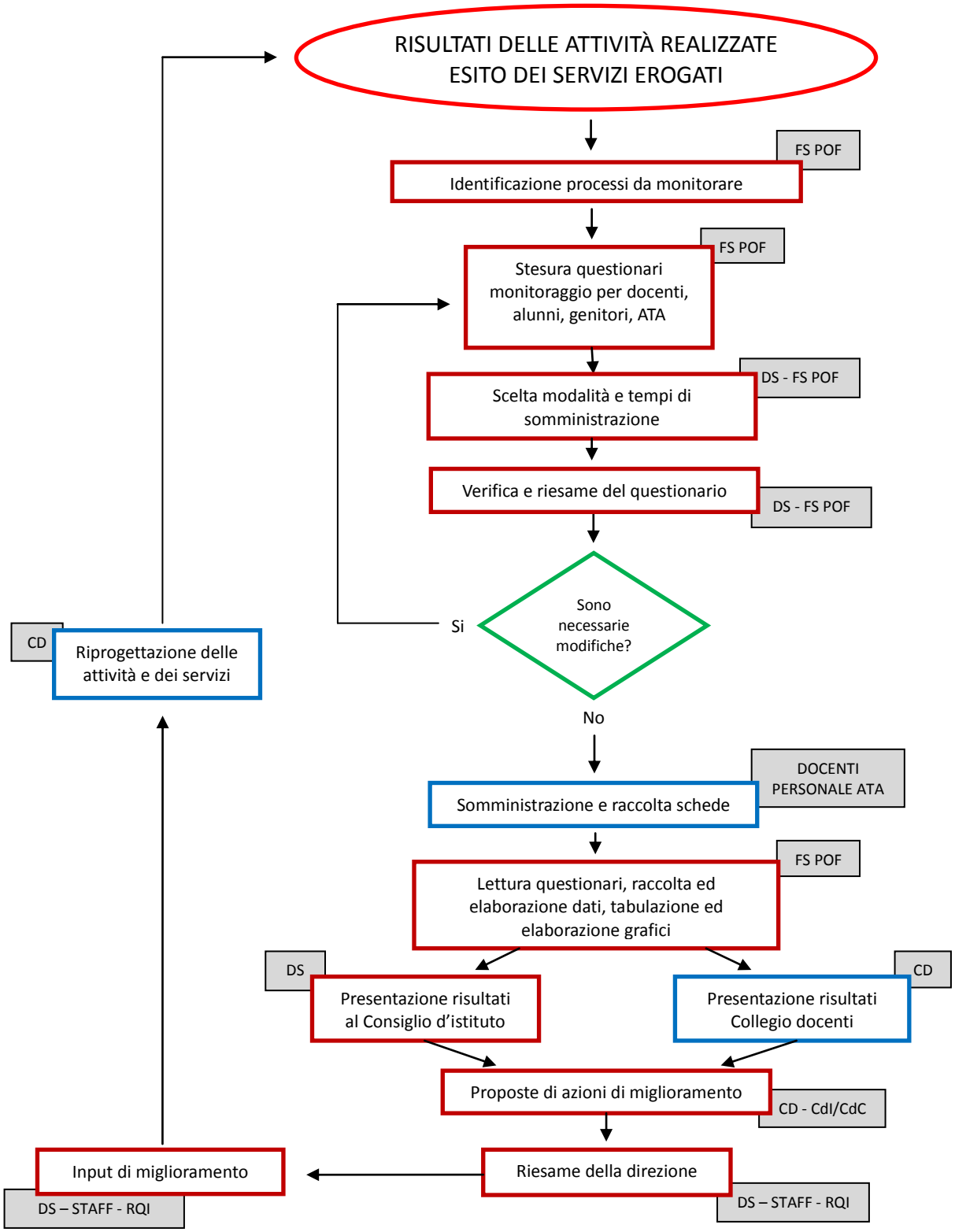PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA