



COMUNE DI COSTA VOLPINO
Provincia di Bergamo

IL PIANO DELLA PERFORMANCE
2016-2018
Anno 2016

PRESENTAZIONE

Il **Piano della performance** costituisce parte integrante del **Piano esecutivo di gestione**, è redatto secondo le disposizioni del Testo unico enti locali e prende spunto dai principi di cui al Decreto Legislativo n. 150 del 27/10/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

La finalità è di rendere partecipe la comunità degli obiettivi che l'Ente si è dato per il prossimo triennio, garantendo trasparenza e ampia diffusione verso i cittadini.

Le Amministrazioni Pubbliche devono redigere annualmente un documento programmatico triennale denominato Piano della Performance. Tale documento è redatto al fine di garantire "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance". Il presente documento definisce, quindi, i criteri e le metodologie per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale dell'Amministrazione del Comune di Costa Volpino ai sensi dei principi dettati dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150.

Il sistema è finalizzato:

- alla realizzazione delle strategie dell'amministrazione per il soddisfacimento dei bisogni della collettività nonché alla crescita delle competenze professionali dei singoli e delle unità organizzative impegnati nell'erogazione dei servizi anche attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati ottenuti.
- alla trasparenza al fine di rendere partecipe la comunità locale agli obiettivi di miglioramento qualitativo che l'Ente si dà.

Il Pdp è parte integrante del ciclo di gestione della performance che, in base all'art. 4 del decreto 150/2009, si articola nelle seguenti fasi:

1. programmazione: si riferisce alle attività da svolgere nell'arco di tempo di 12 mesi, è associato al concetto di "tattica"
2. pianificazione: indica le attività che si svolgeranno nell'arco di tempo di 3-5 anni, è associato al concetto di "strategia"
3. monitoraggio: si presidia costantemente il processo degli obiettivi ed eventualmente viene corretto o rinnovato, in base alle informazioni rilevate
4. valutazione e misurazione: con questo sistema viene esercitata un'attività di ponderazione qualitativa degli elementi rilevati, alla quale seguirà una rendicontazione finalizzata alla distribuzione del premio.

Il Piano della Performance elabora i contenuti della strategia e della programmazione del Piano di Mandato del Sindaco. Nella gestione operativa tale strategia si sviluppa in 14 differenti Missioni:

Missione 01 – Servizi istituzionali, generali e di gestione

- Missione 03 - Ordine pubblico e sicurezza
- Missione 04 - Istruzione e diritto allo studio
- Missione 05 - Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali
- Missione 06 - Politiche giovanili, sport e tempo libero
- Missione 07 – Turismo
- Missione 08 - Assetto del territorio ed edilizia abitativa
- Missione 09 - Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente
- Missione 10 - Trasporti e diritto alla mobilità
- Missione 11 - Soccorso civile
- Missione 12 - Diritti sociali, politiche sociali e famiglia
- Missione 14 - Sviluppo economico e competitività
- Missione 20 – Fondi e accantonamenti
- Missione 50 – Debito pubblico

Il PdP del Comune di Costa Volpino viene introdotto con una breve descrizione delle caratteristiche del territorio e della struttura comunale, prima di specificare le componenti costitutive della performance organizzativa come dettagliate nella Tavola 2 e nel Sistema di misurazione e valutazione della performance approvato dalla Giunta Comunale con atto n.18 del 23/02/2012 e successivamente modificato ed approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 127 del 29/10/2013.

Infine il Pdp analizza lo stato di salute dell'Ente (salute finanziaria e salute organizzativa) attraverso i relativi indicatori.

IDENTITÀ



Organizzazione politica e amministrativa: Organo esecutivo e governo dell'ente

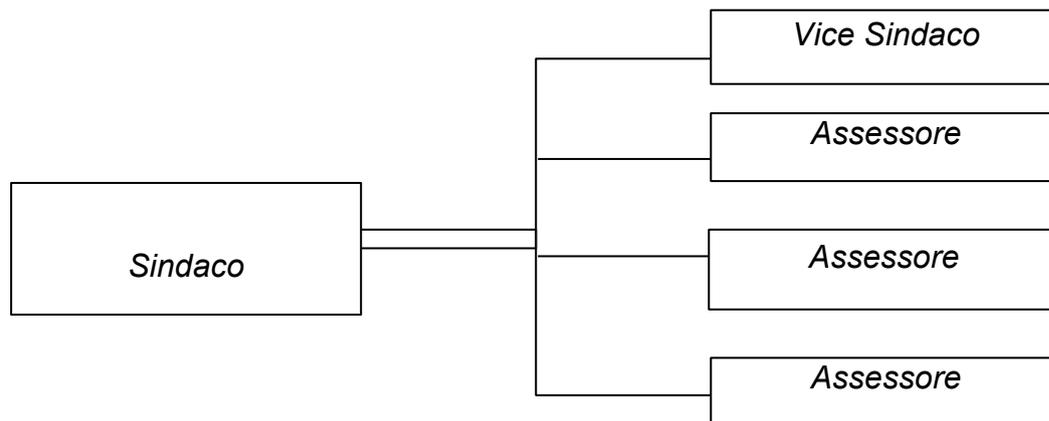
L'organizzazione del Comune di Costa Volpino è costituita dagli organi di indirizzo politico: Consiglio Comunale, dal Sindaco e dalla Giunta (organo esecutivo), e dalle strutture amministrative di seguito riportate.

Secondo quanto previsto dal testo unico sugli enti locali, la giunta collabora con il sindaco nel governo del comune.

L'organo esecutivo compie tutti gli atti che rientrano nelle funzioni degli organi di governo, che non siano riservati dalla legge al consiglio e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo statuto, del sindaco.

In questa veste, collabora con il sindaco per attuare gli indirizzi generali del consiglio, riferisce annualmente al consiglio sulla propria attività svolgendo inoltre un'attività propositiva e di impulso nei confronti dello stesso.

Il Sindaco attribuisce agli assessori le specifiche deleghe operative, con attribuzione delle rispettive competenze.



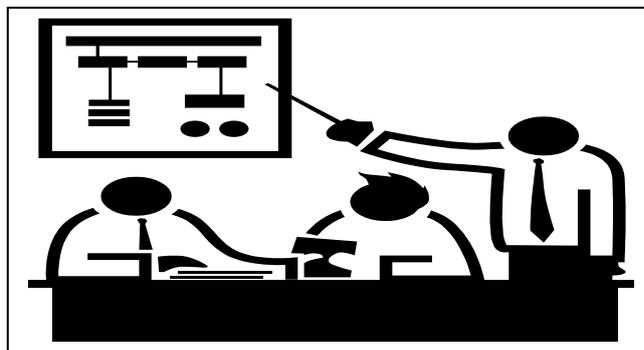
L'organo esecutivo programmerà la propria attività nel rispetto delle seguenti deleghe operative:

Capitano Maria Grazia	VICESINDACO cui sono delegati: istruzione – sicurezza e associazionismo
Baiguini Federico	ASSESSORE cui sono delegati: governo del territorio – ambiente – opere pubbliche – urbanistica – edilizia privata
Figaroli Simona	ASSESSORE cui sono delegati: Cultura, sport e tempo libero commercio e turismo
Rinaldi Patrick	ASSESSORE cui sono delegati: servizi sociali

Organizzazione amministrativa dell'Ente

Nell'organizzazione del lavoro, propria di una moderna ed efficace amministrazione pubblica, la definizione degli obiettivi generali e dei programmi è affidata agli organi di governo, di estrazione politica.

I Responsabili di Area, invece, provvedono alla gestione operativa di natura finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione dei provvedimenti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno.

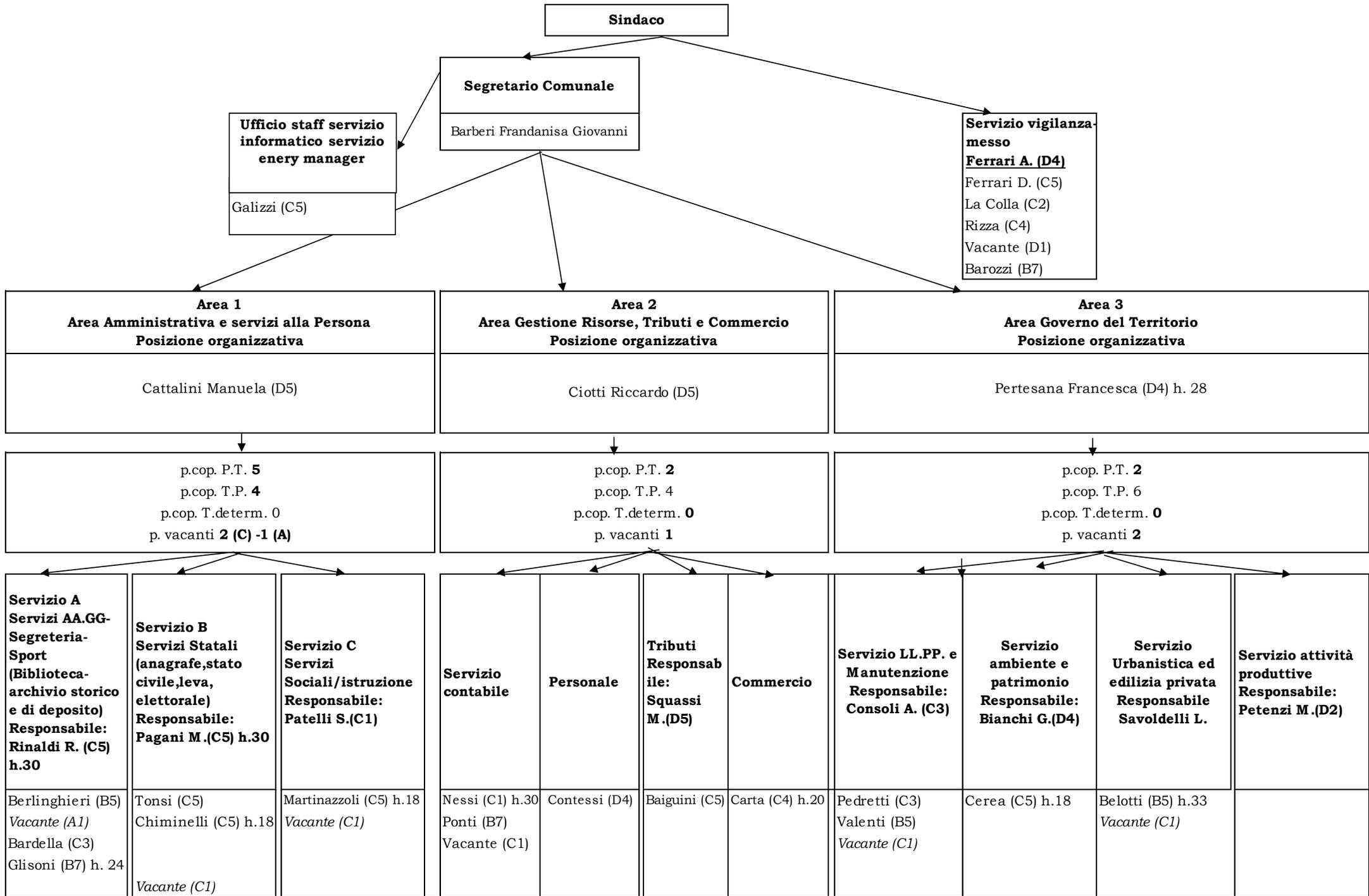


Gli organi politici esercitano sulla parte tecnica un potere preventivo di indirizzo, unito ad un successivo controllo sulla valutazione dei risultati ottenuti.

Gli obiettivi e le corrispondenti risorse sono attribuiti ai responsabili dei servizi con il documento a valenza annuale denominato Piano esecutivo di gestione (PEG).

Al fine di guidare le risorse umane, migliorare la capacità di realizzazione degli obiettivi strategici e governare le politiche retributive, a partire dai macro-ambiti del Piano della Performance, previsti dall'art.8 del D.lgs. 150/09, vengono introdotti nelle organizzazioni sistemi di valutazione capaci di esprimere con obiettività e precisione la valutazione dell'attività del dipendente. Di conseguenza accanto alla valutazione generale di tutti i dipendenti del Comune, viene inserita la valutazione del Piano delle performance lo stato di salute dell'amministrazione: in questo marco-ambito viene valutato se le condizioni ottimali, indicate dall'amministrazione per lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi, sono state rispettate con particolare riferimento agli indicatori sull'utilizzo delle risorse, sullo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, ed il mantenimento di un buon clima organizzativo interno e sul miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder);

La struttura organizzativa del Comune di Costa Volpino ad oggi è la seguente:



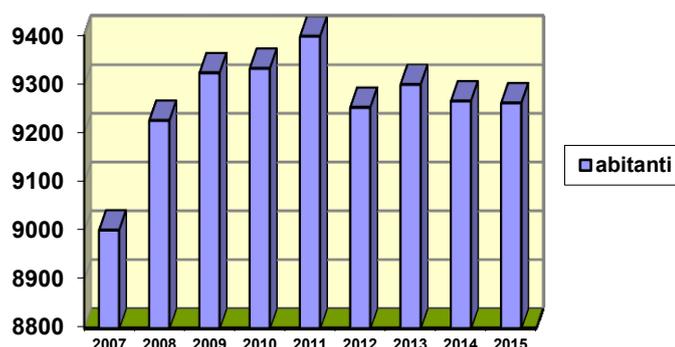
Il Comune di Costa Volpino è costituito da una popolazione residente al 31/12/2015 di 9262 unità disposta su un territorio di oltre 18.580 Km². alla foce del fiume Oglio con la conseguente presenza di numerose aree sottoposte a vincoli di tutela ambientale. L'insediamento urbano è confinante con i Comuni di Rogno e Lovere e in Provincia di Brescia con i Comuni di Pisogne e Pian Camuno. La posizione è particolarmente delicata e strategica.

POPOLAZIONE

Nella tabella sottostante è evidenziato il totale della popolazione residente nel Comune di Costa Volpino alla data del 31/12/2015, suddividendo il totale tra maschi e femmine ed il numero dei nuclei familiari.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Abitanti	9001	9226	9324	9333	9399	9253	9300	9266	9262
<i>Di cui:</i>									
Maschi	4427	4567	4630	4614	4621	4533	4572	4553	4537
Femmine	4574	4659	4694	4719	4779	4720	4728	4713	4725
Nuclei familiari	3679	3778	3858	3900	3903	3931	3833	3840	3865

Il grafico sotto riportato evidenzia l'incremento della popolazione che è così passata dai 9001 abitanti dell'anno 2007 ai 9262 dell'anno 2015



La popolazione complessiva viene poi riportata in tre fasce di età: la prima, nella quale sono inseriti gli abitanti in età scolare inferiore ai 15 anni; nella seconda la popolazione in età lavorativa e, nella terza, la popolazione in età di quiescenza.

Popolazione	31/12/2015
Età scolare (da 0 a 14 anni)	1350
Età lavorativa (da 15 a 64 anni)	5950
Età di quiescenza (oltre i 65 anni)	1962
Totale	9262

TERRITORIO

Il Comune di Costa Volpino ha una superficie complessiva di Km². 18580 della quale circa il 15 % è rappresentata dalla superficie urbana mentre la rimanente risulta esterna agli abitati. L'altitudine massima è di m. 1600 la minima 187.

VIABILITA'

L'assetto viabilistico del Comune di Costa Volpino è rappresentato da strade comunali per circa 29 Km, strade provinciali per circa 3 Km, strade statali per circa 4 km e strade vicinali per circa 1 km.

PERSONALE

I dipendenti in servizio al 01/01/2016, sono pari a 36(compreso segretario comunale). La tabella seguente illustra il prospetto dei dipendenti in servizio suddiviso per categoria:

Categoria	Dipendente di ruolo
A	1
B1/B3	6
C	18
D	5
Posizioni Organizzative D	3
TOTALE PERSONALE	33
Segretario Comunale	1
C personale a tempo determinato	1
C comando da altro Comune	1
TOTALE	36

La dotazione organica è pari a n. 39 unità.

Il rapporto organico/popolazione rileva una percentuale pari allo 0,42%.

Il personale in servizio è pari a 1 dipendente ogni 258 abitanti.

La spesa, nell'anno 2015, relativa al personale è stata di Euro 1.277.851,51 equivalente, quindi, al 25,29% delle spese correnti e ad Euro 137,97 per abitante.

PARTECIPAZIONE IN ENTI E SOCIETA'

Denominazione organismo partecipato ed eventuali relative partecipazioni	Anno di costituzione	Forma giuridica e % di partecipazione del Comune	Tipologia attività prevalente esercitata dall'organismo partecipato
Costa Servizi Srl in liquidazione C.F. 03358310161 P.zza Caduti di Nassiriya , 3 24062 Costa Volpino (BG)	2006	Società a responsabilità limitata 100 %	Gestione dei servizi cimiteriali per il Comune di Costa Volpino
Società di Servizi Alto Sebino S.r.l. in liquidazione (in fallimento) C.F. : 02149840163 Via Nazionale 47/H 24062 Costa Volpino (BG)	1996	Società a responsabilità limitata 23,38 %	Società inattiva a seguito di fallimento dichiarato dal Tribunale di Bergamo con sentenza n. 251/11 del 17.11.2011 - R.F. n. 247/11
Tutela Ambientale del Sebino Srl C.F. : 98002670176 Viale Europa n. 9 25049 Iseo (BS) **** Società partecipate: Acque Ovest Bresciano Due srl : 5,15%	2004	Società a responsabilità limitata 4,91 % *** Partecipazione indiretta: 0.25 %	Gestione dei canoni di concessione amministrativa delle reti, impianti ed altre dotazioni patrimoniali concesse alle società di gestione ed erogazione del servizio idrico integrato

<p>Val Cavallina Servizi Srl C.F.: 02544690163 Piazza Salvo d'Acquisto n. 80 24069 Trescore Balneario (BG) ***</p> <p>Società partecipate: Inerti System Ecology S.r.l. : 40,00% E.S.Co Comuni S.r.l. : 40,00%</p>	1997	<p>Società a responsabilità limitata 2,93 % ***</p> <p>Partecipazione indiretta: 1,17 % 1,17 %</p>	Raccolta, trattamento e smaltimento rifiuti
<p>Uniacque Spa C.F.: 03299640163 Via Ermete Novelli 11 24122 Bergamo (BG) ***</p> <p>Società partecipate: Ingegnerie Toscane Srl : 1%</p>	2006	<p>Società per azioni 0,83% ***</p> <p>Partecipazione indiretta: 0,0083%</p>	Gestione del Servizio idrico integrato
<p>Cogeme Spa C.F.: 00298360173 Via XXV Aprile n. 18 25038 Rovato (BS) ***</p> <p>Società partecipate:</p> <p>Acque Ovest Bresciano Due Srl : 79,41 % Gandovere Depurazione Srl : 73 % Linea Group Holding Srl: 30,92 % Cogeme Servizi Territoriali Locali Srl : 100 % Cogeme Nuove Energie Srl : 100 % .</p>	1994	<p>Società per azioni 0,01 % ***</p> <p>Partecipazione indiretta:</p> <p>0,0079 % 0,0073 % 0,0031 % 0,01 % 0,01 %</p>	Gestione di servizi pubblici locali (servizi idrici, energetici, ambientali ed informatici).

IL GRADO DI ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA DEGLI OBIETTIVI

Gli obiettivi

Il grado di attuazione risponde all'esigenza di definire, comunicare ex ante e misurare ex post, il grado di raggiungimento degli obiettivi del Comune di Costa Volpino che deve:

- individuare gli obiettivi
- definire per ogni obiettivo le fasi e i tempi di attuazione

Gli obiettivi del 2016 rispetto ai quali misurare il grado di attuazione della strategia, sono contenuti nei documenti di programmazione già in uso presso il Comune di Costa Volpino e vengono riassunti nella tabella dell'allegato alla presente con il numero 1.

Per il piano delle performance 2016 e 2018 il Segretario Comunale e le Posizioni Organizzative dovranno porre particolare attenzione all'assegnazione anche degli obiettivi riguardanti:

- Il rispetto dei pagamenti delle fatture al fine di non superare i 30 giorni canonici previsti per legge;
- Il rispetto dei nuovi principi contabili con particolare attenzione alla gestione di cassa.
- L'aggiornamento della sezione amministrazione trasparente.
- Il consolidamento del nuovo sistema di gestione dei procedimenti amministrativi.

Il modello delle competenze : il set delle capacità

	Titolo	Segr. Generale	Posizione organizz.ve			D (10)	C - B3 (7)	B1 - A (5)
			1	2	3			
	<u>Area: CAPACITA' EMOZIONALI</u>							
1	Autocontrollo e gestione dello stress		x	X	x		X	
2	Gestione dei conflitti	X						
	<u>Area: CAPACITA' RELAZIONALI</u>							
3	Disponibilità ai rapporti interpersonali	X					X	X
4	Lavorare in gruppo		X	X	X			
5	Comunicazione verbale					X		
6	Convincimento							
7	Negoziare	X	X	X	X			
8	Parlare in pubblico							
9	Gestione dei gruppi e delle riunioni					X		
10	Gestione delle risorse umane	X	X	X	X			
11	Leadership							
12	Impostazione e conduzione del gioco di squadra	X				X		
13	Presentazione di iniziative e opportunità					X		
	<u>Area: CAPACITA' GESTIONALI</u>							
14	Programmazione del proprio lavoro		X	X	X	X		
15	Organizzazione del proprio lavoro						X	X
16	Controllo operativo	X	X	X	X		X	X
17	Iniziativa					X		
18	Tenacia/realizzazione							
19	Programmazione					X		
20	Organizzazione	X						
21	Decisione							
22	Controllo		X	X	X			

23	Orientamento ai risultati	X						
	Area: <u>CAPACITA' INTELLETTUALI</u>							
24	Risoluzione dei problemi operativi		X	X	X	X	X	X
25	Raccolta ed elaborazione di informazioni						X	
26	Analisi							
27	Soluzione dei problemi	X	x	x	x	X		
28	Stesura di rapporti e relazioni							
29	Formulazioni di piani e strategie					X		
	Area: <u>CAPACITA' INNOVATIVE</u>							
30	Adattabilità/flessibilità		X	X	X		X	X
31	Propensione al nuovo							
32	Creatività							
33	Pensiero prospettico	X						

Descrizione delle 33 capacità più usate:

Capacità emozionali

1. Autocontrollo e gestione dello stress

Stabilità della prestazione in condizioni di difficoltà e conflitto, tramite reazioni lucide e equilibrate.

- Reagire costruttivamente ai carichi di lavoro.
- Mantenere inalterato il proprio comportamento nelle situazioni conflittuali.
- Conservare un atteggiamento sereno e tranquillizzante non perdendo di vista la situazione il risultato da conseguire.

2. Gestione dei conflitti

Capacità di affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano contrasti all'interno dei gruppi e tensioni nei rapporti interpersonali.

- a) Non lasciarsi scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri.
- b) Riuscire ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali.
- c) Affrontare direttamente le tensioni e i problemi bilanciando fermezza e comprensione.

Capacità relazionali

3. Disponibilità ai rapporti interpersonali

Disponibilità a integrare le proprie energie con quelle degli altri per il raggiungimento degli obiettivi.

- a) Partecipare alle attività comuni confrontandosi e valorizzando i contributi altrui.
- b) Sviluppare i rapporti sulla base di dialogo e ascolto.
- c) Collaborare con gli altri per concretizzare i risultati.

4. Lavorare in gruppo

Capacità di comprendere le percezioni, i bisogni, gli atteggiamenti degli altri e interagirvi in modo costruttivo.

- Verificare il punto di vista altrui con ascolto e domande.
- Riuscire a impostare rapporti basati su chiarezza e collaborazione.
- Impostare i propri atteggiamenti in coerenza con le situazioni e le caratteristiche degli interlocutori.

5. Comunicazione verbale.

Capacità di esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti a qualsiasi tipo di interlocutore.

- Tenere conto della specificità degli interlocutori e adattare conseguentemente il linguaggio.
- Utilizzare nel corso dell'esposizione, frasi sintetiche e parole appropriate.
- Curare costantemente il riscontro di ciò che si sta dicendo nelle reazioni degli interlocutori.

6. Convincimento

Capacità di mettere insieme e di presentare materiali, suggerimenti, soluzioni in modo da cogliere l'interesse e l'adesione degli interlocutori.

- a) Riuscire ad individuare i punti di forza delle proprie argomentazioni per farle risaltare.
- b) Sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui.
- c) Influenzare le opinioni e i comportamenti limitando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi.

7. Negoziazione

Orientamento a ricercare e utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato di qualsiasi natura e competizione con altre persone o gruppi.

- a) Prevedere il contesto e i contenuti essenziali della situazione per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prefissati.
- b) Ricercare i margini di manovra e di accordo delle diverse forze in campo accogliendo nuove alternative.
- c) Chiudere gli accordi in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte.

8. Parlare in pubblico

Capacità di imbastire un discorso con parole facili e frasi eleganti, esprimendo chiaramente e correttamente il proprio pensiero di fronte a numerosi interlocutori.

- a) Preparare rapidamente e sistematicamente un argomento sul quale conferire.
- b) Esporre in sequenza coerente e con eloquio gradevole i temi prescelti.
- c) Verificare con pause, osservazioni e richiami il livello di rispondenza dell'uditorio.

9. Gestione dei gruppi e delle riunioni

Capacità di coordinare più persone intente a operare insieme sulla base di esigenze comuni, ma non necessariamente in sintonia, focalizzando i processi di comunicazione incrociati e orientandoli verso i risultati voluti.

- a) Integrare più interlocutori, stimolandoli al confronto costruttivo.
- b) Far emergere le priorità d'azione in rapporto agli obiettivi da raggiungere.
- c) Stimolare il dialogo e il confronto senza perdere di vista il risultato.

10. Gestione delle risorse umane

Capacità di orientare, apprezzare, far crescere e trasferire le attività, nei confronti delle persone che fanno parte della propria organizzazione.

- a) Mobilitare le energie delle persone con le quali si lavora, tenendo conto delle loro caratteristiche per orientarle all'azione voluta (motivare).
- b) Ancorare l'apprezzamento dei comportamenti e dei risultati altrui a fatti concreti e descrivibili (valutare).
- c) Seguire le persone nell'interpretare i ruoli assegnati e nel crescere per poter ricoprire ruoli di maggiore responsabilità (sviluppare).

11. Leadership.

Capacità di organizzare il consenso di ottenere collaborazione e di guidare singole persone o un gruppo al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- Riuscire ad esprimere autorevolezza in grado di suscitare consenso e collaborazione.
- Orientare consenso e collaborazione al raggiungimento dei risultati.
- Stimolare i comportamenti altrui essendo credibile e trascinatore.

12. Impostazione e conduzione del gioco di squadra.

Capacità di ricoprire un ruolo di coordinamento per integrare le proprie energie con quelle degli altri, intesi come gruppo, valorizzando le opinioni e le azioni di ciascuno e promuovendo la collaborazione con il fine di raggiungere obiettivi comuni.

- a) Sviluppare rapporti basati su chiarezza e collaborazione, affrontando e gestendo anche situazioni di contrasto di opinioni, interessi e valori, facendo leva sullo spirito di corpo.
- b) Ricercare tramite incontri e confronti le aree sulle quali vi è confluenza di vedute e sintonia di soluzioni.
- c) Finalizzare i rapporti alle sinergie operative, facendo leva sui risultati ottenuti.

13. Presentazione di iniziative e opportunità.

Capacità di presentare in modo convincente un'iniziativa a coloro che devono decidere di attuarla e/o realizzarla in un tempo limitato, curando l'efficacia espositiva e la validità dei dati.

- a) Stendere efficacemente il programma della presentazione in termini di finalità, tempo, tipologia della popolazione a cui è destinata.
- b) Saper stabilire le tecniche di presentazione più adeguate.
- c) Realizzare la presentazione curando costantemente quanto i messaggi sono coerentemente percepiti in relazione alle finalità dell'iniziativa.

Capacità gestionali

14 Programmazione del proprio lavoro.

Visione d'insieme dei propri compiti e del proprio campo di attività, con conseguente capacità di disegnare il percorso da seguire per portare a termine quanto prefissato.

- a) Vedere l'insieme del proprio lavoro.
- b) Confrontare le risorse disponibili con le attività da svolgere.
- c) Fissare i programmi lavoro e controllarne l'andamento.

15. Organizzazione del proprio lavoro

Capacità di impiegare efficacemente il proprio tempo e le altre risorse disponibili per eseguire i compiti previsti e raggiungere i risultati prefissati.

- Ripartire le risorse in relazione alle priorità definite ed eventualmente ridefinite.
- Operare in termini di essenzialità o di accuratezza a seconda del tipo di attività.
- Mantenere una costante attenzione al tempo già utilizzato e al tempo da utilizzare in relazione alle esigenze predefinite e a quelle via via emerse.

16. Controllo Operativo

Capacità di svolgere i compiti assegnati in maniera accurata e con continuo impegno.

- a) Interpretare correttamente i compiti che devono essere svolti.
- b) Mettere cura nell'attività relativa.

- c) Impegnarsi per ottenere l'esito previsto in termini di parametri pre-definiti.

17. Iniziativa

Capacità di influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli.

- a) Agire anche se non sollecitati.
- b) Esprimere proposte e suggerimenti.
- c) Non lasciarsi frustare dai tentativi non riusciti.

18. Tenacia/realizzazione

Capacità di dedicarsi a un compito senza scoraggiarsi e puntando alla conclusione attesa.

- o Sapersi concentrare sulle attività da svolgere.
- o Insistere fino all'espletamento del compito.
- o Mettere in atto un atteggiamento costante e fermo nei propositi e nelle azioni.

19. Programmazione.

Capacità di predefinire le attività da svolgere tramite le risorse disponibili, per il raggiungimento di uno o più obiettivi in funzione della variabile tempo.

- a) Definire una visione d'insieme delle situazioni che consente di stabilire priorità e criticità.
- b) Riuscire a definire i piani di azione in termini di risorse, impegni e tempificazioni.
- c) Fissare con chiarezza le mete e le tappe fondamentali per raggiungerle.

20. Organizzazione.

Capacità di strutturare efficacemente le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo.

- a) Ripartire ed assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo.
- b) Tradurre in operatività i programmi distribuendo adeguatamente le risorse.
- c) Conseguire integrazione e sinergie tra le risorse.

21. Decisione.

Capacità di scegliere tra diverse alternative con ponderatezza, lucidità, tempestività, in condizioni di incertezza, carenza, complessità.

- a) Stabilire le alternative essenziali e, ve possibile, ampliare le opzioni.
- b) Prefigurare i risultati attesi e valutare le conseguenze.
- c) Evitare il ritardo e la precipitazione del processo di scelta.

22. Controllo.

Capacità di individuare i punti essenziali dei fenomeni per verificare le relazioni, le attività svolte, i risultati da conseguire, al fine di garantire la rispondenza tra attese ed avvenimenti.

- a) Definire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di parametri di misurazione, condizioni in cui si opera, scelta delle modalità di controllo.
- b) Scadenzare e realizzare verifiche periodiche.
- c) Intervenire opportunamente per ridurre eventuali scostamenti e affrontare situazioni impreviste.

23. Orientamento ai risultati.

Capacità di indirizzare costantemente la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti, fornendo un livello di prestazione coerente alla natura e all'importanza degli stessi.

- a) Applicarsi costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto.
- b) Fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari voluti.
- c) Svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti.

Capacità intellettuali

24. Risoluzione dei problemi operativi.

Capacità di cogliere gli aspetti essenziali dei problemi operativi per riuscire a definirne le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare connessioni in grado di fornire soluzioni di efficacia e pratica.

- o Cogliere gli aspetti essenziali dei problemi operativi per definirne le priorità.
- o Valutare i fatti e sviluppare connessioni produttive.
- o Ricercare soluzioni di efficacia pratica.

25. Raccolta ed elaborazione di informazioni.

Capacità di ricercare, assembleare e rendere espliciti dati e fatti presenti nell'ambiente di riferimento o nascosti in complesse rappresentazioni della realtà.

- o Organizzare le informazioni in classi e categorie sulla base delle finalità da raggiungere.
- o Confrontare le informazioni sulla base di analogie e combinazioni in grado di produrre nuove sintesi.
- o Valutare ed interpretare le informazioni raccolte per individuarne significato e validità in relazione allo scopo a cui servono.

26. Analisi.

Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le cause.

- a) Scoprire gli elementi essenziali dei fenomeni presi in considerazione;
- b) Evidenziarli in forma chiara e definita;
- c) Confrontarli e collegarli tra loro sistematicamente, al fine di giungere ad interpretazioni e spiegazioni.

27. Soluzioni dei problemi.

Orientamento, sia intuitivo, sia sequenziale, per ricercare le risposte più adatte ed efficaci alle situazioni difficili e ai temi complessi, tentando strade diverse.

- Definire le alternative fondamentali in termini di possibili soluzioni.
- Cogliere le probabilità di rischio e di successo (costi e benefici) delle diverse popolazioni.
- Formulare le linee d'azione in grado di favorire la presa delle decisioni.

28. Stesura di rapporti e relazioni.

Capacità di disegnare e realizzare documenti sistematici su argomenti vari in tempi brevi e riuscendo a trasmettere efficacemente descrizioni, contenuti e proposte.

- Redigere una mappa dei temi che si vogliono affrontare.
- Dispiegarla in una serie concatenata di scritti compiuti di lunghezza e complessità controllata.
- Riuscire a essere chiari e stimolanti nei confronti della tipologia dei lettori cui il rapporto è destinato.

29. Formulazione di piani e strategie .

Capacità di disegnare ipotesi e scenari futuri per formulare piani d'azione in grado di indirizzare i risultati di ricercati.

- Analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in rapporto ai potenziali andamenti futuri;
- Riuscire a costruire sommariamente i piani d'azione.
- Verificare la validità e la fattibilità di quanto delineato.

Capacità innovative

30. Adattabilità/flessibilità

Capacità di cogliere il mutare degli altri e delle situazioni, adattando il proprio comportamento allo scopo di cogliere opportunità o di raggiungere l'obiettivo prefissato.

- a) Riuscire a cogliere tempestivamente i cambiamenti nei comportamenti altrui, vivendoli costruttivamente.
- b) Mostrarsi disponibile ad accettare idee e proposte.
- c) Modificare il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di conseguire i risultati attesi o di cogliere nuove opportunità.

31. Propensione al nuovo.

Orientamento a ricercare soluzioni originali ed efficaci, non riferite a schemi tradizionali o già adottati, allo scopo di cogliere opportunità o i raggiungere, individualmente e in gruppo, gli obiettivi prefissati.

- a) Riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi.
- b) Produrre e raccogliere idee originali dalle quali trarre spunti di applicazione innovativa.
- c) Verificare la fattibilità delle idee e della soluzione individuata .

32. Creatività.

Orientamento a ricercare soluzioni originali ed efficaci, non riferite a schemi tradizionali o già adottati, restando in sintonia con gli obiettivi da perseguire.

- Riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi.
- Fare ricorso all'immaginazione producendo molte idee originali dalle quali trarre spunti applicativi.
- Riconoscere e accettare le idee innovative degli altri.

33. Pensiero prospettico

Orientamento a formulare ipotesi e scenari alternativi al fine di centrare la previsione dell'andamento dei fenomeni nei quali si è coinvolti.

- Analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in carenza di dati di riferimento.
- Cogliere e selezionare i segnali di cambiamento rimettendo in discussione ciò che appare ovvio e utilizzando il termine se.
- Prevedere le configurazioni future definendo i probabili andamenti e le possibili evoluzioni.

Ambito strategico: Salute economico finanziaria

	Preventivo 2010	Rendiconto 2011	Rendiconto 2012	Rendiconto 2013	Rendiconto 2014	Rendiconto 2015
Titolo I	2.861.423,21	4.166.206,91	4.389.442,65	4.709.164,04	5.188.475,35	4.780.105,19
Titolo II	1.539.520,03	126.498,48	85.961,30	222.681,93	185.647,66	71.540,68
Titolo III	2.139.698,24	425.816,10	386.080,49	817.246,08	612.917,87	822.544,26
Titolo IV	384.194,39	615.859,69	486.269,86	464.562,97	415.874,38	543.340,97
Titolo V	0	0	0	0	0	0
Titolo VI	517.549,33	459.636,85	417.751,67	482.112,41	520.632,83	805.309,63
TOTALE ENTRATE	7.442.385,20	5.794.018,03	5.765.505,97	6.695.767,43	6.923.548,09	7.022.840,73
Spese Correnti	4.984.222,77	4.692.607,73	4.530.428,14	5.060.301,68	5.264.900,30	5.053.130,18
Spese in conto capitale	892.554,15	332.222,13	454.689,39	505.194,78	421.390,60	1.409.185,85
Spese per rimborso prestiti	305.274,24	308.225,73	354.141,85	281.331,23	282.152,43	283.013,11
Spese per servizi per conto terzi	517.549,33	459.636,85	417.751,67	482.112,41	520.632,83	805.309,63
TOTALE USCITE	6.699.897,12	5.792.692,44	5.757.011,05	6.328.940,10	6.489.076,16	7.550.638,77

Autonomia finanziaria

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
Autonomia finanziaria	Titolo I + Titolo III _____ x 100	76,46	97,32	98,23	96,13	92,65	97,76
	Titolo I + II + III						
Autonomia impositiva	Titolo I _____ x 100	43,75	88,29	90,29	81,91	87,94	84,24
	Titolo I + II + III						

Entrate tributarie

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
TAR-SU/TIA/TARES/TARI	1.002.154,49	1.134.085,61	1.057.818,78	1.182.178,37	1.340.597,46	1.445.418,37
ICI/IMU	969.698,14	961.270,66	1.148.625,52	1.254.405,44	1.267.790,65	924.310,23

Trasferimenti spese c/c

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti statali	1332,58	1332,57	0	0	0	0
Trasferimenti regionali	30.642,02	44.359,52	12.326,50	2.527,16	1.800,00	13.596,38
Trasferimenti UE	0	0	0	0		0
Altri trasferimenti	326675,40	1125140,25	468931,49	417.173,22	290.977,85	85.360,00

Trasferimenti spese correnti

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Trasferimenti statali	1.406.755,55	34.942,64	30.766,72	100.954,21	82.875,20	31.560,89

Trasferimenti regionali	96.441,10	48.305,18	27.737,99	22.406,79	52.301,81	8.263,31
Trasferimenti UE	0	0	0	0	0	0
Altri trasferimenti	36.323,38	45.000,00	27.456,59	99.320,93	50.740,65	31.716,48

Salute organizzativa

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
Incidenza spese correnti	Spese Titolo I -----*100	80,62	87,99	84,85	86,55	88,21	74,91
	Spese titolo I+II+III						
Incidenza personale	Spesa personale -----*100	27,51	28,37	28,60	25,79	23,68	25,29
	Spese titolo I						

Indebitamento

Mutui in essere alla data di rilevazione (31/12 dell'anno 2015)

€ 4.302.309,59

Elenco e valore primi 5 mutui per entità dell'indebitamento residuo in essere

Elenco e valore primi 5 mutui									
	POSIZIONE		DESCRIZIONE	AMM.TO ANNI	SCADENZA AMM.TO	RESIDUO CAPITALE 01.01.2016	QUOTA CAPITALE	residuo	ISTITUTO MUTANTE
1	3896179	3.227.000,00	opere pubbliche (scuola-strada Costa)	30	31.12.2035	2.151.763,60	107.588,18	2.044.175,42	BANCA INTESA
2	3877658	1.165.000,00	estinzione mutui Cassa DD.PP./opere pubbliche	25	30.06.2030	675.700,00	46.600,00	629.100,00	BANCA INTESA
3	3877641	1.124.000,00	estinzione mutui Cassa DD.PP.	20	30.06.2025	533.900,00	56.200,00	477.700,00	BANCA INTESA
4	0	392.400,30	FRISL nuova scuola di base	20	30.06.2028	255.060,00	19.620,00	235.440,00	REGIONE LOMBARDIA
5	0	309.887,10	FRISL rotatoria Dalmine	20	30.06.2027	185.932,36	15.494,36	170.438,00	REGIONE LOMBARDIA

Patrimonio

Totale immobilizzazioni

14.975.230,64

Valore del patrimonio netto all'1/1/2015

9.253.585,85

Valore del patrimonio netto al 31/12/2015

8.451.602,70

Ambito strategico: Salute organizzativa

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
N. dipendenti	41	38	37	36	37	36
N. dipendenti a tempo indeterminato (TI)	38	36	37	35	36	34
N. dipendenti a tempo determinato (TD)	3	2	0	1	1	1
N. dipendenti in comando da altro Ente						1
N. dipendenti tempo pieno (TI+TD)	31	24	26	27	27	25
N. dipendenti part-time (TI+TD)	10	10	11	9	9	11
N. Posizioni Organizzative	7	7	3	3	3	3
Età media dipendenti (TI+TD)	44	45	47	47	47	49
Anzianità media di servizio nella PA (TI+TD)	18	19	18	18	18	22
Anzianità media di servizio nell'Ente (TI+TD)	15	15	15	15	15	17
N. dipendenti donne (TI+TD)	26	25	23	21	21	22
N. dipendenti laureati (TI+TD)	6	6	7	6	6	6

INDICATORI BENESSERE 2016

Benessere 2016

Si procederà alla somministrazione del relativo questionario

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO POLIZIA LOCALE

Età ... Professione Sesso M F

Titolo di studio: Licenza elementare
Licenza media
Diploma
Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento sul servizio di Polizia Locale

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Come valuta la presenza sul territorio della Polizia Locale?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si sente sicuro/a?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Sa come contattare direttamente gli agenti di P.M? SI NO

5. E' al corrente del luogo in cui gli agenti si trovano durante il giorno?

SI NO

6. Crede che sia necessario un cambio dei turni, comprendendo anche "ronde" in tarda serata? SI NO

7. Quanto si ritiene soddisfatto della professionalità del personale?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

8. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....
.....

9. Suggerimenti generali:

.....
.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

UFFICIO RAGIONERIA

Valutazione proveniente dall'ufficio.....

1. Ritieni disponibile il personale dell'ufficio? SI NO

2. Ritieni che la collaborazione con l'ufficio ragioneria sia costruttivo?

SI NO

3. Per cosa si rivolge prevalentemente all'ufficio ragioneria?

.....
.....

4. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio?

?	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
?	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
?	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....
.....

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

UFFICIO TRIBUTI

EtàProfessioneSesso M F

Titolo di studio: Licenza elementare
Licenza media
Diploma
Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito all'ufficio

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza alla pratica?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Quanto si ritiene soddisfatto della correttezza delle informazioni?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi delle risposte?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

6. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

7. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....
.....

8. Suggestimenti generali:

.....
.....

Autorizzo il trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario.

QUESTIONARIO SERVIZI 2016

Finanziario

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?
2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI NO
3. Se no perché?
.....
4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato? SI NO
Se SI, in che modo?
5. Rileva criticità nel Suo lavoro? SI NO
Se SI, come propone di risolverle?
-
- o Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI NO
- o Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici? SI NO
- o Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?
 SI, direttamente
 SI, indirettamente
 NO
- o Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?
 Incentivando la lettura della cartellonistica
 Aggiornando il sito
 Altro

QUESTIONARIO SERVIZI 2016

Servizi generali

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?
2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI NO
3. Se no perché?
.....
4. Ritiene che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato? SI NO
Se SI, in che modo?
5. Rileva criticità nel Suo lavoro? SI NO
Se SI, come propone di risolverle?
-
6. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI NO
7. Ritiene utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici? SI NO
8. Ritiene che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?
 SI, direttamente
 SI, indirettamente
 NO
9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?
 Incentivando la lettura della cartellonistica
 Aggiornando il sito
 Altro

QUESTIONARIO SERVIZI 2016

Servizi sociali

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?
2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI NO
3. Se no perché?
.....
4. Ritieni che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato? SI NO
Se SI, in che modo?
5. Rileva criticità nel Suo lavoro? SI NO
Se SI, come propone di risolverle?
6. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI NO
7. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici? SI NO
8. Ritieni che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?
 SI, direttamente
 SI, indirettamente
 NO
9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?
 Incentivando la lettura della cartellonistica
 Aggiornando il sito
 Altro

QUESTIONARIO SERVIZI 2016

Segreteria, sport, tempo libero, cultura

1. E' complessivamente soddisfatto del lavoro che svolge all'interno dell'Ente?
2. Si sente adatto al ruolo che ricopre? SI NO
3. Se no perché?
.....
4. Ritieni che il lavoro da Lei svolto possa essere migliorato/ottimizzato? SI NO
Se SI, in che modo?
5. Rileva criticità nel Suo lavoro? SI NO
Se SI, come propone di risolverle?
6. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con i colleghi? SI NO
7. Ritieni utile ed efficace la collaborazione con gli altri uffici? SI NO
8. Ritieni che il Suo lavoro abbia un impatto sull'utenza?
 SI, direttamente
 SI, indirettamente
 NO
9. Come migliorerebbe il rapporto con l'utenza?
 Incentivando la lettura della cartellonistica
 Aggiornando il sito
 Altro

QUESTIONARIO SERVIZI 2016
Biblioteca Comunale

Età:

sesto:

professione:

titolo di studio:

quanti libri leggi in media al mese?

- Meno di 1
- 1
- Più di 2

Preferisci comprare libri o prenderli in prestito?

- Prenderli in prestito in Biblioteca
- Comprarli
- Prenderli in prestito da amici

Quanti libri acquisti mediamente in un anno?

- Nessuno
- Meno di 6
- Tra 6 e 10
- Più di 10

Quanti libri mediamente prendi in prestito all'anno presso Biblioteche?

- Nessuno
- Meno di 6
- Tra 6 e 10
- Più di 10

Hai libri in casa? Quanti?

- Meno di 50
- Più o meno 100
- Più di 100

Che tipo di libri leggi? (ANCHE più di 1 risposta)

- Politica
- Saggi
- Noir/gialli
- Romanzi
- Poesia
- Altro.....

In che modo leggi? (ANCHE più di 1 risposta)

- Prima di dormire
- Durante la pausa pranzo lavorativa
- Sui mezzi di trasporto
- Nei momenti liberi
- Immerso nel verde
- Altro.....

Quanto tempo ci metti, in media, a leggere un libro?

- Qualche giorno
- Qualche settimana
- 1 mese
- 2 mesi
- Più di 2 mesi

Perché ti piace leggere?

.....
.....

Come scegli un libro? (ANCHE più di 1 risposta)

- Dalla copertina
- In base all'autore
- Ascolto / leggo le recensioni di critici
- Seguo i suggerimenti di amici o parenti

RIGUARDO ALLA BIBLIOTECA DI Costa Volpino

Sei iscritto alla Biblioteca comunale?

- Sì
- No

SOLO PER CHI NON E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Se non sei un frequentatore abituale, perché non frequenti la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Non ci sono libri che mi interessano
- Preferisco comprare libri piuttosto che prenderli in prestito
- I locali della Biblioteca non mi piacciono
- Non c'è uno spazio adeguato per la lettura
- Altro.....

SOLO PER CHI E' ISCRITTO ALLA BIBLIOTECA

Frequenti con assiduità la Biblioteca? Con quale frequenza ci vai?

- tutti i giorni
- qualche volta alla settimana
- qualche volta al mese
- qualche volta all'anno

Per quale motivo frequenti la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- prestito libri
- navigare in internet
- studiare
- partecipare ad eventi culturali

Come valuti l'orario di apertura della Biblioteca?

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimale

Come valuti la facilità di trovare il materiale cercato?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono

Come valuti la facilità di ricevere informazioni relative a variazioni ed interruzioni del servizio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Che cosa vorresti che cambiasse nella Biblioteca? (MASSIMO 2 risposte)

- avere un maggior numero di libri disponibili per il prestito
- trovare più riviste. Quali?.....
- trovare più libri / enciclopedie per la consultazione
- Attivare il prestito di DVD / CD musicali
- Avere uno spazio dove leggere comodamente
- Trovare uno spazio dove condurre le proprie ricerche (tavoli)
- Avere più postazioni internet gratuite
- Aumentare le potenzialità di navigazione Wi-fi
- Ampliare lo spazio per i bambini
- Avere uno spazio di lettura all'aperto
- Calendario di eventi per la promozione della lettura

Quali libri vorresti trovare in Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Libri in lingua originale
- Poesia
- Libri per bambini

- Manuali
- Romanzi
- Noir / gialli
- Classici
- Nuove uscite

Che cosa dovrebbe fare la Biblioteca per pubblicizzarsi di più? (ANCHE più di 1 risposta)

- Mandare newsletter via mail
- Intensificare la comunicazione via internet
- Più manifesti per il paese

Che tipo di iniziative ti aspetti che organizzi la Biblioteca? (ANCHE più di 1 risposta)

- Incontri con autori
- Vendite di libri
- Occasioni di scambio di libri
- Aperitivi in Biblioteca
- Letture collettive
- Iniziative per bambini

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

BIBLIOTECA COMUNALE

Età

Professione

Sesso

M

F

Titolo di studio:

Licenza elementare

Licenza media

Diploma

Laurea

1. Esprima una valutazione per livello di gradimento in merito al servizio

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

2. Secondo la sua opinione, qual è il livello di assistenza?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

3. Quanto si ritiene soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

4. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia del personale contattato?

<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO ALTO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO MEDIO
<input type="checkbox"/>	LIVELLO DI GRADIMENTO BASSO

5. Può segnalarci ciò che secondo Lei è negativo?

.....
.....

6. Suggestimenti:

.....
.....

Acconsente al trattamento dei dati forniti e dichiarati ai fini della compilazione del presente questionario