

CUSTOMER SATISFATCION – PROGETTO S.T.A.F.F.

Si riportano i passaggi e gli esiti della “**Customer Satisfaction**” che l’ente gestore del servizio STAFF ha elaborato nel dicembre 2021, con riferimento al **periodo giugno 2020 – agosto 2021**: è stata condotta l’indagine presso l’Utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito dallo Sportello STAFF – Sportello Territoriale Assistenti Familiari e Formazione attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate.

L'indagine è stata condotta nell’arco temporale di poco più di un anno, a partire dall'inizio del progetto dal 23 Giugno 2020 al 31 Agosto 2021.

Tale questionario è stato spedito tramite modulo anonimo di Google tra novembre e dicembre 2021 ai familiari che hanno richiesto il servizio STAFF.

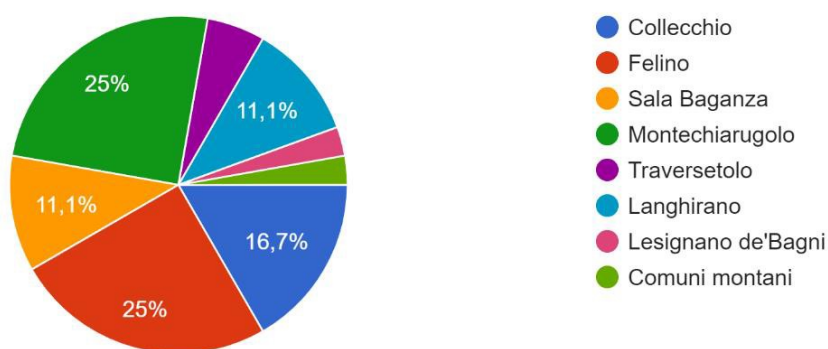
All'interno del questionario abbiamo invitato i familiari ad esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Pertanto non erano richiesti né nominativo né firma del compilante (...).

Presso quale sportello si è rivolto

36 risposte



Alla data del 15/12/2021, a fronte di 92 questionari inviati, risultavano pervenute 36 risposte, pari al 39,13% degli utenti coinvolti nella rilevazione.

Quanto alla soddisfazione complessiva percepita dai cittadini utenti relativamente al progetto STAFF, a fronte di specifico quesito il punteggio rilevato ha raggiunto una

percentuale del 96,8% che, seppur non possa essere qualificata come sintesi esaustiva dell'impatto del servizio sulla cittadinanza a causa del numero limitato di questionari restituiti, è comunque indicativa di un percorso che procede su un sentiero virtuoso.

Nel complesso è soddisfatto del servizio erogato?

31 risposte

