



Comune di Lecco

Report elaborazioni dati esito Customer Satisfaction 2023

Sommario

1. Asili nido	3
1.1 Asilo nido “Arcobaleno”	3
1.2 Asilo nido “Arca di Noè”	16
2. Centro Prima Infanzia “Floridò”	29
3. Centro per le famiglie “Dire, fare, giocare...”	41
4. Centro Ricreativo Estivo	54
4.1 CRES: genitori	55
4.2 CRES: bambini.....	65
5. Biblioteca Civica “U. Pozzoli”	70
5.1 Biblioteca: utenti	70
5.2 Biblioteca: visite didattiche	80
6. Sistema Museale Urbano Lecchese	84
7. Servizio Tributi	95
8. Servizio mensa	103
8.1 Servizio mensa: alunni scuola primaria	104
8.2 Servizio mensa: alunni scuola secondaria	106
8.3 Servizio mensa: insegnanti	108
9. Consulenze notarili, consulenze amministratori condominiali e servizio utenza	109
10. Trasporto	111

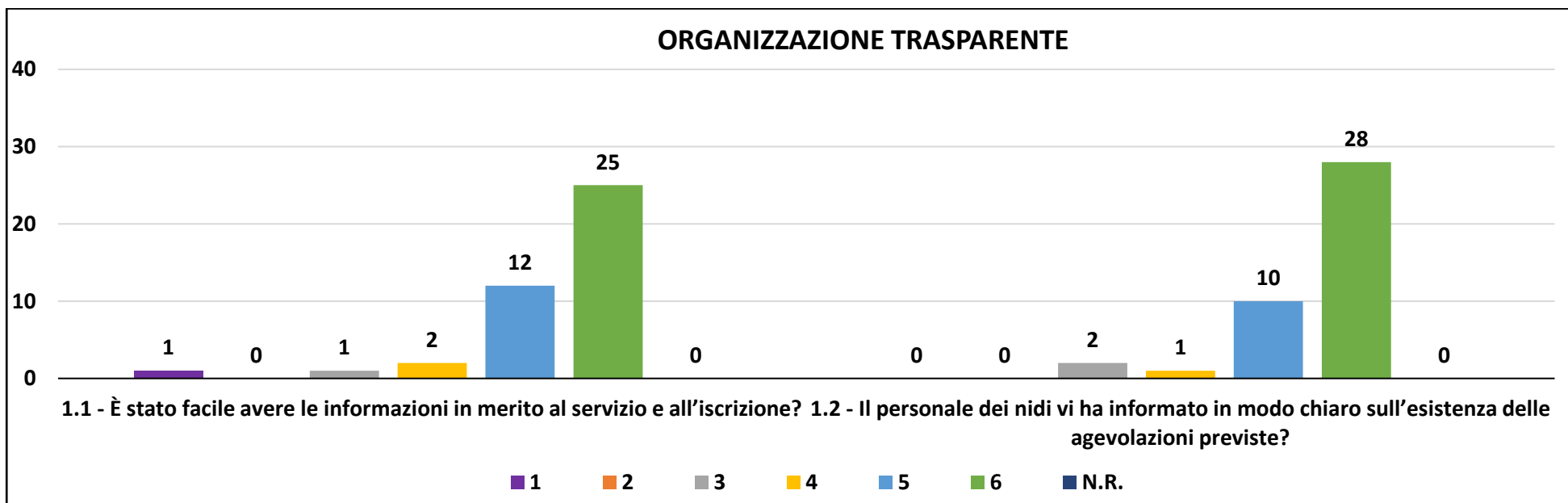
11. Pasti domiciliari	112
12. Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).....	114
13. Informagiovani.....	116
14. Civico Istituto Musicale G. Zelioli.....	118
15. Casa di Stefano	119
16. Casa orizzonte.....	120
17. Artimedia CSE 1	121
18. Artimedia CSE 2	122
Esito segnalazioni tramite canale Urban Click.....	123

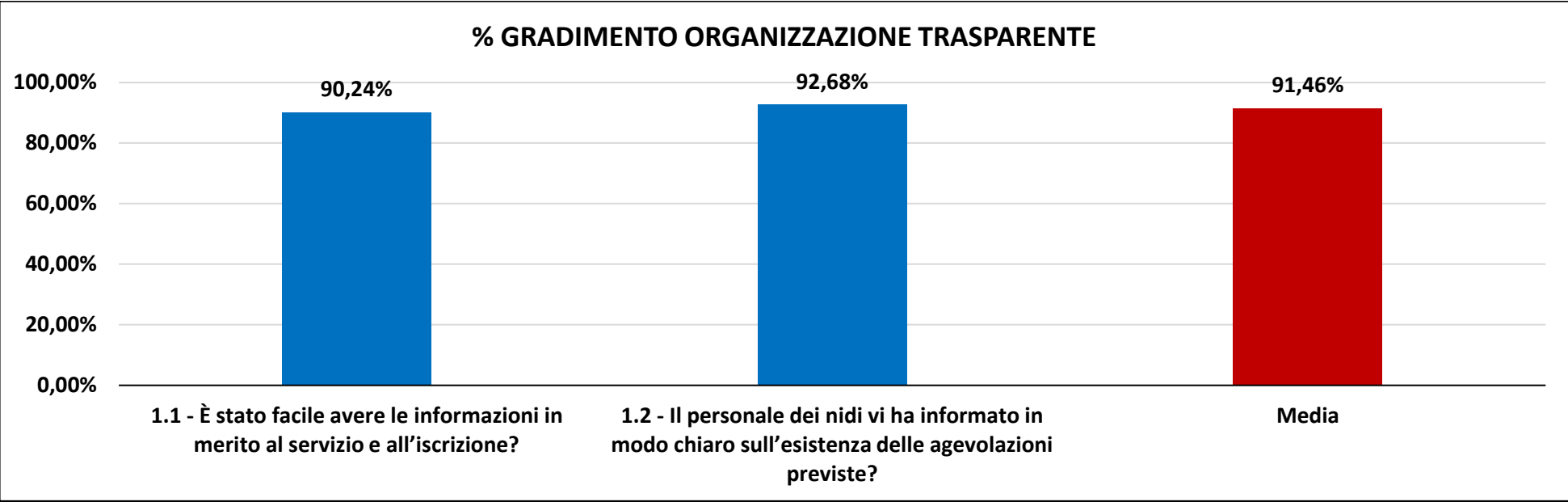
1. Asili nido

1.1 Asilo nido "Arcobaleno"

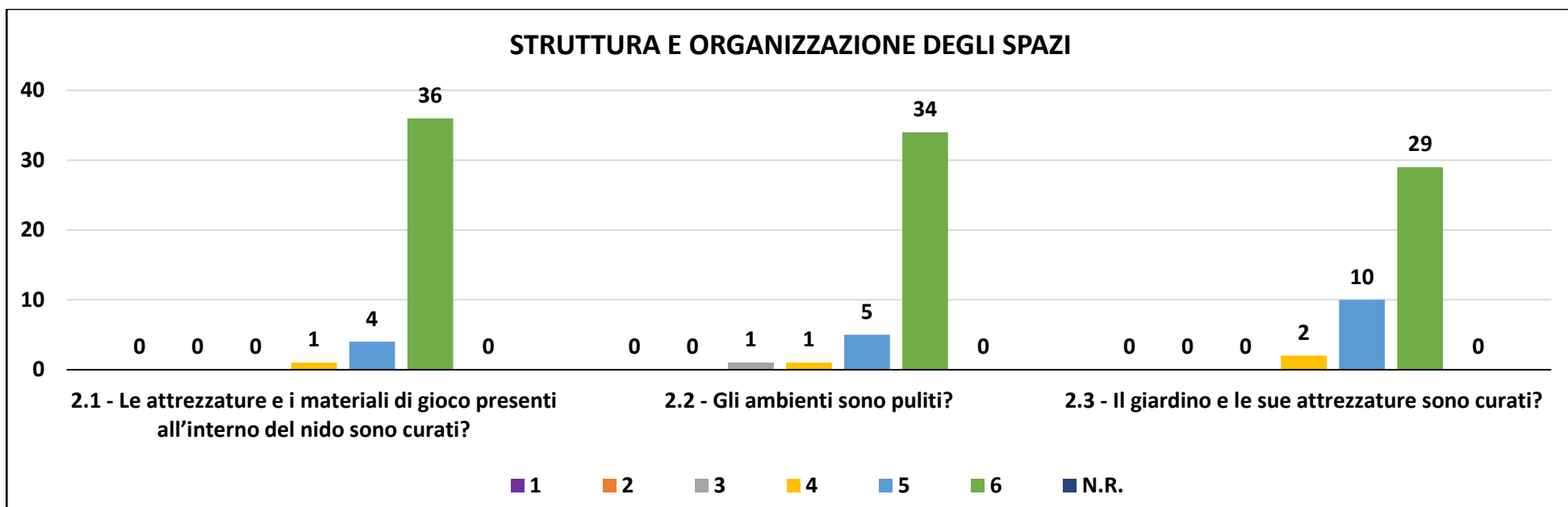
Totale questionari: 41

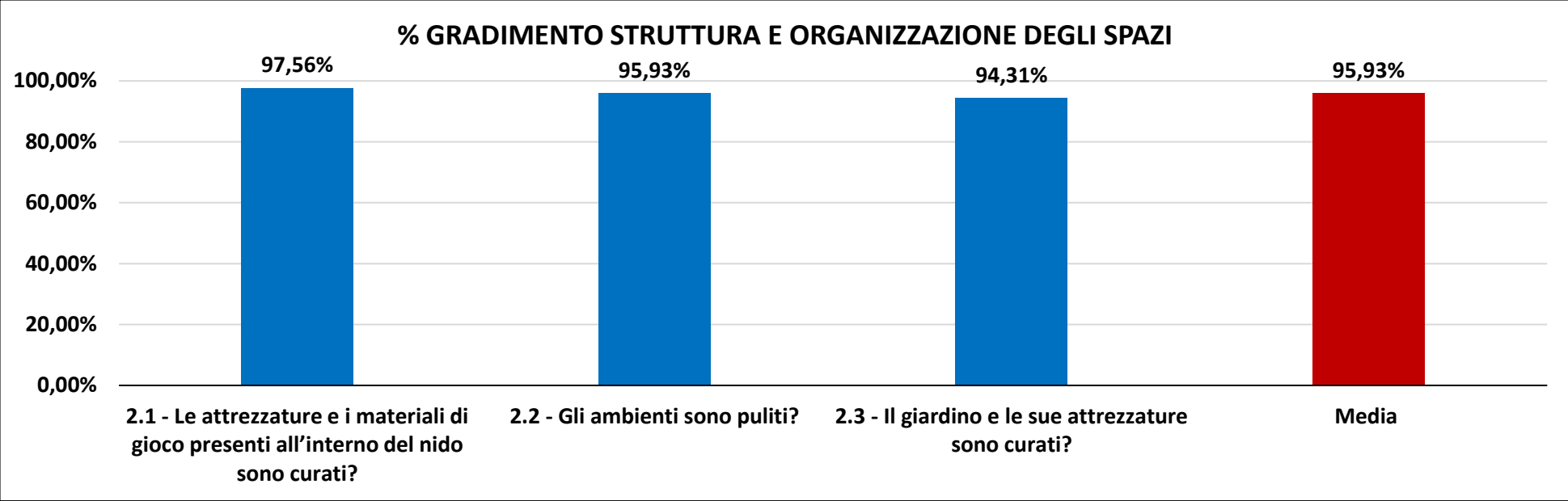
ORGANIZZAZIONE TRASPARENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - È stato facile avere le informazioni in merito al servizio e all'iscrizione?	1	0	1	2	12	25	0	41	5,41	90,24%
1.2 - Il personale dei nidi vi ha informato in modo chiaro sull'esistenza delle agevolazioni previste?	0	0	2	1	10	28	0	41	5,56	92,68%
Media									5,49	91,46%



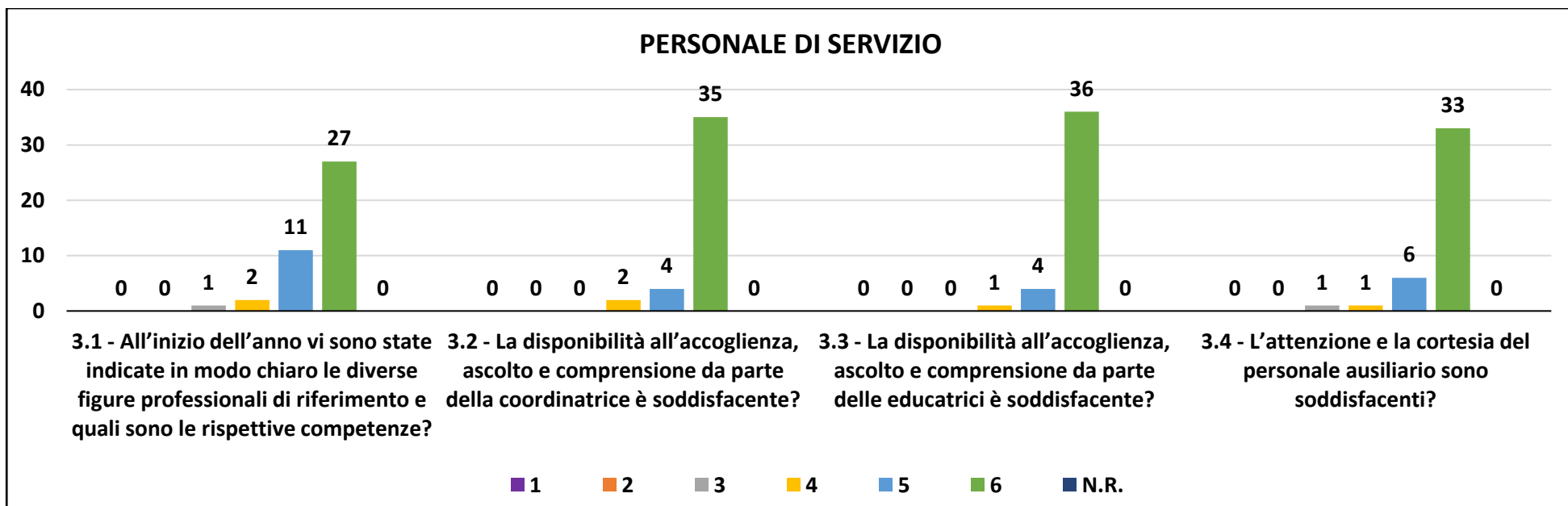


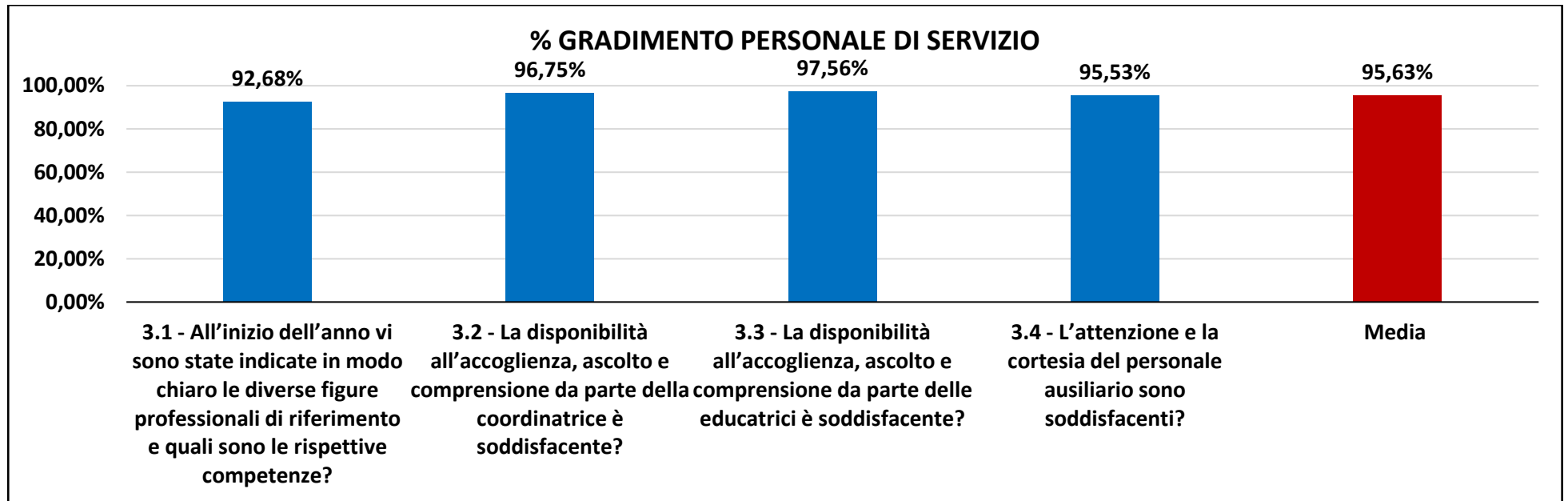
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - Le attrezzature e i materiali di gioco presenti all'interno del nido sono curati?	0	0	0	1	4	36	0	41	5,85	97,56%
2.2 - Gli ambienti sono puliti?	0	0	1	1	5	34	0	41	5,76	95,93%
2.3 - Il giardino e le sue attrezzature sono curati?	0	0	0	2	10	29	0	41	5,66	94,31%
Media									5,76	95,93%



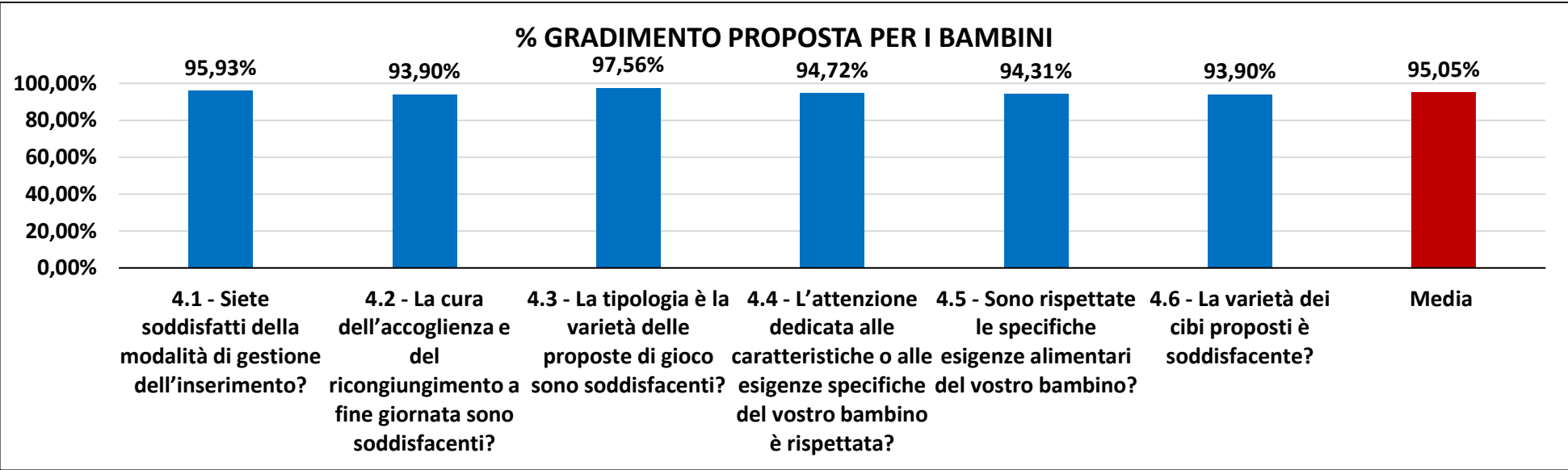
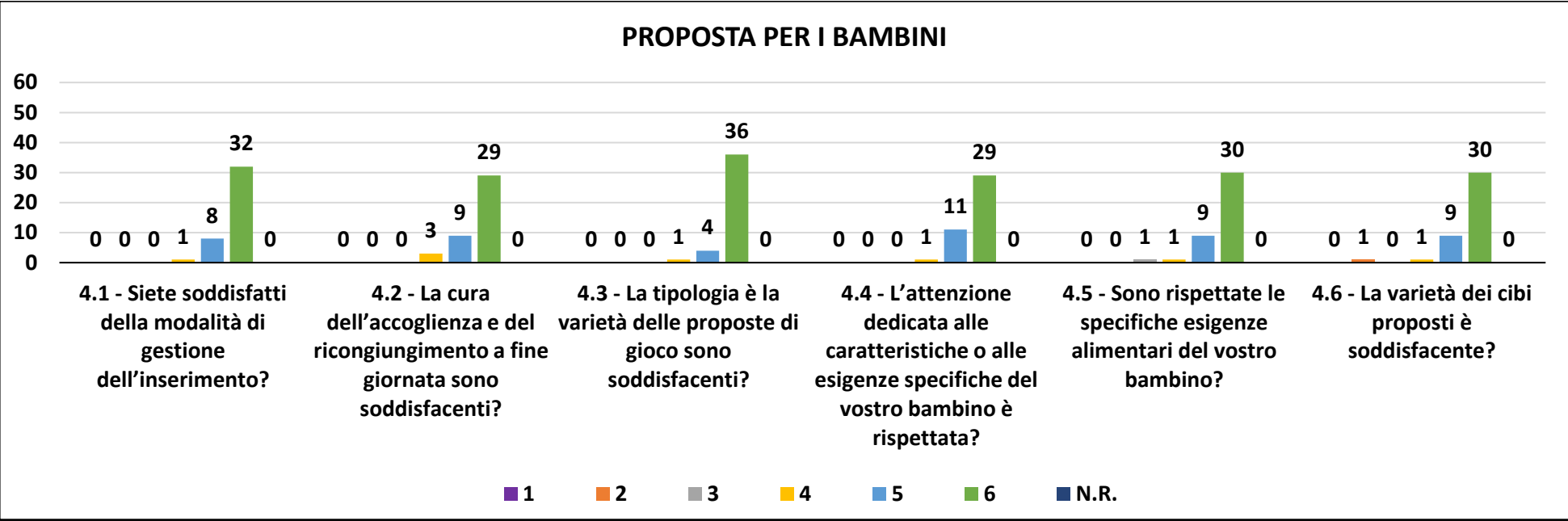


PERSONALE DI SERVIZIO										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - All'inizio dell'anno vi sono state indicate in modo chiaro le diverse figure professionali di riferimento e quali sono le rispettive competenze?	0	0	1	2	11	27	0	41	5,56	92,68%
3.2 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte della coordinatrice è soddisfacente?	0	0	0	2	4	35	0	41	5,80	96,75%
3.3 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte delle educatrici è soddisfacente?	0	0	0	1	4	36	0	41	5,85	97,56%
3.4 - L'attenzione e la cortesia del personale ausiliario sono soddisfacenti?	0	0	1	1	6	33	0	41	5,73	95,53%
Media									5,74	95,63%

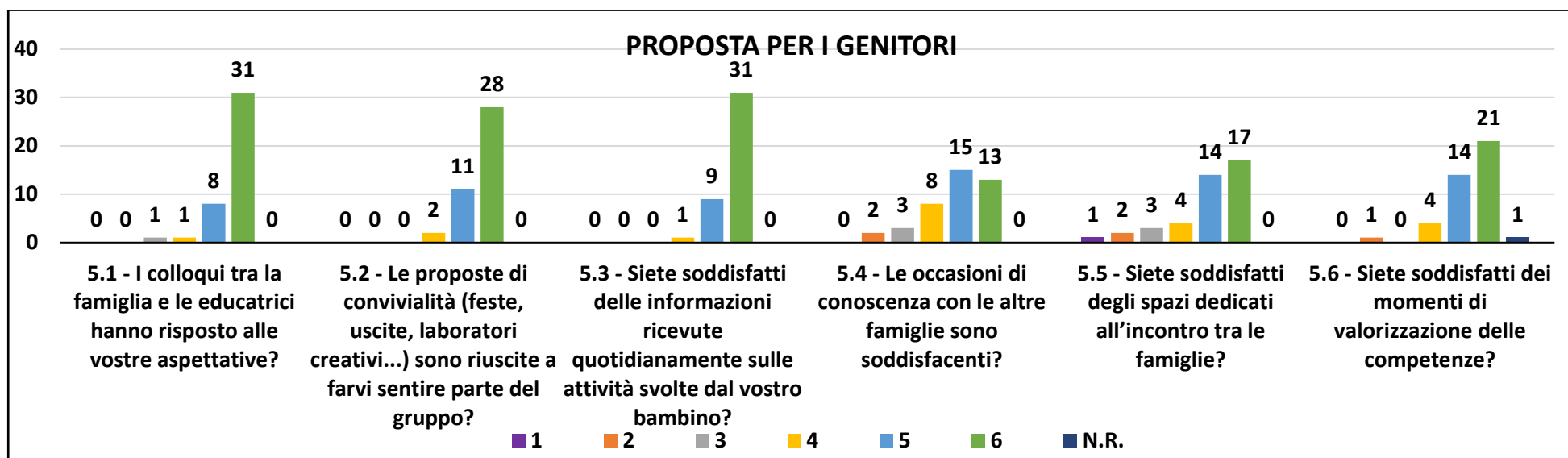


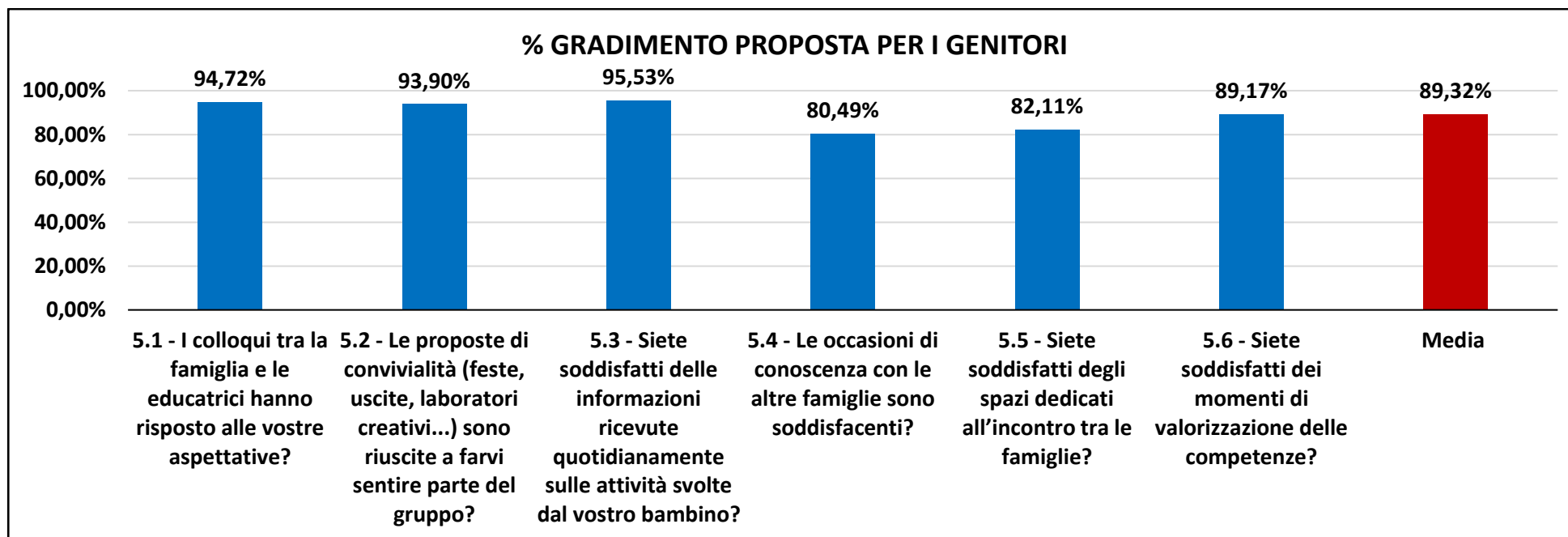


PROPOSTA PER I BAMBINI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Siete soddisfatti della modalità di gestione dell'inserimento?	0	0	0	1	8	32	0	41	5,76	95,93%
4.2 - La cura dell'accoglienza e del ricongiungimento a fine giornata sono soddisfacenti?	0	0	0	3	9	29	0	41	5,63	93,90%
4.3 - La tipologia e la varietà delle proposte di gioco sono soddisfacenti?	0	0	0	1	4	36	0	41	5,85	97,56%
4.4 - L'attenzione dedicata alle caratteristiche o alle esigenze specifiche del vostro bambino è rispettata?	0	0	0	1	11	29	0	41	5,68	94,72%
4.5 - Sono rispettate le specifiche esigenze alimentari del vostro bambino?	0	0	1	1	9	30	0	41	5,66	94,31%
4.6 - La varietà dei cibi proposti è soddisfacente?	0	1	0	1	9	30	0	41	5,63	93,90%
Media									5,70	95,05%

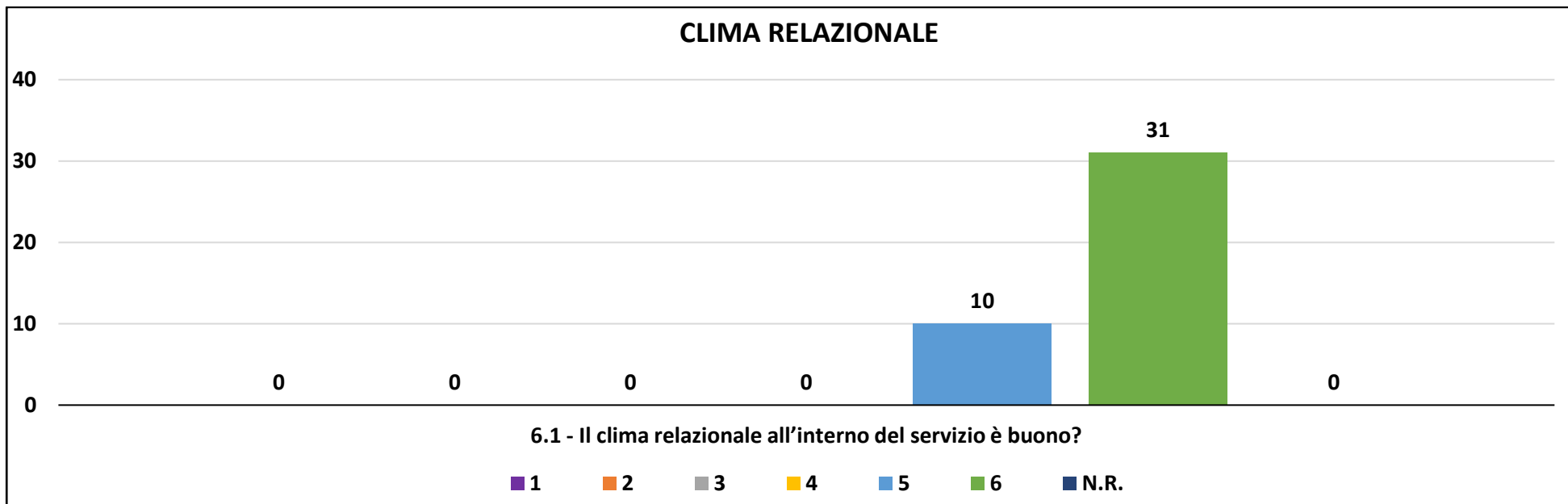


PROPOSTA PER I GENITORI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5.1 - I colloqui tra la famiglia e le educatrici hanno risposto alle vostre aspettative?	0	0	1	1	8	31	0	41	5,68	94,72%
5.2 - Le proposte di convivialità (feste, uscite, laboratori creativi...) sono riuscite a farvi sentire parte del gruppo?	0	0	0	2	11	28	0	41	5,63	93,90%
5.3 - Siete soddisfatti delle informazioni ricevute quotidianamente sulle attività svolte dal vostro bambino?	0	0	0	1	9	31	0	41	5,73	95,53%
5.4 - Le occasioni di conoscenza con le altre famiglie sono soddisfacenti?	0	2	3	8	15	13	0	41	4,83	80,49%
5.5 - Siete soddisfatti degli spazi dedicati all'incontro tra le famiglie?	1	2	3	4	14	17	0	41	4,93	82,11%
5.6 - Siete soddisfatti dei momenti di valorizzazione delle competenze?	0	1	0	4	14	21	1	40	5,35	89,17%
Media									5,36	89,32%



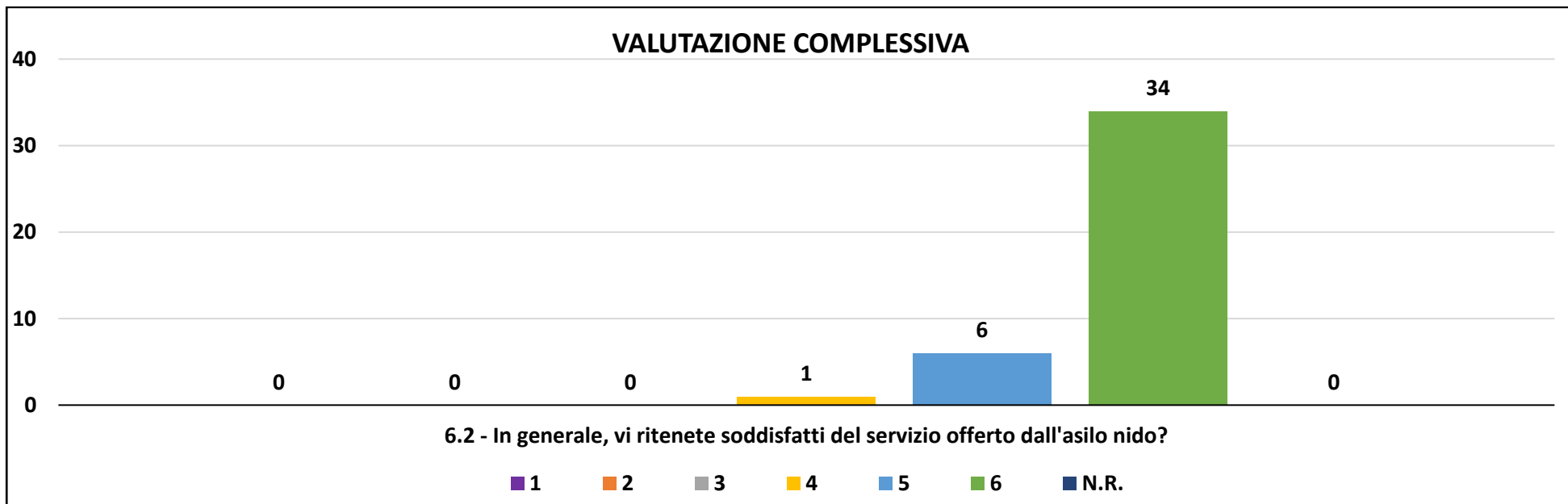


CLIMA RELAZIONALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.1 - Il clima relazionale all'interno del servizio è buono?	0	0	0	0	10	31	0	41	5,76	95,93%



Percentuale di gradimento del clima relazionale: 95,93%

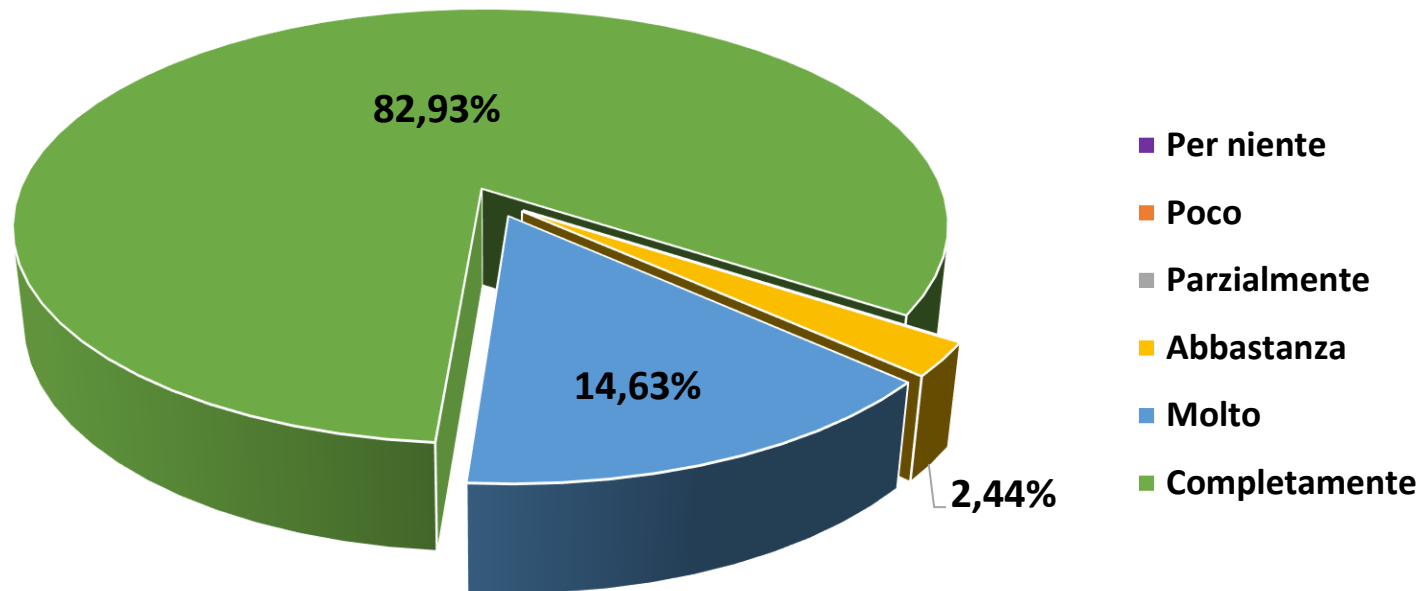
VALUTAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.2 - In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dall'asilo nido?	0	0	0	1	6	34	0	41	5,80	96,75%



Percentuale di gradimento del servizio: 96,75%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dall'asilo nido?



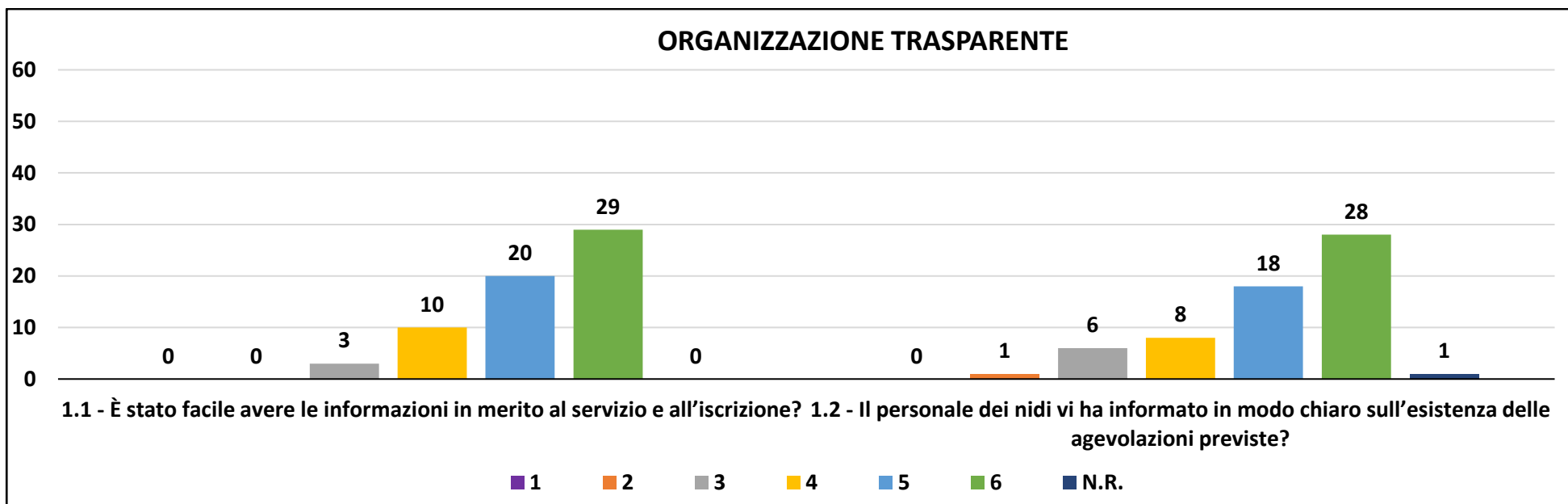
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

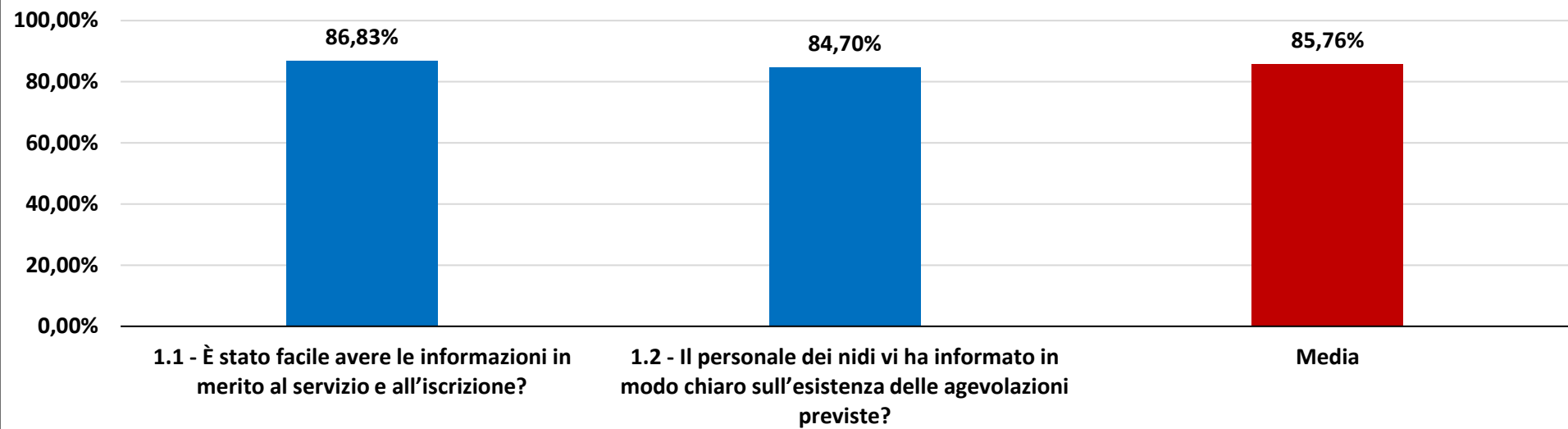
1.2 Asilo nido "Arca di Noè"

Totale questionari: 62

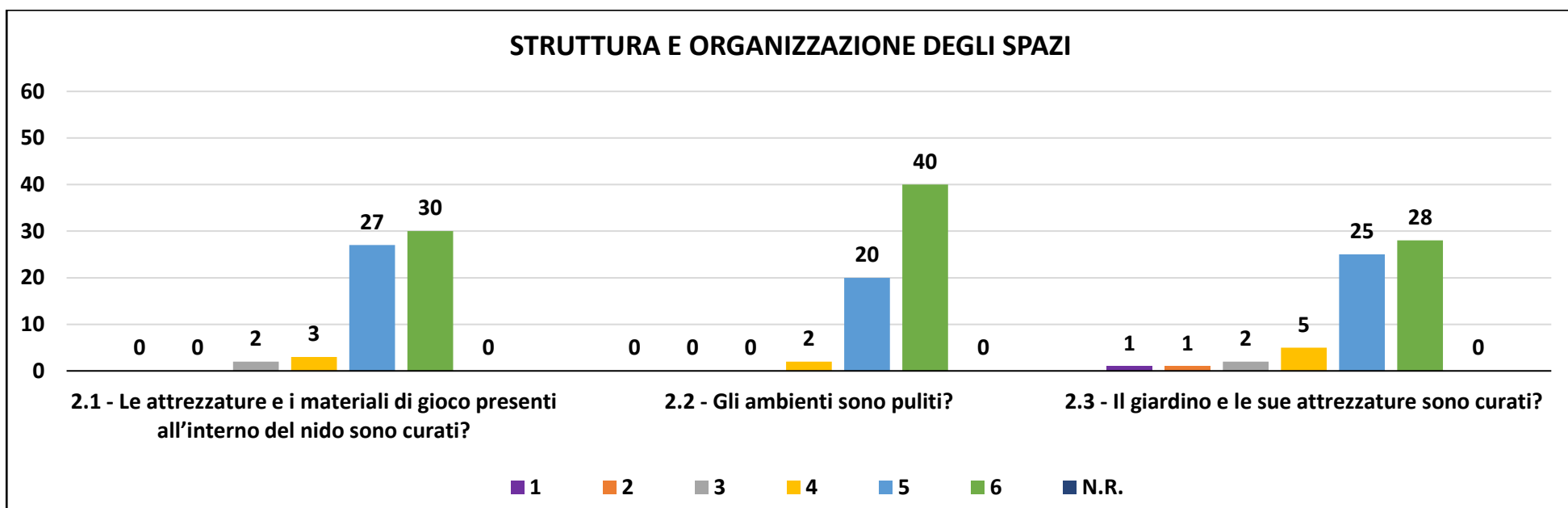
ORGANIZZAZIONE TRASPARENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - È stato facile avere le informazioni in merito al servizio e all'iscrizione?	0	0	3	10	20	29	0	62	5,21	86,83%
1.2 - Il personale dei nidi vi ha informato in modo chiaro sull'esistenza delle agevolazioni previste?	0	1	6	8	18	28	1	61	5,08	84,70%
Media									5,15	85,76%



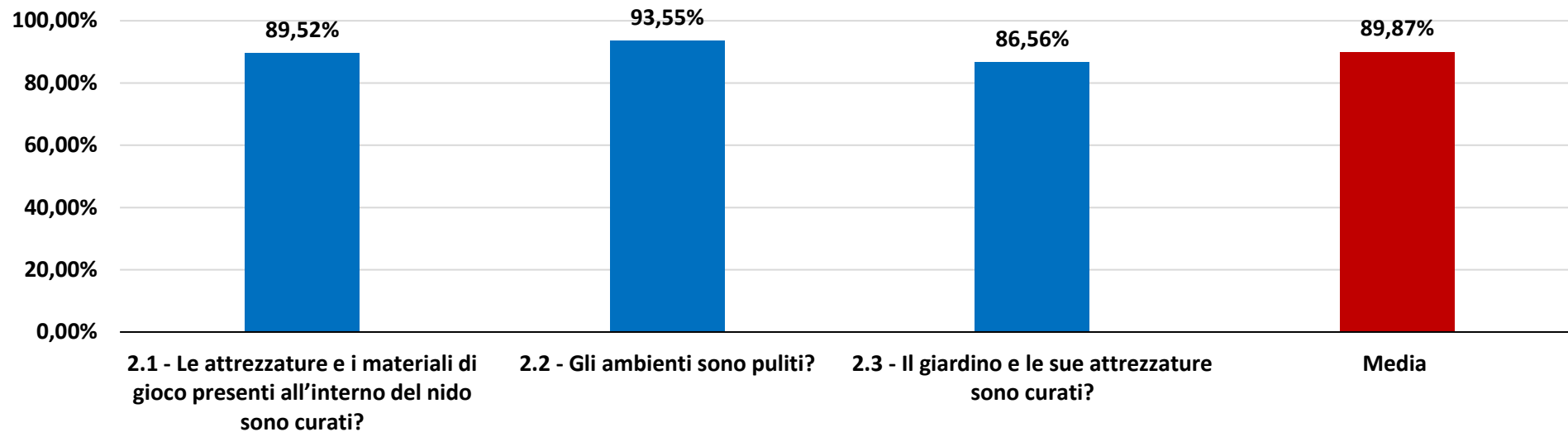
% GRADIMENTO ORGANIZZAZIONE TRASPARENTE



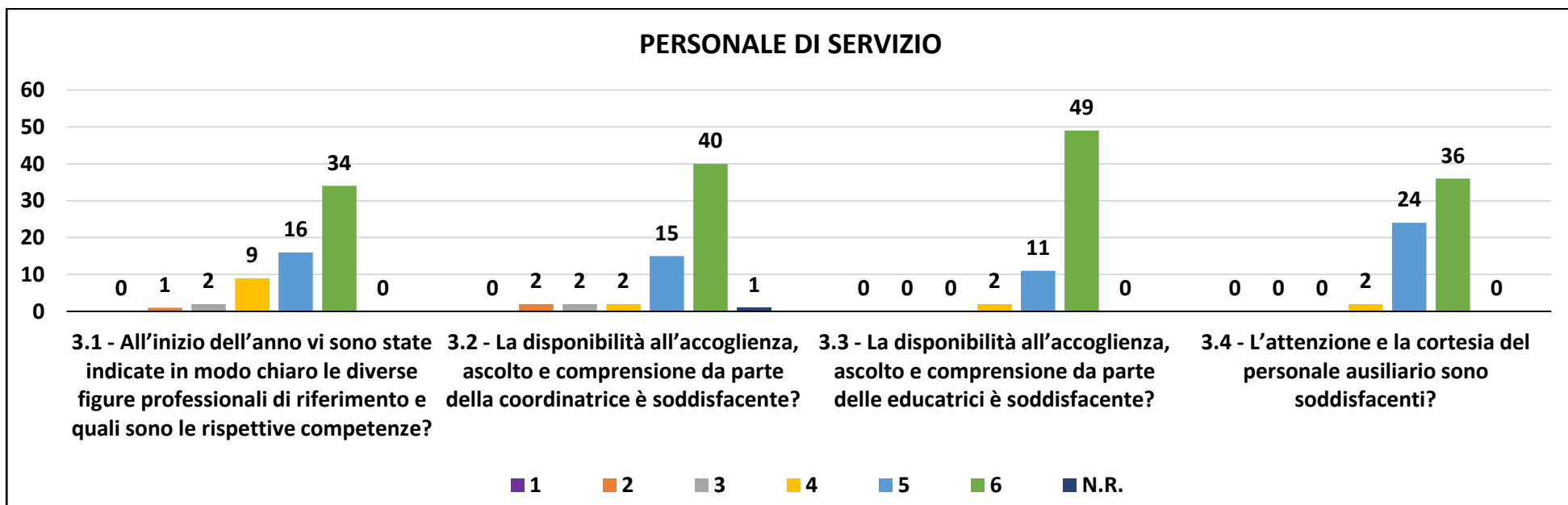
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - Le attrezzature e i materiali di gioco presenti all'interno del nido sono curati?	0	0	2	3	27	30	0	62	5,37	89,52%
2.2 - Gli ambienti sono puliti?	0	0	0	2	20	40	0	62	5,61	93,55%
2.3 - Il giardino e le sue attrezzature sono curati?	1	1	2	5	25	28	0	62	5,19	86,56%
Media									5,39	89,87%

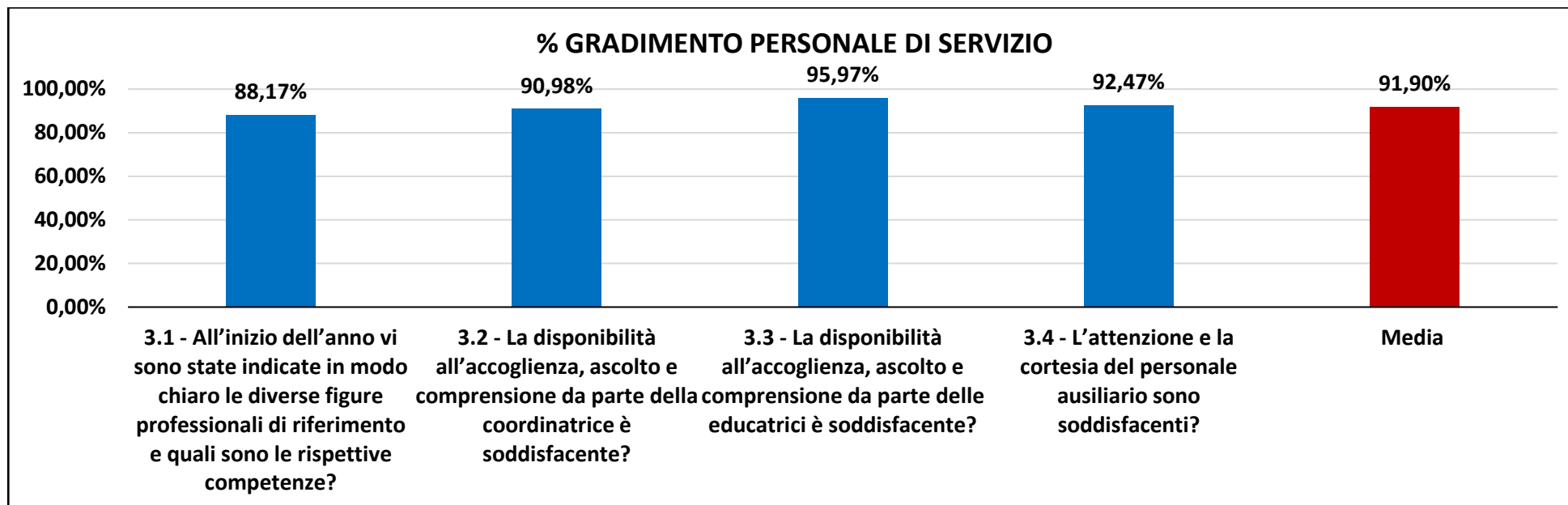


% GRADIMENTO STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI



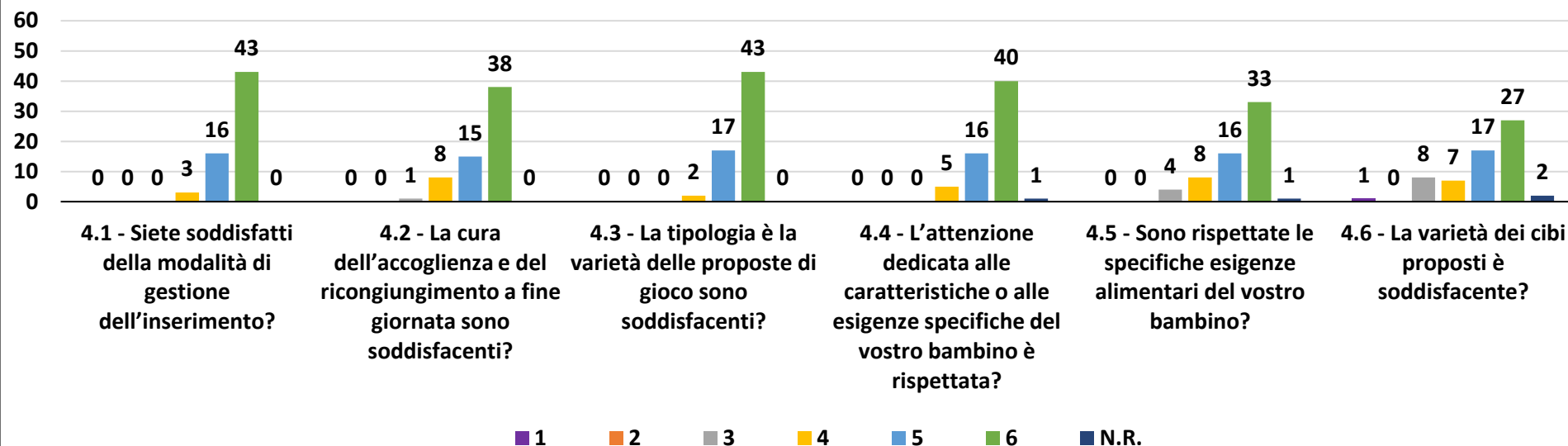
PERSONALE DI SERVIZIO										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - All'inizio dell'anno vi sono state indicate in modo chiaro le diverse figure professionali di riferimento e quali sono le rispettive competenze?	0	1	2	9	16	34	0	62	5,29	88,17%
3.2 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte della coordinatrice è soddisfacente?	0	2	2	2	15	40	1	61	5,46	90,98%
3.3 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte delle educatrici è soddisfacente?	0	0	0	2	11	49	0	62	5,76	95,97%
3.4 - L'attenzione e la cortesia del personale ausiliario sono soddisfacenti?	0	0	0	2	24	36	0	62	5,55	92,47%
Media									5,51	91,90%



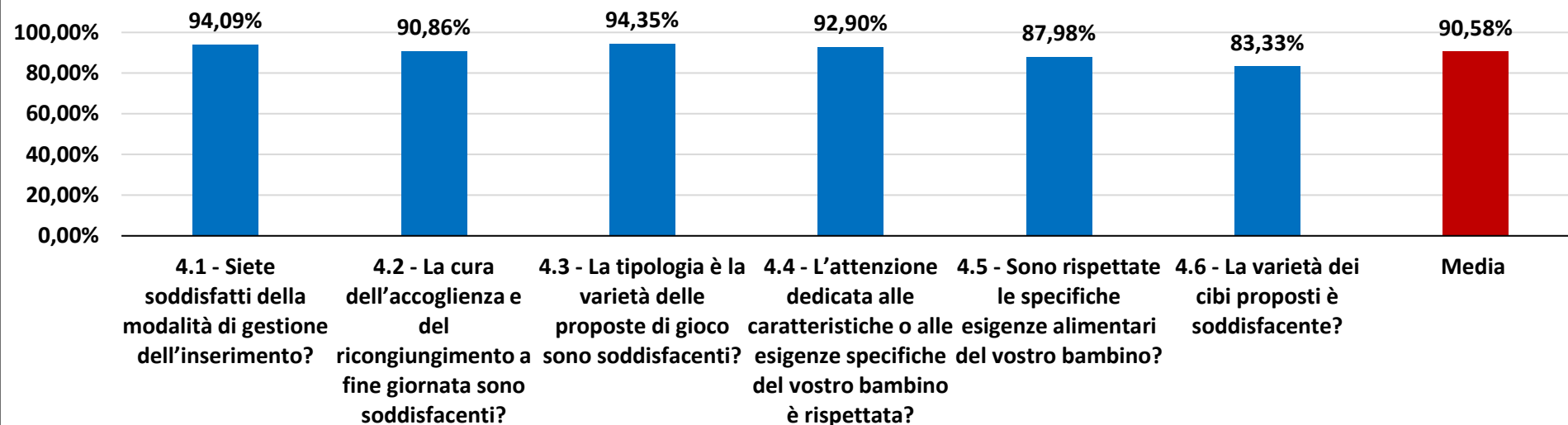


PROPOSTA PER I BAMBINI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Siete soddisfatti della modalità di gestione dell'inserimento?	0	0	0	3	16	43	0	62	5,65	94,09%
4.2 - La cura dell'accoglienza e del ricongiungimento a fine giornata sono soddisfacenti?	0	0	1	8	15	38	0	62	5,45	90,86%
4.3 - La tipologia e la varietà delle proposte di gioco sono soddisfacenti?	0	0	0	2	17	43	0	62	5,66	94,35%
4.4 - L'attenzione dedicata alle caratteristiche o alle esigenze specifiche del vostro bambino è rispettata?	0	0	0	5	16	40	1	61	5,57	92,90%
4.5 - Sono rispettate le specifiche esigenze alimentari del vostro bambino?	0	0	4	8	16	33	1	61	5,28	87,98%
4.6 - La varietà dei cibi proposti è soddisfacente?	1	0	8	7	17	27	2	60	5,00	83,33%
Media									5,44	90,58%

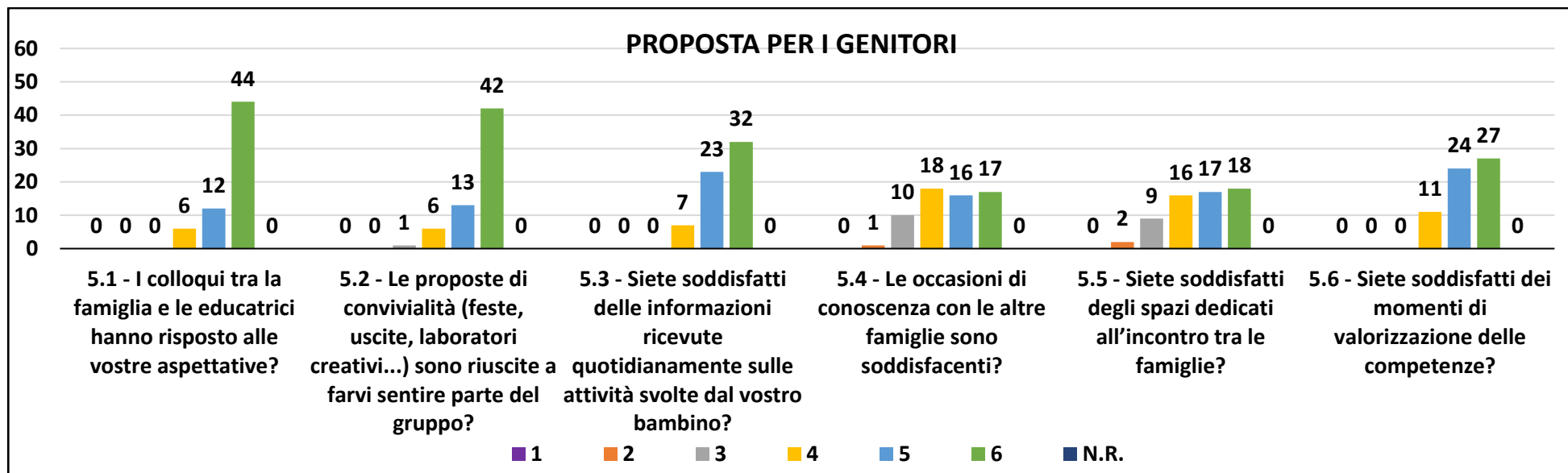
PROPOSTA PER I BAMBINI

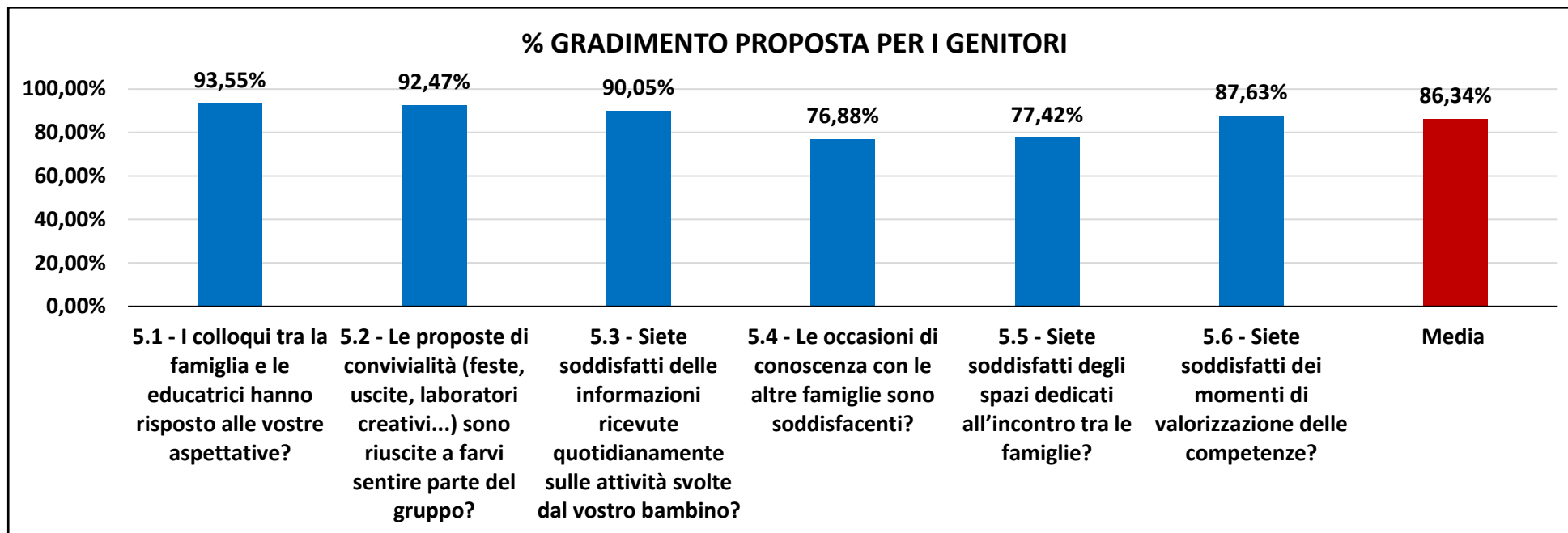


% GRADIMENTO PROPOSTA PER I BAMBINI

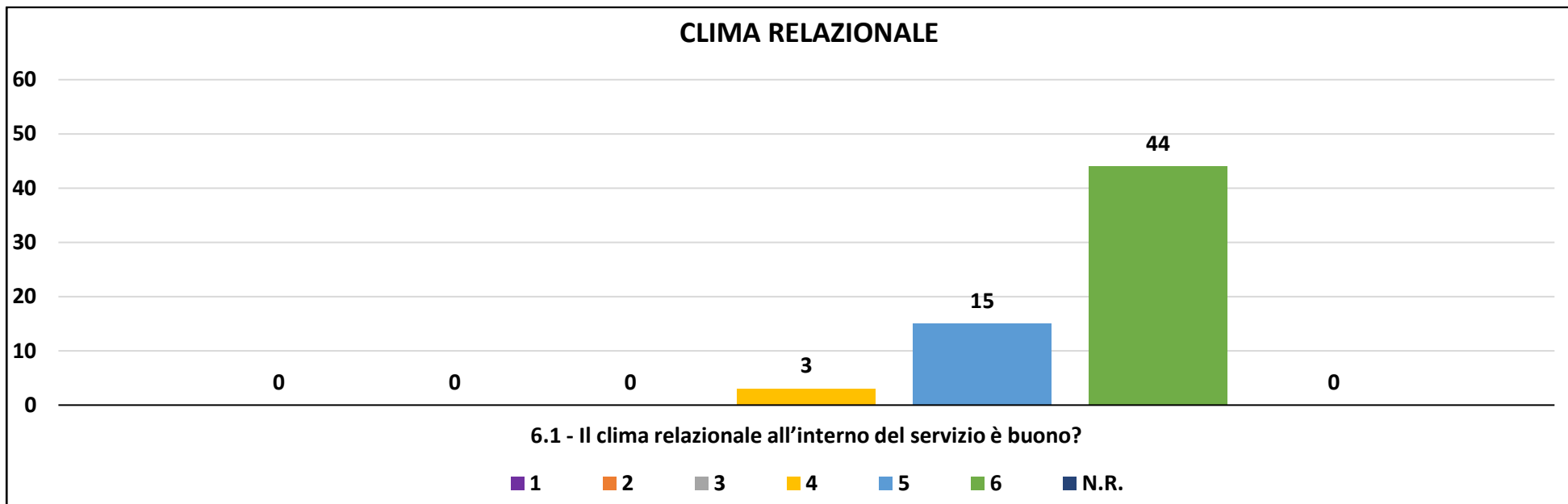


PROPOSTA PER I GENITORI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5.1 - I colloqui tra la famiglia e le educatrici hanno risposto alle vostre aspettative?	0	0	0	6	12	44	0	62	5,61	93,55%
5.2 - Le proposte di convivialità (feste, uscite, laboratori creativi...) sono riuscite a farvi sentire parte del gruppo?	0	0	1	6	13	42	0	62	5,55	92,47%
5.3 - Siete soddisfatti delle informazioni ricevute quotidianamente sulle attività svolte dal vostro bambino?	0	0	0	7	23	32	0	62	5,40	90,05%
5.4 - Le occasioni di conoscenza con le altre famiglie sono soddisfacenti?	0	1	10	18	16	17	0	62	4,61	76,88%
5.5 - Siete soddisfatti degli spazi dedicati all'incontro tra le famiglie?	0	2	9	16	17	18	0	62	4,65	77,42%
5.6 - Siete soddisfatti dei momenti di valorizzazione delle competenze?	0	0	0	11	24	27	0	62	5,26	87,63%
Media									5,18	86,34%



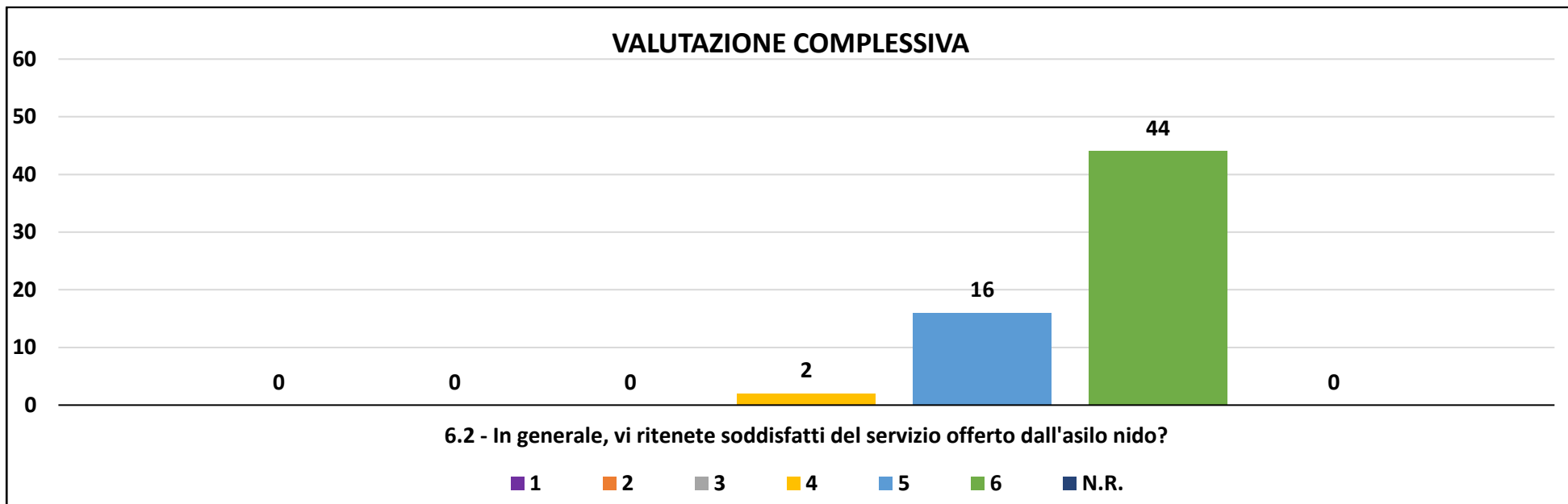


CLIMA RELAZIONALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.1 - Il clima relazionale all'interno del servizio è buono?	0	0	0	3	15	44	0	62	5,66	94,35%



Percentuale di gradimento clima relazionale: 94,35%

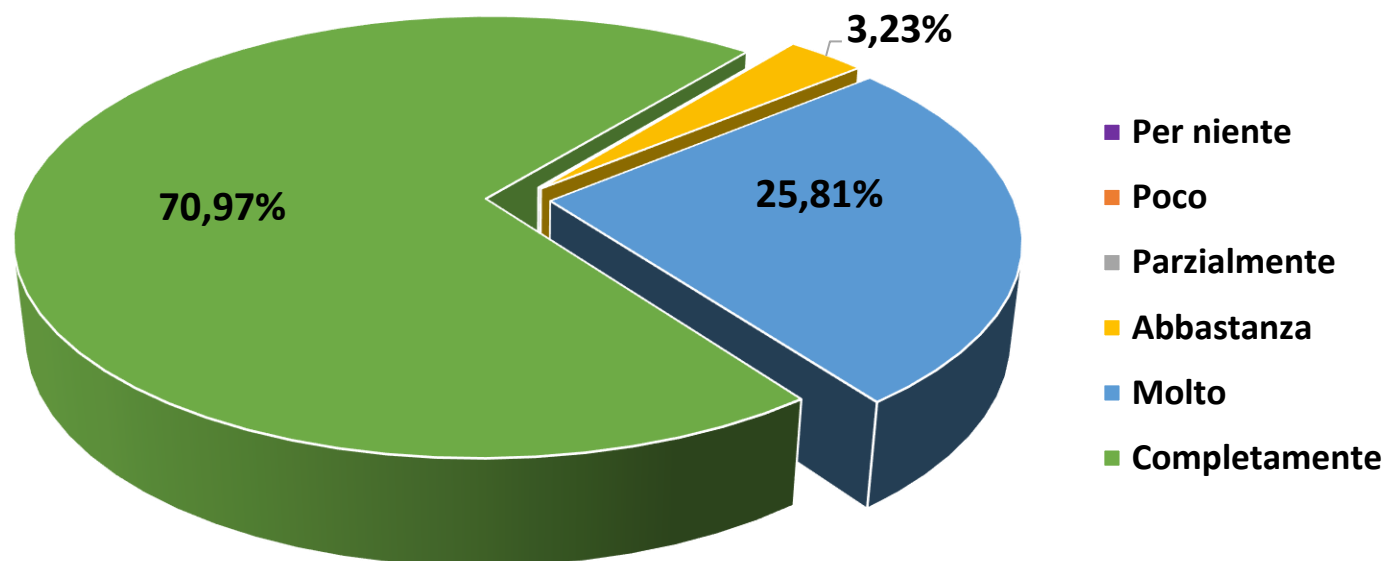
VALUTAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.2 - In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dall'asilo nido?	0	0	0	2	16	44	0	62	5,68	94,62%



Percentuale di gradimento clima relazionale: 94,62%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dall'asilo nido?



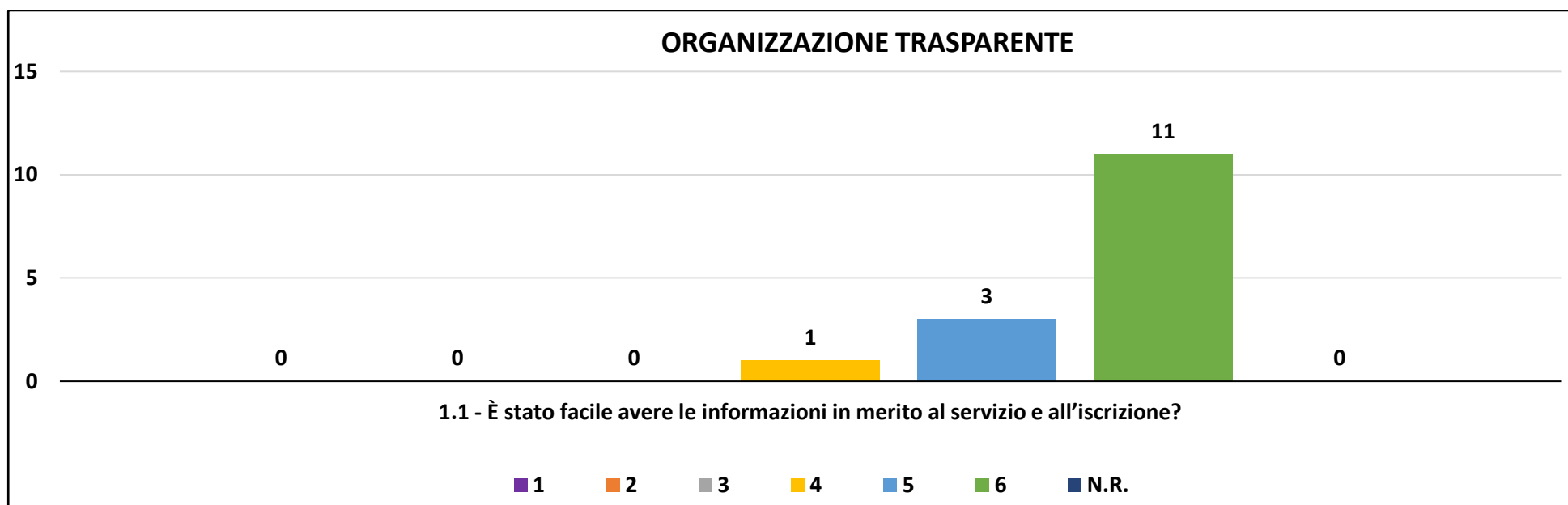
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

2. Centro Prima Infanzia "Floridò"

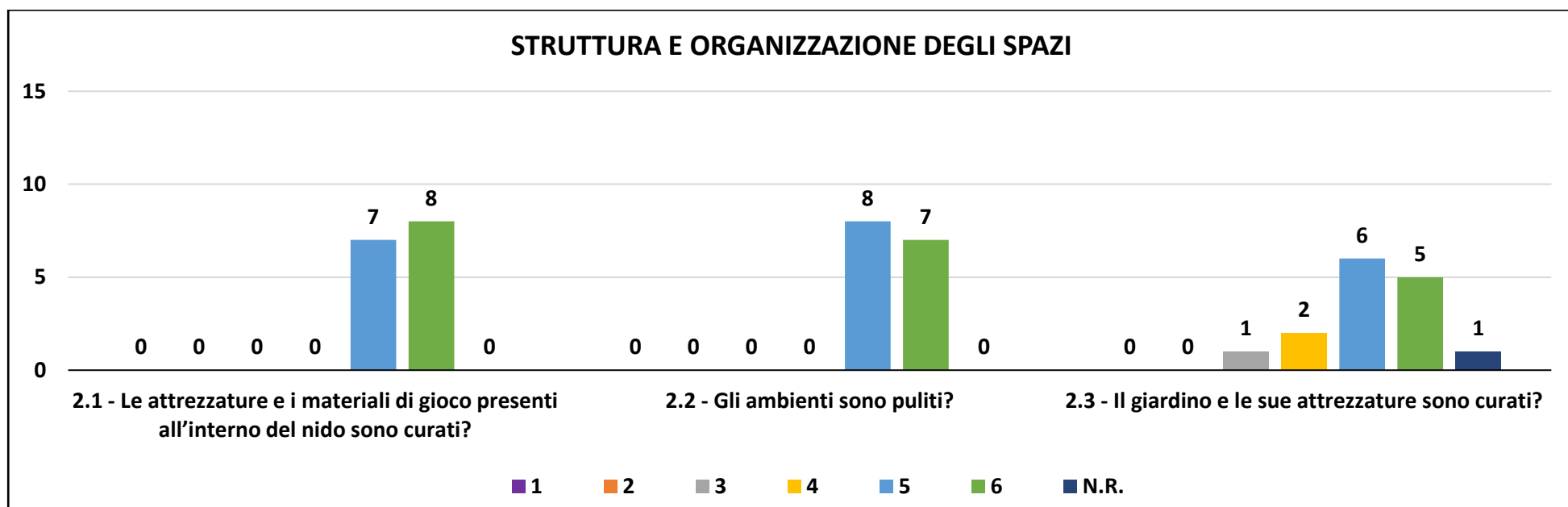
Totale questionari: 15

ORGANIZZAZIONE TRASPARENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - È stato facile avere le informazioni in merito al servizio e all'iscrizione?	0	0	0	1	3	11	0	15	5,67	94,44%

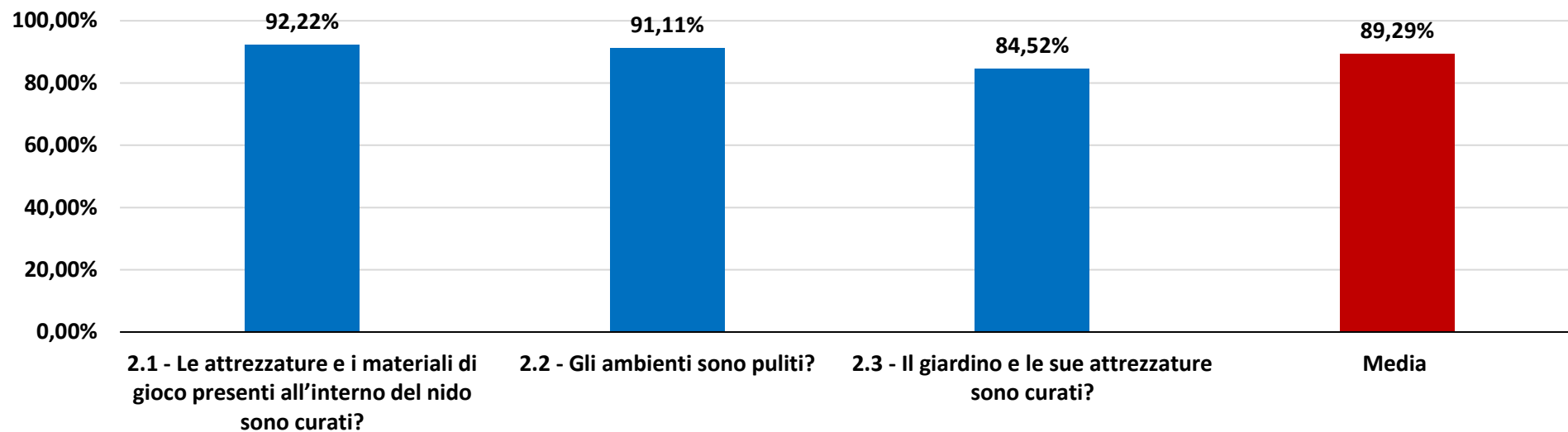


Percentuale di gradimento dell'organizzazione trasparente: 94,44%

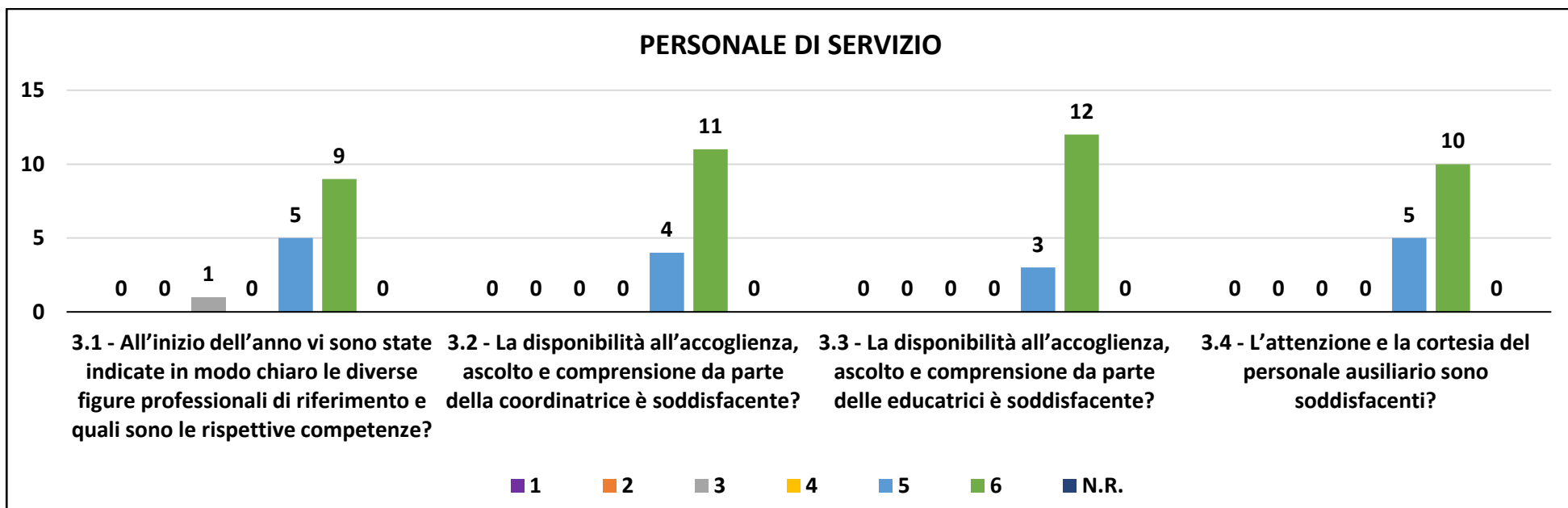
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - Le attrezzature e i materiali di gioco presenti all'interno del nido sono curati?	0	0	0	0	7	8	0	15	5,53	92,22%
2.2 - Gli ambienti sono puliti?	0	0	0	0	8	7	0	15	5,47	91,11%
2.3 - Il giardino e le sue attrezzature sono curati?	0	0	1	2	6	5	1	14	5,07	84,52%
Media									5,36	89,29%

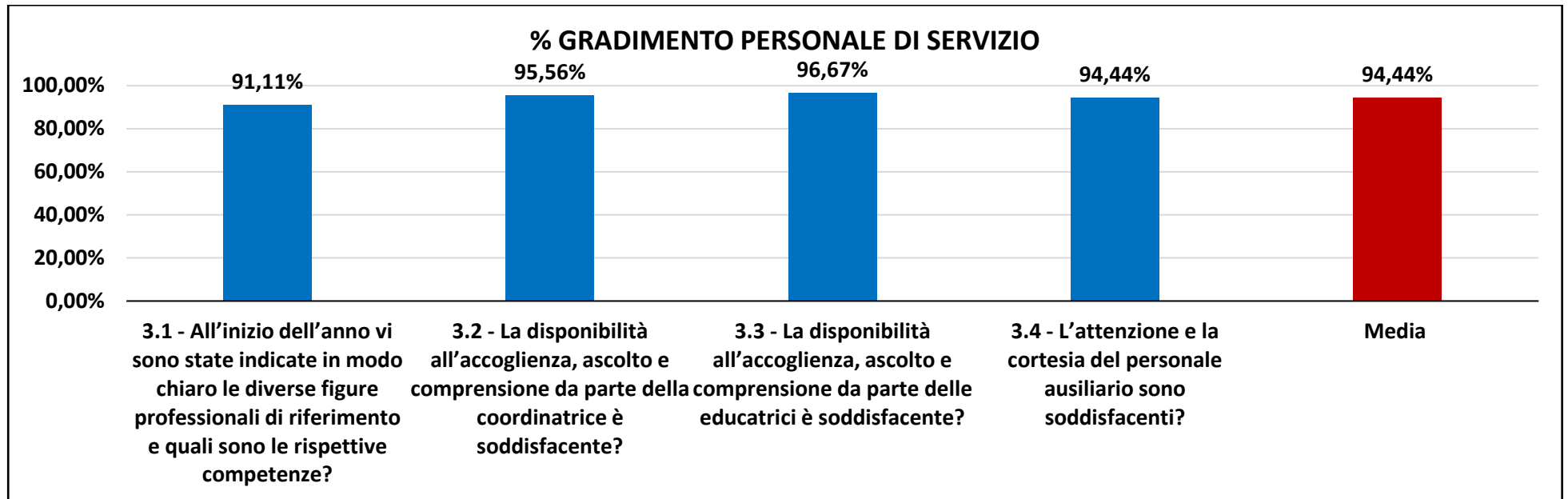


% GRADIMENTO STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

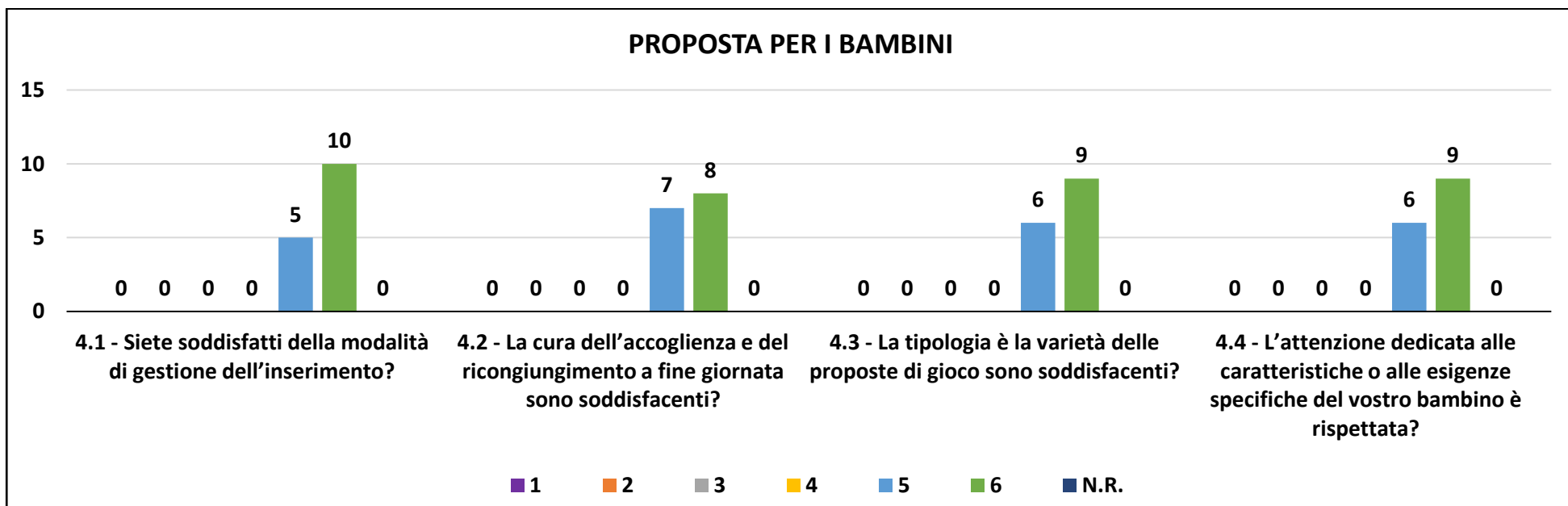


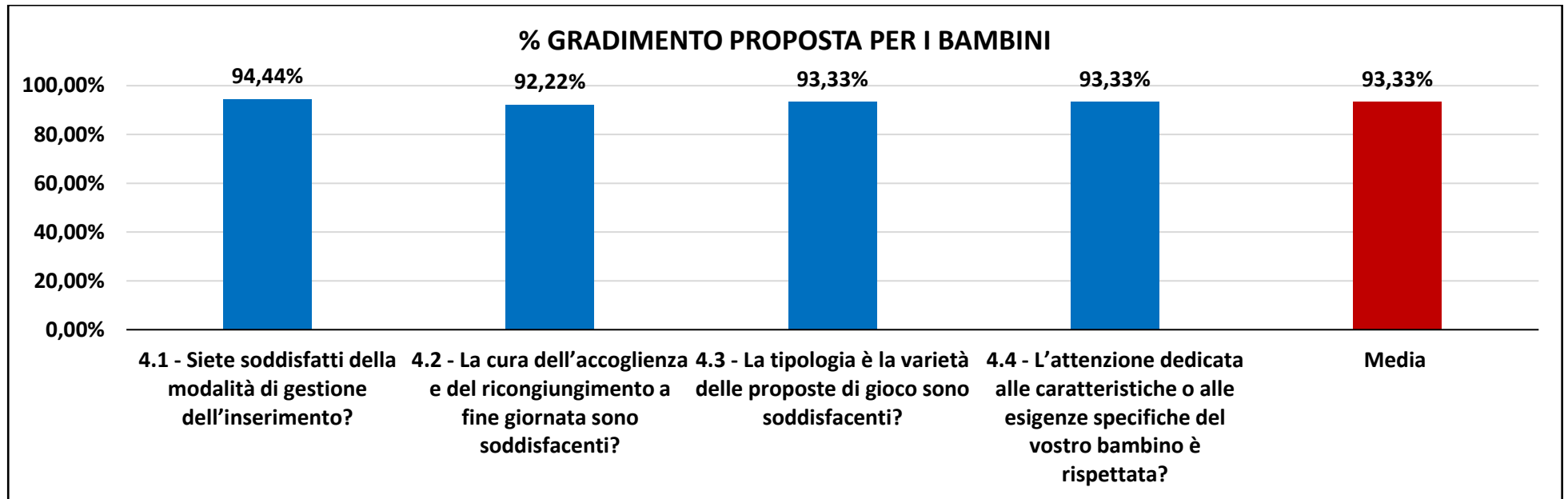
PERSONALE DI SERVIZIO										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - All'inizio dell'anno vi sono state indicate in modo chiaro le diverse figure professionali di riferimento e quali sono le rispettive competenze?	0	0	1	0	5	9	0	15	5,47	91,11%
3.2 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte della coordinatrice è soddisfacente?	0	0	0	0	4	11	0	15	5,73	95,56%
3.3 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte delle educatrici è soddisfacente?	0	0	0	0	3	12	0	15	5,80	96,67%
3.4 - L'attenzione e la cortesia del personale ausiliario sono soddisfacenti?	0	0	0	0	5	10	0	15	5,67	94,44%
Media									5,67	94,44%



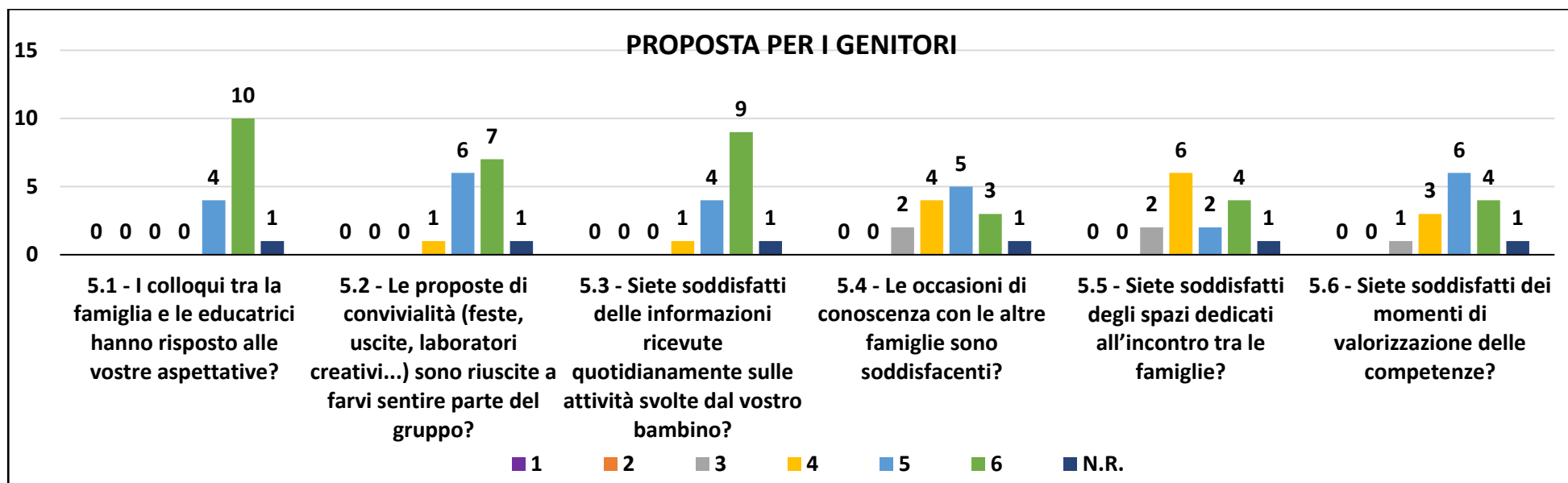


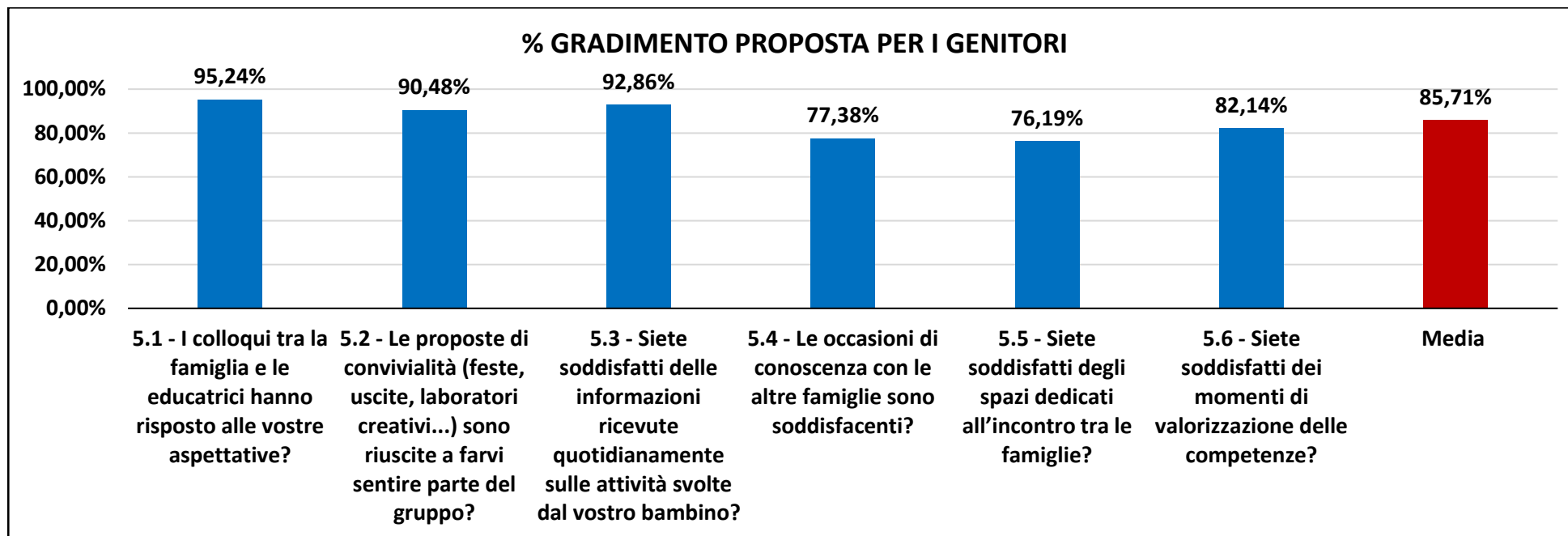
PROPOSTA PER I BAMBINI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Siete soddisfatti della modalità di gestione dell'inserimento?	0	0	0	0	5	10	0	15	5,67	94,44%
4.2 - La cura dell'accoglienza e del ricongiungimento a fine giornata sono soddisfacenti?	0	0	0	0	7	8	0	15	5,53	92,22%
4.3 - La tipologia è la varietà delle proposte di gioco sono soddisfacenti?	0	0	0	0	6	9	0	15	5,60	93,33%
4.4 - L'attenzione dedicata alle caratteristiche o alle esigenze specifiche del vostro bambino è rispettata?	0	0	0	0	6	9	0	15	5,60	93,33%
Media									5,60	93,33%



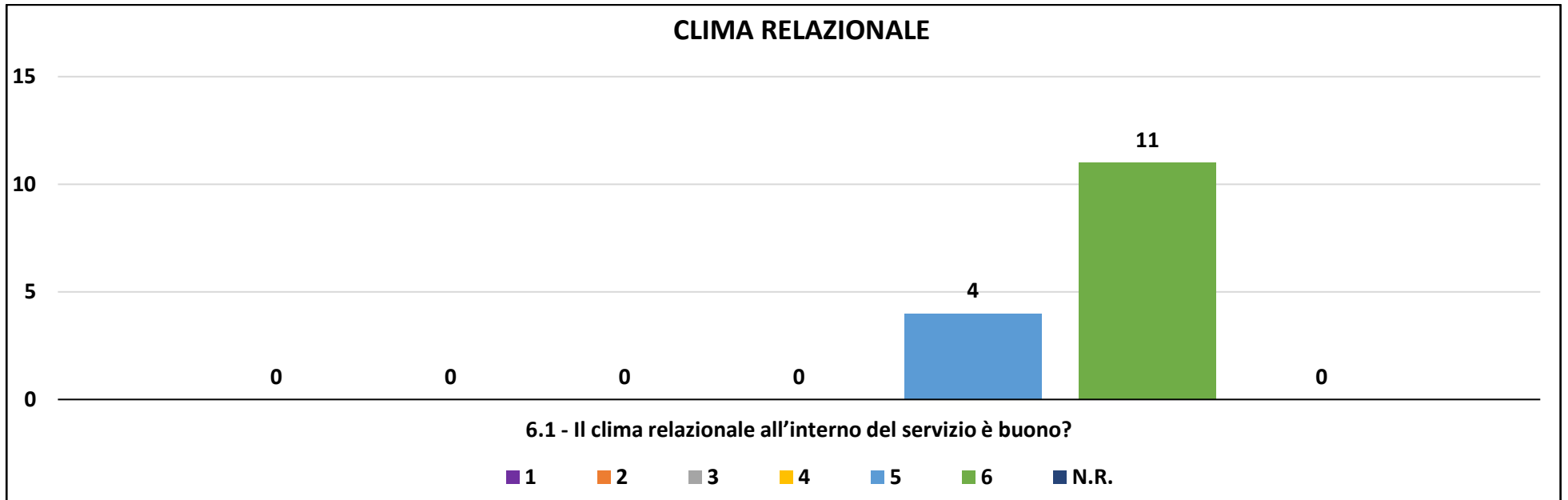


PROPOSTA PER I GENITORI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5.1 - I colloqui tra la famiglia e le educatrici hanno risposto alle vostre aspettative?	0	0	0	0	4	10	1	14	5,71	95,24%
5.2 - Le proposte di convivialità (feste, uscite, laboratori creativi...) sono riuscite a farvi sentire parte del gruppo?	0	0	0	1	6	7	1	14	5,43	90,48%
5.3 - Siete soddisfatti delle informazioni ricevute quotidianamente sulle attività svolte dal vostro bambino?	0	0	0	1	4	9	1	14	5,57	92,86%
5.4 - Le occasioni di conoscenza con le altre famiglie sono soddisfacenti?	0	0	2	4	5	3	1	14	4,64	77,38%
5.5 - Siete soddisfatti degli spazi dedicati all'incontro tra le famiglie?	0	0	2	6	2	4	1	14	4,57	76,19%
5.6 - Siete soddisfatti dei momenti di valorizzazione delle competenze?	0	0	1	3	6	4	1	14	4,93	82,14%
Media									5,14	85,71%



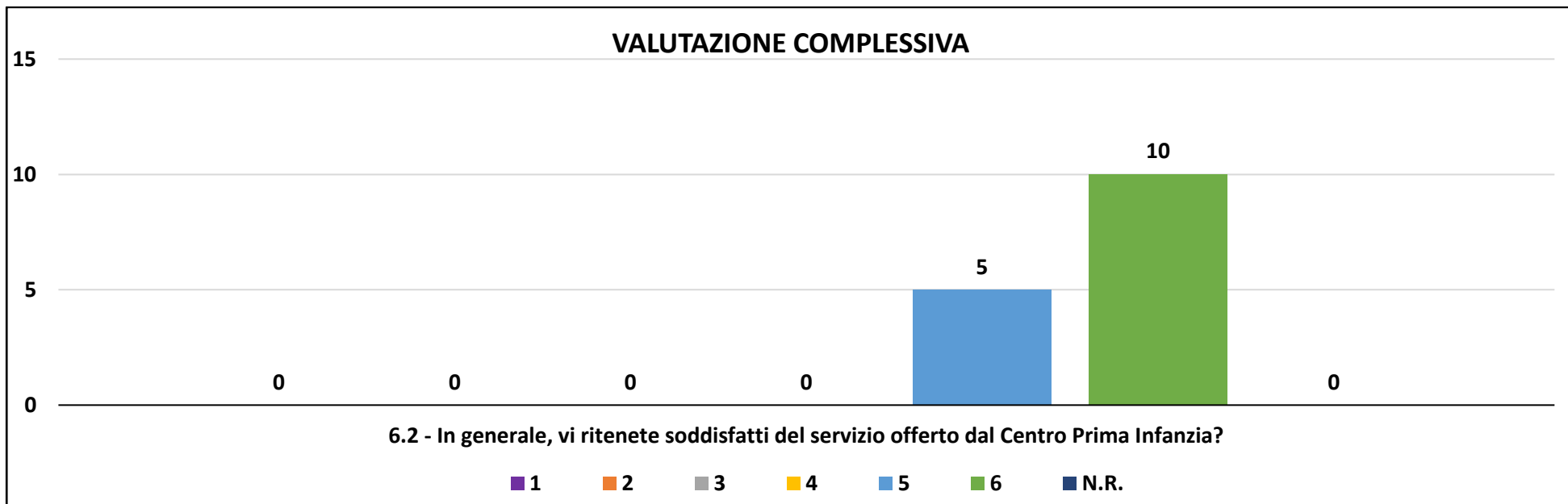


CLIMA RELAZIONALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.1 - Il clima relazionale all'interno del servizio è buono?	0	0	0	0	4	11	0	15	5,73	95,56%



Percentuale di gradimento del clima relazionale: 95,56%

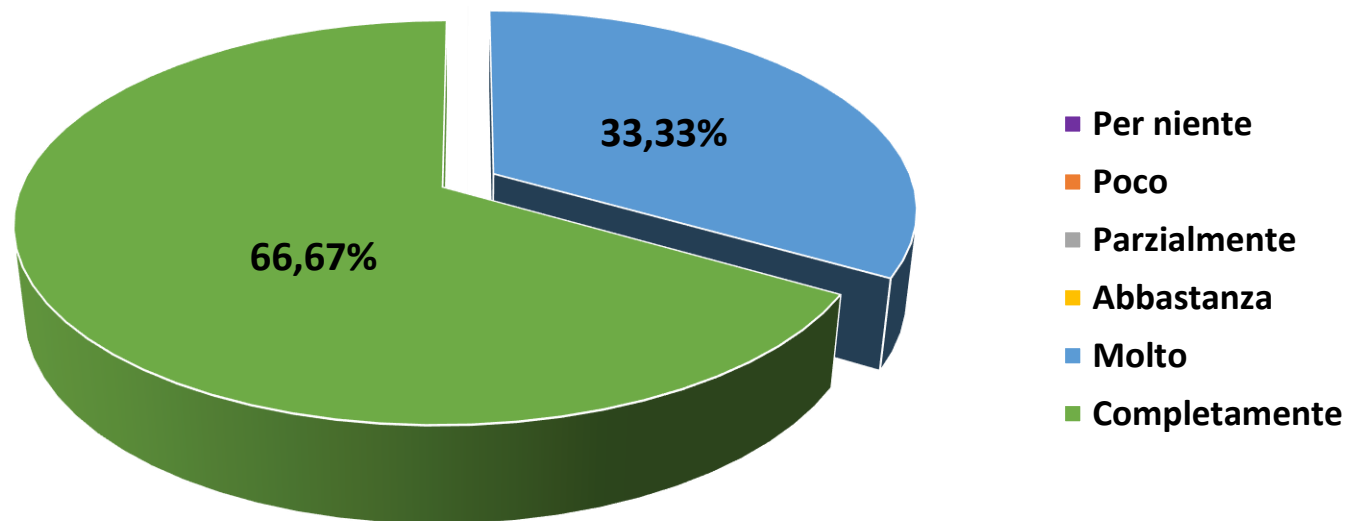
VALUTAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.2 - In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dal Centro Prima Infanzia?	0	0	0	0	5	10	0	15	5,67	94,44%



Percentuale di gradimento del servizio: 94,44%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

In generale, vi ritenete soddisfatti del servizio offerto dal Centro Prima Infanzia?



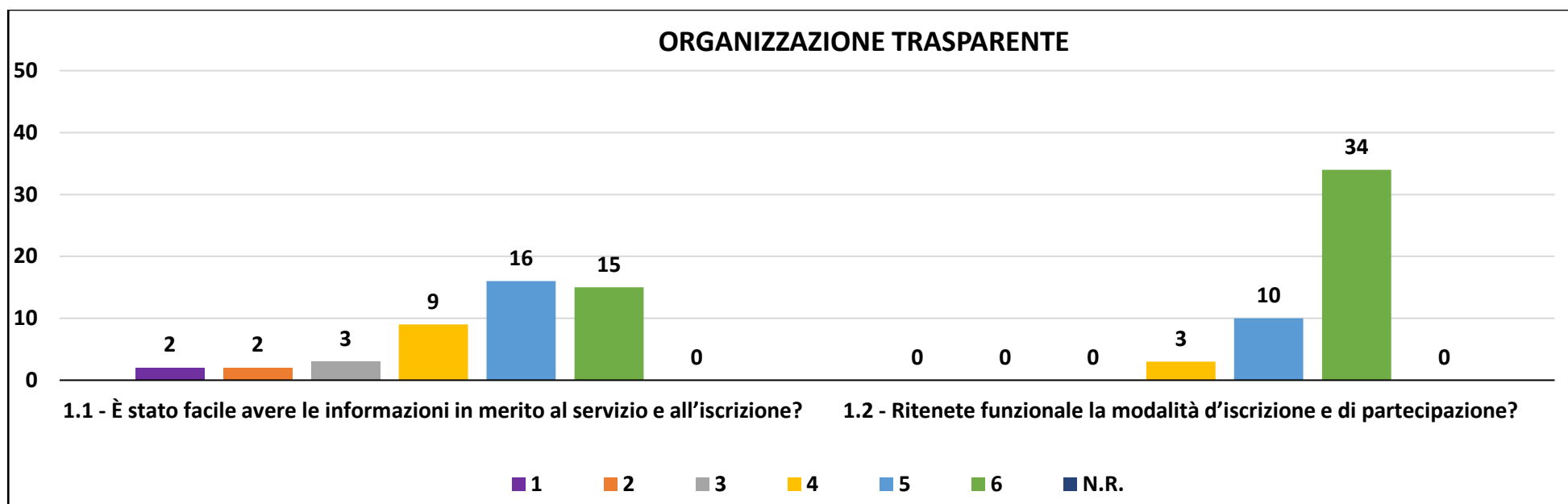
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

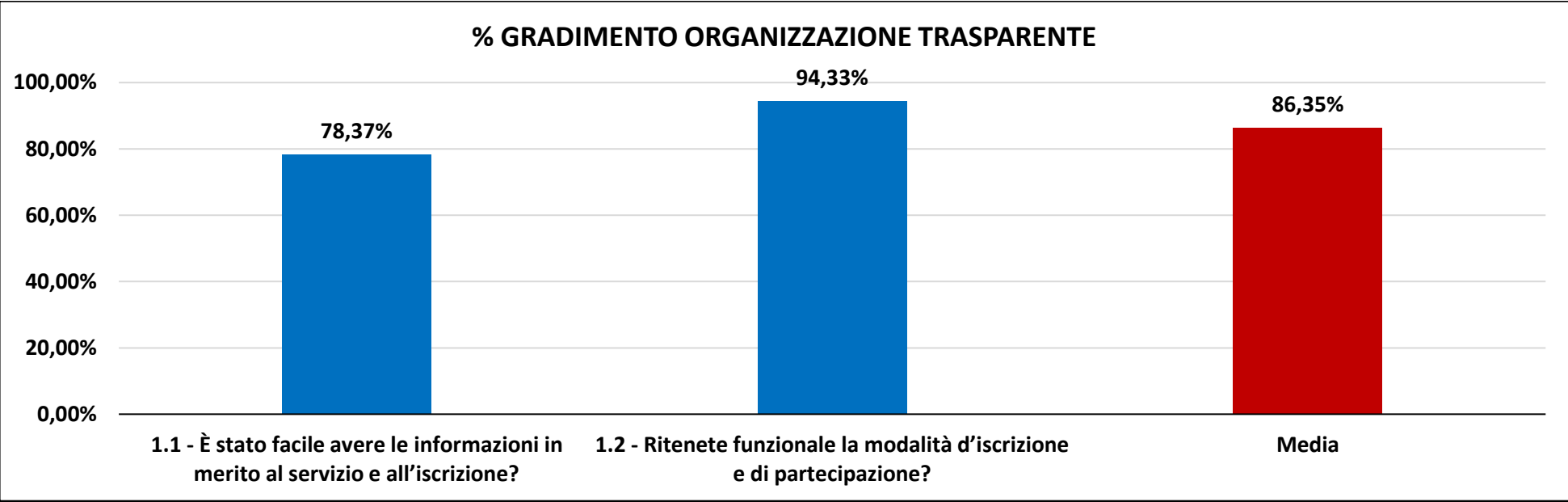
Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

3. Centro per le famiglie “Dire, fare, giocare...”

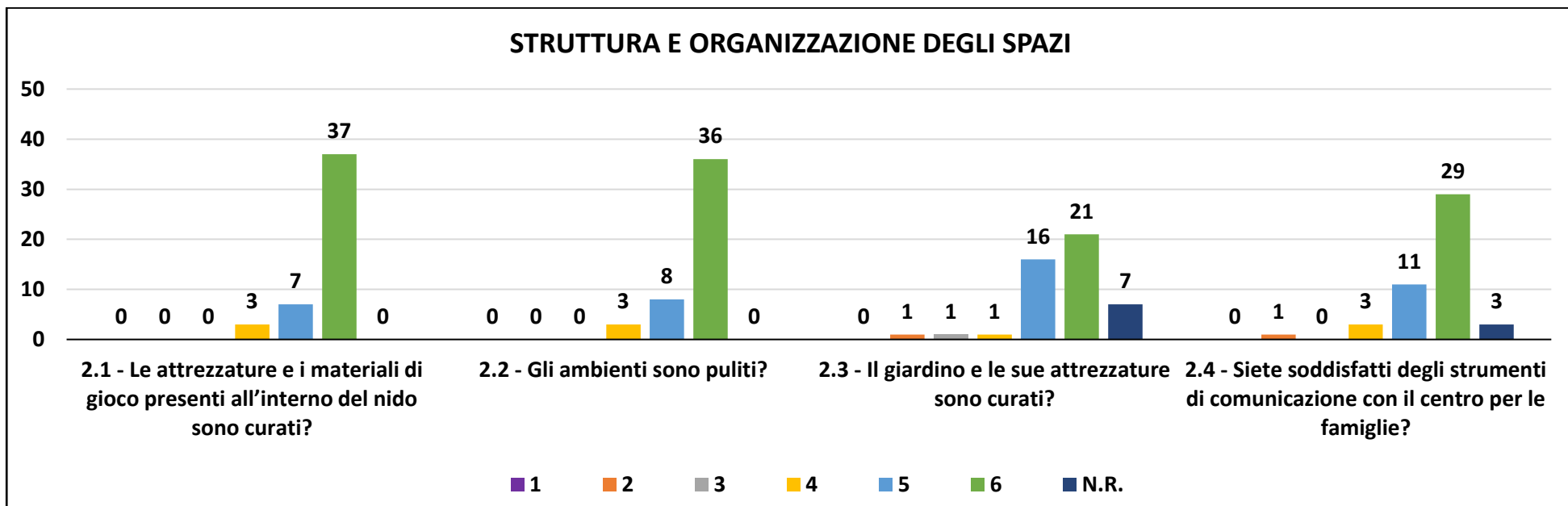
Totale questionari: 47

ORGANIZZAZIONE TRASPARENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - È stato facile avere le informazioni in merito al servizio e all'iscrizione?	2	2	3	9	16	15	0	47	4,70	78,37%
1.2 - Ritenete funzionale la modalità d'iscrizione e di partecipazione?	0	0	0	3	10	34	0	47	5,66	94,33%
Media									5,18	86,35%

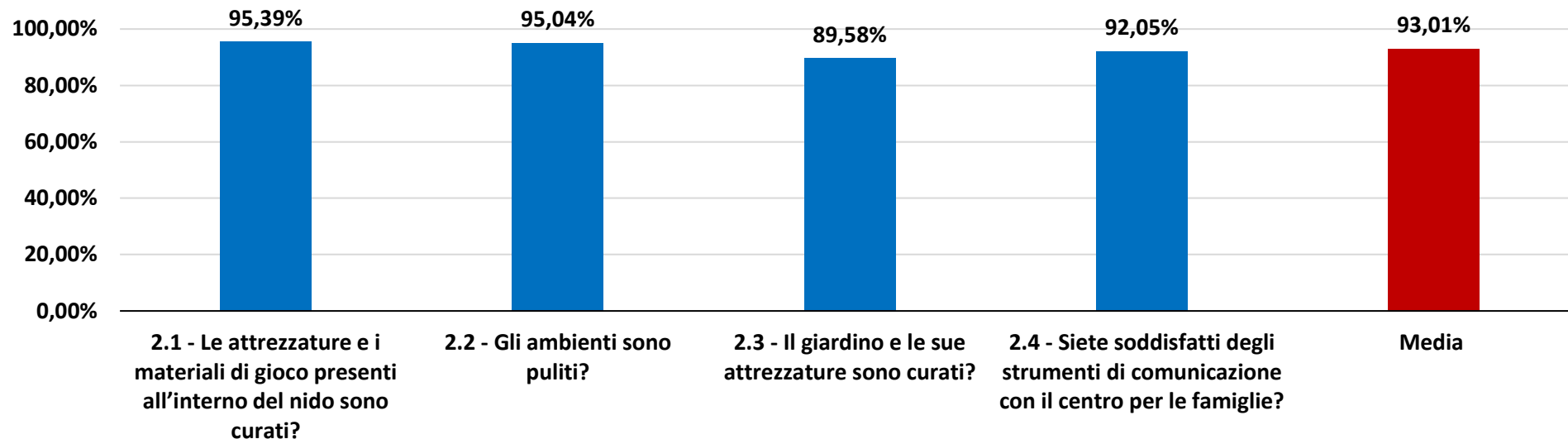




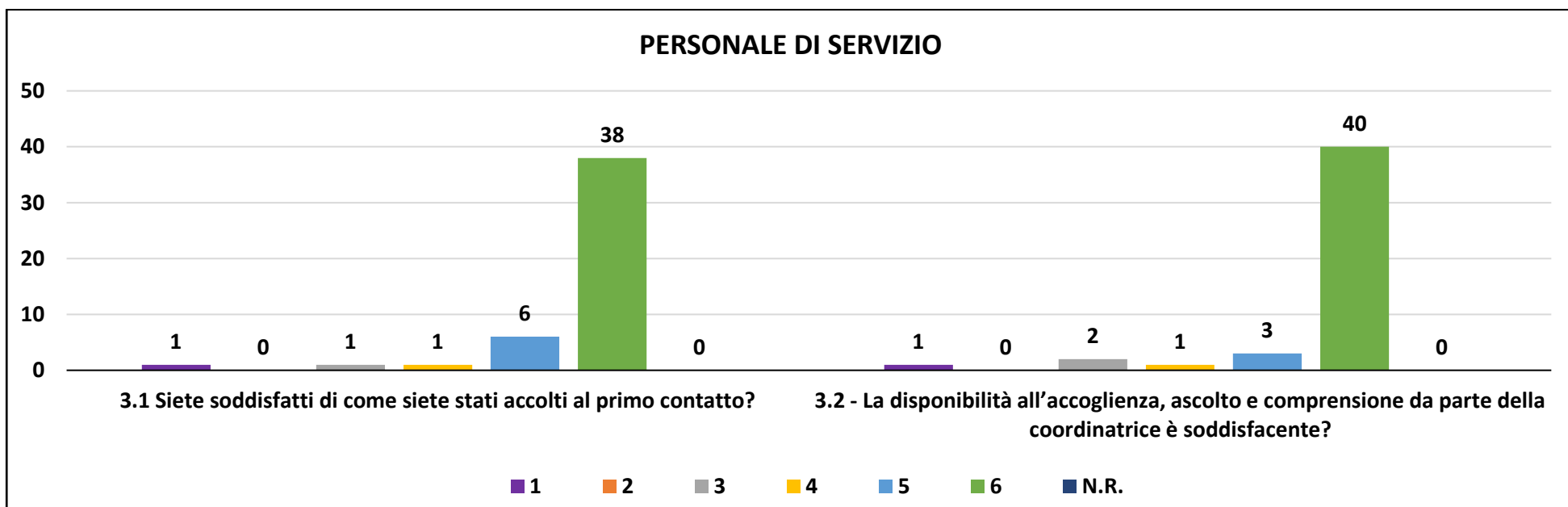
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - Le attrezzature e i materiali di gioco presenti all'interno del nido sono curati?	0	0	0	3	7	37	0	47	5,72	95,39%
2.2 - Gli ambienti sono puliti?	0	0	0	3	8	36	0	47	5,70	95,04%
2.3 - Il giardino e le sue attrezzature sono curati?	0	1	1	1	16	21	7	40	5,38	89,58%
2.4 - Siete soddisfatti degli strumenti di comunicazione con il centro per le famiglie?	0	1	0	3	11	29	3	44	5,52	92,05%
Media									5,58	93,01%

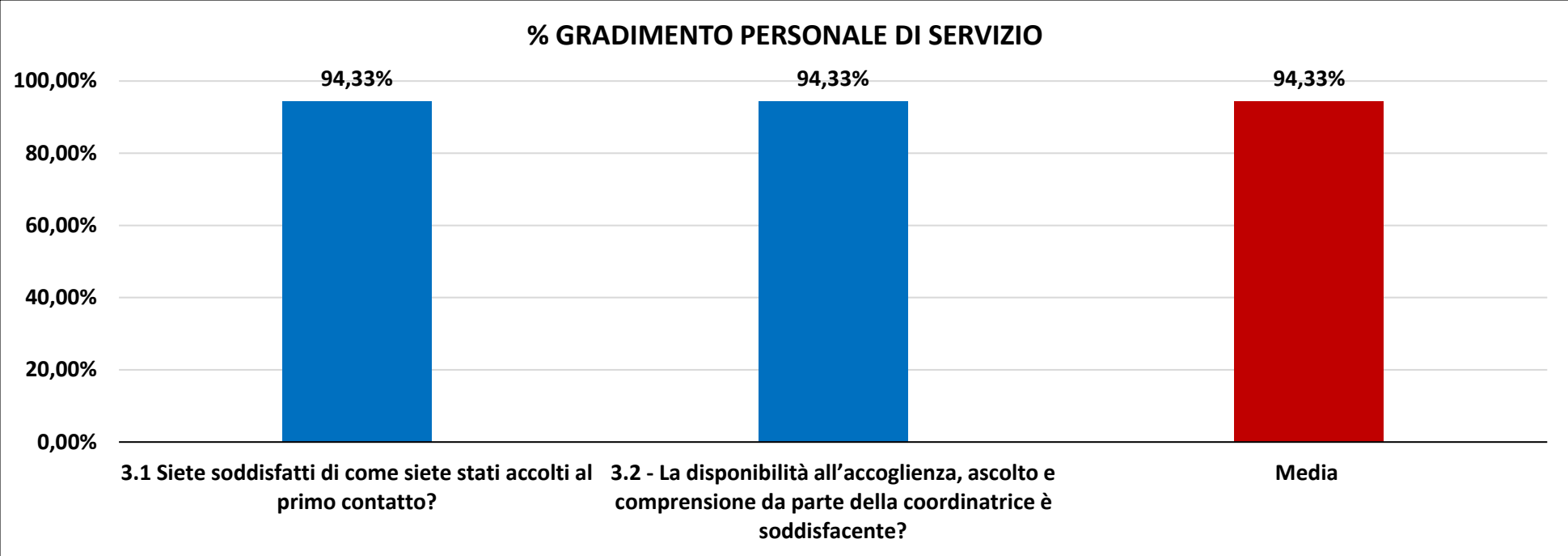


% GRADIMENTO STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

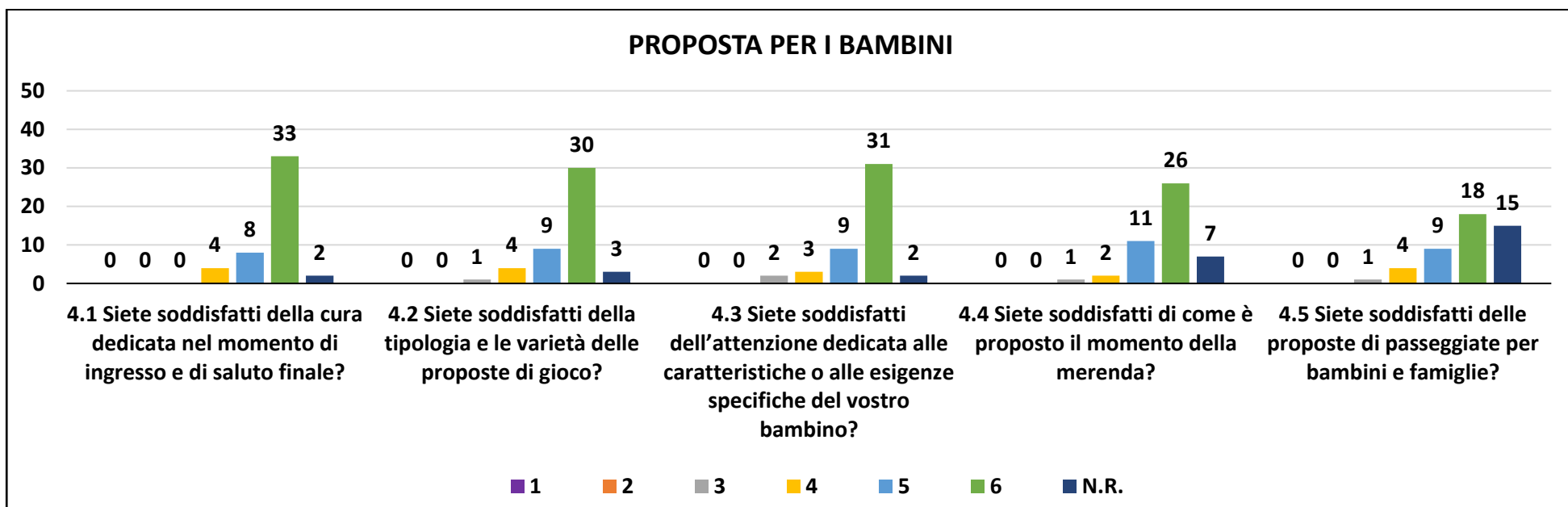


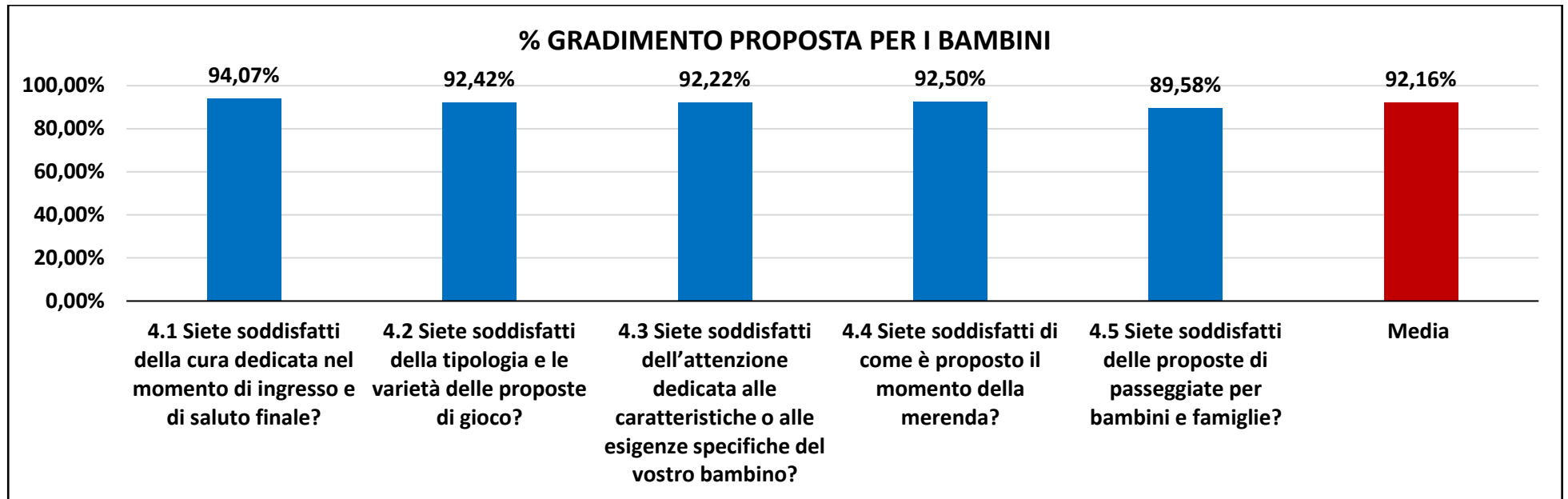
PERSONALE DI SERVIZIO										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 Siete soddisfatti di come siete stati accolti al primo contatto?	1	0	1	1	6	38	0	47	5,66	94,33%
3.2 - La disponibilità all'accoglienza, ascolto e comprensione da parte della coordinatrice è soddisfacente?	1	0	2	1	3	40	0	47	5,66	94,33%
Media									5,66	94,33%





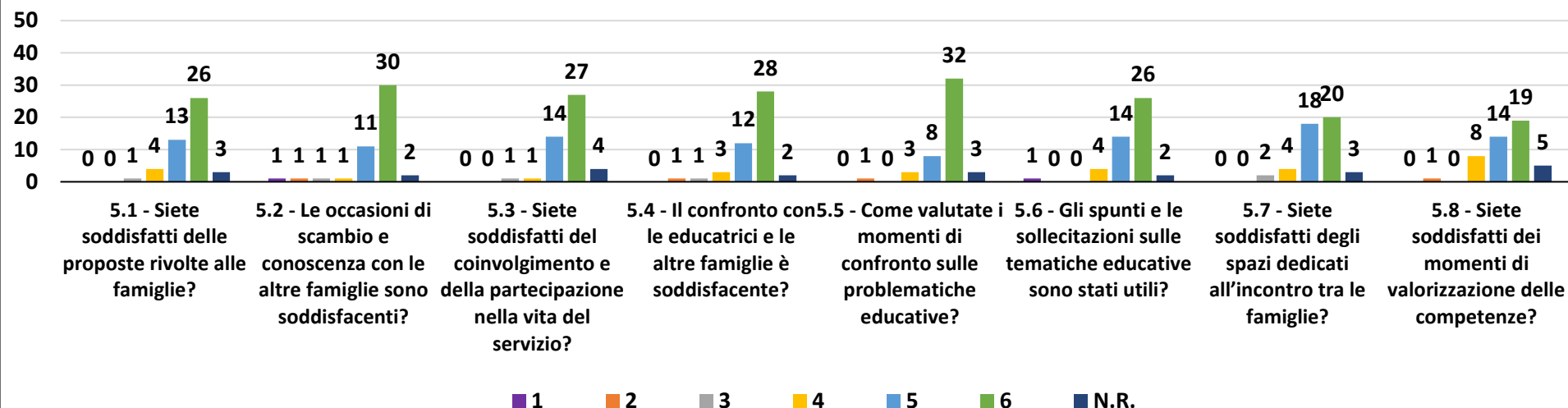
PROPOSTA PER I BAMBINI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 Siete soddisfatti della cura dedicata nel momento di ingresso e di saluto finale?	0	0	0	4	8	33	2	45	5,64	94,07%
4.2 Siete soddisfatti della tipologia e le varietà delle proposte di gioco?	0	0	1	4	9	30	3	44	5,55	92,42%
4.3 Siete soddisfatti dell'attenzione dedicata alle caratteristiche o alle esigenze specifiche del vostro bambino?	0	0	2	3	9	31	2	45	5,53	92,22%
4.4 Siete soddisfatti di come è proposto il momento della merenda?	0	0	1	2	11	26	7	40	5,55	92,50%
4.5 Siete soddisfatti delle proposte di passeggiate per bambini e famiglie?	0	0	1	4	9	18	15	32	5,38	89,58%
Media									5,53	92,16%



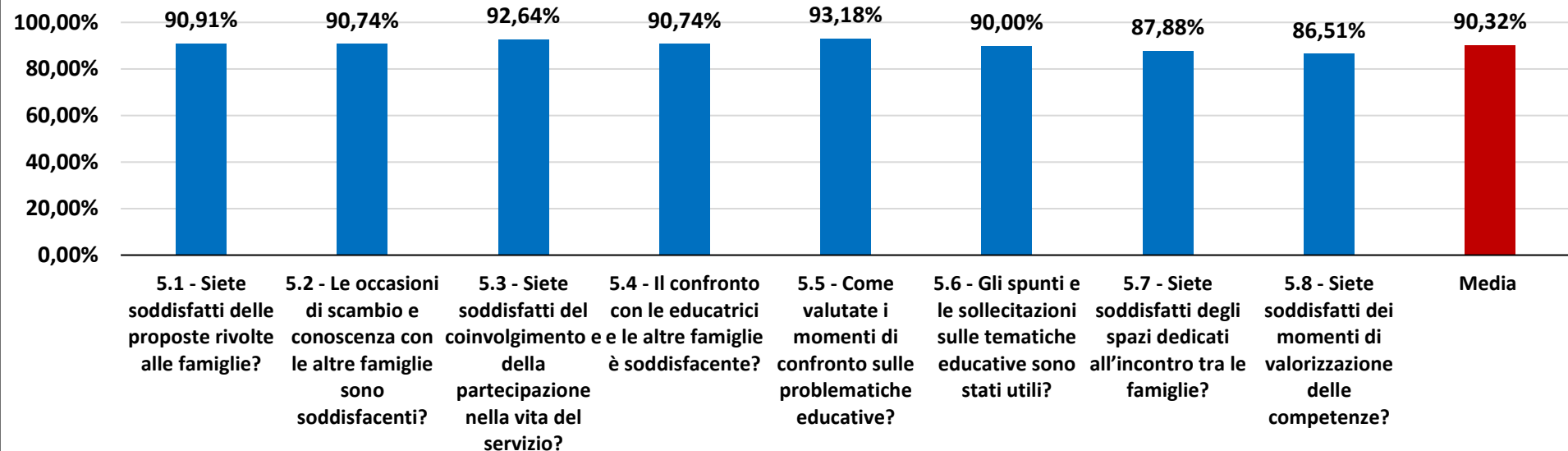


PROPOSTA PER I GENITORI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5.1 - Siete soddisfatti delle proposte rivolte alle famiglie?	0	0	1	4	13	26	3	44	5,45	90,91%
5.2 - Le occasioni di scambio e conoscenza con le altre famiglie sono soddisfacenti?	1	1	1	1	11	30	2	45	5,44	90,74%
5.3 - Siete soddisfatti del coinvolgimento e della partecipazione nella vita del servizio?	0	0	1	1	14	27	4	43	5,56	92,64%
5.4 - Il confronto con le educatrici e le altre famiglie è soddisfacente?	0	1	1	3	12	28	2	45	5,44	90,74%
5.5 - Come valutate i momenti di confronto sulle problematiche educative?	0	1	0	3	8	32	3	44	5,59	93,18%
5.6 - Gli spunti e le sollecitazioni sulle tematiche educative sono stati utili?	1	0	0	4	14	26	2	45	5,40	90,00%
5.7 - Siete soddisfatti degli spazi dedicati all'incontro tra le famiglie?	0	0	2	4	18	20	3	44	5,27	87,88%
5.8 - Siete soddisfatti dei momenti di valorizzazione delle competenze?	0	1	0	8	14	19	5	42	5,19	86,51%
Media									5,42	90,32%

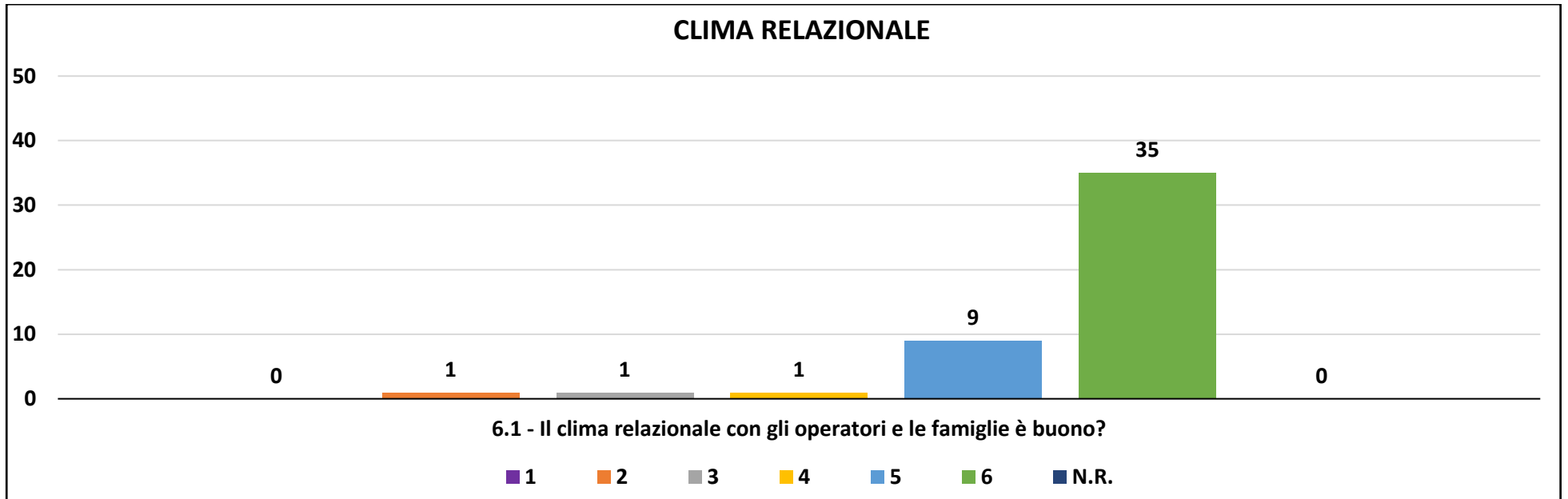
PROPOSTA PER I GENITORI



% GRADIMENTO PROPOSTA PER I GENITORI

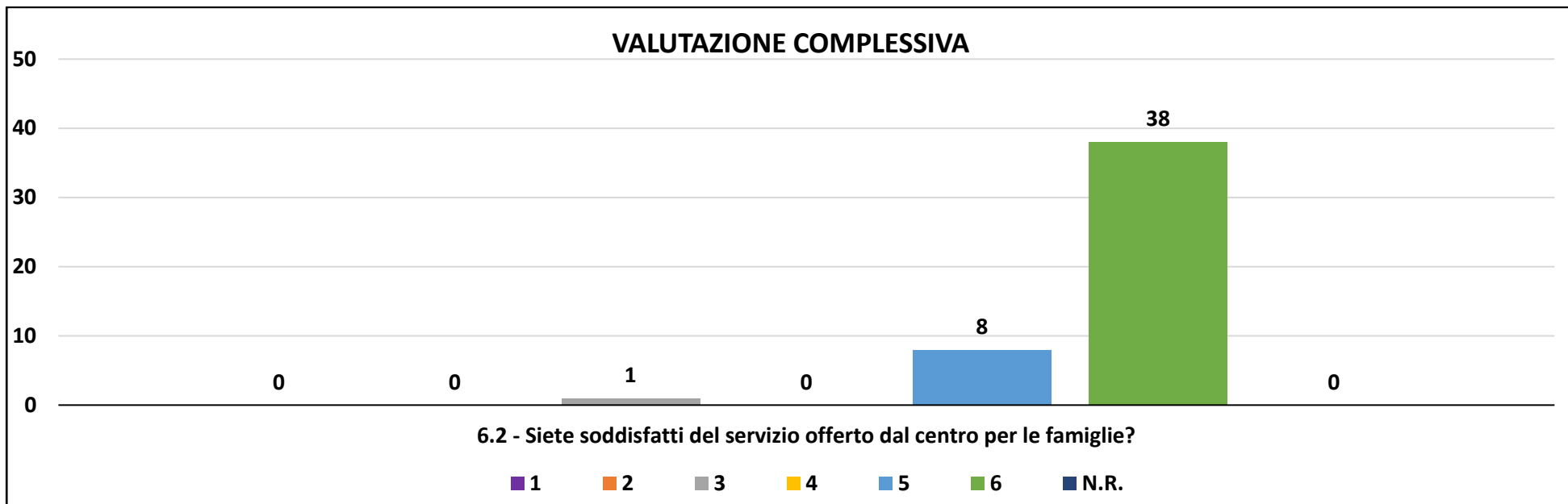


CLIMA RELAZIONALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.1 - Il clima relazionale con gli operatori e le famiglie è buono?	0	1	1	1	9	35	0	47	5,62	93,62%



Percentuale gradimento clima relazionale: 93,62%

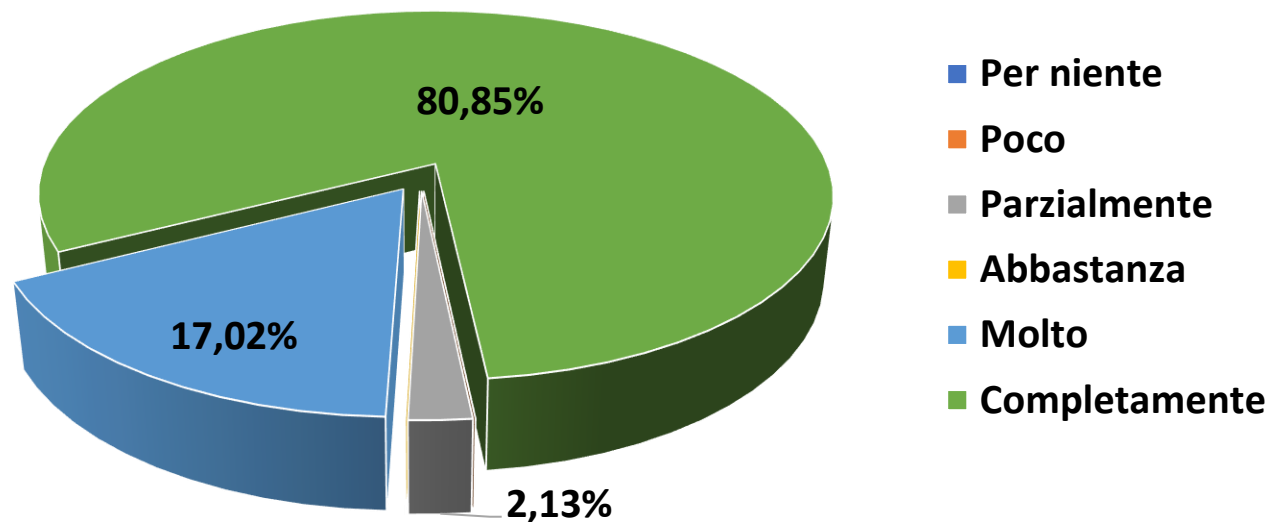
VALUTAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
6.2 - Siete soddisfatti del servizio offerto dal centro per le famiglie?	0	0	1	0	8	38	0	47	5,77	96,10%



Percentuale di gradimento del servizio: 96,10%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Siete soddisfatti del servizio offerto dal centro per le famiglie?



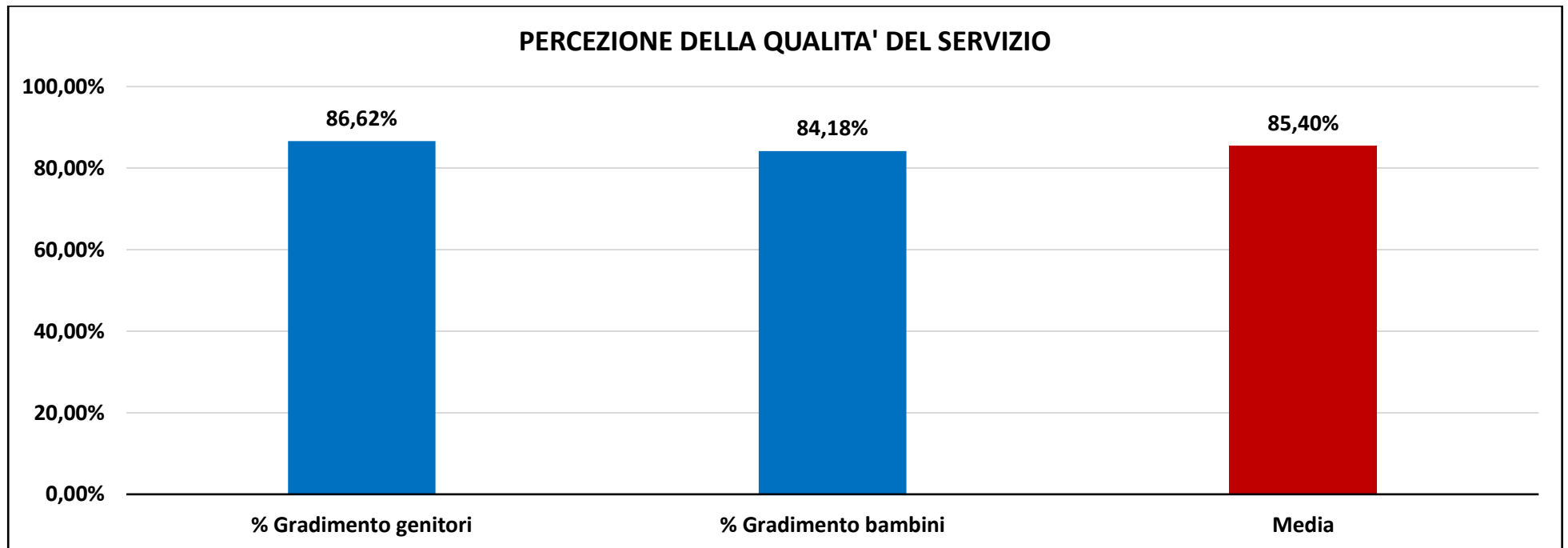
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

4. Centro Ricreativo Estivo

Totale questionari: 322

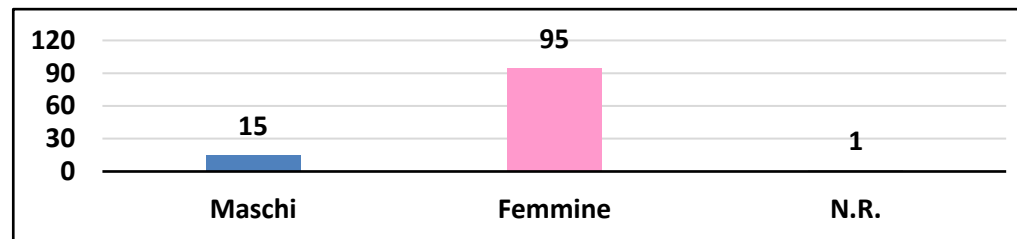
Percentuale di gradimento del servizio	
% Gradimento genitori	86,62%
% Gradimento bambini	84,18%
Media	85,40%



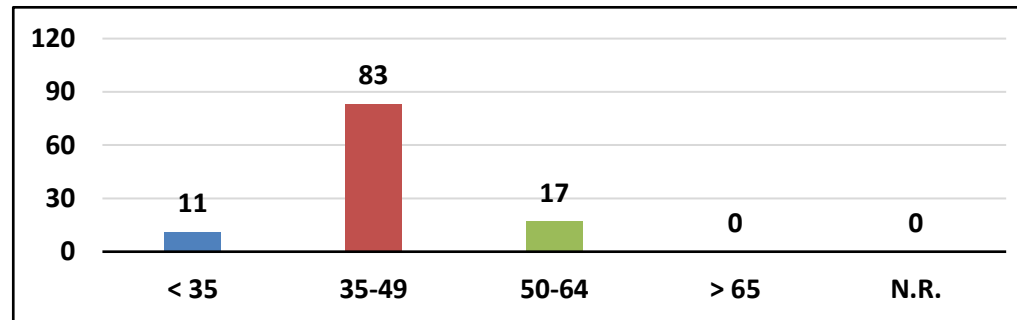
4.1 CRES: genitori

Totale questionari: 111

GENERE	N.	%
Maschi	15	13,51%
Femmine	95	85,59%
N.R.	1	0,90%
TOTALE	111	100,00%



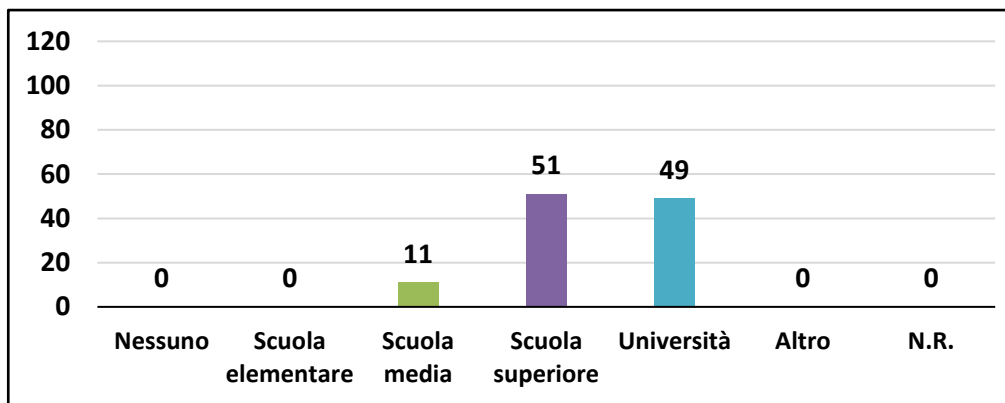
ETÀ	N.	%
< 35	11	9,91%
35-49	83	74,77%
50-64	17	15,32%
> 65	0	0,00%
N.R.	0	0,00%
TOTALE	111	100,00%



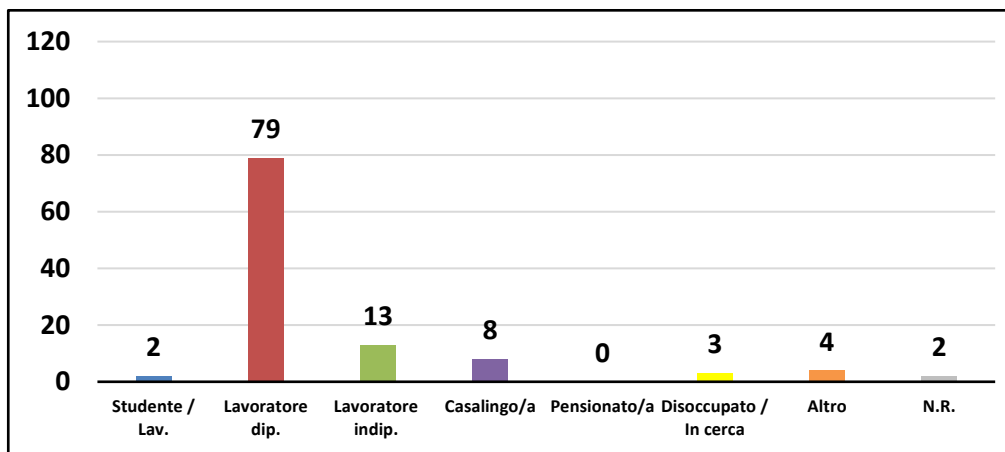
NAZIONALITA'	N.	%
Italiana	93	83,78%
Altro	15	13,51%
N.R.	3	2,70%
TOTALE	111	100,00%



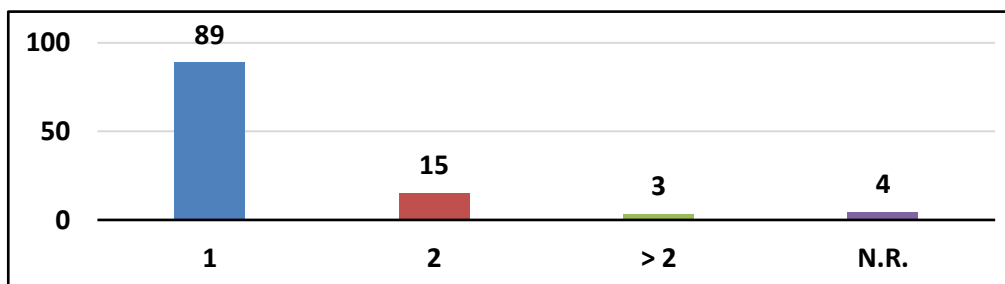
ULTIMO TITOLO DI STUDIO	N.	%
Nessuno	0	0,00%
Scuola elementare	0	0,00%
Scuola media	11	9,91%
Scuola superiore	51	45,95%
Università	49	44,14%
Altro	0	0,00%
N.R.	0	0,00%
TOTALE	111	100,00%



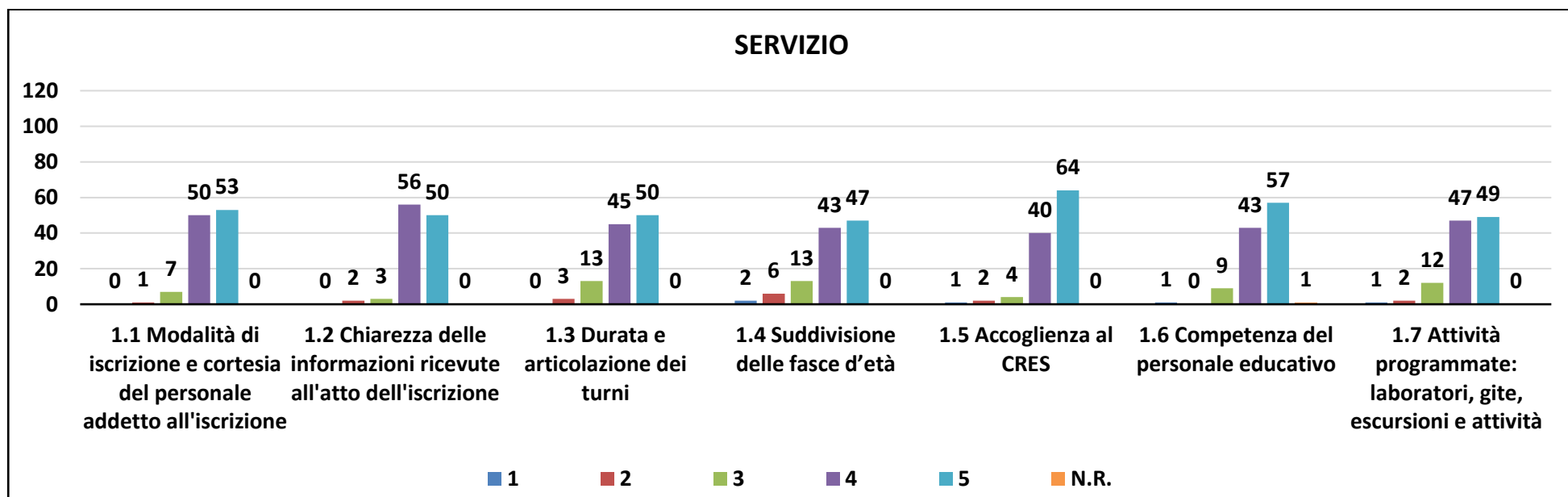
PROFESSIONE	N.	%
Studente / Lav.	2	1,80%
Lavoratore dip.	79	71,17%
Lavoratore indep.	13	11,71%
Casalingo/a	8	7,21%
Pensionato/a	0	0,00%
Disoccupato / In cerca	3	2,70%
Altro	4	3,60%
N.R.	2	1,80%
TOTALE	111	100,00%

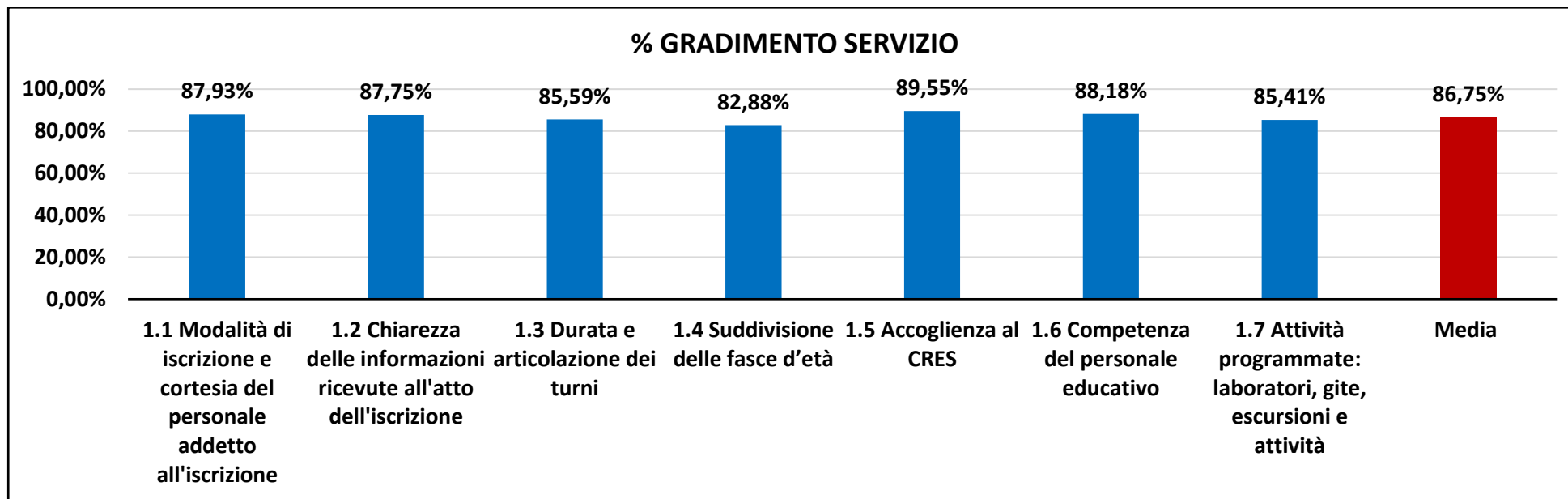


FIGLI ISCRITTI AL CRES	N.	%
1	89	80,18%
2	15	13,51%
> 2	3	2,70%
N.R.	4	3,60%
TOTALE	111	100,00%

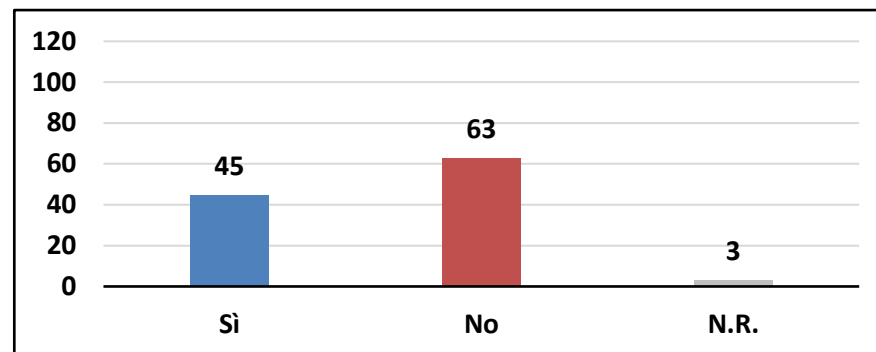


SERVIZIO									
Domande	1	2	3	4	5	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 Modalità di iscrizione e cortesia del personale addetto all'iscrizione	0	1	7	50	53	0	111	4,40	87,93%
1.2 Chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	0	2	3	56	50	0	111	4,39	87,75%
1.3 Durata e articolazione dei turni	0	3	13	45	50	0	111	4,28	85,59%
1.4 Suddivisione delle fasce d'età	2	6	13	43	47	0	111	4,14	82,88%
1.5 Accoglienza al CRES	1	2	4	40	64	0	111	4,48	89,55%
1.6 Competenza del personale educativo	1	0	9	43	57	1	110	4,41	88,18%
1.7 Attività programmate: laboratori, gite, escursioni e attività	1	2	12	47	49	0	111	4,27	85,41%
Media								4,34	86,75%

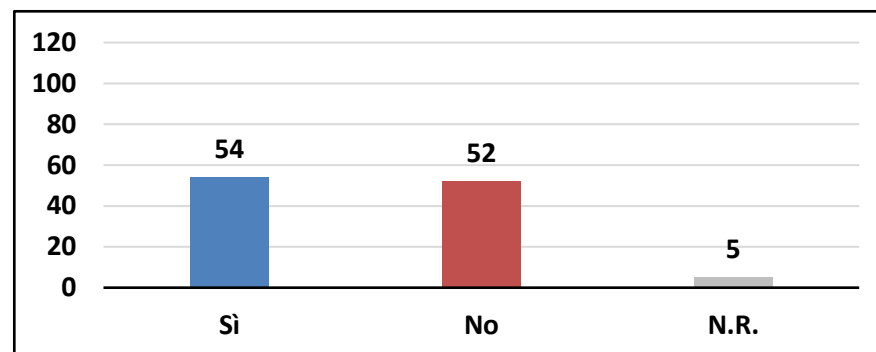




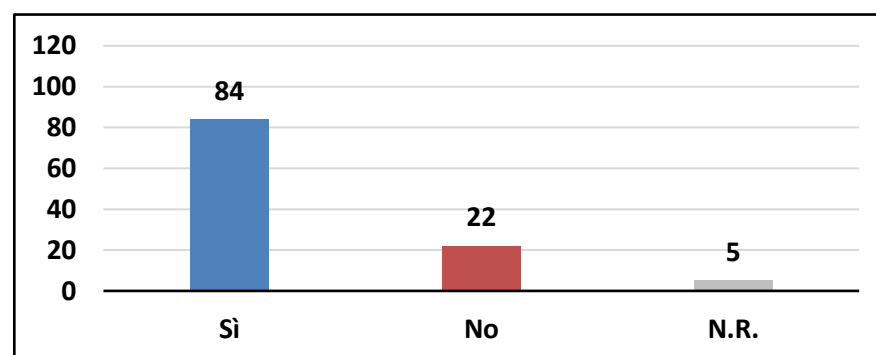
2. Ha utilizzato il telefono per avere informazioni sulle iscrizioni e/o sul servizio?	N.	%
Sì	45	40,54%
No	63	56,76%
N.R.	3	2,70%
TOTALE	111	100,00%



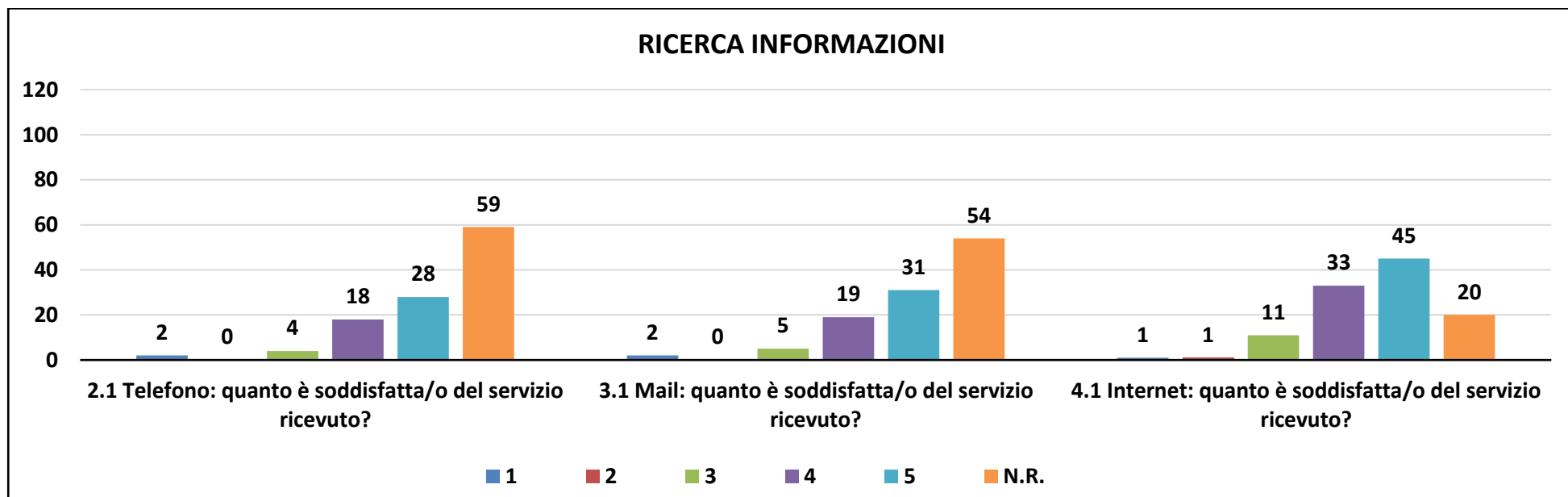
3. Ha utilizzato la mail per avere informazioni sulle iscrizioni e/o sul servizio?	N.	%
Sì	54	48,65%
No	52	46,85%
N.R.	5	4,50%
TOTALE	111	100,00%



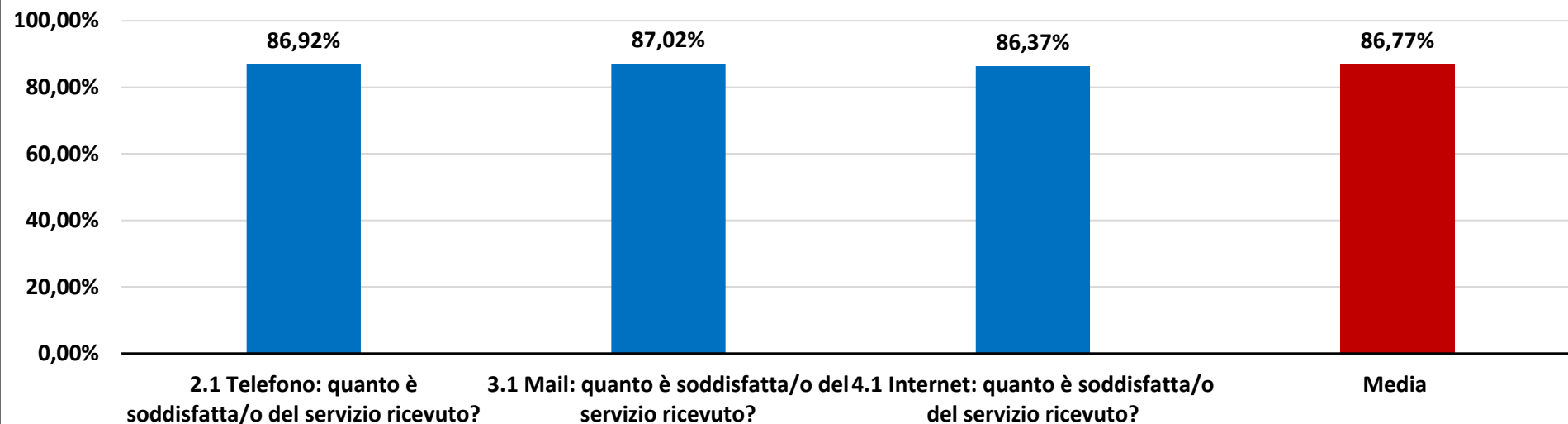
4. Ha utilizzato internet per avere informazioni sulle iscrizioni e/o sul servizio?	N.	%
Sì	84	75,68%
No	22	19,82%
N.R.	5	4,50%
TOTALE	111	100,00%



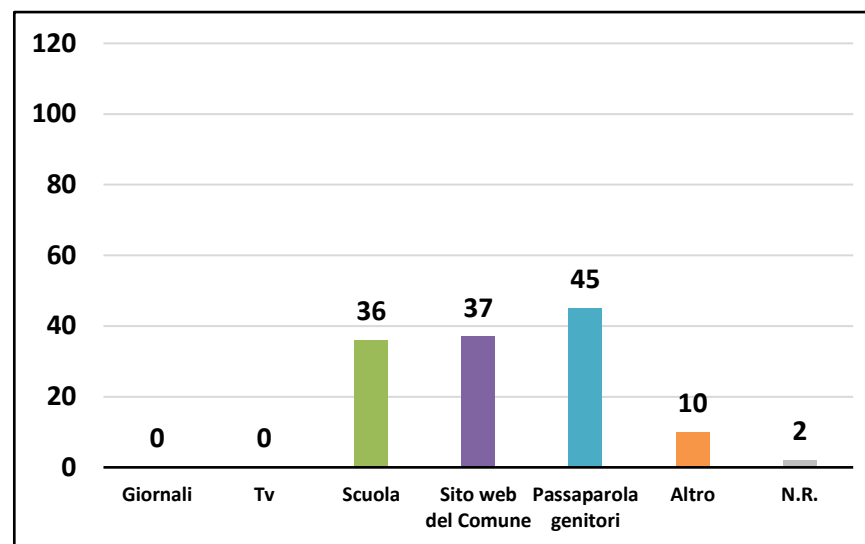
RICERCA INFORMAZIONI									
Domande	1	2	3	4	5	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 Telefono: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	2	0	4	18	28	59	52	4,35	86,92%
3.1 Mail: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	2	0	5	19	31	54	57	4,35	87,02%
4.1 Internet: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	1	1	11	33	45	20	91	4,32	86,37%
Media								4,34	86,77%



% GRADIMENTO RICERCA INFORMAZIONI

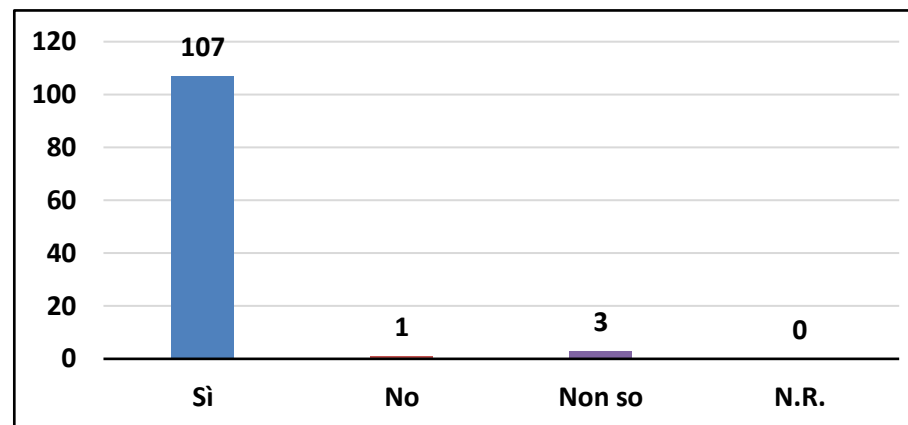


5. Com'è venuta/o a conoscenza del servizio?	N.	%
Giornali	0	0,00%
Tv	0	0,00%
Scuola	36	27,69%
Sito web del Comune	37	28,46%
Passaparola genitori	45	34,62%
Altro	10	7,69%
N.R.	2	1,54%
TOTALE	130	100,00%



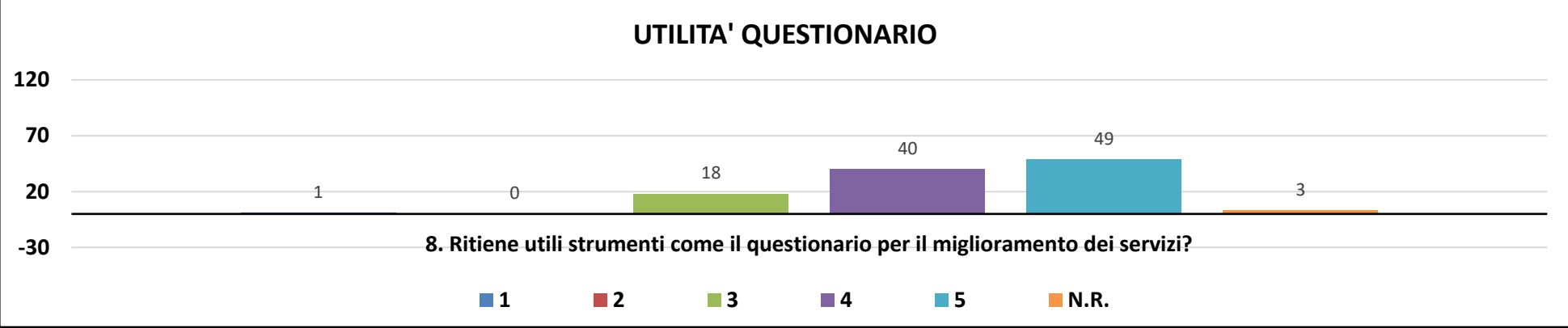
N. 19 questionari riportano più di una risposta

6. Consiglierebbe ad altri questo servizio?	N.	%
Sì	107	96,40%
No	1	0,90%
Non so	3	2,70%
N.R.	0	0,00%
TOTALE	111	100,00%



UTILITA' QUESTIONARIO

Domande	1	2	3	4	5	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
8. Ritiene utili strumenti come il questionario per il miglioramento dei servizi?	1	0	18	40	49	3	108	4,26	85,19%



Percentuale di gradimento dell'utilità del questionario: 85,19%

Percentuale di gradimento del servizio	
1.1 Modalità di iscrizione e cortesia del personale addetto all'iscrizione	87,93%
1.2 Chiarezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	87,75%
1.3 Durata e articolazione dei turni	85,59%
1.4 Suddivisione delle fasce d'età	82,88%
1.5 Accoglienza al CRES	89,55%
1.6 Competenza del personale educativo	88,18%
1.7 Attività programmate: laboratori, gite, escursioni e attività	85,41%
2.1 Telefono: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	86,92%
3.1 Mail: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	87,02%
4.1 Internet: quanto è soddisfatta/o del servizio ricevuto?	86,37%
8. Ritieni utili strumenti come il questionario per il miglioramento dei servizi?	85,19%
TOTALE	86,62%

Percentuale di gradimento del servizio: 86,62%

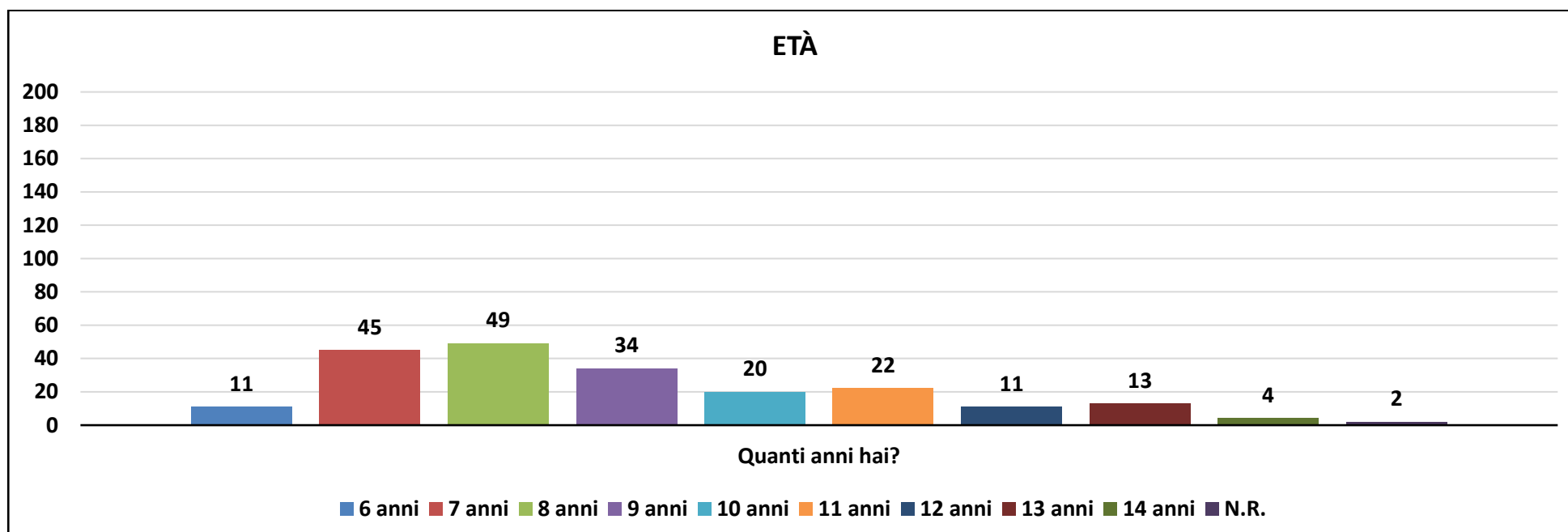
Per ogni domanda sono previste 5 categorie di risposta possibili prefissate (per nulla=1, poco=2, abbastanza=3, molto=4, moltissimo=5) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

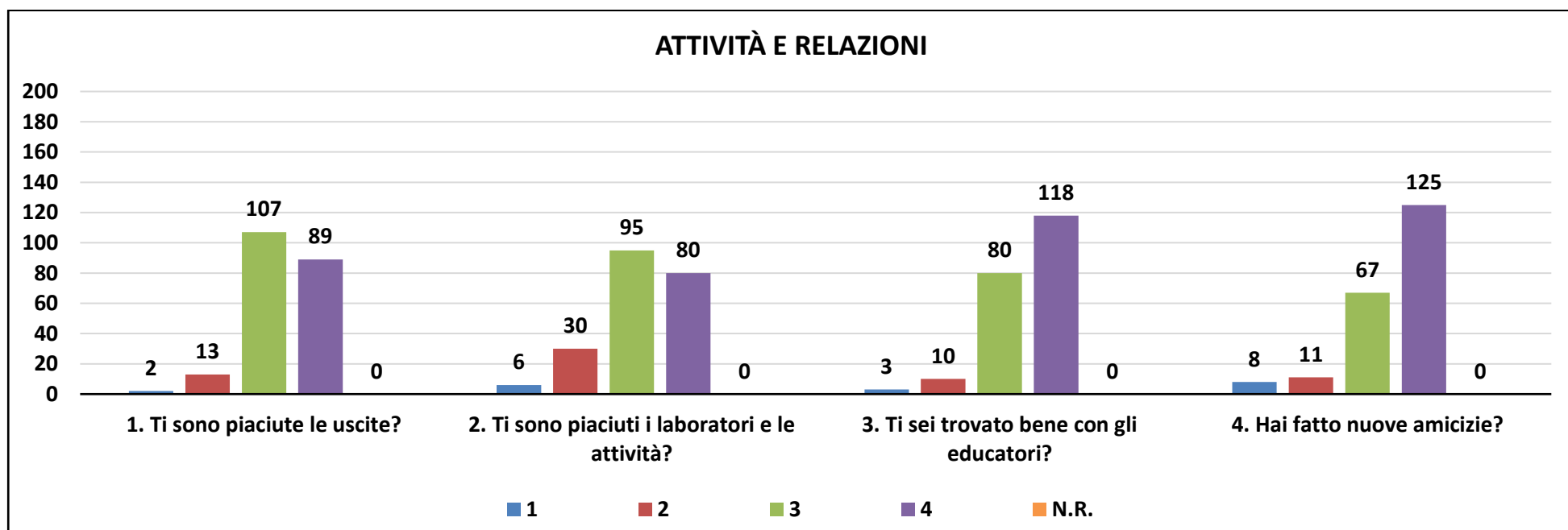
4.2 CRES: bambini

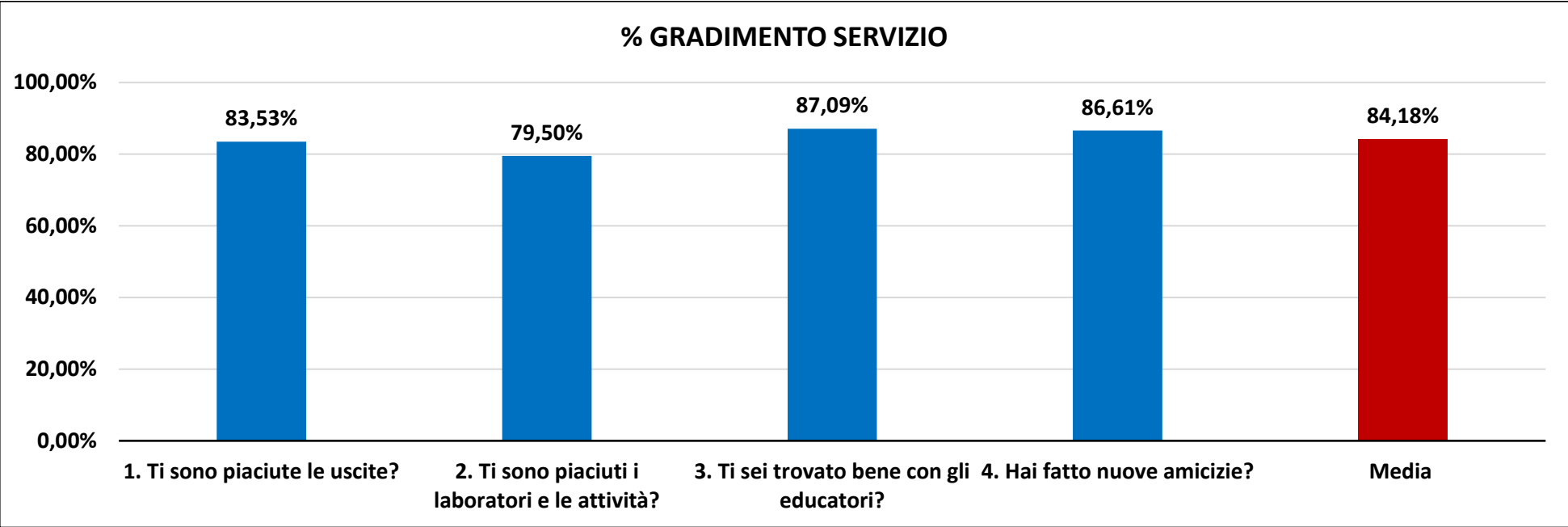
Totale questionari: 211

ETÀ											
Domande	6 anni	7 anni	8 anni	9 anni	10 anni	11 anni	12 anni	13 anni	14 anni	N.R.	Tot. validi
Quanti anni hai?	11	45	49	34	20	22	11	13	4	2	211

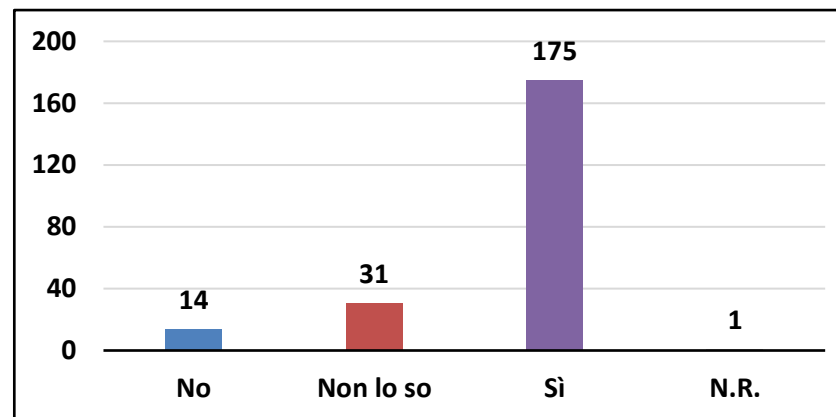


ATTIVITÀ E RELAZIONI								
Domande	1	2	3	4	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1. Ti sono piaciute le uscite?	2	13	107	89	0	211	3,34	83,53%
2. Ti sono piaciuti i laboratori e le attività?	6	30	95	80	0	211	3,18	79,50%
3. Ti sei trovato bene con gli educatori?	3	10	80	118	0	211	3,48	87,09%
4. Hai fatto nuove amicizie?	8	11	67	125	0	211	3,46	86,61%
Media							3,37	84,18%

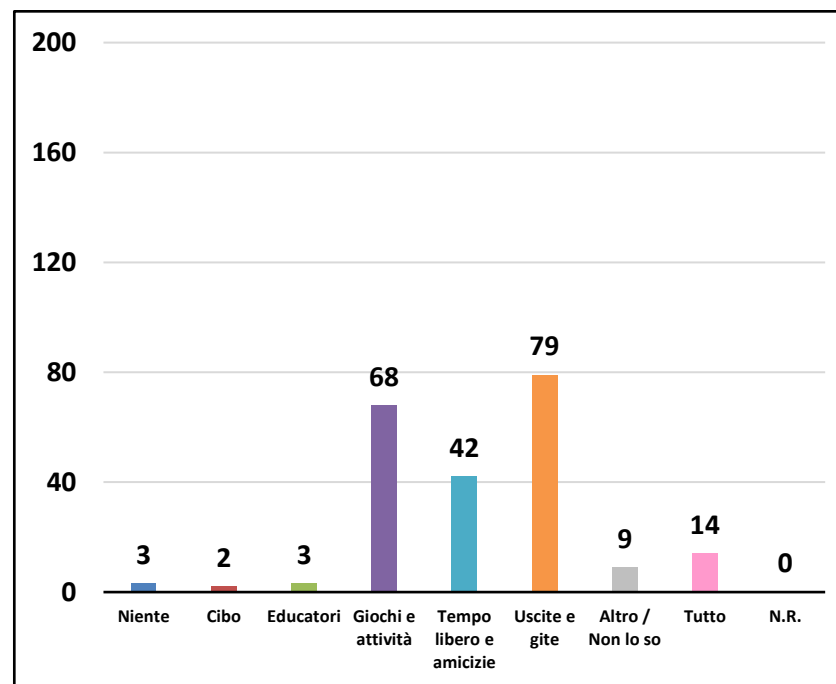




5. Torneresti la prossima estate?	N.	%
No	14	6,33%
Non lo so	31	14,03%
Sì	175	79,19%
N.R.	1	0,45%
TOTALE	221	100,00%

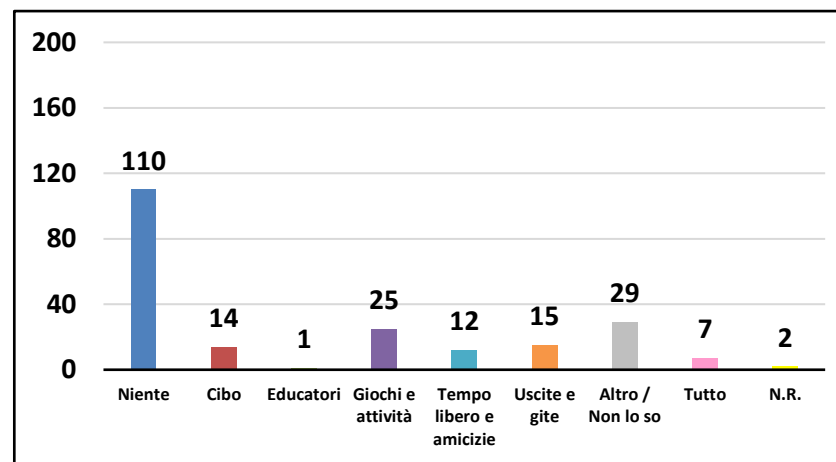


6. Che cosa ti è piaciuto di più?	N.	%
Niente	3	1,36%
Cibo	2	0,91%
Educatori	3	1,36%
Giochi e attività	68	30,91%
Tempo libero e amicizie	42	19,09%
Uscite e gite	79	35,91%
Altro / Non lo so	9	4,09%
Tutto	14	6,36%
N.R.	0	0,00%
TOTALE	220	100,00%



N. 9 questionari riportano più di una risposta

7. Che cosa cambieresti?	N.	%
Niente	110	50,00%
Cibo	14	6,36%
Educatori	1	0,45%
Giochi e attività	25	11,36%
Tempo libero e amicizie	12	5,45%
Uscite e gite	15	6,82%
Altro / Non lo so	29	13,18%
Tutto	7	3,18%
N.R.	2	0,91%
TOTALE	215	100,00%



N. 4 questionari riportano più di una risposta

Percentuale di gradimento del servizio	
1. Ti sono piaciute le uscite?	83,53%
2. Ti sono piaciuti i laboratori e le attività?	79,50%
3. Ti sei trovato bene con gli educatori?	87,09%
4. Hai fatto nuove amicizie?	86,61%
TOTALE	84,18%

Percentuale di gradimento del servizio: 84,18%

Per ogni domanda sono previste 4 categorie di risposta possibili prefissate (per nulla=1, poco=2, abbastanza=3, moltissimo=4) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

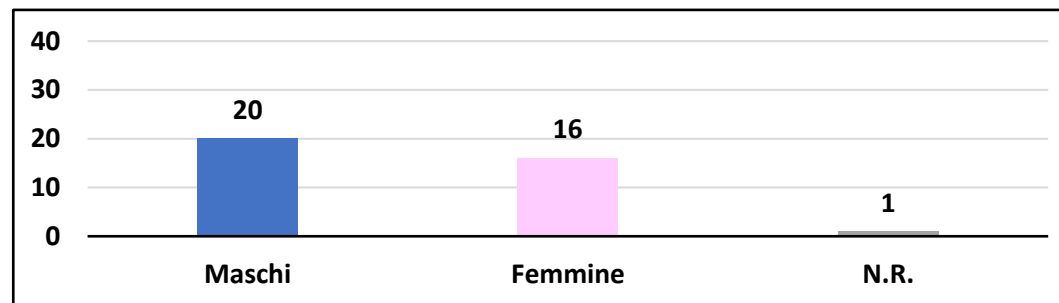
Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

5. Biblioteca Civica "U. Pozzoli"

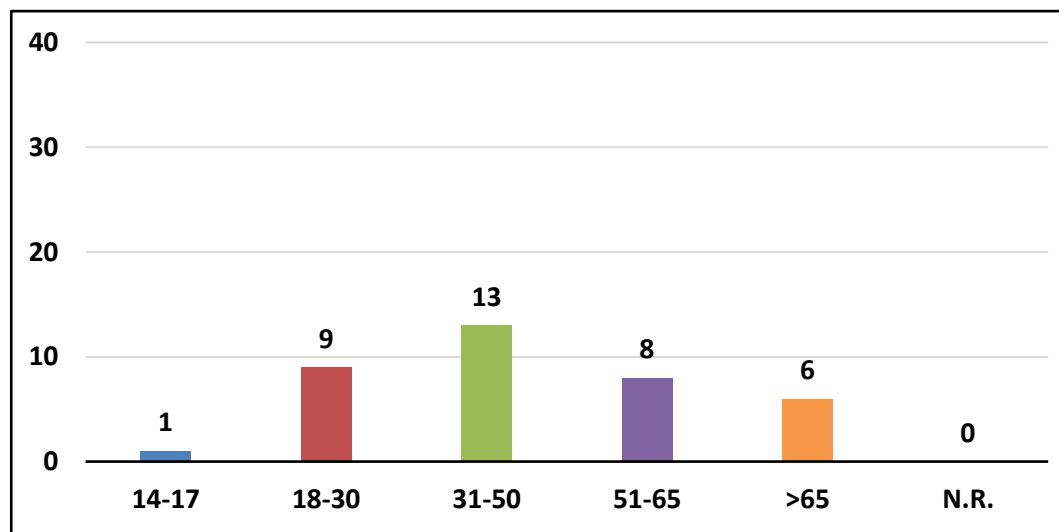
5.1 Biblioteca: utenti

Totale questionari: 37

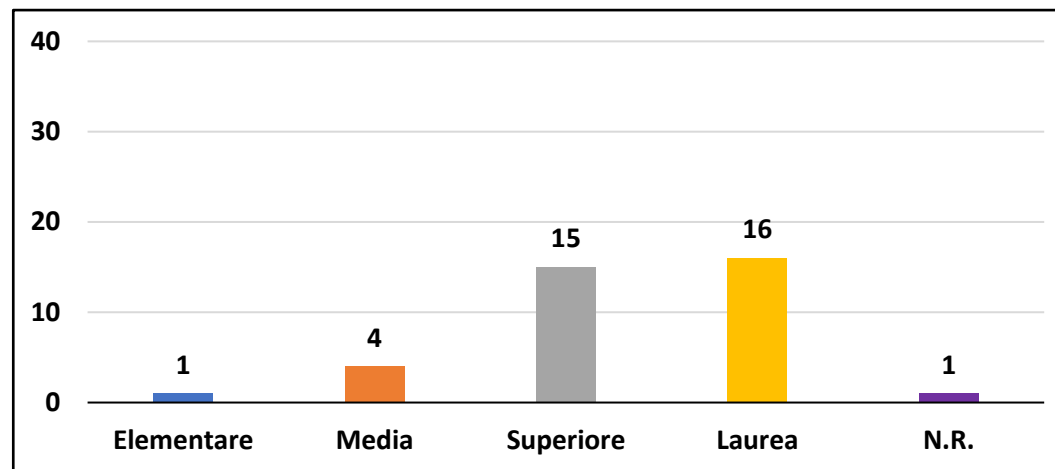
1.1 - Genere	N.	%
Maschi	20	54%
Femmine	16	43%
N.R.	1	3%
TOTALE	37	100%



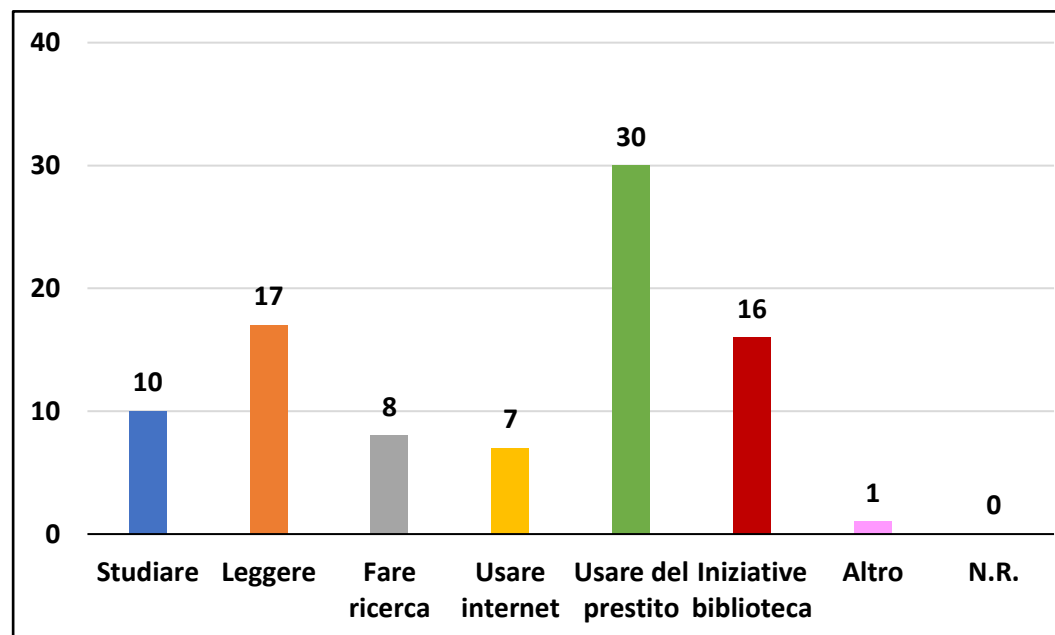
1.2 - Età	N.	%
14-17	1	3%
18-30	9	24%
31-50	13	35%
51-65	8	22%
>65	6	16%
N.R.	0	0%
TOTALE	37	100%



1.3 - Titolo di studio	N.	%
Elementare	1	3%
Media	4	11%
Superiore	15	41%
Laurea	16	43%
N.R.	1	3%
TOTALE	37	100%

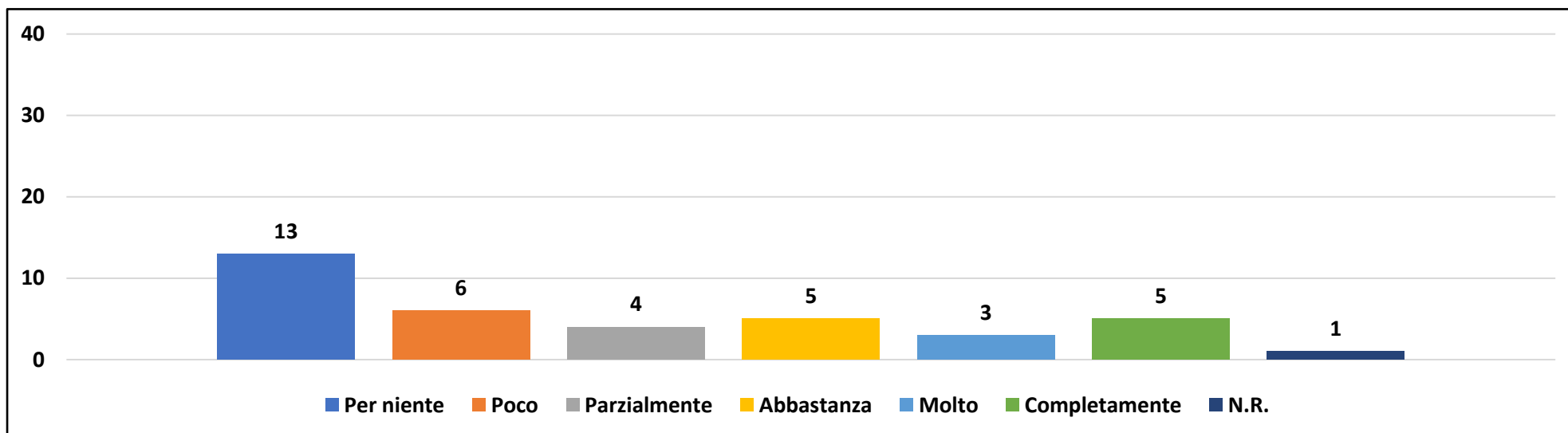


1.4 - Generalmente frequenta la biblioteca per:	N.	%
Studiare	10	11%
Leggere	17	19%
Fare ricerca	8	9%
Usare internet	7	8%
Usare del prestito	30	34%
Iniziative biblioteca	16	18%
Altro	1	1%
N.R.	0	0%
TOTALE	89	100%

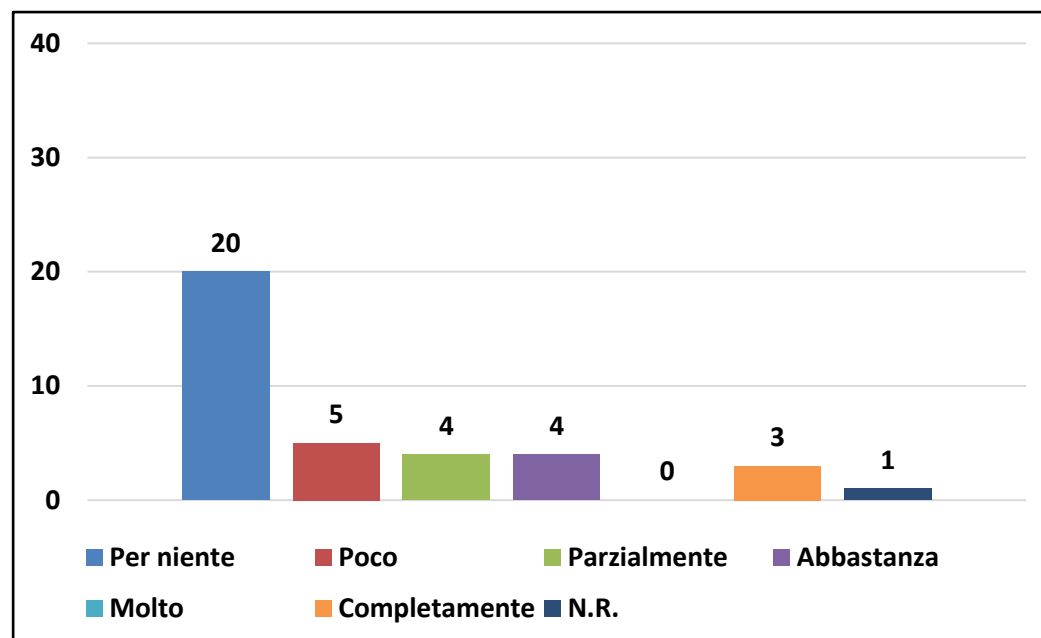


N. 26 questionari riportano più di una risposta a questa domanda

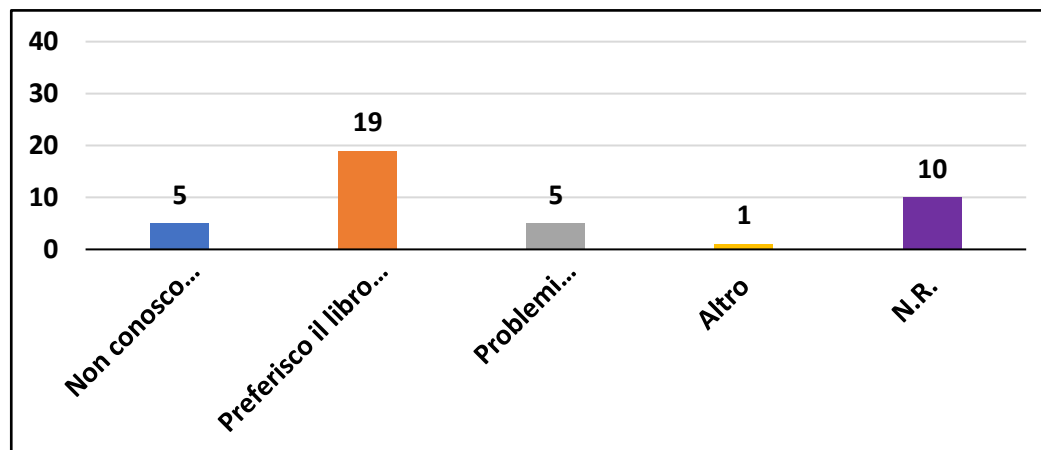
1.5 - Consulta la pagina Facebook della biblioteca?	N.	%
Per niente	13	35%
Poco	6	16%
Parzialmente	4	11%
Abbastanza	5	14%
Molto	3	8%
Completamente	5	14%
N.R.	1	3%
TOTALE	37	100%



1.6a -Utilizza gli e-Book della biblioteca e la piattaforma MediaLibraryOnline?	N.	%
Per niente	20	54%
Poco	5	14%
Parzialmente	4	11%
Abbastanza	4	11%
Molto	0	0%
Completamente	3	8%
N.R.	1	3%
TOTALE	37	100%

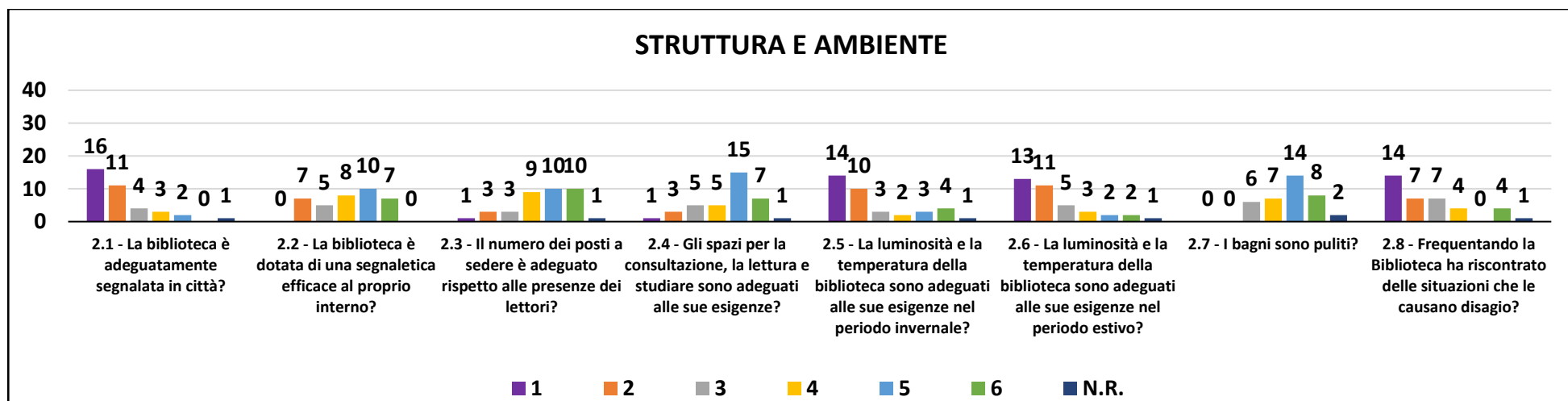


1.6b -Se nella risposta precedente ha scelto "per niente" o "poco" indichi le motivazioni:	N.	%
Non conosco questi strumenti	5	14%
Preferisco il libro e il giornale cartaceo	19	51%
Problemi operativi/tecnici	5	14%
Altro	1	3%
N.R.	10	27%
TOTALE	40	108%

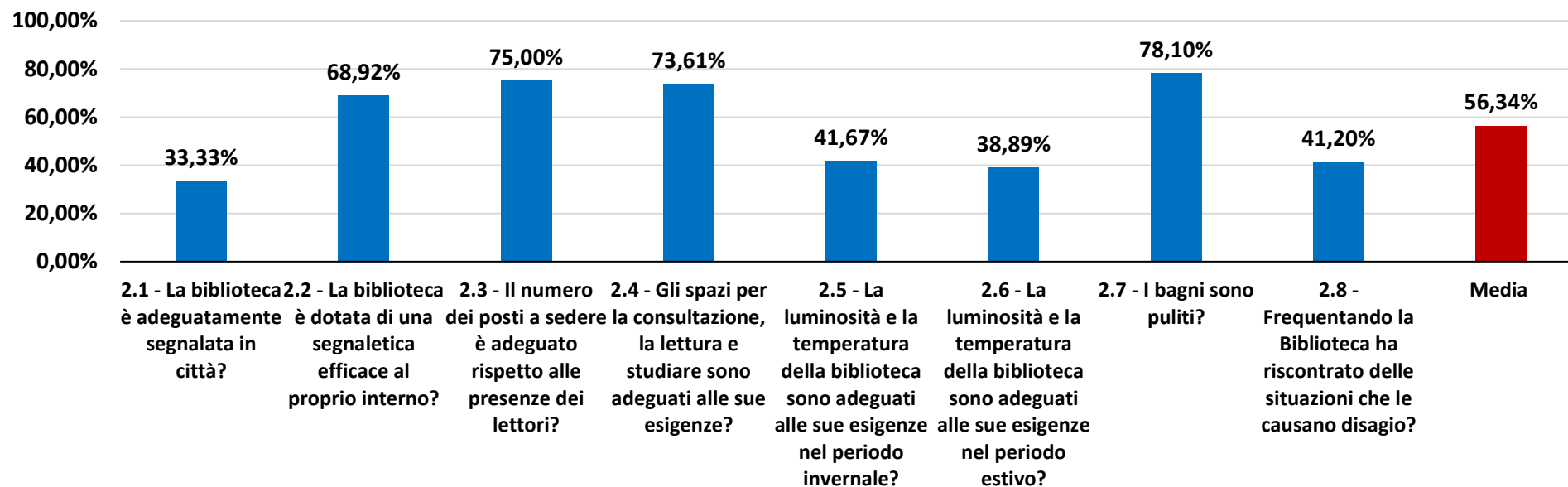


N. 2 questionari riportano più di una risposta a questa domanda

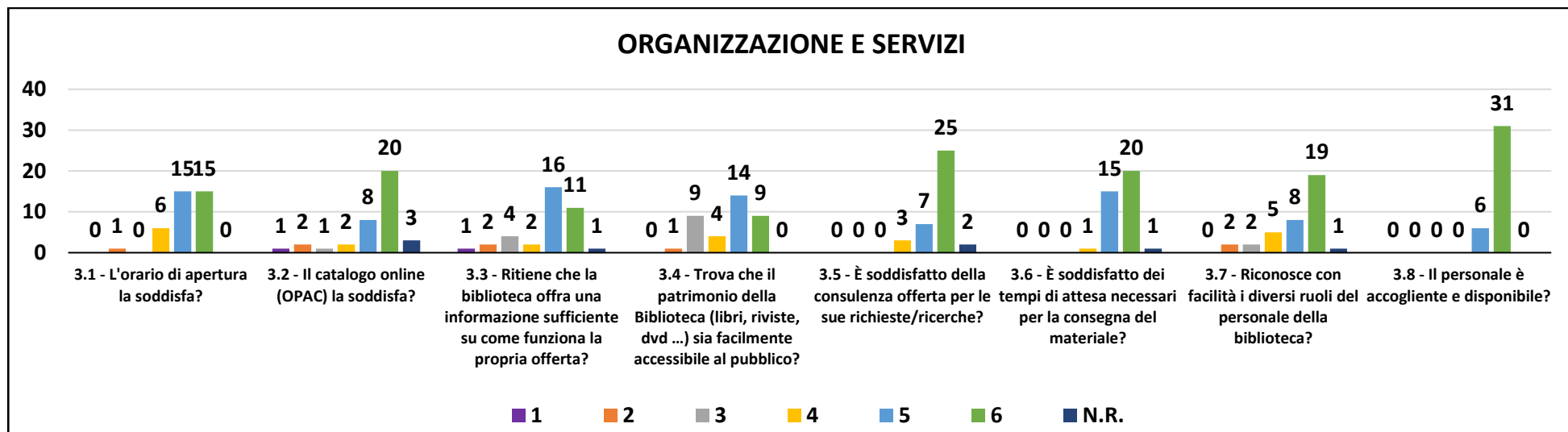
STRUTTURA E AMBIENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - La biblioteca è adeguatamente segnalata in città?	16	11	4	3	2	0	1	36	2,00	33,33%
2.2 - La biblioteca è dotata di una segnaletica efficace al proprio interno?	0	7	5	8	10	7	0	37	4,14	68,92%
2.3 - Il numero dei posti a sedere è adeguato rispetto alle presenze dei lettori?	1	3	3	9	10	10	1	36	4,50	75,00%
2.4 - Gli spazi per la consultazione, la lettura e studiare sono adeguati alle sue esigenze?	1	3	5	5	15	7	1	36	4,42	73,61%
2.5 - La luminosità e la temperatura della biblioteca sono adeguati alle sue esigenze nel periodo invernale?	14	10	3	2	3	4	1	36	2,50	41,67%
2.6 - La luminosità e la temperatura della biblioteca sono adeguati alle sue esigenze nel periodo estivo?	13	11	5	3	2	2	1	36	2,33	38,89%
2.7 - I bagni sono puliti?	0	0	6	7	14	8	2	35	4,69	78,10%
2.8 - Frequentando la Biblioteca ha riscontrato delle situazioni che le causano disagio?	14	7	7	4	0	4	1	36	2,47	41,20%
Media									3,38	56,34%



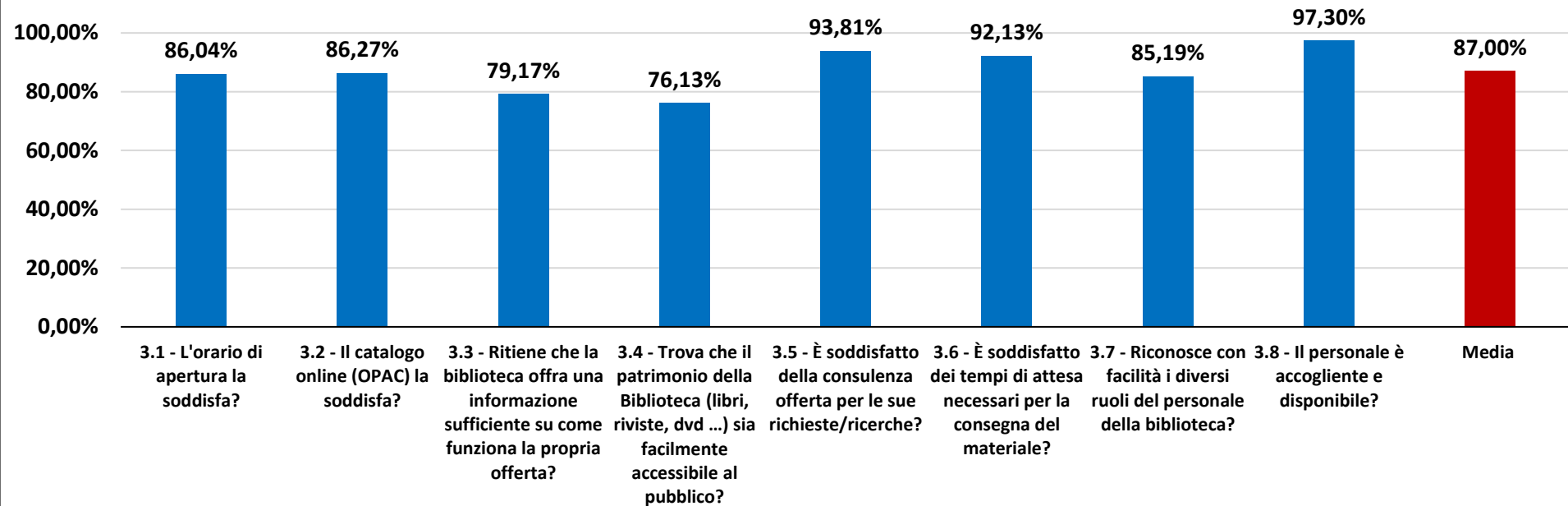
% GRADIMENTO STRUTTURA E AMBIENTE



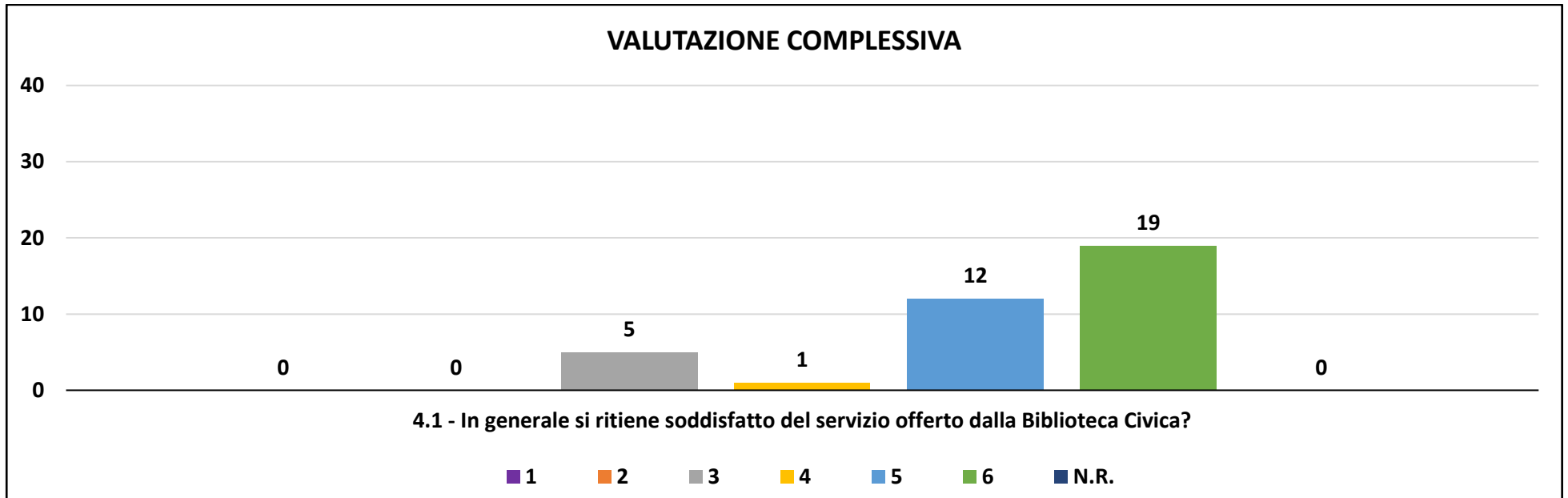
ORGANIZZAZIONE E SERVIZI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - L'orario di apertura la soddisfa?	0	1	0	6	15	15	0	37	5,16	86,04%
3.2 - Il catalogo online (OPAC) la soddisfa?	1	2	1	2	8	20	3	34	5,18	86,27%
3.3 - Ritieni che la biblioteca offra una informazione sufficiente su come funziona la propria offerta?	1	2	4	2	16	11	1	36	4,75	79,17%
3.4 - Trova che il patrimonio della Biblioteca (libri, riviste, dvd ...) sia facilmente accessibile al pubblico?	0	1	9	4	14	9	0	37	4,57	76,13%
3.5 - È soddisfatto della consulenza offerta per le sue richieste/ricerche?	0	0	0	3	7	25	2	35	5,63	93,81%
3.6 - È soddisfatto dei tempi di attesa necessari per la consegna del materiale?	0	0	0	1	15	20	1	36	5,53	92,13%
3.7 - Riconosce con facilità i diversi ruoli del personale della biblioteca?	0	2	2	5	8	19	1	36	5,11	85,19%
3.8 - Il personale è accogliente e disponibile?	0	0	0	0	6	31	0	37	5,84	97,30%
Media									5,22	87,00%



% GRADIMENTO ORGANIZZAZIONE E SERVIZI



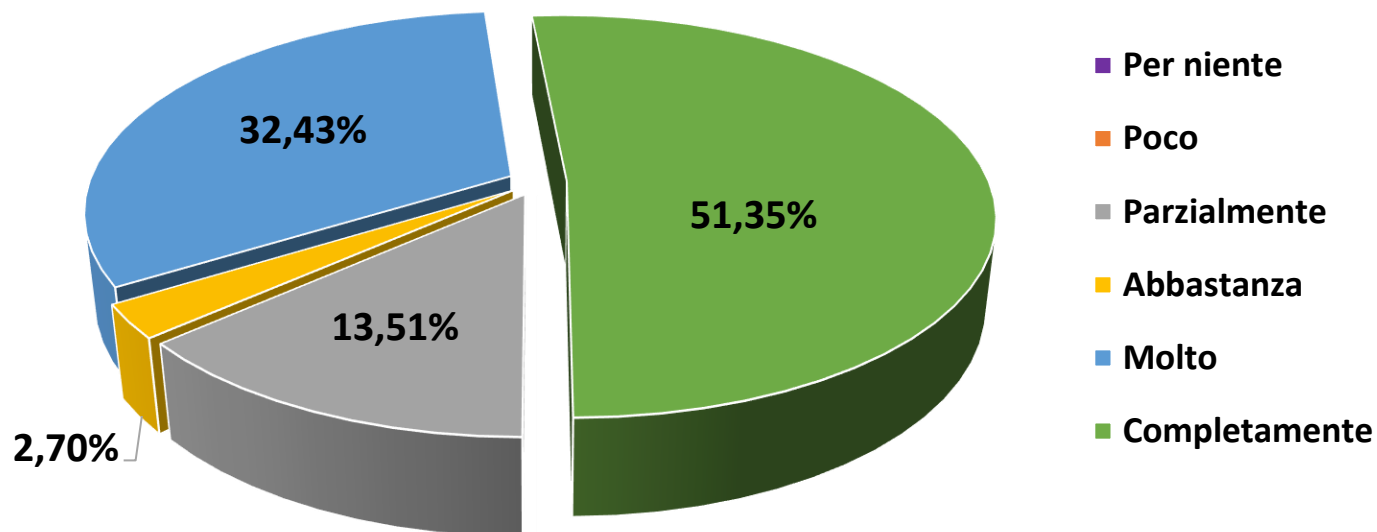
VALUTAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - In generale si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica?	0	0	5	1	12	19	0	37	5,22	86,94%



Percentuale di gradimento del servizio: 86,94%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

In generale si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Biblioteca Civica?



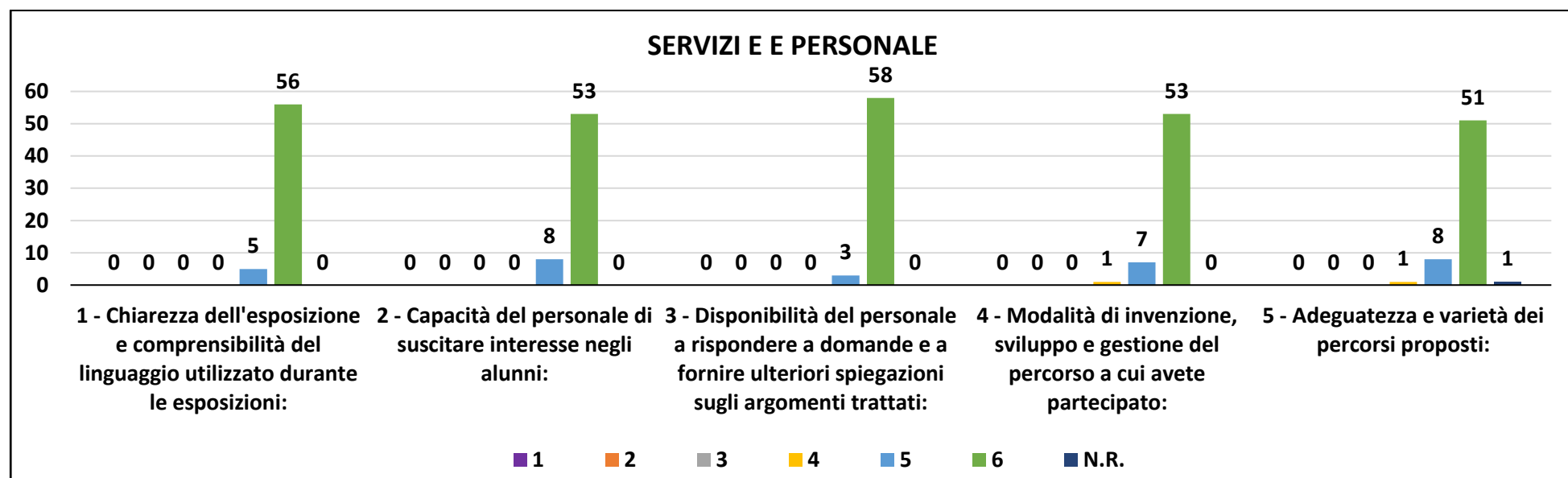
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

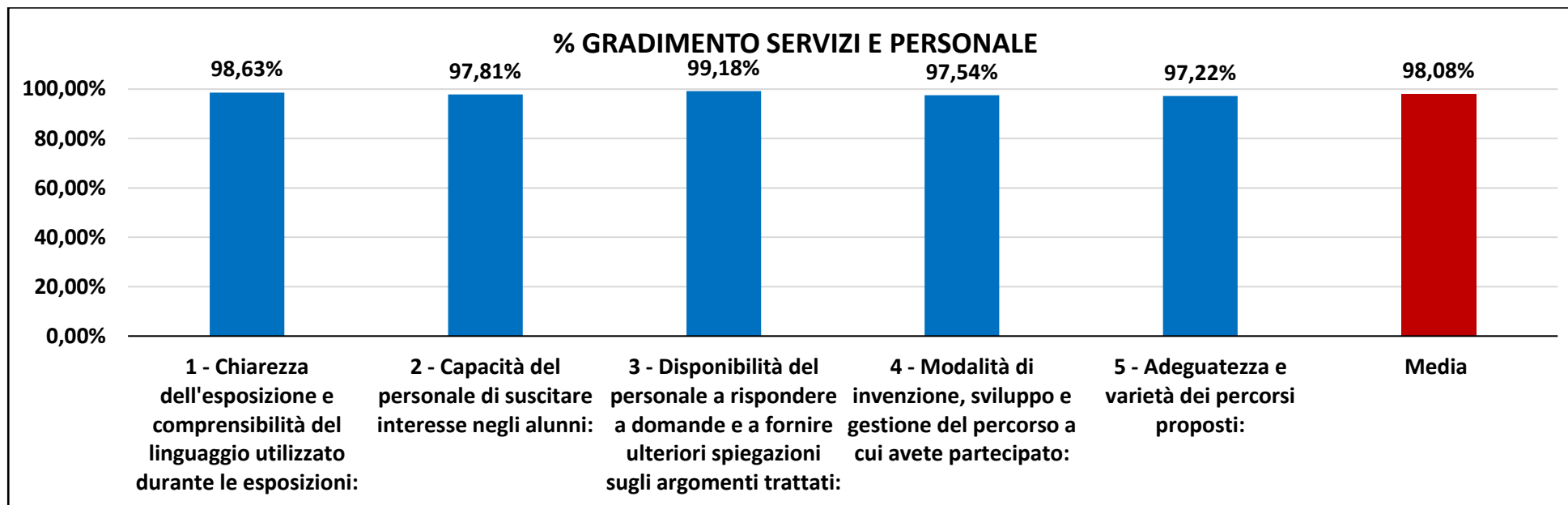
Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

5.2 Biblioteca: visite didattiche

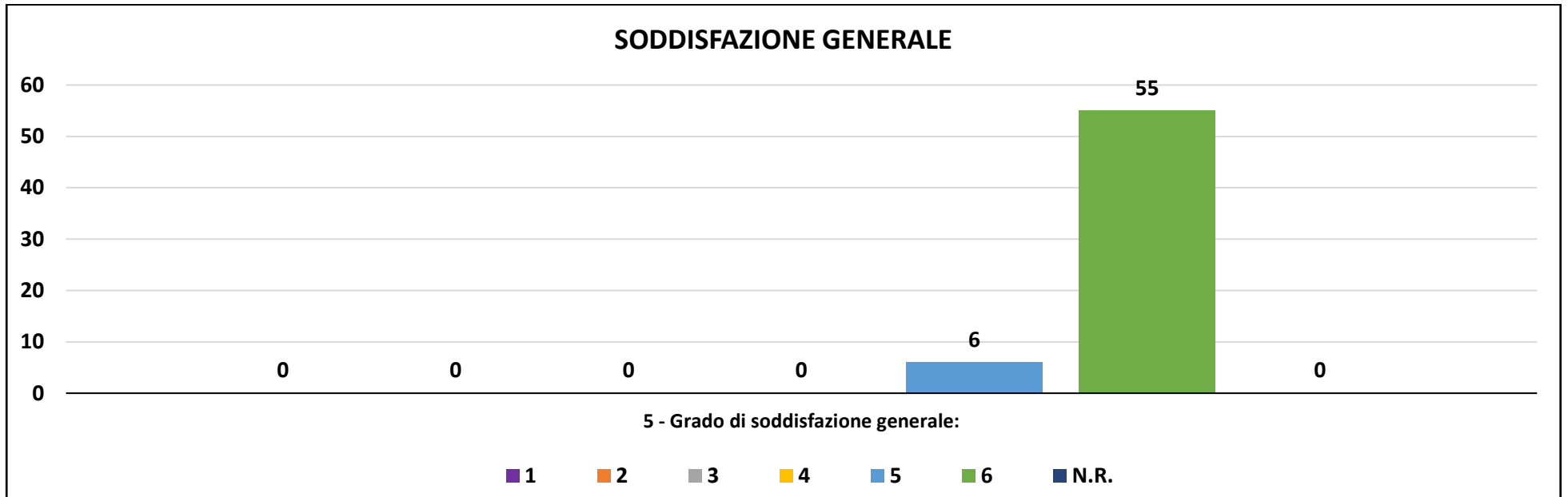
Totale questionari: 61

SERVIZI E PERSONALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1 - Chiarezza dell'esposizione e comprensibilità del linguaggio utilizzato durante le esposizioni:	0	0	0	0	5	56	0	61	5,92	98,63%
2 - Capacità del personale di suscitare interesse negli alunni:	0	0	0	0	8	53	0	61	5,87	97,81%
3 - Disponibilità del personale a rispondere a domande e a fornire ulteriori spiegazioni sugli argomenti trattati:	0	0	0	0	3	58	0	61	5,95	99,18%
4 - Modalità di invenzione, sviluppo e gestione del percorso a cui avete partecipato:	0	0	0	1	7	53	0	61	5,85	97,54%
5 - Adeguatezza e varietà dei percorsi proposti:	0	0	0	1	8	51	1	60	5,83	97,22%
Media									5,88	98,08%





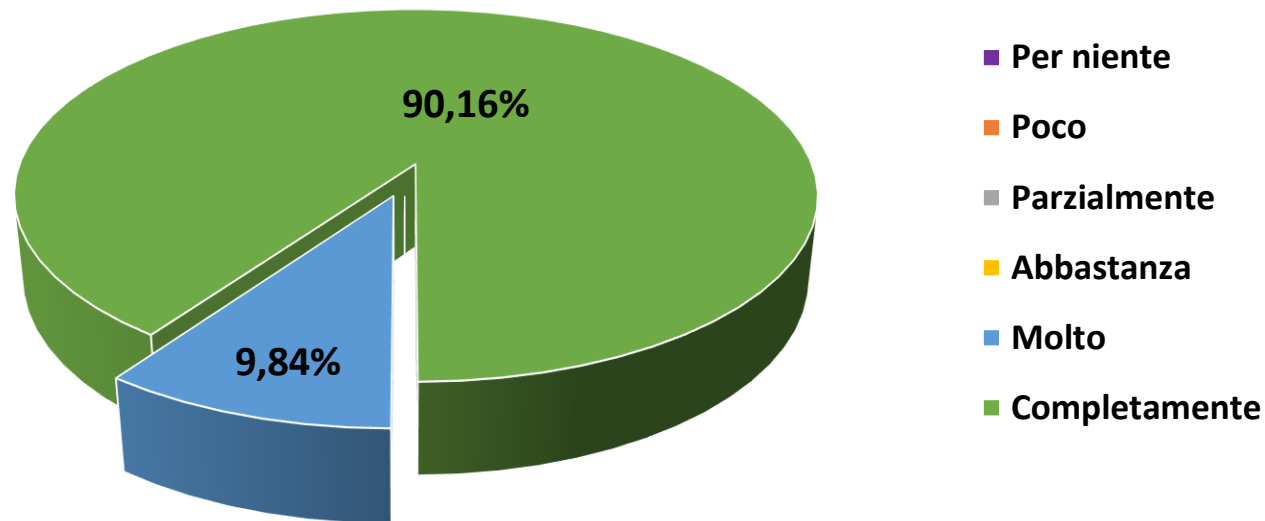
SODDISFAZIONE GENERALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5 - Grado di soddisfazione generale:	0	0	0	0	6	55	0	61	5,90	98,36%



Percentuale di gradimento del servizio: 98,36%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Grado di soddisfazione generale:



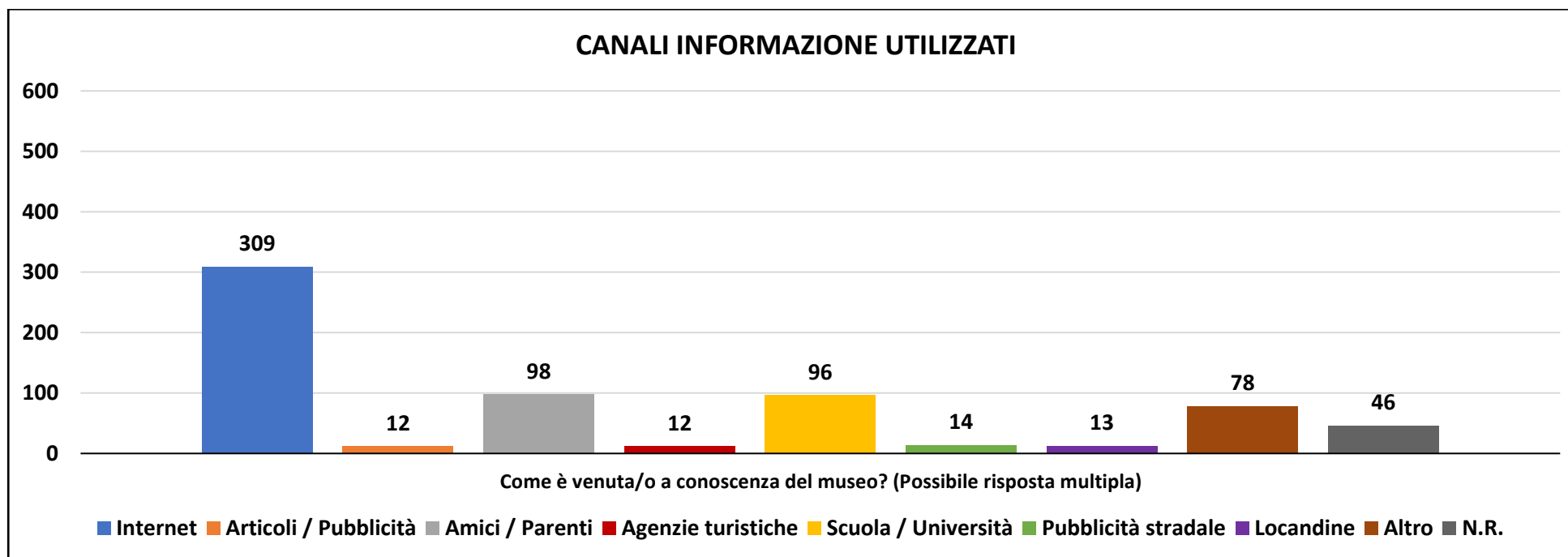
Per ogni domanda sono previste 6 categorie di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

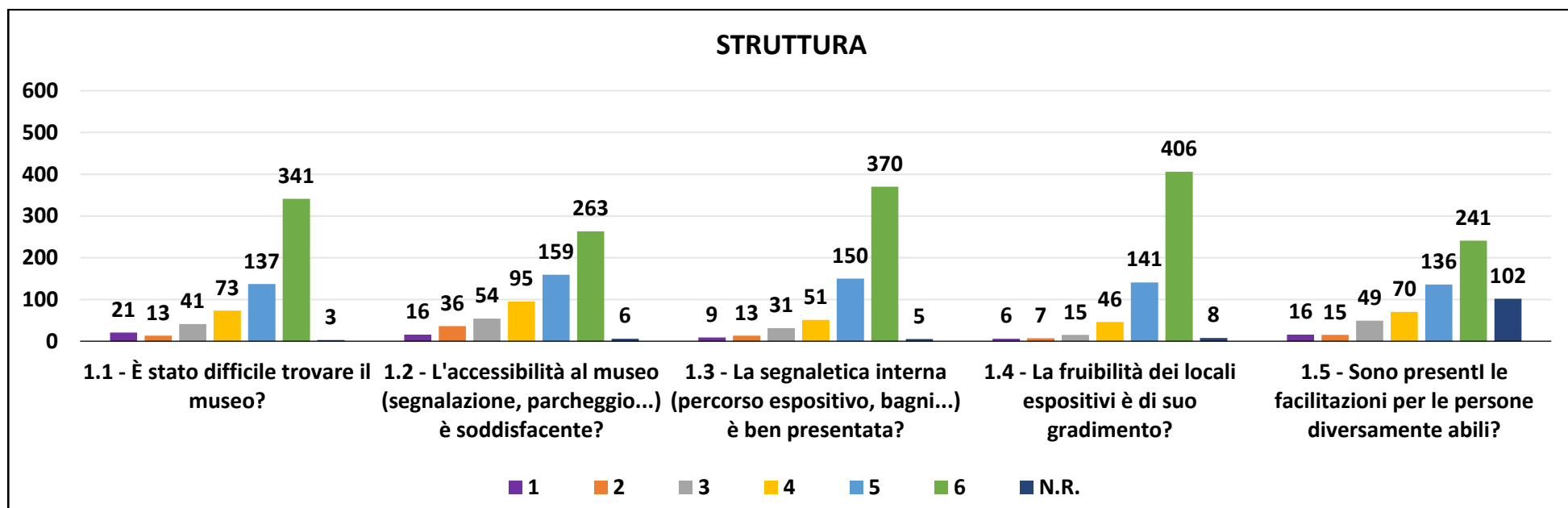
6. Sistema Museale Urbano Lecchese

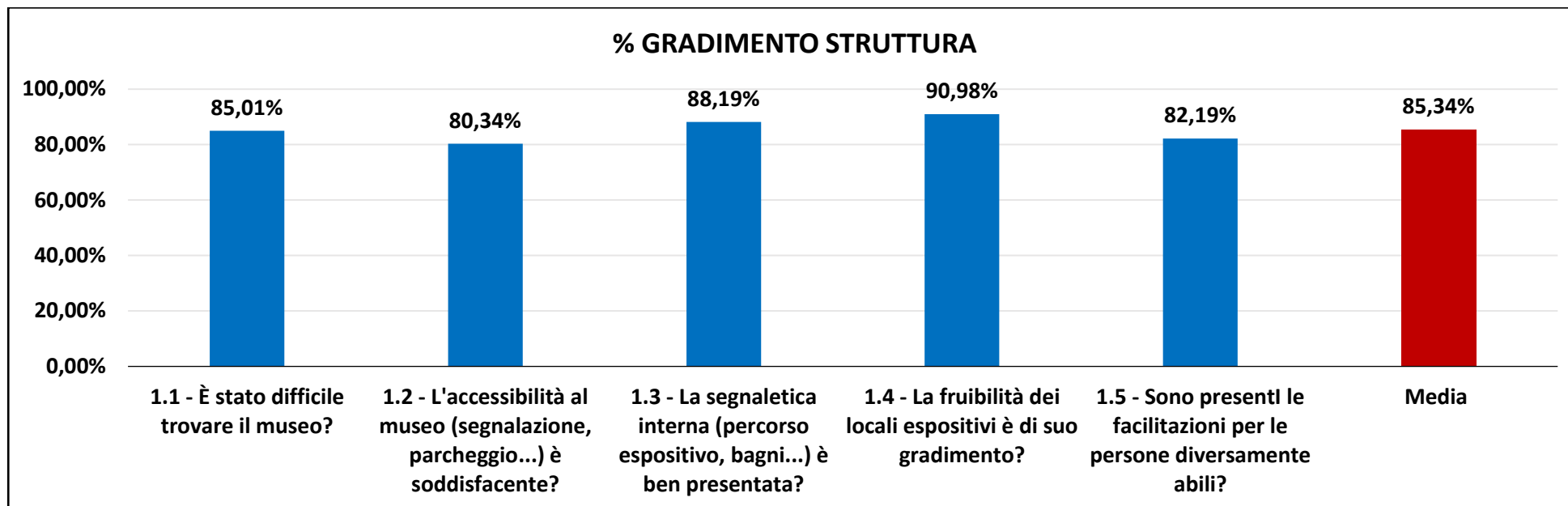
Totale questionari: 629

CANALI INFORMAZIONE UTILIZZATI										
Domande	Internet	Articoli / Pubblicità	Amici / Parenti	Agenzie turistiche	Scuola / Università	Pubblicità stradale	Locandine	Altro	N.R.	Tot. validi
Come è venuta/o a conoscenza del museo? (Possibile risposta multipla)	309	12	98	12	96	14	13	78	46	632

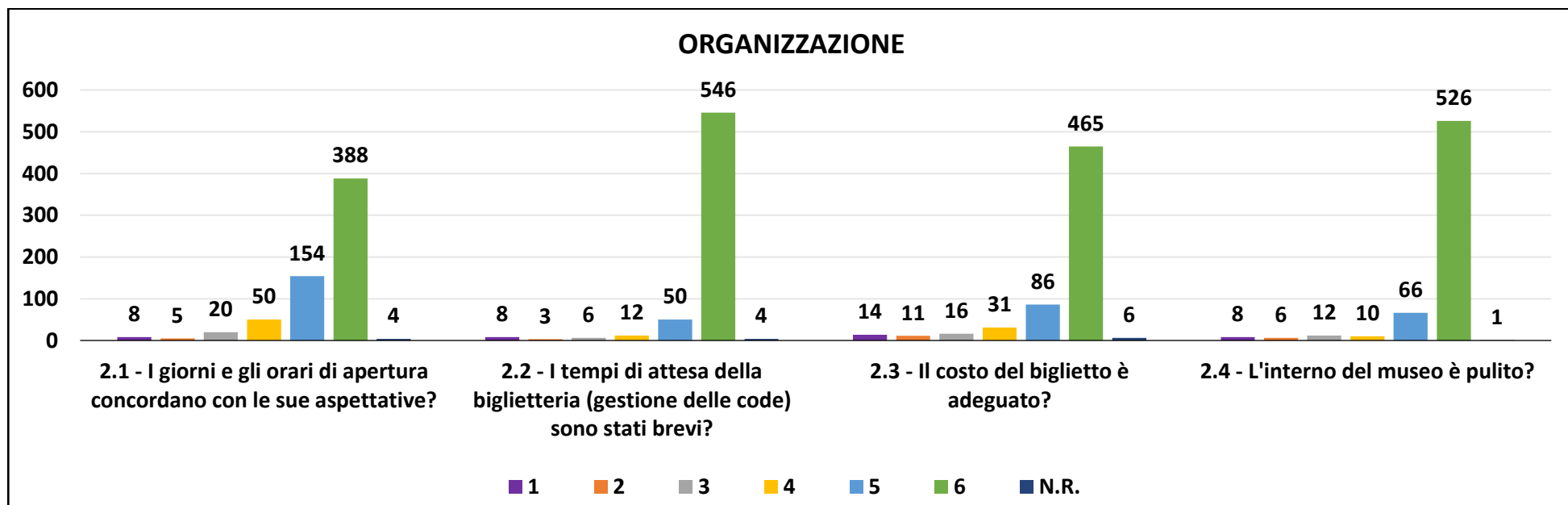


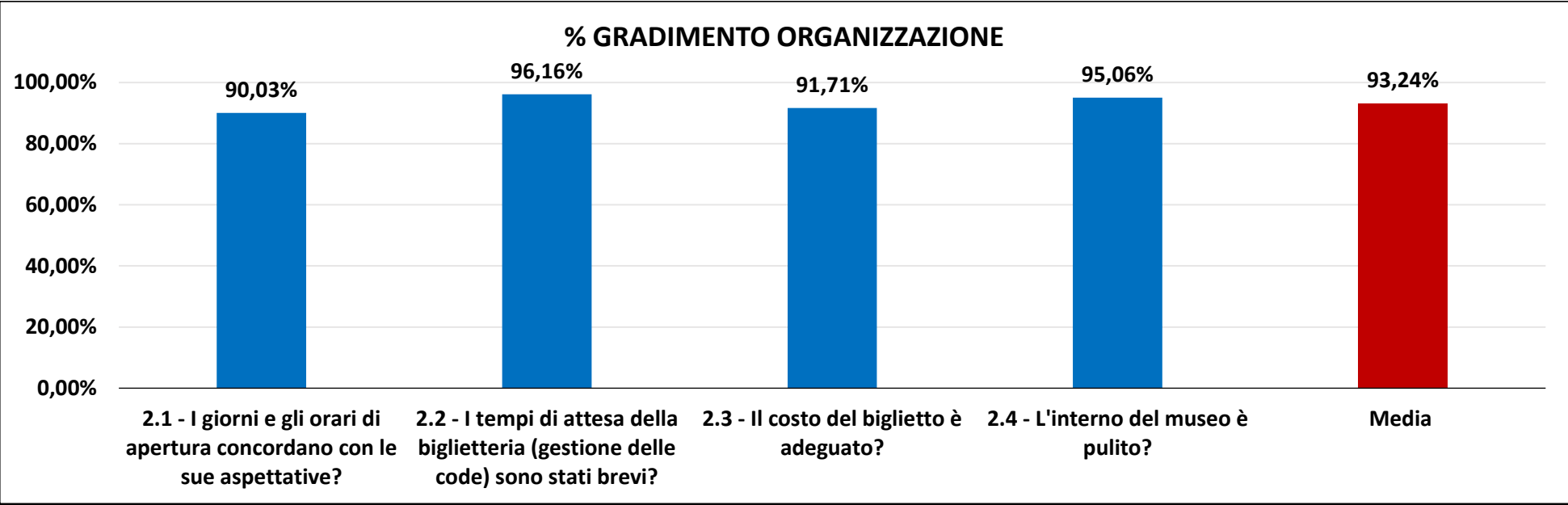
STRUTTURA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - È stato difficile trovare il museo?	21	13	41	73	137	341	3	626	5,10	85,01%
1.2 - L'accessibilità al museo (segnalazione, parcheggio...) è soddisfacente?	16	36	54	95	159	263	6	623	4,82	80,34%
1.3 - La segnaletica interna (percorso espositivo, bagni...) è ben presentata?	9	13	31	51	150	370	5	624	5,29	88,19%
1.4 - La fruibilità dei locali espositivi è di suo gradimento?	6	7	15	46	141	406	8	621	5,46	90,98%
1.5 - Sono presenti le facilitazioni per le persone diversamente abili?	16	15	49	70	136	241	102	527	4,93	82,19%
Media									5,12	85,34%



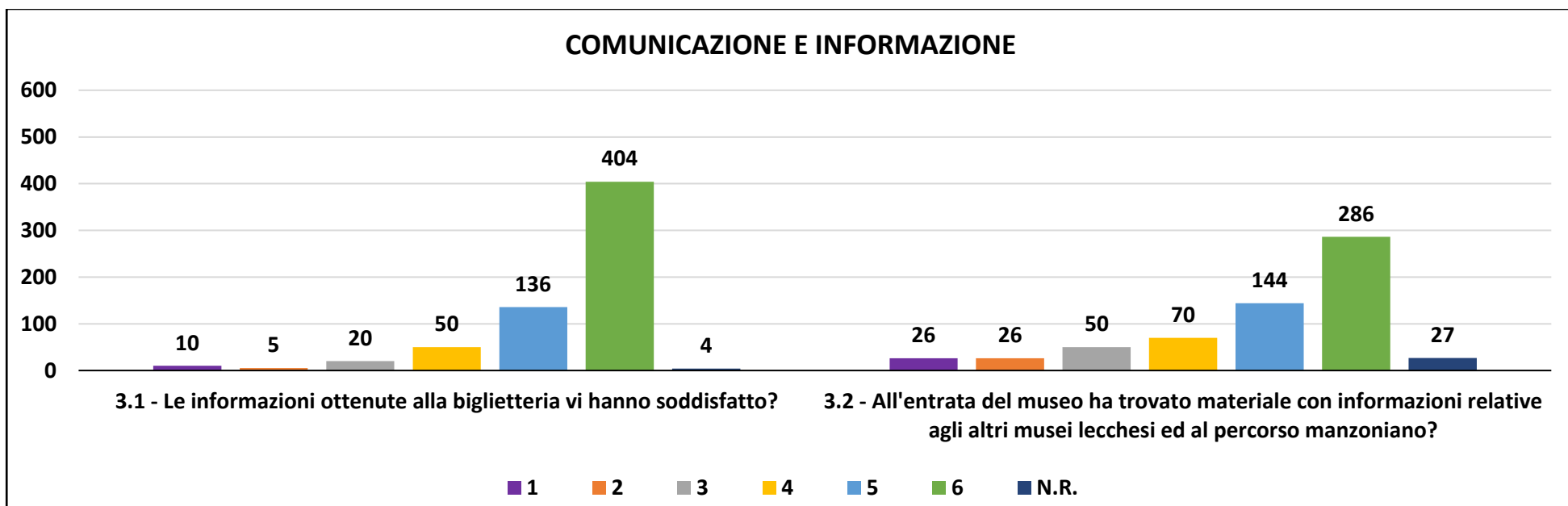


ORGANIZZAZIONE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - I giorni e gli orari di apertura concordano con le sue aspettative?	8	5	20	50	154	388	4	625	5,40	90,03%
2.2 - I tempi di attesa della biglietteria (gestione delle code) sono stati brevi?	8	3	6	12	50	546	4	625	5,77	96,16%
2.3 - Il costo del biglietto è adeguato?	14	11	16	31	86	465	6	623	5,50	91,71%
2.4 - L'interno del museo è pulito?	8	6	12	10	66	526	1	628	5,70	95,06%
Media									5,59	93,24%

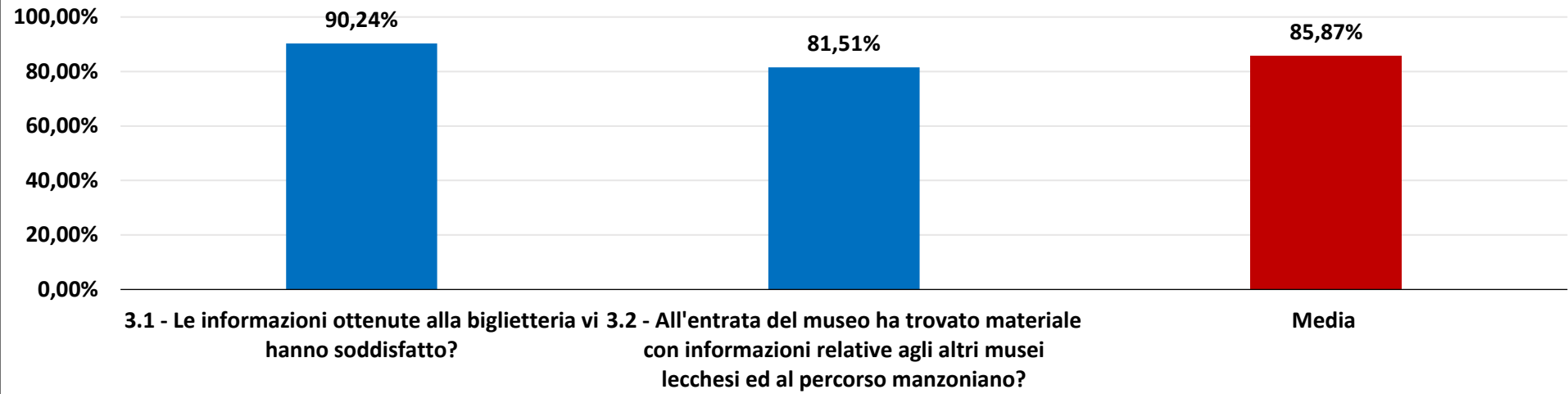




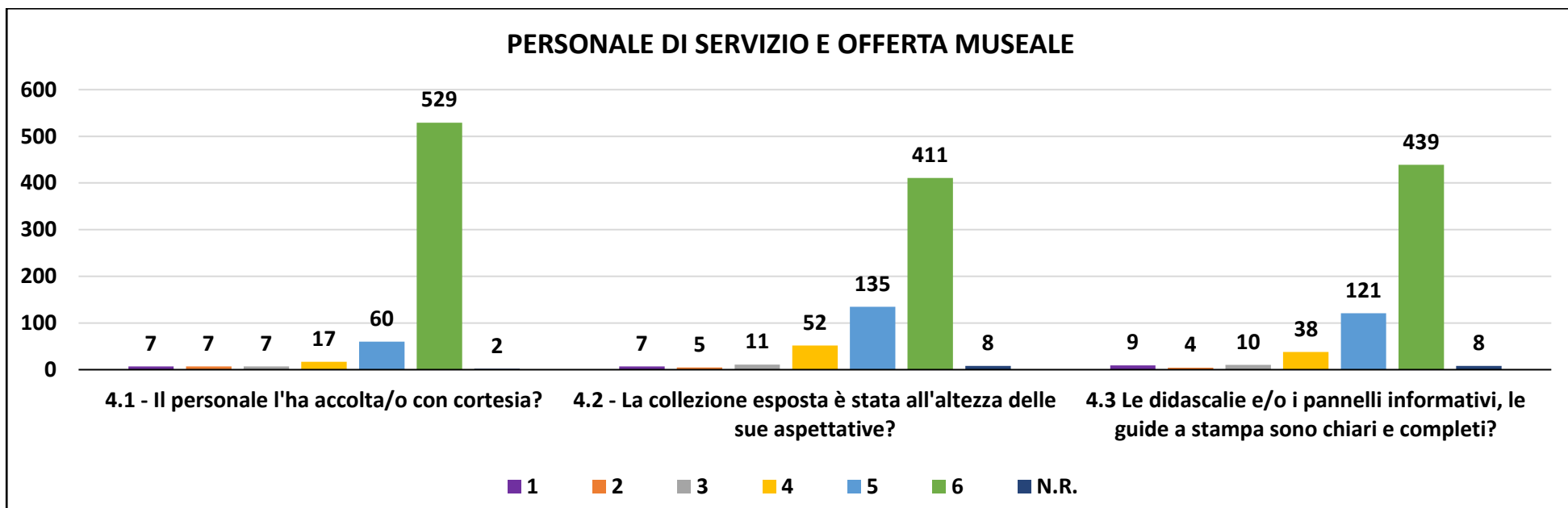
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - Le informazioni ottenute alla biglietteria vi hanno soddisfatto?	10	5	20	50	136	404	4	625	5,41	90,24%
3.2 - All'entrata del museo ha trovato materiale con informazioni relative agli altri musei lecchesi ed al percorso manzoniano?	26	26	50	70	144	286	27	602	4,89	81,51%
Media									5,15	85,87%



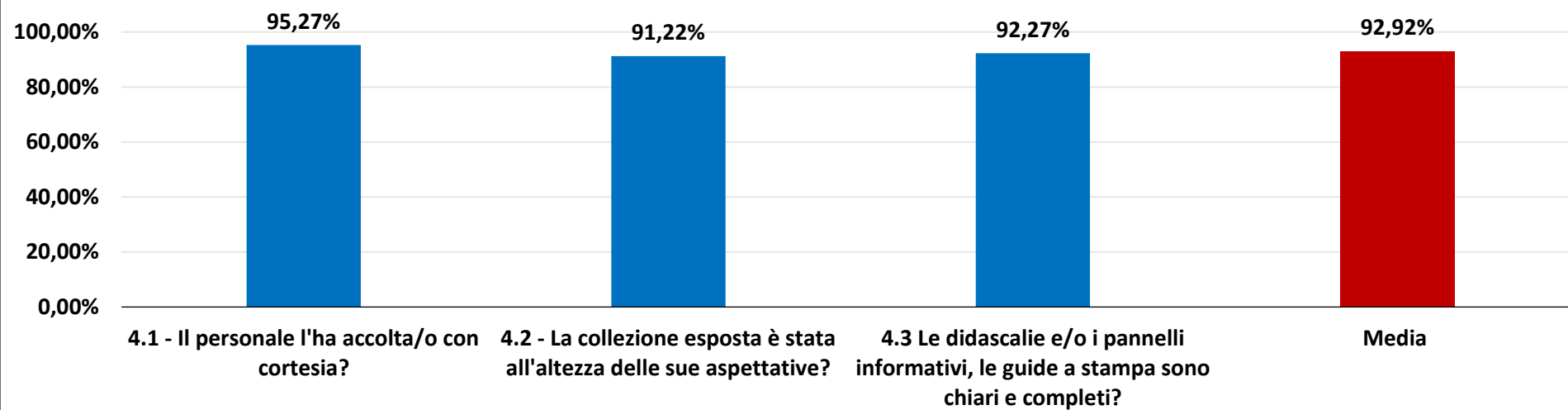
% GRADIMENTO COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE



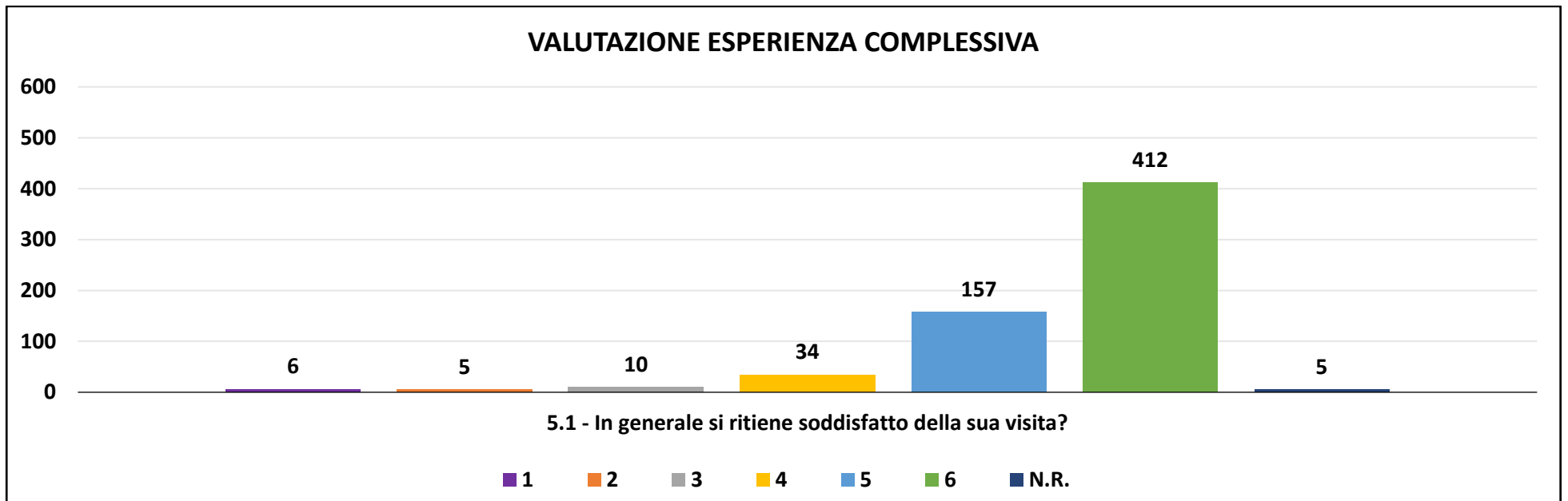
PERSONALE DI SERVIZIO E OFFERTA MUSEALE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Il personale l'ha accolta/o con cortesia?	7	7	7	17	60	529	2	627	5,72	95,27%
4.2 - La collezione esposta è stata all'altezza delle sue aspettative?	7	5	11	52	135	411	8	621	5,47	91,22%
4.3 Le didascalie e/o i pannelli informativi, le guide a stampa sono chiari e completi?	9	4	10	38	121	439	8	621	5,54	92,27%
Media									5,58	92,92%



% GRADIMENTO PERSONALE DI SERVIZIO E OFFERTA MUSEALE



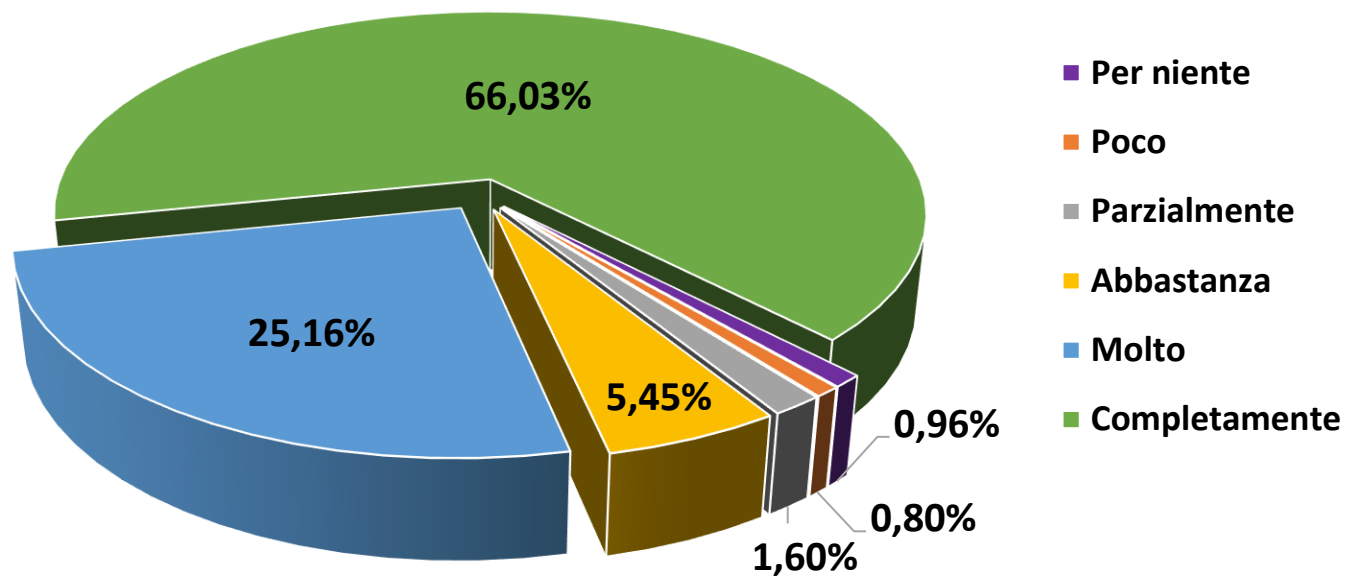
VALUTAZIONE ESPERIENZA COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
5.1 - In generale si ritiene soddisfatto della sua visita?	6	5	10	34	157	412	5	624	5,51	91,85%



Percentuale di gradimento del servizio: 91,85%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

In generale si ritiene soddisfatto della sua visita?



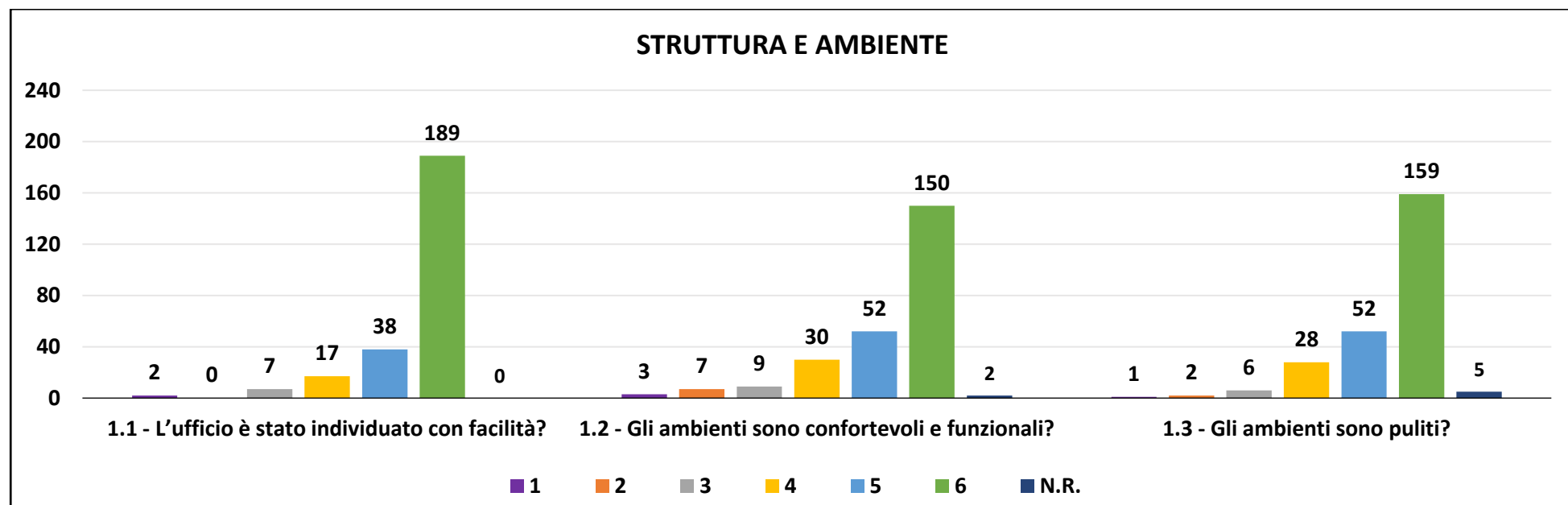
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

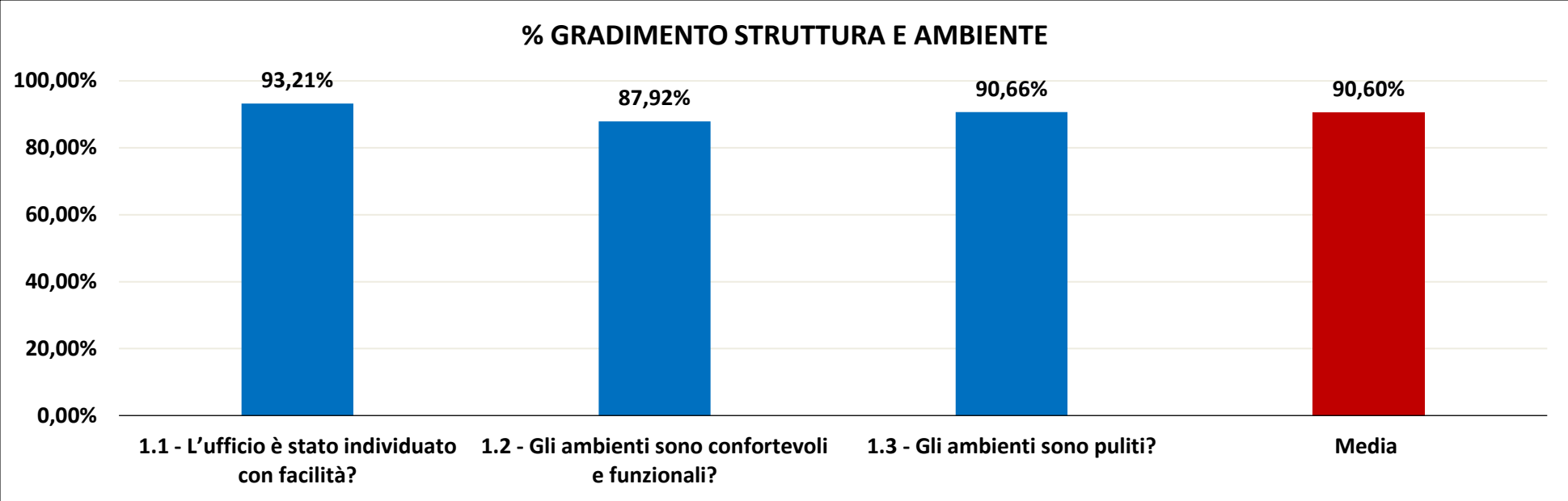
Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

7. Servizio Tributi

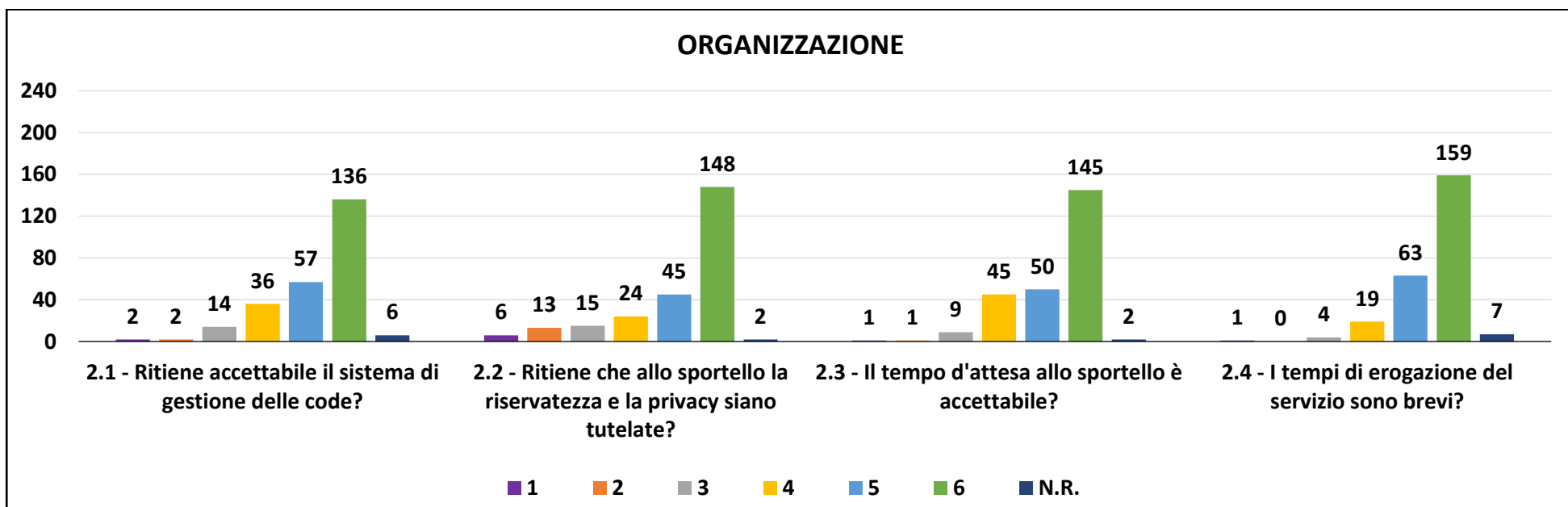
Totale questionari: 253

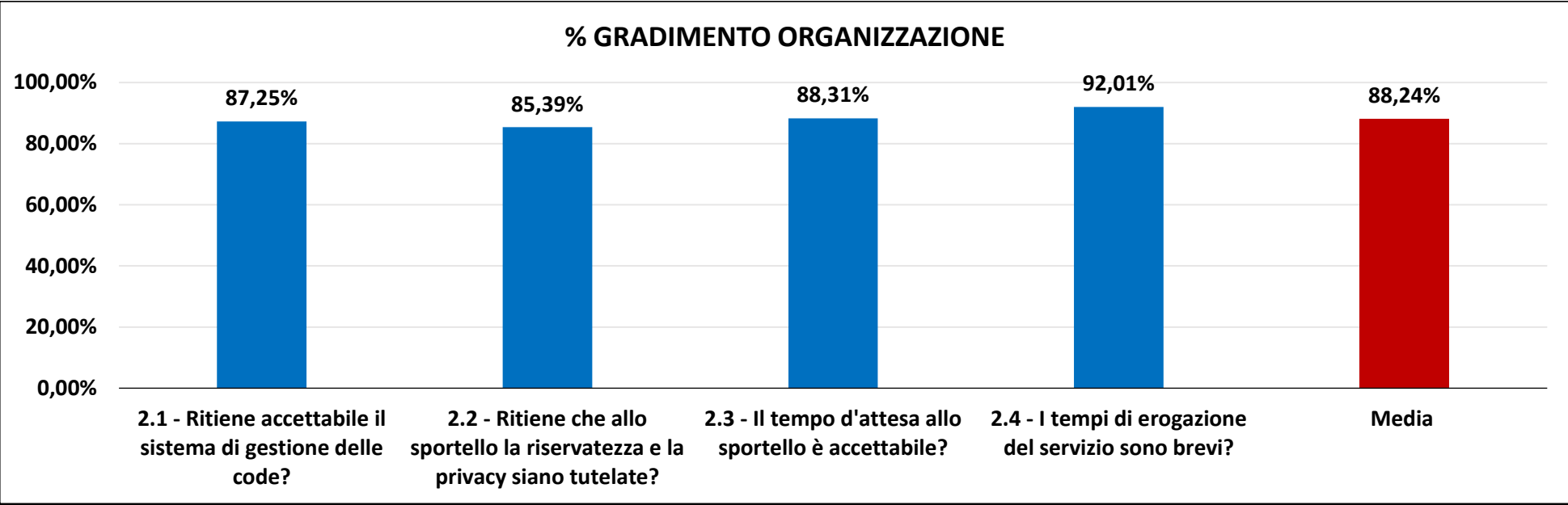
STRUTTURA E AMBIENTE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - L'ufficio è stato individuato con facilità?	2	0	7	17	38	189	0	253	5,59	93,21%
1.2 - Gli ambienti sono confortevoli e funzionali?	3	7	9	30	52	150	2	251	5,27	87,92%
1.3 - Gli ambienti sono puliti?	1	2	6	28	52	159	5	248	5,44	90,66%
Media									5,44	90,60%



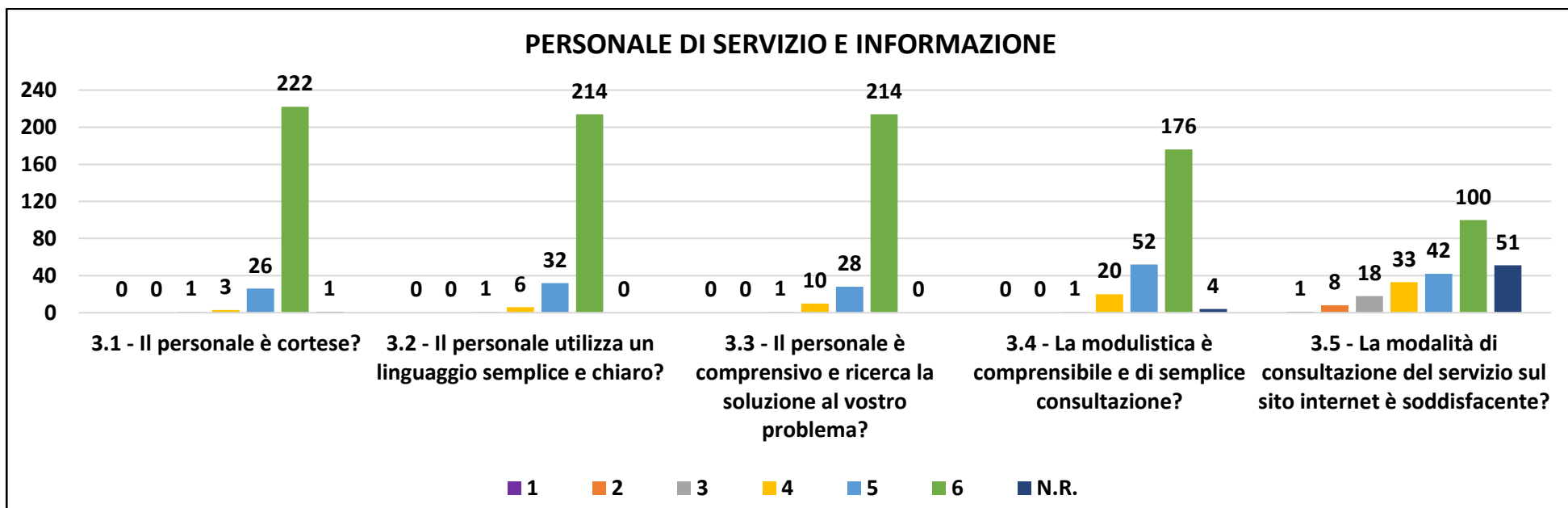


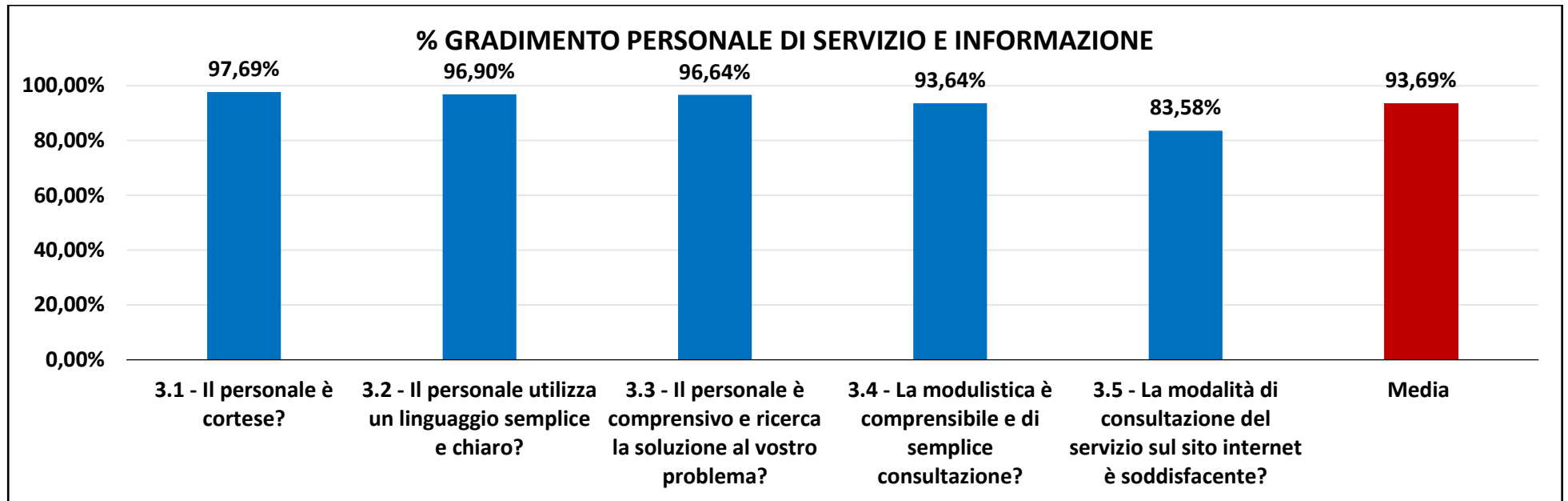
ORGANIZZAZIONE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
2.1 - Ritieni accettabile il sistema di gestione delle code?	2	2	14	36	57	136	6	247	5,23	87,25%
2.2 - Ritieni che allo sportello la riservatezza e la privacy siano tutelate?	6	13	15	24	45	148	2	251	5,12	85,39%
2.3 - Il tempo d'attesa allo sportello è accettabile?	1	1	9	45	50	145	2	251	5,30	88,31%
2.4 - I tempi di erogazione del servizio sono brevi?	1	0	4	19	63	159	7	246	5,52	92,01%
Media									5,29	88,24%



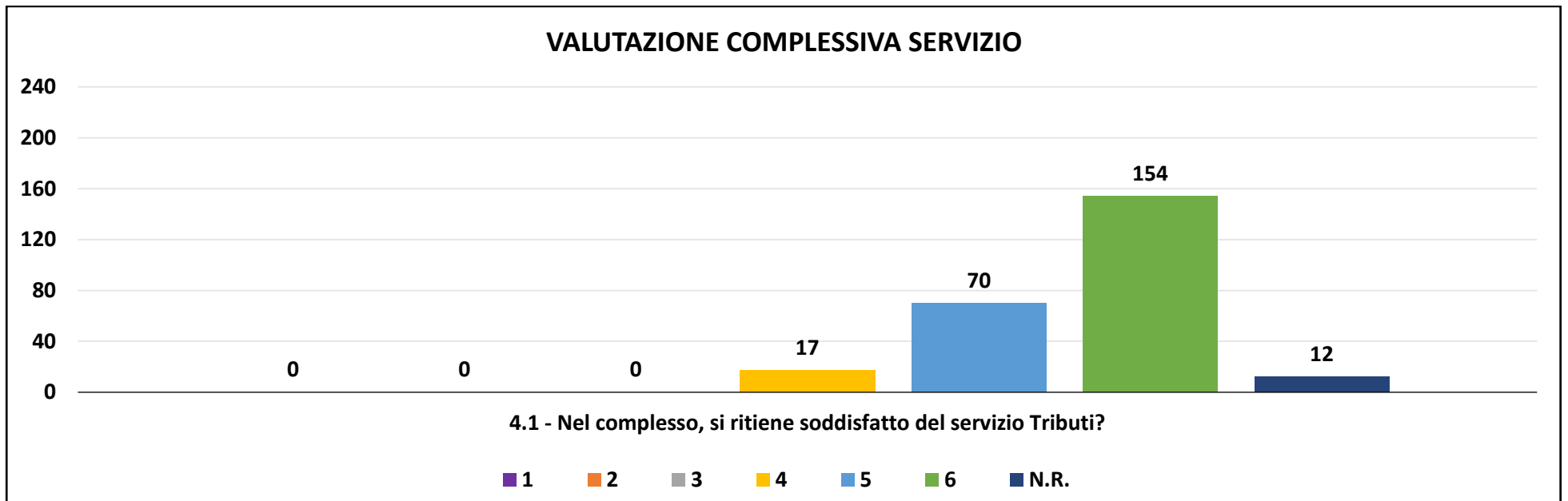


PERSONALE DI SERVIZIO E INFORMAZIONE										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
3.1 - Il personale è cortese?	0	0	1	3	26	222	1	252	5,86	97,69%
3.2 - Il personale utilizza un linguaggio semplice e chiaro?	0	0	1	6	32	214	0	253	5,81	96,90%
3.3 - Il personale è comprensivo e ricerca la soluzione al vostro problema?	0	0	1	10	28	214	0	253	5,80	96,64%
3.4 - La modulistica è comprensibile e di semplice consultazione?	0	0	1	20	52	176	4	249	5,62	93,64%
3.5 - La modalità di consultazione del servizio sul sito internet è soddisfacente?	1	8	18	33	42	100	51	202	5,01	83,58%
Media									5,62	93,69%





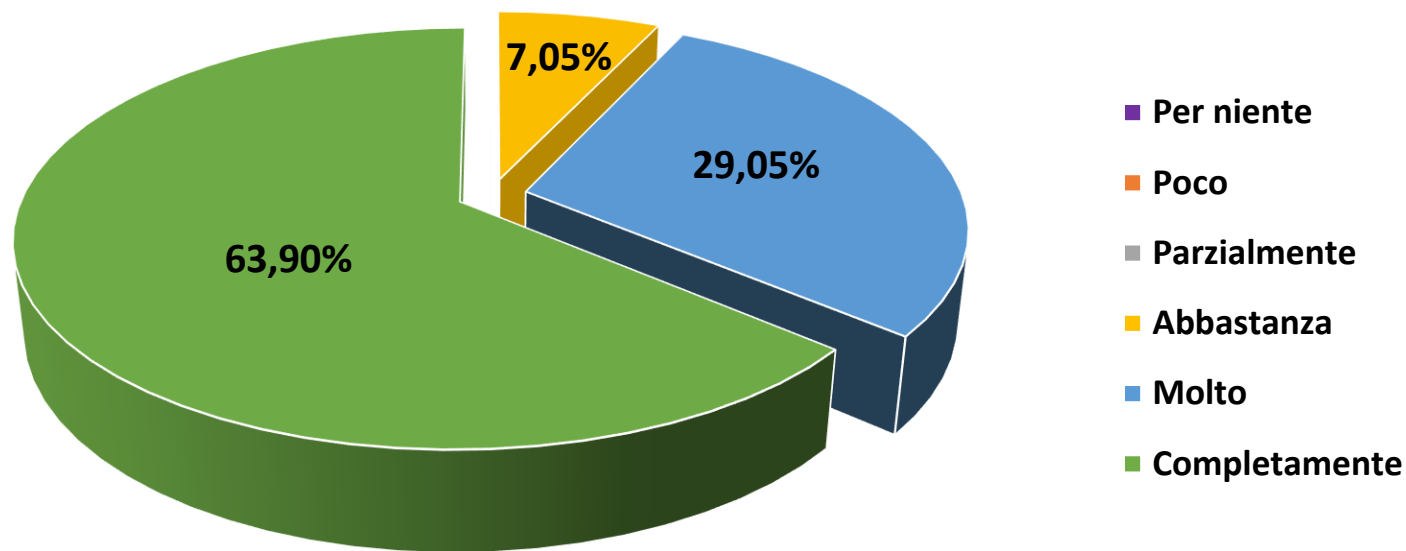
VALUTAZIONE COMPLESSIVA SERVIZIO										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Nel complesso, si ritiene soddisfatto del servizio Tributi?	0	0	0	17	70	154	12	241	5,57	92,81%



Percentuale di gradimento del servizio: 92,81%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel complesso, si ritiene soddisfatto del servizio Tributi?



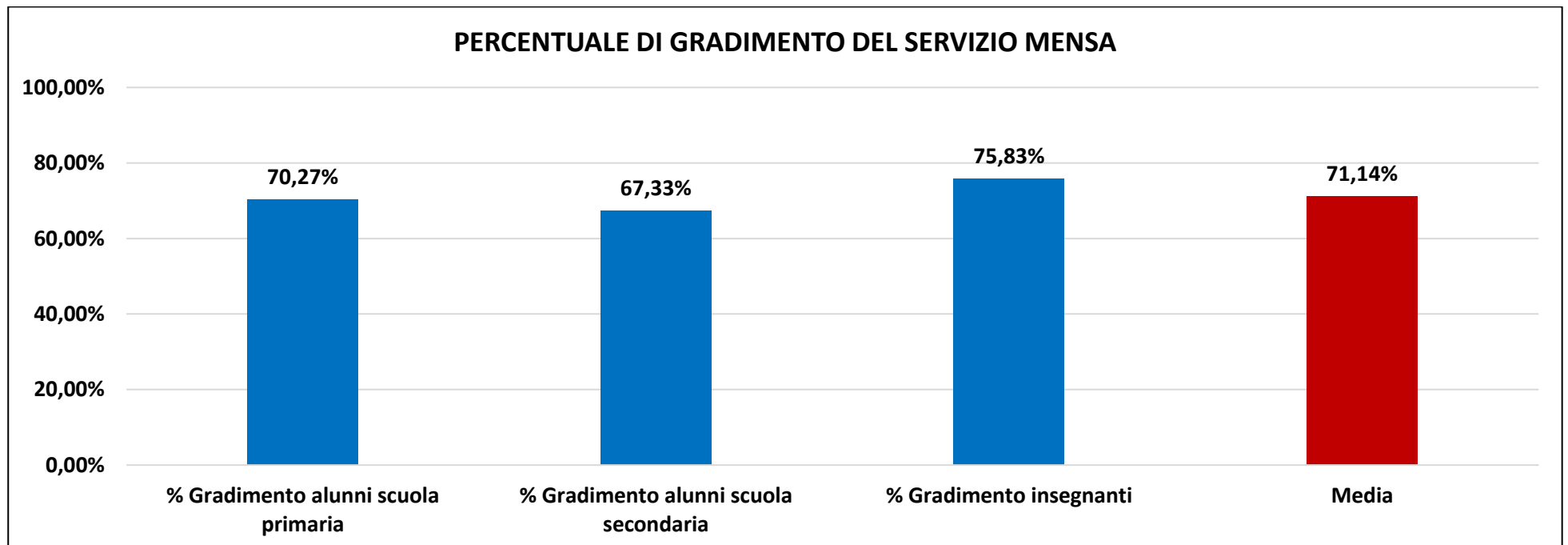
Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

8. Servizio mensa

Totale questionari: 1082

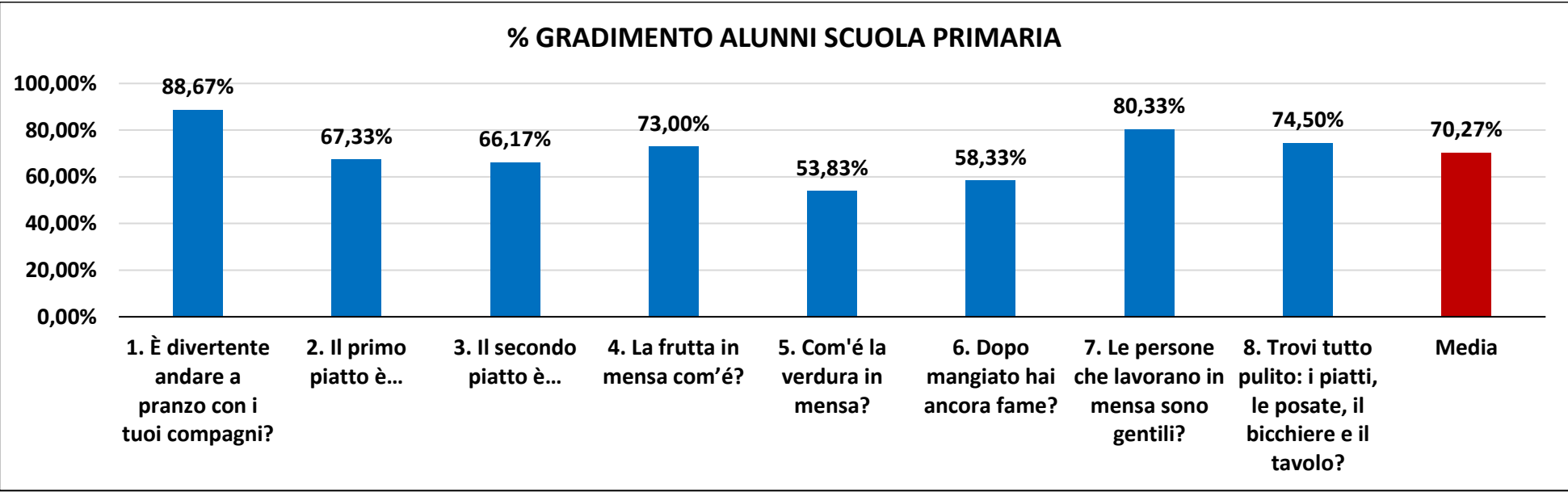
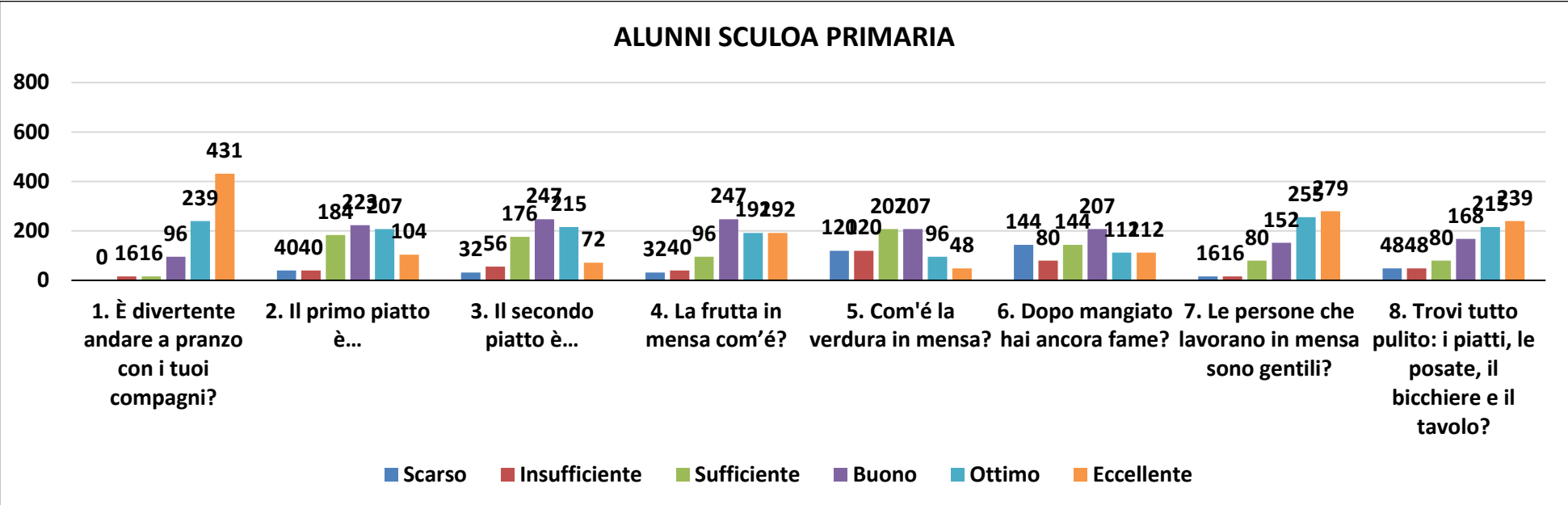
PERCENTUALE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO MENSA	
Domande	% Grad.
% Gradimento alunni scuola primaria	70,27%
% Gradimento alunni scuola secondaria	67,33%
% Gradimento insegnanti	75,83%
Media	71,14%



8.1 Servizio mensa: alunni scuola primaria

Totale questionari: 798

ALUNNI SCUOLA PRIMARIA									
Domande	Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Eccellente	Tot. Validi	Media	% Grad.
1. È divertente andare a pranzo con i tuoi compagni?	0	16	16	96	239	431	798	5,32	88,67%
2. Il primo piatto è...	40	40	184	223	207	104	798	4,04	67,33%
3. Il secondo piatto è...	32	56	176	247	215	72	798	3,97	66,17%
4. La frutta in mensa com'è?	32	40	96	247	192	192	798	4,38	73,00%
5. Com'è la verdura in mensa?	120	120	207	207	96	48	798	3,23	53,83%
6. Dopo mangiato hai ancora fame?	144	80	144	207	112	112	798	3,5	58,33%
7. Le persone che lavorano in mensa sono gentili?	16	16	80	152	255	279	798	4,82	80,33%
8. Trovi tutto pulito: i piatti, le posate, il bicchiere e il tavolo?	48	48	80	168	215	239	798	4,47	74,50%
Media									70,27%

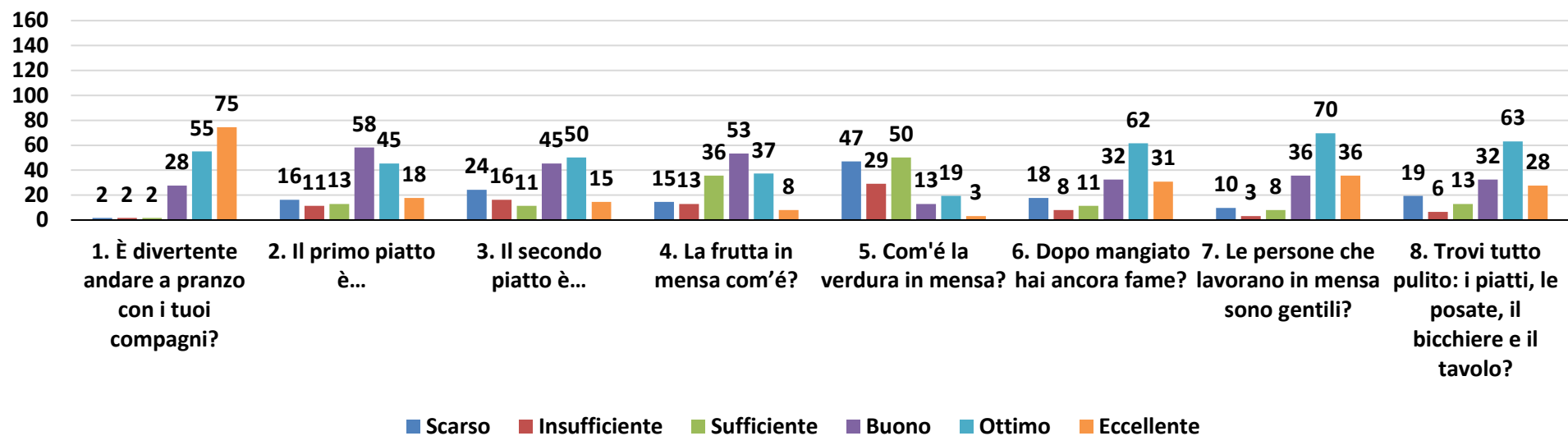


8.2 Servizio mensa: alunni scuola secondaria

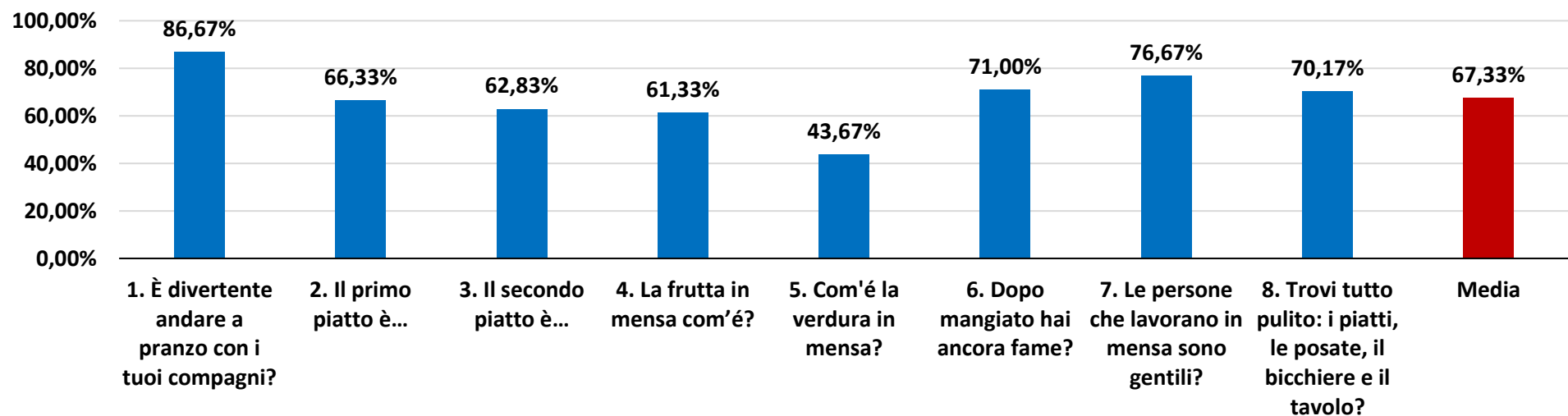
Totale questionari: 162

ALUNNI SCUOLA SECONDARIA									
Domande	Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Eccellente	Tot. Validi	Media	% Grad.
1. È divertente andare a pranzo con i tuoi compagni?	2	2	2	28	55	75	162	5,2	86,67%
2. Il primo piatto è...	16	11	13	58	45	18	162	3,98	66,33%
3. Il secondo piatto è...	24	16	11	45	50	15	162	3,77	62,83%
4. La frutta in mensa com'è?	15	13	36	53	37	8	162	3,68	61,33%
5. Com'è la verdura in mensa?	47	29	50	13	19	3	162	2,62	43,67%
6. Dopo mangiato hai ancora fame?	18	8	11	32	62	31	162	4,26	71,00%
7. Le persone che lavorano in mensa sono gentili?	10	3	8	36	70	36	162	4,6	76,67%
8. Trovi tutto pulito: i piatti, le posate, il bicchiere e il tavolo?	19	6	13	32	63	28	162	4,21	70,17%
Media									67,33%

ALUNNI SCUOLA SECONDARIA



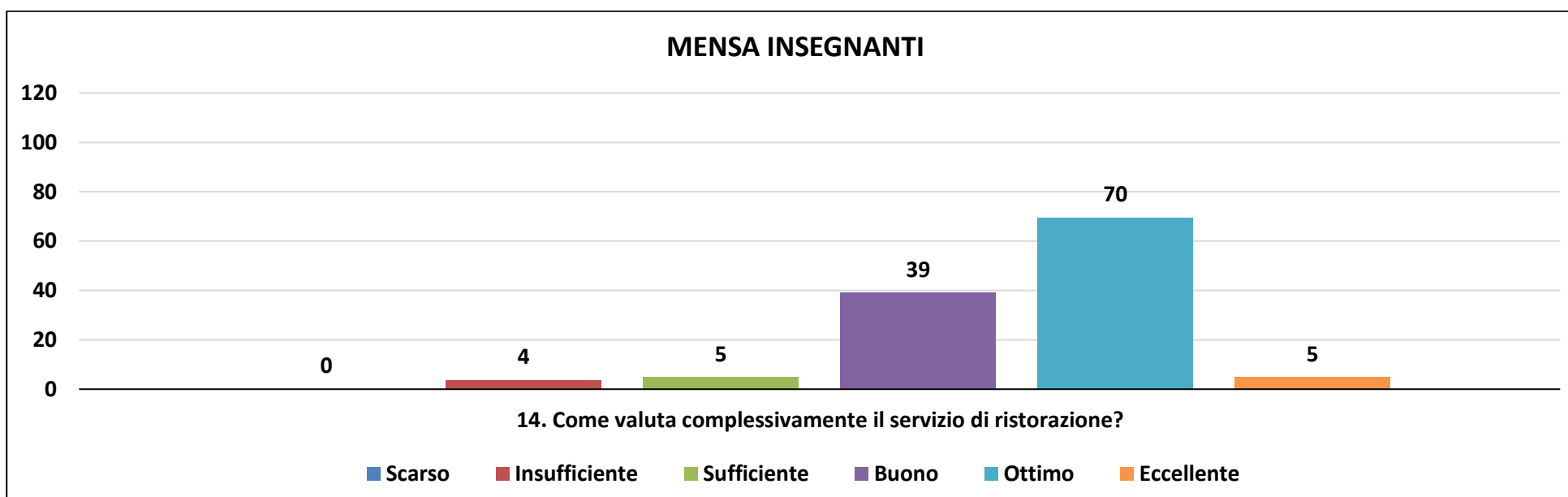
% GRADIMENTO ALUNNI SCUOLA SECONDARIA



8.3 Servizio mensa: insegnanti

Totale questionari: 122

MENSA INSEGNANTI									
Domande	Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Eccellente	Tot. Validi	Media	% Grad.
14. Come valuta complessivamente il servizio di ristorazione?	0	4	5	39	70	5	122	4,55	75,83%



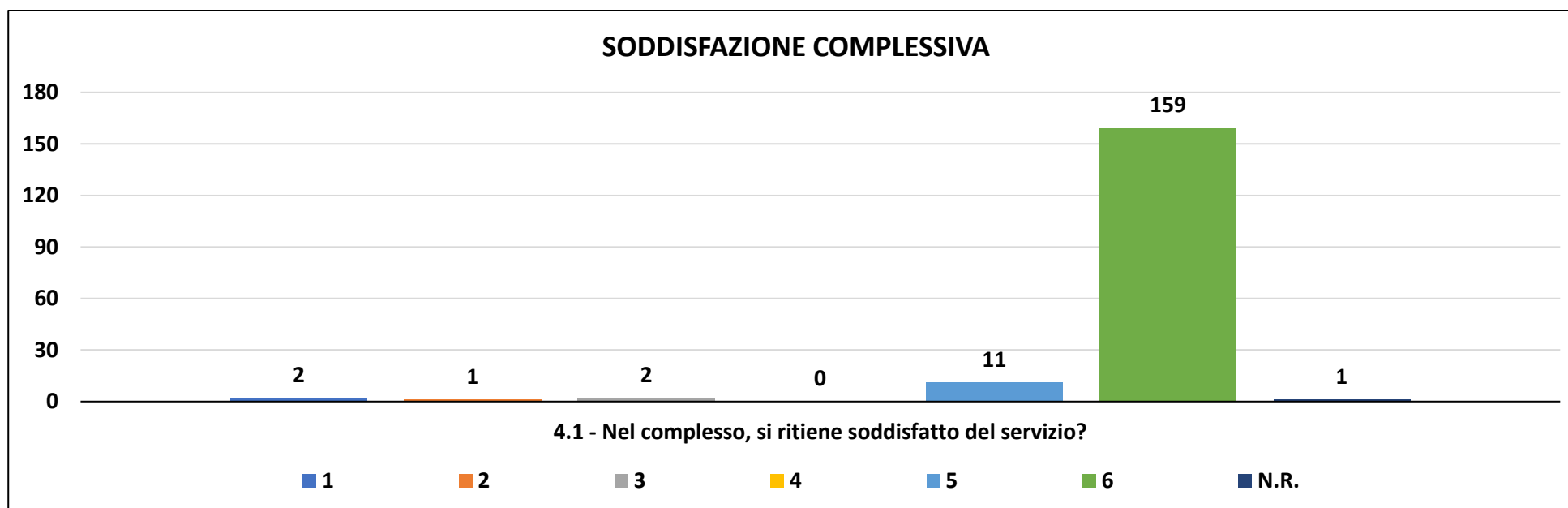
Percentuale di gradimento della mensa insegnanti: 75,83%

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

9. Consulenze notarili, consulenze amministratori condominiali e servizio utenza

Totale questionari: 176

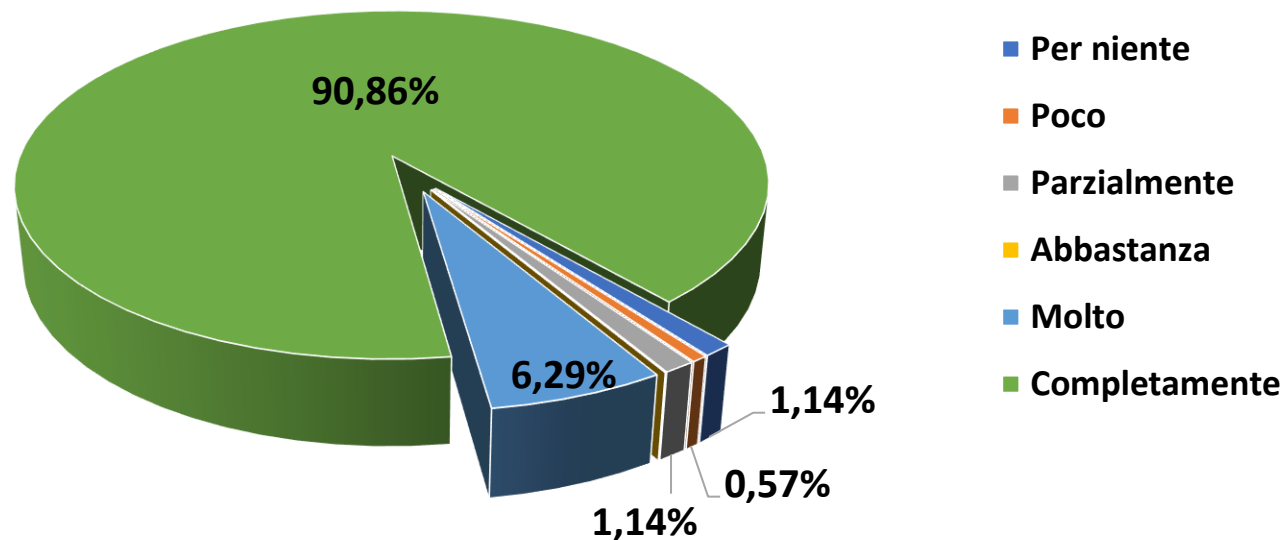
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
4.1 - Nel complesso, si ritiene soddisfatto del servizio?	2	1	2	0	11	159	1	175	5,82	97,05%



Percentuale di gradimento del servizio: 97,05%

PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel complesso, si ritiene soddisfatto del servizio?



Per ogni domanda sono previste 6 categoria di risposta possibili prefissate (per niente=1, poco=2, parzialmente=3, abbastanza=4, molto=5, completamente=6) che misurano il grado di soddisfazione dell'indicatore preso in considerazione.

Nel calcolo delle percentuali NON si prende in considerazione la categoria "NON RISPONDE". La categoria in questione è stata creata da chi analizza i dati per assicurare una reale corrispondenza dei dati rilevati con quelli rielaborati. La categoria, infatti, non viene considerata nel calcolo della percentuale di gradimento dei vari indici, viene tutto RIPROPORZIONATO sul totale delle risposte corrispondenti alle categorie di risposta.

Tavola riepilogo

ID	Fattore qualità	Voto Medio	% Soddisfatti v. ≥ 3	% Ipercritici v. = 1	% Entusiasti v. = 4
B01	Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo dei mezzi	3,24	94,5	0,8	30,8
B02	Puntualità, regolarità del servizio	2,95	84,7	3,6	13,8
B03	Frequenza delle corse, numero di corse	2,87	82,3	6,0	10,9
B04	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	3,10	92,2	1,9	20,0
B05	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	3,18	94,7	0,2	23,6
B06	Affollamento dei mezzi	2,90	81,6	6,4	14,6
B07	Comfort del viaggio rispetto a affollamento, climatizzazione, comodità sedili, etc.	3,01	89,1	4,1	15,6
B08	Servizi ai viaggiatori diversamente abili a bordo dei mezzi (pedane, punti di ancoraggio)	2,86	83,6	7,4	10,1
B09	Disponibilità delle informazioni alle fermate (orari, descrizione linee, etc)	2,93	84,3	5,2	13,7
B10	Completezza e chiarezza delle informazioni su itinerari e destinazioni	2,96	85,6	3,3	14,0
B11	Cortesia ed educazione del personale	3,18	94,9	0,4	23,5
B12	Competenza del personale in termini di capacità e volontà	3,14	95,8	0,4	19,0
B13	Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	3,09	91,1	1,3	18,7
B14	Strumenti di dialogo con l'Azienda (Front office, call center, web, ...)	2,89	84,8	4,6	8,9
B15	Attenzione all'ambiente da parte dell'Azienda (utilizzo di mezzi a bassa emissione)	2,90	86,6	4,1	8,0
B16	Attenzione all'ambiente in termini di inquinamento da parte dei conducenti	2,99	90,7	2,5	10,4
B20	COME REPUTA IN IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO NEL SUO COMPLESSO	3,02	93,3	1,3	10,0

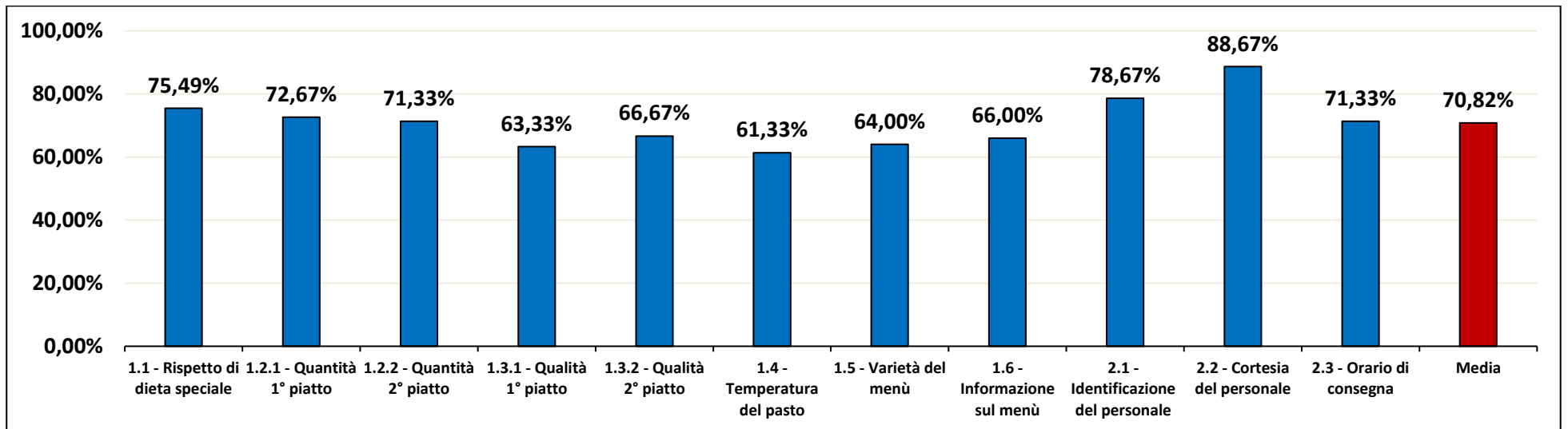
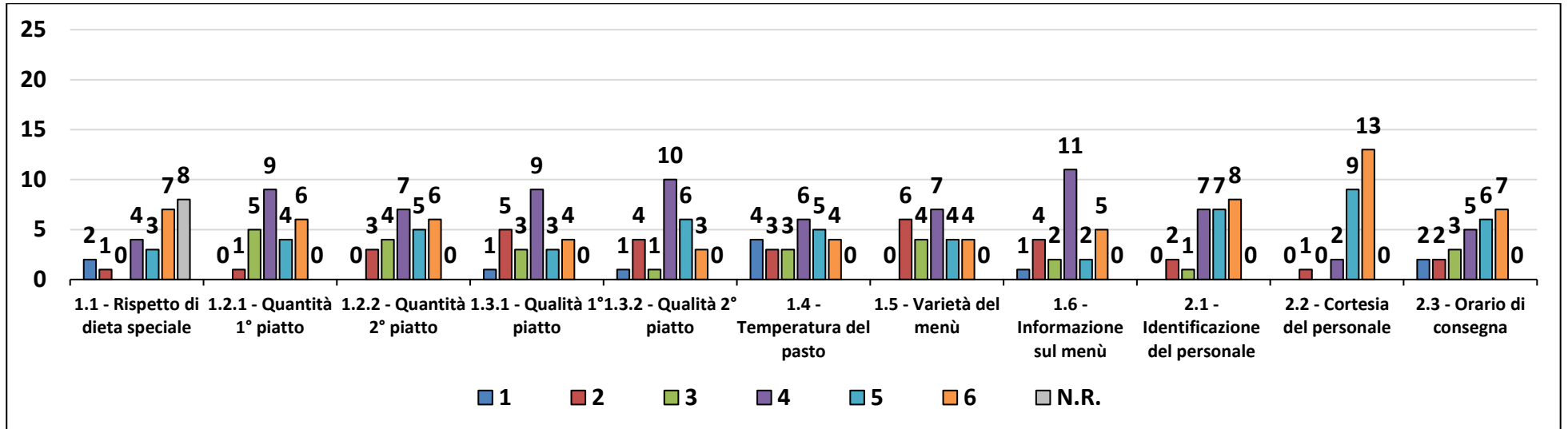
Base: 480 interviste

Bacino LECCO SERVIZIO URBANO Cumulato anno 2023

11. Pasti domiciliari

Totale questionari: 25

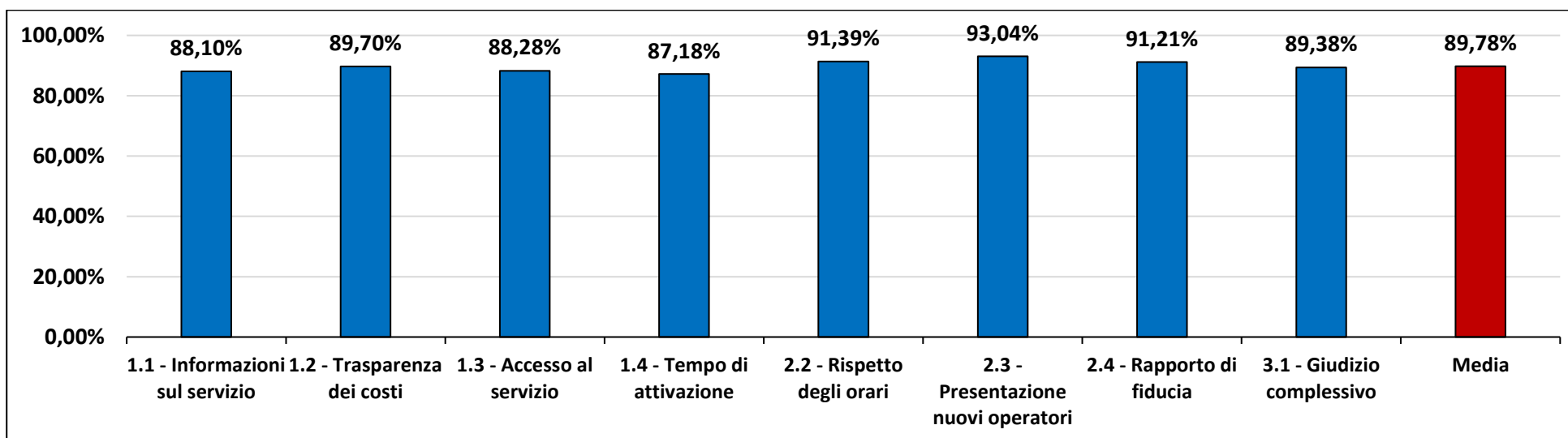
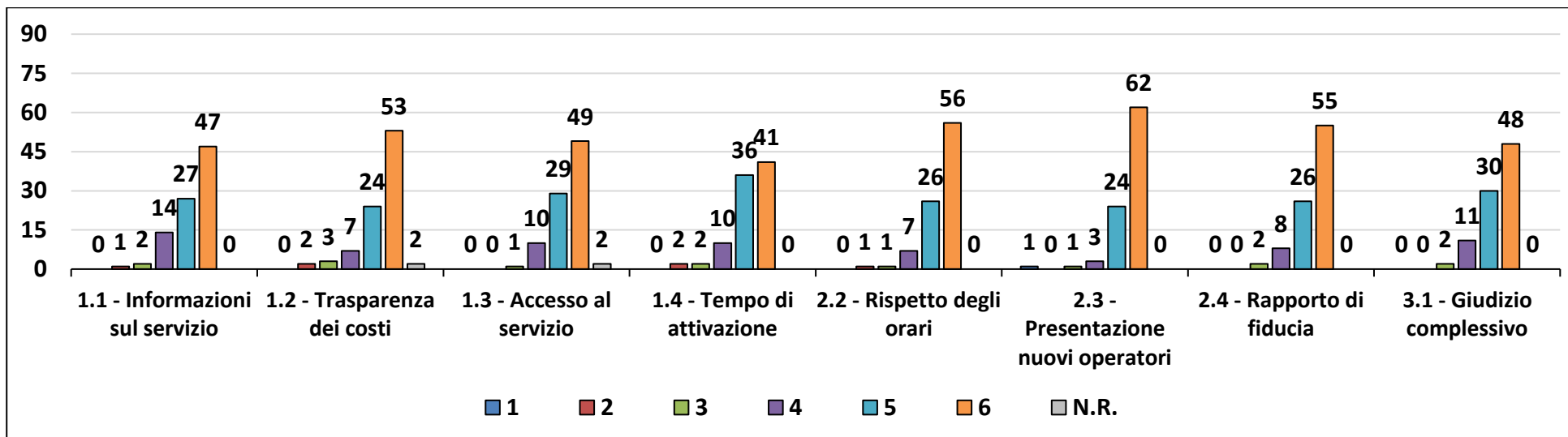
PASTI DOMICILIARI										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - Rispetto di dieta speciale	2	1	0	4	3	7	8	17	4,53	75,49%
1.2.1 - Quantità 1° piatto	0	1	5	9	4	6	0	25	4,36	72,67%
1.2.2 - Quantità 2° piatto	0	3	4	7	5	6	0	25	4,28	71,33%
1.3.1 - Qualità 1° piatto	1	5	3	9	3	4	0	25	3,80	63,33%
1.3.2 - Qualità 2° piatto	1	4	1	10	6	3	0	25	4,00	66,67%
1.4 - Temperatura del pasto	4	3	3	6	5	4	0	25	3,68	61,33%
1.5 - Varietà del menù	0	6	4	7	4	4	0	25	3,84	64,00%
1.6 - Informazione sul menù	1	4	2	11	2	5	0	25	3,96	66,00%
2.1 - Identificazione del personale	0	2	1	7	7	8	0	25	4,72	78,67%
2.2 - Cortesia del personale	0	1	0	2	9	13	0	25	5,32	88,67%
2.3 - Orario di consegna	2	2	3	5	6	7	0	25	4,28	71,33%
Media									4,25	70,82%



12. Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

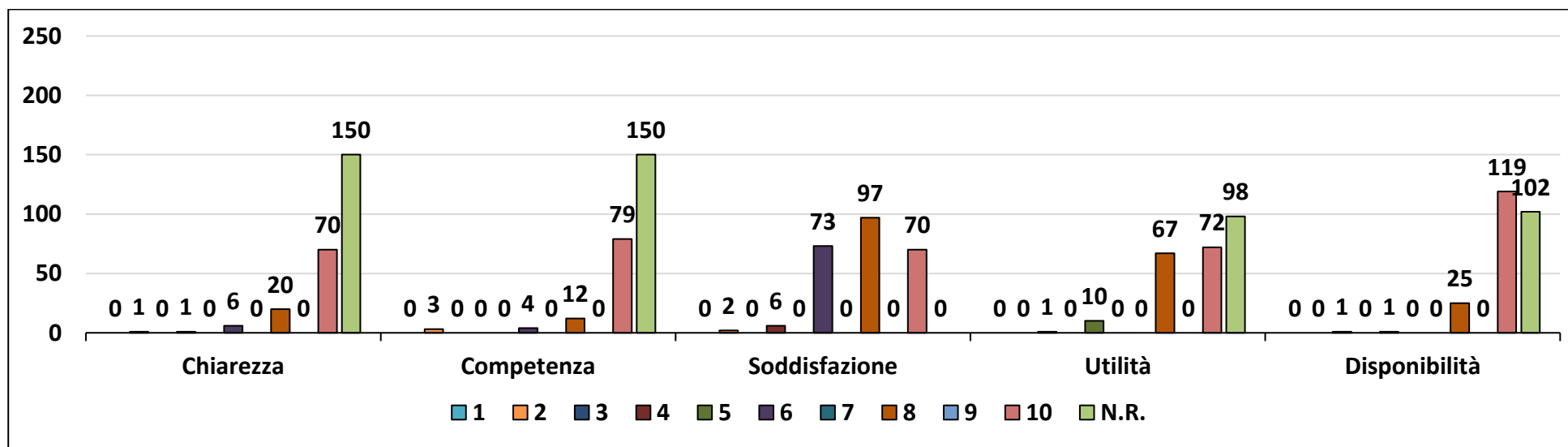
Totale questionari: 91

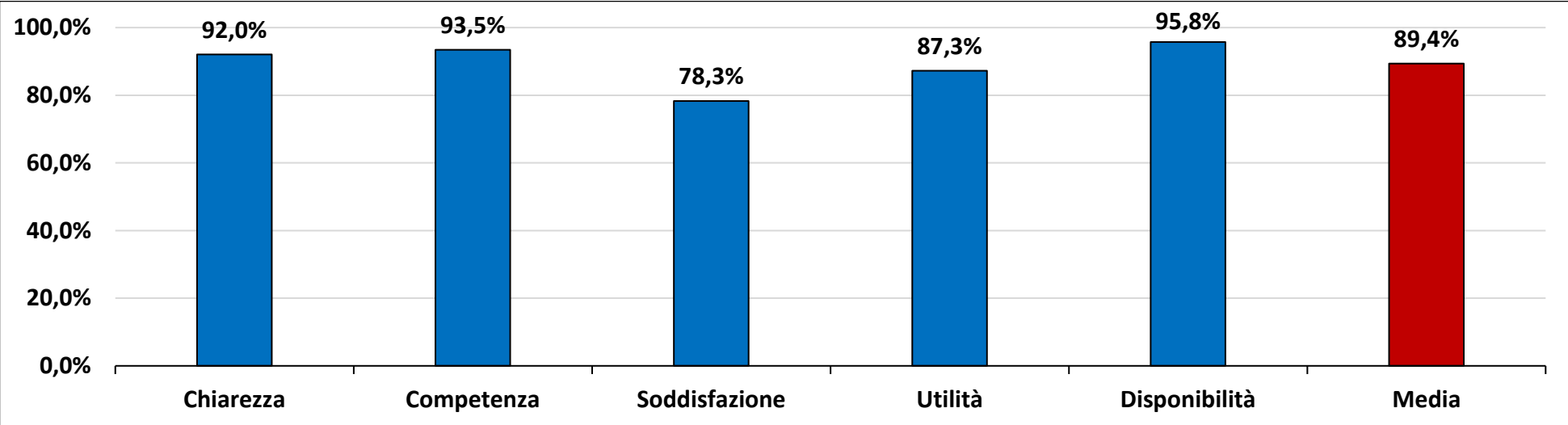
SAD										
Domande	1	2	3	4	5	6	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
1.1 - Informazioni sul servizio	0	1	2	14	27	47	0	91	5,29	88,10%
1.2 - Trasparenza dei costi	0	2	3	7	24	53	2	89	5,38	89,70%
1.3 - Accesso al servizio	0	0	1	10	29	49	2	91	5,30	88,28%
1.4 - Tempo di attivazione	0	2	2	10	36	41	0	91	5,23	87,18%
2.2 - Rispetto degli orari	0	1	1	7	26	56	0	91	5,48	91,39%
2.3 - Presentazione nuovi operatori	1	0	1	3	24	62	0	91	5,58	93,04%
2.4 - Rapporto di fiducia	0	0	2	8	26	55	0	91	5,47	91,21%
3.1 - Giudizio complessivo	0	0	2	11	30	48	0	91	5,36	89,38%
Media									5,39	89,78%



13. Informagiovani

INFORMAGIOVANI														
Domande	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.R.	Tot. validi	Media	% Grad.
Chiarezza	0	1	0	1	0	6	0	20	0	70	150	98	9,20	92,0%
Competenza	0	3	0	0	0	4	0	12	0	79	150	98	9,35	93,5%
Soddisfazione	0	2	0	6	0	73	0	97	0	70	0	248	7,83	78,3%
Utilità	0	0	1	0	10	0	0	67	0	72	98	150	8,73	87,3%
Disponibilità	0	0	1	0	1	0	0	25	0	119	102	146	9,58	95,8%
Media													8,94	89,4%





14. Civico Istituto Musicale G. Zelioli

Fondazione
Luigi
Clerici

CIVICO
ISTITUTO
MUSICALE

G. Zelioli



Lecco, 11 Dicembre 2024

Il sottoscritto Gianluca Cesana in qualità di Direttore Artistico del Civico Istituto G. Zelioli comunica quanto segue:

Nell'anno 2021 sono state presentate 385 domande di cui accolte 380

Nell'anno 2022 sono state presentate 390 domande di cui accolte 390

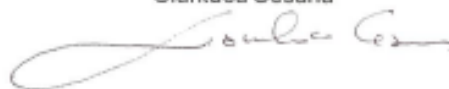
Nell'anno 2023 sono state presentate 410 domande di cui accolte 410.

Si ringrazia per la collaborazione.

Cordiali saluti.

Direttore Artistico

Gianluca Cesana



CIVICO ISTITUTO MUSICALE "GIUSEPPE ZELIOLI"

VILLA GOMES - via Gomes, 10 - 23900 Lecco (LC) - tel. 0341 422782
www.civiclecco.org - fb. Civico Istituto Musicale G. Zelioli, Villa Gomes, Lecco Maggianico

15. Casa di Stefano

CDD LECCO UTENTI E FAMIGLIE ANALISI DATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti **22** questionari da parte di utenti/famiglie, 4 in meno dell'anno 2022.

La soddisfazione media passa dall'**86,4%** dello scorso anno al **90,5%** del 2023. L'area di maggior soddisfazione è confermata essere quella del **Coinvolgimento e della disponibilità degli operatori e del coordinatore**, nella quale emerge una forte fiducia nella professionalità degli operatori e del coordinatore e alla capacità degli operatori di riconoscere i bisogni del familiare e all'accoglienza. Il risultato, **96,7%**, è addirittura superiore a quello dell'anno scorso e raggiunge la quasi totale soddisfazione delle famiglie e degli utenti.

Per quanto riguarda l'area della **valutazione generale del servizio** e degli **aspetti assistenziali**, della cura dell'igiene quotidiana e del servizio mensa, si passa dall'**83,5%** del 2022 all'**86,3%** del 2023, evidenziando una crescita di quasi tre punti percentuali.

Gli items che hanno ottenuto il punteggio migliore sono "E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria erogata?" (**92,7%**) e "E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana?" (**93,6%**).

L'area del **coinvolgimento e della partecipazione dei familiari**, è anch'essa in crescita rispetto allo scorso anno, passando dall' **83,5%** all' **88,6%**: in questa sezione emerge una maggiore soddisfazione rispetto alla condivisione del progetto (**90%**) e rispetto ai momenti di colloqui individuali e di festa (**93,6%**); come nei due anni precedenti, l'item con il valore inferiore rimane la modalità rispetto alla quale le famiglie vengano prese in considerazione in quanto risorsa per il servizio stesso, ottenendo l'**83,6%**.

Riportiamo infine alcune **proposte e osservazioni che i familiari hanno espresso**:

- *"Per i servizi in rete/territorio il Comune dovrebbe agevolare il collocamento/trasporto tra CDD e luoghi deputati al sollievo fuori dalla città di Lecco."*
- *"Aggiornamento sui servizi sociali disabili dell'ospedale di Merate etc perché personalmente forse ho perso qualche info."*
- *"Grazie a tutti gli operatori del CDD per la loro consueta disponibilità e professionalità."*
- *"Ci auguriamo maggiori iniziative legate allo sport e ai viaggi."*

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi si suggerisce di proseguire nel lavoro in atto, e in particolare di:

Coinvolgere maggiormente le famiglie nelle iniziative del servizio e renderli parte attiva nella stesura e condivisione del progetto individuale.

16. Casa orizzonte

CSS CASA L'ORIZZONTE ANALISI DATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti **9** questionari, **5** in più dell'anno precedente.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti passa dal **97%** dello scorso anno al **93%** del 2023.

Risultato inferiore, seppur di poco, rispetto all'ultimo, ma che comunque si assesta nuovamente quasi alla soglia del 100%, cioè la soddisfazione massima rispetto al servizio di cui usufruiscono.

L'area di maggior soddisfazione è confermata essere quella del **Coinvolgimento e della disponibilità degli operatori e del coordinatore**, nella quale emerge una forte fiducia nella professionalità di tutti coloro che lavorano all'interno del servizio; viene anche riconosciuta un'elevata capacità degli operatori di riconoscere i bisogni dell'utente e dei familiari. Il risultato, **95,7%**, scende rispetto a quello dell'anno precedente di circa due punti percentuali (**97,5%**).

Per quanto riguarda l'area della valutazione generale del servizio (**aspetti assistenziali, della cura dell'igiene quotidiana e del servizio mensa**), si passa dal **97%** dello scorso anno al **92,2%** del 2023, evidenziando una leggera decrescita, ma che fa restare anche questa macro area appena al di sotto della completa soddisfazione. L'item che raggiunge il punteggio più alto è relativo alla domanda "Ritiene che la rilevazione dei bisogni e la risposta del servizio siano coerenti con le reali necessità del suo familiare?" con il **97,6%** di soddisfazione.

L'area del **coinvolgimento e della partecipazione dei famigliari** invece, è in leggera crescita rispetto allo scorso anno, passando dall'**87,5%** al **91%**.

La domanda a cui le famiglie si dicono meno soddisfatte è quella relativa a "Ritiene di essere considerato una risorsa all'interno del servizio?", a cui rispondono comunque con un **88%** di soddisfazione.

Riportiamo infine le **osservazioni che i famigliari hanno espresso**:

- *"Ho notato, a volte, poca precisione nella cura di P., ad es. per preparazione valigia per vacanza, ma posso capire per l'esiguità degli operatori presenti."*
- *"Più precisione negli incontri su progetti individualizzati di P. e P. sarebbe opportuna."*
- *"Grazie a tutti per il prezioso lavoro che svolgete ogni giorno con professionalità! A. non avrebbe potuto trovare un ambiente migliore di questo."*

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi si suggerisce di proseguire nel lavoro in atto, e in particolare di:

- Coinvolgere maggiormente, ove possibile, alcuni i famigliari/ ADS interessati nello stilare i progetti individualizzati e nella gestione operativa di alcuni specifici momenti della vita quotidiana.

17. Artimedia CSE 1

CSE 1 LECCO QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti **22** questionari, dato identico allo scorso anno.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**85,5%**, risultato di poco superiore rispetto all'anno precedente (**84,7%**), e di gran lunga superiore alla soglia minima del 70%.

È importante dire che quest'anno, per rendere il questionario più adatto a tutti i servizi Artimedia, non vi è più la divisione delle domande in aree tematiche ma sono stati posti dei quesiti ad hoc, specifici per le caratteristiche intrinseche al servizio.

Gli items che hanno ricevuto una soddisfazione maggiore sono stati tre:

“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?”

raggiunge il **94,2%**;

“L'operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?”

raggiunge il **93,4%**, mentre **“Il coordinatore è disponibile all'ascolto, al confronto e a fornire informazioni?”** ottiene il **95%** di soddisfazione.

Con una media del **94,2%** di soddisfazione, gli utenti e i famigliari del CSE 1 sottolineano quanto siano importanti le figure educative (sia educatori che coordinatrice) che si rapportano con loro, riconoscendone la capacità di essere figure di connessione e la loro disponibilità al dialogo e al confronto.

Gli items che invece hanno ricevuto un grado di soddisfazione minore sono stati: **“Ritiene che il Progetto Individuale sia coerente con i bisogni e le aspettative del suo familiare?”**, con il **78%** e

“Ritiene che gli spazi interni ed esterni al servizio siano funzionali al progetto del suo familiare?” con il **76,2%**.

Queste due domande, pur essendo quelle che hanno avuto un rimando di soddisfazione minore di altre, sono ancora al di sopra della soglia minima del 70%.

Qui di seguito riportiamo le osservazioni fatte da alcuni utenti e/o familiari:

- *“Cosa intendete per attività con il territorio? Le ritengo importantissime ma non capisco quali siano per quanto riguarda il mio familiare. Non esistono progetti di vacanza con il proprio gruppo fuori dei locali Artimedia. Le vacanze organizzate da associazioni del territorio non sono adatte al mio familiare. Unica forma di uscita dalla famiglia è rappresentata dal sollievo in struttura. Noi genitori non ci prenderemo mai qualche giorno di vacanza lasciando il nostro familiare in una struttura tipo RSA.”*
- *“I servizi sono ancora molto standardizzati.”*
- *“Nessuna”*
- *“Sarebbe bene per Marco fare piscina.”*
- *“Per fortuna ci sono loro di Artimedia!”*
- *“Evidentemente la flessibilità che propone il servizio è diversa da quella che richiede il nostro familiare.”*

AZIONI MIGLIORATIVE

Alla luce dei dati emersi e del buon giudizio complessivo raggiunto, si suggerisce di:

- Capire, durante la stesura dei P.I., le reali esigenze della famiglia condividendone la funzionalità e fattibilità.

18. Artimedia CSE 2

CSE 2 LECCO QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ANALISI DEI DATI

Nel 2023 sono stati raccolti 24 questionari, dato superiore rispetto allo scorso anno in cui ne erano stati analizzati 18.

La soddisfazione media delle famiglie e degli utenti è dell'**83,7%**, risultato inferiore rispetto all'anno precedente (**88,3%**), ma pur sempre di gran lunga superiore alla soglia minima del 70%.

È importante dire che quest'anno, per rendere il questionario più adatto a tutti i servizi Artimedia, non vi è più la divisione delle domande in aree tematiche ma sono stati posti dei quesiti ad hoc, specifici per le caratteristiche intrinseche al servizio.

Gli items che hanno ricevuto una soddisfazione maggiore sono stati tre:

“Il coordinatore è disponibile all’ascolto, al confronto e a fornire informazioni?” che ottiene il **94,2%**;
“Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?” che raggiunge il **90%** e **“Ritiene che gli operatori riconoscano i bisogni e le aspettative del suo familiare?”** che arriva all'**86,6%** di soddisfazione.

Con un **90,2%** di soddisfazione globale, gli utenti e i famigliari del CSE 2 sottolineano quanto siano importanti le figure educative (sia educatori che coordinatrice) che si rapportano con loro, riconoscendone la capacità di essere figure di connessione e la disponibilità al confronto.

Gli items che hanno ricevuto un grado di soddisfazione minore sono stati:

“Ritiene utile per il proprio familiare la partecipazione alle attività con il territorio?”
È soddisfatto della possibilità di diversificare spazi, orari e proposte del servizio?”
“Vi sentite coinvolti nella costruzione del Progetto individuale?”, con l'**80%**, e **“E' soddisfatto dei momenti di incontro con il servizio?”** che ottiene il **79,2%** di soddisfazione.

Queste quattro domande, pur essendo quelle che hanno avuto un rimando di soddisfazione minore di altre, sono tutte ben distanti dalla soglia minima del 70%.

Qui di seguito riportiamo le osservazioni fatte da alcuni utenti e/o famigliari:

- *“Proporrei per mio figlio Simone più didattica perché ha bisogno di aprirsi.... Quando parla torna dal centro più felice!”*
- *“Sarei a chiedere che anche i piccoli cambiamenti vengano comunicati più celermente”*
- *“Per Maria tutto bene, tranne per il bagno che è unisex e Maria con le sue paure è un disagio ogni qualvolta che entra.”*
- *“Io vorrei più didattica! Perché Simone ha problemi ad esprimersi.”*
- *“Sono "subentrato" da poco in questo compito, non sono in grado di dare suggerimenti.”*
- *“Mi piacerebbe avere più contatti con le educatrici per confrontarci ed aiutare Simone.”*
- *“Vorrei che Simone parlasse di più! Lui è un ragazzo chiuso.”*

AZIONI MIGLIORATIVE

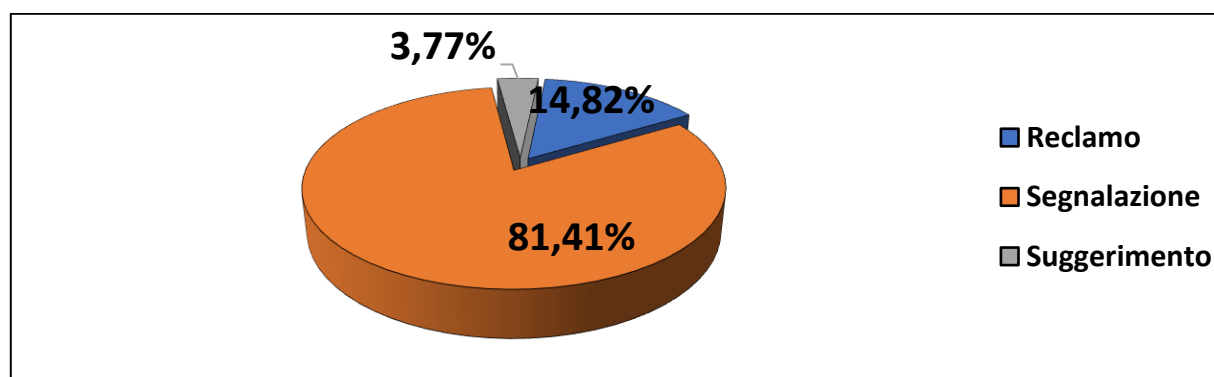
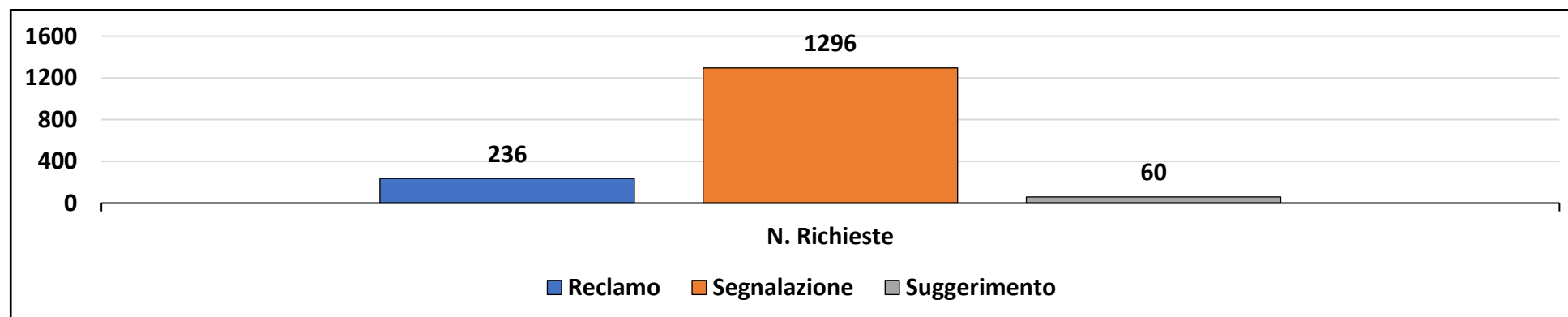
Alla luce dei dati emersi e del buon giudizio complessivo raggiunto, si suggerisce di:

- Capire, nel momento di stesura dei P.I., le reali esigenze delle famiglie e verificarne insieme la fattibilità e la funzionalità delle stesse.
- Cercare di essere maggiormente presenti con le famiglie che necessitano di un appoggio più costante.

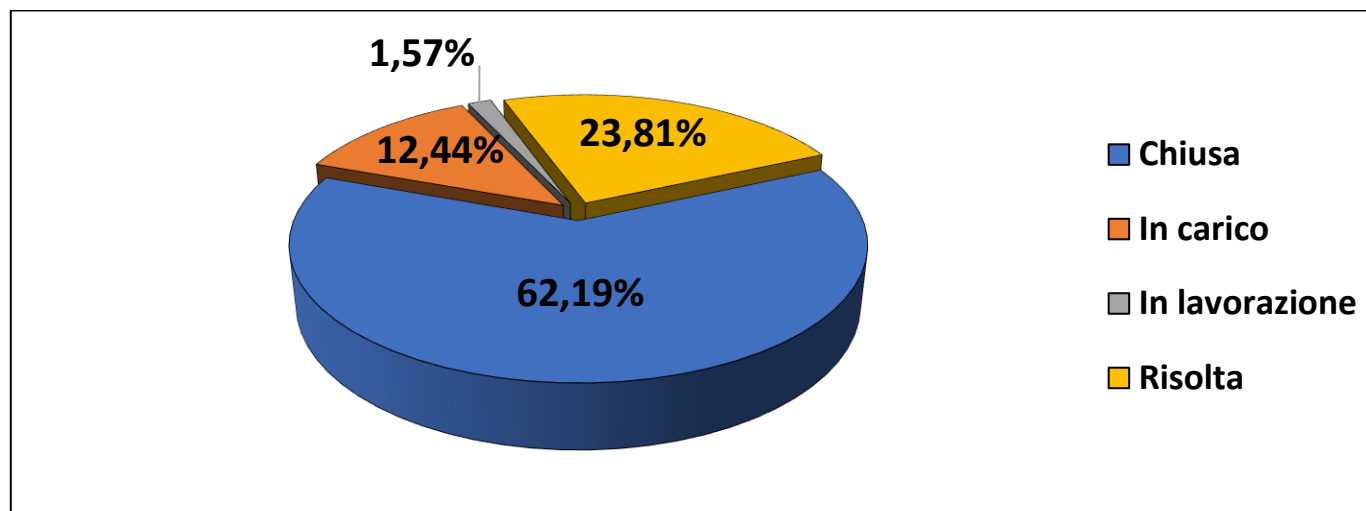
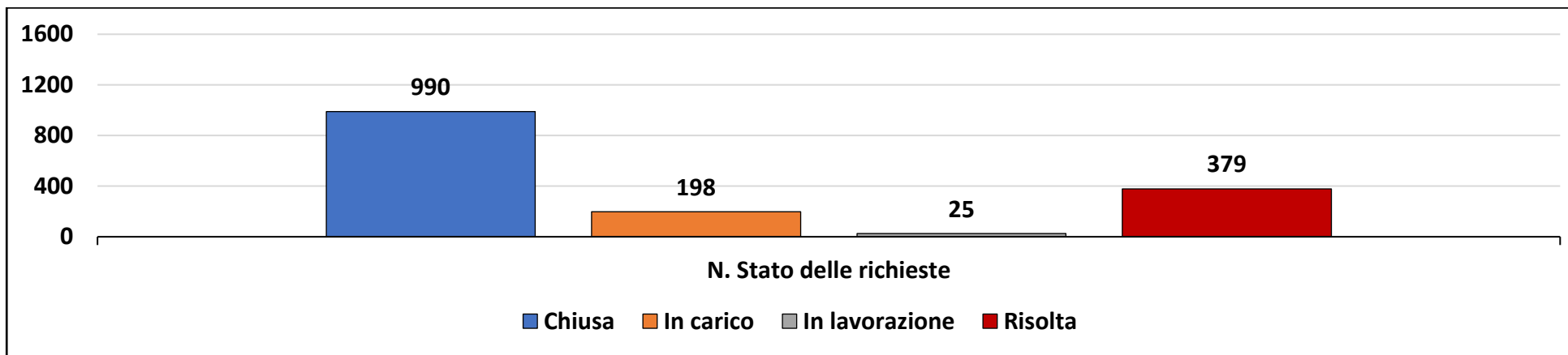
Esito segnalazioni tramite canale Urban Click

Totale richieste: 1592

TIPOLOGIA DI RICHIESTE				
	Reclamo	Segnalazione	Suggerimento	Totale
N. Richieste	236	1296	60	1592
% Richieste	14,82%	81,41%	3,77%	100,00%



STATO RICHIESTE					
	Chiusa	In carico	In lavorazione	Risolta	Totale
N. Stato delle richieste	990	198	25	379	1592
% Stato delle richieste	62,19%	12,44%	1,57%	23,81%	100,00%



TIPOLOGIA DI PROBLEMA		
Ambiente e verde pubblico (alberi, rami ecc.)	195	12,25%
Aree gioco	52	3,27%
Arredo urbano (panchine, parapetti...)	92	5,78%
Barriere architettoniche	16	1,01%
Biblioteca, teatro, musei	3	0,19%
Cimiteri	17	1,07%
Commercio, attività produttive	13	0,82%
Edifici scolastici	25	1,57%
Illuminazione	107	6,72%
Impianti sportivi	24	1,51%
Manutenzione strade, marciapiedi, fontane, tombini	419	26,32%
Mercato	1	0,06%
Montagna, sentieri	14	0,88%
Parcheggi	65	4,08%
Rifiuti e igiene urbana	224	14,07%
Sicurezza urbana	87	5,46%
Trasporto pubblico	25	1,57%
Viabilità, passi carrai, segnaletica stradale	151	9,48%
Altro	62	3,89%
TOTALE	1592	100,00%

