

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NEL 2025 SUI SERVIZI IN RETE PARTE INTEGRANTE DEL DOCUMENTO "CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI-REPORT CONSUNTIVO 2025" PUBBLICATO ALLA PAGINA DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE ([https://www.comune.livorno.it/carta dei servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini monitoraggi](https://www.comune.livorno.it/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini-monitoraggi))

3.8.1. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) servizio chat Whatsapp (servizio online)

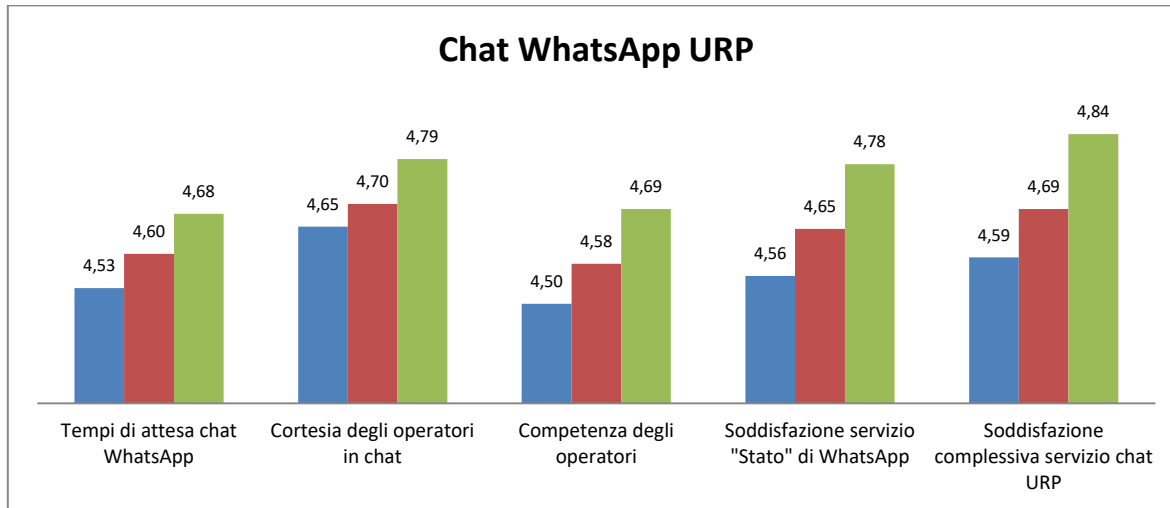
Descrizione: Dal 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) mette a disposizione dei cittadini il servizio chat di WhatsApp, attivato per offrire un ulteriore canale di comunicazione alternativo alla presenza fisica allo sportello. Al termine della conversazione gli utenti possono compilare un questionario online per valutare il servizio. Si riportano i dati dell'ultimo triennio.

Utenti: Cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

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

Indicatori	Valore2025 Scala 1-5	Valore2024 Scala 1-5	Valore2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,53	4,60	4,68	4,57	4,64	4,76
Cortesia degli operatori in chat	4,65	4,70	4,79			
Competenza degli operatori	4,50	4,58	4,69			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,56	4,65	4,78			
Soddisfazione complessiva servizio chat URP	4,59	4,69	4,84			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Consiglio di pubblicizzarla maggiormente. L'utente livornese, a meno che non abbia un reale interesse, consulta poco i servizi offerti sulle pagine e sui social istituzionali. Forse un servizio sul giornale e/o l'emittente locale di questo e altri servizi aiuterebbe.
Dovrebbe essere presente una chat per ogni problematica e dividere in settori. Almeno potrei dare parere positivo o esporre un problema.
Poter utilizzare questa chat per fare dei reclami relativi a problematiche del Comune.

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti per il lavoro svolto:

Apprezamenti
Si può sempre migliorare ma va bene.
Perfetto già così.
Secondo me ottimo ed utilissimo servizio.

Apprezamenti
Ogni volta che vi ho interpellato ho avuto risposte, grazie.
Bravi. Continuate così.
Grazie ottimo servizio.
Ogni volta che ho avuto bisogno, la risposta è stata celere ed esaustiva. Per me il servizio è perfetto. Grazie per questo canale.
Che dire utilissimo, veloce nelle risposte e competenza e gentilezza degli operatori. Magari altri servizi prendessero esempio da voi. Grazie.
Continuate così. Grazie.
Ottimo servizio rapido ed efficiente.
Per ora va bene così.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	15 settembre - 27 ottobre 2025	81

3.8.10. Servizio di consulenza SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)

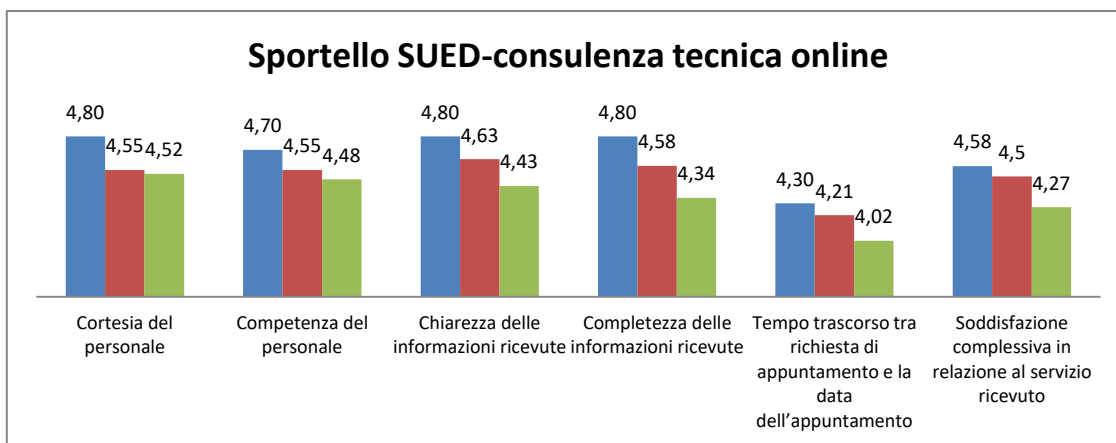
Descrizione: Lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, il martedì e il giovedì nell'arco di tutta la giornata e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro online gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare o già presentate, formulare quesiti, prospettare un intervento, rappresentare problematiche e condividere i propri documenti online senza spostarsi dal proprio studio. Inoltre, quando in sede di primo appuntamento online emergono esigenze di ulteriori approfondimenti, può essere concordato un ulteriore incontro, online o in presenza, secondo necessità. Lo Sportello riceve i professionisti in presenza nei giorni di mercoledì e venerdì mattina per due ore.

Utenti: Utenti che hanno usufruito del servizio online dello Sportello di consulenza tecnica per l'edilizia privata.

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

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia del personale	4,80	4,55	4,52	4,66	4,50	4,34
Competenza del personale	4,70	4,55	4,48			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,80	4,63	4,43			
Completezza delle informazioni ricevute	4,80	4,58	4,34			
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e la data dell'appuntamento	4,30	4,21	4,02			
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,58	4,50	4,27			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Potenziare il servizio con una possibilità di verifica di una pratica Scia (o P.C.) prima della presentazione online.
Predisporre un servizio di prenotazione on line, anziché tramite richiesta via mail.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2025	20

3.8.23. Servizio online iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio online)

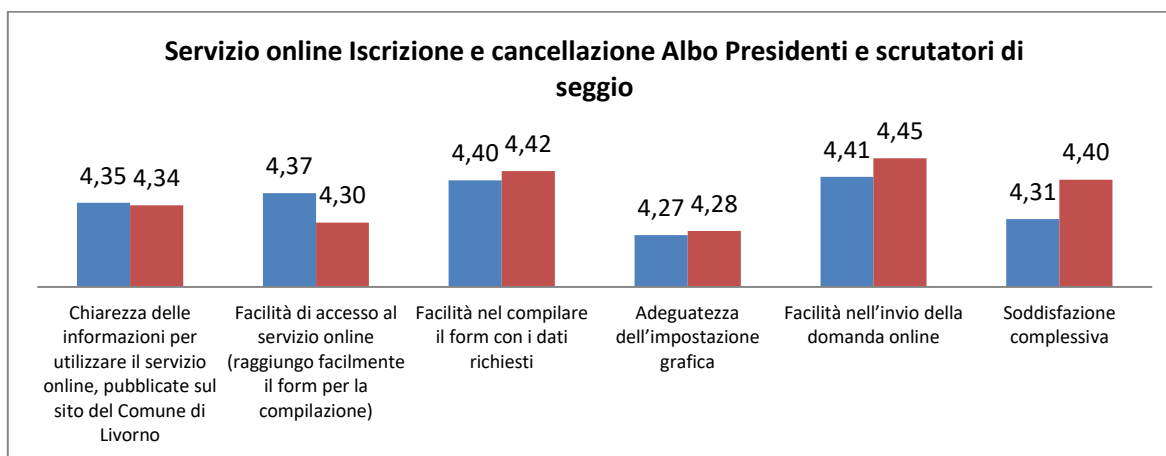
Descrizione: Servizio online rivolto a coloro che sono interessati all'inclusione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente di Seggio elettorale. L'iscrizione/cancellazione è disposta dalla Corte d'Appello entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Utenti: Scrutatori e presidenti di seggio elettorale che hanno utilizzato il servizio online.

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

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024
Chiarezza delle informazioni per utilizzare il servizio online, pubblicate sul sito del Comune di Livorno	4,35	4,34	4,35	4,36
Facilità di accesso al servizio online (raggiungo facilmente il form per la compilazione)	4,37	4,30		
Facilità nel compilare il form con i dati richiesti	4,40	4,42		
Adeguatezza dell'impostazione grafica	4,27	4,28		
Facilità nell'invio della domanda online	4,41	4,45		
Soddisfazione complessiva	4,31	4,40		

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Nel caso in cui fossi nominata presidente di seggio, vorrei avere la possibilità di essere 'formata' anche on-line in merito a tutte le procedure. Purtroppo la riunione che viene fatta a ridosso delle elezioni non presenta tutti gli argomenti che dovrebbero essere trattati a parte, anche con slides e corso on-line.
Ero andato in Comune di pomeriggio per informarmi della cancellazione dalle liste di Presidente di seggio, dopo che lo scorso anno ero stato chiamato a 63 anni per la prima volta dalla mia iscrizione - penso avvenuta intorno al 1996 - a fare questa incombenza, ma in estate gli uffici erano aperti solo la mattina e lavoro a Firenze. La gentilissima signora delle informazioni mi riferisce però che è possibile cancellarsi on line e così sono riuscito a fare. Segnalo che il sistema da notizia dell'avvenuta presentazione della domanda ma non della effettiva cancellazione.
Dare una maggiore diffusione attraverso email o tv locali del servizio che il comune mette a disposizione.
Mettere un avviso quando il servizio non è disponibile per qualche motivo.
Layout e grafica del sito più intuitiva, funzionalità più dirette e non passando da più sottogruppi.
Capire quando si avrà risposta in seguito alla domanda.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2025	133

3.8.25. Servizi di sportello e servizi online offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno

Descrizione: Il Servizio di sportello offerto riguarda la consulenza in materia di imposta di soggiorno, che viene riscossa dai gestori di strutture ricettive, utenti professionali e privati e poi versata al Comune. Per facilitare la procedura di rendicontazione gli utenti utilizzano due appositi applicativi informatici per gli adempimenti connessi all'imposta di soggiorno e l'ufficio effettua, su richiesta, formazione mirata per il loro utilizzo sia in presenza che telefonica (applicativo MOTOURIST Office Livorno per le locazioni turistiche e Ricestat per le strutture ricettive); inoltre mensilmente viene predisposta ed inviata una newsletter informativa a tutti gli utenti. L'indagine di customer satisfaction ha verificato i seguenti aspetti: contatto con il personale dell'ufficio, formazione erogata in presenza presso l'ufficio e formazione telefonica sugli applicativi, valutazione della newsletter mensile, soddisfazione complessiva sul servizio ricevuto. L'indagine è stata effettuata con le seguenti modalità: al termine dell'attività di consulenza fornita in presenza, agli utenti veniva proposta la compilazione del questionario, disponibile in formato cartaceo presso l'ufficio oppure compilabile online tramite Qrcode stampato sul manifesto che pubblicizzava l'iniziativa; all'interno dell'email di invio della newsletter mensile indirizzata ai gestori delle strutture ricettive l'ufficio ha inviato il link per la compilazione del questionario online.

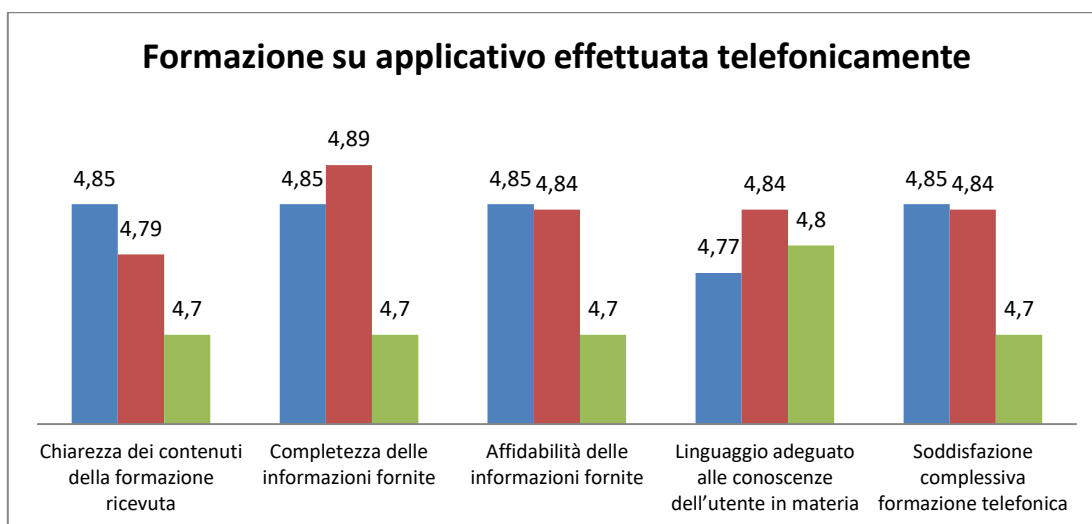
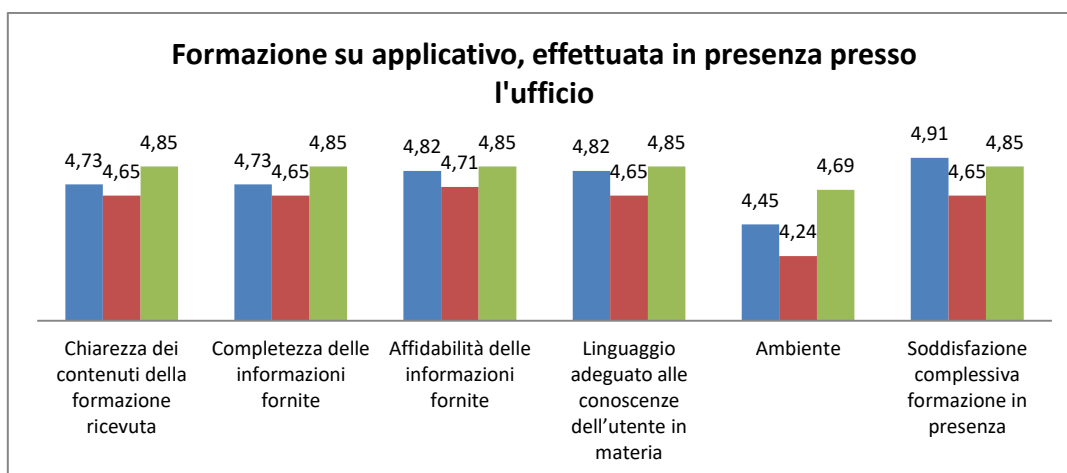
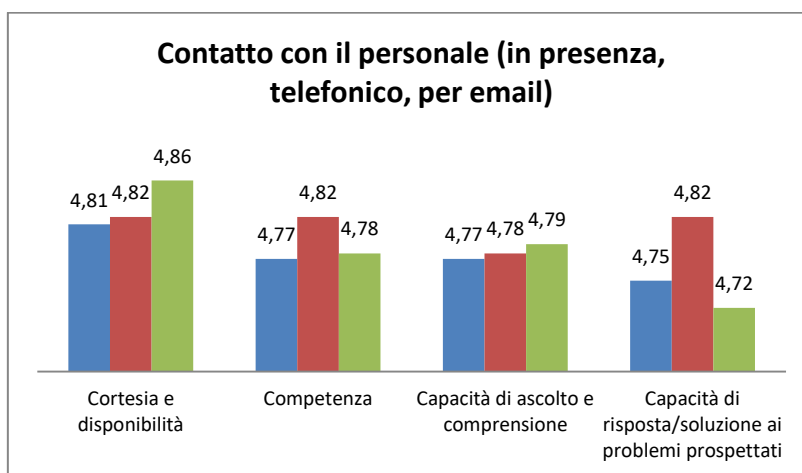
Utenti: Cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi di consulenza erogati dall'ufficio Imposta di soggiorno.

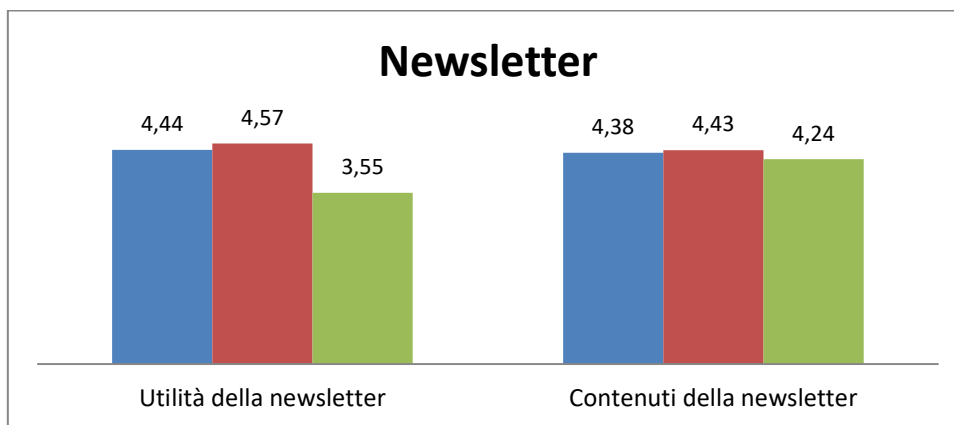
Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori semplici	Valore indicatori semplici 2025 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2024 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2023 Scala 1-5	Indicatori complessi	Valore indicatori complessi 2025 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2024 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023			
Valutazione contatto con il personale (in presenza, telefonico o email)													
Cortesie e disponibilità	4,81	4,82	4,86	Valutazione contatto con il personale	4,78	4,81	4,79	4,73	4,71	4,67			
Competenza	4,77	4,82	4,78										
Capacità di ascolto e comprensione	4,77	4,78	4,79										
Capacità di risposta/soluzione ai problemi prospettati	4,75	4,82	4,72										
Valutazione formazione su applicativo, effettuata in presenza presso l'ufficio													
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,73	4,65	4,85	Valutazione formazione svolta in presenza	4,74	4,59	4,82						
Completezza delle informazioni fornite	4,73	4,65	4,85										
Affidabilità delle informazioni fornite	4,82	4,71	4,85										
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,82	4,65	4,85										
Ambiente	4,45	4,24	4,69										
Soddisfazione complessiva formazione in presenza	4,91	4,65	4,85										
Valutazione formazione su applicativo effettuata telefonicamente													
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,85	4,79	4,7	Valutazione formazione telefonica	4,83	4,84	4,72						
Completezza delle informazioni fornite	4,85	4,89	4,7										
Affidabilità delle informazioni fornite	4,85	4,84	4,7										
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,77	4,84	4,8										
Soddisfazione complessiva formazione telefonica	4,85	4,84	4,7										

Indicatori semplici	Valore indicatori semplici 2025 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2024 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2023 Scala 1-5	Indicatori complessi	Valore indicatori complessi 2025 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2024 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Valutazione newsletter										
Utilità della newsletter	4,44	4,57	3,55	Valutazione newsletter	4,41	4,50	3,89			
Contenuti della newsletter	4,38	4,43	4,24							
Soddisfazione complessiva										
Soddisfazione complessiva	4,62	4,78	4,69							

*Espresso come media semplice degli indicatori semplici





I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Il sito è da rivedere, in automatico si dovrebbe mandare il movimento nullo così da evitare a chi fa gestione stagionale di stare 9 mesi ad inserire movimenti nulli a mano.
Sito più veloce e tecnologico.
Avere la possibilità di sapere come vengono impiegati dal Comune i fondi derivati dalla Imposta di Soggiorno, entità dei fondi e capitoli di spesa.
Informazioni dettagliate sull'impegno della tassa di soggiorno.
Sarebbe molto positivo se potessero essere presi in automatico i dati inseriti al momento della registrazione degli ospiti sul portale "Alloggiati" della polizia di stato, visto che sono sostanzialmente gli stessi che servono per il pagamento della tassa di soggiorno.
Creare sul portale una sezione dove si spiegano gli adempimenti da espletare ogni mese e in quali sezioni del portale operare.
Non ricevo la newsletter.
Semplificare al massimo la procedura.
Trovare un modo per evitare di dover mensilmente, a volte anche per importi minimi, inviare un F24, più comodo fare pagamenti per più mensilità contemporanee.
L'ufficio è competente, gentile e disponibile. Trovo invece molto macchinosa e per niente facile da utilizzare la piattaforma su cui inserire i dati. Uno strumento importante che dovrebbe essere facile da usare e veloce e che invece fa perdere un sacco di tempo inutile.

L'ufficio ha ricevuto anche numerosi apprezzamenti che si riportano per completezza:

Apprezzamenti
Il servizio a mio giudizio è soddisfacente nel complesso.
Soddisfatto. In passato ho chiesto alcuni chiarimenti e ho ricevuto cortesi risposte.
Ottimo.
Siete stati gentili e professionali. E disponibili. Grazie.
Pienamente soddisfatto.
Mi sembra un servizio perfettamente funzionante.
Ottimo.
Ho sempre trovato personale competente e completamente disponibile a risolvere i miei problemi e le mie richieste soprattutto quando ero alle prime armi, quindi non saprei cosa suggerire per migliorare il servizio che ho ricevuto.
Il servizio è tempestivo e il personale competente.
Il servizio funziona bene.
Non ho niente da suggerire, ho sempre trovato cortesia e disponibilità nel supportarmi negli errori che a volte ho fatto. Colgo l'occasione per ringraziare l'ufficio.
Perfetto, il servizio efficiente e semplice da usare.

Apprezamenti
Non credo si possa far meglio: personalmente mi sono sempre rapportata con la signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) e colgo l'occasione per fare un encomio alla sua professionalità e disponibilità, perché è giusto dire quando le cose vanno molto bene! Avanti così!
Il personale presente è molto gentile e disponibile, credo proprio non si possa chiedere di più!
Ogni volta che ho avuto a che fare con l'ufficio mi sono sempre trovata molto bene.
Il signor X (<i>nome rimosso per privacy</i>) è simpatico. La signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) è stata veramente gentile e professionale. Menzione speciale per lei. Top.
Nessun suggerimento, l'ufficio lavora bene.
Il servizio clienti è ottimo sia telefonicamente che di persona, vengo pienamente seguita ed aiutata al fine di ottenere il miglior risultato. Un grande riconoscimento alla signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) che è sempre disponibile e di grandissimo aiuto a risolvere ogni problematica con cortesia, professionalità e tempestività.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	02 dicembre 2025 – 31 gennaio 2026	138
