

## VALUTAZIONE CIVICA

### Matrice degli indicatori e delle osservazioni metodologiche

#### Legenda

Colore rosso: informazioni indirette (fornite dall'amministrazione comunale)

Colore azzurro: informazioni dirette (reperibili direttamente da parte dei cittadini)

*NB: Nella matrice si fa riferimento a due modalità di osservazione diretta: una tantum e ripetuta. Mentre l'osservazione una tantum si può effettuare una sola volta (anche se in genere nel momento più topico per agevolare il monitoraggio sostanziale dell'oggetto), l'osservazione ripetuta va realizzata per una settimana nell'arco di un mese. I giorni non devono essere necessariamente monitorati in ordine di successione. Si può quindi cominciare con il monitoraggio di un giorno qualsiasi, poi interrompere per qualche giorno e riprendere in un secondo momento. L'importante è che alla fine del mese ci siano informazioni accurate relative ad ogni giorno della settimana (= un monitoraggio relativo ad un Lunedì, uno per il Martedì, uno per il Mercoledì, uno per il Giovedì, uno per il Venerdì, uno per il Sabato e uno per la Domenica). Infatti, gli oggetti del monitoraggio possono presentare caratteristiche ed aspetti diversi in base al giorno della settimana in cui li si osserva.*

ELEMENTI	DIMENSIONI	INDICATORI	METODOLOGIA
Sicurezza	Incolunità fisica diretta (crimine)	<b>INCFIS</b> Numero di aggressioni registrate negli ultimi 12 mesi nel territorio di riferimento	Ricercare il numero di aggressioni denunciate nella zona di riferimento  <i>[NB: non si tratta di atti criminali qualsiasi, ma di crimini che prevedano un attacco fisico → scippo = sì; vendita di borse false = no].</i>  (Fonte: Questura)
	Sicurezza dell'infrastruttura pubblica	<b>SICINF1</b> Numero di immobili dichiarati inagibili dalle autorità preposte  <b>SICINF2</b> Numero di minacce alla sicurezza lungo il	Ricercare il numero di immobili pubblici e privati presenti nella zona monitorata e dichiarati inagibili dal Comune, Magistratura e Protezione Civile  (Fonte: Registri comunali e Assessorato all'Urbanistica/Lavori Pubblici)  Riportare il numero di buche sul manto stradale, scale divelte, marciapiedi rotti, pali

		percorso selezionato	<p>inclinati, ponteggi abbandonati ed altre minacce all'incolumità del cittadino riscontrate durante l'attività di monitoraggio.</p> <p>NB: Ai partecipanti verrà fornita una griglia con una serie di potenziali minacce dalla quale verranno selezionati 5 items che entreranno a far parte dell'osservazione.</p> <p>(Fonte: osservazione diretta una tantum)</p>
Accesso, Adeguatezza e Affidabilità dei Servizi	Presenza di standard per la fornitura di servizi	<p><b>STANDARD</b>  Numero di servizi per cui sono previsti standard <i>espliciti</i> nei documenti di riferimento.</p>	<p>Riportare il numero di servizi per cui sono previsti standard chiari ed espliciti.  Servizi da inserire nella lista:  Fornitura acqua  Fornitura elettrica  Fornitura gas  Mezzi pubblici  Rifiuti solidi urbani</p> <p>(Fonte: Assessorati Comunali di riferimento, Carte dei Servizi)</p>
	Rispetto degli standard esistenti	<p><b>RISTAND</b>  Differenza (+/-) tra standard e servizio erogato.</p>	<p>Si calcola sottraendo allo standard previsto il livello del servizio effettivamente erogato e va modulato in base alle caratteristiche del servizio.</p> <p><i>È probabile che, ove presenti, le carte dei servizi riportino vari standard. Non bisogna misurarli tutti, ma scegliere soltanto quello più rappresentativo e <u>facilmente misurabile</u>.</i></p> <p>L'indicatore consisterà in una differenza tra lo standard previsto ed il servizio</p>

			<p>effettivamente erogato, che verrà poi riparametrizzato sulla base di una scala uniforme per tutti i servizi.</p> <p>(Fonte: osservazione ripetuta)</p>
	Gestione reclami	<p><b>GESREC1</b> Esistenza di un servizio di gestione reclami</p> <p><b>GESREC2</b> Rapporto tra reclami processati e reclami non ancora evasi</p>	<p>Questo indicatore registra il numero di servizi per cui è previsto un processo di gestione reclami,</p> <p><i>[NB: i servizi analizzati sono quelli selezionati per STANDARD].</i></p> <p>(Fonte: Gestori dei servizi)</p> <p>Si esprime in termini percentuali sulla somma di tutti i reclami effettuati negli ultimi 12 mesi.</p> <p>(Fonte: Gestori servizio reclami)</p>
Connettività	Disponibilità di mezzi pubblici urbani ed extraurbani da e per la zona monitorata (ove applicabile)	<p><b>MEZPUB</b> Numero di mezzi pubblici che collegano la zona monitorata ad altri riferimenti chiave della città o a zone extraurbane rilevanti (nel caso dei piccoli comuni)</p> <p>Possibili luoghi chiave urbani: Stazione ferroviaria, ospedale, porto, autostazione, ecc.</p> <p>Possibili luoghi chiave extraurbani: Città principale dell'area dove si recano i pendolari, capoluogo di regione, ecc.</p>	<p>Individuare luoghi chiave dentro o fuori il comune di riferimento e misurare il numero di mezzi pubblici che servono per raggiungere i luoghi selezionati.</p> <p>(Fonte: mappa trasporti pubblici)</p>
	Traffico autoveicoli	<b>TRAFFIC</b>	Si basa su una media, fatta anche attraverso

		<p>Numero di ore giornaliere per cui si registrano ingorghi</p> <p>DOPSOST Numero di auto parcheggiate in doppia fila</p>	<p>l'esperienza condivisa, del numero di ore al giorno in cui si producono ingorghi che non permettono al traffico di scorrere agevolmente.</p> <p>(Fonte: osservazione ripetuta e/o esperienza condivisa)</p> <p>Si tratta del conto delle auto parcheggiate in doppia fila incontrate durante il percorso di monitoraggio.</p> <p>(Fonte: osservazione ripetuta)</p>
	Pedonabilità	<p>PEDON Numero di volte in cui il pedone è costretto ad attraversare senza passaggi pedonali</p> <p>BARRIERE Numero di barriere architettoniche</p>	<p>Durante il percorso di monitoraggio, si riporta quante volte non è possibile recarsi da un luogo ad un altro seguendo i percorsi pedonali. Questo permette di calcolare le interruzioni della pedonalizzazione.</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p> <p>Per valutare questo indicatore è necessario contare il numero di barriere architettoniche (es: muretti, passaggi senza scivoli, scale senza rampe, etc.) lungo il percorso pedonale monitorato.</p> <p><i>[NB: A questo scopo può essere utile coinvolgere direttamente una persona disabile nel monitoraggio]</i></p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
Socialità	Aggregazione strutturata	<p>AGGSTRU Numero di luoghi o eventi specifici per</p>	<p>Si tratta del numero dei principali luoghi di ritrovo della zona monitorata a cui si</p>

		favorire l'aggregazione dei cittadini.	dovranno aggiungere eventi specifici organizzati negli ultimi sei mesi (feste di quartiere in piazza, proiezioni all'aperto, etc.)  (Fonte: amministrazione comunale)
Rifiuti solidi urbani	Presenza e livello del servizio	RIFSOL Scala di valutazione della presenza e del livello del servizio relativo ai rifiuti solidi urbani.	L'indicatore viene misurato sulla base della scala seguente:  <input type="checkbox"/> (0) Il servizio di raccolta è inesistente o completamente inutilizzabile <input type="checkbox"/> (1) I cassoni della spazzatura sono pochi e non servono l'intera area <input type="checkbox"/> (2) I cassoni della spazzatura sono distribuiti in modo coerente, ma non esiste servizio di raccolta differenziata <input type="checkbox"/> (3) I cassoni sono distribuiti opportunamente ed esiste un servizio di raccolta differenziata <input type="checkbox"/> (4) I cassoni sono distribuiti opportunamente ed esiste un servizio di raccolta differenziata porta a porta  (Fonte: esperienza diretta e/o osservazione ripetuta)
	Presenza e quantità di rifiuti in strada	RIFSTRA Scala di valutazione della presenza di rifiuti in strada.	L'indicatore viene misurato sulla base della scala seguente:  <input type="checkbox"/> (0) Enorme quantità di rifiuti in strada, con problemi per l'ordine pubblico. <input type="checkbox"/> (1) I rifiuti lasciati fuori dai cassoni recano intralcio al passaggio di auto e pedoni <input type="checkbox"/> (2) Vari casi di rifiuti che fuoriescono dai

			<p>cassoni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (3) Sporadica presenza di piccoli rifiuti fuori dai cassoni</li> <li><input type="checkbox"/> (4) Non si vedono rifiuti fuori dai cassoni della nettezza urbana</li> </ul> <p>(Fonte: osservazione ripetuta)</p>
Salubrità	Igiene complessiva delle strade	<p><b>IGSTRA</b> Scala di valutazione dell'igiene complessiva delle strade e dei marciapiedi</p>	<p>L'indicatore viene misurato sulla base della scala seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (0) Strade e marciapiedi estremamente sporchi. In alcune aree non si può camminare/guidare</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Strade e marciapiedi sono molto sporchi. Il percorso è molto disagiata e crea problemi significativi ai cittadini</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Strade e marciapiedi non permettono un percorso agevole. Presenza di escrementi canini, etc. Attenzione quando si cammina/guida</li> <li><input type="checkbox"/> (3) Presenza di alcuni rifiuti, ma senza porre problemi al percorso di auto e pedoni</li> <li><input type="checkbox"/> (4) Strade/marciapiedi completamente puliti. Non è necessario controllare dove si mettono i piedi</li> </ul> <p>(Fonte: osservazione ripetuta)</p>
	Inquinamento ufficialmente rilevato (ove applicabile)	<p><b>INQUI</b> Rilevazione ufficiale dell'inquinamento (media annuale)</p>	<p>Si registra il livello ufficiale di inquinamento atmosferico da polveri, come registrato dal Comune.</p> <p>(Fonte: amministrazione comunale)</p>

	<p>Aree verdi</p>	<p>AREVER1 Presenza di aree verdi pubbliche</p> <p>AREVER2 Scala di valutazione delle aree verdi</p>	<p>Si registra il numero di aree verdi pubbliche nella zona monitorata.</p> <p>(Fonte: amministrazione)</p> <p>L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (0) Le aree verdi sono in evidente stato di abbandono (es: alberi secchi, panchine rotte, rifiuti nelle aiuole, etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Le aree verdi sono poco curate con alcuni segni di degrado (es: qualche panchina inagibile, alcuni rifiuti nelle aiuole, piante poco curate, ma l'area resta accessibile)</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Le aree verdi sono decenti ma la frequentazione è sporadica</li> <li><input type="checkbox"/> (3) Le aree verdi sono in buone condizioni e la frequentazione è regolare</li> <li><input type="checkbox"/> (4) Le aree verdi sono curate, piacevoli e regolarmente frequentate dai residenti</li> </ul> <p><i>[NB: Valutare non la singola area verde, ma lo stato generale (in media) delle aree verdi della zona monitorata]</i></p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	<p>Aree per tempo libero e sport</p>	<p>TEMLIB Numero di aree per il tempo libero e sport all'aria aperta. L'importante è che le aree siano fruibili.</p>	<p>Si tratta di contare il numero di aree che permettono di fare attività sportiva all'aria aperta (es: percorsi per podisti, piscine comunali, piste ciclabili, etc.) ed occupare il tempo libero (es: parchi giochi, biblioteche, etc.). L'accento è sulla FRUIBILITA' delle strutture, non tanto sulla loro proprietà.</p>

			(Fonte: esperienza diretta, con supporto informativo delle amministrazioni)
Manutenzione	Decoro urbano	<p>DECURB Scala di valutazione del decoro urbano</p>	<p>L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (0) Le pareti degli edifici e le altre superfici pubbliche (lampioni, cassoni della spazzatura, etc.) sono completamente tappezzate di manifesti, scritte spray e simili</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Molte superfici sono occultate da manifesti, scritte spray e simili atti di vandalismo. C'è un significativo degrado visivo.</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Alcune superfici sono occultate da manifesti, scritte spray e simili atti di vandalismo. Il degrado visivo è comunque evidente</li> <li><input type="checkbox"/> (3) Le superfici imbrattate sono sporadiche e non si registra alcuna evidenza di degrado visivo.</li> <li><input type="checkbox"/> (4) Le pareti degli edifici e le altre superfici pubbliche sono generalmente rispettate</li> </ul> <p><i>[NB: Per scritte spray, s'intendono quelle raffigurazioni evidentemente vandaliche, mentre non vanno considerate le pitture complesse ed esteticamente apprezzabili dei cosiddetti writers]</i></p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	Illuminazione	<p>ILLUM1 Numero di lampioni spenti o non funzionanti correttamente</p>	<p>Si tratta di contare il numero di lampioni spenti o non funzionanti (es: ad intermittenza o a luce fioca) durante il</p>



		<p>ILLUM2 Superficie oscura nella zona monitorata</p>	<p>monitoraggio della zona.</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p> <p>L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (0) Il percorso nella zona monitorata è avvenuto completamente o quasi completamente al buio</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Le zone oscure del percorso sono molto più estese di quelle illuminate</li> <li><input type="checkbox"/> (2) Le zone oscure del percorso sono leggermente più estese od equivalenti a quelle illuminate</li> <li><input type="checkbox"/> (3) Le zone oscure del percorso sono limitate e si possono facilmente evitare</li> <li><input type="checkbox"/> (4) Non ci sono zone oscure nell'intero percorso</li> </ul> <p><i>[NB: per zona oscura s'intende un'area dove i volti di due persone poste a circa dieci metri di distanza non sono mutuamente riconoscibili]</i></p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	<p>Marciapiedi</p>	<p>MARCIA Scala di valutazione della manutenzione dei marciapiedi</p>	<p>L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> (0) Non ci sono marciapiedi, salvo pochissime eccezioni</li> <li><input type="checkbox"/> (1) Mancano i marciapiedi nella maggior parte dei casi</li> <li><input type="checkbox"/> (2) I marciapiedi sono completamente inagibili in molte parti del percorso pedonale</li> </ul>

			<input type="checkbox"/> (3) I marciapiedi presentano una scarsa manutenzione, ma sono comunque agibili nella maggior parte dei casi <input type="checkbox"/> (4) I marciapiedi sono in buono stato di manutenzione  (Fonte: osservazione una tantum)
	Deflusso e regime delle acque	<b>DEFLUS</b> Scala di valutazione del deflusso delle acque	L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala: <input type="checkbox"/> (0) Quando piove le strade si allagano regolarmente. Il traffico si blocca. <input type="checkbox"/> (1) Quando piove le strade si allagano regolarmente. Il traffico viene rallentato, ma non si blocca. <input type="checkbox"/> (2) Quando piove si formano numerose pozze d'acqua nelle strade ed il traffico viene ostacolato. <input type="checkbox"/> (3) Quando piove si formano alcune pozze d'acqua ed il traffico rallenta leggermente. <input type="checkbox"/> (4) Quando piove le acque defluiscono normalmente ed il traffico prosegue regolarmente.  (Fonte: esperienza diretta)
Sussidiarietà	Presenza di gruppi organizzati della società civile	<b>SUSSID</b> Numero di gruppi organizzati della società civile	Si tratta di registrare il numero ufficiale di organizzazioni di volontariato, del terzo settore e, più generalmente, della società civile che abbiano la sede e/o svolgano attività nella zona monitorata.  (Fonte: Registro comunale delle associazioni)

Soggetti sociali deboli	Presenza di senza dimora e luoghi di ritrovo	<p>SFD1 Numero approssimativo di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato</p> <p>SFD2 Numero di luoghi di ritrovo/pernottamento di senza fissa dimora lungo il percorso monitorato</p>	<p>Si tratta di un semplice conteggio (approssimativo) dei SFD nel percorso monitorato</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p> <p>A differenza di SFD1, in questo caso si tratta di contare il numero di luoghi (non di individui) dove sono presenti persone SFD.</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	Presenza di servizi per i senza dimora	<p>SERVSFD Esistenza di servizi rivolti ai SFD nella zona monitorata</p>	<p>Si tratta di stabilire se esistono dei servizi specifici per SFD (es: dormitori, mense, etc.) operanti nella zona monitorata</p> <p>(Fonte: Assessorato politiche sociali)</p>
	Prostituzione in strada	<p>PROSTI Luoghi di prostituzione</p>	<p>Si tratta di contare il numero di luoghi (non di individui) dove si raccolgono generalmente le prostitute all'interno della zona monitorata.</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
Informazione ed emergenze	Orientamento	<p>ORIENT Presenza mappe rete trasporto pubblico</p>	<p>Si tratta di un conteggio delle mappe della rete trasporto pubblico presenti nella zona monitorata.</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	Segnaletica di base	<p>SEGNAL Scala di valutazione della segnaletica di base</p>	<p>L'indicatore viene misurato sulla base della seguente scala:</p> <p><input type="checkbox"/> (0) Non ci sono segnali ben visibili che indichino come raggiungere i luoghi più importanti della città (centro, stazione, uffici</p>

			<p>comunali, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) Ci sono solo uno o due segnali, non particolarmente ben visibili, che indicano come raggiungere i luoghi più importanti della città (centro, stazione, uffici comunali, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) La segnaletica relativa ai luoghi più importanti della città è presente soltanto in pochi casi e non è ben visibile</p> <p><input type="checkbox"/> (3) Ci sono vari segnali relativi ai luoghi più importanti della città (centro, stazione, uffici comunali, etc.), ma non sono ben visibili</p> <p><input type="checkbox"/> (4) In qualunque area principale della zona monitorata (piazza, giardino pubblico, etc.) è possibile orientarsi grazie ad una segnaletica visibile e chiara</p> <p>(Fonte: osservazione una tantum)</p>
	Sportelli informativi	<p><b>INFOSPOR</b>  Presenza di sportelli informativi per residenti e passanti</p>	<p>Si tratta di registrare il numero di sportelli informativi (chioschi, etc.) che forniscano informazioni ai residenti ed ai passanti relative alla zona ed ai principali servizi.</p> <p>(Fonte: amministrazione comunale)</p>
	Servizi per emergenze	<p><b>EMERG</b>  Presenza territoriale di servizi per le emergenze</p>	<p>Si tratta di registrare il numero di commissariati, caserme dei carabinieri e dei vigili del fuoco, postazioni del 118 presenti della zona monitorata</p> <p>(Fonte: amministrazione comunale)</p>