

Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della “Customer satisfaction”, ottenuti attraverso la compilazione del questionario allegato alla Carta dei Servizi CDI;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

Strumenti di customer applicati nel corso del 2022

Nel corso del 2022, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti frequentanti il CDI. La pandemia ha avuto pesanti ripercussioni sulla frequenza del CDI, che ha avuto pochi utenti nel corso dell’anno, ben al di sotto delle potenzialità.

Analisi dei risultati

Al momento della diffusione del questionario, gli ospiti presenti erano solo quattro, pertanto l’analisi dei risultati è stata effettuata su un numero veramente esiguo di utenti.

Il questionario prevede una serie di domande, cui sono chiamati a rispondere in modo distinto sia gli utenti che i loro familiari. Le risposte possibili sono: “ottimo”, “buono”, “discreto”, “sufficiente” e “scarso”. Il livello dei servizi offerti è giudicato mediamente “buono” e nello spazio lasciato ai suggerimenti tutti si ritengono soddisfatti del servizio, indicando come utile, ai fini di una maggior fruizione del CDI, l’inserimento del servizio di trasporto a domicilio e l’ampliamento dell’orario e del numero dei giorni di apertura. Qualcuno sarebbe interessato anche a soggiorni climatici e a maggior fisioterapia individuale.

Azioni di miglioramento

Alla luce di quanto sopra, si propongono le seguenti azioni di miglioramento:

- 1 - azione di sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni, per promuovere le attività del CDI;
- 2 – azione di promozione verso gli stakeholders per l’acquisto di un pulmino attrezzato, dato che l’Ente è fra i beneficiari di un contributo a fondo perduto da parte di una Fondazione bancaria.

Guidizzolo, 23/01/2023

