



# REFERTO CONTROLLO SULLA QUALITÀ

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

Anno 2023



Città di Lucca



## INDICE GENERALE

Premessa.....	3
Ambito di applicazione e metodologia di lavoro.....	5
Analisi dei risultati.....	6
Indagini demoscopica “Vivere Lucca”.....	6
Gestione dei rifiuti.....	11
Servizio idrico.....	17
Servizi demografici.....	26
Sportello Ufficio Relazioni con il pubblico-URP.....	27
Sportello Informagiovani e Informadonna.....	27
Servizi educativi per la prima infanzia a.s. 2022-2023.....	31
Cosa dicono di noi...La qualità della vita 2023.....	39
Conclusioni.....	43

## Premessa

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

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

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

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

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

La misurazione della qualità dei servizi pubblici è un concetto che il D.lgs. n. 150/2009 pone al centro del tema della misurazione e valutazione della performance organizzativa, come previsto all'art. 8 c. 1 lett. c) e lett. 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 c. 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 ed all'art. 19-bis *“Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali”*,



determinando un'apertura, in chiave partecipativa, della valutazione della performance organizzativa che diventa elemento imprescindibile per le amministrazioni pubbliche per superare l'autoreferenzialità e rafforzare i sistemi di gestione della performance.

Il Comune di Lucca con propria deliberazione di Consiglio comunale n. 3 del 29.01.2013 e s.m.i. ha approvato il Regolamento sui controlli interni, volto a disciplinare il sistema dei controlli normato dal TUEL, nel rispetto del principio di distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. Le tipologie di controllo si sviluppano in modo integrato attraverso idonee forme di collaborazione e sinergia che, pur garantendo l'indipendenza di ciascuna, consentano lo sviluppo di piani di lavoro coordinati e la messa a disposizione dei dati e delle informazioni da ognuno elaborate.

Nello specifico, al Titolo VI Il Controllo della qualità dei servizi, gli articoli 17 e 18 descrivono la finalità di tale controllo, prevedendo la misurazione della qualità dei servizi gestiti direttamente dall'Ente e di quelli gestiti mediante organismi gestionali attraverso la soddisfazione degli utenti da realizzare ricorrendo a metodologie sia indirette, quali le analisi dei reclami pervenute, 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 ed operative, contenute nei documenti programmatici approvati, sulla qualità della vita dei propri 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 soggetti specializzati nello svolgimento di indagini demoscopiche a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici mediante procedura a evidenza pubblica.



## Ambito di applicazione e metodologia di lavoro

Il Documento Unico di programmazione 2023-2025 approvato con deliberazione CC n. 13/2023 e successivamente aggiornato con deliberazione CC n. 60/2023, 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 60 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 2023-2025, 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 2023 l'Amministrazione si è avvalsa della società IZI Spa per la rilevazione demoscopica quali-quantitativa della qualità dei servizi erogati dal Comune, nonché di ascolto della cittadinanza sugli impatti che le scelte strategiche operate dalla stessa hanno avuto nella vita quotidiana delle persone, nella loro percezione della qualità di vita e sulla sua evoluzione, facendo emergere i punti di forza e di debolezza del “vivere a Lucca”, mediante somministrazione di apposito questionario con cadenza semestrale.

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 colleziona e presenta le diverse iniziative attivate nell'anno 2023 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

### INDAGINE DEMOSCOPICA “VIVERE LUCCA”

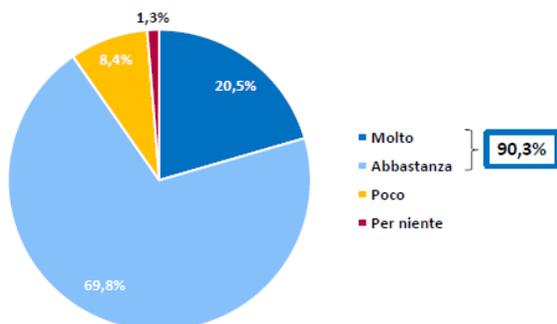
L'indagine demoscopica condotta dalla società IZI in due momenti dell'anno (settembre 2023 relativamente al primo semestre 2023 e marzo 2024 relativamente al secondo semestre 2023) ha visto la somministrazione al campione di circa **1200** intervistati, rappresentativo della popolazione maggiorenne residente 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 suoi obiettivi principali quelli di valutare la soddisfazione dei cittadini sia complessivamente sia in merito ai servizi erogati dal Comune, gli ambiti più problematici sui quali vi è una richiesta di intervento, la conoscenza di progetti ed interventi avviati e/o realizzati dal Comune.

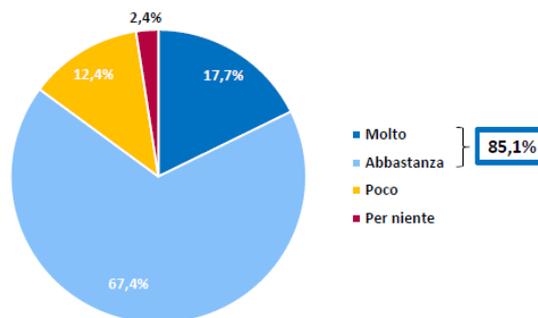
L'analisi dei dati raccolti mostra una generale soddisfazione per tutti gli aspetti sopra richiamati. Tale soddisfazione si rinvenibile nelle alte percentuali di coloro che si dichiarano soddisfatti della qualità della vita e dei servizi offerti.

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

#### Indagine primo semestre 2023

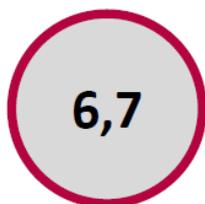


#### Indagine secondo semestre 2023

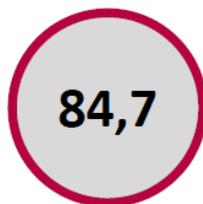


### Che voto darebbe, nel complesso, ai servizi pubblici nel Comune di Lucca?\*

#### Voto medio



#### % utenti soddisfatti (6 o più)

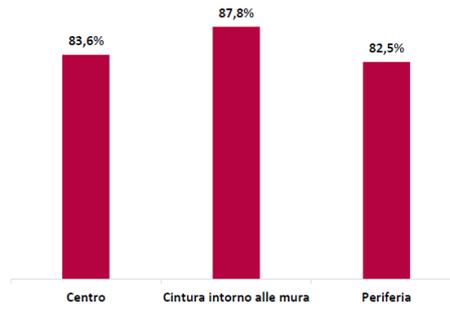


Complessivamente, il voto medio che i cittadini assegnano ai servizi pubblici è pari a 6,7. Sommando le votazioni almeno pari a 6, la percentuale di utenti soddisfatti risulta pari all'85% circa.

Indagine primo semestre 2023

% utenti soddisfatti (6 o più)

84,7

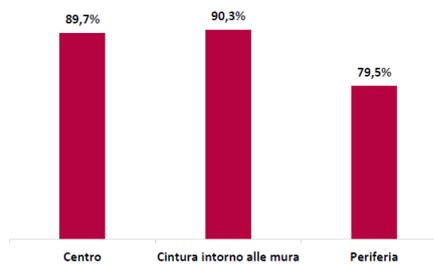


La percentuale di utenti soddisfatti resta elevata in ognuna delle tre zone considerate; in particolare, nella Cintura intorno alle mura è pari all'87,8%.

Indagine secondo semestre 2023

% utenti soddisfatti (6 o più)

84,7

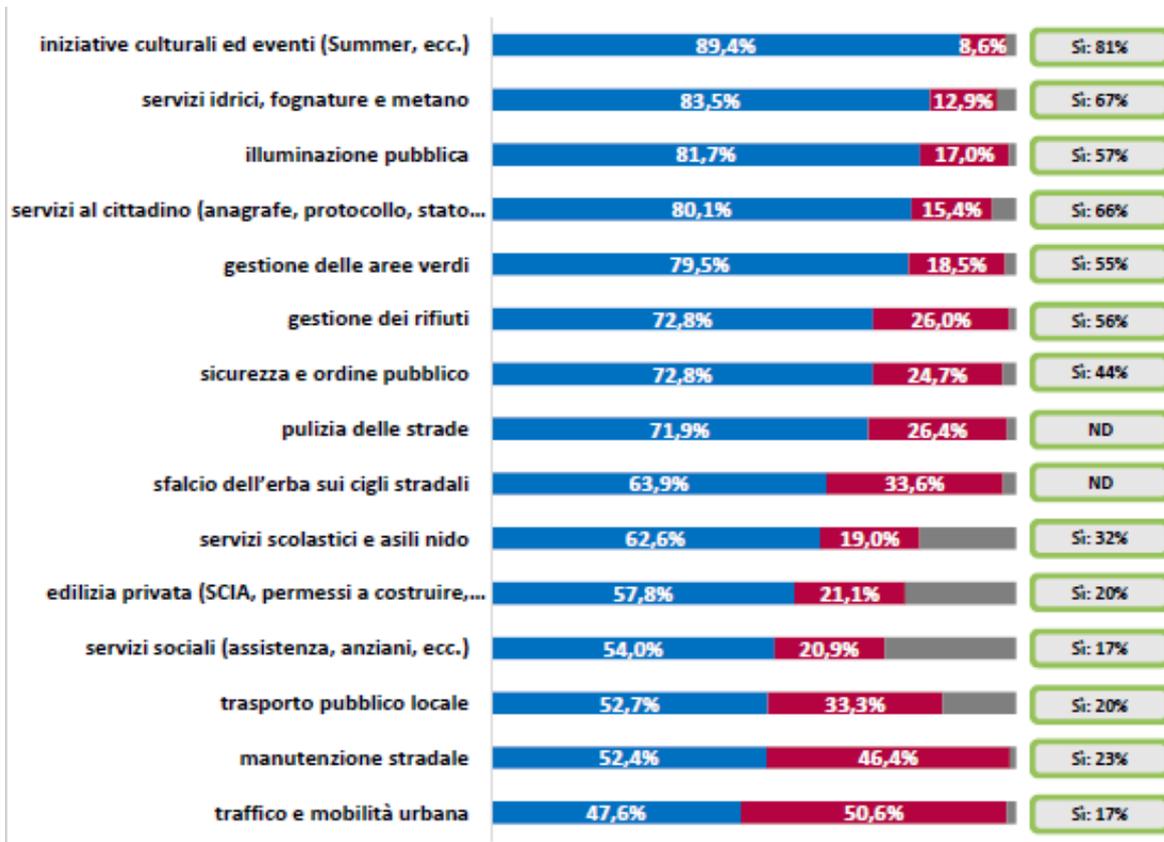


La percentuale di utenti soddisfatti resta elevata in ognuna delle tre zone considerate; in particolare, nella Cintura intorno alle mura è pari all'87,8%.

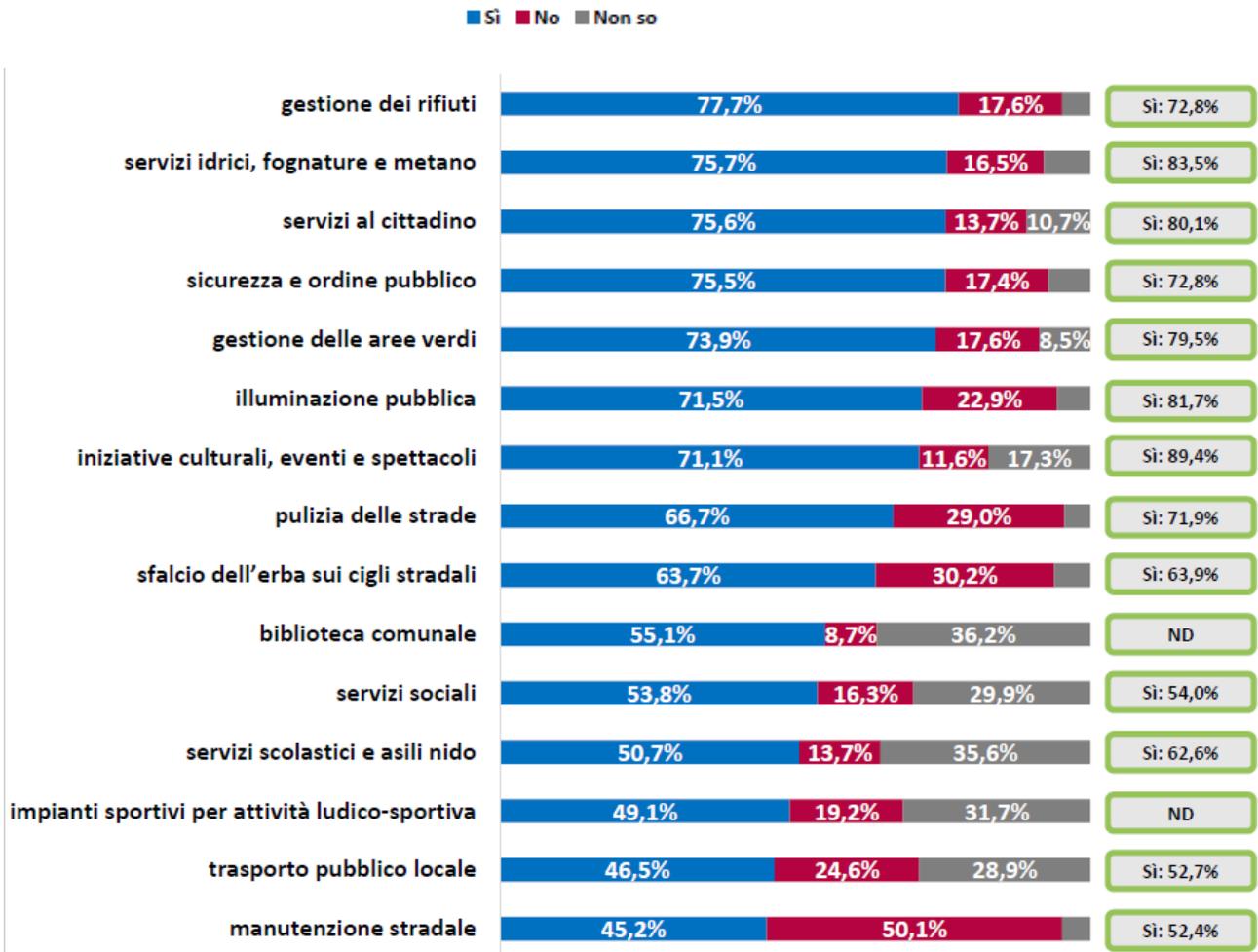
È soddisfatto dei seguenti servizi pubblici nel Comune di Lucca?

Indagine primo semestre 2023

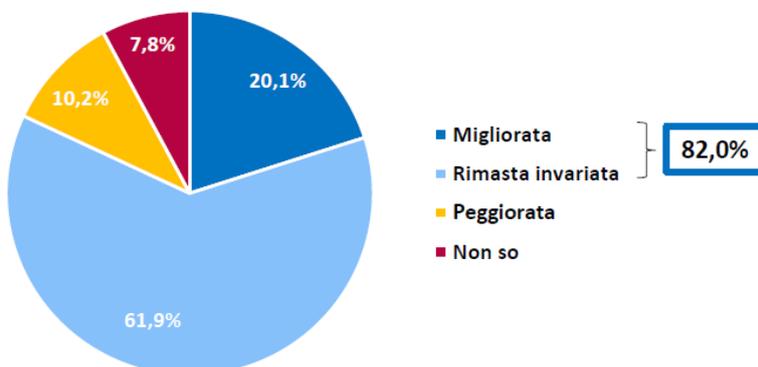
■ Sì ■ No ■ Non so



Indagine secondo semestre 2023



A suo avviso, nell'ultimo anno in termini di servizi pubblici, la città di Lucca è migliorata o peggiorata?



Per l'82,0% dei cittadini danno una valutazione positiva alla Città di Lucca in termini di servizi.

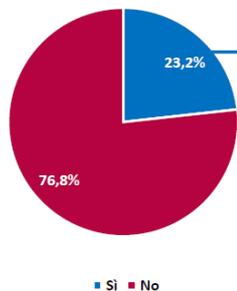


Dopo questa panoramica di sintesi, entrambi i questionari indagano con specifiche domande alcuni servizi:

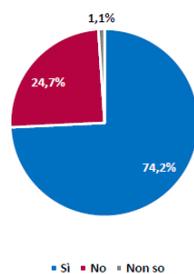
*Indagine primo semestre 2023*

## Call Center

Ha utilizzato nell'ultimo anno il servizio di call center comunale «Vocecomune»?



È soddisfatto del servizio?\*

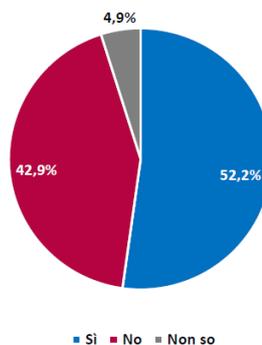


Quasi un cittadino su cinque ha usufruito del servizio call center del comune. Di questi, circa il 75% ne è soddisfatto.

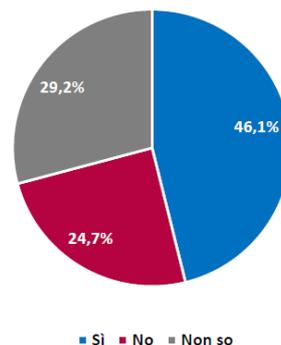
*Indagine primo semestre 2023*

## Parcheggi e accesso al Centro

È soddisfatto della gestione dei parcheggi a Lucca?



È soddisfatto del servizio rilascio degli abbonamenti e dei permessi per accedere al centro storico di Lucca?

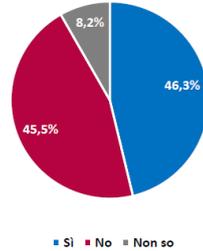


Indagine secondo semestre 2023

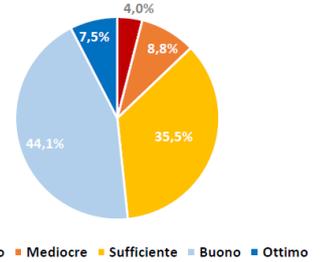
Allerte e Protezione civile



Conosce il servizio "resta informato" attraverso il quale il cittadino può essere informato su eventuali allerte meteo?



Come giudica il servizio "resta informato"?



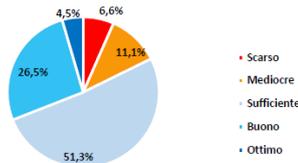
Indagine secondo semestre 2023

Servizi cimiteriali

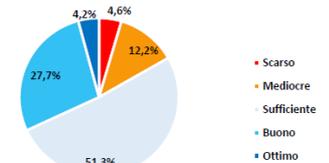


Come giudica i seguenti aspetti del servizio cimiteriale?

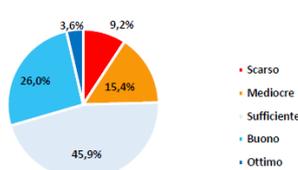
Orario di apertura dei cimiteri



Accessibilità dei cimiteri



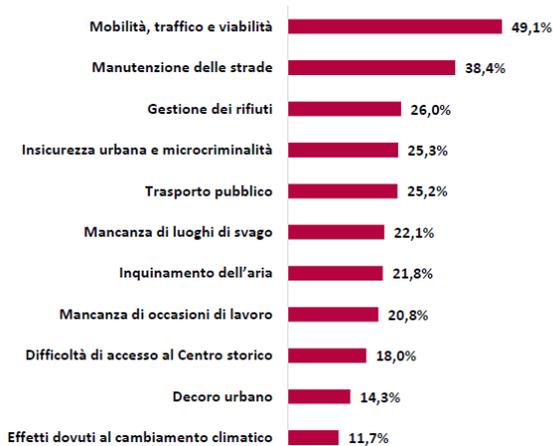
Pulizia dei viali e delle aree verdi



Per ciascun aspetto relativo ai servizi cimiteriali prevalgono giudizi positivi.

Infine, uno sguardo agli aspetti problematici e positivi del vivere a Lucca, rilevati nel primo semestre 2023:

Ambiti problematici del vivere a Lucca\*:



Ambiti positivi del vivere a Lucca\*:





## GESTIONE DEI RIFIUTI

La società partecipata Sistema Ambiente Spa, in collaborazione con l'operatore Fomat Research Srl ha svolto anche per l'anno 2023 l'indagine di *customer satisfaction* sui servizi di igiene urbana e pulizia, rivolta ai cittadini/utenti maggiorenni che hanno usufruito dei servizi (dato campionario 707).

Dall'analisi dei dati raccolti risulta che la soddisfazione complessiva per il servizio erogato è pari a 8,1 su 10, in linea con l'anno precedente. L'aspetto che desta maggiore soddisfazione e che risulta in miglioramento rispetto al 2022 è la frequenza di raccolta (voto 8,2 su 10). Per il 62% dei cittadini/utenti l'eliminazione dalle strade dei contenitori per gli indumenti usati a migliorato il decoro urbano.

L'85% dei cittadini/utenti ritiene che la presenza dei Garby nel centro storico abbia migliorato il decoro complessivo della città. Una piccola fetta, pari al 18%, non vede alcun miglioramento.

Il 45% dei cittadini/utenti afferma che la pulizia delle strade del proprio quartiere avviene tramite spazzamento meccanizzato programmato, confermandosi la tipologia maggiormente apprezzata dai residenti (voto medio 7,6 su 10), stabile rispetto al 2022. Frequenza poco elevata del servizio e mancato spostamento dei veicoli parcheggiati si confermano i motivi prevalenti dell'insoddisfazione per il presente servizio.

Il livello di soddisfazione per il decoro urbano della propria città è alto e cresce rispetto al 2022 (95% di soddisfatti).

Il 44% dei cittadini ha contattato il call center di Sistema ambiente, tra questi il 30% lo ha fatto per ricevere informazioni, il 13% per segnalare un mancato ritiro. L'85% dei cittadini ritiene che gli orari del call center siano adeguati alle proprie esigenze, il 15% invece non ne è soddisfatto. Il 19% degli intervistati è a conoscenza del canale WhatsApp.

Di seguito sono rappresentati i risultati.

### Raccolta

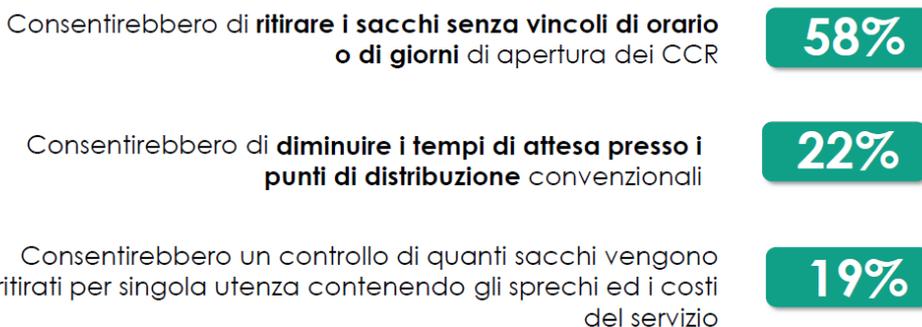
Potrebbe indicarmi il Suo **livello di soddisfazione relativo alla raccolta rifiuti**, in merito ai seguenti aspetti?

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)		
	TOTALE	2022
<b>SODDISFAZIONE</b> complessiva	<b>8,1</b>	8,1
<b>FREQUENZA RACCOLTA</b> delle diverse frazioni merceologiche	<b>8,2</b> ↑	8,0
<b>ADEGUATEZZA</b> del kit di bidoncini/ sacchetti fornito da Sistema Ambiente	<b>7,7</b> ↓	8,1

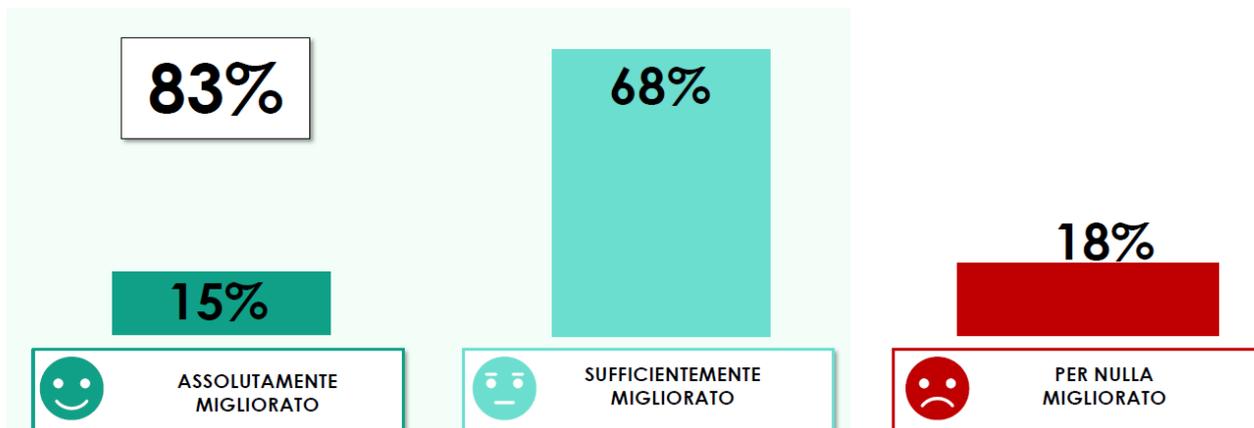
Secondo Lei, l'eliminazione dalle strade dei contenitori gialli per la raccolta degli indumenti usati ha:



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?**



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



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



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

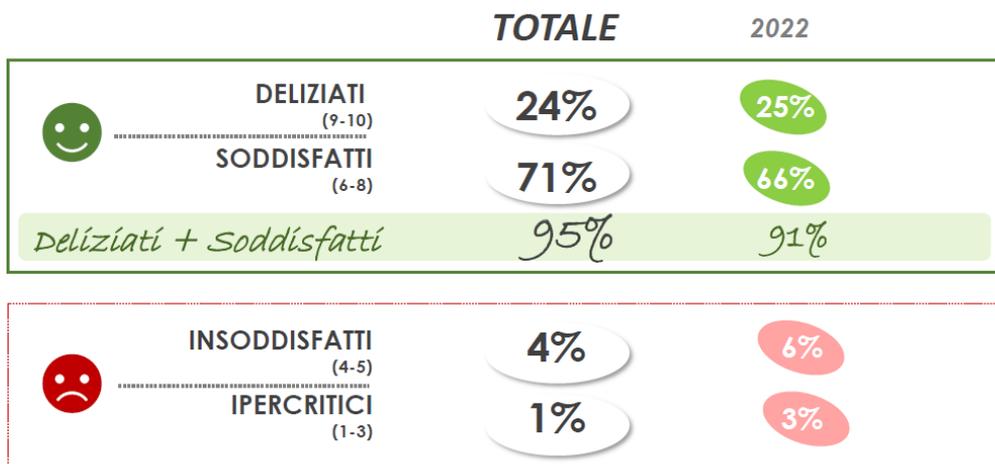
Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli **elementi della sua insoddisfazione**? (Analisi effettuata solo su coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato)



A causa di:



Come considera il **livello di decoro urbano** della Sua città?



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

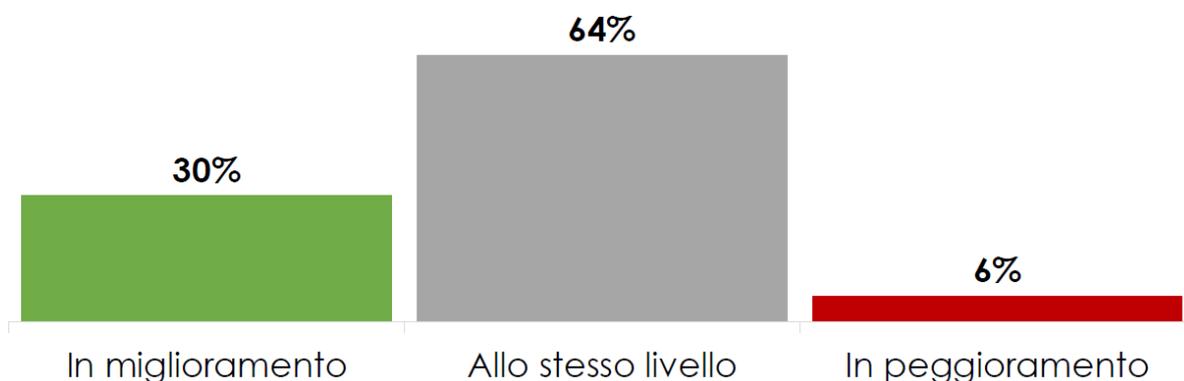
Il decoro urbano è **insufficiente o appena sufficiente a causa di...**  
(Analisi effettuata solo su coloro che si sono dichiarati insoddisfatti del livello di decoro urbano)



### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE SUL LIVELLO DEL DECORO URBANO

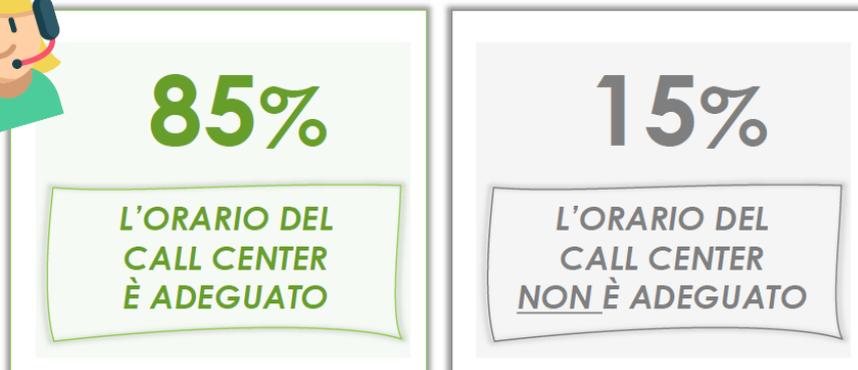


Ad oggi rispetto allo scorso anno, il **servizio di igiene urbana** nella sua città è risultato **tendenzialmente...**



[Call Center/WhatsApp](#)

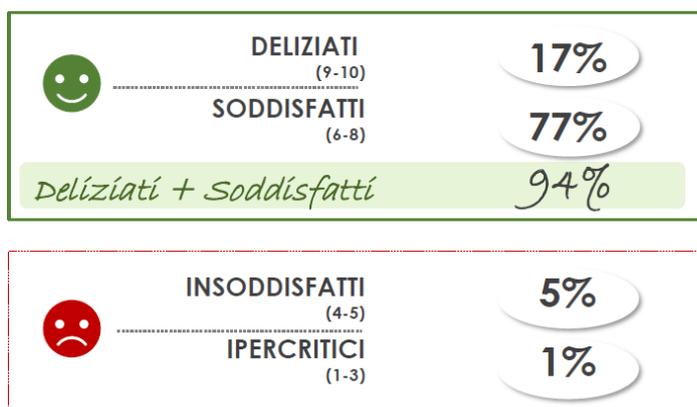
Ritiene che l'orario del call center (dal lunedì al venerdì dalle 09:00 – 17:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 13:00) sia adeguato alle sue esigenze?



Ritiene che l'orario del servizio WhatsApp (dal lunedì alla domenica venerdì dalle 08:00 – 19:00) sia adeguato alle sue esigenze?



Quanto è soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda, in termini di aggiornamenti su modifiche nel porta a porta, chiusura uffici, centri di raccolta etc.? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

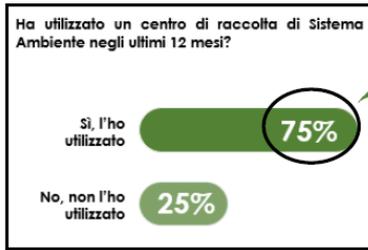


Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Centri di raccolta

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

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



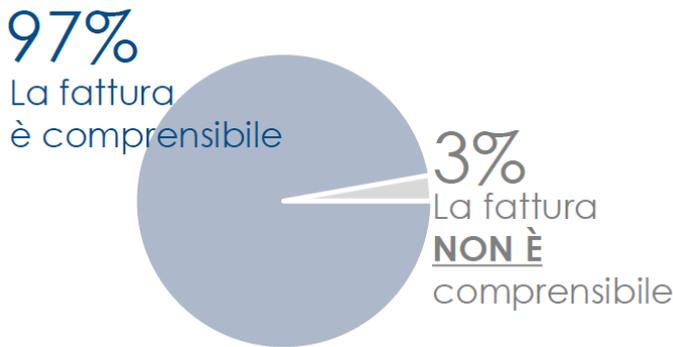
### TOTALE



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

## Tariffa rifiuti

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



### Gli aspetti da migliorare:

(Analisi effettuata solo sul 3% del campione: coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile)

NOTA: dati qualitativa a causa della bassa numerosità campionaria.

Le informazioni **di dettaglio** **55%**  
(es. ubicazione dell'immobile)

Le informazioni **generali** **90%**  
(es. apertura uffici)

Base campione: 20 casi. Solo coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. I dati sono riportati all'universo.

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



### Lo ha mai utilizzato?

**SI, L'HO UTILIZZATO** **15%**

**NO, NON L'HO UTILIZZATO** **85%**

Le è sembrato uno strumento **utile e chiaro** nei contenuti?

(Analisi effettuata solo sul 15% di coloro che hanno utilizzato lo sportello online)

**86%**

**Si, mi è sembrato uno strumento utile e chiaro.**

Base campione: 43 casi. Solo coloro che hanno utilizzato lo sportello online di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 282 casi. Solo per coloro che hanno utilizzato lo sportello online. I dati sono riportati all'universo.



## SERVIZIO IDRICO

L'analisi di *customer satisfaction* curata dall'operato CSA Research per conto di Geal Spa ha previsto la realizzazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti della società (n. 550) nel periodo agosto 2023 – gennaio 2024.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate dalle utenze domestiche presenti nel Comune di Lucca e dai clienti che nel periodo precedente la rilevazione hanno contattato Geal per segnalazioni o richieste.

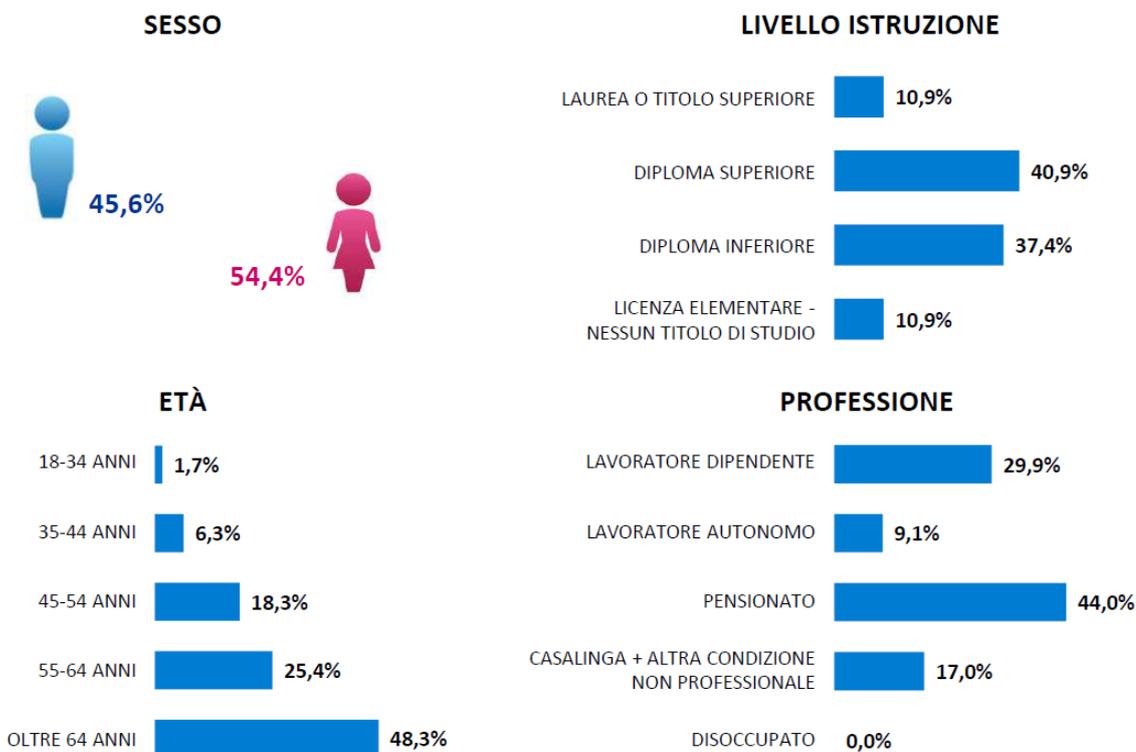
La raccolta dati è avvenuta in modalità mista CATI-CAWI. L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- ✓ 251 interviste rivolte a clienti domestici con utenza diretta (242 interviste) o condominiale (9 interviste);
- ✓ 100 interviste rivolte a clienti che hanno chiamato il numero verde commerciale;
- ✓ 100 interviste rivolte a un campione di clienti che hanno chiamato il numero verde segnalazione guasti;
- ✓ 100 interviste rivolte a un campione di clienti che hanno contattato l'azienda e hanno ricevuto risposta da remoto.

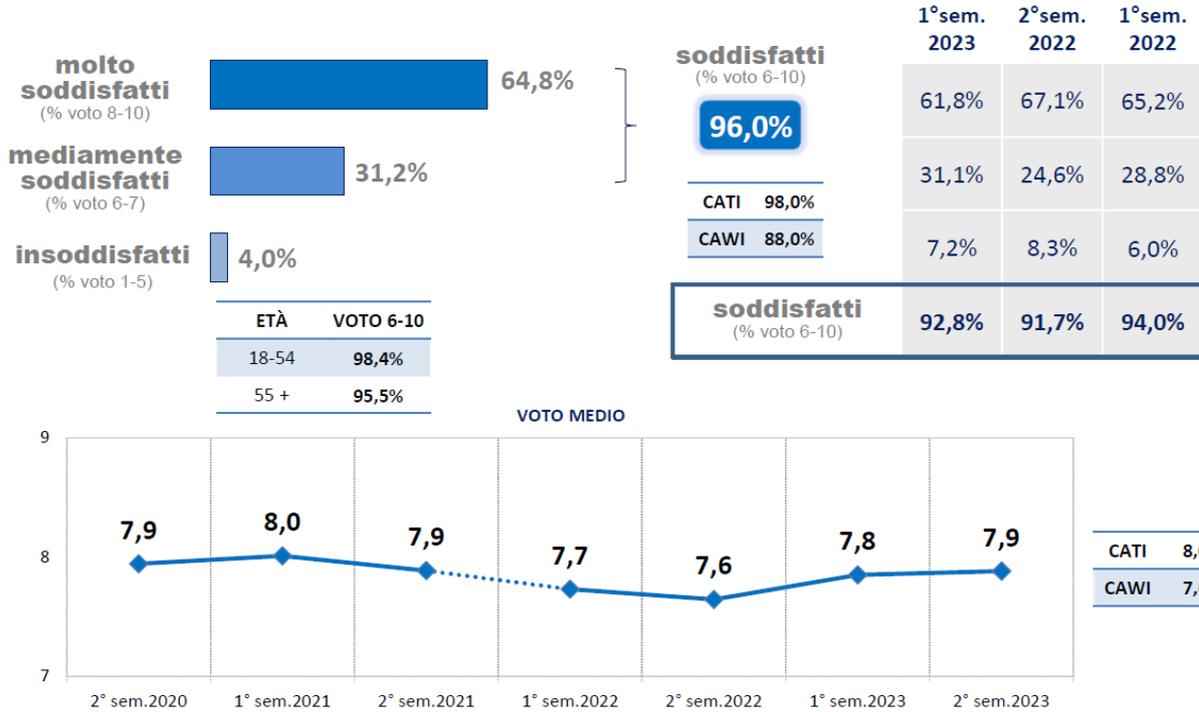
Di seguito si riportano i dati dell'indagine anche a confronto con i risultati dei precedenti semestri.

## Profilo del rispondente – Utenza generale



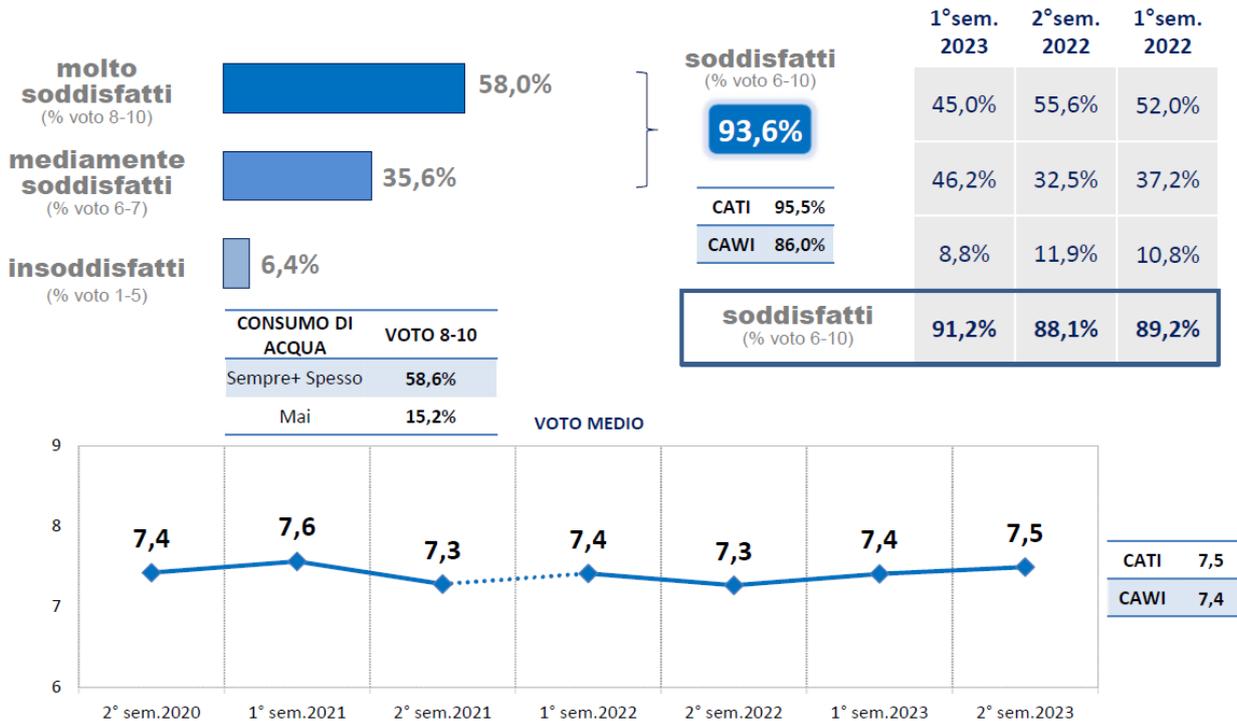
## Giudizio complessivo sul servizio idrico

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



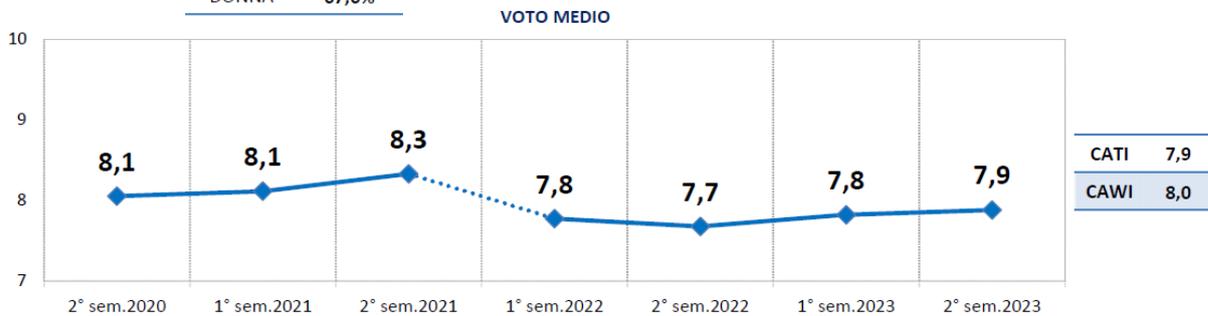
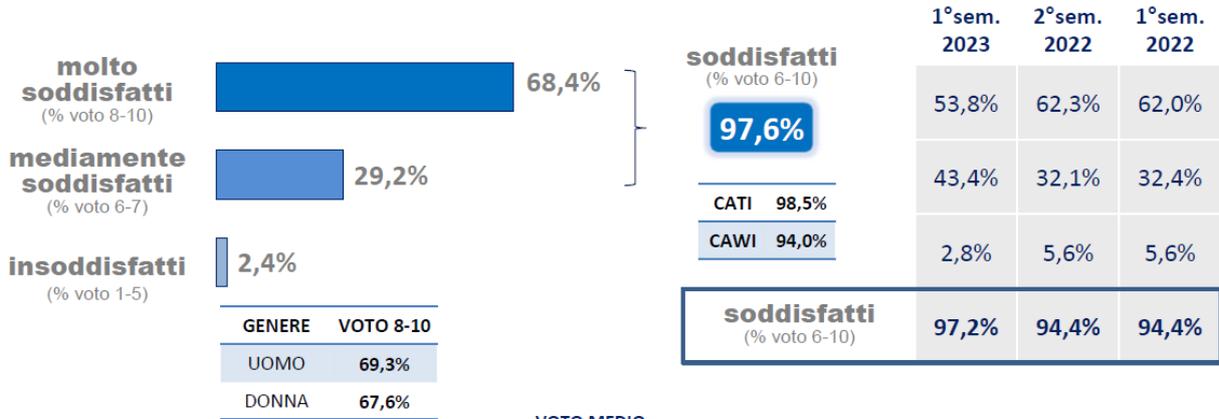
## Qualità dell'acqua

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



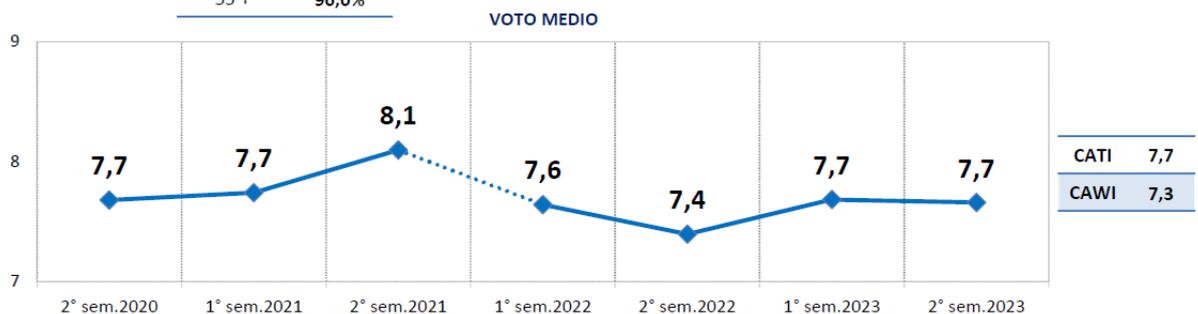
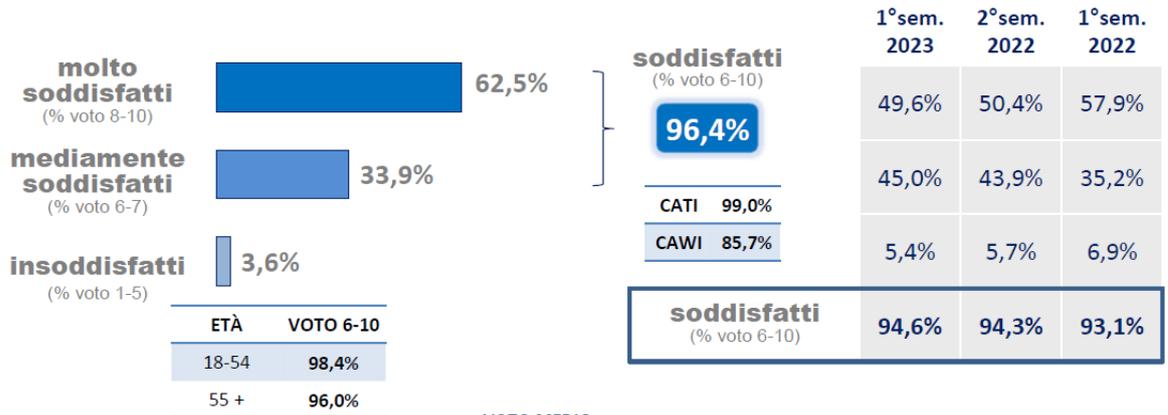
## Aspetti tecnici del servizio

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



## Fatturazione

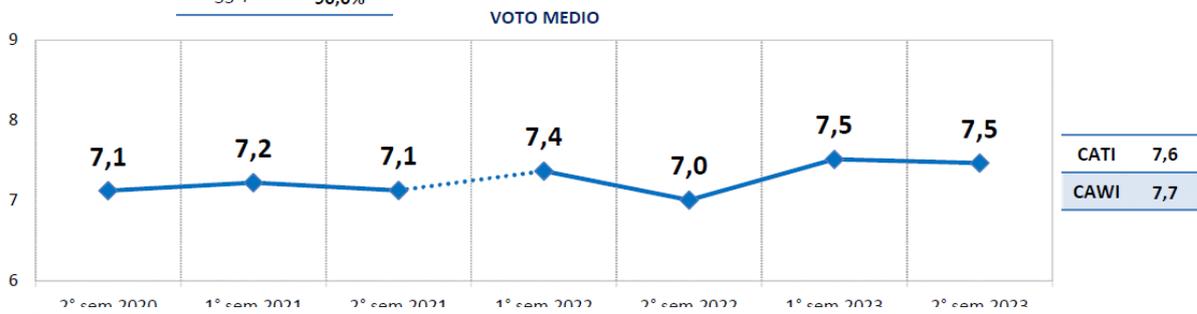
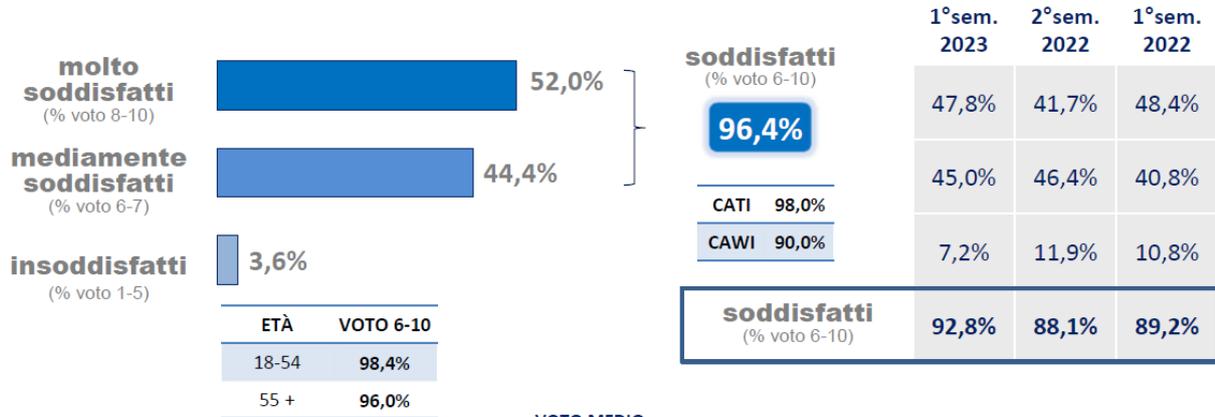
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]





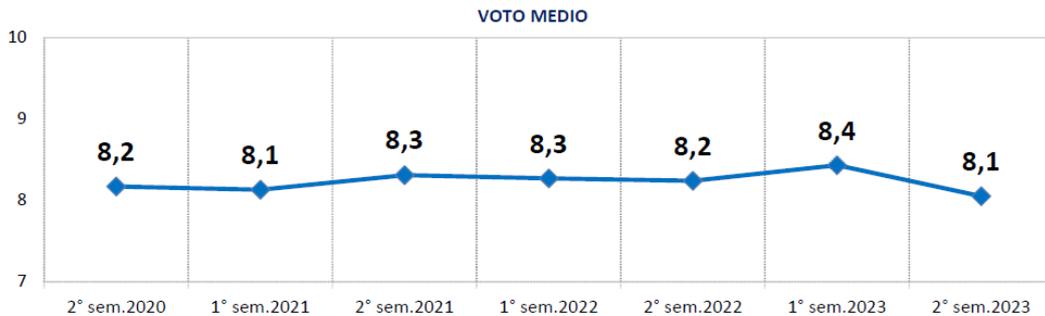
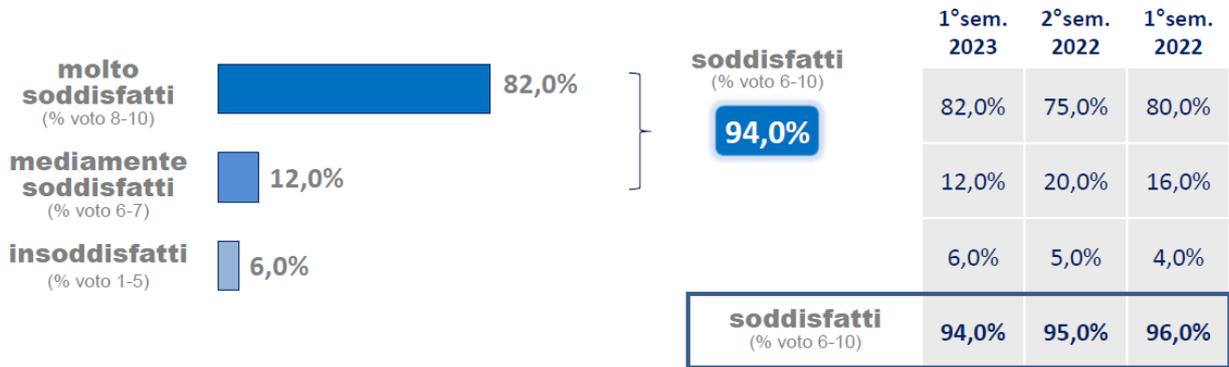
# Rapporto qualità prezzo

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



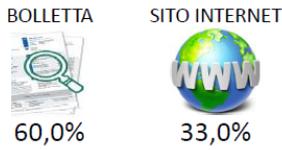
## NV Commerciale

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



## NV Commerciale

### Dove ha reperito il NV?



Linea subito libera 82,0%

### Tentativi per soddisfare la richiesta

1<sup>a</sup> chiamata **90,0%**  
chiamata successiva **10,0%**

*“Lunga attesa senza poter parlare con nessuno”  
“Non riusciva ad accedere al servizio”  
“Non presente l'operatore informato”*

altro canale contattato **5,0%**

*Il 60,0% ha tentato di risolvere il problema tramite lo sportello*

### Principali motivi di chiamata

- Informazioni su bollette 22,0%
- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 15,0%
- Richiesta di nuovo allaccio/interventi sul contatore 14,0%
- Mancata ricezione bolletta 13,0%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 8,0%

### Informazioni coerenti nei diversi contatti

**14 RISPOSTE**

- del tutto 28,6%
- abbastanza 57,1%

### Durata della chiamata



- meno di 2' 11,0%
- tra 2' e 5' 52,0%
- tra 5' e 10' 31,0%



Risolve del tutto la richiesta **89,0%**



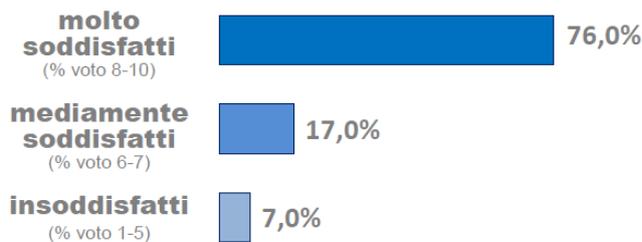
Risolve in parte la richiesta **7,0%**



*“Deve presentare la documentazione mancante”*

## Servizio da remoto

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

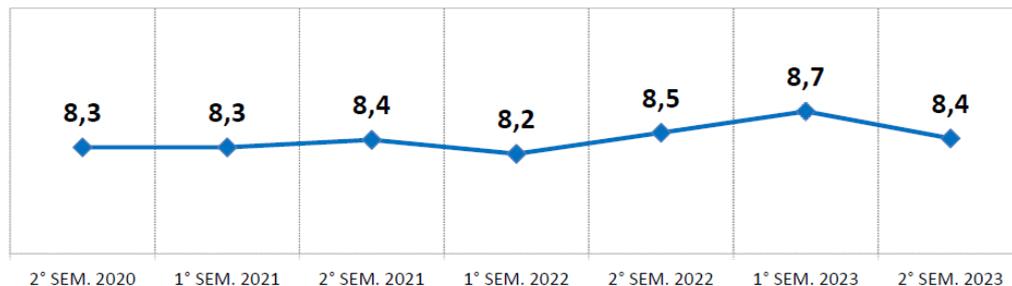


**soddisfatti**  
(% voto 6-10)  
**93,0%**

	1°sem. 2023	2°sem. 2022	1°sem. 2022
<b>soddisfatti</b> (% voto 6-10)	93,0%	80,0%	70,0%
	6,0%	19,0%	24,0%
	1,0%	1,0%	6,0%

**soddisfatti**  
(% voto 6-10)  
**99,0%**

VOTO MEDIO





## Servizio da remoto

### Tentativi per soddisfare la richiesta

altro canale contattato **6,0%**

Il 33,3% ha tentato di risolvere il problema tramite invio di corrispondenza e contatto diretto, conoscenza personale con un dipendente GEAL

### Informazioni coerenti nei diversi contatti

⚠️ **6 RISPOSTE**

- del tutto 33,3%
- abbastanza 50,0%

### Principali motivi di contatto

- Richiesta di nuovo contratto, variazione, disdetta 37,0%
- Informazioni su bollette 17,0%
- Rateizzazione 9,0%
- Rimborso 8,0%
- Richiesta di nuovo allaccio/interventi sul contatore 5,0%
- Rettifica bollette o richieste di duplicato 5,0%
- Comunicazione autolettura 5,0%

😊 Risolve del tutto la richiesta **89,0%**

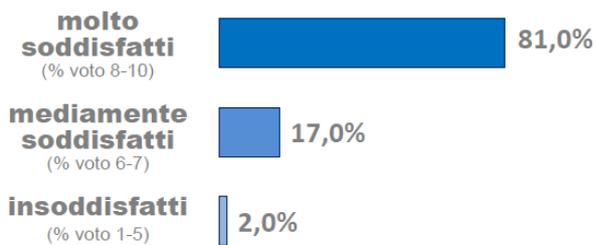
😞 Risolve in parte la richiesta **7,0%**



“Deve presentare della documentazione mancante”

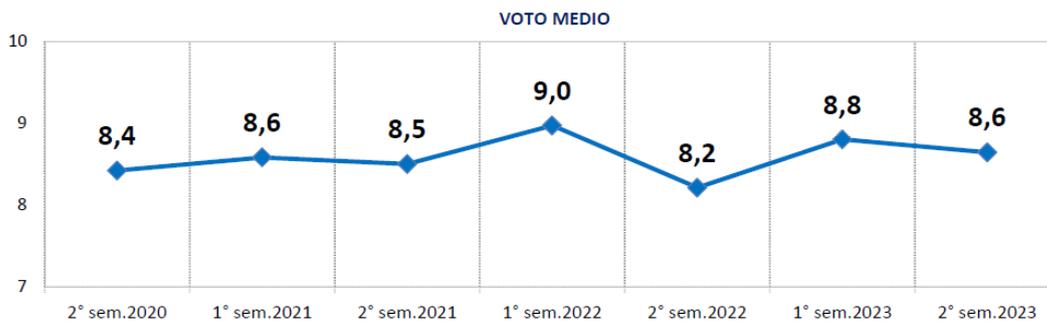
## Segnalazione guasti

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



**soddisfatti**  
(% voto 6-10)  
**98,0%**

	1°sem. 2023	2°sem. 2022	1°sem. 2022
<b>soddisfatti</b> (% voto 6-10)	85,0%	67,0%	93,0%
	13,0%	24,0%	4,0%
	2,0%	9,0%	3,0%
<b>soddisfatti</b> (% voto 6-10)	<b>98,0%</b>	<b>91,0%</b>	<b>97,0%</b>



## Segnalazione guasti

### Dove ha reperito il NV?

SITO INTERNET    BOLLETTA



51,0%



44,0%

Linea subito libera 88,0%

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

- Sì, è intervenuta 82,5% ↓ -4,0
- No, non è intervenuta 13,8%

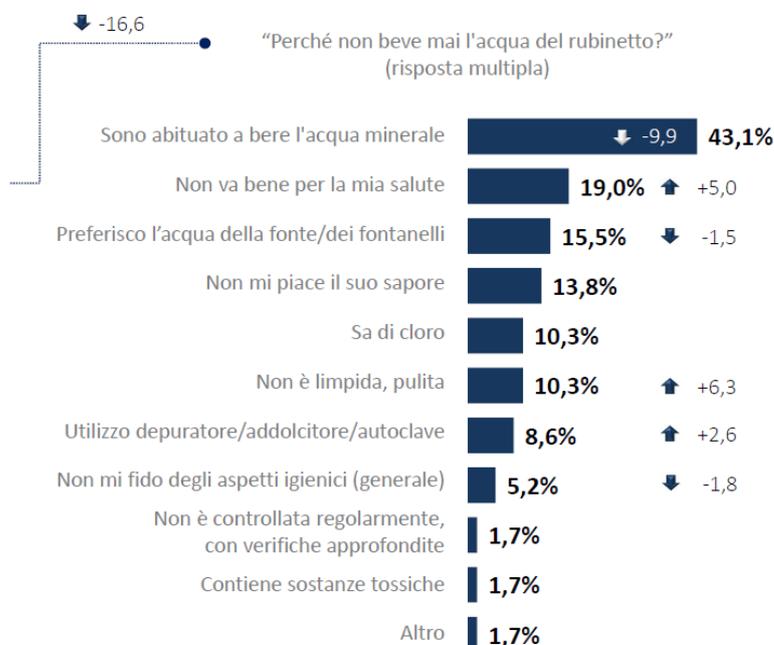
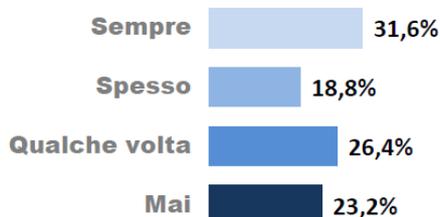
### Principali motivi di chiamata

- Perdita idrica / fognaria stradale 34,0%
- Mancanza d'acqua / bassa pressione 29,0%
- Perdita contatore / montante 15,0%
- Richiesta informazioni sui guasti 13,0%
- Qualità dell'acqua (acqua non limpida / non pulita) 2,0%

## Utilizzo dell'acqua potabile



“Beve l'acqua del rubinetto sempre, spesso, qualche volta o mai?”





## Contatto con la società

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

**NESSUN CONTATTO**  **73,6%** ↓ -9,7

“Complessivamente che voto dà a GEAL?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

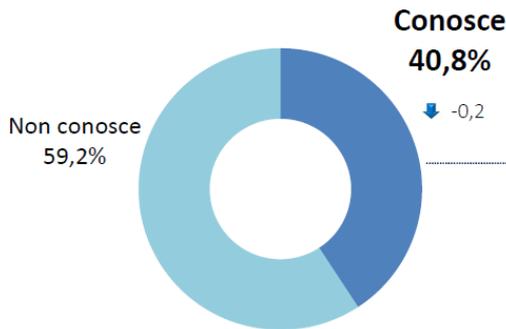
VOTO MEDIO

**Chiamando il Numero di telefono della società** (per informazioni commerciali, pagamenti, bollette)  **18,4%**  [46 RISPOSTE](#) **7,4**

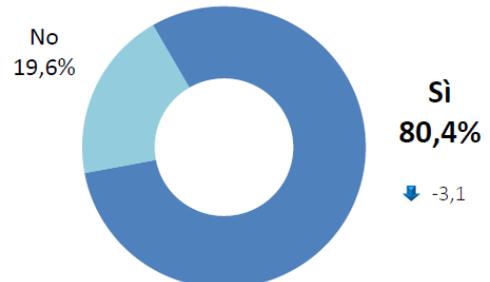
**Attraverso il portale di GEAL**  **8,4%**  [21 RISPOSTE](#) **7,7**

## Sportello online

“Lei sa che esiste uno sportello online messo a disposizione da GEAL, attraverso il collegamento al sito internet di GEAL, dove è possibile visualizzare l’estratto conto dei consumi, comunicare l’autolettura?”



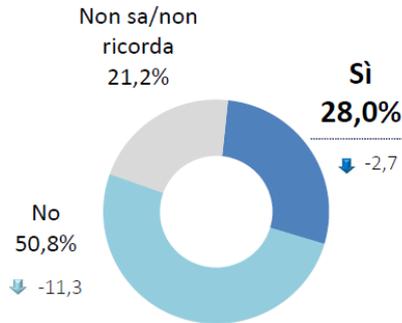
“Lei sa che è possibile collegarsi allo sportello online di Geal ed effettuare tutte le operazioni attraverso il proprio smartphone/tablet?”



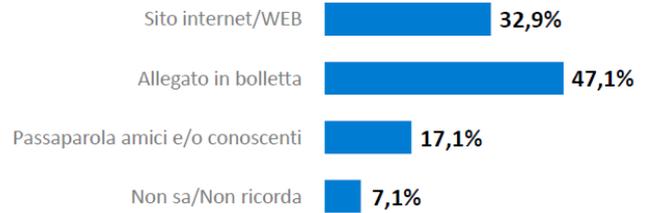
## App GEAL



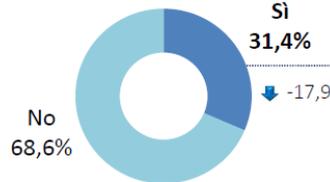
“Lei sa che GEAL ha recentemente attivato un’Applicazione per smartphone e tablet che consente di scaricare la fattura, inviare l’autolettura, visualizzare il proprio estratto conto e conoscere la mappa delle fontane?”



“Tramite quale canale è venuto a conoscenza della App di GEAL?”  
(risposta multipla)



“Ha scaricato la nuova APP di GEAL?”



! 22 RISPOSTE

Utilizzo: Sì  
72,7%

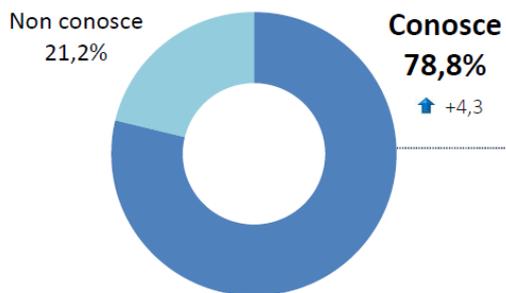
VOTO MEDIO

! 16 RISPOSTE

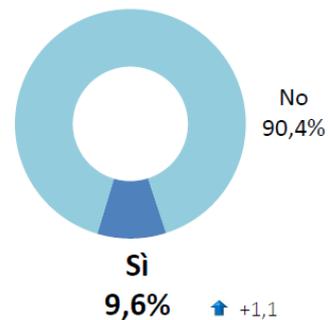
7,3

## Segnalazione guasti e emergenze

“Lei sa che esiste un numero di GEAL dedicato alla segnalazione guasti ed emergenze?”



“Le è capitato di chiamarlo negli ultimi 6 mesi?”



“Complessivamente come lo valuta?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

VOTO MEDIO

! 19 RISPOSTE

7,5



## SERVIZI DEMOGRAFICI

Nel periodo novembre – dicembre 2023 è stato somministrato agli utenti un breve questionario relativo al livello di soddisfazione dei servizi di front office di Anagrafe e Stato Civile.

Il questionario è stato predisposto con l'obiettivo di proporlo nella forma e nei termini il più possibile accessibili alla maggioranza degli utenti, considerandone l'ampia eterogeneità. Lo stesso è stato reso disponibile agli sportelli e la partecipazione è stata incentivata dagli operatori tutti, inclusi quelli dediti alla ricezione dell'utenza all'ingresso.

A conclusione della rilevazione sono stati raccolti 334 questionari compilati e i risultati di sintesi sono di seguito riportati.



*Sistema appuntamenti*

Ottimo	buono	suff.	scarso	Molto Scarso	ottimo+buono
59,81%	22,43%	7,79%	3,12%	6,85%	82,24%



*Tempo di attesa*

Ottimo	buono	suff.	scarso	Molto Scarso	ottimo+buono
60,26%	24,68%	6,09%	5,45%	3,53%	84,94%



*Accoglienza*

Ottimo	buono	suff.	scarso	Molto Scarso	ottimo+buono
85,41%	12,77%	1,22%	0,30%	0,30%	98,18%



*Servizio*

Ottimo	buono	suff.	scarso	Molto Scarso	ottimo+buono
81,42%	14,55%	1,55%	1,24%	1,24%	95,98%



A titolo di confronto nel seguito sono riportati i risultati dell'analoga indagine effettuata a fine 2021:

	Ottimo	buono	suff.	scarso	Molto Scarso	ottimo+buono
<i>Sistema Appuntamenti</i>	49,20%	37,30%	10,93%	1,93%	0,64%	86,50%
<i>Tempo attesa</i>	42,57%	33,88%	16,29%	5,54%	1,63%	77,10%
<i>Accoglienza</i>	69,44%	27,47%	2,78%	0,00%	0,31%	96,91%
<i>Servizio</i>	64,05%	30,07%	4,73%	0,65%	0,65%	94,12%
<i>Complessiva</i>	55,02%	39,16%	4,53%	0,97%	0,32%	94,17%

### SPORTELLO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP

Nel corso del 2023 lo Sportello ha erogato ai propri utenti il questionario cartaceo volto a rilevare il gradimento del servizio di front office relativamente a: richiesta di accesso agli atti, domande contributo/agevolazioni, reclami o segnalazioni, supporto nella compilazione di moduli, informazioni, attivazione spid.

I questionari compilati raccolti sono stati 610 e i risultati riportati nella sottostante tabella:

	ottimo	buono	sufficiente	insufficiente
<i>Competenza professionale</i>	92,46%	6,56%	0,16%	0%
<i>Cortesìa e disponibilità</i>	93,93%	5,26%	0,16%	0%
<i>Tempi di attesa</i>	86,87%	10,66%	0,66%	0%
<i>Comodità orario</i>	80,16%	17,21%	0,98%	0,49%
<i>Facilità di accesso</i>	76,88%	19,18%	2,13%	0,98%

### SPORTELLO INFORMAGIOVANI E INFORMADONNA

Nell'anno 2023 i servizi Informagiovani e Informadonna si sono svolti in presenza, ad accesso libero prevedendo il servizio su appuntamento per i servizi di secondo livello: stesura cv, colloqui orientativi, consulenza per avvio 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 per mail.

La scheda anagrafica del servizio è divisa in una prima parte contenente i dati anagrafici e la condizione lavorativa ed una seconda parte in cui viene richiesto all'utente di indicare come ha conosciuto il servizio e con quale frequenza si rivolge ad esso.

Per la seconda parte dei rilevamenti, riguardanti l'affluenza ed il tipo di informazione ricercata dagli utenti, della lettura della "Scheda rilevazioni utenti" che quotidianamente viene compilato dagli operatori e dalle operatrici.

Il modello prevede:

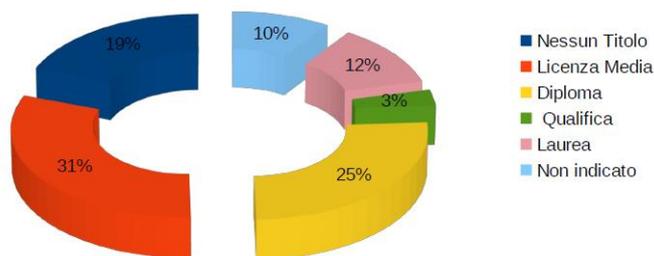
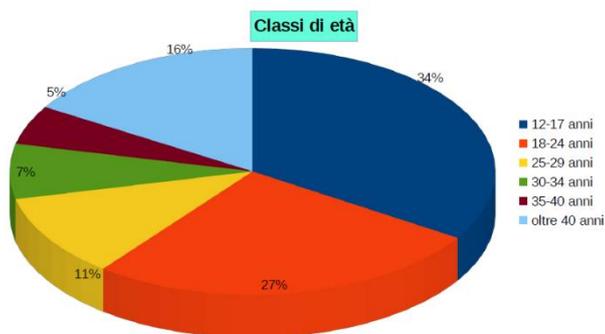
- ✓ la registrazione dei contatti diretti, telefonici e via mail

- ✓ la divisione degli stessi contatti in utenti in target (fino 35 anni) e non in target
- ✓ il tipo di informazione ricercata

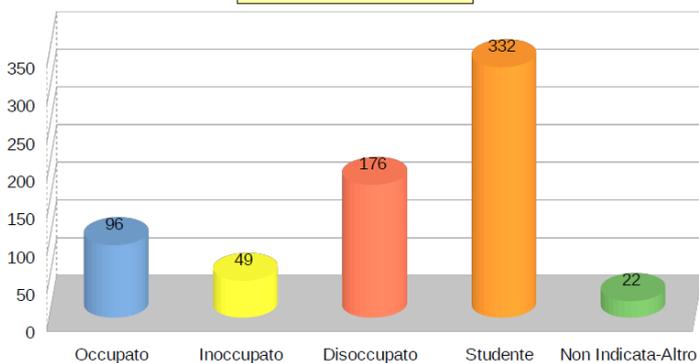
La terza parte dei rilevamenti viene fornita da Urp con i dati elaborati da Google Analytics con le statistiche relative al numero visitatori del sito, pagine maggiormente visitate, tempi di permanenza sul sito.

Il sito web Luccagiovane rappresenta, insieme alla relazione col pubblico degli operatori, uno dei maggiori punti di forza del servizio, in quanto raccogliatore virtuale di tutte le opportunità per i giovani sul territorio locale ed europeo a cui, grazie al costante lavoro di ricerca, viene data visibilità. Gli articoli postati inoltre, grazie alla chiarezza del linguaggio utilizzato, all'aggiornamento costante che permette al portale di essere tra i meglio indicizzati sui temi giovanili, e all'oggettività delle fonti consultate, costituiscono un elemento fondamentale di diffusione di informazioni e un essenziale strumento per l'autonomia dell'utente nel suo percorso. La grande visibilità che il sito ottiene è un esito della strategia comunicativa adottata: ogni paragrafo della newsletter e quasi tutti i post sui social fanno riferimento ad articoli pubblicati sul sito. Questo va incontro alle caratteristiche dei nostri utenti target: giovani tra i 13 e il 35 anni, una generazione costantemente connessa.

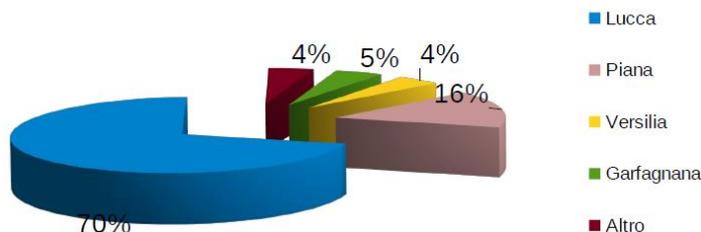
**Titolo di studio Utenti 2023**



**Condizione lavorativa**



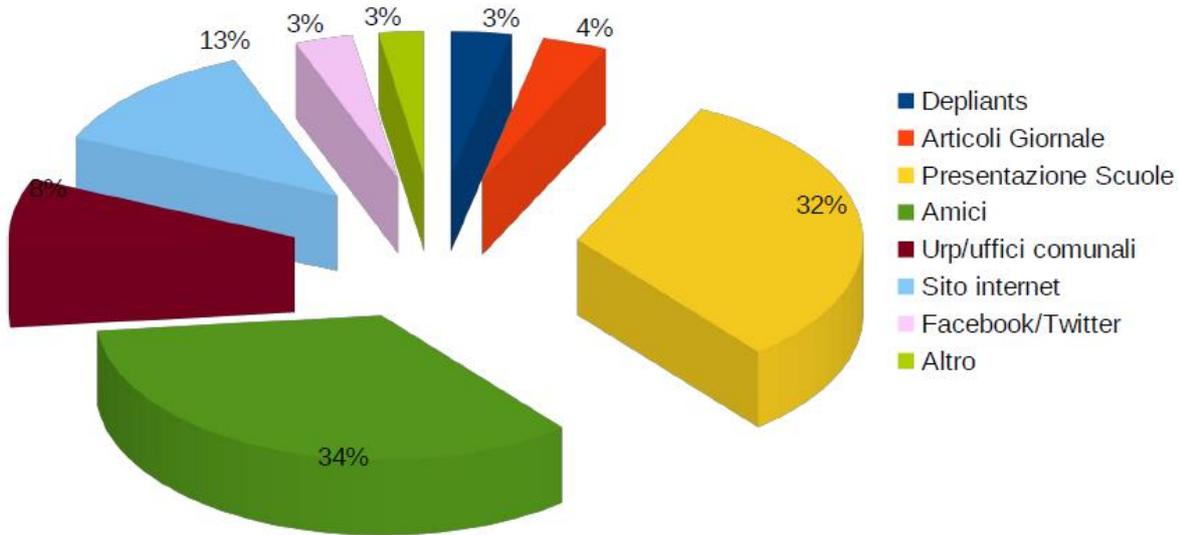
**Comune di Residenza**



### Modalità di conoscenza del servizio

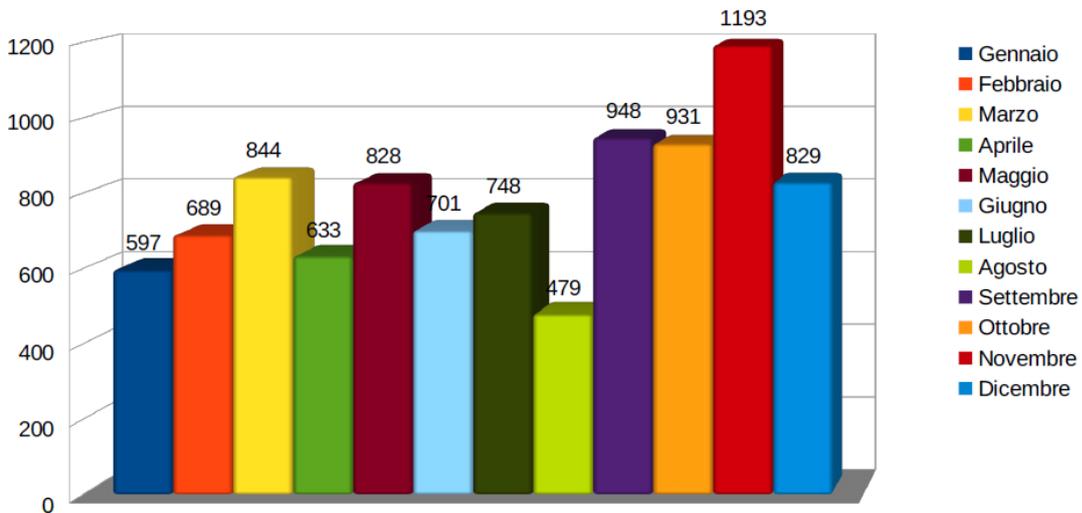
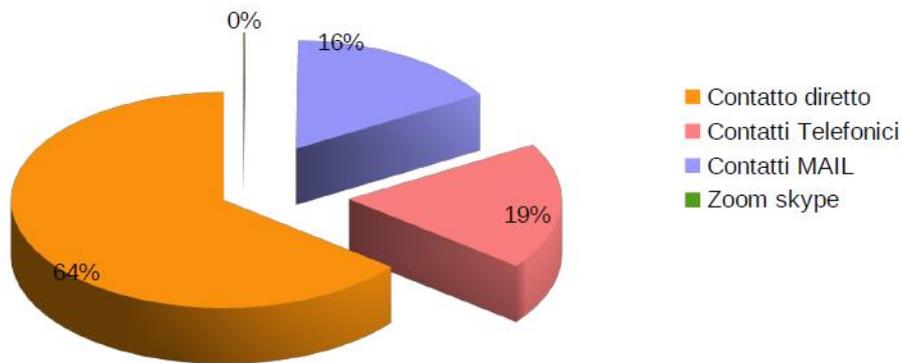


### Conoscenza servizio 2023



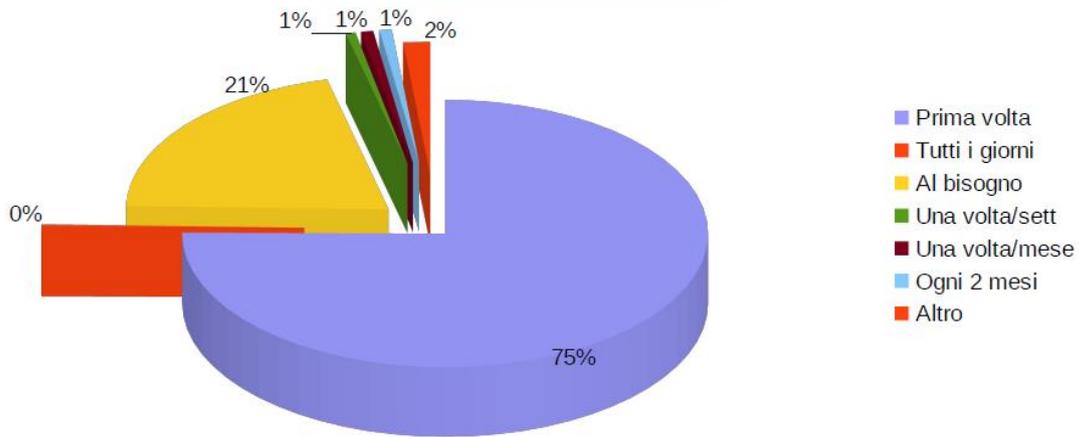
### Modalità di contatto con il servizio e frequenza

#### Tipologia di contatto 2023



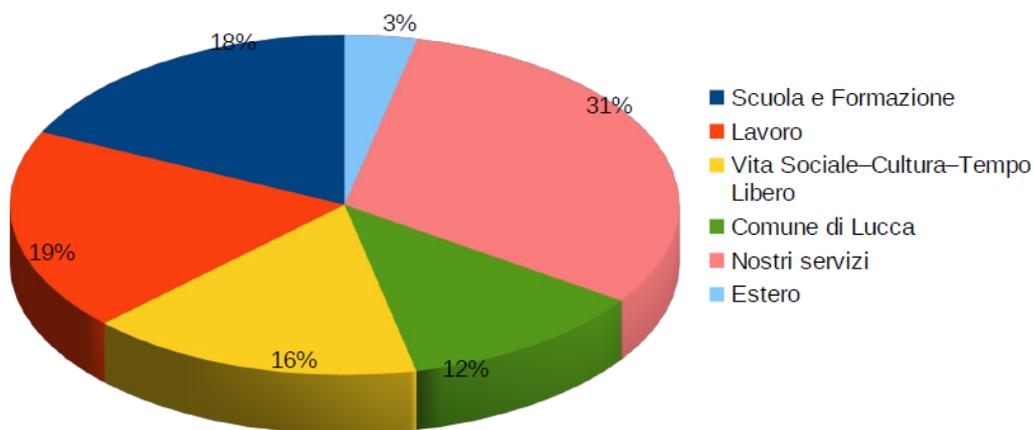


### Frequenza del servizio 2023

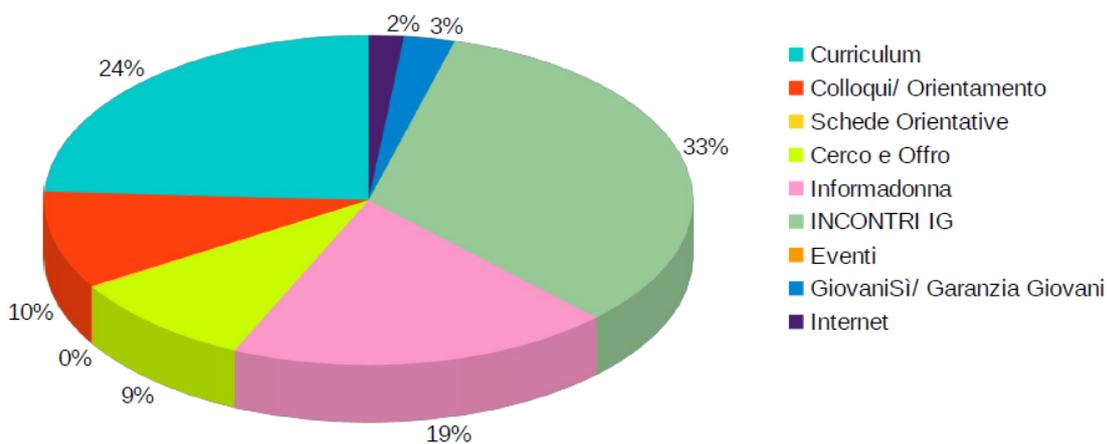


### Rilevazioni richieste utenti per macro aree di interesse e servizi IG

### Tipologia di Informazione 2023



### RILEVAZIONE RICHIESTE SUI NOSTRI SERVIZI 2023





# II 2022-23 IN NUMERI

## Presenze al servizio



## Pubblicazioni e incontri



### SERVIZI EDUCATIVI PER LA PRIMA INFANZIA A.S. 2022-2023

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 per facilitare il confronto, lo scambio di idee e di pensieri al fine di valorizzare il significato del progetto educativo.

Vale la pena sottolineare come l'azione stessa di rilevazione costituisca un riconoscimento delle famiglie quali partner nella costruzione dei processi di qualità del servizio educativo.

Il questionario è stato somministrato a 496 famiglie ed è stato trascritto su Google Moduli dall'operatore Coordinate S.C.S. Onlus, in collaborazione con il coordinamento pedagogico comunale e aperto alla condivisione con le famiglie a partire dal mese di maggio con termine ultimo al mese di luglio.

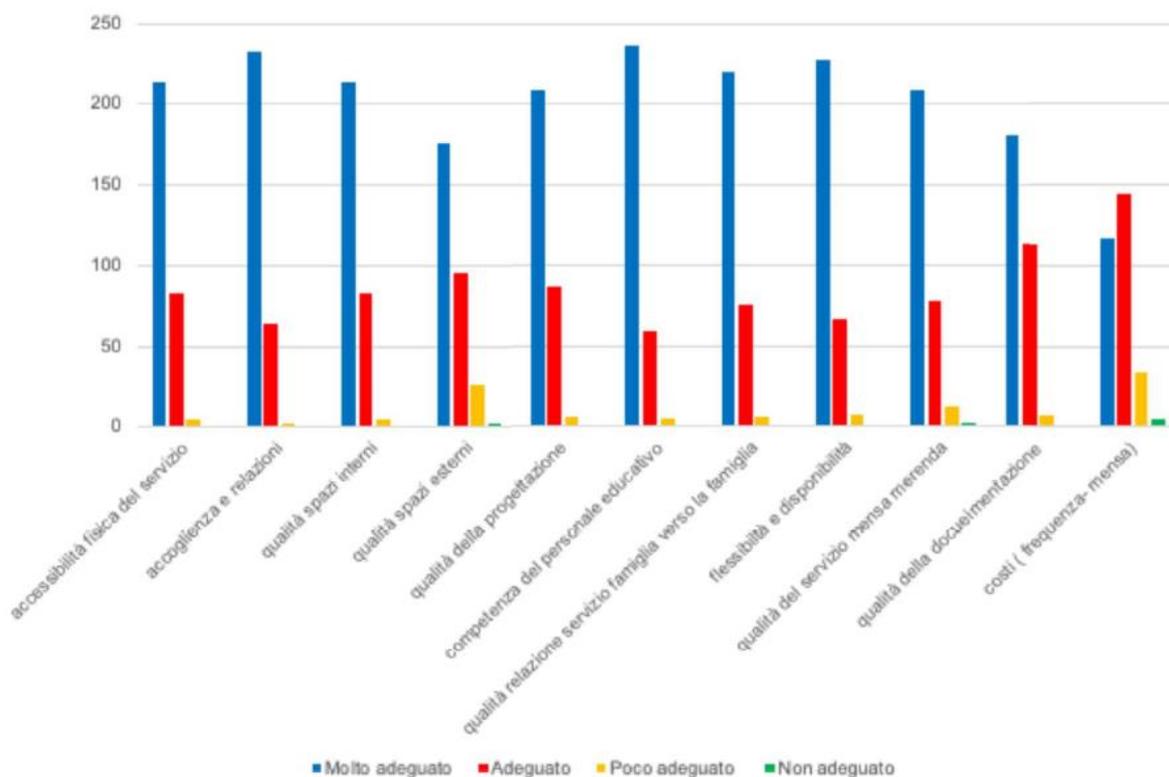
Dal questionario online sono arrivate 301 risposte (60,7%).

Le domande somministrate hanno riguardato alcuni items articolati su più contenuti che descrivono aspetti salienti del servizio educativo e del suo funzionamento:

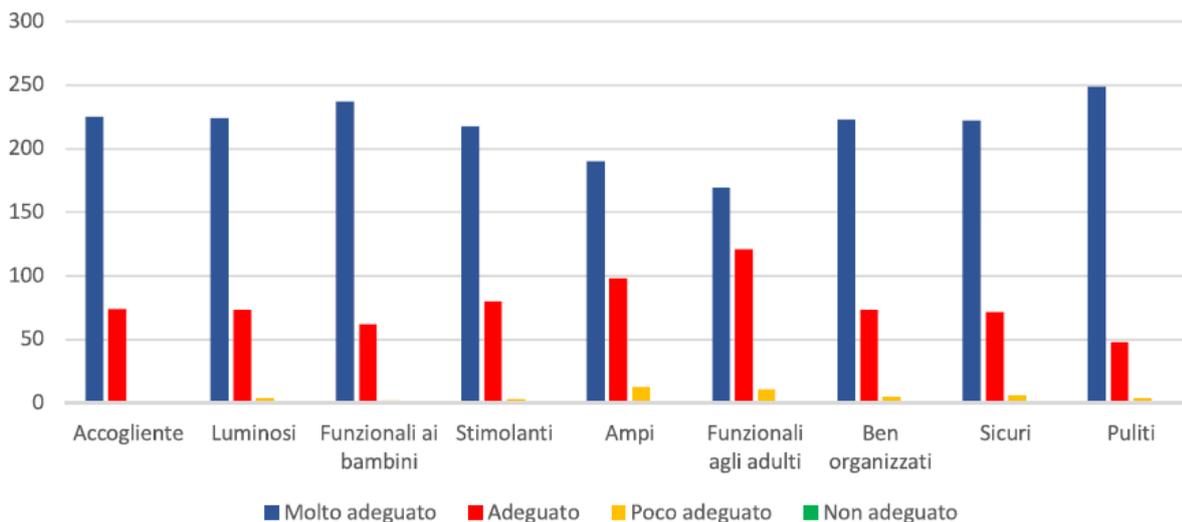
- ✓ le motivazioni sulla scelta dei servizi educativi per la prima infanzia e altri servizi per la cura dei bambini;
- ✓ gli spazi del servizio educativo;
- ✓ la qualità delle informazioni inviate dalla U.O. 4.1 Servizi educativi per la prima infanzia;
- ✓ il personale, le caratteristiche organizzative, relazionali e pedagogiche.

Di seguito sono riportati i giudizi riepilogativi sul gradimento dei principali aspetti del servizio.

In generale il grado di soddisfazione per il servizio frequentato da parte degli utenti è molto alto.

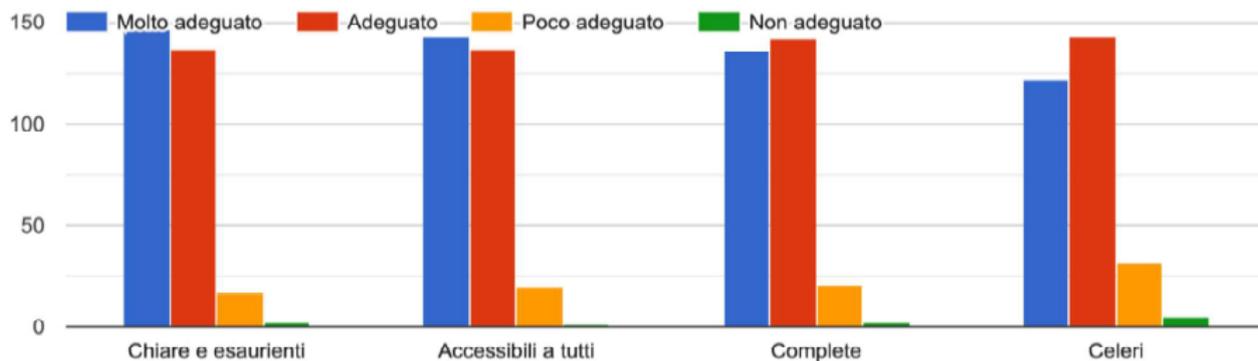


Con riferimento agli spazi del servizio educativo, sono stati sottoposti all'attenzione delle famiglie n. 9 indicatori di qualità quali: l'accoglienza, la luminosità, la funzionalità rispetto ai bambini e rispetto agli adulti, l'ampiezza e l'organizzazione, la sicurezza e la pulizia e il livello di stimolazione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

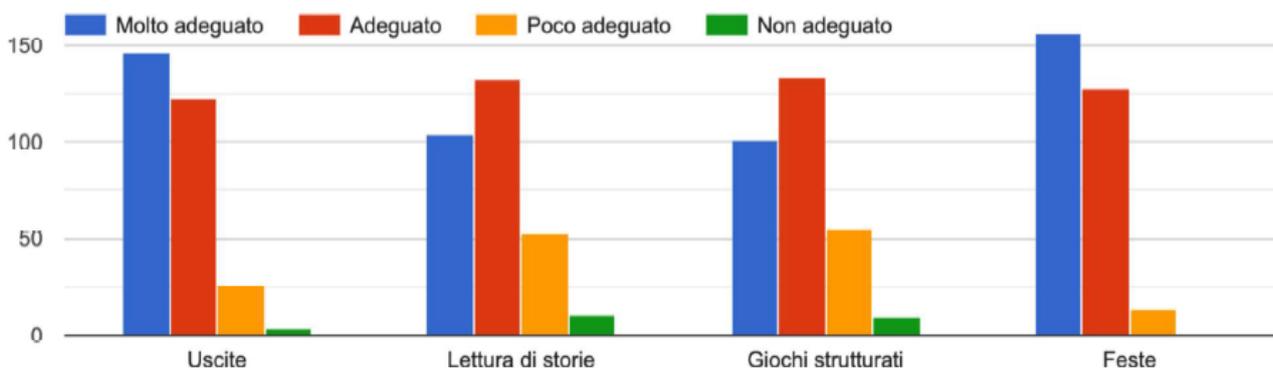




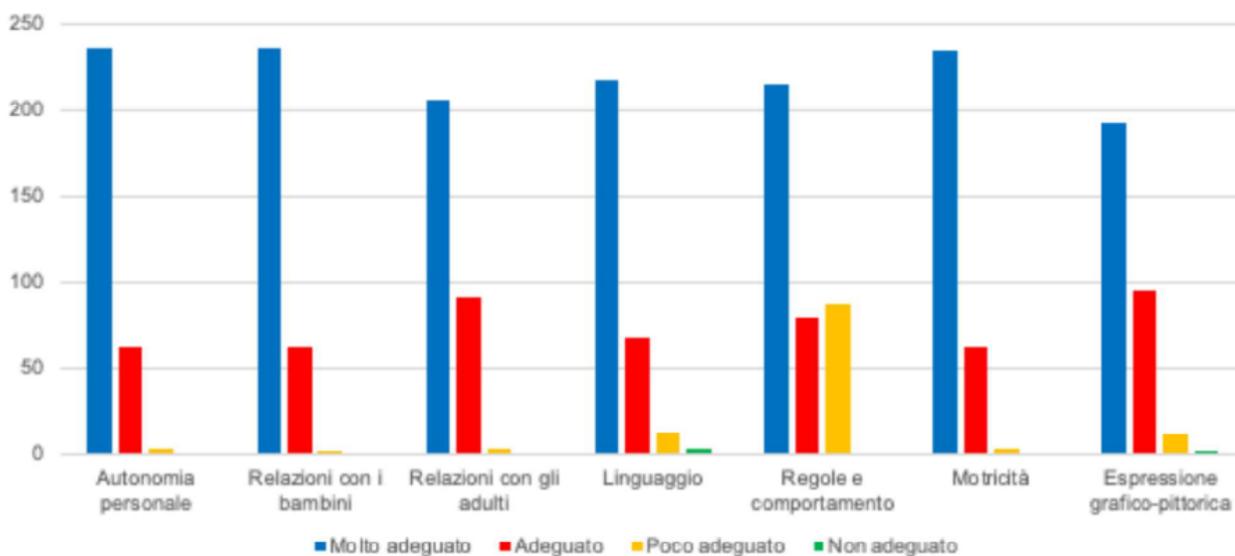
In merito alla qualità delle informazioni ricevute, i genitori si ritengono abbastanza soddisfatti rispetto a: chiarezza ed esaustività, accessibilità, completezza, celerità.



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.





## 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.

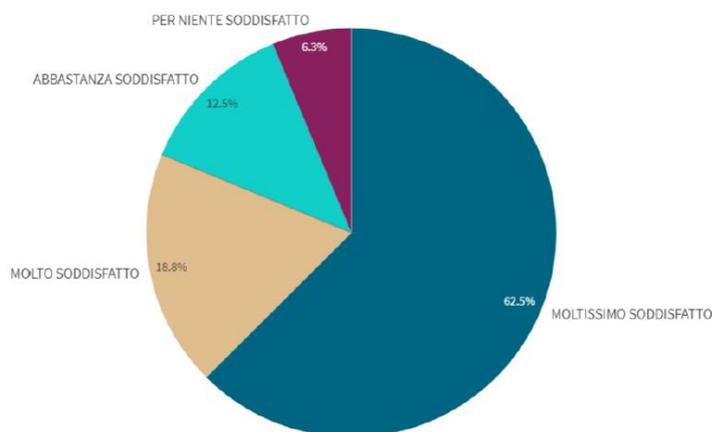
### Servizio residenziale per anziani – RSA PIA CASA

Le macroaree indagate sono: sicurezza, organizzazione e qualità del servizio, comunicazione. Gli ospiti della RSA che hanno partecipato alla rilevazione sono stati 16.

Di seguito i risultati.

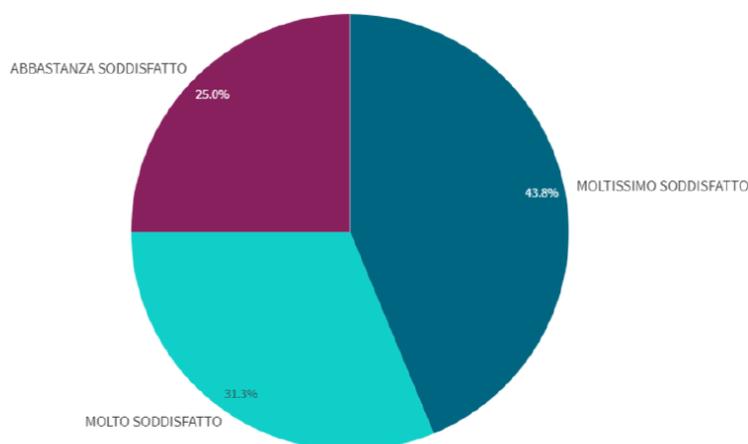
#### SICUREZZA

Valutazione delle soluzioni adottate per prevenire e controllare le emergenze sanitarie



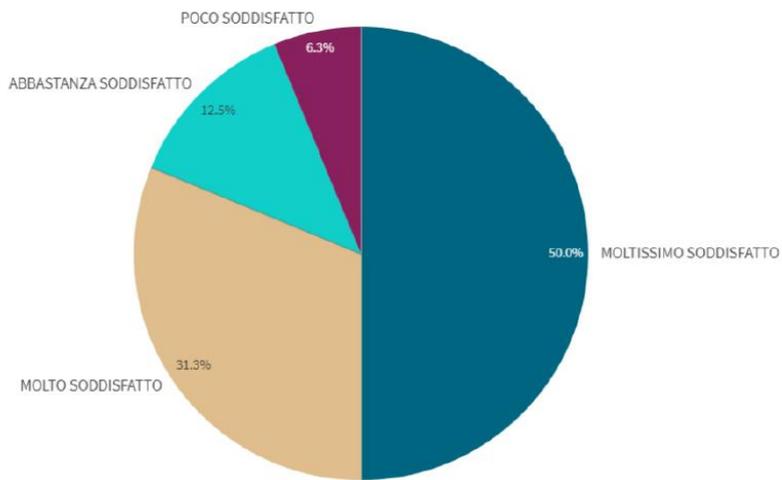
#### ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

È complessivamente soddisfatto rispetto ai servizi erogati dalla struttura?

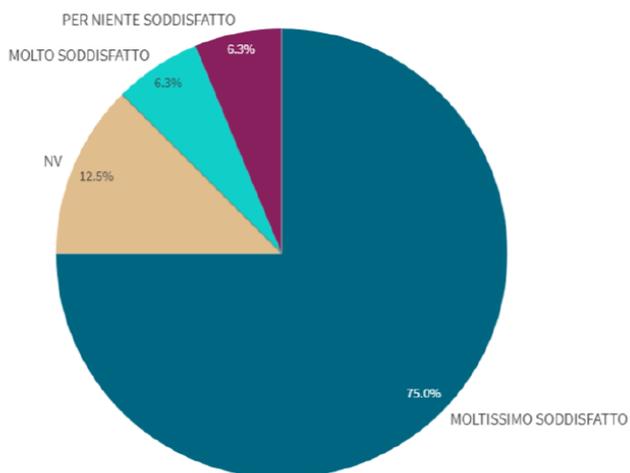




Sono garantite la dignità e il rispetto della persona?



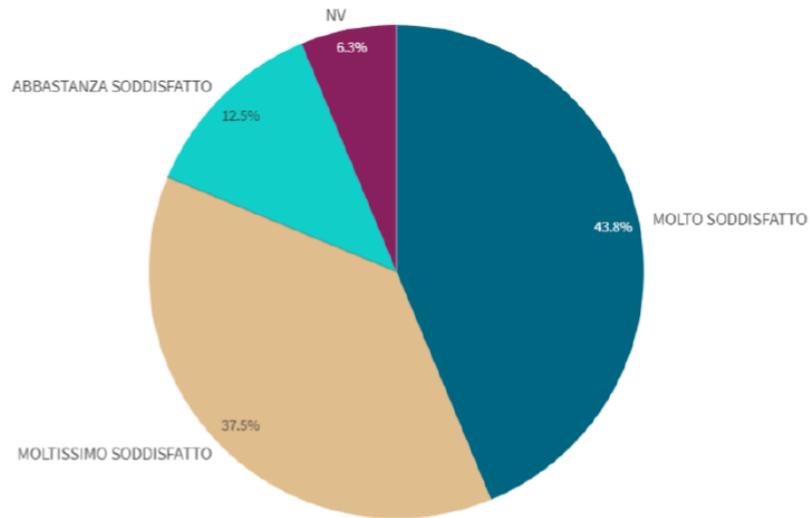
Sono garantiti e incentivati i rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale





## COMUNICAZIONE

Valutazione delle soluzioni adottate per consentire le visite in struttura, l'utilizzo di sistemi alternativi di comunicazione e di condivisione delle informazioni

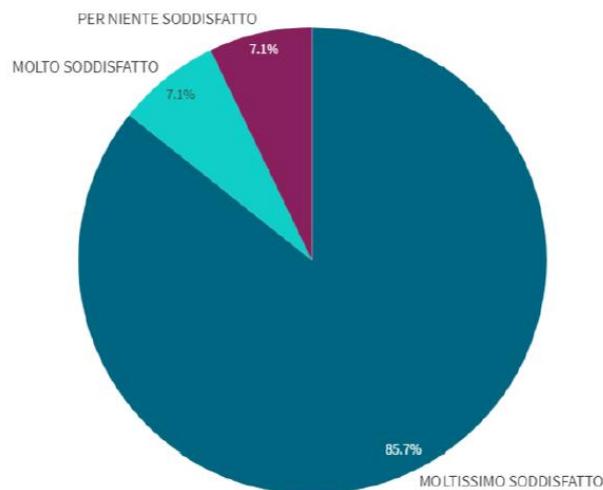


### Servizio residenziale per anziani – RSA MONTE SAN QUIRICO

Le macroaree indagate sono: sicurezza, organizzazione e qualità del servizio, comunicazione. Gli ospiti della RSA che hanno partecipato alla rilevazione sono stati 14.

## SICUREZZA

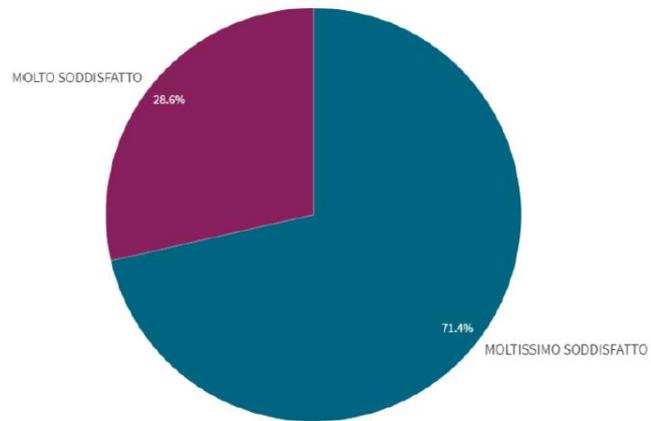
Valutazione delle soluzioni adottate per prevenire e controllare le emergenze sanitarie





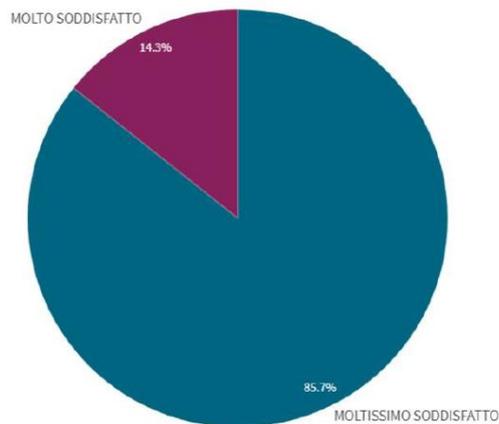
## ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

È complessivamente soddisfatto rispetto ai servizi erogati dalla struttura?



## ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

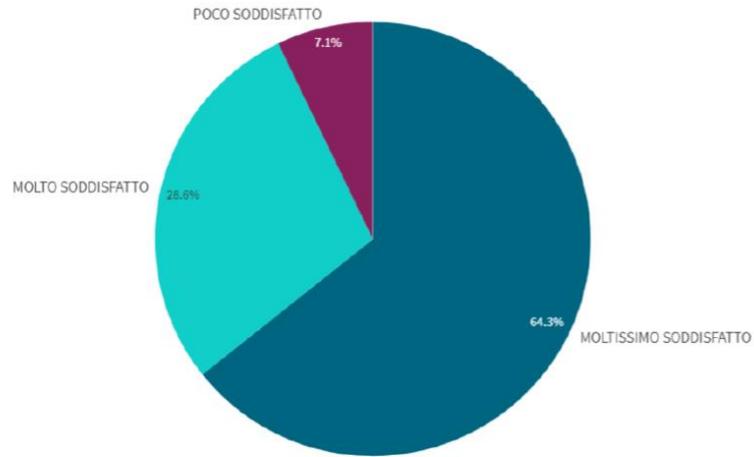
Sono garantite la dignità e il rispetto della persona?





## COMUNICAZIONE

Valutazione delle soluzioni adottate per consentire le visite in struttura, l'utilizzo di sistemi alternativi di comunicazione e di condivisione delle informazioni



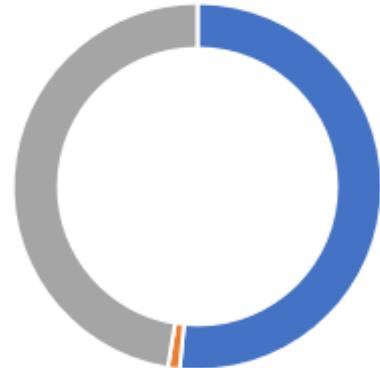
### Servizio di assistenza domiciliare diretta per anziani

E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa sua le prestazioni di assistenza?



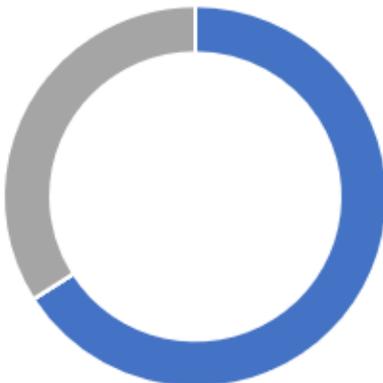
■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

Dal punto di vista pratico l'operatore di assistenza ha soddisfatto le sue esigenze?



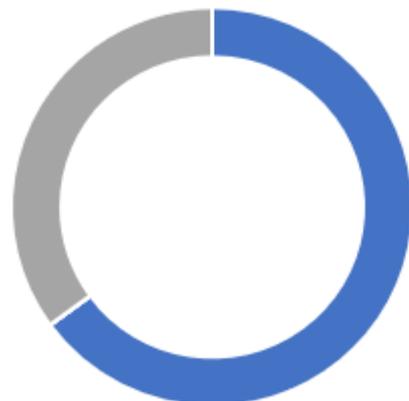
■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

Il comportamento del personale è rispettoso?



■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

Il personale è professionale e competente?



■ SI ■ NO ■ ABBASTANZA

### Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza?

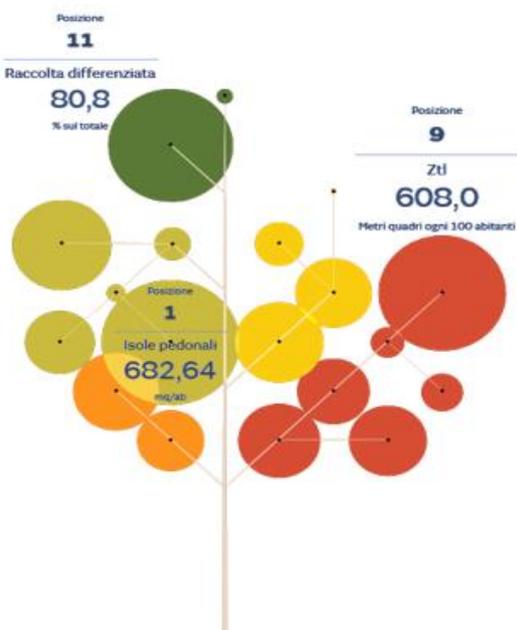


### COSA DICONO DI NOI...LA QUALITÀ DELLA VITA 2023

Le indagini condotte nel 2023 dal Sole24Ore e da ItaliaOggi in collaborazione con altri istituti demografici, restituiscono una fotografia sul livello di benessere erogato dalle città italiane fornendo interessanti spunti di riflessione per l'attività dei decisori politici.

L'analisi sull'ecosistema urbano, proposto dal Sole24Ore, riprende il rapporto 2023 di Legambiente e Ambiente Italia. I parametri presi in esame sono 19 e fotografano le performance ambientali di 105 città capoluogo di provincia in 5 macroaree: aria, rifiuti, mobilità e ambiente. Rispetto alla classifica stilata, Lucca si posiziona al 31° posto con alcune eccellenze:

- ✓ **primo posto** per le isole pedonali seguita da Venezia e Verbania
- ✓ **nono posto** per estensione delle ZTL (espresso in m2 ogni 100 abitanti)
- ✓ **undicesima posizione** per la raccolta differenziata



POS	INDICATORE	VALORE
1	Isole pedonali	682,64
77	Verde totale	17,6
30	Uso efficiente suolo	6,0
90	Solare pubblico	0,7
52	Alberi	16,9
38	Biossido di azoto	20,0
47	Ozono	41,0
100	PM 2,5	0,0
68	Pm 10	26,0
54	Consumi idrici domestici	145,8
40	Dispersione Idrica	28,3
46	Offerta trasporto pubblico	19,0
73	Tasso di motorizzazione	69,3
79	Vittime della strada	6,6
50	Passeggeri del trasporto pu...	17,5
9	Ztl	608,0
43	Infrastrutturazione per cicla...	9,3
92	Rifiuti Prodotti	615,2
11	Raccolta differenziata	80,8

RANK	INDICATORE
11°	<b>Struttura sportiva</b>
41°	<b>Sport di squadra</b>
25°	<b>Sport individuali</b>
41°	<b>Sport e società</b>

Altro indicatore importante per esprimere il livello di benessere e salute di una città è quello sulla sportività rispetto alla quale Lucca occupa il 37° posto (107 le città indagate) della classifica elaborata da Pts per il Sole24Ore. L'analisi condotta prende in esame i grandi eventi, gli atleti tesserati e le società sportive, i risultati (individuali e di squadra), lo sport paraolimpico, gli investimenti, il turismo sportivo e le scuole di formazione.

Il Sole24Ore propone inoltre un'indagine sul benessere per fasce d'età: bambini (0-10 anni), giovani (18-35 anni) e anziani (over 65 anni). Si tratta di un lavoro sperimentale, limitato dalla carenza di dati territoriali capaci di raccontare queste specificità ma comunque in grado di fornire informazioni utili per iniziare a misurare le risposte dei territori alle peculiari esigenze dei tre target generazionali maggiormente fragili e al contempo strategici, ai servizi loro rivolti e alle loro condizioni di vita e di salute.

Gli indicatori presi in esame per ogni fascia d'età sono in numero di 12.

### Qualità della vita: bambini

Lucca si posiziona al 39° posto: rispetto ai singoli indicatori la tabella indica il posizionamento ed il valore dell'indicatore.

RANK	INDICATORE	VALORE
34°	<b>Residenti giovani</b> Var % 2023 su 2019 (18-35 anni). elab su dati Istat, gen-23	-0,6
39°	<b>Quoziente di nuzialità</b> Matrimoni celebrati ogni mille abitanti. Istat, 2022	3,4
89°	<b>Età media al parto</b> Media in anni al primo figlio. Istat, 2022	32,9
83°	<b>Canone di locazione</b> In zona semicentrale - Incidenza % sul reddito medio. Scenari Immobiliari / statistiche del Mef, mag-23	31,3
55°	<b>Laureati</b> In % su popolazione 25-39 anni. Istat, 2021	26,6
54°	<b>Disoccupazione giovanile</b> In % su popolazione 15-34 anni. Istat, 2022	12,1
11°	<b>Soddisfazione per il proprio lavoro</b> Occupati 20-34 anni (in scala 1-10). Centro studi Tagliacarne su dati Istat, 2023	8,0
57°	<b>Giovani che non lavorano e non studiano (neet)</b> Che non studiano e non lavorano - In % . Istat, 2021	20,8
24°	<b>Bar e discoteche</b> Ogni 10mila residenti 18-35. Infocamera, 2023	192,8
21°	<b>Concerti</b> Spettacoli ogni 10mila abitanti 18-35 anni. Siae, 2021	36,5
54°	<b>Aree sportive</b> Mq per residente 18-35 anni nel comune capoluogo. Istat, 2021	8,6
42°	<b>Amministratori comunali under 40</b> In % sul totale. Istat, 2021	29,1

RANK	INDICATORE	VALORE
32°	<b>Spazio abitativo</b> Mq medi per abitante del settore residenziale. Scenari Immobiliari, mag-2023	81,4
47°	<b>Pediatri</b> Professionisti attivi ogni mille residenti 0-14 anni. Iqvia, mag-2023	2,2
14°	<b>Asili nido</b> Bambini che hanno usufruito del servizio comunale - In %. Istat, 2020	23,5
30°	<b>Spesa per servizi e interventi sociali</b> Euro pro capite. elab. su dati Istat, 2020	55,0
61°	<b>Competenza numerica non adeguata</b> In % (studenti di terza media). Istat, 2022	42,6
65°	<b>Competenza alfabetica non adeguata</b> In % (studenti di terza media). Istat, 2022	38,5
31°	<b>Edifici scolastici con la palestra in % sul totale</b> In % sul totale. elab. su dati Miur, 2021/2022	46,5
24°	<b>Retta mensa scolastica</b> Incidenza % sul reddito pro capite (scuola primaria). elab. su Cittadinanzattiva, 2022/2023	3,0
45°	<b>Giardini scolastici</b> Mq per bambino 0-14 anni nel comune capoluogo. Istat, 2021	11,9
53°	<b>Verde attrezzato</b> Mq per bambino 0-14 anni nel comune capoluogo. Istat, 2021	22,0
60°	<b>Indice sport e bambini</b> Praticanti, scuole e risultati	0,9
78°	<b>Delitti denunciati a danno di minori</b> Ogni 10mila minori. elab su dati Dipartimento di pubblica sicurezza del ministero dell'Interno, 2021	2,4

### Qualità della vita: giovani

Lucca si posiziona al 37° posto: rispetto ai singoli indicatori la tabella indica il posizionamento ed il valore dell'indicatore.



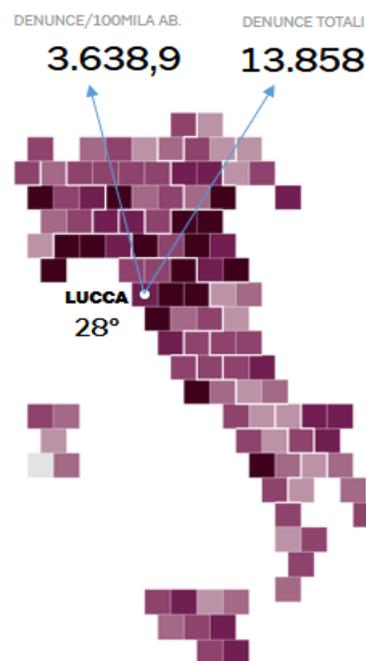
### Qualità della vita: anziani

Lucca si posiziona al 107° posto: rispetto ai singoli indicatori la tabella indica il posizionamento e il valore dell'indicatore.

RANK	INDICATORE	VALORE	MEDIA
78°	<b>Infermieri (non pediatrici)</b> Numero ogni 100mila abitanti di 15 anni e oltre	800,0	907,5
41°	<b>Speranza di vita a 65 anni</b> In anni. Istat, 2022	20,7	20,4
27°	<b>Persone sole anziane</b> In % su popolazione 65 anni e più (proiezione sui nuclei unipersonali), età su dati Istat, 2021	30,1	32,8
80°	<b>Assistenza domiciliare</b> Spesa degli enti pubblici per ogni abitante di 65 anni e più. Elaborazioni Centro Studi Tagliacarne su dati Slope, 2022	11,0	29,5
39°	<b>Trasporto anziani e disabili</b> Spesa degli enti pubblici per ogni abitante di 65 anni e più. Elaborazioni Centro Studi Tagliacarne su dati Slope, 2022	5,9	6,4
68°	<b>Consumo di farmaci per malattie croniche</b> Unità minime farmacologiche pro capite vendute (ipertensione, diabete, asma-Bpco). Iqvia, 2022	203,8	198,9
107°	<b>Consumo di farmaci per la depressione</b> Unità minime farmacologiche pro capite vendute (ipertensione, diabete, asma-Bpco). Iqvia, 2022	37,9	19,5
61°	<b>Posti letto nelle rsa</b> Posti disponibili ogni mille over 65. Scenari immobiliari su dati Istat, Regione Lombardia, assessorati regionali, mag-23	13,8	19,4
103°	<b>Geriatrici</b> Professionisti attivi ogni 10mila residenti con 95 anni e oltre. Iqvia, mag-23	0,9	3,1
36°	<b>Orti urbani</b> mq ogni 100 residenti con 65 anni e oltre nel comune capoluogo. Istat, 2021	0,5	0,6
60°	<b>Biblioteche</b> Ogni 10mila residenti con 65 anni e oltre. Istat, 2021	5,1	6,1
100°	<b>Esposti per inquinamento acustico</b> Dei cittadini, ogni 100mila abitanti. Istat, 2021	28,0	11,7

Altro importante ambito da analizzare per indagare il benessere di una collettività è la giustizia e la sicurezza. L'indice di criminalità, ossia la fotografia dei delitti commessi e denunciati, ci consente di misurare questo ambito in cui Lucca si colloca, sempre in base all'indagine del Sole24Ore purtroppo al 28° posto rilevando quindi un elevato numero di denunce.

Principali delitti commessi e denunciati che vedono Lucca sopra la metà della classifica			
	Posizione in classifica	N. denunce ogni 100 mila abitanti	Totale denunce
Truffe e frodi informatiche	22°	517,8	1.972
Rapine	25°	36,5	139
Violenza sessuale	42°	10,5	40
Furti in abitazione	4°	359,7	1.370
Furti esercizi commerciali	30°	112,6	429
Furti con destrezza	21°	154,9	590
Incendi Boschivi	22°	22,3	85





Un altro spaccato sulla qualità della vita nella provincia di Lucca ci viene fornito dalla 25° edizione del Rapporto sulla Qualità della vita in Italia 2023, realizzato da ItaliaOggi con l'Università La Sapienza di Roma. Lo studio si articola in nove dimensioni di analisi a loro volta articolati in sottodimensioni e in indicatori consentendo di indagare molteplici aspetti. Secondo l'indagine Lucca si colloca al 51° posto su 107 province indagate, perdendo, rispetto al 2022, ben 10 posizioni.

Di seguito la posizione occupata da Lucca nella classifica stilata rispetto alle nove dimensioni indagate (la classifica va letta sempre nel senso dal migliore 1° posto, al peggiore, 107° posto).

DIMENSIONI DI ANALISI	ANNO	
	2022	2021
<b>Affari e lavoro</b> La dimensione tiene conto, tra le altre cose, del tasso di occupazione e disoccupazione ma anche della natalità e mortalità aziendale ecc.	32°	63°
<b>Ambiente</b> La dimensione tiene conto, tra le altre cose, dei dati sulla raccolta dei rifiuti, sul numero di veicoli in circolazione per km <sup>2</sup> , sulla disponibilità di aree pedonali, sul trasporto pubblico, consumo di energia elettrica pro-capite ecc.	14°	11°
<b>Istruzione e formazione</b> La dimensione tiene conto, tra le altre cose, della partecipazione alla scuola d'infanzia, titolo di studio posseduto, la partecipazione a programmi di formazione continua ecc.	56°	42°
<b>Popolazione</b> La dimensione prende in esame, tra le altre cose, il tasso di mortalità, il numero emigrati e immigrati ogni 1000 residenti, l'indice di dipendenza strutturale, la speranza di vita ecc.	61°	75°
<b>Reati e Sicurezza</b> La dimensione prende in esame le varie tipologie di reato: reati contro la persona, reati contro il patrimonio, omicidi, scippi borseggi, furti ecc.	69°	39°
<b>Reddito e ricchezza</b> La dimensione tiene conto, tra le altre cose, del reddito disponibile pro-capite, retribuzione media annua lavoratori dipendenti, importo medio annua pensioni, pressì al consumo, prestiti alle famiglie ecc.	49°	50°
<b>Sicurezza sociale</b> La dimensione tiene conto, tra le altre cose, degli infortuni sul lavoro, mortalità per tumori, morti e feriti per incidenti stradali, disoccupazione, disabilità ecc.	95°	66°
<b>Sistema salute</b> La dimensione prende in particolare due sottodimensioni: una legata ai posti letto in reparti specialistici (ostetricia, cardiologia, terapia intensiva ecc.) e l'altra alle apparecchiature diagnostiche	55°	97°
<b>Tempo libero e turismo</b> La dimensione prende in esame le strutture dedicate al turismo (agriturismo, alberghi, ristoranti, bar caffè, ecc) le strutture dedicate al tempo libero (sale cinematografiche, palestre, associazioni ricreative ecc.)	6°	Dato non disponibile



## Conclusioni

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

La dispersione dell'informazione e la disomogeneità nelle metodologie utilizzate per le rilevazioni ha richiesto uno sforzo di ricerca e selezione delle fonti idonee a raccontare quanto realizzato nel 2023, rielaborando i dati raccolti in modo funzionale alla finalità del documento e alla sua lettura.

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

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

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