

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
STRUTTURE TERRITORIALI
ANNO 2018**

In applicazione delle previsioni normative di cui al D.Lgs. 150/2009 dettate in materia di politiche di incentivazione della produttività nonché dell'art. 25 del CCNL 2006-2009 biennio economico 2006-2007 e dell'art. 3 biennio economico 2008-2009 per il personale non dirigente del comparto Enti Pubblici non economici, 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.

Il sistema si fonda sul principio della centralità del cliente per individuare il potenziale di miglioramento dei servizi resi dalle strutture, inteso come lo scarto tra il servizio reso e le aspettative dei clienti.

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 periferiche e consente la rilevazione dei dati e dei suggerimenti del cliente;
- sicurezza e affidabilità: è gestito attraverso il sistema informatico;
- fungibilità: è utilizzabile a fini gestionali e organizzativi per progettare interventi di miglioramento.

Anche per l'anno 2018, nel periodo dal 18 marzo al 29 marzo 2019 è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction per la valutazione della qualità del servizio reso dagli uffici territoriali.

La somministrazione dei questionari, indirizzati al cliente esterno che si è avvalso dei servizi PRA e Tasse, è stata affidata anche quest'anno agli addetti Urp dei 105 Uffici territoriali ACI.

Il numero dei questionari somministrati, statisticamente indispensabile ai fini della significatività delle informazioni rilevate, è stato determinato dall'Area Statistica dell'Ente.

Agli addetti URP è stato affidato il compito di svolgere personalmente l'indagine somministrando il questionario, qui di seguito riportato, avvalendosi di un tablet, nel quale registrare i dati, alimentando direttamente il data base generale.

Questionario

Codice sede

Quale servizio ha utilizzato? Scegliere solo una delle seguenti voci

- Pra
- Tasse

**Cosa ne pensa della professionalità e della competenza del funzionario?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

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

**Come valuta la rapidità del funzionario per gestire il servizio?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

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

**Cosa ne pensa della disponibilità e della cortesia del personale?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

- pessima
- scarsa
- mediocre
- sufficiente

- buona
- ottima

**Come valuta il livello di informazioni ricevute dal funzionario?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

- pessimo
- scarso
- mediocre
- sufficiente
- buono
- ottimo

**Come valuta le informazioni presenti sul sito dell'Ufficio o disponibili in sede?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

- pessime
- scarse
- mediocri
- sufficienti
- buone
- ottime
- non so
- Nessuna risposta

**Cosa ne pensa del livello di accoglienza e funzionalità della sede?
Scegliere solo una delle seguenti voci**

- pessimo
- scarso
- mediocre
- sufficiente
- buono
- ottimo
- Nessuna risposta

**Se dovesse dare indicazioni per migliorare il servizio su cosa agirebbe
(max 3 risposte)?
Scegliere al massimo 3 risposte**

- Orario di apertura
- Numero di sportelli
- Pulizia e arredo della sede
- Professionalità/Cortesia del personale

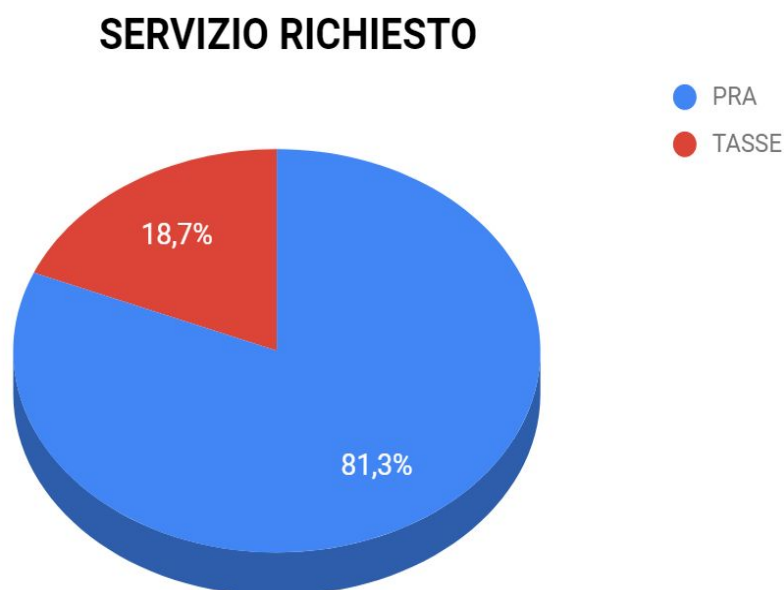
Se dovesse chiedere ulteriori servizi automobilistici, si rivolgerebbe nuovamente a questo ufficio ACI?

- Sì
- NO
- Nessuna risposta

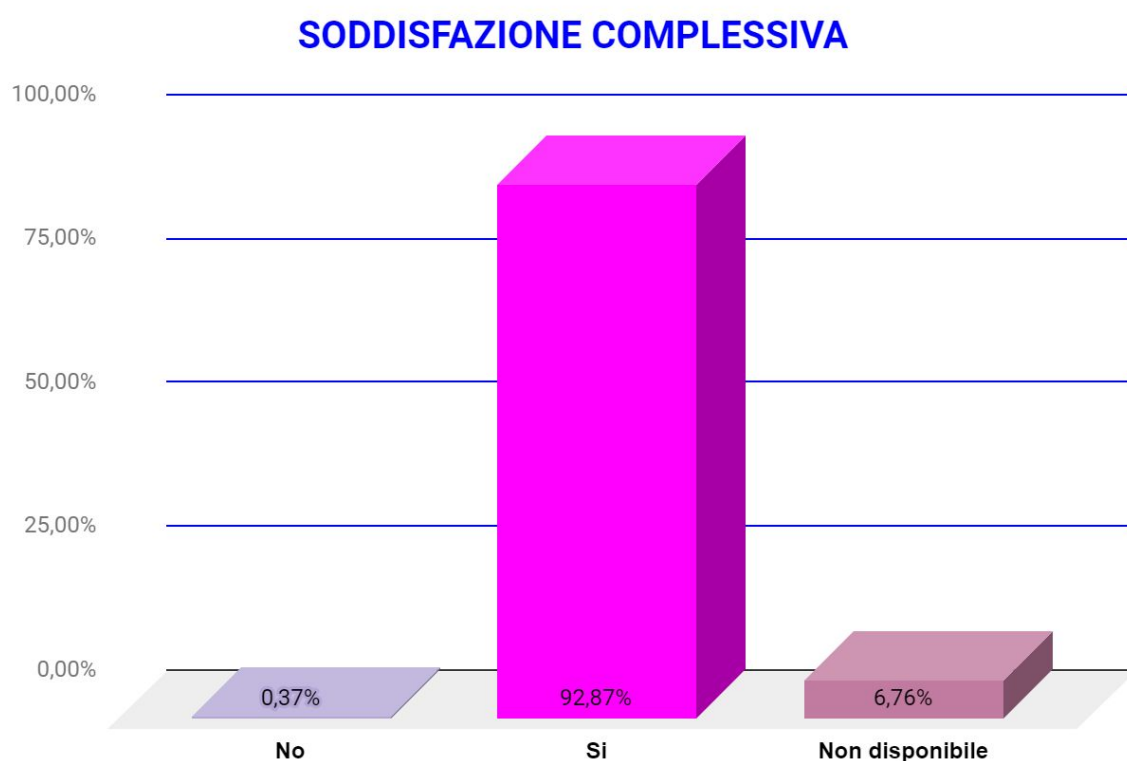
Premesso che l'obiettivo individuato dal Contratto Collettivo Integrativo di Ente ai fini della corresponsione del salario accessorio a tutto il personale è stato ampiamente raggiunto sull'intero territorio nazionale, si precisa che i risultati dell'indagine sono positivi per tutte le sedi con un valore medio di giudizio tra buono e ottimo pari al 99,71% circa.

Si riportano qui di seguito tre grafici di sintesi dei giudizi.

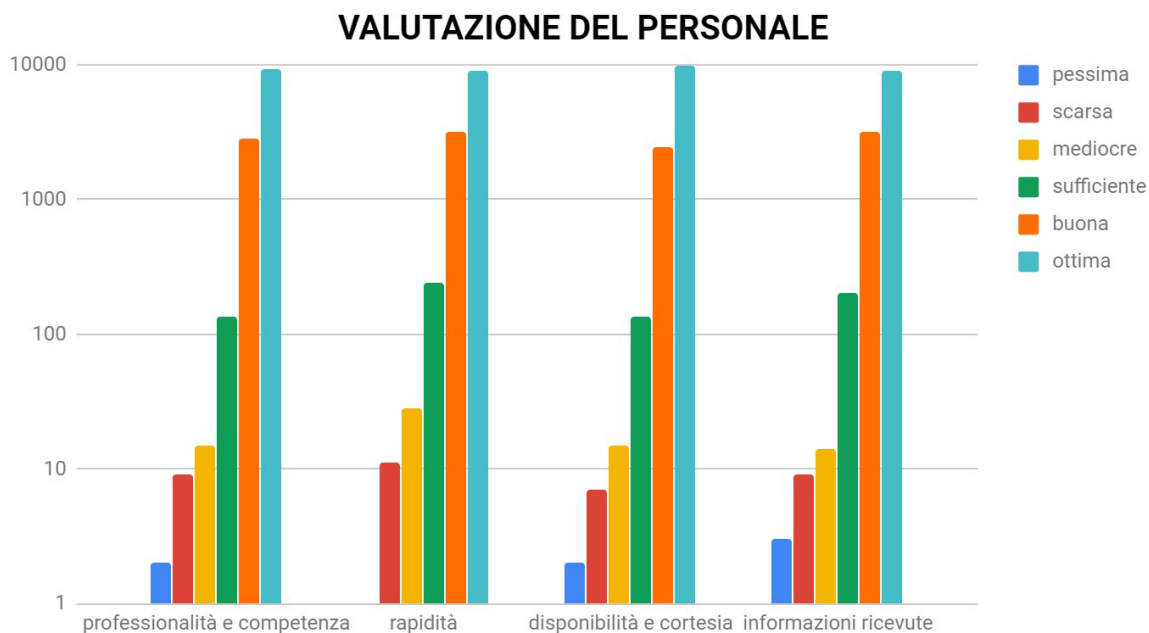
L'utenza privata si è recata presso gli sportelli ACI per i servizi PRA e TASSE nelle seguenti proporzioni



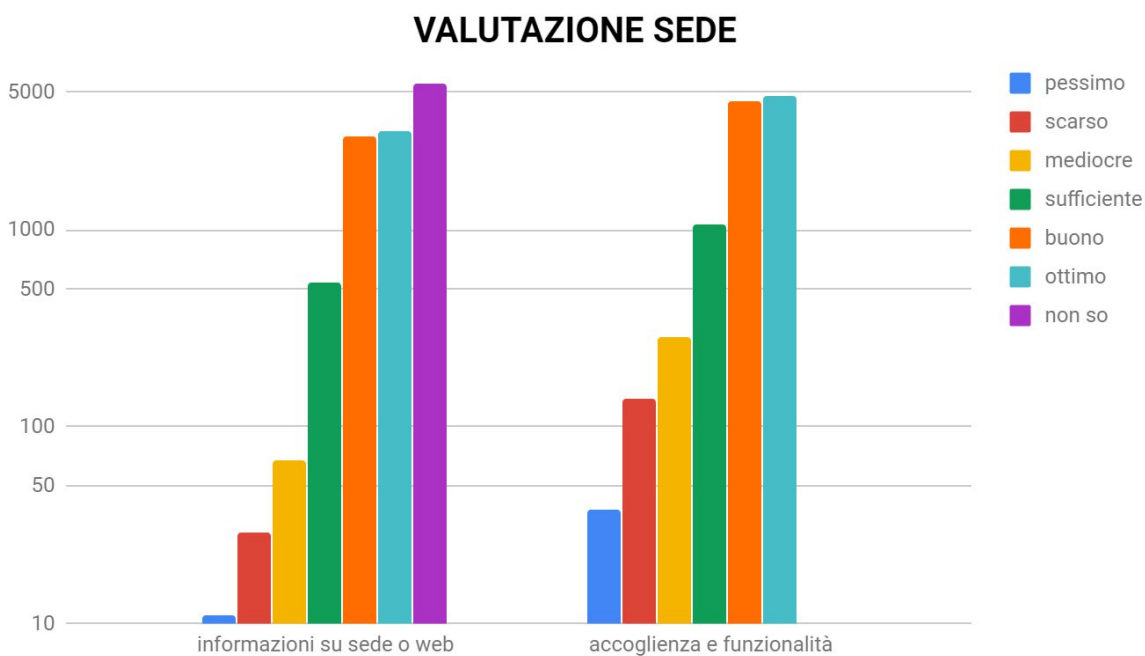
Tutti gli Uffici sono stati valutati positivamente: il 92,87% dell'utenza privata ha dichiarato di preferire il servizio offerto da ACI.



Nei grafici che seguono sono rappresentati i giudizi totali formulati da parte dell'utenza privata nella valutazione delle competenze espresse dal personale degli Uffici



nonché sulla qualità dell'informazione e divulgazione circa i servizi resi presenti sul web o in sede e, in ultimo, circa il livello di accoglienza e funzionalità della sede.



Qui di seguito la tabella riassuntiva, nella quale, fatto uguale a 6 il giudizio massimo positivo conseguibile, è riportato il giudizio medio per sede per le due aree di interesse oggetto della stessa indagine:

SEDE	VALUTAZIONE MEDIA PERSONALE	VALUTAZIONE MEDIA SEDE	SEDE	VALUTAZIONE MEDIA PERSONALE	VALUTAZIONE MEDIA SEDE	SEDE	VALUTAZIONE MEDIA PERSONALE	VALUTAZIONE MEDIA SEDE
AG	5,66	3,99	GE	5,73	4,24	PU	5,39	3,72
AL	5,84	3,51	GO	5,82	4,24	PV	5,99	4,43
AN	5,65	3,51	GR	5,68	3,53	PZ	5,92	4,26
AO	5,32	4,15	IM	5,77	3,56	RA	5,99	5,19
AP	5,79	3,67	IS	5,85	3,90	RC	5,91	4,70
AQ	5,67	4,23	KR	5,77	3,74	RE	5,89	3,49
AR	5,70	5,15	LC	5,85	3,74	RG	5,56	4,90
AT	5,92	4,94	LE	5,79	4,43	RI	5,84	3,12
AV	5,86	3,35	LI	5,81	2,43	RM	5,32	4,72
BA	5,84	4,51	LO	5,49	3,45	RN	5,80	4,19
BG	5,73	3,67	LT	5,61	5,00	RO	5,86	4,09
BI	5,98	3,65	LU	5,93	4,83	SA	5,97	4,55
BL	5,99	5,86	MC	5,57	3,37	SI	5,75	3,29
BN	5,83	4,04	ME	5,99	5,00	SO	5,96	3,59
BO	5,57	3,44	MI	5,49	4,77	SP	5,94	3,64
BR	5,43	3,81	MN	5,76	4,46	SR	5,45	3,72
BS	5,65	4,63	MO	5,98	5,48	SS	5,76	3,12
BZ	5,84	3,53	MS	5,95	4,16	SV	5,68	3,46
CA	5,92	4,32	MT	5,31	4,55	TA	5,93	5,26
CB	5,77	3,52	NA	5,98	5,33	TE	5,92	3,30
CE	5,70	4,77	NO	5,41	3,93	TN	5,66	3,68
CH	5,90	4,46	NU	5,54	2,95	TO	5,74	4,17
CL	5,73	5,38	OG	6,00	4,12	TP	5,51	3,87
CN	5,71	4,66	OR	5,30	4,63	TR	5,79	4,87
CO	5,67	3,73	OT	5,87	3,67	TS	5,67	4,52
CR	5,71	3,47	PA	5,77	3,93	TV	5,70	3,48
CS	5,95	4,16	PC	5,55	4,92	UD	5,69	3,83
CT	5,56	3,71	PD	5,74	4,04	VA	5,54	4,16
CZ	5,89	3,55	PE	5,24	5,30	VB	5,92	3,17
EN	5,44	4,00	PG	5,58	3,54	VC	5,83	3,57
FC	5,88	3,56	PI	5,75	3,45	VE	5,94	4,60
FE	5,89	2,95	PN	5,50	3,30	VI	5,89	3,23
FG	5,92	5,30	PO	5,84	3,43	VR	5,78	3,81
FI	5,78	3,13	PR	5,70	3,84	VT	5,97	3,99

FR	5,54	3,33	PT	5,91	4,51	VV	5,56	4,73
----	------	------	----	------	------	----	------	------

I risultati delle due indagini sono utilizzati al fine del pagamento del compenso incentivante legato al miglioramento della qualità del servizio reso al cittadino, nonché la base di lavoro per la definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio stesso, 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.