



CUSTOMER SATISFACTION

SAF ACLI S.R.L.

Rilevazioni effettuate nell'anno 2011



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2011 SAF ACLI S.r.l.

Milano, 12 gennaio 2012

Nel 2011 la customer satisfaction di SAF ACLI S.r.l. è stata realizzata con la somministrazione dei questionari ai clienti/utenti per tutte le aree di lavoro.

Si evidenzia che per l'area Responsabilità Sociale d'Impresa non è stato possibile avere nessun questionario compilato, dal momento che la responsabile era assente per maternità.

Il presente documento è stato redatto alla chiusura della customer satisfaction relativa all'anno 2011.

I numeri di seguito presentati evidenziano la soddisfazione di una vasta fetta della clientela attiva, sebbene rappresentino un campione non esaustivo; i dati positivi quindi sono di buon auspicio per continuare a lavorare nel migliore dei modi.

Elaborando comparativamente questi numeri col Rapporto Qualità del 2010 è da rilevarsi il complessivo ulteriore incremento dell'indice di soddisfazione generale della nostra clientela.

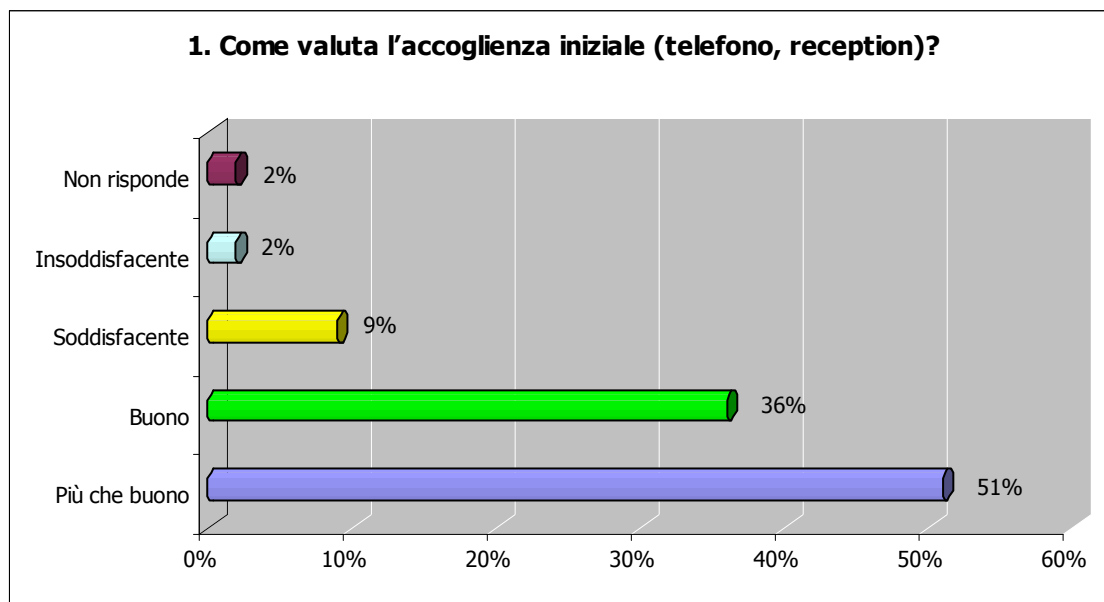
Metodologia:

Nei commenti ai grafici seguenti si è deciso di accorpare le risposte positive (più che buono+buono) e le risposte considerate negative insufficiente+non risponde) per dare una lettura semplice ed immediata dei risultati al questionario.

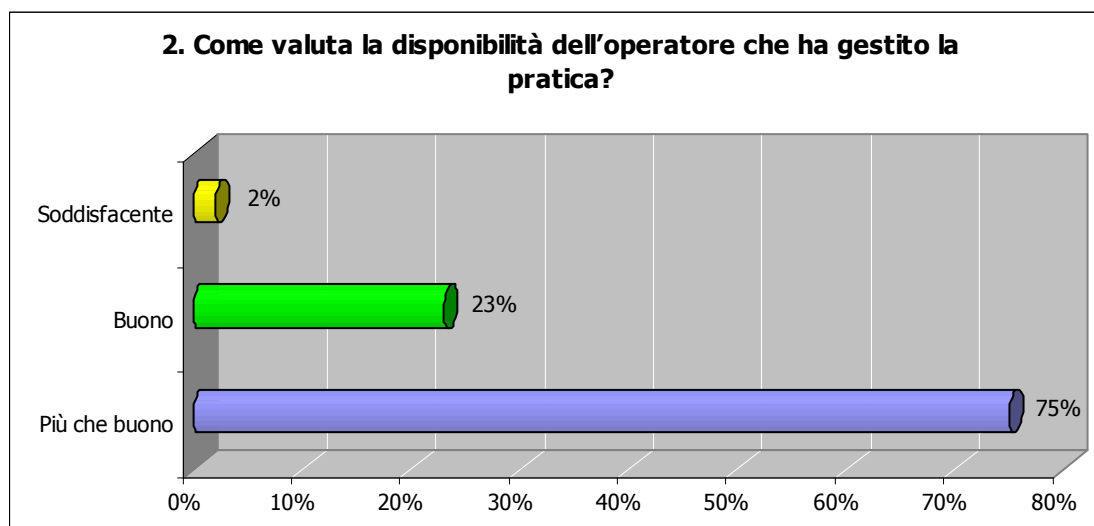
AREA LAVORO DOMESTICO

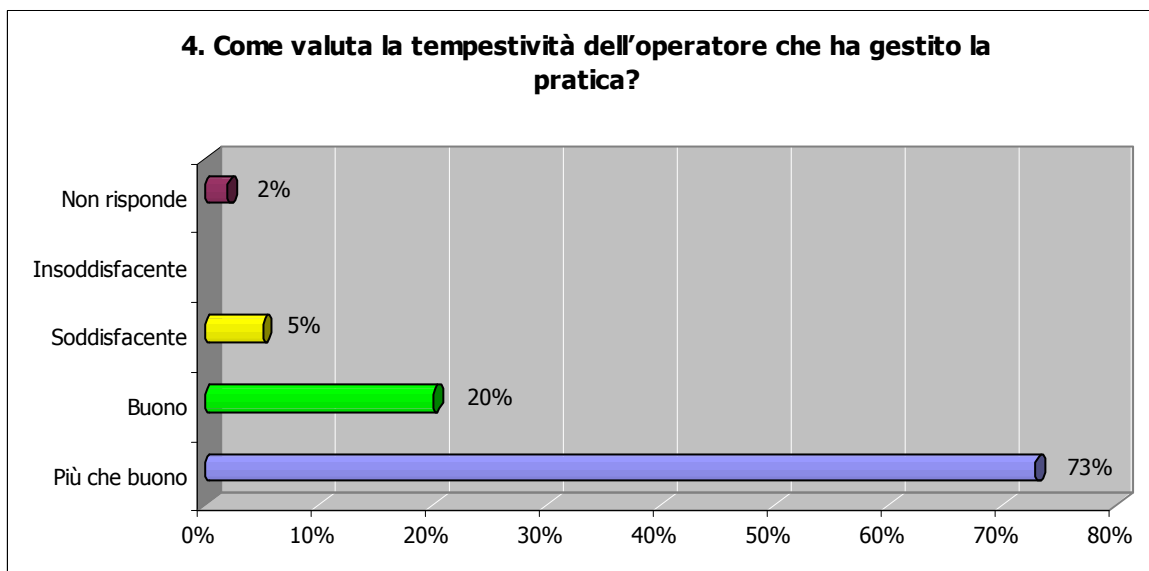
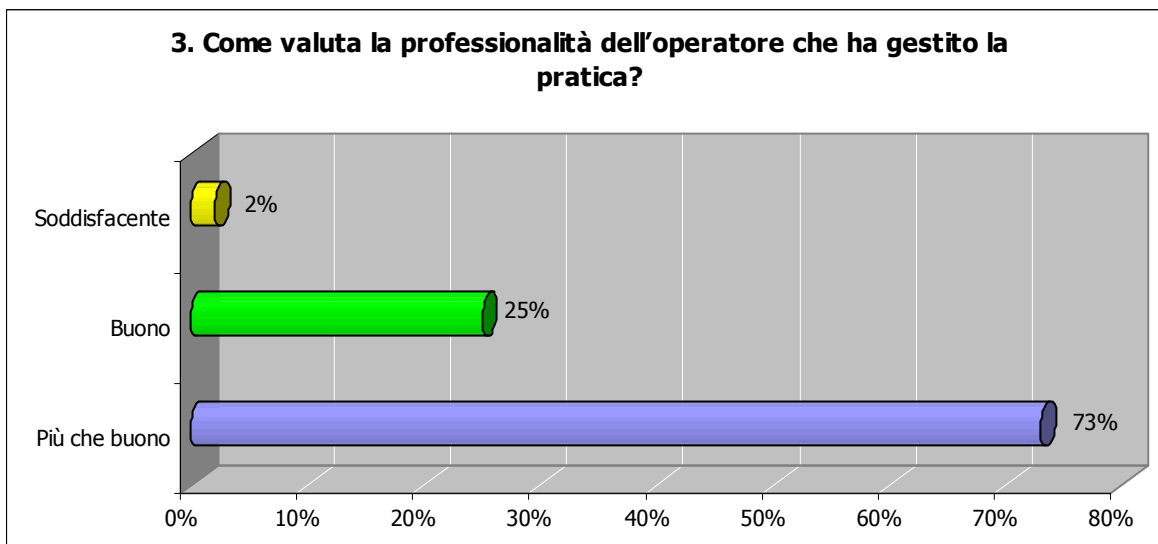
Clienti attivi: 6.327

Questionari compilati: 127 (2%)

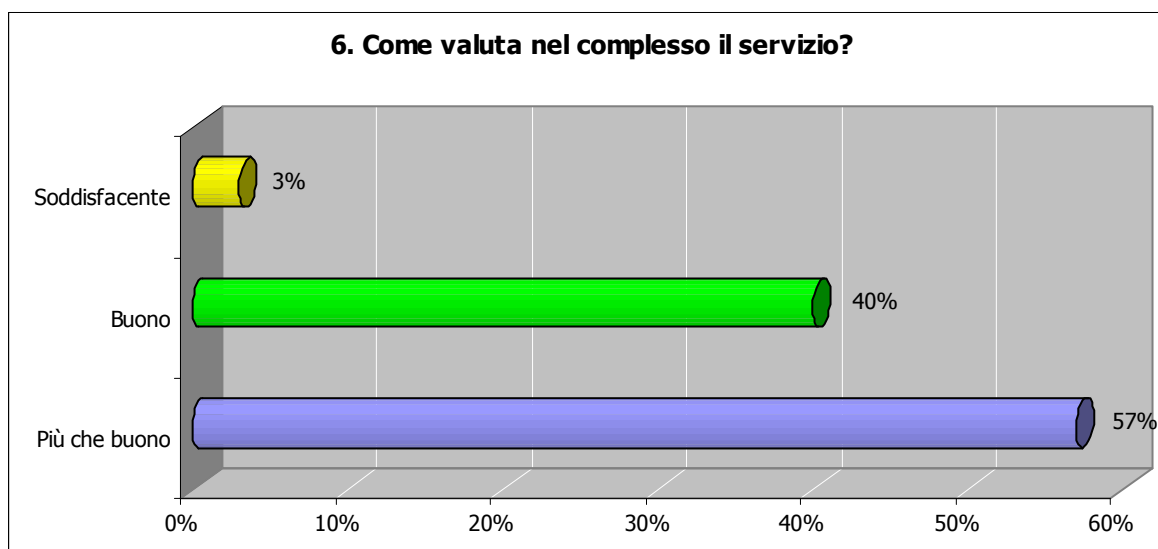
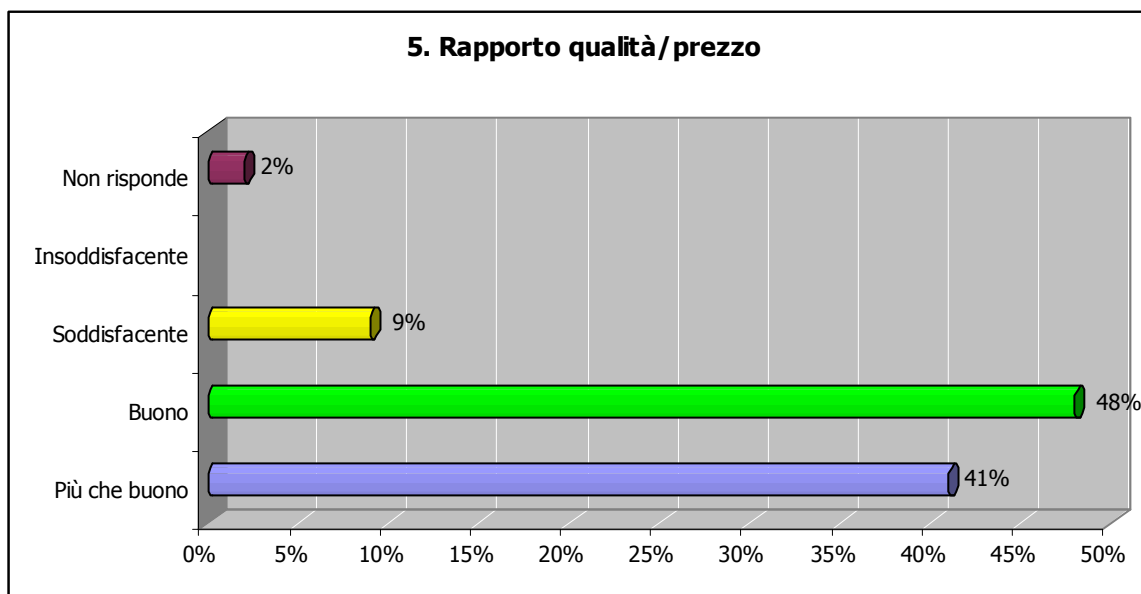


Il 4% (6 persone) risponde in modo negativo: il giudizio è riferito alla funzionalità del numero verde (risultato occupato e con orari di risposta limitati). 2 delle 4 persone precisano che l'accoglienza in ufficio (reception) è positiva, ma esprimono comunque un giudizio negativo per la difficoltà nel contattare gli sportelli telefonicamente in forma diretta.





Si evidenzia come la clientela sottolinei la disponibilità, professionalità e tempestività dell'operatore nella gestione della pratica raggiungendo picchi del 75% per il giudizio "Più che buono". Sommando i valori positivi (più che buono+buono), si arriva alla quasi totalità della clientela (98% per la disponibilità e la professionalità e 93% per la tempestività.)



Il 97% della clientela ritiene il servizio offerto dall'Area positivo e ben organizzato.

Riguardo alle critiche e proposte di miglioramento si rileva la difficoltà nel contattare gli uffici.

In particolare:

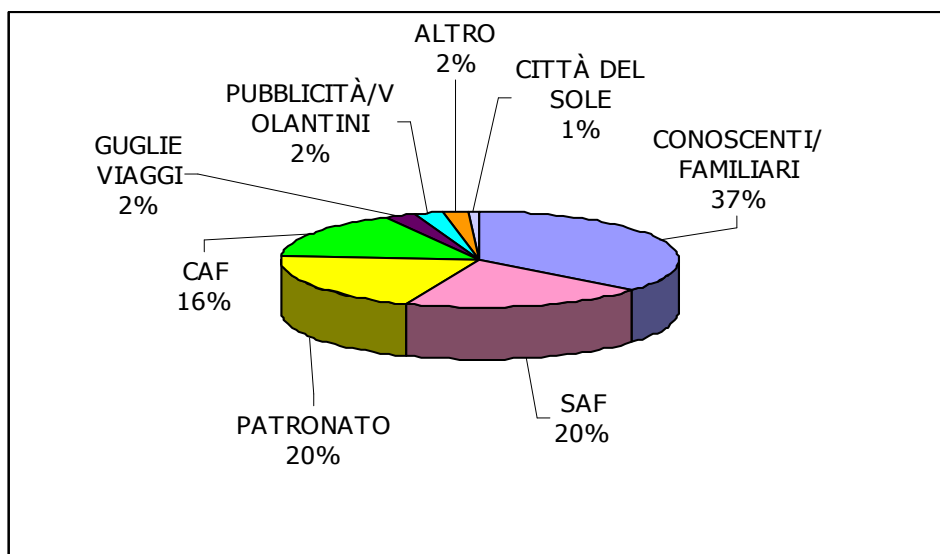
9 risposte riguardano il numero verde (difficoltà a contattarlo, richiesta ampliamento orari di chiamata, maggior contatto con l'operatore, privilegiare il telefono alle mail) o la richiesta di un'apertura maggiore degli sportelli nei periodi più delicati.

2 clienti invece si lamentano per tematiche inerenti la gestione della pratica. 1 evidenza costi soggettivamente reputati eccessivi di chiusura del rapporto di lavoro; l'altro richiede preventivi maggiormente corrispondenti al reale – sebbene questa critica non dipenda dal servizio offerto dall'Area.

I clienti sono venuti a conoscenza del servizio offerto dall'Area grazie ai seguenti canali:

- 47 clienti sono venuti a conoscenza del servizio offerto tramite familiari e conoscenti (il classico passa parola) che continua quindi ad essere il migliore strumento di pubblicizzazione.
- 52 clienti hanno conosciuto l'Area essendo già clienti ACLI: SAF (26) e Patronato (26); seguono i clienti di CAF (21).
- La pubblicità ed i volantini sono stati i veicoli di 3 clienti.

- 3 clienti sono venuti a conoscenza dei servizi offerti tramite altri enti quali l'ufficio badanti Largo Treves e l'Unitalsi di Vercelli.
- Infine, Guglie Viaggi ha veicolato 3 utenti, Città del sole 1.



- 126 clienti (dei 127 che hanno risposto al questionario) consiglierebbero il servizio dell'Area a conoscenti familiari.
- 10 sono i clienti che hanno voluto esprimere la propria soddisfazione riguardo la gestione della pratica, in alcuni casi ringraziando anche il proprio referente (indicando nome e cognome).

Rapportando i dati 2011 con quelli del 2010 si registra un significativo incremento del numero di questionari compilati (da 45 a 127).

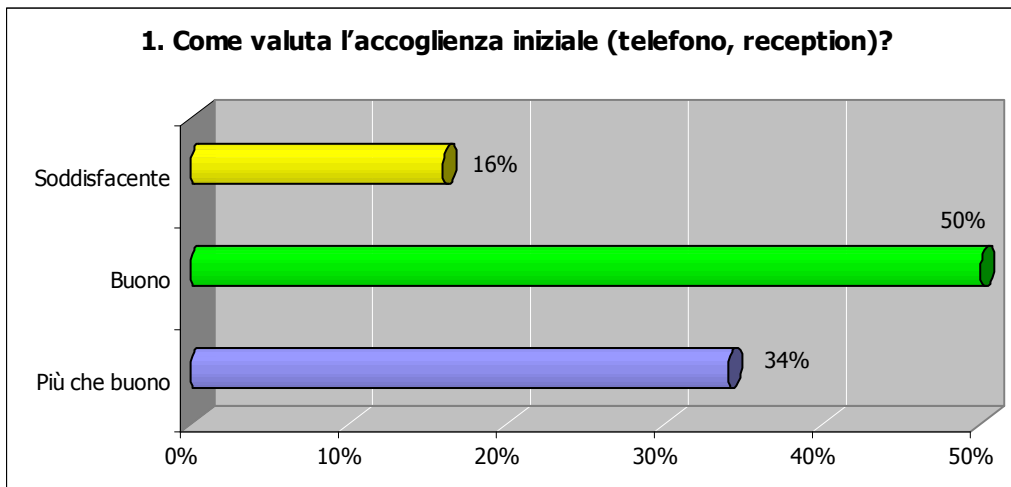
Riguardo ai risultati si evidenzia nel 2011 un aumento dei giudizi "più che buono" relativamente a disponibilità dell'operatore (da 69% a 75%), professionalità (da 71% a 73%) e tempestività (da 67% a 73%). In aumento anche la valutazione complessiva del servizio (da 51% a 57%). Infine cresce positivamente anche il rapporto qualità-prezzo (dal 38% al 41%).

Leggermente in calo i giudizi di "più che buono" e "buono" relativamente al primo contatto (nel 2011 compare 1 giudizio di insufficienza e 1 giudizio di non risponde).

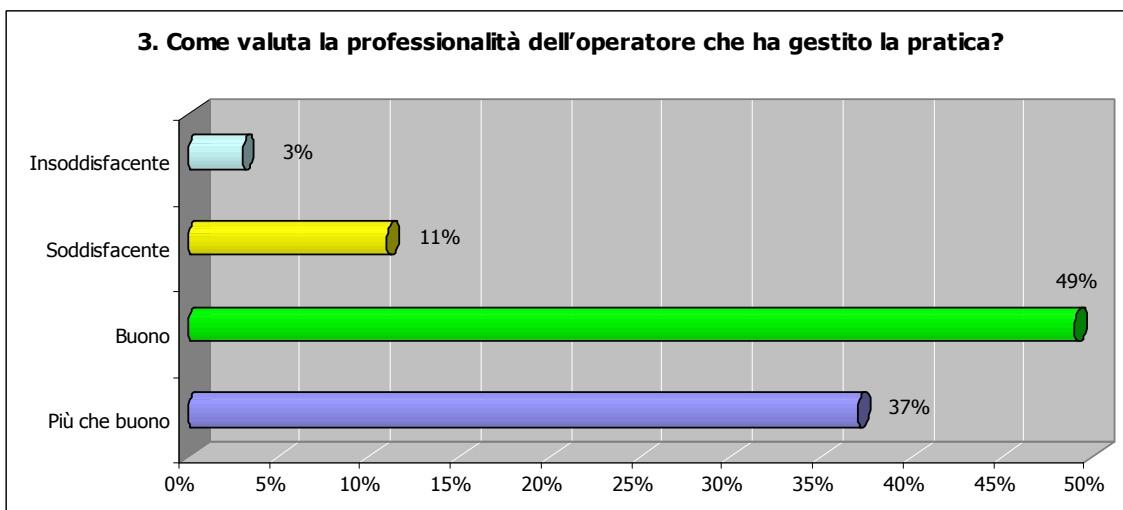
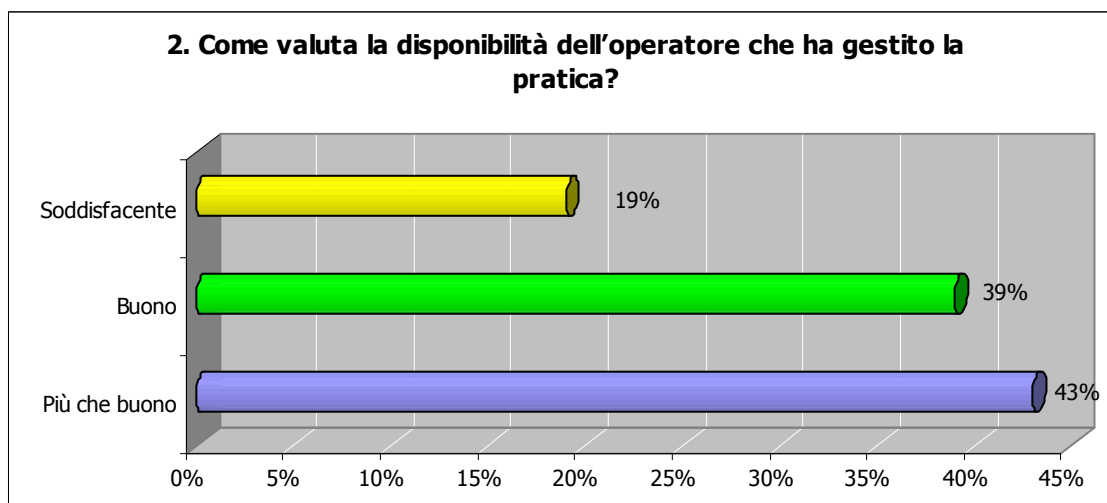
AREA CONTABILE

Clienti attivi: 268

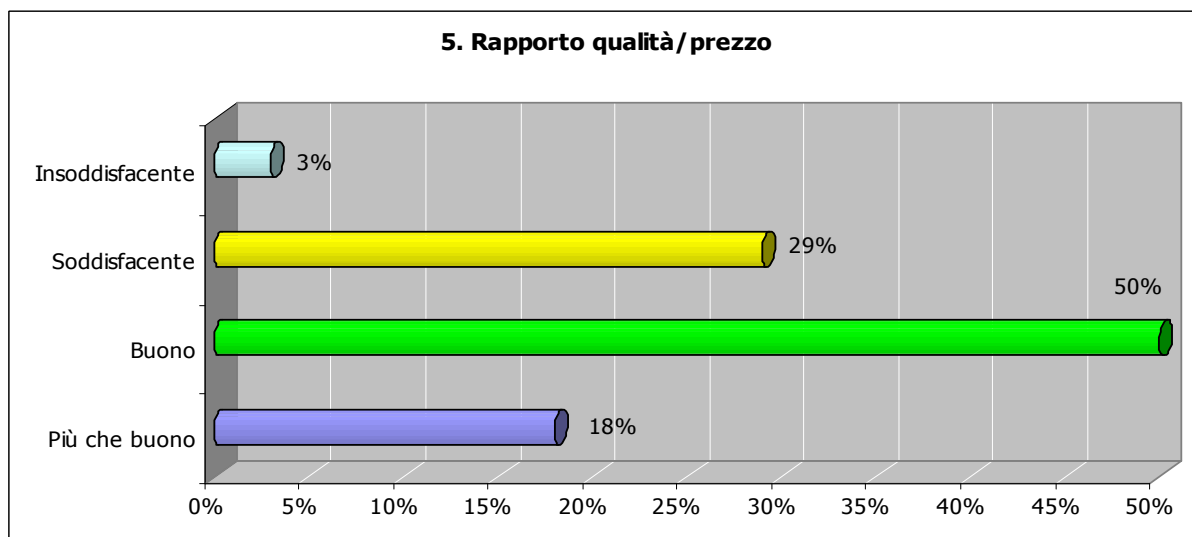
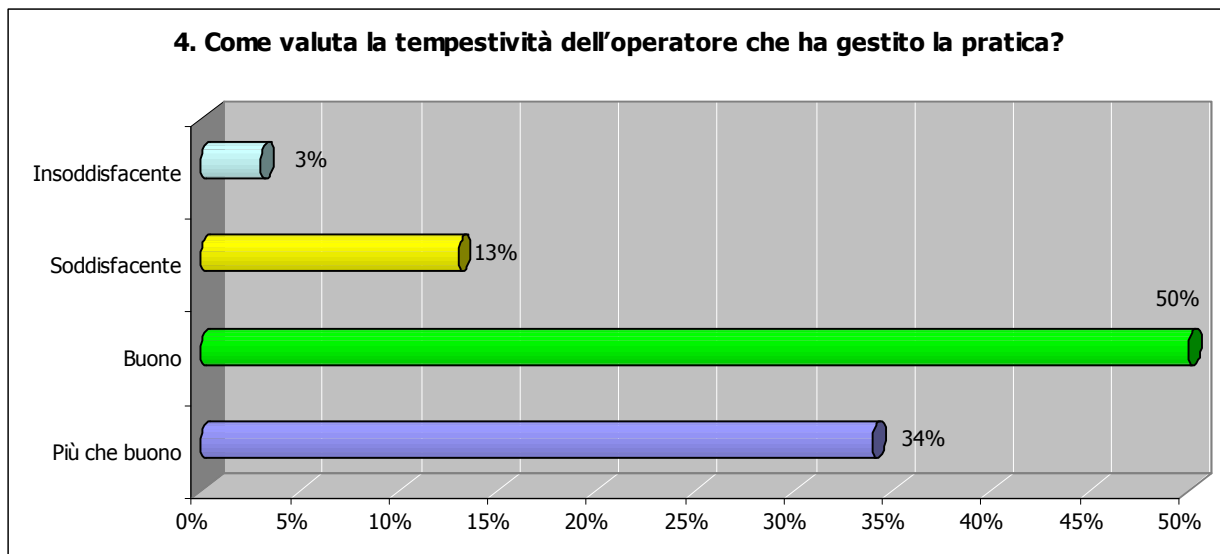
Questionari compilati: 38 di cui 25 attraverso l'invio del questionario a tutti i clienti attivi (14%)



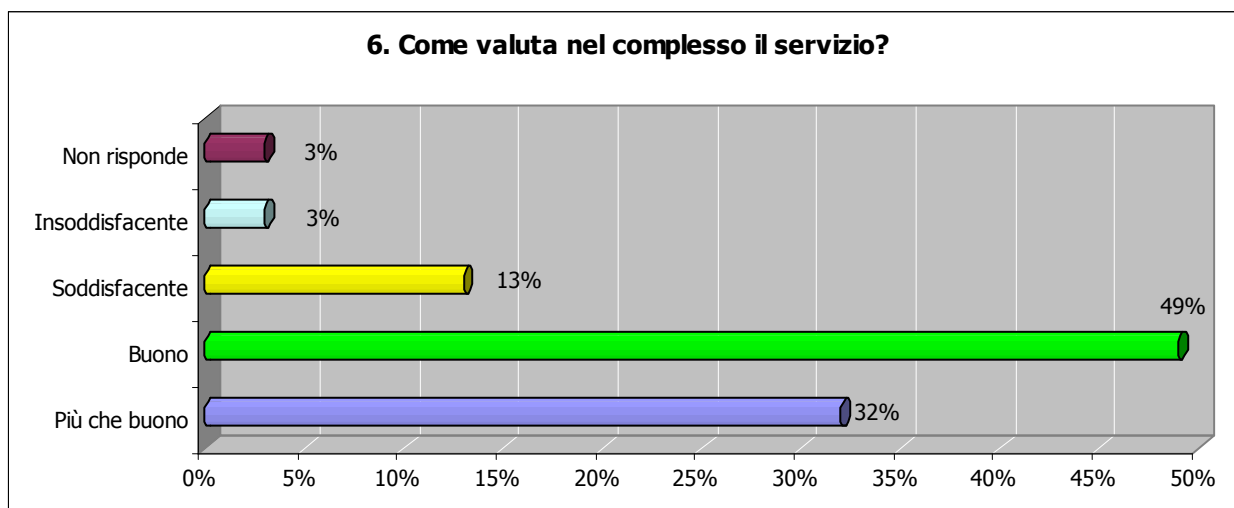
Il 16% (6 persone) suggerisce di migliorare l'accoglienza iniziale del centralino riguardo ai tempi di attesa e di approccio al cliente. 1 cliente suggerisce di migliorare l'area reception.



Il 3%, equivalente ad 1 cliente, sottolinea la necessità di mantenere alto il profilo professionale degli operatori e del responsabile a supporto degli operatori.



Il rapporto qualità/prezzo evidenzia che il 68% dei clienti è soddisfatto di tale situazione. Il 68% rappresenta il valore più basso (sebbene positivo) di tutte le 6 domande presenti nel questionario. Riguardo a questo tema, alcuni clienti suggeriscono di adeguare le tariffe al fatturato.

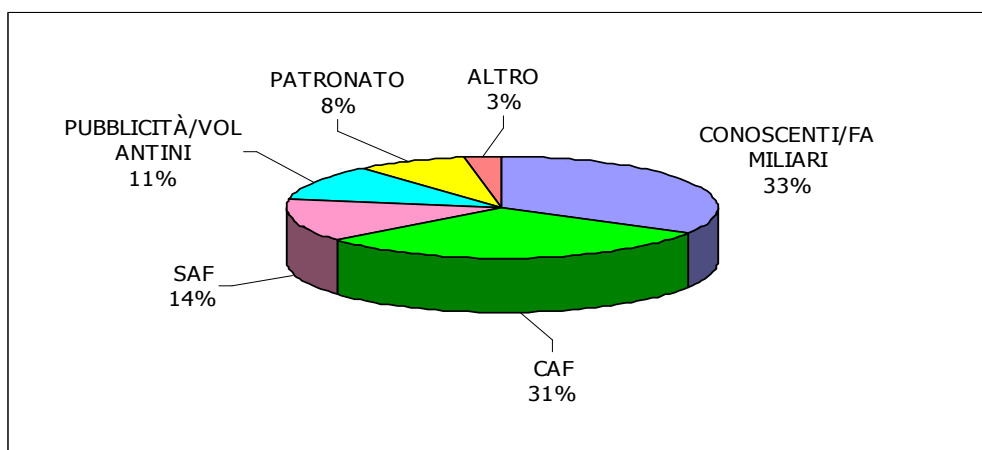


L'81% ritiene il servizio offerto dall'Area positivo; raggruppando le risposte negative (insoddisfacente+non risponde) si arriva al 6% della clientela (2 persone).

Riguardo alle critiche e possibilità di miglioramento:

- un cliente segnala di avere ricevuto tardi comunicazioni anche riguardo l'assenza del suo operatore di riferimento.
- un cliente infine vorrebbe ricevere maggiori suggerimenti e consulenze in tema fiscale. Si sottolinea però come tale critica non possa essere valutata come tale, dal momento che l'Area offre servizio di elaborazione dati contabili e non di consulenza.

I clienti sono venuti a conoscenza del servizio offerto dall'Area grazie ai seguenti canali:



34 clienti consiglierebbero ad altri il servizio dell'Area, 1 non lo consiglierebbe. 2 gli indecisi.

Nel 2010 i questionari compilati sono stati 34; nel 2011 38.

Riguardo ai dati raccolti e ai giudizi espressi, i giudizi sono passati dal valore "più che buono" a quello di "buono" (ad esempio: la valutazione complessiva registrava nel 2010 il 59% di giudizi "più che buono" e il 35% di giudizi "buono"; nel 2011 si passa al 32% di "più che buono" al 49% di "buono").

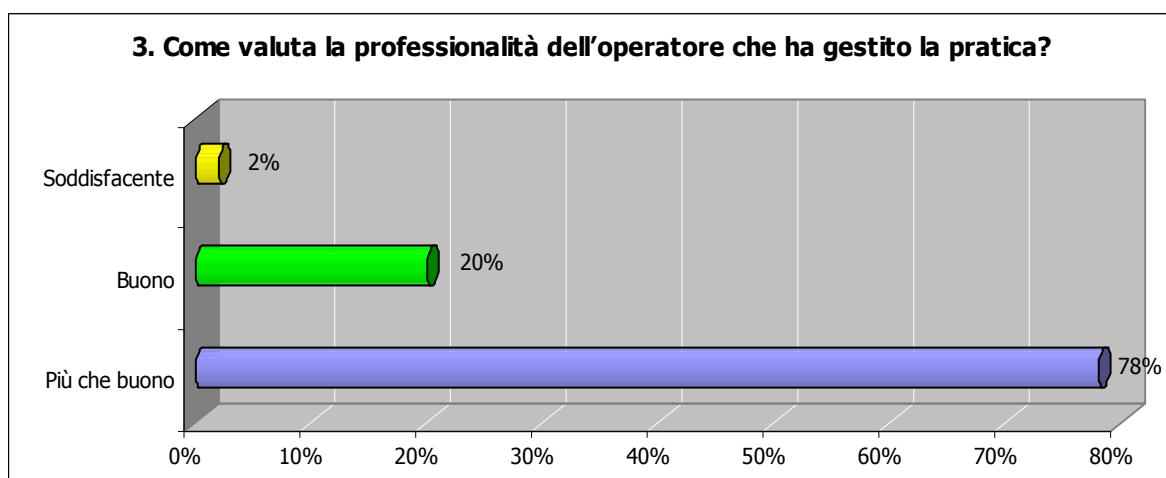
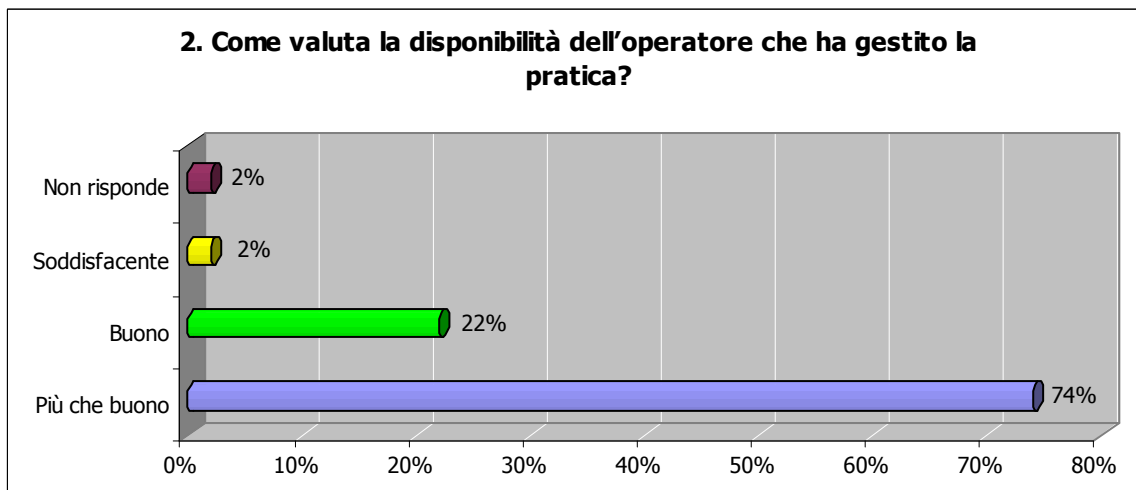
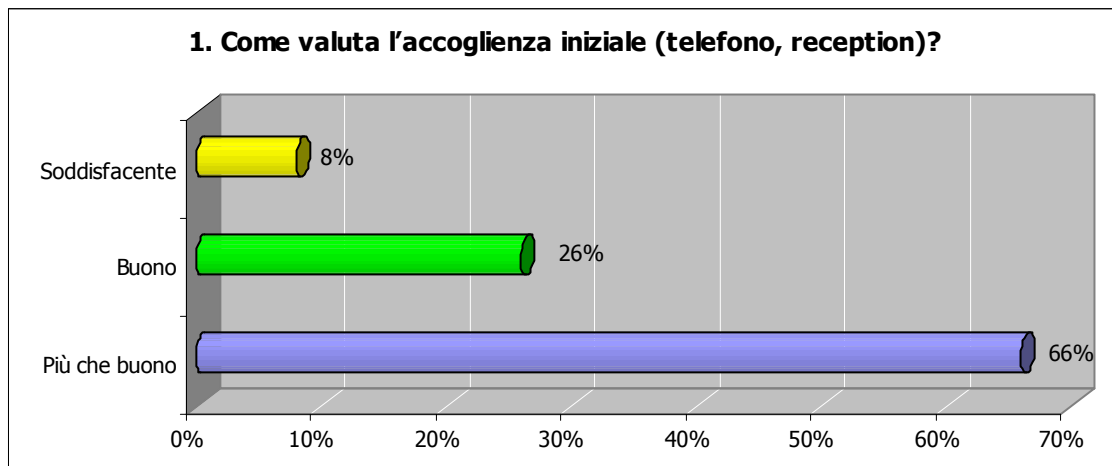
Sono in aumento di conseguenza anche i giudizi sufficienti.

Nel complesso si evidenzia comunque come il servizio offerto sia valutato sempre positivamente, anche se non presenta picchi di "più che buono" come lo scorso anno.

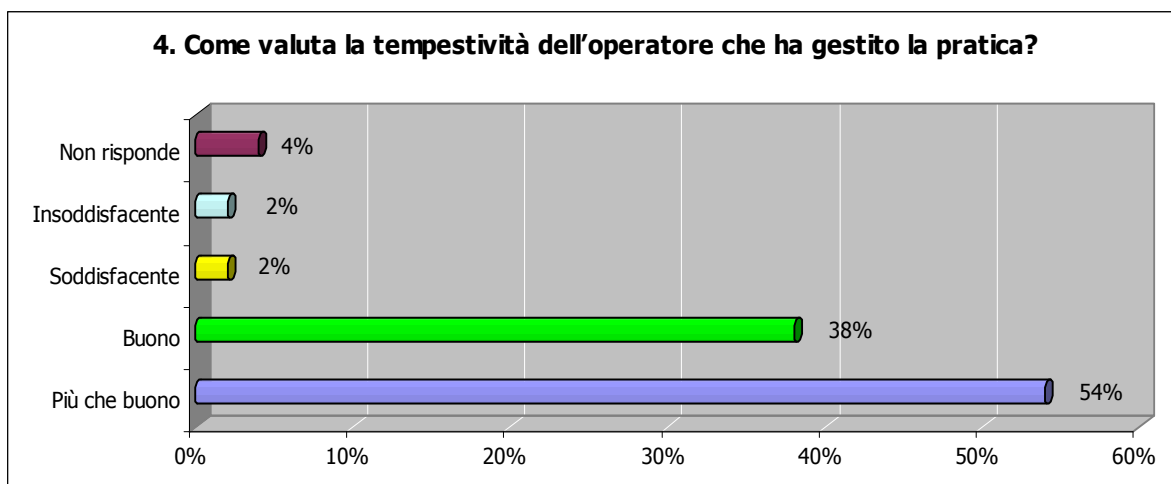
AREA SUCCESSIONI

Clienti attivi: 940

Questionari compilati: 50 (5,3%)

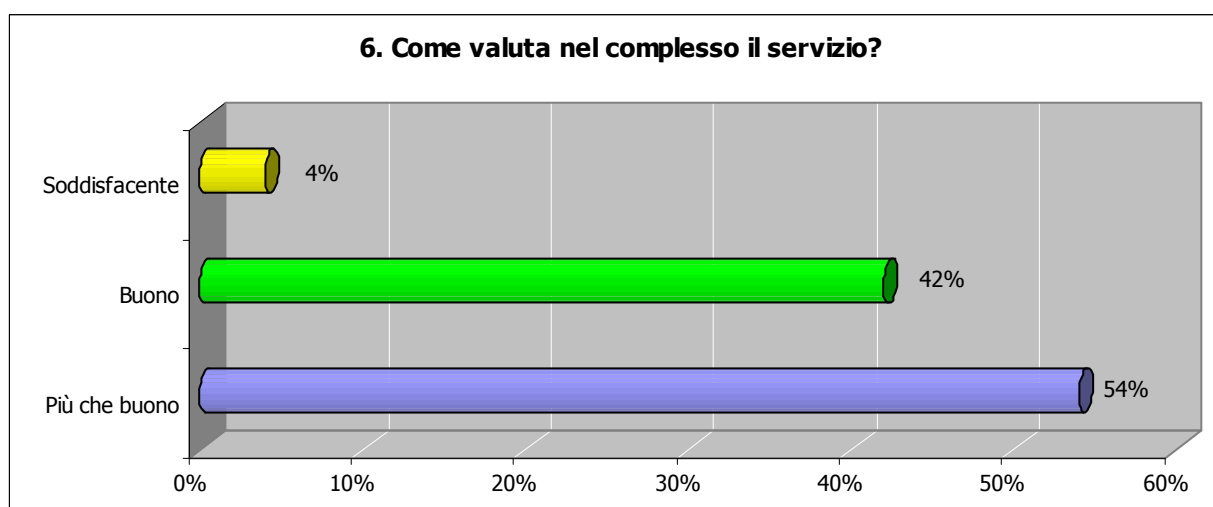
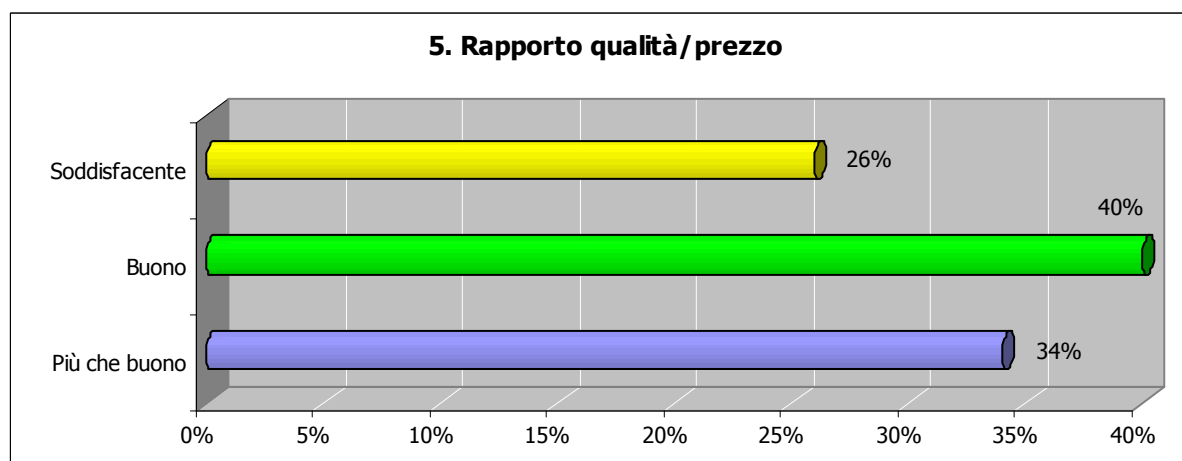


Molto buoni i giudizi riguardo la disponibilità e la professionalità dell'operatore, con picchi che raggiungono il 96% e il 98%.



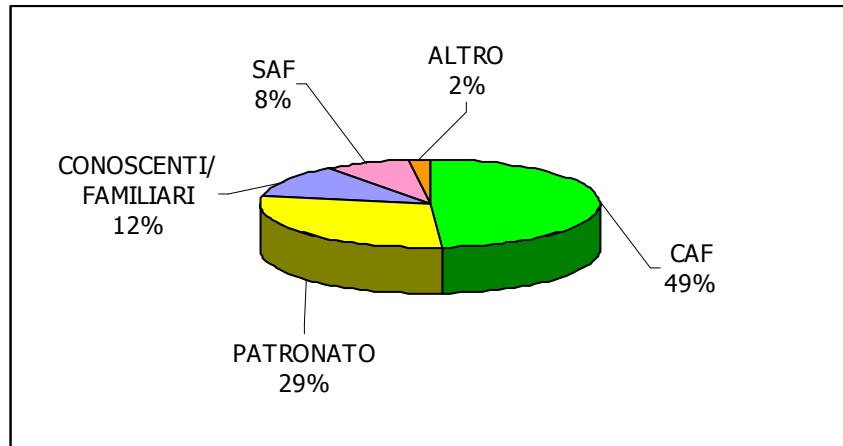
La tempestività risulta essere un aspetto da migliorare: i clienti che valutano negativamente tale aspetto arrivano al 6% (non risponde+insoddisfacente).

L'unica critica e proposta di suggerimento presentata riguarda infatti la necessità di diminuire i tempi di realizzazione della pratica.



Il 96% dei clienti giudica in modo positivo il servizio offerto dall'Area.
49 clienti consiglierebbero il servizio offerto dall'Area a familiari e conoscenti.

I clienti sono venuti a conoscenza del servizio offerto dall'Area grazie ai seguenti canali:



1 cliente è stato indirizzato al servizio dalla CISL.

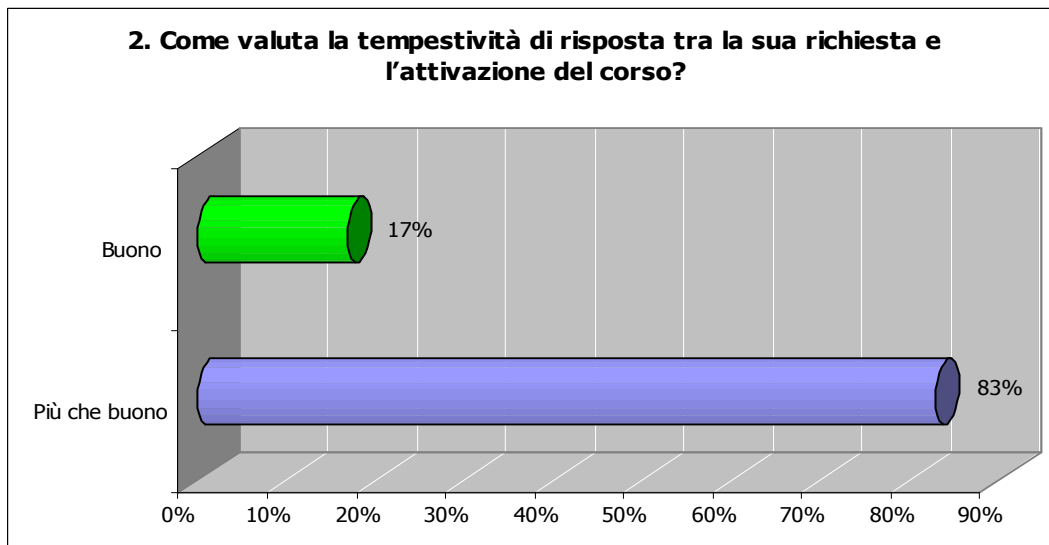
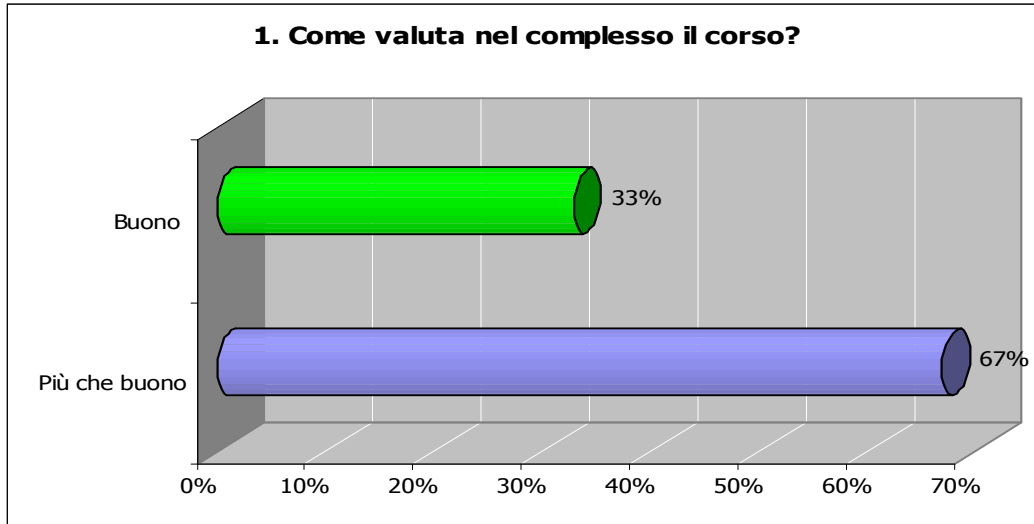
Confrontando i dati 2011 con quelli raccolti nel 2010 si evidenzia una leggera diminuzione dei questionari compilati, passati da 59 nel 2010 a 50 nel 2011.
Nel 2011 tutti i giudizi sono ampiamente positivi e migliorano, rispetto al 2010, i giudizi "più che buono".

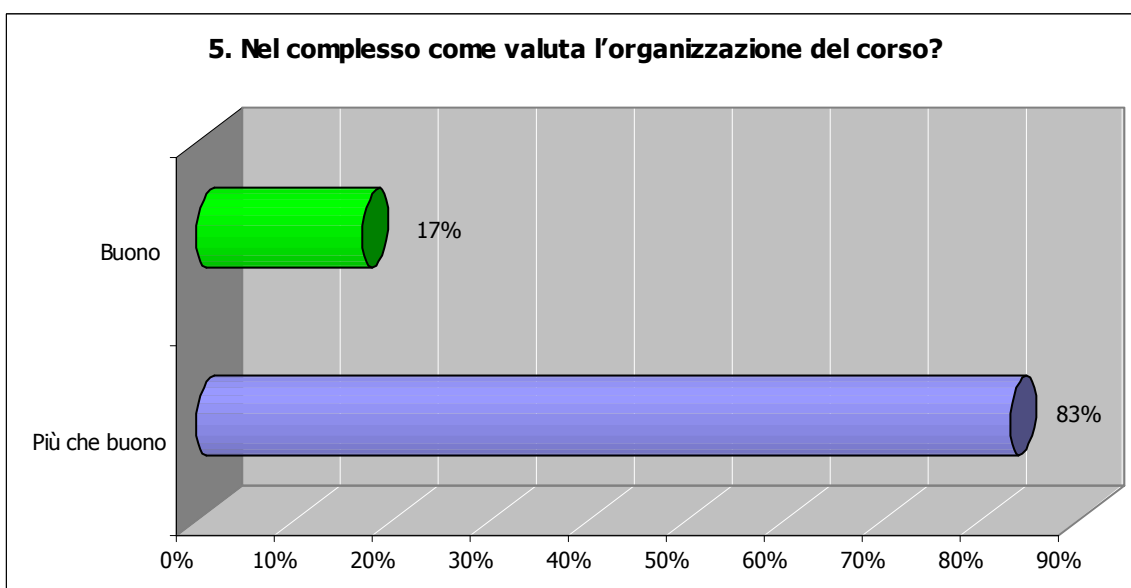
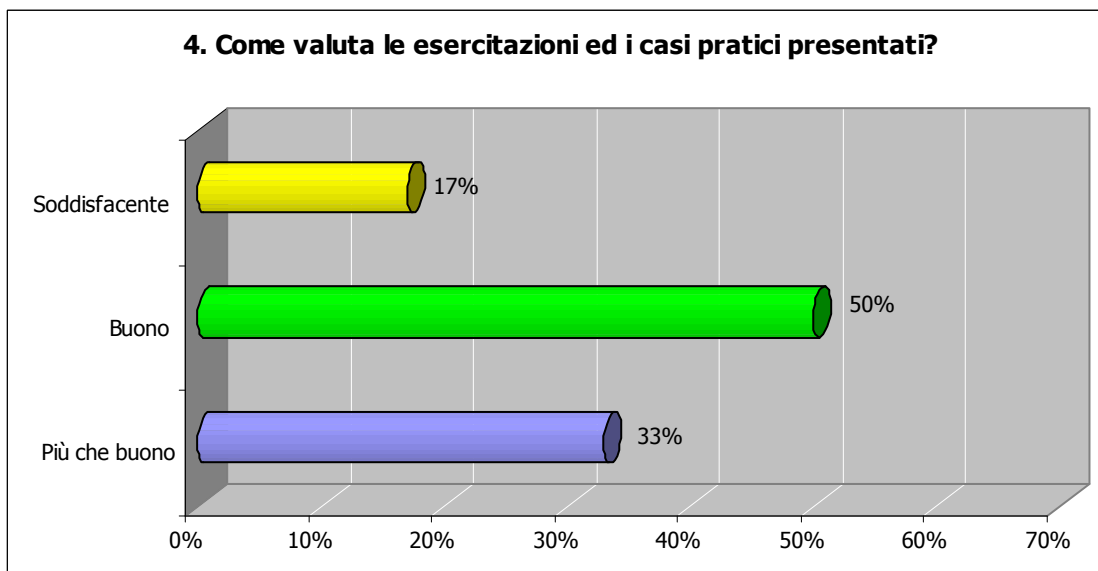
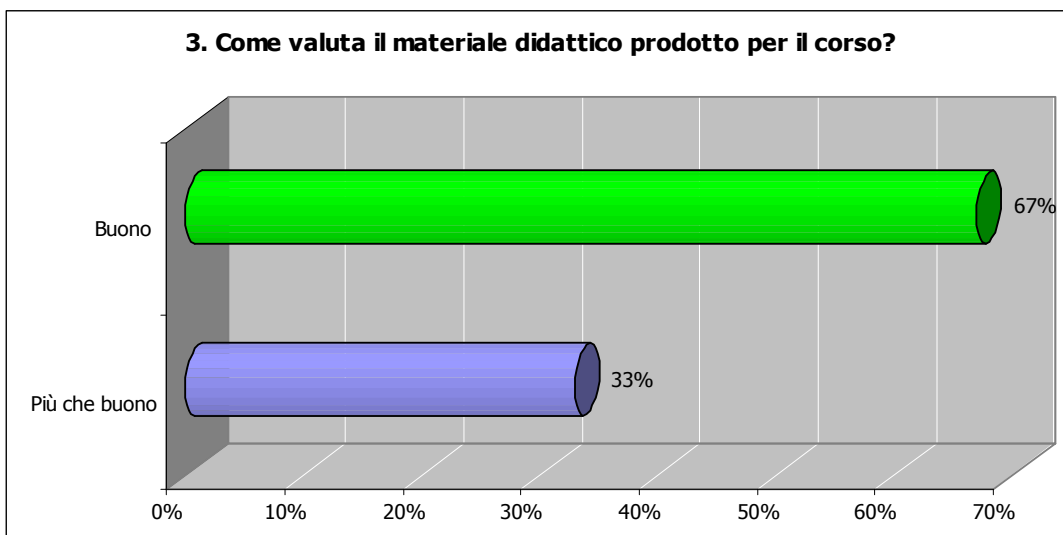
AREA FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

Valutazione corsi HACCP

Corsi attivati: 8

Questionari compilati: 6 (75%)

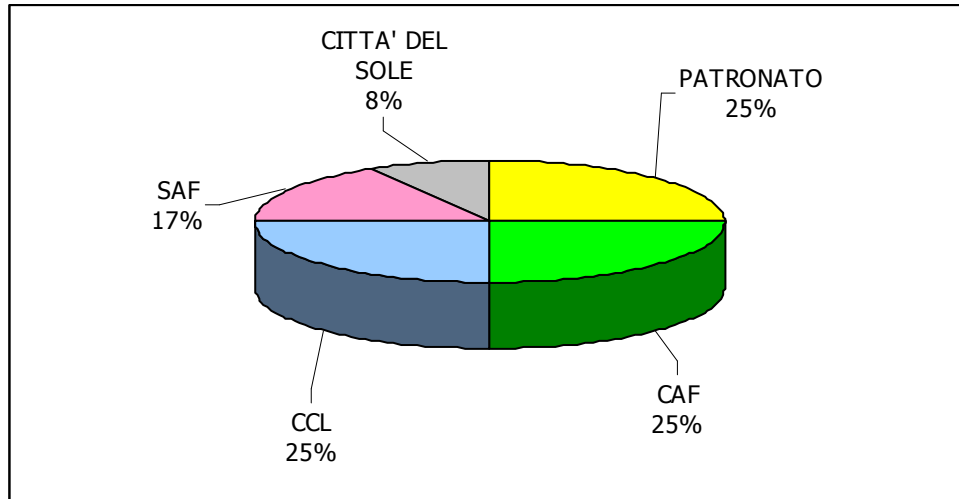




Le risposte sopra esposte relative alla valutazione dei corsi HACCP attivati presso i circoli ACLI evidenziano l'ottimo servizio offerto.

Su 5 risposte, 4 presentano solo giudizi molto buoni o buoni; solo la domanda relativa alle esercitazioni presenta un 17% di risposte "soddisfacenti".

Si valuta positivamente la tempestività di attivazione del corso in seguito alla richiesta e la bontà del materiale didattico proposto.

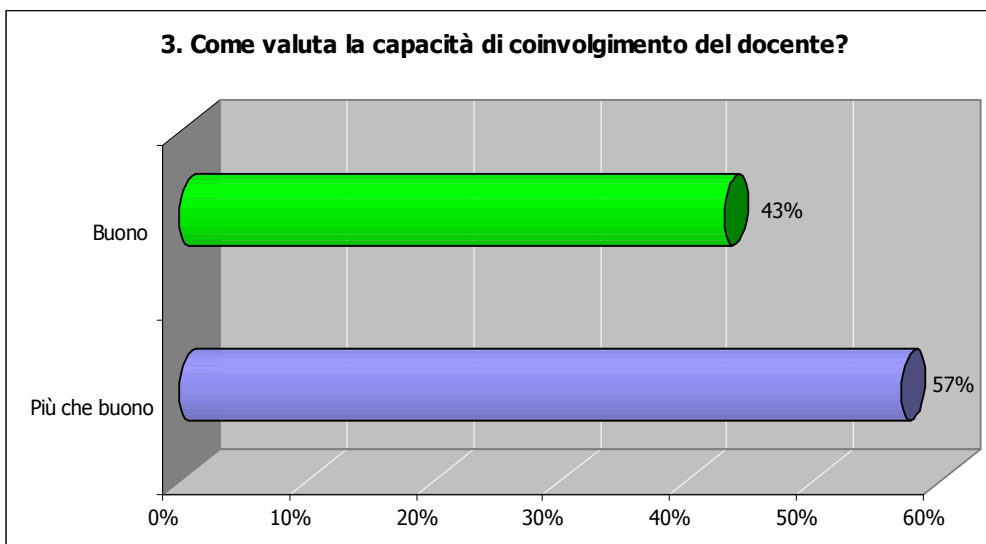
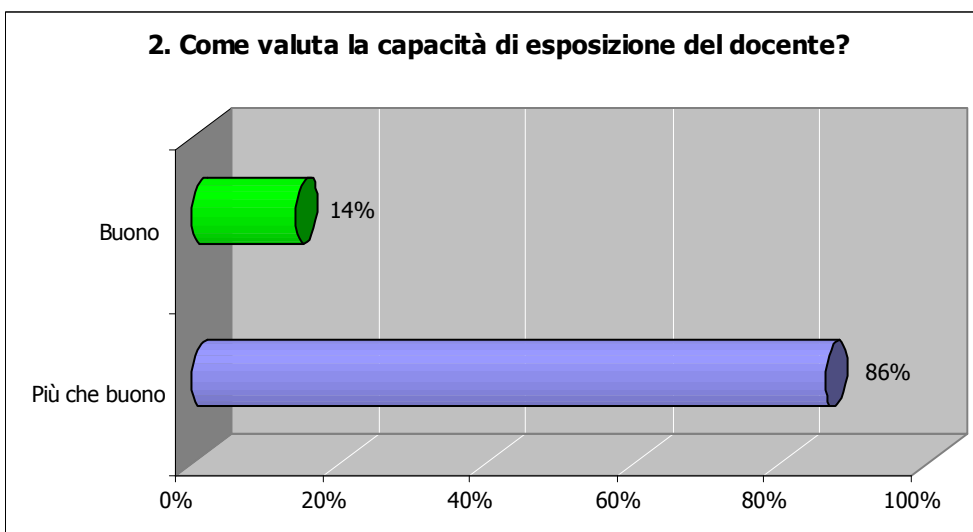
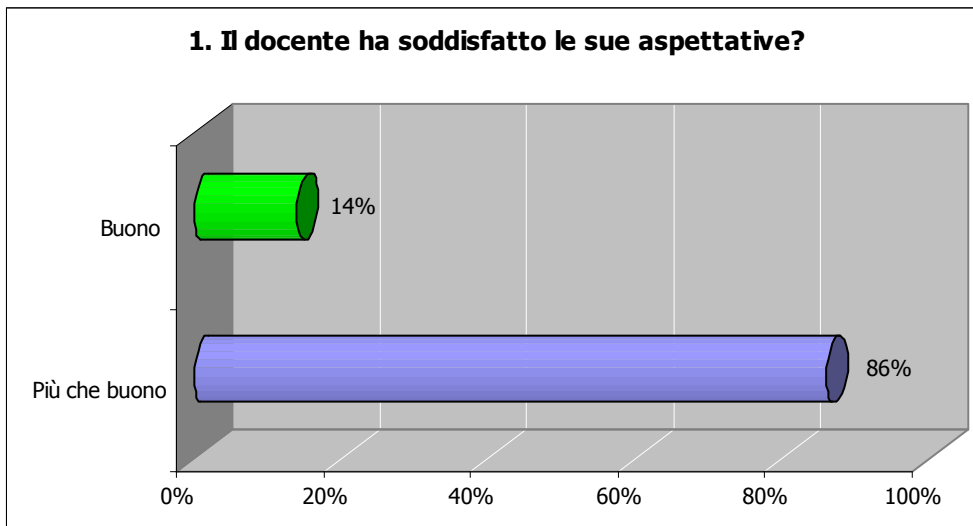


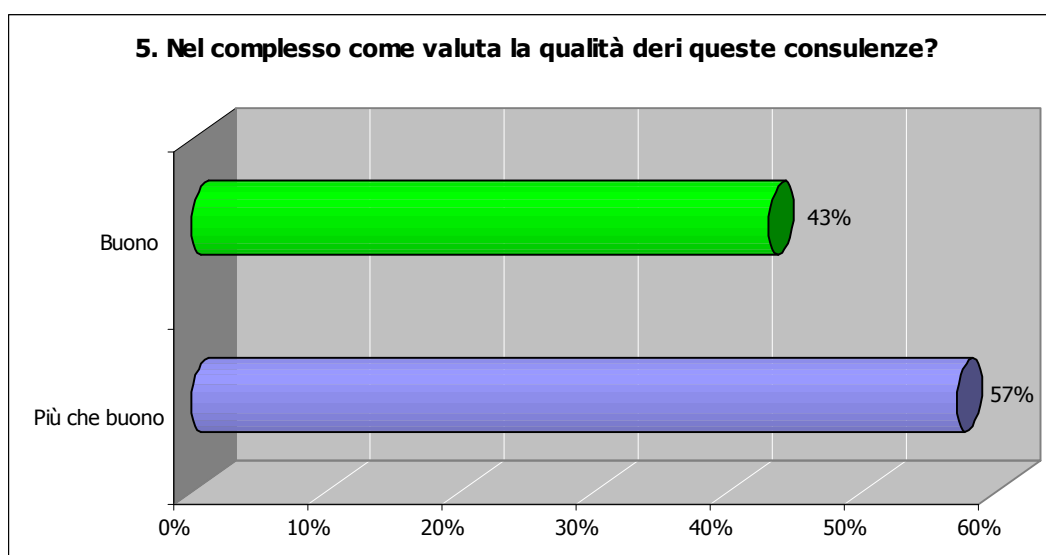
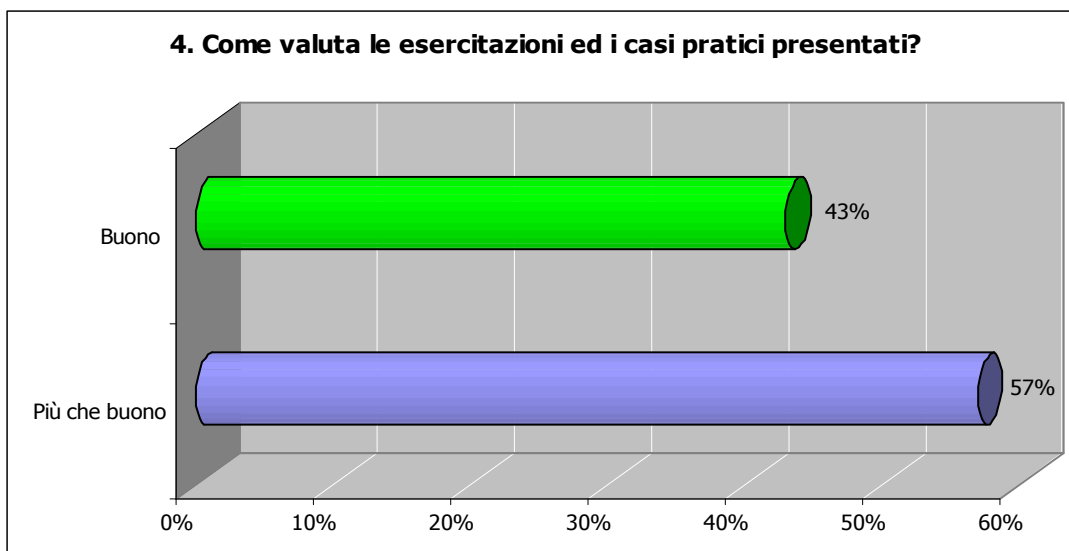
AREA FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

Valutazione docente corsi HACCP

Corsi attivati: 8

Questionari compilati: 7 (87,5%)





Estremamente positive le risposte a tutte le domande relative alla docente/consulente dei corsi HACCP.

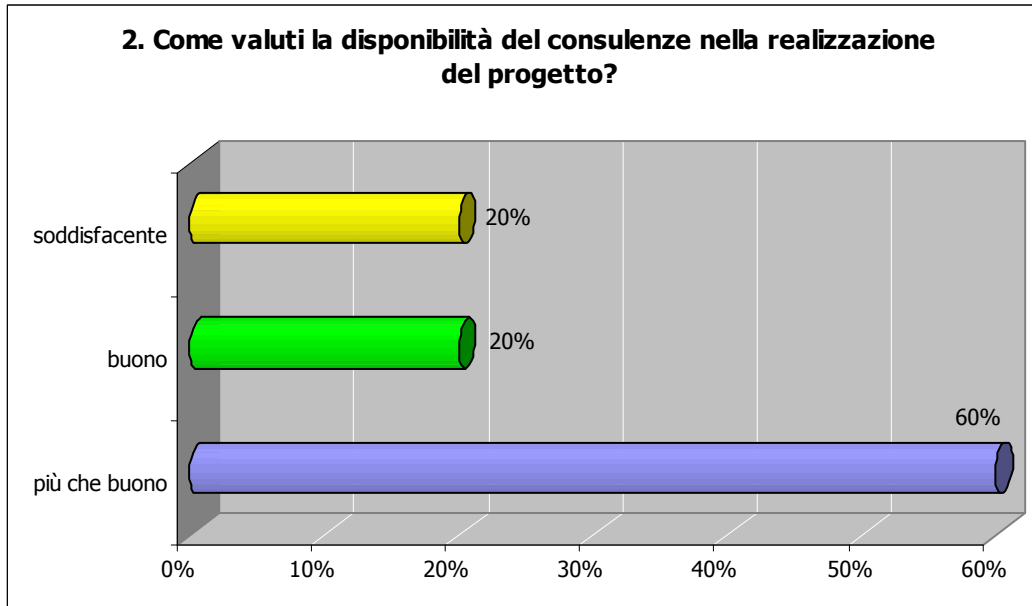
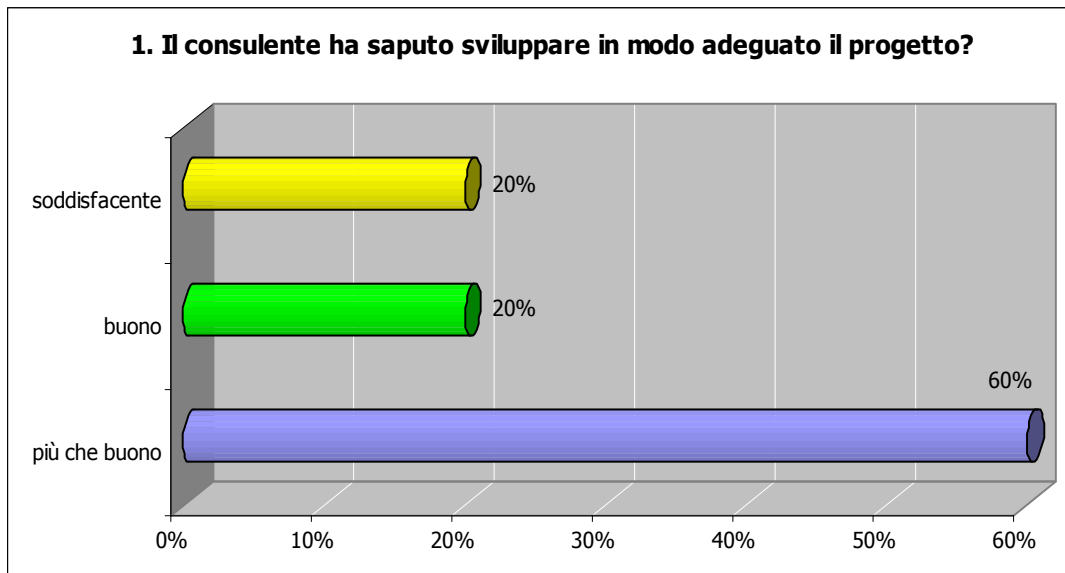
AREA FORMAZIONE E PROGETTAZIONE SOCIALE

Valutazione progettazione sociale

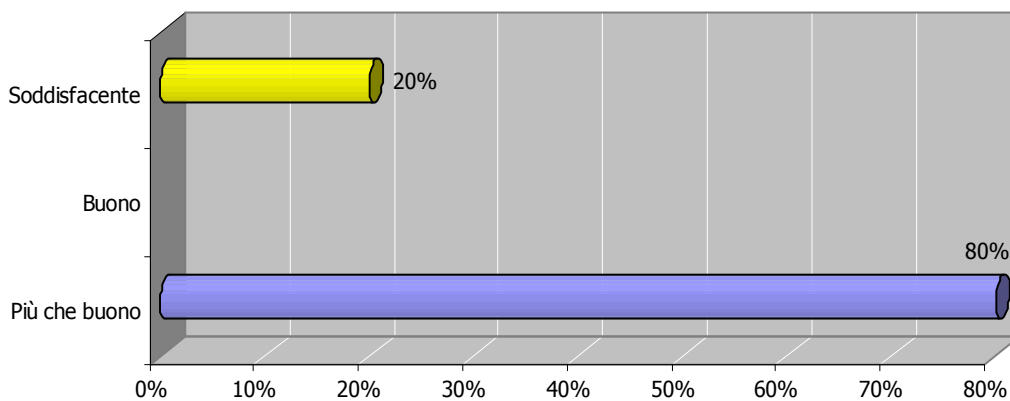
Progetti realizzati: 6

Questionari compilati: 5 (83,3%)

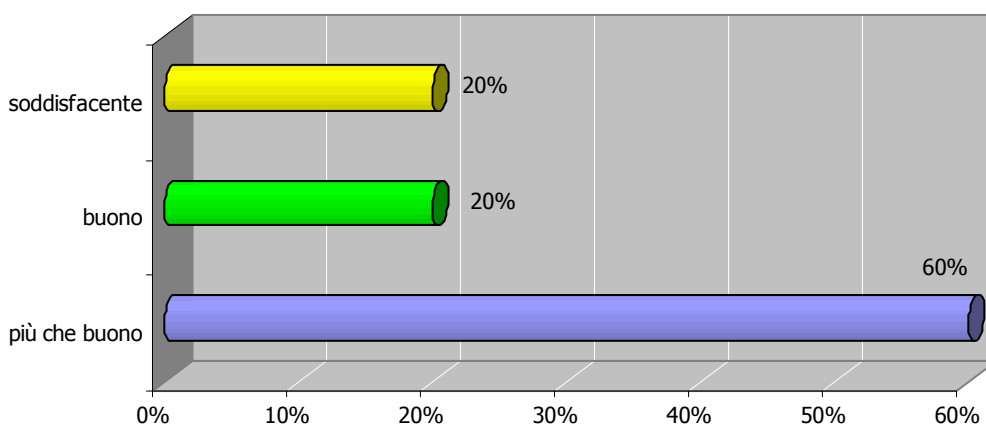
I questionari sono stati somministrati a persone/enti interni al sistema ACLI relativamente alla progettazione di servizi.



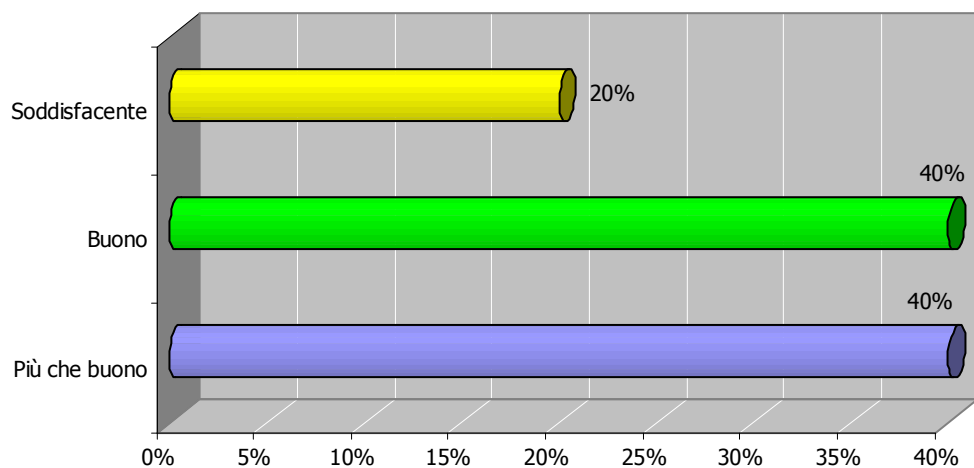
3. Come valuti la professionalità del consulente nella realizzazione del progetto?

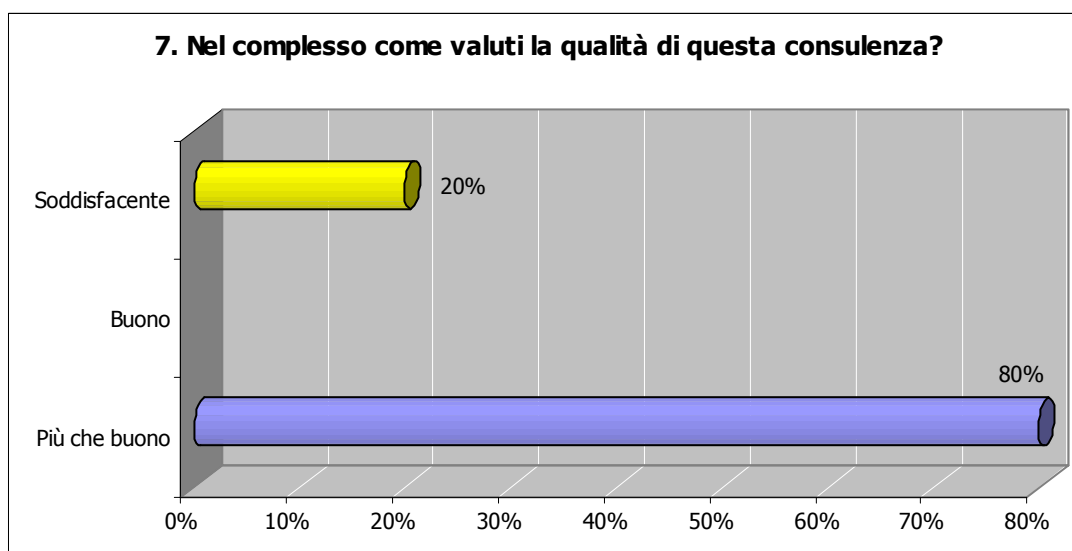
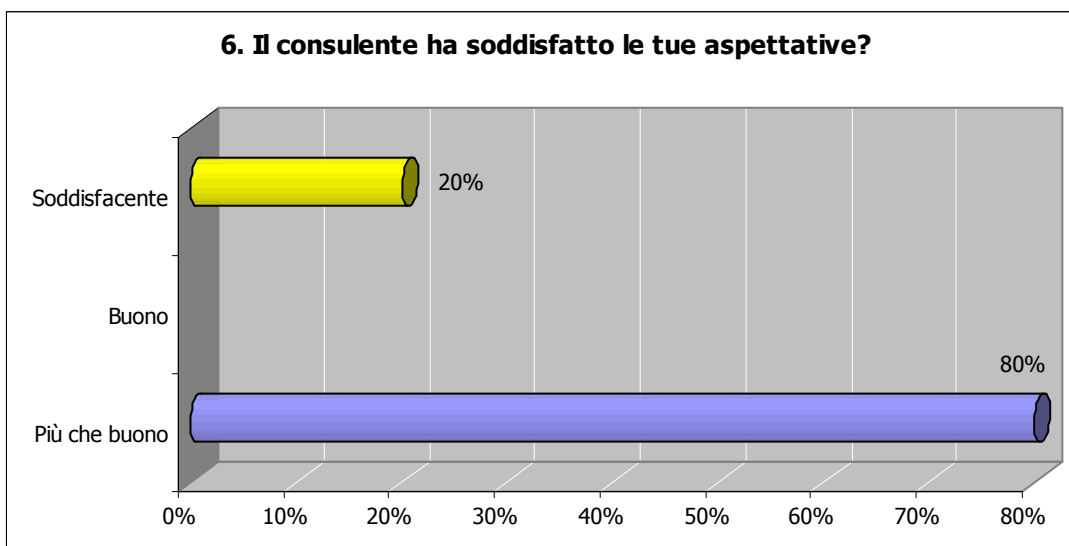


4. È stato riservato spazio sufficiente alle domande e al confronto?



5. Come valuti i tempi di realizzazione del progetto?





Di seguito si presentano 2 commenti alle risposte date:

- uno evidenzia la positività della collaborazione nella realizzazione dei progetti di servizio civile,
- l'altro sottolinea la necessità di monitorare il progetto nella fase di realizzazione, così da avere una valutazione in itinere della coerenza tra finalità e obiettivi iniziali del progetto e quando effettivamente progettato.

RECLAMI

Nel corso del 2011 sono stati segnalati 6 reclami relativi all'area Lavoro Domestico.

Due reclami sono stati segnalati dal presidente di circolo di Muggiò: dopo le verifiche del caso si è appurato che i ritardi lamentati dai clienti erano da imputare a mancate comunicazioni e disguidi tra operatori Caf e volontari di circolo. I 2 reclami quindi sono stati subito chiusi.

Altri 2 reclami riguardano invece l'interruzione del 1 luglio 2011 del servizio del numero verde. L'interruzione di 1 ora e mezza è stata causata da Fastweb per lavori sulle linee. Avvisati del disservizio, gli operatori di back office hanno fatto fronte alla situazione. Anche questi reclami sono stati subito chiusi.

Infine 2 reclami riguardano specifiche pratiche relativamente a ritardi nella realizzazione e chiusura della pratica.

Entrambi i reclami sono stati accettati.

RIFLESSIONI FINALI

Per l'anno 2012 si auspica una maggiore collaborazione con le aree riguardo la necessità di avere un numero significativo di risposte ai questionari se confrontata al bacino di clientela, dal momento che i dati riguardano una piccola percentuale di clienti e si è inoltre verificato che l'invio massiccio di questionari ai clienti non ha dato risultati molto apprezzabili.

Documento redatto da:

Sara Monti
Responsabile Area Responsabilità Sociale d'Impresa