

## SERVIZIO PUNTO SERVIZI DISABILITA'

Responsabile: A.S. Fanfani  
Gruppo di lavoro : Marisa Piazza amministrativo,  
Conti Cristina coadiutore , entrambi dipendenti Coop Cils  
gestore servizio

# REPORT DI CUSTOMER 2015



## CUSTOMER SATISFACTION 2015

La referente del servizio ha redatto uno schema di intervista da somministrare telefonicamente a tutti coloro che si sono presentati personalmente al punto servizi per richiedere informazioni. Sono state effettuate 22 interviste su 42 accessi pari al 50% .  
I soggetti sono stati intervistati, in prima fase e solo a titolo conoscitivo, per comprendere come avevano conosciuto il centro e quali informazioni in genere richiedevano.

### Elementi analizzati e risultati ottenuti:

**Soddisfazione in merito alle informazioni ricevute** Le risposte relative al grado di soddisfazione sulle informazioni ricevute si sono attestate sul livello massimo pari al 100%, quindi si ritiene che il servizio svolga un buon lavoro .

**Soddisfazione in merito alla professionalità e disponibilità degli operatori** In merito alla preparazione ed alla disponibilità del personale è stata riportata una valutazione complessiva alta ( >85%) a testimonianza dell'impegno che viene dedicato nella gestione del servizio.

**Soddisfazione in merito alla congruità dei tempi di risposta** In relazione ai tempi di attesa nelle risposte alle informazioni richieste è emerso dalle interviste che gli esiti sono stati comunicati in un arco temporale ritenuto dalla maggioranza ( 100%) adeguato .

### Considerazioni sugli elementi di forza e sugli elementi di debolezza

Il servizio si presenta come un servizio rispondente alle richieste, gestito da personale esperto e accogliente. Non sono stati rilevati elementi di debolezza significativi

### Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento

Si ritiene che il servizio debba essere rafforzato nelle competenze facendo in modo che diventi un punto informativo non solo per i disabili residenti ma, ad esempio, anche per i turisti che stanno iniziando a transitare nel territorio e che possa, in questo settore, potenziarsi e

	svilupparsi come un anche un promotore di iniziative per incentivareil turismo sociale.
	Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: valeria.fanfani@comune.sp.it
<b>Risultati finali della rilevazione</b>	La rilevazione ha evidenziato un ottimo livello nella gestione del servizio mostrando come rappresenti una realtà consolidata e ben considerata sotto tutti gli aspetti esaminati. Per questo un eventuale apertura per fornire informazioni anche su altri settori può incentivarne lo sviluppo .