

***ANALISI DEL QUESTIONARIO DI  
GRADIMENTO DEL SERVIZIO  
(CUSTOMER SATISFACTION) ANNO 2021***



## - PREMESSA

L'analisi di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; ed il Laboratorio percepisce questo aspetto strategicamente, considerando l'utente la chiave per il successo, rendendolo partecipe attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione per trarre la percezione della qualità fornita.

## - IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato è basato solo su domande chiuse a risposta singola, e che consentono una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale, è schematizzato con la parte della "Soddisfazione" dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente; (da ottimo a scarso)

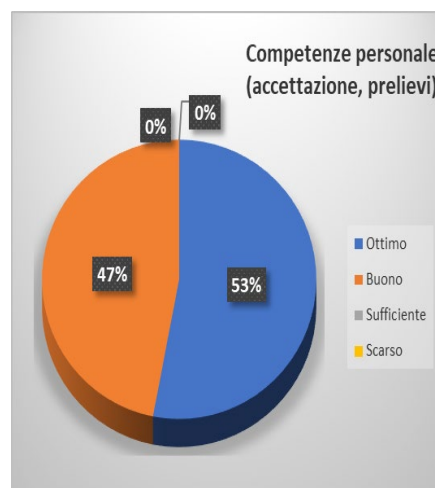
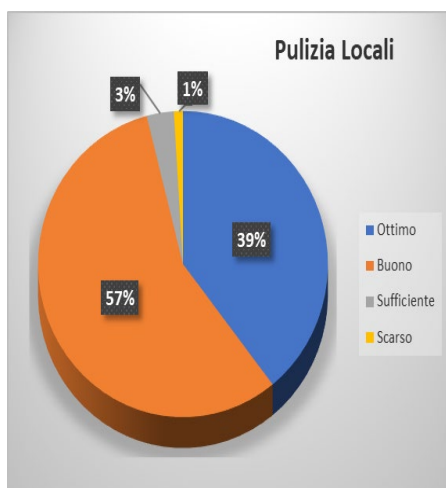
## - MODALITA' DI DISTRIBUZIONE ED ANALISI DEL QUESTIONARIO

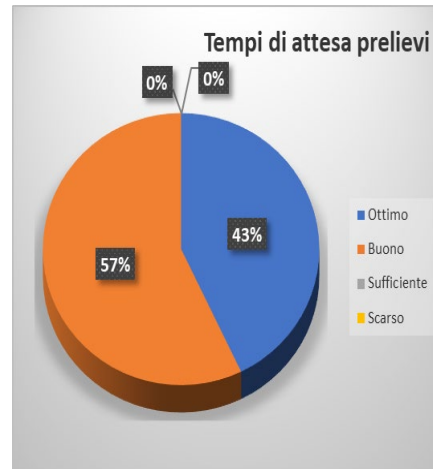
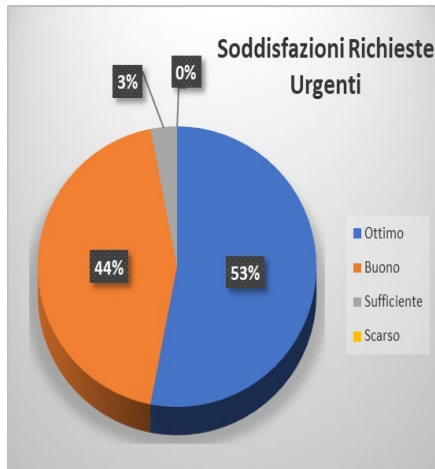
Il questionario è a disposizione degli utenti in accettazione e sul sito internet.

Sono stati raccolti 98 questionari, e tutti presi in considerazione per la valutazione delle prestazioni, 3 ed erogate 76308 prestazioni (numero di esami richiesti) totali.

Dall'analisi degli andamenti emerge un miglioramento delle percentuali di gradimento espresse nelle ultime rilevazioni annuali.

La qualità più apprezzata dall'utenza è la competenza mostrata dal personale in accettazione e dei prelievi, 52 persone infatti ritengono ottimale la qualità percepita in questo ambito. L'unico aspetto negativo è individuabile da un'unica persona che ha espresso un valore negativo sulla pulizia del locale.





## - MODALITA' DI DISTRIBUZIONE ED ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario è a disposizione degli utenti in accettazione e sul sito internet.

Sono stati raccolti 98 questionari ed erogate 76308 prestazioni (numero di esami richiesti) totali.

Dall'analisi degli andamenti emerge un miglioramento delle percentuali di gradimento espresse nelle ultime rilevazioni annuale.

La qualità più apprezzata dall'utenza è la competenza mostrata dal personale in accettazione e dei prelievi, 52 persone infatti ritengono ottimale la qualità percepita in questo ambito.

L'Aspetto

## - MIGLIORAMENTO

Il Laboratorio nell'anno 2022, seguendo il principio del miglioramento continuo ha implementato e sviluppato un nuovo questionario di soddisfazione. Lo strumento è stato studiato per indagare su aspetti che potrebbero influenzare i risultati dei servizi erogati.

Inoltre è stato appositamente creato uno spazio finale per note/osservazioni con il quale l'utente può fornire suggerimenti e consigli di miglioramento del servizio.

## - CONCLUSIONI

L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi e attestati, ormai da alcuni anni, su livelli di gradimento molto elevati.

Questo fatto gratifica il lavoro compiuto dalla Direzione alla ricerca di un servizio di sempre maggiore qualità, grazie anche al costante dialogo mantenuto con l'utenza.

Roma, 08/03/2022

Il Responsabile della Qualità

