



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



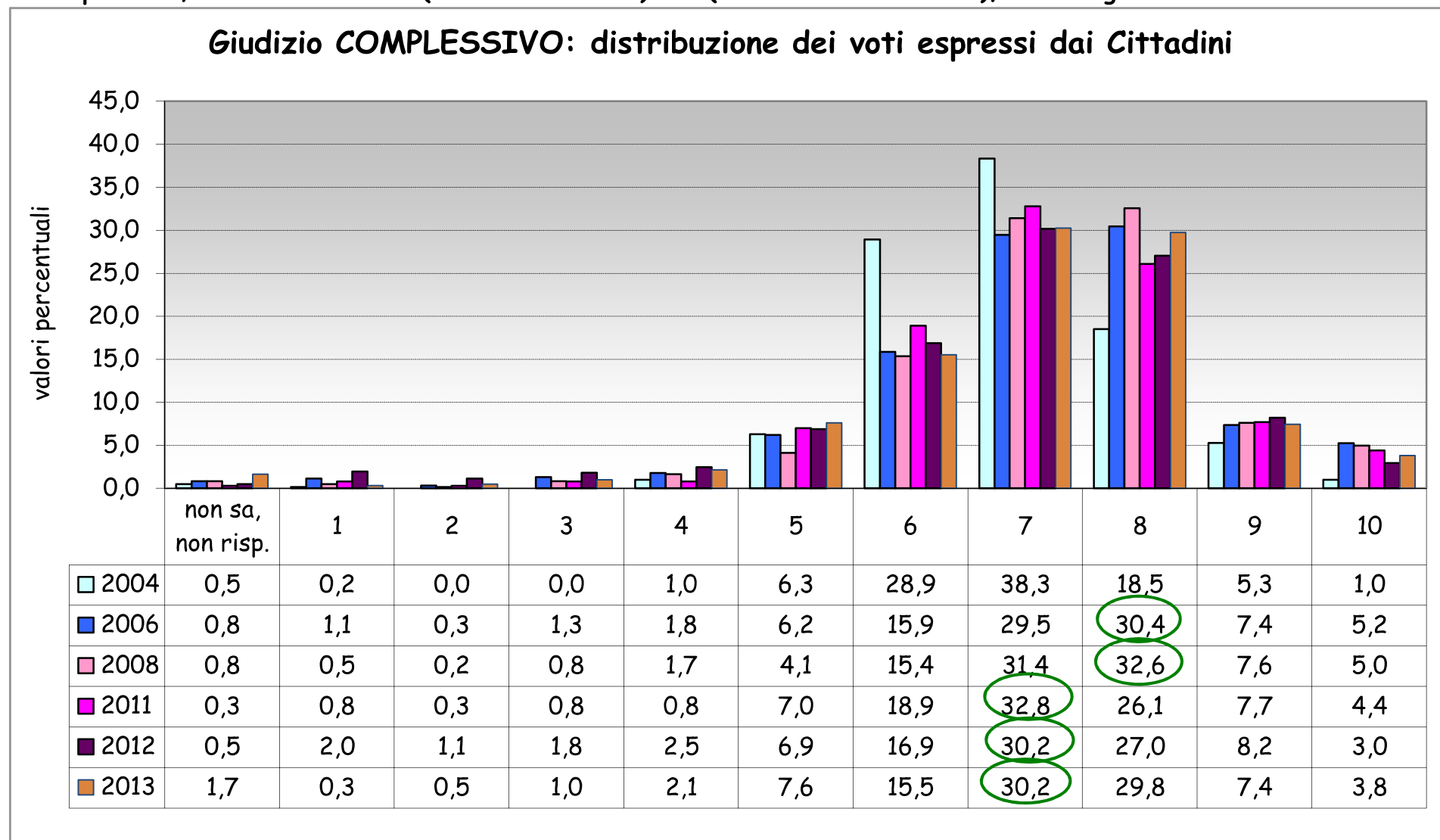
REG. IT03/0243
UNI ENISO 9001:2000

COMUNE DI SCHIO
SEDE: Via Pasini, 33 - 36015 Schio (VI)
C.F. e P.I. 00402150247
web: www.comune.schio.vi.it
pec: 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 |
|--------------|--|-------------|----------------------------|-------------|
| MEDIA | media aritmetica dei valori (escluse non risposte) | 6,87 | 7,14 | 7,27 |
| MODA | moda: caratteristica più diffusa - che va per la maggiore - in un certo contesto; qui lo stesso VOTO più ripetuto dai cittadini | 7 | 8 (quasi parimerito con 7) | 8 |
| MEDIANA | giudizio espresso dal Cittadino 'mediano' ovvero dal Cittadino a metà strada tra Tutti gli altri: 50% dei cittadini danno un voto maggiore o uguale, l'altro 50% un voto minore o uguale | 7 | 7 | 7 |

PARAMETRI INDAGINE

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

TREND sul voto COMPLESSIVO e *quadro statistico*

2011

2012

2013

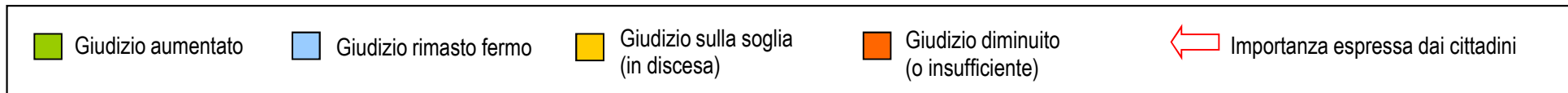
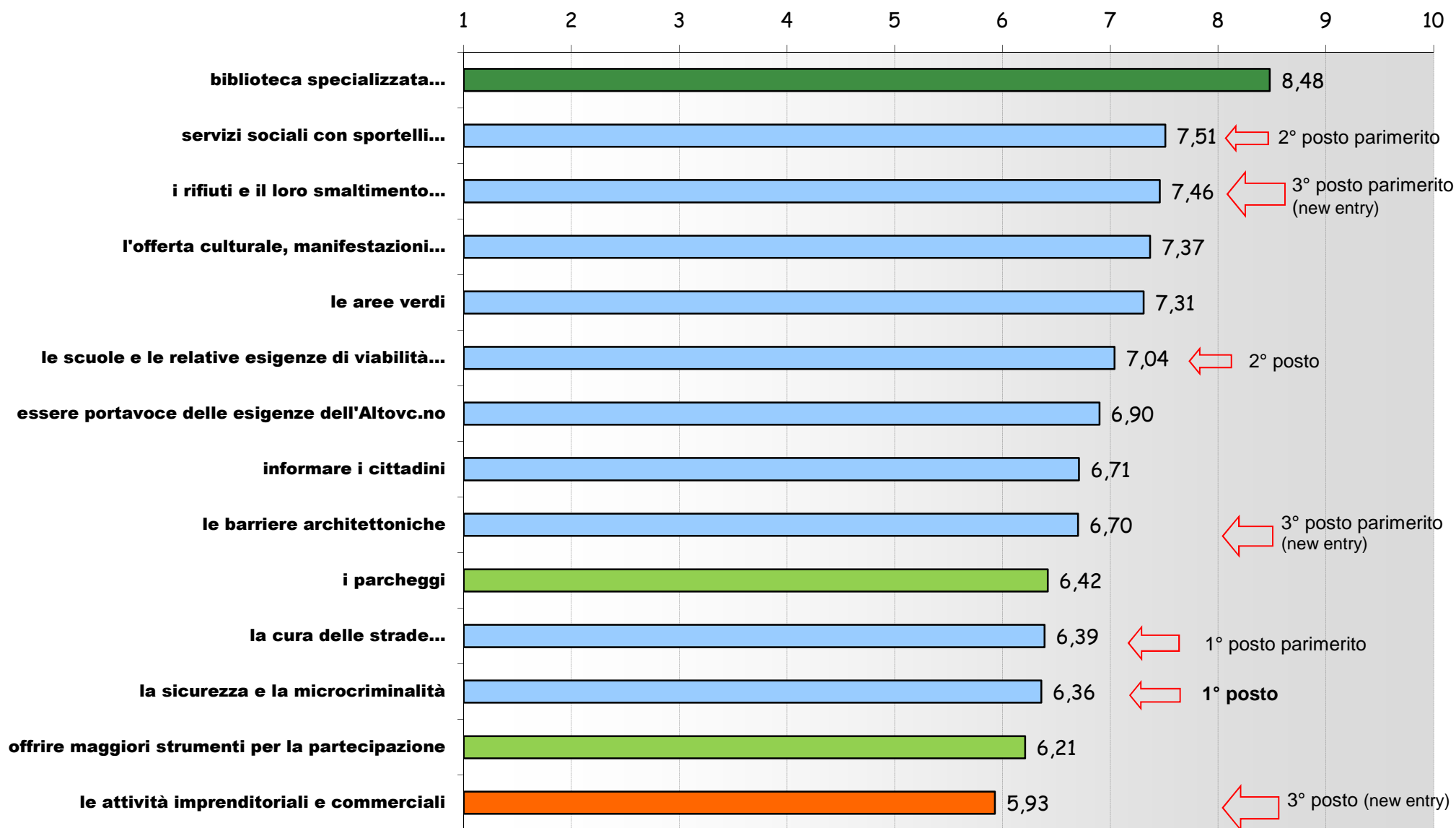
RISULTATI

| | | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------|--|-------------|-------------|-------------|
| MEDIA | media aritmetica dei valori (escluse non risposte) | 7,10 | 6,89 | 7,11 |
| 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 |

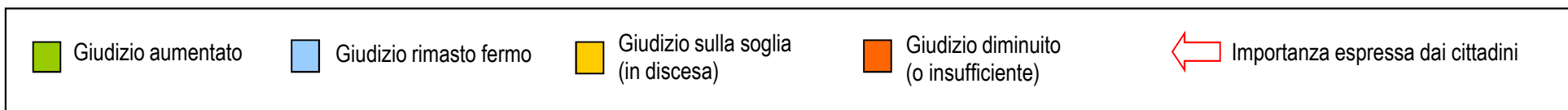
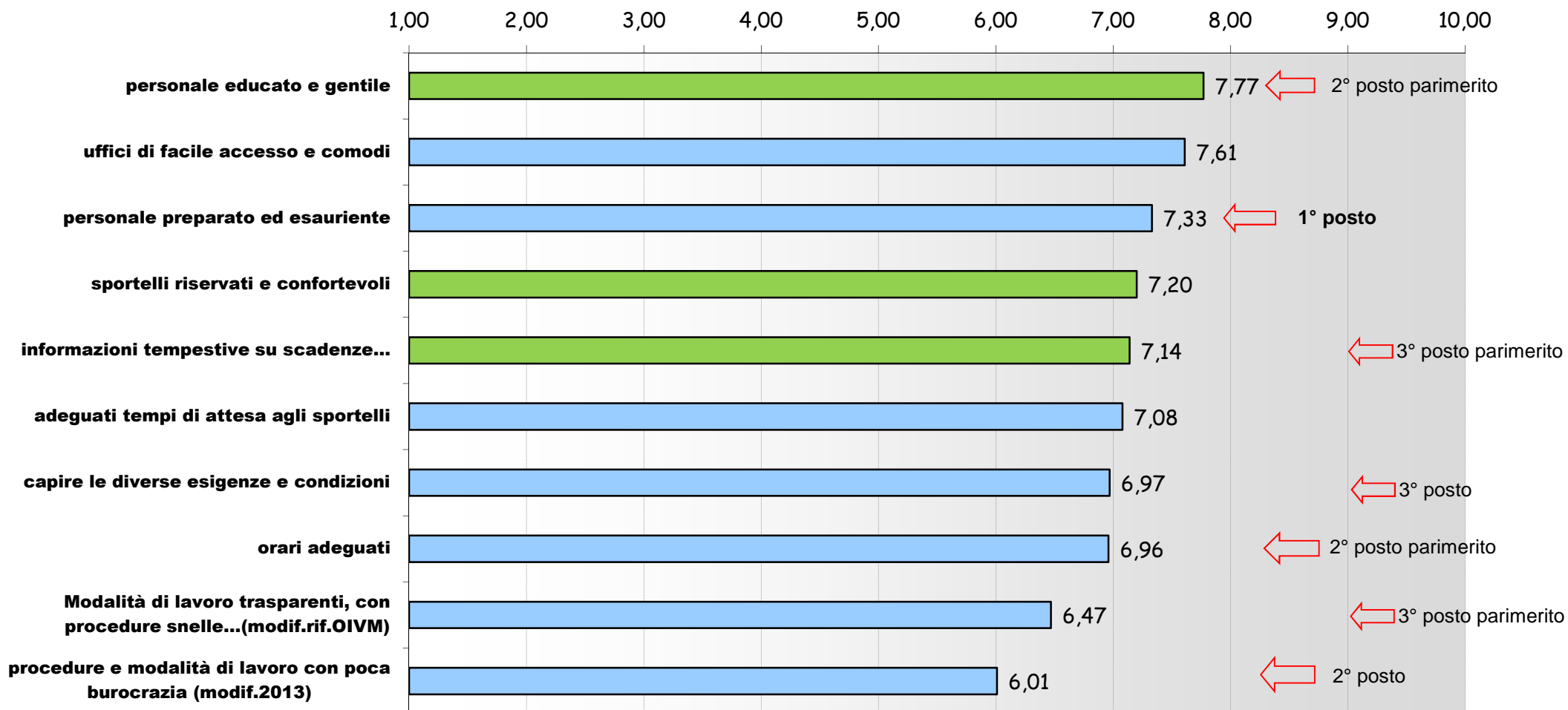
PARAMETRI INDAGINE

| | | | | |
|---|---|---|--|-----------------|
| 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 | indagine ad un livello di fiducia del 95% | | | |
| Deviazione Standard campionaria DS | misura della variabilità delle distribuzioni: radice quadra della varianza s^2 (campionaria) | 1,421 | 1,679 | 1,420 |
| e = Errore max di stima (*) | errore massimo che si può commettere nella rilevazione: calcolato esattamente su ogni indagine per la scala punti 1-10 utilizzata per catturare il voto | 0,112 | 0,132 | 0,112 |
| intervallo di stima | intervallo di stima (Lim. Inferiore ; Lim. Superiore) attorno alla media x° 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 | | | | | | |
| | 2008 | 0,7% | 6,83 | | | | | | |
| | 2011 | 0,2% | 6,40 | | | | | | |
| | 2012 | 0,2% | 6,28 | | | | | | |
| | 2013 | 0,3% | 6,39 | | | | | | |
| | | | | + | no | leggero calo (-6,7 pb) | no | no | 1° pari merito |
| | | | (+10,2 pb) | | | | | 1° | |
| 4 | Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche | | | | | | | | |
| | 2004 | 23,0% | 5,98 | | | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| | | | | +++ | no | media identica | no | no | 3° pari merito (new entry) |
| | | | (29,4 pb) | | | | | | |

Secondo Lei, il Comune di Schio...

| | | | SODDISFAZIONE | | | | | IMPORTANZA | |
|--|----------------|------------|--|------------------|------------------------------|------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------|
| | | | E' AUMENTATA? variazione statisticamente significativa (*) | | | | | Le priorità del cittadino | |
| | NON RISPONDONO | VOTO MEDIO | 2006 su 2004 | 2008 su 2006 | 2011 su 2008 | 2012 su 2011 | 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% | 7,37 |
| 12 Ha una Biblioteca specializzata con aree dedicate, attenta alle esigenze delle utenze <i>(nuova domanda 2013)</i> | | |
| 2013 | 13,1% | 8,48 |

| 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 cioe' 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 | | | | | | | | | | |
| | 2004 | 1,3% | 7,24 | leggero aumento (+0,3 pb) | no | no | no | no | | |
| | 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 | | | | | | | | | | |
| | 2004 | 3,1% | 6,87 | no | no | no | no | no | 1° | 2° pari merito |
| | 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 | | | | | | | | |
| 4 | Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste, ...) | | | | | | | | | |
| | 2004 | 33,1% | 6,24 | | | | | | | |
| | 2006 | 21,8% | 6,18 | | | | | | | |
| | 2008 | 18,3% | 6,27 | | | | | | | |
| | 2011 | 16,7% | 6,04 | | | | | | | |
| | 2012 | 15,7% | 5,85 | no | no | no | no (ma voto insufficiente) | | 2° | |
| | - Ha procedure e modalità di lavoro con poca burocrazia (domanda modificata 2013) | | | | | | | | | |
| | 2013 | 23,1% | 6,01 | / | / | / | / | / | 2° | |
| 5 | Ha modalità di lavoro trasparenti, con procedure snelle che si concludono in tempi programmati (nuova domanda, riformulazione OIVM) | | | | | | | | | |
| | 2013 | 24,8% | 6,47 | / | / | / | / | / | 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% | | | | | | | |
| | 2006 | 6,4% | | | | | | | |
| | 2008 | 6,0% | no | no | no | no | + | | |
| | 2011 | 6,7% | | | | | (+12 pb) | | |
| | 2012 | 4,4% | | | | | | | |
| | 2013 | 10,6% | | | | | | | |
| 7 | Ha personale educato e gentile. | | | | | | | | |
| | 2004 | 15,0% | | | | | | | |
| | 2006 | 2,3% | | | | | | | |
| | 2008 | 3,6% | no | no | no | no | leggero aumento | 3° pari merito | 2° pari merito |
| | 2011 | 3,9% | | | | | (+2,9 pb) | | |
| | 2012 | 3,4% | | | | | | | |
| | 2013 | 6,3% | | | | | | | |

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 |
| 8 | Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti | | | | | | | | |
| | 2004 | 18,7% | 7,30 | | | | | | |
| | 2006 | 5,1% | 7,37 | | | | leggero calo (-1,9 pb) | 2° pari merito | 1° |
| | 2008 | 5,0% | 7,44 | | | | | | |
| | 2011 | 5,4% | 7,45 | | | | | | |
| | 2012 | 5,1% | 7,16 | | | | | | |
| | 2013 | 11,4% | 7,33 | | | | | | |
| 9 | -Pone attenzione ai cittadini in rapporto alle loro diverse esigenze e condizioni ⁽²⁰⁰⁴⁾ -Sa capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini ^(2006 e 2008) -Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini ^(da 2011) | | | | | | | | |
| | 2004 | 47,9% | 6,29 | | | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| | | | | | | ++ (+26,2 pb) | | | 3° |

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 |
| 10 Garantisce adeguati tempi di attesa agli sportelli | | | | | | | | | |
| | 2004 | 17,5% | 7,06 | | | | | | |
| | 2006 | 5,7% | 7,08 | | | | | | |
| | 2008 | 6,6% | 7,22 | | | | | | |
| | 2011 | 6,6% | 7,20 | | | | | | |
| | 2012 | 5,9% | 6,87 | | | | | | |
| | 2013 | 9,4% | 7,08 | | | | | | |
| | | | no | no | no | leggero calo (-7,4 pb) | no | 3° pari merito | |
| 11 Usa in modo adeguato le tecnologie informatiche per fornire i servizi in modo interattivo | | | | | | | | | |
| | 2004 | 66,4% | 6,97 | | | | | | |
| | 2006 | / | / | | | | | | |
| | 2008 | 19,8% | 7,39 | | | | | | |
| | 2011 | <i>(misurata nella sezione di PEG nel questionario)</i> | | | | | | | |
| | 2012 | | | | | | | | |
| | 2013 | | | | | | | | |
| | | | / | / | / | / | / | / | |

(*) 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
 errore max di stima espresso in % pari a 3,94 punti percentuali per ogni domanda Si / No