

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION EFFETTUATE NEL 2024 SUI SERVIZI IN RETE
PARTE INTEGRANTE DEL DOCUMENTO “CONTROLLO DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI
COMUNALI-REPORT CONSUNTIVO 2024” PUBBLICATO ALLA PAGINA DI
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE ([https://www.comune.livorno.it/carta dei-
servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini_monitoraggi](https://www.comune.livorno.it/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini_monitoraggi))

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

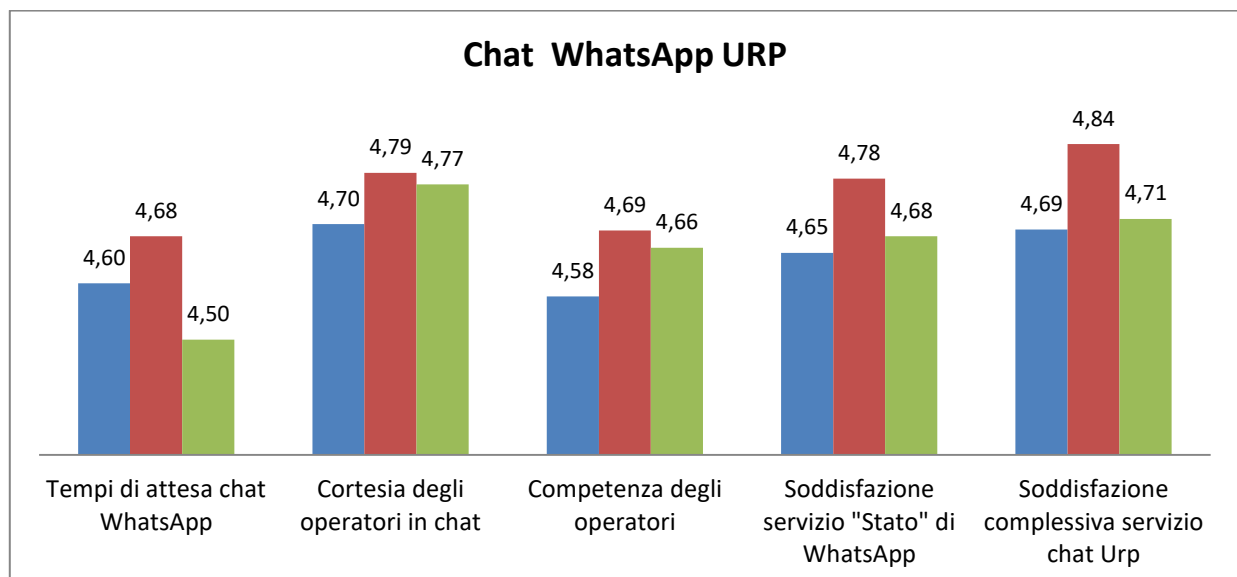
Descrizione: Dal 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) mette a disposizione dei cittadini il servizio chat di WhatsApp, attivato per offrire un ulteriore canale di comunicazione alternativo alla presenza fisica allo sportello. Al termine della conversazione gli utenti possono compilare un questionario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

Utenti: Cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori semplici	Valore2024 Scala 1-5	Valore2023 Scala 1-5	Valore2022 Scala 1-5	CSI 2024*	CSI 2023*	CSI 2022*
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,60	4,68	4,50	4,64	4,76	4,66
Cortesia degli operatori in chat	4,70	4,79	4,77			
Competenza degli operatori	4,58	4,69	4,66			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,65	4,78	4,68			
Soddisfazione complessiva servizio chat URP	4,69	4,84	4,71			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
Scrivere un pochino più grande alcuni messaggi un pochino troppo piccoli.
La chat è poco conosciuta. L'ho condivisa con colleghe ed amiche che non la conoscevano. Andrebbe pubblicizzata di più perché è veramente utile!!!
Lo stato segnala spesso eventi che si terranno stesso giorno e non faccio in tempo ad organizzarmi per partecipare.
Gli 'stati' che preannunciano un evento, andrebbero messi con più anticipo. Grazie.
Spesso gli avvisi sulla chat vengono messi troppo a ridosso degli eventi e risulta difficile organizzarsi per partecipare.
Veloci a rispondere a qualsiasi domanda/richiesta. Grazie.
Trovo la chat uno strumento utile a livello informativo e soprattutto molto efficiente per chiarimenti o informazioni.
Nulla da dire. Pienamente soddisfatta e molto utile.
Francamente non ho suggerimenti da dare, ogni volta che ho posto un quesito, mi è stato risposto celermente e in modo molto dettagliato, quindi grazie per questo servizio, continuate così.
Mi sono trovata sempre bene, Complimenti.
Servizio eccellente con operatori cortesi e competenti.
È secondo me in linea con le proposte e le esigenze dei cittadini.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	04 novembre - 11 dicembre 2024	107

3.6.13 Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

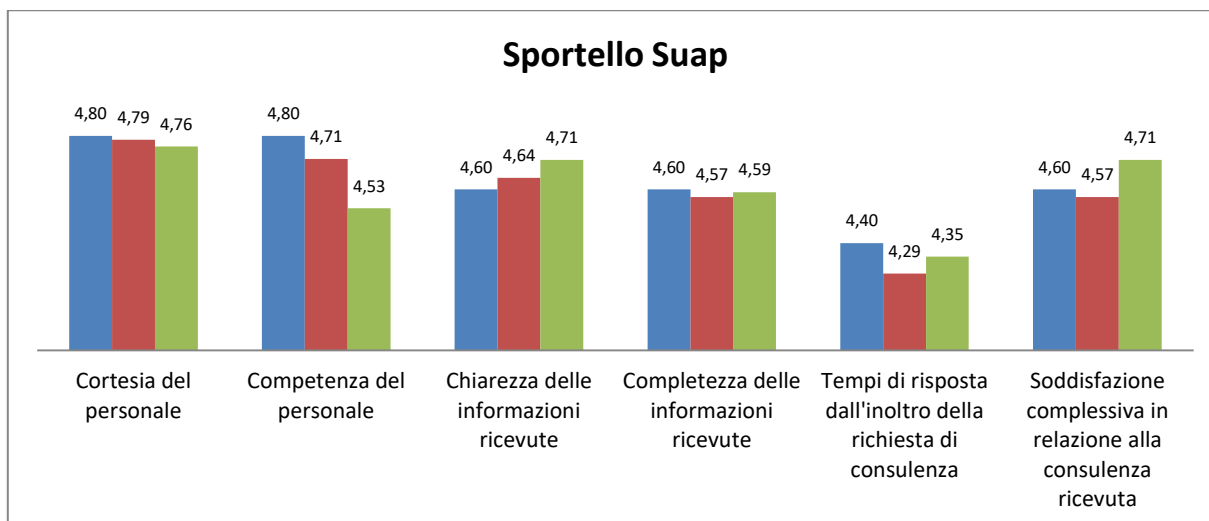
Descrizione: Il SUAP, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione».

Utenti: Utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza telefonica del SUAP.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5	C.S.I.*2024	C.S.I.*2023	C.S.I.*2022
Cortesia del personale	4,80	4,79	4,76	4,63	4,60	4,61
Competenza del personale	4,80	4,71	4,53			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,60	4,64	4,71			
Completezza delle informazioni ricevute	4,60	4,57	4,59			
Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza	4,40	4,29	4,35			
Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta	4,60	4,57	4,71			

*Espresso come media semplice degli indicatori



Due ulteriori domande

Sono state poste due ulteriori domande sulla capacità del personale di fornire un servizio di consulenza completo ed esauriente, finalizzato alla corretta compilazione della pratica da inserire poi nel portale regionale.

Si riportano di seguito i risultati relativi alla soddisfazione espressa:

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5
Capacità del personale di fornire indicazioni per la corretta e completa compilazione della pratica	5,00	4,83	4,73
Capacità del personale di fornire risposte rispetto alla situazione della pratica e ai tempi di completamento	5,00	4,50	4,40

I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono state formulate osservazioni.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	17 ottobre– 31 dicembre 2024	6

3.6.14 Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata)

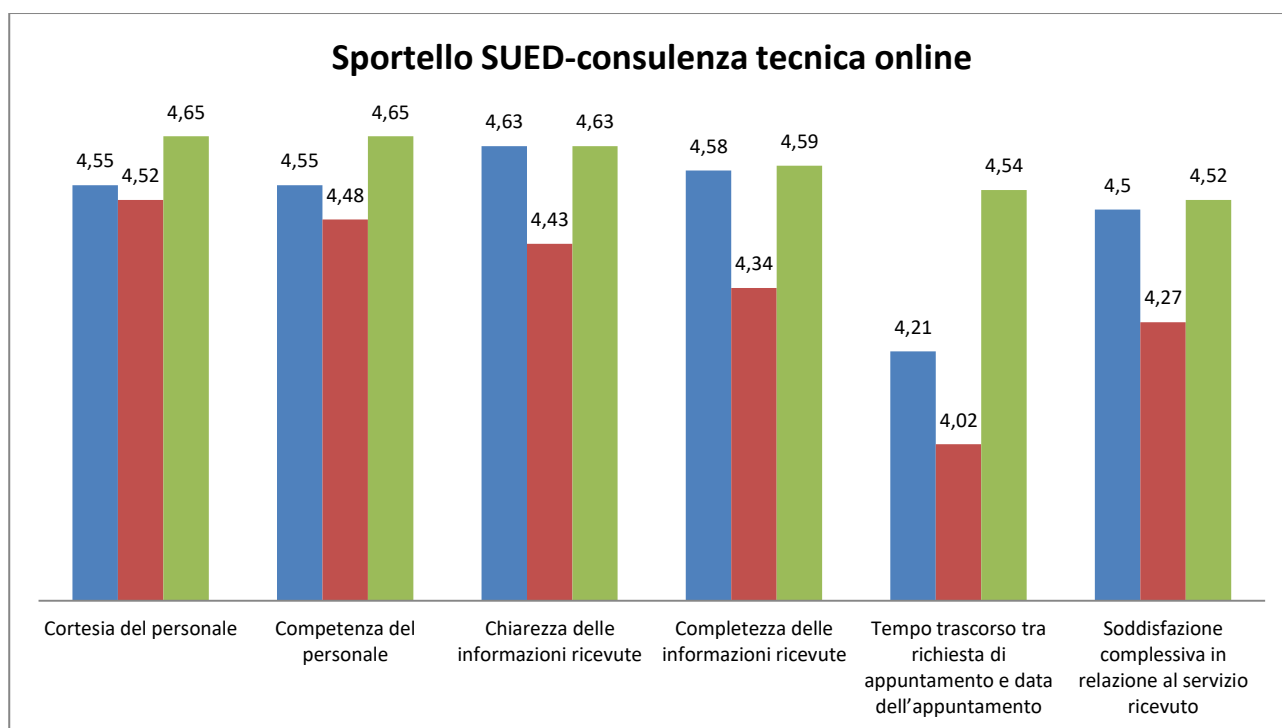
Descrizione: Lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, il martedì e il giovedì nell'arco di tutta la giornata e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro online gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare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

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

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	Valore 2022 Scala 1-5	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023	C.S.I.* 2022
Cortesia del personale	4,55	4,52	4,65	4,50	4,34	4,60
Competenza del personale	4,55	4,48	4,65			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,63	4,43	4,63			
Completezza delle informazioni ricevute	4,58	4,34	4,59			
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e la data dell'appuntamento	4,21	4,02	4,54			
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,50	4,27	4,52			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

Domanda 4-Rispetto alle tue necessità, ritieni sufficiente la durata dell'appuntamento online (20 minuti)?
Soddisfatto lo sono ma per il tipo di informazioni che a volte occorre cercare il contatto umano è più soddisfacente
A volte avrei bisogno di un appuntamento in presenza.
Meglio in presenza.
Domanda 6-Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio
Cambiare piattaforma per il collegamento in modo che sia il vostro ufficio ad aprire il collegamento quando ritenuto opportuno al fine di evitare che si inseriscano altri utenti mentre si sta parlando durante il proprio appuntamento.
Nessuno, purché venga mantenuto unico contatto con il comune per le pratiche edilizie.
Gli appuntamenti con i tecnici vanno fatti in presenza.
Avere più tempo.
Per pratiche complesse non dovrebbero essere consentiti appuntamenti in remoto; e i tecnici, per chiarimenti su pratiche, dovrebbero contattare telefonicamente il personale addetto (ad oggi non consentito).

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2024	39

3.6.15 Portale delle Associazioni (servizio online)

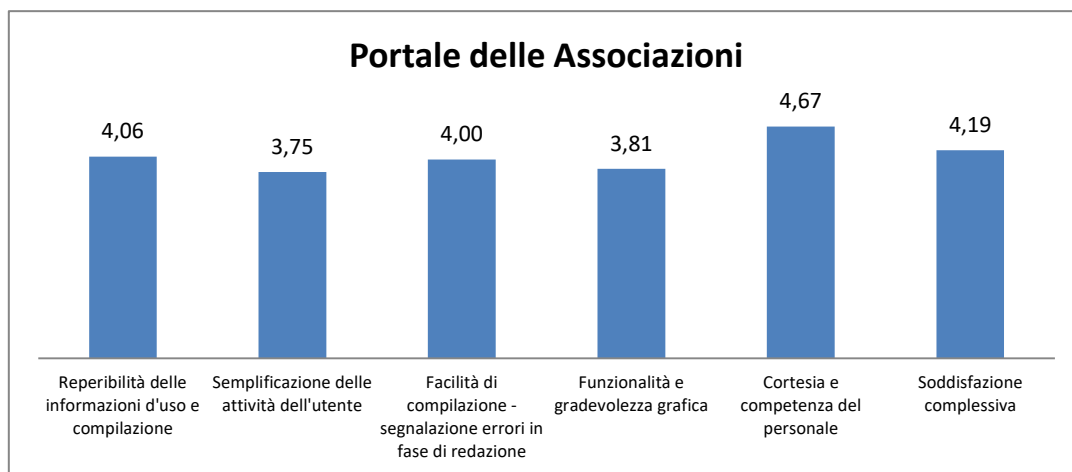
Descrizione: Il Portale delle Associazioni, previsto dal Regolamento relativo ai rapporti con le associazioni ed altri soggetti senza scopo di lucro, raccoglie i dati delle associazioni livornesi iscritte all'Albo delle Associazioni comunali, fornisce informazioni, permette di consultare l'Albo delle 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. Link: <http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp>.

Utenti: associazioni, soggetti del Terzo Settore che hanno usufruito dei servizi erogati dal Portale Associazionismo dal 01 novembre al 30 novembre 2024 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e ottenere dal personale chiarimenti sulle funzionalità del servizio.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	C.S.I.*
Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	4,06	4,08
Semplificazione delle attività dell'utente	3,75	
Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,00	
Funzionalità e gradevolezza grafica	3,81	
Cortesia e competenza del personale	4,67	
Soddisfazione complessiva	4,19	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
Sarebbe gradito un portale più accattivante.
Migliorare l'accesso al portale svarpa.comune.livorno.it alcune volte risulta inaccessibile per lungo tempo.
Il problema è stato l'accesso al portale; infatti se si va sul portale comunale delle associazioni si incrocia un rinvio ad un link che non è attivo. Se si fa copia incolla del link in un'altra pagina non si ottiene alcun collegamento. Infatti il link seguente è sbagliato. https://svarpa.comune.livorno.it/comliarpa/ Per ottenere l'accesso al sistema e compilare la domanda il link è il seguente:

svarrpatw.comune.livorno.it/2 che ho trovato con una ricerca su Android. perché ne Google Chrome ne Internet Explorer riescono ad individuarlo.

Nota: in relazione al presente suggerimento è stato sentito l'ufficio che ha verificato il problema e rilevato che l'utente si collegava con un link non più attivo.

Aggiornamento del Portale delle Associazioni e preferenze su nuove funzionalità

E' stato richiesto agli utenti di formulare le proprie preferenze in relazione all'implementazione di nuove funzionalità nel Portale delle Associazioni (possibili più risposte):

A breve la piattaforma verrà aggiornata, ti chiediamo di aiutarci a migliorare i servizi offerti valutando l'utilità di alcune nuove funzionalità per il Portale per le Associazioni e dei servizi ad esso associati.	N. risposte Sono possibili più risposte	%
Sarebbe utile avere		
Una funzione di salvataggio che consenta l'eventuale interruzione della compilazione senza perdita di dati.	13	30,95%
Una finestra di dialogo per l'assistenza alla compilazione dei campi e blocchi nel caso di incongruenze interne.	10	23,81%
Una funzione per il caricamento dei documenti da allegare alle rendicontazioni dei contributi assegnati.	7	16,67%
Una funzione per il caricamento dei documenti da allegare alle richieste di contributo.	6	14,29%
Un menu a tendina per l'indicazione delle voci di entrata/uscita dei bilanci di previsione.	4	9,52%
Nessun suggerimento.	2	4,76%
	42	100,00%

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	01 novembre – 30 novembre 2024	16

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

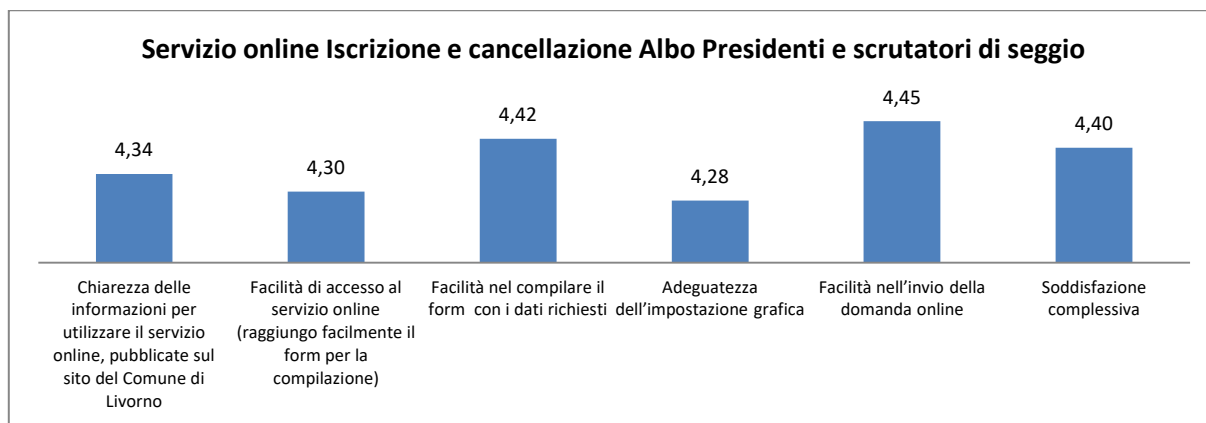
Descrizione: Servizio online rivolto a coloro che sono interessati all'inclusione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente di Seggio elettorale. L'iscrizione/cancellazione è disposta dalla Corte d'Appello entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Utenti: scrutatori e presidenti di seggio elettorale.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

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

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

Suggerimenti
Continuate così.
Niente. è stato facilissimo.
Spesso non si riesce a accedere perché dice che il sito non è raggiungibile.
Dal sito del comune non sono riuscita a comprendere se ero ancora negli elenchi. Per cui ho inviato la richiesta di annullamento anche se non sapevo se era necessaria. Grazie del servizio.
Lasciare un campo altro o note in quanto ci possono essere condizioni " particolari". Chiedere anno conseguimento licenza scuola obbligo ...mi sembra "esagerato" non è un dato memorabile come la maturità o laurea.
Semplicità.
La grafica potrebbe essere migliorata, il resto è facilmente comprensibile e di facile utilizzo.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Ottobre – dicembre 2024	53

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

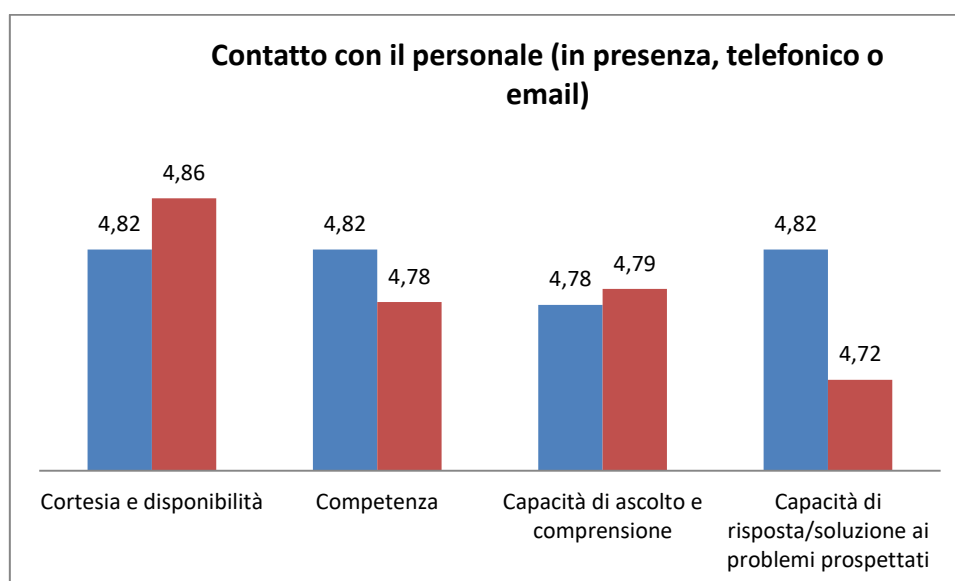
Descrizione: Il Servizio di sportello offerto riguarda la consulenza in materia di imposta di soggiorno, che viene riscossa dai gestori di strutture ricettive, utenti professionali e privati e poi versata al Comune. Per facilitare la procedura di rendicontazione gli utenti utilizzano due appositi applicativi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

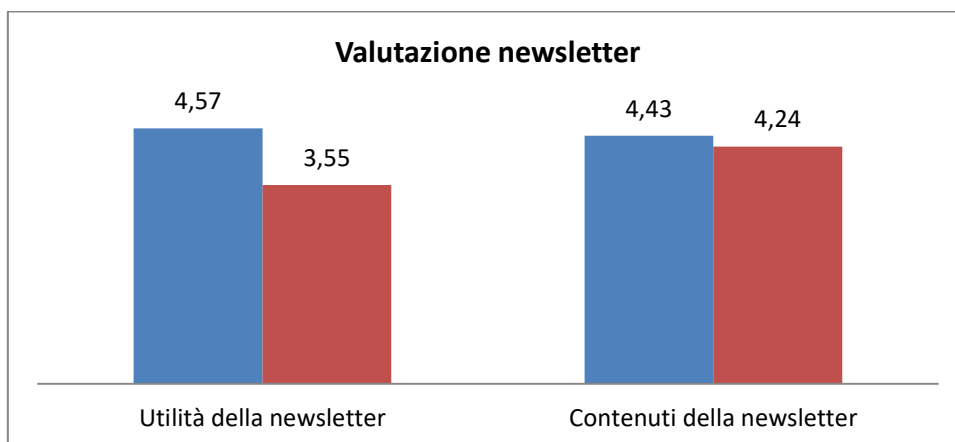
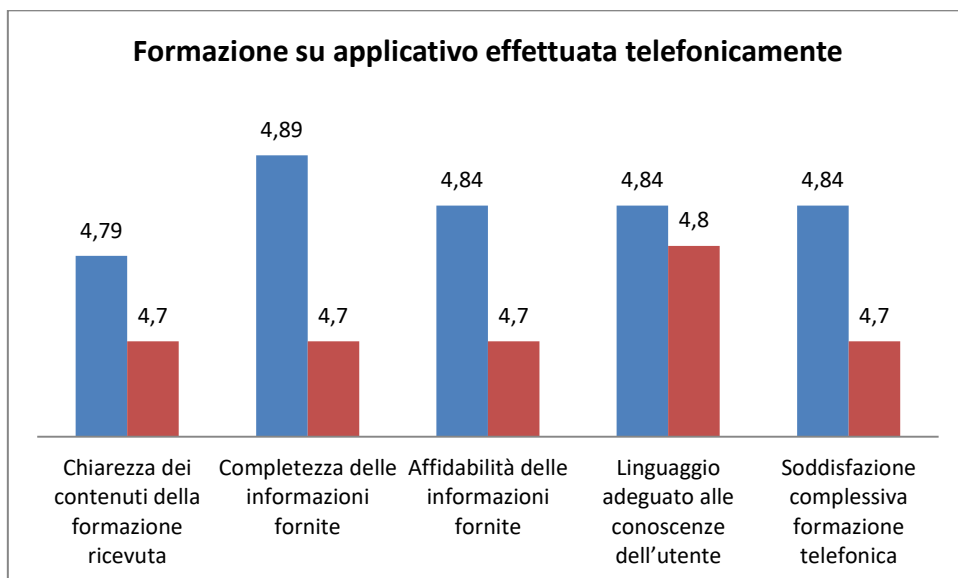
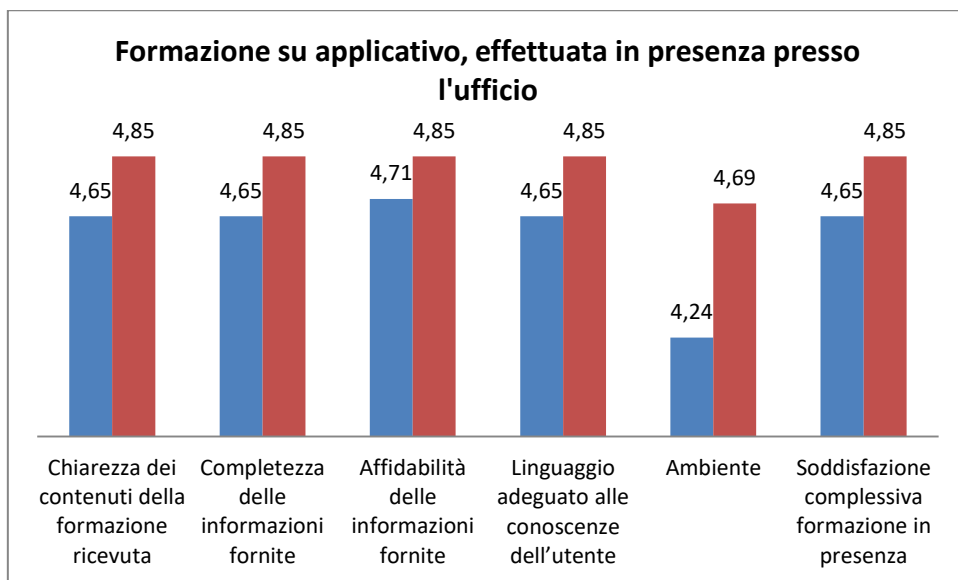
Utenti: Cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi di consulenza erogati dall'ufficio Imposta di soggiorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore semplice	Valore indicatore semplice 2024 Scala 1-5	Valore indicatore semplice 2023 Scala 1-5	Indicatore complesso	Valore indicatore complesso 2024 Scala 1-5	Valore indicatore complesso 2023 Scala 1-5	C.S.I. 2024 Scala 1- 5	C.S.I. 2023 Scala 1- 5		
Valutazione contatto con il personale (in presenza, telefonico o email)									
Cortesìa e disponibilità	4,82	4,86	Valutazione contatto con il personale	4,81	4,79	4,71	4,67		
Competenza	4,82	4,78							
Capacità di ascolto e comprensione	4,78	4,79							
Capacità di risposta/soluzione ai problemi prospettati	4,82	4,72							
Valutazione formazione su applicativo, effettuata in presenza presso l'ufficio									
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,65	4,85	Valutazione formazione svolta in presenza	4,59	4,82				
Completezza delle informazioni fornite	4,65	4,85							
Affidabilità delle informazioni fornite	4,71	4,85							
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,65	4,85							
Ambiente	4,24	4,69							
Soddisfazione complessiva formazione in presenza	4,65	4,85							
Valutazione formazione su applicativo effettuata telefonicamente									
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,79	4,7	Valutazione formazione telefonica	4,84	4,72				
Completezza delle informazioni fornite	4,89	4,7							
Affidabilità delle informazioni fornite	4,84	4,7							
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,84	4,8							
Soddisfazione complessiva formazione telefonica	4,84	4,7							
Valutazione newsletter									
Utilità della newsletter	4,57	3,55	Valutazione newsletter	4,50	3,89				
Contenuti della newsletter	4,43	4,24							
Soddisfazione complessiva									
Soddisfazione complessiva	4,78	4,69							

*Espresso come media degli indicatori semplici





I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

Suggerimenti per il miglioramento complessivo del servizio fornito dall'ufficio Imposta di soggiorno:
Mandare per e-mail un link mensile per accesso diretto alla pagina per registrare imposte, invece che solo e-mail di avviso.
Eventualmente migliorare il funzionamento del sito per l'inserimento dei dati, per il salvataggio mensile ecc... che talvolta risponde con molto ritardo ai comandi.
Nella newsletter, inserire un link che rimandi a Motourist Office per permettere compilazione immediata.
Devo dire che avreste meno lavoro se il programma fosse più intuitivo, trovo sia poco chiaro e che bisognerebbe apportare delle migliorie nel tempo sulla base delle esperienze degli utenti.
Quando ho avuto necessità, il responsabile dell'ufficio mi ha chiarito, con gentilezza e professionalità, la procedura sulla dichiarazione annuale da presentare all'Agenzia delle entrate. Spero in caso di necessità di potere di nuovo rivolgermi presso i vostri uffici.
Suggerimento per il sistema: nei mesi in cui non ho ospiti non vorrei ricevere F24 vuoti o dover accedere al servizio. Sarebbe ideale ricevere F24 solo nei mesi in cui ho ospiti.
Dovrebbe essere più semplice trovare l'ufficio.
Il miglior ufficio comunale a Livorno per competenza e cortesia a parte le persone alla porta di ingresso sempre un po' sopra le righe e non sempre disponibili e accoglienti.

Nello spazio dedicato ai suggerimenti gli utenti hanno espresso numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito:
Estremamente soddisfatto!
Non ho niente da suggerire, sono completamente soddisfatta. Anche la mail mensile che all'apparenza può sembrare una scocciatura, di fatto mi aiuta a ricordare le scadenze: male non fa!
Ogni volta che ho avuto bisogno, sono stata aiutata in modo professionale ed esauriente.
Il personale addetto è perfettamente preparato disponibile e cortese ed il sito è facile da seguire.
Servizio di prima classe, sempre attenti alla comunicazione con gli utenti, Se sbagli o ti dimentichi ti avvisano subito. Pronti a risolvere i problemi. Grazie.
Per me va bene così sono molto competenti.
Tutte persone competenti, gentilissime e dedicate ad aiutare e risolvere i problemi.
Quando ho avuto bisogno mi hanno assistito in maniera ottima, grazie.
Niente da segnalare né da suggerire per migliorare! Le impiegate sono veramente gentili e professionali, credo che senza il loro aiuto mi sarei fermata prima ancora di iniziare!!! Mi hanno dato tutte le indicazioni necessarie, sono sempre disponibili e presenti nei miei dubbi! Ecco, questo è un ufficio che funziona.
Molto soddisfatta.
Il personale è cordiale competente e disponibile.
Non ho suggerimenti perché mi è tutto chiaro nel sito della comune di Livorno e non è stato necessario. Secondo me è tutto a posto.
Il servizio è stato ottimo. In particolare da parte del personale addetto. Non ho suggerimenti per un suo miglioramento.
Sempre risolto tutto in tempi brevi.
Più che un suggerimento è un ringraziamento per il lavoro che svolgono.
Nessun miglioramento da suggerire. Il servizio è ottimo: operatori facilmente raggiungibili anche telefonicamente, personale estremamente gentile, disponibile e ben preparato.
quando abbiamo avuto bisogno di informazioni o supporto, la risposta è sempre stata abbastanza celere e precisa.
Le guide online e le videolezioni online sono più che sufficienti. Ottimo servizio.
Sono molto soddisfatta, non c'è niente da migliorare, rimanete così! Grazie.
Nessuno suggerimento, il personale è molto preparato e gentile. Grazie
Il personale che lavora riguardo la tassa di soggiorno molto competente e gentile. Grazie tante per il vostro lavoro.
Ho trovato piena soddisfazione alle mie richieste, gentilezza e preparazione.
Sono stato trattato sempre con molta cortesia e professionalità. Non posso far altro che ringraziare per il supporto che mi è stato fornito.
Nessun suggerimento, il personale si è dimostrato, cortese, disponibile e preparato.
Voglio dare il mio personale plauso e merito al personale in servizio presso questo ufficio che non pecca mai in cortesia, supporto e assistenza, e con tutti quelli che devono seguire...non so come fanno! Grazie infinite.
Nessun suggerimento, le email arrivano puntuali e chiare, non c'è stato bisogno di alcun contatto fisico o telefonico, siamo pienamente soddisfatti.
Ottimo, periodico e tempestivo il servizio di questo ufficio. Grazie.
Mantenere il livello di cortesia e disponibilità del personale dell'Ufficio!

Altri commenti degli utenti
Nessun suggerimento al momento. Un commento generico su quanto sia burocraticamente complicato affittare per brevi tempi e quanta ridondanza ci sia tra comune e questura. Nulla però a che vedere con il servizio ricevuto.
Molto soddisfatto per quanto riguarda il personale e le comunicazioni. Unico punto negativo il fatto che i gestori devono riscuotere la tassa di soggiorno dai clienti, la maggior parte dei quali non ha moneta, mentre sarebbe opportuno trovare un sistema digitale, senza extra costi bancari da parte del gestore o del cliente.
Abolirei la tassa di soggiorno, siamo troppo tassati, chi viene a Livorno solitamente viene per il porto, ha già tasse di imbarco, iva ecc.. la tassa di soggiorno negli alberghi è per loro una spesa in più.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	09 dicembre 2024 – 31 gennaio 2025	155