

SODDISFAZIONE SISTEMA

CLIENTI

Analisi e sintesi dei dati

Anno 2023

La *Locomotiva*
Società Cooperativa Sociale

La Locomotiva al fine di centralizzare il proprio focus sul concetto del cliente dedica tempo e energie per cercare di raggiungere la filosofia del Customer Service.

Tale filosofia che si basa su due concetti basilari:

- La **Customer Care** cioè la cura del cliente, ossia l'insieme di tutte le attività e le iniziative che un'azienda mette in pratica per comprendere i bisogni del consumatore per fare in modo che il cliente resti soddisfatto;
- La **Customer Satisfaction** cioè la vera e propria soddisfazione del cliente che deve essere misurata continuamente per verificare che il cliente sia soddisfatto

La customer care è un modo di operare verso il cliente quotidiano e continuato nel tempo ottenibile tramite la **capacità di attenzione** per l'altro con un atteggiamento allocentrico e mai egocentrico, tramite la **capacità di ascolto** cercando di captare quello che l'altro dice senza giudizio; tramite la **capacità di comprendere** comunicando all'altro che sei lì per capire prima di agire; tramite la **capacità di dimostrare empatia** soprattutto nei momenti di difficoltà e di rabbia del cliente e infine tramite la capacità di prendersi la responsabilità al fine di trasformare una situazione di criticità in opportunità.

Diversamente per avere sotto controllo la Customer satisfaction annualmente redigiamo un report tramite una attenta raccolta di questionari e un preciso riesame numerico e statistico che insieme ad altri input (vedi NC, reclami, espressioni di gradimento...) ci permette di mettere il cliente al centro della nostra mission con l'unico obiettivo che è quello di renderlo soddisfatto così che si fidelizzi ulteriormente.

Il nostro sistema clienti però è veramente complesso.

La complessità è dettata dal fatto che, pur essendo la nostra una cooperativa medio-piccola ha svariati campi di azione (disabilità, minori e infanzia, dipendenze, domiciliari minori...) che ci hanno "costretto" a strutturare ben 8 diversi Modelli di questionari differenziati a seconda del servizio e del cliente che intende dare un suo giudizio sulle nostre prestazioni.

In questa ricerca su come perfezionare lo studio del cliente oltre ad aver differenziato i questionari, abbiamo anche diversificato la periodicità di distribuzione. In alcuni servizi a ciclo continuativo si somministrano una volta nel corso dell'anno scegliendo il periodo che peculiarmente sembra più appropriato; diversamente se il servizio ha una durata circoscritta nel tempo il questionario si distribuisce tendenzialmente alla fine del servizio (vedi per esempio alcuni servizi di animazione) cercando comunque in entrambi i casi di somministrarli quando il numero delle persone che può svolgere il questionario è il più alto possibile.

Tutti i questionari sono assolutamente **anonimi** per permettere ai partecipanti di esprimere in pienissima libertà le proprie opinioni e inoltre tutti sono strutturati in sezioni con domande a risposta chiusa (chiaramente diversificate da un servizio all'altro) che rappresentano i gradi di giudizio e che vanno da insufficiente ad ottimo.

L'anonimato non viene rispettato **solo** nelle Unità Educative poiché essendo il contatto con tali persone spesso molto sfuggente (difficilmente se gli viene consegnato un questionario lo riconsegnerebbero in un secondo tempo) abbiamo deciso di comune accordo sia con lo staff che con l'ente committente che gli operatori stessi insieme agli utenti compilano il questionario facendolo diventare così il questionario una sorta di intervista documentata.

Dopo la somministrazione i questionari vengono raccolti e consegnati al RSQ, il quale elabora il tutto cercando di dare una lettura critica ai dati capace di restituire agli staff delle varie aree e agli enti committenti una fotografia obiettiva di come il cliente vede i servizi che gli sono stati offerti; tutto ciò affinché possano essere intraprese le eventuali azioni di miglioramento e fatta una progettazione successiva che tenga conto quando possibile delle indicazioni che pervengono dagli stessi questionari.

La relazione comprende analisi e sintesi di tutta la somministrazione dei questionari a partire dalle percentuali di restituzione del questionario per finire con l'analisi statistica dei quesiti; talvolta per rendere alcuni quesiti più facilmente leggibili sono state raccolte e sintetizzate le statistiche con dei semplici grafici.

Nella relazione di fine 2023 ci si riferirà alla raccolta dati e al monitoraggio che riguardano i servizi di seguito elencati:

- **Unità Educative di Strada**
- **Assistenza domiciliare per minori**
- **Nido F. Innamorati - Borroni**
- **Nido La Trottola - Montefalco**
- **Un Nido per crescere - Nocera Umbra**
- **CSR Il Melograno**

Unità Educative di strada

Da qualche anno è stata inserita l'area delle Dipendenze fra quelle in cui si somministra il questionario di soddisfazione.

Fin dalla prima redazione del questionario specifico per le Unità educative di strada si è deciso di somministrare i questionari direttamente a chi usufruisce il servizio e spesso questo avviene direttamente nel luogo di fruizione del servizio stesso, vale a dire presso il camper messo a disposizione dall'ente committente. Il compito di tale servizio è quello di fare prevenzione e riduzione dei rischi nei contesti del divertimento e fare mediazione nei conflitti urbani tra i vari attori sociali quindi si svolge in luoghi dove l'affluenza giovanile è alta oppure in prossimità di alcuni luoghi di ritrovo della città (p.e. all'uscita dalle discoteche della zona).

A posteriori della pandemia però si sono modificate le abitudini delle persone e anche le UE hanno dovuto cambiare le proprie prospettive e le modalità di svolgimento del servizio: i locali nei quali spesso dove si cercava di allargare le reti delle relazioni sociali, a causa delle innumerevoli restrizioni da COVID sono rimasti a lungo chiusi anche per tutto il 2021, e di conseguenza le uscite con il camper sono state svolte quasi esclusivamente nelle ore diurne nei quartieri di Foligno per stare sempre a contatto con la città e le persone in difficoltà e per fare a volte anche tipologie di servizi che non si erano mai offerti in precedenza (p.e. un servizio di segretariato sociale con lo scopo di destinare un collegamento internet a chi non lo ha a disposizione perché poco abbiente o a chi non è capace ad usarlo autonomamente). Solo in occasione della Quintana sono state fatte delle uscite col camper in P.zza dell'erba e in P.zza S. Domenico.

Il questionario è diviso in tre parti:

- Una prima parte è tipo un'anamnesi con delle statistiche sulla persona che lo compila e su come è venuta a conoscenza del servizio
- Una seconda parte che è più specifica del servizio stesso e che permette di dare un giudizio (che varia da insufficiente a ottimo) sul lavoro espresso dai nostri operatori dal punto di vista della privacy, dell'accoglienza ecc...
- Una terza parte è uno spazio aperto che permette al compilatore di dare proposte e note al fine di ottenere un servizio sempre più vicino alle esigenze del cliente

Andiamo a vedere l'analisi dei dati raccolti analizzando per primo il primo blocco di dati del questionario...

- Nel 2022 sono stati presi a campione un numero di questionari pari a **27**:

✓ **SESSO**

Maschi (15) Femmine (12)

✓ **ETA'**

Minore di 18	(5)	18/25 anni	(17)
26/35 anni	(4)	oltre 35	(1)

✓ Da quanto tempo conosci il servizio

Pochi mesi	(8)	1 anno	(13)
Più 1 anno	(6)		

✓ Come ne sei venuto a conoscenza

Strada	(11)	Amico	(13)
SERT	(0)	Servizi sociali	(2)

✓ L'esistenza del servizio è nota al territorio

Si	(20)	No	(1)
Poco	(6)		

Talvolta la sommatoria delle votazioni non risulta coincidente con il numero dei questionari riconsegnati questo perché il cliente non sempre risponde a tutte le domande proposte.

Nella prima parte del questionario si denota la tipologia di identikit di chi lo ha compilato cioè con un'età media fra 18 e 25 anni (circa il 63%) che conosce il servizio da più di un anno (48%) e il quale ritiene più che nota la conoscenza del servizio sul territorio.

L'ultimo dato sembra essere migliorato nettamente rispetto ai dati degli anni 2016-17 in cui la percentuale di chi riteneva insufficiente la conoscenza del servizio sul territorio era 85%!!!

- La seconda parte del questionario è stata raccolta in un unico schema che riassume le valutazioni totali

	Insuff	Suff	Discreto	Buono	Ottimo
In che misura è facile mettersi in contatto con gli operatori			3	19	5
In che misura sei soddisfatto del rapporto con gli operatori				21	6

Il tuo diritto alla privacy viene rispettato				16	10
L'accoglienza da parte degli operatori è... (disponibilità, cortesia, informazioni ricevute)				12	15
Come giudichi l'attenzione ricevuta dagli operatori			1	6	20
In che misura ritieni utili le informazioni date dagli operatori			1	16	9
In che misura ritieni utile il materiale informativo messo a disposizione dal servizio	1	6	3	17	
Ritieni che chi è a rischio di dipendenze possa ricevere dagli operatori un aiuto...				21	6

Si denota che i clienti che hanno compilato i questionari delle Unità Educative di Strada hanno una valutazione tendenzialmente **buona** infatti se volessimo ottenere una valutazione più “matematica” assegnando ai giudizi dei valori numerici come segue:

- 3 per insufficiente
- 6 per sufficiente
- 7 per discreto
- 8 per buono
- 10 per ottimo

Avremmo ottenuto una valutazione complessiva pari a circa **8,56**.

In particolare si denota che...

- C'è solo 1 insufficienza sulle 216 valutazioni
- Grazie alla rete strutturata fra servizi sociali-SERT-reti cittadine e operatori il servizio risulta ben conosciuto a tutti gli intervistati
- NON è stato sfruttato dai compilatori lo spazio a disposizione né per le Note né per le eventuali Proposte migliorative

- Farei una considerazione a parte per la domanda che riguarda il materiale informativo visto che facendo una considerazione puramente matematica il risultato finale ottenuto è circa 6,1; tale dato pur essendo sufficiente è comunque al di sotto della media totale. Tale criticità proviene dal fatto che il materiale di tipo cartaceo risulta ormai obsoleto a tali fasce di età. La recente aggiunta di uno schermo per condividere filmati più comunicanti e d’impatto maggiore potrebbe portare migliorie cercheremo di valutarlo nel 2023.

Assistenza domiciliare per minori

Anche nel 2023 così come nel 2022 in tale servizio sono state modificate le canoniche modalità di somministrazione del questionario. Questo poiché l’ente committente a causa di specifiche richieste sul Bando di gara ci ha consegnato una modulistica con cui fare la somministrazione e quindi ci è sembrato inopportuno far ripetere due volte il questionario in tempi brevi ai genitori considerando che comunque le domande erano chiaramente abbastanza simili.

Abbiamo quindi utilizzato il questionario del Comune facendo fare la somministrazione agli educatori che si recano nei domicili per svolgere il servizio loro assegnato; chiaramente i genitori hanno compilato i questionari solo successivamente e riconsegnato in busta chiusa all’educatore stesso che lo ha riportato in cooperativa. Solo in casi particolari (p.e. quando la conoscenza della lingua non permetteva una compilazione del questionario in maniera consona) l’educatore ha dato una mano nella lettura e nelle spiegazioni di rito.

Il questionario consiste in una serie di domande a risposta multipla dove a volte viene lasciato spazio di poter completare con una nota o con un commento il giudizio dato.

L’utenza prende tutti i comuni della zona 8 e i questionari restituiti sono 69. Nello schema, che lascio integralmente, sono state raccolte le indicazioni derivanti dall’identità di chi compila e di chi usufruisce del servizio (utente) oltre che il luogo del domicilio e poi le valutazioni divise per singola domanda le quali sono state “riportate” a numeri cosicché la lettura delle statistiche sia più semplice facendo tali assegnazioni:

- Molto soddisfatto (o ottimo) pari a 10
- Abbastanza soddisfatto (o buono) pari a 8
- Sufficientemente soddisfatto (o discreto) pari a 6
- Poco soddisfatto pari a 4
- Per nulla soddisfatto (o insufficiente) pari a 3

In caso di domande cui si può rispondere sempre qualche volta non sempre o mai le valutazioni sono le seguenti:

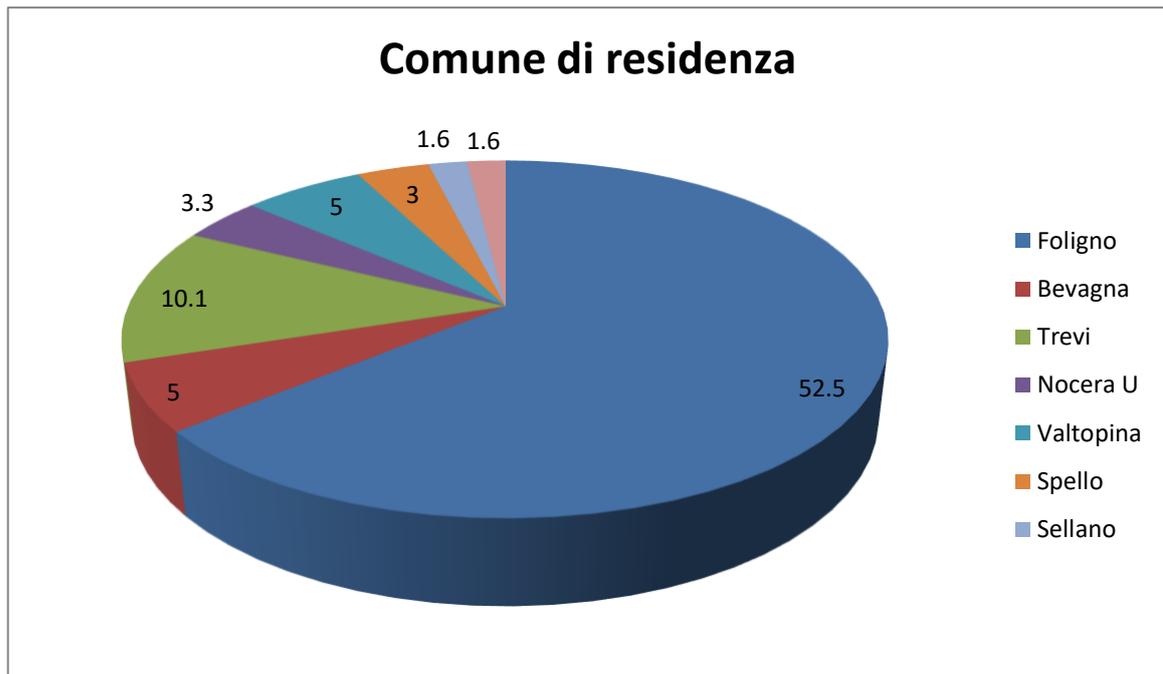
- Sempre pari a 10
- Qualche volta pari a 8

			Domande															
Num			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Foligno	M-F	6	8	10		10	10	10	10	10				si	no	10	
2	Nocera U	F	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10
3	Foligno	F	8	6	6	8	8	10	10	6	8	10	10	8	si	no	6	
4	Foligno	F-M-M-F	10	6	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10
5	Valtopina	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
6	Foligno	F	8	8	8	8	10	10	8	8	8				si	si	6	
7	Gualdo Catt	F	10	10	10	10	10	10	10		8	10	10	10	si	no	8	
8	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	8	
9	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	3	10	si	no	8	
10	Nocera U	M	10	3	10	8	10	10	10	8	10	3	3	10	si	no	8	
11	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	si	si	8	
12	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	8	
13	Foligno	F	3	3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
14	Trevi	M	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
15	Foligno	M-M	10	10	10	10	10	10	10	10	10			10	si	no	10	
16	Foligno	F	10	10	10	10	8	10	10	6	10	10	10	10	si	no	8	
17	Foligno	F	8	8	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
18	Foligno	M-F-F	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
19	Foligno	M	8	8	8	8	8	10	10	8	8	4	4	8	no	si	4	
20	Spello	M	10	3	10	3	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	8	
21	Gualdo Catt	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	10	
22	Valtopina	M	8	6	8	6	8	10	8	8	8	10			si	no		
23	Gualdo Catt	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	10	
24	Gualdo Catt	F	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	10	
25	Gualdo Catt	F	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	si	8	
26	Bevagna	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	10	
27	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		si	no	10	
28	Spello	M	8	6	10	8	10	10	8	8	8				si	no	8	
29	Foligno	M	6	6	6		8	10	8	8	8				si	si	6	
30	Bevagna	F	8	3	10	3	10	10	10	10	10	3	3	3	si	no	10	
31	Trevi	F	8	8	8	8	8	10	10	10	10				si	no	8	
32	Foligno	M-M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
33	Foligno	M-M	8		8	8	8	10	8		8	4	4	8	si	no	6	
34	Foligno	F-M-F-F	10	10	10	10	10	10	10	10				10	si	no	10	
35	Gualdo Catt	F				10	10	10	10	10	10				si	no	10	
36	Gualdo Catt	F				10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
37	Foligno	M	10	8	10	8	10	10	10	8	10	10	8	8	si		8	
38	Foligno	M-F	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
39	Foligno	M-M	8	10	10	8	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
40	Foligno	M	8	6	10	10	10	10	10	8	10	3	10		si	no	8	
41	Bevagna	M	6	6	10	6	10	10	10	10	10				si	no	8	
42	Foligno	M	8	8			10	10	10	8	8	10	8	8	si	si	8	
43	Spello	M	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	8	
44	Foligno	M-M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
45	Trevi	M	10				10	10	10	8	10				si	no	8	
46	Trevi	F	8	8	10	8	10	10	10	8	8	8	10	8	si	si	8	
47	Spello	M	10	10	10	10	10	10	10	10	10				si	no	10	
48	Foligno	M-F	8	6	10	6	10	10	10	10	10	10	10	10	si	si	6	
49	Foligno	M	8	6	10	6	10	10	10	10	10	10	10	10	si	no	10	
50	Sellano	M	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
51	Foligno	M	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
52	Foligno	F-F-M	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	si	si	10	
53	Montefalco	F	8	8	8	8	10	10	10	8	10	10	10	10	si	no	8	
54	Spello	F	6	3	10		10	10	10	10	10				si	si	8	
55	Trevi	F	8	8	8	8	8	10	10	8	8	3	3		si	si	6	
56	Foligno	M	8	6	6	8	8	10	7	8	3	10	8	6	si		8	
57	Foligno	M	8	8	8	6	10	10	8	8	8	10	8	8	si	no	8	
58	Valtopina	M					8	10	8	8	8		8		si	si	8	
59	Trevi		8	8	8	8	10	10	10	8	10	10	10	8	si	no	8	

Dallo schema denotiamo che l'utenza che ha restituito il questionario...

- È in maggioranza residente a Foligno 31 (52,5%) poi con numeri più ridotti Bevagna 3 (5%) Trevi 6 (10,1%) Nocera Umbra 2 (3,3%) Gualdo Cattaneo 7 (11,8%) Spello 4 (6,7%) Valtopina 3 (5%) Sellano 1 (1,6%) Montefalco 1 (1,6%)

Nel grafico seguente si ha più chiara idea della situazione:



- È in maggioranza di sesso maschile 47 (61,8%) contro 29 di sesso femminile considerando che ci sono varie coppie di fratelli-sorelle
- Giudica il livello di professionalità degli educatori molto buono riportando solo valutazioni tra molto buono e l'ottimo (c'è una sola insufficienza su 59 valutazioni)

Andando poi ad approfondire i resoconti dei questionari a parte un paio di sporadiche situazioni (le quali sono state sottoposte a vaglio e applicate anche delle soluzioni diversificate onde avvicinare di più le esigenze del cliente) l'educatore viene ritenuto molto disponibile.

La parte centrale del questionario dove si centrava l'obiettivo sulle possibili sostituzioni e sulla tempestività delle comunicazioni oltre che sulla professionalità dei sostituti ha ricevuto moltissime non valutazioni – in gran parte poiché non ci sono state necessità alcuna di farne.

Ha ricevuto anche qualche criticità questa parte poiché secondo il valutatore non c'è stata comunicazione adeguata dell'assenza e/o dell'eventuale sostituto.

La parte conclusiva del questionario (domande 13 e 14) prevedeva domande a risposta aperta sulle attività degli educatori se consone alle esigenze dell'utenza e se gli intervistati apporterebbero delle modifiche al servizio per migliorarlo. A grandissima maggioranza è stato risposto che le attività soddisfacevano le esigenze dell'utente e che non avrebbero apportato modifiche al servizio.

Alcuni hanno comunque lasciato commenti e note a volte positivi a volte meno (per il servizio integrale) che qui di seguito indichiamo per intero e senza apportare cambiamenti così da rendere più veritiero il pensiero degli intervistati:

- Soddisfano a pieno perché l'educatrice domiciliare è professionale e disponibile
- Perché l'educatrice è socievole e solare
- Sono disponibili aiutano nel periodo scolastico con i compiti e nelle vacanze le fanno giocare con attività creative
- Garantisce divertimento nuovi giochi verso la minore – meno ore rispetto al solito
- Soddisfano le esigenze del minore
- Sono precise e puntuali
- Capacità di rapportarsi con le minori
- Non hanno abbastanza ore per dedicarsi sia ai bisogni scolastici come aiuto compiti – maggiore preparazione per i bisogni specifici dei minori in affido con problematiche dei disturbi emotivi
- Molto efficaci nel loro lavoro
- Maggiore disponibilità di ore settimanali
- Perché l'operatore e i genitori concordano insieme quanto è necessario all'utente – più ore di servizio (al momento usufruiamo di 3 accessi al mese)
- L'operatore è sempre disponibile
- Sono sola e A.A. ha bisogno di un'altra figura oltre me
- Rendono più autonomo e più volenteroso l'utente nel lavoro che deve svolgere – incrementerei le ore del servizio per un risultato migliore
- Risposte sempre esaustive – eviterei le molteplici sostituzioni qualora non fosse possibile preferirei la stessa sostituzione
- Perché mi danno una mano con i bambini e con la loro gestione
- Sono un buon aiuto se solo potesse essere aumentato un'ora e mezzo è troppo poco
- Sono poche ore per ragazzi una o due volte alla settimana – aggiungete più ore così da fare più attività (es teatro, palestra, uscite)
- Si è instaurato un bel rapporto – maggiore e migliore comunicazione

Nido F. Innamorati – Foligno

Già dall'anno scorso era stato inserito nella relazione del RSQ come progetto pilota il Nido in questione. Quest'anno abbiamo integrato la distribuzione dei questionari per tutta l'area dell'infanzia comprendendo così anche il Nido "La Trottola" di Montefalco e "Un Nido per crescere" di Nocera Umbra.

Per mantenere la peculiarità individuale dei tre nidi faremo tre mini relazioni analoghe dal punto di vista dello studio statistico e grafico.

Tali questionari, studiati per il settore specifico, sono stati distribuiti ai genitori dei bambini che frequentano il nido. Il questionario è stato strutturato con domande a risposta multipla e tendenzialmente chiusa tranne la parte finale che diversamente prevede uno spazio aperto dove si possono esprimere le proprie sensazioni e le proprie criticità sul servizio ricevuto.

- **Questionari raccolti 11 su 20 di bambini iscritti al 31.12.2023 (55%)**

Qui sotto andiamo a condividere i dati numerici che sono venuti fuori dall'indagine...

1) Fasce età del bambino?

0-1 anni 1 1-2 anni 6 2-3 anni 5

2) Chi compila il questionario?

Mamma 6 papà 0 entrambi 6

3) Avete scelto di portare il bambino al nido perché (POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA)

Non avevamo alternative 1 Per esigenze di lavoro 8
Siamo stati consigliati dal pediatra 2 Per la posizione comoda rispetto casa-lavoro 5
Siamo stati consigliati da altri genitori 1 Condividiamo progetto educativo 4
Aiuto all'educazione del bambino 9 L'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile 8
Sentito parlare bene della struttura 4 Il costo del nido è minore di tata/baby sitter 1

4) Ritenete che le informazioni ricevute fossero esatte?

SI 12* NO 0

* Note dei genitori: massima fiducia nelle educatrici - fino ad ora soddisfatti della scelta - nostra figlia si trova bene ed è contenta di andarci - nostro figlio esibisce maggiore apertura e non manifesta a casa atteggiamenti che possano far pensare a negatività vissute al nido - grandi progressi del bambino

5) Il Nido risponde in generale alle vostre aspettative?

SI 12 NO 0 IN PARTE 0

6) Siete soddisfatte delle condizioni igieniche della struttura?

SI 12 NO 0 IN PARTE 0

7) L'ambiente complessivamente (spazi, arredi, giochi) vi sembra?

Ben organizzato 8 Abbastanza organizzato 3 Poco organizzato 0

8) Vi sembra che l'ambiente sia per i bambini

Molto accogliente 9 Abbastanza accogliente 3 Poco accogliente

10) Per quanto riguarda l'alimentazione pensate che il menù sia

Molto curato 10 Abbastanza curato 1 Poco curato 0

11) Pensate che l'attenzione rivolta alla salute dei bambini sia

Ottima 10 Buona 2 Sufficiente 0 Scarsa 0

12) Pensate che il costo della retta sia

Adeguito 12 Eccessivo 0

13) Ambiente sociale calore umano e spirito di accoglienza: ritenete il nido sia soddisfacente per il vostro bambino?

Molto 12 Abbastanza 0 Poco 0

14) Il rapporto affettivo che le insegnanti hanno con il vostro bambino risponde alle vostre aspettative?

Si 12 No 0 Poco 0

15) Ritenete di ricevere sufficienti informazioni circa le attività svolte dai Bambini al Nido?

Si 9 No 0 A volte 3

16) Ritenete che la discrezione e la riservatezza del personale educativo e gestore sia

Ottima 9 Buona 3 Sufficiente 0 Scarsa 0

17) Esistono occasioni di confronto con il personale per parlare dei bambini e dei loro problemi? (POSSIBILITA DI RISPOSTA MULTIPLA)

Mai 0 Raramente 2
Quando portiamo il bambino o veniamo a prenderlo 11
Regolarmente in appositi colloqui o riunioni 4

18) Quando parlate con una educatrice vi sentite ascoltati?

Con interesse e simpatia 9 Con atteggiamento professionale 6
Con distacco e freddezza 0 Con esagerata condiscendenza 0
Non Saprei non si capisce 0

19) Del periodo di inserimento avete un ricordo

Positivo 11 Negativo 1* Confuso e contraddittorio 0

* Nota del genitore: per le caratteristiche del bambino

20) I tempi di inserimento sono stati secondo voi

Troppo lunghi 0 Troppo brevi 0 Calibrati secondo le esigenze 12

21) Gli orari di apertura soddisfano i vostri bisogni?

SI 9 NO IN PARTE 3*

* Nota del genitore: fino alle 18,30 sarebbe perfetto

22) I tempi di apertura annuali soddisfano i vostri bisogni?

Si 12 No 0 In parte 0

Dallo studio analitico delle statistiche di cui sopra si denota subito una piena soddisfazione da parte dei genitori che hanno usufruito di tale nido per i loro bambini.

Chi ha risposto sono nella maggior parte le mamme (6 da sole e 6 insieme all'altro genitore su 12) che hanno bambini in fascia 2-3 anni (6 su 12). Credono che il nido sia un aiuto all'educazione del bambino e che l'asilo sia importante perché ambiente sicuro e affidabile.

Da lì in poi si denota che: le informazioni che avevano ricevuto sul Nido erano esatte e che ha risposto alle loro esigenze e aspettative, sono rimaste soddisfatte delle condizioni igieniche e credono che sia Ben organizzato dal punto di vista degli spazi (8 su 12) e inoltre che sia molto accogliente e molto curato.

Ottima l'attenzione rivolta ai bambini (10 su 12) e che il costo della retta sia adeguato. Il calore umano, lo spirito di accoglienza e il rapporto affettivo che le insegnanti hanno con i bambini ha ottenuto valutazioni da tre stelle e risultano essere calibrati secondo le esigenze (14 su 15) i tempi di inserimento...

.... risultano esserci delle piccole criticità sul fatto che i genitori ricevono poche informazioni sulle attività che svolgono i loro bambini all'interno dell'asilo (4 su 12).

Nell'ultima pagina del questionario è lasciato libero arbitrio ai genitori di esprimere note e/o proposte al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio. Di seguito inseriamo ciò che è stato riportato in maniera integrale così da mantenere una valutazione il più distaccata possibile:

Note:

- Ci farebbe piacere maggiore precisione da parte vostra nel fornirci il menù settimanale che viene seguito al nido

- Possiamo solo ringraziarvi...Nicolò è sempre felice di venire all'asilo e ha solo 2 anni siamo certi che lì è circondato da attenzioni, amore e tanta allegria grazie a tutte!!!

Proposte:

- Migliorare la struttura, renderla più moderna
- Ci piacerebbero più incontri tutti insieme tra insegnanti, genitori e bimbi per conoscere meglio l'ambiente in cui ci si trova
- Un giardino più grande

Nido La Trottola - Montefalco

Anche presso il Nido "La Trottola" di Montefalco abbiamo somministrato gli stessi questionari ai genitori dei bambini che frequentano il nido. Andiamo a studiare le risposte ottenute...

- **Questionari raccolti 11 su 26 bambini iscritti al 31.12.2023 (42,3%)**

Qui sotto andiamo a condividere i dati numerici che sono venuti fuori dall'indagine...

1) Fasce età del bambino?

0-1 anni 2 1-2 anni 4 2-3 anni 5

2) Chi compila il questionario?

Mamma 9 papà 1 entrambi 1

3) Avete scelto di portare il bambino al nido perché (POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA)

Non avevamo alternative 1 Per esigenze di lavoro 5
 Siamo stati consigliati dal pediatra 2 Per la posizione comoda rispetto casa-lavoro 5
 Siamo stati consigliati da altri genitori 2 Condividiamo progetto educativo 5
 Aiuto all'educazione del bambino 8 L'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile 4
 Sentito parlare bene della struttura 3

4) Ritenete che le informazioni ricevute fossero esatte?

SI 10* NO 0

* Note dei genitori: ottime - da quando nostra figlia è al nido è più tranquilla - anche io lo consiglieri ad altri genitori - dall'aspetto di sviluppo sicuramente ha migliorato

5) Il Nido risponde in generale alle vostre aspettative?

SI 10 NO 0 IN PARTE 1

6) Siete soddisfatte delle condizioni igieniche della struttura?

SI 8 NO 0 IN PARTE 3*

* Note dei genitori: ho notato che in alcune stanze sulle pareti c'è muffa abbastanza estesa dannosa sia per i bambini sia per le maestre

7) L'ambiente complessivamente (spazi, arredi, giochi) vi sembra?

Ben organizzato 5 Abbastanza organizzato 4 Poco organizzato 1

8) Vi sembra che l'ambiente sia per i bambini

Molto accogliente 6 Abbastanza accogliente 5 Poco accogliente 0

10) Per quanto riguarda l'alimentazione pensate che il menù sia

Molto curato 7 Abbastanza curato 3 Poco curato 0

11) Pensate che l'attenzione rivolta alla salute dei bambini sia

Ottima 5 Buona 4 Sufficiente 2 Scarsa 0

12) Pensate che il costo della retta sia

Adeguate 10 Eccessivo 1

.... piccole criticità su l'orario di apertura e sul calendario annuale (situazione da chiarire).

Nell'ultima pagina del questionario è lasciato libero arbitrio ai genitori di esprimere note e/o proposte al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio. Di seguito inseriamo ciò che è stato riportato in maniera integrale così da mantenere una valutazione il più distaccata possibile:

Note:

- Siete uno staff molto educato e accogliente
- Per le maestre fare più attenzione che i bambini non si facciano male e soprattutto che non mordono mio figlio/a e poi non viene detto perché gli sfugge questo particolare (come lo chiamano le maestre)

Proposte:

- Un miglioramento nella organizzazione degli spazi e degli arredi

“Un nido per crescere” – Nocera scalo

La somministrazione dei questionari è stata mutuata anche per il Nido di Nocera scalo dove abbiamo usato gli stessi questionari presentati anche negli altri nidi ai genitori dei bambini che frequentano il servizio in questione. Andiamo a studiare le risposte ottenute...

- **Questionari raccolti 6 su 11 bambini iscritti al 31.12.2023 (54,5%)**

Qui sotto andiamo a condividere i dati numerici che sono venuti fuori dall'indagine...

1) Fasce età del bambino?

0-1 anni	1	1-2 anni	4	2-3 anni	1
----------	---	----------	---	----------	---

2) Chi compila il questionario?

Mamma	4	papà	0	entrambi	2
-------	---	------	---	----------	---

3) Avete scelto di portare il bambino al nido perché (POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA)

Non avevamo alternative	0	Per esigenze di lavoro	4
Siamo stati consigliati dal pediatra	0	Per la posizione comoda rispetto casa-lavoro	3
Siamo stati consigliati da altri genitori	0	Condividiamo progetto educativo	3
Aiuto all'educazione del bambino	4	L'asilo nido è un ambiente sicuro e affidabile	3
Sentito parlare bene della struttura	1		

4) Ritenete che le informazioni ricevute fossero esatte?

SI	5*	NO	0
----	----	----	---

* Note dei genitori: ci siamo trovati molto bene e abbiamo iscritto anche il 2 figlio

5) Il Nido risponde in generale alle vostre aspettative?

SI	6	NO	0	IN PARTE	0
----	---	----	---	----------	---

6) Siete soddisfatte delle condizioni igieniche della struttura?

SI	5	NO	0	IN PARTE	0
----	---	----	---	----------	---

7) L'ambiente complessivamente (spazi, arredi, giochi) vi sembra?

Ben organizzato	6	Abbastanza organizzato	0	Poco organizzato	0
-----------------	---	------------------------	---	------------------	---

8) Vi sembra che l'ambiente sia per i bambini

Molto accogliente 5 Abbastanza accogliente 0 Poco accogliente 0

10) Per quanto riguarda l'alimentazione pensate che il menù sia

Molto curato 1 Abbastanza curato 3 Poco curato 1

11) Pensate che l'attenzione rivolta alla salute dei bambini sia

Ottima 3 Buona 3 Sufficiente 0 Scarsa 0

12) Pensate che il costo della retta sia

Adeguito 2 Eccessivo 4

13) Ambiente sociale calore umano e spirito di accoglienza: ritenete il nido sia soddisfacente per il vostro bambino?

Molto 6 Abbastanza 0 Poco 0

14) Il rapporto affettivo che le insegnanti hanno con il vostro bambino risponde alle vostre aspettative?

Si 6* No 0 Poco 0

*Note dei genitori: Moltissimo

15) Ritenete di ricevere sufficienti informazioni circa le attività svolte dai Bambini al Nido?

Si 5 No 0 A volte 0

16) Ritenete che la discrezione e la riservatezza del personale educativo e gestore sia

Ottima 6 Buona 0 Sufficiente 0 Scarsa 0

17) Esistono occasioni di confronto con il personale per parlare dei bambini e dei loro problemi? (POSSIBILITA DI RISPOSTA MULTIPLA)

Mai 0 Raramente 0

Quando portiamo il bambino o veniamo a prenderlo 5 Regolarmente in appositi colloqui o riunioni 3

18) Quando parlate con una educatrice vi sentite ascoltati?

Con interesse e simpatia 6 Con atteggiamento professionale 0

Con distacco e freddezza 0 Con esagerata condiscendenza 0

Non Saprei non si capisce 0

19) Del periodo di inserimento avete un ricordo

Positivo 5 Negativo 0 Confuso e contraddittorio 0

20) I tempi di inserimento sono stati secondo voi

Troppo lunghi 1 Troppo brevi 0 Calibrati secondo le esigenze 4

21) Gli orari di apertura soddisfano i vostri bisogni?

SI 4 NO 0 IN PARTE 2

22) I tempi di apertura annuali soddisfano i vostri bisogni?

SI 6 NO 0 IN PARTE 0

Dallo studio analitico delle statistiche di cui sopra si denota subito una buona soddisfazione da parte dei genitori che hanno usufruito di tale nido per i loro bambini.

Chi ha risposto sono nella maggior parte le mamme che hanno bambini in fascia 1-2 anni (4 su 6). Credono che il nido sia un aiuto all'educazione del bambino e che sia viste le esigenze di lavoro in una posizione comoda.

Da lì in poi si denota che: le informazioni che avevano ricevuto sul Nido erano esatte e che ha risposto alle loro esigenze e aspettative, sono rimaste soddisfatte delle condizioni igieniche e credono che sia Ben organizzato dal punto di vista degli spazi (6 su 6) e inoltre che sia molto accogliente e molto curato.

Fra buona e ottima è l'attenzione rivolta ai bambini e che il costo della retta sia eccessivo (4 su 6). Il calore umano, lo spirito di accoglienza e il rapporto affettivo che le insegnanti hanno con i bambini ha ottenuto valutazioni da tre stelle e risultano essere calibrati secondo le esigenze (5 su 6) i tempi di inserimento...

.... piccole criticità su l'orario di apertura (vedi proposte).

Nell'ultima pagina del questionario è lasciato libero arbitrio ai genitori di esprimere note e/o proposte al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio. Di seguito inseriamo ciò che è stato riportato in maniera integrale così da mantenere una valutazione il più distaccata possibile:

Note:

NON EFFETTUATE

Proposte:

- Anticipare l'orario di apertura anche di 15 minuti sarebbe utile per esigenze lavorative

CSR Il Melograno

Per quanto riguarda questo servizio si è deciso di fare una somministrazione dei questionari considerando due tipologie diverse di Modello utilizzato. Il primo Modello è stato somministrato a tutti i genitori/tutori degli ospiti presenti e alle figure di riferimento che riguardano la sfera socio-sanitaria (p.e. i componenti dell'UMV, le assistenti sociali, il Direttore sanitario...) in modo tale da cercare di individuare che cosa desiderano per il proprio caro, quali sono i bisogni impliciti, espliciti e latenti, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla Qualità del servizio.

Il secondo Modello invece è stato somministrato direttamente allo staff che lavora all'interno del servizio per monitorare sia il clima di collaborazione fra colleghi che si vive quotidianamente dentro il CSR sia per capire e misurare il grado di soddisfazione degli stessi nei confronti degli altri clienti interni (p.e. il responsabile del servizio, il responsabile delle risorse umane, il responsabile della qualità, il direttore tecnico...). Tutto ciò per evitare che la mutevolezza delle situazioni e dei ruoli all'interno di una cooperativa sociale aumenta la possibilità di attrito fra le persone e fa crescere il grado di insoddisfazione e di frustrazione che alla lunga si ripercuote sui clienti esterni.

Analisi quantitativa del Mod. 146 – Questionario SODCLI CSR Il Melograno

Qualità del servizio erogato	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Chiarezza degli obiettivi del Servizio e delle attività progettuali	5	3			
Professionalità e competenza del personale impiegato	5	3			
Disponibilità e cortesia del personale impiegato	7	1			
Chiarezza delle informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare/assistito	6	1			
Rispetto della tempistica di erogazione del servizio (dalla progettazione all'attivazione del Servizio)	6	2			
Capacità di rispondere in maniera soddisfacente e tempestiva alle richieste del cliente	5	3			
Soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali sui servizi	5	3			
Soddisfazione sul servizio erogato	5	3			

Il numero dei questionari restituiti è 8 andiamoli ad analizzare per item.

Per quanto riguarda l'area della "Qualità del servizio erogato" possiamo dire che le risposte date sono più che soddisfacenti. Sottolineiamo che l'item che ha ottenuto la valutazione migliore e che soddisfa maggiormente le esigenze del cliente è quello sulla disponibilità e la cortesia del personale.

Infatti se volessimo ottenere una valutazione più "matematica" assegnando ai giudizi dei valori numerici come sotto:

- Molto soddisfatto pari a 10
- Soddisfatto pari a 8
- Poco soddisfatto pari a 4
- Insoddisfatto pari a 3
- Non risponde pari a non valutabile

Otterremmo così una valutazione media pari a **9,39**.

Aspetti organizzativi all'interno della struttura?	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Tutela della riservatezza	6	2			
Tutela della proprietà dell'ospite	6	2			
Rapporto con l'equipe di lavoro (Direttore Sanitario, Responsabile del Centro, Operatori)	7	1			

Partecipazione al Progetto socio-riabilitativo Individualizzato (Progetto di vita)	6	2			
Rispetto degli impegni presi nei confronti dell'ospite nella Carta del Servizio (prestazioni del servizio)	6	2			
Puntualità e qualità dei progetti socio-riabilitativi rivolti all'ospite	5	2			1
Qualità degli eventi e delle attività organizzati dal Servizio	5	2			1
Chiarezza della Carta del Servizio	4	3			1
Comfort e pulizia degli ambienti interni ed esterni	4	1			3
Varietà e qualità del menù	6	2			
Capacità di rispondere alle esigenze specifiche dell'ospite (igiene e cura, alimentazione, problemi di salute,...)	5	3			
Capacità di gestione e mediazione dei rapporti ospite-figure parentali	5	3			

Anche per quanto riguarda l'area della "Organizzativa della struttura" possiamo dire che le risposte date sono più che soddisfacenti. Sottolineiamo che l'item che ha ottenuto la valutazione migliore e che soddisfa maggiormente le esigenze del cliente è quello sul rapporto con l'equipe di lavoro.

Analogamente al precedente capoverso se volessimo fare un calcolo numerico più preciso otterremmo una valutazione media pari a **9,44**.

La parte finale del questionario è composta da alcune domande che andiamo ad analizzare individualmente:

- **Le è mai capitato di avere segnalato problemi o disservizi particolari?**
Tutti hanno risposto di NON avere MAI avuto disservizi
- **Desidera esprimere altri suggerimenti per migliorare il servizio?**
Nessuno ha dato suggerimenti al fine di migliorare il servizio
- **Ogni quanto viene in struttura?**
Solo 1 persona ha riportato una volta a settimana, solo 1 persona ha riportato meno di una volta al mese e 6 hanno riportato in occasioni di eventi particolari.

Analisi quantitativa del Mod.63 – Questionario soddisfazione sistema clienti Animatore e educatore

Tale modello è diviso in due sezioni nella prima viene valutato e analizzato il rapporto fra chi compila e l'azienda ascolto, chiarezza partecipazione alla vita associativa ecc ecc, fino all'esaminare e valutare il rapporto coi singoli responsabili o con le aree da loro gestite.

Vediamo numericamente come è andata...

*La media matematica (ultima colonna a destra) è stata calcolata presupponendo che:

- 3 per insufficiente
- 6 per sufficiente

Anzianità di servizio:						
<ul style="list-style-type: none"> • 0/1 anni • 1/5 anni 2 • 5/10 anni 4 • Più di 10 anni 6 	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Media matematica*
L'affidabilità della cooperativa	1	4	4	6	2	7,23
La trasparenza della cooperativa	3	3	4	5	2	6,76
L'ascolto della cooperativa	4	4	3	4	2	6,41
La chiarezza delle informazioni	5	3	6	3		5,82
L'attenzione ai carichi di lavoro	3	5	5	4		6,23
La partecipazione alla vita associativa	3	3	4	6	1	6,64
La democraticità interna	4	3	5	3	1	6,18
Il clima in cooperativa	3	1	5	2	5	7,37
I rapporti con l'Ufficio Amministrativo	1	4	5	4	3	7,29
L'elaborazione delle buste paga		4	1	7	4	7,93
I rapporti con l'Area Gestione Risorse Umane	3	3	1	6	4	7,17
Chiarezza richiesta di ferie, permessi e malattie	2	2	2	5	6	7,76
La formazione	9	2	2	4		5
I rapporti con il Servizio di Prevenzione e Protezione	1	7	3	6		6,7
L'attenzione agli ambienti di lavoro	2	3	6	6		6,7
I controlli sanitari	1	5	4	4	3	7,23
Il rapporto con il Sistema Qualità	1	3	4	5	4	7,58
Il rapporto con la Direzione della cooperativa	3	1	4	7	2	7

- 7 per discreto
- 8 per buono
- 10 per ottimo

Come ben si evince da un totale di 17 questionari compilati due item sono stati valutati decisamente insufficienti mentre almeno altri due risultano appena sufficienti sollevando svariate criticità. Le criticità maggiori risultano dalla **Formazione** e dalla **scarsa chiarezza delle informazioni** poco più che sufficienti sono stati valutati l'attenzione ai carichi di lavoro e la democraticità interna. E' chiaro che serve di approfondire la situazione e considerando che si sta facendo un'indagine anche sullo stress lavoro correlato (non nel servizio specifico ma per tutta la cooperativa) alla consegna degli esiti cercheremo di capire come intervenire.

Servizio:	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	Media matematica*
La sede del servizio	2	1	3	11		7,11
L'orario del servizio		2	3	12		7,58
Il calendario di attività del servizio			8	8	1	7,64
L'organizzazione del lavoro	1	1	4	10		6,88
La condivisione del progetto	1	5	3	8		6,94
La qualità del servizio erogato		2	3	8	4	8,05
I rapporti con il gruppo di lavoro		1	2	9	5	8,35
I rapporti con l'utenza			4	4	9	8,82
I rapporti con l'ente committente	3	2	3	7	2	6,94
La supervisione/consulenza	1	3	2	7	3	6,7
I rapporti con il sistema qualità		5	4	7		6,7
Il PGS		4	4	7	1	6,94
Il Piano di Lavoro		3	5	6	3	7,7
Le Procedure Operative		4	3	4	6	8,05
Le Istruzioni di Lavoro		4	4	4	5	7,88
La modulistica		3	5	5	4	7,82
L'aiuto e il sostegno dei colleghi		1	3	6	7	8,52
Il coordinamento tecnico delle attività		2	4	7	4	8

Andiamo all'analisi numerica e statistica della seconda parte del questionario...

*La media matematica (ultima colonna a destra) è stata calcolata presupponendo che:

- 3 per insufficiente
- 6 per sufficiente
- 7 per discreto
- 8 per buono
- 10 per ottimo

La seconda parte valuta e analizza invece la sede lavorativa, l'orario, il calendario, i rapporti con il team di lavoro, gli ospiti e il rapporto di chi compila il questionario con la parte burocratica dei servizi PGS, PdL, Procedure operative, IdL...non ci sono **insufficienze medie** a testimonianza del fatto che il questionario in questa parte è risultato più vicino alle esigenze degli operatori. Rimangono alcune valutazioni leggermente sotto il 7...che stanno ad indicare criticità di livello minore.

Comunque al fine di approfondire ulteriormente le criticità sollevate nel questionario (sia prima che seconda parte) visto anche che risultano esserci criticità sulla struttura e sulla supervisione che sono sotto l'egida della direzione, abbiamo fatto con alcuni operatori del servizio una specie di ulteriore questionario sotto forma di intervista che approfondisce la situazione un po' di più verso l'aspetto legato alla sicurezza.

Dalle domande che sono state fatte si denota che probabilmente la criticità più evidente è il fatto che a volte gli operatori sono coinvolti in più attività fatte contemporaneamente anche se

poi viene fuori dagli stessi che il gruppo di lavoro è compatto e molto dialogante e che il confronto durante le programmazioni aiuta a mitigare le criticità sollevate.

E' chiaro che serve approfondire la situazione e abbiamo inoltrato via web un questionario considerando sullo stress lavoro correlato (non nel servizio specifico ma per tutta la cooperativa) e che siamo in attesa degli esiti da parte dell'ing Piccioni nostro RSPP alla riconsegna degli stessi cercheremo di capire come intervenire.

Foligno, 31.01.2024

Resp. Qualità Ambiente Sicurezza

Fagioli Simone