



COMUNE DI LIVORNO

*Settore Indirizzo, organizzazione e controllo
Ufficio Programmazione, controllo di gestione e contabilità analitica*

LA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI
Le indagini di customer satisfaction 2019

SOMMARIO

1. Metodologia 2019	pag. 5
2. Grado di soddisfazione degli utenti per gli uffici/servizi che sono stati oggetto di indagine di customer satisfaction.	pag. 5
3. Considerazioni sulle indagini di customer satisfaction 2019	pag. 7
4. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'Anagrafe centrale	pag. 9
5. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Stato Civile	pag. 10
6. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio elettorale erogato dall'ufficio Elettorale e leva	pag. 12
7. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dagli Sportelli al cittadino Area Nord e Sud	pag. 13
8. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati da URP	pag. 15
9. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che hanno partecipato all'incontro di aggiornamento riservato ai professionisti che utilizzano il portale Aida/Suap	pag. 16
10. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi erogati dall'Economato	pag. 17
11. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni del Servizio Gare	pag. 20
12. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal Museo della città	pag. 23
13. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati presso il Settore Entrate e Patrimonio	pag. 24
14. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'Ufficio Associazionismo	pag. 26
15. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto all'utilizzo e alla funzionalità del Portale web Associazioni e assistenza erogata dall'ufficio Associazionismo	pag. 27
16. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni in relazione ai corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro erogati dal Servizio Formazione	pag. 28

1. Metodologia 2019

Le indagini effettuate nel corso del 2019 hanno visto il coinvolgimento dei servizi comunali a maggior contatto con il cittadino (servizi anagrafici, stato civile, Urp, servizi tributari).

Per interrogare gli utenti dei servizi comunali che hanno una forte valenza di front office nel 2017 è stato costruito un questionario-tipo, quale strumento rigoroso ma flessibile che consentisse di rappresentare adeguatamente gli elementi essenziali che contribuiscono a formare il giudizio di qualità percepita dall'utente sul servizio erogato allo sportello, con un numero contenuto di domande per favorire la compilazione ma completo, che ripercorre il processo di accesso al servizio nell'ottica del fruitore (accesso al servizio, ambiente dove esso viene erogato, utilizzo del servizio, risposta del front office, valutazione sulla qualità percepita al termine del servizio).

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

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

2. Grado di soddisfazione degli utenti per gli uffici/servizi che sono stati oggetto di indagine di customer satisfaction.

La sotto riportata 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 2019: indagini di customer satisfaction					
Settore al 31.12.2019	Dirigente al 31.12.2019	N.	Rilevazione del grado di soddisfazione utenti Ufficio/Servizio – Servizio	Modalità	Valore C.S.I. -Scala 1-5
Anagrafe e Demografici	Maurizio Lenzi	1	Anagrafe	Questionario autocompilato	4,56
		2	Stato Civile	Questionario autocompilato	4,78
		3	Servizio elettorale	Questionario autocompilato	4,56
		4	Sportello al cittadino Area Nord	Questionario autocompilato	4,94
		5	Sportello al cittadino Area Sud	Questionario autocompilato	4,70
Direzione Generale	Nicola Falleni	6	Urp	Questionario autocompilato	4,37
Urbanistica e Edilizia privata	Camila Cerrina Feroni	7	SUAP	Questionario autocompilato	4,25
Contratti, provveditorato, economato	Senia Bacci Graziani	8	Economato (utenti interni)	Questionario online	4,32
		9	Gare (utenti interni)	Questionario online	4,13
Attività culturali, musei e fondazioni	Senia Bacci Graziani	10	Museo della città	Questionario autocompilato (format Regione Toscana)	4,45
Entrate e – Patrimonio	Alessandro Parlanti	11	IMU-TASI	Questionario autocompilato	4,51
		12	TARI	Questionario autocompilato	4,85
		13	Autorizza. Impianti Pubblicitari	Questionario autocompilato	4,63
		14	Autorizzazioni Affissioni	Questionario autocompilato	4,72
		15	Concessioni suolo pubblico (Tosap)	Questionario autocompilato	4,96
		16	Passi carrabili	Questionario autocompilato	4,79
		17	Imposta di soggiorno	Questionario autocompilato	5,00
Politiche sociali	Arianna Guarnieri	18	Associazionismo	Questionario autocompilato	4,71
		19	Portale associazionismo - funzionalità portale web	Questionario online	4,01
Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	20	Formazione - corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario auto compilato	4,61

Rispetto alle indagini inizialmente previste nel Piano, nel corso del 2019 sono intervenute alcune variazioni di cui si da conto di seguito:

- presso il Settore Entrate-Patrimonio sette servizi di particolare rilevanza sia per la categoria di utenti (contribuenti), sia per l'oggetto del servizio (tributi) sono stati oggetto di indagine di customer satisfaction: Imu-Tasi, Tari, Autorizzazioni impianti pubblicitari, Autorizzazioni Affissioni, Concessioni suolo pubblico (Tosap), Passi carrabili, Imposta di soggiorno, in luogo degli iniziali due servizi previsti (Imu/Tasi-Tari);

- su richiesta del responsabile del servizio Associazioni è stato predisposto 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;

- a seguito dell'insediamento della nuova amministrazione e delle modifiche alla macrostruttura non sono state effettuate le indagini sui seguenti servizi: Commercio su Aree pubbliche, Commercio su Aree private, Turismo, Programmazione finanziaria e finanziamenti, inizialmente programmate;

- l'indagine riguardante il Museo Giovanni Fattori è stata sostituita dall'indagine svolta presso il nuovo Museo della città;

- l'indagine relativa ai servizi Suap rivolta alla generalità degli utenti è stata sostituita dall'indagine, curata dall'ufficio Suap, sull'incontro in presenza rivolto ai professionisti e relativo alla presentazione delle nuove regole e funzionalità del portare regionale Suap;

- l'indagine sulla qualità dei corsi di formazione professionale in materia di sicurezza sul lavoro è stata curata dal servizio Formazione in collaborazione con l'agenzia formativa che ha erogato i corsi e tarata sulla specificità del servizio formativo.

3. Considerazioni sulle indagini di customer satisfaction 2019

Le indagini di customer satisfaction effettuate durante il 2019 possono essere suddivise in tre categorie:

- 1) indagini sui servizi di front office;
- 2) indagini sui servizi rivolti all'utente interno (dipendenti);
- 3) indagini sulla funzionalità dei servizi web erogati dall'Amministrazione comunale.

Dai risultati dell'indagine online sulla funzionalità dei servizi erogati dal Portale web Associazionismo (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 Covid19 portano l'utente a richiedere servizi web efficienti e performanti.

Le tre indagini relative ai servizi rivolti all'utente interno (dipendenti comunali) sono incentrate sul servizio di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, sugli acquisti centralizzati e sullo svolgimento delle procedure di gara. Queste ultime attività tecniche risultano di particolare complessità e vedono il personale addetto impegnato su due fronti: inizialmente viene erogata assistenza specialistica ai RUP e agli uffici incaricati di predisporre capitolati di gara e successivamente vengono espletati gli acquisti e le gare. Gli acquisti effettuati dalla Pubblica Amministrazione sono soggetti alle normative stringenti e agli obblighi imposti dal Codice dei contratti che vedono i tempi per l'espletamento di un acquisto prolungarsi a causa degli adempimenti connessi, tempi necessari ma che si riflettono a cascata sulla rapidità di risposta dell'Ente al cittadino.

Le indagini evidenziano il **positivo apprezzamento** dei colleghi rispetto al complesso lavoro svolto dal **Settore Contratti Provveditorato Economato**. Per quanto riguarda la **formazione in materia di**

sicurezza sul lavoro, i risultati evidenziano **un'ampia soddisfazione** rispetto all'attività formativa nel suo complesso e alla qualità della docenza.

Dalla lettura dei dati sintetici (Customer Satisfaction Index, media semplice degli indicatori) relativi alle indagini effettuate utilizzando il questionario standard per i **servizi di front office**, di seguito selezionati, si evince chiaramente **l'apprezzamento positivo degli utenti** sul lavoro compiuto dall'Amministrazione e dai dipendenti impegnati quotidianamente nel rapporto con il cittadino.

Rilevazione del grado di soddisfazione utenti servizi di front office Ufficio – Servizio	Valore C.S.I. -Scala 1-5
Anagrafe	4,56
Stato Civile	4,78
Elettorale	4,56
Sportello al cittadino Area Nord	4,94
Sportello al cittadino Area Sud	4,70
Urp	4,37
IMU-TASI	4,51
TARI	4,85
Autorizzazioni Impianti Pubblicitari	4,63
Autorizzazioni Affissioni	4,72
Concessioni suolo pubblico (Tosap)	4,96
Passi carrabili	4,79
Imposta di soggiorno	5,00
Associazionismo	4,71

Le indagini relative al **Museo della città** evidenziano la **soddisfazione degli utenti**.

Una particolare attenzione è stata rivolta dal **Suap** agli utenti professionali che hanno particolarmente **apprezzato** l'occasione di un incontro in presenza per poter dialogare in merito alle novità normative apportate dalla riforma Madia. Infatti già da diversi anni il Suap del Comune di Livorno è contattabile solo telefonicamente e online e le pratiche sono inoltrate tramite l'applicativo regionale.

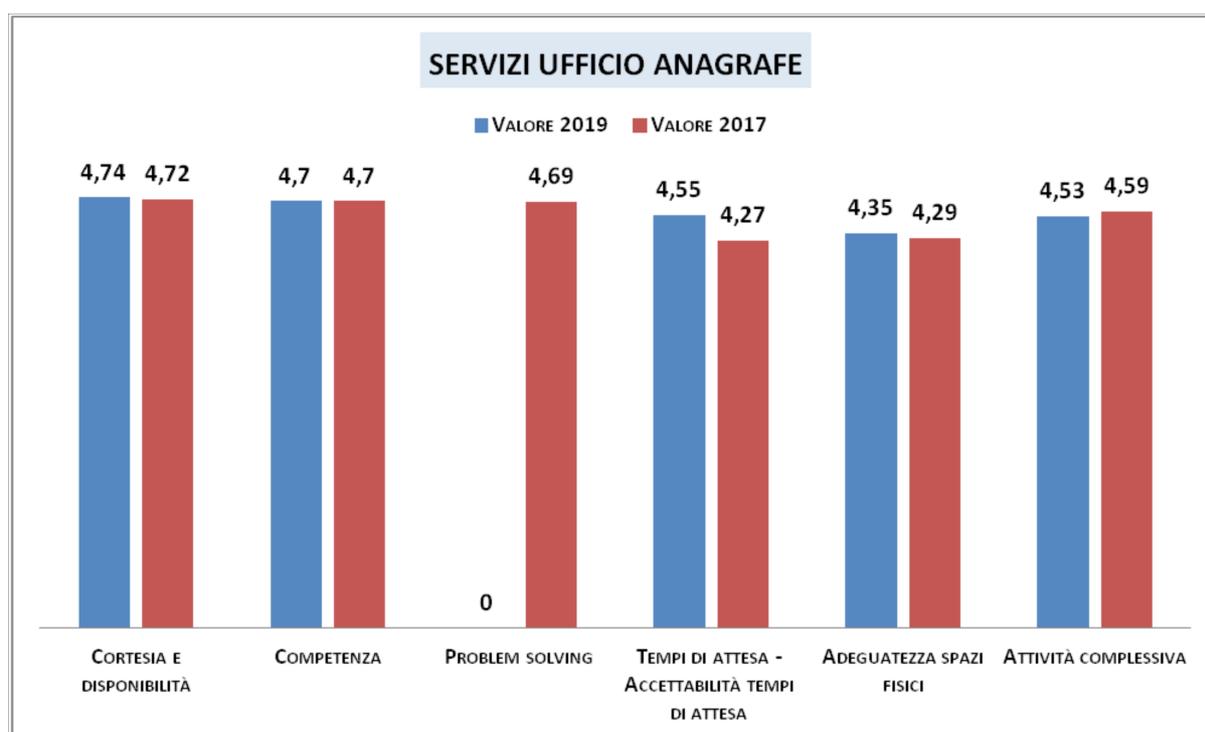
Si riportano di seguito le schede sintetiche dei risultati per ciascuna indagine svolta nel 2019.

4. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'Anagrafe centrale

Utenti: utenti che hanno usufruito dei servizi erogati dall'Anagrafe centrale nel periodo 01 dicembre – 31 dicembre 2019.

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

Indicatore	Valore 2019	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2017
Cortesia e disponibilità	4,74	4,72	4,56	4,55
Competenza	4,70	4,70		
Problem solving	Non rilevato	4,69		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,55	4,27		
Adeguatezza spazi fisici	4,35	4,29		
Attività complessiva	4,53	4,59		



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	02 dicembre – 31 dicembre 2019	40

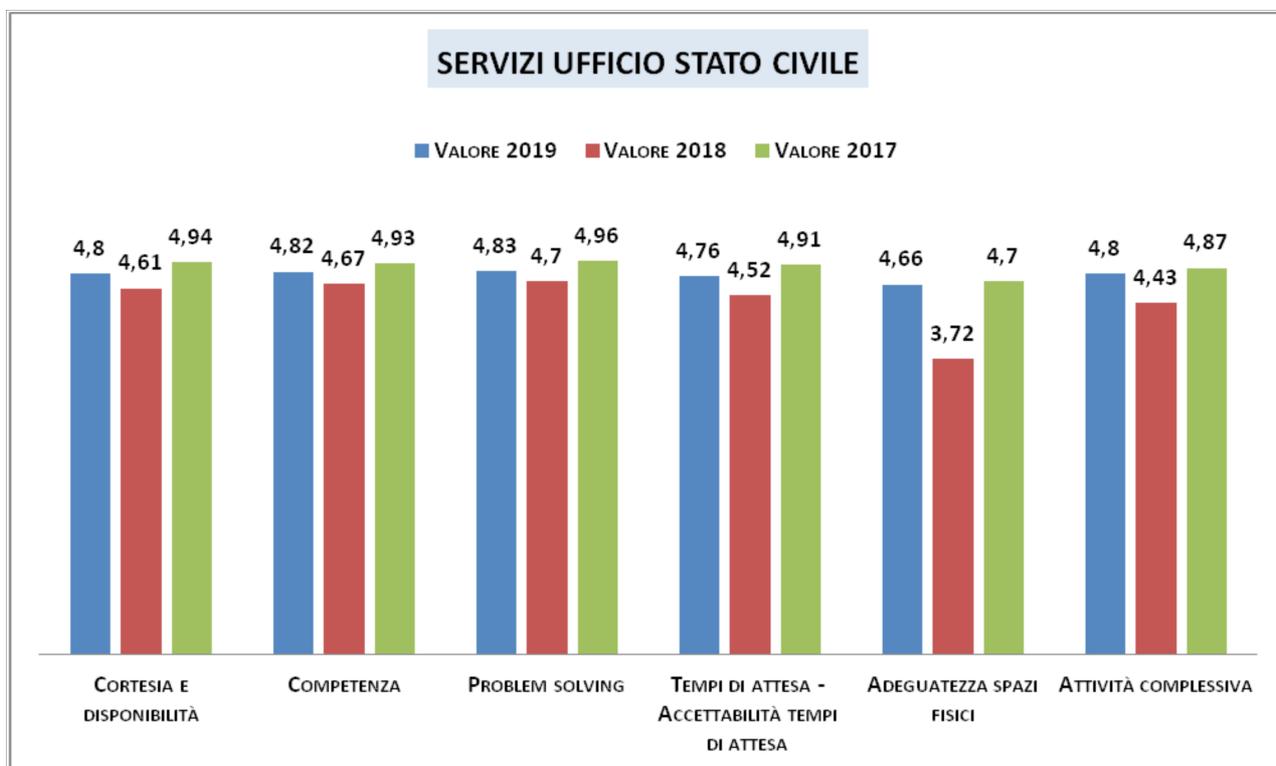
5. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'ufficio Stato Civile

Utenti: cittadini ed utenti professionali (avvocati, notai, impresa Onoranze Funebri) che usufruiscono dei servizi erogati presso l'ufficio Stato Civile- Piazza del Municipio 50

Servizi erogati: Rilascio certificati/estratti/copie integrali, riconoscimenti cittadinanze / ricevimento giuramenti, dichiarazioni di nascita / riconoscimenti filiazione / adozioni, dichiarazioni di decesso, pubblicazioni e matrimoni, unioni civili, separazioni e divorzi, D.A.T.

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

Indicatore	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Cortesia e disponibilità	4,80	4,61	4,94	4,78	4,44	4,89
Competenza	4,82	4,67	4,93			
Problem solving	4,83	4,70	4,96			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,76	4,52	4,91			
Adeguatezza spazi fisici	4,66	3,72	4,70			
Attività complessiva	4,80	4,43	4,87			



Valore 2019 indicatori di customer satisfaction Stato Civile - singoli servizi								
Indicatore	Sportello certificati ed estratti	Cittadinanza	Nascite ed adozioni	Decessi	Pubblicazioni Matrimoni	Union i civili	Separazioni Divorzi	D.A.T. (Dichiarazioni Anticipate di Trattamento)
Cortesìa e disponibilit�	4,66	4,96	4,97	4,77	4,94	5,00	4,81	4,92
Competenza	4,71	4,93	4,97	4,77	4,94	5,00	4,77	4,86
Problem solving	4,74	4,89	4,97	5,00	4,94	5,00	4,81	4,86
Tempi di attesa - Accettabilit� tempi di attesa	4,73	4,80	4,93	4,46	4,86	5,00	4,76	4,68
Adeguatezza spazi fisici	4,68	4,85	4,72	4,46	4,59	4,83	4,65	4,58
Attivit� complessiva	4,73	4,91	4,86	4,50	4,96	5,00	4,81	4,84
C.S.I.	4,71	4,89	4,90	4,66	4,87	4,97	4,77	4,79

Specifiche della rilevazione 2019

Modalit� di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 ottobre – 31 dicembre 2019	456

6. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio elettorale erogato dall'Ufficio Elettorale e Leva

Utenti: cittadini che usufruiscono del servizio elettorale erogato presso l'Ufficio Elettorale e Leva- Piazza del Municipio 50.

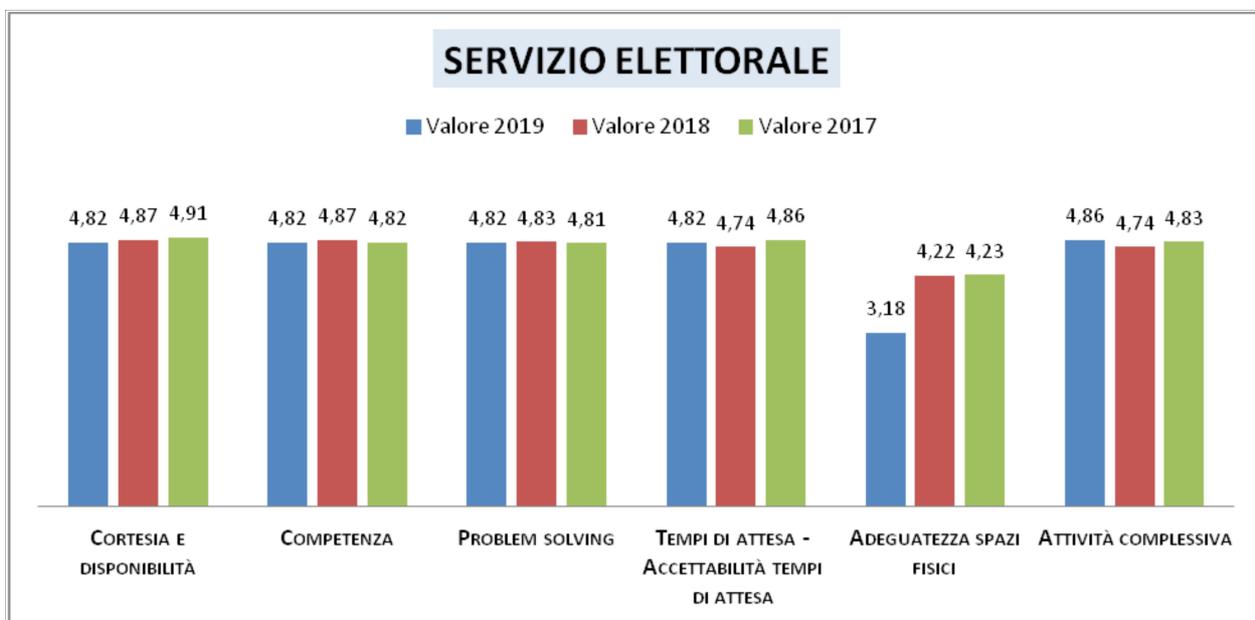
Servizi erogati: iscrizione Albo Presidente di seggio, iscrizione Albo Scrutatori, rilascio tessere elettorali, rilascio certificati godimento diritti politici.

Valore aggregato e per singoli servizi degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)

Valore aggregato anni 2019-2018-2017 - Scala 1 - 5

Indicatore	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Cortesia e disponibilità	4,82	4,87	4,91	4,56	4,71	4,74
Competenza	4,82	4,87	4,82			
Problem solving	4,82	4,83	4,81			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,82	4,74	4,86			
Adeguatezza spazi fisici	3,18	4,22	4,23			
Attività complessiva	4,86	4,74	4,83			

*CSI: Customer Satisfaction Index - media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2019

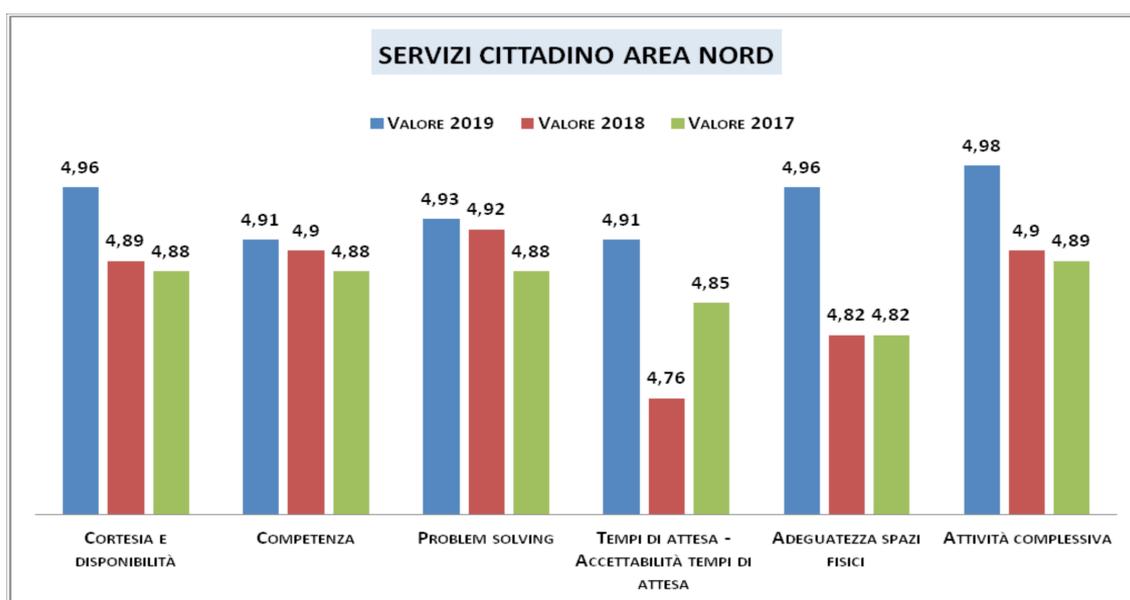
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 ottobre – 31 dicembre 2019	57

7. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dagli Sportelli al cittadino Area Nord e Sud

Servizi erogati Area Nord e Sud: sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe, richiesta carta di identità elettronica, certificati ed estratti di stato civile, rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica dell'Ente, 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; rilascio e riscossione dei tagliandi TOSAP- in contanti o tramite POS- per consentire l'esercizio di commercio ambulante su aree pubbliche all'interno di mercatini rionali.

Centro servizi al cittadino Area Nord-Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI (media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatore	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Cortesia e disponibilità	4,96	4,89	4,88	4,94	4,87	4,87
Competenza	4,91	4,9	4,88			
Problem solving	4,93	4,92	4,88			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,91	4,76	4,85			
Adeguatezza spazi fisici	4,96	4,82	4,82			
Attività complessiva	4,98	4,9	4,89			

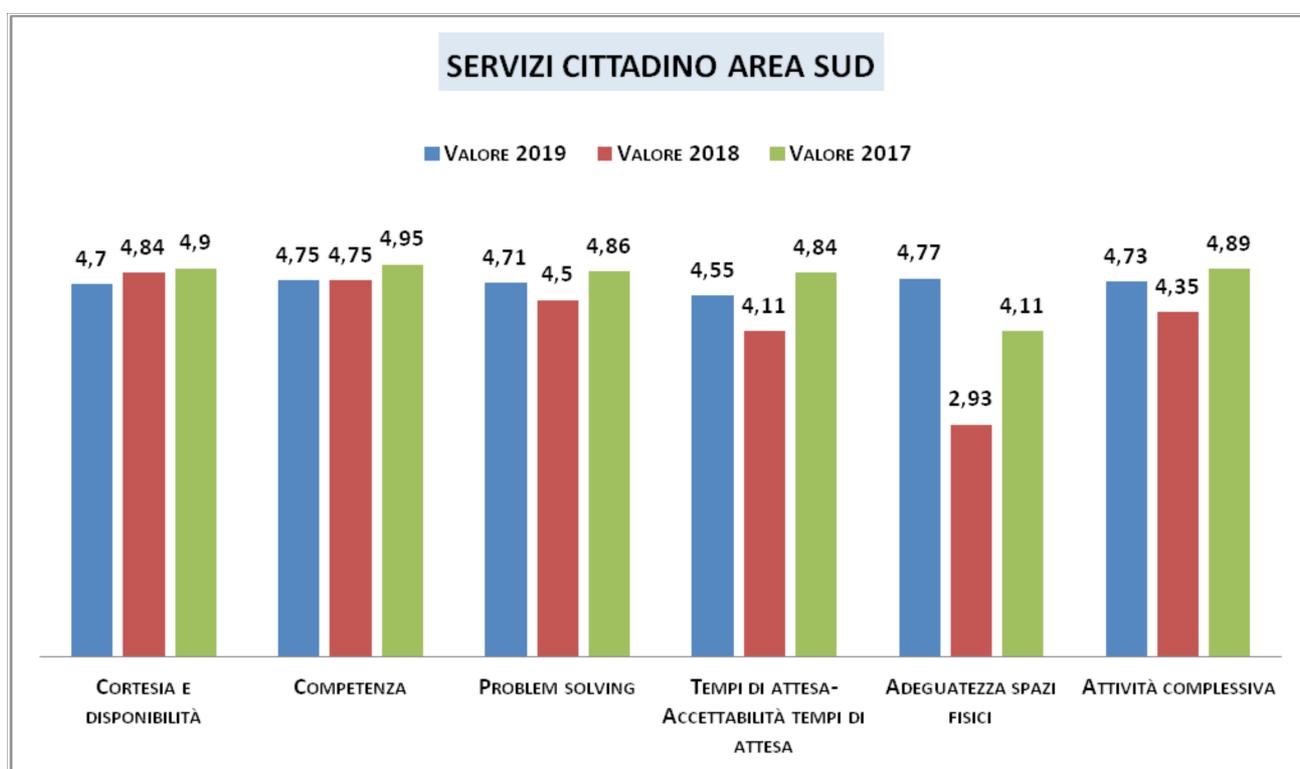


Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 ottobre– 31 dicembre 2019	45

Centro servizi al cittadino Area Sud
Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index CSI
(media semplice indicatori) Scala da 1 a 5

Indicatore	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Cortesia e disponibilità	4,70	4,84	4,90	4,70	4,25	4,76
Competenza	4,75	4,75	4,95			
Problem solving	4,71	4,50	4,86			
Tempi di attesa-Acceptabilità tempi di attesa	4,55	4,11	4,84			
Adeguatezza spazi fisici	4,77	2,93	4,11			
Attività complessiva	4,73	4,35	4,89			



Specifiche della rilevazione 2019

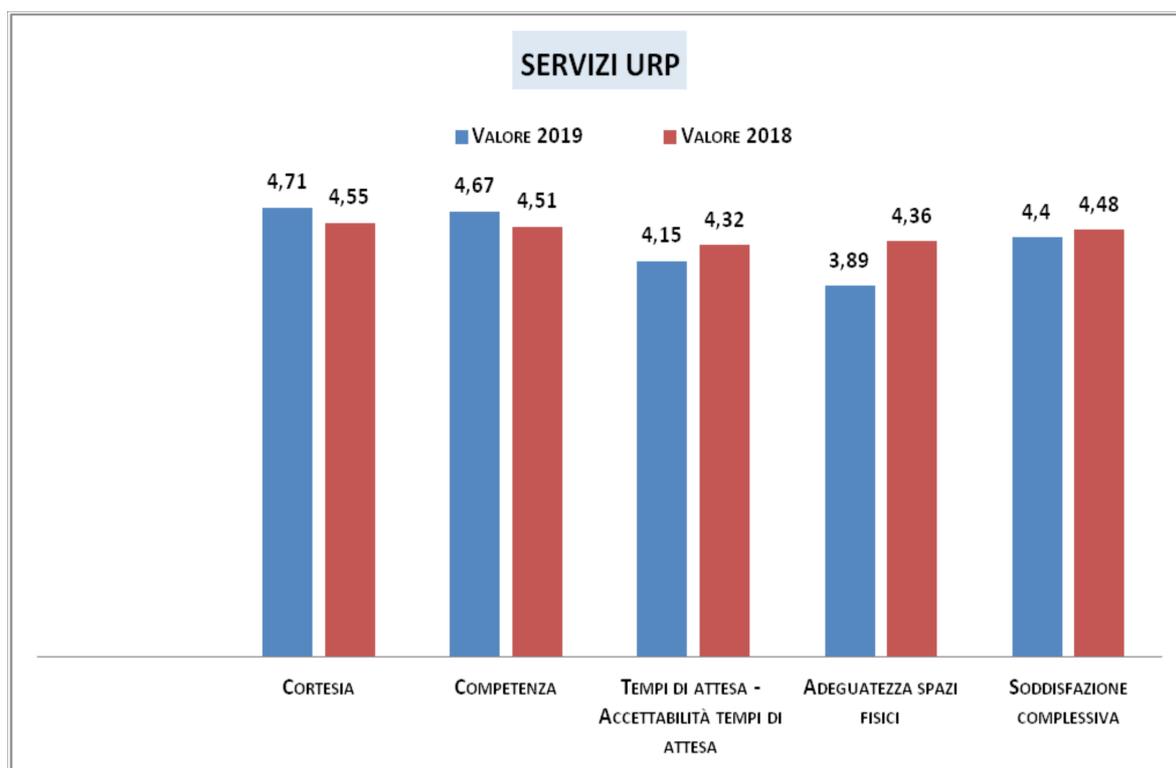
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	01 ottobre– 31 dicembre 2019	114

8. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati da URP

Utenti: cittadini che usufruiscono dei servizi erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Piazza del Municipio 1

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

Indicatore	Valore indicatori 2019	Valore indicatori 2018	CSI 2019	CSI 2018
Cortesia	4,71	4,55	4,37	4,44
Competenza	4,67	4,51		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,15	4,32		
Adeguatezza spazi fisici	3,89	4,36		
Soddisfazione complessiva	4,40	4,48		



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato su tablet	1 ottobre – 31 ottobre 2019	250

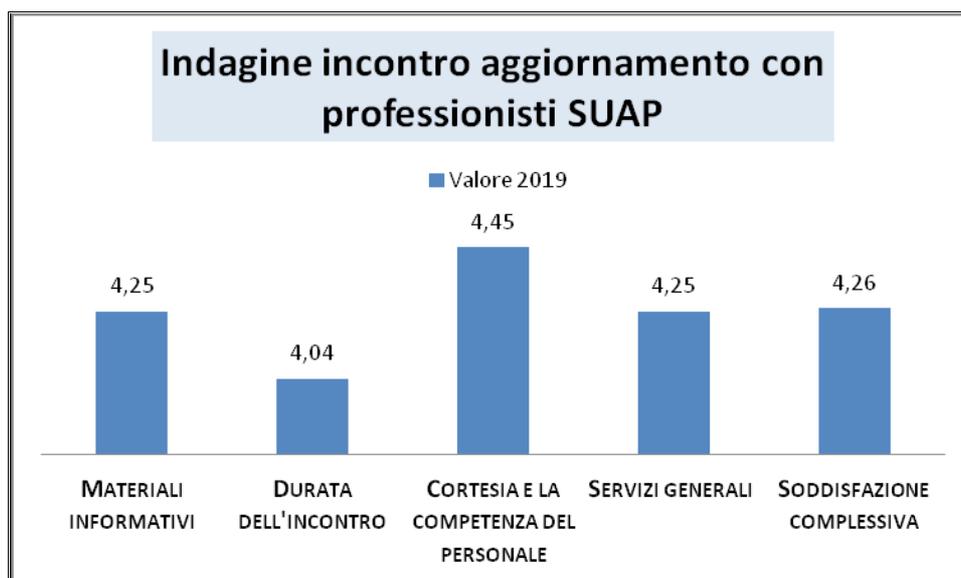
9. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che hanno partecipato all'incontro di aggiornamento riservato ai professionisti che utilizzano il portale Aida/Suap

Utenti: utenti professionali che hanno partecipato all'incontro del 28 novembre 2019 *“Le novità del portale Aida/Suap dopo la riforma Madia”* svoltosi presso la Biblioteca Labronica F.D. Guerrazzi a Livorno.

Predisposizione questionario ed elaborazione dati a cura dell'ufficio Suap.

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

Indicatore	Valore 2019	C.S.I.
Materiali informativi	4,25	4,25
Durata dell'incontro	4,04	
Cortesia e la competenza del personale	4,45	
Servizi generali	4,25	
Soddisfazione complessiva	4,26	



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	28 novembre 2019	51

10. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni dei servizi erogati dall'Economato

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

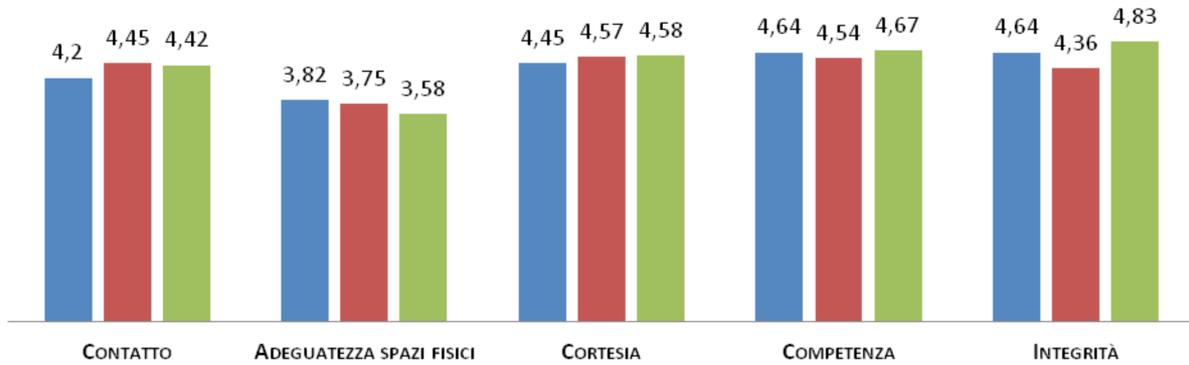
Servizi erogati: approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00. Supporto e consulenza giuridica e amministrativa ai RUP per gli acquisti effettuati autonomamente e per l'espletamento delle procedure telematiche. Gestione degli acquisti e gestione dei fondi economali 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 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Contatto	4,20	4,45	4,42	4,32	4,31	4,40
Adeguatezza spazi fisici	3,82	3,75	3,58			
Cortesia	4,45	4,57	4,58			
Competenza	4,64	4,54	4,67			
Integrità	4,64	4,36	4,83			
Comunicazione	4,36	4,21	4,5			
Qualità delle Informazioni	4,38	4,45	4,56			
Capacità di risposta - tempi di attesa	4,32	4,18	4,08			
Problem solving	4,23	4,17	4,25			
Giudizio complessivo	4,36	4,36	4,50			

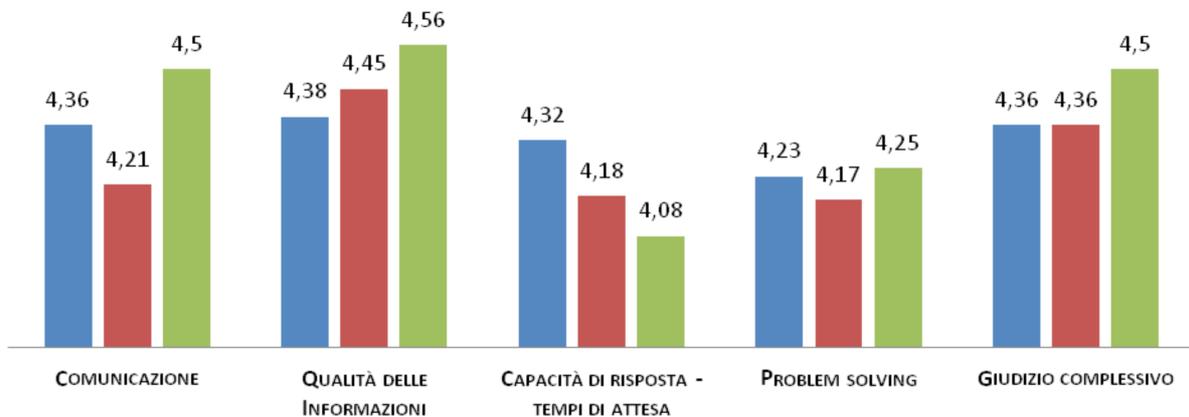
SERVIZI UFFICIO ECONOMATO (primi 5 indicatori)

■ Valore 2019 ■ Valore 2018 ■ Valore 2017



SERVIZI UFFICIO ECONOMATO (ultimi 5 indicatori)

■ Valore 2019 ■ Valore 2018 ■ Valore 2017



Risultati dettagliati Indicatori 2019

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2019	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2019
E' facile contattare l'ufficio Economato (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,32	Contatto	4,20	4,32
E' facile essere ricevuti dal personale dell'ufficio Economato	Accessibilità	4,09			
Gli uffici sono confortevoli	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	3,82			
Il personale è cortese	Cortesia	4,45			
Il personale è competente	Competenza	4,64			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,64			
E' facile comunicare al personale le mie necessità	Comunicazione	4,36			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,32			
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,41			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,41			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta - tempi di attesa	4,32			
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,41	Problem solving	4,23	
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	3,86			
Il problema per cui ho contattato l'ufficio Economato è stato risolto.	Soluzione del problema	4,41			
Tenendo conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Giudizio complessivo	4,36			

Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online rivolto agli utenti interni	9 dicembre – 31 dicembre 2019	22

11. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni del Servizio Gare

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

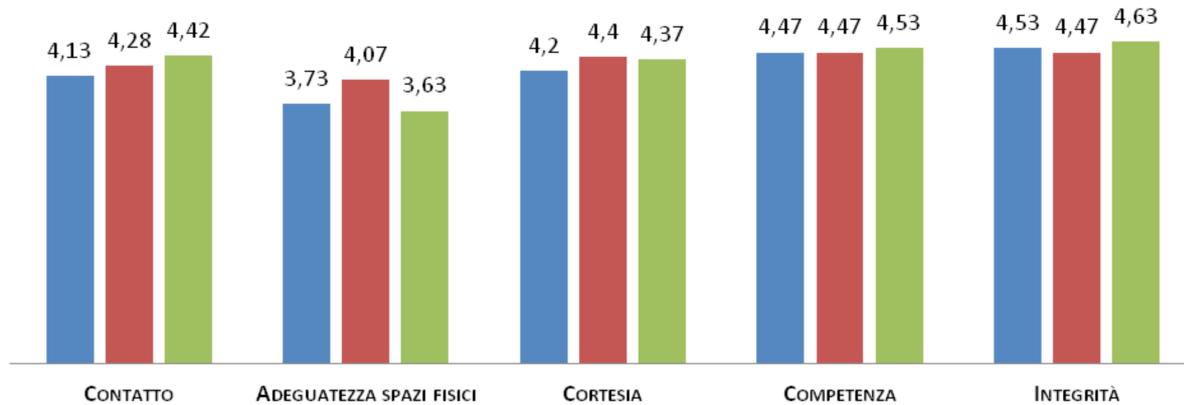
Servizi erogati: supporto specialistico in materia di appalti ed acquisti relative, comprensivo della collaborazione nella stesura dei capitolati e supporto in fase successiva all'affidamento (schede Osservatorio, sub appalti applicazione penali, risoluzioni contrattuali, contenzioso). Svolgimento delle 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 2019	Valore 2018	Valore 2017	CSI 2019	CSI 2018	CSI 2017
Contatto	4,13	4,28	4,42	4,13	4,26	4,20
Adeguatezza spazi fisici	3,73	4,07	3,63			
Cortesia	4,20	4,40	4,37			
Competenza	4,47	4,47	4,53			
Integrità	4,53	4,47	4,63			
Comunicazione	4,00	4,07	4,16			
Qualità delle Informazioni	4,16	4,22	4,18			
Capacità di risposta - tempi di attesa	3,87	4,27	4,11			
Problem solving	4,09	4,22	4,08			
Giudizio complessivo	4,20	4,33	4,26			

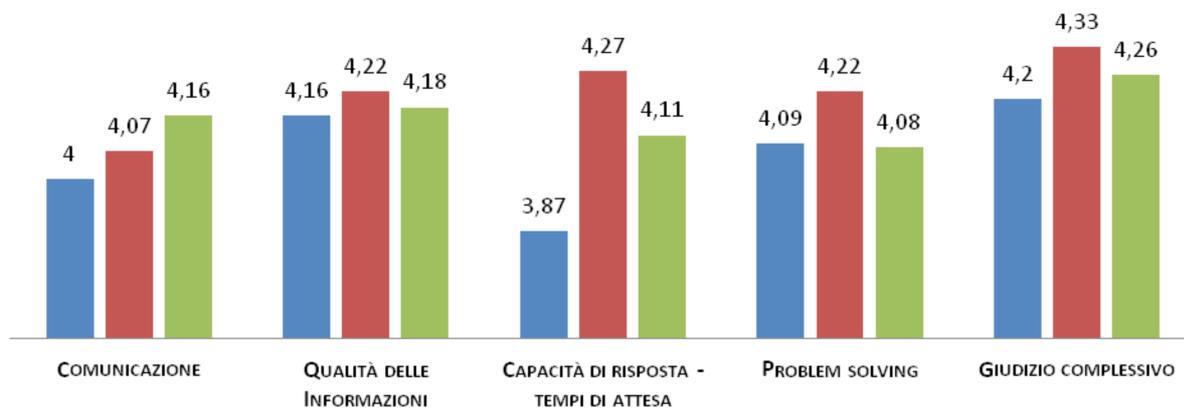
UFFICIO CONTRATTI E GARE-SERVIZIO GARE (primi 5 indicatori)

■ Valore 2019 ■ Valore 2018 ■ Valore 2017



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

■ Valore 2019 ■ Valore 2018 ■ Valore 2017



Risultati dettagliati Indicatori 2019

Domanda	Indicatori semplici	Valore 2019	Indicatori complessi	Valore aggregato	CSI 2019
E' facile contattare l'ufficio? (telefono, email, di persona)	Facilità di contatto	4,27	Contatto	4,13	4,13
E' facile essere ricevuti dal personale dell'ufficio?	Accessibilità	4,00			
Gli uffici sono confortevoli	Aspetti tangibili: adeguatezza spazi fisici	3,73			
Il personale è cortese	Cortesia	4,20			
Il personale è competente	Competenza	4,47			
L'ufficio opera con integrità, correttezza, trasparenza, imparzialità	Integrità	4,53			
E' facile comunicare al personale le mie necessità	Comunicazione	4,00			
Le informazioni ricevute sono complete	Completezza	4,07	Qualità delle Informazioni	4,16	
Le informazioni ricevute sono affidabili	Affidabilità	4,27			
Le informazioni mi sono state fornite con linguaggio adeguato al mio livello di conoscenza in materia	Chiarezza delle risposte	4,13			
I tempi di attesa per ottenere le informazioni sono accettabili	Capacità di risposta - tempi di attesa	3,87			
Il personale ha ascoltato e compreso il mio problema	Ascolto e comprensione	4,13	Problem solving	4,09	
Il personale si è fatto carico del mio problema	Presenza in carico	4,13			
Il personale mi ha fornito, quando possibile, alternative per la soluzione del mio problema	Personalizzazione del servizio	4,07			
La soluzione proposta rispetta le mie necessità	Orientamento all'utente	4,13			
La soluzione proposta ha risolto il mio problema	Soluzione del problema	4,00			
Tenendo conto degli aspetti indicati, ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	Giudizio complessivo	4,20			

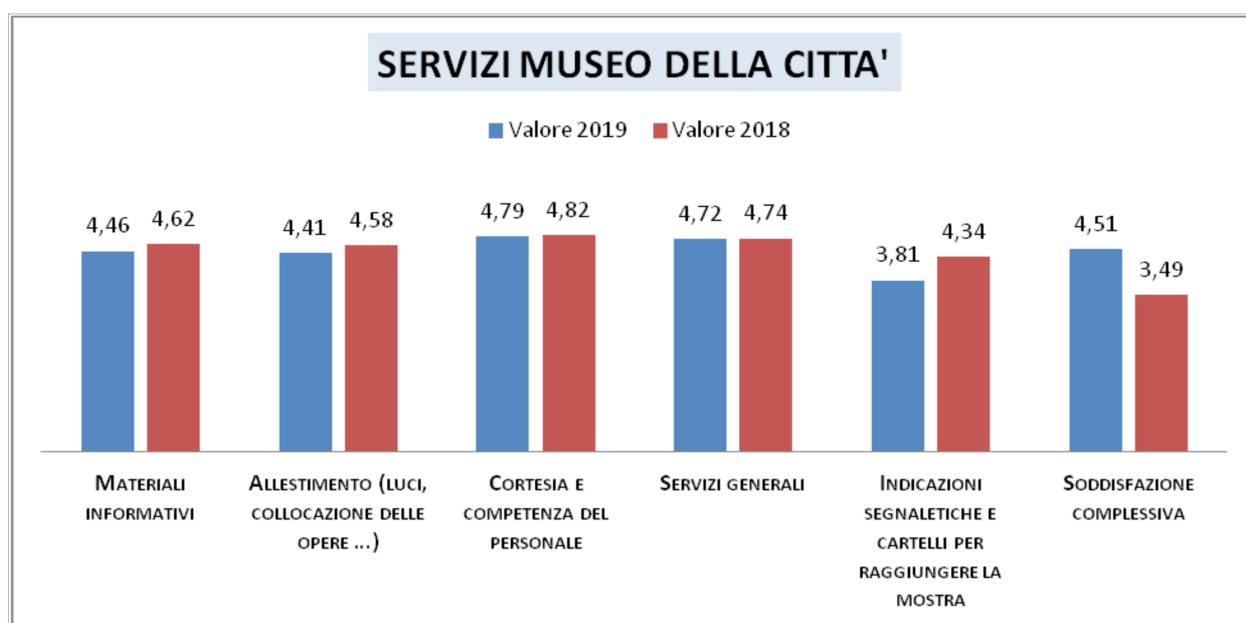
Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online rivolto agli utenti interni	17 dicembre – 31 dicembre 2019	15

12. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dal Museo della città

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

Indicatore	Valore 2019	Valore 2018	CSI 2019	CSI 2018
Materiali informativi	4,46	4,62	4,45	4,43
Allestimento (luci, collocazione delle opere ...)	4,41	4,58		
Cortesia e competenza del personale	4,79	4,82		
Servizi generali	4,72	4,74		
Indicazioni segnaletiche e cartelli per raggiungere la mostra	3,81	4,34		
Soddisfazione complessiva	4,51	3,49		



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato format Regione Toscana con modifiche	Anno 2019	39

Il Museo della città ha ospitato nel corso del 2019 la mostra *Modigliani e l'avventura di Montparnasse. Capolavori dalle collezioni Netter e Alexandre*, inaugurata il 7 novembre 2019. Il museo è stato chiuso alcuni mesi prima dell'inaugurazione per permettere l'allestimento della mostra.

13. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati presso il Settore Entrate e Patrimonio

Utenti: cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi erogati presso il Settore Entrate e Patrimonio- Via Marradi 118 Livorno.

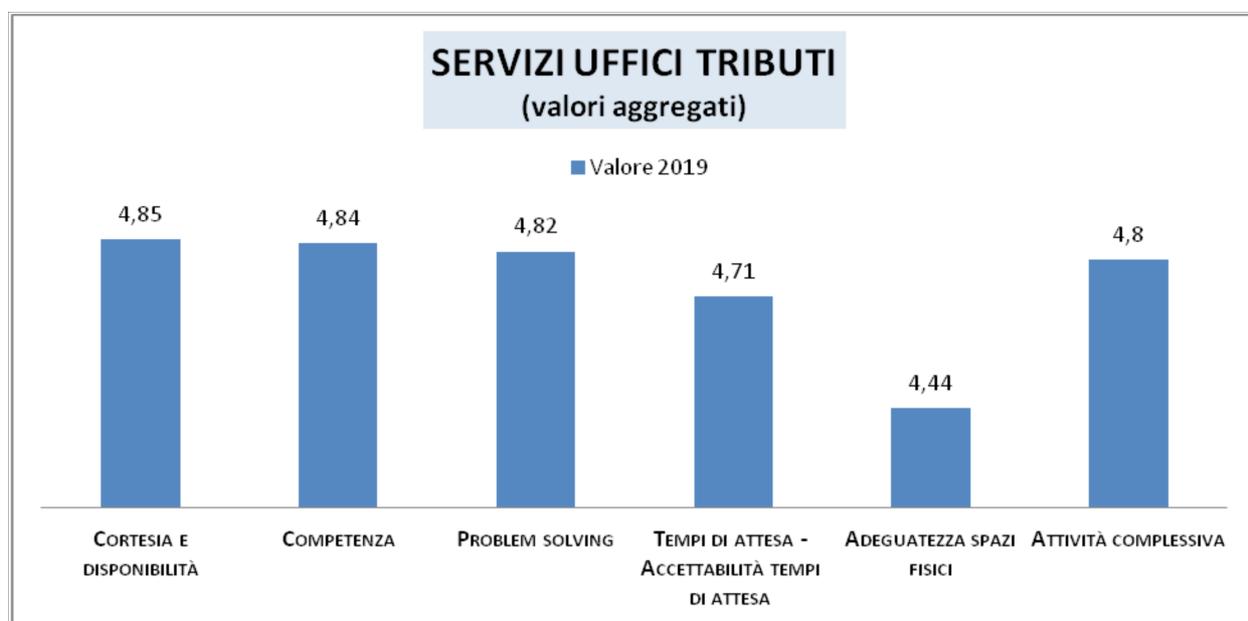
Servizi oggetto di indagine di customer satisfaction: Imu-Tasi, Tari, Autorizzazioni impianti pubblicitari, Autorizzazioni Affissioni, Concessioni suolo pubblico (Tosap), Passi carrabili, Imposta di soggiorno, Altro (Canone Ricognizione Dominio).

I seguenti valori si riferiscono al totale dei questionari compilati dall'utente (n.381).

Valore aggregato e per singoli servizi degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI media semplice degli indicatori)

Valore aggregato anno 2019 - Scala 1 - 5

Indicatore	Valore Indicatori	CSI
Cortesia e disponibilità	4,85	4,74
Competenza	4,84	
Problem solving	4,82	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,71	
Adeguatezza spazi fisici	4,44	
Attività complessiva	4,80	



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	28 ottobre – 31 dicembre 2019	381

I seguenti valori si riferiscono ai questionari dove l'utente ha indicato il servizio di cui ha usufruito (n.366).

Dettaglio indagini Settore Entrate e Patrimonio								
(valore indicatori per singoli servizi CSI: Customer Satisfaction Index - media semplice degli indicatori) Scala da 1 a 5								
Indicatore	IMU TASI	TARI	Autorizzazioni Impianti Pubblicitari	Autorizzazioni Affissioni	Concessioni suolo pubblico (Tosap)	Passi carrabili	Imposta di soggiorno	Altro: C.R.D.*
Cortesìa e disponibilit�	4,68	4,92	4,75	4,67	5,00	4,94	5,00	5,00
Competenza	4,70	4,88	4,75	4,83	5,00	4,92	5,00	5,00
Problem solving	4,66	4,88	4,75	4,83	5,00	4,89	5,00	5,00
Tempi di attesa - Accettabilit� tempi di attesa	4,47	4,83	4,50	4,83	5,00	4,64	5,00	4,33
Adeguatezza spazi fisici	3,93	4,71	4,25	4,50	4,75	4,44	5,00	4,67
Attivit� complessiva	4,61	4,88	4,75	4,67	5,00	4,89	5,00	5,00
C.S.I.	4,51	4,85	4,63	4,72	4,96	4,79	5,00	4,83

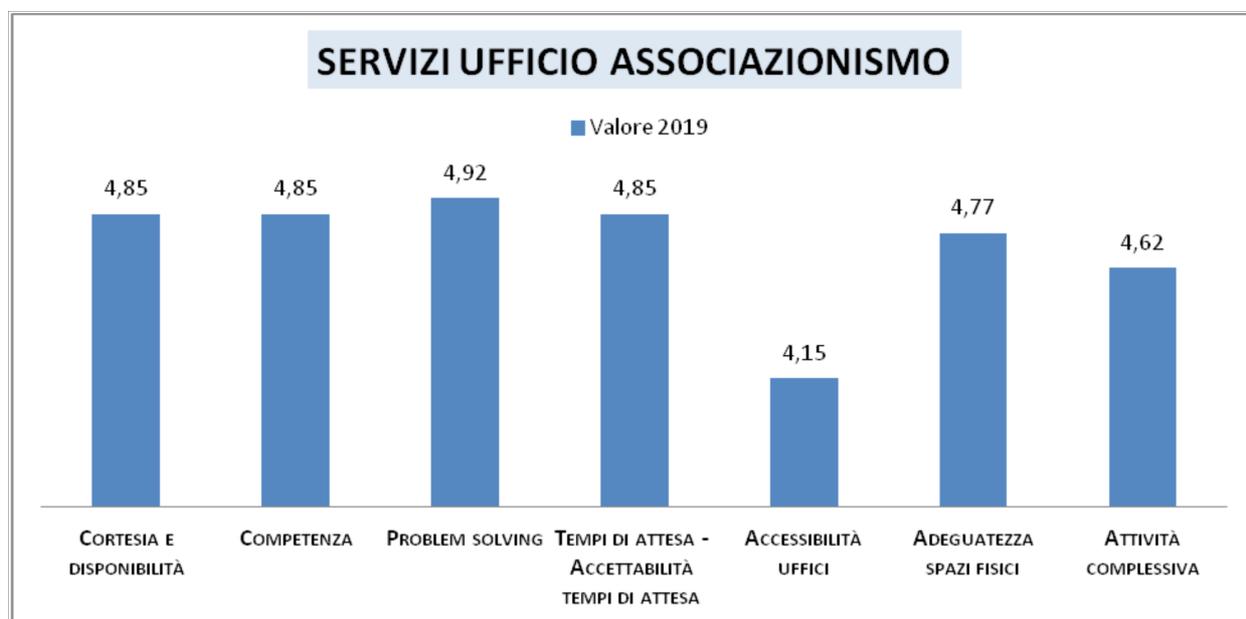
*Per completezza si riportano i risultati dei 3 questionari compilati dagli utenti che si sono rivolti agli Uffici Tributi in relazione al Canone Ricognizione Dominio

14. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'Ufficio Associazionismo

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito dei servizi erogati dall'ufficio Associazionismo nel periodo 01 novembre - 30 novembre 2019 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo.

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

Indicatore	Valore	CSI
Cortesia e disponibilità	4,85	4,71
Competenza	4,85	
Problem solving	4,92	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,85	
Accessibilità uffici	4,15	
Adeguatezza spazi fisici	4,77	
Attività complessiva	4,62	



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	01 novembre – 30 novembre 2019	13

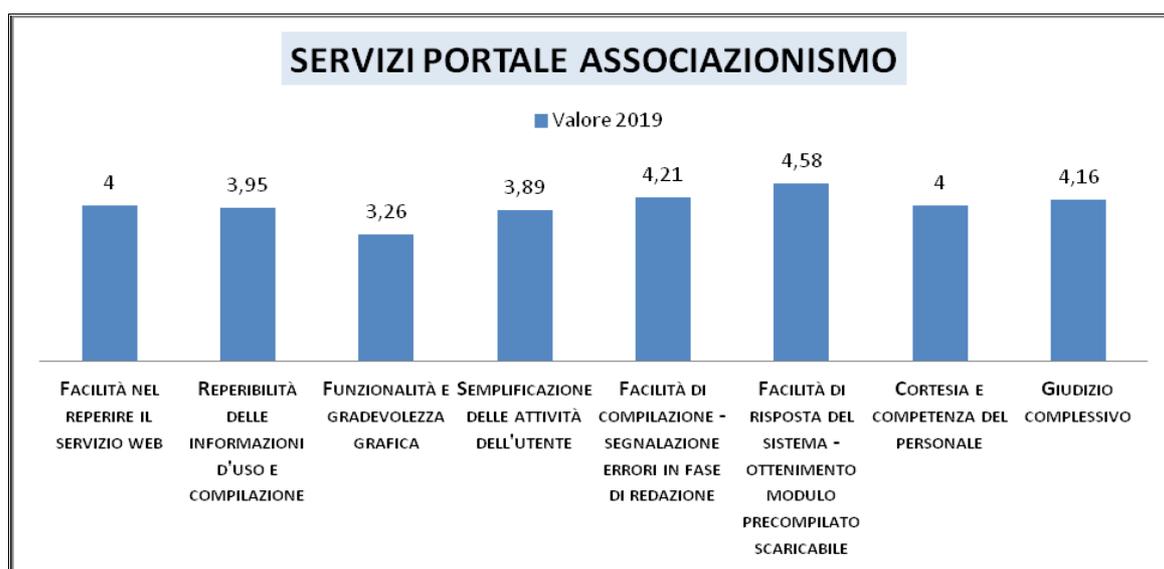
15. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto all'utilizzo e alla funzionalità del Portale web Associazioni e assistenza erogata dall'ufficio Associazionismo

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito dei servizi erogati dal Portale Associazioni dal 01 novembre al 30 novembre 2019 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e richiedere chiarimenti sulle funzionalità del servizio.

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

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

Indicatore complesso		Indicatore semplice	Valore	C.S.I
Accessibilità al servizio		Facilità nel reperire il servizio web	4,00	4,01
Fruibilità delle informazioni	3,61	Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	3,95	
		Funzionalità e gradevolezza grafica	3,26	
Capacità di risposta	3,99	Semplificazione delle attività dell'utente	3,89	
		Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,21	
		Facilità di risposta del sistema - ottenimento modulo precompilato scaricabile	4,58	
Gestione del contatto con l'utente – Assistenza		Cortesia e competenza del personale	4,00	
Giudizio complessivo		Giudizio complessivo	4,16	



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	01 novembre – 30 novembre 2019	19

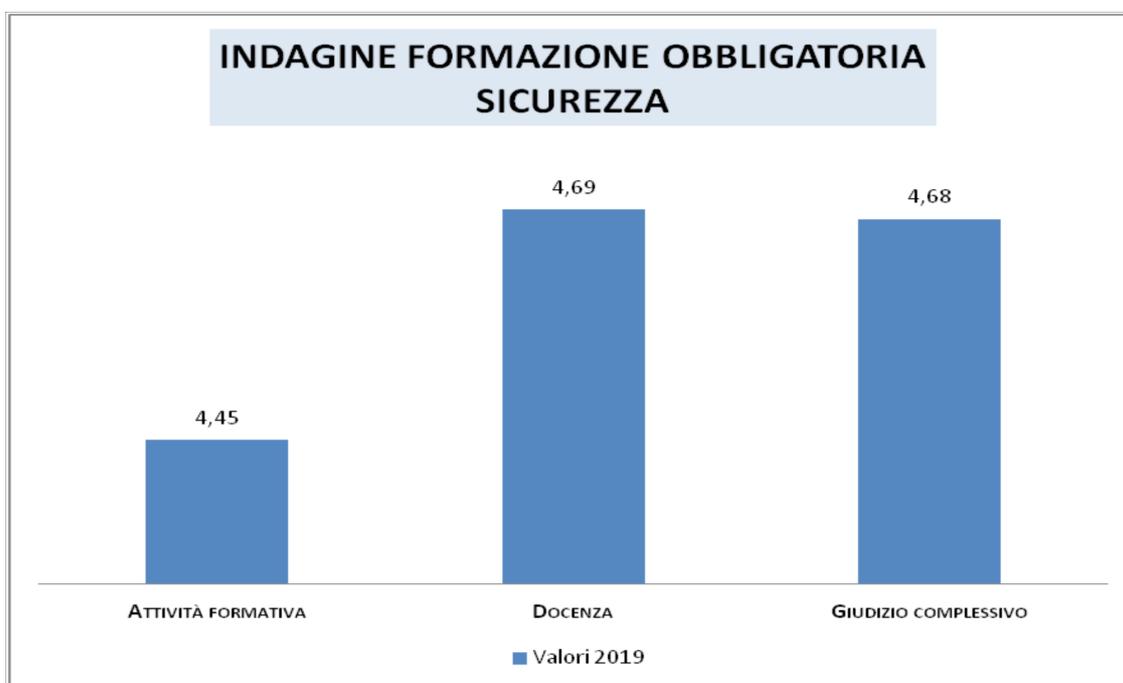
16. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti interni in relazione ai corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro erogati dal Servizio Formazione

Utenti: dipendenti che usufruiscono dei servizi di formazione obbligatoria in materia di sicurezza sul lavoro.

L'indagine, tarata sulla specificità del servizio, è stata curata dal servizio Formazione in collaborazione con l'Agenzia formativa che ha erogato i corsi. Di seguito i dati riepilogativi.

Customer Satisfaction Index (CSI) - Valore aggregato (media semplice delle valutazioni)

Indice	Attività formativa	Docenza	Giudizio complessivo
C.S.I.	4,45	4,69	4,68
C.S.I. Complessivo	4,61		



Specifiche della rilevazione 2019

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	novembre – dicembre 2019	142 partecipanti a 15 corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro
