



Città di Lucca

REFERTO SUL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

REDATTO AI SENSI DELL'ART. 147 C. 2 LETT. E) D. LGS. N. 267/2000

Annualità 2024/2025

**U.O. A.1 - Programmazione, performance,
partecipate e uffici del Sindaco**





Indice generale

Premessa.....	4
ANNO 2024.....	7
Ambito di applicazione e metodologia di lavoro.....	8
Analisi dei risultati.....	9
SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE DIRETTA.....	19
SPORTELLLO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E UFFICIO PROTOCOLLO.....	20
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	20
UFFICIO PROTOCOLLO.....	21
SERVIZI DEMOGRAFICI.....	21
SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE ESTERNALIZZATA.....	24
SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.S. 2023-2024.....	25
SPORTELLLO INFORMAGIOVANI E INFORMADONNA.....	29
GESTIONE DEI RIFIUTI.....	36
SERVIZIO IDRICO.....	46
SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA.....	46
SERVIZI SOCIALI.....	47
ANNO 2025.....	57
Ambito di applicazione e metodologia di lavoro.....	58
Analisi dei risultati.....	59
SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE DIRETTA.....	67
UFFICIO CED.....	68
SPORTELLLO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E UFFICIO PROTOCOLLO.....	69
Servizi demografici.....	70
UFFICIO TRIBUTI.....	72
SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE ESTERNALIZZATA.....	74
SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.E. 2024-2025.....	76
SERVIZIO MENSA.....	79
SPORTELLLO INFORMAGIOVANI E INFORMADONNA.....	80
SERVIZI SOCIALI.....	83



BIBLIOTECA AGORÀ.....	92
GESTIONE DEI RIFIUTI.....	93
SERVIZIO IDRICO.....	103
SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA.....	107
PARCHEGGI PUBBLICI E SITI CULTURALI.....	108
CONCLUSIONI.....	110



Premessa

L'art. 147 comma 2, lett. 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 sia mediante organismi esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente (...)”*.

La disposizione mira a garantire la misurazione della soddisfazione degli utenti rispetto 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 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”*.

Tra gli strumenti maggiormente utilizzati per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti e della qualità percepita rientra l'indagine di customer satisfaction, che consente alle amministrazioni di superare logiche autoreferenziali, rafforzare il rapporto con i cittadini, comprendere meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e riprogettare, ove necessario, le politiche pubbliche e le modalità di erogazione dei servizi.

Le finalità sopra ricordate richiedono alle pubbliche amministrazioni un impegno nella progettazione periodica delle indagini, nella diffusione con mezzi idonei dei risultati delle rilevazioni, nello sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, nonché nella creazione di specifiche competenze professionali per 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 al centro del tema della misurazione e valutazione della performance organizzativa, come previsto all'art. 8, comma 1, lett. c) ed 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 al D.Lgs. n. 150/2009 operata dal D.Lgs. n. 74/2017 il legislatore ha dato maggiore concretezza al principio di partecipazione, con riferimento alla performance, come previsto



all'art. 7, comma 2, lett. c) *“la funzione di misurazione e valutazione della 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”*, all'art. 8 e 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 rilevazione della soddisfazione degli utenti, da realizzare ricorrendo a metodologie sia indirette, quali l'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali la 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.

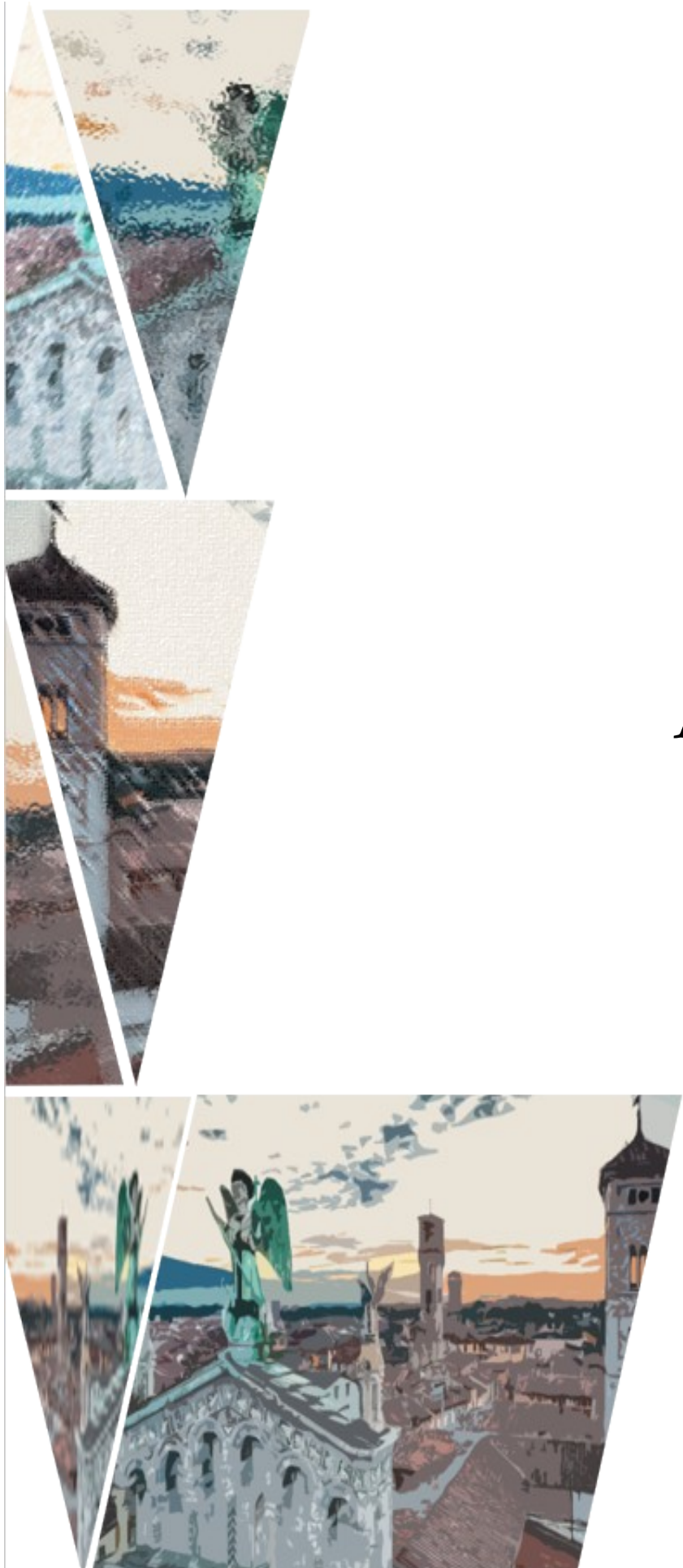
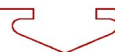
Infine, l'Amministrazione comunale, nel dare seguito a quanto disposto e volendo indagare gli impatti delle scelte strategiche e operative contenute nei documenti programmatici approvati sulla qualità della vita dei cittadini e sui servizi erogati, a partire dall'anno 2021 ha affiancato alla struttura interna preposta al controllo sulla qualità un soggetto operante sul mercato, scelto tra operatori specializzati nello svolgimento di indagini demoscopiche a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante procedura a evidenza pubblica.

Il presente documento è articolato in due sezioni: la prima dedicata all'analisi dei dati relativi all'anno 2024, la seconda all'approfondimento dell'annualità 2025. La trattazione separata delle due annualità risponde all'esigenza di garantire coerenza e chiarezza nell'analisi, in quanto i dati disponibili non risultano ancora pienamente omogenei tra i due periodi.

Tuttavia, già a partire dall'annualità 2025 si registra un significativo rafforzamento del sistema di rilevazione, con un ampliamento e una maggiore strutturazione dei dati raccolti. L'Amministrazione



prosegue pertanto in un'ottica di progressivo consolidamento delle analisi, con l'obiettivo di disporre di un sistema informativo sempre più completo e idoneo anche a confronti nel tempo.



ANNO 2024



Ambito di applicazione e metodologia di lavoro

Il Documento Unico di programmazione 2024-2026 approvato con deliberazione CC n. 60/2023 e successivamente aggiornato con deliberazione CC n. 85/2024, 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 48 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 2024-2026, distinguendo, in base alle modalità di gestione, tra quelli in gestione diretta e quelli affidati a soggetti esterni o appartenenti al Gruppo Pubblico Locale.

Nell'anno 2024 l'Amministrazione si è avvalsa della società IZI S.p.A. per la rilevazione demoscopica quali-quantitativa della qualità dei servizi erogati dal Comune e per l'ascolto della cittadinanza sugli impatti delle scelte strategiche operate dall'Amministrazione nella vita quotidiana delle persone, nella percezione della qualità della vita e nella sua evoluzione, facendo emergere i punti di forza e di debolezza del "vivere a Lucca", mediante somministrazione di apposito questionario con cadenza semestrale.

Allo stesso tempo, con riguardo ad alcune tipologie di servizio erogato direttamente dal Comune o per il tramite delle proprie società partecipate, i soggetti responsabili (uffici comunali e società) hanno in autonomia gestito l'individuazione del campione, la modalità di erogazione e poi di analisi dei questionari di *customer satisfaction* restituiti.

Infine, per quanto concerne la qualità applicata alla "performance", in coerenza con quanto disposto dal vigente Sistema di Misurazione e valutazione della performance, l'ufficio responsabile dei controlli interni ha provveduto alla somministrazione al personale dipendente del Comune di Lucca del questionario di salute organizzativa volto ad indagare i livelli di benessere organizzativo percepito nei diversi ambiti proposti.

Il presente documento raccoglie e presenta le diverse iniziative attivate nell'anno **2024** dall'Amministrazione comunale e dalle sue società partecipate in materia di qualità. Le metodologie utilizzate risultano eterogenee, in ragione del bacino di cittadini/utenti interessati dai servizi indagati e dei tempi e dei modi di erogazione dei questionari di gradimento.



Analisi dei risultati

COSA DICONO DI NOI...LA QUALITÀ DELLA VITA 2024

Le indagini condotte nel 2024 dal Il Sole 24 Ore e da ItaliaOggi, in collaborazione con istituti di ricerca, restituiscono una fotografia aggiornata del livello di benessere delle città italiane, fornendo interessanti spunti di riflessione per l'attività dei decisori politici.

L'analisi sull'ecosistema urbano, proposta dal Il Sole 24 Ore, riprende il rapporto 2024 di Legambiente e Ambiente Italia. I parametri presi in esame sono 19 e fotografano le performance ambientali di 106 città capoluogo di provincia, articolandosi in 5 macroaree: aria, acqua, rifiuti, mobilità e ambiente urbano.

Rispetto alla classifica stilata, Lucca si posiziona al 48° posto a livello nazionale, in peggioramento rispetto all'anno precedente (31° posto).

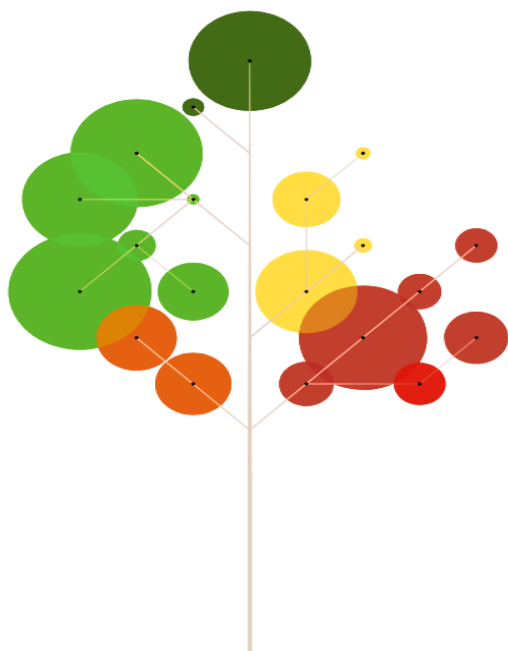
Tra gli indicatori emergono alcuni elementi positivi:

- ✓ **primo posto** per estensione delle aree pedonali (davanti a Venezia e Verbania)
- ✓ **dodicesimo posto** per estensione delle ZTL (espresso in mq ogni 100 abitanti)
- ✓ **quattordicesimo posto** nella raccolta differenziata (circa 80%), che colloca la città tra le migliori realtà italiane

Permangono tuttavia criticità rilevanti, in particolare:



- qualità dell'aria (PM10, PM2.5 e ozono con posizioni medio-basse)
- consumi idrici e dispersione della rete (intorno alla metà classifica)



RANK	INDICATORE	VALORE
31°	▲ Biossido di azoto	18,0
81°	▼ Ozono	nd
56°	▲ Pm 10	23,5
85°	▲ PM 2,5	nd
50°	▲ Consumi idrici	138,9
47°	▼ Dispersione della rete idrica	31,2%
90°	▲ Rifiuti prodotti	599,0
16°	▼ Raccolta differenziata	80,3%
66°	▼ Passeggeri trasporto pubblico	25,7
68°	▼ Offerta trasporto pubblico	18,8
12°	▼ Ztl	608,0
59°	▼ Piste ciclabili	7,0
74°	▼ Tasso di motorizzazione	71,0
75°	▲ Vittime della strada	5,9
1°	= Isole pedonali	682,7
54°	▼ Alberi	16,9
78°	▼ Verde totale	17,7
21°	▲ Uso efficiente del suolo	6,5
9°	= Trend del consumo di suolo	1,8
97°	▼ Solare pubblico	0,4

Altro indicatore importante per esprimere il livello di benessere e salute di una città è quello relativo alla sportività. Secondo l'indagine elaborata da PTS per Il Sole 24 Ore, che prende in esame eventi sportivi, tesserati, società, risultati, sport paralimpico, investimenti e turismo sportivo, Lucca si colloca intorno alla fascia media della classifica nazionale (33° posto – 107 le città indagate).

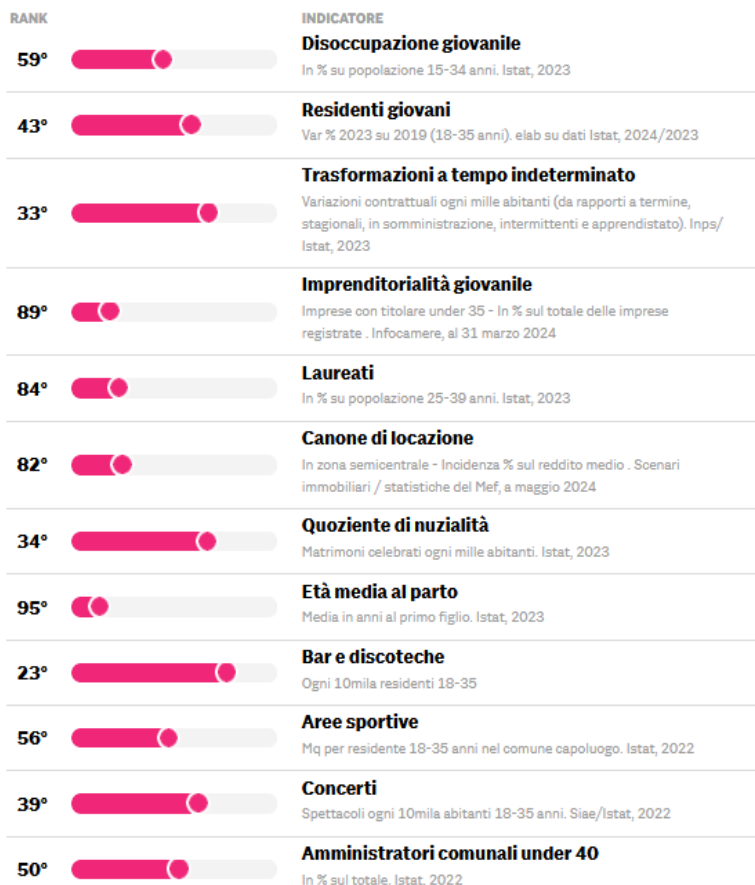
RANK	INDICATORE
23°	Struttura sportiva
46°	Sport di squadra
23°	Sport individuali
39°	Sport e società

Il Sole 24 Ore propone inoltre un'analisi del benessere per fasce d'età: bambini (0-10 anni), giovani (18-35 anni) e anziani (over 65 anni), ciascuna basata su 12 indicatori.



Nel 2024 la provincia di Lucca presenta:

- Bambini: 43° posto su 107 province



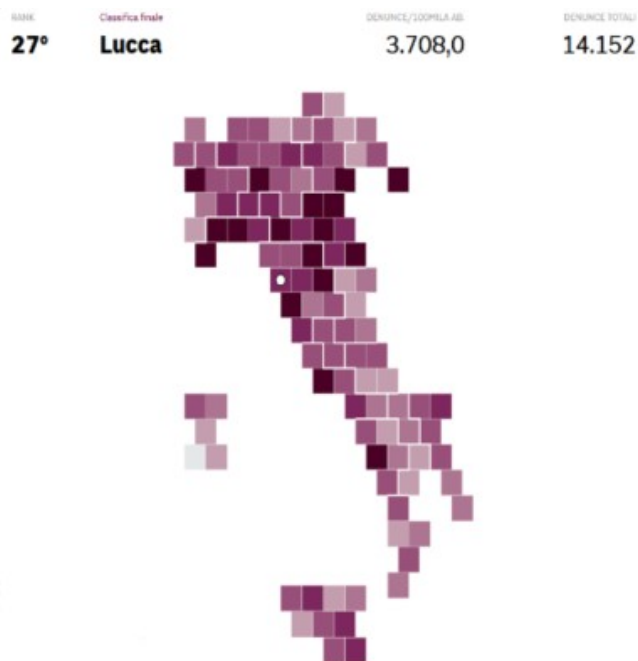
- Giovani: 61° posto

- Anziani: posizione molto bassa, 107° posto



Il dato evidenzia una criticità strutturale legata all'invecchiamento della popolazione e ai servizi per gli anziani.

Un ulteriore ambito rilevante è quello della giustizia e sicurezza. L'indice di criminalità, basato sui delitti denunciati, colloca Lucca al 27° posto nazionale, indicando un livello relativamente elevato di denunce rispetto ad altre province.





Principali delitti commessi e denunciati che vedono
Lucca sopra la metà della classifica¹

	Posizion e in classifica	N. denunce ogni 100 mila abitanti	Totale denunce
Truffe e frodi informatiche	20°	579,1	2.210
Rapine	28°	35,4	135
Violenza sessuale	44°	10,5	40
Furti in abitazione	3°	427,1	1.630
Furti esercizi commerciali	33°	121,3	463
Furti con destrezza	17°	180	687
Incendi boschivi	24°	8,1	31

Un ulteriore contributo all'analisi del benessere è fornito dalla 26^a edizione del Rapporto sulla qualità della vita in Italia realizzato da ItaliaOggi in collaborazione con l'Università La Sapienza.

Lo studio si articola in 9 dimensioni (affari e lavoro, ambiente, sicurezza, istruzione, ecc.), ciascuna suddivisa in ulteriori indicatori.

Secondo l'edizione 2024:

- Lucca si colloca al 58° posto su 107 province, registrando una posizione di fascia media nel panorama nazionale, perdendo, però, 7 posizioni rispetto al 2023.

¹ Fonte: Sole 24ore Lab 24 “indice della criminalità”



INDAGINE DEMOSCOPICA “VIVERE LUCCA”

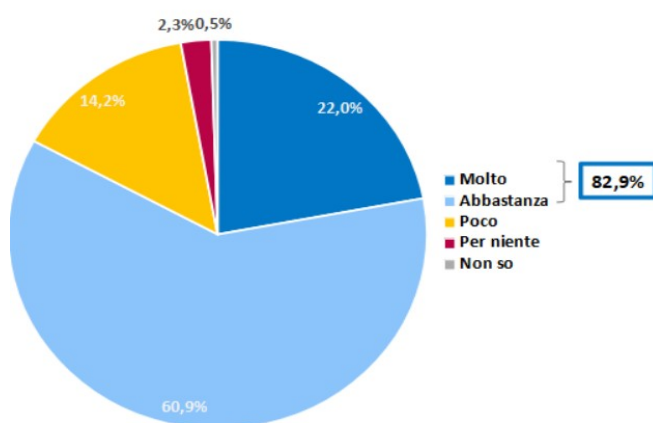
L'indagine demoscopica condotta dalla società IZI in due momenti dell'anno (settembre 2024 relativamente al primo semestre 2024 e marzo 2025 relativamente al secondo semestre 2024) ha visto la somministrazione al campione di circa **1200** intervistati, rappresentativo della popolazione maggiorenne residente per genere, età e macro-area di residenza, del relativo questionario mediante l'utilizzo della metodologia mista CAMI-CAWI.

L'indagine ha avuto tra i principali obiettivi la valutazione della soddisfazione dei cittadini, sia complessiva sia riferita ai servizi erogati dal Comune, l'individuazione degli ambiti percepiti come più problematici e la rilevazione del grado di conoscenza di progetti e interventi avviati e/o realizzati dall'Amministrazione comunale.

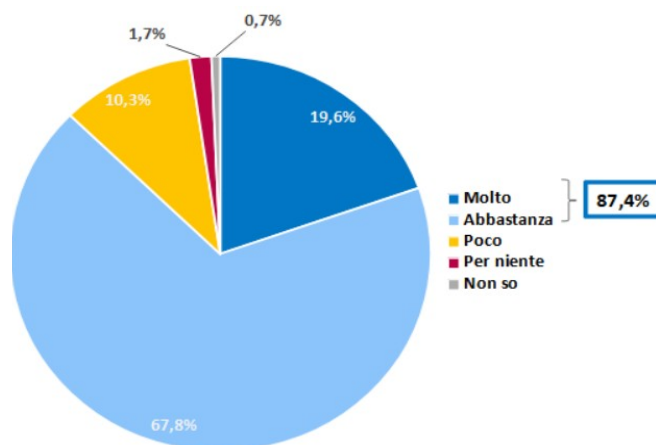
L'analisi dei dati raccolti mostra una generale soddisfazione rispetto agli aspetti richiamati. Tale valutazione emerge dalle elevate percentuali di intervistati che si dichiarano soddisfatti della qualità della vita e dei servizi offerti.

Quanto è soddisfatto oggi della qualità della vita nella città di Lucca?

Indagine primo semestre 2024



Indagine secondo semestre 2024





Che voto darebbe, nel complesso, ai servizi pubblici del Comune di Lucca?²

Indagine primo semestre 2024

Voto medio

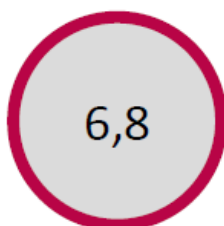


% utenti soddisfatti (6 o più)

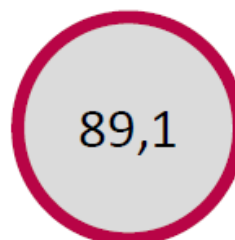


Indagine secondo semestre 2024

Voto medio



% utenti soddisfatti (6 o più)

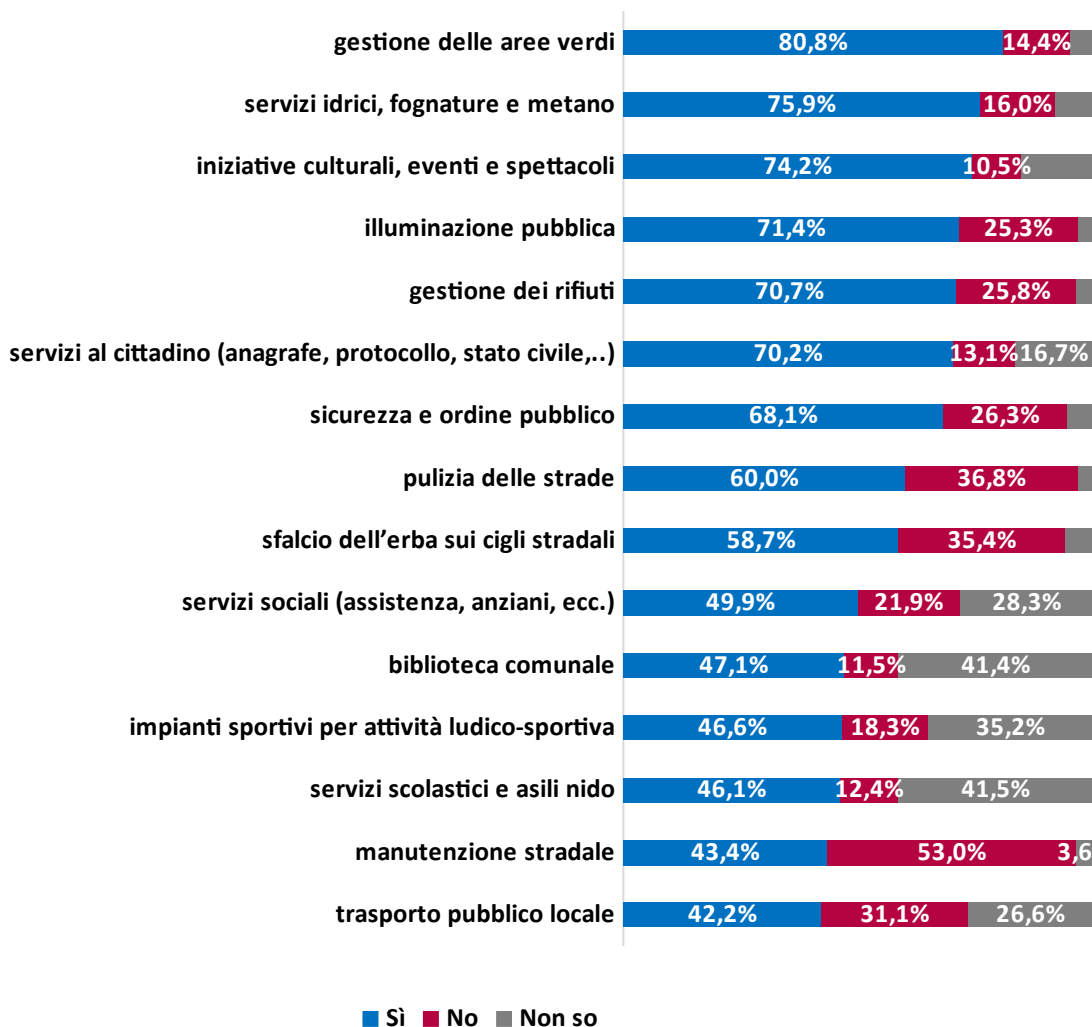


² Valutazioni espresse su una scala da 1 a 10, % di voti almeno pari a 6 e voto medio. Valutazioni al netto dei «non so».



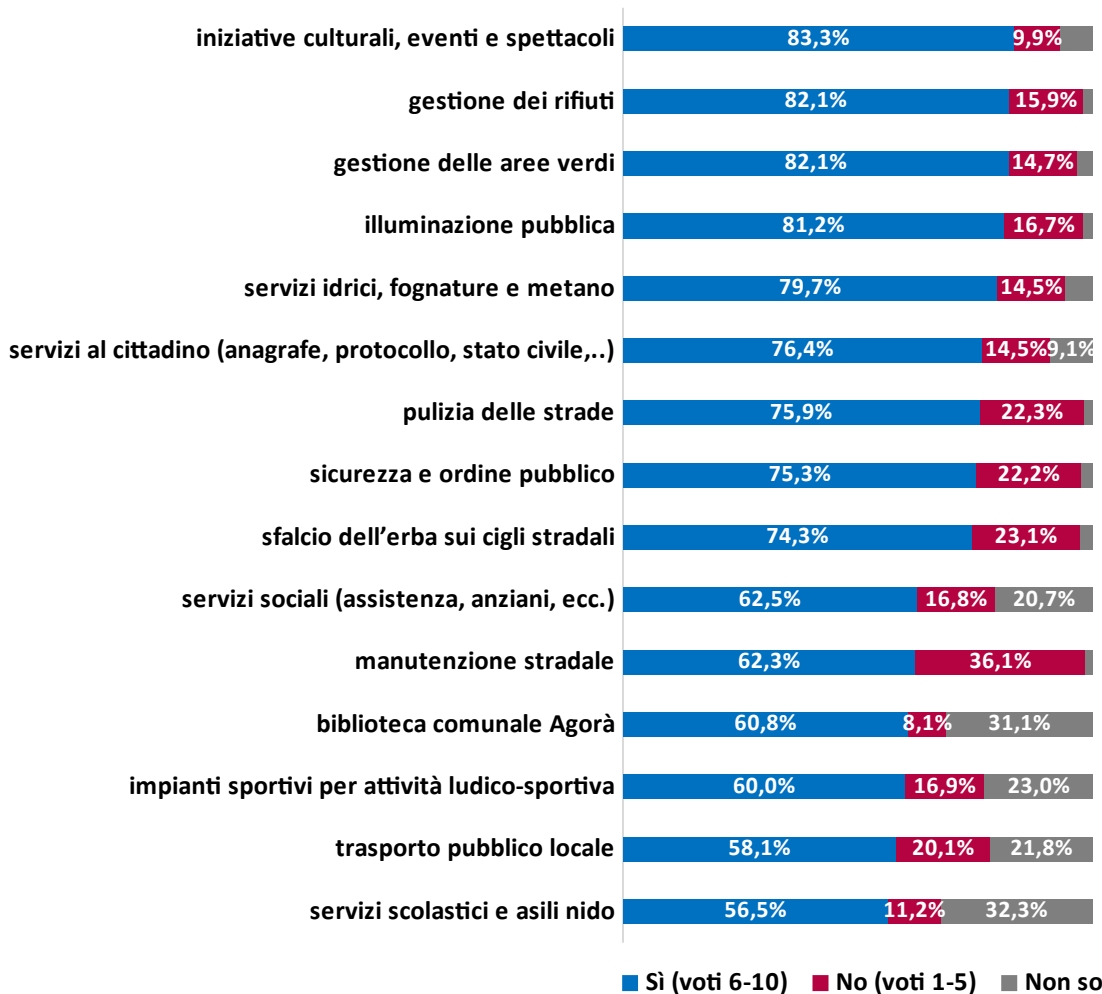
È soddisfatto dei seguenti servizi pubblici nel Comune di Lucca?

Indagine primo semestre 2024





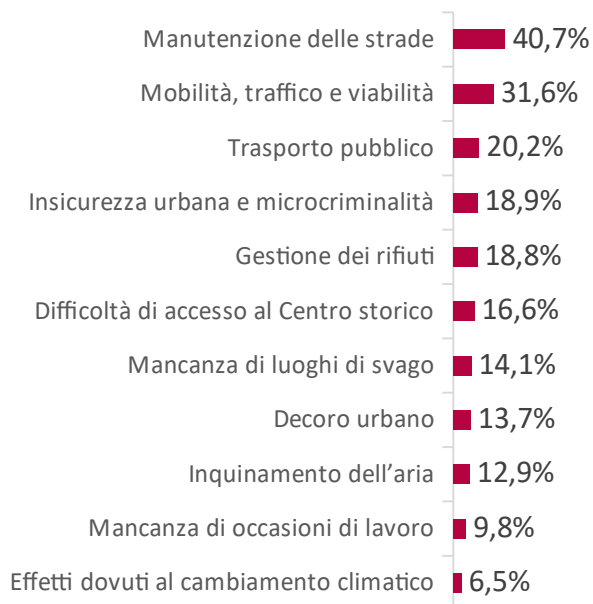
Indagine secondo semestre 2024



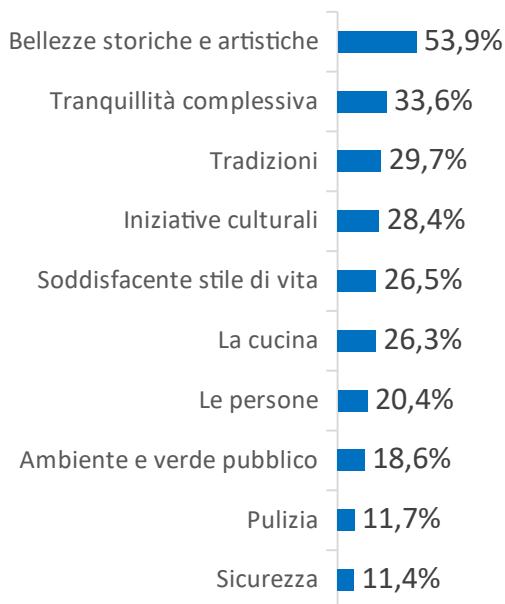


Infine, uno sguardo agli aspetti problematici e positivi del vivere a Lucca, rilevati nel primo semestre 2024:

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



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





SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE DIRETTA



Tra i servizi pubblici erogati direttamente dall'Ente e oggetto di rilevazione della qualità percepita nell'anno 2024 rientrano lo Sportello Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), l'Ufficio Protocollo e i Servizi Demografici.

Lo Sportello URP e l'Ufficio Protocollo svolgono funzioni di informazione, orientamento e supporto ai cittadini nei rapporti con l'Amministrazione comunale, assicurando l'accesso ai servizi, la ricezione della documentazione e la gestione delle comunicazioni indirizzate all'Ente. Il servizio rappresenta inoltre un punto di contatto diretto con l'utenza, finalizzato a favorire trasparenza, semplificazione amministrativa e accessibilità.

I Servizi Demografici comprendono le attività relative ad anagrafe, stato civile, elettorale e leva, garantendo il rilascio di certificazioni, documenti e attestazioni, nonché la gestione degli adempimenti amministrativi connessi alla posizione anagrafica e civile dei cittadini. Tali servizi costituiscono attività essenziali dell'Ente, caratterizzate da un rapporto continuativo e diretto con la cittadinanza.

SPORTELLLO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E UFFICIO PROTOCOLLO

Nel corso dell'anno 2024 l'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati direttamente dall'Ente è stata condotta mediante la somministrazione di questionari anonimi, con l'obiettivo di acquisire elementi utili alla valutazione della qualità percepita e all'individuazione di eventuali ambiti di miglioramento.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Per quanto riguarda lo sportello URP, la rilevazione ha interessato in particolare il servizio di consegna dei tesserini venatori. Nel corso del 2024 agli utenti che si sono rivolti allo sportello è stato distribuito un questionario cartaceo volto a rilevare il grado di soddisfazione rispetto a diversi aspetti del servizio, tra cui la competenza e la disponibilità del personale, l'organizzazione degli accessi e la comodità delle modalità di fruizione. I questionari, compilati in forma anonima e restituiti dagli utenti, hanno consentito di raccogliere dati significativi sulla qualità percepita del servizio.

Sono stati raccolti 707 questionari compilati dagli utenti, di cui 669 con esito complessivamente positivo, pari al 94,63% del totale. Sono stati considerati positivi i questionari recanti una valutazione "ottimo", "buono" o "sufficiente". I risultati sono riportati nella tabella sottostante:



	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
Competenza	627	79	2	0
Cortesìa e disponibilità	645	58	3	0
Utilità dell'accesso con appuntamento telefonico	653	103	26	15
Comodità dell'accesso e delle giornate di apertura al pubblico	522	148	13	23

UFFICIO PROTOCOLLO

Analogamente, per il servizio di front office dell'ufficio protocollo è stata effettuata una specifica indagine di customer satisfaction tramite questionario anonimo somministrato agli utenti che si sono recati allo sportello nel corso dell'anno. La rilevazione è stata finalizzata a valutare il livello di soddisfazione rispetto agli aspetti principali del servizio, quali la cortesia e la professionalità del personale, nonché l'adeguatezza dei tempi di attesa. Anche in questo caso, i questionari restituiti hanno permesso di acquisire un quadro complessivo della percezione dell'utenza in merito alla qualità del servizio erogato.

Sono stati raccolti 422 questionari compilati dagli utenti, di cui 416 con esito complessivamente positivo, pari al 98,58% del totale. Sono state considerate positive le valutazioni espresse nelle categorie "totalmente positivo" e "medio". I risultati sono riportati nella tabella sottostante:

	totalmente positivo	medio	totalmente negativo
cortesìa e disponibilità	420	1	0
competenza e professionalità	418	1	0
tempi di attesa	381	27	3

SERVIZI DEMOGRAFICI

Tra l'8 novembre e il 15 dicembre 2024 è stato somministrato agli utenti un breve questionario relativo al livello di soddisfazione dei servizi di front office di Anagrafe, Stato civile ed Elettorale.



Il questionario è stato predisposto con l'obiettivo di renderlo accessibile alla maggior parte degli utenti, in considerazione della loro ampia eterogeneità. Si è preferito adottare una forma estremamente sintetica, al fine di ridurre il fastidio statistico e la conseguente rinuncia alla compilazione. La somministrazione è avvenuta rendendo disponibile il questionario nei pressi degli sportelli e chiedendo al personale addetto alla reception di invitare gli utenti in uscita a esprimersi sul livello di soddisfazione. A conclusione della rilevazione sono stati raccolti 297 questionari compilati e i risultati di sintesi sono di seguito riportati.



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
61,84%	28,98%	6,36%	1,77%	1,06%	90,81%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
64,75%	28,42%	5,04%	1,08%	0,72%	93,17%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
77,13%	18,77%	3,41%	0,34%	0,34%	95,90%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
72,46%	23,91%	2,17%	0,72%	0,72%	96,38%

A titolo di confronto nel seguito sono riportati i risultati dell'analoga indagine effettuata a fine 2023:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	<i>Ottimo+Buono</i>
Sistema di appuntamenti	59,81%	22,43%	7,79%	3,12%	6,85%	82,24 %
Tempo di attesa	60,26%	24,68%	6,09%	5,45%	3,52%	84,94%
Accoglienza	85,41%	12,77%	1,22%	0,30%	0,30%	98,18%
Servizio	81,42%	14,55%	1,55%	1,24%	1,24%	95,97%
Complessiva	74,23%	19,94%	4,30%	1,53%	0,00%	94,17%



SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE ESTERNALIZZATA



Tra i servizi pubblici affidati a soggetti esterni o gestiti per il tramite di società partecipate rientrano i Servizi educativi per la prima infanzia, lo Sportello Informagiovani, i servizi pubblici locali gestiti dalle società partecipate dell'Ente, nonché alcuni servizi sociali erogati in convenzione con enti del Terzo settore o affidati a operatori economici mediante procedure ad evidenza pubblica.

I servizi educativi per la prima infanzia, gestiti tramite cooperative sociali, comprendono attività educative e di cura rivolte ai bambini nella fascia 0-3 anni, con l'obiettivo di garantire percorsi di crescita, inclusione e supporto alle famiglie, assicurando al contempo adeguati standard qualitativi nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.

Lo Sportello Informagiovani e Informadonna, anch'esso affidato a cooperativa sociale, svolge attività di informazione, orientamento e accompagnamento rivolte rispettivamente ai giovani, con particolare riferimento ai temi della formazione, del lavoro, delle opportunità sociali e dei servizi presenti sul territorio.

Per quanto riguarda i servizi pubblici locali gestiti dalle società partecipate, la rilevazione ha interessato il servizio di gestione dei rifiuti urbani svolto da Sistema Ambiente S.p.A., caratterizzato da un'elevata rilevanza per la collettività e da un rapporto continuativo con l'utenza, nonché i servizi cimiteriali e di gestione delle luci votive affidati a Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l.

Rientrano inoltre nell'ambito dei servizi esternalizzati alcuni servizi sociali erogati in convenzione con enti del Terzo settore o affidati a operatori economici mediante procedure di gara, finalizzati a garantire interventi di assistenza, inclusione sociale e sostegno alle fasce più fragili della popolazione.

Anche per tali servizi le attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sono state effettuate mediante somministrazione di questionari di customer satisfaction, con modalità differenziate in relazione alla tipologia del servizio, al bacino di utenza interessato e alle specifiche caratteristiche organizzative dei soggetti gestori, al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della qualità percepita e all'individuazione di possibili azioni di miglioramento.

SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.S. 2023-2024

L'indagine condotta 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. La soddisfazione dei genitori rappresenta un sistema di ascolto volto a facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri, al fine di valorizzare il significato del progetto educativo e promuovere una partecipazione attiva delle famiglie.



È opportuno sottolineare come l'azione stessa di rilevazione costituisca un riconoscimento delle famiglie quali partner nella costruzione dei processi di qualità del servizio educativo, favorendo una riflessione condivisa sugli aspetti fondamentali dell'offerta formativa.

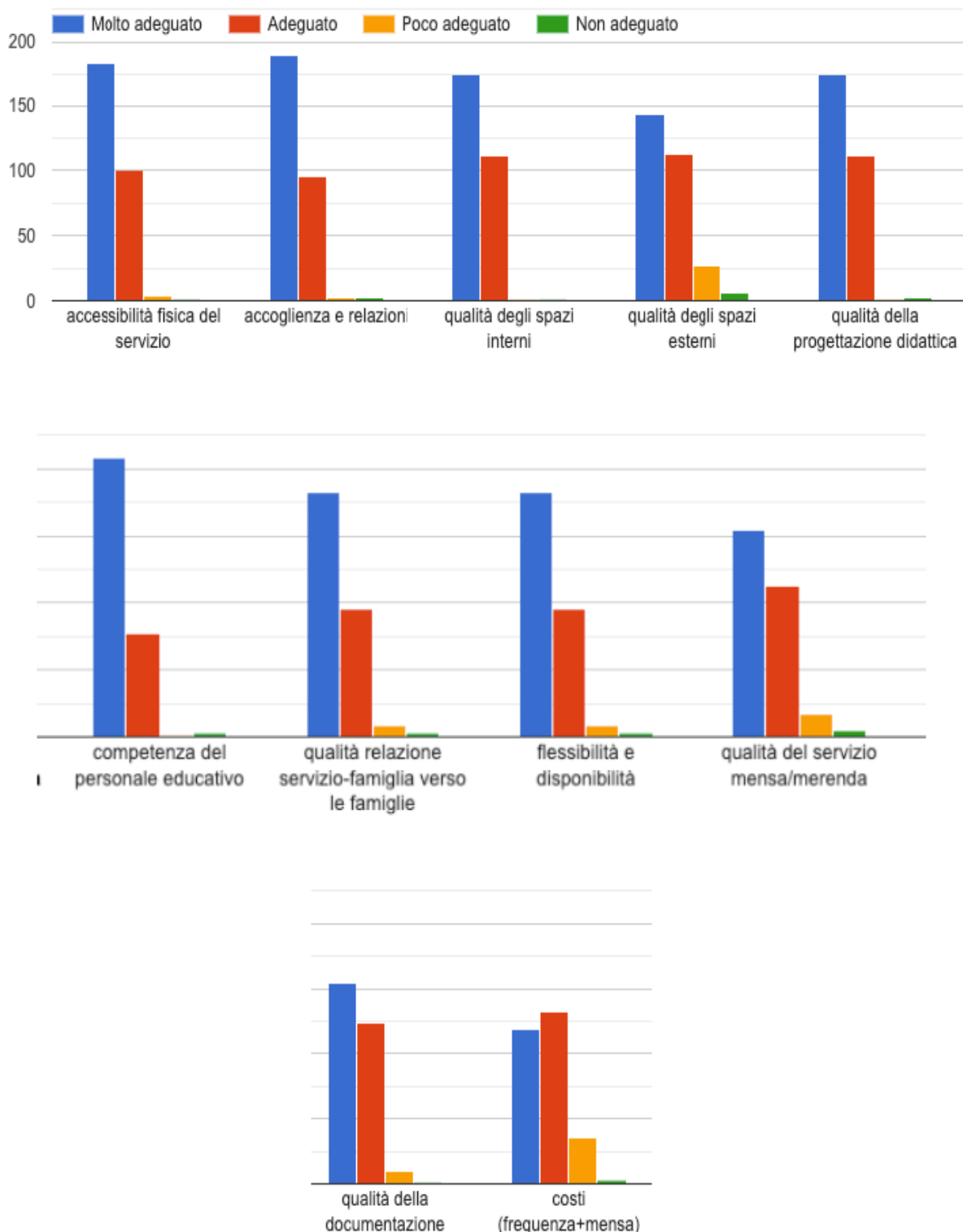
Il questionario è stato somministrato a 418 famiglie ed è stato reso disponibile in modalità online tramite Google Moduli, a cura di Coordinate S.C.S. Onlus, in collaborazione con il coordinamento pedagogico comunale. La rilevazione è stata aperta a partire dal mese di maggio, con termine nel mese di luglio. Si precisa che l'attività di rilevazione è stata realizzata nell'ambito di un servizio a gestione diretta dell'Ente, con il supporto operativo di un soggetto esterno per gli aspetti tecnici legati alla somministrazione del questionario.

Dal questionario online sono pervenute 289 risposte, pari al 69% delle famiglie coinvolte.

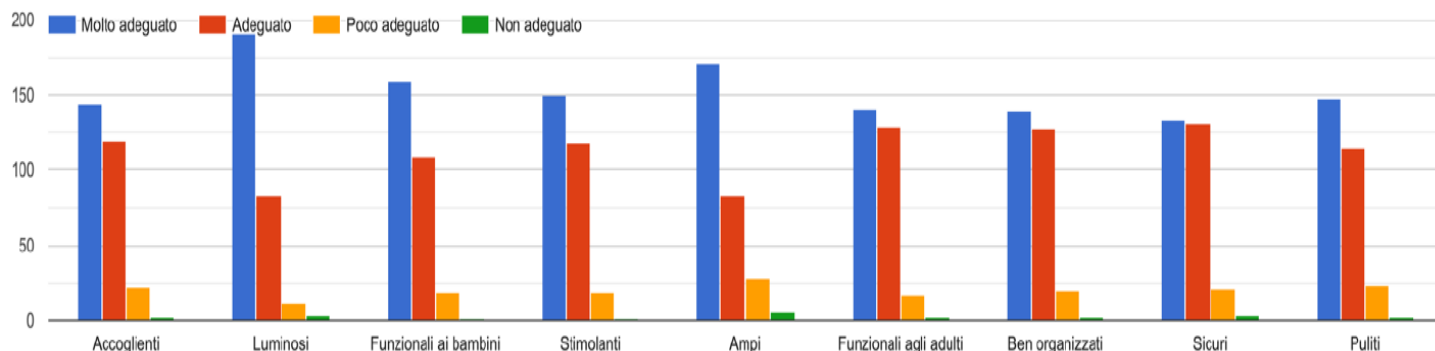
Le domande somministrate hanno riguardato diversi items articolati su più contenuti, descrittivi degli aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento, tra cui:

- le motivazioni alla base della scelta dei servizi educativi per la prima infanzia;
- gli spazi del servizio educativo;
- la qualità delle informazioni trasmesse dall'ufficio Servizi Educativi;
- il personale e le caratteristiche organizzative, relazionali e pedagogiche;
- eventuali suggerimenti e indicazioni da parte delle famiglie.

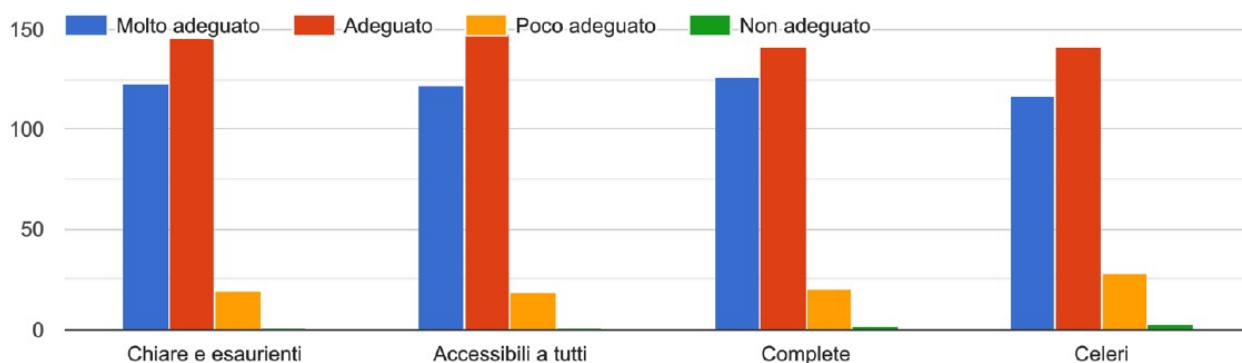
Di seguito sono riportati i giudizi riepilogativi sul gradimento dei principali aspetti del servizio. In generale, il grado di soddisfazione espresso dagli utenti risulta elevato.



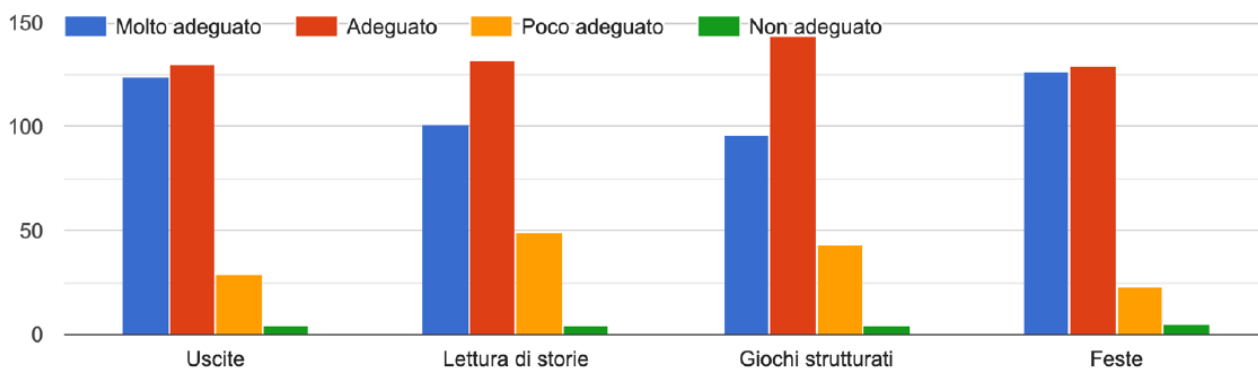
Con riferimento agli spazi del servizio educativo, sono stati sottoposti all'attenzione delle famiglie n. 9 indicatori di qualità quali: l'accoglienza, la luminosità, la funzionalità rispetto ai bambini e rispetto agli adulti, l'ampiezza e l'organizzazione, la sicurezza e la pulizia e il livello di stimolazione che offrono.



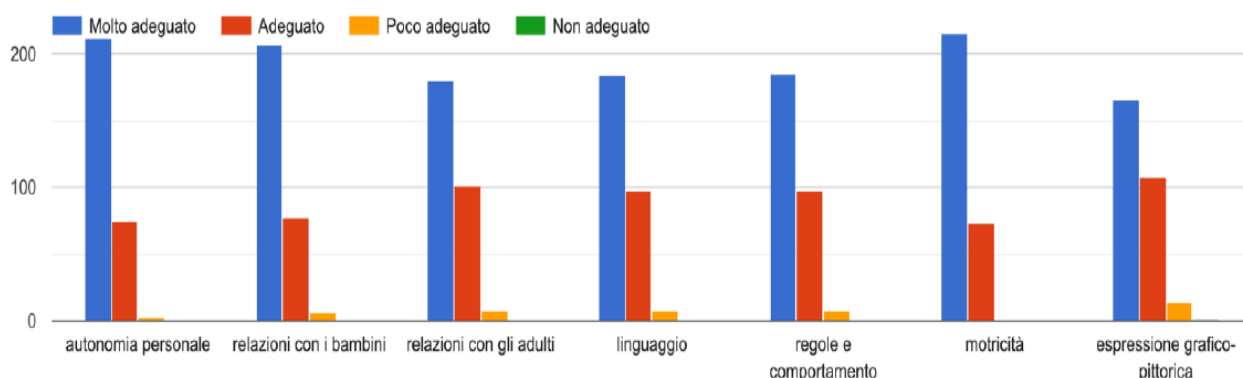
In merito alla qualità delle informazioni ricevute, i genitori si ritengono abbastanza soddisfatti rispetto a: chiarezza ed esaustività, accessibilità, completezza, celerità.



Abbastanza soddisfacenti risultano anche i dati sul coinvolgimento delle famiglie nelle diverse attività proposte.



Nel grafico successivo è rappresentato il gradimento rispetto alle competenze che il servizio educativo ha contribuito a sviluppare nei bambini.



SPORTELLLO INFORMAGIOVANI E INFORMADONNA

Dal 2 maggio 2017 lo Sportello Informagiovani del Comune di Lucca è gestito dalla Zefiro Società Cooperativa Sociale e a seguito di gara di appalto con Determinazione n. 1640 del 24/07/2023 è stata confermata la gestione per il triennio 2023 - 31 luglio 2026.

Nel periodo considerato, gennaio-dicembre 2024, i servizi Informagiovani e Informadonna si sono svolti in presenza, ad accesso libero, prevedendo il servizio su appuntamento per le attività di secondo livello: stesura del curriculum vitae, colloqui orientativi, consulenza per l'avvio di impresa, ecc.

Il rilevamento delle caratteristiche dell'utenza del servizio Informagiovani è stato compiuto tramite la somministrazione, a tutti gli utenti che si rivolgono allo sportello, di schede anagrafiche (scheda di ingresso). La somministrazione delle schede anagrafiche non coinvolge, quindi, gli utenti che si rivolgono al servizio telefonicamente o tramite e-mail. La scheda anagrafica del servizio è suddivisa in una prima parte, contenente i dati anagrafici e la condizione lavorativa, e in una seconda parte, nella quale viene richiesto all'utente di indicare come ha conosciuto il servizio e con quale frequenza vi si rivolge. Per la rilevazione dell'affluenza e della tipologia di informazioni ricercate dagli utenti viene utilizzata la "Scheda rilevazioni utenti", compilata quotidianamente dagli operatori e dalle operatrici.

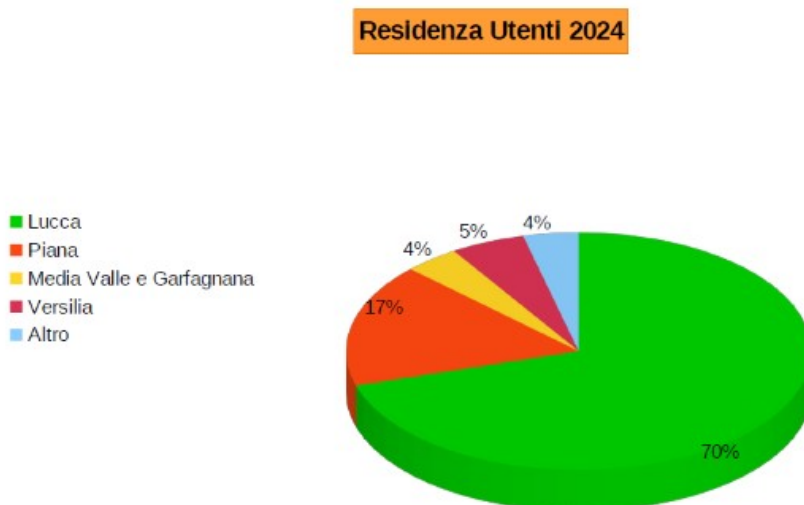
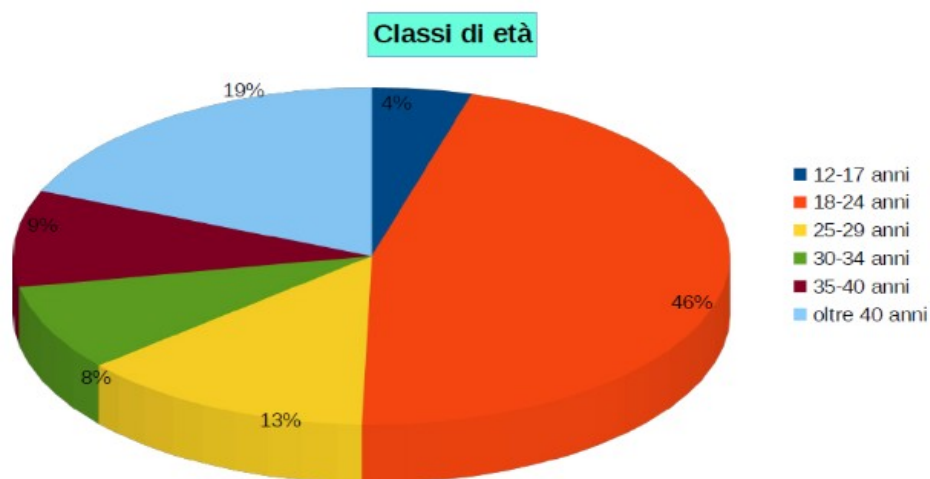
Il modello prevede:

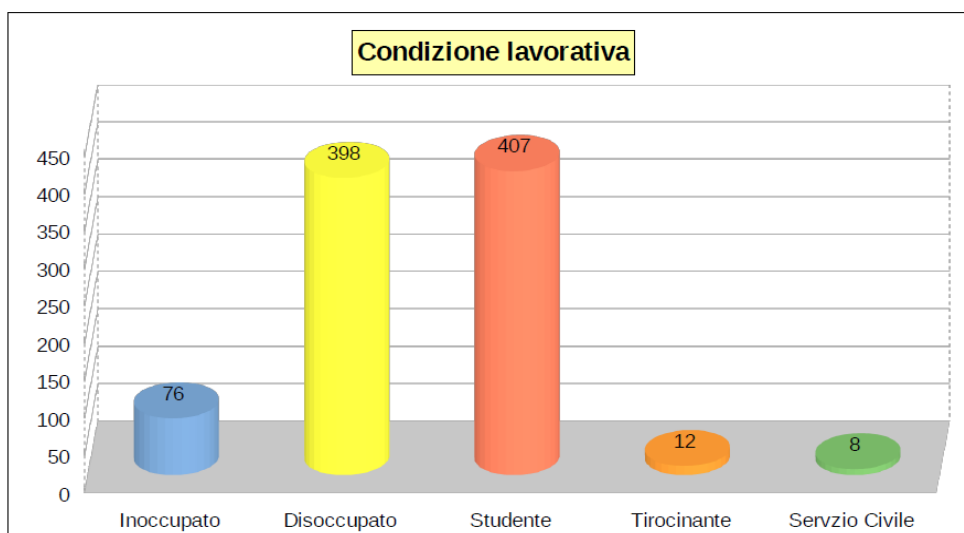
- ✓ la registrazione dei contatti diretti, telefonici e via mail
- ✓ la divisione degli stessi contatti in utenti in target (fino 35 anni) e non in target
- ✓ il tipo di informazione ricercata

La terza parte dei rilevamenti viene fornita dall'URP, con i dati elaborati da Google Analytics relativi al numero di visitatori del sito, alle pagine maggiormente visitate e ai tempi di permanenza sul portale.

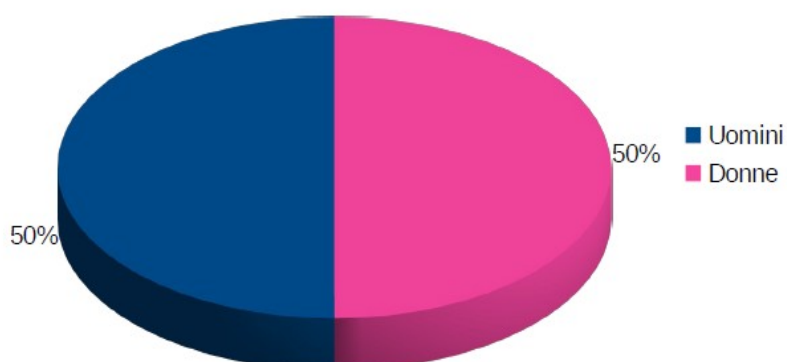


Il sito web Luccagiovane rappresenta, insieme alla relazione con il pubblico degli operatori, uno dei principali punti di forza del servizio, in quanto raccoglie virtualmente le opportunità per i giovani sul territorio locale ed europeo, alle quali viene data visibilità grazie al costante lavoro di ricerca. Gli articoli pubblicati, grazie alla chiarezza del linguaggio utilizzato, all'aggiornamento costante e all'oggettività delle fonti consultate, costituiscono un elemento fondamentale di diffusione delle informazioni e uno strumento essenziale per l'autonomia dell'utente nel proprio percorso. La significativa visibilità del sito è anche esito della strategia comunicativa adottata: ogni paragrafo della newsletter e quasi tutti i post sui social rinviano ad articoli pubblicati sul sito. Tale impostazione risponde alle caratteristiche degli utenti target, giovani tra i 13 e i 35 anni, appartenenti a una generazione costantemente connessa.



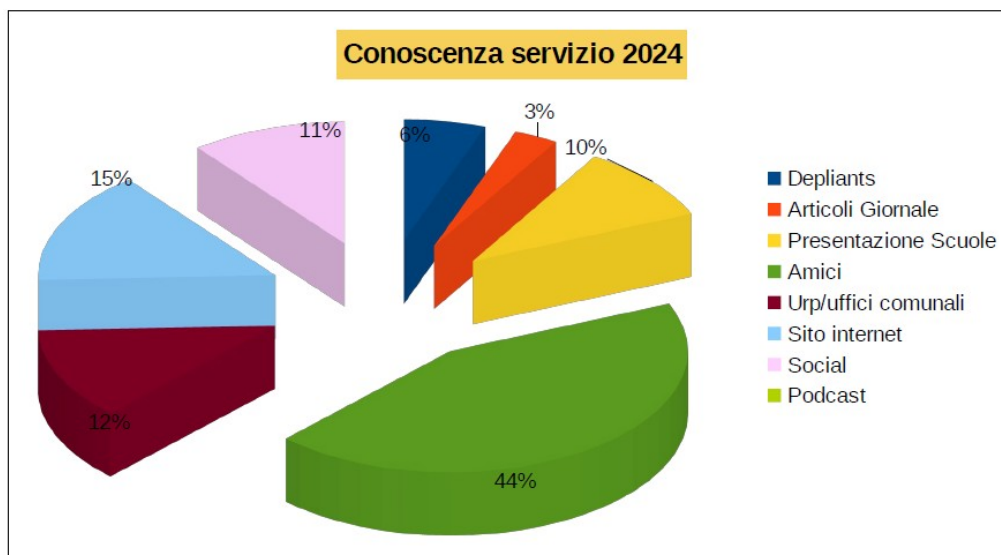


Rilevazione di genere 2024



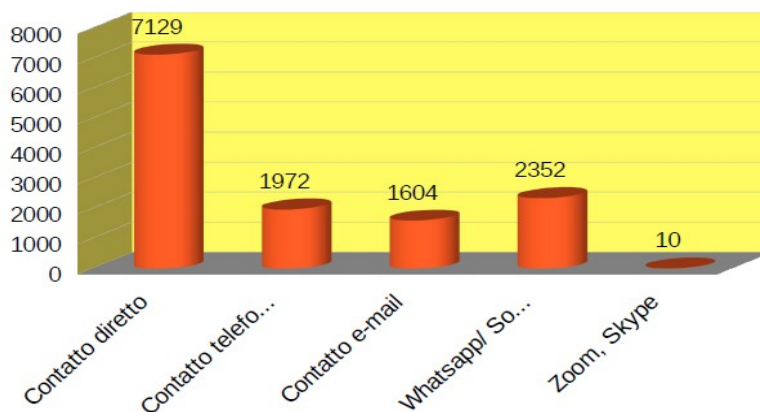


Modalità di conoscenza del servizio

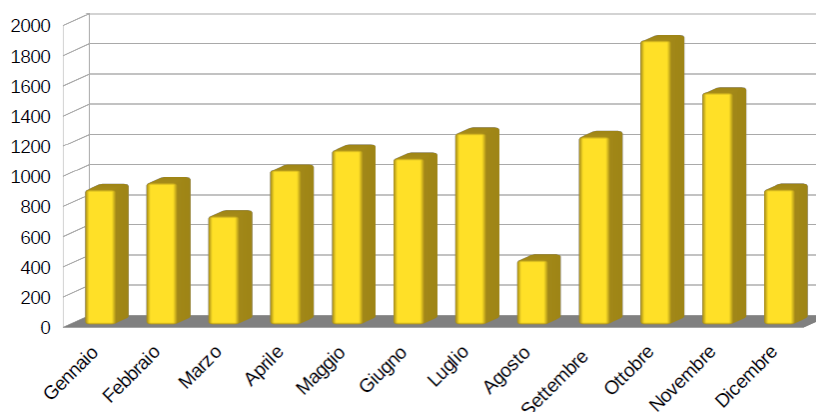


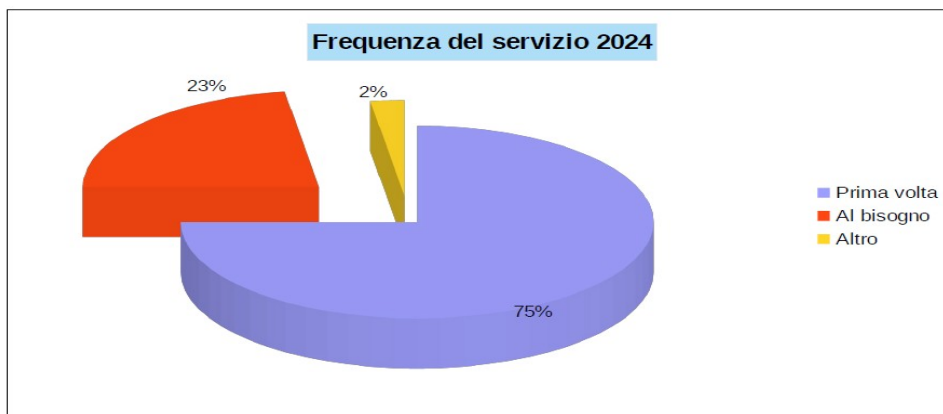
Modalità di contatto con il servizio e frequenza

TIPOLOGIA DI CONTATTO 2024

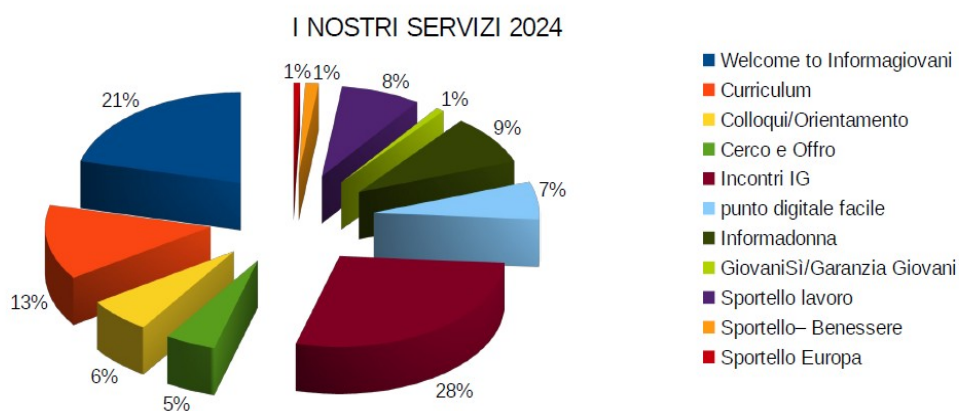


ANDAMENTO DEI CONTATTI COMPLESSIVI





Rilevazioni richieste utenti per macro aree di interesse e servizi IG





IL 2023-24 IN NUMERI

Presenze al servizio



2023

5977
Contatti diretti



1765
Telefonate



1526
Mail



13
colloqui online



454 ore
Consulenza individuale

2024

7129
Contatti diretti

1972
Telefonate

1604
Mail

10
colloqui online

648 ore
Consulenza individuale

Pubblicazioni e incontri



2023

1928 articoli
Luccagiovane.it



Facebook post
532 Informagiovani
399 Informadonna



Telegram post
603



24 newsletter
13 speciali



31 incontri
pubblici
10 incontri
con le scuole

Instagram
52 post

2024

2018 articoli
sul portale
Luccagiovane.it,
inoltre si è
provveduto a
integrare il sito
nuovo con 1200
articoli e la
riattribuzione
degli autori di
5000 articoli.

Facebook post
617 Informagiovani
960 Informadonna

Instagram
169 post

Telegram post
841

24 newsletter
10 speciali

35 incontri
pubblici
4 incontri
con le scuole



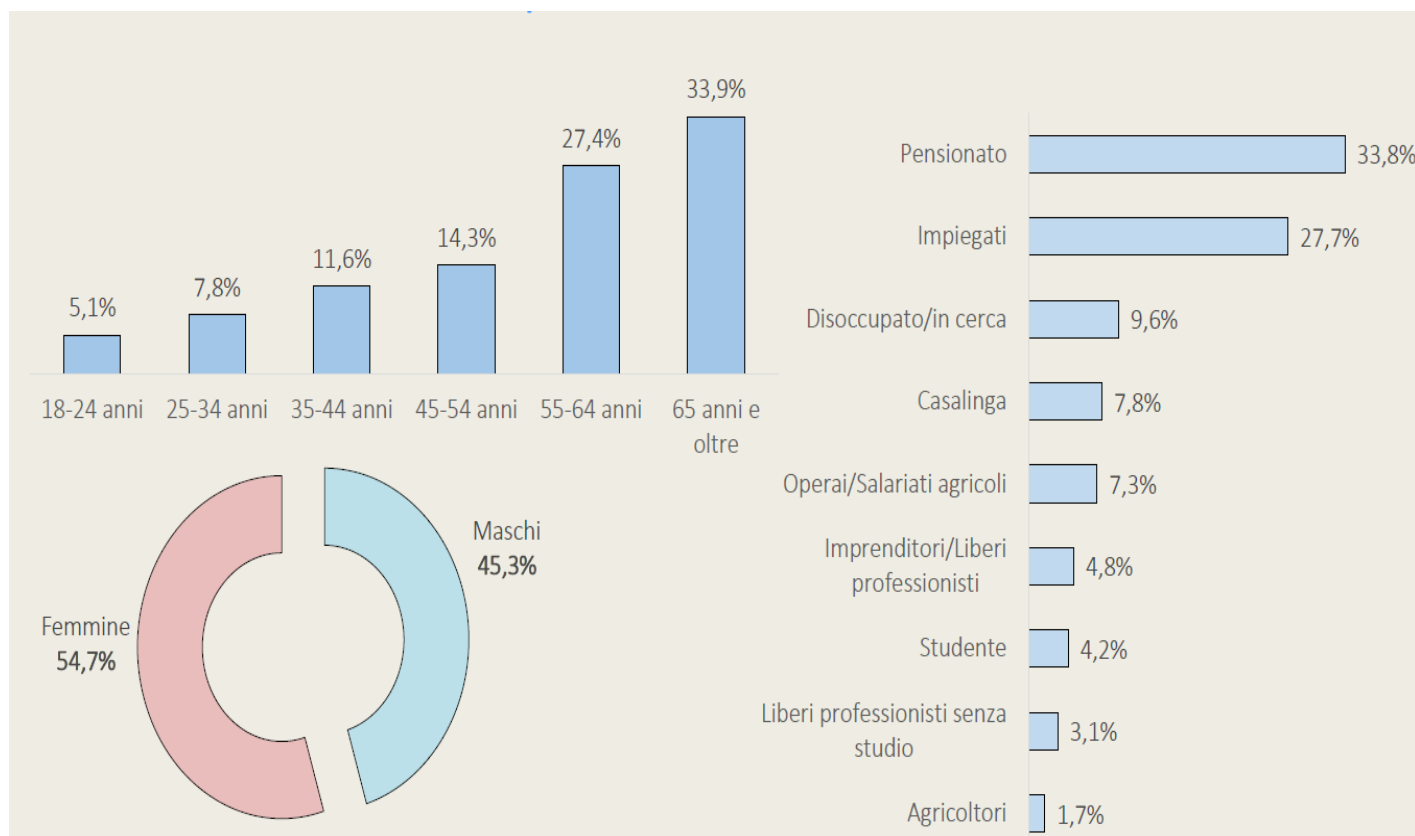
GESTIONE DEI RIFIUTI

La società partecipata Sistema Ambiente S.p.A. ha svolto, anche per l'anno 2024 l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi di igiene urbana e pulizia, rivolta ai cittadini/utenti maggiorenni che hanno usufruito dei servizi (dato campionario 708 con metodologia CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) nella città di Lucca).

L'indagine ha avuto i seguenti obiettivi principali:

- ✓ Valutare la percezione degli utenti rispetto ai diversi aspetti della gestione dei rifiuti e della pulizia urbana.
- ✓ Analizzare il livello di soddisfazione su specifici servizi, come raccolta rifiuti, spazzamento stradale, call center e servizi digitali.
- ✓ Identificare le principali criticità e aree di miglioramento, al fine di ottimizzare l'efficienza e la qualità del servizio.
- ✓ Raccogliere feedback sulle modalità di comunicazione e interazione con gli utenti, inclusi sportelli fisici, canali digitali e social media.

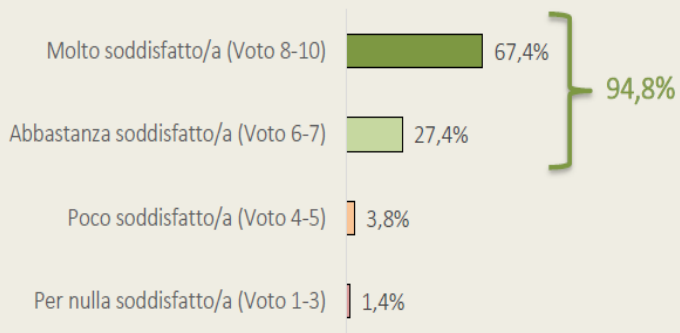
Il campione



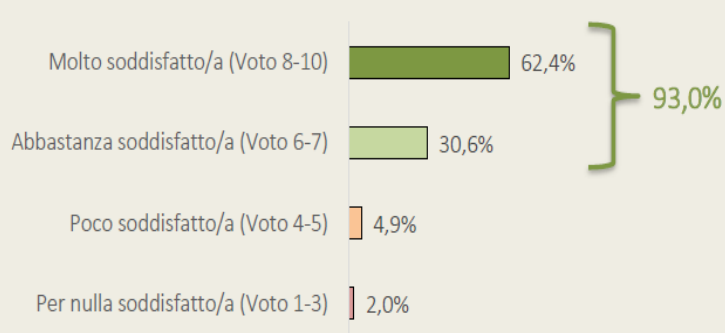
Raccolta

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

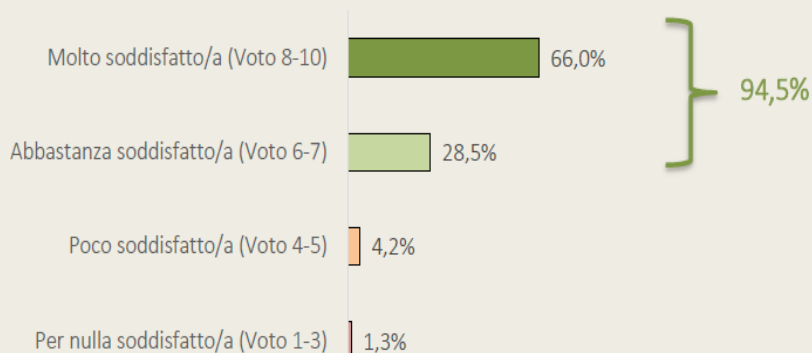
Frequenza di raccolta



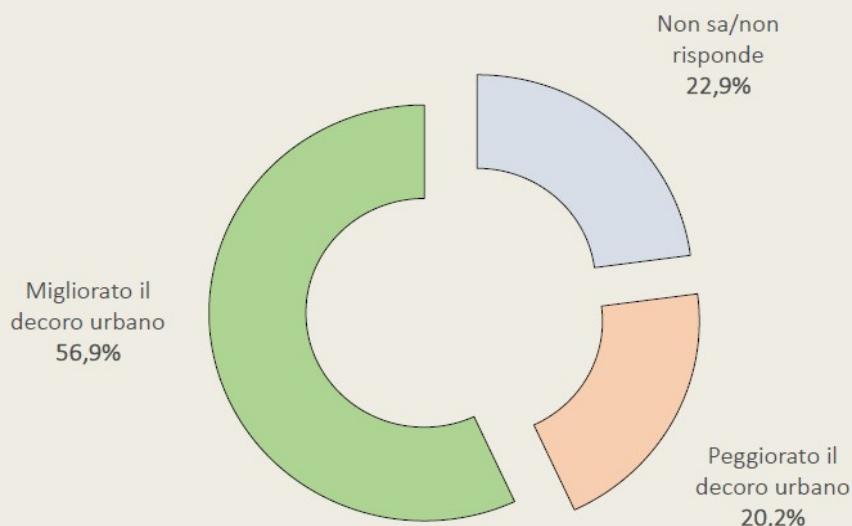
Adeguatezza kit bidonici e/o sacchetti



Soddisfazione complessiva

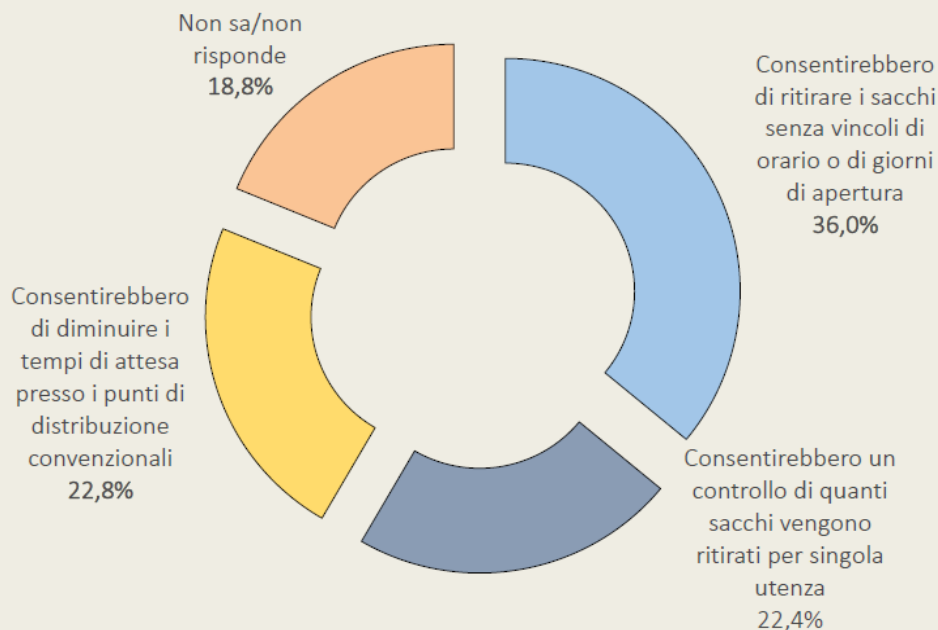


Secondo Lei, l'eliminazione dalle strade dei contenitori gialli per la raccolta degli indumenti usati ha:

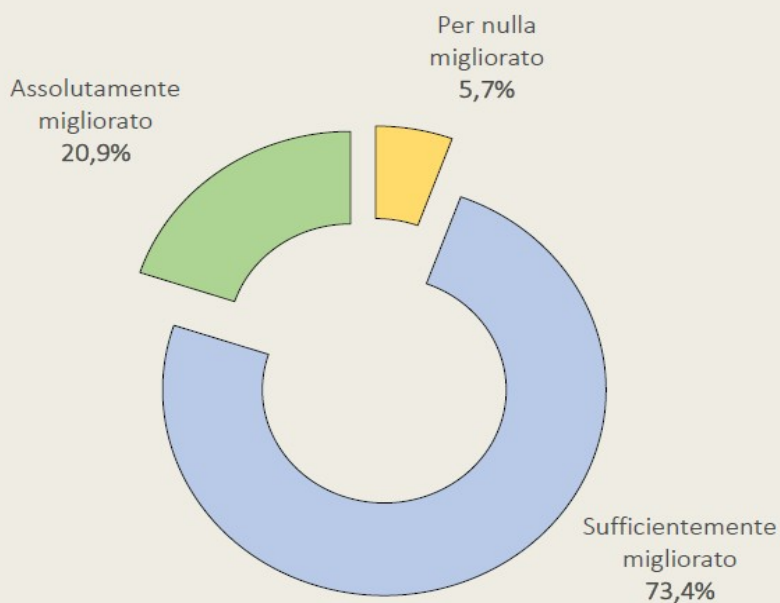




Secondo lei l'introduzione di distributori automatici in luoghi accessibili alla cittadinanza, per la distribuzione gratuita dei sacchi gialli per il conferimento del MML sarebbero preferibili al ritiro presso i CCR perché:

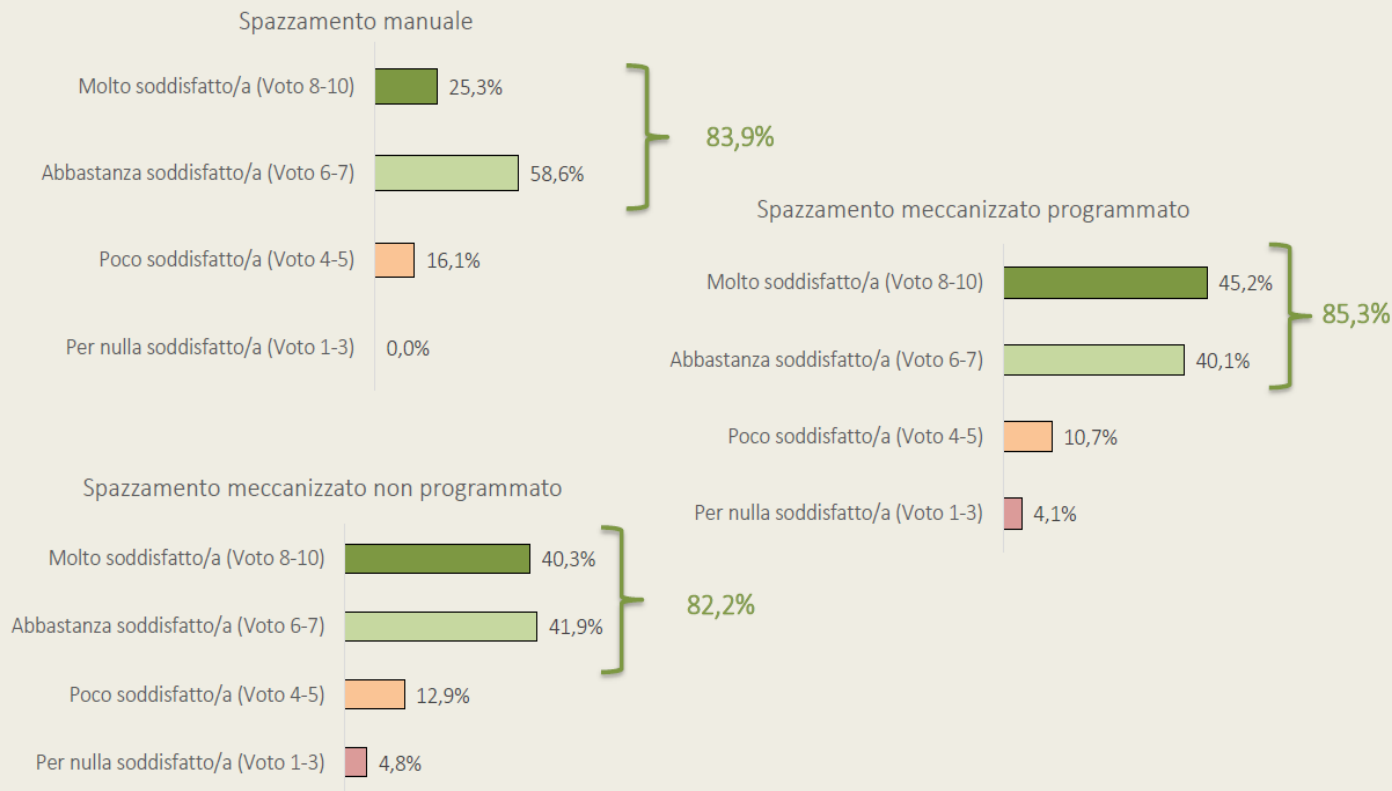


Secondo Lei, con l'introduzione dei Garby nel centro storico è migliorato il decoro complessivo?



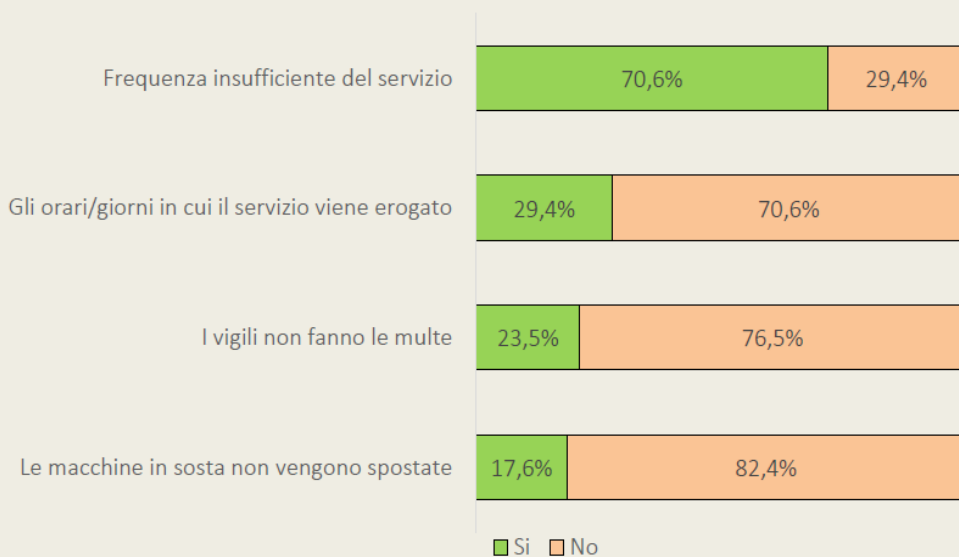
Spazzamento

Con riferimento allo spazzamento delle strade del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?



Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione?

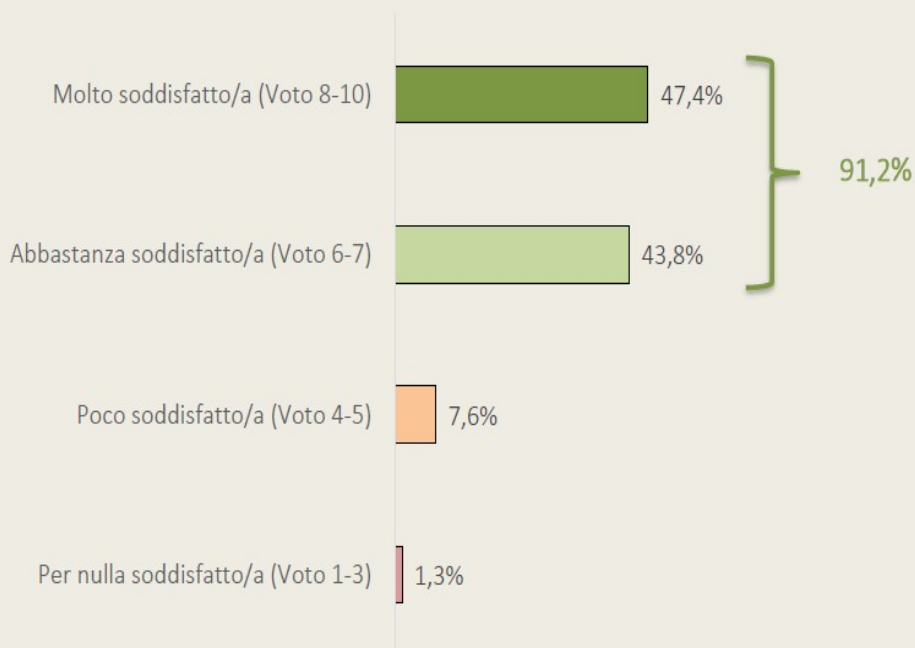
La domanda è posta solo a coloro i quali, rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato programmato, hanno indicato un valore tra 1 e 6.



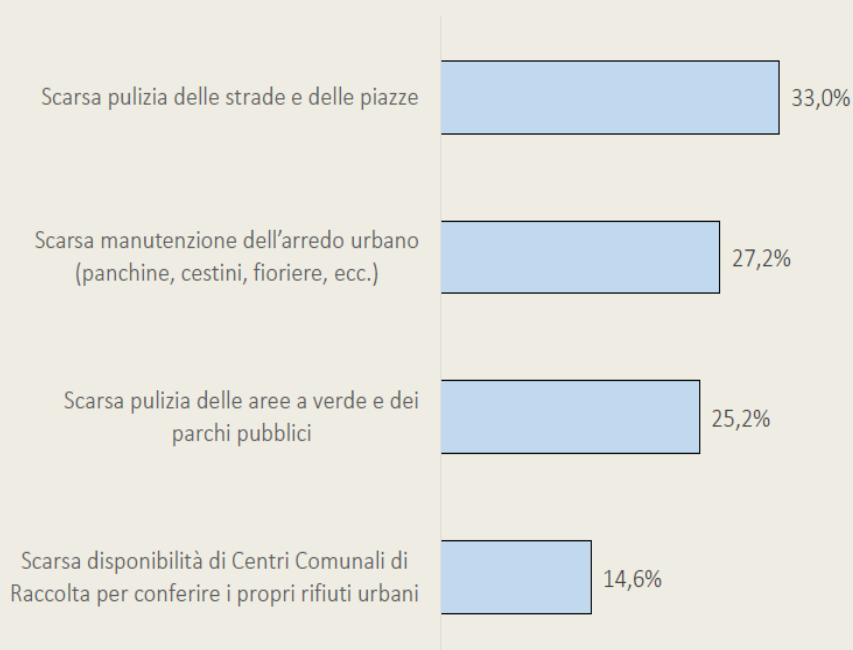


Decoro urbano

Come considera il livello di decoro urbano della sua città?



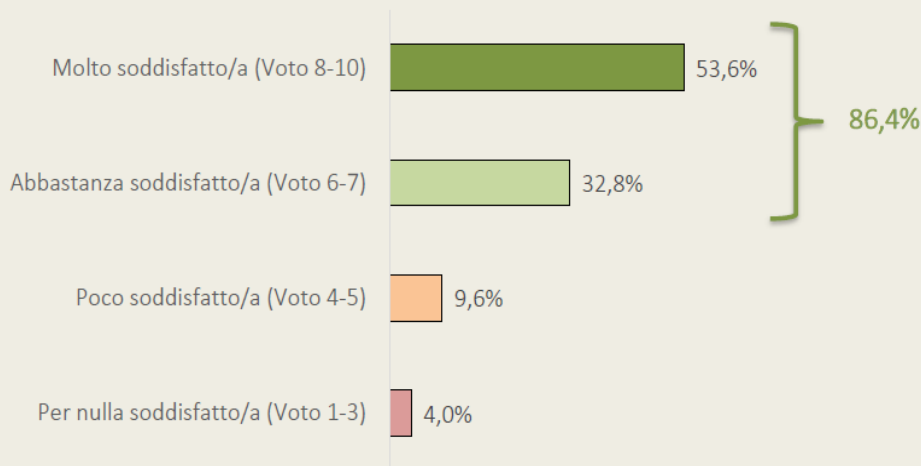
Il decoro urbano è insufficiente o appena sufficiente a causa di...:



Call Center/WhatsApp

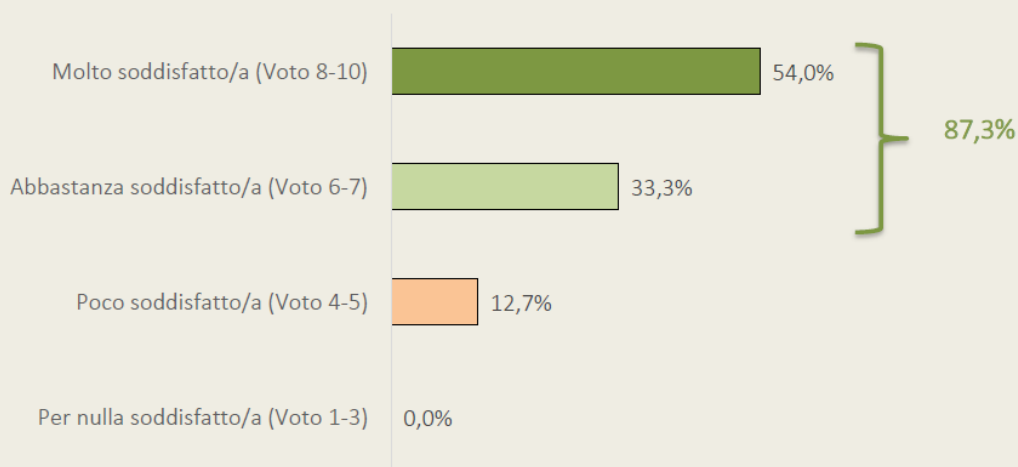
Quanto è soddisfatto delle risposte rilasciate dall'operatore in termine di chiarezza e completezza delle informazioni?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente.



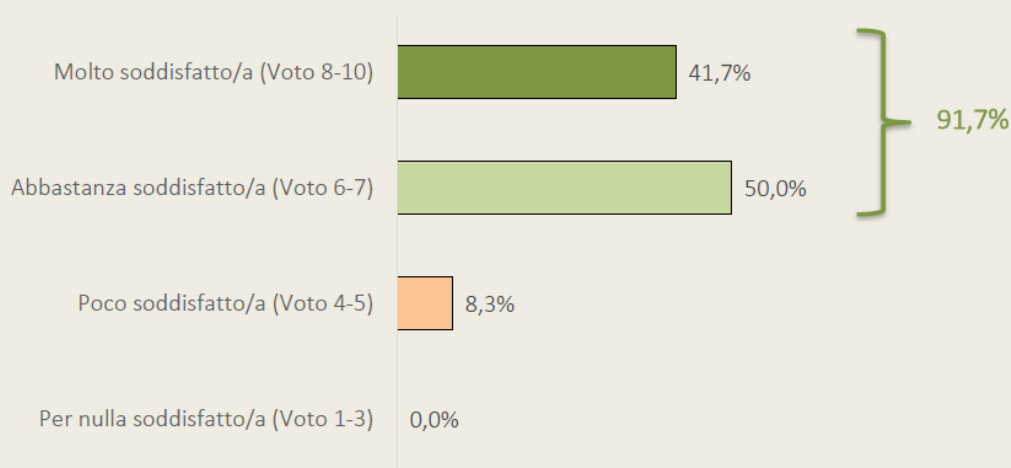
Quanto è soddisfatto del servizio ritiro rifiuti ingombranti fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di ritiro rispetto alla prenotazione?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.



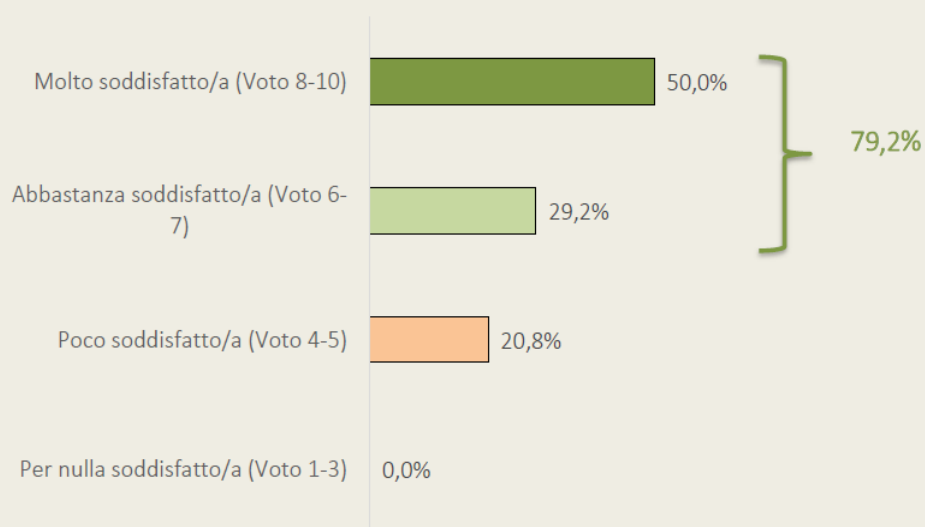
Quanto è soddisfatto del servizio di segnalazione sui mancati ritiri fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di recupero?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.



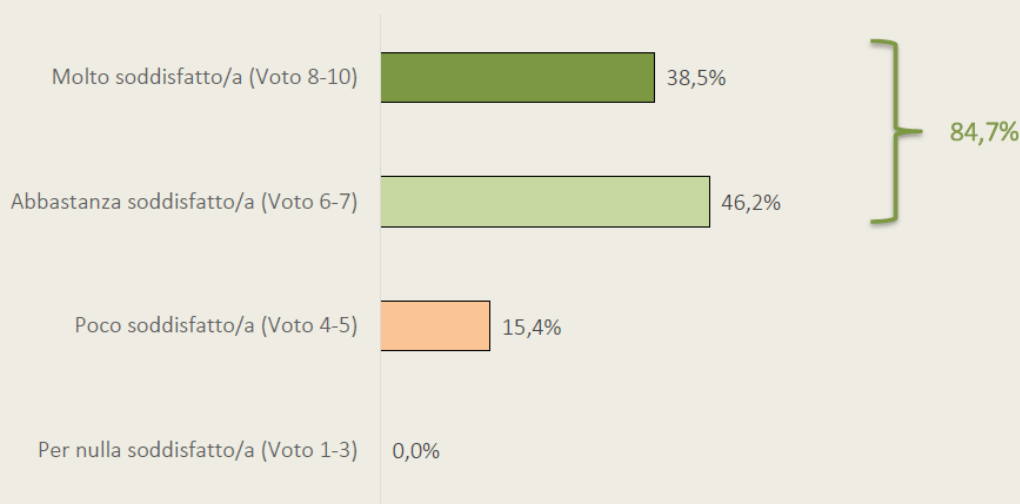
Quanto è soddisfatto delle risposte rilasciate dall'operatore in termine di chiarezza e completezza delle informazioni?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per richiesta di informazioni.

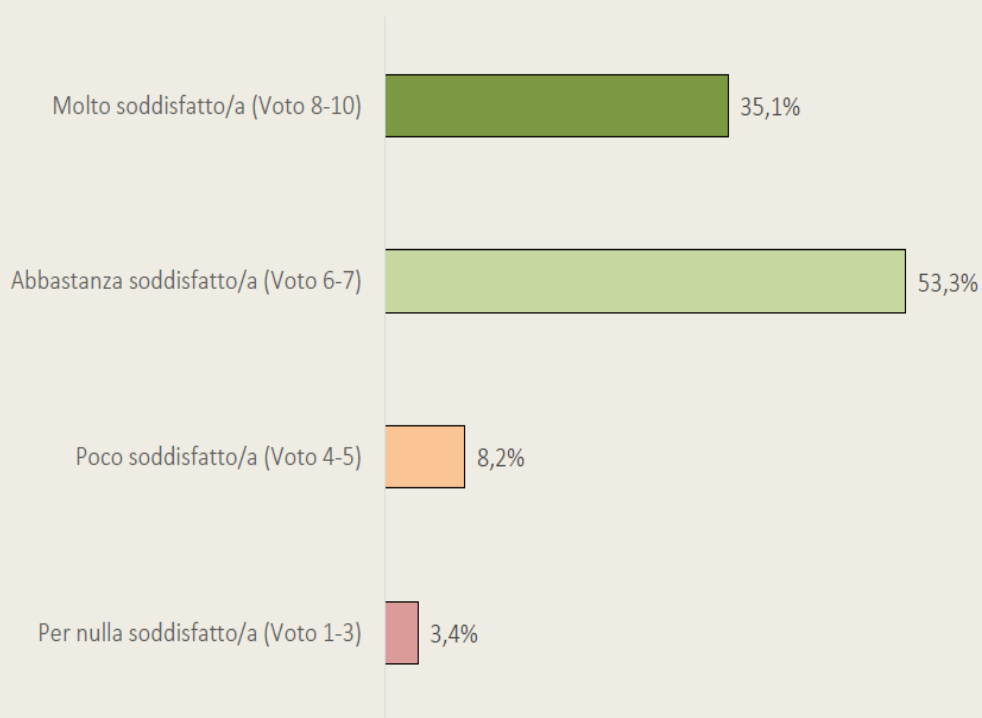


Quanto è soddisfatto del servizio di segnalazione sui mancati ritiri fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di recupero?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per fare una segnalazione.



Quanto è soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda, in termine di aggiornamenti su modifiche nel porta a porta, chiusura uffici, centri di raccolta etc?

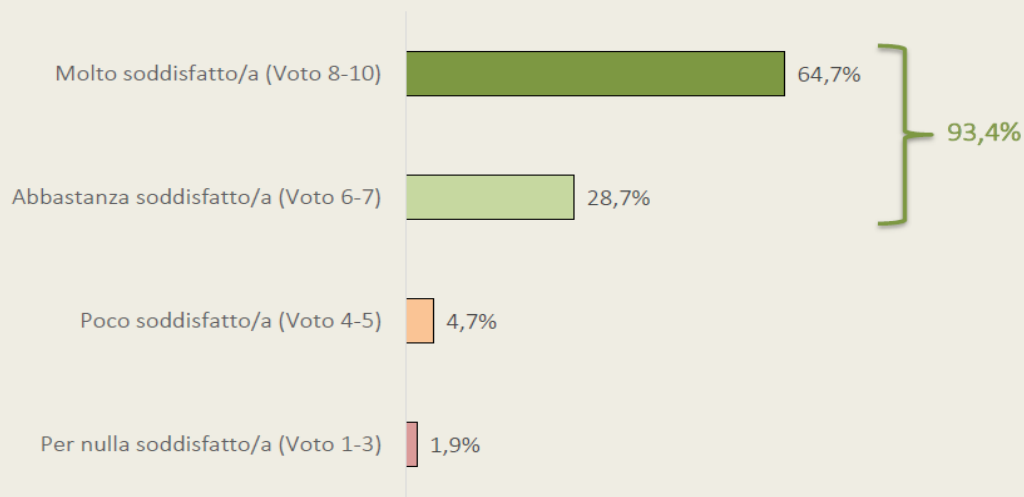




Centri di Raccolta

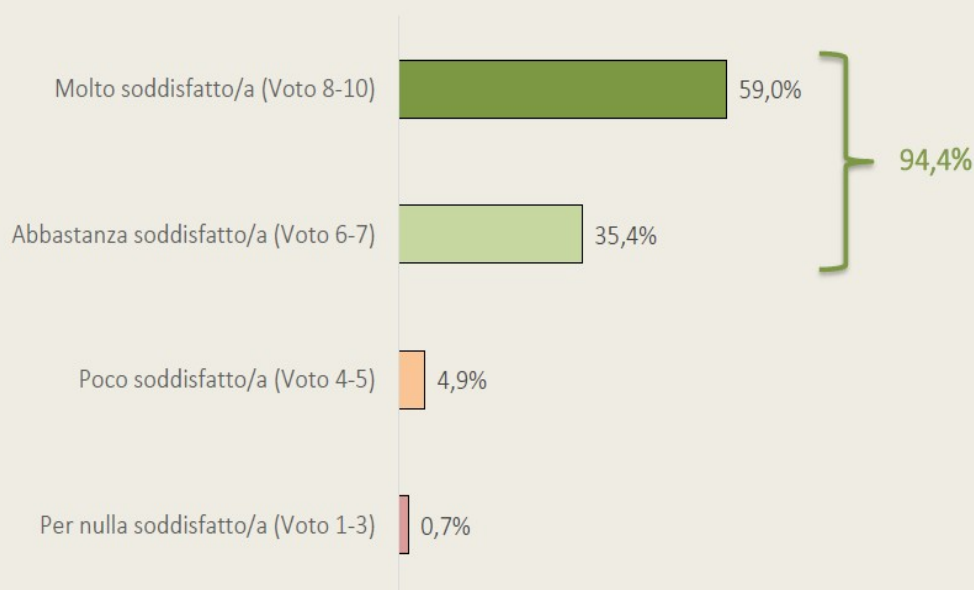
Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti al “centro di raccolta”?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno utilizzato i centri raccolta.



Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali usufruiscono dei servizi erogati da Sistema Ambiente.

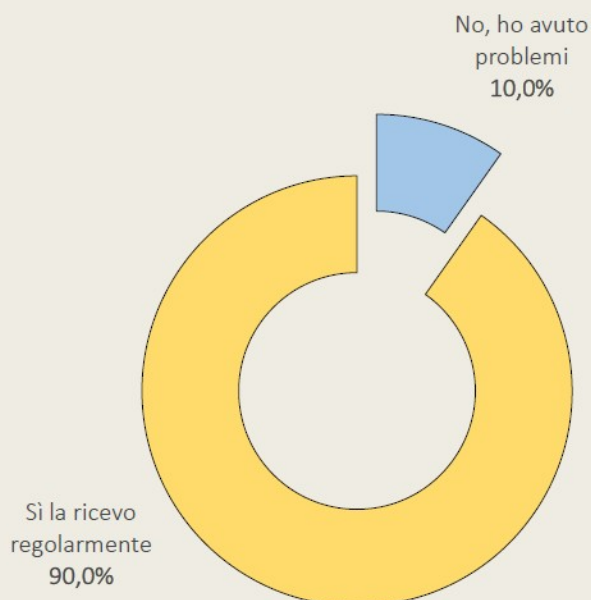




Tariffa Rifiuti

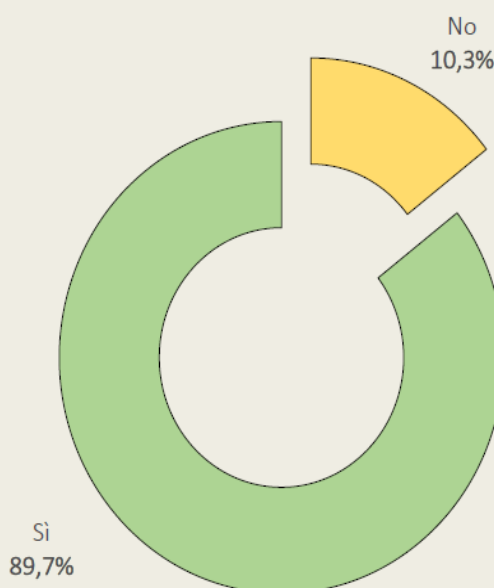
Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali ricevono la fattura per posta.



Le informazioni ricevute sono state sufficienti e/o la pratica è stata svolta?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno risposto in maniera affermativa alla domanda precedente.





SERVIZIO IDRICO

Per il servizio idrico integrato affidato a GEAL S.p.A., il monitoraggio della qualità percepita viene effettuato attraverso la valutazione biennale sulla soddisfazione degli utenti promossa dall'Autorità Idrica Toscana (AIT). Si precisa che, a seguito della rilevazione condotta nel 2023, l'indagine non è stata eseguita nell'anno 2024. Il monitoraggio è stato invece effettuato nel corso del 2025, ponendo a confronto comparativo i dati relativi a entrambe le annualità del 2024 e del 2025.

Per quanto riguarda la metodologia d'indagine, questa viene condotta attraverso rilevazioni telefoniche e telematiche rivolte a un campione di alcune migliaia di famiglie toscane, consentendo di misurare con precisione la percezione degli utenti sul servizio ricevuto.

SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

Per i servizi cimiteriali e di illuminazione votiva affidati a Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l., il monitoraggio della qualità è stato effettuato attraverso la verifica del rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi. L'analisi svolta per l'anno 2024 evidenzia il pieno rispetto degli standard qualitativi previsti con riferimento ai principali aspetti del servizio.

Per quanto riguarda i servizi cimiteriali, risultano conformi gli indicatori relativi all'accessibilità delle strutture, alla presenza della segnaletica informativa e di sicurezza, alla pulizia degli ambienti, alla manutenzione del verde e delle aree pavimentate, nonché ai tempi di erogazione delle principali prestazioni cimiteriali, quali inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni.

Con riferimento al servizio di illuminazione votiva, sono stati rispettati gli standard previsti per l'attivazione delle utenze, per la riparazione e sostituzione delle lampade e per la gestione delle richieste di disdetta del servizio, garantendo il rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi.

Servizio	Indicatore	Esito 2024
Servizi cimiteriali	Accessibilità e segnaletica	Conforme
Servizi cimiteriali	Pulizia e manutenzione delle aree	Standard rispettato
Servizi cimiteriali	Tempi di inumazione e tumulazione	Conforme
Servizi cimiteriali	Gestione esumazioni ed estumulazioni	Standard rispettato
Illuminazione votiva	Attivazione del servizio entro 10 giorni	Conforme
Illuminazione votiva	Riparazione/sostituzione lampade	Conforme



	entro 10 giorni	
Illuminazione votiva	Disdetta del servizio entro 10 giorni	Conforme

SERVIZI SOCIALI

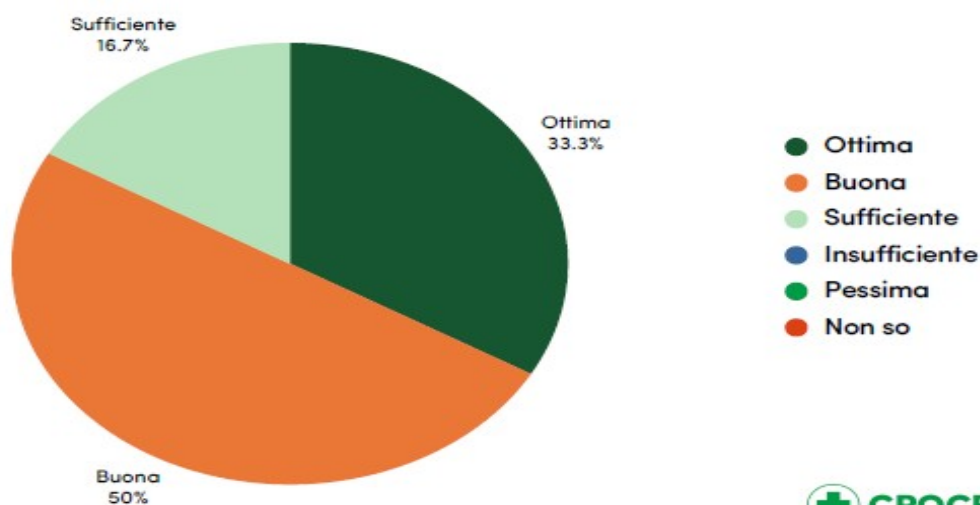
I servizi al cittadino gestiti dai servizi sociali (in convenzione con Enti del Terzo settore o affidati ad Operatori Economici tramite procedura di gara per i quali è stata prevista la somministrazione di questionari di soddisfazione) sono stati: il Servizio residenziale per anziani e il Servizio di assistenza domiciliare diretta per anziani.

Servizio residenziale per anziani – CASA FAMIGLIA SERENA

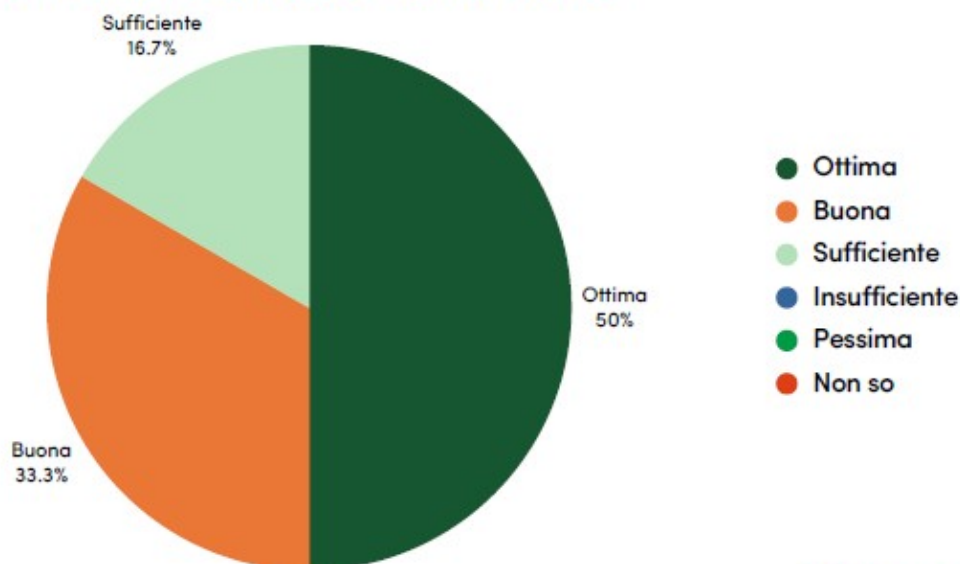
La Casa Famiglia Serena è una struttura del Comune di Lucca, gestita dalla Croce Verde di Lucca. È una residenza per anziani autosufficienti che desiderano vivere in un ambiente accogliente, confortevole e protetto. Non si tratta di una struttura sanitaria, bensì di una vera e propria abitazione attrezzata per accogliere un numero ridotto di ospiti (sei) in un ambiente tipicamente familiare ma ben strutturato.

Le macroaree indagate nel questionario sono: accoglienza, qualità del servizio, organizzazione. Di seguito i risultati:

Come valuta l'accoglienza al momento del suo ingresso?

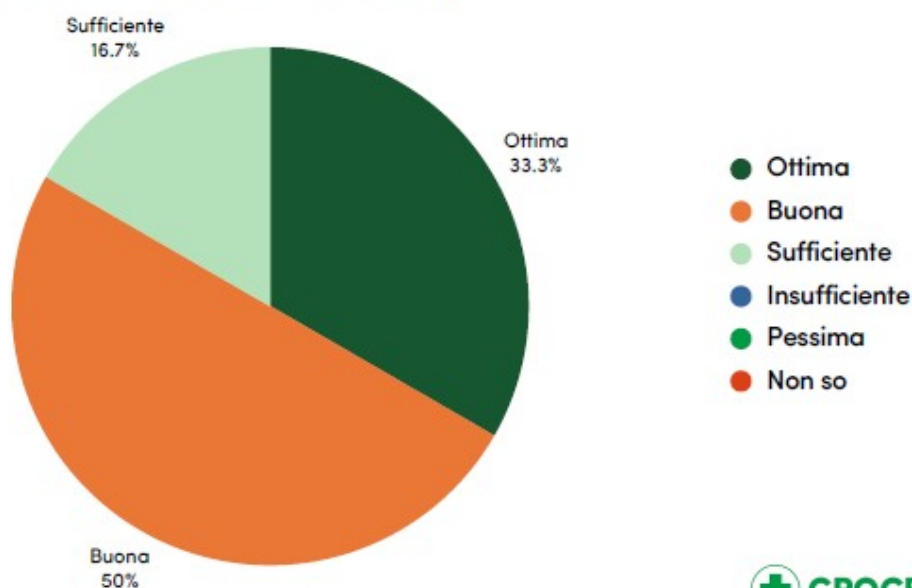


Come valuta la qualità delle relazioni col personale della Casa famiglia, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e cortesia?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

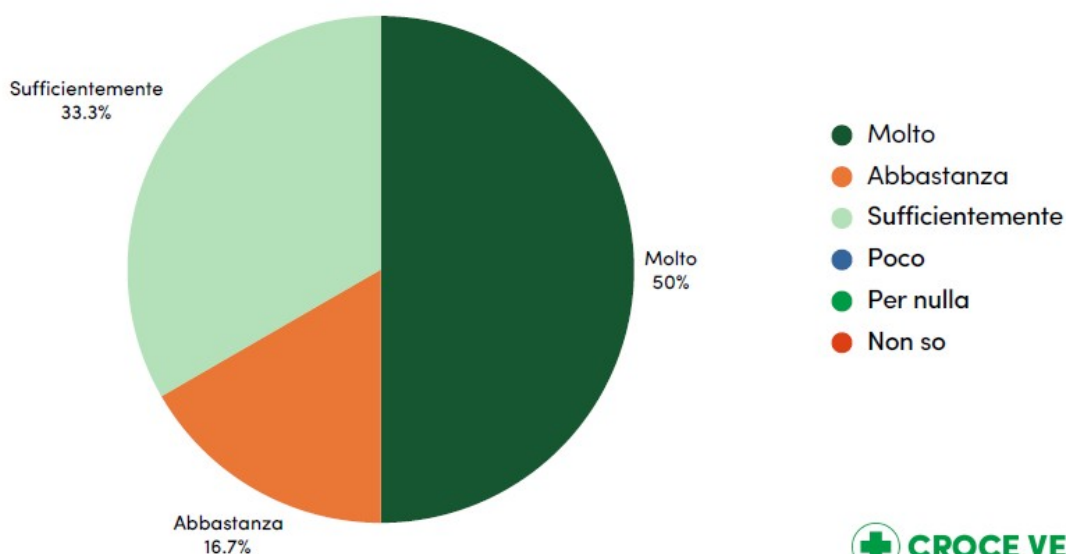
Come valuta la qualità dei servizi generali? (lavanderia, cucina, altro)



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

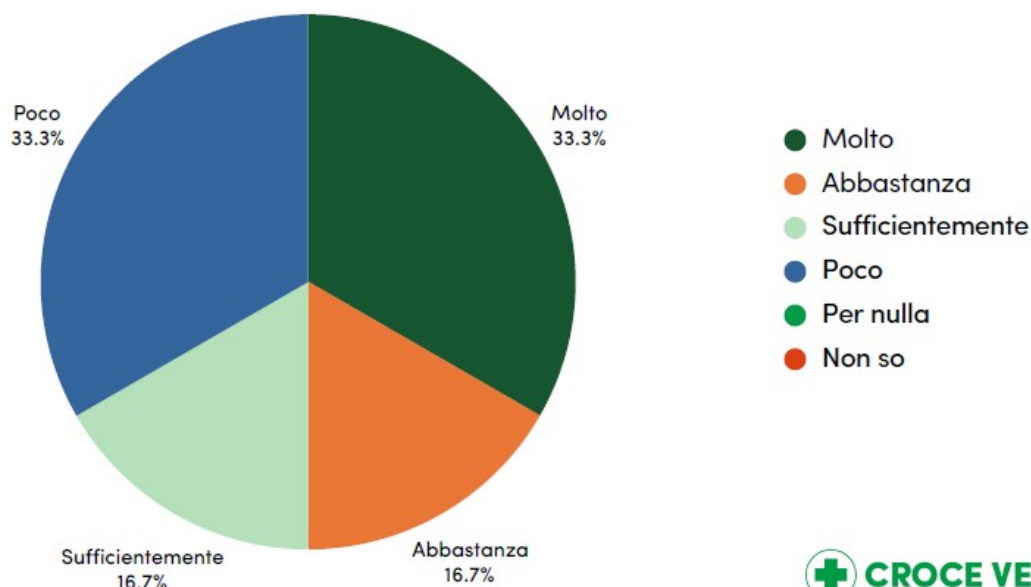


Pensa che i vari ambienti siano facili e comodi da raggiungere? (sala, giardino, altro)



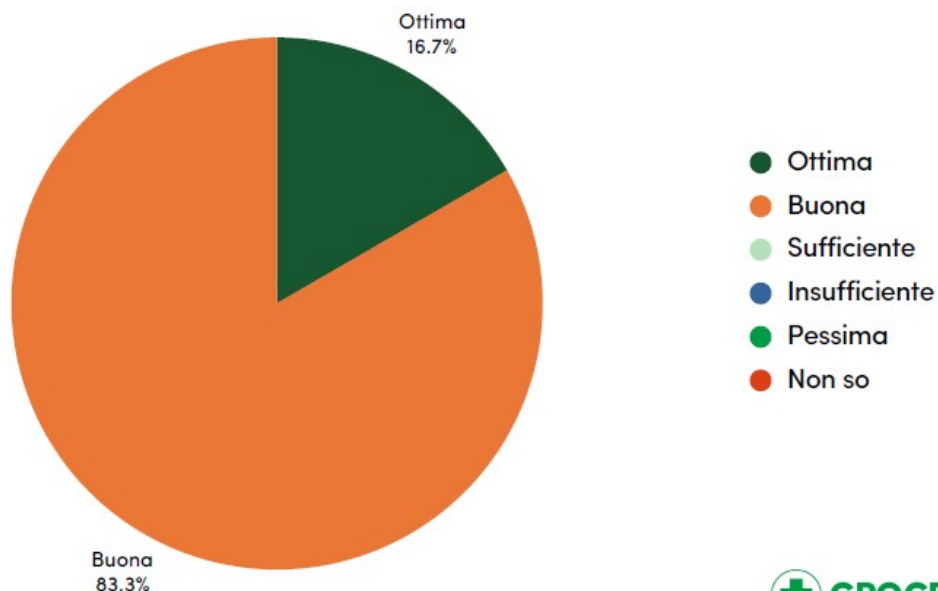
 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

È soddisfatt* di come sia rispettata la sua intimità?



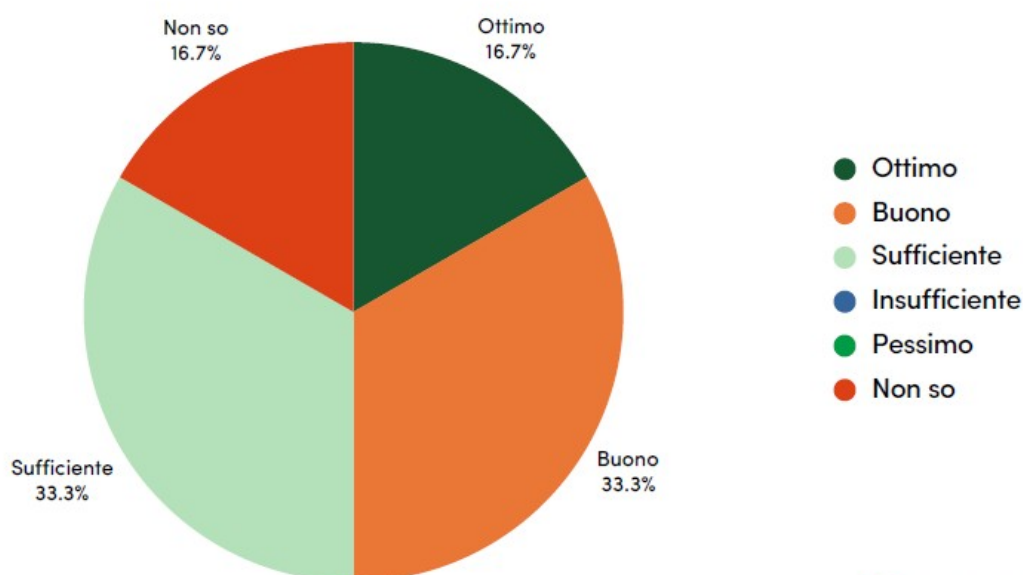
 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

Come valuta la tempestività degli interventi in situazioni di emergenza?



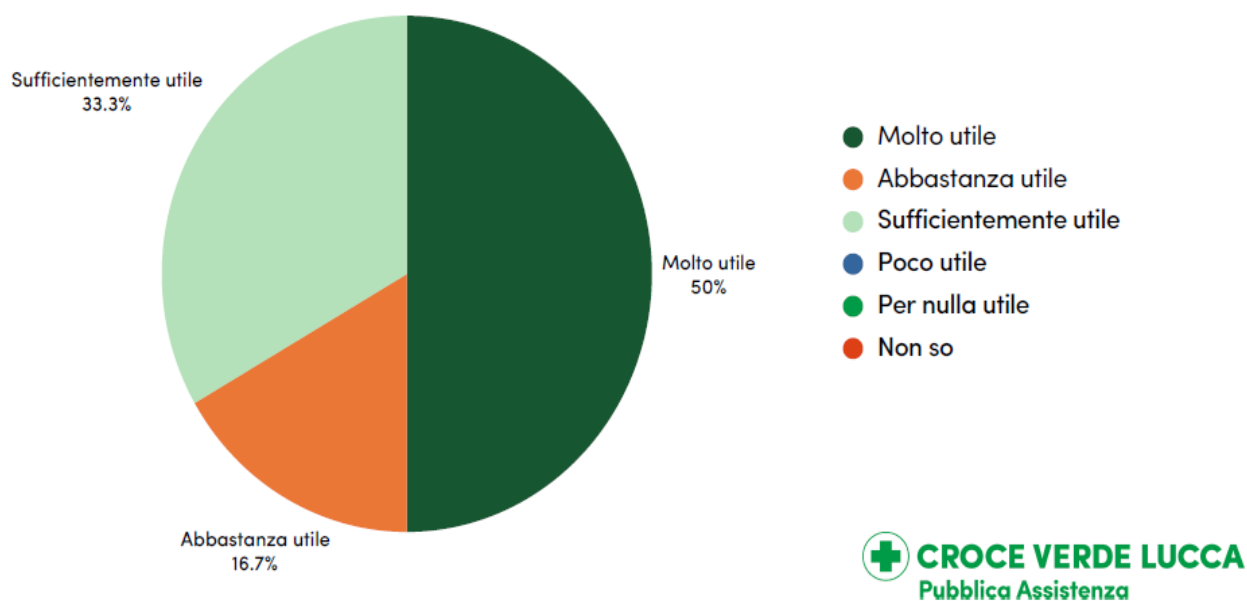
 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

Come valuta il Suo coinvolgimento nelle varie attività organizzate? (PCTO con le scuole, volontari, ecc)

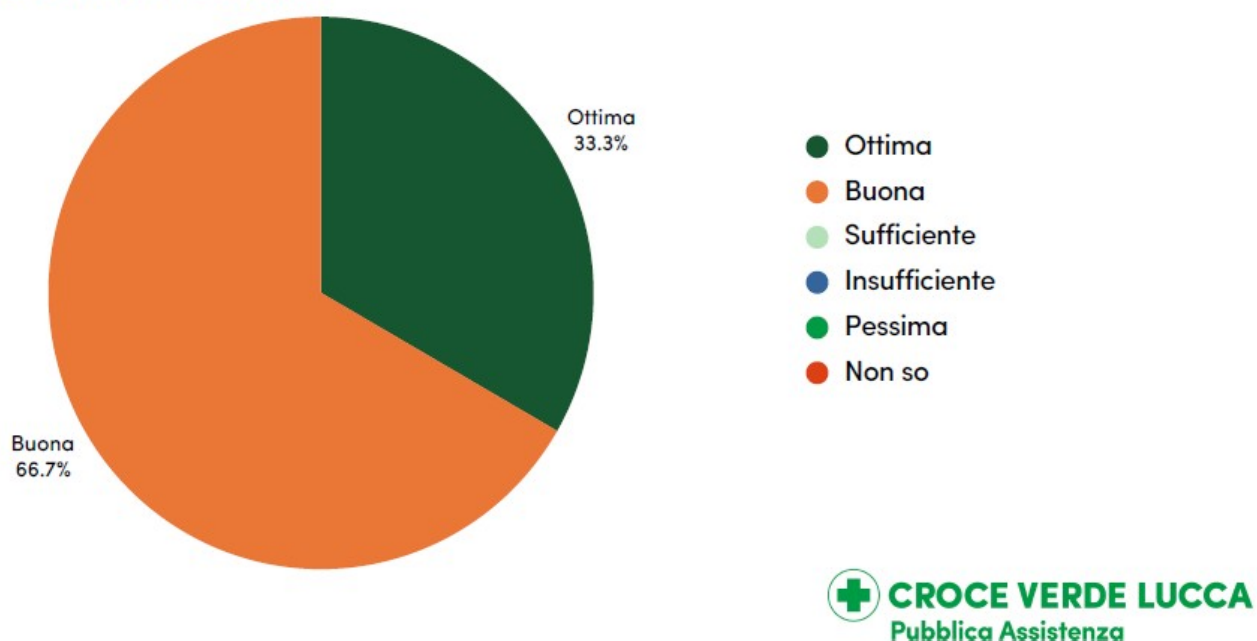


 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

In che misura ritiene che il nostro servizio sia stato utile e abbia dato risposte ai Suoi bisogni di vita sociale e del progetto di ingresso in Casa Famiglia?



Come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto?





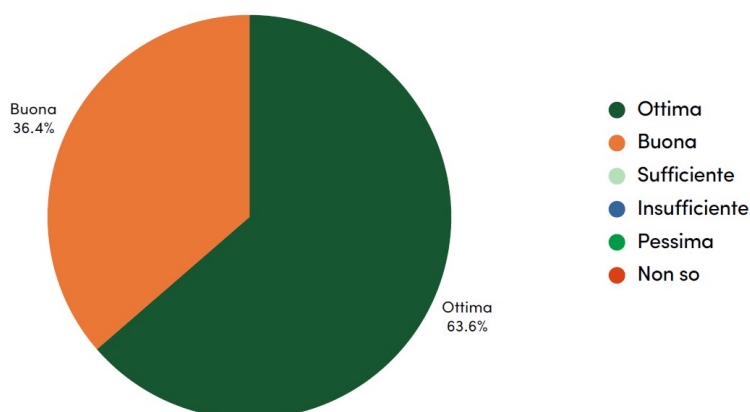
Servizio di assistenza domiciliare diretta per anziani – PROGETTO TUTOR

Il “Progetto Tutor”, finalizzato a offrire sostegno ai cittadini over-65 bisognosi di assistenza lieve in particolari condizioni di solitudine, prevede attività volte a offrire un valido supporto per il mantenimento e il recupero delle capacità personali degli anziani, allo scopo di facilitare lo svolgimento autonomo dei compiti di vita quotidiana e la permanenza nel proprio ambiente familiare.

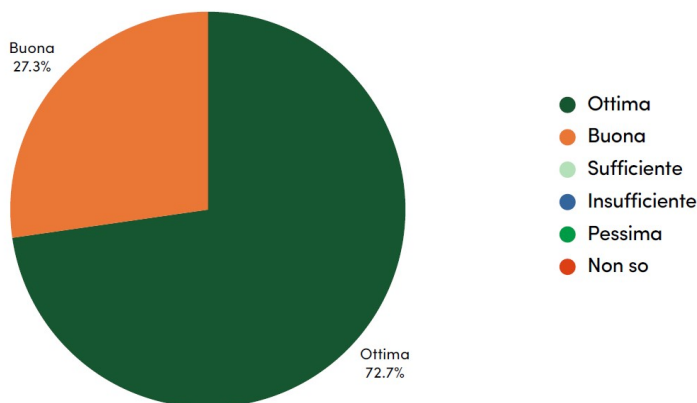
Realizzato in convenzione con la Croce Verde di Lucca, il progetto si è consolidato nel tempo come modello di intervento che consente all’anziano di rimanere nel proprio ambiente di vita adeguatamente supportato.

Di seguito i risultati:

Rapidità nell'avvio del servizio

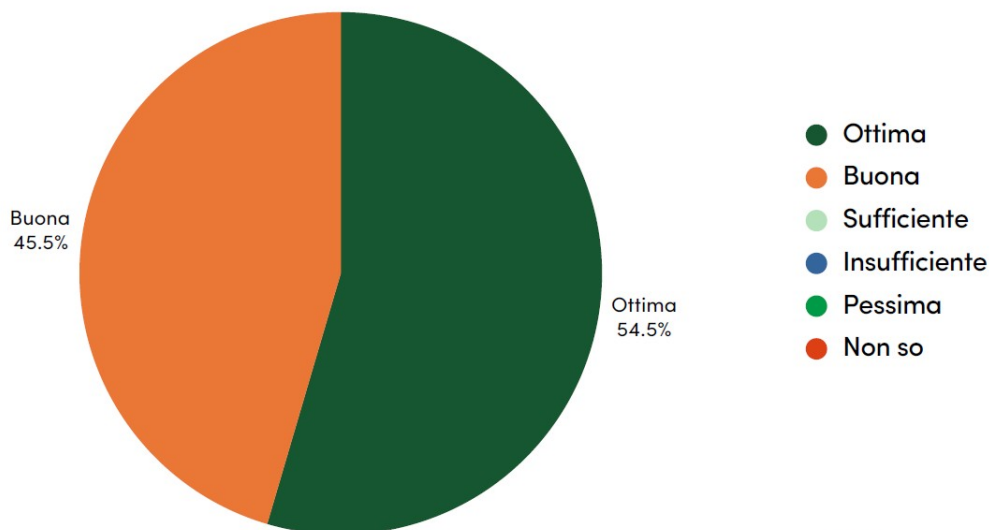


Puntualità degli operatori

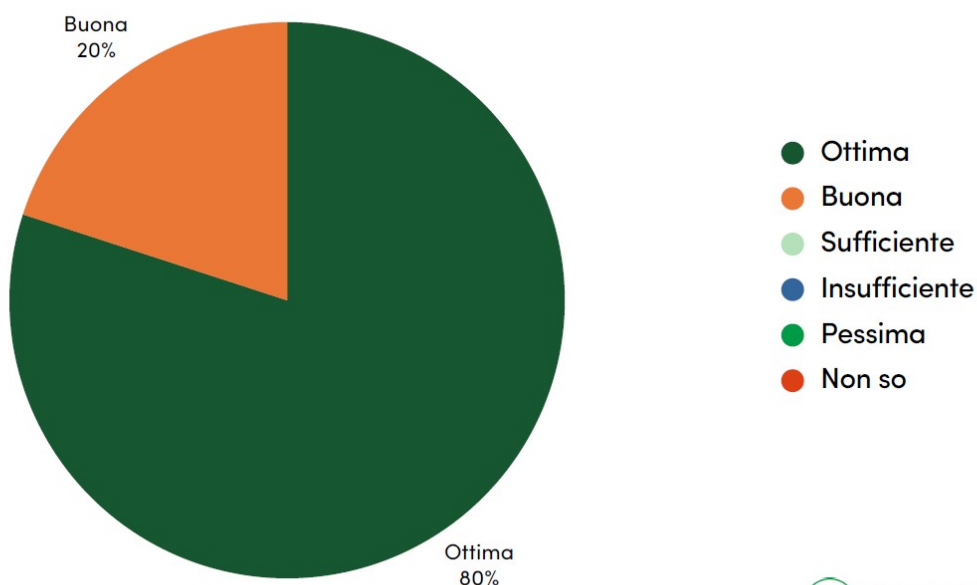




Chiarezza delle informazioni ricevute

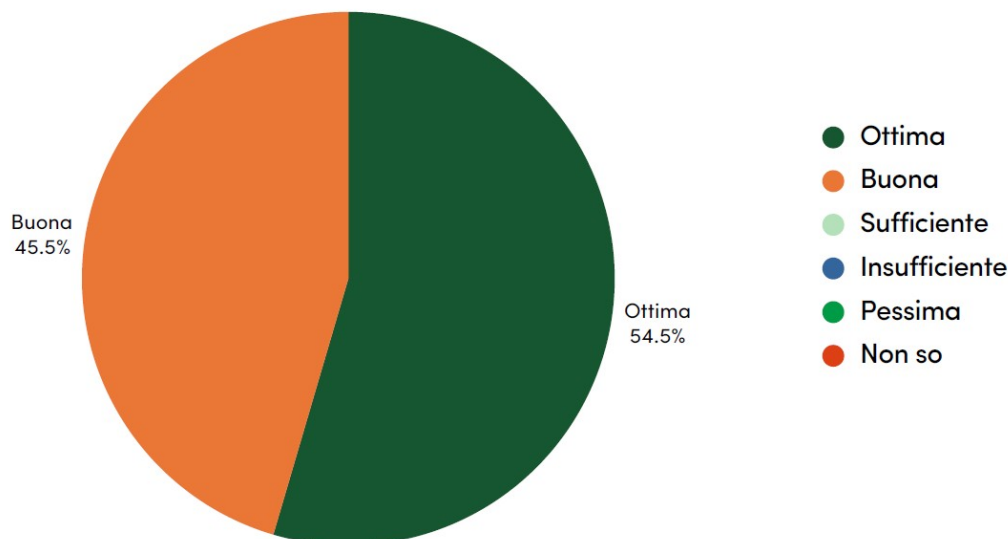


Cortesía e gentilezza degli operatori

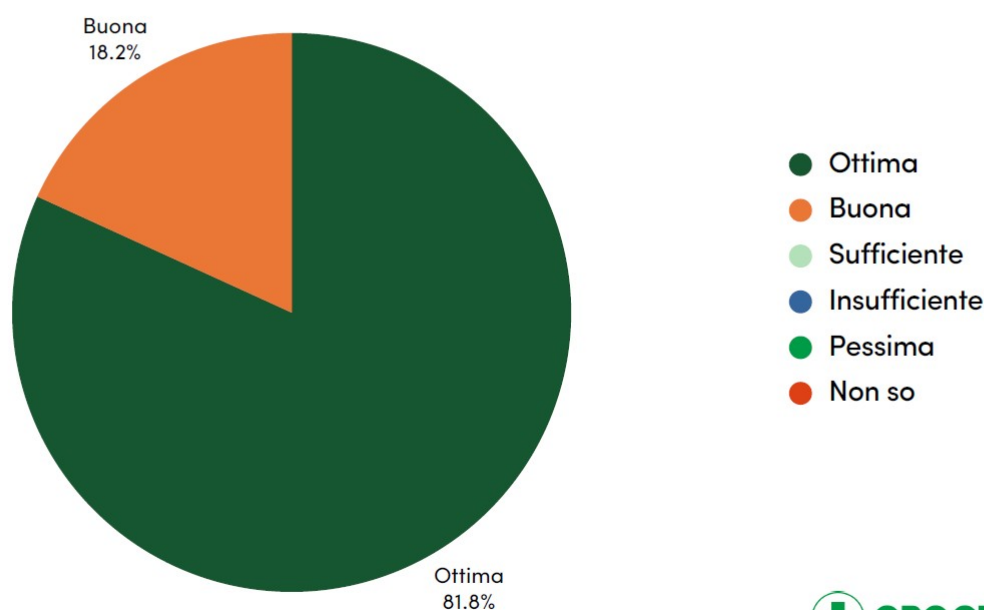




Competenza e professionalità degli operatori

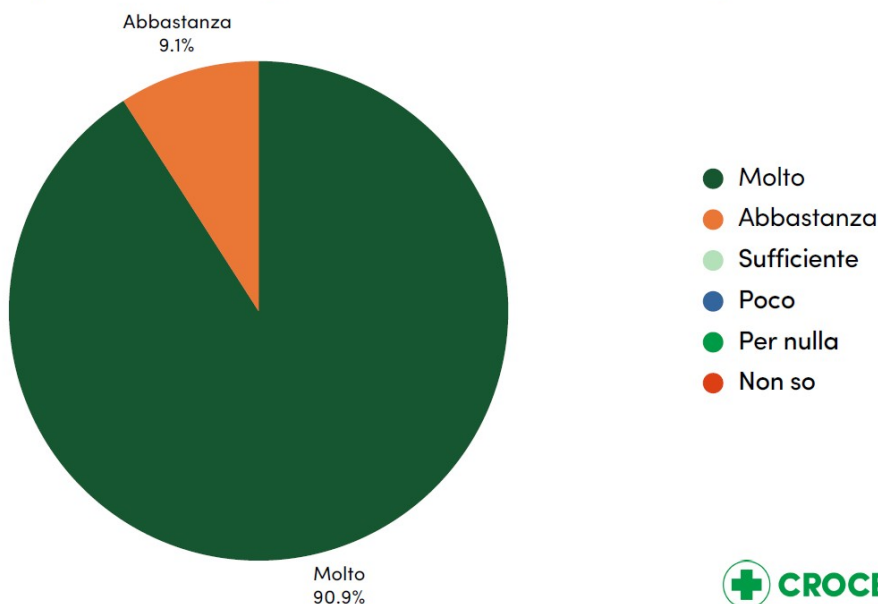


Accorgimenti adottati dagli operatori in risposta alle misure di igiene (guanti, mascherine, altro)



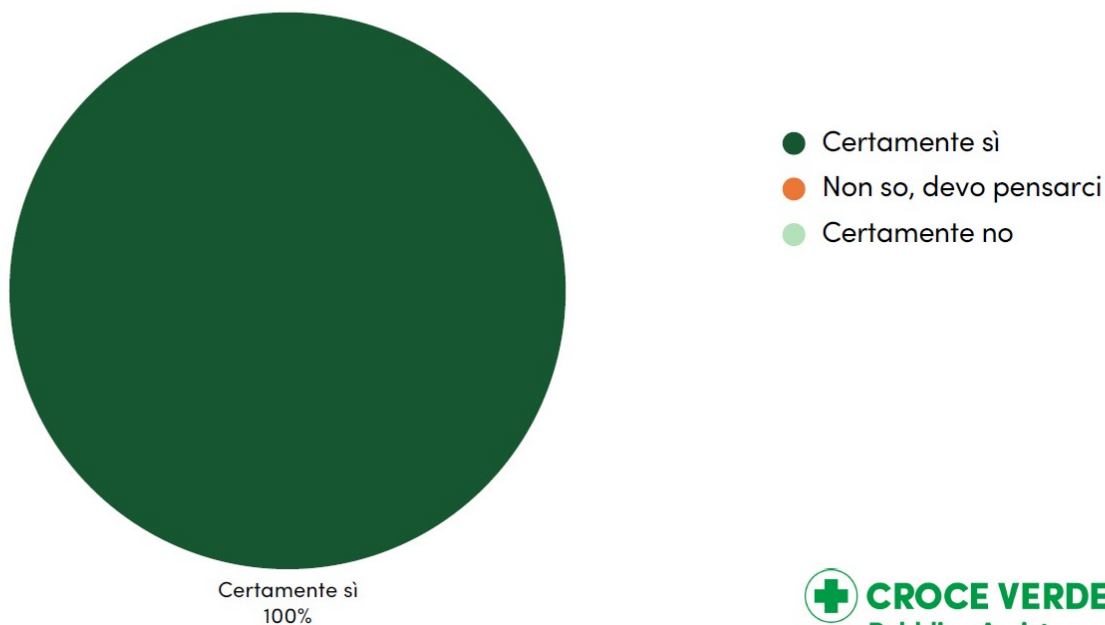


In che misura ritiene che il nostro servizio sia stato utile e abbia dato delle risposte ai bisogni Suoi e della Sua famiglia?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

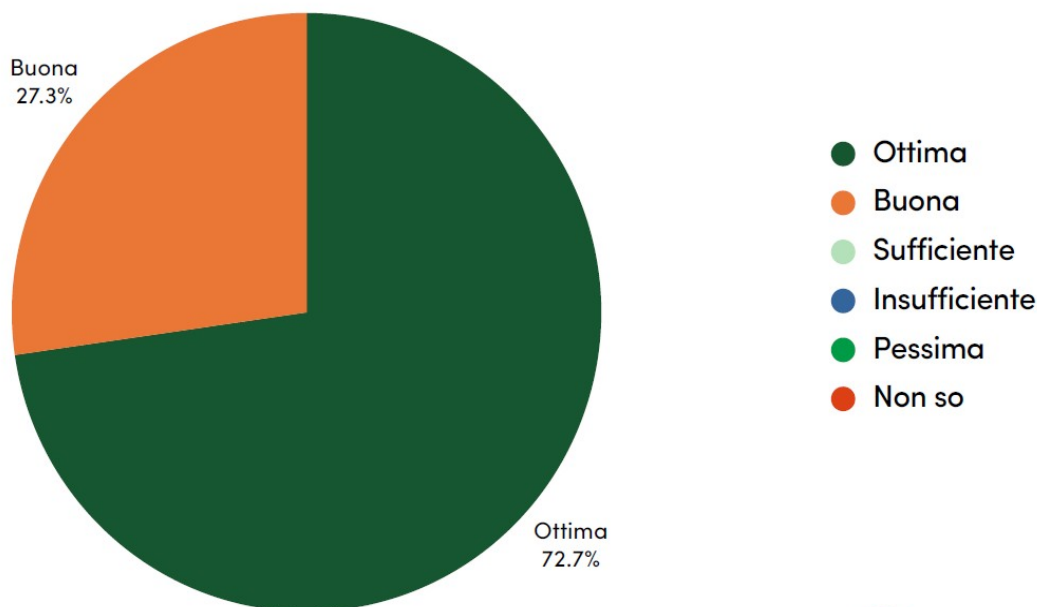
Consiglierebbe a parenti/amici il nostro servizio?



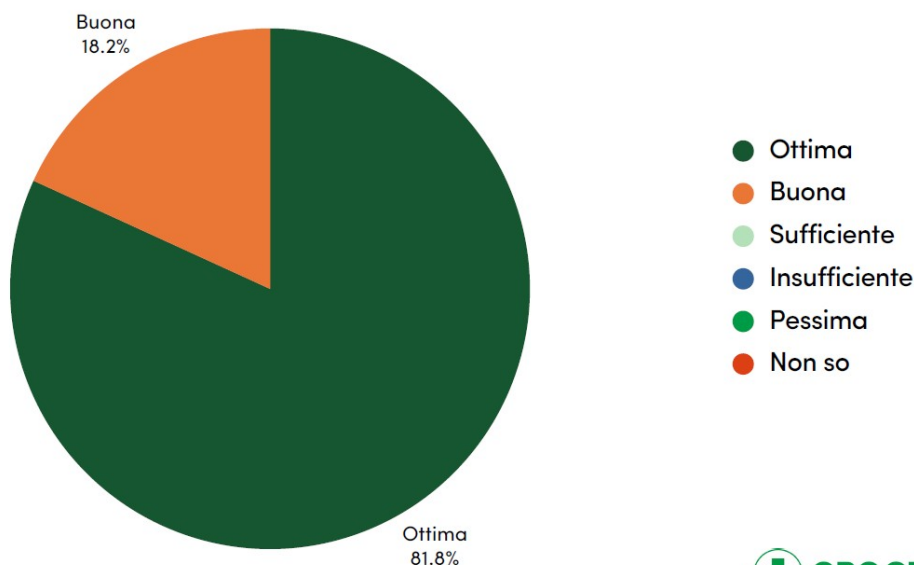
 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

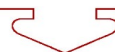


Come valuta complessivamente la qualità del servizio Tutor?



Tempestività del servizio nell'affrontare i problemi che si sono presentati durante l'assistenza





ANNO 2025



Ambito di applicazione e metodologia di lavoro

Il Documento Unico di programmazione **2025-2027** approvato con deliberazione CC n. 85/2024 e successivamente aggiornato con deliberazione CC n. 8/2025, 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 47 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 2025-2027, distinguendo, in base alle modalità di gestione, tra quelli in gestione diretta e quelli affidati a soggetti esterni o appartenenti al Gruppo Pubblico Locale.

Come per l'anno 2024, anche nel 2025 l'Amministrazione si è avvalsa della società IZI S.p.A. per la rilevazione demoscopica quali-quantitativa della qualità dei servizi erogati dal Comune e per l'ascolto della cittadinanza sugli impatti delle scelte strategiche operate dall'Amministrazione nella vita quotidiana delle persone, nella percezione della qualità della vita e nella sua evoluzione, facendo emergere i punti di forza e di debolezza del “vivere a Lucca”, mediante somministrazione di apposito questionario con cadenza semestrale.

Allo stesso tempo, con riguardo ad alcune tipologie di servizio erogato direttamente dal Comune o per il tramite delle proprie società partecipate, i soggetti responsabili (uffici comunali e società) hanno in autonomia gestito l'individuazione del campione, la modalità di erogazione e poi di analisi dei questionari di *customer satisfaction* restituiti.

Infine, per quanto concerne la qualità applicata alla “performance”, in coerenza con quanto disposto dal vigente Sistema di Misurazione e valutazione della performance, l'ufficio responsabile dei controlli interni ha provveduto alla somministrazione al personale dipendente del Comune di Lucca del questionario di salute organizzativa volto ad indagare i livelli di benessere organizzativo percepito nei diversi ambiti proposti.

Il presente documento raccoglie e presenta le diverse iniziative attivate nell'anno 2025 dall'Amministrazione comunale e dalle sue società partecipate in materia di qualità. Le metodologie utilizzate risultano eterogenee, in ragione del bacino di cittadini/utenti interessati dai servizi indagati e dei tempi e dei modi di erogazione dei questionari di gradimento.



Analisi dei risultati

COSA DICONO DI NOI...LA QUALITÀ DELLA VITA 2025

Le indagini condotte nel 2025 da Il Sole 24 Ore e da ItaliaOggi, in collaborazione con istituti di ricerca, restituiscono una fotografia aggiornata del livello di benessere delle città italiane, fornendo interessanti spunti di riflessione per l'attività dei decisori politici.

L'analisi sull'ecosistema urbano, proposta da Il Sole 24 Ore, riprende il rapporto 2024 di Legambiente e Ambiente Italia. I parametri presi in esame sono 19 e fotografano le performance ambientali di 106 città capoluogo di provincia, articolandosi in 5 macroaree: aria, acqua, rifiuti, mobilità e ambiente urbano.

Rispetto alla classifica stilata, Lucca si posiziona al 44° posto a livello nazionale, in miglioramento rispetto al 2024.

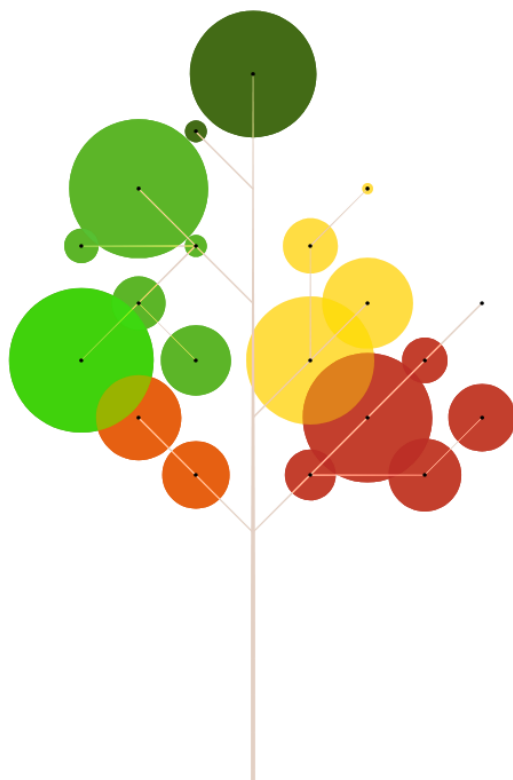
Tra gli indicatori emergono alcuni elementi positivi:

- ✓ **primo posto** per estensione delle aree pedonali;
- ✓ **dodicesimo posto** per estensione delle ZTL (espresso in mq ogni 100 abitanti);
- ✓ **quattordicesimo posto** nella raccolta differenziata (circa 80%), che colloca la città tra le migliori realtà italiane.



Permangono tuttavia criticità rilevanti, in particolare:

- qualità dell'aria (PM10, PM2.5 e ozono con posizioni medio-basse)
- consumi idrici e dispersione della rete (intorno alla metà classifica)



RANK	INDICATORE	VALORE
13°	▲ Biossido di azoto	14,0
40°	▲ Ozono	23,0
66°	▼ Pm 10	25,5
°	▼ PM 2,5	nd
57°	▼ Consumi idrici	141,8
44°	▲ Dispersione della rete idrica	29,1%
90°	= Rifiuti prodotti	621,9
14°	▲ Raccolta differenziata	80,4%
69°	▼ Passeggeri trasporto pubblico	27,6
53°	▲ Offerta trasporto pubblico	21,8
12°	= Ztl	605,0
57°	▲ Piste ciclabili	6,6
73°	▲ Tasso di motorizzazione	70,9
1°	= Isole pedonali	679,4
55°	▼ Alberi	16,8
67°	▲ Verde totale	16,4
81°	▼ Uso efficiente del suolo	5,0
5°	▲ Trend del consumo di suolo	-1,2
90°	▲ Solare pubblico	1,0

RANK	INDICATORE
9°	Struttura sportiva
55°	Sport di squadra
18°	Sport individuali
39°	Sport e società

Altro indicatore importante per esprimere il livello di benessere e salute di una città è quello relativo alla sportività. Secondo l'indagine elaborata da PTS per Il Sole

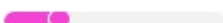
24 Ore, che prende in esame eventi sportivi, tesserati, società, risultati, sport paralimpico, investimenti e turismo sportivo, Lucca si colloca intorno alla fascia medio-bassa della classifica nazionale (31° posto – 107 le città indagate).

Il Sole 24 Ore propone inoltre un'analisi del benessere per fasce d'età: bambini (0-10 anni), giovani (18-35 anni) e anziani (over 65 anni), ciascuna basata su 12 indicatori.

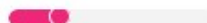


Nel 2025 la provincia di Lucca presenta:

- Bambini: 36° posto su 107 province, in miglioramento rispetto al 2024

37°		Finanziamenti Pnrr per l'istruzione Euro stanziati (Potenziamento dell'offerta dei servizi di istruzione) ogni under 18. elab su open data Italia Domani, a febbraio 2026	2.524,7	2.431,4
33°		Spesa sociale per famiglie e minori Provincia. Centro studi Tagliacarne, 2025	357,3	373,4
41°		Pediatri Professionisti attivi ogni mille residenti 0-14 anni. OneKey - Iqvia, Media aprile 2026-aprile 2025	2,3	2,2
59°		Infermieri pediatrici Fnopi/Istat, a ottobre 2025	0,5	1,9
62°		Indice sport e bambini Praticanti, scuole e risultati. PtsCias, 2025	0,8	0,9
82°		Delitti denunciati a danno di minori Ogni 10mila minori. Elab su dati Pubblica sicurezza - ministero dell'Interno, 2024	32,1	26,6

- Giovani: 74°

RANK	INDICATORE	VALORE	MEDIA
82°	 Disoccupazione giovanile In % su popolazione 15-34 anni. Istat, 2025	14,9	11,7
69°	 Trasformazioni a tempo indeterminato Variazioni contrattuali ogni mille maggiorenni (da rapporti a termine). Inps/Istat, gen-sett 2025	0,2	0,6
96°	 Imprenditorialità giovanile Imprese con titolare under 35. In % sul totale delle imprese registrate. Infocamere, al 31 dicembre 2025	6,7	8,0
38°	 Soddisfazione per il proprio lavoro Occupati 20-34 anni (in scala 1-10). Elaborazioni Centro Studi Tagliacarne, gen-sett 2025	7,9	7,8
68°	 Livello di istruzione basso % 25-49 anni con titolo pari o inferiore alla licenza media (o nessun titolo). elab. su dati Istat, 2024	25,2	24,7
67°	 Laureati In % su popolazione 25-39 anni. Bes-Istat, 2024	25,9	28,7
59°	 Giovani che non lavorano e non studiano - neet In %, Bes-Istat, 2024	12,8	14,9
79°	 Canone di locazione Nel capoluogo in zona semicentrale - Incidenza % sul reddito disponibile pro capite. Scenari immobiliari / Centro Studi Tagliacarne, a maggio 2026/redditi 2024	33,4	28,1
26°	 Amministratori comunali under 40 In % sul totale. Bes-Istat, 2024	28,2	25,4
54°	 Aree sportive Mq per residente 18-35 anni nel comune capoluogo. Istat, 2023	8,6	12,1

•

- Anziani: 94° posto, in miglioramento rispetto al 2024

RANK	INDICATORE	VALORE	MEDIA
62°	Speranza di vita a 65 anni In anni - Istat, 2025	21,4	21,5
49°	Persone sole In % sul totale dei nuclei familiari. elab su dati Istat, 2024	37,3	38,0
49°	Importo medio pensioni di vecchiaia In euro - pensioni liquidate. Bes - Istat, 2023	21.704,2	21.108,8
54°	Medici specialisti Professionisti attivi ogni 10mila abitanti. Istat, 2023	28,2	31,1
92°	Assistenza domiciliare Spesa degli enti pubblici per ogni abitante di 65 anni e più. Elaborazioni Centro Studi Tagliacarne su dati Siope, 2025	8,3	31,0
45°	Trasporto anziani e disabili Spesa degli enti pubblici per ogni abitante di 65 anni e più. Elaborazioni Centro Studi Tagliacarne su dati Siope, 2025	5,6	7,5
67°	Utenti dei servizi sociali comunali % sulla popolazione di 65 anni e più. elab su dati Istat, 2022	7,5	10,1
82°	Servizi sanitari e di assistenza a 15 minuti % di residenti 70+ anni che li raggiungono a piedi in 15 minuti. Centro Studi Tagliacarne / Urban Pulse 15, 2026	27,9	34,6
64°	Servizi per la persona a 15 minuti % di residenti 70+ anni che li raggiungono a piedi in 15 minuti. Centro Studi Tagliacarne / Urban Pulse 15, 2026	33,4	37,0

Il dato evidenzia, come per il 2024, una criticità strutturale legata all'invecchiamento della popolazione e ai servizi per gli anziani.

Un ulteriore ambito rilevante è quello della giustizia e sicurezza. L'indice di criminalità, basato sui delitti denunciati, colloca Lucca al 30° posto nazionale, indicando un livello relativamente elevato di denunce rispetto ad altre province, perdendo 3 posizioni rispetto al 2024.

Principali delitti commessi e denunciati che vedono Lucca sopra la metà della classifica ³				RANK	Classifica finale	DENUNCE/100MILA AB.	DENUNCE TOTALI
	Posizion e in classifica	N. denunce ogni 100 mila abitanti	Totale denunce	30°	Lucca	3.722,4	14.171
Spaccio	90°	20,8	79				
Rapine	37°	33,1	126				
Violenza sessuale	44°	10,5	40				
Furti in abitazione	26°	340,2	1.295				
Furti di autovetture	69°	39,4	150				
Furti con destrezza	17°	186,8	711				
Incendi	34°	9,5	36				

3 Fonte: Sole 24ore Lab 24 "indice della criminalità"



Un ulteriore contributo all'analisi del benessere è fornito dalla 27^a edizione del Rapporto sulla qualità della vita in Italia realizzato da ItaliaOggi in collaborazione con l'Università La Sapienza.

Lo studio si articola in 9 dimensioni (affari e lavoro, ambiente, sicurezza, istruzione, ecc.), ciascuna suddivisa in ulteriori indicatori.

Secondo l'edizione 2025:

- Lucca si colloca al 31° posto su 107 province, registrando una posizione di fascia media nel panorama nazionale, guadagnando 27 posizioni rispetto al 2024, in netto miglioramento.

INDAGINE DEMOSCOPICA “VIVERE LUCCA”

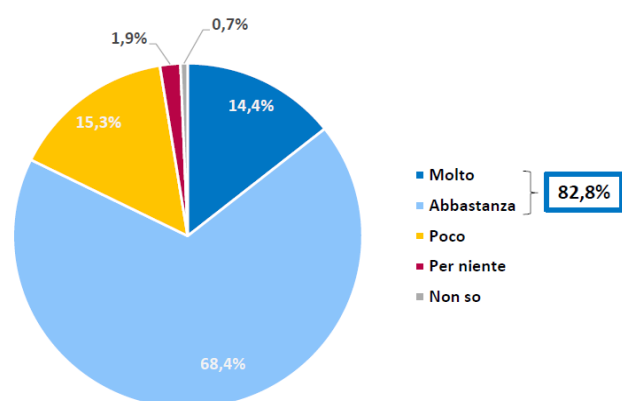
L'indagine demoscopica condotta dalla società IZI in due momenti dell'anno (settembre 2025 relativamente al primo semestre 2025 e marzo 2026 relativamente al secondo semestre 2025) ha visto la somministrazione al campione di circa **1200** intervistati, rappresentativo della popolazione maggiorenne residente per genere, età e macro-area di residenza, del relativo questionario mediante l'utilizzo della metodologia mista CAMI-CAWI.

L'indagine ha avuto tra i principali obiettivi la valutazione della soddisfazione dei cittadini, sia complessiva sia riferita ai servizi erogati dal Comune, l'individuazione degli ambiti percepiti come più problematici e la rilevazione del grado di conoscenza di progetti e interventi avviati e/o realizzati dall'Amministrazione comunale.

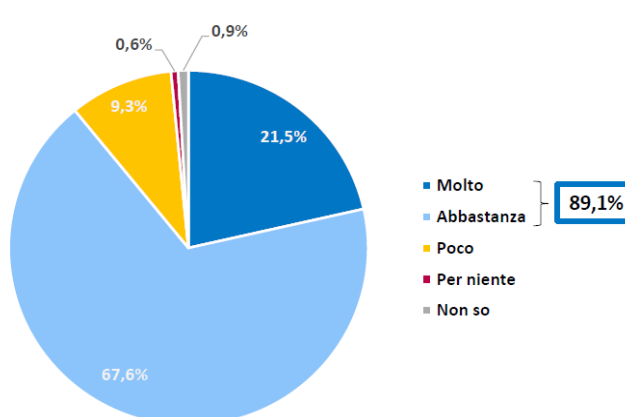
L'analisi dei dati raccolti mostra una generale soddisfazione rispetto agli aspetti richiamati. Tale valutazione emerge dalle elevate percentuali di intervistati che si dichiarano soddisfatti della qualità della vita e dei servizi offerti.

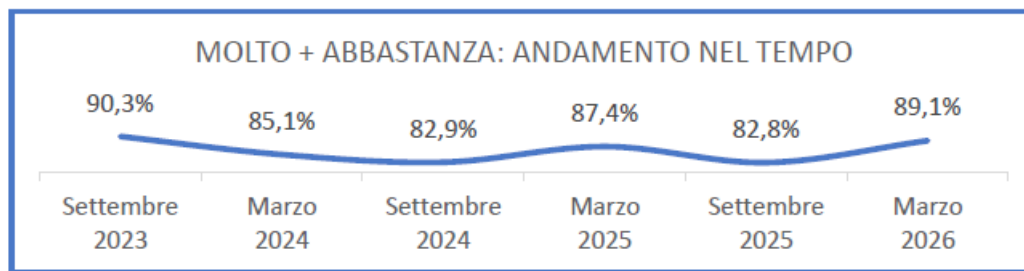
Quanto è soddisfatto oggi della qualità della vita nella città di Lucca?

Indagine primo semestre 2025



Indagine secondo semestre 2025

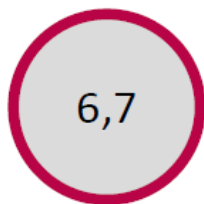




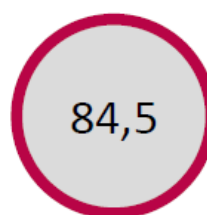
*Che voto darebbe, nel complesso, ai servizi pubblici del Comune di Lucca?*⁴

Indagine primo semestre 2025

Voto medio



% utenti soddisfatti (6 o più)



Indagine secondo semestre 2025

Voto medio



% utenti soddisfatti (6 o più)

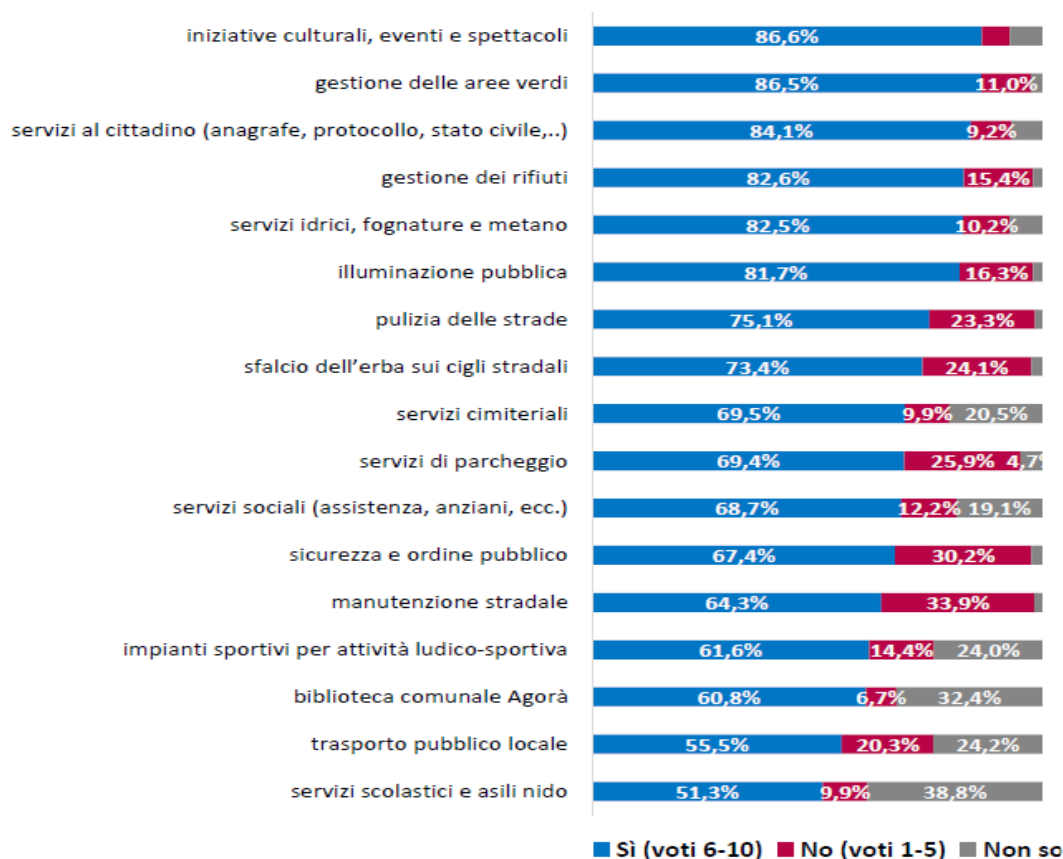


⁴ Valutazioni espresse su una scala da 1 a 10, % di voti almeno pari a 6 e voto medio. Valutazioni al netto dei «non so».



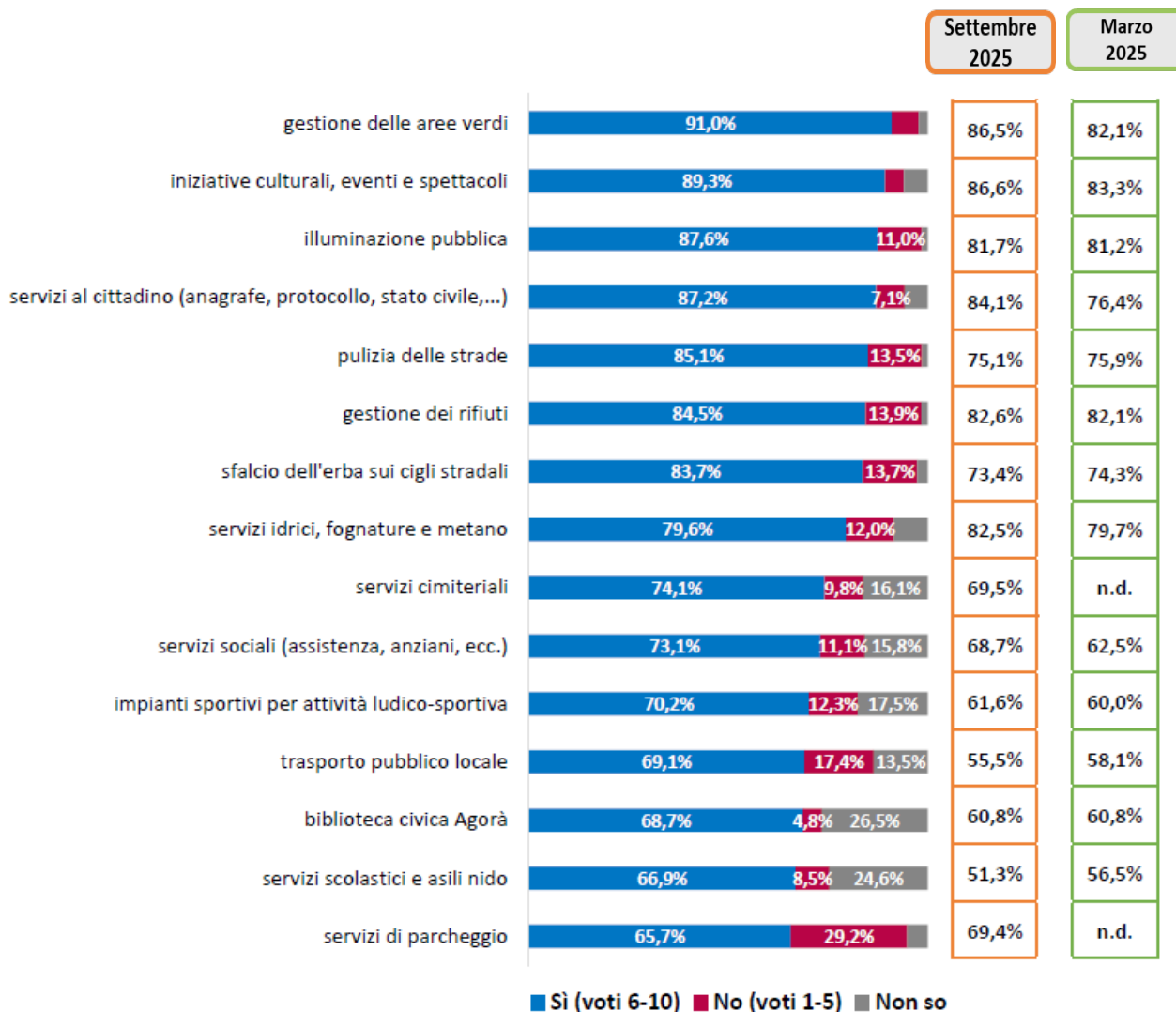
È soddisfatto dei seguenti servizi pubblici nel Comune di Lucca?

Indagine primo semestre 2025





Indagine secondo semestre 2025





SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE DIRETTA



Tra i servizi pubblici erogati direttamente dall'Ente e oggetto di rilevazione della qualità percepita nell'anno 2025 rientrano lo Sportello Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), l'Ufficio Protocollo, i Servizi Demografici e l'Ufficio Tributi.

Lo Sportello URP e l'Ufficio Protocollo svolgono funzioni di informazione, orientamento e supporto ai cittadini nei rapporti con l'Amministrazione comunale, assicurando l'accesso ai servizi, la ricezione della documentazione e la gestione delle comunicazioni indirizzate all'Ente. Il servizio rappresenta inoltre un punto di contatto diretto con l'utenza, finalizzato a favorire trasparenza, semplificazione amministrativa e accessibilità.

I Servizi Demografici comprendono le attività relative ad anagrafe, stato civile, elettorale e leva, garantendo il rilascio di certificazioni, documenti e attestazioni, nonché la gestione degli adempimenti amministrativi connessi alla posizione anagrafica e civile dei cittadini. Tali servizi costituiscono attività essenziali dell'Ente, caratterizzate da un rapporto continuativo e diretto con la cittadinanza.

L'Ufficio Tributi assicura la gestione delle entrate tributarie comunali e svolge attività di informazione, assistenza e supporto agli utenti in relazione agli adempimenti fiscali di competenza dell'Ente. Nell'ambito delle attività oggetto di rilevazione della qualità percepita per l'anno 2025, l'indagine di customer satisfaction ha riguardato in via sperimentale il servizio relativo all'Imposta di soggiorno, caratterizzato da un costante rapporto con le strutture ricettive e con i soggetti tenuti agli adempimenti connessi all'applicazione del tributo.

Un caso distinto è rappresentato dal servizio di assistenza informatica (Ufficio CED), rivolto esclusivamente agli utenti interni dell'Ente. La qualità del servizio viene costantemente monitorata attraverso il sistema di gestione dei ticket aperti dai singoli utilizzatori, che consente di rilevare tempi di risposta, cortesia, qualità ed efficacia degli interventi effettuati. Pur non configurandosi come servizio pubblico rivolto direttamente alla cittadinanza, nel corso del 2025 si è ritenuto opportuno includerlo nel presente referto sul controllo della qualità, in considerazione della rilevanza che esso riveste per il corretto funzionamento dell'organizzazione e della presenza di strumenti strutturati di monitoraggio delle relative prestazioni.

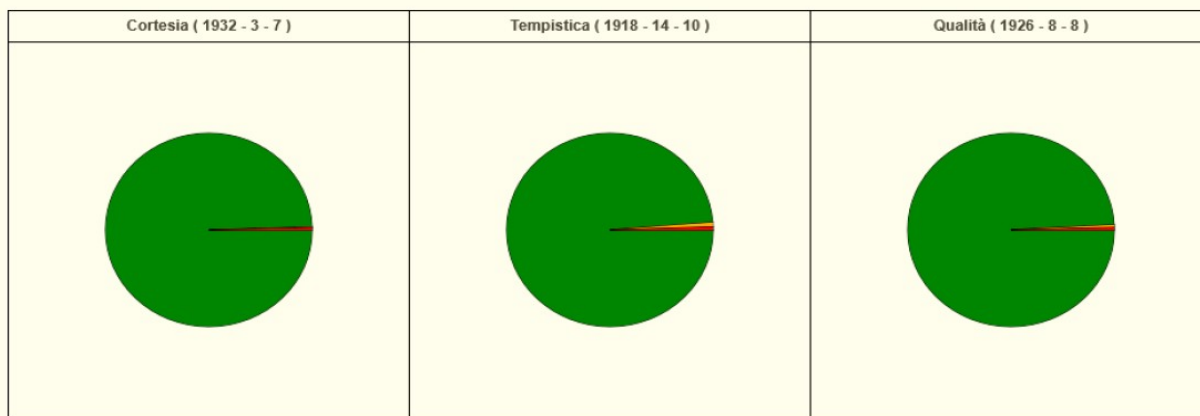
UFFICIO CED

Nel corso dell'anno 2025 l'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati è stata condotta tramite il sistema di gestione dei ticket aperti dai dipendenti comunali. A fronte dei 3.853



ticket gestiti, le valutazioni ricevute sono state 1.942, con un tasso di risposta pari al 50,4%. Le valutazioni positive sono 1933, pari al 99,5% del totale.

Record Anno 2025: 1942



SPORTELLLO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) E UFFICIO PROTOCOLLO

Nel corso dell'anno 2025 l'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati direttamente dall'Ente è stata condotta mediante la somministrazione di questionari anonimi, con l'obiettivo di acquisire elementi utili alla valutazione della qualità percepita e all'individuazione di eventuali ambiti di miglioramento.

UFFICIO PROTOCOLLO

Per il servizio di front office dell'ufficio protocollo è stata effettuata una specifica indagine di customer satisfaction tramite questionario anonimo somministrato agli utenti che si sono recati allo sportello nel corso dell'anno. La rilevazione è stata finalizzata a valutare il livello di soddisfazione rispetto agli aspetti principali del servizio, quali la cortesia e la professionalità del personale, nonché l'adeguatezza dei tempi di attesa. Anche in questo caso, i questionari restituiti hanno permesso di acquisire un quadro complessivo della percezione dell'utenza in merito alla qualità del servizio erogato.

Sono stati raccolti 802 questionari compilati dagli utenti, di cui 801 con esito complessivamente positivo, pari al 99,87% del totale. Sono state considerate positive le valutazioni espresse nelle categorie "totalmente positivo" e "medio". I risultati sono riportati nella tabella sottostante:

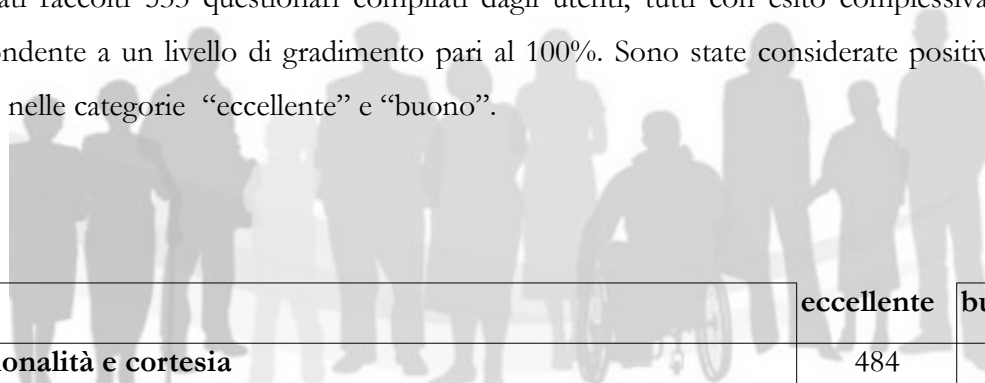


	totalmente positivo	medio	totalmente negativo
cortesìa e disponibilità	785	1	0
competenza e professionalità	782	4	0
tempi di attesa	777	5	2

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Nel corso del 2025 agli utenti che si sono rivolti allo sportello è stato distribuito un questionario cartaceo volto a rilevare il grado di soddisfazione rispetto a diversi aspetti del servizio, tra cui l'utilità del servizio, la professionalità e cortesia del personale e la comodità delle modalità di fruizione. I questionari, compilati in forma anonima e restituiti dagli utenti, hanno consentito di raccogliere dati significativi sulla qualità percepita del servizio.

Sono stati raccolti 533 questionari compilati dagli utenti, tutti con esito complessivamente positivo, corrispondente a un livello di gradimento pari al 100%. Sono state considerate positive le valutazioni espresse nelle categorie “eccellente” e “buono”.



	eccellente	buono	scarso
Professionalità e cortesia	484	47	1
Utilità del servizio	488	42	0
Comodità dell'accesso e delle giornate di apertura al pubblico	443	85	2

SERVIZI DEMOGRAFICI

Tra il 1 e il 19 dicembre 2025 è stato somministrato agli utenti un breve questionario relativo al livello di soddisfazione dei servizi di front office di Anagrafe, Stato civile ed Elettorale.

Il questionario è stato predisposto con l'obiettivo di renderlo accessibile alla maggior parte degli utenti, in considerazione della loro ampia eterogeneità. Si è preferito adottare una forma estremamente sintetica, al fine di ridurre il fastidio statistico e la conseguente rinuncia alla compilazione. La



somministrazione è avvenuta rendendo disponibile il questionario nei pressi degli sportelli e chiedendo al personale addetto alla reception di invitare gli utenti in uscita a esprimersi sul livello di soddisfazione.

I risultati di sintesi sono:



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
66,30%	25,00%	5,43%	2,17%	1,09%	91,30%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
65,56%	26,67%	6,67%	0,00%	1,11%	92,22%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
80,85%	15,96%	1,06%	0,00%	2,13%	96,81%



Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
71,43%	23,08%	3,30%	1,10%	1,10%	94,51%

A titolo di confronto nel seguito sono riportati i risultati dell'analoga indagine effettuata a fine 2024:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Scarso	Molto scarso	Ottimo+Buono
Sistema di appuntamenti	61,84%	28,98%	6,36%	1,77%	1,06%	90,81 %
Tempo di attesa	64,75%	28,42%	5,04%	1,08%	0,72%	93,17%
Accoglienza	77,13%	18,77%	3,41%	0,34%	0,34%	95,90%
Servizio	72,46%	23,91%	2,17%	0,72%	0,72%	96,38%
Complessiva	64,41%	29,18%	3,91%	2,14%	0,36%	93,59%

UFFICIO TRIBUTI

Nel corso del 2025 è stata svolta, in via sperimentale, un'indagine di customer satisfaction relativa al servizio dell'Imposta di soggiorno, finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi. L'indagine è stata realizzata mediante questionario somministrato agli utenti nel periodo compreso tra il 1° giugno e il 31 dicembre 2025. Sono stati somministrati 113 questionari, dei quali 40 restituiti e compilati, pari al 35,4% del totale. La rilevazione ha riguardato in particolare la competenza e la disponibilità del personale, la chiarezza delle informazioni fornite, la tempestività delle risposte e la capacità di risolvere le problematiche sottoposte dagli utenti. I risultati evidenziano un elevato livello di soddisfazione: per tutti gli indicatori esaminati, la quasi totalità delle valutazioni si colloca nelle fasce "buono" e "ottimo", con una netta prevalenza di quest'ultima. In particolare, la competenza e preparazione del personale, la chiarezza delle informazioni



ricevute, la tempestività delle risposte e la soddisfazione per la soluzione dei problemi hanno ottenuto 36 valutazioni “ottimo” su 40 questionari compilati.

I risultati sono riportati nella tabella sottostante:

CAPACITÀ DI RISPOSTA	Pessimo/ Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza e preparazione del personale	1	0	3	36
Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	3	36
Tempestività delle risposte	0	1	3	36
Soddisfazione per la soluzione del problema posto	1	0	3	36

Anche il giudizio complessivo sul servizio risulta ampiamente positivo: 38 utenti su 40 hanno espresso una valutazione compresa tra “buono” e “ottimo”, di cui 33 hanno attribuito il livello massimo di gradimento. L’indagine restituisce pertanto un quadro complessivamente molto favorevole, evidenziando nella professionalità, competenza e disponibilità del personale i principali punti di forza del servizio.



SERVIZI PUBBLICI A GESTIONE ESTERNALIZZATA



Tra i servizi pubblici affidati a soggetti esterni o gestiti per il tramite di società partecipate rientrano i Servizi educativi per la prima infanzia, lo Sportello Informagiovani e Informadonna, i servizi pubblici locali gestiti dalle società partecipate dell'Ente, nonché alcuni servizi sociali erogati in convenzione con enti del Terzo settore o affidati a operatori economici mediante procedure ad evidenza pubblica.

I servizi educativi per la prima infanzia, gestiti tramite cooperative sociali, comprendono attività educative e di cura rivolte ai bambini nella fascia 0-3 anni, con l'obiettivo di garantire percorsi di crescita, inclusione e supporto alle famiglie, assicurando al contempo adeguati standard qualitativi nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.

Lo Sportello Informagiovani e Informadonna, anch'esso affidato a cooperativa sociale, svolge attività di informazione, orientamento e accompagnamento rivolte rispettivamente ai giovani e alle donne, con particolare riferimento ai temi della formazione, del lavoro, delle opportunità sociali e dei servizi presenti sul territorio.

Rientrano inoltre tra i servizi pubblici locali gestiti tramite società partecipate dell'Ente il servizio di gestione dei rifiuti urbani svolto da Sistema Ambiente S.p.A., il servizio idrico integrato gestito da Geal S.p.A., i servizi cimiteriali e di gestione delle luci votive affidati a Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l., nonché i servizi di gestione dei parcheggi pubblici e di valorizzazione e fruizione di alcuni siti culturali cittadini, quali la Torre delle Ore, la Torre Guinigi e l'Orto Botanico, svolti da Lucca Plus S.r.l. Tali servizi sono caratterizzati da un'elevata rilevanza per la collettività e da un rapporto continuativo con l'utenza.

Rientrano inoltre nell'ambito dei servizi esternalizzati alcuni servizi sociali erogati in convenzione con enti del Terzo settore o affidati a operatori economici mediante procedure di gara, finalizzati a garantire interventi di assistenza, inclusione sociale e sostegno alle fasce più fragili della popolazione. Tra i servizi gestiti tramite cooperative sociali sono compresi anche il servizio di refezione scolastica e la gestione della Biblioteca Agorà, che assicurano rispettivamente il supporto al diritto allo studio e l'accesso ai servizi culturali, informativi e di promozione della lettura per la cittadinanza.

Anche per tali servizi le attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sono state effettuate mediante somministrazione di questionari di customer satisfaction, con modalità differenziate in relazione alla tipologia del servizio, al bacino di utenza interessato e alle specifiche caratteristiche organizzative dei soggetti gestori, al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della qualità percepita e all'individuazione di possibili azioni di miglioramento.



SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.E. 2024-2025

L'indagine condotta 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. La soddisfazione dei genitori rappresenta un sistema di ascolto volto a facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri, al fine di valorizzare il significato del progetto educativo e promuovere una partecipazione attiva delle famiglie.

Il questionario è stato complessivamente compilato da 245 famiglie. Per quanto riguarda il 2025, a differenza del 2024, sono stati analizzati i dati per ciascun servizio singolarmente.

Le domande somministrate hanno riguardato diversi items articolati su più contenuti, descrittivi degli aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento, tra cui:

- le motivazioni alla base della scelta dei servizi educativi per la prima infanzia;
- gli spazi del servizio educativo;
- la qualità delle informazioni trasmesse dall'ufficio Servizi Educativi;
- il personale e le caratteristiche organizzative, relazionali e pedagogiche;

Di seguito è riportata la media dei giudizi positivi (intendendo per positivo molto adeguato e adeguato) dei principali aspetti del servizio. In generale, il grado di soddisfazione espresso dagli utenti risulta elevato.

Valutazione degli spazi interni

NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
NIDO ACQUARIO	25	81%
NIDO ARCOBALENO	23	75,3%
NIDO GULLIVER	37	66,6%
NIDO IL SEME	47	74,75%
NIDO KIRIKÙ	24	79%
NIDO IL PULCINO	26	52%
NIDO SCOIATTOLO	21	76%
SPAZIO GIOCO COCCINELLA	16	81%
SPAZIO GIOCO IL GIARDINO DELLE	20	66,63%



NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
FARFALLE		
SPAZIO GIOCO AQUILONE	3	83%
CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE (CBF)	3	83%
Percentuale giudizi positivi		74,39%

Valutazione degli spazi esterni

NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
NIDO ACQUARIO	25	48,3%
NIDO ARCOBALENO	23	56,16%
NIDO GULLIVER	37	67,5%
NIDO IL SEME	47	80%
NIDO KIRIKÙ	24	77%
NIDO IL PULCINO	26	73%
NIDO SCOIATTOLO	21	54%
SPAZIO GIOCO COCCINELLA	16	75%
SPAZIO GIOCO IL GIARDINO DELLE FARFALLE	20	62,5%



NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
SPAZIO GIOCO AQUILONE	3	100%
CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE (CBF)	3	77,33%
Percentuale giudizi positivi		70,07%

Organizzazione, accoglienza del servizio

NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
NIDO ACQUARIO	25	76%
NIDO ARCOBALENO	23	73%
NIDO GULLIVER	37	80%
NIDO IL SEME	47	71,3%
NIDO KIRIKÙ	24	56%
NIDO IL PULCINO	26	53,33%
NIDO SCOIATTOLO	21	84,33%
SPAZIO GIOCO COCCINELLA	16	54,06%
SPAZIO GIOCO IL GIARDINO DELLE FARFALLE	20	72,9%
SPAZIO GIOCO AQUILONE	3	100%
CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE (CBF)	3	66%
Percentuale giudizi positivi		71,53%



Competenza del personale educativo

NIDI	N. famiglie partecipanti per nido	Media complessiva di soddisfazione (%)
NIDO ACQUARIO	25	89,3%
NIDO ARCOBALENO	23	91,23%
NIDO GULLIVER	37	73,6%
NIDO IL SEME	47	87,5%
NIDO KIRIKÙ	24	59,5%
NIDO IL PULCINO	26	66,12%
NIDO SCOIATTOLO	21	95%
SPAZIO GIOCO COCCINELLA	16	60,87%
SPAZIO GIOCO IL GIARDINO DELLE FARFALLE	20	72,9%
SPAZIO GIOCO AQUILONE	3	100%
CENTRO BAMBINI E FAMIGLIE (CBF)	3	100%
Percentuale giudizi positivi		81,45%

SERVIZIO MENSA

Nel corso del 2025 il Comune di Lucca ha monitorato la qualità percepita del servizio di ristorazione scolastica attraverso l'attività della Commissione Mensa, organismo di rappresentanza degli utenti previsto dal Regolamento comunale del servizio. I componenti della Commissione hanno effettuato sopralluoghi presso i refettori scolastici, comprensivi dell'assaggio dei pasti, compilando apposite schede di valutazione successivamente trasmesse all'Ufficio Mensa tramite il portale eCivis. Complessivamente sono state raccolte 94 schede di valutazione, dalle quali emerge un giudizio complessivamente positivo sul servizio: il 47% delle valutazioni ha attribuito un giudizio "Buono", il 44% un giudizio "Sufficiente" e il 10% un giudizio "Insufficiente". I risultati evidenziano pertanto un livello di soddisfazione generalmente adeguato, con oltre il 90% delle valutazioni collocate nelle fasce di giudizio almeno sufficienti, pur permanendo una quota residuale di segnalazioni negative che rappresenta un utile elemento di monitoraggio e miglioramento continuo del servizio.



SPORTELLLO INFORMAGIOVANI E INFORMADONNA

Nel corso del 2025 il Comune di Lucca ha monitorato la qualità percepita del servizio di ristorazione scolastica attraverso l'attività della Commissione Mensa, organismo di rappresentanza degli utenti previsto dal Regolamento comunale del servizio. I componenti della Commissione hanno effettuato sopralluoghi presso i refettori scolastici, comprensivi dell'assaggio dei pasti, compilando apposite schede di valutazione successivamente trasmesse all'Ufficio Mensa tramite il portale eCivis. Complessivamente sono state raccolte 94 schede di valutazione, dalle quali emerge un giudizio complessivamente positivo sul servizio: il 47% delle valutazioni ha attribuito un giudizio "Buono", il 44% un giudizio "Sufficiente" e il 10% un giudizio "Insufficiente". I risultati evidenziano pertanto un livello di soddisfazione generalmente adeguato, con oltre il 90% delle valutazioni collocate nelle fasce di giudizio almeno sufficienti, pur permanendo una quota residuale di segnalazioni negative che rappresenta un utile elemento di monitoraggio e miglioramento continuo del servizio.

Classi di età

Fascia d'età	I sem. 2025	Anno 2024	Variazione
12–17 anni	5%	4%	+1%
18–24 anni (fascia principale)	47%	46%	+1%
25–29 anni	11%	13%	-2%
30–34 anni	10%	8%	+2%
35–40 anni (limite target)	5%	9%	-4%
Oltre 40 anni (non in target)	21%	19%	+2%

L'incremento della fascia over 40 è riconducibile ai servizi del Punto Digitale Facile, attivo presso i locali dell'Informagiovani da ottobre 2024, che attrae una fascia di popolazione adulta con esigenze di accompagnamento digitale.

Residenza

Territorio	2025	2024
Lucca città	65%	70%
Piana di Lucca	25%	17%
Media Valle e Garfagnana	2%	4%
Versilia	4%	5%
Altra provincia / Altro	4%	4%



Titolo di studio

Titolo di studio	2025	2024
Nessun titolo	5%	3%
Licenza media	47%	26%
Diploma superiore	24%	39%
Qualifica professionale	2%	7%
Laurea	9%	16%
Non indicato	12%	10%

Condizione lavorativa

Condizione	N. utenti 2025	N. utenti 2024	Variazione
Studente	413	407	+1%
Disoccupato	264	398	-34%
Inoccupato	49	76	-36%
Tirocinante	7	12	-42%
Servizio Civile	5	8	-38%

Rilevazione di genere

Il 2025 conferma la sostanziale parità di genere nell'utenza del servizio Informagiovani: 50% uomini e 50% donne sui dati annui complessivi (9.809 uomini – 9.676 donne su 19.485 contatti totali).

Modalità di conoscenza del servizio

Canale di conoscenza	2025	2024
Passaparola amici/conoscenti	34%	44%
Presentazione nelle scuole	31%	10%
Sito internet Luccagiovane	9%	15%
Social network	6%	11%
URP / Uffici comunali	12%	12%
Depliant/materiali informativi	6%	6%
Articoli giornale	2%	3%



Modalità di contatto con il servizio

Canale	2025 (tot.)	%	2024 (tot.)	%
Contatto diretto (sportello)	11.170	58%	7.129	54%
WhatsApp / Social	3.511	18%	2.352	18%
Telefono	2.410	13%	1.972	15%
E-mail	2.225	11%	1.604	12%
Zoom / Skype	0	0%	10	0,1%
TOTALE	19.316	100%	13.067	100%

Frequenza di utilizzo del servizio

Sulla base delle schede di ingresso del I semestre 2025: l'81% degli utenti si è rivolto al servizio per la prima volta, il 17% al bisogno (utente fidelizzato), e il 2% con altra frequenza. Rispetto al 2024 (75% prima volta, 23% al bisogno) si registra un leggero aumento della quota di nuovi utenti, coerente con la crescita complessiva degli accessi.

Tipologia di informazione richiesta

Macro-area	N. richieste 2025	% 2025	% I sem. 2025	% 2024
I nostri servizi (sportello)	11.567	51%	50%	48%
Lavoro	3.029	13%	16%	13%
Vita sociale / Tempo libero	2.630	12%	12%	14%
Scuola e formazione	2.981	13%	10%	9%
Comune di Lucca	2.215	10%	11%	13%
Esteri	383	2%	2%	4%
TOTALE	22.805	100%	100%	100%



SERVIZI SOCIALI

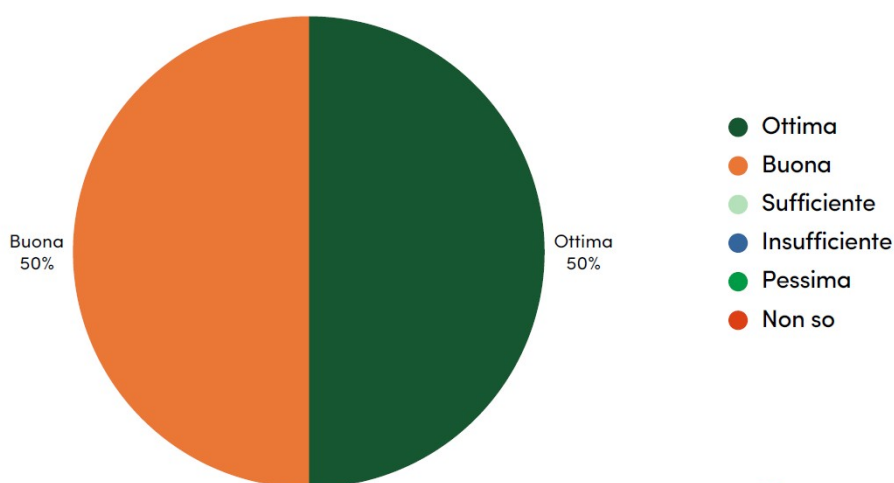
I servizi al cittadino gestiti dai servizi sociali (in convenzione con Enti del Terzo settore o affidati ad Operatori Economici tramite procedura di gara per i quali è stata prevista la somministrazione di questionari di soddisfazione) sono stati: il Servizio residenziale per anziani e il Servizio di assistenza domiciliare diretta per anziani.

Servizio residenziale per anziani – CASA FAMIGLIA SERENA

La Casa Famiglia Serena è una struttura del Comune di Lucca, gestita dalla Croce Verde di Lucca. È una residenza per anziani autosufficienti che desiderano vivere in un ambiente accogliente, confortevole e protetto. Non si tratta di una struttura sanitaria, bensì di una vera e propria abitazione attrezzata per accogliere un numero ridotto di ospiti (sei) in un ambiente tipicamente familiare ma ben strutturato.

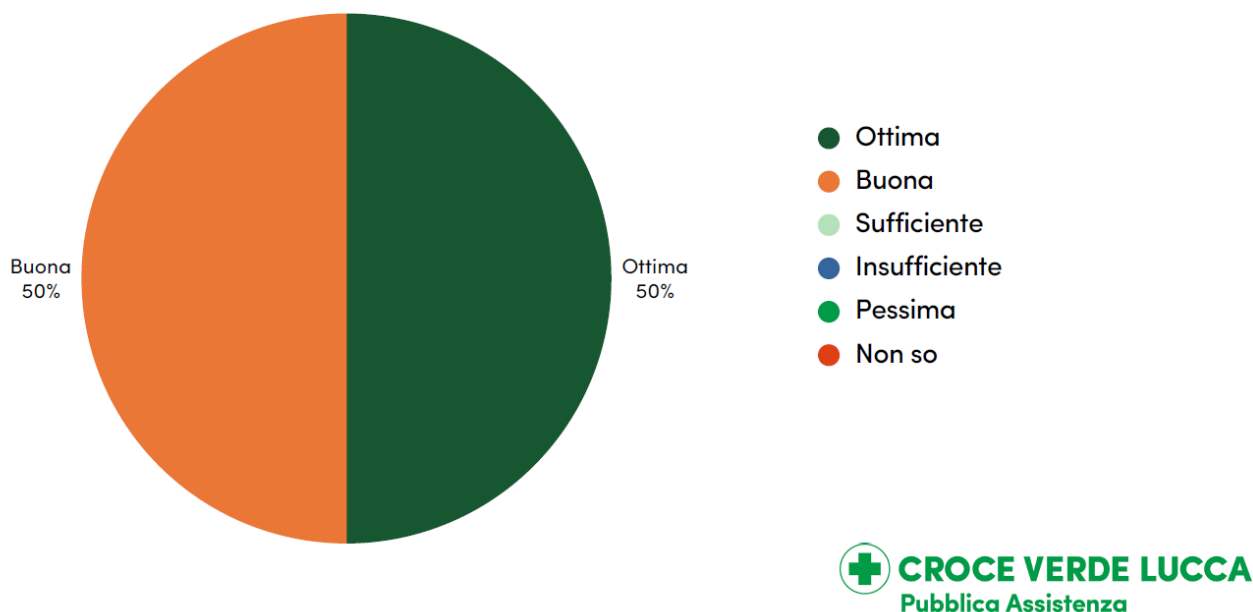
Le macroaree indagate nel questionario sono: accoglienza, qualità del servizio, organizzazione. Di seguito i risultati:

Come valuta l'accoglienza al momento del suo ingresso?

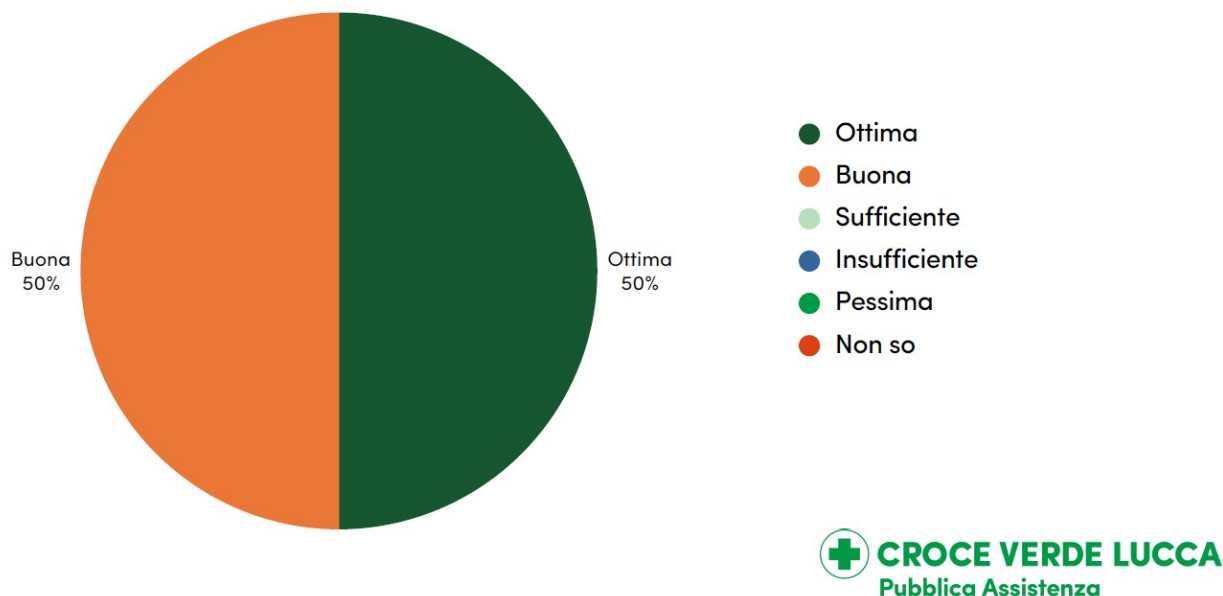




Come valuta la qualità delle relazioni col personale della Casa famiglia, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e cortesia?

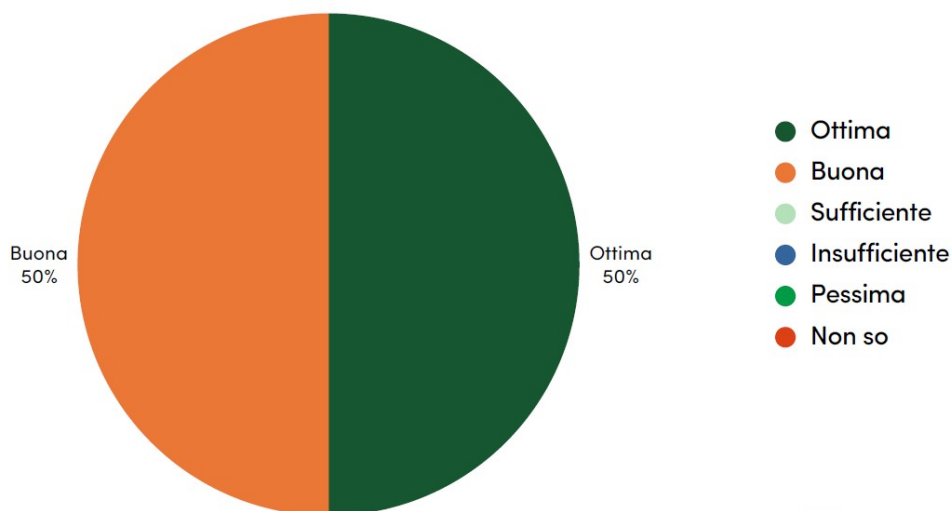


Come valuta la qualità dei servizi generali?
(lavanderia, cucina, altro)



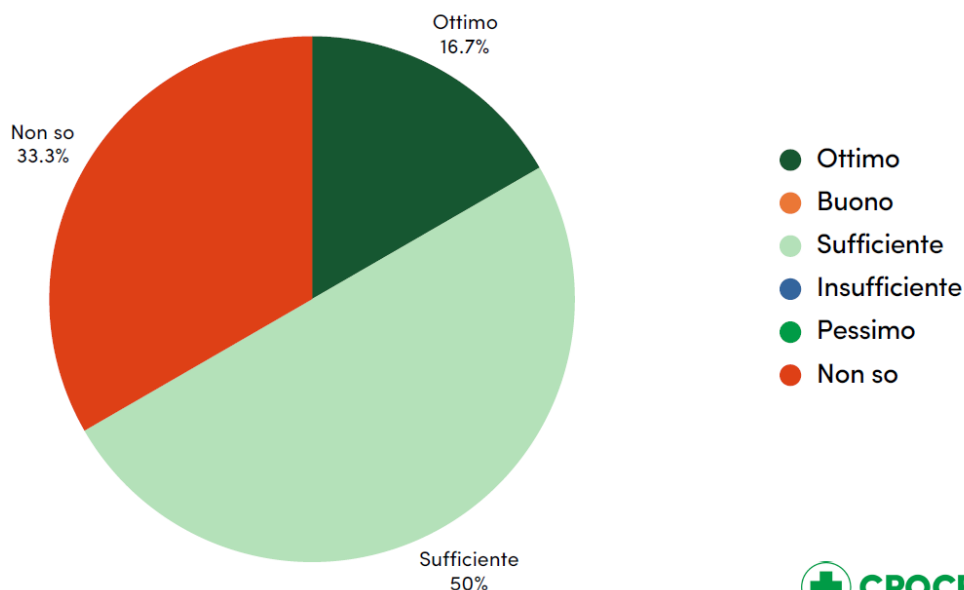


Come valuta la tempestività degli interventi in situazioni di emergenza?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

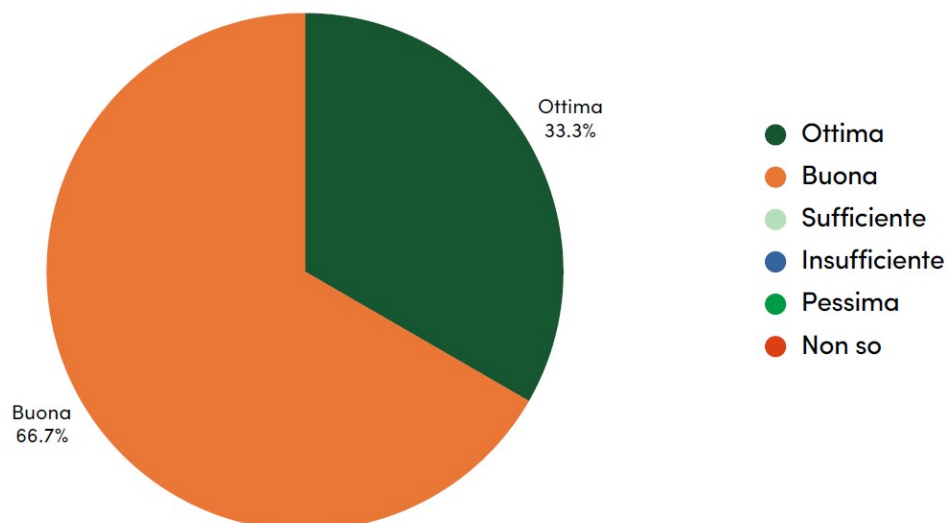
Come valuta il Suo coinvolgimento nelle varie attività organizzate? (PCTO con le scuole, volontari, ecc)



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

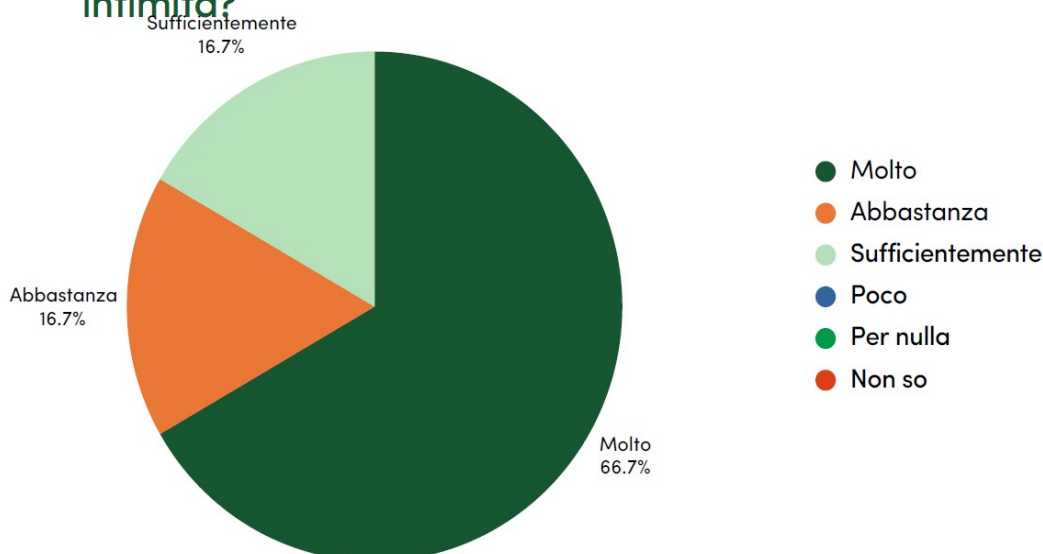


Come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

È soddisfatt* di come sia rispettata la sua intimità?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza



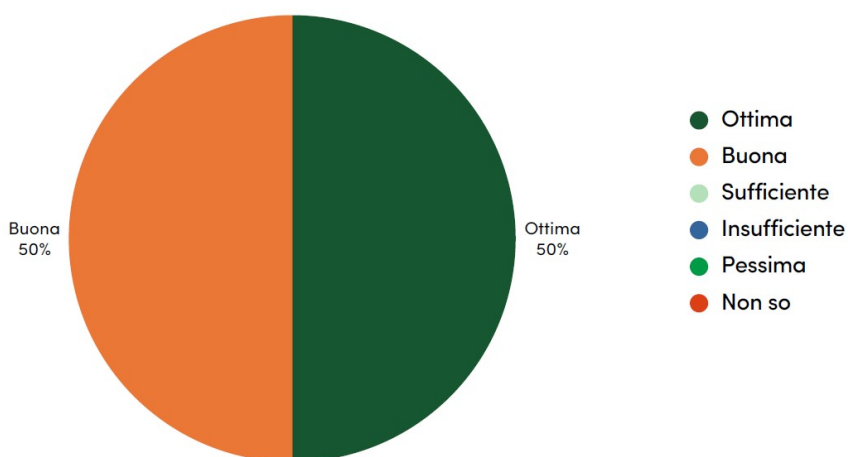
Servizio di assistenza domiciliare diretta per anziani – PROGETTO TUTOR

Il “Progetto Tutor”, finalizzato a offrire sostegno ai cittadini over-65 bisognosi di assistenza lieve in particolari condizioni di solitudine, prevede attività volte a offrire un valido supporto per il mantenimento e il recupero delle capacità personali degli anziani, allo scopo di facilitare lo svolgimento autonomo dei compiti di vita quotidiana e la permanenza nel proprio ambiente familiare.

Realizzato in convenzione con la Croce Verde di Lucca, il progetto si è consolidato nel tempo come modello di intervento che consente all’anziano di rimanere nel proprio ambiente di vita adeguatamente supportato.

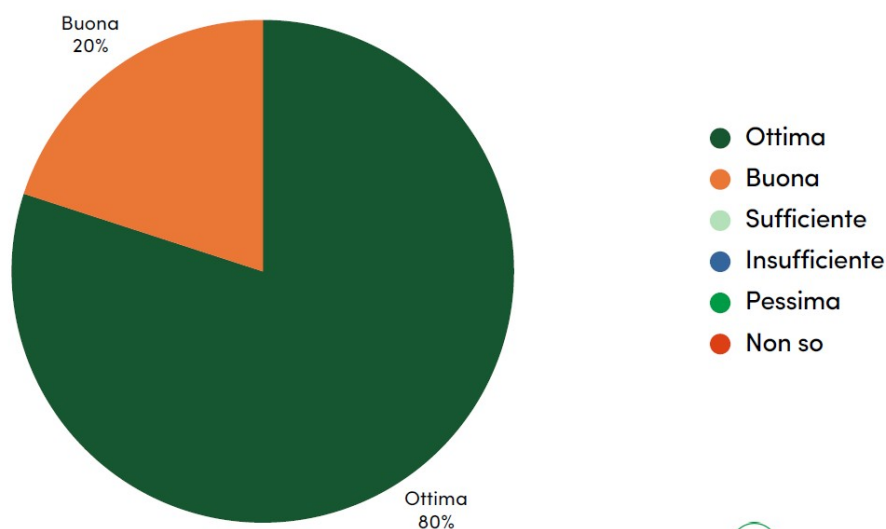
Di seguito i risultati:

Rapidità nell'avvio del servizio



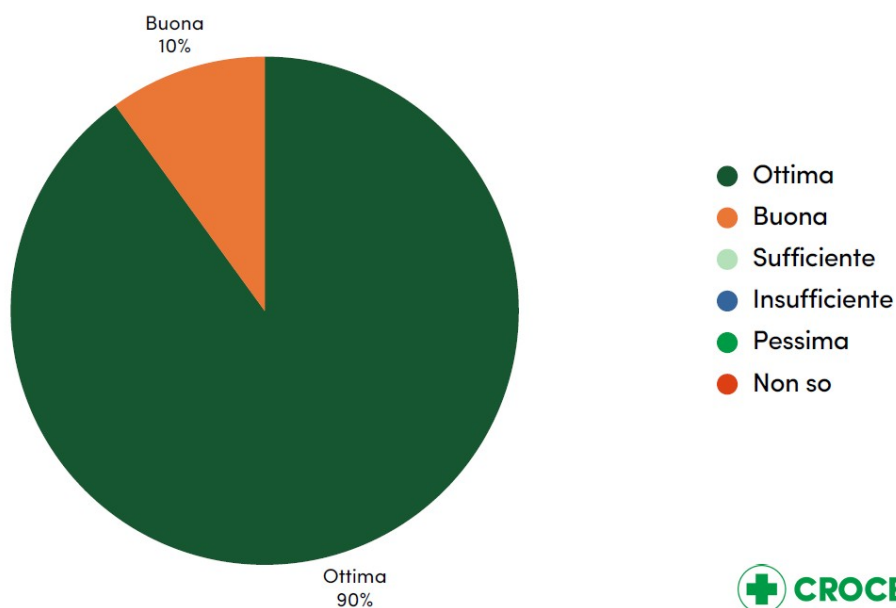


Puntualità degli operatori



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

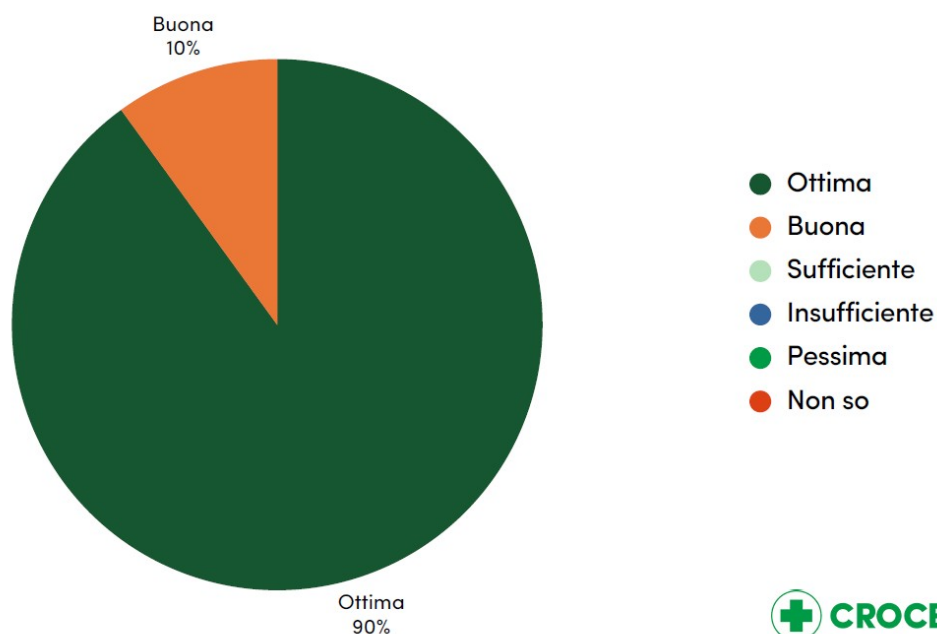
Chiarezza delle informazioni ricevute



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

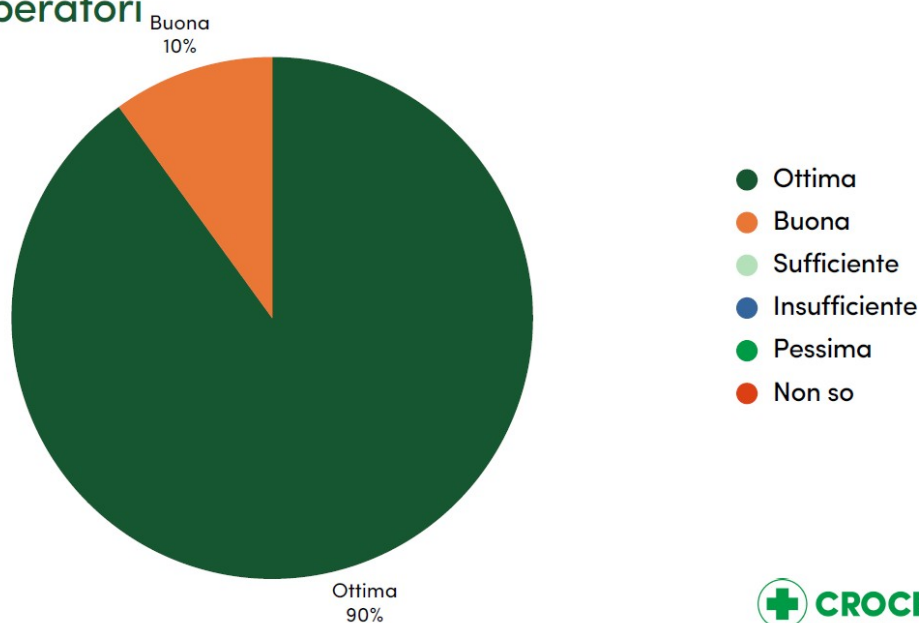


Cortesìa e gentilezza degli operatori



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

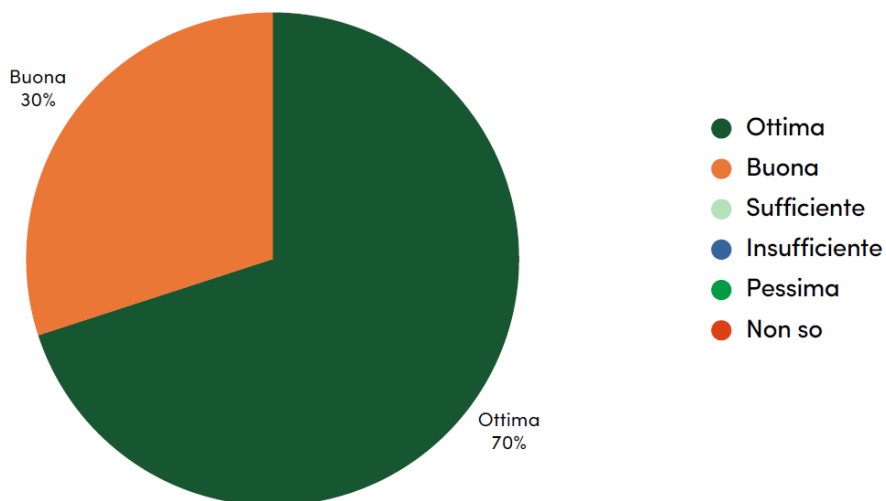
Competenza e professionalità degli operatori



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

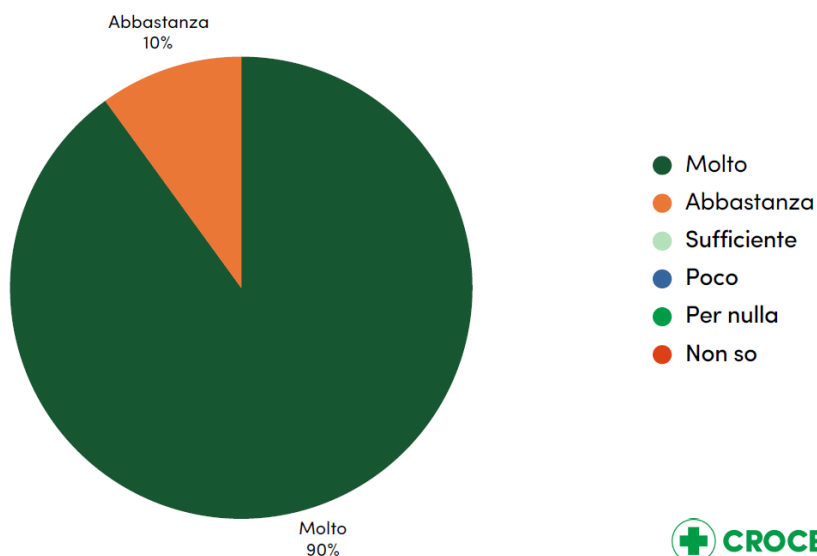


Accorgimenti adottati dagli operatori in risposta alle misure di igiene (guanti, mascherine, altro)



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

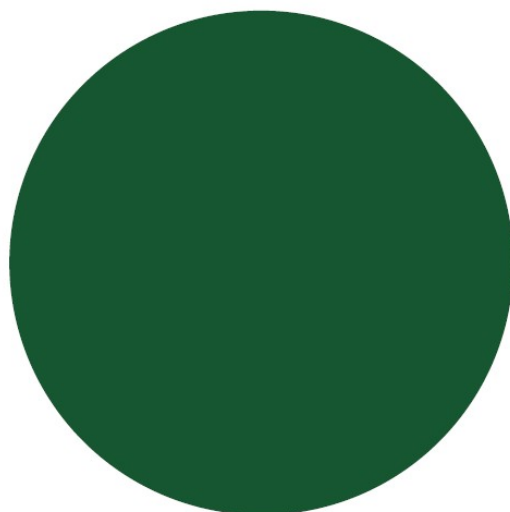
In che misura ritiene che il nostro servizio sia stato utile e abbia dato delle risposte ai bisogni Suoi e della Sua famiglia?



 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza



Consiglierebbe a parenti/amici il nostro servizio?

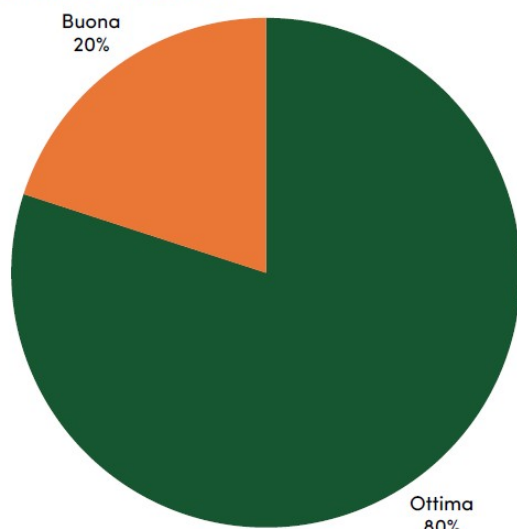


Certamente sì
100%

- Certamente sì
- Non so, devo pensarci
- Certamente no

 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza

Come valuta complessivamente la qualità del servizio Tutor?



Buona
20%

Ottima
80%

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessima
- Non so

 **CROCE VERDE LUCCA**
Pubblica Assistenza



BIBLIOTECA AGORÀ

Nel corso del 2025 la Biblioteca Agorà ha confermato il proprio ruolo di presidio culturale e luogo di aggregazione per la cittadinanza, registrando un incremento dei principali indicatori di attività rispetto all'anno precedente. In particolare, sono aumentati gli utenti iscritti e attivi, le frequenze settimanali, il numero complessivo dei prestiti e delle consultazioni, con risultati positivi sia nella sezione adulti sia nella sezione ragazzi. Dal mese di luglio è stata inoltre attivata la nuova sede decentrata "Agorà Fuori Le Mura" presso la Piazza Coperta di San Concordio, che ha ampliato l'offerta di servizi bibliotecari sul territorio. Si conferma altresì il buon andamento dei servizi digitali, con un significativo incremento delle attivazioni delle piattaforme online e del servizio Wi-Fi, nonché delle iniziative di promozione della lettura, degli eventi culturali e delle attività rivolte a bambini, ragazzi e famiglie. Positivi anche i risultati dei punti prestito decentrati, della Bibliobike e dei servizi rivolti alle fasce più fragili della popolazione, a conferma della capacità della biblioteca di raggiungere un pubblico sempre più ampio e diversificato.

Di seguito una tabella sintetica limitata ai principali indicatori di performance che nella relazione pervenuta dalla U.O. 4.3 mette a confronto l'anno 2024 con l'anno 2025:

Indicatore	2024	2025
Utenti iscritti	2287	2389
Utenti attivi	4081	4089
Media frequenze settimanali	3273	3580
Prestiti complessivi	54210	61280
Prestiti sezione ragazzi	19248	21616
Prestiti mediateca	6048	6688
Consultazione documenti	4651	6529
Richieste attivazione piattaforme digitali	536	703
Attivazioni Wi-Fi	1023	1549



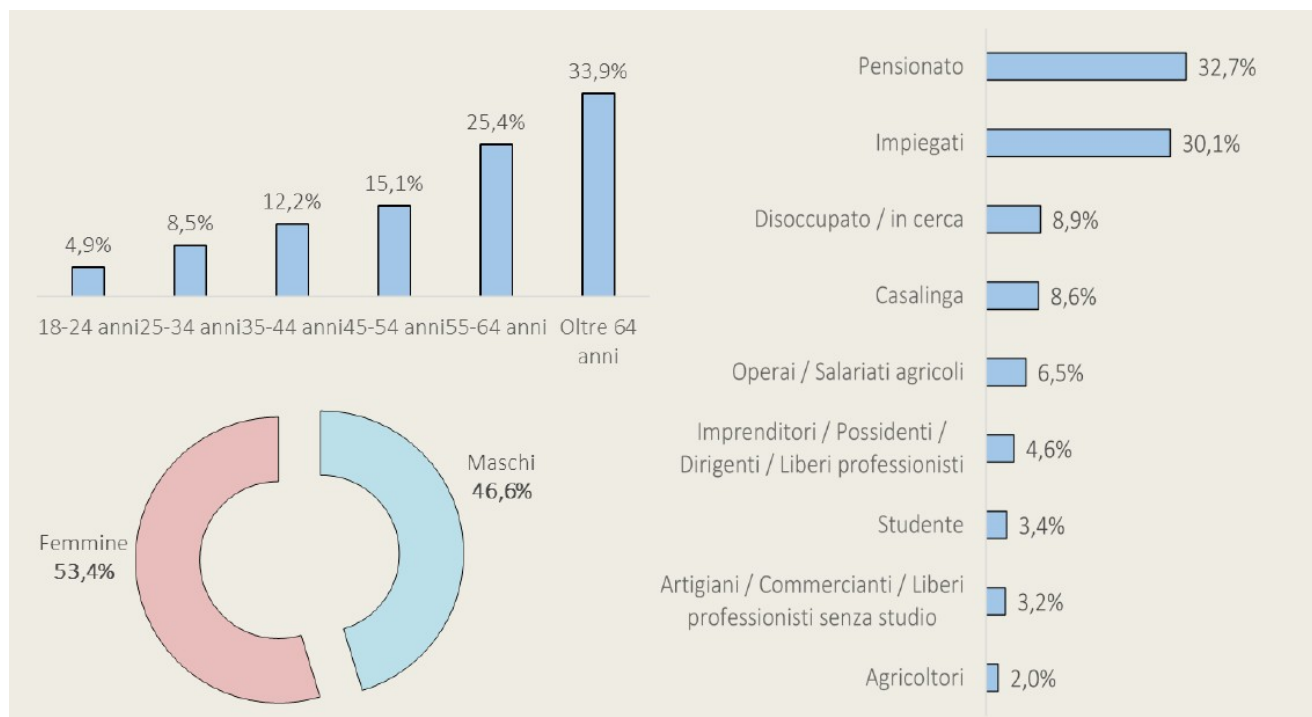
GESTIONE DEI RIFIUTI

La società partecipata Sistema Ambiente S.p.A. ha svolto, anche per l'anno 2025 l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi di igiene urbana e pulizia, rivolta ai cittadini/utenti maggiorenni che hanno usufruito dei servizi (dato campionario 787 con metodologia CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) nella città di Lucca).

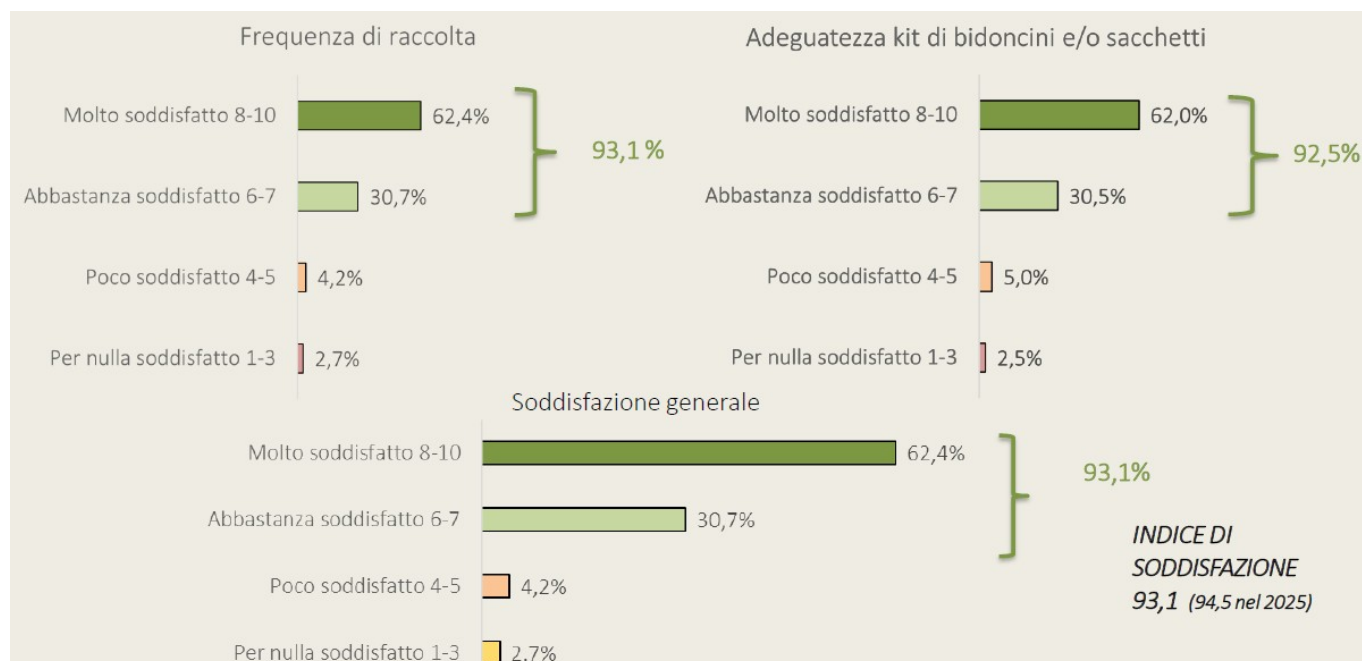
L'indagine ha avuto i seguenti obiettivi principali:

- ✓ Valutare la percezione degli utenti rispetto ai diversi aspetti della gestione dei rifiuti e della pulizia urbana.
- ✓ Analizzare il livello di soddisfazione su specifici servizi, come raccolta rifiuti, spazzamento stradale, call center e servizi digitali.
- ✓ Identificare le principali criticità e aree di miglioramento, al fine di ottimizzare l'efficienza e la qualità del servizio.
- ✓ Raccogliere feedback sulle modalità di comunicazione e interazione con gli utenti, inclusi sportelli fisici, canali digitali e social media.

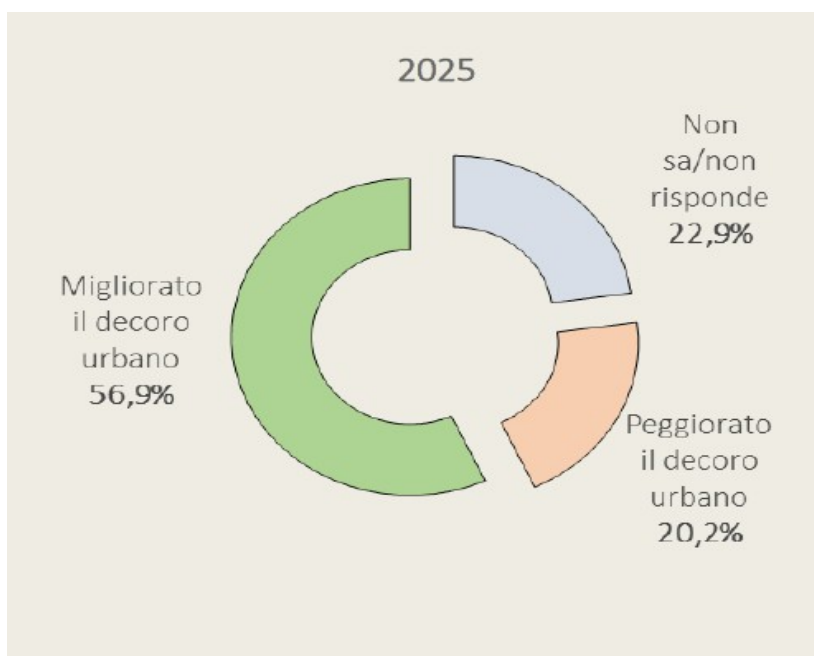
Il campione



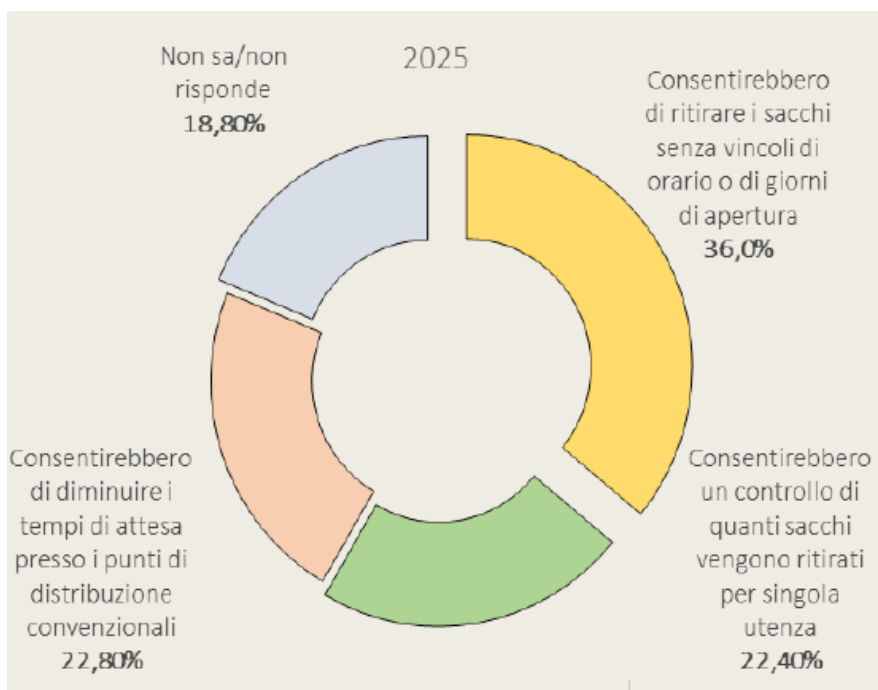
Raccolta



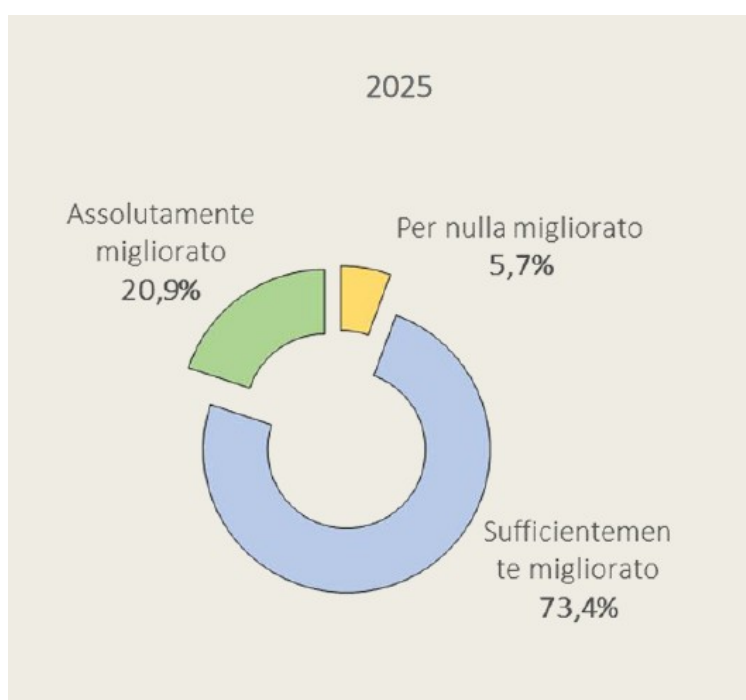
Secondo Lei, l'eliminazione dalle strade dei contenitori gialli per la raccolta degli indumenti usati ha:



Secondo lei l'introduzione di distributori automatici in luoghi accessibili alla cittadinanza, per la distribuzione gratuita dei sacchi gialli per il conferimento del MML sarebbero preferibili al ritiro presso i CCR perché:

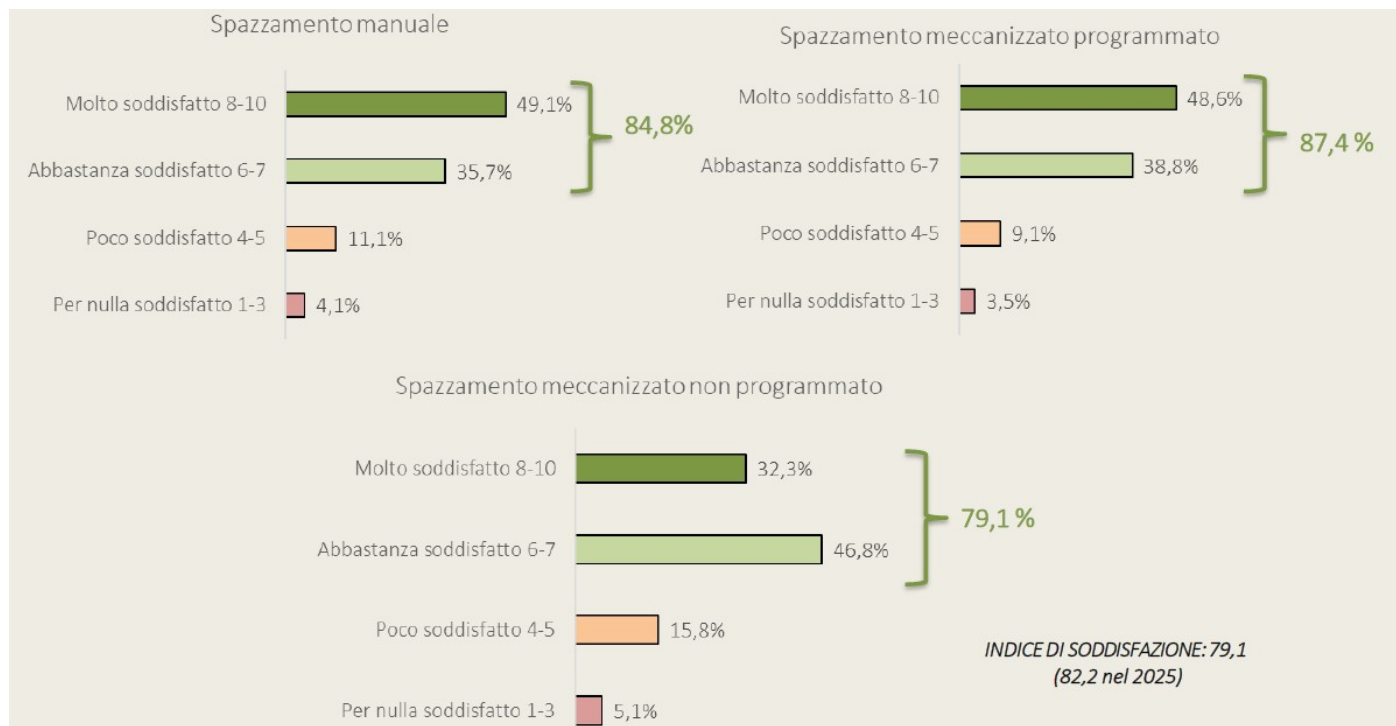


Secondo Lei, con l'introduzione dei Garby nel centro storico è migliorato il decoro complessivo?



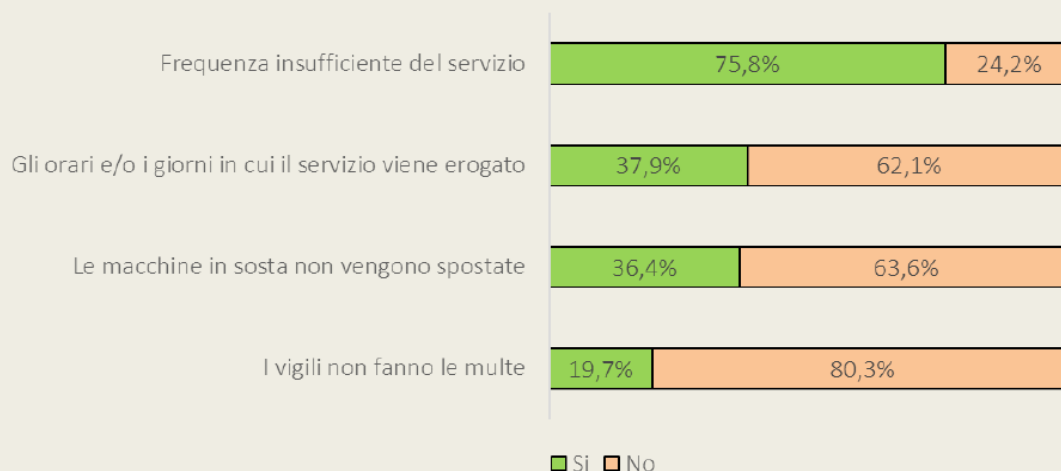


Spazzamento



Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione?

La domanda è posta solo a coloro i quali, rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato programmato, hanno indicato un valore tra 1 e 6.

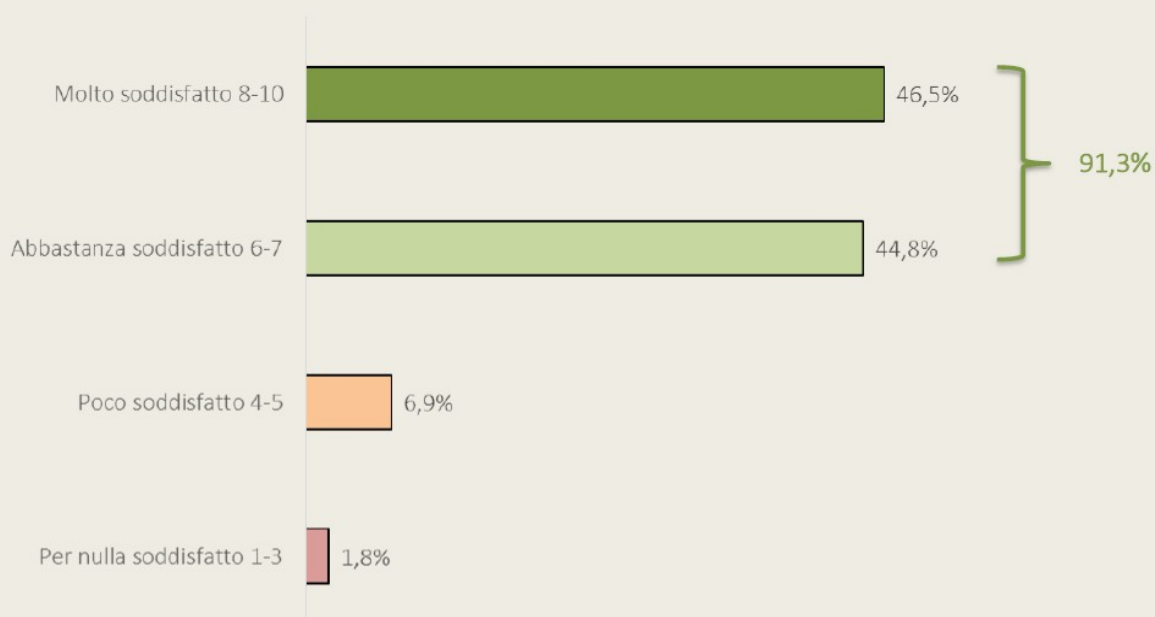




Decoro urbano

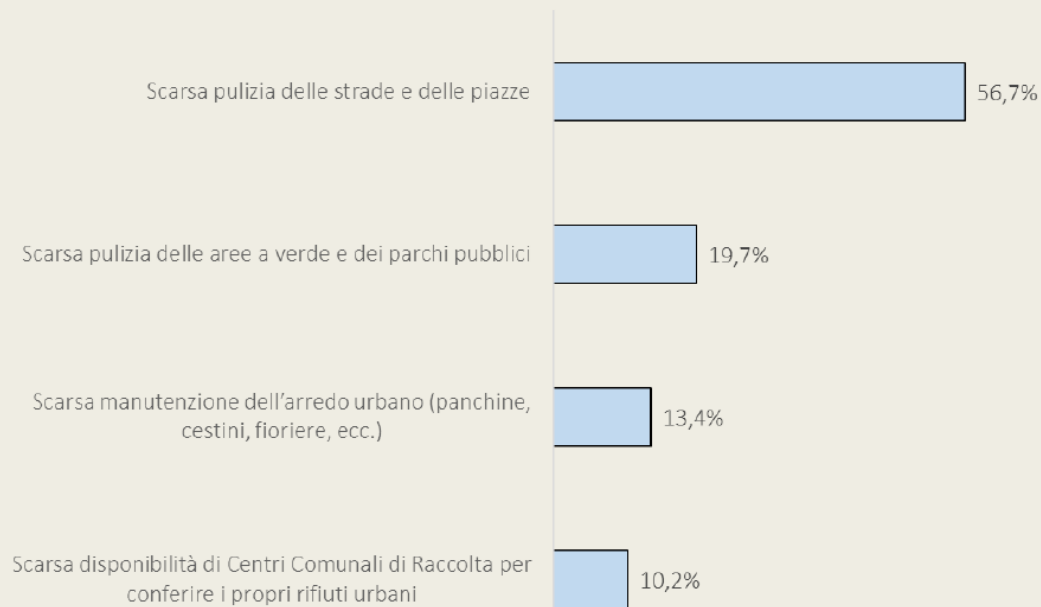
Come considera il livello di decoro urbano della sua città?

INDICE DI SODDISFAZIONE: 91,3 (91,2 nel 2025)



Il decoro urbano è insufficiente o appena sufficiente a causa di...:

La domanda è posta solo a coloro i quali hanno indicato un valore tra 1 e 6.

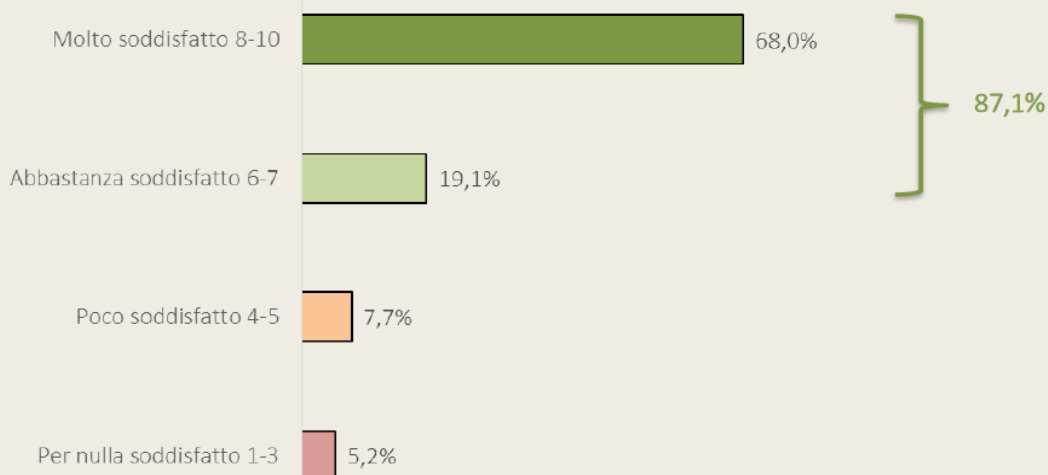


Call Center/WhatsApp

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

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente.

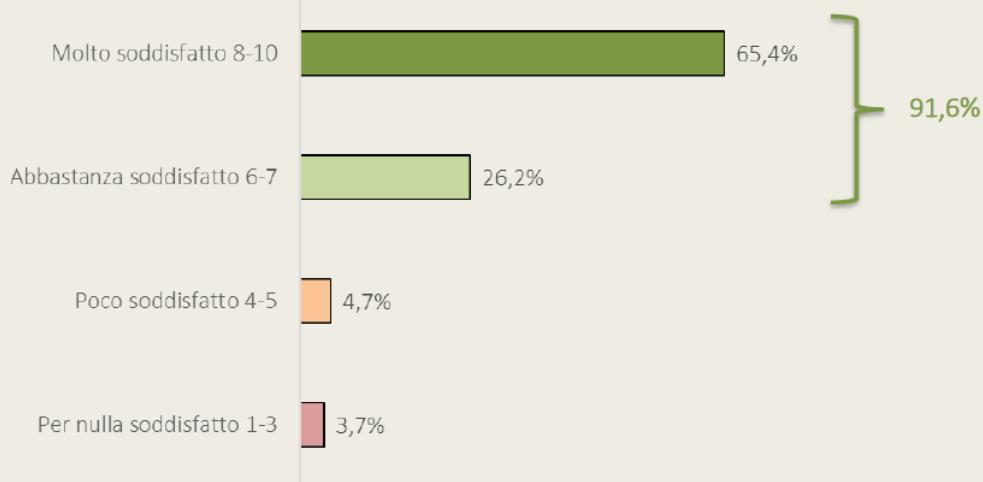
INDICE DI SODDISFAZIONE: 87,1 (86,4 nel 2025)



Quanto è soddisfatto del servizio ritiro rifiuti ingombranti fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di ritiro rispetto alla prenotazione?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.

INDICE DI SODDISFAZIONE: 91,6 (87,3 nel 2025)

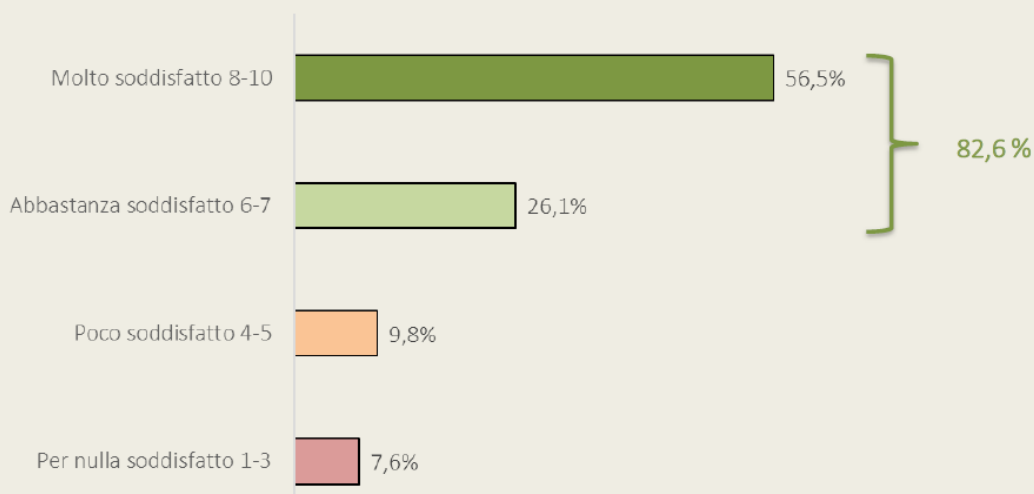




Quanto è soddisfatto del servizio di segnalazione sui mancati ritiri fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di recupero?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.

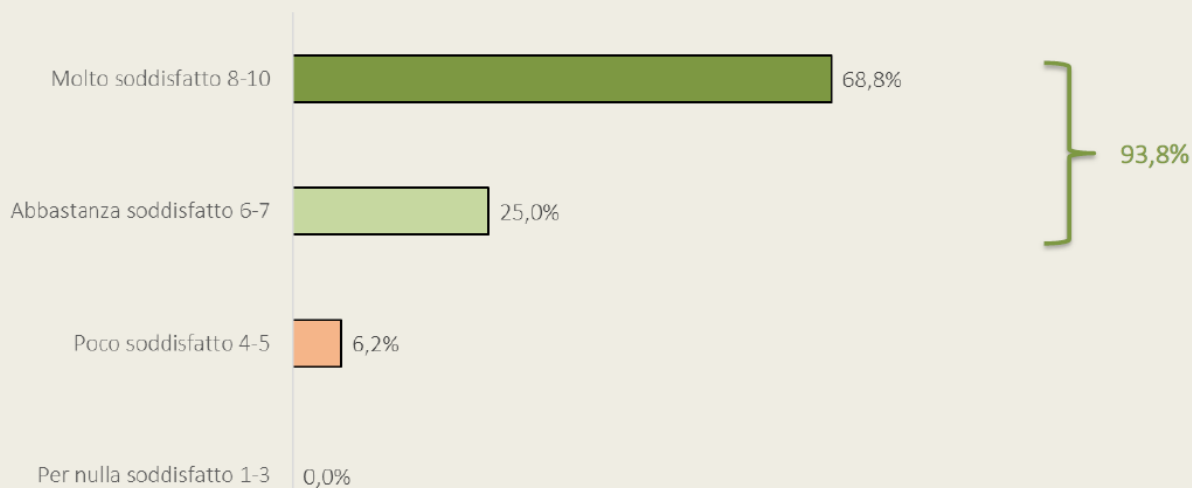
INDICE DI SODDISFAZIONE : 82,6 (91,7 nel 2025)



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

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per richiesta di informazioni.

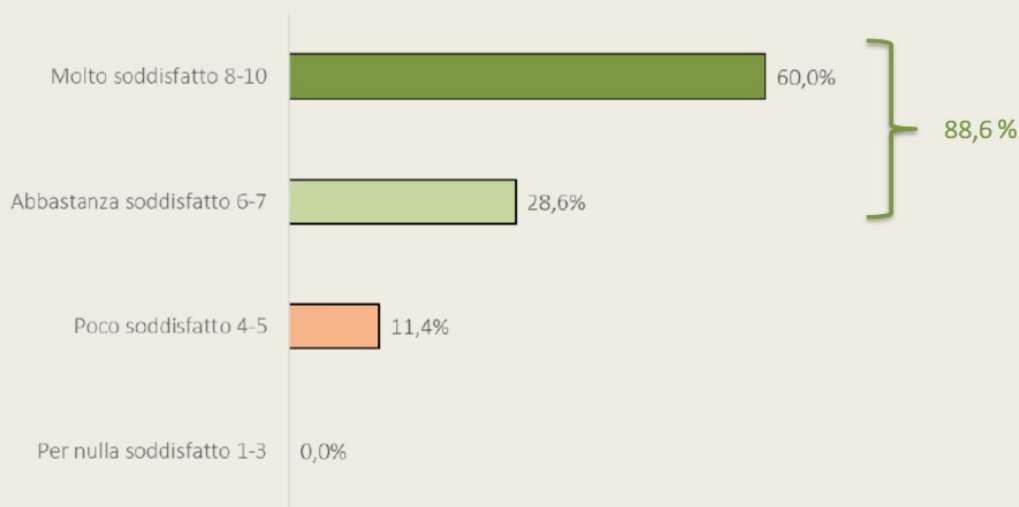
INDICE DI SODDISFAZIONE : 93,8 (79,2 nel 2025)



Quanto è soddisfatto del servizio di segnalazione sui mancati ritiri fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di recupero?

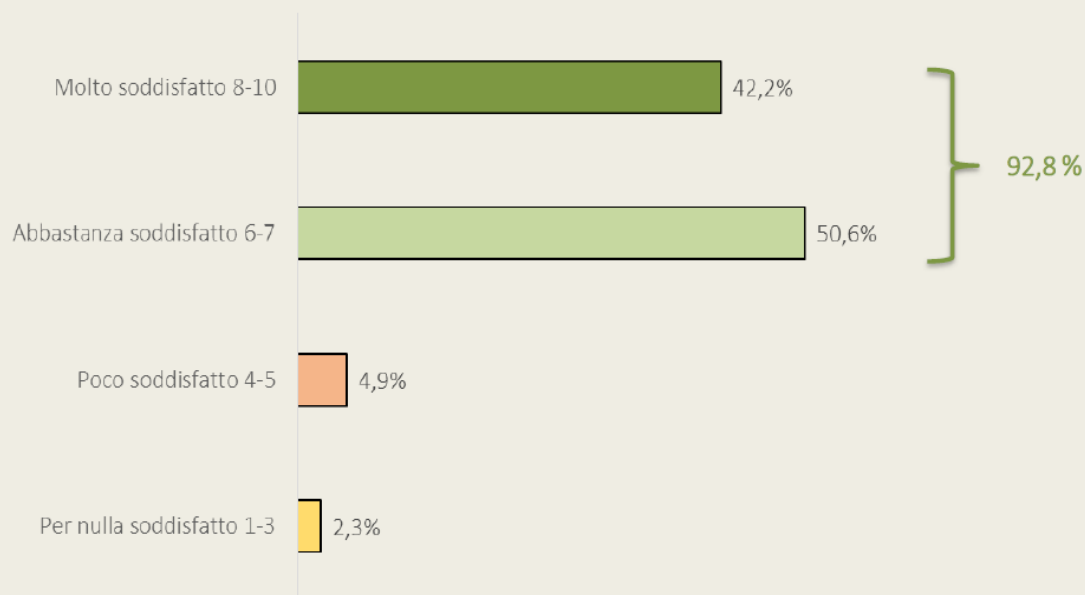
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per fare una segnalazione.

INDICE DI SODDISFAZIONE: 88,6 (84,7 nel 2025)



Quanto è soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda, in termine di aggiornamenti su modifiche nel porta a porta, chiusura uffici, centri di raccolta etc?

INDICE DI SODDISFAZIONE: 92,8 (88,4 nel 2025)



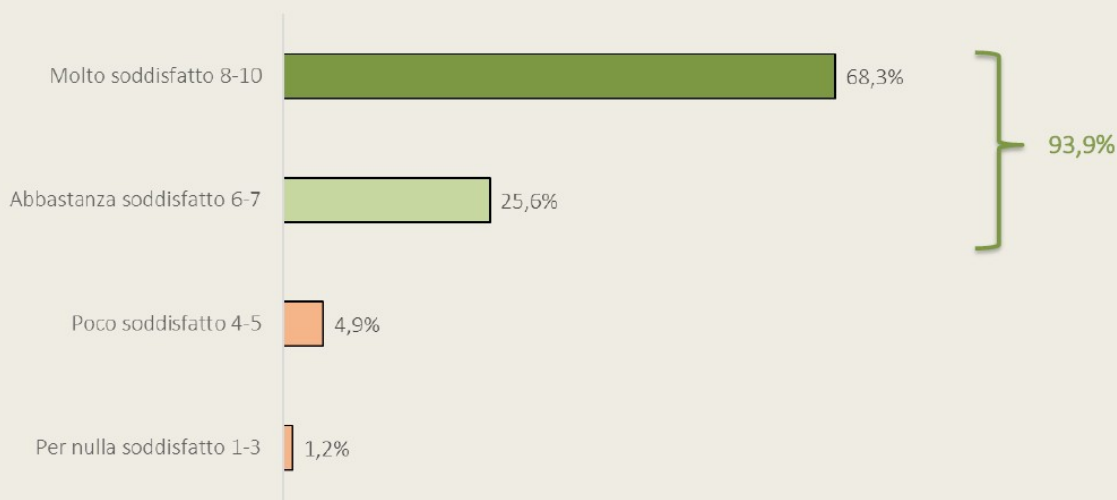


Centri di Raccolta

Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti al “centro di raccolta”?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno utilizzato i centri raccolta.

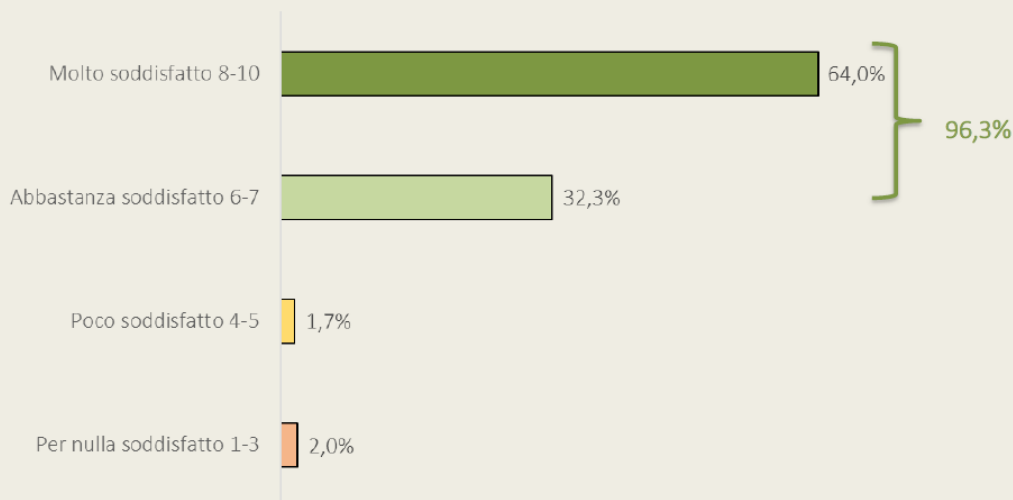
INDICE DI SODDISFAZIONE: 93,9 (93,4 nel 2025)



Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali usufruiscono dei servizi erogati da Sistema Ambiente.

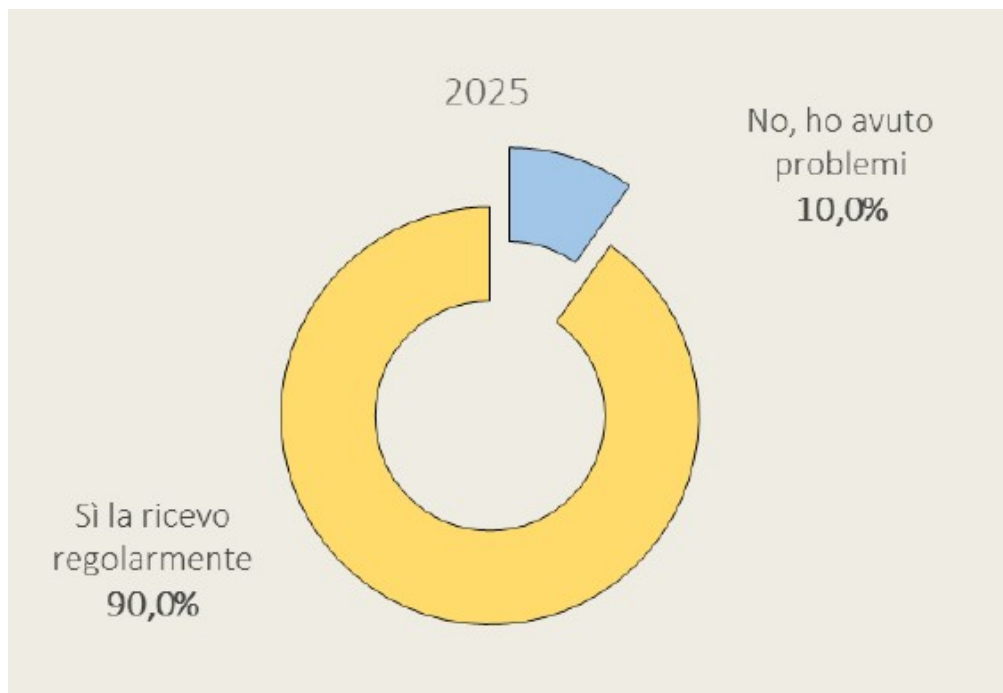
INDICE DI SODDISFAZIONE : 96,3 (94,4 nel 2025)



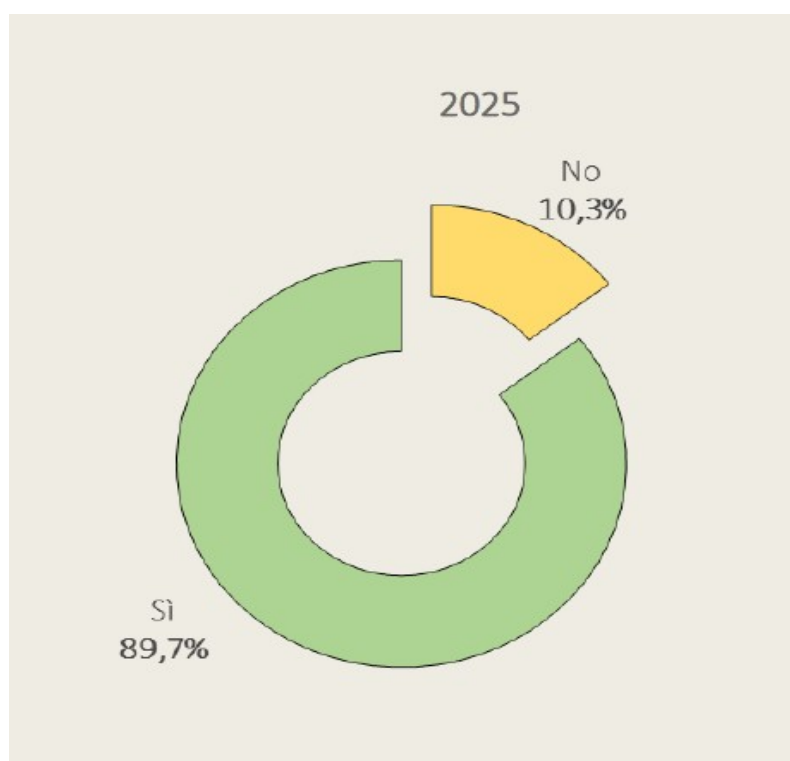


Tariffa Rifiuti

Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi?



Le informazioni ricevute sono state sufficienti e/o la pratica è stata svolta?





SERVIZIO IDRICO

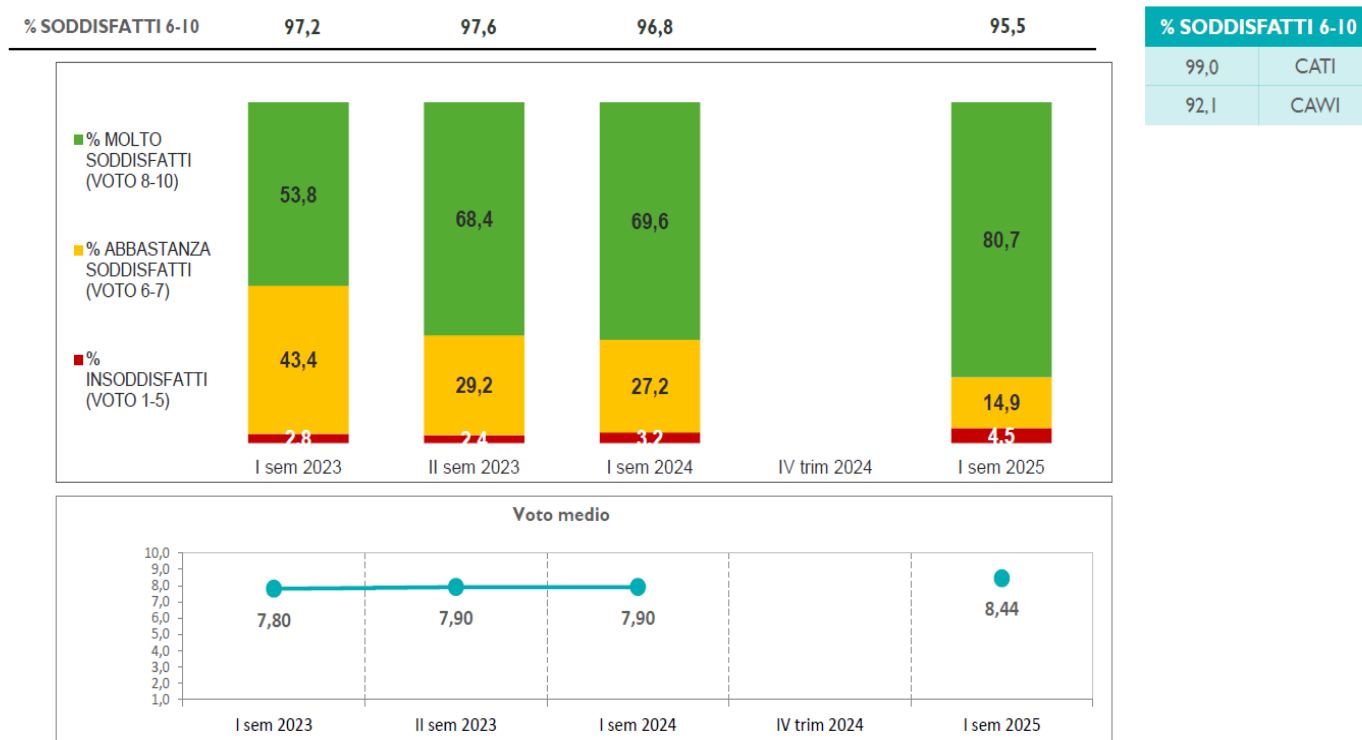
L'analisi di customer satisfaction curata da Acea per conto di Geal S.p.A. ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti della società nel primo semestre del 2025. La raccolta dati è avvenuta in modalità mista CATI-CAWI.

L'impianto di ricerca è articolato in 5 macroaree:

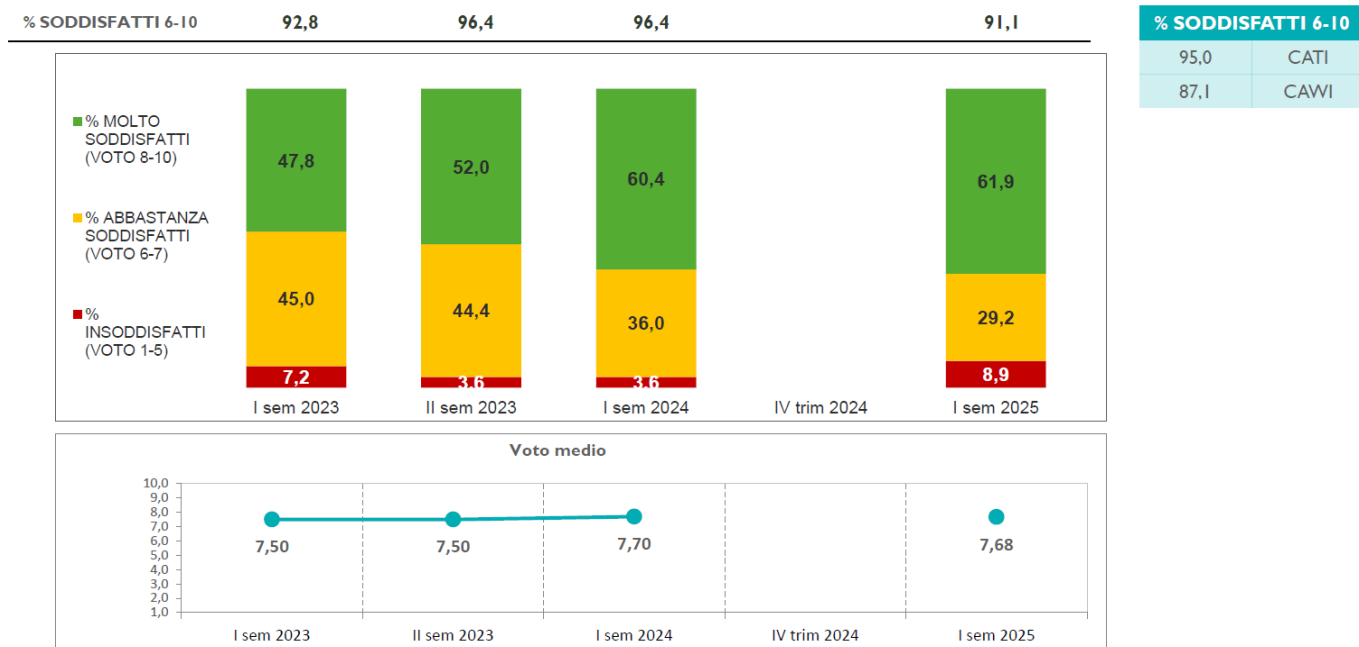
- ✓ Qualità del servizio idrico
- ✓ Fatturazione e servizi digitali
- ✓ Rapporto con l'utenza e comunicazione
- ✓ Servizi di contatto e assistenza
- ✓ Aspettative e percezione del servizio

Di seguito si riportano i dati dell'indagine.

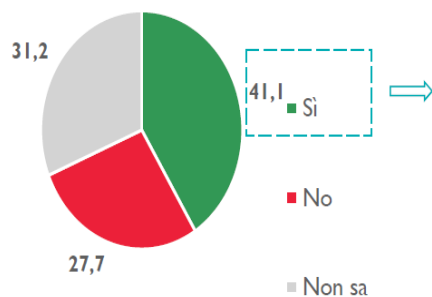
Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio negli ultimi 6 mesi, quanto è soddisfatto di Geal? Scala 1-10



Complessivamente quanto è soddisfatto della qualità del servizio offerto da Geal rispetto al costo sostenuto? Scala 1-10

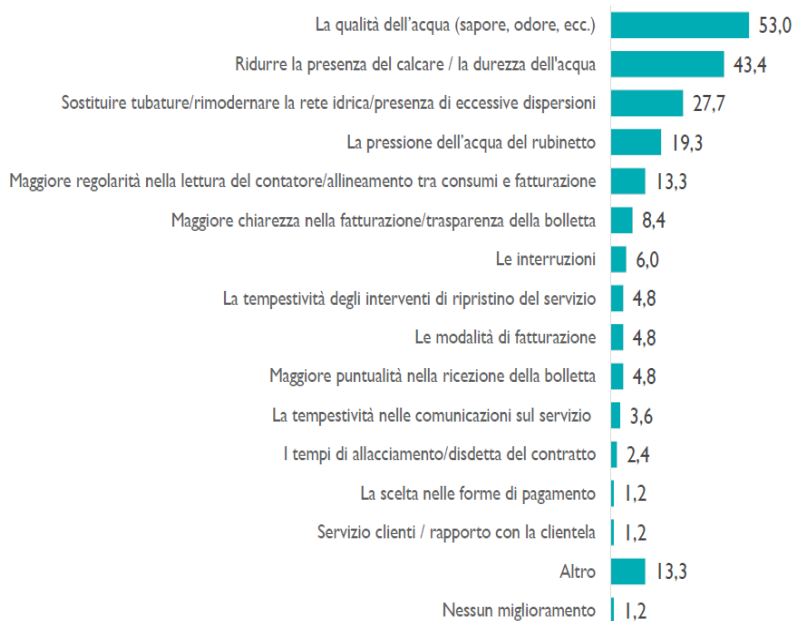


Ci sono aspetti del servizio di erogazione dell'acqua potabile che ritiene debbano essere migliorati?



Quali? – risposta multipla

Base: Ritiene che ci siano aspetti del servizio di erogazione dell'acqua potabile che debbano essere migliorati N=83



I sem 2024
31,3

Lei è a conoscenza del servizio bolletta web?

I sem 2024

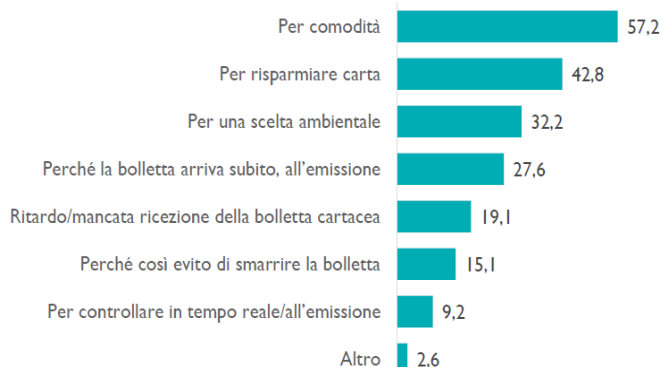
41,6

Il **89,1%** del campione è a conoscenza del servizio bolletta web

Utenti Bolletta web

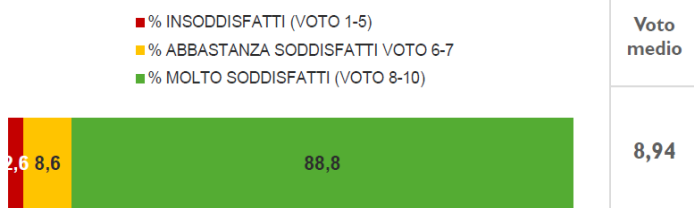
Per quale ragione ha scelto di passare dalla bolletta cartacea a quella web?

Base: Ricevono già la bolletta per posta elettronica N=152



Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio bolletta web?

Base: Ricevono già la bolletta per posta elettronica N=152



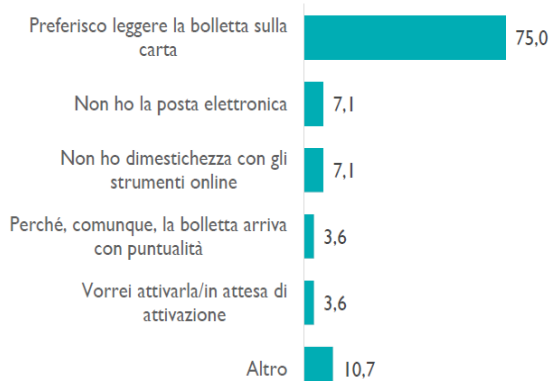
Lei è a conoscenza del servizio bolletta web?

Il **10,9%** del campione NON è a conoscenza del servizio bolletta web

NON Utenti Bolletta web

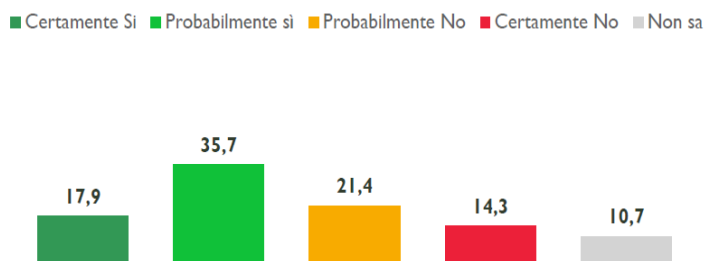
Per quale motivo preferisce continuare a ricevere la bolletta in forma cartacea?

Base: NON ricevono la bolletta per posta elettronica N=28

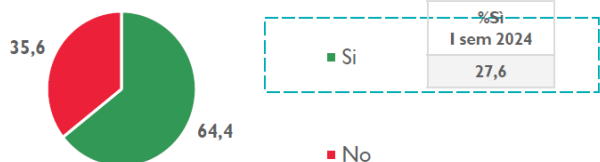


Lei pensa che in futuro prenderà in considerazione la possibilità di passare alla bolletta web?

Base: NON ricevono la bolletta per posta elettronica N=28



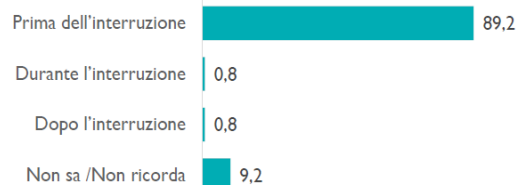
Lei ricorda di aver visto o sentito comunicazioni?



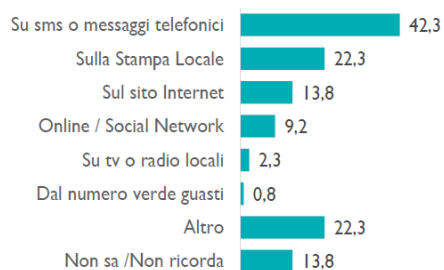
%Si
I sem 2024
27,6

Si ricorda se il messaggio l'ha ricevuto ... ?

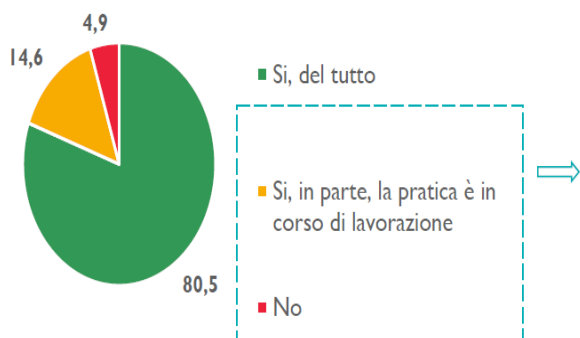
Base: Ricorda di aver visto o sentito comunicazioni N=130



Dove ha visto o sentito queste comunicazioni? – risposta multipla

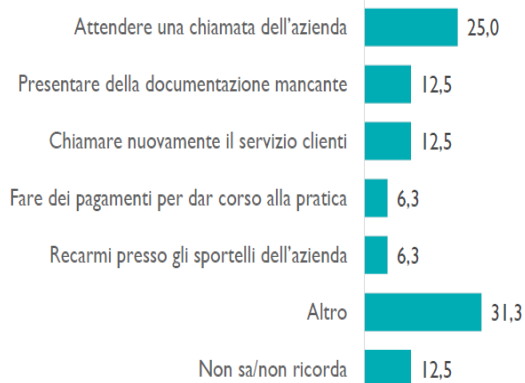


Pensando sempre all'ultima telefonata al numero verde è riuscito a soddisfare la sua richiesta?



Cosa dovrà fare ancora?

Base: Non è riuscito a soddisfare la sua richiesta del tutto o in parte N=16





SERVIZI CIMITERIALI E ILLUMINAZIONE VOTIVA

Per i servizi cimiteriali e di illuminazione votiva affidati a Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l., il monitoraggio della qualità è stato effettuato attraverso la verifica del rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi. L'analisi svolta per l'anno 2025 evidenzia il pieno rispetto degli standard qualitativi previsti con riferimento ai principali aspetti del servizio, esattamente come per l'anno 2024.

Per quanto riguarda i servizi cimiteriali, risultano conformi gli indicatori relativi all'accessibilità delle strutture, alla presenza della segnaletica informativa e di sicurezza, alla pulizia degli ambienti, alla manutenzione del verde e delle aree pavimentate, nonché ai tempi di erogazione delle principali prestazioni cimiteriali, quali inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni.

Con riferimento al servizio di illuminazione votiva, sono stati rispettati gli standard previsti per l'attivazione delle utenze, per la riparazione e sostituzione delle lampade e per la gestione delle richieste di disdetta del servizio, garantendo il rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi.

Servizio	Indicatore	Esito 2025
Servizi cimiteriali	Accessibilità e segnaletica	Conforme
Servizi cimiteriali	Pulizia e manutenzione delle aree	Standard rispettato
Servizi cimiteriali	Tempi di inumazione e tumulazione	Conforme
Servizi cimiteriali	Gestione esumazioni ed estumulazioni	Standard rispettato
Illuminazione votiva	Attivazione del servizio entro 10 giorni	Conforme
Illuminazione votiva	Riparazione/sostituzione lampade entro 10 giorni	Conforme
Illuminazione votiva	Disdetta del servizio entro 10 giorni	Conforme



PARCHEGGI PUBBLICI E SITI CULTURALI

Nel corso del 2025 Lucca Plus S.r.l. ha effettuato un'indagine di customer satisfaction finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei parcheggi pubblici e dei visitatori dei principali siti culturali gestiti dalla società, quali la Torre Guinigi, la Torre delle Ore e l'Orto Botanico. L'indagine ha consentito di acquisire elementi utili alla valutazione della qualità percepita dei servizi erogati e all'individuazione di eventuali ambiti di miglioramento.

Con riferimento ai servizi di parcheggio, i risultati evidenziano un livello di soddisfazione complessivamente positivo. Il 66% dei cittadini dichiara di trovare agevolmente parcheggio e la maggioranza degli utenti (56%) ritiene adeguato il costo del servizio. Anche i servizi digitali e il portale web di Lucca Plus ricevono valutazioni favorevoli da oltre il 90% degli utilizzatori. Tra gli aspetti indicati come prioritari per il miglioramento emergono principalmente le tariffe, la sicurezza delle aree di sosta e la pulizia delle strutture.

Per quanto riguarda i siti culturali, l'indagine restituisce un quadro ampiamente positivo. La valutazione complessiva attribuita dai visitatori alla gestione dei monumenti si attesta su valori superiori a 8,8 punti su 10 per tutti i siti esaminati, raggiungendo 9,1 punti per la Torre Guinigi e la Torre delle Ore. Particolarmente apprezzati risultano i servizi di biglietteria, la gestione dei tempi di attesa, la cortesia del personale e la qualità delle informazioni fornite ai visitatori. Tra le principali aree di miglioramento segnalate dagli utenti figurano il potenziamento delle attività informative e della comunicazione al pubblico, nonché l'arricchimento dei contenuti storico-culturali disponibili durante la visita.

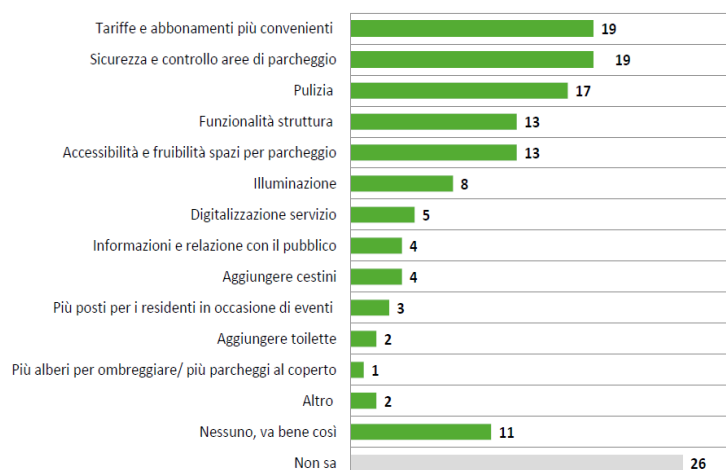
I principali risultati dell'indagine sono riportati nelle tabelle sottostanti:

Parcheggi in struttura

Gli aspetti critici da migliorare

UTENTI PARCHEGGI
IN STRUTTURA

Per migliorare l'esperienza e la soddisfazione di chi utilizza questo parcheggio, quali aspetti sarebbero da migliorare?

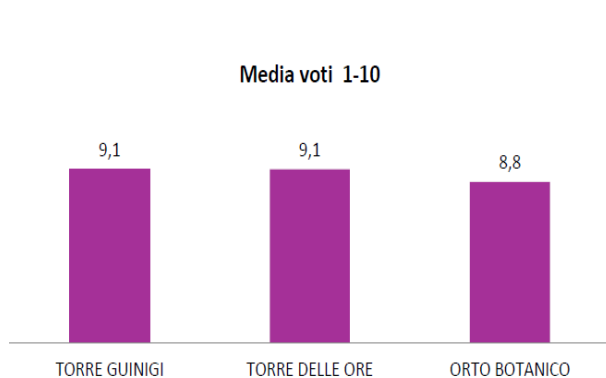


In sintesi tariffe e sicurezza risultano le aree critiche maggiormente citate dagli utenti dei parcheggi intervistati direttamente in loco cui seguono pulizia e funzionalità della struttura rispetto agli spazi di manovra che ottengono un 13% di segnalazioni.

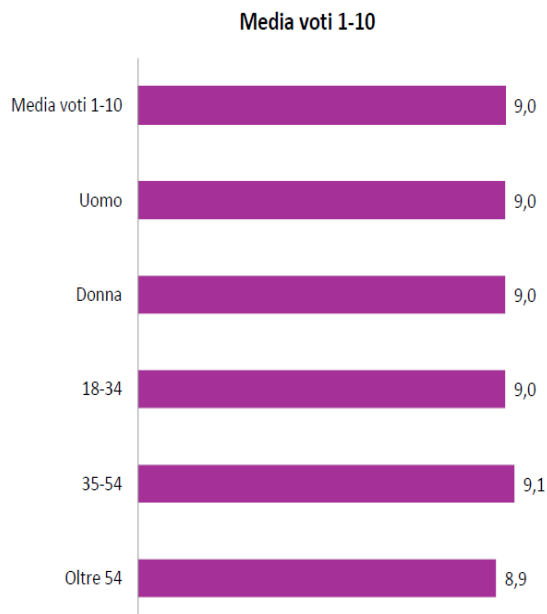
Valutazione complessiva

VISITATORI SITI
CULTURALI

In ogni caso, sempre con un voto da 1 a 10, secondo lei quanto è soddisfacente nel complesso la gestione di questo sito turistico?



In generale viene espressa una piena soddisfazione per la gestione del sito dai visitatori di tutti e tre i monumenti testati. Da segnalare una maggiore severità nella valutazione tra i residenti a Lucca rispetto ai residenti sia fuori Lucca che all'estero.





CONCLUSIONI

L'attività di controllo della qualità dei servizi svolta nel biennio 2024-2025 evidenzia un quadro complessivamente positivo in relazione ai servizi erogati dal Comune di Lucca, sia direttamente sia mediante soggetti esterni e società partecipate.

Le rilevazioni effettuate mostrano livelli di soddisfazione generalmente elevati per i servizi di front-office, per i servizi demografici, per i servizi educativi e per gran parte dei servizi sociali oggetto di monitoraggio. Analogamente, i servizi affidati alle società partecipate risultano caratterizzati da standard qualitativi complessivamente adeguati e coerenti con gli obiettivi programmati.

L'indagine demoscopica sulla qualità della vita conferma un diffuso apprezzamento dei cittadini nei confronti del contesto urbano, delle iniziative culturali, del patrimonio storico-artistico e della qualità complessiva della vita cittadina. Permangono tuttavia alcuni ambiti percepiti come maggiormente problematici, tra cui la manutenzione stradale, la mobilità, il traffico e il trasporto pubblico locale, che continuano a rappresentare le principali aree di attenzione per l'Amministrazione.

L'analisi dei risultati consente di affermare che il sistema di rilevazione della qualità dei servizi si è progressivamente consolidato, garantendo una maggiore disponibilità di informazioni utili alla programmazione e al miglioramento continuo delle attività comunali.

Per le annualità successive si ritiene opportuno proseguire nel rafforzamento degli strumenti di ascolto dell'utenza, favorendo una maggiore integrazione tra gli esiti delle indagini di customer satisfaction, gli obiettivi di performance e le scelte programmatiche dell'Ente, al fine di assicurare servizi sempre più efficaci, accessibili e rispondenti ai bisogni della comunità.