

Indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Anno 2024-25)

PREMESSA

Il percorso di analisi della soddisfazione della nostra utenza è 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). Per l'anno 2024-25 abbiamo proposto l'indagine a fine giugno, in concomitanza con la fine delle attività scolastiche e di molti dei nostri percorsi educativi.

La struttura del questionario è rimasta pressoché invariata rispetto all'anno precedente: sono stati aggiornati i progetti di comunità inserendo i più recenti ed è stata inserita una sezione riferita al Trentennale, per conoscere la percezione dell'utenza rispetto a questo importante traguardo festeggiato nel 2024.

MODALITA'

L'indagine si è svolta tramite 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 che hanno avuto accesso ai nostri servizi nel periodo aprile-giugno 2025 (**788** invii). Un invito alla compilazione è stato appeso in tutte le sedi.

RISULTATI

Abbiamo ricevuto **176 risposte**, pari al **22,3%** degli inviti.

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

- **145** minori
- **27** adulti/coppie
- **4** famiglie/genitori

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

- **108** Sono inserito in un percorso di trattamento/terapia
- **8** Ho effettuato solo una prima visita
- **9** Sono stato dimesso
- **13** Ho sospeso le attività temporaneamente
- **38** Sto facendo un percorso diagnostico

Abbiamo poi proposto all'utente 5 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:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	1	2	3	4	5	MEDIA
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	118	41	15	2	0	4,56
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	125	43	6	2	0	4,65
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	129	40	6	1	0	4,7
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	102	55	15	3	1	4,44
5. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	138	33	5	0	0	4,76

La media complessiva di soddisfazione è di **4,62/5**.

Come di consueto ripetiamo l'analisi del punteggio escludendo gli utenti fidelizzati (chi ha dichiarato di essere in un percorso di trattamento, 61%), selezionando solo coloro che ha dichiarato di aver svolto una prima visita o di essere in un percorso diagnostico (46 casi, il 26%). I risultati sono i seguenti:

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	MEDIA NUOVI UTENTI	MEDIA GENERALE
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,43	4,56
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,63	4,65
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,70	4,70
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,43	4,44
5. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,72	4,76
Media generale	4,58	4,62

Rispetto alla tendenza consolidata degli scorsi anni, dove le valutazioni medie dei nuovi utenti erano più alte rispetto quelle della complessità dei votanti, nel 24-25 si nota come le medie dei nuovi utenti siano leggermente più basse, ma sempre ampiamente sopra il 4. Questi dati, a maggior ragione, dimostrano che il fattore "fidelizzazione" non condiziona in modo significativo la valutazione.

NUOVA SEZIONE: IMPEGNO SOCIALE e PROGETTI DI COMUNITA'

Conoscenza del 5x1000

I risultati mostrano che le campagne di comunicazione sul 5x1000 iniziano a dare, piano piano, i loro frutti: si nota un aumento di utenti che conoscono questo strumento in linea generale, ma non come viene utilizzato nel dettaglio.

Domanda	2023-24	2024-25
È al corrente che la cooperativa può ricevere il 5xMILLE?	47,3%	56,8%
È al corrente che il 5xMILLE delle ultime annualità è stato destinato alla attivazione di nuovi percorsi e progetti a sostegno di bambini e famiglie, tra cui ricordiamo l'ultimo progetto in ordine temporale "L'importanza del gioco" (incontri formativi riservati ai genitori di bimbi con Sindrome di Down, per accompagnare i momenti di gioco in famiglia, trasformandoli anche in momenti di potenziamento cognitivo).	50,6% (tra chi ha risposto sì alla domanda precedente)	40% (tra chi ha risposto sì alla domanda precedente)

Conoscenza sui Centri per le Famiglie

Alla domanda: *la cooperativa Progetto Crescere collabora o gestisce alcuni Centri per le Famiglie. Quali di questi conosce?*

Oltre il **72%** dichiara di non conoscerne nemmeno uno. Tra coloro che hanno indicato di conoscerne almeno uno, il più noto è il CxF di Reggio Emilia (76%).

Conoscenza sui Progetti di Comunità

Alla domanda: *la cooperativa è impegnata in progetti di comunità a sostegno di persone (minori e adulti) in condizioni di fragilità. Quali di questi progetti conosce?*

L'89% dichiara di non conoscerne nemmeno uno. Tra chi dichiara di conoscerne almeno uno (19 risposte), i più citati sono Una Famiglia per una Famiglia, S.Lang e Cantieri Sportivi.

Conoscenza del Trentennale

Nel 2024 Progetto Crescere ha compiuto 30 anni.

Per celebrare questo importante traguardo, nel corso del 2024 sono stati organizzati eventi e attività che hanno coinvolto la cittadinanza: laboratori esperienziali gratuiti, uno spettacolo del Circo Dinamico in Polveriera e il convegno "Adolescenza, terreno per fiorire. Energia per crescere" (che si è tenuto il 16 novembre 2024 all'Università di Modena e Reggio Emilia).

Abbiamo posto ai nostri utenti questa domanda: *Ha avuto modo di partecipare ad uno dei nostri eventi oppure è venuto a conoscenza delle celebrazioni del Trentennale?*

No, non sapevo del Trentennale	75,00%
Sì, ho partecipato agli eventi (Circo Dinamico in Polveriera del 24-10-24 oppure Convegno del 16-11-24)	6,80%
Sì, ho saputo del Trentennale (da giornali, post sui Social Network, manifesti) ma non ho partecipato agli eventi	18,20%

I risultati dimostrano in modo chiaro che le campagne di comunicazione fatte nel corso del 2024 (maggiormente su Facebook e Instagram), non hanno raggiunto in modo efficace i nostri utenti, soprattutto coloro che non seguono i nostri canali di comunicazione (sito web e social network).

ELOGI, RECLAMI, SEGNALAZIONI

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

Su 176 risposte abbiamo ottenuto: 104 elogi (di cui 22 motivati) e 5 segnalazioni (motivate).

L'indicazione P. indica il Professionista citato nel commento.*

Commenti agli elogi
Rivolto alla P* per la professionalità, attenzione e contatto umano e disponibilità.
Noi siamo accolti nella sede di Sassuolo, tutti i mercoledì e tutti i giovedì, dalle dottoresse P*, P* e P*. Ci sentiamo di elogiare questo meraviglioso team per la passione e la professionalità con la quale ci hanno sempre seguito. Le dottoresse sono sempre molto disponibili a condividere esperienze e metodi pratici sia con noi famiglia sia con i docenti scolastici, così da riuscire a creare una funzionale cooperazione tra diversi ambiti di vita dei bimbi. Inoltre, siamo molto soddisfatti del rapporto che le dottoresse hanno costruito con i nostri bimbi, che sono sempre molto entusiasti di vedere le loro "tate" e sono sempre ben predisposti a svolgere con loro le terapie.
Personale qualificato, pronti ad accogliere e sostenere persone in situazione di disagio e difficoltà.
La nostra famiglia si è sentita accolta, ascoltata, capita. Le psicologhe sono molto professionali e mia figlia ha tratto molto giovamento da questo percorso
Ho sempre trovato persone disponibili e professionali
Personale competente empatico e preparato
Non conoscevo queste vostre attività, continuate così!
Mia figlia si è trovata molto bene con la Dottoressa e non vede l'ora, ogni volta, di andare alla seduta di terapia
Dal primo approccio con questo servizio, ho trovato un ambiente molto accogliente e per niente giudicante. Credo in questo progetto.
Personale molto competente, è stato di grande aiuto per il nostro problema.
Grazie x la vostra passione
Figure professionali e disponibili.
Ho avuto e tuttora sto vivendo un'esperienza estremamente positiva presso il centro, per tutti i servizi offerti, ma in special modo ringrazio P* per i tanti anni di collaborazione super!!!
Vorrei esprimere il mio sincero elogio per il loro impegno e la loro dedizione a P* e P*. Soprattutto alla P*, con la quale abbiamo iniziato la terapia sin dall'inizio. Con la sua professionalità e la sua umanità abbiamo avuti risultati molto positivi.
Dott.ssa P* sempre paziente e disponibile
Sebbene siamo all'inizio di un percorso, mi è sembrato fin dai primi passi che l'attenzione dei medici e degli operatori del centro sia rivolta al benessere e alla soluzione migliore per l'utente e per il suo nucleo familiare. I

professionisti con i quali ci siamo interfacciati sono molto preparati e ci sentiamo di affidarci al loro lavoro e alla loro esperienza.
Ci siamo trovati benissimo con P*!
Grazieeee
Competenza e gentilezza, collaborazione e contatto con le famiglie, da tanti anni una sicurezza e un punto di riferimento
Tutto il personale è stato gentile, cortese, premuroso e professionale nei nostri confronti. Grazie
Complimenti per la professionalità e la cura che avete dimostrato
La dottoressa P* è una persona straordinaria. Avrei voluto incontrarla prima.

Commenti alle segnalazioni
Ho già detto prima, che dopo i primi incontri per fare i test psicologici e di apprendimento, aspettavamo per fare un percorso di metodo di studio, che poteva servire anche dal punto di vista psicologico punto ho dovuto chiamare io e poi per molto tempo non ho sentito più nulla e siamo stati contattati a fine anno scolastico. Ora aspettiamo l'inizio del prossimo anno e vediamo, anche di rivolgerci ad altri centri
la sede del Mazzaperlini è da sistemare
Credo sia importante, alla fine di ogni seduta, avere un ambiente più raccolto, con più privacy e non una sala d'attesa, dove poter scambiare due parole con il professionista che ha eseguito la seduta stessa
credo che il percorso di mia figlia potesse essere gestito un po' meglio.
Non ho ricevuto alcun feedback della prima visita...

Le segnalazioni non sono state accompagnate da un riferimento (mail o numero telefonico) che consentisse la trattazione degli stessi in forma diretta. Le consideriamo comunque importanti spunti su cui lavorare per migliorare costantemente i nostri servizi e le nostre procedure.

CONFRONTO CON LE ANNUALITA' PRECEDENTI

Proponiamo un confronto sul triennio, dopo 5 anni di questa nuova formulazione online del questionario.

Elemento di confronto	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Numero di questionari ricevuti	176	167	176
Media valutazioni su questionari inviati	24,7%	21.2%	22.3%
Numero elogi (di cui commentati)	114 (25)	99 (19)	102 (22)
Numero reclami (di cui commentati)	0	2 (2)	0
Numero segnalazioni (di cui commentate)	4 (4)	2 (2)	5 (5)

Un dettaglio sul punteggio medio dei singoli item del questionario.

È soddisfatto dei seguenti aspetti:	2022-2023	2023-2024	2023-2024
1. Relativamente ai tempi di attesa del primo incontro effettuato, giudica il servizio efficiente	4,51	4,52	4,56
2. Relativamente alla prima accoglienza telefonica, giudica il servizio efficiente	4,60	4,68	4,65
3. Relativamente alla prima accoglienza in sede, giudica il servizio efficiente	4,61	4,69	4,70
4. Relativamente agli ambienti, giudica il servizio efficiente	4,39	4,46	4,44
5. Relativamente alla sanificazione degli ambienti e al rispetto delle procedure per il contrasto al Covid-19, giudica il servizio efficiente	4,64	Non prevista	Non prevista
6. Relativamente alla prestazione specialistica ricevuta, giudica il servizio efficiente	4,74	4,74	4,76
Media complessiva	4,58	4,62	4,62

CONCLUSIONI

Nel triennio considerato, i risultati dei questionari non hanno evidenziato variazioni significative nei punteggi, che si mantengono costantemente ben al di sopra della media di 4, con valori complessivi superiori a 4.5.

La percentuale di questionari restituiti si attesta stabilmente tra il 21% e il 24% rispetto al totale degli invii effettuati. In questa annualità è stata introdotta una nuova modalità di promozione alla compilazione, tramite affissione di avvisi nelle sedi contenenti un QR code. L'efficacia di questa strategia sarà valutata nel prossimo ciclo di rilevazione.

Nelle precedenti indagini, la voce relativa all'**adeguatezza degli spazi** aveva registrato punteggi medi inferiori rispetto ad altri ambiti. A partire dall'estate 2024 è stato avviato un intervento di riqualificazione degli ambienti, che si concluderà entro la fine del 2025. Le azioni intraprese – tra cui l'installazione di televisioni informative-educative nelle sale d'attesa, il miglioramento della pulizia delle pareti e la creazione di una sala d'attesa esterna presso la sede Arcobaleno – hanno già prodotto effetti positivi. Infatti, sia nell'annualità 2023-2024 sia in quella attuale si è rilevato un miglioramento nella percezione degli spazi da parte degli utenti.