



COMUNE DI  
VENEZIA



## **RAPPORTO 85/7**

*COMUNE DI VENEZIA – COSES*

*Indagini sulla qualità di alcuni servizi erogati dal Comune di Venezia*

### ***SINTESI***

*per quanto di competenza  
a cura di*

V.Colladel  
C.Pedenzini

M.Magagnato  
D.Zoli

Settembre 2003



Direttore  
Giuliano Zanon



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca  
Sandro Lombardo

***COSES (gruppo di lavoro)***

Silvia Aliprandi  
Vania Colladel  
Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)  
Isabella Scaramuzzi

***Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)***

Elisa Camporese  
Maria Grazia Magagnato (*coordinatore*)  
Luca Minto  
Desirè Molin  
Dario Zoli

***Referenti all'interno dei Servizi***

Daniela Bertolin  
Leonardo Boato  
Stefano Carestiato  
Cinzia Cucco  
Maurizio Dorigo  
Silvana Gasperi  
Walter Gomirato  
Tiziana Gregolin  
Michele Lazzarini  
Luisa Tiraoro

Indagini telefoniche con CATI System effettuate da MARKER S.r.l. di Venezia-Mestre.

## ***PRESENTAZIONE***

Come approfondito nella parte introduttiva dello studio, il Comune di Venezia, nell'ambito dei propri obiettivi strategici, ha indicato, per il 2003, l'avvio di una serie di **indagini presso la popolazione in generale e presso alcune categorie di utenti in particolare, per verificare quale sia il livello di soddisfazione circa alcuni servizi erogati e l'interesse verso il prossimo avvio di alcuni altri.**

Alla base di tutte queste indagini, c'è la medesima esigenza su cui si fonda il "Bilancio Partecipativo" di prossima realizzazione: la volontà di costruire un nuovo rapporto, basato sul dialogo e sulla reciproca fiducia, tra pubblica amministrazione e cittadino, in cui quest'ultimo viene chiamato ad esprimere esigenze ed aspettative, per arrivare a creare assieme, attraverso un continuo miglioramento, scenari strategici condivisi.

Le indagini si sono concentrate sui seguenti servizi forniti direttamente dal Comune di Venezia o da Società di gestione dei Servizi Pubblici locali (VESTA S.p.A.) o, infine, gestiti da personale delle Cooperative (spazi cuccioli/cuccioli in famiglia) e coordinati dal Comune stesso:

- 1. Centro Maree**
  - 2. Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)**
  - 3. Nidi/Spazio Cuccioli/Cuccioli in famiglia**
  - 4. Igiene Urbana/Verde Pubblico (Vesta S.p.A.)**
- e su due servizi che verranno attivati in un prossimo futuro:
- 5. "Ufficio Mobile" della Polizia Municipale**
  - 6. "Alfabetizzazione Informatica" della Municipalità di Marghera.**

Per la definizione e la realizzazione delle indagini si è proceduto alla messa a punto del modello e alla fase esecutiva di applicazione attraverso il coinvolgimento anche dei vari Uffici che erogano i servizi oggetto dell'analisi. Ciò ha permesso, oltretutto, una migliore individuazione dei parametri e delle problematiche dei servizi stessi.

L'intero progetto è quindi frutto della collaborazione di vari Soggetti: il **Servizio Statistica e Ricerca del Comune di Venezia**, i **Servizi (gli Uffici) del Comune coinvolti nel progetto**, il **COSES**.

In tutti e sei i servizi monitorati è stato adottato un **questionario** molto snello e strutturato, comprendente un pacchetto di domande socio-demografiche tese a definire la "tipologia" dell'intervistato, una parte dedicata alla qualità percepita dai cittadini/utenti, predisposta sulla

base delle necessità conoscitive del Comune, ed una parte comprendente suggerimenti utili per migliorare il servizio in questione o, in generale, per migliorare i servizi offerti dall'ente locale. In tutti i questionari è stata inserita una domanda sul livello di soddisfazione complessivo del servizio utilizzato (o sul livello di importanza dell'iniziativa di futura realizzazione). Il giudizio richiesto è espresso su scala 1-10 (dove 1 indica minima soddisfazione e 10 massima soddisfazione). In alcuni questionari, poi, sono stati inseriti anche altri quesiti di questo tipo (punteggio 1-10) su alcuni aspetti specifici dei singoli servizi. In fase di analisi dei dati è stata utilizzata la seguente classificazione:

- voto inferiore a 6 = fattore insufficiente;
- voto tra 6 e 6,9 = sufficiente, ma non adeguato;
- voto tra 7 e 7,9 = adeguato;
- voto uguale o superiore a 8 = eccellente.

La scelta operativa è stata quella delle **indagini telefoniche** con l'ausilio del Sistema Integrato **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing). Solo nel caso dello Sportello Unico si è affiancata all'indagine telefonica anche una somministrazione (del medesimo questionario) di tipo *face to face* e postale.

**Le indagini si sono svolte durante l'ultima settimana di giugno e la prima quindicina di luglio 2003.** La raccolta dei questionari compilati presso le sedi dello sportello Unico Attività Produttive e spediti alle Associazioni di Categoria e agli Ordini Professionali è avvenuta nei mesi di giugno e luglio 2003.

Sono state effettuate complessivamente **3.580 interviste telefoniche**. Sono stati, inoltre, **autocompilati 179** questionari per l'indagine sullo Sportello Unico Attività Produttive.

|                                                         | Numero interviste effettuate |               |
|---------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|                                                         | Telefoniche                  | Autocompilare |
| 1. Centro Maree                                         | 591                          |               |
| 2. Sportello Unico (SUAP)                               | 82                           | 179           |
| 3. Nidi / Spazio Cuccioli / Cuccioli in famiglia        | 664                          |               |
| 4. Igiene urbana / Verde pubblico (Vesta)               | 823                          |               |
| 5. Polizia Municipale (Ufficio Mobile)                  | 715                          |               |
| 6. Municipalità Marghera (Alfabetizzazione Informatica) | 705                          |               |
| <b>TOTALE</b>                                           | <b>3.580</b>                 | <b>179</b>    |

Il livello di soddisfazione complessiva (voto medio su scala 1-10) degli intervistati circa i vari servizi monitorati è risultato il seguente:

|                                                                 | <b>Voto medio</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>1. Centro Maree</b>                                          | <b>8,2</b>        |
| <b>2. Sportello Unico (SUAP)</b>                                | <b>6,8</b>        |
| <b>3. Nidi / Spazio Cuccioli / Cuccioli in famiglia</b>         | <b>8,5</b>        |
| <b>4. Igiene urbana</b>                                         | <b>6,8</b>        |
| <b>4. Verde pubblico</b>                                        | <b>6,2</b>        |
| <b>5. Polizia Municipale (Ufficio Mobile)*</b>                  | <b>8,4</b>        |
| <b>6. Municipalità Marghera (Alfabetizzazione Informatica)*</b> | <b>8,5</b>        |

*\* si tratta del livello di importanza dell'iniziativa di futura realizzazione*

In linea con quanto indicato dalla Ricerca di Praxi Academy su 136 grandi Comuni italiani (si veda il Sole 24 Ore del 14/07/03), il settore dei servizi all'impresa si è rilevato poco soddisfacente, viziato ancora da un peso eccessivo della burocrazia e dall'assenza, in molti casi, di una interpretazione univoca delle norme. Una prestazione migliore è raggiunta dai servizi alla persona, dove si registrano addirittura livelli di soddisfazione superiori alle attese dei cittadini, in particolare per quel che riguarda gli asili.

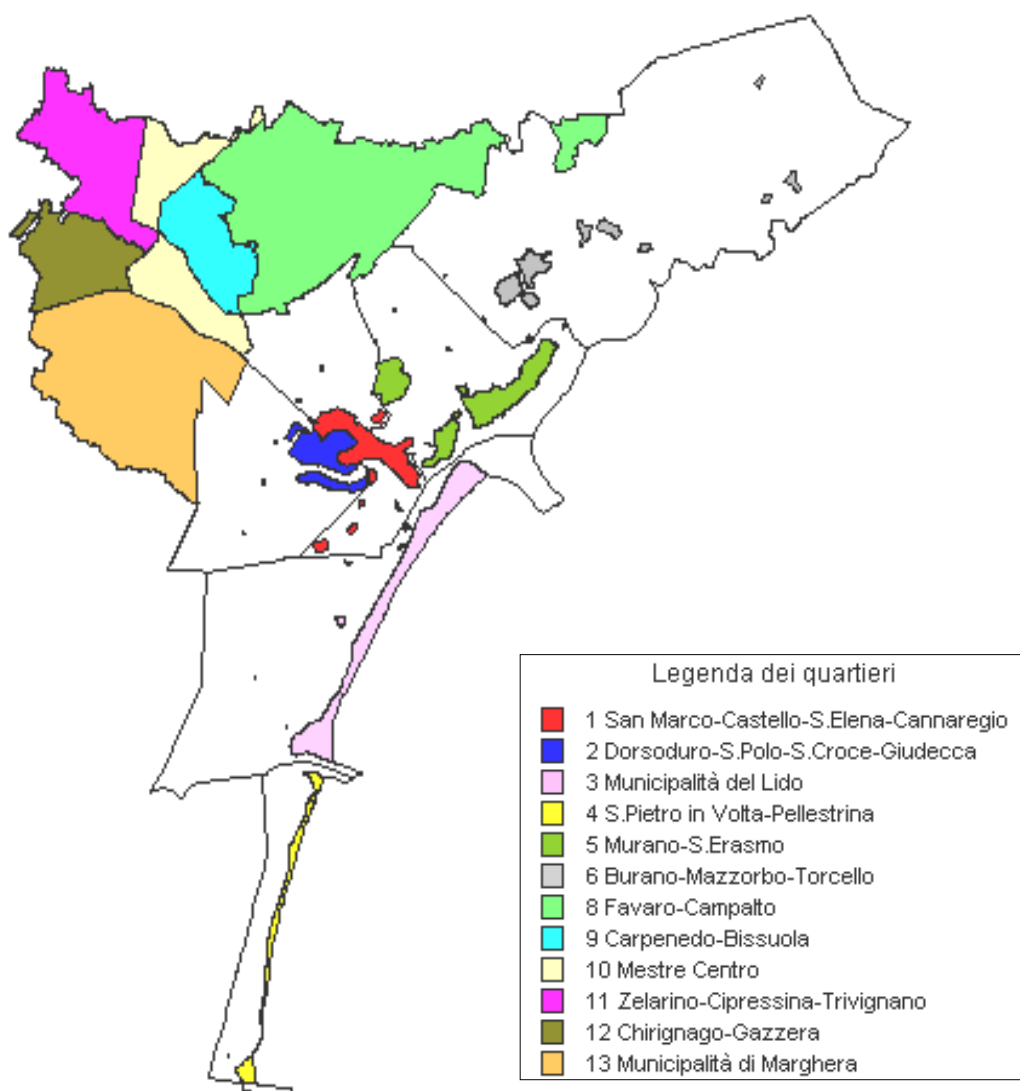
Nelle pagine seguenti viene presentata una sintesi dei risultati per ogni indagine svolta. Si sottolinea che, in questo rapporto di sintesi, i risultati sono stati analizzati anche sotto il profilo dei "punti di forza" e dei "punti di criticità", solo nel caso dei servizi già attivi. Da ricordare che, l'analisi di detti punti, deve ritenersi strettamente correlata al relativo voto medio complessivo di ogni singola indagine.

Per maggiori dettagli si rinvia ai rapporti analitici.

## Comune di Venezia

### POPOLAZIONE RESIDENTE NEL TERRITORIO AL 31.12.2002

| QUARTIERI E MUNICIPALITA' |                                     | POPOLAZIONE AL 31.12.02 |        |        | NUCLEI FAMILIARI |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--------|--------|------------------|
| n°                        | denominazione                       | m                       | f      | mf     |                  |
| 1                         | S.Marco-Castello-S.Elena-Cannaregio | 17892                   | 21034  | 38926  | 19110            |
| 2                         | Dorsoduro-S.Polo-S.Croce-Giudecca   | 11769                   | 13381  | 25150  | 12511            |
| 3                         | Lido-Malamocco-Alberoni             | 8352                    | 9633   | 17985  | 8074             |
| 4                         | Pellestrina-S.Pietro in Volta       | 2227                    | 2169   | 4396   | 1563             |
| 5                         | Murano-S.Erasmo                     | 2739                    | 3049   | 5788   | 2450             |
| 6                         | Burano-Mazzorbo-Torcello            | 1792                    | 1806   | 3598   | 1514             |
| 8                         | Favaro-Campalto                     | 11152                   | 11596  | 22748  | 9337             |
| 9                         | Carpenedo-Bissuola                  | 18459                   | 20520  | 38979  | 16898            |
| 10                        | Mestre Centro                       | 22816                   | 26136  | 48952  | 23086            |
| 11                        | Cipressina-Zelarino-Trivignano      | 6826                    | 7364   | 14190  | 5876             |
| 12                        | Chirignago-Gazzera                  | 10744                   | 11332  | 22076  | 9274             |
| 13                        | Marghera-Catene-Malcontenta         | 13628                   | 14342  | 27970  | 12244            |
| ZONE                      | CENTRO STORICO                      | 29661                   | 34415  | 64076  | 31621            |
|                           | ESTUARIO                            | 15110                   | 16657  | 31767  | 13601            |
|                           | TERRAFERMA                          | 83625                   | 91290  | 174915 | 76715            |
|                           | TOTALE COMUNE                       | 128396                  | 142362 | 270758 | 121937           |



## ***CENTRO MAREE***

Il Centro Previsioni e Segnalazioni Maree del Comune di Venezia ha da tempo attivato un articolato sistema di informazione relativamente alle variazioni di marea. I sistemi di comunicazione con la cittadinanza sono molteplici: dalle informazioni aggiornate in Internet, al servizio di segreteria telefonica, ai pannelli luminosi posizionati in vari punti della città, all'invio di SMS su richiesta diretta degli utenti ...

Questa indagine ha avuto lo scopo di monitorare quanto la popolazione conosca e sia soddisfatta dei servizi attivati dal Centro Maree e, indirettamente, di far conoscere l'ampia gamma dei servizi offerti.

L'indagine è stata proposta a due popolazioni di riferimento distinte:

1. gli iscritti al Call Manager (il Call Manager è un servizio di allertamento introdotto da alcuni anni che prevede la comunicazione telefonica con un giorno di anticipo in caso di marea sostenuta – sopra i 110 cm – e successiva telefonata per previsioni superiori ai 140 cm. È attivo 24 ore su 24 ma, su richiesta dell'utente, può essere interdetto nelle ore notturne, ed è rivolto ai residenti ai piani terra del Centro Storico e a coloro che sono titolari di attività commerciali in Centro Storico, anche se risiedono altrove);
2. i residenti in edifici "a rischio maree" del Centro Storico di Venezia.

Nel caso degli iscritti al Call Manager, dei 437 numeri che compongono la lista fornita dal Centro Maree, 288 hanno portato a un'intervista completa. Per quanto riguarda i residenti in edifici "a rischio maree", sono state effettuate 303 interviste.

Considerando congiuntamente la lista Call Manager e la popolazione dei residenti in edifici "a rischio maree", si sono ottenute 591 interviste. Il tasso di risposta complessivo è stato del 71,5%.

L'insieme degli intervistati può essere suddiviso in 3 gruppi di utenti:

- gli iscritti al Call Manager, quindi residenti ai piani terra del Centro Storico oppure titolari di un'attività economica in Centro Storico (288 intervistati);
- i residenti ai piani terra degli edifici "a rischio maree" del Centro Storico (75 intervistati);
- i residenti non al piano terra degli edifici "a rischio maree" del Centro Storico (228 intervistati).

## ***I Risultati***

**L'81% degli intervistati dichiara di utilizzare abitualmente o saltuariamente i sistemi d'informazione del Centro Maree.** Ma questa quota scende al 67% per il campione estratto dalla popolazione residente in edifici "a rischio maree". I principali utilizzatori sono uomini (84% contro l'80% delle donne), occupati e studenti (88% e 100%). Si riscontrano, invece, percentuali più basse di utilizzo fra casalinghe e, soprattutto, pensionati (rispettivamente del 70% e 66%).

**Il voto medio assegnato al servizio nel suo complesso è 8,2 (su scala 1-10) con una variabilità piuttosto contenuta.**

Oltre al gradimento complessivo, agli interpellati è stato chiesto di esplicitare quanto siano soddisfatti di alcune componenti del servizio di previsione e informazione sulle maree, e di indicarne la relativa importanza. Le dimensioni analizzate sono state: completezza e adeguatezza delle informazioni; tempestività delle informazioni; disponibilità e cortesia del personale.

**Il campione assegna livelli di importanza superiori al 9 a tutti tre gli aspetti: in particolare, prevale, come ci si poteva attendere data la natura difficilmente prevedibile del fenomeno maree, la tempestività delle informazioni, con voto medio 9,6, seguita dalla completezza e adeguatezza dei dati forniti (voto 9,3) e dalla disponibilità e cortesia del personale (voto 9,0).** Quest'ultima voce è, però, caratterizzata dal 31% di non risposte, indicazione del fatto che molti, utilizzando i servizi del Centro Maree senza dover direttamente rivolgersi al suo personale, ad esempio attraverso le sirene, i quotidiani, ma anche attraverso il nastro preregistrato della segreteria telefonica, non sono soliti relazionarsi e valutare gli operatori.

**La soddisfazione sugli aspetti considerati si attesta al 7,7 per tempestività e adeguatezza delle informazioni e sull'8,2 per disponibilità e cortesia del personale.**

Sembra abbastanza intuibile che un servizio costantemente alle prese con l'imprevedibilità ottenga il voto medio più alto nell'unico fattore, fra i tre menzionati, che meno dipende da tale imprevedibilità, ovvero la disponibilità e cortesia degli operatori.

Come per il giudizio complessivo, anche per la soddisfazione delle singole componenti gli iscritti al Call Manager assegnano voti più alti di circa un punto rispetto agli intervistati residenti in edifici "a rischio maree".

**Tutti i sistemi di informazione hanno ricevuto voti positivi; in particolare, gli intervistati ritengono estremamente utili sirene (voto medio 8,8), rapporto diretto con la sala operativa (voto 8,2), segreteria telefonica e Call Manager (voti 8,4 e 9) e hanno riservato un giudizio più cauto a quotidiani (voto 7) e SMS di risposta (voto 7,7). Pannelli luminosi,**

**touch screen e Internet raccolgono voti medi fra il 6 e il 7**, ma coloro che hanno espresso un giudizio su queste tre voci sono numericamente meno rispetto agli altri servizi: una cospicua parte di intervistati, infatti, non li conosce o non si sente in grado di valutarli (rispettivamente il 20%, 23% e 12% dei rispondenti). Analizzando la tipologia di rispondenti, la totalità degli iscritti al Call Manager lo considera utile (voto medio 9,6) e dimostra di apprezzare maggiormente anche gli altri servizi realizzati tramite il telefono: segreteria telefonica e SMS di risposta; i residenti nel Centro Storico in edifici "a rischio maree" assegnano, invece, un'utilità più alta ai servizi di informazione più tradizionali (sirene e quotidiani), ma non solo (computer interattivo). Sono poi le donne a dare i giudizi più prudenti sull'utilità dei diversi mezzi d'informazione adottati dal Centro Maree, in tutti i casi tranne che per i quotidiani.

**Il 74% dei rispondenti considera il servizio migliorato negli ultimi anni.**

***Punti di forza:***

- ✓ disponibilità e cortesia degli operatori;
- ✓ Call Manager.

***Elementi buoni ma migliorabili:***

- ✓ informazioni tramite Internet;
- ✓ informazioni sempre più tempestive, precise e dettagliate.

***Criticità:***

- ✓ informazioni tramite pannelli luminosi posizionati nei punti nevralgici della città;
- ✓ utilizzo di un computer interattivo posto presso alcune edicole del Centro Storico (touch screen).

***Suggerimenti:***

- ✓ maggiore personalizzazione del servizio (avvisi a particolari livelli di marea, comunicazione del termine dell'emergenza...);
- ✓ aggiungere linee telefoniche;
- ✓ parlare direttamente con il personale invece che con la segreteria e sostituire il nastro usurato della segreteria;
- ✓ aumentare la potenza delle sirene per poterle sentire in più zone del territorio e con le finestre chiuse;
- ✓ far conoscere maggiormente i servizi esistenti;

- ✓ aumentare i mezzi di comunicazione (radio, televisioni locali e televideo);
- ✓ creazione di una lista di telefoni cellulari cui inviare automaticamente un SMS di informazione;
- ✓ estensione del Call Manager anche ai residenti in Terraferma;
- ✓ potenziamento e miglioramento della dislocazione delle passerelle, insieme alla creazione e pubblicizzazione di percorsi alternativi.

***Voti medi importanza e soddisfazione assegnati al Centro Maree (su scala 1-10)***

|                                              | <b>Totale<br/>intervistati</b> | <b>Iscritti al<br/>Call<br/>Manager</b> | <b>Residenti<br/>C.S. piano<br/>terra</b> | <b>Residenti<br/>C.S. non<br/>piano terra</b> |
|----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Voti medi importanza</b>                  |                                |                                         |                                           |                                               |
| Completezza e adeguatezza delle informazioni | 9,3                            | 9,5                                     | 9,1                                       | 9,2                                           |
| Tempestività delle informazioni              | 9,6                            | 9,7                                     | 9,5                                       | 9,6                                           |
| Disponibilità e cortesia del personale       | 9,0                            | 9,0                                     | 9,2                                       | 9,0                                           |
| <b>Voti medi soddisfazione</b>               |                                |                                         |                                           |                                               |
| Completezza e adeguatezza delle informazioni | 7,7                            | 8,2                                     | 7,5                                       | 7,2                                           |
| Tempestività delle informazioni              | 7,7                            | 8,2                                     | 7,3                                       | 7,1                                           |
| Disponibilità e cortesia del personale       | 8,2                            | 8,6                                     | 8,1                                       | 7,7                                           |
| <b>Giudizio complessivo</b>                  | <b>8,2</b>                     | <b>8,7</b>                              | <b>8,0</b>                                | <b>7,8</b>                                    |

***Utilità dei sistemi informativi del Centro Maree. Voto medio (su scala 1-10) e percentuale di intervistati che non conoscono il sistema informativo***

|                                        | <b>Voto medio</b> | <b>% intervistati che<br/>non conoscono</b> |
|----------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------|
| Sirene                                 | 8,8               | 0,5                                         |
| Pannelli luminosi                      | 6,7               | 19,6                                        |
| Quotidiani                             | 7,0               | 2,2                                         |
| Segreteria telefonica                  | 8,4               | 3,4                                         |
| Rapporto diretto con la sala operativa | 8,2               | 14,9                                        |
| Computer interattivo (touch screen)    | 6,4               | 22,5                                        |
| Internet                               | 6,9               | 12,0                                        |
| Messaggi SMS di risposta               | 7,7               | 9,1                                         |
| Call Manager                           | 9,0               | 6,8                                         |

## ***SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP)***

Da marzo 2003 il Comune di Venezia ha attivato lo "Sportello Unico delle Attività Produttive", che si occupa delle attività economiche insediate nel territorio comunale e, in particolare, fornisce una serie di servizi rivolti agli operatori economici, alle associazioni di categoria, ai tecnici e ai singoli professionisti. Nel dettaglio, segue le pratiche amministrative di pubblici esercizi, artigiani, attività alberghiere ed extra-alberghiere, impianti di carburante e medie e grandi strutture di vendita, accogliendo e rilasciando autorizzazioni concernenti molti aspetti della vita dell'impresa (comprese le autorizzazioni sanitarie).

Obiettivo dell'indagine è quello di conoscere il livello di soddisfazione espresso dagli utenti, il livello di efficienza e di efficacia dello Sportello Unico percepita da coloro che si sono rivolti a tale servizio, quali sono i canali di pubblicizzazione maggiormente efficaci e l'utilità dell'attivazione di un servizio di informazioni telefoniche.

L'universo di riferimento (la rilevazione è stata totalitaria a meno dei rifiuti e dei Soggetti non rintracciabili) è costituito dai Soggetti che si sono rivolti allo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) ed hanno concluso la pratica richiesta nel periodo che va da marzo 2003 (data di avvio del SUAP) a fine luglio 2003.

La tipologia di somministrazione scelta è stata multipla: l'intervista telefonica per coloro che sono transitati dal SUAP nei mesi di marzo-maggio 2003; questionario autocompilato direttamente nelle sedi del SUAP per chi ha ultimato la pratica nei mesi di giugno-luglio 2003; questionario postale per le Associazioni di categoria e Ordini professionali.

Complessivamente si sono raccolte le opinioni di 261 utenti (82 da intervista telefonica e 179 da questionari autocompilati e postali).

### ***I Risultati***

**L'80% di coloro che hanno sbrigato una pratica per mezzo dello Sportello Unico ritiene utile la sua attivazione (molto o abbastanza). Un utente intervistato su cinque è invece deluso del servizio (poco o per nulla utile).**

Risultano leggermente meno soddisfatti del suo avvio, con una percentuale di "per nulla utile" doppia rispetto alla media degli intervistati:

- coloro che hanno concluso la pratica nei mesi immediatamente successivi alla sua apertura (le fasi di avvio di un servizio, si sa, sono sempre un po' problematiche);
- le Associazioni di categoria;

- chi ha presentato una domanda che coinvolgeva più tipologie di pratiche;
- chi vi si è rivolto per richieste concernenti i tributi (pubblicità, occupazione del suolo pubblico, spazi acquei).

**Il voto medio assegnato dagli utenti al servizio nel suo complesso è 6,8** (su scala 1-10). **Il giudizio complessivo è pesantemente influenzato dal parere sull'efficacia dello Sportello:** coloro i quali ritengono utile l'apertura delle Sportello assegnano un voto medio di 7,2, a differenza di chi pensa sia poco o per nulla utile, i quali esprimono un voto medio pesantemente negativo (4,7). **Sembrano meno contenti coloro che si sono rivolti allo Sportello di Venezia** (voto medio 6,3 contro 7,2 per quello di Mestre).

**Più della metà dei rispondenti (51%) è venuto a conoscenza dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) attraverso altri Uffici del Comune, il centralino o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).** Un altro 16% ne ha sentito parlare da colleghi o conoscenti, mentre l'11% ne ha avuto comunicazione da Associazioni di categoria e Ordini professionali. Seguono, poi, giornali e televisioni, materiale informativo (come opuscoli, volantini e manifesti), Internet e altre fonti (convocazione da parte del Comune, il proprio architetto, notifica della ASL... ).

Le aspettative degli utenti vengono rispettate solo in parte dal servizio: **tutti i fattori ricevono un giudizio di sufficienza, ma non di adeguatezza.** In particolare, **l'unicità della sede** in cui effettuare gli adempimenti riceve un **voto medio di 6,9** e **il risparmio di tempo** per l'unicità della sede un voto medio di **6,5**; **all'accessibilità delle informazioni sul sito Web e all'orario di apertura al pubblico è assegnato un punteggio medio di 6,2.**

**Sede e operatori influenzano i giudizi:** gli utenti che hanno consultato l'operatore danno voti più alti, soprattutto per quanto riguarda il risparmio di tempo; l'ufficio di Mestre riceve voti medi più alti di quello di Venezia. Chi ha dovuto sbrigare una pratica di natura commerciale o edilizia assegna in genere valori di sufficienza, ma non di adeguatezza, mentre nel caso di pratiche ambientali e tributarie, i valori sono quasi sufficienti.

**Risultano adeguate le informazioni fornite dagli operatori (voto medio 7,4); più che sufficiente la chiarezza della modulistica (voto medio 6,6).**

I punteggi, a parte alcuni casi (accessibilità sito Internet e orari di apertura al pubblico), risultano mediamente più bassi per gli utenti intervistati telefonicamente rispetto a quelli che hanno compilato il questionario nelle sedi SUAP o il questionario postale. Non si è in grado di stabilire quanto ciò possa essere imputato alla diversa metodologia di somministrazione dell'indagine e quanto invece al fatto che nel tempo il servizio potrebbe aver migliorato le

proprie prestazioni (quindi il secondo gruppo si sarebbe trovato di fronte un servizio più organizzato e di qualità).

**Voto eccellente alla disponibilità e cortesia degli operatori, il più alto ottenuto tra tutti i fattori sondati: 8,0 il punteggio medio.**

**Si sono avvalsi dell'assistenza dell'operatore il 31% dei rispondenti, mentre il 64% ha compilato la richiesta "in proprio".** Sono le Persone fisiche e le Ditte individuali ad approfittare maggiormente della presenza degli operatori (37% degli intervistati), mentre le Società li consultano solo una volta su quattro. Il personale viene consultato maggiormente nella sede di Mestre: assiste la presentazione del 38% delle pratiche rispetto al 22% della sede di Venezia.

Per poter venire maggiormente incontro alle esigenze degli utenti, il SUAP sta studiando la possibilità di attivare un servizio di informazioni telefoniche (Call Center) per dare ulteriore supporto alla compilazione della modulistica, per fornire informazioni sugli orari, sui documenti da presentare ... **Più della metà degli intervistati (il 55%) riterrebbe molto utile l'attivazione di un Call Center, abbastanza utile il 26%, mentre solo il 7% lo reputa di nessuna utilità.**

***Punti di forza:***

- ✓ disponibilità e cortesia degli operatori;
- ✓ previsione di un Call Center.

***Elementi buoni ma migliorabili:***

- ✓ chiarezza e completezza delle informazioni fornite dagli operatori;
- ✓ modulistica (semplificazione);
- ✓ pratiche riguardanti i Tributi;
- ✓ l'attività in generale dello Sportello di Venezia.

***Criticità:***

- ✓ Fruibilità sito Internet
- ✓ Orari di apertura (ampliamento)

***Suggerimenti:***

- ✓ più personale;
- ✓ unico referente per la pratica;

- ✓ accessibilità: parcheggi e indicazioni stradali per raggiungere il servizio, migliore organizzazione degli spazi interni degli uffici (sale d'aspetto, biglietti elimina coda ...);
- ✓ maggiore integrazione tra gli Uffici comunali;
- ✓ diminuzione dei tempi dell'iter della pratica;
- ✓ comunicazione: informazioni sull'iter della pratica anche via Internet, maggiore pubblicizzazione sull'esistenza dello Sportello).

***Voti medi importanza e soddisfazione assegnati al SUAP (su scala 1-10)***

|                                          | <b>Totale<br/>intervistati</b> | <b>Sportello<br/>Venezia</b> | <b>Sportello<br/>Mestre</b> |
|------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Voti medi importanza</b>              |                                |                              |                             |
| Sede unica per gli adempimenti           | 9,3                            | 9,5                          | 9,3                         |
| Risparmio di tempo                       | 9,0                            | 9,0                          | 9,0                         |
| Fruibilità sito Internet                 | 8,7                            | 8,9                          | 8,5                         |
| Orari di apertura                        | 8,6                            | 8,6                          | 8,5                         |
| Informazioni fornite dagli operatori     | 9,2                            | 9,3                          | 9,1                         |
| Modulistica                              | 8,8                            | 8,9                          | 8,8                         |
| Disponibilità e cortesia degli operatori | 9,1                            | 9,2                          | 9,0                         |
| <b>Voti medi soddisfazione</b>           |                                |                              |                             |
| Sede unica per gli adempimenti           | 6,9                            | 6,6                          | 7,3                         |
| Risparmio di tempo                       | 6,5                            | 6,3                          | 7,0                         |
| Fruibilità sito Internet                 | 6,2                            | 5,6                          | 6,6                         |
| Orari di apertura                        | 6,2                            | 6,1                          | 6,5                         |
| Informazioni fornite dagli operatori     | 7,4                            | 6,9                          | 7,8                         |
| Modulistica                              | 6,6                            | 5,9                          | 7,0                         |
| Disponibilità e cortesia degli operatori | 8,0                            | 7,7                          | 8,3                         |
| <b>Giudizio complessivo</b>              | <b>6,8</b>                     | <b>6,3</b>                   | <b>7,2</b>                  |

## ***NIDI / SPAZIO CUCCIOLI / CUCCIOLI IN FAMIGLIA***

Per rispondere ai bisogni formativi del bambino e alle esigenze sociali della cittadinanza il Comune di Venezia propone una serie di servizi rivolti alla popolazione infantile (3-36 mesi): asili nido, spazi cuccioli e cuccioli in famiglia (gli spazio cuccioli e i cuccioli in famiglia sono servizi con caratteristiche ludico-educative rivolti a bambini/e dai 18 mesi ai 3 anni, da realizzarsi, i primi nella fascia oraria antimeridiana e i secondi nella fascia pomeridiana, per un massimo di 5 ore giornaliere privi del servizio mensa).

Obiettivo dell'indagine è stato quello di conoscere il livello di soddisfazione generale espresso dagli utenti di tali servizi (genitori o tutori dei bambini) e, in particolare, in relazione ad alcune questioni quali gli ambienti, il progetto educativo, il personale, la qualità dei menù, ecc.

Le interviste telefoniche hanno coinvolto tutti i genitori dei bambini che hanno frequentato, nell'anno scolastico 2002-2003, i nidi a diretta gestione comunale e gli spazio cuccioli/cuccioli in famiglia gestiti dal personale delle Cooperative e coordinati dal Comune.

Con una lista di 861 nominativi sono state effettuate 664 interviste valide (rilevazione totalitaria a meno di dei rifiuti e dei soggetti non rintracciabili). Sono stati intervistati:

- 195 genitori che si avvalgono delle strutture in Centro Storico (comprese isole e litorali) e 469 per la Terraferma;
- 561 genitori di bambini che frequentano il nido e 103 per lo spazio cuccioli/cuccioli in famiglia.

### ***I Risultati***

**Giudizio complessivo ottimo:** il voto medio che i genitori hanno assegnato al servizio nel suo complesso è **8,5** (su scala 1-10) con una variabilità piuttosto contenuta.

Il giudizio complessivo non è significativamente diverso tra le varie aree del territorio comunale e per tipo di servizio (nidi piuttosto che spazi cuccioli). In Centro Storico ed Estuario il voto medio è solo lievemente inferiore (8,3) a quello della Terraferma (8,5); per i servizi cuccioli è un po' più basso (8,3) rispetto ai nidi (8,5).

Tutti i pareri per i singoli fattori analizzati sono superiori a 8 escluso il rapporto con il pediatra (6,3) e con lo psico-pedagoga (6,5).

La maggiore conoscenza delle strutture aumenta il giudizio positivo: punteggi medi più alti per chi dichiara di conoscere il Piano dell'Offerta Formativa (POF) e per chi ha già avuto un altro figlio al nido/spazio cuccioli/cuccioli in famiglia.

I padri sono meno generosi nei voti come pure i genitori con alti livelli di istruzione.

In Centro Storico sono meno soddisfatti (rispetto alla media complessiva comunale) degli spazi verdi, dei menù e del rapporto con il pediatra.

I servizi spazio cuccioli e cuccioli in famiglia sono, in generale, un po' meno soddisfatti dei nidi e danno un voto basso al verde e negativo al rapporto con il servizio socio-sanitario.

***Punti di forza:***

- ✓ qualità educativa (rapporto educatori-bambini; professionalità insegnanti; attività proposte);
- ✓ igiene (sia dei locali che dei bambini).

***Elementi buoni ma migliorabili:***

- ✓ il coinvolgimento dei genitori nelle attività;
- ✓ la distribuzione delle strutture in Centro Storico;
- ✓ gli orari (si richiede un allungamento degli orari soprattutto per gli spazi cuccioli/cuccioli in famiglia e una maggiore flessibilità degli stessi);
- ✓ gli spazi verdi nelle strutture del Centro Storico e per i servizi di spazio cuccioli/cuccioli in famiglia (ampliamento e manutenzione);
- ✓ la diffusione della conoscenza dei POF (ha dichiarato di esserne a conoscenza il 41% degli intervistati);
- ✓ i menù (gli intervistati richiedono una maggiore varietà e piatti più adeguati ai gusti del bambino);
- ✓ la fase di inserimento dei piccoli (che sia più adattata alle esigenze individuali e, in molti casi, meno protratta nel tempo).

***Criticità:***

- ✓ rapporto con il servizio socio-sanitario: presenza e rapporto con il pediatra e con lo psico-pedagoga.

***Suggerimenti:***

- ✓ climatizzazione nel periodo estivo;
- ✓ potenziamento dell'offerta (aumentare il numero di posti disponibili);
- ✓ rette (sono aumentate troppo in quest'ultimo periodo; migliorare la cadenza dei pagamenti).

**Voti medi assegnati al servizio nidi, spazio cuccioli/cuccioli in famiglia (su scala 1-10)**

|                                          | Totale<br>Comune | Per territorio                   |            | Per servizio |                                           |
|------------------------------------------|------------------|----------------------------------|------------|--------------|-------------------------------------------|
|                                          |                  | Centro<br>Storico ed<br>Estuario | Terraferma | Nidi         | Spazio cuccioli /<br>cuccioli in famiglia |
| Qualità educativa                        |                  |                                  |            |              |                                           |
| Rapporto educatori - bambini             | 9,1              | 9,2                              | 9,1        | 9,1          | 9,1                                       |
| Assistenza e vigilanza educatori         | 8,8              | 8,8                              | 8,8        | 8,8          | 8,7                                       |
| Professionalità educatori                | 9,0              | 9,1                              | 9,0        | 9,1          | 8,9                                       |
| Attività proposte                        | 9,0              | 9,0                              | 8,9        | 9,0          | 8,9                                       |
| Coinvolgimento genitori in attività      | 8,0              | 7,9                              | 8,0        | 8,0          | 8,0                                       |
| Pulizia                                  |                  |                                  |            |              |                                           |
| Pulizia locali                           | 9,1              | 9,1                              | 9,1        | 9,2          | 8,7                                       |
| Pulizia bambini                          | 8,8              | 8,9                              | 8,8        | 8,9          | 8,7                                       |
| Alimentazione                            |                  |                                  |            |              |                                           |
| Piatti adeguati ai gusti del bambino     | 8,1              | 7,6                              | 8,3        | 8,1          | —*                                        |
| Varietà dei menù                         | 8,2              | 7,7                              | 8,3        | 8,2          | —*                                        |
| Accessibilità                            |                  |                                  |            |              |                                           |
| Orari di apertura                        | 8,6              | 8,6                              | 8,6        | 8,7          | 8,1                                       |
| Comodità della sede                      | 8,4              | 7,9                              | 8,6        | 8,4          | 8,3                                       |
| Inserimento del bambino                  | 8,5              | 8,6                              | 8,4        | 8,5          | 8,6                                       |
| Organizzazione delle giornate            | 8,7              | 8,7                              | 8,8        | 8,7          | 8,8                                       |
| Ambienti                                 |                  |                                  |            |              |                                           |
| Accoglienza ambienti                     | 8,7              | 8,5                              | 8,8        | 8,7          | 8,7                                       |
| Adeguatezza arredi e materiali didattici | 8,4              | 8,3                              | 8,4        | 8,4          | 8,2                                       |
| Adeguatezza spazi esterni                | 8,0              | 7,1                              | 8,3        | 8,2          | 6,7                                       |
| Rapporto con la struttura                |                  |                                  |            |              |                                           |
| Rapporto con gli educatori               | 8,3              | 8,2                              | 8,3        | 8,2          | 8,5                                       |
| Rapporto con il pediatra                 | 6,3              | 6,0                              | 6,4        | 6,4          | 4,7                                       |
| Rapporto con lo psico-pedagoga           | 6,5              | 6,4                              | 6,5        | 6,6          | 5,7                                       |
| Voto medio complessivo                   | 8,5              | 8,3                              | 8,5        | 8,5          | 8,3                                       |

\* per gli spazi cuccioli e cuccioli in famiglia non è previsto il pasto

## ***IGIENE URBANA E VERDE PUBBLICO***

Tra i servizi primari di pubblica utilità certamente la raccolta dei rifiuti, la pulizia delle strade e la gestione del verde pubblico rappresentano importanti settori di intervento dell'Amministrazione comunale, la quale ha siglato con VESTA S.p.A. un Contratto di Servizio per la gestione operativa di dette attività.

Obiettivo dell'indagine, di cui qui verranno presentati i risultati, è stato quello di analizzare le opinioni dei residenti, la loro conoscenza dei servizi messi a disposizione e valutare la qualità percepita.

Le interviste telefoniche hanno coinvolto un campione della popolazione residente nel Comune di Venezia (campionamento per quote rispetto alla variabile luogo di residenza: Centro Storico + Burano e Murano; Lido + Pellestrina; Terraferma). Si sono effettuate 823 interviste valide (tasso di risposta del 64%). Il commento ai risultati viene spesso presentato suddiviso per le tre zone indicate:

- Centro Storico + Murano + Burano (d'ora in poi indicato Centro Storico);
- Lido + Pellestrina (d'ora in poi indicato Lido);
- Terraferma.

L'analisi differenziata per zona di residenza è spesso d'obbligo dal momento che la tipologia di raccolta dei rifiuti è diversa tra Centro Storico ("porta a porta") e le rimanenti aree del comune ("cassonetti"). Vari quesiti proposti nel questionario sono rivolti ora all'una ora all'altra tipologia di utenti ("porta a porta" piuttosto che "cassonetti").

### ***I Risultati***

**Il giudizio complessivo espresso dagli intervistati è 6,8** (voto medio su scala 1-10), una valutazione di sufficienza anche se non di adeguatezza. Non ci sono rilevanti differenze tra i vari gruppi di intervistati: uomini piuttosto che donne, occupati piuttosto che casalinghe, pensionati, studenti. Una lieve variazione si ha per classi di età: i giovani esprimono giudizi lievemente inferiori agli anziani. La vera differenza di giudizio si ha però tra le varie aree del territorio comunale: **mentre il Lido e la Terraferma considerano il servizio adeguato** (rispettivamente voto medio 7,2 e 7,0), **il Centro Storico dà un giudizio appena sufficiente (6,2). Non solo complessivamente, ma anche per quasi tutti i singoli fattori monitorati, il Centro Storico assegna punteggi più bassi al servizio.**

**Il 64% degli intervistati pensa che il servizio sia migliorato negli ultimi anni** (molto e abbastanza), mentre il 23% considera che sia migliorato di poco e il 10% che non lo sia per nulla. A riprova del fatto che in Terraferma il servizio è percepito in modo migliore, il 75% degli intervistati sostiene un'evoluzione positiva. Per contro, in Centro Storico tale percentuale si abbassa al 39%.

A coloro che hanno dichiarato che nella propria zona ci sono contenitori per la raccolta **differenziata** è stato chiesto di esprimere un parere circa **il posizionamento di detti contenitori**. Il risultato è stato un **voto medio di 6,5**. Voto insufficiente da parte del Centro Storico (5,2), di sufficienza piena in Terraferma (6,6) e di adeguatezza a Lido (7,0). Il desiderio dei cittadini di collaborare a ridurre la quantità di rifiuti da smaltire e imboccare così la strada dello "sviluppo sostenibile" è alto: **il 94% pensa che sia importante incentivare lo sviluppo della raccolta differenziata dei rifiuti**.

Forse è la scarsa pratica (visto il numero ridotto di intervistati che hanno nella propria zona i contenitori per la raccolta differenziata) o forse la sensazione che ci siano problematiche più urgenti in tema di igiene urbana, che fa affermare al 9% degli intervistati in Centro Storico che non sia importante potenziare la differenziazione dei rifiuti (in Terraferma e Lido l'analoga percentuale è del 3-4%) e al 19% che non sia positivo (poco o per nulla importante) l'avvio di un progetto pilota di raccolta differenziata porta a porta. In ogni caso, tale progetto è valutato molto importante dalla metà degli intervistati in Centro Storico e dal 29% abbastanza importante.

Per i titolari di una attività economica (l'8% del campione), il servizio di igiene urbana, relativamente alla propria attività, viene considerato adeguato (voto 7,0) in tutte le parti del territorio comunale.

Come considerano i cittadini intervistati il **livello di pulizia di strade e calli** che VESTA S.p.A. garantisce? Insufficiente, visto il **voto medio assegnato (5,5)**. In Terraferma il voto si attesta sul 5,7; in Centro Storico il giudizio è gravemente insufficiente (4,9) e neppure al Lido si riesce a raggiungere la sufficienza (5,9).

Ma quanto può fare il servizio di igiene urbana e quanto invece spetta al senso civico della cittadinanza? **Oltre la metà degli intervistati (il 56%) dice che il comportamento dei cittadini incide molto ed a questi va aggiunto un altro 30% che si è posizionato nella modalità abbastanza**. Il rimanente 14% pensa che il comportamento dei singoli non incida sulla pulizia di strade e calli. Sono per lo più in Centro Storico e al Lido coloro che non danno grande importanza al comportamento della popolazione.

Si è quindi chiesto agli intervistati **quanto ritengano incida sulla pulizia delle strade e delle calli il comportamento dei turisti. Complessivamente, il 47% ha indicato che ha molta importanza e il 25% abbastanza.** Come prevedibile, in Centro Storico la somma di molto e abbastanza si innalza all'83,5% contro il 67-69% di Terraferma e Lido.

**Gli orari di raccolta dei rifiuti e la frequenza della raccolta** vengono considerati adeguati dalla popolazione intervistata (**voto medio rispettivamente di 7,1 e 7,2**).

**Ben il 28% della popolazione intervistata in Centro Storico non sa che c'è una Ordinanza del Sindaco che consente il deposito dei rifiuti fuori dalle abitazioni solo dalle ore 6,00 alle ore 8,00 di mattina. Inoltre, il 71% dichiara che gli orari di deposito dei rifiuti vanno bene così.**

Per quanto riguarda **i cestini**, il punteggio medio è, assieme al livello di pulizia di strade e calli, l'altro **valore negativo** riscontrato a livello di intero comune (**5,7**). Mentre per la pulizia emergeva un giudizio negativo in ogni area del Comune, in questo caso il giudizio arriva alla sufficienza in Terraferma e Lido, ed è gravemente insufficiente solo in Centro Storico (**4,8**).

Gli intervistati considerano adeguato il **posizionamento dei cassonetti (voto medio pari a 7,0)**.

Il risultato sulla conoscenza e l'utilizzo degli **Ecocentri** non è molto confortante: **un intervistato su tre sa che esistono e solo il 6% ha usufruito di tale servizio nell'ultimo anno.**

Molto più diffusa rispetto agli Ecocentri è la **conoscenza del servizio gratuito di ritiro di materiale ingombrante** (come, ad esempio, lavatrici, materassi, materiale edile di scarto fino a 1 metro cubo): **l'87% della popolazione intervistata ha dichiarato di conoscerlo e quasi uno su tre ha usufruito del servizio nell'ultimo anno (32%). I voti medi ottenuti per i servizi di ritiro materiali ingombranti ed Ecocentri (solo relativamente a coloro che ne hanno usufruito) sono i migliori di tutte le componenti sondate durante l'intervista: 8,0 per entrambi.**

Voti non entusiasmanti per la gestione del **verde pubblico**: insufficienti o al più di sufficienza, ma mai di adeguatezza o di eccellenza. Complessivamente, gli intervistati hanno espresso un **voto medio di 6,2**. Nelle varie aree la soddisfazione si differenzia: in Centro Storico il giudizio complessivo è negativo (**5,8**), mentre nelle restanti zone (Lido e Terraferma) il voto medio si è assestato sul **6,3**.

**Oltre la metà degli intervistati reputa, in ogni caso, che il servizio di manutenzione del verde pubblico sia migliorato negli ultimi anni (52%).** Ancora un volta è il Centro Storico che esprime i giudizi più critici: il 41% parla di un recente miglioramento del servizio contro un 46,5% del Lido e addirittura un 58% della Terraferma.

Sempre attraverso un giudizio di soddisfazione da esprimere con un voto su scala 1-10, sono state sondate varie componenti del servizio di manutenzione del verde pubblico e i risultati sono stati i seguenti:

- **cura e pulizia di parchi e giardini hanno ottenuto un voto medio pari a 6,0, come pure la manutenzione di fioriere e aiuole e il taglio dell'erba;**
- **sono stati considerati insufficienti gli interventi di potatura degli alberi e delle siepi (5,9) e la cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi (5,8);**
- per il Centro Storico si è ottenuto un giudizio medio insufficiente su tutti i parametri rilevati;
- la Terraferma dà una sufficienza risicata a tutto tranne alla cura e sicurezza dell'arredo urbano;
- il Lido considera sufficiente la manutenzione di fioriere e aiuole e il taglio dell'erba, mentre degli altri interventi non è soddisfatto.

***Punti di forza:***

- ✓ servizio di ritiro gratuito del materiale ingombrante;
- ✓ Ecocentri.

***Elementi buoni ma migliorabili:***

- ✓ frequenza ed orari della raccolta rifiuti;
- ✓ posizionamento dei cassonetti per l'indifferenziata.

***Criticità:***

- ✓ pulizia strade e marciapiedi;
- ✓ numerosità e dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti in Centro Storico;
- ✓ gestione del verde in Centro Storico;
- ✓ potatura alberi e siepi;
- ✓ cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi.

***Suggerimenti:***

- ✓ potenziamento raccolta differenziata;
- ✓ maggiore sensibilizzazione dei cittadini;
- ✓ più personale e più controllo sul loro operato;

- ✓ più vigilanza degli spazi verdi e dei parchi;
- ✓ aumento degli spazi verdi;
- ✓ tagliare più frequentemente l'erba e portare via gli sfalci.

***Voti medi assegnati al servizio igiene urbana e verde pubblico (su scala 1-10)***

|                                                                                   | <b>Totale<br/>Comune</b> | <b>Centro<br/>Storico</b> | <b>Lido</b>    | <b>Terraferma</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|
| <b>Giudizio complessivo servizio di raccolta rifiuti del Comune di Venezia</b>    | <b>6,8</b>               | <b>6,2</b>                | <b>7,2</b>     | <b>7,0</b>        |
| Livello di pulizia di strade e marciapiedi                                        | 5,5                      | 4,9                       | 5,9            | 5,7               |
| Numerosità e dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti                         | 5,7                      | 4,8                       | 6,4            | 6,0               |
| Posizionamento dei cassonetti per i rifiuti solidi urbani                         | 7,0                      | -                         | 7,5            | 6,9               |
| Posizionamento dei contenitori per la raccolta differenziata                      | 6,5                      | 5,2                       | 7,0            | 6,6               |
| Orario di raccolta dei rifiuti                                                    | 7,1                      | 6,9                       | 7,2            | 7,2               |
| Frequenza di raccolta dei rifiuti                                                 | 7,2                      | 6,6                       | 7,7            | 7,4               |
| Ritiro gratuito del materiale ingombrante                                         | 8,0                      | 7,8                       | 8,4            | 7,9               |
| Servizio svolto dagli Ecocentri*                                                  | 7,6                      | -                         | -              | -                 |
| Servizio di raccolta rifiuti per le attività economiche*                          | 7,0                      | -                         | -              | -                 |
| <br><b>Giudizio complessivo servizio verde pubblico del Comune di Venezia</b>     | <br><b>6,2</b>           | <br><b>5,8</b>            | <br><b>6,3</b> | <br><b>6,3</b>    |
| Cura e pulizia di parchi e giardini                                               | 6,0                      | 5,8                       | 5,8            | 6,1               |
| Manutenzione di fioriere ed aiuole                                                | 6,0                      | 5,8                       | 6,0            | 6,0               |
| Cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi | 5,8                      | 5,6                       | 5,5            | 5,9               |
| Potatura degli alberi e delle siepi                                               | 5,9                      | 5,8                       | 5,8            | 6,0               |
| Taglio dell'erba                                                                  | 6,0                      | 5,8                       | 6,4            | 6,0               |

\* La numerosità degli intervistati, che dichiarano di aver usufruito di tali servizi, non consente di analizzare il dato separatamente per le varie aree del Comune.

## **"UFFICIO MOBILE" POLIZIA MUNICIPALE**

Il Comune di Venezia intende attivare a breve un *Ufficio Mobile* di Polizia Municipale da dislocare sul territorio per presidiare aree "a rischio" e per dare accesso diretto e facilitato ai servizi offerti dalla Polizia Municipale, in particolare per la categoria più debole di utenti con maggiori difficoltà di movimento (anziani, disabili, ecc.).

Le zone individuate sono le seguenti: Malcontenta, Trivignano, Tarù, Asseggiano, Ca' Noghera, Dese, Ca' Solaro, Tessera, Campalto (Villaggio Laguna), Ca' Emiliani, Marocco, Via Pertini (Peep Bissuola).

Obiettivo dell'indagine, i cui risultati verranno di seguito illustrati, è stato quello di conoscere le opinioni dei residenti in alcune aree del comune di Venezia (quelle che verranno raggiunte dall'*Ufficio Mobile*) circa l'attivazione di tale servizio. Indirettamente, l'indagine diventa anche una modalità di pubblicizzazione del servizio.

Le interviste telefoniche hanno coinvolto un campione della popolazione residente nelle zone che verranno raggiunte dal servizio (campionamento per quote rispetto alle classi di età e al sesso). Si sono effettuate 715 interviste valide (tasso di risposta del 67%).

### ***I Risultati***

Analizzando congiuntamente tutte le domande sui motivi per cui c'è stata la necessità di un contatto con gli Uffici della Polizia Municipale, emerge che **oltre la metà degli intervistati (il 52% del totale) è stato almeno una volta un utente dei Vigili.**

Le differenziazioni tra tipologie di utenti mettono in evidenza che alla Polizia Municipale si recano maggiormente gli uomini rispetto alle donne, più i giovani (18-30 anni) e soprattutto le classi di età centrali (31-50 anni), rispetto agli anziani; più gli studenti e gli occupati (concordemente con quanto appena detto circa l'età) che non i pensionati e le casalinghe.

Quanto ritiene presente la Polizia Municipale nella propria zona la popolazione residente nelle aree periferiche della terraferma veneziana? Il dato che emerge non è molto positivo. **Un intervistato su 4 considera la presenza del Vigili del tutto insufficiente (per nulla presenti) e un altro 45% dichiara che sono poco presenti.** Solo il 7% è pienamente soddisfatto (molto presenti), mentre un 22% è abbastanza soddisfatto.

Nel questionario è stato chiesto di esprimere un giudizio sulla realizzazione dell'*Ufficio Mobile* di Polizia Municipale, assegnando un voto di importanza su scala 1-10. **Il voto medio ottenuto**

dall'iniziativa è stato 8,4: complessivamente, la popolazione delle zone periferiche del Comune considera eccellente il progetto *Ufficio Mobile*.

**La variabilità di giudizio rispetto al dato medio non è però trascurabile.** I giovani in età 18-30 anni (soprattutto gli studenti e coloro che possiedono un alto titolo di studio) lo considerano un servizio aggiuntivo mediamente importante (il voto medio non raggiunge l'8). **Casalinghe** (voto medio 9,0) e **pensionati** (8,8) sono i più entusiasti dell'iniziativa (proprio gli utenti privilegiati dal progetto). In generale gli uomini sono più critici delle donne. Inoltre, la scarsa conoscenza dei Vigili rende più cauti i giudizi: coloro che non si sono mai rivolti agli Uffici della Polizia Municipale assegnano infatti dei punteggi più bassi.

**Quali gli obiettivi dell'iniziativa percepiti dalla popolazione? Accessibilità facilitata e maggiore sicurezza sono gli elementi che mettono d'accordo quasi tutti.** Il 90% degli intervistati sostiene che l'*Ufficio Mobile* renderà più comodo il contatto con la Polizia Municipale. L'84% dichiara che si sentirà più sicuro.

**Anche l'aspetto dell'ascolto è significativamente percepito:** il 79% degli intervistati considera che tale iniziativa possa dare più voce alle istanze dei singoli cittadini e collegato a ciò, quasi 3 intervistati su 4 dichiarano che la delocalizzazione e la maggior vicinanza ai luoghi dove la gente vive possa aiutare a risolvere le piccole controversie di vicinato.

**Sembra poco percepita la sensazione che l'Ufficio Mobile possa limitare la libertà personale (eccessivo controllo):** solo il 4% degli intervistati considera che sarà molto limitato cui va sommato un altro 8% che si è classificato nella modalità abbastanza limitato. Al contrario, il 68% non si pone affatto il problema (per nulla limitato) e un altro 20% dichiara che sarà un problema di poco conto.

**Il giudizio complessivo sull'importanza dell'iniziativa appare strettamente legato alle variabili appena descritte:** a fronte di un voto medio generale di 8,4, chi considera di non sentirsi più ascoltato e più sicuro con l'avvio dell'*Ufficio Mobile* assegna all'iniziativa solo la sufficienza, mentre viene data addirittura l'insufficienza da chi ripone scarse aspettative, o nulle, sulla comodità di accesso. Non si rilevano, invece, sostanziali variazioni sull'importanza dell'iniziativa in relazione alle diverse modalità di risposta circa la possibile limitazione della libertà personale, a ulteriore riprova del fatto che l'*Ufficio Mobile* viene direttamente collegato ad un obiettivo di stretta sorveglianza solo da una parte molto limitata degli intervistati.

**Quali gli orari di apertura dell'Ufficio Mobile indicati dagli intervistati? La maggioranza preferisce il pomeriggio dalle 15,00 alle 19,00 (il 68% del totale) a differenza del 23,5% che ha indicato la mattina dalle 9,00 a mezzogiorno. Una parte non trascurabile della popolazione non ha espresso alcuna preferenza**

## ***I suggerimenti***

Alcuni suggerimenti forniti dalla popolazione riguardano direttamente l'iniziativa e, in particolare, gli orari di presenza e di accesso: **viene richiesto un orario più allargato rispetto a quello previsto, soprattutto per la fascia notturna.**

La maggior parte dei suggerimenti espressi fanno invece capo all'attività della Polizia Municipale in generale: **oltre il 60% degli intervistati richiede un maggiore controllo e una maggiore vigilanza sulle strade e in tutte le aree, anche quelle periferiche, del comune.** In particolare, i suggerimenti più frequenti sono ancora una volta rivolti al potenziamento del pattugliamento notturno e alla maggiore presenza delle forze dell'ordine sulle strade anche attraverso l'iniziativa del poliziotto di quartiere. Le problematiche più sottolineate sono, nell'ordine:

- il controllo della viabilità e del rispetto del codice della strada (limiti di velocità, divieti di sosta, ...), soprattutto attraverso strumenti "repressivi" (multe), ma anche con un migliore e più frequente contatto con la cittadinanza (maggiore sorveglianza come deterrente);
- la tutela del cittadino in relazione alla microcriminalità, allo spaccio di droga, ai vandalismi e il controllo più "serrato" di spacciatori, prostitute, vagabondi, nomadi ...;
- il presidio di alcune particolari strutture pubbliche (scuole, piscine, parchi e spazi verdi);
- le azioni tese alla riduzione dei comportamenti scorretti dei cittadini (scarico rifiuti, abusi edilizi, schiamazzi, museruola ed escrementi dei cani ...).

**Poco più del 10% degli intervistati ha evidenziato altre questioni riconducibili al tema viabilità:**

- il miglioramento della viabilità (più strade, meno sensi unici, deviazione del traffico pesante, ...);
- il miglioramento della segnaletica (più semafori, potenziamento illuminazione, dissuasori velocità, specchi, passaggi pedonali ...).

## **"ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA"**

### **MUNICIPALITÀ DI MARGHERA**

La Municipalità di Marghera-Catene-Malcontenta sta predisponendo e attrezzando un'aula presso l'ex Scuola Materna Sacro Cuore in Piazza S. Antonio per avviare nell'autunno del 2003 corsi di alfabetizzazione informatica (i primi rudimenti sull'utilizzo del computer) rivolti alla popolazione.

Obiettivo dell'indagine è stato quello di conoscere le opinioni dei residenti della Municipalità di Marghera circa l'attivazione di tali corsi e circa l'utilità di un'aula informatica messa a disposizione della cittadinanza. Indirettamente, l'indagine è diventata anche una modalità di pubblicizzazione del servizio.

Le interviste telefoniche hanno coinvolto un campione della popolazione residente nel territorio della Municipalità di Marghera-Catene-Malcontenta (campionamento per quote rispetto alle classi di età e al sesso). Si sono effettuate 705 interviste valide (tasso di risposta del 41%).

#### ***I Risultati***

**Giudizio complessivo ottimo:** la cittadinanza della Municipalità assegna all'iniziativa un voto medio di 8,5 (su scala 1-10).

**Il 48,5% degli intervistati dichiara che sarebbe una iniziativa interessante per sé o per qualche membro della propria famiglia.**

Dall'indagine risulta che l'utenza dei corsi sarà prevalentemente di occupati: è la categoria di persone sia maggiormente intervistata (il 60% del campione), che più interessata (il 59%). Casalinghe e pensionati, entrambi però con un non trascurabile 35-36%, sono i cittadini meno attratti dall'iniziativa. Chi è stato per più anni sui banchi di scuola trova particolarmente utile l'avvio dei corsi. L'interesse decresce al diminuire del titolo di studio posseduto.

La motivazione prevalente che spinge a frequentare un corso di informatica è l'interesse personale (63%), anche se non è trascurabile il fatto che il 29% degli interessati lo farebbe con l'obiettivo di aumentare la propria professionalità. Il 4% vede l'opportunità dei corsi come momento di socializzazione (per impegnare il tempo libero), mentre un altro 4% indica altre motivazioni.

La scelta dei contenuti si orienta prevalentemente verso l'alfabetizzazione informatica: il corso sull'uso del PC raccoglie il 95% dei consensi (la somma dei molto e abbastanza utile) seguito dai programmi di videoscrittura e dall'uso di Internet (rispettivamente il 90% e l'89%). I corsi

sui fogli di calcolo ottengono l'84% di pareri favorevoli, mentre i corsi più avanzati di informatica si discostano abbastanza nettamente da questo primo blocco: scrittura e calcolo avanzato 79%, programmazione 73%, grafica 71%.

La bassa percentuale di "non so" ai singoli quesiti fa ipotizzare che la popolazione si stia abituando al linguaggio delle nuove tecnologie.

In generale, visto l'alto livello di utilità che viene assegnato ad ogni tipologia di corso, è difficile intravedere delle significative differenziazioni secondo le caratteristiche dei potenziali utenti (sesso, età, ...). Molto probabilmente non si può neppure parlare precisamente di potenziali utenti, ma di un giudizio sulla generica utilità di proporre dei percorsi di apprendimento circa l'uso del computer indipendentemente dalle proprie necessità formative e dalla propria disponibilità reale alla frequenza.

**Oltre la metà (il 52%) di coloro i quali hanno dichiarato interessante l'iniziativa proposta è favorevole all'apertura della sala informatica anche in orari diversi da quelli dei corsi.**

**Il luogo in cui è stata predisposta l'aula informatica sembra indovinato: solo il 6% del target potenziale di utenti dichiara che sarebbe scomodo raggiungere l'ex Scuola Materna Sacro Cuore in Piazza S. Antonio.**

**Per venire incontro alle esigenze dell'utenza i corsi dovrebbero essere attivati nel tardo pomeriggio (33%) e soprattutto di sera (42%). La mattina è indicata dall'11% degli intervistati come pure il primo pomeriggio.**

L'interesse e la disponibilità verso una iniziativa spesso vengono valutati in relazione al tempo e/o al denaro che si è disposti ad investire. In questo caso, oltre a dimostrare un buon grado di interesse, c'è anche un ottimo livello di disponibilità a dare un contributo economico, più per i corsi che non per l'accesso all'aula. **Ben 17 potenziali utenti su 20 (cioè l'84% di coloro che hanno dimostrato interesse per l'iniziativa) si sono dichiarati disposti a pagare un contributo economico per frequentare i corsi. Sono invece 15 su 20 (pari al 76,5%) quelli che pagherebbero per accedere all'aula.**

## ***I suggerimenti alla Municipalità***

**L'impegno che si richiede all'Amministrazione della Municipalità si concentra soprattutto in tre settori, quello della scuola e cultura, quello dello sport e quello della viabilità.**

Nel primo caso (scuola e cultura) e nel secondo (sport) si evidenzia in generale la necessità di :

- maggiori attività e corsi di formazione anche e soprattutto indirizzati ad alcune categorie di persone chiaramente indicate: anziani e bambini/ragazzi;
- ampliamento e potenziamento delle strutture culturali e sportive.

In particolare i progetti più citati dagli intervistati sono:

- la costruzione della piscina;
- l'avvio di corsi di lingua straniera;
- l'avvio di corsi di vario genere (teatro, pittura, educazione all'ambiente, sicurezza stradale ... );
- la costituzione di un centro culturale (circuiti concerti, teatro, mostre, emeroteca, attività per giovani e per anziani ...).

Oltre che sui servizi alla persona di tipo culturale e sportivo, la cittadinanza chiede un maggior impegno all'Amministrazione Pubblica sul tema viabilità. Gli interventi per la diminuzione del traffico e quelli sulla manutenzione delle strade sono i più richiesti, come pure il controllo della sicurezza sulle strade.

Altre segnalazioni citate da più intervistati sono:

- l'ampliamento degli spazi verdi e la manutenzione degli spazi verdi (disinfestazione);
- l'attivazione di un pronto soccorso a Marghera;
- una maggiore vigilanza sul territorio (poliziotto di quartiere).