

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 38 mentre a quello del nord in 28.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

| LEI E? | |
|---------------------|----|
| <i>uomo</i> | 13 |
| <i>donna</i> | 23 |
| <i>non indicato</i> | 2 |

| LA SUA ETA' E': | |
|-------------------------------|----|
| <i>INFERIORE A 60 ANNI</i> | 7 |
| <i>TRA I 60 E 70 ANNI</i> | 8 |
| <i>TRA IL 70 GLI 80 ANNI</i> | 12 |
| <i>TRA GLI 80 E I 90 ANNI</i> | 7 |
| <i>DOPO I 90 ANNI</i> | 3 |
| <i>non indicato</i> | 1 |

| Che tipo di intervento svolge l'asa? | |
|---|----|
| Igiene personale | 22 |
| Igiene ambientale | 17 |
| Bagno assistito | 12 |
| Commissioni | 6 |

| Paga il servizio? | |
|--------------------------|----|
| Si | 14 |
| no | 22 |

| Se paga trova delle difficoltà nel metodo di pagamento? | |
|--|----|
| SI | 0 |
| NO | 13 |
| non specifica | 1 |

| E' soddisfatto in generale del servizio offerto? | |
|---|----|
| Si | 33 |
| no | 4 |
| Se no, perché?..... | 0 |

| Come giudica il servizio offerto? | |
|--|----|
| Insoddisfacente | 1 |
| Abbastanza soddisfacente | 4 |
| Soddisfacente | 17 |
| Molto Soddisfacente | 14 |

| E' soddisfatto dell'operatore che svolge l'intervento? | |
|---|----|
| Si | 35 |
| no | 1 |

| | |
|---------------------|---|
| Se no, perché?..... | 0 |
|---------------------|---|

| | |
|---|----|
| L'operatore che viene mantiene un atteggiamento rispettoso nei suoi confronti? | |
| Si | 36 |
| no | 1 |

| | |
|--|----|
| L'operatore rispetta l'orario concordato? | |
| Si | 37 |
| no | 0 |

| | |
|--|----|
| Quando c'è un cambio di orario ritiene di essere avvisato per tempo e nella maniera corretta? | |
| Si | 36 |
| no | 0 |

| | |
|--|----|
| 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 | 36 |
| no | 0 |

| | |
|--|----|
| Si è trovato qualche volta in difficoltà con qualche operatore? | |
| Si | 3 |
| no | 32 |
| Se si, può indicare come?..... | 0 |

| | |
|---|----|
| Ha inoltrato in passato qualche reclamo ?? | |
| SI | 1 |
| NO | 22 |

COMMENTI RIPORTATI DAI QUESTIONARI:

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

In alcuni questionari sono riportati i seguenti commenti :

- ✓ per il momento no perché è tutto ok con il personale e mi auguro di continuare a essere soddisfatto
- ✓ l'operatore deve fare meglio il suo dovere e non riprendere l'assistito
- ✓ sono soddisfatto così e ringrazio
- ✓ inserire più persone così da dare il cambio a chi lavora per più tempo
- ✓ per me va bene così
- ✓ a volte il linguaggio è un po' esagerato
- ✓ sarebbe meglio mantenere sempre gli stessi orari anche se siamo sempre informati per tempo

Alla domanda ***Ha inoltrato in passato qualche reclamo ??***

- ✓ In alcuni questionari sono riportati i seguenti commenti :
- ✓ no perché è la prima volta che usufruisco di questo servizio
- ✓ si
- ✓ no

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

| LEI E? | |
|---------------------|----|
| <i>uomo</i> | 10 |
| <i>donna</i> | 17 |
| <i>non indicato</i> | 1 |

| LA SUA ETA' E': | |
|-------------------------------|---|
| <i>INFERIORE A 60 ANNI</i> | 6 |
| <i>TRA I 60 E 70 ANNI</i> | 2 |
| <i>TRA IL 70 GLI 80 ANNI</i> | 9 |
| <i>TRA GLI 80 E I 90 ANNI</i> | 9 |
| <i>DOPO I 90 ANNI</i> | 2 |

| Come giudica nel complesso il pasto che riceve al domicilio? | |
|---|----|
| ottimo | 1 |
| buono | 20 |
| discreto | 7 |
| cattivo | 0 |

| Paga il servizio? | |
|--------------------------|----|
| Si | 15 |
| no | 9 |

| Se paga trova delle difficoltà nel metodo di pagamento? | |
|--|----|
| si | 0 |
| no | 14 |
| non risponde | 0 |

| Trova che i pasti siano cucinati bene? | |
|---|----|
| Si | 24 |
| no | 4 |
| Se no, perché?..... | 0 |

| La quantità è sufficiente? | |
|-----------------------------------|----|
| si, sempre | 19 |
| sì, quasi sempre | 8 |
| no, quasi mai | 1 |
| no, mai | 0 |

| Pensa che i pasti siano : | |
|----------------------------------|----|
| abbondanti | 5 |
| scarsi | 3 |
| vanno bene | 19 |

| | |
|--|----|
| La scelta tra cibi diversi è sufficiente? | |
| Si | 23 |
| no | 3 |
| le viene consegnato ciò che ha richiesto? | |
| si, sempre | 17 |
| sì, quasi sempre | 9 |
| no, quasi mai | 1 |
| no, mai | 0 |
| Il menù è chiaro e leggibile? | |
| Si | 26 |
| no | 0 |
| Ritiene che i pasti forniti permettano di seguire una dieta equilibrata? | |
| Si | 21 |
| no | 5 |
| L'operatore che viene mantiene un atteggiamento rispettoso nei suoi confronti? | |
| Si | 25 |
| no | 0 |
| Viene rispettato l'orario di consegna? | |
| Si | 22 |
| no | 2 |
| Trova difficoltà ad avvisare per sospendere o riattivare il pasto? | |
| Si | 3 |
| no | 20 |
| Se si, può indicare come?..... | 0 |
| Ha inoltrato in passato qualche reclamo ?? | |
| se si perché | 1 |
| no | 25 |
| I pasti consegnati sono caldi ?? | |
| sempre | 18 |
| quasi sempre | 5 |
| non sempre | 1 |
| gradirebbe ricevere il pasto cucinato con il metodo di cottura "refrigerato"? Tale metodo prevede che, al termine della cottura, gli alimenti subiscano un rapido raffreddamento con lo scopo di salvaguardare gli aspetti nutrizionali, il pasto potrà essere rinvenuto attraverso l'utilizzo di un microonde che sarà messo a disposizione dell'azienda a casa sua in caso non ne sia già in possesso | |
| si, mi piacerebbe | 3 |
| no, preferisco il metodo attuale | 18 |

COMMENTI RIPORTATI DAI QUESTIONARI:

Alla domanda ***ci sono alimenti che gradirebbe che fossero inseriti più spesso nel menù?***

- ✓ Va bene così, c'è varietà
- ✓ Più riso meno pasta
- ✓ Minestrone di verdure e legumi
- ✓ Taleggio e affettato
- ✓ Cuocere di più la carne
- ✓ Più pasta, lasagne
- ✓ Ogni tanto un dolce

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

- ✓ Le schede di menù andrebbero migliorate nella parte che indica la settimana di fruizione
- ✓ Una volta è arrivato il bollito in briciole
- ✓ La pasta è cruda