

Settore: Servizi Sociosanitari
Servizio: Centro socioeducativo
Dirigente : Stefania Branchini
Gruppo di lavoro:
Responsabile Tutela Minori - Concetta Versi
Coordinatore pedagogico: Aurora Titton

ALLEGATO 6

FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2021



CUSTOMER SATISFACTION 2021

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

Con la Customer Satisfaction sul Centro Diurno socio educativo "Il Traghetto" ci si è posto ***l'obiettivo*** di verificare la qualità percepita, dai fruitori diretti (ragazzi inseriti e dimessi) ed indiretti (genitori) del Servizio.

Il campione prescelto per la somministrazione dei questionari:

Tutti i ragazzi attualmente inseriti al centro diurno, complessivamente 25

Così suddivisi per fasce di età:

Un gruppo di 6/10 anni (cinque)

Un gruppo di 11/18 anni (venti)

Un gruppo di 4 ragazzi neomaggiorenni dimessi dal centro.
ed a **tutti** i genitori.

Modalità di somministrazione

Il questionario sarà ***somministrato*** in forma anonima, on line, a tutti i soggetti sopra specificati ed a vario titolo coinvolti.

Somministrazione a i genitori

Dopo una telefonata preliminare di presentazione, ai genitori sarà inviato un messaggio preliminare che annuncia l'invio del questionario e successivamente verrà inoltrato un link attraverso whatsapp.

Qualora non giungessero risposte sufficienti, i genitori saranno contattati telefonicamente.

Somministrazione ai ragazzi

La somministrazione del questionario ai ragazzi frequentanti il centro diurno avverrà con i

seguenti steps:

- Incontro presso il centro diurno per spiegare le finalità del questionario;
- Invio del link del questionario via whatsapp;
- Lettura congiunta con i ragazzi delle domande somministrate e relativa compilazione delle risposte ognuno dal proprio dispositivo.

Molti dei ragazzi frequentanti sono di recente inserimento e poiché nel 2020 sono stati dimessi dal centro diurno 4 ragazzi che al centro hanno fatto un lungo percorso, si è ritenuto importante rilevare anche il grado di soddisfazione loro e dei loro familiari: si procederà pertanto ad una preliminare telefonata di presentazione e all'invio dello stesso questionario via whatsapp.

Gli ambiti d'indagine individuati e sondati sono stati i seguenti:

Professionalità

70% di soddisfazione generale

Efficacia educativa

70% di soddisfazione generale

Adeguatezza comunicativa

70% di soddisfazione generale

Rispondenza ai tempi ed ai luoghi di erogazione del Servizio

70% di soddisfazione generale

Tempi di rilevazione

- Aprile 2021 somministrazione questionari
- Maggio 2021 inserimento informatico sul programma ed elaborazione dati
- Giugno 2021 stesura report di rendicontazione

Risultati

Genitori di ragazzi dimessi che hanno usufruito del centro diurno

- Area di indagine **professionalità** 80% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto
- Area dell' **efficacia educativa** l'80% delle famiglie dei ragazzi dimessi risulta soddisfatta o molto soddisfatta;
- Area dell' **adeguatezza delle informazioni alle famiglie dei ragazzi** il 80% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area della **rispondenza ai tempi/orari ed ai luoghi di erogazione del servizio** il 80% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Genitori di ragazzi frequentanti il centro diurno

- Area di indagine **professionalità** il 91,3% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto
- Area dell' **efficacia educativa** il 91,3% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area dell' **adeguatezza delle informazioni alle famiglie dei ragazzi** l'87% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area della **rispondenza ai tempi/orari ed ai luoghi di erogazione del servizio** il 91,3% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Ragazzi dimessi dal centro diurno

- Area di indagine **professionalità** il 100% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto
- Area dell' **efficacia educativa** il 100% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area delle **attività ricreative organizzate dal centro diurno** il 100% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area della **rispondenza ai luoghi di erogazione del servizio ed alla qualità/quantità del cibo somministrato** il 100% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Ragazzi inseriti nel centro diurno

- Area di indagine **professionalità** il 92% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto
- Area dell' **efficacia educativa** il 92% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area delle **attività ricreative organizzate dal centro diurno** 84% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto;
- Area della **rispondenza ai luoghi di erogazione del servizio ed alla qualità/quantità del cibo somministrato** l'88% del campione risulta essere soddisfatto o molto soddisfatto.

Conclusioni:

I dati sopra riportati evidenziano un livello di soddisfazione del Servizio erogato alto. Si registrano infatti delle percentuali di soddisfazione che superano l'80% fino ad arrivare al 100% per alcuni campioni selezionati. Complessivamente il livello di soddisfazione è pari al 90,075%.

Focus sui Punti di forza: Il dato che accomuna in termini di elevata soddisfazione tutte le tipologie di campione selezionato, è certamente la professionalità degli operatori e l'efficacia educativa.

Dai commenti dei ragazzi dimessi si evince che il contesto del centro diurno viene identificato come base sicura che instilla clima di fiducia, qualcuno scrive *"...E' come una seconda casa.." "ti aiutano un sacco"*.

Molti dei ragazzi frequentanti, vorrebbero poterlo consigliare ad un amico e sentono empatia nei momenti di bisogno, qualcuno scrive *"capiscono se hai bisogno"(...)* *"qui s'impara a crescere"*.

I genitori dei ragazzi dimessi e dei ragazzi frequentanti riconoscono l'efficacia educativa ed hanno osservato dei *cambiamenti comportamentali* nei propri figli.

Focus sui punti di debolezza:

Molti ragazzi richiedono maggiori esperienze socializzanti all'esterno e fuori porta, citando quasi tutti, tra le note come memorabile, una gita fatta a Roma.

Richiedono inoltre la possibilità di poter disporre di ulteriore materiale scolastico come Dizionari e Calcolatrici.

	<p>Aspetti da migliorare: Gli aspetti da migliorare possono riguardare soltanto delle attività laboratoriali esterne durante l'orario di svolgimento del servizio. Per quanto riguarda il materiale aggiuntivo scolastico e le gite fuori porta, in considerazione dei costi aggiuntivi non previsti in convenzione, si aprirà un dialogo con la ditta.</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: concetta.versi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione</p>	<p>La customer precedente riportava dei buoni risultati di soddisfazione che raggiungevano l'obiettivo prefissato, arrivando ad un soddisfacimento pari all'84,62%.</p> <p>Venivano segnalati alcuni aspetti legati alla sicurezza dei minori nel momento dell' uscita dal centro diurno.</p> <p>La problematica sopra esposta è stata affrontata e risolta.</p> <p>E' emersa inoltre la richiesta di un aumento di attività esterne, da parte dei minori inseriti, affrontata con la programmazione di attività predefinite, concordate e monitorate con il Comune della Spezia.</p>