



# Valutazione della qualità percepita dai beneficiari delle misure per l'inclusione sociale presi in carico dall'equipe PON - S.I.A.

## 1. Premessa

La presente indagine è stata effettuata al fine di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti beneficiari delle misure per l'inclusione sociale presi in carico dall'equipe multidisciplinare PON -S.I.A. costituita e finanziata attraverso il fondo PON-SIA.

L'analisi di customer satisfaction nasce dall'esigenza di conoscenza e valutazione rispetto a:

- ✓ definizione degli attributi del servizio che maggiormente sono causa di soddisfazione o insoddisfazione;
- ✓ ottenimento di un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti;
- ✓ misurazione del trend della soddisfazione/insoddisfazione rispetto a precedenti rilevazioni;
- ✓ rafforzamento della comunicazione verso gli utenti;
- ✓ rilevamento delle criticità ed i punti di forza del servizio così come percepiti

In tale contesto, il valore della rilevazione della qualità percepita "consiste - anche - nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è stati in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere"<sup>1</sup>.

I sistemi di rilevazione della qualità funzionano cioè come sistemi strategici che permettono di:

- ✓ individuare le richieste del cliente;
- ✓ sulla base di esse di identificare e raccordare i diversi processi di cui si necessita per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;

<sup>1</sup> Direttiva del Presidenza del Consiglio dei Ministri marzo 2004.

- ✓ rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti;
- ✓ trasformarle in nuove domande che ridefiniscono di nuovo l'organizzazione e tutto il sistema di processi di cui è costituita.

La rilevazione della qualità percepita diventa allora strumento sia per instaurare/rafforzare i legami di fiducia con i cittadini, sia per formulare e elaborare politiche pubbliche mirate.

In quest'ottica la rilevazione della qualità percepita assume una duplice natura e finalità:

1. misurazione della qualità percepita: ovvero valutazione delle politiche e dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio nel tempo dell'erogazione e dell'efficacia del servizio;
2. gestione della qualità dei servizi: ovvero individuazione degli elementi utili per progettare (o riprogettare) il sistema di erogazione di un servizio, favorendo la raccolta di suggerimenti, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte.

## 2. L'equipe multidisciplinare PON SIA

Le misure nazionali di contrasto alla povertà (Sostegno per l'inclusione attiva<sup>2</sup>, Reddito di inclusione<sup>3</sup> e ora Reddito di cittadinanza<sup>4</sup>) che si sono succedute negli ultimi anni sostanzialmente si componevano di:

- ✓ un **beneficio economico**, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica;
- ✓ un **progetto personalizzato** di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà, predisposto sotto la regia dei servizi sociali.

Per assicurare una presa in carico integrata e multidimensionale delle persone in condizione di bisogno, i Comuni e/o gli Ambiti territoriali dovevano garantire adeguate professionalità; rafforzare la capacità di operare in rete con altri soggetti pubblici, privati e del terzo settore; ripensare il modello organizzativo dei servizi e attivare misure rivolte ai componenti dei nuclei familiari beneficiari del sostegno economico (quali la formazione, i tirocini, le borse lavoro, le misure di accompagnamento sociale).

Attraverso le risorse dedicate del primo Programma Operativo Nazionale dedicato interamente all'inclusione sociale (**PON Inclusione**)<sup>5</sup>, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, che supporta il potenziamento della rete dei servizi sociali e la loro collaborazione con i servizi per l'impiego e con gli altri attori territoriali, l'Ambito territoriale di Seriate ha strutturato l'equipe multidisciplinare e il sistema di interventi a supporto dell'inclusione sociale, secondo il modello operativo illustrato nella figura 1.

<sup>2</sup> Legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di Stabilità 2016) e decreto MLPS 26 maggio 2016 "Avvio del Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) su tutto il territorio nazionale".

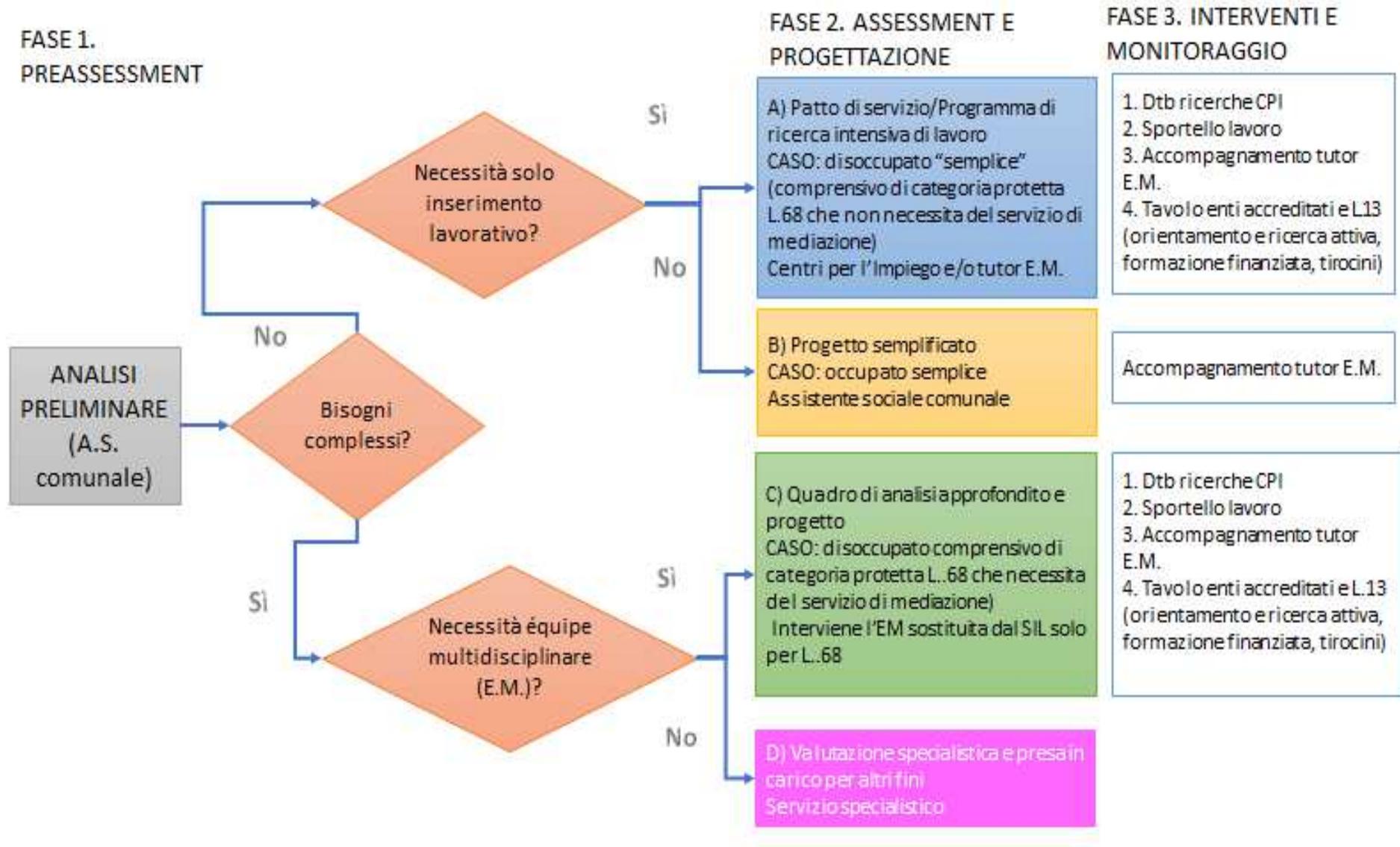
<sup>3</sup> Legge 15 marzo 2017, n. 33, Delega recante norme relative al contrasto della povertà, al riordino delle prestazioni e al sistema degli interventi e dei servizi sociali.

Decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147 Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà.

<sup>4</sup> Decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4 Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni, convertito con modificazioni dalla L. 28 marzo 2019, n. 26.

<sup>5</sup> Assegnate attraverso l'Avviso n. 3/2016.

Figura 1. Modello operativo equipe multidisciplinare PON SIA



### 3. Metodologia d'indagine

L'indagine è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario, articolato in n. 5 item. La struttura delle domande di valutazione delle attività a sostegno delle misure per l'inclusione effettuate dall'équipe multidisciplinare porta a tre macro aggregazioni d'analisi, così come illustrato in tabella 1.

Tabella 1 Struttura del questionario

AREE DI VALUTAZIONE	VARIABILI
Accessibilità	Comodità orari
Capacità di risposta	Chiarezza delle informazioni Adeguatezza del percorso personalizzato di accompagnamento Adeguatezza dell'orientamento lavorativo
Locali e spazi	Comfort e funzionalità

Gli item sono stati strutturati in n. 5 domande chiuse, basate su scala Likert, di valore da 1 a 4, dove 1 rappresenta il valore minimo e 4 quello massimo. Si può considerare quindi il valore 3 come valore medio, che rappresenta un grado di soddisfazione in linea con le attese dell'intervistato.

Utilizzando la scala a quattro step ne consegue che per ciascuna caratteristica (driver) di customer satisfaction i rispondenti possono essere suddivisi tra quattro gruppi:

- ✓ GRAVEMENTE INSODDISFATTI (valore "PER NIENTE": servizio percepito fortemente inferiore alle attese)
- ✓ INSODDISFATTI (valore "POCO": servizio percepito inferiore alle attese)
- ✓ IN LINEA CON LE ATTESE (valore "ABBASTANZA": servizio in linea con le attese)
- ✓ SODDISFATTI (valore "DEL TUTTO": servizio percepito superiore alle attese)

L'indagine è stata condotta nel periodo 1 - 30 novembre 2019.

I risultati vengono presentati attraverso una serie di tabelle e grafici che, quantitativamente, consentono di valutare positività e negatività dei driver proposti e caratterizzanti le valutazioni. Nella presentazione dei risultati i dati vengono illustrati presentando sempre il dato generale degli utenti complessivi dell'Ambito territoriale di Seriate affiancato a quello specifico dei beneficiari residenti nel comune di Seriate. I dati riferiti al solo Comune di Seriate saranno oggetto di commento solo qualora si discostino in misura significativa dal dato complessivo di Ambito.

I risultati dell'indagine saranno pubblicati sui siti istituzionali dell'Ambito territoriale di Seriate e del Comune di Seriate.

### 4. Il campione

La popolazione di riferimento è costituita dai beneficiari delle misure per l'inclusione sociale che sono stati presi in carico nel biennio 2018 2019 dall'équipe multidisciplinare costituita e finanziata attraverso il fondo PON-SIA, pari a n. 92 persone (di cui n. 30 residenti nel Comune di Seriate). Il 71%, pari a n. 65 persone, di cui 21 residenti nel Comune di Seriate, ha compilato il questionario.

## 5. I risultati dell'indagine

### 5.1 LA VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ

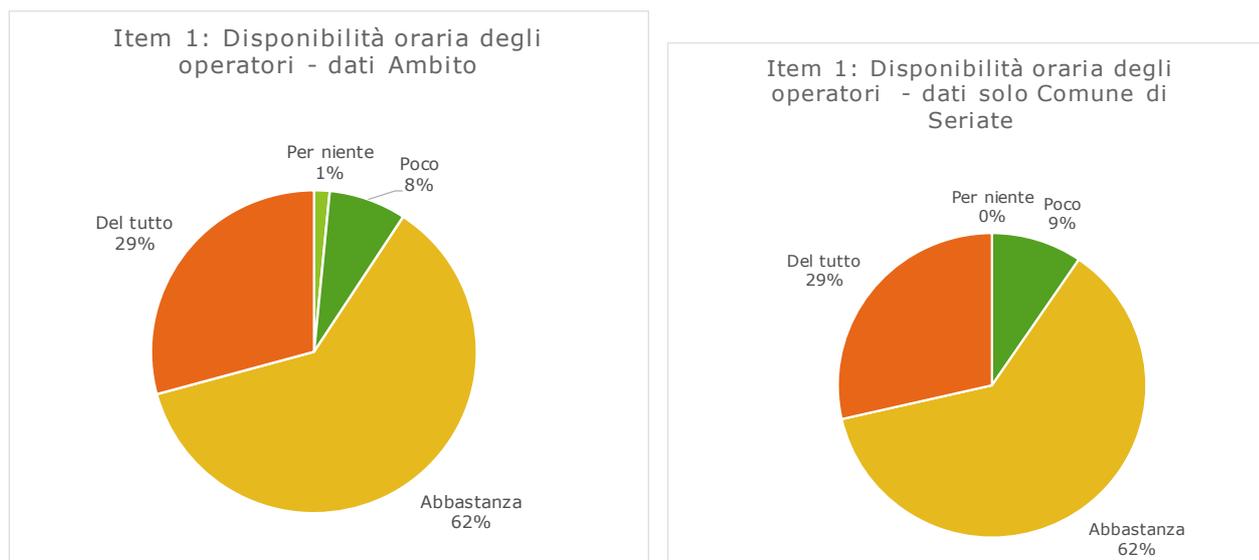
Per quanto concerne l'accessibilità del servizio, intesa come fruibilità degli orari di servizio degli operatori in relazione alle esigenze dei beneficiari, si evidenzia un livello di soddisfazione in linea con le attese per il 62% degli utenti, un elevato livello di soddisfazione per il 29% degli utenti, insoddisfazione per l'8% e grave insoddisfazione per l'1% degli utenti.

Tabella 2. Disponibilità oraria degli operatori

Item 1. La disponibilità oraria degli operatori ha soddisfatto le sue esigenze?

	AMBITO	SERIATE
	Nr. risposte (valori assoluti)	Nr. risposte (valori assoluti)
Per niente	1	0
Poco	5	2
Abbastanza	40	13
Del tutto	19	6
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>21</b>

Grafico 1



Se per il 91% dei beneficiari si evidenzia che la disponibilità oraria degli operatori è in linea con le attese o anche superiore (29%), si rileva, anche se in misura residuale, un livello di insoddisfazione moderata o grave di n. 6 utenti in relazione agli orari di apertura del servizio e alla disponibilità oraria degli operatori, che può condizionarne la fruibilità.

### 5.2 LA VALUTAZIONE DELLA CAPACITÀ DI RISPOSTA

La valutazione percepita della capacità di risposta del servizio in relazione ai bisogni dei beneficiari indaga le dimensioni della:

- ✓ Chiarezza delle informazioni;
- ✓ Adeguatezza del percorso personalizzato di accompagnamento;
- ✓ Adeguatezza dell'orientamento lavorativo.

### 5.2.1. La chiarezza delle informazioni

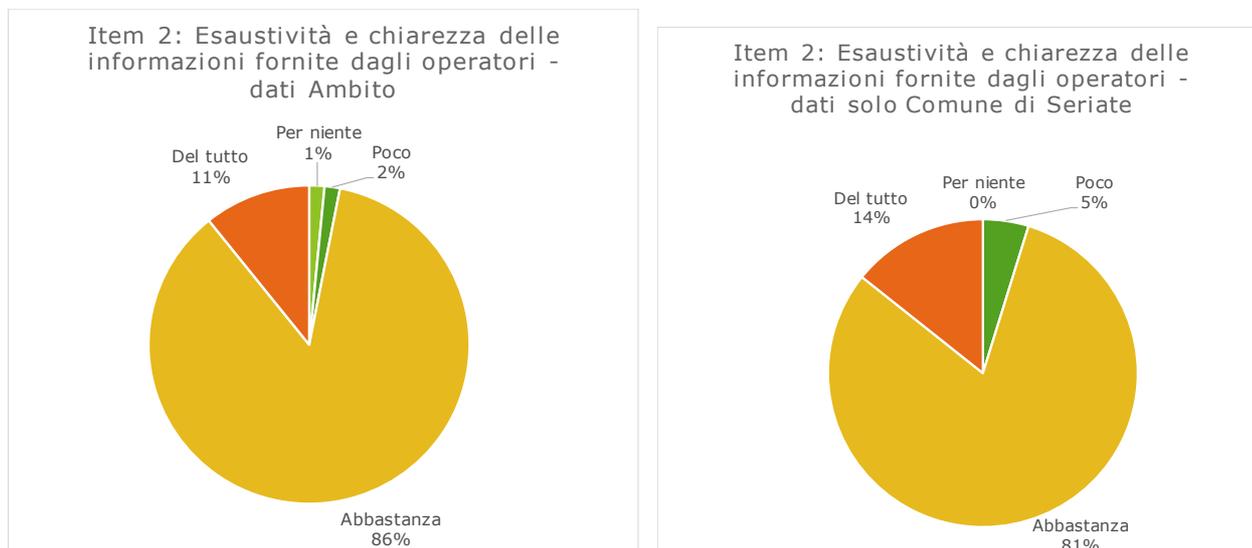
Per quanto concerne la capacità del servizio di fornire informazioni chiare ed esaurienti sulla misura del Reddito per l'inclusione (Re.I) e sulle procedure collegate, si evidenzia un livello di soddisfazione in linea con le attese per l'86% degli utenti, un elevato livello di soddisfazione per l'11% degli utenti, insoddisfazione per il 2% e grave insoddisfazione per l'1% degli utenti

**Tabella 3. Esaustività e chiarezza delle informazioni fornite dagli operatori**

*Item 2. Le sono state date delle informazioni chiare ed esaurienti sulla misura Rei da parte degli operatori?*

	AMBITO	SERIATE
	Nr. risposte (valori assoluti)	Nr. risposte (valori assoluti)
<i>Per niente</i>	1	0
<i>Poco</i>	1	1
<i>Abbastanza</i>	56	17
<i>Del tutto</i>	7	3
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>21</b>

**Grafico 2**



Il 97% dei beneficiari ritiene che il servizio sia stato in grado di svolgere un servizio di orientamento informativo alla misura in linea con le attese o anche superiore.

### 5.2.1. Adeguatezza del percorso personalizzato di accompagnamento

Per quanto concerne la capacità del servizio di accompagnare i nuclei beneficiari in un percorso di attivazione per la fuoriuscita dalle condizioni di disagio socio economico, si evidenzia un livello di soddisfazione in linea con le attese per il 69% degli utenti, un elevato livello di soddisfazione per il 19% degli utenti, insoddisfazione per il 9% e grave insoddisfazione per il 3% degli utenti.

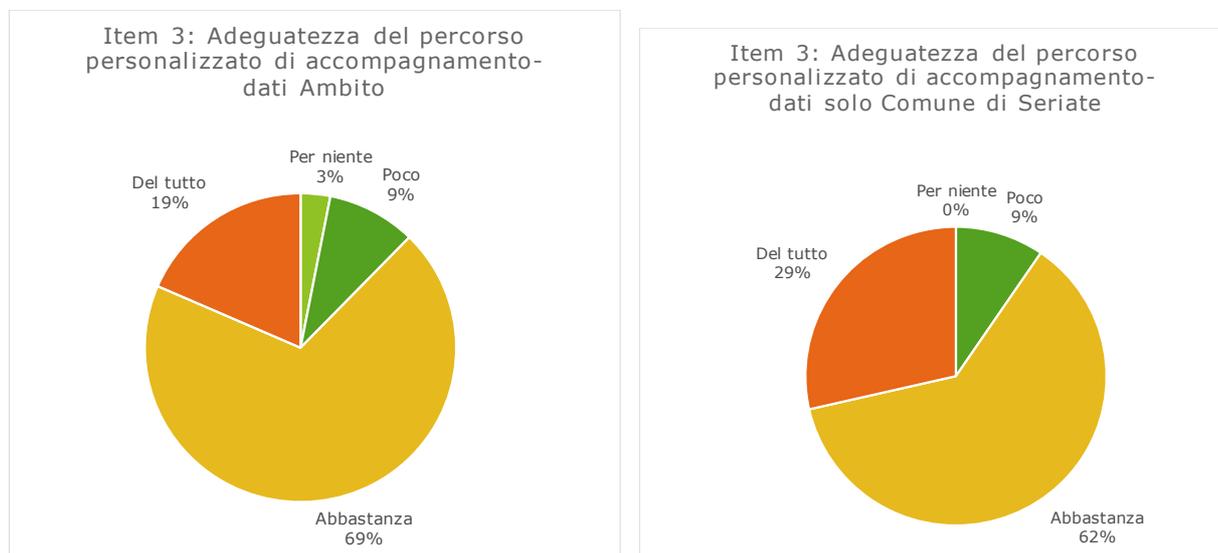
**Tabella 4. Adeguatezza del percorso personalizzato di accompagnamento**

*Item 3. Ritiene che gli operatori l'abbiano accompagnata adeguatamente nel suo progetto di Carta Rei?*

	AMBITO	SERIATE
	Nr. risposte (valori assoluti)	Nr. risposte (valori assoluti)
<i>Per niente</i>	2	0

<i>Poco</i>	6	2
<i>Abbastanza</i>	45	13
<i>Del tutto</i>	12	6
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>21</b>

Grafico 3



L'87% dei beneficiari ritiene che il servizio sia stato in grado di svolgere un accompagnamento nel percorso di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volto al superamento della condizione di povertà in linea con le attese o anche superiore. Si rileva, anche se in misura residuale, un livello di insoddisfazione moderata o grave di n. 8 utenti che ritengono che il servizio non li abbia accompagnati in modo adeguato. Il dato deve essere assunto al fine di valutare, in fase preliminare di presa in carico, le strategie comunicative maggiormente adeguate ad implementare nei beneficiari una maggior consapevolezza sullo sviluppo, sui vincoli e sull'impegno dei percorsi di attivazione per l'inclusione sociale.

### 5.2.3. Adeguatezza dell'orientamento lavorativo

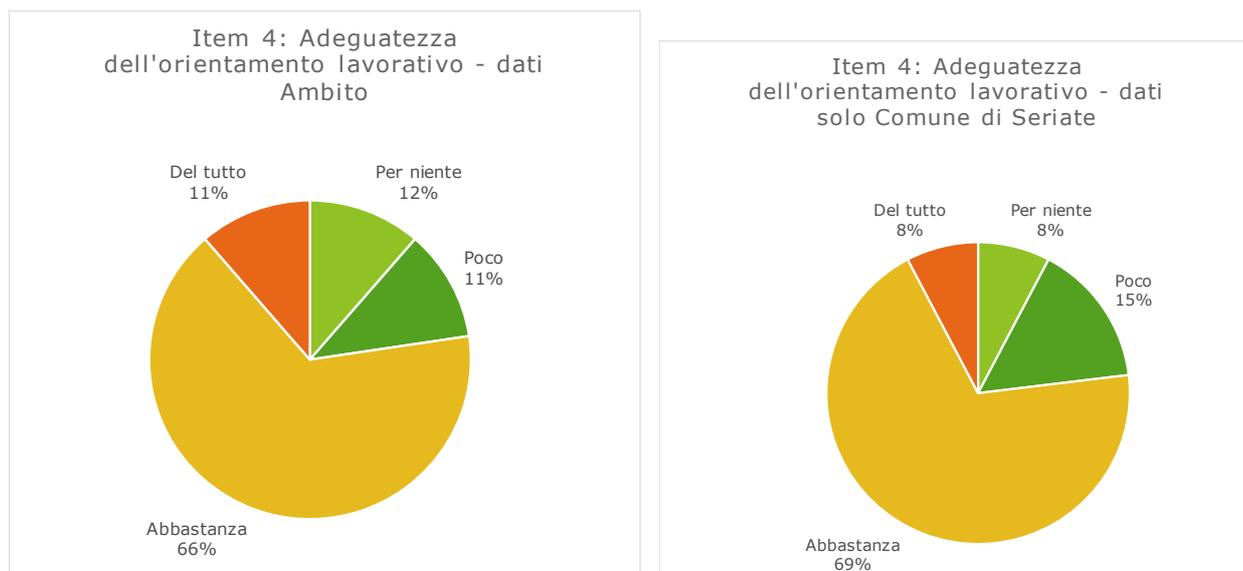
Tra gli interventi di inclusione sociale e lavorativa previsti dal Re.I. era contemplato anche il servizio di orientamento al lavoro, destinato ai beneficiari in possesso di requisiti formali e sostanziali di occupabilità. Coloro che ne hanno fruito (n. 53 persone, pari all'82% del campione), hanno evidenziato un livello di soddisfazione in linea con le attese per il 66% degli utenti, un elevato livello di soddisfazione per l'11% degli utenti, insoddisfazione per l'11% e grave insoddisfazione per il 12% degli utenti.

Tabella 5. Adeguatezza dell'orientamento lavorativo

**Item 4. Se ha svolto attività di orientamento lavorativo, queste hanno soddisfatto le sue aspettative?**

	AMBITO	SERIATE
	Nr. risposte (valori assoluti)	Nr. risposte (valori assoluti)
<i>Per niente</i>	6	1
<i>Poco</i>	6	3
<i>Abbastanza</i>	36	8
<i>Del tutto</i>	6	1
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>13</b>

Grafico 4



Il 77% dei beneficiari ritiene che il servizio sia stato in grado di svolgere un servizio di orientamento lavorativo in linea con le attese o anche superiore. Si rileva che poco più di un quinto dei beneficiari evidenzia invece un livello di insoddisfazione moderata (11%) o grave (12%) di n. 12 utenti che ritengono che il servizio di orientamento lavorativo non sia stato adeguato.

Questo dato induce a riflettere da un lato sulle attese in merito alla ricerca di un'occupazione ritenuta apprezzabile dagli utenti e dall'altro dalla fattibilità in rapporto ai profili di occupabilità delle persone in relazione alle esigenze del mercato del lavoro. Spesso si riscontrano infatti nei beneficiari bassi profili di occupabilità che richiedono un potenziamento delle competenze, associati talvolta a fattori ostativi di contesto quali presenza di condizioni di vulnerabilità personale e familiare, scarse competenze linguistiche, difficoltà di spostamento, che condizionano l'accesso al mercato del lavoro.

### 5.3 LA VALUTAZIONE DEI LOCALI

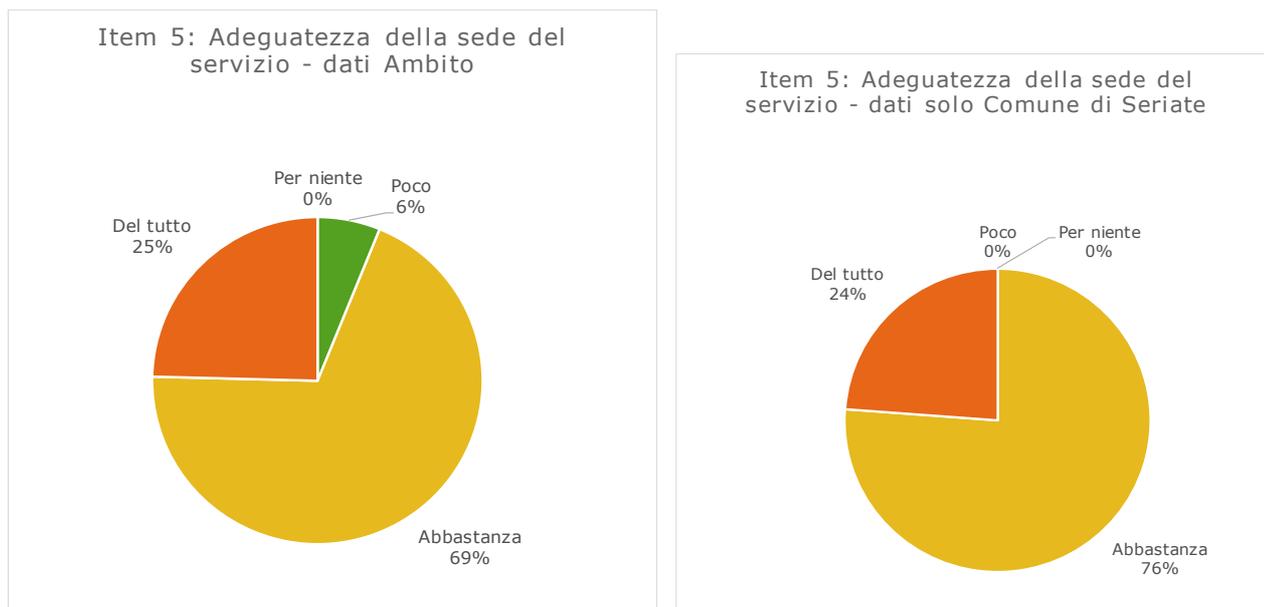
La sede dell'equipe multidisciplinare è ubicata presso lo Sportello Lavoro dell'Ambito territoriale di Seriate, in via Paderno n. 40 a Seriate. Per quanto concerne l'adeguatezza della sede del servizio, si evidenzia un livello di soddisfazione in linea con le attese per il 69% degli utenti, un elevato livello di soddisfazione per il 25% degli utenti, insoddisfazione per il 6% degli utenti.

**Tabella 6. Adeguatezza della sede del servizio**

**Item 5. Gli uffici utilizzati per gli incontri erano adeguati?**

	AMBITO	SERIEATE
	Nr. risposte (valori assoluti)	Nr. risposte (valori assoluti)
<i>Per niente</i>	0	0
<i>Poco</i>	4	0
<i>Abbastanza</i>	45	16
<i>Del tutto</i>	16	5
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>21</b>

Grafico 5



Il 94% dei beneficiari ritiene il comfort e la funzionalità della sede del servizio il servizio in linea con le attese o anche superiore. Gli utenti residenti nel Comune di Seriate, facilitati anche dalla prossimità territoriale, non esprimono alcun livello di insoddisfazione.

#### 5.4 UNO SGUARDO DI INSIEME

Per la costruzione di indicatori sintetici di soddisfazione per ciascun item sono stati attribuiti ai giudizi qualitativi previsti per ogni risposta i seguenti punteggi:

- ✓ valore "PER NIENTE": punti 1;
- ✓ valore "POCO": punti 2;
- ✓ valore "ABBASTANZA": punti 3;
- ✓ valore "DEL TUTTO": PUNTI 4.

La somma (media) dei punteggi alle risposte di ciascun item rappresenta la posizione del campione sul concetto indagato.

La scala di valutazione utilizzata è da 1 a 4 pertanto i valori pari a 4 indicano elevata positività di giudizio, i giudizi di valore 3 sono per valutazioni "in linea con le attese", i valori pari a 2 fanno riferimento a giudizi di scarsa soddisfazione mentre il valore 1 evidenzia un giudizio di severa criticità.

Complessivamente la distribuzione dei valori rilevati è positiva così come la media della valutazione per singolo item che evidenzia valori mai inferiori a 3,0, tranne per la dimensione "Orientamento lavorativo" con valore 2,77.

Nel grafico 6 è restituita la rappresentazione del valore medio per singolo item; analogamente nel diagramma a barre riportato nel grafico n. 7 si leggono i valori di soddisfazione: numeri assoluti delle risposte con valutazione assegnata pari a 4, 3 2 e 1 per item.

- ✓ GRAVEMENTE INSODDISFATTI (valore "PER NIENTE": servizio percepito fortemente inferiore alle attese)
- ✓ INSODDISFATTI (valore "POCO": servizio percepito inferiore alle attese)
- ✓ IN LINEA CON LE ATTESE (valore "ABBASTANZA": servizio in linea con le attese)
- ✓ SODDISFATTI (valore "DEL TUTTO": servizio percepito superiore alle attese)

Grafico 6

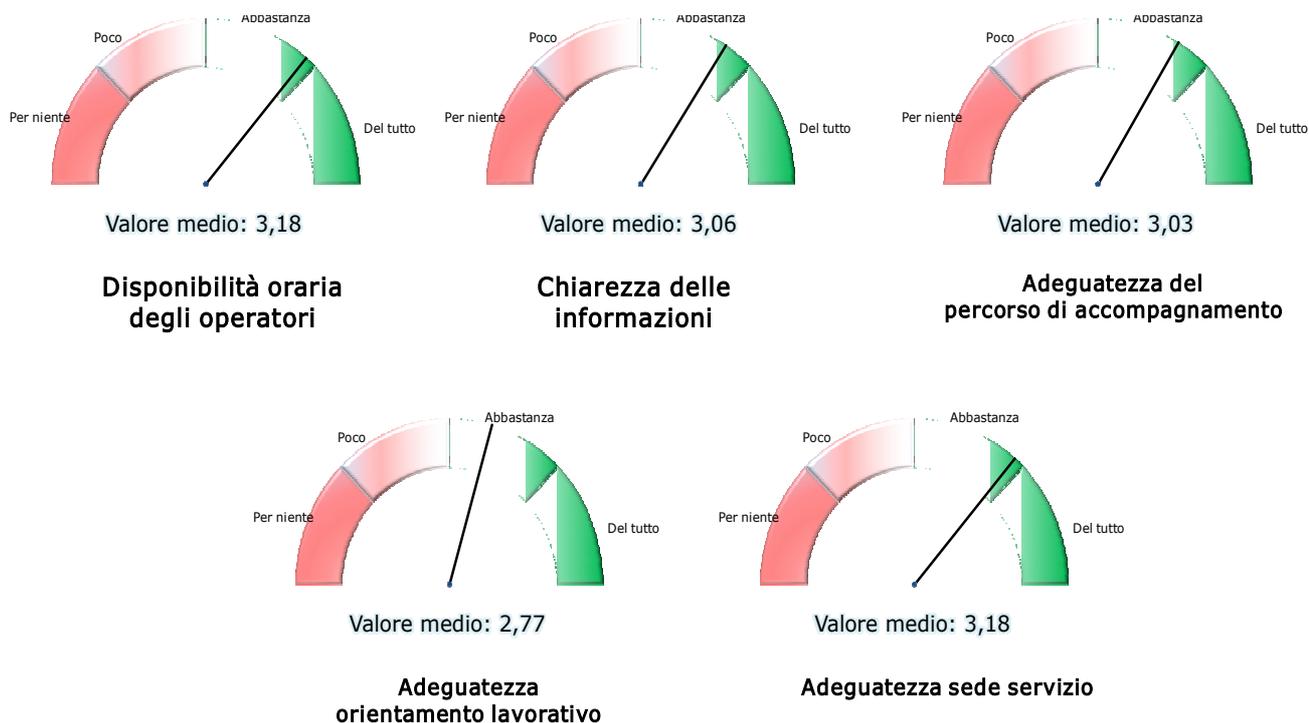
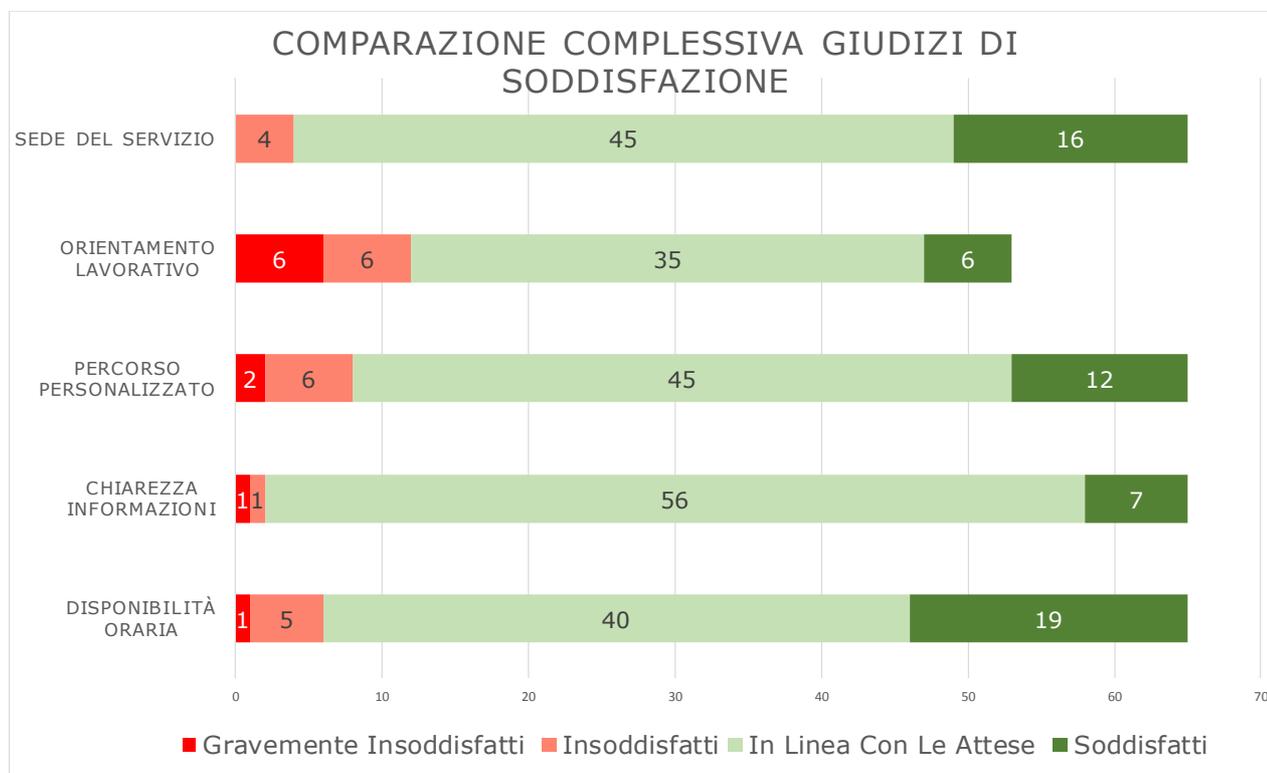


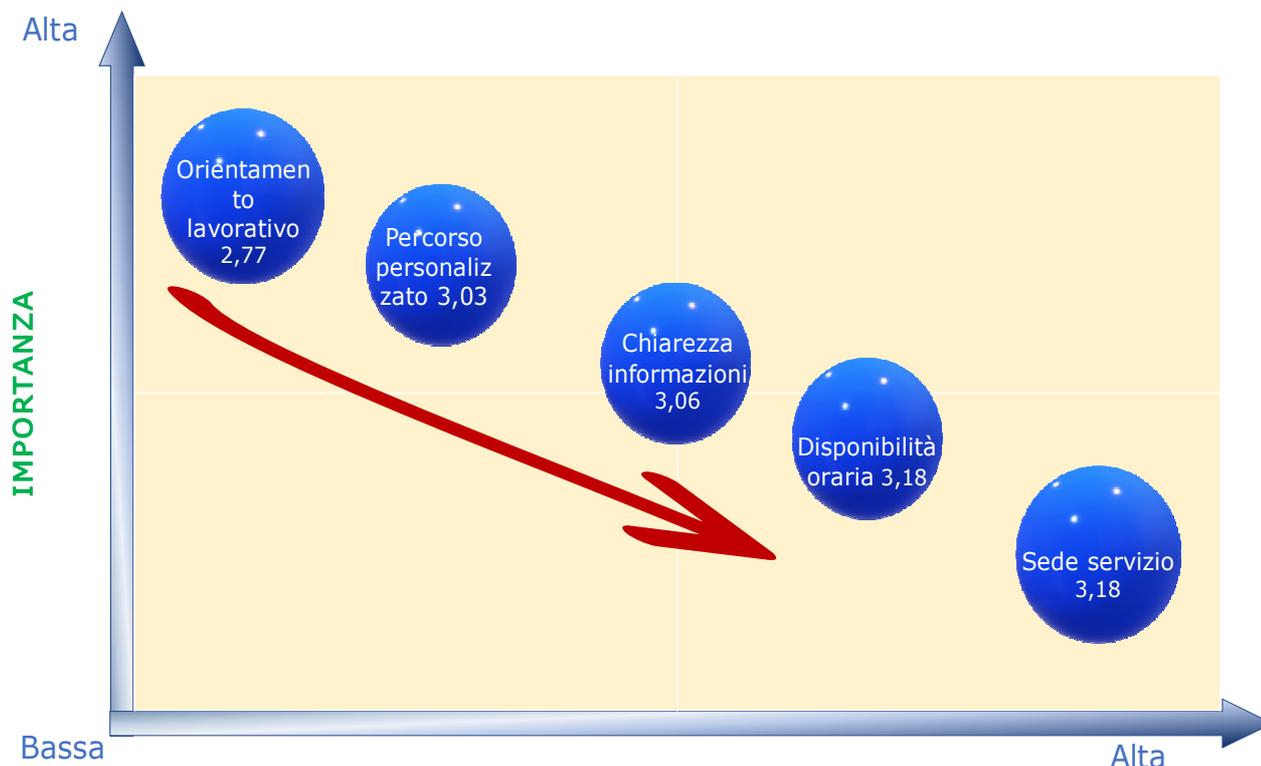
Grafico 7



## 5. Azioni di miglioramento

L'analisi dei risultati dell'indagine permette di evidenziare le aree di miglioramento. Ad ogni criticità evidenziata deve corrispondere una specifica risposta organizzativa.

Al fine di facilitare il processo decisionale è stata elaborata una mappa delle priorità di intervento, intersecando il valore medio del livello di soddisfazione espresso per ogni dimensione investigata con il livello di importanza delle medesime, attribuito dagli operatori, in funzione della rilevanza ai fini della missione di servizio.



Le linee di miglioramento da assumere prioritariamente riguardano:

- ✓ **L'ORIENTAMENTO LAVORATIVO**, quale fattore sul quale il beneficiario ripone molte attese e che riveste un ruolo fondamentale per lo sviluppo dei processi di inclusione sociale. Dovrà essere maggiormente sviluppata la capacità di restituire un chiaro profilo di occupabilità dei beneficiari, ponendo la dovuta attenzione all'equilibrio tra le aspettative e i dati di realtà inerenti alle effettive possibilità di accesso al mondo del lavoro. Dovrà altresì essere ampliata l'offerta di opportunità per consolidare o incrementare le competenze che hanno una ricaduta positiva sul livello di occupabilità;
- ✓ **IL PERCORSO PERSONALIZZATO DI ACCOMPAGNAMENTO**: deve essere implementato il ruolo dell'equipe multidisciplinare in sede di valutazione e progettazione, anche nel caso di pre-assessment e progetto semplificato. Un maggior presidio dell'equipe può infatti garantire una maggior omogeneità nella predisposizione dei percorsi personalizzati e nell'attivazione degli interventi di supporto;
- ✓ **CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI**: dovranno essere rivisitate le modalità e strategie di comunicazione e orientamento all'interno del sistema dei servizi per l'inclusione. Incrementare la consapevolezza del beneficiario in merito allo sviluppo del procedimento, alle tempistiche, alle modalità ed alle condizionalità correlate può rappresentare un fattore facilitante per una adesione più consapevole e motivata del beneficiario al percorso.