

LA CUSTOMER SATISFACTION

Che cosa è la CS

Con il termine customer satisfaction, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

Rilevare la customer satisfaction per un'azienda privata o un ente pubblico, significa quindi attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti.

In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, (inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche).

Per una pubblica amministrazione la rilevazione della customer/citizen satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti; rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle policies;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni

Il fine ultimo della citizen satisfaction risiede nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici. Rilevare la CS consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Si afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

La customer satisfaction nella PA

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance. La recente riforma della pubblica amministrazione, ha posto fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con cittadini nell'ottica di rafforzare la capacità delle amministrazioni di attuare politiche più efficaci e di erogare servizi pubblici migliori. Il concetto di customer satisfaction si affaccia nella PA all'inizio degli anni novanta del secolo scorso, nell'ottica della cultura dell'orientamento al cittadino e della crescente attenzione alla qualità.

La customer satisfaction di ASSP

In questa sezione si trovano i risultati dell'ultima customer satisfaction promossa da ASSP che ha distribuito tra i suoi utenti del sud e del nord, al questionario del sud hanno risposto in 39 mentre a quello del nord in 37.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

LEI E'?	
<i>uomo</i>	11
<i>donna</i>	24
<i>non indicato</i>	4

LA SUA ETA' E':	
<i>INFERIORE A 60 ANNI</i>	8
<i>TRA I 60 E 70 ANNI</i>	7
<i>TRA IL 70 GLI 80 ANNI</i>	11
<i>TRA GLI 80 E I 90 ANNI</i>	10
<i>DOPO I 90 ANNI</i>	2
<i>non indicato</i>	1

Che tipo di intervento svolge l'asa?	
Igiene personale	23
Igiene ambientale	23
Bagno assistito	18
Commissioni	4

Paga il servizio?	
Si	13
no	26

Se paga trova delle difficoltà nel metodo di pagamento?	
SI	4
NO	8
non specifica	27

E' soddisfatto in generale del servizio offerto?	
Si	37
no	2
Se no, perché?.....	0

Come giudica il servizio offerto?	
Insoddisfacente	1
Abbastanza soddisfacente	7
Soddisfacente	14
Molto Soddisfacente	17

E' soddisfatto dell'operatore che svolge l'intervento?	
Si	36
no	3
Se no, perché?.....	0

L'operatore che viene mantiene un atteggiamento rispettoso nei suoi confronti?	
Si	39
no	0

L'operatore rispetta l'orario concordato?	
Si	38
no	1

Quando c'è un cambio di orario ritiene di essere avvisato per tempo e nella maniera corretta?	
Si	38
no	1

Quando c'è un imprevisto e l'operatore non può venire o viene sostituito ritiene di essere avvisato per tempo e nella maniera corretta?	
Si	37
no	2

Si è trovato qualche volta in difficoltà con qualche operatore?	
Si	2
no	37
Se si, può indicare come?.....	0

Ha inoltrato in passato qualche reclamo ?	
si	3
no	17
non indicato	19

COMMENTI RIPORTATI DAI QUESTIONARI:

Alla domanda **“E’ soddisfatto in generale del servizio offerto?”**

In un questionario è riportato il seguente commento

PULIZIE SCARSE, TROPPIA AUTONOMIA NON CHIESTA

Alla domanda **“E’ soddisfatto dell’operatore che svolge l’intervento?”**

In un questionario è riportato il seguente commento

NON PULISCE BENE

SI INTROMETTE IN SITUAZIONI FAMILIARI

Alla domanda **“Si è trovato qualche volta in difficoltà con qualche operatore?”**

In un questionario è riportato il seguente commento

QUANDO C’E’ STATO UN CAMBIO DI OPERATORE PER SOSTITUZIONE

Alla domanda **“Ci può dare qualche suggerimento per migliorare il servizio?”**

In alcuni questionari sono riportati i seguenti commenti

- *va bene così*
- *va bene così*
- *potrebbe essere utile una maggiore preparazione per quanto riguarda la psicologia dell’anziano*
- *va bene così*
- *50 minuti sono pochi*
- *aumentare le ore*
- *sono il tutore e non sempre vengo avvertito di una sostituzione del personale*

RISULTATI QUESTIONARI DI GRADIMENTO PASTI A DOMICILIO

LEI E?	
<i>uomo</i>	11
<i>donna</i>	23
<i>non indicato</i>	3

LA SUA ETA' E':	
<i>INFERIORE A 60 ANNI</i>	2
<i>TRA I 60 E 70 ANNI</i>	6
<i>TRA IL 70 GLI 80 ANNI</i>	12
<i>TRA GLI 80 E I 90 ANNI</i>	14
<i>DOPO I 90 ANNI</i>	3

Come giudica nel complesso il pasto che riceve al domicilio?	
ottimo	12
buono	17
discreto	7
cattivo	1

Paga il servizio?	
Si	22
no	15

Se paga trova delle difficoltà nel metodo di pagamento?	
si	4
no	12
non risponde	21

Trova che i pasti siano cucinati bene?	
Si	32
no	5
Se no, perché?.....	0

La quantità è sufficiente?	
si, sempre	24
si, quasi sempre	9
no, quasi mai	4
no, mai	

Pensa che i pasti siano :	
abbondanti	9
scarsi	6
vanno bene	22

La scelta tra cibi diversi è sufficiente?	
Si	33
no	4

le viene consegnato ciò che ha richiesto?	
si, sempre	25
si, quasi sempre	11
no, quasi mai	1
no, mai	

Il menù è chiaro e leggibile?	
Si	37
no	0

Ritiene che i pasti forniti permettano di seguire una dieta equilibrata?	
Si	33
no	4

L'operatore che viene mantiene un atteggiamento rispettoso nei suoi confronti?	
Si	37
no	0

Viene rispettato l'orario di consegna?	
Si	34
no	3

Trova difficoltà ad avvisare per sospendere o riattivare il pasto?	
Si	5
no	30
Non risponde	2

Ha inoltrato in passato qualche reclamo ?	
si	1
no	28

I pasti consegnati sono caldi ?	
sempre	20
quasi sempre	12
non sempre	5

COMMENTI RIPORTATI DAI QUESTIONARI:

Alla domanda **“Trova difficoltà ad avvisare per sospendere o riattivare il pasto? Se si ci può indicare come?”**

In un questionario è riportato il seguente commento
NON HO CHIARO DOVE DEVE CHIAMARE

Alla domanda **“Ci sono alimenti che gradirebbe che fossero inseriti più spesso nel menù?”**

Nei questionari sono riportati i seguenti commenti:

no,dieta varia

no,va bene così

minestrone al posto dei ravioli in brodo

minestrone di pasta e verdure

lasagne

verdure

insalata più variata

minestrone

lasagne, canelloni , uova sode, verdure più cotte, dolce o budino al posto della frutta

fegato alla veneziana

lasagne

minestrone

pesce almeno due volte a settimana

pizza

panino in più

riso

Alla domanda **“Ci può dare qualche suggerimento per migliorare il servizio?”**

In alcuni questionari sono riportati i seguenti commenti

sostituire il risotto poiché arriva troppo cotto

essere puntuali prima delle h.13, mangiare deve essere caldo e pasta più cotta

aggiungere un bicchierino di grappa nel bollito a fine cottura così che rimanga morbido