

Servizio: Centro socioeducativo polivalente ASSO

Responsabile: A.S. Fanfani

Gruppo di lavoro:; A.S Erminia Cozzani , Istruttore  
Amministrativo Michela Ricciardi, referente ATI: Marisa Piazza

## REPORT DI CUSTOMER 2015



### CUSTOMER SATISFACTION 2015

#### Tipo di indagine

La Coordinatrice del servizio coadiuvata da assistente sociale referente, dal personale amministrativo incaricato al monitoraggio appalti ha redatto il questionario per i volontari che è stato distribuito dalla referente dell'A.T.I. che gestisce il Centro a tutti coloro che hanno operato a titolo di volontariato all'interno del Centro nel 2015. In data 28.4.15 presso la sede del Centro, la stessa coordinatrice ha tenuto un focus group con i familiari dei disabili inseriti ed in tale contesto ha consegnato un breve questionario riepilogativo. Sono stati consegnati 12 questionari ai volontari e ne sono rientrati 10 pari al 83 %, al focus group erano presenti i familiari di 12 ragazzi su 24 interpellati, pari al 50 %, mentre dei 25 questionari consegnanti ne sono pervenuti compilati 18 pari al 72%

#### Elementi analizzati e risultati ottenuti:

**Corrispondenza del centro alle aspettative di coloro che lo hanno frequentato come volontari esterni:** dall'indagine è risultato che il centro ha corrisposto per tutti alle aspettative ( 10 su 10), mentre per il 60 % ( 6 su 10) è risultato essere migliore di quanto atteso

**Livello di accoglienza percepito dagli stessi** Il livello di accoglienza è stato ottimo, infatti tutti (10 su 10) si sono sentiti ben accolti e valorizzati.

Le motivazioni addotte in merito riguardano la disponibilità di personale, la gentilezza, le relazioni stabilite con gli stessi ragazzi disabili, la possibilità di essere parte attiva alle iniziative svolte .

**Disponibilità del personale nei loro confronti** I volontari hanno riscontrato una buona disponibilità da parte del personale (60% molto disponibile e 40% disponibile ):

**Livello di coinvolgimento raggiunto e conoscenze acquisite** Il livello di coinvolgimento è stato misurato chiedendo loro con quale frequenza avessero partecipato ad attività (il 90% ha partecipato da 3 a 5 volte) e se avessero contribuito nello svolgimento del lavoro quotidiano al centro (il 50% ha contribuito attivamente, il 40% in parte). Mentre in merito alla comprensione della complessità del lavoro svolto il 90% ha risposto di aver compreso bene il sistema ed il 10% in parte

Si registra un buon grado di partecipazione sia quantitativo che qualitativo in un contesto del quale le persone inserite a titolo di volontariato sono riuscite ad apprendere i relativi contenuti e modalità organizzative.

**Livello di conoscenza del Centro** In merito a questa variabile le risposte affermative sono state inferiori al 60 % parametro che connotava una valutazione sufficiente, pertanto si ritiene che il centro sia ancora poco conosciuto all'esterno e quindi che il lavoro di promozione svolto non sia stato abbastanza mirato, diretto e costante come invece avrebbe dovuto

La seconda parte della customer era rivolta a i familiari considerati come fruitori del centro in quanto competenti per cogliere e puntualizzare le reazioni dei propri figli disabili

**Soddisfazione del servizio da parte dei familiari** Il livello di soddisfazione ha superato il 70% quindi , come da parametri stabiliti ex ante, si ritiene che il servizio riporti un buon grado di soddisfazione soprattutto perché i familiari hanno in alta percentuale risposto affermativamente

**Soddisfazione dei familiari in merito alla professionalità degli operatori** In merito alla preparazione del personale i genitori hanno riportato come gli operatori possedano un buon livello di preparazione e quindi come risultino capaci di rispondere in maniera adeguata ai bisogni dei loro figli ( 38,8 % risulta molto preparato, 61,2% è preparato)

**Suggerimenti e proposte** In relazione alle proposte di miglioramento richiedono più ore al mattino, maggior apertura del servizio, maggior disponibilità di materiale per le attività, maggiori opportunità di uscite

**Considerazioni sugli elementi di forza e sugli elementi di debolezza:**

Il servizio presenta elementi di forza poichè emerge un buon livello di adeguatezza e efficacia per quanto riguarda l'organizzazione interna sia nei confronti degli ospiti, che dei familiari che delle persone che vi accedano per motivi diversi, il personale risulta preparato ed in grado di accogliere e far sentire partecipi tutti.

Come elementi di debolezza si denota la minor attenzione pe quanto riguarda le attività a rilevanza esterna, cioè quelle iniziative che possano far conoscere il centro, rafforzarne l'immagine rendendolo vitale e propositivo.

**Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento:**

Come opportunità di miglioramento si propone di lavorare affinché il centro investa maggiormente nel territorio diventando un riferimento non solo per il settore della disabilità ma anche per il quartiere e la città Per questo dovranno essere programmati momenti per accogliere ospiti esterni ed eventi divulgativi in collegamento anche con altre strutture presenti nel quartiere.

Indirizzo mail del referente di customer satisfaction:  
valeria.fanfani@comune.sp.it

**Risultati finali della rilevazione**

La rilevazione ha evidenziato il buon livello della gestione del centro e delle potenzialità che possono ancora essere sfruttate