

Sede Legale:
Via Facciolati, 112/B
35127 Padova
Tel: 049 799.88.48
Fax: 049 799.88.31

Sede Amministrativa:
Via Panà, 56/a
35027 Noventa
Padovana (PD)
Tel: 049 799.88.48
Fax: 049 799.88.31

**Sede Operativa di
Padova:**
Via J. Facciolati, 112/B
35127 Padova
Tel: 049 80.42.005
Fax: 049 73.54.834
Viale Europa, 11
35128 Piove di Sacco
(PD)
Tel: 0495018051
Fax: 049 5018052

**Sede Operativa di
Venezia:**
Via B. Cairoli, 63
30031 Dolo (VE)
Tel: 041 865.33.16
Fax: 041 865.32.93



Spett.le Comune di Rubano
Via A. Rossi, 11 – 35030 Rubano (PD)
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.it
Area Servizi Sociali

**OGGETTO: Relazione Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente –
Anno 2021**

Con la presente si inoltra il risultato del “Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente/committente” relativa all’anno solare 2021.

Si precisa che tale questionario, stilato al fine di rendere maggiormente efficiente il Sistema di Gestione Qualità della scrivente Cooperativa, è stato sottoposto a tutti i clienti e committenti di Cooperativa Blu.

La sua distribuzione è avvenuta nei primi giorni dell’anno successivo, il 2022. Il tempo di raccolta è stato di circa un paio di mesi.

Nello specifico si inviano:

1. Questionario di valutazione della soddisfazione del cliente/committente
2. Calcolo customer satisfaction SAD e PULIZIE
3. Calcolo customer satisfaction SAD Rubano

**1. QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL
CLIENTE/COMMITTENTE**

Tale documento indaga il “Livello di Soddisfazione” del compilatore in relazione ad alcune e diverse variabili che riguardano il servizio proposto e svolto dai dipendenti di Cooperativa Blu. Si è individuata una scala da 1 a 4 dal livello più basso di soddisfazione al livello più alto di soddisfazione: 1: non soddisfatto, 2: poco soddisfatto, 3: soddisfatto, 4: molto soddisfatto. Gli items analizzati nello specifico sono: la puntualità del servizio, la professionalità del personale, la cortesia e la disponibilità del personale, l’adeguatezza del servizio rispetto alle attese, il coordinamento e l’organizzazione amministrativa e, infine, il giudizio complessivo sul servizio.

Tale questionario è stato elaborato in collaborazione con l’ente di consulenza Isfid Prisma.

2. CALCOLO CUSTOMER SATISFACTION SAD

Il documento presenta un quadro delle risposte in merito alla totalità dei servizi in appalto a Cooperativa Blu per l’anno 2021. I risultati vengono poi suddivisi tra i due maggiori servizi offerti: il servizio di assistenza domiciliare (SAD) e le pulizie.

Focalizzandosi solamente sul servizio di interesse (SAD), si evidenzia che su una totalità di 13 realtà interessate, 8 sono i questionari compilati e restituiti.

Tra questi ultimi, il 75% (ossia 6 enti comunali) si dimostrano completamente soddisfatti del servizio proposto.

Nessun item ha ricevuto valutazioni inferiori al livello 3 „soddisfatto”.

3. CALCOLO CUSTOMER SATISFACTION SAD RUBANO

Tale documento presenta un quadro delle risposte ottenute dagli utenti appartenenti al Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Rubano.

Su 27 utenti coinvolti, 23 sono i questionari compilati e restituiti: la percentuale di rientro è stata quindi dell’85,18%.

Cooperativa Sociale Blu

Società Cooperativa Onlus



*Azienda organizzata
secondo D.Lgs.231/2001*

Sede Legale:

Via Facciolati, 112/B
35127 Padova
Tel: 049 799.88.48
Fax: 049 799.88.31

Sede Amministrativa:

Via Panà, 56/a
35027 Noventa
Padovana (PD)
Tel: 049 799.88.48
Fax: 049 799.88.31

Sede Operativa di Padova:

Via J. Facciolati, 112/B
35127 Padova
Tel: 049 80.42.005
Fax: 049 73.54.834
Viale Europa, 11
35128 Piove di Sacco
(PD)
Tel: 0495018051
Fax: 049 5018052

Sede Operativa di Venezia:

Via B. Cairoli, 63
30031 Dolo (VE)
Tel: 041 865.33.16
Fax: 041 865.32.93

Su questi ultimi, 18 sono i questionari compilati con il massimo giudizio di gradimento raggiungendo una percentuale del 78,26% che supera la media della percentuale di pieno gradimento riferita alla globalità dei servizi SAD presentata in precedenza del 75%.

Focalizzandosi, infine, sugli items riguardanti la professionalità del personale e la sua disponibilità e cortesia, hanno raggiunto una delle percentuali più alte di gradimento (95,65%) a dimostrazione del buon esito delle attività di formazione e supervisione avviate dalla Cooperativa.

Anche in questo caso nessun item ha ricevuto valutazioni inferiori al livello 3 „soddisfatto”.


COOPERATIVA SOCIALE BLU
SOCIETA' COOPERATIVA ONLUS
Via Jacopo Facciolati, 112/b
35127 PADOVA - Tel. 0498042005
C.F./P.Iva 04651970289

Data	Annotazioni
29.03.2022	
	CALCOLO CUSTOMER SATISFACTION SAD
	(con 8 questionari rientrati su 13 inviati)
	X : 100 = 8 : 13
	X = 8 * 100 / 13 = 61,54 %
	Percentuale di rientro
	75 % percentuale committenti servizio SAD completamente soddisfatti del servizio (6 su 8)
	X : 100 = 6 : 8
	X = 6 * 100 / 8 = 75 %
	Dove 6 = n. ut. Con giudizio positivo max e 8 = n. quest. rientrati
	CALCOLO CUSTOMER SATISFACTION PULIZIE
	(con 12 questionari rientrati su 20 inviati)
	X : 100 = 12 : 20
	X = 12 * 100 / 20 = 60 %
	Percentuale di rientro
	91,66 % percentuale committenti servizio di pulizie completamente soddisfatti del servizio (11 su 12)
	X : 100 = 11 : 12
	X = 11 * 100 / 12 = 91,66 %
	Dove 11 = n. ut. Con giudizio positivo max e 12 = n. quest. rientrati

VALIDAZIONE DEL SERVIZIO: X SI NO

NOTE:

Data	Annotazioni
29.03.2022	
	CALCOLO CUSTOMER SATISFACTION SAD RUBANO
	(con 23 questionari rientrati su 27 inviati)
	X : 100 = 23 : 27
	X = 23 * 100 / 27 = 85,18 %
	Percentuale di rientro
	X : 100 = 18 : 23
	X = 18 * 100 / 23 = 78,26 %
	Dove 18 = n. ut. Con giudizio positivo max e 23= n. quest. rientrati
	78,26 % percentuale committenti servizio SAD completamente soddisfatti del servizio
	<p>Presso il SAD svolto nel Comune di Rubano (PD), gli utenti hanno espresso piena soddisfazione nei riguardi del servizio nel 78,26% dei casi, oltre la media della percentuale di pieno gradimento riferita alla globalità dei servizi di Assistenza Domiciliare, registrata al 75%.</p> <p>Si denota che gli items riferiti alla professionalità del personale, alla sua disponibilità e cortesia hanno raggiunto una percentuale di massimo gradimento al 95,65%, a dimostrazione del buon esito delle attività di formazione e Supervisione avviate dalla scrivente.</p>

VALIDAZIONE DEL SERVIZIO: X SI NO

NOTE:
