

**Anno 2017**

**Rilevazione della soddisfazione rispetto ai  
Servizi di Integrazione Scolastica  
erogati dalla Cooperativa Sociale Eureka I onlus  
Municipi I – XIII - XIV**

**RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE RISPETTO AI  
SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA  
EROGATI DALLA COOPERATIVA SOCIALE EUREKA I ONLUS ALL'INTERNO DEI  
MUNICIPI I – XIII – XIV a.s. 2016/2017**

L'obiettivo della ricerca è quello di rilevare la qualità percepita dagli utenti e dai committenti dei servizi erogati dalla Cooperativa Eureka I nell'anno 2017 e, nello specifico, rispetto al servizio:

- **A.E.C.** - *Assistenza Educativa e Culturale* per i Municipi I – XIII – XIV
- **Assistenza Specialistica** negli Istituti d'Istruzione Superiore

Ciò significa che cercheremo di individuare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi di cui si usufruisce partendo da un'analisi delle aspettative e dei bisogni e la corrispondenza tra questi e le prestazioni erogate.

Per quanto riguarda il servizio in oggetto, per l'anno scolastico 2016-17, sono stati sottoposti ad indagine i referenti scolastici del servizio A.E.C. dei Municipi I – XIII – XIV e quelli di tre Istituti d'Istruzione Superiore dove la Cooperativa fornisce il servizio di Assistenza Specialistica.

Quello che ci proponiamo è di intervenire laddove si evidenzino delle carenze strutturali, di ottimizzare gli strumenti a disposizione e, se necessario, di reperirne di nuovi.

Le 3 aree tematiche esplorate e rilevanti ai fini della ricerca sono:

- *La qualità nella generalità dei servizi.*  
Rientrano in quest'area una serie di valutazioni generali sui servizi erogati, i principali motivi di soddisfazione e insoddisfazione nonché le concezioni e le aspettative degli utenti rispetto al servizio nella sua totalità.
- *La qualità e l'organizzazione.*  
Rientrano in quest'area tutti quegli aspetti relativi alla gestione dei turni e delle ore, alla tipologia delle prestazioni e alla pianificazione delle attività nonché qualsiasi problematica connessa al coordinamento del servizio.
- *La qualità e la risorsa umana.*  
Rientrano in quest'area una serie di valutazioni inerenti la persona come protagonista del servizio, ovvero gli operatori che lavorano a stretto contatto con gli

utenti, i responsabili del coordinamento e il rapporto utente-operatore.

Il progetto di ricerca valutativa prevede la somministrazione di un questionario strutturato quale modalità di raccolta dei dati e la loro successiva elaborazione.

I questionari sono stati inviati ai referenti scolastici, Funzionari educativi (per le scuole dell'infanzia), Dirigenti Scolastici o loro referenti (per le scuole primarie e secondarie di primo grado) di sei Istituti Comprensivi, sei scuole dell'Infanzia Comunale e tre Istituti di Istruzione Superiore. Dei sedici questionari inviati, dieci sono stati rinviati debitamente compilati.

L'intera ricerca è stata condotta nel rispetto della normativa vigente sulla privacy (d.lgs. 196/03).

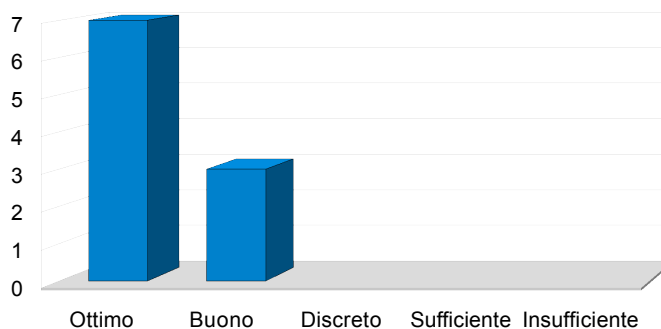
Esponiamo ora i risultati ottenuti relativi ai Servizi di Integrazione Scolastica erogati dalla Cooperativa Eureka I nei Municipi I – XIII - XIV.

**LA QUALITA' PERCEPITA DAI DIRIGENTI, REFERENTI SCOLASTICI E FUNZIONARI  
SERVIZI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA  
Municipi I – XIII - XIV  
2017**

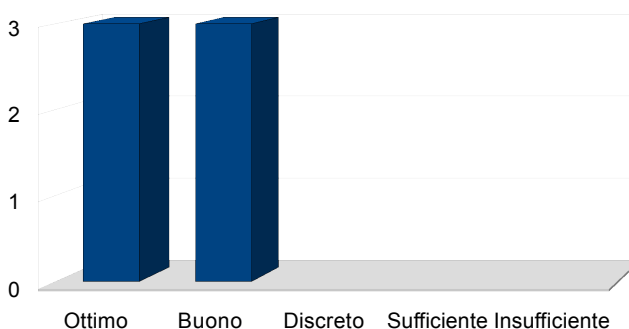
Anche per quest'anno i Servizi di Integrazione Scolastica sono stati sottoposti a un esame qualitativo attraverso la somministrazione di questionari rivolti ai Funzionari Educativi, ai Dirigenti Scolastici o loro referenti delle scuole in cui opera la Cooperativa Eureka I onlus. Abbiamo focalizzato l'attenzione su: professionalità del personale, problemi rilevanti, aspettative, considerazioni su operatori e coordinatori, valutazioni sull'organizzazione e sugli interventi, verifica dell'andamento del servizio.

Dei dieci questionari analizzati: uno è stato compilato da un referente con incarico di Posizione Organizzativa dei Servizi Educativi e Scolastici, cinque da docenti con Funzioni Strumentali per l'Inclusione e l'Integrazione e quattro da docenti referenti per il sostegno.

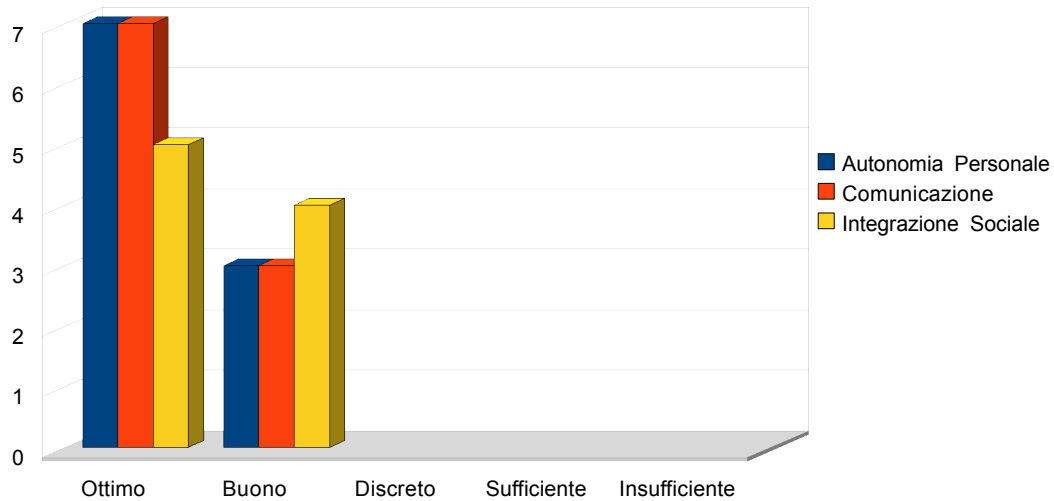
1. Come definirebbe la qualità del servizio che le viene erogato dalla Cooperativa Sociale Eureka I onlus?



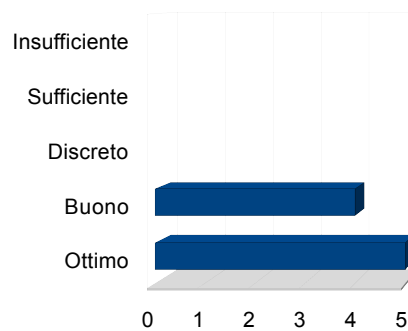
2. Qual è il suo giudizio rispetto alla professionalità del personale A.E.C. della Cooperativa Sociale Eureka I onlus che eroga il servizio?



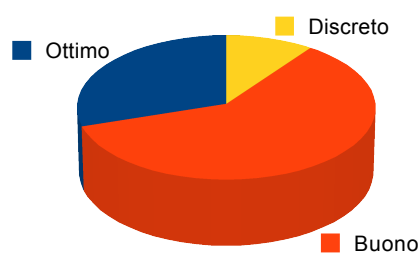
3. Esprima la sua valutazione sul livello di corrispondenza degli interventi degli operatori alle aspettative della scuola nei seguenti ambiti:



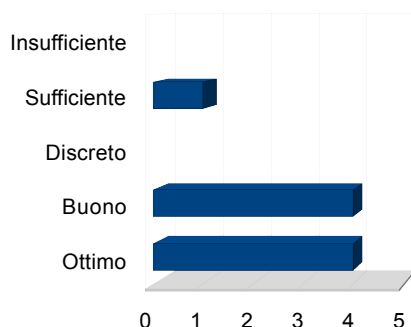
4. Come giudica in generale la relazione che si instaura tra l'alunno e l'operatore che effettua il servizio?



5. Come giudica la capacità degli operatori di relazionarsi con il Team Insegnanti?



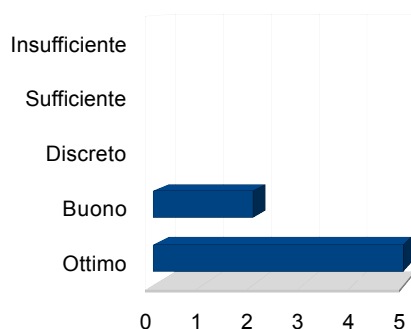
6. Qual è il suo giudizio sul modello organizzativo proposto dalla Cooperativa relativamente al servizio?



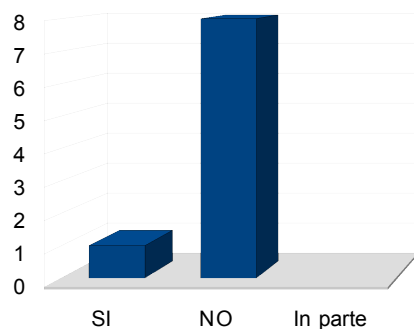
Se fosse possibile cosa cambierebbe?

Andrebbe incrementata la presenza del personale di assistenza soprattutto nelle scuole frequentate da un grande numero di alunni con disabilità. Si richiede una copertura del servizio per l'intero arco della giornata (dalle ore 8 alle ore 17) a supporto dell'intero Plesso Scolastico e la possibilità di recuperare le ore non effettuate su un alunno per assicurare il servizio durante le gite e i campi scuola. Gli orari del turno di alcuni operatori vengono ritenuti troppo rigidi e lo svolgimento delle riunioni con il Municipio durante l'orario di servizio crea non pochi problemi soprattutto nell'organizzazione dell'assistenza ai bambini più gravi.

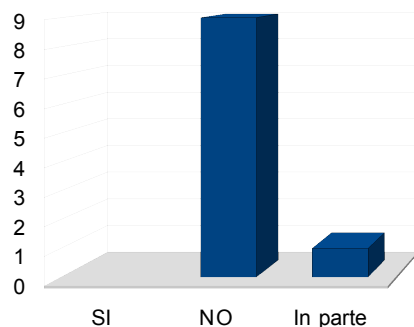
7. Come giudica la professionalità del Coordinamento della Cooperativa Sociale Eureka I onlus?



8. Ha avuto problemi nel contattare il Coordinamento del servizio?



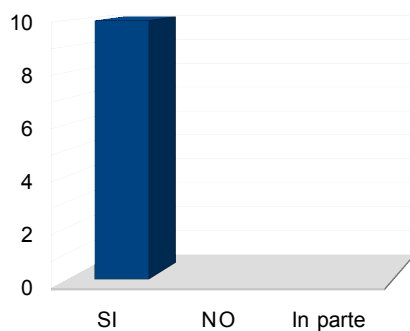
9. Ha avuto problemi relativi all'erogazione del servizio nel corso dell'anno scolastico trascorso?



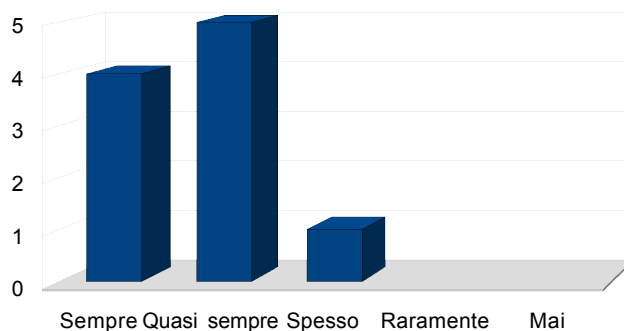
Può indicare i prevalenti?

La copertura del servizio di assistenza non è ritenuta sufficiente rispetto al gran numero di alunni disabili presenti nella scuola.

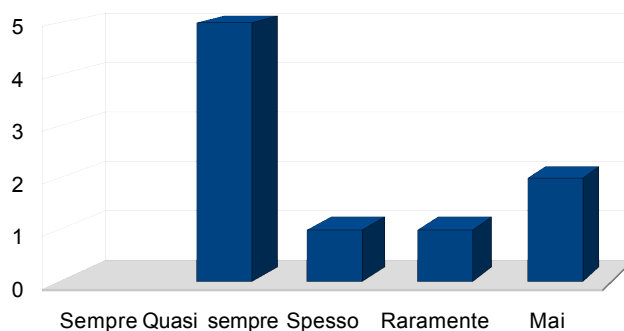
10. E' soddisfatto/a delle modalità di soluzione delle problematiche che si sono presentate?



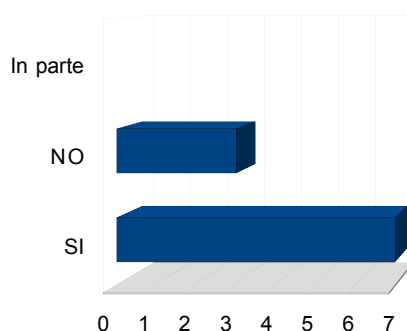
11. Nel servizio è efficace la sostituzione degli operatori?



12. In caso di indisponibilità dell'operatore abituale, le risulta che l'operatore che lo sostituisce sia conosciuto dall'alunno?



13. Per la verifica del servizio vengono effettuati incontri periodici oltre ai glho tra coordinatori della cooperativa e scuola?



Se SI con quale frequenza?

Nella maggior parte degli Istituti gli incontri sono almeno due l'anno, spesso in occasione dei Gruppi Lavoro Inclusione, in alcuni c'è anche un terzo incontro di "coordinamento" tra i referenti della Cooperativa e la docente avente Funzioni Strumentali Inclusione.

In una delle realtà intervistate si riescono a svolgere degli incontri di verifica bimestrali che

facilitano l'organizzazione del lavoro e lo scambio di informazioni.

Se NO come giudica la possibilità di effettuare almeno due incontri annui?

Chi ha risposto NO ritiene sia molto utile effettuare degli incontri e si augura che se ne svolgano almeno due l'anno “*uno all'inizio e uno alla fine*”, ma fuori dall'orario di servizio.

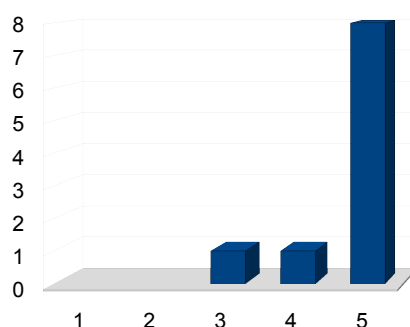
14. Saprebbe indicare un aspetto di eccellenza e uno di insufficienza del servizio erogato?

Tra i punti di **eccellenza** spicca la professionalità e preparazione degli operatori che si rivelano, ancora una volta, uno dei punti di forza del servizio. A garanzia di un alto livello di performance c'è la massima disponibilità al confronto e alla risoluzione condivisa delle problematiche, da parte sia dei responsabili che degli assistenti.

Alto è il livello di collaborazione e attenzione all'utenza. Di fondamentale importanza anche la tempestiva sostituzione degli operatori in caso di loro assenza e l'impegno a dare continuità al servizio.

Un elemento di **insufficienza**, come rilevato anche nelle precedenti indagini, si registra nell'organizzazione dell'intervento. Appare complicato riuscire a dare una risposta positiva alle necessità delle scuole quando il personale impiegato lavora anche nei servizi di assistenza domiciliare; i loro turni di lavoro appaiono poco flessibili poiché vincolati ad altre prestazioni e questo sicuramente non facilita la gestione delle ore di assistenza e l'incastro con le ore di presenza dei docenti. Come già lo scorso anno, il servizio risulta di difficile erogazione specialmente quando gli assistenti vengono utilizzati su più plessi o in più scuole.

15. Il suo grado di soddisfazione complessiva relativamente al servizio svolto da 1 a 5 (dove 1 corrisponde al grado minimo e 5 al grado massimo) è?



## Conclusioni

Esponiamo in forma sintetica quanto emerso dalla ricerca:

- Si riafferma la soddisfazione generale del servizio che, come nelle precedenti indagini, viene valutato di livello medio alto soprattutto grazie alla preparazione e alla disponibilità a collaborare con il personale scolastico degli operatori.
- Il modello organizzativo proposto risulta efficace. Si richiede però una maggiore flessibilità degli orari degli assistenti che risultano, a volte, troppo rigidi e vincolati ad altri servizi non favorendo una gestione ottimale della presenza degli operatori nelle scuole.
- Non ci sono stati problemi ne nel contattare l'ufficio di coordinamento ne nella gestione dell'erogazione del servizio.
- La gestione delle criticità risulta più che soddisfacente.
- Buona è la valutazione della gestione delle sostituzioni che vengono effettuate, nella maggior parte dei casi, da personale già conosciuto dall'alunno.
- Sempre molto positiva è la valutazione della preparazione, professionalità e disponibilità del personale impiegato.
- Continua a rimanere un punto di debolezza l'organizzazione dei turni di lavoro del personale impiegato su più servizi o, nello stesso servizio, su più plessi scolastici.
- Nel complesso la qualità del servizio risulta più che buona.