



Dipartimento delle Dipendenze

# La valutazione della qualità mediante il rilevamento della Customer satisfaction

Giovanni Serpelloni

# Definizione di Customer Satisfaction

**E' la percezione soggettiva del cliente  
relativamente all'appagamento delle sue  
aspettative sulla base del servizio ricevuto**

*(Zanichelli)*

**SODDISFAZIONE:** adempimento di richiesta, di obblighi, o di aspettative; compiacimento che prova chi è soddisfatto, appagato nei desideri e nelle richieste

Complementare all'espressione Customer Satisfaction è la **qualità del servizio** che è il grado di soddisfazione che un servizio può dare ai bisogni, attese e desideri di uno specifico cliente

# CUSTOMER SATISFACTION

(Kotler, 1996)



## Qualità pianificata:

ciò che l'azienda pianifica in termini di qualità

**Qualità desiderata:**

ciò che il cliente/ utente desidera dal servizio

## Qualità offerta:

ciò che l'azienda è in grado di offrire in termini di qualità, la quantità di risorse da destinare alla qualità e al servizio offerto in generale

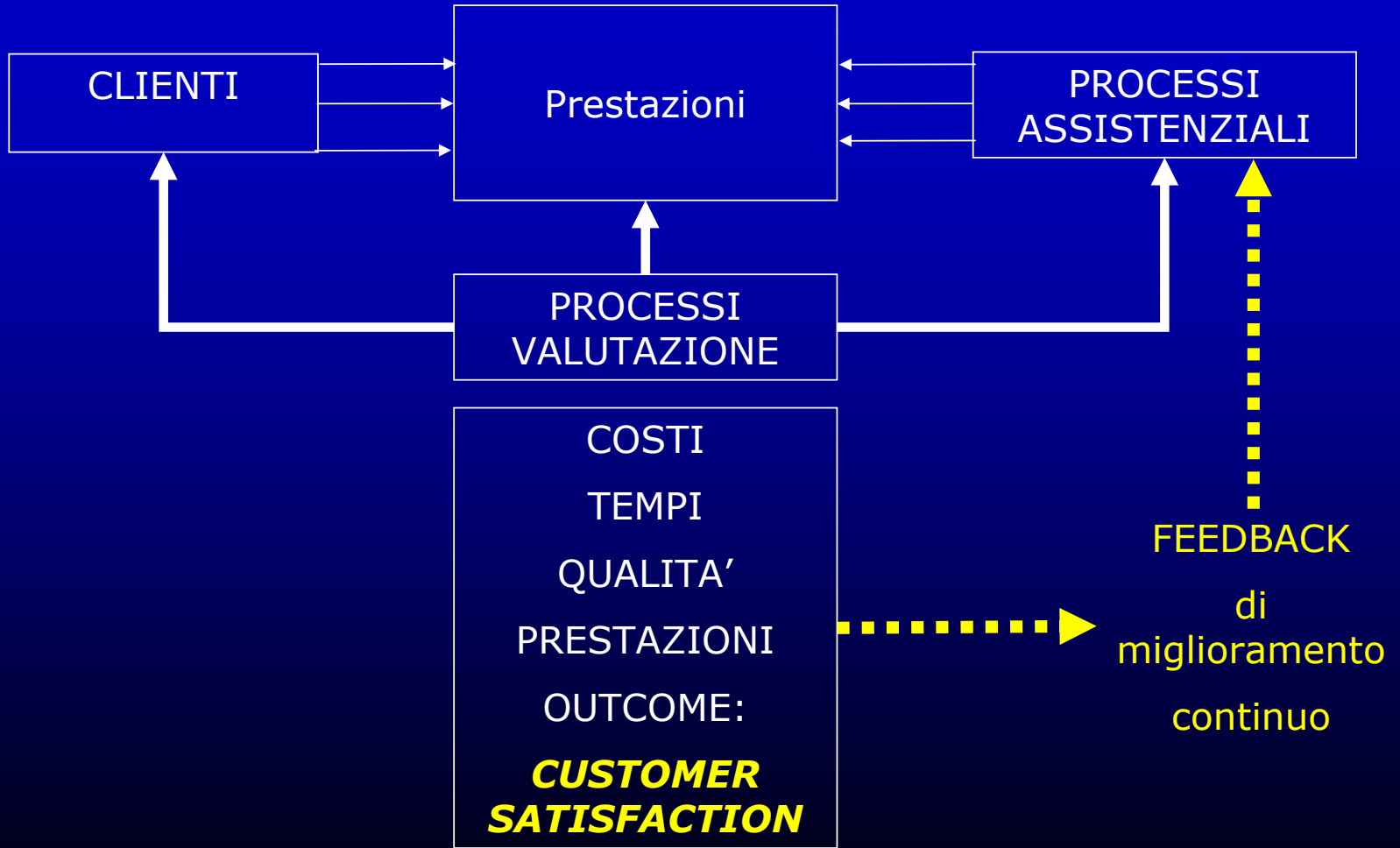
## Qualità recepita:

ciò che le risorse umane dell'azienda intendono per qualità del servizio e sono in grado di offrire

## Qualità percepita:

ciò che il cliente percepisce in termini di  
qualità del servizio

# Perché valutare la Customer Satisfaction?

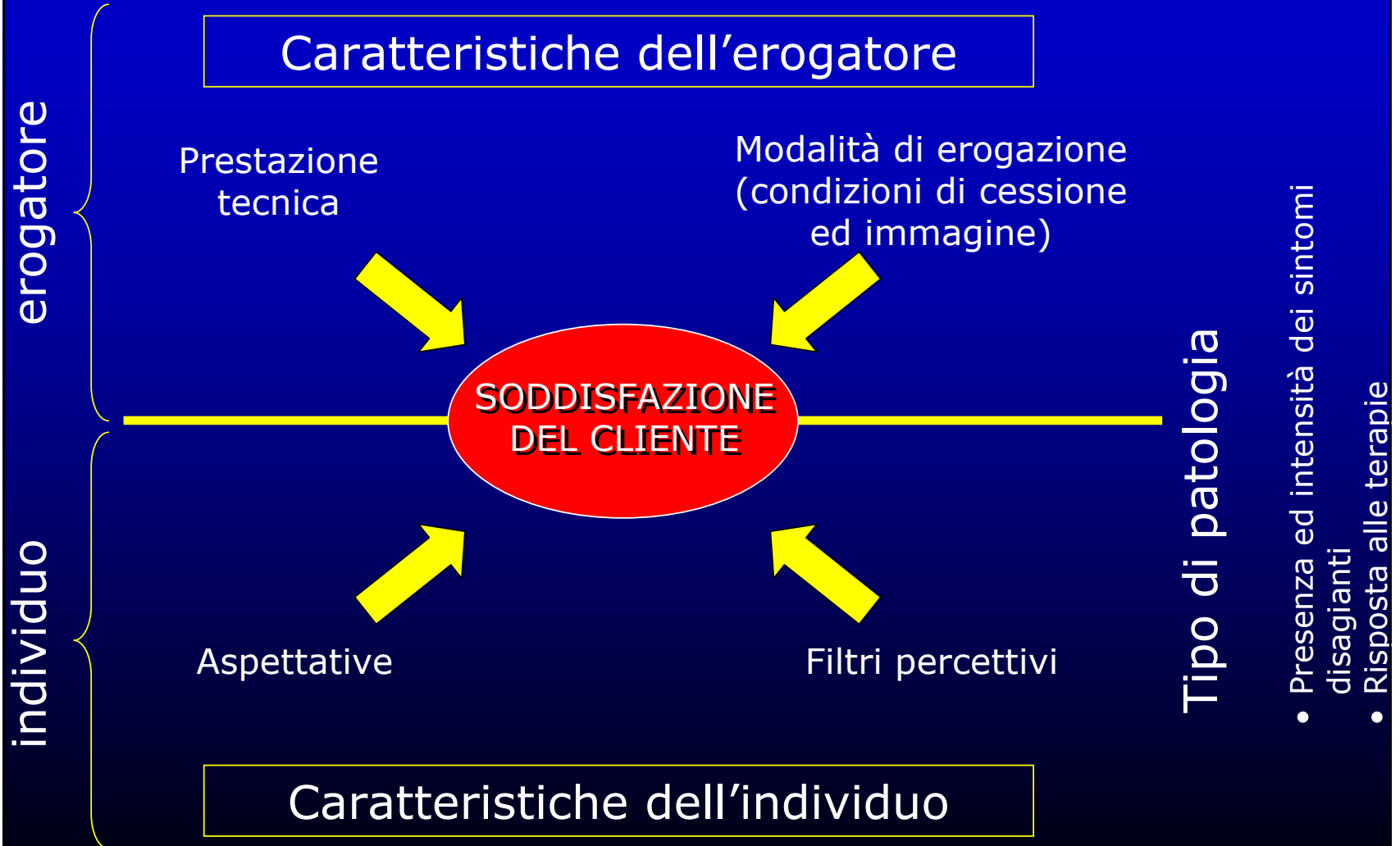


# Perché valutare la Customer Satisfaction?

## Dimensioni della valutazione dell'outcome



# Fattori condizionanti la Customer Satisfaction

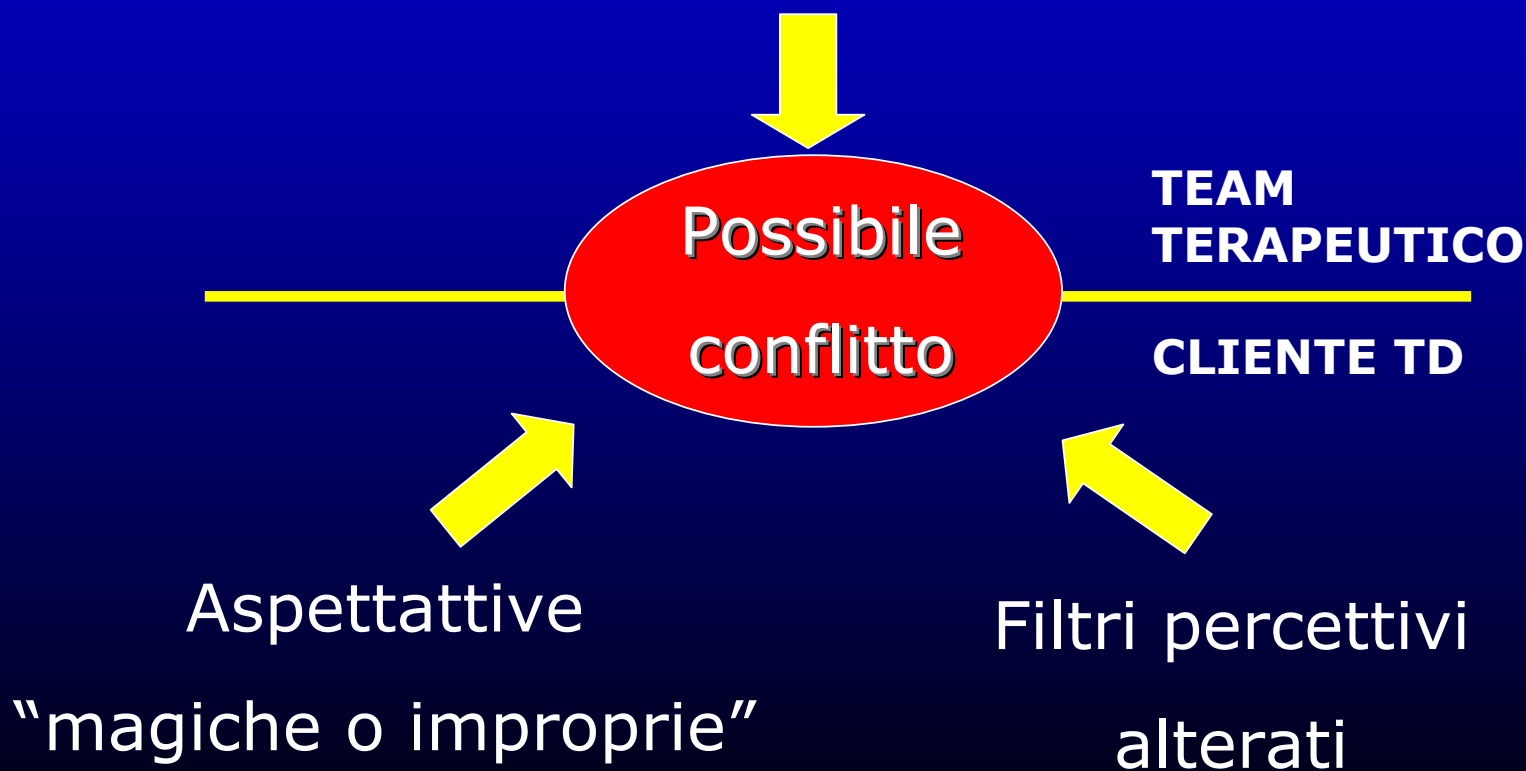


# **Variabilità della soddisfazione dipendente dai fattori individuali**

- aspettative del soggetto
- filtri percettivi
- caratteristiche patologiche che generano il bisogno

# Specificità della Customer Satisfaction nelle Tossicodipendenze

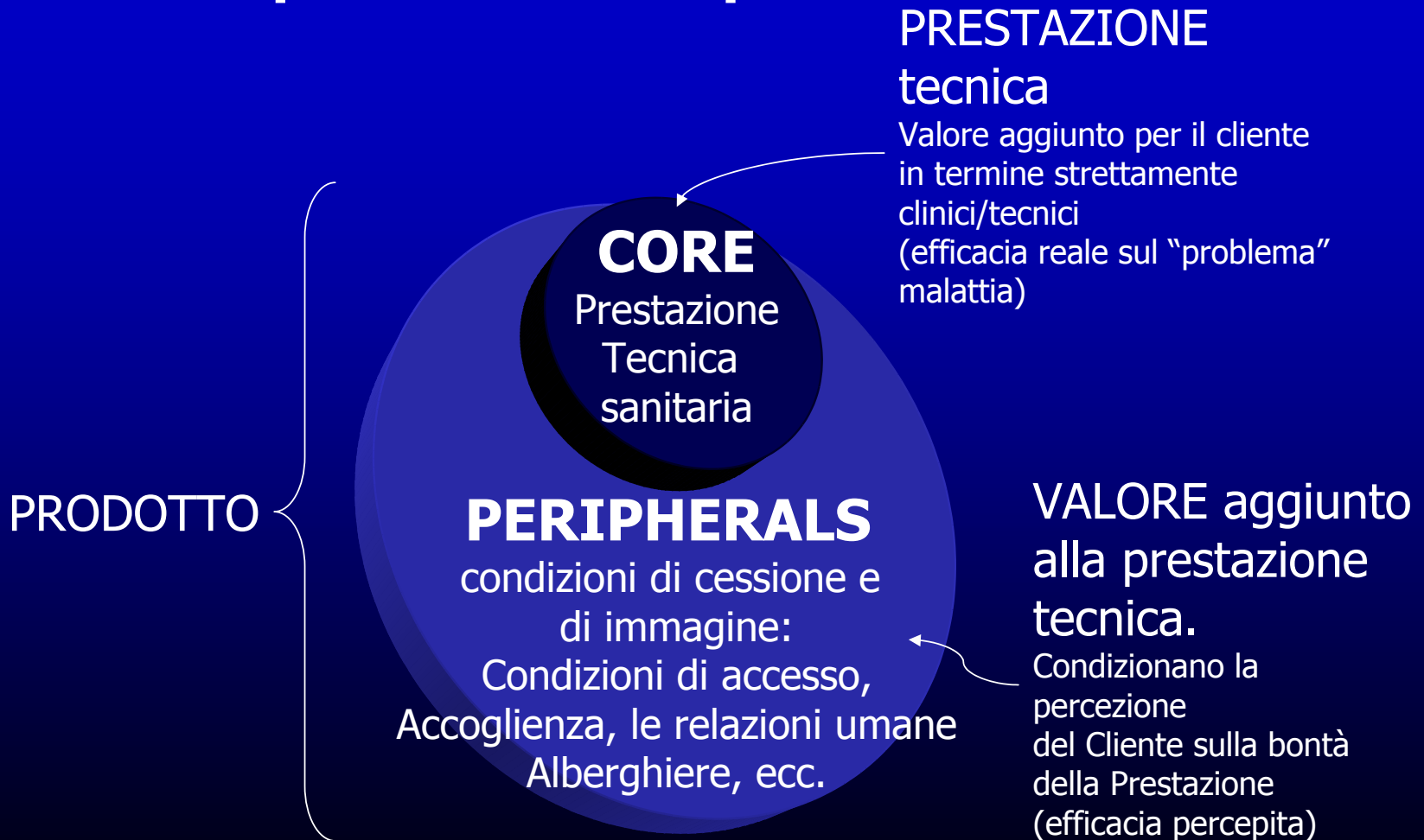
Proposta di Programma terapeutico APPROPRIATO



A QUALI  
VARIABILI DELLE  
OFFERTE IL  
CLIENTE PONE  
ATTENZIONE?

# PRODOTTO = (core + peripherals)

## Le 2 Componenti dell'output



# PERIPHERALS

## PERIPHERALS

condizioni di cessione e  
di immagine



**VALORE  
AGGIUNTO**  
alla  
prestazione  
tecnica

## CONDIZIONI DI CESSIONE

Condizioni ambientali e relazionali in cui avviene la fornitura della prestazione

## CONDIZIONI DI IMMAGINE

Condizioni percepite come utili e gradite dal cliente che incrementano la percezione del valore del prodotto fornito  
Non sono in relazione con il "core" che non viene influenzato da questo nella qualità della prestazione tecnica  
Genera un Valore aggiunto

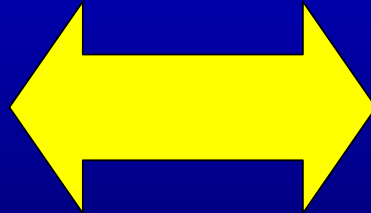
# DIMENSIONE DELLA PRESTAZIONE richiesta dal PAZIENTE

Componenti dell'output da fornire da parte del Professional



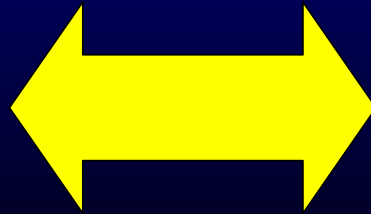
Non sempre c'è  
**CORRELAZIONE**  
tra

Buon  
Risultato  
Tecnico



Soddisfazione  
del  
cliente

Cattivo  
Risultato  
Tecnico



Insoddisfazione  
del  
cliente

# Filtri della percezione

La capacità di valutazione è condizionata dalla presenza di filtri che impediscono di avere una percezione oggettiva. Sono principalmente:

- 1) l'immagine dell'erogatore
- 2) la sensazione di controllo

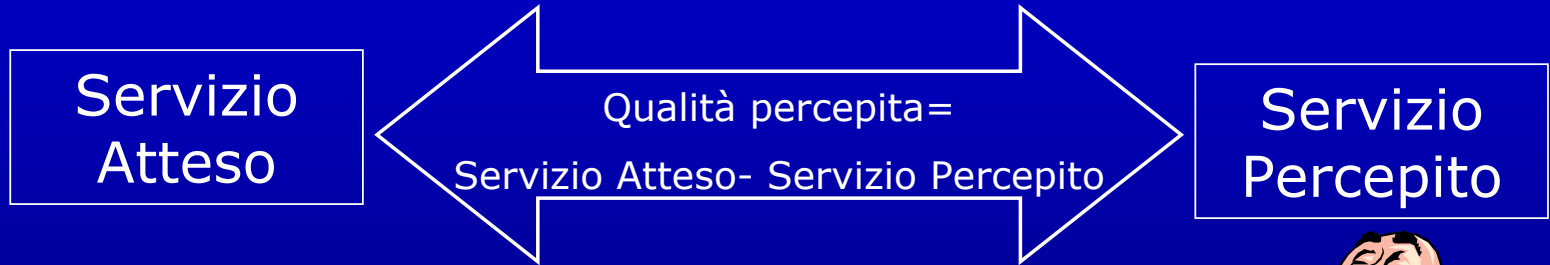
# Desideri del cliente

- **Alta Reputazione e credibilità:** desiderio di poter aver fiducia nell'erogatore e di ricevere un servizio adeguato al problema da affrontare e al costo
- **Buona comunicazione:** desiderio di avere a disposizione le informazioni di cui si hanno bisogno e desiderio di ricevere dal personale risposte chiare e esaurienti
- **Tempestività di risposta:** desiderio che il servizio venga erogato in tempi ragionevoli e senza inutili perdite di tempo
- **Alta Competenza:** desiderio che chi ti eroga il servizio abbiano conoscenze e capacità necessarie, desiderio di professionalità
- **Cortesia:** desiderio di essere trattato in modo amichevole e spontaneo, con un linguaggio comprensibile e adeguato
- **Accessibilità:** desiderio che la localizzazione, gli orari del servizio, i sistemi facilitino l'accesso al servizio stesso

# Desideri

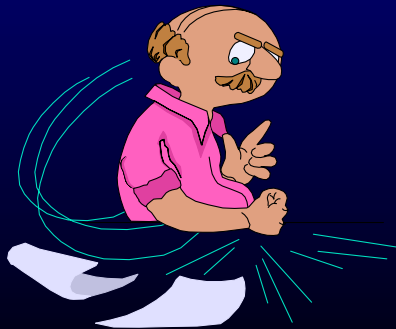
- Affidabilità: desiderio che le promesse vengano rispettate
- Sicurezza: desiderio che chi eroga il servizio abbia a cuore la sicurezza fisica e che predisponga sistemi di controllo adeguati
- Aspetto ed estetica: desiderio che l'aspetto delle attrezzature e del personale sia curato e che l'ambiente sia accogliente e piacevole
- Pulizia: desiderio che l'ambiente, le attrezzature e il personale siano puliti e igienici
- Comfort: desiderio che venga garantito il minimo disturbo e massima confortevolezza
- Capacità di recupero: desiderio che chi eroga il servizio sia in grado di fronte ad un evento imprevisto o di inaspettato di tenere sotto controllo la situazione

# La qualità percepita



Se  $A < P =$  Qualità buona

Se  $A > P =$  Qualità cattiva



# Fattori condizionanti l'offerta

**1** **Aspettative del cliente**

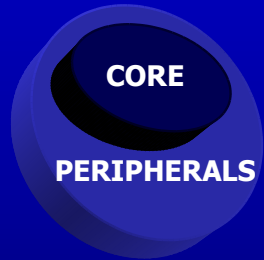
**2** **Offerte Concorrenti (alternative)**

**3** **Fattori tecnici (tipo di trattamento):**

- Sicurezza
- efficacia potenziale
- adeguatezza
- coerenza con:
  - evidenze scientifiche*
  - normativa*
  - valori sociali*



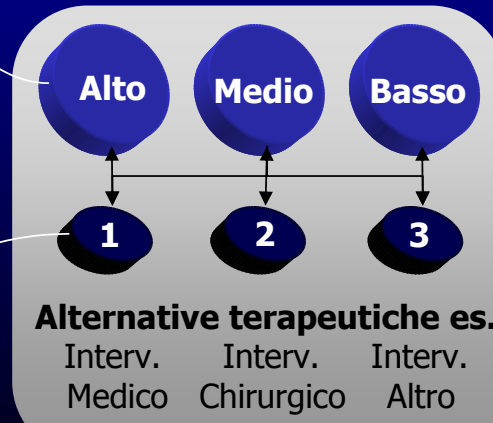
**PRODOTTO - SERVIZIO**



**Principali fattori di Differenziazione:**  
 Accessibilità (orari)  
 Comfort  
 Relazione/disponibilità  
 Tempestività  
 Informativa  
 "costo" aggiuntivo

Processo di DIFFERENZIAZIONE

AREE di Differenziazione:



1. PERIPHERALS

2. CORE

**PRODUTTORE**

- Fattori influenzanti:**
4. Assimmetria informativa
  3. ....
  2. Immagine del produttore
  1. Notorietà dell'offerta

**Principali fattori di Differenziazione:**  
 Invasività  
 Efficacia potenziale  
 Sicurezza  
 Complessità e interferenza con stili e abitudini di vita  
 Presenza supporto psicologico  
 "costo" aggiuntivo

**OFFERTE DIFFERENZIAZATE**

SCELTA

**CLIENTE**

# Aree di competenza dei Fattori condizionanti l'offerta

**1** **Aspettative del cliente**

**2** **Offerte Concorrenti (alternative)**

**3** **Fattori tecnici (tipo di trattamento):**

- Sicurezza
- efficacia potenziale
- adeguatezza
- coerenza con:  
*evidenze scientifiche*  
*normativa*  
*valori sociali*

**PRODOTTO - SERVIZIO**

**CORE**

**PERIPHERALS**

Processo di  
**DIFFERENZIAMENTO**

**CLIENTE**

**PRODUTTORE**

**SCELTA "assistita"**

**OFFERTA "multipla"**

**Alto**

**Medio**

**Basso**

**1**

**2**

**3**

**Alternative terapeutiche es.**

Interv Medico    Interv. Chirurgico    Interv Altro

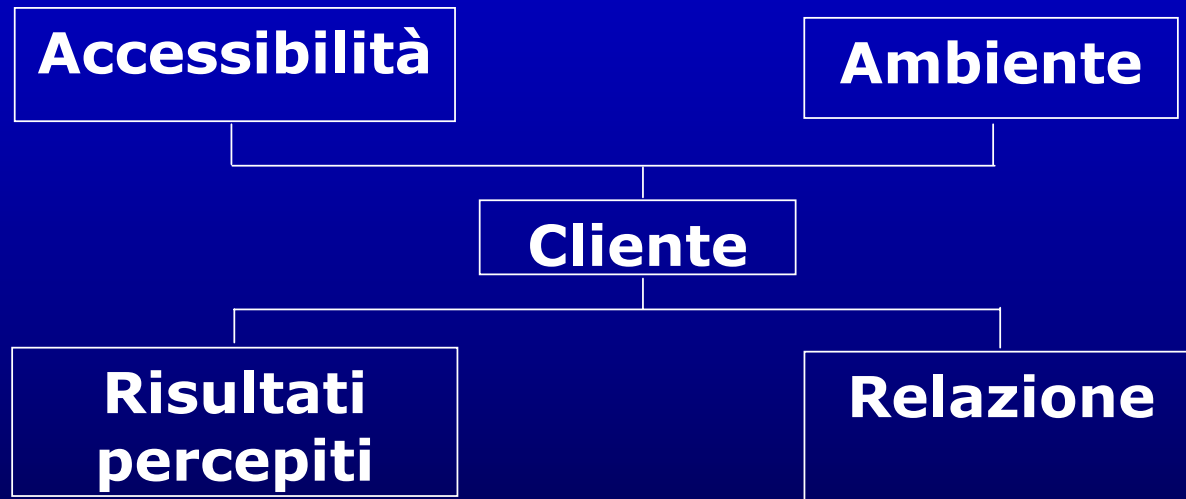
**OFFERTE DIFFERENZIATE**

# Tecniche di misurazione Customer Satisfaction

- Critical Incident Technique
- Problem Detection System
- Profit Impact of Market Strategy
- ServQual
- Customer Satisfaction Survey

QUESTIONARIO SULLA  
SODDISFAZIONE  
PERCEPITA DALL'UTENTE  
(Serpelloni G et Al, 2003)

# Macro-Fattori su cui strutturare il rilevamento dati



## Are e item del questionario

A	Condizione degli ambienti										
1	Spazio a disposizione dei pazienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Are e item del questionario

B	Accesso del Servizio										
1	Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Parcheggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Orario di apertura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Are e item del questionario

C	Accoglienza del Servizio										
1	Attenzione degli operatori al momento dell' arrivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Cortesia degli operatori all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Riservatezza degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Professionalità degli operatori addetti all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Tempi di attesa all'ingresso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Are e item del questionario

D	Personale infermieristico										
1	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Are e item del questionario

D	Proprio medico di riferimento										
1	Cortesìa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Are e item del questionario

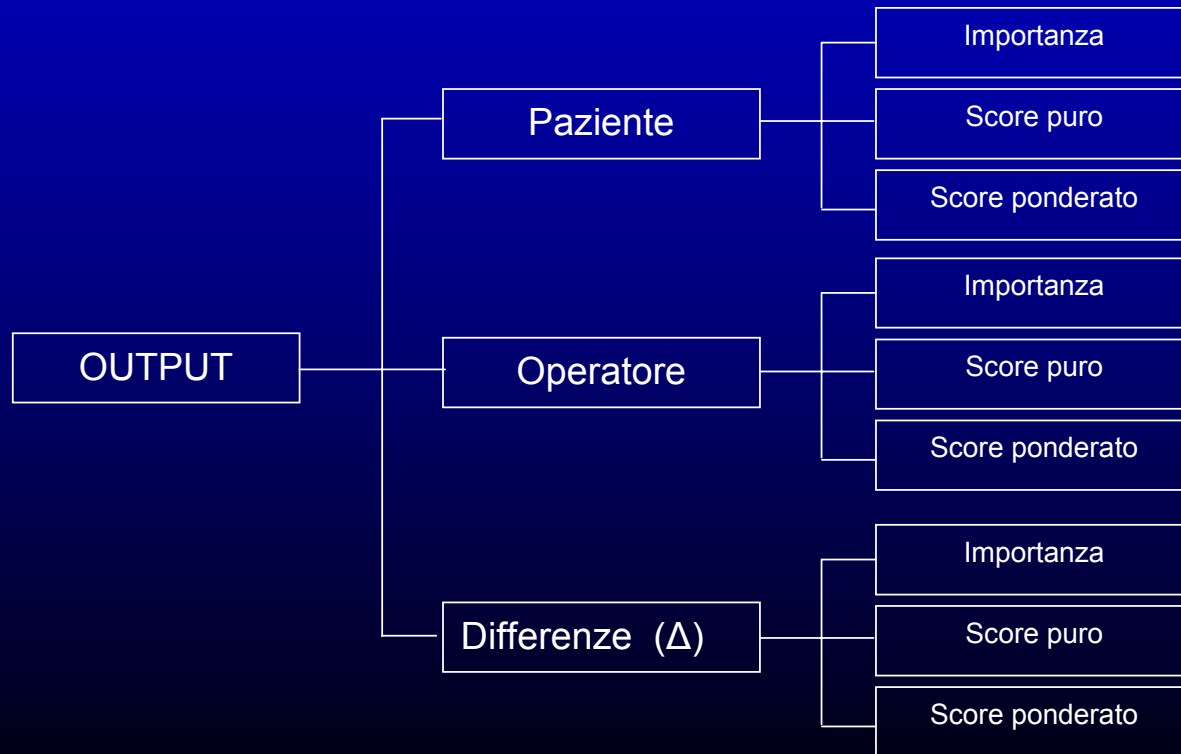
D	Personale medico in generale										
3											
1	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Disponibilità agli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Facilità nel contatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Aree e item del questionario

E	Assistenza e terapie ricevute										
1	Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Facilità di accesso all'assistenza/terapie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Gestione da parte degli operatori degli effetti collaterali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Spese aggiuntive da sostenere per curarsi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Quanto il programma proposto ha contribuito/contribuisce a:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a	- ridurre realmente i suoi problemi di salute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	- migliorare la sua condizione generale di vita	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

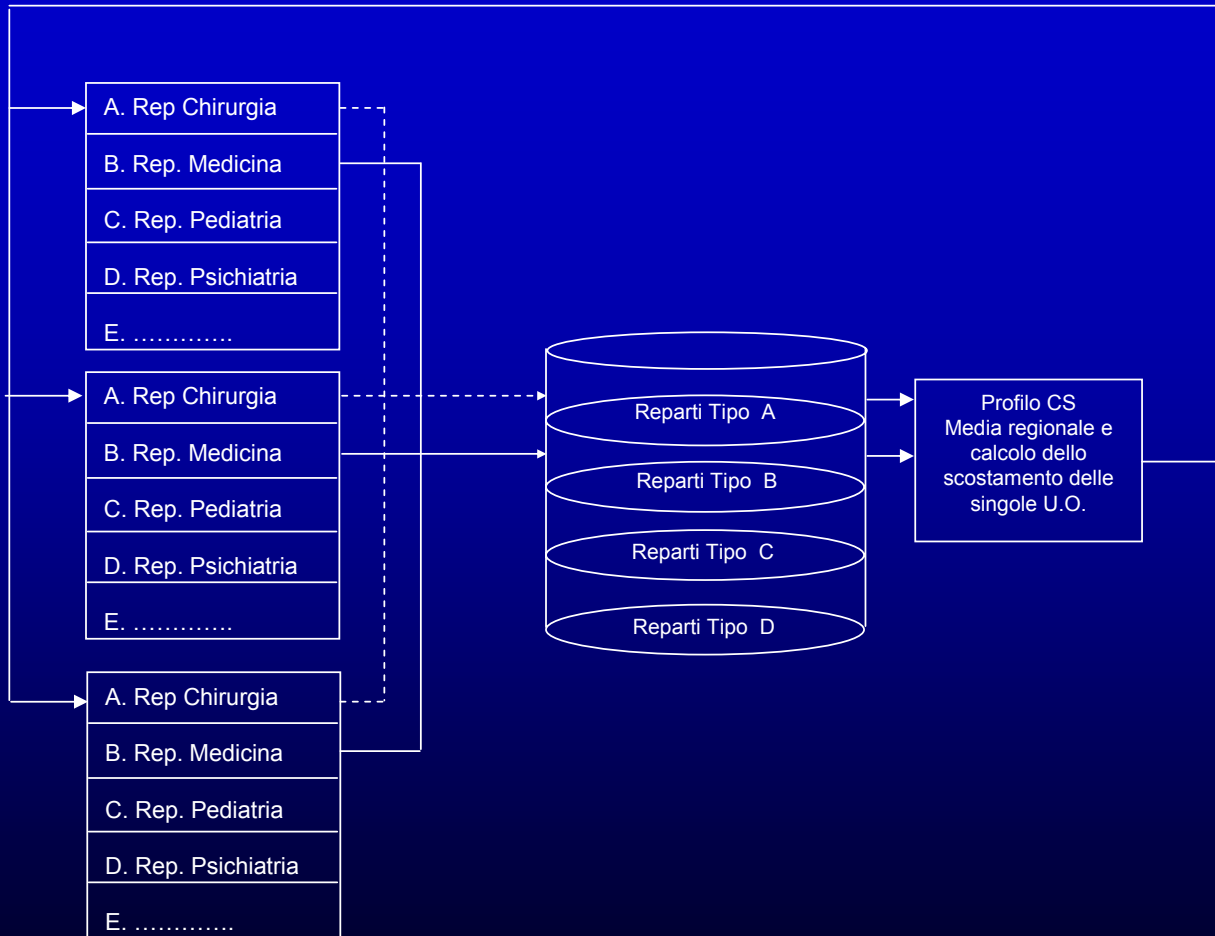
# Sistema di valutazione della CS in base al modello compensativo lineare

$$S_{\text{core Ponderato}} = I_{\text{(importanza)}} * S_{\text{(Score assoluto)}}$$



# Valutazione delle U.O. a livello regionale

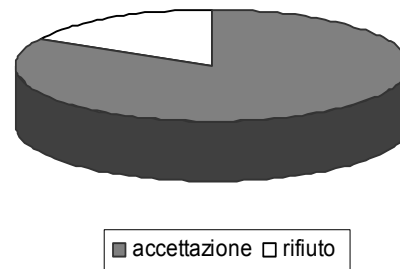
Feedback (valori assoluti e scostamenti)



**QUESTIONARIO SULLA  
SODDISFAZIONE  
PERCEPITA DALL'UTENTE:  
RISULTATI SUI PAZIENTI**

## Numero e percentuale dei soggetti in base all'accettazione del questionario

	<b>N</b>	<b>%</b>
Accettazione	122	83
Rifiuto/Incompleti	25	17
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100</b>

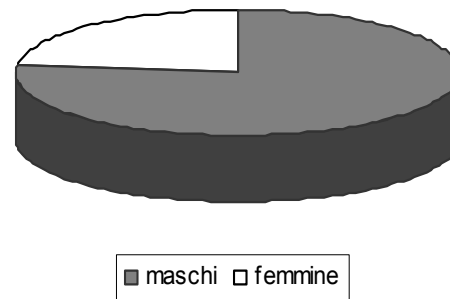


## Numero e percentuale dei soggetti in al motivo del rifiuto

	<b>N</b>	<b>%</b>
mancanza di tempo	11	44
problemi di lingua	2	8
per malattia	1	4
altri motivi	4	16
incompleto	7	28
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

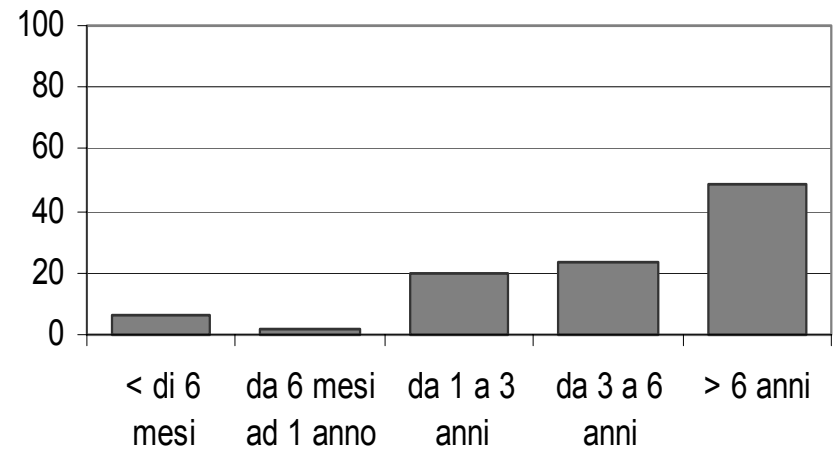
## Numero e percentuale dei soggetti in base al sesso

	<b>N</b>	<b>%</b>
Maschi	94	77
Femmine	28	23
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>100</b>



## Numero e percentuale dei soggetti in base al tempo di frequenza

	<b>N</b>	<b>%</b>
< di 6 mesi	7	6
da 6 mesi ad 1 anno	2	2
da 1 a 3 anni	25	20
da 3 a 6 anni	28	23
> 6 anni	60	49
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>100</b>



**Numero e percentuale dei soggetti  
in base all'essere stati seguiti  
presso altri servizi**

	<b>N</b>	<b>%</b>
si	37	30
no	81	67
non risponde	4	3
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

**Numero e percentuale dei soggetti  
in base al motivo del cambio**

	<b>N</b>	<b>%</b>
cambio di residenza	9	24
non mi trovavo bene	17	47
sede troppo lontana o scomoda	2	5
altri motivi	9	24
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

## Numero e percentuale dei soggetti in base al motivo di frequenza

	<b>N</b>	<b>%</b>
Inf+ test HIV	20	15
Controlli/terapie HCV	6	5
Controlli/terapie HIV	97	75
Metad+Bupr+Nalt	1	1
Sostegno psicologico	3	2
Sostegno sociale	1	1
Non risponde	1	1
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

## Numero e percentuale dei soggetti in base allo stato sierologico

	<b>N</b>	<b>%</b>
negativo	24	20
positivo	95	78
non risponde	3	2
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

A	Condizione degli ambienti	Score		
		Imp	Sodd	Pond
1	Spazio a disposizione dei pazienti	8.3	8.7	72.2
2	Pulizia e igiene degli ambienti	9.3	9.1	84.6
3	Gradevolezza e comodità degli arredi	7.7	8.5	65.5
4	Temperatura	8.4	8.6	72.2
5	Luminosità	8.3	8.8	73.0
6	Silenziosità	8.1	8.6	69.7
7	Confortevolezza generale dell'ambiente	8.8	8.8	77.4

\*Score ponderato= Importanza \* Soddifazione

		Score		
		Imp	Sodd	Pond
<b>B</b>	<b>Accesso del Servizio</b>			
1	Visibilità segnaletica esterna della struttura	6.6	6.9	45.5
2	Facilità di accesso alla struttura	8.2	8.2	67.2
3	Parcheggio	7.7	8.1	62.4
4	Orario di apertura	8.5	8.4	71.4
5	Facilità di contatto telefonico	8.2	7.7	63.1

\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

		Score		
C	Accoglienza del Servizio	Imp	Sodd	Pond
1	Attenzione degli operatori al momento dell' arrivo	8.9	8.6	76.5
2	Cortesìa degli operatori all'accoglienza	9.2	9.0	82.8
3	Riservatezza degli ambienti	9.1	8.7	79.2
4	Professionalità degli operatori addetti all'accoglienza	9.3	9.0	83.7
5	Tempi di attesa all'ingresso	8.2	8.1	66.4

\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

D1	Personale infermieristico	Score		
		Imp	Sodd	Pond
1	Cortesia	9.2	9.1	83.7
2	Disponibilità all'ascolto	9.3	9.1	84.6
3	Competenza e professionalità	9.4	9.1	85.5
4	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	9.3	9.0	83.7
5	Chiarezza informazioni ricevute	9.3	9.0	83.7
6	Completezza informazioni ricevute	9.2	9.0	82.8
7	Rispetto della privacy	9.4	9.2	86.5

\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

D2	Proprio medico di riferimento	Score		
		Imp	Sodd	Pond
1	Cortesia	9.3	9.4	87.4
2	Disponibilità agli appuntamenti	9.2	9.2	84.6
3	Facilità nel contatto	9.1	8.7	79.2
4	Disponibilità all'ascolto	9.5	9.5	90.3
5	Competenza e professionalità	9.6	9.4	90.2
6	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	9.4	9.3	87.4
7	Chiarezza informazioni ricevute	9.5	9.2	87.4
8	Completezza informazioni ricevute	9.5	9.2	87.4
9	Rispetto della privacy	9.5	9.5	90.3

\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

D3	Personale medico in generale	Score		
		Imp	Sodd	Pond
1	Cortesia	9.1	9.0	81.9
2	Disponibilità agli appuntamenti	8.8	8.6	75.7
3	Facilità nel contatto	8.9	8.5	75.7
4	Disponibilità all'ascolto	9.2	8.9	81.9
5	Competenza e professionalità	9.3	9.1	84.6
6	Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	9.2	9.0	82.8
7	Chiarezza informazioni ricevute	9.2	8.9	81.9
8	Completezza informazioni ricevute	9.2	8.9	81.9
9	Rispetto della privacy	9.3	9.1	84.6

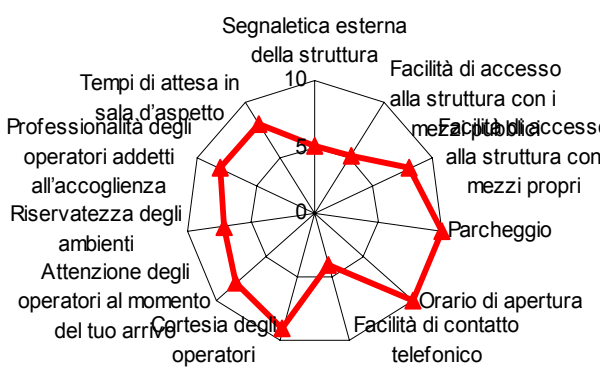
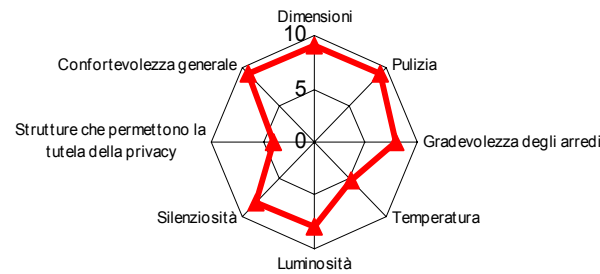
\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

E	Assistenza e terapie ricevute	Score		
		Imp	Sodd	Pond
1	Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	9.3	9.0	83.7
2	Facilità di accesso all'assistenza/terapie	9.3	9.1	84.6
3	Tempi di attesa	9.3	8.6	80.0
4	Gestione da parte degli operatori degli effetti collaterali	9.2	9.0	82.8
5	Spese aggiuntive da sostenere per curarsi	9.0	8.6	77.4

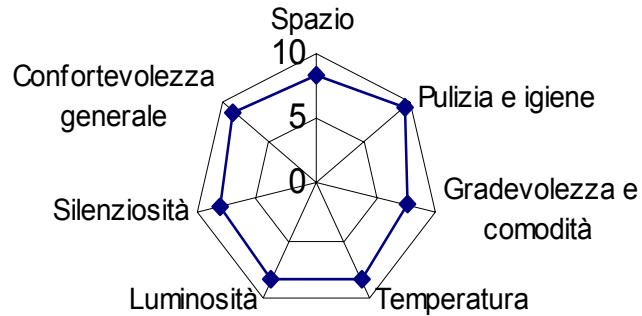
\*Score ponderato= Importanza \* Soddisfazione

# Questionario di soddisfazione del cliente

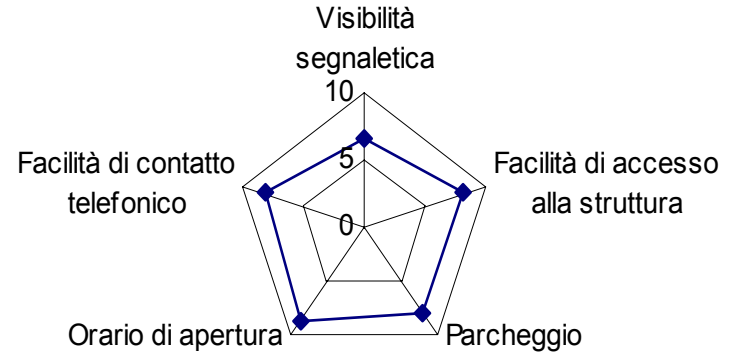
A Locali del servizio		non soddisfacente					soddisfacente				
1	Dimensioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Pulizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Gradevolezza degli arredi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Temperatura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Luminosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Silenziosità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Strutture che permettono la tutela della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Confortevolezza generale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B Accesso ed Accoglienza del servizio		non soddisfacente					soddisfacente				
1	Segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Facilità di accesso alla struttura con i mezzi pubblici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Facilità di accesso alla struttura con mezzi propri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Parcheggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Orario di apertura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Cortesia degli operatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Attenzione degli operatori al momento del tuo arrivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Riservatezza degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Professionalità degli operatori addetti all'accoglienza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Tempi di attesa in sala d'aspetto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C Operatori		non soddisfacente					soddisfacente				
1	Cortesia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Disponibilità degli appuntamenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Sentirsi ascoltato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Competenza e professionalità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Attenzione ai bisogni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Risposta alle emergenze	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Tutela dell'anonimato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E Programma terapeutico		non soddisfacente					soddisfacente				
1	Livello di soddisfazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Facilità di adesione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Considerazione e ascolto delle sue specifiche esigenze	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Il programma proposto contribuisce a:										
4a	migliorare la tua posizione professionale/lavorativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4b	migliorare le tue relazioni sociali e familiari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4c	risolvere i tuoi problemi legali/giudiziari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4d	migliorare la tua salute psico-fisica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



### importanza condizione degli ambienti



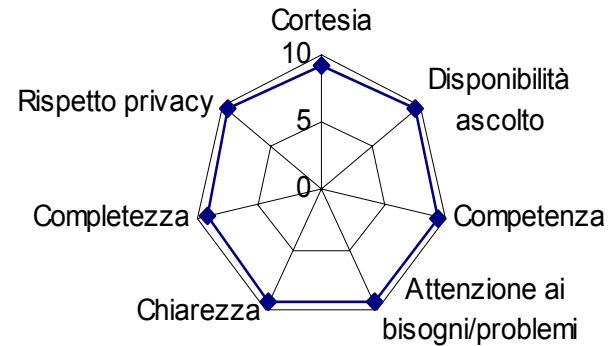
### importanza accesso servizio



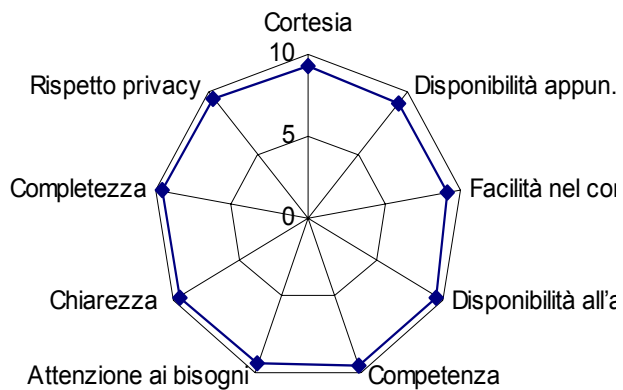
### importanza accoglienza del servizio



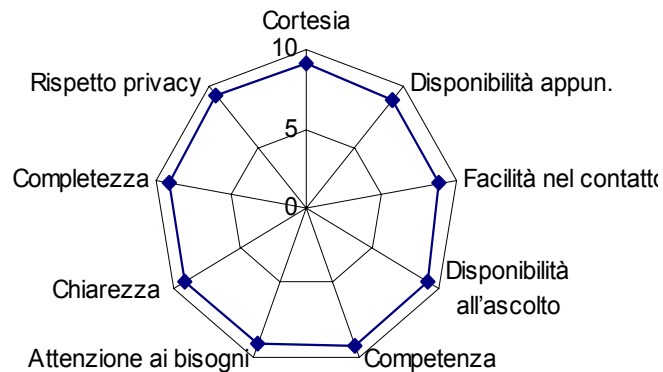
### importanza personale infermieristico



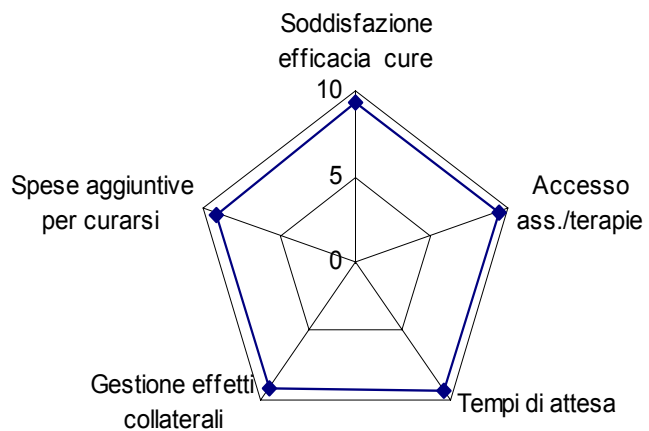
### importanza medico di riferimento



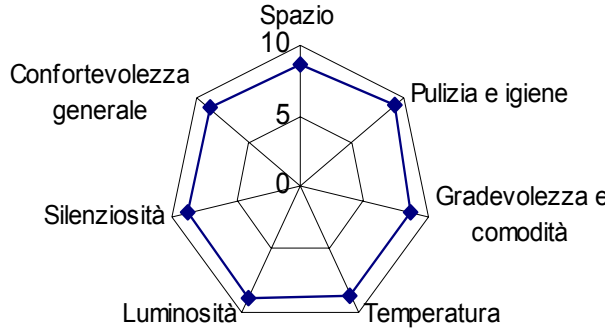
### importanza personale medico



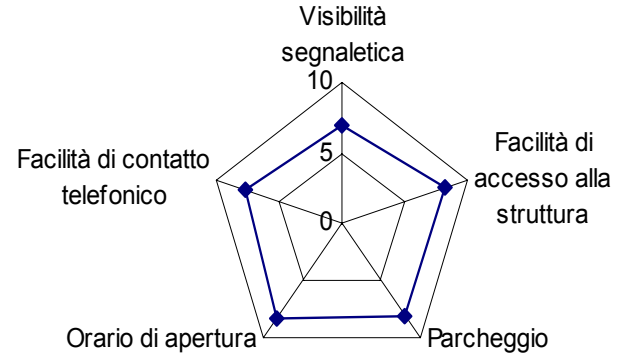
### importanza terapie ricevute



### soddisfazione ambienti



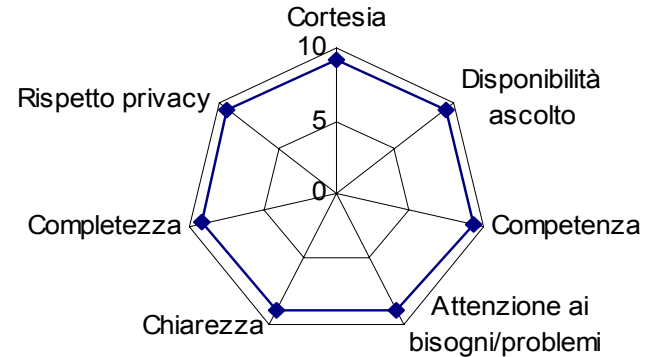
### soddisfazione accesso servizio



### soddisfazione accoglienza servizio



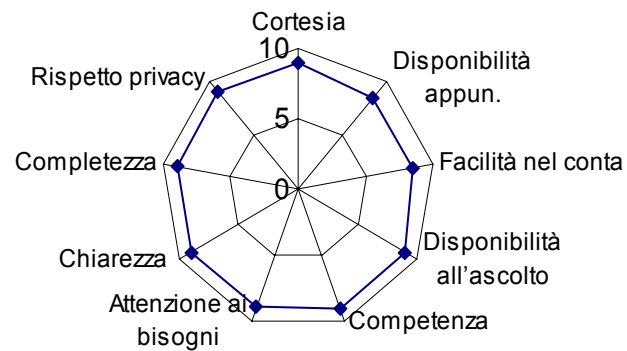
### soddisfazione personale infer.



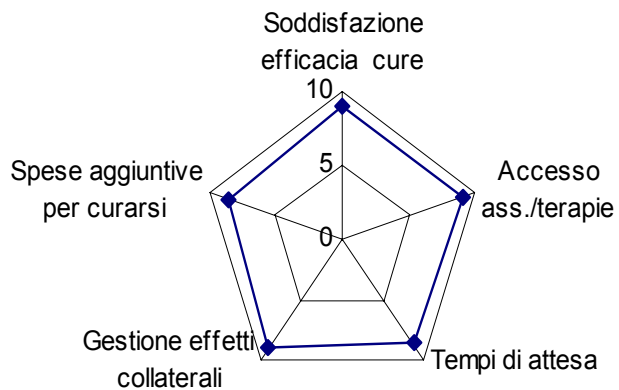
### soddisfazione medico di riferimento



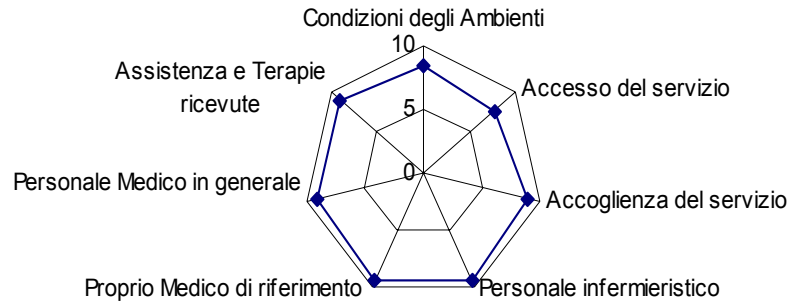
### soddisfazione personale medico



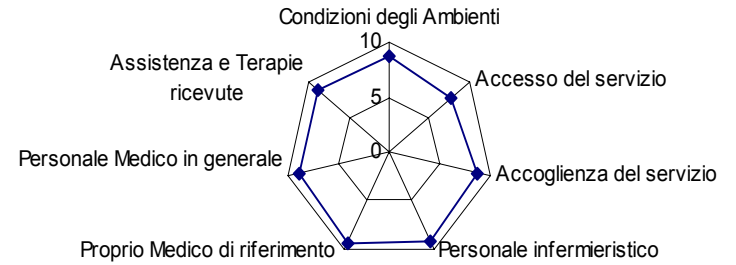
### soddisfazione terapie ricevute



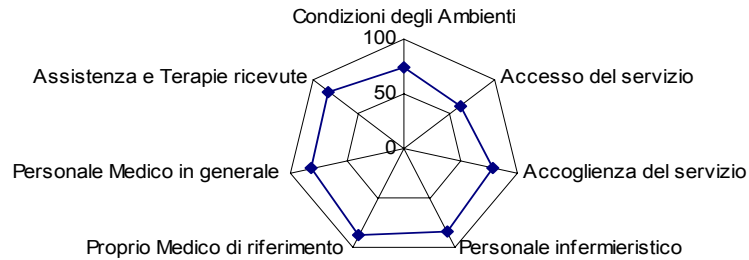
### Media importanza



### Media soddisfazione

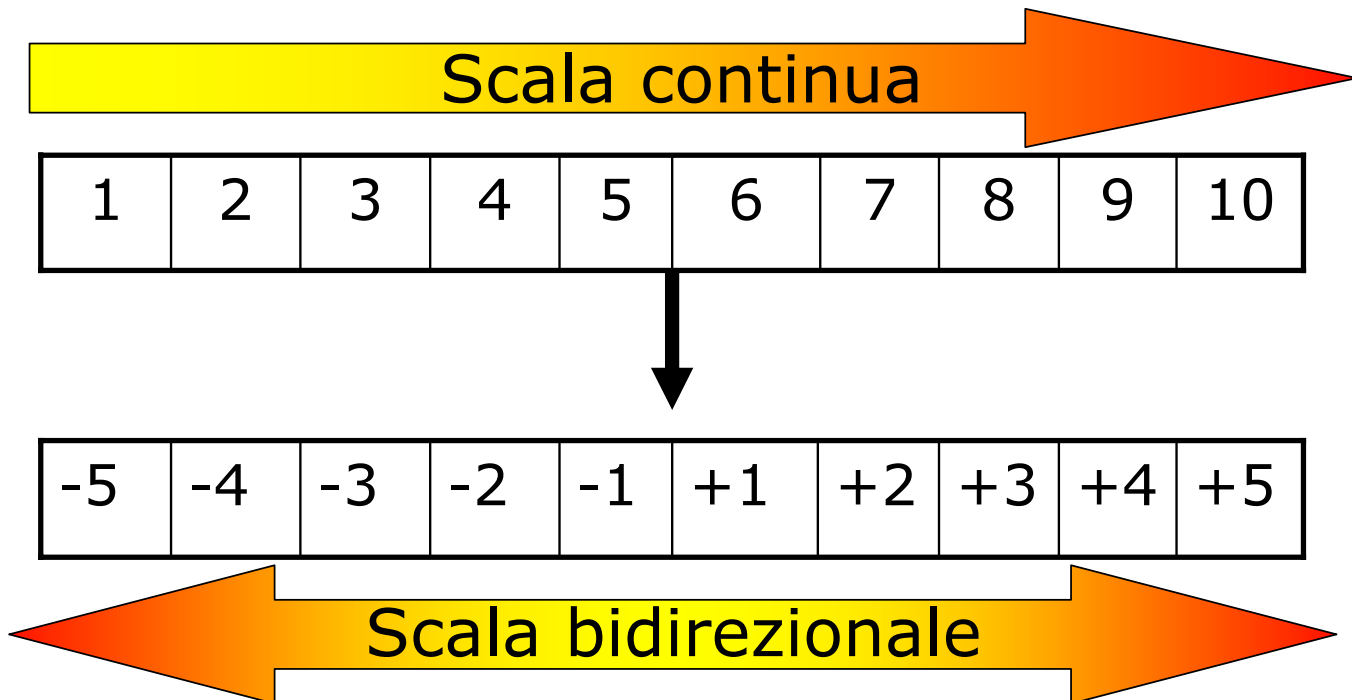


### Media score ponderato

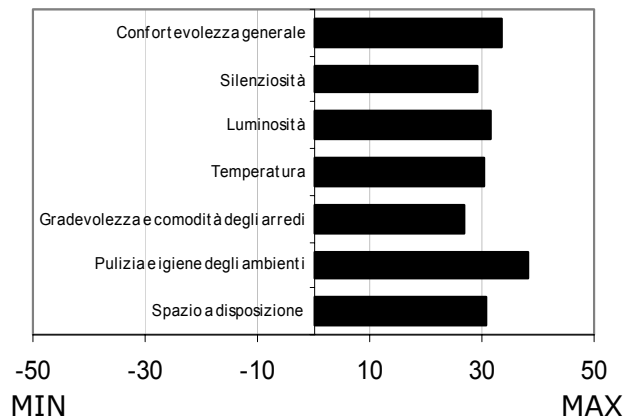


# Scala bidirezionale

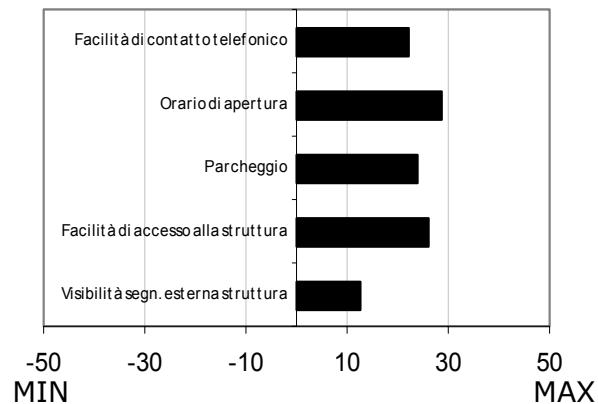
Per migliorare la comprensibilità grafica dell'insoddisfazione (valori negativi) e della soddisfazione (valori positivi) è stato fatta una conversione dei valori della soddisfazione, ossia i punteggi sono stati così trasformati:



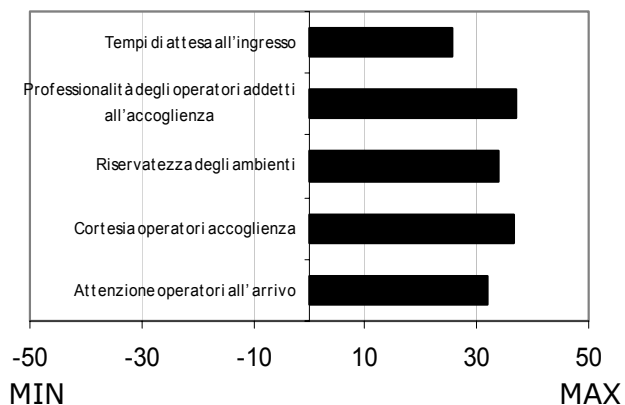
**Sodd/Insod ambienti**



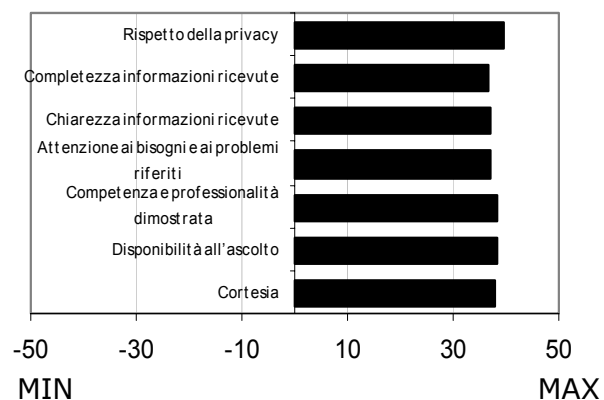
**Sodd/Insod accesso**



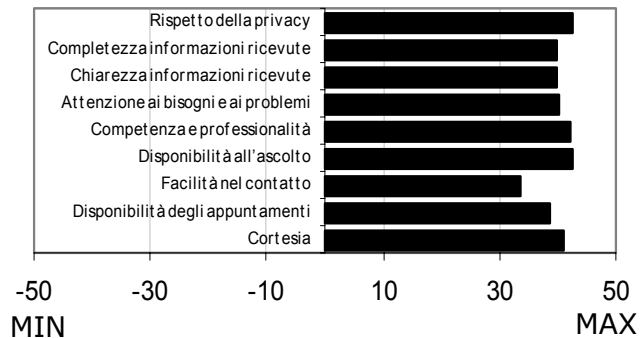
**Sodd/Insod accesso**



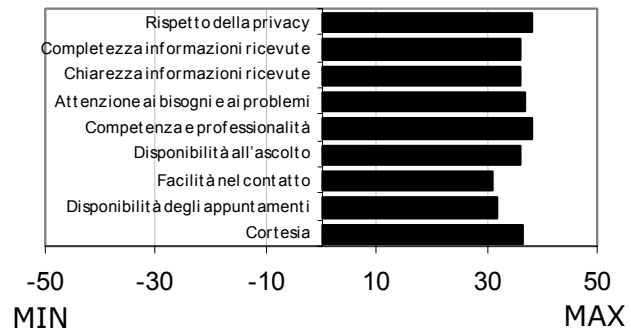
**Sodd/Insod infer. prof.**



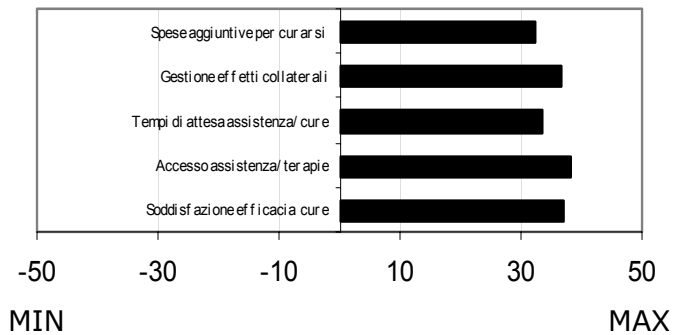
### Sodd/Insod medico riferimento



### Sodd/Insod medico generale



### Sodd/Insod terapie ricevute



## INDIVIDUAZIONE RANK

Calcolando la percentuale relativa alla somma dei punteggi ponderati è possibile individuare una graduatoria delle singole caratteristiche. Ad es.

D3	Personale medico in generale	Imp	Sodd	Pond	Rank
1	Cortesia	9.1	9.0	81.9	= $81.9 * 100 / 157.6$
2	Disponibilità agli appuntamenti	8.8	8.6	75.7	
			<b>Somma</b>	157.6	

D3	Personale medico in generale	Imp	Sodd	Pond	Rank
1	Cortesia	9.1	9.0	81.9	51.9
2	Disponibilità agli appuntamenti	8.8	8.6	75.7	48.9




Grafico : Rank item generale

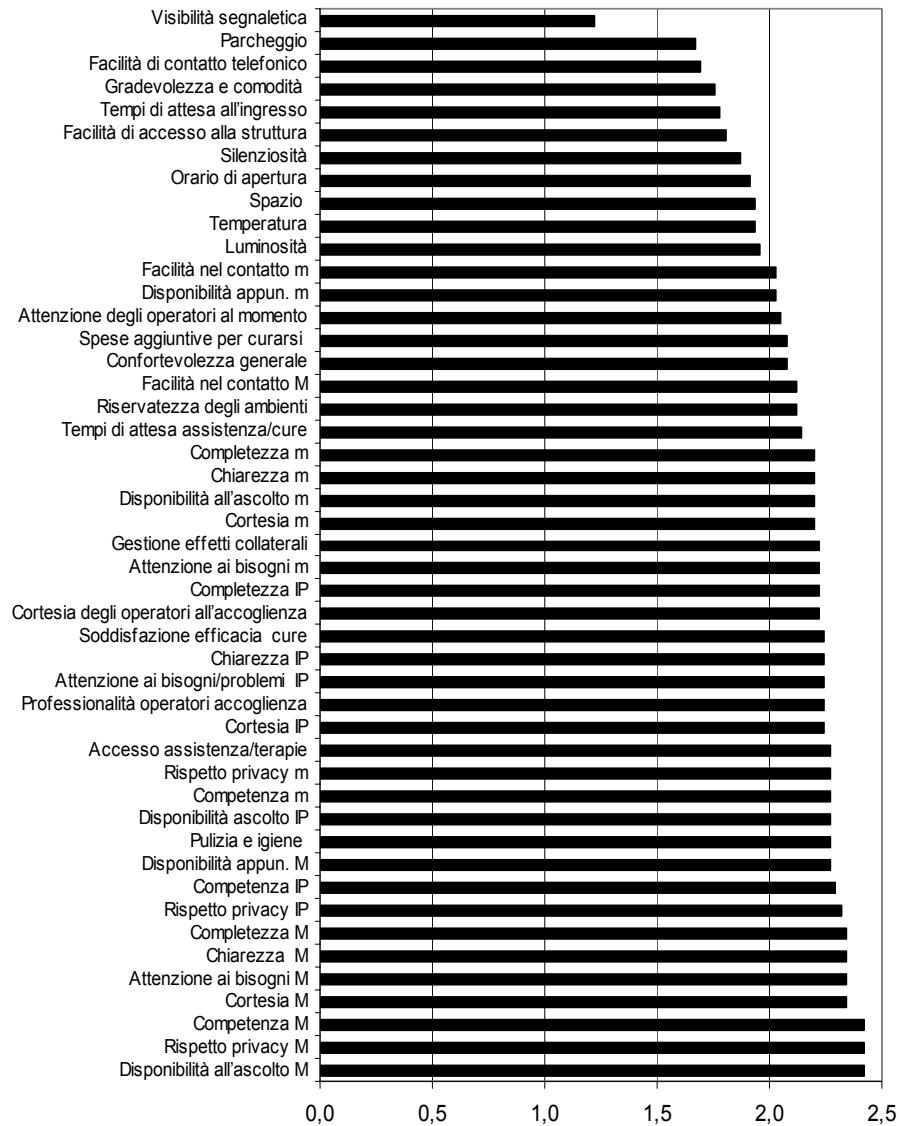


Grafico : Rank Item hiv+

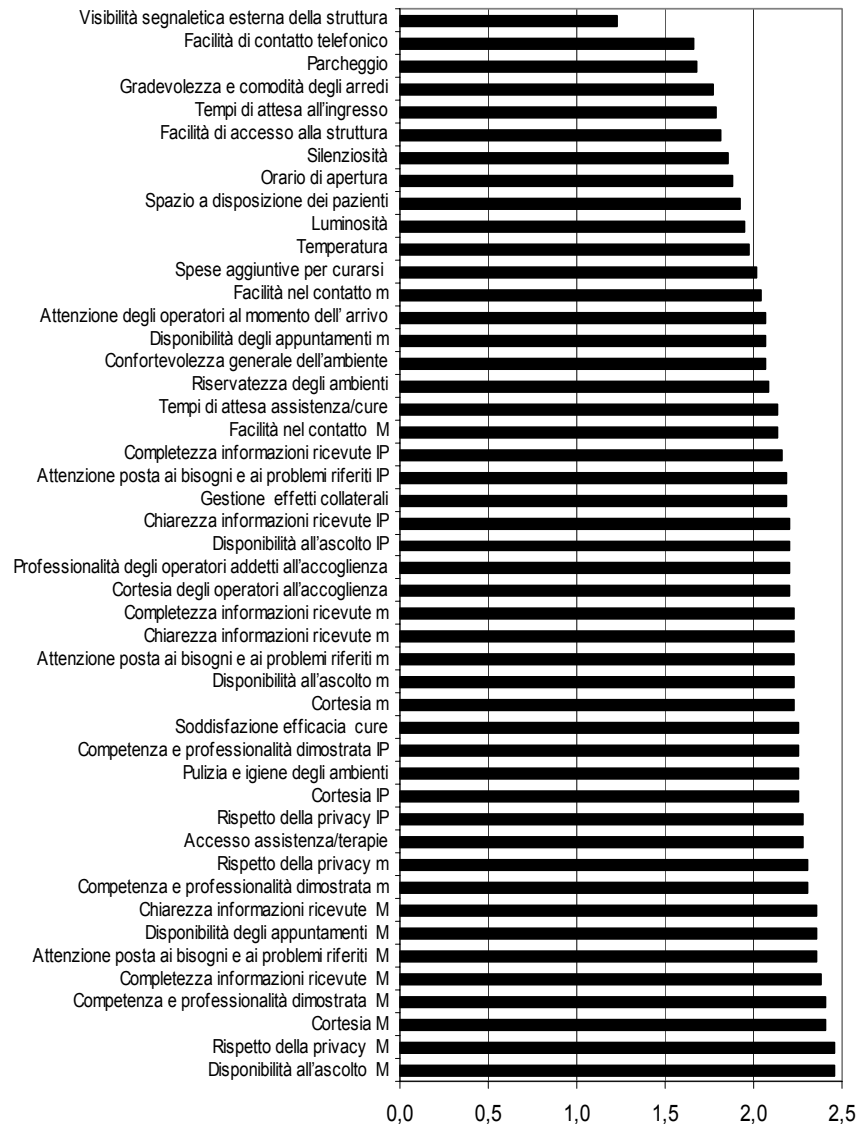
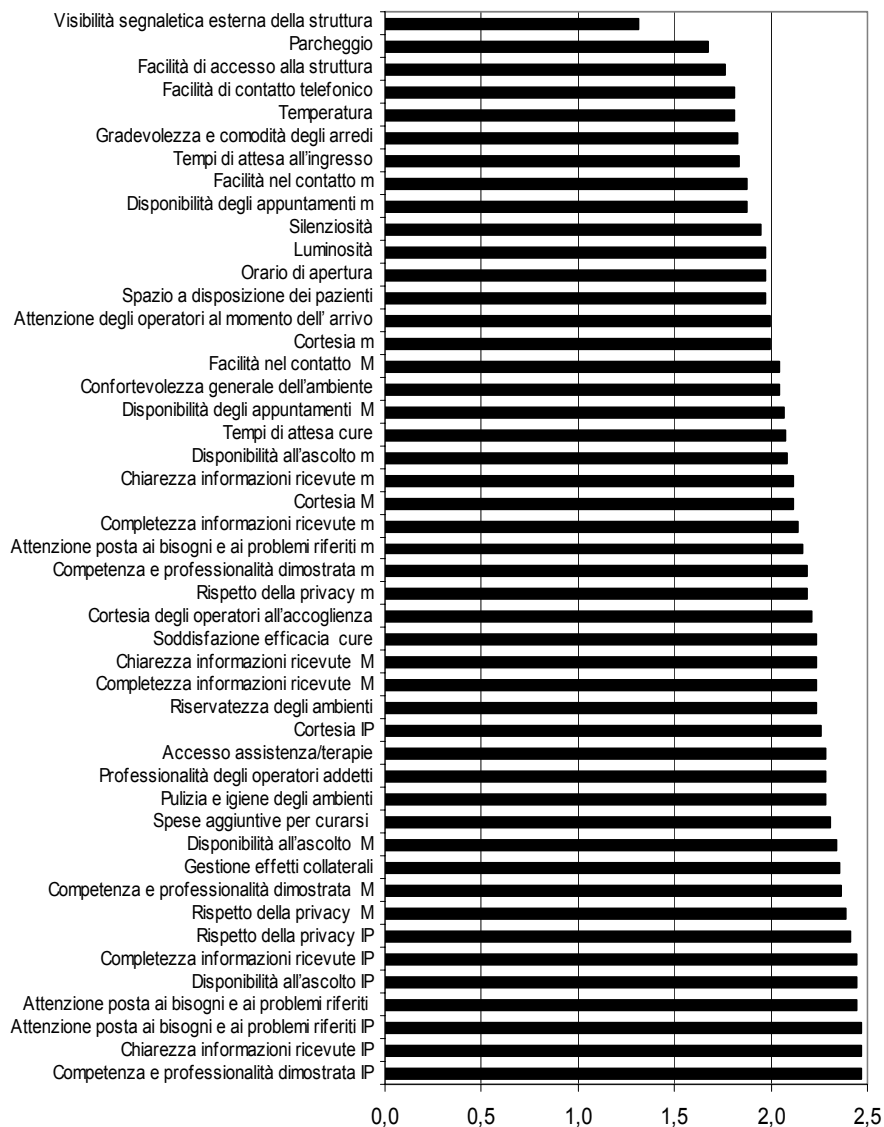


Grafico : Rank item hiv-



# Confronto punteggi ponderati tra il totale dei soggetti, HIV positivi, HIV negativi

