

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2017

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 OHSAS 18001:2007, 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.

Nell'ambito dell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato, e, in particolare, in seguito al *reassessment* del sistema in previsione del *upgrade* alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, sono state elaborate una serie di "Carte dei Servizi", approvate dalla Giunta Comunale con delibera n° 109 del 31/05/2016. In particolare, la Bar.S.A. SpA, ha emesso le seguenti Carte:

- Pubblica illuminazione 2016-2018
- Movimentazione delle transenne 2016-2018
- Manutenzione del verde pubblico 2016-2018
- Manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale 2016- 2018
- Manutenzione strade 2016-2018
- Pulizia degli immobili comunali 2016-2018
- Gestione dell'archivio del comune di Barletta 2016-2018
- Custodia e controllo accessi di alcuni immobili comunali 2016-2018

Tutti i citati documenti 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.

Nel corso dell'anno è stata anche approvata la Carta dei Servizi di Gestione delle aree adibite a "sosta a pagamento" con Delibera della Giunta Comunale n° 121 del

23/06/2017.

E' stata altresì predisposta la Carta dei Servizi per la gestione dei servizi di spazzamento, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed assimilati (ai sensi dell'art.11 della l. r. 20 agosto 2012, n.24) rivista per il necessario adeguamento delle mutate condizioni tecnico - operative previste per il nuovo DTE Anno 2018 e approvata con Delibera di Giunta Comunale n°261 del 15/12/2017.

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.

Le fasi di sviluppo e di organizzazione del monitoraggio della qualità dei servizi, realizzata nel corso del 2017, 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° 5100 questionari, così suddivisi per età e aree di residenza:

Età non rilevabile	Residenza
18 e 34 anni: 12% 35 e 49 anni: 33% 50 - 64 anni: 40% > 65 anni: 15%	Quartiere : Intero territorio comunale

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

Lo scopo della campagna sensibilizzazione dei cittadini è stata 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.

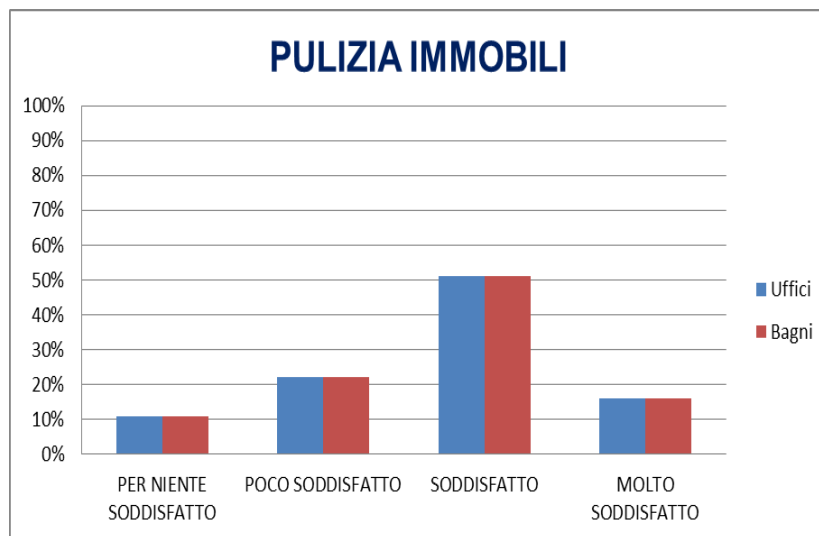
Lasciando al successivo rapporto l'analisi ed il commento dei risultati dell'indagine, vale la pena sottolineare in questa sede il favorevole riscontro della cittadinanza rispetto all'iniziativa attivata. Infatti, a fronte di un numero piuttosto elevato di cittadini coinvolti, sono stati riscontrati telefonicamente 700 questionari.

Di seguito gli indicatori, già individuati nelle relative carte di servizio:

PULIZIA IMMOBILI COMUNALI

UFFICI E BAGNI

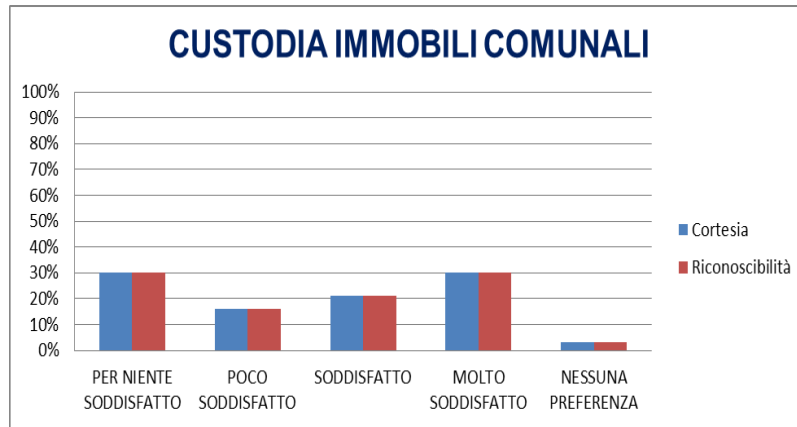
- 11% di dipendenti comunali NON sono per niente soddisfatti
- 22% dipendenti comunali sono POCO soddisfatti sottolineando di puntare anche sulla pulizia dell'esterno e delle finestre.
- 51% dipendenti comunali sono SODDISFATTI
- 16% dipendenti comunali sono MOLTO soddisfatti ritenendo il servizio offerto migliore rispetto al passato.



CUSTODIA IMMOBILI COMUNALI

CORTESIA E RICONOSCIBILITA'

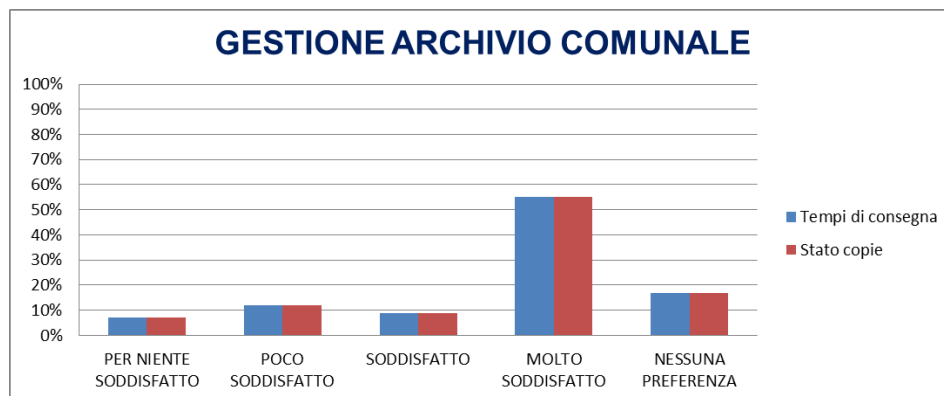
- 30% dipendenti comunali NON sono per niente soddisfatti ritenendo tale servizio peggiore rispetto al passato
- 16% dipendenti comunali sono POCO soddisfatti
- 21% dipendenti comunali sono SODDISFATTI
- 30% dipendenti comunali sono MOLTO soddisfatti ritenendo la loro presenza migliore rispetto al passato.
- 3% dipendenti comunali non ha a che fare con tale figura e pertanto non ha espresso nessuna preferenza a riguardo.



GESTIONE ARCHIVIO COMUNALE

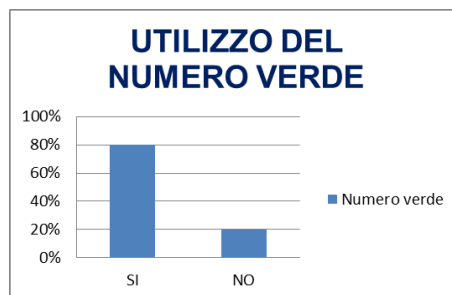
TEMPI DI CONSEGNA COPIE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO

- 7% dipendenti comunali NON sono per niente soddisfatti ritenendo tale gestione peggiore rispetto al passato.
- 12% dipendenti comunali sono POCO soddisfatti ritenendo tale gestione invariata rispetto al passato.
- 9% dipendenti comunali sono SODDISFATTI ritenendo tale gestione invariata rispetto al passato.
- 55% dipendenti comunali sono MOLTO soddisfatti ritenendo tale gestione migliore al passato.
- 17% dipendenti comunali non ha a che fare con tale servizio e non attinge all'archivio, pertanto non ha espresso nessuna preferenza a riguardo.



UTILIZZO DEL NUMERO VERDE

- 20% dipendenti comunali NON hanno mai utilizzato il numero verde.
- 80% dipendenti comunali hanno utilizzato il numero verde della Bar.S.A. SpA e si ritengono SODDISFATTI della gestione della segnalazione. Solo 1 persona è soddisfatta al 50% della gestione della segnalazione effettuata mentre 5 dipendenti lamentano che il numero risulta spesso occupato o non vi è nessuna risposta.

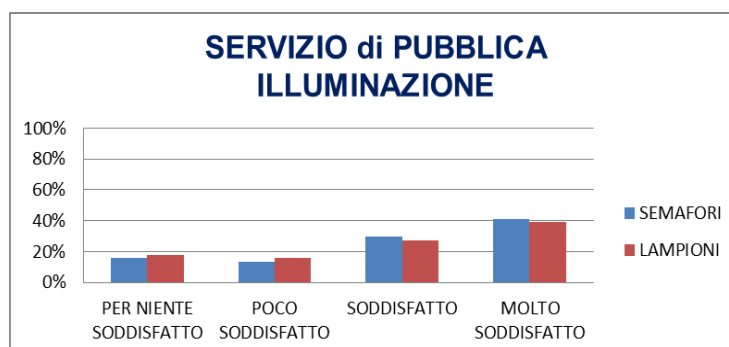


ILLUMINAZIONE

ILLUMINAZIONE A LED SEMAFORI E AD ONDE CONVOGLIATE LAMPIONI

- Il 16% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 13% è POCO soddisfatto.
- il 30% è SODDISFATTO.
- il 41% è MOLTO soddisfatto.

Il SERVIZIO di PUBBLICA ILLUMINAZIONE è da ritenersi PIÙ CHE SODDISFACENTE e per il 52% dei cittadini tale servizio è migliore rispetto a qualche anno fa.



MANUTENZIONE STRADE

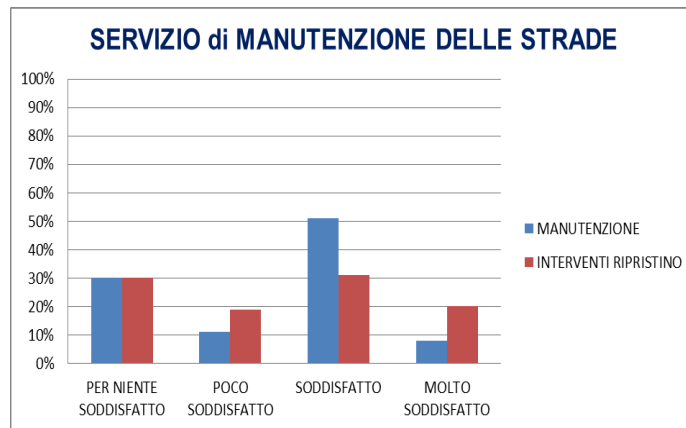
MANUTENZIONE DELLE STRADE

- il 30% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 11% è POCO soddisfatto
- il 8% è MOLTO soddisfatto

TEMPI DI RIPRISTINO

- il 30% dei cittadini si ritiene per NIENTE SODDISFATTO
- il 19% dei cittadini ha espresso POCA SODDISFAZIONE
- il 31% è SODDISFATTO.
- il 20% è MOLTO soddisfatto.

Il SERVIZIO di MANUTENZIONE DELLE STRADE è DA MIGLIORARSI, difatti tale servizio per il 42% dei cittadini è rimasto uguale rispetto a qualche anno fa.



SEGNALETICA

MANUTENZIONE SEGNALETICA

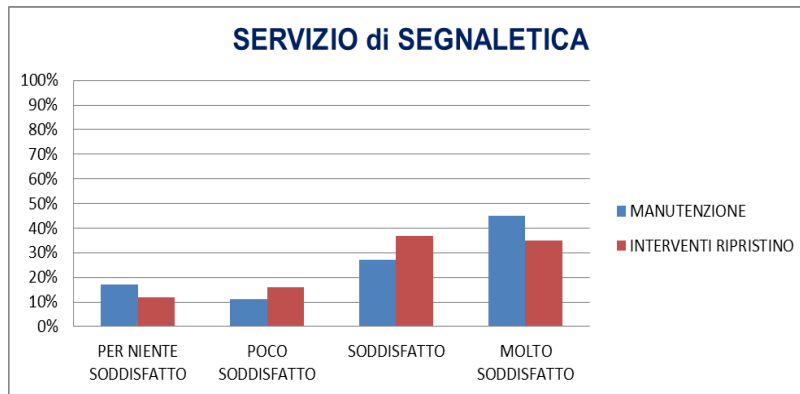
- il 17% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- l'11% è POCO soddisfatto.
- il 27% è SODDISFATTO.
- il 45% è MOLTO soddisfatto.

TEMPI DI RIPRISTINO

- il 12% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 16% è POCO soddisfatto
- il 37% è SODDISFATTO
- il 35% è MOLTO soddisfatto

Il SERVIZIO di SEGNALETICA è da ritenersi MOLTO SODDISFACENTE e

per il 52% dei cittadini tale servizio è migliore anche rispetto a qualche anno fa.



TRANSENNE

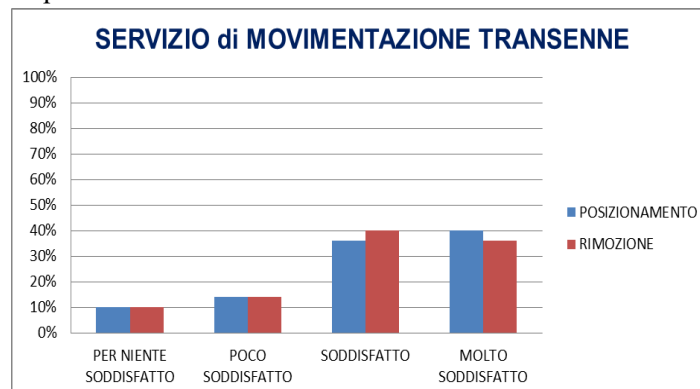
POSIZIONAMENTO TRANSENNE IN CITTA'

- il 10% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 14% è POCO soddisfatto.
- il 36% è SODDISFATTO.
- il 42% è MOLTO soddisfatto

TEMPI DI RIMOZIONE TRANSENNE

- Il 10% dei cittadini NON è per niente soddisfatto il 14% è POCO soddisfatto.
- il 40% è SODDISFATTO.
- il 36% è MOLTO soddisfatto.

Il SERVIZIO di MOVIMENTAZIONE TRANSENNE è da ritenersi PIÙ CHE SODDISFACENTE e per il 48% dei cittadini tale servizio è migliore anche rispetto a qualche anno fa.



VERDE

CONDIZIONI DELLE AREE VERDI

- il 24% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 18 % è POCO soddisfatto
- il 49% è SODDISFATTO
- il 9% è MOLTO soddisfatto

MANUTENZIONE DELLE AIUOLE FIORITE

- Il 33% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 13% è POCO soddisfatto
- il 33% è SODDISFATTO
- il 21% è MOLTO soddisfatto

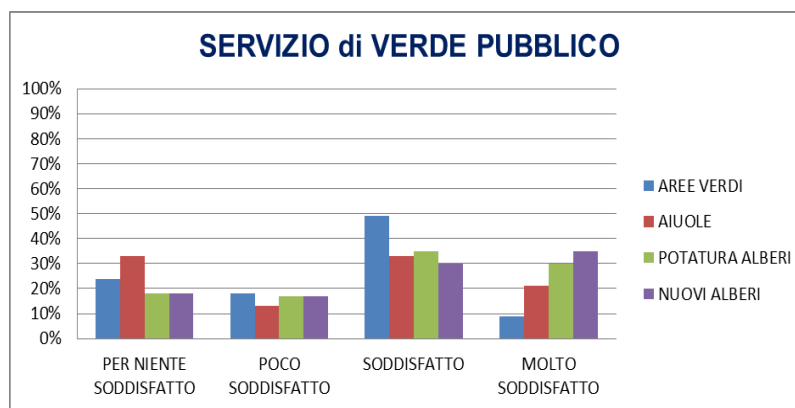
POTATURA DEGLI ALBERI

- il 18% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 17% è POCO soddisfatto
- il 35% è SODDISFATTO
- il 30% è MOLTO soddisfatto

PRESENZA DI NUOVI ALBERI

- il 18% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 17% è POCO soddisfatto.
- il 30% è SODDISFATTO
- il 35% è MOLTO soddisfatto

Il SERVIZIO di VERDE PUBBLICO è da ritenersi SODDISFACENTE nel complesso, difatti il 49% dei cittadini ritiene il servizio migliore rispetto a qualche anno fa; ma sarebbe opportuno perfezionare le condizioni delle aree verdi e delle aiuole.



IGIENE

RACCOLTA RIFIUTI

- il 31% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 10% è POCO soddisfatto
- il 50% è SODDISFATTO
- il 9% è MOLTO soddisfatto

RACCOLTA INGOMBRANTI E RAEE (RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE)

- il 4% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 6% è POCO soddisfatto
- il 28% è SODDISFATTO
- il 12% è MOLTO soddisfatto
- il 50% non ha effettuato questo tipo di raccolta e pertanto non ha espresso nessun giudizio a riguardo

RACCOLTA INTEGRATIVA DI PANNOLINI E PANNOLONI

- il 10% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 9% è POCO soddisfatto
- il 20% è SODDISFATTO
- il 13% è MOLTO soddisfatto
- il 48% non ha effettuato questo tipo di raccolta e pertanto non ha espresso nessun giudizio a riguardo

RISPETTO DELLE FREQUENZE PREVISTE DAL CALENDARIO

- il 10% dei cittadini NON è per niente soddisfatto
- il 18% è POCO soddisfatto
- il 17% è SODDISFATTO
- il 55% è MOLTO soddisfatto

NUMERO DI FREQUENZE DELLA RACCOLTA RIFIUTI

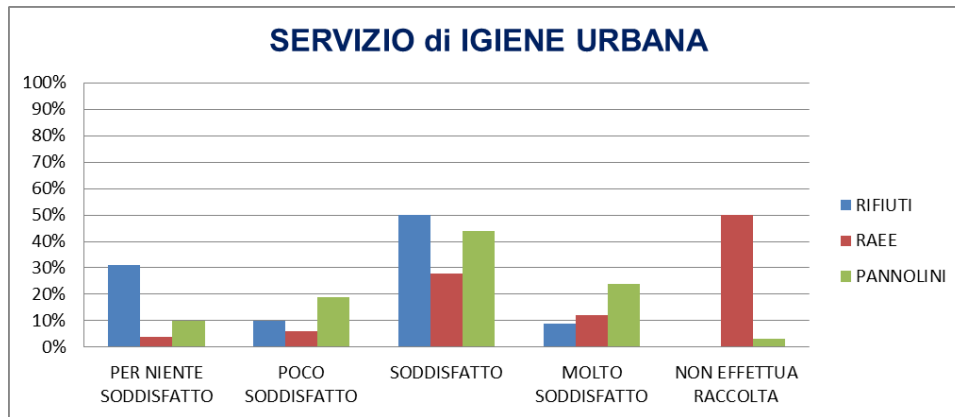
- il 78% dei cittadini è SODDISFATTO della frequenza
- Il 22% richiede di aumentare il numero di frequenze della raccolta di umido e plastica ritenendo l'attuale frequenza non sufficiente a vuotare gli accumuli di rifiuti in casa. Tale problema si riscontra soprattutto a cavallo del week end e in estate.

CONFERIMENTO RIFIUTI PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA CITTADINI DI VIA CALLANO E PARCO DEGLI ULIVI

- il 78% è a conoscenza di tale possibilità e ha provveduto autonomamente a conferire i rifiuti
- il restante 22% non ha avuto la necessità di recarsi al centro di raccolta

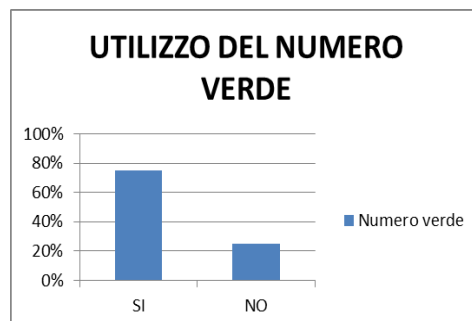
Il SERVIZIO di IGIENE URBANA è da ritenersi SODDISFACENTE in generale con la possibilità, indicata dai cittadini, di migliorare il servizio aumentando la frequenza di raccolta della frazione plastica e considerare la possibilità di

incrementare la frequenza e/o la modalità di raccolta delle frazioni umide almeno nel corso dei mesi estivi.



UTILIZZO DEL NUMERO VERDE

- il 25% dei cittadini NON ha mai utilizzato il numero verde della Bar.S.A. SpA mentre il restante 75% lo ha utilizzato; di quest'ultimi il 95% è SODDISFATTO della gestione della segnalazione. Solo il 5% lamenta che il numero risulta spesso occupato o attivo solo fino a mezzogiorno.



SERVIZIO SOSTA A PAGAMENTO

- Il 10% dei cittadini NON è per niente soddisfatto del servizio erogato;
- il 13 % è POCO soddisfatto;
- Il 32% è soddisfatto del servizio;
- Il 45% è molto soddisfatto.

Il SERVIZIO di SOSTA A PAGAMENTO è da ritenersi SODDISFACENTE nel complesso, difatti il 77% dei cittadini ritiene il servizio migliore rispetto a qualche anno fa; ma sarebbe opportuno perfezionare le condizioni di accesso ai parchimetri e loro dislocazione lungo le strade oggetto di tale obbligo.

