



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore 7
Servizio Area Comunicazione

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018 RELAZIONE

L'Area Comunicazione&Urp ha proceduto, nell'anno 2018, all'elaborazione dei dati dell'indagine di customer satisfaction somministrati dai vari settori agli utenti in ordine al tema in oggetto.

I questionari - la cui compilazione poteva e può avvenire anche on line sul sito della Città di Andria <http://www.comune.andria.bt.it> - Servizi On-Line - link: Indagine di Customer Satisfaction - distribuiti dai vari settori, sono stati poi consegnati dai Settori all'Urp.

A fine dicembre i questionari compilati dagli utenti sono stati 280.

Si riportano, di seguito, i risultati dei questionari.

I questionari sono stati compilati per il 98,57 % da utenti persone fisiche e l'1,43% da persone giuridiche, aventi questa età:

- meno di 20 anni il 9,64% (n.27)
- da 20 a 40 anni il 46,79% (n.131)
- da 40 a 60 anni il 25,00% (n.70)
- oltre 60 anni il 18,57% (n.52)

Il 46,64% è coniugata/o, il 45,71% nubile/celibe, il 4,64 % vedova/o e il 5,00 % separata/o-divorziata/o.

Il 50,36% possiede, come titolo di studio, quello di scuola media superiore, il 38,93% quello di scuola dell'obbligo, il 9,29% quello di laurea e l'1,43% nessuno.

Il 44,29% degli utenti non ha dichiarato la professione, per il 9,65% sono studenti, per il 4,28% disoccupati, per il 10,71% casalinghe, per il 2,15% impiegati, per il 14,65% pensionati, per l'1,79% avvocati e per il 12,52% altri mestieri. Gli utenti sono per il 99,64% residenti ad Andria e per lo 0,36% residenti a Bari.

Provenienza questionari: per lo 0,36% settore 3 servizio Patrimonio, per lo 0,71% settore 4 servizio Socio Sanitario, per il 33,21% settore 5 servizio Biblioteca, per l'1,07% settore 6 servizio Tributi, per il 4,28% settore 7 servizio Espropri, per il 25,71% settore 7 servizio Area Comunicazione, per il 22,50% settore 7 servizio Casa, e per il 12,14% settore 7 servizi Demografici.



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore 7
Servizio Area Comunicazione

Il 60,36% ha usufruito dei servizi erogati dal settore negli ultimi 3 mesi ed il 39,64% no, prima dei 3 mesi.

Le percentuali della motivazione di accesso ai servizi sono:

- accesso agli atti: 0,36%
- altro: 11,79%
- Carta d'Identità Elettronica: 0,71%
- cedolino pensione: 8,93%
- certificazione unica: 2,14%
- chiarimenti su modulistica: 14,64%
- gestione rifiuti: 2,50%
- info su bandi/concorsi: 10,71%
- info su normativa: 1,07%
- info su procedimento: 13,21%
- orientamento su Formazione/Lavoro: 3,57%
- reclamo: 1,07%
- richiesta accesso agli atti: 10,00%
- richiesta interventi manutentivi/Soccorso: 1,43%
- studio: 17,86%

Per le modalità di accesso al servizio:

- contact center: 2,86%
- e-mail: 2,14%
- posta: 1,07%
- Sportello/Servizio: 63,21%
- telefono: 1,43%
- URP: 29,29

Per riscontro all'istanza:

- contact center: 2,86%
- e-mail: 1,79%
- posta: 1,43%
- Sportello/Servizio: 62,50
- telefono: 1,79%
- URP: 28,57
- non dichiarato: 1,07%

Utilizzo rete civica per informazioni:

- mai: 49,64%
- qualche volta: 38,57%
- spesso: 11,79%



Settore 7
Servizio Area Comunicazione

Utilizzo rete civica per modulistica:

- mai: 66,07%
- qualche volta: 26,79%
- spesso: 6,43%
- non dichiarato: 0,71%

Grado di soddisfazione del servizio:

- molto: 33,93%
- abbastanza: 61,43%
- poco: 2,86%
- per nulla: 1,79%

Il questionario offre, infine, all'utente la possibilità di dare alcuni consigli, suggerimenti o di fare delle segnalazioni (in allegato l'elenco dei consigli, suggerimenti e segnalazioni).

L'utenza, ha suggerito nuovamente, per quanto riguarda il servizio Biblioteca, la possibilità di prolungare tutti i giorni l'apertura quotidiana pomeridiana della stessa (almeno fino alle ore 20,00), migliorare la rete internet e creare un parcheggio per biciclette, per quanto riguarda il servizio Demografico, ha suggerito l'assunzione di personale, più aperture pomeridiane e abilitare più sportelli, e per quanto riguarda il servizio Casa, ha suggerito di migliorare i tempi di attesa, fare più controlli alla case popolari e anche ambienti più idonei.

AREA COMUNICAZIONE & URP

Conteggio di PERSONALITA'		
PERSONALITA'	Totale	%
fisica	276	98,57
giuridica	4	1,43
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di ETA'		
ETA'	Totale	%
20/40	131	46,79
40/60	70	25,00
meno di 20	27	9,64
oltre 60	52	18,57
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di STATO CIVILE		
STATO CIVILE	Totale	%
coniugata/o	125	44,64
nubile/celibe	128	45,71
separato/divor	14	5,00
vedova/o	13	4,64
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di TITOLO STUDIO		
TITOLO STUDIO	Totale	%
laurea	26	9,29
nessuno	4	1,43
sc.med. Sup.	141	50,36
scuola obbligo	109	38,93
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di PROFESSIONE		
PROFESSIONE	Totale	%
//	1	0,36
agricoltore	1	0,36
altro	123	43,93
avvocato	5	1,79
barista	2	0,71
bracciante agricolo	2	0,71
carrozziere	1	0,36
casalinga	30	10,71
commessa	1	0,36
commesso	1	0,36
contadino	1	0,36
dipendente privato	2	0,71
disoccupata	3	1,07
disoccupato	9	3,21
elettricista	1	0,36
falegname	1	0,36
fioraio	1	0,36
impiegata	5	1,79
impiegato	1	0,36
insegnante	1	0,36
macellaio	1	0,36
magazziniere	1	0,36
meccanico	2	0,71
muratore	6	2,14
necroforo	1	0,36
operaio	4	1,43
operatrice pulizie	1	0,36
parrucchiera	2	0,71
pensionata	1	0,36
pensionato	40	14,29
piastrellista	1	0,36
studente	22	7,86
studentessa	5	1,79
tecnico elettronico	1	0,36
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di COMUNE RESID.		
COMUNE RESID.	Totale	%
Andria	279	99,64
Bari	1	0,36
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di SETTORE		
SETTORE	Totale	%
3- Patrimonio	1	0,36
4- Socio Sanitario	2	0,71
5- Biblioteca	93	33,21
6- Tributi	3	1,07
7- Area Comunicazione	72	25,71
7- Casa	63	22,50
7- Demografici	34	12,14
7- Espropri	10	3,57
7-Espropri	2	0,71
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di ULTIMI 3 MESI		
ULTIMI 3 MESI	Totale	%
no	111	39,64
si	169	60,36
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di MOTIVAZIONE		
MOTIVAZIONE	Totale	%
accesso agli atti	1	0,36
altro	33	11,79
Carta d'Identità Elettronica	2	0,71
cedolino pensione	25	8,93
certificazione unica	6	2,14
chiarimenti su modulistica	41	14,64
gestione rifiuti	7	2,50
info su bandi/concorsi	30	10,71
info su normativa	3	1,07
info su procedimento	37	13,21
orientamento su Formazione/Lavoro	10	3,57
reclamo	3	1,07
richiesta accesso agli atti	28	10,00
richiesta intervento Manutentivo/Soccorso	4	1,43
studio	50	17,86
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di ACCES. SERV.		
ACCES. SERV.	Totale	%
contact center	8	2,86
E-mail	6	2,14
posta	3	1,07
sportello/servizio	177	63,21
telefono	4	1,43
URP	82	29,29
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di RISCONTRO		
RISCONTRO	Totale	%
//	3	1,07
contact center	8	2,86
E-mail	5	1,79
posta	4	1,43
sportello/servizio	175	62,50
telefono	5	1,79
URP	80	28,57
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.		
RETE CIVICA PER INFORMAZ.	Totale	%
mai	139	49,64
qualche volta	108	38,57
spesso	33	11,79
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.		
RETE CIVICA PER MODULIST.	Totale	%
//	2	0,71
mai	185	66,07
qualche volta	75	26,79
spesso	18	6,43
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di SODDISF. SERV.		
SODDISF. SERV.	Totale	%
abbastanza	172	61,43
molto	95	33,93
per nulla	5	1,79
poco	8	2,86
Totale complessivo	280	100,00

Conteggio di PERSONALITA'

Totale



PERSONALITA'

- fisica
- giuridica

Conteggio di ETA'

Totale

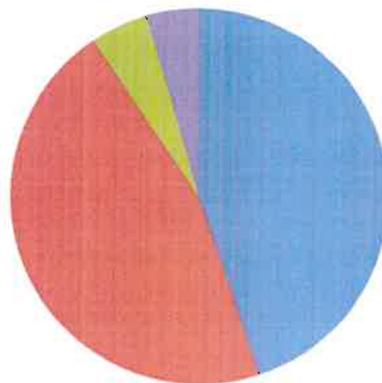


ETA'

- 20/40
- 40/60
- meno di 20
- oltre 60

Conteggio di STATO CIVILE

Totale

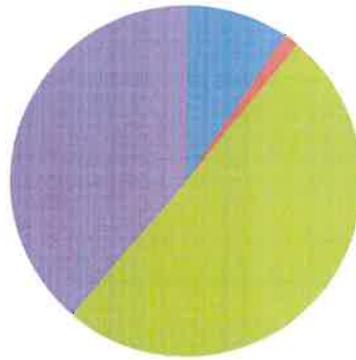


STATO CIVILE

- coniugata/o
- nubile/celibe
- separato/divor
- vedova/o

Conteggio di TITOLO STUDIO

Totale

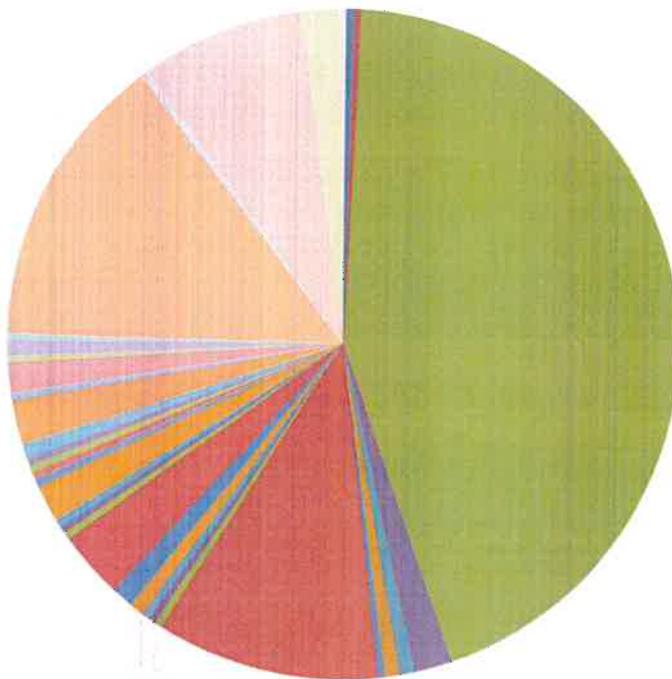


TITOLO STUDIO

- laurea
- nessuno
- sc.med. Sup.
- scuola obbligo

Conteggio di PROFESSIONE

Totale

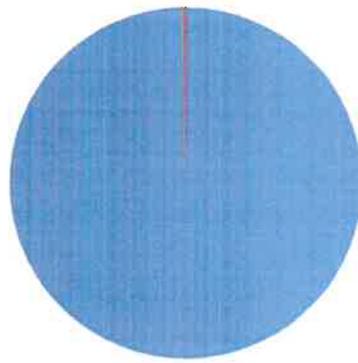


PROFESSIONE

- //
- agricoltore
- altro
- avvocato
- barista
- bracciante agricolo
- carrozziere
- casalinga
- commessa
- commesso
- contadino
- dipendente privato
- disoccupata
- disoccupato
- elettricista
- falegname
- fioraio
- impiegata
- impiegato
- insegnante
- macellaio
- magazziniere
- meccanico
- muratore

Conteggio di COMUNE RESID.

Totale

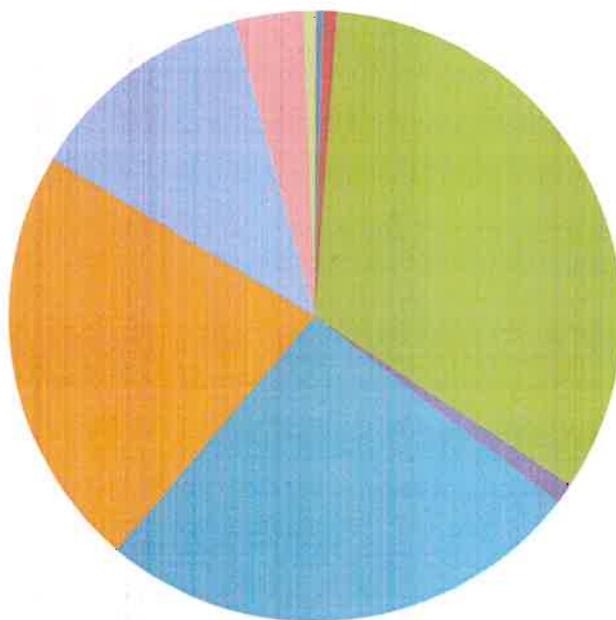


COMUNE RESID.

- Andria
- Bari

Conteggio di SETTORE

Totale

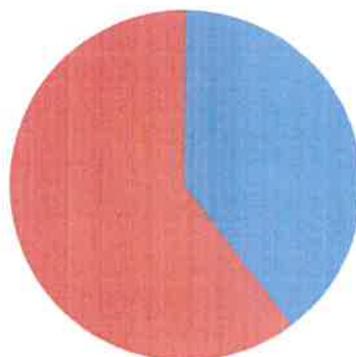


SETTORE

- 3- Patrimonio
- 4- Socio Sanitario
- 5- Biblioteca
- 6- Tributi
- 7- Area Comunicazione
- 7- Casa
- 7- Demografici
- 7- Espropri
- 7-Espropri

Conteggio di ULTIMI 3 MESI

Totale

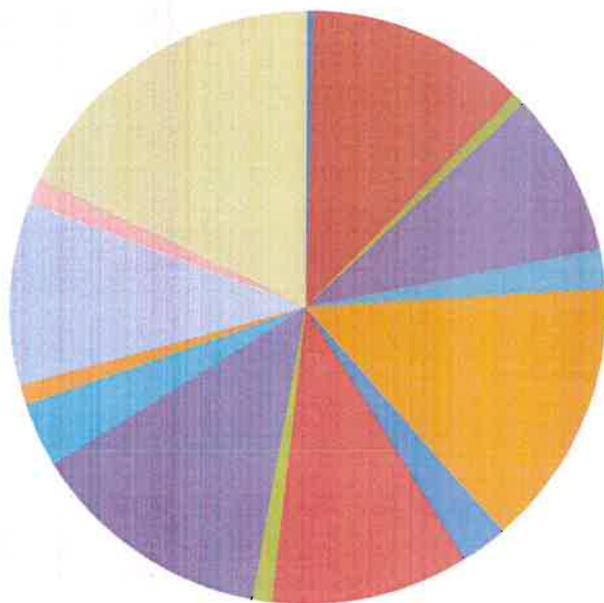


ULTIMI 3 MESI

- no
- si

Totale

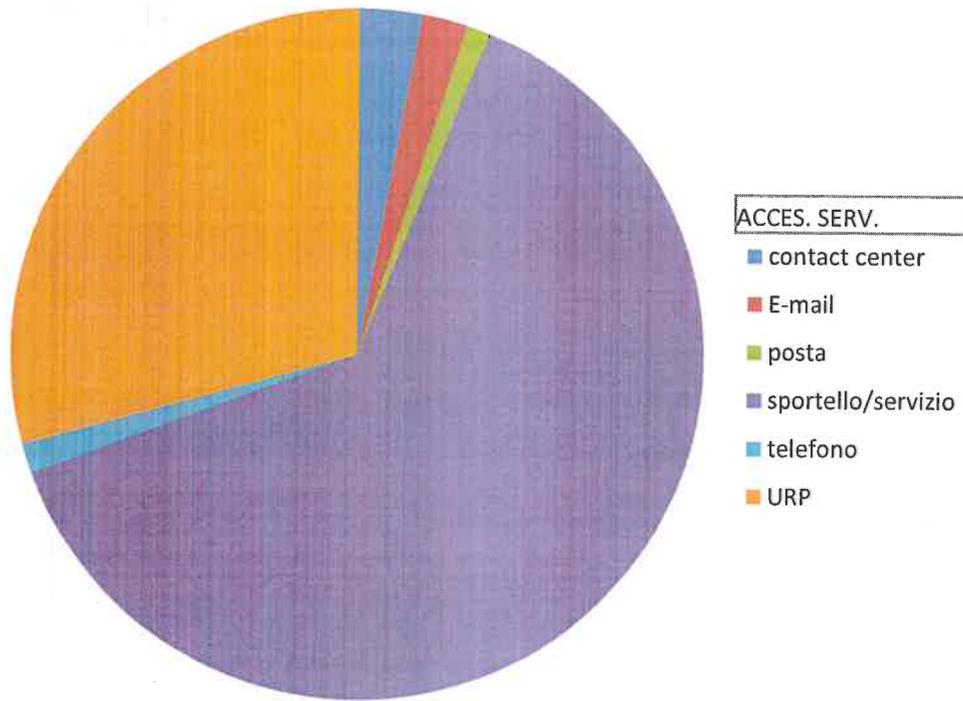
MOTIVAZIONE



- accesso agli atti
- altro
- Carta d'Identità Elettronica
- cedolino pensione
- certificazione unica
- chiarimenti su modulistica
- gestione rifiuti
- info su bandi/concorsi
- info su normativa
- info su procedimento
- orientamento su Formazione/Lavoro
- reclamo
- richiesta accesso agli atti
- richiesta intervento Manutentivo/Soccorso

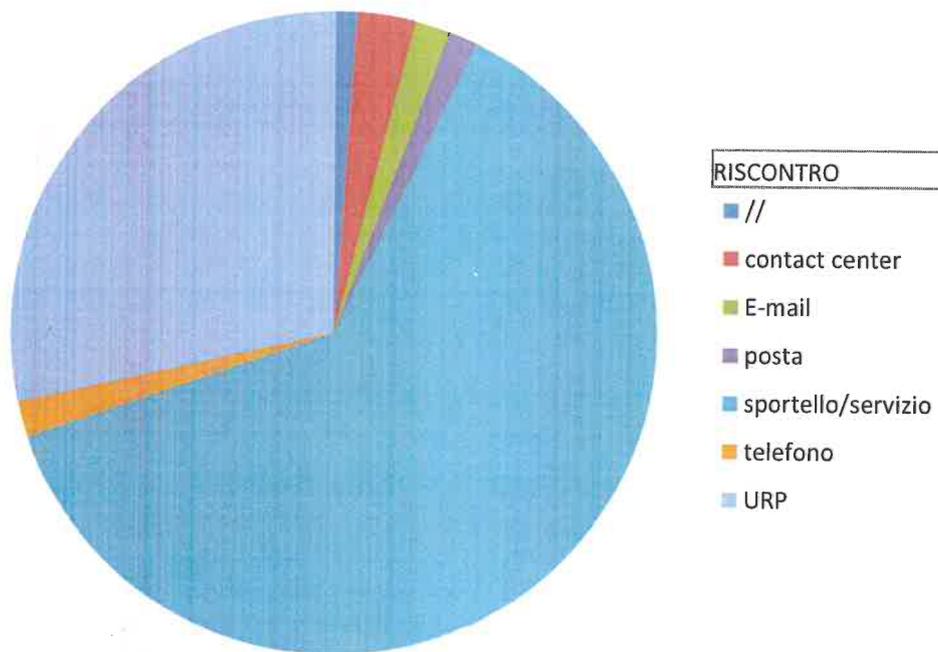
Conteggio di ACCES. SERV.

Totale



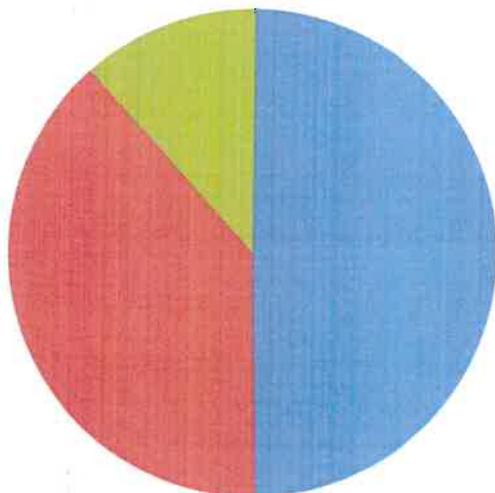
Conteggio di RISCONTRO

Totale



Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.

Totale

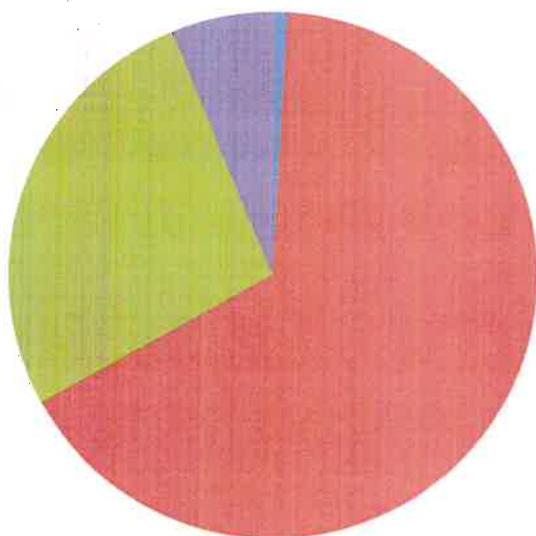


RETE CIVICA PER INFORMAZ.

- mai
- qualche volta
- spesso

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.

Totale

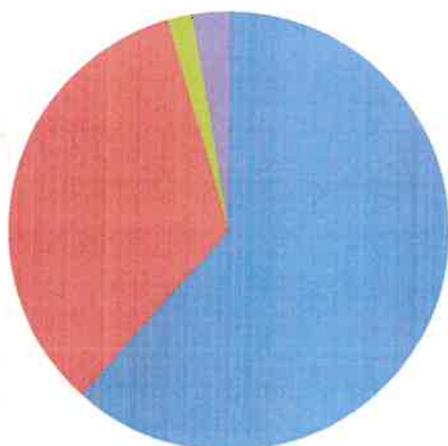


RETE CIVICA PER MODULIST.

- //
- mai
- qualche volta
- spesso

Conteggio di SODDISF. SERV.

Totale



SODDISF. SERV.

- abbastanza
- molto
- per nulla
- poco

ELENCO CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Settore 5 - Servizio BIBLIOTECA

orario continuato

estendere apertura pomeridiana tutti i giorni

prolungare orario pomeridiano dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 20.00

prolungare orario pomeridiano fino alle ore 21.00

migliorare connessione internet

maggiore flessibilità sugli orari di apertura e un'altra sede dislocata

prolungare orario di apertura pomeridiana e installare parcheggio biciclette

Settore 7 – Servizio CASA

fare più controlli alle case popolari e mettere fuori chi le occupa abusivamente

istituire lo sportello con lo psicologo per essere ascoltato a capire le problematiche

servirebbero ambienti più idonei

migliorare i tempi di attesa

Settore 7 – Servizio DEMOGRAFICO

più aperture pomeridiane e più personale

abilitare più sportelli

CUSTOMER SATISFACTION 2018

Questionari consegnati dai Settori

	Settore 5 - Biblioteca	Settore 4 - Socio Sanitario	Settore 7 - Servizi Demografici	Settore 7 - Area Comunicazione	Settore 6 - Tributi	Settore 3 - Patrimoni o	Settore 7 - Gabinetto del Sindaco	Settore 3 - Manutenzioni	Settore 7 - Espropri	Settore 7 - Casa
gennaio	38									
febbraio									1	9
marzo				16	1 on line					
aprile				6					6	8
maggio	55									
giugno						1 on line			3	10
luglio				10						
agosto		2 on line	1 on line			1 on line				
settembre			33	9						10
ottobre				12						16
novembre				11		1 on line				
dicembre				8					2	10