



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

A partire dall'anno 2016, la Bar.S.A. SpA, società *in house* del Comune di Barletta (BT), ha introdotto il sistema di gestione della Qualità integrato ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e *ISO 45001:2018*, al proprio interno.

Partito con iniziative legate ad un semplice efficientamento dei servizi aziendali, che hanno portato ad apprezzabili risultati in vari settori della gestione aziendale, il Sistema di Gestione Integrato, si è evoluto nel corso degli anni, decidendo di confrontarsi con le norme di riferimento di settore, ciò anche al fine di garantire la sostenibilità dei risultati raggiunti e per far emergere con chiarezza come tutte le attività dell'organizzazione e le modalità in cui esse sono condotte poggino su solide basi, siano gestite sistematicamente e vengano sottoposte a riesame e miglioramento continuo.

Dal 2017, inoltre, la Bar.S.A. SpA ha iniziato a somministrare indagini relative al gradimento dei servizi offerti all'utenza della Città di Barletta, in modo da poter verificare il trend e, quindi, orientare e programmare le proprie attività in accordo alle richieste dei cittadini

Con Delibera n. 250 del 27.11.2019 della Giunta Comunale e successiva Determinazione Dirigenziale n. 1856 del 28.11.2019 il Socio Unico ha Approvato il Progetto Tecnico-Economico dei Servizi Integrati di Manutenzione del Verde Attrezzato, degli Immobili e Arredi/Suppellettili, Impianti di Pubblica Illuminazione e Semaforici, Strade e Marciapiedi, Segnaletica Stradale (orizzontale e verticale), rinnovando tutti i servizi e le relative carte dei servizi per il periodo 01.12.2019 - 30.11.2022, con relativa sottoscrizione del Contratto Quadro in data 28 novembre 2019.

Tutte le Carte dei Servizi riportano i seguenti principi ispiratori:

- Uguaglianza e imparzialità;
- Continuità e regolarità;
- Partecipazione e trasparenza;
- Efficacia ed efficienza;
- Cortesia e disponibilità

Individuati dall'azienda quali capisaldi per costituire il primo piano di miglioramento dell'Ente.

Tutti questi documenti hanno consentito di individuare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti/utenti, con aggiornamento



costante, diffusione dei risultati e confronto con altre realtà e che permetteranno, nel tempo, di verificare il posizionamento della Bar.S.A. SpA rispetto a realtà analoghe.

Il Piano operativo di analisi e verifica dei dati della *Customer Satisfaction*, dove nel caso di Bar.S.A. SpA, il *customer* dev'essere inteso il cittadino – utente, prevede l'applicazione degli strumenti di ascolto previsti nella relativa procedura del sistema di gestione integrato e soprattutto, in una prima fase, in quei Servizi dell'ente che hanno un impatto diretto sull'utenza esterna.

Per ciascuno di questi Servizi sono state individuate le specifiche attività per le quali è possibile utilizzare alcuni degli strumenti, già previsti nelle relative carte dei servizi e il relativo monitoraggio periodico.

Per quest'ultimo si è scelto di individuare un campione strutturato e continuo nel tempo.

Scopo del ricorso al panel quale metodo di ascolto è stato quello di conoscere la tendenza del pensiero del campione nel tempo e quindi di cogliere miglioramenti, peggioramenti o scostamenti legati ad eventuali variazioni nella qualità dei servizi offerti alla comunità per poter intervenire con adeguate azioni di miglioramento. Obiettivo dello strumento del panel è stato anche quello di stimolare la partecipazione e la sensibilità dei cittadini nella valutazione dei servizi offerti e di fidelizzarli quali osservatori scelti "sul campo" tra i nominativi che avevano avanzato reclami e/o segnalazioni nel corso dell'anno.

Scopo della presente relazione è di monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza della città di Barletta relativamente all'erogazione dei *servizi erogati, in accordo alle relative carte dei servizi* attualmente in vigore.

Le fasi di sviluppo e di organizzazione del monitoraggio della qualità dei servizi, realizzata nel corso del 2019, sono articolate come segue:

▪ **Fase di campionamento delle interviste**

In questa fase è stata definita la quantità di unità campionarie necessarie a rendere valide le indagini, utilizzando quindi criteri statistici adatti a rendere il campione selezionato rappresentativo della realtà dell'utenza.

Sono stati somministrati telefonicamente **n° 2.120 questionari**, così



suddivisi per età e aree di residenza:

Età non rilevabile	Residenza
18 e 34 anni: 0%	Quartiere:
35 e 49 anni: 15%	Intero territorio comunale
50 - 64 anni: 65%	
> 65 anni: 0%	
Non dichiara la fascia di età: 20%	

La Barsa SpA ritiene di mantenere costanti le percentuali di personale intervistato rispetto all'età, in modo da poter valutare il trend rispetto a dati omogenei

▪ **Fase di sensibilizzazione e realizzazione delle interviste**

Lo scopo della campagna sensibilizzazione dei cittadini è stato di far comprendere l'importanza della ricaduta che tale fondamentale strumento di check aziendale avrebbe avuto sulla cittadinanza. Le interviste telefoniche sono state realizzate in parte presso i siti della Bar.S.A. SpA e in parte sono state affidate in outsourcing.

▪ **Fase di elaborazione dei dati**

Le attività di imputazione dati, elaborazione dei risultati e redazione di un rapporto conclusivo di ricerca sono state affidate al servizio Qualità aziendale e sono riassunte nel presente documento di analisi.

▪ **Fase di restituzione dei risultati e di impostazione delle azioni di miglioramento**

Il rapporto conclusivo contenente i risultati dell'indagine serve poi come base per lo sviluppo di elementi utili alla programmazione dell'attività dell'Ente; partendo dalle criticità rilevate saranno concordati, dove possibile, interventi atti a porre in essere strategie di miglioramento. Anche su questo aspetto saranno mantenuti aperti i canali di informazione ai cittadini ed il campione che ha partecipato all'indagine sarà poi chiamato a valutare l'efficacia delle azioni intraprese, sviluppando così il circolo virtuoso di ascolto e miglioramento che è l'obiettivo finale dell'intero progetto.

Lasciando al successivo rapporto l'analisi ed il commento dei risultati dell'indagine, vale la pena sottolineare in questa sede il favorevole



riscontro della cittadinanza rispetto all'iniziativa attivata.

Infatti, a fronte di un numero piuttosto elevato di cittadini coinvolti, sono **stati riscontrati telefonicamente 890 questionari (41% dei cittadini intervistati).**

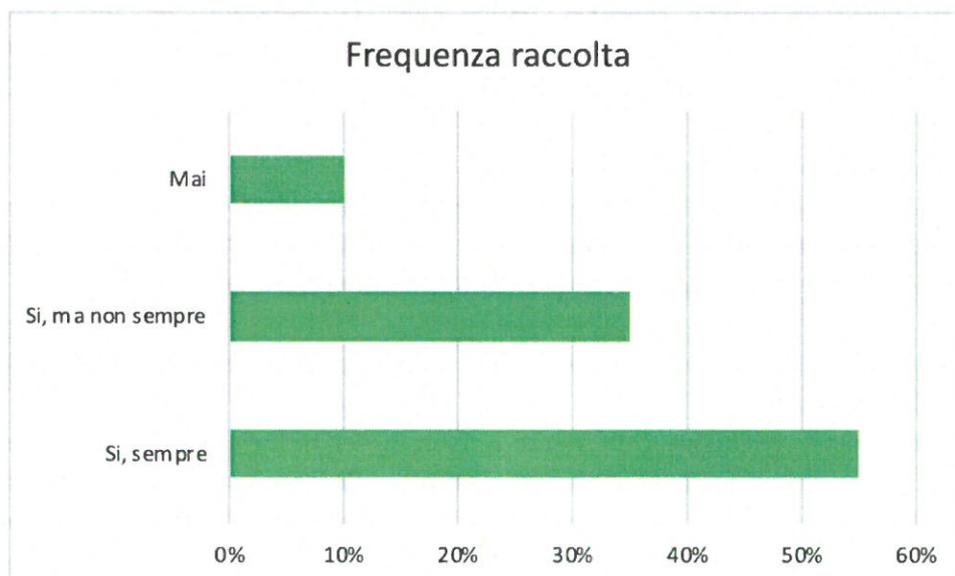
SERVIZI IGIENE AMBIENTALE

Di seguito gli indicatori, già individuati nella relativa carta di servizio.

Indicatore num. 1: rispetto della frequenza di raccolta prevista nei calendari

Domanda: Vengono rispettate le frequenze di raccolta previste nei calendari?

Dati derivanti dalle interviste	2019
Si, sempre	55 %
Si, ma non sempre	35%
Mai	10%



Il dato evidenzia un sostanziale rispetto della frequenza della raccolta, sebbene, dal riscontro dell'utenza, esistano ampi margini di miglioramento

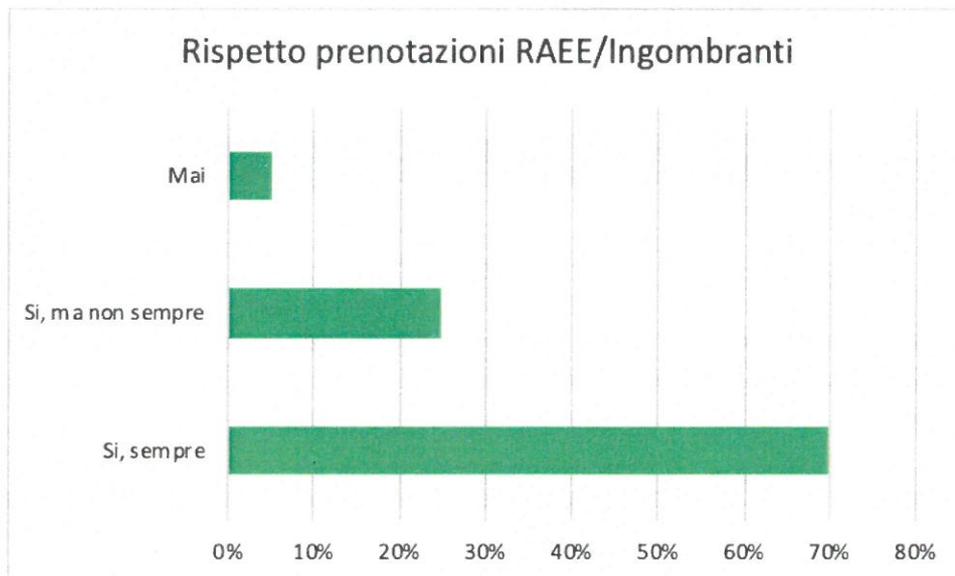
Indicatore num. 2: rispetto delle prenotazioni per il ritiro RAEE e ingombranti

Domanda: Vengono rispettate le prenotazioni per il ritiro gratuito di rifiuti



ingombranti e RAEE?

Dati derivanti dalle interviste	2019
Si, sempre	70 %
Si, ma non sempre	25%
Mai	5%

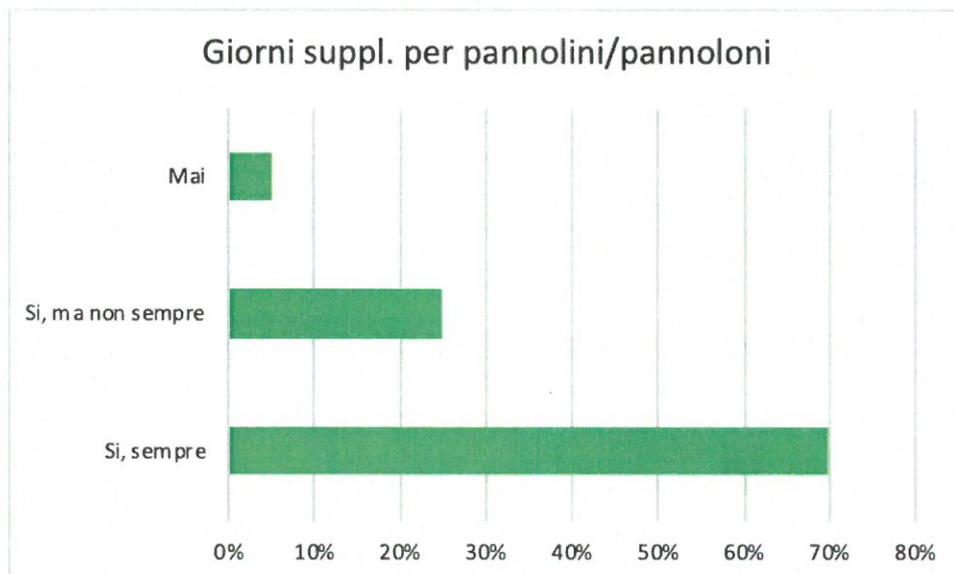


Il dato evidenzia un buon rispetto del rispetto delle prenotazioni da parte dei cittadini. Anche in questo caso, vi è la possibilità di un miglioramento generale del servizio erogato.

Indicatore num. 3: rispetto dei giorni supplementari raccolta pannolini e pannolini

Domanda: Vengono rispettati i giorni supplementari per la raccolta di pannolini e pannolini?

Dati derivanti dalle interviste	2019
Si, sempre	70 %
Si, ma non sempre	25%
Mai	5%

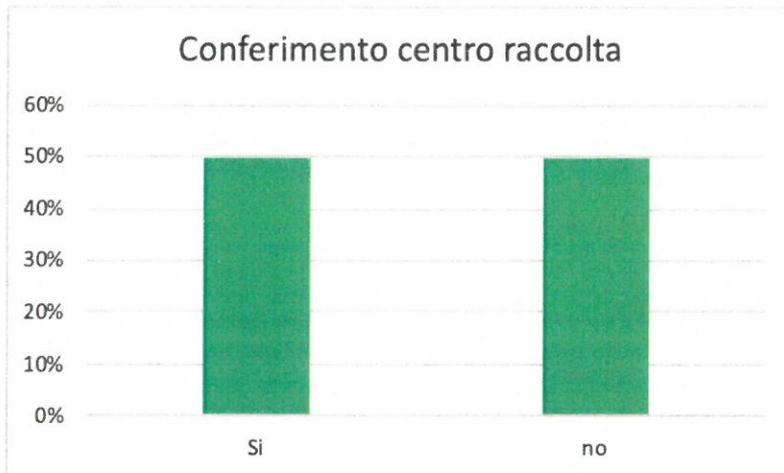


Anche in questo caso, il dato evidenzia il sostanziale rispetto dei giorni supplementari e vi è la possibilità di un miglioramento generale del servizio erogato.

Indicatore num. 4: conferimento dei rifiuti presso i centri di raccolta comunali

Domanda: Ha mai conferito i suoi rifiuti presso uno dei Centri di Raccolta comunali?

Dati derivanti dalle interviste	2019
Si	50%
No	50%

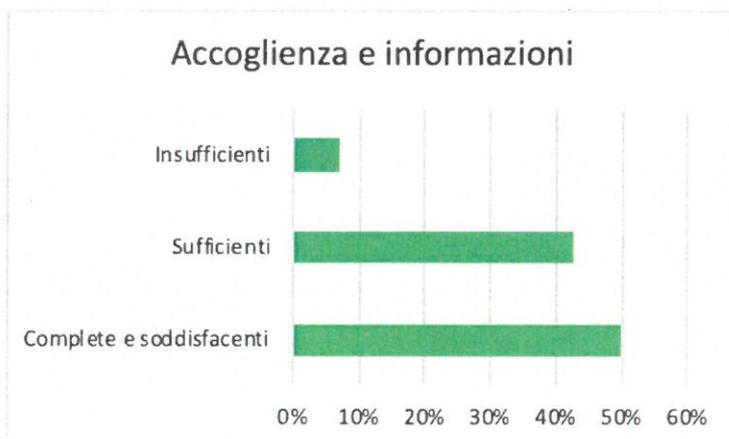


Il dato evidenzia un sostanziale equilibrio e, quindi, un ampio potenziale di miglioramento relativo all'utilizzo dei centri di raccolta

Indicatore num. 4.1: qualità accoglienza e informazioni presso i centri di raccolta

Domanda: Se ha risposto **SI** indichi se l'accoglienza e le informazioni ricevute dagli operatori sono state:

Dati derivanti dalle interviste	2019
Complete e soddisfacenti	50%
Sufficienti	43%
Insufficienti	7%



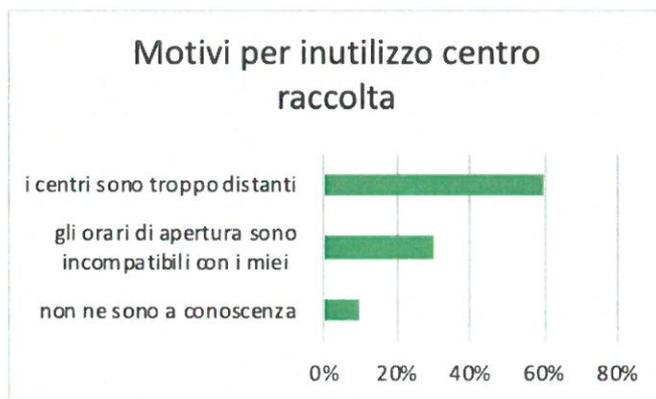


Il dato evidenzia una sostanziale soddisfazione in relazione ai rapporti del personale dedicato all'accoglienza e alle informazioni al pubblico

Indicatore num. 4.2: motivazioni per il mancato utilizzo dei centri di raccolta

Domanda: se ha risposto NO indichi i motivi:

Dati derivanti dalle interviste	2019
non ne sono a conoscenza	10%
gli orari di apertura sono incompatibili con i miei	30%
i centri sono troppo distanti	60%

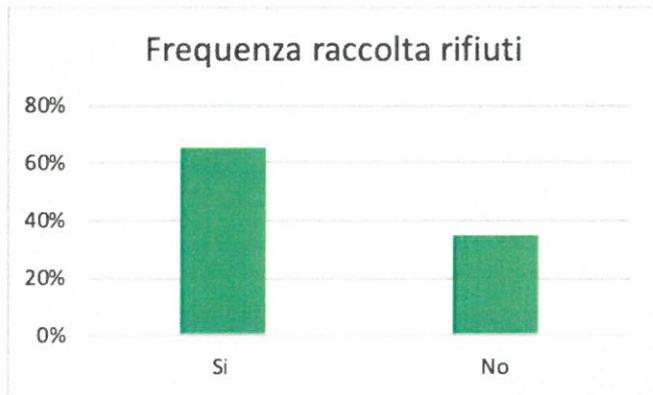


Il dato indica l'oggettiva difficoltà di raggiungere i centri di raccolta a causa dei numerosi lavori in corso lungo la viabilità ordinaria e la mancanza di mezzi pubblici. È necessario altresì lavorare sugli orari di apertura dei centri

Indicatore num. 5: frequenza raccolta rifiuti

Domanda: Secondo Lei sono soddisfacenti le frequenze con cui vengono raccolti i rifiuti?

Dati derivanti dalle interviste	2019
Si	65%
no	35%

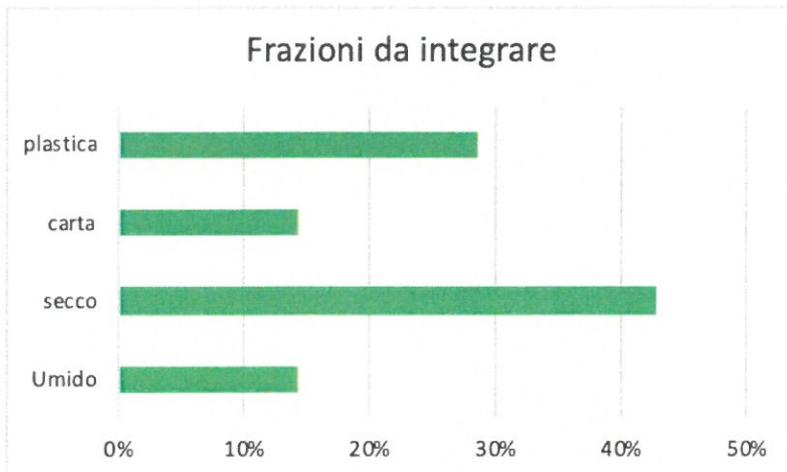


Il dato evidenzia una sostanziale soddisfazione, da parte dell'utenza, in relazione alla frequenza di raccolta dei rifiuti

Indicatore num. 5.1: frazioni da integrare

Domanda: se ha risposto NO indichi quali frazioni andrebbero integrate

Dati derivanti dalle interviste	2019
Umido	14%
Secco	43%
Carta	14%
Plastica	29%



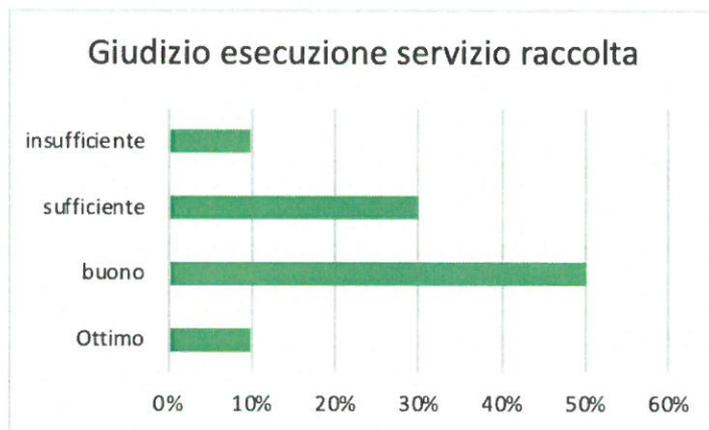
Nell'ambito del 35% di utenti insoddisfatti, si rileva la necessità di potenziare, in modo particolare la raccolta della frazione secca



Indicatore num. 6: giudizio generale

Domanda: Esprima in generale un suo giudizio sull'esecuzione del servizio di raccolta rifiuti

Dati derivanti dalle interviste	2019
Ottimo	10%
Buono	50%
Sufficiente	30%
Insufficiente	10%



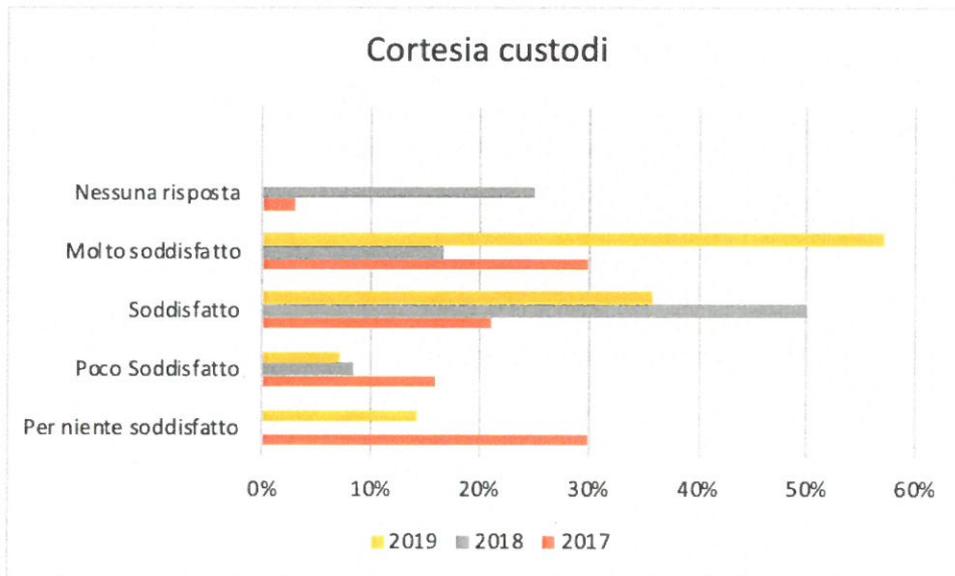
Il giudizio generale sul servizio SIA è, da parte dell'utenza, molto positivo.



CUSTODIA IMMOBILI COMUNALI

CORTESIA PRESSO GLI IMMOBILI COMUNALI

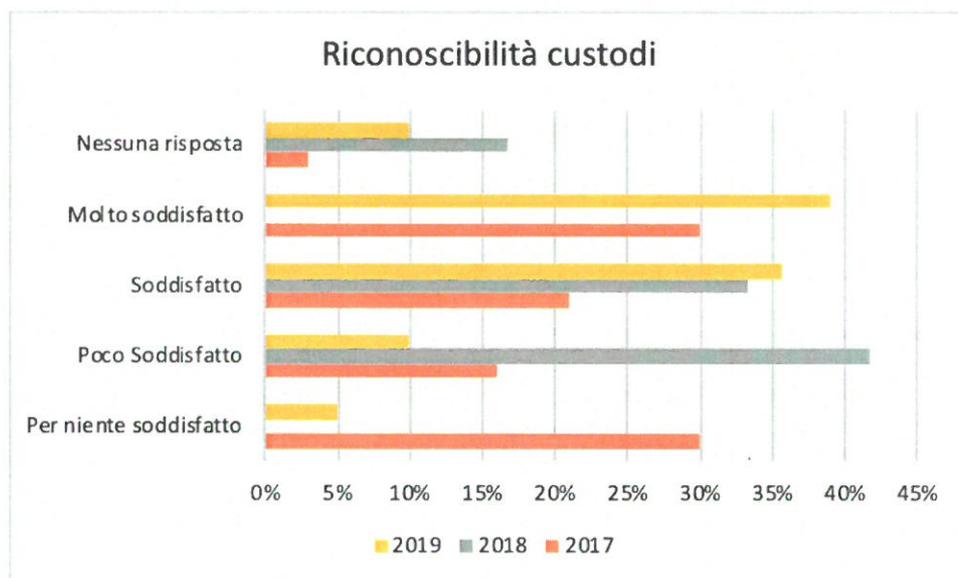
Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Per niente soddisfatto	14%	0%	30%	+14%
Poco Soddisfatto	7%	8%	16%	- 1%
Soddisfatto	36%	50%	21%	-14%
Molto soddisfatto	57%	17%	30%	+40%
Nessuna risposta	0%	25%	3%	-25%





RICONOSCIBILITÀ PRESSO GLI IMMOBILI COMUNALI

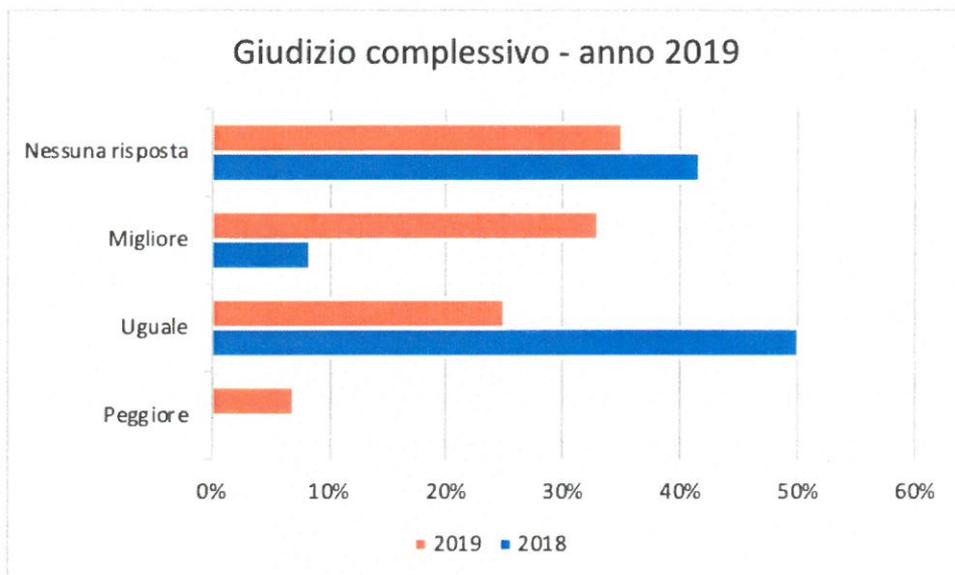
Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Per niente soddisfatto	5%	0%	30%	+5%
Poco Soddisfatto	10%	42%	16%	-32%
Soddisfatto	36%	33%	21%	+3%
Molto soddisfatto	39%	0%	30%	+39%
Nessuna risposta	10%	17%	3%	-7%





GIUDIZIO COMPLESSIVO

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Trend (19/18)
Peggior e	7%	0%	+7%
Uguale	25%	50%	-25%
Migliore	33%	8%	+25%
Nessuna risposta	35%	42%	-7%



Il giudizio relativo alla gestione degli immobili comunali evidenzia una polarizzazione dei giudizi dell'utenza, espressa anche nelle due precedenti indagini specifiche.

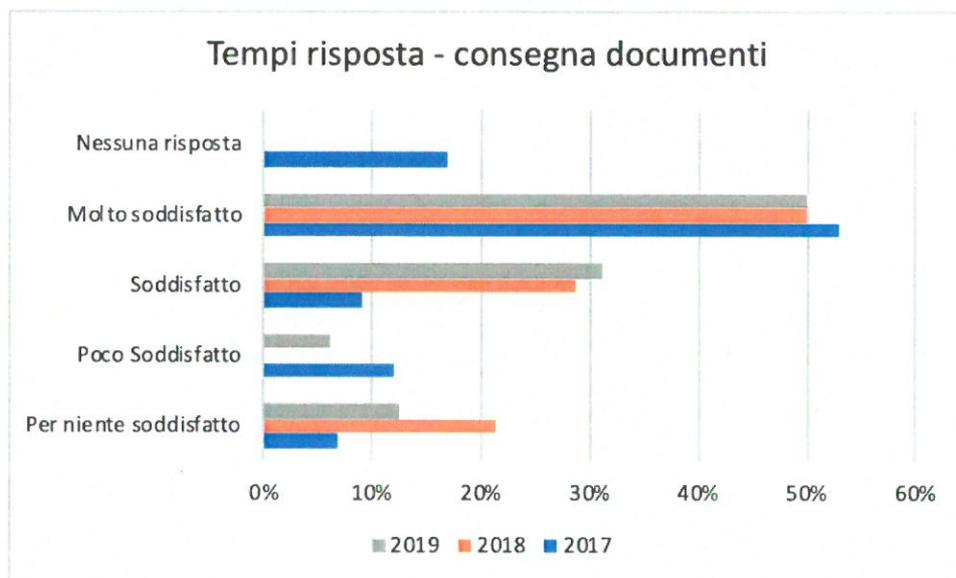
Sarà indispensabile andare incontro alle esigenze della cittadinanza mediante un servizio più cortese e riconoscibile.



GESTIONE ARCHIVIO COMUNALE

TEMPI DI CONSEGNA COPIE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO

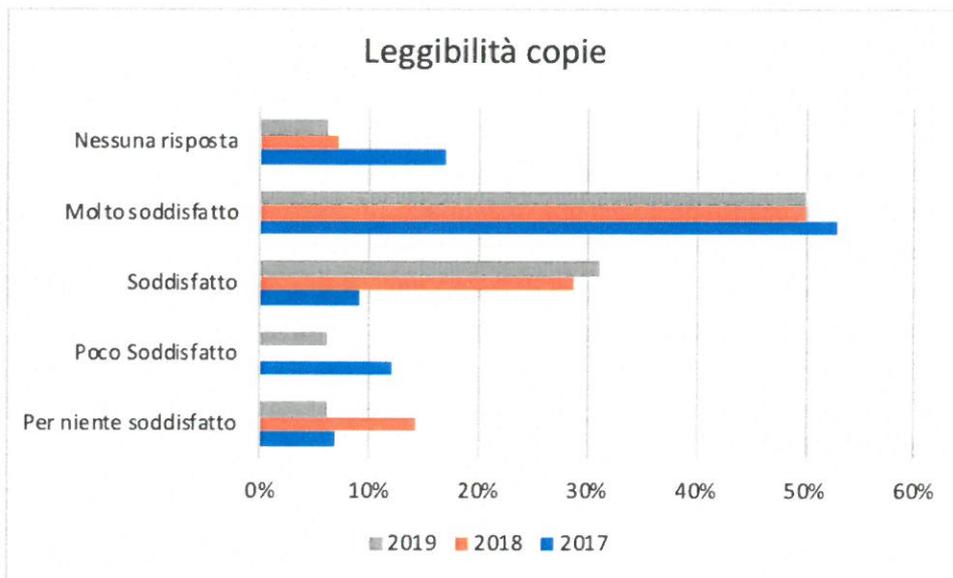
Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Per niente soddisfatto	13%	21%	7%	-8%
Poco Soddisfatto	6%	0%	12%	+6%
Soddisfatto	31%	29%	9%	+2%
Molto soddisfatto	50%	50%	53%	-%
Nessuna risposta	0%	0%	17%	-%





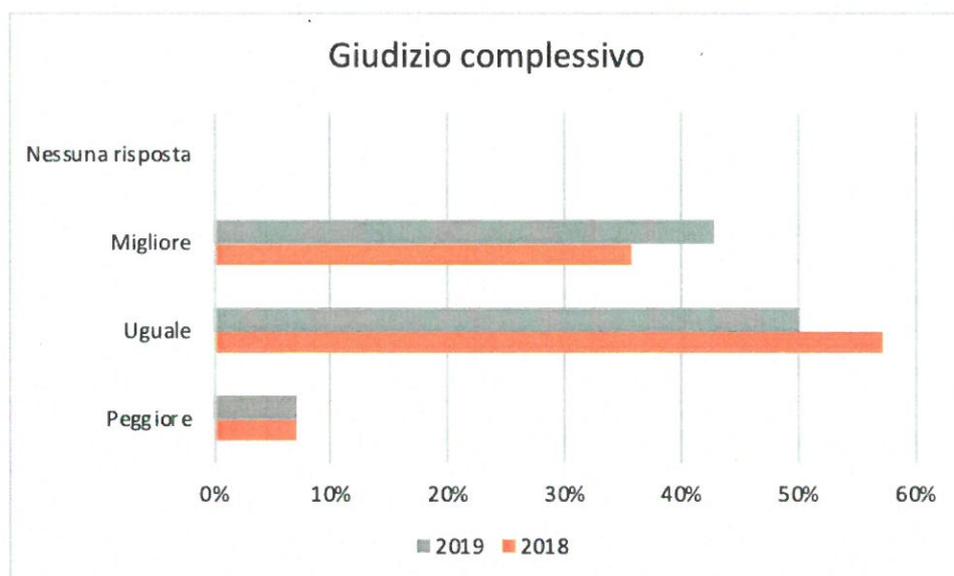
LEGGIBILITÀ COPIE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Per niente soddisfatto	6%	14%	7%	-8%
Poco Soddisfatto	6%	0%	12%	+6%
Soddisfatto	31%	29%	9%	+2%
Molto soddisfatto	50%	50%	53%	-%
Nessuna risposta	6%	7%	17%	-%



GIUDIZIO COMPLESSIVO

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Trend (19/18)
Peggior	7%	7%	-%
Uguale	50%	57%	-7%
Migliore	43%	36%	+7%
Nessuna risposta	0%	0%	-%



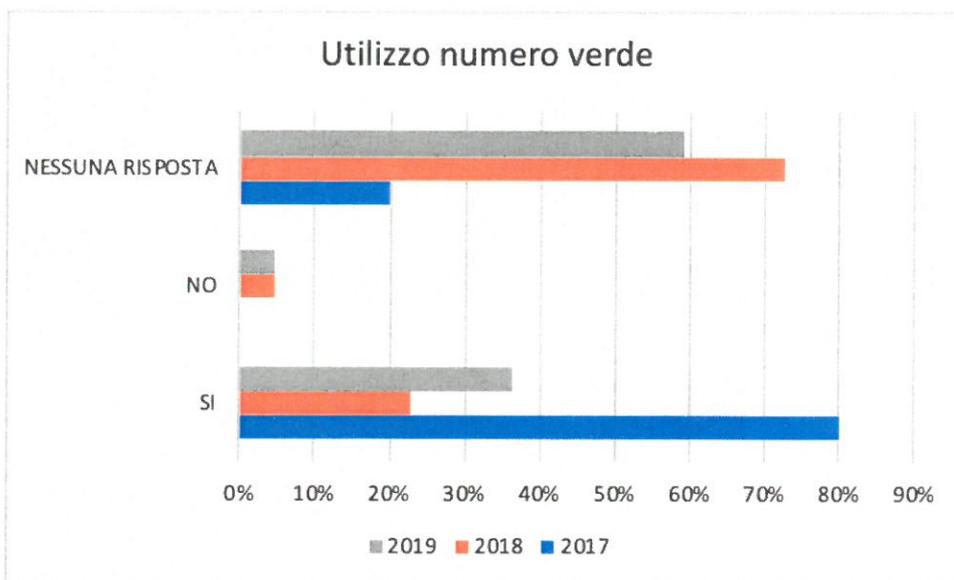
Questa terza indagine di soddisfazione dell'utenza mostra un notevole miglioramento delle performance aziendali, in linea con i miglioramenti emersi negli anni precedenti.

Resta la necessità di approfondire, da parte della Barsa, le motivazioni del 7% del campione, che indica un peggioramento delle performance

NUMERO VERDE

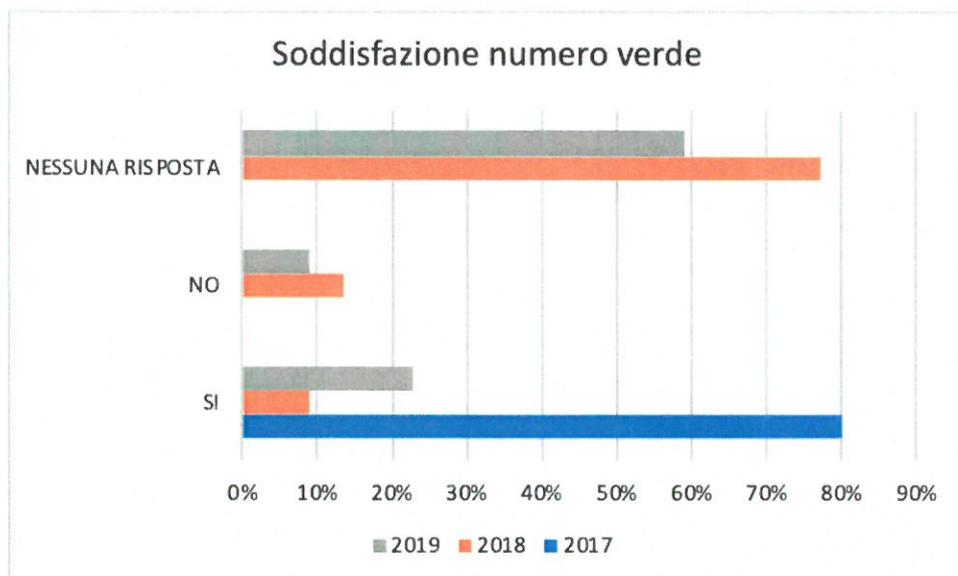
UTILIZZO NUMERO VERDE

Grado utilizzo	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si	36%	23%	80%	+13%
No	5%	5%	0%	-%
Nessuna risposta	59%	73%	20%	-14%



SODDISFAZIONE NUMERO VERDE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si	23%	9%	80%	+14%
No	9%	14%	0%	-5%
Nessuna risposta	59%	77%	0%	-18%

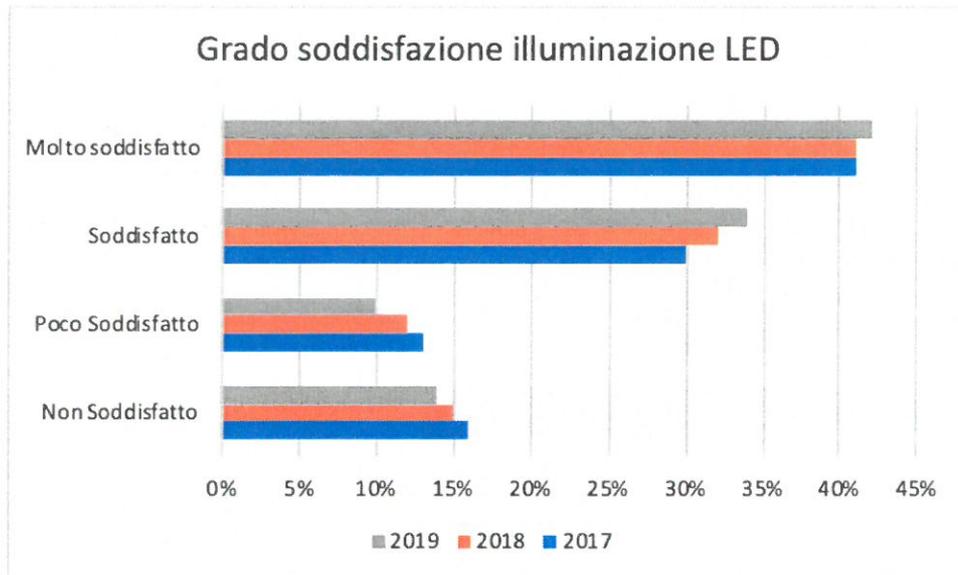


Relativamente all'utilizzo del numero verde, si evidenzia un miglioramento delle performance, sia come indice di utilizzo sia come soddisfazione per la qualità delle informazioni rilasciate.

ILLUMINAZIONE

ILLUMINAZIONE A LED SEMAFORI E AD ONDE CONVOGLIATE LAMPIONI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	14%	15%	16%	-1%
Poco soddisfatto	10%	12%	13%	-2%
Soddisfatto	34%	32%	30%	+2%
Molto soddisfatto	42%	41%	41%	+1%

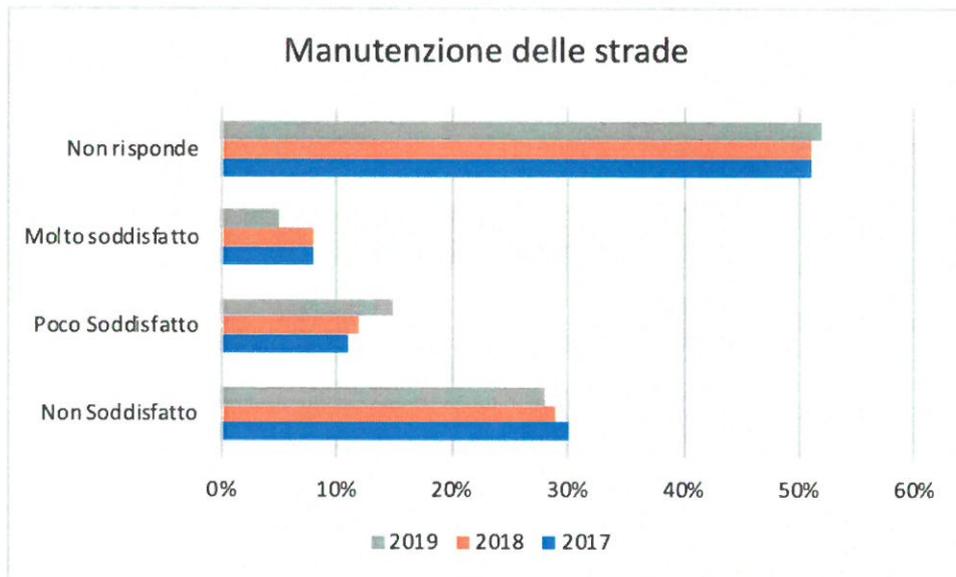


Il servizio di pubblica illuminazione è da ritenersi più che soddisfacente e per il 3% dei cittadini tale servizio è migliore rispetto al 2018.

MANUTENZIONE STRADE

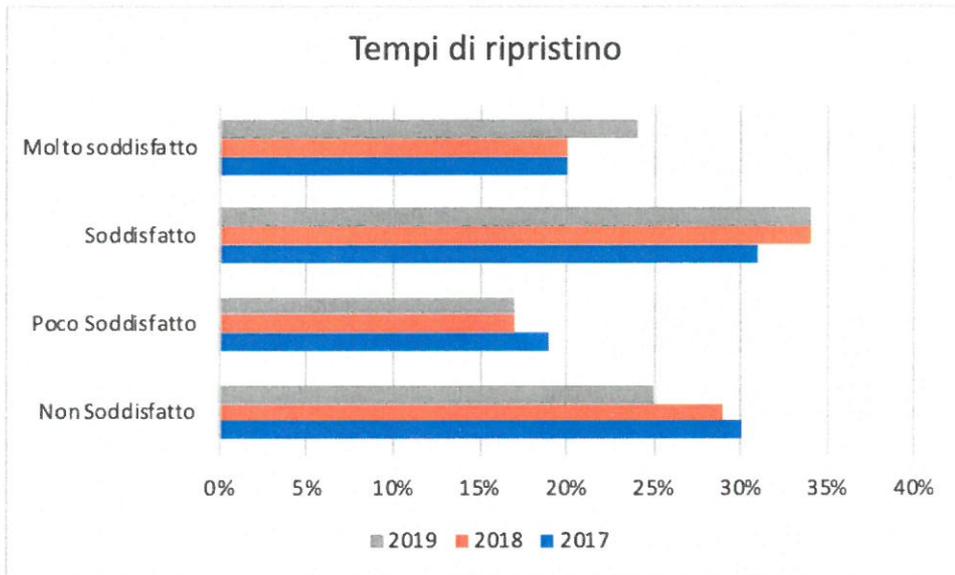
MANUTENZIONE DELLE STRADE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	28%	29%	30%	-1%
Poco soddisfatto	15%	12%	11%	+3%
Molto soddisfatto	5%	8%	8%	-3%
Non risponde	52%	51%	51%	+1%



TEMPI DI RIPRISTINO

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	25%	29%	30%	-4%
Poco soddisfatto	17%	17%	19%	-%
Soddisfatto	34%	34%	31%	-%
Molto soddisfatto	24%	20%	20%	+4%

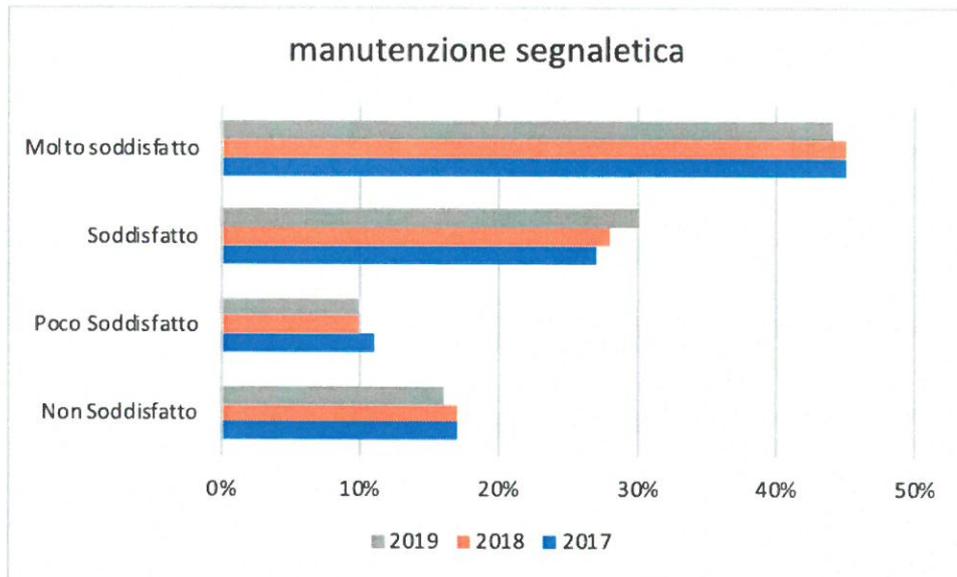


Il servizio di manutenzione delle strade è da migliorarsi, in particolare per la manutenzione mentre, per i tempi di ripristino i risultati dell'indagine indicano un miglioramento delle performance rispetto al 2018

SEGNALETICA

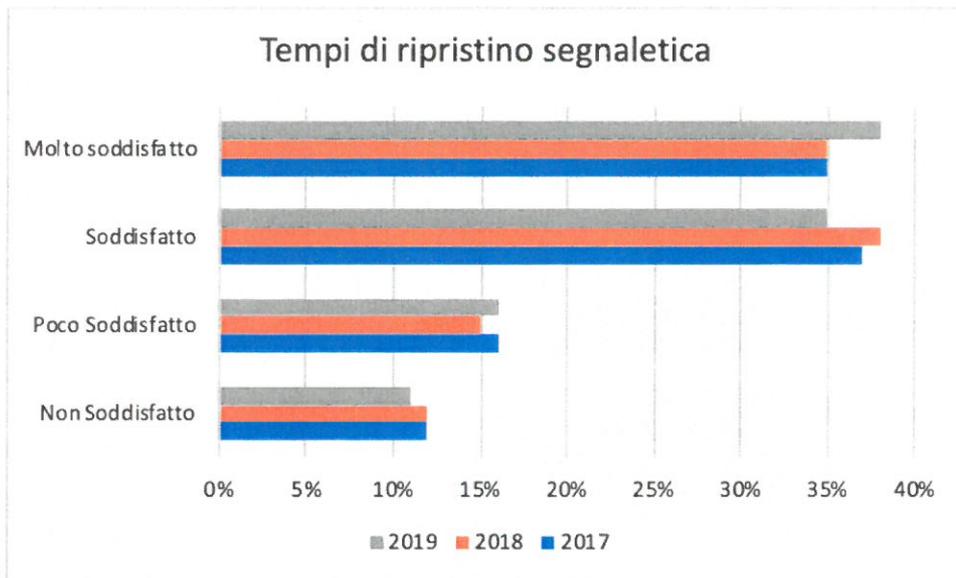
MANUTENZIONE SEGNALETICA

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	16%	17%	17%	-1%
Poco soddisfatto	10%	10%	11%	-0%
Soddisfatto	30%	28%	27%	+2%
Molto soddisfatto	44%	45%	45%	-1%



TEMPI DI RIPRISTINO

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	11%	12%	12%	-1%
Poco soddisfatto	16%	15%	16%	+1%
Soddisfatto	35%	38%	37%	-3%
Molto soddisfatto	38%	35%	35%	+3%

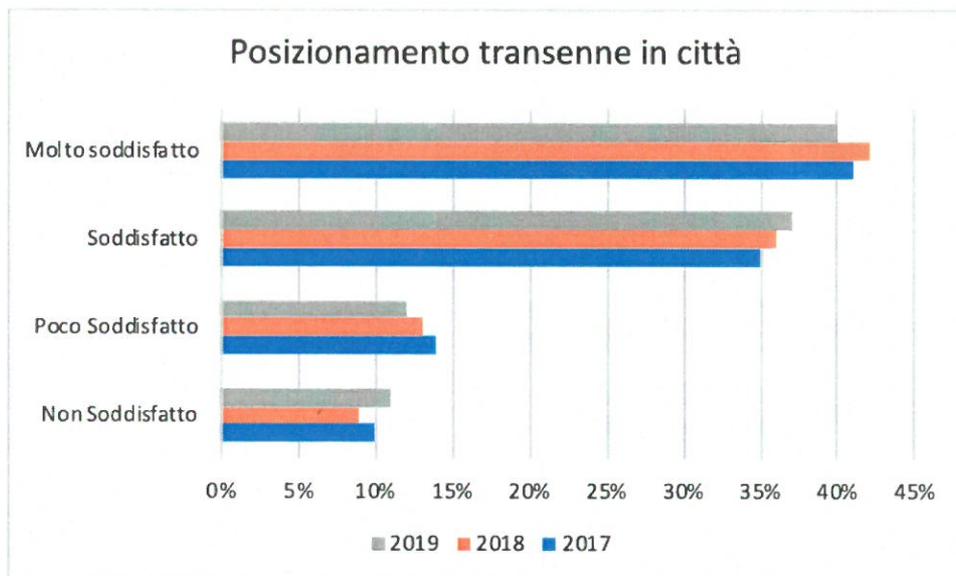


Il servizio di segnaletica è da ritenersi molto soddisfacente e in generale miglioramento rispetto alla rilevazione del 2018.

TRANSENNE

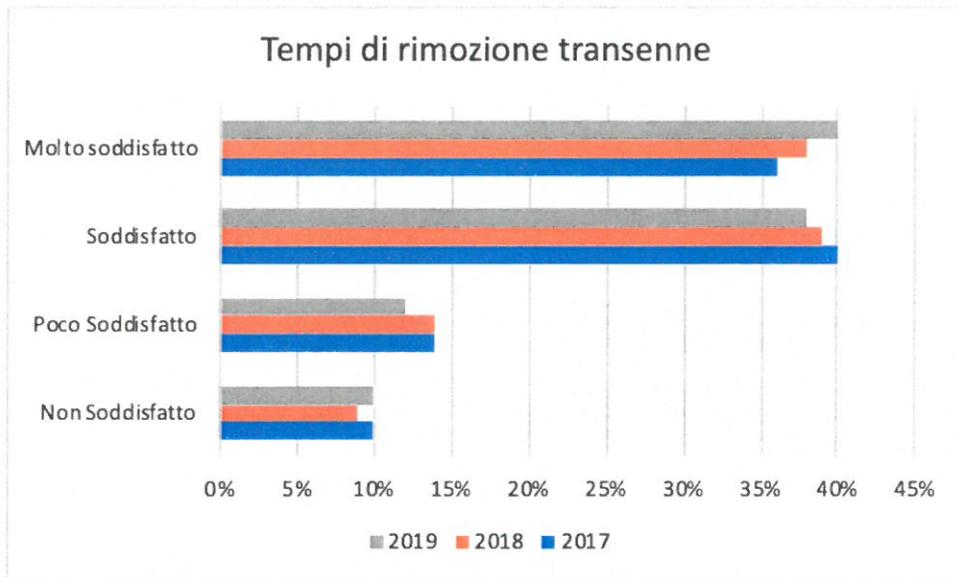
POSIZIONAMENTO TRANSENNE IN CITTA'

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	11%	9%	10%	+2%
Poco soddisfatto	12%	14%	14%	-2%
Soddisfatto	37%	36%	36%	+1%
Molto soddisfatto	40%	43%	42%	-3%



TEMPI DI RIMOZIONE TRANSENNE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	10%	9%	10%	+1%
Poco soddisfatto	12%	14%	14%	-2%
Soddisfatto	38%	39%	40%	-1%
Molto soddisfatto	40%	38%	36%	+2%

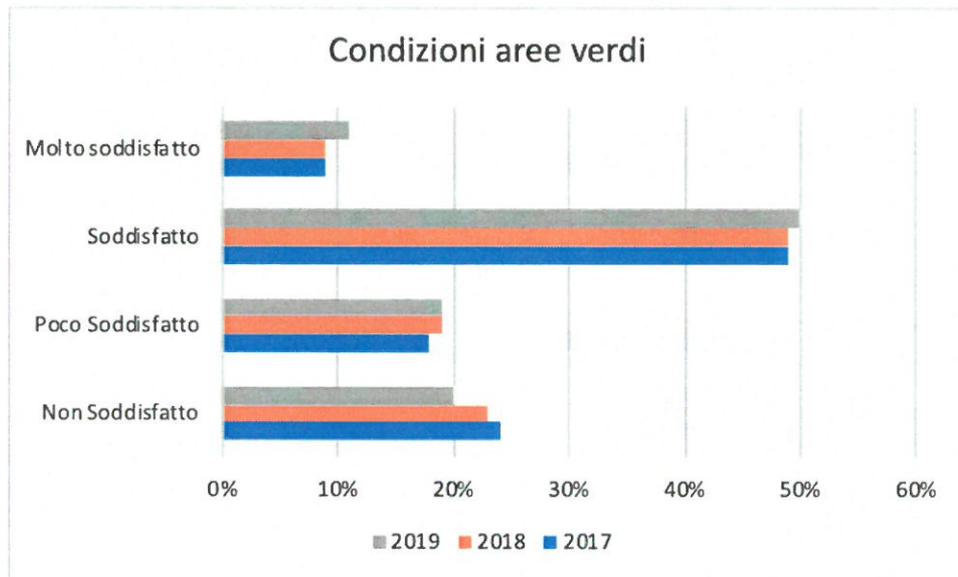


Il servizio di movimentazione transenne non è da ritenersi soddisfacente. I dati mostrano un lieve peggioramento rispetto al 2018.

VERDE

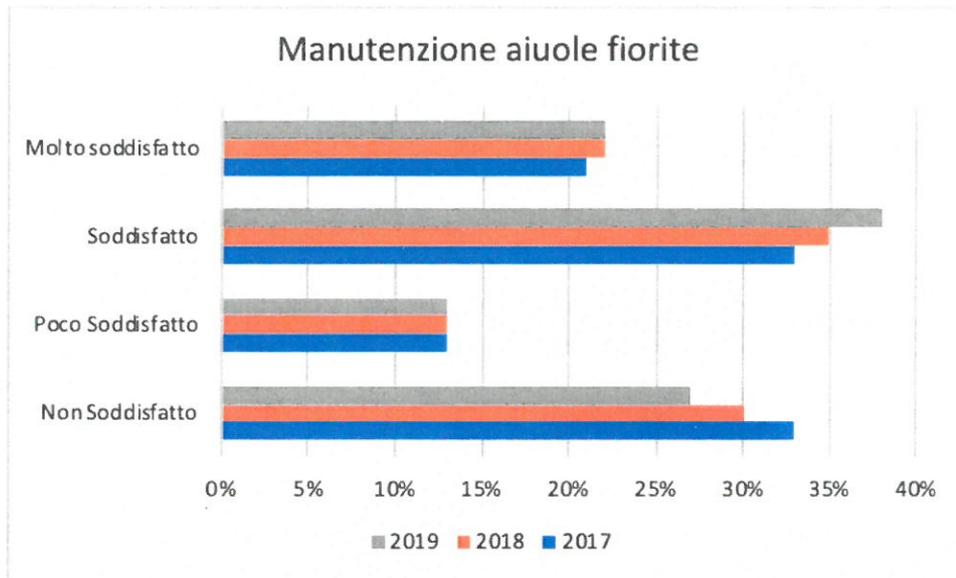
CONDIZIONI DELLE AREE VERDI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	20%	23%	24%	-3%
Poco soddisfatto	19%	19%	18%	-0%
Soddisfatto	50%	49%	49%	+1%
Molto soddisfatto	11%	9%	9%	+2%



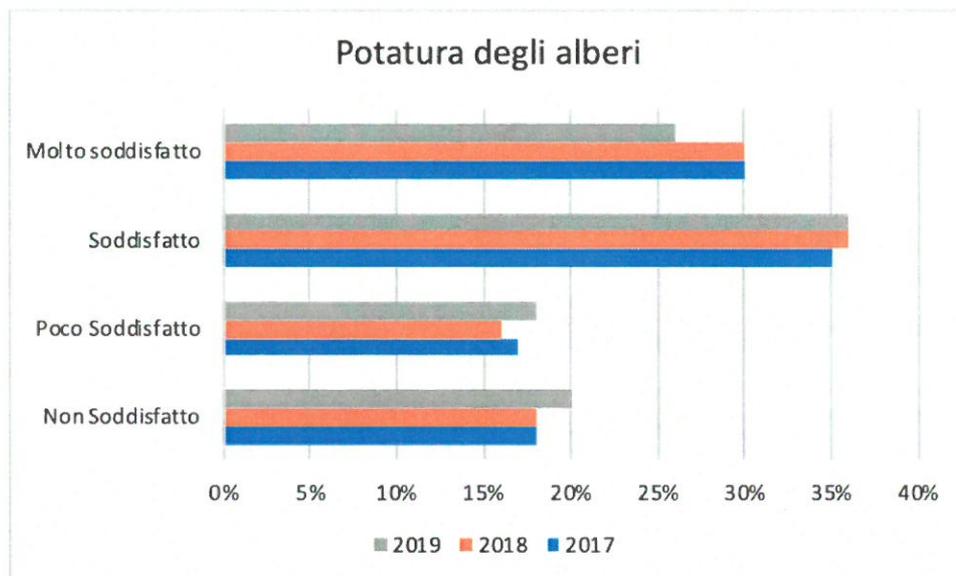
MANUTENZIONE DELLE AIUOLE FIORITE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	27%	30%	33%	-3%
Poco soddisfatto	13%	13%	13%	-%
Soddisfatto	38%	35%	33%	+3%
Molto soddisfatto	22%	22%	21%	-%



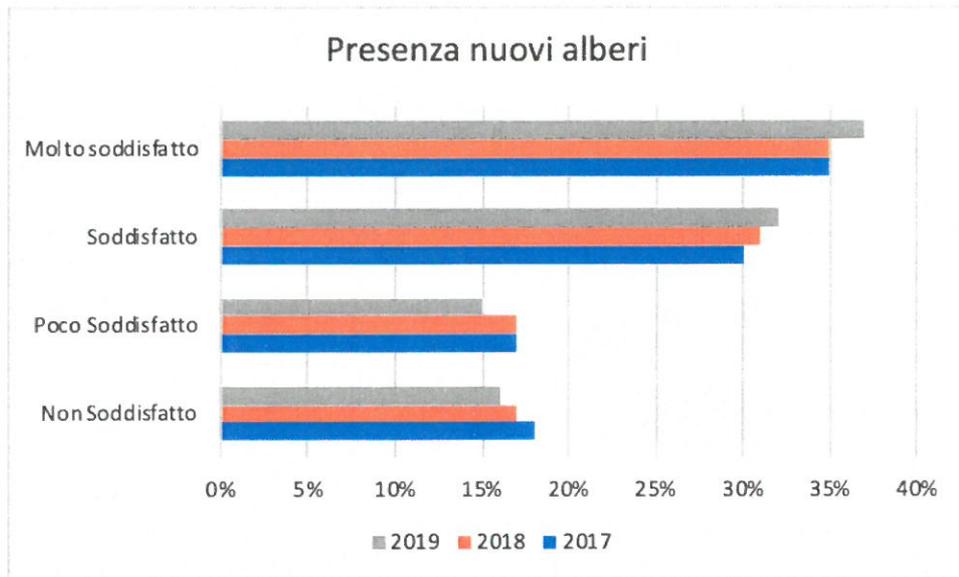
POTATURA DEGLI ALBERI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	20%	18%	18%	-3%
Poco soddisfatto	18%	16%	17%	-3%
Soddisfatto	36%	36%	35%	+4%
Molto soddisfatto	26%	30%	30%	-2%



PRESENZA DI NUOVI ALBERI

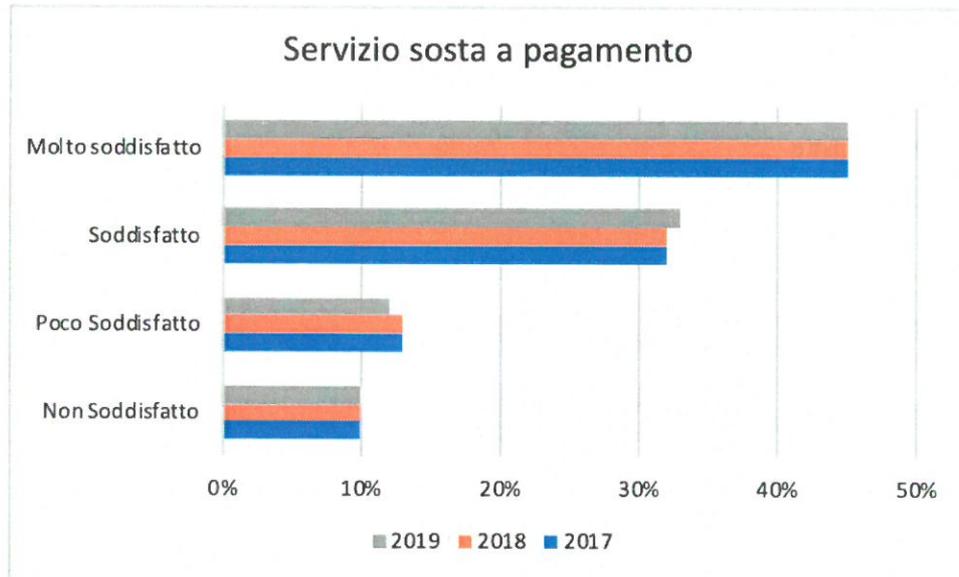
Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	16%	17%	18%	-1%
Poco soddisfatto	15%	17%	17%	-2%
Soddisfatto	32%	31%	30%	+1%
Molto soddisfatto	37%	35%	35%	+2%



Il servizio di verde pubblico è da ritenersi soddisfacente nel complesso. Si rileva una poca soddisfazione nelle tecniche di potatura e nella pianificazione dei tempi di potatura, come emerge dal peggioramento delle performance legate alla specifica tabella

SERVIZIO SOSTA A PAGAMENTO

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Non soddisfatto	10%	10%	10%	-%
Poco soddisfatto	12%	13%	13%	-1%
Soddisfatto	33%	32%	32%	+1%
Molto soddisfatto	45%	45%	45%	-%

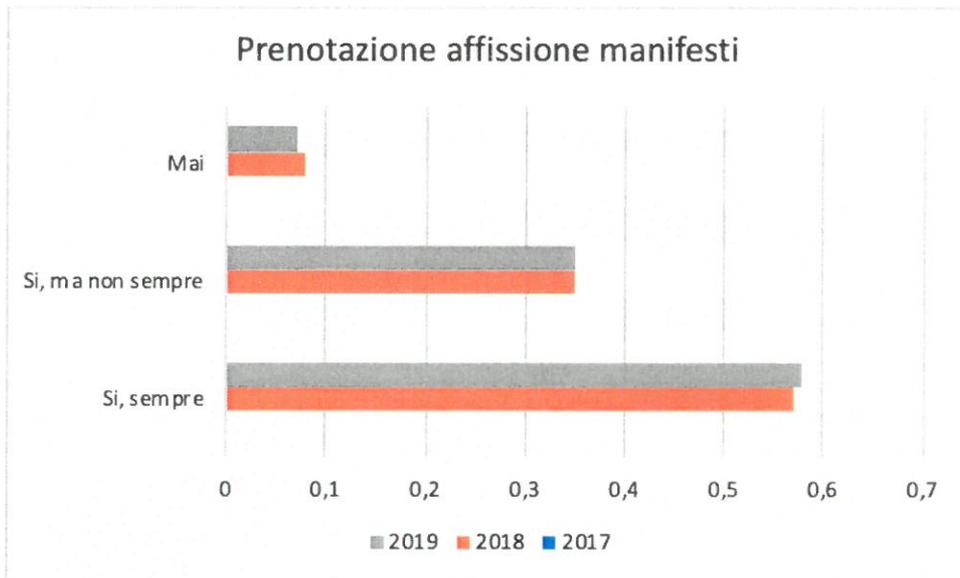


Il servizio di sosta a pagamento è da ritenersi soddisfacente nel complesso, in ulteriore lieve miglioramento rispetto ai dati dello scorso anno

GESTIONE TRIBUTI MINORI

PRENOTAZIONI PER L'AFFISSIONE DEI MANIFESTI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si, sempre	58%	57%	-	+1%
Si, ma non sempre	35%	35%	-	-%
Mai	7%	8%	-	-1%



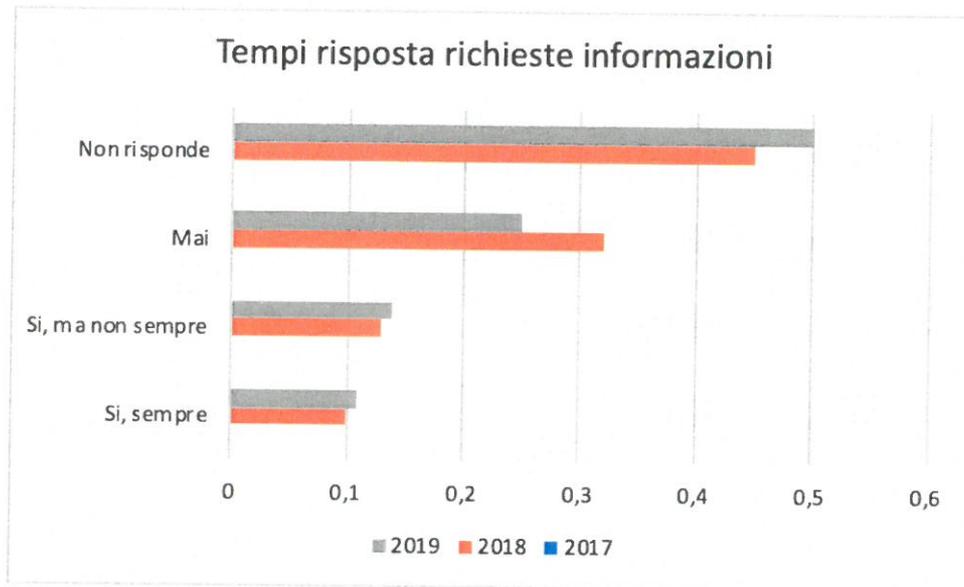
TEMPI DI ESPOSIZIONE DEI MANIFESTI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si, sempre	11%	10%	-	+1%
Si, ma non sempre	14%	13%	-	+1%
Mai	25%	32%	-	-7%
Non risponde	50%	45%		+5%



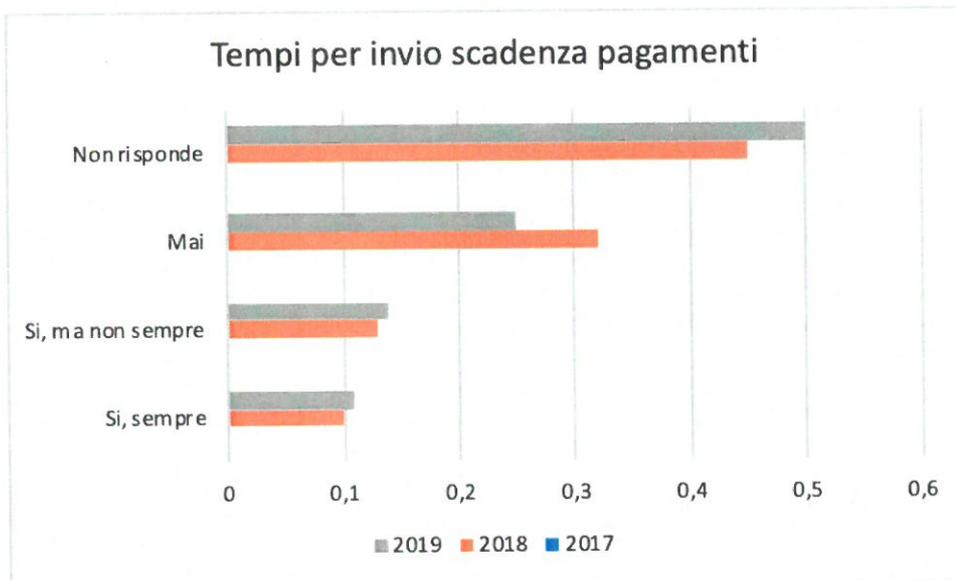
TEMPI PER LE RISPOSTE ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si, sempre	11%	10%	-	+1%
Si, ma non sempre	14%	13%	-	+1%
Mai	25%	32%	-	-7%
Non risponde	50%	45%	-	+5%



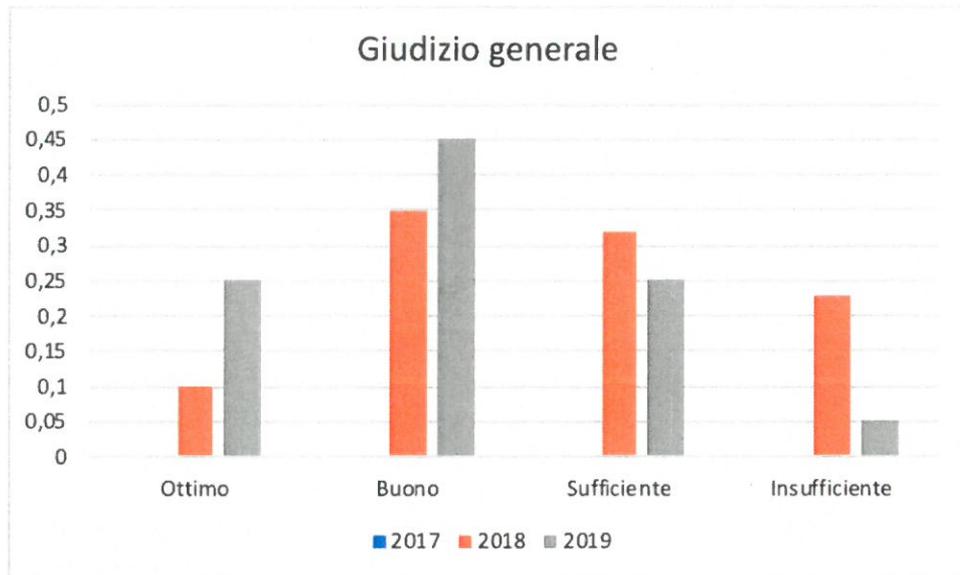
TEMPI PER L'INVIO DEGLI AVVISI DI SCADENZA DEI PAGAMENTI

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Si, sempre	11%	10%	-	+1%
Si, ma non sempre	14%	13%	-	+1%
Mai	25%	32%	-	-7%
Non risponde	50%	45%	-	+5%



GIUDIZIO GENERALE

Grado soddisfazione	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Trend (19/18)
Ottimo	25%	10%	-	15%
Buono	45%	13%	-	10%
Sufficiente	25%	32%	-	-7%
Insufficiente	5%	23%	-	-18%



CONCLUSIONI

Dall'analisi dei dati presentati, successivamente alla comparazione con gli analoghi del 2017 e 2018, si desume che le prestazioni della BarSa Spa e la relativa percezione di esse presso gli utenti, i cittadini del comune di Barletta, sono leggermente migliorate nel corso del 2019.

Non è stato possibile analizzare la valutazione della soddisfazione da parte dei dipendenti degli uffici comunali (pulizie e manutenzioni immobili comunali), in quanto i questionari relativi ai servizi offerti non sono stati inviati alla scrivente nei tempi richiesti.

La direzione programmatica intrapresa dall'azienda nell'ultimo biennio va nella corretta direzione. Sarà cura della direzione aziendale attivarsi, da un lato, per migliorare ulteriormente le prestazioni offerte all'utenza, assicurando servizi sempre più in linea con le esigenze e le aspettative della città di Barletta e dei suoi cittadini e, dall'altro, per comprendere le motivazioni dei dipendenti comunali e allineare i trend di questi ultimi a quelli dell'intera cittadinanza del comune di Barletta.

