

# Struttura del questionario

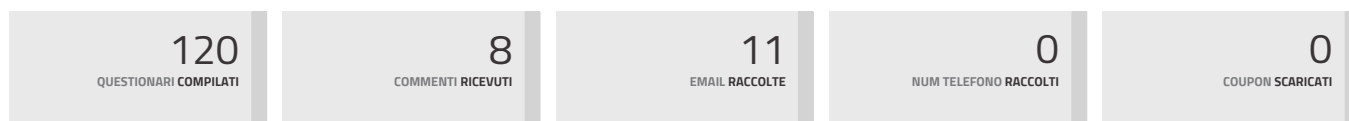
Il questionario è composto da 13 domande.

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
Propensione al ritorno	Quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto oggi?	Valutazione da 1 a 5 Per le risposte '1' '2' verrà mostrata la domanda: Vuoi dirci di più?
Cortesia	Come valuti la cortesia e disponibilità degli operatori?	Valutazione da 1 a 5
Staff	Come valuti la competenza e professionalità del personale?	Valutazione da 1 a 5
Ambiente & Struttura	Hai trovato la struttura comoda e facile da raggiungere?	Valutazione da 1 a 5
Rispetto delle Tempistiche	Come valuti il rispetto dei tempi di consegna dei referti?	Valutazione da 1 a 5
Ambiente & Struttura	Come valuti il comfort e l'igiene degli ambienti?	Valutazione da 1 a 5
Privacy	Come valuti il rispetto della privacy?	Valutazione da 1 a 5
Servizio	Come valuti l'abilità e la tempestività nel risolvere eventuali problematiche?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Come valuti la qualità delle informazioni ricevute?	Valutazione da 1 a 5
Motivazioni d'Acquisto	Perché ci hai scelto?	a ) Vicinanza b ) Passaparola di amici e parenti c ) Consiglio del mio medico d ) Ricerca su Internet e ) Social Networks (Facebook, Instagram, Twitter,...)
Rispetto delle Tempistiche	Come valuti il rispetto degli orari?	Valutazione da 1 a 5

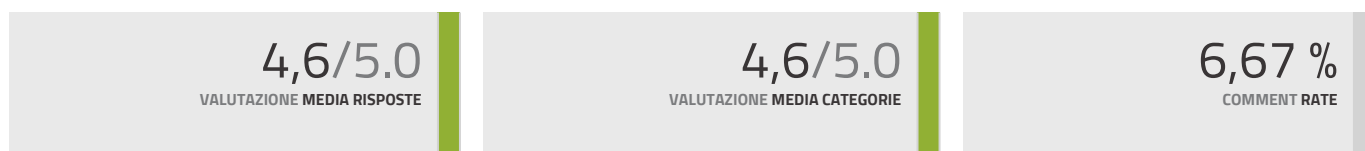
Servizio	Quale aspetto ritieni dovremmo migliorare?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a ) Servizio di prenotazione</li> <li>b ) Puntualità e rispetto degli orari</li> <li>c ) Attenzione al paziente durante le visite</li> <li>d ) Pratiche per l'accettazione</li> <li>e ) Rispetto della privacy e riservatezza</li> <li>f ) Nulla da migliorare</li> <li>g ) Consegna referti</li> </ul>
NPS	Quanto raccomanderesti ad amici e parenti i nostri servizi?	Valutazione nps da 1 a 10

# I risultati a colpo d'occhio

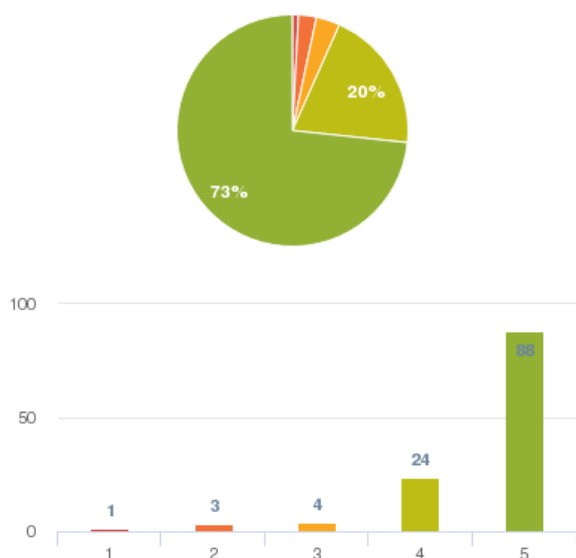
## Principali KPI



## Media Valutazioni

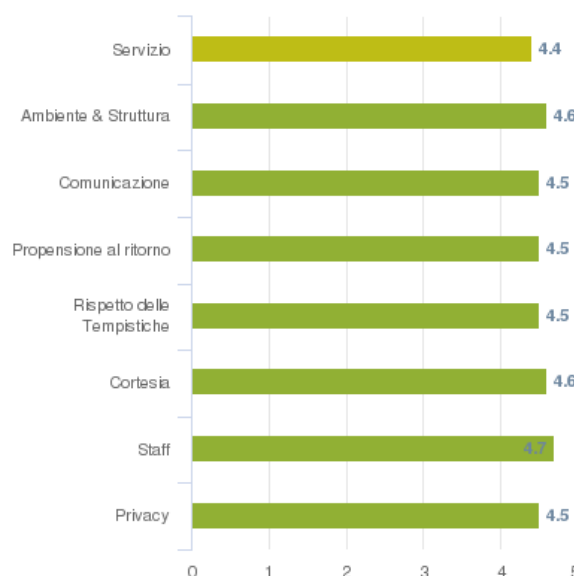


## Valutazione Generale



RISPOSTA	VALORI	PERCENTUALE
1	1	0,8%
2	3	2,5%
3	4	3,3%
4	24	20%
5	88	73,3%

## Valutazione Categorie



CATEGORIA	MEDIA
SERVIZIO	4,4/5.0
AMBIENTE & STRUTTURA	4,6/5.0
COMUNICAZIONE	4,5/5.0
PROPENSIONE AL RITORNO	4,5/5.0
RISPETTO DELLE TEMPSTICHE	4,5/5.0
CORTESIA	4,6/5.0
STAFF	4,7/5.0
PRIVACY	4,5/5.0