



Premio Europa 1968

Assessorato
Pari Opportunità

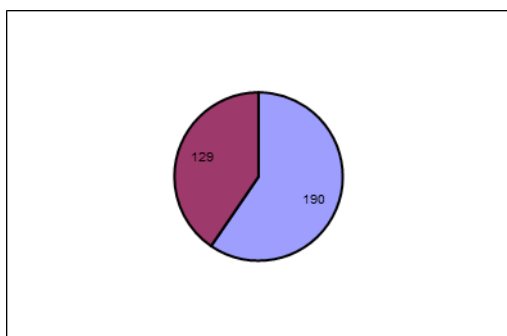
Ed.1 - 29 gennaio 2014
OF/of

Allegato 5

COMUNE DI FAENZA SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

RELAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE DEL SERVIZIO FE.N.I.CE ANNO 2013

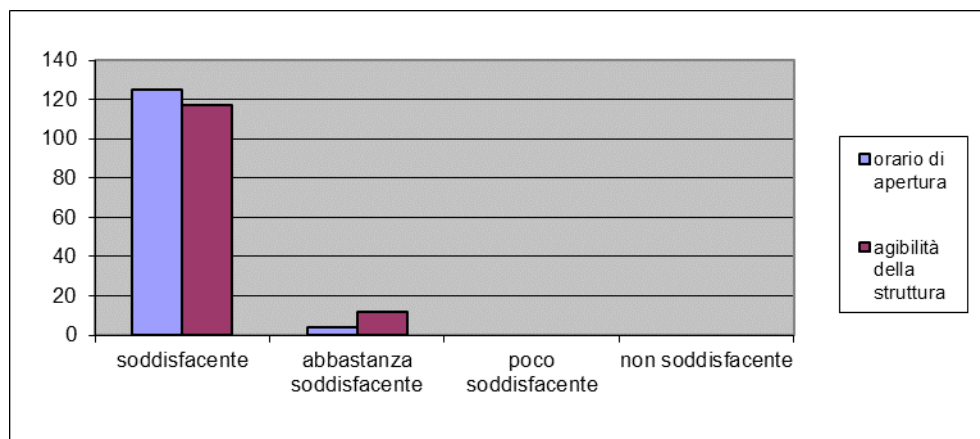
Nel 2013 le donne che si sono rivolte al servizio sono state **190** (di cui 56 contatti telefonici o per mail e 134 di persona). A 129 donne è stato possibile somministrare il questionario; alle restanti 5 ciò non è stato possibile causa l'incapacità di comprendere la lingua italiana.



2013

Analisi questionari

Nella **prima domanda** veniva chiesto un giudizio sull'orario di apertura e sull'agibilità della struttura:



2013

Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Faenza
Piazza del Popolo 31 - 48018 Faenza
tel. 0546.691297 - fax 0546.691283
e-mail: pariopportunita@comune.faenza.ra.it

Servizio Fenice - Centro contro la violenza alle donne
Via Laderchi 3 - 48018 Faenza
Tel./Fax: 0546.22060
e-mail: fenice@racine.ra.it



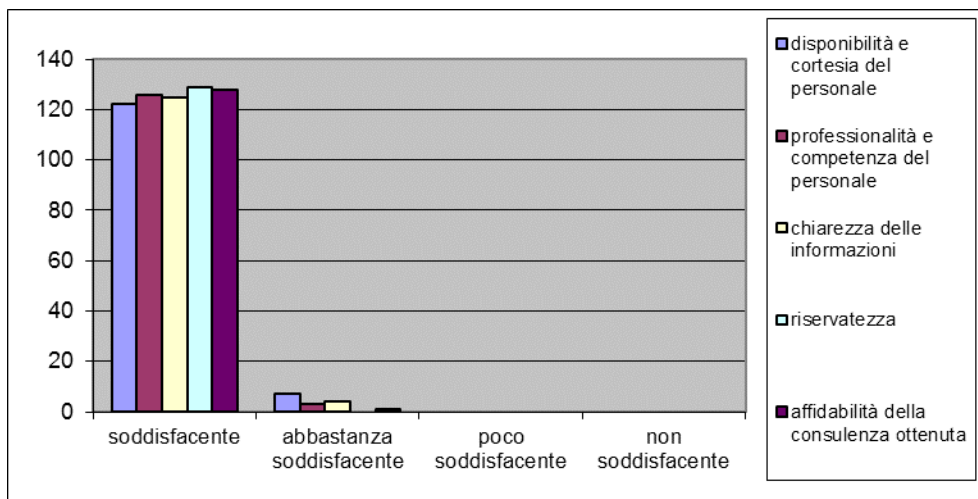
Premio Europa 1968

Assessorato
Pari Opportunità

Nel 2013 le donne che hanno risposto al quesito sono state 129. Di queste, il 97% è risultata ampiamente soddisfatta dell'orario di apertura ed il 91% è stata pienamente soddisfatta in merito all'agibilità della struttura.

Non si sono riscontrate risposte negative o di poca soddisfazione delle utenti.

Nella **seconda domanda** si chiedeva se le informazioni ricevute fossero state soddisfacenti in merito a cinque items:



2013

Al quesito riguardante la disponibilità e la cortesia del personale, la piena soddisfazione è stata manifestata dal 95% delle utenti.

Alla domanda relativa alla professionalità e competenza del personale e alla chiarezza delle info e del linguaggio, piena soddisfazione è stata dimostrata dal 98% delle donne intervistate, segno evidente del grande impegno di tutto il personale.

Alla domanda sull'affidabilità della consulenza, le risposte di piena soddisfazione sono state pari al 99%, mentre alla domanda sulla riservatezza tutte le 129 utenti che hanno risposto ai questionari sono state ampiamente soddisfatte.

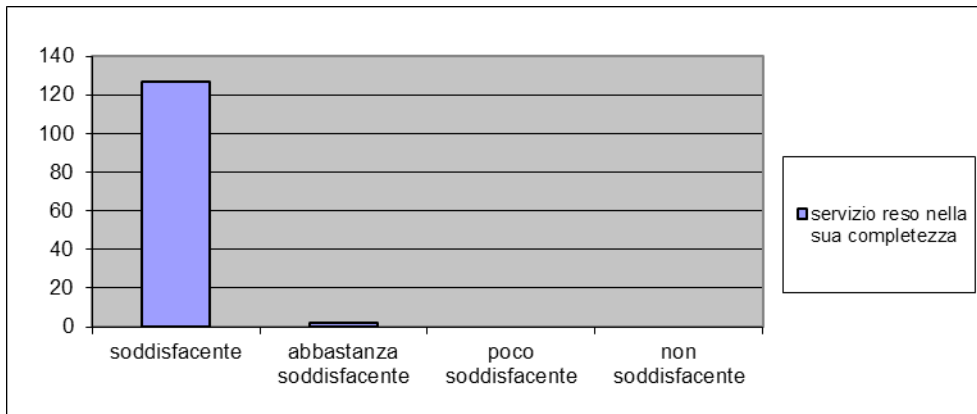
Le rimanenti risposte sono state di abbastanza soddisfazione e non risultano risposte di poca o nulla soddisfazione.

Infine, nella **terza domanda**, veniva chiesto se il servizio reso nella sua completezza era stato soddisfacente:



Premio Europa 1968

Assessorato
Pari Opportunità



2013

L'analisi della terza domanda evidenzia che la soddisfazione delle utenti del Servizio Fenice, per il servizio reso nella sua completezza, è risultata piena nel 98%. Le rimanenti utenti sono state abbastanza soddisfatte.

Come riscontrato anche per gli altri quesiti, non si evidenziano risposte di poca o nulla soddisfazione, indice di grande professionalità e di ricerca ed attenzione all'utenza ed a un continuo miglioramento del servizio reso.