



4[^] EDIZIONE
INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION 2010-2011:

“I RISULTATI FONDAMENTALI”

ILLUSTRAZIONE A SUPPORTO DELL'ENTE



Per continuare a pensare e desiderare un mondo migliore, si ha bisogno di stare fuori dall'acquario del pensiero comune. Probabilmente i pesci dell'acquario pensano che quello sia l'unico mondo possibile. Invece sappiamo che non è così, pur se l'acqua ci permette di vivere è anche quella che ci tiene prigionieri.

(Anonimo studioso di economia)



campagna interviste dal 11 aprile al 18 maggio 2011

Questa indagine - giunta alla 4^a edizione 2008 - viene realizzata dal Comune di Schio con cadenza biennale per verificare in modo sistematico e monitorare, nel corso del tempo, i livelli della qualità e di soddisfazione espressi dai Cittadini nei confronti della Città, della Amministrazione e rispetto il funzionamento della Macchina Comunale

Il progetto prende avvio entro la Direzione Risorse e Innovazione, coordinata e condotta dall'Ufficio di statistica, censimenti e indagini di customer satisfaction; il questionario sottoposto alla validazione dell'Amministrazione e della Dirigenza dell'Ente; la conduzione delle interviste, in modalità CATI, affidata ad una società esterna, Demetra s.a.s. di Mestre.

La stesura del presente rapporto è a cura dell'Ufficio statistica, censimenti e indagini di customer satisfaction: elaborazione dati con software SPSS v.15, realizzazione grafici e tavole a colori con Excel97 a cura Sig.ra Antonella Danzo; analisi sui dati e scrittura fattiva dei capitoli a cura dott. Stefano Arzenton.

INDICE

I RISULTATI FONDAMENTALI

- TEMA/1: CONTATTI dei Cittadini col Comune
- TEMA/2: I VOTI sulla soddisfazione dei Cittadini
- TEMA/3: Le PRIORITA' dei Cittadini
- TEMA/4: Verifica “obiettivi strategici di PEG 2010”
- TEMA/5: Comunicazione e Media
- TEMA/6: Abitare a Schio

APPENDICI:

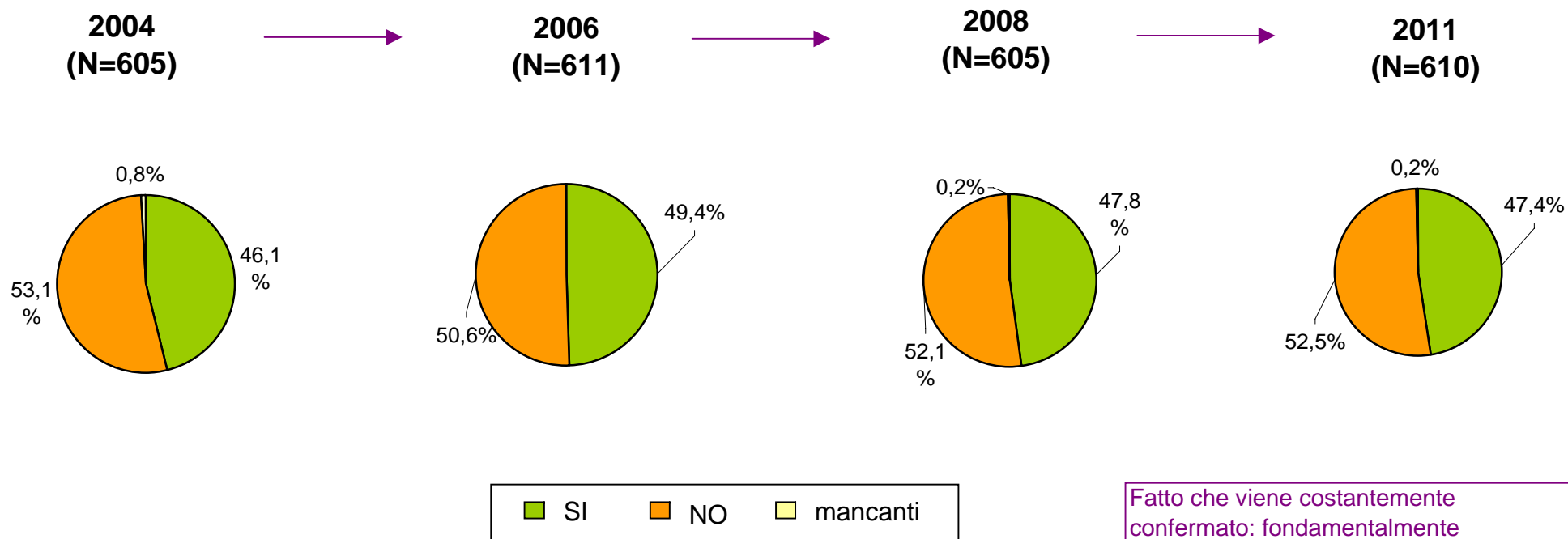
- SCHEDE METODOLOGICHE DELLA RICERCA
- IL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

TEMA/1: Contatti dei Cittadini

Ha avuto contatti con il Comune di Schio nel corso degli ultimi 12 mesi?

Cioè ha richiesto informazioni (tel/fax/mail) o si è recato personalmente in almeno uno degli sportelli del Comune per qualche servizio (anagrafe, biblioteca, tributi, ecc.) (SI/NO)

Nuova specificazione introduttiva rispetto la vecchia domanda della 1^a edizione 2004: richiama alla memoria dell'intervistato i CONTATTI, anche telefonici, non di sportello, e soprattutto l'utilizzo della BIBLIOTECA nel corso dell'anno.



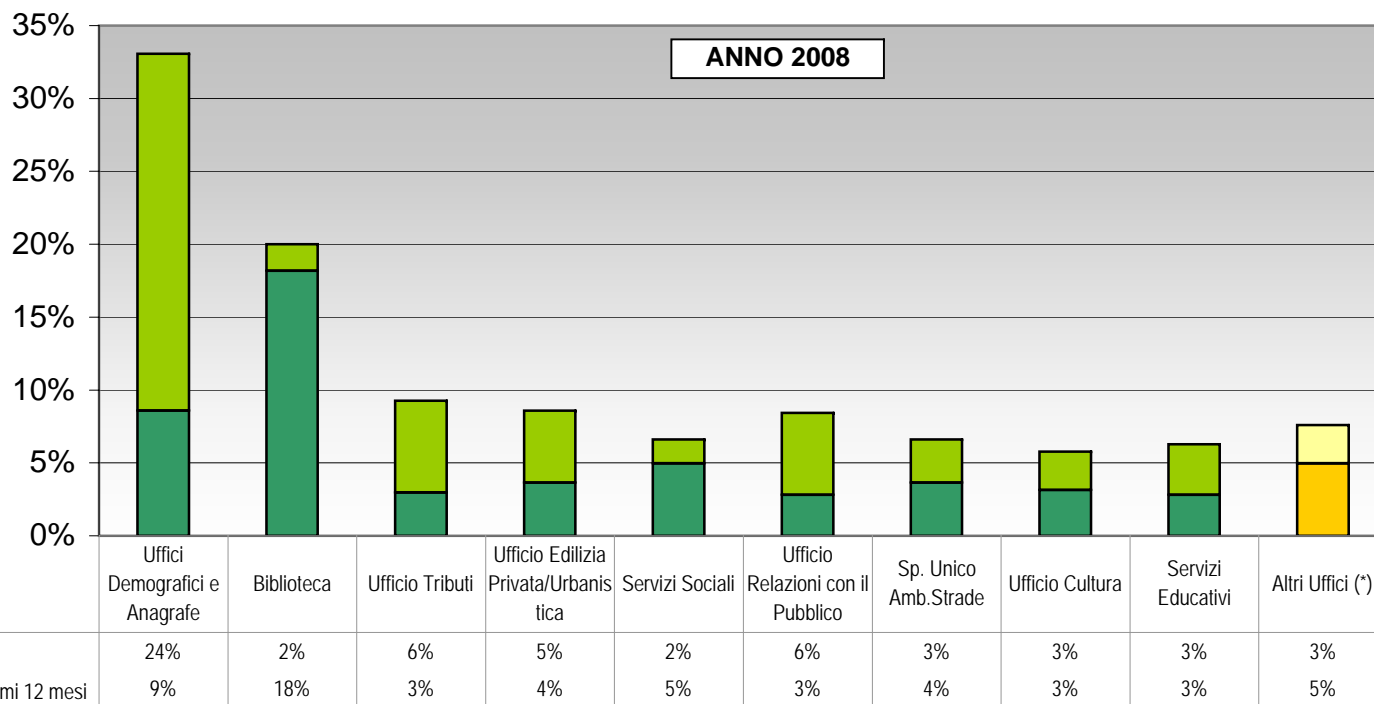
Fatto che viene costantemente confermato: fondamentalmente grossomodo la metà degli Scledensi hanno CONTATTI "recenti" col Comune che non vanno oltre i 12 mesi.

Seguono alcune tavole che riprendono i risultati delle precedenti edizioni di indagine, dal momento che essendo stabili nel corso del tempo, per questa edizione si è ritenuto più proficuo alleggerire il questionario di questa sezione tematica e approfondirne altre.

Contatti dei Cittadini : storico dei risultati delle precedenti edizioni 2004, 2006, 2008.

Quali sono i servizi del Comune di Schio di cui ha usufruito o con i quali è venuto in contatto?

(Anno 2008; Risposte Multiple; N=605; % ogni 100 Cittadini; conteggi rapportati all'intero universo includendo i NO)



Oltre al grafico che seguirà alla tavola successiva (più informativo), qui si colga in particolare il fatto che gli Uffici utilizzati più volte nel corso dell'anno in generale sono:

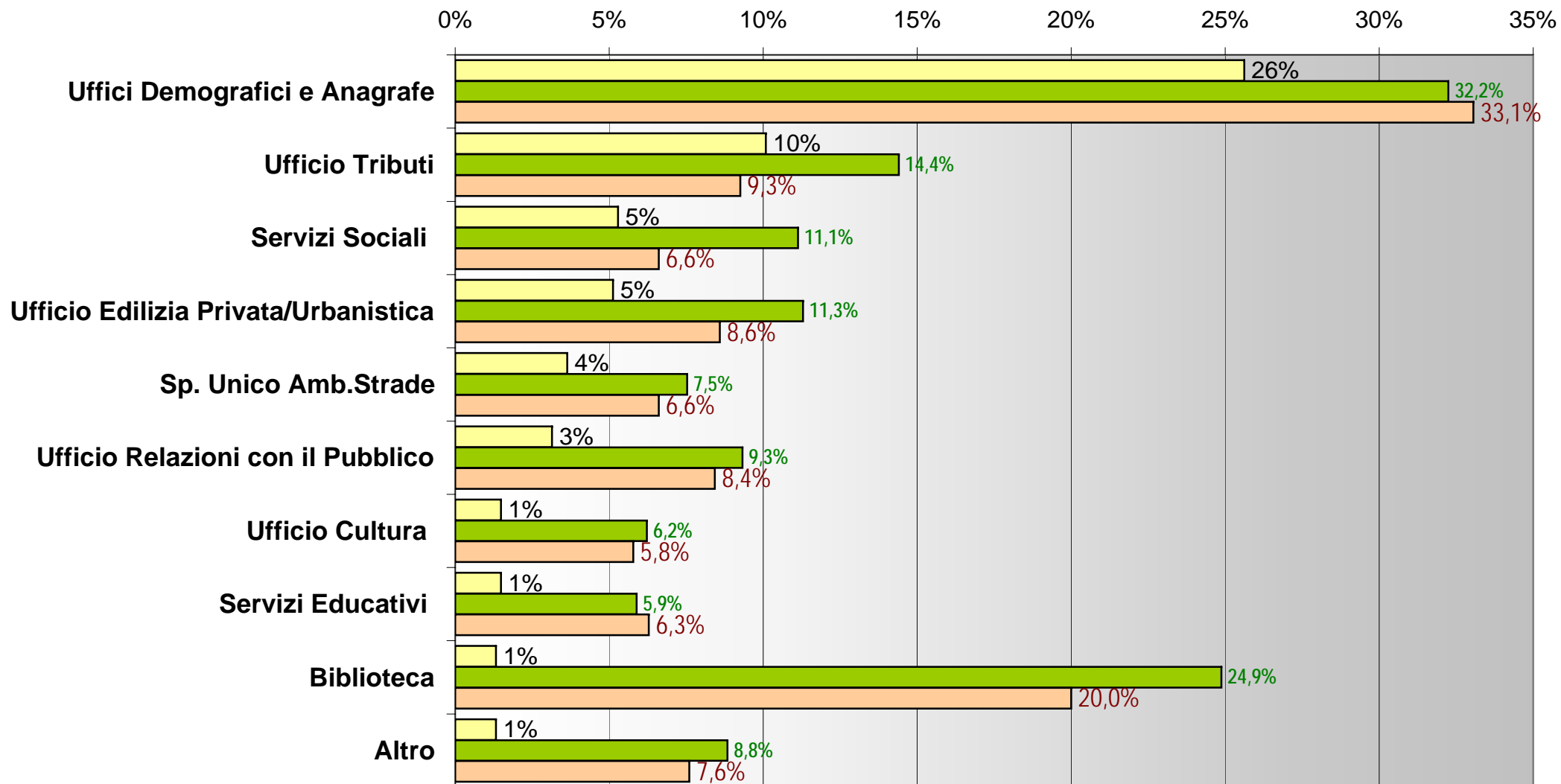
- BIBLIOTECA col 18% di contatti ripetuti (nel 2004 erano 23%), ovvero ogni 100 Cittadini 18 ricorrono alla biblioteca più volte nel corso dell'anno;
- DEMOGRAFICI col 9% (2004: 10%)
- SOCIALE col 5% di contatti multipli (2004: 7%)
- per gli altri Uffici non si supera il 5% di contatti multipli nel corso dell'anno (idem lo era nel 2004)

(*) ALTRI UFFICI: Informagiovani (5), Protocollo (3), Polizia municipale (3), Ufficio Casa (2), Istituti partecipazione (2), Servizi sociali, Ambiente, Contratti, Patrimonio, Magazzino, Economato, Personale, Sport, Ufficio tecnico, Edilizia, Ufficio Licenze Pubbliche, Ufficio geom Stella. Alcune persone non identificano evidentemente i seguenti uffici come 'Demografici': elettorale (2), servizi cimiteriali, certif stato famiglia, certif. matrimonio

Confronto 1^ edizione - 2^ edizione - 3^ edizione

Quali sono i servizi del Comune di Schio di cui ha usufruito o con i quali è venuto in contatto ? (negli ultimi 12 mesi)

(risposte in ordine decrescente rispetto all'indagine del 2004)



CONTATTI DEI CITTADINI NEI VARI UFFICI: STORICO DEI RISULTATI...

Analisi di quanto era emerso nel corso della 2^a edizione 2006 e poi nel corso della 3^a edizione 2008

ANNO 2006

Innanzitutto la 2^a edizione dell'indagine ha "raccolto meglio" (vedi il maggior dettaglio nella formulazione della domanda iniziale posta) della 1^a edizione 2004 e in questo grafico si manifesta chiaramente!

COSA TENER PRESENTE?! Il fatto che **la graduatoria non cambia** nel corso delle due rilevazioni (2004 e 2006), cioè l'ordine di frequenza nell'accesso agli Uffici Comunali si è mantenuto sostanzialmente identico; si noti in particolare che (a parte la Biblioteca, fatto nuovo che per l'appunto risultava troppo inverosimile guardando ai risultati della 1^aed.) le % aumentano tutte allo stesso modo grossomodo tra 5 e 7 punti percentuali in più).

Dunque, in sostanza ora possiamo affermare che, per quanto riguarda i contatti, partendo da una situazione in cui la metà dei Cittadini effettivamente usufruisce degli Uffici nel corso dell'ultimo anno, al 1° posto si colloca l'area DEMOGRAFICA con 32 Cittadini ogni 100 che hanno almeno un contatto (di cui il 10% più volte con contatti multipli).

A seguire la BIBLIOTECA (25% degli Scledensi, di cui il 23% più volte nel corso dell'anno), e poi l'area dei TRIBUTI (14%), ed ancora a pari merito l'area dei SERVIZI SOCIALI assieme al settore URBANISTICA (11% del Cittadini nel corso dell'ultimo anno)

ANNO 2008

A distanza di due anni esatti, le cose cambiano un pochino: si osserva una leggera contrazione al ribasso di pressochè quasi tutti i valori a parte l'area Demografica che si mantiene solidamente utilizzata da 1/3 dei Cittadini nel corso dell'anno; ed un leggero aumento di contatti nell'area Educativa. Il calo più eclatante risulta essere l'area dei Tributi, che scende pure sotto la linea della 1^a Edizione 2004: verosimilmente dovuto all'effetto esenzione dal pagamento dell'ICI proprio nel corso di questo anno...

Poi segue un leggero calo di contatti agli Sportelli dei Servizi Sociali e in quelli dell'area Urbanistica/Edilizia Privata. Apparentemente pure la Biblioteca sembra mostrare un certo calo. Tuttavia dal momento che, a monte, chi ha avuto contatti col Comune nel corso dell'ultimo anno si mantiene sui livelli di metà popolazione in tutte le edizioni, verosimilmente il calo può essere spiegato solo dal fatto che, in realtà nel campione della 2^a edizione, la stessa medesima persona aveva avuto più contatti multipli con più uffici, e questo deve essere successo per molti cittadini contemporaneamente (*fatta verifica specifica nei dati, ex post, che conferma ciò*). Di contro questo fenomeno può essere letto in modo rovesciato: ovvero che i Cittadini hanno avuto meno bisogno di contatti contemporanei con più uffici, indirizzandosi nel corso dell'anno su una sola area o settore comunale per soddisfare i loro bisogni e necessità. **Ma ciò che più importa nella sostanza dei dati raccolti, nel corso delle tre edizioni, è il consolidarsi della classifica sulla frequenza di accesso** da parte dei Cittadini sui vari settori e aree comunali, per i contatti avusiti negli ultimi 12 mesi.

TEMA/2:

I VOTI sulla soddisfazione dei Cittadini

- 1^ batteria di domande:
“Servizi ad impatto sulla Città e sui Cittadini”
- 2^ batteria di domande:
“Funzionamento della macchina organizzativa comunale”
- IL VOTO COMPLESSIVO espresso dai cittadini
- Confronto tra giudizio iniziale “a freddo” e giudizio “meditato”

1^ batteria di domande:

"Servizi ad impatto sulla Città e sui Cittadini"

Secondo Lei il Comune di Schio....		% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
						Inferiore	Superiore		
DOM. 2004	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini	3,5%	6,59	±	0,112	6,478	6,702	11,7	+
DOM. 2006	IDEM	5,1%	6,96	±	0,142	6,818	7,102	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2008	IDEM	4,5%	7,16	±	0,143	7,017	7,303	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011	IDEM	3,3%	6,88	±	0,146	6,734	7,026	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi	7,6%	5,44	±	0,163	5,277	5,603	0	Nessuna variazione significativa
DOM. 2006	IDEM	2,9%	5,73	±	0,184	5,546	5,914	4,3	leggero aumento ma essenziale alla sufficienza piena
DOM. 2008	IDEM	3,5%	6,14	±	0,183	5,957	6,323	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011	IDEM	1,8%	6,00	±	0,178	5,822	6,178	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili	0,3%	6,04	±	0,159	5,881	6,199	10,2	+
DOM. 2006	IDEM	0,3%	6,49	±	0,189	6,301	6,679	0	Nessuna variazione statisticamente significativa: tuttavia è proprio per un soffio (-2,2 cent)
DOM. 2008	IDEM	0,7%	6,83	±	0,173	6,657	7,003	0	Nessuna variazione statisticamente significativa: tuttavia è proprio per un soffio (-2,2 cent)
DOM. 2011	IDEM	0,2%	6,40	±	0,190	6,210	6,590	-6,7	Percezione cittadini in leggero calo

Secondo Lei il Comune di Schio....

	% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
			±		Inferiore	Superiore		
DOM. 2004 Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche	23,0%	5,98	±	0,126	5,854	6,106	29,4	+++ % dei "NON SO" dimezzata
DOM. 2006 IDEM	11,0%	6,55	±	0,150	6,400	6,700	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2008 IDEM	8,3%	6,68	±	0,145	6,535	6,825	0	Media identica
DOM. 2011 IDEM	9,2%	6,68	±	0,147	6,533	6,827	0	Media identica
DOM. 2004 Cura con attenzione le aree verdi	5,6%	6,87	±	0,119	6,751	6,989	18,4	++
DOM. 2006 IDEM	1,0%	7,32	±	0,147	7,173	7,467	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2008 IDEM	0,7%	7,47	±	0,136	7,334	7,606	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011 IDEM	0,7%	7,38	±	0,140	7,240	7,520	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004 Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e smaltimento)	2,5%	6,66	±	0,153	6,507	6,813	67,5	+++++++
DOM. 2006 IDEM	0,5%	7,65	±	0,162	7,488	7,812	0,6	leggerissimo aumento
DOM. 2008 IDEM	0,3%	7,95	±	0,132	7,818	8,082	-25,8	--
DOM. 2011 IDEM	0,7%	7,41	±	0,150	7,260	7,560	-25,8	--
DOM. 2004 Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello immigrati, ufficio casa, ...)	57,4%	6,99	±	0,122	6,868	7,112	23,1	++ % dei "NON SO" dimezzata
DOM. 2006 IDEM	27,0%	7,48	±	0,137	7,343	7,617	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2008 Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello immigrati, ufficio casa, ...)	23,0%	7,38	±	0,146	7,234	7,526	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011 Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello casa, sportello famiglia ...)	18,2%	7,49	±	0,131	7,359	7,621	0	Nessuna variazione statisticamente significativa

Secondo Lei il Comune di Schio....

		% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
				Inferiore	Superiore				
DOM. 2004	Pone attenzione alle esigenze e allo sviluppo delle attività imprenditoriali e al commercio (sportello unico, commercio, edilizia per le imprese)	61,0%	6,31	±	0,120	6,190	6,430	2,1	leggero aumento - % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	Pone attenzione alle esigenze e allo sviluppo delle attività imprenditoriali e del commercio (zona industriale, infrastrutture, negozi).	27,3%	6,61	±	0,159	6,451	6,769	8,3	+
DOM. 2008	IDEM	31,1%	6,99	±	0,138	6,852	7,128		
DOM. 2011	IDEM	24,9%	6,41	±	0,142	6,268	6,552	-30,0	---
DOM. 2004	(non c'era)								
DOM. 2006	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici..)	17,3%	6,95	±	0,147	6,803	7,097	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2008	IDEM	13,7%	7,16	±	0,123	7,037	7,283		
DOM. 2011	IDEM	14,3%	7,05	±	0,133	6,917	7,183	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini	13,1%	6,04	±	0,126	5,914	6,166	10,7	+
DOM. 2006	IDEM	9,7%	6,43	±	0,157	6,273	6,587		
DOM. 2008	IDEM	6,6%	6,86	±	0,150	6,710	7,010	12,3	+
DOM. 2011	IDEM	6,4%	6,68	±	0,153	6,527	6,833	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Ha una adeguata offerta culturale (manifestazioni, teatri, concerti, eventi enogastronomici, ...)	11,6%	6,89	±	0,113	6,777	7,003	16,3	++ % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	IDEM	2,0%	7,31	±	0,144	7,166	7,454		
DOM. 2008	IDEM	2,6%	7,51	±	0,140	7,370	7,650	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011	IDEM	2,1%	7,13	±	0,145	6,985	7,275	-9,5	Percezione cittadini in leggero calo

Secondo Lei il Comune di Schio....

	% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
					Inferiore	Superiore		
DOM. 2004 E' parte integrante della comunità dell'Alto Vicentino (collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunità dell'Alto Vicentino)	51,4%	6,21	±	0,116	6,094	6,326	34,0	+++ % dei "NON SO" dimezzata
DOM. 2006 E' parte integrante della comunità dell'Alto Vicentino cioe' collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunità dell'Alto Vicentino	24,5%	6,80	±	0,134	6,666	6,934		
DOM. 2008 IDEM	19,3%	7,09	±	0,132	6,958	7,222	2,4	leggero aumento
DOM. 2011 IDEM	15,9%	7,10	±	0,133	6,967	7,233	0	Media pressochè identica
DOM. 2004 Mette a disposizione strumenti e modalità per favorire la partecipazione alle scelte dell'amministrazione	21,5%	6,19	±	0,106	6,084	6,296	0	nessuna variazione significativa. Attenzione: Aumento significativo non risposte
DOM. 2006 IDEM	44,1%	6,10	±	0,153	5,947	6,253		
DOM. 2008 IDEM	19,8%	6,39	±	0,143	6,247	6,533	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2011 IDEM	19,2%	6,19	±	0,154	6,036	6,344	0	Nessuna variazione statisticamente significativa

2^ batteria di domande:

"Funzionamento della macchina organizzativa comunale"

		% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
				±		Inferiore	Superiore		
DOM. 2004	Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata	1,3%	7,24	±	0,109	7,131	7,349	0,3	leggerissimo aumento
DOM. 2006	IDEM	2,3%	7,50	±	0,148	7,352	7,648	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	3,0%	7,52	±	0,146	7,374	7,666		Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	1,8%	7,60	±	0,133	7,467	7,733	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	3,1%	6,87	±	0,115	6,755	6,985	0	Nessuna variazione significativa
DOM. 2006	IDEM	4,4%	6,96	±	0,160	6,800	7,120	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	4,6%	7,15	±	0,145	7,005	7,295		Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	4,4%	6,93	±	0,145	6,785	7,075	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative, ecc...)	10,7%	6,58	±	0,115	6,465	6,695	20,5	++
DOM. 2006	IDEM	9,3%	7,05	±	0,150	6,900	7,200	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	7,6%	7,09	±	0,138	6,952	7,228		Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	8,5%	6,91	±	0,137	6,773	7,047	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e poco burocratizzate (moduli, richieste, ..)	33,1%	6,24	±	0,114	6,126	6,354	0	Nessuna variazione significativa
DOM. 2006	IL COMUNE DI SCHIO Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste)	21,8%	6,18	±	0,165	6,015	6,345	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	18,3%	6,27	±	0,150	6,120	6,420		Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	16,7%	6,04	±	0,148	5,892	6,188	0	Nessuna variazione statisticamente significativa

		% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
				±		Inferiore	Superiore		
DOM.2004	Ha sportelli adeguatamente riservati, comodi e confortevoli.	17,9%	6,93	±	0,095	6,835	7,025	0	Nessuna variazione significativa % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	IDEM	6,4%	6,99	±	0,138	6,852	7,128	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	6,0%	7,14	±	0,127	7,013	7,267	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	6,7%	6,99	±	0,132	6,858	7,122	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Ha personale educato e gentile.	15,0%	7,42	±	0,101	7,319	7,521	0	Nessuna variazione significativa % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	IDEM	2,3%	7,50	±	0,140	7,360	7,640	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	3,6%	7,54	±	0,133	7,407	7,673	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	IDEM	3,9%	7,56	±	0,130	7,430	7,690	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM. 2004	Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti	18,7%	7,30	±	0,105	7,195	7,405	0	Nessuna variazione significativa % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	IDEM	5,1%	7,37	±	0,137	7,233	7,507	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	IDEM	5,0%	7,44	±	0,127	7,313	7,567	0	Media pressochè identica
DOM.2011	IDEM	5,4%	7,45	±	0,123	7,327	7,573	0	Media pressochè identica
DOM. 2004	Pone attenzione ai cittadini in rapporto alle loro diverse esigenze e condizioni.	47,9%	6,29	±	0,103	6,187	6,393	0	Nessuna variazione significativa % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006	Sa capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini	13,6%	6,44	±	0,150	6,290	6,590	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2008	Sa capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini	14,7%	6,59	±	0,138	6,452	6,728	0	Nessuna variazione statisticamente significativa
DOM.2011	Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini	10,0%	7,12	±	0,130	6,990	7,250	26,2	++ vedi nota 1

	% NON RISPOSTE	GIUDIZIO MEDIO	ERRORE MASSIMO DI STIMA (*)		limiti intervallo di stima		(Forza) Distanza intervalli in centesimi	GIUDIZIO (aumentato, diminuito o rimasto lo stesso) 10 cent circa = +
			±		Inferiore	Superiore		
DOM. 2004 <i>Garantisce adeguati tempi di attesa agli sportelli</i>	17,5%	7,06	±	0,093	6,967	7,153	0	Nessuna variazione significativa % dei "NON SO" più che dimezzata
DOM. 2006 <i>IDEM</i>	5,7%	7,08	±	0,132	6,948	7,212		
DOM.2008 <i>IDEM</i>	6,6%	7,22	±	0,117	7,103	7,337		
DOM.2011 <i>IDEM</i>	6,6%	7,20	±	0,120	7,080	7,320		
DOM. 2004 <i>Usa in modo adeguato le tecnologie informatiche per fornire i servizi in modo interattivo (posta elettronica, messaggi con il cellulare, sito internet,..)</i>	66,4%	6,97	±	0,101	6,869	7,071	19,5	+ +
DOM. 2006 <i>(sospesa --> fatta sezione apposita nel questionario sul tema)</i>								
DOM. 2008 <i>Usa in modo adeguato le tecnologie informatiche per fornire i servizi in modo interattivo (posta elettronica, messaggi con il cellulare, sito internet,..)</i>	19,8%	7,39	±	0,124	7,266	7,514		
DOM. 2011 <i>ITEM ELIMINATO</i>								

(*) ERRORE MASSIMO DI STIMA = e

DS = Deviazione Standard CAMPIONARIA

N = numerosità campione = 610

n = Universo cittadini 18-80 anni = 30.238 al 16.03.2011

x_i = osservazione, ovvero la risposta del cittadino

\bar{x}° = la media campionaria

k = coefficiente dipendente dal livello di fiducia della stima: esso è pari a 1,96 a un livello di fiducia del 95% ricavato sulla distribuzione Gaussiana (o Normale)

con media 0 e varianza 1

$$e = \sqrt{k^2 \cdot DS^2 \cdot \frac{n - N}{n \cdot N}}$$

nota 1:

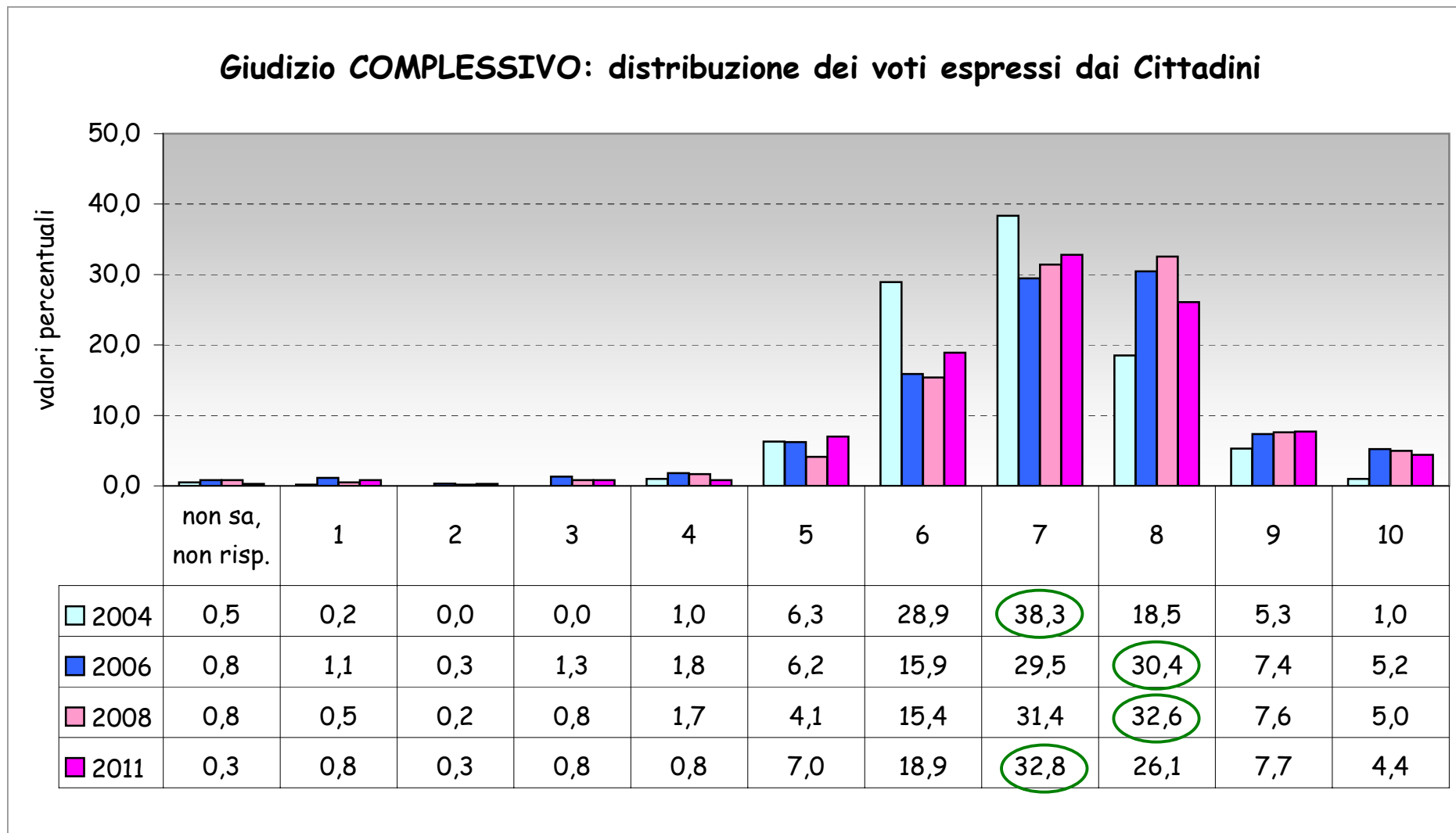
La domanda è stata modificata nuovamente, mettendo l'enfasi sul personale di sportello addetto. La modifica funziona: la percentuale di 'Non Risposte' scende ulteriormente.

Spostando il focus del cittadino sul personale, si osserva che il giudizio si allinea verso l'alto con i voti più che discreti assegnati al personale.

IL VOTO COMPLESSIVO espresso dai Cittadini

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

Dovendo dare 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	2011
------	------	------	------

RISULTATI

MEDIA	media aritmetica dei valori (escluse non risposte)	6,87	7,14	7,27	7,10
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	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	7	7

PARAMETRI INDAGINE

N = campione	numerosità campionaria	605	611	605	610
n = Universo	Universo dei Cittadini residenti a Schio tra 18-80 anni	30.080	29.863	30.274	30.238
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	1,421
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	0,112
intervallo di stima	intervallo di stima (Lim. Inferiore ; Lim. Superiore) attorno alla media x° calcolata (stima puntuale)	(6,785 ; 6,955)	(7,020 ; 7,260)	(7,163 ; 7,377)	(6,988 ; 7,212)
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 sul 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	

APPROFONDIMENTO: Confronto tra giudizio iniziale "a freddo" e giudizio "meditato" /1

Per la 4^a ed. di indagine si è deciso di valutare la percezione del cittadino anche a inizio dell'intervista telefonica, rispetto all'usuale domanda posta in tutte le edizioni d'indagine alla fine delle due batterie di domande "Servizi ad impatto sulla Città e sui Cittadini" e "Funzionamento della macchina organizzativa comunale", collocate a metà questionario.

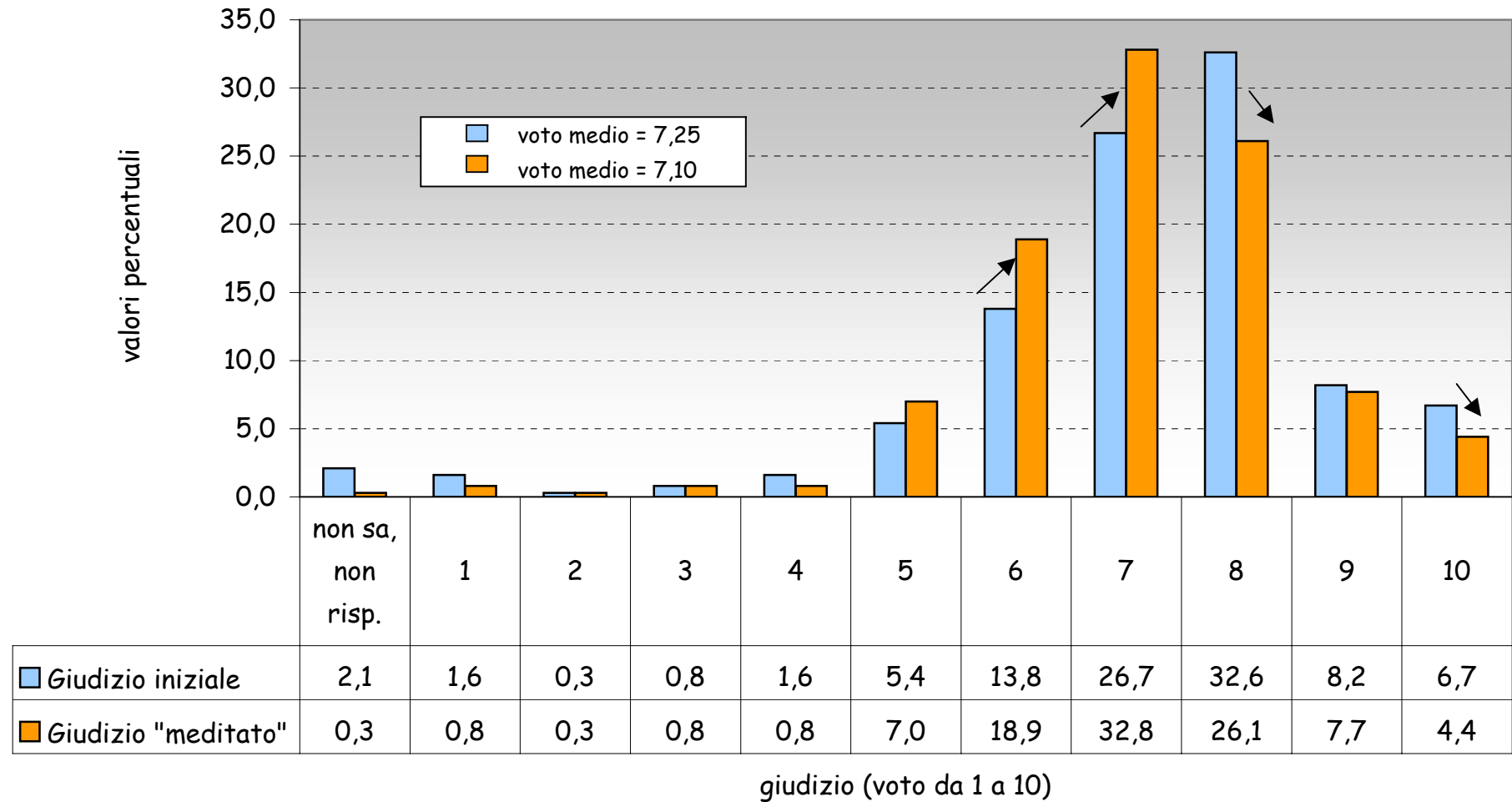
Questo in quanto alcuni teorici nelle metodiche di customer satisfaction affermano che il giudizio iniziale, rispecchierebbe l'intuizione, e dunque sarebbe più pregnante nell'esprimere la percezione del cittadino manifestandosi una sintesi immediata tra la soddisfazione percepita e i propri bisogni (le priorità).

Ad ogni buon conto, certamente possiamo osservare nei dati che, il giudizio "meditato", dopo la sequenza di domande sulle singole caratteristiche dei servizi comunali, mostra una maggiore propensione ad assegnare voto 5 o 6 o 7 rispetto al voto 8 o 10.

Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO IMMEDIATO 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?

Dovendo dare 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?

Confronto tra giudizio iniziale "a freddo" e giudizio "meditato" /2



TEMA/3: LE PRIORITA' DEI CITTADINI

1^ BATTERIA DI DOMANDE: "SERVIZI AD IMPATTO SULLA CITTA' E SUI CITTADINI"

Le chiedo ora di indicarmi il tema più importante, o al più i due più importanti per Lei, fra quelli che abbiamo appena trattato.

TEMI PIU' IMPORTANTI: classifica delle priorità 2011

2011

(tabulazione della 1^ SCELTA espressa dal Cittadino: N=610; errore max di stima: 3,93%)

1°	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi, e le piste ciclabili	(21,3%)
parimerito	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini	(18,2%)
2°	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici...)	(12,5%)
3°	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini	(8,7%)
parimerito	Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e lo smaltimento)	(7,2%)
parimerito	Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello casa, sportello famiglia,..)	(7,2%)
parimerito	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi	(5,6%)

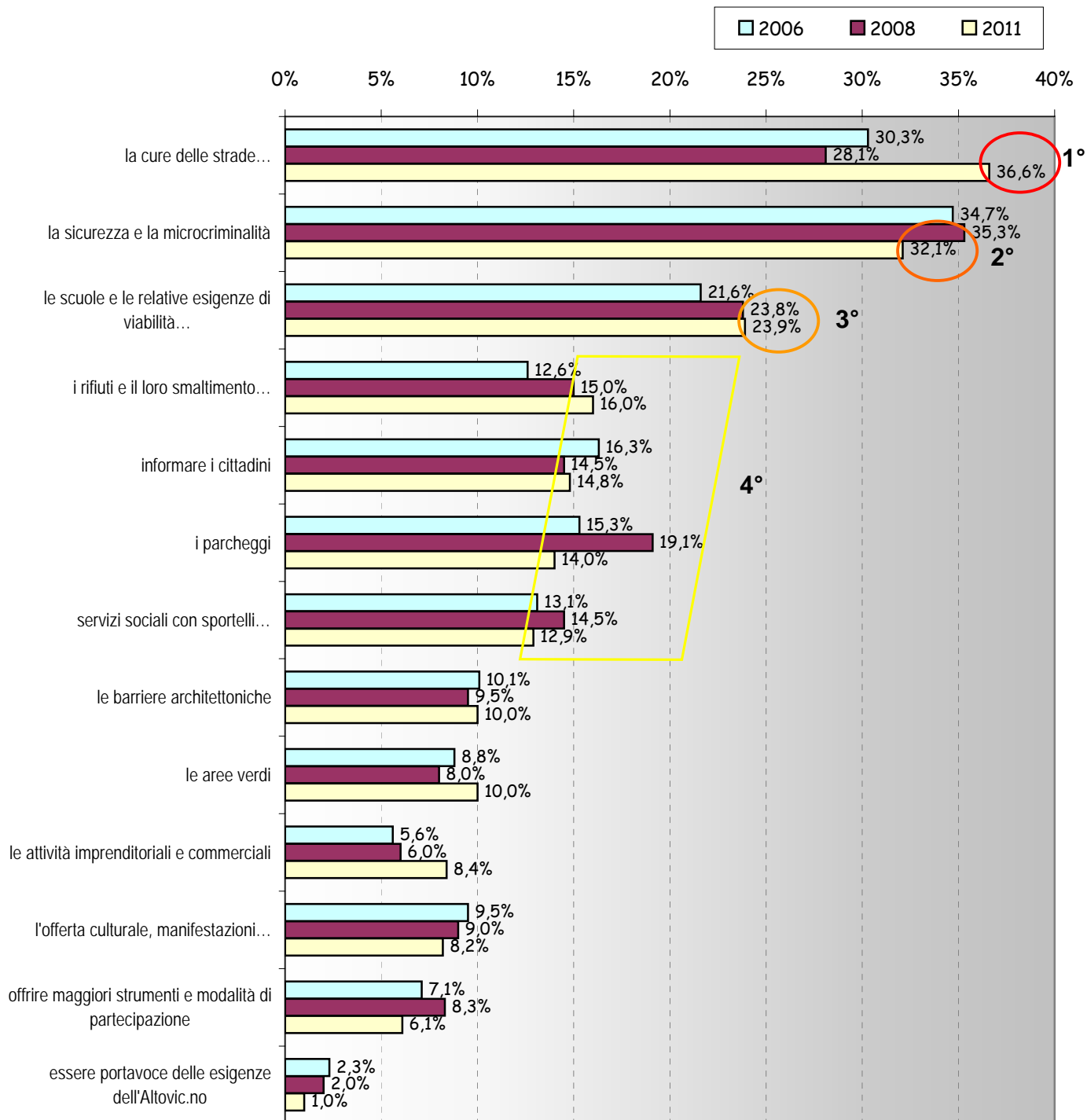
LE PRIORITA': Trend nel corso degli anni...

TEMI PIU' IMPORTANTI: classifica delle priorità 2004, 2006 e 2008

2004		2006		2008	
1°	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi, e le piste ciclabili	1°	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini	1°	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini
2°	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi	2°	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi, e le piste ciclabili	2°	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi, e le piste ciclabili
3°	Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e lo smaltimento)	3°	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi)	3°	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi)
parimerito	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini	-	-	parimerito	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi
4°	Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello immigrati, ufficio casa...)	4°	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini	4°	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini
-	-	parimerito	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi	-	-

CONDIVISIONE DELLE PRIORITA' - ANNI 2006, 2008 E 2011

(% ogni 100 cittadini; 1^ + 2^ scelta)



2^ BATTERIA DI DOMANDE: "FUNZIONAMENTO DELLA MACCHINA ORGANIZZATIVA COMUNALE"

Le chiedo ora di indicarmi il tema più importante, o al più i due più importanti per Lei, fra quelli che abbiamo appena trattato.

TEMI PIU' IMPORTANTI: classifica delle priorità 2011

2011

(tabulazione della 1^ SCELTA espressa dal Cittadino: N=610; errore max di stima: 3,93%)

1°	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini.	(20,0%)
2°	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste,...).	(15,6%)
parimerito	Personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti.	(15,2%)
parimerito	Ha personale educato e gentile.	(13,1%)
3°	Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata	(9,5%)

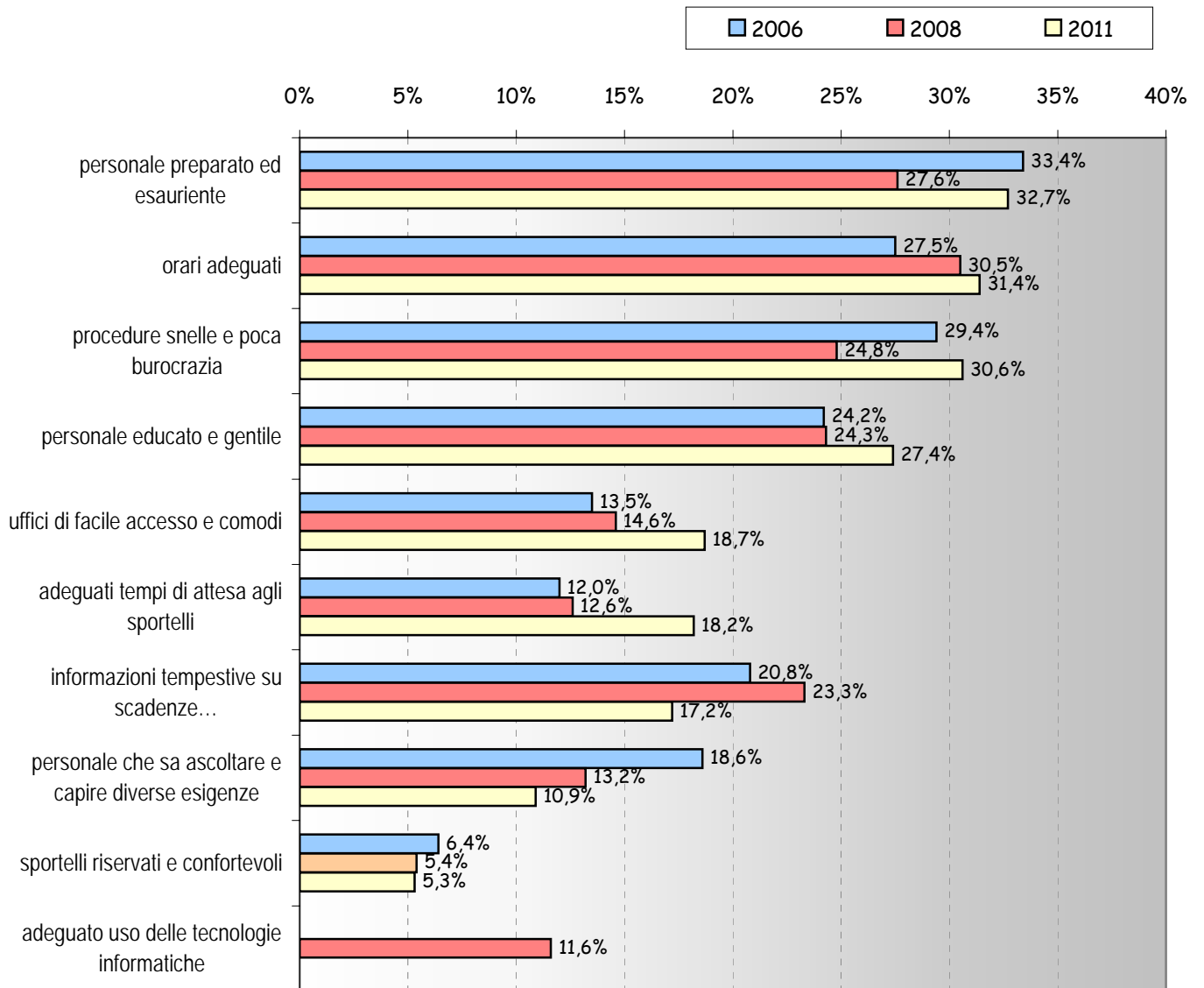
LE PRIORITA': Trend nel corso degli anni...

TEMI PIU' IMPORTANTI: classifica delle priorità 2004, 2006 e 2008

2004		2006		2008	
1°	Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative...)	1°	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e poco burocratizzate	1°	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini
-	-	parimerito	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	-	-
-	-	parimerito	Personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti.	-	-
2°	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e poco burocratizzate.	2°	Ha personale educato e gentile	2°	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e poco burocratizzate
-	-	-	-	parimerito	Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative...)
3°	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini			3°	Personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti.

CONDIVISIONE DELLE PRIORITA' - ANNI 2006, 2008 E 2011

(% ogni 100 cittadini; 1^+ 2^ scelta)



TEMA/4: VERIFICA OBIETTIVI STRATEGICI DEL PEG 2010

OBIETTIVO N. 1 (DOPPIO)

<<MI SONO SENTITO INFORMATO NELLE INIZIATIVE DEL COMUNE>>

<<MI SONO SENTITO COINVOLTO NELLE INIZIATIVE DEL COMUNE>>

Domanda 6.1a - Esprima come si è sentito in merito alla seguente azione: << **mi sono sentito informato nelle iniziative del Comune** >>

Rispetto al passato, nel corso degli ultimi due anni si è sentito:

- PIU' informato nelle iniziative
- UGUALMENTE informato
- MENO informato
- non sa / non risponde

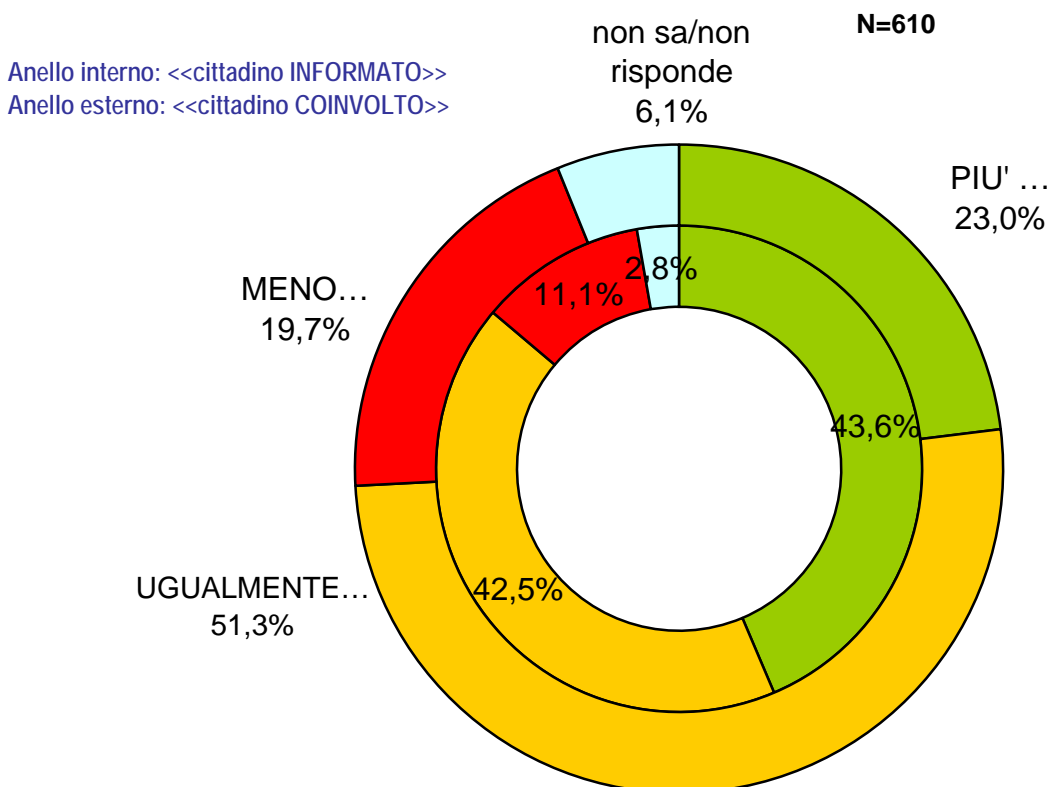
E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **mi sono sentito informato nelle iniziative del Comune** >>?

Domanda 6.1b - Esprima come si è sentito in merito alla seguente azione: << **mi sono sentito coinvolto nelle iniziative del Comune** >>

Rispetto al passato, nel corso degli ultimi due anni si è sentito:

- PIU' coinvolto nelle iniziative
- UGUALMENTE coinvolto
- MENO coinvolto
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **mi sono sentito coinvolto nelle iniziative del Comune** >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO 1a	6,96
VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO 1b	6,52
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 6,5
	+0,46 , +0,02

OBIETTIVO N. 2

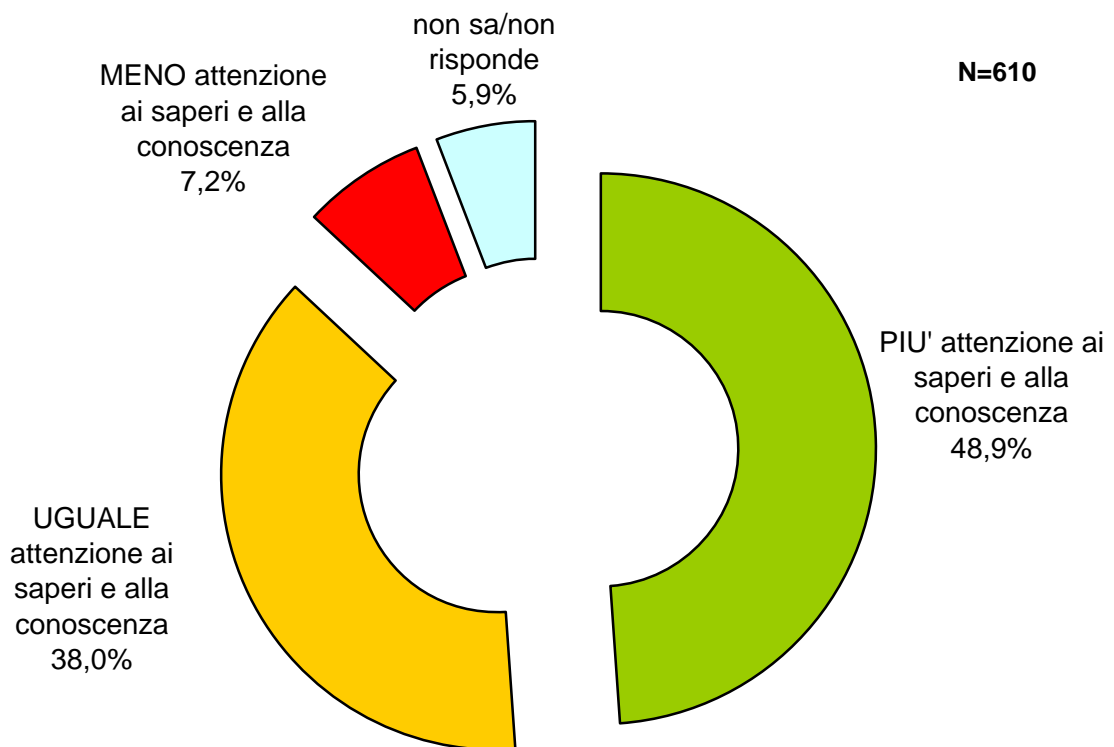
<<LA MIA CITTA' E' UNA CITTA' ATTENTA AI SAPERI E ALLA CONOSCENZA>>

Domanda 6.2 - Esprima cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **la mia città è una città attenta ai saperi e alla conoscenza** >> (Per esempio **IL CAMPUS**: la cittadella degli istituti scolastici; il **FESTIVAL CITTA' IMPRESA**, la Biblioteca Civica, la Formazione, l'Orientamento scolastico, Demotech per le imprese, Spazio Ex Lanificio Conte...)

Rispetto il passato, nel corso degli ultimi due anni ha percepito:

- PIU' attenzione ai saperi e alla conoscenza
- UGUALE attenzione ai saperi e alla conoscenza
- MENO attenzione ai saperi e alla conoscenza
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **la mia città è una città attenta ai saperi e alla conoscenza** >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO	7,07
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 7
	+ 0,07

OBIETTIVO N. 3

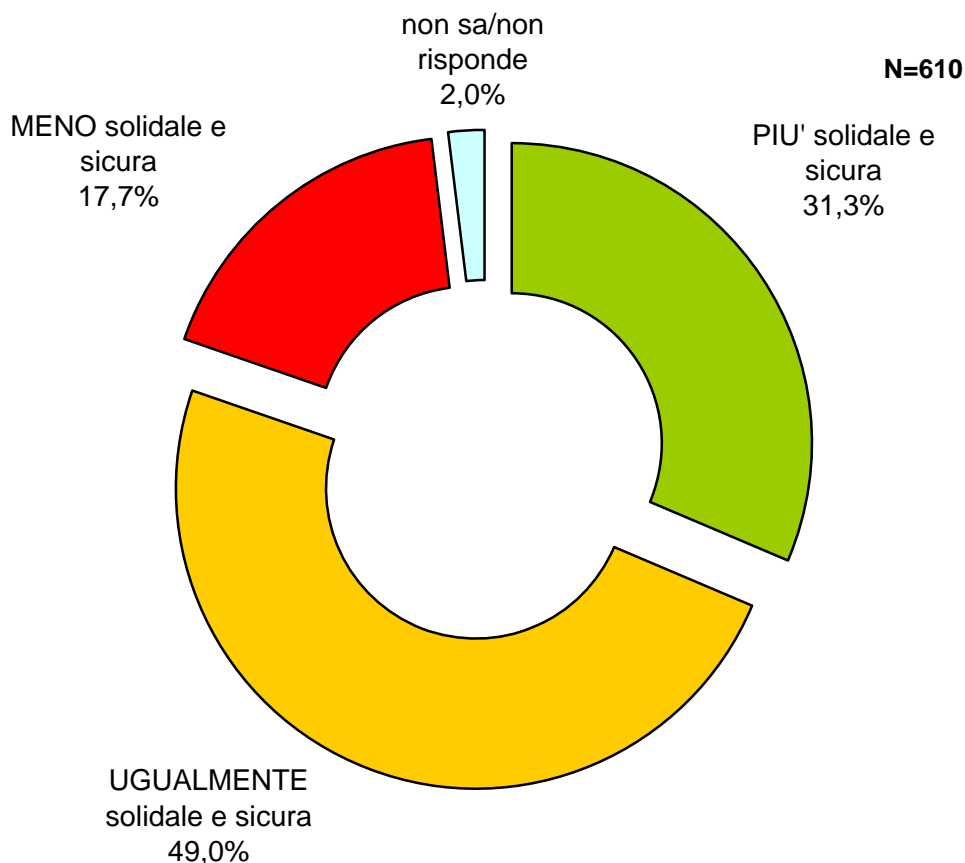
<<HO SENTITO LA MIA CITTA' SOLIDALE E SICURA>>

Domanda 6.3 - Esprima cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **ho sentito la mia città solidale e sicura** >> (Per esempio **IL CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA CASA BAKHITA; I VIGILI DI QUARTIERE, i Servizi Sociali, lo Sportello Famiglia e lo Sportello Donna...**)

Nel corso degli ultimi due anni ha sentito la Sua città:

- PIU' solidale e sicura
- UGUALMENTE solidale e sicura
- MENO solidale e sicura
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **ho sentito la mia città solidale e sicura** >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO	6,74
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 7
	-0,26

OBIETTIVO N. 4

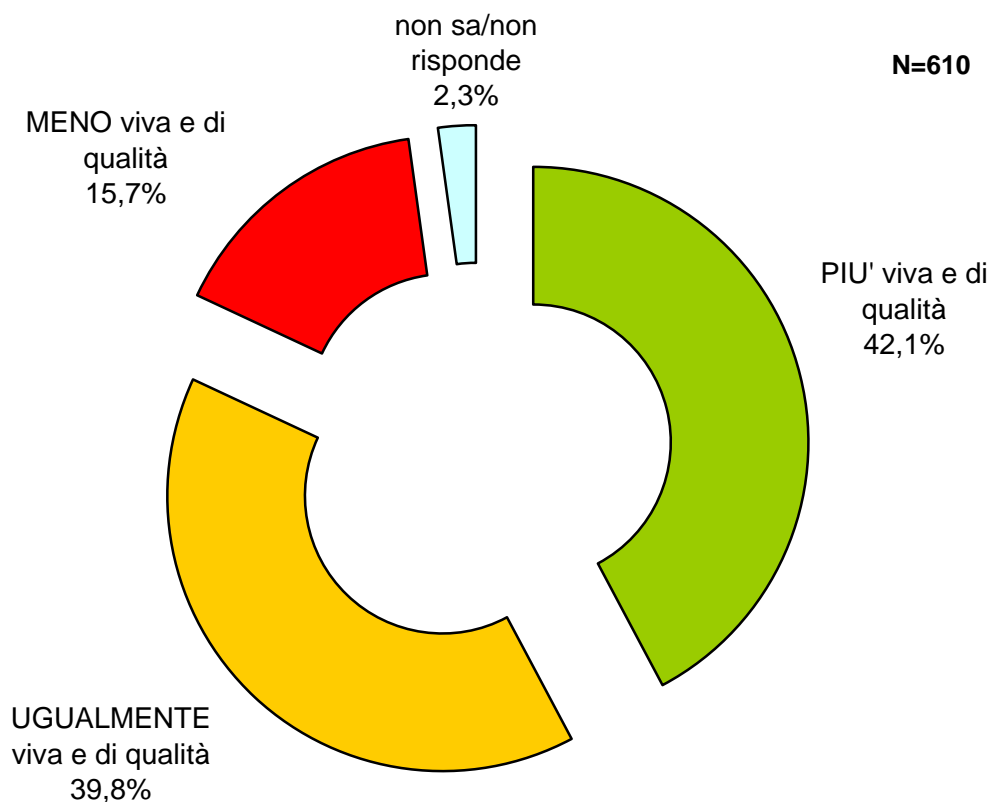
<<LA MIA CITTA' E' UNA CITTA' VIVA E CON QUALITA' NEI SERVIZI>>

Domanda 6.4 - Esprima cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **la mia città è una città viva e con qualità nei servizi** >> (Per esempio *La Città dei Bambini, La Magia del Natale, Palazzo Fogazzaro, Teatro Civico, Cineforum, Aree Verdi, Noleggio-Bici-Bike-Sharing, Piste Ciclabili...*)

Nel corso degli ultimi due anni ha percepito la Sua città:

- PIU' viva e di qualità
- UGUALMENTE viva e di qualità
- MENO viva e di qualità
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **la mia città è una città viva e con qualità nei servizi** >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO	6,82
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 7,5
	-0,68

OBIETTIVO N. 5

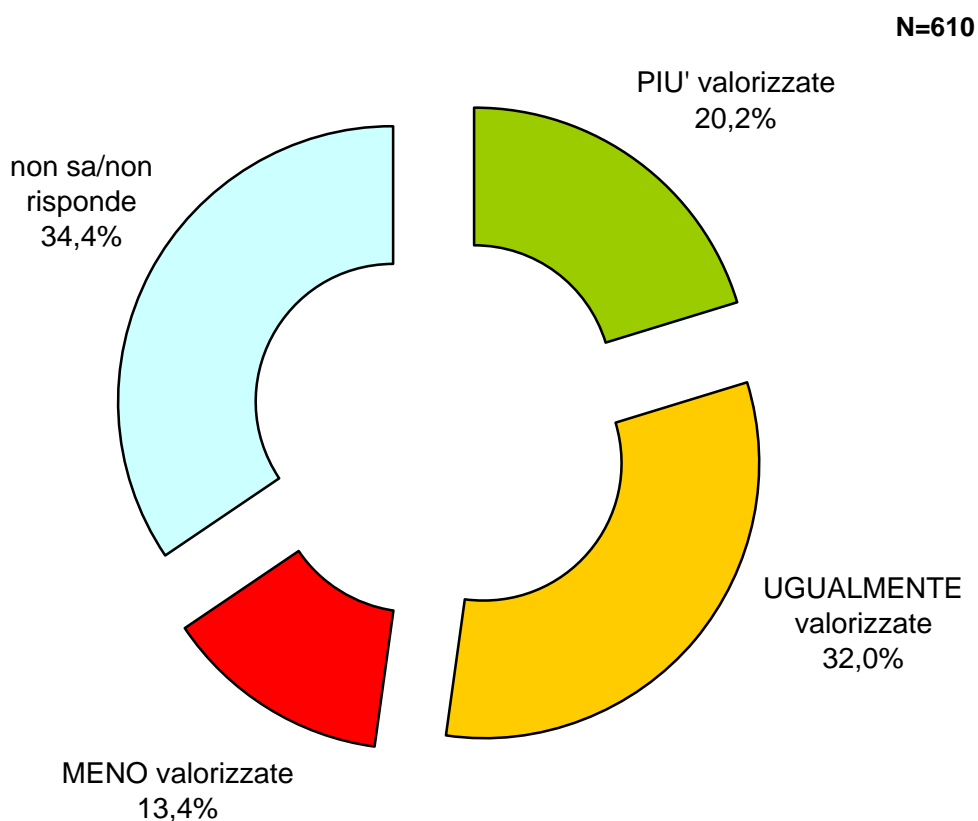
<<IL COMUNE E' ATTENTO ALLE ESIGENZE DELLE COMUNITA' DEL TRETTO E DI MONTE MAGRE'>>

Domanda 6.5 - Esprima cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **il Comune è attento alle esigenze delle Comunità del Tretto e di Monte Magrè** >> (Per esempio Laboratorio Didattico Ambientale, attività Associazione AMMA, Servizio di Assistenza agli Anziani, Sentieristica, Forte Monte RIVON, connessione a Internet Wireless-Senza Fili...)

Nel corso degli ultimi due anni ha percepito Tretto e Monte Magrè:

- PIU' valorizzate
- UGUALMENTE valorizzate
- MENO valorizzate
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << **il Comune è attento alle esigenze delle Comunità del Tretto e di Monte Magrè** >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO	6,33
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 6
	+ 0,33

OBIETTIVO N. 6

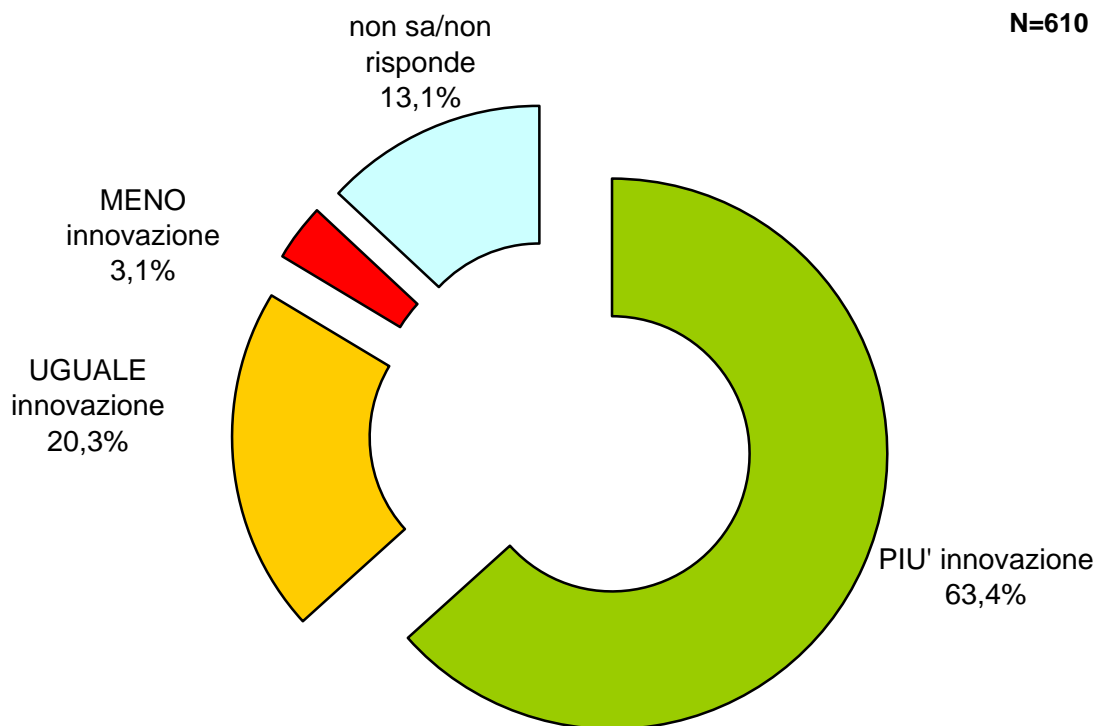
<<LA MIA CITTA' SA OFFRIRE OCCASIONI INNOVATIVE AVVALENDOSI DELLE TECNOLOGIE INFORMATICHE>>

Domanda 6.6 - Esprima cosa ha avvertito in merito alla seguente azione: << **la mia città sa offrire occasioni innovative avvalendosi delle tecnologie informatiche** >> (Per esempio Piazza Telematica, accesso internet Wi-Fi gratuito in centro storico, INFO-Point in Biblioteca, Spazio LINUX, Corsi PC per Adulti...)

Nel corso degli ultimi due anni ha avvertito:

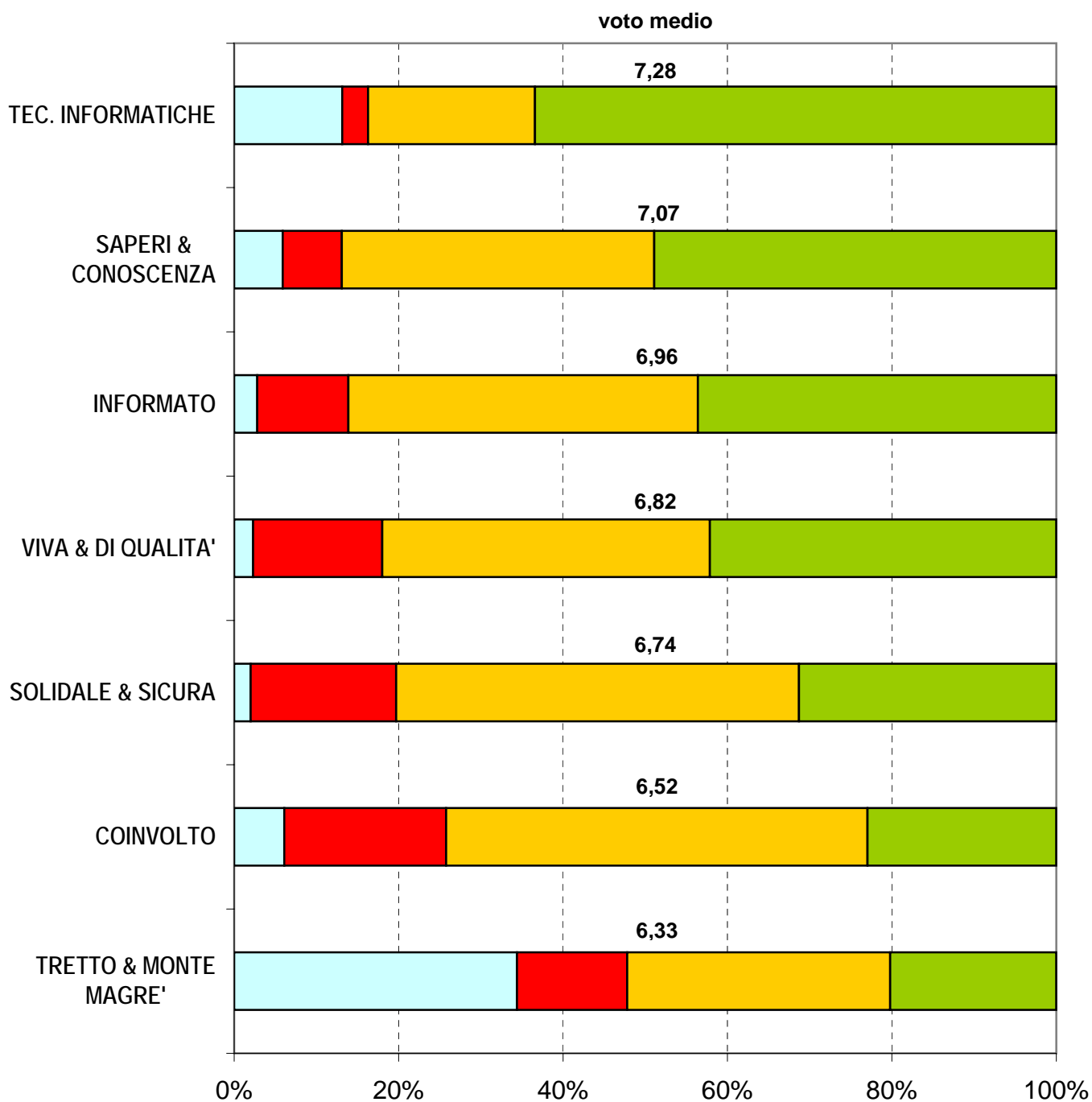
- PIU' innovazione
- UGUALE innovazione
- MENO innovazione
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione <<la mia città sa offrire occasioni innovative avvalendosi delle tecnologie informatiche >>?



VOTO MEDIO DEI CITTADINI PER L'OBIETTIVO STRATEGICO	7,28
VALORE PREVISTO NEL PEG 2010	>= 7
	+ 0,28

QUADRO D'INSIEME OBIETTIVI STRATEGICI DEL PEG 2010



	TRETTO & MONTE MAGRE'	COINVOLTO	SOLIDALE & SICURA	VIVA & DI QUALITA'	INFORMATO	SAPERI & CONOSCENZA	TEC. INFORMATICHE
■ più	20,2%	23,0%	31,3%	42,1%	43,6%	48,9%	63,4%
■ uguale	32,0%	51,3%	49,0%	39,8%	42,5%	38,0%	20,3%
■ meno	13,4%	19,7%	17,7%	15,7%	11,1%	7,2%	3,1%
■ non so / non risposto	34,4%	6,1%	2,0%	2,3%	2,8%	5,9%	13,1%

TEMA/5: COMUNICAZIONE E MEDIA

Parliamo ora di mezzi di comunicazione. Quali usa di più per tenersi informato su **ciò che avviene e si svolge a Schio**? (dati in percentuale, N°dei casi=610)

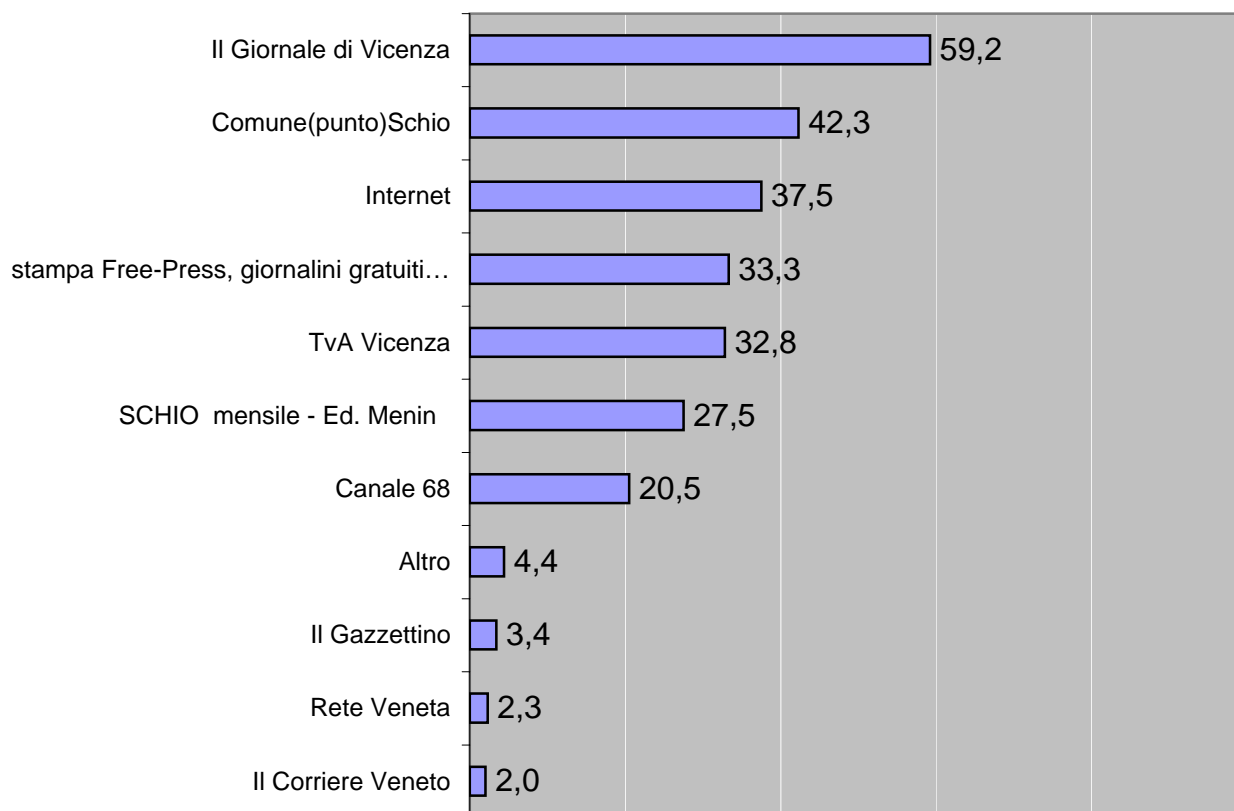
	1 [^] scelta	2 [^] scelta	3 [^] scelta	tot. risposte multiple (% sui casi)
Il Giornale di Vicenza	1° 25,4	22,0	11,8	59,2
TvA Vicenza	9,5	13,4	9,8	32,8
Comune(punto)Schio	3° 15,4	15,1	11,8	42,3
SCHIO mensile - Ed. Menin	9,8	9,3	8,4	27,5
Il Corriere Veneto	0,2	1,1	0,7	2,0
Canale 68	7,9	6,7	5,9	20,5
Il Gazzettino	0,8	1,3	1,3	3,4
Rete Veneta	0,7	1,1	0,5	2,3
stampa Free-Press, giornalini gratuiti...	4° 10,8	10,7	11,8	33,3
Internet	2° 18,5	12,0	7,0	37,5
Altro (*)	1,0	1,3	2,1	4,4
Totale	100,0	94,1	71,1	/
Non sa, non risponde	0,0	5,9	28,9	

(*)Altro: 27 casi

affissioni pubbliche comunali (5 casi), bacheche comunali (3 casi), Rai3 regionale (3), manifesti (1), volantini (1), CorSera, LaRepubblica, AntennaTre, passaparola. Ancora, testualmente riportato: InformaSchio (bollettino), Informatore di Schio, L'informatore di Schio, periodico mensile, Schio informa.

Quali mezzi usa di più il Cittadino per tenersi informato su **ciò che avviene e si svolge a Schio** ?

*** grado di condivisione del mezzo ogni 100 Cittadini ***



MEZZI di comunicazione: il confronto negli anni...

	TPL 2002 ⁽¹⁾	MAV 2007 ⁽²⁾	4^CS 2011 ⁽³⁾	
Campione N =	452	632	610	
Errore max di stima (%)	4,57%	3,89%	3,93%	
Risposte Multiple, metodo:	più scelte	2 scelte	2 scelte	3 scelte

Mezzi di Comunicazione: % di uso per informarsi					note
Il Giornale di Vicenza	59,2	64,4	47,4	59,2	
TvA Vicenza	35,6	21,2	23,0	32,8	2011: Passaggio al digitale terrestre già avvenuto
Organo informativo dell'Amministrazione	25,2	20	30,5	42,3	2002: InformaSchio; 2007: InformaSchio + Comune.Schio; 2011: Comune.Schio
SCHIO mensile - Ed. Menin	13,3	16,6	19,2	27,5	
Il Corriere Veneto	/	2,5	1,3	2,0	
Canale 68	17,2	15,4	14,6	20,5	
Il Gazzettino	4,4	3,1	2,1	3,4	
Rete Veneta	/	/	1,8	2,3	
stampa Free-Press e giornalini gratuiti	8,4	/	21,5	33,3	
Internet	/	11,9	30,5	37,5	

(1) Indagine sul Trasporto Pubblico Locale - Comune di Schio e Istituto Poster, dicembre 2002

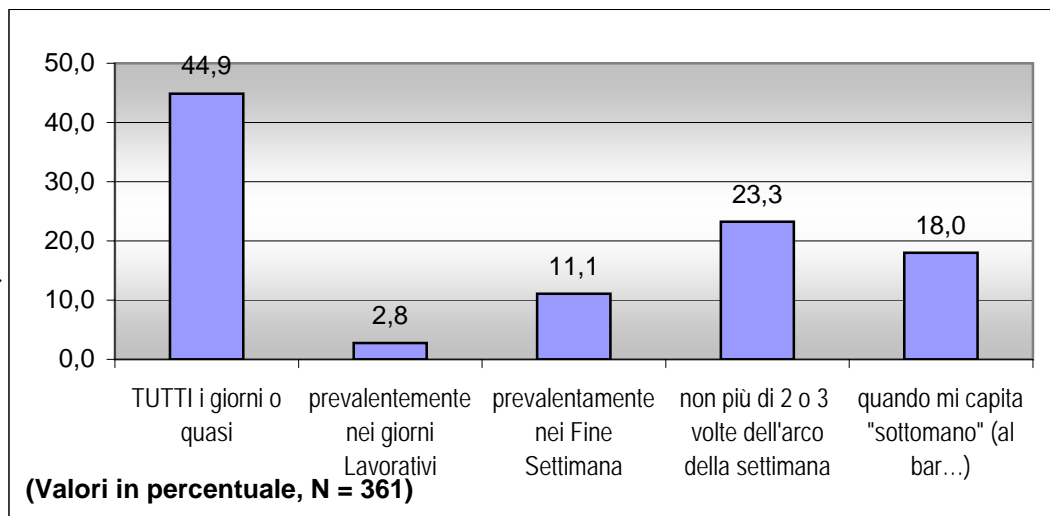
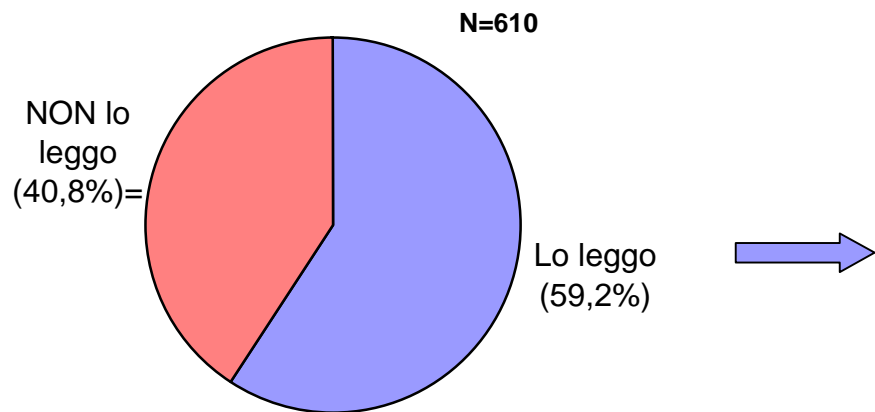
(2) Indagine "Monitor Alto Vicentino", Fondazione Palazzo Festari, gennaio 2007

(3) 4^ Indagine di Citizen Satisfaction, Comune di Schio - aprile 2011

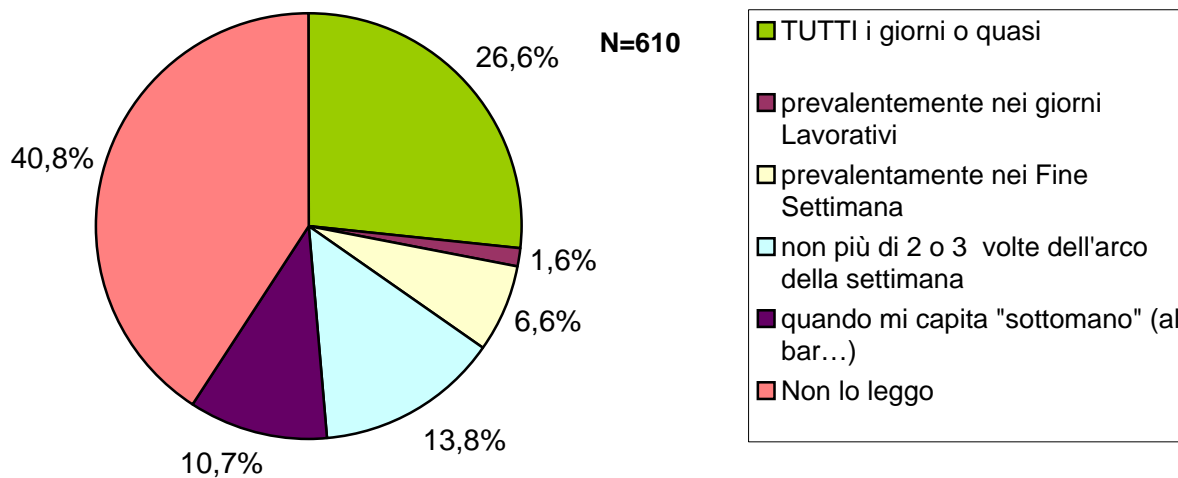
Guardando oltre le oscillazioni campionarie dei risultati (vedi errore max. di stima sul risultato) e l'eventuale difformità nella formulazione della domanda e nel n° di opzioni di scelta, si osserva chiaramente quanto segue.

I mezzi di comunicazione "tradizionali" (GdiVi, Tv-A, CorVeneto, Canale-68, Il Gazzettino) sono pressochè stazionari nel corso del decennio. I mezzi veicolati dalla Amministrazione riscuotono sempre il loro *appeal* ed anzi nel 2011 appare fidelizzarsi la scelta di tale canale per tenersi informati. I fenomeni emergenti, invece, che acquistano un nuovo spessore, statisticamente parecchio significativo, sono Internet e la stampa Free-Press. Il mensile delle Edizioni Menin invece è caso a se stante ed anch'esso nel 2011 appare fidelizzarsi nelle scelte dei Cittadini per tenersi informati.

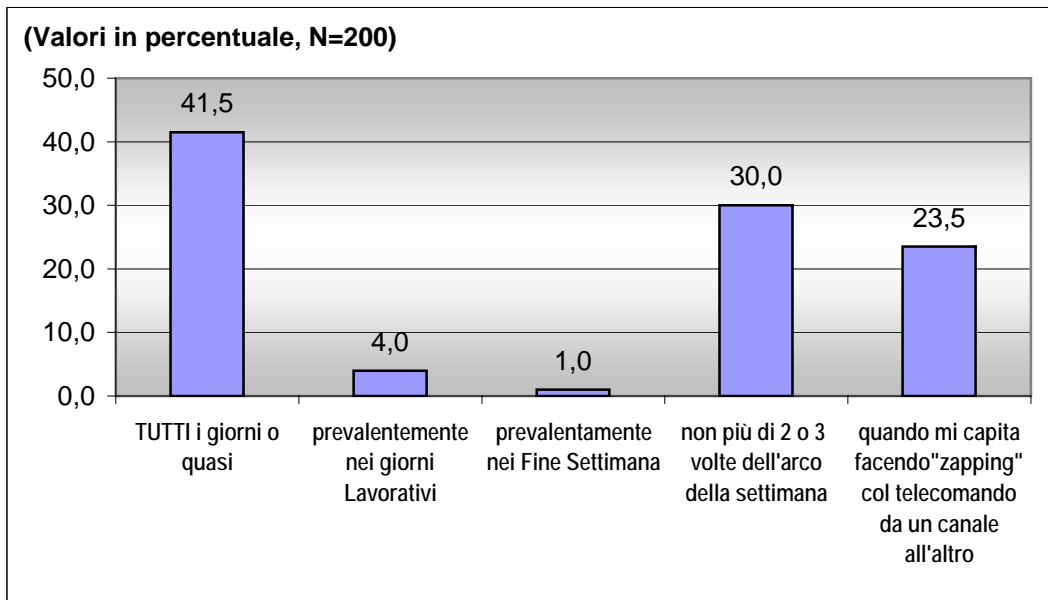
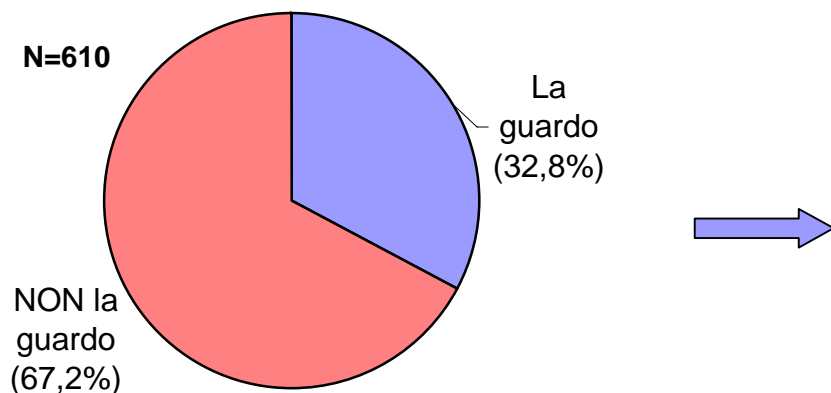
Con che frequenza Lei legge prevalentemente "Il Giornale di Vicenza"?



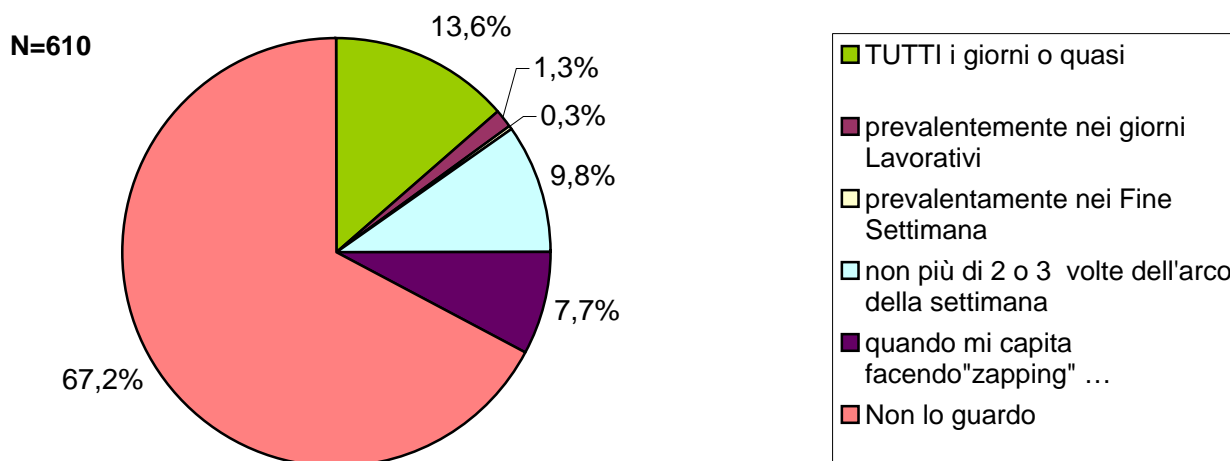
Letture del Giornale di Vicenza rapportata all'intera popolazione



Con che frequenza Lei guarda prevalentemente "TV A Vicenza"?

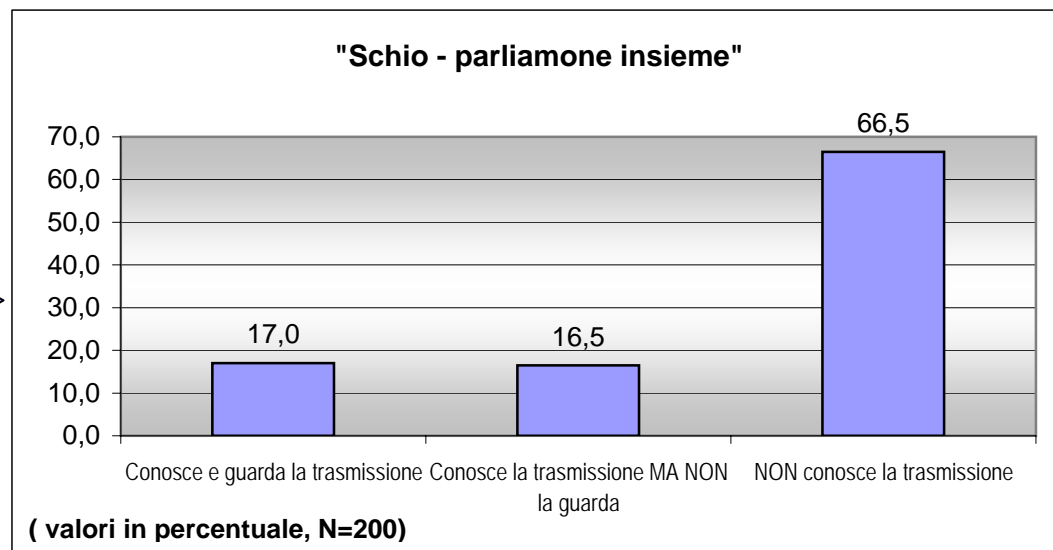
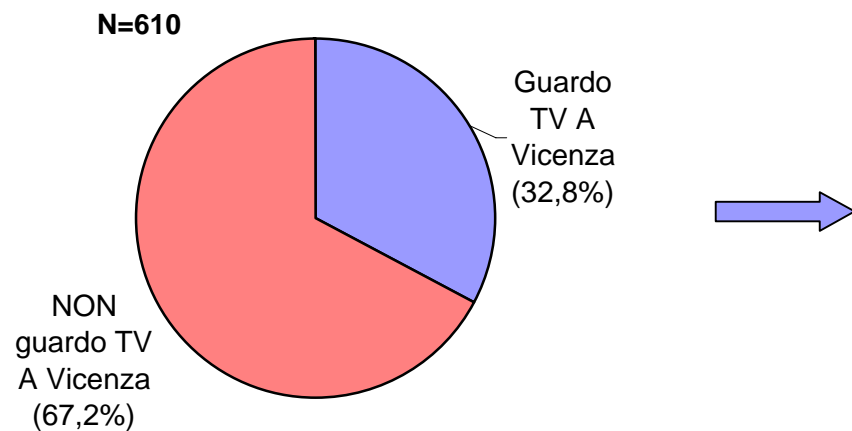


Visione di "TV A Vicenza" rapportata all'intera popolazione

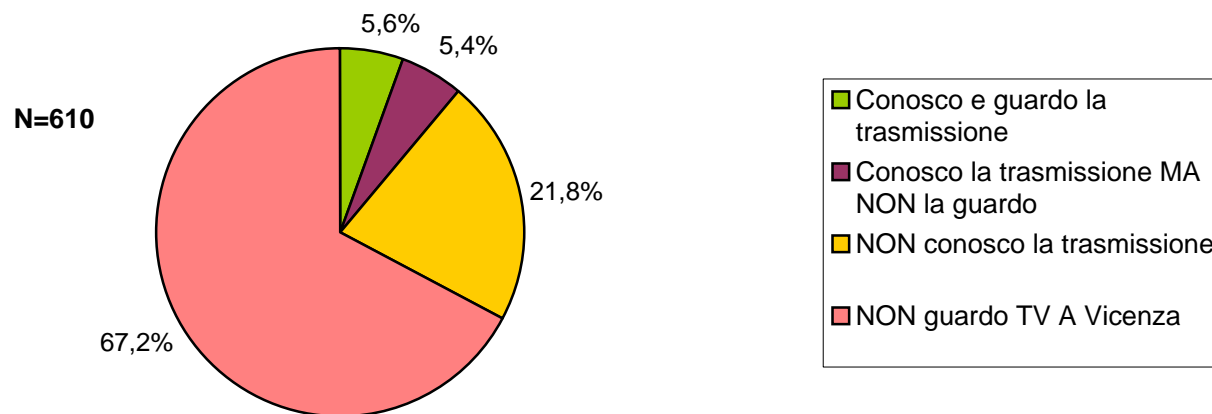


- TUTTI i giorni o quasi
- prevalentemente nei giorni Lavorativi
- prevalentemente nei Fine Settimana
- non più di 2 o 3 volte dell'arco della settimana
- quando mi capita facendo "zapping" ...
- Non lo guardo

Conosce la trasmissione "Schio - parliamone insieme" in onda su Tv A Vicenza ogni Venerdì sera alle 21.05 e il Sabato alle 12.20?

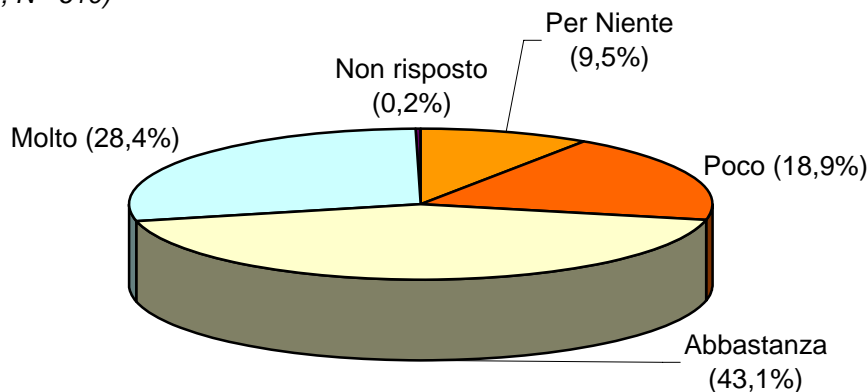


Visione della trasmissione "Schio - parliamone insieme" rapportata all'intera popolazione



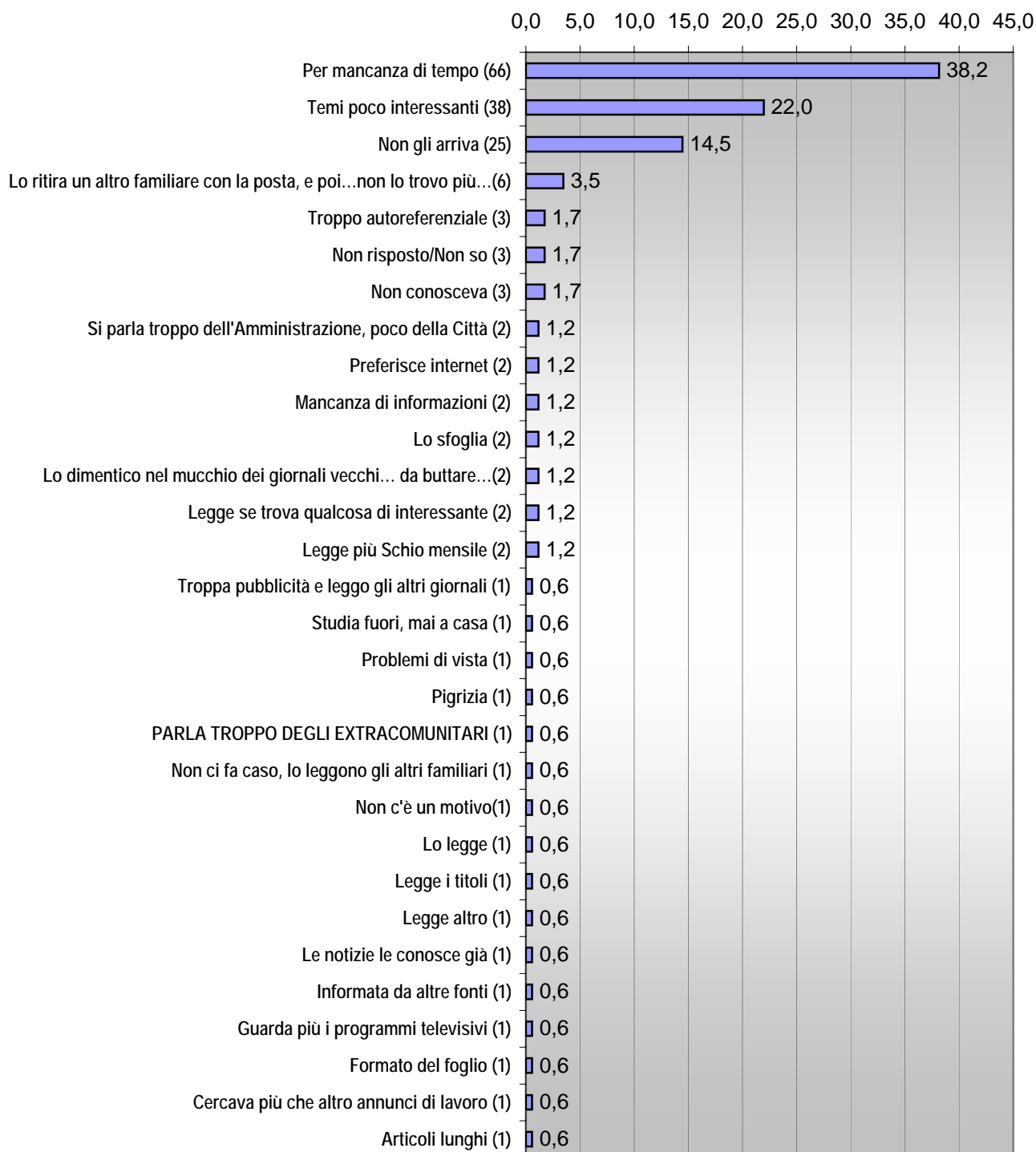
Lei legge "Comune(PUNTO)Schio" bimestrale informativo inviato dal Comune a tutte le famiglie scledensi?

(Dati in percentuale; N= 610)



Per quale motivo principalmente lo legge "poco" o "per nulla"?

(Dati in percentuale; N= 173)



Confronto negli anni. . .

Domanda:

Lei legge "InformaSchio (semestrale) e "Comune.Schio (mensile) organi di informazione dell'Amministrazione comunale?

(Dati in percentuale, N=632)

Indagine Fondazione
Palazzo Festari - MAV,
gennaio 2007

Lei legge "Comune(PUNTO)Schio" bimestrale informativo inviato dal Comune a tutte le famiglie scledensi?

(Dati in percentuale, N=610)

4[^] ed. Citizen
Satisfaction - Comune
di Schio, 2011

	2007		2011	
Per niente	12,9	31,7	9,5	28,4
Poco	18,8		18,9	
Abbastanza	48,6	68,3	43,2	71,6
Molto	19,7		28,4	
Totale	100,0		100,0	
Non sa, non risponde	2,2		0,2	

TEMA/6: Abitare a Schio

Per questa edizione d'indagine, la quarta, sono state inserite le nuove domande 7.1 e 7.2 sul tema dell'abitare a Schio, in quanto l'idea di fondo è stata quella di voler ottenere informazioni in merito a:

- Quali sono le caratteristiche peculiari della Città di Schio che sono in grado di "attrarre" nuovi residenti?
- Il giudizio di questi nuovi cittadini risulta diverso? Ovvero la percezione sulla qualità dei servizi offerti nella città è migliore o peggiore rispetto al giudizio generale degli Scledensi?

Per esplorare tale tema sui nuovi abitanti di Schio, si è proceduto con un piano di campionamento specifico. In sintesi: attraverso l'anagrafe si è proceduto ad un campionamento suppletivo di 120 unità di cittadini, nuovi residenti da 1 a 6 anni, italiani, affiancato al campione principale di 610 casi (campionamento sistematico stratificato proporzionale per quartiere, età e genere).

Tuttavia il problema pratico principale riscontrato, è stato quello della mancanza di un numero telefonico fisso reperibile nell'elenco pubblico telefonico Telecom per queste nuove residenze.

Inizialmente si è partiti con 7 liste sostitutive del campione di 120 casi; si è arrivati ad estrarre ben 21 liste sostitutive del campione di 120 casi.

(sub universo di campionamento: in anagrafe in totale sono presenti 2.016 casi di nuovi residenti tra 1 e 6 anni, italiani, tra 18-80 anni alla data di estrazione 11/03/2011).

Alla fine delle interviste CATI il campione consegnato da Demetra è apparso essere di 119 casi raccolti. Tuttavia ad una analisi fattiva dei dati raccolti, alla domanda 7.1 "Da quanti anni abita a Schio?" le persone rispondenti si sono auto-collocate diversamente:

Domanda 7.1: Da quanti anni abita a Schio?

	N
da meno di 1 anno	1
da 1 a 6 anni	62
da 7 a 15 anni	9
da oltre 15 anni	13
dalla nascita (da sempre)	25
ci è voluto tornare e risiede da meno di 10 anni	9
ci è voluto tornare ma risiede da più di 10 anni	0
TOTALE	119

→ **Tot. n° 47** cittadini che si auto-collocano diversamente rispetto la loro posizione anagrafica.

Ad un controllo incrociato di approfondimento di questa casistica, si è potuto constatare che l'auto-collocazione in fasce di diversa residenzialità temporale, è stato dovuto al fatto che questo gruppo di persone comunque, nel passato, si erano allontanate da Schio, trasferendo la residenza in altri comuni, ed infine vi hanno fatto ritorno di recente. Tuttavia hanno mantenuto la loro percezione personale legata ad una residenza di lungo periodo nel territorio di Schio.

=> **Concludendo:** all'atto dell'analisi dei dati abbiamo a disposizione solo 63 casi: numerosità campionaria non sufficientemente adeguata per fare inferenza statistica "robusta".

I risultati che seguono sono dunque a puro titolo di *orientamento* di massima; non sono sufficientemente robusti per supportare decisioni.

Giudizio iniziale "a freddo" e Giudizio meditato

	Voto medio	
	Giudizio iniziale	Giudizio meditato
Indagine Standard (N=610)	7,25	7,10
Indagine Suppletiva (N=63)	7,16	7,40

Abitare a Schio

Domanda 7.2: Cosa Le ha fatto scegliere di venire ad abitare qui a Schio?

(proposta solo a chi risiede da 1 a 6 anni e da chi è voluto ritornare e risiede da meno di 10 anni)

Segnare il motivo principale ed eventualmente un altro motivo.

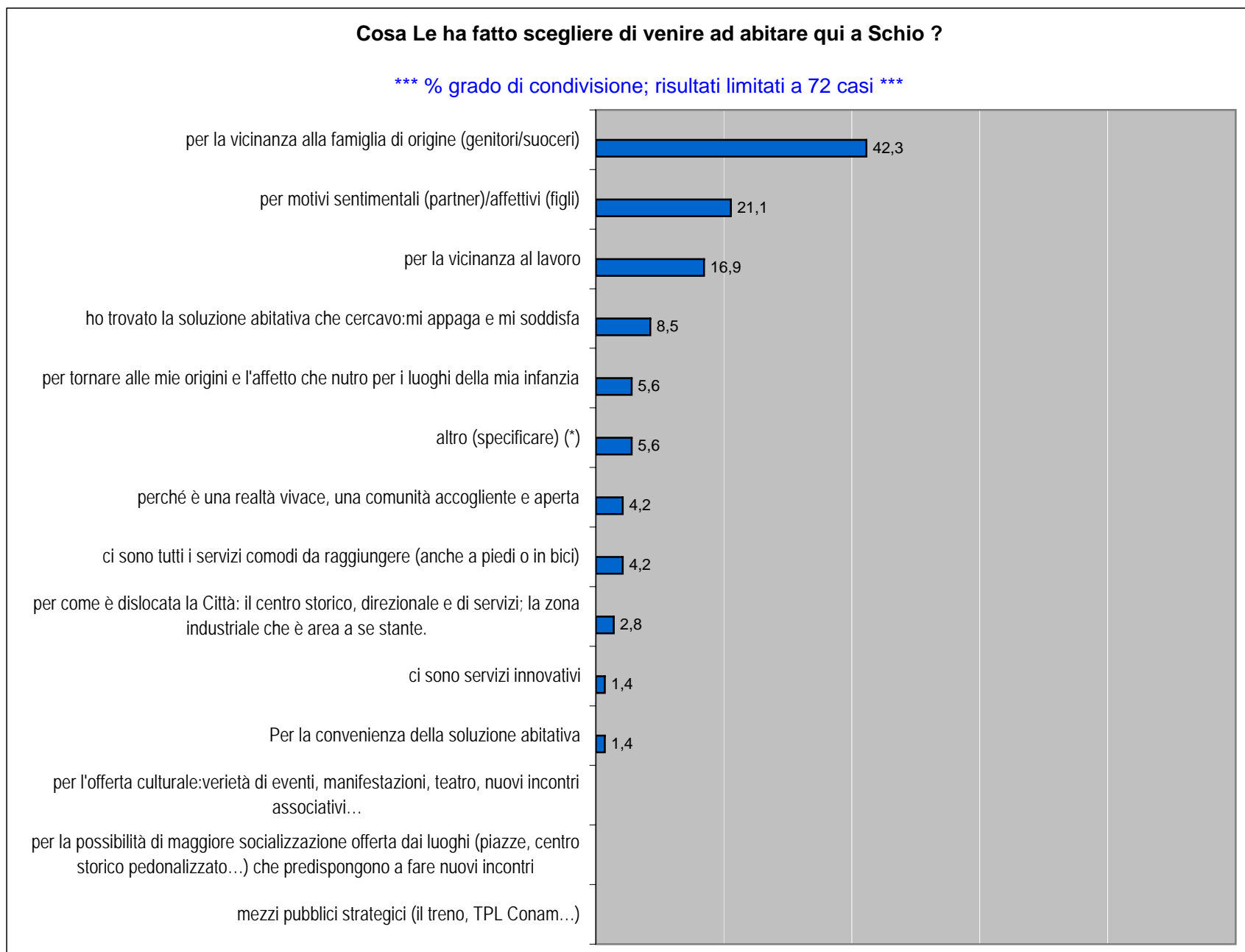
(dati in percentuale, N° dei casi =72)

	1^ scelta			tot. risposte multiple
	N	%		(% sui casi)
per la vicinanza al lavoro	9	12,5	3°	16,9
per la vicinanza alla famiglia di origine (genitori/suoceri)	28	38,9	1°	42,3
per motivi sentimentali (partner)/affettivi (figli)	15	20,8	2°	21,1
per tornare alle mie origini e l'affetto che nutro per i luoghi della mia infanzia	3	4,2		5,6
per l'offerta culturale:verietà di eventi, manifestazioni, teatro, nuovi incontri associativi...	0	0,0		0,0
per la possibilità di maggiore socializzazione offerta dai luoghi (piazze, centro storico pedonalizzato...) che predispongono a fare nuovi incontri	0	0,0		0,0
perché è una realtà vivace, una comunità accogliente e aperta	3	4,2		4,2
per come è dislocata la Città: il centro storico, direzionale e di servizi; la zona industriale che è area a se stante.	1	1,4		2,8
ci sono tutti i servizi comodi da raggiungere (anche a piedi o in bici)	3	4,2		4,2
ci sono servizi innovativi	0	0,0		1,4
mezzi pubblici strategici (il treno, TPL Conam...)	0	0,0		0,0
ho trovato la soluzione abitativa che cercavo:mi appaga e mi soddisfa	6	8,3	4°	8,5
per la convenienza della soluzione abitativa	0	0,0		1,4
altro (specificare)	3	4,2		5,6
Totale	71	100,0		1
Non sa, non risponde	1	1,4		

(*)Altro: 4 casi

cercare lavoro, matrimonio, studio, trovato casualmente casa lì.

Abitare a Schio



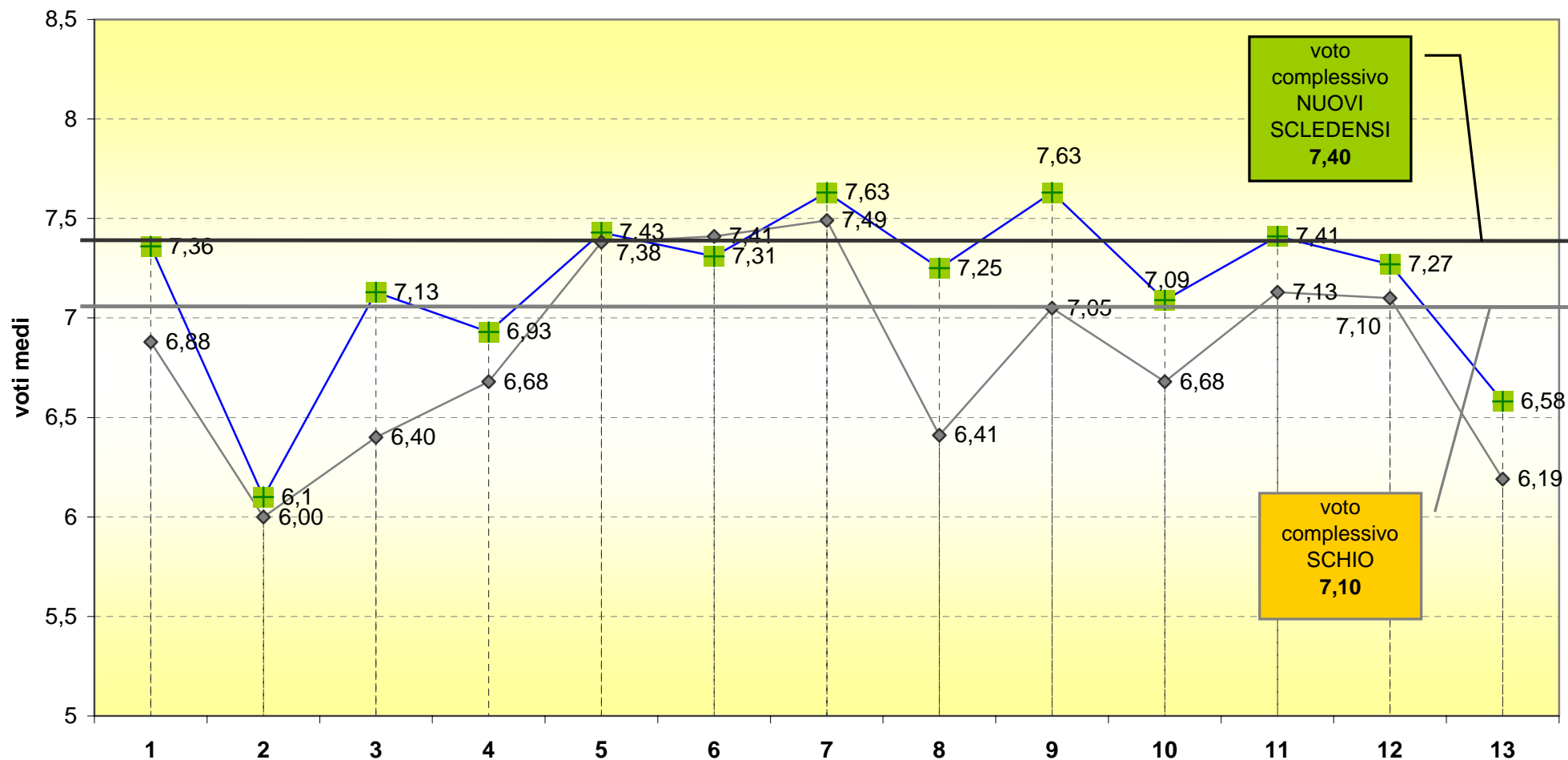
(*) Altro: 4 casi = cercare lavoro, matrimonio, studio, trovato casualmente casa li.

I VOTI

CONFRONTO nuovi residenti tra 1-6 anni italiani, rispetto la percezione generale: voto sulla 1^a batteria di domande

domande	nuovi scledensi (N=63)		Schio
	% Non risposte	voto medio	voto medio
informare i cittadini	7,9	7,36	6,88
i parcheggi	0,0	6,10	6,00
la cura delle strade...	0,0	7,13	6,40
le barriere architettoniche	7,9	6,93	6,68
le aree verdi	0,0	7,43	7,38
i rifiuti e il loro smaltimento	1,6	7,31	7,41
servizi sociali con sportelli	23,8	7,63	7,49
le attività imprenditoriali e commerciali ...	19,0	7,25	6,41
le scuole e la relativa viabilità...	11,1	7,63	7,05
la sicurezza e la microcriminalità	9,5	7,09	6,68
l'offerta culturale, le manifestazioni	0,0	7,41	7,13
essere portavoce delle esigenze dell'Altovic.no	17,5	7,27	7,10
offrire maggiori strumenti e modalità di partecipazione	9,5	6,58	6,19

SERVIZI AD IMPATTO SULLA CITTA' E CITTADINI



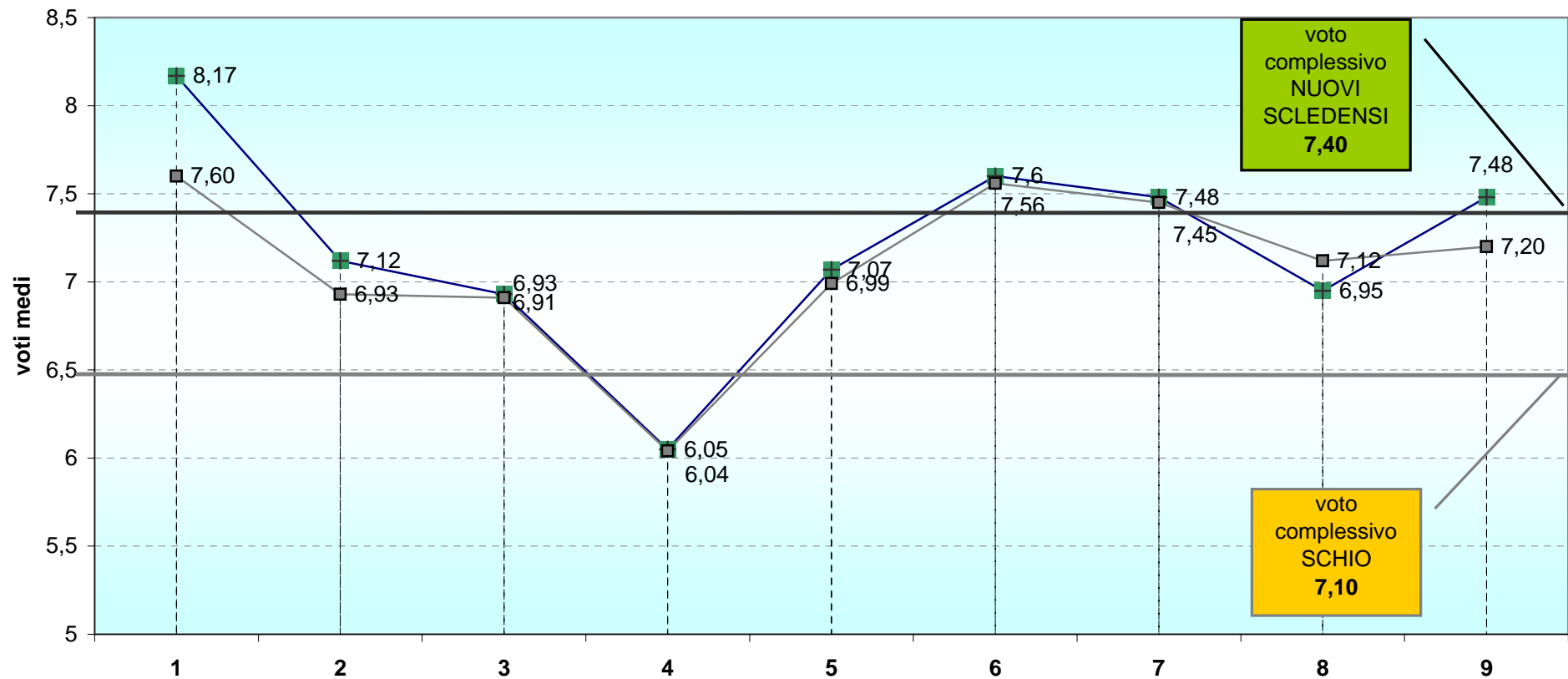
1^ batteria domande

1	informare i cittadini	6	i rifiuti e il loro smaltimento	11	l'offerta culturale, le manifestazioni
2	i parcheggi	7	servizi sociali con sportelli	12	essere portavoce delle esigenze dell'Altovic.no
3	la cura delle strade...	8	le attività imprenditoriali e commerciali	13	offrire maggiori strumenti e modalità di partecipazione
4	le barriere architettoniche	9	le scuole e la relativa viabilità...		
5	le aree verdi	10	la sicurezza e la microcriminalità		

CONFRONTO nuovi residenti tra 1-6 anni italiani, rispetto la percezione generale: voto sulla 2^a batteria di domande

domande	nuovi scledensi (N=63)		Schio
	% Non risposte	voto medio	voto medio
uffici di facile accesso e comodi	0,0	8,17	7,60
orari adeguati	4,8	7,12	6,93
informazioni tempestive su scadenze...	9,5	6,93	6,91
procedure snelle e poca burocrazia	9,5	6,05	6,04
sportelli riservati e confortevoli	6,3	7,07	6,99
personale educato e gentile	1,6	7,6	7,56
personale preparato ed esauriente	4,8	7,48	7,45
capire le diverse esigenze e condizioni	12,7	6,95	7,12
adeguati tempi di attesa agli sportelli	4,8	7,48	7,20

IL FUNZIONAMENTO DELLA MACCHINA ORGANIZZATIVA COMUNALE



2^ batteria domande

1 uffici di facile accesso e comodi	6 personale educato e gentile
2 orari adeguati	7 personale preparato ed esauriente
3 informazioni tempestive su scadenze...	8 capire le diverse esigenze e condizioni
4 procedure snelle e poca burocrazia	9 adeguati tempi di attesa agli sportelli
5 sportelli riservati e confortevoli	

LE PRIORITA'

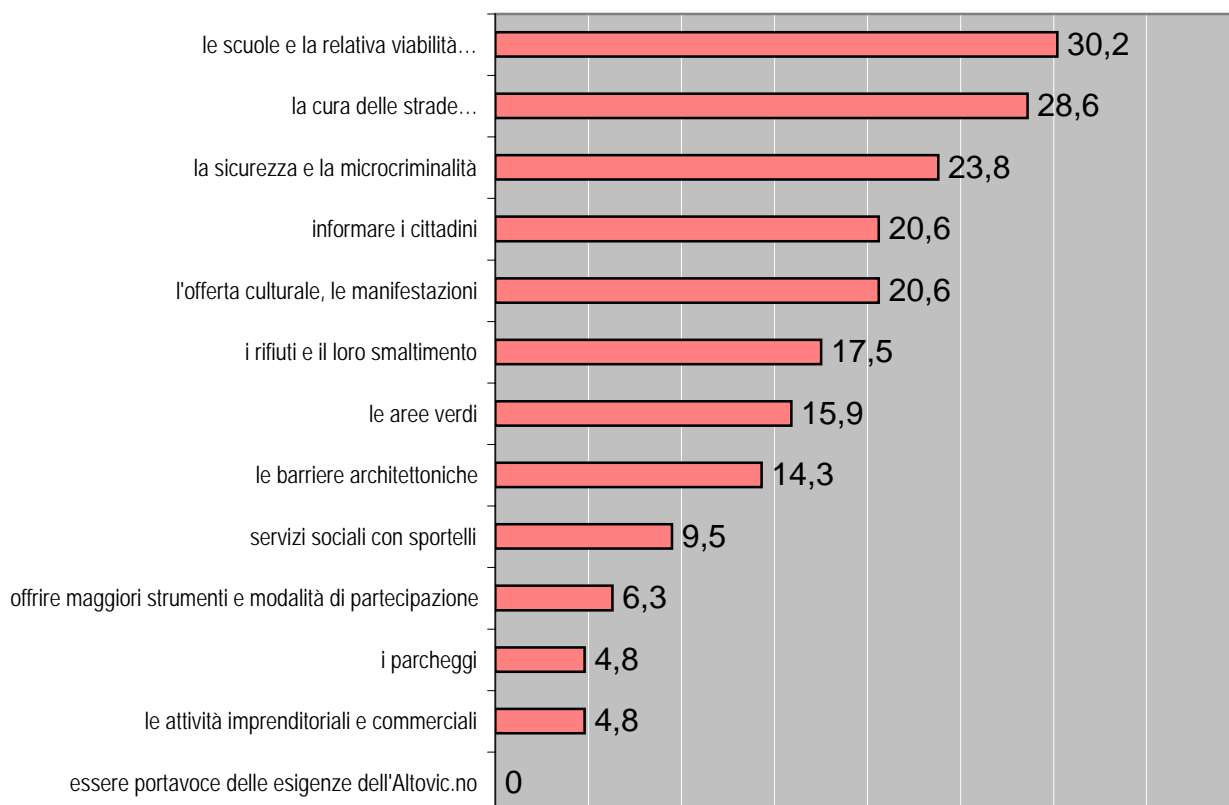
" Servizi ad impatto sulla città e sui cittadini": le priorità dei nuovi scledensi (residenti da 1 a 6 anni, italiani)

Le chiedo ora di indicarmi il tema più importante, o al più i due più importanti per Lei, fra quelli che abbiamo appena trattato.

(valori percentuali; N° dei casi=63)

	1^ scelta			tot. risposte multiple (% sui rispondenti)
	N	%		
informare i cittadini	8	12,7	3°	20,6
i parcheggi	2	3,2		4,8
la cura delle strade...	10	15,9	1°	28,6
le barriere architettoniche	4	6,3		14,3
le aree verdi	2	3,2		15,9
i rifiuti e il loro smaltimento	7	11,1		17,5
servizi sociali con sportelli	4	6,3		9,5
le attività imprenditoriali e commerciali	2	3,2		4,8
le scuole e la relativa viabilità...	9	14,3	2°	30,2
la sicurezza e la microcriminalità	10	15,9	1°parim	23,8
l'offerta culturale, le manifestazioni	5	7,9		20,6
essere portavoce delle esigenze dell'Altovic.no	0	0,0		0,0
offrire maggiori strumenti e modalità di partecipazione	0	0,0		6,3
Totale	63	100,0		/
Non sa, non risponde	0	0,0		

Grado di condivisione delle priorità ogni 100 Cittadini (espressione della 1^+2^ SCELTA; valori percentuali)

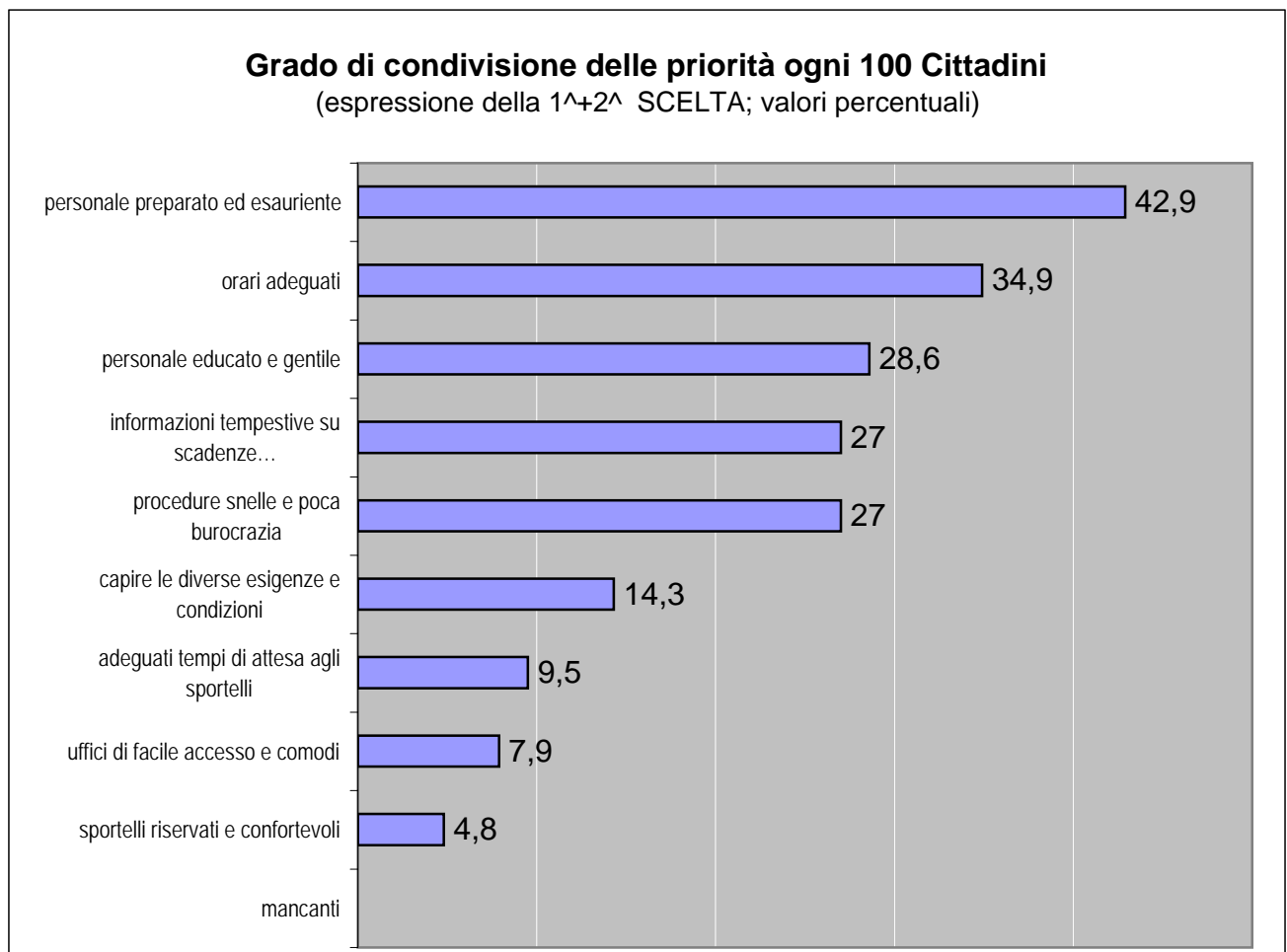


"Funzionamento della macchina organizzativa comunale": le priorità dei nuovi scledensi (residenti da 1 a 6 anni, italiani)

Le chiedo ora di indicarmi il tema più importante, o al più i due più importanti per Lei, fra quelli che abbiamo appena trattato.

(valori percentuali; N° dei casi=63)

	1^ scelta			tot. risposte multiple (% sui rispondenti)
	N	%		
uffici di facile accesso e comodi	5	7,9		7,9
orari adeguati	9	14,3	3°	34,9
informazioni tempestive su scadenze...	9	14,3	3°parim	27,0
procedure snelle e poca burocrazia	10	15,9	2°	27,0
sportelli riservati e confortevoli	1	1,6		4,8
personale educato e gentile	9	14,3	3°parim	28,6
personale preparato ed esauriente	14	22,2	1°	42,9
capire le diverse esigenze e condizioni	3	4,8		14,3
adeguati tempi di attesa agli sportelli	3	4,8		9,5
Totale	63	100,0		/
<i>Non sa, non risponde</i>	0	0,0		



APPENDICI

- Schede metodologiche della ricerca
- Il questionario somministrato

SCHEDA DELLA RICERCA

METODOLOGIA:

CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing

PERIODO DI REALIZZAZIONE

Campagna interviste dal 11/04/2011 al 18/05/2011

RESPONSABILITA'

Comune di Schio: il questionario è stato pianificato includendo le nuove indicazioni di approfondimento di Sindaco e Dirigenza; coordinamento e realizzazione fattiva dell'indagine a cura dall'Ufficio di Statistica (Arzenton Stefano, Danzo Antonella). Le interviste CATI sono state affidate in out-sourcing alla Società Demetra di Mestre.

PIANO DI CAMPIONAMENTO

Piano di campionamento

E' composto da

- una lista principale
- n.7 liste sostitutive

==> n = 610 unità per il campione "rappresentativo" della Città di Schio

Per la 4^ edizione si è previsto anche un campione aggiuntivo di altri 120 unità di nuovi residenti italiani da 1 a 6 anni.

Sono state necessarie ben n.21 liste sostitutive per la mancanza del telefono fisso delle nuove residenzialità, allungandosi parecchio i tempi della CATI.

Universo di riferimento:

L'Universo di riferimento è costituito dai soggetti di età compresa tra i 18 e 80 anni.

Nel Comune di Schio i residenti in famiglia compresi in tale fascia d'età sono pari a 30.238 (dati Anagrafe al 11/03/11 - Popolazione totale 39.540), corrispondente al 76% della popolazione residente in famiglie, escluse le cosiddette convivenze anagrafiche (case di riposo, istituti di riposo... in cui dimorano 547 persone).

Unità di rilevazione

Cittadino residente con età tra i 18 e i 80 anni.

Disegno di campionamento

campionamento stratificato proporzionale per

- per zona di residenza (sezione elettorale) -> quartiere
- per fascia di età -> 18-24; 25-34; 35-44; 45-54; **55-64**; 65-80
- maschi/femmine

Vincoli operativi

L'attuazione delle interviste partendo dalla LISTA PRINCIPALE deve garantire il rispetto della copertura delle quote, nell'incrocio degli strati SEZ-ELETTORALE x CLASSE ETA x SESSO.

REALIZZAZIONE DELLE INTERVISTE

L'indagine è stata realizzata con la tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) da una società specializzata nel periodo compreso tra l'11/04/2011 e il 18/05/2011

Seguendo una strategia basata su un numero massimo di 6 contatti è stato ottenuto, alla conclusione dell'indagine, il seguente risultato:

STATO	N	%
E6 - Non reperibile	479	12,03
NE3 Quota raggiunta	566	14,21
E2 Libero	38	0,95
NE1 RispondeFax	24	0,6
E3 Segreteria	2	0,05
NE2 Inesistente	402	10,1
E4 Rifiuta	643	16,15
NE4 NonQuota	1089	27,35
I - Rispondente	729	18,31
E5 - Appuntamento	10	0,25
TOTALE CONTATTI	3882	100

TASSO DI RIPOSTA

$$T.di R. = I / (I + E1 + E2 + E3 + E4 + E5 + E6) = 53,21\% ?(*)$$

RAPPRESENTATIVITA' DEI RISULTATI

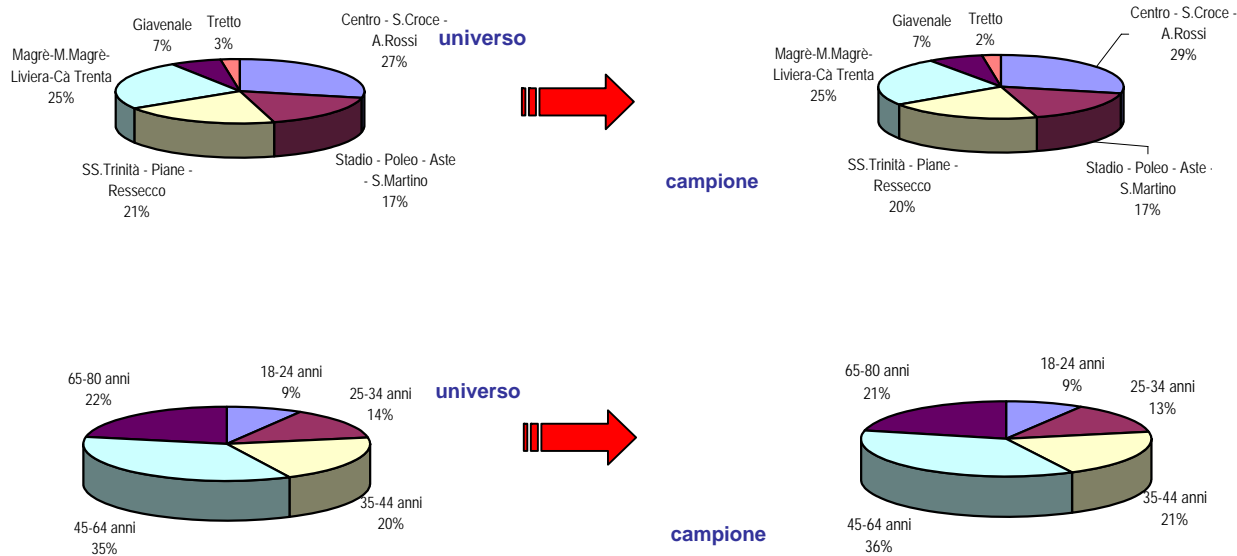
- livello fiduciario **95%**
- Margine massimo di errore per N=610 è 3,93%
per N=729 è 3,59%

(*) Tasso conforme al Response Rate 2 come definito da AAPOR - American Association for Public Opinion Research

IL CAMPIONE DEGLI INTERVISTATI

Il campione degli intervistati ha soddisfatto la distribuzione della popolazione (universo) suddivisa per quartiere di residenza.

Confronto tra universo e campione



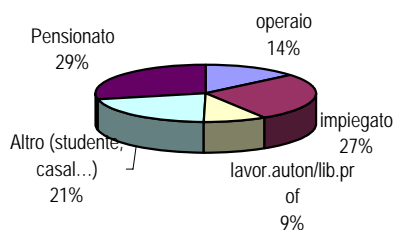
totale intervistati =610

CAMPIONE	N	%
<i>Distribuzione per genere</i>		
Maschi	295	48,4%
Femmine	315	51,6%
<i>Distribuzione per quartiere di residenza</i>		
Centro - S.Croce - A.Rossi	172	28,2%
Stadio - Poleo - Aste - S.Martino	104	17,0%
SS.Trinità - Piane - Ressecco	124	20,3%
Magrè-M.Magrè-Liviera-Cà Trenta	150	24,6%
Giavenale	45	7,4%
Tretto	15	2,5%
<i>Distribuzione per età</i>		
18-24 anni	52	8,5%
25-34 anni	82	13,4%
35-44 anni	126	20,7%
45-54 anni	125	20,5%
55-64 anni	94	15,4%
65-80 anni	131	21,5%
<i>Condizione lavorativa</i>		
Operaio	85	13,9%
Impiegato	166	27,2%
Lav.auton.(lib.prof)	56	9,2%
Altro (studente, casalinga...)	130	21,3%
Pensionato	173	28,4%
<i>Titolo di studio</i>		
Elementare	72	11,8%
Media inferiore	204	33,4%
Diploma scuole Superiori	233	38,2%
Università	99	16,2%
	610	100,0%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Il 28,4% del campione degli intervistati è rappresentato dalla categoria di **pensionati** seguito dagli **impiegati** (27%), **operai** (14%),

Condizione lavorativa degli intervistati

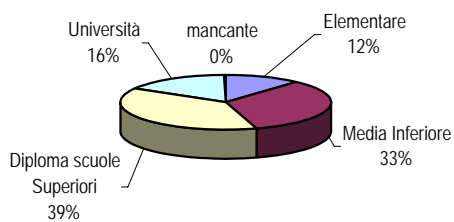


totale intervistati =610

TITOLO DI STUDIO

La percentuale dei diplomati, nella fascia d'età compresa fra i 18 e gli 80 anni, è pari al 39%. I laureati tra i 18 e i 80 anni invece sono il 16% del campione.

Titolo di studio (campione 18-80 anni)



totale intervistati =610

LE QUATTRO EDIZIONI 2004, 2006, 2008 e 2010 della INDAGINE DI CITIZEN SATISFACTION

parametri strutturali nelle quattro edizioni

	1^ edizione - anno 2004		2^ edizione - anno 2006		3^ edizione - anno 2008		4^ edizione - anno 2010	
CAMPIONE	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Distribuzione per genere</i>								
Maschi	280	46,3%	305	49,9%	299	49,4%	295	48,4%
Femmine	325	53,7%	306	50,1%	306	50,6%	315	51,6%
<i>Distribuzione per quartiere di residenza</i>								
Centro - S.Croce - A.Rossi	155	25,6%	170	27,8%	162	26,8%	172	28,2%
Stadio - Poleo - Aste - S.Martino	101	16,7%	102	16,7%	106	17,5%	104	17,0%
SS.Trinità - Piane - Ressecco	134	22,1%	131	21,4%	134	22,1%	124	20,3%
Magrè-M.Magrè-Liviera-Cà Trenta	166	27,4%	151	24,7%	151	25,0%	150	24,6%
Giavenale	37	6,1%	41	6,7%	37	6,1%	45	7,4%
Tretto	12	2,0%	16	2,6%	14	2,3%	15	2,5%
<i>Distribuzione per età</i>								
18-24 anni	64	10,6%	47	7,7%	55	9,1%	52	8,5%
25-34 anni	168	27,8%	100	16,4%	72	11,9%	82	13,4%
35-44 anni			133	21,8%	134	22,1%	126	20,7%
45-54 anni	225	37,2%	200	32,7%	110	18,2%	125	20,5%
55-64 anni			100	16,5%	100	16,5%	94	15,4%
65-80 anni	147	24,3%	131	21,4%	133	22,0%	131	21,5%
<i>Condizione lavorativa</i>								
Operaio	176	29,1%	106	17,3%	100	16,5%	85	13,9%
Impiegato			159	26,0%	146	24,1%	166	27,2%
Lav.auton.(lib.prof)	43	7,1%	77	12,6%	78	12,9%	56	9,1%
Altro (studente, casalinga...)	124	20,5%	88	14,4%	102	16,9%	130	21,4%
Pensionato	243	40,2%	181	29,6%	178	29,4%	173	28,4%
<i>Titolo di studio</i>								
Elementare	52	8,6%	106	17,3%	71	11,7%	72	11,8%
Media inferiore	225	37,2%	201	32,9%	194	32,1%	204	33,4%
Diploma scuole Superiori	182	30,1%	229	37,5%	252	41,7%	233	38,2%
Università	134	22,1%	75	12,3%	88	14,5%	99	16,2%
<i>Stranieri</i>								
Italiani	/		595	97,4%	594	98,2%	/	
Stranieri			16	2,6%	11	1,8%	/	
<i>Numero familiare</i>								
1 componenti	/		52	8,5%	40	6,6%	/	
2 componenti			159	26,0%	154	25,5%		
3 componenti			167	27,3%	156	25,8%		
4 componenti			182	29,8%	202	33,4%		
5 componenti			42	6,9%	43	7,1%		
6 componenti			6	1,0%	9	1,5%		
7 componenti			3	0,5%	-	-		
	605	100,0%	611	100,0%	605	100,0%	610	100,0%



QUESTIONARIO RIVOLTO AI CITTADINI-CLIENTI	Intervistatore:	Questionario N°
--	-----------------	-----------------

INTERVISTATORE:
 Buongiorno/buonasera, sono (*cognome*), dell'istituto di ricerche Demetra di Mestre, e telefono per conto del Comune di Schio. Il Comune sta svolgendo un'indagine telefonica per valutare la soddisfazione dei cittadini Scledensi rispetto ai servizi offerti dal Comune

Sto cercando il signore/la signora..... ? Avrebbe 10 minuti per una breve intervista?

[SE LETTERA INVIATA (*da dire solo per il "primo elenco" campionario*)] Dovrebbe essere anche arrivata una lettera informativa da parte del Comune proprio in merito a questa indagine.

E' disponibile ? (*altrimenti concordare una proposta di nuovo appuntamento telefonico*)

[SE RICHIESTE PIU' INFORMAZIONI (*l'intervistatore può fornire indicazioni, a richiesta o su titubanza dell'intervistato, circa la lettera informativa inviata dal Comune - se l'ha ricevuta in base lista "primo elenco" - oppure i numeri di telefono dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0445/691212 o dell'Ufficio Statistica 0445/691277*)]

Il Suo nominativo è stato estratto casualmente dalla anagrafe dei residenti. Le ricordo che i dati che ci fornirà potranno essere usati solo per fini statistici e in modo aggregato, senza possibilità di fare alcun riferimento alla sua persona e in conformità a quanto stabilito dalle norme sulla privacy. Per avere ulteriori informazioni in merito all'indagine, potrà rivolgersi all'Ufficio Relazioni col Pubblico o all'Ufficio Statistica.

1. Ha avuto contatti con il Comune di Schio nel corso degli ultimi 12 mesi?
 Cioè ha richiesto informazioni (telefono/fax/mail) o si è recata personalmente in almeno uno degli sportelli del comune per qualche servizio (anagrafe, biblioteca, tributi, ecc. ...)

<input type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO
--------------------------	--------------------------

2. Secondo Lei, volendo dare subito un GIUDIZIO COMPLESSIVO IMMEDIATO 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?**

Molto soddisfatto									Per niente soddisfatto
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

3. Le leggerò, ora, alcuni aspetti dei servizi erogati dal Comune di Schio. Per ogni frase dovrebbe esprimere il Suo giudizio con un voto da: **10 (Completamente vero)** a: **1 (Completamente falso)**.

<i>Secondo lei Il COMUNE DI SCHIO...</i>		Completamente Vero					Completamente Falso					Non Sa/ NR
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1.	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2.	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3.	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4.	Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5.	Cura con attenzione le aree verdi	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
6.	Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e smaltimento)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
7.	Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello casa, sportello famiglia...)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
8.	Pone attenzione alle esigenze e allo sviluppo delle attività imprenditoriali e del commercio (Zona Industriale, Infrastrutture, Negozi...)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
9.	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici...)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
10.	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
11.	Ha una adeguata offerta culturale (manifestazioni, teatri, concerti, eventi enogastronomici, ...)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
12.	E' parte integrante della comunità dell'Alto Vicentino cioè collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunità dell'Alto Vicentino	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
13.	Mette a disposizione strumenti e modalità per favorire la partecipazione alle scelte dell'amministrazione	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

Le chiedo ora di indicarmi il tema più importante, o al più i due più importanti per Lei, fra quelli che abbiamo appena trattato. (ora glieli rileggo e gentilmente li collochi al 1° e al 2° posto)

(Indicare un solo numero per casella)

Casella	Casella
1	2
<input style="width: 80px; height: 40px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 40px; border: 1px solid black;" type="text"/>

4. Le leggerò ora altri aspetti dei servizi erogati dal Comune di Schio. Per ogni frase dovrebbe esprimere il Suo giudizio con un voto da: **10 (Completamente vero)** a: **1 (Completamente falso)**.

		Completamente Vero					Completamente falso					Non Sa/ NR
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
<i>Secondo lei IL COMUNE DI SCHIO....</i>												
1.	Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2.	Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3.	Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative, ecc...)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4.	Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste, ..)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5.	Ha sportelli adeguatamente riservati e confortevoli .	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
6.	Ha personale educato e gentile .	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
7.	Ha personale preparato , che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
8.	Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
9.	Garantisce adeguati tempi di attesa agli sportelli	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

(item 10 eliminato)

Le chiedo ora di indicarmi una o due voci più importanti fra quelle che abbiamo appena trattato. (ora gliele rileggo e gentilmente le collochi al 1° e al 2° posto)

(Indicare un solo numero per casella)

Casella	Casella
1	2
<input style="width: 80px; height: 40px; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 40px; border: 1px solid black;" type="text"/>

5. 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?

Molto soddisfatto		Per niente soddisfatto							
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

→ verifica "obiettivi strategici di PEG2010".

6. Parliamo ora della Città di Schio, in merito a come Lei ha percepito l'evoluzione e l'andamento di alcune specifiche azioni dell'Amministrazione sulla Città.

6.1a Esprima come si è sentito in merito alla seguente azione: << **mi sono sentito informato nelle iniziative del Comune** >>

Rispetto il passato, nel corso degli ultimi due anni si è sentito:

- PIU' informato nelle iniziative
 UGUALMENTE informato
 MENO informato
 non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto		Per niente soddisfatto							
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6.1b Esprima - ora - come si è sentito in merito alla seguente azione: << **mi sono sentito coinvolto nelle iniziative del Comune** >>

Rispetto il passato, nel corso degli ultimi due anni si è sentito:

- PIU' coinvolto nelle iniziative
 UGUALMENTE coinvolto
 MENO coinvolto
 non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto		Per niente soddisfatto							
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6.2 Esprima cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **la mia città è una città attenta ai saperi e alla conoscenza** >> (*Per esempio IL CAMPUS: la cittadella degli istituti scolastici; il FESTIVAL CITTA' IMPRESA, la Biblioteca Civica, la Formazione, l'Orientamento Scolastico, Demotech per le imprese, Spazio Ex. Lanificio Conte ...*)

Rispetto il passato, nel corso degli ultimi due anni ha percepito:

- PIU' attenzione ai saperi e alla conoscenza
 UGUALE attenzione ai saperi e alla conoscenza
 MENO attenzione ai saperi e alla conoscenza
 non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto		Per niente soddisfatto							
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6.3 Poi ancora, cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **ho sentito la mia città solidale e sicura** >> (Per esempio **IL CENTRO DI PRONTA ACCOGLIENZA CASA BAKHITA; I VIGILI DI QUARTIERE, i Servizi Sociali, lo Sportello Famiglia e lo Sportello Donna ...**)

Nel corso degli ultimi due anni ha sentito la Sua città:

- PIU' solidale e sicura
 UGUALMENTE solidale e sicura
 MENO solidale e sicura
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto

6.4 Ancora, cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **la mia città è una città viva e con qualità nei servizi** >> (Per esempio **La Città dei Bambini, La Magia del Natale, Palazzo Fogazzaro, Teatro Civico, Cineforum, Aree Verdi, Noleggio-Bici-Bike-Sharing, Piste Ciclabili ...**)

Nel corso degli ultimi due anni ha percepito la Sua città:

- PIU' viva e di qualità
 UGUALMENTE viva e di qualità
 MENO viva e di qualità
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto

6.5 Ancora, cosa ha percepito in merito alla seguente azione: << **il Comune è attento alle esigenze delle Comunità del Tretto e di Monte Magrè** >> (Per esempio **Laboratorio Didattico Ambientale, attività Associazione AMMA, Servizio di Assistenza agli Anziani, Sentieristica, Forte Monte RIVON, connessione a Internet WireLess-SenzaFili ...**)

Nel corso degli ultimi due anni ha percepito Tretto e Monte Magrè:

- PIU' valorizzate
 UGUALMENTE valorizzate
 MENO valorizzate
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto

6.6 Infine, cosa ha avvertito in merito alla seguente azione: << **la mia città sa offrire occasioni innovative avvalendosi delle tecnologie informatiche** >> (Per esempio **Piazza Telematica, accesso internet Wi-Fi gratuito in centro storico, INFO-Point in Biblioteca, Spazio LINUX, Corsi PC per Adulti ...**)

Nel corso degli ultimi due anni ha avvertito:

- PIU' innovazione
 UGUALE innovazione
 MENO innovazione
- non sa / non risponde

E da 1 a 10 quanto è soddisfatto dell'azione << *rileggere azione* >> ?

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto

→ tema "ABITARE A SCHIO" (campione suppletivo di 120 unità di cittadini nuovi residenti tra 1 e 6 anni e italiani, affiancato al campione principale di 600)

7.1 Da quanti anni abita a Schio?

- da meno di 1 anno
- da 1 a 6 anni
- da 7 a 15 anni
- da oltre 15 anni
- dalla nascita (da sempre)
- ci è voluto tornare e risiede da meno (<) di 10 anni (*non leggere*)
- ci è voluto tornare ma risiede da > = 10 anni (*non leggere*)

7.2 (proporre solo a chi risiede da 1 a 6 anni e da chi è voluto tornare e risiede da meno di 10 anni)

Cosa Le ha fatto scegliere di venire ad abitare qui a Schio ?

Non leggere le risposte: segnare il motivo principale e un eventuale altro motivo con 1 e 2.

- ___ per la vicinanza al **lavoro**;
- ___ per la **vicinanza** alla **famiglia** di origine (genitori / suoceri);
- ___ per **motivi sentimentali** (partner) / affettivi (figli);
- ___ per **tornare** alle mie **origini** e l'affetto che nutro per i luoghi della mia infanzia;
- ___ per l'**offerta culturale**: varietà di eventi, manifestazioni, teatro, nuovi incontri associativi...;
- ___ per la possibilità di maggiore **socializzazione** offerta dai luoghi (piazze, centro storico pedonalizzato...) che predispongono a fare nuovi incontri;
- ___ perché è una realtà **vivace**, una comunità **accogliente** e **aperta**;
- ___ **per come è dislocata la Città**: il centro storico, direzionale e di servizi; la zona industriale che è area a se stante;
- ___ ci sono tutti i **servizi comodi** da raggiungere (anche a piedi o in bici);
- ___ ci sono servizi **innovativi**;
- ___ **mezzi pubblici** strategici (il treno, TPL Conam, ...);
- ___ con pochi passi **a piedi** esco dal centro storico e posso godere della **natura**;
- ___ per godere della **tranquillità** della collina e del **paesaggio** delle montagne;
- ___ ho trovato la **soluzione abitativa** che cercavo: **mi appaga** e soddisfa;
- ___ per la **convenienza** della **soluzione abitativa**;

- ___ **ALTRO** (specificare) _____

→ tema "COMUNICAZIONE E MEDIA"

8.1 Ancora qualche domanda e poi abbiamo terminato Parliamo ora di mezzi di comunicazione.

Quali usa di più per tenersi informato su **ciò che avviene e si svolge a Schio**? [Indichi il principale mezzo di comunicazione e gli eventuali altri che Lei utilizza, in ordine di preferenza, per tenersi informato su ciò che avviene e si svolge a Schio.]

(applicare tecnica rotazione degli item; marcare le scelte con 1° 2° 3°...)

- ___ **Il Giornale di Vicenza** (proporre anche 8.2A)
- ___ **TvA Vicenza** (proporre anche 8.2B e 8.2C)
- ___ "Comune(PUNTO)Schio", bimestrale del Comune, inviato a tutte le famiglie

- "SCHIO", mensile edizioni Menin
- Il Corriere Veneto
- Canale 68
- Il Gazzettino
- Rete Veneta
- stampa Free-Press e giornalini gratuiti come ad es. In Citta, Lira&Lira, ...
- Internet
- ALTRO (*specificare*) _____

8.2 (Nel caso in cui sia stata indicata l'opzione "Il Giornale di Vicenza" e/o l'opzione "TV A Vicenza", proporre anche la corrispondente domanda)

8.2A] Con che frequenza Lei legge prevalentemente "Il Giornale di Vicenza"?

- (1) TUTTI i giorni o quasi
- (2) prevalentemente nei giorni Lavorativi
- (3) prevalentemente nei Fine Settimana
- (4) non più di 2 o 3 volte nell'arco della settimana
- (4) quando mi capita "sottomano" (al bar, in pausa lavoro, titoloni locandina edicolante...)

8.2B] Con che frequenza Lei guarda prevalentemente "TV A Vicenza"?

- (1) TUTTI i giorni o quasi
- (2) prevalentemente nei giorni Lavorativi
- (3) prevalentemente nei Fine Settimana
- (4) non più di 2 o 3 volte nell'arco della settimana
- (4) quando mi capita facendo "zapping" col telecomando da un canale all'altro

8.2C] Conosce la trasmissione "Schio - parliamone insieme" in onda su Tv A Vicenza ogni venerdì sera alle 21.05 e il sabato alle 12.20?

- Sì, la guardo
- Sì, ma non la guardo
- No

8.3 Lei legge "Comune(PUNTO)Schio" bimestrale informativo inviato dal Comune a tutte le famiglie scledensi?

- Per Niente Poco Abbastanza Molto

8.4 (Proporre solo se risposto "Per Niente" o "Poco") **Per quale motivo principalmente lo legge "Poco" o "Per nulla" ?**

Non leggere le risposte: segnare il motivo principale e un eventuale altro motivo con 1 e 2

- per mancanza di tempo;
- temi poco interessanti;
- manca di informazioni utili;
- articoli lunghi;

- ___ formato del foglio;
- ___ lo ritira un altro familiare con la posta, e poi... non lo trovo più...;
- ___ mi capita di confonderlo col materiale pubblicitario...;
- ___ lo dimentico nel mucchio dei giornali vecchi... da buttare...;
- ___ troppo autoreferenziale;
- ___ si parla troppo dell'Amministrazione, poco della Città;
- ___ ALTRO (*specificare*) _____

DATI FISSI

1] **cod.lista** (*) _____

2] **SESSO**(*): 0:Femmina 1:Maschio

3] **ANNO DI NASCITA**(*): _____

4] **SEZIONE ELETTORALE** (*) _____ *valori ammessi da 1 a 40*

5] **QUARTIERE DI APPARTENENZA**(*) _____ (*valori 1-6*)

- (1) CENTRO, S.CROCE, A.ROSSI;
- (2) STADIO, POLEO, ASTE, S.MARTINO;
- (3) SS.TRINITA', PIANE, RESECCO;
- (4) MAGRE', MONTE MAGRE', LIVIERA, CA TRENTA;
- (5) GIAVENALE
- (6) TRETTO

(* NB: Tutti questi dati sono sulle liste campionarie consegnate, necessarie per controllare l'esito del piano di campionamento e per le successive elaborazioni territoriali.

6] **ETA' DELLA PERSONA INTERVISTATA** (*x controllo*)

- DA 18 A 24
- DA 25 A 34
- DA 35 A 44
- DA 45 A 54
- da 55 a 64**
- 65 E OLTRE

7] **TITOLO DI STUDIO**

- ELEMENTARE
- MEDIA INFERIORE
- DIPLOMA SCUOLE SUPERIORI
- UNIVERSITÀ

8] CONDIZIONE LAVORATIVA

- OPERAIO
- IMPIEGATO
- TECNICO
- INSEGNANTE
- FUNZIONARIO / DIRIGENTE
- COMMERCIANTE
- ARTIGIANO
- LIBERO PROFESSIONISTA (avvocato, medico, geometra, ...)
- IMPRENDITORE
- STUDENTE
- PENSIONATO
- CASALINGA
- DISOCCUPATO
- ALTRO _____

→ **FORMULA DI CHIUSURA FINALE**

La ringrazio per la disponibilità che ha saputo dimostrarci. Lei ha offerto un contributo prezioso per indirizzare e migliorare l'organizzazione e le scelte dell'amministrazione comunale.