



CITTÀ
DI ANDRIA

Settore Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Andria, 16/03/2023
prot. n.

Al Sindaco
Al Segretario Generale
Al Dirigente Settore Organi Istituzionali

Loro Sedi

Oggetto: Indagine di Customer Satisfaction 2022 - Relazione

Si invia, in allegato, la relazione inerente l'indagine di Customer Satisfaction 2022 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 in P.O.
URP & Comunicazione Istituzionale
dott. Vincenzo Rutigliano

COMUNE DI ANDRIA
Protocollo Generale della Città' di Andria
Protocollo N.0025173/2023 del 16/03/2023



Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Andria, 16.03.2023
prot.n.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022 RELAZIONE

L'Area Comunicazione&Urp ha inviato, per la distribuzione, anche nell'anno 2022, 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 – sono quelli riconsegnati all'Urp.

In tutto 55, numero che ha risentito delle limitazioni all'accesso degli utenti agli uffici, consentiti prevalentemente sulla base 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 9% (n.5)
- da 20 a 40 anni il 64% (n.35)
- da 40 a 60 anni il 16% (n.9)
- oltre 60 anni l'11% (n.11)

Il 29% è coniugata/o, il 64% nubile/celibe, il 2% vedova/o e il 5% separata/o.

Il 18% possiede, come titolo di studio quello di laurea, il 56% quello di scuola media superiore e il 25% quello di scuola dell'obbligo,

Il 27% degli utenti non ha dichiarato la professione, per il 35% sono studenti, per il 9% disoccupati, per il 7% casalinghe, per il 9% pensionati e per il 15% altri mestieri. Gli utenti sono per il 100% residenti ad Andria.

Provenienza questionari: per il 58% dal Servizio Biblioteca, per il 40% dall'URP, e per il 2% dal Servizio Servizi Sociali.

Il 67% ha usufruito dei servizi erogati dal settore negli ultimi 3 mesi ed il 33% no, prima dei 3 mesi.



Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

Le percentuali della motivazione di accesso ai servizi sono:

- studio: 22%
- altro: 29%
- info bandi di concorso: 7%
- orientamento su Formazione/Lavoro: 2%
- gestione rifiuti: 20%
- chiarimenti su modulistica: 13%
- consultazione libri: 2%
- info su normativa: 2%
- prestito libri: 2%
- richiesta interv. manutentivo/soccorso: 2%

Per le modalità di accesso al servizio:

- Sportello/Servizio: 53%
- telefono: 15%
- URP: 29%
- E-mail: 4%

Per riscontro all'istanza:

- Sportello/Servizio: 55%
- telefono: 24%
- URP: 18%
- E-mail: 4%

Utilizzo rete civica per informazioni:

- mai: 55%
- qualche volta: 33%
- spesso: 13%

Utilizzo rete civica per modulistica:

- mai: 75%
- qualche volta: 16%
- spesso: 9%

Grado di soddisfazione del servizio:

- abbastanza: 64%
- molto: 29%
- poco: 7%



Settore
Servizi Istituzionali
Servizio Comunicazione Istituzionale e URP

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, l'ampliamento della struttura per l'informazione e gli incontri, di implementare le tecnologie dei servizi, di aumentare gli orari di apertura pomeridiani portandoli a tutti i giorni settimanali, l'apertura di tutti i pomeriggi e più dotazioni elettriche.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE & URP

Il Capo Servizio in P.O.
dr. Vincenzo Rutigliano

CUSTOMER SATISFACTION 2022

Questionari consegnati dai Settori

	Settore Comunicazione Istituzionale – Servizio URP	Settore Promozione della Città e del Territorio - Servizio Biblioteca	Settore Servizi Sociali
gennaio			
febbraio			
marzo			1
aprile			
maggio			
giugno			
luglio			
agosto		10	
settembre	9	15	
ottobre	8	7	
novembre	5		
dicembre			

ELENCO CONSIGLI E SUGGERIMENTI

Servizio BIBLIOTECA

ampliamento della struttura per l'informazione e incontri

implementare le tecnologie dei servizi

aumentare orari di apertura pomeridiani a tutti i giorni settimanali

servono più prese elettriche

prolungare orario di apertura fino alle ore 19.00

apertura tutti i pomeriggi

GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO BIBLIOTECA

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
Qualità del servizio		Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?	3	21	8	//	
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?	7	24	1	//	
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?	13	18	1	//	
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?	9	22	1	//	
Ritiene che il personale addetto sia stato corretto nel rapportarsi?	10	22	//	//	
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?	12	18	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?	10	18	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?	9	15	6	2	
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?	10	18	3	//	
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.	12	16	2	//	
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?	10	17	2	//	
Adeguatezza e coerenza del servizio fornito					
Adeguatezza del Servizio rispetto alle aspettative.	10	21	2	//	
Coerenza del servizio come rispondenza a quanto previsto nella Carta dei Servizi.	10	19	1	//	
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio					
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?	13	14	2	//	
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?	9	17	6	//	
Responsabilità e Trasparenza del Servizio					
Info e reclami: Responsabile del Servizio è il Dirigente /Capo Servizio del Settore somministrante. Livello di riconoscibilità.	4	15	5	1	
Trasparenza costi di erogazione					
Indicare il livello di trasparenza delle informazioni su costi e modalità di erogazione del Servizio.	7	14	3	//	

GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO URP

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO	LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla
Qualità del servizio				
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?	8	14	//	//
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto				
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?	7	15	//	//
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?	8	14	//	//
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?	7	15	//	//
Ritiene che il personale addetto sia stato corretto nel rapportarsi?	13	9	//	//
Capacità di orientamento dell'utente				
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?	10	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?	9	13	//	//
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?	10	12	//	//
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?	10	12	//	//
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.	7	15	//	//
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?	6	16	//	//
Adeguatezza e coerenza del servizio fornito				
Adeguatezza del Servizio rispetto alle aspettative.	5	17	//	//
Coerenza del servizio come rispondenza a quanto previsto nella Carta dei Servizi.	1	21	//	//
Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio				
Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?	4	18	//	//
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?	6	16	//	//
Responsabilità e Trasparenza del Servizio				
Info e reclami: Responsabile del Servizio è il Dirigente /Capo Servizio del Settore somministrante. Livello di riconoscibilità.	6	16	//	//
Trasparenza costi di erogazione				
Indicare il livello di trasparenza delle informazioni su costi e modalità di erogazione del Servizio.	5	16	1	//

GRADO DI SODDISFAZIONE: ESITI SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SERVIZIO		LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
Qualità del servizio	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	
Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?	1	//	//	//	
Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto					
Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite?	1	//	//	//	
Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?	1	//	//	//	
Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?	1	//	//	//	
Ritiene che il personale addetto sia stato corretto nel rapportarsi?	1	//	//	//	
Capacità di orientamento dell'utente					
Ritiene soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del personale addetto?	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 ?	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?	1	//	//	//	
Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?	1	//	//	//	
Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, email, fax ecc.	1	//	//	//	
Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?	1	//	//	//	
Adeguatezza e coerenza del servizio fornito					
Adeguatezza del Servizio rispetto alle aspettative.	1	//	//	//	
Coerenza del servizio come rispondenza a quanto previsto nella Carta dei Servizi.	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	//	//	//	
La sede è facilmente identificabile (segnaletica, ubicazione cartelli ecc.)?	1	//	//	//	
Responsabilità e Trasparenza del Servizio					
Info e reclami: Responsabile del Servizio è il Dirigente /Capo Servizio del Settore somministrante. Livello di riconoscibilità.	1	//	//	//	
Trasparenza costi di erogazione					
Indicare il livello di trasparenza delle informazioni su costi e modalità di erogazione del Servizio.	1	//	//	//	

Conteggio di PERSONALITA'		
PERSONALITA'	Totale	%
fisica	55	100%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di ETA'		
ETA'	Totale	%
20/40	35	64%
40/60	9	16%
meno di 20	5	9%
oltre 60	6	11%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di STATO CIVILE		
STATO CIVILE	Totale	%
coniugata/o	16	29%
nubile/celibe	35	64%
vedova/o	1	2%
separata/o	3	5%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di TITOLO STUDIO		
TITOLO STUDIO	Totale	%
laurea	10	18%
sc.med.sup.	31	56%
scuola obbligo	14	25%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di PROFESSIONE		
PROFESSIONE	Totale	%
altro	15	27%
casalinga	4	7%
commerciante	1	2%
disoccupato	5	9%
educatrice	1	2%
insegnante	1	2%
muratore	1	2%
pensionato	5	9%
ragioniere	1	2%
studente	17	31%
studentessa	2	4%
tecnico industria	1	2%
impiegato	1	2%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di COMUNE RESID.		
COMUNE RESID.	Totale	%
Andria	55	100%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di SETTORE-SERVIZIO		
SETTORE- SERVIZIO	Totale	%
Biblioteca	32	58%
Comunicazione&URP	22	40%
Servizi Sociali	1	2%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di ULTIMI 3 MESI		
ULTIMI 3 MESI	Totale	%
no	18	33%
si	37	67%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di MOTIVAZIONE		
MOTIVAZIONE	Totale	%
altro	16	29%
chiarimenti su modulistica	7	13%
consultazione libri	1	2%
gestione rifiuti	11	20%
info su bandi di concorso	4	7%
info su normativa	1	2%
orientamento su Formazione/Lavoro	1	2%
prestito libri	1	2%
richiesta Interv. manutentivo/soccorso	1	2%
studio	12	22%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di ACCES. SERV.		
ACCES. SERV.	Totale	%
E-mail	2	4%
sport/serv	29	53%
telefono	8	15%
URP	16	29%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di RISCONTRO		
RISCONTRO	Totale	%
E-mail	2	4%
sport/serv	30	55%
telefono	13	24%
URP	10	18%
Totale complessivo	55	100%

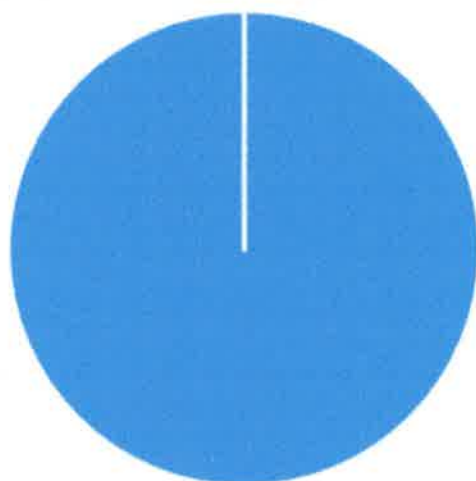
Conteggio di RETE CIVICA PER INFORMAZ.		
RETE CIVICA PER INFORMAZ.	Totale	%
mai	30	55%
qualche volta	18	33%
spesso	7	13%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di RETE CIVICA PER MODULIST.		
RETE CIVICA PER MODULIST.	Totale	%
mai	41	75%
qualche volta	9	16%
spesso	5	9%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di SODDISF. SERV.		
SODDISF. SERV.	Totale	%
abbastanza	35	64%
molto	16	29%
poco	4	7%
Totale complessivo	55	100%

Conteggio di
PERSONALITA'

Totale

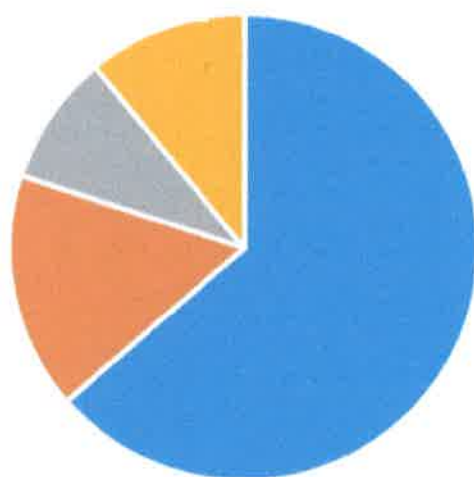


PERSONALITA'

- fisica

Conteggio di
ETA'

Totale

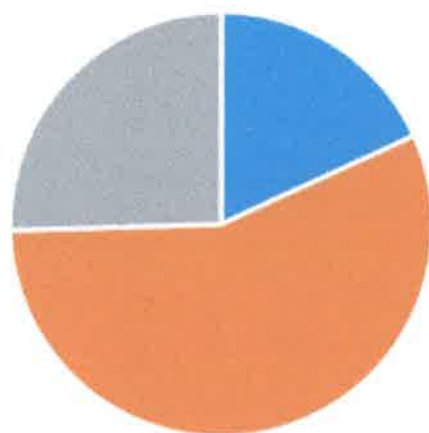


ETA'

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

**Conteggio di
TITOLO STUDIO**

Totale

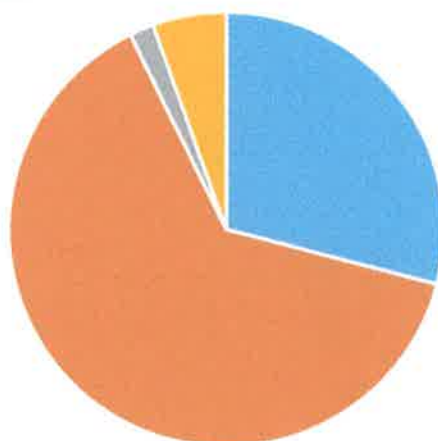


Titolo di studio

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

**Conteggio di
STATO CIVILE**

Totale

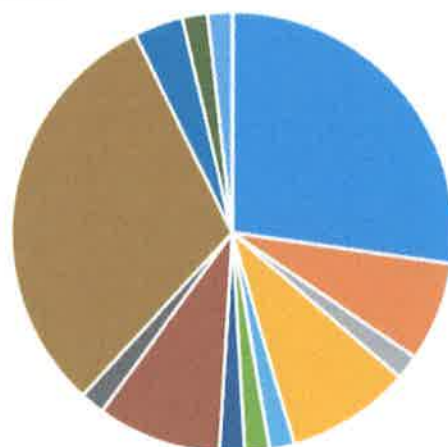


Stato civile

- coniugata/o
- nubile/celibe
- vedova/o
- separata/o

**Conteggio di
PROFESSIONE**

Totale

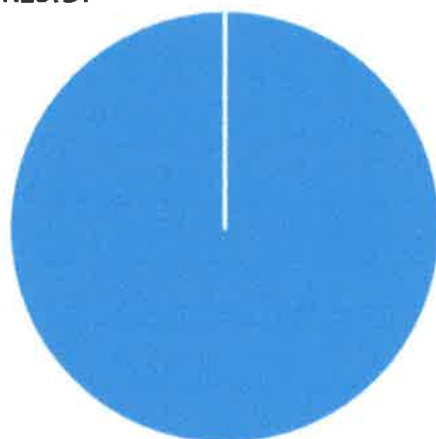


Professione

- altro
- casalinga
- commerciante
- disoccupato
- educatrice
- insegnante
- muratore
- pensionato
- ragioniere
- studente

Conteggio di
COMUNE RESID.

Totale

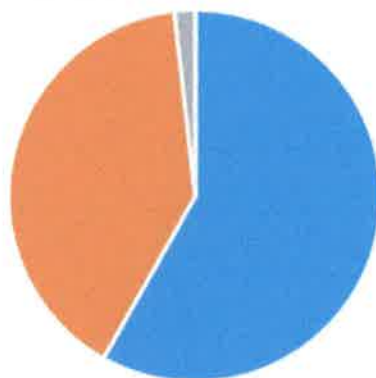


COMUNE
RESID.

■ Andria

Conteggio di
SETTORE- SERVIZIO

Totale



Settore-servizio

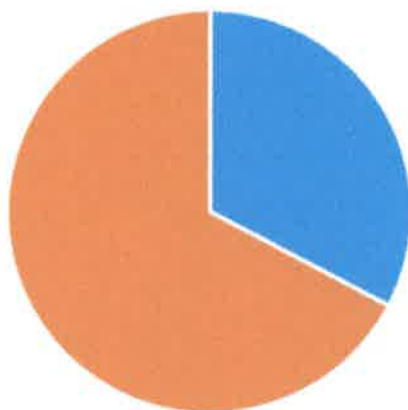
■ Biblioteca

■ Comunicazione&URP

■ Servizi Sociali

Conteggio di
ULTIMI 3 MESI

Totale



Ultimi 3 mesi

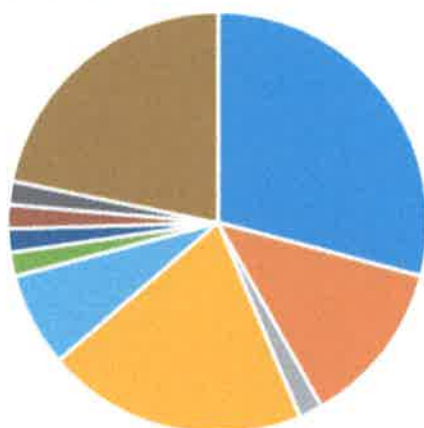
■ no

■ si

**Conteggio di
MOTIVAZIONE**

Totale

Motivazione



■ altro

■ chiarimenti su modulistica

■ consultazione libri

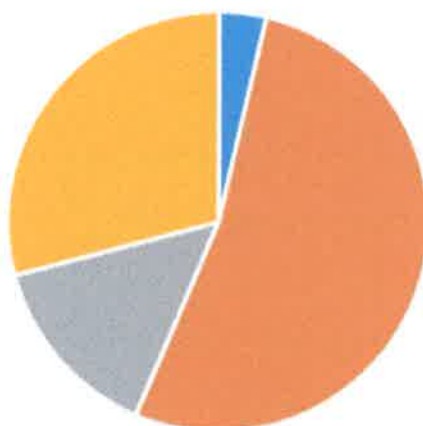
■ gestione rifiuti

■ info su bandi di concorso

**Conteggio di
ACCES. SERV.**

Totale

Acces. Serv.



■ E-mail

■ sport/serv

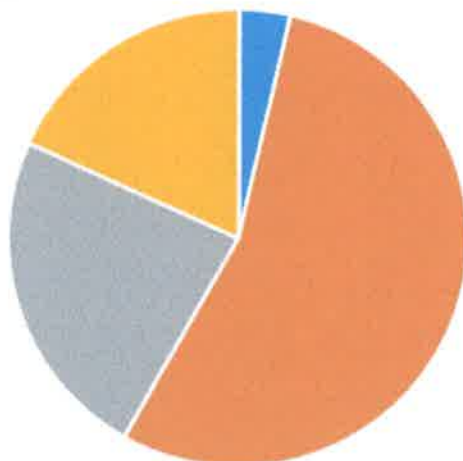
■ telefono

■ URP

**Conteggio di
RISCONTRO**

Totale

RISCONTRO



■ E-mail

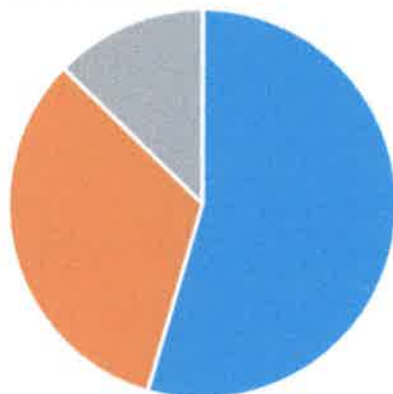
■ sport/serv

■ telefono

■ URP

**Conteggio di RETE
CIVICA PER INFORMAZ.**

Totale

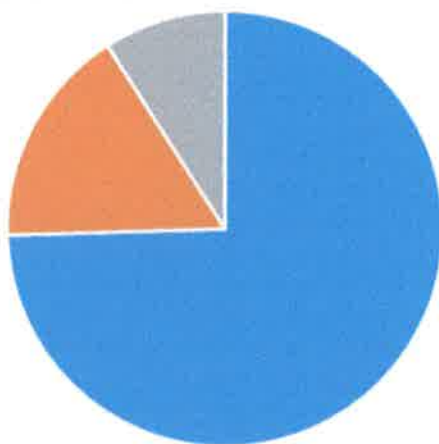


**Rete civica per
informaz.**

- mai
- qualche volta
- spesso

**Conteggio di RETE
CIVICA PER MODULIST.**

Totale

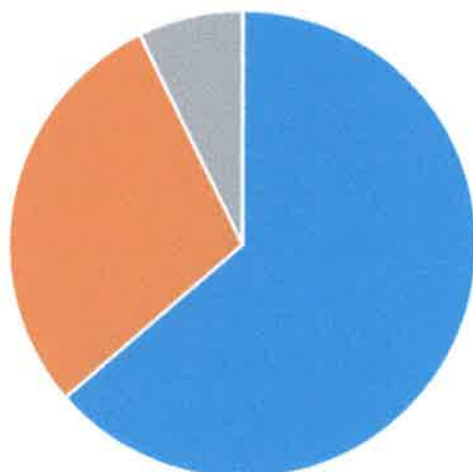


**Rete civica per
modulist.**

- mai
- qualche volta
- spesso

**Conteggio di
SODDISF. SERV.**

Totale



Soddisf. serv.

- abbastanza
- molto
- poco