



COMUNE DI LIVORNO

INDIRIZZO ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

Ufficio Programmazione, controllo di gestione e contabilità analitica

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

Le indagini di customer satisfaction del 2020

COSA NE PENSI?
Indagine sulla qualità dei servizi

Livorno smart city

*Comune di Livorno
Direzione Generale
Indirizzo Organizzazione e controllo
Ufficio Programmazione, controllo di gestione e contabilità analitica
Piazza del Municipio, 1 57123 LIVORNO
Sito internet: www.comune.livorno.it
pec: comune.livorno@postacert.toscana.it*

SOMMARIO

1. Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni	pag. 4
2. Le indagini di customer satisfaction sui servizi comunali: considerazioni introduttive	pag. 5
2.1 Il questionario-tipo per i servizi di front office	pag. 6
2.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction sui servizi interni	pag. 7
2.3 Progetto relativo alle indagini di customer satisfaction sul lavoro agile e sui servizi su appuntamento e online	pag. 8
2.4 Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti alle rilevazioni	pag. 9
3. Piano 2020 per il controllo della qualità dei servizi	pag. 9
4. Risultati delle indagini di customer satisfaction: considerazioni generali	pag. 11
4.1 Servizio di Stato Civile	pag. 14
4.2 Servizio Elettorale e leva	pag. 16
4.3 Servizio URP-Ufficio Relazioni con il pubblico-Chat WhatsApp	pag. 19
4.4 Servizi Portale Associazionismo	pag. 21
4.5 Servizio Gare	pag. 23
4.6 Servizio Economato	pag. 27
4.7 Servizio di Consulenza giuridico-legale	pag. 30
4.8 Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presenze/assenze)	pag. 32
4.9 Lavoro agile	pag. 36
4.10 Servizi su appuntamento e online	pag. 38
4.11 Servizio formazione- corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	pag. 39
4.12 Mostra “Modigliani e l’avventura di Montparnasse”	pag. 40

1. *Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni*

Il D.L. 174/2012, convertito con modificazioni nella L. 213/2012, al fine del rafforzamento dei controlli interni, ha riordinato il sistema dei controlli, modificando gli articoli 147 e seguenti del TUEL, ed ha introdotto nuove forme di controllo (controllo degli equilibri finanziari, controllo sulle società partecipate non quotate e controllo della qualità dei servizi erogati).

L'attuale sistema prevede le seguenti tipologie di controlli interni agli enti locali:

- 1) Controllo di regolarità amministrativa e contabile, finalizzato a garantire che l'azione amministrativa si svolga nel rispetto dei principi di legittimità, regolarità e correttezza;
- 2) Controllo di gestione, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- 3) Controllo strategico, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- 4) Controllo degli equilibri finanziari, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- 5) Controllo sugli organismi gestionali esterni, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali e la redazione del bilancio consolidato;
- 6) Controllo della qualità dei servizi, finalizzato a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Il sistema dei controlli interni così riformato prevede tra i controlli che gli Enti locali devono obbligatoriamente realizzare, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente che mediante organismi gestionali esterni, attraverso l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Il controllo è quindi diretto a misurare il grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'ente che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente e dai suoi organismi gestionali.

Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa ed organizzativa disciplinano il sistema dei controlli interni, secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. All'organizzazione del sistema dei controlli interni partecipano il Segretario dell'ente, il Direttore Generale, i Responsabili dei servizi e le unità di controllo, ai sensi dell'art. 147, 4 co TUEL.

Con la riforma del sistema dei controlli interni, il controllo della qualità dei servizi erogati, ha assunto quindi una sua autonomia ed è entrato a pieno titolo nel novero dei controlli obbligatori che ogni ente deve organizzare attraverso la predisposizione di uno specifico regolamento.

Il D.L. 174/2012 ha infatti previsto che gli strumenti e le modalità di controllo interno siano definiti con Regolamento adottato dal Consiglio Comunale e siano resi operativi entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto stesso, dandone comunicazione al Prefetto ed alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

Il nostro ente ha adottato il Regolamento sul sistema dei controlli interni mediante delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 08/02/2013 in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito con modifiche dalla Legge 7 dicembre 2012 n. 213.

L'art. 7 del Regolamento, che si occupa del controllo della qualità dei servizi, prevede che venga adottato annualmente il Piano del controllo della qualità dei servizi erogati nel quale devono essere individuati gli uffici e i servizi da monitorare nonché gli strumenti da utilizzare.

2. Le indagini di Customer Satisfaction sui servizi comunali: considerazioni introduttive

La gestione della Customer Satisfaction (Customer Satisfaction Management) consente di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, allineare le azioni ai bisogni, porre costante attenzione al giudizio dell'utente-cittadino e dell'utente-dipendente, sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, dialogo e relazione.

Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati nel Comune di Livorno viene valutato attraverso la realizzazione di indagini di customer satisfaction, uno degli strumenti del controllo di qualità previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Tra le diverse modalità utilizzabili viene privilegiato il questionario anonimo autocompilato dall'utente al termine dell'erogazione del servizio e il questionario online per i servizi interni, quale strumento in grado di rappresentare, attraverso indicatori appositamente costruiti, i vari aspetti che compongono la percezione di qualità degli utenti.

L'ufficio Programmazione e controllo di gestione, a cui sono attribuite le competenze in materia di controllo della qualità dei servizi, realizza le indagini in collaborazione con gli uffici che erogano i servizi, utilizzando indicatori costruiti sulle specificità del servizio analizzato nell'ottica del fruitore oltre a seguire le disposizioni regolamentari che stabiliscono che l'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni relative all'accessibilità, alla capacità di risposta e agli aspetti tangibili. Le domande che attengono alle dimensioni dell'Accessibilità e della Capacità di risposta sono state formulate prendendo in considerazione le possibili declinazioni di erogazione/fruizione di ogni specifico servizio mentre riguardo agli Aspetti tangibili (le strutture fisiche a disposizione, gli strumenti per le comunicazioni, ma anche il personale consono all'ambito lavorativo), è stato scelto di indagare il comfort dei locali (Adeguatezza spazi fisici).

In tutti i questionari proposti all'utente è sempre reso disponibile uno spazio di ascolto rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti sul miglioramento del servizio appena ricevuto oltre a rilevare il profilo socio-demografico: sesso, età, nazionalità e titolo di studio.

I risultati completi delle indagini (analisi dei dati raccolti, rappresentazioni tabellari e grafiche), consentono successivamente di:

- individuare priorità in relazione a linee di intervento da programmare;
- definire piani di miglioramento;
- affinare la capacità di ascolto dei cittadini;
- diffondere all'interno dell'organizzazione la cultura dell'orientamento all'utente;
- attivare azioni correttive per migliorare la qualità del servizio;
- allocare specifiche responsabilità di miglioramento;
- supportare gli strumenti di controllo e valutazione;

- monitorare l'andamento dei risultati;
- favorire la comprensione dei bisogni latenti;
- avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

2.1 Il questionario-tipo per i servizi di front office

Per verificare la percezione di qualità dei servizi di front office nel 2017 è stato messo a punto un questionario-tipo dove gli elementi sottoposti ad indagine, e dunque le domande, sono stati definiti facendo riferimento alla più autorevole letteratura in materia, che individua cinque fattori rilevanti per l'utente nell'espressione del giudizio di percezione di qualità sul servizio ricevuto: Affidabilità, Capacità di risposta, Capacità di rassicurazione, Tangibilità, Empatia che, adeguati alla realtà pubblica locale, sono stati così declinati:

- Cortesia e disponibilità del personale;
- Competenza;
- Problem solving (su informazioni ricevute o esito complessivo del contatto);
- Aspetti tangibili (ambiente confortevole – adeguatezza spazi fisici);
- Giudizio complessivo sul servizio ricevuto.

Attraverso il questionario-tipo messo a punto in questa prima fase è stato possibile rilevare la percezione di qualità dei servizi resi all'utente su base comune e attivare la confrontabilità dei risultati. Se necessario è possibile individuare sotto-indicatori tarati sulla specificità della prestazione richiesta.

Al termine del questionario viene predisposto uno spazio di ascolto dove l'interessato può indicare suggerimenti per il miglioramento del servizio appena ricevuto.

Il giudizio di qualità viene espresso dall'utente utilizzando una scala semantica composta dalle seguenti affermazioni con cinque gradazioni: Completamente in disaccordo, In disaccordo, Né d'accordo né in disaccordo, d'Accordo, 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.

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 (valore 3).

Tutti i questionari analizzati utilizzano la scala di risposta da 1 a 5 ad eccezione del questionario relativo alla Mostra "Modigliani e l'avventura di Montparnasse" che utilizza la scala da 1 a 4, che non ha un valore centrale intermedio obbligando l'utente ad esprimere un parere o positivo o negativo.

2.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction sui servizi interni

Per le indagini di customer che riguardano i servizi erogati agli utenti interni-dipendenti sono stati elaborati specifici questionari in collaborazione con i Dirigenti e responsabili dei relativi servizi.

Per i servizi Gare ed economato i questionari, molto articolati e specifici, sono stati elaborati anche in previsione della richiesta certificazione Iso 9001:2015 che il relativo Settore ha poi acquisito nel corso del 2018.

Relativamente in particolare al **Servizio Gare** nel 2016 sono state effettuate per la prima volta due indagini di customer satisfaction volte a misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati in relazione alle gare di appalto svolte in modalità telematica rivolte a:

- utenti interni: dipendenti comunali che negli ultimi tre anni avevano avuto contatti con l'ufficio e in particolare Responsabili del Procedimento, loro delegati, dipendenti addetti all'organizzazione delle gare, a cui è stata richiesta la compilazione di un questionario online;
- utenti esterni: imprese che negli ultimi tre anni avevano partecipato alle gare di appalto, che sono state intervistate telefonicamente.

Sulla base dell'analisi del processo di servizio all'utente come sopra rappresentato sono stati elaborati distinti indicatori di percezione di qualità del servizio fornito in forma semplice che indagavano molteplici aspetti di un singolo fattore di qualità riportati poi in forma aggregata a formare un unico indice, ad esempio l'indicatore problem solving per gli utenti interni è stato scomposto in: *Ascolto e comprensione* del problema o della richiesta, *Presa in carico* del problema o richiesta, *Personalizzazione del servizio* richiesto sulla base delle necessità emerse, *Orientamento all'utente* nel fornire soluzioni aderenti ai bisogni dell'ufficio o servizio richiedente, *Soluzione del problema* effettivamente rispondente, ove possibile, alle richieste originarie.

Si riportano di seguito gli indicatori complessi sottoposti ad analisi:

- utenti interni: facilità di contatto con l'ufficio, adeguatezza degli spazi fisici, cortesia, competenza, integrità, qualità della comunicazione, qualità delle informazioni fornite, capacità di risposta (nello specifico tempi di attesa), capacità di problem solving, giudizio complessivo sul servizio;
- utenti esterni (imprese): facilità di contatto con l'ufficio, adeguatezza degli spazi fisici, cortesia, competenza, integrità, informazioni sulla gara, facilità di partecipazione alle gare, facilità di utilizzo piattaforma START, correttezza nella fase di valutazione delle offerte, facilità di accesso agli atti, giudizio complessivo sul servizio fornito.

Nel 2016 è stata effettuata la prima indagine online sui servizi erogati agli utenti interni **dall'Ufficio Economato** che si occupa di 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.

Gli indicatori monitorati sono i seguenti appositamente studiati seguendo le fasi di erogazione dei servizi forniti: facilità di contatto con il personale dell'ufficio, adeguatezza degli spazi fisici, cortesia, competenza, integrità, qualità della comunicazione, qualità delle informazioni fornite, capacità di risposta (nello specifico tempi di attesa), capacità di problem solving, giudizio complessivo sul servizio ricevuto.

Nel 2020 il questionario elaborato nel 2016 è stato oggetto di revisione nell'ottica della semplificazione e di un aggiornamento normativo. Sono state adeguate le risposte di due domande informative, aggiunta una domanda relativa al supporto in relazione alle gare di appalto su piattaforma telematica (Start, Mepa,

Consip) accorpate in una unica domanda due aspetti relativi alla facilità del contatto ed eliminata una domanda relativa alla comunicazione con il personale dell'ufficio.

Per le indagini di customer satisfaction effettuate per la prima volta nel 2020, relative ai servizi di Consulenza giuridico-legale e ai Servizi di Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presenze/assenze) sono stati elaborati degli specifici questionari in collaborazione con i Dirigenti e responsabili dei rispettivi servizi per tener conto della specificità dei servizi erogati agli utenti interni.

Su richiesta del responsabile del servizio Associazioni è stato predisposto nel 2019 un nuovo questionario volto ad indagare la funzionalità del Portale web Associazioni, utilizzato da soggetti del terzo settore durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo, quale momento di ascolto delle necessità degli utenti in funzione di futuri miglioramenti informatici che è stato riproposto anche nel 2020.

2.3 Progetto relativo alle indagini di customer satisfaction sul lavoro agile e sui servizi su appuntamento e online

Il progetto sulla predisposizione di due nuove indagini di customer satisfaction, effettuate nel mese di dicembre 2020, è nato dalla consapevolezza che la nuova modalità organizzativa del lavoro, denominata *"smart working"*, resa necessaria dall'emergenza sanitaria provocata dal Covid-19, abbia avviato un processo di trasformazione irreversibile delle attività svolte dagli enti pubblici, che necessita di essere indagato con la finalità di programmare e realizzare un percorso di miglioramento continuo.

Il lavoro agile, molto comune in numerose aziende private, in particolare nelle multinazionali, ma poco utilizzato negli enti pubblici e ancora di meno negli enti locali, ha garantito nelle settimane più critiche dell'emergenza la continuità delle attività e contemporaneamente ha fatto emergere la necessità di riorganizzare interi processi lavorativi da adattare a modalità di interazione nuove per la pubblica amministrazione. Nel nostro ente, durante il periodo di lockdown, i dipendenti comunali non addetti ai servizi essenziali hanno cessato l'attività lavorativa in presenza presso le sedi comunali ed hanno lavorato da casa.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi ai cittadini, durante la pandemia, con le nuove modalità lavorative, è stato necessario predisporre urgentemente l'accesso ai servizi in modalità online e, una volta terminato il lockdown, organizzare l'accesso ai servizi in modalità multicanale: in presenza mediante appuntamenti programmati e tramite applicativi online, proseguendo e accelerando l'informatizzazione delle procedure anche per dare attuazione alle indicazioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale, nel Piano Triennale per l'informatica nella P.A. 2020 - 2023 e nelle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'Agid - Agenzia per l'Italia digitale.

L'indagine rivolta ai dipendenti comunali è diretta a rilevare come è percepito il lavoro agile da parte dei dipendenti del nostro ente, considerato che sono trascorsi ormai diversi mesi dall'inizio del lockdown e che molti dipendenti sono normalmente in lavoro agile alcuni giorni durante la settimana, secondo l'organizzazione messa in campo dai singoli settori. Nel questionario sono richieste informazioni e valutazioni della propria esperienza personale in merito alle misure organizzative attuate, alla quantità del lavoro svolto, alla qualità degli strumenti per la comunicazione con i colleghi e alla funzionalità degli applicativi per il collegamento casa-lavoro, nonché all'assistenza informatica ricevuta. La qualità del collegamento e il supporto tecnico rivestono un ruolo importante nel lavoro agile e alla loro verifica sono state dedicate due domande. Infine è stata richiesta una valutazione complessiva dell'esperienza oltre ad accogliere ulteriori osservazioni e suggerimenti sulla propria esperienza in lavoro agile per il miglioramento dell'organizzazione del servizio.

L'indagine rivolta ai cittadini consentirà di valutare le iniziative attuate durante il periodo di lockdown ed emergenziale tra cui il potenziamento dei servizi online e il sistema di prenotazione degli appuntamenti attivato dall'ente per disciplinare l'accesso ai locali e limitare le occasioni di contagio senza penalizzare il servizio offerto.

2.4 Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti alle rilevazioni

Per quanto riguarda le modalità di somministrazione dei questionari sono solitamente utilizzate le seguenti procedure:

- questionario online per le indagini dirette agli utenti interni, realizzate su Piattaforma Iquel, attivata in collaborazione con i Sistemi informativi già dall'anno 2012;
- questionari autocompilati dall'utente, messi a disposizione dei cittadini nei locali degli uffici comunali in una zona appositamente organizzata e pubblicizzata. Solitamente in queste situazioni vengono organizzate riunioni di condivisione dell'iniziativa con gli addetti al servizio di front office al fine di accogliere le loro eventuali osservazioni.

Generalmente le indagini realizzate con questionari auto-compilati hanno una durata variabile da uno a tre mesi circa. Le indagini si concentrano prevalentemente nel secondo semestre dell'anno e sono pubblicizzate con manifesti, ideati e stampati dalla Stamperia comunale, apposti nei pressi del luogo di rilevazione al fine di identificare chiaramente l'iniziativa denominata *"Cosa pensi di noi? Aiutaci a lavorare sempre meglio"*, che oltre a fungere da richiamo e invito per l'utente, identifica visivamente la postazione di compilazione o la presenza dei rilevatori per le interviste dirette.

Al fine di tutelare la privacy dei partecipanti sono adottati alcuni accorgimenti per rendere il momento di compilazione del questionario il più possibile riservato e favorire la valutazione senza influenze o pressioni esterne. Per le indagini che prevedono questionari anonimi autocompilati dall'utente, viene individuato e predisposto uno spazio riservato con i questionari a disposizione e l'urna nella quale poi depositarli.

Per i questionari online, sia relativi ai servizi ai cittadini che agli utenti interni, i dati sono trattati dal software in forma anonima e aggregata e quindi non è possibile risalire al singolo questionario o a chi lo abbia compilato e i risultati delle risposte sono restituiti come totali complessivi.

3. Piano 2020 per il Controllo della Qualità dei Servizi

Relativamente alle indagini di customer satisfaction sui servizi comunali, il Piano elaborato a fine marzo 2020 prevedeva 26 indagini su altrettanti servizi, finalizzate a valutare il livello di qualità percepita dagli utenti, concordate con i relativi Dirigenti e Responsabili degli uffici/servizi interessati.

Nel corso dell'anno tuttavia è stato necessario rivedere il Piano già elaborato, al fine di includere le sole indagini realizzabili in relazione alla situazione di emergenza sanitaria da Covid-19 che ha inciso sia sull'organizzazione dei servizi comunali che sulle priorità dei Dirigenti responsabili dei servizi. Sono state inoltre effettuate alcune indagini non inserite nel Piano, relative all'Ufficio Amministrazione del personale, con riferimento in particolare alla gestione del servizio stipendi, permessi, presenze-assenze, alla Mostra *"Modigliani e l'avventura di Montparnasse"*, nonché due indagini di particolare interesse per l'Amministrazione, delle quali una rivolta ai dipendenti dell'ente che hanno lavorato anche parzialmente in smart working, per verificare in merito al gradimento e alla funzionalità della nuova modalità organizzativa del lavoro pubblico, ed un'altra, rivolta ai cittadini, per verificare il gradimento della modalità di erogazione dei servizi su appuntamento e online durante il periodo di lockdown ed emergenziale.

Per le motivazioni indicate le indagini effettuate sono state complessivamente 13.

Nella seguente tabella si riportano le indagini inizialmente previste e il successivo aggiornamento.

Piano 2020 per il controllo della qualità dei servizi comunali: Le indagini di Customer Satisfaction-Previsione iniziale e aggiornamento						
Settore	Dirigente al 31.12.2020	N.	Servizio oggetto di indagine di customer satisfaction (previsione iniziale)	Modalità	N.	EFFETTUATA (SI/NO)
Direzione Generale	Nicola Falleni	1	URP – servizio chat WhatsApp	Questionario autocompilato	1	SI
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	2	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario autocompilato	2	SI
Servizi Finanziari	Massimiliano Bendinelli	3	Formazione in ambito finanziario/contabile (utenti interni)	Questionario online	-	NO
Avvocatura civica	Susanna Cenerini	4	Consulenza giuridico-legale (utenti interni)	Questionario online	3	SI
Edilizia privata e SUAP	Camilla Cerrina Feroni	5	SUAP	Questionario online	-	NO
Istruzione e politiche giovani	Michela Casarosa	6	Nido Pirandello (struttura comunale)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		7	Centro infanzia Alveare (struttura comunale)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		8	Scuola di infanzia Bimbiallegri (struttura comunale)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		9	Nido Pina Verde (struttura comunale)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		10	Nido d'infanzia Chiccirillò (struttura privata convenzionata)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		11	Spazio Gioco Ludonido (struttura privata convenzionata)	Questionario online/autocompilato	-	NO
		12	Nido d'infanzia l'Arca di Noè (struttura privata convenzionata)	Questionario online/autocompilato	-	NO
Politiche sociali e socio-sanitarie	Arianna Guarnieri	14	Associazionismo	Questionario autocompilato	4	SI
		15	Portale associazionismo (funzionalità del portale)	Questionario online	5	SI
Attività culturali, musei e fondazioni	Giovanni Cerini	16	Biblioteca Labronica-Villa Fabbricotti	Questionario autocompilato	-	NO
		17	Biblioteca Labronica-Bottini dell'olio	Questionario autocompilato	-	NO
Anagrafe e Demografici	Barbara Cacelli	18	Anagrafe	Questionario autocompilato	-	NO
		19	Stato Civile	Questionario autocompilato	6	SI
		20	Servizio elettorale e leva	Questionario autocompilato	7	SI
		21	Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	-	NO
		22	Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	-	NO

Settore	Dirigente al 31.12.2020	N.	Servizio oggetto di indagine di customer satisfaction (previsione iniziale)	Modalità	N.	EFFETTUATA (SI/NO)
Contratti, provveditorato, economato	Senia Bacci Graziani	23	Gare e contratti (utenti interni)	Questionario online	8	SI
		24	Economato (utenti interni)	Questionario online	9	SI
Sviluppo economico, turismo, Sportello Europa	Sabina Borgogni	25	Commercio su Aree pubbliche	Questionario autocompilato	-	NO
		26	Commercio su Aree private	Questionario autocompilato	-	NO
ULTERIORI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE						
Settore	Dirigente	Servizio oggetto di indagine di customer satisfaction		N.	Modalità	
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presente/assenze-utenti interni)		10	Questionario online	
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Smart working (utenti interni)		11	Questionario online	
Direzione Generale/Indirizzo organizzazione e controllo	Nicola Falleni/ Massimiliano Lami	Servizi su appuntamento e on line		12	Questionario online	
Attività culturali, musei e fondazioni	Giovanni Cerini	Mostra Modigliani e l'avventura di Montparnasse. Capolavori dalle collezioni Netter e Alexandre		13	Questionario autocompilato	
N. indagini 2020				13		

4. Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali

Le tredici indagini di customer satisfaction evidenziate nella tabella seguente possono essere suddivise in tre categorie:

- 1) Indagini sui servizi rivolti ai cittadini – n. 4 indagini: Stato civile, Servizio Elettorale e leva, Associazionismo, Mostra Modigliani;
- 2) Indagini sui servizi rivolti all'utente interno – n. 6 indagini: Consulenza giuridico-legale, Economato, Gare e contratti, Formazione del personale–corsi in materia di sicurezza sul lavoro, Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presenze/assenze), Smart working;
- 3) Indagini sulla funzionalità dei servizi web erogati dall'Amministrazione comunale – n. 3 indagini: Funzionalità del Portale delle Associazioni, Servizio WhatsApp dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Servizi su appuntamento e online.

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

I risultati delle indagini di Customer Satisfaction del 2020				
Settore	Dirigente al 31.12.2020	Servizio oggetto di indagine di customer satisfaction	Modalità	Valore CSI (scala da 1 a 5)
Direzione Generale	Nicola Falleni	URP – Servizio chat Whatsup	Questionario online (whatsapp chat)	4,61
Direzione Generale/Indirizzo organizzazione e controllo	Nicola Falleni/ Massimiliano Lami	Servizi su appuntamento e on line	Questionario online	3,47
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario autocompilato	4,39
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presenze/assenze-utenti interni)	Questionario online	4,30
Direzione Generale/Indirizzo organizzazione e controllo	Nicola Falleni/ Massimiliano Lami	Smart working (utenti interni)	Questionario online	3,71
Avvocatura civica	Susanna Cenerini	Consulenza giuridico-legale (utenti interni)	Questionario online	3,92
Politiche sociali e socio-sanitarie	Arianna Guarnieri	Associazionismo	Questionario autocompilato	Un solo questionario compilato non valido ai fini del calcolo del CSI
		Portale associazionismo (funzionalità del portale)	Questionario online	4,11
Anagrafe e Demografici	Barbara Cacelli	Stato Civile	Questionario autocompilato	4,50
		Servizio elettorale e leva	Questionario autocompilato	4,72
Contratti, provveditorato, economato	Senia Bacci Graziani	Gare e contratti (utenti interni)	Questionario online	4,24
		Economato (utenti interni)	Questionario online	4,18
Attività culturali, musei e fondazioni	Giovanni Cerini	Mostra Modigliani e l'avventura di Montparnasse. Capolavori dalle collezioni Netter e Alexandre	Questionario autocompilato	3,42

Dai risultati dell'indagine online sulla funzionalità dei servizi web erogati dal Portale delle Associazioni (che chiedeva agli utenti del terzo settore di esprimere il proprio giudizio sulla funzionalità della procedura di compilazione della domanda per la richiesta di contributo, tramite i dati già presenti all'interno del database) e dai suggerimenti espressi si evince l'utilità sempre maggiore che i servizi informatici assumono per i cittadini, specialmente adesso che il distanziamento sociale e la necessità di evitare spostamenti dovuti al Covid-19 portano l'utente a richiedere servizi web efficienti e performanti.

Anche la nuova modalità di supporto all'utente fornita dalla chat di WhatsApp dell'Ufficio Relazione con il pubblico ha riscontrato un positivo apprezzamento ancor più utile nel periodo emergenziale che ha limitato gli spostamenti, così come i servizi su appuntamento e i servizi online.

Le sei indagini relative ai servizi rivolti all'utente interno (dipendenti comunali) sono incentrate sulla consulenza giuridico-legale erogata dall'Avvocatura civica, sulla formazione interna in materia di sicurezza sul lavoro, sui servizi erogati dall'ufficio Amministrazione del personale (in relazione a stipendi, permessi, presenze/assenze), sul lavoro agile introdotto durante il lockdown e proseguito anche per il periodo emergenziale, sul supporto e consulenza giuridica e amministrativa ai RUP per gli acquisti effettuati autonomamente, nonché per l'espletamento delle procedure telematiche sugli acquisti centralizzati erogati dall'Economato, sullo svolgimento delle procedure di gara da parte dell'Ufficio Gare e contratti; queste due ultime indagini interne necessarie anche per il mantenimento della certificazione ISO 9001/2015 dei suddetti uffici.

Le indagini interne nel loro complesso evidenziano un positivo apprezzamento rispetto al lavoro dei colleghi e i commenti espressi forniscono utili suggerimenti per il miglioramento dei rapporti e per implementare nuove attività e funzionalità. Ad esempio per il Settore Contratti Provveditorato Economato (Uffici Economato e Contratti e gare) i commenti suggeriscono la necessità di implementare l'attività formativa per coloro che contattano sporadicamente i servizi al fine di allineare le conoscenze tecniche degli utenti per una più rapida conclusione dei procedimenti, nonché di diffondere manuali procedurali ed operativi, faq sui vari aspetti delle procedure di gara, aumento del personale dedicato.

Relativamente all'indagine sui servizi erogati dall'Avvocatura civica i suggerimenti di miglioramento riguardano l'attivazione di un sistema di prenotazione per le richieste di consulenza con la previsione di tempi massimi per fornire i pareri.

Molto positivi anche i risultati relativi alle due indagini sui servizi di stato civile e leva ed elettorale.

Dalla lettura complessiva dei suggerimenti espressi per il miglioramento, riportati ove presenti in ogni scheda sintetica, si riconosce comunque la necessità di intervenire con ulteriori accorgimenti per venire maggiormente incontro alle esigenze dell'utente che in questa sede viene chiamato annualmente a partecipare direttamente alla definizione delle caratteristiche del servizio e alle modalità di erogazione dello stesso.

La valutazione dell'utente obbliga dunque ad una necessaria riflessione - e successiva azione - finalizzata in ultima istanza al miglioramento della qualità della vita dei cittadini, nell'intento di far coincidere sempre più la qualità del servizio atteso dal fruitore con le risposte effettivamente fornite dall'Amministrazione.

Si riportano di seguito le schede sintetiche dei risultati delle indagini di customer satisfaction sopra evidenziate.

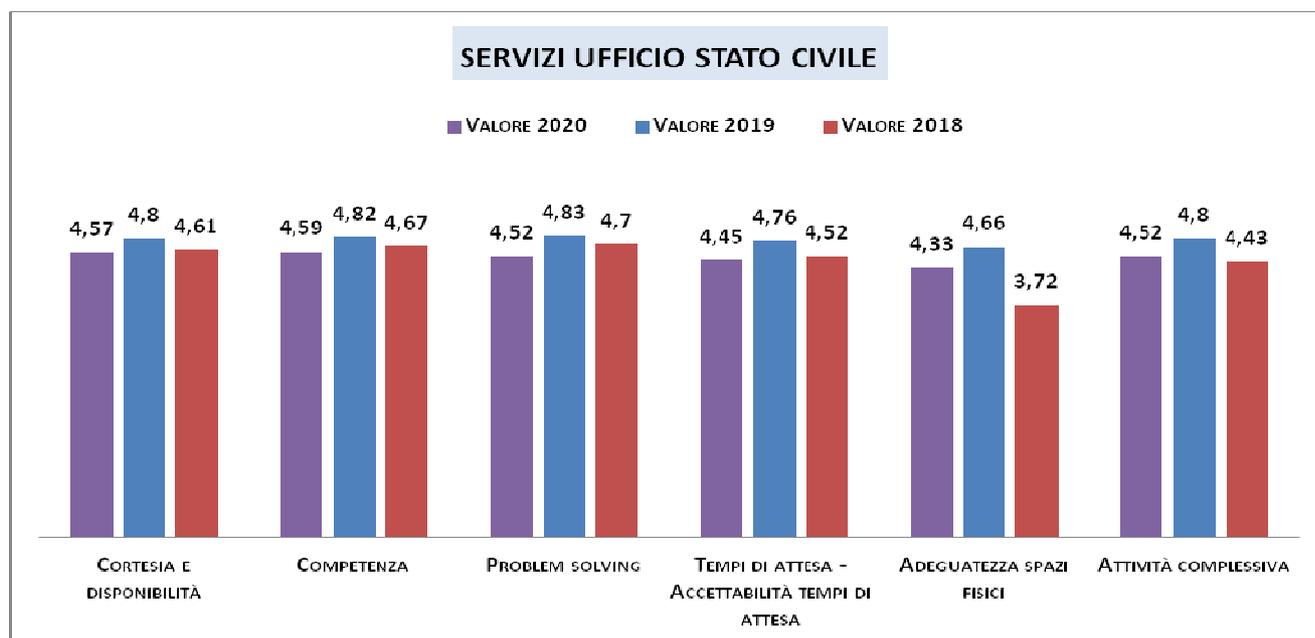
4.1 Servizio di Stato Civile

Utenti: cittadini ed utenti professionali (avvocati, notai, imprese 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 aggregato e per singoli servizi degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI- media semplice degli indicatori) Scala 1 – 5

Indicatore	Valore 2020	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2020	CSI 2019	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,57	4,80	4,61	4,50	4,78	4,44
Competenza	4,59	4,82	4,67			
Problem solving	4,52	4,83	4,70			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,45	4,76	4,52			
Adeguatezza spazi fisici	4,33	4,66	3,72			
Attività complessiva	4,52	4,80	4,43			



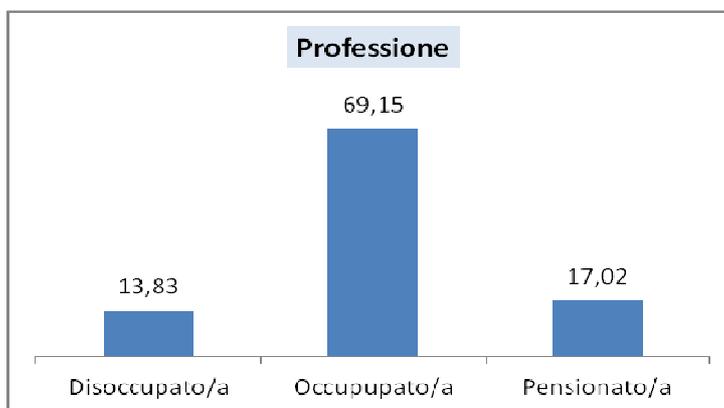
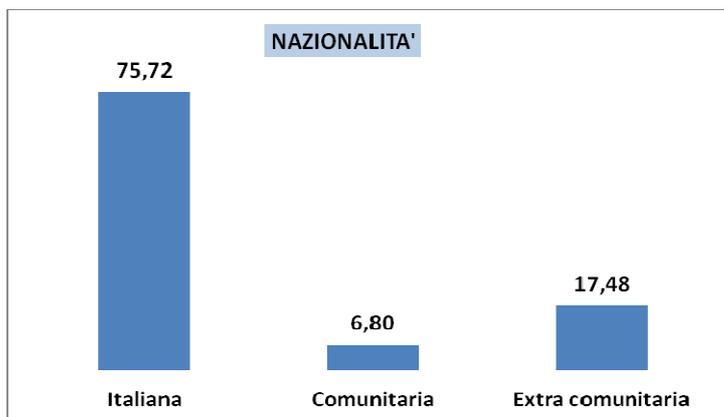
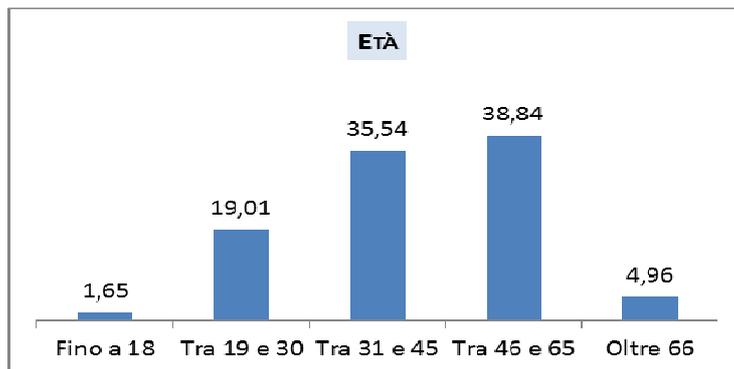
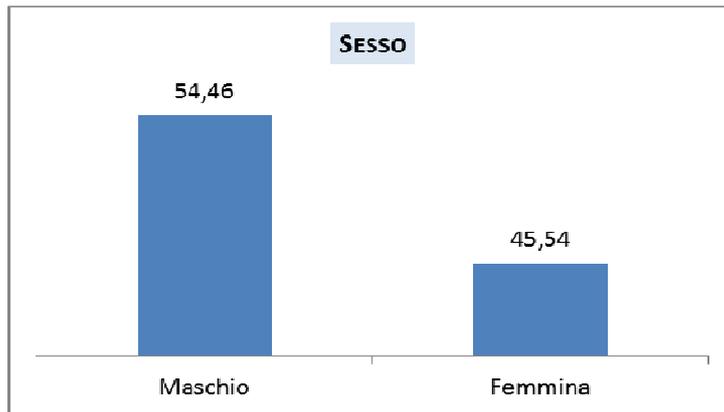
Suggerimenti espressi dagli utenti per il miglioramento del servizio

Un unico suggerimento per il miglioramento del servizio riguarda gli ambienti: *Creare ambiente più grande/confortevole*. Numerosi i commenti positivi con elogi rivolti al personale: "Molto gentili, Bravi continuate così, Esperienza positiva, Brave le signore X e Y". Si rileva un unico commento negativo "Competenza zero dopo anni di lavoro".

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 ottobre – 30 novembre 2020	123

Dati degli utenti dell'ufficio Stato Civile

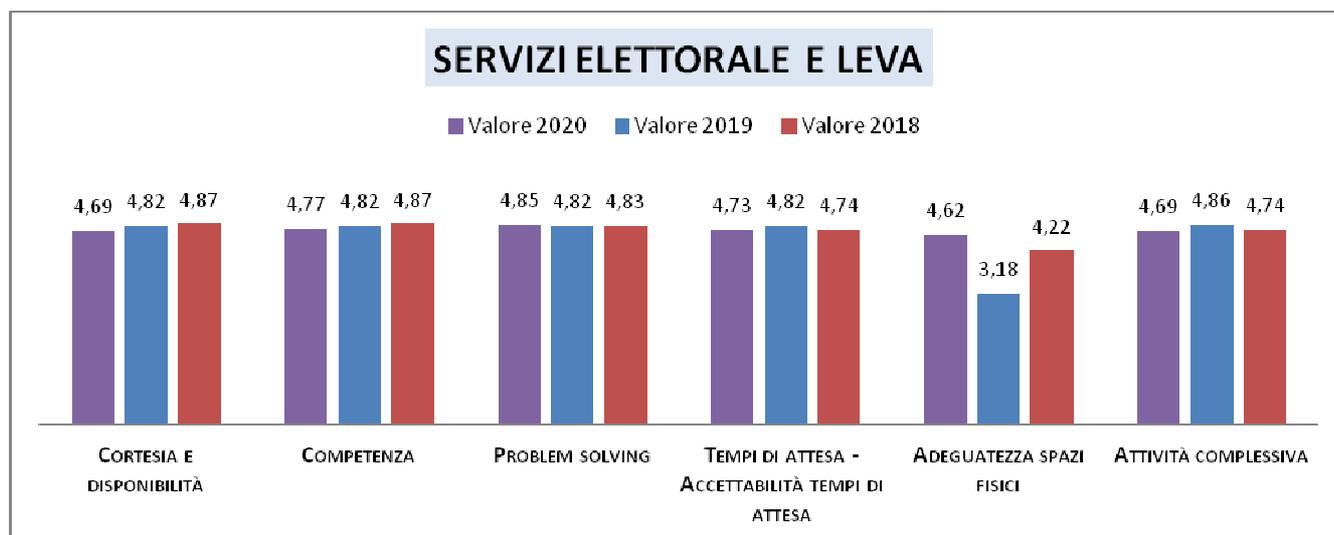


4.2 Servizio Elettorale e leva

Utenti: cittadini che usufruiscono dei servizi erogati presso il servizio Elettorale e leva- 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.

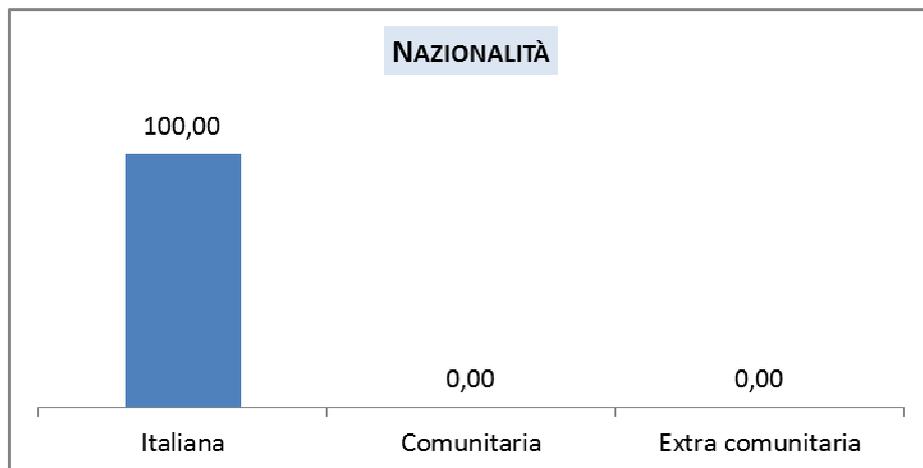
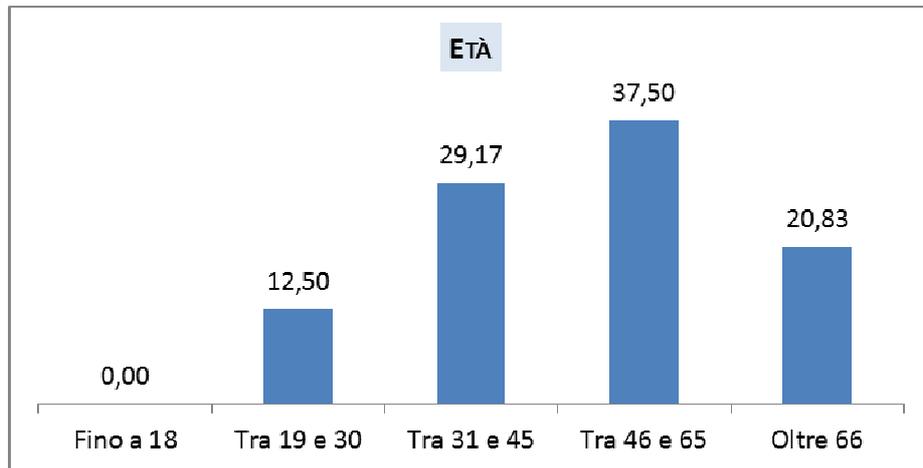
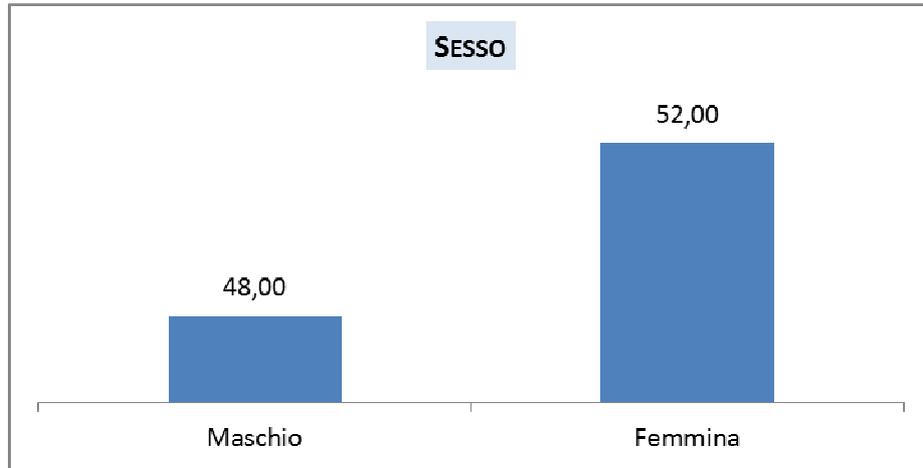
Indicatore	Valore 2020	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2020	CSI 2019	CSI 2018
Cortesia e disponibilità	4,69	4,82	4,87	4,72	4,56	4,71
Competenza	4,77	4,82	4,87			
Problem solving	4,85	4,82	4,83			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,73	4,82	4,74			
Adeguatezza spazi fisici	4,62	3,18	4,22			
Attività complessiva	4,69	4,86	4,74			

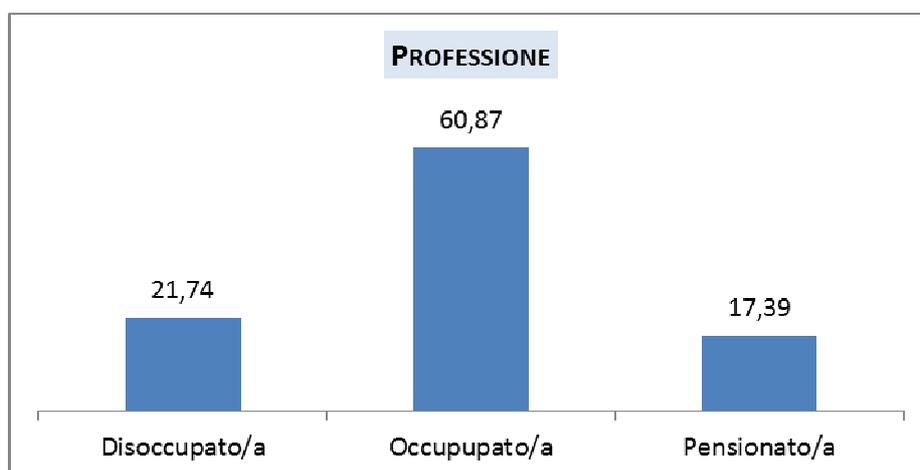
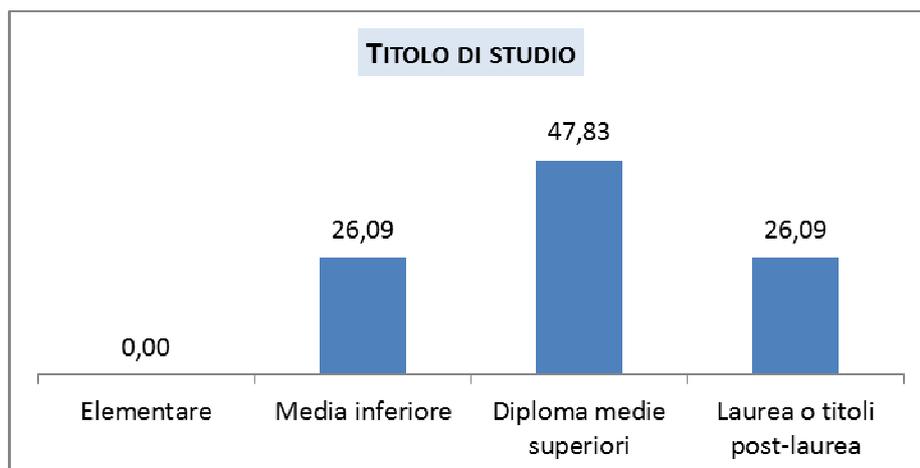


Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 novembre – 30 novembre 2020	26

Dati degli utenti del servizio Elettorale e Leva





4.3 Servizio URP-Ufficio Relazioni con il pubblico-Chat WhatsApp

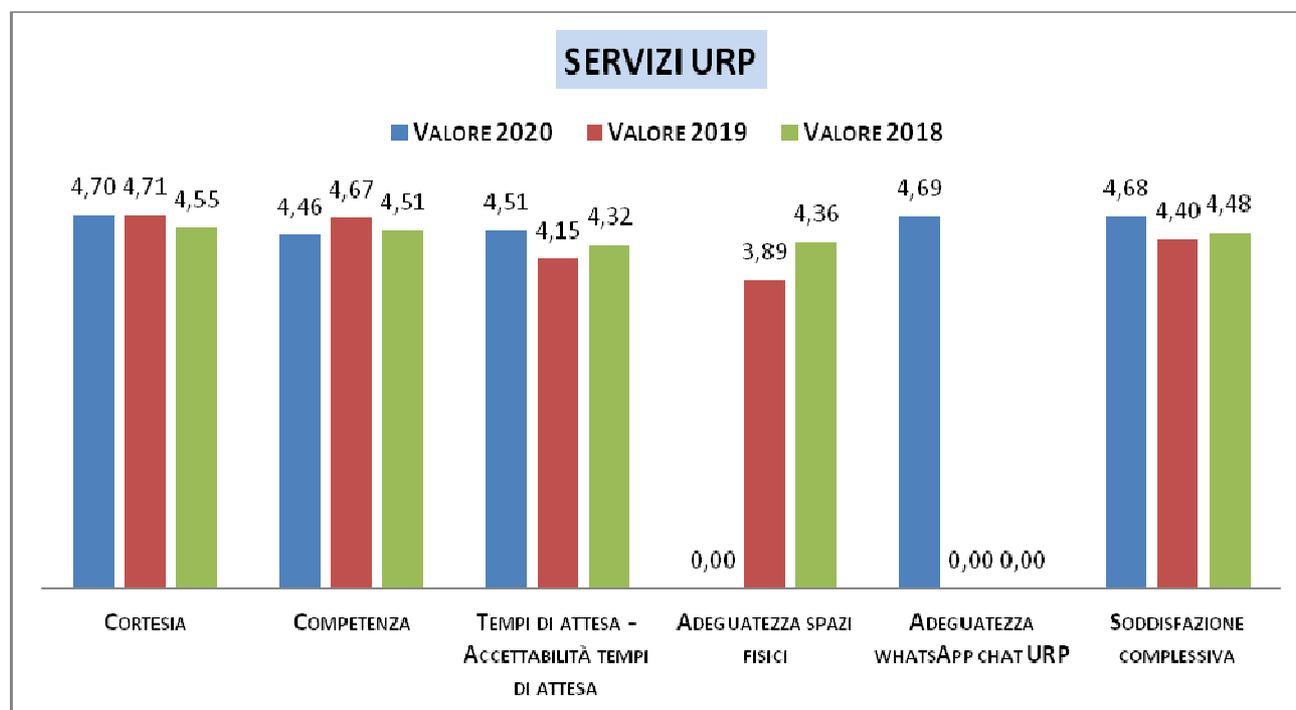
Ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) propone agli utenti un questionario sul gradimento dei servizi prestati a sportello. Il questionario veniva compilato al termine del servizio tramite un tablet ma quest'anno a causa dell'emergenza sanitaria non è stato possibile attivarlo con la modalità informatizzata in quanto la superficie del tablet rappresenta un veicolo di possibile contagio. E' stato scelto pertanto di rilevare il gradimento degli utenti sul servizio chat di WhatsApp, attivato dall'ufficio URP per offrire un ulteriore canale di comunicazione con i cittadini.

Utenti: cittadini iscritti alla chat dell'URP tramite WhatsApp (2200 iscritti, oltre 8000 contatti da marzo 2020 al 30/11/2020).

Servizi: informazioni di carattere generale o personalizzato sui servizi comunali.

**Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI
(media semplice indicatori) Scala da 1 a 5**

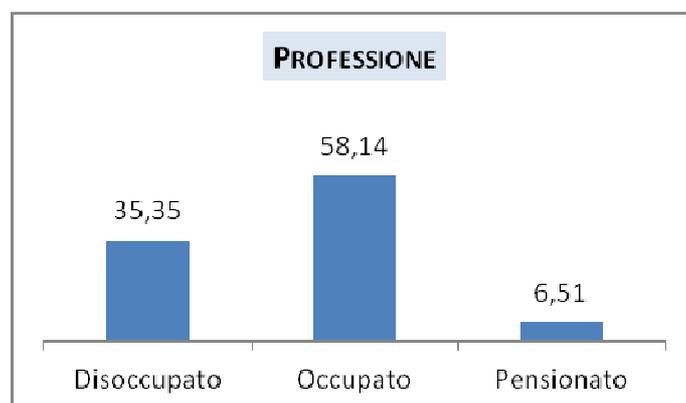
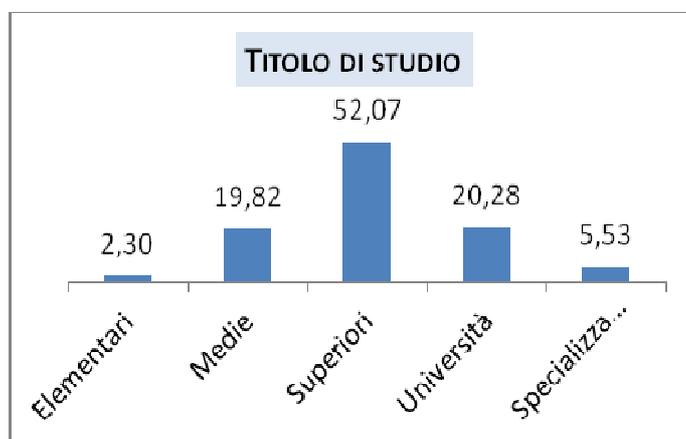
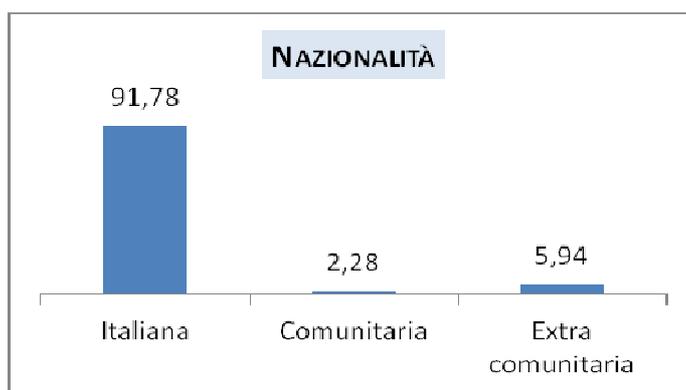
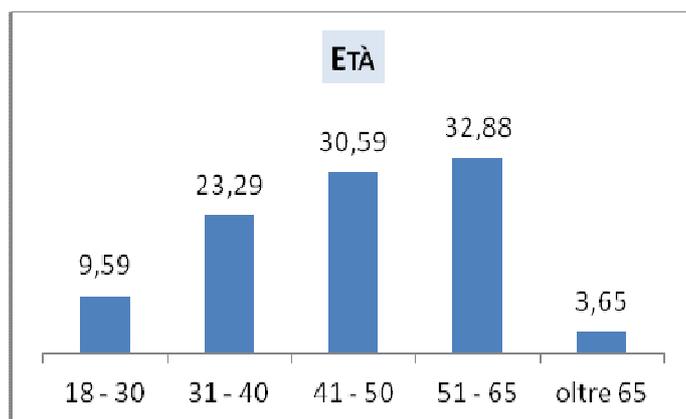
Indicatore	Valore 2020	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2020	CSI 2019	CSI 2018
Cortesia	4,70	4,71	4,55	4,61	4,37	4,44
Competenza	4,46	4,67	4,51			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,51	4,15	4,32			
Adeguatezza spazi fisici	non rilevato	3,89	4,36			
Adeguatezza whatsapp URP	4,69	non rilevato	non rilevato			
Soddisfazione complessiva	4,68	4,40	4,48			



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
WhatsApp chat URP	16 novembre – 11 dicembre 2020	214

Dati degli utenti del servizio Chat Urp WhatsApp



4.4 Servizio Portale Associazionismo

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del Portale delle Associazioni per la compilazione delle richieste di contributo e assistenza erogata dall'ufficio Associazionismo.

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito dei servizi erogati dal Portale Associazionismo dal 01 novembre al 30 novembre 2020 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e chiarimenti sulle funzionalità del servizio.

Servizi erogati dal Portale Associazioni: il Portale delle Associazioni (previsto dal *Regolamento relativo ai rapporti con le associazioni ed altri soggetti senza scopo di lucro*), raggiungibile all'indirizzo internet <http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp> raccoglie i dati delle associazioni livornesi iscritte all'Albo delle Associazioni comunali, fornisce informazioni, permette di consultare l'Albo delle Associazioni e, in occasione del bando annuale per la richiesta di contributo, facilita gli utenti nella compilazione delle richieste, precaricando i dati e predisponendo il documento pronto per la stampa e per il successivo inoltro all'ufficio.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI media semplice degli indicatori) Scala 1 – 5

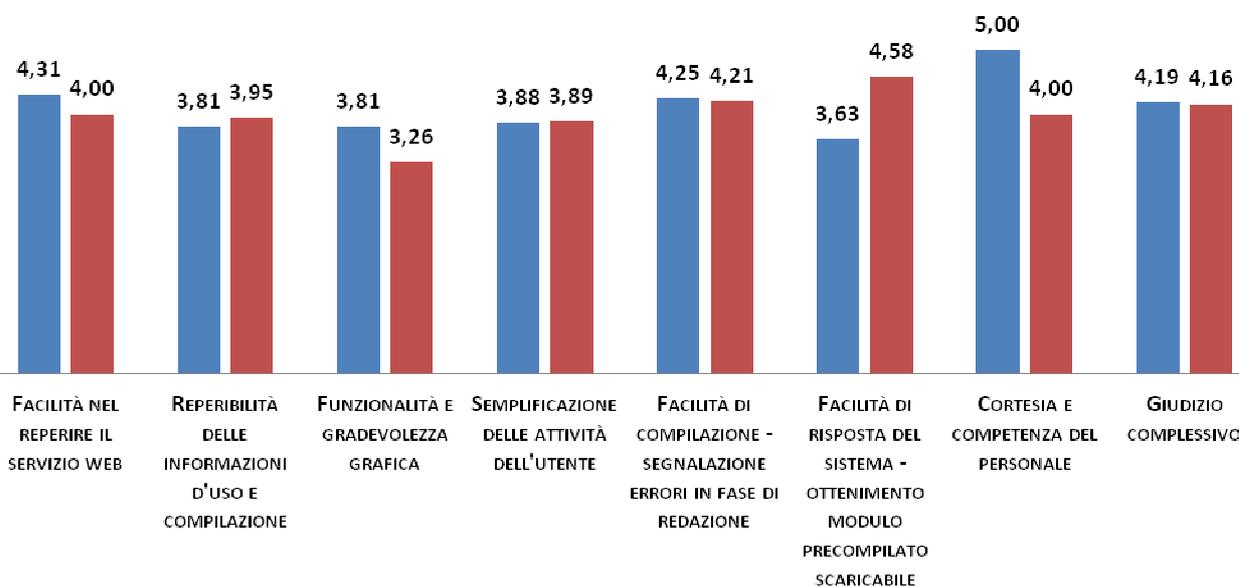
Indicatore complesso	Valore 2020	Valore 2019	Indicatore semplice	Valore 2020	Valore 2019	C.S.I 2020	C.S.I 2019
Accessibilità al servizio			Facilità nel reperire il servizio	4,31	4,00	4,11	4,01
Fruibilità delle informazioni	3,81	3,61	Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	3,81	3,95		
			Funzionalità e gradevolezza grafica	3,81	3,26		
Capacità di risposta	3,92	4,23	Semplificazione delle attività dell'utente	3,88	3,89		
			Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,25	4,21		
			Facilità di risposta del sistema - ottenimento modulo	3,63	4,58		
Gestione del contatto con l'utente – Assistenza			Cortesia e competenza del personale	5,00	4,00		
Giudizio complessivo			Giudizio complessivo	4,19	4,16		

Specifica tecnica: il valore CSI rappresenta la media dei risultati degli indicatori semplici

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	01 novembre – 30 novembre 2020	16

SERVIZI PORTALE DELLE ASSOCIAZIONI



Suggerimenti per il miglioramento del servizio

Per i bilanci consuntivo e preventivo richiesti, sarebbe meglio la possibilità di invio on line, senza doverli allegare cartacei

Un feedback di corretta compilazione sarebbe gradito

Indicare i numeri di iscrizione dell'associazione

Il principale punto di forza del servizio offerto dal comune non è il portale, quanto le persone che lavorano nell'ufficio. Sempre cordiali, disponibili e competenti.

Rendere tutte le funzionalità del portale più accessibili fornendo link e indicazioni per facilitare la navigazione, curare l'aspetto grafico

4.5 Servizio Gare

Utenti: utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ufficio Gare e contratti.

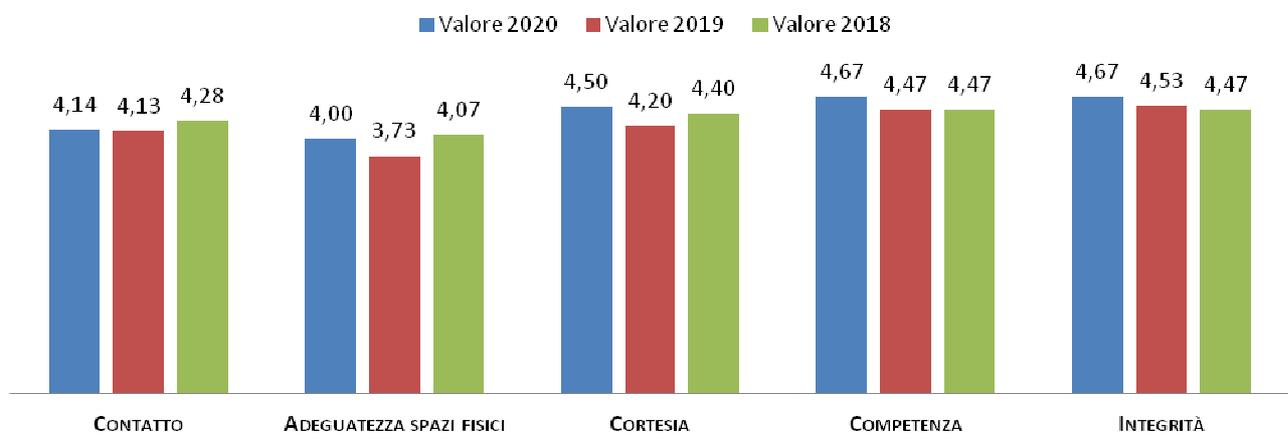
Servizi erogati: supporto specialistico in materia di appalti ed acquisti, comprensivo della collaborazione nella stesura dei capitolati e supporto in fase successiva all'affidamento (schede Osservatorio, subappalti, applicazione penali, risoluzioni contrattuali, contenzioso). Svolgimento delle procedure di affidamento mediante le forme consentite: mercato elettronico, convenzioni Consip, altre centrali di committenza, comunicazioni e pubblicazioni.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

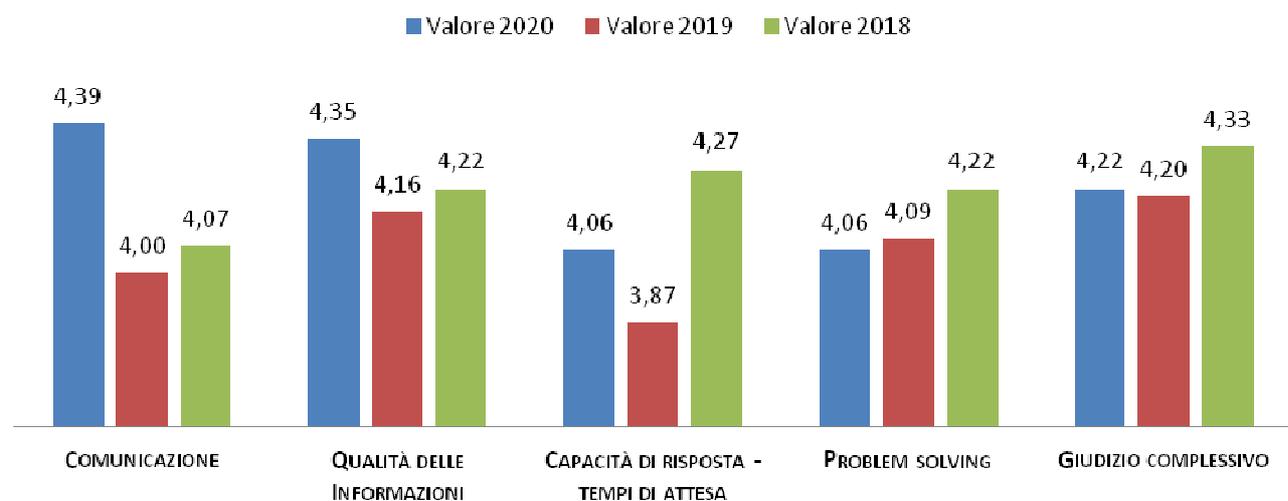
Indicatore	Valore 2020	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2020	CSI 2019	CSI 2018
Contatto	4,14	4,13	4,28	4,24	4,13	4,26
Adeguatezza spazi fisici	4,00	3,73	4,07			
Cortesia	4,50	4,20	4,40			
Competenza	4,67	4,47	4,47			
Integrità	4,67	4,53	4,47			
Comunicazione	4,39	4,00	4,07			
Qualità delle Informazioni	4,35	4,16	4,22			
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,06	3,87	4,27			
Problem solving	4,06	4,09	4,22			
Giudizio complessivo	4,22	4,20	4,33			

Specifica tecnica: il valore CSI rappresenta la media dei risultati degli indicatori semplici riportati a pagina 25.

UFFICIO CONTRATTI E GARE-SERVIZIO GARE (primi 5 indicatori)



UFFICIO CONTRATTI E GARE-SERVIZIO GARE (ultimi 5 indicatori)



Risultati dettagliati Indicatori 2020

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2020	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2020
E' facile contattare l'ufficio Gare e Contratti? (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,17	Contatto	4,14	4,24
E' facile essere ricevuti dal personale dell'ufficio Gare e Contratti?	Accessibilità	4,11			
Gli uffici sono confortevoli (locali di attesa, saletta contratti, uffici del personale).	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	4,00			
Il personale è cortese	Cortesia	4,50			
Il personale è competente	Competenza	4,67			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,67			
E' facile comunicare al personale le mie necessità	Comunicazione	4,39			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,28	Qualità delle Informazioni	4,35	
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,39			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,39			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta - tempi di attesa	4,06			
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,22	Problem solving	4,06	
Il personale si è fatto carico del mio problema	Presenza in carico	3,94			
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	4,06			
La soluzione proposta rispetta le mie necessità	Orientamento all'utente	4,06			
La soluzione proposta ha risolto il mio problema	Soluzione del problema	4,00			
Tenendo conto degli aspetti in precedenza indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente.	Giudizio complessivo	4,22			

Risultati delle domande informative e suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

Dom. n.2 - Indica, secondo la tua esperienza, quale di questi interventi potrebbero rendere più efficienti gli scambi comunicativi con l'Ufficio Gare e contratti	N. risposte
Risposta predefinita: Momenti di formazione riguardanti la normativa e gli aspetti informatici per la gestione delle piattaforme di gara	11
Risposta predefinita: Manualistica e FAQ su aspetti specifici delle procedure di gara	8
Risposte libere degli utenti: Importanti sia momenti di formazione sia manualistica e FAQ su alcuni aspetti delle procedure di gara	2

Dom. n.3 - Indica per quale dei seguenti motivi hai contattato l'Ufficio Gare e contratti	N. risposte
Risposta predefinita: Assistenza per gare di media o alta complessità o urgenza (per convenzioni, contratti, criteri di valutazione dell'offerta etc.).	9
Risposta predefinita: Assistenza di base per le gare (semplici informazioni su fasi del procedimento, utilizzo della piattaforma START, compilazione di documentazione etc.)	10
Risposte libere degli utenti: -Assistenza rispetto a contenuti ed aspetti procedurali relativi a convenzioni/contratti -A seguito della circolare del 12/11/2019 del Settore Contratti Provveditorato Economato anche con riferimento agli affidamenti diretti per appalti di importo tra 40 e 150 mila euro -Consulenza giuridica	4

Dom. n. 21 - Indica, secondo la tua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato	N. risposte
Nessun miglioramento	9
Risposte libere degli utenti: -Nel caso in cui le procedure di affidamento di importo tra 40 e 150 mila euro debbano essere seguite direttamente dagli uffici necessità di formazione -Organizzare corsi specifici sui vari aspetti della normativa relativa alle gare -Sportello online, informazioni specifiche -Organizzazione finalizzata a fornire informazioni e modulistica precisa per alcune situazioni e la presa in carico completa della procedura -Devono essere strutturati corsi di aggiornamento interni anche in modalità FAD per fornire indicazioni operative sulle determinate a contrarre e sulle procedure di scelta del contraente -Raggiungibilità telefonica in lavoro agile -Il personale operante è altamente preparato e disponibile ma decisamente insufficiente per poter rispondere in modo adeguato ad una mole di lavoro così vasta	9

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online rivolto agli utenti interni	10 novembre – 10 dicembre 2020	18

4.6 Servizio Economato

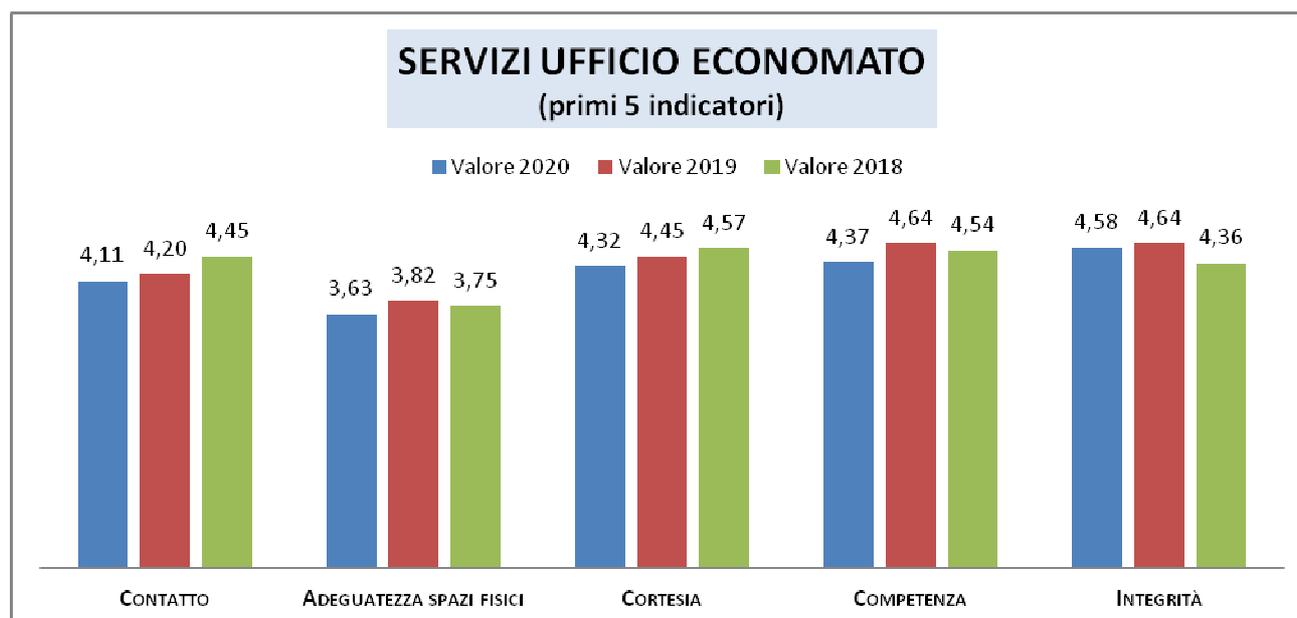
Utenti: utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ufficio Economato.

Servizi erogati: approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 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) Scala da 1 a 5

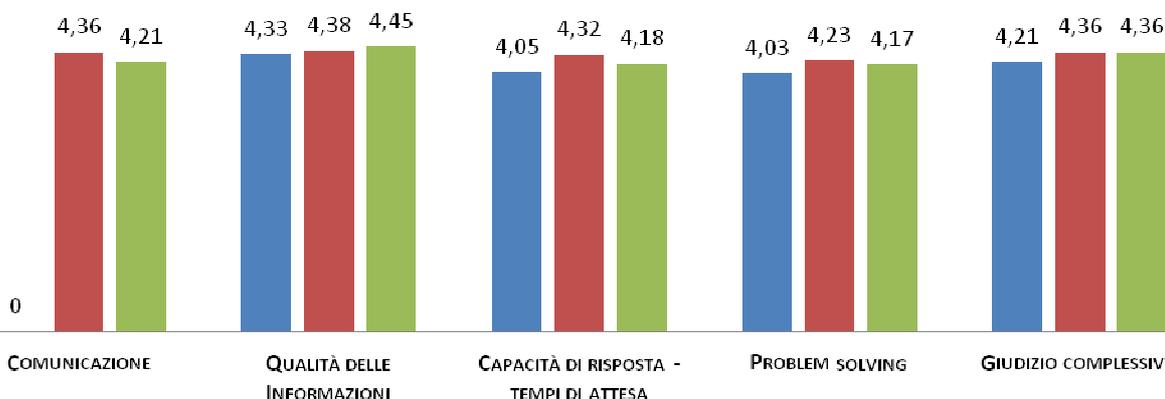
Indicatore	Valore 2020	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2020	CSI 2019	CSI 2018
Contatto	4,11	4,20	4,45	4,18	4,32	4,31
Adeguatezza spazi fisici	3,63	3,82	3,75			
Cortesia	4,32	4,45	4,57			
Competenza	4,37	4,64	4,54			
Integrità	4,58	4,64	4,36			
Comunicazione	Non rilevato	4,36	4,21			
Qualità delle Informazioni	4,33	4,38	4,45			
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,05	4,32	4,18			
Problem solving	4,03	4,23	4,17			
Giudizio complessivo	4,21	4,36	4,36			

Specifica tecnica: il valore CSI rappresenta la media dei risultati degli indicatori semplici riportati a pagina 28.



SERVIZI UFFICIO ECONOMATO (ultimi 5 indicatori)

■ Valore 2020 ■ Valore 2019 ■ Valore 2018



Risultati dettagliati Indicatori 2020

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2020	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2020
E' facile contattare l'ufficio Economato (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,11		4,33	4,18
Gli uffici sono confortevoli	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	3,63			
Il personale è cortese	Cortesia	4,32			
Il personale è competente	Competenza	4,37			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,58			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,21	Qualità delle Informazioni	4,33	
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,37			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,42			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta - tempi di attesa	4,05	Problem solving	4,03	
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,05			
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	3,94			
Il problema per cui ho contattato l'ufficio Economato è stato risolto.	Soluzione del problema	4,11			
Tenendo conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Giudizio complessivo	4,21			

Risultati delle domande informative e suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

Dom. n.2 - Indica, secondo la tua esperienza, quale di questi interventi potrebbero rendere più efficienti gli scambi comunicativi con l'Ufficio Economato:	N. risposte
Risposta predefinita: Manualistica e FAQ su aspetti specifici delle procedure di gara	15
Altro (specificare)... -Predisporre apposito disciplinare con le specifiche di tutte le caratteristiche delle gare telematiche -Faq su aspetti procedure di gara -Aumento numero personale dedicato	3
Dom. n.8 - Indica, secondo la tua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato:	
Nessun miglioramento	13
Risposta libera dell'utente: -Effettuazione di tutte le procedure di affidamento e assistenza prodromica alla formazione dei capitolati e dei criteri di selezione e qualitativi nell'Offerta economicamente più vantaggiosa -Diffondere manuali procedurali ed operativi, magari su piattaforma informatica di documentazione -Necessità di avere più personale a disposizione nell'Ufficio -Messa a disposizione degli uffici di atti tipo da utilizzare come riferimento (DD a contrarre, capitolato speciale ecc.) -Supporto tecnico per la determinazione corrispettivi a base di gara	5

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online rivolto agli utenti interni	10 novembre – 10 dicembre 2020	19

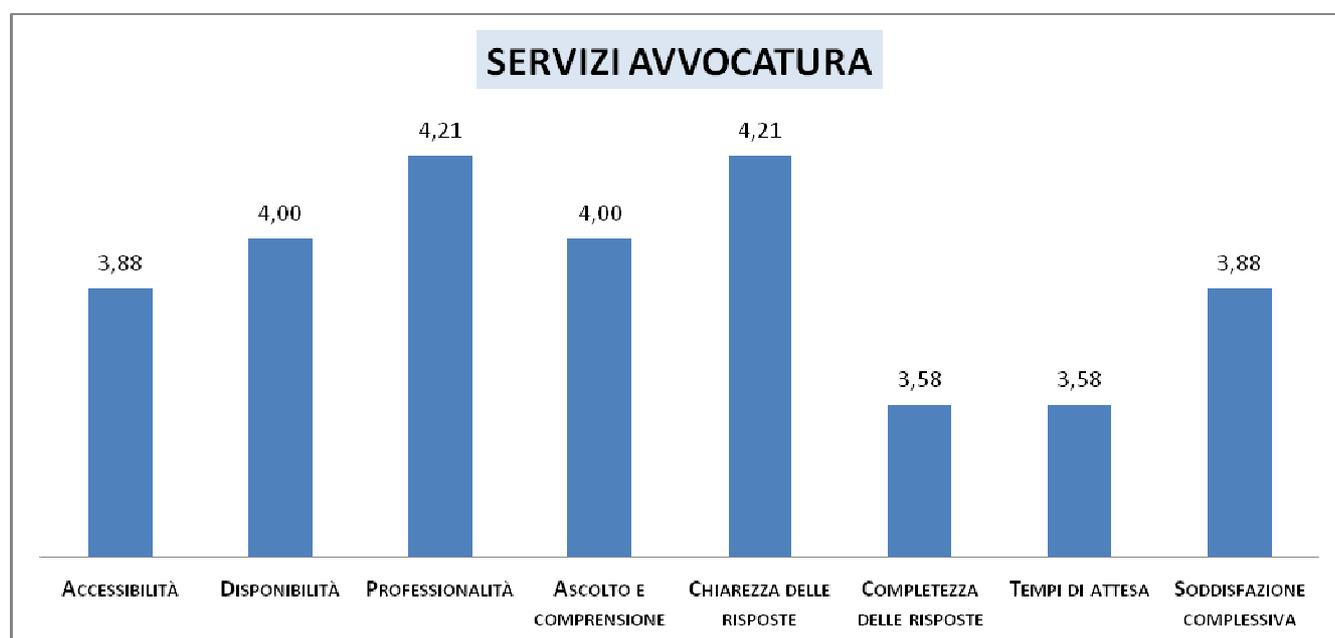
4.7 Servizio di Consulenza giuridico-legale

Utenti: utenti interni, Dirigenti e Responsabili degli uffici, ai quali l'Avvocatura civica fornisce consulenza giuridico-legale su specifica richiesta.

Servizi erogati: il servizio di consulenza giuridico-legale offerto dall'Avvocatura, che viene fornito dopo lo studio del caso rappresentato, comprensivo dei precedenti giurisprudenziali, inquadra la situazione all'interno della disciplina normativa di riferimento, affronta anche gli aspetti collaterali della questione, fornisce linee di indirizzo, chiarisce al richiedente leggi e concetti e indica le possibili strade da percorrere per risolvere il caso proposto.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Affermazione	Indicatore	Valore 2020	C.S.I.
Tenendo anche conto del periodo di lockdown ritengo sia facile contattare l'Avvocatura per telefono, email, di persona presso l'ufficio	Accessibilità	3,88	3,92
Il personale dell'Avvocatura è disponibile	Disponibilità	4,00	
Il personale dell'Avvocatura opera con professionalità	Professionalità	4,21	
Il personale dell'Avvocatura ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,00	
Le informazioni legali mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,21	
La consulenza fornita ha affrontato con completezza tutti gli aspetti del mio problema	Completezza delle risposte	3,58	
Tenendo anche conto del periodo di lockdown e della complessità giuridica delle/a mie richieste/a, l'ufficio ha risposto in tempi che reputo rapidi	Tempi di attesa	3,58	
Tenuto conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Soddisfazione complessiva	3,88	



Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del servizio

Dom. n.2 - Indica, secondo la tua esperienza, quale di questi interventi potrebbero rendere più efficienti gli scambi comunicativi con l'Avvocatura Civica:
Servirebbe un sistema di prenotazione per le consulenze legali, prevedendo tempi massimi, trascorsi i quali si ritiene non fornito il parere
Scaricano sugli uffici aspetti legali
Si auspica un maggiore coinvolgimento nelle problematiche dell'ufficio richiedente
Calarsi di più nella problematica e non considerare solo la richiesta fatta: il vostro occhio vede problemi che noi non riusciamo a vedere

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	26 novembre – 26 dicembre 2020	24

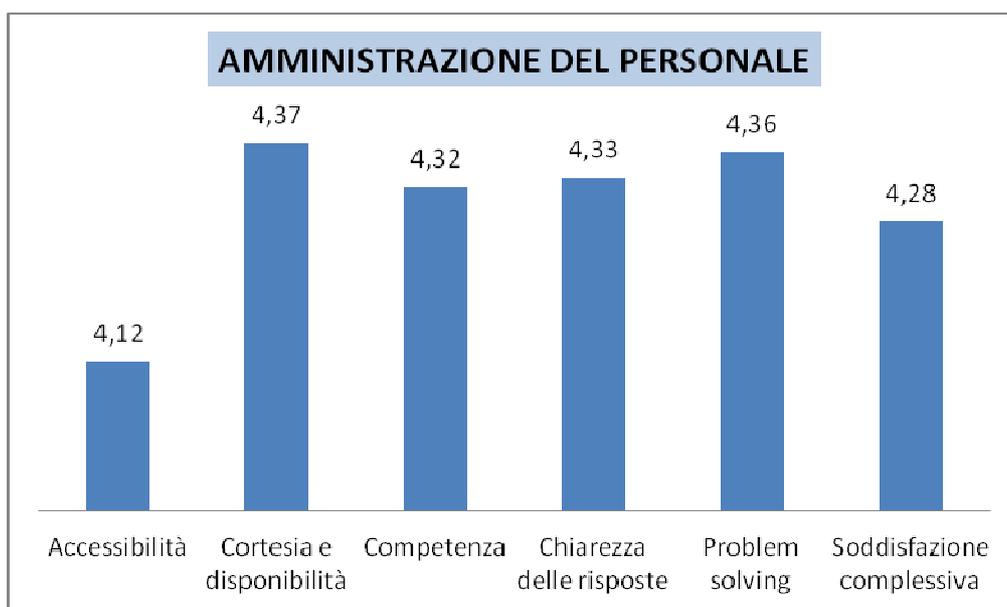
4.8 Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presente/assenze)

Utenti: utenti interni, dipendenti dell'ente a cui l'Ufficio Amministrazione del personale fornisce informazioni su stipendi, permessi, presente/assenze.

Servizi erogati: stipendi, permessi, presente/assenze.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatore	Valore 2020	C.S.I.
Accessibilità	4,12	4,30
Cortesia e disponibilità	4,37	
Competenza	4,32	
Chiarezza delle risposte	4,33	
Problem solving	4,36	
Soddisfazione complessiva	4,28	



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	07 dicembre – 31 dicembre 2020	337

Suggerimenti degli utenti per il miglioramento del Servizio Amministrazione del personale (stipendi, permessi, presente/assenze)

Miglioramento sistema informatico
Alcune procedure cartacee sono superate dall'uso ormai generalizzato dei mezzi informatici
Migliorare il sistema telematico ancora, con la possibilità di intervento del dipendente in caso di errori materiali, senza impegnare l'amministrazione del personale
Non dipende assolutamente dal personale, forse i programmi sono troppo rigidi, ma in effetti questa rigidità dei programmi si ripercuote sulla snellezza delle procedure
Maggiore rapidità nell'aggiornamento del cartellino a seguito di autorizzazione dei giustificativi
Per le ricevute delle trasferte effettuate (ora sospese) dovrebbe esserci un modo per trasmetterle anche online, mentre invece occorre sempre portare all'ufficio Personale il cartaceo
Possibilità di visualizzare il cartellino anche dal computer di casa
Unico applicativo per gestione timbrature e giustificativi
Deve essere migliorato o cambiato il sistema delle presenze assenze che presenta degli aspetti ormai obsoleti ed anche limiti che possono essere risolti solo forzando manualmente il sistema
Consentire il più possibile la compilazione dei moduli attraverso format ed utilizzando sistemi di trasmissione dei documenti online
Software obsoleto
Maggiore elasticità nell'inserimento manuale di modifiche al programma di gestione dei cartellini in base a situazioni particolari e non abituali che si possono verificare
Accessibile da casa sulla intranet
Il programma delle presenze non è intuitivo andrebbe sostituito
Modifica dei programmi informatici
Miglioramento sistema dei contatti con l'ufficio
Più facile il contatto telefonico per ottenimento di informazioni
Possibilità di contattare telefonicamente i dipendenti in lavoro agile
Il servizio ha funzionato anche se le problematiche ci sono perché non tutti gli uffici sono collegati al telefono del lavoro. Nel complesso vista l'emergenza è andata bene
Più canali per contattare gli Uffici (via posta elettronica, deviazione del telefono di ufficio)
Contatto telefonico
Maggior facilità di contattare gli Uffici
Contatto diretto
Integrare con la deviazione di chiamata laddove non attivato, al fine di agevolare maggiormente la contattabilità dei colleghi
Contatto telefonico di dipendenti in lavoro agile
Manca la certezza di poter contattare il personale
Il servizio telefonico
Sono migliori i contatti per email
Al telefono spesso non si riceve risposta
Cortesia e disponibilità
L'ufficio permessi adotta come sempre un atteggiamento di disinformazione/ostilità invece di aiutare il personale a risolvere i propri problemi mentre l'ufficio stipendi lavora molto bene
Cortesia personale
Maggior cortesia del personale
Più disponibilità verso noi colleghi
Sarebbe importante maggiore disponibilità
Maggiore disponibilità nei confronti di chi come me è costretto a lavorare da casa per alcuni mesi perché esentato dalla presenza in ufficio per motivi di salute

Miglioramento informazioni / comprensibilità cedolino
Informazioni circa la busta paga
Maggiore chiarezza del documento del Cedolino stipendiale ed esplicitazione dei relativi calcoli applicati
Prestare più attenzione alle voci stipendiali
Il cedolino stipendi è difficile da visualizzare, sarebbe opportuno creare un altro sistema di visualizzazione
Bisognerebbe rendere più trasparente e leggibile autonomamente il cedolino così da evitare continue richieste di spiegazioni che spesso non arrivano
Busta paga più comprensibile voce per voce
Orari di apertura
Dato che gli utenti sono i lavoratori l'orario di ricevimento e delle telefonate dovrebbe essere diverso dato che nello stesso orario siamo impegnati a ricevere il pubblico
Non mantenere apertura dell'ufficio ai dipendenti negli stessi orari di apertura al pubblico
Maggiore apertura oraria
Dovrebbe esser variato l'orario apertura degli uffici del personale, al momento è uguale a quello in cui tutti gli uffici sono aperti al pubblico
Maggiore orario di apertura al pubblico (dipendenti)
Ampliamento orari di accesso
Miglioramento informazioni / comprensibilità cartellino e timbrature
Maggiori informazioni e chiarezza nelle modalità di gestione del cartellino e delle timbrature
Maggiori istruzioni ed assistenza su tutte le regole che è necessario sapere nel funzionamento del cartellino (come si registrano giustificativi, trasferte, timbrature, come correggerle, etc...)
Sarebbe utile un vademecum con tutte le istruzioni in base alle varie casistiche, redatto in base alle problematiche riscontrate più frequentemente
Spiegare meglio ai nuovi assunti il funzionamento dei sistemi di controllo delle presenze in servizio
Gentilezza
Una maggior gentilezza da parte di un operatore
Gentilezza ed empatia
Una maggiore gentilezza da parte di alcuni operatori
Tempestività
Avere risposte in tempi più brevi
Rispondere ai vari quesiti, spesso non è stato così
Velocizzare il rilascio dei buoni pasto
Comunicazione interna
Maggiore dialogo e scambio di informazioni tra i reparti
Maggiore circolarità di informazioni
Competenza
Prima di fornire risposte non corrette, informarsi adeguatamente, sia leggendo attentamente le norme, sia confrontandosi con altri Enti interessati
Completezza informazioni
Maggiore esaustività nelle informazioni
Altre osservazioni e suggerimenti
<i>La signora X dipendente dell'ufficio Stipendi (nome non riportato per motivi di privacy) è una delle migliori dipendenti del comune. Professionale, gentile e carina</i>
Più attenzione per quei dipendenti che si stanno avvicinando al pensionamento
Permessi covid
Utile una interpretazione della normativa in materia di personale un poco meno penalizzante per i dipendenti nell'articolazione oraria, nello svolgimento dello straordinario e della pausa pranzo
Andare incontro ai diritti dei lavoratori e non ostacolarli
La competenza e la capacità di relazione con i colleghi dovrebbero essere maggiormente diffusi e sarebbe necessaria una maggiore elasticità nell'interpretazione delle norme

Altre osservazioni e suggerimenti
Più chiarezza nella dicitura
Quando c'è un nuovo arrivato qualcuno dovrebbe spiegare come funzionano le cose
Qualche semplificazione
Non adeguato al lavoro agile
Sarebbe utile un vademecum con tutte le istruzioni in base alle varie casistiche, redatto in base alle problematiche riscontrate più frequentemente

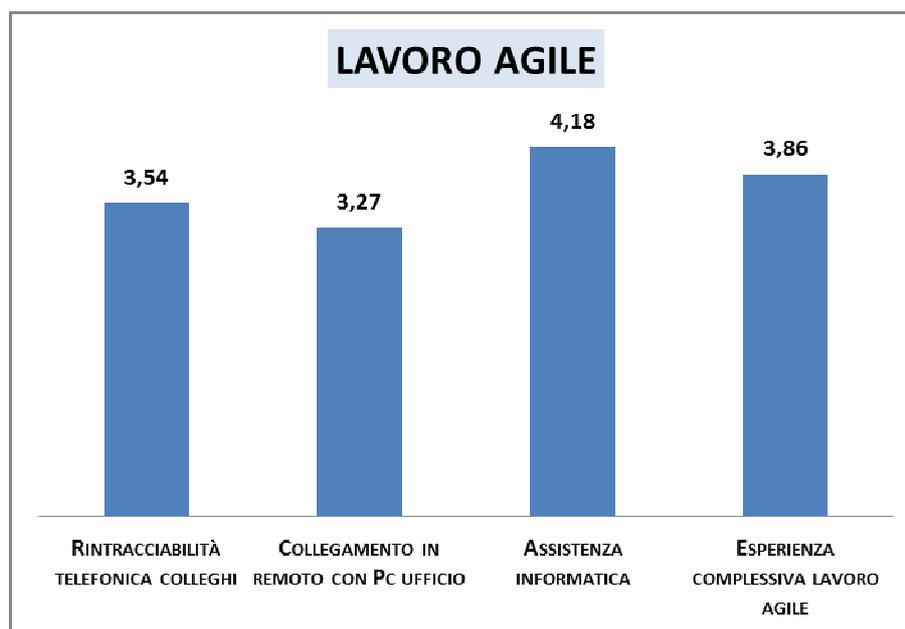
4.9 Lavoro agile

Utenti: dipendenti che hanno lavorato parzialmente o totalmente in modalità agile con esclusione di coloro che non sono intestatari di caselle di posta elettronica (es.: vigili urbani etc.), che hanno lavorato sempre in presenza e/o addetti a servizi essenziali.

I primi tre indicatori evidenziano gli aspetti peculiari del lavoro agile su cui i dipendenti sono stati invitati ad esprimere il proprio apprezzamento: il collegamento da remoto con il Pc dell'ufficio, la rintracciabilità telefonica dei colleghi e l'assistenza informatica. L'ultimo indicatore (esperienza complessiva lavoro agile) fornisce le informazioni sulla soddisfazione complessiva in relazione agli aspetti indagati in merito all'esperienza di lavoro agile nel nostro ente.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatore	Valore 2020	C.S.I.
Rintracciabilità telefonica colleghi	3,54	3,71
Collegamento in remoto con Pc ufficio	3,27	
Assistenza informatica	4,18	
Esperienza complessiva lavoro agile	3,86	



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	02 dicembre – 31 dicembre 2020	325

L'indagine interna sul lavoro agile rivolta ai dipendenti è oggetto di un separato report molto dettagliato. Di seguito sono riportate le osservazioni ed i suggerimenti sull'esperienza di lavoro in modalità agile, oggetto di una specifica domanda a cui il dipendente poteva rispondere liberamente.

Le numerose risposte sono state organizzate e tematizzate sulla base del loro contenuto semantico.

Domanda n. 10-Osservazioni e suggerimenti sulla tua esperienza di lavoro in modalità agile	%
Negativa, preferisco lavorare in presenza/lavoro da svolgersi in presenza (pubblico)	4,18
Negativa mancanza scambi/confronti con colleghi	0,64
Positiva, con miglioramenti informatici: dotazioni, collegamento, applicativi, telefoni, applicativi per gestione pratiche/utilizzo del PC per le telefonate	28,62
Positiva	27,01
Positiva, da alternare alla presenza	12,54
Positiva, ma necessità di contattare più facilmente i colleghi/reperibilità di tutti i colleghi come in presenza	7,72
Positiva, migliore organizzazione modalità lavorative	4,82
Positiva, con rimborso/ristoro straordinari/buoni pasto	4,50
Positiva, conciliazione vita-lavoro e migliore organizzazione personale	3,86
Positiva, con diritto alla disconnessione	2,25
Positiva, ma necessità di consultazione archivi cartacei/necessità digitalizzazione archivi	1,93
Positiva, ma mancanza scambi/confronti con colleghi	1,93
Totale	100,00

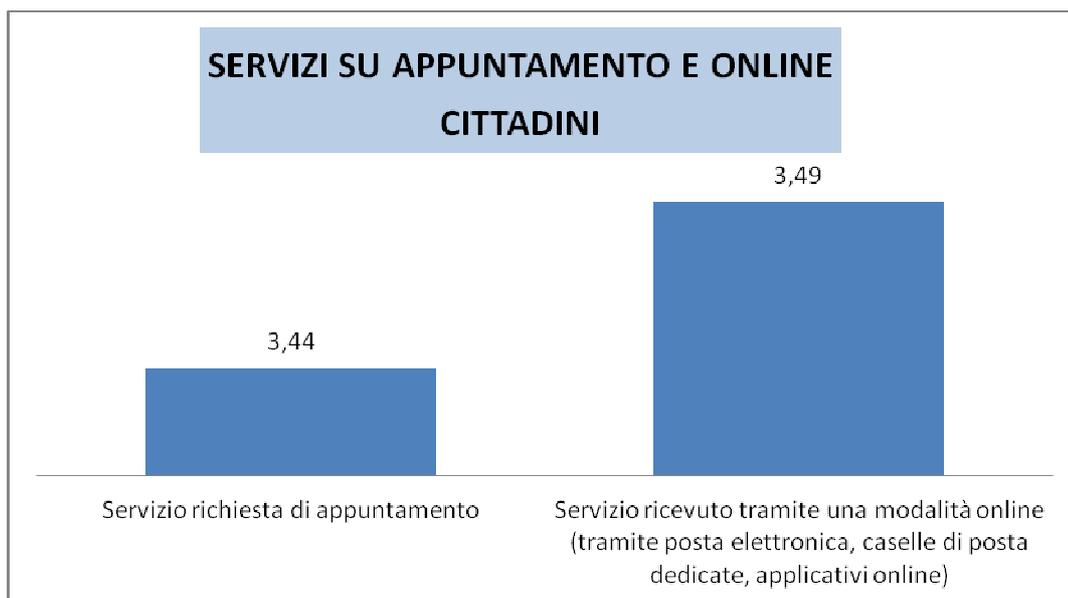
4.10 Servizi su appuntamento e online

Utenti: cittadini utenti che hanno richiesto un appuntamento e/o hanno usufruito di un servizio erogato online. L'indagine è incentrata sulla verifica del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alle nuove modalità di prenotazione di appuntamento e di erogazione dei servizi online durante il lockdown e il periodo di emergenza. Ai cittadini è stato chiesto di valutare il sistema di prenotazione degli appuntamenti attivato dall'ente per disciplinare l'accesso ai locali e limitare le occasioni di contagio senza penalizzare il servizio offerto e dare una valutazione ai servizi erogati tramite modalità online (posta elettronica, caselle di posta dedicate, applicativi informatici).

Servizi erogati: servizio richiesta di appuntamento e servizio erogato online.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatori	Valore 2020	C.S.I.
Servizio richiesta di appuntamento	3,44	3,47
Servizio ricevuto tramite una modalità online (tramite posta elettronica, caselle di posta dedicate, applicativi online)	3,49	



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online raggiungibile tramite banner pubblicato in home page sul sito internet del comune all'indirizzo www.comune.livorno.it	02 dicembre – 31 dicembre 2020	88

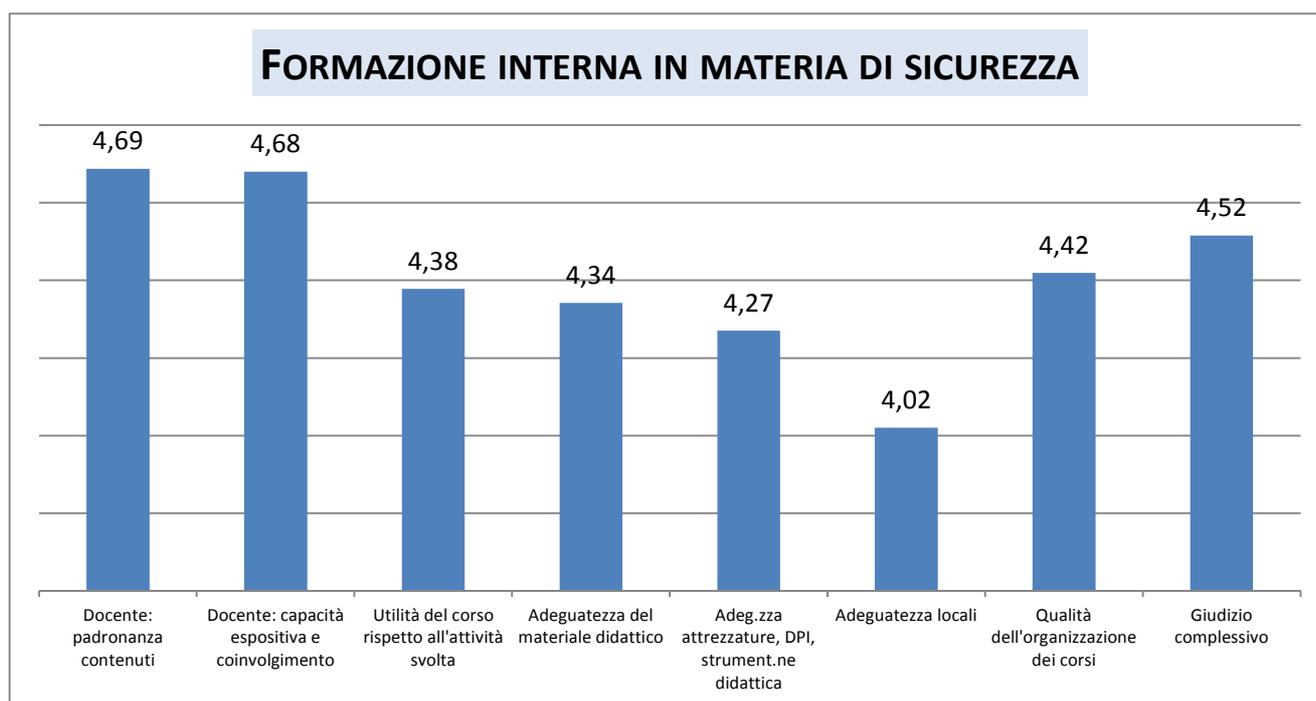
4.11 Servizio formazione – Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

Utenti: dipendenti che hanno frequentato corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, in presenza o FAD (formazione a distanza).

Servizi erogati: formazione in materia di sicurezza sul lavoro.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatore	Valore 2020	C.S.I.
Docente: padronanza contenuti	4,69	4,39
Docente: capacità espositiva e coinvolgimento	4,68	
Utilità del corso rispetto all'attività svolta	4,34	
Adeguatezza del materiale didattico	4,34	
Adeg.zza attrezzature, DPI, strument.ne didattica	4,27	
Adeguatezza locali	4,01	
Qualità dell'organizzazione dei corsi	4,30	
Giudizio complessivo	4,52	



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario autocompilato	Anno 2020 - n. 56 corsi (singoli o con più edizioni)	755

4.12 Mostra "Modigliani e l'avventura di Montparnasse"

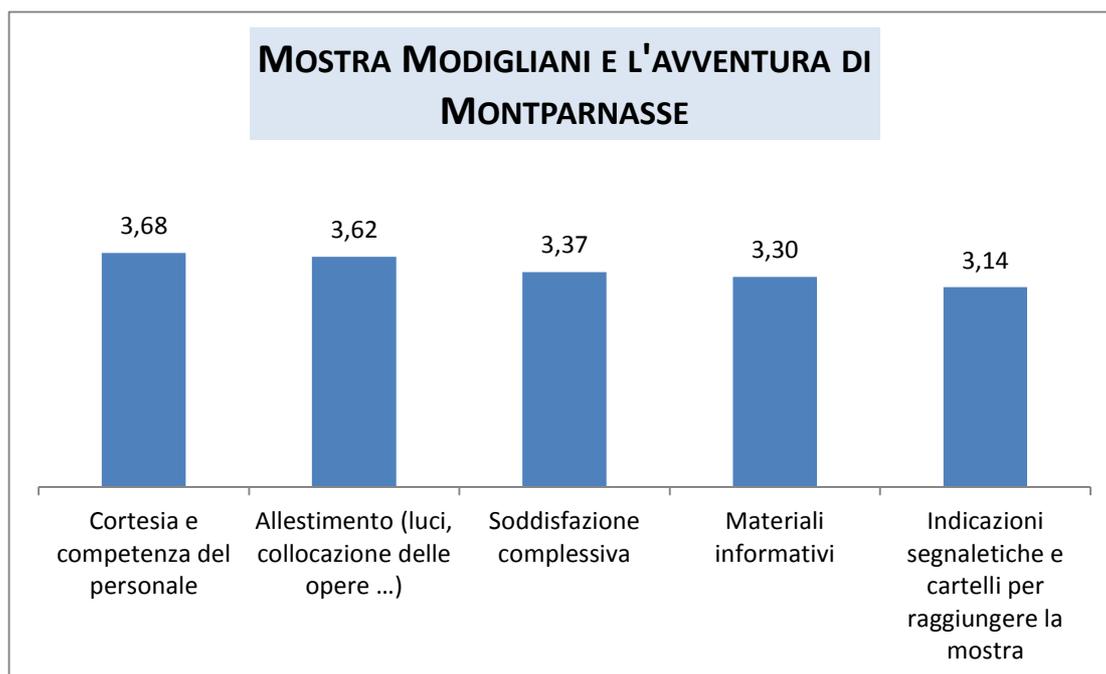
Utenti: visitatori che hanno usufruito dei servizi erogati presso la Mostra.

Il Museo della Città, ubicato presso i locali detti "Bottini dell'Olio" in piazza del Luogo Pio ha ospitato, dal 7 novembre 2019 al 17 febbraio 2020 (chiusura posticipata di un giorno), la mostra di respiro internazionale dal titolo "Modigliani e l'avventura di Montparnasse. Capolavori dalle collezioni Netter e Alexandre", che comprendeva ventisei opere dell'illustre concittadino Amedeo Modigliani e più di un centinaio di capolavori dell'École de Paris appartenuti ai due collezionisti Jonas Netter e Paul Alexandre che hanno accompagnato e sostenuto il pittore nel corso nella sua vita.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI) Scala 1 – 4

Indicatore	Valore 2020	CSI
Cortesia e competenza del personale	3,68	3,42
Allestimento (luci, collocazione delle opere ...)	3,59	
Soddisfazione complessiva	3,37	
Materiali informativi	3,30	
Indicazioni segnaletiche e cartelli per raggiungere la mostra	3,14	

*CSI: media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Gennaio – 17 febbraio 2020	128

L'analisi degli indicatori fornisce il seguente quadro (si riportano i dati più significativi):

- l'indice complessivo di customer satisfaction, che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti, raggiunge un punteggio di 3,42 su un massimo di 4,00, che mostra un livello di gradimento molto soddisfacente;
- l'indicatore che ha ottenuto la valutazione più elevata è "*Cortesìa e competenza*", che attiene alla soddisfazione degli intervistati rispetto all'accoglienza da parte del personale e raggiunge una valutazione media di 3,68 su un massimo di 4,00;
- l'indicatore che ha ottenuto la valutazione più bassa è "*Indicazioni segnaletiche e cartelli*", che raggiunge una valutazione media di 3,14 su un massimo di 4,00.

Dalla rilevazione delle variabili anagrafiche degli utenti (residenza, sesso, titolo di studio) si ricavano le seguenti informazioni:

- i residenti in Italia sono prevalenti con il 98,41% (nella provincia di Livorno il 36,51%, nel resto d'Italia il 61,90%), mentre il 1,59% dei visitatori che hanno compilato il questionario provengono dall'estero;
- la maggior parte dei rispondenti è donna (71,54%);
- il livello di istruzione dichiarato è alto: il 55,91% dichiara di possedere un titolo di studio universitario, mentre il 39,37% ha una scolarità superiore.
