

DATA: 01/04/2025 N° VERBALE 1
QUESTIONARI DISTRIBUITI E COMPILATI NEL PRIMO TRIMESTRE 2025
QUESTIONARI COMPILATI N° 128 su un totale di 1700 ingressi (1°trim 2025)

RIPORTIAMO DI SEGUITO I PRIMI RISULTATI ESPRESSI IN VALORI ASSOLUTI E PERCENTUALI DELLE RISPOSTE RILEVATE.

La LAB SRL pubblicherà ogni TRIMESTRE le risultanze dei questionari rilevati.

A fine anno saranno pubblicate le risultanze totali.

Il Questionario impostato su sei domande con un risultato scarso, sufficiente, buono che equivale ad un punteggio che va da 1 punto (valore minimo) fino a 5 punti (valore massimo).

Inoltre si prendono in esame le seguenti specifiche:

- Volontà di consigliare o ritornare presso la struttura
- Comune di appartenenza
- Fascia di età
- Suggerimenti

| | Scarso | Sufficiente | Buono | Risultati |
|--|--------|-------------|---------|---|
| Professionalità del personale di reception / amministrativo | ☹ = 0 | ☺ = 0 | ☺ = 128 | 100% buono |
| Professionalità dei professionisti del laboratorio | ☹ = 0 | ☺ = 0 | ☺ = 128 | 100% buono |
| Gamma di analisi e servizi offerti | ☹ = 0 | ☺ = 25 | ☺ = 102 | 19% sufficiente 79% buono 2% 1 NO VOTO |
| Velocità nella consegna dei referti | ☹ = 0 | ☺ = 18 | ☺ = 109 | 14% sufficiente 84% buono 2% 1 NO VOTO |
| Capacità di soddisfare le Sue specifiche esigenze | ☹ = 0 | ☺ = 23 | ☺ = 104 | 17% sufficiente 81% buono 2% 1 NO VOTO |
| Competenza del personale nella capacità di rispondere a specifiche domande e/o dubbi | ☹ = 0 | ☺ = 16 | ☺ = 111 | 12% sufficiente 86% buono 2% 1 NO VOTO |

| | | | | |
|---|--|--------|------------------|-------------------------|
| Consiglierebbe il laboratorio ad un amico/parente? | Si = 125 | No = 0 | vuote = 3 | 97% SI 3% senza voto |
| In caso di necessità ritornerebbe nel nostro laboratorio? | Si = 128 | No = 0 | | 100% SI |
| Quale è il Suo comune di appartenenza? | TODI: N° 52 UTENTI ACQUASPARTA: N° 16 UTENTI MASSA MARTANA: N° 33 UTENTI ROMA: 2 UTENTI MONTE CASTELLO DI VIBIO: 4 UTENTI MONTECCHIO: 3 UTENTI NON DEFINITO: N°18 UTENTI | | | |
| | Età: inferiore 18 anni: 19 utenti 18 – 30: 26 utenti 30 – 50: 35 utenti oltre 50: 36 utenti non definito: 12 utenti | | | |

Suggerimenti: RICHIESTA DI METTERE MACCHINETTA PER BEVANDE

Ci riteniamo soddisfatti delle risultanze ottenute relative al primo trimestre 2025. Come obiettivo riteniamo opportuno aumentare al 20% degli utenti del centro la compilazione dei questionari che ad oggi è al 8%.

Visti i risultati abbiamo constatato che oltre il 50% degli utenti del centro sul campione di 128 questionari è del comune di Todi, nella prossima analisi al secondo trimestre, inseriremo la percentuale degli utenti sul totale degli ingressi per verificarne la provenienza e provvedere eventualmente all'incentivazione dei nostri servizi su altre zone.

Il target degli utenti è vario e ben distribuito non riteniamo quindi opportuno diversificare i servizi offerti.

Troviamo ancora difficoltà nel richiedere agli utenti la compilazione degli stessi in quanto il 90% dei clienti del centro sono ormai consolidati e trovano "poco utile" la redazione.

Dalla prossima valutazione (2 trim 2025) verranno utilizzati oltre ai questionari anche i dati rilevati dal software in uso, che ci dà la possibilità di avere statistiche importanti non solo sui servizi offerti (analisi maggiormente effettuate), ma anche sulla fidelizzazione del cliente, la provenienza dello stesso e la fascia di età degli utenti che frequentano il nostro centro analisi sulla totalità degli utenti e non sulla % finora raggiunta.

Il Legale Rappresentante
VINCENZO RENCRIcca

