

**REPORT**

**RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION**

**SERVIZIO: SEGRETARIATO SOCIALE**

**novembre – dicembre 2018**

a cura di Informa scrl





## Premessa

A novembre 2018, l'Urp ha svolto la customer satisfaction del servizio "Segretariato sociale". La ripartizione Servizi alla Persona ha inviato all'Urp un primo elenco, composto da 200 nominativi, il 31 ottobre ed un secondo, di 50 nominativi, il 27 novembre ad integrazione del primo. All'Urp è stato richiesto di somministrare almeno 100 interviste da svolgere entro fine novembre.

Il primo elenco conteneva 181 nominativi validi, in quanto 19 doppi, di cui:

- **118 intervistati e dunque rientranti nel campione**
- 8 utenti non hanno voluto partecipare all'indagine (astenuiti)
- 32 nominativi irreperibili (mancata risposta, segreteria telefonica, ecc...)
- 23 esclusi dal campione

Il secondo elenco conteneva 47 nominativi validi, in quanto 3 nominativi già presenti nel primo elenco, di cui:

- **12 intervistati e dunque rientranti nel campione**
- 4 nominativi irreperibili
- 3 utenti non hanno voluto partecipare all'indagine (astenuiti)
- 28 esclusi dal campione

**L'Urp ha dunque effettuato 130 interviste, pari ad un campione del 57%.**

## 1. Dati ed elaborazione grafica

### 1.1 Campione

L'Urp ha effettuato 177 tentativi di contatto, pari al 78% del totale di nominativi validi, senza considerare le telefonate fatte come secondo tentativo verso coloro che risultavano irraggiungibili o non disponibili al primo tentativo.

utenti contattati	177
utenti esclusi dal campione	51
<b>TOTALE</b>	<b>228</b>

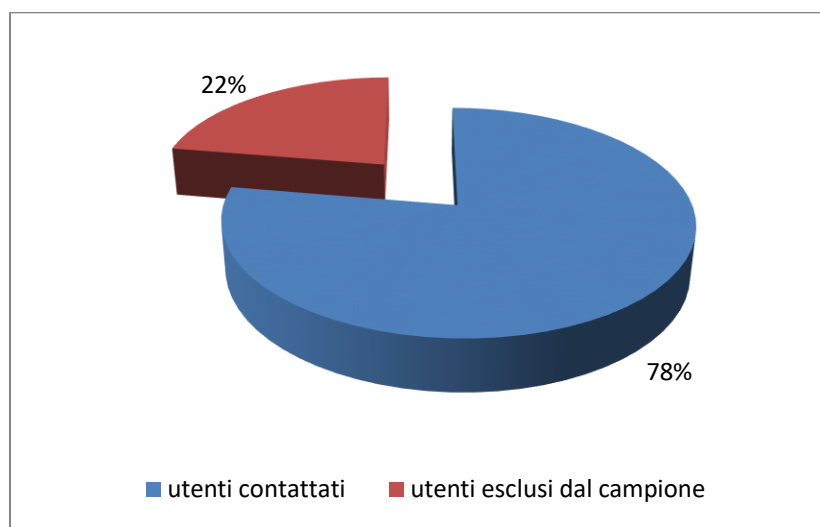


Grafico n.1

La tabella che segue contiene una suddivisione più dettagliata del lavoro svolto:

utenti intervistati	130
utenti irreperibili	36
utenti esclusi dal campione	51
utenti astenuti	11
<b>TOTALE</b>	<b>228</b>

L'Urp ha dunque somministrato il questionario al 57% degli utenti, il 16% è risultato irreperibile, il 5% ha scelto di astenersi e solo il 22% è stato escluso. Il dettaglio nel grafico che segue.

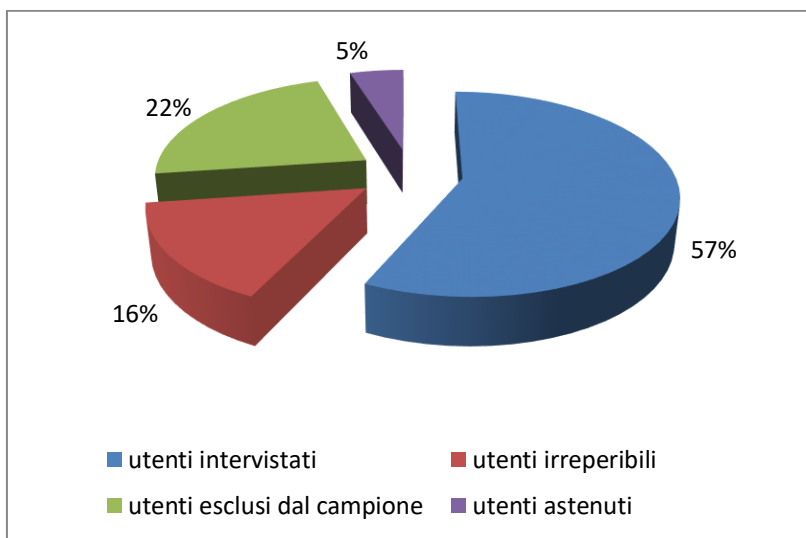


Grafico n.2

Il 70% degli utenti intervistati è di genere femminile. Solo in 15 casi ha risposto un delegato, mentre nei 115 restanti ha risposto direttamente l'utente del servizio.

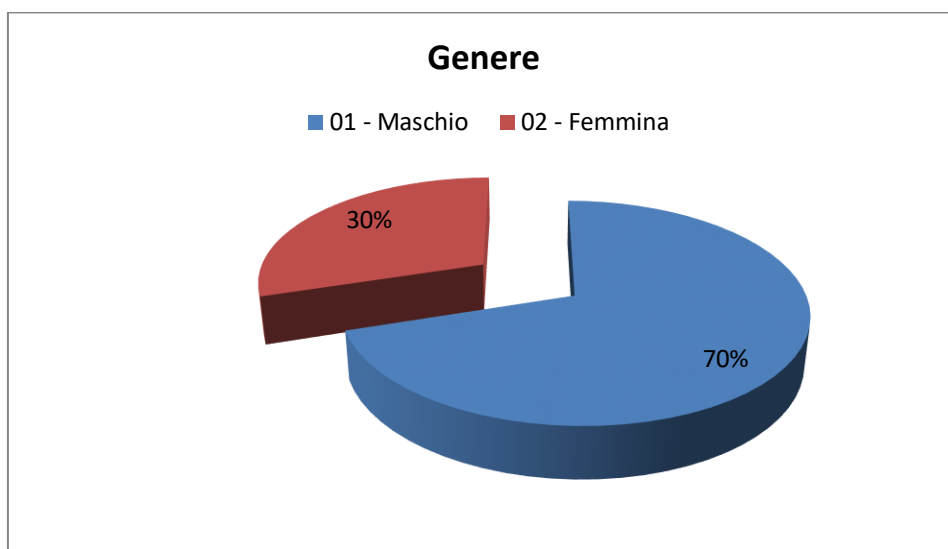


Grafico n.3

Il grafico che segue riporta la suddivisione degli utenti per sportello tramite cui ha avuto accesso al servizio.

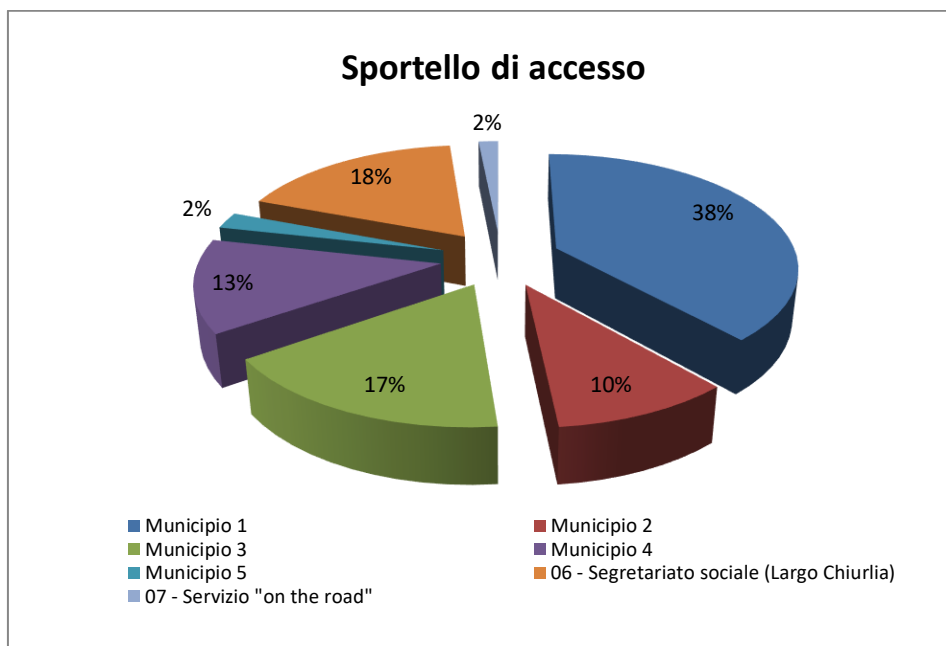
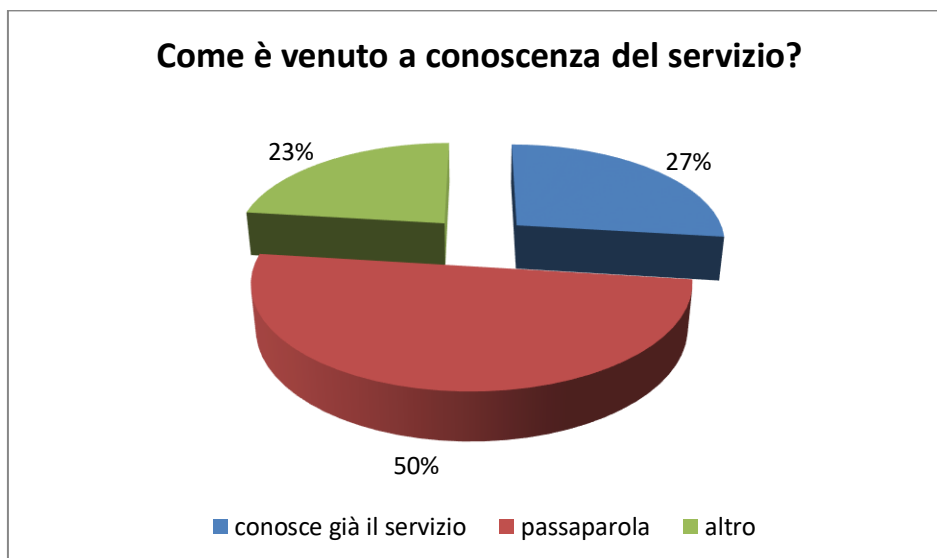


Grafico n.4

## 1.2 Risposte questionario

Rispetto alla modalità attraverso cui si è venuti a conoscenza del servizio, il 50% dichiara di averlo fatto attraverso il passaparola, il 27% già lo conosceva e la restante parte ha fornito risposte varie (tramite caf, operatori sociali, altri enti, internet).



Oltre il 70% già aveva usufruito del servizio.

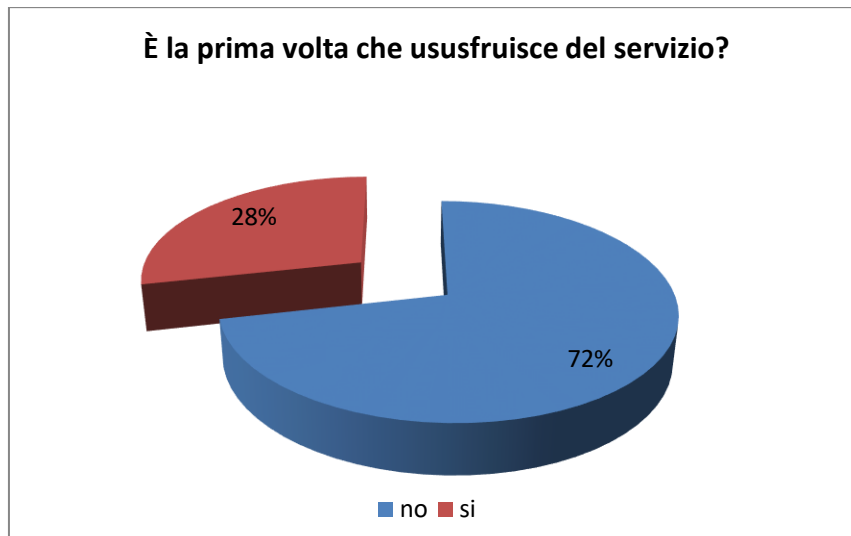


Grafico n.5

L'88% degli intervistati dichiara di aver trovato l'informazione ricercata, solo un utente dichiara di non aver ricevuto un'informazione adeguata e il restante 11% si dichiara soddisfatto in parte soprattutto a causa di problemi legati alla ricerca del lavoro che spesso non si risolvono in tempi molto brevi.

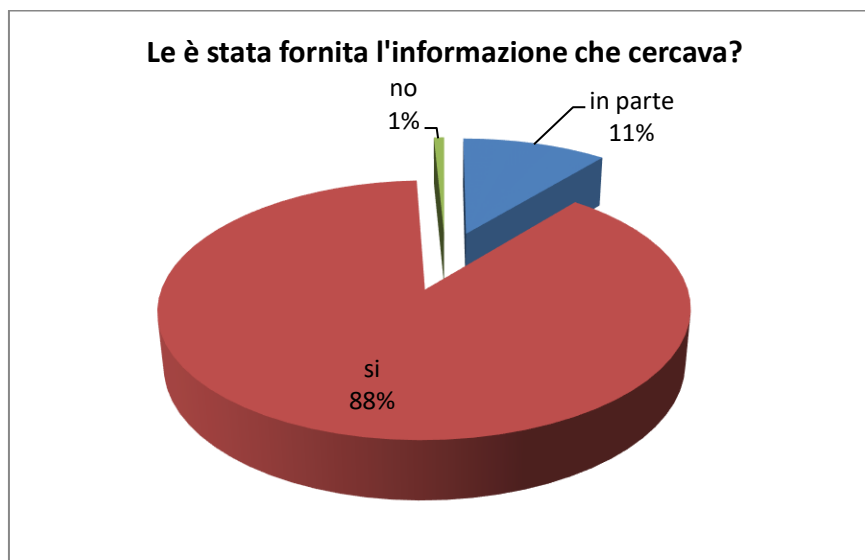


Grafico n.6

Le domande relative a operatori e qualità delle informazioni ricevute sono state valutate molto positivamente, raggiungendo una votazione in media pari a 9.

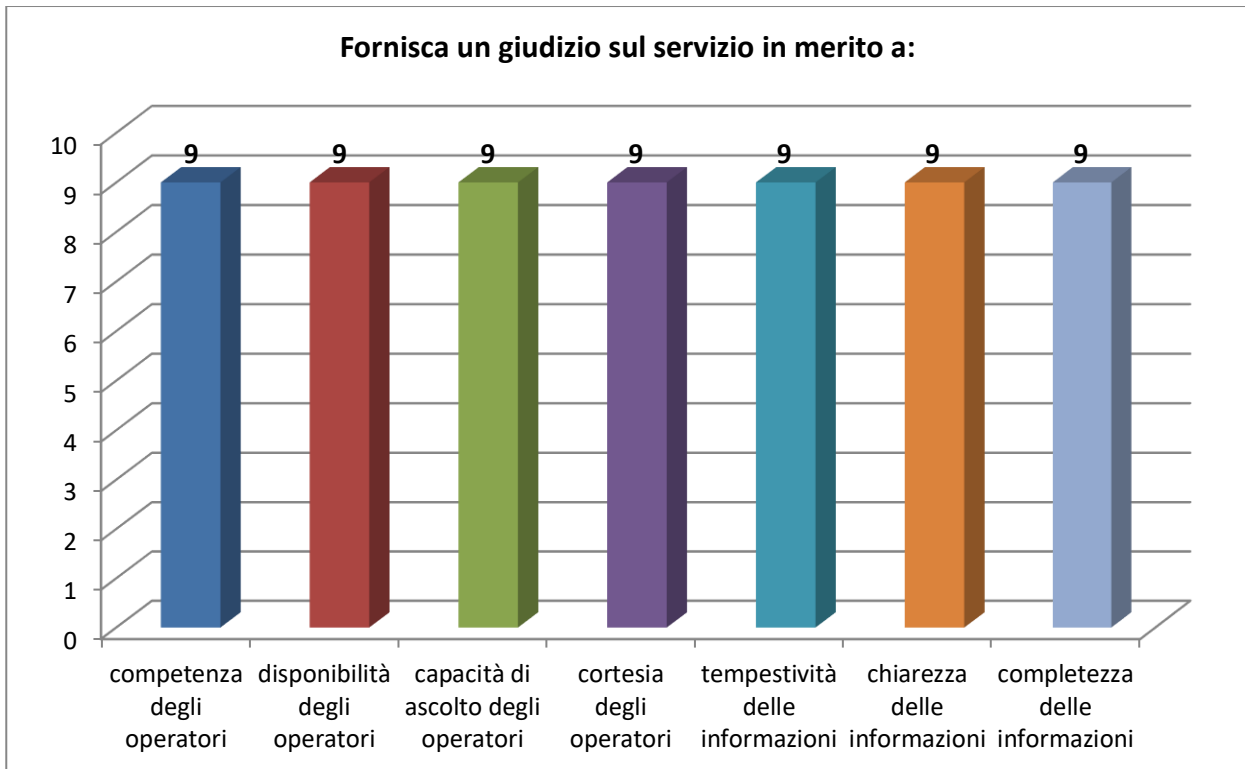


Grafico n.7

Infine è stata chiesta una valutazione complessiva del servizio. Oltre il 90% si dichiara molto soddisfatto (69%) o abbastanza soddisfatto (25%).

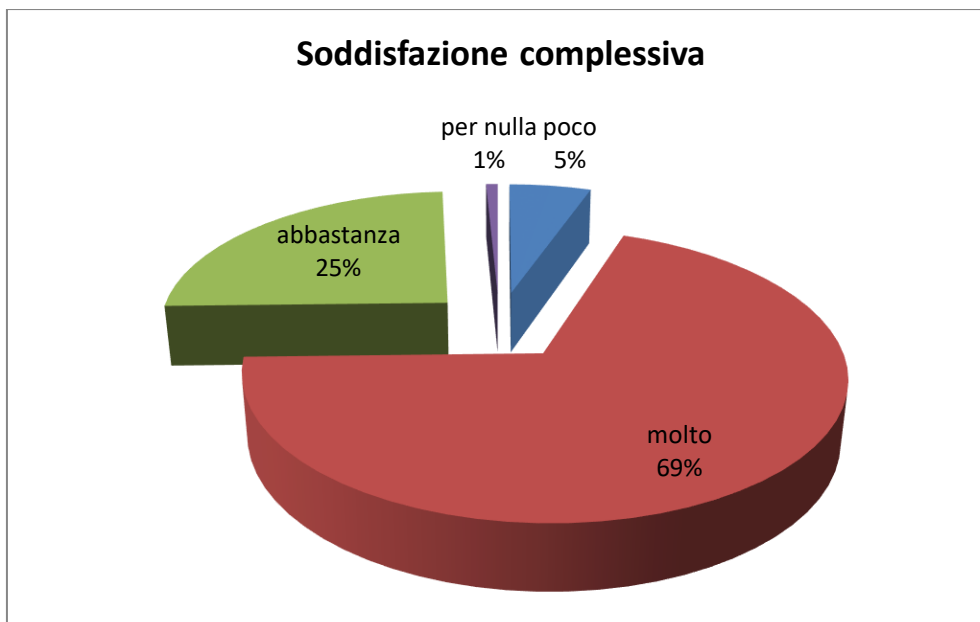


Grafico n.8

N.B. All'interno del report manca il dato relativo al servizio richiesto da parte del campione intervistato, a causa di un problema della banca dati che, nonostante contenga il dato, non lo fornisce. Il problema è stato segnalato e si aspetta una soluzione che permetterà di integrare il report.