INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NEL 2021 SUI SERVIZI IN RETE PARTE INTEGRANTE DEL DOCUMENTO "INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2021" PUBBLICATO ALLA PAGINA DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE Indagini e monitoraggi | Città di Livorno (comune.livorno.it)

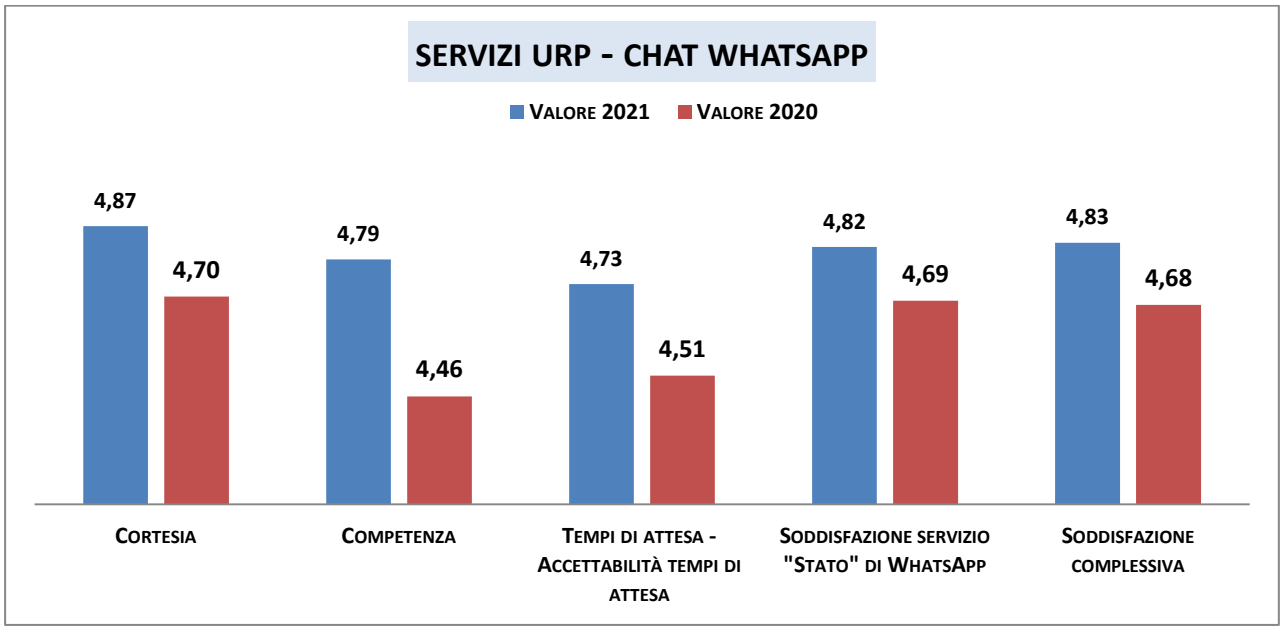
4.1 Servizio URP –Ufficio Relazioni con il Pubblico - chat WhatsApp

Descrizione: ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) proponeva agli utenti un questionario sul gradimento dei servizi prestati a sportello. Il questionario veniva compilato al termine del servizio tramite un tablet ma dal 2020 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.

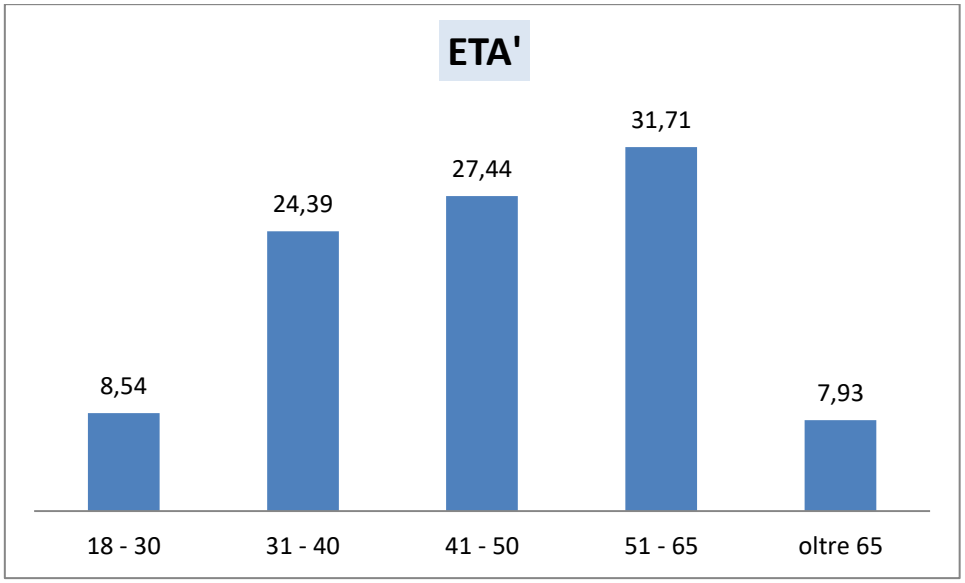
Utenti: cittadini iscritti alla chat dell'URP tramite WhatsApp: 2.920 iscritti, contatti totali 2021: 7.599 per un totale di 90.543 messaggi.
Servizi: informazioni di carattere generale o personalizzato sui servizi comunali.

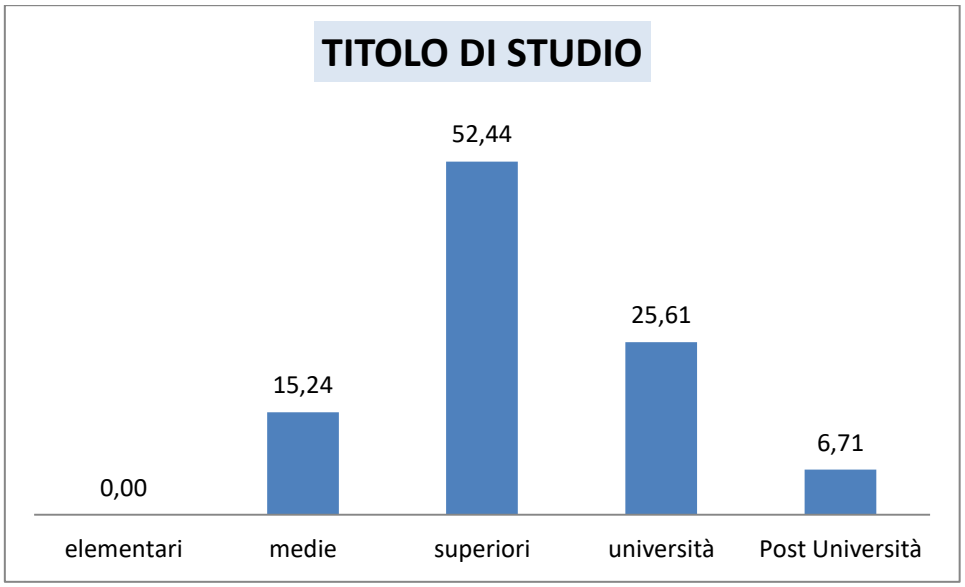
Valore per singoli servizi degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI- media semplice degli indicatori) Scala 1 – 5

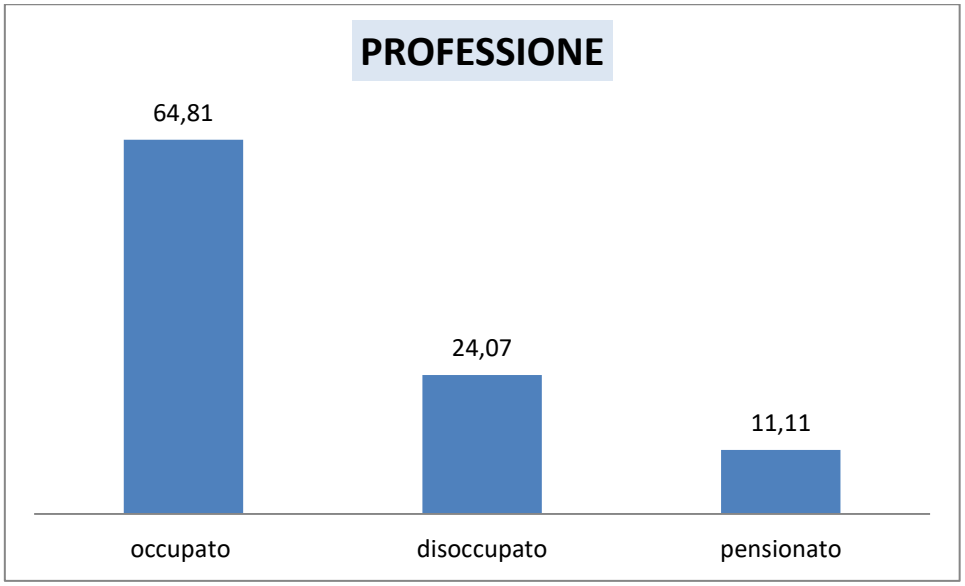
Indicatore	Valore 2021	Valore 2020	CSI 2021	CSI 2020
Cortesia	4,87	4,70	**4,81**	**4,61**
Competenza	4,79	4,46		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,73	4,51		
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,82	4,69		
Soddisfazione complessiva	4,83	4,68		



Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti







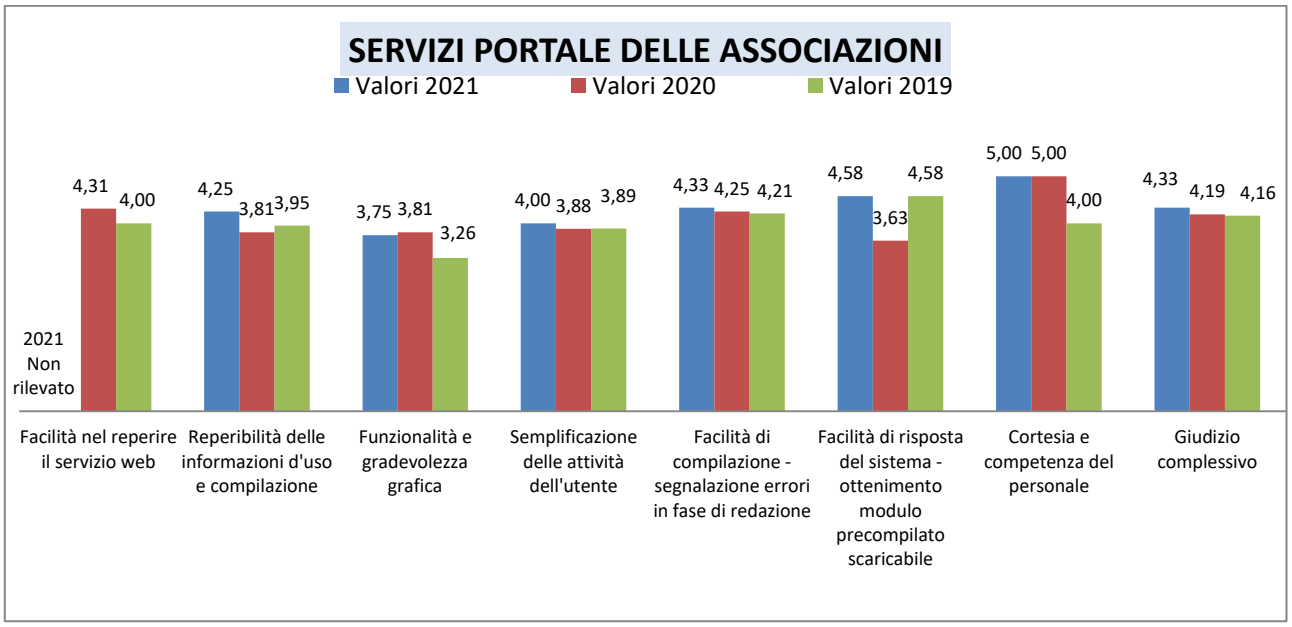
4.8 Portale associazionismo (funzionalità del portale)

Descrizione: il portale Associazioni, accoglie i dati delle associazioni livornesi iscritte all'Albo delle Associazioni comunali, come previsto dal *Regolamento relativo ai rapporti con le associazioni ed altri soggetti senza scopo di lucro* ed raggiungibile all'indirizzo internet http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp.
Fornisce inoltre 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.

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito del servizi erogati sul Portale Associazioni nel periodo 01 - 30 novembre 2021 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e richiedere i chiarimenti in merito all'ufficio.

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

Indicatore	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019	CSI 2021	CSI 2020	CSI 2019
Facilità nel reperire il servizio web	non riproposta	4,31	4,00	**4,32**	**4,11**	**4,01**
Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	4,25	3,81	3,95			
Funzionalità e gradevolezza grafica	3,75	3,81	3,26			
Semplificazione delle attività dell'utente	4,00	3,88	3,89			
Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,33	4,25	4,21			
Facilità di risposta del sistema - ottenimento modulo precompilato scaricabile	4,58	3,63	4,58			
Cortesia e competenza del personale	5	5,00	4,00			
Giudizio complessivo	4,33	4,19	4,16			



Il questionario disponeva di una sezione che consentiva di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti.

Inserisci qui i tuoi suggerimenti per il miglioramento del servizio:
Suggerisco una maggiore semplificazione delle procedure per facilitare l'accesso per tutti a prescindere dal livello di preparazione informatica.
Il menù a tendina sulla sinistra quando si apre il portale mostra le opzioni sovrapposte
Non sempre funziona con Google Chrome e per essere sicuri del funzionamento bisogna usare Internet Explorer non più istallabile in tutti i pc

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	01 - 30 novembre 2021	12