

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

## FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



### 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><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b> in collaborazione con le Associazioni si effettuerà un incontro per valutare la politica di mantenimento del servizio..</p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b>  brunella.baldi@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Non sono state predisposte customer in precedenza</p>
<p><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></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>