



COMUNE DI LIVORNO

Settore Statistica PEG PDO DUP

Ufficio Programmazione, controllo di gestione e contabilità analitica

LA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI
Le indagini di customer satisfaction 2017

I dati del controllo di qualità dei servizi per l'anno 2017 provengono dalla realizzazione del Piano per il controllo di qualità 2017 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 quattordici 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 2017 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 - Servizio	Modalità	Note / CSI scala da 1 a 5
Anagrafe e Demografico	Anagrafe	Questionario autocompilato	4,55
	Stato Civile	Questionario autocompilato	4,89
	Servizio elettorale	Questionario autocompilato	4,74
	Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	4,87
	Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	4,76
Edilizia privata e SUAP	SUAP	Questionario online	3,64
Contratti, provveditorato, economato, patrimonio, demanio	Provveditorato (utenti interni)	Questionario online	4,20
	Economato (utenti interni)	Questionario online	4,40
Sport, cultura e commercio	Mostra di pittura presso i Granai di Villa Mimbelli	Questionario autocompilato	4,04
	Museo Giovanni Fattori	Questionario autocompilato (format Regione Toscana)	3,32
	Commercio su Aree pubbliche	Questionario autocompilato	4,90
	Commercio su Aree private	Questionario autocompilato	4,96
Educazione, istruzione e politiche giovanili	Rete scolastica e gestione amm.va servizi educativi-scolastici	Questionario autocompilato	4,64
Indirizzo organizzazione e controllo - ufficio formazione	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario autocompilato	4,37

L'indice di customer satisfaction per l'anno 2017 ha mostrato un livello di gradimento soddisfacente e molto soddisfacente: i valori dell'indice sono compresi in un intervallo tra 3,32 (Museo Giovanni Fattori) e 4,90 (Commercio su Aree Pubbliche) e la media dei valori dei singoli

CSI si attesta su 4,44 su un valore massimo di 5. Il valore medio dei risultati in termini percentuali risulta dell' 88,80%.

Metodologia

Per intervistare gli utenti dei sei servizi comunali che hanno una forte valenza di front office nel 2017 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).

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.

Scala di risposta utilizzata nei questionari	
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.