



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.

Servizio di igiene urbana (28)

Di cosa si tratta:

Le aree di indagine:

1. Valutazione complessiva
2. Attivazione di eco-guardie volontarie
3. Pulizia delle strade e centri multi raccolta
4. La raccolta differenziata porta a porta

Questioni di Metodo

la scala utilizzata per esprimere la propria soddisfazione è

MOLTO

ABBASTANZA

POCO

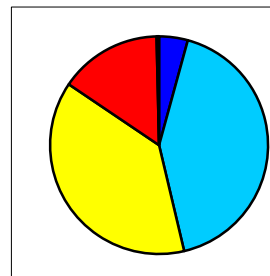
PER NULLA

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”).

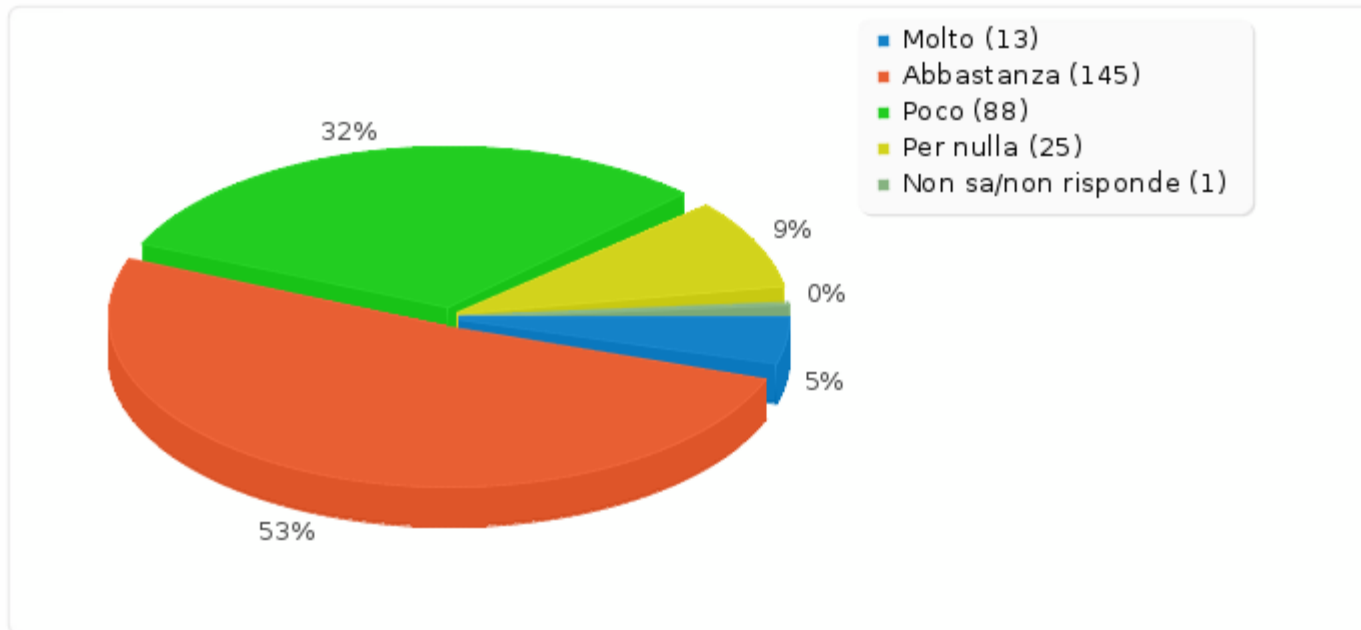
I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
28	23	227	206	82	2
Igiene urbana	4%	42%	38%	15%	0%
	46,3%				
Schede:					
270					
	4%	42%	38%	15%	
	46,3%				

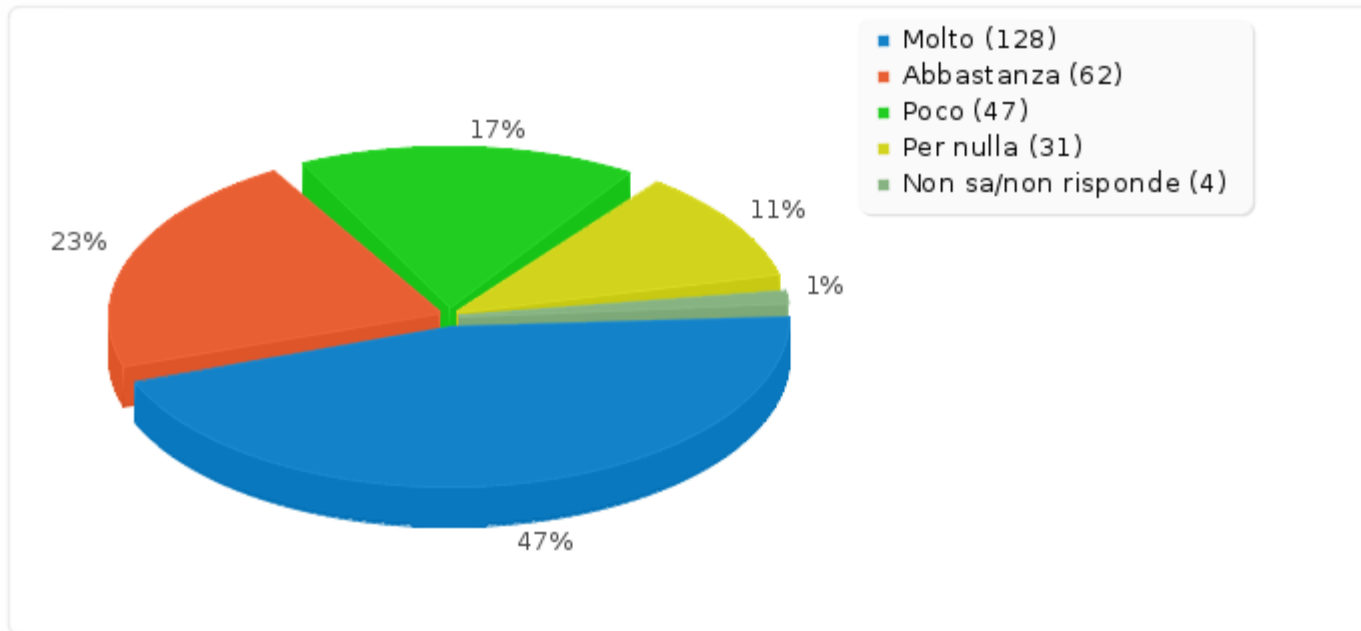


Indice
soddisfazione:
46,3%

1. Valutazione complessiva= **58%** soddisfatti, **32%** poco



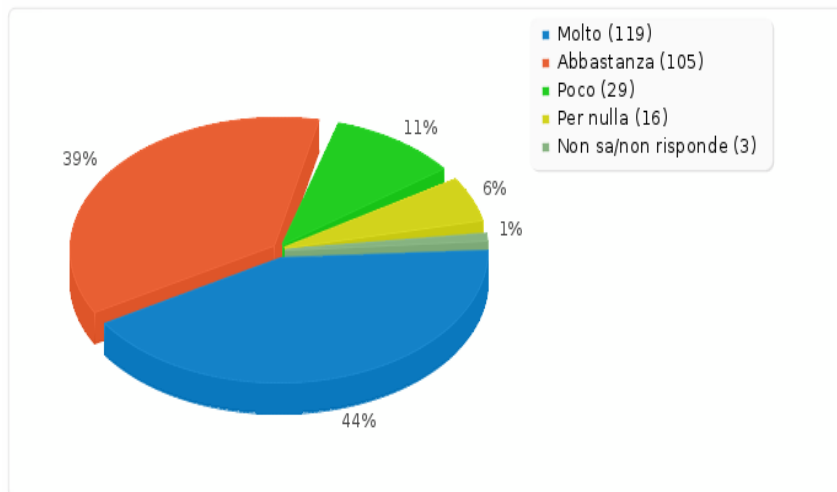
2. Attivazione di eco-guardie volontarie= 70% favorevole



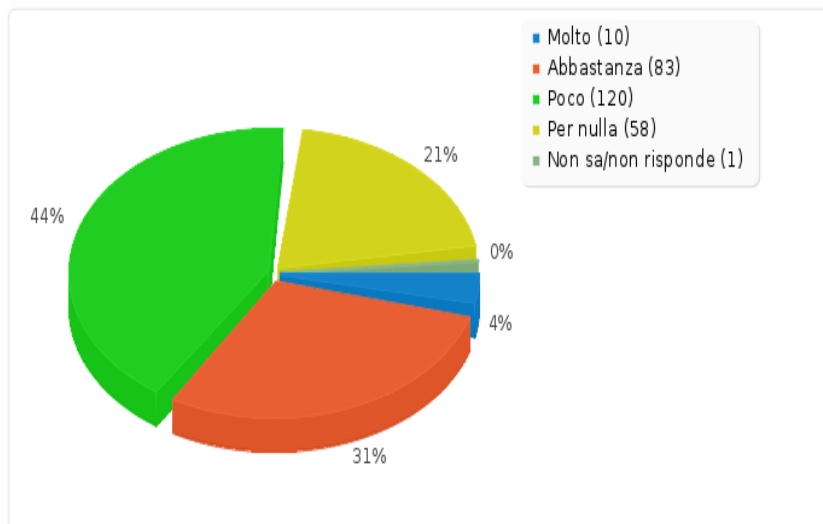
Igiene urbana (28)

3. centri multi-raccolta e pulizia delle strade

3a. conoscenza modalità di accesso ai centri multi-raccolta= **83%** ne sono a conoscenza



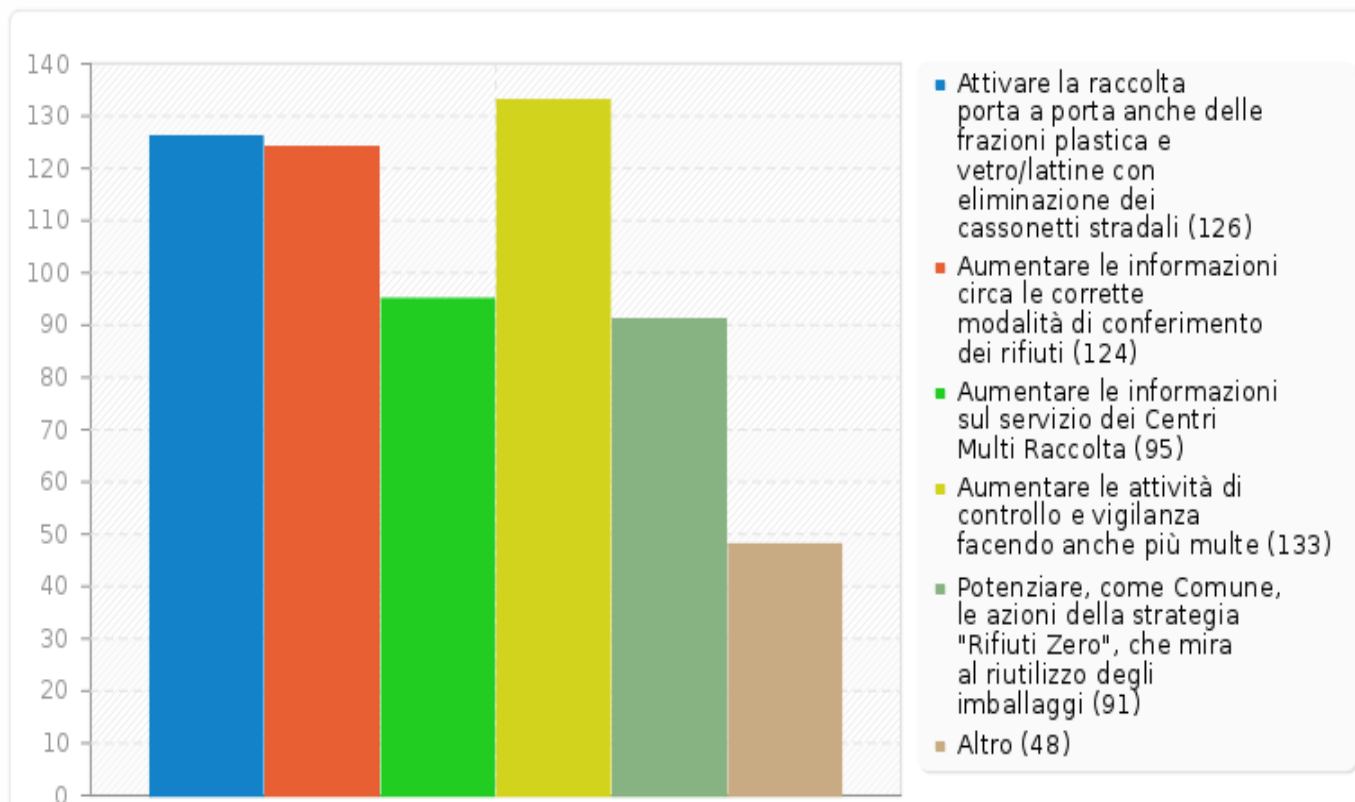
3b. Pulizia zone in cui vivo= **35%** soddisfatti, **44%** poco soddisfatti



4. Raccolta differenziata porta a porta

Cosa fare per migliorarla?

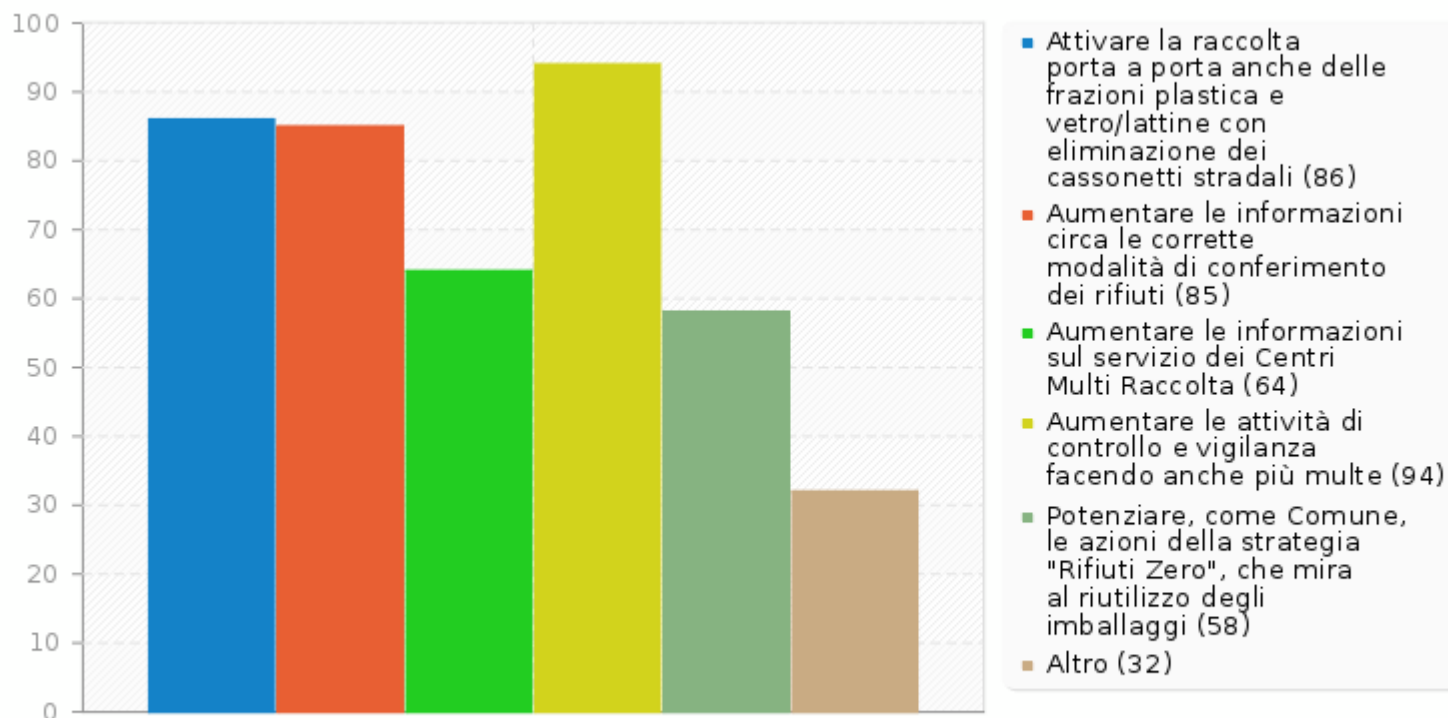
1. **vigilanza** (48,9%),
2. **raccolta porta a porta** di plastica e vetro (46,32%),
3. **informazioni sulle corrette modalità** di conferimento dei rifiuti (45,59%)



4. Raccolta differenziata porta a porta Cosa fare per migliorarla?

Chi si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto della pulizia nella zona in cui vive (65%) ha dato più importanza a:

1. **vigilanza (52,81%),**
2. **raccolta porta a porta di plastica e vetro (48,31%)**
3. **informazioni sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti (47,75%).**

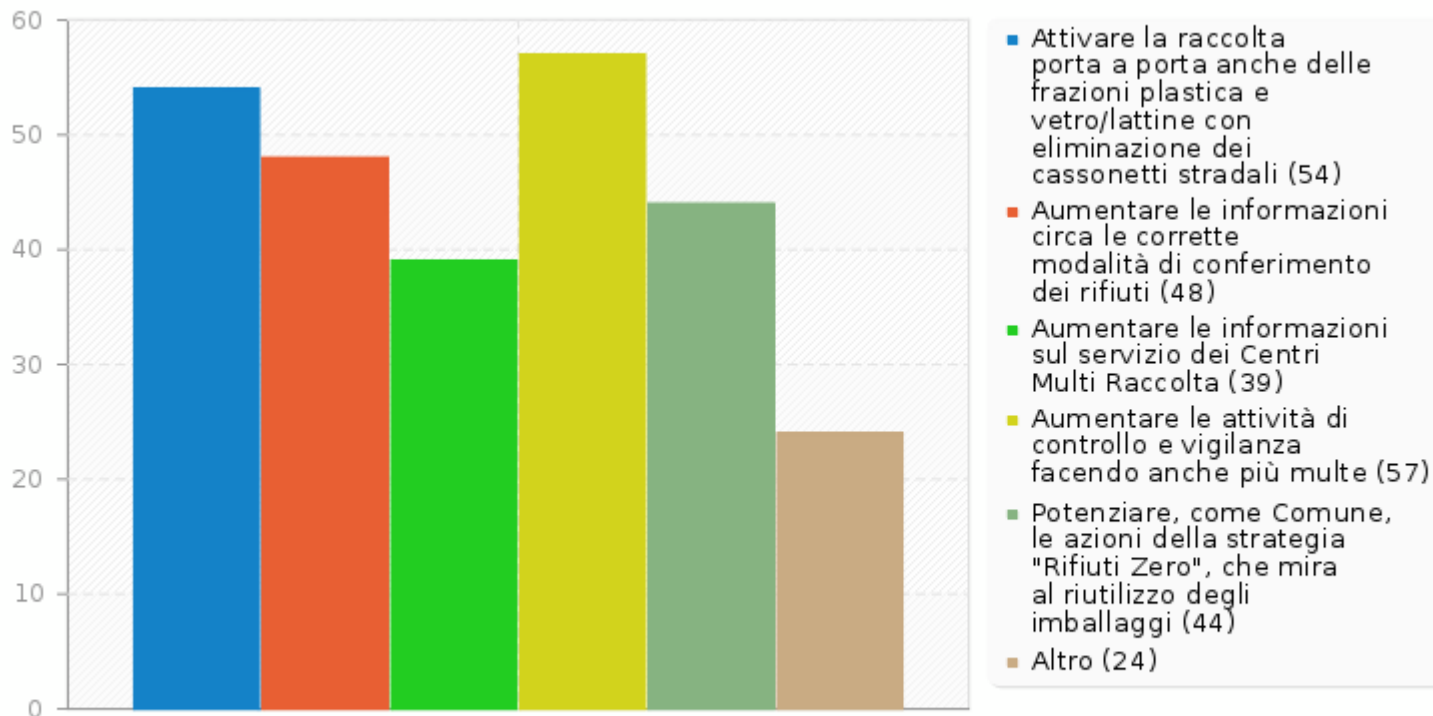


4. Raccolta differenziata porta a porta Cosa fare per migliorarla?

Chi si è dichiarato poco o per nulla soddisfatto in generale dell'igiene urbana (42%) ha dato più importanza alla

1. **vigilanza** (50,44%) e alla
2. **raccolta porta a porta di plastica e vetro** (47,79%) e
3. meno alle informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti (42,48%).

► Una conferma delle priorità di miglioramento, specie per le prime due.



PAROLE-CHIAVE: Cosa fare per migliorare la raccolta differenziata?



Verde pubblico (27)

Di cosa si tratta:

Progetto *Fai più bella Vercelli*

Le aree di indagine:

1. Pulizia e manutenzione
2. Percezione ed accessibilità
3. Spunti per migliorare perc. ed access.
4. Valutazione complessiva

Questioni di Metodo

la scala utilizzata per esprimere la propria soddisfazione è

MOLTO

ABBASTANZA

POCO

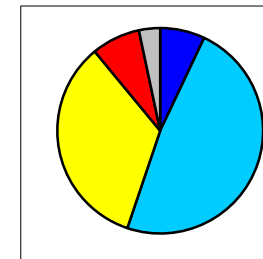
PER NULLA

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”).

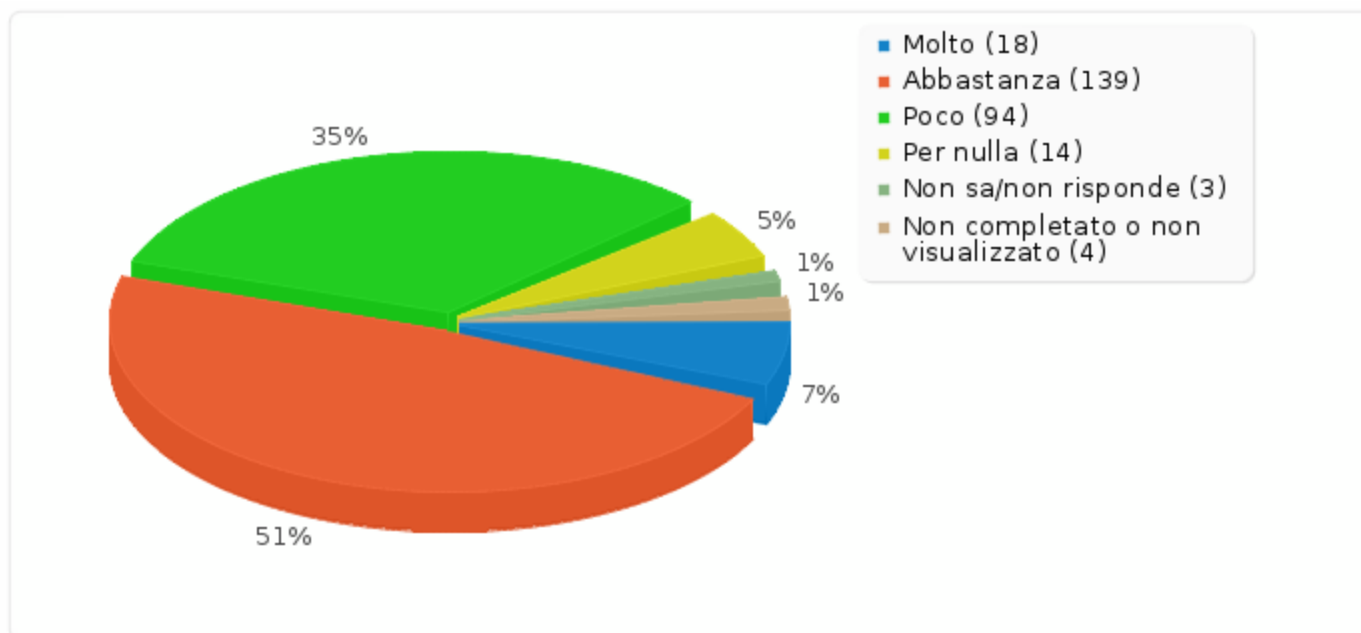
I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
27	57	390	274	62	27
Verde pubblico	7%	48%	34%	8%	3%
	55,19%				
Schede:					
270					
	7%	48%	34%	8%	
	55,19%				



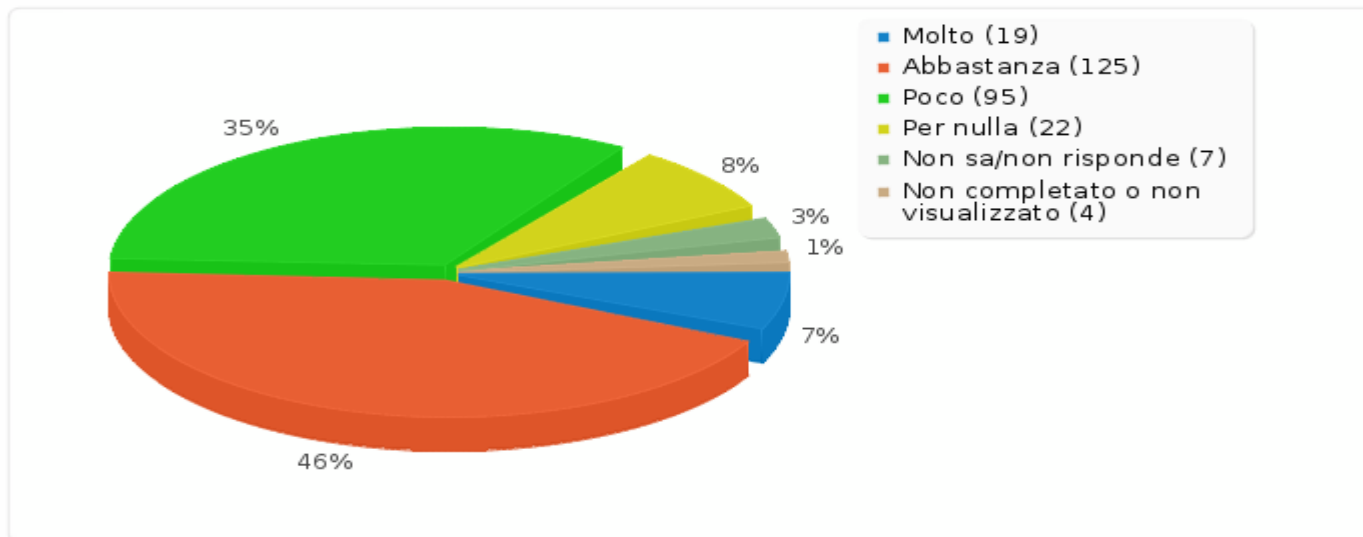
Indice
soddisfazione:
55,19%

4. Valutazione complessiva= 58% soddisfatti, 35% poco

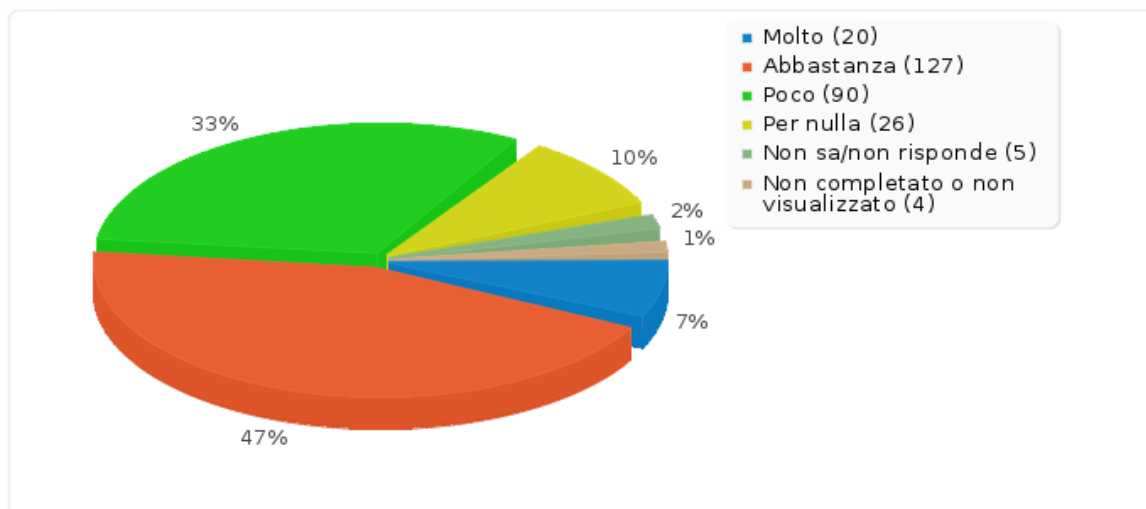


Verde pubblico (27)

1a. Pulizia aree verdi= **53%** soddisfatti, 35% poco



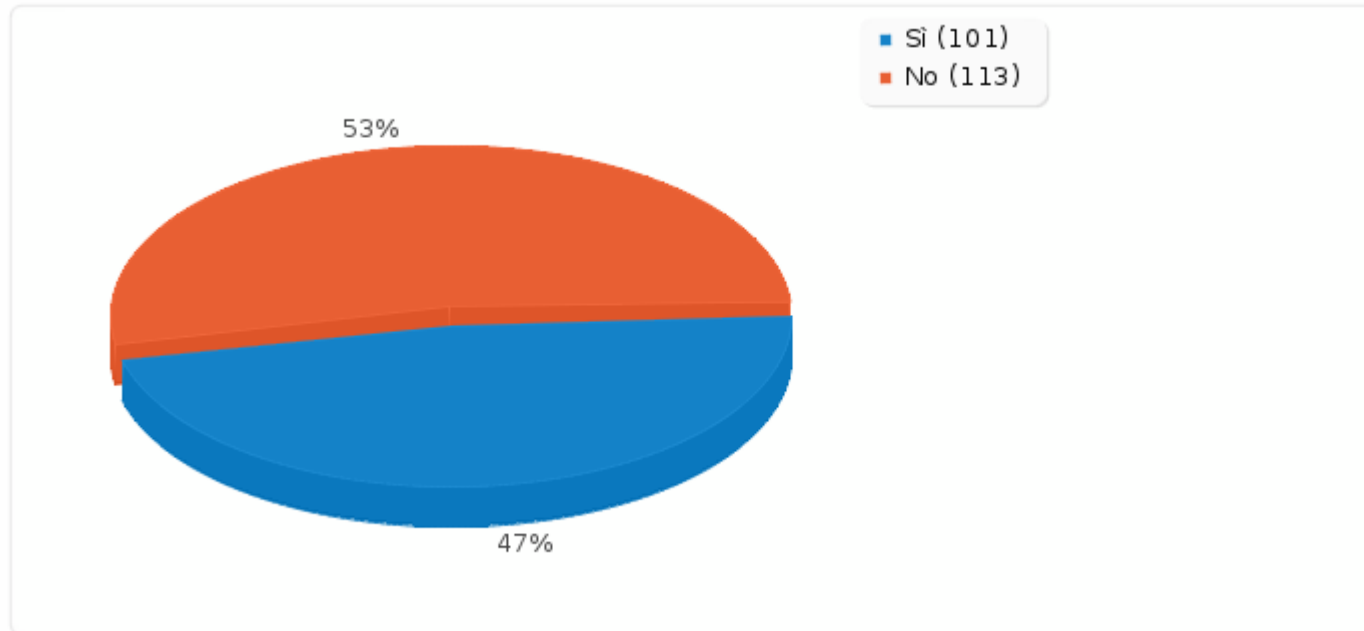
1b. Pulizia viali ed aiuole= **54%** soddisfatti, 33% poco



2. Percezione aumento ed accessibilità del verde pubblico:

52,8% NON ha notato miglioramenti

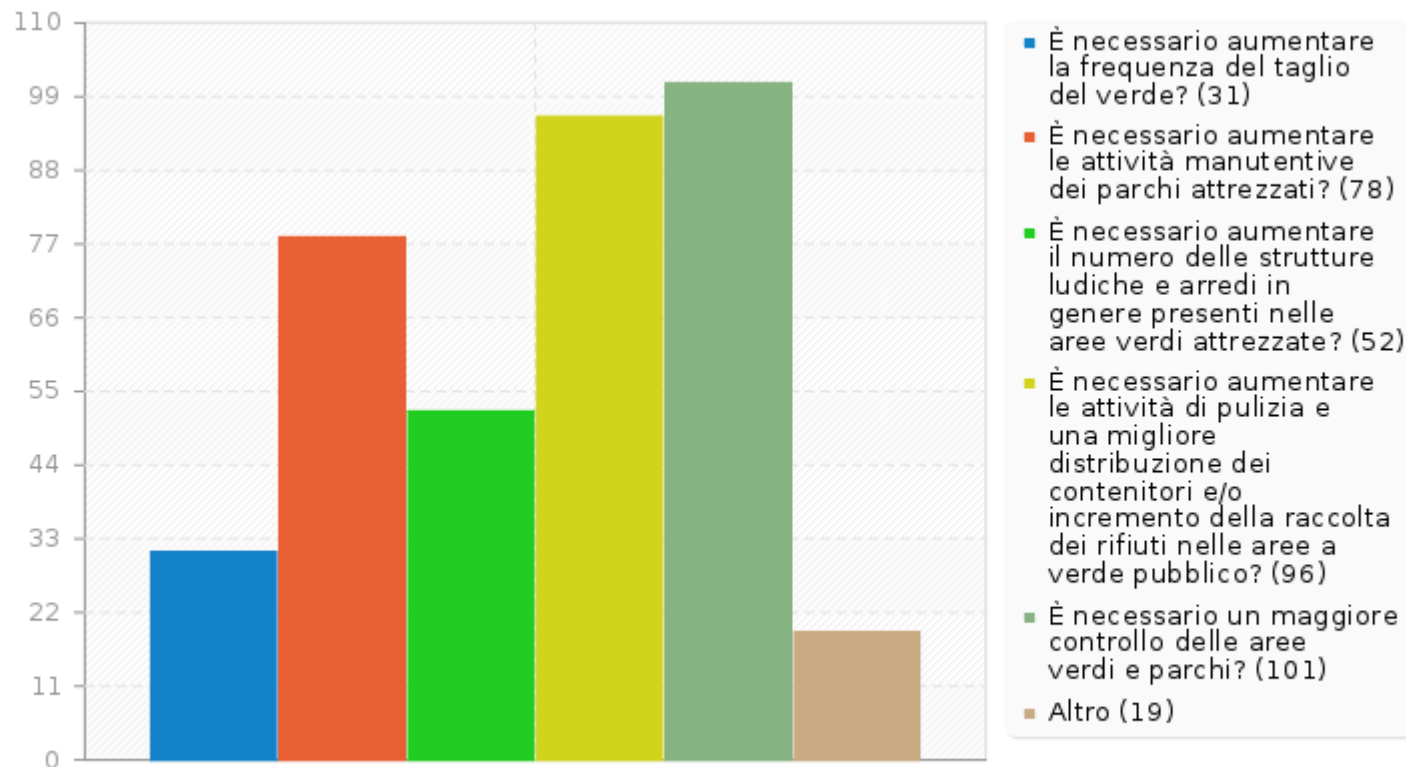
47,2% sì.



3. Cosa fare per migliorare accessibilità e fruizione?

In generale le risposte sono:

1. **Controllo** delle aree verdi e parchi
2. **Pulizia** delle aree verdi e parchi (pulizia, presenza di contenitori)
3. **Manutenzione** dei parchi attrezzati

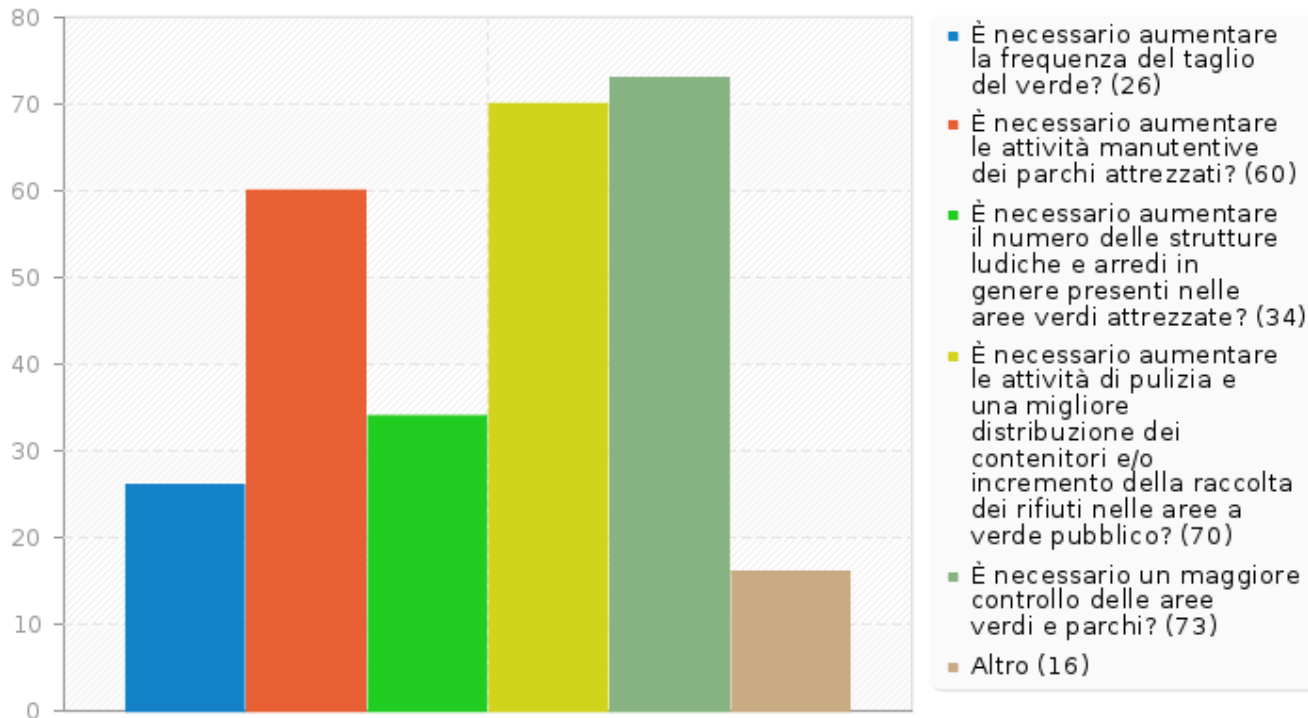


3. Cosa fare per migliorare accessibilità e fruizione?

Chi NON ha percepito miglioramenti indica le stesse priorità di cambiamento:

1. **Controllo** delle aree verdi e parchi
2. **Pulizia** delle aree verdi e parchi (pulizia, presenza di contenitori)
3. **Manutenzione** dei parchi attrezzati

► Una conferma delle priorità di miglioramento.



PAROLE-CHIAVE: Cosa fare per migliorare?

