

FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



Settore: Servizi Sociosanitari
Servizio: "Area Oasi"
Dirigente : Stefania Branchini
Gruppo di lavoro:
Responsabile UPS: Brunella Baldi
Coordinatrice del servizio: Floriana Vettori
Responsabile amministrativo: Miriana Castrignanò

CUSTOMER SATISFACTION 2015

Tipo di indagine (sintesi del progetto): obiettivi, modalità di somministrazione, modalità e campione di utenti, tempistica della rilevazione

Con la customer satisfaction del servizio "Area Oasi" ci si propone di monitorare l'andamento della qualità percepita dagli utenti del servizio.

Il questionario è stato somministrato a tutte le persone che hanno usufruito del servizio

Agli utenti sono state spiegate le finalità della customer e si è provveduto alla consegna dei questionari da compilare.

Le persone non presenti sono stati raggiunti telefonicamente per procedere alla compilazione del questionario.

Tutti i 50 partecipanti hanno risposto al questionario.

Il questionario prevede la compilazione in forma anonima e contiene 13 domande.

Le domande prevedono una valutazione espressa in forma numerica da 1 (Insoddisfatto) a 4 (Molto Soddisfatto) e un campo note dedicato a suggerimenti, proposte.

Gli ambiti di indagine individuati sono: informazione, relazione e organizzazione.

Gli indicatori per ogni ambito sono:

- A) Modalità di conoscenza/informazione sul servizio
- B) Gradimento servizi offerti
- C) Gradimento attività svolta
- D) Gradimento rapporto con i volontari

Il risultato raggiunto dalla Customer è corrispondente a 2,6

Focus sui Punti di forza: in tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un buon livello di soddisfazione dell'utenza.

Focus sui punti di debolezza: Il 26% degli intervistati lamenta la poca soddisfazione dell'organizzazione e nel rapporto con i volontari.

	<p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: in collaborazione con le Associazioni si effettuerà un incontro per valutare la politica di mantenimento del servizio..</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: brunella.baldi@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami: brunella.baldi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Non sono state predisposte customer in precedenza</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>In considerazione dei risultati della Customer si valuteranno insieme alle Associazioni le azioni correttive da mettere in campo, per la prossima annualità, in relazione alle osservazioni emerse .</p>