

Settore: C. D. R. Servizi Sociali

Referente Qualità: AS VANESSA DIVENTO

Gruppo di miglioramento: _____

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION C.d.R. Servizi Sociali



CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO DI SEGRETERIATO SOCIALE ANNO 2024

Tipo di indagine:

L'indagine di Customer Satisfaction sul Servizio di Segretariato Sociale si è svolta con le seguenti modalità: è stata richiesta la compilazione di un questionario a risposta chiusa ai soggetti che hanno fruito del servizio di segretariato sociale e di sportello di cittadinanza, nel periodo compreso tra Agosto 2024 e Novembre 2024.

Lo stesso è stato tradotto, al fine di favorirne la compilazione e la miglior comprensione da parte dell'utenza straniera, in 6 lingue diverse (Spagnolo, Inglese, Arabo , Albanese, Romeno e Bengalese), considerando per la scelta delle lingue in cui far tradurre il Questionario, le aree geografiche di provenienza dell'utenza straniera, che nel corso degli anni ha fatto accesso al Servizio Sociale: per la traduzione del Questionario si è richiesta la collaborazione del servizio di mediazione culturale, fornito dalla cooperativa mondo aperto, nell'ambito della convenzione attiva con il CDR Servizi Sociali.

In considerazione dell'impossibilità di costituire a priori un numero definito di utenti da raggiungere con il Questionario e considerando che i flussi d'accesso al servizio di segretariato variano in modo non prevedibile, al fine di avere un campione di utenza maggiormente rappresentativo, la somministrazione del Questionario si è protratta fino alla prima settimana di Dicembre 2024.

Il Questionario è stato consegnato a 101 soggetti: due soggetti non hanno voluto rispondere al Questionario e 99 questionari sono stati restituiti al Servizio all'interno dell'apposita BOX, collocata all'ingresso del Servizio Sociale (tra i 99 questionari restituiti, 8 risultano compilati in maniera parziale). Di questi 99 : 93 sono stati compilati in Italiano, 4 in Arabo, 1 in Spagnolo e 1 in Romeno. Si specifica che tra i questionari compilati in Italiano, 28 risultano compilati in lingua Italiana, ma da soggetti di nazionalità extracomunitaria e/o comunitaria.

La partecipazione alla Customer è stata proposta agli utenti direttamente dalle Assistenti Sociali che effettuano il servizio di Segretariato Sociale, alle quali è stato dato anche il compito di presentare l'oggetto dell'indagine e consegnare il Questionario in forma cartacea.

Il Questionario è stato strutturato prevedendo 4 sezioni a risposta chiusa relativa a:

1. **Dati Generali**, volti ad indagare sesso, età, nazionalità e motivo di accesso al servizio
2. **Gradimento dell'attività svolta** sia da parte degli operatoti dello sportello di cittadinanza telefonico ed in presenza sia da parte degli Assistenti Sociali che effettuano il Servizio di Segretariato Sociale. Le domande di tale sezione sono state strutturate con una scala di risposte con le seguenti gradazioni:
 - a. molto
 - b. abbastanza

- c. poco
- d. per nulla

3. **Gradimento della sede**, volta a rilevare la percezione da parte dell'utenza degli spazi che sono utilizzati in accesso al servizio per l'accoglienza degli utenti e lo svolgimento dei colloqui. Anche in questa sezione la scala di risposte utilizzata è stata articolata in:

- a. molto
- b. abbastanza
- c. poco
- d. per nulla

4. **Gradimento complessivo del servizio**. Le risposte in questa sezione sono state articolate secondo la seguente gradazione:

- a. ottimo
- b. buono
- c. sufficiente
- d. insufficiente

E' stata inoltre prevista un'ulteriore sezione con risposta aperta relativa a possibili suggerimenti inerenti il servizio indagato.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Al fine di elaborare i risultati dei questionari è stato elaborato un form su piattaforma outlook 365 per la rilevazione delle risposte.

Di seguito si riportano gli esiti dell'elaborazione dei dati divisi per sezione.

1. DATI GENERALI

Dall'analisi dei dati generali si rileva che l'accesso al servizio, nel periodo di somministrazione di questionario è stato effettuato in prevalenza da donne (57% donne e 43% uomini) e che l'età dei soggetti del campione prevalentemente si attesta nella fascia d'età 46/65 anni (31%) , seguita subito dopo dalla fascia d'età 31/45 (30 %). Residuale risulta l'accesso al Segretariato Sociale dei giovani adulti, fascia d'età 18/30, che è rappresentata dall'8% del campione.

In riferimento ai dati relativi alla cittadinanza il 65% dei soggetti che hanno risposto ed effettuato accesso al servizio sociale nel periodo di riferimento, ha cittadinanza Italiana, il 31% ha la cittadinanza di un Paese extra UE ed il 4% ha cittadinanza afferente ad un paese membro della Comunità Europea.

In riferimento alle motivazioni che spingono la cittadinanza a rivolgersi ai Servizi Sociali, la principale è relativa a difficoltà economiche, seguita dalle difficoltà alloggiative. Emergono anche motivazioni legate a problematiche inerenti la disabilità o la non autosufficienza. In maniera residuale si accede per richiesta di informazioni, praticamente non rappresentata la motivazione relativa alle difficoltà legate alla gestione dei figli.

2. GRADIMENTO DELL'ATTIVITA' SVOLTA

La sezione è composta da 7 domande, 5 volte a comprendere il gradimento dell'attività svolta dal Servizio di Sportello di cittadinanza sia in presenza sia telefonico e due relative all'attività di segretariato sociale professionale.

In riferimento all'attività svolta dallo sportello di cittadinanza il campione ha risposto che in generale è stato facile reperire i contatti del Servizio Sociale (il 49 % ha risposto che è stato molto facile reperire i contatti , il 41 % abbastanza facile), che l'operatore di sportello telefonico ha risposto con modi gentili ed accoglienti (il 47 % ha risposto molto ed il 37 % abbastanza) e che non ha avuto problemi a prendere la linea con lo sportello di cittadinanza (alla domanda se ha contattato il servizio sociale attraverso lo sportello di cittadinanza telefonico ha avuto difficoltà nel prendere la linea per parlare con l'operatore il 47 % del campione ha risposto poco il 32% per nulla, il 16 % abbastanza ed il 5% molto). In riferimento all'attività dello sportello di cittadinanza svolta in presenza, relativamente alle modalità di accoglienza (..."l'operatore ha mostrato un atteggiamento gentile ed accogliente? ") il 63% del campione ha risposto molto il 29% abbastanza, il 5% per nulla.

In riferimento ai tempi di attesa tra il contatto con lo Sportello di Cittadinanza e l'appuntamento di segretariato sociale il 55% del campione ha risposto che il tempo di attesa è adeguato ed il 42% ottimale.

Riguardo lo svolgimento dei colloqui di segretariato sociale, relativamente alla domanda se il comportamento dell'assistente sociale sia professionale ed accogliente, 86% del campione ha risposto molto il 12% abbastanza ed il 62% ha trovato utili le informazioni fornite in sede di colloquio con l'assistente sociale del segretariato ed il 36% abbastanza utili.

3. GRADIMENTO DELLA SEDE

In riferimento agli spazi che vengono utilizzati per il servizio di accoglienza al pubblico il 41% del campione ha risposto che trova gli spazi della sala d'attesa molto comodi ed accoglienti, il 36% abbastanza il 18% poco ed il 4% per nulla accoglienti e comodi. Per quanto riguarda le stanze in cui si svolgono i colloqui di segretariato sociale alla domanda se i locali risultino comodi, accoglienti e adeguati a garantire la privacy dei colloqui stessi il 52% del campione ha risposto molto ed il 44% abbastanza

4. GRADIMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO

Sul totale del campione il 54 % ha dato come valutazione buono ed il 42 % ottimo. Solo 2 soggetti hanno risposto sufficiente e 1 soggetto ha risposto insufficiente, rilevando una valutazione più che positiva del servizio di accoglienza al pubblico e di segretariato sociale.

	<p>Suggerimenti: il 99% del campione non ha rilasciato suggerimenti. Solo su tre questionari è stato compilato il campo descritto: in un questionario il soggetto ha sottolineato l'importanza che alla consulenza segua un aiuto concreto al cittadino, negli altri due questionari entrambi i soggetti si sono lamentati del mancato aiuto concreto da parte del Servizio Sociale.</p> <p>Dalla lettura dei risultati si può affermare che sono stati raggiunti i risultati attesi dal piano di customer e su alcuni focus si è raggiunto un risultato superiore a quello previsto.</p> <p>Focus sui Punti di forza:</p> <hr/> <p>Dall'analisi dei focus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano alti livelli di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che riguardano in particolare l'accoglienza presso lo sportello di cittadinanza in presenza, la professionalità e l'accoglienza della Assistenti Sociali del segretariato Sociale oltre che l'utilità delle informazioni ricevute durante i colloqui di segretariato. Anche l'adeguatezza dei tempi di attesa tra il primo contatto con Sportello e l'esecuzione del colloquio di segretariato rappresenta un focus d'attenzione in cui il livello di soddisfazione è stato positivo.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza: non si sono rilevati focus di debolezza, ma si ritiene utile lavorare sulla parte degli spazi di accoglienza, in particolare sul miglioramento della sala d'attesa.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>Elenco grafici allegati: si allega link consultabile per l'osservazione grafica dei risultati.</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: vanessa.divento@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Il valore della Customer precedente (anno 2022) era corrispondente a Molto. Il campione analizzato nella precedente era numericamente inferiore a quello della presente rilevazione, ciò rende difficile la comparazione dei risultati con la precedente rilevazione</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Si manterrà il monitoraggio del servizio attraverso le riunioni di equipe .</p>

NB di seguito link per il collegamento al Form di rilevazione dei dati .

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=11o4tI8UTUaNsWEOFkLVuHal7nbVUqJFs7YdwZTpF9hUNEZDNkZTWDNCN0s1N11VRIBZMUI2RzA1TC4u&Token=520460e5daf3465490a27e65d20a7b1e>