



*A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro*

*Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)*



# ESITI INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI PUNTO PRELIEVI

GIUGNO 2022

## **PREMESSA**

L'A.P.S.P. "Giacomo Cis" di Ledro, nella convinzione che misurare il livello di soddisfazione dei servizi percepito da chi ne fruisce, sia direttamente che indirettamente, rappresenti un elemento strategico per il miglioramento della qualità di quanto l'Azienda eroga, anche per il 2022, ha posto tra gli obiettivi da perseguire l'effettuazione di un'indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti dei servizi offerti in particolare del servizio Punto Prelievi.

Le indagini per rilevare la soddisfazione del cliente (customer satisfaction) rappresentano uno degli strumenti attraverso il quale l'Ente è in grado di ottenere un ritorno di informazioni rispetto alla qualità dei servizi offerti, percepito dai fruitori dei servizi stessi.

Dare ascolto al cliente/utente, comprenderne le aspettative, prestare attenzione ai bisogni dei destinatari ultimi (diretti e indiretti) di quanto erogato e rilevare, in progress, il loro livello di soddisfazione, sono passaggi necessari per il miglioramento continuo della Qualità dei servizi, oltre che permettere la pianificazione di azioni migliorative, perdere autoreferenzialità ed aprirsi al confronto con i destinatari di ciò che l'Ente offre.

La customer satisfaction e l'ascolto dell'utenza acquisiscono un senso compiuto nella misura in cui diventano lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base delle informazioni, suggerimenti e commenti raccolti.

Ciò premesso, attraverso la presente indagine l'A.P.S.P. "Giacomo Cis" ha inteso perseguire i seguenti **obiettivi**:

- proseguire nell'ascolto dei fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo e concreto della qualità dei servizi erogati;
- continuare nel percorso di ascolto degli utenti dei servizi offerto dall'A.p.s.p di Ledro;
- indagare il loro grado di soddisfazione, misurando così la loro qualità percepita;
- sondare esigenze, bisogni e suggerimenti provenienti da una voce "esterna" all'organizzazione;
- cogliere punti di forza e di debolezza dei servizi al fine di individuare eventuali azioni migliorative.

## **DESTINATARI DELL'INDAGINE**

Utenti del servizio Punto Prelievi gestiti dall'A.p.s.p. "Giacomo Cis" di Ledro.  
Complessivamente sono stati coinvolti 25 utenti.

## **STRUMENTI UTILIZZATI**

Per l'indagine è stato utilizzato un questionario strutturato composto da domande relative al livello di gradimento di alcuni aspetti del servizio.

## **MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE**

Il questionario è stato consegnato da parte del personale addetto.  
La modalità di rilevazione usata è stata l'auto-compilazione.  
La somministrazione è avvenuta a giugno 2022.

## **ELABORAZIONE DATI**

Per l'elaborazione dei dati si è preceduto all'aggregazione dei dati quantitativi per poi calcolare i valori di risposta rispetto ad ogni singolo item del questionario;

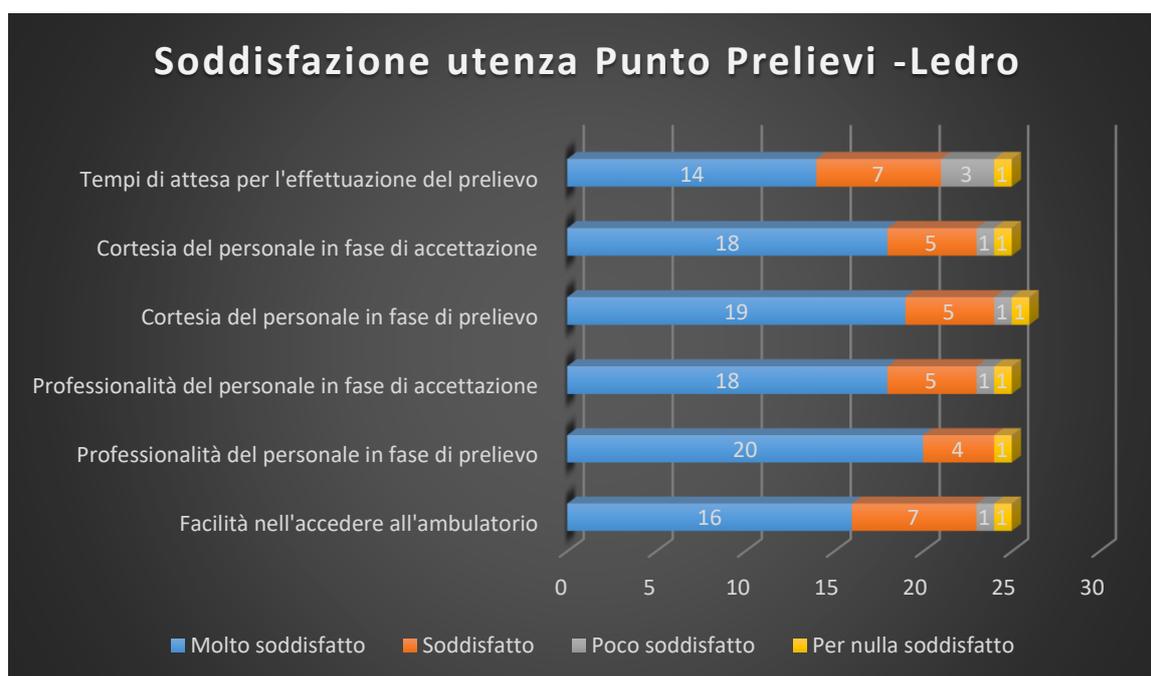
## COMUNICAZIONE E ARCHIVIAZIONE

I risultati finali, restituiti e condivisi con i referenti dell'A.P.S.P. "Giacomo Cis" di Ledro, potranno divenire oggetto di forme di comunicazione pubblica con le quali informare degli esiti dell'indagine ai vari portatori di interesse (utenti del servizio, personale dell'ente, istituzioni, ecc.), purché in forma aggregata e nel rispetto del segreto statistico relativo a ciascun singolo questionario.

Tutto il materiale originale relativo all'indagine, in particolare le copie compilate dei questionari, dovrà essere conservato presso gli uffici amministrativi dell'Ente in modo da evitarne l'accesso diretto e la possibile identificazione da parte di persone in grado di riconoscere il compilatore del singolo questionario.

Di seguito si riportano gli esiti emersi dalla presente indagine.

## ESITI



## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

La soddisfazione risulta molto elevata, non si registra nessun elemento di criticità.

Il grafico mostra che gli aspetti maggiormente graditi agli utenti sono la cortesia e la professionalità del personale presente. Meno performanti, nonostante il livello di gradimento rimanga molto elevato, i tempi di attesa e la facilità di accedere all'ambulatorio, quest'ultimo aspetto facilmente migliorabile, aggiungendo delle indicazioni negli spazi interni alla palazzina.

Sui tempi di attesa, invece, risulta più difficile intervenire poiché dipende molto anche dalla tipologia di utenti presenti che magari necessitano di più tempo (bambini, utenti fragili).

Ledro, 8 luglio 2022

Redatto a cura di Sara Tonelli  
(servizio Qualità)