

# COSA PENSI DI NOI? INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI DEL COMUNE DI LIVORNO



Risultati 2010 e 2011

Nel corso del biennio 2010-11 il Comune di Livorno ha effettuato indagini per rilevare la qualità dei servizi erogati, come percepita dai cittadini-utenti.

Le indagini hanno riguardato i servizi erogati a sportello da Uffici che hanno un forte contatto diretto con il pubblico: l'Anagrafe, lo Stato Civile, i Tributi, l'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico e il SUAP-Sportello Unico per le Attività Produttive.

Le interviste sono state condotte con un questionario-tipo, che è stato ideato come uno strumento flessibile, ma al tempo stesso rigoroso, rispetto alle esigenze specifiche dei vari servizi comunali ed in grado di rappresentare adeguatamente i vari aspetti della soddisfazione degli utenti, sia rispetto alle caratteristiche dell'accoglienza ricevuta (chiarezza e comprensibilità della risposta, cortesia, disponibilità all'ascolto e comprensione da parte degli operatori) e dell'effettiva capacità di risoluzione dell'esigenza dell'utente (*problem solving* e capacità di risposta, competenza e preparazione degli operatori) sia rispetto agli aspetti logistici (adeguatezza degli spazi fisici, adeguatezza e accettabilità dei tempi di risposta).

Le interviste, realizzate con la tecnica del questionario autocompilato, hanno dovuto necessariamente avere un numero più limitato di domande (da 8 a 12), mentre i questionari che sono stati proposti agli utenti da esperti incaricati di una società di rilevazione, individuata con una gara ad evidenza pubblica, avevano un numero di domande più alto (fino a 21).

Per esprimere il punteggio di valutazione dei servizi, nei questionari è stata utilizzata una scala di valori con cinque attributi: 1 - per niente soddisfacente; 2 - poco soddisfacente; 3 - abbastanza soddisfacente; 4 - soddisfacente; 5 - molto soddisfacente.

Nel corso del biennio 2010-2011 sono stati compilati 2305 questionari.

Analizzando i risultati, nel 2010 l'indice di *customer satisfaction* mostra un livello di gradimento compreso tra soddisfacente e molto soddisfacente, con punteggi compresi tra il 4,65 dell'Anagrafe e il 4,81 dell'Ufficio Tributi-ICP: la media dei punteggi dei sei uffici è stata 4,72, su un punteggio massimo di 5.

Nel 2011 si è rilevato un ulteriore incremento nel livello di gradimento dell'utenza; la media dei punteggi è infatti stata pari a 4,75.





TABELLA 1

L'indice di gradimento dell'utenza rilevato negli uffici comunali sottoposti all'indagine di *customer satisfaction*

Uffici comunali	CUSTOMER SATISFACTION INDEX	Variazione +/-
Anagrafe Valore 2010	4,65	+0,03
Anagrafe Valore 2011	4,68	
Stato civile Valore 2010	4,70	-0,02
Stato civile Valore 2011	4,68	
SUAP Valore 2010	4,68	+0,22
SUAP Valore 2011	4,90	
Tributi - ICI Valore 2010	4,70	+0,12
Tributi - ICI Valore 2011	4,82	
Tributi - ICP Valore 2010	4,81	-0,30
Tributi - ICP Valore 2011	4,51	
URP Valore 2010	4,76	+0,07
URP Valore 2011	4,83	
valore medio 2010	4,72	+0,03
valore medio 2011	4,75	

L'analisi dei vari indicatori rivela che i punteggi più alti, con valori vicini al 5, si hanno relativamente alla disponibilità, alla cortesia, alla chiarezza e comprensibilità e all'ascolto e comprensione da parte degli operatori in servizio presso gli sportelli; ottimi punteggi sono raggiunti anche negli indicatori relativi alla capacità di *problem solving*, alla capacità di risposta e alla competenza e preparazione degli operatori. Una conferma, quindi, della particolare cura che il Comune di Livorno ha posto nella formazione del personale addetto a ricevere l'utenza, con corsi di formazione di cadenza annuale che hanno curato in modo specifico i molteplici aspetti della comunicazione pubblica.

Maggiori criticità sono state rilevate nell'indicatore "tempi di attesa", che, comunque, nel calcolo della media degli uffici è passato dal punteggio 4,07 del 2010 al punteggio 4,22 nel 2011, con un incremento di 0,15.

**TABELLA 2**

**Gli indicatori rilevati nelle indagini di *customer satisfaction* svolte dal Comune di Livorno nel biennio 2010-2011**

Ufficio	Valori nel biennio	Indicatori semplici												
		Chiarezza e Comprensibilità	Cortesia	Disponibilità	Ascolto e Comprensione	Problem solving	Capacità di risposta	Competenza e Preparazione	Adeguatezza tempi di risposta	Tempi di attesa	Accettabilità tempi di attesa	Adeguatezza spazi fisici	Tutela privacy	Attività complessiva
SUAP	2010	4,88	4,91	4,96	4,91	4,35	4,83	4,82	4,88	3,88	4,83	n.r.	n.r.	4,21
	2011	4,99	4,99	4,99	4,99	4,90	n.r.	4,99	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	4,54
URP	2010	4,96	4,91	4,94	4,84	4,56	4,90	4,84	4,86	4,30	4,91	n.r.	n.r.	4,39
	2011	4,95	4,99	4,98	4,94	4,63	4,97	4,95	4,92	4,49	4,93	n.r.	n.r.	4,40
Ufficio Anagrafe	2010	4,94	4,89	4,94	4,93	4,70	4,94	4,93	4,72	3,58	4,37	4,77	4,63	4,06
	2011	4,92	4,91	4,92	4,92	4,74	4,96	4,89	4,83	3,56	4,64	4,81	4,61	4,12
Ufficio Stato civile	2010	4,74	4,72	4,72	n.r.	n.r.	n.r.	4,73	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	4,49
	2011	4,91	4,89	4,85	4,81	4,62	4,91	4,84	4,78	4,42	4,81	4,71	4,20	4,16
Ufficio Tributi - ICI	2010	4,84	4,89	4,89	n.r.	4,56	n.r.	4,83	n.r.	4,26	4,79	n.r.	n.r.	4,54
	2011	4,90	5,00	4,97	4,80	4,43	4,92	4,94	4,91	4,80	5,00	4,89	4,72	4,40
Ufficio Tributi - ICP	2010	4,95	4,96	4,96	n.r.	4,80	n.r.	4,94	n.r.	4,34	4,95	n.r.	n.r.	4,62
	2011	4,70	4,87	4,87	n.r.	4,36	n.r.	4,64	n.r.	3,87	4,38	n.r.	n.r.	4,38
Ufficio Tributi - TOSAP	2011	4,30	4,96	4,96	n.r.	4,85	n.r.	4,94	n.r.	4,33	4,85	n.r.	n.r.	4,73
Ufficio Tributi - Passi carrabili	2011	4,89	5,00	5,00	n.r.	4,73	n.r.	4,89	n.r.	4,06	4,85	n.r.	n.r.	4,54
valore medio	2010	4,89	4,88	4,90	4,89	4,59	4,89	4,85	4,82	4,07	4,77	4,77	4,63	4,39
valore medio	2011	4,82	4,95	4,94	4,89	4,66	4,94	4,89	4,86	4,22	4,78	4,80	4,51	4,41
variazione +/-		-0,07	+0,07	+0,04	0,00	+0,06	+0,05	+0,04	+0,04	+0,15	+0,01	+0,03	-0,12	+0,02

INSERTI



*Cosa pensi di noi?*