



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*

*6^Ed. Nov.2013*

### RISULTATI PRINCIPALI

**\*\*\*LA SINTESI\*\*\***

Comune certificato



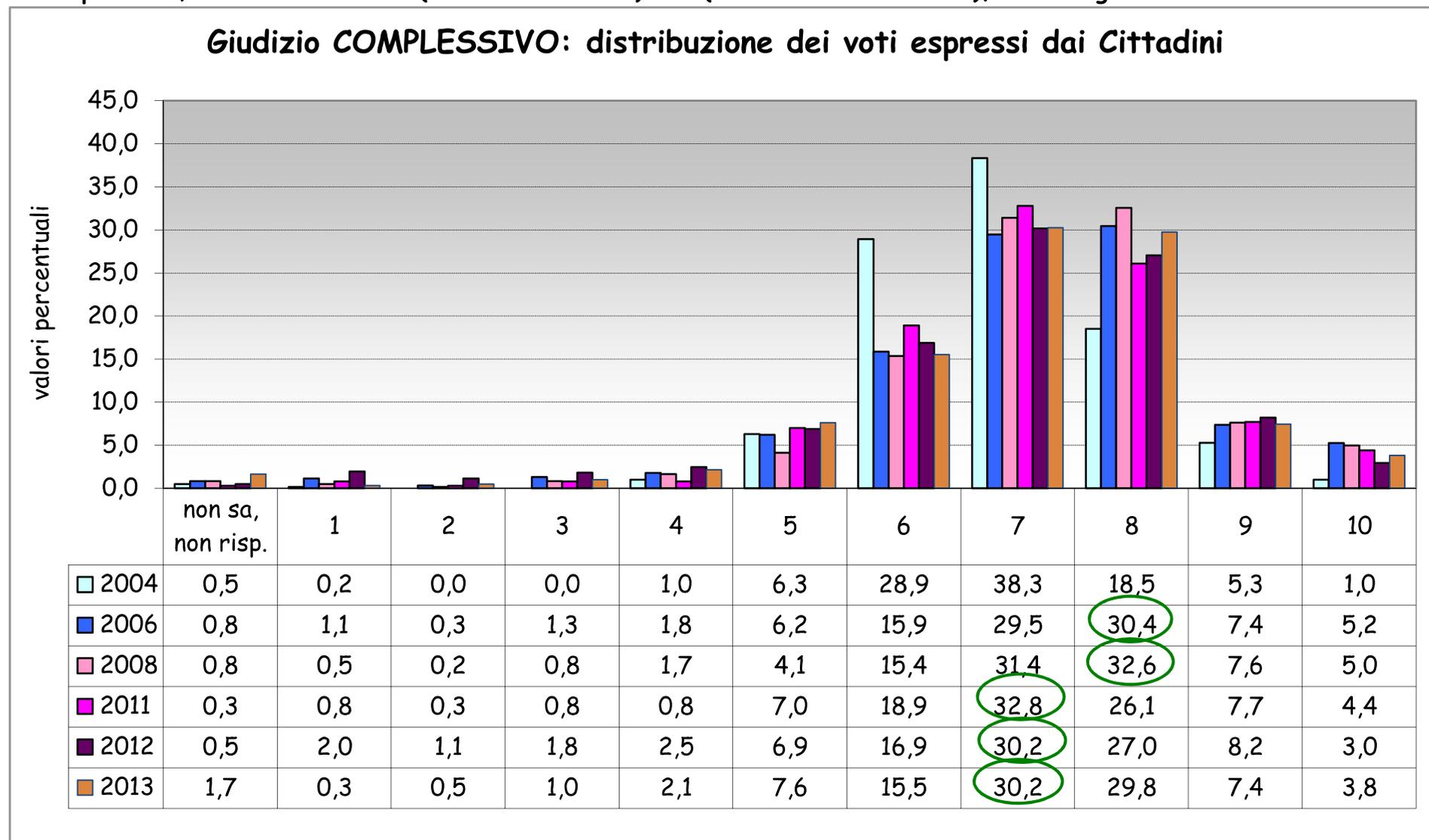
REG. IT03/0243  
UNI ENISO 9001:2000

COMUNE DI SCHIO  
SEDE: Via Pasini, 33 - 36015 Schio (VI)  
C.F. e P.I. 00402150247  
web: [www.comune.schio.vi.it](http://www.comune.schio.vi.it)  
pec: [schio.vi@certip-veneto.net](mailto:schio.vi@certip-veneto.net)

# IL VOTO COMPLESSIVO espresso dai Cittadini

## 6^ 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
<b>MEDIA</b>	<b>media aritmetica dei valori (escluse non risposte)</b>	<b>6,87</b>	<b>7,14</b>	<b>7,27</b>
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	<b>indagine ad un livello di fiducia del 95%</b>			
Deviazione Standard campionaria DS	misura della variabilità delle distribuzioni: radice quadra della varianza $s^2$ (campionaria)	1,079	1,533	1,357
<b>e = Errore max di stima (*)</b>	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 $x^\circ$ calcolata (stima puntuale)	(6,785 ; <b>6,955</b> )	(7,020 ; 7,260)	( <b>7,163</b> ; 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. *** <b>FORZA DEL MIGLIORAMENTO DI MANDATO</b> ***	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

2013

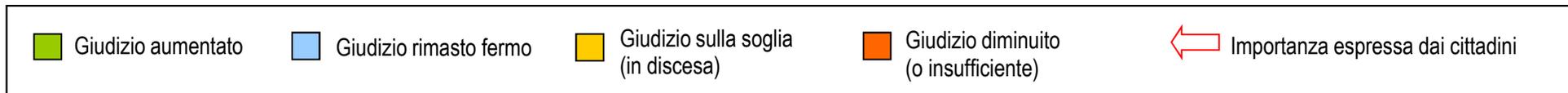
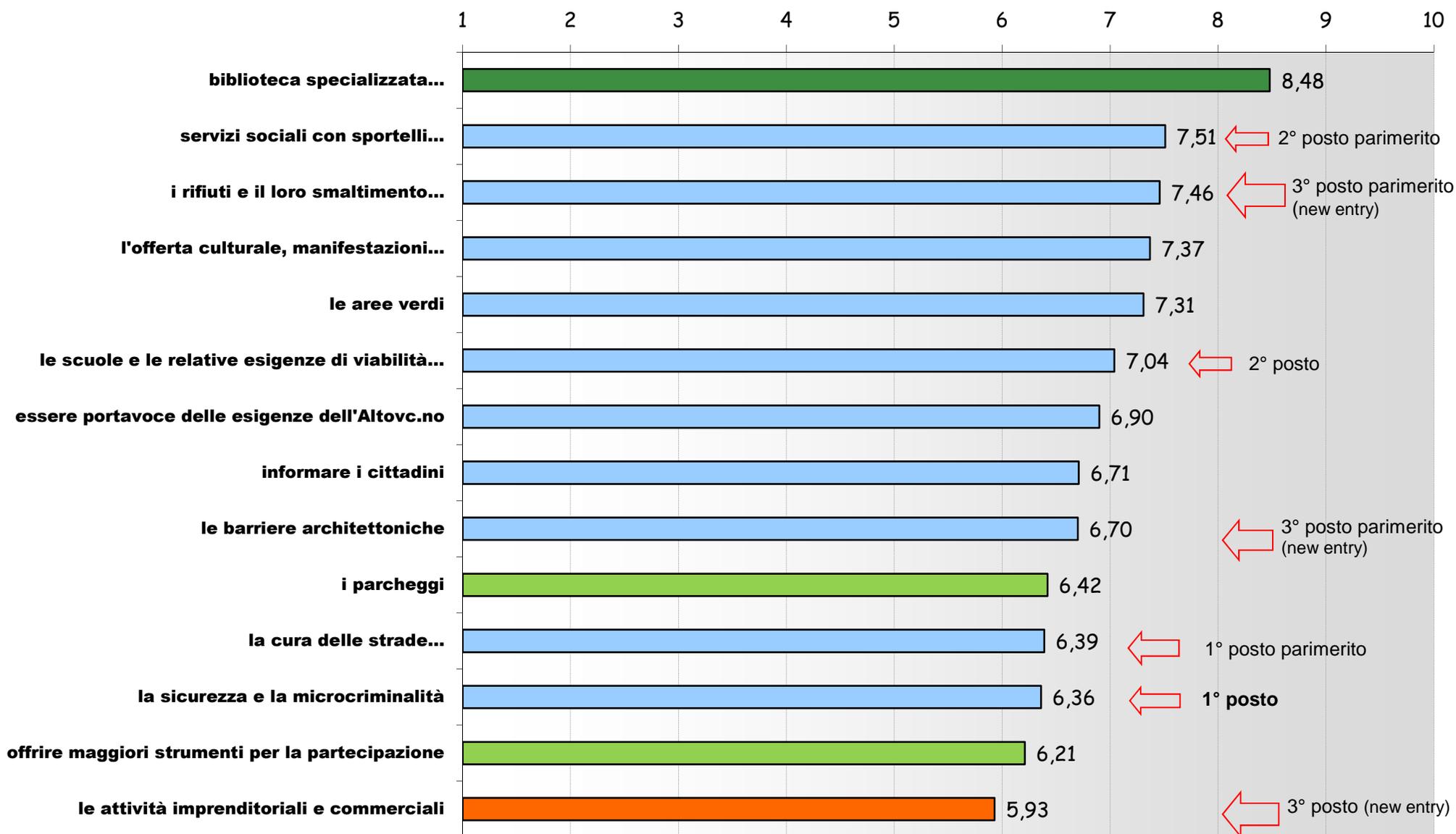
### RISULTATI

		2011	2012	2013
<b>MEDIA</b>	<b>media aritmetica dei valori (escluse non risposte)</b>	<b>7,10</b>	<b>6,89</b>	<b>7,11</b>
MODA	moda: caratteristica più diffusa - che va per la maggiore - in un certo contesto; qui lo stesso VOTO più ripetuto dai cittadini	7	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	7

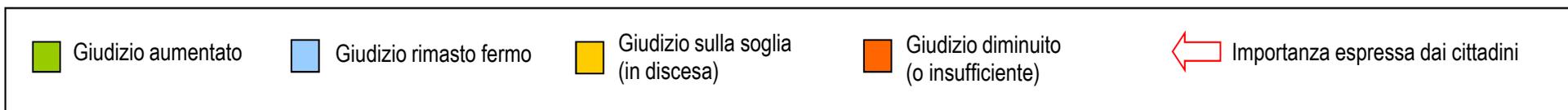
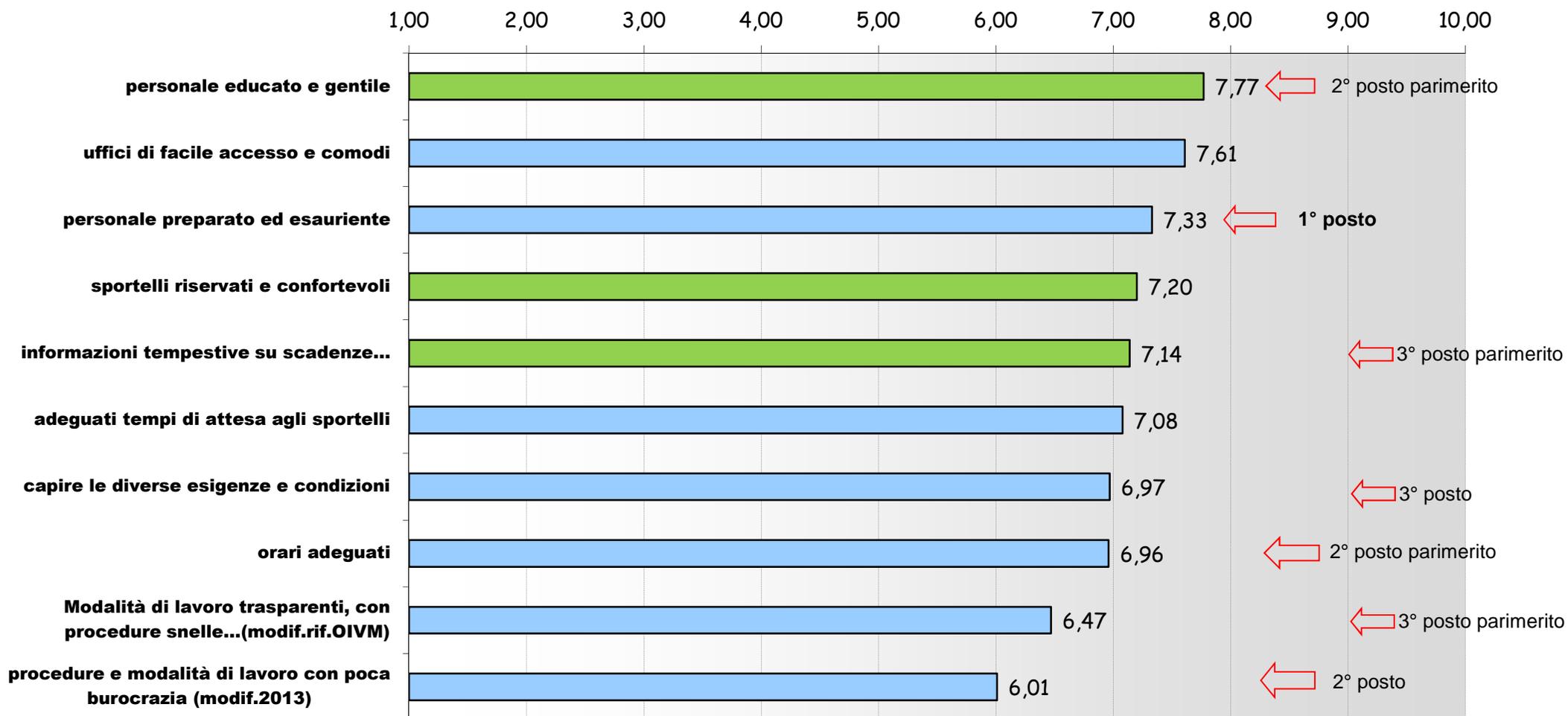
### PARAMETRI INDAGINE

N = campione	numerosità campionaria	610	610	605
n = Universo	Universo dei Cittadini residenti a Schio tra 18-80 anni	30.238	30.399	30.418
inferenza	<b>indagine ad un livello di fiducia del 95%</b>			
Deviazione Standard campionaria DS	misura della variabilità delle distribuzioni: radice quadra della varianza $s^2$ (campionaria)	1,421	1,679	1,420
<b>e = Errore max di stima (*)</b>	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	0,112
intervallo di stima	intervallo di stima (Lim. Inferiore ; Lim. Superiore) attorno alla media $x^\circ$ calcolata (stima puntuale)	(6,988 ; 7,212)	(6,758 ; 7,022)	(6,998 ; 7,222)
c'è variazione statisticamente significativa 2012 su 2011 (forza della variazione)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie	Nessuna variazione statisticamente significativa, ma solo per "un soffio" (margine tra intervalli di stima di soli +3,4 punti-base)		
c'è variazione statisticamente significativa 2013 su 2012 (forza della variazione)?	distanza tra intervalli di stima attorno alle rispettive medie		Nessuna variazione statisticamente significativa	

1^ batteria di domande: il giudizio in ordine decrescente di voto  
**Miglioramento 2013 su 2012 statisticamente significativo?**



2^ batteria di domande: il giudizio in ordine decrescente di voto  
**Miglioramento 2013 su 2012 statisticamente significativo?**



## 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	2013 su 2012	2012	2013	
1	E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini		+	no	no	leggero calo (-0,6 pb)	no	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
	2013	7,6%	6,71							
2	Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi		no	leggero aumento (+4,3 pb)	no	no (ma voto insufficiente)	++ (+15,8 pb)	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
	2013	2,0%	6,42							

*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	2013 su 2012	2012	2013
3	Cura con attenzione le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili								
	2004	0,3%	6,04						
	2006	0,3%	6,49	+	no	leggero calo (-6,7 pb)	no	no	1°
	2008	0,7%	6,83						
	2011	0,2%	6,40						
	2012	0,2%	6,28						
	2013	0,3%	6,39						
4	Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche								
	2004	23,0%	5,98	+++	no	media identica	no	no	3° pari merito (new entry)
	2006	11,0%	6,55						
	2008	8,3%	6,68						
	2011	9,2%	6,68						
	2012	10,7%	6,48						
	2013	10,7%	6,70						

*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	2013 su 2012	2012	2013
5 Cura con attenzione le aree verdi									
	2004	5,6%	6,87						
	2006	1,0%	7,32						
	2008	0,7%	7,47	++ (+18,4 pb)	no	no	no	no	
	2011	0,7%	7,38						
	2012	1,3%	7,14						
	2013	1,8%	7,31						
6 Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e smaltimento)									
	2004	2,5%	6,66	+++++					
	2006	0,5%	7,65						
	2008	0,3%	7,95	++ (+67,5 pb)	leggero aumento (+0,6 pb)	-- (-25,8 pb)	no	no	3° pari merito (new entry)
	2011	0,7%	7,41						
	2012	0,5%	7,51						
	2013	1,3%	7,46						

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	2013 su 2012	2012	2013
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	++	no	no	no		2°
	2008	23,0%	7,38	(+23,1 pb)					parime
	2011	18,2%	7,49						rito
	2012	23,4%	7,46						
	2013	22,5%	7,51						
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	leggero aumento	+				3°
	2008	31,1%	6,99	(+2,1 pb)	(+8,3 pb)	---			(new
	2011	24,9%	6,41			(-30,0 pb)			entry)
	2012	26,1%	5,87				no		
	2013	25,3%	5,93						

*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	2013 su 2012	2012	2013
9	Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici..)								
	2004	---							
	2006	17,3%	6,95	no	no	no	no	2°	2°
	2008	13,7%	7,16						
	2011	14,3%	7,05						
	2012	15,1%	6,94						
	2013	18,3%	7,04						
10	E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei cittadini								
	2004	13,1%	6,04						
	2006	9,7%	6,43	+	+	no	no	1°	1°
	2008	6,6%	6,86	(+10,7 pb)	(+12,3 pb)			pari merito	
	2011	6,4%	6,68						
	2012	8,0%	6,45						
	2013	7,4%	6,36						

*Secondo Lei, il Comune di Schio...*

	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO
11 Ha una adeguata offerta culturale (manifestazioni, teatri, concerti, eventi enogastronomici, ...)		
2004	11,6%	6,89
2006	2,0%	7,31
2008	2,6%	7,51
2011	2,1%	7,13
2012	3,0%	7,10
2013	4,1%	<b>7,37</b>
12 Ha una Biblioteca specializzata con aree dedicate, attenta alle esigenze delle utenze <i>(nuova domanda 2013)</i>		
2013	13,1%	<b>8,48</b>

SODDISFAZIONE					IMPORTANZA	
E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)					Le priorità del cittadino	
2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2013 su 2012	2012	2013
++ (+16,3 pb)	no	- (-9,5 pb)	no	no (ma per pochissimo)		
/	/	/	/	/		

*Secondo Lei, il Comune di Schio...*

	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO
13 E' parte integrante della comunita' dell'Alto Vicentino <b>cioe'</b> collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunita' dell'Alto Vicentino		
2004	51,4%	6,21
2006	24,5%	6,80
2008	19,3%	7,09
2011	15,9%	7,10
2012	21,1%	6,80
2013	23,0%	6,90

SODDISFAZIONE					IMPORTANZA	
E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)					Le priorità del cittadino	
2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2013 su 2012	2012	2013
+++ (+34,0 pb)	leggero aumento (+2,4 pb)	no	leggero calo (-2,4 pb)	no		

*Secondo Lei, il Comune di Schio...*

			SODDISFAZIONE					IMPORTANZA	
			E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)						
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO	2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2013 su 2012	2012	2013
14	Mette a disposizione strumenti e modalità per favorire la partecipazione alle scelte dell'amministrazione					leggero calo (-1,2 pb)	leggero aumento (+2,4 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						
	2013	24,0%	6,21						

(\*) livello significatività 95%; Campione N= 605; Universo= 30.418 cittadini 18-80 anni

errore max di stima su scala 1-10 compreso tra 0,110 e 0,190 per ogni item (vedi tavola Quadro statistico)

errore max di stima espresso in % pari a 3,94 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	2013 su 2012	2012	2013
1 Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata				leggero aumento (+0,3 pb)	no	no	no	no		
2004	1,3%	7,24								
2006	2,3%	7,50								
2008	3,0%	7,52								
2011	1,8%	7,60								
2012	0,7%	7,48								
2013	3,3%	7,61								
2 Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini				no	no	no	no	no	1°	2° pari merito
2004	3,1%	6,87								
2006	4,4%	6,96								
2008	4,6%	7,15								
2011	4,4%	6,93								
2012	3,6%	6,77								
2013	8,4%	6,96								

*Secondo Lei, il Comune di Schio...*

	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO
3 Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative, ecc...)		
2004	10,7%	6,58
2006	9,3%	7,05
2008	7,6%	7,09
2011	8,5%	6,91
2012	8,9%	6,78
2013	12,2%	7,14

SODDISFAZIONE					IMPORTANZA	
E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*)					Le priorità del cittadino	
2006 su 2004	2008 su 2006	2011 su 2008	2012 su 2011	2013 su 2012	2012	2013
++ (+20,5 pb)	no	no	no	+ (+6,6 pb)	3°	3° pari merito



*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	2013 su 2012	2012	2013
	NON RISPONDONO	VOTO MEDIO							
6	Ha sportelli adeguatamente riservati, comodi e confortevoli.								
	2004	17,9%	no	no	no	no	+	3°	2°
	2006	6,4%							
	2008	6,0%							
	2011	6,7%							
	2012	4,4%							
	2013	10,6%							
							(+12 pb)	merito	merito
7	Ha personale educato e gentile.								
	2004	15,0%	no	no	no	no	leggero aumento (+2,9 pb)	3°	2°
	2006	2,3%							
	2008	3,6%							
	2011	3,9%							
	2012	3,4%							
	2013	6,3%							
								merito	merito

*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	2013 su 2012	2012	2013																		
<p>8 Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti</p> <table border="1"> <tr><td>2004</td><td>18,7%</td><td>7,30</td></tr> <tr><td>2006</td><td>5,1%</td><td>7,37</td></tr> <tr><td>2008</td><td>5,0%</td><td>7,44</td></tr> <tr><td>2011</td><td>5,4%</td><td>7,45</td></tr> <tr><td>2012</td><td>5,1%</td><td>7,16</td></tr> <tr><td>2013</td><td>11,4%</td><td>7,33</td></tr> </table>			2004	18,7%	7,30	2006	5,1%	7,37	2008	5,0%	7,44	2011	5,4%	7,45	2012	5,1%	7,16	2013	11,4%	7,33	no	no	no	leggero calo (-1,9 pb)	no	2° pari merito	1°
2004	18,7%	7,30																									
2006	5,1%	7,37																									
2008	5,0%	7,44																									
2011	5,4%	7,45																									
2012	5,1%	7,16																									
2013	11,4%	7,33																									
<p>9 -Pone attenzione ai cittadini in rapporto alle loro diverse esigenze e condizioni <sup>(2004)</sup></p> <p><b>-Sa capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini</b> <sup>(2006 e 2008)</sup></p> <p><b>-Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini</b> <sup>(da 2011)</sup></p> <table border="1"> <tr><td>2004</td><td>47,9%</td><td>6,29</td></tr> <tr><td>2006</td><td>13,6%</td><td>6,44</td></tr> <tr><td>2008</td><td>14,7%</td><td>6,59</td></tr> <tr><td>2011</td><td>10,0%</td><td>7,12</td></tr> <tr><td>2012</td><td>11,5%</td><td>6,89</td></tr> <tr><td>2013</td><td>16,9%</td><td>6,97</td></tr> </table>			2004	47,9%	6,29	2006	13,6%	6,44	2008	14,7%	6,59	2011	10,0%	7,12	2012	11,5%	6,89	2013	16,9%	6,97	no	no	++ (+26,2 pb)	no	no		3°
2004	47,9%	6,29																									
2006	13,6%	6,44																									
2008	14,7%	6,59																									
2011	10,0%	7,12																									
2012	11,5%	6,89																									
2013	16,9%	6,97																									

