



## COMUNE DI LIVORNO

Ufficio Controllo di gestione

### Dati del controllo di qualità 2016

I dati del controllo di qualità dei servizi per l'anno 2016 provengono dalla realizzazione *del Piano per il controllo di qualità* a cui è stata data attuazione attraverso indagini di customer satisfaction condotte in modo autonomo. Le indagini sono state realizzate privilegiando lo strumento del questionario anonimo, somministrato tramite interviste dirette, telefoniche, online o nella forma autocompilata dall'utente al termine dell'erogazione del servizio.

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 2016 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	Periodo /	Risultato (CSI)* Scala 1-5
Servizi demografici	Anagrafe	Intervista diretta presso Anagrafe	6 marzo – 6 maggio 2016 (1 settimana al mese)	4,44
	Stato Civile	Questionario autocompilato	20 settembre – 20 dicembre 2016	4,71
Affari Generali	Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	3 ottobre – 31 dicembre 2016	4,83
	Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	3 ottobre – 31 dicembre 2016	4,77
Contratti, provveditorato, economato	Provveditorato (utenti interni)	Questionario online	12 settembre – 23 settembre 2016	4,27
	Provveditorato (utenti esterni - imprese)	Intervista telefonica	14 novembre – 31 dicembre 2016	4,22
	Economato (utenti interni)	Questionario online	21 novembre – 2 dicembre 2016	4,44
Servizi culturali, tempo libero e giovani	Ciclo di conferenze "Fra(m)menti livornesi"	Questionario autocompilato	4 febbraio – 6 maggio 2016	4,41
	Biblioteca Labronica	Questionario autocompilato	17 novembre – 17 dicembre 2016	4,14
	Museo Giovanni Fattori	Questionario autocompilato (format Regione Toscana)	3 ottobre - 31 dicembre 2016	3,50
Commercio	Mercato Centrale	Intervista diretta presso il Mercato Centrale e questionario online per chi lo richiede	17 – 21 ottobre e 24 - 28 ottobre 2016 (10 giorni – 4 ore ogni mattina)	4,03
	Commercio su Aree pubbliche	Questionario autocompilato	3 ottobre – 31 dicembre 2016	4,90
	Commercio su Aree private	Questionario autocompilato	3 ottobre – 31 dicembre 2016	4,89
	Turismo (utenti esterni – terzo settore, imprese)	Intervista telefonica	14 novembre – 31 dicembre 2016	4,57

L'indice di customer satisfaction per l'anno 2016 ha mostrato un livello di gradimento soddisfacente e molto soddisfacente: i valori dell'indice sono compresi in un intervallo tra 3,50 (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.

## Metodologia

Per intervistare gli utenti dei sei servizi comunali che hanno una forte valenza di front office 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, con un numero contenuto di domande per favorire la compilazione ma completo che ripercorre il processo di accesso al servizio nell'ottica del fruitore.

Il questionario-tipo per gli uffici di front office, oltre ad attenersi alle disposizioni del Regolamento sui Controlli interni del Comune di Livorno (approvato con 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 esprime il proprio giudizio di qualità percepita (ad esempio: *Il personale è cortese e disponibile – indicatore: Cortesia e disponibilità*).

Il giudizio di qualità percepita viene espresso dall'utente attraverso una scala semantica a 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.

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.

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

## I risultati delle indagini

La tabella seguente espone in dettaglio i valori dei sei indicatori semplici e dell'indice sintetico CSI (Customer Satisfaction Index, quest'ultimo media degli indicatori semplici) costruiti per misurare la percezione di qualità dei fruitori dei servizi di front office che hanno avuto la possibilità, se lo desideravano, di autocompilare il questionario al termine dell'erogazione del servizio.

Per intercettare il maggior numero di utenti la rilevazione presso ogni ufficio è durata tre mesi, concentrata nell'ultimo periodo dell'anno (ottobre, novembre e dicembre 2016).

Indicatori	Anagrafe	Stato Civile	Centro Servizi al Cittadino - Area Sud	Centro Servizi al Cittadino - Area Nord	Commercio su Aree Pubbliche	Commercio su Aree Private
Cortesia e disponibilità	4,61	4,80	4,83	4,87	4,97	4,95
Competenza	4,58	4,78	4,81	4,83	4,96	4,92
Problem solving	4,42	4,79	4,82	4,82	4,95	4,95
Accettabilità tempi di attesa	4,27	4,69	4,74	4,81	4,96	4,86
Adeguatezza spazi fisici	4,29	4,48	4,64	4,80	4,57	4,70
Soddisfazione attività complessiva	4,46	4,71	4,80	4,85	4,98	4,95
<b>Customer Satisfaction Index</b>	<b>4,44</b>	<b>4,71</b>	<b>4,77</b>	<b>4,83</b>	<b>4,90</b>	<b>4,89</b>

Per gli altri otto servizi oggetto di analisi sono stati utilizzati questionari personalizzati sulla specificità del servizio facendo ricorso alle esperienze pregresse per favorire la confrontabilità dei risultati nel tempo, apportando modifiche ove necessario e richiesto dall'evoluzione dei bisogni e dei servizi.

#### Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti professionali (imprese) dei servizi erogati dall'ufficio Provveditorato

Indicatore complesso	Valore Indicatore complesso
Facilità di contatto	4,20
Adeguatezza spazi fisici	3,38
Cortesia	4,46
Competenza	4,42
Integrità	4,32
Problem solving	4,45
Informazioni sulla gara	4,30
Facilità di partecipazione alle gare	3,64
Facilità di utilizzo piattaforma START	4,75
Correttezza nella fase di valutazione delle offerte	4,13
Facilità di accesso agli atti	4,48
Giudizio complessivo	4,27

#### Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni (dipendenti comunali) dei servizi erogati dall'ufficio Provveditorato

Indicatore complesso	Valore Indicatore complesso
Facilità di contatto	4,31
Adeguatezza spazi fisici	3,54
Cortesia	4,43
Competenza	4,56
Integrità	4,69
Comunicazione	4,20
Qualità delle informazioni	4,31
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,17
Problem solving	4,21
Giudizio complessivo	4,41

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi erogati dall'ufficio Economato

Indicatore complesso	Valore
Contatto	4,33
Adeguatezza spazi fisici	3,58
Cortesia	4,67
Competenza	4,71
Integrità	4,83
Comunicazione	4,29
Qualità delle informazioni	4,54
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,29
Problem solving	4,49
Giudizio complessivo	4,54

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Ciclo di conferenze "Fra(m)menti Livornesi"

Indicatore	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	CSI 2016	CSI 2015	CSI 2014
Rispondenza alle aspettative	4,40	4,48	Non rilevato			
Completezza argomenti	4,40	4,55	4,23	4,41	4,54	4,25
Durata	4,35	4,66	4,28			
Discussioni	4,12	4,31	3,70			
Ambiente	4,72	4,78	4,28			
Giudizio complessivo ciclo conferenze	4,44	4,48	4,78			

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dalla Biblioteca Labronica

Valori 2016 e 2014 Indicatori di customer satisfaction Biblioteca Labronica				
Indicatore	Valore 2016	Valore 2014	CSI 2016	CSI 2014
Orario	4,46	4,42	4,14	3,93
Funzionalità	4,43	3,94		
Accoglienza	4,58	4,39		
Disponibilità posti	3,43	3,40		
Assistenza prestito e consultazione	4,20	4,22		
Postazioni Internet	3,81	3,31		
Velocità wi fi	3,76	3,52		
Giudizio complessivo	4,41	4,27		

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal Museo Giovanni Fattori

Valori 2016 – 2013 Indicatori di customer satisfaction Museo Giovanni Fattori								
Indicatore	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Valore 2013	CSI 2016	CSI 2015	CSI 2014	CSI 2013
Cortesia e competenza	<b>4,37</b>	4,46	4,28	4,21	<b>3,50</b>	3,71	3,36	3,68
Servizi generali	<b>4,14</b>	4,00	3,97	4,16				
Materiali informativi	<b>3,17</b>	3,46	2,91	3,35				
Allestimento	<b>2,97</b>	3,54	2,55	3,38				
Segnaletica	<b>2,39</b>	2,60	2,52	2,59				
Giudizio complessivo visita	<b>3,97</b>	4,23	3,94	4,39				

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Mercato Centrale

Valori 2016 e 2014 Indicatori di customer satisfaction Mercato centrale				
Indicatore	Valore 2016	Valore 2014	CSI 2016	CSI 2014
Orario	<b>4,43</b>	3,49	<b>4,03</b>	3,38
Facilità accesso	<b>4,23</b>	3,95		
Pulizia adiacenze	<b>3,71</b>	2,69		
Pulizia interna	<b>4,03</b>	3,42		
Sicurezza	<b>4,51</b>	4,46		
Gradimento eventi	<b>3,65</b>	3,02		
Segnaletica	<b>3,42</b>	2,13		
Giudizio complessivo	<b>4,23</b>	3,92		

## Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Turismo

Indicatore complesso	Valore	Indicatore semplice	Valore	Indice sintetico di Customer Satisfaction CSI
Adeguatezza delle informazioni	4,63	Completezza informazioni	4,63	<b>4,57</b>
		Accuratezza delle informazioni	4,50	
		Tempi di erogazione	4,75	
Capacità di risposta	4,56	Attività di coordinamento	4,56	
Gestione del contatto con l'utente	4,56	Facilità del contatto	4,50	
		Cortesìa	4,75	
		Disponibilità all'ascolto	4,69	
		Competenza	4,50	
		Chiarezza delle risposte	4,44	
		Assistenza ricevuta dal personale	4,50	
Soddisfazione complessiva	4,50	Soddisfazione complessiva	4,50	