

Indagine di Customer Satisfaction

Comune di Settimo Milanese

Questionari compilati dai residenti
dal 21/12/2012 al 12/02/2013

Aprile 2013



Contenuti



- ☐ Informazioni generali
- ☐ Criteri d'analisi
- ☐ Dati anagrafici del campione
- ☐ Risultati dell'indagine
- ☐ Valutazioni finali
- ☐ Passi successivi



Informazioni generali



- **7 tipologie di Servizi analizzati:**
 - Sicurezza
 - Servizi Tecnici
 - Servizi Sociali
 - Servizi Culturali e Sportivi
 - Senso della comunità
 - Sportello del cittadino
 - Comunicazione esterna del Comune

- **Totale rispondenti: 266** (238 nel 2008)
 - Rispetto ad un campione di 400 cittadini estratto con criteri casuali di rappresentatività



Criteri di analisi



Per ogni Servizio i dati sono stati analizzati calcolando:

- **MEDIA** per ogni caratteristica oggetto di valutazione (su una scala da 1 a 10)
- **MASSIMO** e **MINIMO** per ogni caratteristica
- **DEVIAZIONE STANDARD** (quantifica lo scostamento dei valori; minore è la deviazione, maggiore è la significatività e la consistenza della media)
- **% di valori 9 e 10** (valuta l'eccellenza)
- **% di valori da 6 a 8** (valuta la sufficienza)
- **% di valori da 1 a 5** (valuta l'insufficienza)
- **% di risposta degli utenti sul singolo Servizio** (calcolata sul totale dei rispondenti, e nelle domande a risposta multipla sul totale delle risposte fornite)
- **CONFRONTO**, ove possibile, **con i risultati dell'indagine 2008**

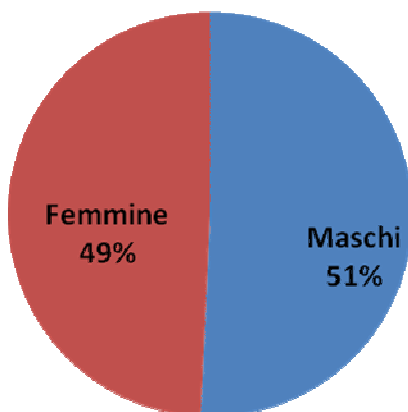


Dati anagrafici del campione

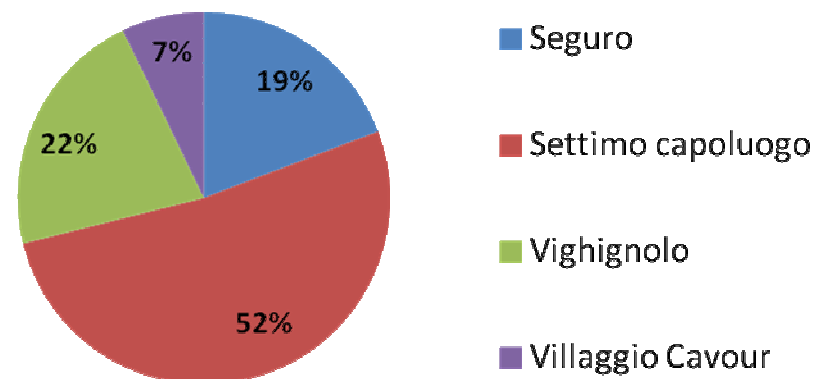
Dati anagrafici



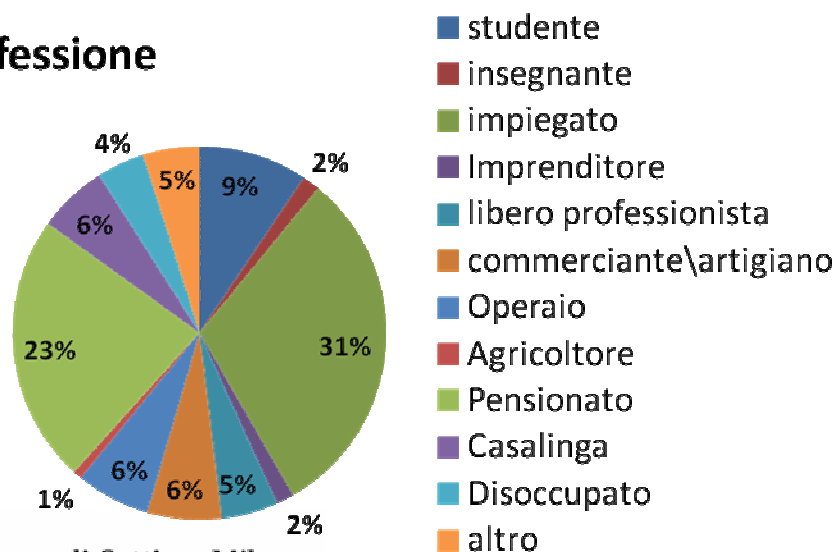
Sesso



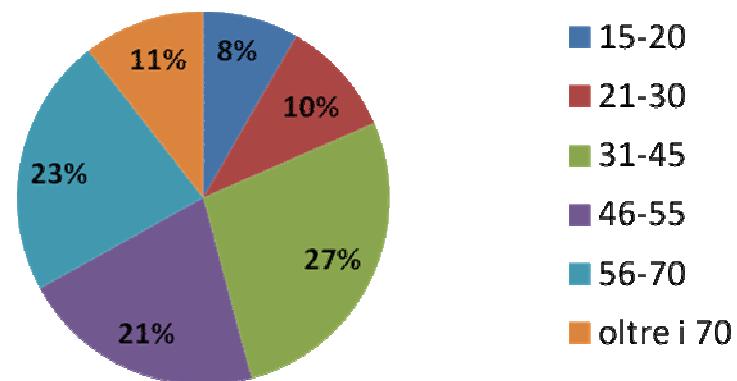
Luogo di residenza



Professione



Età



Comune di Settimo Milanese

Risultati dell'indagine:

Sicurezza

Sicurezza



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	1.Grado di presenza Polizia Locale	2.Sicurezza aree pubbliche	3.Opere per sicurezza stradale	4.Attività della Polizia Prioritarie	5.Quanto si sente sicuro di vivere a Settimo M.
MIN	1	1	1		3
MAX	10	10	10		10
MEDIA	6,4	6,2	6,8	Risposte libere (vedi oltre)	7,4
DEV. ST	1,8	1,8	2,0		1,4
Tot. risposte	240	250	248	456	259
Non so/ Non risposte	26	16	18	13	7
% Risposta	90,2%	94,0%	93,2%	98,9%	97,4%



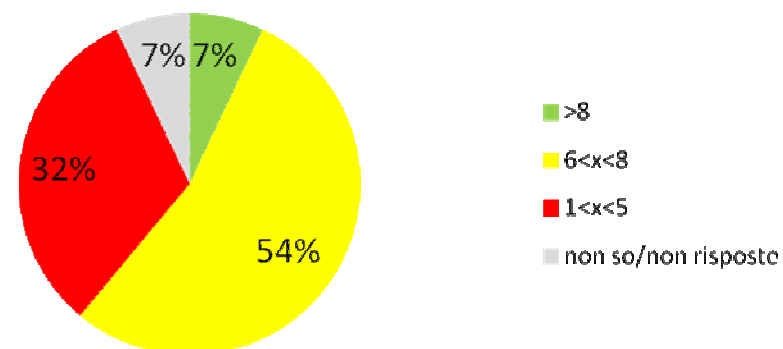
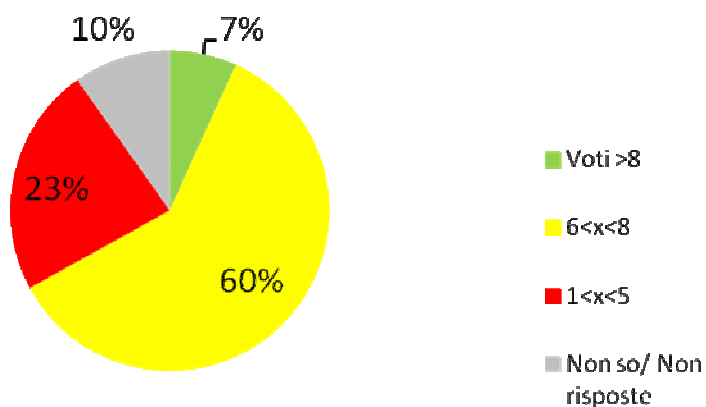
Sicurezza: confronto col 2008



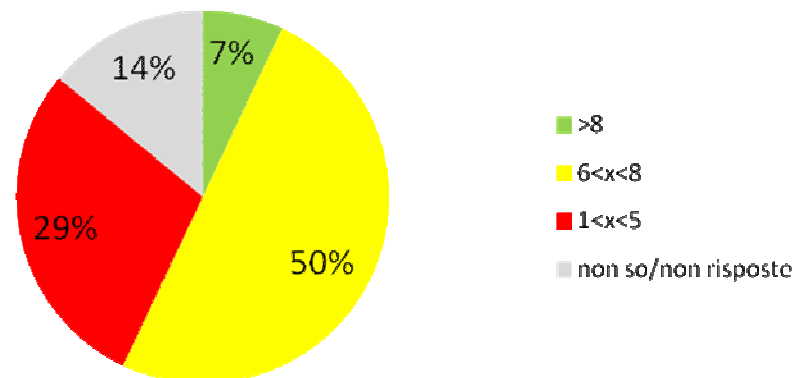
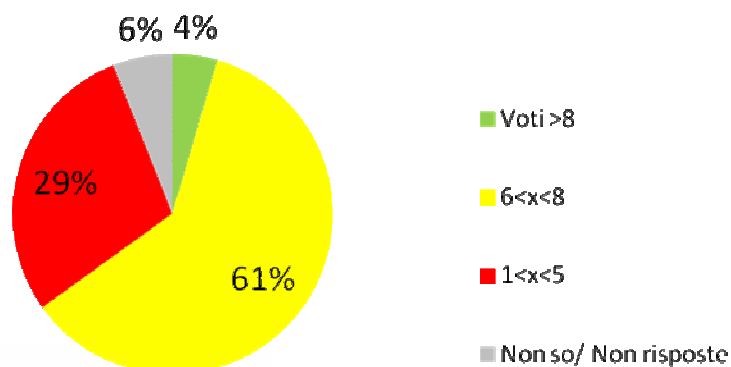
2012

2008

1. Quanto è soddisfatto del grado di presenza sul territorio della Polizia Locale del Comune di Settimo Milanese?



2. Secondo Lei, le aree pubbliche (piazze, parchi) sono sufficientemente sicure?



Comune di Settimo Milanese

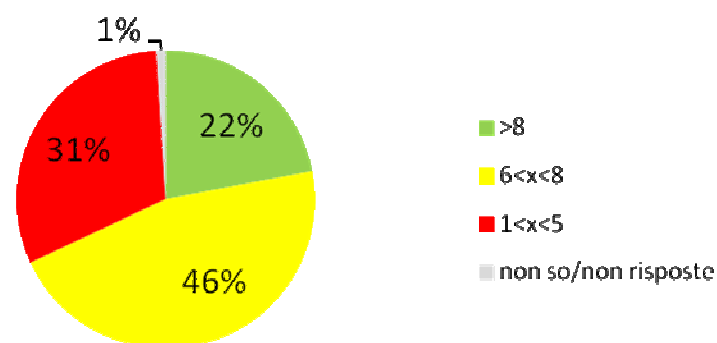
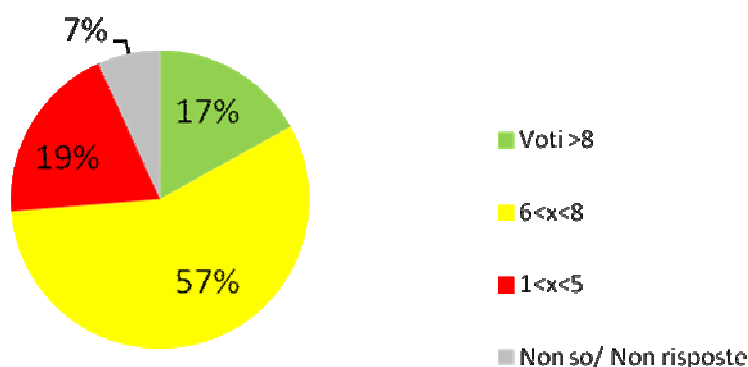
Sicurezza: confronto col 2008



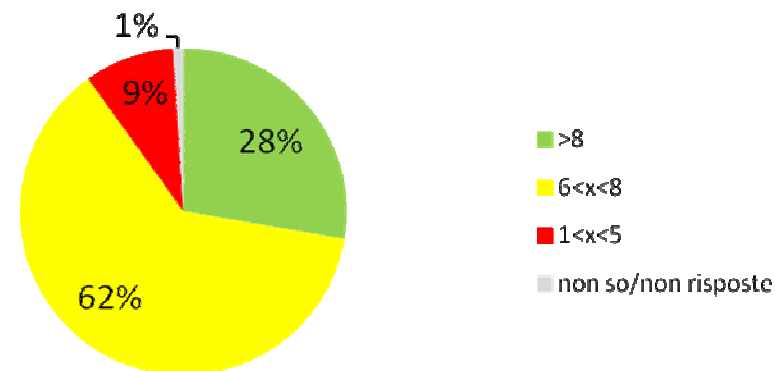
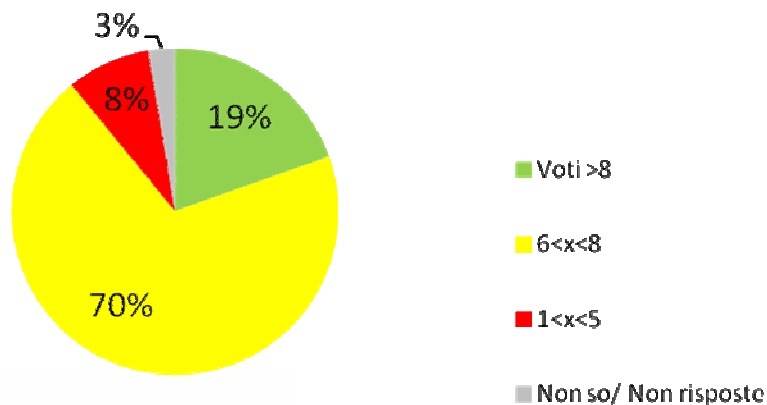
2012

2008

3. Negli ultimi anni sono state realizzate opere di rallentamento della velocità nel centro urbano, di chiusura al traffico e divieto di parcheggio davanti alle scuole per migliorare la sicurezza stradale. Si ritiene soddisfatto da questi provvedimenti?



5. Nel complesso quanto si sente sicuro nel vivere a Settimo Milanese?

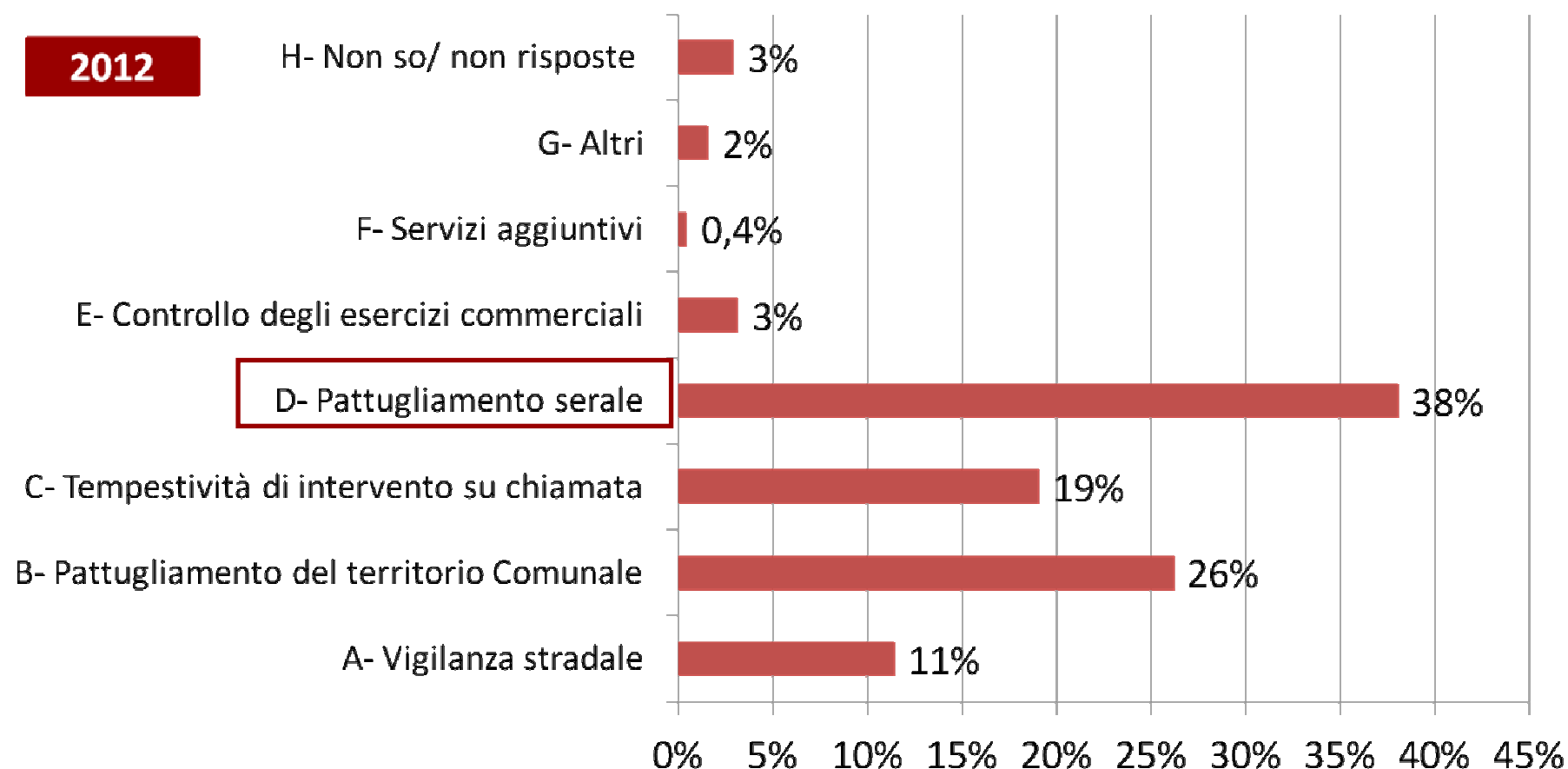


Comune di Settimo Milanese

4- Attività prioritarie della Polizia locale



4. In relazione ai servizi della Polizia Locale, quali tra le seguenti attività ritiene prioritarie? (si possono esprimere 2 preferenze)



Nella risposta catalogata «altri» si segnala un maggior controllo dei parchi e sui cani di grossi taglia.

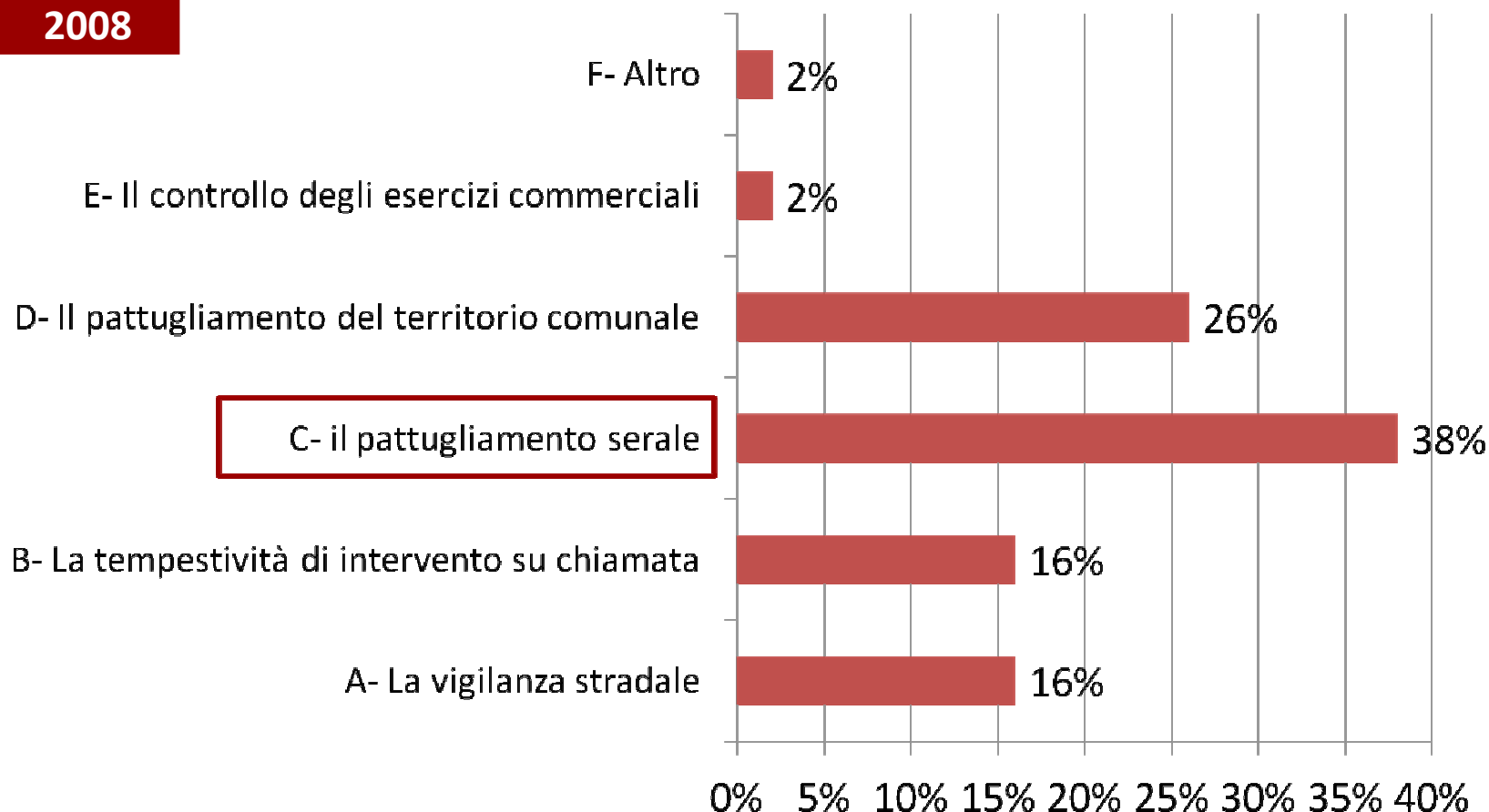


4- Attività prioritarie della Polizia locale



4. In relazione ai servizi della Polizia Locale, quali tra le seguenti attività ritiene prioritarie? (si possono esprimere 2 preferenze)

2008



Anche nel 2008, il 38% degli intervistati consideravano prioritario il pattugliamento serale.



Considerazioni sul Servizio Sicurezza



- Giudizio sufficiente: la media delle valutazioni si colloca un po' sotto il 7.
- La valutazione più bassa riguarda la “sicurezza delle aree pubbliche”.
- Il numero maggiore di utenti insoddisfatti si riscontra in tema di “sicurezza delle aree pubbliche”
- Il giudizio migliore è stato dato alla domanda “quanto si sente sicuro nel vivere a Settimo Milanese”, anche se confrontando con il 2008, il dato è leggermente in calo
- Per quanto riguarda i servizi offerti dalla Polizia Locale, l'attività considerata prioritaria è il pattugliamento serale (38%) e successivamente il pattugliamento del territorio comunale (26%).



Risultati dell'indagine: Servizi Tecnici

Servizi Tecnici



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	6- Spazi verdi attrezzati	7- Pulizia e manutenzione degli spazi verdi	8-Pulizia e manutenzione delle strade	9-Pulizia e manutenzione dei marciapiedi	10-Servizi di manutenzione prioritari
MIN	3	1	1	1	
MAX	10	10	10	10	
MEDIA	7,5	7,2	7,1	6,7	Risposte libere (vedi oltre)
DEV. ST	1,5	1,7	1,7	2,1	
Tot. risposte	256	256	262	262	424
Non so/ Non risposte	10	10	4	4	15
% Risposta	96,2%	96,2%	98,5%	98,5%	99,2%



Servizi Tecnici



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	11-Piste ciclabili	12-Azioni per aumentare la raccolta differenziata	13-Servizio raccolta rifiuti	14-Manutenzione scuole	15-Efficienza ed efficacia del servizio Edilizia Privata	16-Servizio della Protezione Civile
MIN	1		3	1	1	1
MAX	10		10	10	10	10
MEDIA	8,01	Risposte libere (vedi oltre)	7,56	6,7	6,2	6,6
DEV. ST	1,81		1,28	2,0	2,1	2,0
Tot. risposte	241	286	258	144	84	253
Non so/ Non risposte	25	20	8	122	182	13
% Risposta	90,6%	98,5%	97,0%	54,1%	31,6%	95,1%



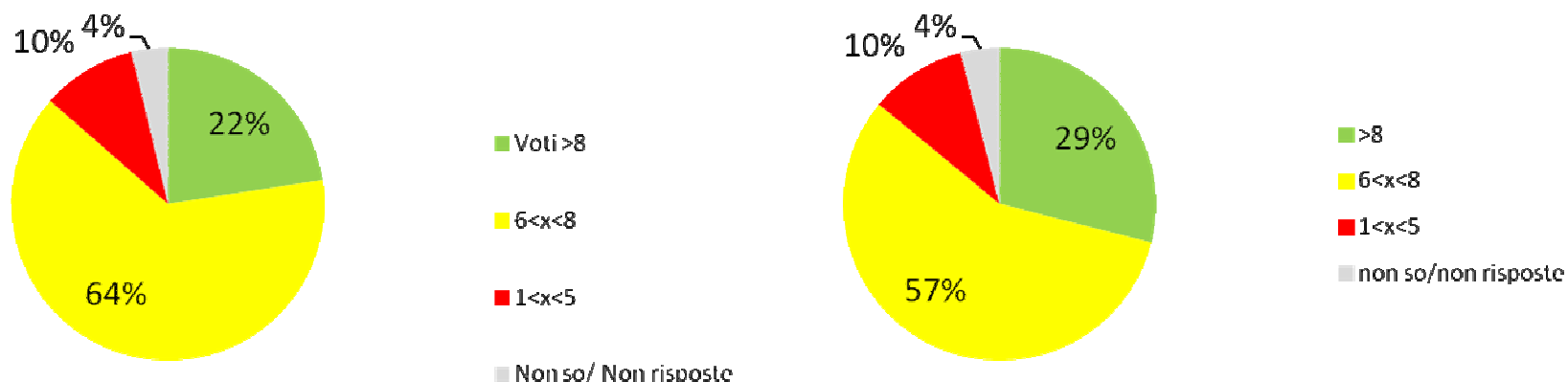
Servizi Tecnici: confronto col 2008



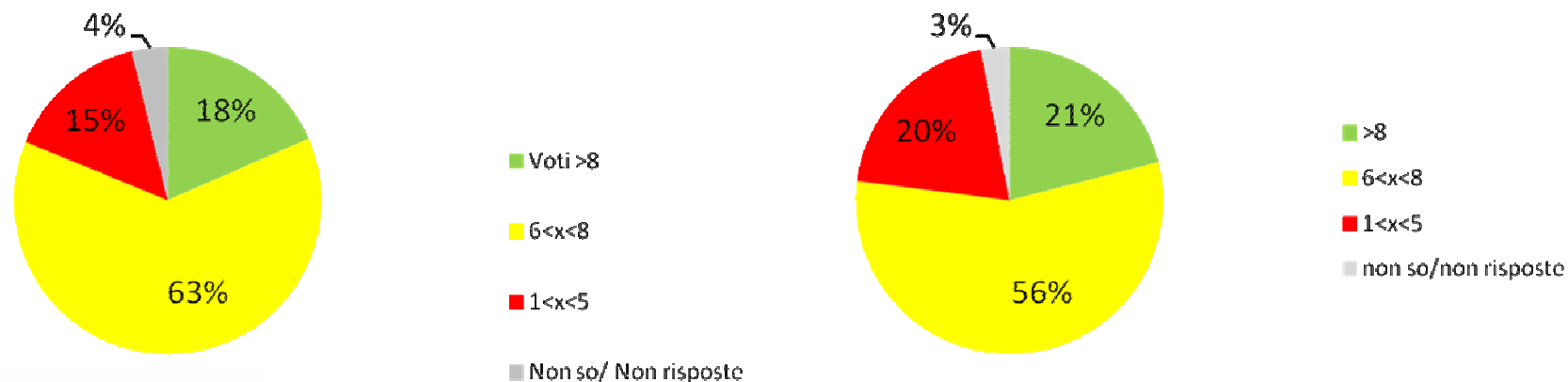
2012

2008

6. Secondo la sua opinione, gli spazi verdi attrezzati (anche con panchine e giochi per i bambini) nel territorio del Comune di Settimo Milanese sono presenti in numero sufficiente?



7. Secondo Lei, è soddisfacente il livello di pulizia e di manutenzione del terreno e delle attrezzature di tali aree verdi?



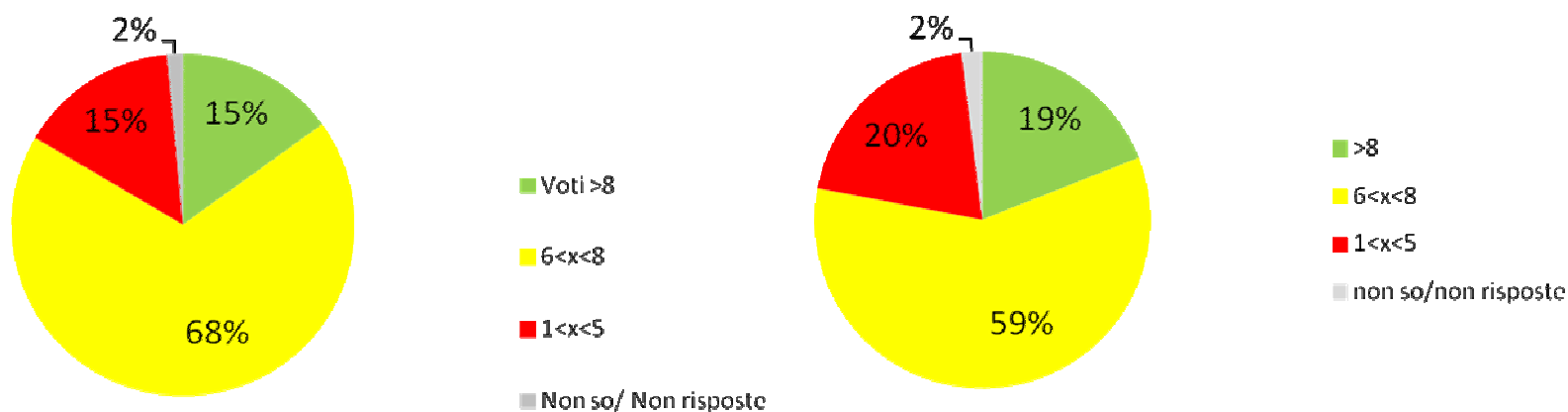
Servizi Tecnici: confronto col 2008



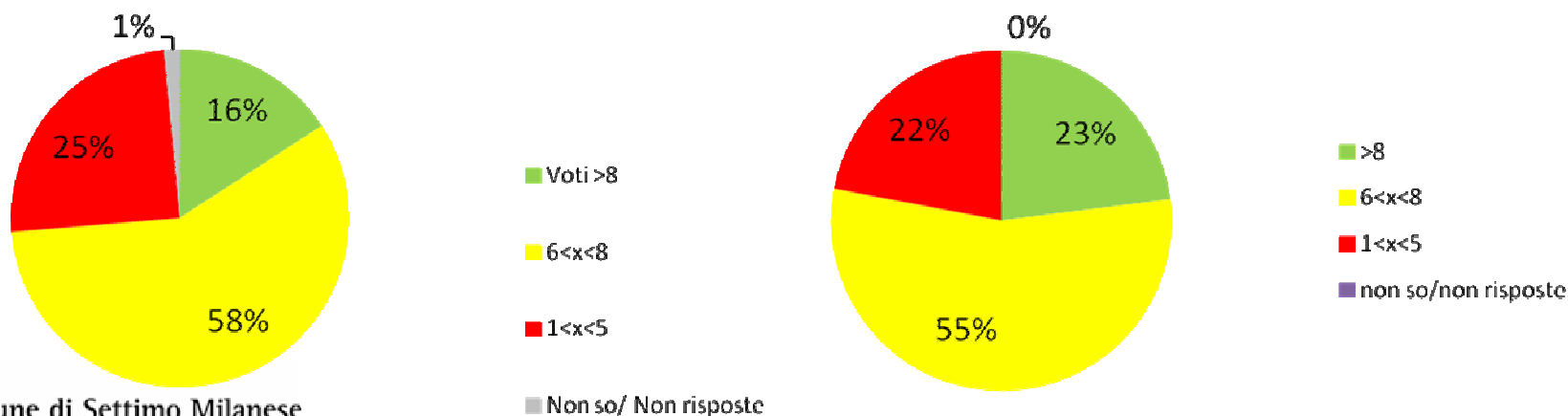
2012

2008

8. Quanto è soddisfatto della manutenzione e della pulizia delle strade e dei viali del Comune di Settimo Milanese?



9. Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vive?

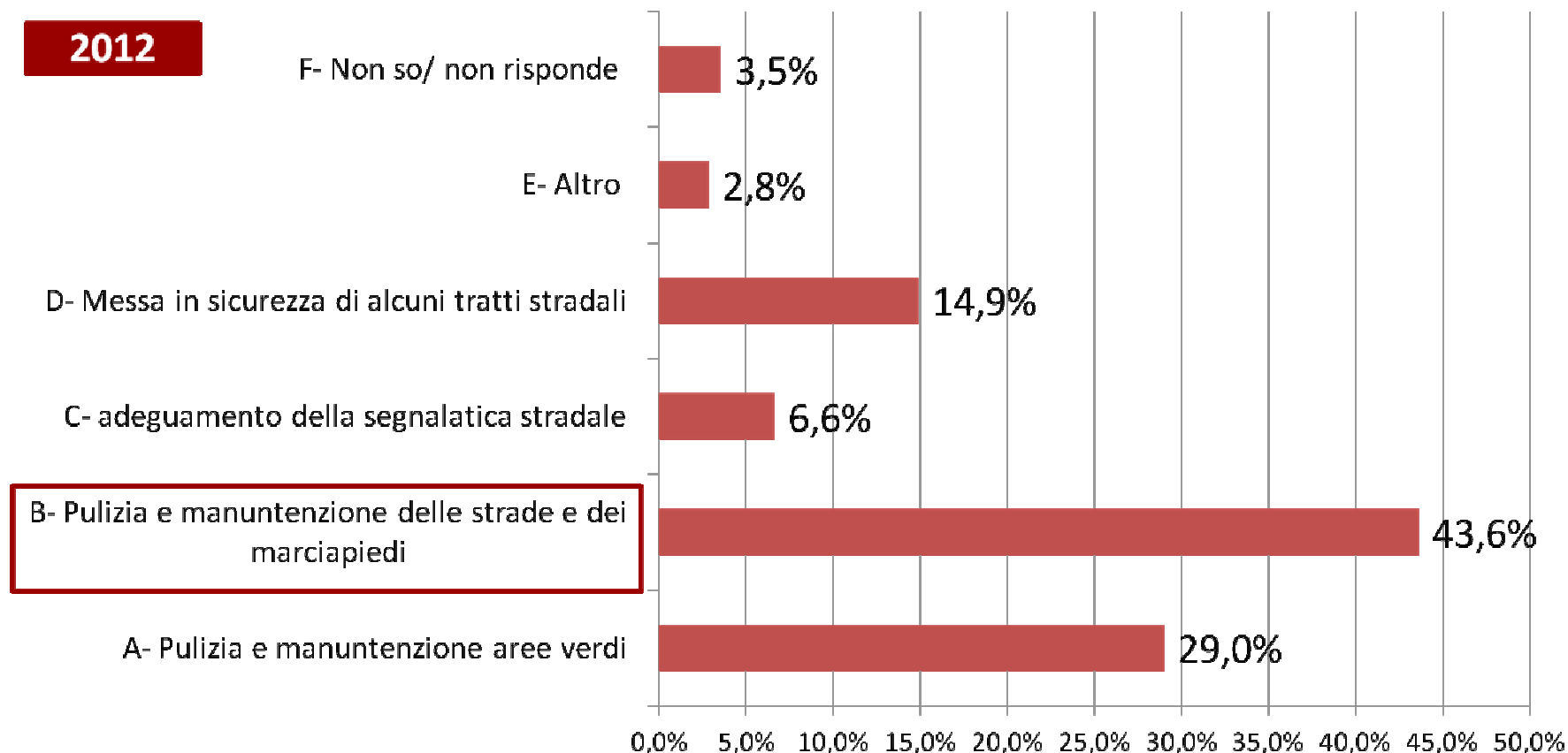


Comune di Settimo Milanese

Servizi Tecnici



10. In relazione ai servizi di manutenzione del territorio comunale, quali tra le seguenti attività ritiene prioritarie? (si possono esprimere 2 preferenze)

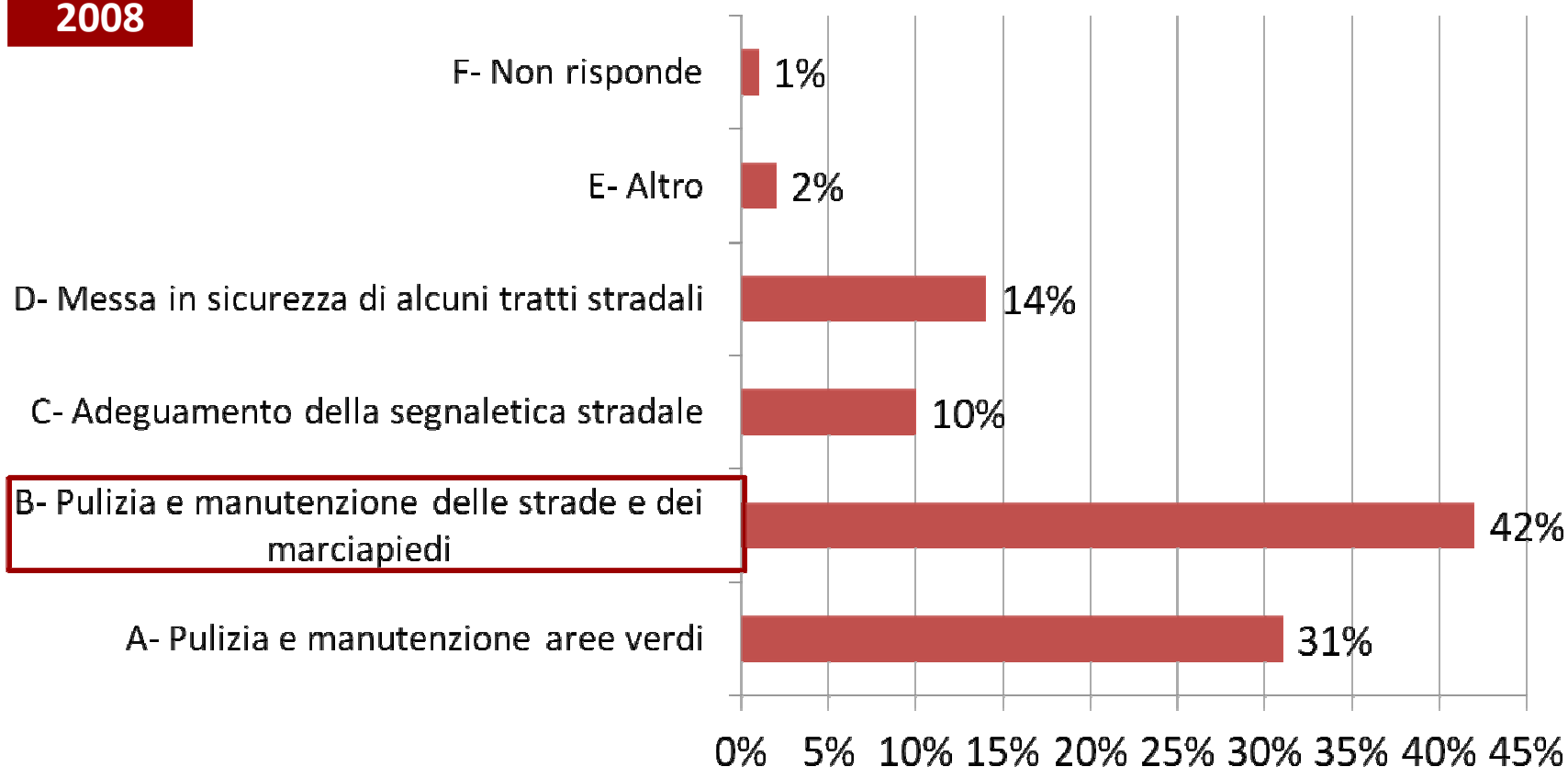


Servizi Tecnici



10. In relazione ai servizi di manutenzione del territorio comunale, quali tra le seguenti attività ritiene prioritarie? (si possono esprimere 2 preferenze)

2008



Anche nel 2008 il servizio di manutenzione ritenuto prioritario per il 42% è la pulizia e manutenzione delle strade e dei marciapiedi

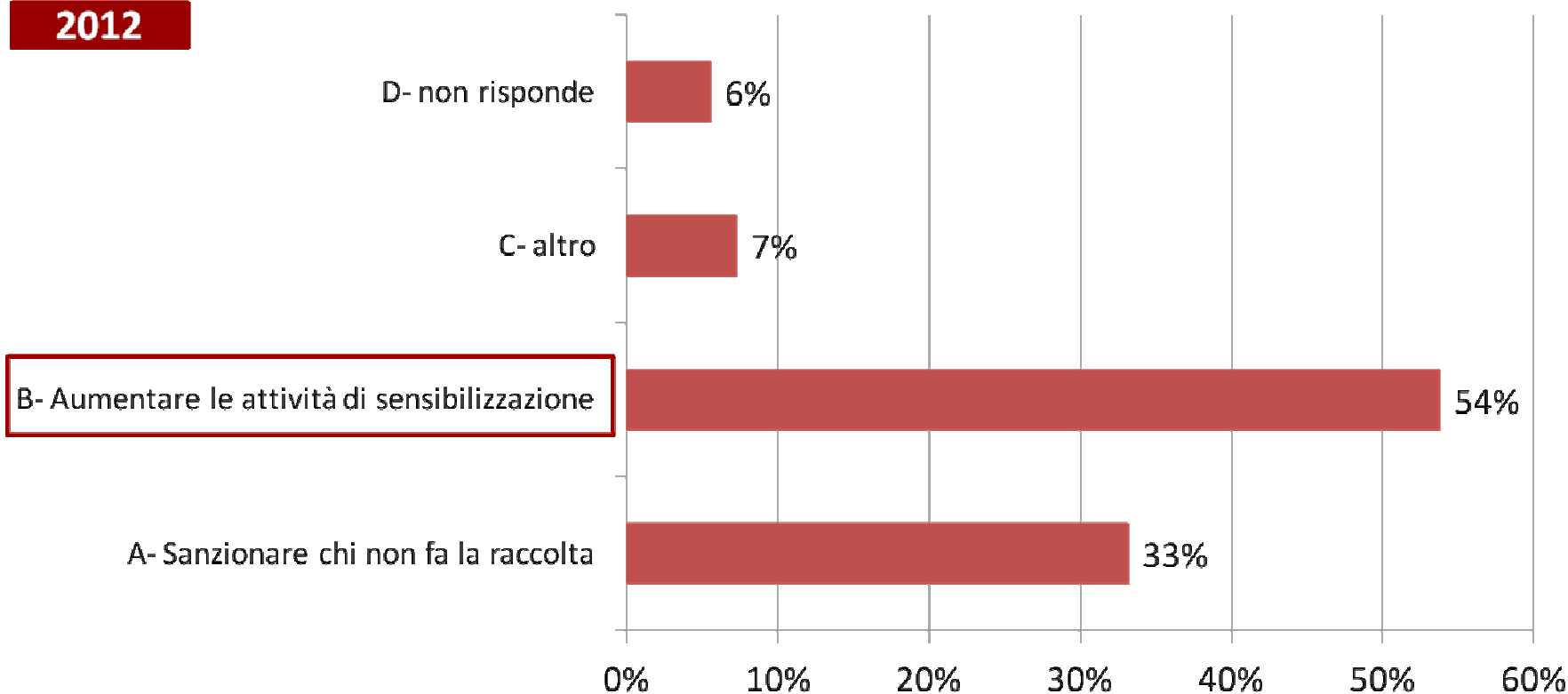


Servizi Tecnici



12. La raccolta differenziata, avviata sin dal 1998 nel Comune di Settimo Milanese, ha oggi raggiunto il 53%. Secondo la sua opinione, quali azioni sono necessarie per aumentare ulteriormente la percentuale di raccolta differenziata?

2012



Nella risposta catalogata «altro» si segnala la richiesta di aumentare i bidoni e i punti di raccolta pubblici

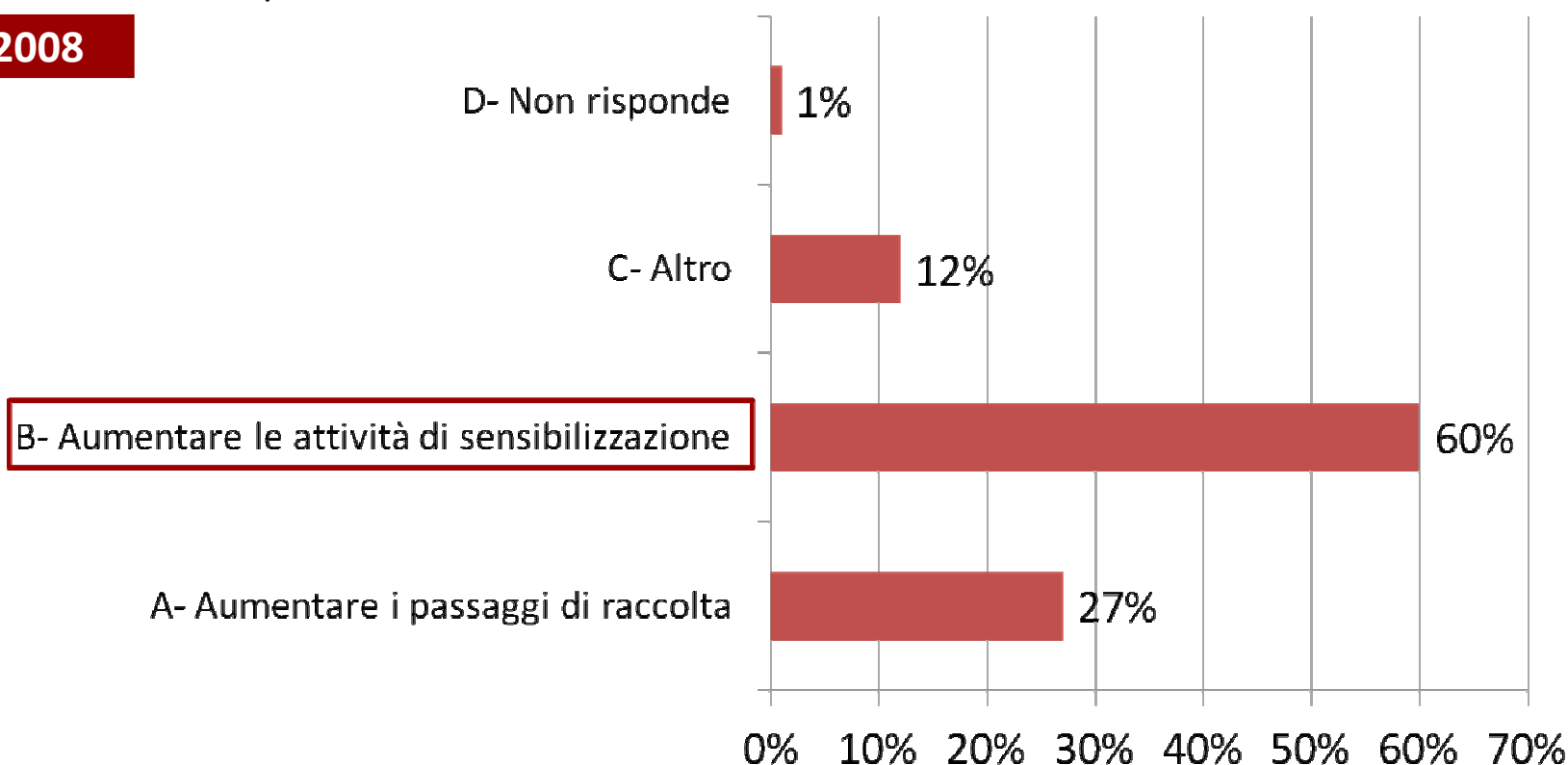


Servizi Tecnici



12. La raccolta differenziata, avviata sin dal 1998 nel Comune di Settimo Milanese, ha oggi raggiunto il 53%. Secondo la sua opinione, quali azioni sono necessarie per aumentare ulteriormente la percentuale di raccolta differenziata?

2008



Anche nel 2008, si segnalava la necessità di aumentare le attività di sensibilizzazione



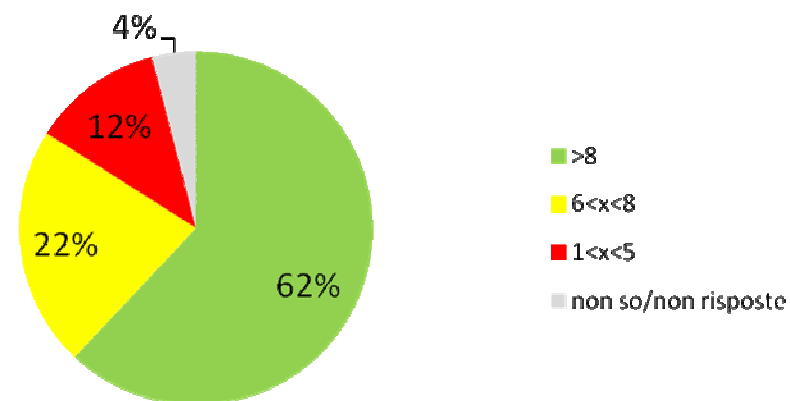
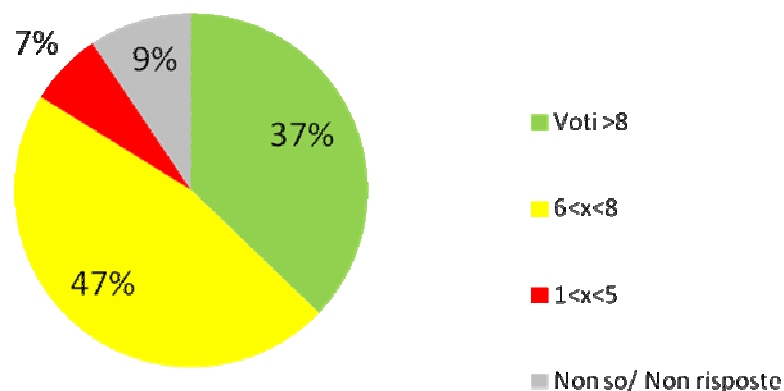
Servizi Tecnici: confronto col 2008



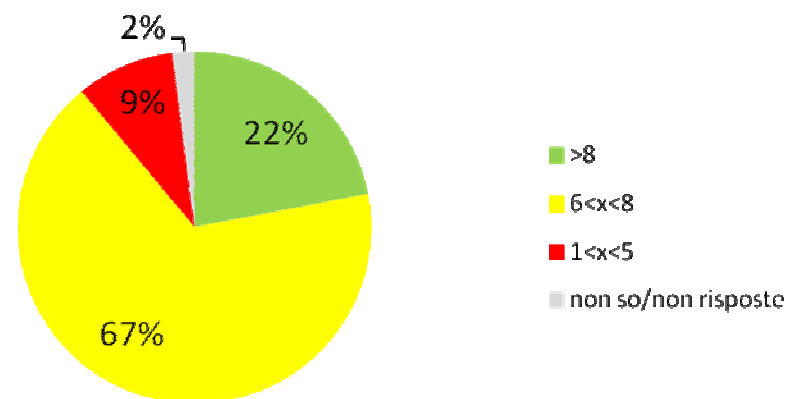
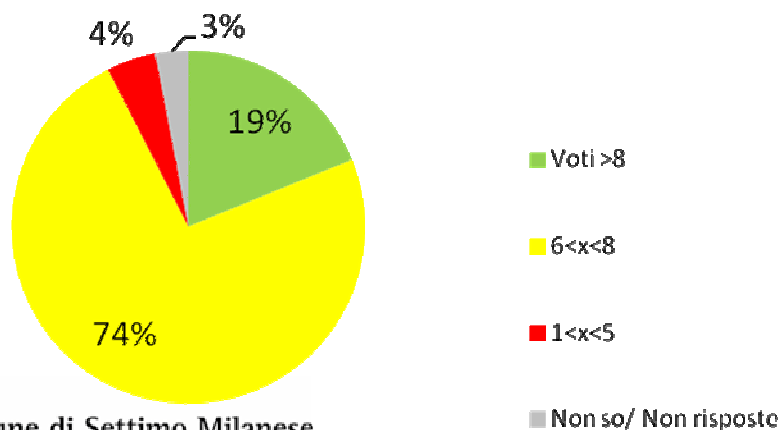
2012

2008

11. Negli ultimi anni il Comune di Settimo Milanese ha realizzato una significativa rete di piste ciclabili sul proprio territorio. Ritiene utile estendere le piste ciclabili oltre i confini del Comune di Settimo?



13. Quanto è soddisfatto dell'organizzazione complessiva del servizio di raccolta rifiuti?



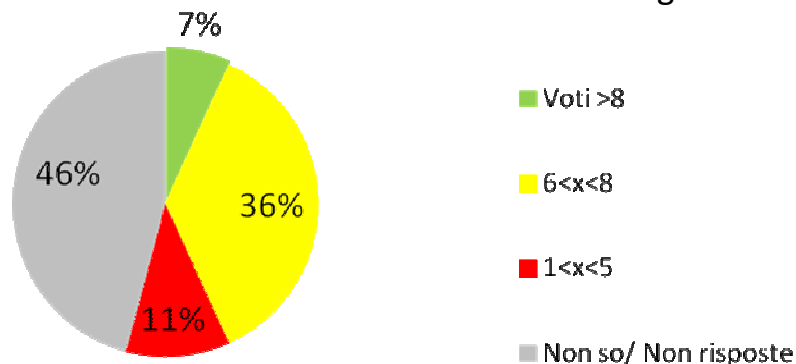
Comune di Settimo Milanese

Servizi Tecnici

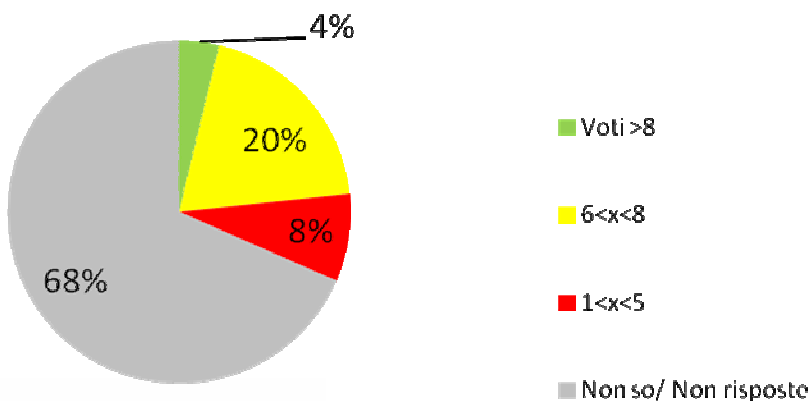


Solo 2012

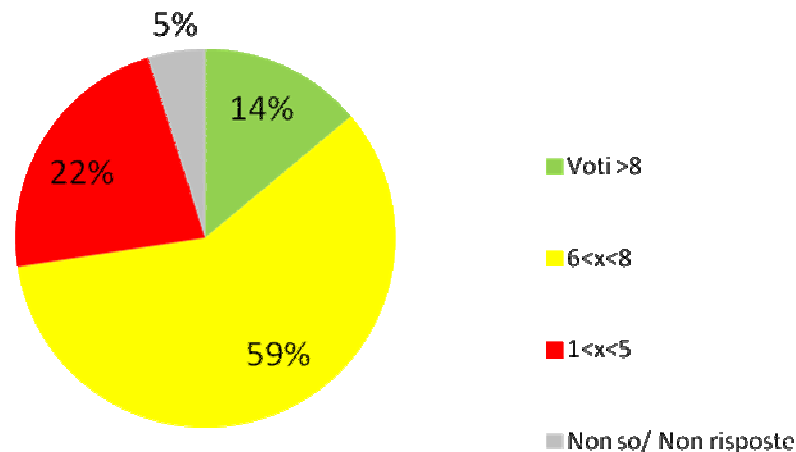
14. Quanto è soddisfatto della manutenzione che il Comune svolge nelle scuole del territorio?



15. Quanto è soddisfatto in merito all'efficienza ed efficacia delle risposte ricevute dal servizio Edilizia Privata in materie di autorizzazione ad edificare e di autorizzazioni amministrative di carattere edilizio (insegne, idoneità alloggiative, agibilità, ecc.)?



16. Durante il periodo invernale la protezione civile provvede ad effettuare la salatura delle sedi stradali, delle rotatorie, delle scuole del territorio, degli uffici pubblici e delle piste ciclabili. Quanto è soddisfatto del servizio svolto?



Comune di Settimo Milanese

Considerazioni sui Servizi Tecnici



- Giudizio discreto: la media delle valutazioni si colloca poco sopra il 7.
- La valutazione più bassa riguarda “l’efficienza e l’efficacia del servizio di Edilizia Privata”.
- Il numero maggiore di utenti insoddisfatti si riscontra nella “Pulizia e manutenzione delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vive”
- Il giudizio migliore (>8) riguarda “la rete di piste ciclabili”
- Il servizio di manutenzione ritenuto prioritario è la pulizia e la manutenzione delle strade e dei marciapiedi
- Aumentare le attività di sensibilizzazione è considerato necessario per aumentare la percentuale di raccolta differenziata
- Alla domanda sull’efficienza e l’efficacia del servizio di Edilizia Privata, il 68% degli intervistati non ha risposto
- In generale, si riscontra un leggero peggioramento rispetto ai giudizi del 2008.



Risultati dell'indagine:

Servizi Sociali

Servizi Sociali



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	17- Servizi per gli anziani	18- Servizi per minori	19- Servizi per disabili	20- Servizi per famiglie in difficoltà	21- Servizi per famiglie in difficoltà
MIN	1	1	1	1	
MAX	10	10	10	10	
MEDIA	6,84	7,05	6,54	6,26	Risposte libere (vedi oltre)
DEV. ST	2,18	1,72	2,27	2,05	
Tot. risposte	91	154	61	62	471
Non so/ non risposte	175	112	205	204	6
% risposta	34,2%	57,9%	22,9%	23,3%	97,7%



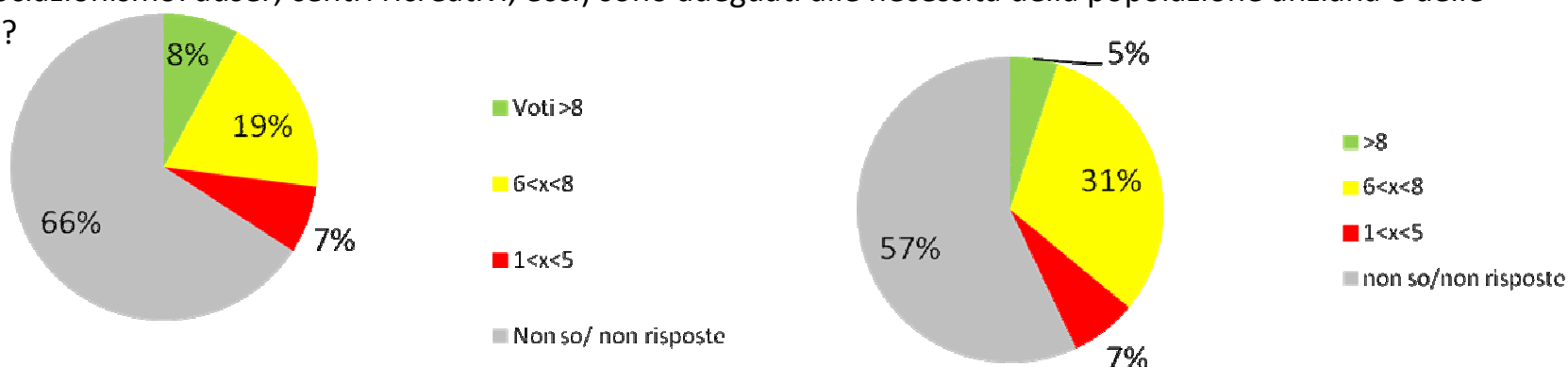
Servizi sociali: confronto col 2008



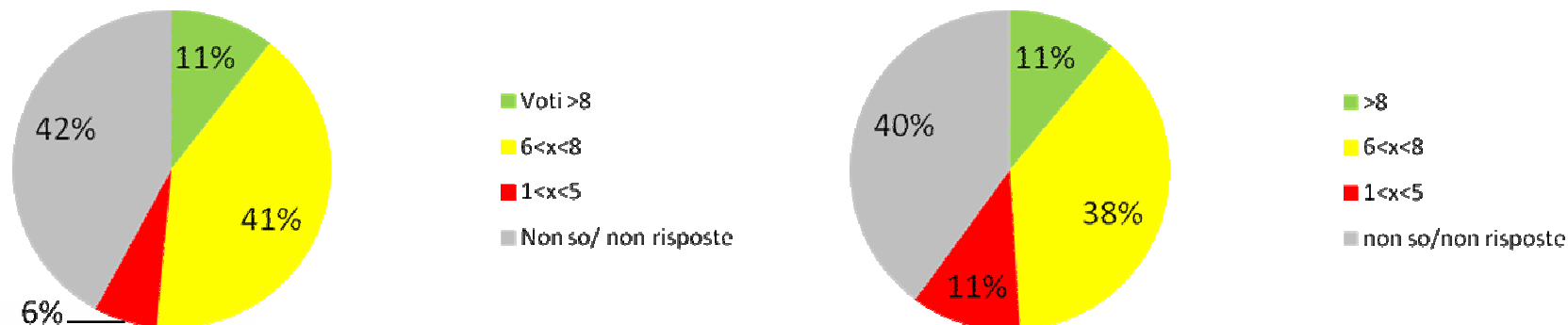
2012

2008

17. Secondo la sua esperienza, i servizi per gli anziani nel Comune di Settimo Milanese (assistenza domiciliare, pasti caldi, telesoccorso, erogazioni contributi, soggiorni climatici, attività natatoria/motoria, orti urbani, collaborazione con associazionismo: auser, centri ricreativi, ecc.) sono adeguati alle necessità della popolazione anziana e delle famiglie?



18. Secondo la sua esperienza, i servizi per i minori nel Comune di Settimo Milanese (*asili nido, centri prima infanzia (Cipi), tempo famiglia, trasporto scolastico, ristorazione scolastica, centri estivi, città dei bambini, pedibus, nonno amico, pre e post scuola, tutela minori, assistenza domiciliare educativa, comunità alloggio, affidi*) sono adeguati alle necessità delle famiglie e dei bambini?



Comune di Settimo Milanese

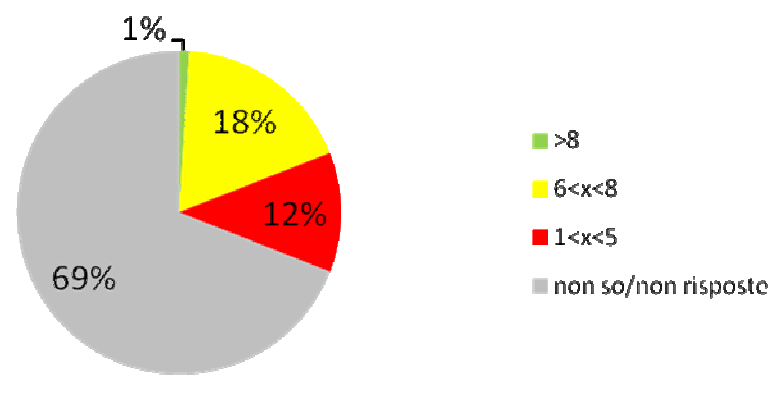
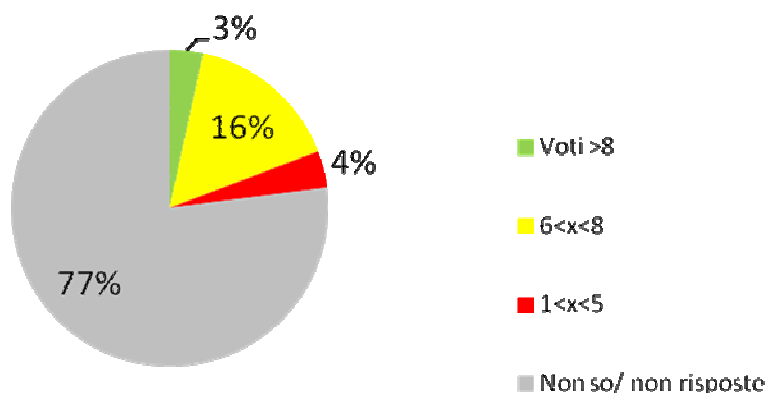
Servizi sociali: confronto col 2008



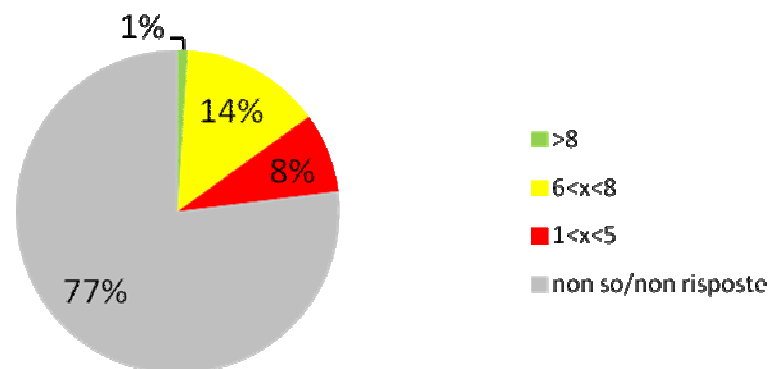
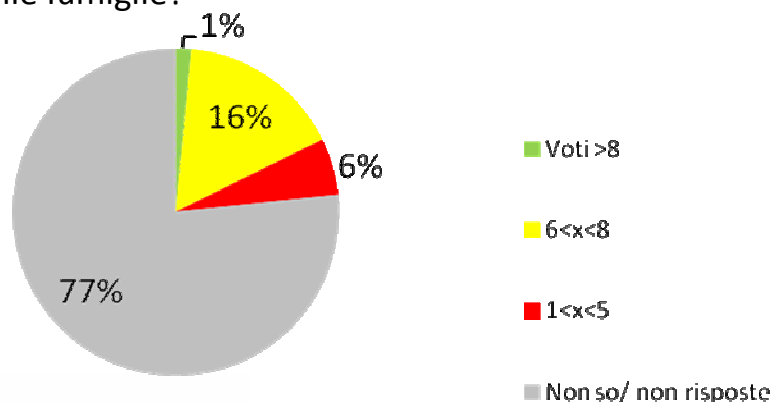
2012

2008

19. Secondo la sua esperienza, i servizi per i disabili nel Comune di Settimo Milanese (*comunità alloggio, assistenza domiciliare, servizio di inserimento lavorativo, centro diurno*) sono adeguati alle necessità delle famiglie e dei disabili?



20. Secondo la sua esperienza, i servizi per le famiglie in difficoltà nel Comune di Settimo Milanese (*servizio disagio abitativo per assegnazione alloggi popolari, erogazione contributi, corsi di italiano per stranieri*) sono adeguati alle necessità delle famiglie?

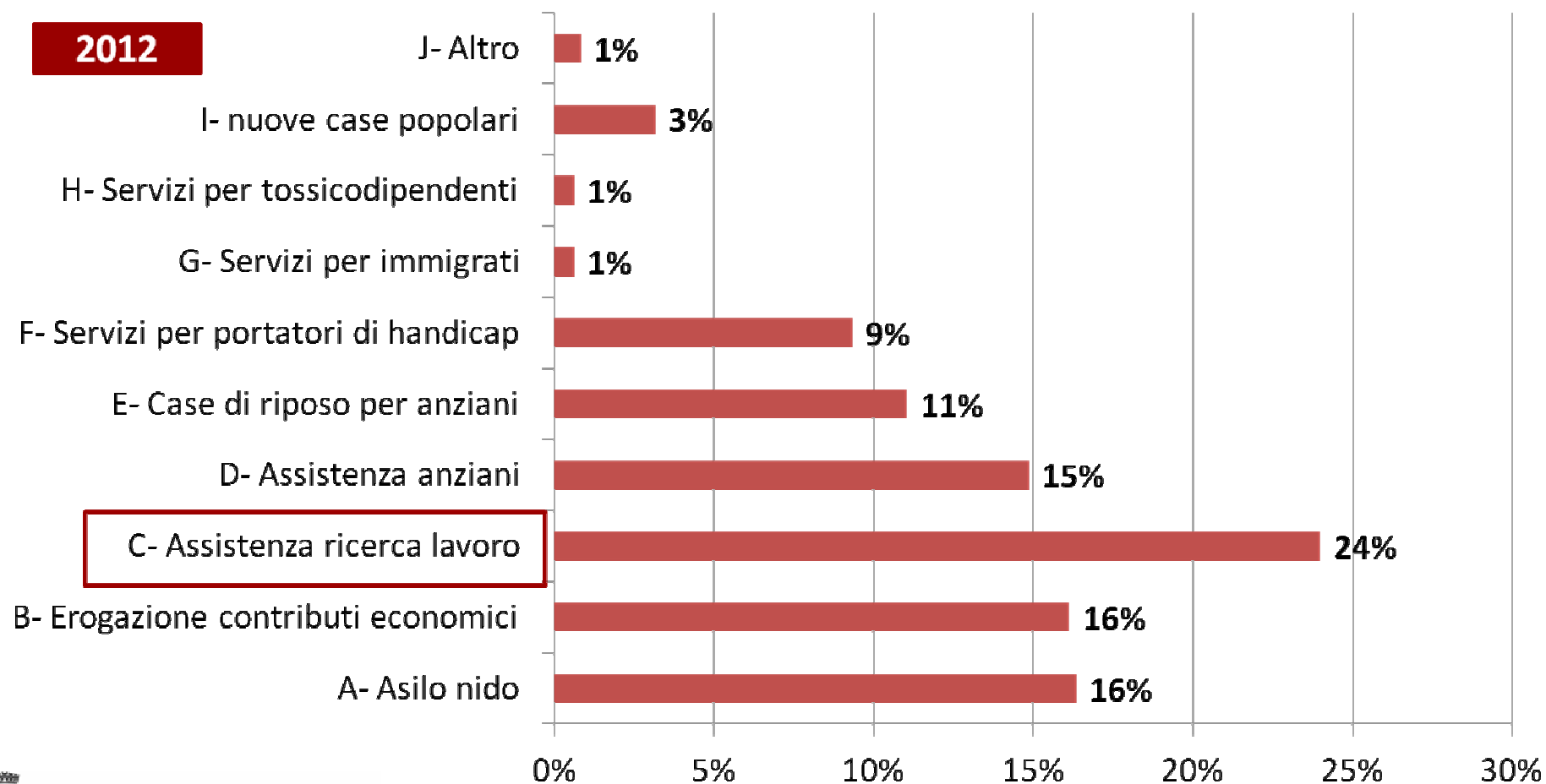


Comune di Settimo Milanese

Servizi sociali



21. Secondo la sua esperienza o quella dei suoi familiari, quali tra i seguenti servizi ritiene prioritari per i cittadini e le famiglie di Settimo Milanese? (si possono esprimere 2 preferenze)

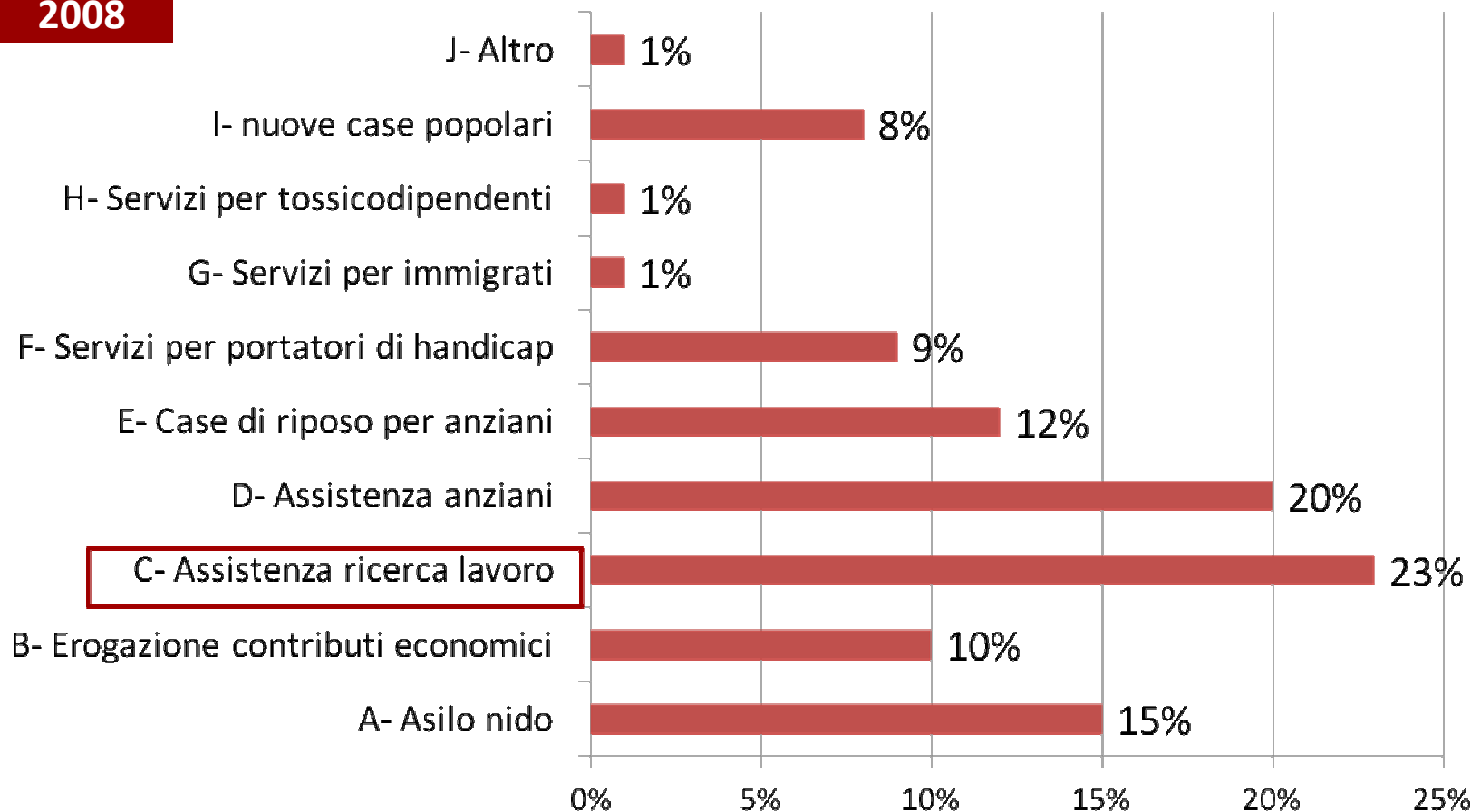


Servizi sociali



21. Secondo la sua esperienza o quella dei suoi familiari, quali tra i seguenti servizi ritiene prioritari per i cittadini e le famiglie di Settimo Milanese? (si possono esprimere 2 preferenze)

2008



Anche nel 2008 il servizio considerato prioritario era l'assistenza alla ricerca di lavoro



Considerazioni sui Servizi Sociali



- Giudizio sufficiente: la media delle valutazioni si colloca un po' sotto il 7.
- La valutazione più bassa riguarda “i servizi per le famiglie in difficoltà”.
- Il numero maggiore di utenti insoddisfatti si riscontra in “servizi per gli anziani”
- Il giudizio migliore riguarda i servizi per i minori
- Il servizio ritenuto prioritario per i cittadini e le famiglie risulta essere l'assistenza nella ricerca del lavoro
- Complessivamente questa sezione ha una percentuale di risposta minore rispetto alle altre
- I risultati paiono in leggero miglioramento rispetto al 2008



Risultati dell'indagine:

Servizi Culturali e Sportivi

Servizi Culturali e Sportivi



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	22- Adeguatezza offerta culturale	23- Attività culturali di interesse	24- Attività sportive
MIN	1		1
MAX	10		10
MEDIA	6,96	Risposte libere (vedi oltre)	7,40
DEV. ST	1,58		1,77
Tot. risposte	213	429	186
Non so/ non risposte	53	32	80
% risposta	80,1%	95,5%	69,9%



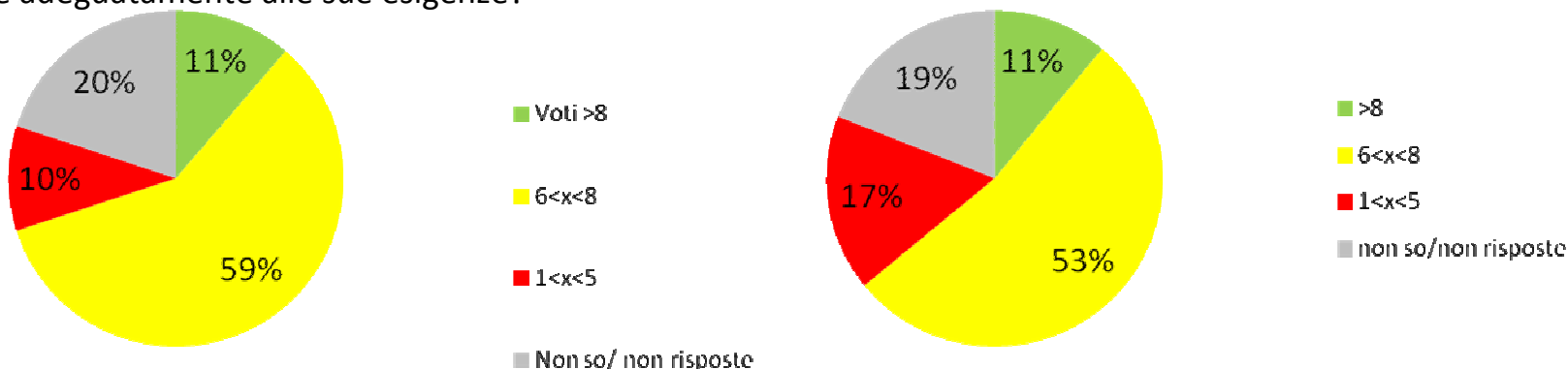
Servizi Culturali e Sportivi: confronto col 2008



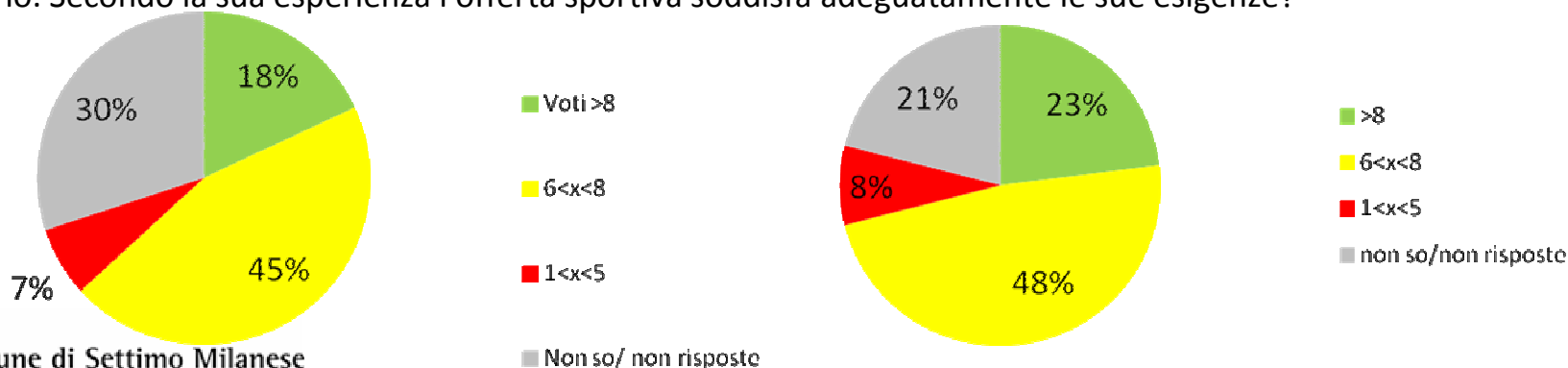
2012

2008

22. Secondo la sua esperienza, l'offerta culturale del comune di Settimo Milanese (*rassegna estiva di musica popolare, weekend della scienza, rassegne teatrali, mostre, cinema, gruppi di lettura, incontri tematici, sagre*) risponde adeguatamente alle sue esigenze?



24. Anche attraverso la Consulta dello Sport, il Comune di Settimo Milanese promuove un'ampia scelta di attività sportive (*atletica, arti marziali, calcio, pallavolo, softball, basket, tennis, nuoto, ciclismo, rugby, danza, ginnastica, yoga, pattinaggio, giochi tradizionali, pesca, cricket e tanti altri*) coinvolgendo nella gestione società e associazioni del territorio. Secondo la sua esperienza l'offerta sportiva soddisfa adeguatamente le sue esigenze?



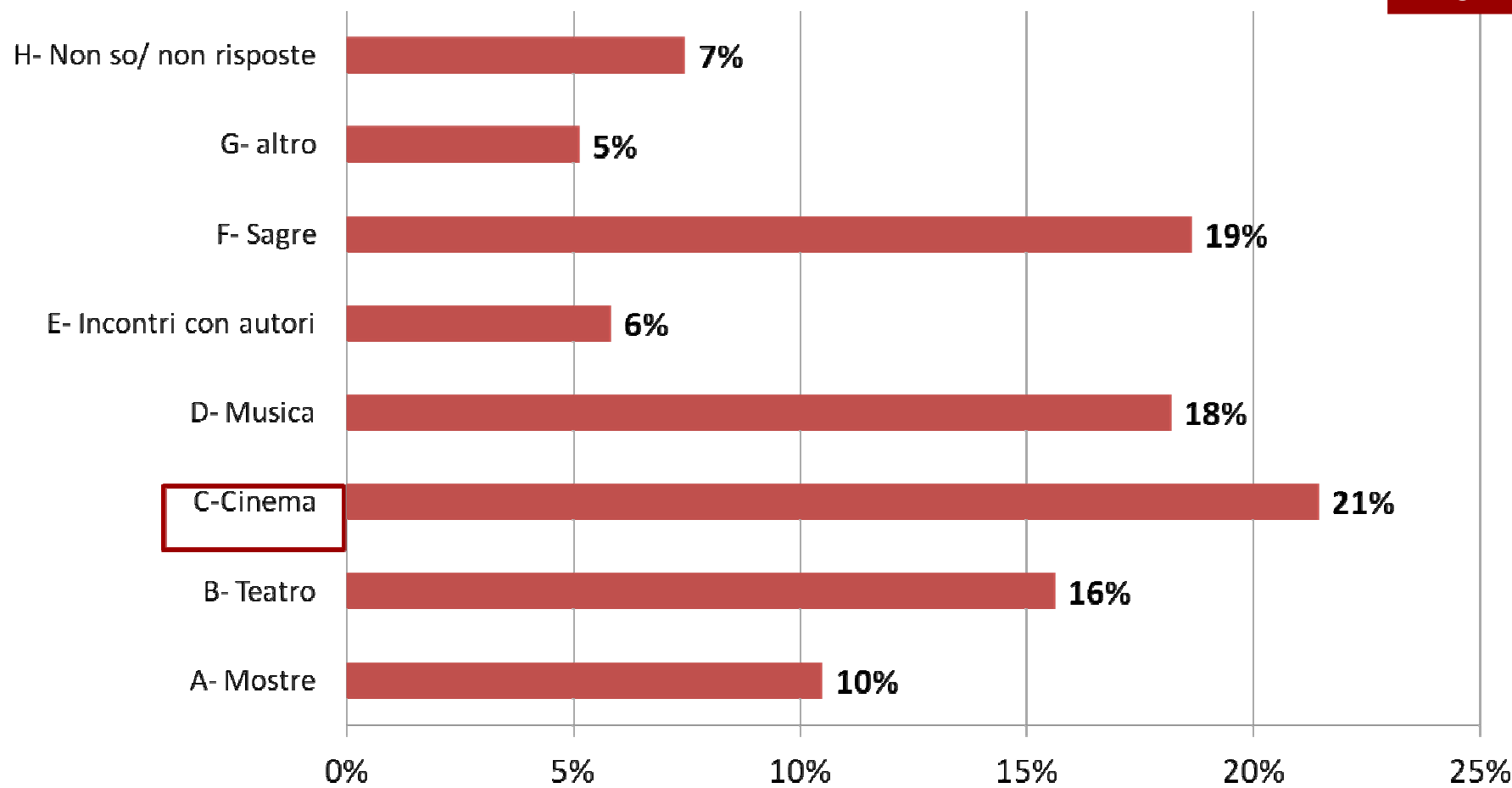
Comune di Settimo Milanese

Servizi Culturali e Sportivi



23. Nel caso in cui il Comune volesse ampliare il settore delle attività culturali, a quali fra le seguenti opzioni lei sarebbe maggiormente interessato? (si possono esprimere 2 preferenze)

2012

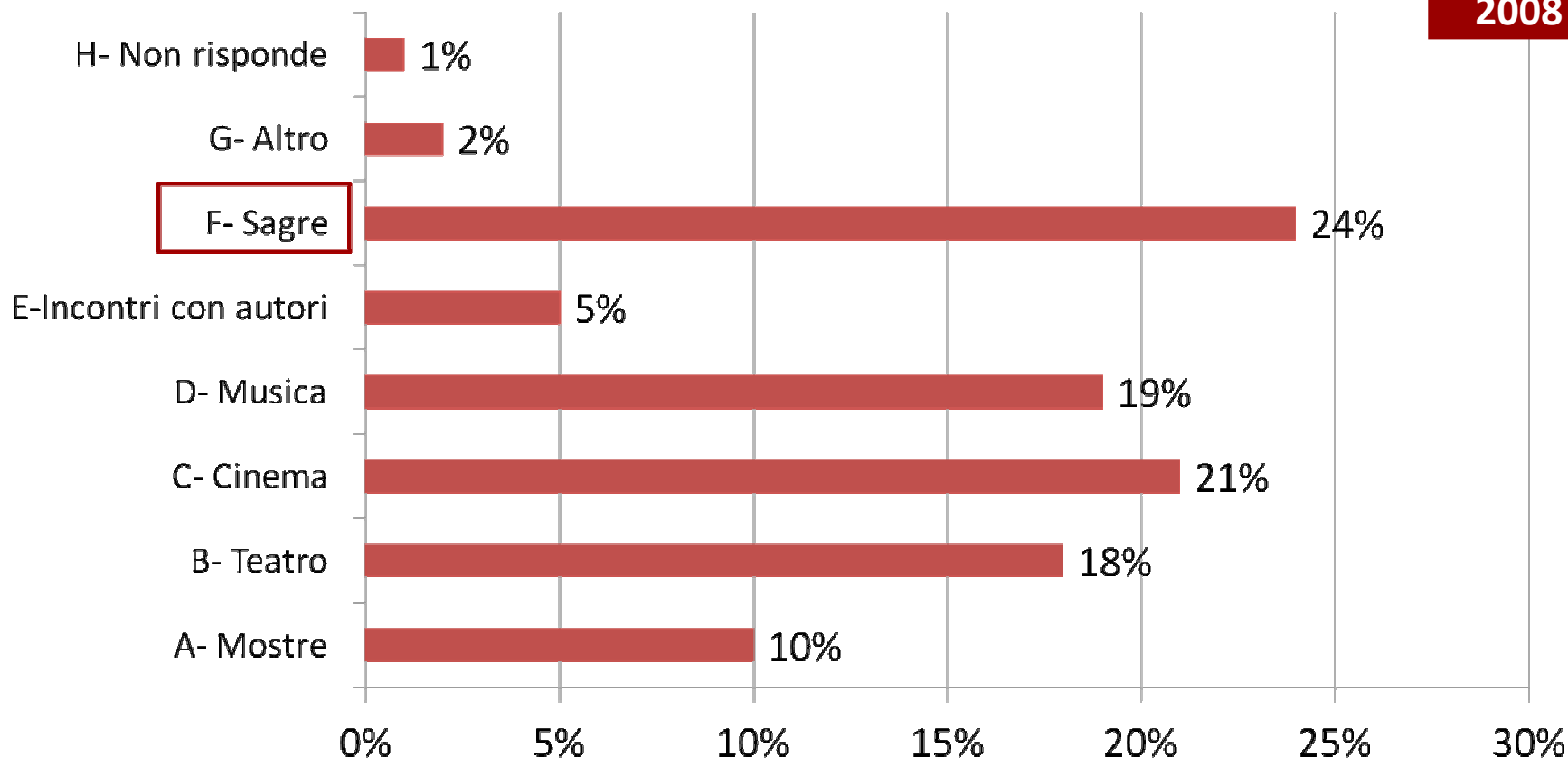


Servizi Culturali e Sportivi



23. Nel caso in cui il Comune volesse ampliare il settore delle attività culturali, a quali fra le seguenti opzioni lei sarebbe maggiormente interessato? (si possono esprimere 2 preferenze)

2008



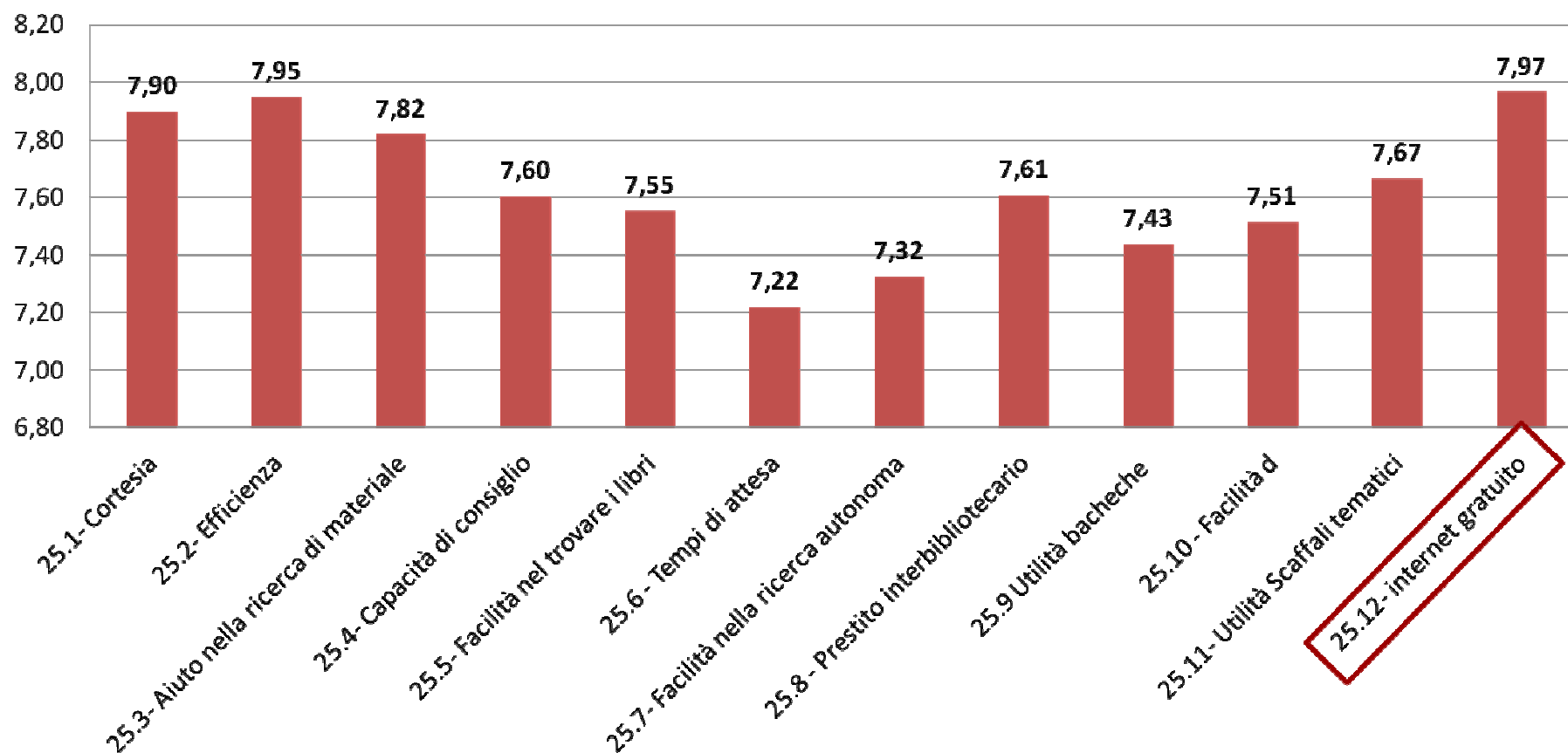
Nel 2008 le attività di maggior interesse risultavano le sagre, mentre nel 2012 è il cinema.



Biblioteca- 2012



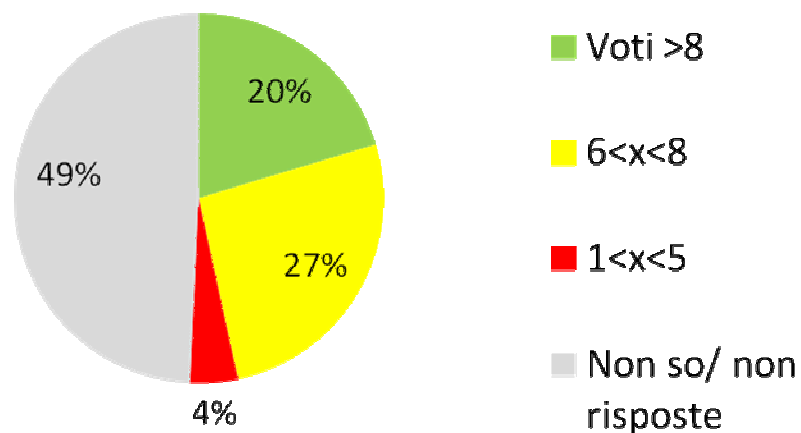
25. Secondo la sua esperienza, quanto è soddisfatto dei servizi svolti dalla Biblioteca Comunale?



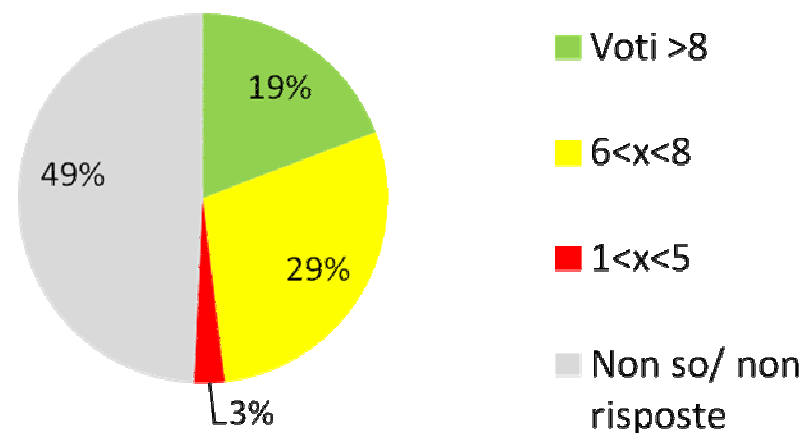
Domande sottoposte ai cittadini

Valutazione	25.1	25.2	25.3	25.4	25.5	25.6	25.7	25.8	25.9	25.10	25.11	25.12
MIN	3	2	1	3	1	1	1	1	1	4	2	4
MAX	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MEDIA	7,90	7,95	7,82	7,60	7,55	7,22	7,32	7,61	7,43	7,51	7,67	7,97
DEV. ST	1,67	1,59	1,82	1,62	1,74	1,64	1,70	1,54	1,72	1,52	1,48	1,40
Tot. risposte	135	135	132	123	130	124	127	120	122	115	123	117
Non so/ non risposte	131	131	134	143	136	142	139	146	144	151	143	149
% risposta	50,8%	50,8%	49,6%	46,2%	48,9%	46,6%	47,7%	45,1%	45,9%	43,2%	46,2%	44,0%

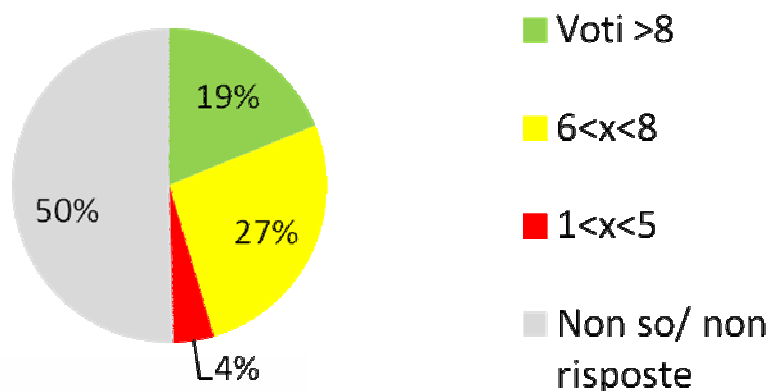
25.1 Cortesia del personale



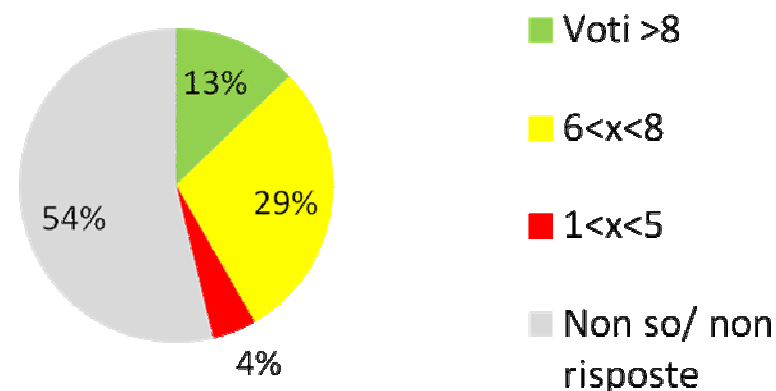
25.2 Efficienza del personale



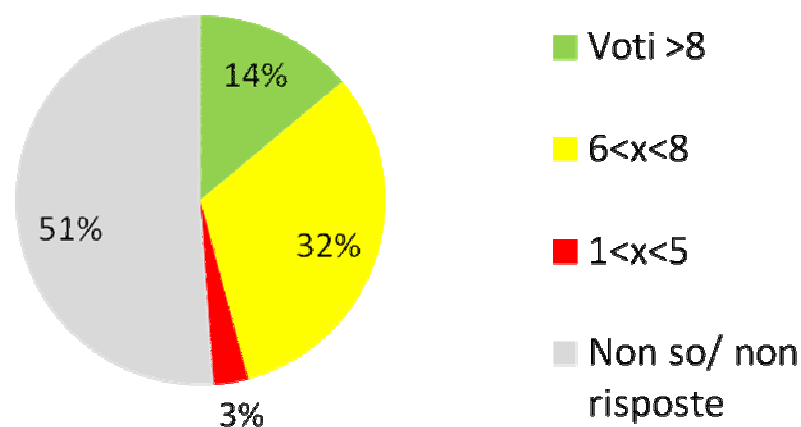
25.3 Aiuto nella ricerca del materiale



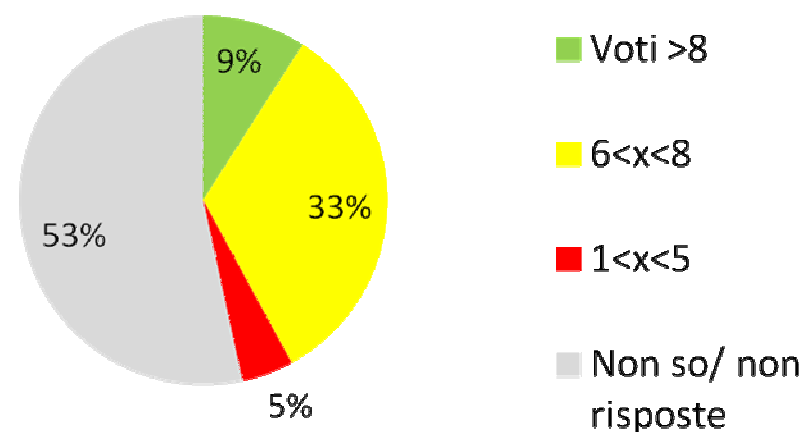
25.4 Capacità di consiglio del personale



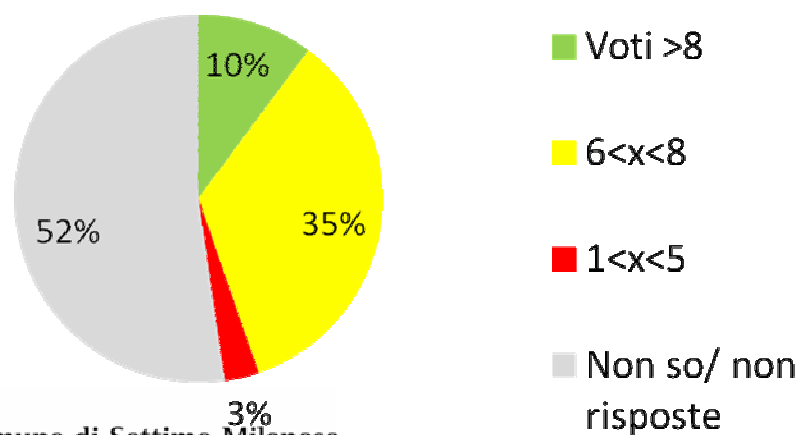
25.5 Facilità nel trovare i materiali



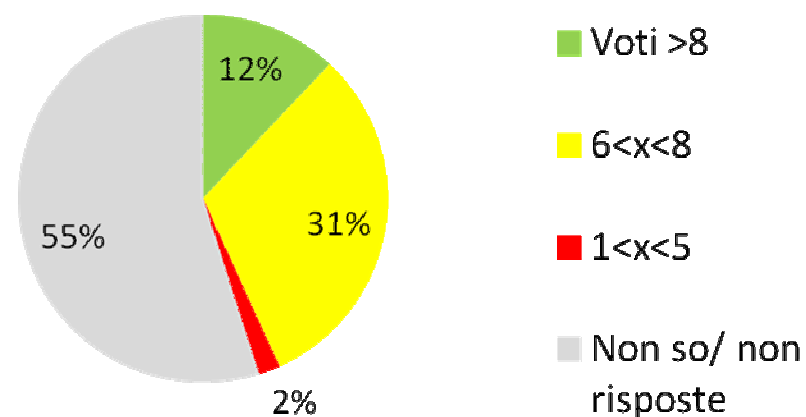
25.6 Tempi di attesa prenotazioni



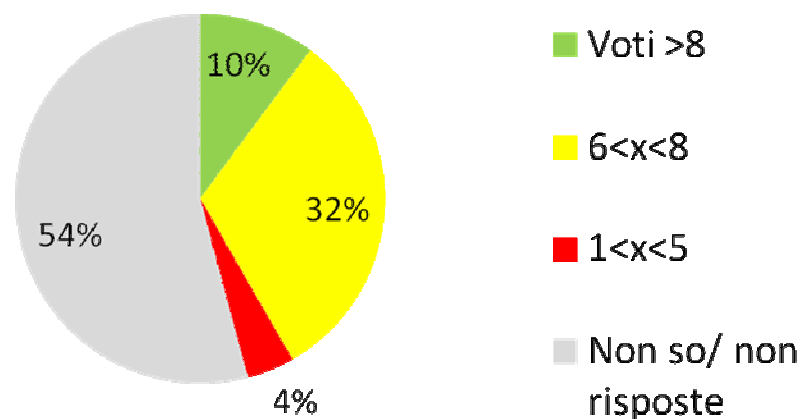
25.7 Facilità nella ricerca autonoma



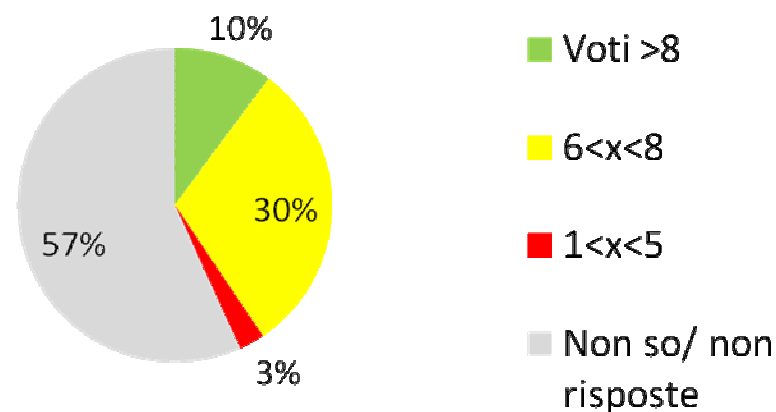
25.8 Prestito interbibliotecario



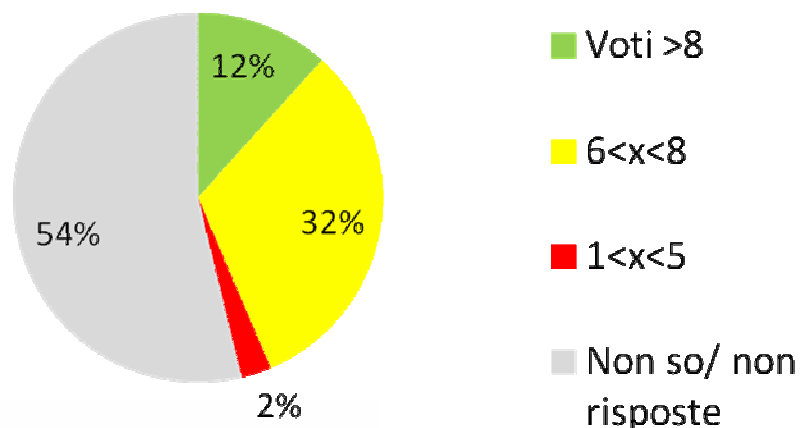
25.9 Utilità bacheche



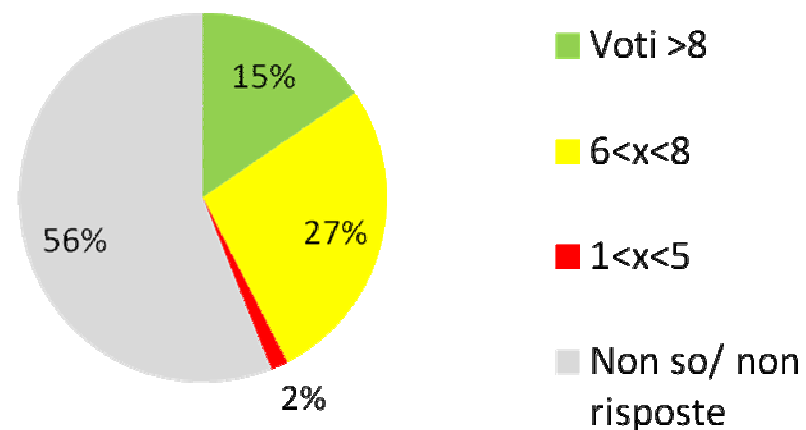
25.10 Facilità consultazione catalogo



25.11 Utilità scaffali tematici



25.12 Servizio internet gratuito



Considerazioni sui Servizi Culturali e Sportivi



- Giudizio buono: la media delle valutazioni si colloca un po' sopra il 7; per la Biblioteca in particolare giudizio è più che buono, oltre il 7,6
- Il settore delle attività culturali verso cui vi è maggiore interesse è il cinema.
- Il giudizio migliore riguarda il servizio di internet gratuito
- Il giudizio peggiore riguarda i tempi di attesa delle opere prenotate



Risultati dell'indagine:

Senso della comunità

Senso di comunità

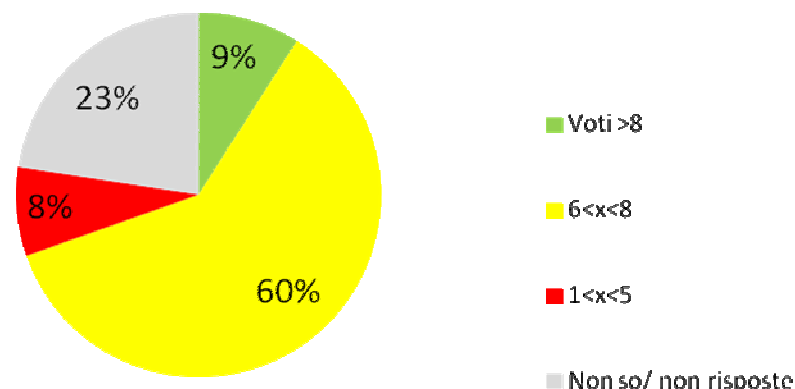


Domanda

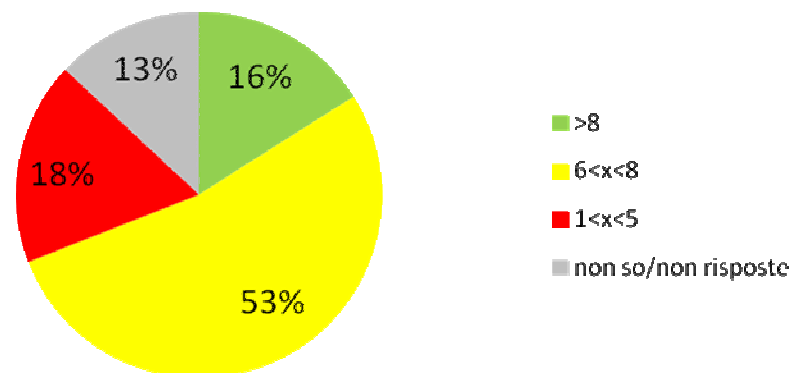
Valutazione	26- Senso di comunità
MIN	1
MAX	10
MEDIA	6,91
DEV. ST	1,49
Tot risposte	206
Non so/ non risposte	60
% risposta	77,4%

26. La rete sociale (*Comune, istituzioni, scuole, parrocchie, associazioni di volontariato e sportive, famiglie, vicini di casa*), che a Settimo Milanese è particolarmente attiva ed estesa, è determinante a garantire la coesione della nostra comunità. Quanto percepisce questa qualità e la ritiene adeguata alle sue aspettative?

2012



2008



Considerazioni sul Senso della comunità



- Giudizio sufficiente: la media delle valutazioni si colloca un po' sotto il 7.
- Rispetto al 2008 il Senso della comunità appare in calo.



Risultati dell'indagine: **Sportello del cittadino**

Sportello del cittadino



Domande sottoposte ai cittadini

27. Secondo la sua esperienza, quanto è soddisfatto dei servizi svolti dallo Sportello del Cittadino?

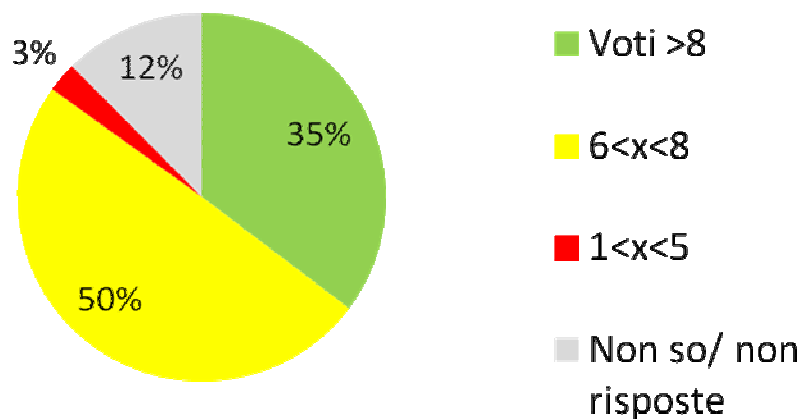
Valutazione	27.1 Cortesia del personale	27.2 Efficienza del personale	27.3 Tempi di attesa	27.4 Logistica	27.5 Privacy
MIN	3	3	1	1	1
MAX	10	10	10	10	10
MEDIA	8,13	7,96	7,37	7,89	7,93
DEV. ST	1,38	1,49	1,62	1,47	1,63
Tot. risposte	233	231	226	223	222
Non so/ non risposte	33	35	40	43	44
% risposta	87,6%	86,8%	85,0%	83,8%	83,5%



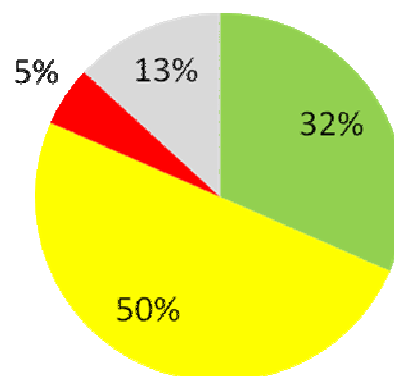
Sportello del cittadino



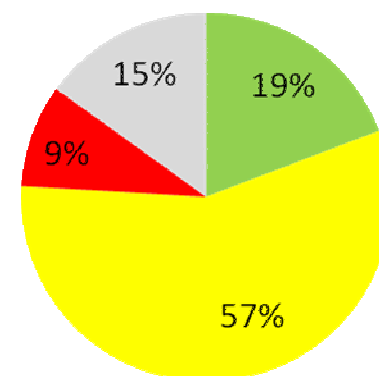
27.1 Cortesia del personale



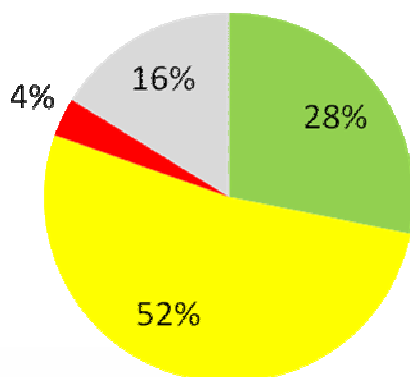
27.2 Efficienza personale



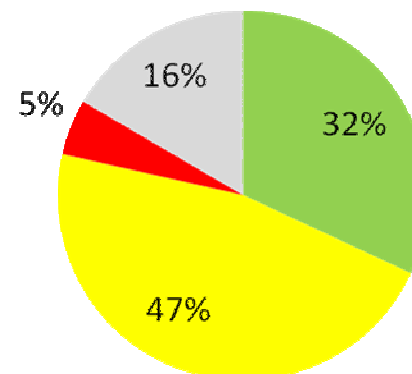
27.3 Tempi di attesa



27.4 Logistica



27.5 Privacy



Considerazioni sullo Sportello del cittadino



- Giudizio quasi ottimo: la media delle valutazioni infatti risulta poco sotto l'8.
- Il giudizio migliore riguarda la cortesia del personale
- Il giudizio peggiore riguarda i tempi di attesa



Risultati dell'indagine: Comunicazione esterna

Comunicazione esterna



Domande sottoposte ai cittadini

Valutazio- ne	Comunica- zione esterna	Partecipa- zione ad eventi	Fonti attività- Cosa	Fonti attività- Dove	Fonti attività- Altro	Strumenti tecnologici	Servizi online	Quanto si sente Italiano	Quanto si sente Milanese	Quanto si sente Settimese
MIN	1						1	1	1	1
MAX	10						10	10	10	10
MEDIA	6,86	Risposte libere (vedi oltre)	Risposte libere (vedi oltre)	Risposte libere (vedi oltre)	Risposte libere (vedi oltre)	Risposte libere (vedi oltre)	7,27	8,97	7,84	7,51
DEV. ST	1,73						1,56	1,89	2,46	2,47
Tot. Risposte	215	340	442	211	77	718	142	258	252	255
Non so/ non risposte	51	79	16	109	189	12	124	8	14	11
% risposta	80,8%	90,6%	94,0%	59,0%	28,9%	95,5%	53,4%	97,0%	94,7%	95,9%



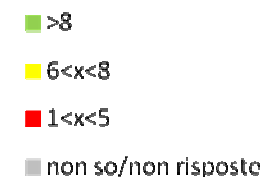
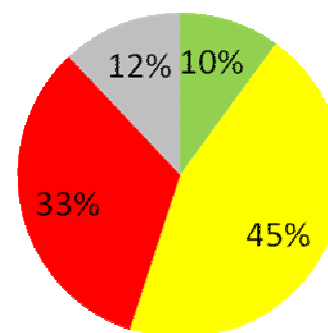
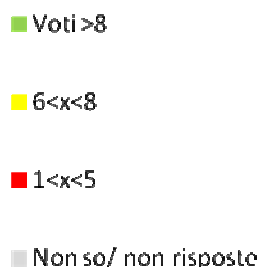
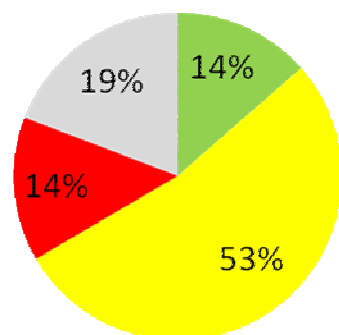
Comunicazione esterna: confronto col 2008



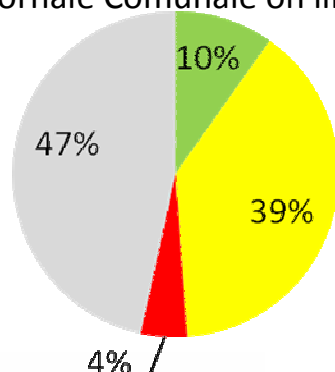
2012

2008

28. Come valuta la comunicazione esterna del Comune nel suo insieme, rispetto alla sua aspettativa di essere informato e coinvolto a partecipare?



32. Secondo la sua esperienza, quanto è soddisfatto dei servizi on line messi a disposizione dal Comune (albo pretorio on line – Consiglio Comunale on line – IMU on line – Biblioteca on line – pratiche on line – pagamenti on line – Giornale Comunale on line - SIT)



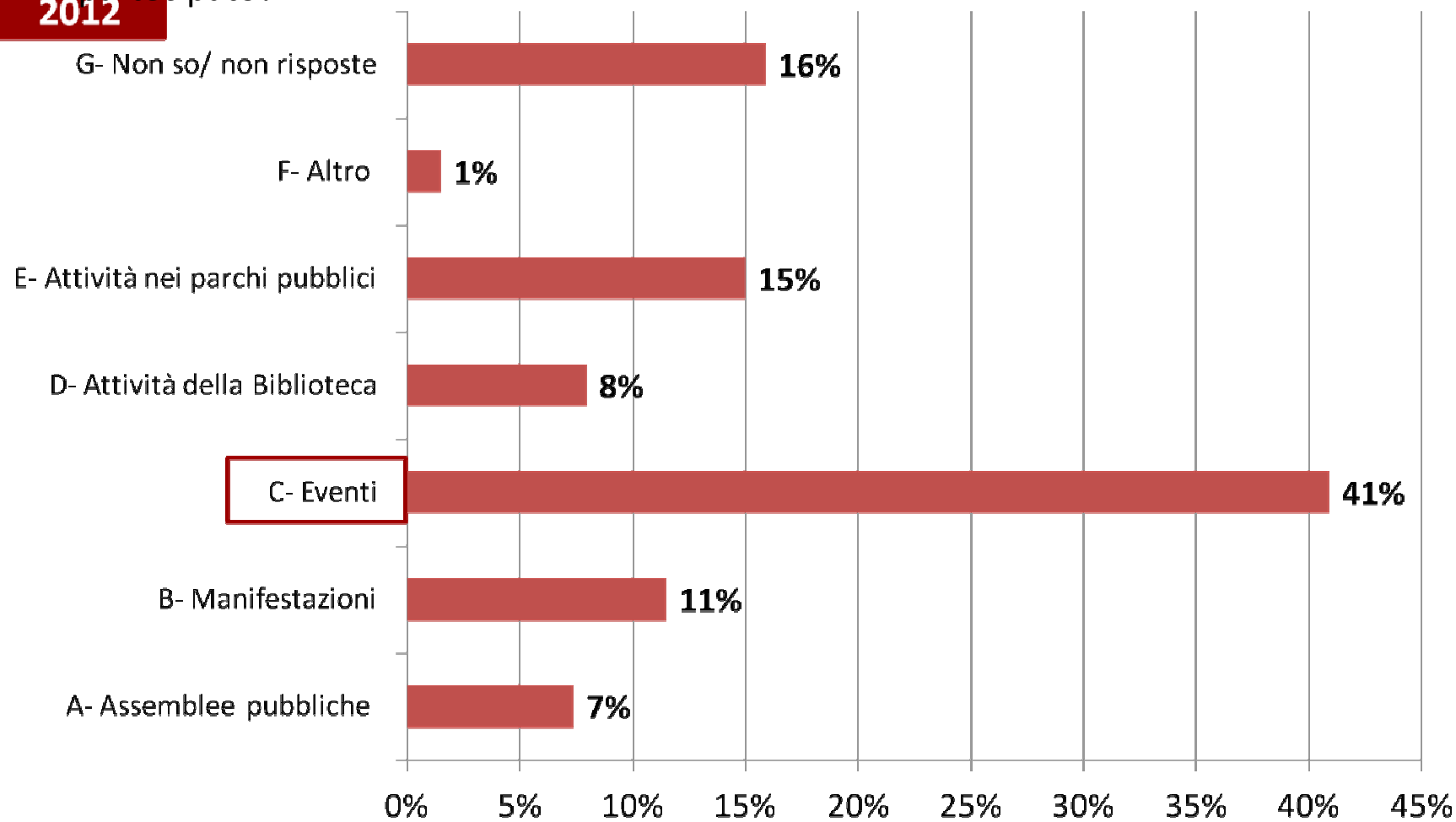
Comune di Settimo Milanese

Comunicazione esterna



29. Quali sono gli eventi organizzati e promossi dal Comune nel 2012 ai quali ha partecipato?

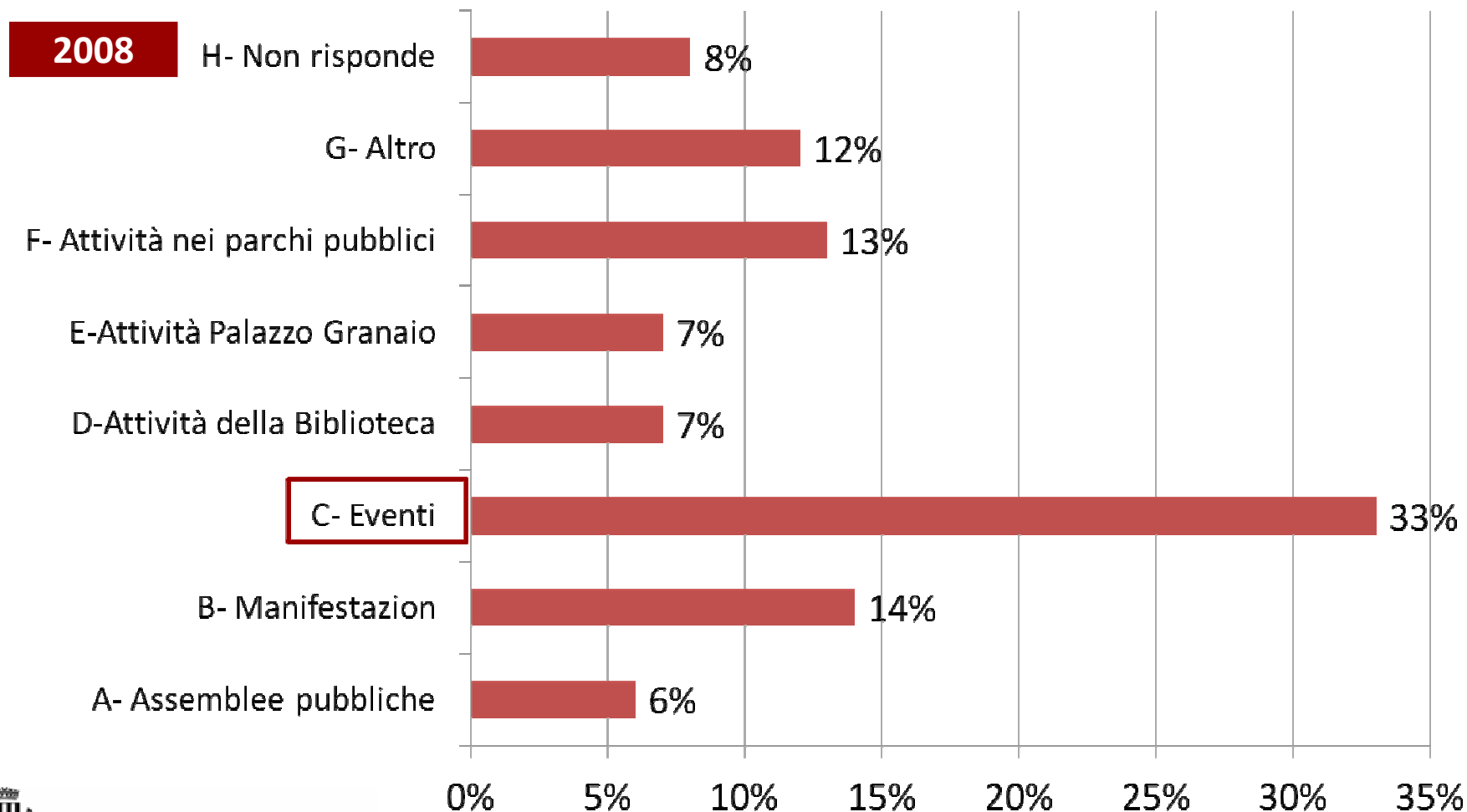
2012



Comunicazione esterna



29. Quali sono gli eventi organizzati e promossi dal Comune nel 2008 ai quali ha partecipato?



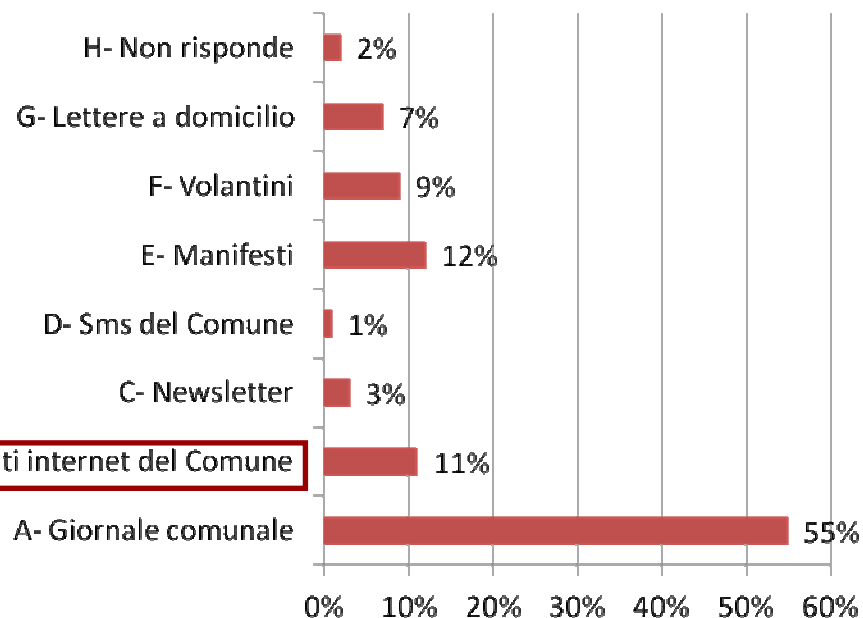
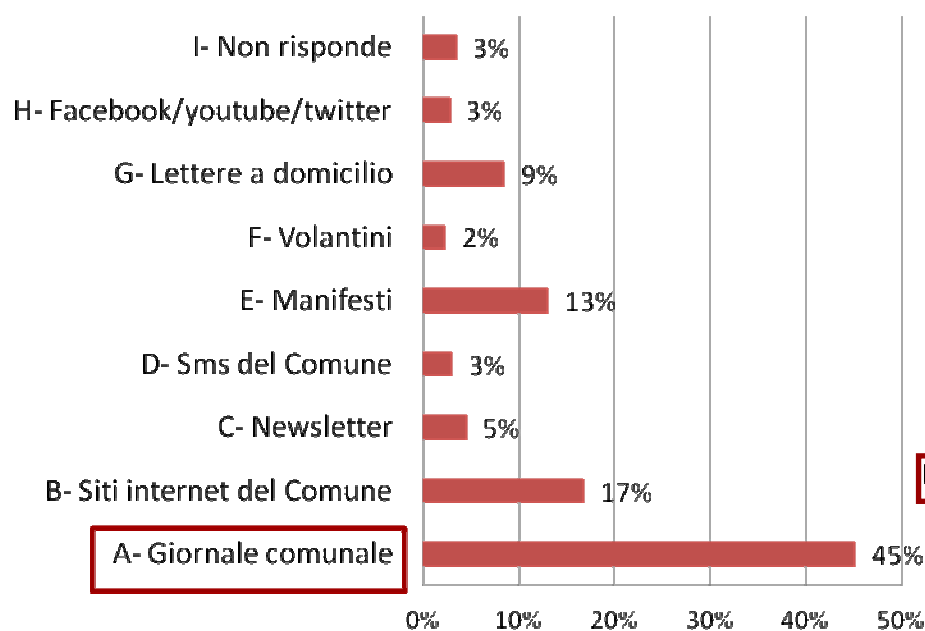
Comunicazione esterna



2012

2008

30. Quali sono le fonti di informazione relative alle attività comunali che maggiormente la raggiungono?



In entrambe le indagini, il giornale comunale risulta essere la fonte principale delle attività comunali

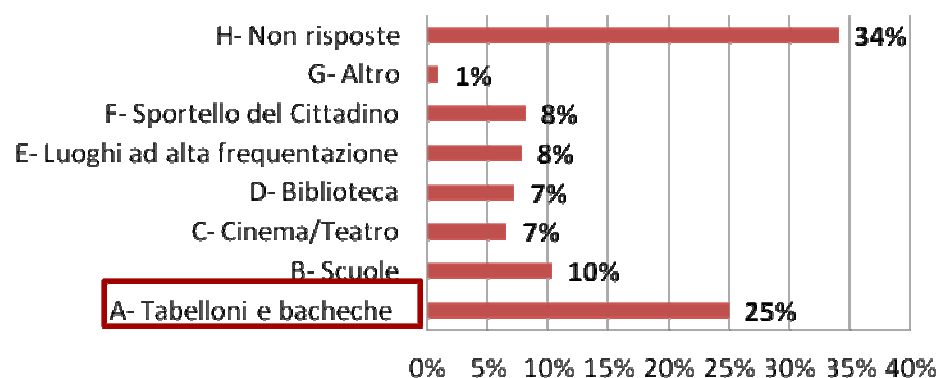


Comunicazione esterna



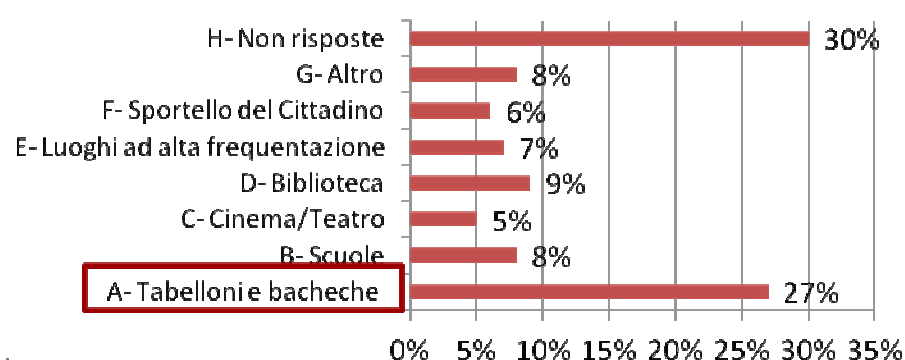
2012

30 Fonti attività comunali- Dove

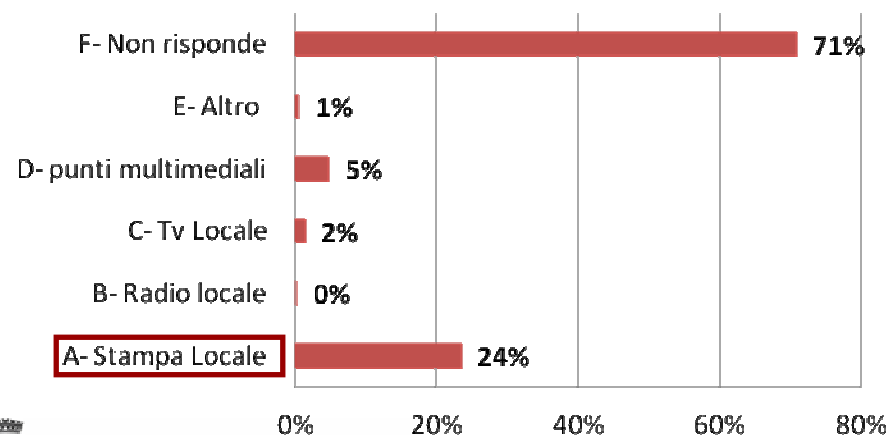


2008

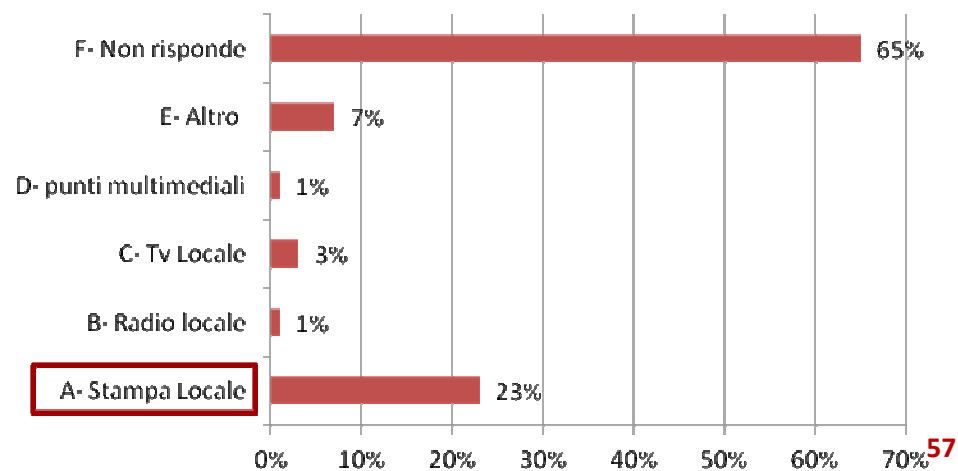
Fonti attività comunali- Dove



30 Fonti attività comunali- Altro



Fonti attività comunali- Altro



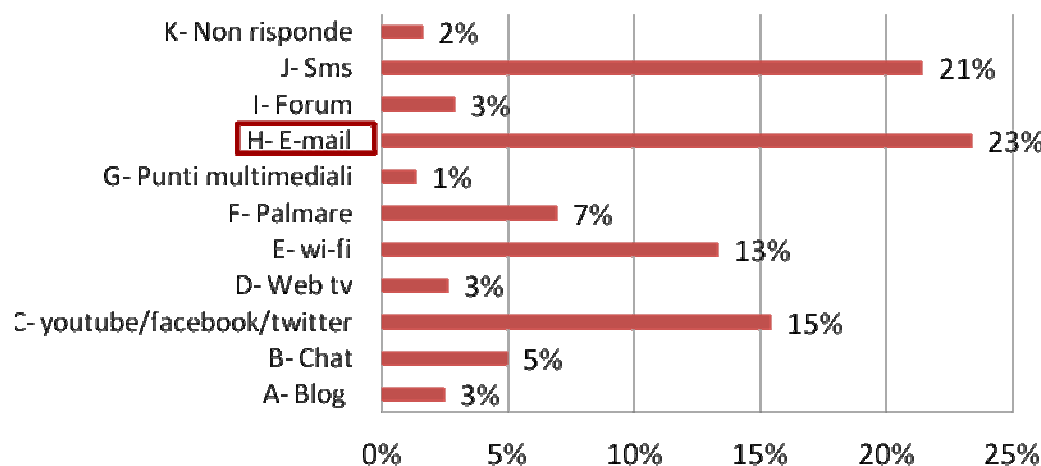
Comune di Settimo Milanese

Comunicazione esterna



2012

31. Strumenti tecnologici utilizzati

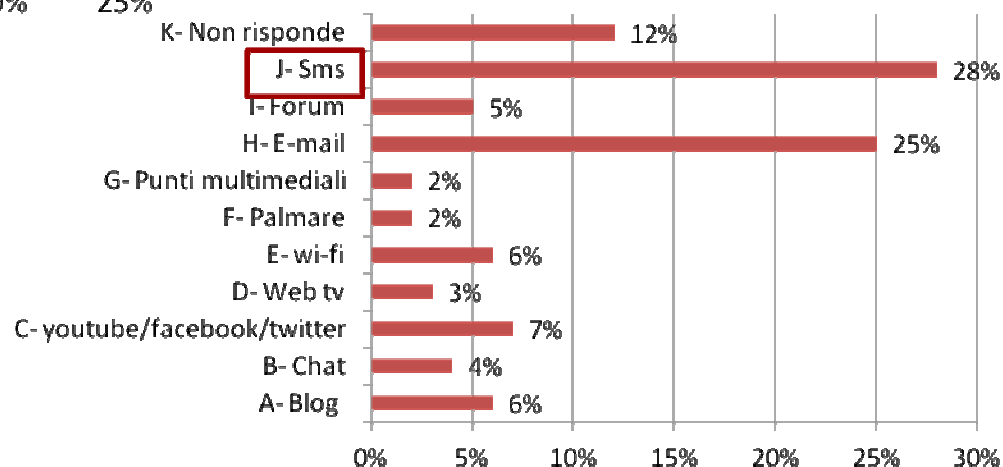


Nel 2008 lo strumento tecnologico maggiormente usato era l'SMS, mentre nel 2012 è la E-mail.

31. Negli ultimi 10 anni abbiamo registrato uno sviluppo esponenziale delle tecnologie informatiche e delle comunicazioni. Questo fenomeno ha prodotto un significativo cambiamento dello stile di vita degli italiani. Quasi tutti utilizzano il telefono cellulare, le macchine fotografiche digitali, l'i-pod, i computer portatili e navigano in internet. Quali strumenti tecnologici di recente generazione sono da lei utilizzati?

2008

31- Strumenti tecnologici usati



Comunicazione esterna: quanto si considera... confronto col 2008

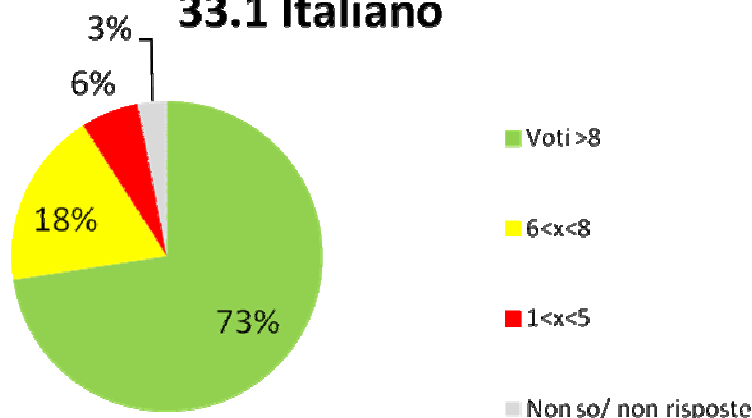


2012

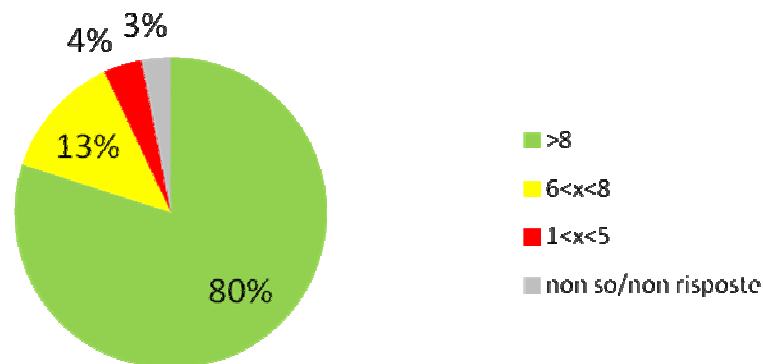
2008

33. Quanto si considera:

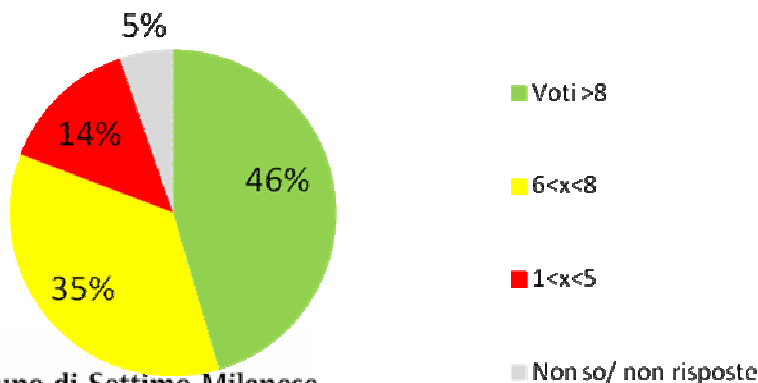
33.1 Italiano



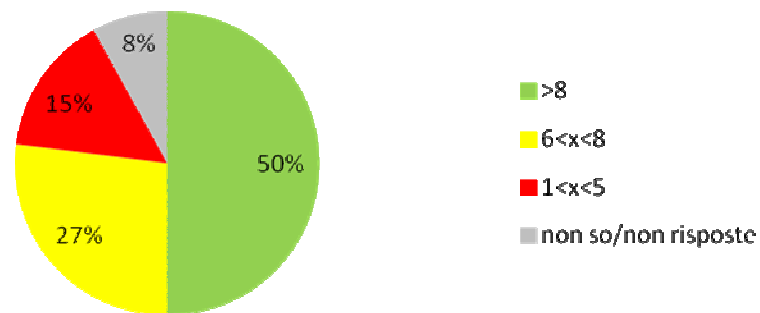
29.1 Italiano



33.2 Milanese



29.2 Milanese



Comune di Settimo Milanese

Comunicazione esterna: quanto si considera... confronto col 2008

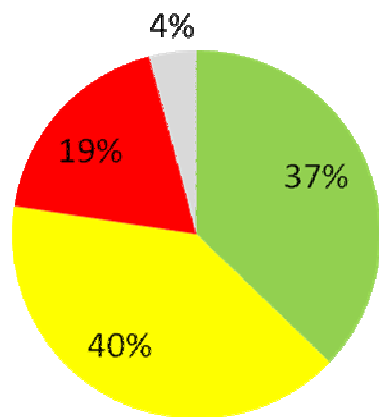


2012

2008

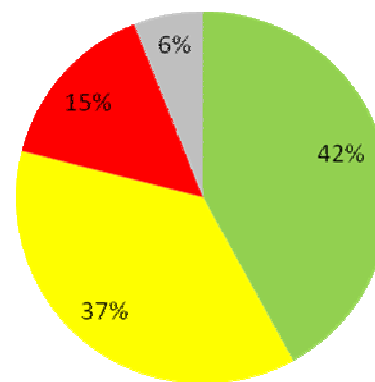
33. Quanto si considera:

33.3 Settimese



■ Voti >8
■ 6 < x < 8
■ 1 < x < 5
■ Non so/ non risposte

29.3 Settimese



■ >8
■ 6 < x < 8
■ 1 < x < 5
■ non so/non risposte



Considerazioni sulla Comunicazione esterna



- Giudizio buono: la media delle valutazioni si colloca appena sopra il 7.
- La valutazione più bassa riguarda la comunicazione esterna del Comune
- Il giudizio migliore (>7) riguarda “i servizi online”
- La maggior parte del campione ha affermato di aver partecipato agli eventi organizzati dal Comune nel 2012 (*carnevale insieme, caccia ai diritti, rassegna 25 aprile – 2 giugno, settimo sport, weekend della scienza, rassegna di musica popolare, feste patronali e di quartiere, cinema e teatro*)
- Le fonti di informazione relative alle attività comunali più diffuse sono il giornale comunale (COSA), i tabelloni e le bacheche (DOVE) e la stampa locale (ALTRO)
- I risultati delle domanda su quanto si considera italiano, milanese e settemese mostrano un calo rispetto al 2008



Valutazioni finali



- I giudizi generali sono nel complesso positivi e in genere sempre sopra la soglia della sufficienza.
- Al confine i valori per il Settore dei Servizi Sociali che meriterebbero adeguate comunicazioni, considerato anche l'alto tasso di risposte non date
- Alcuni giudizi non sono cambiati dal 2008 al 2012, e questo meriterebbe un'ulteriore analisi per valutare se ci sono stati dei cambiamenti che non sono stati percepiti o adeguatamente comunicati
- Per i confronti negativi rispetto al 2008, sarebbe opportuna una approfondita analisi da parte dei Servizi coinvolti
- Non vi sono, invece, significative correlazioni tra i dati anagrafici e le risposte date (ad es. per quartiere, fascia d'età, ecc.)
- Nei suggerimenti e commenti proposti si evidenziano maggiormente il potenziamento dei trasporti pubblici, la manutenzione/messa in sicurezza di alcuni tratti stradali e la pulizia del territorio



Passi successivi



- Presentazione alla Direzione dei risultati dell'indagine
- Diffusione dei risultati (almeno pubblicazione sul sito)
- Eventuali proposte alla Direzione da parte di ciascun Servizio/Settore su dove e come intervenire (prossima Direzione)
- Valutazione dei progetti di miglioramento inseribili nel sistema di programmazione del Comune (ad es. a livello di PEG)
- Approvazione della Direzione dei progetti di miglioramento
- Controlli in itinere (ad es. quadrimestrali)
- Valutazione a fine anno nel Riesame della Direzione

