

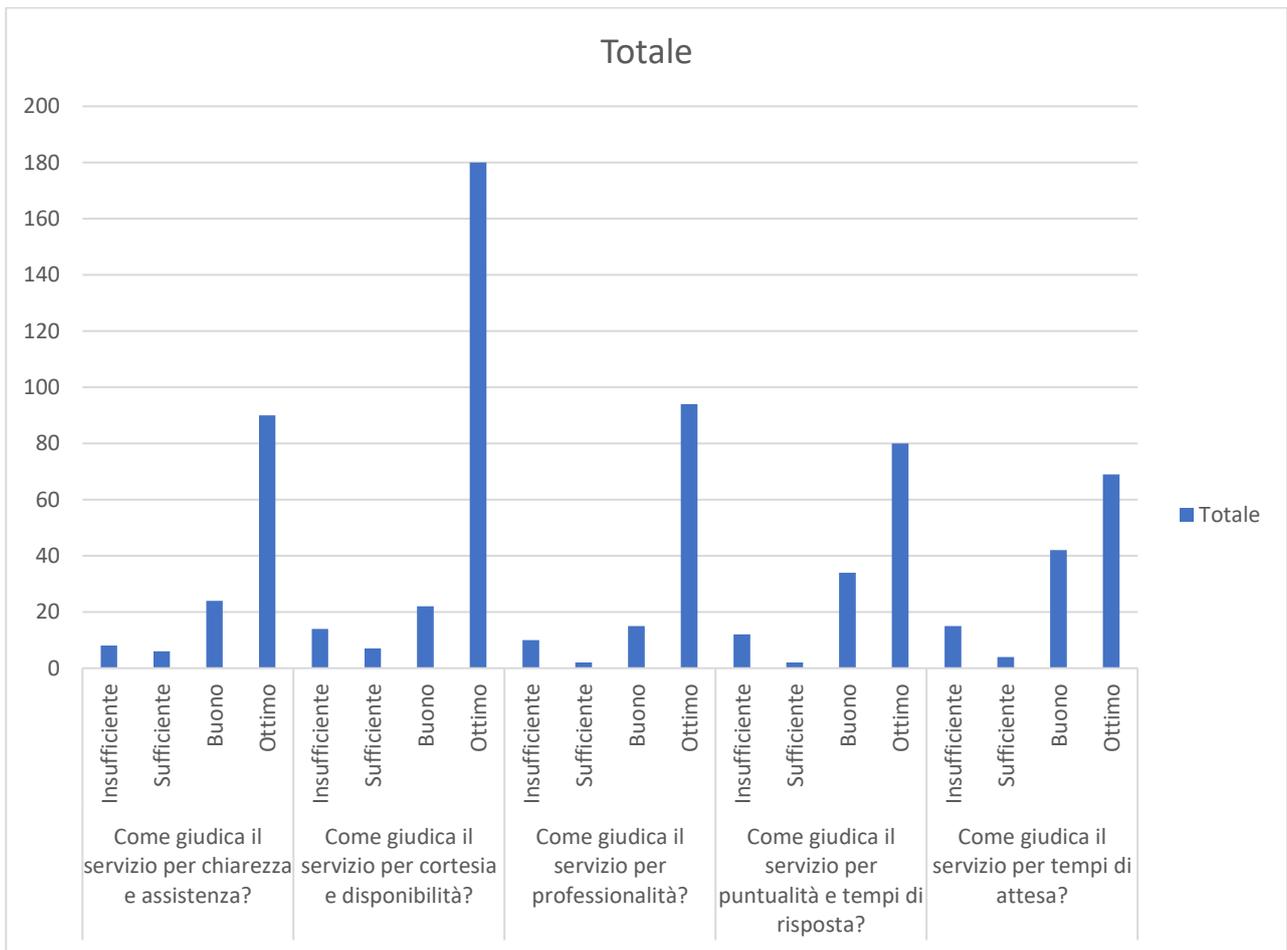
Il Laboratorio ha installato presso la sala d'attesa una periferica di accoglienza informatizzata (TOTEM) rivolta alla clientela, dotata di monitor touch screen. Il totem touch screen, rispetto ai totem analogici porta in dote un potenziale praticamente sconfinato; questi strumenti, infatti, dotati di mini PC integrato e collegati in LAN, offrono la possibilità di interagire con l'utente e di fungere non solo da distributori di scontrini, ma (se lo si desidera) anche da chioschi interattivi. Grazie all'utilizzo di periferiche dall'alto contenuto tecnologico è possibile implementare le funzionalità con lettori di codici a barre o tessere magnetiche. Il totem può supportare e guidare l'utenza fin dal suo ingresso nella struttura.

Mediante tale TOTEM e l'applicazione WelcomeCustomer il Laboratorio crea un flusso per ottenere informazioni importanti sulla soddisfazione del cliente. Il sistema prevede flussi più o meno complessi adatti ad ogni esigenza e senza limiti! Icone a "faccine" per valutare positivamente o negativamente il servizio.

Nel corso del 2023 risultano registrate al sistema digitale 730 risposte di valutazione di servizio così distribuite:

| DOMANDA | SELEZIONE | Totale | ICS% |
|---|---------------|------------|--------|
| Come giudica il servizio per chiarezza e assistenza? | Insufficiente | 8 | 6,25% |
| | Sufficiente | 6 | 4,69% |
| | Buono | 24 | 18,75% |
| | Ottimo | 90 | 70,31% |
| Come giudica il servizio per chiarezza e assistenza? Totale | | 128 | |
| Come giudica il servizio per cortesia e disponibilità? | Insufficiente | 14 | 6,28% |
| | Sufficiente | 7 | 3,14% |
| | Buono | 22 | 9,87% |
| | Ottimo | 180 | 80,72% |
| Come giudica il servizio per cortesia e disponibilità? Totale | | 223 | |
| Come giudica il servizio per professionalità? | Insufficiente | 10 | 8,26% |
| | Sufficiente | 2 | 1,65% |
| | Buono | 15 | 12,40% |
| | Ottimo | 94 | 77,69% |
| Come giudica il servizio per professionalità? Totale | | 121 | |
| Come giudica il servizio per puntualità e tempi di risposta? | Insufficiente | 12 | 9,38% |
| | Sufficiente | 2 | 1,56% |
| | Buono | 34 | 26,56% |
| | Ottimo | 80 | 62,50% |
| Come giudica il servizio per puntualità e tempi di risposta? Totale | | 128 | |
| Come giudica il servizio per tempi di attesa? | Insufficiente | 15 | 11,54% |
| | Sufficiente | 4 | 3,08% |
| | Buono | 42 | 32,31% |
| | Ottimo | 69 | 53,08% |
| Come giudica il servizio per tempi di attesa? Totale | | 130 | |
| Totale complessivo | | 730 | |

Il risultato complessivo è quello di estrema soddisfazione generale dell'utenza.
La cui rappresentazione grafica è la seguente.



Avellino, 30/05/2024