

Customer Satisfaction - Adriatica Risorse S.p.A.

Gennaio - Giugno 2025 (Semestre)

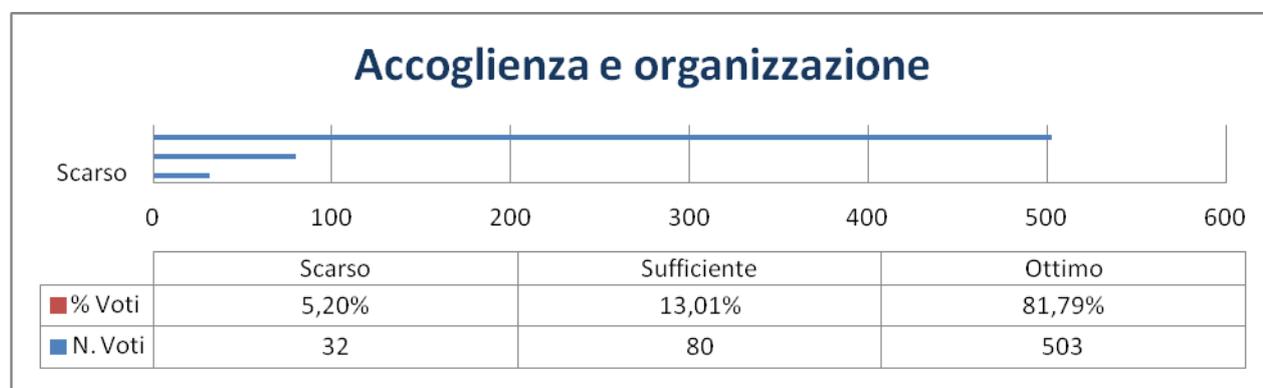
Introduzione

Adriatica Risorse S.p.A. ha implementato un sistema digitale innovativo per raccogliere in modo rapido, semplice e anonimo il feedback degli utenti sui servizi offerti. Attraverso un totem interattivo dotato di schermo touchscreen, gli utenti rispondono a tre domande chiave esprimendo il loro livello di soddisfazione tramite tre faccine rappresentative (positivo, neutro, negativo). Questo sistema, oltre a semplificare la raccolta dati, registra automaticamente data e ora delle risposte e trasmette mensilmente i dati al sistema centrale aziendale per l'analisi e il monitoraggio continuo della qualità del servizio.



Risultati principali della Customer Satisfaction

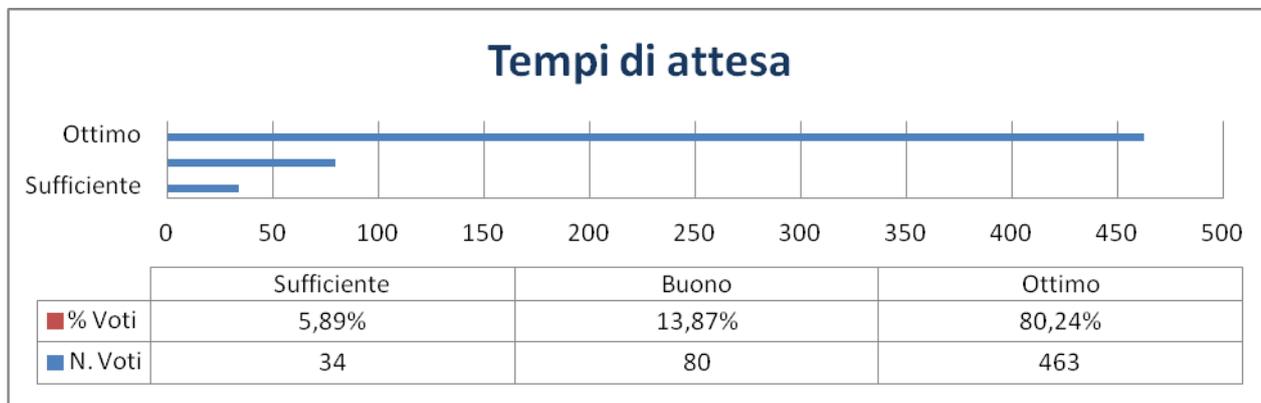
Accoglienza e Organizzazione



L'81,79% degli utenti ha espresso una valutazione "Ottimo" per l'accoglienza e l'organizzazione, evidenziando un alto livello di soddisfazione. Il 13,01% si colloca su un livello "Sufficiente", mentre solo il 5,20% ha segnalato criticità ("Scarso"). Questi risultati confermano l'efficacia del personale e delle procedure adottate, elementi fondamentali per una prima impressione positiva dell'utente.

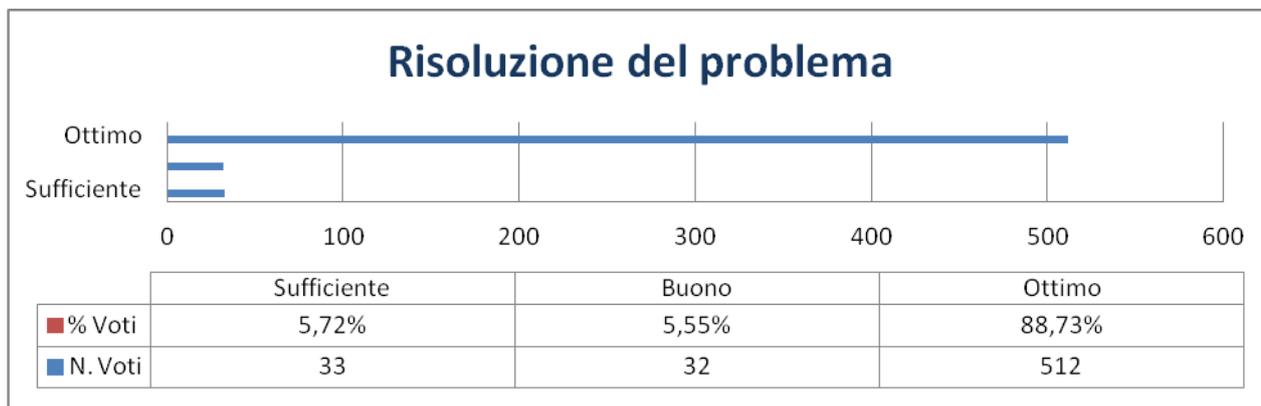
Tempi di attesa

I tempi di attesa sono stati valutati positivamente dalla maggioranza degli utenti, con l'80,24% che ha espresso un giudizio "Ottimo". Il restante 19,76% si divide tra livelli "Buono" (13,87%) e "Sufficiente" (5,89%), senza evidenze di disservizi gravi. Questo indica un'efficiente gestione delle code e delle prenotazioni, aspetti cruciali per la soddisfazione complessiva.



Risoluzione del problema

La risoluzione efficace dei problemi è stata riconosciuta dal 88,73% degli utenti con una valutazione "Ottimo", la percentuale più alta tra le tre aree indagate. Solo una piccola parte degli utenti si è espressa con giudizi meno positivi ("Buono" 5,55%, "Sufficiente" 5,72%). Questi dati confermano che Adriatica Risorse è in grado di offrire soluzioni rapide e soddisfacenti ai bisogni della propria utenza.



Conclusioni

L'analisi del primo semestre 2025 mostra un quadro generale di elevata soddisfazione, con oltre l'80% degli utenti che esprime giudizi positivi nelle principali aree di valutazione. Il sistema digitale di raccolta feedback si conferma uno strumento strategico per il miglioramento continuo, grazie alla sua capacità di monitorare in tempo reale la qualità del servizio. Adriatica Risorse S.p.A. proseguirà nello sviluppo e nell'ottimizzazione di questi strumenti, per garantire un'esperienza sempre più efficace e orientata alle esigenze degli utenti.