



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 2021

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. 6
2.3 La scala di risposta utilizzata nei questionari	pag. 7
2.4 Progetto relativo alle indagini di customer satisfaction sul lavoro agile e sui servizi su appuntamento e online	pag. 8
2.5 Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti alle rilevazioni	pag. 9
3. Piano 2021 per il Controllo della Qualità dei Servizi	pag. 9
4. Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali	pag. 10
4.1 Servizio URP –Ufficio Relazioni con il Pubblico -chat WhatsApp	pag. 13
4.2 Giornata della Trasparenza	pag. 16
4.3 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	pag. 17
4.4 Smart working (utenti interni)	pag. 18
4.5 Servizi su appuntamento e online	pag. 21
4.6 Giornata di studio “La Pubblica Avvocatura-Avvocati della P.A. a difesa dell’interesse pubblico”	pag. 23
4.7 Iniziativa CAMS (Commissione Ambiente e Mobilità degli Studenti)	pag. 24
4.8 Portale associazionismo (funzionalità del portale)	pag. 25
4.9 Evento formativo e promozionale del nuovo Codice del Terzo Settore	pag. 27
4.10 Biblioteca Labronica-Villa Fabbriotti	pag. 29
4.11 Biblioteca Labronica-Bottini dell’olio	pag. 33
4.12 Anagrafe-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)	pag. 36
4.13 Stato civile ed Elettorale/Leva-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)	pag. 37
4.14 Sportello al cittadino Area Nord	pag. 38
4.15 Sportello al cittadino Area Sud	pag. 41
4.16 Gare e contratti (utenti interni)	pag. 44
4.17 Economato (utenti interni)	pag. 47
4.18 Formazione Referenti contabili (questionario di feedback)	pag. 50

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.

Con determina del Direttore Generale n. 4261 del 26/05/2021 è stato approvato il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali relativo al 2021.

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 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 assicurazione, 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.

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

Per le indagini di customer satisfaction 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 e rinnovato nel mese di gennaio 2021. Il 20/01/2022 si è svolto l'audit di sorveglianza concluso con il mantenimento della certificazione.

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 2021, relative al *Convegno sul ruolo e le competenze delle Avvocature civiche, Evento formativo e promozionale del Terzo settore: "Le infrastrutture sociali della comunità livornese"*, *Formazione referenti contabili* e *Giornata della Trasparenza* sono stati elaborati degli specifici questionari in collaborazione con i Dirigenti e responsabili dei rispettivi servizi mentre per l'*Iniziativa CAMS* il questionario è stato predisposto dal servizio interessato.

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 e 2021.

2.3 La scala di risposta utilizzata nei questionari

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 formazione in materia di sicurezza sul lavoro 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.

2.4 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 e 2021 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 2021, rivolta ai soli dirigenti e alle posizioni organizzative, ha consentito di rilevare le ricadute del lavoro agile sull'organizzazione interna, in particolare sull'introduzione/aggiornamento di applicativi per una migliore gestione delle pratiche e dei rapporti con i cittadini, sulle misure organizzative attivate per i cittadini che hanno difficoltà con l'utilizzo delle tecnologie digitali, sulle procedure operative per reagire con rapidità ed efficienza ad un altro eventuale lockdown, garantendo la continuità dell'azione

amministrativa senza pregiudizio o ritardo delle attività, sull'applicabilità del lavoro agile anche nel futuro. L'ultima domanda chiedeva agli utenti di calarsi nei panni dei cittadini e valutare se il lavoro agile potesse essere una modalità di lavoro ordinario anche in assenza di emergenza sanitaria.

2.5 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 autocompilati 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 2021 per il Controllo della Qualità dei Servizi

Relativamente alle indagini di customer satisfaction sui servizi comunali, il Piano elaborato nel 2021 e aggiornato durante l'anno prevedeva 19 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.

In sostituzione dell'indagine relativa al Mercato centrale, il Settore Sviluppo economico, turismo, sportello Europa ha invece effettuato una indagine di tipo informativo sul commercio mercatale cittadino coinvolgendo sia i cittadini che gli operatori (ambulanti), indagine propedeutica al coinvolgimento delle associazioni di categoria nella predisposizione del nuovo Piano per il commercio. Trattandosi di una indagine conoscitiva non risultano essere stati predisposti indicatori e l'indagine non è stata aggiunta nella tabella riepilogativa, che contiene quindi i risultati di 18 indagini.

Le indagini del Comune di Livorno su Azienditalia

Sul numero di novembre 2021 della rivista Azienditalia è stato pubblicato l'interessante articolo sull'esperienza del Comune di Livorno relativa al "Controllo della qualità dei servizi comunali attraverso le indagini di customer satisfaction" che dà conto delle indagini realizzate nel 2020.

4. Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali

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

- 1) Indagini sui servizi rivolti ai cittadini – n. 8 indagini: Giornata della trasparenza, Associazionismo, Convegno sul ruolo e le competenze delle avvocature civiche, Iniziativa CAMS (Commissione Ambiente e Mobilità degli Studenti), Evento formativo e promozionale del Terzo settore: “Le infrastrutture sociali della comunità livornese”, Biblioteca Labronica-Villa Fabbricotti, Biblioteca Labronica-Bottini dell’olio, Sportello al cittadino Area Nord, Sportello al cittadino Area Sud;
- 2) Indagini sui servizi rivolti all'utente interno – n. 7 indagini: Formazione interna Anagrafe, formazione interna Stato civile, formazione interna Servizio Elettorale e leva, corsi in materia di sicurezza sul lavoro, formazione interna Referenti contabili – questionario di feedback, Economato, Gare e contratti, Smart working Dirigenti e Posizioni organizzative;
- 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.

Piano per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali 2021: Indagini di Customer Satisfaction					
N.	Settore	Dirigente al 31/12/2021	Servizio	Modalità	Valore (scala da 1 a 5)
1	Direzione Generale	Nicola Falleni	URP-Servizio chat Whatsapp	Questionario online	4,81
2	Segreteria Generale	Barbara Cacelli (RPCT)	Giornata della Trasparenza	Questionario autocompilato	4,31
3	Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario online	4,50
4	Direzione Generale/Indirizzo Organizzazione e controllo	Nicola Falleni/Massimiliano Lami	Smart working (utenti interni)	Questionario online	3,28
5			Servizi su appuntamento e online	Questionario online	1,75*
6	Avvocatura civica	Susanna Cenerini	Convegno sul ruolo e le competenze delle avvocature civiche	Questionario autocompilato	4,42
7	Ambiente e verde	Leonardo Gonnelli	Iniziativa CAMS (Commissione Ambiente e Mobilità degli Studenti)	Questionario autocompilato	4,04
8	Politiche sociali e sociosanitarie	Arianna Guarnieri	Portale associazionismo (funzionalità del portale)	Questionario online	4,32
9			Evento formativo e promozionale del Terzo Settore “Le infrastrutture sociali della comunità livornese”	Questionario autocompilato e online	4,34
10	Attività culturali, musei e fondazioni	Giovanni Cerini	Biblioteca Labronica-Villa Fabbricotti	Questionario autocompilato	4,11
11			Biblioteca Labronica-Bottini dell’olio	Questionario autocompilato	4,31

N.	Settore	Dirigente al 31/12/2021	Servizio	Modalità	Valore (scala da 1 a 5)
12	Anagrafe e Demografici	Barbara Cacelli	Anagrafe-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)	Questionario autocompilato	3,96
13			Stato civile ed Elettorale/Leva-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)	Questionario autocompilato	4,35
14			Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	4,68
15			Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	4,82
16	Contratti, provveditorato, economato	Michela Cadau	Gare e contratti (utenti interni)	Questionario online	4,08
17		Massimiliano Bendinelli	Economato (utenti interni)	Questionario online	4,25
18	Servizi Finanziari	Massimiliano Bendinelli	Formazione Referenti contabili (questionario di feedback)	Questionario online	3,80
CSI complessivo medio					4,26

****Il risultato dell'Indagine sui servizi su appuntamento e online non è stato conteggiato nel calcolo del CSI-Customer Satisfaction Index complessivo medio per il numero molto basso di rispondenti, pari a 12, che rende il relativo campione non significativo.***

Il **CSI complessivo medio**, quale sintesi dell'andamento della valutazione degli utenti, conteggiato su 17 indagini di customer satisfaction, escludendo quindi l'indagine sui servizi su appuntamento e online, ammonta a **4,26** su un valore massimo di 5,00.

Le otto indagini sui servizi rivolti ai cittadini hanno riguardato sia i servizi di ampia fruizione quali le biblioteche comunali, le attività degli sportelli decentrati Nord e Sud e i servizi forniti dall'ufficio Associazionismo sia una serie di eventi organizzati dagli uffici: la Giornata della trasparenza rivolta agli studenti delle scuole medie superiori, il convegno sul ruolo e le competenze delle avvocature civiche, le attività della Commissione Ambiente e mobilità degli studenti ed infine l'evento formativo e promozionale "Le infrastrutture sociali della comunità livornese".

La maggior parte delle sette indagini relative ai servizi rivolti all'utente interno (dipendenti comunali) hanno riguardato la formazione rivolta ai dipendenti in materia di Anagrafe, Stato civile, Elettorale e leva, Formazione contabile, Sicurezza sul lavoro (complessivamente cinque indagini), una indagine sulle misure organizzative introdotte con lavoro agile, due indagini sullo svolgimento delle procedure di gara da parte dell'Ufficio Gare e contratti; indagini interne necessarie anche per il mantenimento della certificazione ISO 9001/2015 dei suddetti uffici.

Le indagini sui servizi interni 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 nel 2020 per il Settore Contratti Provveditorato Economato (Uffici Economato e Contratti e gare) i commenti suggerivano 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. Al fine di dare riscontro alle necessità emerse, durante il secondo semestre 2021 sono stati organizzati corsi di formazione tenuti dal personale dell'ufficio Gare e contratti, corsi che sono proseguiti anche nel 2022.

Sono state riproposte anche nel 2021 le tre indagini online sulla funzionalità di alcuni servizi web: dai suggerimenti espressi dagli utenti che hanno partecipato all'indagine sui servizi 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) 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.

Un cenno particolare ai risultati non positivi dell'indagine sui servizi su appuntamento e i servizi online pubblicizzata e raggiungibile sull'home page del sito internet dell'ente, con un banner a scorrimento: i numeri di risposta esigui, solo dodici rispondenti rispetto alla totalità dei fruitori, (la maggior parte dei servizi aperti al pubblico viene erogato su appuntamento e tanti servizi sono erogati online) fanno ritenere che il risultato abbia intercettato solamente i pochi utenti insoddisfatti, senza accogliere le valutazioni di coloro che, pur soddisfatti del servizio, non hanno compilato il questionario.

Come evidenziato nella relativa scheda di dettaglio riportata più avanti, per il 2022 sarà necessario adeguare il questionario di soddisfazione, sia calibrandolo alle specifiche funzionalità di ciascun servizio, sia inserendo una specifica sezione aperta ai suggerimenti degli utenti, oltre a verificare la possibilità collegare direttamente i questionari di gradimento a ciascun servizio online.

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 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.

L'indagine conoscitiva sul commercio cittadino

Da segnalare anche l'indagine conoscitiva realizzata nel 2021 dal Settore Sviluppo economico, turismo e sportello Europa nell'ambito delle attività per la predisposizione del Piano del commercio su aree pubbliche e rivolta non solo ai cittadini (341 questionari compilati) ma anche e soprattutto ai commercianti ambulanti (33 questionari compilati) che operano durante la settimana presso il mercato del venerdì, il mercato Buontalenti e il mercato delle erbe in piazza Cavallotti.

Il report con i risultati è stato condiviso con le associazioni di categoria e, in base a quanto emerso riguardo alle specifiche domande (fattori che incidono negativamente sulle vendite, azioni per mitigare l'impatto dell'emergenza Covid-19 sull'attività commerciale, disponibilità degli operatori a sottoscrivere progetti condivisi/iniziative di collaborazione con altri commercianti e possibili iniziative coordinate dal Comune), nel 2022 saranno effettuate opportune modifiche alla bozza del nuovo Piano e regolamento del commercio su aree pubbliche, positivamente apprezzato con Decisione di Giunta n. 321 del 14/12/2021.

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

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

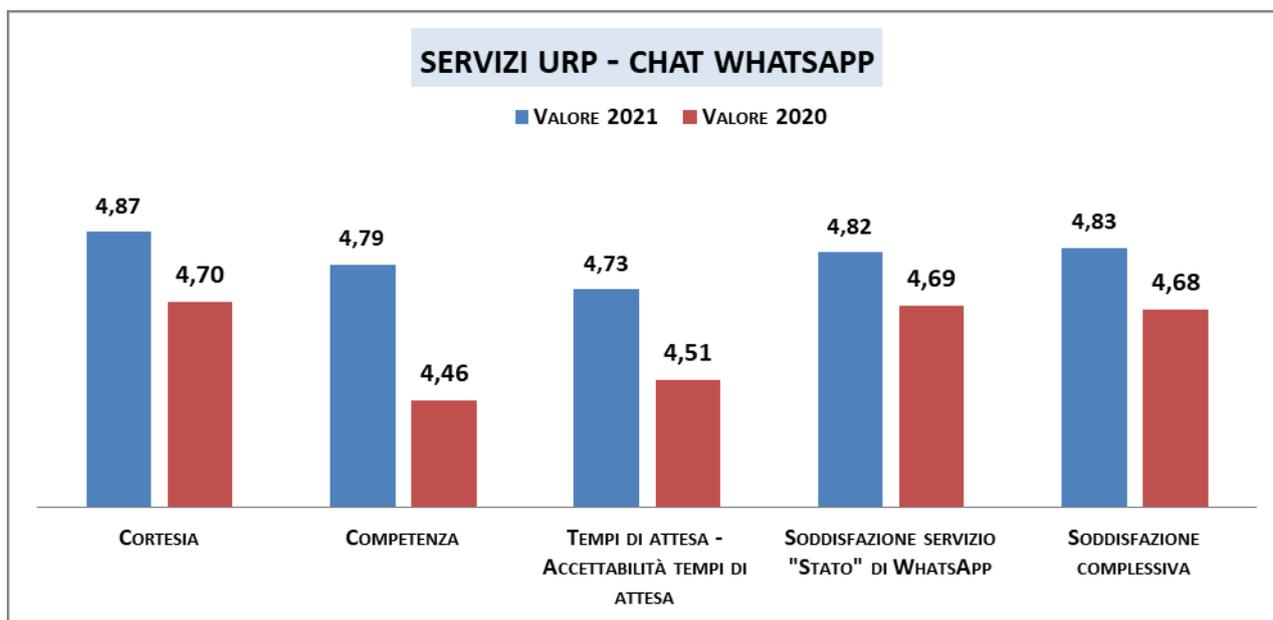
Descrizione: ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) proponeva agli utenti un questionario sul gradimento dei servizi prestati a sportello. Il questionario veniva compilato al termine del servizio tramite un tablet ma dal 2020 a causa dell'emergenza sanitaria non è stato possibile attivarlo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

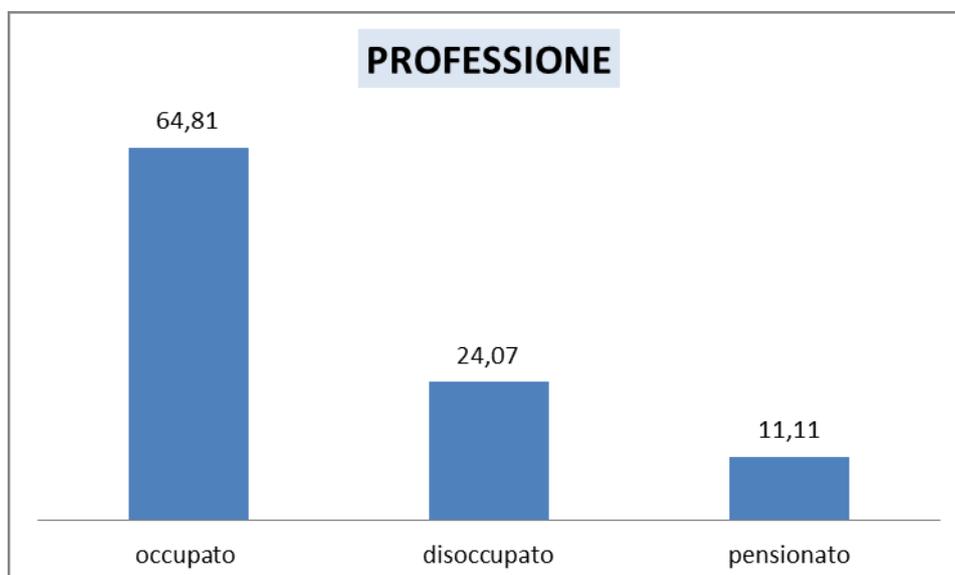
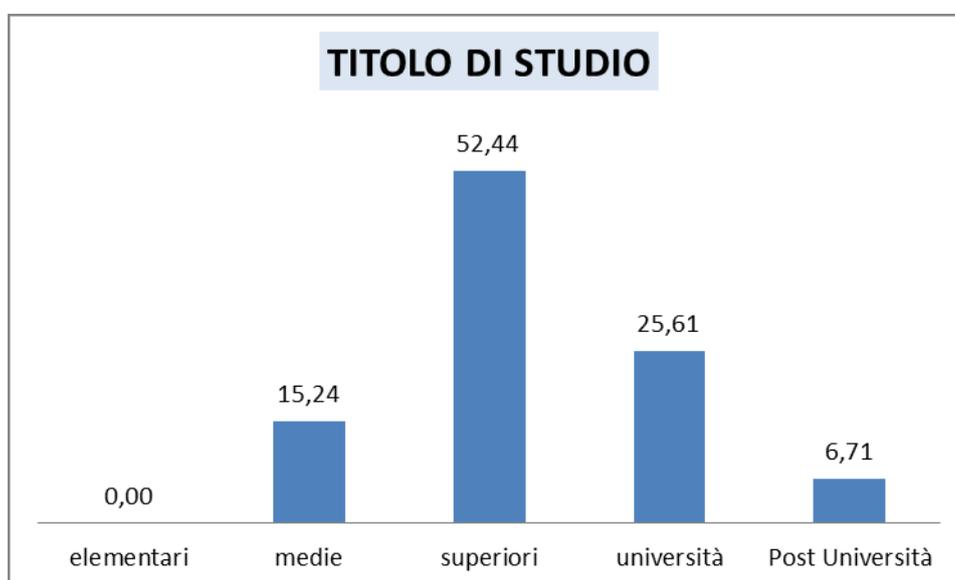
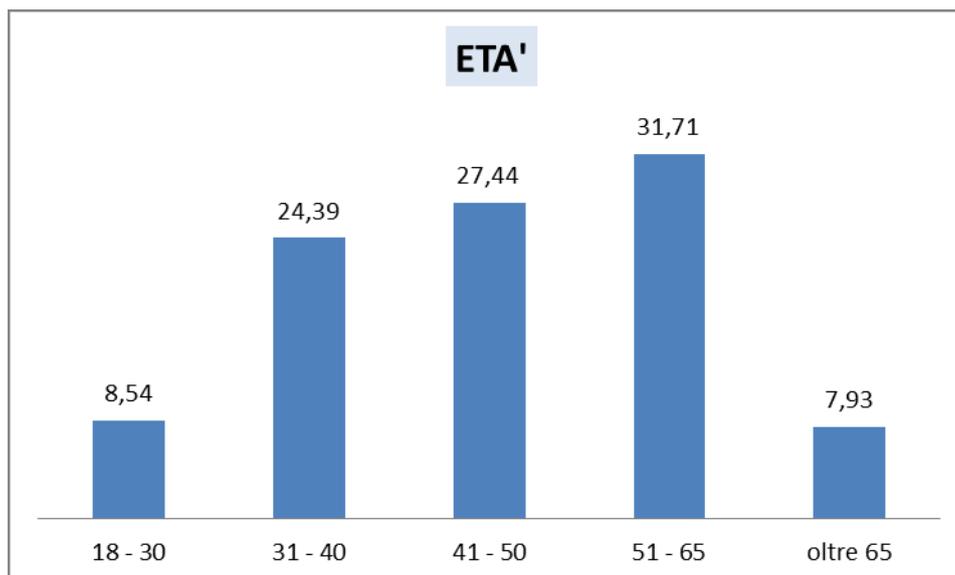
Servizi: informazioni di carattere generale o personalizzato sui servizi comunali.

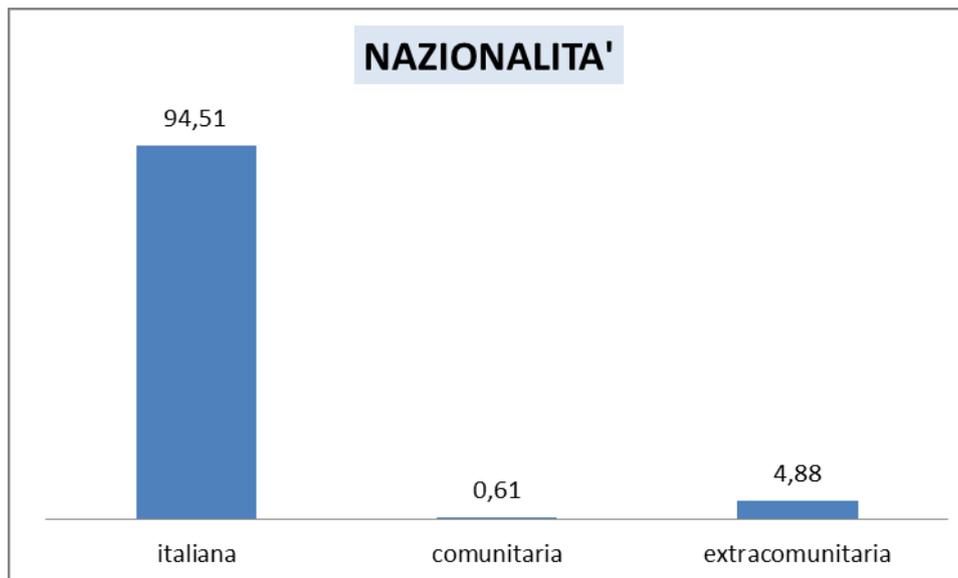
Valore per singoli servizi degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI- media semplice degli indicatori) Scala 1 – 5

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





Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	1° ottobre - 7 novembre 2021	157

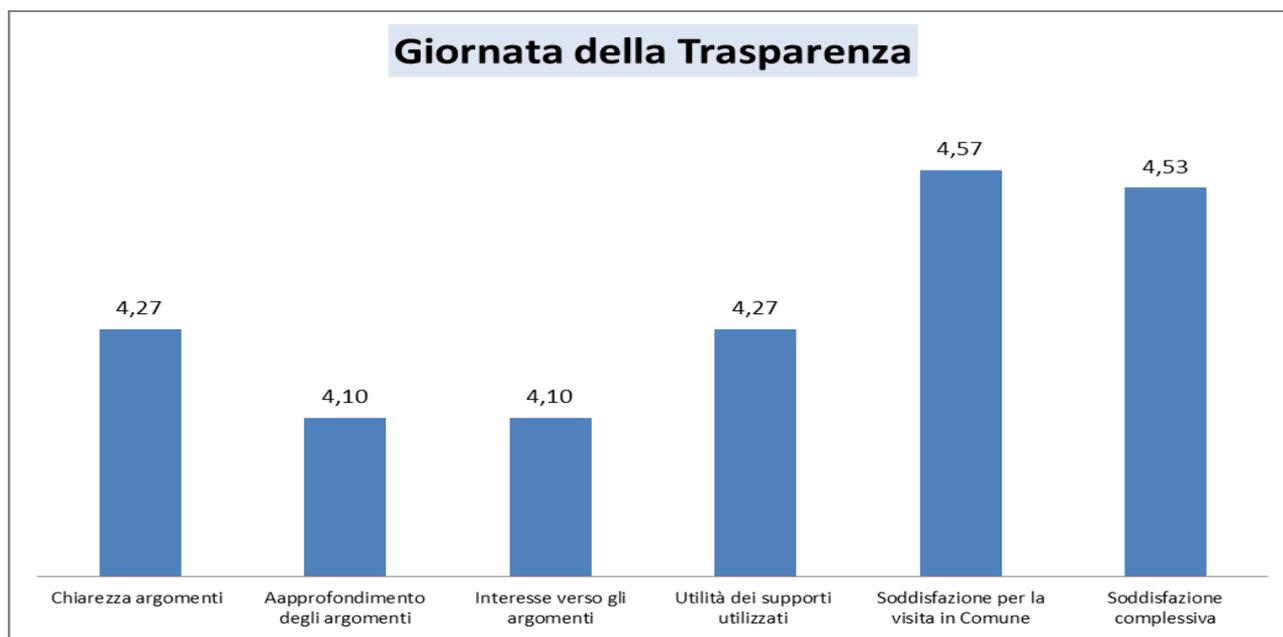
4.2 Giornata della Trasparenza

Descrizione: Nei giorni 2 e 8 ottobre 2021, nell'ambito della Giornata della Trasparenza 2021 si sono svolti gli incontri con gli studenti dell'istituto Tecnico Industriale G. Galilei di Livorno. Obiettivo delle Giornate della trasparenza è promuovere tra gli studenti una maggiore coscienza civica e il rapporto tra l'Amministrazione comunale e tale fascia di cittadinanza; informare e sensibilizzare sulle attività che svolge il Comune, sulle modalità e gli strumenti con cui l'amministrazione esercita le proprie funzioni, su come e dove visionare atti e informazioni; illustrare i contenuti della sezione Amministrazione Trasparente del sito internet del Comune di Livorno.

Utenti: studenti che hanno partecipato all'iniziativa *Giornata della Trasparenza 2021*.

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

Indicatore semplice	Valore 2021	Indicatore complesso	Valore 2021	CSI 2021
Chiarezza argomenti	4,27	Soddisfazione argomenti trattati	4,16	4,31
Approfondimento degli argomenti	4,10			
Interesse verso gli argomenti	4,10			
Utilità dei supporti utilizzati	4,27			
Soddisfazione per la visita in Comune	4,57			
Soddisfazione complessiva	4,53			



Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	8 ottobre 2021	30

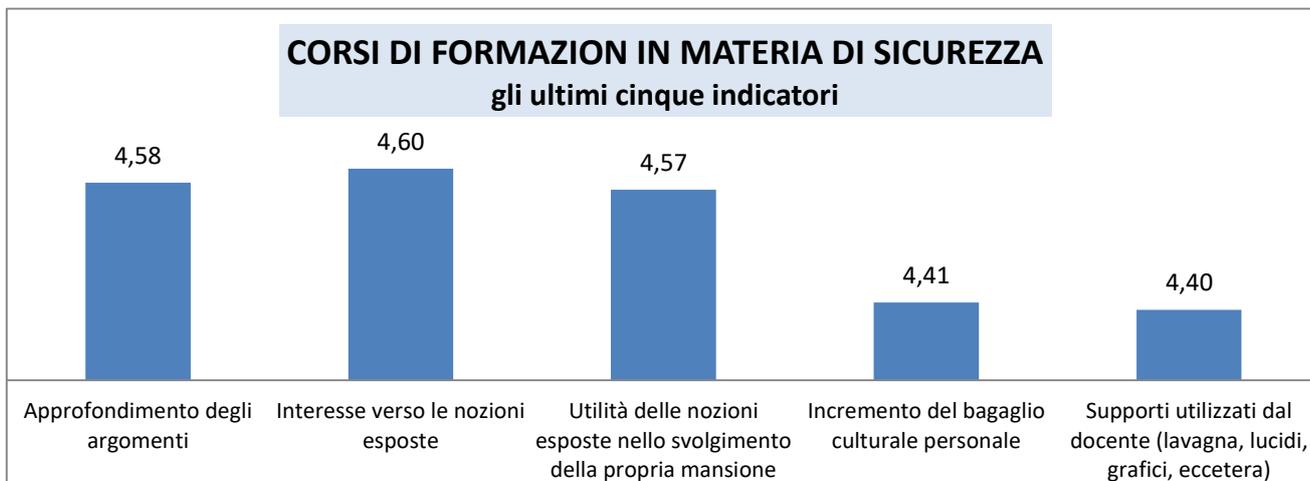
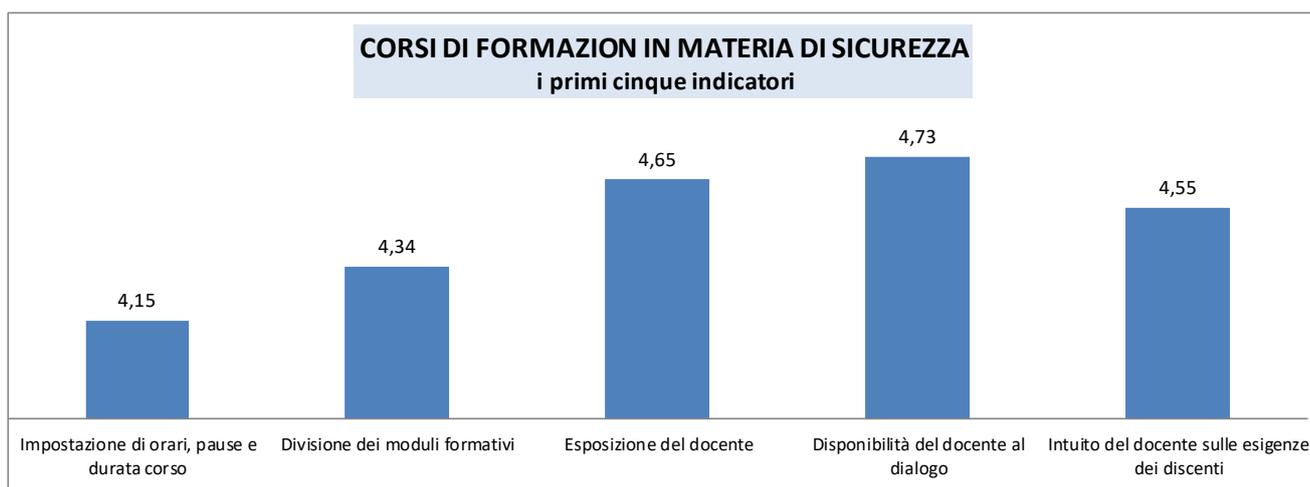
4.3 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

Descrizione: l'ufficio Formazione organizza costantemente i corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro dedicati ai dipendenti dell'ente. Nel 2021 le attività formative sono state affidate ad una società esterna che ha avviato nella seconda parte dell'anno i corsi in materia di formazione generale, primo soccorso e antincendio.

Utenti: dipendenti che hanno frequentato i corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Impostazione di orari, pause e durata corso	4,15	4,50
Divisione dei moduli formativi	4,34	
Esposizione del docente	4,65	
Disponibilità del docente al dialogo	4,73	
Intuito del docente sulle esigenze dei discenti	4,55	
Approfondimento degli argomenti	4,58	
Interesse verso le nozioni esposte	4,60	
Utilità delle nozioni esposte nello svolgimento della propria mansione	4,57	
Incremento del bagaglio culturale personale	4,41	
Supporti utilizzati dal docente (lavagna, lucidi, grafici, eccetera)	4,40	



Specifiche della rilevazione 2021

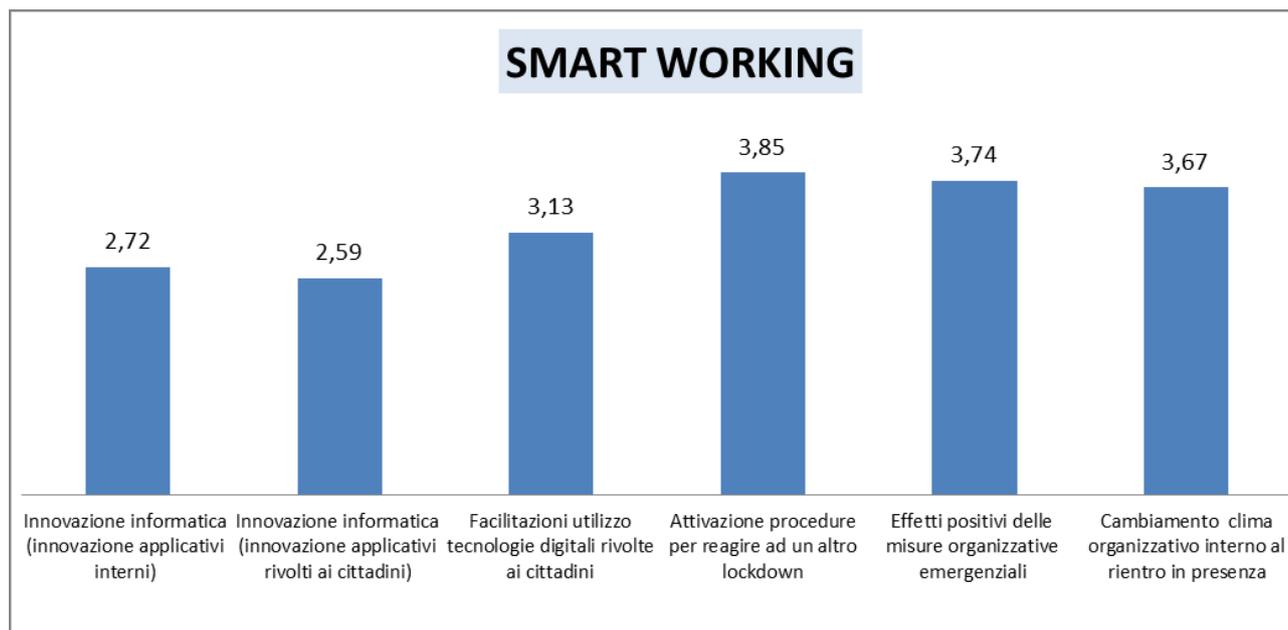
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Novembre – dicembre 2021	145

4.4 Smart working (utenti interni)

Descrizione: l'indagine 2021 si rivolgeva ai Dirigenti e alle Posizioni Organizzative quali soggetti a diretto contatto con i dipendenti e i cittadini ed in grado di verificare direttamente gli effetti della nuova modalità lavorativa (smart working) giunta al secondo anno di applicazione, sulle attività e procedimenti gestiti in termini di innovazioni degli applicativi online (interni e rivolti ai cittadini), facilitazioni attivate per i cittadini per un migliore utilizzo delle tecnologie digitali, il permanere degli effetti (positivi o negativi) che la pandemia ha determinato rispetto alle modalità lavorative (ordinaria e smart working) nonché la loro ripercussione in generale sull'azione amministrativa.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Innovazione informatica (innovazione applicativi interni)	2,72	3,28
Innovazione informatica (innovazione applicativi rivolti ai cittadini)	2,59	
Introduzione facilitazioni utilizzo tecnologie digitali rivolte ai cittadini	3,13	
Procedure per reagire ad un altro lockdown	3,85	
Effetti delle misure organizzative emergenziali	3,74	
Cambiamento clima organizzativo interno al rientro in presenza	3,67	



Nel questionario erano presenti tre risposte aperte, la prima chiedeva di indicare in breve le misure attuate per facilitare il cittadino che ha difficoltà con l'utilizzo delle tecnologie digitali, la seconda chiedeva se il lavoro agile fosse applicabile anche per il futuro e la terza di darne adeguata motivazione.

Si riportano di seguito, sotto forma di grafico, le risposte espresse in percentuale.

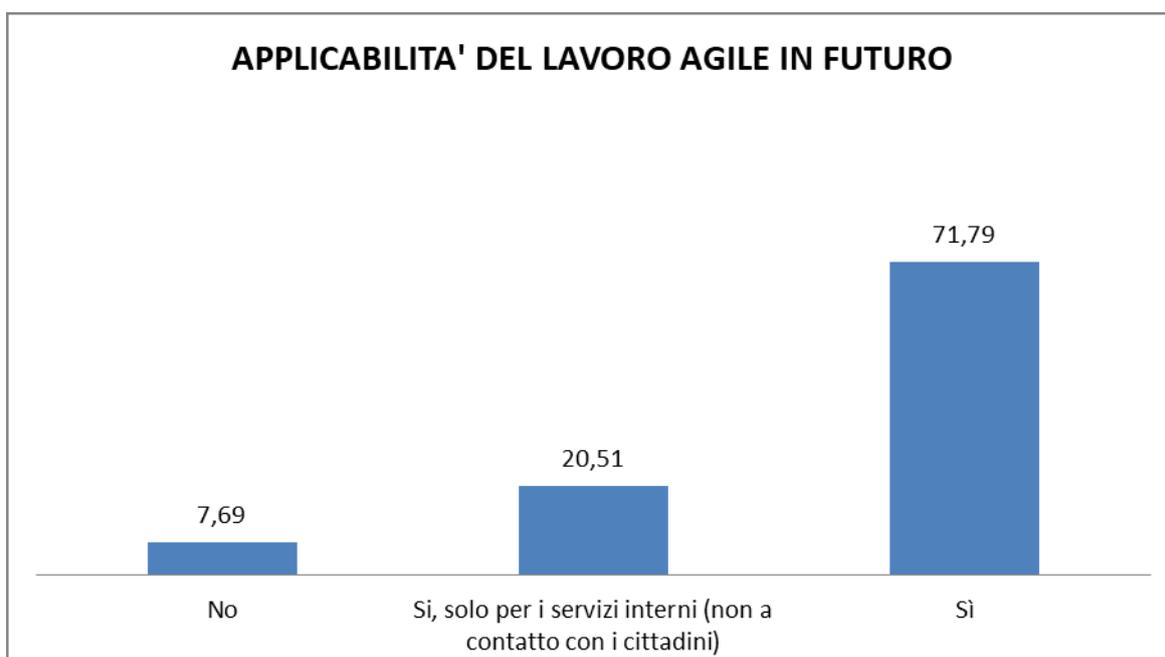
Domanda:

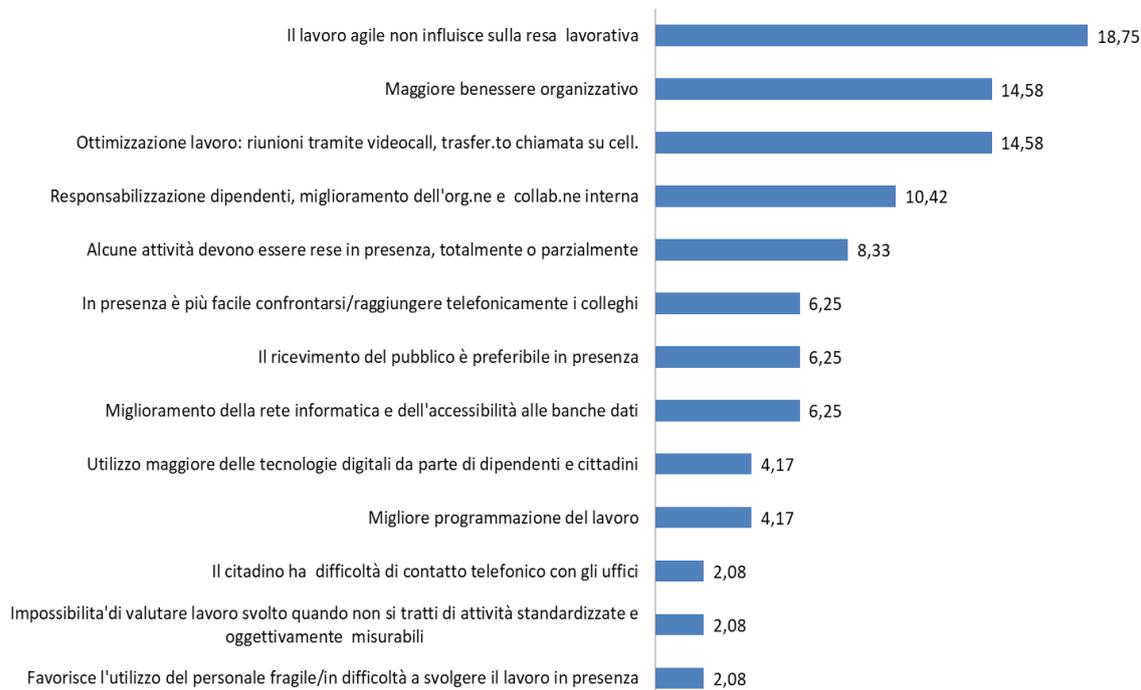
Indica in breve le misure attuate per facilitare il cittadino che ha difficoltà con l'utilizzo delle tecnologie digitali



Domanda:

Tenuto conto degli effetti del lavoro agile sull'organizzazione del tuo Settore/Ufficio e sui servizi ai cittadini (ove presenti), lo ritieni applicabile anche per il futuro?



Domanda:**Ti chiediamo di indicare gli elementi positivi/negativi che hanno motivato la tua risposta precedente****ELEMENTI POSITIVI - NEGATIVI APPLICABILITA' DEL LAVORO AGILE IN FUTURO****Specifiche della rilevazione 2021**

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	30 dicembre 2021 – 31 gennaio 2022	39

4.5 Servizi su appuntamento e online

Descrizione: 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 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).

Utenti: cittadini utenti che hanno richiesto un appuntamento e/o hanno usufruito di un servizio erogato online.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Soddisfazione servizio di richiesta di appuntamento	1,83	1,75
Soddisfazione servizio online erogato	1,67	

Specifiche della rilevazione 2021

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	30 dicembre 2021– 31 gennaio 2022	12

Il risultato del questionario, compilato da solo 12 utenti, induce ad una riflessione sia sul questionario utilizzato, che comprendeva una domanda sui servizi su appuntamento ed una domanda sui servizi online, senza tuttavia la possibilità di precisare lo specifico servizio ricevuto e senza una sezione che consentisse di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio, sia sulla modalità di somministrazione, lasciata alla libera iniziativa dei visitatori del sito internet dell'ente che potevano cliccare su un banner a scorrimento posto sull'home page.

Il numero dei rispondenti al questionario è infatti molto esiguo e si ritiene rappresenti una percentuale molto bassa dei cittadini che nel medesimo periodo hanno usufruito di servizi su appuntamento e online (la maggior parte dei servizi aperti al pubblico viene erogato su appuntamento e tanti servizi sono erogati online). Nel mese di gennaio 2022, durante l'apertura dell'indagine, i visitatori del sito del nostro comune sono stati 103.246 di cui 61.874 visitatori unici. Il limitato numero di risposte rispetto ai visitatori può indurre a ritenere che l'insoddisfazione degli utenti sui servizi online e su appuntamento sia inesistente, rispetto al totale degli utenti che durante la pandemia hanno usufruito dei servizi su appuntamento e online, non avendo trovato riscontro nella corrispondente soddisfazione di coloro che hanno usufruito dei servizi e che non hanno espresso il loro parere positivo o neutro perché non si sono collegati all'home page del sito per compilare il questionario.

Per il 2022 sarà necessario adeguare il questionario e verificare con i Sistemi informatici la possibilità di collegare direttamente ai servizi online un questionario di soddisfazione calibrato sulle specifiche funzionalità e che offra spazio ai suggerimenti degli utenti per il miglioramento, come già realizzato per il portale delle associazioni che raccoglie le domande di contributo online.

Occorre premettere che il questionario era stato predisposto in via sperimentale nel 2020 durante la pandemia per dare risposta alle indicazioni della Corte dei Conti che, con delibera n. 18/2020 "Linee di indirizzo per i controlli interni durante l'emergenza da COVID-19" al punto 1.6 Il controllo sulla qualità dei servizi, forniva le seguenti indicazioni: Le verifiche relative alla qualità dei servizi devono essere rivolte a rilevare che sia garantito il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi all'utenza, le dimensioni effettive delle prestazioni erogate, in termini di prontezza, coerenza ed esaustività, pur nel contesto che impone di assicurare la garanzia della sicurezza degli ambienti e delle persone. (...).

La Corte citava inoltre il ricorso al lavoro agile proseguendo nei seguenti termini: Tale evoluzione organizzativa (lavoro agile n.d.r.), tuttavia, non può andare a detrimento della soddisfazione delle esigenze dei cittadini (c.d. customer satisfaction). A questo scopo, occorrerebbe verificare con attenzione l'appropriatezza degli indicatori adottati e il livello degli standard di qualità programmati, misurando la soddisfazione percepita dagli utenti ed effettuando indagini comparative, con il coinvolgimento attivo dei soggetti portatori di interessi.

A tal fine era stato predisposto sia il questionario sul lavoro agile che il questionario sui servizi su appuntamento e online. Nel 2020 ed anche nel 2021 la modalità prescelta come descritta all'inizio era risultata la migliore possibile, tenendo in debito conto le limitazioni imposte dalla pandemia, le attività del settore informatico impegnato a dare risposte alle necessità impellenti di collegamenti e di aggiornamento delle applicazioni online e anche la raggiungibilità dei destinatari dell'indagine.

Il risultato dell'Indagine sui servizi su appuntamento e online non è stato conteggiato nel calcolo del CSI- Customer Satisfaction Index complessivo medio per il numero molto basso di rispondenti, pari a 12, che rende il relativo campione non significativo.

A questo proposito si riportano nella seguente tabella, a titolo esemplificativo, gli appuntamenti del 2021 relativi ad alcuni servizi comunali, che rendono conto della numerosità di questo tipo di servizi.

Descrizione del servizio	N. appuntamenti
Cambi di Abitazione/Residenza Sportello 12	1.277
Cambi di Abitazione/Residenza Sportello 13	1.273
Servizi c/o gli sportelli Nord e Sud (POLIVALENTE)	2.595
Ritiro atti presso la Casa comunale Sportello 2	2.668
Carte di identità elettroniche Anagrafe Sportello 7	839
Carte di identità elettroniche Anagrafe Sportello 10	2.617
Servizi c/o gli sportelli Nord e Sud (C.I. elettroniche)	6.045
Servizi c/o gli sportelli Nord e Sud (C.I. elettroniche) Sportello 2	2.328
Sportello INTERNO Area Sud	704
Sportello 6 Anagrafe POLIVALENTE per rilascio di documenti certificativi	1.811
Sportello U.R.P.	2.488
CCR censimento ISTAT	10
Edilizia privata	976
Totale	25.631

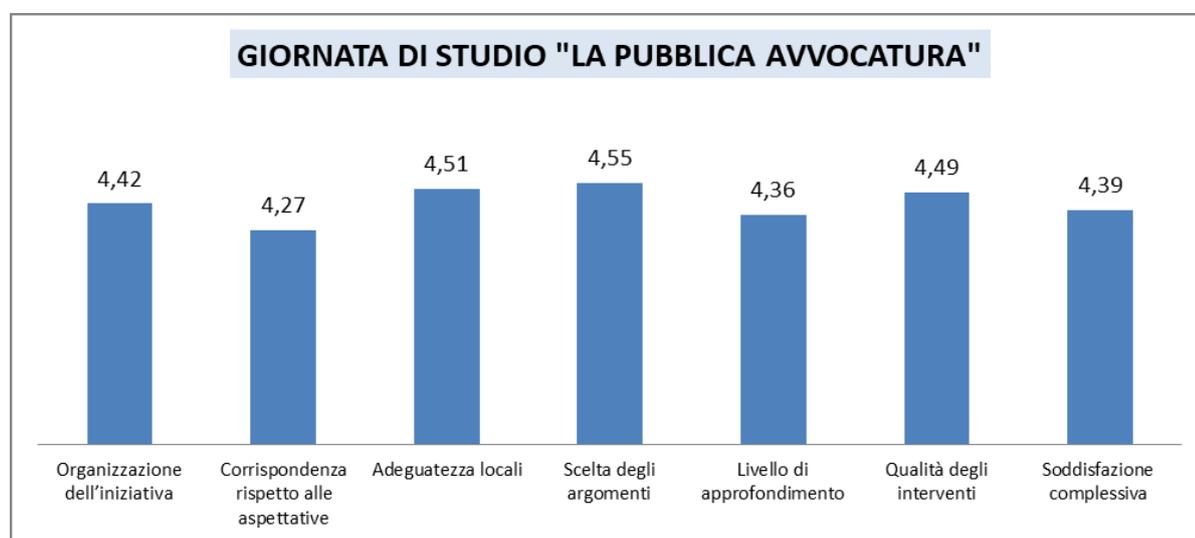
4.6 Giornata di studio: "La Pubblica Avvocatura-Avvocati della P.A. a difesa dell'interesse pubblico"

Descrizione: la giornata di studio si è svolta il 6 dicembre 2021, ed era rivolta ad una utenza professionale interessata a conoscere le peculiarità dell'attività svolta negli uffici legali degli enti pubblici (Avvocatura). L'evento è stato organizzato in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati quale momento di fattivo dialogo in materia, per fornire conoscenze utili al lavoro quotidiano dei professionisti e gettare basi per creare una costante sinergia caratterizzata da reciproca collaborazione a tutela e garanzia dei cittadini-assistiti.

Utenti: partecipanti alla Giornata di studio "La Pubblica Avvocatura - Avvocati della P.A. a difesa dell'interesse pubblico" organizzata dal Comune di Livorno e svoltasi il 6 dicembre 2021 presso la sala ex Lem Piazza del Pamiglione 1 a Livorno ed anche in streaming.

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

Indicatore semplice	Valore 2021	Indicatore complesso	Valore 2021	CSI 2021
Organizzazione dell'iniziativa	4,42			4,43
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,27			
Adeguatezza locali	4,51			
Scelta degli argomenti	4,55	Argomenti trattati	4,46	
Livello di approfondimento	4,36			
Qualità degli interventi	4,49			
Soddisfazione complessiva	4,39			



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:
Calibrare meglio gli interventi
Avrei gradito una pausa a metà convegno
Distribuzione materiale informativo sugli interventi

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	6 dicembre 2021	45

4.7 Iniziativa CAMS (Commissione Ambiente e Mobilità degli Studenti)

Descrizione: 23 studenti e studentesse delle classi quarte e quinte degli Istituti Tecnici cittadini hanno partecipato ad un percorso formativo articolato sui fondamenti del diritto, sul funzionamento delle pubbliche amministrazioni e degli organi di governo, sull'ambiente e sulla mobilità sostenibile. Il percorso si è sviluppato nel corso del 2021 nell'ambito delle iniziative veicolate dal *Progetto Circle*, che possono essere consultate nel nuovo portale web che il Comune di Livorno mette a disposizione dei cittadini per approfondire e condividere i temi dell'ambiente e della mobilità <https://progettocircle.livorno.it/>

Utenti: studenti e studentesse che hanno partecipato al percorso formativo Commissione Ambiente Mobilità Studenti.

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

Indicatore	Valore 2021
Soddisfazione complessiva percorso CAMS	4,04

Una domanda aperta ha accolto le indicazioni degli studenti, utili per la programmazione delle prossime iniziative:

Quali sono gli argomenti che vorresti venissero affrontati nel prossimo percorso con la CAMS?

- Maggiore sensibilizzazione e maggiore partecipazione, nella massima forma pragmatica della cura all'ambiente
- Condizioni igieniche delle strade
- Approfondimento sull'inquinamento
- Mobilità elettrica
- È necessario, a mio avviso, affrontare in modo diverso la questione della mobilità: senza parlare di una riforma del trasporto pubblico locale che incentivi il suo utilizzo; credo sia inutile parlare di ambiente.
- Strutture biochimiche
- Approfondire il tema della raccolta differenziata (soprattutto per gli eventi sportivi) mobilità sostenibile (nuovamente)
- Continuare il percorso sui cambiamenti climatici
- Gli stessi ma con più attività
- Riciclo
- Gli stessi argomenti ma con maggiore cura, aggiungerei qualcosa sulla fauna
- Forme di energia rinnovabile
- Gli argomenti svolti in questo percorso, magari consigliereei di aumentare l'argomento della mobilità stessa
- Mobilità sostenibile
- Approfondimento su quelli già trattati
- Maggiormente il tema della sensibilizzazione dei cittadini alla sostenibilità ambientale
- Opere di riciclaggio, mobilità sostenibile ed agevolazioni economiche
- Ambiente e sostenibilità
- Forme di energia rinnovabili
- Gli stessi argomenti, ma affrontati meglio
- Sviluppo di idee per metterle in pratica

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	24

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

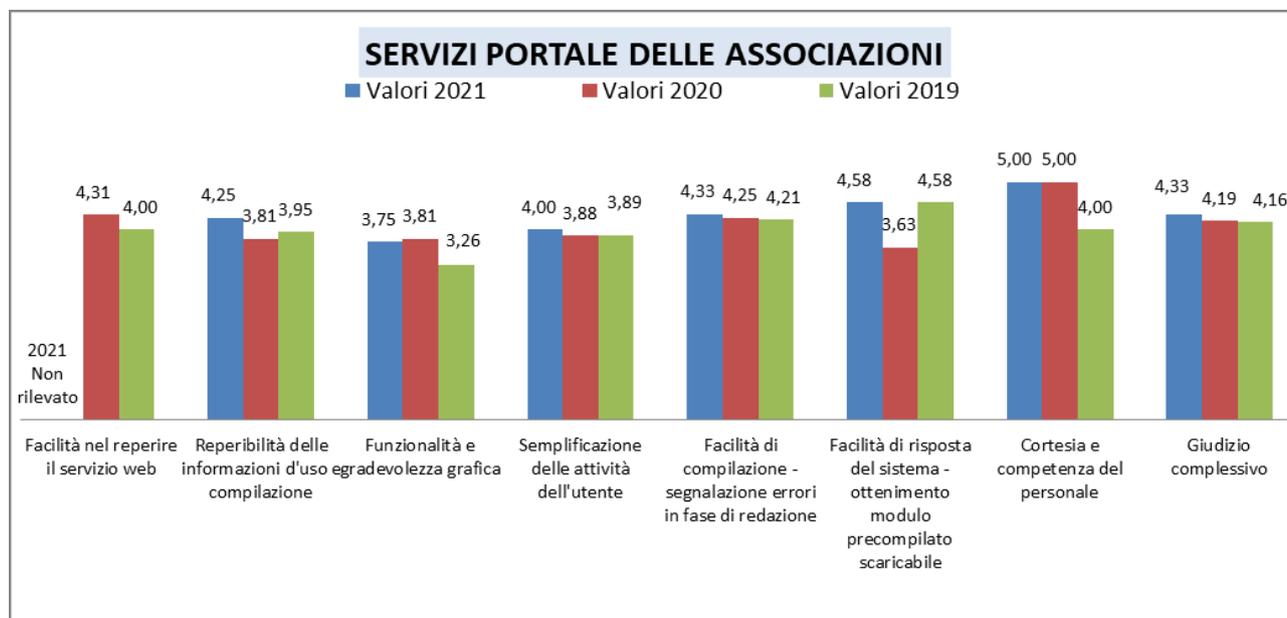
<http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp>.

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 inoltrare all'ufficio.

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito dei 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			
Cortesìa 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 installabile 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

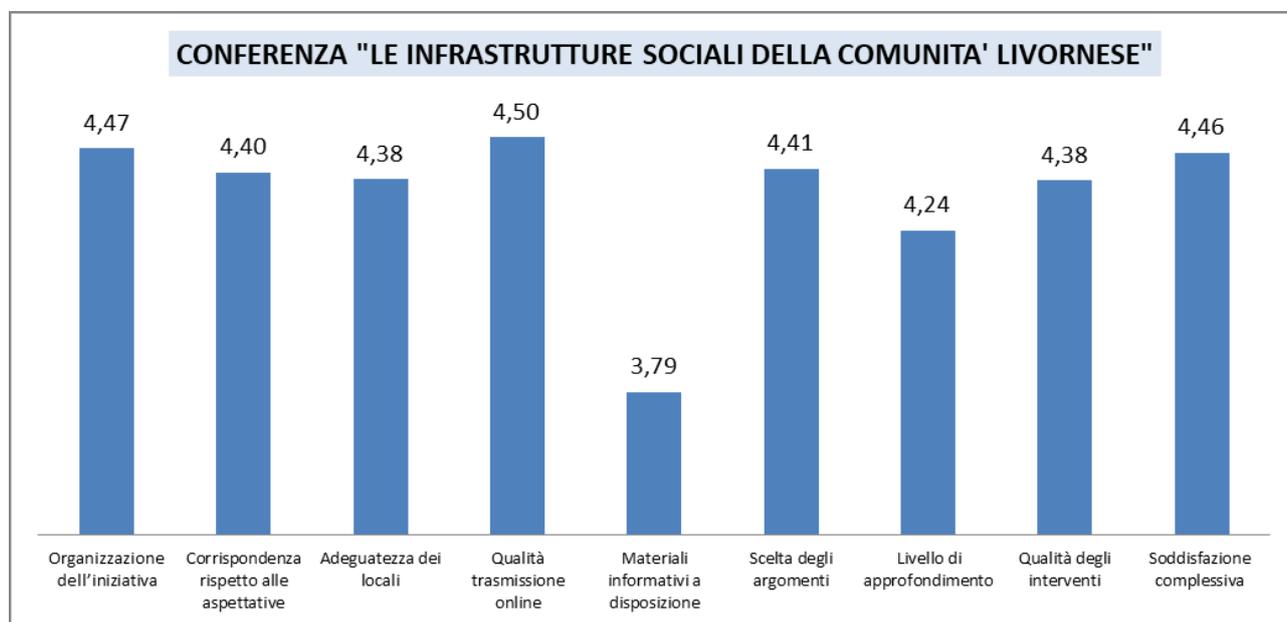
4.9 Evento formativo e promozionale del nuovo Codice del Terzo Settore

Descrizione: la conferenza che si è svolta il 2 ottobre 2021 rivolta ad una utenza interessata a conoscere le ultime novità normative e procedurali in materia di Terzo Settore a seguito della "Riforma del Terzo settore", il complesso di norme che ha ridisciplinato il no profit e l'impresa sociale ad ampio raggio avviata con la Legge delega n.1 06/2016 e culminata nell'emanazione del Decreto Legislativo 117/2017, Codice del Terzo Settore. L'evento, trasmesso anche online, è stato progettato quale momento di incontro, dialogo e confronto su temi di forte attualità e ha visto tra i relatori nomi di spicco a livello politico, istituzionale e della formazione universitaria.

Utenti: partecipanti alla Conferenza del Terzo Settore: "Le infrastrutture sociali della comunità livornese" svoltasi presso il Terminal Crociere di Livorno

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

Indicatore semplice	Valore 2021	Indicatore complesso		CSI 2021
Organizzazione dell'iniziativa	4,47			4,34
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,40			
Adeguatezza dei locali	4,38			
Qualità trasmissione online	4,50			
Materiali informativi a disposizione	3,79			
Scelta degli argomenti	4,41	Argomenti trattati	4,35	
Livello di approfondimento	4,24			
Qualità degli interventi	4,38			
Soddisfazione complessiva	4,46			



I suggerimenti

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:

Osservazioni e suggerimenti
Storia di associazioni e interventi pratici
Fare pause tra gli interventi in modo da assimilare le notizie
Spazi per le discussioni meno rumorosi
Spazi migliori per il lavoro dei gruppi
Separare meglio i gruppi di lavoro per non disturbarsi vicendevolmente
Spazi idonei per lo svolgimento dei gruppi di lavoro/focus tematici.
Ampliamento temporale del focus group e traccia degli argomenti per il lavoro di gruppo
Pubblicizzare di più l'iniziativa

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionari cartacei n. 33 Questionari online n. 16	2 ottobre 2021	49

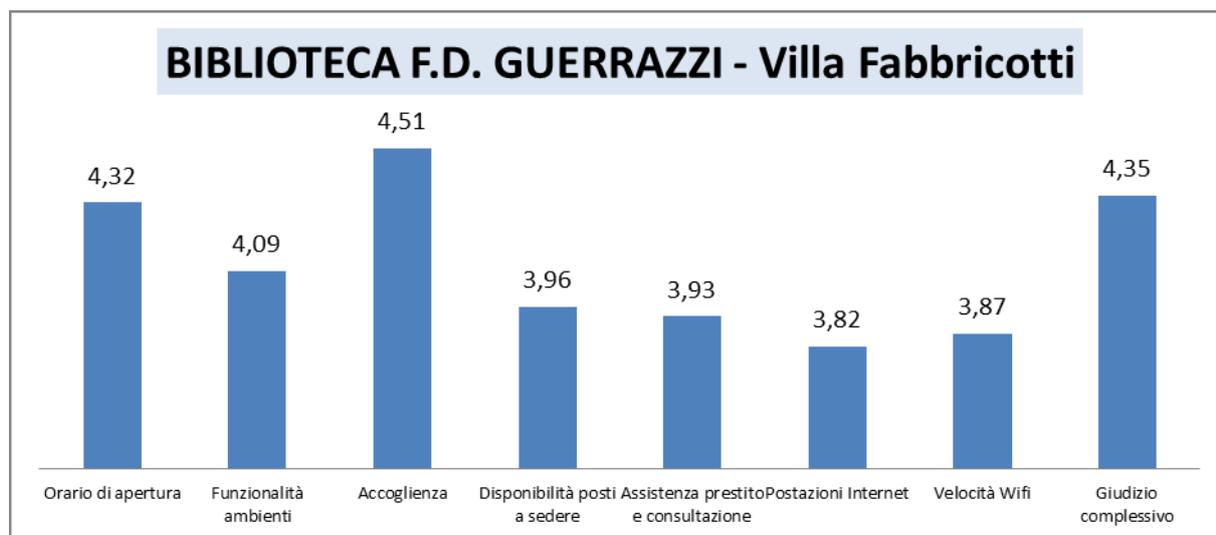
4.10 Biblioteca Labronica-Villa Fabbricotti

Descrizione: La Biblioteca Labronica, intitolata a Francesco Domenico Guerrazzi, è la principale biblioteca pubblica di Livorno e centro del sistema bibliotecario livornese. Ha sede nell'antica Villa Fabbricotti, nei cui magazzini sono conservati 120.000 libri, 1.500 manoscritti e 60.000 autografi. Vi si trova una ricca collezione di autografi (come quelli di Giacomo Leopardi e Galileo Galilei), manoscritti (ad esempio di Ugo Foscolo) e antichi volumi stampati a Livorno sin dal XVII secolo. Nata ufficialmente nel 1952, ma inaugurata nella veste attuale nel giugno del 2003, dopo un importante intervento di restauro, svolge oggi la duplice funzione di biblioteca conservativa e di pubblica lettura.

Utenti: frequentatori della Biblioteca F.D.Guerrazzi.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Orario di apertura	4,32	4,11
Funzionalità ambienti	4,09	
Accoglienza	4,51	
Disponibilità posti a sedere	3,96	
Assistenza prestito e consultazione	3,93	
Postazioni Internet	3,82	
Velocità Wifi	3,87	
Giudizio complessivo	4,35	

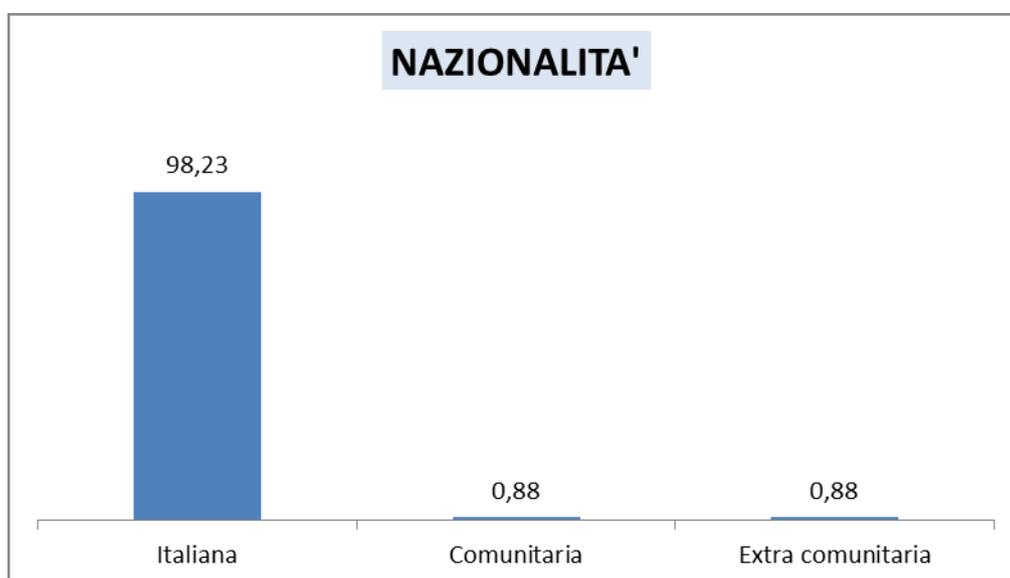
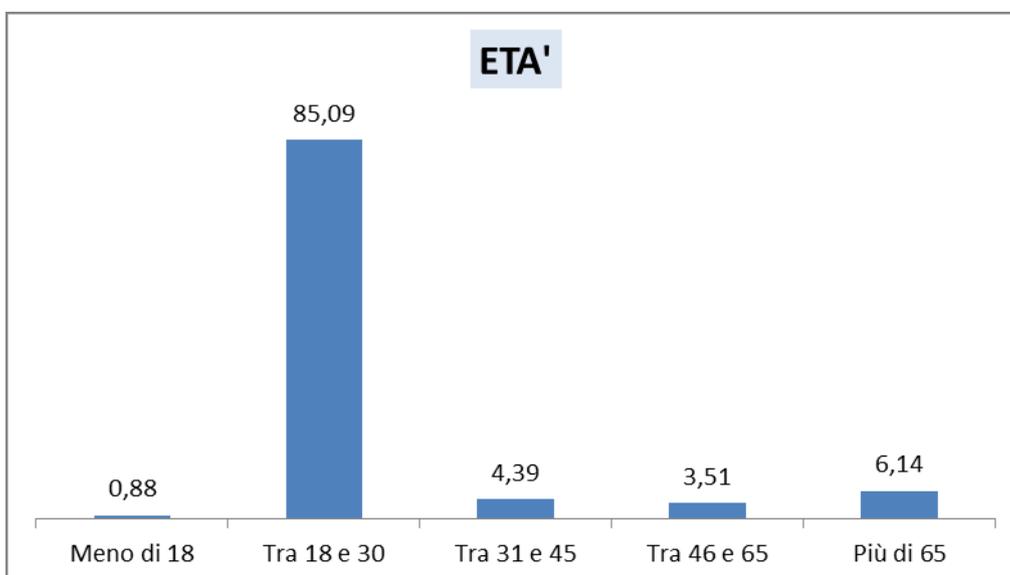
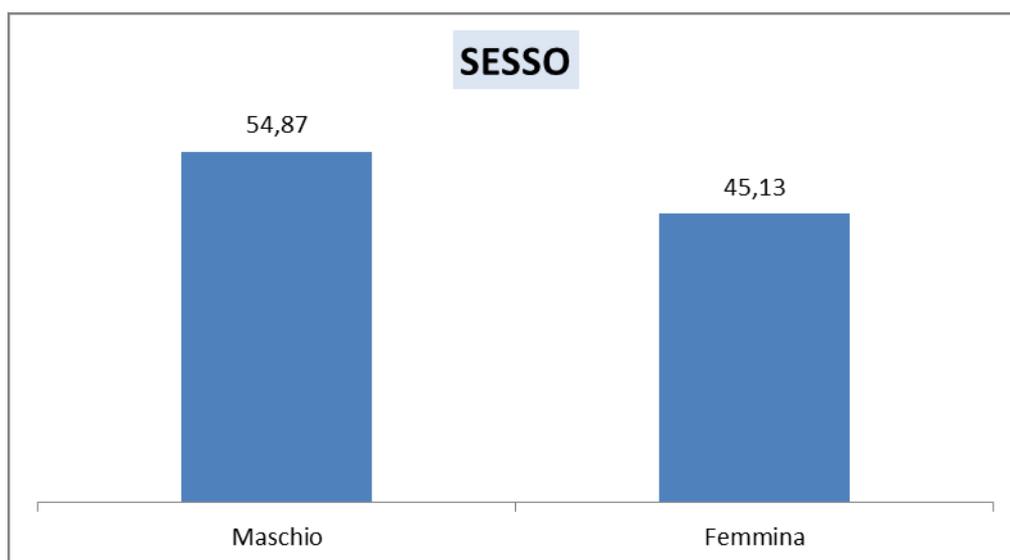


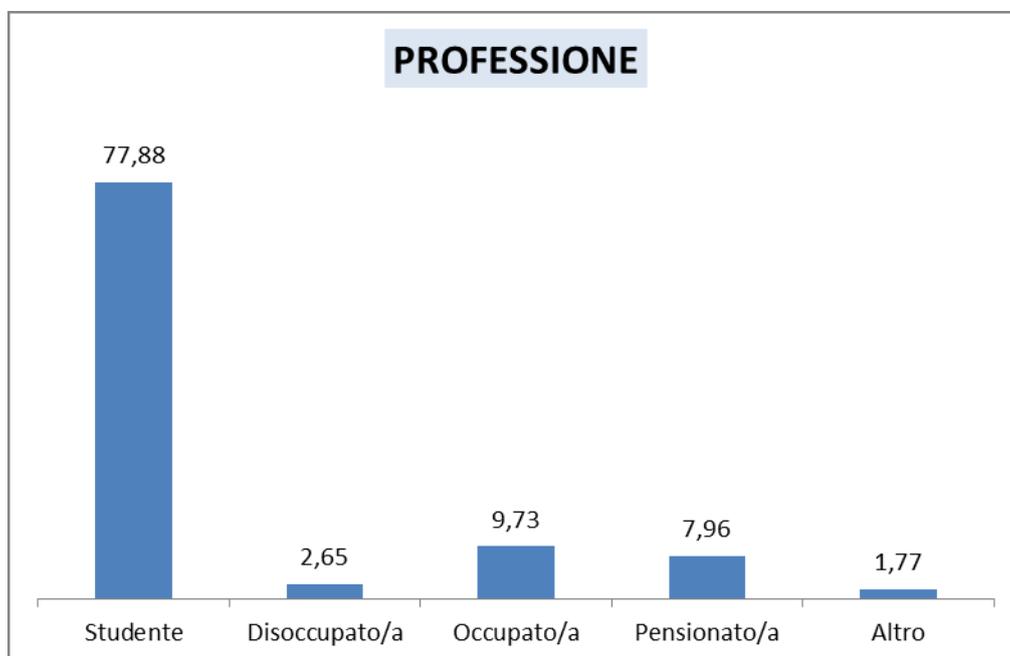
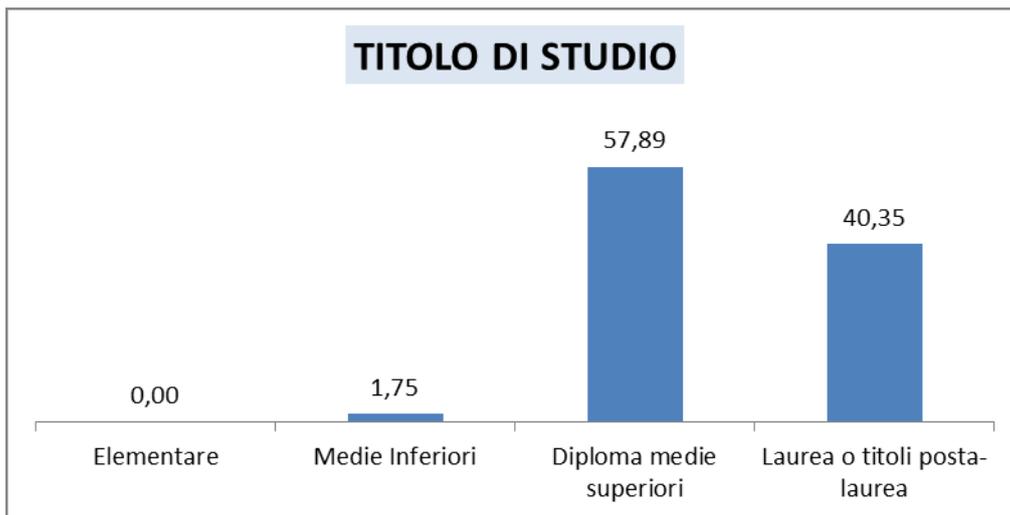
Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano tutte le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

Suggerimenti: secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Apertura sabato pomeriggio e domenica
Apertura della biblioteca anche il sabato e la domenica
Aperture anche sabato e domenica
Anticiperei l'orario di chiusura dalle ore 13,00-13,30
Tenere aperto anche durante la pausa pranzo
Apertura sabato pomeriggio e lasciare i posti al primo piano accessibili

Suggerimenti: secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Ripristinare l'orario continuato
Ampliare l'orario di apertura
I posti sono troppo vicini
Migliorare distanza studenti nelle aule studio
Maggiore distanza tra gli studenti
Maggiore distanza tra gli studenti
I posti sono troppo vicini
La temperatura degli ambienti
Riscaldamento degli ambienti
Banchi tutti con le prese, riscaldamenti al massimo senza limitazioni per il freddo
Scarso riscaldamento in inverno e macchinette per il caffè obsolete
La rete internet e la gestione dei posti a sedere (escluso questo periodo dove bisogna adattarsi al Covid)
Capienza maggiore, internet più veloce
Più posti nel periodo di fine corsi universitari
Ampliare i posti a sedere
Dare la possibilità anche ad Iphone di potersi collegare
La velocità della connessione di rete
L'illuminazione delle postazioni al piano superiore per la consultazione del materiale manoscritto
L'illuminazione per le sale di consultazione
Migliorare rifornimento macchinette (cibo)
Aggiungere le prese per il computer in sala Coccioli
Apertura alle 8,00. Installazione fontana acqua potabile interna nella zona delle macchinette
Il bagno al piano di sopra dovrebbe essere riaperto
Mettere la carta per asciugarsi le mani in bagno
Il servizio offerto è più che adeguato, potrebbero essere sfruttate le stanze del piano superiore
Nei periodi più affollati è difficile riuscire a prenotare anche se si inizia a chiamare dalle 9,00, spesso si trova la linea occupata. Lo scorso inverno le aule studio erano freddissime, anche coprendosi era impossibile studiare
Possibilità di retribuzione per bibliotecari laureandi. Ampliare iniziative e seminari di letteratura (poesia contemporanea). Tenere la biblioteca aperta dopo cena per incontri, dibattiti, studenti

Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti





Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	2 novembre – 30 novembre 2021	115

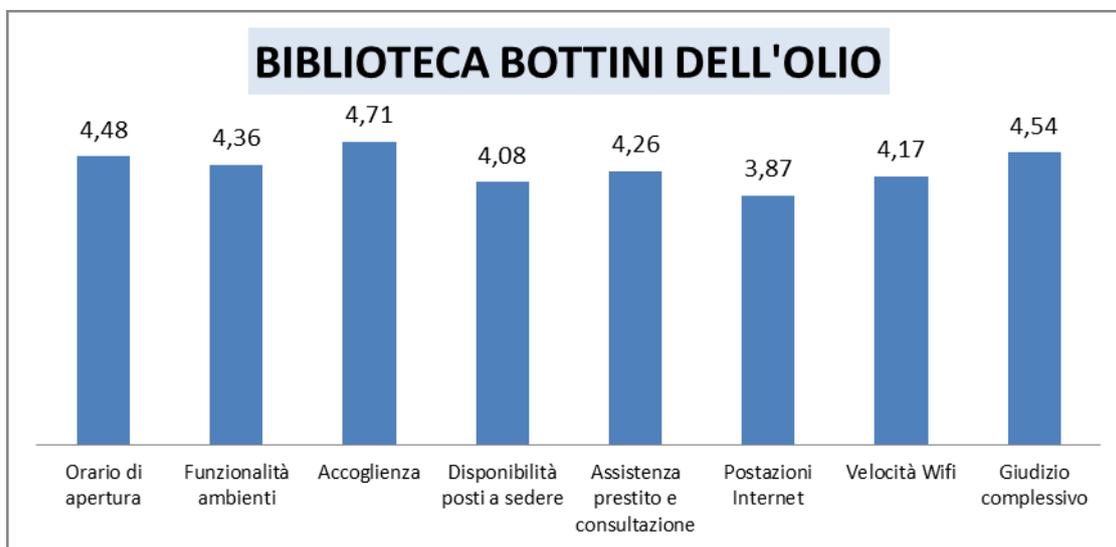
4.11 Biblioteca Labronica-Bottini dell'olio

Descrizione: La sede della biblioteca è ubicata al primo piano di uno dei più importanti edifici storici della città di Livorno: i Bottini dell'Olio. Il grande edificio fu costruito, tra il 1698 e il 1704, come opera pubblica a servizio dello sviluppo economico e portuale della città adibito prima a deposito dell'olio con duecentootto bottini-cisterna che i mercanti affittavano per custodire l'olio sbarcato dalle navi, successivamente i locali persero la loro funzione originaria e divennero locale di deposito di generi alimentari vari. Dopo essere stato utilizzato nel dopoguerra come ricovero degli sfollati, il grande edificio dei Bottini dell'Olio fu risanato negli anni ottanta. L'edificio adesso è stato ristrutturato completamente ed è divenuto il Polo culturale della città. Il primo piano dei Bottini dell'Olio ospita adesso una delle sezioni della Biblioteca comunale Labronica "F.D.Guerrazzi". In tale spazio è stato collocato il materiale bibliografico edito a partire dal 2000 e il suo patrimonio librario complessivo ammonta a 45000 volumi.

Utenti: frequentatori della Biblioteca Bottini dell'Olio - Piazza del luogo Pio

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

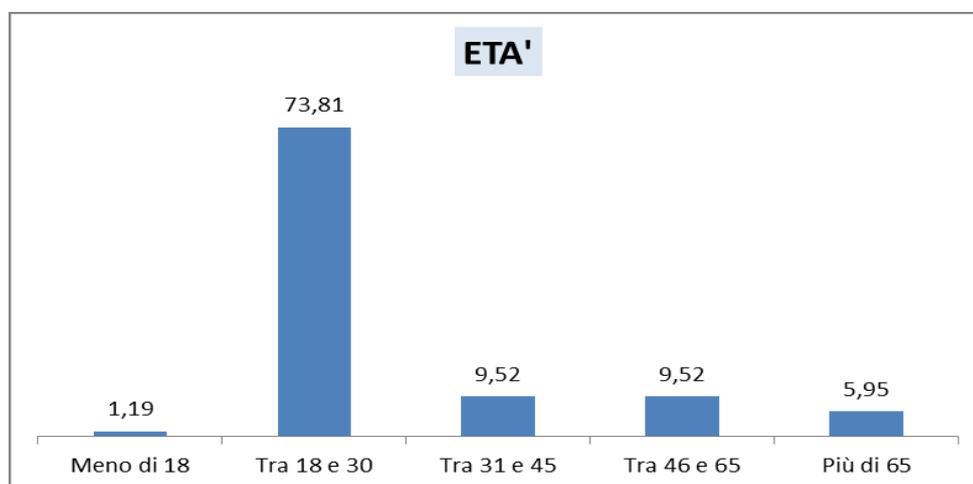
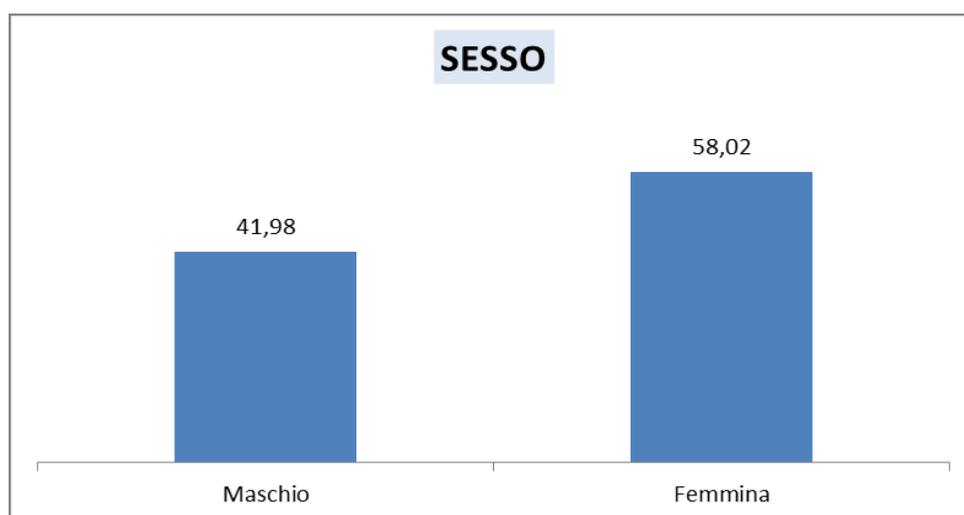
Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Orario di apertura	4,48	4,31
Funzionalità ambienti	4,36	
Accoglienza	4,71	
Disponibilità posti a sedere	4,08	
Assistenza prestito e consultazione	4,26	
Postazioni Internet	3,87	
Velocità Wifi	4,17	
Giudizio complessivo	4,54	

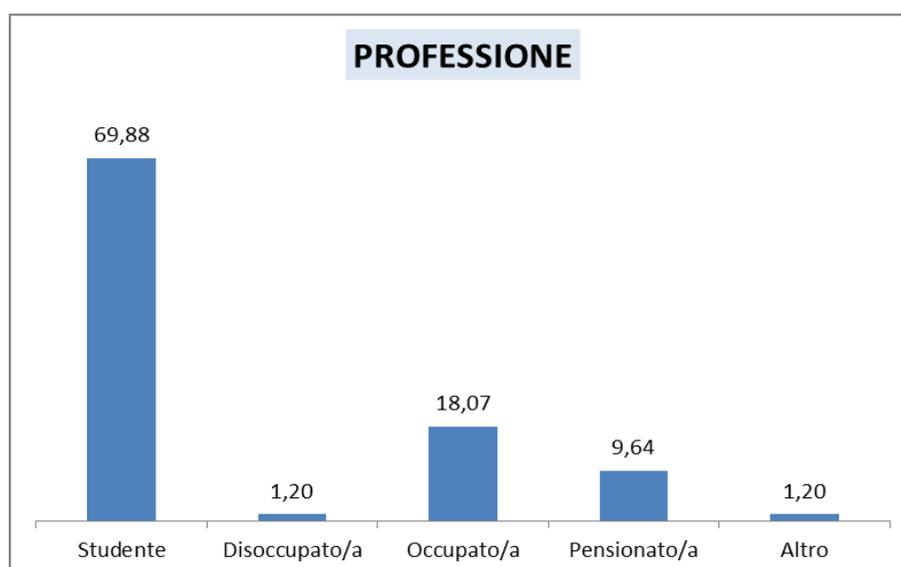
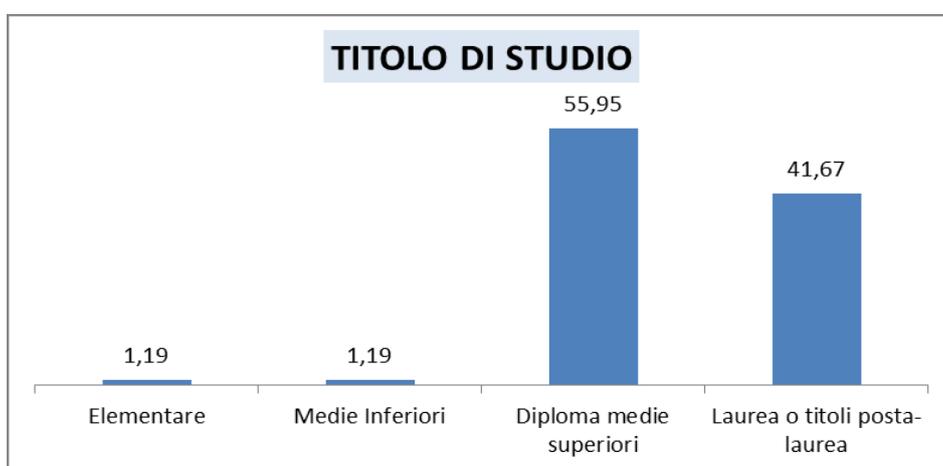
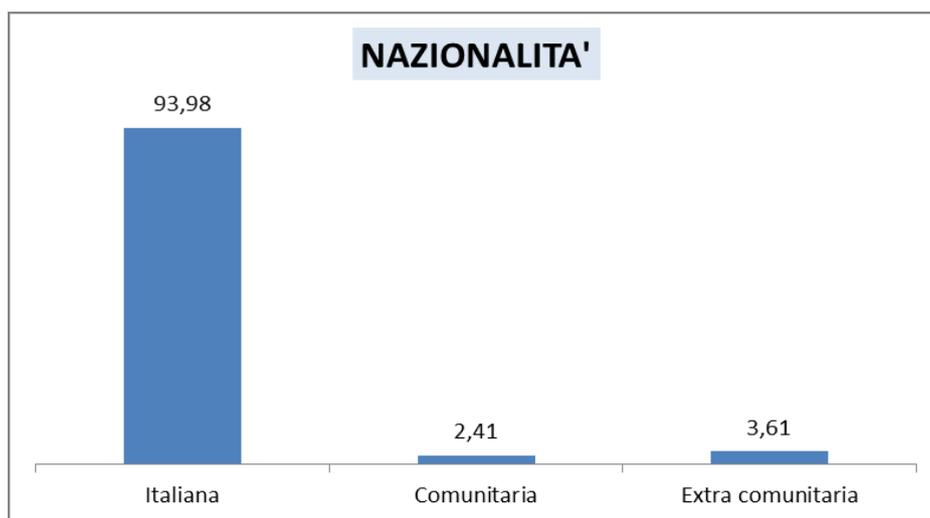


Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

Suggerimenti: secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Potrebbe essere l'installazione diffuse in tutte le postazioni anche se per me qui c'è tutto quello che occorre per studiare bene
Implementare servizi online
Manutenzione bagni (porte talvolta sprovviste di chiavi, toilette) e pulizia
Elevare l'altezza dei tavolini presenti nella sala del front desk
Considerando il periodo Covid tutto è molto sufficiente. Grazie per la cortesia
Qualche luce da aggiustare, aggiungere macchinette caffè/cibo
Dotare di prese tutte le postazioni, migliorare se possibile il bar, migliorare la gestione della temperatura interna.
Non chiudere all'ora di pranzo
Iniziate ad accendere i riscaldamenti (fa freddo)
Alcuni tipi di alimentatori per PC non entrano nelle prese di corrente sui tavoli

Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti





Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	2 novembre – 30 novembre 2021	85

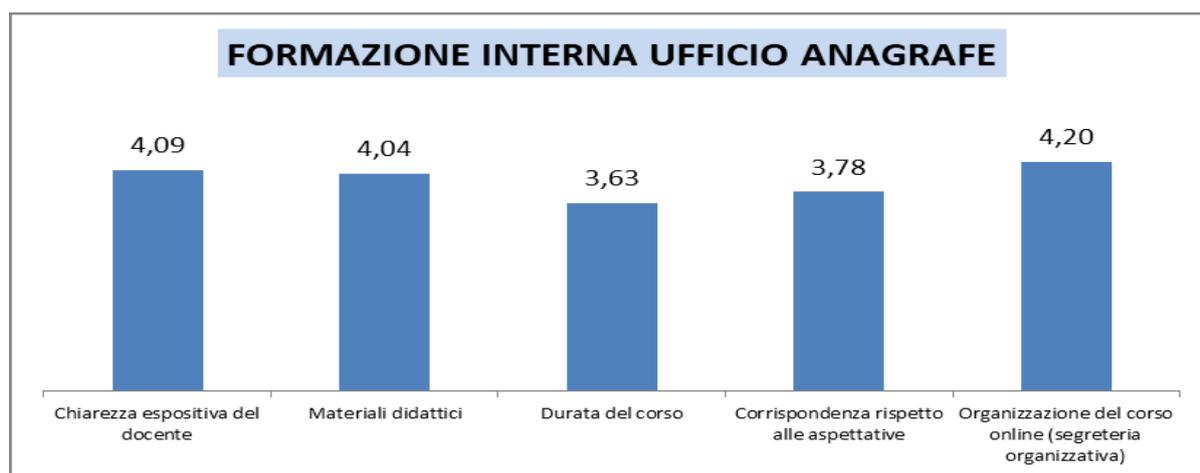
4.12 Anagrafe-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)

Descrizione: le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio del nostro comune ad ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) hanno reso necessario attivare un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti dell'ufficio Anagrafe. Il comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga corsi di formazione in materia anagrafica e di stato civile e durante l'anno i dipendenti hanno partecipato a ventidue corsi di formazione online, in relazione alle specifiche competenze professionali, attivati da Anusca e ad un corso interno relativo al Sit del Comune di Livorno (Sistema Informativo Territoriale).

Utenti: utenti interni - dipendenti ufficio Anagrafe.

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 2021	CSI 2021
Chiarezza espositiva del docente	4,09	3,96
Materiali didattici	4,04	
Durata del corso	3,63	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	3,78	
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,20	
Soddisfazione complessiva	4,00	



Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento delle del servizio. Di seguito si riportano tutte le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

Note, consigli, eventuali azioni di miglioramento suggerite:

Il corso Sit andava incentrato su effettive esigenze dell'ufficio anagrafe ossia individuare in base ai dati catastali il proprietario dell'immobile etc.

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Anno 2021	55

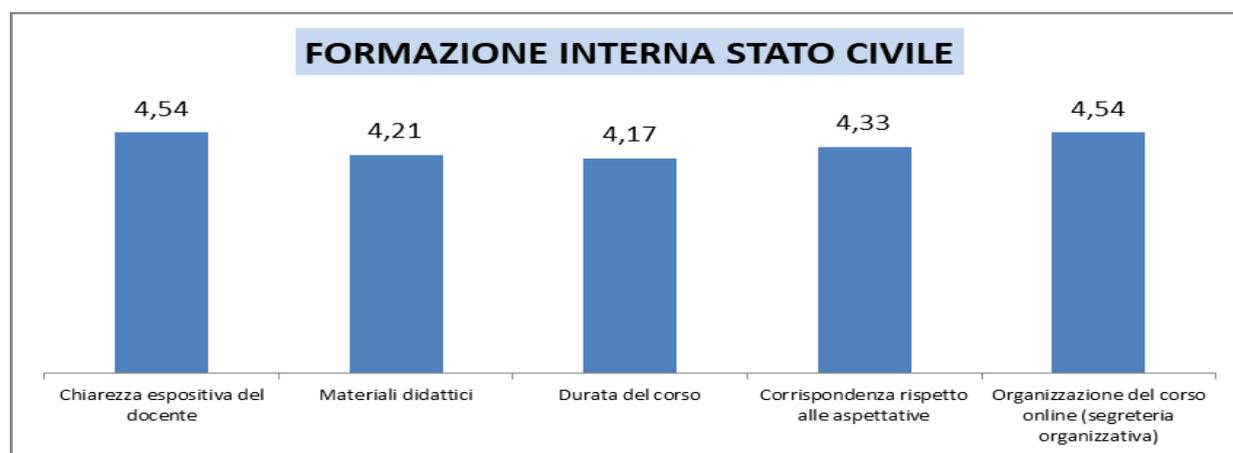
4.13 Stato civile ed Elettorale/Leva-Interventi formativi con docenti interni ed esterni (utenti interni)

Descrizione: le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il prossimo passaggio di alcuni archivi dello Stato civile in ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) - è previsto che ANPR contenga, oltre ai dati anagrafici, l'archivio nazionale informatizzato dei registri di Stato civile e i dati delle liste di leva - hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti dell'ufficio Stato civile. Il comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga corsi di formazione in materia anagrafica e di stato civile e durante l'anno i dipendenti hanno partecipato a sei corsi di formazione online, in relazione alle specifiche competenze professionali, attivati da Anusca

Utenti: utenti interni - dipendenti ufficio Stato civile.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Chiarezza espositiva del docente	4,54	4,35
Materiali didattici	4,21	
Durata del corso	4,17	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,33	
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,54	
Soddisfazione complessiva	4,33	



Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento delle del servizio. Di seguito si riportano tutte le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

Note, consigli, eventuali azioni di miglioramento suggerite
Più corsi di formazione

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Anno 2021	24

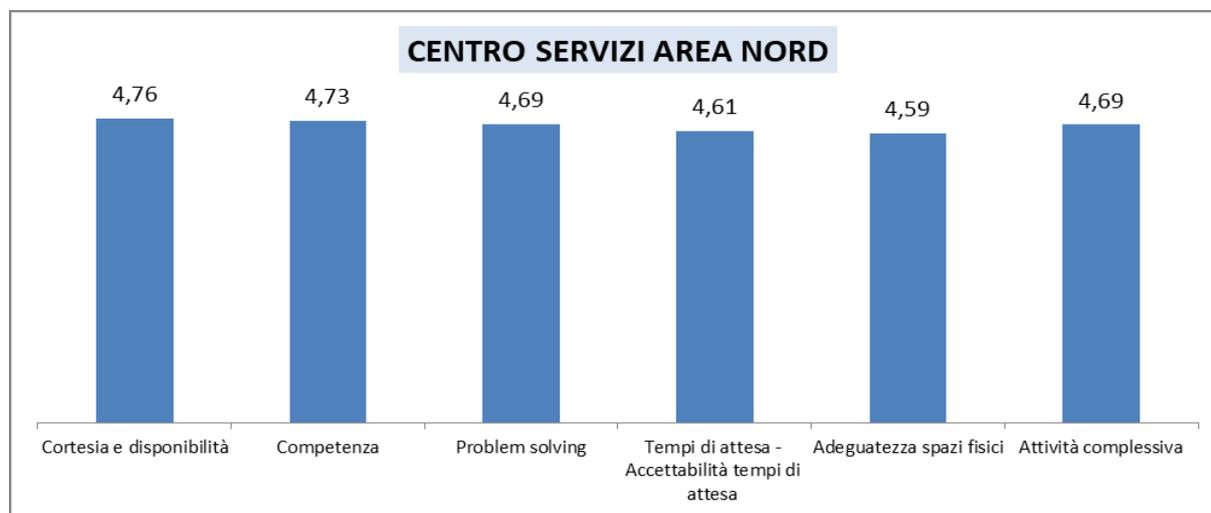
4.14 Sportello al cittadino Area Nord

Descrizione: sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe e di stato civile e rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica del Comune, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" del Comune, consegna permessi ZTL, "Orti per anziani" (consegna modulistica e ritiro domande in occasione dei bandi periodici), tesserini venatori (consegna e ritiro tesserini), assegno di maternità e assegno al Nucleo familiare (consegna modulistica e ritiro domande), contributo incidenza affitto sul reddito (solo consegna modulistica), dichiarazione redditi (distribuzione Mod. 730 e mod. unico), bando Edilizia Residenziale Pubblica (consegna modulistica), segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano; gestione utilizzo salone auditorium e gestione Patti di Collaborazione sottoscritti con associazioni per l'utilizzo del Centro Servizi Area Nord, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, Internet Point.

Utenti: cittadini che richiedono i servizi erogati dallo Sportello Area Nord

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Cortesia e disponibilità	4,76	4,68
Competenza	4,73	
Problem solving	4,69	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,61	
Adeguatezza spazi fisici	4,59	
Attività complessiva	4,69	



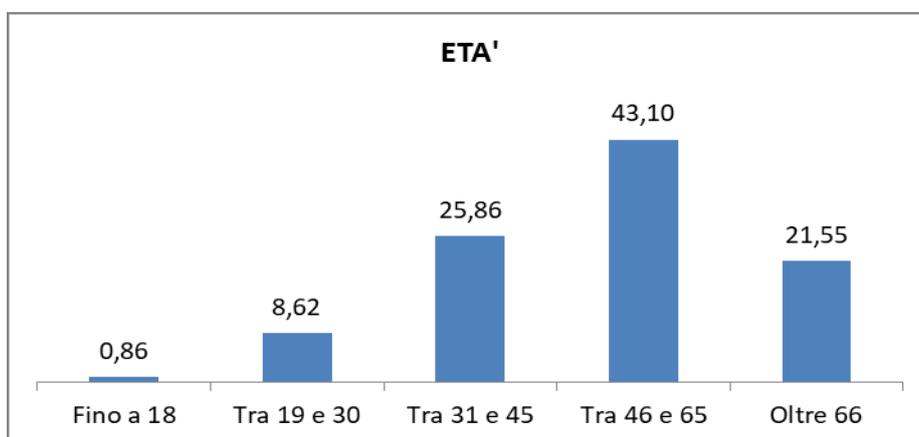
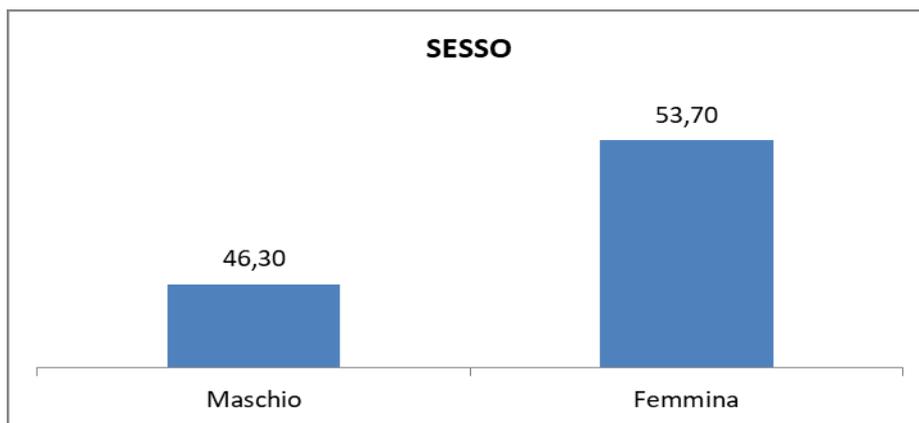
Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano tutte le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

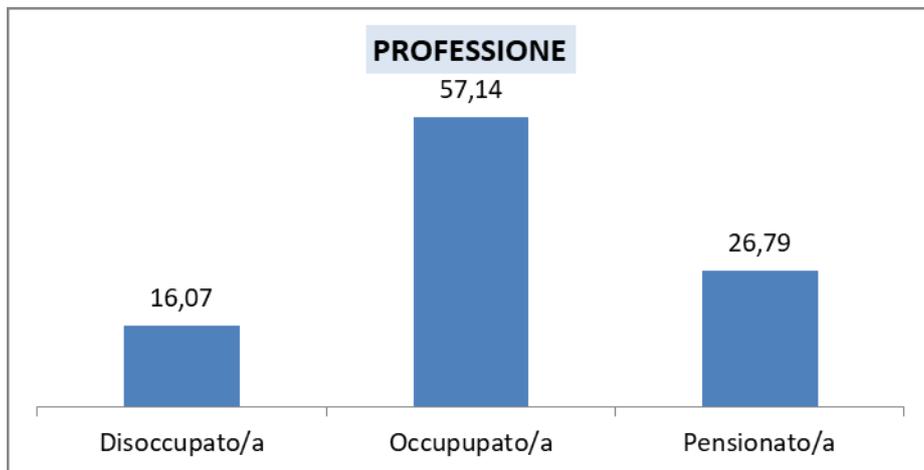
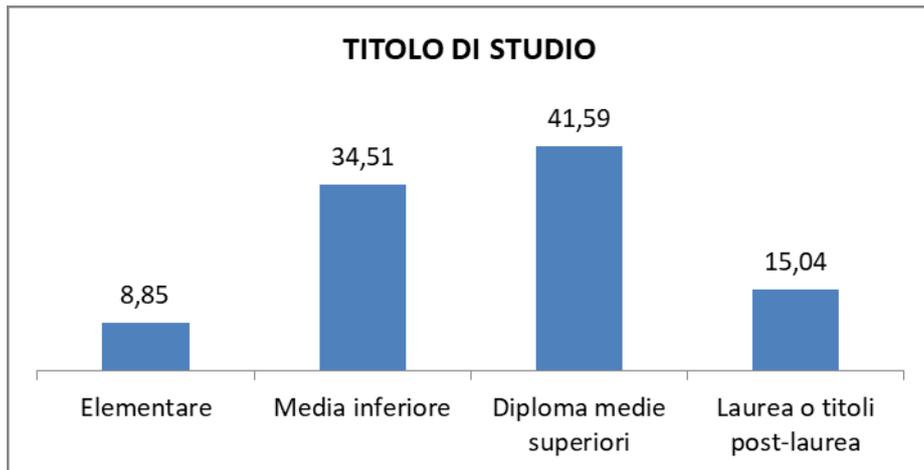
Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Suggerirei di assumere la ragazza dell'accoglienza, gentile e preparata
Per quanto mi riguarda è già soddisfacente
Sì, mettere della musica
Lista di attesa online troppo lunga, ho dovuto prenotare la prestazione con 6 mesi di anticipo
Per quel che mi riguarda bene così
Ci siamo trovati benissimo, personale molto gentile e competente
Non si possono aspettare sei mesi per il rinnovo della carta di identità

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	2 novembre - 30 novembre 2021	123

Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti





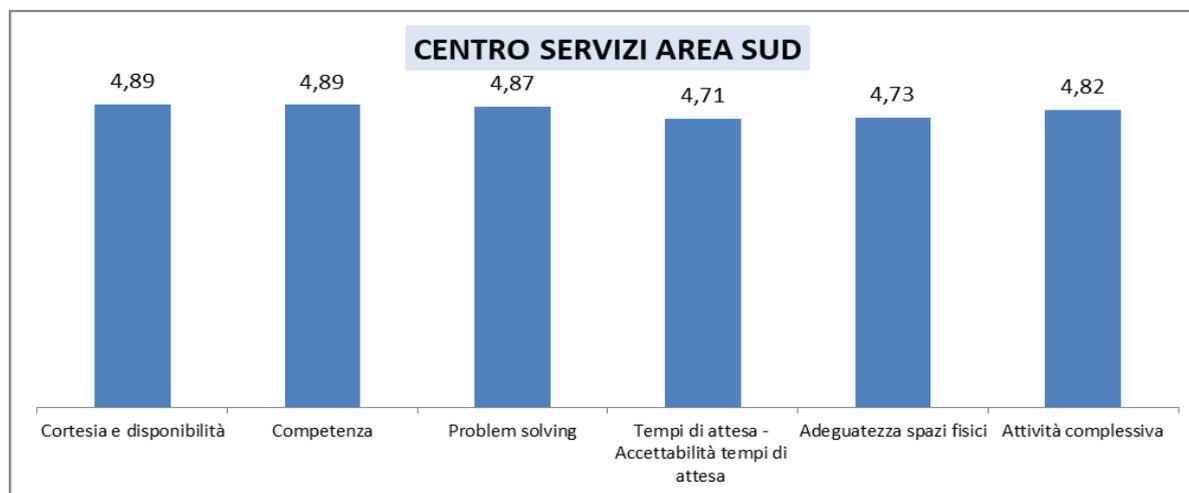
4.15 Sportello al cittadino Area Sud

Descrizione: sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe e di stato civile e rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica del Comune, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" del Comune, consegna permessi ZTL, "Orti per anziani" (consegna modulistica e ritiro domande in occasione dei bandi periodici), tesserini venatori (consegna e ritiro tesserini), assegno di maternità e assegno al Nucleo familiare (consegna modulistica e ritiro domande), contributo incidenza affitto sul reddito (solo consegna modulistica), dichiarazione redditi (distribuzione Mod. 730 e mod. unico), bando Edilizia Residenziale Pubblica (consegna modulistica), segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano; gestione utilizzo salone auditorium e gestione Patti di Collaborazione sottoscritti con associazioni per l'utilizzo del Centro Servizi Area Sud, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, Internet Point.

Utenti: cittadini che richiedono i servizi erogati dallo Sportello Area Sud.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Cortesia e disponibilità	4,89	4,82
Competenza	4,89	
Problem solving	4,87	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,71	
Adeguatezza spazi fisici	4,73	
Attività complessiva	4,82	



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

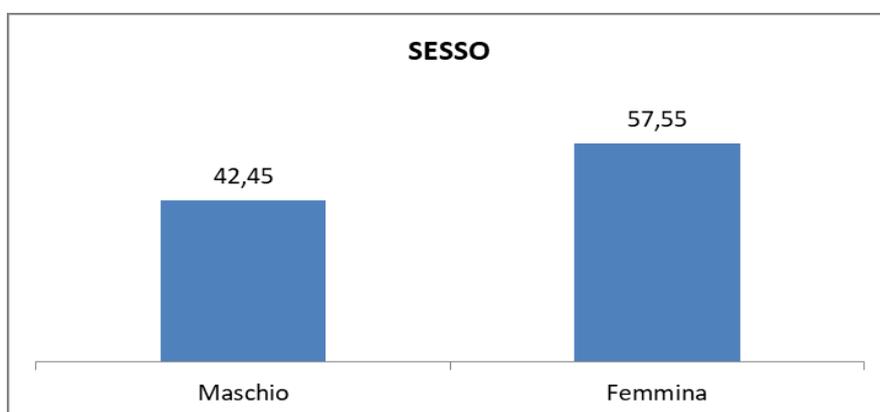
Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Personale ottimo e competente
Ottimo l'impegno dell'attuale personale presente
Forse più personale, nonostante l'ottimo impegno di quello in attivo
Tempi di attesa per il documento: sei mesi un po' troppo
Il personale è gentilissimo
Tempi per l'appuntamento

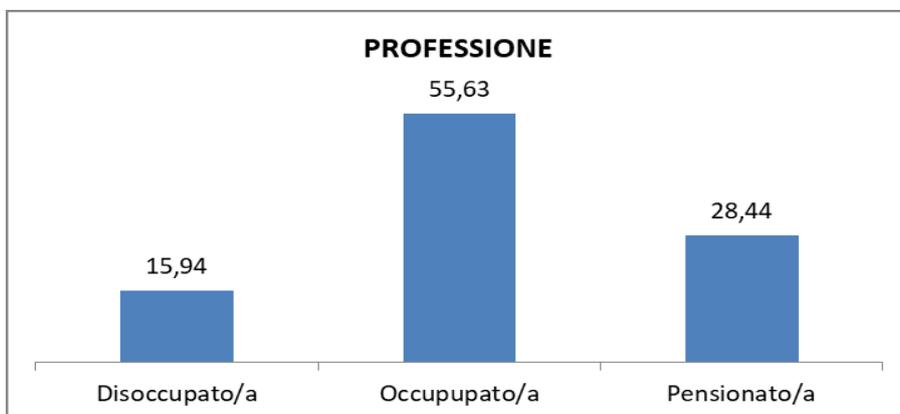
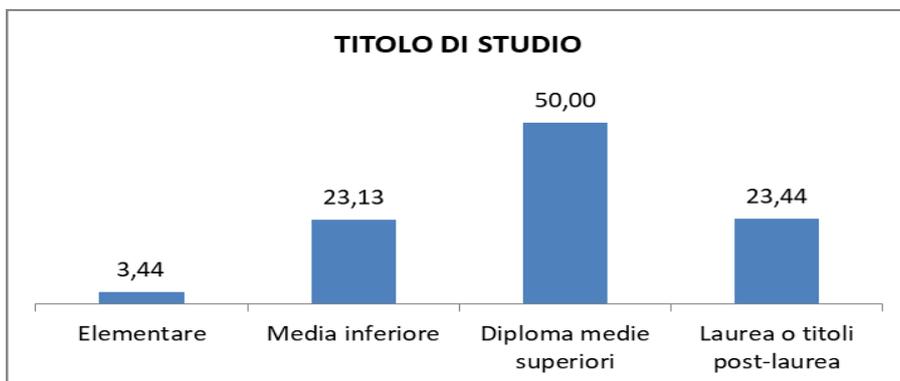
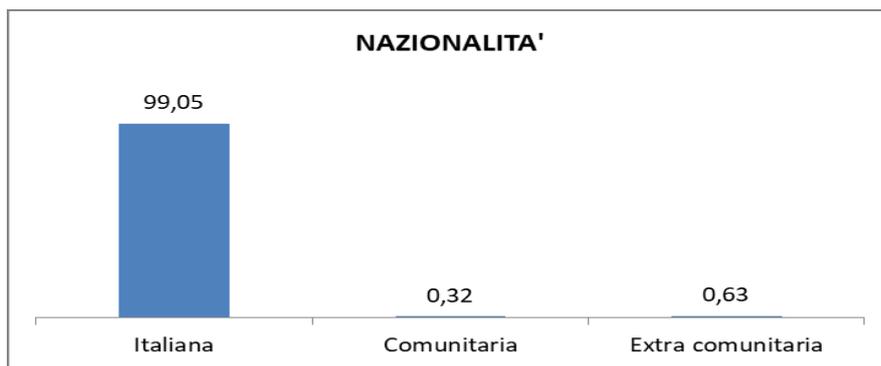
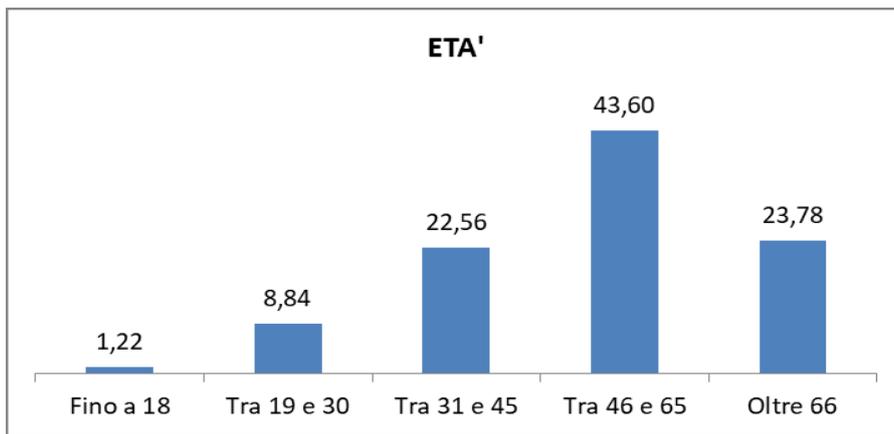
Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Tutti gli uffici dovrebbero essere così
Il servizio è molto soddisfacente e veloce
Procede tutto bene
I tempi per l'appuntamento troppo lunghi
Necessita una sede definitiva
I tempi della prenotazione online sono troppo lunghi. Per il rinnovo della carta di identità ho preso appuntamento a giugno per novembre.
Da migliorare solo i tempi di attesa per avere l'appuntamento
Tempi di attesa troppo lunghi intendendo per tali quelli di attesa dall'appuntamento prima dell'emissione del documento
Ho trovato difficoltà nel prendere appuntamento
Potreste indicare nella risposta di conferma appuntamento carta di identità che occorrono foto di almeno 6 mesi e non di più
Avisare la cittadinanza dei tempi di attesa per avere appuntamento o diminuirli
Secondo me no, sono bene organizzati
Rinnovo arredi
I tempi di attesa dalla prenotazione del rinnovo carta di identità sono stati eccessivi, anche se, in parte giustificabili dalla emergenza per la pandemia in corso
Forse un po' più veloce l'attesa
Visto il momento della pandemia non so' come migliorarlo
I tempi d'attesa un po' lunghi nonostante l'appuntamento
La location è un po' triste, non si addice alla gentilezza dei professionisti
Il servizio è stato molto rapido ed efficiente
All'estero la valutazione finale in oggetto del medesimo è elettronica e non cartacea
Il personale è davvero gentile e disponibile

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	2 novembre - 30 novembre 2021	352

Caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti





4.16 Gare e contratti (utenti interni)

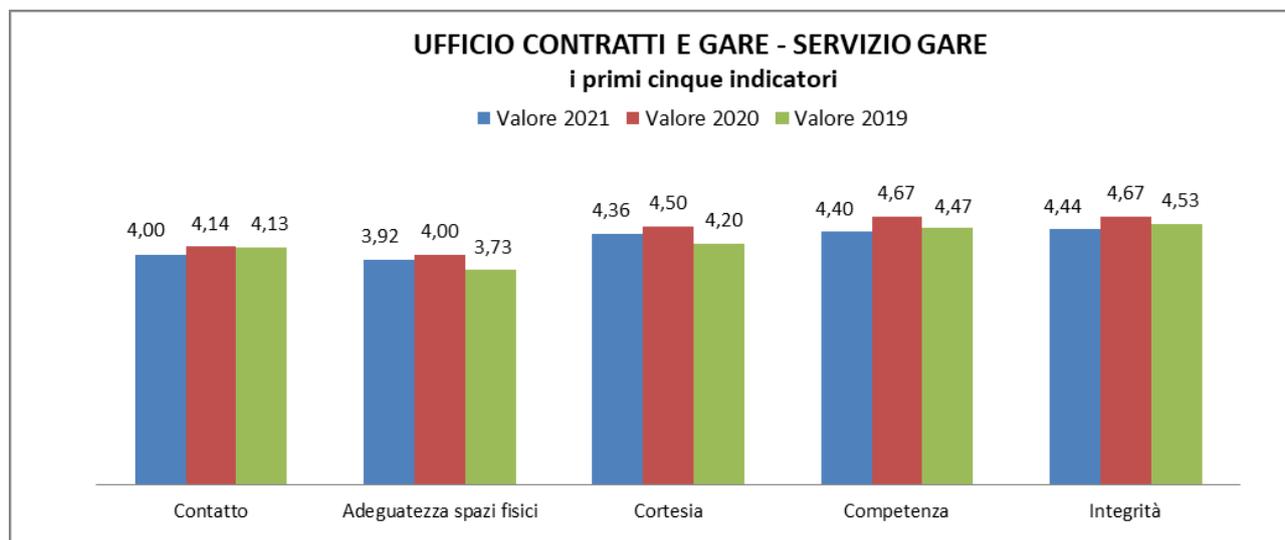
Utenti: utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ufficio Gare e contratti.

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

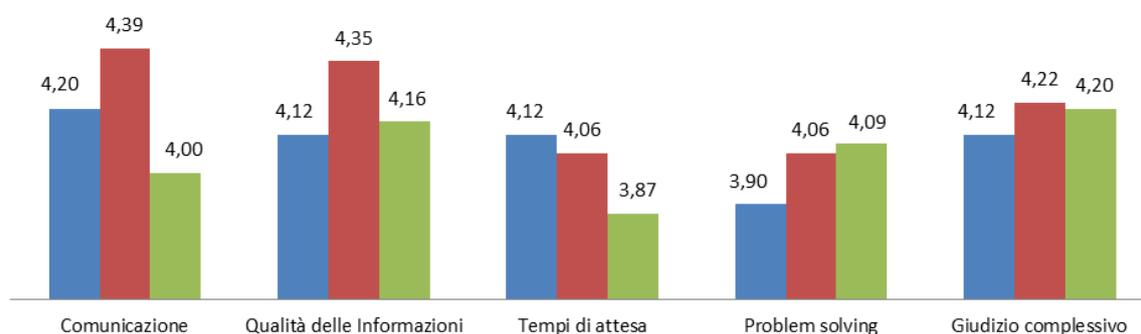
Indicatore	Valore 2021	Valore 2020	Valore 2019	CSI 2021	CSI 2020	CSI 2019
Contatto	4,00	4,14	4,13	4,08	4,24	4,13
Adeguatezza spazi fisici	3,92	4,00	3,73			
Cortesia	4,36	4,50	4,20			
Competenza	4,40	4,67	4,47			
Integrità	4,44	4,67	4,53			
Comunicazione	4,20	4,39	4,00			
Qualità delle Informazioni	4,12	4,35	4,16			
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,12	4,06	3,87			
Problem solving	3,90	4,06	4,09			
Giudizio complessivo	4,12	4,22	4,20			

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



UFFICIO CONTRATTI E GARE - SERVIZIO GARE ultimi cinque indicatori

■ Valore 2021 ■ Valore 2020 ■ Valore 2019



Risultati dettagliati Indicatori 2021

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2021	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2021
E' facile contattare l'ufficio Gare e Contratti? (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,16	Contatto	4,00	4,08
E' facile essere ricevuti dal personale dell'ufficio Gare e Contratti?	Accessibilità	3,84			
Gli uffici sono confortevoli (locali di attesa, saletta contratti, uffici del personale)	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	3,92			
Il personale è cortese	Cortesia	4,36			
Il personale è competente	Competenza	4,40			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,44			
E' facile comunicare al personale le mie necessità	Comunicazione	4,20			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,04	Qualità delle informazioni	4,12	
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,24			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,08			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta-tempi di attesa	4,12	Problem solving	3,90	
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,12			
Il personale si è fatto carico del mio problema	Presa in carico	3,80			
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	3,68			
La soluzione proposta rispetta le mie necessità	Orientamento all'utente	3,96			
La soluzione proposta ha risolto il mio problema	Soluzione del problema	3,96			
Tenendo conto degli aspetti in precedenza indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Giudizio complessivo	4,12			

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	14
Risposta predefinita: Manualistica e FAQ su aspetti specifici delle procedure di gara	16
Risposte libere degli utenti: <ul style="list-style-type: none"> • Espletamento procedure di gara • Gli incontri formativi avviati quest'anno dall'ufficio sono preziosissimi, occorre assicurare il servizio anche per il futuro. • Controlli • Maggiore suddivisione dei compiti all'interno dell'ufficio, dal momento che non è facile capire chi segue le varie procedure 	4

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.).	17
Risposta predefinita: Assistenza di base per le gare (semplici informazioni su fasi del procedimento, utilizzo della piattaforma START, compilazione di documentazione etc.)	12
Risposte libere degli utenti: <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza per definizione della documentazione di gara e per l'utilizzo delle piattaforme SIMOG e AVCPass in occasione di procedure comparative d'offerta con base d'asta fino ad euro 150.000 • Gestione di procedure di gara e criteri di valutazione dell'offerta • Controlli - Trasparenza - Sitat 	3

Dom. n. 21 - Indica, secondo la tua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato	N. risposte
Nessun miglioramento	15
Risposte libere degli utenti: <ul style="list-style-type: none"> • Maggior suddivisione dei compiti all'interno dell'ufficio Gare • Potrebbe essere utile integrare la formazione con un formulario degli atti omogeneo a livello di ente per ogni tipo di gara • Corsi di formazione e materiale consultabile in intranet a disposizione di tutti • Potenziare facilità di contatto ed ampliare i tempi di confronto operativo con il personale dell'Ufficio, con focus formativi sugli aggiornamenti di legge e le interazioni normative di settore • Supporto nella compilazione e nelle modifiche del biennale • Chiarire le competenze rispetto agli uffici, non scaricare sugli uffici adempimenti che richiedono competenze non necessariamente acquisite da tutto il personale • Verifica e ricognizione preliminare/periodica delle necessità di forniture (arredi, acquisiti informatici, ecc.) dei diversi uffici e programmazione conseguente degli acquisti • Corsi di formazione • Maggiore formazione, supporto operativo e non solo teorico • Con manuali d'uso sempre aggiornati alla normativa 	10

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online - utenti interni	17 novembre – 31 dicembre 2021	25

4.17 Economato (utenti interni)

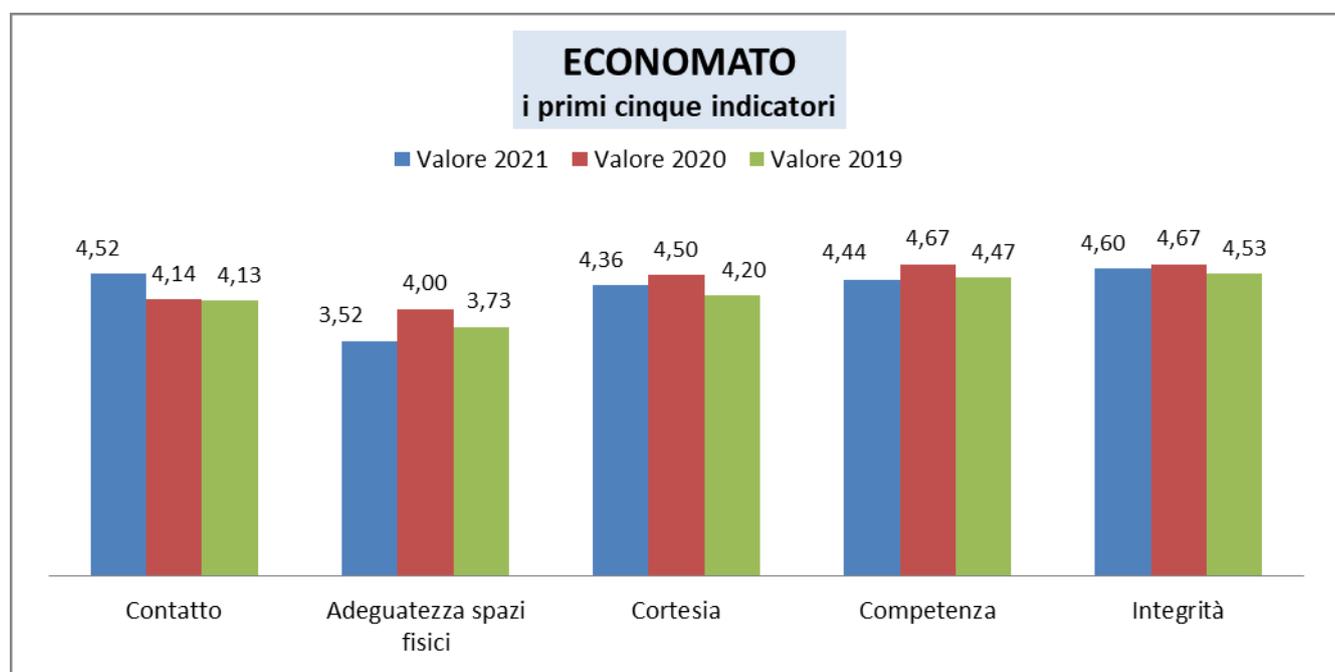
Utenti: utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ufficio Economato.

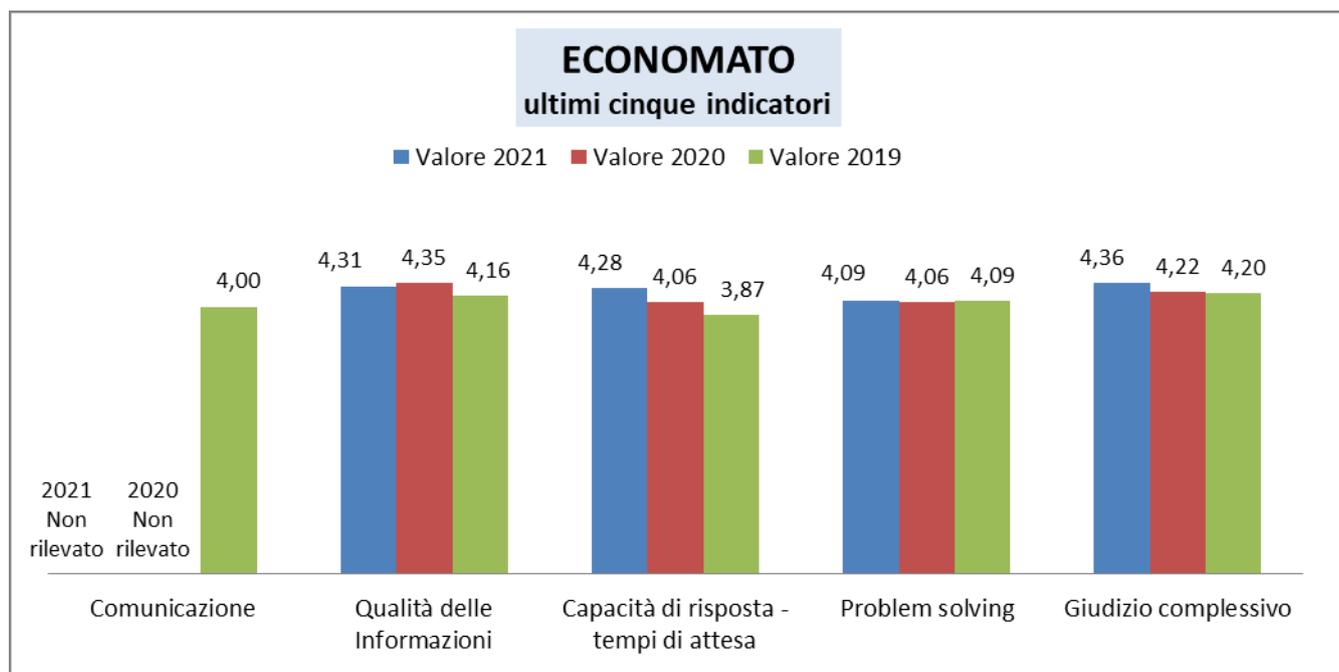
Servizi erogati: approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00. Supporto e consulenza giuridica e amministrativa ai RUP per gli acquisti effettuati autonomamente e per l'espletamento delle procedure telematiche. Gestione degli acquisti e gestione dei fondi economali 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 2021	Valore 2020	Valore 2019	CSI 2021	CSI 2020	CSI 2019
Contatto	4,52	4,11	4,20	4,25	4,18	4,32
Adeguatezza spazi fisici	3,52	3,63	3,82			
Cortesia	4,36	4,32	4,45			
Competenza	4,44	4,37	4,64			
Integrità	4,60	4,58	4,64			
Comunicazione	Non rilevato	Non rilevato	4,36			
Qualità delle Informazioni	4,31	4,33	4,38			
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,28	4,05	4,32			
Problem solving	4,09	4,03	4,23			
Giudizio complessivo	4,36	4,21	4,36			

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





Risultati dettagliati Indicatori 2021

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2021	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2021
E' facile contattare l'ufficio Economato (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,52			4,25
Gli uffici sono confortevoli	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	3,52			
Il personale è cortese	Cortesia	4,36			
Il personale è competente	Competenza	4,44			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,60			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,28	Qualità delle Informazioni	4,31	
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,36			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,28			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta - tempi di attesa	4,28	Problem solving	4,09	
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,24			
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	3,92			
Il problema per cui ho contattato l'ufficio Economato è stato risolto.	Soluzione del problema	4,12			
Tenendo conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Giudizio complessivo	4,36			

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	16
Altro (specificare)... <ul style="list-style-type: none"> • Corsi specifici sulla materia • Faq specifiche (es. sull'applicazione del principio di rotazione) • Istruzioni operative, tutorial, risposte a quesiti su aspetti specifici 	6

Dom. n.8 - Indica, secondo la tua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato:	
Nessun miglioramento	12
Risposta libera dell'utente: <ul style="list-style-type: none"> • Occorre dettagliare in apposite FAQ l'iter delle procedure, senza rimandare esclusivamente alle Norme o alla competenza del RUP • La collaborazione e lo scambio di informazioni • Per quello che mi riguarda ovvero la fornitura dei toner chiedere un procedimento più celere. • Occorre procedere con maggiori corsi di formazione interna per il personale dei vari settori che si deve occupare di appalti di servizi e forniture, per una professionalizzazione sulle tematiche • Formazione • Precisazione degli ambiti di competenza dell'ufficio economato e dell'ufficio contratti (se distinti) • Creare delle FAQ per le gare • Predisporre una sorta di sportello consulenza 	8

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online - utenti interni	11 novembre – 31 dicembre 2021	25

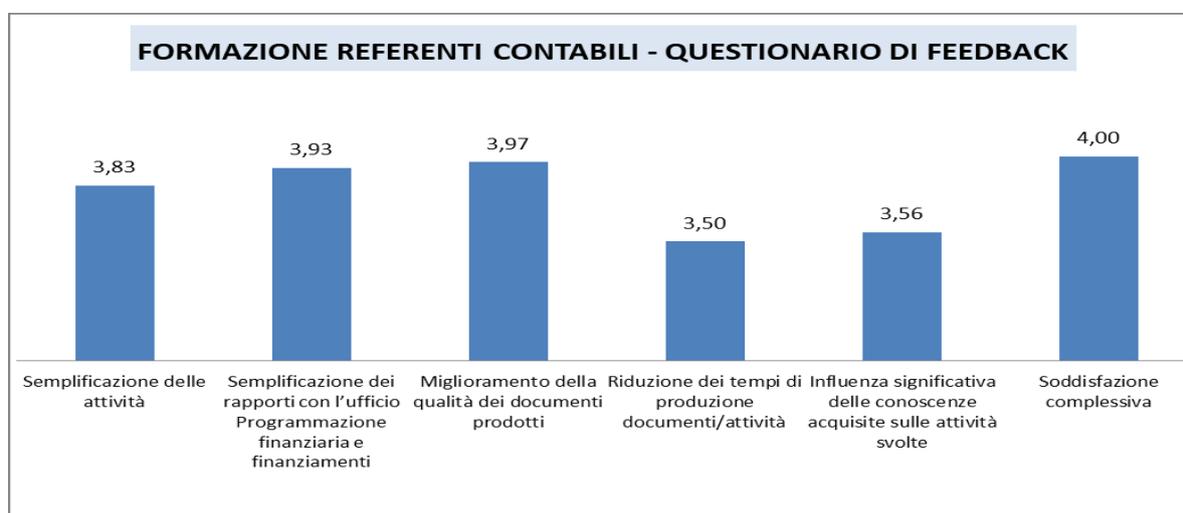
4.18 Formazione Referenti contabili (questionario di feedback)

Descrizione: il questionario di feedback è indirizzato ai referenti contabili che nel periodo maggio - giugno 2021 hanno partecipato alle attività formative organizzate online, ed è volta ad indagare le effettive ricadute sulle attività lavorative, a distanza di tempo, a seguito della formazione effettuata

Utenti: utenti interni – referenti contabili.

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

Indicatore	Valore 2021	CSI 2021
Semplificazione delle attività	3,83	3,80
Semplificazione dei rapporti con l'ufficio Programmazione finanziaria e finanziamenti	3,93	
Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	3,97	
Riduzione dei tempi di produzione documenti/attività	3,50	
Influenza significativa delle conoscenze acquisite sulle attività svolte	3,56	
Soddisfazione complessiva	4,00	



Risultati della domanda informativa e suggerimenti degli utenti per le iniziative future.

Dom. n. 7 - Sulla base della tua esperienza quali sono gli aspetti che possono essere migliorati e/o introdotti nelle iniziative future?	N. risposte
Risposte predefinite: Lezioni di base in materia contabile-finanziaria (pillole formative di base)	14
Incrementare periodicamente la sezione della intranet con le normative aggiornate, approfondimenti e faq	10
Webinar più brevi, suddivisi in due giornate anziché una	7
Redazione atti	12
Esempi pratici di procedure comuni a tutti i settori	17
Tutte le precedenti	3
Altre indicazioni: vorrei per il futuro...	
Le lezioni potrebbero essere organizzate distintamente per ogni settore per focalizzare l'attenzione sulla gestione contabile dei singoli uffici con esempi pratici di uso del programma J-Ente.	
Maggiori specifiche relative alla gestione delle risorse in conto capitale.	

Specifiche della rilevazione 2021

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	28 ottobre – 31 dicembre 2021	31
