

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SEDE CENTRALE E DIREZIONI COMPARTIMENTALI

ANNO 2018

In applicazione delle previsioni legislative di cui al d.lgs. 150/2009 dettate in materia di politiche di incentivazione della produttività, la contrattazione integrativa di Ente ha convenuto sulla necessità di proseguire il percorso, già avviato negli anni precedenti, continuando ad utilizzare la rilevazione della customer satisfaction quale prioritario criterio per monitorare la qualità dei servizi resi. Degli esiti di queste indagini si è sempre dato riscontro anche nella Relazione finale di Performance approvata annualmente dal Consiglio Generale.

L'iniziativa, in riferimento alla rilevazione sulle strutture di Sede Centrale e delle Direzioni Compartimentali, è rivolta al cliente interno ed è utile alla quantificazione del trattamento accessorio del personale ACI.

Il sistema di rilevazione, già utilizzato negli anni precedenti, si fonda sul principio della centralità del cliente per individuare il potenziale di miglioramento dei servizi resi dalle strutture centrali e prevede pertanto:

- ☐ che sia il cliente dei servizi a esprimere la sua valutazione della qualità percepita;
- ☐ che l'indagine sia costruita e gestita in modo da fornire elementi di conoscenza utili per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, oltre che per definire le politiche di incentivazione del personale.

Lo strumento di rilevazione utilizzato è il **questionario**, che risponde ai seguenti criteri:

- ☐ semplicità e completezza: è composto da un numero ridotto di domande; è focalizzato sui servizi gestiti dalle strutture centrali e consente la rilevazione dei dati e dei suggerimenti del cliente interno;
- ☐ sicurezza e affidabilità: è gestito attraverso una procedura informatica;
- ☐ fungibilità: è utilizzabile a fini gestionali e organizzativi per progettare interventi di miglioramento.

I questionari sono stati somministrati on line, attraverso la piattaforma Moodle E-Learning del Portale della Comunicazione Interna, dal 10 dicembre 2018 al 31 gennaio 2019.

Il questionario:

- ❑ è introdotto da una breve descrizione dei servizi gestiti da ciascuna struttura;
- ❑ è strutturato su tre domande uguali per ciascun gruppo di Direzioni identificato in base al bacino di utenza in grado di esprimere una propria valutazione dell'efficacia del servizio;
- ❑ è costruito utilizzando indicatori di qualità che permettono di valutare la rispondenza del servizio alle esigenze di coloro i quali utilizzano il servizio: in questo modo la valutazione fa riferimento all'oggetto del servizio e non alle modalità con le quali viene reso al cliente;
- ❑ è somministrato solo agli utenti dei servizi per ciascuna struttura è stato identificato un bacino di utenza ovvero il numero di clienti interni che usufruiscono del servizio e che pertanto sono in grado di esprimere una propria valutazione dell'efficacia del servizio.

La tabella seguente descrive il bacino di utenza (valutatori) per i servizi di ciascuna struttura di Sede Centrale oggetto di valutazione.

VALUTATI		VALUTATORI				
DIREZIONI/SERVIZI/UFFICI CENTRALI I GRUPPO	PERSONALE STRUTTURE SEDE CENTRALE	DIRETTORI A.C.	PERSONALE SEDI TERRITORIALI	PERSONALE DIREZIONI COMPARTIMENTALI	PERSONALE SEDE CENTRALE *	NUMERO TOTALE VALUTATORI
DIREZIONE ISPETTORATO GENERALE E AUDIT	7	66	2072	29	441	2608
DIREZIONE RISORSE UMANE E AFFARI GENERALI	98	66	2072	29	350	2517
DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI ED INNOVAZIONE	42	66	2072	29	406	2573
SERVIZIO TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	8	66	2072	29	440	2607
SERVIZIO GESTIONE PRA	42	66	2072	29	406	2573
SERVIZIO GESTIONE TASSE AUTOMOBILISTICHE	23	66	2072	29	425	2592
SERVIZIO PATRIMONIO	27	66	2072	29	421	2588
UFFICIO AMMINISTRAZIONE E BILANCIO	38	66	2072	29	410	2577
UFFICIO DATA PROTECTION OFFICER	1	66	2072	29	447	2614
* totale personale di Sede centrale al netto della propria forza in ruolo per ogni Direzione/Servizio/Ufficio Centrale						

VALUTATI		VALUTATORI				
DIREZIONI/SERVIZI/UFFICI CENTRALI II GRUPPO	PERSONALE STRUTTURE SEDE CENTRALE	DIRETTOR I A.C.	PERSONAL E SEDI TERRITORI ALI	PERSONALE DIREZIONI COMPARTIM ENTALI	PERSONAL E SEDE CENTRALE *	NUMERO TOTALE VALUTATORI
DIREZIONE PER L'EDUCAZIONE STRADALE, LA MOBILITA' E IL TURISMO	59	66		29	389	484
DIREZIONE PRESIDENZA E SEGRETERIA GENERALE CON DELEGA AI SERVIZI DELEGATI	19	66		29	429	524
DIREZIONE SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI, PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO	22	66		29	426	521
DIREZIONE ANALISI STRATEGICA PER LE POLITICHE DI GRUPPO	2	66		29	446	541
DIREZIONE ATTIVITA' ASSOCIATIVE E GESTIONE E SVILUPPO RETI	16	66		29	432	527
DIREZIONE PER LO SPORT AUTOMOBILISTICO	33	66		29	415	510
SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE	2	66		29	446	541
UFF.STRUTTURA TECNICA PERMANENTE PER L'O.I.V	4	66		29	444	539
UFFICIO PER I RAPPORTI CON LA FIA E LE RELAZIONI INTERNAZIONALI	5	66		29	443	538
* totale personale di Sede centrale al netto della propria forza in ruolo per ogni Direzione/Servizio/Ufficio Centrale						

Il bacino di utenza (valutatori) delle Direzioni Compartimentali è formato dal personale assegnato alle Strutture di riferimento di ciascuna Direzione Compartimentale.

Questionario:

Primo gruppo di Direzioni

Direzione Ispettorato Generale

Direzione Sistemi Informativi e Innovazione

Direzione Risorse Umane e Affari Generali

Servizio Gestione PRA

Servizio Gestione Tasse

Servizio Patrimonio

Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico

Ufficio Amministrazione e Bilancio

Ufficio per il Supporto al Data Protector Officer

1.Come misura mediamente la tempestività nella risposta da parte dei dipendenti della Struttura?

- pessima:								
- scarsa:								
- mediocre:								
- sufficiente:								
- buona:								
- ottima:								

2.Cosa ne pensa della capacità di ascolto e comprensione, disponibilità e cortesia del personale della Struttura?

- pessima:	
- scarsa:	
- mediocre:	
- sufficiente:	
- buona:	
- ottima:	

3.Sulla base delle informazioni a sua disposizione come misura mediamente il servizio reso dai dipendenti della Struttura?

- pessima:	
- scarsa:	
- mediocre:	
- sufficiente:	
- buona:	
- ottima:	

Secondo gruppo di Direzioni

Direzione Segreteria Organi Collegiali

Direzione Presidenza e Segreteria Generale con Delega ai Servizi delegati

Direzione per lo Sport Automobilistico

Direzione Analisi Strategica per le Politiche del Gruppo

Direzione Attività Associative e Gestione Sviluppo Reti

Direzione per l'Educazione Stradale Mobilità e Turismo

Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione

Ufficio Rapporti con la FIA

Ufficio OIV

1.Come misura mediamente la tempestività nella risposta da parte dei dipendenti della Struttura?

- pessima:								
- scarsa:								
- mediocre:								
- sufficiente:								
- buona:								
- ottima:								

2.Cosa ne pensa della capacità di ascolto e comprensione, disponibilità e cortesia del personale della Struttura?

- pessima:	
- scarsa:	
- mediocre:	
- sufficiente:	
- buona:	
- ottima:	

3.Sulla base delle informazioni a sua disposizione come misura mediamente il servizio reso dai dipendenti della Struttura?

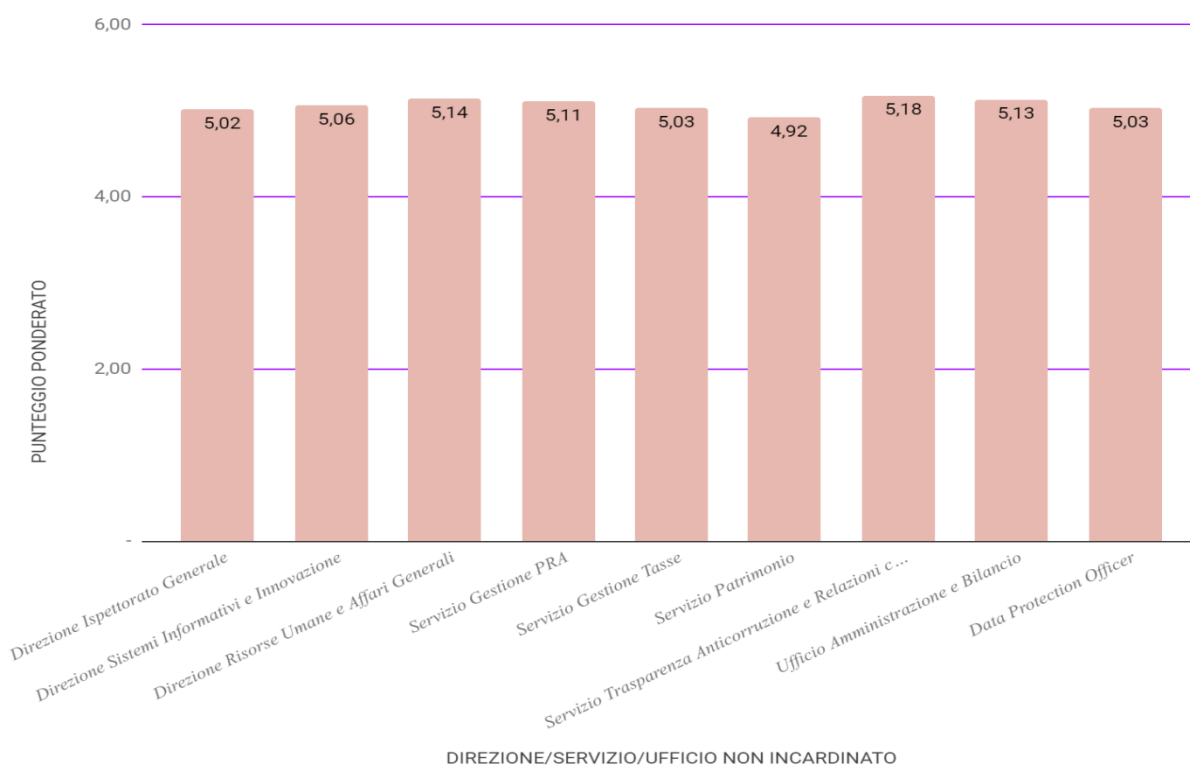
- pessima:	
- scarsa:	
- mediocre:	
- sufficiente:	1
- buona:	
- ottima:	1

Tutte le strutture, Direzioni Compartimentale e di Sede Centrale, sono state misurate positivamente.

Si riportano qui di seguito alcune rappresentazioni grafiche riassuntive dei risultati conseguiti dalle Direzioni/Servizi/Uffici non incardinati di sede centrale.

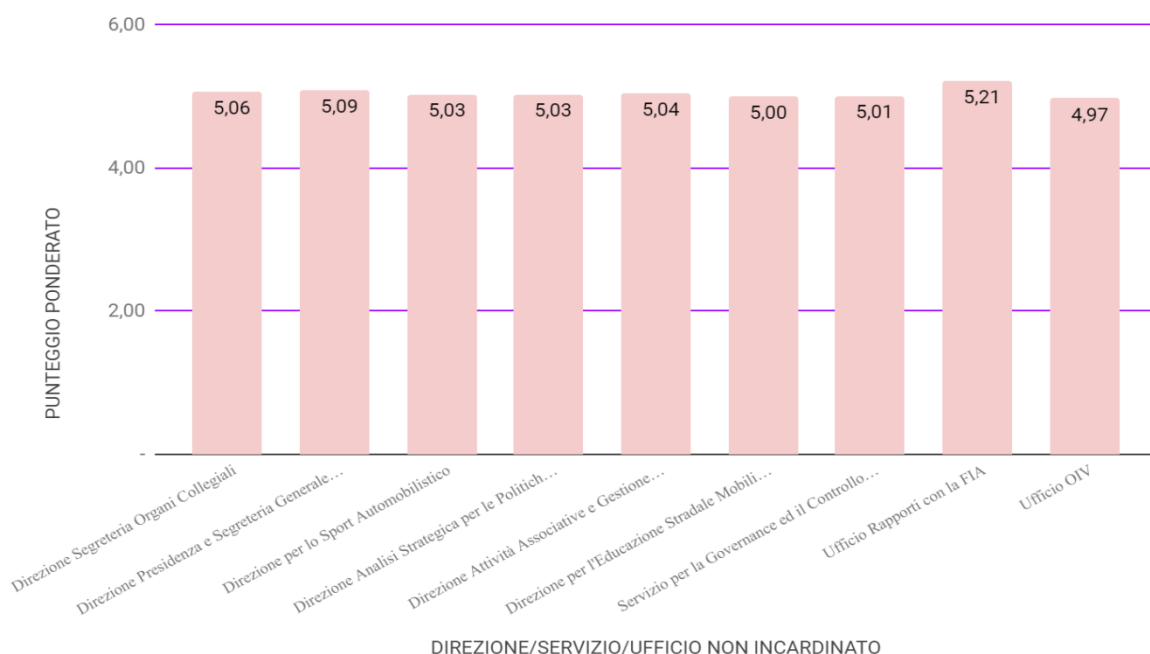
I GRUPPO DIREZIONE/SERVIZIO/UFFICIO NON INCARDINATO	PUNTEGGIO PONDERATO CON VALORE QUESTIONARI	PUNTEGGIO ASSOLUTO	NUMERO QUESTIONARI SOMMINISTRATI
Direzione Ispettorato Generale	5,02	6801	1355
Direzione Sistemi Informativi e Innovazione	5,06	7140	1409
Direzione Risorse Umane e Affari Generali	5,14	7505	1461
Servizio Gestione PRA	5,11	7298	1427
Servizio Gestione Tasse	5,03	6874	1366
Servizio Patrimonio	4,92	6732	1369
Servizio Trasparenza Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico	5,18	7585	1464
Ufficio Amministrazione e Bilancio	5,13	7475	1457
Data Protection Officer	5,03	6930	1378

RIEPILOGO PER DIREZIONI/SERVIZI/UFFICI NON INCARDINATI DI SEDE CENTRALE - I GRUPPO



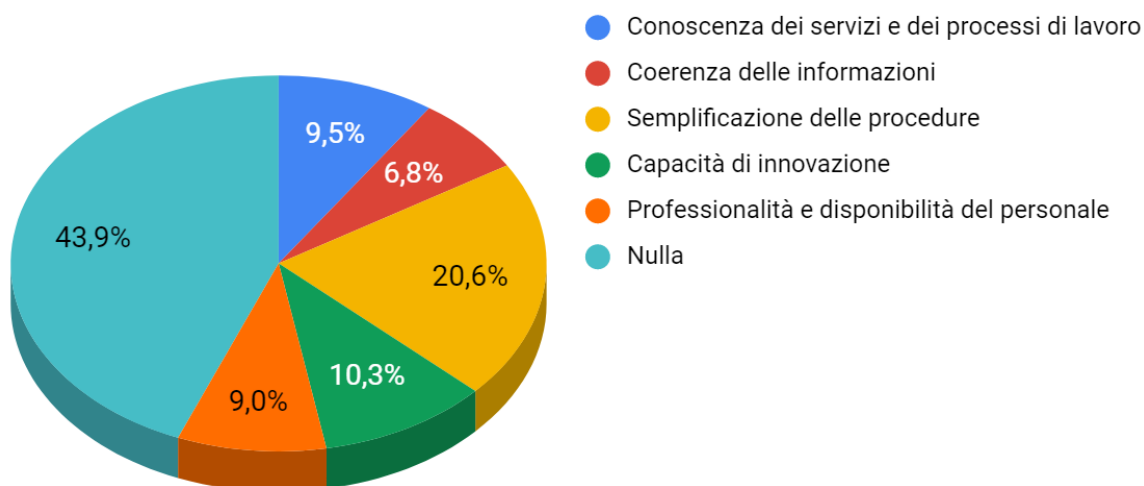
II GRUPPO DIREZIONE/SERVIZIO/UFFICIO NON INCARDINATO	PUNTEGGIO PONDERATO CON VALORE QUESTIONARI	PUNTEGGIO ASSOLUTO	NUMERO QUESTIONARI SOMMINISTRATI
Direzione Segreteria Organi Collegiali	5,06	1550	306
Direzione Presidenza e Segreteria Generale con Delega ai Servizi delegati	5,09	1554	306
Direzione per lo Sport Automobilistico	5,03	1468	292
Direzione Analisi Strategica per le Politiche del Gruppo	5,03	1566	311
Direzione Attività associative e Gestione Sviluppo Reti	5,04	1559	309
Direzione per l'Educazione Stradale Mobilità e Turismo	5,00	1386	277
Servizio per la Governance ed il Controllo di Gestione	5,01	1552	310
Ufficio Rapporti con la FIA	5,21	1654	318
Ufficio OIV	4,97	1526	307

RIEPILOGO PER DIREZIONI/SERVIZI/UFFICI NON INCARDINATI DI SEDE CENTRALE - II GRUPPO



In riferimento alle aree di miglioramento, oltre il 43% del personale ha dichiarato di non avere alcun suggerimento sui servizi di sede centrale.

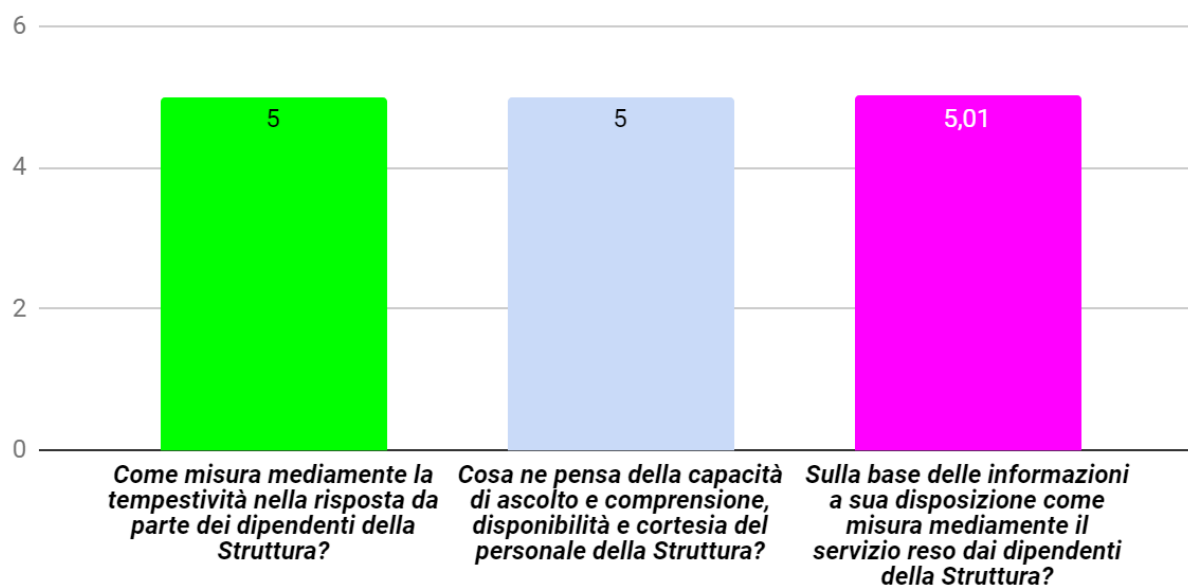
Se dovesse dare indicazioni per migliorare il servizio reso su cosa agirebbe?



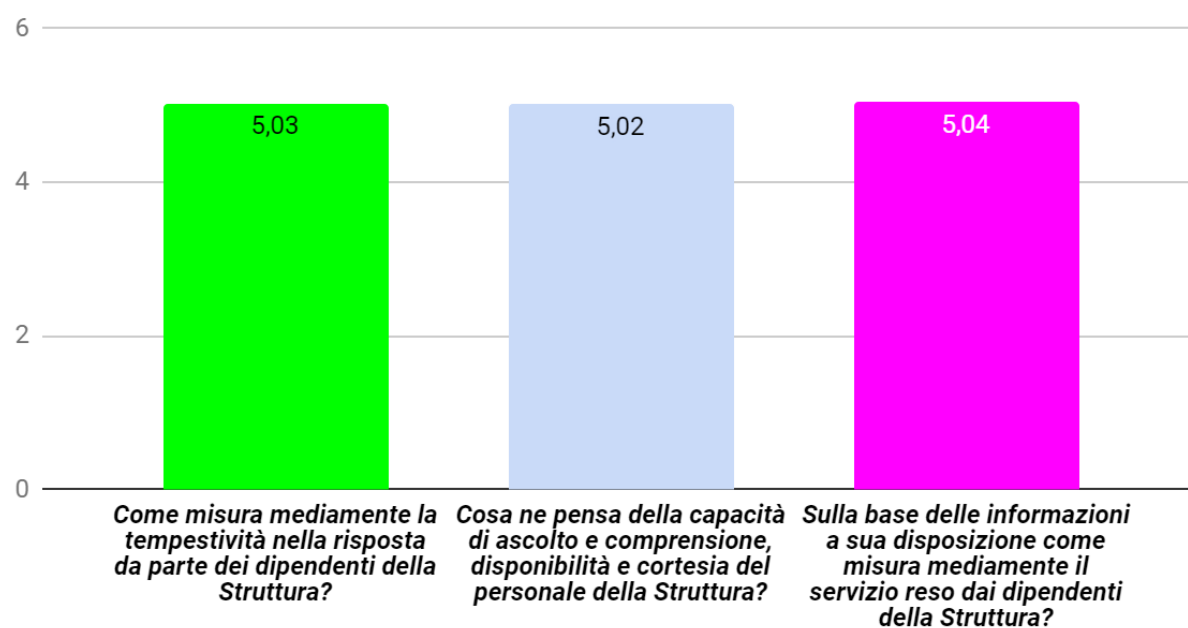
Qui di seguito la rappresentazione grafica della media ponderata dei giudizi positivi ottenuti per ogni domanda per Direzione/Servizio/Ufficio centrale e, all'interno di queste, per Uffici incardinati, calcolata attribuendo i valori crescenti da 1 a 6 ai giudizi da pessimo a ottimo.

DIREZIONE ISPETTORATO GENERALE E AUDIT

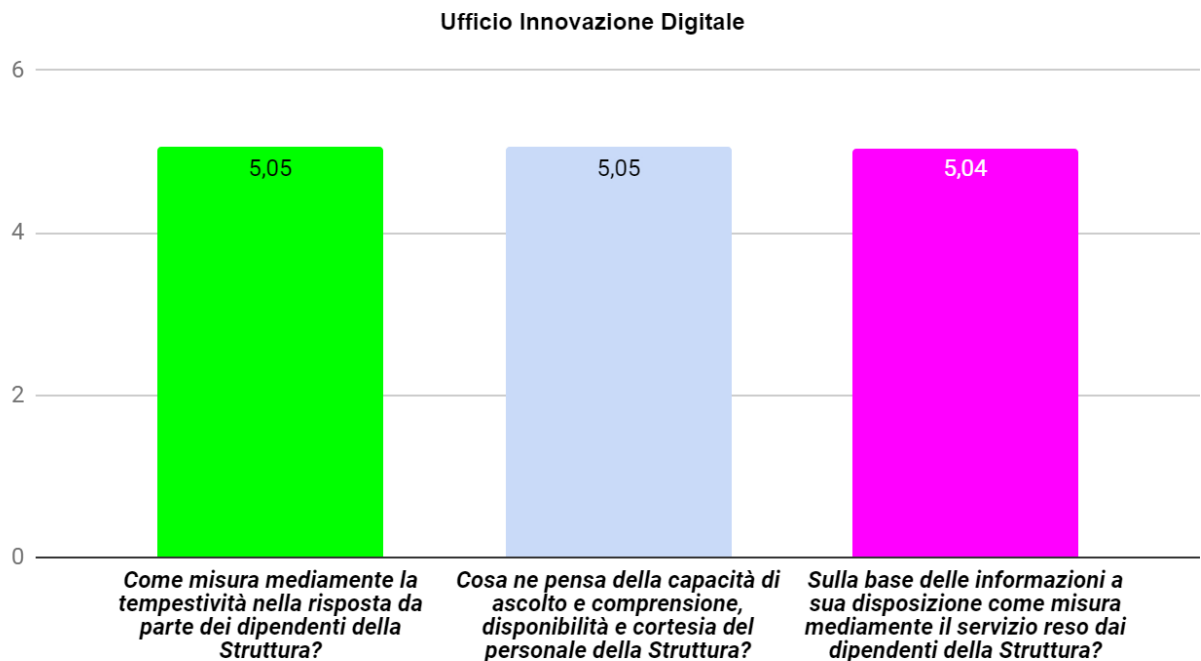
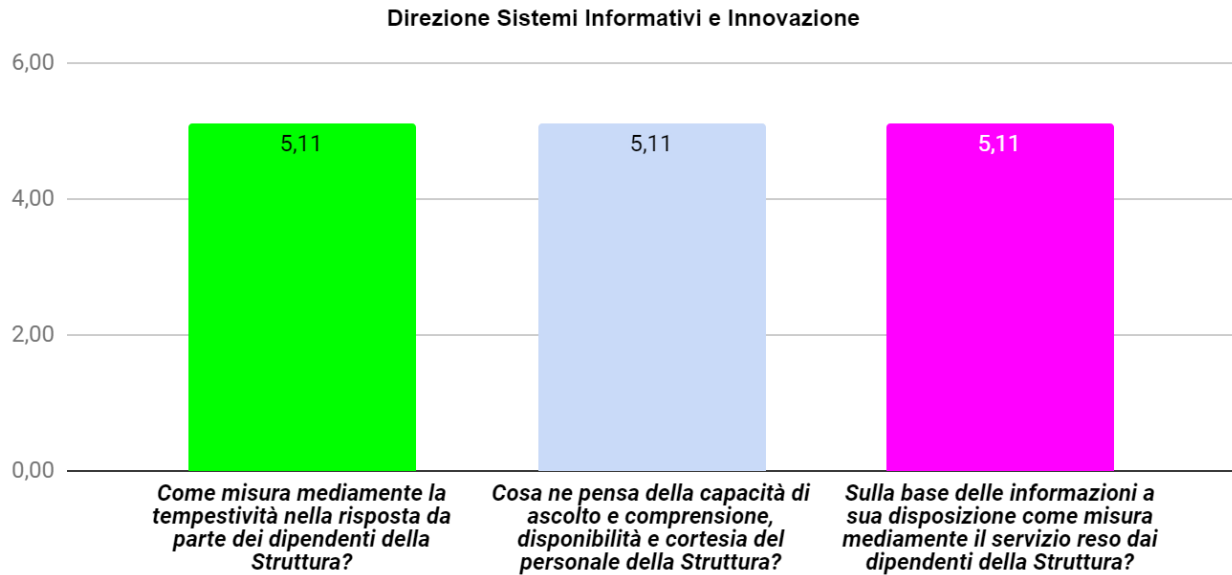
Direzione Ispettorato Generale

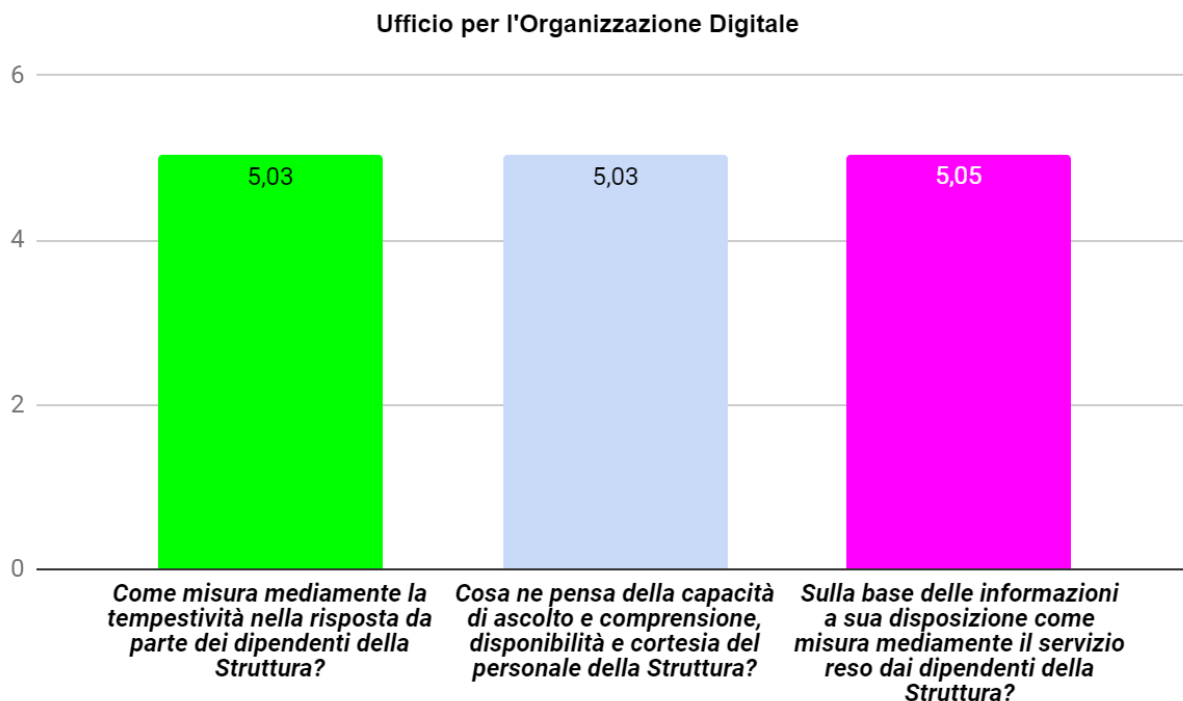


Ufficio Analisi e Documentazione Amministrativa

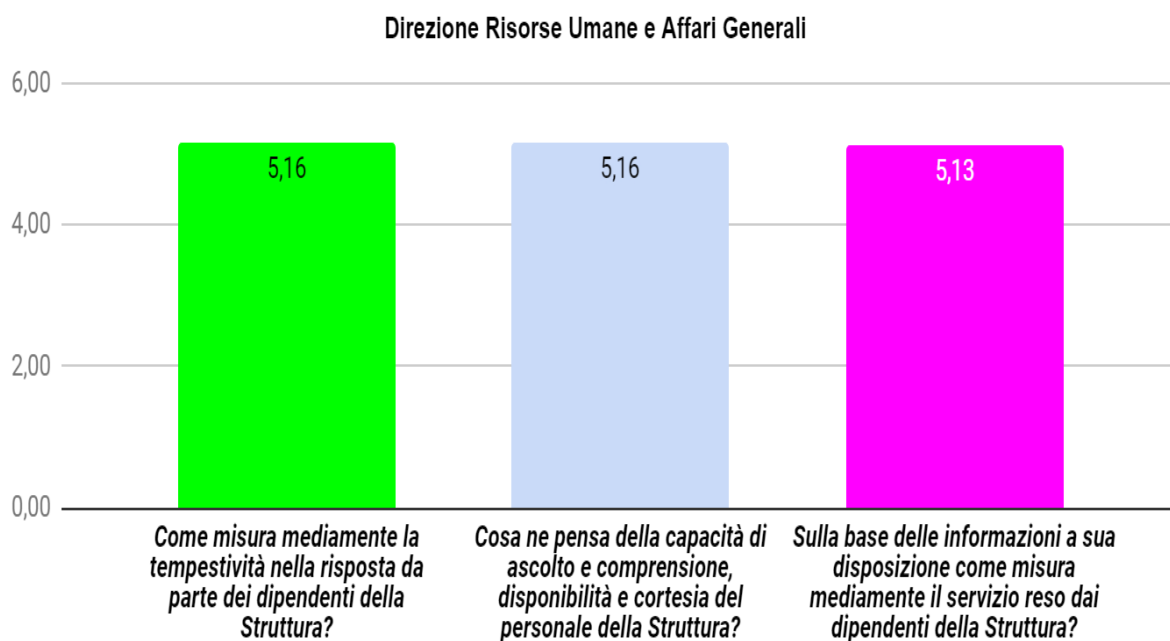


DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E INNOVAZIONE

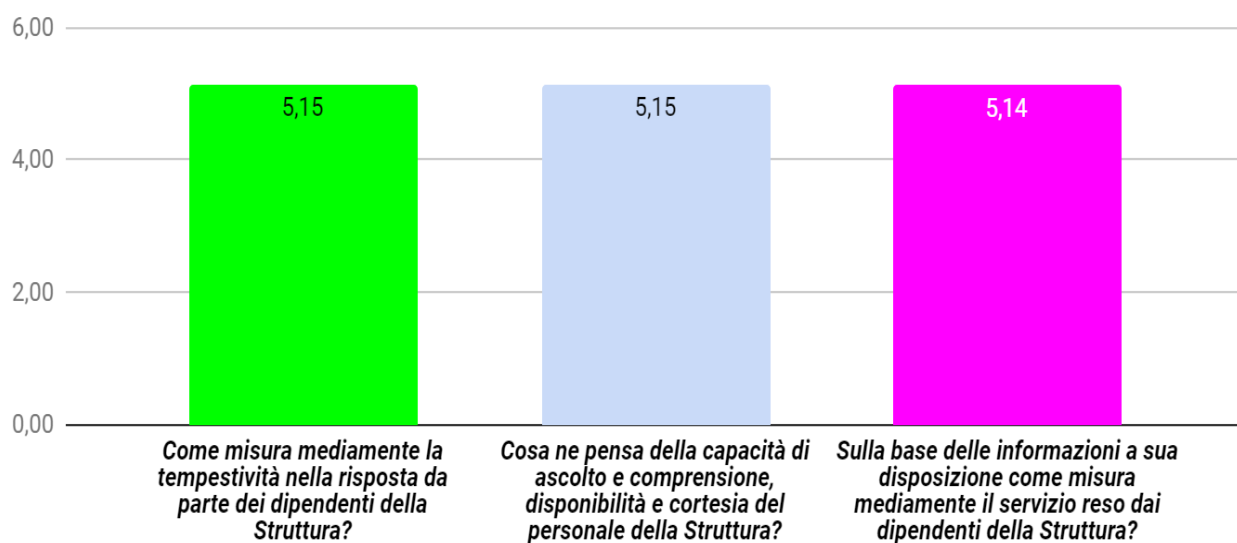




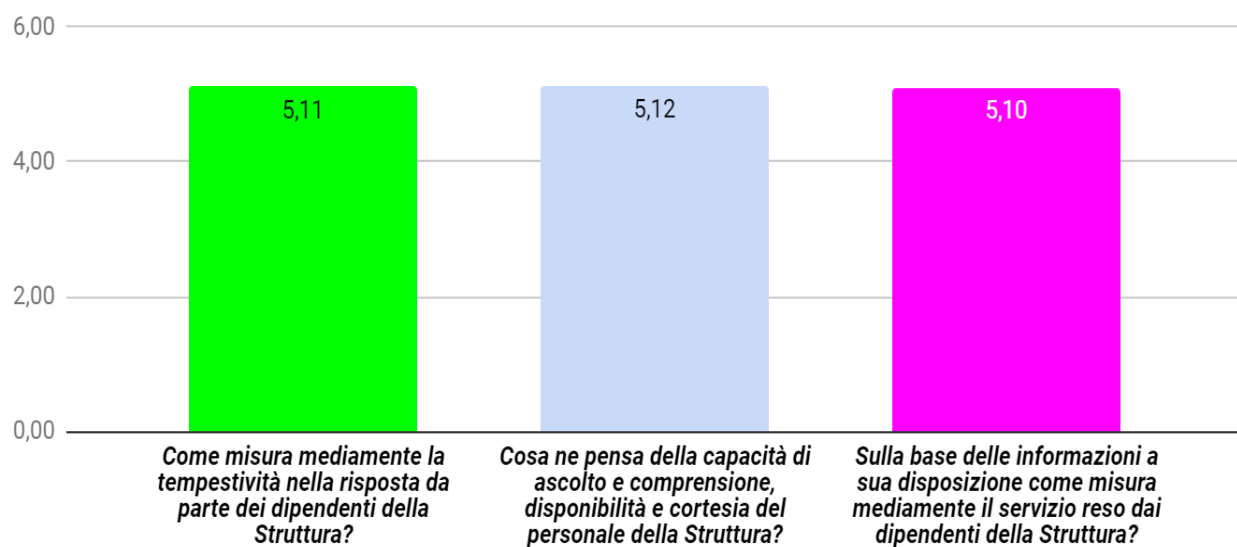
DIREZIONE RISORSE UMANE E AFFARI GENERALI



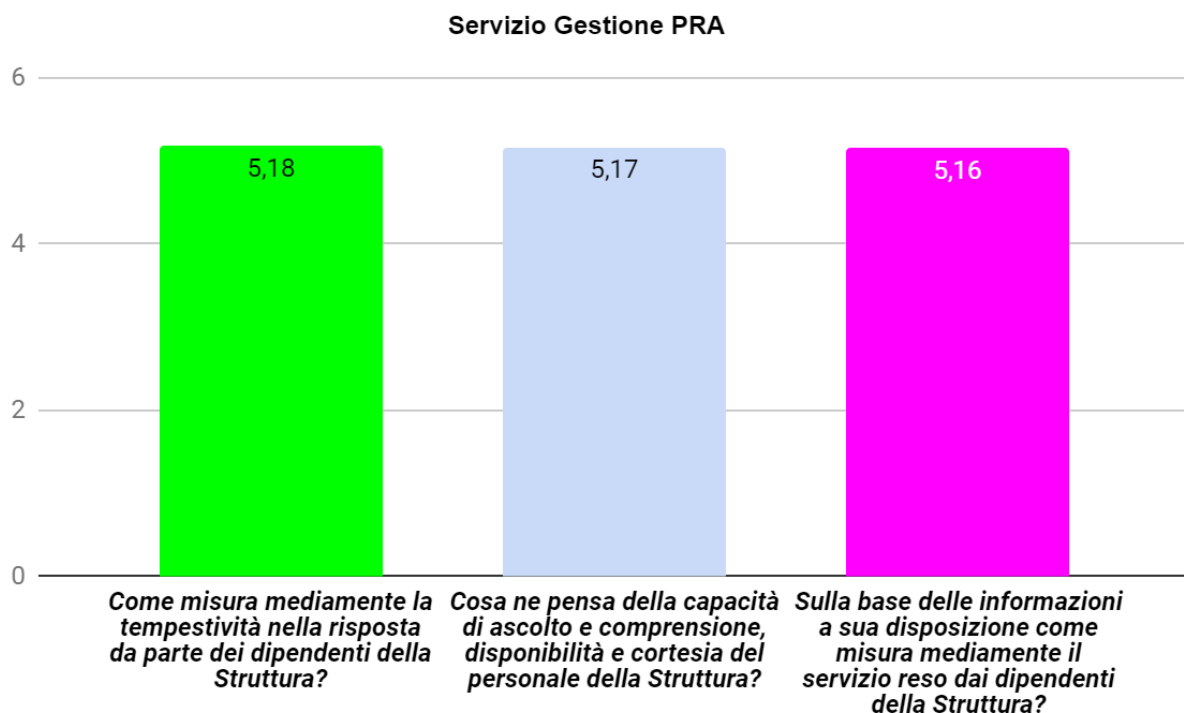
Ufficio Amministrazione Sviluppo e Formazione del Personale



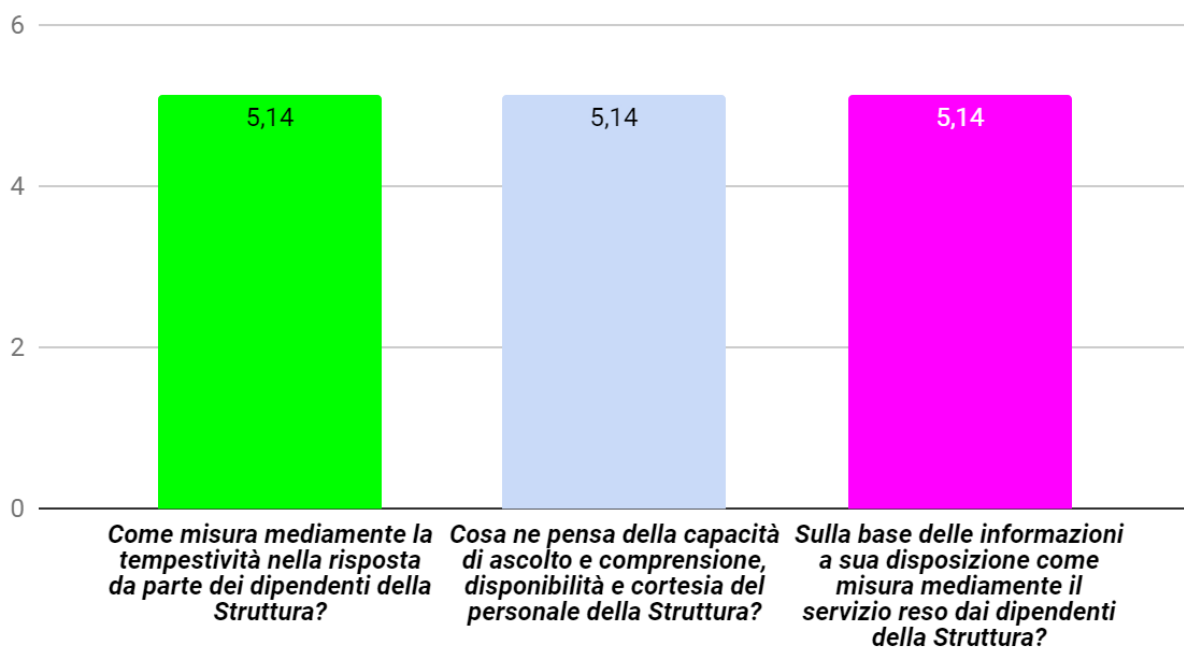
Ufficio Organizzazione Performance Valutazione e Welfare del Personale

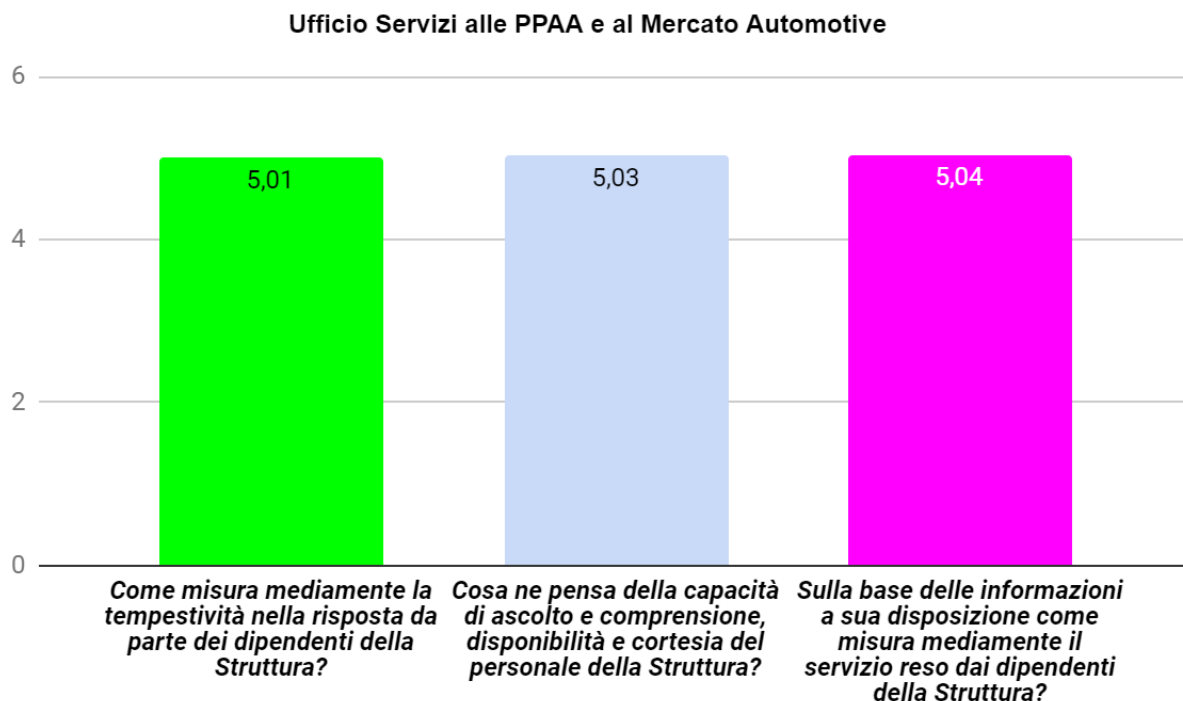


SERVIZIO GESTIONE PRA

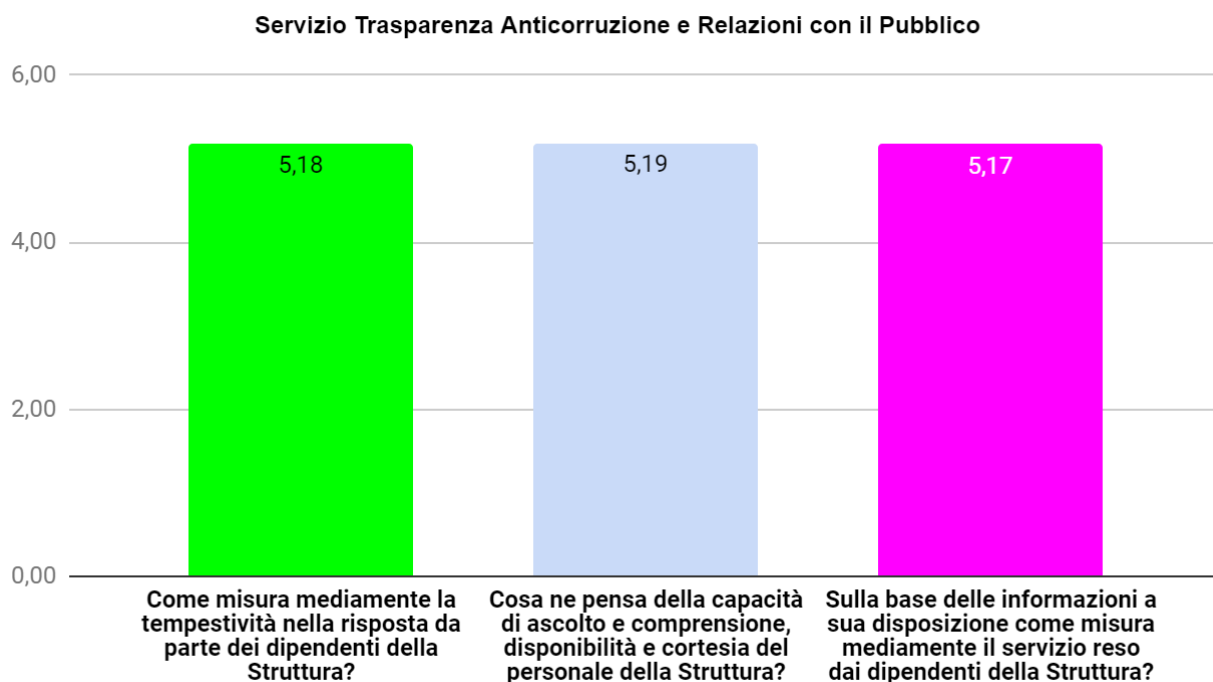


Ufficio Amministrazione Servizi PRA

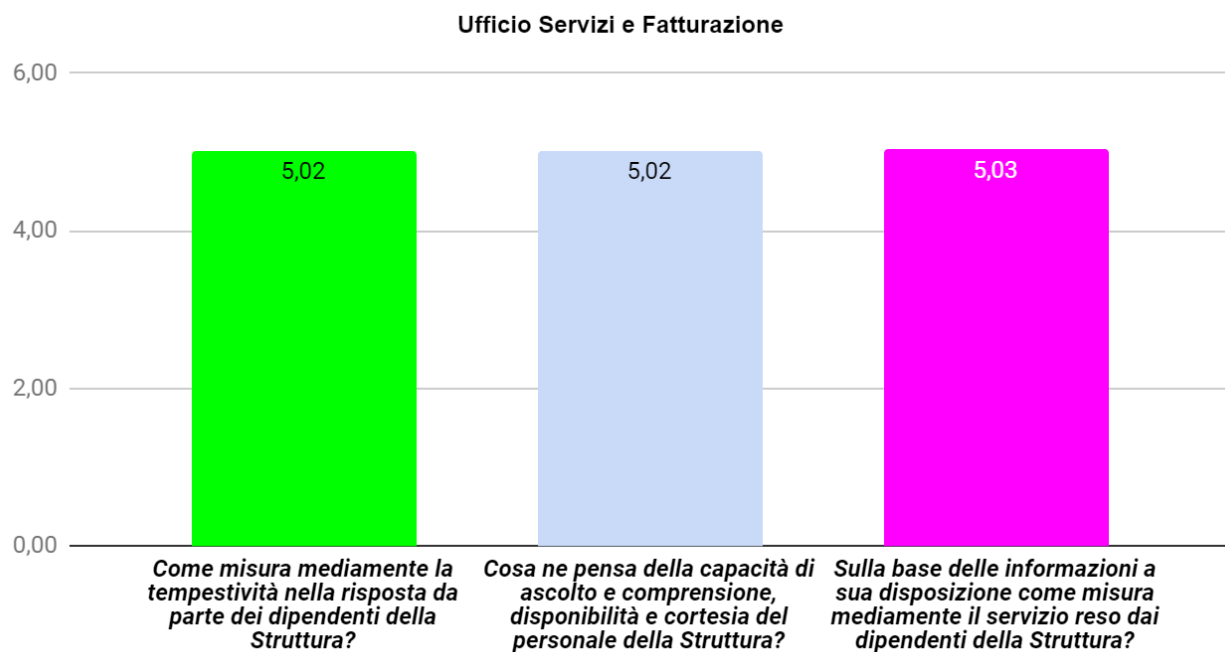
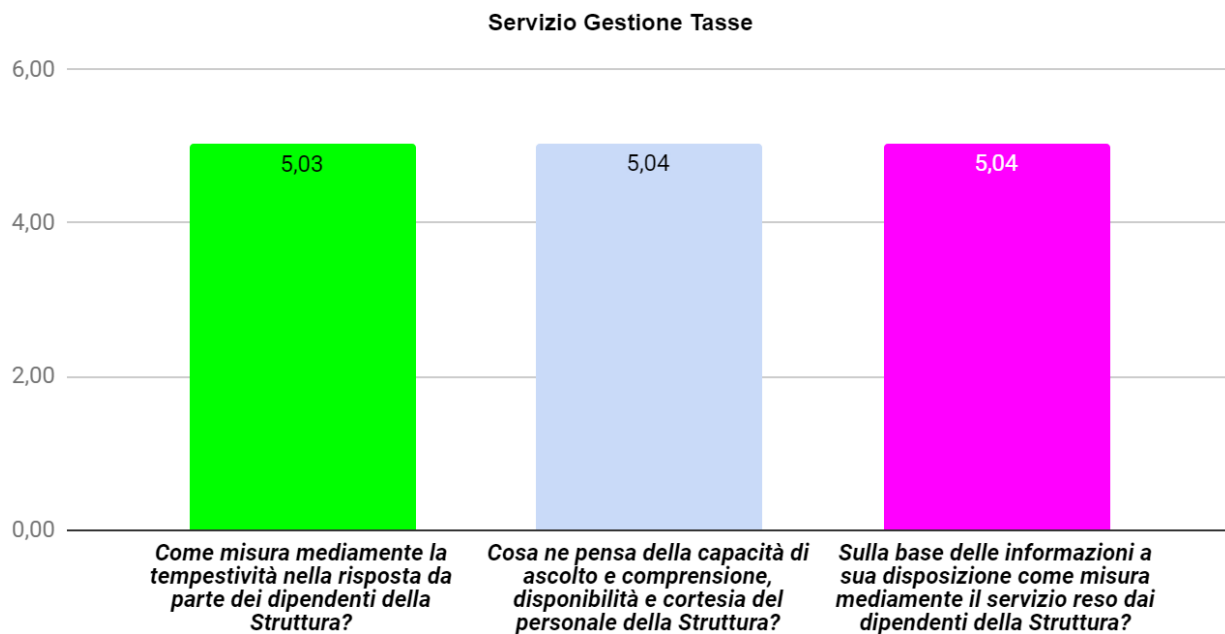




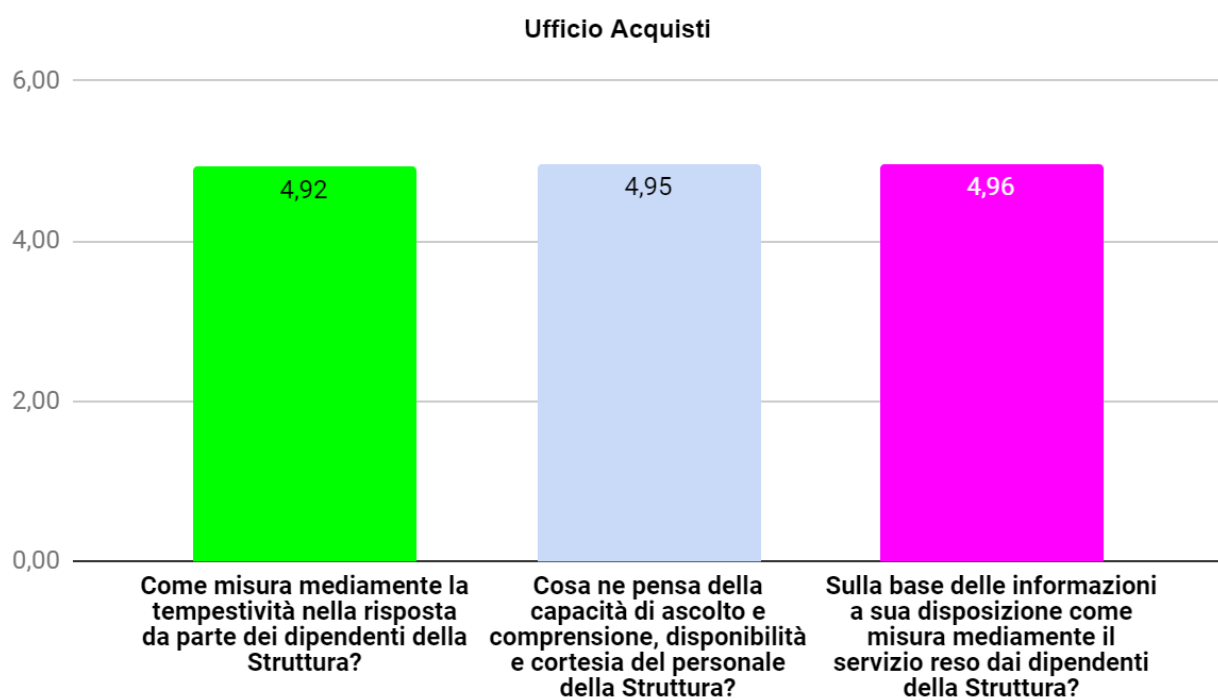
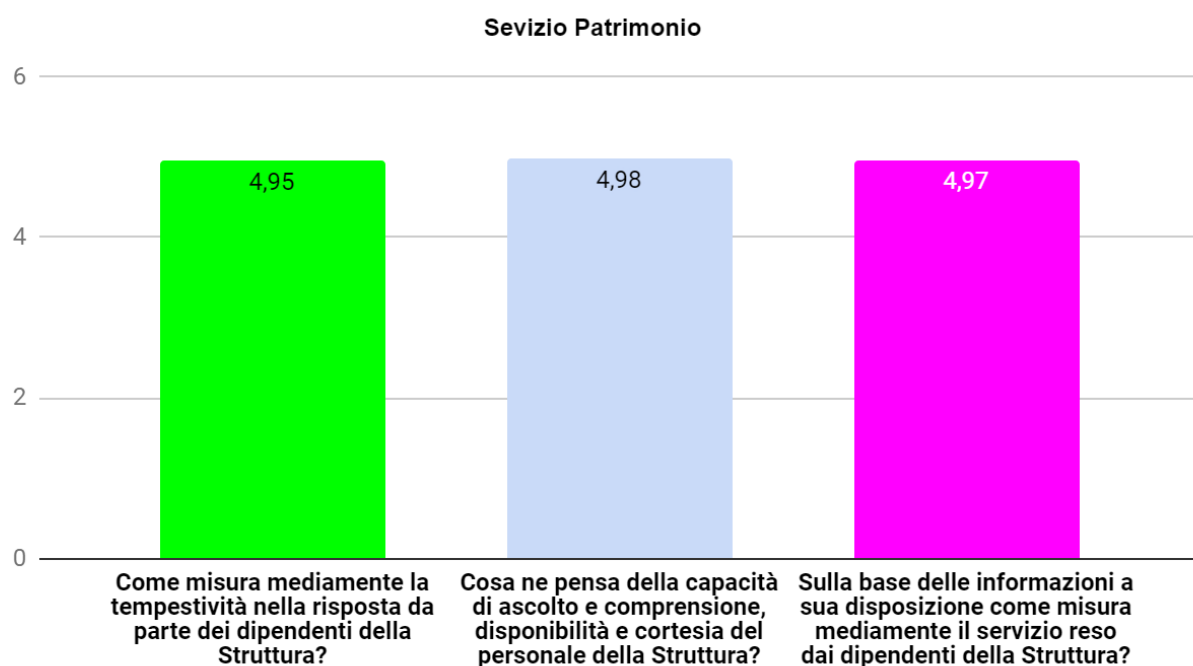
SERVIZIO TRASPARENZA ANTICORRUZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

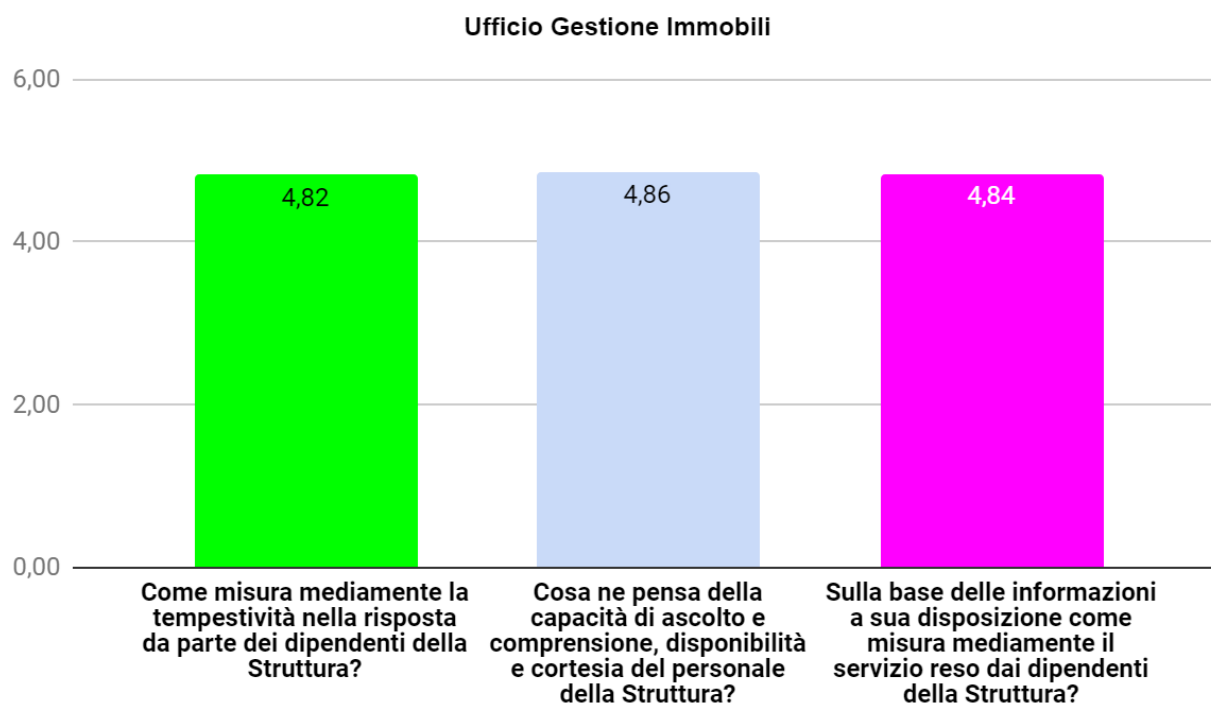


SERVIZIO GESTIONE TASSE AUTOMOBILISTICHE

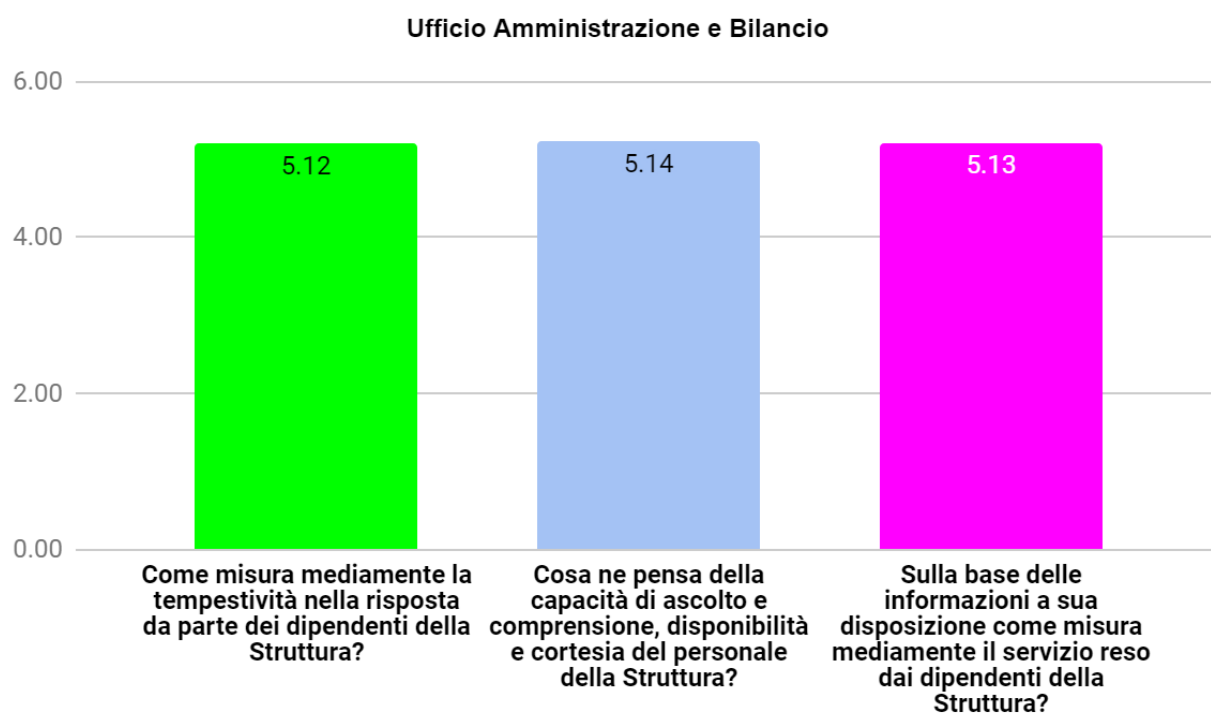


SERVIZIO PATRIMONIO

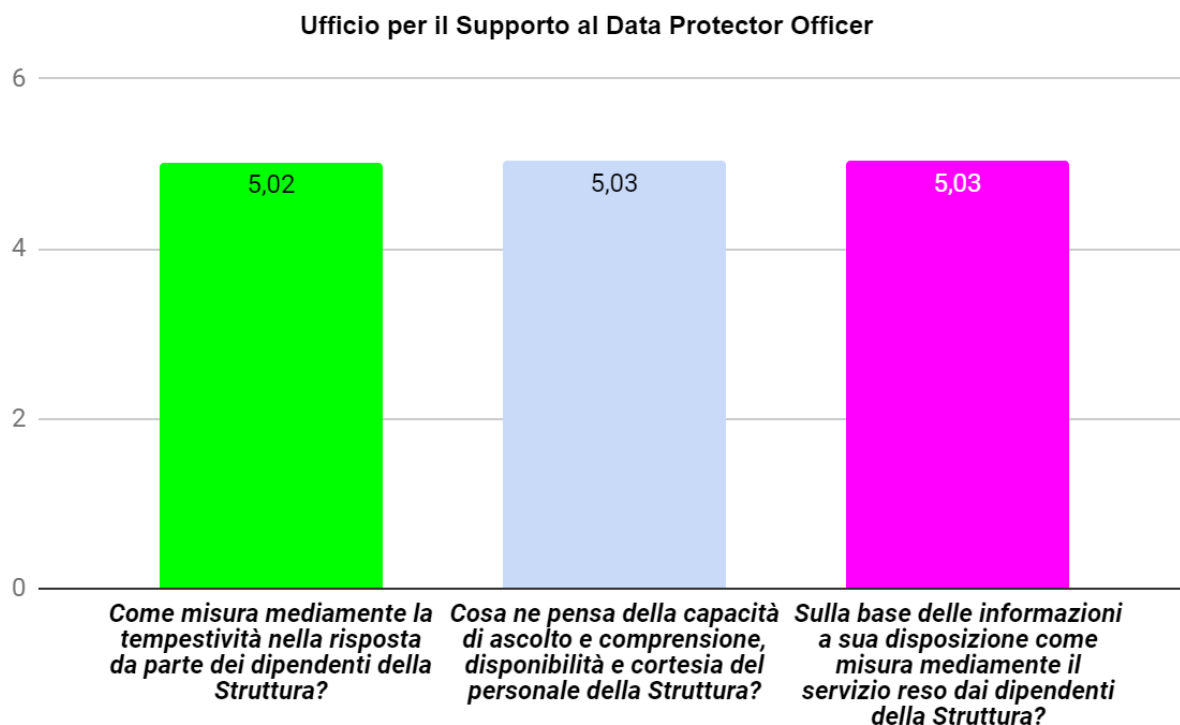




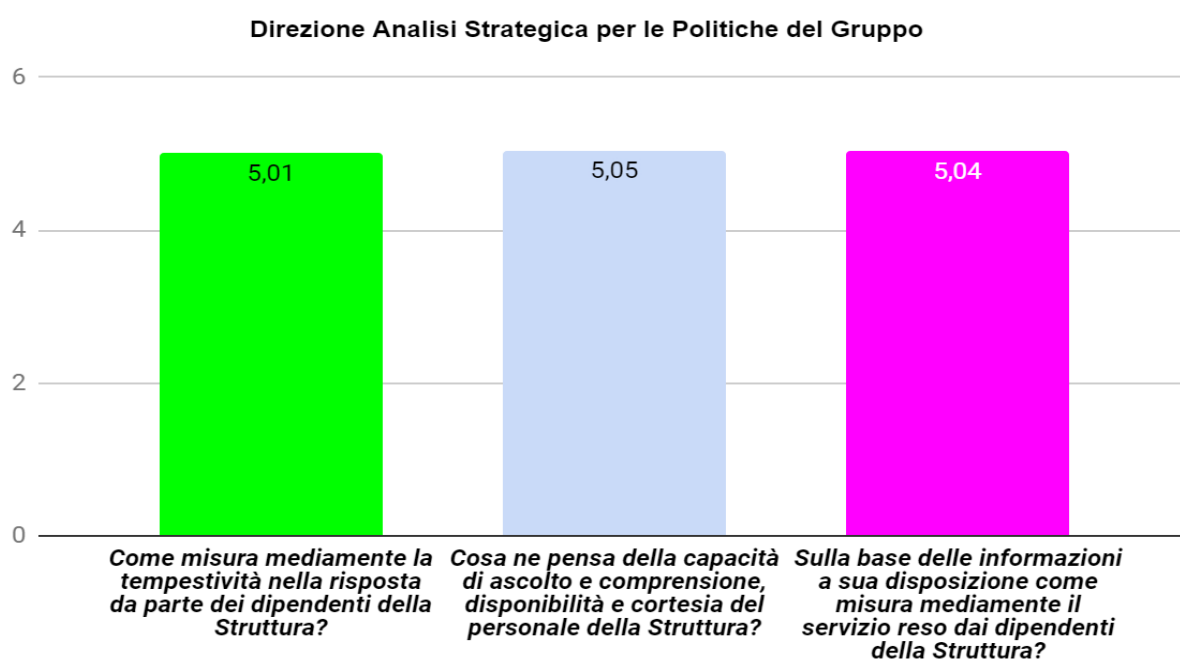
UFFICIO AMMINISTRAZIONE E BILANCIO



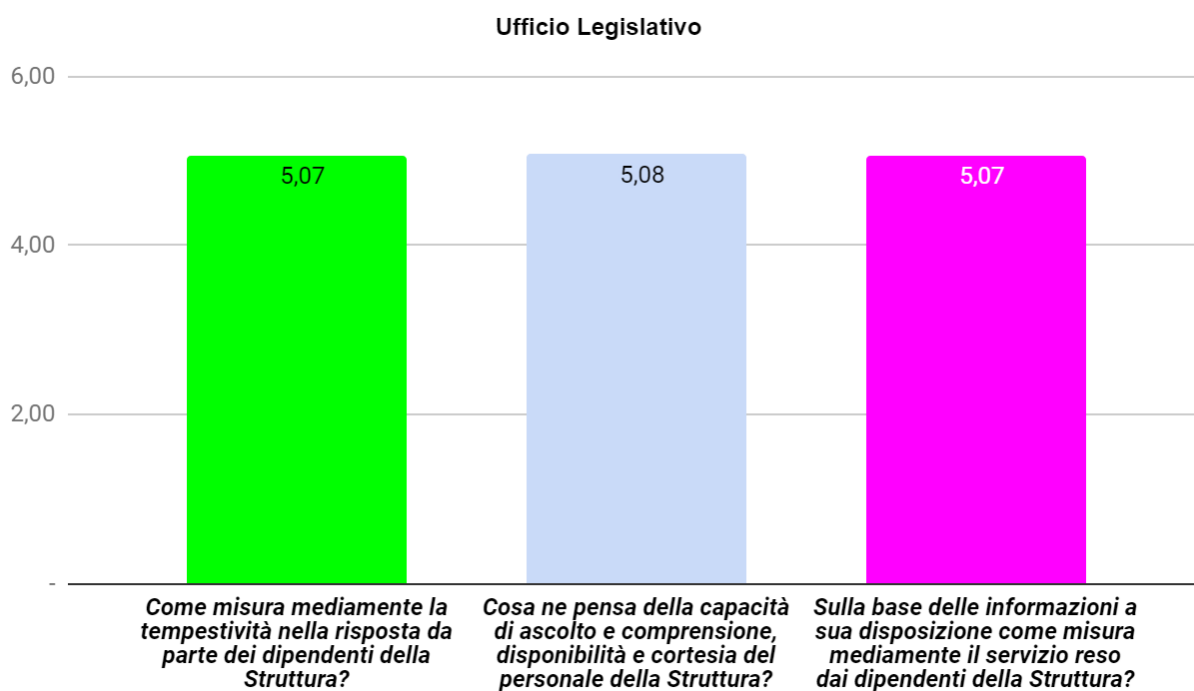
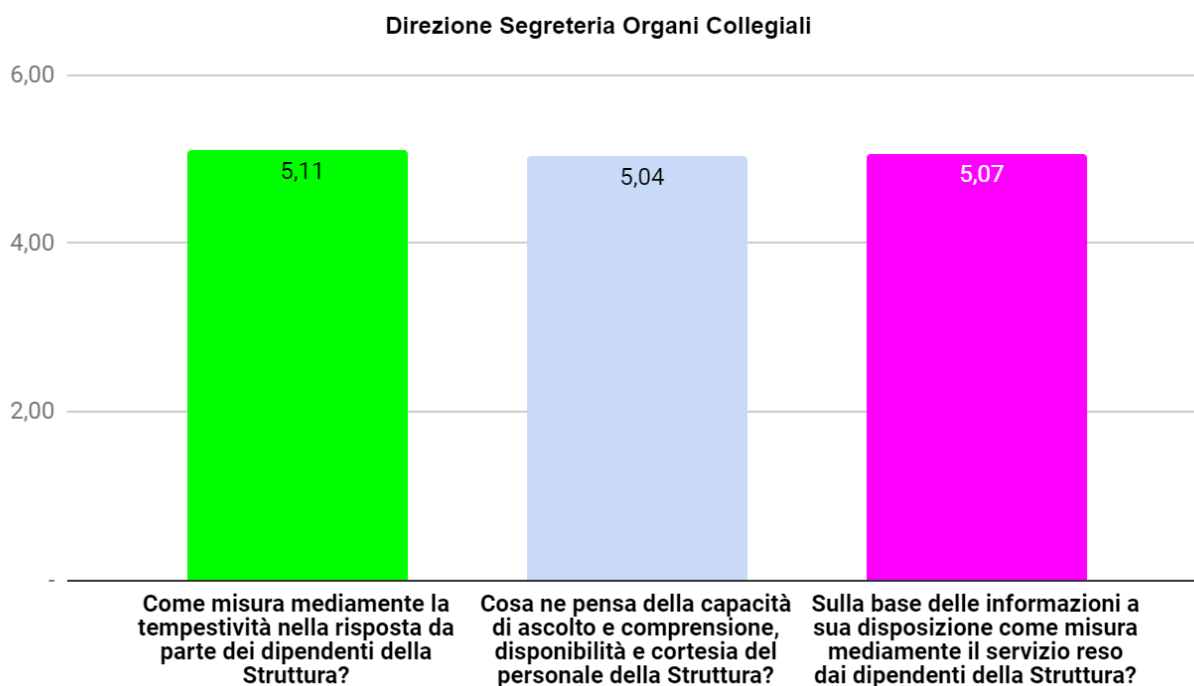
UFFICIO PER IL SUPPORTO AL DATA PROTECTION OFFICER



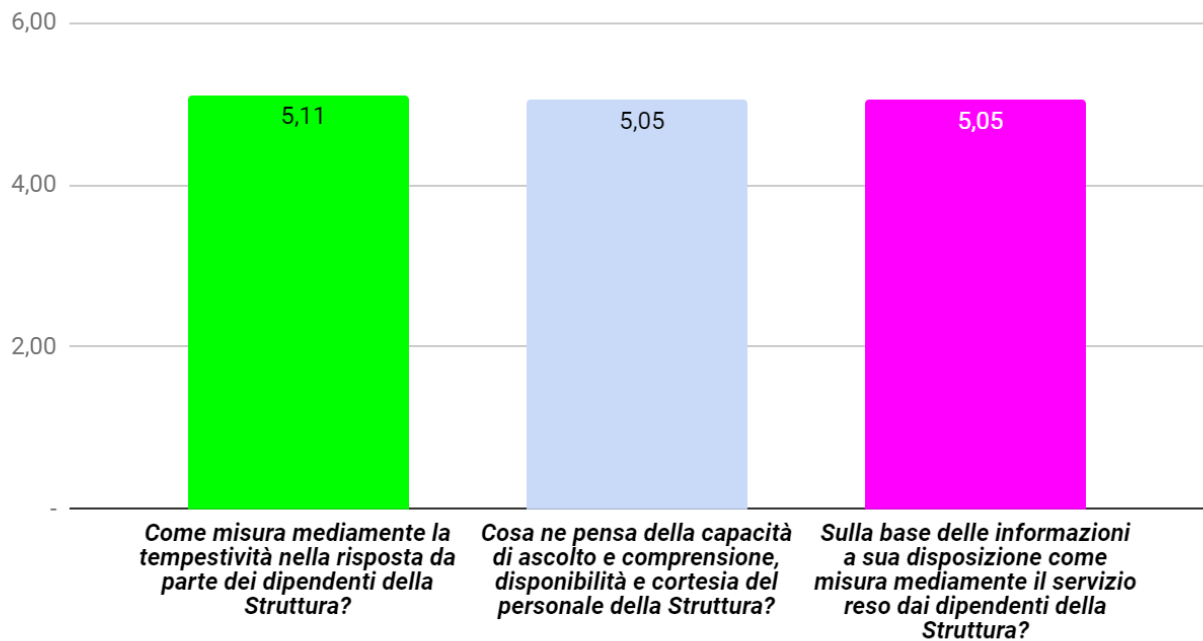
DIREZIONE ANALISI STRATEGICA PER LE POLITICHE DEL GRUPPO



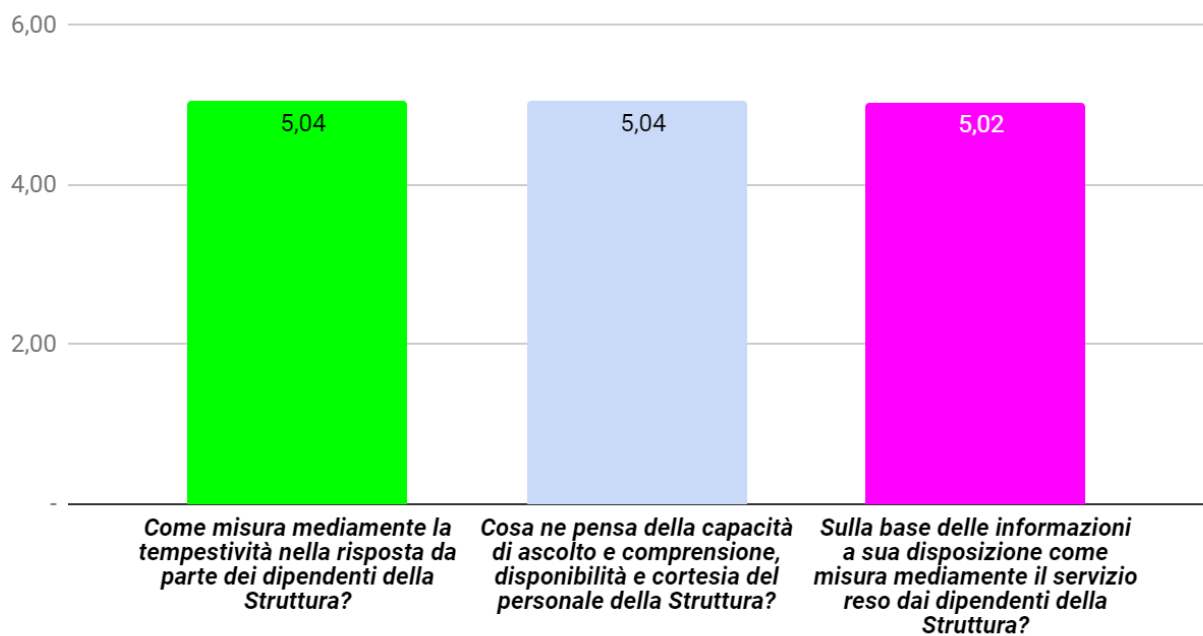
DIREZIONE SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO



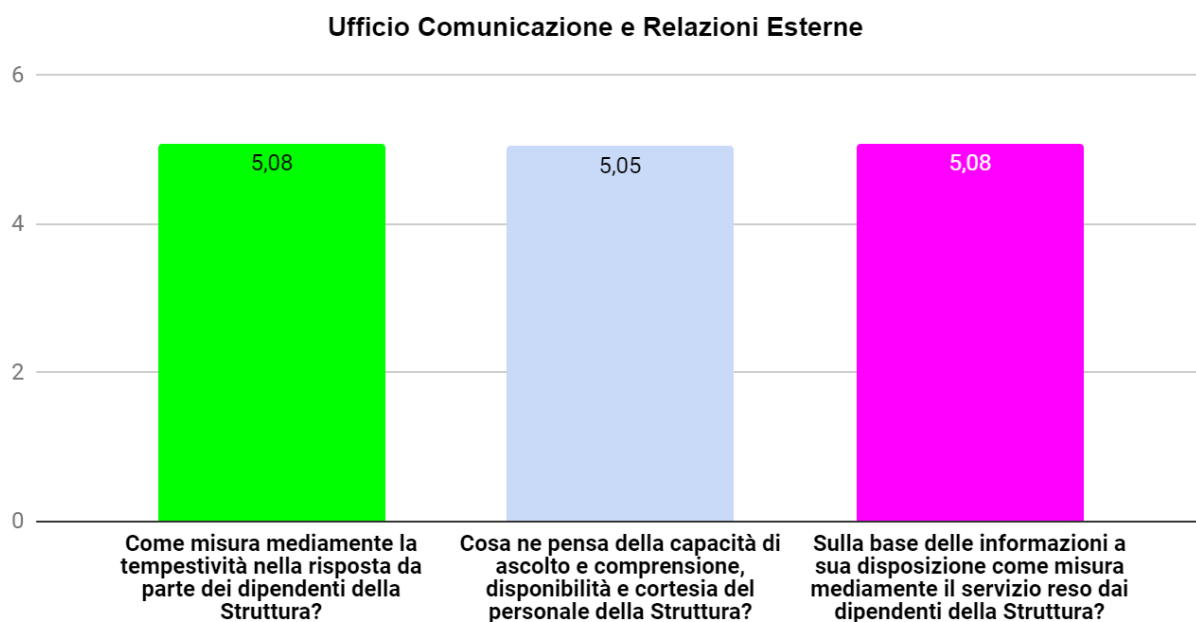
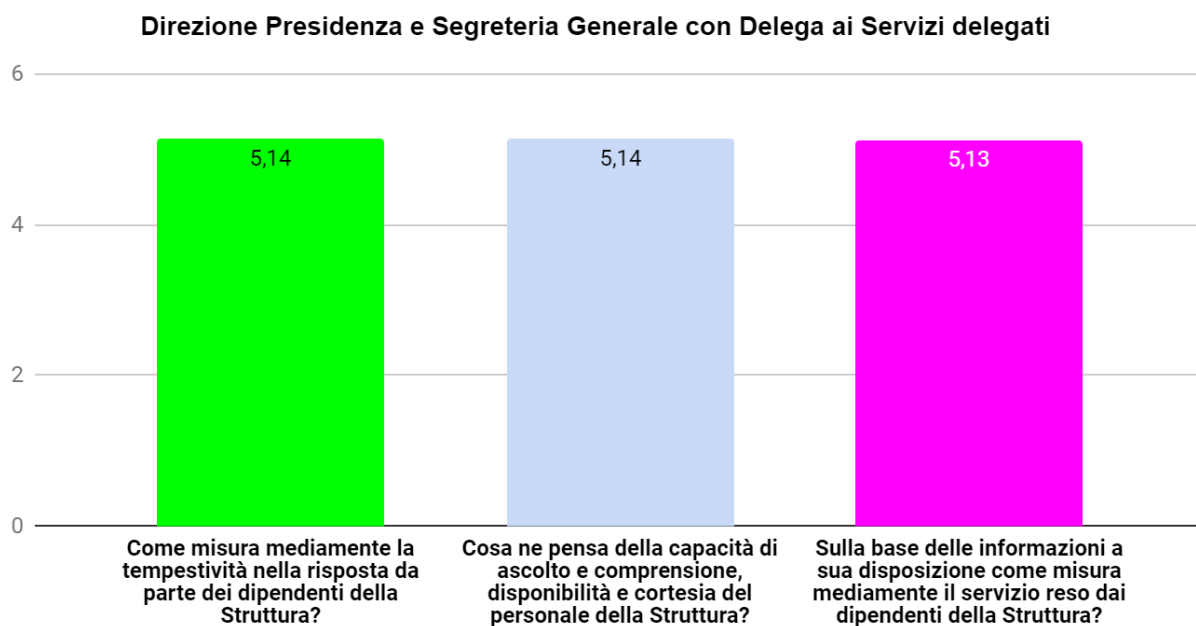
Ufficio Segreteria Organi Collegiali



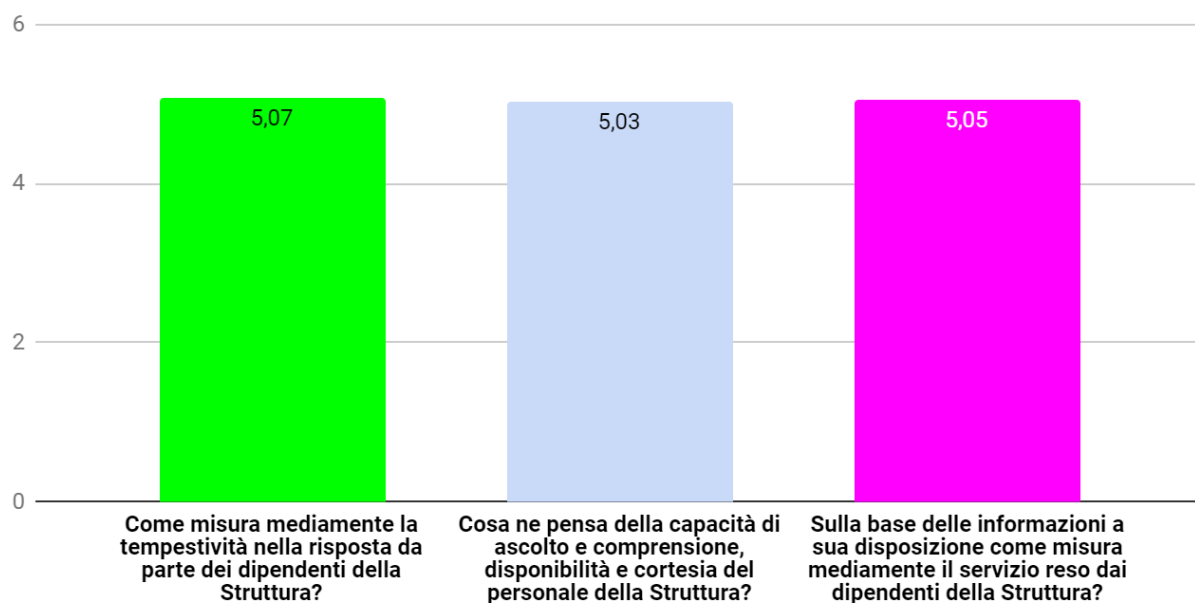
Ufficio Pianificazione



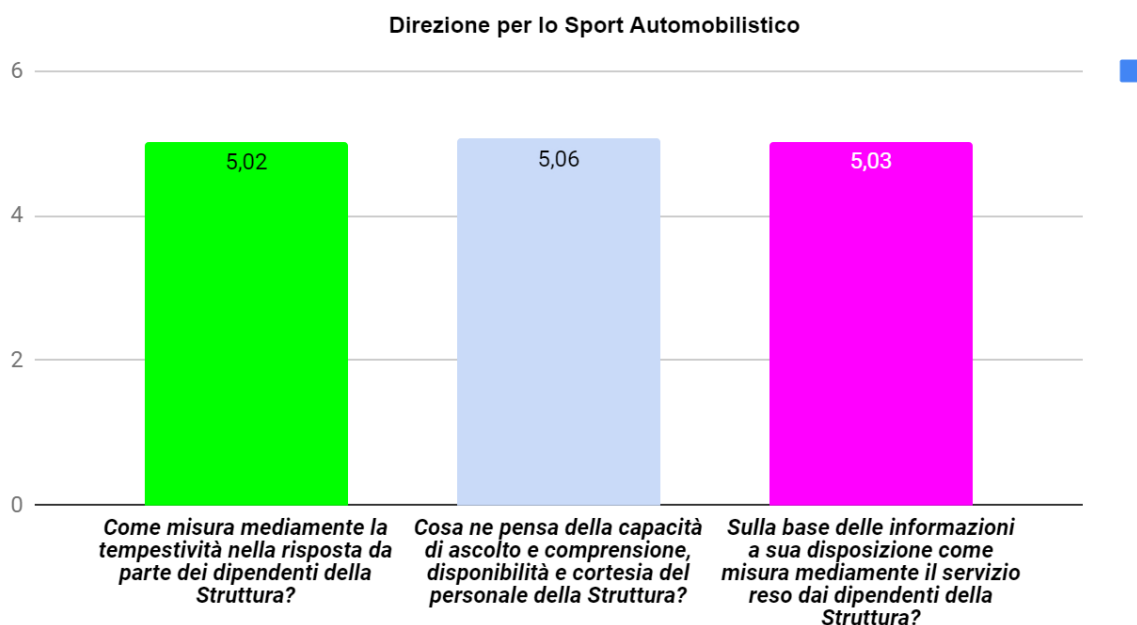
DIREZIONE PRESIDENZA E SEGRETERIA GENERALE CON DELEGA AI SERVIZI DELEGATI



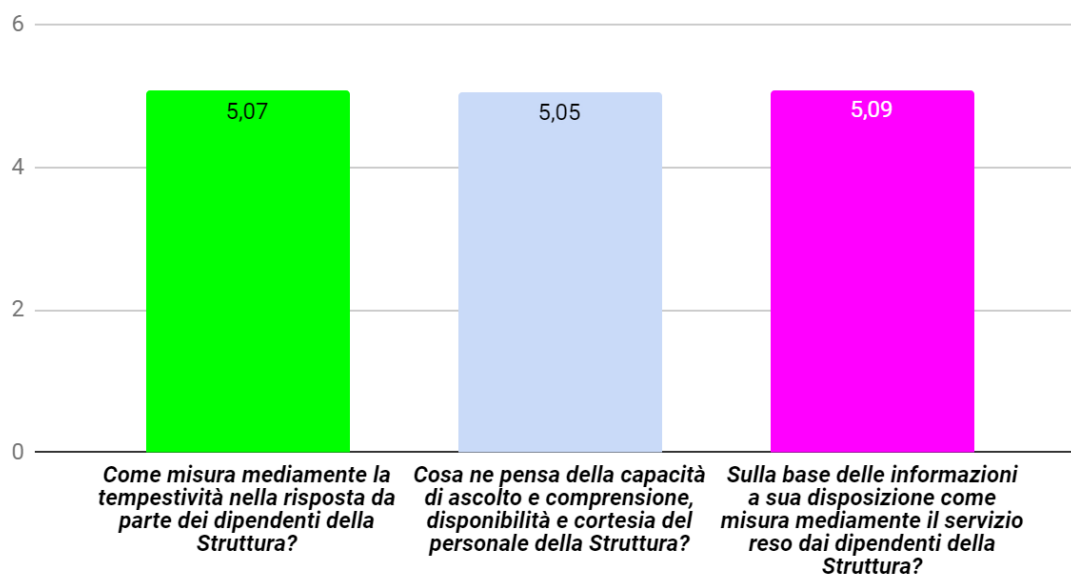
Ufficio per il Coordinamento dell'Attività Amministrativa di Supporto



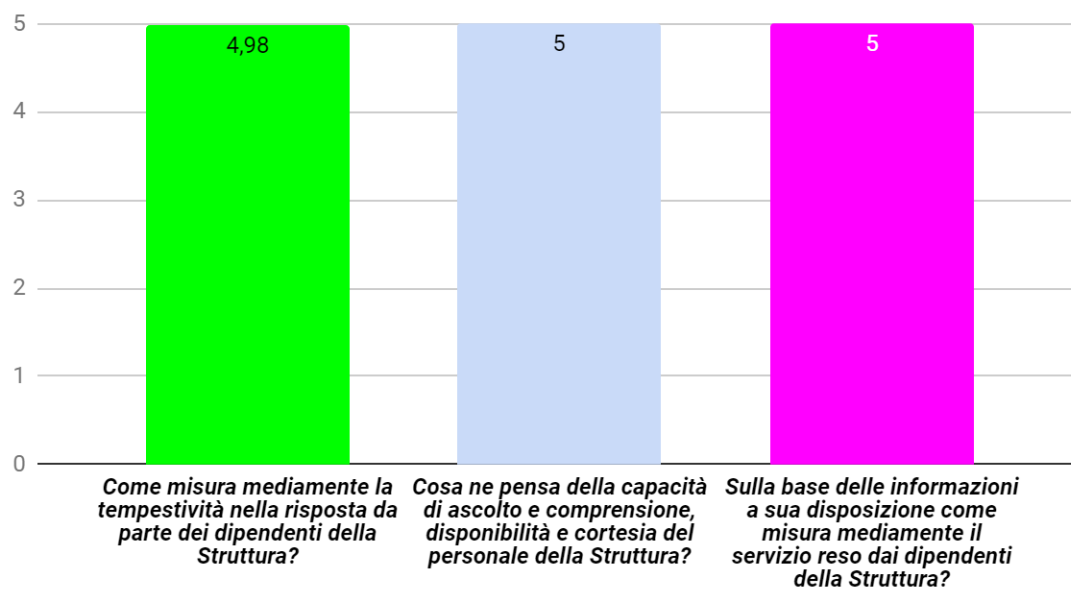
DIREZIONE PER LO SPORT AUTOMOBILISTICO



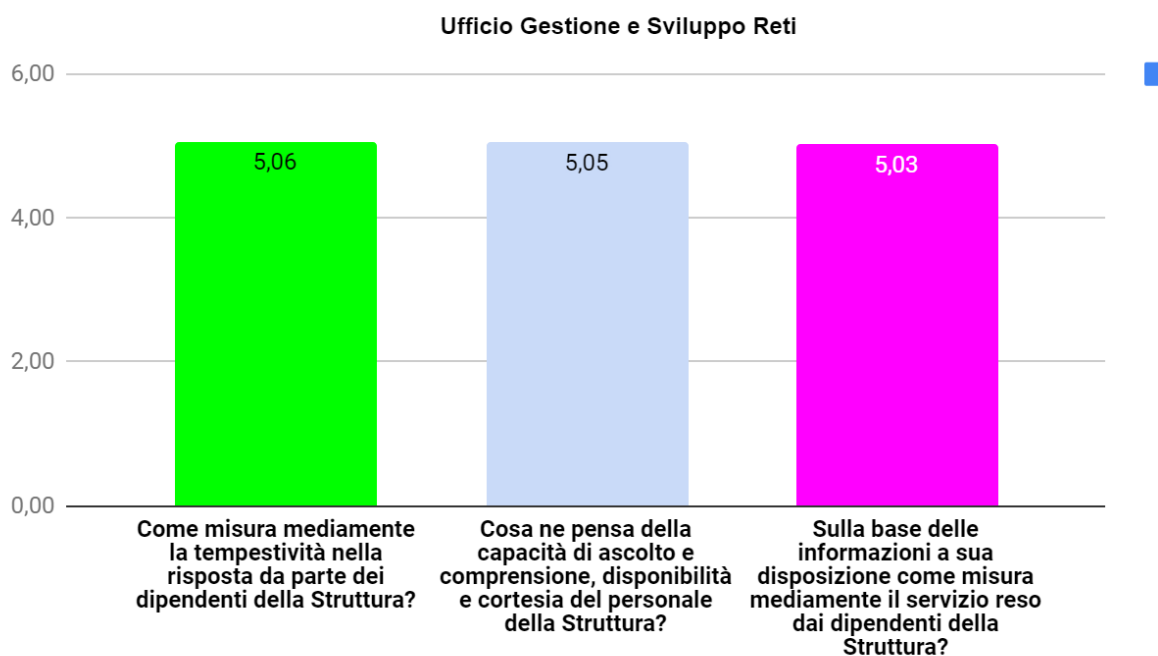
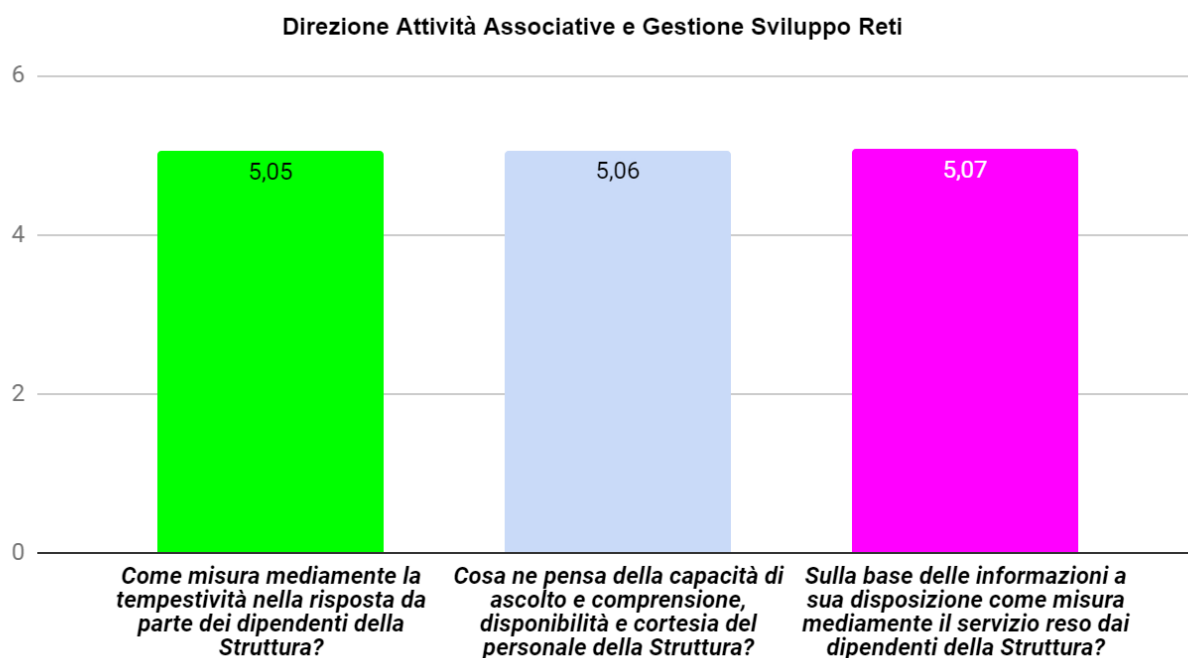
Ufficio Marketing Sviluppo e Comunicazione

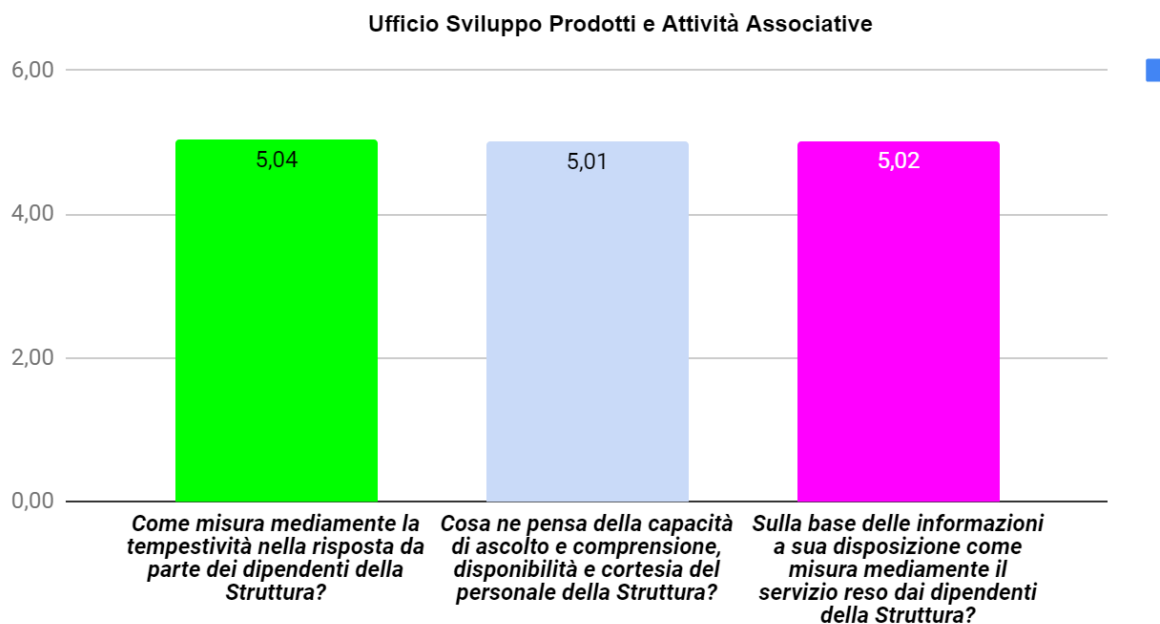


Ufficio Amministrazione dello Sport

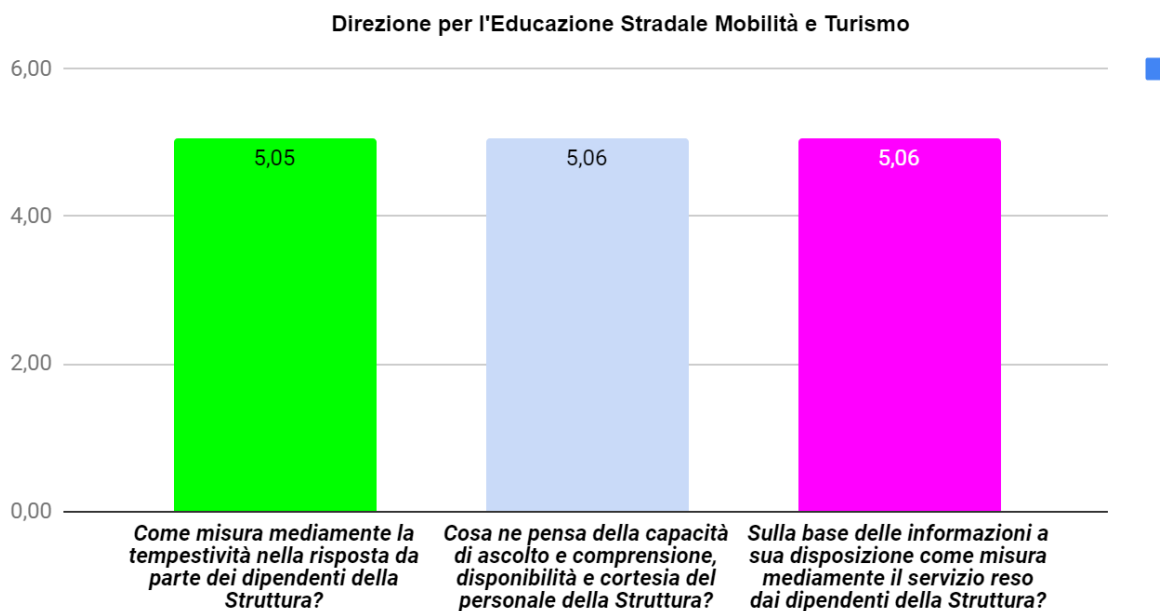


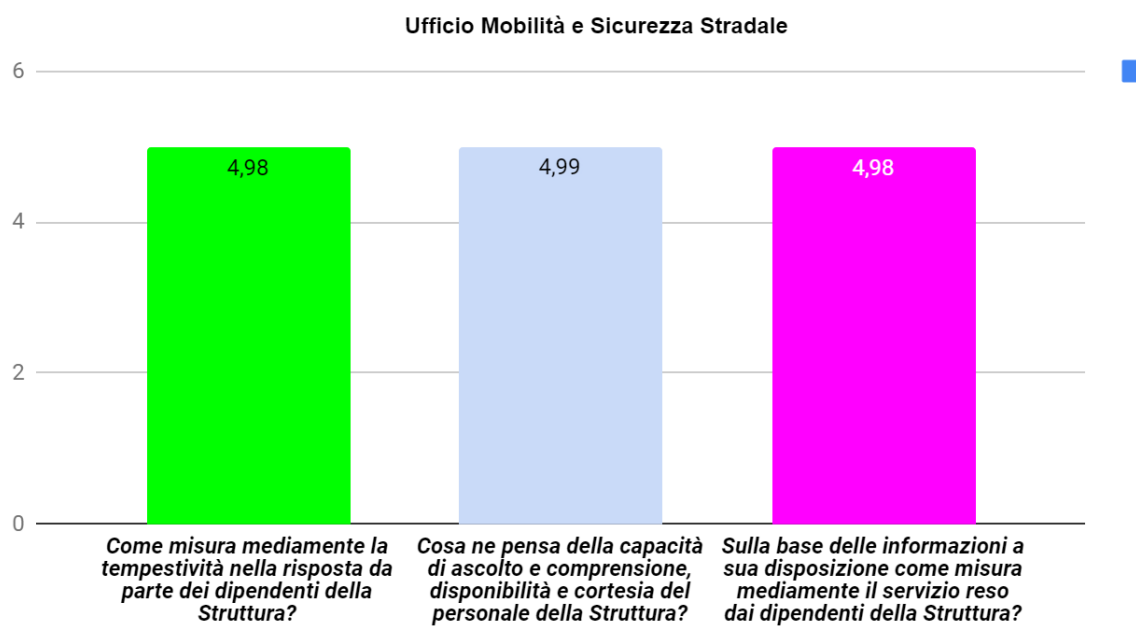
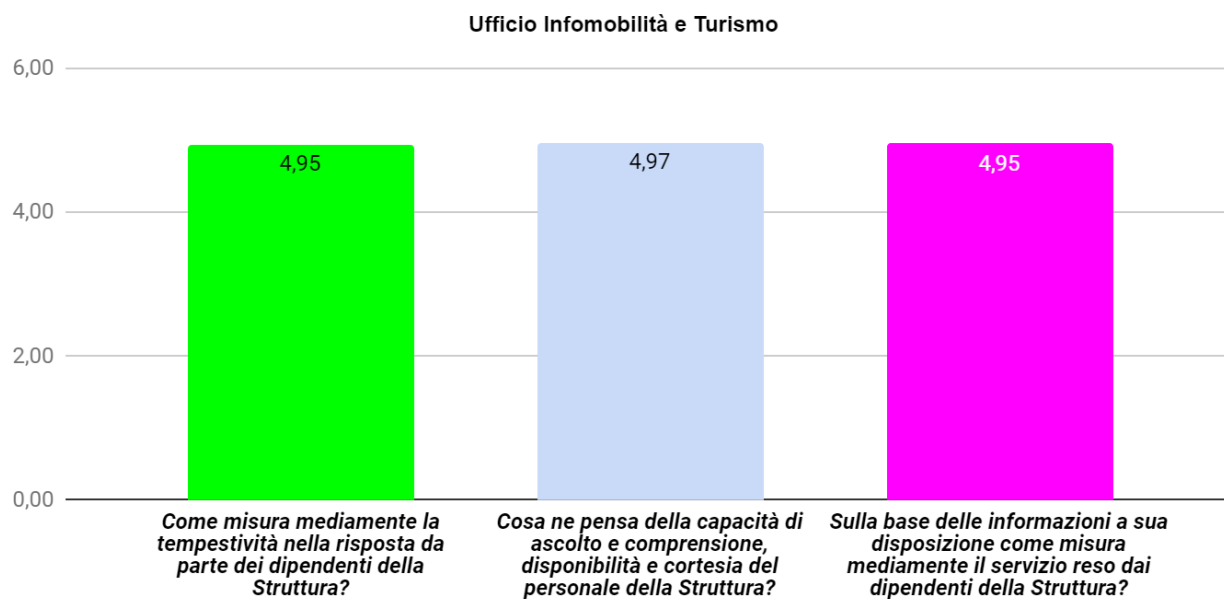
DIREZIONE ATTIVITA' ASSOCIATIVE E GESTIONE E SVILUPPO RETI



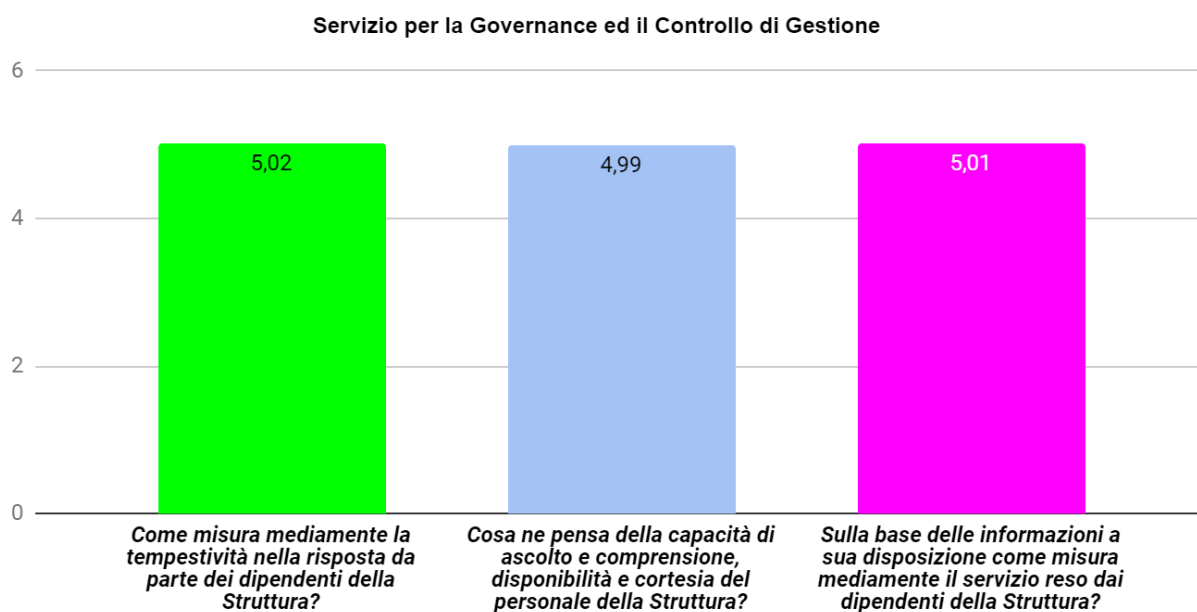


DIREZIONE PER L'EDUCAZIONE STRADALE LA MOBILITA' E IL TURISMO

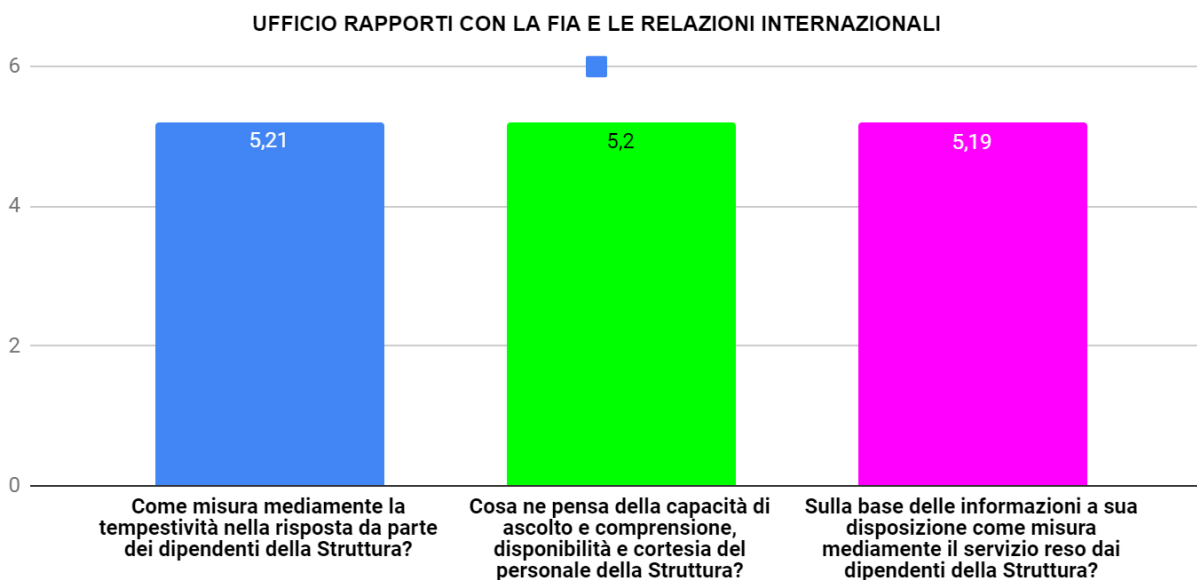




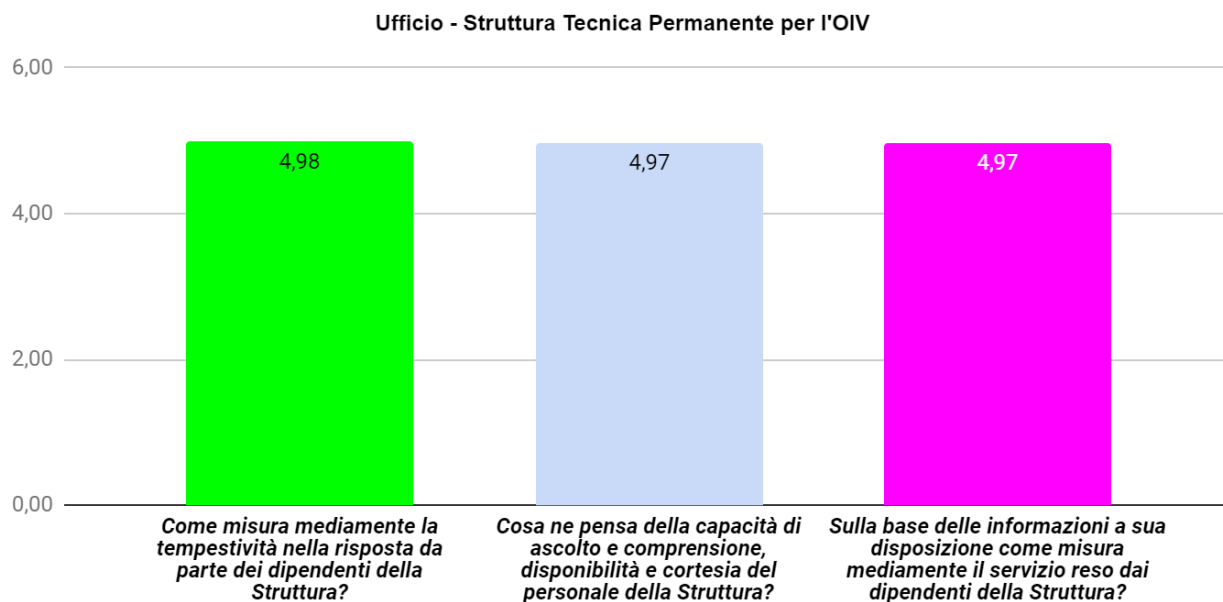
SERVIZIO PER LA GOVERNANCE ED IL CONTROLLO DI GESTIONE



UFFICIO PER I RAPPORTI CON LA FIA E LE RELAZIONI INTERNAZIONALI

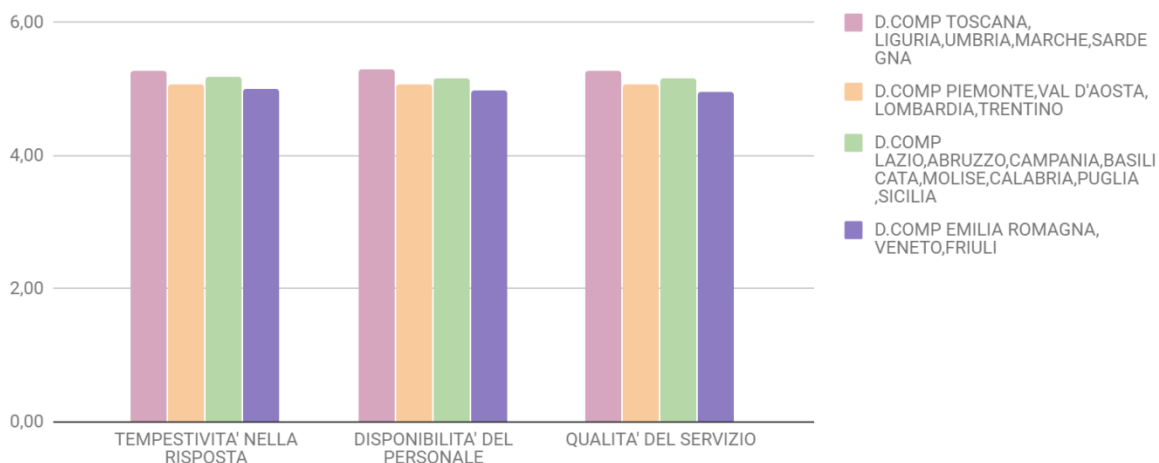


UFFICIO STRUTTURA TECNICA PERMANENTE PER L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

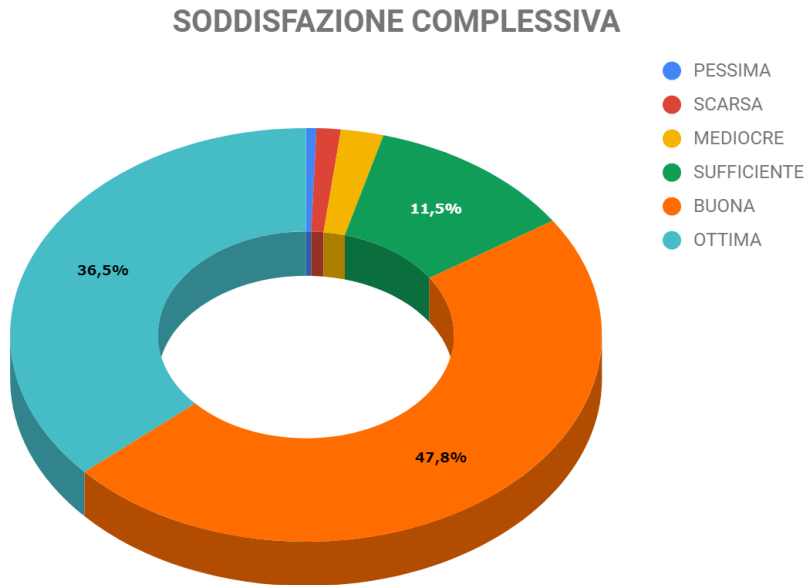
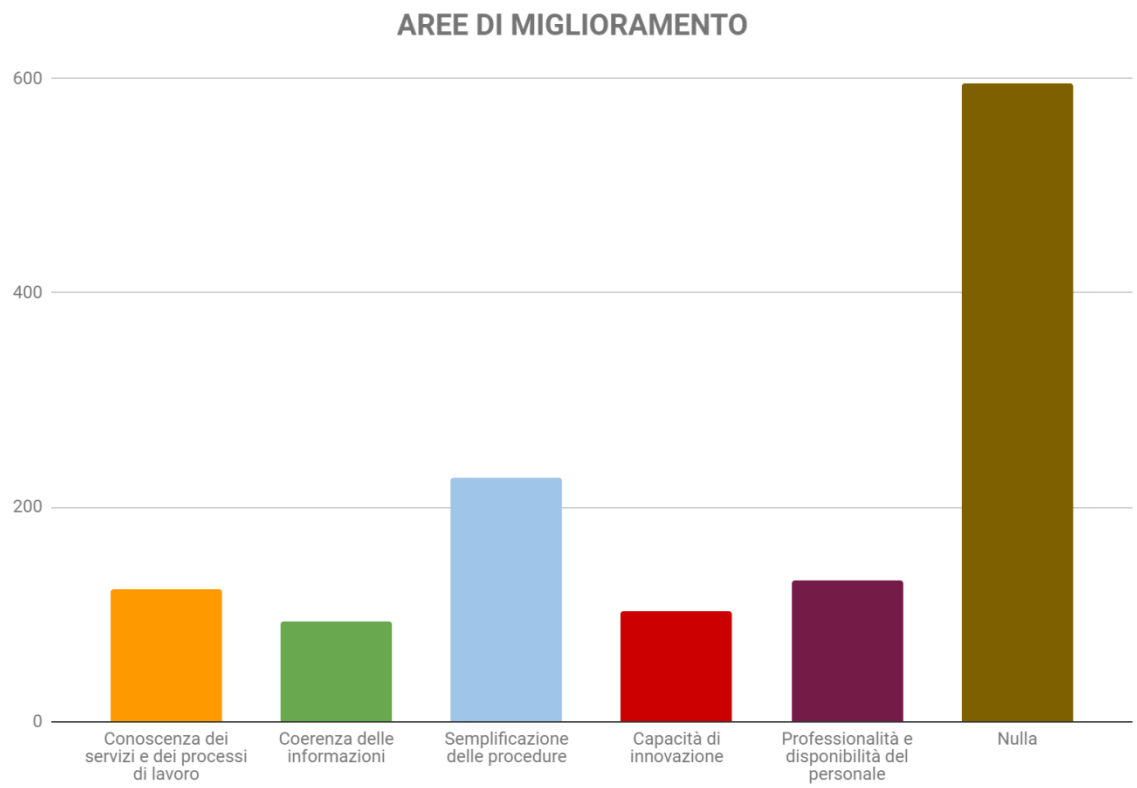


Qui di seguito la rappresentazione grafica della media ponderata dei giudizi positivi ottenuti per ogni domanda per Direzioni Compartimentali, calcolata attribuendo i valori crescenti da 1 a 6 ai giudizi da pessimo a ottimo.

RIEPILOGO DIREZIONI COMPARTIMENTALI - CUSTOMER SATISFACTION 2018



Relativamente alle aree di miglioramento, oltre il 46% del personale ha dichiarato di non avere alcun suggerimento sui servizi delle Direzioni Compartimentali.



Il risultato dell'indagine è utilizzato al fine del pagamento del compenso incentivante e rappresenta la base di lavoro per la definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio, che potranno riguardare:

- la formazione del personale su materie tecniche e/o relazionali;
- i processi di gestione delle informazioni;
- i processi di erogazione del servizio;
- l'organizzazione del lavoro;
- la gestione della sede.