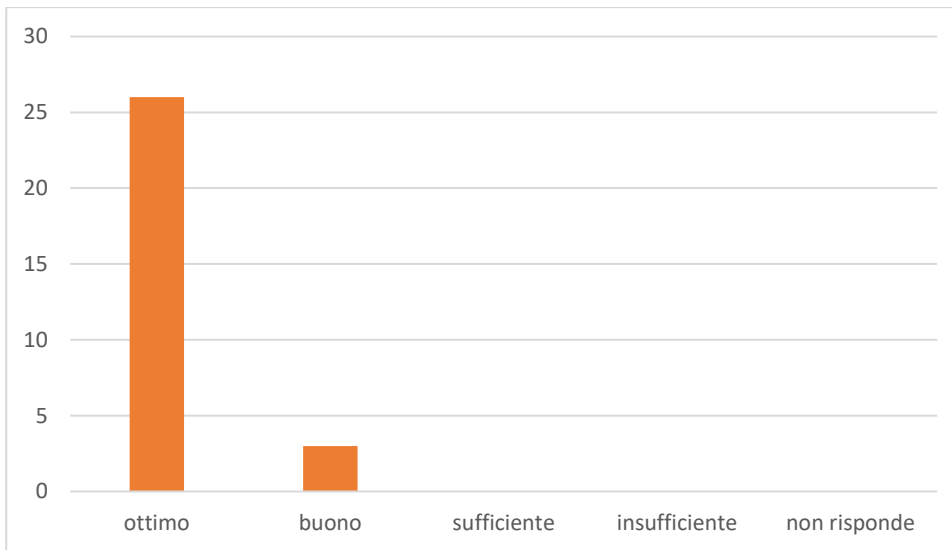
CORRETTEZZA CON L'UTENZA

Domanda n. 1: "Gli operatori sono cortesi e gentili?"



Il valore "ottimo" è stato selezionato da 25 famiglie, "buono" da 3 famiglie. Nessuna famiglia ha rilasciato una valutazione insufficiente. Una famiglia non ha risposto.

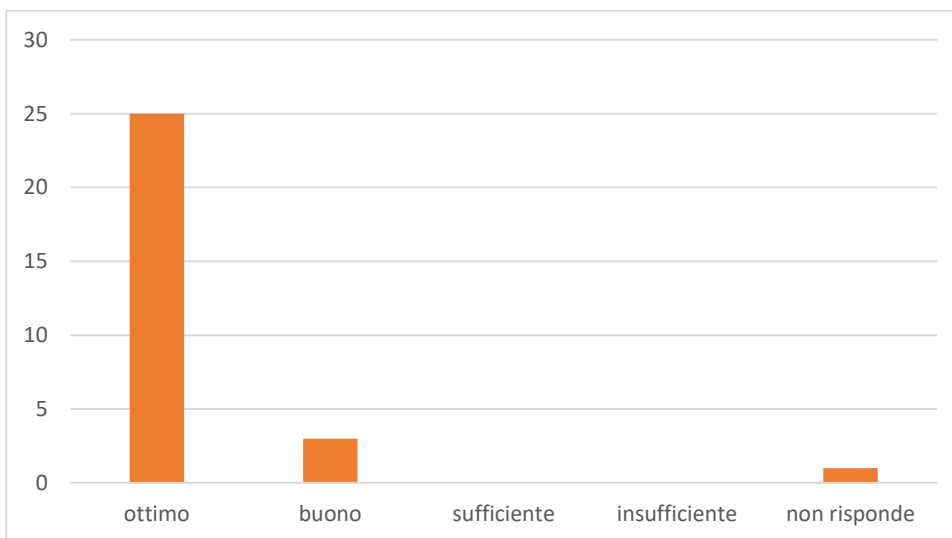
Domanda n. 2: “Mostrano sensibilità e attenzione?”



Il valore “ottimo” è stato selezionato da 26 famiglie, “buono” da 3 famiglie. Nessuna famiglia ha selezionato le valutazioni “sufficiente” e “insufficiente”.

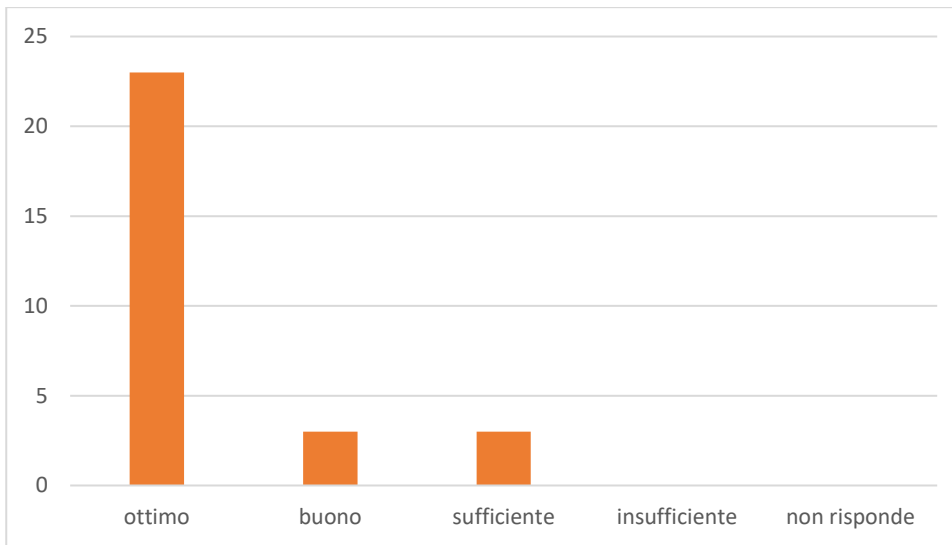
EFFICACIA

Domanda n. 3: “E’ soddisfatto del rapporto stabilito dagli operatori con utenti e famiglie?”



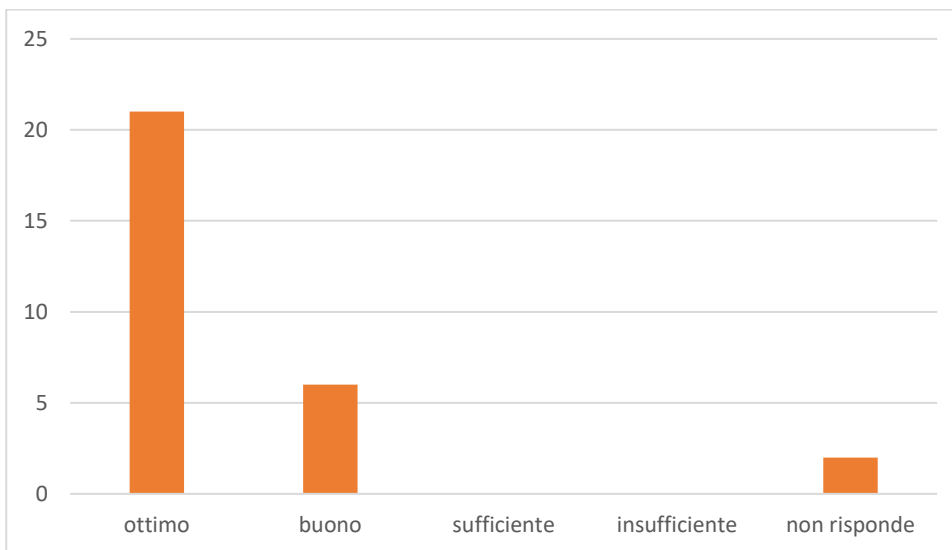
Il valore “ottimo” è stato selezionato da 25 famiglie, “buono” da 3 famiglie. Nessuna famiglia ha rilasciato una valutazione insufficiente. Una famiglia non ha risposto.

Domanda n. 5: “Come valuta la disponibilità e capacità degli operatori a risolvere eventuali problemi?”



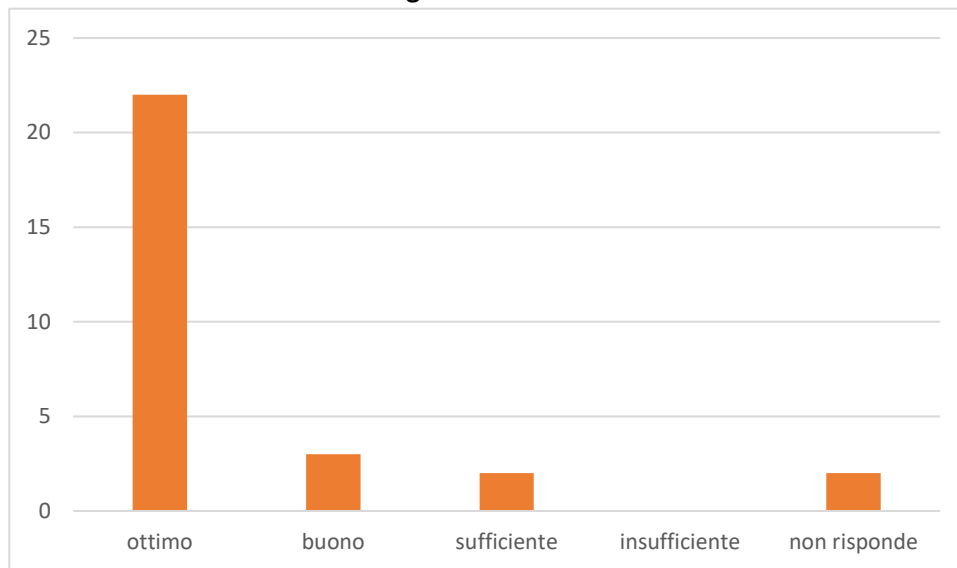
Il valore “ottimo” è stato selezionato da 23 famiglie, “buono” da 3 famiglie, così come il valore “sufficiente”. Nessuna famiglia ha rilasciato una valutazione insufficiente.

Domanda n. 7: “Come valuta le attività e gli interventi erogati?”



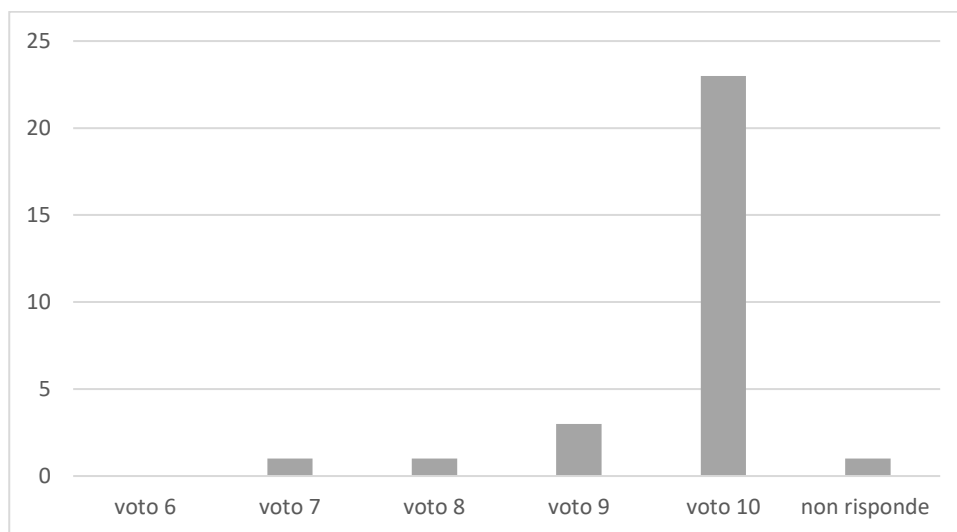
Il valore “ottimo” è stato selezionato da 21 famiglie, “buono” da 6 famiglie. Nessuna famiglia ha rilasciato valutazioni sufficienti e insufficienti, 2 famiglie non hanno risposto.

Domanda n. 8: "Come valuta l'organizzazione del Servizio?"



Il valore "ottimo" è stato selezionato da 22 famiglie, "buono" da 3 famiglie, "sufficiente" da 2 famiglie. Nessuna famiglia ha rilasciato valutazioni insufficienti, 2 famiglie non hanno risposto.

Item n. 9 "Valutazione complessiva"



La valutazione più alta, corrispondente al valore "10" è stata espressa da 23 famiglie. Le restanti valutazioni espresse sono state: "9" per 3 famiglie, "8" per 1 famiglia e "7" per 1 famiglia, 1 famiglia non ha risposto.

Item n. 10 "Consigli e suggerimenti per il miglioramento del Servizio"

Per questo item 2 famiglie hanno espresso suggerimenti per il miglioramento, uno inerente alla richiesta di incremento di ore del Servizio, il secondo relativo al desiderio di un incremento delle attività di supporto didattico.

Nel complesso la qualità del Servizio percepita dall'utenza risulta essere ottima/ buona per tutti gli indicatori esaminati, così come confermato dalla valutazione complessiva rilasciata dagli utenti in riferimento all'item n. 9.