

**UOS Comunicazione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Indagine di Customer Satisfaction - Analisi apprezzamento della qualità dell'offerta erogata  
UOSD Patologie Otorinolaringoiatriche, del cavo orale e cervico-facciali  
Progetto "Un sorriso a Scuola"**

**Obiettivi**

Come previsto dall'obiettivo strategico 19.1.1 Analisi della qualità dell'offerta – svolgimento di analisi sul campo o telefoniche per misurare il grado di apprezzamento dei Servizi, è stata condotta, dalla scrivente UOS Comunicazione, una indagine di Customer Satisfaction presso la UOSD Patologie Otorinolaringoiatriche, del cavo orale e cervico-facciali nell'ambito specifico del Progetto "Un sorriso a Scuola" iniziativa della ASL ROMA 3 per la prevenzione odontoiatrica/ortodontica dei bambini dai 6 ai 13 anni.

Tale indagine si pone quindi come strumento conoscitivo utile per valutare la situazione esistente e per eventualmente predisporre strumenti migliorativi restituendo quindi, oltre all'indicatore di livello di qualità percepito, vantaggi in termini di efficienza ed efficacia organizzativa dei Servizi Aziendali.

**Metodologia**

L'indagine si è svolta tramite attività di studio sul campo.

È stato infatti ideato un questionario composto di una parte contenente dati sociologici (sesso – età) e una parte con n. 7 domande chiuse a risposta multipla e n. 1 domanda aperta, inserita per lasciare ai cittadini-utenti la possibilità di esprimere suggerimenti o commenti migliorativi.

Il questionario è stato studiato in modo da risultare efficace in termini di chiarezza, brevità, domande chiave, opzioni di risposta semplici, tempistica di compilazione adatta, duplicabilità e modalità di somministrazione.

Il contenuto del questionario è così sintetizzabile:

- Dati sociologici
- Semplicità di prenotazione della prestazione
- Soddisfazione rispetto a data e orario della prestazione
- Valutazione efficienza e cortesia del personale
- Raccomandazione del servizio
- Utilità del servizio
- Vantaggio economico del servizio
- Suggerimenti o commenti migliorativi

Si è poi proceduto alla somministrazione vera e propria dello stesso, anche grazie alla collaborazione con la UOSD Patologie Otorinolaringoiatriche, del cavo orale e cervico-facciali, con cui vi è stato uno scambio continuo di informazioni e materiali, al fine di monitorare parallelamente l'andamento della somministrazione stessa.

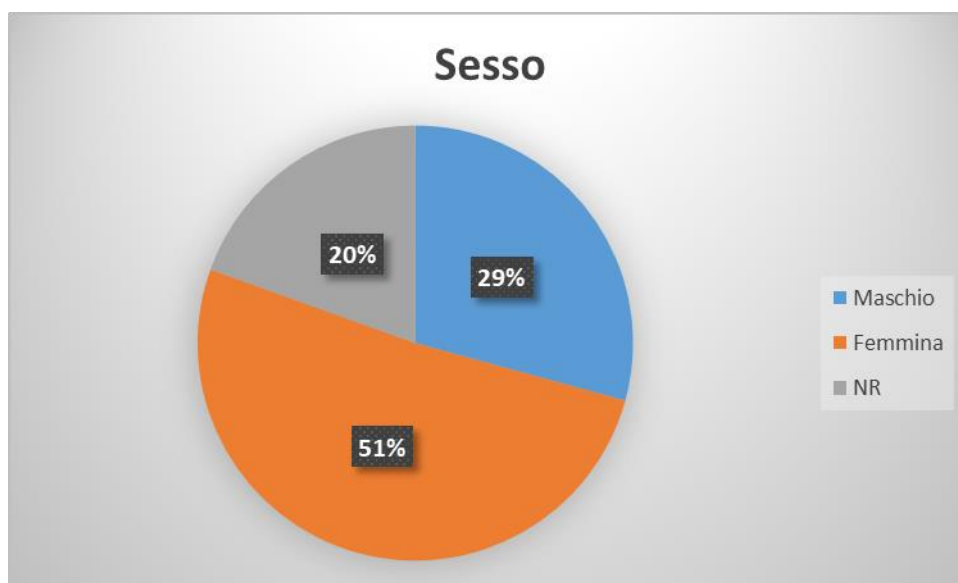
Si è infine proceduto alla analisi ed elaborazione dei dati raccolti.

**Risultati**

Il campione preso in esame e cui il questionario era rivolto è quello degli utenti destinatari dell'iniziativa "Un Sorriso a Scuola" per la prevenzione odontoiatrica/ortodontica dei bambini dai 6 ai 13 anni e i loro accompagnatori mediante la valutazione orale gratuita di piccoli cittadini e si svolge il sabato mattina presso gli ambulatori odontoiatrici della ASL, al fine di fornire un trattamento ortodontico con il solo pagamento del ticket e del manufatto protesico.

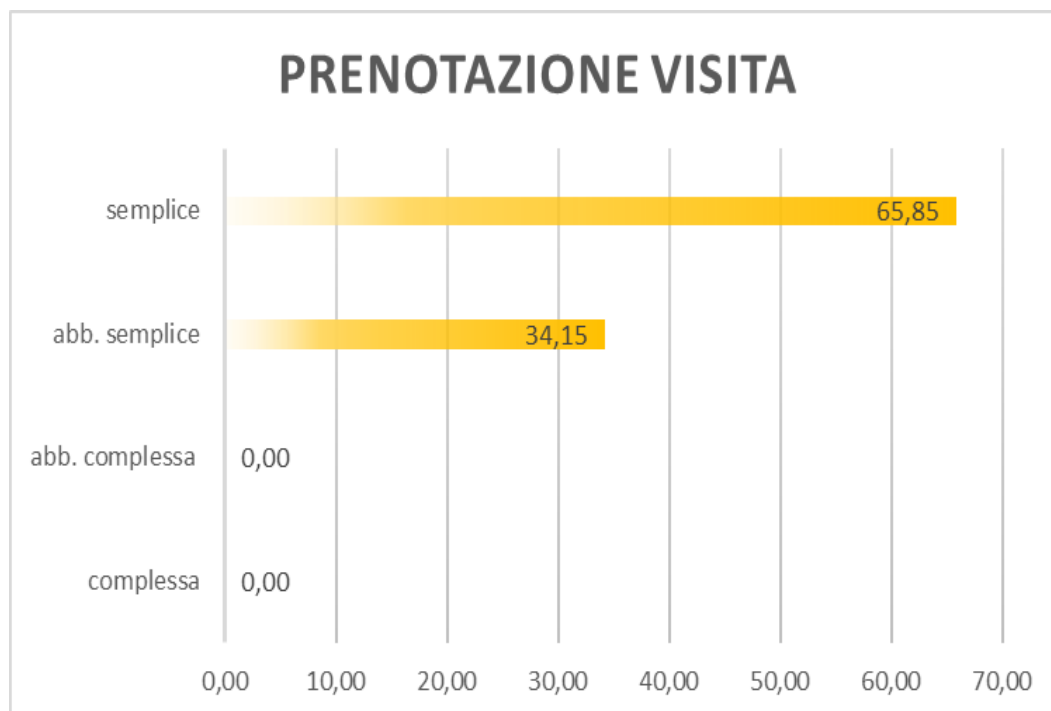
Complessivamente nel **periodo di somministrazione, maggio-giugno 2024**, sono stati raccolti n. 41 questionari.

Dai dati raccolti risulta una netta maggioranza di femmine (51%) rispetto ai maschi (29%), una rilevante parte degli intervistati (20%) non ha risposto al quesito. L'età dei bambini destinatari del progetto comprende la fascia scolare dai 6 ai 13 anni.



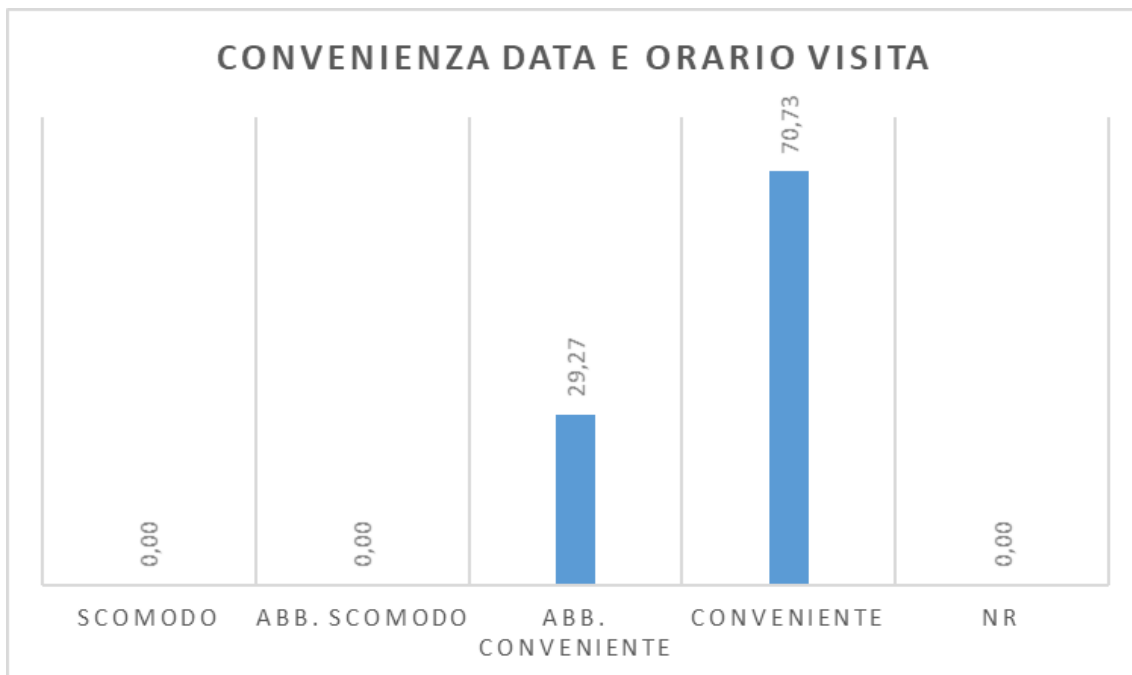
#### **DOMANDA 1: quanto è stata semplice la prenotazione della visita**

Nessuno degli intervistati ha segnalato difficoltà nella prenotazione della visita che è risultata semplice e agevole per tutti.



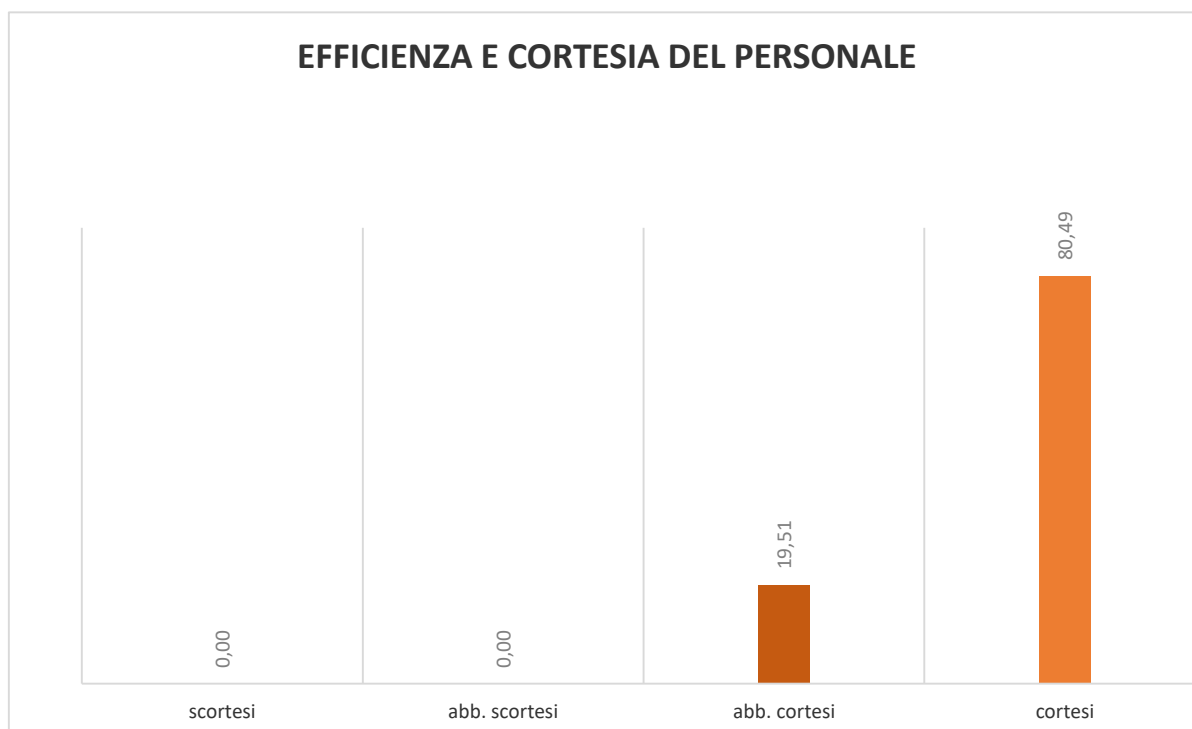
**DOMANDA 2: la data e l'orario della sua visita sono risultati convenienti per lei?**

Data e orario dell'appuntamento sono stati valutati convenienti da tutti gli utenti.



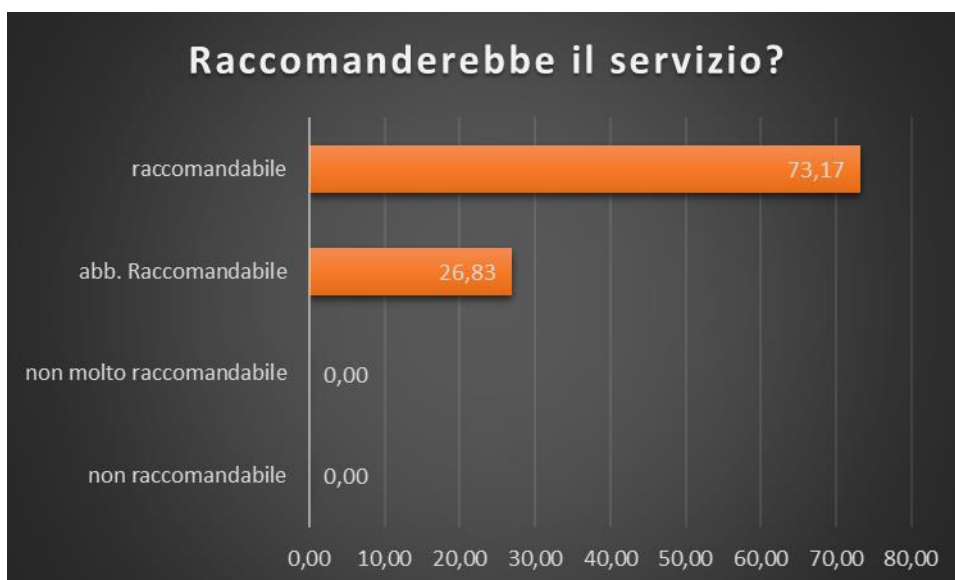
**DOMANDA 3: come valuta l'efficienza e la cortesia del personale durante la visita?**

Gli utenti hanno apprezzato l'efficienza e la cortesia dimostrata dal personale del servizio.



**DOMANDA 4: raccomanderebbe il nostro servizio ad amici e parenti?**

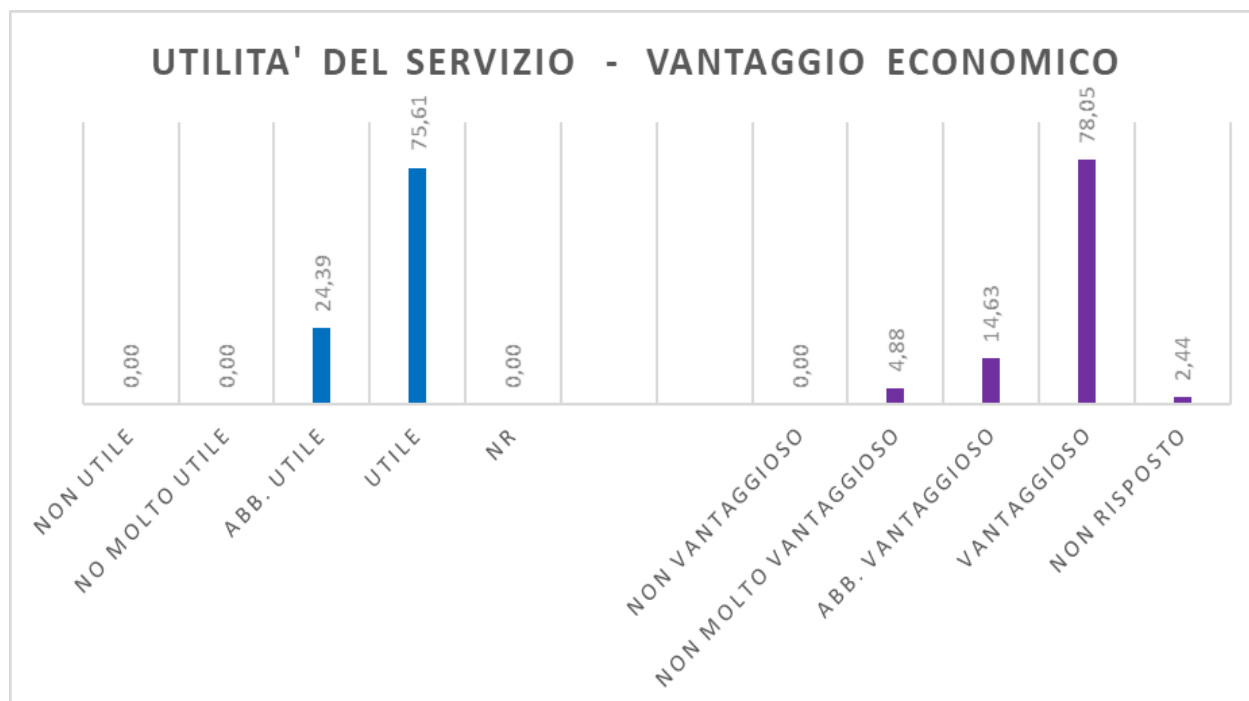
E' stato rilevato un alto gradimento del servizio tanto da giudicarlo raccomandabile ad amici e parenti.



**DOMANDA 5: come giudica l'utilità del servizio?**

**DOMANDA 6: Quanto giudica economicamente vantaggioso il servizio?**

Infine tutti gli utenti hanno apprezzato il servizio giudicandolo utile ed economicamente vantaggioso, solo una piccola parte degli intervistati (4.88%) lo ha ritenuto non molto vantaggioso economicamente.



**DOMANDA 7: avete suggerimenti o commenti per migliorare il nostro servizio?**

Nessuno degli utenti ha lasciato suggerimenti o commenti per migliorare il servizio proposto.

## **CONCLUSIONI**

Nel complesso il servizio ha ricevuto un ottimo gradimento sotto tutti i punti di vista indagati come facilità di prenotazione, orari delle visite, efficienza e cortesia del personale, utilità del servizio e vantaggio economico.

Roma 13/08/2024