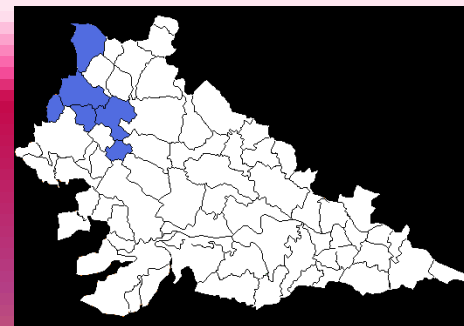


# INDICI DI PERFORMANCES

DID n. 12812657

Commerciando tra castelli e casali  
dell'“Aquila e del Leone”





# PROCEDURE METODOLOGICHE DI BASE

- Linee Guida di R. Lombardia
- Somministrazione in periodo neutro (no saldi o festività)
- Scadenza ricerca 31/5/2010
- Tabella di Marcia condivisa:
  - Responsab. Referenti;
  - Ottima organizz. lavoro per step;
  - Vision. proced. di distrib. ai tre target (op. ec. + resid. + cons)
  - Verif. Proced. raccolta questionari (compilazione e n° raccolta)

AZIONE QUESTIONARI DI DISTRETTO PER RILEVAZIONE INDICI DI PERFORMANCES					
Distretto: Gli Itinerari del mercante, valorizzazione di percorsi di scambio nei territori ai piedi delle colline moreniche					
Comuni: Guidizzolo, Cavriana, Goito, Medole, Monzambano, Volta Mantovana e Solferino					
AZIONI DA SVOLGERE	TEMPI	SOGGETTO ATTUATORE	MODALITA' PROPOSTE DA CABINA DI REGIA	RISULTATI	
1 RIUNIONE DI DISTRETTO PER AGGIORNAMENTI/SPIEGAZIONE AZIONE QUESTIONARI DI DISTRETTO/INDICI DI PERFORMANCES RICHIESTA DAL LABORATORIO DEI DISTRETTI DELLA DG COMMERCIO	MER 07/04/2010	TUTTI I PARTNER ISTITUZIONALI E CABINA DI REGIA		VERBALE RIUNIONE	
2 SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI ALLA POPOLAZIONE RESIDENTE NEL DISTRETTO	ENTRO GIOV 15/4/2010	DA DECIDERE (Invio postale, indagine campionaria tramite URP o dipendenti comunali qualora residenti, ecc)	10 QUESTIONARI OGNI 1000 RESIDENTI O ESTRAZIONE CASUALE DEL 2% DEI NUCLEI FAMILIARI E SOMMINISTR	RESTITUZIONE QUESTIONARI PER ALMENO IL 70% ENTRO IL 30/4/2010	
3 OGNI COMUNE FORNISCE DATI ALLA CABINA DI REGIA RELATIVI ALLA SCHEDA RILEVAZIONE DATI OPERATORI ECONOMICI E PREDISPONE LISTA CON INDIRIZZI E SCHEDA RILEVAZ PARCHEGGI	ENTRO GIOV 15/04/2010	UFFICI COMMERCIO DEI VARI COMUNI		SCHEDE COMPILATE E LISTE INDIRIZZI	
4 PREPARAZIONE QUESTIONARIO DEFINITIVO E LETTERA ACCOMPAGNATORIA DA CONSEGNARE AGLI OPERATORI ECONOMICI SECONDO L'USO DEL QUESTIONARIO NON MODIFICABILE	ENTRO LUN 19/4/2010	CABINA DI REGIA NSB		QUESTIONARI E LETTERA ACCOMP	
5 CONSEGNA AGLI OPERATORI ECONOMICI DELLE DUE TIPOLOGIE DI QUESTIONARI IL LORO + 5 PER I LORO CLIENTI	ENTRO SAB 24/4/2010	POLIZIA LOCALE O MESSO COMUNALE			
6 RICONSEGNA DEI 6 QUESTIONARI DI OGNI OPERATORE E CONSEGNA ALLA CABINA DI REGIA PER ELABORAZIONE DATI CON SOFTWARE	ENTRO LUN 10/5/2010	RECUPERO QUESTIONARI POLIZIA LOCALE O MESSO COMUNALE			
7 ELABORAZIONE DATI	ENTRO LUN 31/5/2010	CABINA DI REGIA NSB		STUDIO STATISTICO ELABORATO SUL DISTRETTO	
8 CONSEGNA DATI A LAB DISTRETTI	ENTRO MAR 15/6/2010	CABINA DI REGIA NSB			

# ORGANIZZAZIONE LAVORO RILEVAZIONE

- Uffici tecnici dei comuni dotati di scheda da compilare, con individuaz. dei “numeri” sui quali lavorare: op. econ. divisi per le categorie individuate da Regione Lombardia, n° park e loro utilizzo %.
- Scheda compilata e rispedita al management del Distretto per elaborazione complessiva, tramite schede di gestione appositamente preparate.

SCHEDA DI RILEVAZIONE  
PARCHEGGI

Comune di \_\_\_\_\_

NUMERO DI PARCHEGGI DISPONIBILI PER LE ZONE DI COMMERCIO TOTALI NEL COMUNE (ESCLUSE AREE DI PARCHEGGIO PER RESIDENTI)

SUL TOTALE NUMERO DI PARCHEGGI DISPONIBILI PER LE ZONE DI COMMERCIO A PAGAMENTO (ESCLUSE AREE DI PARCHEGGIO PER RESIDENTI)

SUL TOTALE NUMERO DI PARCHEGGI DISPONIBILI PER LE ZONE DI COMMERCIO A DISCO ORARIO (ESCLUSE AREE DI PARCHEGGIO PER RESIDENTI)

PERCENTUALE MEDIA DI UTILIZZO DEI PARCHEGGI TOTALI SOLAMENTE NELLA GIORNATA DI SABATO



SCHEDA DI RILEVAZIONE  
Operatori economici di vicinato

Distretto \_\_\_\_\_

Comune di \_\_\_\_\_

alimentari (esercizi di vicinato): N. \_\_\_\_\_

medie/grandi strutture alimentari: N. \_\_\_\_\_

pubblici esercizi/hotels: N. \_\_\_\_\_

servizi alla persona: N. \_\_\_\_\_

casalinghi/fermenteria: N. \_\_\_\_\_

divertimento e tempo libero: N. \_\_\_\_\_

igiene/bellezza/salute: N. \_\_\_\_\_

servizio a carattere commerciale: N. \_\_\_\_\_

carburanti e autoricambio: N. \_\_\_\_\_

locale vuoto: N. \_\_\_\_\_

altro N. \_\_\_\_\_

Totale: N. \_\_\_\_\_

# CAMPIONAMENTO (scelto dal DID)

## CAMPIONE CONSUMATORI

Consegnati 5 questionari consumatori ad ogni operatore economico (Consegna e ritiro da parte di hostess e steward del DID - tot. Questionari previsti 2.600)



## CAMPIONE OP. ECONOMICI

Doveva essere il 100% degli op. econ.  
**FRONTE STRADA AL PIANO TERRA.**

Scelto campione rappresentativo del 50% (numericamente 520), con somministrazione diretta, ad personam, tramite hostess o steward con compito anche di raccogliere suggerimenti e misurare il clima di svolgimento della ricerca.

# SOMMINISTRAZ. QUESTIONARI AI RESIDENTI



## CAMPIONE RESIDENTI

10/ 1000 abitanti del  
comune interessato

(abitanti DID 44100 = 441  
interviste ai residenti)

Tramite URP, ambulatori  
medici, anagrafe e info  
point mobili.

# RESTITUZIONE QUESTIONARI

Tabella 2 – Riepilogo dati raccolti per Comune

INDAGINE QUESTIONARI DISTRETTO "Commerciando tra castelli e casali dell'aquila e del leone"						
	TOTALE CAMPIONE RESIDENTI	TOTALE RESIDENTI RACCOLTI	TOTALE CAMPIONE OPERATORI COMMERCIALI	TOTALE OPERATORI COMMERCIALI RACCOLTI	CONSUMATORI CHE CI ASPETTIAMO	CONSUMATORI AGGIORNATI AL 4/6/2010
CASTEL GOFFREDO	117	117	146	146	730	392
CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	220	220	218	46	1090	131
CASALOLDO	26	33	26	26	130	130
CASALMORO	22	22	13	8	65	36
CERESARA	26	13	24	3	120	13
GAZOLDO	29	29	27	27	135	135
<b>TOTALI</b>	<b>440</b>	<b>434</b>	<b>454</b>	<b>256</b>	<b>2270</b>	<b>837</b>
<b>PERCENTUALE</b>		<b>0,99</b>		<b>0,56</b>		<b>0,37</b>

# INSERIMENTO ED ELABORAZIONE DATI



**Inserimento dati raccolti su ogni questionario**

- ❖ - **divisione dei questionari per destinatario numerazione progressiva degli stessi e inserimento codici per comune,**
- ❖ **utilizzo delle etichette del format informatico per l'elaborazione dei dati,**



**Tabulazione dei dati, trattamento statistico generale,**



**lettura dei dati e compilazione format regionale dal titolo “Report indicatori di performances”)**

- ❖ **compilazione delle presente nota metodologica**
- ❖ **trattamento e lettura dei dati singoli per comune coinvolto.**

# REPORT INDAGINE INVIATO ENTRO 15/6/2010

## Report Indicatori di performance

Denominazione del Distretto	Commerciando tra castelli e casali dell'Aquila e del Leone
ID Distretto	12812667



### Indicatori di performance derivati da rilevazioni di Customer Satisfaction

#### INDICATORE di Brand Awareness

Conoscenza degli operatori economici rispetto al Distretto	31
Conoscenza dei consumatori rispetto al Distretto	24,8
Conoscenza dei residenti rispetto al Distretto	21,2

#### INDICATORE di Customer Satisfaction

Soddisfazione generale degli operatori economici rispetto al Distretto	62,8
Soddisfazione generale dei consumatori rispetto al Distretto	55,8
Soddisfazione generale dei residenti rispetto al Distretto	57,8
Soddisfazione degli operatori economici rispetto al Distretto nell'ultimo anno	38,1
Soddisfazione dei consumatori rispetto al Distretto nell'ultimo anno	41,4
Soddisfazione dei residenti rispetto al Distretto nell'ultimo anno	40,9

#### INDICATORE di sicurezza percepita

Sentimento di sicurezza degli operatori economici (soddisfazione)	71,9
Sentimento di sicurezza dei consumatori (soddisfazione)	62,1
Sentimento di sicurezza dei residenti (soddisfazione)	67,7

#### INDICATORE di manutenzione percepita

Soddisfazione degli operatori economici rispetto alla manutenzione degli spazi pubblici del Distretto	76,6
Soddisfazione dei consumatori rispetto alla manutenzione degli spazi pubblici del Distretto	69,3
Soddisfazione dei residenti rispetto alla manutenzione degli spazi pubblici del Distretto	74
Soddisfazione degli operatori economici rispetto allo stato generale degli edifici del Distretto	78,5
Soddisfazione dei consumatori rispetto allo stato generale degli edifici del Distretto	73,1
Soddisfazione dei residenti rispetto allo stato generale degli edifici del Distretto	72,1

#### INDICATORE di pulizia percepita

Soddisfazione degli operatori economici rispetto alla pulizia degli spazi pubblici del Distretto	85,9
Soddisfazione dei consumatori rispetto alla pulizia degli spazi pubblici del Distretto	77,9
Soddisfazione dei residenti rispetto alla pulizia degli spazi pubblici del Distretto	78,1



# COMMENTO BREVE AI RISULTATI DELLA RICERCA



Dai risultati dell'indagine emerge in generale una visione degli op. econ. piu' positiva rispetto sia a residenti che consumatori

Circa gli indici nel dettaglio:



**(1/2) Scarsa conoscenza prog. Distretto  
(dato da non ritenersi molto signif.  
dato il poco tempo di implementazione)**

**(3) Medio/buono  
Il dato sulla percezione  
stato di sicurezza**



# ---segue COMMENTO BREVE AI RISULTATI



**(4/5) Buone manutenz. e Pulizia**

**(6) Scarsa animazione - dato da migliorare**



**(7) Da evidenziare: Evasione verso grandi superfici commerciali del Lago o vicine;**

**1/3 dei residenti gradirebbe offerta piu' variegata**

**(8) Abbastanza buona la situazione e percezione parcheggi**

