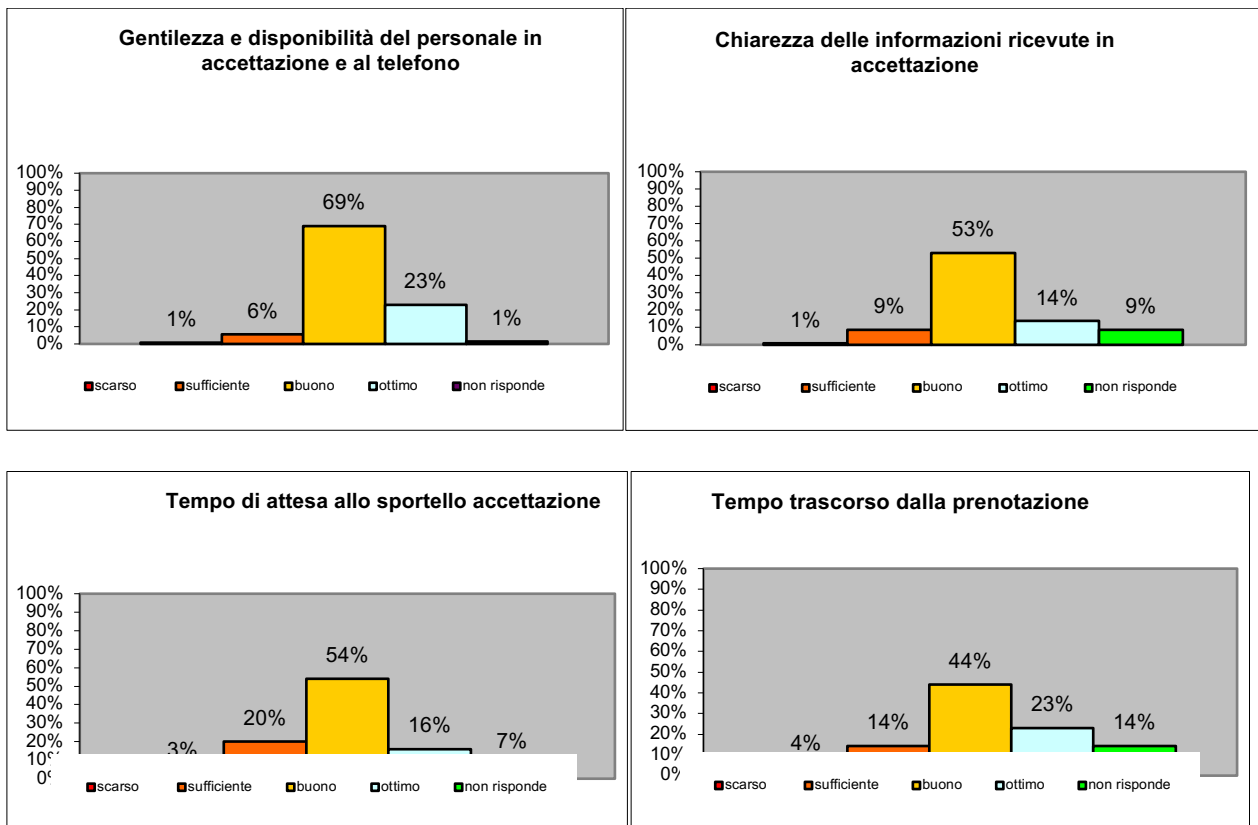


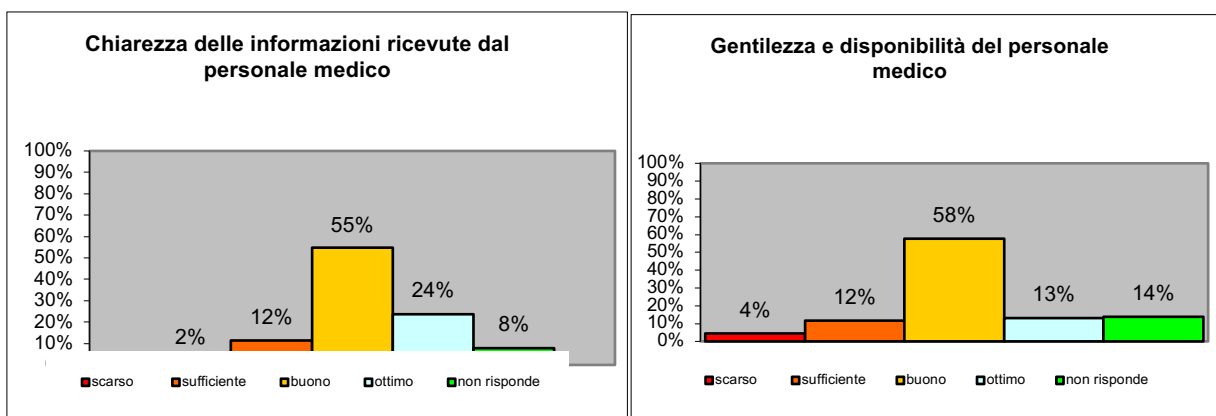
## Indagine di soddisfazione dell'Utenza esterna Periodo maggio 2022 – giugno 2022

Grafici elaborati su un totale di **139** questionari compilati correttamente.

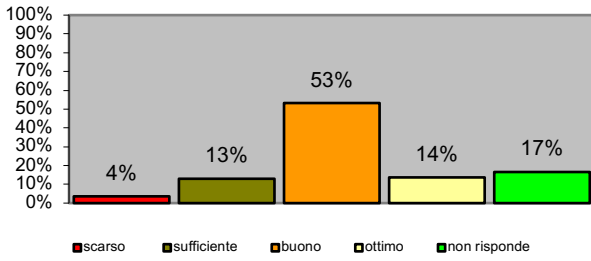
### Sezione di valutazione degli aspetti informativi-relazionali del servizio di accettazione:



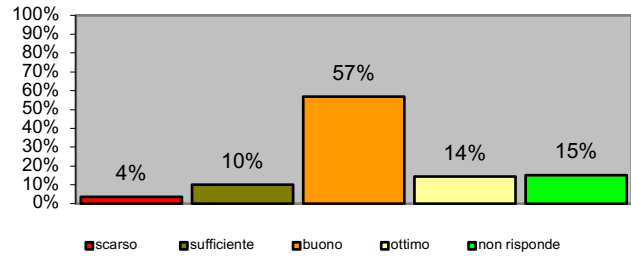
### Sezione di valutazione degli aspetti correlati al servizio erogato:



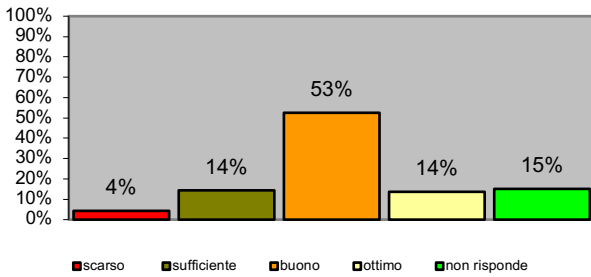
**Chiarezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico**



**Gentilezza e disponibilità del personale tecnico**

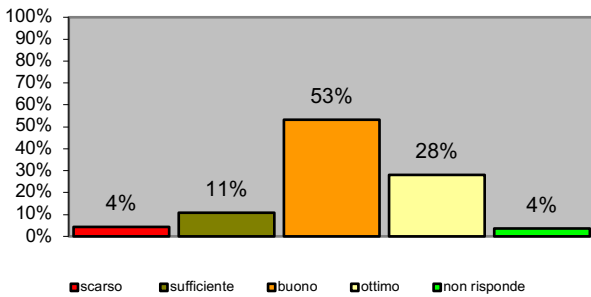


**Tempo di attesa per il ritiro dei rifiuti**

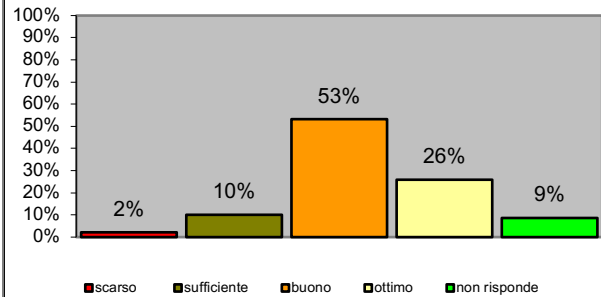


**Sezione di valutazione degli aspetti strutturali e di comfort del Centro:**

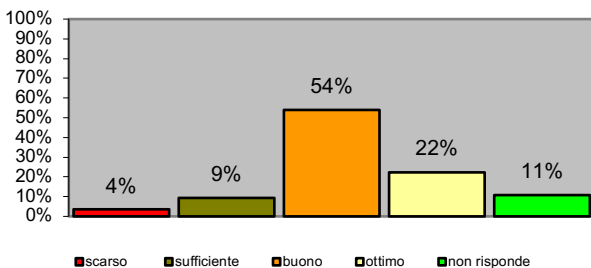
**Comfort e pulizia delle sale di attesa**



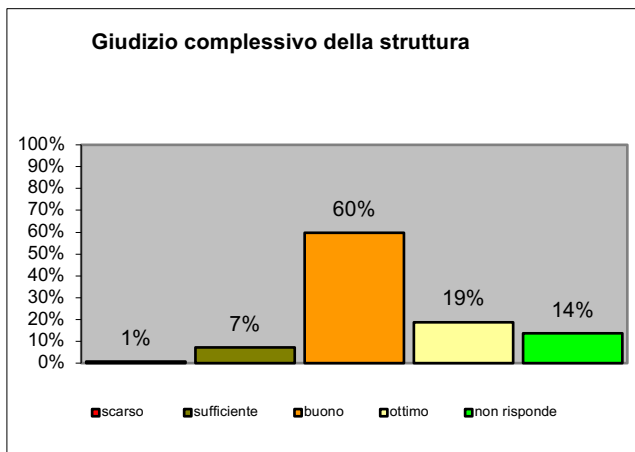
**Comfort e pulizia sale visita**



**Comfort e pulizia dei servizi igienici**



## Giudizio complessivo della struttura:



### Note conclusive

Il progetto annuale 2022 del grado di soddisfazione dell'Utenza esterna, valutato in base alle risposte dei questionari somministrati, evidenzia un risultato totale degli *item* con risposte positive (buono + ottimo) di 0,77 correlato ad un gradimento del 77%. Tale risultato - seppur appena di poco inferiore al valore standard definito come risultato finale  $[\geq 80\%]$  - rileva tra gli *item* con maggior criticità per valori al di sotto dello standard, quello della chiarezza delle informazioni fornite all'Utenza dal personale di accettazione, con valore di risposte positive del 67%.

Pertanto, sentiti i lavoratori interessati, si intende programmare un corso formazione interna per la "La comunicazione efficace" con l'utenza esterna.

Dopo tale corso si avvierà nell'anno 2023 un secondo progetto per la valutazione della soddisfazione dell'Utenza esterna, con le finalità di capire se l'evento formativo avrà avuto un impatto positivo ed un conseguente miglioramento del processo di umanizzazione.

Si tenderà inoltre ad aumentare la robustezza del dato, relativo al numero di questionari somministrati e di ritorno, per rendere il dato statistico più plausibile.