

## AMBITO TERRITORIALE SOCIALE LECCE



LECCE  
(capofila)



ARNESANO



CAVALLINO



LEQUILE



LIZZANELLO



MONTERONI DI  
LECCE



SAN CESARIO  
DI LECCE



SAN DONATO  
DI LECCE



SAN PIETRO IN  
LAMA



SURBO

**Oggetto: Convenzione “Emporio della Solidarietà” Piano di Zona 2022-2024. Rilevazione della *Customer satisfaction* – Report di elaborazione dei questionari.**

### Premessa

Nella programmazione del Piano Sociale di Zona 2022/2024, in linea con le aree strategiche del Piano Regionale delle Politiche Sociali 2022/2024 in cui rientrano “La promozione dell’inclusione sociale ed il contrasto alle povertà”, l’*Ambito Territoriale Sociale di Lecce* ha previsto, tra gli interventi rientranti nell’ambito della Scheda di dettaglio n. 23 “Rete per il sostegno alimentare”, il rinnovo della Convenzione con l’*Associazione Comunità Emmanuel E.T.S.* per il Progetto denominato “Emporio della Solidarietà”. Quest’ultima è stata sottoscritta lo scorso 07 marzo (prot. n. 43467 del 09/03/2023), prevedendo due annualità di erogazione del Servizio, con validità a decorrere dalla data di sottoscrizione e fino al 30 giugno 2025, periodo ultimo per la chiusura di ogni attività.

In ottemperanza alle funzioni di verifica, monitoraggio e valutazione (art. 12 Convenzione) – rispondenti tanto a finalità di *accountability* quanto di *learning*, anche in vista della seconda annualità di erogazione del Servizio – il 30 novembre u.s., a poco più di sei mesi dall’attivazione della prima annualità (11/05/2023), l’Ufficio di Piano, nelle persone della Dott.ssa Sara Mazzeo (Responsabile unico del Servizio “Emporio della Solidarietà”) e della Dott.ssa Carmela Casciaro (Coordinatrice del Servizio Sociale Professionale di Ambito), ha incontrato il Servizio Sociale Professionale dei dieci Comuni, al fine di realizzare un momento di confronto volto alla condivisione del questionario per la rilevazione della *Customer satisfaction*, predisposto dal predetto Ufficio, preliminare alla compilazione dello stesso da parte dei beneficiari, nel pieno rispetto dell’anonimato<sup>1</sup>.

Alla data odierna, stante il termine fissato per la restituzione (18/01/2024), risultano compilati n. 174 questionari su n. 214 beneficiari individuati tra i «nuclei familiari – anche unipersonali, ma

<sup>1</sup> In quest’ottica si è proceduto con la codificazione dei questionari che nel presente *Report* vengono richiamati per mezzo dei rispettivi codici assegnati.

con priorità per i nuclei numerosi – residenti nel territorio dell’Ambito Territoriale Sociale di Lecce, in possesso di determinati requisiti definiti con apposito Avviso Pubblico» (art. 3 Convenzione). Di questi, n. 162 persone/nuclei usufruiscono del Servizio a decorrere dalla data di avvio summenzionata, mentre altri di essi risultano ammessi ad esito di scorrimento delle rispettive graduatorie comunali.

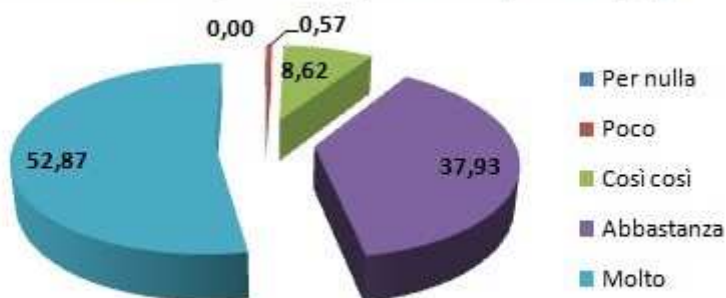
Di seguito si riportano le risultanze per tematica di indagine.

### **Qualità, varietà, autonomia di scelta dei prodotti**

Il Servizio *de quo* prevede, principalmente, il rilascio di una *card* che consente ai beneficiari di “acquistare” beni di prima necessità.

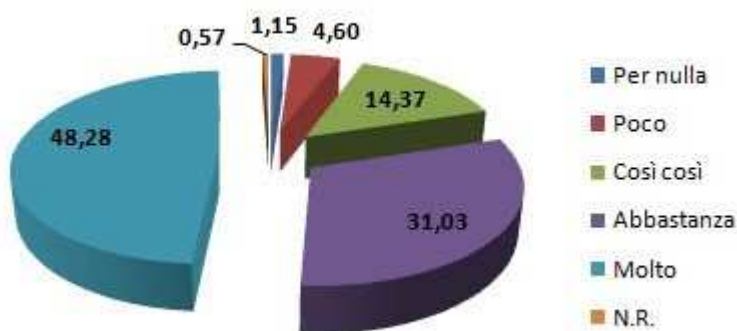
Con riferimento al grado di soddisfazione rispetto ai tre specifici indicatori rilevati (*qualità, varietà e autonomia di scelta*) risulta complessivamente raggiunto un buon livello, soprattutto rispetto alla **qualità** dei prodotti, per la quale si considera soddisfatto ben il 90,80% delle persone (37,93% “abbastanza” e 52,87% “molto”).

**Soddisfazione rispetto alla qualità dei prodotti (%)**

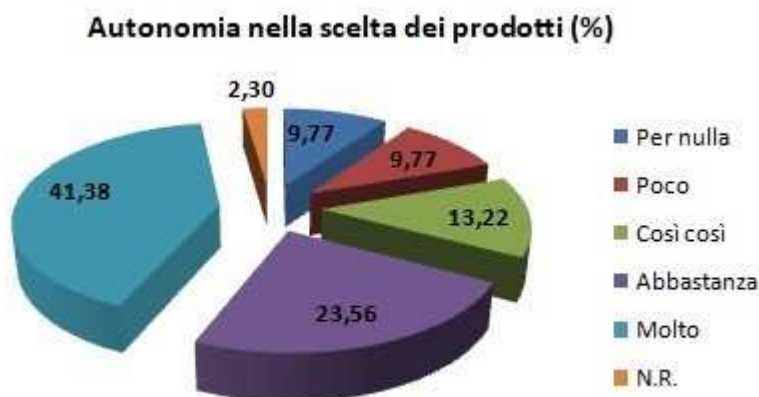


È rispetto alla **varietà** dei prodotti che il livello di soddisfazione dei beneficiari subisce un lieve decremento – è soddisfatto il 79,31% di essi (31,03% “abbastanza” e 48,28% “molto”) – fino a palesare una sorta di “malcontento” legato

**Soddisfazione rispetto alla varietà dei prodotti (%)**



all'**autonomia nella scelta** dei prodotti (il 19,54% dei beneficiari è "per nulla" o "poco" soddisfatto).



Nel merito, si ritiene utile attingere dai "suggerimenti" raccolti nell'ambito del questionario stesso, al fine di rinvenire quelle che potrebbero essere le motivazioni sottese alle valutazioni meno favorevoli e, conseguentemente, individuare margini di miglioramento del Servizio.

Viene richiesto di erogare in misura maggiore beni di "primissima" necessità, non solo di genere alimentare: «incrementare la quantità di alcuni prodotti (come farina, zucchero) rispetto a degli altri» (Quest. 10-M), «Maggiore varietà dei prodotti di consumo (tipo scottex, carta igienica, detersivi)» (Quest. 25-LEC).

Altro aspetto evidenziato tra i suggerimenti è quello relativo alla «possibilità di scegliere prodotti che si consumano di più in famiglia» (Quest. 1-SC); tanto, non solo per una questione di "gusto personale" che rischierebbe di non far consumare il prodotto rappresentando uno spreco, ma soprattutto per consentire ai beneficiari di scegliere prodotti in relazione alle specifiche necessità del nucleo familiare: «Ad esempio aggiungere più succhi, pastina e biscotti per le bambine» (Quest. 5-C), «Non imporre determinati alimenti se non si mangiano per allergie o intolleranze» (Quest. 6-SD).

In tal senso, in conclusione, si ritiene di dover porre l'attenzione proprio su alcune osservazioni circa «l'obbligatorietà di ritirare alcuni prodotti che non rientrano nelle abitudini alimentari della famiglia» (Quest. 1-M) che parrebbero porsi, pertanto, in netto contrasto con la *mission* dell'*Associazione Comunità Emmanuel E.T.S.* legata alla promozione dell'autodeterminazione della persona, a partire dalla scelta dei beni primari da "acquistare" per mezzo della *card*:

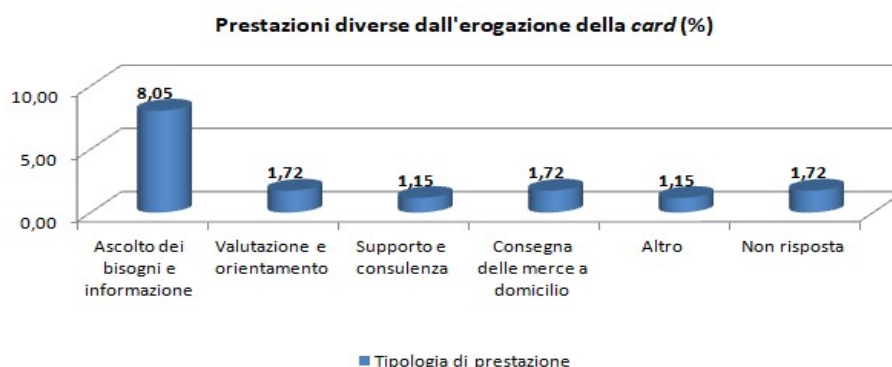
- «Seppure il bambino non mangia omogeneizzati è costretta a ritirarli» (Quest. 1-L);
- «Molto spesso nella spesa ci sono eccessive quantità di legumi che in famiglia non vengono consumati, sarebbe opportuno dare la possibilità di una maggiore varietà dei prodotti calibrati sui bisogni della famiglia» (Quest. 3-M);
- «Consentire alla persona di diversificare la spesa in base alle proprie necessità e a quelle della propria famiglia. Ad esempio l'estate scorsa in una spesa mensile è stata consegnata una cassa intera, circa 24 confezioni di pesto, nonostante più volte è stato ribadito che nessuno in famiglia mangia questo prodotto» (Quest. 7-M);
- «Alle volte ci sono stati forniti prodotti per l'infanzia ma nella mia famiglia non ci sono bambini piccolini» (Quest. 1-SD).

### **Prestazioni diverse dall'erogazione delle card**

Nell'ambito del Servizio "Emporio della Solidarietà" viene previsto, accanto al rilascio delle *card* di cui sopra, l'erogazione di altre prestazioni «volte alla realizzazione di veri e propri percorsi di inclusione sociale e/o socio-lavorativa» (art. 4 Convenzione), quali:

- Ascolto dei bisogni e informazione sulla rete dei servizi territoriali;
- Valutazione e orientamento (valutazione delle condizioni socioculturali, individuazione dei profili di occupabilità e percorsi per il potenziamento delle conoscenze/competenze);
- Supporto e consulenza per l'accesso a opportunità di lavoro e di sostegno al reddito, nonché per la partecipazione ad avvisi e bandi pubblici, fino all'elaborazione di progetti di microcredito;
- Consegna della merce a domicilio (nei casi di documentata impossibilità della persona a recarsi presso la sede dell'Emporio con il proprio mezzo e/o altra soluzione idonea).

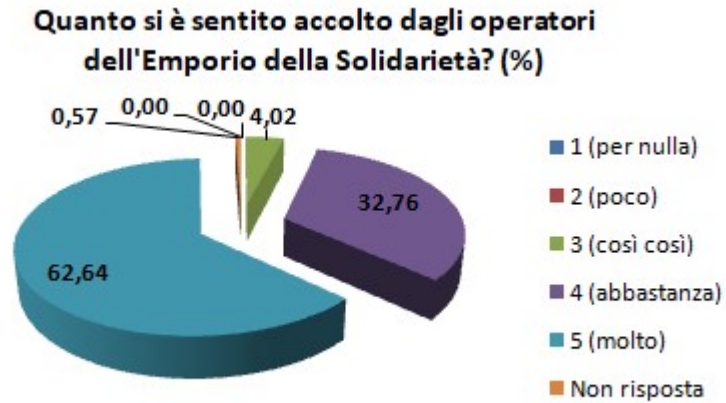
Solo il 13,79% dei beneficiari del Servizio ha usufruito delle succitate prestazioni ripartite come rappresentato nel seguente grafico<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> La somma delle singole percentuali differisce dal totale (13,79%) tenuto conto delle "risposte multiple" fornite.

## Accoglienza

In ultimo, si rappresenta che ben il 95,4% dei beneficiari ha espresso una valutazione assolutamente positiva rispetto all'accoglienza da parte degli operatori del Servizio.



Lecce, 01 febbraio 2024

*Report a cura della*  
**Dott.ssa Sara Mazzeo**  
Servizio Sociale Professionale  
Ufficio di Piano – ATS Lecce