

Relazione sull'attività: Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine di Customer Satisfaction deliberata dal Consiglio Direttivo con il Piano delle attività programmate per l'anno 2014 nella seduta del 28/10/2013 e approvate dal Comitato Esecutivo dell'ACI, è stata realizzata nel corso del I semestre 2014.

Questa indagine si collega alla mappa strategica della Federazione che ha come priorità politica il "funzionamento e ottimizzazione organizzativa".

E' stata realizzata a costo zero in quanto si è avvalsa delle seguenti unità organizzative:

- il direttore
- ufficio soci
- ufficio assistenza
- segreteria

La rilevazione si è svolta con la consegna di una scheda-questionario ai clienti/utenti che si sono rivolti ai nostri sportelli per l'espletamento di pratiche automobilistiche, tesseramento ACI o pagamento delle tasse automobilistiche.

Il questionario di rilevazione, costituito da una decina di domande, di cui si allega un facsimile, è stato strutturato per conoscere le opinioni sui seguenti aspetti:

- Spazio fisico
- Qualità del servizio
- Professionalità degli operatori

Nel corso del periodo compreso tra il 1 gennaio e 30 giugno 2014 sono stati consegnati e compilati n. 309 questionari.

La percentuale di uomini che ha compilato il questionario è stata del 62% mentre quella delle donne è il 38%. Percentuale che dimostra la tendenza che un sempre maggiore numero di donne si interessa ai problemi delle pratiche legate al mondo dell'automobile. La percentuale delle donne con un'età compresa tra 31 e 60 anni è il 44% mentre tra gli uomini il 77% è costituito da una fascia di età superiore ai 46 anni e tra questi il 60% ha un'età superiore ai 60 anni.

Il tasso di scolarità della nostra utenza ha le seguenti percentuali:

Scuola Elementare	11%
Scuola Media	25%
Diploma	47%
Laurea	17%

Alle singole domande del questionario si poteva dare un voto da 1 a 5:

1. per niente soddisfatto
2. poco soddisfatto
3. sufficientemente soddisfatto
4. abbastanza soddisfatto
5. molto soddisfatto

Vediamo come gli utenti hanno risposto ai singoli quesiti:

1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

1	2	3	4	5
		1%	13%	86%

2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato

1	2	3	4	5
1,3%	2,6%	2,9%	23,6%	69,6%

3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile

1	2	3	4	5
4,2%	4,5%	14,6%	19,1%	57,6%

4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

1	2	3	4	5
0,3%	0,6%	4,2%	25,3%	69,6%

5. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

1	2	3	4	5
0,3%		0,3%	10,4%	89%

6. Gli ambienti sono confortevoli

1	2	3	4	5
0,3%		4,5%	17,2%	78%

7. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili.

1	2	3	4	5
0,3%			5,5%	94,2%

8. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali.

1	2	3	4	5
0,3%			7,1%	92,6%

9. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti.

1	2	3	4	5
1,3%	0,3%	1%	8,4%	89%

10. Non ho avuto difficoltà a contattare telefonicamente l'ufficio

1	2	3	4	5
1,6%	2%	2,6%	12,6%	81,2%

Osservazioni

I risultati della rilevazione evidenziano che i punti forti del servizio risiedono nel personale a cui viene riconosciuta competenza e professionalità, disponibilità e cortesia e la capacità di relazionarsi con l'utenza con un linguaggio semplice e diretto, elementi essenziali per una buona qualità del servizio.

Le negatività, seppure assai contenute e modeste sono di tipo strutturale, come la difficoltà a raggiungere la sede, dato che va rapportato anche all'elevata età degli utenti, le cui difficoltà nella mobilità sono più evidenti.

In un ottica di miglioramento continuo, i risultati di questa indagine di "customer satisfaction" serviranno alla struttura per apportare quei correttivi e trovare soluzioni dove è necessario.