



ANALISI QUALITA' PERCEPITA

SILAS - AZIENDE

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Giugno 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione delle aziende che collaborano con il SILAS.
• Destinatari	<u>Aziende</u> nelle quali risulta attivo un tirocinio lavorativo (tirocinio formativo, tirocinio mirato, integrazione sociale)
• Campione	Tutte le Aziende nelle quali risulta attivo un tirocinio lavorativo nel periodo di rilevazione
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	Per le Aziende: a. <i>Modalità di consegna</i> : consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto unitamente ad una busta preaffrancata (da utilizzare per la restituzione del questionario compilato); b. <i>Modalità di raccolta</i> : restituzione via posta ordinaria utilizzando la busta preaffrancata fornita.

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 15 quesiti raggruppati in:

4 sezioni/aree di analisi:

1. Personale SILAS
2. Servizio di Tutoraggio
3. Valutazione complessiva del servizio
4. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-aprile 2015. Sono stati consegnati 340 questionari ad aziende con un tirocinio lavorativo attivo nel periodo, e sono stati restituiti 116 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 34%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione – QP SILAS AZIENDE

	Consegnati	Ritornati	% di partecipazione
SILAS – QUESTIONARIO PER L'AZIENDA	340	116	34,1%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati relativi all'azienda- – QP SILAS AZIENDE

DATI AZIENDA	Valori mancanti	% sul totale (N=116)
Settore produttivo di appartenenza (<i>Ente/Azienda pubblica, Cooperativa sociale di tipo B, Impresa privata settore Agricoltura, Impresa privata settore Industria, Impresa privata settore Artigianato, Impresa privata settore Commercio, Servizi, altro</i>)	4	3,4%
Residenza Azienda/Ente (<i>altopiano, pianura, fuori ULSS 3</i>)	6	5,2%
Da quanto tempo collabora con il SIL (<i>meno di 3 mesi, da 4 mesi a 1 anno, da 1 a 5 anni, da 6 a 10 anni, più di 10 anni</i>)	4	3,4%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP SILAS AZIENDE

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=116)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=116)
SEZIONE A – PERSONALE SILAS				
1. Cortesia	0	0,0%	30	25,9%
2. Disponibilità all'ascolto	0	0,0%	34	29,3%
3. Competenza e professionalità dimostrata	0	0,0%	32	27,6%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	2	1,7%	33	28,4%
5. Chiarezza informazioni ricevute	0	0,0%	30	25,9%
6. Completezza informazioni ricevute	0	0,0%	31	26,7%
7. Facilità di contatto telefonico con il servizio	1	0,9%	30	25,9%

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=116)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=116)
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO				
1. Attività di accompagnamento e sostegno della persona inserita	0	0,0%	29	25,0%
2. Periodicità degli incontri di tutoraggio concordati	0	0,0%	31	26,7%
3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	0	0,0%	30	25,9%
4. Verifica dei risultati raggiunti (<i>da compilare solo per le Aziende con progetti da almeno 3 mesi</i>)				
SEZIONE C – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto dell'esperienza di integrazione lavorativa che si è attivata all'interno della sua azienda?	0	0,0%	32	27,6%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 99% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP SILAS AZIENDE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	116	90,9	100	99,76	1,45

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?" e quesito n.4 sez. B)

SINTESI DEI RISULTATI

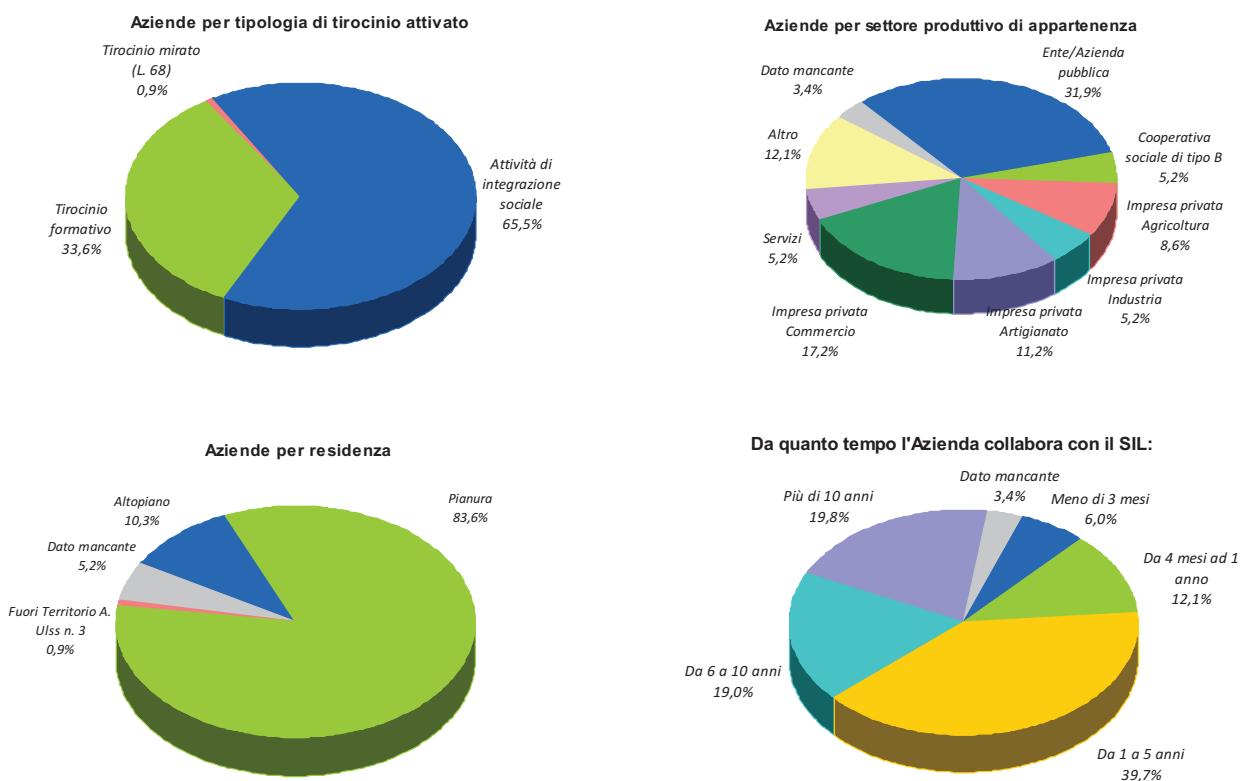
L'indagine sulla soddisfazione delle aziende con un tirocinio lavorativo attivo nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 116 aziende. Nel 65,5% dei casi il tirocinio attivato risulta per attività di integrazione sociale, nel 33,6% di tirocini formativi. Un terzo dei tirocini è attivato nel settore pubblico. Si tratta di Aziende situate nel territorio dell'ex distretto 1 di pianura che nella maggioranza dei casi collabora con il SIL già da alcuni anni.

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati sulla tipologia di tirocinio e sulla tipologia di Azienda.

DATI AZIENDA	Valori assoluti (N=116)	% rispetto al totale
Tipologia Tirocinio Attivato:		
Attività di integrazione sociale	76	65,5%
Tirocinio formativo	39	33,6%
Tirocinio mirato (L. 68)	1	0,9%
Settore produttivo di appartenenza:		
Ente/Azienda pubblica	37	31,9%
Cooperativa sociale di tipo B	6	5,2%
Impresa privata settore Agricoltura	10	8,6%
Impresa privata settore Industria	6	5,2%
Impresa privata settore Artigianato	13	11,2%
Impresa privata settore Commercio	20	17,2%

DATI AZIENDA	Valori assoluti (N=116)	% rispetto al totale
Servizi	6	5,2%
Altro	14	12,1%
Dato mancante	4	3,4%
Residenza Azienda/ente:		
Altopiano	12	10,3%
Pianura	97	83,6%
Fuori Territorio A. Ulss n. 3	1	0,9%
Dato mancante	6	5,2%
Da quanto tempo collabora con il SIL:		
Meno di 3 mesi	7	6,0%
Da 4 mesi ad 1 anno	14	12,1%
Da 1 a 5 anni	46	39,7%
Da 6 a 10 anni	22	19,0%
Più di 10 anni	23	19,8%
Dato mancante	4	3,4%

Figura n. 1: Distribuzione delle aziende secondo la tipologia di tirocinio attivata e secondo i dati richiesti sull'azienda.



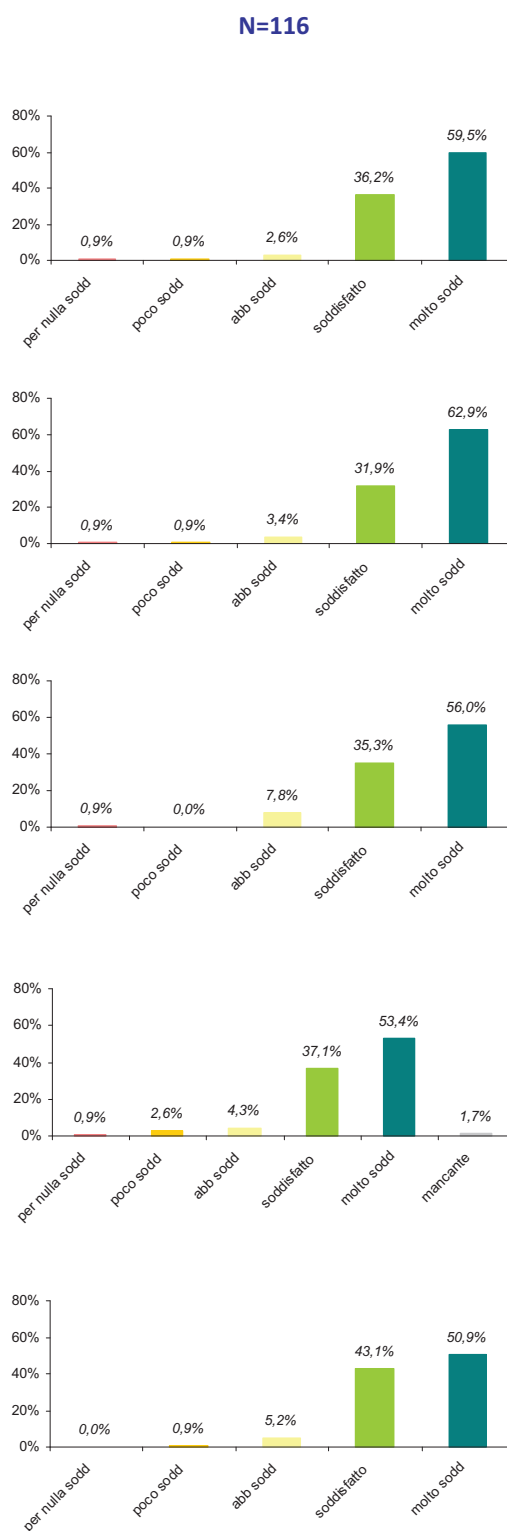
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più basso risulta quella relativa alla sezione C – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO.

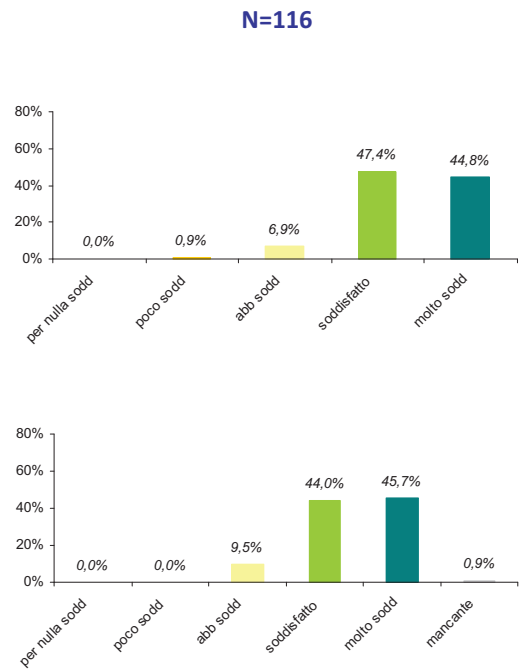
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che i quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla facilità di contatto telefonico con il servizio, alla verifica dei risultati raggiunti e alla soddisfazione complessiva del servizio.

Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – PERSONALE SILAS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	3	2,6%
4. Soddisfatto	42	36,2%
5. Molto soddisfatto	69	59,5%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	4	3,4%
4. Soddisfatto	37	31,9%
5. Molto soddisfatto	73	62,9%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	9	7,8%
4. Soddisfatto	41	35,3%
5. Molto soddisfatto	65	56,0%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	3	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	5	4,3%
4. Soddisfatto	43	37,1%
5. Molto soddisfatto	62	53,4%
Dato mancante	2	1,7%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	6	5,2%
4. Soddisfatto	50	43,1%
5. Molto soddisfatto	59	50,9%



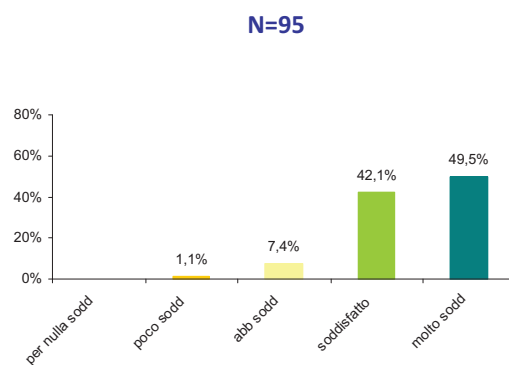
SEZIONE A – PERSONALE SILAS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	8	6,9%
4. Soddisfatto	55	47,4%
5. Molto soddisfatto	52	44,8%
Facilità di contatto telefonico con il servizio		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	11	9,5%
4. Soddisfatto	51	44,0%
5. Molto soddisfatto	53	45,7%
Dato mancante	1	0,9%



SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Attività di accompagnamento e sostegno della persona inserita		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	11	9,5%
4. Soddisfatto	50	43,1%
5. Molto soddisfatto	54	46,6%
Periodicità degli incontri di tutoraggio		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	6	5,2%
4. Soddisfatto	57	49,1%
5. Molto soddisfatto	51	44,0%
Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	9	7,8%
4. Soddisfatto	48	41,4%
5. Molto soddisfatto	57	49,1%



SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Verifica dei risultati raggiunti <i>(da compilare solo per le Aziende con progetti da almeno 3 mes: n. 95i)</i>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	7	7,4%
4. Soddisfatto	40	42,1%
5. Molto soddisfatto	47	49,5%



SEZIONE D– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto dell'esperienza di integrazione lavorativa che si è attivata all'interno della sua azienda?		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	9	7,8%
4. Soddisfatto	53	45,7%
5. Molto soddisfatto	52	44,8%

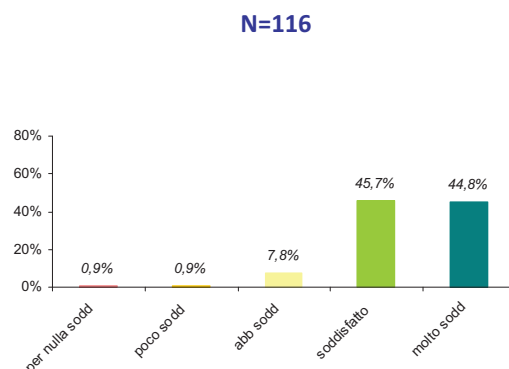


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Cortesia	116	4,53	0,68	86	7,0%
A2. Disponibilità all'ascolto	116	4,55	0,69	82	6,1%
A3. Competenza e professionalità dimostrata	116	4,46	0,71	84	8,3%
A4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	114	4,42	0,77	83	8,4%
A5. Chiarezza informazioni ricevute	116	4,44	0,64	86	8,1%
A6. Completezza informazioni ricevute	116	4,36	0,65	85	8,2%
A7. Facilità di contatto telefonico con il servizio	115	4,37	0,65	86	14,0%
B1. Attività di accompagnamento e sostegno della persona inserita	116	4,34	0,72	87	10,3%
B2. Periodicità degli incontri di tutoraggio	116	4,35	0,66	85	4,7%
B3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	116	4,37	0,74	86	7,0%
B4. Verifica dei risultati raggiunti (solo per le Aziende con progetti da almeno 3 mesi)	95	4,40	0,67	70	14,3%
C1. Complessivamente, quanto è soddisfatto dell'esperienza di integrazione lavorativa che si è attivata all'interno della sua azienda?	116	4,33	0,73	84	14,3%

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – PERSONALE SILAS	116	4,44	0,59
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	116	4,36	0,66
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO – Verifica dei risultati raggiunti (solo per aziende con progetti da almeno 3 mesi)	95	4,40	0,67
SEZIONE C – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	116	4,33	0,73

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

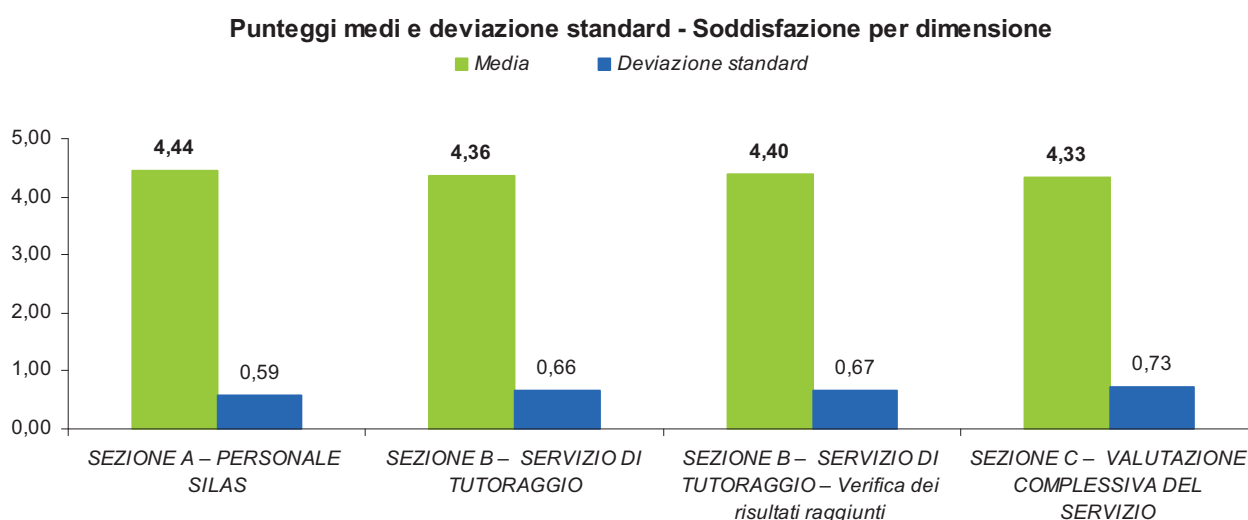
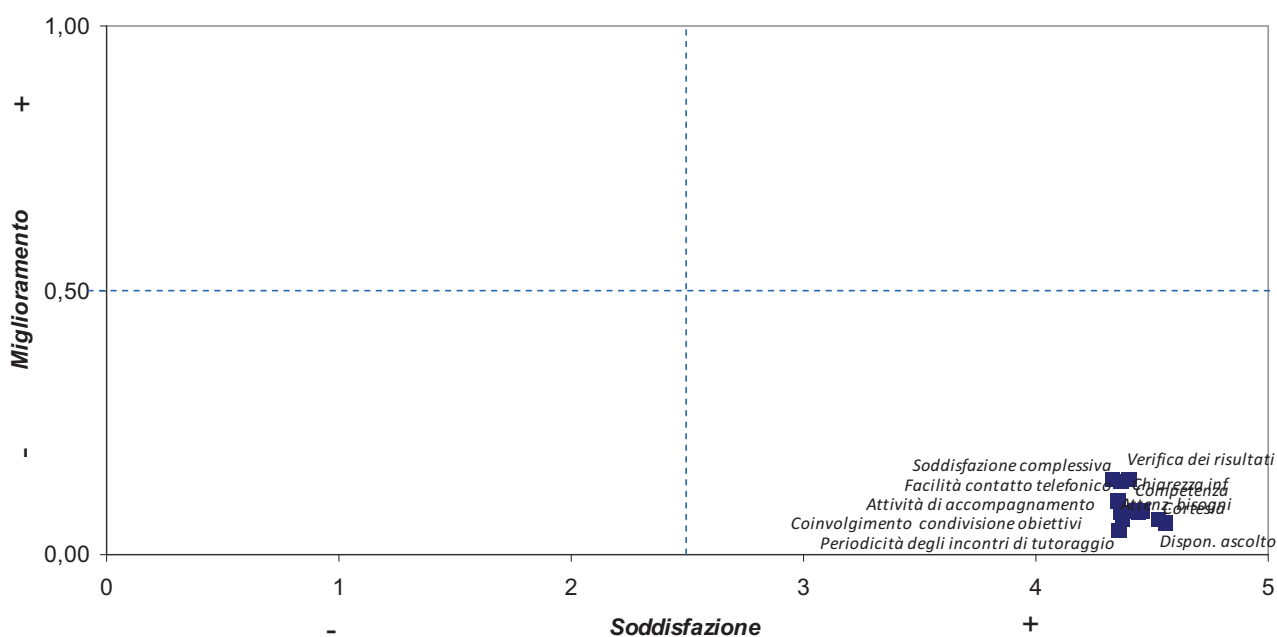


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio. I commenti più frequenti fanno riferimento all'attività di accompagnamento da parte degli operatori del SIL.

CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del *SILAS- AZIENDE* risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 4,33 per la sezione "Valutazione complessiva del servizio" ad un valore medio di 4.44 per la sezione " Personale SILAS" in una scala da 1 a 5.

L'analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 3% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

1. l'attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Servizio di Integrazione Lavorativa

Gentile Azienda,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

Scheda per l'azienda

Tipologia di tirocinio attivato:	<input type="checkbox"/> Attività di integrazione sociale <input type="checkbox"/> Tirocinio formativo <input type="checkbox"/> Tirocinio mirato (L. 68)
---	--

SEZIONE A – PERSONALE SILAS	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
5. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
6. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
7. Facilità di contatto telefonico con il servizio	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Attività di accompagnamento e sostegno della persona inserita	1	2	3	4	5	0	1
2. Periodicità degli incontri di tutoraggio concordati	1	2	3	4	5	0	1
3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	1	2	3	4	5	0	1
4. Verifica dei risultati raggiunti (da compilare solo per le Aziende con progetti da almeno 3 mesi)	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto dell'esperienza di integrazione lavorativa che si è attivata all'interno della sua azienda?	1	2	3	4	5	0	1

2. Quali sono secondo lei gli aspetti che andrebbero migliorati?
a)
b)
c)

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati Azienda:

- Settore produttivo di appartenenza:
- Ente/Azienda pubblica
 - Cooperativa sociale di tipo B
 - Impresa privata settore Agricoltura
 - Impresa privata settore Industria
 - Impresa privata settore Artigianato
 - Impresa privata settore Commercio
 - Servizi
 - Altro: specificare _____

- Residenza Azienda/Ente:
- Altopiano
 - Pianura
 - Fuori territorio A. Ulss n. 3

- Da quanto tempo collabora con il SIL:
- Meno di 3 mesi
 - Da 4 mesi ad 1 anno
 - da 1 a 5 anni
 - Da 6 a 10 anni
 - Più di 10 anni

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!



ANALISI QUALITA' PERCEPITA

SILAS - UTENTI

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Giugno 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in carico al SILAS
• Destinatari	Utenti in carico al SILAS con attivo un tirocinio lavorativo: utenti disabili fisici, psichici, intellettivi, sensoriali, con patologie psichiatriche, con problemi di dipendenza da sostanze illegali e svantaggiati a livello socio-economico
• Campione	Tutti gli utenti che stanno effettuando un tirocinio lavorativo e che vengono monitorati dal SILAS nel periodo di rilevazione (marzo – aprile 2015).
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p>a. <i>Modalità di consegna</i>: consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto unitamente ad un busta (da utilizzare per la restituzione del questionario);</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta</i>: raccolta del questionario compilato e inserito nella busta consegnata, da parte dell'operatore di contatto.</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 23 quesiti raggruppati in:

5 sezioni/aree di analisi:

1. Operatori SILAS
2. Servizio di Tutoraggio
3. Benessere dell'utente
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-aprile 2015. Sono stati consegnati 273 questionari ad utenti in carico al SILAS, e sono stati restituiti 196 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 71,8%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione – QP SILAS UTENTE

	Consegnati	Ritornati	% di partecipazione
SILAS – QUESTIONARIO PER L'UTENTE	273	196	71,8%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta “Le piacerebbe fosse meglio” che accompagnava ciascun quesito del questionario, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilata l'informazione se si tratta di prima esperienza con il servizio (16,8% risposte mancanti) e l'anno di nascita (11,7% dei casi). Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio, le domande con maggior presenza di non risposte risultano quelle relative alla sezione B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO, in particolare il quesito “Erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti”.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP SILAS UTENTE

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=196)
Si tratta di prima esperienza con il Servizio Integrazione Lavorativa (sì, no)	33	16,8%
Sesso (maschio, femmina)	13	6,6%
Anno di nascita	23	11,7%
Titolo di studio (scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea)	19	9,7%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP SILAS UTENTE

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=196)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=196)
SEZIONE A – OPERATORI SILAS				
1. Cortesia	1	0,5%	52	26,5%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	7	3,6%	60	30,6%
3. Facilità di contatto con l'operatore di riferimento	3	1,5%	61	31,1%
4. Disponibilità all'ascolto	2	1,0%	59	30,1%

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=196)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=196)
5. Competenza e professionalità dimostrata	2	1,0%	59	30,1%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	3	1,5%	58	29,6%
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	0,5%	61	31,1%
8. Completezza informazioni ricevute	4	2,0%	59	30,1%
9. Rispetto della privacy	3	1,5%	63	32,1%
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO				
1. Attività di accompagnamento e sostegno offerto	16	8,2%	65	33,2%
2. Periodicità degli incontri di tutoraggio	15	7,7%	64	32,7%
3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	16	8,2%	66	33,7%
4. Comunicazione dei risultati raggiunti	17	8,7%	68	34,7%
5. Erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti	23	11,7%	69	35,2%
SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE				
L'inserimento lavorativo ha contribuito al miglioramento di:				
1. Relazioni sociali e interpersonali	14	7,1%	69	35,2%
2. Organizzazione del tempo e della giornata	11	5,6%	73	37,2%
3. Autonomia personale	15	7,7%	71	36,2%
4. Valorizzazione personale	13	6,6%	70	35,7%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto del progetto nel quale è stato inserito?	16	8,2%	69	35,2%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 95% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP SILAS UTENTE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	196	0	100	95,11	11,89

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare "validi" ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione degli utenti in carico al SILAS risultano pertanto **192**.

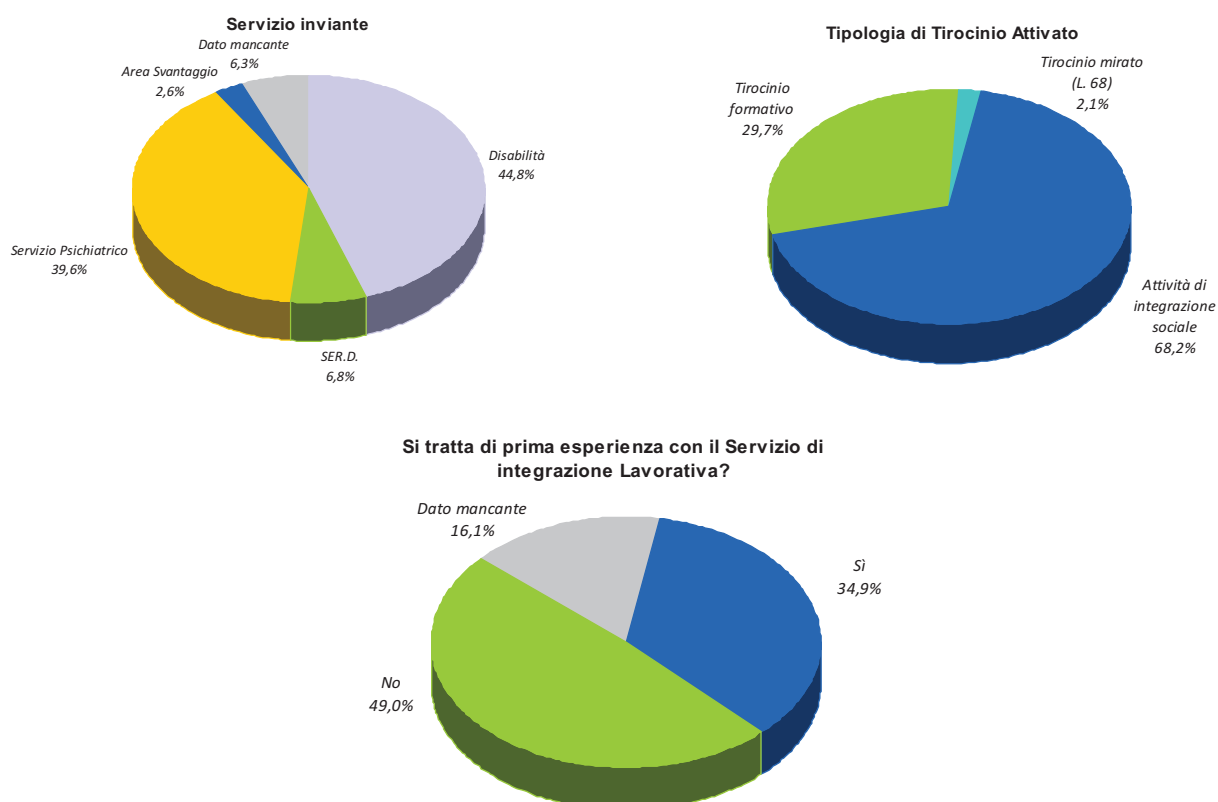
SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del SILAS ha interessato 192 persone. Nel 44,8% dei casi si tratta di utenti inviati dal servizio Disabilità, nel 39,6% dal servizio Psichiatrico, nel 6,8% dal Ser.D e in 5 casi si tratta di persone svantaggiate. Nel 68,2% dei casi l'utente è inserito in un'attività di integrazione sociale, nel 29,7% in un tirocinio formativo e quattro utenti hanno attivato un tirocinio mirato (L.68). Per circa metà dei rispondenti non si tratta di prima esperienza con il servizio.

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati generali e dei dati socio-demografici.

DATI GENERALI	Valori assoluti (N=192)	% rispetto al totale
Servizio inviante:		
Disabilità	86	44,8%
SER.D.	13	6,8%
Servizio Psichiatrico	76	39,6%
Area Svantaggio	5	2,6%
Dato mancante	12	6,3%
Tipologia Tirocinio Attivato:		
Attività di integrazione sociale	131	68,2%
Tirocinio formativo	57	29,7%
Tirocinio mirato (L. 68)	4	2,1%
Si tratta di prima esperienza con il Servizio di integrazione lavorativa?		
Sì	67	34,9%
No	94	49,0%
Dato mancante	31	16,1%

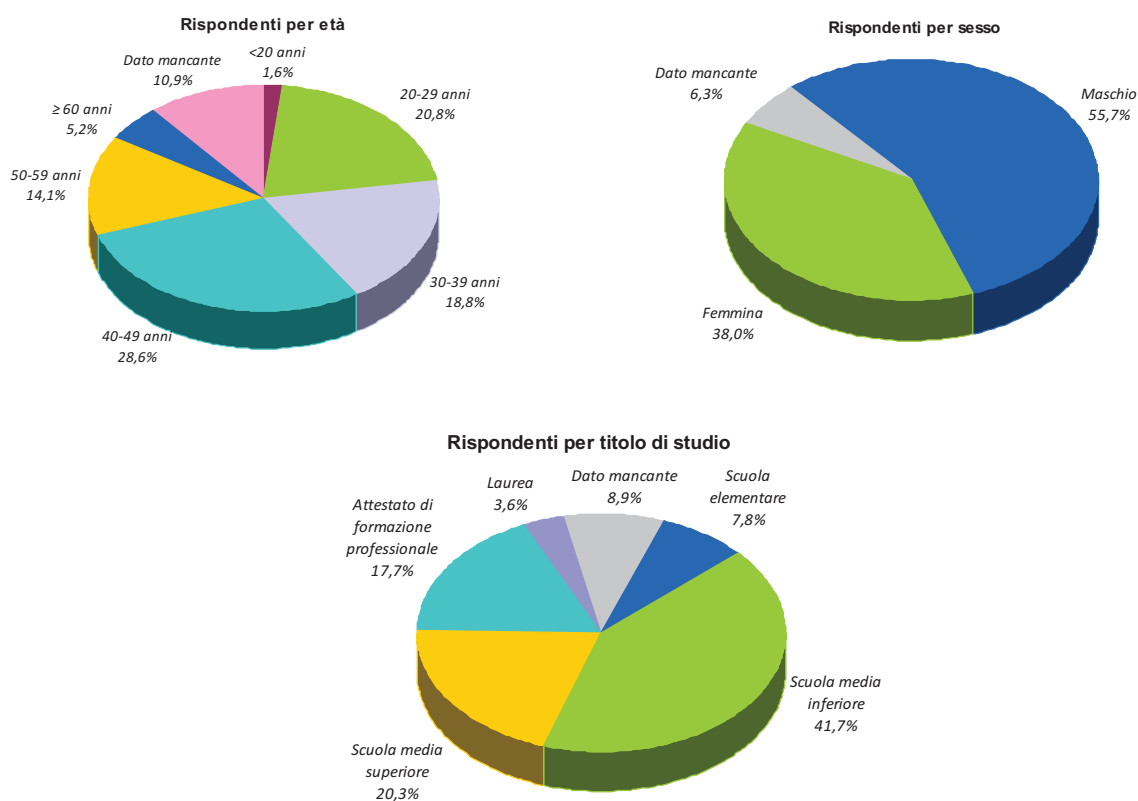
Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati generali.



I rispondenti sono in prevalenza maschi (55,7%), di età media 40 anni. Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media inferiore (41,7%).

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori assoluti (N=192)	% rispetto al totale
Età: (età media: 40 anni)		
<20 anni	3	1,6%
20-29 anni	40	20,8%
30-39 anni	36	18,8%
40-49 anni	55	28,6%
50-59 anni	27	14,1%
≥ 60 anni	10	5,2%
Dato mancante	21	10,9%
Sesso:		
Maschio	107	55,7%
Femmina	73	38,0%
Dato mancante	12	6,3%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	15	7,8%
Scuola media inferiore	80	41,7%
Scuola media superiore	39	20,3%
Attestato di formazione professionale	34	17,7%
Laurea	7	3,6%
Dato mancante	17	8,9%

Figura n. 2: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



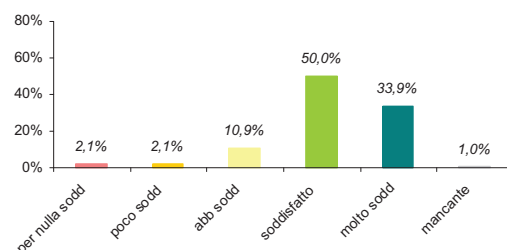
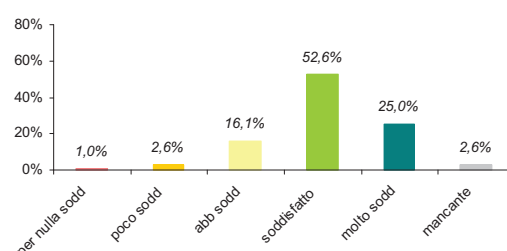
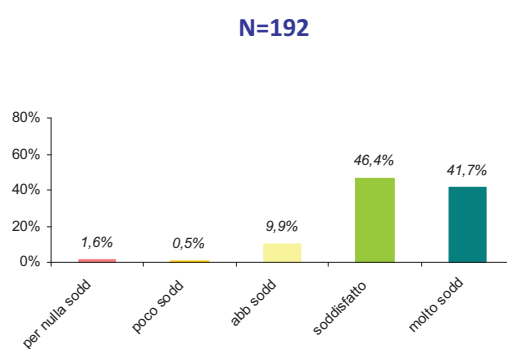
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più basso risulta quella relativa alla sezione B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO, in particolare l'erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti.

Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che i quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla "soddisfazione complessiva del servizio" e all' "erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti".

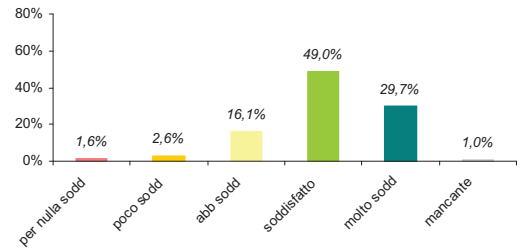
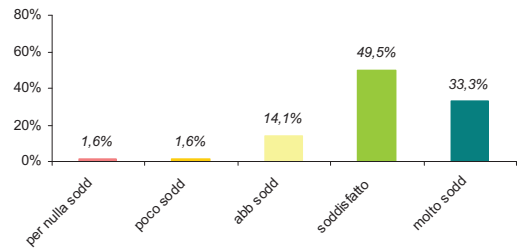
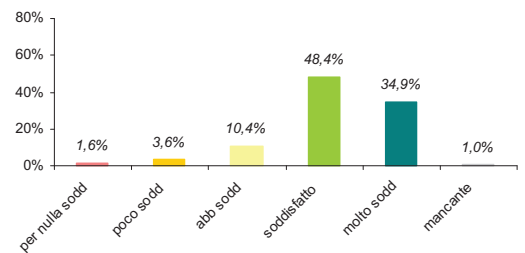
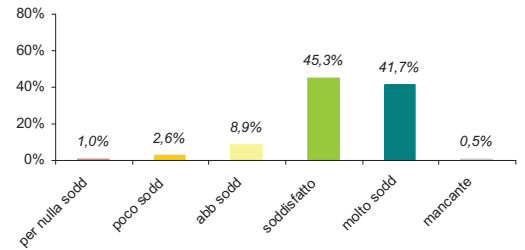
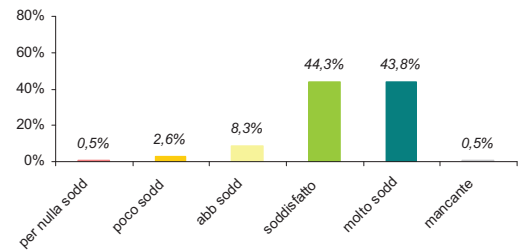
Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – OPERATORI SILAS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	1	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	19	9,9%
4. Soddisfatto	89	46,4%
5. Molto soddisfatto	80	41,7%
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,0%
2. Poco soddisfatto	5	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	31	16,1%
4. Soddisfatto	101	52,6%
5. Molto soddisfatto	48	25,0%
Dato mancante	5	2,6%
Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,1%
2. Poco soddisfatto	4	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	21	10,9%
4. Soddisfatto	96	50,0%
5. Molto soddisfatto	65	33,9%
Dato mancante	2	1,0%

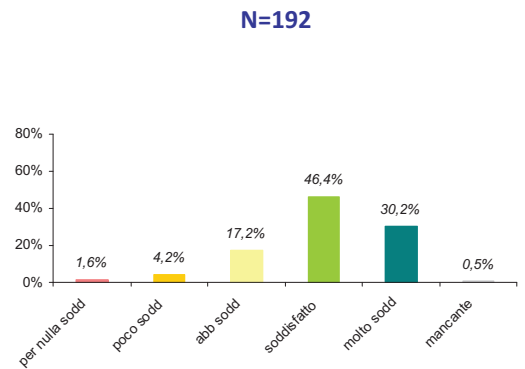


SEZIONE A – OPERATORI SILAS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,5%
2. Poco soddisfatto	5	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	16	8,3%
4. Soddisfatto	85	44,3%
5. Molto soddisfatto	84	43,8%
Dato mancante	1	0,5%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,0%
2. Poco soddisfatto	5	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	17	8,9%
4. Soddisfatto	87	45,3%
5. Molto soddisfatto	80	41,7%
Dato mancante	1	0,5%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	7	3,6%
3. Abbastanza soddisfatto	20	10,4%
4. Soddisfatto	93	48,4%
5. Molto soddisfatto	67	34,9%
Dato mancante	2	1,0%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	3	1,6%
3. Abbastanza soddisfatto	27	14,1%
4. Soddisfatto	95	49,5%
5. Molto soddisfatto	64	33,3%
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	5	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	31	16,1%
4. Soddisfatto	94	49,0%
5. Molto soddisfatto	57	29,7%
Dato mancante	2	1,0%

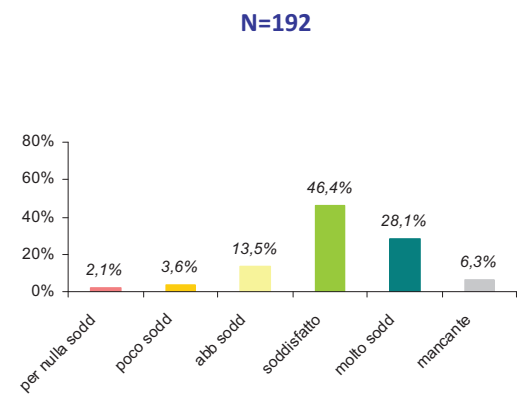
N=192



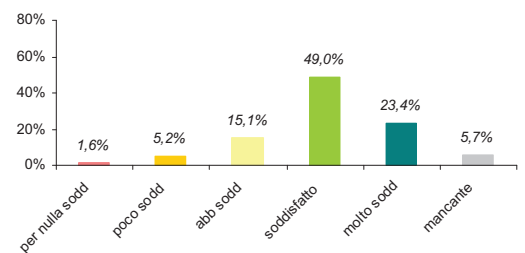
SEZIONE A – OPERATORI SILAS	Valori assoluti	% rispetto al totale
Chiarezza della modulistica fornita		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	8	4,2%
3. Abbastanza soddisfatto	33	17,2%
4. Soddisfatto	89	46,4%
5. Molto soddisfatto	58	30,2%
Dato mancante	1	0,5%



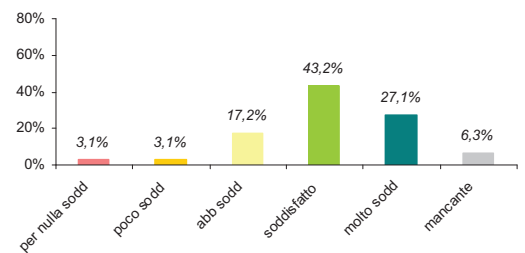
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Attività di accompagnamento e sostegno offerto		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,1%
2. Poco soddisfatto	7	3,6%
3. Abbastanza soddisfatto	26	13,5%
4. Soddisfatto	89	46,4%
5. Molto soddisfatto	54	28,1%
Dato mancante	12	6,3%



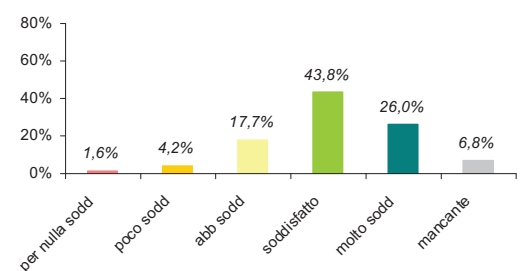
Periodicità degli incontri di tutoraggio		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	10	5,2%
3. Abbastanza soddisfatto	29	15,1%
4. Soddisfatto	94	49,0%
5. Molto soddisfatto	45	23,4%
Dato mancante	11	5,7%



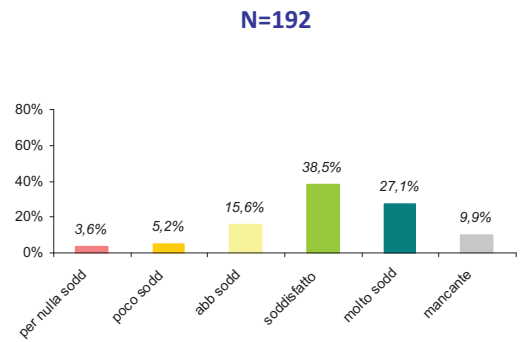
Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa		
1. Per nulla soddisfatto	6	3,1%
2. Poco soddisfatto	6	3,1%
3. Abbastanza soddisfatto	33	17,2%
4. Soddisfatto	83	43,2%
5. Molto soddisfatto	52	27,1%
Dato mancante	12	6,3%



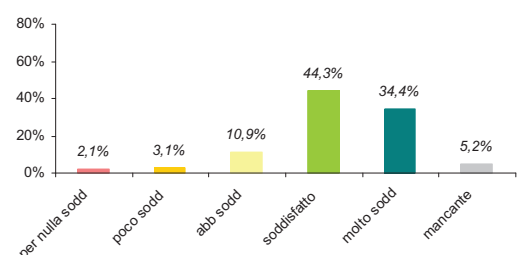
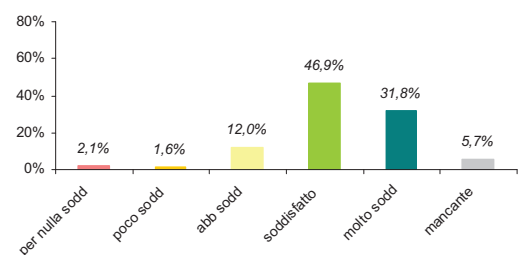
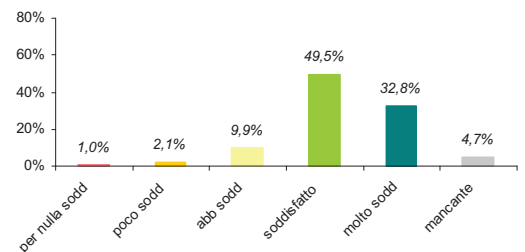
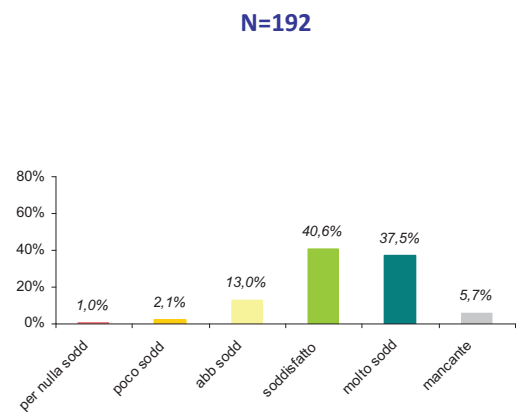
Comunicazione dei risultati raggiunti		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	8	4,2%
3. Abbastanza soddisfatto	34	17,7%
4. Soddisfatto	84	43,8%
5. Molto soddisfatto	50	26,0%
Dato mancante	13	6,8%



SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti		
1. Per nulla soddisfatto	7	3,6%
2. Poco soddisfatto	10	5,2%
3. Abbastanza soddisfatto	30	15,6%
4. Soddisfatto	74	38,5%
5. Molto soddisfatto	52	27,1%
Dato mancante	19	9,9%



SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
L'inserimento lavorativo ha contribuito al miglioramento di:		
Relazioni sociali e interpersonali		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,0%
2. Poco soddisfatto	4	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	25	13,0%
4. Soddisfatto	78	40,6%
5. Molto soddisfatto	72	37,5%
Dato mancante	11	5,7%
Organizzazione del tempo e della giornata		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,0%
2. Poco soddisfatto	4	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	19	9,9%
4. Soddisfatto	95	49,5%
5. Molto soddisfatto	63	32,8%
Dato mancante	9	4,7%
Autonomia personale		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,1%
2. Poco soddisfatto	3	1,6%
3. Abbastanza soddisfatto	23	12,0%
4. Soddisfatto	90	46,9%
5. Molto soddisfatto	61	31,8%
Dato mancante	11	5,7%
Valorizzazione personale		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,1%
2. Poco soddisfatto	6	3,1%
3. Abbastanza soddisfatto	21	10,9%
4. Soddisfatto	85	44,3%
5. Molto soddisfatto	66	34,4%
Dato mancante	10	5,2%



SEZIONE D- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto del progetto nel quale è stato inserito?		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,1%
2. Poco soddisfatto	4	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	25	13,0%
4. Soddisfatto	73	38,0%
5. Molto soddisfatto	73	38,0%
Dato mancante	13	6,8%

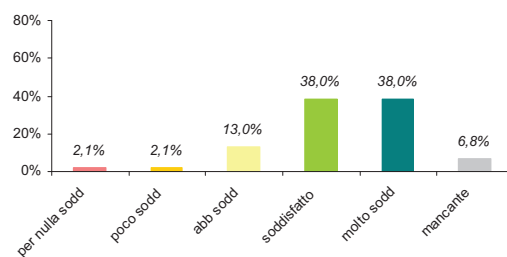


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Cortesia	192	4,26	0,78	144	14,6%
A2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	187	4,01	0,79	136	19,9%
A3. Facilità di contatto con l'operatore di riferimento	190	4,13	0,85	135	14,1%
A4. Disponibilità all'ascolto	191	4,29	0,77	137	15,3%
A5. Competenza e professionalità dimostrata	191	4,25	0,81	137	15,3%
A6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	190	4,13	0,86	138	15,9%
A7. Chiarezza informazioni ricevute	192	4,11	0,82	135	19,3%
A8. Completezza informazioni ricevute	190	4,04	0,84	136	17,6%
A9. Chiarezza della modulistica fornita	191	4,00	0,89	132	21,2%
B1. Attività di accompagnamento e sostegno offerto	180	4,01	0,90	131	19,8%
B2. Periodicità degli incontri di tutoraggio	181	3,93	0,88	132	21,2%
B3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	180	3,94	0,95	130	24,6%
B4. Comunicazione dei risultati raggiunti	179	3,95	0,89	128	25,0%
B5. Erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti	173	3,89	1,03	127	29,1%
C1. Relazioni personali e interpersonali	181	4,18	0,83	127	25,2%
C2. Organizzazione del tempo e della giornata	183	4,16	0,78	123	18,7%
C3. Autonomia personale	181	4,11	0,85	125	21,6%
C4. Valorizzazione personale	182	4,12	0,89	126	21,4%
E1. Complessivamente, quanto è soddisfatto del progetto nel quale è stato inserito?	179	4,16	0,90	126	33,3%

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – OPERATORI SILAS	192	4,13	0,69
SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	180	3,94	0,78
SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	181	4,15	0,72
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	179	4,16	0,90

Figura n. 3: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

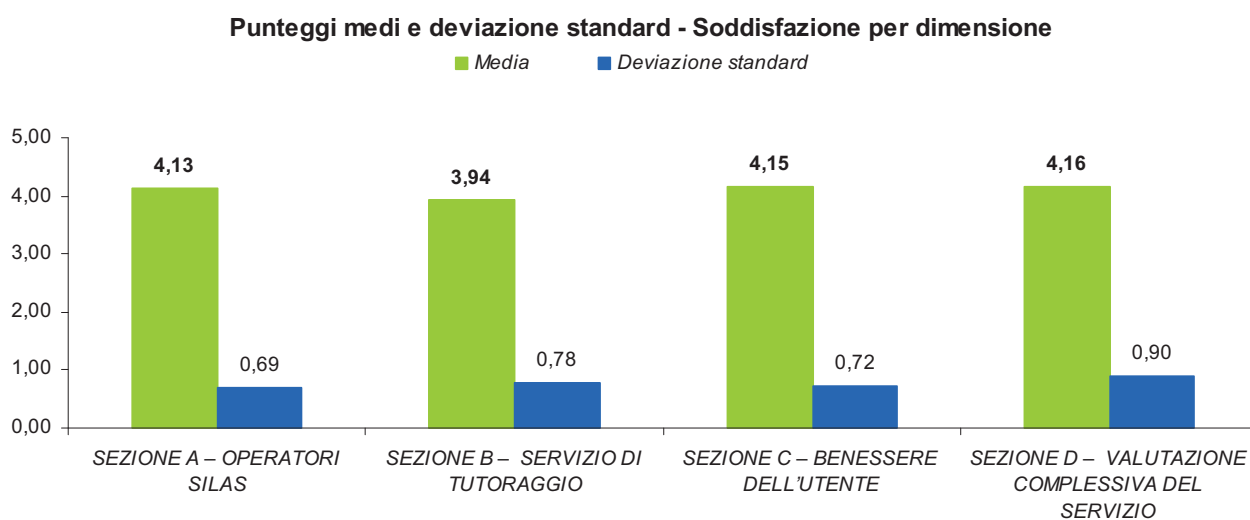
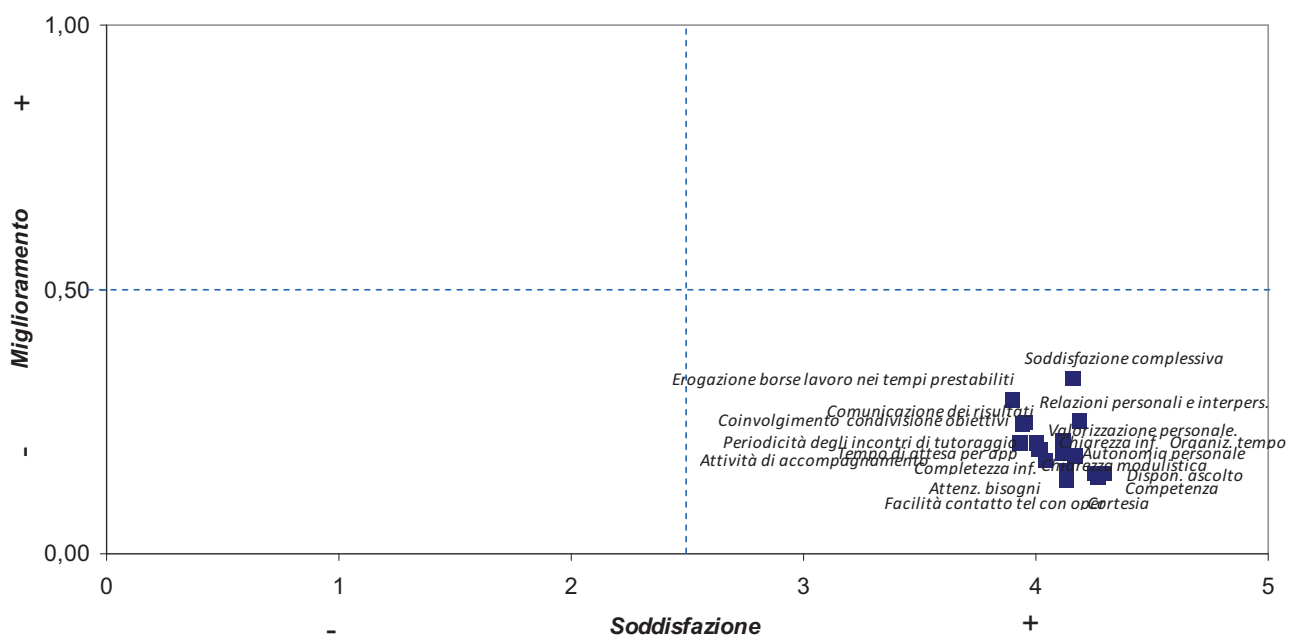


Figura n. 4: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio. Il commento più frequente fa riferimento alla richiesta di aumentare l'importo erogato con le borse lavoro.

CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del *SILAS* risulta elevata, si va da un valore medio di 3,94 per la sezione "Servizio di monitoraggio" ad un valore medio di 4.16 per la sezione "Valutazione complessiva del servizio" in una scala da 1 a 5.

L'analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

per la sezione Operatori Silas

1. l'attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti;
2. chiarezza della modulistica fornita;

per la sezione Servizio di tutoraggio

3. attività di accompagnamento e sostegno offerto;
4. periodicità degli incontri di tutoraggio;
5. coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa;
6. comunicazione dei risultati raggiunti;
7. erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti;

per la sezione Benessere dell'utente (L'inserimento lavorativo ha contribuito al miglioramento)

8. valorizzazione personale.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTE

Servizio di integrazione lavorativa

Servizio inviante:	<input type="checkbox"/> Disabilità	<input type="checkbox"/> Servizio Psichiatrico
	<input type="checkbox"/> Ser.D.	<input type="checkbox"/> Area Svantaggio

Tipologia di tirocinio attivato:	<input type="checkbox"/> Attività di integrazione sociale
	<input type="checkbox"/> Tirocinio formativo
	<input type="checkbox"/> Tirocinio mirato (L. 68)

Gentile utente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – OPERATORI SILAS	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1.Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2.Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3.Facilità nel contatto con l’operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all’ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Chiarezza della modulistica fornita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – SERVIZIO DI TUTORAGGIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Attività di accompagnamento e sostegno offerto	1	2	3	4	5	0	1
2. Periodicità degli incontri di tutoraggio	1	2	3	4	5	0	1
3. Coinvolgimento nella condivisione degli obiettivi del progetto di integrazione lavorativa	1	2	3	4	5	0	1
4. Comunicazione dei risultati raggiunti	1	2	3	4	5	0	1
5.Erogazione delle borse lavoro nei tempi prestabiliti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – BENESSERE DELL'UTENTE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
L'inserimento lavorativo ha contribuito al miglioramento di:							
1. Relazioni sociali e interpersonali	1	2	3	4	5	0	1
2. Organizzazione del tempo e della giornata	1	2	3	4	5	0	1
3. Autonomia personale	1	2	3	4	5	0	1
4. Valorizzazione personale	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto del progetto nel quale è stato inserito?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Si tratta di prima esperienza con il Servizio integrazione lavorativa? Sì No

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!