

## Indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Anno 2021-2022)

### PREMESSA

L'indagine si inserisce nel percorso di analisi della soddisfazione della nostra utenza iniziato nel 2016, a seguito della partecipazione a un corso di formazione dedicato al tema dell'accoglienza e della customer satisfaction.

L'indagine si è tenuta ogni anno (ad eccezione dell'anno 19-20, a causa della pandemia e delle restrizioni conseguenti). Anche per l'anno 2021-2022 si è proposta l'indagine nel giugno 2022, mese di chiusura delle scuole e di conclusione di molti nostri percorsi educativi.

Nell'indagine proposta di è mantenuta la domanda legata alla modalità in cui la cooperativa ha applicato le indicazioni per contrasto al Covid 19.

### MODALITA'

Viste le difficoltà di gestione di una indagine fatta di persona, anche in virtù delle regole di distanziamento legate al contrasto al Covid19, si è deciso di optare nuovamente per un questionario digitale, che permette di raccogliere un numero di risposte di molto superiore a quelle ottenibili con un'indagine svolta di persona. La piattaforma prescelta è Google Form.

Il questionario è del tutto **anonimo** e nessun dato personale/di contatto è stato raccolto.

### PLATEA/TARGET

L'invito alla compilazione del questionario è stato inoltrato a tutti gli utenti privati destinatari di una fattura nel periodo maggio-giugno 2022.

Abbiamo invitato un totale di 565 utenti a compilare il questionario.

### RISULTATI

Abbiamo ricevuto **187 risposte**, pari al **33%** degli inviti.

Alla domanda "*Che tipo di utente è in carico presso Progetto Crescere?*" le risposte sono state:

- 169 minori
- 15 adulti
- 3 famiglie

Alla domanda "*Da quanto tempo è in carico?*" le risposte sono state:

- 126 *Sono inserito in un percorso di trattamento/terapia*
- 12 *Ho effettuato solo una prima visita*
- 10 *Sono stato dimesso*
- 4 *Ho sospeso le attività temporaneamente*
- 35 *Sto facendo un percorso diagnostico*

Abbiamo poi proposto all'utente 6 domande per le quali abbiamo richiesto una valutazione circa la sua soddisfazione, espressa con una scala da 1 a 5.

Questi i risultati medi e il numero di punteggi ricevuti:

<b>È soddisfatto dei seguenti aspetti:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>MEDIA</b>
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	1	4	14	45	123	<b>4,52</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	0	1	24	49	129	<b>4,64</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	0	0	7	39	141	<b>4,72</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	1	1	9	27	149	<b>4,48</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	0	0	7	25	155	<b>4,64</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	0	0	4	34	149	<b>4,78</b>

La media complessiva di soddisfazione è di **4,63/5**.

Abbiamo raccolto anche alcuni **commenti ai punteggi** dati:

1. Abbiamo fatto pochi incontri ma l'inizio è molto incoraggiante. È stato capito subito quali fossero le esigenze di mio figlio.
2. Dal primo approccio, il personale specialistico mi è sembrato preparato. Mi sono stati presentati possibili percorsi che intraprenderò nell'auspicio che siano efficaci.
3. Ho trovato personale molto empirico con i genitori e perfettamente in grado di comprendere gli stati d'animo di un momento di per sé delicato. Ottime competenze relazionali con i bambini... complimenti a tutto lo staff x la gentilezza e l'impegno nella valutazione di mio figlio!
4. "I percorsi sono lunghi e dispendiosi... X il resto tutto ok. Niente da dire. Mi trovo benissimo. "
5. La professionista che ci sta seguendo è molto empatica e paziente
6. Molto soddisfatta
7. Moto bene
8. Nel centro ci siamo trovati bene, ho dato un voto appena più basso ai locali solo perché non c'è molto posto di attesa se non qualche sedia nella sala comune, per me che ho sempre atteso la durata della seduta era molto comodo il tavolo fuori per poter lavorare, ma essendo uno era spesso occupato, come miglioramento potrei consigliare di ampliare lo spazio esterno di attesa a

disposizione, ma è veramente una inezia, ci siamo trovati benissimo e sicuramente continuerò a consigliare la vostra struttura.

9. Personale molto qualificato
10. Quando sarà terminato il percorso potrò dare un giudizio per ora è positivo
11. Solo una cosa, le sedie sono troppo scomode
12. Tutto molto professionale

La maggior parte degli utenti (67%) che ha risposto al questionario si può definire “fidelizzata”, perché essendo in un percorso di trattamento ha già conosciuto il nostro servizio nelle fasi iniziali di primo contatto, primo accesso e spesso valutazione.

Per questo ripetiamo l’analisi dei punteggi selezionando solo coloro che ha dichiarato di aver svolto una prima visita o di essere in un percorso diagnostico (47 casi). I risultati sono i seguenti:

<b>È soddisfatto dei seguenti aspetti:</b>	<b>MEDIA NUOVI UTENTI</b>	<b>MEDIA GENERALE</b>
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	<b>4,55</b>	<b>4,52</b>
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	<b>4,64</b>	<b>4,64</b>
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	<b>4,74</b>	<b>4,72</b>
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	<b>4,64</b>	<b>4,48</b>
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	<b>4,66</b>	<b>4,64</b>
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	<b>4,70</b>	<b>4,78</b>

Anche quest’anno si conferma il trend: le medie complessive delle valutazioni dei nuovi utenti sono più alte (anche se di poco) rispetto a quelle generali, tranne che per l’aspetto legato alla prestazione specialistica ricevuta, dove la maggior frequenza incide sul giudizio. Questi dati in ogni caso dimostrano che il fattore “fidelizzazione” non condiziona in modo significativo la valutazione.

## **ELOGI, RECLAMI, SEGNALAZIONI**

Il questionario ha previsto la possibilità di lasciare un elogio, reclamo o segnalazione.

Su 187 risposte abbiamo ottenuto: 101 elogi (di cui 17 motivati) e 1 segnalazione (motivata).

*L’indicazione P\*. indica il Professionista citato nel commento.*

<b>Commenti agli elogi (17)</b>
Ho trovato sia il personale di segreteria che le logopediste estremamente professionali.
L'elogio va tutto a P* per il suo impegno, professionalità e per il costante sostegno a mio figlio L. Sono le persone a fare la differenza.
Accoglienza, professionalità e cortesia sono presenti in ogni singolo professionista con il quale mi sono confrontata. Grazie!
Preparazione delle psicologhe sempre ottima
Ho trovato persone molto competenti che ci hanno aiutato a superare un periodo di crisi personale e familiare
Celere la fase diagnostica e l'esposizione della stessa molto esaustiva. Ho trovato sostegno e una guida per aiutare il mio ragazzo, non mi sono sentita più sola.
Ottima struttura con tutte bravissime psicologhe tutte molto competenti
Tutti professionisti persone fantastiche GENTILISSIME SERIE E PREPARETE. DISPONIBILI TUTTI SEMPRE E PER QUALUNQUE COSA.UN GRAZIE SINCERO DI CUORE .
BRAVISSIMI E DISPONIBILI
P* e dottoressa P* mi stanno seguendo molto bene
Siamo seguiti da anni per facilitare l'autonomia e la motivazione scolastica che la dislessia mette a dura prova, ora l'adolescenza mette in gioco nuove difficoltà , ringrazio P*, P*e P* per tutto il sostegno ricevuto.
in generale da parte di tutti ho trovato molta disponibilità e professionalità continuate così
PROFESSIONALITA' E COMPETENZA UNITI A DISPONIBILITA'
Professioniste gentili, preparate e meticolose
Molto professionali
Professionalità, disponibilità ed umanità della dott.ssa P*
Mio figlio è stato seguito da P*, l'abbiamo conosciuta in un percorso AUSL poi abbiamo deciso di proseguire privatamente con lei presso le vostre strutture. P* è diventata parte integrante della crescita di mio figlio, lo ha saputo comprendere, accogliere e seguire con una umanità, una professionalità ed una empatia indescrivibile. Per lui non è mai stato un peso frequentare le sedute, non vedeva l'ora di arrivare da P* e questo lo ha portato a lavorare con costanza e attenzione, arrivando al 100% dei risultati attesi.

<b>Commento alle segnalazioni (1)</b>
È un bell'aiuto per le famiglie che non riescono a seguire i figli nei compiti, ma la segnalazione che vorrei fare è sul prezzo. Un po' caruccio

## CONFRONTO CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

Proponiamo un confronto con l'anno 2020-2021, primo anno di utilizzo di questa nuova formulazione online del questionario.

Elemento di confronto	2020-2021	2021-2022
Numero di questionari ricevuti	181	187
Media valutazioni su questionari inviati	30%	33%
Numero elogi (di cui commentati)	103 (16)	101 (17)
Numero reclami	0	0
Numero segnalazioni (di cui commentati)	4 (4)	1 (1)

Un dettaglio sul punteggio medio dei singoli item del questionario:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	2020-2021	2021-2022
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,57	4,52
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,69	4,64
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,71	4,72
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,47	4,48
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	4,66	4,64
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,71	4,78
Media complessiva	4,63	4,63

## CONCLUSIONI

### QUESTIONARIO

Dopo il secondo anno di test, la modalità del questionario online è scelta come quella definitiva per la somministrazione di questo tipo di indagine. Il questionario online è di veloce costruzione, lo stesso format è riutilizzabile nel tempo e permette un significativo risparmio in termini di materiali (carta e toner) ma soprattutto di tempo impiegato per le 4 fasi: somministrazione, compilazione, raccolta e analisi dei dati.

### RISULTATI

I risultati si confermano molto positivi.

Il numero di valutazioni ricevute è in linea con quello del 2020-21 (con 6 punteggi in più), mentre il punteggio medio è il medesimo: 4,63.

Le voci più critiche (anche se comunque vicine al 4,5) si confermano quelle relative **all'adeguatezza degli spazi e ai tempi di attesa per il primo appuntamento.**

Le azioni intraprese nell'ultimo anno per gestire al meglio la gestione delle segnalazioni in ingresso e per rendere più accoglienti gli spazi (nonostante le limitazioni della pandemia), non hanno inciso in modo significativo su questo aspetto.