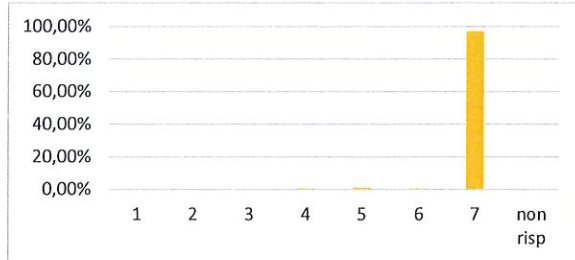


ANALISI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION Anno 2019

Le risposte alle domande vengono fornite in base ad una scala di valori
da 1 (=per niente soddisfatto) a 7 (=molto soddisfatto)

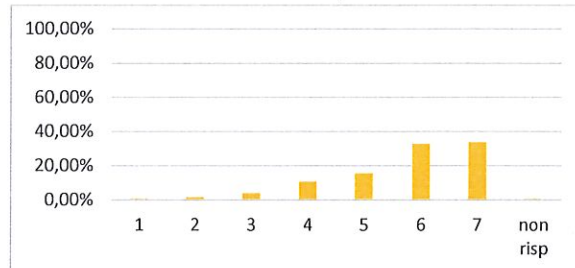
D02 - Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informaz

1	2	0,21%
2	2	0,21%
3	1	0,11%
4	7	0,75%
5	9	0,97%
6	6	0,64%
7	904	97,10%
non risp	0	0,00%
	931	100,00%



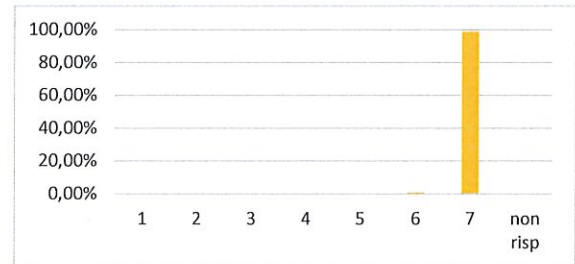
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1	7	0,75%
2	15	1,61%
3	37	3,97%
4	99	10,63%
5	145	15,57%
6	306	32,87%
7	314	33,73%
non risp	8	0,86%
	931	100,00%



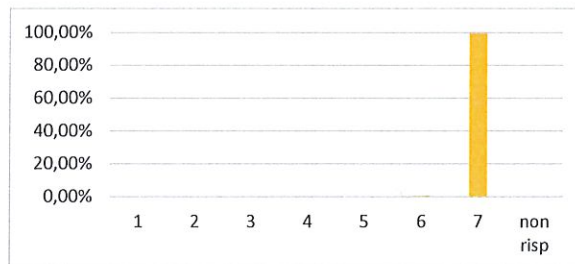
D04 - Servizio di Accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, inf

1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	1	0,11%
4	3	0,32%
5	2	0,21%
6	7	0,75%
7	918	98,60%
non risp	0	0,00%
	931	100,00%



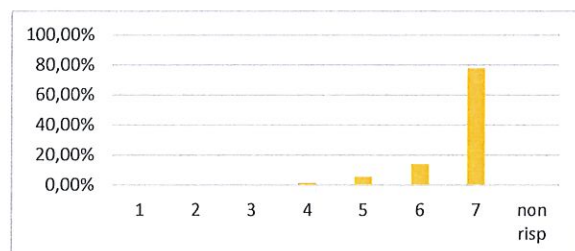
D05 - Accessibilita, comfort e pulizia degli ambienti

1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	6	0,64%
7	925	99,36%
non risp	0	0,00%
	931	100,00%



D06 - Rispetto degli orari previsti

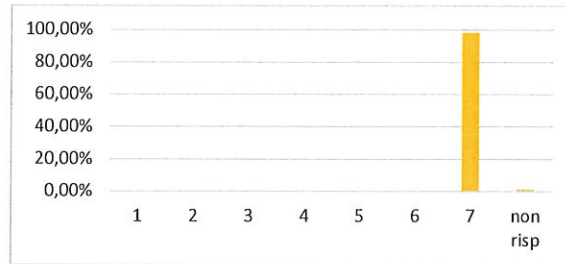
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	0,21%
4	15	1,61%
5	52	5,59%
6	130	13,96%
7	726	77,98%
non risp	6	0,64%
	931	100,00%



ANALISI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION Anno 2019

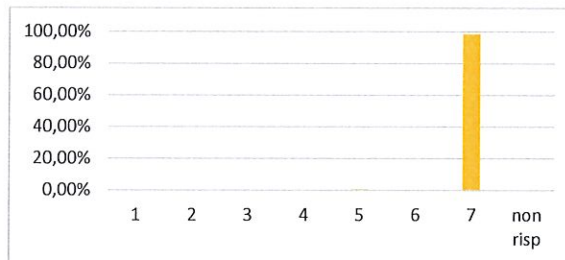
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	4	0,43%
7	916	98,39%
<i>non risp</i>	11	1,18%
	931	100,00%



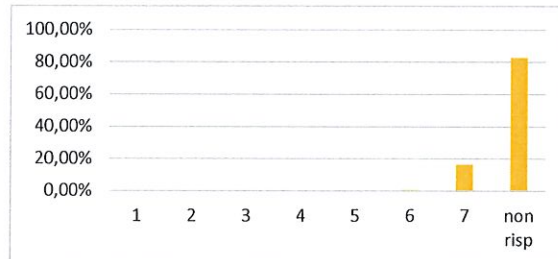
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	8	0,86%
6	1	0,11%
7	918	98,60%
<i>non risp</i>	4	0,43%
	931	100,00%



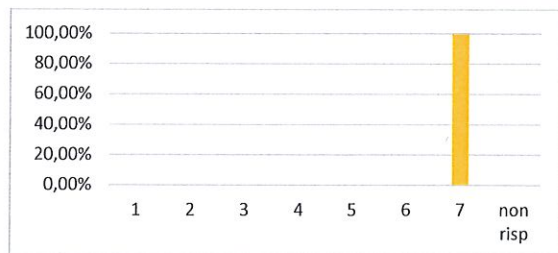
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	7	0,75%
7	153	16,43%
<i>non risp</i>	771	82,81%
	931	100,00%



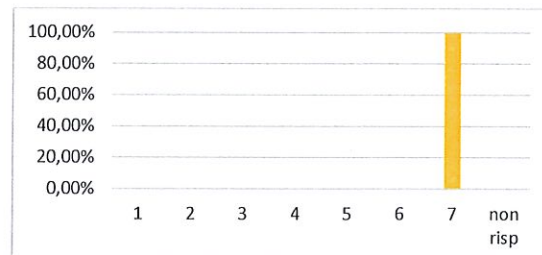
D10 - Rispetto della riservatezza personale

1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	929	99,79%
<i>non risp</i>	1	0,11%
	931	100,00%



D11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

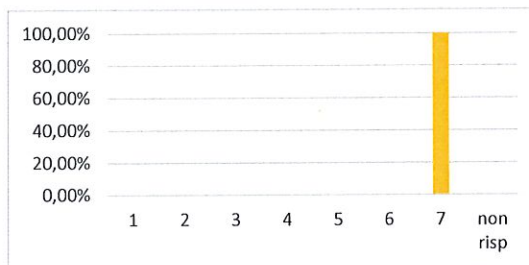
1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	930	99,89%
<i>non risp</i>	0	0,00%
	931	100,00%



ANALISI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION Anno 2019

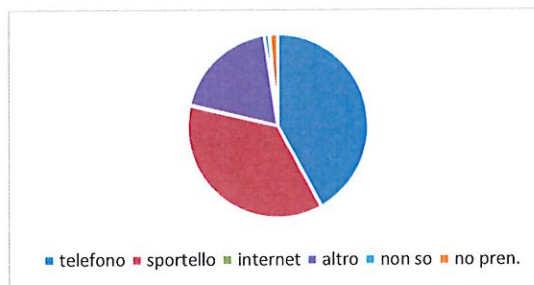
D12 - Consiglierebbe ad altri questa struttura?

1	1	0,11%
2	0	0,00%
3	0	0,00%
4	0	0,00%
5	0	0,00%
6	0	0,00%
7	930	99,89%
<i>non risp</i>	0	0,00%
	931	100,00%



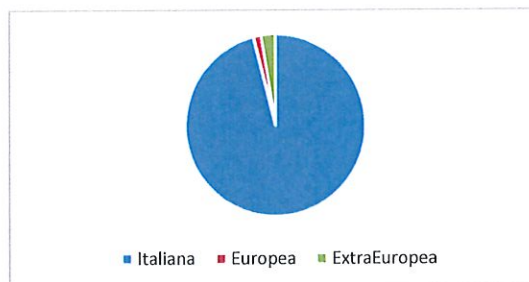
MODALITA' PRENOTAZIONE

<i>telefono</i>	391	42,00%
<i>sportello</i>	341	36,63%
<i>internet</i>	1	0,11%
<i>altro</i>	176	18,90%
<i>non so</i>	8	0,86%
<i>no pren.</i>	14	1,50%
	931	100,00%



NAZIONALITA'

<i>Italiana</i>	894	96,03%
<i>Europea</i>	13	1,40%
<i>ExtraEuropea</i>	24	2,58%
	931	100,00%



SCOLARITA'

<i>nessuna</i>	4	0,43%
<i>obbligo</i>	649	69,71%
<i>diploma</i>	259	27,82%
<i>laurea</i>	19	2,04%
	931	100,00%

