



Comune di Asti
Settore Politiche Sociali, Istruzione e Servizi Educativi

Ufficio Controllo di gestione
Alla c.a. Dott. Giuseppe Formichella

OGGETTO: Il controllo della qualità (DGC n. 369 del 06.08.2019). Trasmissione Report qualità percepita Aree: "Servizio Casa", "Segretariato sociale", "Nidi d'infanzia"

Con la presente si trasmette il report della rilevazione qualità percepita per le aree in oggetto indicate

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

Asti, 17 dicembre 2019

Il Dirigente
Dott. Roberto Giolito

REPORT RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA SERVIZIO CASA

Il Servizio Casa eroga nei confronti dell'utenza le seguenti prestazioni: assegnazione case popolari da graduatoria ATC e da graduatoria emergenza, erogazione contributi per Morosità incolpevole e Agenzia sociale per la locazione, erogazione contributi per rinvio agli sfratti, servizio sociale professionale di supporto alle situazioni di disagio abitativo sia con approccio preventivo che curativo, inserimento in strutture temporanee di accoglienza post esecuzione sfratti.

La presa in carico dei casi si effettua a seguito di colloquio conoscitivo successivo al primo accesso presso il Segretariato Sociale. L'utenza è costituita in prevalenza da nuclei in situazioni di disagio economico sociale, spesso in condizione lavorativa precaria. Inoltre per circa il 60 % trattasi di stranieri: le nazionalità prevalenti sono: marocchina e magrebina in genere, albanese e rumena.

In data 07.08.2019 l'Ufficio scrivente ha ricevuto la richiesta di sottoporre agli utenti del Servizio Casa i questionari e avviare l'indagine di gradimento di tipo qualitativo, come disposto dalla D.G.C. n. 369 del 06.08.2019.

Il periodo di sperimentazione, in cui è stata chiesto di compilare il questionario, è stato dal 10.08.2019 al 29.11.2019.

In data 10.08.2019 il Servizio ha iniziato la somministrazione dei questionari alle persone che si sono rivolte al Servizio per ricevere informazioni sullo stato di avanzamento delle domande presentate, che hanno sostenuto un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento o che sono state convocate per l'assegnazione di una casa popolare. I questionari raccolti in forma anonima sono stati inseriti a cura dei compilatori in una scatola posta nella stanza colloqui.

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti dal servizio **108 utenti** e a ciascuno di loro è stata consegnata copia del questionario. Ne sono stati restituiti complessivamente **77 questionari**.

Si ritiene pertanto il campione significativo in quanto rappresenta il **71 % degli utenti** del servizio nel periodo di riferimento.

Dati relativi all'utenza rilevata

Maschi: totale **n.46** (fascia d'età: 18-30: **n. 4** / 31-50: **n.26** / 51-65: **n.12** / +65: **n.4**)

Femmine: totale **n. 31** (fascia d'età: 18-30: **n. 5** / 31-50: **n. 19** / 51-65: **n. 7** / +65: **n.0**)

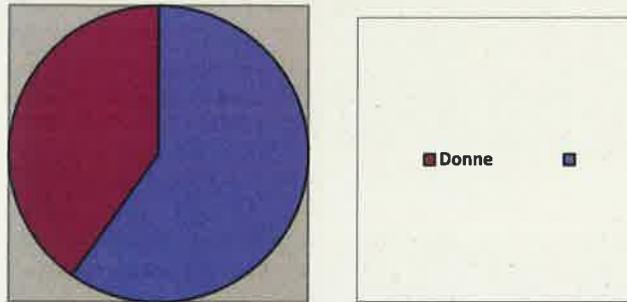


fig. 1: totale di coloro che hanno risposto suddiviso per sesso

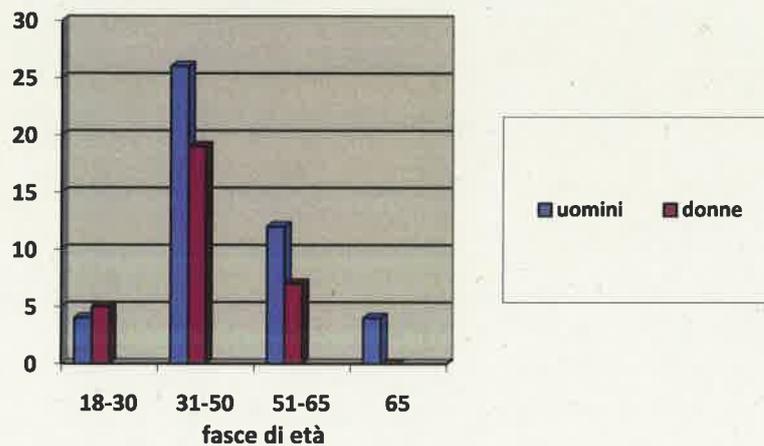


fig. 2: totale di coloro che hanno risposto suddiviso per sesso e fasce di età

Esiti qualitativi della rilevazione

- **Domanda A** "Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici" hanno risposto con valore da 1÷4= 1 ; da 5÷7= 29 ; da 8÷10= 47
- **Domanda B** "Discrezione e riservatezza del personale" hanno risposto con valore da 1÷4=0; da 5÷7=35; da 8÷10=42
- **Domanda C** "Tempi di attesa da accesso ad attivazione servizi" hanno risposto con valore da 1÷4=0; da 5÷7=49 da 8÷10=28
- **Domanda D** "Chiarezza e completezza delle informazioni" hanno risposto con valore da 1÷4=0 ; da 5÷7=35; da 8÷10=42
- **Domanda E** "Come valuta complessivamente il servizio offerto" hanno risposto con valore da 1÷4=1; da 5÷7=33; da 8÷10=43

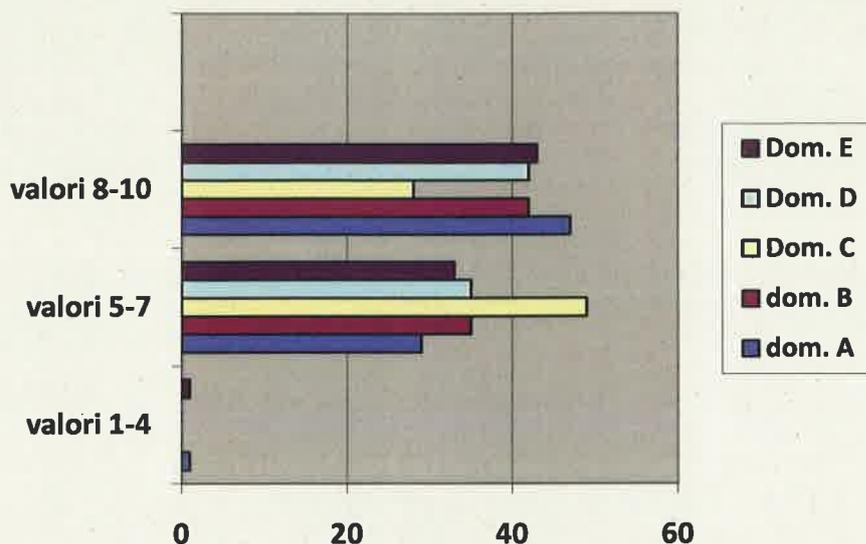


fig. 3: risposte suddivise fasce di gradimento (1+4: insufficiente; 5 +7: sufficiente; 8+10 ottimo)

Considerazioni generali

Come si rileva dal grafico di cui alla figura 2, la fascia di età che maggiormente ha risposto all'indagine si colloca fra i 31/50 anni. Circa il genere, si nota che nella fascia 18/30 anni sono leggermente prevalenti le utenti di sesso femminile mentre nelle restanti fasce (in particolare quella over 65) prevale il sesso maschile

Si osserva, da parte del cittadino:

- una buona/ottima valutazione complessiva rispetto al servizio offerto;
- una buona/ottima valutazione della serietà e professionalità fornita dagli operatori verso l'utenza coinvolta, che si rileva dai punteggi assegnati alle voci relative alla semplicità, chiarezza e completezza delle informazioni ricevute e alla discrezione e riservatezza del personale.
- si evidenzia una maggiore criticità sul versante relativo ai tempi di attesa (domanda C) dalla quale emerge un risultato non pienamente soddisfacente. Ciò può essere dovuto principalmente al fatto che le aspettative delle persone interessate sono in genere superiori alle reali possibilità offerte dal territorio. Il fattore tempo può non essere percepito come rispondente alle proprie necessità in quanto è naturale che chi vive una situazione di disagio abitativo tendi a considerare estremamente urgente la soluzione del problema. Purtroppo il contesto territoriale e gli strumenti a disposizione del servizio non sono sufficienti a rispondere con adeguata celerità alle esigenze dell'utenza: gli alloggi di edilizia popolare che si rendono disponibili per l'assegnazione sono limitati e le persone in graduatoria attendono a volte parecchi mesi prima di ottenere la casa; non sempre i proprietari privati sono disponibili a concludere accordi per mantenere nei loro alloggi i nuclei morosi anche a fronte dei contributi previsti e la contrattazione spesso richiede tempi lunghi; a ciò si aggiunge la difficoltà a reperire alloggi sul mercato privato della locazione da concedere in affitto ai nuclei in carico.

REPORT RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA SERVIZIO FRONT OFFICE SEGRETARIATO SOCIALE

In data 07.08.2019 l'Ufficio scrivente ha ricevuto la richiesta di sottoporre agli utenti dello sportello del Segretariato Sociale i questionari e avviare l'indagine di gradimento di tipo qualitativo, come disposto dalla D.G.C. n. 369 del 06.08.2019.

In data 08.08.2019 il Servizio ha iniziato la somministrazione dei questionari alle persone che si sono rivolte allo sportello del Segretariato Sociale, richiedendone la compilazione e il deposito in una scatola preventivamente predisposta.

Il periodo di sperimentazione, in cui è stata chiesto di compilare il questionario, è stato dal 08.08.2019 al 29.11.2019.

- ❖ I "contatti" sono stati 1209 di cui:
 - 455 telefonici
 - 754 contatti diretti allo sportello di cui:

tipo di contatto



- ❖ Dei 754 contatti diretti:
 - 361 hanno rifiutato il questionario
 - 393 hanno consegnato il questionario nell'apposito box di cui:
 - 95 consegne "bianche"
 - 7 "nulle" (illeggibili)
 - 291 consegnate "compilate"

adesione.

caratteristiche della collaborazione.



Si valuta quindi che:

la percentuale di adesione è stata pari al 74% (n. 291 schede "consegnate compilate" su n. 393 " consegnato questionario nell'apposito box". Tale percentuale è da valutare come il tasso di efficacia del questionario

il totale di risposte utili, pari al tasso di successo, è pari a circa il 39% sul totale dei "contatti diretti allo sportello" cioè: n. 291 schede "consegnate compilate" su n.754 "contatti diretti allo sportello".

Il questionario "Servizio Front Office Segretariato Sociale".

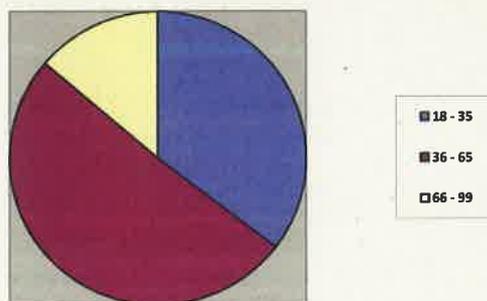


fig. 1: schede consegnate suddivise per fasce di età

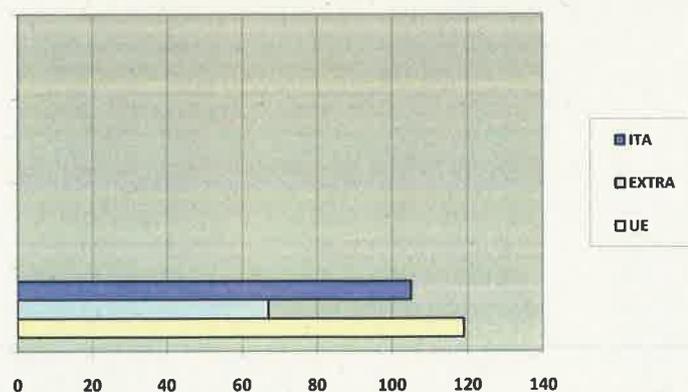


fig. 2: cittadinanze

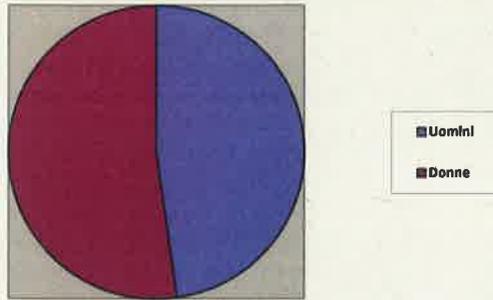


Fig. 3: genere

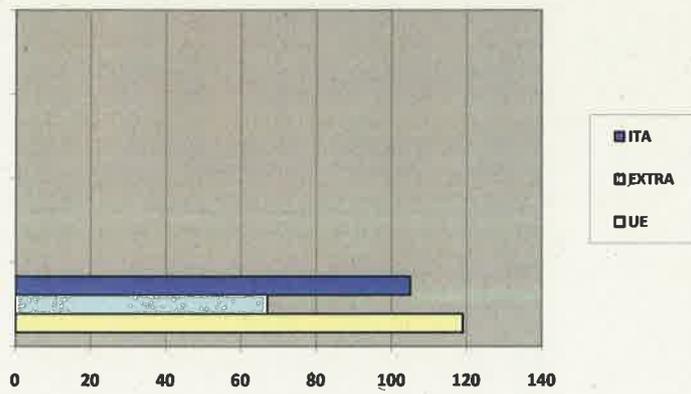


Fig. 4: genere e fascia di età.

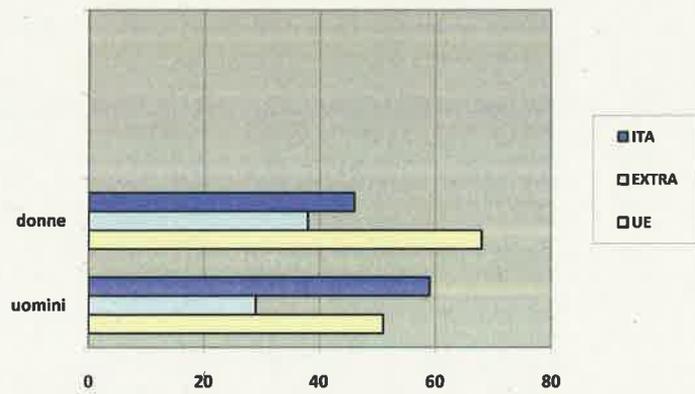


Fig. 5: genere e cittadinanza.

Il questionario somministrato ha avuto il seguente esito:

- Maschi: fascia di età: 18 – 35 anni: 43 / 36 – 65 anni: 82 / 66 – 99 anni: 15
- Femmine: fascia d'età: 18 – 35 anni: 53 / 36 – 65 anni: 76 / 66 – 99 anni: 22

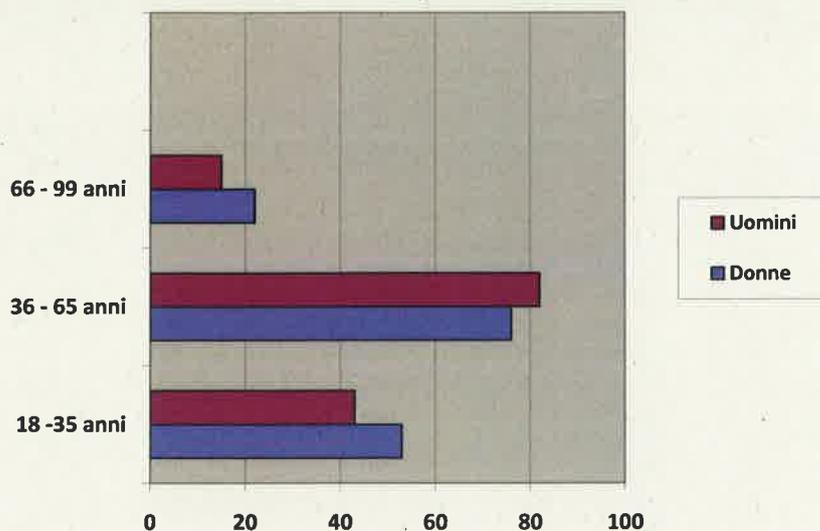
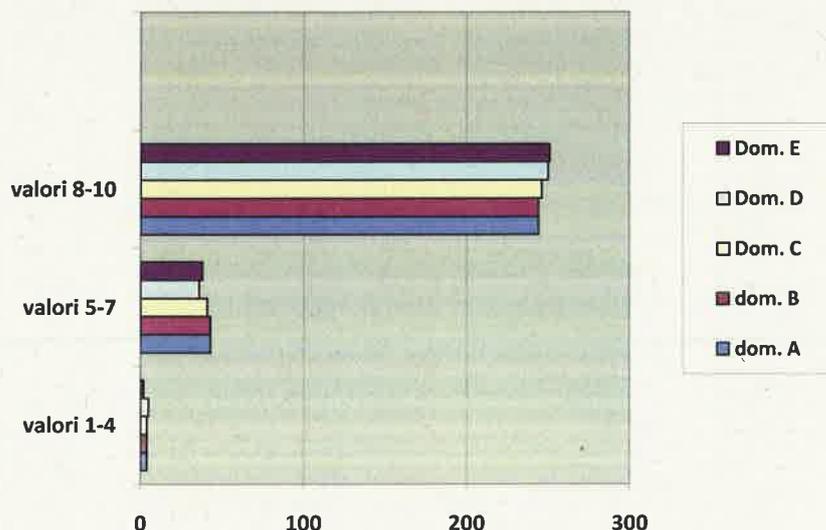


fig. 6: risposte suddivise per genere e fasce di età

- **Domanda A** "Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute dagli uffici" hanno risposto con valore da 1÷4= 4; da 5÷7= 43; da 8÷10= 244
- **Domanda B** "Discrezione e riservatezza del personale" hanno risposto con valore da 1÷4= 4 ; da 5÷7= 43; da 8÷10= 244
- **Domanda C** "Tempi di attesa da accesso ad attivazione servizi" hanno risposto con valore da 1÷4= 4 ; da 5÷7= 41; da 8÷10= 246
- **Domanda D** "Chiarezza e completezza delle informazioni" hanno risposto con valore da 1÷4= 5 ; da 5÷7= 36; da 8÷10= 250
- **Domanda E** "Come valuta complessivamente il servizio offerto" hanno risposto con valore da 1÷4= 2; da 5÷7= 38; da 8÷10= 251



Considerazioni generali.

Il periodo in analisi è da 8.8.2019 al 30.11.2019. in precedenza il Segretariato Sociale del Settore Politiche Sociali era definito secondo altri criteri.

Il bacino di utenza è quello dei cittadini residenti nel comune di Asti, ad eccezione dei servizi afferenti allo "Sportello Siamo Digitali" (ex "Sportello Dedalo" che gestisce, congiuntamente alla Polizia Municipale, l'agenda degli appuntamenti con la Questura di Asti per la popolazione straniera) al quale tutte le persone residenti in provincia di Asti possono accedere per la prenotazione con la Questura.

Si osserva che:

- La maggior parte dei contatti avvengono di persona attraverso l'accesso allo sportello
- Poco meno della metà delle persone, che si sono presentate, alle quali si è chiesto di aderire al questionario hanno rifiutato la collaborazione (361 su 754 accessi)
- Le persone in età compresa tra i 36 e 65 coincidono con i maggiori fruitori del Servizio e sono coloro che maggiormente hanno aderito al questionario
- I cittadini che hanno risposto sono per la maggioranza di origine UE
- Le donne (152) risultano, pur se con poca differenza, maggiormente collaboranti nella compilazione del questionario rispetto agli uomini (139)

Emerge che, rispetto ai contenuti del questionario, la maggior parte dei partecipanti ha effettuato:

- una buona/ottima valutazione complessiva rispetto al servizio offerto;
- una buona/ottima valutazione della serietà e professionalità fornita dagli operatori
- residuale è il numero di coloro che hanno espresso un giudizio scarso o negativo del tutto
- un adeguato e positivo rimando circa i tempi di attesa (domanda C)

REPORT RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA SERVIZIO NIDI D'INFANZIA

Come è noto il Controllo della Qualità è finalizzato sia al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti (interni ed esterni) dei servizi e delle attività amministrative erogate direttamente o mediante organismi gestionali esterni, sia alla verifica della qualità effettiva, intesa come rispetto degli standard definiti nelle Carte dei Servizi o in sede di programmazione degli interventi.

In attuazione della D.G.C. n. 369 del 6.8.19, per la rilevazione della "qualità percepita" in quanto strumento per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo dell'amministrazione e funzionale alla programmazione ed al controllo della qualità dei Servizi, è stata avviata l'indagine di gradimento presso i NIDI D'INFANZIA COMUNALI.

Il questionario di rilevazione della soddisfazione degli Utenti è stato consegnato alle famiglie i cui bimbi frequentano quattro dei sei nidi comunali.

Nella Città di Asti sono infatti attivi sei nidi a gestione comunale, con ricettività diversificata:

n. 54 posti bambino presso i nidi "Lo scoiattolo", "La coccinella", "La rondine" e "Il gabbiano"

n. 48 posti bambino presso i nidi "Il panda" ed "Il colibrì".

Poiché il mese di novembre 2019 è un mese nel quale sono ancora in corso gli inserimenti dei bambini, si è valutato di somministrare i questionari in soli quattro nidi: precisamente "Lo scoiattolo", "La rondine", "Il gabbiano" ed il "Il colibrì"; programmando la distribuzione nei restanti nidi "Il panda" e "La coccinella" nel mese di marzo 2019, quando la funzionalità del nido sarà al completo.

Sono stati distribuiti complessivamente **135** "Questionari di rilevazione della soddisfazione degli Utenti", al termine del mese di novembre ne sono stati consegnati **61**.

Il sotto riportato dettaglio riporta le risposte fornite dagli utenti del servizio di nido d'infanzia che hanno partecipato all'indagine in forma anonima, una lettura critica del report permetterà di valutare eventuali aspetti da migliorare nel servizio.

Questionari distribuiti nei Nidi d'infanzia COLIBRI' – SCOIATTOLO – GABBIANO - RONDINE

QUESTIONARI DISTRIBUITI N. 135
QUESTIONARI RACCOLTI N. 61

SEZIONE 1

Quesito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A) Semplicità e chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione			1	1		3	5	15	14	22
B) Informazioni ricevute dalle educatrici sulle attività proposte (.....)					2	1	2	9	17	30
C) Rispetto dei tempi di inserimento,			2		2	1	3	5	11	37
D) Attenzione da parte dell'educatrice ai bisogni del bambino							2	4	8	44
E) Attenzione prestata all'igiene del bambino					1		3	9	11	36
F) Programmazione educativa didattica..					1		5	7	9	38
G) Accoglienza dell'ambiente...					1	1	3	7	19	30
H) Pulizia degli spazi					1	1	1	8	17	31
I) Discrezione e riservatezza del personale educatore							1	7	12	42
J) Valutazione complessiva del servizio offerto						1	2	13	13	31

SEZIONE 2

quesito K Si richiedeva di esporre eventuali osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Si riportano qui di seguito i suggerimenti formulati.

- sospensione temporale della retta per assenza per malattia o altre motivazioni gravi,
- aumento di educatrici: in caso di assenza manca il personale, più chiarezza e comunicazione da parte dell'amministrazione con i genitori
- più flessibilità negli inserimenti ed orari
- gli spazi esterni necessitano lavori di manutenzione perché costituiscono un pericolo per i bambini.
- avere l'orario dell'asilo che vada dopo pranzo fino alle ore 17.30 circa così i bambini si stancano di più la notte,
- migliorare pulizia e manutenzione spazi esterni, trattamenti per le zanzare,
- nuovo menù perché l'attuale non è adatto ai bambini.
- l'orario 07.00/17.00 sarebbe più utile diventasse 07.30/17.30
- nella struttura fa caldo: si potrebbe prevedere una gestione diversa e ridotta del riscaldamento
- svolgere psicomotricità in spazi interni dedicati almeno una volta a settimana tutto l'anno
- personale attento e preparato alle esigenze e disponibile,
- più insegnanti,
- educatrici fantastiche,
- giochi da pulire più spesso,
- orari restrittivi,
- canale whatsapp.

quesito L:

orario rispondente a esigenze

SI	NO	Se No, perchè.....
49	9	Avrei piacere che si potesse fermare fino alle 16.00 Avrei bisogno dell'aggiunta della fascia pomeridiana, poco flessibile l'orario e la variazione di orario per l'uscita, sarebbe opportuno anche l'opzione 18.30 Ci vorrebbe un orario intermedio Avrei preferito il pomeriggio, per motivi di lavoro, più utile per noi per esigenze lavorative 07.30/17.30, troppo restrittivi.

quesito M:

canale di comunicazione

1	2	3	4	5
22	9	5	11	13

quesito N:

motivazione iscrizione

1	2	3	4
30	16	26	3

quesito O:

Sesso del bambino

F	M		
23	37		

quesito P:

età del bambino

Lattante	Semidivezzo/divezzo	3	
5	51		

quesito Q:

Cittadinanza

Italiana	Comunità Europea	Extra Comunitaria
55	3	2

quesito R:

Esperienze con altri figli

SI	NO
19	41

