

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(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)

Titolo del sondaggio: "La percezione della città di Brescia e la qualità dei servizi di A2A"

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: IPSOS Srl

Soggetto committente: A2A

Soggetto acquirente: A2A

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: 11-26 settembre 2019

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

Giornale di Brescia, Bresciaoggi, Corriere della Sera, Il Giorno, Voce del Popolo, Tgr Rai Lombardia, Teletutto, Elive Tv, Radio Vera, BsNews, QuiBrescia

Data di pubblicazione o diffusione: 23 gennaio 2020

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*): economia, ambiente e società

Popolazione di riferimento: popolazione maggiorenne residente a Brescia

Estensione territoriale del sondaggio: estensione locale.

Metodo di campionamento (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione*): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento secondo quote di età e genere. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili di età, genere, titolo di studio e occupazione.

Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione è del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0,7% e +/- 3,5% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (800 casi).

Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite interviste telefoniche CATI

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:

Interviste complete	800	8%
Rifiuti/Sostituzioni	9200	92%
Totale contatti effettuati	10000	100%

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

SEX) Sesso:

1. Uomo
2. Donna

Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

ETA) Età intervistato in chiaro_ |__|__|

Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

D1) Quanto si ritiene soddisfatto della qualità della vita nella zona in cui abita?

1. Molto soddisfatto
2. Abbastanza soddisfatto
3. né soddisfatto né insoddisfatto
4. Poco soddisfatto
5. Per niente soddisfatto
99. Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

D2) Pensa che, rispetto agli ultimi anni, la qualità della vita nella sua zona sia...

1. Migliorata molto
2. Migliorata un po'
3. Rimasta uguale
4. Peggiorata un po'
5. Peggiorata molto
99. Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

D4) Le leggerò ora alcuni aspetti della qualità della vita nella zona in cui lei abita, quindi mi riferisco al suo comune ed alla zona circostante. Utilizzando una scala compresa fra 1 (completamente negativo) e 10 (completamente positivo), che voto darebbe... ?

1. inquinamento dell'aria (non sa = 2% totale rispondenti = 98%)
2. qualità dell'acqua potabile (non sa = 2% totale rispondenti = 98%)
3. inquinamento dei terreni, del suolo e del sottosuolo (non sa = 13% totale rispondenti = 87%)
4. offerta culturale e sociale: servizi per gli anziani, famiglie e presenza di spazi per ragazzi (non sa=4% tot. risp.= 96%)
5. sicurezza dei cittadini (non sa = 1% totale rispondenti = 99%)
6. sviluppo dell'economia e opportunità di lavoro (non sa = 11% totale rispondenti = 89%)
7. presenza di spazi verdi (non sa = 0% totale rispondenti = 100%)
8. pulizia urbana e decoro cittadino (non sa = 0% totale rispondenti = 100%)
9. sistema di raccolta differenziata dei rifiuti (non sa = 0% totale rispondenti = 100%)
10. illuminazione urbana (non sa = 0% totale rispondenti = 100%)

D5M) Quali aspetti sono migliorati di più negli ultimi 2-3 anni?

1. offerta culturale e sociale: servizi per gli anziani, famiglie e presenza di spazi per ragazzi
2. inquinamento dell'aria
3. qualità dell'acqua potabile
4. inquinamento dei terreni, del suolo e del sottosuolo
5. sicurezza dei cittadini
6. sviluppo dell'economia e opportunità di lavoro
7. presenza di spazi verdi
8. pulizia urbana e decoro cittadino
9. sistema di raccolta differenziata dei rifiuti
10. illuminazione urbana
11. immigrazione/presenza di extra-comunitari

nessuno

non sa = 5% Totale rispondenti = 95%

D6) Lei quanto si informa attivamente riguardo lo stato ambientale e la situazione ecologica della sua zona?

- Molto
- Abbastanza
- Mediamente
- Poco

- Per nulla
- Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

SE MOLTO + ABBASTANZA a domanda 6

D7) Quali sono le sue fonti di informazione principali riguardo lo stato ambientale e la situazione ecologica della sua zona?

- TV locali
- TV nazionali
- quotidiani nazionali
- quotidiani locali
- radio nazionali
- radio locali
- blog / social network su internet
- siti internet di informazione (giornali on line, agenzie stampa...)
- incontri organizzati dal Comune/dalla Provincia/dalla Regione
- incontri organizzati da comitati/ associazioni ambientaliste/ partiti
- passaparola di amici / parenti / a scuola / al lavoro
- altro
- non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%

Cal0) Cambiamo ora argomento e parliamo di riscaldamento. Brescia ha un sistema di Teleriscaldamento. Quanto direbbe di conoscere questo sistema?

1. Per nulla, non sapevo che ci fosse
2. Lo conosco solo di nome, non ne so molto
3. Lo conosco, ma la mia abitazione non ne usufruisce
4. Lo conosco, e la mia abitazione è riscaldata col teleriscaldamento
5. Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

Cal5) Brescia possiede un termovalorizzatore. Secondo lei quali sono i principali VANTAGGI connessi con la presenza di un termovalorizzatore?

- Nessun vantaggio
- Incremento dell'occupazione/ possibilità di lavoro in generale
- Riduzione dei costi ai cittadini dell'energia/gas/elettricità
- Vantaggi solo per le aziende
- Vantaggi per la classe la classe politica/ dirigente
- Dividendi/ Royalties/ vantaggi economici /minori costi al Comune di Brescia
- Riduzione delle tasse locali
- Sviluppo dell'imprenditoria locale
- Sviluppo/miglioramento delle infrastrutture
- Crescita economica/ sviluppo economico del territorio
- Sicurezza di approvvigionamento di energia
- Smaltimento efficiente di rifiuti rispettando l'ambiente
- Teleriscaldamento ed effetti positivi
- Rende più efficiente la raccolta differenziata
- Riduzione dei fumi dei riscaldamenti privati
- Altra motivazione (specificare)
- NON SA = 17% Totale rispondenti = 83%

Cal4) Quanto è favorevole alla presenza di un importante termovalorizzatore nella sua zona?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Mediamente
4. Poco
5. Per nulla
6. Non sa = 4% Totale rispondenti = 96%

Cal9) In generale ritiene che il termovalorizzatore di Brescia sia un impianto...

- Sicuro
- Efficiente
- All'avanguardia

- Che rispetti le più serie normative europee in termini di sicurezza ambientale
 - Che abbia emissioni migliori dal punto di vista ambientale rispetto a quanto previsto dalle normative
- Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%

Cal13) In sintesi, utilizzando una scala compresa fra 1 (completamente negativo) e 10 (completamente positivo), che voto darebbe al funzionamento del termovalorizzatore e del sistema di teleriscaldamento nella città di Brescia?

Non sa = 2% Totale rispondenti = 98%

Acq2) A suo parere la qualità dell'acqua potabile della sua zona, quanto è soddisfacente?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla
5. Non sa = 2% Totale rispondenti = 98%

Acq7) In sintesi, utilizzando una scala compresa fra 1 (completamente negativo) e 10 (completamente positivo), che voto darebbe al funzionamento del ciclo idrico ed alla gestione dell'acqua potabile nella città di Brescia?

Range 1-10

Non sa = 2% Totale rispondenti = 98%

Parliamo ora di alcune aziende che operano nella zona in cui abita.

R1) Potrebbe dirmi qual è la sua opinione complessiva rispetto a queste società? Cosa ne pensa in generale?

ITEM:

1. A2A (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
2. ENI (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
3. ENEL (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
4. EDISON (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)

SCALA

1. molto positiva
2. abbastanza positiva
3. né positiva né negativa
4. poco positiva
5. per niente positiva, anzi negativa
6. non ne sa abbastanza per poter valutare
7. non l'ha mai sentita nominare

SE COD. 1-5 A R1 PER ALMENO UN'AZIENDA

R2N) Lei ritiene che ci si possa fidare di _____ ?

ITEM:

1. A2A (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
2. ENI (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
3. ENEL (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
4. EDISON (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)

SCALA:

1. Completamente
2. Abbastanza
3. Così così
4. Poco
5. Per niente

SE COD. 1-5 A R1 PER ALMENO UN'AZIENDA

R2bis) Se le chiedessero un'opinione, lei parlerebbe bene o male di _____ ?

ITEM:

1. A2A (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)

2. ENI (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
3. ENEL (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
4. EDISON (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)

SCALA:

1. Ne parlo bene spontaneamente
2. Ne parlo bene se qualcuno me lo chiede
3. Ne parlo male se qualcuno mi chiede un'opinione
4. Ne parlo male spontaneamente
5. Non mi capita mai di parlarne

SE COD. 1-5 A R1 PER ALMENO UN'AZIENDA

R3) Concentriamoci su queste aziende. Vorremmo chiederle ora a quali aziende associa le seguenti caratteristiche.

ITEM:

1. all'avanguardia (Non sa = 9% Totale rispondenti = 91%)
2. finanziariamente solida (Non sa = 11% Totale rispondenti = 89%)
3. competente (Non sa = 6% Totale rispondenti = 94%)
4. affidabile (Non sa = 3% Totale rispondenti = 97%)
5. corretta ed etica nei comportamenti (Non sa = 13% Totale rispondenti = 87%)
6. che dialoga con la popolazione e le istituzioni locali (Non sa = 12% Totale rispondenti = 88%)
7. attenta all'ambiente (Non sa = 11% Totale rispondenti = 89%)
8. efficiente e ben gestita (Non sa = 9% Totale rispondenti = 91%)
9. con una visione di lungo periodo (Non sa = 15% Totale rispondenti = 85%)
10. che offre servizi di qualità (Non sa = 6% Totale rispondenti = 94%)
11. che sento vicina alle mie esigenze (Non sa = 7% Totale rispondenti = 93%)
12. E' importante per la comunità locale: sostiene l'economia, il lavoro ... (Non sa = 10% Totale rispondenti = 90%)
13. Innovativa (Non sa = 13% Totale rispondenti = 87%)

R4) Torniamo a parlare in generale del territorio in cui vive, vorremmo che ora indicasse la sua opinione complessiva rispetto a queste realtà che operano nella città di Brescia. Cosa ne pensa in generale?

1. Comune (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
2. Giornale di Brescia (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
3. Spedali Civili (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
4. Diocesi (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
5. Provincia/città metropolitana (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
6. Fondazione ASM (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
7. Brescia mobilità (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
8. Centrale del latte (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)

SCALA

1. molto positiva
2. abbastanza positiva
3. (né positiva né negativa)
4. poco positiva
5. per niente positiva, anzi negativa
6. non ne sa abbastanza per poter valutare (non leggere)
7. non l'ha mai sentita nominare (non leggere)

SE COD. 1-5 PER ALMENO UN ITEM A R4 AND COD. 1-5 PER A2A A R1

R5) Pensi ora alle seguenti realtà: MOSTRARE ELENCO ISTITUZIONI CON COD. 1-5 A R4 E A2A – in ordine random

A chi assocerebbe ciascuna delle seguenti caratteristiche?

1. affidabile (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
2. corretta ed etica nei comportamenti (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
3. che dialoga con la popolazione e le altre istituzioni locali (non risponde = 0% Tot. rispondenti = 100%)
4. attenta all'ambiente (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
5. efficiente e ben gestita (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)
6. che sento vicina alle mie esigenze (non risponde = 0% Totale rispondenti = 100%)

7. è importante per la comunità locale: sostiene l'economia, il lavoro ... (non risponde = 0% Tot. risp. = 100%)

SE COD.1-5 A R1 PER A2A O COD. 1-5 A R4 PER COMUNE

R6) Parlando sempre di queste realtà, come valuta i servizi che ... offre alla città di Brescia?

ITEM:

- A2A (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)
- Comune (Non sa = 0% Totale rispondenti = 100%)

SCALA:

1. Molto positivamente
2. Abbastanza positivamente
3. Né positivamente né negativamente
4. Abbastanza negativamente
5. Molto negativamente

SE COD.1-5 A R1 PER A2A

R7bis) Se dovesse valutare la vicinanza di A2A alla città di Brescia, secondo Lei A2A rispetto al passato

...

1. è più vicina alle sue esigenze
2. è vicina come in passato alle sue esigenze
3. è lontana come in passato dalle sue esigenze
4. è più lontana dalle sue esigenze
5. Non sa = 5% Totale rispondenti = 95%

SE COD.1-5 A R1 PER A2A

R9) Se il figlio di un suo caro amico le chiedesse consiglio su una società cui inviare il proprio curriculum, lei con che probabilità consiglierebbe A2A. Con un voto da 1=non consiglierei affatto a 10=consiglierei certamente?

Non sa = 5% Totale rispondenti = 95%

SE COD.1-5 A R1 PER A2A

R10) Secondo Lei A2A negli ultimi 5 anni ha investito più o meno rispetto al passato nella città di Brescia?

1. Molto di più rispetto al passato
2. Un po' di più rispetto al passato
3. Come in passato
4. Un po' di meno rispetto al passato
5. Molto di meno rispetto al passato
6. Non sa = 20% Totale rispondenti = 80%

SE COD.1-5 A R1 PER A2A

R11) Se dovesse valutare a livello di innovatività il contributo che A2A ha dato negli ultimi 5 anni alla città di Brescia, come lo valuta? Nel rispondere utilizzi una scala da 1 "per nulla innovativo" a 10 "molto innovativo"

□□□

Non sa = 10% Totale rispondenti = 90%

S1) Aprica, società del gruppo A2A, è l'azienda che si occupa della raccolta dei rifiuti e della pulizia della città a Brescia. Come valuta l'operato di Aprica? Nel rispondere utilizzi una scala compresa fra 1 (completamente negativo) e 10 (completamente positivo)

□□□

Non sa = 2% Totale rispondenti = 98%

S2) Brescia offre ai cittadini e alle aziende una serie di servizi digitali/smart, come ad esempio i contatori intelligenti di gas e acqua, la rete di fibra ottica/wi-fi, ecc. Nel complesso come valuta l'offerta di servizi digitali/smart della città di Brescia? Nel rispondere utilizzi una scala compresa fra 1 (completamente negativa) e 10 (completamente positiva)

□□□

Non sa = 18% Totale rispondenti = 82%

**S3) Come valuta il servizio delle colonnine per la ricarica di auto/moto elettriche nella città di Brescia?
Nel rispondere utilizzi una scala compresa fra 1 (completamente negativo) e 10 (completamente positivo)**

□□□□

Non sa = 39% Totale rispondenti = 61%

Dem.0) In quale zona della città vive?

1. Borgo Trento
2. S. Bartolomeo
3. Casazza
4. S. Eustacchio
5. Mompiano
6. Vill. Prealpino
7. S. Rocchino
8. Crocifissa di Rosa
9. Chiusure
10. Urago Mella
11. Vill. Badia
12. Vill. Violino
13. Porta Milano
14. Fiumicello
15. Primo Maggio
16. Fornaci
17. Chiesanuova
18. Vill. Sereno
19. Don Bosco
20. Folzano
21. Lamarmora
22. Porta Cremona
23. Buffalora
24. S. Polo
25. Porta Venezia
26. Caionvico
27. S. Eufemia
28. Brescia Antica
29. Centro Storico nord
30. Centro Storico sud
99. Non Sa = 5% Totale rispondenti = 95%

Dem.1) Potrebbe indicarmi la sua professione?

1. imprenditore/titolare di un'impresa industriale o di servizi
2. artigiano
3. libero professionista
4. commerciante/esercente
5. agricoltore
6. altro lavoro autonomo
7. insegnante/docente
8. dirigente/quadro intermedio
9. impiegato
10. operaio/esecutivo/comMESSO/bracciante
11. studente
12. casalinga
13. pensionato
14. altro non occupato
15. disoccupato/in cerca di prima occupazione
16. Non risponde = 1% Totale rispondenti = 99%

Dem. 2) Potrebbe dirmi qual è il suo titolo di studio?

1. post laurea/ master/dottorato di ricerca
2. laurea tradizionale (4-5 anni)

3. Laurea breve (3 anni)
4. diploma di maturità
5. licenza media
6. licenza elementare
7. nessun titolo
8. non indica = 1% Totale rispondenti = 99%

Dem.4) Lei ha figli che vivono abitualmente con lei?

- No
- Sì in età pre-scolare
- Sì in età scolare
- Sì ed hanno finito le scuole
- Non risponde = 1% Totale rispondenti = 99%

Verifica della coerenza delle risposte:

controllo preventivo effettuato tramite sistema CATI, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

ALLEGATO A

Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista

Brescia