



Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Andria, 31/03/2021
prot.n. 0030711

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2020 RELAZIONE

L'Area Comunicazione&Urp ha inviato, per la distribuzione, anche nell'anno 2020, i questionari di customer satisfaction da somministrare nei vari settori agli utenti.

I questionari analizzati - la cui compilazione 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 – pur distribuiti ai vari settori, sono solo quelli riconsegnati all'Urp.

A fine dicembre i questionari riconsegnati dagli utenti sono stati solo 20, a causa della pandemia che ha determinato il divieto di accesso degli utenti agli uffici, salvo pochissimi casi frutto di appuntamenti specifici fissati per procedure di particolare urgenza.

Si riportano, di seguito, i risultati dei questionari.

I questionari sono stati compilati per il 100 % da utenti persone fisiche, aventi questa età:

- meno di 20 anni il 15% (n.3)
- da 20 a 40 anni il 40% (n.8)
- da 40 a 60 anni il 10% (n.2)
- oltre 60 anni il 35% (n.7)

Il 70% è coniugata/o, il 15% nubile/celibe, il 5% vedova/o e il 10% separata/o-divorziata/o.

Il 35% possiede, come titolo di studio, quello di scuola media superiore, e il 65% quello di scuola dell'obbligo,

Il 15% degli utenti non ha dichiarato la professione, per il 10% sono studenti, per il 5% disoccupati, per il 20% casalinghe, per il 30% pensionati e per il 20% altri mestieri. Gli utenti sono per il 100% residenti ad Andria.

Provenienza questionari: per il 75% dall'URP, e per il 25% dal servizio Gabinetto del Sindaco – Portineria..

Il 35% ha usufruito dei servizi erogati dal settore negli ultimi 3 mesi ed il 65% no, prima dei 3 mesi.

Le percentuali della motivazione di accesso ai servizi sono:

- cedolino pensione: 20%



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

- chiarimenti su modulistica: 25%
 - gestione rifiuti: 10%
 - info su bandi/concorsi: 10%
 - info su normativa: 5%
 - info su procedimento: 15%
 - orientamento su Formazione/Lavoro: 5%
 - richiesta interventi manutentivi/Soccorso: 10%
- Per le modalità di accesso al servizio:
- Sportello/Servizio: 25%
 - telefono: 10%
 - URP: 65%
- Per riscontro all'istanza:
- Sportello/Servizio: 25%
 - telefono: 10%
 - URP: 65%
- Utilizzo rete civica per informazioni:
- mai: 55%
 - qualche volta: 45%
- Utilizzo rete civica per modulistica:
- mai: 75%
 - qualche volta: 25%
- Grado di soddisfazione del servizio:
- molto: 25%
 - abbastanza: 75%

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE & URP

IL CAPO SERVIZIO
Dr. Vincenzo Rutigliano

CUSTOMER SATISFACTION 2020

Questionari consegnati dai Settori

	Settore 7 – Area Comunicazione	Settore 7 – Gabinetto del Sindaco
gennaio	11	3
febbraio	4	2
marzo		
aprile		
maggio		
giugno		
luglio		
agosto		
settembre		
ottobre		
novembre		
dicembre		

Conteggio di PERSONALITA'		
PERSONALITA'	Totale	%
fisica	20	100
Totale complessivo	20	100

Conteggio di ETA'		
ETA'	Totale	%
20/40	8	40
40/60	2	10
meno di 20	3	15
oltre 60	7	35
Totale complessivo	20	100

Conteggio di STATO CIVILE		
STATO CIVILE	Totale	%
coniugata/o	14	70
nubile/celibe	3	15
separato/divor.	2	10
vedova/o	1	5
Totale complessivo	20	100

Conteggio di TITOLO STUDIO		
TITOLO STUDIO	Totale	%
sc.med.sup.	7	35
scuola obbligo	13	65
Totale complessivo	20	100

Conteggio di PROFESSIONE		
PROFESSIONE	Totale	%
altro	3	15
casalinga	4	20
disoccupato	1	5
elettricista	1	5
fioraio	1	5
imprenditore edile	1	5
muratore	1	5
pensionato	6	30
studente	2	10
Totale complessivo	20	100

Conteggio di COMUNE RESID.		
COMUNE RESID.	Totale	%
Andria	20	100
Totale complessivo	20	100

Conteggio di SETTORE		
SETTORE	Totale	%
Area Comunicazione	15	75
Gabinetto del Sindaco	5	25
Totale complessivo	20	100

Conteggio di ULTIMI 3 MESI		
ULTIMI 3 MESI	Totale	%
no	13	65
si	7	35
Totale complessivo	20	100

Conteggio di MOTIVAZIONE		
MOTIVAZIONE	Totale	%
cedolino pensione	4	20
chiarimenti su modulistica	5	25
gestione rifiuti	2	10
info bandi di concorso	2	10
info su normativa	1	5
info su procedimento	3	15
orientamento si Formazione/Lavoro	1	5
richiesta interv.Manutentivo/soccorso	2	10
Totale complessivo	20	100

Conteggio di ACCES. SERV.		
ACCES. SERV.	Totale	%
sport/serv	5	25
telefono	2	10
URP	13	65
Totale complessivo	20	100

Conteggio di RISCANTRO		
RISCANTRO	Totale	%
sport/serv	5	25
telefono	2	10
URP	13	65
Totale complessivo	20	100

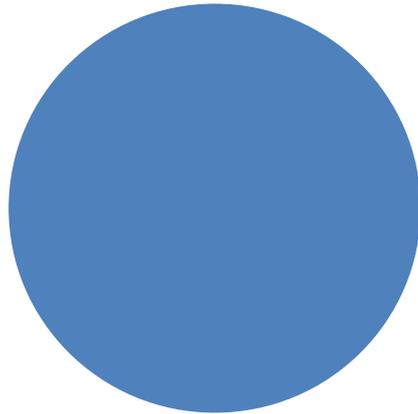
Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.		
RETE CIVICA PER INFORMAZ.	Totale	%
mai	11	55
qualche volta	9	45
Totale complessivo	20	100

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.		
RETE CIVICA PER MODULIST.	Totale	%
mai	15	75
qualche volta	5	25
Totale complessivo	20	100

Conteggio di SODDISF. SERV.		
SODDISF. SERV.	Totale	%
abbastanza	15	75
molto	5	25
Totale complessivo	20	100

Conteggio di PERSONALITA'

Totale

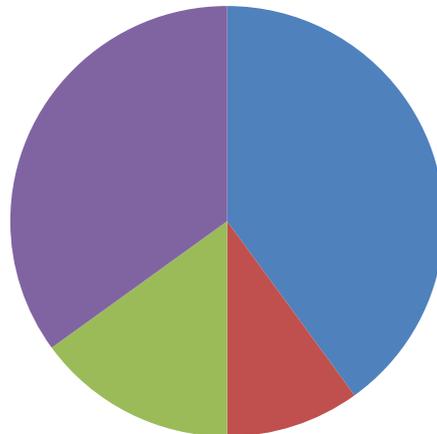


PERSONALITA'

■ fisica

Conteggio di ETA'

Totale



ETA'

■ 20/40

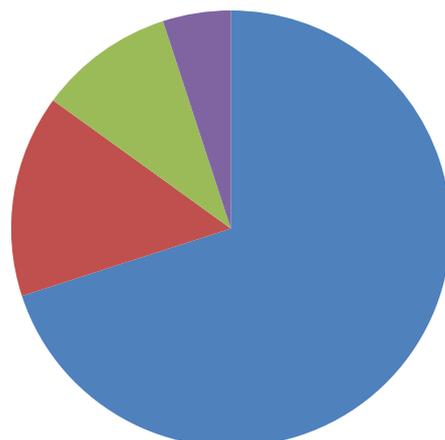
■ 40/60

■ meno di 20

■ oltre 60

Conteggio di STATO CIVILE

Totale



STATO CIVILE

■ coniugata/o

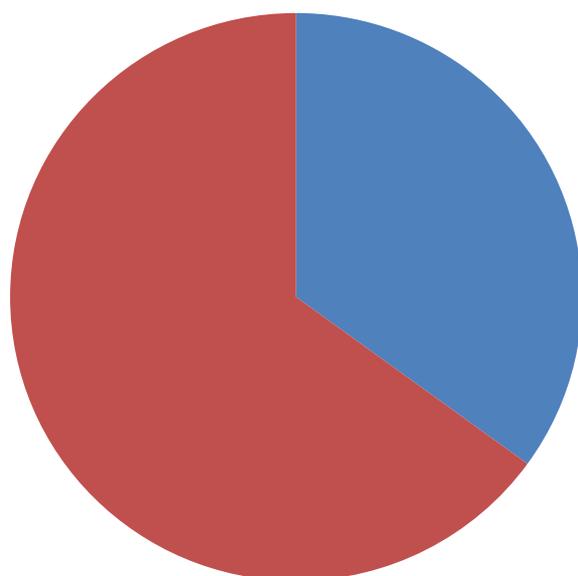
■ nubile/celibe

■ separato/divor.

■ vedova/o

Conteggio di TITOLO STUDIO

Totale

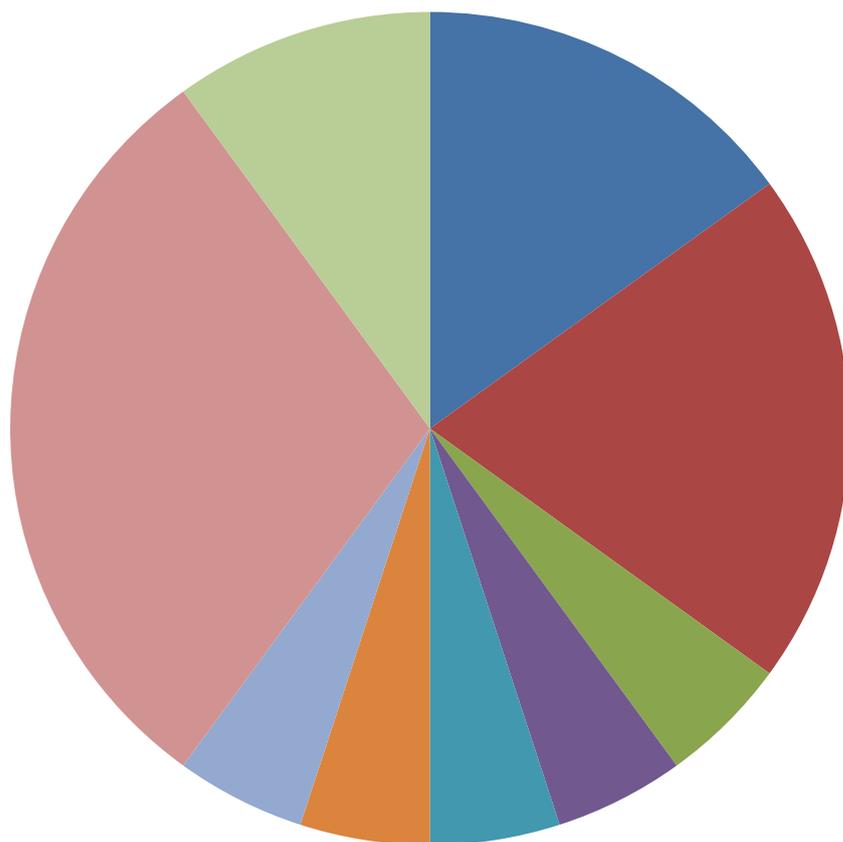


TITOLO STUDIO

- sc.med.sup.
- scuola obbligo

Conteggio di PROFESSIONE

Totale

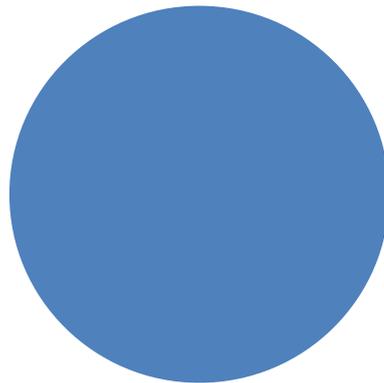


PROFESSIONE

- altro
- casalinga
- disoccupato
- elettricista
- fioraio
- imprenditore edile
- muratore
- pensionato
- studente

Conteggio di COMUNE RESID.

Totale

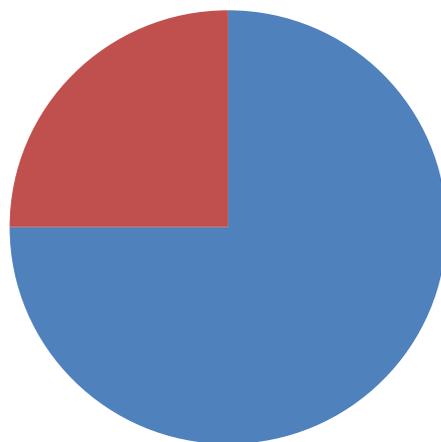


COMUNE RESID.

■ Andria

Conteggio di SETTORE

Totale



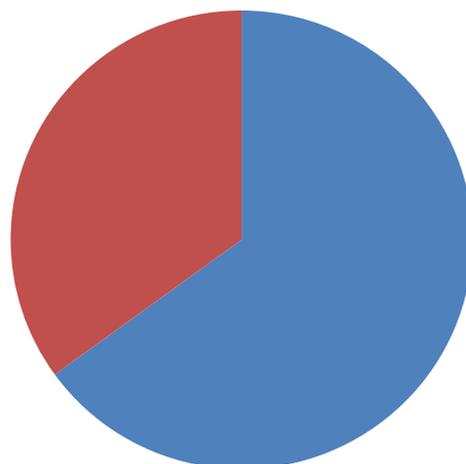
SETTORE

■ Area Comunicazione

■ Gabinetto del Sindaco

Conteggio di ULTIMI 3 MESI

Totale



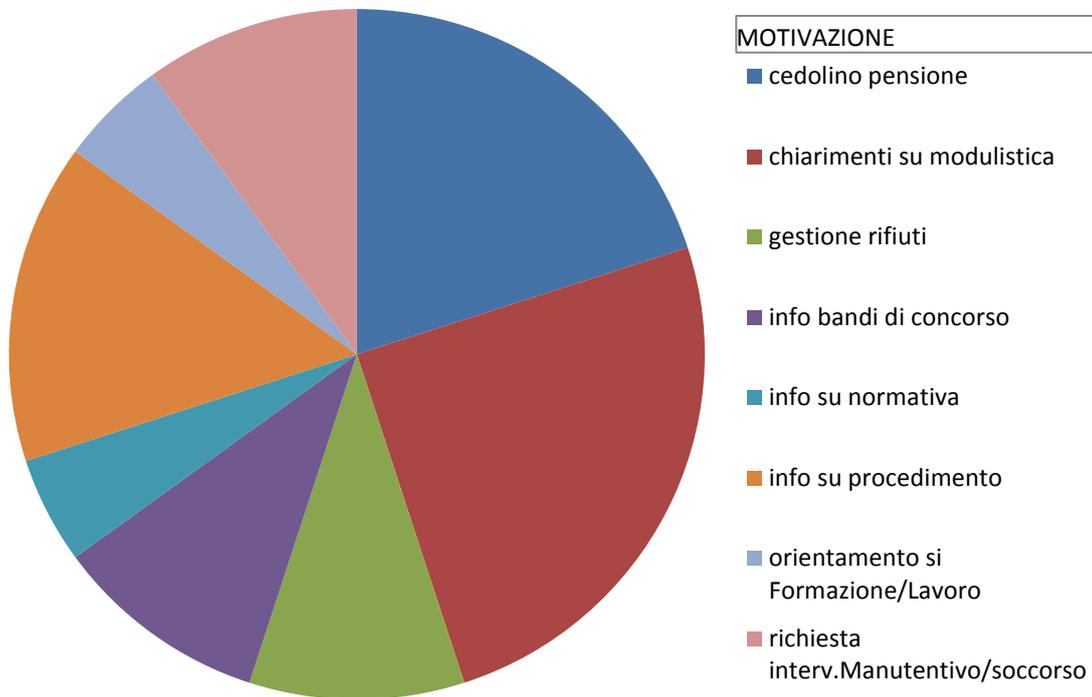
ULTIMI 3 MESI

■ no

■ si

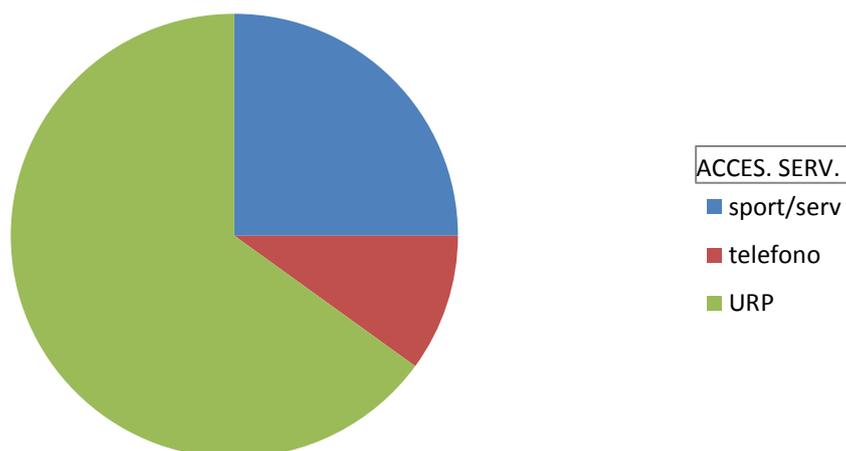
Conteggio di MOTIVAZIONE

Totale



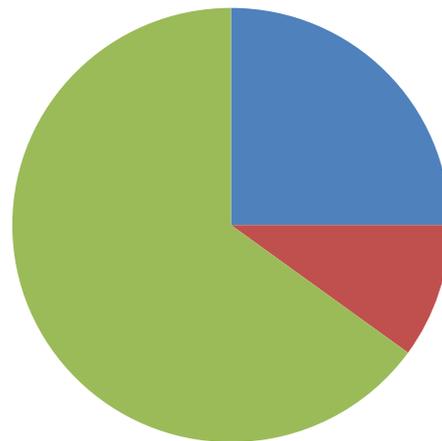
Conteggio di ACCES. SERV.

Totale



Conteggio di RISCONTRO

Totale



RISCONTRO

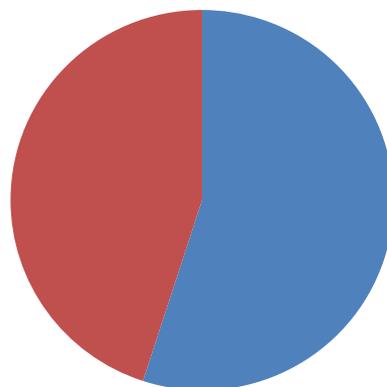
■ sport/serv

■ telefono

■ URP

Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.

Totale



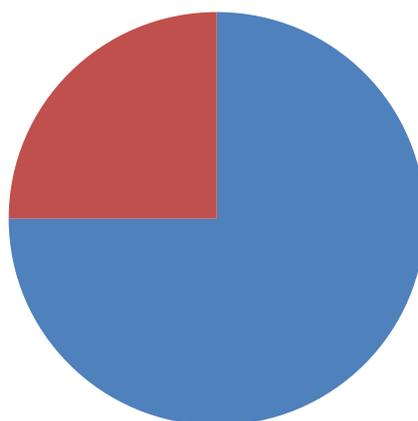
RETE CIVICA PER INFORMAZ.

■ mai

■ qualche volta

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.

Totale



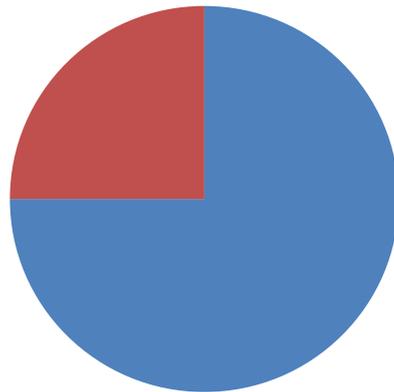
RETE CIVICA PER MODULIST.

■ mai

■ qualche volta

Conteggio di SODDISF. SERV.

Totale



SODDISF. SERV.

■ abbastanza

■ molto