

SERVIZIO mediazione interculturale
Responsabile: A.S. Fanfani
Gruppo di lavoro : A. Totton coordinatrice educativa



REPORT DI CUSTOMER 2023

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION 2023

Tipo di indagine

La Coordinatrice del servizio coadiuvata dalla coordinatrice pedagogica ha redatto i questionari ed ha coinvolto le insegnanti referenti per l'intercultura delle scuole primaria di primo grado appartenenti ai 5 istituti comprensivi del territorio. Le insegnanti referenti, a loro volta, hanno provveduto a informare le colleghe interessate ed a spiegare loro gli obiettivi ed il procedimento della customer ed a trasmettere loro i questionari. Sono stati contattati solo insegnanti che avessero seguito almeno tre alunni in mediazione nell'arco della loro carriera professionale. Le insegnanti coinvolte nella mediazione erano 35, hanno risposto in 23 pari al 65 %.

E' stato inoltre predisposto un questionario per le assistenti sociali su 18 assistenti hanno risposto in 12 pari al 66 %

Infine è stato predisposto un focus group rivolto ad alunni che hanno usufruito della mediazione interculturale scegliendo una scuola ad alta frequenza di alunni stranieri. Erano presenti 10 alunni della scuola primaria di secondo grado, di diverse nazionalità (albanese, bangladesh e dominicana); era altresì presente il docente referente per intercultura. La partecipazione dei ragazzi è stata buona, hanno dimostrato di avere consapevolezza del servizio e di averne compreso l'utilità.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Disponibilità e competenza del mediatore: la totalità delle risposte ha messo in evidenza come il mediatore sia vissuto alla stregua di figura di riferimento nella definizione degli obiettivi da raggiungere per i progetti di mediazione e che, quindi, sia considerato come un operatore disponibile e competente. Il valore delle risposte si è assestato tra abbastanza e molto in una percentuale superiore all'80% sia per le insegnanti che per le assistenti sociali.

Soddisfazione organizzazione del servizio: il gradimento sull'organizzazione del servizio è risultato ad un livello alto per il 75% delle insegnanti e per il 65% delle assistenti sociali, il livello "abbastanza" si è assestato al 16% per insegnanti ed al 21% assistenti sociali. Si rileva una maggior soddisfazione organizzativa per le insegnanti, in media l'organizzazione del servizio risulta essere molto soddisfacente in una percentuale del 70%.

Nel focus group gli alunni coinvolti hanno manifestato un buon livello di gradimento del servizio ed hanno esplicitato, seppur con modalità diversi, i risultati ottenuti.

	<p><u>Focus sugli elementi di forza:</u> I risultati dell'indagine confermano la validità del servizio e del lavoro dei mediatori. Tali risultati devono essere letti anche alla luce del fatto che quello di mediatore culturale è una professione poco conosciuta, poco normata ed in costante divenire. All'inizio del servizio venivano spesso utilizzati come semplici traduttori mentre essi sono anche portatori di conoscenze culturali specifiche, il fatto che siano ora visti come interlocutori alla pari da parte degli insegnanti nei progetti sugli alunni e che si metta in luce l'eventualità di un coordinamento integrato risulta esser un valore aggiunto e dimostra una crescita del servizio. Anche il servizio sociale rileva la funzionalità del servizio di mediazione alla luce dell'incremento di situazioni di stranieri da seguire e dei mutamenti che avvengono a livello dei progetti migratori tra le diverse etnie.</p> <p><u>Focus sugli elementi di debolezza:</u> Il servizio presenta delle carenze a livello quantitativo poiché sarebbero necessarie più ore non solo da assegnare ai singoli progetti sui ragazzi ma per costruire anche gruppi di lavoro integrati, manca, inoltre una programmazione sugli ingressi degli alunni nelle scuole che permetterebbe di effettuare interventi di mediazione in maniera più mirata. Manca altresì una formazione continua degli operatori ed un collegamento con i vari gruppi etnici Viene evidenziato un numero insufficiente mediatori di genere maschile e per alcune etnie (bengalesi -iran) e si rileva la necessità di consolidare la professionalità del mediatore.</p>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>E' stata effettuata una customer nel 2015 dove si era già rilevato un discreto livello di soddisfazione del servizio. Pertanto si è avuto conferma dei risultati.</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>A livello di miglioramento soprattutto in termini organizzativi sarebbe auspicabile poter avere maggior ore dedicate al servizio anche per favorire soprattutto nelle scuole il coinvolgimento delle famiglie nelle fasi iniziali di inserimento e in itinere. Rispetto alla scarsità di ore si provvederà a ricercare risorse, anche attraverso altri finanziamenti, al fine di potenziare il servizio . Rispetto agli aspetti organizzativi si ipotizza di costruire un nucleo di coordinamento strutturato in collaborazione con le scuole e le mediatrici e si lavorerà, raccordandosi con altre istituzioni coinvolte (es. prefettura, direzione scolastica provinciale) per fare in modo che gli interventi di mediazione vengano anticipati prima dell'ingresso a scuola.</p>
	<p>Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: valeria.fanfani@comune.sp.it</p>