

Comune di Schio

Documento completo relativo al sondaggio

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1. TITOLO DEL SONDAGGIO

Citizen Satisfaction di valutazione della soddisfazione dei cittadini in merito ai servizi offerti del Comune di Schio

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Comune di Schio (via Pasini 33 -36015 SCHIO (VI) e Demetra Opinioni.net srl (sede legale in via Costa 34/C - 30172 Mestre Venezia)

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Comune di Schio

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Comune di Schio

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

Dal 25/09/2012 al 26/10/2012

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO *(pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Il Giornale di Vicenza

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

Il Giornale di Vicenza: 2_12_2012 pagina provinciale

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.)*

Valutazione dei servizi offerti dal Comune da parte dei cittadini; indagine esplorativa sul grado di pedonalizzazione del centro cittadino.

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Popolazione residente nel comune di Schio

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO

Comune di Schio

Comune di Schio

(Opzione A) Comuni di rilevazione

SCHIO

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campione probabilistico stratificato-proporzionale a liste di sostituzione della popolazione di riferimento (18-80 anni) per sezione elettorale, classe d'età e genere.

Campione rappresentativo di cittadini (N = 610 casi) intervistati in modalità mixed-mode multicanale con metodo CATI (via telefono N = 540) e CAWI (via web n =70).

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Campione rappresentativo della popolazione di riferimento.

Margine massimo di errore (al livello fiduciario del 95%): 3.93 punti percentuali (N=610).

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste in modalità mixed-mode multicanale con metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview)

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE

1) via CATI (540 casi):

segundo una strategia basata su un numero massimo di 12 contatti è stato ottenuto, alla conclusione dell'indagine, il seguente risultato:

E6 Non reperibile		74		5.34%
NE3 Quota raggiunta		126		9.09%
E1 Occupato		1		0.07%
E2 Libero		19		1.37%
NE1 RispondeFax		16		1.15%
E3 Segreteria		4		0.29%
NE2 Inesistente		74		5.34%
E4 Rifiuta		328		23.67%
NE4 NonQuota		183		13.20%
I Risponde		540		38.96%
E5 Appuntamento		21		1.52%
Totale		1386		100%

Consistenza Numerica | 540 | (I)

N. non rispondenti | 846 | (Totale - I)

Comune di Schio

Numero Sostituzioni | 328 | (E4)

Il tasso di risposta è pari a $54.71\% = I / (I + E1 + E2 + E3 + E4 + E5 + E6)$

(Questo tasso è conforme al Response Rate 2 come definito da AAPOR – American Association for Public Opinion Research)

2) via CAWI (70 casi):

seguendo una strategia di due cicli di inviti ai Cittadini (con scadenza alla compilazione da 2 settimane per ciascun ciclo) a voler compilare il questionario via web (con Login e Password personalizzate)

■ 1° ciclo: 158 inviti distinti (158 lettere nominative + 158 cartolina di richiamo)

rifiutano/non reperibili in 126; tasso di risposta: $32/158 = 20.25\%$

■ 2° ciclo: 231 inviti distinti (231 lettere nominative + 119 cartolina di richiamo)

rifiutano/non reperibili in 193; tasso di risposta: $38/231 = 16.45\%$

15 interviste interrotte compilato parziale web.

Rispondenti in totale, tra 1° e 2° ciclo di inviti alla compilazione via Web: 70 casi.

Non Rispondono: $(158+231-15-70) = 334$ Sostituzioni: $(158-32) = 126$

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE (Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)

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. ...)

o SI o NO

(Totale rispondenti = 99,8%)

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

(Totale rispondenti = 97,4%)

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).

Secondo lei Il COMUNE DI SCHIO....

Comune di Schio

1. E' in grado di informare e rapportarsi con i cittadini (*Totale rispondenti =97,0%*)
2. Rende disponibile un adeguato numero di parcheggi (*Totale rispondenti =98,2%*)
3. Cura con attenzione le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili (*Totale rispondenti =99,8%*)
4. Soddisfa le esigenze di movimento quotidiano delle persone eliminando le barriere architettoniche (*Totale rispondenti =89,3%*)
5. Cura con attenzione le aree verdi (*Totale rispondenti =98,7%*)
-  Cura con attenzione la gestione dei rifiuti (raccolta differenziata e smaltimento) (*Totale rispondenti =99,5%*)
-  Ha organizzato i servizi sociali per un loro buon utilizzo (cioè con sportelli dedicati: sportello donna, sportello casa, sportello famiglia...) (*Totale rispondenti =76,6%*)
8. Pone attenzione alle esigenze e allo sviluppo delle attività imprenditoriali e del commercio (Zona Industriale, Infrastrutture, Negozi...) (*Totale rispondenti =73,9%*)
9. Pone attenzione allo sviluppo e alle esigenze della scuola (la relativa viabilità, mezzi pubblici, manutenzione, arredi scolastici...) (*Totale rispondenti =84,9%*)
10. E' visibilmente impegnato per aumentare la sicurezza dei (*Totale rispondenti =92,0%*)
11. Ha una adeguata offerta culturale (manifestazioni, teatri, concerti, eventi enogastronomici, ...) (*Totale rispondenti =97,0%*)
12. E' parte integrante della comunità dell'Alto Vicentino cioè collabora e si fa portavoce delle problematiche della Comunità dell'Alto Vicentino (*Totale rispondenti =78,9%*)
13. Mette a disposizione strumenti e modalità per favorire la partecipazione alle scelte dell'amministrazione (*Totale rispondenti =76,7%*)

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 1

(*Totale rispondenti =96,9%*)

Casella 2

(*Totale rispondenti =81,0%*)

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).

Secondo lei Il COMUNE DI SCHIO....

1. Ha uffici comodi da raggiungere, di facile accesso e con segnaletica adeguata (*Totale rispondenti =99,3%*)
2. Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini (*Totale rispondenti =96,4%*)

Comune di Schio

3. Fornisce informazioni in modo tempestivo sui propri servizi (scadenze, variazioni, normative, ecc...) (Totale rispondenti =91,1%)
4. Ha procedure e modalità di lavoro trasparenti, snelle e con poca burocrazia (moduli, richieste, ..) (Totale rispondenti =84,3%)
5. Ha sportelli adeguatamente riservati e confortevoli. (Totale rispondenti =95,6%)
6. Ha personale educato e gentile. (Totale rispondenti =96,6%)
7. Ha personale preparato, che risponde in modo chiaro ed esauriente alle richieste degli utenti (Totale rispondenti =94,9%)
8. Ha personale addetto che sa ascoltare e capire le diverse esigenze e condizioni dei cittadini (Totale rispondenti =88,5%)
9. Garantisce adeguati tempi di attesa agli sportelli (Totale rispondenti =94,1%)

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 1

(Totale rispondenti =95,4%)

Casella 2

(Totale rispondenti =74,3%)

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

(Totale rispondenti =99,5%)

verifica "obiettivi strategici di PEG".

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 dell'ultimo anno si è sentito:

PIU' informato nelle iniziative

UGUALMENTE informato

MENO informato

non sa / non risponde

(Totale rispondenti =95,9%)

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

Comune di Schio

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto
(Totale rispondenti =96,1%)

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 dell'ultimo anno si è sentito:

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

(Totale rispondenti =92,8%)

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

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto
(Totale rispondenti =91,3%)

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 dell'ultimo anno 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

(Totale rispondenti =93,1%)

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

Molto soddisfatto
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1
Per niente soddisfatto
(Totale rispondenti =92,6%)

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 dell'ultimo anno ha sentito la Sua città:

PIU' solidale e sicura

Comune di Schio

UGUALMENTE solidale e sicura

MENO solidale e sicura

non sa / non risponde

(Totale rispondenti =91,5%)

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

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

(Totale rispondenti =92,0%)

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 dell'ultimo anno ha percepito la Sua città:

PIU' viva e di qualità

UGUALMENTE viva e di qualità

MENO viva e di qualità

non sa / non risponde

(Totale rispondenti =97,4%)

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

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

(Totale rispondenti =96,9%)

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 dell'ultimo anno ha percepito Tretto e Monte Magrè:

PIU' valorizzate

UGUALMENTE valorizzate

MENO valorizzate

non sa / non risponde

(Totale rispondenti =63,6%)

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

Molto soddisfatto

Per niente soddisfatto

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

(Totale rispondenti =62,3%)

Comune di Schio

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 dell'ultimo anno ha avvertito:

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

(Totale rispondenti =89,0%)

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

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

(Totale rispondenti =87,0 %)

tema "Vivere il Centro Città"

Parliamo ora del Centro della Città di Schio. Consideri come **centro città** tutta quell'ampia zona con baricentro Piazza Rossi di fronte al Duomo e che ricomprende le vie adiacenti e limitrofe alle altre piazze del centro: Piazza Almerico da Schio (nota anche come piazza del bao), Piazza Falcone e Borsellino (quella del parcheggio interrato) e Piazza dello Statuto (quella del mercato settimanale).

7.1 Per ogni affermazione dovrebbe esprimere il suo grado di accordo con un voto da: 10 (Completamente d'accordo) a 1 (Completamente in disaccordo)

<i>Quanto è d'accordo...</i>	Completamente d'Accordo					Completamente in Disaccordo					Non Sa/ NR
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

1	trovo facilmente posti auto per parcheggiare in prossimità del centro città (*)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	(*)
<i>(Totale rispondenti = 99,0%)</i>												
2	è agevole raggiungere il centro a piedi da un parcheggio prossimo al centro (*)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	(*)
<i>(Totale rispondenti = 99,5%)</i>												
3	mi sento sicuro quando parcheggio l'auto di sera in prossimità del centro città (*)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	(*)
<i>(Totale rispondenti = 93,8%)</i>												

Comune di Schio

4	mi sento sicuro quando passeggio di sera in centro <i>(Totale rispondenti = 92,8%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
5	quando mi reco in centro per fare un acquisto preferisco utilizzare un parcheggio vicino a pagamento (*) <i>(Totale rispondenti = 98,2%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	(*)
6	trovo piacevole frequentare i negozi del centro <i>(Totale rispondenti = 95,6%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
7	trovo gradevoli e curate le piazze e gli edifici del centro <i>(Totale rispondenti = 98,4%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
8	trovo gradevoli e curate le aree verdi e gli spazi di incontro e relax del centro (panchine , fioriere, aiuole...) <i>(Totale rispondenti = 98,4%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
9	trovo che i negozi del centro offrano prodotti di qualità <i>(Totale rispondenti = 92,8%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
10	trovo che i negozi del centro offrano prodotti al giusto prezzo <i>(Totale rispondenti = 90,2%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
11	trovo che i negozi del centro siano attenti alle mie esigenze: sanno accogliermi e servirmi con gentilezza e professionalità <i>(Totale rispondenti = 92,6%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
12	i negozi del centro sono diversificati: trovo che ognuno abbia specifiche caratteristiche, con offerte distinte, in grado di soddisfare le mie differenti esigenze di acquisto <i>(Totale rispondenti = 92,3%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	
13	per muovermi in città in auto non è necessario passare per il centro (*) <i>(Totale rispondenti = 97,7%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	(*)
14	trovo utile la rete delle piste ciclabili del centro città <i>(Totale rispondenti = 95,6%)</i>	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	

(*) non uso l'auto / vivo in centro

7.2 Per migliorare il centro città di Schio, secondo Lei, quale è l'azione più importante, o le due più importanti, da attuare? (indicare il 1° e l'eventuale 2° posto)

1	pedonalizzare completamente il centro eliminando il traffico
2	migliorare l'offerta commerciale dei negozi
3	migliorare l'offerta di gelaterie, pasticcerie, ristoranti, pizzerie e bar
4	migliorare l'arredo urbano degli spazi di incontro e relax (panchine, aree verdi...)
5	migliorare l'offerta di iniziative culturali e di svago in centro

Comune di Schio

6	proporre maggiori aree esterne davanti ai locali pubblici (tavolini, fioriere, luci soffuse...)
---	---

(Indicare un solo numero per casella)

Casella 1

(Totale rispondenti = 92,1%)

Casella 2

(Totale rispondenti = 58,5%)

7.3 Parliamo ora delle occasioni in cui Lei frequenta il centro città, escludendo il fatto che Lei possa già viverci o lavorarci. Lei, per caso, lavora o vive già in centro città?

- SI/NO

(Totale rispondenti = 100 %)

→ per chi risposto NO

7.4a In questo ultimo mese, quante volte si è recato in centro città?

(numero)

(Totale rispondenti = 99,7%)

→ per chi risposto SI proporre la domanda diversamente:

7.4b Escludendo i motivi di lavoro o il fatto che Lei viva già in centro città, in questo ultimo mese, quante volte ha frequentato il centro?

(numero)

(Totale rispondenti = 99,8%)

→ se domanda 7.4 = zero saltare a domanda 7.7

7.5 Quante di queste volte dell'ultimo mese è stato di sabato o di domenica?

(numero) - Non ricordo

(Totale rispondenti = 94,6%)

7.6 E, ancora, si ricorda quante volte lo è stato di sera dopo le 20:00 nei giorni lavorativi?

(numero) - Non ricordo

(Totale rispondenti = 92,6%)

7.7 Apprezza di più avere il centro città:

- pedonalizzato e chiuso al traffico solo in occasioni speciali (manifestazioni, eventi...)
- pedonalizzato e chiuso al traffico anche tutte le sere dopo le 20:00 e nei fine settimana dopo il mercato del sabato
- poter avere il centro città sempre pedonalizzato da fruire e vivere liberamente tutti i giorni

Comune di Schio

- Non saprei

Cosa apprezza di più?

(Totale rispondenti = 90,5%)

7.8 Conosce le agevolazioni iniziali di tempo di sosta gratuito in vigore in alcuni parchimetri comunali? (per es. il parchimetro dell'ex. scalo merci a fianco la stazione ferroviaria, il parchimetro di via Gaminella vicino l'Istituto la Casa)?

- SI/NO
- Non uso l'auto / vivo in centro

(Totale rispondenti = 99,5%)

7.9 E' a conoscenza della iniziativa promossa dal Comune, in fase di sperimentazione, sulla chiusura del centro città alle auto e moto? La sperimentazione stabilisce FINOAD OTTOBRE, la chiusura tutti i giorni dalle 8 di sera alle 6 del mattino, e FINO A DICEMBRE, i fine settimana dal sabato dopo il mercato, al lunedì entro le 6 del mattino. **Conosce l'iniziativa in sperimentazione?**

- SI / NO

(Totale rispondenti = 99,8%)

7.10 Ha approfittato, Lei o un suo familiare, della iniziativa in fase di sperimentazione, di chiusura al traffico, per recarsi nel centro città?

- SI / NO

(Totale rispondenti = 99,5%)

7.11 Giudica positivamente tale iniziativa?

- SI / NO

(Totale rispondenti = 97,4%)

7.12 Perché?

- Si Perché... (specificare)

- No Perché... (specificare)

(Totale rispondenti = 92,0%)

DATI FISSI

ETA' DELLA PERSONA INTERVISTATA

DA 18 A 24

DA 25 A 34

DA 35 A 44

DA 45 A 54

DA 55 A 64

65 E OLTRE

Comune di Schio

(Totale rispondenti =100%)

TITOLO DI STUDIO

ELEMENTARE

MEDIA INFERIORE

DIPLOMA SCUOLE SUPERIORI

UNIVERSITÀ

(Totale rispondenti =99,8%)

CONDIZIONE LAVORATIVA

OPERAIO

IMPIEGATO

TECNICO

INSEGNANTE

FUNZIONARIO / DIRIGENTE

COMMERCIANTE

ARTIGIANO

LIBERO PROFESSIONISTA (avvocato, medico, geometra, ...)

IMPRENDITORE

STUDENTE

PENSIONATO

CASALINGA

DISOCCUPATO

ALTRO _____

(Totale rispondenti =99,8%)