

**Report complessivo sulla qualità percepita dai cittadini rilevata tramite
questionari di gradimento del sistema di
Customer Satisfaction - "Sei Soddisfatto"
dall' 1/1 al 30/06/2026**

Risultati del Questionario: Bagno Lanterna

- 412 questionari compilati - punteggio medio: 4,6/5.0.
- l'82,8%% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Il 52,2% dei frequentatori è uomo e la frequentazione è di tipo occasionale per il 61,7%.
- Aspetti apprezzati: comfort dell'ambiente (56,8%), cortesia del personale (54,3%).
- Aspetti da migliorare: comfort dell'ambiente (45,2%).

Risultati dei questionari delle Biblioteche

- 346 questionari compilati - punteggio medio: 4,5/5.0.
- Il 71,4% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- l'80,9% è iscritto al servizio delle biblioteche, 40,8% sala bimbi 0-6, 80,4% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (67,4%).
- Aspetti da migliorare: Ambiente, spazio fisico e Relazione con il personale ((35,7%).
- Il 36,7% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

Biblioteca Gambini (dettaglio)

- 38 questionari compilati - punteggio medio: 4,8/5.0.
- L'86,8% si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 92,1% è iscritto al servizio delle biblioteche, 81,6% sezione adulti, 84,2% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (69,4) e Relazione con il personale (61,1%).
- Aspetti da migliorare: Relazione con il personale (100%).
- Il 36,8% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

Biblioteca Marinelli (dettaglio)

- 135 questionari compilati - punteggio medio: 4,7/5.0.
- l'81,5% si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- l'84,4% è iscritto al servizio delle biblioteche, 54,8% sala bimbi 0-6 anni, 81,5% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (72%%), Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (56,8%).
- Aspetti da migliorare: Altro (es. fermata bus più vicina, silenzio) (50%).
- Il 40,7% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

Biblioteca Mattioni (dettaglio)

- 173 questionari compilati - punteggio medio: 4,2/5.0.
- il 60,1% si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Il 75,6% è iscritto al servizio delle biblioteche, 63% Sala ragazzi e adolescenti, 67,1% prestito libri.
- Aspetti apprezzati: Ambiente, spazio fisico (62,9%), Offerta del materiale disponibile (libri, audiovisivi, etc.) (49,7%).
- Aspetti da migliorare: Altro (condizioni igieniche dei servizi) (es (43,3%)
- Il 33,5% è venuto a conoscenza del servizio per passaparola.

Risultati dei questionari Centri Civici

- 310 questionari compilati - punteggio medio: 3,7/5.0.
- Il 54,8% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso ai Centri Civici sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (66,8%) e richiesta certificati (20%).
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (58,7%) e Ambiente accogliente e confortevole (45,8%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (58,7%) e Qualità della relazione con il personale (31,2%).

Centro Civico via dei Macelli (dettaglio)

- 10 questionari compilati - punteggio medio: 3,7/5.0.
- il 50% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (60%) e richiesta certificati (30%).
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (83,3%) e ambiente accogliente (66,7%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (75%)

Centro Civico Opicina (dettaglio)

- 46 questionari compilati - punteggio medio: 3,3/5.0.
- Il 41,3% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (71,7%) e richiesta certificati (15,2%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (66,7%) e Ambiente accogliente e confortevole (62,5%).
- Aspetti da migliorare: tempi di attesa (54,5%)

Centro Civico Prosecco (dettaglio)

- 34 questionari compilati - punteggio medio: 4,2/5.0.
- il 73,5% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).

- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: rilascio Carta Identità Elettronica (67,6%) e richiesta certificati (11,8%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (48,1%) e ambiente accogliente e confortevole (44,4 entrambi%).
- Aspetti da migliorare: Ambiente, spazio fisico e tempi di attesa (28,6%)

Centro Civico via del Teatro (dettaglio)

- 220 questionari compilati - punteggio medio: 3,7/5.0.
- Il 55% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al Centro Civico sono state: Rilascio Carta Identità Elettronica (CIE) (65,9%) e richiesta certificati (21,8%).
- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni (58,3%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (43,1%)
- Aspetti da migliorare: Tempi di attesa (61,8%), Accesso (orari di apertura, sistema elimina code, ecc.) (35,5%).

Risultati del Questionario: Emeroteca e Lets

- 395 questionari compilati - punteggio medio: 4,5/5.0.
- il 75,7% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 94,9% degli utenti ha avuto accesso per recarsi al museo LETS, come prima visita (87,2%). il 30,8% si è recato in Emeroteca per studiare su testi propri. Il 42,9% si è recato allo spazio forum Lets per partecipare a un gruppo di lettura.
- Aspetti apprezzati: Qualità dei contenuti (73,2%), ambiente e spazio fisico (64,4%).
- Aspetti da migliorare: relazione con il personale (52,3%) e qualità dei contenuti (36,4%).
- Il 14,2% è venuto a conoscenza del servizio tramite Canali social (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.)

Risultati del Questionario: Europe Direct Trieste

- 91 questionari compilati - punteggio medio: 4,5/5,0.
- il 44% degli utenti si è espresso con un gradimento di 4/5,0.
- il 47,7% degli utenti è venuto a conoscenza dell'evento tramite Scuola / università.
- Aspetti apprezzati: chiarezza delle informazioni (48,4%) e acquisizione di nuove conoscenze (42,9%).
- Aspetti da migliorare: altro (es: visibilità e aspetti legati al mare) (52,5%) e aspetti organizzativi (27,5%)
- I temi che l'utenza vorrebbe approfondire sono in maggioranza il Lavoro (47,3%) e Transizione ecologica (26,4%).

Risultati del Questionario: Facilitazione via dei Macelli

- 39 questionari compilati - punteggio medio: 4,9/5.0.
- il 94,9% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- l'84,6% ha avuto accesso per Attivazione CIE ID.

- Aspetti apprezzati: adeguatezza e completezza delle informazioni e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (65,8%).
- Aspetti da migliorare: Facilità di accesso (orari di apertura, sistema di prenotazione, prenotazione telefonica etc.) e Qualità della relazione con il personale (50,0 %)
- il 35,9% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio tramite passaparola
- I temi digitali che l'utenza vorrebbe approfondire sono in maggioranza Protezione dati personali e privacy e altro (senza specifiche) (30,8%).

Risultati del Questionario: Officina della Lettura

- 69 questionari compilati - punteggio medio: 4,5/5.0.
- il 65,2% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 78,3% degli utenti è iscritto al servizio biblioteche e il 44,9% partecipa raramente alle attività delle biblioteche, dei Musei letterari o del Patto per la lettura
- il 64,2% partecipa a un incontro formativo, con il desiderio di partecipare ad altri incontri formativi (68,1%)
- 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 è venuto a conoscenza del servizio tramite passaparola.

Risultati del Questionario: Sportello al Cittadino

- 94 questionari compilati - punteggio medio: 4,2/5.0.
- Il 71,3% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- Le motivazioni principali di accesso al SAC sono state: consegnare un atto (43,6%), chiedere informazioni (27,7%).
- Aspetti apprezzati: Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (52,6%) e Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (50%)
- Aspetti da migliorare: qualità dei contenuti (60%) e orari di apertura (40%).

Risultati del questionario: Salone degli Incanti

- 2294 questionari compilati - punteggio medio: 4,7/5.0.
- Il 77,9% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 98,5% degli utenti si reca al Salone degli Incanti per le mostre.
- Aspetti apprezzati: qualità dei contenuti (80,6%) e ambiente, spazio fisico (62,4%).
- Aspetti da migliorare: qualità dei contenuti (78,3%) e ambiente, spazio fisico (22,9%).
- Il 17,9% degli utenti è venuta a conoscenze della mostra/evento tramite i Canali social (Facebook, WhatsApp, Instagram, etc.)
- il 44,2% degli utenti è residente a Trieste, il 28,8% proviene dal Veneto.

Risultati del Questionario: Sportello del Servizio Educativo

- 75 questionari compilati - punteggio medio: 4,8/5.0.
- L'86,7% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).

- il 68% degli utenti si è rivolto allo sportello per richiedere informazioni e il 44% è interessato ai Servizi prima infanzia 0-3 anni
- Aspetti apprezzati: Adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute (50,7%) e Attenzione all'ascolto, disponibilità nella gestione della richiesta (47,9%).
- Aspetti da migliorare: Orari di apertura (75%) e esaustività delle informazioni ricevute (50%).

Risultati del Questionario: Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

- 119 questionari compilati - punteggio medio: 3,2/5.0.
- Il 26,9% degli utenti si è espresso con un gradimento di 4/5,0.
- 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 non ha utilizzato altri portali SUAP.

Risultati del Questionario: Visitiamo il Municipio

- 128 questionari compilati - punteggio medio: 4,8/5.0.
- l'81,3% degli utenti si è espresso attribuendo il gradimento massimo (5).
- il 39,1% degli utenti è venuto a conoscenza dell'evento tramite canali social.
- Aspetti apprezzati: Professionalità dello staff (66,1%), Esaustività e chiarezza delle spiegazioni e Bellezze artistiche del luogo visitato (59,8%).
- Aspetti da migliorare: Tempistiche e durata (100%).

Tot questionari compilati primo semestre 2026: 4.372