



Comune di Schio

INDAGINI DI CITIZEN SATISFACTION

RISULTATI DELLE CINQUE EDIZIONI

1^Ed. Ott.2004

2^Ed. Ott.2006

3^Ed. Ott.2008

4^ Ed. Apr.2011

5^Ed. Ott.2012

RISULTATI PRINCIPALI

*****LA SINTESI*****

Comune certificato



REG. IT03/0243
UNI ENISO 9001:2000

COMUNE DI SCHIO

SEDE: Via Pasini, 33 - 36015 Schio (VI)

C.F. e P.I. 00402150247

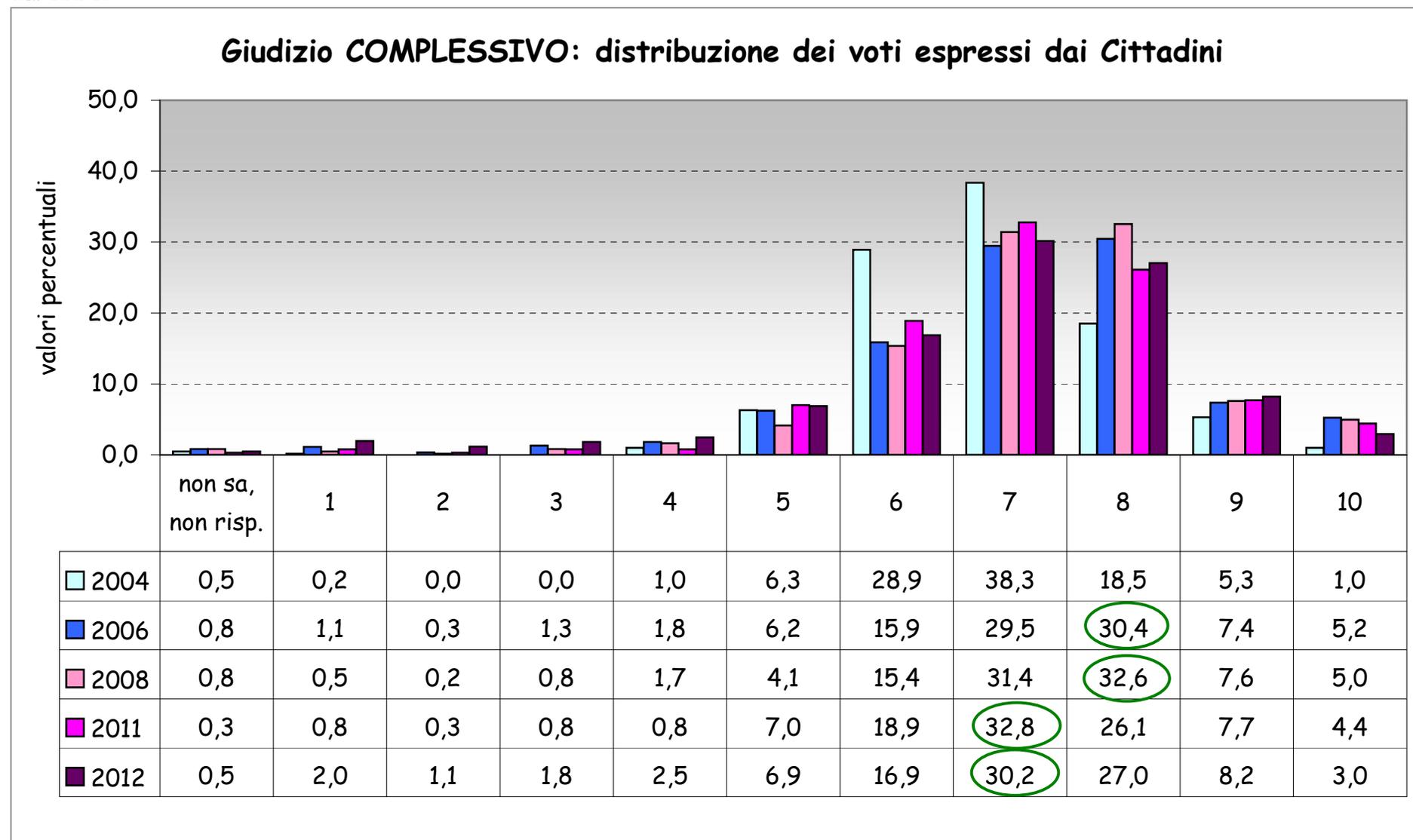
web: www.comune.schio.vi.it

pec: schio.vi@certip-veneto.net

IL VOTO COMPLESSIVO espresso dai Cittadini

5^a Edizione Indagine di Citizen Satisfaction: TREND nel corso degli anni...

Dovendo esprimere ora, un GIUDIZIO COMPLESSIVO globale sui servizi forniti ai Cittadini dal Comune di Schio, in relazione alla sua esperienza, con un voto da 10 (Molto soddisfatto) a 1 (Per niente soddisfatto), Lei che giudizio darebbe?



frequenza massima di ogni edizione: sempre robusta e sopra al 30%

TREND sul voto COMPLESSIVO e *quadro statistico*

2004

2006

2008

RISULTATI

		2004	2006	2008
MEDIA	media aritmetica dei valori (escluse non risposte)	6,87	7,14	7,27
MODA	moda: caratteristica più diffusa - che va per la maggiore - in un certo contesto; qui lo stesso VOTO più ripetuto dai cittadini	7	8 (quasi parimerito con 7)	8
MEDIANA	giudizio espresso dal Cittadino 'mediano' ovvero dal Cittadino a metà strada tra Tutti gli altri: 50% dei cittadini danno un voto maggiore o uguale, l'altro 50% un voto minore o uguale	7	7	7

PARAMETRI INDAGINE

N = campione	numerosità campionaria	605	611	605
n = Universo	Universo dei Cittadini residenti a Schio tra 18-80 anni	30.080	29.863	30.274
inferenza	indagine ad un livello di fiducia del 95%			
Deviazione Standard campionaria DS	misura della variabilità delle distribuzioni: radice quadra della varianza s^2 (campionaria)	1,079	1,533	1,357
e = Errore max di stima (*)	errore massimo che si può commettere nella rilevazione: calcolato esattamente su ogni indagine per la scala punti 1-10 utilizzata per catturare il voto	0,085	0,120	0,107
intervallo di stima	intervallo di stima (Lim. Inferiore ; Lim. Superiore) attorno alla media \bar{x}° calcolata (stima puntuale)	(6,785 ; 6,955)	(7,020 ; 7,260)	(7,163 ; 7,377)
c'è variazione statisticamente significativa 2006 su 2004 (forza della variazione)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie	SI: 0,065--> 6,5 centesimi su scala 1-10		
c'è variazione statisticamente significativa 2008 su 2006 (forza della variazione)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie	Nessuna variazione statisticamente significativa		
c'è variazione sull'intero mandato del Sindaco statisticamente significativa (forza della variazione 2008 su 2004)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie del 2008 sul 2004. *** FORZA DEL MIGLIORAMENTO DI MANDATO ***	SI : 0,208 --> 20,8 punti base (centesimi) sulla scala 1-10		
c'è variazione statisticamente significativa 2011 su 2008 (forza della variazione)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie	Nessuna variazione statisticamente significativa		

TREND sul voto COMPLESSIVO e *quadro statistico*

2011	2012
------	------

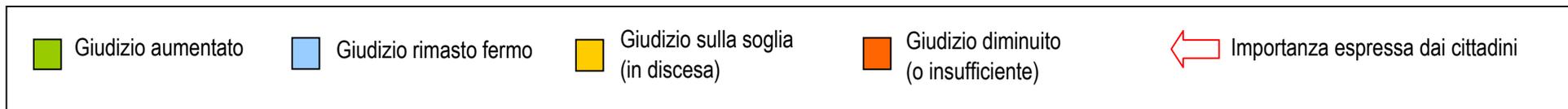
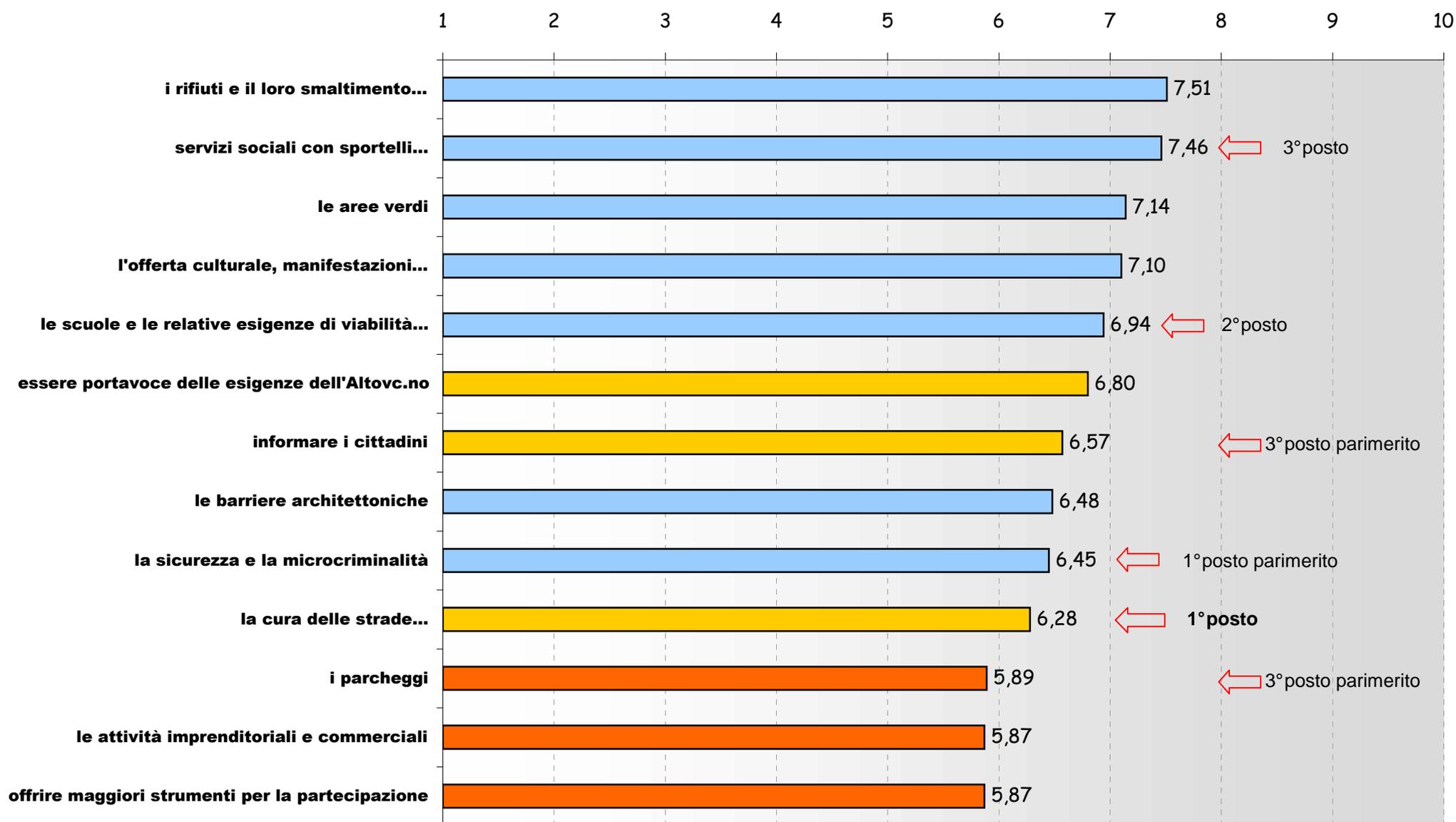
RISULTATI

MEDIA	media aritmetica dei valori (escluse non risposte)	7,10	6,89
MODA	moda: caratteristica più diffusa - che va per la maggiore - in un certo contesto; qui lo stesso VOTO più ripetuto dai cittadini	7	7
MEDIANA	giudizio espresso dal Cittadino 'mediano' ovvero dal Cittadino a metà strada tra Tutti gli altri: 50% dei cittadini danno un voto maggiore o uguale, l'altro 50% un voto minore o uguale	7	7

PARAMETRI INDAGINE

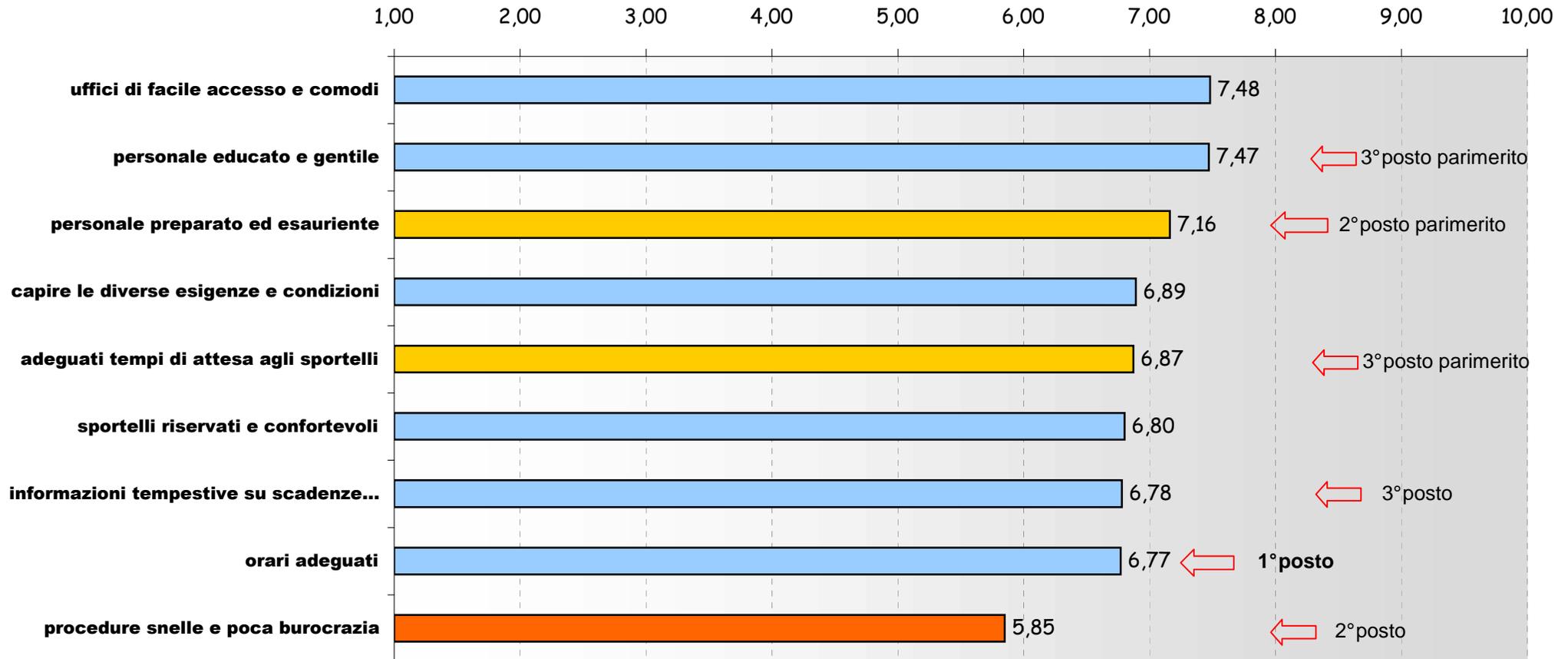
N = campione	numerosità campionaria	610	610
n = Universo	Universo dei Cittadini residenti a Schio tra 18-80 anni	30.238	30.399
inferenza	indagine ad un livello di fiducia del 95%		
Deviazione Standard campionaria DS	misura della variabilità delle distribuzioni: radice quadra della varianza s^2 (campionaria)	1,421	1,679
e = Errore max di stima (*)	errore massimo che si può commettere nella rilevazione: calcolato esattamente su ogni indagine per la scala punti 1-10 utilizzata per catturare il voto	0,112	0,132
intervallo di stima	intervallo di stima (Lim. Inferiore ; Lim. Superiore) attorno alla media \bar{x}° calcolata (stima puntuale)	(6,988 ; 7,212)	(6,758 ; 7,022)
c'è variazione statisticamente significativa 2012 su 2011 (forza della variazione)?		Nessuna variazione statisticamente significativa, ma solo per "un soffio" (margine tra intervalli di stima di soli +3,4 punti-base)	

1^ batteria di domande: il giudizio in ordine decrescente di voto
Miglioramento 2012 su 2011 statisticamente significativo?



2^ batteria di domande: il giudizio in ordine decrescente di voto

Miglioramento 2012 su 2011 statisticamente significativo?



Giudizio aumentato



Giudizio rimasto fermo



Giudizio sulla soglia
(in discesa)



Giudizio diminuito
(o insufficiente)



Importanza espressa dai cittadini

1ª batteria di domande: "Servizi ad impatto sulla Città e sui Cittadini"

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
1	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini			+	no	no	leggero calo (-0,6 pb)	4°	3°	3° pari merito
	2004	3,5%	6,59							
	2006	5,1%	6,96							
	2008	4,5%	7,16							
	2011	3,3%	6,88							
	2012	3,0%	6,57							
2	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi			no	leggero aumento (+4,3 pb)	no	no (ma voto insufficiente)	3° pari merito	4°	4°
	2004	7,6%	5,44							
	2006	2,9%	5,73							
	2008	3,5%	6,14							
	2011	1,8%	6,00							
	2012	1,8%	5,89							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	20011	2012
3	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili									
	2004	0,3%	6,04	+	no	leggero calo (-6,7 pb)	no	2°	1°	1°
	2006	0,3%	6,49							
	2008	0,7%	6,83							
	2011	0,2%	6,40							
	2012	0,2%	6,28							
4	Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche									
	2004	23,0%	5,98	+++	no	media identica	no			
	2006	11,0%	6,55							
	2008	8,3%	6,68							
	2011	9,2%	6,68							
	2012	10,7%	6,48							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
5 Cura con attenzione le aree verdi									
	2004	5,6%	6,87						
	2006	1,0%	7,32	++	no	no	no		
	2008	0,7%	7,47	(+18,4 pb)					
	2011	0,7%	7,38						
	2012	1,3%	7,14						
6 Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e smaltimento)									
	2004	2,5%	6,66	+++++					
	2006	0,5%	7,65	++	leggero aumento (+0,6 pb)	--	no	3° pari merito	
	2008	0,3%	7,95	(+67,5 pb)		(-25,8 pb)			
	2011	0,7%	7,41						
	2012	0,5%	7,51						

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
7	Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello casa, sportello famiglia...)								
	2004	57,4%	6,99						
	2006	27,0%	7,48						
	2008	23,0%	7,38						
	2011	18,2%	7,49						
	2012	23,4%	7,46						
			++ (+23,1 pb)	no	no	no		3° pari merito	3°
8	Pone attenzione alle esigenze e allo sviluppo delle attività imprenditoriali e del commercio (zona industriale, infrastrutture, negozi).								
	2004	61,0%	6,31						
	2006	27,3%	6,61						
	2008	31,1%	6,99						
	2011	24,9%	6,41						
	2012	26,1%	5,87						
			leggero aumento (+2,1 pb)	+ (+8,3 pb)	--- (-30,0 pb)	-- (-23,0 pb)			

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
9	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici..)								
	2004	---	nuova domanda	no	no	no	3°	2°	2°
	2006	17,3%							
	2008	13,7%							
	2011	14,3%							
	2012	15,1%							
10	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini								
	2004	13,1%	+	+	no	no	1°	1° pari merito	1° pari merito
	2006	9,7%	(+10,7 pb)	(+12,3 pb)					
	2008	6,6%							
	2011	6,4%							
	2012	8,0%							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
11	Ha una adeguata offerta culturale (manifestazioni, teatri, concerti, eventi enogastronomici, ...)									
	2004	11,6%	6,89	++ (+16,3 pb)	no	- (-9,5 pb)	no			
	2006	2,0%	7,31							
	2008	2,6%	7,51							
	2011	2,1%	7,13							
	2012	3,0%	7,10							
12	E' parte integrante della comunita' dell' Alto Vicentino cioe' collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunita' dell' Alto Vicentino									
	2004	51,4%	6,21	+++ (+34,0 pb)	leggero aumento (+2,4 pb)	no	leggero calo (-2,4 pb)			
	2006	24,5%	6,80							
	2008	19,3%	7,09							
	2011	15,9%	7,10							
	2012	21,1%	6,80							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
13	Mette a disposizione strumenti e modalità per favorire la partecipazione alle scelte dell'amministrazione						leggero calo (-1,2 pb)			
	2004	21,5%	6,19							
	2006	44,1%	6,10							
	2008	19,8%	6,39							
	2011	19,2%	6,19							
	2012	23,3%	5,87							

(*) livello significatività 95%; Campione N= 610; Universo= 30.399 cittadini 18-80 anni

errore max di stima su scala 1-10 compreso tra 0,120 e 0,190 per ogni item

errore max di stima espresso in % pari a 3,93 punti percentuali per ogni domanda Si / No

2ª batteria di domande: "Funzionamento della macchina organizzativa comunale"

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa ^(*)				Le priorità del cittadino		
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2011 su 2008	2008	2011	2012
1 Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata									
	2004	1,3%	7,24	leggero aumento (+0,3 pb)	no	no	no	3°	
	2006	2,3%	7,50						
	2008	3,0%	7,52						
	2011	1,8%	7,60						
	2012	0,7%	7,48						
2 Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini									
	2004	3,1%	6,87	no	no	no	no	1°	1°
	2006	4,4%	6,96						
	2008	4,6%	7,15						
	2011	4,4%	6,93						
	2012	3,6%	6,77						

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
3	Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative, ecc...)									
	2004	10,7%	6,58	++ (+20,5 pb)	no	no	no	2° pari merito		3°
	2006	9,3%	7,05							
	2008	7,6%	7,09							
	2011	8,5%	6,91							
	2012	8,9%	6,78							
4	Ha procedure e modalita' di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste, ...)									
	2004	33,1%	6,24	no	no	no	no (ma voto insufficiente)	2°	2°	2°
	2006	21,8%	6,18							
	2008	18,3%	6,27							
	2011	16,7%	6,04							
	2012	15,7%	5,85							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa ^(*)				Le priorità del cittadino		
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
5 Ha sportelli adeguatamente riservati, comodi e confortevoli.									
	2004	17,9%							
	2006	6,4%	no	no	no	no			
	2008	6,0%							
	2011	6,7%							
	2012	4,4%							
6 Ha personale educato e gentile.									
	2004	15,0%							
	2006	2,3%	no	no	no	no		3° pari merito	3° pari merito
	2008	3,6%							
	2011	3,9%							
	2012	3,4%							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

				SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
				E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)				Le priorità del cittadino		
		NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
7	Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti						leggero calo (-1,9 pb)	3°	2° pari merito	2° pari merito
	2004	18,7%	7,30							
	2006	5,1%	7,37	no	no	no				
	2008	5,0%	7,44							
	2011	5,4%	7,45							
	2012	5,1%	7,16							
8	-Pone attenzione ai cittadini in rapporto alle loro diverse esigenze e condizioni (2004) -Sa capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini (2006 e 2008) -Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini (da 2011)									
	2004	47,9%	6,29	no	no	++	no			
	2006	13,6%	6,44			(+26,2 pb)				
	2008	14,7%	6,59							
	2011	10,0%	7,12							
	2012	11,5%	6,89							

Secondo Lei, il Comune di Schio...

			SODDISFAZIONE				IMPORTANZA		
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa ^(*)				Le priorità del cittadino		
			2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2008	2011	2012
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO							
9	Garantisce adeguati tempi di attesa agli sportelli								
	2004	17,5%	7,06						
	2006	5,7%	7,08						
	2008	6,6%	7,22						
	2011	6,6%	7,20						
	2012	5,9%	6,87						
			no	no	no	leggero calo (-7,4 pb)			3° pari merito
10	Usa in modo adeguato le tecnologie informatiche per fornire i servizi in modo interattivo								
	2004	66,4%	6,97						
	2006	/	/						
	2008	19,8%	7,39						
			/	/	/	/			

(*) livello significatività 95%; Campione N= 610; Universo= 30.399 cittadini 18-80 anni
 errore max di stima su scala 1-10 compreso tra 0,120 e 0,190 per ogni item
 errore max di stima espresso in % pari a 3,93 punti percentuali per ogni domanda Si / No