



Città di Lucca

Amministrazione comunale

STAFF A – UFFICI DEL SINDACO  
SERVIZI PER LE POLITICHE DI INDIRIZZO PROGRAMMATIVO  
U.O. A.1.PROGRAMMAZIONE, CONTROLLI E PERFORMANCE, SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI



# **Referto di controllo sulla qualità del Comune di Lucca**

**REDATTO AI SENSI DELL'ART. 147 D. LGS. N. 267/2000**

**Anno 2022**



## Indice

Premessa.....	3
Ambito di applicazione e metodologia di lavoro.....	5
Analisi dei risultati.....	6
Conclusioni.....	59



## PREMESSA

L'articolo 147, comma 2, lettera e) del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL) stabilisce che: *“il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente si mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (...)”*.

Con tale norma il legislatore ha inteso misurare la soddisfazione degli utenti con riferimento ai servizi resi promuovendo l'introduzione di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini.

Il Ministero della Funzione pubblica nel 2014 ha emanato la *“Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini”* allo scopo di *“promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili”*.

Uno degli strumenti maggiormente utilizzati per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti e della qualità percepita è l'indagine di *customer satisfaction*, la quale consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Le finalità sopra ricordate comportano per le pubbliche amministrazioni il loro impegno nella progettazione periodica di tali indagini, diffusione con mezzi idonei dei risultati delle rilevazioni, sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità ed infine nella creazione di specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

La misurazione della qualità dei servizi pubblici è un concetto che il D.Lgs. n. 150/2009 pone anche al centro del tema della misurazione e valutazione della performance organizzativa, come previsto all'art. 8, comma 1, lettera c) e lettera e): *“il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne (...) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (...) e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione”*.

Con la modifica del D.Lgs. n. 150/2009, operata dal D.Lgs. n. 74/2017 il legislatore ha dato maggiore concretezza al principio della partecipazione con riferimento alla performance, come previsto all'art. 7, comma 2, lettera c) *“la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta (...) dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, secondo quanto stabilito agli articoli 8 e 19-bis (...)”*, all'art.8 sopra richiamato ed all'art. 19-bis *“Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali”*, determinando un'apertura, in chiave partecipativa, della valutazione della performance organizzativa che diventa elemento imprescindibile per le amministrazioni pubbliche per superare l'autoreferenzialità e rafforzare i sistemi di gestione della performance.

Il Comune di Lucca con propria deliberazione di Consiglio comunale n. 3 del 29.01.2013 e s.m.i., ha approvato il *Regolamento sui controlli interni*, volto a disciplinare il sistema dei controlli normato dal TUEL, nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. Le tipologie di controllo si sviluppano in modo integrato attraverso idonee forme di collaborazione e sinergia che, pur



garantendo l'indipendenza di ciascuna, consentano lo sviluppo di piani di lavoro coordinati e la messa a disposizione dei dati e delle informazioni da ognuno elaborate.

Nello specifico, al Titolo VI *Il Controllo della qualità dei servizi*, gli articoli 17 e 18 descrivono la finalità di tale controllo, prevedendo la misurazione della qualità dei servizi gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali attraverso la soddisfazione degli utenti da realizzare ricorrendo a metodologie sia indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. Con riguardo alle strutture i cui rapporti con il cittadino-utente hanno meno rilevanza, è prevista comunque la somministrazione annuale di un questionario per la rilevazione della qualità dei servizi erogati agli utenti interni all'Ente.

Alla fine dell'anno 2019 la U.O.1.5 – Società ed organismi partecipati, Controlli e Performance ha assunto le funzioni di struttura responsabile dei controlli interni (qualità, strategico, di gestione) ex art. 147 TUEL, avviando un percorso di revisione degli approcci metodologici e degli strumenti di rilevazione, analisi e rendicontazione dei controlli interni in linea con gli aggiornamenti normativi intercorsi e di futura emanazione.

Nel 2021 l'ufficio, su impulso dell'Amministrazione, ha provveduto alla revisione complessiva del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP), introducendo innovazioni importanti nei contenuti e nella metodologia proposta, tra le quali la valutazione partecipativa mediante la misurazione della qualità dei servizi, l'attuazione di percorsi partecipativi, lo strumento del benessere organizzativo e la valutazione dal basso e tale impostazione è stata confermata anche in occasione dell'aggiornamento annuale ai sensi dell'art. 7 c. 1 D.Lgs. 150/2009, come deliberato dalla Giunta comunale con atto n. 288/2022.

Nelle pagine a seguire sono illustrati i risultati di quanto emerso dall'attività condotta nell'anno 2022.



## **AMBITO DI APPLICAZIONE E METODOLOGIA DI LAVORO**

Il Documento Unico di Programmazione 2022-2024 approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 131/2021, al fine di procedere ad una corretta valutazione delle attività programmate con riferimento ai principali servizi offerti ai cittadini/utenti, riepilogava in una specifica tabella (consultabile alla pagina 50 del D.U.P.) le principali tipologie di servizio, i dati relativi alle erogazioni effettuate nel corso dell'ultimo anno e quelli che l'Ente si proponeva di erogare nel triennio di programmazione 2022-2024, distinguendo, in base alle modalità di gestione, tra quelli in gestione diretta e quelli affidati a soggetti esterni o appartenenti al Gruppo Pubblico Locale.

Per tutto l'anno 2022 è proseguita la collaborazione con l'Istituto demoscopico Demopolis riguardo il servizio di rilevazione quali-quantitativa della qualità dei servizi erogati dal Comune, nonché di ascolto della cittadinanza sugli impatti che le scelte strategiche operate dalla stessa nell'ultimo triennio hanno avuto nella vita quotidiana delle persone, nella loro percezione della qualità di vita e sulla sua evoluzione, facendo emergere i punti di forza e di debolezza del "vivere a Lucca", mediante somministrazione di apposito questionario con cadenza semestrale.

Si deve precisare che con riguardo ai servizi pubblici *esternalizzati* a soggetti appartenenti al Gruppo Pubblico Locale, le modalità di erogazione e di analisi dei questionari di *customer satisfaction* eventualmente somministrati sono stati direttamente seguite dalle società e nelle pagine seguenti si riportano i risultati di alcune di queste rilevazioni riferite all'anno 2022.

Infine, per quanto riguarda la qualità "applicata" alla performance, il referto dedicherà un sezione specifica alla rendicontazione dell'indagine di Salute organizzativa 2022, il cui contenuto, nella parte di benessere organizzativo, concorre alla misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

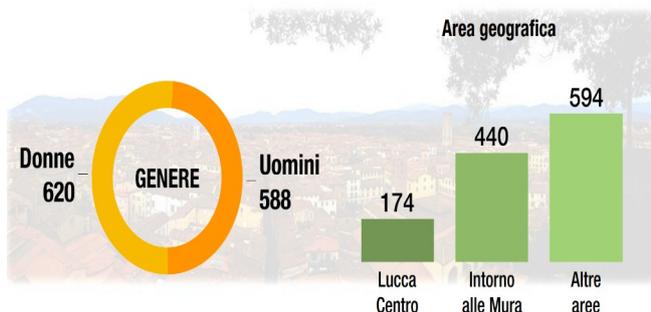
Il presente documento raccoglie l'insieme delle iniziative che l'ufficio responsabile dei controlli interni, le società partecipate ed i singoli uffici comunali hanno attivato nel corso del 2022 in merito alla rilevazione della qualità dei servizi erogati. Le metodologie utilizzate sono diverse, in ragione del bacino di cittadini-utenti interessati e dei tempi e modi di erogazione dei servizi. Le elaborazioni dei dati raccolti risultano dunque eterogenee a seconda delle scelte operative decise dall'ufficio che ha operato la rilevazione.



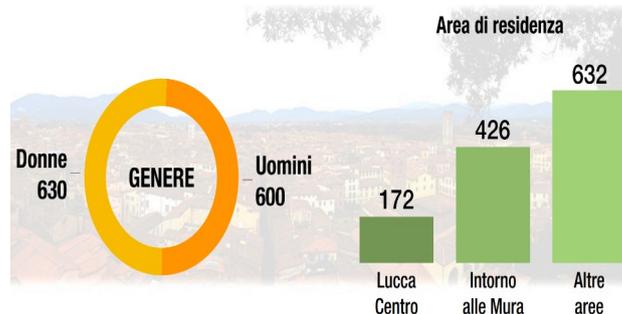
## ANALISI DEI RISULTATI

### INDAGINE “VIVERE A LUCCA”

*Primo semestre 2022, campione di 1.208*



*Secondo semestre 2022, campione di 1.230*



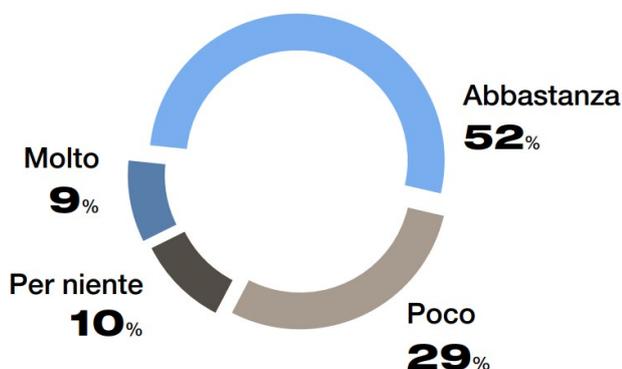
Il campione risulta statisticamente rappresentativo dell'universo della popolazione maggiorenne residente a Lucca, stratificato in base al genere, alle fasce di età ed alla macro-area di residenza. La rilevazione quantitativa, effettuata con metodologia integrata cavi-cati-cami, è stata preceduta da una fase di colloqui aperti con i cittadini lucchesi, fondamentale per strutturare il questionario anche alla luce del cambio al vertice dell'Amministrazione comunale a seguito di elezioni amministrative del mese di giugno 2022.

Il racconto che emerge è di un tessuto sociale che, a fronte di un contesto economico fortemente provato dalla pandemia, minacciato dalle conseguenze del conflitto russo-ucraino e dalle conseguenze sul costo dell'energia e sul potere d'acquisto delle famiglie, può contare su una qualità della vita buona e su servizi complessivamente validi.

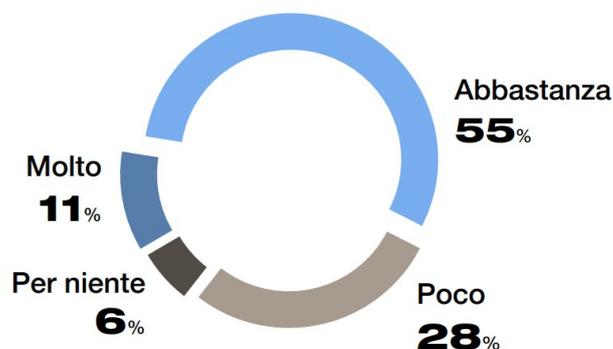
Nel corso del 2022 i cittadini lucchesi hanno espresso una maggiore soddisfazione della qualità della vita, con un dato che è cresciuto di 5 punti tra il primo ed il secondo semestre, passando da 61% a 66%.

### Quanto è soddisfatto oggi della qualità della vita nella Città di Lucca

*Indagine primo semestre 2022*



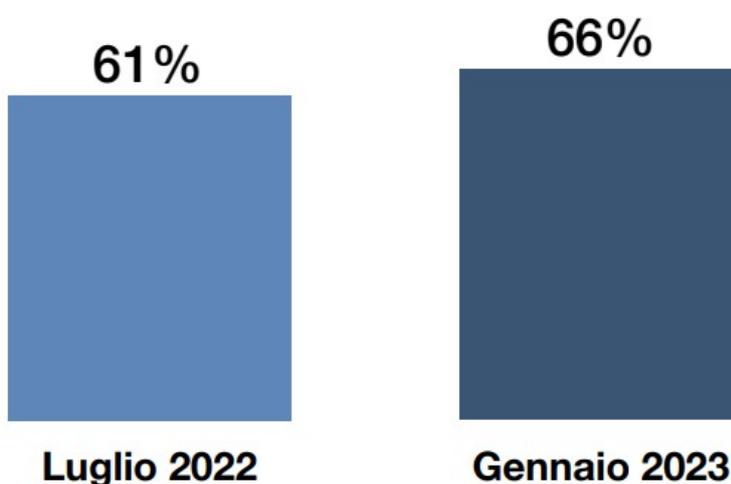
*Indagine secondo semestre 2022*





## Trend Demopolis: luglio 2022 - gennaio 2023

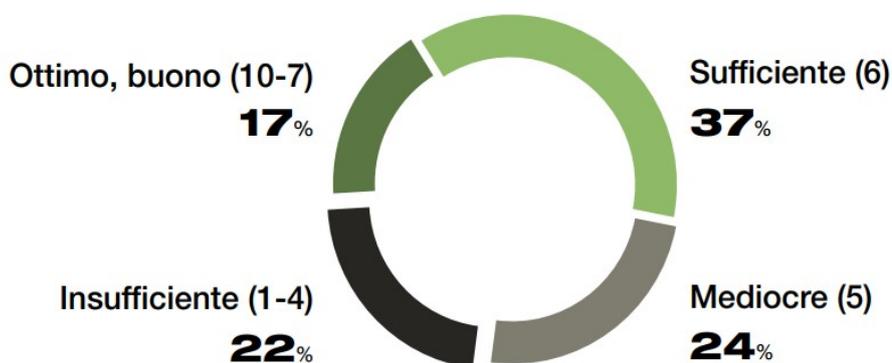
*% di molto + abbastanza soddisfatti*



**Che voto darebbe, nel complesso, ai servizi pubblici nel Comune di Lucca?**

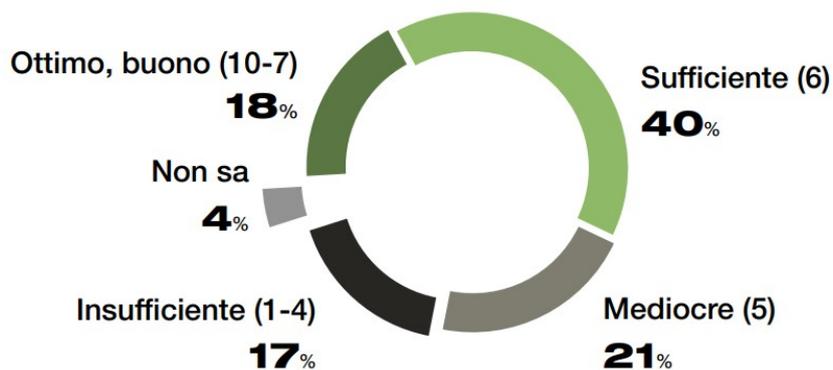
### Indagine primo semestre 2022

*I servizi pubblici sono promossi dal **54%** dei cittadini lucchesi*



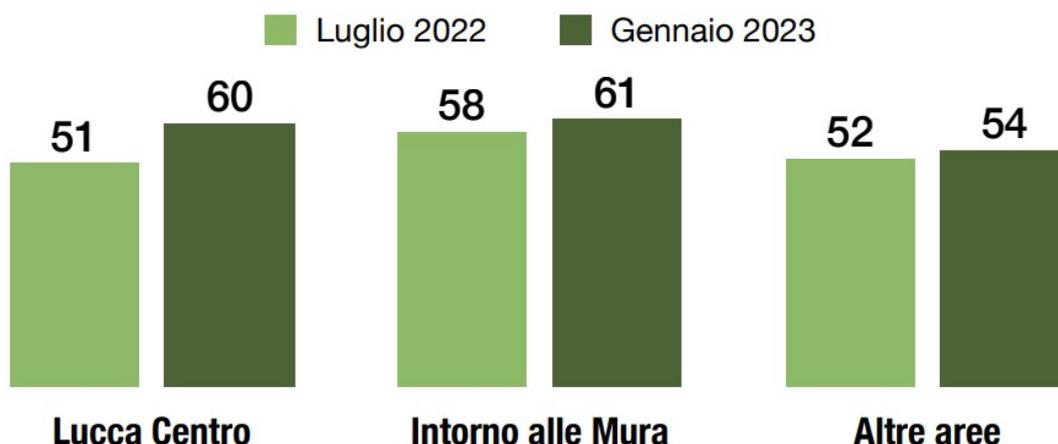
### Indagine secondo semestre 2022

*I servizi pubblici sono promossi dal **58%** dei cittadini lucchesi*

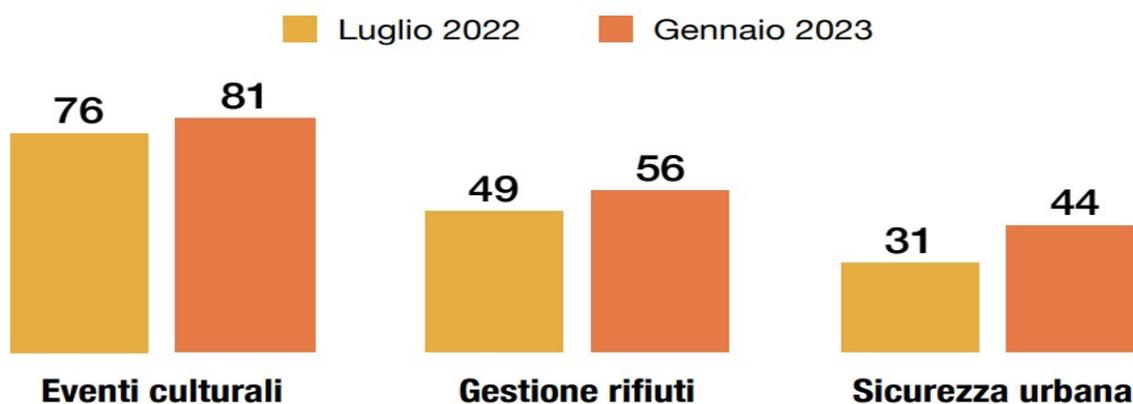




**% di cittadini che promuovono i servizi pubblici con un voto pari o superiore al 6**  
*disaggregazione per area*



**Cittadini soddisfatti dei servizi pubblici**  
*Trend Demopolis: luglio 2022 - gennaio 2023*



**È SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI PUBBLICI DEL COMUNE DI LUCCA?**

Si Non sa No  
*(semestri a confronto)*

Indagine  
primo semestre 2022

Servizio	Si	Non sa	No
Iniziative culturali ed eventi (Lucca Comics, ecc.)	76	3	21
Servizi di Anagrafe e Stato Civile	55	24	21
Servizi idrici, fognature e metano	53	17	30
Illuminazione pubblica	52	5	43
Pulizia e gestione dei rifiuti	49	3	48
Gestione delle aree verdi	45	6	49
Sicurezza e ordine pubblico	31	11	58
Servizi scolastici e asili nido	31	40	29
Manutenzione stradale	22	4	74
Servizi sociali	21	46	33
Edilizia privata	20	44	36
Traffico e mobilità urbana	18	6	76
Trasporto locale	17	27	56

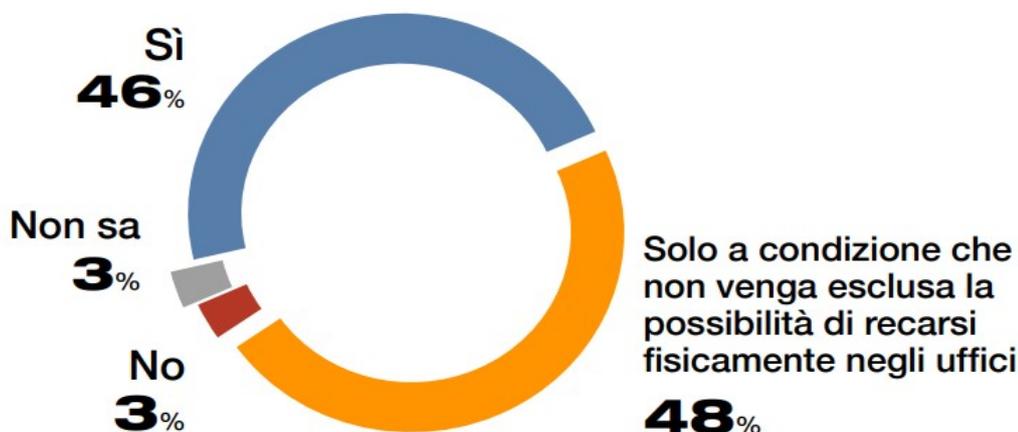


## È SODDISFATTO DEI SEGUENTI SERVIZI PUBBLICI DEL COMUNE DI LUCCA?

Indagine  
secondo semestre 2022



**Con la pandemia, si è ampliata la disponibilità di servizi online, anche nel Comune di Lucca, per disbrigo pratiche, rilascio certificati, pagamento tributi. Sarebbe favorevole ad una ulteriore digitalizzazione dei servizi comunali?**

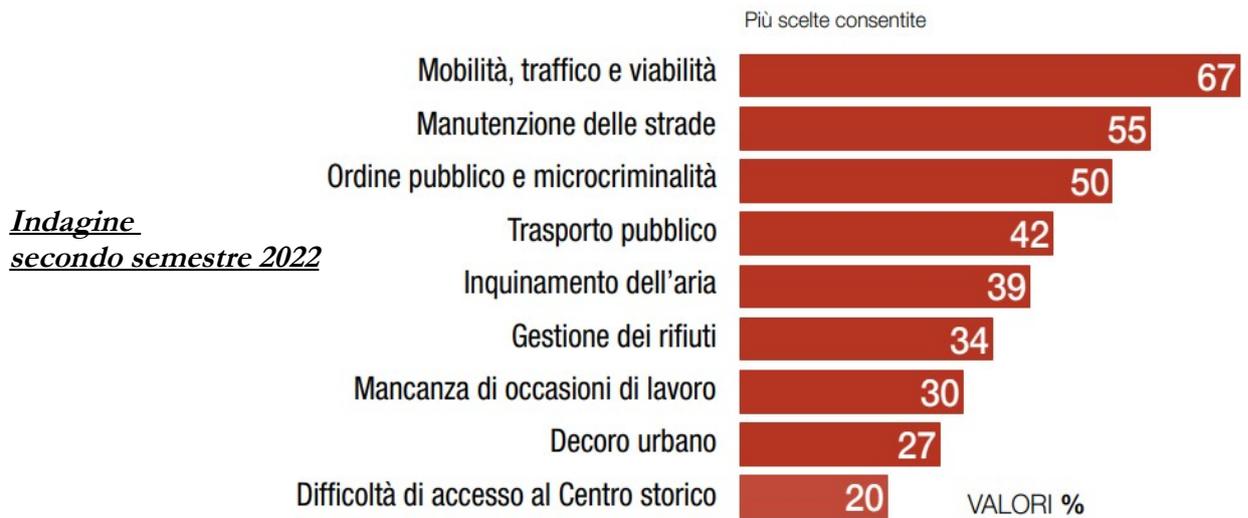
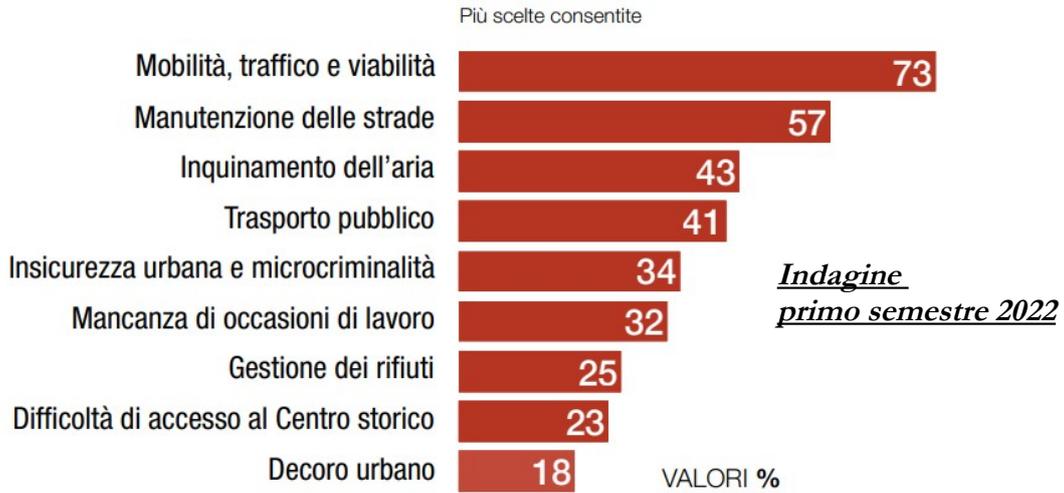


Nel corso dell'anno 2022 il trend registrato rispetto alla valutazione dei servizi è risultato in crescita: promossi da quasi 6 intervistati su 10. I più soddisfatti vivono intorno alle Mura, ma cresce in tutte le aree della città la percezione dell'inizio di un cambiamento: il trend positivo si dimostra più marcato dentro le Mura, segmento tradizionalmente severo nella valutazione dei servizi locali.

La disamina analitica dell'erogazione dei servizi pubblici sul territorio cittadino ottiene valutazioni positive in crescita nel confronto semestrale. La maggioranza assoluta dei lucchesi promuove anche la pulizia della città e la gestione dei rifiuti ed aree verdi. Migliora anche il senso di sicurezza fra i residenti ma non scema la gravità percepita dai cittadini del nodo mobilità, tema che registra valutazioni negative dalla maggioranza assoluta, in tutte le sue articolazioni: dal trasporto locale alla manutenzione stradale, fino al traffico ed alla mobilità urbana.

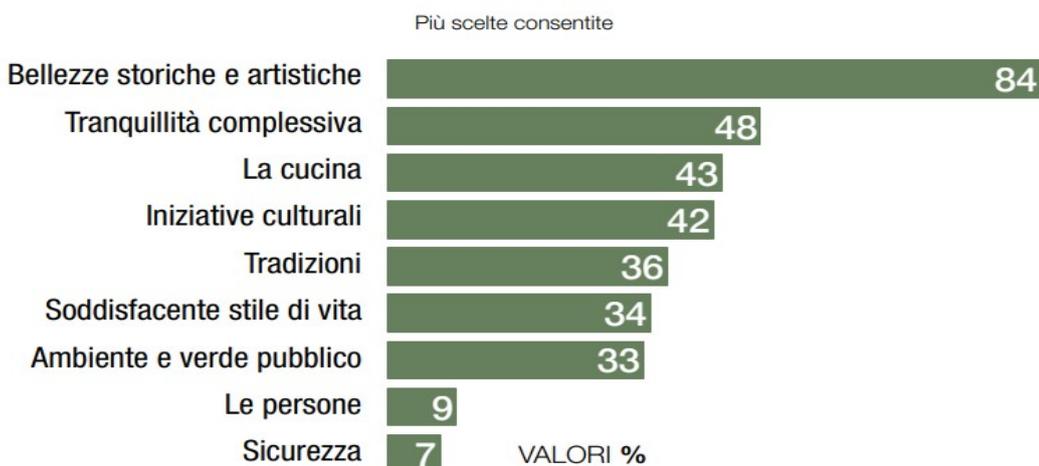
Quell'ultima dimensione si conferma l'ambito più problematico del vivere a Lucca nella dichiarazione del 73% dei cittadini.

## Quali sono oggi, a suo avviso, gli ambiti più problematici del vivere a Lucca?





## E quali sono, a suo avviso, gli ambiti più positivi del vivere a Lucca?



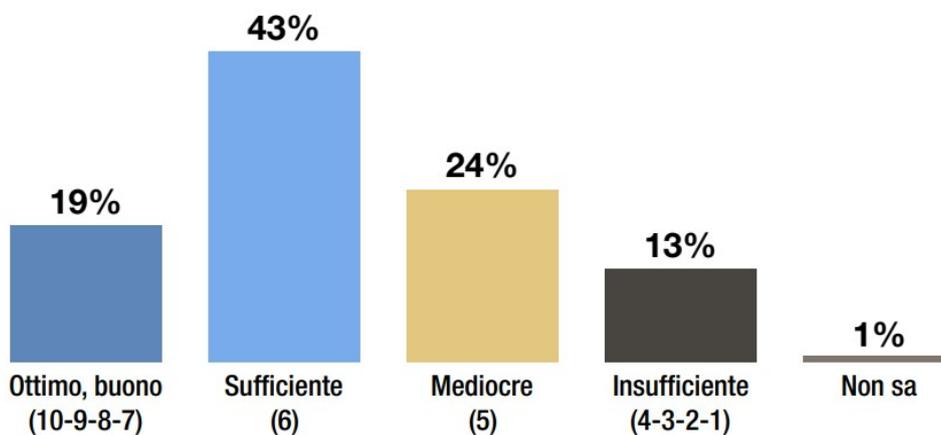
## IL NODO MOBILITÀ A LUCCA

Indagine primo semestre 2022

**In tema di mobilità, quali dei seguenti interventi riterrebbe opportuni?**



**Come valuta il livello di manutenzione e cura del territorio?**

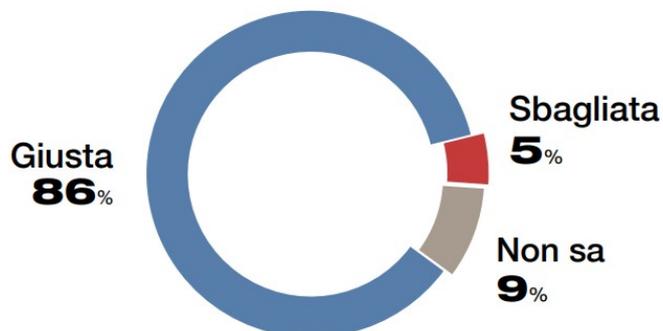




### Indagine secondo semestre 2022

**Parliamo adesso di mobilità e trasporti pubblici a Lucca. Il Comune ha programmato la progressiva dismissione degli attuali mezzi per il passaggio integrale ai bus elettrici.**

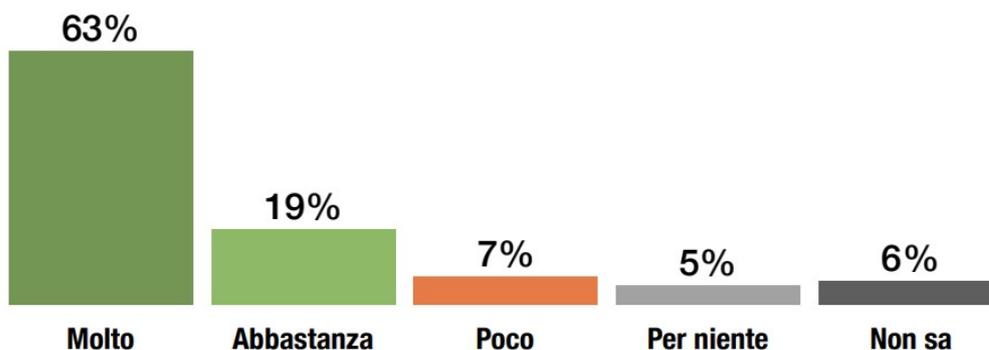
**Lei ritiene che sia una scelta:**



**Sarebbe favorevole o contrario alla realizzazione di nuovi parcheggi sotterranei a Lucca?**



**In tema di mobilità e traffico, l'Amministrazione è in procinto di avviare la realizzazione della rotatoria a Monte San Quirico per risolvere i problemi di via dei Salicchi. Quanto ritiene importante la realizzazione della rotatoria?**





## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTE DAGLI UFFICI COMUNALI

### SERVIZIO DI PROVVEDITORATO

Nel periodo novembre 2021 – gennaio 2022 l'Ufficio Provveditorato ha svolto un'indagine di *customer satisfaction* sulla soddisfazione del servizio svolto dalla ditta appaltatrice di distributori di alimenti, bevande calde e fredde ed altri generi di conforto, nell'arco temporale 2018 - 2021, presso le sedi di proprietà del Comune di Lucca e degli Uffici Giudiziari (Tribunale di Lucca, Procura della Repubblica e Giudice di Pace).

L'obiettivo dell'indagine è quello di conoscere l'opinione dei fruitori (interni ed esterni) su alcuni aspetti essenziali delle attività svolte, al fine di verificare e valutare il livello qualitativo del servizio reso dalla ditta ed individuare eventuali esigenze non soddisfatte, utili al miglioramento futuro del servizio stesso.

La rilevazione è avvenuta attraverso la somministrazione di un questionario formato da una serie di domande a risposta chiusa, per facilitarne la compilazione e l'analisi, relative a differenti aspetti del servizio oggetto di valutazione (es. adeguatezza o meno del servizio e delle macchine, professionalità degli addetti al carico, ecc.) su una scala di valori da "molto soddisfatto" a "molto insoddisfatto", oltre ad una domanda aperta volta a cogliere gli eventuali suggerimenti.

Il questionario è stato reso disponibile on-line ai dipendenti dei vari enti pubblici, mediante lo strumento informatico *LimeSurvey* in uso presso il Comune di Lucca, e cartaceo agli utenti frequentanti gli uffici interessati dal servizio. E' stata prevista la compilazione in forma anonima, mettendo tutti in condizione di esprimere in piena serenità e libertà la propria valutazione sul servizio offerto e formulare eventuali suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

Nei tre mesi di indagine (novembre '21-gennaio '22) hanno preso visione del questionario n. **196** fruitori (dipendenti/utenti) ed hanno raccolto l'invito del Servizio Provveditorato alla compilazione n. **157** fruitori, di cui solo n. 6 provenienti dal Tribunale di Lucca, dalla Procura della Repubblica e dal Giudice di Pace.

Sono pervenute inoltre n. 14 risposte semplicemente per e-mail di coloro che esprimono insoddisfazione per il servizio, per l'offerta giudicata troppo cara, non ecologica e di scarsa qualità.

Di seguito il Servizio Provveditorato propone l'analisi dei questionari on-line restituiti:

- **Funzionamento dei distributori:** il 77,07% è soddisfatto e solamente il 13,38% è insoddisfatto
- **Servizio di assistenza/ricarica e cortesia degli operatori:** in media il 79,04% è soddisfatto e solo il 8,28% è insoddisfatto. Occorre rilevare che il 15,9% dei fruitori del servizio si è dichiarato molto soddisfatto della cortesia e la professionalità degli operatori di carico
- **Rapidità ed efficienza del servizio di rimborso per mancata erogazione dei prodotti:** il 70,06% è soddisfatto contro il 24,21% che non è soddisfatto, di cui è insoddisfatto il 15,29% e molto insoddisfatto l'8,92%
- **Qualità delle bevande calde:** il 66,88% è soddisfatto contro il 28,03% che non è soddisfatto, di cui è insoddisfatto il 23,57% e molto insoddisfatto il 10,83%

- **Qualità e assortimento degli altri prodotti offerti:** il 60,51% è soddisfatto contro il 36,94% che non è soddisfatto, di cui è insoddisfatto il 26,11% e molto insoddisfatto il 10,83%

- **Attenzione verso le persone affette da celiachia o da altre intolleranze alimentari e/o che seguono diete vegetariane/vegane:** il 57,32% è soddisfatto contro il 40,76% che non è soddisfatto, di cui è insoddisfatto il 31,21% e molto insoddisfatto il 9,55%

- **Soddisfazione complessiva del servizio:** il 75,79% ha espresso un giudizio complessivamente positivo sul servizio offerto, di cui è soddisfatto il 72,61% e molto soddisfatto il 3,18%.

## **SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE**

Attraverso il questionario di gradimento dei servizi di Assistenza all'autonomia e alla comunicazione finalizzati all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità che frequentano le scuole di ogni ordine e grado del nostro territorio, L'Amministrazione ha inteso conoscere l'opinione di chi usufruisce del servizio con l'intento di migliorare la qualità dell'offerta che, insieme ai servizi socio-sanitari competenti e alle associazioni del territorio, viene erogata in base alla normativa vigente a favore delle famiglie, delle ragazze e dei ragazzi con disabilità. Un primo passo verso una migliore comprensione dei bisogni espressi dalle famiglie su uno specifico ed importante servizio di assistenza alla persona che, all'interno del percorso scolastico, concorre a sostenere, promuovere e consolidare lo sviluppo delle capacità e dei funzionamenti dei ragazzi con disabilità.

Nel corso dell'anno scolastico in esame (2021/2022) il Comune ha garantito il servizio di assistenza alla comunicazione per alunni con disabilità, deficit sensoriale uditivo e visivo, erogato da soggetti terzi regolarmente convenzionati con l'Amministrazione comunale: ANFASS (Associazione nazionale di famiglie e persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo), ENS (Ente nazionale per la protezione e l'assistenza dei sordi), UICI (Unione italiana dei ciechi e degli ipovedenti).

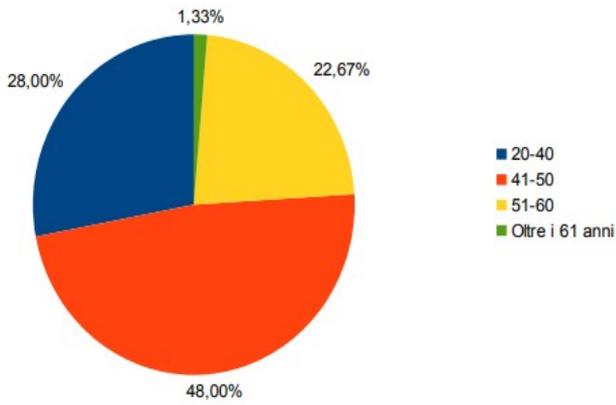
Il questionario, elaborato da un gruppo di lavoro all'interno del Settore Servizi sociali è stato condiviso con le Associazioni erogatrici del servizio e strutturato in cinque parti, pensato in modo che non fosse troppo lungo e fastidioso da compilare, con la previsione per la maggioranza delle domande di crocettare opzioni già individuate. In particolare si è inteso valutare:

- *chi fossero le persone che compilavano il questionario;*
- *informazioni di contesto;*
- *valutazione del servizio;*
- *rapporto con l'Amministrazione comunale;*
- *suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.*

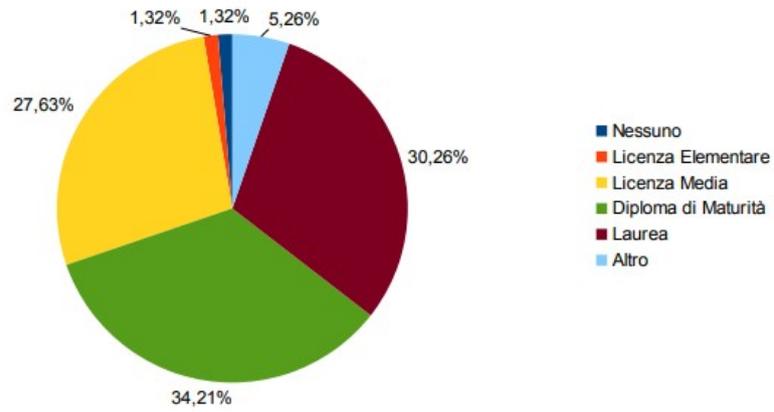
Sono stati individuati n. **119** beneficiari del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione, ragazze e ragazzi residenti nel Comune di Lucca che nell'anno scolastico 2021/2022 hanno frequentato le scuole dell'infanzia, la primaria, la secondaria di primo grado e la secondaria di secondo grado del territorio. I questionari compilati e restituiti all'Amministrazione sono stati n. **78** con una percentuale di restituzioni pari al 65,54%. Di seguito si illustrano i risultati:

## Informazioni generali di chi compila il questionario

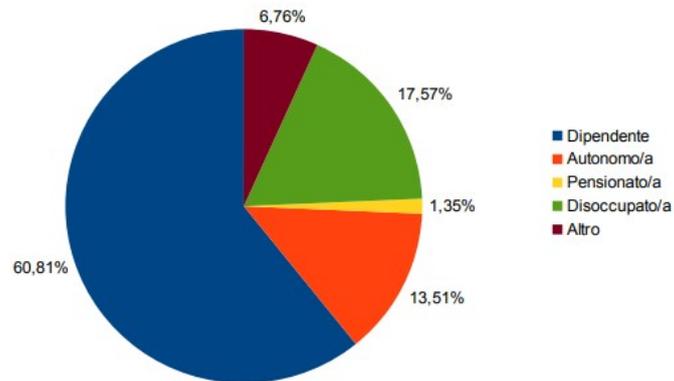
**Età**



**Titolo di Studio**

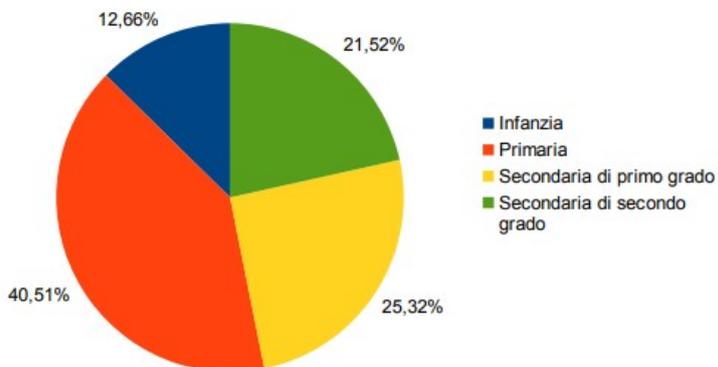


**Professione**

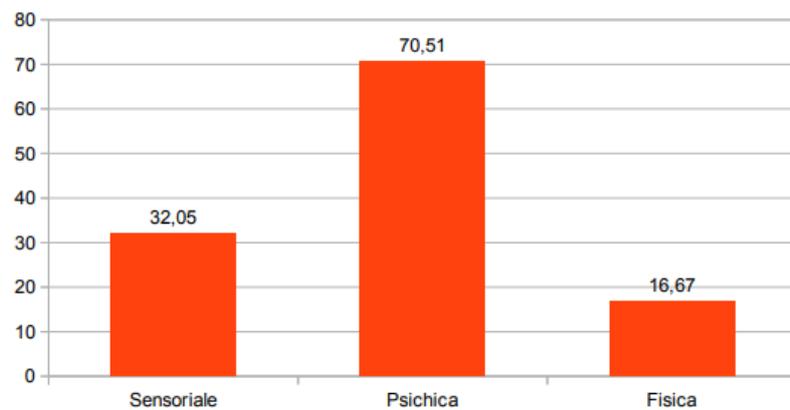


## Informazioni di contesto

**Scuola frequentata dall'alunna/o**

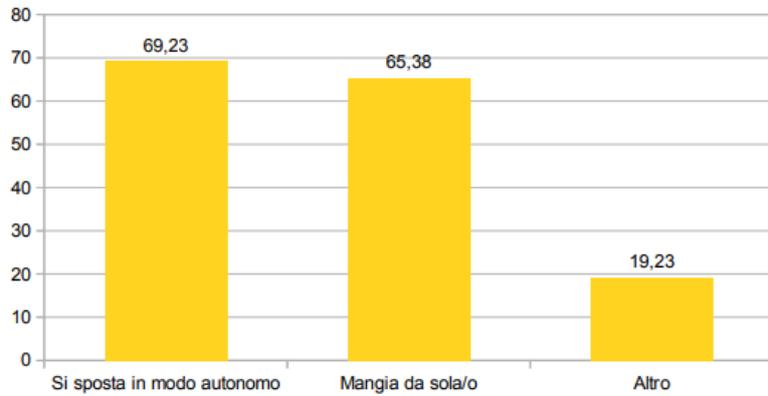


**Tipo di disabilità dell'alunna/o**

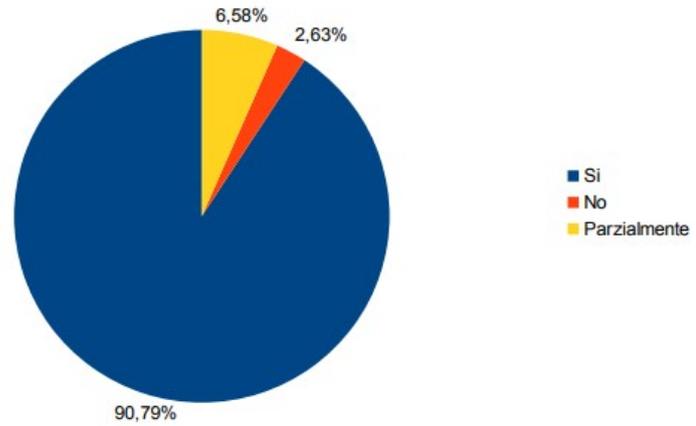




**Grado di autonomia dell'alunna/o**

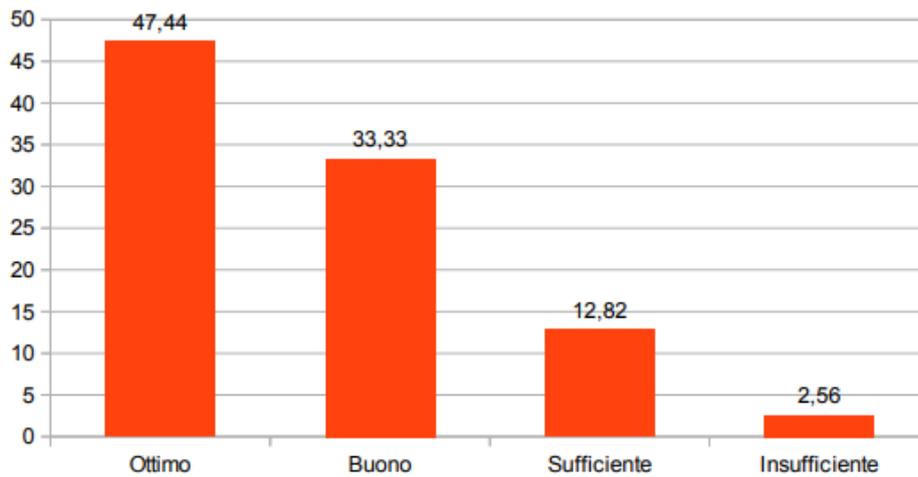


**L'alunna/o frequenta con regolarità le lezioni?**



Valutazione del servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione

**Come valuta complessivamente il servizio di cui usufruisce?**



**Per quale/i motivo/i è stata attivata l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione?**

E' importante per l'integrazione scolastica	83,33%
E' utile per l'apprendimento	48,72%
E' un diritto averla	23,08%
Mi è stato consigliato di farlo	5,13%
Altro	8,97%



### A quali esigenze il servizio ha fornito risposta?

Supporto nella relazione e socializzazione	62,82%
Supporto/Accrescimento dell'autonomia personale	60,26%
Sostegno nelle materie scolastiche	47,44%
Facilitazione nella comunicazione	37,18%
Gestione del comportamento	56,41%
Affiancamento nell'utlizzo di	11,54%

### Reputo che la presenza a scuola dell'assistente sia...

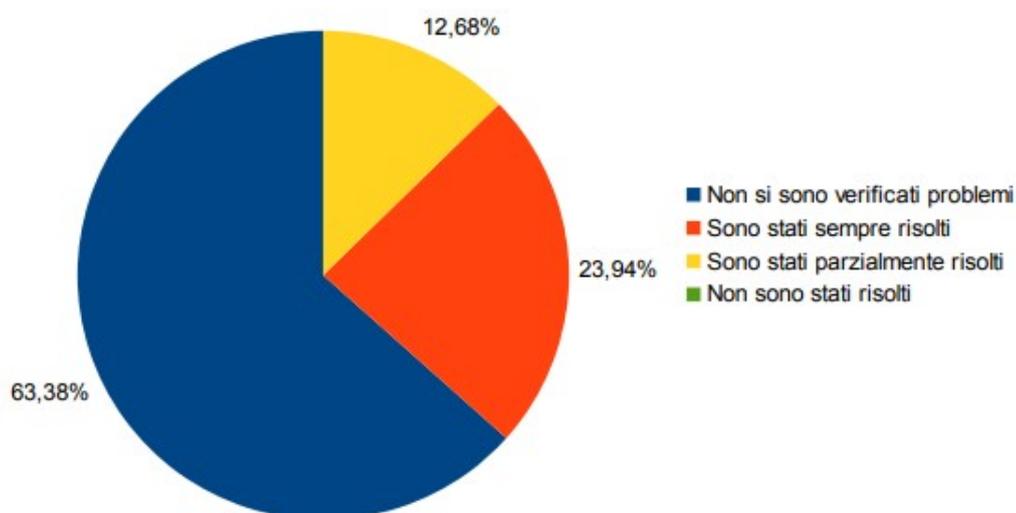
Una risorsa importante	69,23%
Utile per migliorare gli apprendimenti	41,03%
Utile a coprire le ore di frequenza oltre al sostegno	44,87%
Altro	3,85%

### Da quando è seguita/o dal servizio l'alunna/o è...

Migliorata/o nell'ambito della socializzazione	62,82%
Migliorata/o nell'apprendimento/rendimento scolastico	37,18%
Riuscita/o ad integrarsi maggiormente nella classe	52,56%
Migliorata/o nell'ambito dell'autonomia	52,56%
Migliorata/o nell'ambito della comunicazione	42,31%
Riuscita/o ad aumentare le ore di presenza a scuola	26,92%
Non ho evidenziato particolari miglioramenti	1,28%

### Rapporto con l'Amministrazione comunale

Ha riscontrato disponibilità da parte dell'Amministrazione comunale a risolvere eventuali problemi durante lo svolgimento del servizio offerto?





La rilevazione ha sostanzialmente evidenziato un buon grado di soddisfazione per i servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione erogati dal Comune di Lucca su proposta dei servizi socio-sanitari territoriali e attraverso la collaborazione con gli enti convenzionati.

Tra i diversi aspetti indagati quello che più conforta è l'aver riscontrato che la valutazione complessiva dei servizi offerti dà esiti positivi nel range ottimo/buono che raggiunge l'80,77% dei consensi, mentre la valutazione di sufficienza è pari al 12,82% e il giudizio di insufficienza risulta essere pari al 2,56%.

Una nota più puntuale merita di essere dedicata ai suggerimenti che possono essere combinati all'interno di due brevi evidenze:

- n. 35 suggerimenti, pari al 44,87% del totale dei questionari compilati;
- n- 5 proposte "estranee" all'oggetto indagato ma che rappresentano bisogni di cui tenere conto.

Le proposte che hanno raccolto esigenze condivise hanno riguardato:

- a) incremento delle ore di servizio (25,71%) per avere un supporto pomeridiano a domicilio finalizzato a ricevere sostegno per i compiti scolastici o da dedicare all'accompagnamento ad attività sportive;
- b) continuità dell'operatore (20%) all'interno del passaggio tra i diversi cicli scolastici;
- c) formazione degli operatori (17,14%) in base alla tipologia di disabilità che devono affiancare.

Sporadiche proposte di carattere più generale hanno riguardato un "avere più risorse a disposizione per la disabilità", un "avere più educatori di genere maschile", il "convertire il servizio in ore di assistenza domiciliare ove possano verificarsi assenze motivate da scuola" ed un suggerimento che apre lo sguardo su un bisogno che esprime la necessità di "*attivare uno sportello per genitori per sostegno psicologico*". Quattro sono le note positive che esprimono apprezzamento per il servizio assicurato dagli operatori e due note negative: l'una che segnala la necessità di assicurare "una reperibilità telefonica del comune" più puntuale e l'altra, molto personalizzata, che solleva la questione dell'insufficienza delle ore attribuite al proprio figlio.



## **SERVIZIO DI RSA**

Nell'anno 2022 l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna ha condotto un'indagine di soddisfazione nelle RSA comunali toscane inserite in uno specifico progetto promosso dalla Regione Toscana. Per quanto riguarda il Comune di Lucca le RSA coinvolte sono state "Pia Casa" (codice RSA098) nel centro storico e "Centro Anziani" a Monte San Quirico (codice RSA100).

La rilevazione ha riguardato i seguenti aspetti: soddisfazione degli assistiti – soddisfazione dei familiari degli assistiti – soddisfazione degli operatori. Di seguito si riportano gli esiti riferiti ai primi due aspetti oggetto di indagine.

### **Soddisfazione degli assistiti**

Il questionario utilizzato per l'indagine è composto da n. 31 domande (30 domande a risposta chiusa e una domanda facoltativa a risposta aperta) raccolte nelle seguenti otto sezioni:

1. Ambiente e comfort (4 quesiti)
2. Servizi (3 quesiti)
3. Attività ricreative (3 quesiti)
4. Autonomia (5 quesiti)
5. Assistenza (3 quesiti)
6. Relazione con gli operatori e con gli altri assistiti (5 quesiti)
7. Valutazione complessiva (7 quesiti)
8. Suggerimenti (1 quesito)

Le prime sei sezioni riguardano la percezioni degli assistiti su aspetti specifici dell'assistenza residenziale, mentre la settima mira a registrare la valutazione complessiva dei servizi erogati e l'esperienza di vita nella residenza così come percepita dall'anziano. Queste sezioni sono costituite da quesiti che prevedono tre possibili opzioni di risposta chiusa (scala dispari): - "No" – "Sì, in parte" – "Sì, completamente" oppure "No, mai" - "Sì, a volte" – "Sì, sempre". In alcuni casi è stata prevista anche la modalità di risposta "non so". In altri casi, in cui il quesito poteva risultare non pertinente, è stata inserita anche la modalità di risposta "non applicabile". L'ultima sezione, invece, prevede un quesito a risposta aperta, volto a raccogliere i suggerimenti degli assistiti per migliorare la qualità della vita nelle residenze. Complessivamente, il questionario prevede due domande rivolte esclusivamente a coloro che hanno fornito determinate risposte ai quesiti precedenti.

L'indagine è stata rivolta a tutti gli assistiti residenti in struttura da almeno un mese prima della data di rilevazione, indipendentemente dalla tipologia di servizio residenziale di cui usufruivano (temporaneo o permanente; erogato per conto del Servizio Sanitario della Toscana o in regime di libero mercato), ad esclusione di coloro che presentavano un livello di degrado cognitivo grave.

La rilevazione si è svolta nel periodo compreso tra il 23 giugno e il 5 dicembre 2022. Il questionario è stato somministrato tramite intervista face to face, con il supporto di tablet e mediante l'utilizzo di metodologia CAPI (computer Assisted portable interviewing) che ha permesso l'immediata registrazione delle risposte fornite dagli intervistati.

In totale sono state concluse 881 interviste. Il tasso di risposta complessivamente è pari al 63,8%. In particolare per quanto riguarda la residenza "Casa Pia" il tasso di risposta è stato del 45,9% (17 questionari conclusi su 37 assistiti

invitati a partecipare all'indagine) e del "Centro anziani" è stato del 50% (20 questionari conclusi su 40 assistiti invitati a partecipare all'indagine).

#### Ambiente e comfort (4 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>E' pulita questa residenza?</i>	RSA098	1	2	14	17
	RSA100	2	0	18	20
<i>Le piace la sua camera?</i>	RSA098	3	2	12	17
	RSA100	3	2	15	20
<i>Ha personalizzato con qualche suo oggetto la sua camera?</i>	RSA098	6	5	6	17
	RSA100	14	0	6	20
<i>C'è un luogo sicuro dove può conservare i suoi beni e averi?</i>	RSA098	3	11	3	17
	RSA100	6	11	3	20

#### Servizi (3 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Non applicabile	Totale
<i>Il cibo è buono?</i>	RSA098	3	5	8	1	17
	RSA100	1	6	13	0	20
<i>Il cibo cambia ogni giorno?</i>	RSA098	1	2	13	0	16
	RSA100	2	3	15	0	20
<i>Nell'ultimo anno le è capitato che i suoi indumenti siano stati persi?</i>	RSA098	1	3	12	1	17
	RSA100	0	6	14	0	20

#### Attività ricreative (3 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Sa quali sono le attività ricreative organizzate durante la settimana?</i>	RSA098	1	1	15	17
	RSA100	8	3	9	20
<i>Partecipa a queste attività?</i>	RSA098	7	1	9	17
	RSA100	6	7	7	20
<i>Le piacciono queste attività?</i>	RSA098	0	1	9	10
	RSA100	0	5	9	14



### Autonomia (5 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre/completamente	Non so	Non applicabile	Totale
<i>Può scegliere i vestiti da indossare quando desidera?</i>	RSA098	1	2	12	2		17
	RSA100	1	1	17	1		20
<i>Può professare la sua fede religiosa quando desidera?</i>	RSA098	3	3	10	0	1	17
	RSA100	0	1	15	0	4	20
<i>Può ricevere amici o parenti?</i>	RSA098	0	0	9	0	8	17
	RSA100	0	6	8	0	6	20
<i>Può contattare i suoi amici o parenti quando lo desidera (ad esempio telefonando...)?</i>	RSA098	0	0	9	0	8	17
	RSA100	1	0	13	0	6	20
<i>Conosce come è organizzata la sua giornata?</i>	RSA098	0	1	16			17
	RSA100	2	2	16			20

### Assistenza (3 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Le è mai capitato di rimanere nella stessa posizione così a lungo da sentire dolore?</i>	RSA098	12	3	2	17
	RSA100	13	6	1	20

	Codice RSA	No, mai	Si, ma più raramente	Si, una volta al mese	Si, una volta ogni due settimane	Si, una volta a settimana	Totale
<i>Il suo medico di famiglia viene a visitarla qui?</i>	RSA098	5	9	0	0	3	17
	RSA100	6	9	2	2	1	20

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>E' soddisfatto del modo in cui la residenza si prende cura della sua salute?</i>	RSA098	3	4	10	17
	RSA100	2	3	15	20



Relazione con gli operatori e con gli altri assistiti (5 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Gli operatori l'aiutano subito, quando ne ha bisogno?</i>	RSA098	3	10	4	17
	RSA100	1	4	15	20
<i>Gli operatori sono gentili con lei?</i>	RSA098	2	5	10	17
	RSA100	1	1	18	20
<i>Quando gli operatori si prendono cura di lei la trattano con dignità e rispetto?</i>	RSA098	1	4	12	17
	RSA100	0	3	17	20

	Codice RSA	Si, sempre	Si, a volte	No, mai	Non applicabile	Totale
<i>Quando gli operatori l'aiutano a cambiarsi o lavarsi, è mai successo qualcosa che la mettesse a disagio/imbarazzo?</i>	RSA098	0	6	11	0	17
	RSA100	2	0	16	2	20

	Codice RSA	No, con nessuno	Si, con alcuni	Si, con tutti	Totale
<i>Ha stretto amicizia con qualche ospite?</i>	RSA098	3	9	5	17
	RSA100	4	12	4	20

Valutazione complessiva (7 quesiti)

	Codice RSA	Si, sempre	Si, a volte	No, mai	Totale
<i>Si sente sola/o qui?</i>	RSA098	5	5	7	17
	RSA100	4	3	13	20
<i>Si sente protetta/o qui?</i>	RSA098	3	12	2	17
	RSA100	0	17	3	20
<i>Si sente felice qui?</i>	RSA098	5	5	7	17
	RSA100	9	5	6	20
<i>Si annoia qui?</i>	RSA098	3	7	7	17
	RSA100	2	6	12	20
<i>Si trova bene in questa struttura complessivamente?</i>	RSA098	13	3	1	17
	RSA100	17	1	2	20
<i>Se un suo amico o parente avesse bisogno di risiedere in una struttura per anziani, le consiglierebbe questa?</i>	RSA098	9	3	5	17
	RSA100	18	0	2	20



	Codice RSA	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non sa	Totale
<i>In generale, come valuta il suo stato di salute?</i>	RSA098	0	3	3	6	4	1	17
	RSA100	1	1	5	6	4	3	20

### **Soddisfazione dei familiari degli assistiti**

Il questionario utilizzato per l'indagine è composto da n. 31 domande (28 domande obbligatorie a risposta chiusa e 3 domande facoltative a risposta aperta) raccolte nelle seguenti nove sezioni:

1. Ammissione in struttura (8 quesiti)
2. I Servizi e la qualità (5 quesiti)
3. Attività ricreative (2 quesiti)
4. Assistenza (5 quesiti)
5. Relazione con gli operatori (2 quesiti)
6. Valutazione complessiva (2 quesiti)
7. Periodo Covid-19 (5 quesiti)
8. Consigli (1 quesito)
9. Note (1 quesito)

La prima sezione del questionario è dedicata al periodo che precede l'inserimento dell'assistito nella struttura residenziale. Le successive quattro sezioni riguardano la percezione dei familiari su aspetti specifici dell'assistenza residenziale; mentre la sesta sezione mira a registrare la valutazione complessiva dei servizi erogati dalla RSA. Queste ultime sezioni sono costituite da quesiti che prevedono tre possibili opzioni di risposta chiusa (scala dispari): "No" – "sì, in parte" – "Sì, completamente" oppure "No, mai" – "Sì, a volte" – "Sì, sempre". In alcuni casi è stata prevista anche la modalità di risposta "non so". In altri casi, in cui il quesito poteva risultare non pertinente, è stata inserita anche una modalità di risposta per esplicitare le condizioni di non applicabilità della domanda. La settima sezione è dedicata al periodo caratterizzato dall'emergenza Covid-19 e, oltre a quattro quesiti a risposta chiusa, prevede un quesito a risposta aperta che mira a raccogliere il vissuto dei familiari durante la chiusura delle RSA a causa della pandemia. Le ultime due sezioni, invece, prevedono ciascuna un quesito a risposta aperta; in particolare, la penultima mira a raccogliere i suggerimenti dei familiari al fine di migliorare la qualità di vita delle persone che vivono nella residenza, mentre, l'ultima è stata concepita per raccogliere eventuali note.

L'indagine è stata rivolta in generale alle persone di riferimento degli assistiti che risiedono nelle residenze per anziani (parenti, amici, amministratori di sostegno, tutori, curatori) da più di un mese rispetto al momento dell'intervista, che hanno usufruito di un servizio residenziale (temporaneo, permanente, erogato per conto del Sistema Sanitario della Toscana o in regime di libero mercato). Il periodo di somministrazione è stato dal 6 ottobre al 28 novembre 2022, mediante accesso da qualsiasi dispositivo connesso a Internet, tramite un link inviato via email alla casella di posta elettronica. Dal punto di vista metodologico, la rilevazione è avvenuta on



line, per mezzo di un software specifico, LimeSurvey, basato sul c.d. CAWI (Computer Assisted Web Interviewing).

In totale i questionari conclusi sono stati 805. Il tasso di risposta complessivamente è pari al 45,9%. In particolare per quanto riguarda la residenza “Casa Pia” il tasso di risposta è stato del 30,8% (12 questionari conclusi su 39 familiari invitati a partecipare all’indagine) e del “Centro anziani” è stato del 34,6% (18 questionari conclusi su 52 familiari invitati a partecipare all’indagine).

I servizi e la qualità (5 quesiti)

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>E' soddisfatto, complessivamente, delle condizioni di pulizia, spazi, ventilazione, manutenzione, arredi della residenza dove si trova il suo familiare/ beneficiario?</i>	RSA098	0	5	7	12
	RSA100	1	2	15	15

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Compatibilmente con le misure previste per tutelare la salute degli assistiti a causa della pandemia, può far visita al suo familiare/ beneficiario quando desidera?</i>	RSA098	0	2	10	12
	RSA100	1	7	10	15
<i>Compatibilmente con le misure previste per tutelare la salute degli assistiti a causa della pandemia, può far visita al suo familiare/ beneficiario quando desidera?</i>	RSA098	0	2	10	12
	RSA100	0	0	18	15

	Codice RSA	No	Si	Non so	Totale
<i>All'interno della residenza c'è un luogo sicuro dove il suo familiare/ beneficiario può conservare i suoi beni e averi?</i>	RSA098	2	5	5	12
	RSA100	0	10	8	15



	Codice RSA	Si, sempre	Si, a volte	No	Non applicabile	Totale
<i>Nell'ultimo anno è capitato che gli indumenti del suo familiare siano stati persi?</i>	RSA098	0	6	6	0	12
	RSA100	0	4	14	0	18

Le attività ricreative (2 quesiti)

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Sa quali sono le attività ricreative che sono organizzate durante la settimana?</i>	RSA098	4	7	1	12
	RSA100	8	7	3	15
<i>Nell'ultimo anno le è mai capitato di trovare (durante una visita o una videochiamata ad esempio) il suo familiare/ beneficiario non in ordine relativamente alla cura dell'abbigliamento?</i>	RSA098	11	1	0	12
	RSA100	16	2	0	18
<i>Nell'ultimo anno le è mai capitato di trovare (durante una visita o una videochiamata ad esempio) il suo familiare/ beneficiario non in ordine relativamente alla cura dell'igiene personale?</i>	RSA098	10	1	1	12
	RSA100	18	0	0	18

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>Complessivamente è soddisfatto delle attività ricreative che vengono proposte al suo familiare/ beneficiario?</i>	RSA098	1	4	3	8
	RSA100	0	3	7	10



## L'assistenza (5 quesiti)

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>Conosce come è organizzata la giornata del suo familiare/ beneficiario (ad esempio l'orario del risveglio, l'orario dei pasti, l'orario delle attività, l'orario delle medicazioni...)?</i>	RSA098	1	9	2	12
	RSA100	4	11	3	18
<i>Il medico di famiglia del suo familiare è aggiornato sulla salute del suo familiare/ beneficiario?</i>	RSA098	0	0	12	12
	RSA100	0	4	14	18

	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Non applicabile	Totale
<i>Nell'ultimo anno le è mai capitato di trovare (durante una visita o una videochiamata ad esempio) il suo familiare/ beneficiario non in ordine relativamente alla cura dell'abbigliamento?</i>	RSA098	11	1	0		12
	RSA100	16	2	0		18
<i>Nell'ultimo anno le è mai capitato di trovare (durante una visita o una videochiamata ad esempio) il suo familiare/ beneficiario non in ordine relativamente alla cura dell'igiene personale?</i>	RSA098	10	1	1		12
	RSA100	18	0	0		18
<i>Nell'ultimo anno quando c'è stato bisogno di prendere decisioni in merito all'assistenza del suo familiare/ beneficiario è stato coinvolto?</i>	RSA098	0	1	10	1	12
	RSA100	1	3	13	1	18



La relazione con gli operatori (2 quesiti)

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>E' soddisfatto della relazione tra gli operatori e il suo familiare/ assistito?</i>	RSA098	0	2	10	12
	RSA100	0	3	15	18
<i>E' soddisfatto della sua relazione con gli operatori?</i>	RSA098	0	1	11	12
	RSA100	0	4	14	18

La valutazione complessiva (2 quesiti)

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>E' soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa residenza?</i>	RSA098	0	4	8	12
	RSA100	1	3	14	18
<i>Se un suo amico o parente avesse bisogno di risiedere in una residenza per anziani, gli consiglierebbe questa?</i>	RSA098	0	3	9	12
	RSA100	1	1	16	18

Il periodo Covid-19 (4 quesiti)

	Codice RSA	No	Si, in parte	Si, completamente	Non applicabile	Totale
<i>Nei mesi di chiusura della RSA a causa della pandemia, ritiene soddisfacente la modalità di comunicazione adottata per informarla in merito alla chiusura della residenza?</i>	RSA098	0	2	7	3	12
	RSA100	0	2	11	5	18

	Codice RSA	No	La residenza non ha adottato sistemi alternativi	Si, in parte	Si, completamente	Totale
<i>Nei mesi di chiusura della RSA a causa della pandemia, è stato soddisfatto dei sistemi alternativi adottati dalla residenza per permetterle di visitare/ parlare con il vostro familiare/ beneficiario in sicurezza (ad esempio videochiamate, stanza degli abbracci)?</i>	RSA098	0	0	1	8	9
	RSA100	0	1	3	9	13



	Codice RSA	No, mai	Si, a volte	Si, sempre	Totale
<i>Nei mesi di chiusura della RSA a causa della pandemia, sono state garantite informazioni e aggiornamenti sullo stato clinico del vostro familiare?</i>	RSA098	11	1	0	12
	RSA100	16	2	0	18
<i>Nei mesi di chiusura della RSA a causa della pandemia, ritiene che la residenza abbia fatto tutto il possibile per gestire al meglio l'emergenza Covid-19?</i>	RSA098	0	0	9	9
	RSA100	0	0	13	13

### SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

L'Ufficio Servizi scolastici ha presentato in formato tabellare le risultanze del lavoro svolto dalle Commissioni mensa nel corso dell'anno scolastico 2021/2022. Le Commissioni mensa sono istituite presso le scuole che usufruiscono del servizio e sono composte dai genitori degli alunni e, in alcuni casi, da docenti. I componenti possono visitare i refettori compatibilmente con le prescrizioni indicate dalla normativa vigente, assaggiare i piatti del giorno e verificare gli aspetti quali-quantitativi del servizio. Alla fine della visita devono compilare la scheda di valutazione e l'insieme di queste valutazioni è oggetto di confronto durante gli incontri delle Commissioni mensa, che sono organizzati indicativamente due volte in un anno scolastico, allo scopo di discutere le problematiche riscontrate, dare informazioni, raccogliere eventuali suggerimenti.

Sopralluoghi effettuati dai commissari mensa a.s. 2021/2022

VALUTAZIONE SULLA FASE DI DISTRIBUZIONE			VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ			CONSIDERAZIONI SULL'ASSAGGIO		
	n	%		n	%		n	%
Buono	25	93	Buona	24	89	Ottimo	1	4
Mediocre	2	7	Accettabile	2	7	Buono	23	85
Insufficiente	0	0	Scarsa	1	4	Sufficiente	2	7
						Mediocre	1	4
						Insufficiente	0	0
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

### SERVIZI SCOLASTICI

L'Ufficio Servizi scolastici ha svolto un'indagine di gradimento presso gli Istituti comprensivi del Comune di Lucca del servizio prestato nel periodo di emergenza Covid-19. Il questionario somministrato ai 7 dirigenti degli istituti scolastici si componeva di n. 4 domande a risposta chiusa, con un campo libero per poter lasciare proposte/suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto.



### VALUTAZIONE DEI SERVIZI SCOLASTICI NEL PERIODO DI EMERGENZA COVID-19

	Questionario n.1	Questionario n.2	Questionario n.3	Questionario n.4	Questionario n.5	Questionario n.6	Questionario n.7
Impegno dell'ufficio "Servizi scolastici" nel garantire i servizi scolastici	Ottimo	Ottimo	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Ottimo
Capacità di riorganizzare i servizi scolastici e garantirne la qualità	Ottimo	Buono	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Ottimo
Tempi di risposta dell'ufficio "Servizi scolastici" nell'apportare modifiche	Buono	Ottimo	Ottimo	Ottimo	Buono	Buono	Ottimo
Disponibilità e impegno da parte dell'ufficio "Servizi scolastici" nel trovare soluzioni alternative	Ottimo	Buono	Ottimo	Buono	Buono	Ottimo	Ottimo

	Ottimo	Buono	Mediocre	Insufficiente	
Impegno dell'ufficio "Servizi scolastici" nel garantire i servizi scolastici	71%	29%	0%	0%	100,00%
Capacità di riorganizzare i servizi scolastici e garantirne la qualità	57%	43%	0%	0%	100,00%
Tempi di risposta dell'ufficio "Servizi scolastici" nell'apportare modifiche	57%	43%	0%	0%	100,00%
Disponibilità e impegno da parte dell'ufficio "Servizi scolastici" nel trovare soluzioni alternative	57%	43%	0%	0%	100,00%

### SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA

Di seguito si riporta l'analisi dei dati relativi al gradimento registrato a conclusione dell'anno educativo 2021-2022, anno ancora segnato dall'emergenza Covid-19, e che ha portato i servizi e la loro organizzazione a rivedere e ripensare spazi, tempi e relazioni, sulla base delle indicazioni contenute nel D.Lgs. n. 35/2022 "Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19". L'indagine è stata finalizzata alla misurazione del grado di soddisfazione delle famiglie, ovvero della qualità percepita nel quadro generale dei controlli sulla qualità dei servizi educativi.

Il questionario è stato somministrato a 423 famiglie di cui 331 famiglie frequentanti i nidi pubblici del Comune, 77 famiglie frequentanti gli spazi gioco, 15 famiglie frequentanti i nidi privati autorizzati e convenzionati con il Comune. Il questionario è stato trascritto su Google moduli, in collaborazione con il coordinamento pedagogico comunale e aperto alla condivisione con le famiglie a partire dal mese di maggio con termine ultimo al mese di luglio. In un primo momento il questionario è stato diffuso in modalità online, successivamente, è stato consegnato in forma cartacea da parte del coordinamento comunale del Comune di Lucca. La doppia modalità ha permesso di raggiungere un maggior numero di famiglie, in particolar modo quelle famiglie che hanno ancora poca disponibilità verso l'utilizzo dei dispositivi elettronici.

Dal questionario online sono arrivate 191 risposte, mentre dal questionario sottoposto in forma cartacea, sono arrivate 64 risposte, per un totale di 255 risposte (60%). Il campione di indagine analizzato farà riferimento alle 255 risposte pervenute tenendo conto del fatto che alcune risposte non sono state indicate come obbligatorie e che alcune hanno avuto la possibilità di una duplice risposta.

Per alcuni quesiti alle famiglie è stato chiesto di attribuire un punteggio qualitativo su una scala da "molto" a "per niente", per altri un punteggio quantitativo su una scala numerica da 1 a 5.



In generale il grado di soddisfazione per il servizio frequentato da parte degli utenti è molto alto: per il 56,4% pari a 5 punti su 5, mentre per il 28,4% è pari a 4.

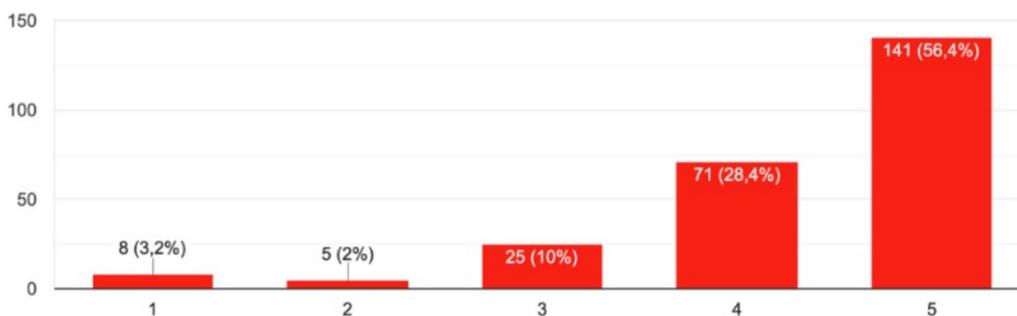


Figura 1 - Giudizio sintetico di soddisfazione per il servizio frequentato. Risposta facoltativa

Nello specifico, il 63% delle famiglie reputano molto soddisfacente l'accessibilità del servizio, così come la qualità degli spazi interni (61%) e di quelli esterni (54%). Il 72% si ritiene molto soddisfatto rispetto alla cura dell'accoglienza e delle relazioni, così come il 65% la qualità della progettazione didattica.

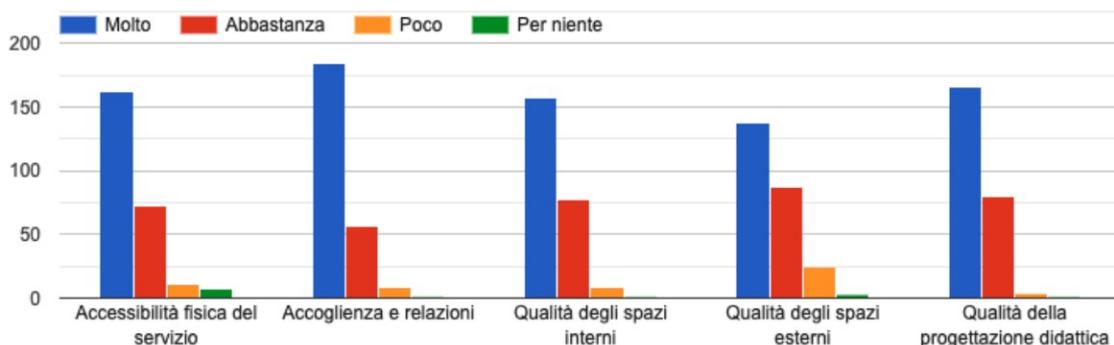


Figura 2 - Giudizio sintetico in merito all'accessibilità fisica del servizio, accoglienza e relazioni, qualità degli spazi interni ed esterni, della progettazione didattica. Risposta facoltativa

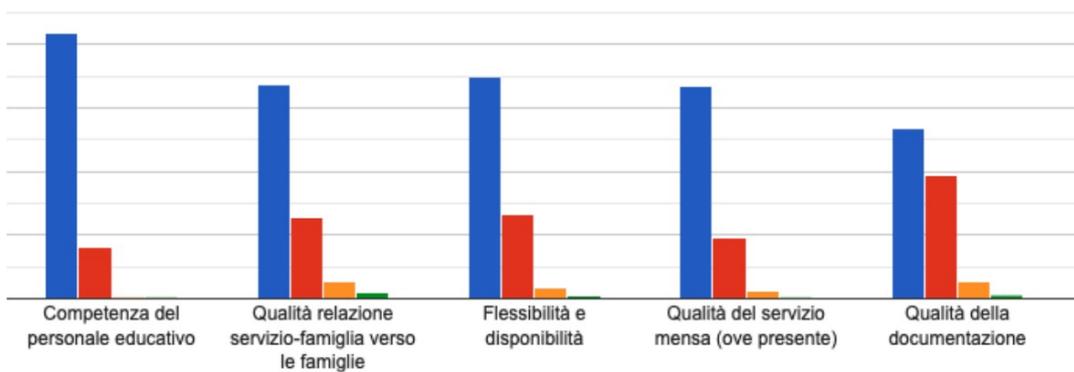


Figura 3 - Giudizio sintetico in merito alla competenza del personale educativo, qualità della relazione servizio-famiglia, flessibilità e disponibilità, qualità del servizio mensa e della documentazione. Risposta facoltativa.

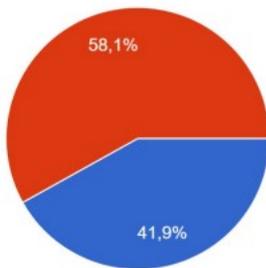


Al termine del questionario è stato chiesto alle famiglie di annotare eventuali indicazioni o suggerimenti per meglio rispondere ai loro bisogni, attraverso una domanda aperta. Il bisogno che emerge con più frequenza è quello legato alla partecipazione delle famiglie attraverso diverse dimensioni: comunicazione con il personale, comprensione delle diverse situazioni familiari e partecipazione attiva alla vita del nido.

Il suggerimento che viene riproposto con maggiore frequenza riguarda la richiesta di un maggiore coinvolgimento delle famiglie nelle attività del servizio o della giornata al nido; ovvero di ricevere maggiori comunicazioni rispetto alla giornata vissuta al nido dal loro bambino o dalla loro bambina e di avere uno scambio più frequente e diretto con il responsabile invece di comunicare tramite e-mail. Viene inoltre richiesto di avere maggiori opportunità di comprensione rispetto alle modalità di gestione familiare della pandemia e la possibilità di fruire di incontri con esperti o formatori. Infine, alcuni genitori chiedono di partecipare ad incontri all'aria aperta per essere maggiormente coinvolti.

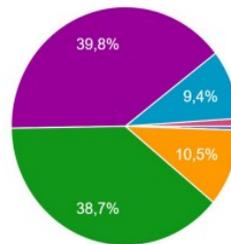
### GRADIMENTO EVENTI CALENDARIO “VIVI LUCCA 2022”

Sesso  
191 risposte



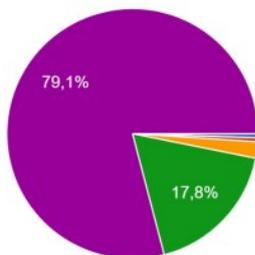
Livello di istruzione  
191 risposte

- Maschio
- Femmina



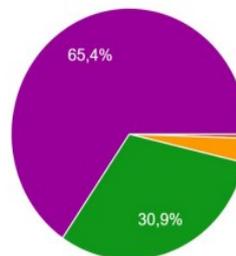
- Nessuno
- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Diploma o Qualifica professionale
- Laurea
- Titolo post-Laurea o Master
- Altro

Qual è il tuo grado di soddisfazione generale rispetto all'evento?  
191 risposte



- Scarso
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

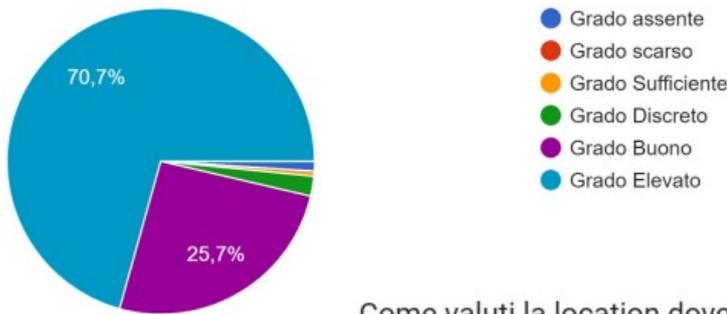
L'evento è stato rilevante/utile per te?  
191 risposte



- per niente rilevante/utile
- poco rilevante/utile
- abbastanza rilevante/utile
- rilevante/utile
- molto rilevante/Utile

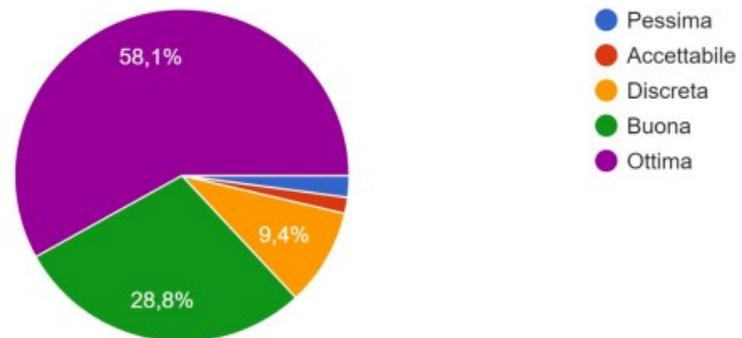
Qual è il tuo grado di soddisfazione rispetto agli ospiti/relatori/performer?

191 risposte



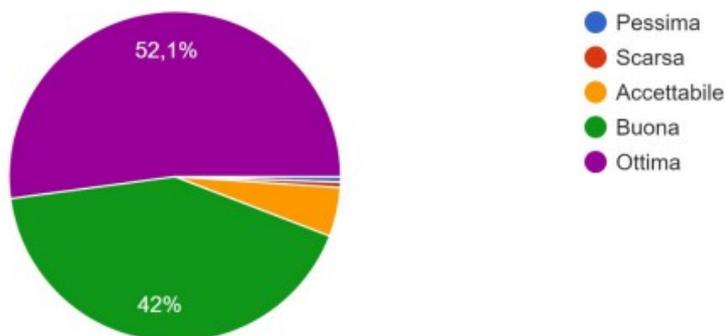
Come valuti la location dove si è svolto l'evento?

191 risposte



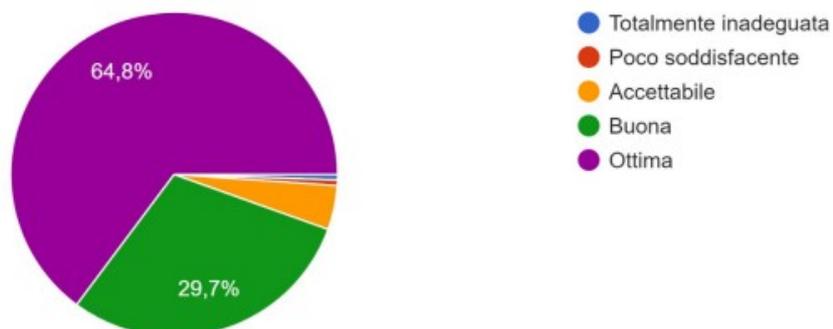
Come valuti la pulizia dello spazio dove si è svolto l'evento?

188 risposte



Come valuti l'accoglienza che hai ricevuto da parte del personale addetto alla sorveglianza/vigilanza (se previsto)?

182 risposte

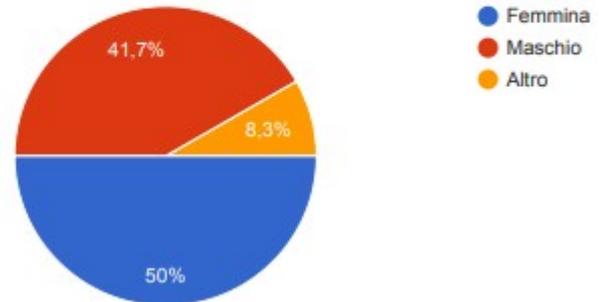
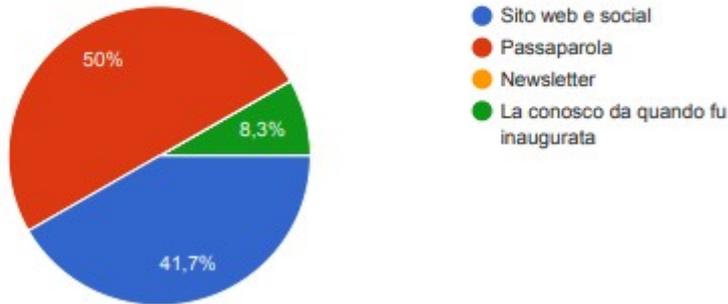




## SERVIZI BIBLIOTECA AGORÀ

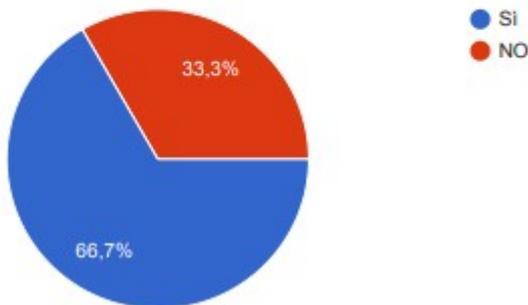
### Come hai conosciuto la Biblioteca Agorà?

12 risposte



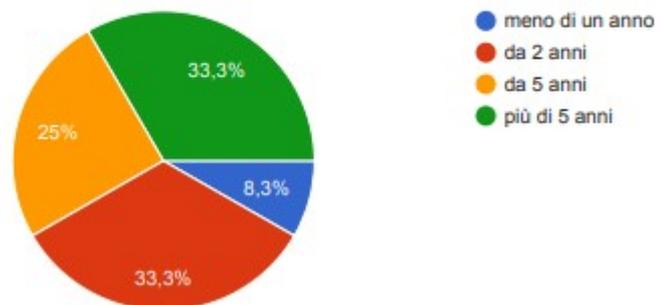
### Sei iscritt\* in Biblioteca?

12 risposte



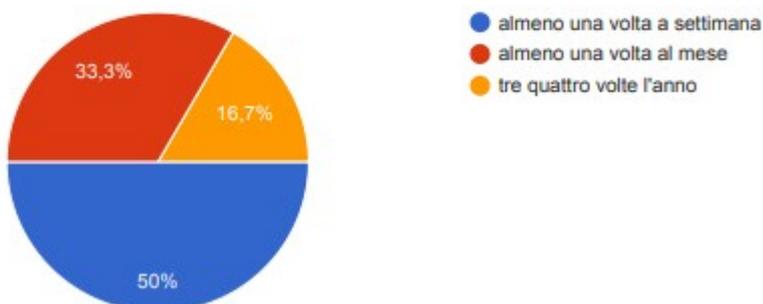
### Se sì, da quanto tempo la frequenti?

12 risposte



### Quante volte in media vieni in Biblioteca?

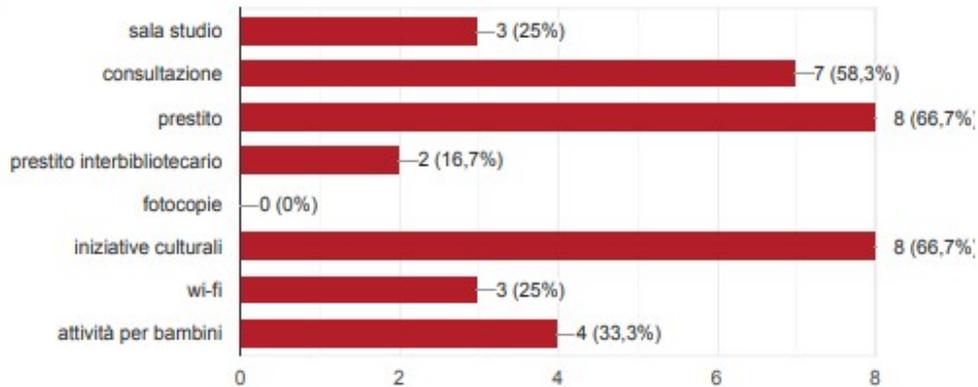
12 risposte



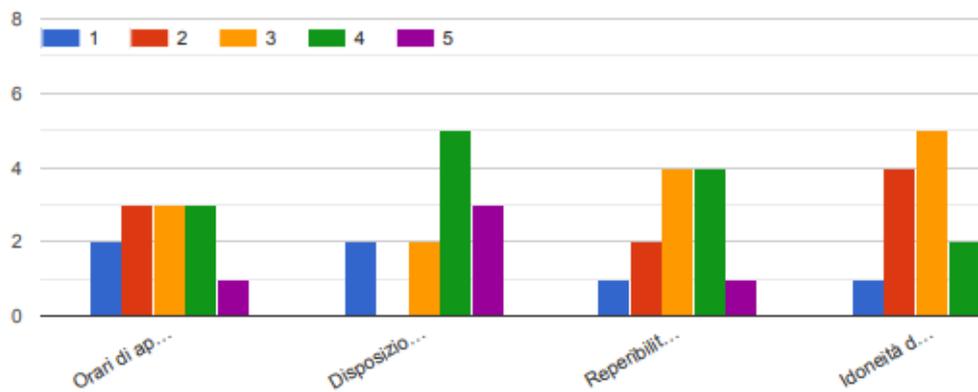


### Quali servizi utilizzati prevalentemente?

12 risposte

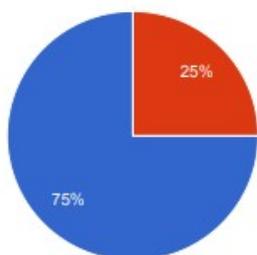


### Siamo interessati a conoscere il tuo grado di soddisfazione riguardo a:



### Conosci il catalogo [bibliolucca.it](http://bibliolucca.it)?

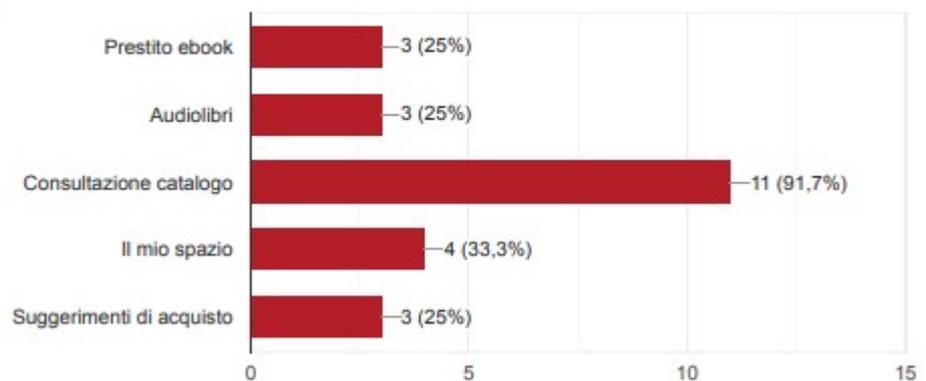
12 risposte



● Si  
● No

### Se sì, quali servizi utilizzati prevalentemente?

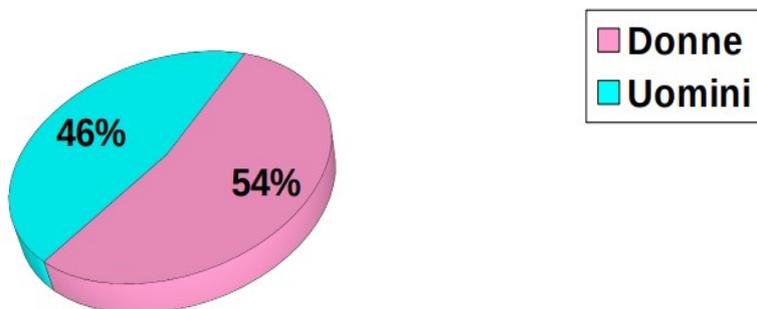
12 risposte



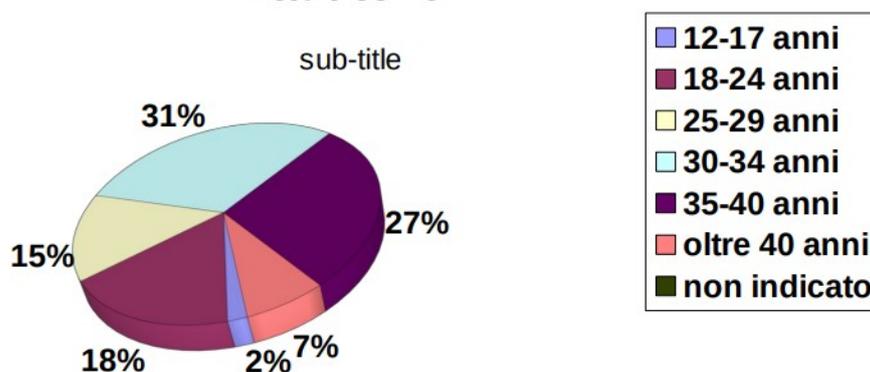


## SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Nei mesi di maggio e dicembre 2022 è stato messo a disposizione dell'utenza una scheda di gradimento del servizio da compilare in forma anonima e cartacea. I questionari raccolti sono stati 100 e di seguito si riportano i dati raccolti.



### Età utenti



Gli utenti sono stati chiamati a giudicare, mediante una scala di giudizio da 0 a 5, l'accessibilità della sede, il personale, gli orari e i tempi di apertura. I punteggi ottenuti superano tutti il valore obiettivo di 3,5, proposto in fase di predisposizione del questionario e con l'avallo dei referenti comunali. Tuttavia le criticità maggiori riguardano gli orari di apertura e la visibilità della sede.

Accessibilità	1	2	3	4	5	media
Visibilità sede	1	5	5	5	4	3,30
Segnaletica	1	4	4	5	7	3,62
Facilità di ingresso	2	1	4	6	10	3,91
Accesso a bacheche, dossier, riviste	1	1	2	7	15	4,31
<b>totale</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	

Personale	1	2	3	4	5	media
Cortesia			3	4	40	4,79
Professionalità		1	1	18	30	4,54
Qualità informazioni		1	1	35	30	4,40
<b>totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	

Orari e tempi	1	2	3	4	5	media
Orari di apertura	1	2	10	8	5	3,54
Giorni di apertura	1	1	10	9	18	4,08
Tempi di attesa sportello	1		1	6	28	4,67
Tempi di attesa richieste	1		2	7	28	4,61
<b>totale</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>79</b>	

Funzionalità struttura	1	2	3	4	5	media
Capienza dei locali			4	8	10	4,27
Pulizia e ordine			1	7	22	4,70
Disponibilità materiali			5	7	15	4,37
Comfort ambiente			3	5	10	4,39
<b>totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	

Sei rimasto soddisfatto di questi servizi?	1	2	3	4	5	media
Curriculum		1	1	9	20	4,55
Colloqui			2	8	22	4,63
Incontri			3	3	6	4,25
<b>totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	

#### Cosa miglioreresti o ti piacerebbe trovare all'IG?

	Numero
Spazi più ampi	10
Wi-Fi Internet	50
postazione pc	8
Maggiori servizi on line	3
Orario più esteso	20
Più incontri informativi e tematici	8
Altro riviste	2
<b>totale</b>	<b>101</b>



Il 44% di chi ha compilato il questionario richiede un servizio wifi; la procedura di registrazione presso la Biblioteca risulta essere complicata e lunga per chi invece frequenta solo il servizio. Sugli orari, soprattutto gli studenti delle scuole superiori richiederebbero un pomeriggio di apertura in più. Il sabato invece non risulta un giorno attrattivo perché dedicato ad altro (attività tempo libero). Per molti ragazzi sarebbe auspicabile riavere presso lo sportello le postazioni internet per poter fare, con assistenza degli operatori, le candidature on line: servizio civile, bandi di concorso.

## SERVIZIO URP

Il questionario è stato somministrato agli utenti presentatisi all'URP dal 01.01.2022 al 31.12.2022. Si tratta di un questionario redatto in forma anonima, con cui si è chiesto agli utenti di esprimere la propria valutazione circa il servizio da loro richiesto in particolare con riguardo a:

- Richiesta di accesso agli atti;
- Ritiro atti e documenti;
- Domande contributi agevolazioni;



- Reclami o segnalazioni;
- Certificato idoneità alloggiativa;
- Informazioni;
- Spid;
- Sito internet.

L'utente è stato chiamato a valutare, in relazione al servizio richiesto la competenza, disponibilità e cortesia del personale, i tempi di attesa, la comodità dell'orario e la facilità di accesso.

L'esito complessivo delle valutazioni è il seguente:

- Totale delle valutazioni effettuate dagli utenti: n. 6923
- Totale degli "ottimo" ricevuti: n. 5789 pari all' 83,61%.

## **SERVIZIO PROTOCOLLO**

Nella corso del 2022 il Servizio protocollo ha inaugurato una nuova stanza di front office, aperta al pubblico a partire dal mese di maggio e che purtroppo è stata chiusa per inagibilità strutturale in data 27 ottobre dello medesimo anno.

Nel corso di questi mesi sono stati somministrati agli utenti i questionari di gradimento relativi alla nuova stanza, chiedendo la loro opinione/valutazione in merito:

- al maggior grado di accoglienza e comodità della stanza;
- alla ubicazione dell'ufficio (accesso e orari di apertura al pubblico);
- al servizio reso dal personale dell'Ufficio.

In alcuni casi sono state espresse delle brevi valutazioni personali nello spazio dedicato.

Su un numero di utenti complessivi recatisi al nuovo front nel periodo di apertura di n. 4772, sono stati rinvenuti nell'urna un totale di n. 1587 questionari compilati, per un totale di domande erogate di n. 14.316.

Gli esiti delle valutazioni sono stati i seguenti:

- accoglienza/comodità della nuova stanza: n. 433 ottimo – n. 779 buono – n. 330 sufficiente – n. 36 insufficiente;
- ubicazione dell'Ufficio: n. 382 ottimo – n. 727 buono – n. 420 sufficiente – n. 53 insufficiente;
- servizio reso dal personale dipendente: n. 904 ottimo – n. 594 buono – n. 82 sufficiente – n. 3 insufficiente.



## RILEVAZIONI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLE SOCIETÀ PARTECIPATE

### SISTEMA AMBIENTE

I risultati presentati si riferiscono all'anno 2020 su un campione di 700 utenti e di seguito si riportano i dati

Potrebbe indicarmi il Suo **livello di soddisfazione relativo alla raccolta rifiuti**, in merito ai seguenti aspetti?

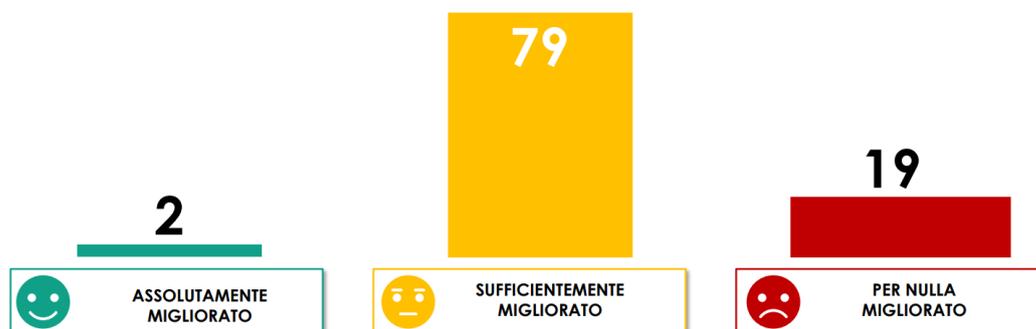
LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)		
	TOTALE	2020
<b>SODDISFAZIONE complessiva</b>	<b>8,1</b>	8,1
<b>ADEGUATEZZA</b> del kit di bidoncini/ sacchetti fornito da Sistema Ambiente	<b>8,1</b> ↑	7,8
<b>FREQUENZA RACCOLTA</b> delle diverse frazioni merceologiche	<b>8</b> ↓	8,1

Secondo Lei, gli **spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati** vengono:



Secondo Lei, con l'introduzione dei Garby nel centro storico **è migliorato il decoro complessivo?**

(Analisi effettuata su coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti)



Nel Suo quartiere di residenza, **la pulizia delle strade** avviene mediante:



Con riferimento allo **spazzamento delle strade** del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dello:

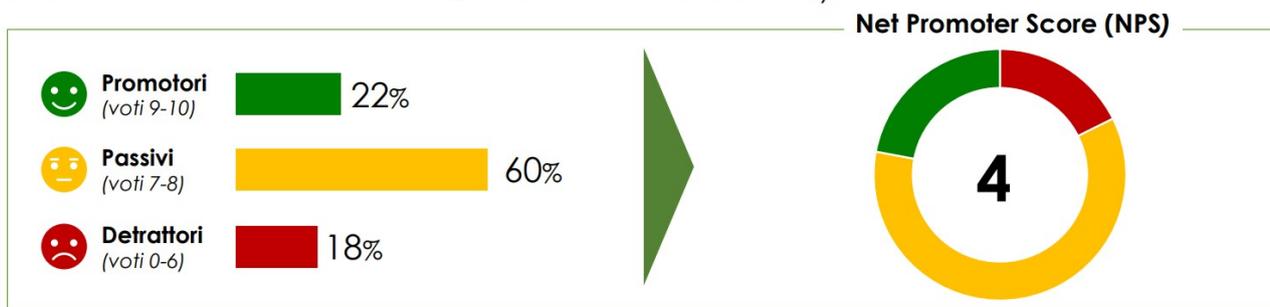


Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli **elementi della sua insoddisfazione**? (Analisi effettuata solo su coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato)



Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei **consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?** (Domanda rivolta esclusivamente a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi forniti da Sistema Ambiente)



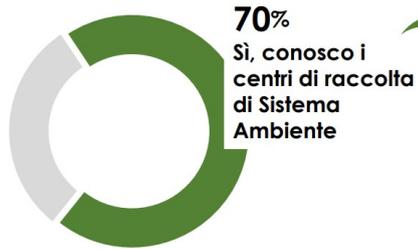
Detrattori (0-6) Passivi (7-8) Promotori (9-10)

L'NPS è restituito dalla differenza tra «Promotori» e «Detrattori»



NPS, Net Promoter Score. Format Research è un fornitore autorizzato di Net Promoter System®

Conosce i **centri di raccolta** di Sistema Ambiente?



Ha utilizzato un centro di raccolta di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?



Base campione: 490. Solo chi ha risposto di conoscere i centri di raccolta.

**Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti ingombranti al "centro di raccolta"?**

(Analisi effettuata solo su coloro che hanno utilizzato un centro di raccolta)



**TOTALE**



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Ha contattato il call center di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?



*Al fine di:*

**RICEVERE INFORMAZIONI** 45

**FAR RITIRARE ALCUNI RIFIUTI** 7

Quanto è soddisfatto del servizio ritiro rifiuti fornito da Sistema Ambiente?  
(Analisi effettuata solo sul 7% di coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti).

**7,1**  
Grado di soddisfazione (valore medio)

Base campione: 49 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti. I dati sono riportati all'universo.



Quanto è soddisfatto delle risposte rilasciate dall'operatore in termine di chiarezza e completezza delle informazioni?



HANNO  
CONTATTATO IL CALL  
CENTER DI SISTEMA  
AMBIENTE

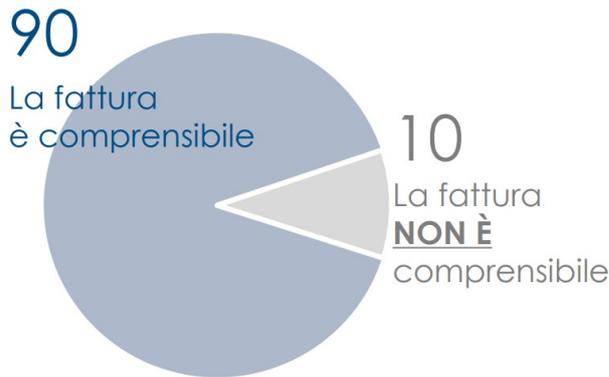
TOTALE

	DELIZIATI (9-10)	27
	SODDISFATTI (6-8)	53
	<i>Deliziati + Soddisfatti</i>	80

	INSODDISFATTI (4-5)	13
	IPERCITICI (1-3)	7

Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Ritiene che la **fattura di Sistema Ambiente** sia comprensibile?



**Gli aspetti da migliorare:**

*(Analisi effettuata solo sul 10% di coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile)*

Le informazioni **di dettaglio** **58**  
*(es. ubicazione dell'immobile)*

Le informazioni **generali** **52**  
*(es. apertura uffici)*

**Base campione:** 64 casi. Solo coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. **I dati sono riportati all'universo.**

Ritiene che l'**orario del call center** (h. 09-17,00 dal lunedì al venerdì) **sia adeguato** alle sue esigenze?



Si è presentato allo **sportello di Sistema Ambiente?**



E' a conoscenza della possibilità di utilizzare lo sportello online, accessibile dal sito internet di sistema ambiente, per accedere alla propria posizione tariffaria, inviare domande di inizio, variazione e/o cessazione dell'utenza?



## GEAL S.P.A.

L'analisi di Customer Satisfaction prevede la realizzazione di interviste semestrali a un campione rappresentativo dei clienti GEAL (circa 552 interviste a semestre).

La popolazione di riferimento sono rappresentate:

- dalle utenze domestiche presenti nel comune di Lucca;
- dai clienti che nel periodo precedente la rilevazione hanno contattato Geal per segnalazioni o richieste.

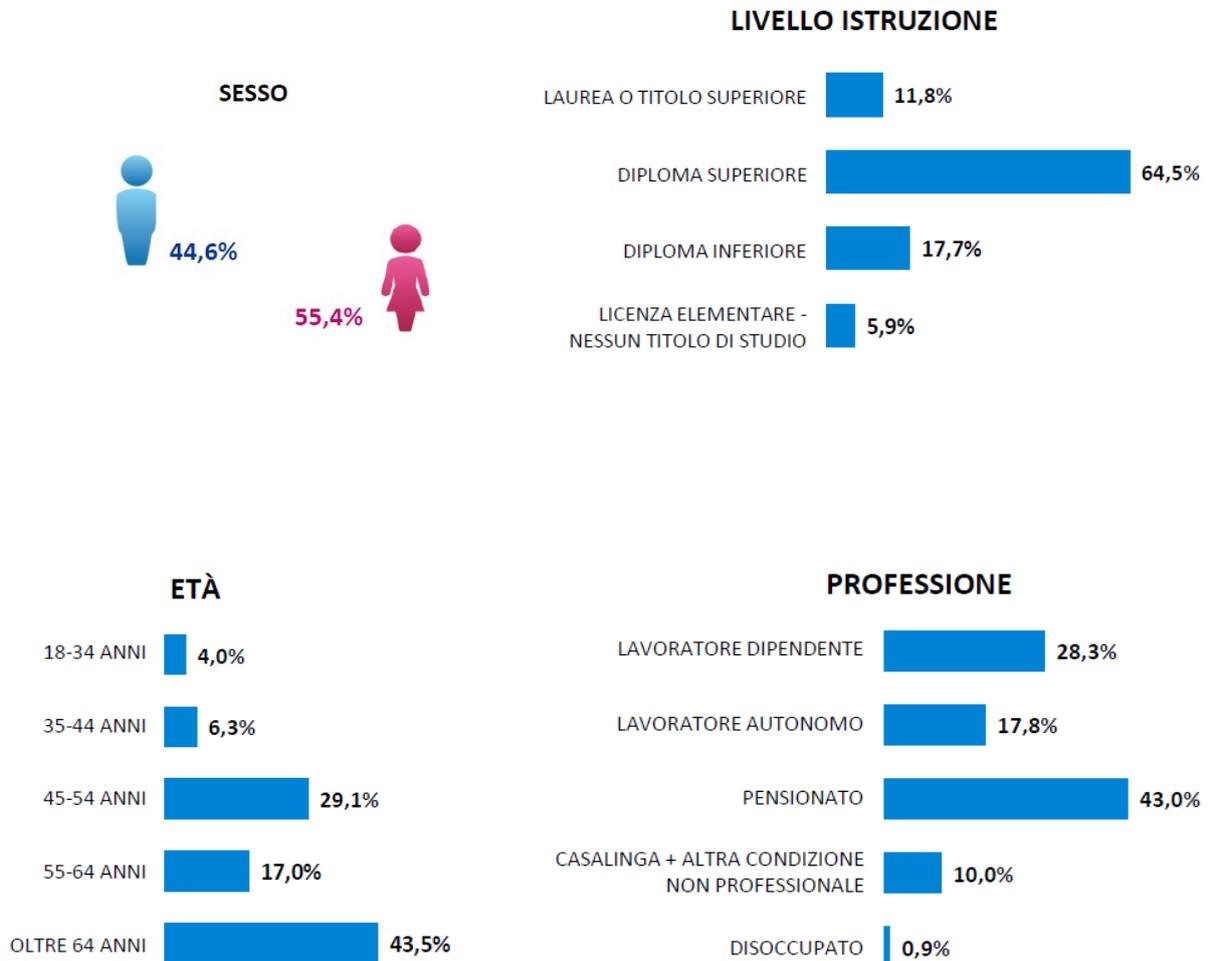
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

- GIUDIZIO COMPLESSIVO:** giudizio dell'utente sul servizio fornito da GEAL espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- GIUDIZIO SUGLI ASPETTI:** giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.



Gli utenti **Soddisfatti** esprimono un voto **6-10**.

*Profilo del rispondente – Utenza generale*



La Customer Satisfaction ha indagato le seguenti aree:

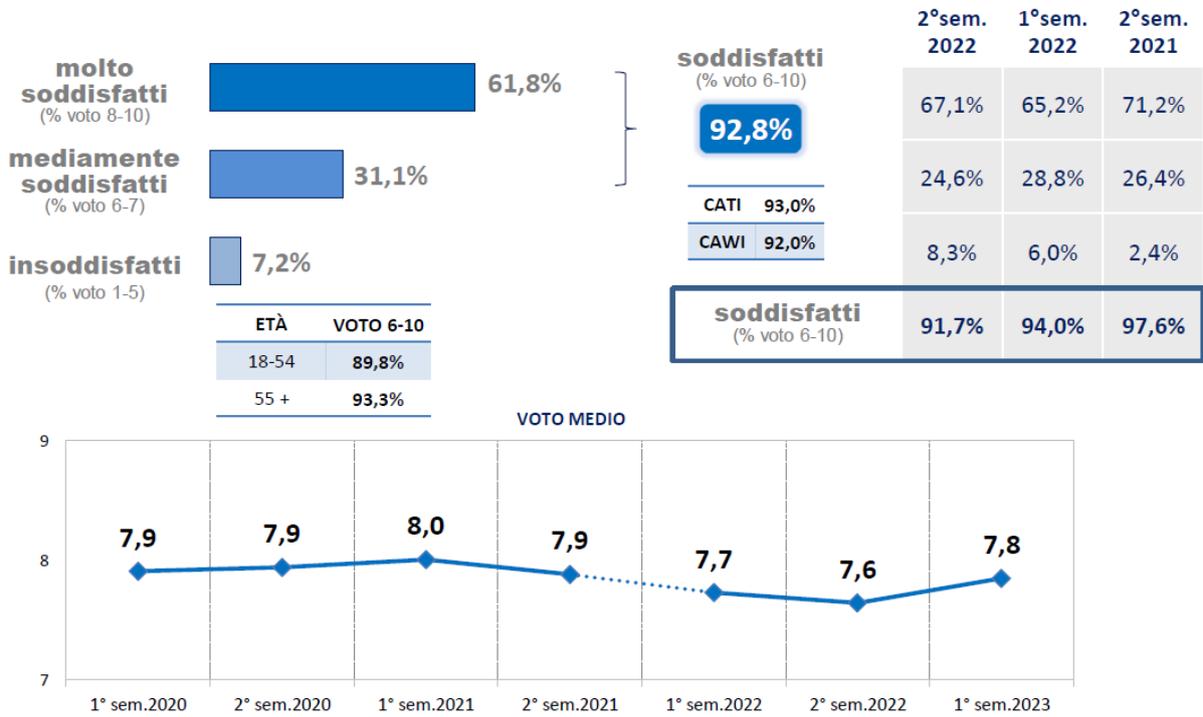
- Servizio idrico nel complesso
- Qualità dell'acqua
- Aspetti generali del servizio
- Canali di contatto

L'analisi che segue prende a riferimento il secondo semestre 2022 e lo mette a confronto con i semestri precedenti.



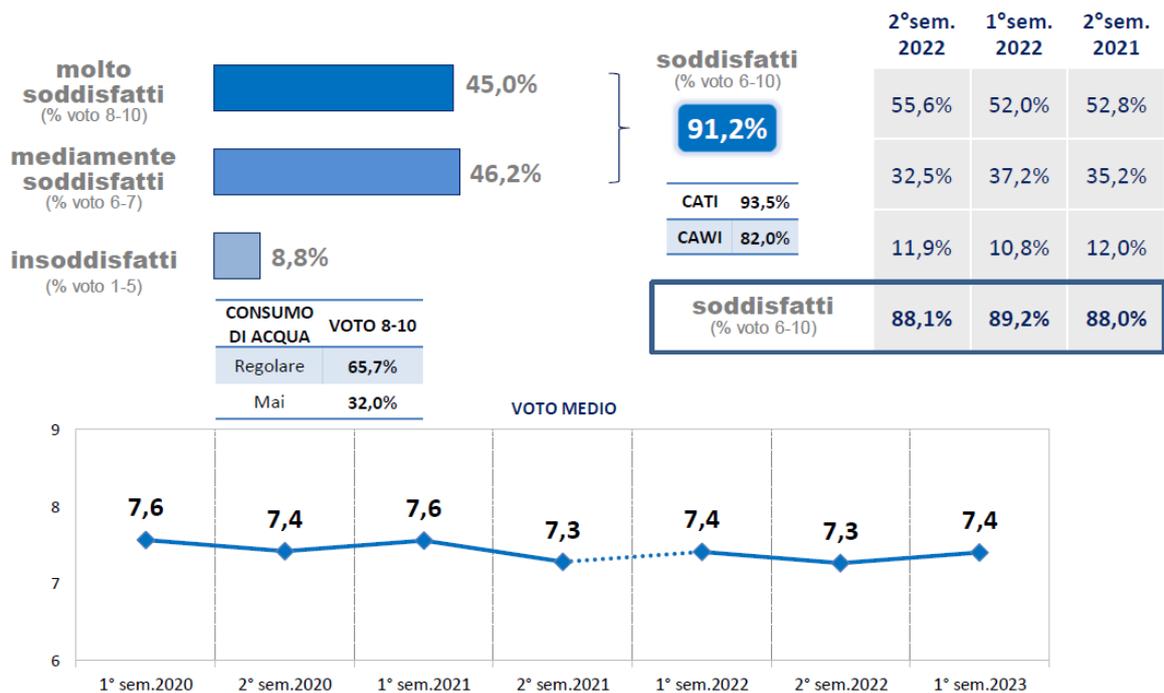
## X Servizio idrico nel complesso

“Per cominciare, può esprimere il suo giudizio globale su Geal, pensando agli ultimi 6 mesi, dando un voto da 1 a 10?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



## X Qualità dell'acqua

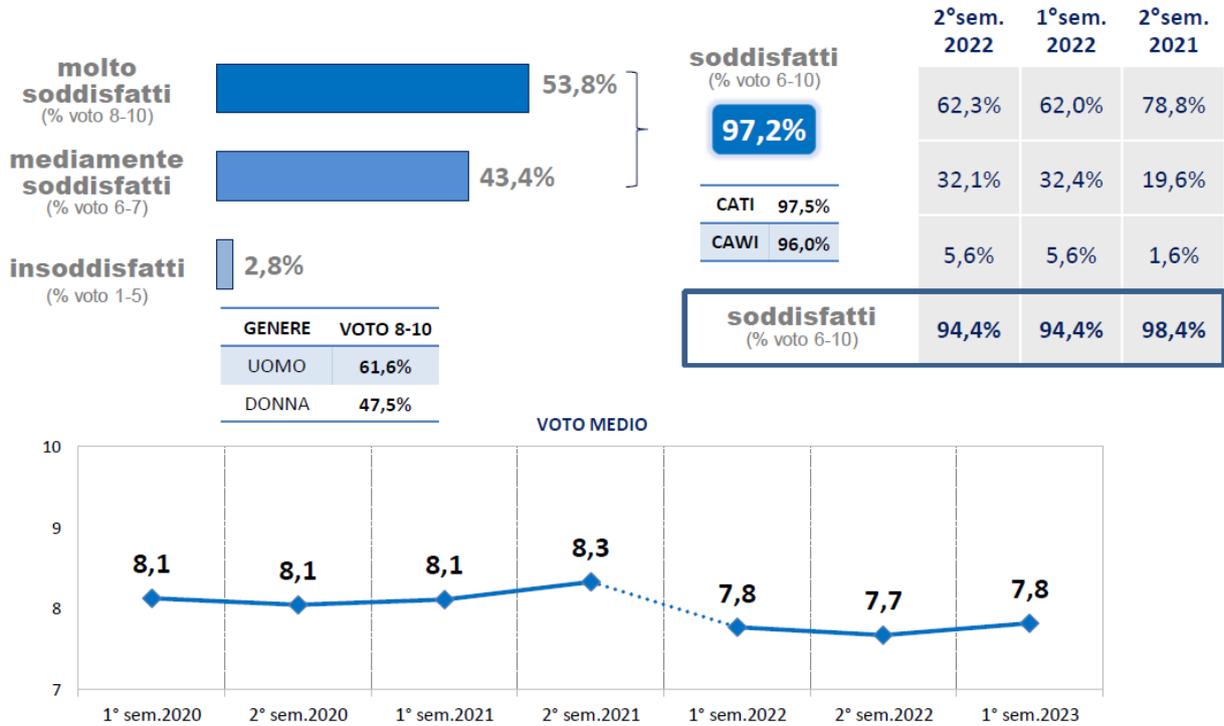
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a GEAL?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



X Aspetti generali del servizio

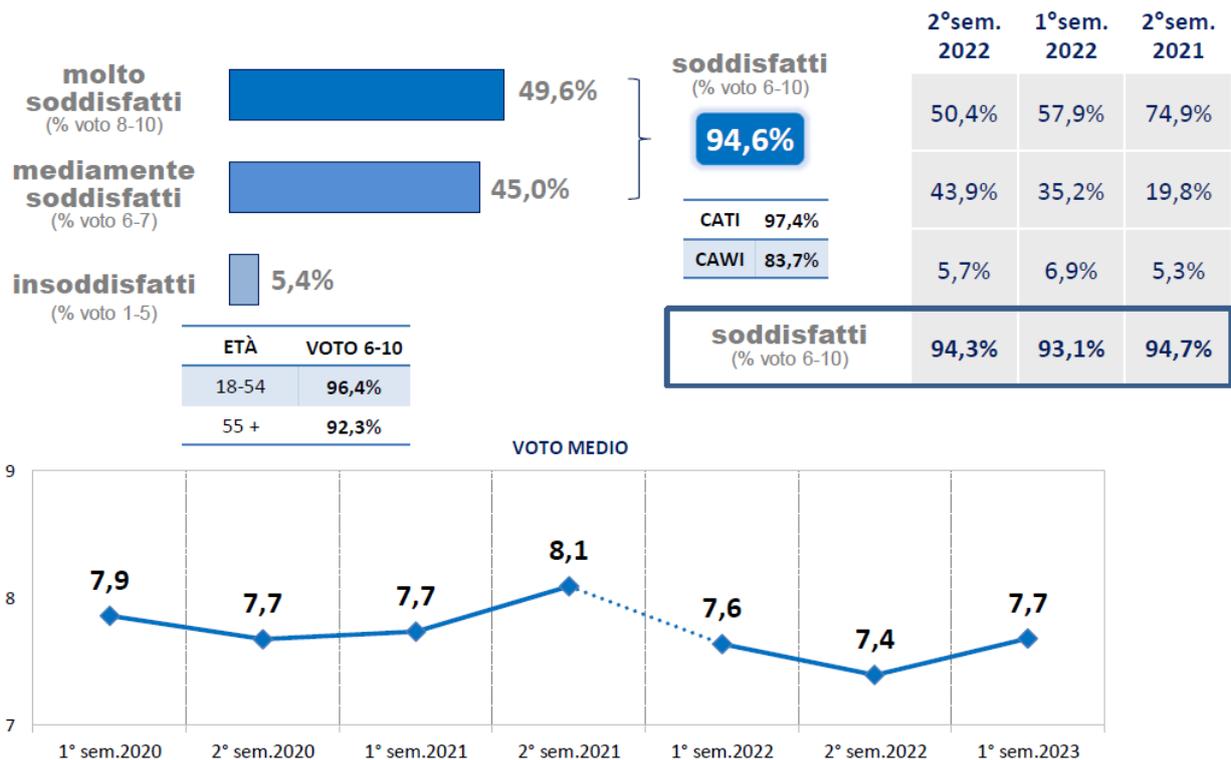
Aspetti tecnici del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



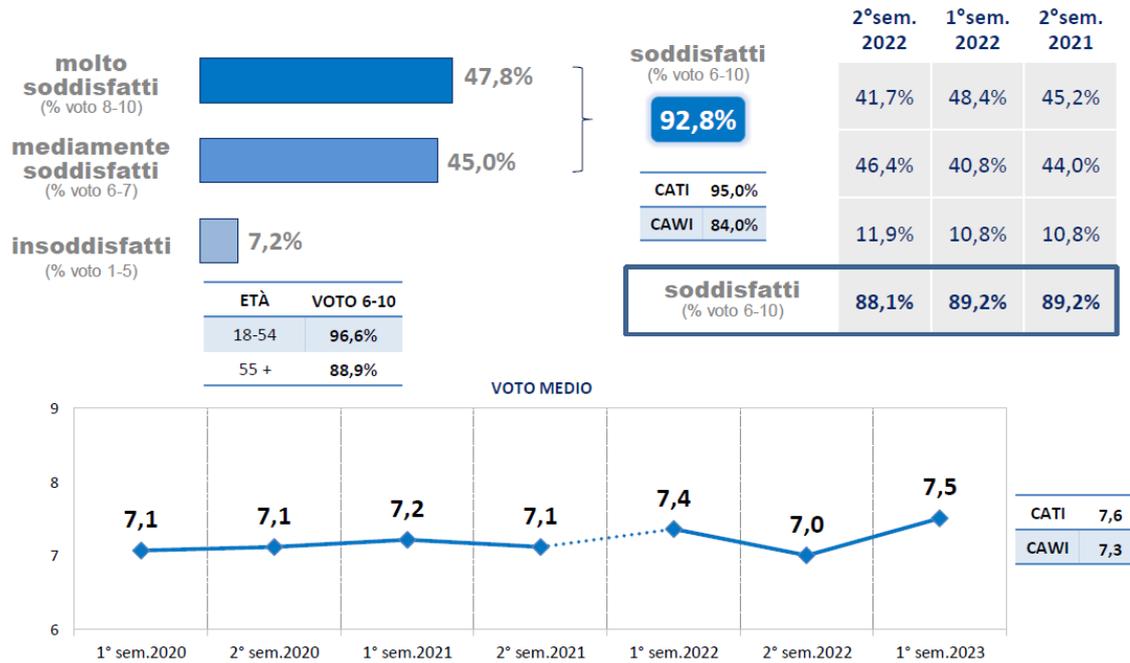
fatturazione

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



## Rapporto qualità prezzo

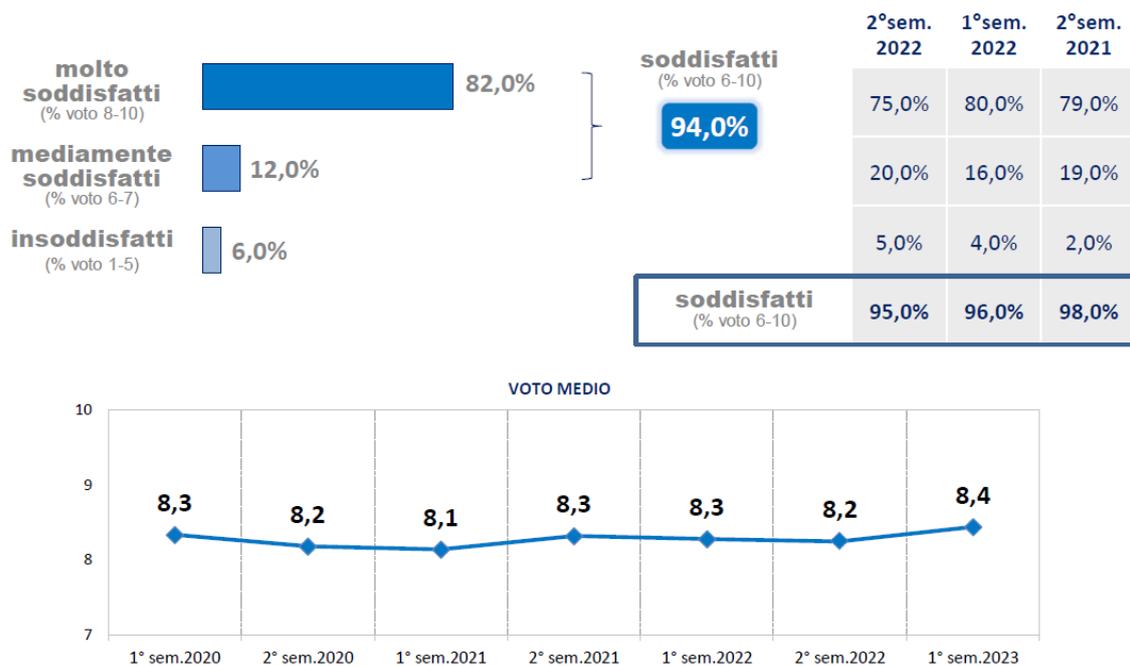
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

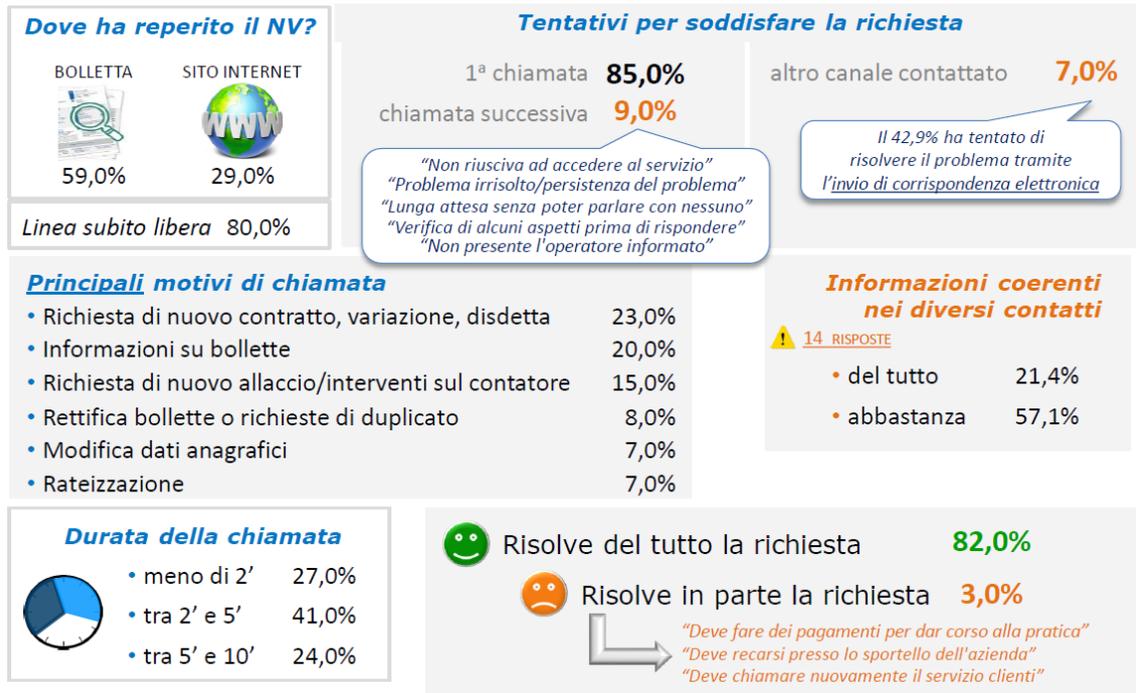


### x Canali di contatto

## NV= numero verde

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Commerciale di GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]





#### Durata della chiamata

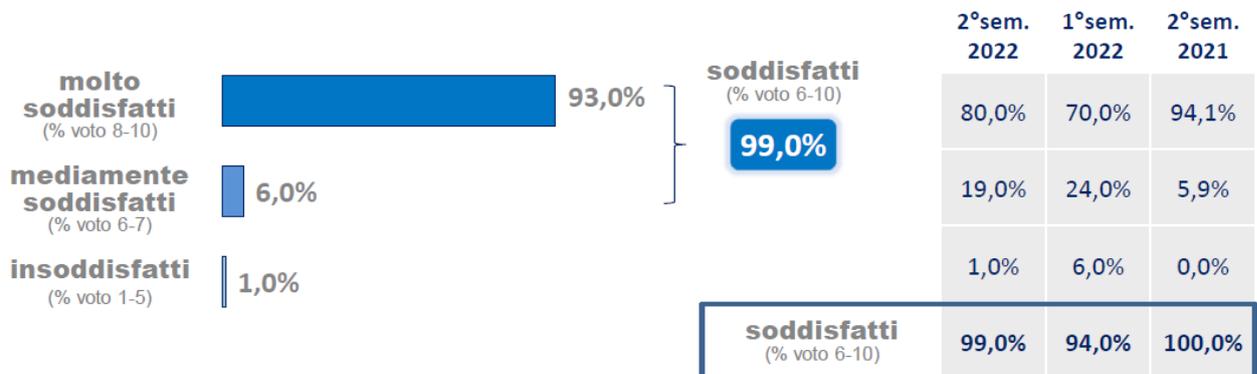
meno di 2'	27,0%
tra 2' e 5'	41,0%
tra 5' e 10'	24,0%

	Risolve del tutto la richiesta	<b>82,0%</b>
	Risolve in parte la richiesta	<b>3,0%</b>

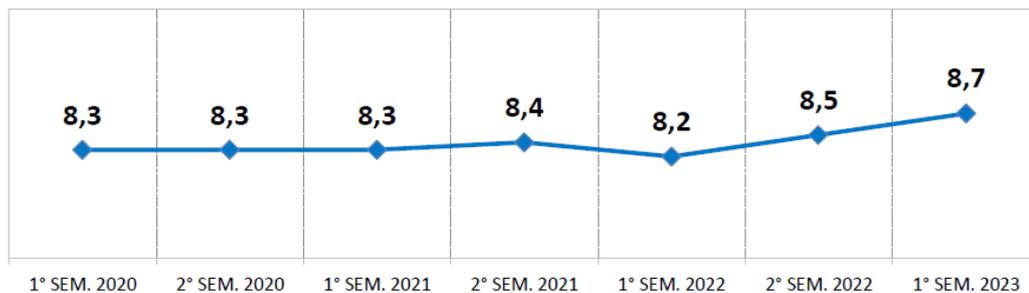
*"Deve fare dei pagamenti per dar corso alla pratica"*  
*"Deve recarsi presso lo sportello dell'azienda"*  
*"Deve chiamare nuovamente il servizio clienti"*

### Servizio da remoto

"Considerando complessivamente il servizio ricevuto che voto dà a GEAL?"  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

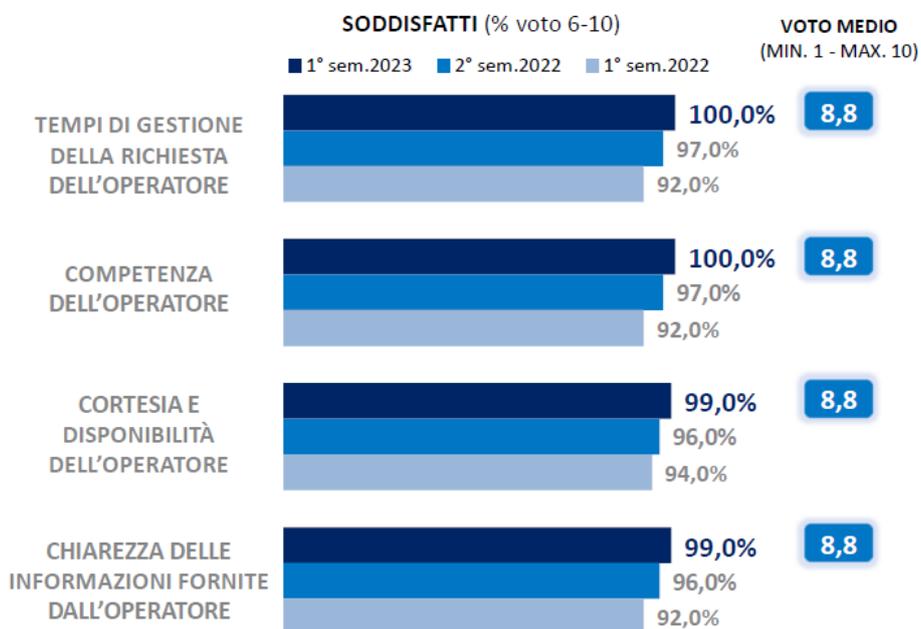


#### VOTO MEDIO





“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



**Tentativi per soddisfare la richiesta**

altro canale contattato **11,0%**

*Il 45,5% ha tentato di risolvere il problema tramite il call center*

**Informazioni coerenti nei diversi contatti**

**11 RISPOSTE**

- del tutto 27,3%
- abbastanza 63,6%

**Principali motivi di contatto**

- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 45,0%
- Richiesta di nuovo allaccio/interventi sul contatore 11,0%
- Rateizzazione 9,0%
- Modifica dati anagrafici 7,0%
- Comunicazione autolettura 5,0%

Risolve del tutto la richiesta **94,0%**

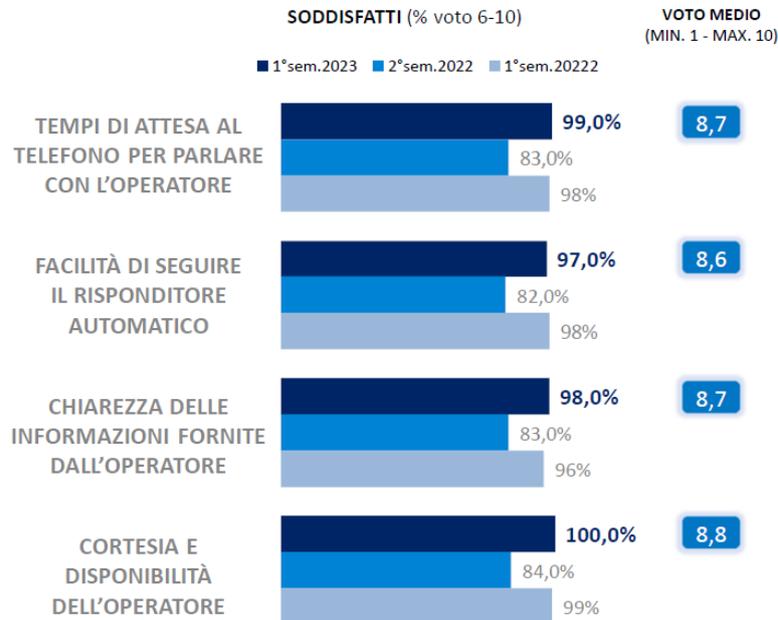
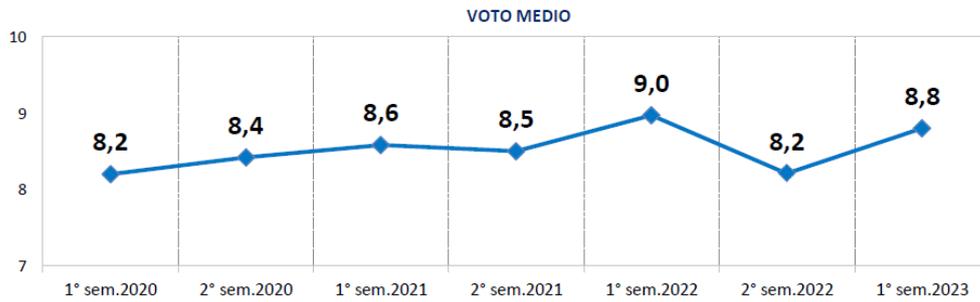
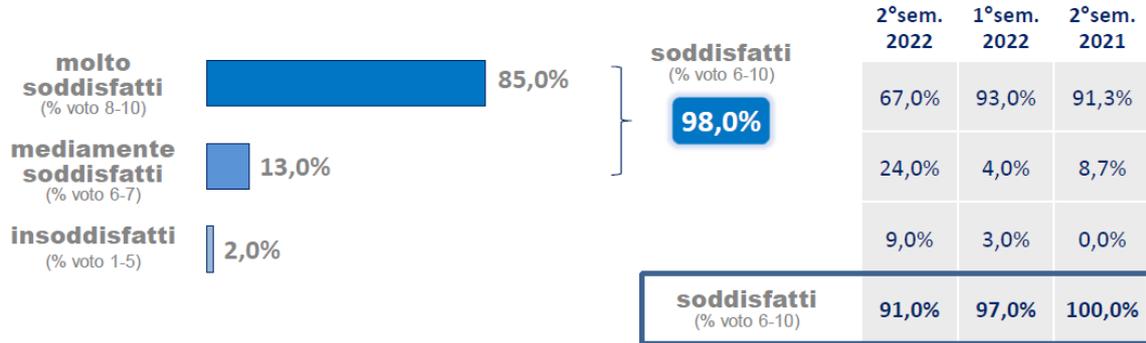
Risolve in parte la richiesta **5,0%**



*“Deve attendere una chiamata dall'azienda”  
“Deve presentare della documentazione mancante”*

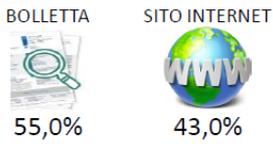
## Segnalazione guasti

“Considerando complessivamente la relazione telefonica, che voto dà al Call Center Guasti di Geal?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]





**Dove ha reperito il NV?**



Linea subito libera 79,0%

**A seguito della sua segnalazione guasti la società GEAL SPA è intervenuta per ripristinare il servizio?**

- Sì, è intervenuta 86,5% ↑ +6,7
- No, non è intervenuta 6,7%

**Principali motivi di chiamata**

- Perdita idrica / fognaria stradale 51,0%
- Mancanza d'acqua / bassa pressione 20,0%
- Perdita contatore / montante 16,0%
- Qualità dell'acqua (acqua non limpida / non pulita) 6,0%
- Richiesta informazioni sui guasti 5,0%

Contatto con la Società

“Le è capitato di contattare GEAL negli ultimi 6 mesi?” (risposta multipla)

**NESSUN CONTATTO**



83,3% ↑ +9,5

VOTO MEDIO

**Chiamando il Numero di telefono della società** (per informazioni commerciali, pagamenti, bollette)



10,4%



26 RISPOSTE

8,1

**Attraverso il portale di GEAL**



6,8%

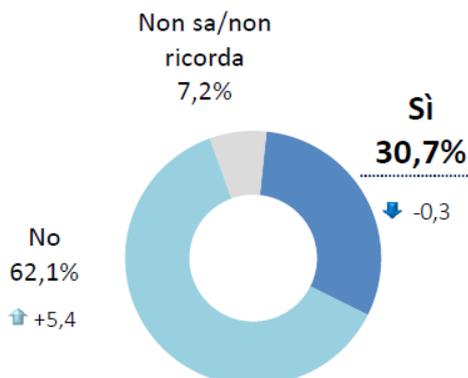


17 RISPOSTE

7,5

App Geal

“Lei sa che GEAL ha recentemente attivato un'Applicazione per smartphone e tablet che consente di scaricare la fattura, inviare l'autolettura, visualizzare il proprio estratto conto e conoscere la mappa delle fontane?”





## INDAGINE INTERNA COMUNE DI LUCCA “SALUTE ORGANIZZATIVA 2022”

Nel periodo 7 novembre – 13 dicembre 2022 è stato somministrato a tutto il personale dipendente (dirigenti, PO, personale dipendente) il questionario “Salute organizzativa 2022” volto a rilevare lo stato di benessere organizzativo percepito, indagando le diverse dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro. Il questionario, predisposto dall’ufficio competente e approvato con determinazione dirigenziale n. 2005/2022 si componeva nel modo seguente:

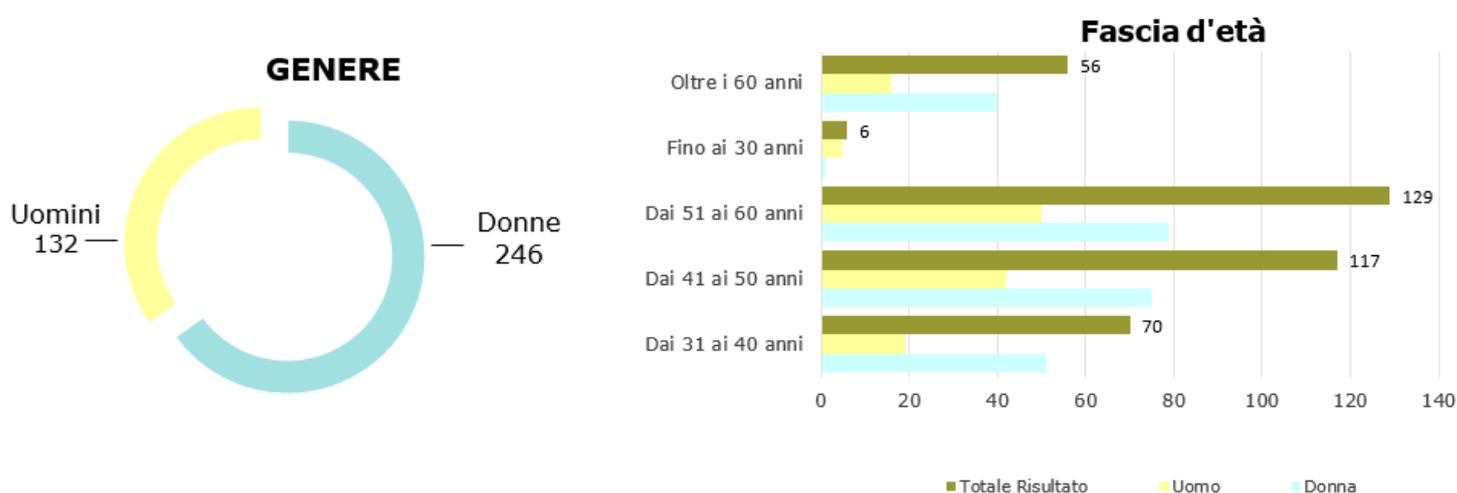
- n. 1 scheda anagrafica, contenente informazioni sul campione quali l’età, il titolo di studio, gli anni di servizio, l’inquadramento professionale, la struttura di appartenenza;
- n. 2 sezioni (benessere organizzativo e grado di condivisione del sistema di valutazione) articolate in diverse affermazioni, mutuata dai modelli predisposti da ANAC (ex Civit), in numero uguale a quanto proposto nell’anno 2021;
- n. 1 sezione di approfondimento sui diversi istituti di conciliazione casa/lavoro attivati dal Comune di Lucca.

L’indagine si è svolta in modalità digitale grazie al software open source Limesurvey che consente di realizzare indagini online garantendo l’anonimato dei partecipanti, in quanto principio irrinunciabile. Infatti, una volta completato il questionario, le risposte vengono salvate dal sistema in una tabella diversa da quella utilizzata per gestire gli indirizzi di posta, senza nessuna possibilità di risalire all’identità dei rispondenti, garantendo in tal modo l’anonimato.

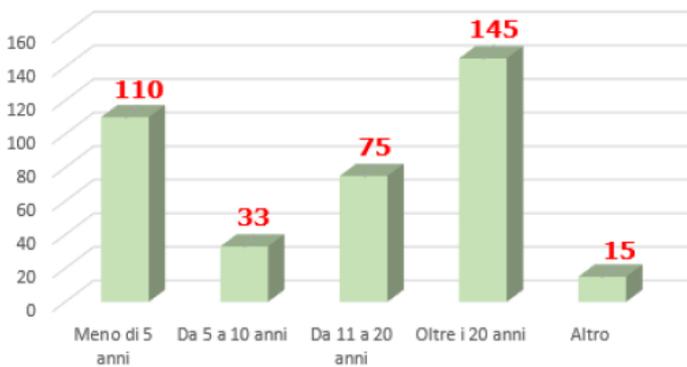
Al fine di garantire un’ampia partecipazione, a ciascun dipendente in possesso di casella di posta elettronica istituzionale (nome@comune.lucca.it) è stato inviato un link personale di accesso, mentre al personale che, in ragione della mansione svolta, è risultato privo di supporto informatico è stata consegnata copia cartacea del questionario.

Alla conclusione della rilevazione, sul totale di 524 dipendenti il numero di accessi al form di compilazione è stato di 470, pari al 90% circa del totale. Il numero dei questionari effettivamente completati ed inviati tramite il sistema è stato di 378, pari al 72,1% del totale, registrando dunque un incremento della partecipazione del 20% circa rispetto all’anno 2021 (partecipazione assestata al 52,3%). I questionari incompleti (parzialmente compilati e non inviati) sono stati 92 e non considerati nell’analisi finale.

Il campione oggetto di analisi è composto dunque da n. 173 donne e n. 94 uomini, di cui il 90% circa è dipendente e il 9% circa Posizione Organizzativa:



### Anzianità di servizio

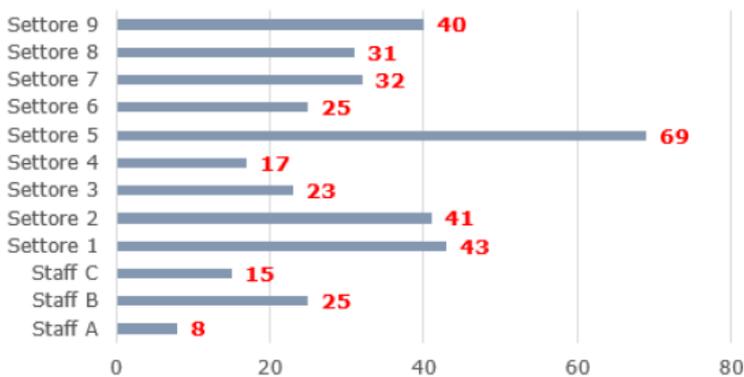


Campo Altro: "2 anni" - "Meno di 5 anni c/o questo Ente, 11 in generale" - "38 anni" - "37 anni" - "quasi tre mesi" - "38 anni" - "35 anni" - "1 anno" - "36 anni" - "36 anni" - "39 anni" - "oltre 20 anni, ma a Lucca soltanto dal giugno 2020" - "33 anni"

### Qualifica



### Struttura di appartenenza



Ai partecipanti è stato chiesto di indicare la struttura di appartenenza e il grafico indica la distribuzione per ciascuno Staff o Settore dipartimentale.

I numeri estrapolati dal sistema rilevano in taluni casi l'errata indicazione della struttura di appartenenza, come nel caso dello Staff C: nell'anno 2022 i questionari inviati sono stati 7 e quelli restituiti risultano 15. Tale risultato, sebbene non abbia effetti sulla misurazione della salute organizzativa di ente, impedisce di procedere con un'analisi puntuale del benessere percepito nello Staff di servizio. Anomalie meno evidenti sono state rilevate anche con riferimento alle altre strutture, permettendo comunque di procedere con l'analisi di dettaglio per ciascuno Staff/Settore.

### Analisi questionario benessere organizzativo

Il modulo indaga la "soddisfazione" del dipendente, in relazione ai vari aspetti della sua realtà lavorativa. Ai partecipanti è stato chiesto di esprimere il proprio grado di accordo (da "fortemente in disaccordo" a "pienamente d'accordo") sulla base di una scala unidimensionale che prevedeva l'attribuzione di un punteggio da 1 a 6 per ciascuna delle affermazioni proposte.

Ogni affermazione ha una propria "polarità", cioè può esprimere una caratteristica positiva o negativa riferita ad un determinato ambito; per ciascuna di esse si è proceduto a sommare il punteggio ottenuto ed invertendo la scala dei punti ove l'affermazione sia risultata "polarità negativa", al fine di renderli sommabili con le affermazioni a "polarità positiva".

Stabilito che l'accordo con una affermazione porta il partecipante all'attribuzione dei punteggi più elevati, le affermazioni a polarità negativa (ossia che suscitano un atteggiamento negativo nei confronti dell'oggetto) immaginando che debbano ottenere punteggi ridotti, vedono l'attribuzione "girata" dei punteggi associati. Ad esempio: per l'affermazione "La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro", facente parte dell'ambito B-Le discriminazioni, che denota

un atteggiamento negativo riguardo l'oggetto, il punteggio attribuito è stato rovesciato (i punteggi 1 sono stati ricodificati come 6, 2 come 5, ecc.).

I punteggi ottenuti per ciascuna affermazione sono stati sommati e poi calcolata la media. In questo modo più i valori sono alti minore è la presenza di problematiche specifiche, più sono bassi più segnalano situazioni di difficoltà: il livello di problematicità cala al crescere del valore medio.

Giudizio medio espresso per ciascun ambito e sintesi benessere organizzativo

Ambiti	Media 2022	Media 2021
Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,46	3,61
Le discriminazioni	5,12	3,88
L'equità nella mia amministrazione	3,86	2,99
Carriera e sviluppo professionale	3,70	3,02
Il mio lavoro	4,73	3,76
I miei colleghi	4,88	3,85
Il contesto del mio lavoro	4,22	3,23
Il senso di appartenenza	4,73	3,78
<b>Sintesi</b>	<b>4,46</b>	<b>3,51</b>

Nel complesso si può affermare che l'atteggiamento dei partecipanti è stato "positivo", esprimendo un tendenziale accordo con le affermazioni proposte, ciò a significare un basso livello di problematicità ossia un miglior livello di benessere percepito.

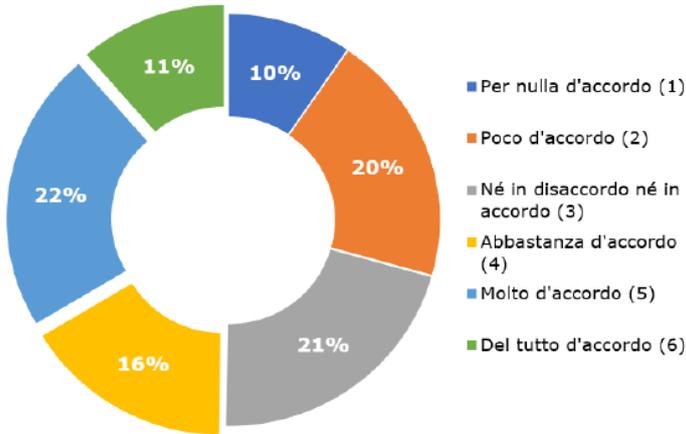
Il punteggio maggiormente elevato è stato attribuito all'ambito "Le discriminazioni", che nel suo insieme raggiunge un giudizio medio (5,12) di pieno accordo, con percentuali sempre al di sopra del 70% di risposte con punteggio compreso tra il 4 (abbastanza d'accordo) e il 6 (pienamente d'accordo).

Con riguardo invece agli ambiti "L'equità nella mia amministrazione" e "Carriera e sviluppo professionale", l'atteggiamento assunto dai partecipanti risulta tendenzialmente prudente, rivelando, in termini di frequenza % delle risposte, che una parte significativa dei partecipanti ha scelto di esprimersi con un voto pari a 3 (né d'accordo né in accordo). Tale atteggiamento conferma quanto già rilevato nell'anno 2021, dove i giudizi medi espressi nei due ambiti risultavano rispettivamente 2,99 e 3,02 precisando che la scala di giudizio prevedeva l'attribuzione di un punteggio compreso tra 1 e 5.

Per ciascun ambito vengono di seguito riportati i grafici maggiormente significativi:

*Ambito – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato*

**1. Il mio luogo di lavoro è sicuro (impianti elettrici, misure antincendio e di emergenza, ecc.)**

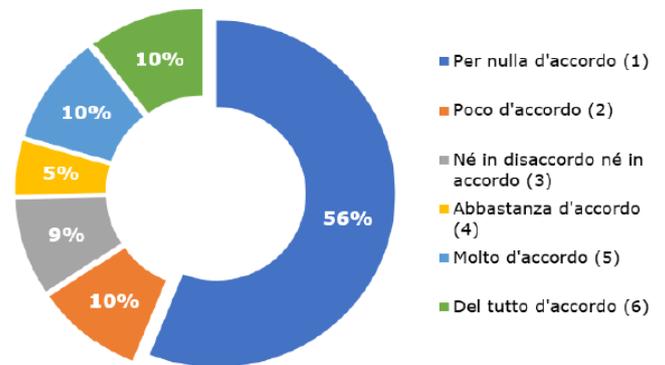


Il 49% dei partecipanti giudica sicuro il proprio luogo di lavoro

Il 21% dei partecipanti non si esprime

Il 30% dei partecipanti giudica NON sicuro il proprio luogo di lavoro

**4. Ho subito parole, comportamenti o atti idonei a ledere la mia dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro**



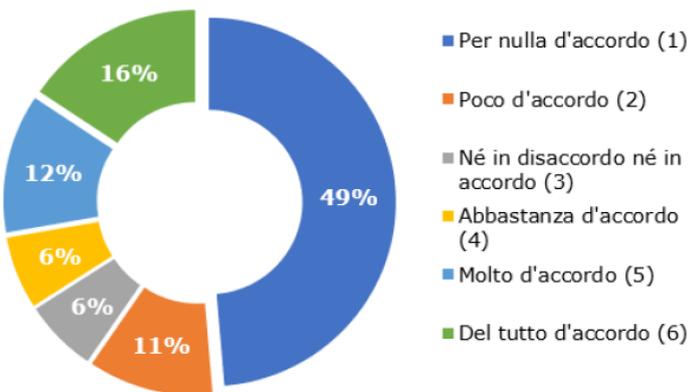
Il 25% dei partecipanti afferma di aver subito parole, comportamenti o atti idonei a ledere la propria dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

Il 9% dei partecipanti non si esprime

Il 66% dei partecipanti afferma di NON aver subito parole, comportamenti o atti idonei a ledere la propria dignità e a creare un clima negativo sul luogo di lavoro

*Ambito – Le discriminazioni*

**6. La mia età costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro**

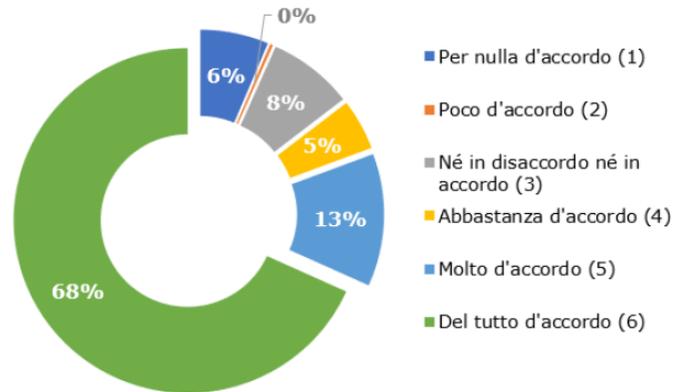


Il 60% dei partecipanti afferma che l'età NON costituisce un ostacolo per la propria valorizzazione sul lavoro

Il 6% dei partecipanti non si esprime

Il 34% dei partecipanti afferma che l'età costituisce un ostacolo per la propria valorizzazione sul lavoro

**8. Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità**



L'86% dei partecipanti afferma di essere trattato/a correttamente e con rispetto in relazione alla propria disabilità

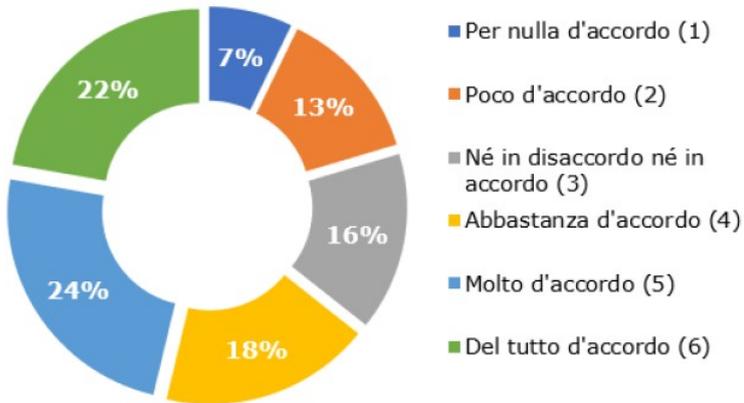
L'8% dei partecipanti non si esprime in quanto non si trova nella condizione

Il 6% dei partecipanti afferma di NON essere trattato/a correttamente e con rispetto in relazione alla propria disabilità



*Ambito – L'equità nella mia amministrazione*

**2. Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità**

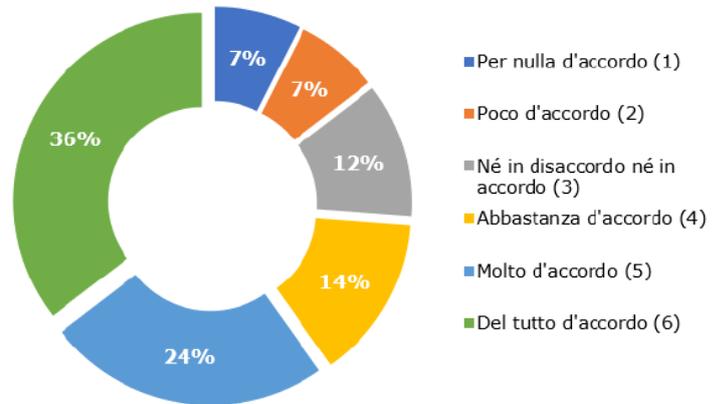


Il 64% dei partecipanti ritiene che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità

Il 16% dei partecipanti non si esprime

Il 20% dei partecipanti ritiene che NON vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità

**5. Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale**



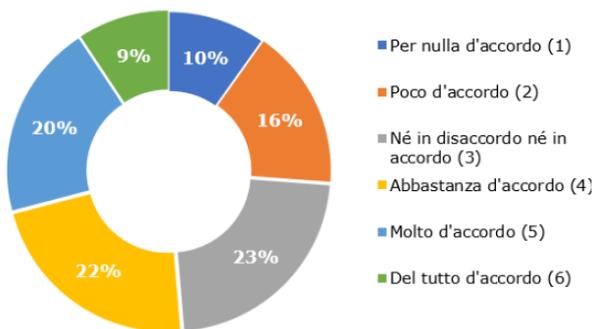
Il 74% dei partecipanti ritiene che le decisioni che riguardano il lavoro siano prese dal proprio responsabile in modo imparziale

Il 12% dei partecipanti non si esprime

Il 14% dei partecipanti ritiene che le decisioni che riguardano il lavoro NON siano prese dal proprio responsabile in modo imparziale

*Ambito – Carriera e sviluppo professionale*

**3. Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli**

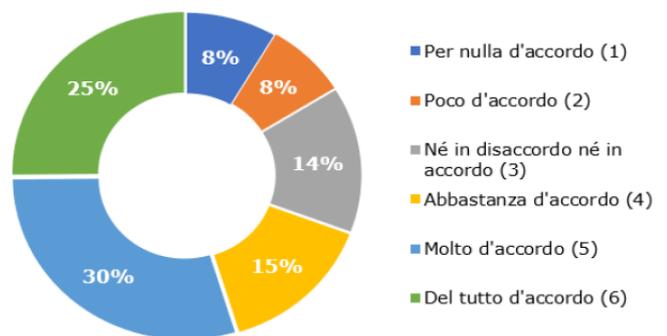


Il 51% dei partecipanti afferma che l'Ente offre possibilità di sviluppo delle capacità e delle attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli

Il 23% dei partecipanti non si esprime

Il 26% dei partecipanti afferma che l'Ente NON offre possibilità di sviluppo delle capacità e delle attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli

**4. Il ruolo professionale da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale**



Il 70% dei partecipanti afferma che il ruolo professionale attualmente svolto sia adeguato al profilo professionale posseduto

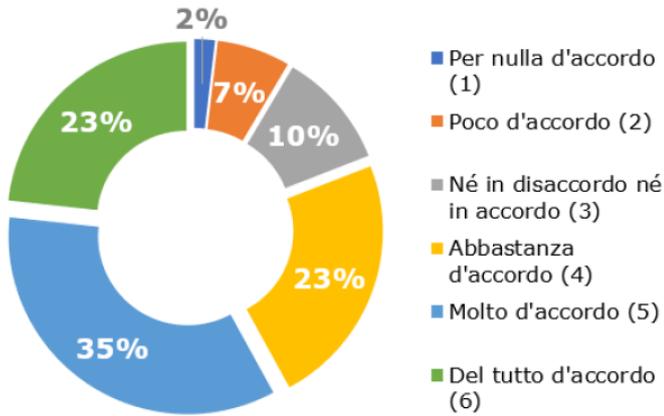
Il 14% dei partecipanti non si esprime

Il 16% dei partecipanti afferma che il ruolo professionale attualmente svolto NON sia adeguato al profilo professionale posseduto



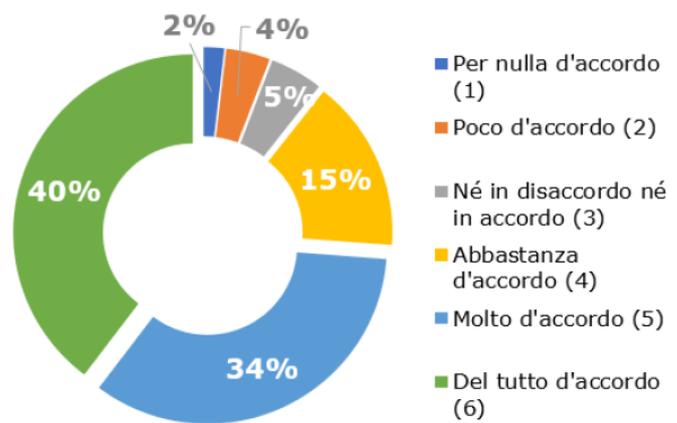
*Ambito – Il mio lavoro*

**3. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro**



L'81% dei partecipanti afferma di possedere le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il proprio lavoro  
 Il 10% dei partecipanti non si esprime  
 Il 9% dei partecipanti afferma di NON possedere le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il proprio lavoro

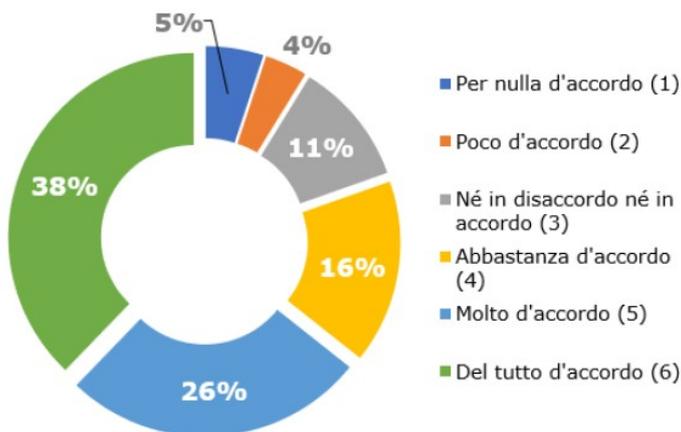
**4. Ho un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del mio lavoro**



L'89% dei partecipanti affermano di possedere un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del proprio lavoro  
 Il 5% dei partecipanti non si esprime  
 Il 6% dei partecipanti affermano di NON possedere un adeguato livello di autonomia nello svolgimento del proprio lavoro

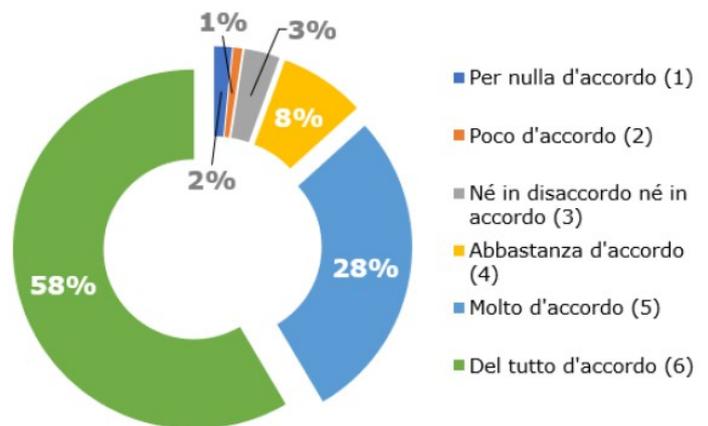
*Ambito – I miei colleghi*

**1. Mi sento parte di una squadra**



L'80% dei partecipanti afferma di sentirsi parte di una squadra  
 L'11% dei partecipanti non si esprime  
 Il 9% dei partecipanti NON si sente parte di una squadra

**2. Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti**

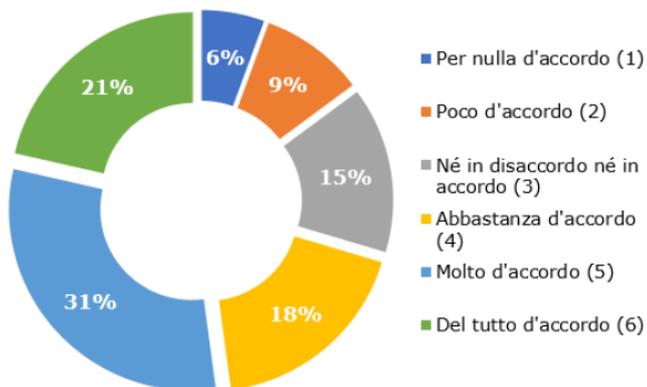


Il 94% dei partecipanti afferma di rendersi disponibile per aiutare i colleghi anche se non previsto dai propri compiti  
 Il 3% dei partecipanti non si esprime  
 Il 3% dei partecipanti afferma di NON rendersi disponibile per aiutare i colleghi anche se non previsto dai propri compiti



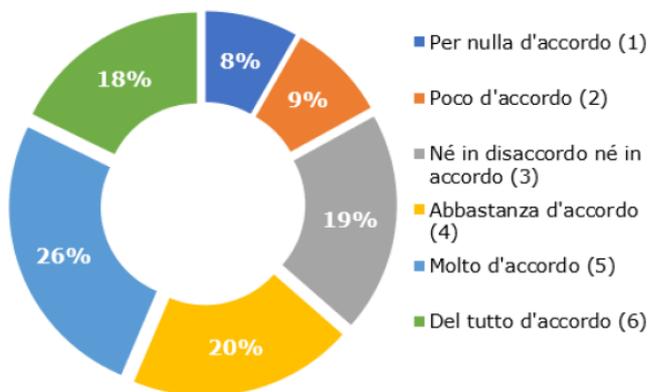
Ambito – Il contesto del mio lavoro

**3. I compiti e i ruoli organizzativi sono ben definiti**



Il 70% dei partecipanti crede che i compiti e i ruoli organizzativi siano ben definiti  
 Il 15% dei partecipanti non si esprime  
 Il 15% dei partecipanti NON crede che i compiti e i ruoli organizzativi siano ben definiti

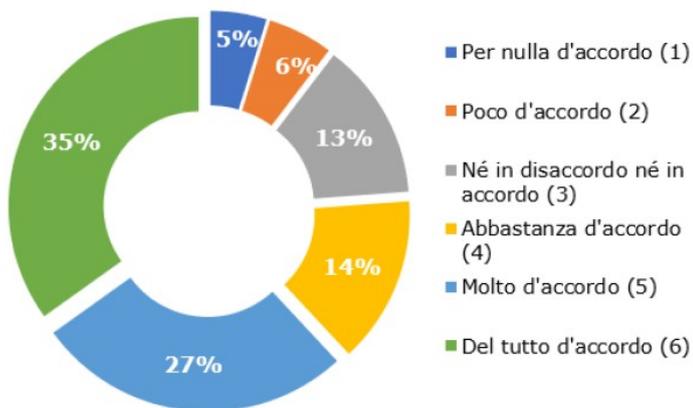
**4. La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata**



Il 64% dei partecipanti giudica adeguata la circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione  
 Il 19% dei partecipanti non si esprime  
 Il 17% dei partecipanti giudica NON adeguata la circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione

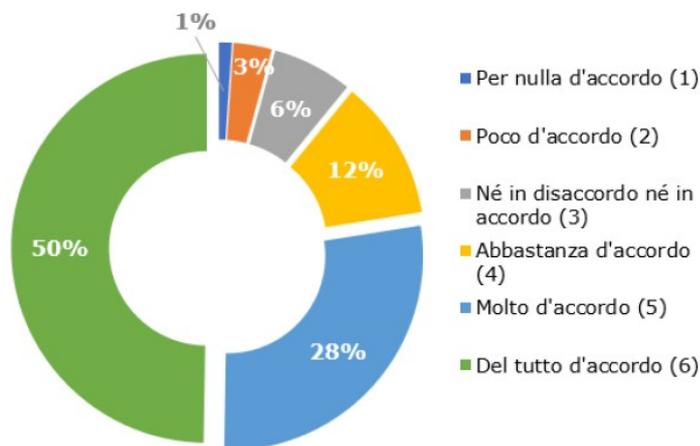
Ambito – Il senso di appartenenza

**1. Sono orgoglioso/a quando dico a qualcuno che lavoro nel mio ente**



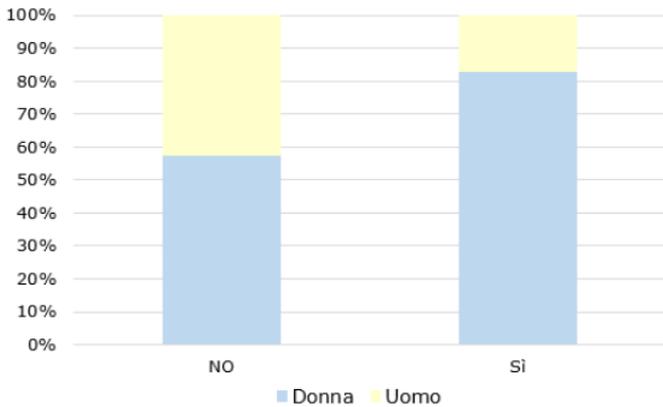
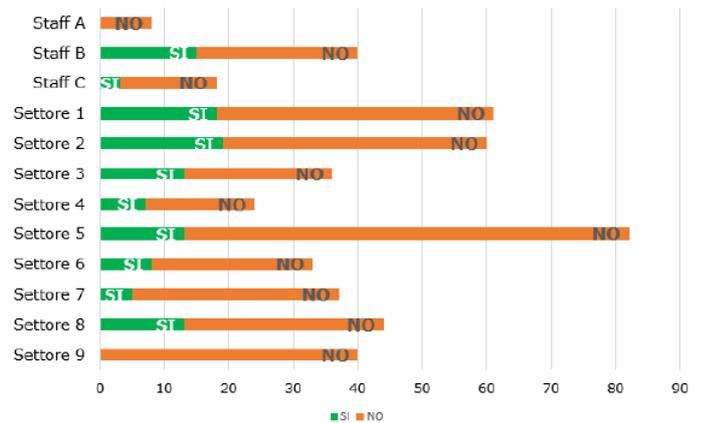
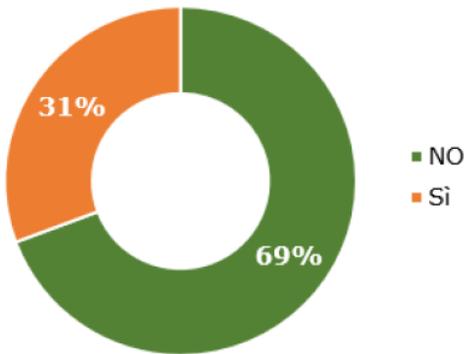
Il 76% dei partecipanti si dice orgoglioso/a quando dice a qualcuno che lavora in questo ente  
 Il 13% dei partecipanti non si esprime  
 L'11% dei partecipanti NON si dice orgoglioso/a quando dice a qualcuno che lavora in questo ente

**2. Sono orgoglioso/a quando il mio ente raggiunge un buon risultato**



L'80% dei partecipanti si dice orgoglioso/a quando l'ente raggiunge un buon risultato  
 Il 6% dei partecipanti non si esprime  
 Il 4% dei partecipanti NON si dice orgoglioso/a quando l'ente raggiunge un buon risultato

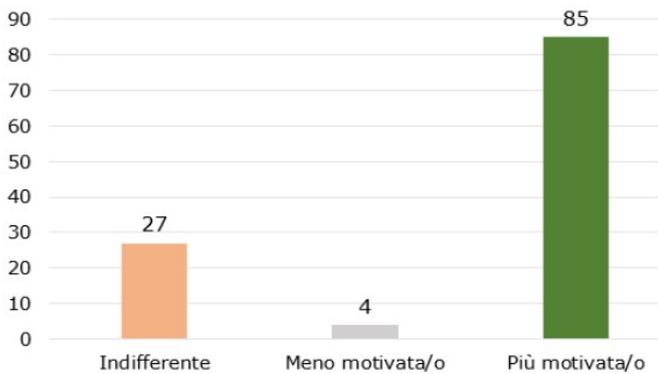
### Nell'ultimo anno hai/hai avuto necessità di ricorrere ad uno degli istituti messi a disposizione dall'organizzazione per esigenze di conciliazione dei tempi casa/lavoro?



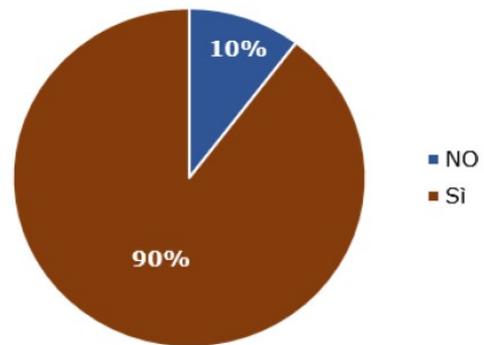
I partecipanti che nell'ultimo anno hanno usufruito di uno o più degli istituti di conciliazione dei tempi casa/lavoro risultano 116, pari a circa il 31% del totale (n. 378). Oltre l'80% sono state donne.

Gli istituti principalmente utilizzati sono stati il lavoro agile (1 o due giorni a settimana), il congedo di maternità e parentale, il part-time, il telelavoro, l'aspettativa per assistenza ad un familiare, i permessi allattamento e assistenza familiare, l'adattamento orario.

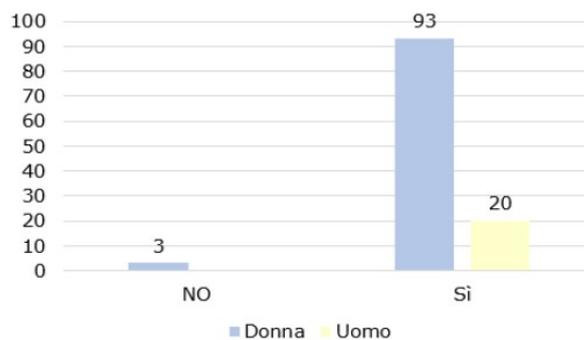
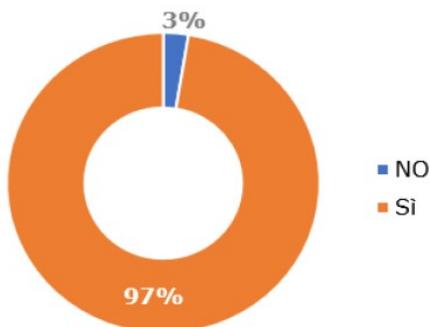
### La nuova modalità di lavoro ti rende/ti ha reso



### La nuova modalità di lavoro riesce/è riuscita a migliorare la conciliazione dei tempi casa/lavoro?



### In generale giudichi positivamente l'esperienza?





## CONCLUSIONI

Il presente documento sintetizza il percorso avviato dall'Amministrazione sulle modalità di rilevazione della qualità dei servizi pubblici erogati e più in generale sulle modalità di partecipazione dei cittadini-utenti all'elaborazione delle strategie dell'ente e alla misurazione e valutazione della performance dello stesso.

La dispersione dell'informazione e la disomogeneità nelle metodologie utilizzate per le rilevazioni ha richiesto uno sforzo di ricerca e selezione delle fonti idonee a raccontare quanto realizzato nel 2022, rielaborando i dati raccolti in modo funzionale alla finalità del documento e alla sua lettura.

In particolare, il documento riscontra alcune criticità che devono essere oggetto di riflessione e di superamento per gli anni a venire: un utilizzo ancora troppo limitato dello strumento di *customer satisfaction*, la mancanza di previsione di standard qualitativi dovuta all'esiguo numero di carte dei servizi adottate, la mancata attivazione di un adeguato coinvolgimento dei portatori di interesse nella fase di definizione degli standard di qualità, l'assenza di definizione di specifici indicatori di risultato e di impatto che consentano di misurare l'andamento degli standard qualitativi previsti.

L'ufficio responsabile dei controlli interni ha dato avvio nell'anno 2021 a diverse iniziative sul controllo di qualità, investendo risorse finanziarie ed umane nell'attivazione di differenti canali di rilevazione della qualità sia verso l'esterno che verso l'interno al fine di costruire un rapporto di collaborazione tra amministrazione pubblica e cittadini, utenti interni ed esterni, *stakeholder*.

Il lavoro è proseguito nell'anno 2022 da un lato attraverso la collaborazione con l'operatore economico affidatario del servizio demoscopico sulla qualità della vita a Lucca e dei servizi pubblici, dall'altro individuando in fase di programmazione (DUP, PIAO e Piano della performance) standard qualitativi e di impatto mediante appositi indicatori di misurazione della qualità erogata e non solo percepita. Difatti, la dimensione della qualità e della valutazione partecipativa ha tra le principali finalità quella di integrare il punto di vista dell'amministrazione con il punto di vista dei cittadini-utenti. Le informazioni raccolte a valle dei processi di rilevazione della qualità e di partecipazione sono rilevanti ai fini della programmazione futura, o del riallineamento della programmazione in corso, per il miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione.