



Delibera del Consiglio Direttivo n. 19/2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno 12 del mese di dicembre (12/12/19), alle ore 11,00 presso la sede sociale dell'Automobile Club di Vercelli, sita in corso Fiume n.73, sono stati convocati con regolare avviso in data 05/12/2019 prot. n. 1139/19 i componenti del Consiglio Direttivo per deliberare sul seguente ordine del giorno:

Presentazione dei risultati della *Customer Satisfaction* 2019

Sono presenti alla seduta odierna i signori Consiglieri: geom. Eugenio Castelli Presidente, il prof. Angelo Fragonara vice-Presidente, la prof.ssa Gabriella Gorini, il Dr. Gian Luigi Greppi e il Dr. Marcello Pamparana.

Per il Collegio dei Revisori dei Conti sono presenti il rag. Giancarlo Motti Presidente, il dott. Marco Ricciardiello e la rag. Nadia Cestari, revisore di nomina ministeriale.

Funge da segretario verbalizzante il direttore dell'Ente dr. Emilio Ingenito

Il Presidente uscente, constatata la validità della riunione, dichiara aperta la seduta.

Il Presidente

chiede al Direttore di relazionare sull'esito dell'indagine di *Customer Satisfaction* che è stata condotta nei primi sei mesi del 2019, già facente parte del Piano delle Attività 2019 ed entrata tra i progetti del Piano di Miglioramento 2019 del F@cile CAF 2018.

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, 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 2019 sono stati consegnati e compilati n. 301 questionari.

La percentuale di uomini che ha compilato il questionario è stata del 57% mentre quella delle donne è il 41%. Percentuale che dimostra la tendenza che un sempre maggiore numero di donne si interessa ai problemi delle pratiche legate al mondo dell'automobile.

L'età delle utenze che si interfacciano con i nostri uffici hanno queste percentuali:



AUTOMOBILE CLUB VERCELLI



Età 18 – 30 anni	3%
Età 31 – 45 anni	13%
Età 46 – 60 anni	32%
Età 61 e oltre	51%

Questi risultati mettono in evidenza due cose: solo una piccola percentuale di giovani si avvicinano ai nostri sportelli, o perché poco interessati ai nostri servizi, oppure utilizzano altri sistemi di comunicazione per la conoscenza di soluzioni a problematiche, come l'utilizzo di internet, per accedere ai vari siti (ACI, Regione Piemonte, Ministero dei Trasporti, Soris); mentre è alta la fascia degli oltre sessantenni, in quanto risultano più vicini all'età media del territorio vercellese, ma anche per affezione al marchio ACI, in quanto ci viene riposta una fiducia costante, per la qualità dei servizi che da sempre contraddistingue l'AC Vercelli e che viene riconosciuta dalla cittadinanza attiva.

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

Scuola Elementare	4%
Scuola Media	24%
Diploma	55%
Laurea	12%

In questo caso la scolarità dei nostri utenti, si posiziona nella fascia medio alta.

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

DOMANDA	VOTO MEDIO
1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4,32
2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato	4,57
3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile	4,46
4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	4,44
5. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	4,74



6. Gli ambienti sono confortevoli	4,67
7. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili.	4,79
8. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali.	4,75
9. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti.	4,74
10. Non ho avuto difficoltà a contattare telefonicamente l'ufficio	4,54

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.

I valori più bassi, anche se rimaniamo percentualmente tra l'abbastanza ed il molto soddisfatto, sono di tipo strutturale, come la difficoltà a raggiungere la sede, un dato che va rapportato anche all'elevata età degli utenti, le cui difficoltà nella mobilità sono più evidenti. Ma anche nella mancanza di parcheggi nelle vicinanze della sede.

Un voto medio più basso è stato dato ai tempi di attesa, che rimangono in linea con tempi più che soddisfacenti, ma che possono risentire in alcuni momenti di un elevato afflusso di persone, verso fine mese per la scadenza della tassa automobilistica o per il rinnovo della tessera ACI, ma anche per l'invio in alcuni periodi di accertamenti o ingiunzioni per tributi non pagati.

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.

Il Presidente sottopone quindi all'esame del Consiglio Direttivo l'argomento.

Il Consiglio Direttivo

sentito il Presidente e ascoltata la relazione del Direttore

prende atto

dei risultati emersi dalla Customer Satisfaction 2019 e si complimenta con il Direttore e Personale per l'ottimo risultato conseguito.

Il Direttore

Emilio Ingenito

Il Presidente

Eugenio Castelli