

**Report complessivo sulla qualità percepita dai cittadini rilevata tramite  
questionari di gradimento del sistema di  
Customer Satisfaction - "Sei Soddisfatto"  
dall' 1/1 al 31/12/2025**

Risultati del Questionario: Bagno Lanterna

- 571 questionari compilati – punteggio medio: 4,7/5.0.
- l'84,8% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Il 51,5% dei frequentatori appartiene al genere maschile e la frequentazione è di tipo occasionale per il 55,5%.
- Aspetti apprezzati: cortesia del personale (62,6%), comfort dell'ambiente (56,9%)
- Aspetti da migliorare: orario di apertura (33,3%).

Risultati del Questionario: Barcolana 57

- 154 questionari compilati – gradimento medio: 4,6/5.0.
- il 69% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Aspetti apprezzati: Professionalità e gentilezza dello staff (69,4%), Esaustività e chiarezza delle informazioni ricevute (35,4%)
- IL 54% delle persone che han partecipato all'indagine ha risposto di conoscere Agente Gianna, la pagina Facebook della Polizia Locale di Trieste,
- IL 70,6% delle persone che han partecipato all'indagine ha risposto di conoscere la campagna della Polizia Locale SOS TRUFFE

Risultati dei questionari delle Biblioteche

- 606 questionari compilati – gradimento medio: 4,6/5.0.
- l'80,2% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- l'87% ha risposto di essere iscritto al servizio delle biblioteche, 53,3% sezione adulti, 80,4% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (63%), Relazione con il personale(55%)
- Aspetti da migliorare: altro (57,3% es. rispetto del silenzio, interazione digitale).
- Il 38,9% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

### Biblioteca Gambini (dettaglio)

- 109 questionari compilati con una valutazione media di 4,7/5.0.
- il 77,1% ha dato il punteggio massimo (5).
- il 93,6% è iscritto al servizio delle biblioteche, 77,1% sezione adulti, 80,7% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (61,9).
- Aspetti da migliorare: Pulizia degli ambienti, Relazione con il personale e Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (50%)
- Il 42,2% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

### Biblioteca Marinelli (dettaglio)

- 194 questionari compilati -gradimento medio: 4,8/5.0.
- l'87,1% ha attribuito il gradimento massimo (5).
- l'85,1% ha risposto di essere iscritto al servizio delle biblioteche, 44,8% sezione adulti, 82,5% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (66,5%), Pulizia degli ambienti (53,5%).
- Aspetti da migliorare: Relazione con il personale (55,6%) e Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (66,7%).
- Il 40,2% ha risposto di essere venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

### Biblioteca Mattioni (dettaglio)

- 303 questionari compilati – gradimento medio: 4,5/5.0.
- il 76.9% ha attribuito il gradimento massimo (5).
- l'85,8% ha risposto di essere iscritto al servizio delle biblioteche, 59,7% Sala ragazzi e adolescenti, 78,9% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (61,1%), Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (56,4%).
- Aspetti da migliorare: Relazione con il personale (39,3%) e Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (32,1%).
- Il 37% ha risposto di essere venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

## Risultati dei questionari relativi ai Centri Civici

- 1.321 questionari compilati – gradimento medio: 4,3/5.0.
- Il 71,8% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso ai Centri Civici sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (50,8%) e richiesta certificati (30%).
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (53,0%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (42,5%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (52,6%) e Qualità della relazione con il personale (25,3%).

### Centro Civico via Locchi (dettaglio)

- 409 questionari compilati – gradimento medio: 4,8/5.0.
- Il 90,7% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (59,7%) e richiesta certificati (24%).
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (55,9%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (48,9%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (71,4%) e Qualità della relazione con il personale (50%).

### Centro Civico via dei Macelli (dettaglio)

- 230 questionari compilati – gradimento medio: 4,3/5.0.
- il 72,6% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (47,4%) e richiesta certificati (34,3%).
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (62,8%) e ambiente accogliente (60,7%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (66%) e Qualità della relazione con il personale (27,7%).

### Centro Civico Opicina (dettaglio)

- 173 questionari compilati – gradimento medio: 4,2/5.0.
- Il 71,7% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (65,9%) e richiesta certificati (15%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (52,2%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (41,3%).

- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (52,9%).

#### Centro Civico Prosecco (dettaglio)

- 52 questionari compilati – gradimento medio 3,8/5.0.
- il 63,5% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (76,9%) e richiesta certificati (11,5%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni e ambiente accogliente e confortevole (47,1 entrambi%).
- Aspetti da migliorare: Qualità della relazione con il personale (50%).

#### Centro Civico via del Teatro (dettaglio) (centro civico chiuso dall'8.9.2025 per lavori)

- 457 questionari compilati – gradimento medio 3,8/5.0.
- Il 55,6% degli utenti si è espresso con il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (35,9%) e richiesta certificati (40,9%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (44,5%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (48,6%).

#### Risultati dei questionari di Emeroteca e Lets

- 984 questionari compilati con una valutazione media di 3,9/5.0.
- il 66,2% degli utenti ha dato il punteggio massimo (5).
- il 67,3% degli utenti ha avuto accesso per recarsi al museo LETS, come prima visita (84,9%).
- Aspetti apprezzati: Qualità dei contenuti (73,4%), ambiente e spazio fisico (60,5%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (48,6%)
- Il 28,2% è venuto a conoscenza del servizio tramite Canali social (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.).

#### Risultati dei questionari relativi al Centro di Facilitazione Digitale di via dei Macelli

- 188 questionari compilati - gradimento medio: 4,9/5.0.
- il 94,7% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- l'86,7% si è rivolto al Centro per l'Attivazione CIE ID
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (75,3%), attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (70,4%).
- Aspetti da migliorare: Esaustività delle informazioni ricevute e Qualità della relazione con il personale (50,0 %).

- il 36,7% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio tramite passaparola (36,75).
- I temi digitali che l'utenza vorrebbe approfondire sono: Navigare in internet (45,2%) e Intelligenza artificiale (39,9%)

### Risultati dei questionari di Officina della Lettura

- 90 questionari compilati – gradimento medio 4,8/5.0.
- il 78,9% degli utenti ha attribuito il massimo gradimento (5).
- il 65,6% degli utenti ha risposto di essere iscritto al servizio biblioteche e il 43,3% ha risposto di partecipare una o più volte al mese alle attività delle biblioteche, dei Musei letterari o del Patto per la lettura.
- il 65,9% ha affermato di partecipare a un gruppo di lettura, con il desiderio di assistere a una conferenza (52,2%).
- Aspetti apprezzati: Qualità dei contenuti (87,4%), relazione con il personale (64,4%).
- Aspetti da migliorare: Qualità dei contenuti (66,7%) e modalità di prenotazione e accesso (33,3%).
- il 40% degli utenti ha affermato di essere venuto a conoscenza del servizio tramite passaparola.

### Risultati dei questionari dello Sportello al Cittadino (SAC)

- 183 questionari compilati – gradimento medio 4,3/5.0.
- Il 68,3% degli utenti ha attribuito il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al SAC sono state: consegnare un atto (39,9%), chiedere informazioni (25,7%).
- Aspetti apprezzati: Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (40%), Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute e Tempi di attesa adeguati rispetto al servizio richiesto (36,7%).
- Aspetti da migliorare: altro (57,6%) tra cui ad esempio iscrizione o cambio residenza , qualità del rapporto con il personale.

### Risultati dei questionari del Salone degli Incanti

- 573 questionari compilati – gradimento medio 4,4/5.0.
- Il 59,9% degli utenti si è espresso attribuendo il massimo gradimento (5).
- il 98,4% degli utenti si è recato al Salone degli Incanti per le mostre.
- Aspetti apprezzati: qualità dei contenuti (80,6%) e ambiente, spazio fisico (24,4%).

- Aspetti da migliorare: qualità dei contenuti (70.5%) e ambiente, spazio fisico (50.9%).
- Il 24,1% degli utenti han affermato di essere venuti a conoscenza della mostra/evento tramite i Canali social (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.)
- il 36% degli utenti è residente a Trieste, il 39,1% proviene dal Veneto.

#### Risultati dei questionari dello Sportello del Servizio Educativo

- 207 questionari compilati – gradimento medio 4,9/5.0.
- Il 95.7% degli utenti ha espresso il gradimento massimo (5).
- il 55,1% degli utenti ha affermato di essersi rivolto allo sportello per richiedere informazioni e il 34,3% per rivolgersi ai Servizi prima infanzia 0-3 anni.
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (66%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (60,5%).
- Aspetti da migliorare: Qualità della relazione con il personale e Tempo di attesa per parlare con un operatore (42,9%).

#### Risultati dei questionari dello Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

- 119 questionari compilati – gradimento medio 3,2/5.0.
- Il 26,9% degli utenti ha espresso gradimento 4.
- Aspetti apprezzati: Facilità nella compilazione e trasmissione della domanda online (65,9%) e Completezza delle informazioni e dei supporti alla compilazione (55,6%).
- Aspetti da migliorare: Supporto alla compilazione (55,4%) e Completezza delle informazioni riportate (44,6%).
- il 58,8% degli utenti ha affermato di non aver utilizzato altri portali SUAP.

#### Risultati dei questionari del Polo Giovani - Toti

- 66 questionari compilati - gradimento medio di 4,2/5.0.
- Il 60,6% degli utenti si espressa attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 66,7% degli utenti ha risposto di appartenere a gruppi/associazioni accreditate.
- Il 30,6% ha utilizzato gli Spazi polifunzionali.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (7,8%) e Relazione con il personale (66,7%).
- Aspetti da migliorare: disponibilità degli spazi (60%) , Attrezzature e dotazioni (30%).
- il 53% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio tramite passaparola.

## Risultati dei questionari relativi all'evento "VisitiAMO" il Municipio

- 165 questionari compilati - gradimento medio di 4,8/5.0.
- l'81,2% degli utenti si è espresso dando il gradimento massimo (5).
- il 33,3% degli utenti ha affermato di essere venuto a conoscenza dell'evento tramite passaparola.
- Aspetti apprezzati: Professionalità dello staff (67,5%) e Esaustività e chiarezza delle spiegazioni (62%).
- Aspetti da migliorare: Accesso alle informazioni dell'evento e Organizzazione evento (50%).

-----  
**Tot questionari compilati anno 2025: 5227**