



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Oggetto: la rilevazione della customer satisfaction - Area Politiche Sociali 2021

In base obiettivo strategico dell'Ente relativo alla CUSTOMER SATISFACTION, finalizzata ad orientare le proprie politiche ed attività alla soddisfazione degli utenti dei servizi. L'orientamento alla soddisfazione del cliente è utile per trarre indicazioni riguardo a: front office, back office, valutazione per un piano della formazione interna, della struttura che eroga un determinato servizio, dei servizi erogati, della struttura direzionale dei servizi, dei cambiamenti possibili. Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la *customer satisfaction* risulta inscindibile dal concetto di qualità del prodotto/servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita.

La particolarità delle attività poste in essere dall'Area Politiche Sociali, in particolare dall'Ufficio della Cittadinanza e dalle Assistenti Sociali, le quali molto spesso si trovano ad operare in contesti articolati, in cui partecipano più attori o che si occupano dell'esecuzione dei dispositivi delle varie Autorità Giudiziarie, l'alto tasso di personalizzazione degli interventi, la delicatezza dei temi trattati all'interno dell'Area che hanno a che fare con il benessere e la qualità della vita delle persone, aggiunge ulteriori elementi di complessità a questo tipo di valutazione.

L'ipotesi è quella di effettuare una valutazione della **qualità percepita** dai fruitori dei vari servizi, ovvero una valutazione delle politiche e dei servizi già in essere, attraverso il monitoraggio dell'erogazione e dell'efficacia dei vari servizi e successivamente una **gestione della qualità** dei servizi stessi, volta all'individuazione degli elementi utili per la riprogettazione, rilevando i bisogni e le aspettative non soddisfatte..

Gli elementi chiave che si andranno a rilevare fanno riferimento alle **aspettative degli utenti** sul servizio, basate sulle informazioni preesistenti, nonché al livello di necessità e bisogno rispetto al servizio stesso; nonché al **giudizio del cittadino fruitore** in relazione alle seguenti dimensioni:

- Aspetti tangibili ed organizzativi;
- La comunicazione;
- Il contenuto del servizio;
- L'interazione con l'utente;
- La capacità di risposta;
- La personalizzazione degli interventi
- L'empatia;

Lo strumento ipotizzato per l'indagine di customer satisfaction è il questionario, da somministrare contestualmente all'erogazione del servizio. Il questionario sarà strutturato in quattro sezioni.

La prima sezione raccoglie items volti a definire le caratteristiche dei cittadini fruitori dei servizi.

La seconda sezione comprende le domande finalizzate a valutare il grado di conoscenza che l'utente ha del servizio.

La terza sezione riguarda la misurazione del livello di importanza che viene attribuito dal cittadino ai diversi indicatori di valutazione



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Variabili	Dimensioni	Indicatori
Valutazione del Grado di conoscenza e immagine del Servizio	Immagine percepita del Servizio	
Aspetti tangibili ed organizzativi	Accessibilità	Comodità, raggiungibilità Facilità di individuazione
	Locali e Spazi	Confort e funzionalità, pulizia e gradevolezza degli ambienti
	Strumentazione e modulistica	Comprensibilità Chiarezza e facilità nella compilazione dei moduli
Affidabilità/credibilità del Servizio	Efficienza	Velocità con cui sono forniti documenti e informazioni
Capacità di risposta	Chiarezza delle informazioni fornite/chiarzza del linguaggio utilizzato	
Personalizzazione dell'intervento	Capacità di fornire risposte/interventi individualizzati	
Empatia	Capacità di ascolto Cortesie Disponibilità	

L'ultima sezione sarà uno spazio libero ove inserire eventuali suggerimenti

L'oggetto dell'indagine è la qualità percepita dei servizi erogati da parte dell'Area Politiche Sociali, in particolare dall'Ufficio Politiche Sociali e dall'Ufficio della Cittadinanza.

L'universo di riferimento sarà costituito dai cittadini fruitori dei servizi.

Assistente Sociale
Dott.ssa Emanuela Bisogno
Responsabile Area Politiche Sociali



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Questionario di valutazione della qualità percepita relativa all'Area Politiche Sociali anno 2021

Sezione 1 – dati anagrafici

Genere	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
Età	
Cittadinanza	<input type="radio"/> Italiana <input type="radio"/> Comunitaria <input type="radio"/> Extracomunitaria

Sezione 2 – Dati di presa in Carico

Ufficio a cui ti sei rivolto (barrare con una crocetta, sono possibili anche più scelte):

- ☐ Ufficio Politiche Sociali
- ☐ Ufficio della Cittadinanza (Assistenti Sociali)
 - Area Adulti, Anziani
 - Area Tutela Minorile
 - Area Reddito di cittadinanza

Ti sei rivolto ai nostri uffici/servizi (barrare con una crocetta):

- ☐ Spontaneamente
- ☐ Su indicazione dell'Autorità Giudiziaria
- ☐ Su indicazione degli altri Servizi

Sezione 3- Conoscenza e immagine dell'Ufficio/Servizio

Da quanto tempo ti rivolgi ai nostri Uffici e Servizi?

- ☐ Da meno di un anno
- ☐ Da uno a tre anni
- ☐ Da più di tre anni

Ritieni che l'Ufficio/ Servizio abbia un'immagine

- ☐ Negativa
- ☐ Positiva



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

P.za Gramsci, n.1 – 06061 Castiglione del Lago (PG) – Partita IVA e C.F. 00366960540

AREA POLITICHE SOCIALI

via del Forte, 46-06061 Castiglione del Lago -tel. 075/9658242 – Cell 3336143998

PEC: comune.castiglionedellago@postacert.umbria.it

Sezione 4 – valutazione della qualità dell’Ufficio/Servizio

Aspetti tangibili ed organizzativi	Ritieni che la nostra sede sia comoda e raggiungibile? -1 -2 -3 -4 -5
	All’interno della sede Comunale hai individuato con facilità l’Ufficio/Servizio? -1 -2 -3 -4 -5
	Che valutazione dai alla chiarezza della segnaletica/cartellonistica? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti il confort e la pulizia degli spazi? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la chiarezza e la facilità di compilazione dei moduli? -1 -2 -3 -4 -5
Affidabilità/credibilità del Servizio	Come valuti l’attività di supporto alla compilazione svolta dal personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la velocità con cui ti sono stati forniti i documenti e le informazioni richieste? -1 -2 -3 -4 -5
Capacità di risposta	Come valuti le informazioni che ti sono state fornite? -1 -2 -3 -4 -5
	Il personale ha utilizzato un linguaggio chiaro? -1 -2 -3 -4 -5
Personalizzazione dell’intervento	Ritieni che gli interventi/servizi che ti sono stati proposti sono calati sulle tue esigenze? -1 -2 -3 -4 -5
Empatia	Come valuti la capacità di ascolto del personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la cortesia con cui sei stato trattato dal personale? -1 -2 -3 -4 -5
	Come valuti la disponibilità del personale? -1 -2 -3 -4 -5

Hai suggerimenti?

.....