



Con la valutazione dei cittadini miglioriamo i servizi comunali

Soddisfazione del cittadino: i servizi comunali in ascolto

PROCESSI	SERVIZI
2	Servizio protocollo
4	Servizio tributi
7	Servizi demografici
10	Ufficio Relazioni con il Pubblico
11	Polizia locale: sicurezza percepita
15	manutenzione scuole primarie e secondarie inf.
16	Mensa scolastica
17	pre post scuola + trasporti
18	centro estivo
19	manifestazioni culturali
19	Biblioteca Civica
20	manifestazioni tempo libero
20	sport
21	Informagiovani
21	Servizio civile
23	edilizia privata
25	Illuminazione, viabilità
27	Verde pubblico
28	Igiene urbana
30	qualità ambientale
31	Trasporti pubblici locali
32	Protezione civile
33	asili nido
33	asilo nido centro estivo
34	tutela minori: utenti villa cingoli
35	Centri diurni disabili
36	Centro diurno anziani
38	Servizi cimiteriali
38	Manutenzione cimiteri
39	suap
40	attività produttive e commerciali
41	Farmacie comunali

Di cosa si tratta

Per la maggioranza dei servizi è stato proposto ai cittadini un **questionario cartaceo** da compilare.

Per i servizi evidenziati **in azzurro**, erogati in forma diffusa, è stato predisposto un questionario distribuito in più servizi e disponibile direttamente **on line**.

In forma sperimentale, anche per diversi servizi è stata promossa la compilazione del questionario direttamente on line .

Le indagini sono state attive da metà marzo a metà aprile 2015.

In queste schede si presentano i risultati in forma aggregata.

In neretto: le indagini di customer di cui viene presentata una rielaborazione dei dati.

Biblioteca Civica (19)

Di cosa si tratta

La gestione della Biblioteca Civica e dell'Archivio Storico del Comune di Vercelli.

Le aree di indagine

1. la qualità dei servizi offerti
2. gli Operatori
3. gli Ambienti
4. Valutazione complessiva

Questioni di Metodo

- la scala utilizzata per esprimere la propria soddisfazione è

MOLTO

ABBASTANZA

POCO

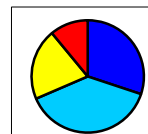
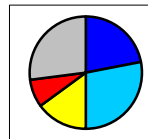
PER NULLA

Non so/ non rispondo

- Quando la percentuale dei “non so/non rispondo” è pari o superiore al 10% non viene considerata e le percentuali vengono ricalcolate solo sulla base di coloro che effettivamente hanno espresso il grado di soddisfazione (“normalizzazione”).

I numeri di sintesi:

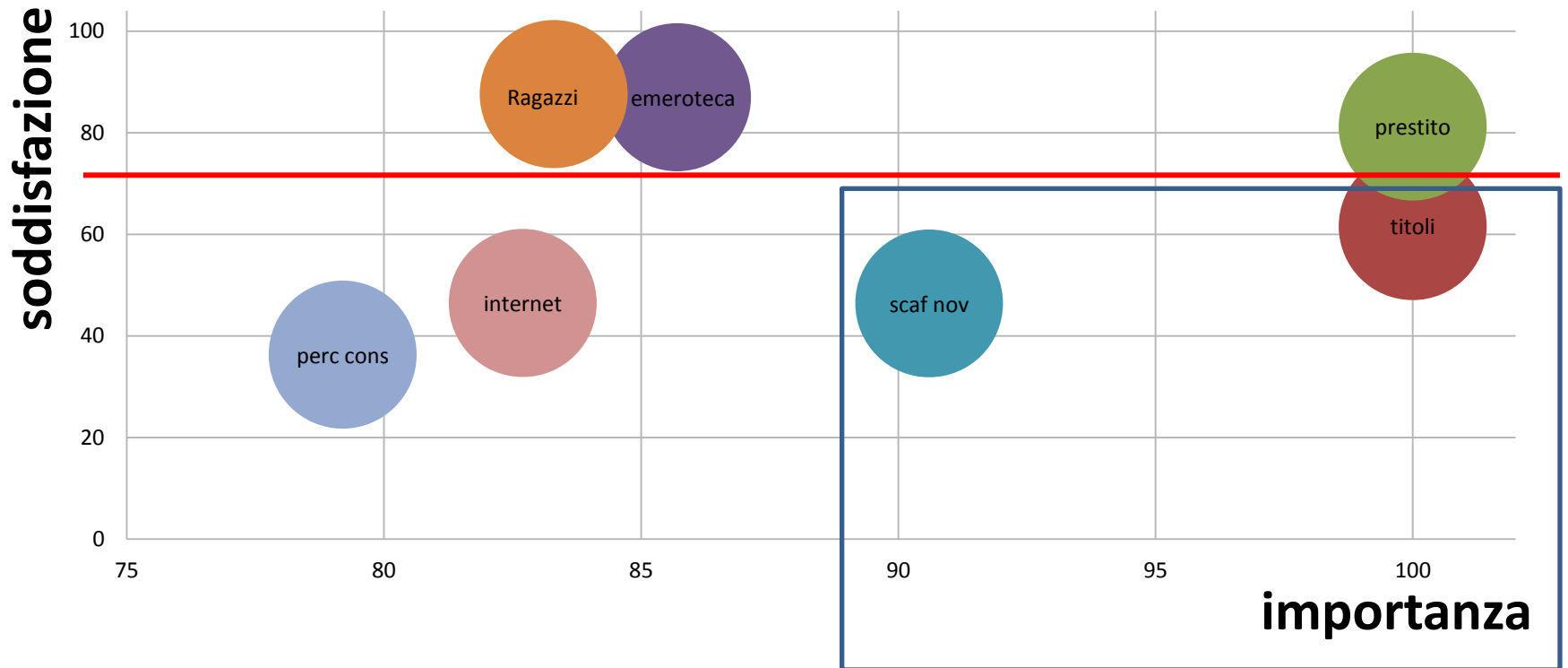
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
19	285	364	194	104	351
Biblioteca	22%	28%	15%	8%	27%
Schede:	50,00%				
59	30%	38%	20%	11%	
	68,53%				



**68,53%: Indice di
Soddisfazione non del
tutto sufficiente...**

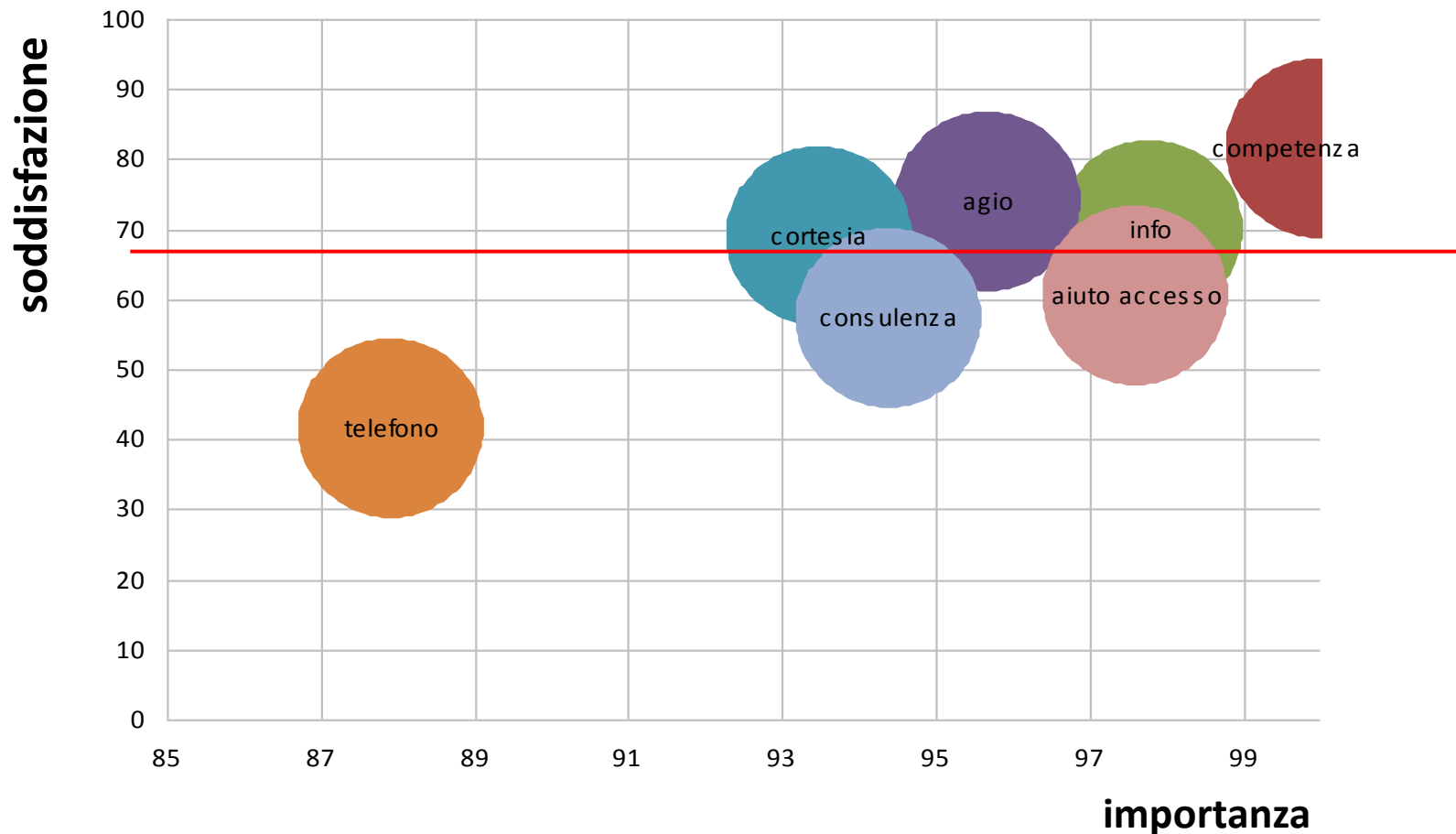
Biblioteca Civica (19)

1. Qualità del servizio



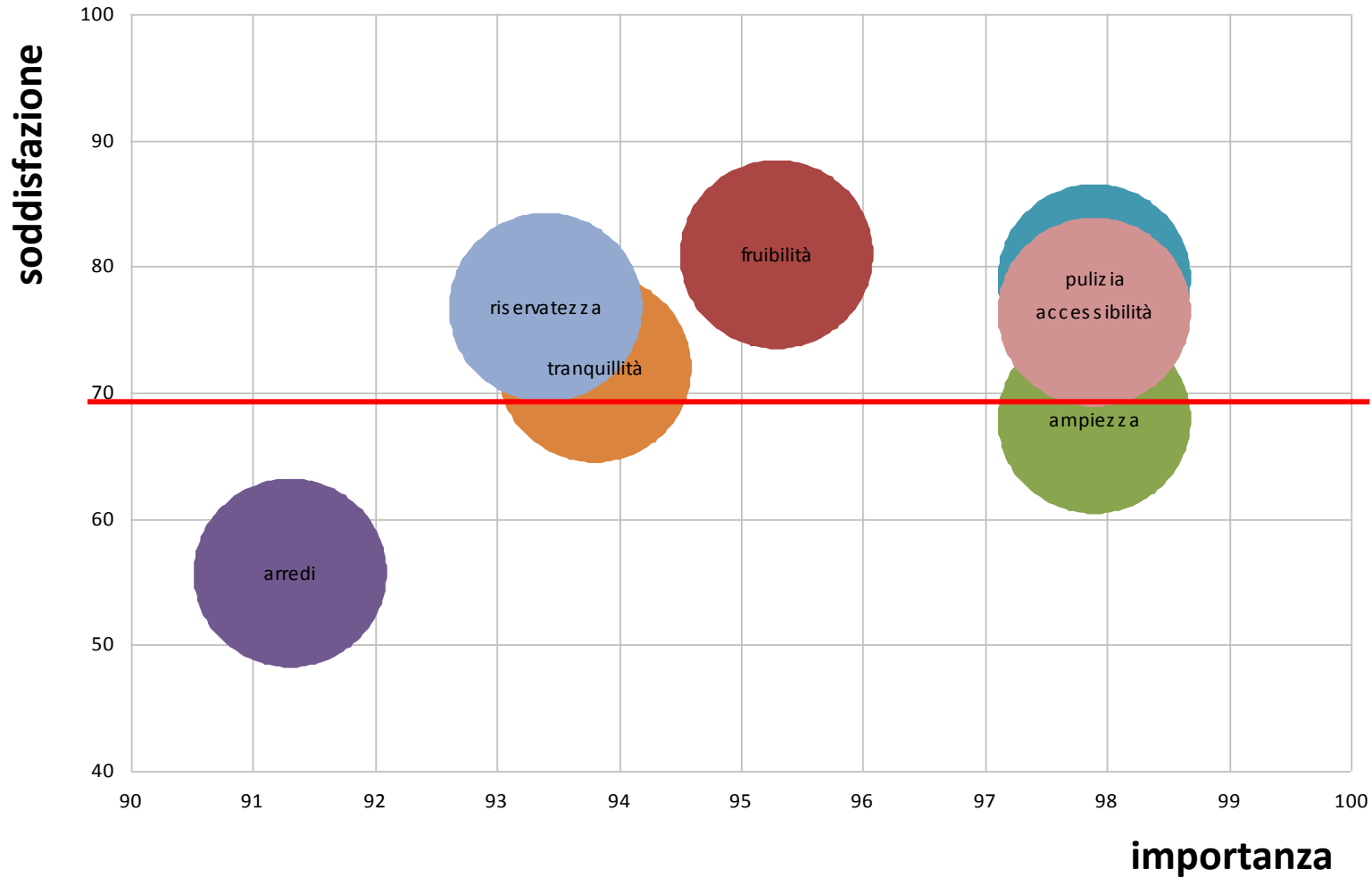
► **Priorità di miglioramento: Le novità dello scaffale aperto e la presenza di più titoli.**

2. Personale



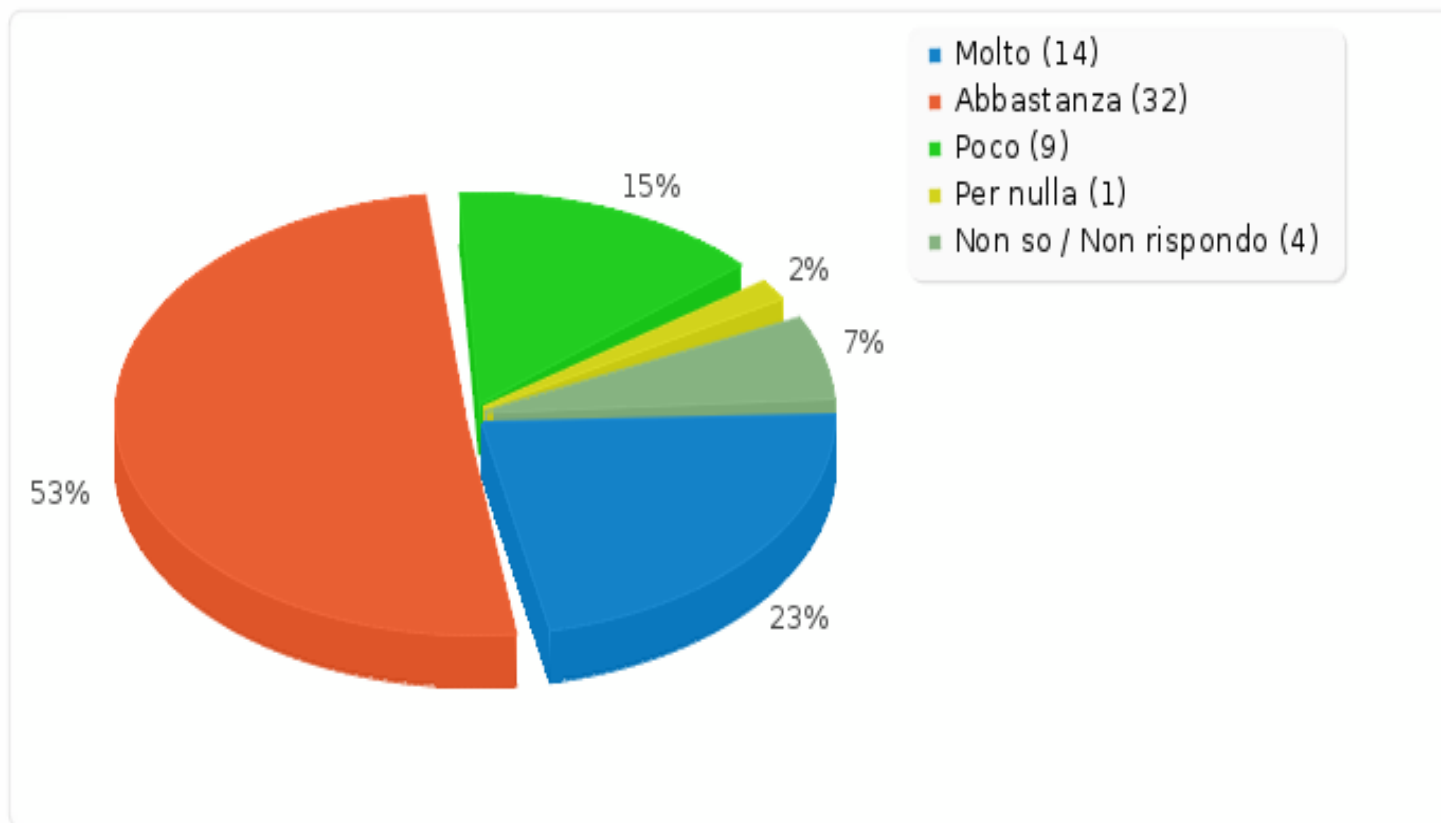
Priorità di miglioramento: l'aiuto nell'accesso a materiali e informazioni e la consulenza nelle ricerche.

3. Ambienti



Priorità di miglioramento: l'ampiezza della superficie

4. Giudizio complessivo



► Indice soddisfazione 68,53%. Tuttavia, Il **76%** si dichiara complessivamente soddisfatto.

PAROLE-CHIAVE: Cosa fare per migliorare?

