



Città di Jesolo

Indice

Indice	Pag. 02
Premessa	Pag. 03
Obiettivi della ricerca	Pag. 04
Piano di campionamento	Pag. 09
Nota informativa	Pag. 10
Il valore della comparazione	Pag. 11
Rapporto di ricerca	Pag. 23

A faint, artistic map of Italy is overlaid on the table of contents. The map is composed of various classical-style figures and portraits, giving it a historical or cultural appearance.

Premessa



ha realizzato MonitorCittà, una ricerca condotta con criteri tecnico-scientifici per "l'analisi del consenso" attribuito dai cittadini ai fatti amministrativi.

Crediamo infatti doveroso che chi, come il Sindaco, ha ricevuto direttamente il voto dei cittadini per operare, renda conto dei propri risultati e si confronti anche strada facendo con essi, in un percorso critico che aiuti il politico a comprendere ed al cittadino a spiegare le proprie ragioni.

L'attività di MonitorCittà è quella di offrire agli amministratori questo strumento di verifica continua del proprio operato e ai cittadini una rinnovata cultura di appartenenza alla comunità.

MonitorCittà aiuta il processo innovativo insito in ogni amministrazione poiché lo rende più conosciuto e quindi più gestibile da coloro i quali sono chiamati a gestire la cosa pubblica.

Obiettivi della ricerca

La ricerca ha l'obiettivo di individuare il grado di efficienza e di efficacia dei servizi offerti dai Comuni Capoluogo italiani e di monitorarli semestralmente (luglio e dicembre).

La rilevazione ha il pregio di far emergere le peculiarità di ogni singolo Comune Capoluogo in rapporto alle altre realtà Capoluogo determinando un confronto di dati con le medie ponderate regionali e ponderate nazionali.

E' in grado di evidenziare l'identità quali-quantitativa di ogni singolo Comune Capoluogo nella sua qualità di erogatore di servizi pubblici monitorando la percezione e le aspettative dei cittadini rispetto alla quantità e qualità dei servizi erogati.

Questa modalità di "contatto" con i cittadini/utenti permette di analizzare il gradimento nei confronti delle opere realizzate, di quelle in corso e di quelle programmate per il futuro.

Contestualmente viene assicurato un pluralismo di fonti informative, con lo scopo di garantire all'Ente l'ascolto "della voce della comunità" e quindi di realizzare compiutamente la partecipazione democratica dei cittadini all'attività amministrativa.

L'attività di monitoraggio costituisce altresì un'operazione necessaria all'elaborazione di un piano efficace di interventi per l'erogazione dei servizi e il loro miglioramento prospettico.

La rilevazione viene realizzata tramite interviste telefoniche a campioni rappresentativi di cittadini maggiorenni residenti nei comuni capoluogo italiani.

Il sistema di indagine, attraverso analisi e percentualizzazione dei dati sulla base delle variabili di stratificazione del campione intervistato (sesso ed età), proporrà informazioni sulla qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Le informazioni dell'indagine saranno determinanti per approfondire la qualità attesa (cosa vuole l'utente) in raffronto con la qualità progettata e prestata (cosa si è voluto dare e cosa si dà) nonché con la qualità percepita (come l'utente avverte il servizio) e ancora con la qualità comparata (cosa e come offrono gli altri erogatori di servizi simili).

I dati permetteranno pertanto di comprendere il grado di conoscenza dei cittadini in riferimento ai servizi erogati da ogni singolo comune capoluogo nonché il grado di fiducia nei confronti del Comune e dei suoi Amministratori intesi quale istituzione sociale.

Settori/Servizi

Viene rilevata sia a livello sollecitato, sia a livello spontaneo, la conoscenza dei settori/servizi comunali. Per ciascun settore/servizio viene chiesto il livello di soddisfazione.

Priorità di intervento

Vengono rilevate le aspettative degli intervistati in merito alle priorità di intervento. L'obiettivo finale è quello di fornire ai responsabili dell'Amministrazione comunale un quadro esatto sulle aree eventualmente da ottimizzare, capace di raccogliere ed evidenziare costantemente le aspettative ed i desiderata degli utenti al fine di tradurle in azioni operative e vantaggiose per L'Ente.

Comunicazione

Vengono rilevati sia il livello di soddisfazione in merito alla comunicazione esistente tra l'Ente Comune ed i cittadini sia i canali di informazione attraverso i quali questi ultimi preferiscono essere informati.

Giudizio sull'operato degli amministratori

Agli intervistati viene richiesto un giudizio in merito all'operato svolto dalla Giunta Comunale. Per il Sindaco si verifica la conoscenza, il gradimento sull'operato e il profilo di immagine percepito.

Domande aggiuntive

Il MonitorCittà offre al Cliente la possibilità di aggiungere al questionario standard fino a dieci domande a sua scelta. Per favorire e semplificare la scelta dei temi di approfondimento i ricercatori di  hanno pre-codificato un elenco di domande all'interno delle quali il Cliente può operare la sua decisione.

Il valore della comparazione

Il valore di MonitorCittà si esprime attraverso la conoscenza dei propri dati e dei relativi trend, ma soprattutto dalla possibilità di comparare il proprio risultato con quello medio degli altri comuni capoluoghi della stessa Regione e con il dato medio nazionale. Ciò consente una verifica delle proprie performances non solo in termini relativi -il dato del singolo comune- ma soprattutto in termini assoluti. Il dato comparato, infatti, può far comprendere come si collocano i propri indicatori nel quadro complessivo della regione di riferimento o rispetto al dato nazionale.

Rapporto di ricerca

Il rapporto di ricerca comprende la presentazione dei risultati in tavole e grafici. Il volume contiene, nella prima parte, le tavole di sintesi per consentire al Committente di avere una immediata lettura delle aree di forza e di debolezza; nella seconda parte vengono illustrati i dati di analisi. Tutti i valori espressi vengono rappresentati in trend in modo che possano essere verificati, rilevazione dopo rilevazione, gli effetti degli interventi realizzati o comunque l'evoluzione dei dati nel tempo.

Piano di campionamento

Per ciascun comune viene elaborato un piano di campionamento che prevede quote per sesso ed età rappresentative della popolazione maggiorenne residente nel Comune.

Nota metodologica

Le interviste sono realizzate telefonicamente utilizzando il sistema C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview). Il questionario viene sottoposto ad un campione di unità selezionate tra i maggiorenni residenti nei 103 Comuni capoluogo italiani ed è gestito da un field telefonico composto da personale altamente qualificato e controllato da supervisor durante la fase di rilevazione per un rispetto delle procedure e della corretta gestione del rapporto di intervista con le unità intervistate.

Piano di campionamento

<u>Sesso</u>	Numero Intervistati	% intervistati
Uomini	194	48,5
Donne	208	51,5

<u>Età</u>	Numero Intervistati	% intervistati
18-24 anni	27	6,7
25-44 anni	142	35,5
45-64 anni	138	34,0
65 anni e oltre	95	23,8

<u>Professione</u>	Numero Intervistati	% intervistati
Imprenditori / Libero professionista	26	6,5
Commerciante / Artigiano	40	10,0
Insegnante / Impiegato	98	24,5
Rappresentanti e lavoratori autonomi	16	4,0
Operai specializzati	25	6,3
Operai comuni / Braccianti	14	3,5
Casalinga	73	18,3
Pensionati	81	20,2
Studente	13	3,2
Disoccupato	10	2,5
Altre condizioni professionali	4	1,0

Nota informativa

Soggetto realizzatore	 Datamonitor
Committente-acquirente	Comune di Jesolo
Tipo e oggetto del sondaggio	Sondaggio telefonico a livello comunale
Metodo di raccolta delle informazioni	Telefonico/C.A.T.I.
Responsabile della ricerca	Natascia Turato
Universo di riferimento	24419 cittadini maggiorenni residenti nel Comune di Jesolo (Fonte: ISTAT - Popolazione residente al 01/01/2012)
Campione	400 casi
Errore	4,9 %
Elaborazione dati	SPSS
Data di realizzazione del sondaggio	
Numero Progetto	194

Il Valore della comparazione

Livello di conoscenza - Servizi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	Δ
Anagrafe / Stato Civile							
● Spontanea	24,8	20,8	19,2	18,7	17,0	17,3	0,3
● Suggesta	77,9	74,2	73,5	74,2	73,6	72,5	-1,1
Tributi							
● Spontanea	4,8	3,9	3,5	3,9	3,1	3,7	0,6
● Suggesta	65,4	64,7	63,9	64,7	65,9	64,7	-1,2
Urp							
● Spontanea	0,4	0,5	1,1	1,4	1,0	1,1	0,1
● Suggesta	44,4	45,5	44,4	45,8	44,4	44,0	-0,4
Servizi Scolastici							
● Spontanea	4,9	4,2	5,4	6,1	6,9	7,4	0,5
● Suggesta	63,2	61,2	60,6	64,9	65,2	66,4	1,2
Politiche per le imprese							
● Spontanea	2,8	1,8	2,3	3,1	2,9	2,7	-0,2
● Suggesta	32,2	32,0	33,6	33,8	34,3	35,4	1,1
Servizi Sociali							
● Spontanea	13,6	15,5	16,7	17,7	18,4	17,8	-0,6
● Suggesta	72,2	71,8	71,4	71,8	71,5	71,7	0,2
Sicurezza							
● Spontanea	16,0	17,9	16,2	15,1	13,6	13,2	-0,4
● Suggesta	56,1	57,3	58,4	59,0	58,7	57,6	-1,1
Polizia Municipale							
● Spontanea	12,4	11,9	11,1	10,2	9,3	8,5	-0,8
● Suggesta	66,3	66,6	67,0	68,3	69,7	69,0	-0,7

Livello di conoscenza - Servizi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	▲
Raccolta rifiuti							
● Spontanea	9,0	8,8	7,0	6,6	6,2	6,5	0,3
● Suggesta	67,6	65,3	65,7	66,4	69,1	68,1	-1,0
Pulizia delle strade							
● Spontanea	3,4	3,7	4,3	4,5	3,9	4,4	0,5
● Suggesta	71,1	70,3	71,5	70,6	70,9	71,7	0,8
Manutenzione stradale							
● Spontanea	2,1	2,2	3,9	3,0	3,3	2,7	-0,6
● Suggesta	74,8	75,6	73,7	74,4	73,6	72,7	-0,9
Illuminazione stradale							
● Spontanea	1,6	1,0	2,8	2,2	1,8	1,4	-0,4
● Suggesta	70,7	70,9	69,6	70,5	74,1	75,1	1,0
Verde / Parchi pubblici							
● Spontanea	12,2	12,9	11,5	10,9	11,0	11,9	0,9
● Suggesta	76,0	77,1	75,5	73,9	72,8	71,5	-1,3
Edilizia / Urbanistica							
● Spontanea	0,4	0,7	1,5	1,9	2,4	2,0	-0,4
● Suggesta	63,5	61,9	63,0	61,9	62,7	62,5	-0,2
Turismo							
● Spontanea	10,6	10,4	11,0	10,5	9,3	8,8	-0,5
● Suggesta	70,9	71,7	69,9	70,4	71,6	71,1	-0,5

Livello di conoscenza - Servizi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	Δ
Cultura / Spettacolo							
● Spontanea	8,6	9,8	7,8	8,3	7,8	7,5	-0,3
● Suggesta	67,3	66,4	65,8	66,6	66,9	67,8	0,9
Sport							
● Spontanea	1,6	1,5	2,1	2,7	3,3	2,8	-0,5
● Suggesta	69,4	69,2	67,9	66,8	66,0	65,7	-0,3
Viabilità / Traffico							
● Spontanea	18,9	19,1	17,9	16,7	15,9	14,5	-1,4
● Suggesta	74,1	75,0	74,3	73,1	74,4	75,2	0,8
Parcheggi							
● Spontanea	8,8	9,6	8,5	7,3	6,4	5,8	-0,6
● Suggesta	74,3	74,9	73,1	73,8	75,4	75,9	0,5
Trasporto pubblico							
● Spontanea	17,0	16,6	15,2	15,7	15,1	15,7	0,6
● Suggesta	67,4	66,4	66,5	65,7	66,9	67,1	0,2
Gas							
● Spontanea	5,9	8,5	6,9	6,7	5,7	5,2	-0,5
● Suggesta	58,3	59,4	57,2	57,5	56,1	57,0	0,9
Acqua							
● Spontanea	4,9	5,3	6,5	6,1	4,5	3,7	-0,8
● Suggesta	64,2	65,7	63,4	62,6	63,8	63,2	-0,6
Elettricità							
● Spontanea	6,0	6,5	5,2	4,1	4,0	4,7	0,7
● Suggesta	66,4	65,8	64,8	65,1	64,8	65,6	0,8

Livello di soddisfazione - Servizi
 % di positivi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	△
Anagrafe / Stato Civile							
● Comune	89,2	90,1	88,9	90,4	89,8	88,4	-1,2
● Media Regionale	84,0	83,8	84,3	86,9	89,6	88,3	-1,3
● Media Nazionale	75,9	72,4	72,6	73,8	72,1	71,5	-0,6
Tributi							
● Comune	62,7	63,6	64,8	65,6	63,5	62,9	-0,6
● Media Regionale	55,2	54,5	53,3	54,6	53,2	54,0	0,8
● Media Nazionale	50,4	47,9	48,4	48,5	47,8	46,7	-1,1
URP							
● Comune	55,2	56,3	57,7	55,9	55,1	55,4	0,3
● Media Regionale	58,1	57,8	57,9	56,8	56,5	56,6	0,1
● Media Nazionale	52,6	48,4	50,6	49,9	49,1	46,7	-2,4
Servizi Scolastici							
● Comune	60,9	59,7	61,1	63,6	65,1	64,6	-0,5
● Media Regionale	62,8	61,2	61,8	63,7	63,1	61,7	-1,4
● Media Nazionale	56,9	54,1	54,4	54,5	53,9	52,5	-1,4
Politiche per le imprese							
● Comune	33,5	33,9	34,6	35,0	35,3	36,8	1,5
● Media Regionale	25,1	26,9	26,0	25,4	25,0	23,7	-1,3
● Media Nazionale	21,4	20,6	19,8	19,3	19,3	19,9	0,6
Servizi sociali							
● Comune	63,3	62,0	63,1	61,6	60,5	60,1	-0,4
● Media Regionale	57,1	55,7	55,2	55,7	54,5	54,8	0,3
● Media Nazionale	51,8	48,4	48,6	48,2	47,6	47,8	0,2
Sicurezza							
● Comune	69,3	69,1	70,7	70,5	71,1	71,9	0,8
● Media Regionale	50,0	52,0	53,8	54,1	54,8	56,0	1,2
● Media Nazionale	47,3	46,8	50,1	51,3	51,7	53,4	1,7
Polizia municipale							
● Comune	65,3	64,6	65,5	64,8	65,0	65,6	0,6
● Media Regionale	56,1	54,9	55,2	55,9	56,3	56,8	0,5
● Media Nazionale	49,2	47,3	50,0	50,6	50,9	51,1	0,2

Livello di soddisfazione - Servizi
 % di positivi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	△
Raccolta rifiuti							
● Comune	88,7	88,4	89,5	90,7	90,5	90,5	0,0
● Media Regionale	70,5	72,7	74,4	75,1	75,4	76,7	1,3
● Media Nazionale	58,6	52,9	53,9	55,4	55,6	56,9	1,3
Pulizia delle strade							
● Comune	86,9	87,7	86,5	86,5	87,2	86,0	-1,2
● Media Regionale	62,9	64,7	65,8	66,4	67,7	67,2	-0,5
● Media Nazionale	56,0	51,2	52,6	53,1	53,5	53,6	0,1
Manutenzione stradale							
● Comune	50,6	51,7	53,8	52,6	53,8	53,0	-0,8
● Media Regionale	41,5	42,9	42,6	41,2	41,7	41,3	-0,4
● Media Nazionale	26,1	26,9	30,1	31,7	30,4	31,1	0,7
Illuminazione stradale							
● Comune	77,3	78,2	80,6	80,5	81,3	81,5	0,2
● Media Regionale	77,1	76,8	77,6	78,8	79,3	78,3	-1,0
● Media Nazionale	70,9	66,5	68,1	69,2	70,4	70,7	0,3
Verde / Parchi pubblici							
● Comune	62,5	61,7	63,5	62,4	64,5	63,8	-0,7
● Media Regionale	57,2	55,9	57,3	56,3	56,9	58,3	1,4
● Media Nazionale	52,2	50,8	52,3	52,5	53,0	53,9	0,9
Edilizia / Urbanistica							
● Comune	44,5	44,1	46,2	47,1	48,8	49,4	0,6
● Media Regionale	52,7	51,2	51,0	51,1	50,8	51,5	0,7
● Media Nazionale	49,5	46,4	44,6	42,2	42,8	43,7	0,9
Turismo							
● Comune	62,4	62,9	62,0	61,3	61,5	60,1	-1,4
● Media Regionale	60,9	58,9	56,6	55,8	55,2	55,1	-0,1
● Media Nazionale	53,8	51,4	49,6	47,2	47,5	46,3	-1,2

Livello di soddisfazione - Servizi
 % di positivi

	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	△
Cultura / Spettacolo							
● Comune	74,7	73,5	72,1	73,4	74,1	74,0	-0,1
● Media Regionale	64,5	62,9	61,7	62,1	61,8	60,9	-0,9
● Media Nazionale	62,1	60,2	60,1	61,4	59,8	59,1	-0,7
Sport							
● Comune	55,4	56,9	56,5	57,4	56,1	56,9	0,8
● Media Regionale	52,3	51,9	51,3	52,9	52,5	53,9	1,4
● Media Nazionale	49,0	48,6	50,7	50,5	50,3	51,6	1,3
Viabilità / Traffico							
● Comune	39,1	42,0	43,5	41,2	43,0	40,8	-2,2
● Media Regionale	23,2	24,9	26,7	25,1	26,7	27,5	0,8
● Media Nazionale	25,8	26,7	28,7	29,6	29,9	31,8	1,9
Parcheggi							
● Comune	30,3	31,4	32,3	32,5	33,8	33,6	-0,2
● Media Regionale	20,6	22,2	23,7	24,3	24,1	24,4	0,3
● Media Nazionale	21,4	23,4	23,9	24,0	24,6	25,2	0,6
Trasporto pubblico							
● Comune	65,7	64,6	65,1	66,3	66,5	66,0	-0,5
● Media Regionale	55,1	53,8	53,0	53,6	53,5	54,7	1,2
● Media Nazionale	50,2	47,6	49,0	47,9	48,4	48,1	-0,3
Gas							
● Comune	88,9	88,7	88,5	87,3	86,9	86,0	-0,9
● Media Regionale	89,1	86,6	85,8	86,9	87,8	87,3	-0,5
● Media Nazionale	87,2	85,7	83,4	81,9	84,7	83,6	-1,1
Acqua							
● Comune	95,5	95,8	94,8	94,5	94,0	94,2	0,2
● Media Regionale	90,1	89,2	88,9	91,2	92,4	92,6	0,2
● Media Nazionale	79,3	77,7	77,9	78,7	79,1	81,3	2,2
Elettricità							
● Comune	94,5	93,9	93,1	92,7	91,4	91,8	0,4
● Media Regionale	91,1	91,8	90,2	90,0	89,1	90,6	1,5
● Media Nazionale	89,4	88,2	88,2	87,9	89,2	89,3	0,1

Percezione delle priorità
 % di intervento

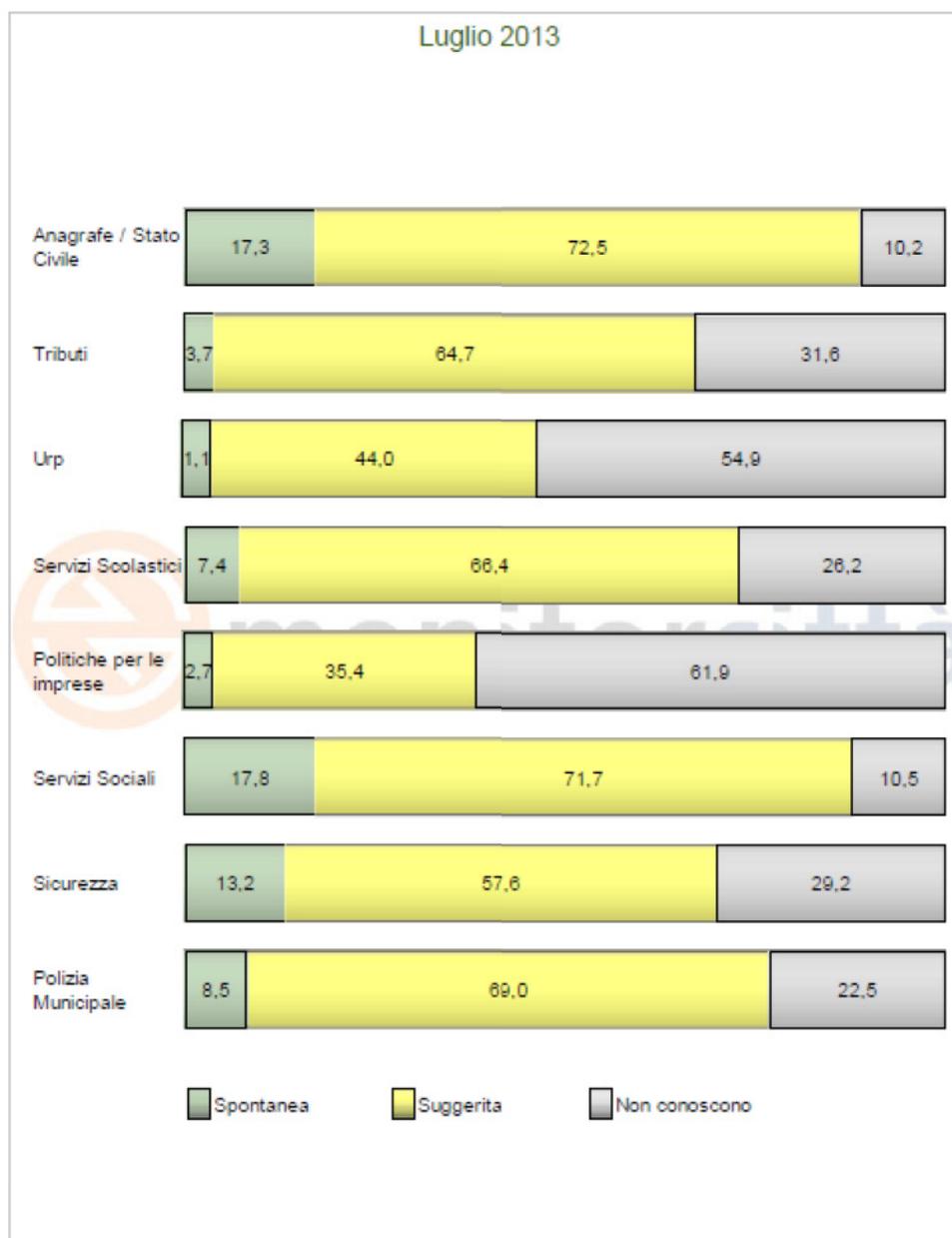
	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	△
Ambiente							
● Comune	15,7	15,8	16,7	15,8	13,8	12,4	-1,4
● Media Regionale	15,4	14,8	14,0	13,4	12,9	14,6	1,7
● Media Nazionale	25,7	24,9	23,5	23,5	21,3	23,1	1,8
Servizi alla persona							
● Comune	9,9	10,2	13,1	14,3	13,9	14,2	0,3
● Media Regionale	17,9	17,1	18,4	16,9	17,3	15,9	-1,4
● Media Nazionale	16,2	14,6	13,8	14,6	16,9	16,4	-0,5
Turismo / Economia locale							
● Comune	33,4	32,2	30,9	29,7	30,1	29,7	-0,4
● Media Regionale	34,5	33,9	33,1	33,7	35,8	34,9	-0,9
● Media Nazionale	38,2	34,6	33,8	35,2	37,8	37,0	-0,8
Pianificazione del territorio							
● Comune	35,7	37,3	36,5	36,8	37,2	37,9	0,7
● Media Regionale	31,7	35,6	34,6	36,8	36,6	36,1	-0,5
● Media Nazionale	28,2	31,5	31,9	18,8	20,6	24,7	4,1
Politiche sociali							
● Comune	15,1	16,2	18,3	17,0	20,7	22,6	1,9
● Media Regionale	15,9	16,8	17,1	18,9	22,4	23,5	1,1
● Media Nazionale	15,2	20,4	21,1	22,7	24,8	25,8	1,0
Sicurezza							
● Comune	11,0	12,9	13,3	13,5	14,3	12,6	-1,7
● Media Regionale	23,4	24,9	23,4	21,6	21,2	19,9	-1,3
● Media Nazionale	28,8	25,5	23,7	20,9	21,6	24,0	2,4
Viabilità/traffico/mobilità /trasporti							
● Comune	48,6	49,8	47,6	49,8	42,7	45,6	2,9
● Media Regionale	63,8	63,9	60,4	58,9	56,4	55,3	-1,1
● Media Nazionale	56,3	51,5	51,0	52,1	50,1	48,1	-2,0
Altro							
● Comune	2,3	2,7	2,5	2,8	3,1	2,5	-0,6
● Media Regionale	5,7	4,6	5,0	3,9	4,2	3,9	-0,3
● Media Nazionale	3,8	5,5	5,0	3,4	3,8	4,1	0,3

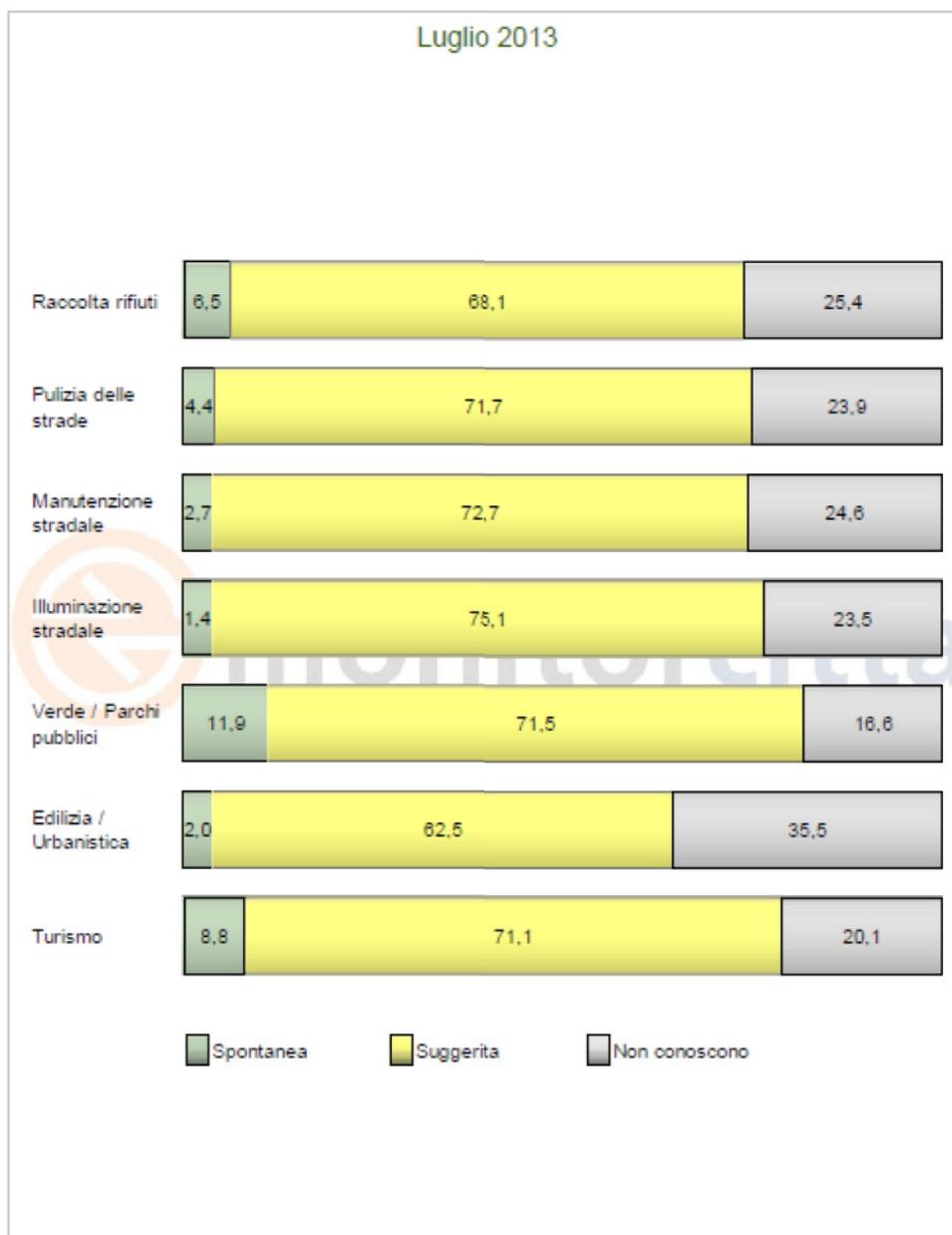
Canali di informazione

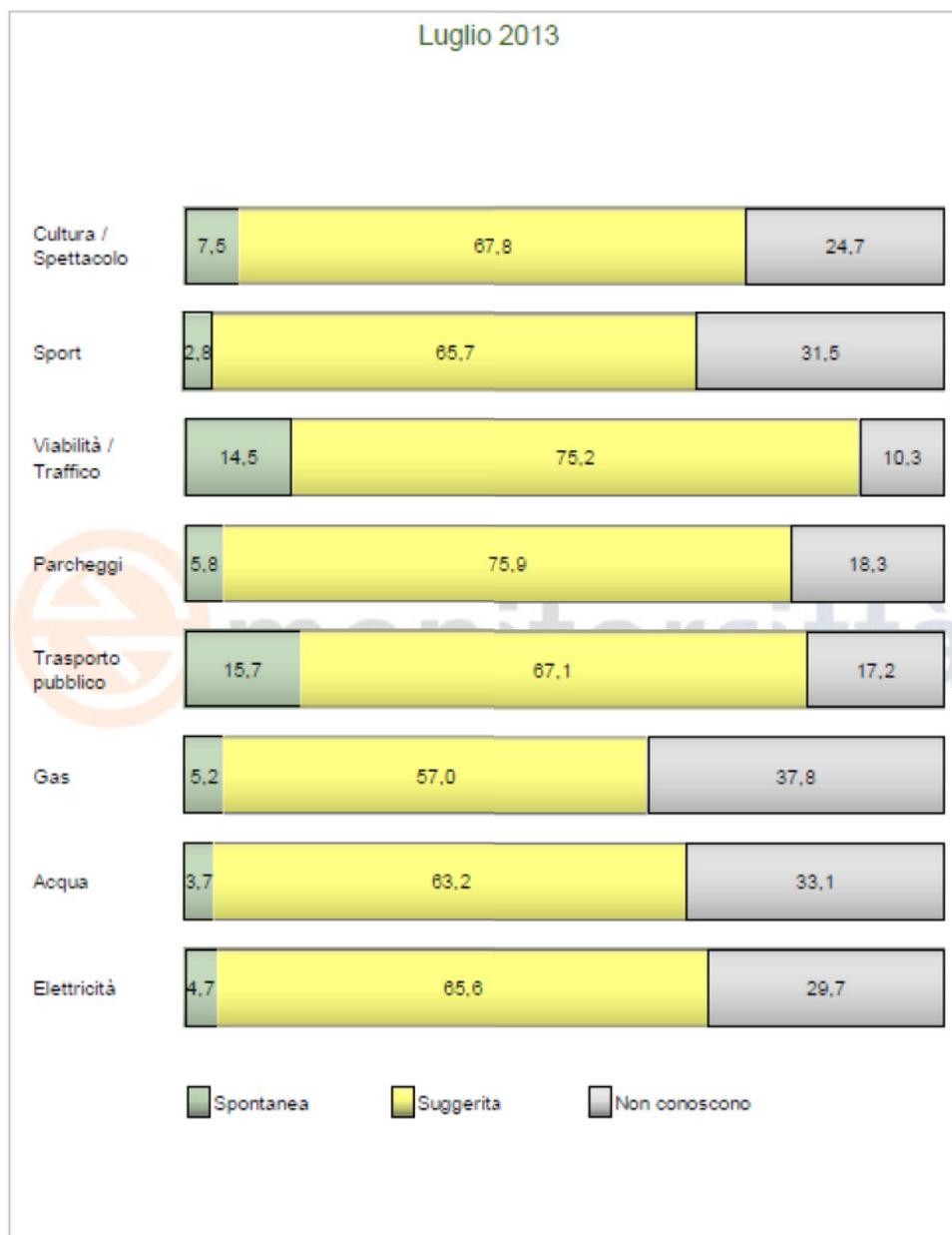
	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013	△
Informatore/bollettino							
● Comune	27,1	26,5	24,2	22,7	22,0	20,9	-1,1
● Media Regionale	27,9	27,0	27,3	25,4	23,8	21,9	-1,9
● Media Nazionale	17,5	15,6	16,4	16,8	17,1	15,9	-1,2
Affissioni							
● Comune	7,1	7,4	7,5	8,6	7,7	7,0	-0,7
● Media Regionale	8,9	9,6	10,2	11,2	11,0	10,1	-0,9
● Media Nazionale	7,2	8,2	9,5	10,4	9,8	8,3	-1,5
Spazi sui giornali (locali/nazionali)							
● Comune	51,8	50,6	49,1	48,7	45,4	44,2	-1,2
● Media Regionale	67,7	63,9	61,2	58,9	57,1	56,2	-0,9
● Media Nazionale	60,0	56,3	57,0	55,3	52,9	50,6	-2,3
Comunicazioni personalizzate							
● Comune	14,1	14,3	12,6	13,3	15,6	13,8	-1,8
● Media Regionale	13,3	12,5	14,6	15,9	15,5	14,4	-1,1
● Media Nazionale	15,6	18,1	18,7	19,2	17,1	15,2	-1,9
TV / Radio locali							
● Comune	39,2	41,5	43,3	42,2	40,2	38,9	-1,3
● Media Regionale	56,9	55,6	53,5	51,5	50,9	49,2	-1,7
● Media Nazionale	50,7	52,3	49,2	46,8	46,1	47,6	1,5
Internet / Sms							
● Comune	21,9	22,6	22,1	25,4	26,1	26,9	0,8
● Media Regionale	22,8	23,4	25,7	29,3	29,6	30,4	0,8
● Media Nazionale	20,7	21,1	25,8	29,9	30,1	32,0	1,9
Altro							
● Comune	0,8	1,5	0,7	0,3	0,5	0,4	-0,1
● Media Regionale	1,7	1,1	2,1	0,7	1,1	1,1	0,0
● Media Nazionale	1,8	2,1	1,0	0,6	0,8	0,5	-0,3
Non mi interessa							
● Comune	0,2	0,8	1,2	0,3		0,5	0,5
● Media Regionale	1,4	1,7	1,4	0,5	1,3	1,1	-0,2
● Media Nazionale	2,4	1,7	0,9	0,9	1,1	1,2	0,1

Rapporto di ricerca

Confronto tra conoscenza spontanea e suggerita dei Servizi



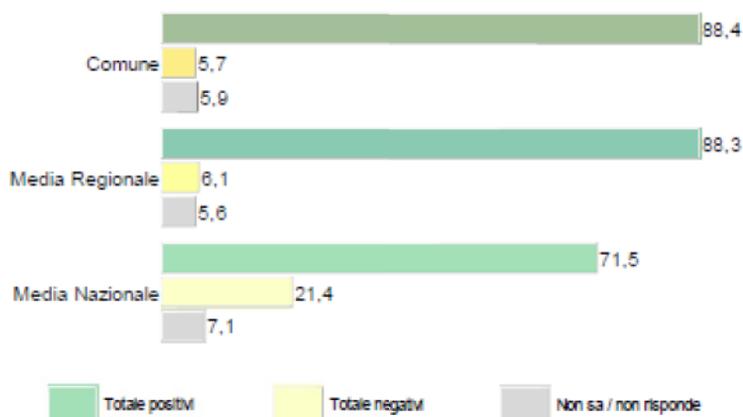
Confronto tra conoscenza spontanea
e suggerita dei Servizi

Confronto tra conoscenza spontanea
e suggerita dei Servizi

Livello di soddisfazione Anagrafe / Stato Civile

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	25,4	25,8	24,9	25,5	25,3	24,8
Abbastanza	63,8	64,3	64,0	64,9	64,3	63,6
Positivi Comunale	89,2	90,1	88,9	90,4	89,6	88,4
Positivi Regionale	84,0	83,8	84,3	86,9	89,6	88,3
Positivi Nazionale	75,9	72,4	72,6	73,8	72,1	71,5
Poco	4,8	3,1	4,1	4,8	5,1	4,9
Per nulla	0,7	1,0	1,6	0,5	0,3	0,8
Negativi Comunale	5,5	4,1	5,7	5,3	5,4	5,7
Negativi Regionale	8,2	7,9	9,9	8,1	7,8	6,1
Negativi Nazionale	18,8	21,7	19,5	20,8	21,2	21,4
Non sa / non risponde	5,3	5,8	5,4	4,3	5,0	5,9

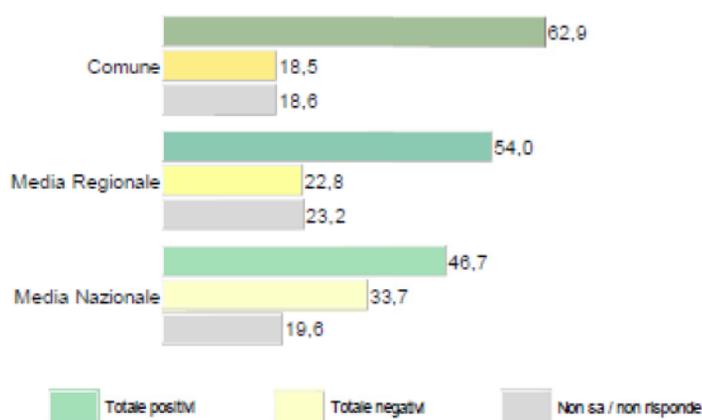
Luglio 2013



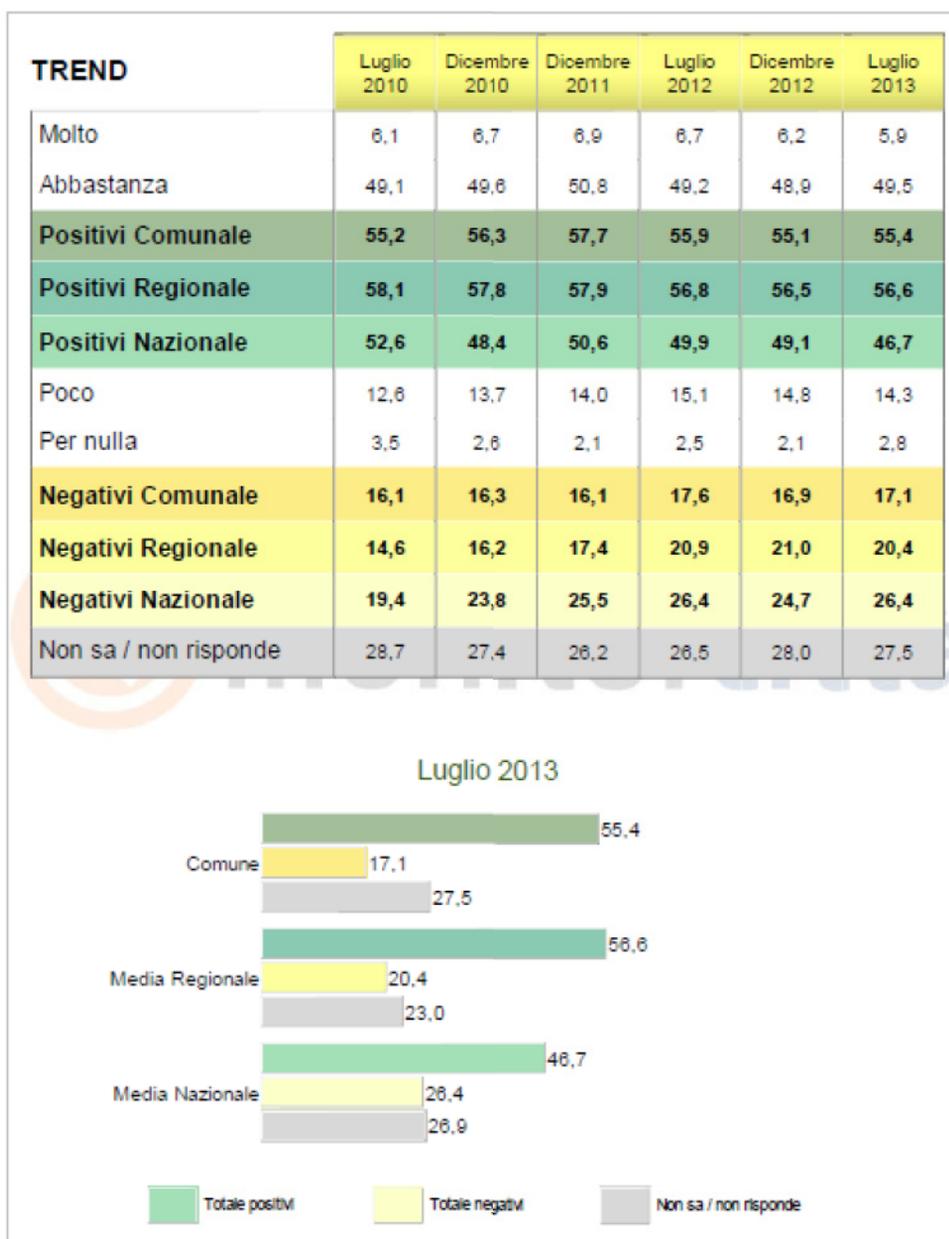
Livello di soddisfazione Tributi

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	8,8	9,0	9,5	9,9	9,3	8,9
Abbastanza	53,9	54,6	55,3	55,7	54,2	54,0
Positivi Comunale	62,7	63,6	64,8	65,6	63,5	62,9
Positivi Regionale	55,2	54,5	53,3	54,6	53,2	54,0
Positivi Nazionale	50,4	47,9	48,4	48,5	47,8	46,7
Poco	11,8	12,2	11,6	12,3	15,3	15,9
Per nulla	1,6	2,1	1,9	1,7	2,1	2,6
Negativi Comunale	13,4	14,3	13,5	14,0	17,4	18,5
Negativi Regionale	20,2	21,4	23,2	24,0	24,5	22,8
Negativi Nazionale	27,1	31,6	34,0	36,7	33,6	33,7
Non sa / non risponde	23,9	22,1	21,7	20,4	19,1	18,6

Luglio 2013

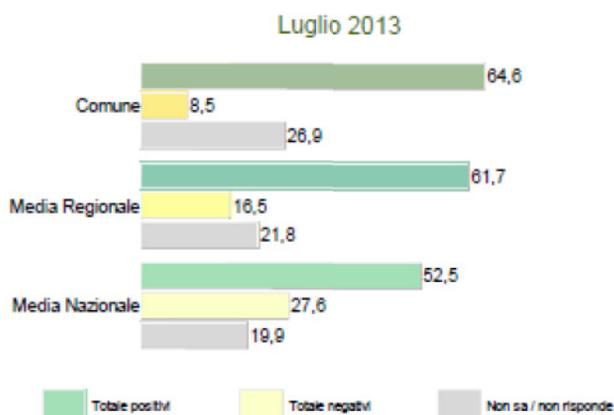


Livello di soddisfazione Ufficio Relazioni con il Pubblico



Livello di soddisfazione Servizi Scolastici

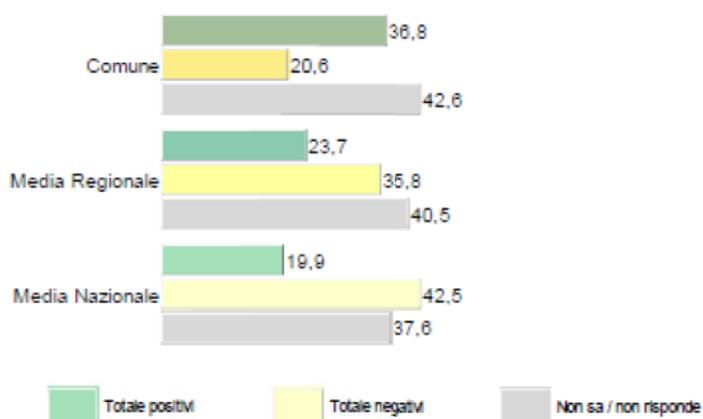
TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	16,8	16,7	17,3	18,4	19,3	19,5
Abbastanza	44,1	43,0	43,8	45,2	45,8	45,1
Positivi Comunale	60,9	59,7	61,1	63,6	65,1	64,6
Positivi Regionale	62,8	61,2	61,8	63,7	63,1	61,7
Positivi Nazionale	56,9	54,1	54,4	54,5	53,9	52,5
Poco	8,5	8,0	7,9	7,4	6,8	6,7
Per nulla	2,1	2,0	1,6	1,2	1,4	1,8
Negativi Comunale	10,6	10,0	9,5	8,6	8,2	8,5
Negativi Regionale	10,3	12,6	13,3	12,7	13,4	16,5
Negativi Nazionale	19,1	22,5	24,6	26,9	27,3	27,6
Non sa / non risponde	28,5	30,3	29,4	27,8	26,7	26,9



Livello di soddisfazione Politiche per le imprese

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	3,6	3,7	4,2	4,5	4,7	5,8
Abbastanza	29,9	30,2	30,4	30,5	30,6	31,0
Positivi Comunale	33,5	33,9	34,6	35,0	35,3	36,8
Positivi Regionale	25,1	26,9	26,0	25,4	25,0	23,7
Positivi Nazionale	21,4	20,6	19,8	19,3	19,3	19,9
Poco	16,2	15,6	16,5	18,5	17,6	18,4
Per nulla	4,5	3,6	3,9	3,3	3,7	2,2
Negativi Comunale	20,7	19,2	20,4	21,8	21,3	20,6
Negativi Regionale	25,4	26,0	27,3	32,8	33,3	35,8
Negativi Nazionale	30,4	36,4	39,6	41,7	41,6	42,5
Non sa / non risponde	45,8	46,9	45,0	43,2	43,4	42,6

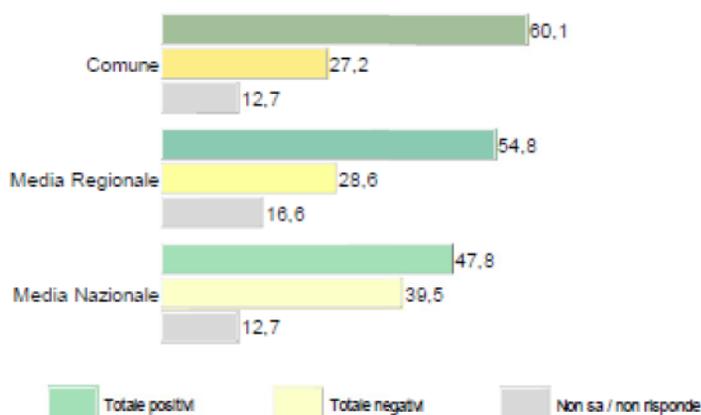
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Servizi Sociali

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	14,0	13,3	13,7	13,2	12,4	12,7
Abbastanza	49,3	48,7	49,4	48,4	48,1	47,4
Positivi Comunale	63,3	62,0	63,1	61,6	60,5	60,1
Positivi Regionale	57,1	55,7	55,2	55,7	54,5	54,8
Positivi Nazionale	51,8	48,4	48,6	48,2	47,6	47,8
Poco	19,7	20,1	20,5	21,8	24,2	23,4
Per nulla	3,6	3,8	3,2	3,9	3,2	3,8
Negativi Comunale	23,3	23,9	23,7	25,7	27,4	27,2
Negativi Regionale	27,7	28,6	29,1	29,8	31,9	28,6
Negativi Nazionale	35,5	36,8	37,6	39,7	39,9	39,5
Non sa / non risponde	13,4	14,1	13,2	12,7	12,1	12,7

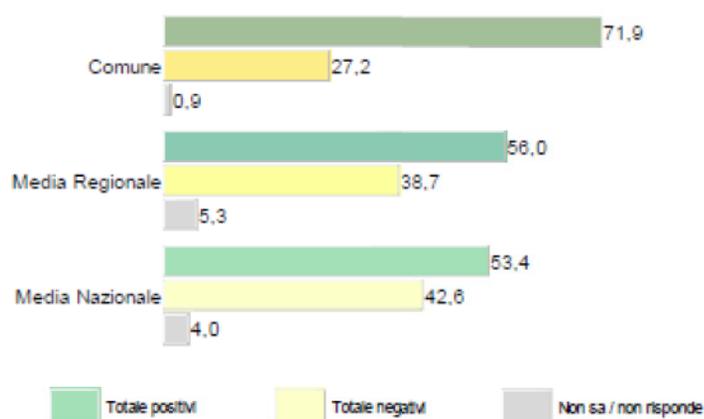
Luglio 2013



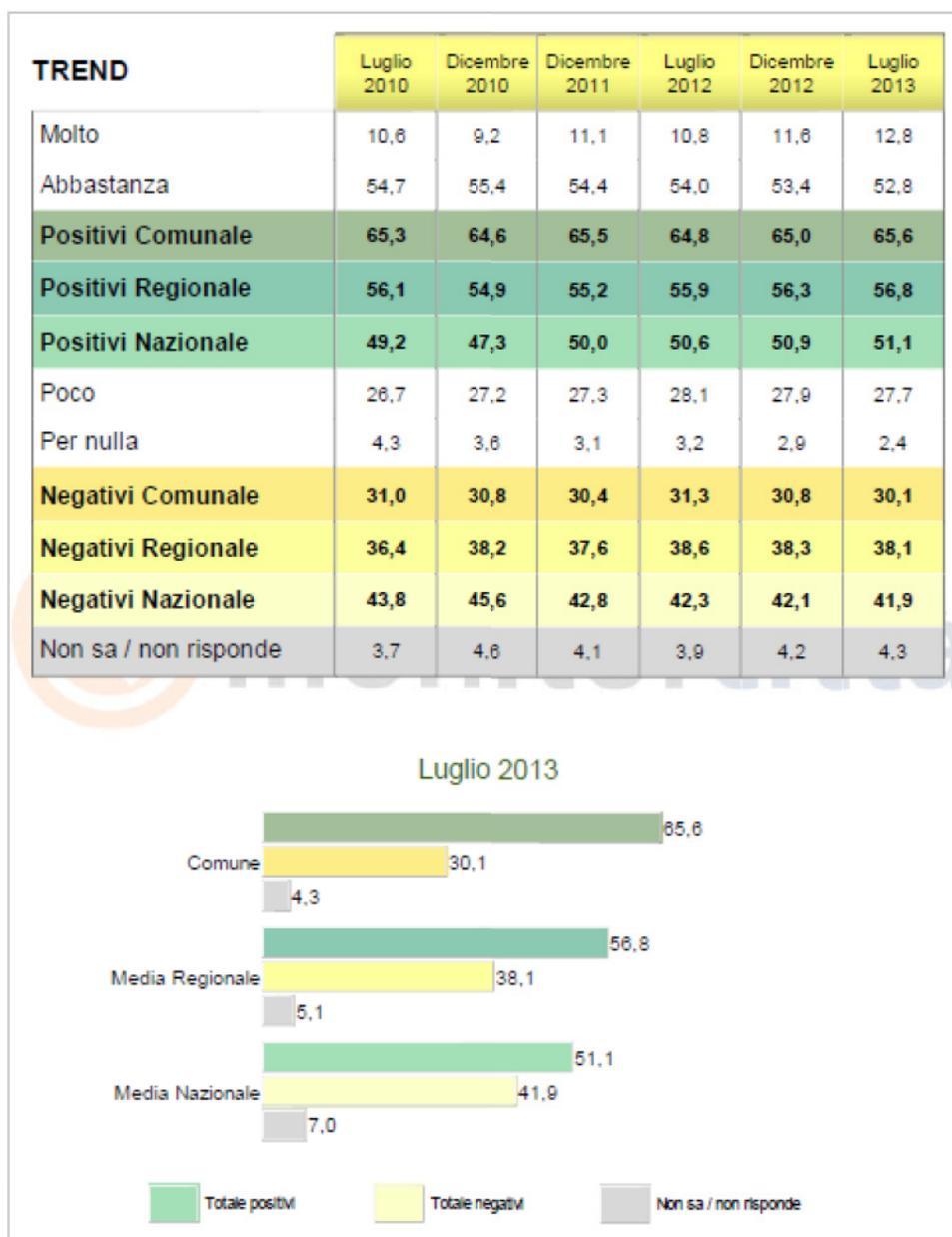
Livello di soddisfazione Sicurezza

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	9,7	10,2	10,9	10,3	11,2	10,2
Abbastanza	59,6	58,9	59,8	60,2	59,9	61,7
Positivi Comunale	69,3	69,1	70,7	70,5	71,1	71,9
Positivi Regionale	50,0	52,0	53,8	54,1	54,8	56,0
Positivi Nazionale	47,3	46,8	50,1	51,3	51,7	53,4
Poco	24,2	25,7	25,3	25,6	24,2	24,4
Per nulla	3,1	2,9	2,1	2,6	3,2	2,8
Negativi Comunale	27,3	28,6	27,4	28,2	27,4	27,2
Negativi Regionale	46,4	44,6	43,6	44,4	43,1	38,7
Negativi Nazionale	46,8	48,2	44,3	43,9	43,5	42,6
Non sa / non risponde	3,4	2,3	1,9	1,3	1,5	0,9

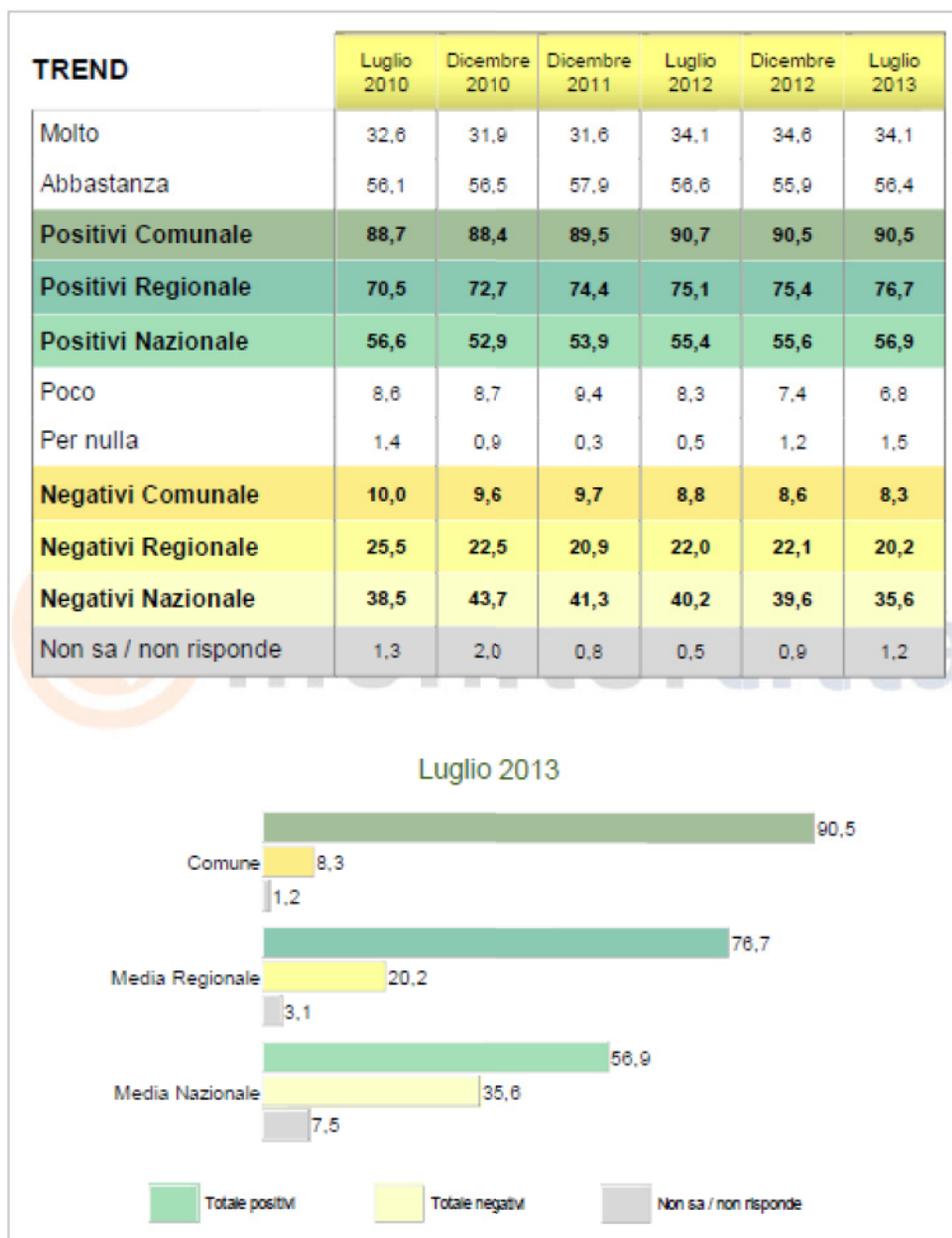
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Polizia Municipale



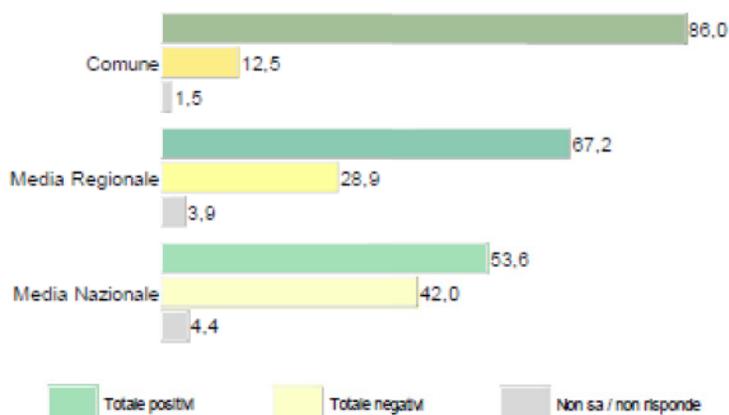
Livello di soddisfazione Raccolta Rifiuti



Livello di soddisfazione Pulizia delle Strade

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	28,5	30,4	29,6	31,4	32,6	31,7
Abbastanza	58,4	57,3	56,9	55,1	54,6	54,3
Positivi Comunale	86,9	87,7	86,5	86,5	87,2	86,0
Positivi Regionale	62,9	64,7	65,8	66,4	67,7	67,2
Positivi Nazionale	56,0	51,2	52,6	53,1	53,5	53,6
Poco	9,4	8,8	10,7	11,3	11,4	10,8
Per nulla	2,2	1,4	1,7	1,5	1,1	1,7
Negativi Comunale	11,6	10,2	12,4	12,8	12,5	12,5
Negativi Regionale	32,5	30,7	30,2	29,7	29,4	28,9
Negativi Nazionale	40,6	43,8	43,1	42,6	41,6	42,0
Non sa / non risponde	1,5	2,1	1,1	0,7	0,3	1,5

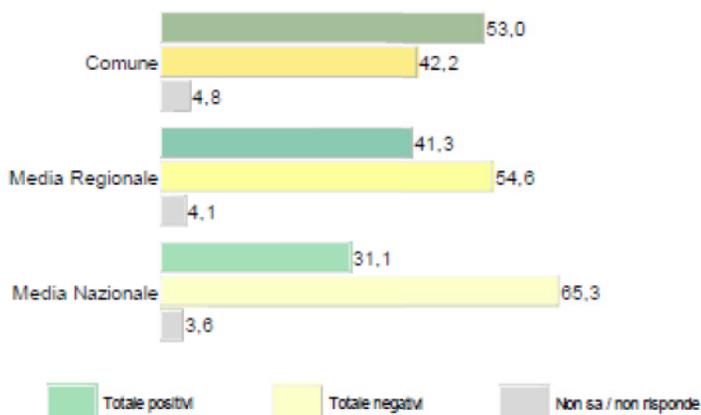
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Manutenzione Stradale

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	3,8	4,1	5,0	4,5	5,9	4,6
Abbastanza	46,8	47,6	48,8	48,1	47,9	48,4
Positivi Comunale	50,6	51,7	53,8	52,6	53,8	53,0
Positivi Regionale	41,5	42,9	42,6	41,2	41,7	41,3
Positivi Nazionale	26,1	26,9	30,1	31,7	30,4	31,1
Poco	32,7	34,5	34,1	37,3	37,5	35,1
Per nulla	11,8	8,6	7,8	6,7	6,1	7,1
Negativi Comunale	44,5	43,1	41,9	44,0	43,6	42,2
Negativi Regionale	52,6	50,4	49,8	54,2	53,4	54,6
Negativi Nazionale	64,1	67,1	64,2	65,9	65,9	65,3
Non sa / non risponde	4,9	5,2	4,3	3,4	2,6	4,8

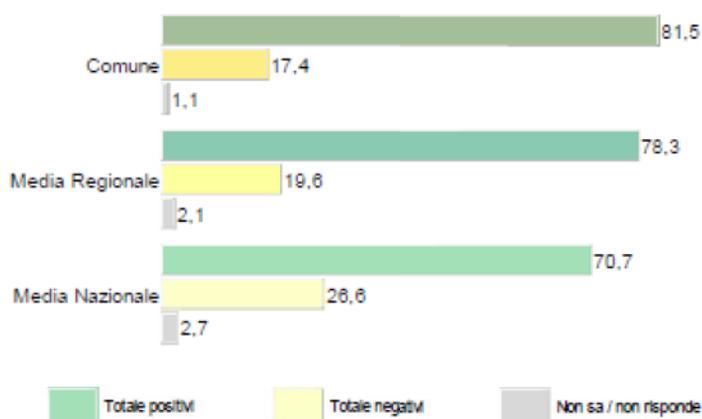
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Illuminazione Stradale

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	20,7	21,3	22,0	22,3	22,8	21,6
Abbastanza	56,6	56,9	58,6	58,2	58,5	59,9
Positivi Comunale	77,3	78,2	80,6	80,5	81,3	81,5
Positivi Regionale	77,1	76,8	77,6	78,6	79,3	78,3
Positivi Nazionale	70,9	66,5	68,1	69,2	70,4	70,7
Poco	17,2	17,5	16,4	15,6	14,7	14,3
Per nulla	3,9	2,5	1,8	2,1	2,5	3,1
Negativi Comunale	21,1	20,0	18,2	17,7	17,2	17,4
Negativi Regionale	21,9	22,2	21,5	19,8	18,8	19,6
Negativi Nazionale	23,7	28,5	25,1	26,0	25,4	26,6
Non sa / non risponde	1,6	1,8	1,2	1,8	1,5	1,1

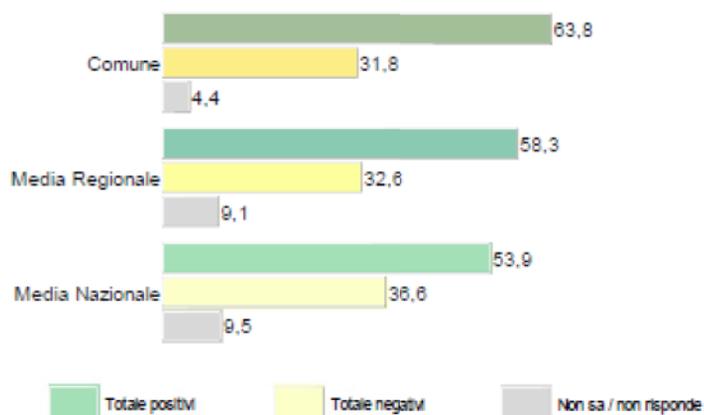
Luglio 2013



Livello di soddisfazione
 Verde / Parchi Pubblici

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	11,6	10,3	10,7	11,5	12,4	12,2
Abbastanza	50,9	51,4	52,8	50,9	52,1	51,6
Positivi Comunale	62,5	61,7	63,5	62,4	64,5	63,8
Positivi Regionale	57,2	55,9	57,3	56,3	56,9	58,3
Positivi Nazionale	52,2	50,8	52,3	52,5	53,0	53,9
Poco	25,8	24,9	24,6	25,5	26,7	27,5
Per nulla	7,6	7,9	7,1	6,7	4,6	4,3
Negativi Comunale	33,4	32,8	31,7	32,2	31,3	31,8
Negativi Regionale	37,5	39,2	38,1	37,8	35,6	32,6
Negativi Nazionale	41,7	43,3	40,1	39,8	38,7	36,6
Non sa / non risponde	4,1	5,5	4,8	5,4	4,2	4,4

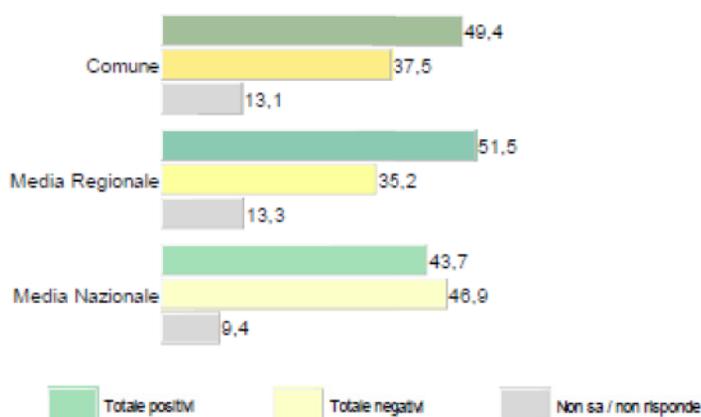
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Edilizia / Urbanistica

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	5,9	5,7	6,8	6,5	7,1	10,1
Abbastanza	38,6	38,4	39,4	40,6	41,7	39,3
Positivi Comunale	44,5	44,1	46,2	47,1	48,8	49,4
Positivi Regionale	52,7	51,2	51,0	51,1	50,8	51,5
Positivi Nazionale	49,5	46,4	44,6	42,2	42,8	43,7
Poco	29,2	29,4	27,9	28,9	28,0	27,9
Per nulla	12,7	12,1	11,7	10,4	10,8	9,6
Negativi Comunale	41,9	41,5	39,6	39,3	38,8	37,5
Negativi Regionale	31,0	33,1	34,8	36,1	37,3	35,2
Negativi Nazionale	40,8	43,8	45,2	47,9	47,6	46,9
Non sa / non risponde	13,6	14,4	14,2	13,6	12,4	13,1

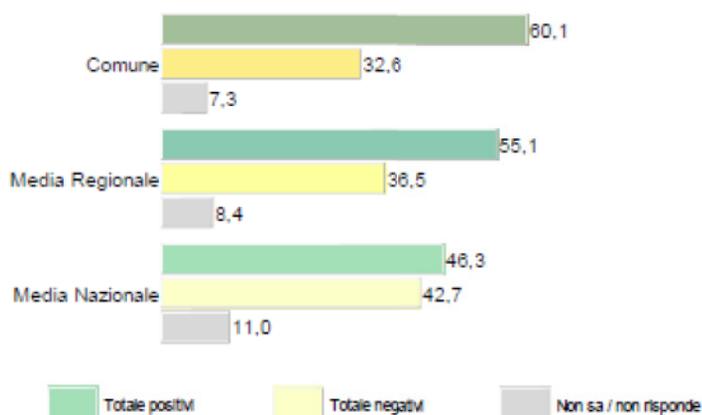
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Turismo

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	15,9	15,7	15,3	14,5	15,4	14,2
Abbastanza	48,5	47,2	48,7	48,8	48,1	45,9
Positivi Comunale	62,4	62,9	62,0	61,3	61,5	60,1
Positivi Regionale	60,9	58,9	56,6	55,8	55,2	55,1
Positivi Nazionale	53,8	51,4	49,6	47,2	47,5	46,3
Poco	25,7	25,2	25,4	27,5	28,6	28,9
Per nulla	4,3	4,7	4,9	4,7	3,2	3,7
Negativi Comunale	30,0	29,9	30,3	32,2	31,8	32,6
Negativi Regionale	29,6	31,7	34,9	36,9	37,2	36,5
Negativi Nazionale	33,6	35,3	38,7	42,6	41,8	42,7
Non sa / non risponde	7,6	7,2	7,7	6,5	6,7	7,3

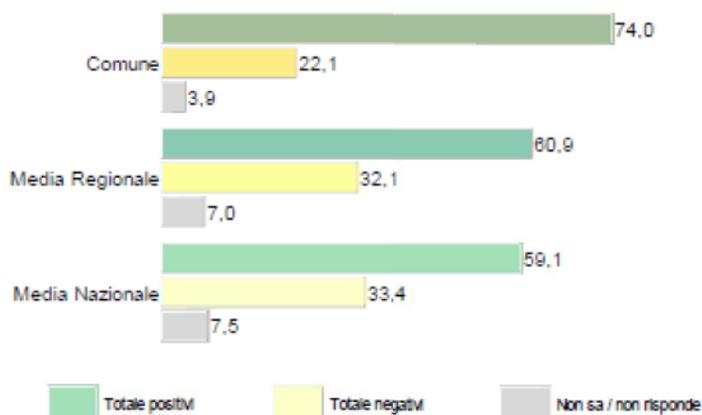
Luglio 2013



Livello di soddisfazione
Cultura / Spettacolo

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	15,5	14,9	14,8	15,6	16,6	16,1
Abbastanza	59,2	58,6	57,3	57,8	57,5	57,9
Positivi Comunale	74,7	73,5	72,1	73,4	74,1	74,0
Positivi Regionale	64,5	62,9	61,7	62,1	61,8	60,9
Positivi Nazionale	62,1	60,2	60,1	61,4	59,8	59,1
Poco	18,6	18,8	20,7	21,3	20,7	19,4
Per nulla	3,1	3,8	3,9	2,6	2,2	2,7
Negativi Comunale	21,7	22,6	24,6	23,9	22,9	22,1
Negativi Regionale	25,6	27,7	30,4	31,5	31,2	32,1
Negativi Nazionale	29,4	27,6	33,7	32,4	32,8	33,4
Non sa / non risponde	3,6	3,9	3,3	2,7	3,0	3,9

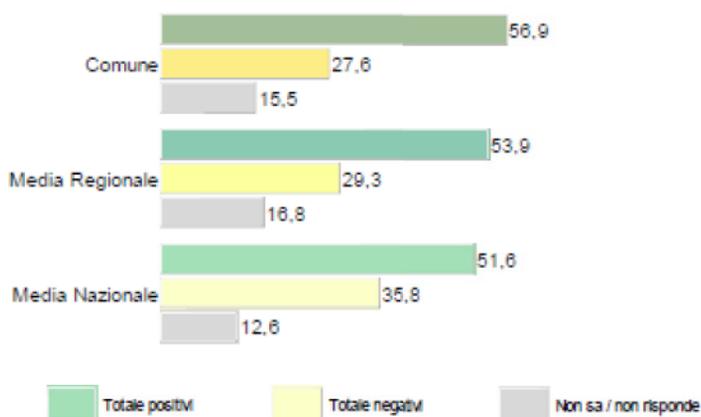
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Sport

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	9,1	11,7	11,4	11,8	11,3	12,6
Abbastanza	46,3	45,2	45,1	45,6	44,8	44,3
Positivi Comunale	55,4	56,9	56,5	57,4	56,1	56,9
Positivi Regionale	52,3	51,9	51,3	52,9	52,5	53,9
Positivi Nazionale	49,0	48,6	50,7	50,5	50,3	51,6
Poco	25,9	24,8	25,8	25,2	26,2	24,5
Per nulla	4,5	3,7	3,9	3,0	2,5	3,1
Negativi Comunale	30,4	28,5	29,7	28,2	28,7	27,6
Negativi Regionale	32,3	29,7	32,8	31,9	31,6	29,3
Negativi Nazionale	30,3	32,8	36,2	36,4	37,2	35,8
Non sa / non risponde	14,2	14,6	13,8	14,4	15,2	15,5

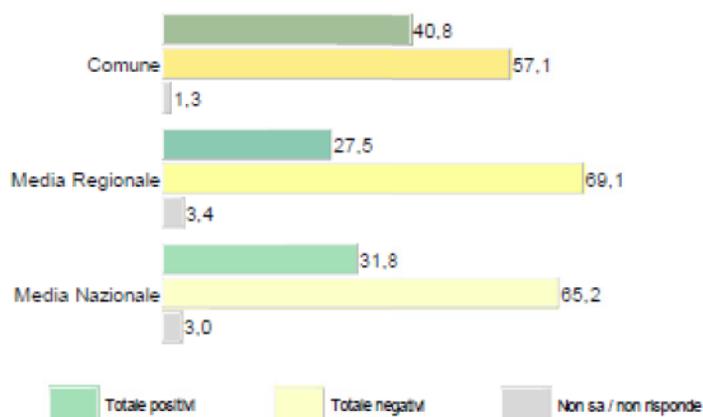
Luglio 2013



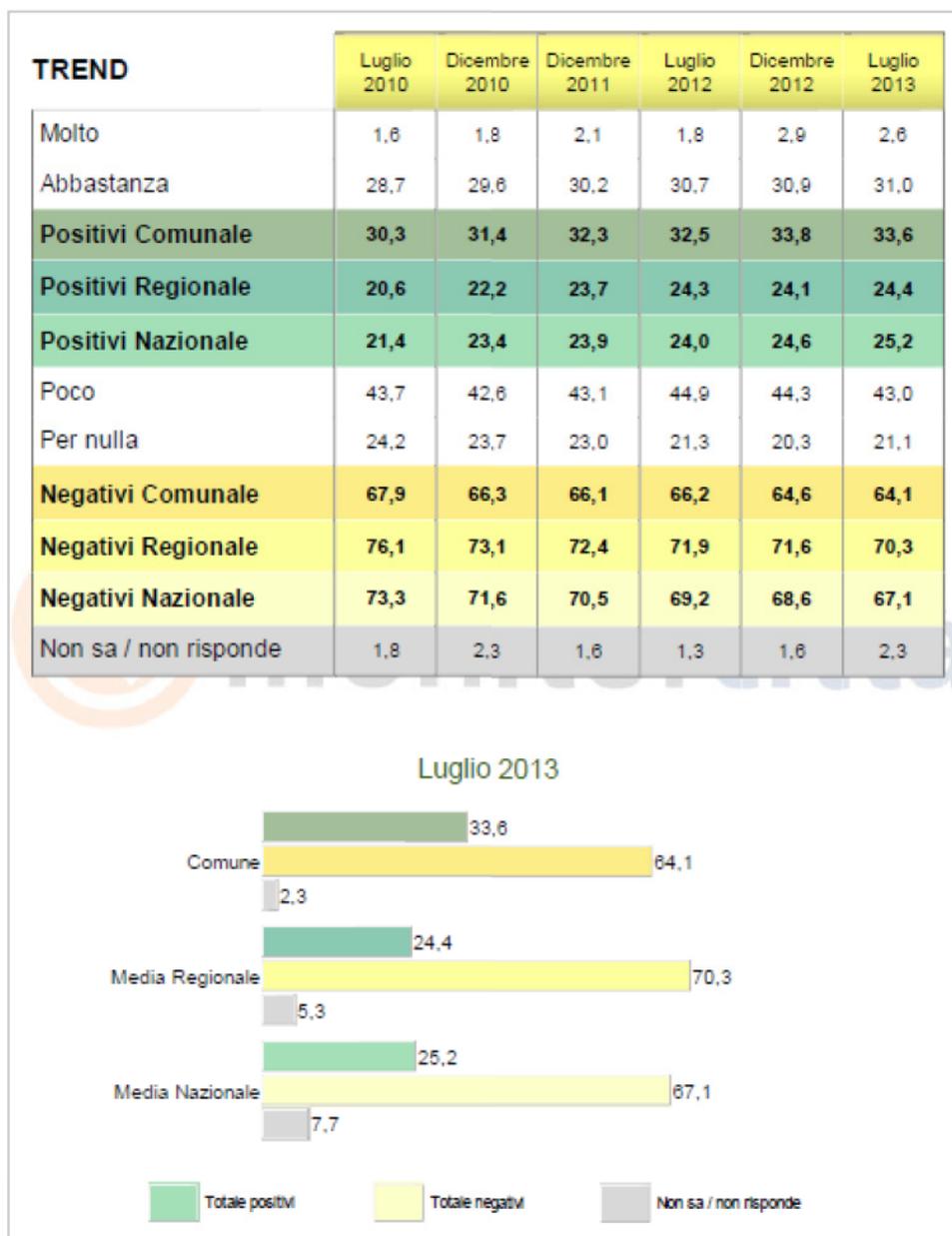
Livello di soddisfazione
 Viabilità / Traffico

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	1,1	2,2	2,7	1,5	3,1	2,7
Abbastanza	38,0	39,8	40,8	39,7	39,9	38,1
Positivi Comunale	39,1	42,0	43,5	41,2	43,0	40,8
Positivi Regionale	23,2	24,9	26,7	25,1	26,7	27,5
Positivi Nazionale	25,8	26,7	28,7	29,6	29,9	31,8
Poco	41,2	39,4	38,9	39,9	39,0	40,1
Per nulla	17,8	16,3	15,6	16,8	16,1	17,0
Negativi Comunale	59,0	55,7	54,5	56,7	55,1	57,1
Negativi Regionale	72,2	69,9	68,6	71,8	70,4	69,1
Negativi Nazionale	71,8	69,8	69,9	69,3	68,5	65,2
Non sa / non risponde	1,9	2,3	2,0	2,1	1,9	1,3

Luglio 2013



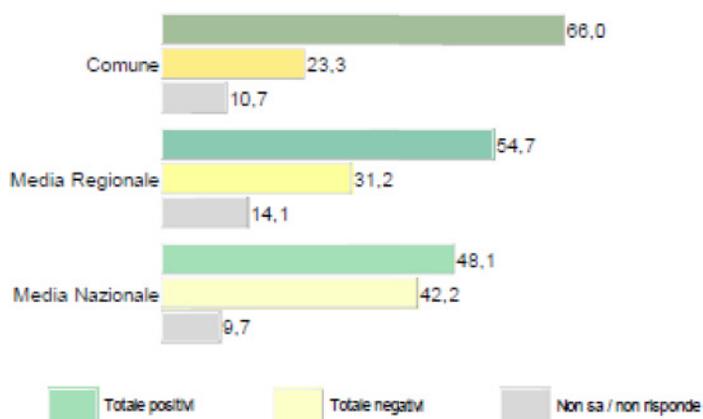
Livello di soddisfazione Parcheggi



Livello di soddisfazione Trasporto Pubblico

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	10,4	9,7	9,9	10,5	9,4	10,6
Abbastanza	55,3	54,9	55,2	55,8	57,1	55,4
Positivi Comunale	65,7	64,6	65,1	66,3	66,5	66,0
Positivi Regionale	55,1	53,8	53,0	53,6	53,5	54,7
Positivi Nazionale	50,2	47,6	49,0	47,9	48,4	48,1
Poco	19,4	19,6	20,8	21,4	21,2	20,6
Per nulla	3,3	3,9	3,3	2,9	3,3	2,7
Negativi Comunale	22,7	23,5	24,1	24,3	24,5	23,3
Negativi Regionale	32,6	34,1	35,9	33,8	33,4	31,2
Negativi Nazionale	38,9	41,4	40,3	40,8	41,3	42,2
Non sa / non risponde	11,6	11,9	10,8	9,4	9,0	10,7

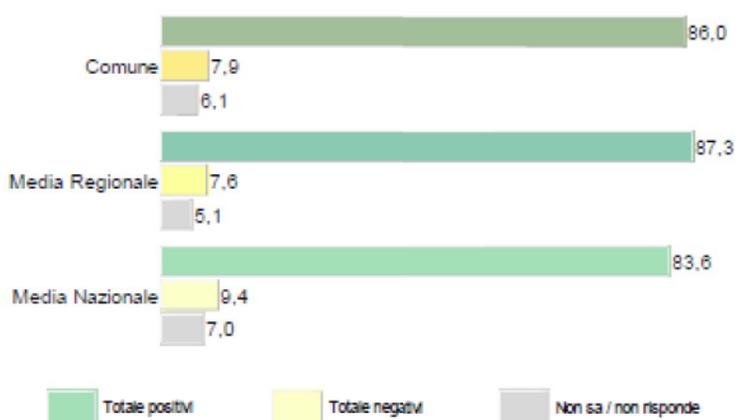
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Gas

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	31,7	30,0	29,4	28,4	29,2	30,2
Abbastanza	57,2	58,7	59,1	58,9	57,7	55,8
Positivi Comunale	88,9	88,7	88,5	87,3	86,9	86,0
Positivi Regionale	89,1	86,6	85,8	86,9	87,8	87,3
Positivi Nazionale	87,2	85,7	83,4	81,9	84,7	83,6
Poco	5,4	4,8	5,1	6,4	6,3	6,8
Per nulla	1,1	1,4	1,9	1,5	1,2	1,1
Negativi Comunale	6,5	6,2	7,0	7,9	7,5	7,9
Negativi Regionale	6,8	6,7	7,3	8,1	7,8	7,6
Negativi Nazionale	7,4	7,7	8,7	9,3	7,5	9,4
Non sa / non risponde	4,6	5,1	4,5	4,8	5,6	6,1

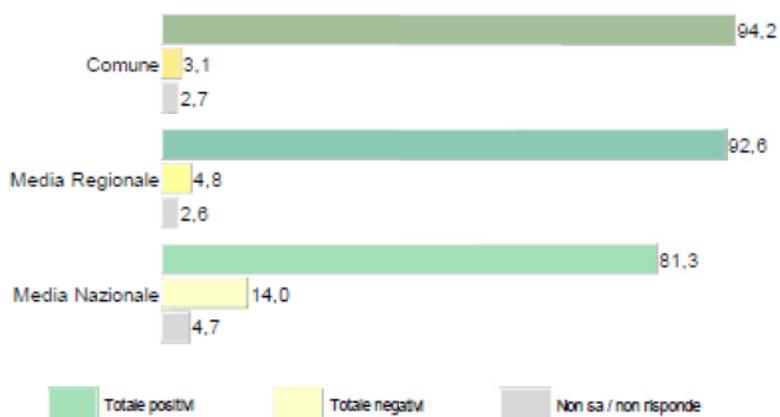
Luglio 2013



Livello di soddisfazione Acqua

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	35,2	34,6	33,9	33,2	35,4	33,2
Abbastanza	60,3	61,2	60,9	61,3	58,6	61,0
Positivi Comunale	95,5	95,8	94,8	94,5	94,0	94,2
Positivi Regionale	90,1	89,2	88,9	91,2	92,4	92,6
Positivi Nazionale	79,3	77,7	77,9	78,7	79,1	81,3
Poco	2,8	2,5	2,7	2,4	0,3	2,5
Per nulla		0,2	0,6	1,0	3,6	0,6
Negativi Comunale	2,8	2,7	3,3	3,4	3,9	3,1
Negativi Regionale	6,3	6,6	8,7	6,7	5,4	4,8
Negativi Nazionale	16,0	16,3	15,8	15,5	15,9	14,0
Non sa / non risponde	1,7	1,5	1,9	2,1	2,1	2,7

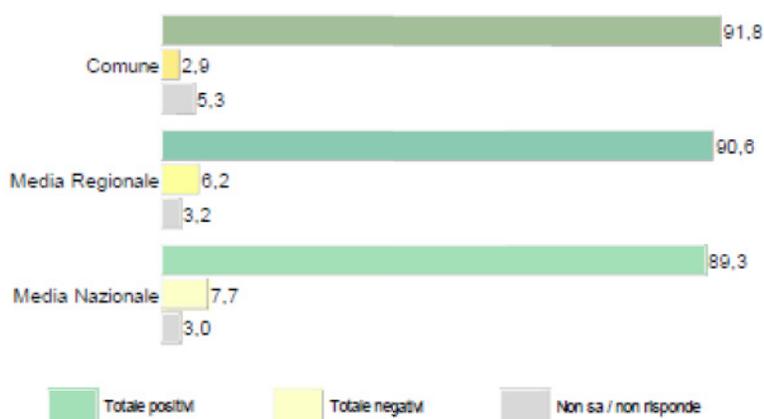
Luglio 2013



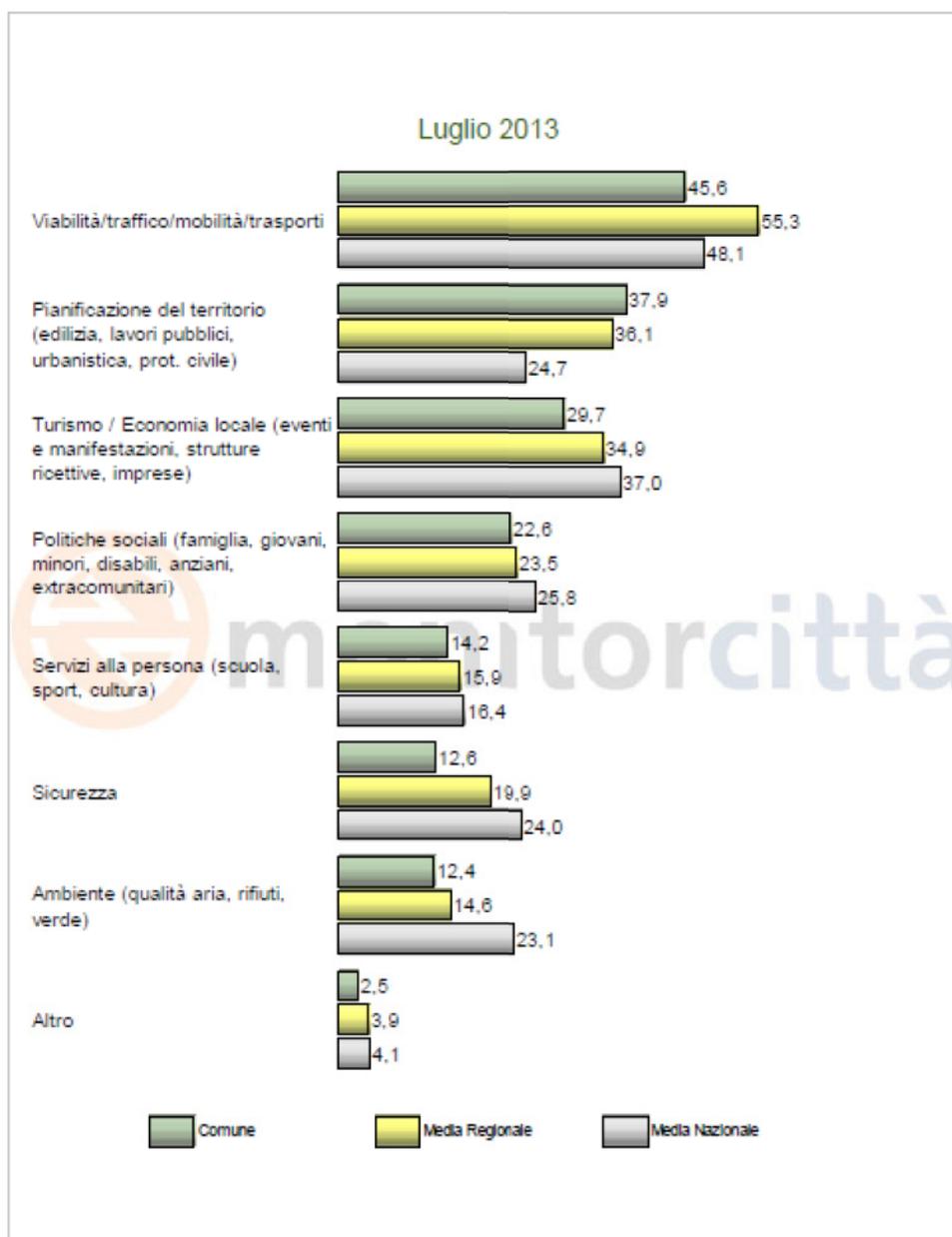
Livello di soddisfazione Elettricità

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	31,1	31,8	30,5	30,2	29,9	28,3
Abbastanza	63,4	62,1	62,6	62,5	61,5	63,5
Positivi Comunale	94,5	93,9	93,1	92,7	91,4	91,8
Positivi Regionale	91,1	91,8	90,2	90,0	89,1	90,6
Positivi Nazionale	89,4	88,2	88,2	87,9	89,2	89,3
Poco	3,0	2,7	3,1	3,6	2,4	2,9
Per nulla	0,7	0,8	1,0		0,7	
Negativi Comunale	3,7	3,5	4,1	3,6	3,1	2,9
Negativi Regionale	6,9	5,6	6,8	7,7	7,5	6,2
Negativi Nazionale	6,9	7,1	6,7	7,8	8,2	7,7
Non sa / non risponde	1,8	2,6	2,8	3,7	5,5	5,3

Luglio 2013



Le priorità di intervento



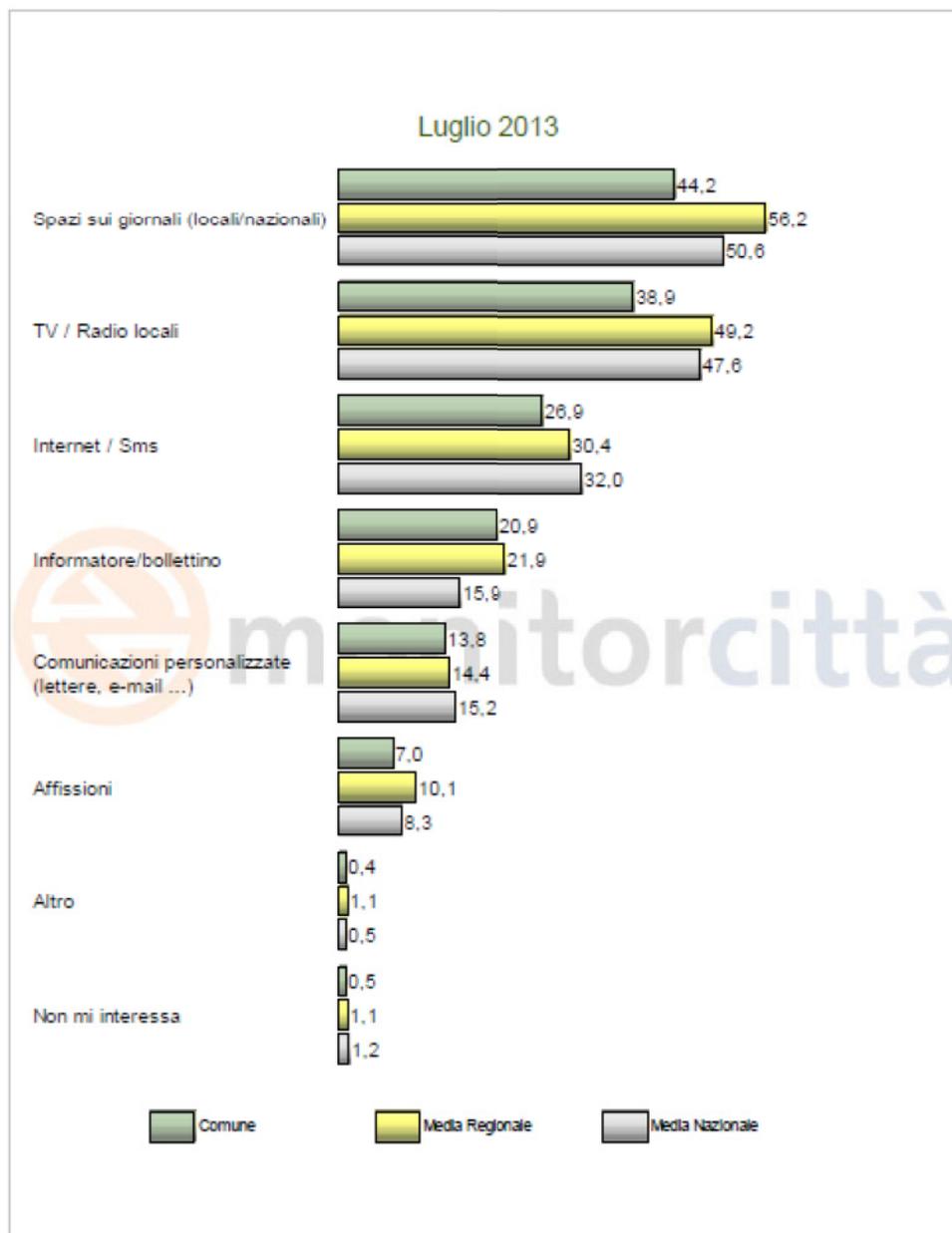
Livello di soddisfazione per la comunicazione

TREND	Luglio 2010	Dicembre 2010	Dicembre 2011	Luglio 2012	Dicembre 2012	Luglio 2013
Molto	8,9	10,2	9,5	8,1	7,3	8,2
Abbastanza	51,6	51,9	53,1	53,4	50,6	48,1
Positivi Comunale	60,5	62,1	62,6	61,5	57,9	56,3
Positivi Regionale	56,4	55,2	55,8	53,4	52,3	52,8
Positivi Nazionale	51,0	46,1	47,4	44,9	45,4	44,2
Poco	18,1	17,8	18,1	21,8	25,4	27,0
Per nulla	8,1	7,2	7,5	6,9	7,4	7,7
Negativi Comunale	26,2	25,0	25,6	28,7	32,8	34,7
Negativi Regionale	33,3	35,2	35,7	36,8	37,7	38,2
Negativi Nazionale	39,3	43,1	44,0	46,6	46,8	49,0
Non sa / non risponde	13,3	12,9	11,8	9,8	9,3	9,0

Luglio 2013



Canali di informazione



**Sede Roma:
Via Stoppani, 7/I
00197 - Roma
Telefono 06.8079941**

**www.datamonitor.it
info@datamonitor.it**