



Città di Lucca

Amministrazione comunale

SETTORE DIPARTIMENTALE 1 – RISORSE E PROGRAMMAZIONE
U.O. 1.5 SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, CONTROLLI E PERFORMANCE



Referto di controllo sulla qualità del Comune di Lucca

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

Anno 2021



INDICE

Indice.....	2
Premessa.....	3
Ambito di applicazione.....	5
Metodologia di lavoro.....	7
Analisi dei risultati.....	9
Conclusioni.....	37



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.

Per quanto attiene al controllo di qualità, l'ufficio, su impulso dell'Amministrazione, ha provveduto alla revisione complessiva del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) deliberato dalla Giunta comunale con proprio atto n. 198/2021, introducendo innovazioni importanti nei contenuti e nella metodologia proposta, tra le quali l'introduzione della valutazione partecipativa mediante la misurazione della qualità dei servizi, l'attuazione di percorsi partecipativi, lo strumento del benessere organizzativo e la valutazione dal basso.

Nelle pagine a seguire sono illustrati i risultati di quanto emerso dall'attività condotta nell'anno 2021.



AMBITO DI APPLICAZIONE

Il combinato disposto dell'art. 112, comma 1 TUEL e dell'art. 11, comma 1 del D.Lgs. n. 286/1999 dispone che *“gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali. (...) Tali servizi sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”*

Il Documento Unico di Programmazione 2021-2023 approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 10/2021, 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 34 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 2021-2023, distinguendo, in base alle modalità di gestione, tra quelli in gestione diretta e quelli affidati a soggetti esterni o appartenenti al Gruppo Pubblico Locale.

Alla fine dell'anno 2020 l'Amministrazione comunale ha voluto dare avvio ad un'iniziativa 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”, oltre al livello di soddisfazione percepita sul complesso dei servizi pubblici e sulle specifiche componenti di erogazione e al gradimento delle principali iniziative promosse dal Comune, senza tralasciare i bisogni individuali e collettivi emersi con l'emergenza pandemica da Covid-19.

Nei primi mesi dell'anno 2021 è stato dunque perfezionato l'affidamento, ai sensi dell'art. 36, comma 2 del Codice dei contratti pubblici, del servizio di rilevazione quali-quantitativa della qualità dei servizi erogati all'Istituto Demopolis, prevedendo la realizzazione nel biennio 2021-2022 di una rilevazione demoscopica campionaria con cadenza semestrale.

La scelta da parte dell'Amministrazione comunale è stata di ricorrere a professionalità esterne, coerentemente con quanto previsto dalla direttiva della Funzione pubblica sopra ricordata, a supporto della U.O.1.5, struttura responsabile dei controlli interni citati in premessa, per quanto attiene a:

- ✓ scelta del modello, dell'ampiezza e delle modalità dell'intervento e valutazione dei costi e dei benefici;
- ✓ effettuazione delle rilevazioni agendo in modo più neutrale, cogliendo del cittadino maggiori spunti ed indicazioni;
- ✓ trasferimento della metodologia e degli strumenti al personale interno perché diventino patrimonio dell'Amministrazione.

Riguardo i 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 direttamente seguite dalle società e nelle pagine a seguire sono riportati i risultati di alcune rilevazioni per l'anno 2021.



Riguardo poi alla qualità dei servizi “applicata” alla performance, il Piano della Performance 2021, approvato con deliberazione GC n. 57/2021 e, a seguito di rimodulazione, con successiva deliberazione GC n. 167/2021, conteneva n. 5 indicatori di misurazione della performance di ente attinenti la salute organizzativa interna (benessere organizzativo e livello di gradimento del lavoro agile) e le relazioni con cittadini e *stakeholder* del territorio (iniziative partecipative avviate e/o concluse, rilevazioni qualità dei servizi, censimento dei servizi a gestione diretta monitorati tramite *customer satisfaction*):

Valenza informativa dell'indicatore	N.	Indicatore	Valore 2020 Conseguito al 31.12.2020	Valore 2021
Benessere organizzativo	1	n. questionari sul benessere organizzativo tornati compilati/numero questionari sul benessere erogati	NUOVO INDICATORE	>=50%
	2	Livello di soddisfazione sul lavoro agile di dirigenti/posizioni organizzative e dipendenti	NUOVO INDICATORE	valore medio rilevato più che sufficiente
capacità di coinvolgere i cittadini e gli utenti nelle scelte strategiche del territorio	3	n. di iniziative per le quali è in corso o si è concluso nell'anno il processo partecipativo dei cittadini e/o di portatori di interesse	NUOVO INDICATORE	≥3
	4	Realizzazione di due rilevazione della soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati (I e II semestre)	NUOVO INDICATORE	2
	5	n. servizi diretti al cittadino monitorati tramite customer satisfaction rapportato sul numero di servizi erogati al cittadino	NUOVO INDICATORE	≥2%

Rispetto ai due primi indicatori sulla salute organizzativa interna, l'ufficio ha proceduto con la somministrazione a tutti i dipendenti di un questionario volto a rilevare lo stato di benessere organizzativo percepito, indagando le diverse dimensioni che concorrono a determinare la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, anche in relazione all'eccezionalità dell'evento pandemico vissuto a partire dal mese di marzo 2020, il grado di condivisione del sistema di valutazione della performance e la percezione che il dipendente ha del modo di operare e di relazionarsi del proprio superiore gerarchico, individuato nelle figure del dirigente e della posizione organizzativa.

Per quanto attiene ai tre indicatori volti a misurare la capacità di coinvolgimento di cittadini e utenti nelle scelte strategiche del territorio, ciascun settore interessato ha rendicontato quanto di propria competenza e per quello che concerne l'ultimo indicatore, si riportano nelle pagine a seguire i risultati della rilevazione di *customer satisfaction* operata dal servizio URP e dal servizio Biblioteca.



METODOLOGIA DI LAVORO

Il presente documento raccoglie le diverse attività che l'ufficio responsabile dei controlli interni, i soggetti appartenente al GAP ed i singoli uffici comunali hanno espletato nel corso del 2021 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. Per quanto riguarda l'attività sulla qualità condotta dalla U.O. 1.5, sono di seguito riportate le metodologie di costruzione del campione e di rilevazione dei dati per quanto attiene ai questionari “Vivere Lucca” e “Salute organizzativa 2021”.

INDAGINE “VIVERE LUCCA”

L'indagine demoscopica, promossa dal Comune di Lucca, è stata condotta dall'Istituto Demopolis su un campione di **1215** intervistati per il 1° semestre 2021 e di **1286** intervistati per il 2° semestre 2021, 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 campionaria, preceduta da una fase preliminare qualitativa, tramite colloqui aperti con i cittadini lucchesi, è stata realizzata nei periodi 8-13 luglio 2021 e 11-18 gennaio 2022, con l'utilizzo dei sistemi CAWI/CATI/CAMI, garantendo l'affidabilità dei risultati, grazie al salvataggio automatico delle risposte su supporto informatico, alla possibilità di verifiche continuative sulla consistenza campionaria in corso di rilevazione ed alla esclusione di errori connessi a possibili imprecisioni e inaccuratezze. La scelta di applicare un sistema misto di rilevazione, combinando diverse modalità di raccolta dei dati (web, telefonico e mobile), consente di migliorare i tassi di partecipazione, limitando il rischio di autoselezione dei potenziali rispondenti, nonché di affrontare e risolvere i problemi associati alla sotto-rappresentazione di strati di popolazione e di gruppi chiave di interesse per l'indagine.

Nella progettazione e nell'esecuzione del servizio, l'Istituto ha coinvolto un team multidisciplinare di professionalità (ricercatori, esperti di comunicazione ed analisti demoscopici) per l'esatta definizione del fenomeno da analizzare nelle sue componenti statiche ed in quelle dinamiche, in collaborazione con la U.O.1.5, la quale ha contribuito alla definizione del questionario da somministrare alla cittadinanza. Tale questionario si articola in numero variabile di domande volte ad indagare:

- la qualità della vita ed i punti di forza e di debolezza della quotidianità cittadina;
- la soddisfazione dei cittadini per i servizi nel complesso e per le specifiche componenti di erogazione;
- il livello di gradimento ed impatto sull'opinione pubblica lucchese delle scelte operative e strategiche operate dal Comune, anche in contesto pandemico;
- l'informazione istituzionale dei cittadini ed i media più utilizzati;
- le attese dei cittadini e le priorità di intervento per il miglioramento della qualità della vita.

A conclusione del processo di ricerca, i risultati sono stati analizzati dal gruppo di progettazione che ha provveduto a elaborare gli esiti.



INDAGINE “SALUTE ORGANIZZATIVA”

L'indagine è stata predisposta dalla U.O.1.5 e approvata con determinazione dirigenziale n. 1938/2021, sulla base dei modelli proposti nel 2013 dall'allora CIVIT (ora ANAC), adeguati alla peculiarità organizzativa del Comune di Lucca, nonché alle finalità proprie del D.Lgs. n. 150/2009. Si è articolata in n. 5 sezioni, ciascuna composta da un numero variabile di domande:

- la scheda anagrafica;
- il benessere organizzativo;
- il grado di condivisione del sistema di valutazione;
- la valutazione del superiore gerarchico;
- l'attuazione del lavoro agile;

La rilevazione si è rivolta al totale dei dipendenti in servizio nell'Ente alla data di avvio (**511 dipendenti**) e si è svolta in modalità digitale grazie al software open source *Limesurvey*: una risorsa professionale utilizzata fra gli altri dall'ISTAT per l'effettuazione di varie rilevazioni inserite nel Programma Statistico Nazionale (PSN).

Al fine di garantire un'ampia partecipazione, alla casella di posta elettronica istituzionale di ciascun dipendente (**nome@comune.lucca.it**) è stato inviato un link personale di accesso. Le risposte, una volta completato il questionario, sono state 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. Inoltre, per consentire la partecipazione anche ai dipendenti che, in ragione della mansione svolta, fossero risultati privi di supporto informatico e/o di indirizzo di posta elettronica istituzionale, è stata messa a disposizione una postazione fissa. Infine, è stato creato un indirizzo istituzionale di posta elettronica **indagini@comune.lucca.it** per le richieste di chiarimenti ed eventuale supporto tecnico.

I dati della **Scheda anagrafica** sono stati rilevati ed elaborati con riferimento ai valori assoluti ed alle corrispondenti percentuali delle informazioni per ogni singola voce.

La tecnica di indagine relativamente a **Benessere organizzativo**, **Grado di condivisione del sistema di valutazione** e **Valutazione del superiore gerarchico** si è basata sulla somministrazione di quesiti sotto forma di affermazioni, ciascuna caratterizzata da una specifica polarità positiva o negativa, rispetto alle quali l'intervistato ha espresso il proprio grado di giudizio (positivo o negativo) sulla base di una scala unidimensionale che utilizza 5 opzioni di risposta, da “*Fortemente in disaccordo*” a “*Pienamente d'accordo*”. Per ciascuna affermazione è stata operata la trasformazione delle risposte qualitative in risposte quantitative, attribuendo un punteggio da 1 a 5, invertendo la scala di punteggio per le affermazioni a polarità negativa, al fine di renderli sommabili con le affermazioni a polarità positiva.

In seguito, 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 i valori, maggiori sono le situazioni di difficoltà: il livello di problematicità cala al crescere del valore medio. Tale valore medio viene identificato con il numero 3, rappresentante l'espressione di un atteggiamento “*neutro o indifferente*” da parte degli intervistati.

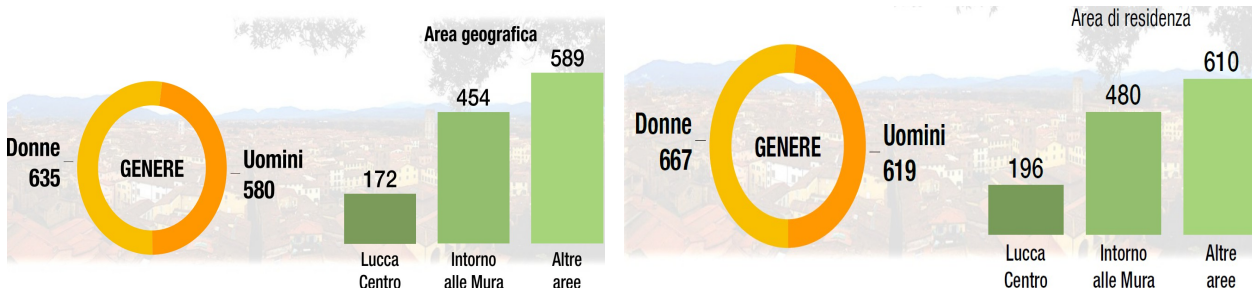


ANALISI DEI RISULTATI

INDAGINE “VIVERE LUCCA”

Primo semestre, campione di 1.215

Secondo semestre, campione di 1.286

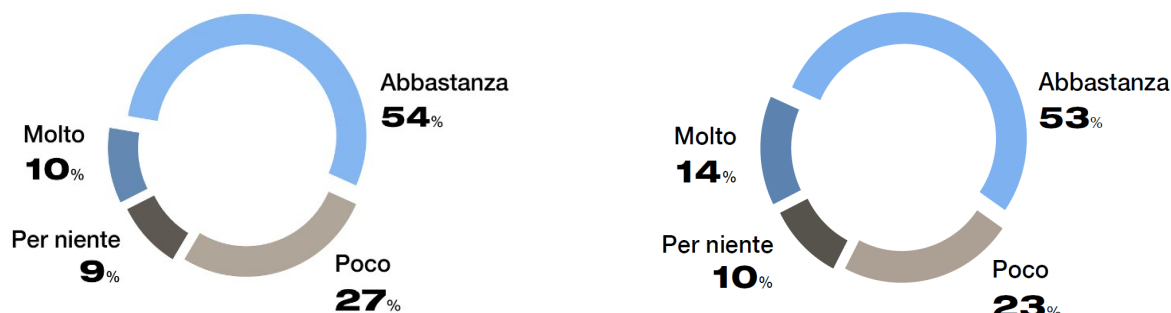


Il racconto che emerge dalle prime due indagini condotte narra di un tessuto sociale che può contare su una qualità della vita buona e su servizi complessivamente validi, malgrado non smetta di incidere sul sentire collettivo l'indebolimento del contesto sul piano economico. Un'ampia maggioranza degli intervistati hanno espresso soddisfazione per la qualità della vita in città: si tratta di una valutazione sintetica delle articolate dimensioni del vivere, ma che comunica l'attaccamento e l'interesse per il territorio.

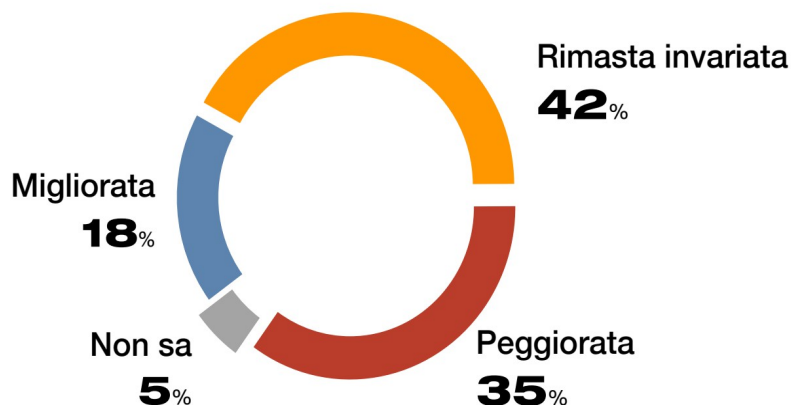
Quanto è soddisfatto oggi della qualità della vita nella Città di Lucca

Indagine primo semestre 2021

Indagine secondo semestre 2021



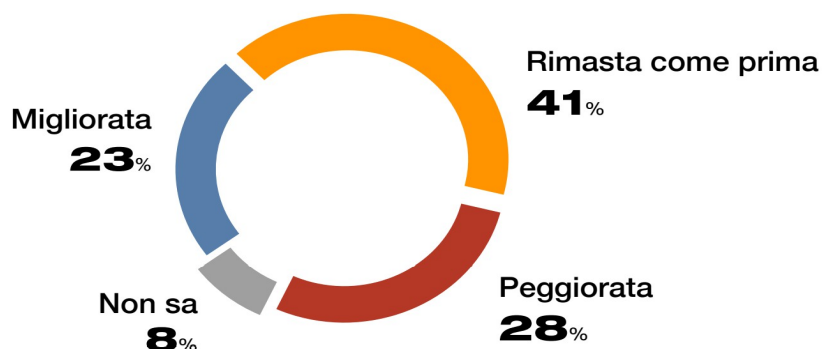
Secondo lei, negli ultimi 3 anni, la qualità della vita a Lucca è:





In termini generali, per il 42% degli intervistati la qualità della vita nell'ultimo triennio è rimasta invariata. Per il 35% è peggiorata. Un miglioramento è stato dichiarato dal 18% della popolazione, con un dato che si incrementa nella valutazione dei cittadini che risiedono intorno alle mura.

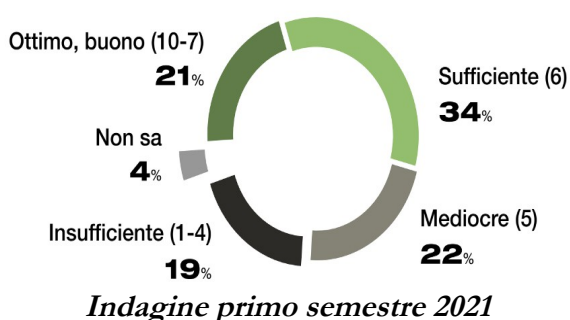
A suo avviso, nell'ultimo triennio, in termini di servizi pubblici, la Città di Lucca è:



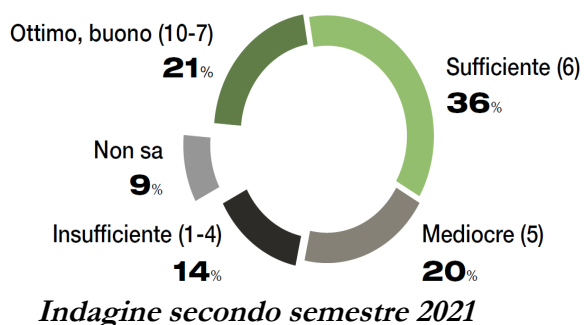
Qualità della vita è anche, indubbiamente, poter accedere a servizi pubblici efficienti. La maggioranza assoluta degli intervistati promuove il complesso dei servizi erogati dal Comune.

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

I servizi pubblici sono promossi dal 55% dei cittadini lucchesi



I servizi pubblici sono promossi dal 57% dei cittadini lucchesi

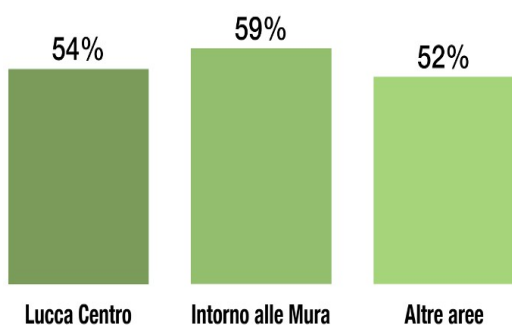


Che voto darebbe, nel complesso, ai servizi pubblici nel Comune di Lucca?

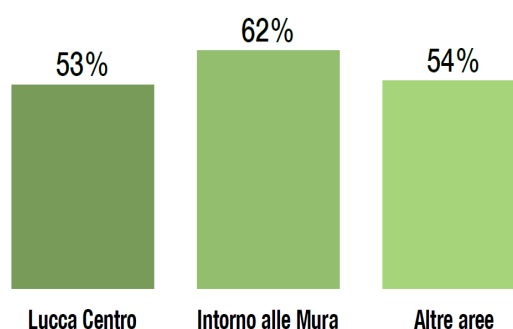
% di cittadini che promuovono i servizi pubblici con un voto pari o superiore al 6

disaggregazione per area

Indagine primo semestre 2021



Indagine secondo semestre 2021



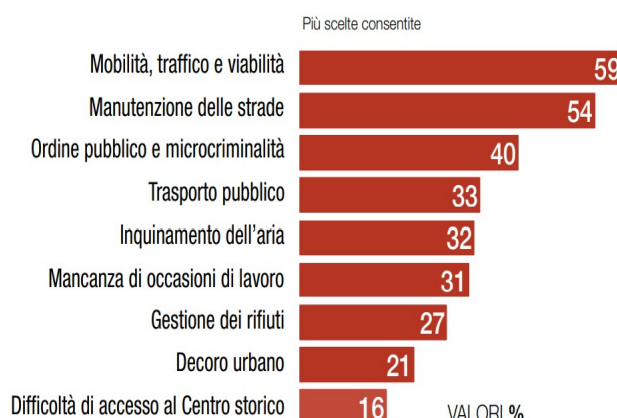


Quali sono oggi, a suo avviso, gli ambiti più problematici del vivere a Lucca?

Indagine primo semestre 2021



Indagine secondo semestre 2021



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



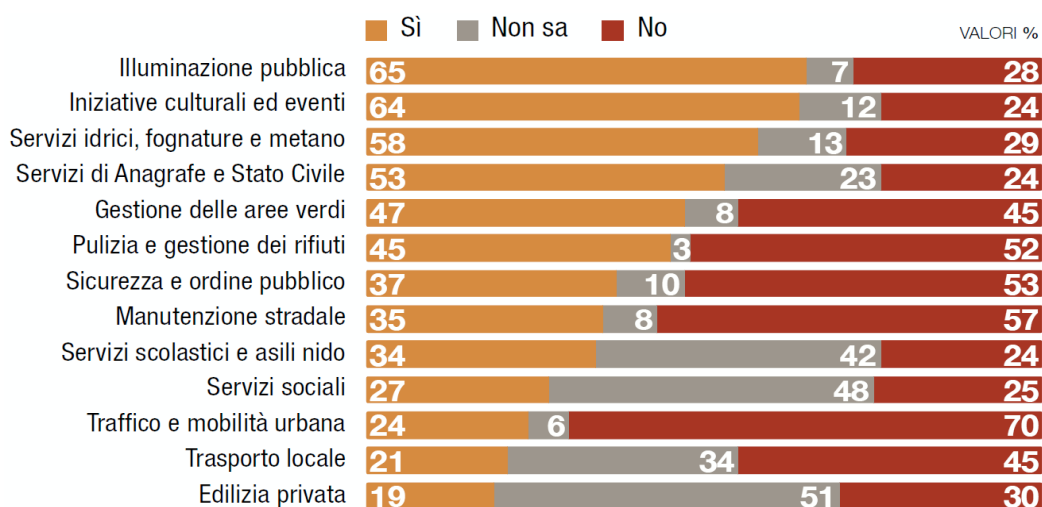
Nella valutazione generale dei servizi pubblici erogati dal Comune di Lucca, la maggioranza assoluta dei cittadini promuove l'Amministrazione, ma esistono differenziazioni nel giudizio analitico stilato dall'indagine Demopolis con l'obiettivo di fornire una mappa sintetica delle specifiche componenti di erogazione.

Si dimostrano largamente apprezzate le dotazioni della città in termini di illuminazione pubblica, iniziative culturali ed eventi, servizi idrici e di fornitura del metano. Rispetto al primo semestre vi è stato un incremento positivo la valutazione della cura delle aree verdi; positivo è anche il giudizio espresso su manutenzione e cura del territorio: in una ipotetica pagella scolastica, il servizio è promosso da quasi 6 cittadini su 10.

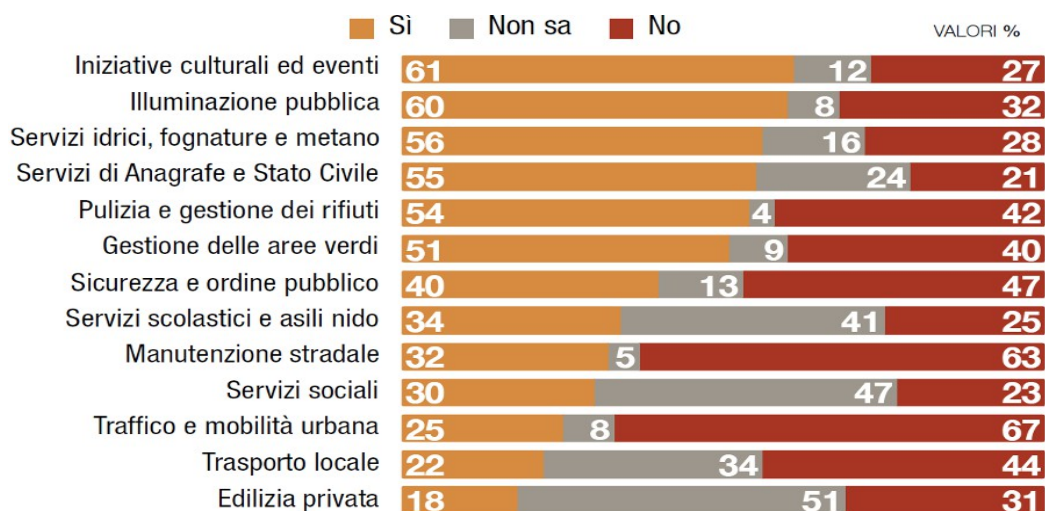


E' soddisfatto dei seguenti servizi pubblici nel Comune di Lucca?

Indagine primo semestre 2021



Indagine secondo semestre 2021



Si rileva estremamente problematico invece il vissuto dei cittadini lucchesi in tema di traffico, mobilità urbana e trasporto locale. In proposito, le scelte operate dall'Amministrazione nell'ultimo triennio non sembrano aver centrato il problema ed il contrappunto in termini di servizi di trasporto locale lascia insoddisfatto il 44% degli intervistati.



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

Indagine primo semestre 2021

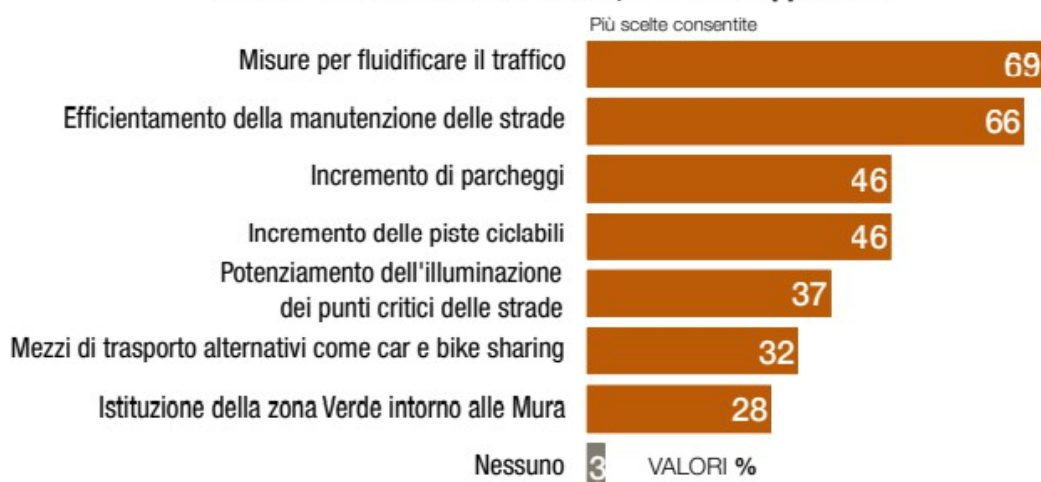


Indagine secondo semestre 2021



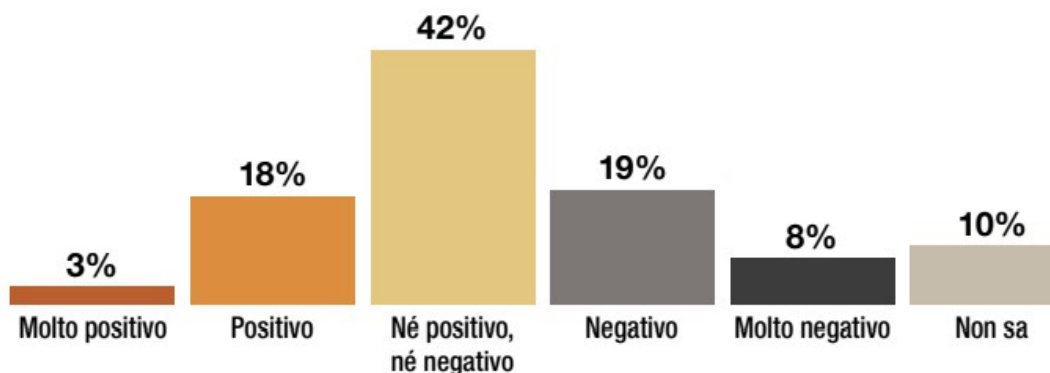
Indagine primo semestre 2021

In tema di mobilità, quali dei seguenti interventi, effettuati o ipotizzati dall'Amministrazione Comunale, lei ritiene opportuni?



Indagine primo semestre 2021

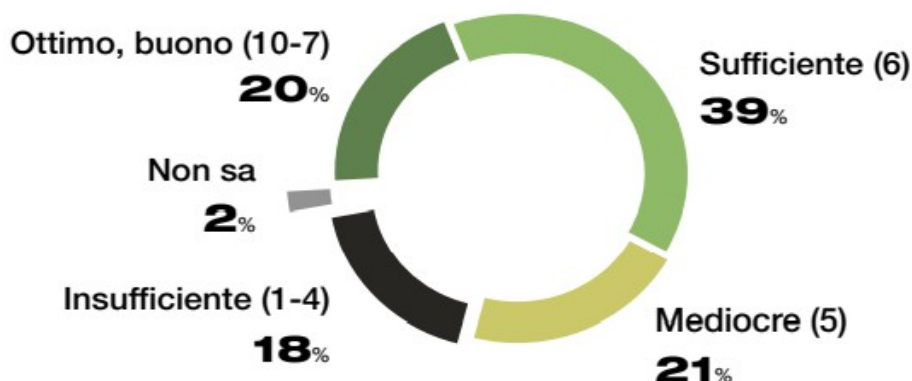
Che giudizio darebbe sulle scelte effettuate in materia di mobilità dall'Amministrazione nell'ultimo biennio?





Indagine primo semestre 2021

Come valuta il livello di manutenzione e cura del territorio?

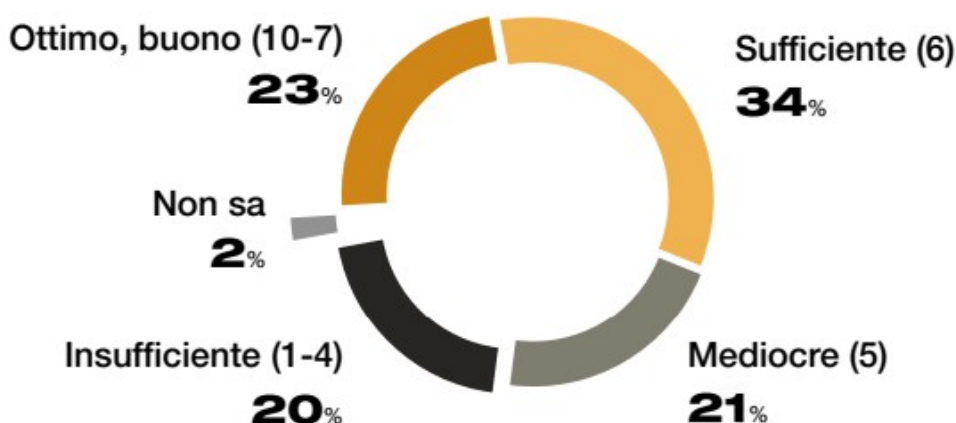


L'indagine ha approfondito due nodi dell'erogazione dei servizi pubblici sul territorio: servizio anagrafe e stato civile e raccolta e gestione dei rifiuti. Invitando i cittadini a valutare la raccolta e gestione cittadina dei rifiuti in una ipotetica pagella scolastica, i giudizi degli intervistati si mitigano: poco meno di un quarto esprime un voto superiore a 7. Un ulteriore 34% le considera sufficiente. Accanto al 21% degli intervistati che definisce mediocri i servizi di raccolta e gestione dei rifiuti, si delinea un segmento pari ad un quinto che li bocchia.

Indagine primo semestre 2021

Le valutazioni dei cittadini nell'indagine dell'Istituto Demopolis

Come valuta la raccolta e gestione dei rifiuti a Lucca?





Quali problemi andrebbero affrontati rispetto alla gestione dei rifiuti?



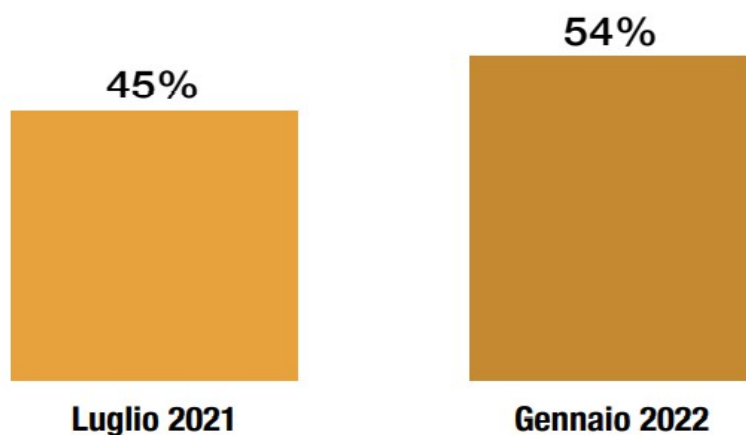
Rispetto al primo semestre 2021, la soddisfazione dichiarata dai cittadini registra un miglioramento di 9 punti percentuali. Il trend positivo è connesso alla valutazione degli interventi effettuati dall'Amministrazione per incontrare le esigenze delle comunità. Oltre un terzo degli intervistati ha registrato miglioramenti nella puntualità e regolarità della raccolta, il 23% attesta una riduzione delle microdiscariche che minacciano il territorio; un ulteriore 20% rileva come i calendari di prelevamento dei rifiuti siano oggi più adeguati alle esigenze dei cittadini.

Indagine secondo semestre 2021

E' soddisfatto del servizio di pulizia e gestione dei rifiuti?

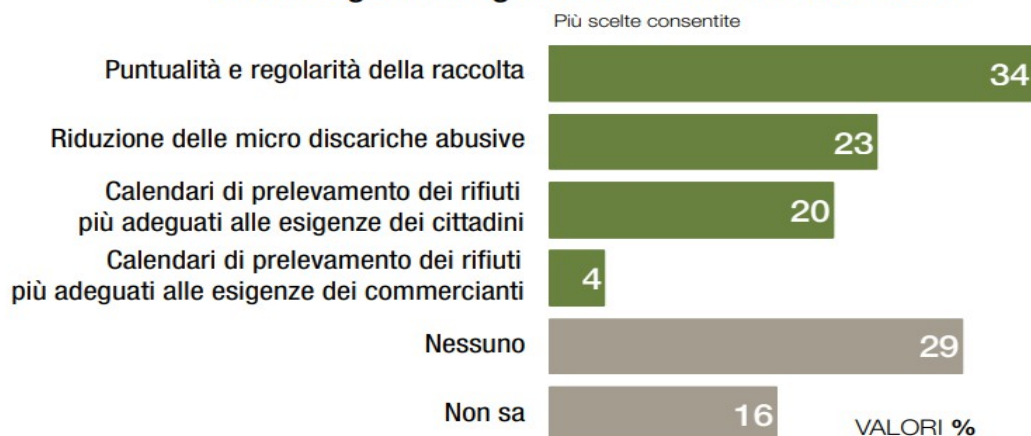
Trend luglio 2021 - gennaio 2022

% di risposte affermative

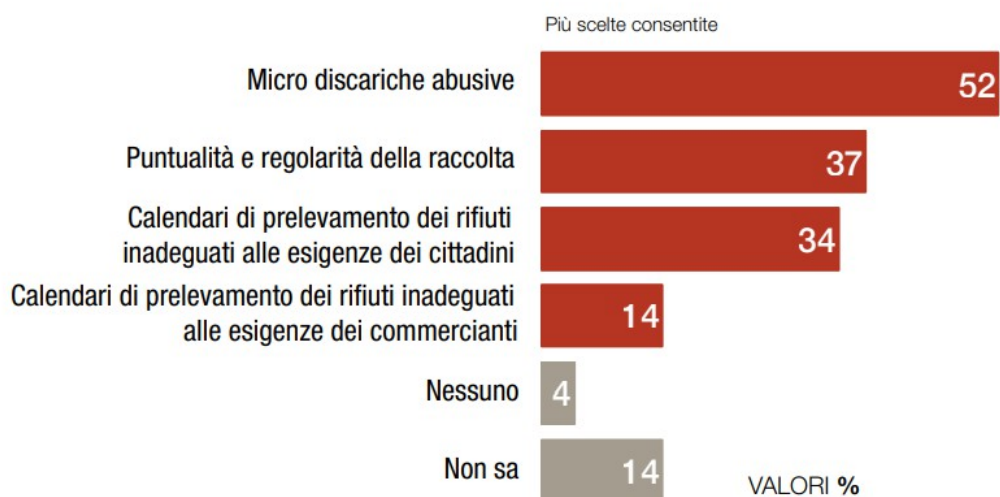




Su quali dei seguenti ambiti, in tema di gestione dei rifiuti, si sono registrati miglioramenti nell'ultimo semestre?



Quali problemi, a suo avviso, restano da affrontare rispetto alla gestione dei rifiuti?



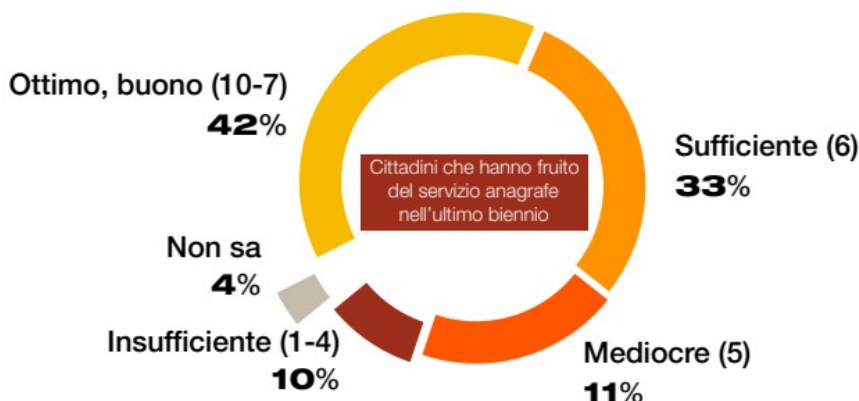


Focus Servizio Anagrafe e Stato civile

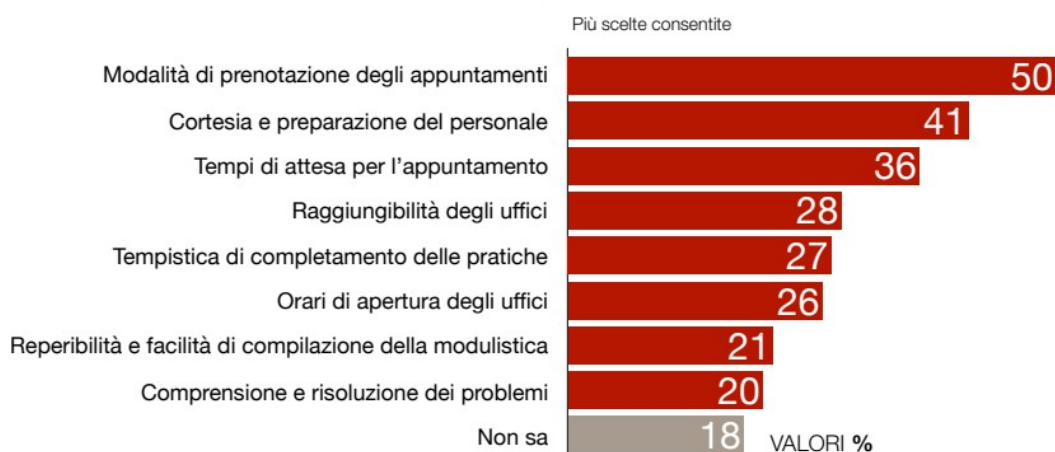
Nel primo semestre è stato oggetto di approfondimento il servizio anagrafe e Stato civile. Sono 412 i cittadini che hanno fruito dei servizi Carta d'identità, Variazioni anagrafiche, Certificati e Stato civile nell'ultimo biennio 2020-2021.

L'opinione dei cittadini lucchesi nell'indagine dell'Istituto Demopolis

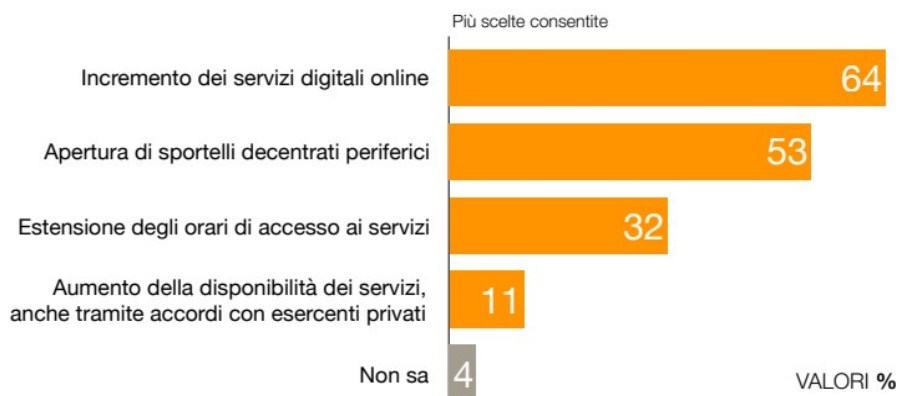
Che giudizio darebbe, nel complesso, ai servizi di anagrafe del Comune di Lucca di cui ha fruito?



La soddisfazione dei lucchesi sui seguenti aspetti del Servizio di Anagrafe



Considerando la sua esperienza, come si potrebbero migliorare i servizi offerti dall'Anagrafe?





Nell'ambito dell'indagine fra i cittadini lucchesi, di totale interesse è la valutazione operata sulle iniziative dell'Amministrazione di maggiore impatto, con peculiare attenzione per la risposta offerta alla popolazione nei mesi delicatissimi di emergenza pandemica.

Maggioritario (54%) è l'apprezzamento per gli investimenti effettuati a sostegno e rilascio dei grandi eventi che rendono memorabile Lucca anche oltre confine: Comics&Games e Summer Festival, in prima istanza. Un cittadino su due, inoltre, promuove i progetti di riqualificazione dei quartieri intorno alle mura, dove infatti il dato supera il 60%.

Uno su due apprezza gli investimenti in videosorveglianza ambientale contro l'abbandono dei rifiuti. Quest'ultima si rivela una iniziativa che dimostra di intercettare i bisogni dei cittadini, così come è gradita al 44% l'attivazione di una squadra di piccola manutenzione, per interventi su specifici problemi segnalati dalla popolazione.

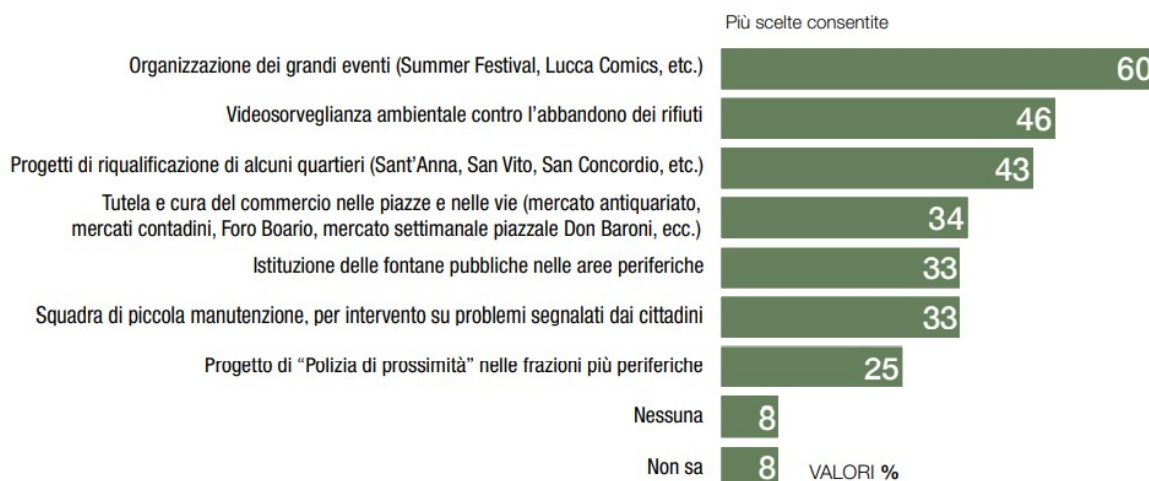
Indagine primo semestre 2021

Tra le seguenti iniziative promosse dall'Amministrazione Comunale di Lucca, quali ha apprezzato maggiormente?



Indagine secondo semestre 2021

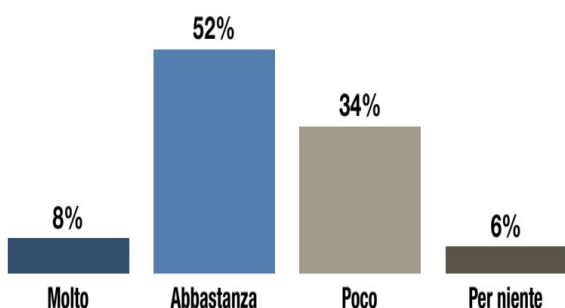
Tra le seguenti iniziative promosse dall'Amministrazione Comunale di Lucca, quali ha apprezzato maggiormente?



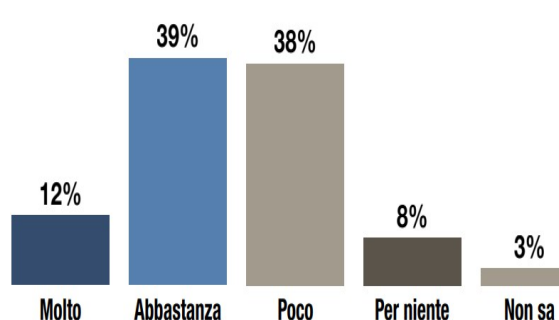


Quanto si ritiene informato sulle iniziative destinate ai cittadini promosse dal Comune?

Indagine primo semestre 2021



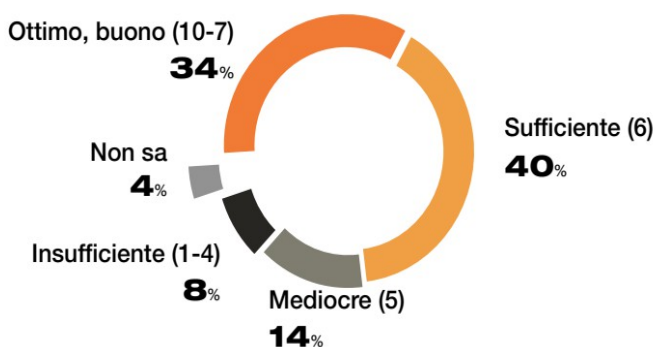
Indagine secondo semestre 2021



Nei mesi in cui i lucchesi, come gli italiani tutti, hanno guardato alle istituzioni con un interesse inedito e con forte apprensione, l'Amministrazione ha saputo rispondere in maniera convincente ai bisogni emersi con la pandemia da Covid-19. La maggioranza assoluta dei cittadini promuove la gestione dell'emergenza sanitaria in città, anche in virtù di iniziative condotte dal Comune per mitigare i disagi dei lucchesi: dalla mascherine gratuite, alla consegna di spesa e farmaci, al servizio di prenotazione delle vaccinazioni. Non a caso, il ruolo svolto dal Comune di Lucca per fronteggiare l'emergenza è promosso a larghissima maggioranza (72%).

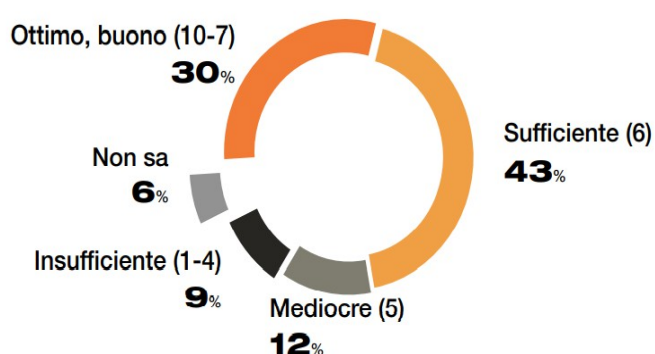
Indagine primo semestre 2021

Che giudizio darebbe, complessivamente, sulla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 nella sua Città?



Indagine secondo semestre 2021

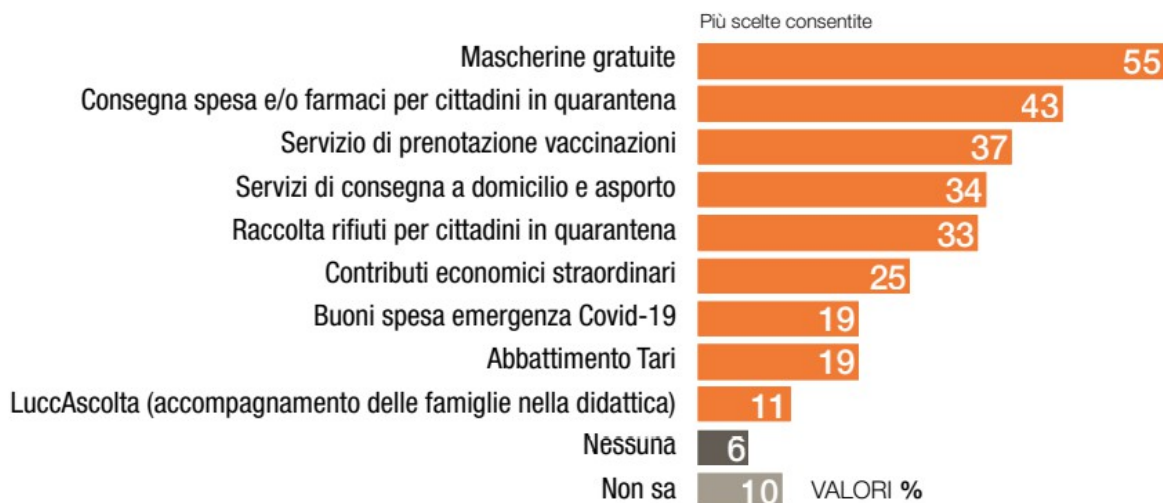
Che giudizio darebbe, complessivamente, sulla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 nella sua Città?



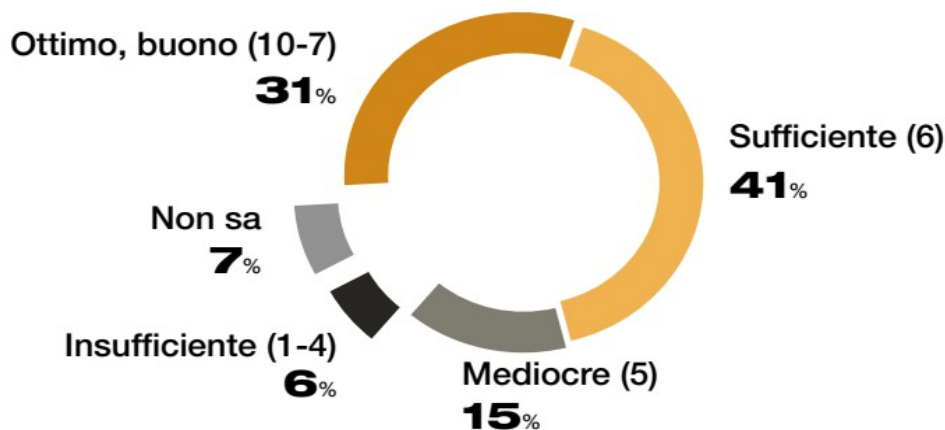


Indagine primo semestre 2021

Quali iniziative del Comune di Lucca legate all'emergenza Covid ha apprezzato?



Che voto darebbe, nello specifico, al ruolo svolto dal Comune di Lucca per fronteggiare l'emergenza?



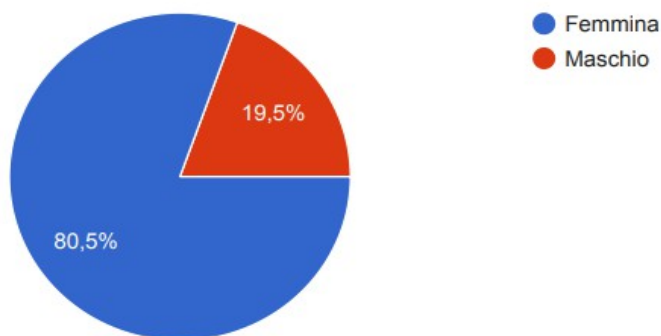


INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION CONDOTTE DAGLI UFFICI COMUNALI

AGORÀ BIBLIOTECA CIVICA DI LUCCA

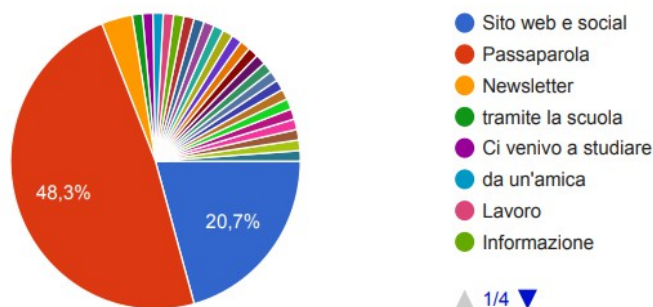
Nell'anno 2021 è stato somministrato ad un campione di circa 2000 persone frequentanti la biblioteca un questionario di gradimento dei servizi offerti dalla stessa, utilizzando lo strumento Google Moduli. I questionari compilati sono stati 87 e di seguito si riporta l'analisi dei dati raccolti elaborata dall'ufficio comunale responsabile del servizio biblioteca.

Partecipazione



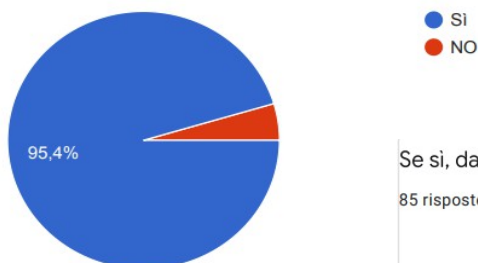
Come hai conosciuto la Biblioteca Agorà?

87 risposte



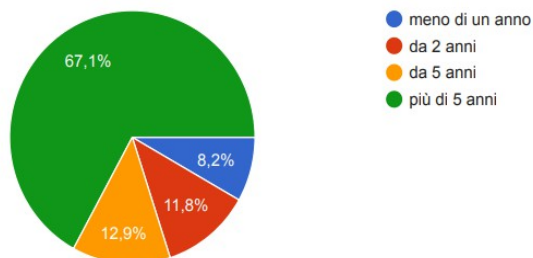
Sei iscritt* in Biblioteca?

87 risposte



Se sì, da quanto tempo la frequenti?

85 risposte

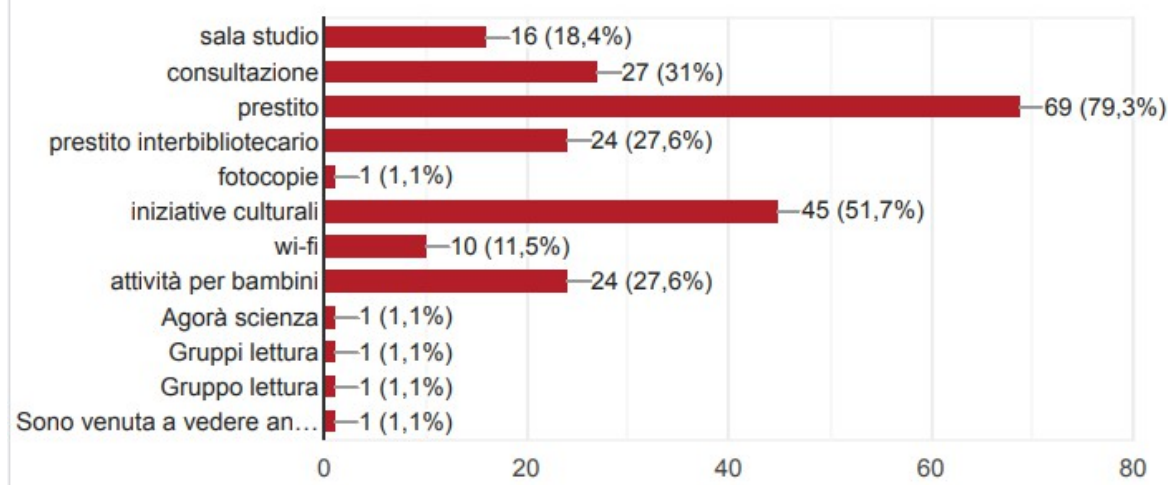




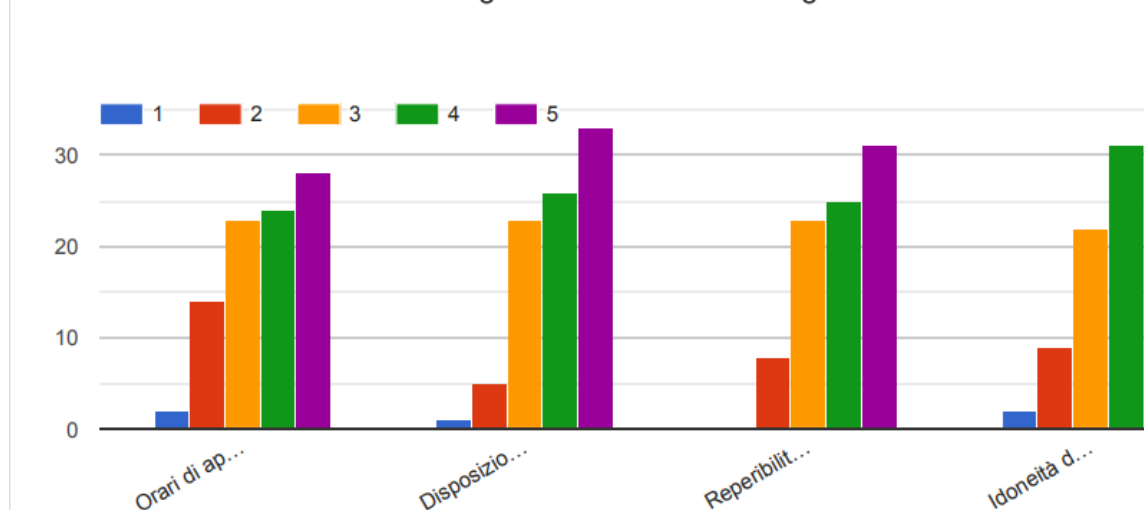
I servizi

Quali servizi utilizzati prevalentemente?

87 risposte

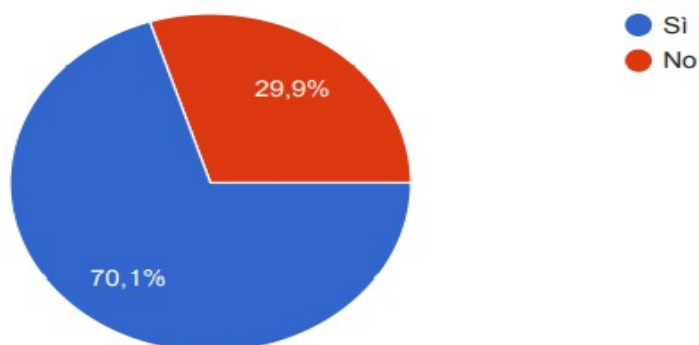


Siamo interessati a conoscere il tuo grado di soddisfazione riguardo a:



Conosci il catalogo bibliolucca.it?

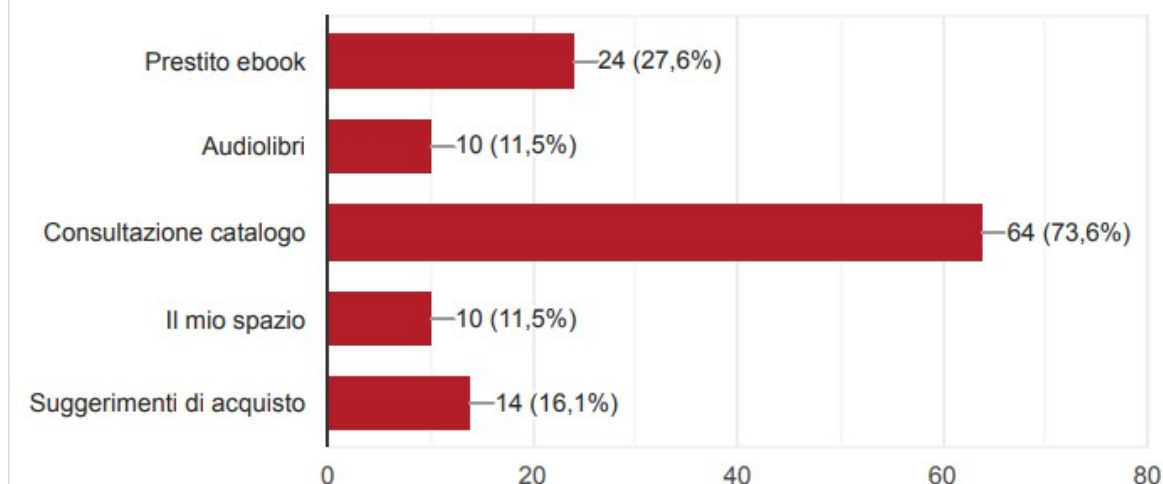
87 risposte





Se sì, quali servizi utilizzi prevalentemente?

87 risposte



URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nell'anno 2021 l'URP ha somministrato un questionario di gradimento sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini attraverso un questionario cartaceo reso disponibile al pubblico presso lo sportello. Di seguito si riporta l'analisi dei dati raccolti elaborata dall'ufficio comunale responsabile del servizio URP.

Sportello Informativo – URP

Accessi annuali	3916
Questionari compilati	917
Percentuale questionari su accessi	23,42

Quesito somministrato	% massimo gradimento
Competenza del personale	90,24
Cortesia e disponibilità del personale	82,2
Tempi di attesa per accedere allo sportello	58,02
Comodità dell'orario e delle giornate di apertura al pubblico	60,7
Facilità di accesso all'ufficio	57,69
totale % massimo gradimento	348,85
media % massimo gradimento	69,77



Sportello Informativo Prestazioni Sociali – URP

Accessi annuali	1206
Questionari compilati	447
Percentuale questionari su accessi	37,06

Quesito somministrato	% massimo gradimento
Competenza del personale	89,37
Cortesia e disponibilità del personale	82,13
Tempi di attesa per accedere allo sportello	59,54
Comodità dell'orario e delle giornate di apertura al pubblico	60,5
Facilità di accesso all'ufficio	59,37
totale % massimo gradimento	350,91
media % massimo gradimento	70,18

Totale % massimo gradimento	69,97
-----------------------------	-------

RILEVAZIONI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DAL GAP

METRO S.R.L.

La società è stata costituita nel 2004, ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 2463 e 2470 del Codice Civile: socio unico è il Comune di Lucca attraverso la “Lucca Holding S.p.A.”.

La società, quale concessionaria del Comune di Lucca, ha per oggetto:

- ✓ la progettazione, la costruzione e la gestione dei sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta degli automezzi in Lucca;
- ✓ l'attività di accoglienza, informazione e diffusione dell'offerta turistica nell'ambito del territorio del Comune di Lucca, attraverso l'erogazione di servizi strumentali all'attività di quest'ultimo.

Metro s.r.l. inoltre ha in concessione dal Comune di Lucca la gestione ed il rilascio di tutti i permessi inerenti la circolazione e la sosta dei veicoli all'interno del centro storico, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e dalle disposizioni comunali.

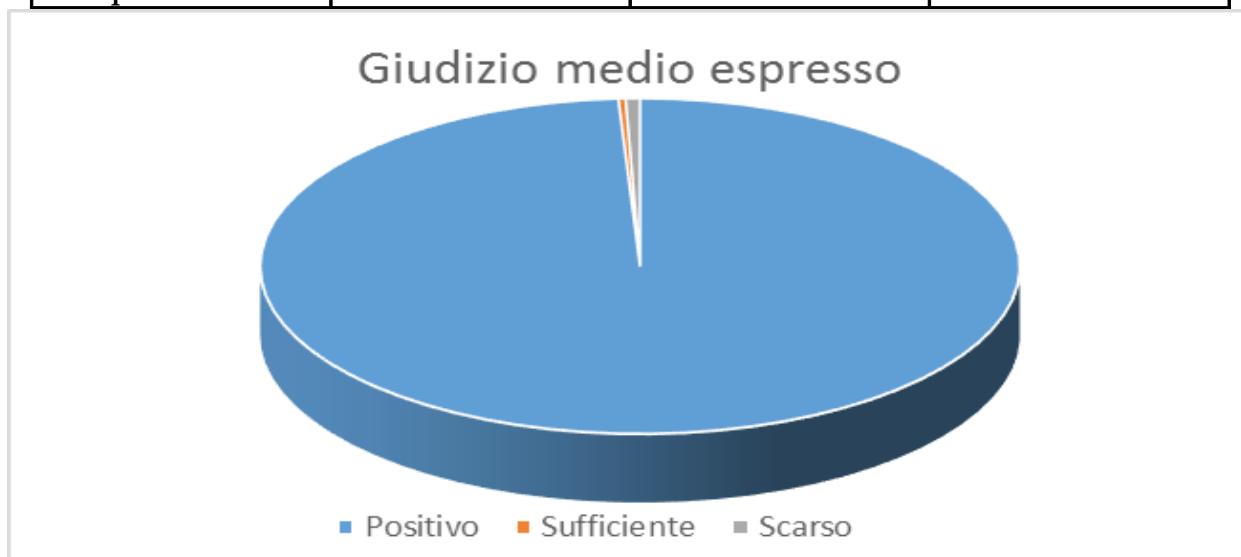
La rilevazione del 2021 ha interessato il servizio di accoglienza, informazione e diffusione dell'offerta turistica, che l'utente (turista) ha potuto “valutare” mediante questionario in lingua italiana e inglese, disponibile in formato cartaceo all'ingresso e al desk informazioni. Gli ambiti oggetto di valutazione sono stati il servizio offerto, la cortesia del personale e la completezza delle informazioni. Una volta compilato, il questionario veniva depositato in apposita “cassetta” esposta al pubblico con su scritto “*La vostra opinione è importante per noi, grazie – Your experience, our care. Thank you*”.



Di seguito gli esiti trasmessi dalla società:

Tot schede compilate	111
Schede compilate ITA	50
Schede compilate ING	61
Schede con il campo "altro" compilato	55

Giudizio	Positivo	Sufficiente	Scarso
Servizio offerto	108	1	2
Cortesia personale	109		
Completezza info	109		



Tra i tanti commenti quelli più emblematici sono i seguenti:

“Awesome! Great job guys: kind, and very aknowledgeable. Best welcome in Tuscany!”

“La cordialità, la preparazione e la disponibilità dello staff sono innegabili. Complimenti per il buon lavoro svolto!”

“ottimo servizio”, “grazie per l’esaustiva spiegazione e per tutti i suggerimenti: inizia bene la vacanza”

“very good information and very friendly + helpful”, “awesome, very informative! Recommended!”

“siamo entusiasti dell’accoglienza ricevuta, qui in Toscana, Lucca imperdibile”

La votazione “sufficiente”: *“only one person at the desk. Lucca could invest in more staff! : 25’ waiting”*

La votazione “scarso”: *nessun commento*

LRS S.R.L.

La società nasce nel 2004 e si colloca nell'ambito del gruppo di società controllate e/o partecipate dal Comune di Lucca per il tramite di Lucca Holding S.p.A. con lo scopo di svolgere una serie di servizi: servizio di call center per tutti gli uffici comunali; gestione della pubblicità e pubbliche affissioni; riscossione ordinaria e coattiva; servizi cimiteriali; illuminazione pubblica ed energia.

Nel 2021 è stato somministrato alle scuole d'infanzia, primaria e secondaria del Comune di Lucca un questionario di gradimento volto ad indagare alcuni aspetti



dell'agire della società: la presa in carico delle richieste, la tempestività e l'efficienza di realizzazione del servizio, l'immagine dell'azienda.

Alla data di stesura del presente documento la società non ha terminato l'elaborazione dei dati raccolti, ma da una lettura complessiva delle risposte date, si evince che ogni aspetto oggetto di indagine ha ottenuto giudizi complessivamente più che buoni.

GEAL S.P.A.

La società opera nel settore del ciclo dell'acqua dal 6 novembre 1995. Provvede alla gestione, manutenzione e progettazione delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione. Attualmente tale attività è svolta in concessione nel Comune di Lucca.

Nel dicembre del 2011 è stato sottoscritto il protocollo di intesa tra ATO 1, GEAL e Comune di Lucca diretto al trasferimento a favore dell'ATO (Autorità Idrica Toscana dall'01.01.2012) dei poteri di programmazione e controllo del servizio idrico integrato sul territorio comunale di Lucca, da esercitarsi di concerto con il Comune di Lucca.

Nell'anno 2021 si è svolta la rilevazione sulla qualità dei servizi, coinvolgendo un campione significativo e rappresentativo di utenti del Servizio Idrico Integrato residenti in Toscana. Sono state realizzate complessivamente n. 5307 interviste sul territorio regionale, ripartite per gestore e per Conferenza Territoriale in modo da rappresentarli adeguatamente.

I numero di intervistati rappresentanti l'utenza GEAL è stato di 170 unità, il 90,9% titolare di utenza diretta ed il 9,1% utenza condominiale.

La raccolta dati è avvenuta con metodologia CATI-CAWI e le interviste, realizzate nel mese di giugno 2021, sono state somministrate a chi in famiglia si occupa dei rapporti con il fornitore e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

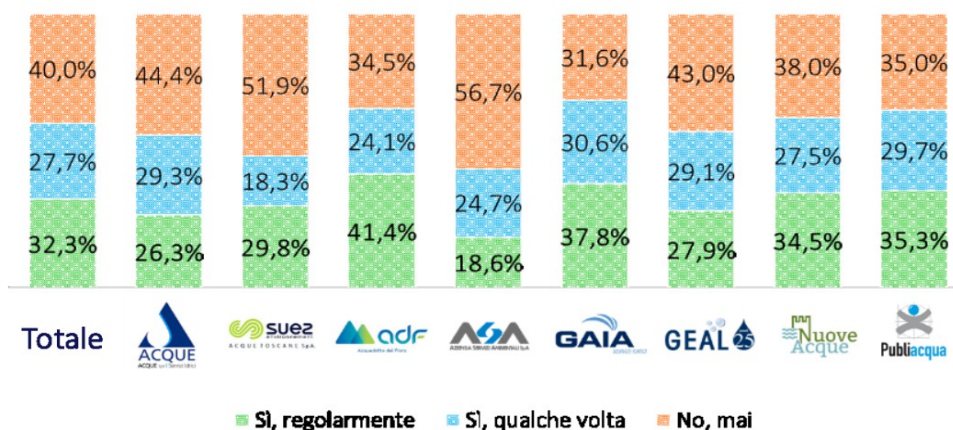
La rilevazione ha indagato diversi aspetti del servizio: i consumi e la qualità dell'acqua del rubinetto, il servizio idrico integrato e gli aspetti legati alla fatturazione, i canali ed il servizio al pubblico, gli strumenti di tutela.

Di seguito sono riportati alcuni risultati sui diversi aspetti sopra elencati.

Il consumo di acqua del rubinetto

Le abitudini degli utenti

Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?



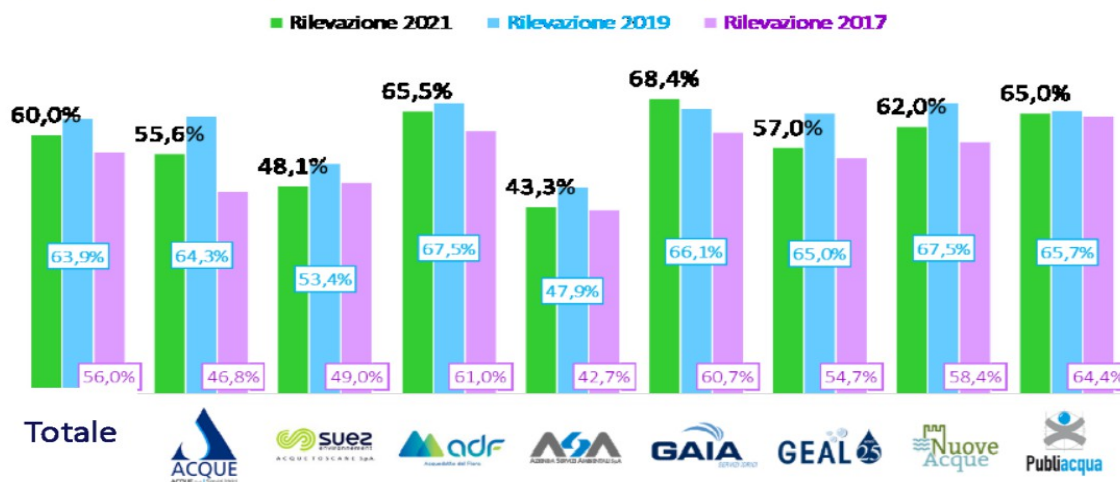


Il consumo di acqua del rubinetto

Trend 2017 - 2021

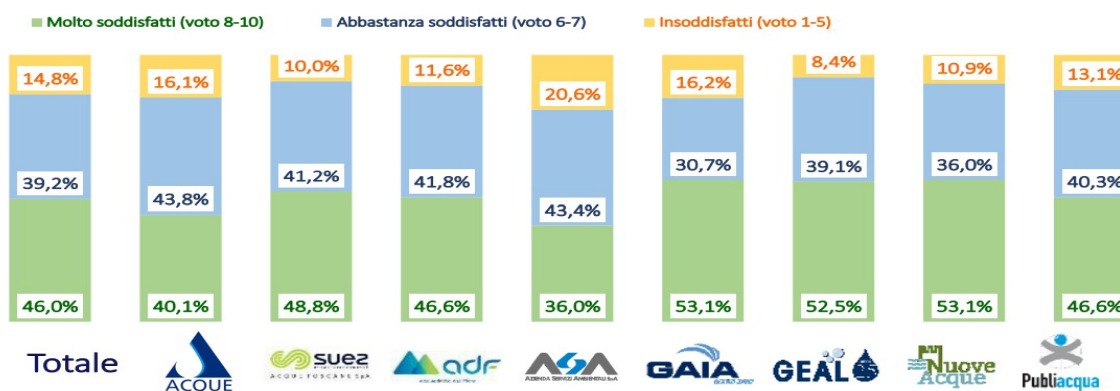
Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

(Percentuali riferite alle risposte di coloro che bevono regolarmente o qualche volta)



Giudizio complessivo sulla qualità dell'acqua

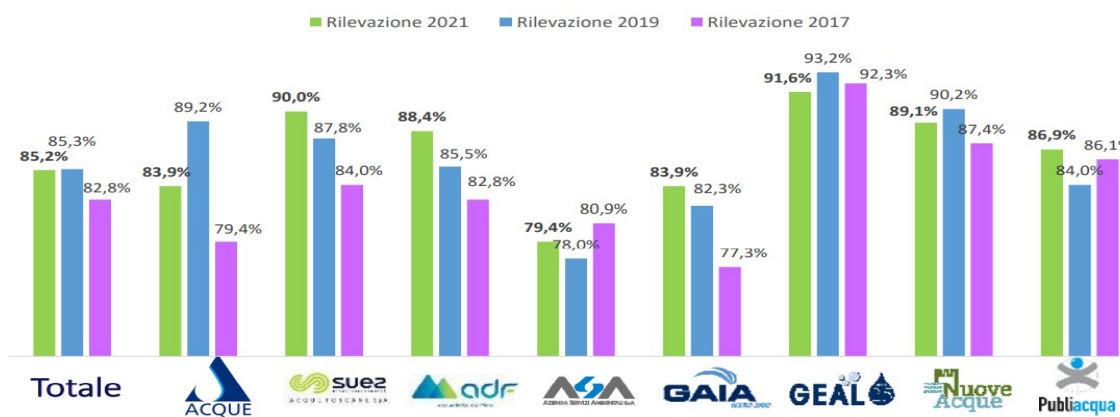
Complessivamente che voto dà alla qualità dell'acqua potabile erogata dal gestore nella sua zona, su una scala da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?



Giudizio complessivo sulla qualità dell'acqua

Trend 2017 - 2021

Complessivamente che voto dà alla qualità dell'acqua potabile erogata dal gestore nella sua zona, su una scala da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?





Utenti soddisfatti delle caratteristiche dell'acqua

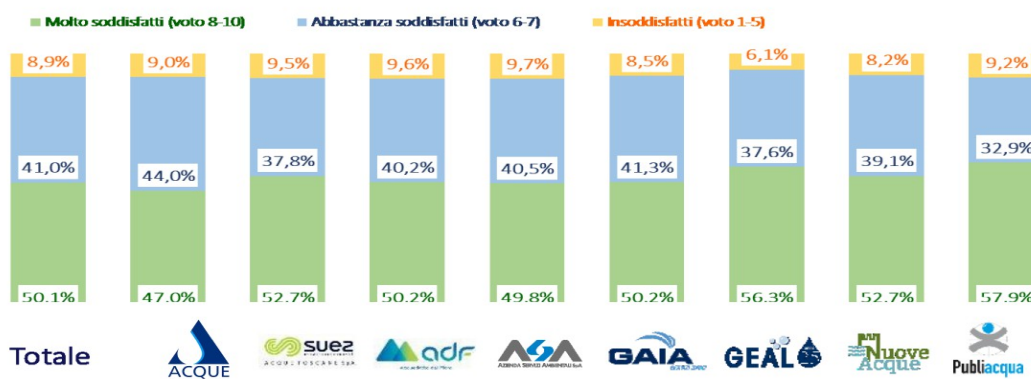
Analisi per gestore

% Soddisfatti

	TOTALE	ACQUE	Suez	adrf	ASA	GAIA	GEAL	Nuove Acque	Publiacqua
Limpidezza dell'acqua	88,4%	87,5%	82,6%	89,2%	85,6%	85,9%	92,7%	92,1%	89,9%
Odore dell'acqua	86,4%	87,3%	85,2%	86,8%	85,0%	87,0%	90,7%	88,8%	84,5%
Sapore dell'acqua	77,0%	77,5%	79,6%	76,5%	72,6%	81,0%	80,9%	84,3%	75,7%
Durezza dell'acqua	61,4%	61,3%	60,8%	62,2%	54,5%	77,0%	56,8%	66,4%	62,2%

Giudizio complessivo sugli aspetti tecnici del servizio

Complessivamente che voto dà agli aspetti tecnici del servizio fornito su una scala da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?



Valutazione sull'intervento tecnico

Per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che la sua esperienza sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle Sue aspettative.

	TOTALE	ACQUE	Suez	adrf	ASA	GAIA	GEAL	Nuove Acque	Publiacqua
INTERVENTO PER GUASTO O PERDITA DELLA RETE									
Tempestività dell'intervento (riparazione)	66,0%	55,7%	90,0%	79,6%	68,4%	65,2%	87,5%	81,3%	56,0%
Professionalità e competenza del personale tecnico	72,7%	67,8%	66,7%	84,8%	74,5%	69,6%	80,0%	84,8%	67,0%
INTERRUZIONI NON PROGRAMMATE DELLA FORNITURA									
Tempestività di riparazione / ripristino	74,4%	78,7%	57,1%	72,3%	82,7%	68,3%	66,7%	95,9%	65,3%
INTERRUZIONI PROGRAMMATE DELLA FORNITURA									
Chiarezza e tempestività di informazioni in caso di interruzioni programmate	87,2%	90,2%	89,5%	82,2%	90,7%	87,1%	84,2%	94,0%	85,7%



Utenti soddisfatti del contatto telefonico

Analisi per gestore

% Soddisfatti

	TOTALE	ACQUE	SUEZ	ADR	ASA	GAIA	GEAL	Nuove Acque	Publiacqua
Disponibilità e cortesia del personale	91,5%	84,7%	94,1%	88,8%	95,3%	94,6%	100,0%	90,0%	94,6%
Facilità nel seguire le indicazioni per l'accesso	87,1%	83,9%	81,3%	93,8%	79,1%	92,0%	92,9%	87,7%	84,2%
Professionalità e competenza del personale	85,1%	77,6%	76,5%	88,0%	86,7%	88,3%	96,4%	82,3%	86,0%
Completezza e chiarezza delle risposte fornite	82,1%	77,5%	82,4%	87,3%	79,3%	85,6%	96,4%	80,2%	79,7%
Capacità di risoluzione del problema	76,5%	69,9%	72,6%	79,2%	75,3%	84,7%	77,8%	78,8%	76,1%
Facilità nel trovare la linea libera	74,0%	75,0%	64,9%	79,5%	66,2%	80,9%	71,4%	75,0%	71,4%
Tempo di attesa	72,3%	72,1%	70,6%	76,3%	67,0%	75,7%	81,5%	80,2%	70,0%

Valutazione del rapporto qualità - prezzo

Analisi per gestore

Pensando al rapporto qualità del servizio offerto rispetto al costo, ritiene che la sua esperienza sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle Sue aspettative.



Utenti soddisfatti degli aspetti della visita

Analisi per gestore

% Soddisfatti

	TOTALE	ACQUE	SUEZ	ADR	ASA	GAIA	GEAL	Nuove Acque	Publiacqua
Disponibilità e cortesia del personale (sportelli)	85,6%	78,3%	66,7%	92,9%	100,0%	90,0%	100,0%	82,1%	83,6%
Orario di apertura (sportelli)	83,7%	91,5%	83,3%	89,3%	83,3%	71,8%	66,7%	89,2%	80,0%
Facilità di accesso (sportelli)	82,6%	83,0%	100,0%	89,3%	75,0%	80,5%	100,0%	70,0%	86,9%
Completezza e chiarezza delle risposte fornite (sportelli)	81,2%	74,5%	66,7%	89,3%	100,0%	77,5%	66,7%	84,6%	79,0%
Professionalità e competenza del personale (sportelli)	80,7%	78,3%	80,0%	89,3%	100,0%	87,5%	66,7%	76,9%	71,7%
Tempo di attesa (sportelli)	79,0%	74,5%	85,7%	85,7%	89,5%	77,5%	66,7%	75,0%	80,3%
Facilità di fissare un appuntamento allo sportello	77,9%	82,2%	66,7%	81,5%	73,7%	81,1%	33,3%	69,4%	80,0%
Capacità di risoluzione del problema (sportelli)	76,9%	76,1%	66,7%	93,1%	78,9%	77,5%	100,0%	82,1%	66,1%

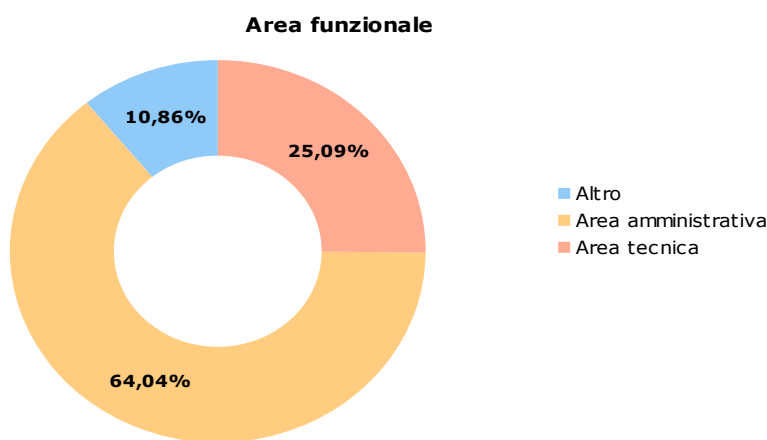
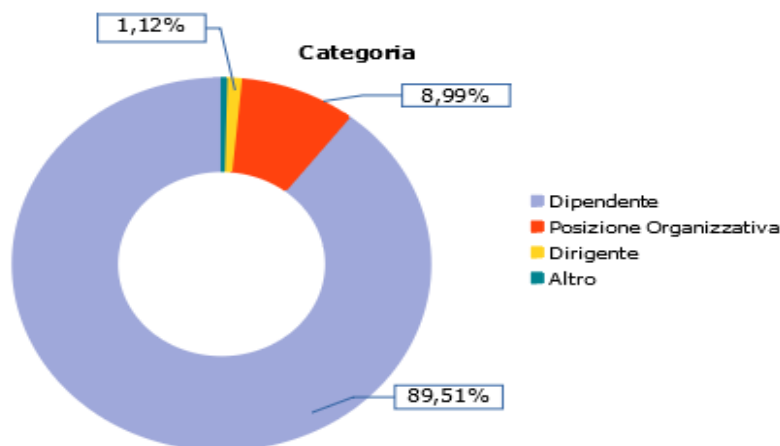


“SALUTE ORGANIZZATIVA 2021”

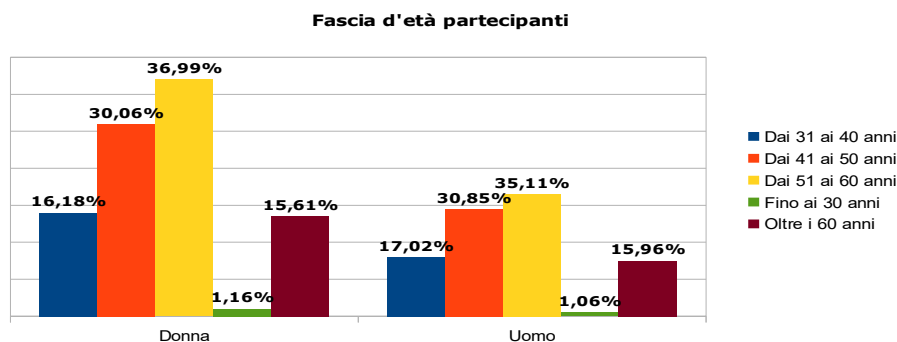
IL CAMPIONE

Alla conclusione della rilevazione sul totale di n. 511 dipendenti il numero di accessi al form di compilazione è stato di n. 403, pari al 78,9% del totale. Il numero dei questionari effettivamente completati ed inviati tramite il sistema è stato di n. 267, pari al 52,3% del totale. I questionari incompleti (parzialmente compilati e non inviati) sono stati n. 126 e non sono stati 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 ed il 9% è dipendente con incarico di posizione organizzativa:



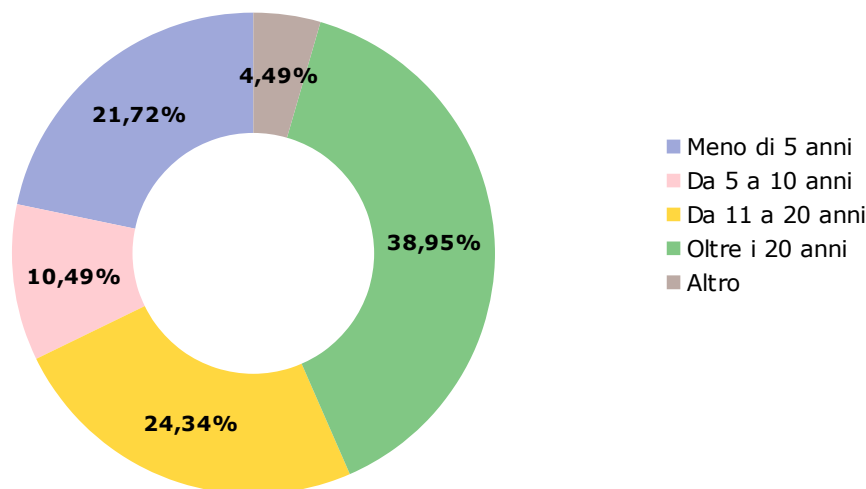
Circa il 36% ha un'età compresa tra i 51-60 anni ed il 30% si colloca nella fascia d'età 41-50 anni.



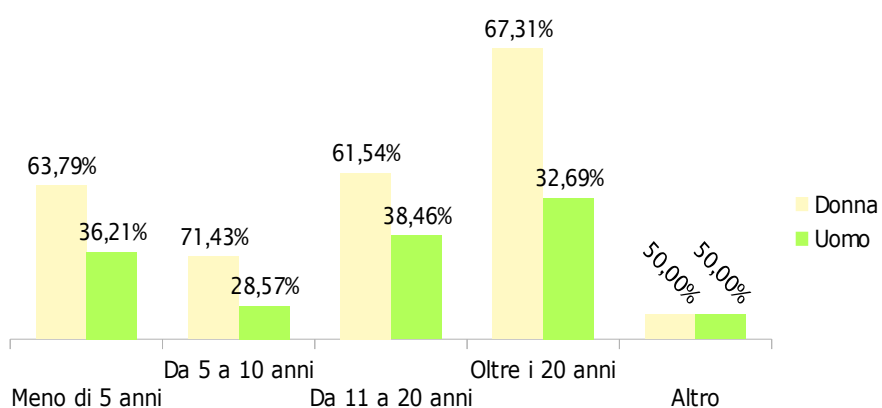


Quasi il 39% dei partecipanti ha dichiarato un'anzianità di servizio di oltre 20 anni, il 24% circa tra 11 e 20 anni e quasi il 22% tra 5 e 11 anni, con una distribuzione % di genere riportata nel grafico.

Anzianità di servizio



Anzianità di servizio



BENESSERE ORGANIZZATIVO

L'indagine, suddivisa nei seguenti 8 ambiti:

A-Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato

B-Le discriminazioni

C-L'equità nella mia amministrazione

D-Carriera e sviluppo professionale

E-Il mio lavoro

F-I miei colleghi

G-Il contesto del mio lavoro

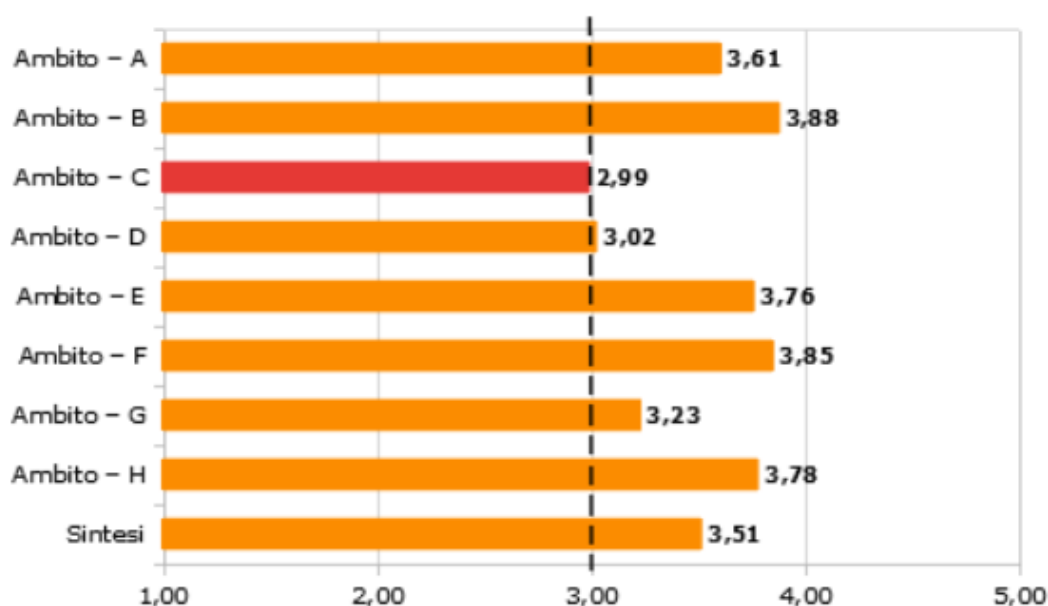
H-Il senso di appartenenza



si compone di complessive 46 affermazioni, attraverso le quali è stata indagata la soddisfazione del dipendente, in relazione ai vari aspetti della sua realtà lavorativa. Per ciascuna affermazione i partecipanti hanno espresso il loro grado di accordo. Di seguito è rappresentata, in forma tabellare e graficamente, la sintesi dei giudizi medi espressi dal campione per ciascun ambito:

Ambiti	Media
A – Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	3,61
B – Le discriminazioni	3,88
C – L'equità nella mia amministrazione	2,99
D – Carriera e sviluppo professionale	3,02
E – Il mio lavoro	3,76
F – I miei colleghi	3,85
G – Il contesto del mio lavoro	3,23
H – Il senso di appartenenza	3,78
Sintesi	3,51

Grafico di sintesi giudizio medio espresso:

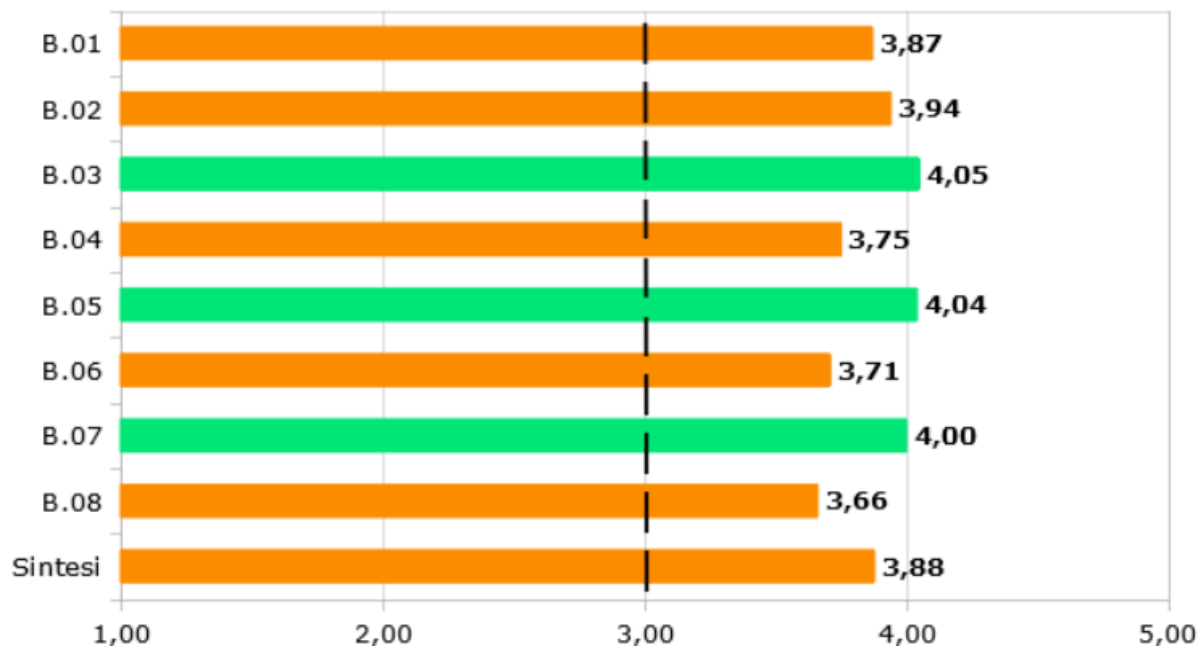


Nel complesso si può affermare che l'atteggiamento dei partecipanti è stato "partecipativo", esprimendo, in positivo o in negativo, un giudizio riferito a ciascun ambito indagato, talvolta condizionato dall'importante ricorso fatto all'affermazione "né d'accordo né in disaccordo".

Il giudizio medio più elevato espresso, che quindi rivela un basso livello di problematicità, ossia un miglior livello di benessere percepito, è stato attribuito all'ambito *B-Le discriminazioni*, che nel suo insieme raggiunge un giudizio medio (valore 3,88) prossimo al valore 4,00, dunque di **accordo**, raggiungendo un accordo pieno per quanto riguarda le possibili discriminazioni dovuto a motivi religiosi (affermazione B.03), lingua parlata (affermazione B.05) ed orientamento sessuale (affermazione B.07).



Grafico di sintesi giudizio medio espresso:



Da leggere positivamente, sempre in termini di bassa problematicità e dunque di miglior benessere organizzativo percepito, sono gli ambiti afferenti i rapporti tra colleghi (*F-I miei colleghi*), il senso di appartenenza (*H-II senso di appartenenza*) ed il senso di adeguatezza del lavoro svolto (*E-II mio lavoro*), tutti con valori medi prossimi al valore 4,00 e dunque di accordo:

Grafico di sintesi giudizio medio espresso:

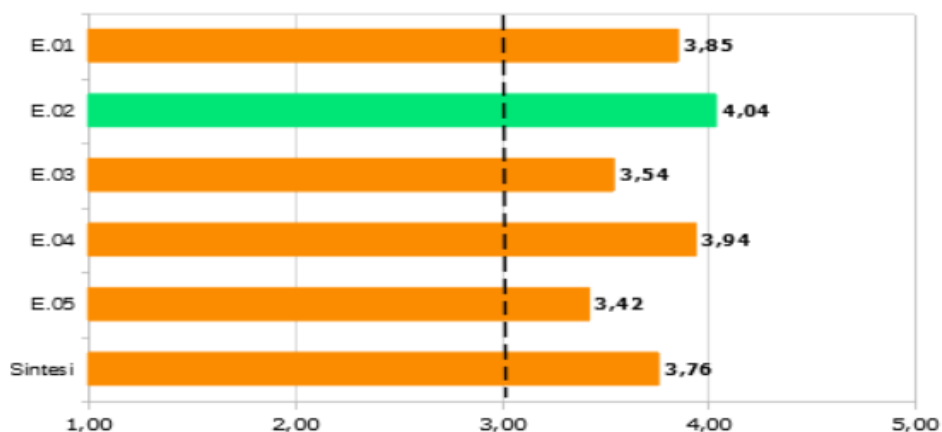


Grafico di sintesi giudizio medio espresso:

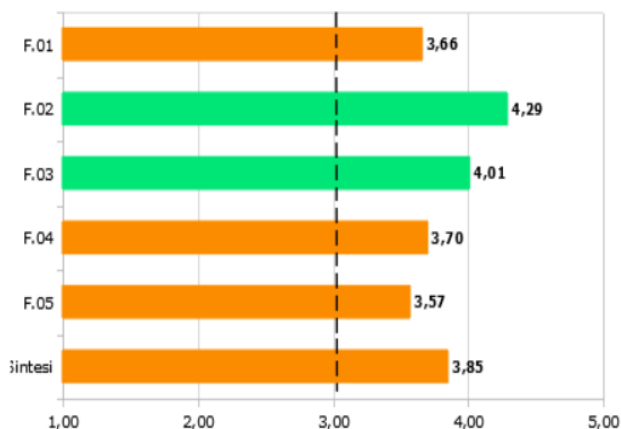
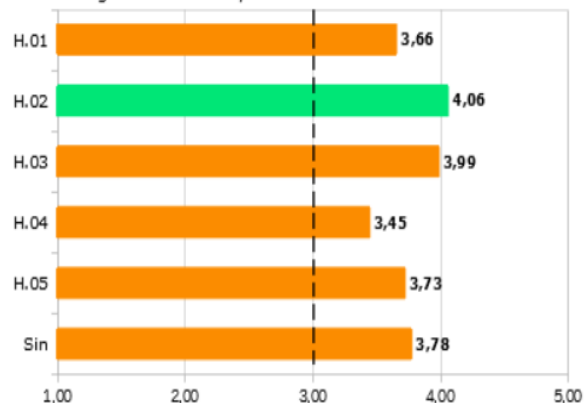


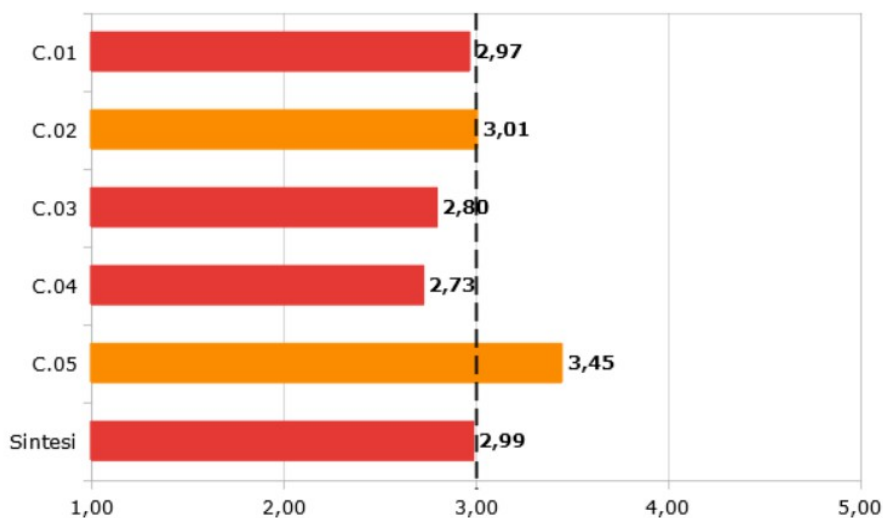
Grafico di sintesi giudizio medio espresso:





Con riguardo invece gli ambiti *C-L'equità nella mia amministrazione* e *D-Carriera e sviluppo professionale*, l'atteggiamento assunto dai partecipanti risulta tendenzialmente prudente, rivelando, anche in termini di frequenza % delle risposte date, che una parte significativa di partecipanti ha scelto in molti casi di esprimersi “*né d'accordo né in disaccordo*” ed in altri di esprimere un giudizio di “*disaccordo*”:

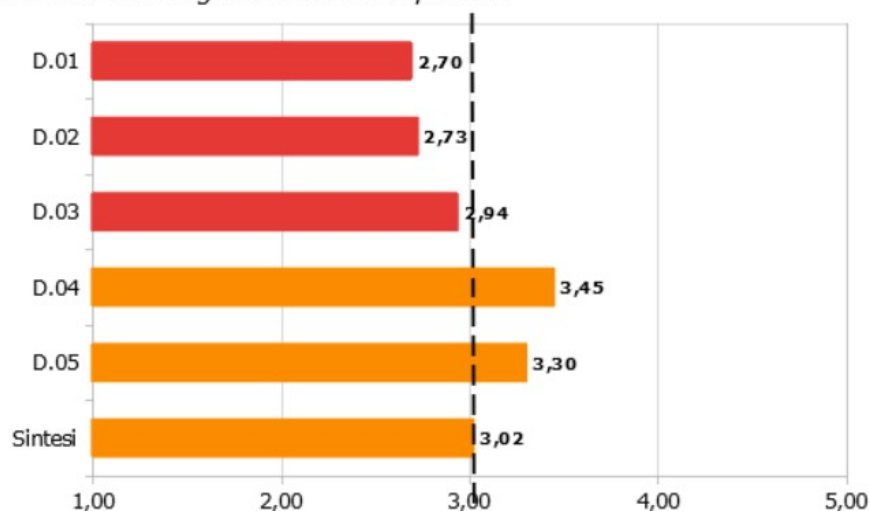
Grafico di sintesi giudizio medio espresso:



	Quanto si trova d'accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indicare una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Frequenza campionaria % (n. 267 partecipanti)				
		1	2	3	4	5
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	10,49	24,72	28,09	30,34	6,37
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	7,87	24,34	31,84	30,34	5,62
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	14,98	28,09	28,09	31,46	3,37
C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	12,36	29,59	32,96	22,85	2,25
C.05	Le decisioni che riguardano il lavoro sono prese dal mio responsabile in modo imparziale	5,62	10,11	31,46	38,95	13,86



Grafico di sintesi giudizio medio espresso:



	Quanto si trova d'accordo con le seguenti affermazioni? <i>(indicare una sola risposta per ciascuna domanda)</i>	Frequenza campionaria % (n. 266 partecipanti)				
		1	2	3	4	5
D.01	Nel mio ente il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	15,79	25,56	36,84	16,92	4,89
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nel mio ente siano legate al merito	15,04	24,81	36,09	20,30	3,76
D.03	Il mio ente dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	8,65	22,93	37,59	27,44	3,38
D.04	Il ruolo da me attualmente svolto è adeguato al mio profilo professionale	6,02	13,53	20,68	48,87	10,90
D.05	Sono soddisfatto/a del mio percorso professionale all'interno dell'ente	8,27	13,16	30,45	36,09	12,03

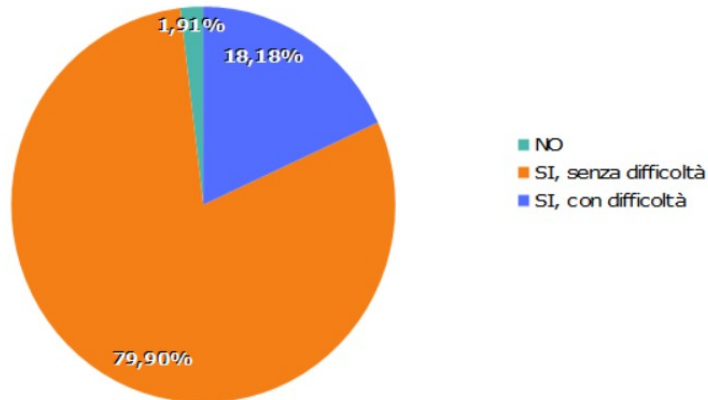
ATTUAZIONE LAVORO AGILE NEL PERIODO 2020-2021

L'Amministrazione ha voluto raccogliere dati e informazioni sull'efficacia ed il gradimento delle disposizioni adottate dall'Ente riguardo la modalità di prestazione lavorativa da remoto in conseguenza dell'emergenza sanitaria da Covid-19 a partire dal mese di marzo 2020 e per tutto il 2021.

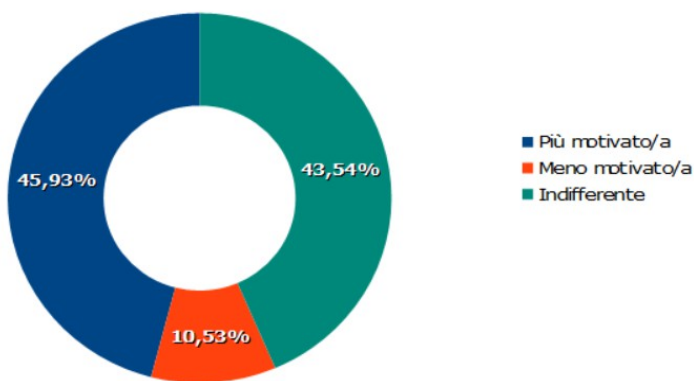
Il 78% circa del campione ha affermato di aver svolto (anche solo per un breve periodo) la propria attività lavorativa in modalità agile. Il 74,76% degli intervistati ha valutato l'esperienza "soddisfacente" con riguardo alla capacità di conciliare senza difficoltà la gestione familiare e lavorativa, la motivazione, il livello di stress ed il carico di lavoro percepito.



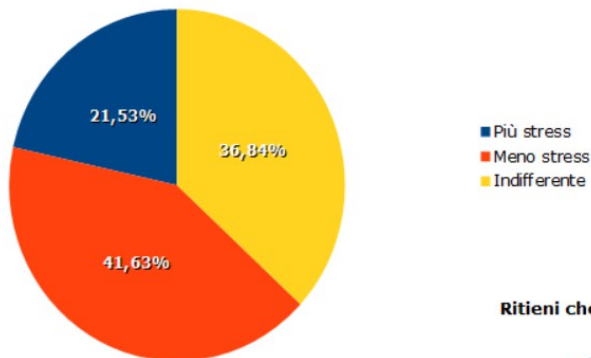
Riesci/sei riuscito/a a conciliare la gestione familiare con l'attività lavorativa?



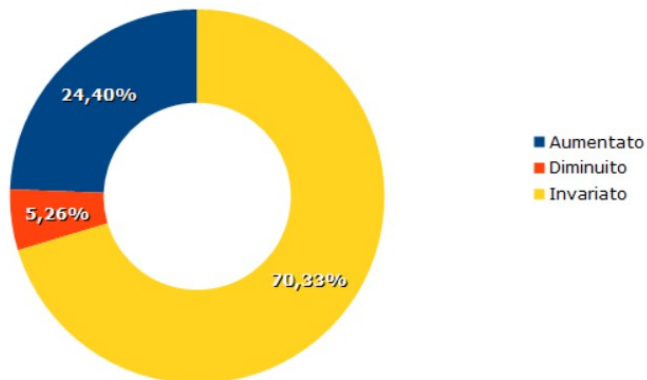
Lavorare in modalità agile ti rende/ti ha reso



Lavorare in modalità agile ti provoca/ha provocato



Ritieni che il carico di lavoro in modalità agile sia





CONCLUSIONI

Il presente documento costituisce una prima analisi del 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 2021, 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: la limitazione dell'analisi sulla qualità ad alcuni servizi, la mancanza di fissazione 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*.

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 e utili al miglioramento delle attività e dei servizi erogati dall'Amministrazione.