

# CUSTOMER SATISFACTION

---

## REPORT ANNO 2025 | **UTENTI E FAMIGLIE**

# CUSTOMER SATISFACTION

REPORT ANNO 2025 | **STAFF**

Nel complesso, i dati relativi al 2025 per i diversi servizi de L'Arca evidenziano un quadro generale positivo, sia sul piano educativo sia su quello gestionale, confermando la solidità dell'impianto organizzativo della cooperativa e la qualità percepita dagli utenti e dalle famiglie.

L'utilizzo di una lettura sintetica per settore, supportata dall'impiego di rappresentazioni grafiche, ha consentito di restituire in modo immediato e comparabile l'andamento dei principali indicatori, favorendo una visione d'insieme chiara e accessibile. In tutti i servizi emerge un buon livello di soddisfazione, con valutazioni prevalentemente alte e riconoscimenti diffusi alla competenza e alla professionalità delle équipes, nonché alla qualità delle attività e delle progettualità proposte.

Dal punto di vista gestionale, si rileva un progressivo consolidamento degli strumenti di rilevazione, con variazioni nei tassi di risposta che riflettono dinamiche differenti tra i servizi, ma anche una maggiore ampiezza del coinvolgimento delle famiglie. Tale elemento contribuisce a rafforzare la capacità della cooperativa di raccogliere *feedback* significativi e orientare di conseguenza le proprie scelte organizzative.

Permangono alcune aree trasversali di miglioramento, in particolare legate al rafforzamento della comunicazione con le famiglie, al potenziamento dei momenti di confronto individuale e, in alcuni servizi, alla necessità di adeguamento degli spazi e delle modalità organizzative, oltre che all'ulteriore ampliamento dell'offerta educativa e alla flessibilità di alcuni aspetti operativi.

Tirando le somme, il 2025 restituisce un andamento positivo e in crescita, in cui la qualità educativa e la capacità di risposta ai bisogni delle persone rimangono elementi centrali, affiancati da una progressiva attenzione al miglioramento continuo dei processi comunicativi e organizzativi.

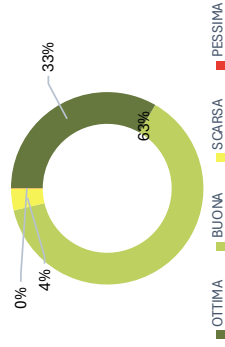
**CAMPIONE DI RIFERIMENTO**

QUESTIONARI SOMMINISTRATI **36**  
N. 33 FAMIGLIE IN CARICO  
N. 3 AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO E/O FAMILIARI

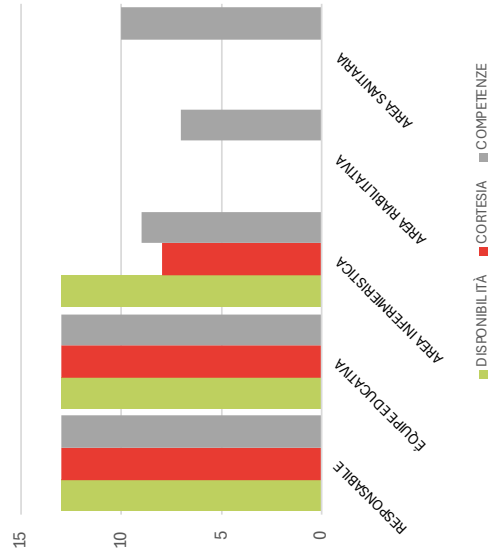
TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO **72%**

VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE **15%**

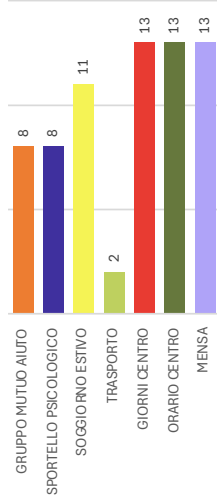
**QUALITÀ ATTIVITÀ E SERVIZI**



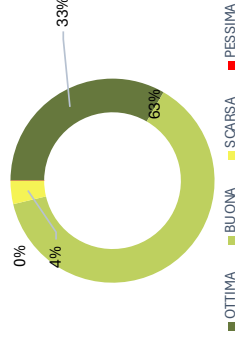
**DISPONIBILITÀ E COMPETENZA STAFF**



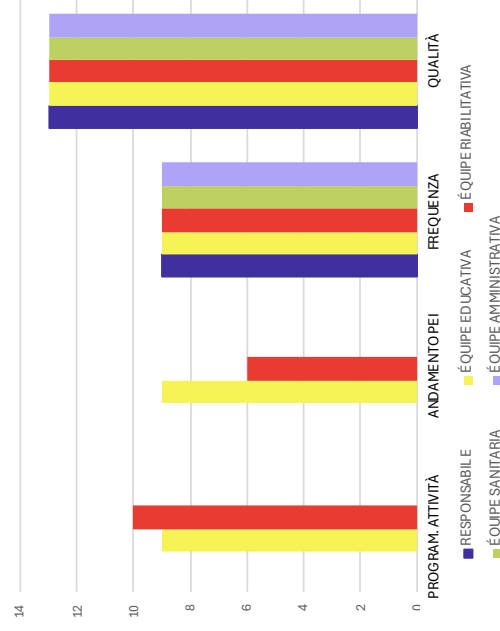
**FRUIZIONE SERVIZI SUPPLEMENTARI**



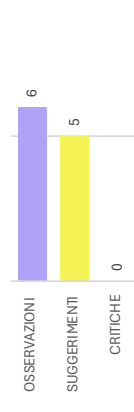
**QUALITÀ AMBIENTI DEL CENTRO**



**COMUNICAZIONE CON LA COOPERATIVA**



**SUGGERIMENTI E CRITICHE**



**OSSERVAZIONI**  
Competenza e professionalità  
Accoglienza e disponibilità

**SUGGERIMENTI**  
Più momenti di confronto con équipe educat  
Sportello legate per pratiche amministrative

**CRITICHE**

SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO  
SERVIZI OFFERTI E PERSONALE  
QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI  
COMUNICAZIONE  
SUGGERIMENTI E CRITICHE

Per il servizio C.D.D. - Centro Diurno Disabili L'Arca si registra un tasso di risposta pari al 72%, in crescita significativa rispetto all'anno precedente (+15%), accompagnato da un aumento del numero di questionari somministrati (+13%). Il dato evidenzia un coinvolgimento crescente da parte delle famiglie e degli utenti, elemento che rafforza la rappresentatività dei risultati raccolti. Nel complesso, le valutazioni risultano ampiamente positive. In particolare, viene riconosciuta e apprezzata la competenza dello staff educativo, riabilitativo, sanitario e amministrativo, così come la qualità delle attività e dei servizi proposti, sia nella componente ordinaria sia nelle iniziative supplementari. Questi elementi rappresentano un punto di forza consolidato del servizio.

Accanto agli aspetti positivi, emergono alcune aree di miglioramento, in particolare sul fronte della comunicazione. Le famiglie evidenziano la necessità di rafforzare il dialogo diretto (1:1) con l'équipe educativa, oltre a rendere più efficace e strutturata la comunicazione dell'ente verso l'esterno.

Tra i suggerimenti raccolti, si segnala l'interesse per l'attivazione di uno sportello di affiancamento burocratico, che potrebbe rappresentare un supporto concreto per le famiglie nella gestione delle pratiche amministrative, contribuendo ulteriormente a qualificare il servizio in ottica di presa in carico globale.

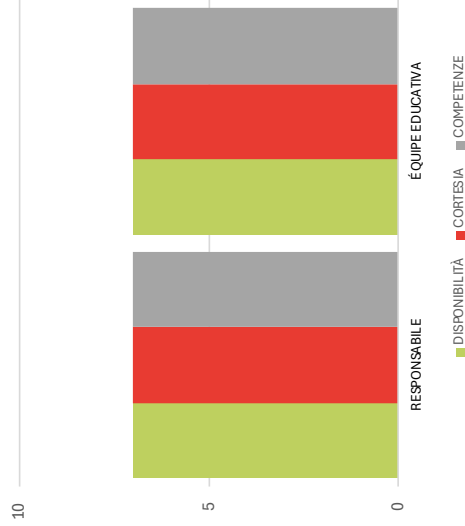
**CAMPIONE DI RIFERIMENTO**

QUESTIONARI SOMMINISTRATI **25** N.23 FAMIGLIE IN CARICO  
N.2 FAMIGLIARI CAREGIVER

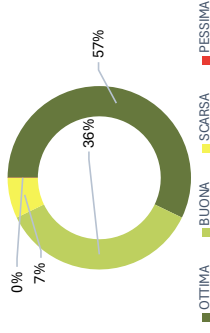
TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO **56%**

VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE **-7%**

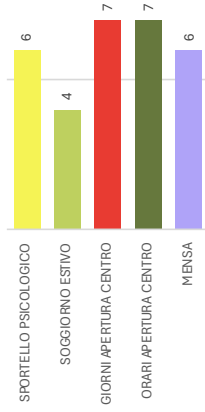
**DISPONIBILITÀ E COMPETENZA STAFF**



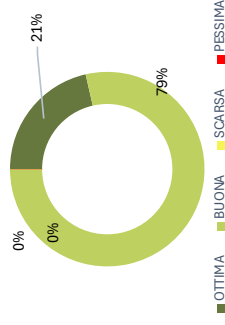
**QUALITÀ ATTIVITÀ E SERVIZI**



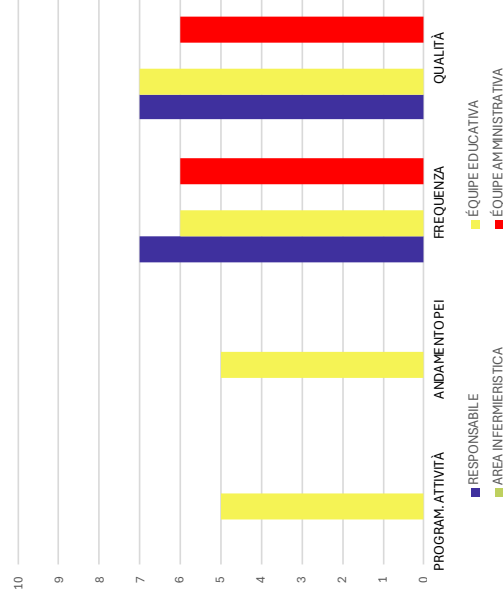
**FRUIZIONE SERVIZI SUPPLEMENTARI**



**QUALITÀ AMBIENTI DEL CENTRO**



**COMUNICAZIONE CON LA COOPERATIVA**



**SUGGERIMENTI E CRITICHE**



**OSSERVAZIONI**  
Professionalità del personale  
Accoglienza e disponibilità

**SUGGERIMENTI**  
Più momenti di confronto con équipe educativa  
Struttura più grande

**CRITICHE**

## MACROAREE QUESTIONARI

### SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SERVIZI OFFERTI E PERSONALE QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI COMUNICAZIONE SUGGERIMENTI E CRITICHE

## INTERPRETAZIONE DEI DATI

Per il servizio C.S.E. - Centro Socio Educativo L'Arca si registra un tasso di risposta pari al 56%, in lieve calo rispetto all'anno precedente (-7%), a fronte di un numero di questionari somministrati invariato. Il dato suggerisce una partecipazione leggermente inferiore da parte delle famiglie, pur mantenendo una base di rilevanza stabile. I risultati complessivi si confermano positivi. Le famiglie e gli utenti esprimono apprezzamento per la professionalità e la competenza dello staff, nonché per la qualità delle attività proposte. Vengono inoltre valutati molto positivamente i servizi, sia nella loro componente ordinaria sia nelle proposte supplementari. Un ulteriore elemento di forza è rappresentato dalla disponibilità, cortesia e preparazione del personale educativo, aspetti che contribuiscono a consolidare un clima di fiducia e collaborazione. Permangono tuttavia alcune aree di miglioramento, in particolare sul piano della comunicazione. Si evidenzia la necessità di rafforzare il confronto diretto (1:1) tra famiglie ed équipe educativa, al fine di garantire una condivisione più puntuale e continuativa dei percorsi. Inoltre, emerge come elemento rilevante il tema degli spazi: viene segnalata l'opportunità di avviare una ricerca finalizzata al trasferimento in una struttura più ampia, maggiormente rispondente ai bisogni del servizio e degli utenti.

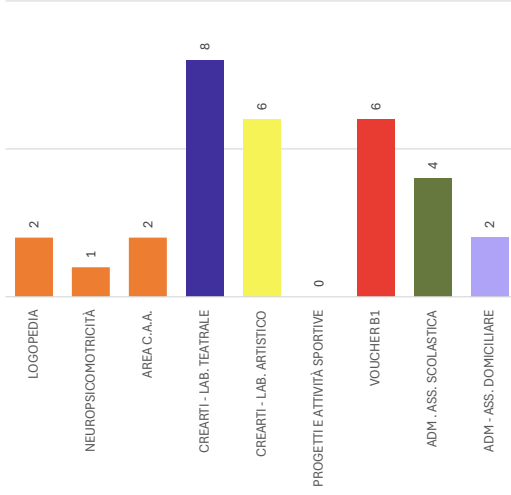
**CAMPIONE DI RIFERIMENTO**

FAMIGLIE IN CARICO AL SERVIZIO **64**  
 N. 53 SERVIZI ESTERNI  
 N. 14 LABORATORI CREATI  
 N. 11 AREA C.A.A.

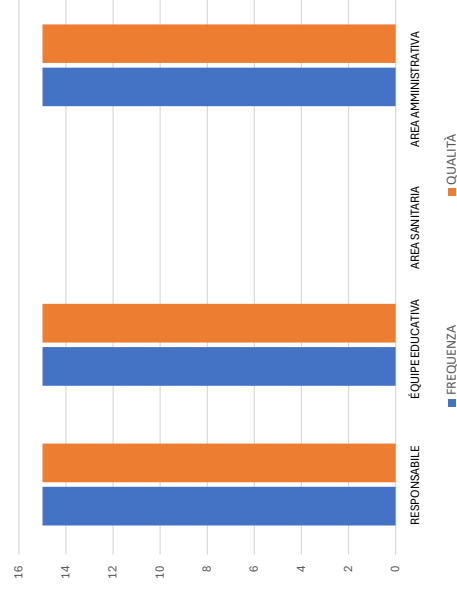
TASSO DI RISPOSTA AL QUESTIONARIO **47%**

VARIAZIONE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE **-10%**

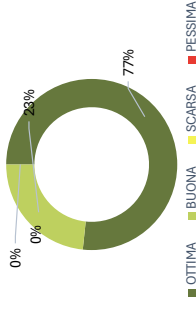
**DISTRIBUZIONE DELL'UTENZA**



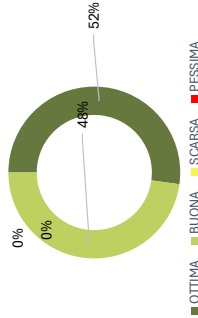
**COMUNICAZIONE CON LA COOPERATIVA**



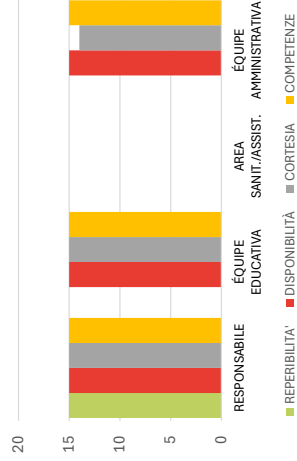
**QUALITÀ ATTIVITÀ E SERVIZI**



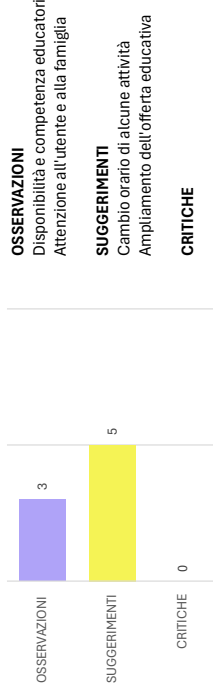
**QUALITÀ AMBIENTI DEL CENTRO**



**DISPONIBILITÀ E COMPETENZA STAFF**



**SUGGERIMENTI E CRITICHE**



**OSSERVAZIONI**

Disponibilità e competenza educatori  
 Attenzione all'utente e alla famiglia

**SUGGERIMENTI**

Cambio orario di alcune attività  
 Ampliamento dell'offerta educativa

**CRITICHE**

MACROAREE QUESTIONARI

- CAMPIONE DI RIFERIMENTO
- SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- SERVIZI OFFERTI E PERSONALE
- QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI
- COMUNICAZIONE
- SUGGERIMENTI E CRITICHE

INTERPRETAZIONE DEI DATI

Per il servizio Servizi Educativi Esterni L'Arca si registra un tasso di risposta pari al 47%, in calo rispetto all'anno precedente (-10%), a fronte però di un incremento molto significativo del numero di questionari somministrati (+73%). Questo dato suggerisce un ampliamento rilevante della platea coinvolta, che ha inciso sul tasso percentuale di risposta ma ha al contempo consentito di raccogliere un numero maggiore di feedback. I risultati complessivi si attestano su livelli molto positivi, con valutazioni prevalentemente comprese tra il buono e l'ottimo. Le famiglie e gli utenti esprimono particolare apprezzamento per la disponibilità e la competenza dello staff, per l'attenzione dedicata alla persona e al nucleo familiare, nonché per la qualità delle attività proposte nei diversi ambiti di intervento (terapie riabilitative, attività di potenziamento comunicativo, voucher B1, ADM domiciliari e scolastiche, laboratori creativi e artistici). Questi elementi confermano la solidità del servizio e la sua capacità di rispondere in modo efficace ai bisogni educativi riabilitativi. Accanto ai numerosi aspetti positivi, emergono alcune indicazioni di miglioramento. In particolare, viene segnalata la necessità di rivedere e rendere più flessibili gli orari di alcune attività, al fine di favorire una maggiore accessibilità e conciliabilità con le esigenze delle famiglie. Inoltre, si evidenzia l'opportunità di ampliare ulteriormente l'offerta educativa, così da rispondere in modo ancora più articolato e diffuso ai bisogni del territorio.