



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Andria, 10/03/2022
prot. n.

Al Sindaco
Al Segretario Generale
Al Dirigente Settore Organi Istituzionali

Loro Sedi

Oggetto: Indagine di Customer Satisfaction 2021 - Relazione

Si invia, in allegato, la relazione inerente l'indagine di Customer Satisfaction 2021 somministrata dai vari settori per raccogliere l'opinione dei Cittadini e dell'Utenza e monitorare il grado di soddisfazione relativamente ai servizi erogati dall'Ente, al fine di migliorarne la qualità.

Distinti saluti.



Il Capo Servizio
URP & Comunicazione Istituzionale
dott. Vincenzo Rutigliano

COMUNE DI ANDRIA
Protocollo Generale della Città di Andria
Protocollo N.0022887/2022 del 10/03/2022



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Andria,
prot.n.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021 RELAZIONE

L'Area Comunicazione&Urp ha inviato, per la distribuzione, anche nell'anno 2021, 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 118, 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 l' 11,86% (n.14)
- da 20 a 40 anni il 77,97% (n.92)
- da 40 a 60 anni il 6,78% (n.8)
- oltre 60 anni il 3,39% (n.4)

Il 12,71% è coniugata/o, il 86,44% nubile/celibe e il 0,85% vedova/o.

Il 28,81% possiede, come titolo di studio quello di laurea, il 60,17% quello di scuola media superiore e l' 11,02% quello di scuola dell'obbligo,

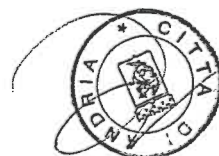
Il 38,14% degli utenti non ha dichiarato la professione, per il 44,92% sono studenti, per il 4,23% disoccupati, per il 3,39% casalinghe, per l' 1,69% pensionati e per il 7,65% altri mestieri. Gli utenti sono per il 100% residenti ad Andria.

Provenienza questionari: per l'88,14% dal Servizio Biblioteca, per il 5,08% dalla Segreteria Generale, per il 4,24% dall'URP, e per il 2,54% dal Servizio Edilizia Privata.

Il 72,03% ha usufruito dei servizi erogati dal settore negli ultimi 3 mesi ed il 27,97% no, prima dei 3 mesi.

Le percentuali della motivazione di accesso ai servizi sono:

- studio: 39,83%
- altro: 30,51%





CITTÀ
DI ANDRIA

Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

scegliere di conseguenza, estendere altre ore nei pomeriggi di altri giorni, aperture delle aule studio anche nel pomeriggio, mettere dei distributori di bevande, installare telecamere, aumentare la disponibilità delle aule, più postazioni e PC, creare una sede più accessibile e creare una seconda sede.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE & URP



IL CAPO SERVIZIO
dr. Vincenzo Rutigliano

CUSTOMER SATISFACTION 2021

Questionari consegnati dai Settori

	Settore Edilizia Privata	Segreteria Generale	Settore Comunicazione Istituzionale – Servizio URP	Settore Promozione della Città e del Territorio - Servizio Biblioteca
gennaio		3		
febbraio	2			
marzo	1		5	22
aprile		1		48
maggio				
giugno				
luglio				
agosto				
settembre		2		34
ottobre				
novembre				
dicembre				

ELENCO CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Servizio BIBLIOTECA

rifornire la Biblioteca di nuovi volumi più recenti

apertura pomeridiana

orario continuato con chiusura alle ore 19.30 – 20.00

possibilmente conoscere elenco dei testi più recenti e poter scegliere di conseguenza

estendere altre ore nei pomeriggi di altri giorni

aperture delle aule studio anche nel pomeriggio, mettere dei distributori di bevande

disporre macchinette per caffè o acqua, installare telecamere

aumentare la disponibilità delle aule

più postazioni e PC

creare una sede più accessibile

creare una seconda sede

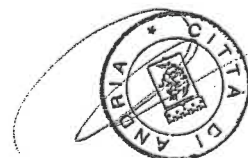
GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO BIBLIOTECA

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
Qualità del servizio		Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?		18	56	26	3
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?		41	52	9	2
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?		48	49	7	//
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?		35	53	12	1
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?		30	62	12	//
È soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare l'utente nella soluzione di un problema, anche nei casi di non competenza del servizio, e nella comprensione dell'utilità del servizio stesso?		35	50	14	2
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito					
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?		29	37	32	7
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornire il riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?		35	55	10	2
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.		44	35	22	2
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?		42	41	6	2
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio					
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?		53	42	6	3
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?		47	41	13	3



GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO URP

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
Qualità del servizio		Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?		1	4	//	//
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?		2	3	//	//
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?		2	3	//	//
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?		1	4	//	//
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?		1	4	//	//
È soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare l'utente nella soluzione di un problema , anche nei casi di non competenza del servizio, e nella comprensione dell'utilità del servizio stesso ?		1	4	//	//
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito					
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?		3	2	//	//
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornireLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?		3	2	//	//
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.		1	4	//	//
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?		1	4	//	//
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio					
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?		//	5	//	//
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?		//	5	//	//



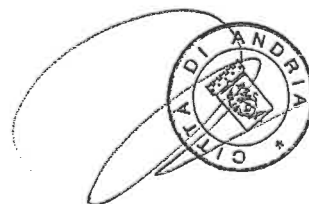
GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
Qualità del servizio		Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?		//	3	//	//
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?		//	1	2	//
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?		//	//	1	//
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?		//	3	//	//
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?		1	1	1	//
È soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare l'utente nella soluzione di un problema, anche nei casi di non competenza del servizio, e nella comprensione dell'utilità del servizio stesso?		2	1	//	//
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito					
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?		//	2	1	//
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?		//	2	//	1
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.		//	2	1	//
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?		//	2	1	//
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio					
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?		//	1	2	//
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?		//	2	1	//



GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SEGRETERIA GENERALE

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO FRUITO			
Qualità del servizio		Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?		1	2	3	//
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?		2	4	//	//
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?		2	4	//	//
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?		3	1	2	//
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?		2	4	//	//
È soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare l'utente nella soluzione di un problema, anche nei casi di non competenza del servizio, e nella comprensione dell'utilità del servizio stesso?		1	4	1	//
Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito					
Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico?		2	1	3	//
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornire riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?		3	//	3	//
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.		2	3	//	//
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?		3	2	//	1
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio					
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?		2	4	//	//
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?		3	3	//	//



Conteggio di PERSONALITA'		
PERSONALITA'	Totale	%
fisica	118	100,00
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di ETA'		
ETA'	Totale	%
20/40	92	77,97
40/60	8	6,78
meno di 20	14	11,86
oltre 60	4	3,39
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di STATO CIVILE		
STATO CIVILE	Totale	%
coniugata/o	15	12,71
nubile/celibe	102	86,44
vedova/o	1	0,85
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di TITOLO STUDIO		
TITOLO STUDIO	Totale	%
laurea	34	28,81
sc.med.sup.	71	60,17
scuola obbligo	13	11,02
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di PROFESSIONE		
PROFESSIONE	Totale	%
altro	45	38,14
amministrativa scolastica	1	0,85
casalinga	4	3,39
cassiera	1	0,85
disoccupata	3	2,54
disoccupato	2	1,69
Docente in pensione	1	0,85
educatrice Socio-Pedagogica	1	0,85
militare dell'Aeronautica	1	0,85
missionario	1	0,85
muratore	1	0,85
pensionato	2	1,69
studente	53	44,92
studentessa	1	0,85
tecnico elettronico	1	0,85
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di COMUNE RESID.		
COMUNE RESID.	Totale	%
Andria	118	100,00
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di SETTORE- SERVIZIO		
SETTORE- SERVIZIO	Totale	%
Biblioteca	104	88,14
Comunicazione&URP	5	4,24
Edilizia Privata	3	2,54
Segreteria Generale	6	5,08
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di ULTIMI 3 MESI		
ULTIMI 3 MESI	Totale	%
no	33	27,97
si	85	72,03
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di MOTIVAZIONE		
MOTIVAZIONE	Totale	%
accesso agli atti	3	2,54
altro	36	30,51
chiarimenti su modulistica	4	3,39
gestione rifiuti	5	4,24
info bandi di concorso	9	7,63
info su procedimento	6	5,08
orientamento su Formazione/Lavoro	7	5,93
richiesta interv.manutentivo/soccorso	1	0,85
studio	47	39,83
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di ACCES. SERV.		
ACCES. SERV.	Totale	%
Contact Center	11	9,32
E-mail	3	2,54
sport/serv	32	27,12
telefono	59	50,00
URP	13	11,02
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di RISCONTRO		
RISCONTRO	Totale	%
Contact Center	11	9,32
E-mail	4	3,39
sport/serv	34	28,81
telefono	57	48,31
URP	12	10,17
Totale complessivo	118	100,00

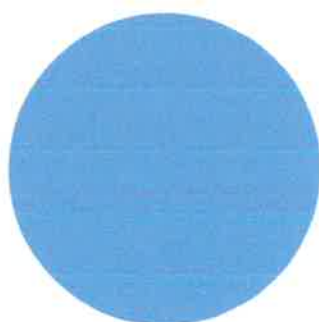
Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.		
RETE CIVICA PER INFORMAZ.	Totale	%
mai	38	32,20
qualche volta	50	42,37
spesso	30	25,42
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.		
RETE CIVICA PER MODULIST.	Totale	%
mai	72	61,02
qualche volta	29	24,58
spesso	17	14,41
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di SODDISF. SERV.		
SODDISF. SERV.	Totale	%
abbastanza	69	58,47
molto	35	29,66
per nulla	1	0,85
poco	13	11,02
Totale complessivo	118	100,00

Conteggio di PERSONALITA'

Totale

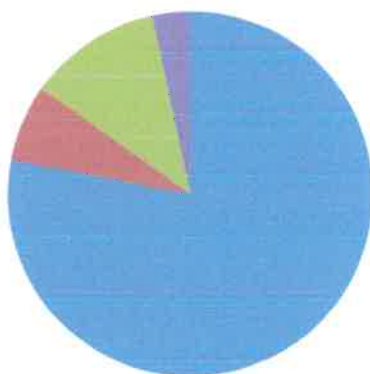


PERSONALITA'

■ fisica

Conteggio di ETA'

Totale



ETA'

■ 20/40

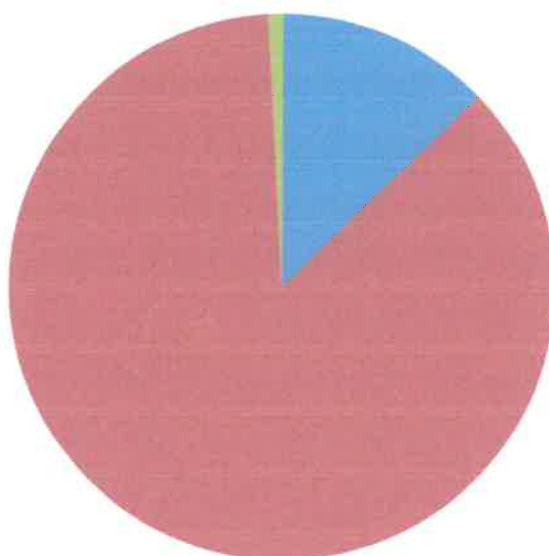
■ 40/60

■ meno di 20

■ oltre 60

Conteggio di STATO CIVILE

Totale



STATO CIVILE

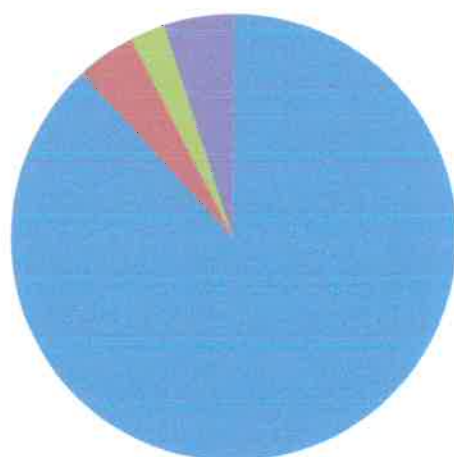
■ coniugata/o

■ nubile/celibe

■ vedova/o

Conteggio di SETTORE- SERVIZIO

Totale

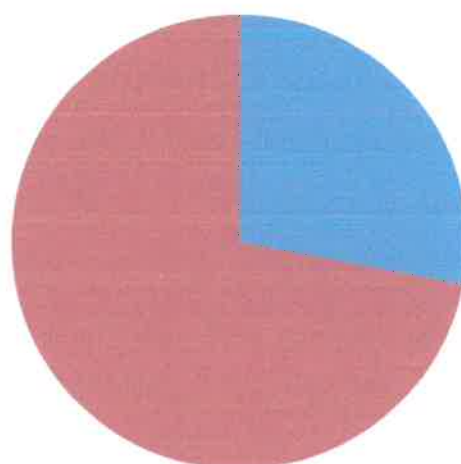


SETTORE- SERVIZIO

- Biblioteca
- Comunicazione&URP
- Edilizia Privata
- Segreteria Generale

Conteggio di ULTIMI 3 MESI

Totale

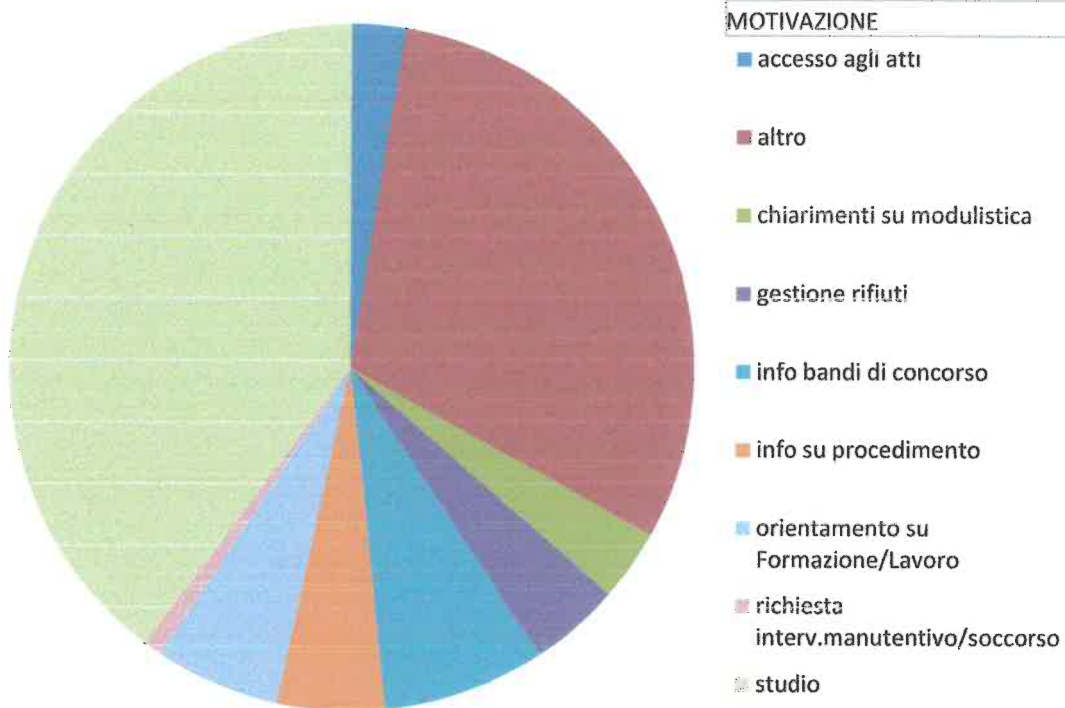


ULTIMI 3 MESI

- no
- si

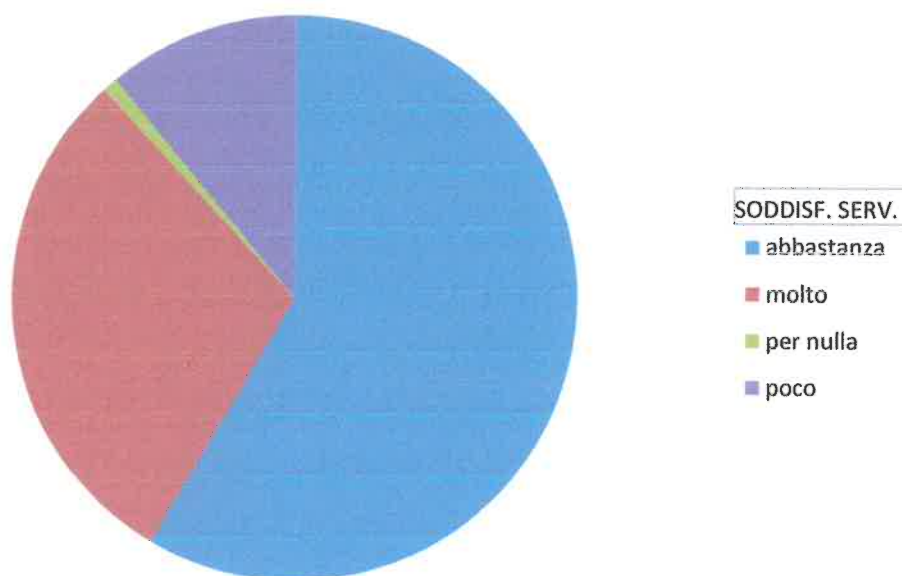
Conteggio di MOTIVAZIONE

Totale



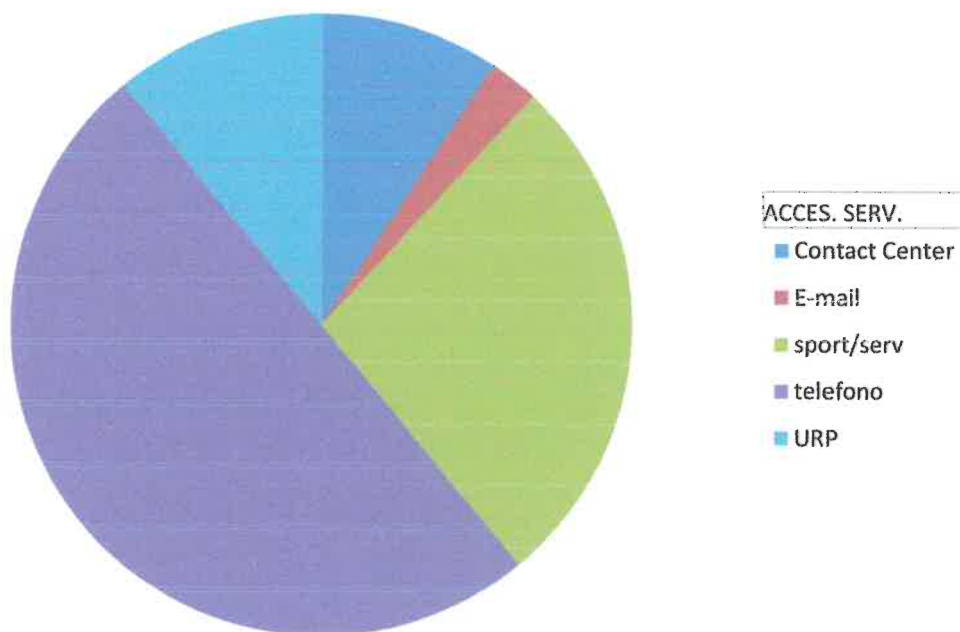
Conteggio di SODDISF. SERV.

Totale



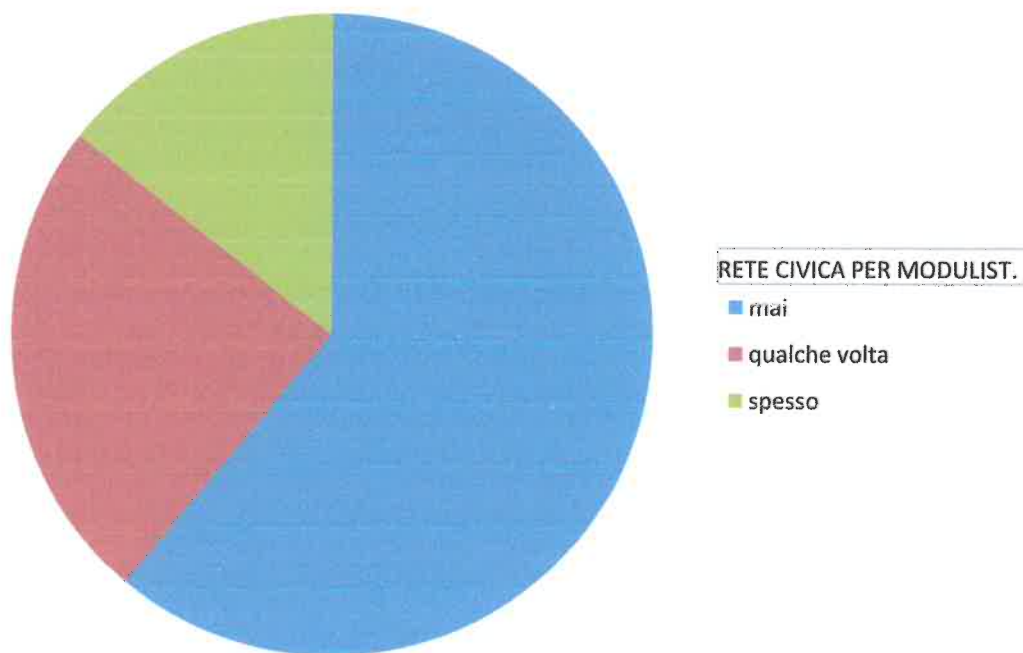
Conteggio di ACCES. SERV.

Totale



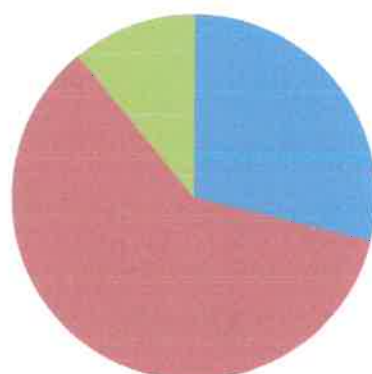
Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.

Totale



Conteggio di TITOLO STUDIO

Totale

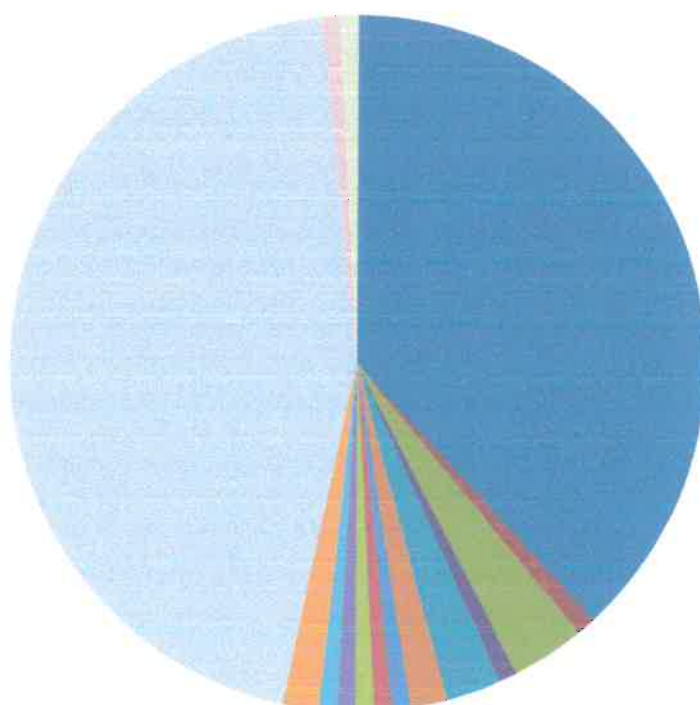


TITOLO STUDIO

- laurea
- sc.med.sup.
- scuola obbligo

Conteggio di PROFESSIONE

Totale

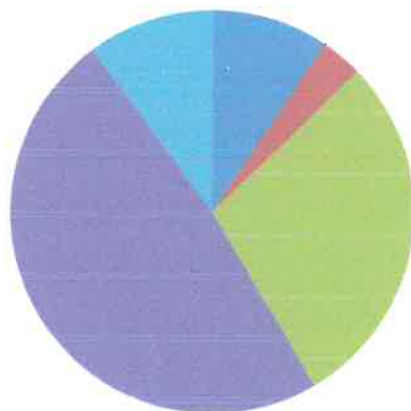


PROFESSIONE

- altro
- amministrativa scolastica
- casalinga
- cassiera
- diisoccupata
- diisoccupato
- Docente in pensione
- educatrice Socio-Pedagogica
- militare dell'Aeronautica
- missionario
- muratore
- pensionato
- studente
- studentessa
- tecnico elettronico

Conteggio di RISCONTRO

Totale

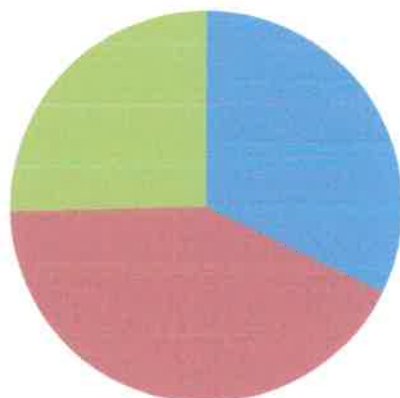


RISCONTRO

- Contact Center
- E-mail
- sport/serv
- telefono
- URP

Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.

Totale



RETE CIVICA PER INFORMAZ.

- mai
- qualche volta
- spesso

Conteggio di COMUNE RESID.

Totale



COMUNE RESID.

- Andria