

## Soddisfazione/insoddisfazione del cliente

### Questionari di rilevamento soddisfazione cliente

Periodo di somministrazione: Tutto l'anno 2012

Questionari totali somministrati: 3.448 (3.233 nel 2011, +6%)

Possibile giudizio: voto da 1 a 7, con 1 = per niente soddisfatto – 7 = Molto soddisfatto

I giudizi sono stati raggruppati nel seguente modo:

- Negativo: voto da 1 a 3
- Neutro: voto 4
- Positivo: da 5 a 7
- 

Domanda		Dettaglio 2012			Media Voto
		Neg.	Neutro	Pos.	
D02	Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello,	3,94%	1,77%	94,29%	<b>6,34</b>
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	4,35%	2,35%	93,30%	<b>6,35</b>
D04	Servizio di accettazione e pagamento ticket	5,63%	3,48%	90,89%	<b>6,12</b>
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	3,16%	2,44%	94,40%	<b>6,26</b>
D06	Rispetto degli orari previsti	6,38%	3,63%	89,99%	<b>6,05</b>
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita,cortesia)	5,05%	2,78%	92,17%	<b>6,16</b>
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	4,81%	3,34%	91,85%	<b>6,13</b>
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	4,44%	2,18%	93,39%	<b>6,19</b>
D10	Rispetto della riservatezza personale	4,23%	2,49%	93,27%	<b>6,25</b>
D11	Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	3,02%	1,39%	95,59%	<b>6,36</b>
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?	2,87%	1,28%	95,85%	<b>6,49</b>