



SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Periodo Luglio / Dicembre 2012

OGGETTO DELL'INDAGINE:

Valutazione dei servizi erogati dall'Automobile Club Caserta attraverso gli sportelli della Delegazione di Sede e delle Delegazioni periferiche.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati 381 questionari, considerati il conto del numero di clienti serviti nel periodo interessato.

Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza dei servizi.

GIUDIZIO COMPLESSIVO:

con una scala di rilevazione da 1 (giudizio insufficiente) a 4 (giudizio buono), sono emersi i seguenti giudizi medi:

63,25% per le domande relative ai fattori della qualità alta (**buono**)

23,79% per le domande relative della qualità media (**discreto**)

9,29% per le domande relative alla base (**sufficiente**)

4,16% per le domande relative alla base (**insufficiente**)

(vedi Tabella allegata)

Il voto più basso (**insufficiente**) è stato attribuito alla domanda n. **6** : ***“c'è adeguata rapidità nei tempi di erogazione del servizio?”*** con una percentuale di negatività pari al **2.61%** .

Mentre il voto più alto (**buono**) è stato ottenuto dalla domanda n. **3** : ***“c'è facilità nell'individuare i servizi offerti ?”*** con una percentuale del **64,82%**.

CONFRONTO TEMPORALE:

Nella rilevazione effettuata, per un periodo superiore al 2011, si è raggiunto un livello più che significativo infatti si è raggiunto il **100%** della positività alla domanda n. 11 e n. 12 dove gli utenti affiderebbero e consiglierebbero i nostri servizi. Pertanto gli interventi adottati da codesta direzione hanno avuto successo.

PUNTI DI FORZA:

Tra gli aspetti dei servizi erogati, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti:

- *la cortesia e disponibilità degli operatori di sportello;*
- *possibilità di entrare in contatto telefonico per avere informazioni;*
- *adeguata capacità nel far fronte a richieste particolarmente urgenti o comunque anomale;*
- *complessivamente soddisfatti del nostro servizio;*

PUNTI CRITICI:

Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità, anche se la domanda che ha ottenuto votazione più bassa è stata:

- Insufficiente: c'è adeguata rapidità nei tempi di erogazione del servizio;

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

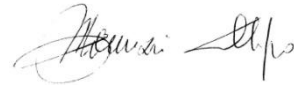
Sulla base delle risultanze emerse dall'analisi del questionario si procederà a elaborare proposte di miglioramento:

- 1) da tempo sono stati attivati i **“tavoli di attenzione”** con incontri di approfondimento su tematiche gestionali e di formazione dei gestori delle Delegazioni con particolare riferimento alle nuove esigenze dell'utenza nell'erogazione dei servizi, pertanto si proseguirà anche nel triennio 2013 /2015 in questa linea;

- 2) l'aumento delle "informazioni" c.d. di "***primo orientamento***" verso i servizi dell'AC Caserta presenti sul sito istituzionale www.caserta.aci.it avverrà con maggiore incisività anche corso del prossimo triennio **2013 / 2015** con la pubblicazione di informazioni selezionate dal personale competente di settore;
- 3) sarà potenziata la modalità dei ***reclami/suggerimenti*** per aspetti organizzativi dei servizi anche attraverso la messa a disposizione accanto ad un'urna appositamente predisposta in ogni Delegazione e ritirata periodicamente per le analisi delle indicazioni fornite dagli utenti.

Caserta lì: **18 Gennaio 2013**

IL DIRETTORE
(Maurizio CALLIPO)



Allegati n. 1

- *Tabelle di rilevazione*