



## COMUNE DI LIVORNO

*Settore Programmazione e attuazione progetti  
strategici e obiettivi di mandato Dup Peg Pdo-Cultura*

### **Report indagini di customer satisfaction anno 2018**

#### **Grado di soddisfazione dell'utenza per gli uffici che sono stati oggetto di indagine di customer satisfaction.**

I dati del controllo di qualità dei servizi per l'anno 2018 provengono dalla realizzazione del *Piano per il controllo di qualità 2018* a cui è stata data attuazione attraverso indagini di customer satisfaction condotte in modo autonomo dall'Amministrazione comunale con questionari anonimi somministrati tramite interviste dirette, telefoniche, online o nella forma del questionario autocompilato dall'utente al termine dell'erogazione del servizio, avvalendosi di professionalità interne.

Con le tredici indagini di customer satisfaction, realizzate in accordo e collaborazione con i responsabili degli uffici interessati, è stata rilevata la qualità percepita sia dai cittadini / utenti sia dagli utenti interni (dipendenti comunali), qualità intesa come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio capace di soddisfare uno specifico bisogno.

La sotto riportata tabella sintetizza le caratteristiche principali delle indagini condotte nell'anno 2018 e riporta un indice numerico, denominato CSI Customer Satisfaction Index, che sintetizza l'andamento generale della valutazione degli utenti attraverso la media dei singoli indicatori, questi ultimi costruiti sulle specificità del servizio.

Settore	Rilevazione del grado di soddisfazione utenti Ufficio -	Modalità	Note / CSI scala da 1 a 5
Anagrafe e Demografico	Anagrafe	Questionario autocompilato	4,66
	Stato Civile	Questionario autocompilato	4,44
	Servizio elettorale	Questionario autocompilato	4,71
	Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	4,87
	Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	4,25
	Urp	Questionario autocompilato	4,44
Contratti, provveditorato, economato, patrimonio, demanio	Provveditorato (utenti interni)	Questionario online	4,26
	Economato (utenti interni)	Questionario online	4,31
Sport, cultura e commercio	Museo Giovanni Fattori / Museo della città	Questionario autocompilato (format Regione Toscana)	4,43
	Museo della città (comunicazione, servizi, visite guidate)	Questionario autocompilato	4,39
Partecipate, fondazioni, commercio	Commercio su Aree pubbliche	Questionario autocompilato	4,96
	Commercio su Aree private	Questionario autocompilato	4,99
Personale, organizzazione e controllo	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario autocompilato	4,65

## Metodologia

Per intervistare gli utenti dei servizi comunali che hanno una forte valenza di front office nel 2018 è stato costruito un questionario-tipo, quale strumento rigoroso ma flessibile che consentisse di rappresentare adeguatamente gli elementi essenziali che contribuiscono a formare il giudizio di qualità percepita dall'utente sul servizio allo sportello, con un numero contenuto di domande per favorire la compilazione ma completo, che ripercorre il processo di accesso al servizio nell'ottica del fruitore (accesso al servizio, ambiente dove esso viene erogato, utilizzo del servizio, risposta del front office, valutazione sulla qualità percepita al termine del servizio). Al termine del questionario è stato predisposto uno spazio di ascolto dove l'interessato poteva indicare suggerimenti per il miglioramento del servizio appena ricevuto.

Il questionario-tipo per gli uffici di front office, oltre ad attenersi alle disposizioni del Regolamento sui Controlli interni (delibera del Consiglio Comunale n. 13 del 2013) in relazione alle dimensioni essenziali da analizzare (Capacità di risposta, Accessibilità, Aspetti tangibili), riporta sei indicatori collegati ad altrettante affermazioni su cui il cittadino/utente manifesta il proprio giudizio di qualità percepita ( Il personale è cortese e disponibile – indicatore: Cortesia e disponibilità). Inoltre questionari specifici sono stati sviluppati per indagare aspetti complessi (servizi Economato e Provveditorato), oppure per indagini su aspetti specifici.

Il giudizio viene espresso utilizzando una scala semantica composta dalle seguenti affermazioni con cinque gradazioni: Completamente in disaccordo, In disaccordo, Né d'accordo né in disaccordo, Completamente d'accordo. Ciascuna risposta viene poi valorizzata successivamente

con un punteggio da 1 a 5 rendendo possibile il passaggio dalla valutazione semantica alla valutazione numerica (valore indicatore) mentre un indice complessivo definito Customer Satisfaction Index (CSI) esprime la soddisfazione complessiva come media semplice di tutti gli indicatori.

<b>Scala di risposta utilizzata nei questionari</b>	
Modalità	Valore
Completamente in disaccordo	1
In disaccordo	2
Né d'accordo né in disaccordo	3
D'accordo	4
Completamente d'accordo	5

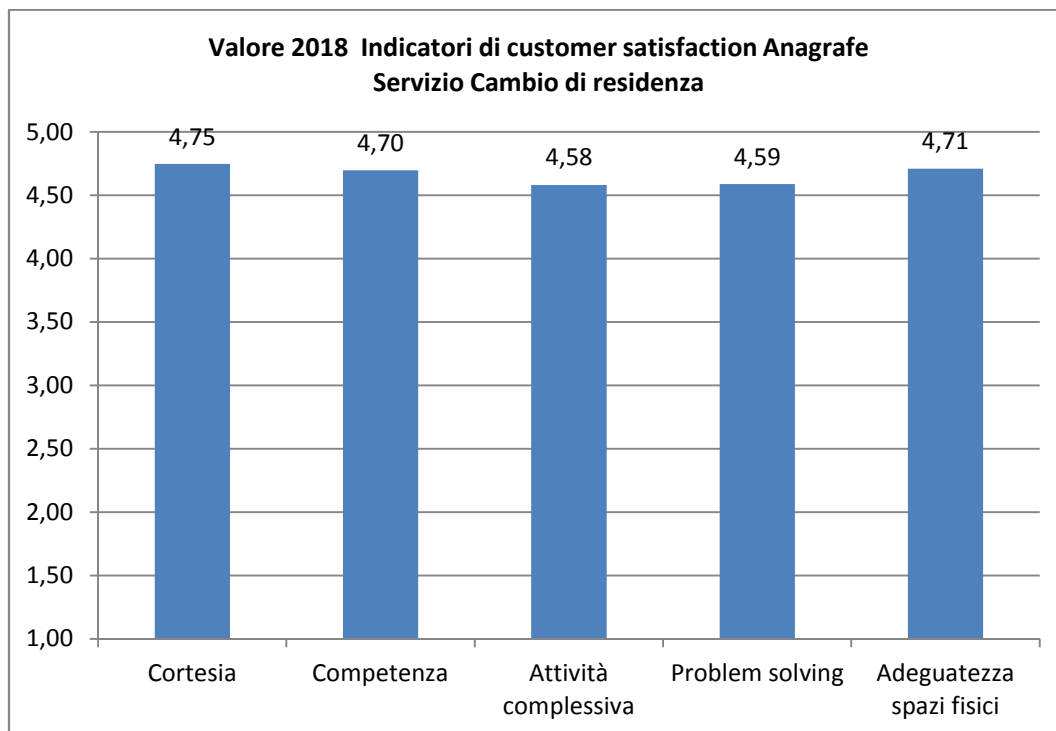
E' una scala a numero dispari di modalità, intuitivamente più comprensibile rispetto ad un opposto andamento da positivo a negativo, e con varia intensità di giudizi, sia negativi che positivi ed una classe centrale, che pur esprimendo un giudizio neutro (Né d'accordo né in disaccordo) rappresenta, seppur in maniera piuttosto attenuata, un giudizio di positività.

Si riportano di seguito le schede sintetiche dei risultati per ciascuna indagine svolta nel 2018.

**Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio Cambi di residenza erogati dall'ufficio Anagrafe centrale – Piazza del Municipio 50 - anno 2018**

**Utenti:** utenti professionali che usufruiscono dei servizi erogati dall'ufficio Anagrafe centrale Piazza del Municipio

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatore	Valore	CSI
Cortesia	4,75	4,66
Competenza	4,70	
Attività complessiva	4,58	
Problem solving	4,59	
Adeguatezza spazi fisici	4,71	

**Specifiche della rilevazione 2018**

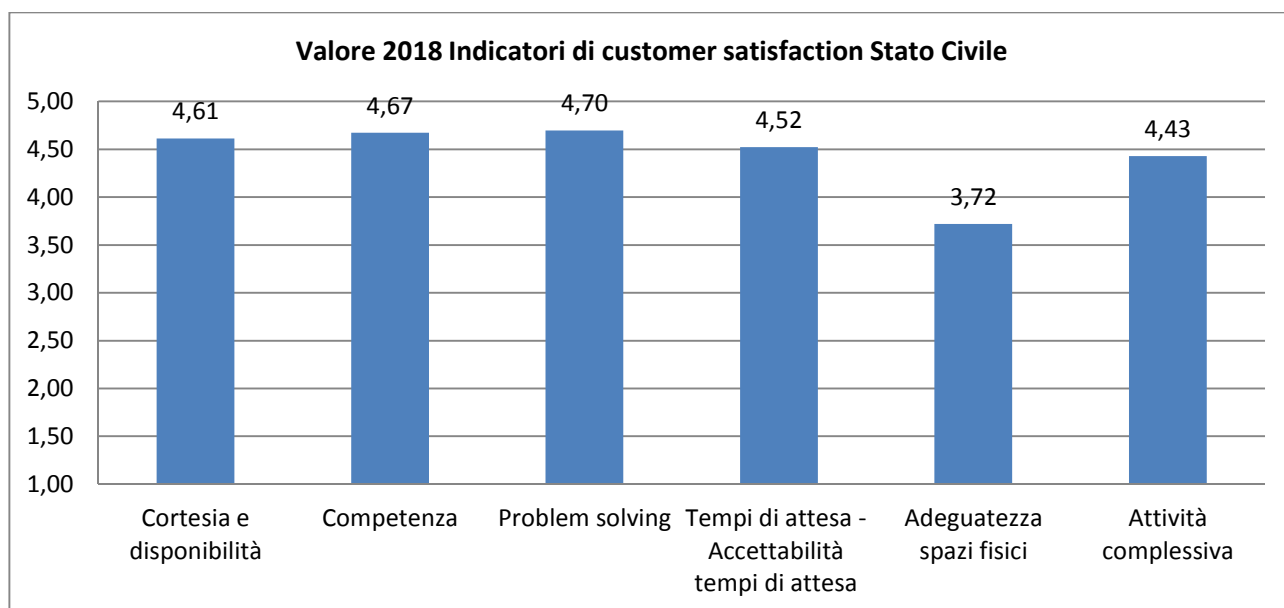
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato distribuito allo sportello	5 novembre – 30 novembre 2018	79

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Stato Civile – valori aggregati – anno 2018

**Utenti:** cittadini ed utenti professionali (avvocati, notai, impresa Onoranze Funebri) che usufruiscono dei servizi erogati presso l'ufficio Stato Civile - Piazza del Municipio 50

**Servizi erogati:** Rilascio certificati/estratti/copie integrali, riconoscimenti cittadinanze / ricevimento giuramenti, dichiarazioni di nascita/riconoscimenti filiazione/adozioni, dichiarazioni di decesso, pubblicazioni e matrimoni, unioni civili, separazioni e divorzi, D.A.T.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



### Valore aggregato degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

Indicatore	Valore 2018	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,61	4,44
Competenza	4,67	
Problem solving	4,70	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,52	
Adeguatazza spazi fisici	3,72	
Attività complessiva	4,43	

### Specifiche della rilevazione 2018

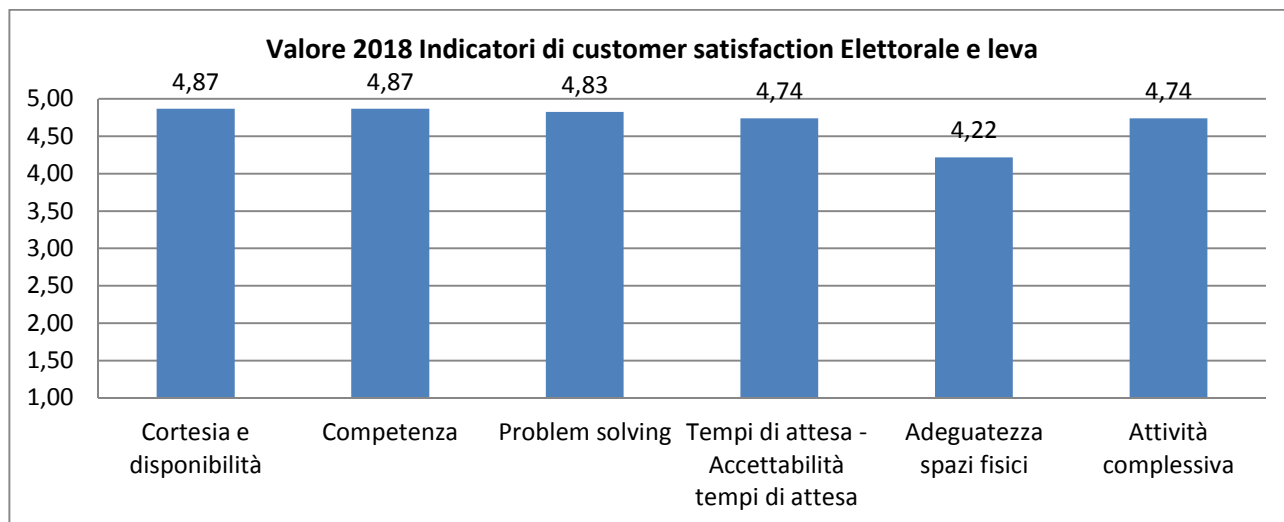
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	29 ottobre – 31 dicembre 2018	44

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal servizio Elettorale e leva 2018

**Utenti:** cittadini che usufruiscono dei servizi erogati presso il servizio Elettorale- Piazza del Municipio 50

**Servizi erogati:** iscrizione albo presidenti di seggio, iscrizione albo scrutatori, rilascio certificati godimento diritti politici, posizione relativa all'assolvimento degli obblighi di leva.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatore	Valore 2018	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,87	€ 4,71
Competenza	4,87	
Problem solving	4,83	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,74	
Adeguatezza spazi fisici	4,22	
Attività complessiva	4,74	

Presso tre scuole cittadine è stato attivato il servizio di rilascio di tessere elettorali e tagliandi di aggiornamento di tessere elettorali. E' stato chiesto agli utenti se erano a conoscenza del servizio e se lo ritenevano un servizio utile. L'utilità è stata confermata dal 60% dei rispondenti, il 40% non ha risposto.

Risposta	%
A conoscenza del servizio	40%
Non a conoscenza	60%

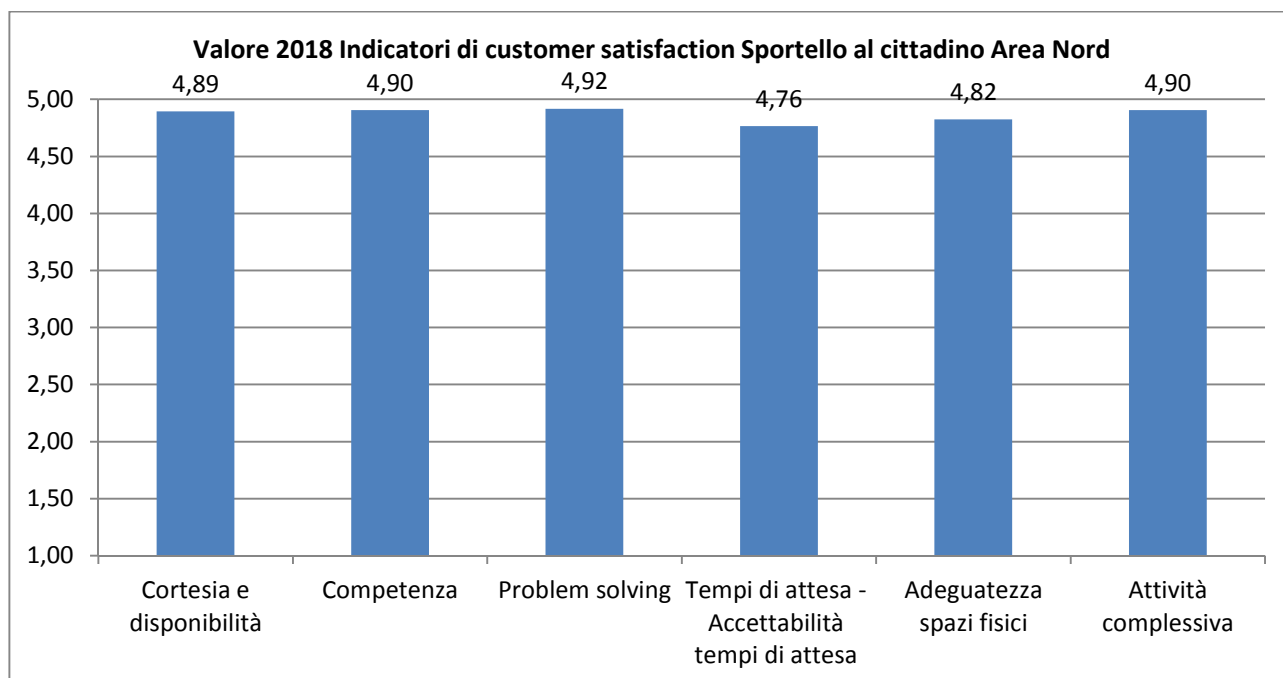
### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	novembre 2018	22

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dagli Sportelli al cittadino Area Nord e Area Sud - 2018

**Servizi erogati Area Nord e Sud:** sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe e di stato civile e rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica dell'Ente, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" del Comune, consegna permessi ZTL, "Orti per anziani" (consegna modulistica e ritiro domande in occasione dei bandi periodici), tesserini venatori (consegna e ritiro tesserini), assegno di maternità e assegno al Nucleo familiare (consegna modulistica e ritiro domande), contributo incidenza affitto sul reddito (solo consegna modulistica), dichiarazione redditi (distribuzione Mod. 730 e mod. unico), bando Edilizia Residenziale Pubblica (consegna modulistica), segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano; gestione utilizzo salone auditorium e gestione Patti di Collaborazione sottoscritti con associazioni per l'utilizzo del Centro Servizi Area Nord, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, Internet Point; rilascio e riscossione dei tagliandi TOSAP - in contanti o tramite POS - per consentire l'esercizio di commercio ambulante su aree pubbliche all'interno di mercatini rionali.

### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)

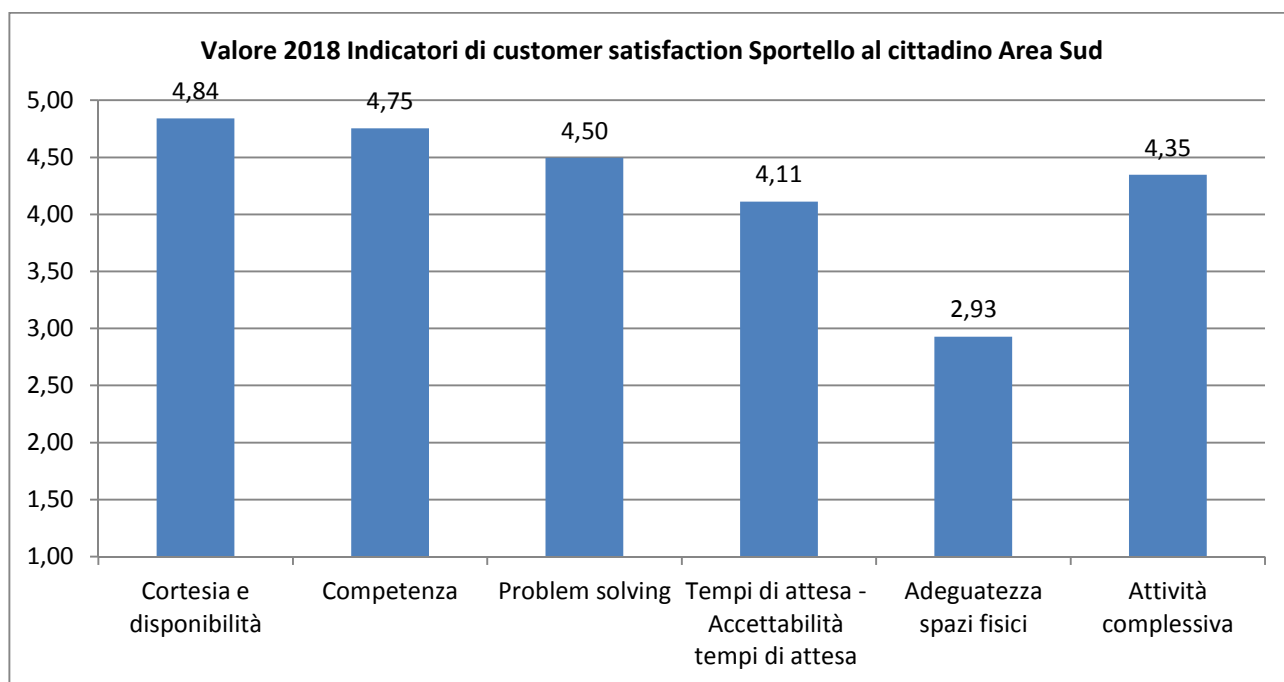


### Sportello Area Nord

Indicatore	Valore 2018	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,89	4,87
Competenza	4,90	
Problem solving	4,92	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,76	
Adeguatezza spazi fisici	4,82	
Attività complessiva	4,90	

### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato distribuito allo sportello	29 ottobre - 31 dicembre 2018	85



Indicatore	Valore 2018	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,84	4,25
Competenza	4,75	
Problem solving	4,50	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,11	
Adeguatezza spazi fisici	2,93	
Attività complessiva	4,35	

#### Specifiche della rilevazione 2018

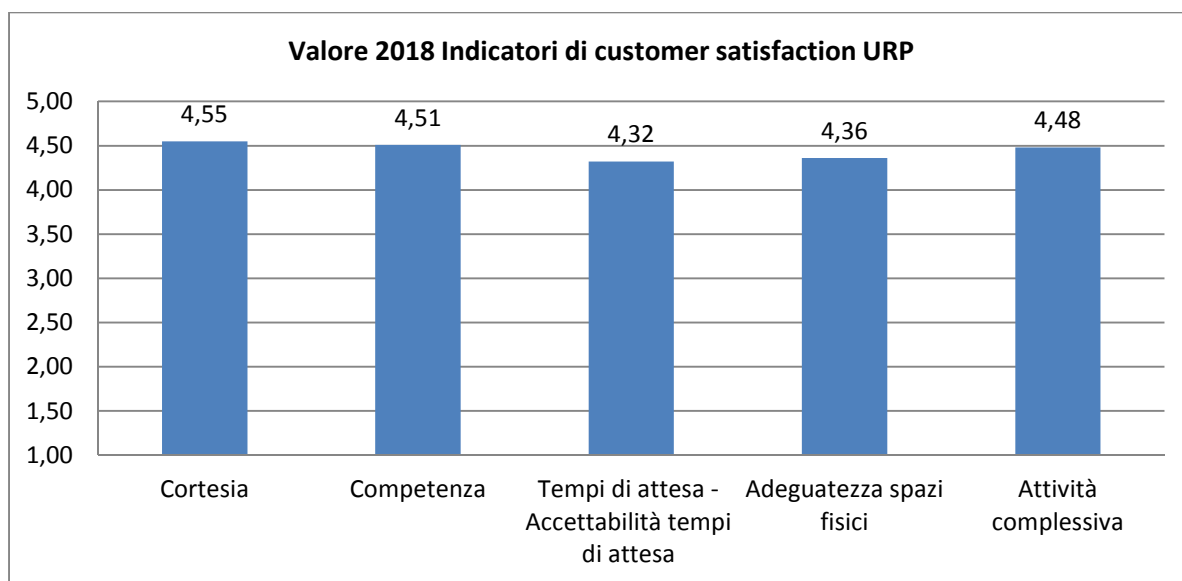
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato distribuito allo sportello	29 ottobre - 31 dicembre 2018	114



## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati presso l'Urp Ufficio Relazioni con il pubblico - 2018

**Servizi erogati:** informazioni sui servizi erogati dall'ente, distribuzione modulistica dell'Ente, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" del Comune, consegna modulistica e ritiro domande in occasione dei bandi periodici, straordinari o previsti per legge, dichiarazione redditi (distribuzione Mod. 730 e mod. unico), raccolta segnalazioni disservizi e reclami, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, Internet Point.

### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)



Indicatore	Valore 2018	CSI
Cortesia	4,55	€ 4,44
Competenza	4,51	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,32	
Adeguatezza spazi fisici	4,36	
Attività complessiva	4,48	

### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato su tablet	15 novembre – 7 dicembre 2018	202

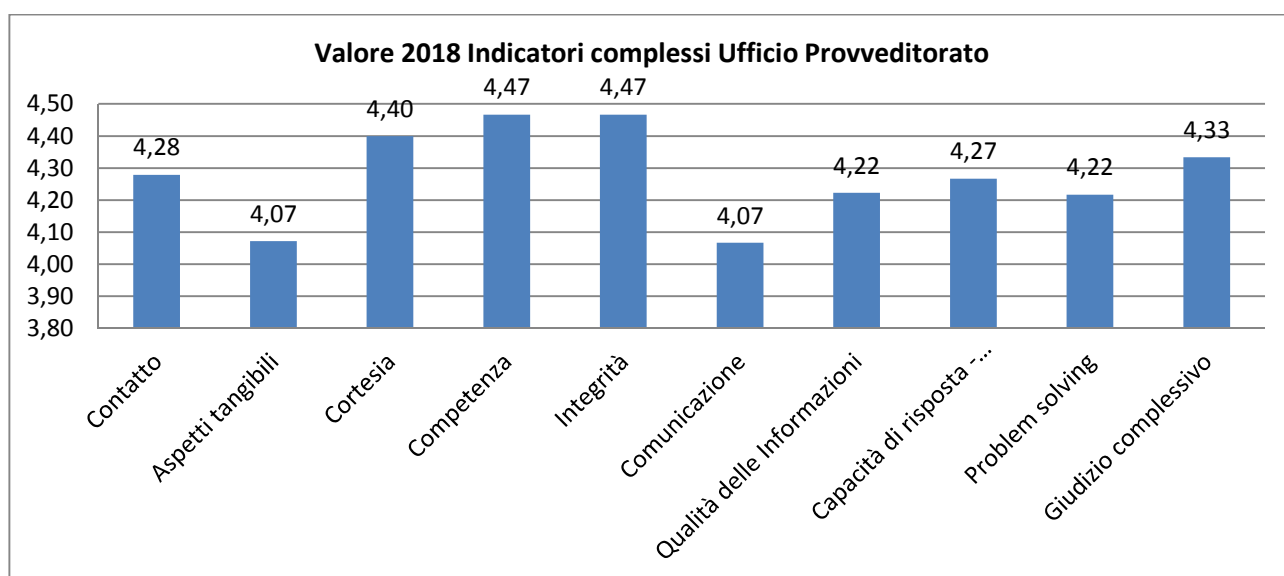
## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal Provveditorato e dall'Economato - anno 2018

### Servizio Provveditorato

**Utenti:** utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'ufficio per l'organizzazione di gare di appalto svolte in modalità telematica di importo superiori a € 40.000.

**Servizi erogati:** supporto giuridico e amministrativo per la gestione della gara sulle piattaforme informatiche: definizione, in costante collaborazione con i referenti degli uffici interessati ad indire una gara di appalto di beni e servizi superiore a € 40,000, delle procedure tecniche e amministrative necessarie, predisposizione e pubblicazione su piattaforma informatica di bandi di gara e lettere di invito, svolgimento gara, aggiudicazione della stessa e adempimenti conseguenti.

### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)



### Valore degli Indicatori complessi

Indicatore complesso	Valore 2018
Facilità di contatto	4,28
Adeguatezza spazi fisici	4,07
Cortesia	4,40
Competenza	4,47
Integrità	4,47
Comunicazione	4,07
Qualità delle informazioni	4,22
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,27
Problem solving	4,22
Giudizio complessivo	4,33

## Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	14 – 31 dicembre 2018	15 rispondenti su 51 invitati a partecipare

## Dettaglio indicatori

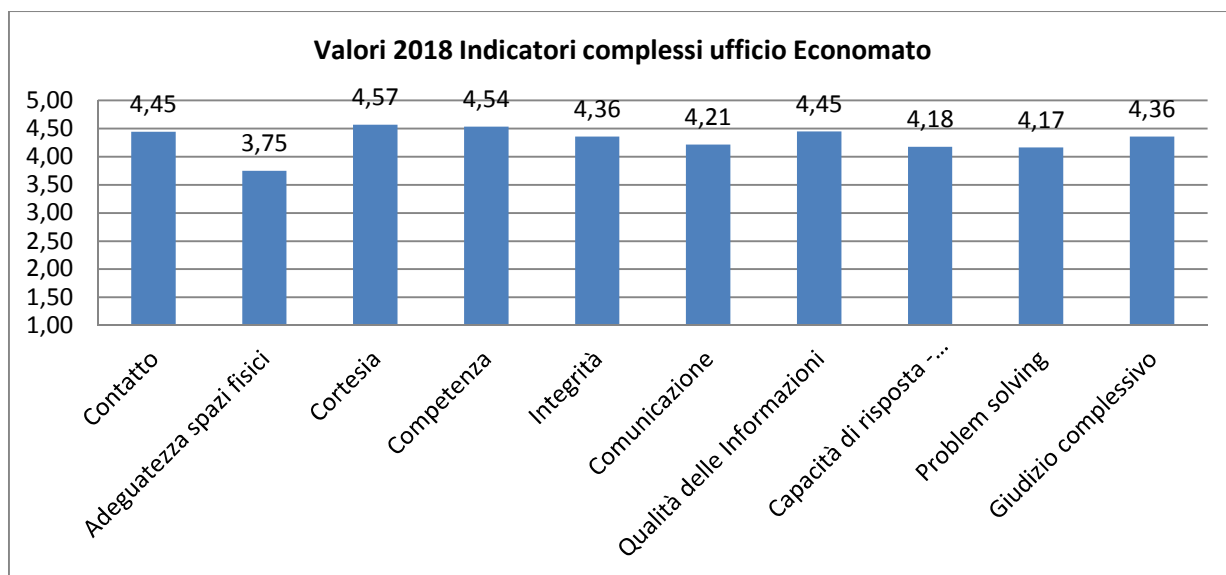
Valore 2018 Indicatori di customer satisfaction ufficio Provveditorato				
Indicatore complesso	Valore	Indicatore semplice	Valore	CSI
Contatto	4,28	Facilità di contatto	4,20	4,26
		Accessibilità	4,36	
Adeguatezza spazi fisici			4,07	
Cortesia			4,40	
Competenza			4,47	
Integrità			4,47	
Comunicazione			4,07	
Qualità delle informazioni	4,22	Completezza	4,27	
		Affidabilità	4,27	
		Chiarezza delle risposte	4,13	
Capacità di risposta - tempi di attesa			4,27	
Problem solving	4,22	Ascolto e comprensione	4,33	
		Presa in carico	4,00	
		Personalizzazione del servizio	4,29	
		Orientamento all'utente	4,27	
		Soluzione del problema	4,20	
Giudizio complessivo			4,33	

## Servizio Economato

**Utenti:** utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'ufficio.

**Servizi erogati:** approvvigionamento di beni e servizi di importo inferiore a € 40.000,00. Supporto e consulenza giuridica e amministrativa ai RUP per gli acquisti effettuati autonomamente e per l'espletamento delle procedure telematiche. Gestione degli acquisti e gestione dei fondi economali e delle piccole spese

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatore	Valore 2018	CSI
Contatto	4,45	4,31
Adeguatezza spazi fisici	3,75	
Cortesia	4,57	
Competenza	4,54	
Integrità	4,36	
Comunicazione	4,21	
Qualità delle Informazioni	4,45	
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,18	
Problem solving	4,17	
Giudizio complessivo	4,36	

### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online rivolto agli utenti interni	26 novembre – 31 dicembre 2018	28

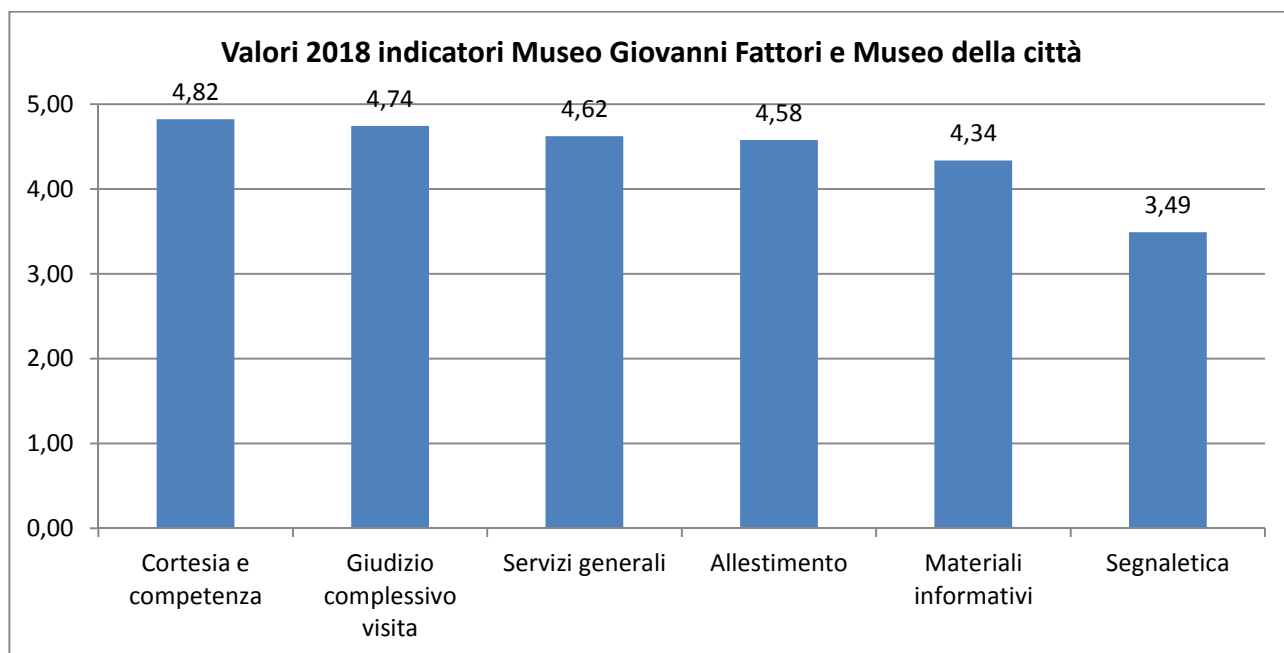
**Valori 2018 indicatori di customer satisfaction - Servizio Economato**

<b>n.</b>	<b>Domanda</b>	<b>Indicatori complessi</b>	<b>Valore</b>	<b>Indicatori semplici</b>	<b>Valore</b>	<b>CSI</b>
n.4	E' facile contattare l'ufficio Economato (telefono, email, di persona)	<b>Contatto</b>	4,45	Facilità di contatto	4,50	<b>4,31</b>
n.5	E' facile essere ricevuti dal personale dell'ufficio Economato			Accessibilità	4,39	
n.6	Gli uffici sono confortevoli	<b>Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici</b>			3,75	
n.7	Il personale è cortese	<b>Cortesia</b>			4,57	
n.8	Il personale è competente	<b>Competenza</b>			4,54	
n.9	L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	<b>Integrità</b>			4,36	
n.10	E' facile comunicare al personale le mie necessità	<b>Comunicazione</b>			4,21	
n.11	Le informazioni ricevute sono complete	<b>Qualità delle Informazioni</b>	4,45	Completezza	4,46	
n.12	Le informazioni ricevute sono affidabili			Affidabilità	4,46	
n.13	Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia			Chiarezza delle risposte	4,43	
n.14	I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	<b>Capacità di risposta - tempi di attesa</b>			4,18	
n.15	Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	<b>Problem solving</b>	4,17	Ascolto e comprensione	4,32	
n.16	Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema			Personalizzazione del servizio	4,04	
n.17	Il problema per cui ho contattato l'ufficio Economato è stato risolto.			Soluzione del problema	4,14	
n.18	Tenendo conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	<b>Giudizio complessivo</b>			4,36	

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Museo Giovanni Fattori e Museo della città – 2018

**Utenti:** utenti che visitano il Museo Fattori e il nuovo Museo della città.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatori semplici	Valori 2018	CSI
Cortesia e competenza	4,82	<b>4,43</b>
Giudizio complessivo visita	4,74	
Servizi generali	4,62	
Allestimento	4,58	
Materiali informativi	4,34	
Segnaletica	3,49	

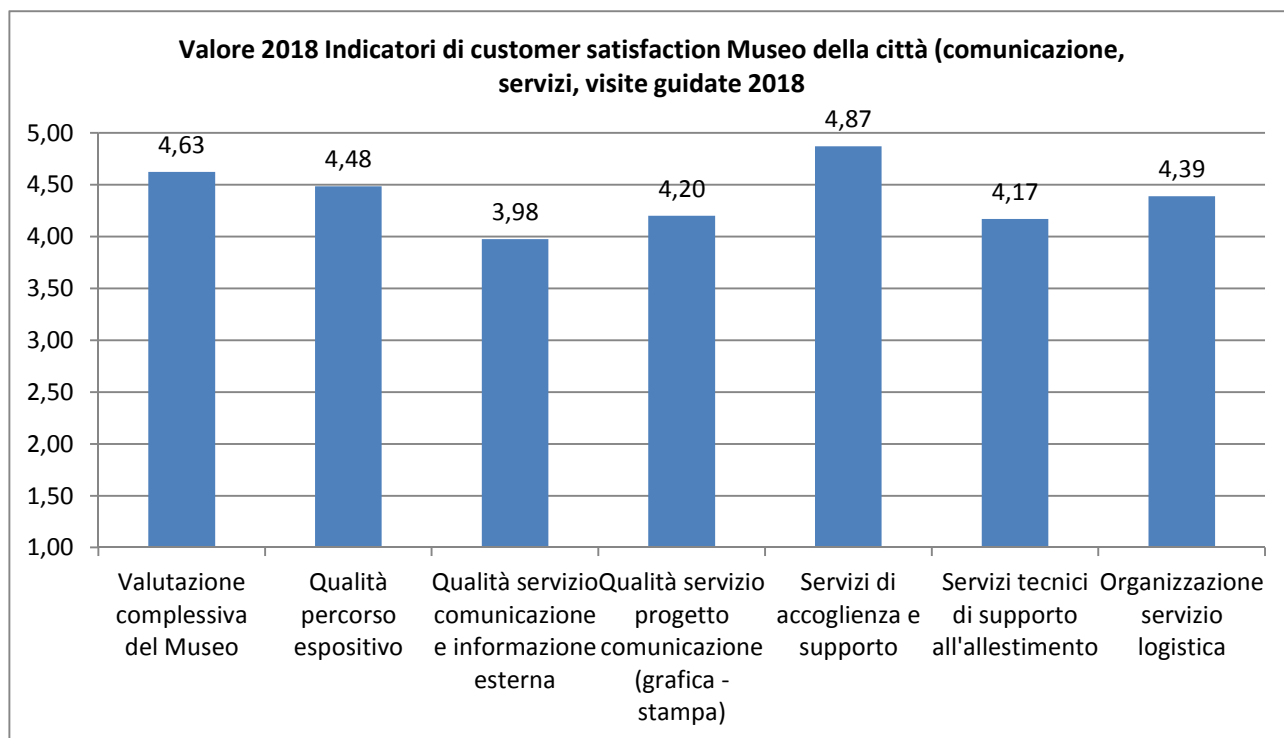
### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Anno 2018	112

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Museo della città – 2018 (comunicazione, servizi e visite guidate)

**Utenti:** utenti che visitano il Museo della città e utilizzano il servizio di visita guidata. Il nuovo Museo della città è stato aperto al pubblico il 30 aprile 2018 nei locali appositamente ristrutturati dei *Bottini dell'olio*, in Piazza del Luogo Pio.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatore	Valori 2018	CSI
Valutazione complessiva del Museo	4,63	4,39
Qualità percorso espositivo	4,48	
Qualità servizio comunicazione e informazione esterna	3,98	
Qualità servizio progetto comunicazione (grafica - stampa)	4,20	
Servizi di accoglienza e supporto	4,87	
Servizi tecnici di supporto all'allestimento	4,17	
Organizzazione servizio logistica	4,39	

### Specifiche della rilevazione

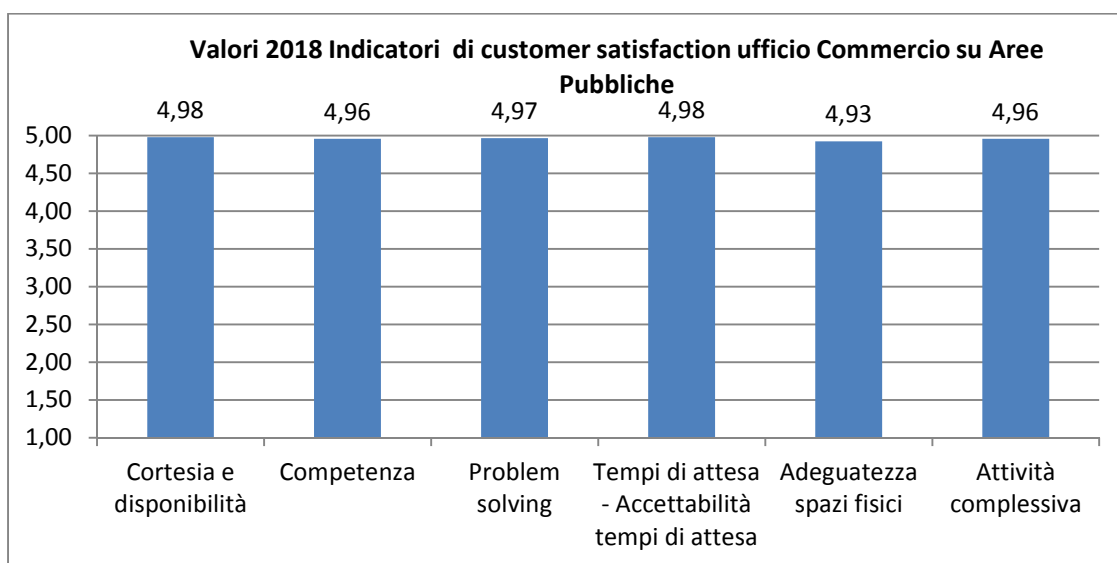
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno compilato il questionario
Questionario autocompilato dagli utenti	30 aprile 2018 – 31 dicembre 2018	46

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Commercio su Aree Pubbliche anno 2018

**Utenti:** cittadini ed utenti professionali (consulenti, associazioni di categoria, operatori commerciali ) che usufruiscono dei servizi erogati dall'ufficio Commercio su Aree Pubbliche – Via Pollastrini 5 Livorno

**Servizi erogati:** gestione procedimenti amministrativi relativi all'esercizio di attività di commercio su aree pubbliche, artigianato (quali ad es. acconciatori, estetisti e tatuatori) e distributori carburante; gestione dei mercati e fiere che si svolgono su area pubblica così come previsti dal Piano Comunale del Commercio; gestione delle procedure di coordinamento delle manifestazioni commerciali straordinarie su area pubblica che si svolgono sul territorio comunale.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



**Valori degli indicatori di customer satisfaction e CSI Customer Satisfaction Index 2016 - 2018**

Indicatore	Valore 2018	CSI 2018
Il personale è cortese e disponibile	4,98	4,96
Il personale è competente	4,96	
L'esito del contatto è soddisfacente	4,97	
I tempi di attesa sono accettabili	4,98	
L'ambiente è confortevole	4,93	
Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo il servizio soddisfacente	4,96	

**Specifiche della rilevazione 2018**

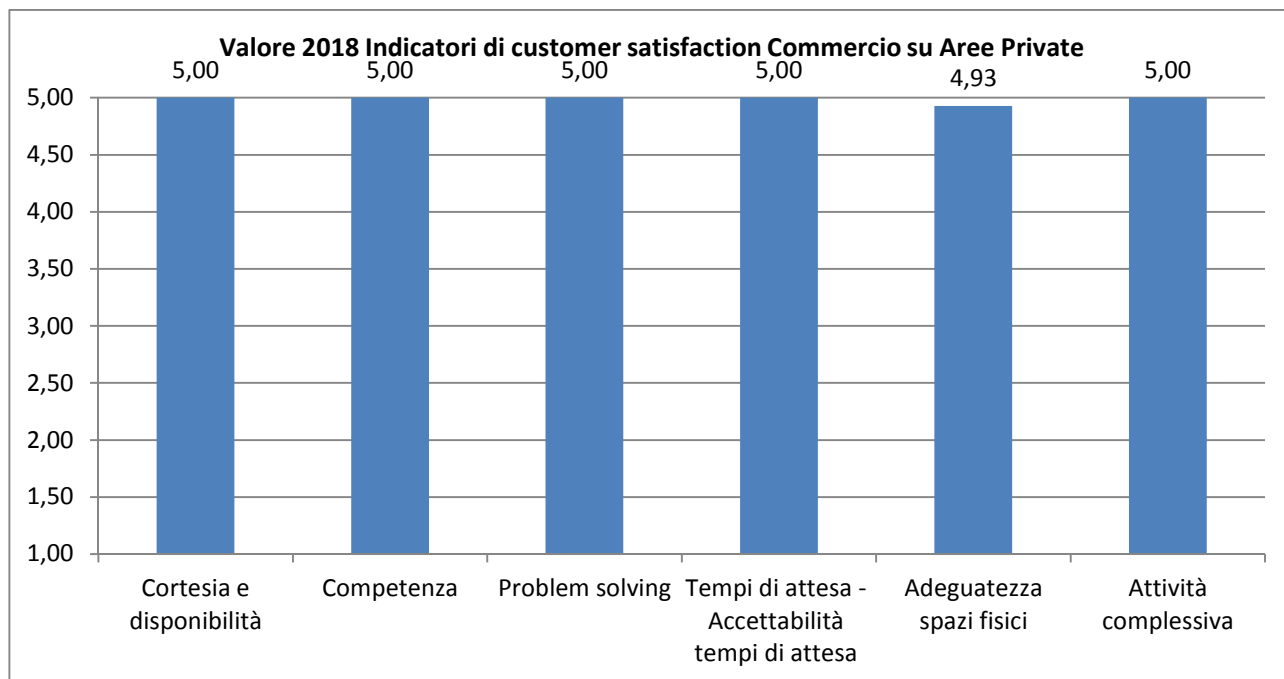
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno compilato il questionario
Questionario autocompilato dagli utenti	5 settembre – 31 dicembre 2017	94



## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Commercio su Aree Private - anno 2018

**Utenti:** cittadini ed utenti professionali (consulenti, associazioni di categoria, operatori commerciali ) che usufruiscono dei servizi erogati dall'ufficio Commercio su Aree Private – Via Pollastrini 5 Livorno

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Domanda	Valori 2018	CSI - A
Il personale è cortese e disponibile	5,00	4,99
Il personale è competente	5,00	
L'esito del contatto è soddisfacente	5,00	
I tempi di attesa sono accettabili	5,00	
L'ambiente è confortevole	4,93	
Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo il servizio soddisfacente	5,00	

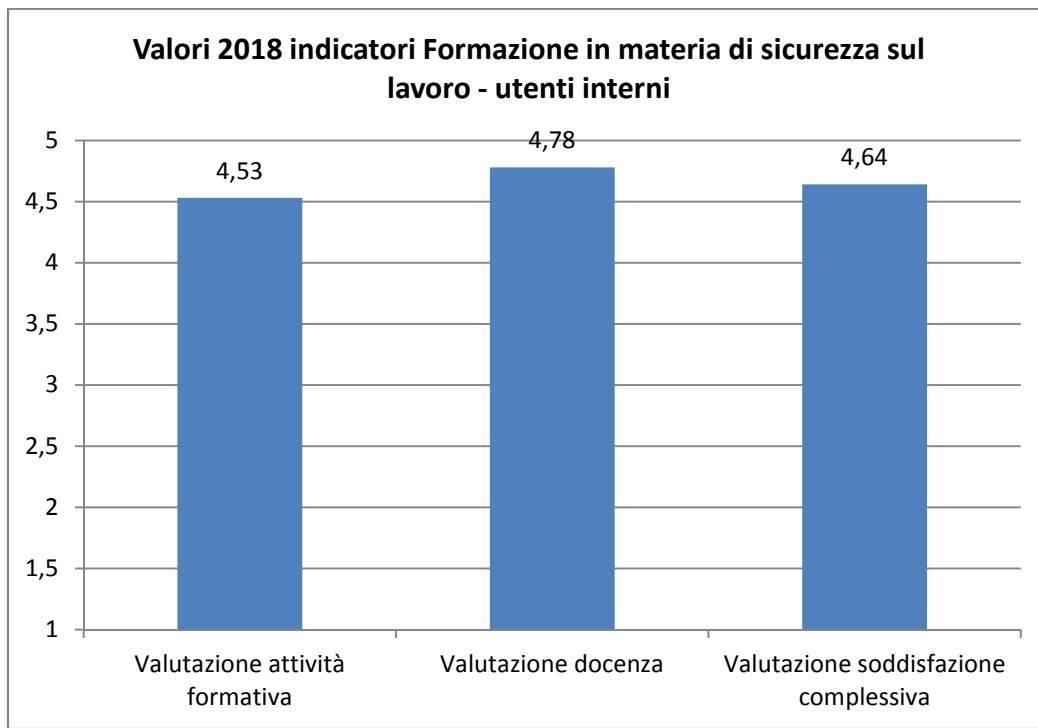
### Specifiche della rilevazione 2018

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno compilato il questionario
Questionario autocompilato dagli utenti	5 settembre – 31 dicembre 2017	14

**Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal servizio Formazione in materia di corsi di sicurezza svolti nell'anno 2018**

**Utenti:** dipendenti dell'ente che hanno partecipato ai corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori)**



Indicatore	Valore 2018	CSI
Valutazione attività formativa	4,53	4,65
Valutazione docenza	4,78	
Valutazione soddisfazione complessiva	4,64	

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno compilato il questionario
Questionario autocompilato dagli utenti	Anno 2018	542

\*\*\*\*\*