

Servizio: Mediazione Interculturale

**Responsabili: Resp. U.O. Tutela minori e genitorialità:
Concetta Versi**

**Gruppo di lavoro: Resp. U.O. Tutela Minori e
Genitorialità :Concetta Versi
Coordinatrice del Servizio : Ass. Sociale –
Elisa Piazza**

PIANO DI CUSTOMER 2016



CUSTOMER SATISFACTION 2016

Tipo di indagine (sintesi del progetto): obiettivi, modalità di somministrazione, modalità e campione di utenti, tempistica della rilevazione

La customer satisfaction sul Servizio di “Mediazione Interculturale” si pone l’obiettivo di verificare nel complesso l’efficacia degli interventi di mediazione culturale e la rispondenza ai bisogni di integrazione dei minori all’interno dei contesti scolastici.

Sono stati predisposti n. 3 questionari: il primo somministrato agli insegnanti delle scuole elementari ed ai referenti d’intercultura delle scuole medie inferiori che hanno richiesto il servizio; il secondo (tradotto nelle varie lingue) somministrato agli alunni della scuola media inferiore che hanno usufruito del servizio ed il terzo, somministrato agli assistenti sociali del territorio che si sono avvalsi del Servizio di Mediazione culturale.

Il questionario è stato inoltrato via e-mail ad insegnanti e assistenti sociali, con precisazione delle finalità e con preghiera di compilazione e restituzione; mentre è stato somministrato di persona ai ragazzi delle scuole medie, previa premessa della finalità della compilazione, nonché dell’importanza e utilità del raccogliere il loro punto di vista, da parte del Responsabile e del Coordinatore del Servizio.

L’adesione all’indagine è stata alta e sono stati compilati i seguenti questionari: 25 su 31 da parte degli insegnanti, 17 su 21 da parte degli alunni, 10 su 10 da parte degli assistenti sociali.

I questionari sono stati raccolti in forma anonima.

Gli ambiti di indagine sono stati i seguenti:

- Professionalità
- Efficacia dell'intervento
- Corresponsione alle aspettative

In tutti gli ambiti sondati dai tre questionari i livelli di gradimento sono risultati complessivamente pari al 76,85% (indicatore di riferimento prefissato 70%).

In particolare, dall'analisi delle percentuali si rilevano i seguenti livelli di soddisfazione relativi ai campioni prescelti.

Il 73.8% degli assistenti sociali è risultato soddisfatto o molto soddisfatto del Servizio, con punte di soddisfazione pari al 100% relativamente alla corresponsione alle aspettative ed alla collaborazione fittiva con il mediatore.

Riguardo al campione degli insegnanti, si è riscontrato che il 70.19% degli stessi è stato soddisfatto o molto soddisfatto del Servizio, seppure abbiano esplicitato che il monte ore disponibile non risponde ai bisogni in aumento della scuola.

Infine, rispetto agli alunni intervistati, si è rilevato che l'86,56% del campione è risultato soddisfatto o molto soddisfatto del Servizio, con punte del 94,12% in ordine ai miglioramenti a seguito dell'intervento di mediazione, e punte del 100% relativamente all'aiuto percepito.

Focus sui Punti di forza: Gli indici di gradimento più elevati sono stati riscontrati nella valutazione della professionalità dei mediatori in ambito scolastico, oltre che nella soddisfazione e corrispondenza in ordine alle aspettative ed alle finalità del Servizio da parte degli assistenti sociali e degli insegnanti.

Focus sui punti di debolezza: Gli insegnanti hanno presentato come criticità l'esiguità temporale del monte ore dedicate rispetto agli interventi di mediazione interculturale, chiedendo un maggiore investimento di risorse sul servizio.

Indirizzo mail del Referente di customer:

concetta.versi@comune.sp.it

Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:
concetta.versi@comune.sp.it

Confronto con la Customer Satisfaction precedente	Rispetto alla precedente customer satisfaction, effettuata nel 2013, è stata espletata una delle azioni di miglioramento previste, riguardante il coinvolgimento nell'indagine degli alunni beneficiari.
Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction	Attivazione tempestiva del servizio, in concomitanza con l'ingresso scolastico degli alunni.