

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO



RISULTATI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2012

Indice

1. OBIETTIVO

1.1 Obiettivo del progetto

1.2 Il contesto

1.3 La gestione del progetto

2. LO STRUMENTO

2.1 Il questionario

2.2 Modalità di somministrazione

2.3 Esito dei questionari raccolti

3. LE PRIME INDICAZIONI

3.1 Punti di forza e di debolezza

4. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

5. IN PROGRESS

1. OBIETTIVO

1.1 Obiettivo del progetto

L'indagine di *Customer Satisfaction* (soddisfazione del cliente), nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro delle scelte dell'Automobile Club Ascoli Piceno - Fermo, ha lo scopo di analizzare alcuni aspetti del rapporto tra l'Ente e i propri utenti. In particolare, indaga la conoscenza e la loro soddisfazione sui servizi offerti dall'Ente, per individuare i possibili provvedimenti migliorativi. Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza permette di individuare i processi di miglioramento organizzativo e di verificarne in futuro la realizzazione.

1.2 Il contesto

La modalità con cui sono avvenuti i contatti degli utenti è stata diretta: allo sportello da parte del personale preposto. Preventivamente è stata avviata una campagna di informazione sull'avviamento del progetto.

1.3 La gestione del progetto

L'idea di misurare il grado di soddisfazione dei propri utenti nasce dal desiderio dell' AC di capire quanto i servizi erogati incontrano le loro richieste e i loro bisogni e quanto questi servizi sono conosciuti . Questa scelta di autoanalisi è stata determinata dalla volontà di mettere a frutto le criticità e i suggerimenti che i soci stessi possono indicare.

Il progetto è stato gestito dalla Direzione dell'Ente grazie alla collaborazione del personale dipendente e della rete delegazionale. Per tale motivo il progetto non ha comportato costi aggiuntivi. Il metodo di lavoro ha fatto affidamento su un coinvolgimento diretto e attivo di chi opera e gestisce il rapporto con la clientela, sia nella fase progettuale che nella fase di somministrazione dei questionari.

2. LO STRUMENTO

2.1 Il questionario

Il questionario utilizzato, riportato in appendice, è stato realizzato prevedendo - dopo un preambolo conoscitivo dell'intervistato - tre tipologie di domande destinate a rilevare, attraverso una scala semantica a 5 modalità, il grado di soddisfazione relativamente a:

- Il "Punto ACI";
- Il "Personale del Punto ACI";
- Il "Giudizio complessivo".

Le caratteristiche anagrafiche dell'utenza intervistata sono:

- Sesso;
- Fascia d'età;
- Professione;
- Servizio fruito.

2.2 Modalità di somministrazione

Il questionario è stato proposto dall'operatore allo sportello al termine dell'erogazione del servizio richiesto dall'utente.

2.3 Esito dei questionari raccolti

In relazione alle caratteristiche anagrafiche del campione risultano le seguenti percentuali:

Sesso	%
Maschio	86,96
Femmina	13,04

Fascia d'età	%
<35	21,74
36-50	69,57
50-60	4,35
>60	4,35

Professione	%
IMPRENDITORE	17,39
LAVORATORE DIPENDENTE	52,17
DISOCCUPATO	8,70
PENSIONATO	4,35
LAVORATORE AUTONOMO	17,39

Servizio fruito	%
BOLLO AUTO	69,57
PRATICA AUTOMOBILISTICA	21,74
ASSOCIAZIONE	8,70

Esito giudizi sul "Punto ACI":

Facilità contatto telefonico	%
DISCRETO	13,04
BUONO	82,61
SUFFICIENTE	4,35
INSUFFICIENTE	0,00

Rispetto orario apertura	%
DISCRETO	0,00
BUONO	95,65
SUFFICIENTE	4,35
INSUFFICIENTE	0,00

Rispetto orario apertura	%
DISCRETO	0,00
BUONO	95,65
SUFFICIENTE	4,35
INSUFFICIENTE	0,00

Visibilità vetrina/insegna	%
DISCRETO	13,04
BUONO	69,57
SUFFICIENTE	17,39
INSUFFICIENTE	0,00

Chiarezza esposizione materiale pubblicitario	%
DISCRETO	8,70
BUONO	73,91
SUFFICIENTE	17,39
INSUFFICIENTE	0,00

Facilità individuazione servizi	%
DISCRETO	8,70
BUONO	78,26
SUFFICIENTE	8,70
INSUFFICIENTE	4,35

Rispetto privacy	%
DISCRETO	8,70
BUONO	82,61
SUFFICIENTE	4,35
INSUFFICIENTE	4,35

Esito giudizi sul "Personale del Punto ACI":

Cortesìa e disponibilità	%
DISCRETO	0,00
BUONO	91,30
SUFFICIENTE	8,70
INSUFFICIENTE	0,00

Chiarezza e completezza delle informazioni avute	%
DISCRETO	0,00
BUONO	91,30
SUFFICIENTE	8,70
INSUFFICIENTE	0,00

Competenza e professionalità	%
DISCRETO	0,00
BUONO	91,30
SUFFICIENTE	8,70
INSUFFICIENTE	0,00

Capacità su richieste urgenti o anomale	%
DISCRETO	4,35
BUONO	82,61
SUFFICIENTE	13,04
INSUFFICIENTE	0,00

Rapidità del servizio	%
DISCRETO	4,35
BUONO	91,30
SUFFICIENTE	4,35
INSUFFICIENTE	0,00

Esito "Giudizio complessivo":

Soddisfazione complessiva	%
DISCRETO	0,00
BUONO	91,30
SUFFICIENTE	8,70
INSUFFICIENTE	0,00

Si affiderebbe a noi per altri servizi	%
SICURAMENTE	60,87
MOLTO PROBABILMENTE	30,43
PROBABILMENTE	8,70

Consiglierebbe i nostri servizi ad altri	%
SICURAMENTE	73,91
MOLTO PROBABILMENTE	17,39
PROBABILMENTE	8,70

3. LE PRIME INDICAZIONI

3.1 Punti di forza e di debolezza

In sintesi, le indicazioni emerse dalle indagini effettuate, quella qualitativa e quella conoscitiva ai nostri utenti, possono essere riassunte nell'individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio.

Punti di forza:

- La qualità del servizio conosciuto e fruito dall'utente viene apprezzata positivamente;

Punti di debolezza:

- Mancanza di conoscenza di molti servizi erogabili dall' AC e dalle sue delegazioni;
- Bassa percentuale di utenti soci ACI e/o assicurati Sara.

4. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Sulla base di un attenta valutazione delle criticità emerse è indubbia la necessità di sviluppare una campagna di comunicazione che promuova i servizi dell' Ente.

5. IN PROGRESS

Obiettivo dell' AC Ascoli Piceno - Fermo è quello di fidelizzare maggiormente l'utente attraverso una continua e costante attività di *customer care*, offrendo maggiori servizi e vantaggi e una migliore qualità del servizio.

Ascoli Piceno, 21 gennaio 2013

AUTOMOBILE CLUB ASCOLI PICENO - FERMO

IL DIRETTORE

Stefano Vitellozzi

