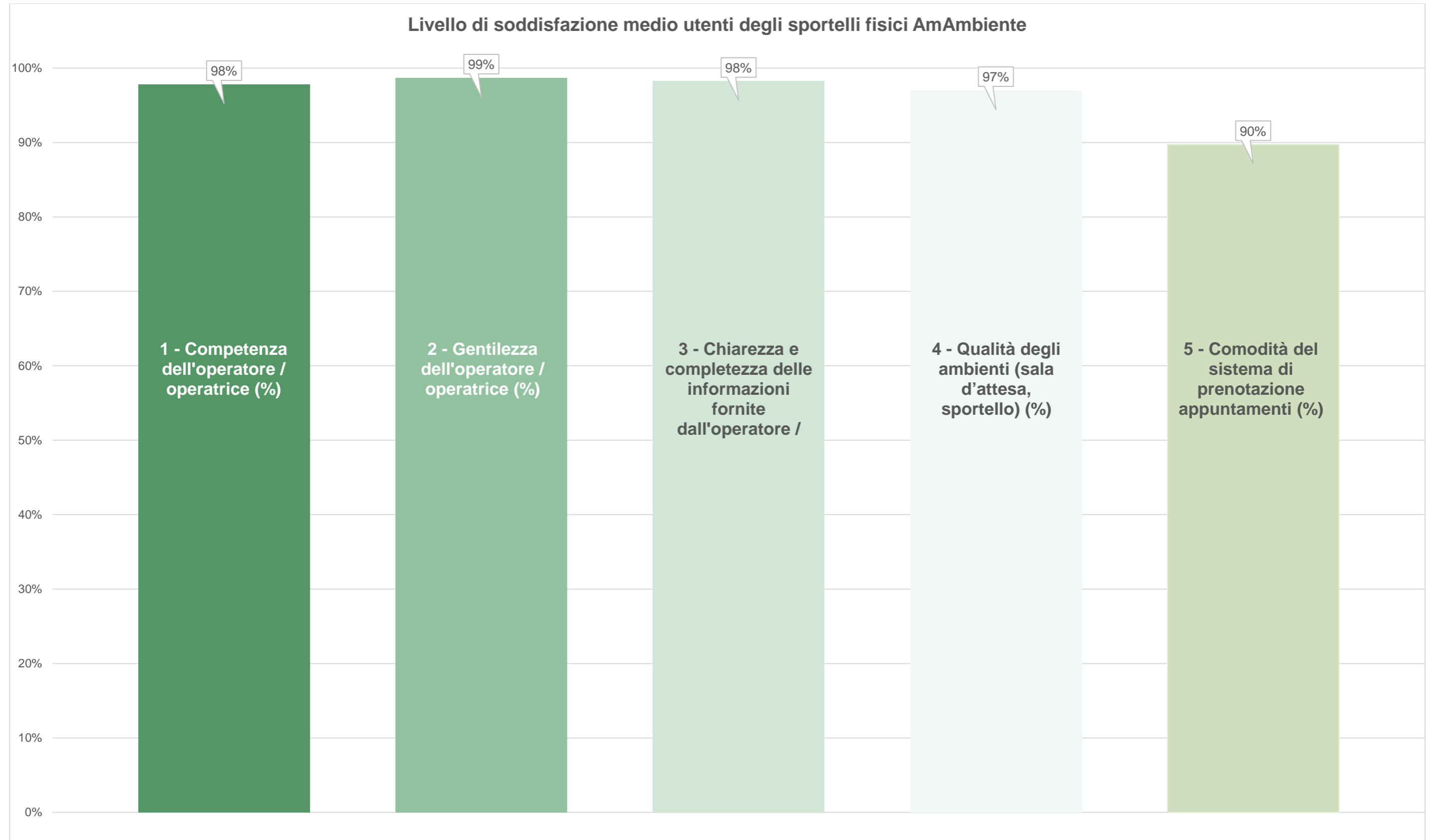


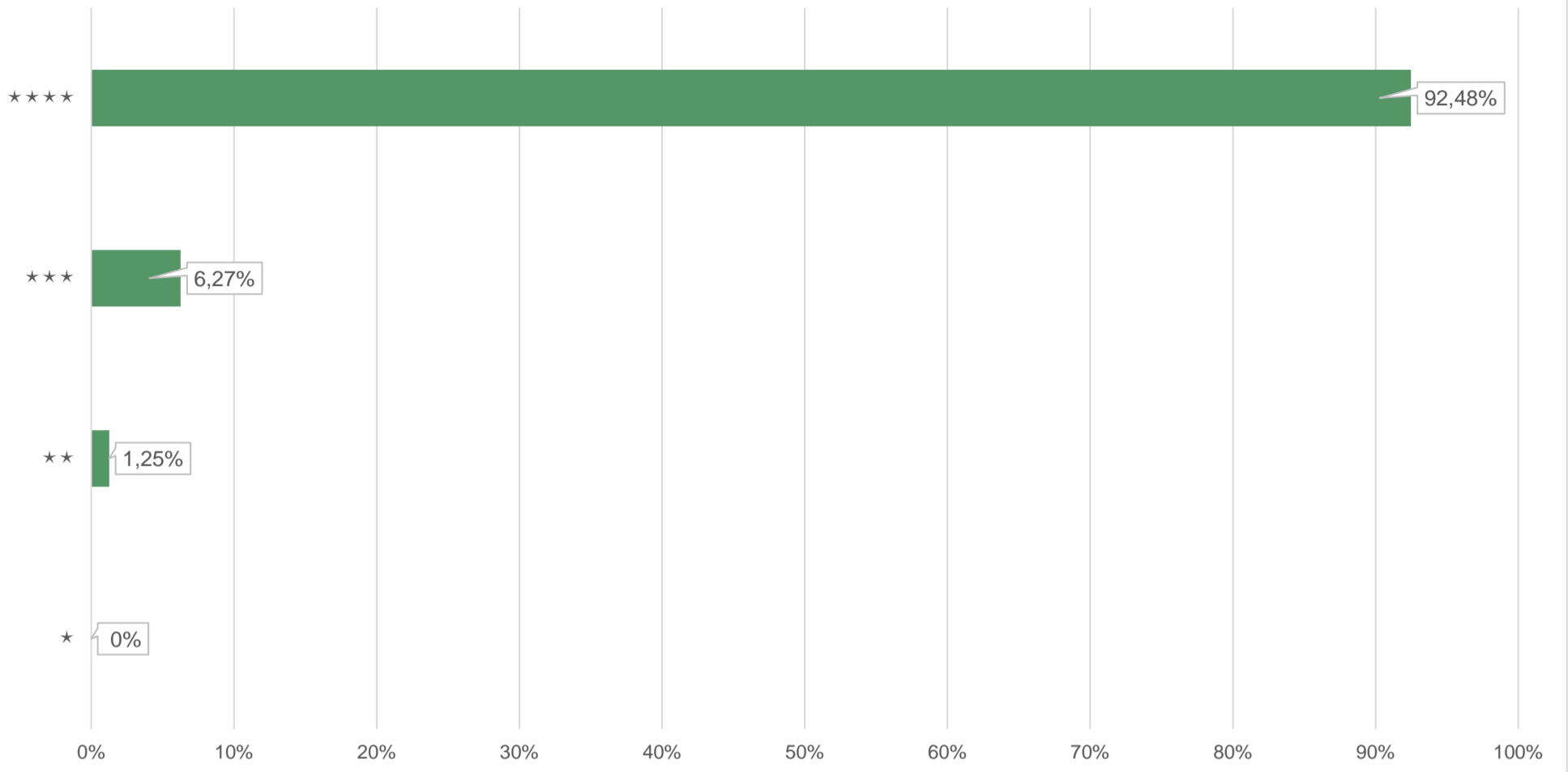
## PREMESSA

<b>Cosa</b>	AmAmbiente ha svolto un sondaggio per monitorare la soddisfazione dei propri utenti rispetto ai servizi erogati presso gli sportelli fisici. A tale scopo, è stato predisposto un questionario contenente 5 domande ed uno spazio dedicato a suggerimenti od osservazioni.
<b>Come</b>	I questionari di soddisfazione sono stati somministrati in forma cartacea da parte degli operatori di sportello a ciascun utente servito su appuntamento. La compilazione del questionario è stata su base volontaria, anche in forma anonima
<b>Periodo monitoraggio</b>	Dal 12 agosto 2024 al 09 ottobre 2024
<b>Totale giorni</b>	42 (lavorativi)
<b>Totale questionari somministrati (appuntamenti fissati)</b>	840
<b>Totale questionari acquisiti</b>	399
<b>Tasso di risposta</b>	48%

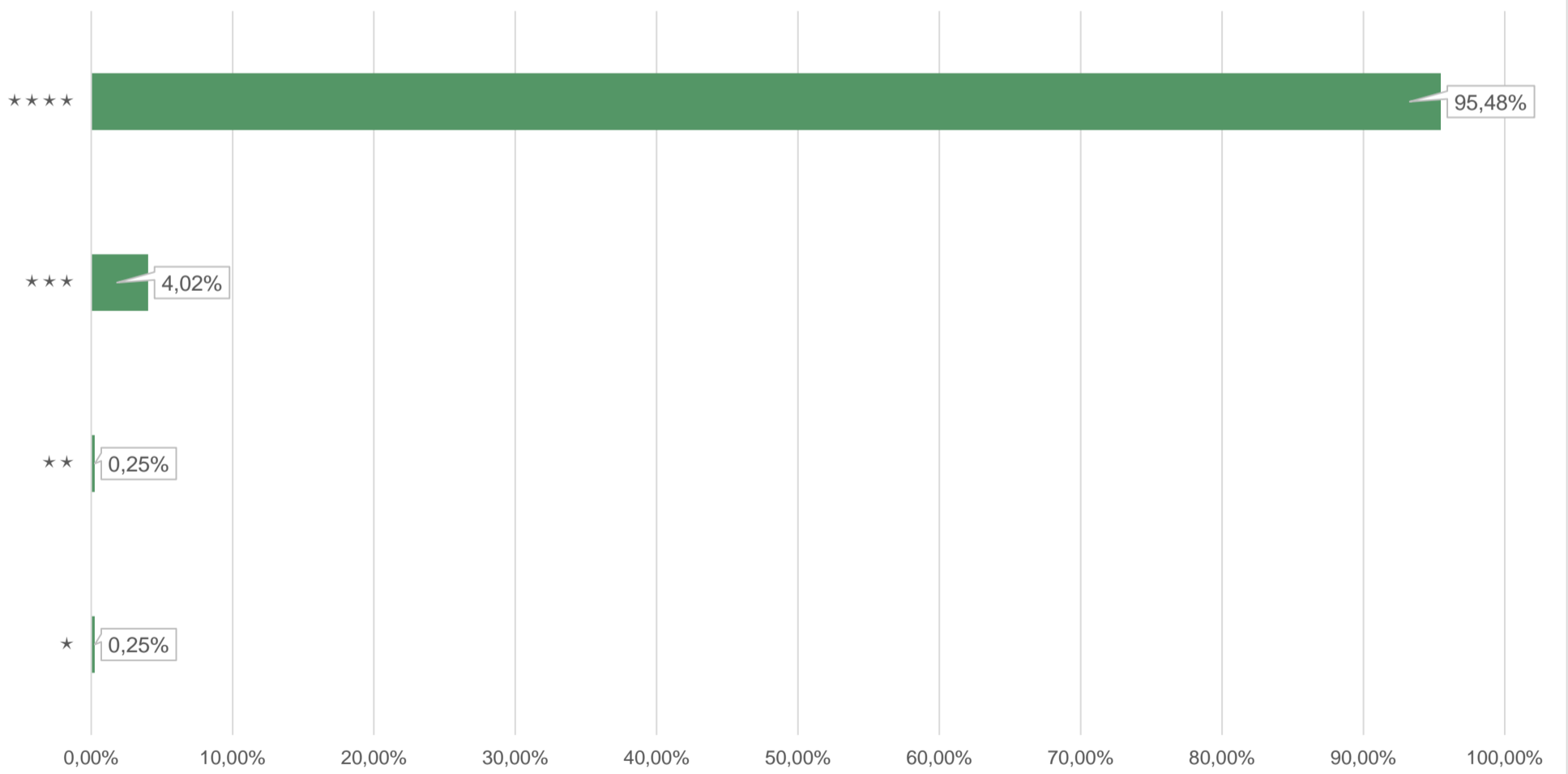
RISULTATI



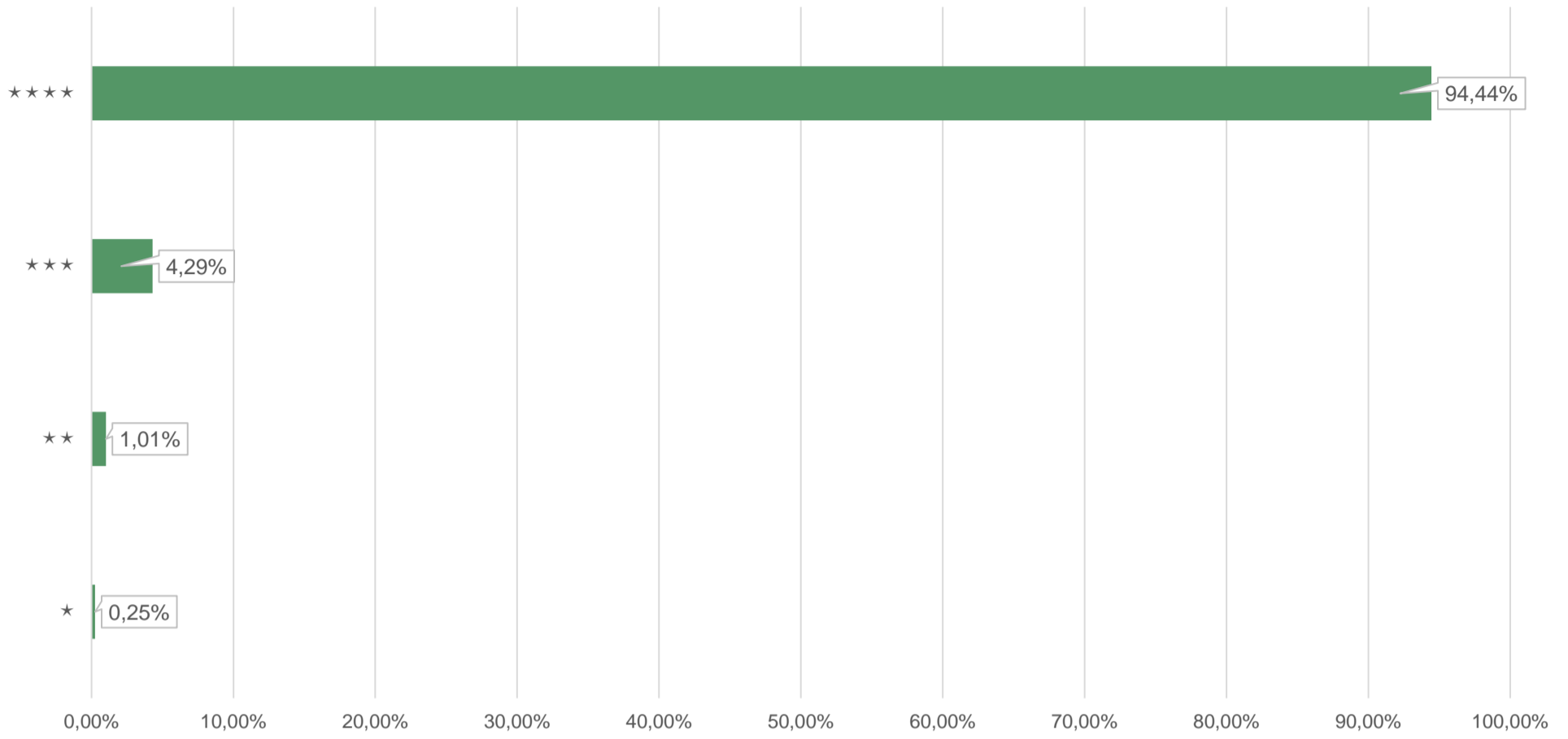
1 - Livello di soddisfazione rispetto alla competenza di operatori ed operatrici



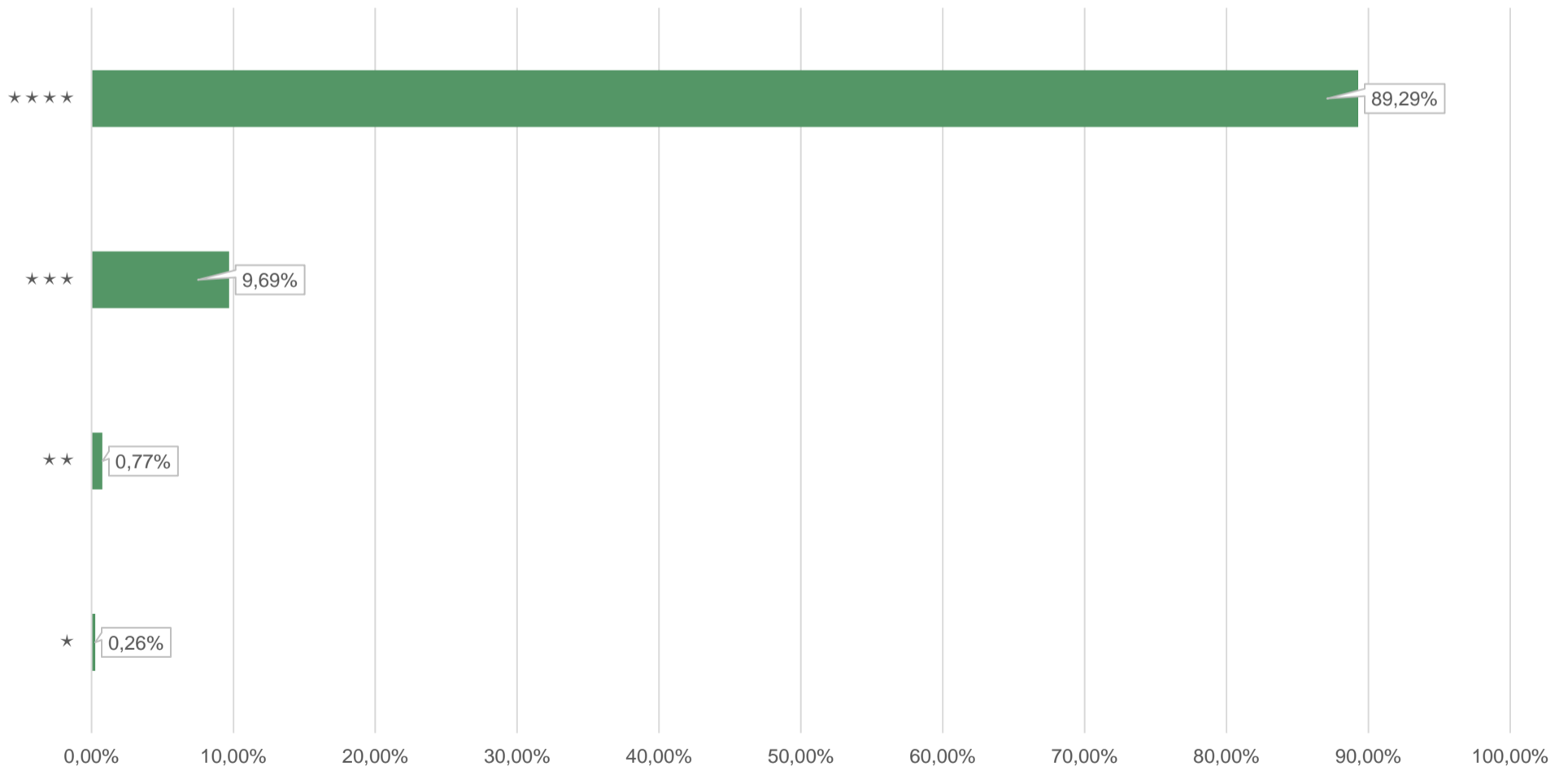
2 - Livello di soddisfazione rispetto alla gentilezza di operatori ed operatrici



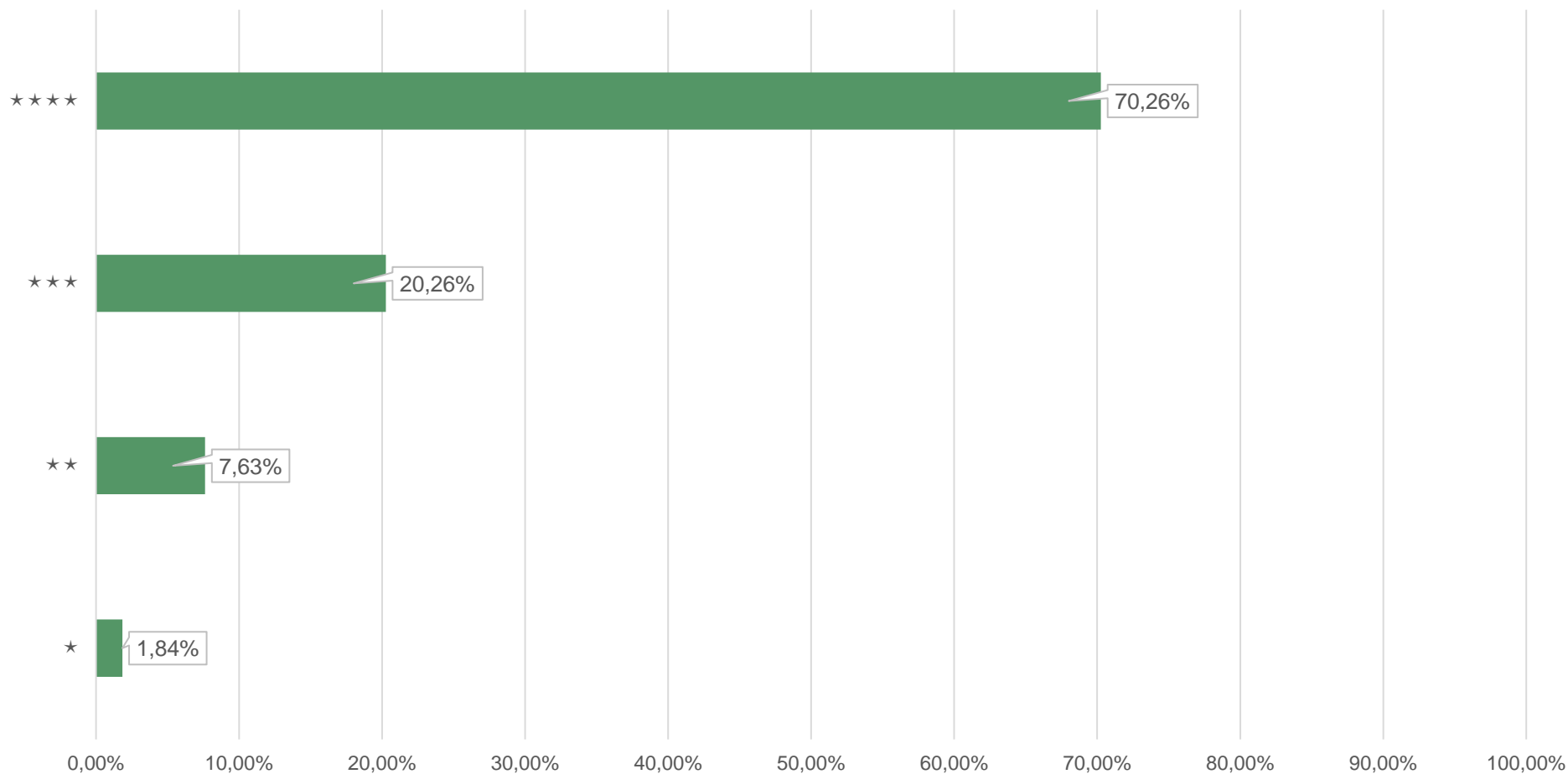
3 - Livello di soddisfazione rispetto alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite da operatori ed operatrici



4 - Livello di soddisfazione rispetto alla qualità degli ambienti (sala d'attesa, sportelli)



5 - Livello di soddisfazione rispetto alla comodità del sistema di prenotazione appuntamenti



## CONSIDERAZIONI FINALI

I risultati ottenuti, riassunti alle pagine precedenti del presente report, hanno evidenziato ottimi livelli di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati presso gli sportelli aziendali, con riferimento a ciascuno degli ambiti oggetto del monitoraggio.

Sono stati inoltre dimostrati un buon livello partecipativo (48% degli utenti che hanno ricevuto il questionario lo hanno restituito compilato) ed una certa proattività degli utenti nel fornire commenti e possibili spunti di miglioramento, oltre alle risposte chiuse (8% sul totale dei questionari restituiti).

Si ritiene che gli scostamenti rilevati nei risultati dei quesiti n. 4 e n. 5 rispetto alle altre voci del questionario (pagine 4 e 5 del presente report) possano essere attribuiti alla presenza di un cantiere temporaneo all'interno dell'edificio durante il periodo estivo (quesito 4) e, come suggerito dagli utenti stessi, al fatto che sarebbe preferibile poter pre-selezionare la data ed ora degli appuntamenti nel sistema di prenotazione *online* (quesito 5). Con riferimento a quest'ultimo aspetto, AmAmbiente valuterà come meglio procedere per poter rendere ancora migliore il servizio.