

Servizio: CENTRO ANTIVIOLENZA IRENE

Responsabile: A.S. Fanfani



REPORT DI CUSTOMER 2022

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION 2022

L'indagine ha avuto come oggetto la valutazione delle attività relative al Centro anti violenza Irene

Tale servizio, è organizzato a livello sovradistrettuale, è gestito a seguito di affidamento da un ATI composta da Coop Maris (capofila) e Coopelios e si occupa di accoglienza, protezione e presa in carico di donne vittime di violenza di genere e loro nuclei

La customer si è svolta mediante l'invio di un questionario anonimo on line a 10 donne intercettate allo sportello. Le donne che si sono rivolte allo sportello in totale anche solo per una prima richiesta sono state in numero maggiore ma per molte non erano disponibili indirizzi di posta elettronica poiché non richiesti per l'espletamento del Servizio stesso. Inoltre molte donne seguite erano straniere per cui presentavano difficoltà di comprensione del testo e spesso non avevano a disposizione un computer.

Sono pervenute 6 risposte pari al 60%. Si ritiene questo valore pertinente in quanto il tipo di utenza sta vivendo una situazione di forte vulnerabilità e teme ad esporsi sui propri vissuti.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Soddisfazione in merito all'accoglienza ed ai tempi delle risposte

In relazione all'accoglienza il 100% afferma di essersi sentito accolto ed ascoltato e questo risulta adeguato con il primario obiettivo dello sportello che deve garantire una prima accoglienza incondizionata e senza pregiudizi.

L'83% afferma che i tempi di attesa non sono stati lunghi

Soddisfazione in merito alla professionalità e disponibilità degli operatori.

In merito alle consulenti (avvocato e legali e psicologa) l'80% ha risposto di aver trovato un servizio rispondente alle proprie aspettative

Il 100% ha trovato il personale nel complesso preparato e professionale

Soddisfazione in merito organizzazione del servizio

L'organizzazione del servizio è stata considerata soddisfacente dal 83% delle donne accolte

Inoltre l'83% ritiene che il percorso svolto allo sportello sia stato per lei utile

	<p>Nel complesso il punteggio rilevato sulle modalità di gestione ed organizzazione dello Sportello anti violenza si attesta in un range attorno all' 80%, pertanto per questo servizio evidenzia un buon livello di accoglienza, preparazione e rispondenza alle aspettative.</p> <p><u>Focus sui punti di forza</u> L' attività dello sportello si è rilevata utile le donne accolte hanno trovato un punto di riferimento e si sono sentite supportate nel loro percorso di uscita dalla violenza</p> <p><u>Focus sui punti di debolezza</u> Il servizio si deve rafforzare nella costruzione di una rete esterna soprattutto a livello di volontariato, le persone seguite infatti avrebbero necessità di essere maggiormente guidate nei percorsi attraverso anche contributi informali che le aiutino nell' organizzazione quotidiana soprattutto quando raggiungono un' autonomia e si trovano sole a gestire i figli ed il carico lavorativo.</p> <p><u>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</u></p> <hr/> <p>Elenco grafici allegati</p>
	<p>Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: valeria.fanfani@comune.sp.it</p>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Rafforzare l' interlocuzione dello sportello con la rete del terzo settore attraverso processi di condivisione ed accordi</p>