

# Indagine di Customer Satisfaction Esterna

## Comune di Settimo Milanese

Questionari compilati dai residenti

Giugno 2015



# Indice

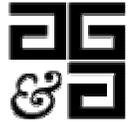


- Informazioni generali e dati sul campione
- Risultati 2015 e/o confronto con il 2012 per:
  - Sicurezza
  - Manutenzione del territorio e del patrimonio
  - Edilizia Privata
  - Servizio Tributi
  - Servizi sociali
  - Servizi culturali e sportivi
  - Sportello del cittadino
  - Comunicazione esterna
  - Senso di comunità
- Valutazioni finali



# Informazioni generali

---



- **8** tipologie di **servizi** analizzati:
  - Sicurezza
  - Manutenzione del territorio e del patrimonio
  - Edilizia Privata
  - Servizio Tributi
  - Servizi sociali
  - Servizi culturali e sportivi
  - Sportello del cittadino
  - Comunicazione esterna



# Informazioni generali

---



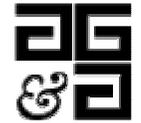
- **Totale rispondenti: 304**
- Rispetto ad un campione di 400 cittadini estratto con criteri casuali di rappresentatività
- In realtà 190 rispondenti sono stati scelti a campione e 114 rispondenti sono stati intervistati al mercato.

**Le considerazioni successive riguardano l'analisi del sondaggio 2015 e il confronto con l'indagine del 2012.**

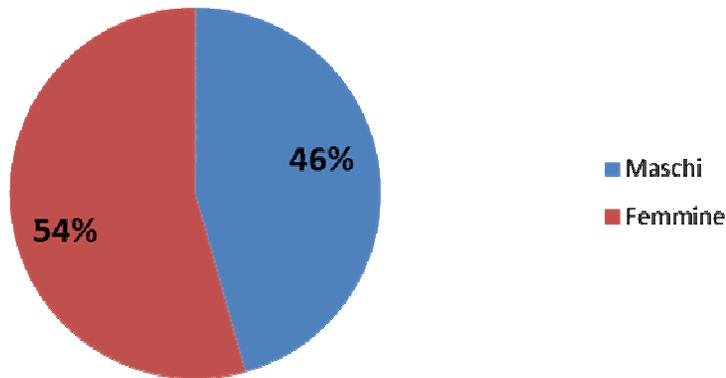


# Dati anagrafici del campione

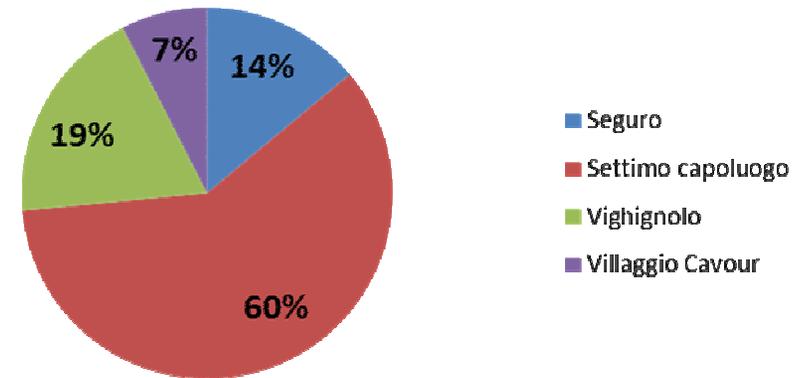
# Dati anagrafici



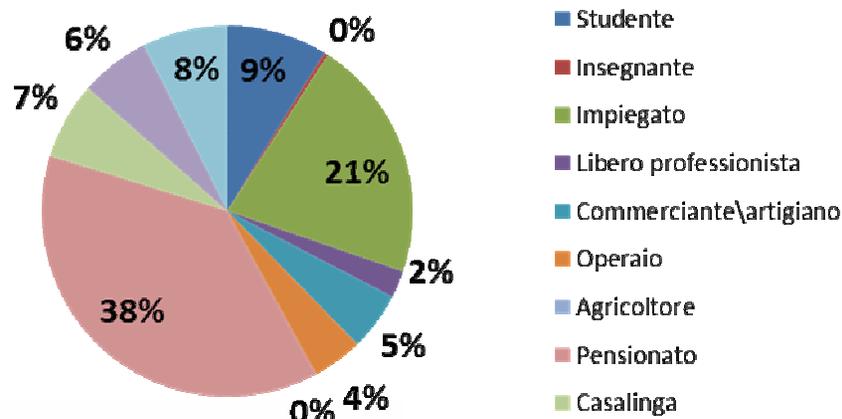
## Sesso



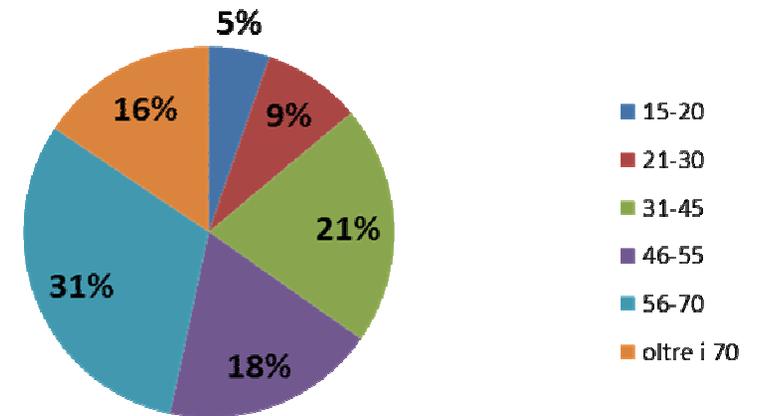
## Residente a



## Professione



## Età



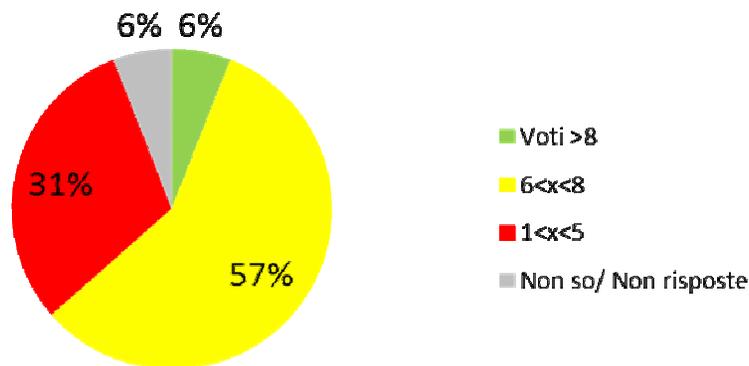
# Sicurezza

# Sicurezza: confronto con 2012



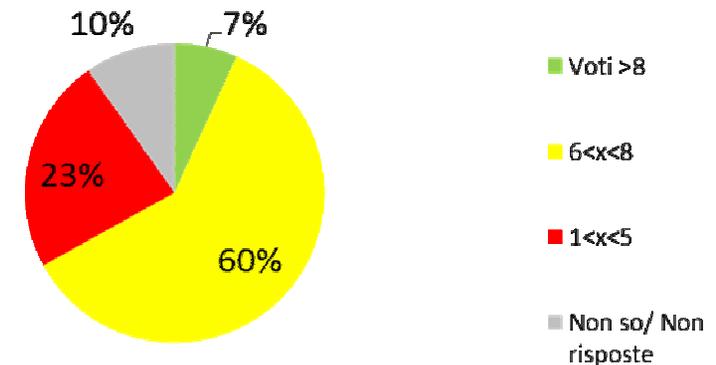
2015

## 1-Presenza della Polizia Locale sul territorio

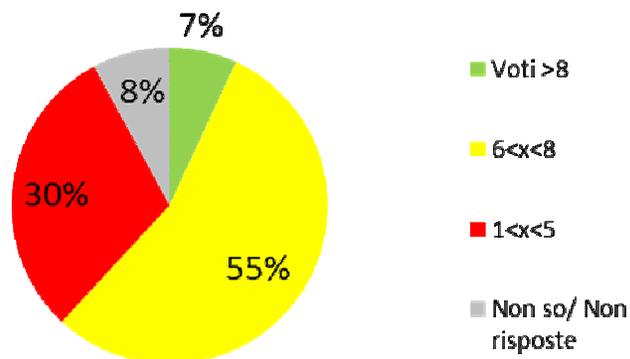


2012

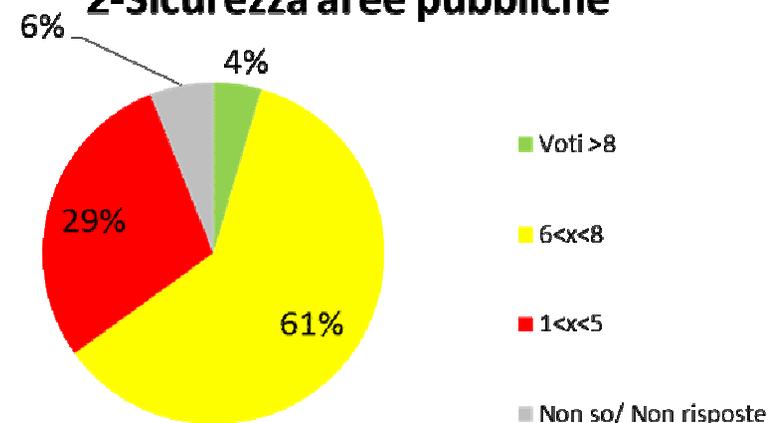
## 1- Presenza della Polizia Locale sul territorio



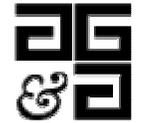
## 2-Sicurezza aree pubbliche



## 2-Sicurezza aree pubbliche

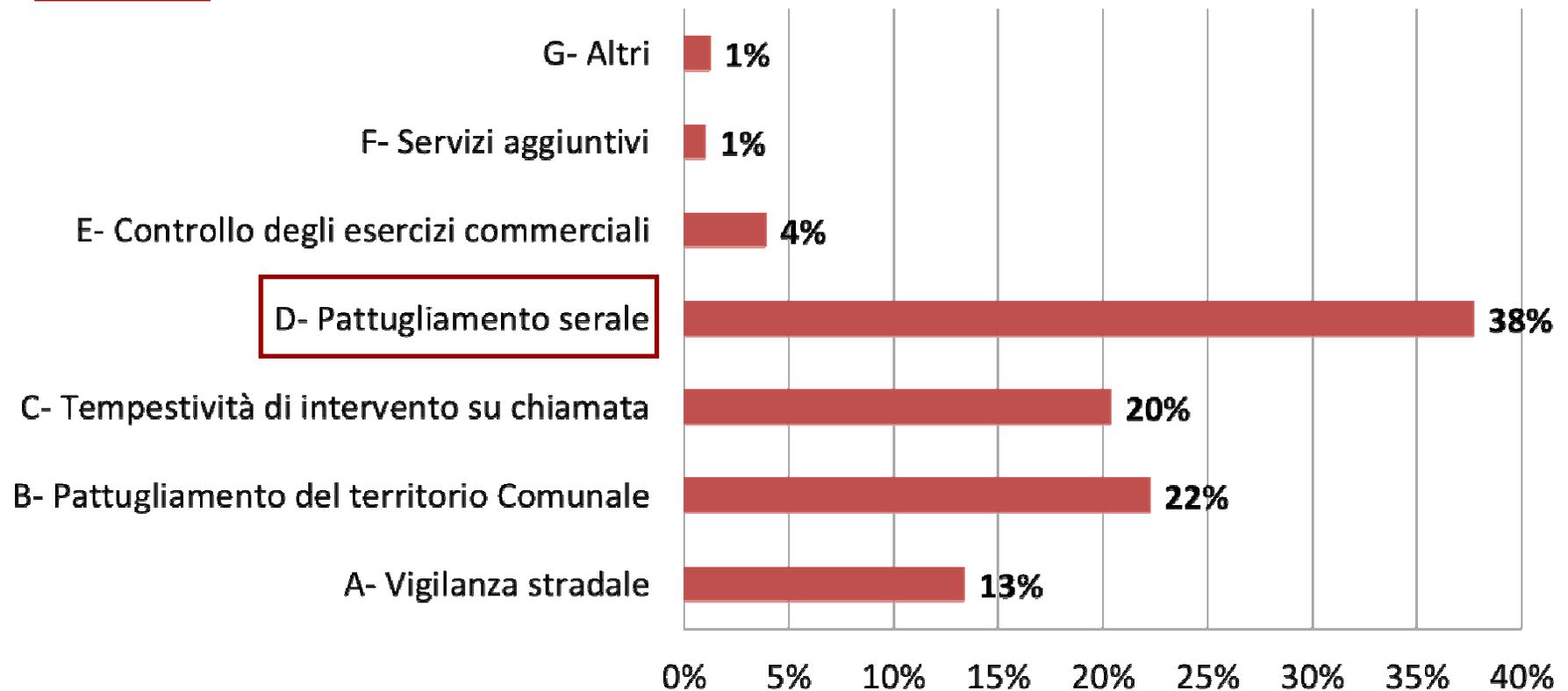


# 3- Attività prioritarie della Polizia locale



2015

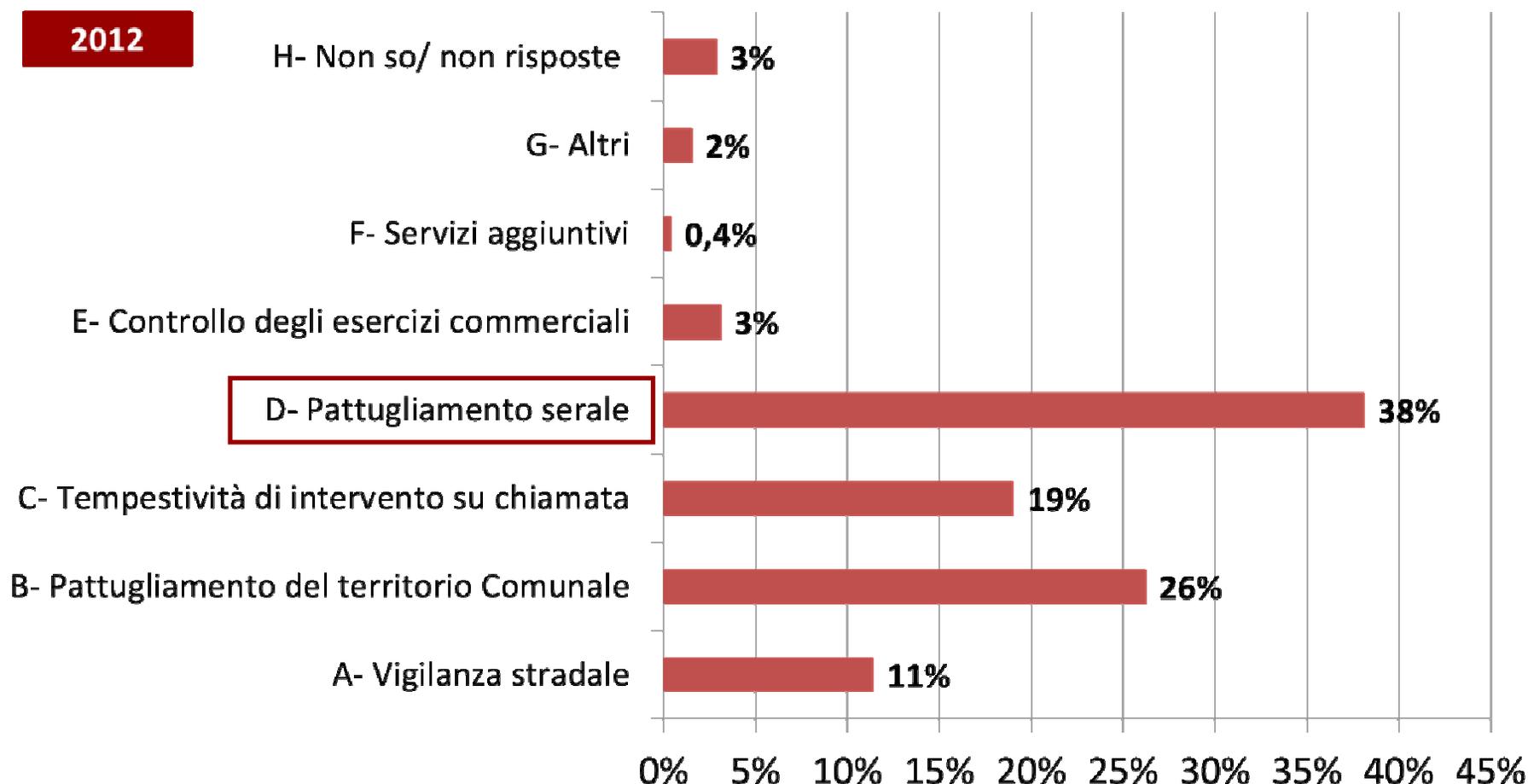
## 3- Attività prioritarie Polizia Locale



Nella risposta catalogata «altri» e servizi aggiuntivi si segnala un maggior controllo dei parchi.



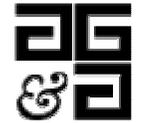
# 3- Attività prioritarie della Polizia locale



Anche nel 2012, il 38% degli intervistati considerano prioritario il pattugliamento serale.

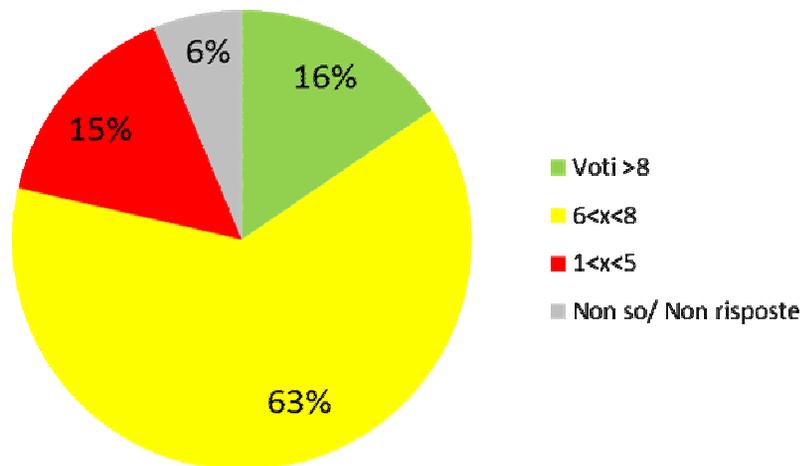


# Sicurezza: confronto con il 2012



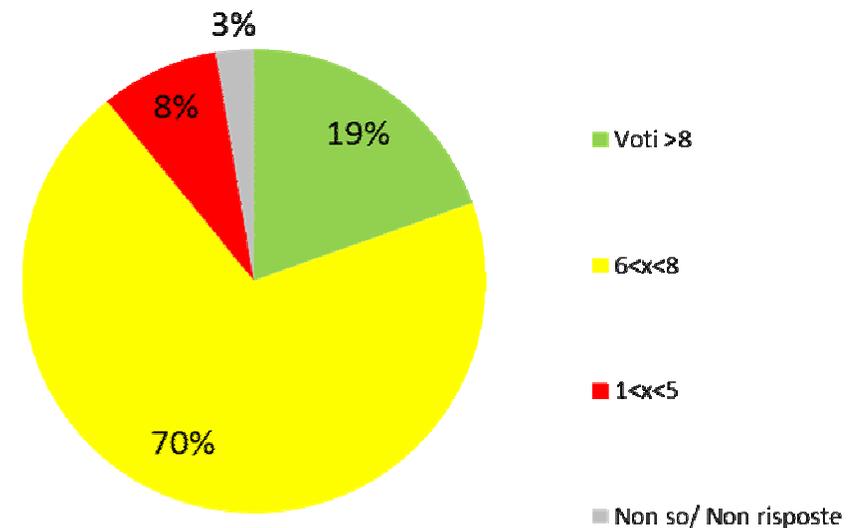
2015

4-Quanto si sente sicuro nel vivere a Settimo M.

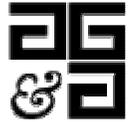


2012

5-Quanto si sente sicuro nel vivere a Settimo M.



# Considerazioni relative al confronto 2015-2012



- Giudizio buono con la maggior parte dei valori compresi tra 6 e 8.
- Rispetto al 2012, si avverte un leggero peggioramento nei giudizi.
- Il maggior punto di attenzione è relativo alla domanda «4-Quanto si sente sicuro nel vivere a Settimo Milanese». Probabilmente, non si sente ancora l'effetto dei servizi di Polizia Locale intercomunale.
- Invariato l'interesse nella priorità dei servizi richiesti.



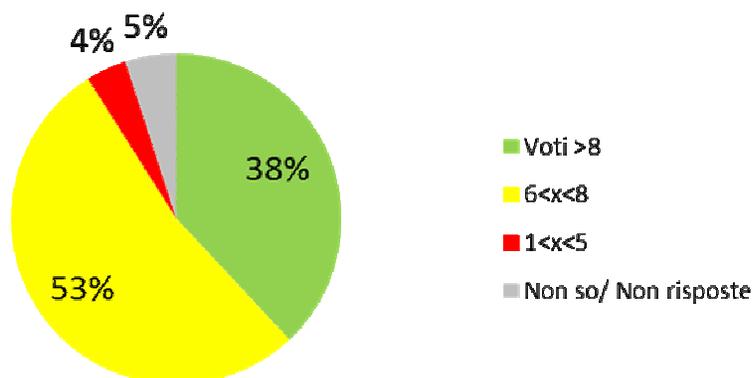
# **Manutenzione del territorio e del patrimonio (Servizi tecnici nel 2012)**

# Manutenzione del territorio e del patrimonio



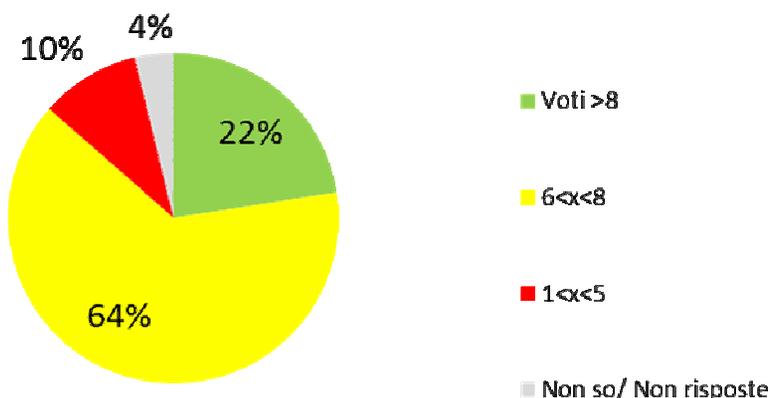
2015

## 5- Spazi verdi

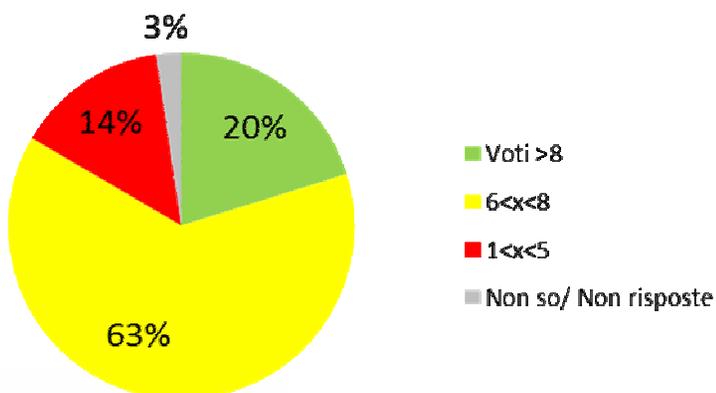


2012

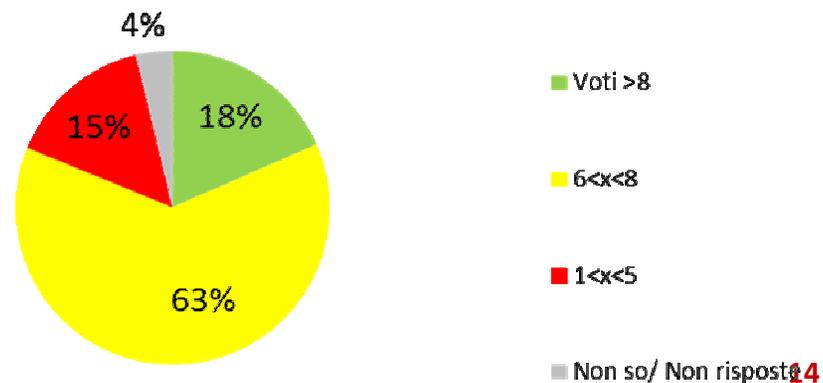
## 6- Spazi verdi attrezzati



## 6- Pulizia e ordine spazi verdi



## 7- Pulizia e manutenzione degli spazi verdi



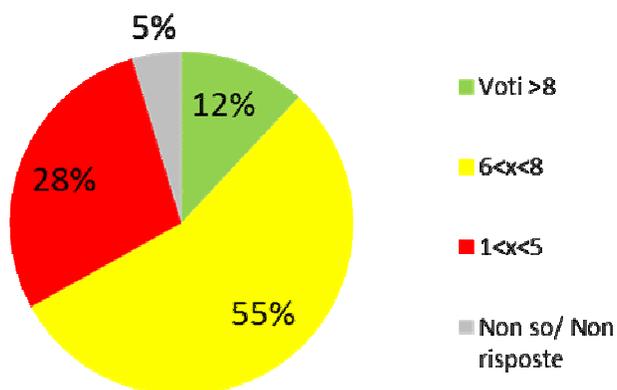
# Manutenzione del territorio e del patrimonio



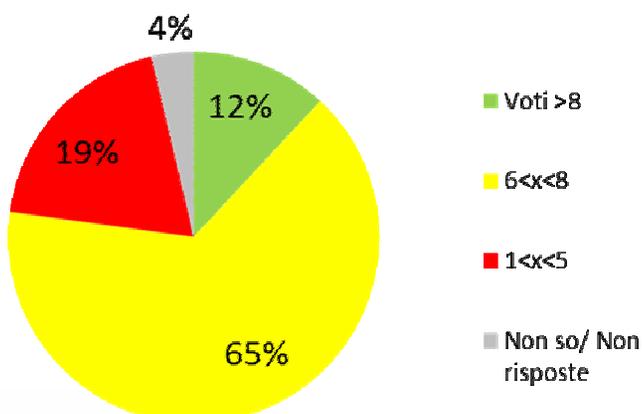
2015

2012

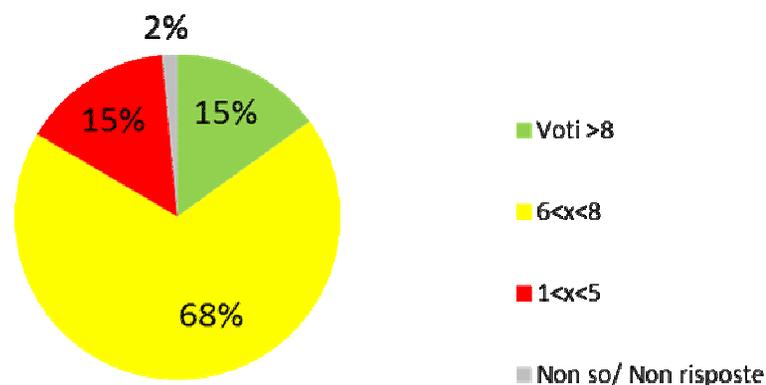
## 7- Manutenzione strade



## 8- Pulizia strade



## 8- Pulizia e manutenzione delle strade

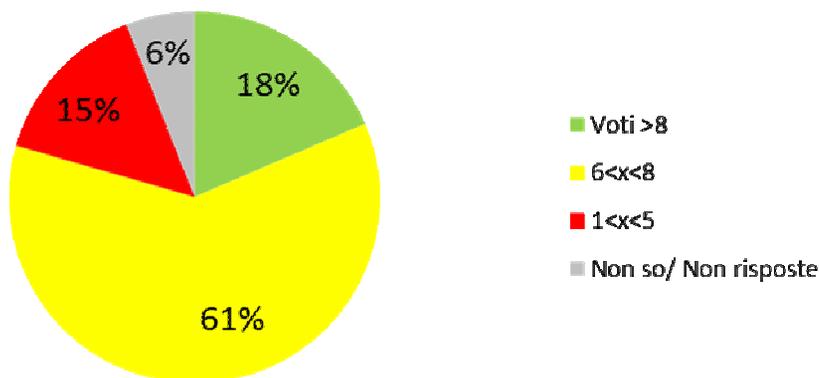


# Manutenzione del territorio e del patrimonio



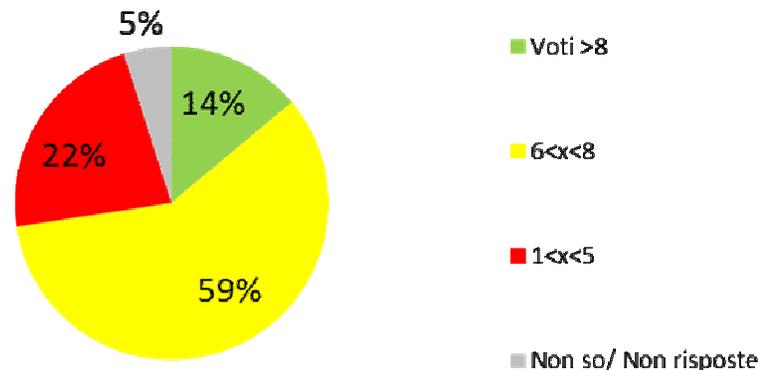
2015

## 9- Salatura strade- Protezione Civile

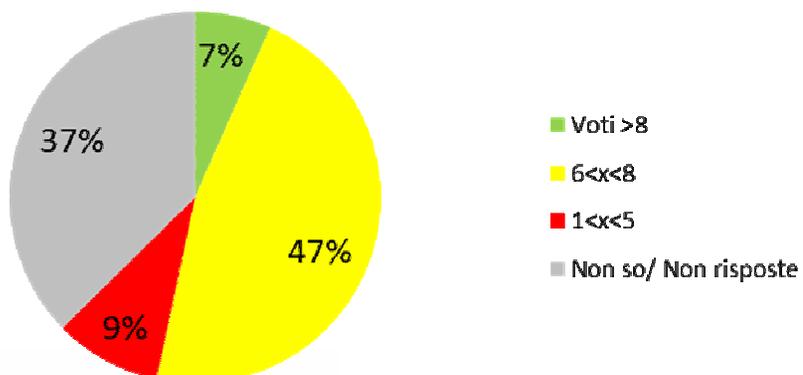


2012

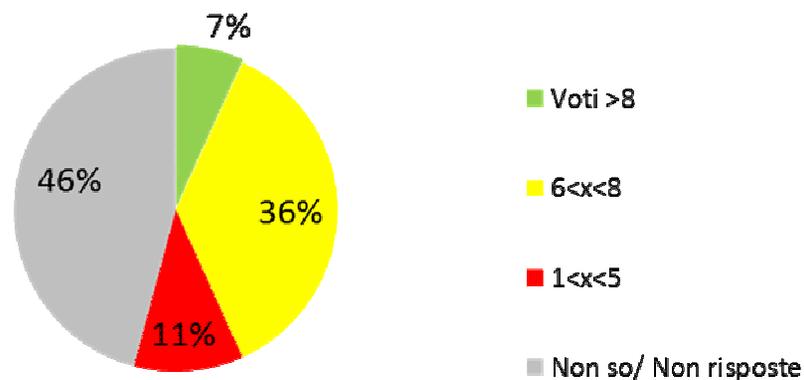
## 16-Salatura strade- Protezione Civile



## 10- Manutenzione scuole



## 14-Manutenzione scuole



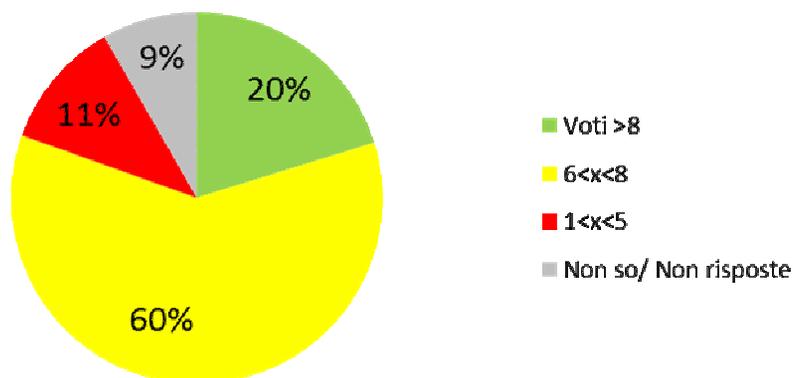
Comune di Settimo Milanese

# Manutenzione del territorio e del patrimonio



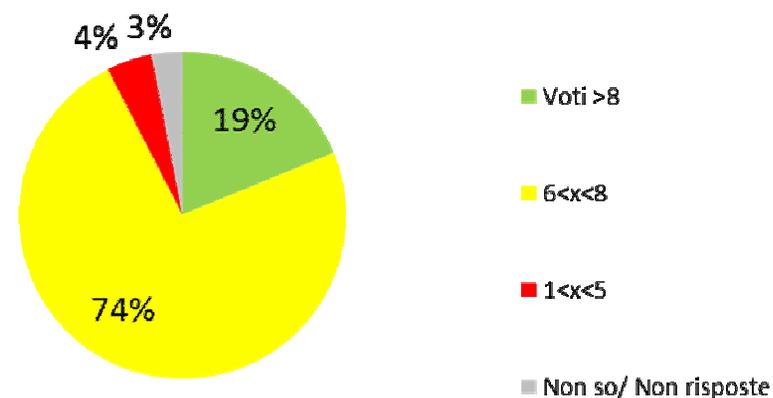
2015

12- Servizio raccolta rifiuti



2012

13-Servizio raccolta rifiuti

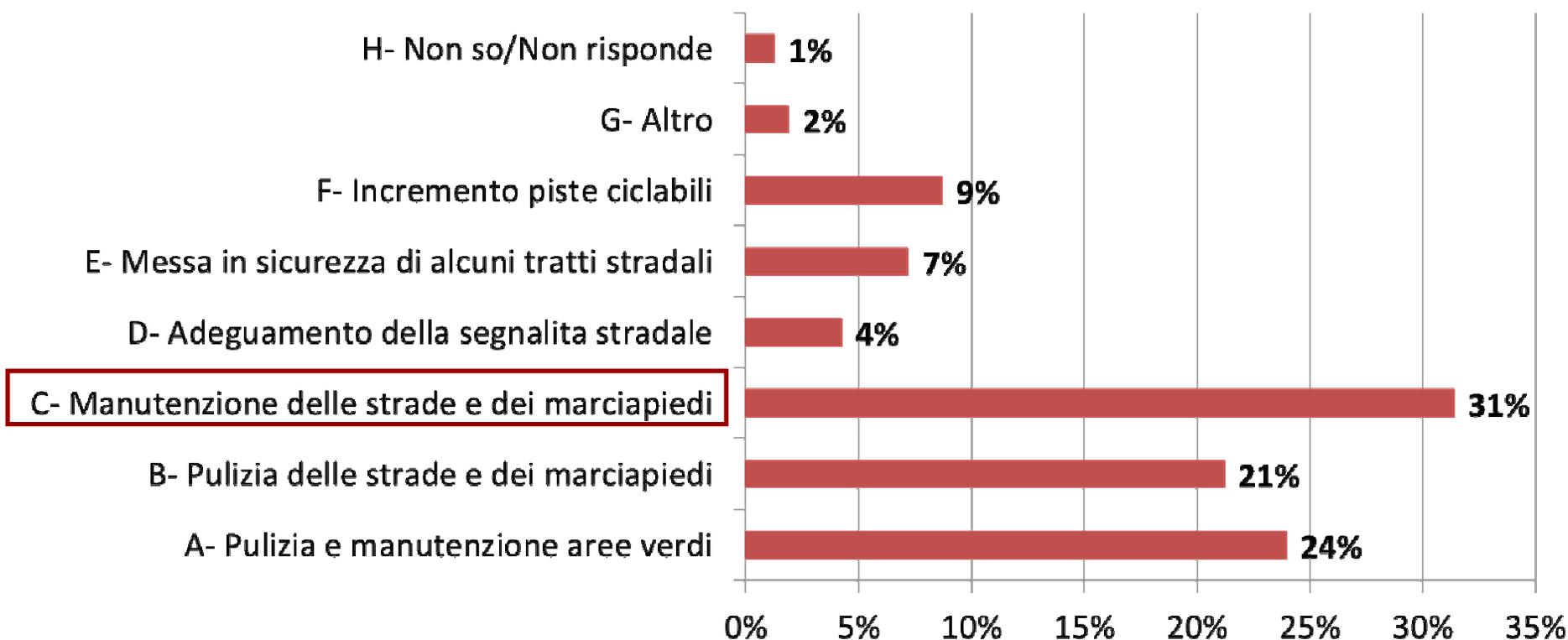


# Manutenzione del territorio e del patrimonio



2015

## 11- Servizi di manutenzione prioritari



Nella risposta catalogata «altri» sono evidenziate richieste specifiche riconducibili alla sicurezza stradale

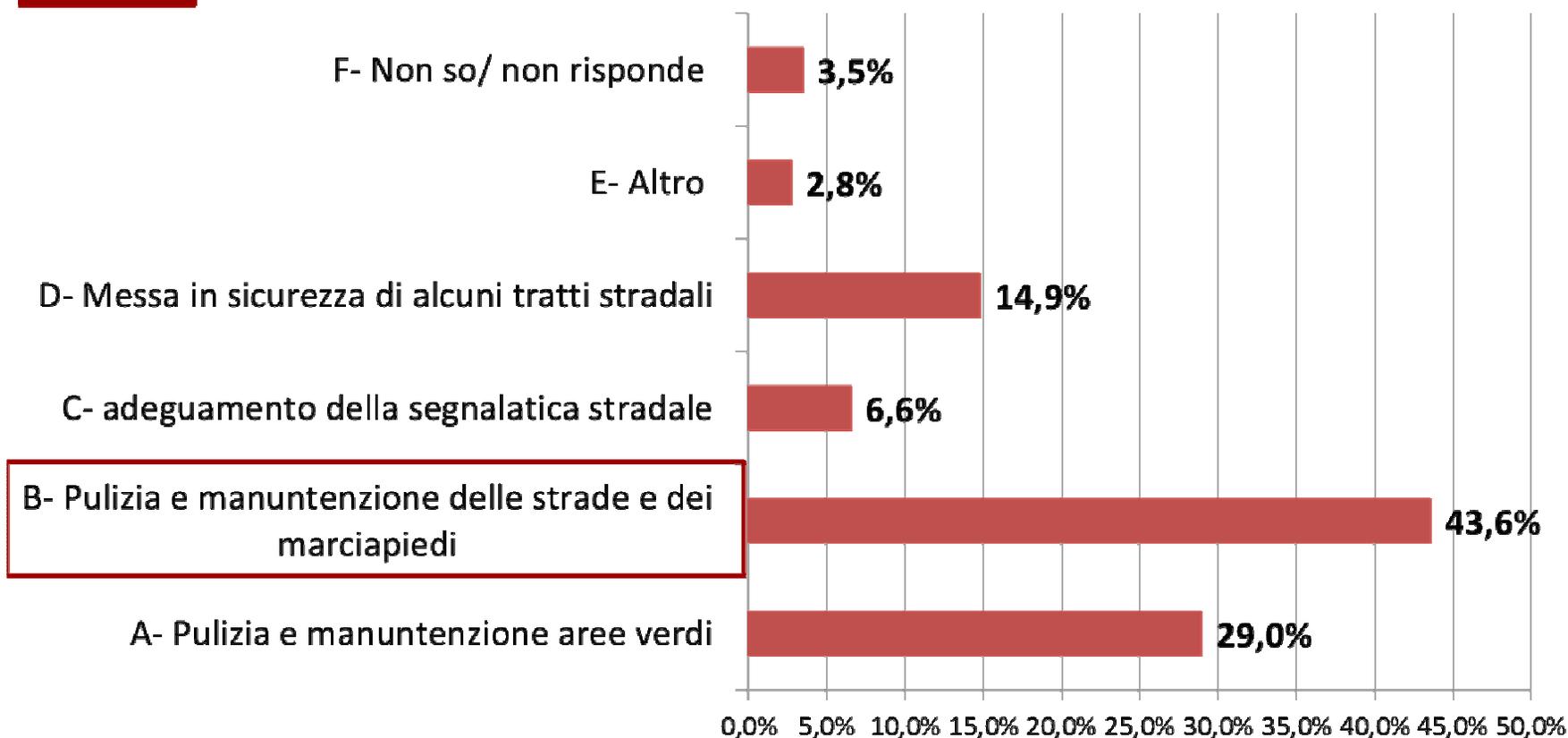


# Manutenzione del territorio e del patrimonio



2012

## 10- Servizi di manutenzione prioritari



Comune di Settimo Milanese

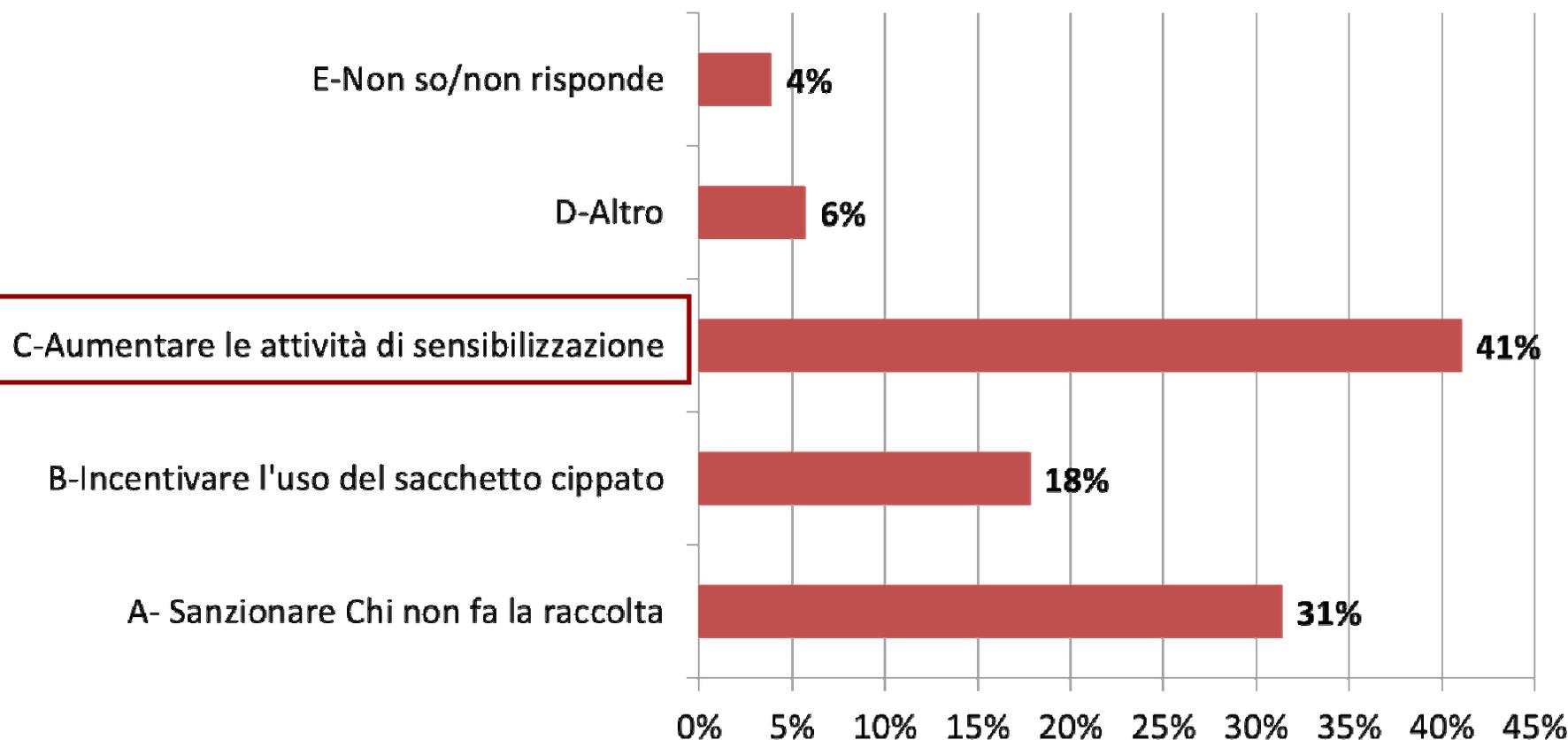
Anche nel 2012, si segnalava la necessità di aumentare le attività di manutenzione dei marciapiedi.

# Manutenzione del territorio e del patrimonio



2015

## 13- Azioni per aumentare la raccolta differenziata



Nella risposta catalogata «altro» si segnala la richiesta di aumentare i sacchi dell'umido.

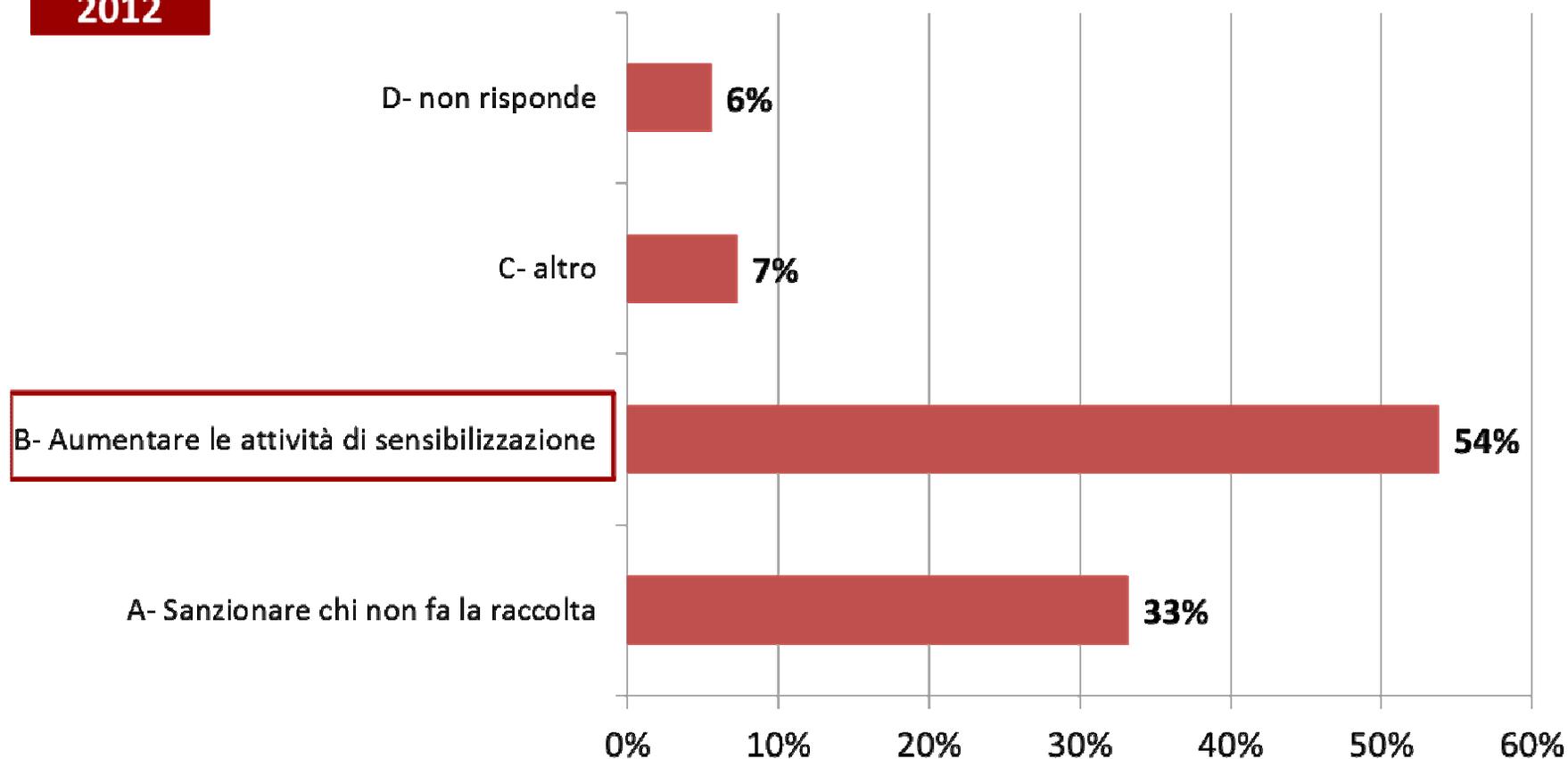


# Manutenzione del territorio e del patrimonio



2012

## 12- Azioni per aumentare la raccolta differenziata



Anche nel 2012, la risposta «aumentare la sensibilizzazione» è stata votata dal 54% dei rispondenti



# Considerazioni relative al confronto 2015-2012

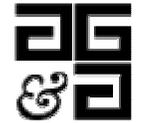


- Giudizio buono con la maggior parte dei valori compresi tra 6 e 8.
- Rispetto al 2012, si avverte un leggero miglioramento per quanto riguarda l'utilizzo e la manutenzione degli spazi verdi, la salatura delle strade e la manutenzione delle scuole.
- Rispetto al 2012, si avverte un leggero peggioramento per quanto riguarda la manutenzione e la pulizia delle strade e il servizio di raccolta rifiuti.
- Il maggior punto di attenzione è relativo alla domanda «12-Servizio raccolta rifiuti».
- Invariato l'interesse nella priorità dei servizi richiesti



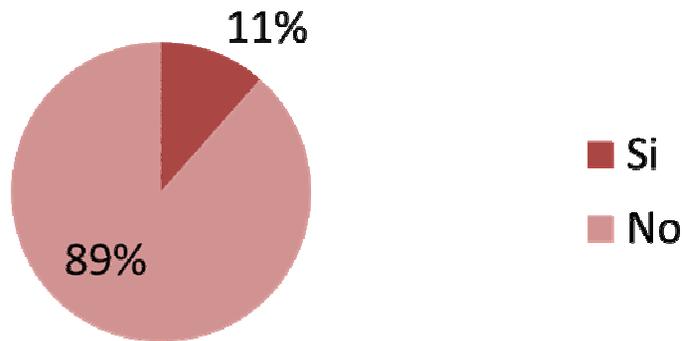
# Edilizia privata

# Edilizia Privata



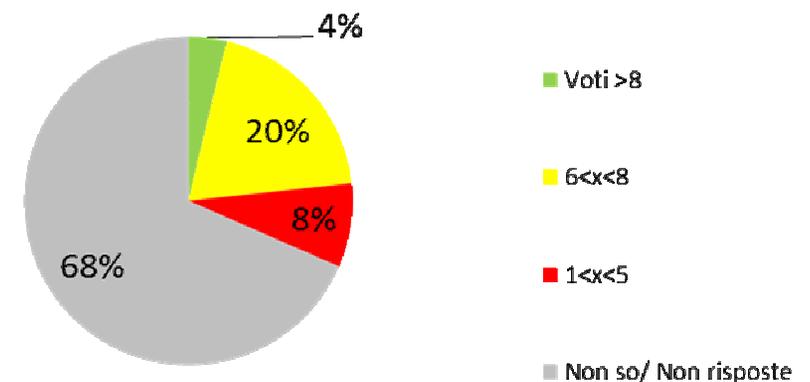
2015

## 14- Utilizzo servizio di Edilizia Privata

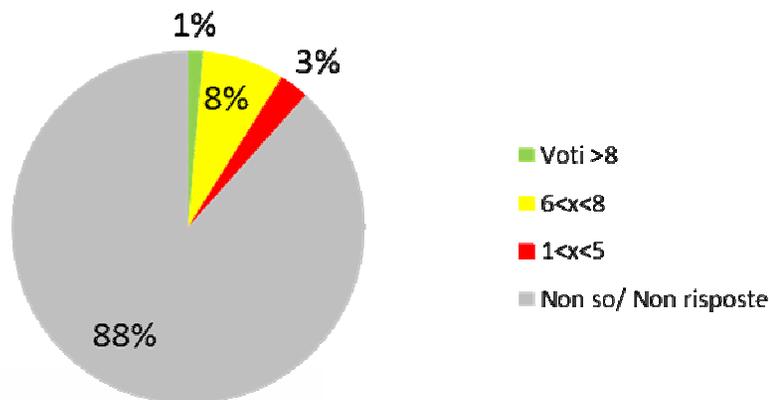


2012

## 15-Efficienza ed efficacia del servizio Edilizia Privata



## 15-Efficienza ed efficacia del servizio Edilizia Privata



Comune di Settimo Milanese

# Servizio tributi

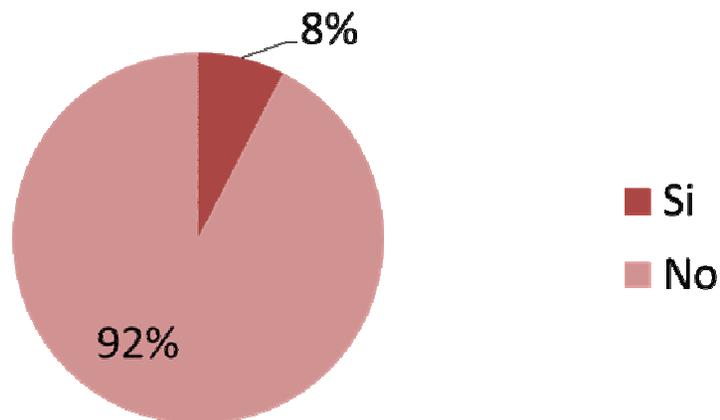
# Servizio Tributi - 2015



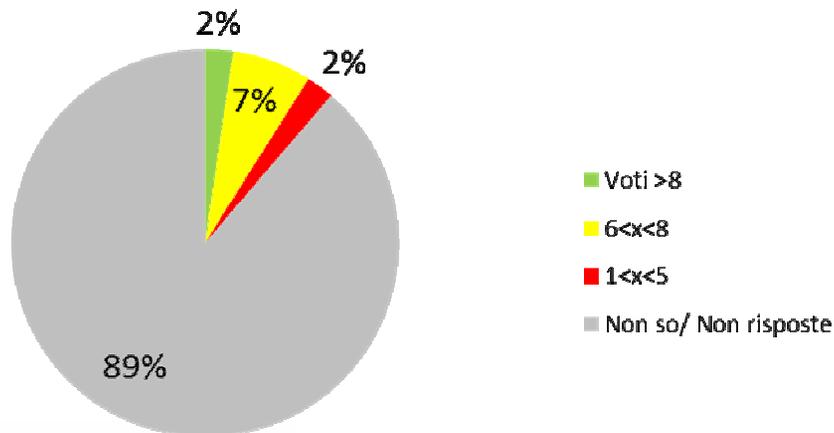
2015

2012

## 16- Utilizzo servizio Tributi



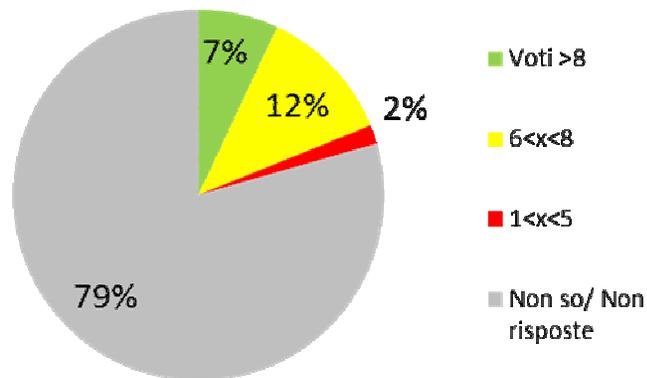
## 17- Servizio Tributi



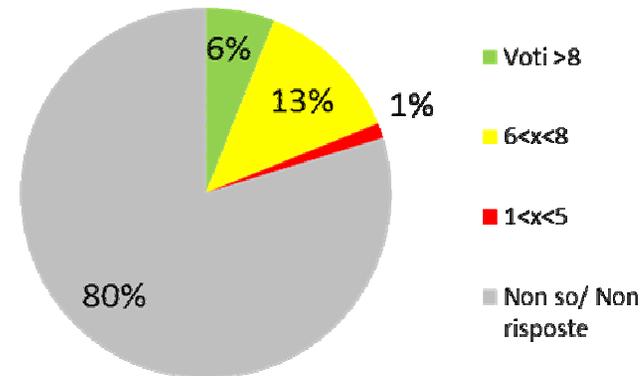
# Servizio Tributi - 2015



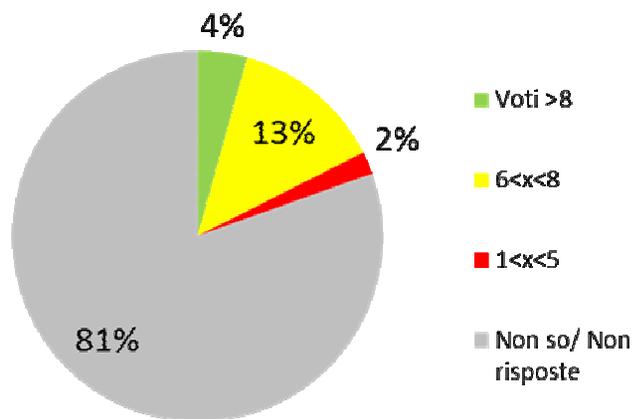
## 18- Cortesia del personale



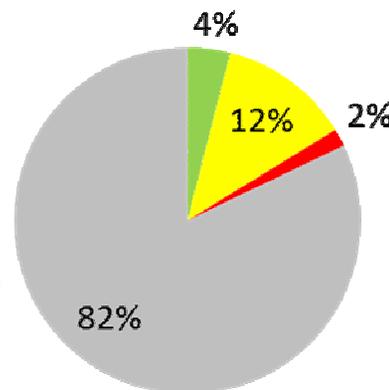
## 19- Efficienza del personale



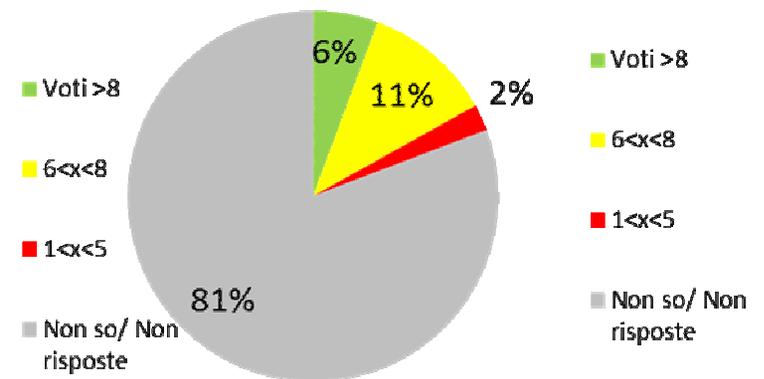
## 20- Tempi di attesa



## 21- Chiarezza informazioni sito



## 22- Utilizzo calcolo TASI-IMU

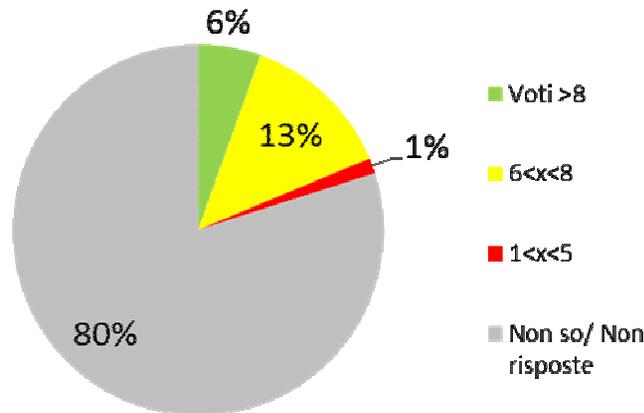


# Servizi Sociali

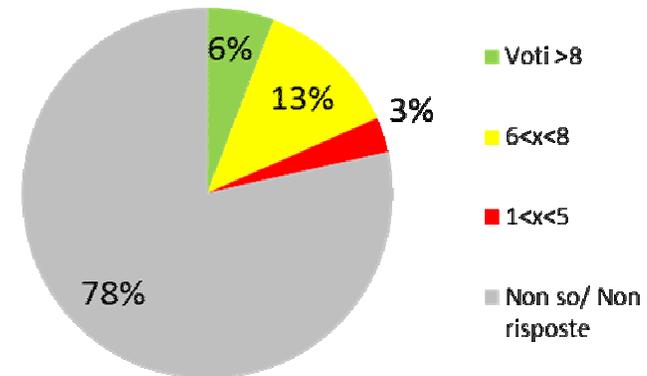
# Servizi per gli anziani - 2015



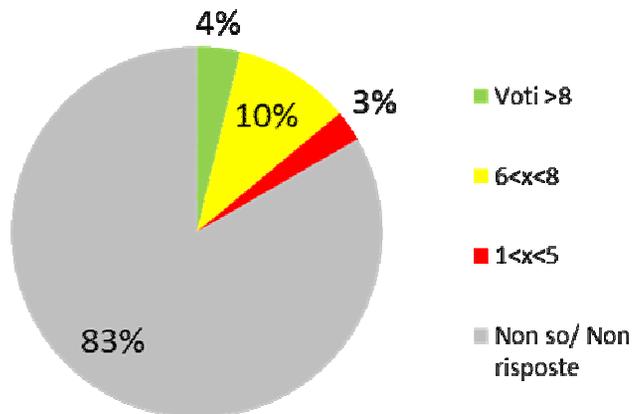
## 23- Nuoto e ginnastica



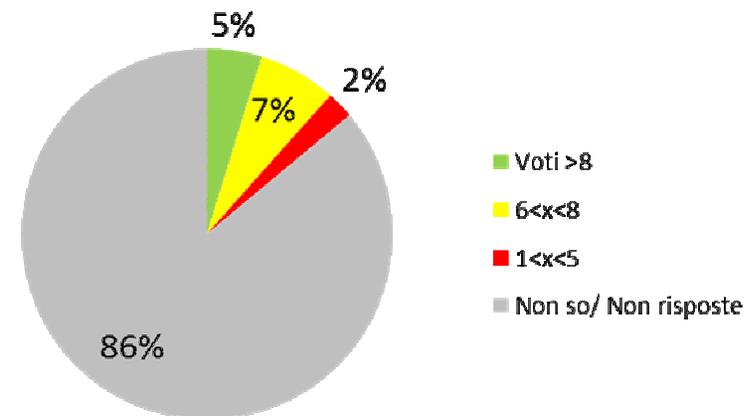
## 24-Orti urbani



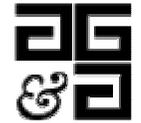
## 25- Assistenza domiciliare



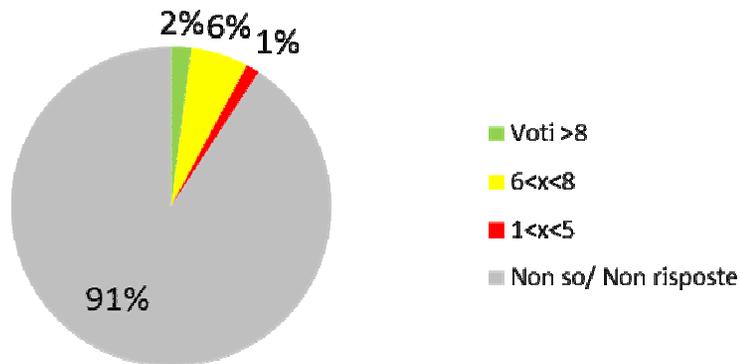
## 26- Pasti a domicilio



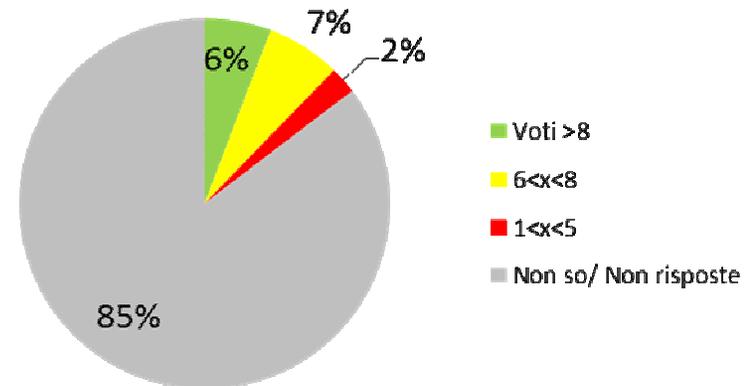
# Servizi per gli anziani - 2015



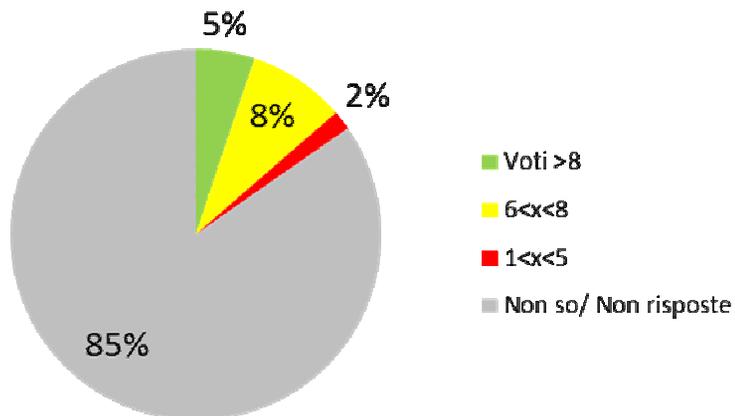
## 27- erogazione di benefici e sussidi economici



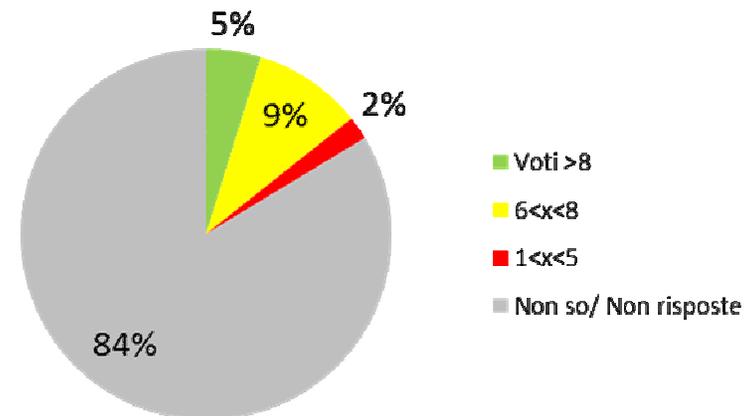
## 28- Soggiorni climatici



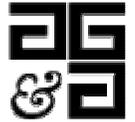
## 29- Trasporti sociali



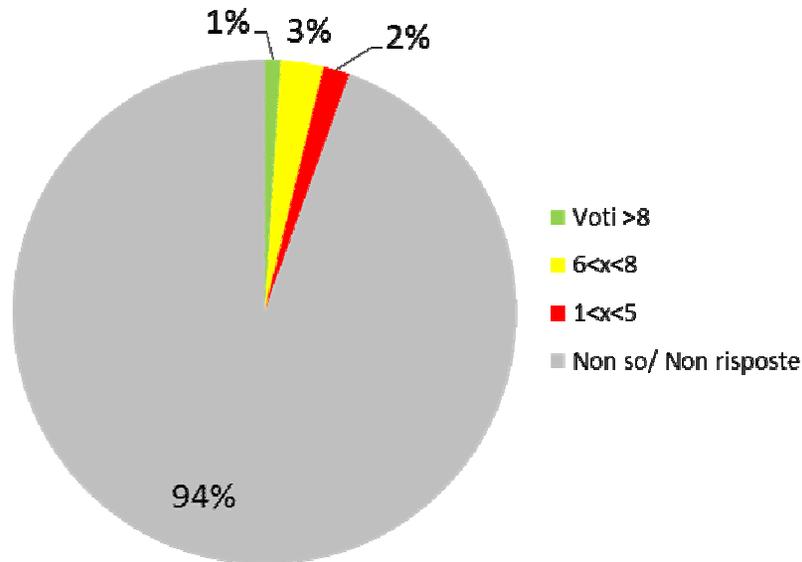
## 30- Centro ricreativo



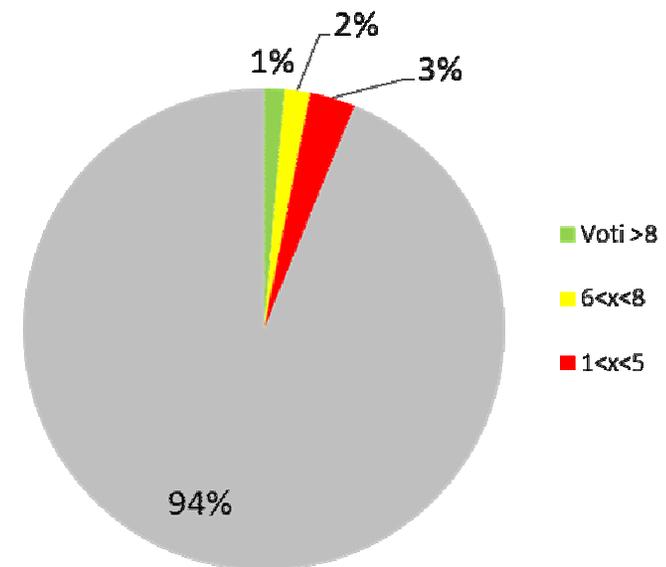
# Servizi per gli anziani - 2015



## 31- Teleassistenza



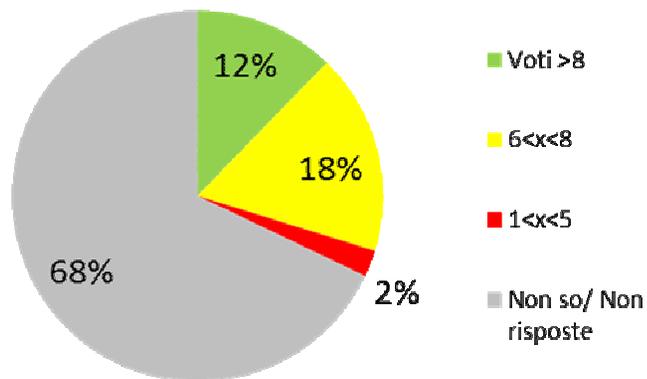
## 32- -Supporto per l'amministrazione di sostegno e la tutela giuridica



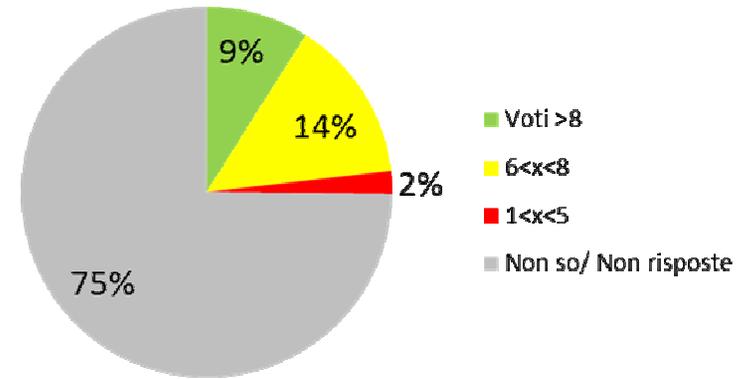
# Servizi per famiglie con minori - 2015



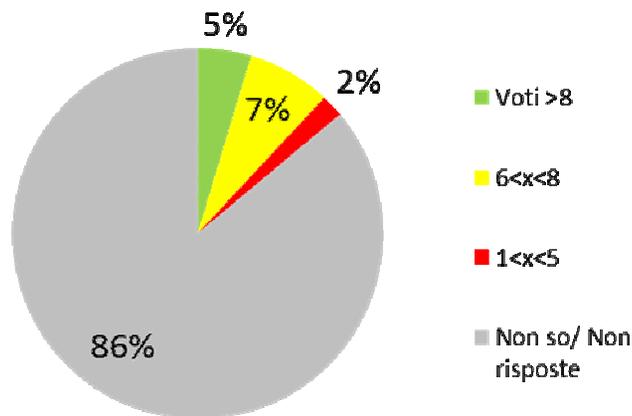
## 33-Asili nido



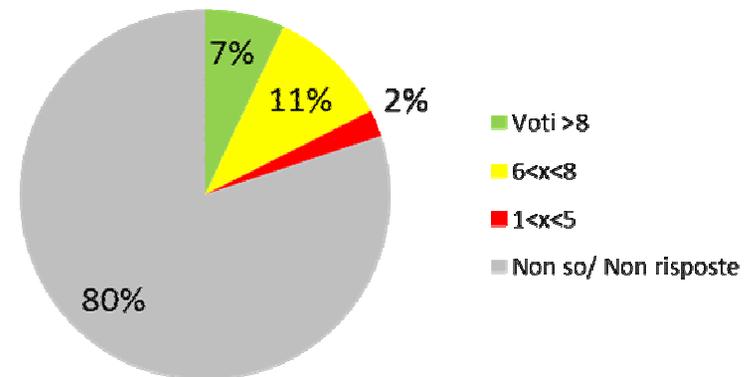
## 34-Centri prima infanzia



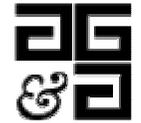
## 35-Tempo per le famiglie



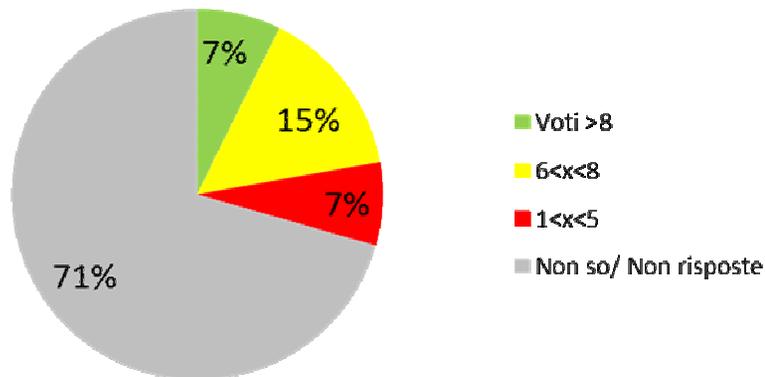
## 36-Trasporto Scolastico



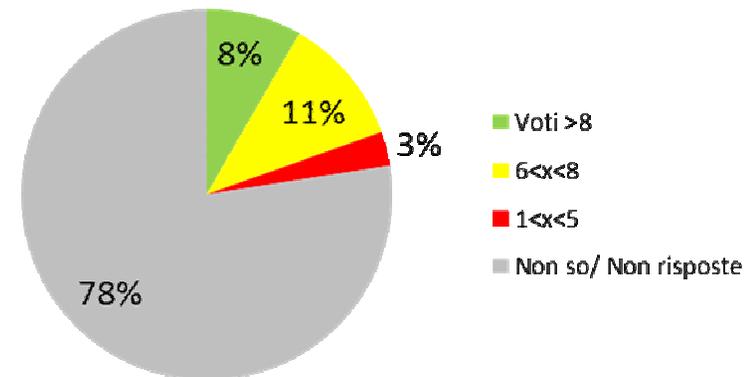
# Servizi per famiglie con minori - 2015



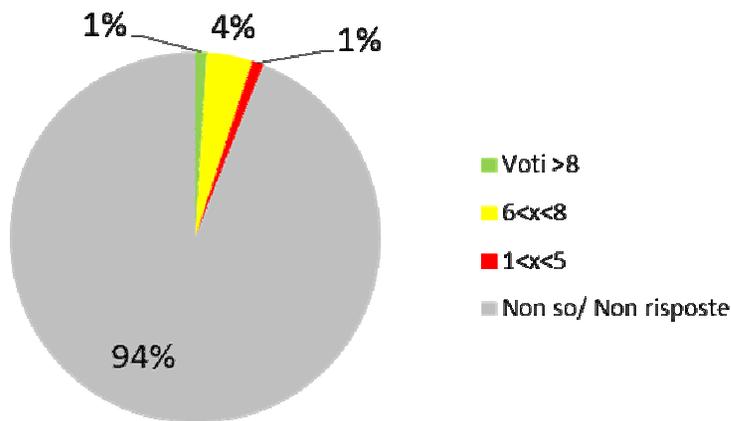
## 37-Ristorazione scolastica



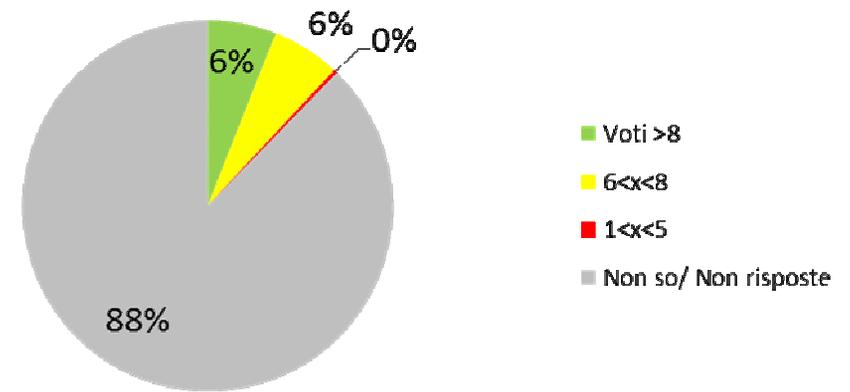
## 38- Centri ricreativi estivi



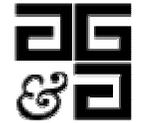
## 39- Città dei bambini



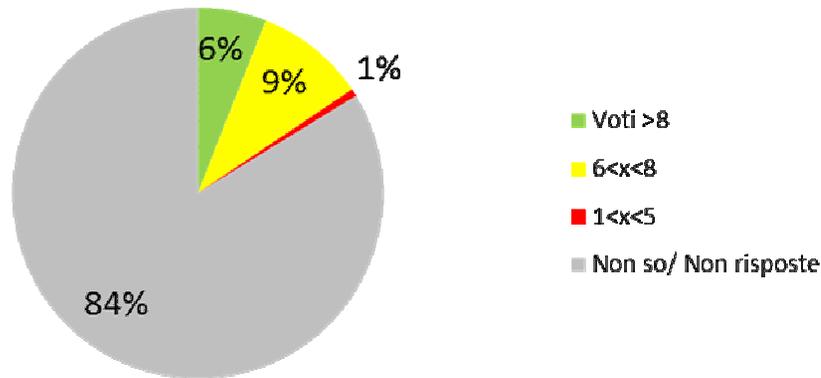
## 40- Progetto Pedibus



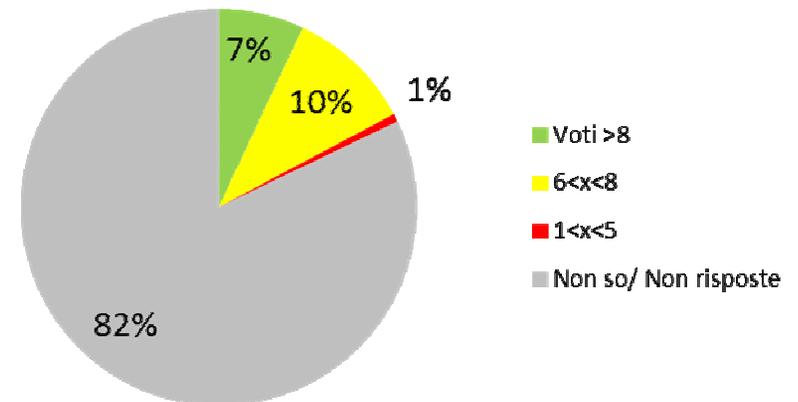
# Servizi per famiglie con minori - 2015



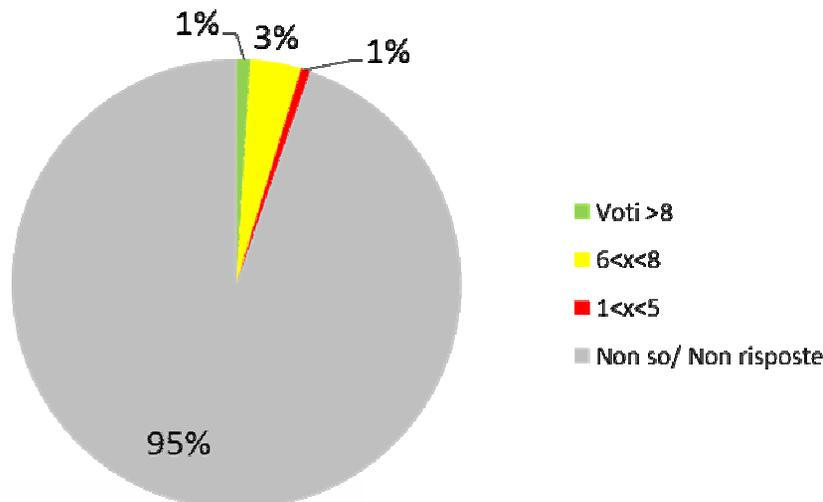
## 41- Nonno amico



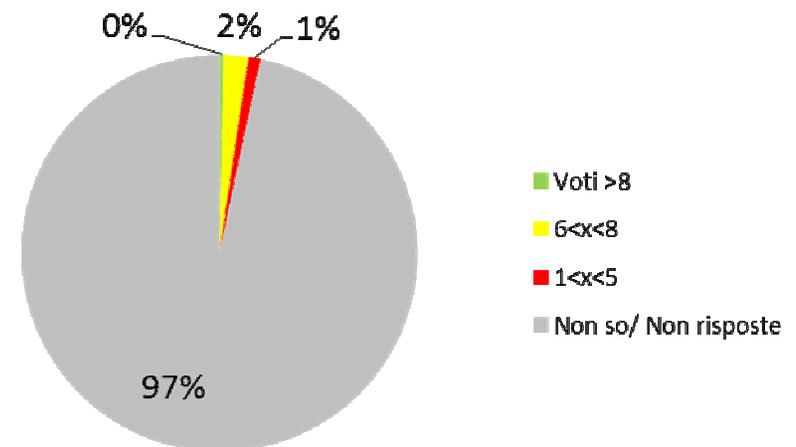
## 42- Pre e post scuola



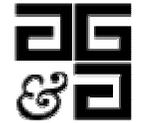
## 43- Assistenza domiciliare educativa



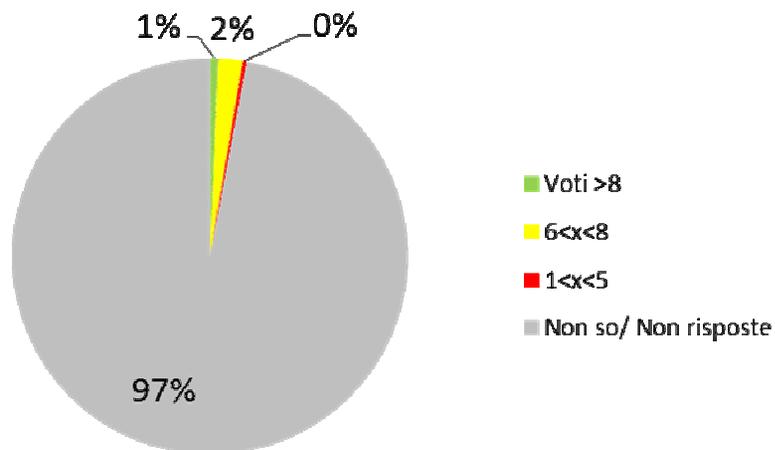
## 44- Comunità alloggio



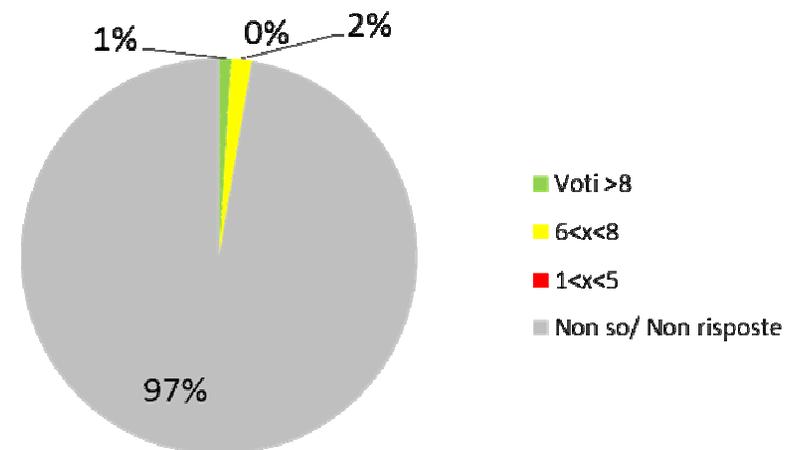
# Servizi per famiglie con minori - 2015



## 45- Nucleo per la tutela minori



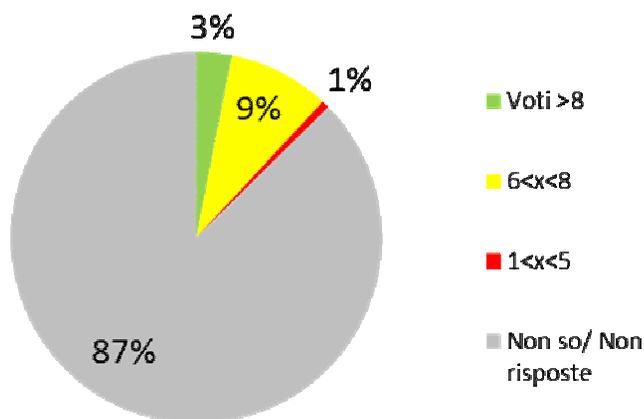
## 46- Affidi familiari



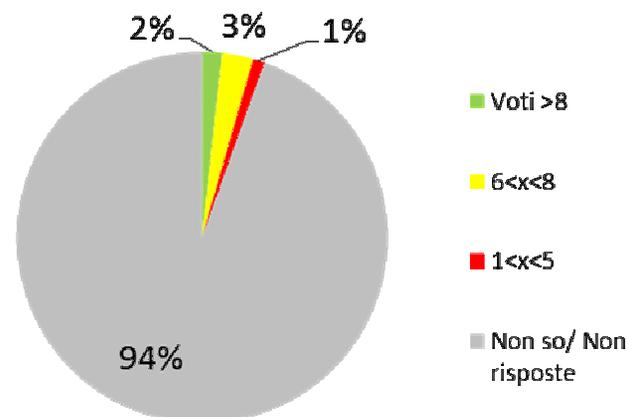
# Servizi per persone diversamente abili- 2015



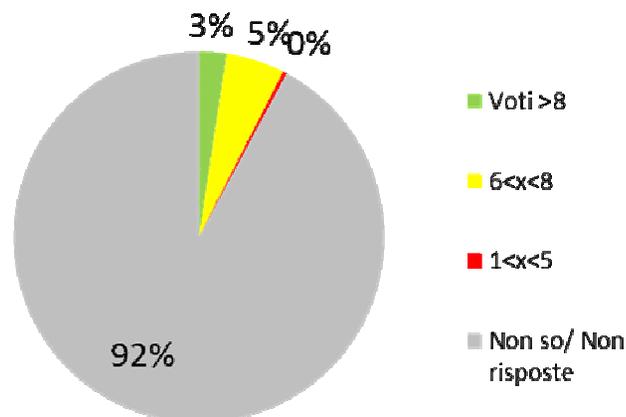
## 47- assistenza domiciliare



## 48- inserimento lavorativo



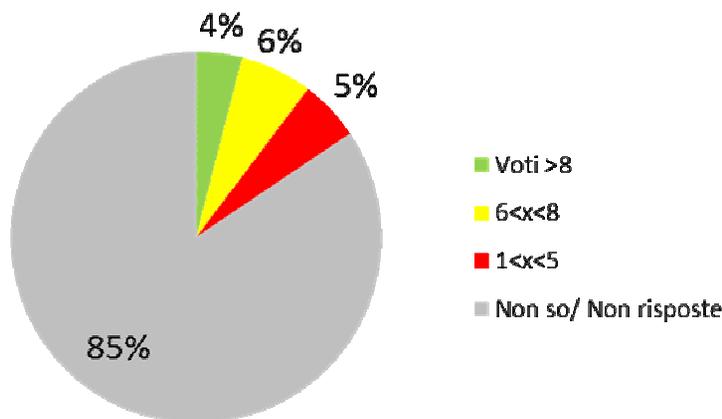
## 49- Centro diurno



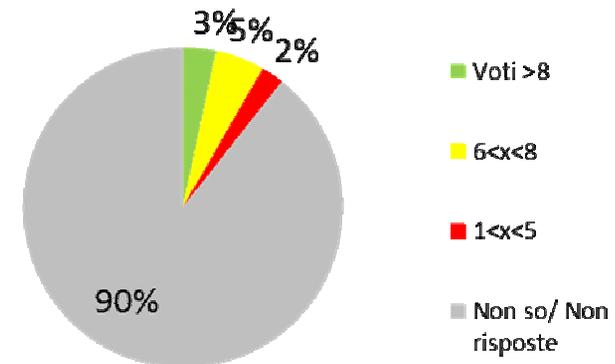
# Servizi per famiglie in difficoltà - 2015



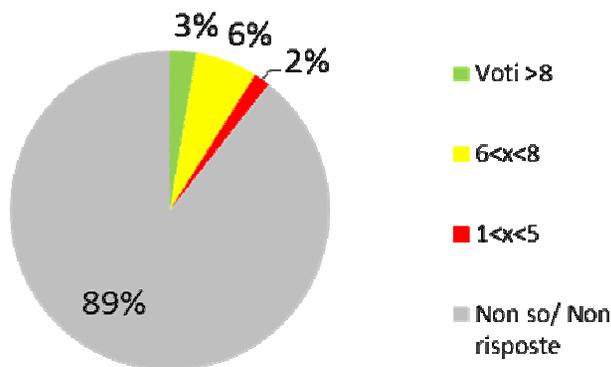
## 50- assegnazione alloggi



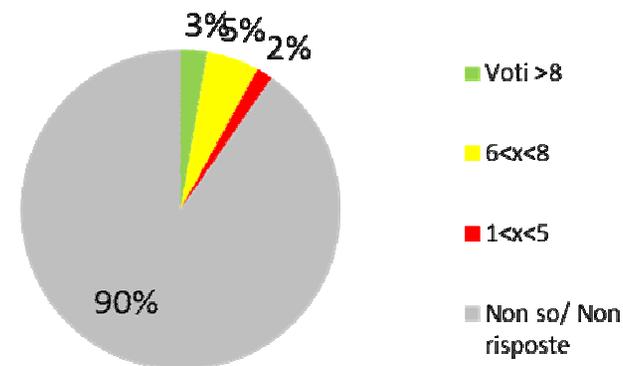
## 51- sostegno alla locazione in alloggi privati



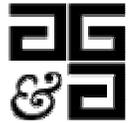
## 52- erogazione di benefici e sussidi economici



## 53- Corso di italiano per stranieri

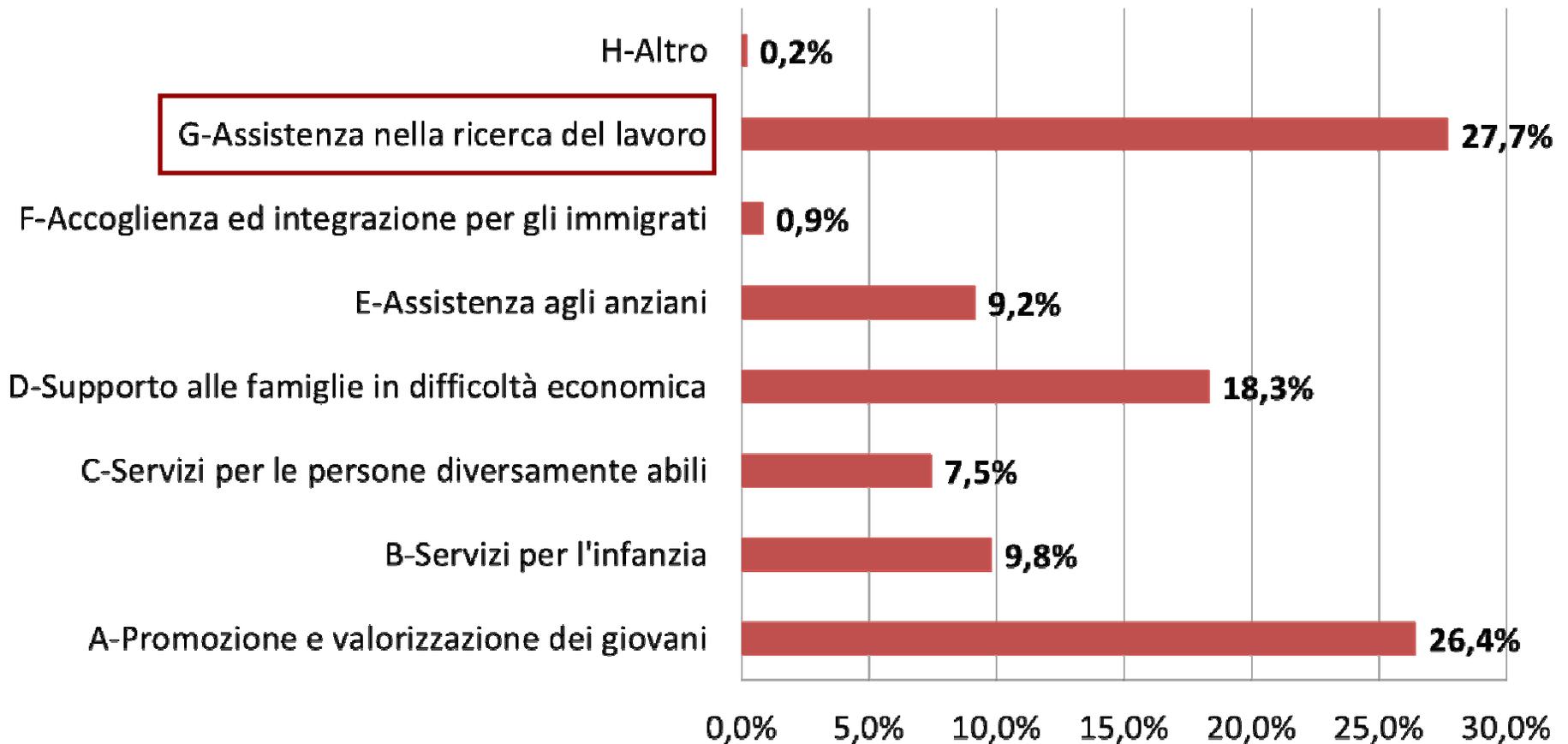


# Servizi sociali

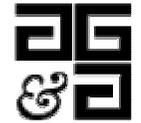


2015

## 54- Servizi sociali prioritari

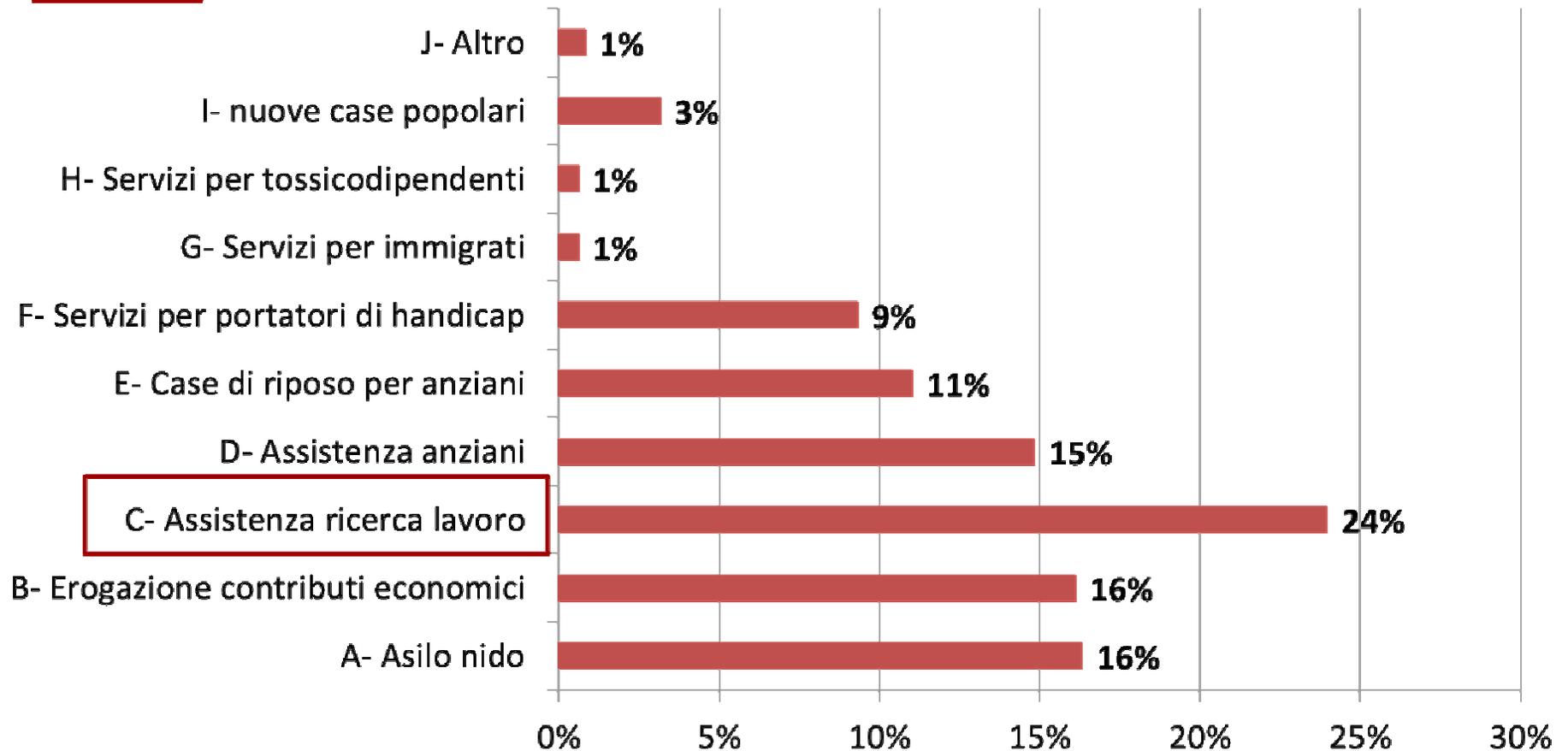


# Servizi sociali



2012

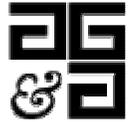
## 21- Servizi sociali prioritari



Anche nel 2012 il servizio considerato prioritario era l'assistenza alla ricerca di lavoro

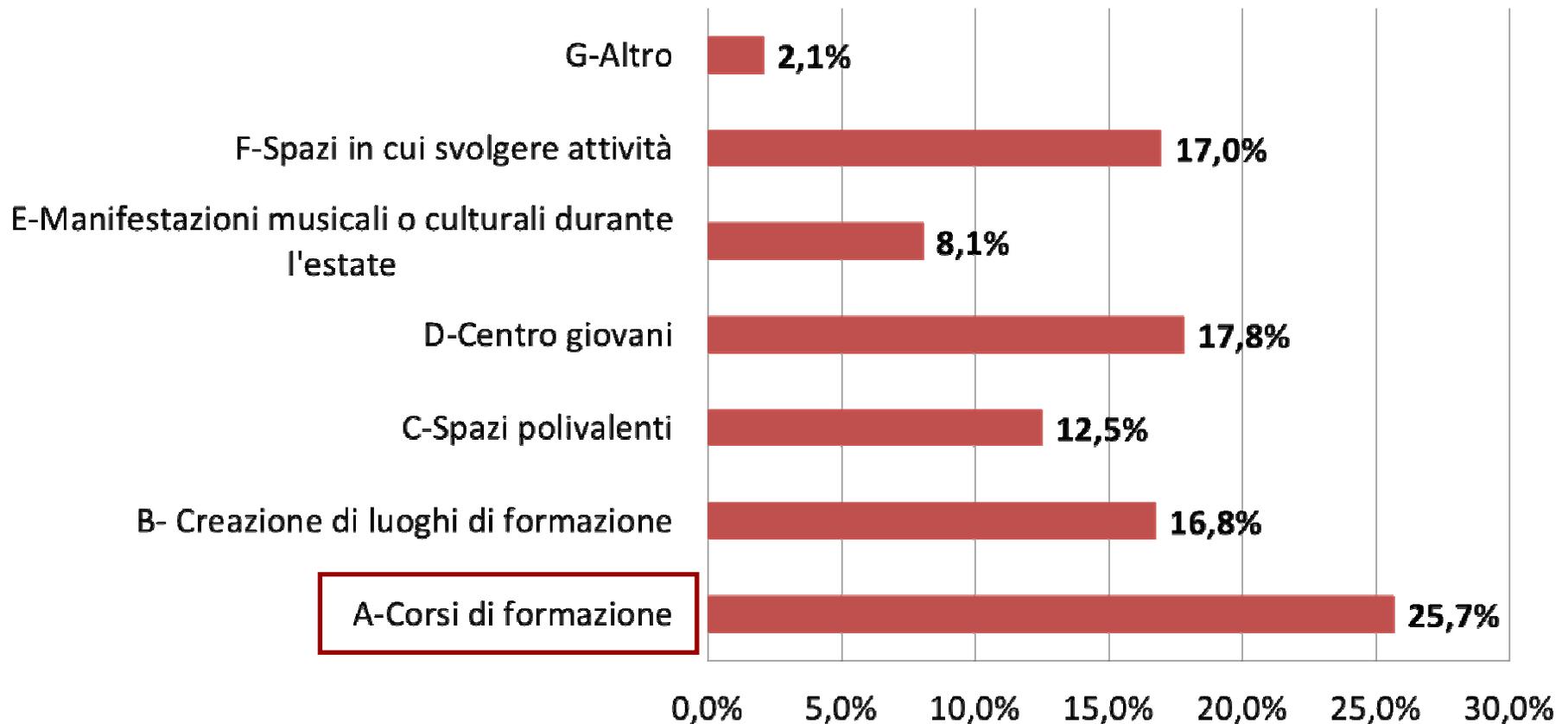


# Servizi per i giovani

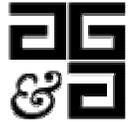


2015

## 55- Servizi per i giovani



# Considerazioni 2015



- Il confronto per l'Edilizia Privata non è significativo (pochissimi rispondenti).
- Per il Servizio Tributi, i giudizi sono abbastanza positivi relativamente ai pochi rispondenti. (No confronto con 2012)
- Anche per i Servizi Sociali i giudizi sono mediamente positivi, con qualche punto di attenzione in merito alla ristorazione scolastica e l'assegnazione degli alloggi.
- Invariato l'interesse nella priorità dei servizi richiesti. L'assistenza nella ricerca del lavoro è una priorità sentita.
- Tra i servizi maggiormente richiesti per i giovani (2015) si segnala l'organizzazione di corsi di formazione.



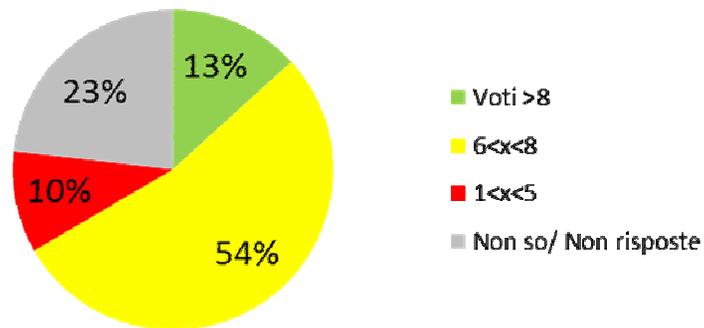
# Servizi Culturali e Sportivi

# Servizi Culturali e Sportivi



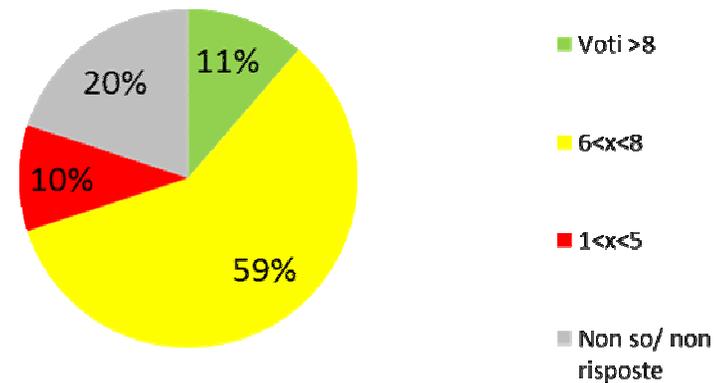
2015

56- Adeguatezza offerta culturale

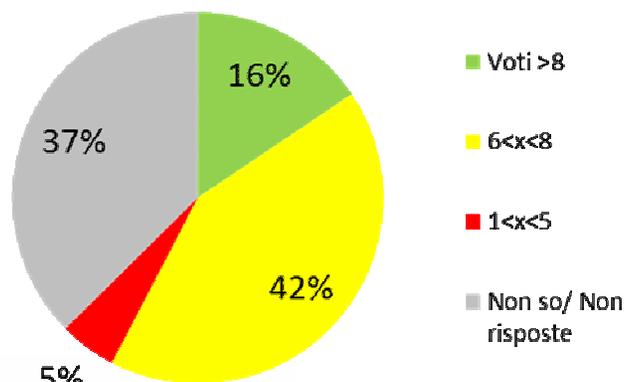


2012

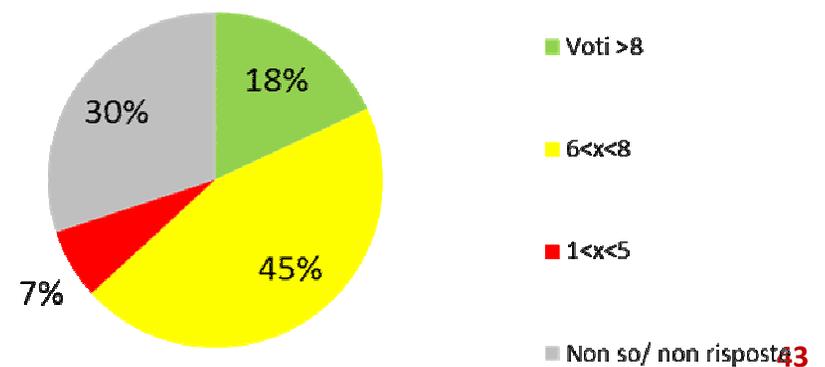
22 - Adeguatezza offerta culturale



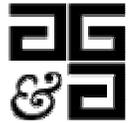
58-Attività sportive



24- Attività sportive

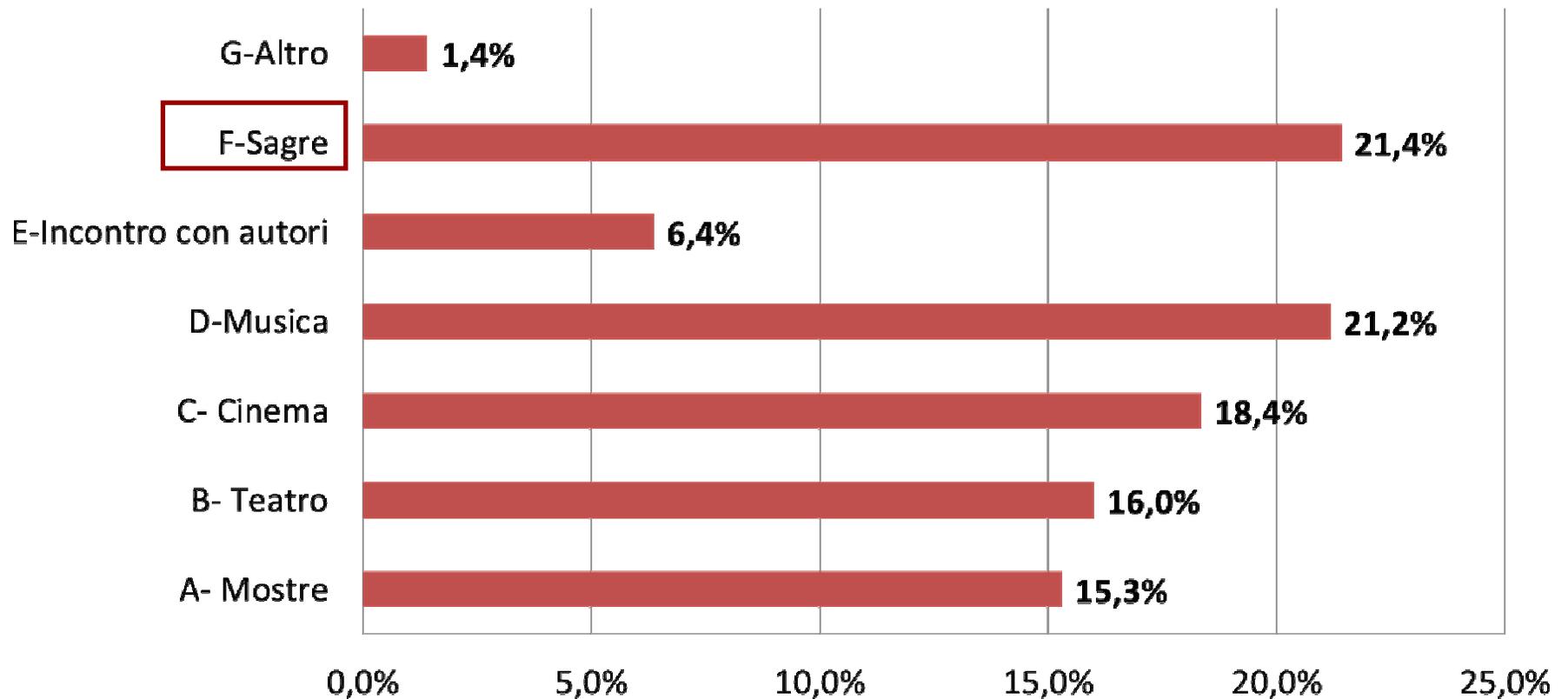


# Servizi Culturali e Sportivi

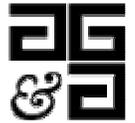


2015

## 57- Attività culturali di interesse

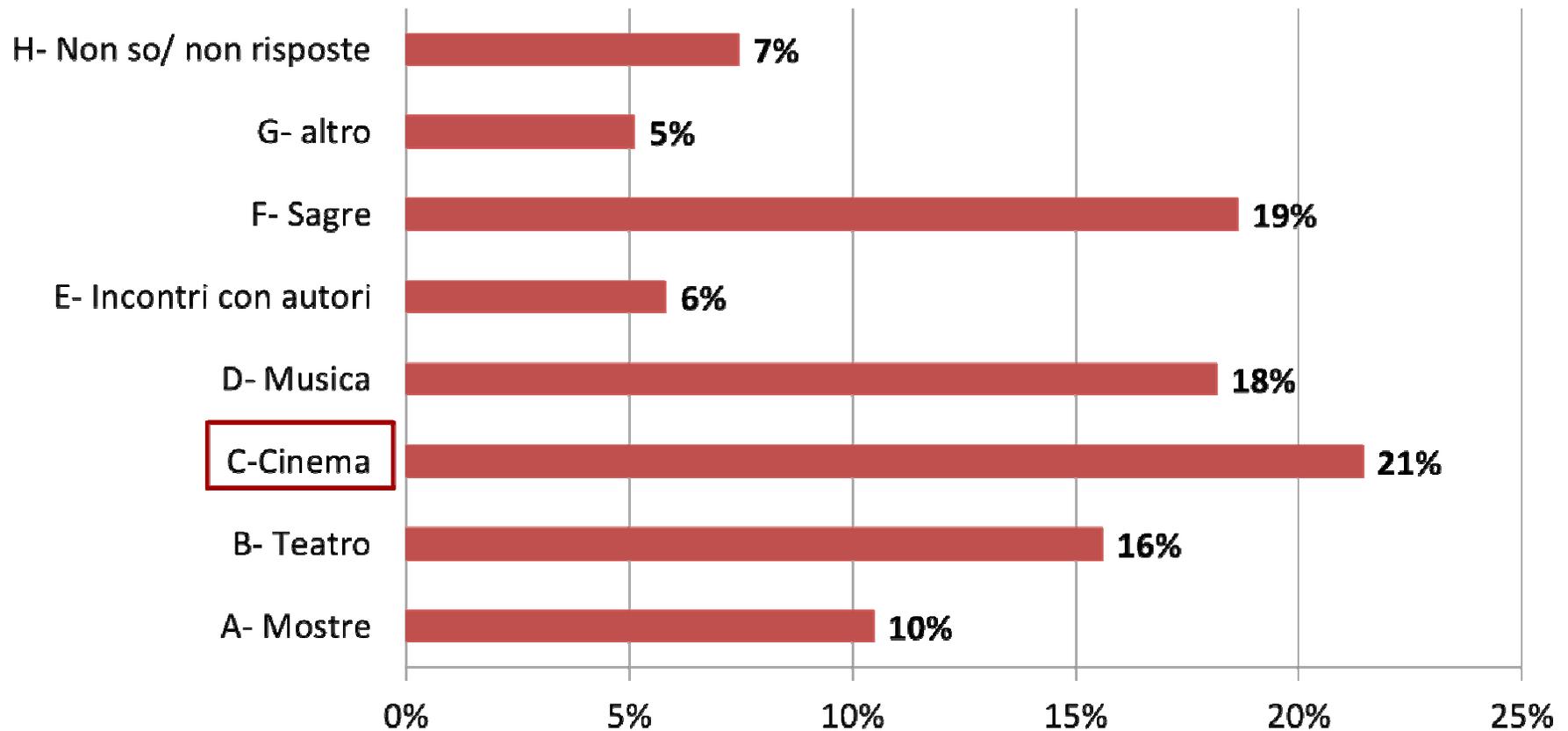


# Servizi Culturali e Sportivi



2012

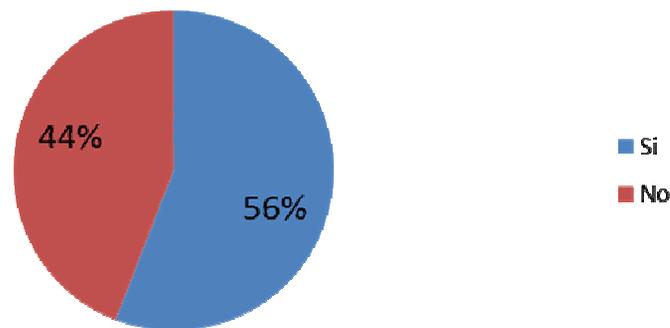
## 23- Attività culturali di interesse



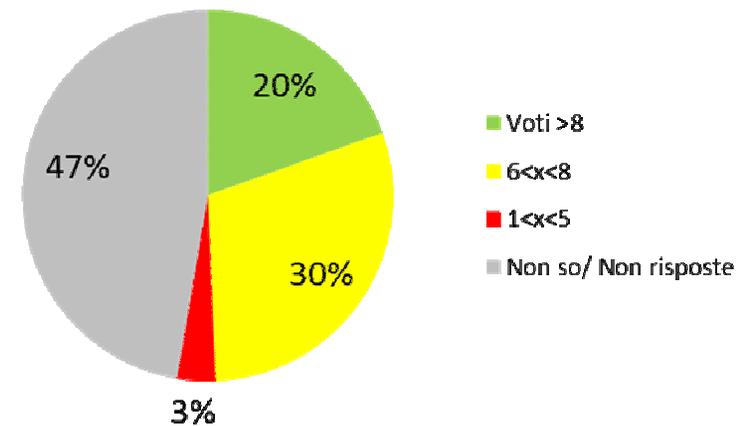
# Biblioteca



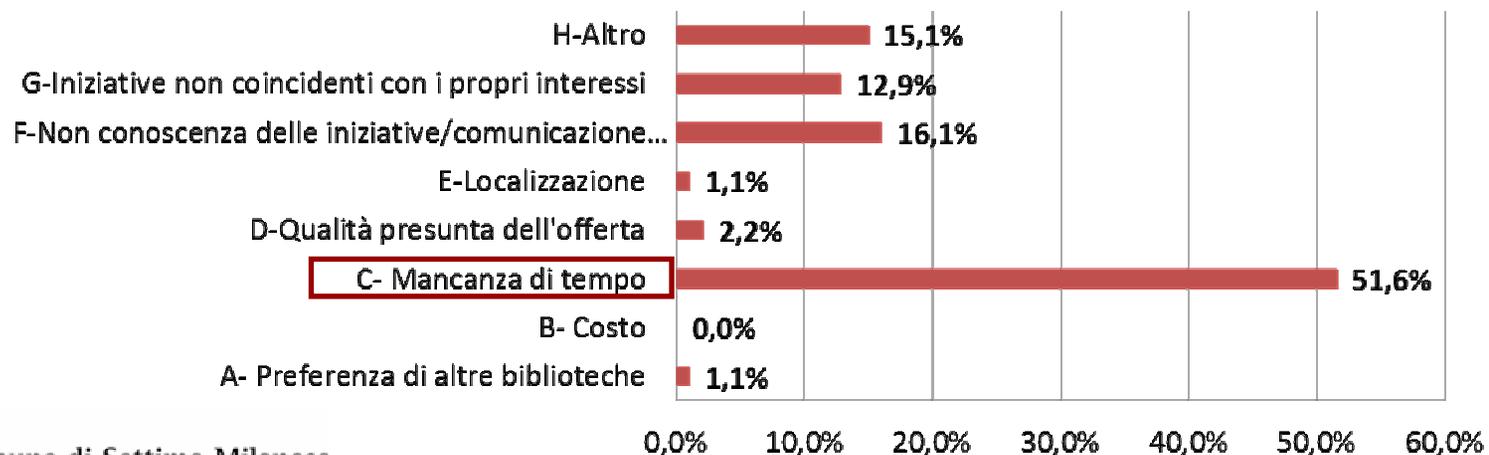
59- Ha usufruito dei servizi della biblioteca?



60- Se si, quanto è soddisfatto



61- Se no, per quale motivo?



# Considerazioni relative al confronto 2015-2012

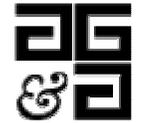


- Per quanto riguarda i servizi culturali e sportivi, i giudizi sono sostanzialmente positivi e in linea con quelli espressi nel 2012.
- Invariato l'interesse per quanto riguarda i primi tre servizi richiesti (cinema, musica e sagre).
- Positivi i giudizi sulla Biblioteca.



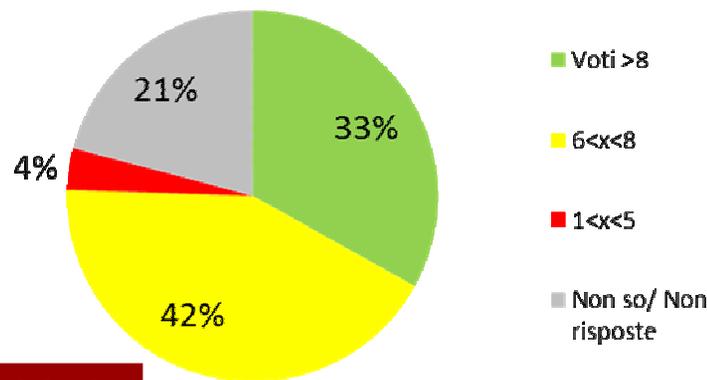
# Sportello del Cittadino

# Sportello del cittadino

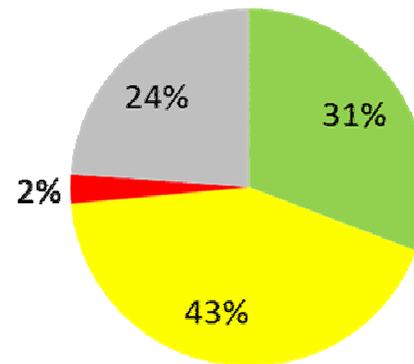


**2015**

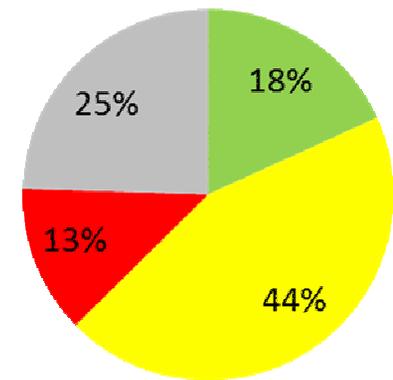
**63- Cortesia del personale**



**64-Efficienza del personale**

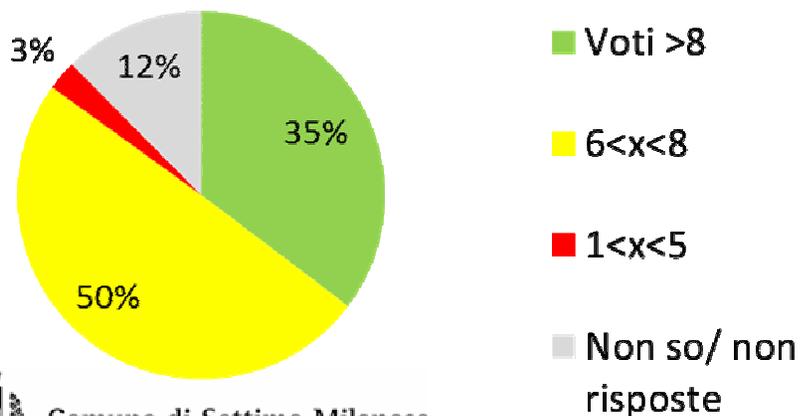


**65-Tempi di attesa**

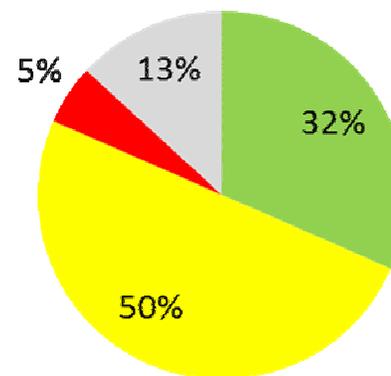


**2012**

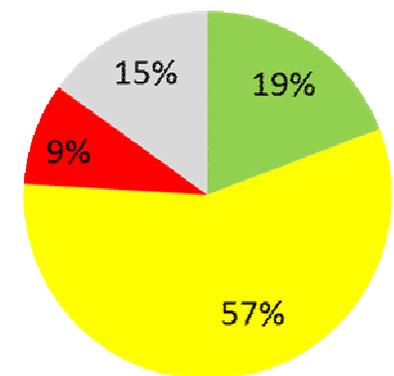
**27.1 Cortesia del personale**



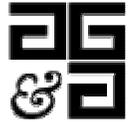
**27.2 Efficienza personale**



**27.3 Tempi di attesa**

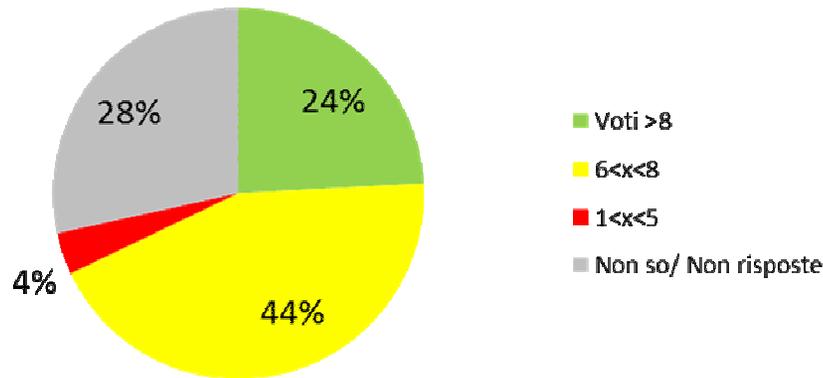


# Sportello del cittadino

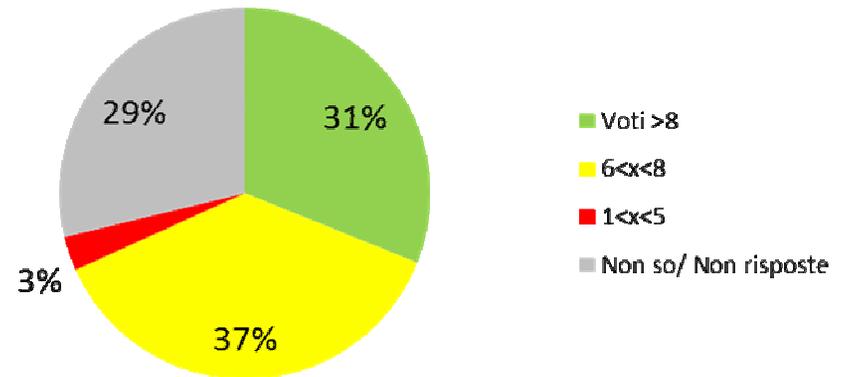


2015

66- Logistica

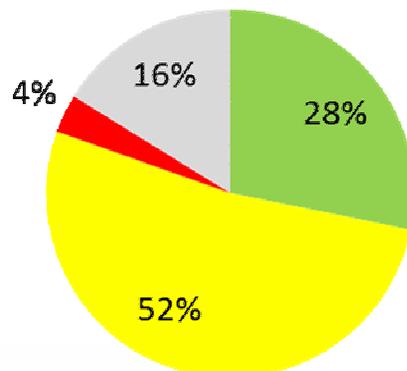


67- Privacy

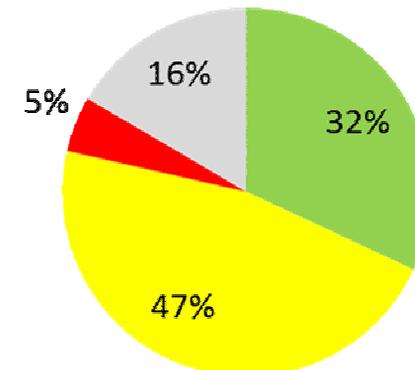


2012

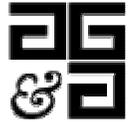
27.4 Logistica



27.5 Privacy



# Considerazioni relative al confronto 2015-2012



- Valutazioni sostanzialmente positive, con una discreta presenza di giudizi maggiori di 8.
- Rispetto al 2012, i giudizi sono mediamente in linea, fatto salvo l'aumento dei non rispondenti, con un punto di attenzione in merito ai tempi di attesa.
- Il giudizio migliore riguarda la cortesia del personale



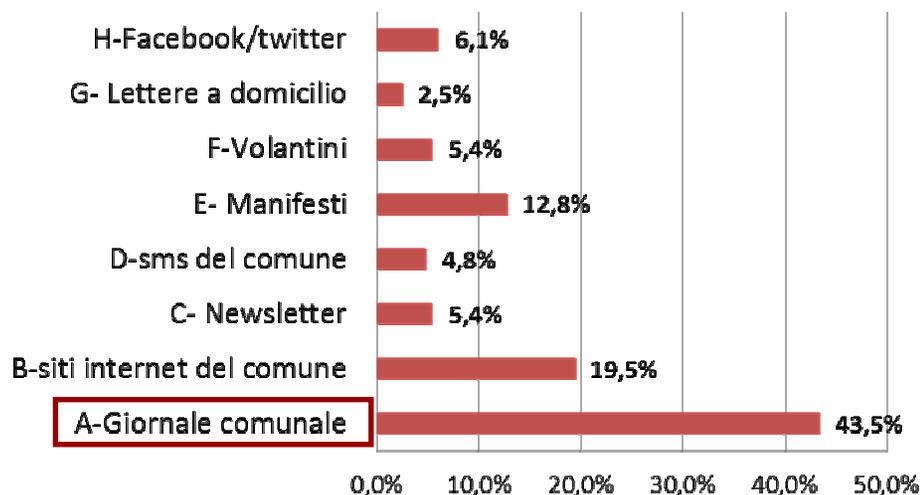
# Comunicazione esterna

# Comunicazione esterna



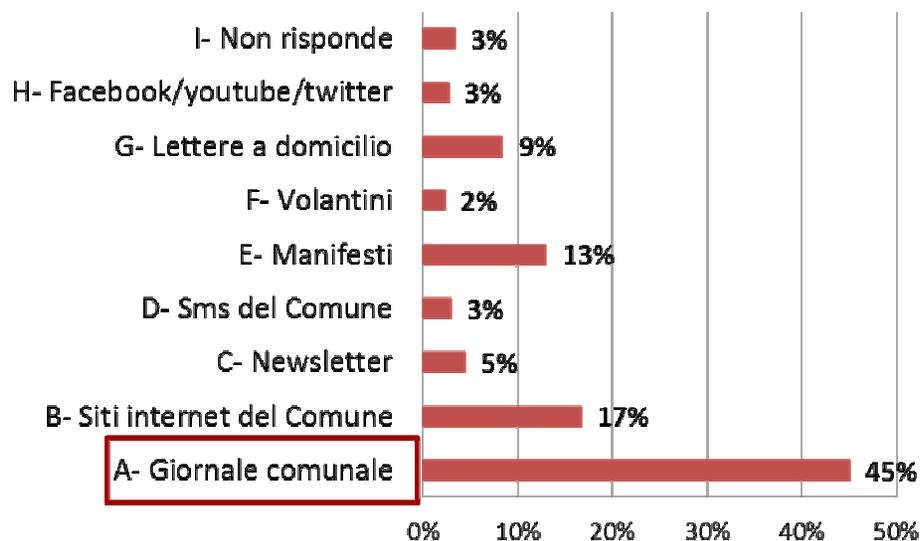
2015

## 68- Fonti attività comunali - Cosa



2012

## 30 Fonti attività comunali- Cosa



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

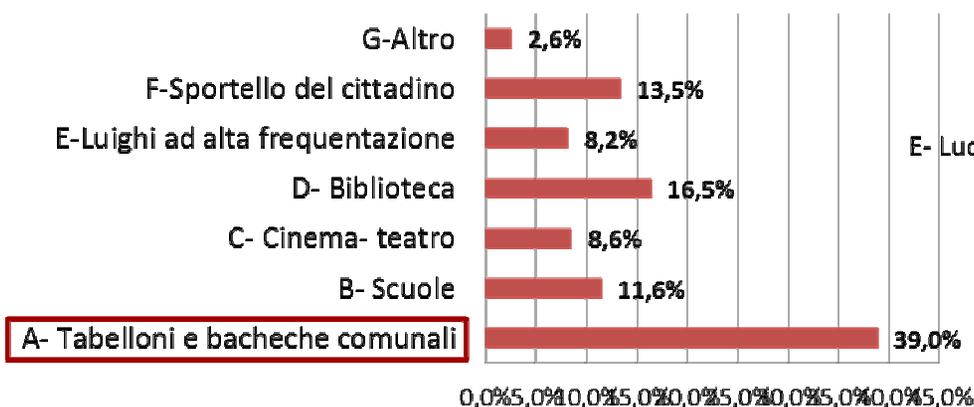


# Comunicazione esterna



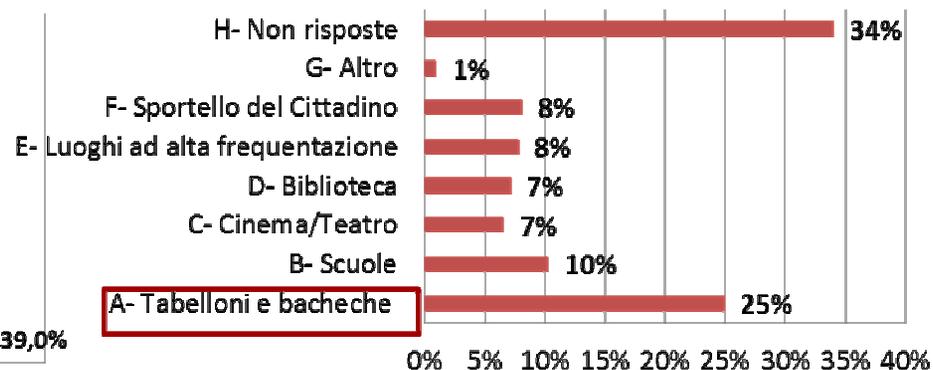
2015

69-Fonti attività comunali. -Dove

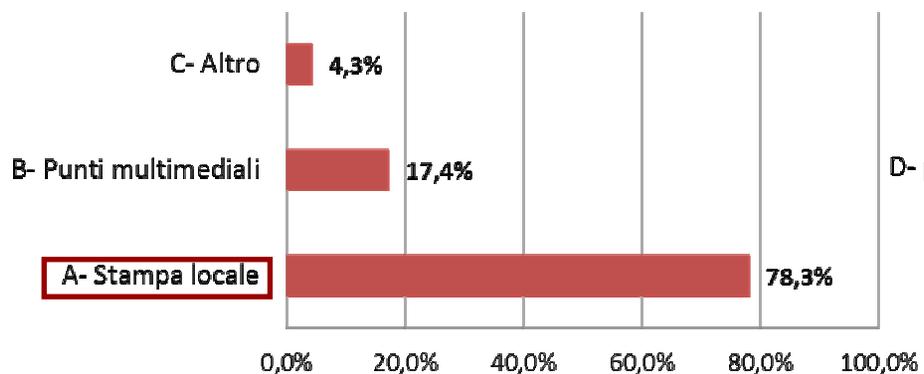


2012

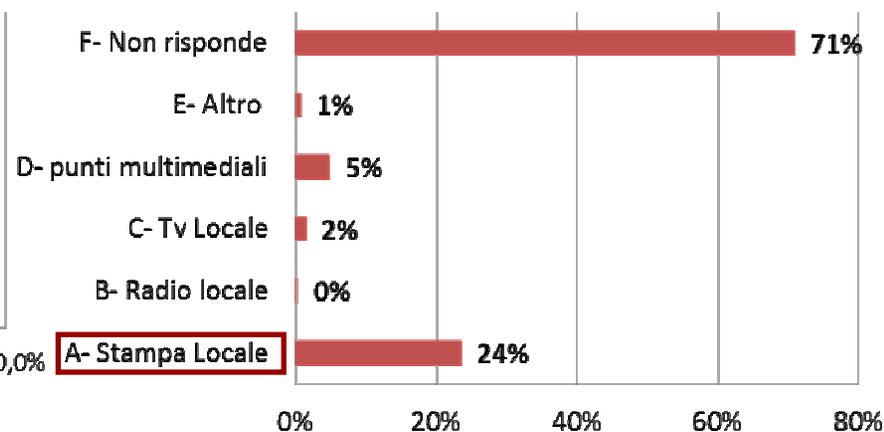
30 Fonti attività comunali- Dove



70 Fonti attività comunali- Altro



30 Fonti attività comunali- Altro

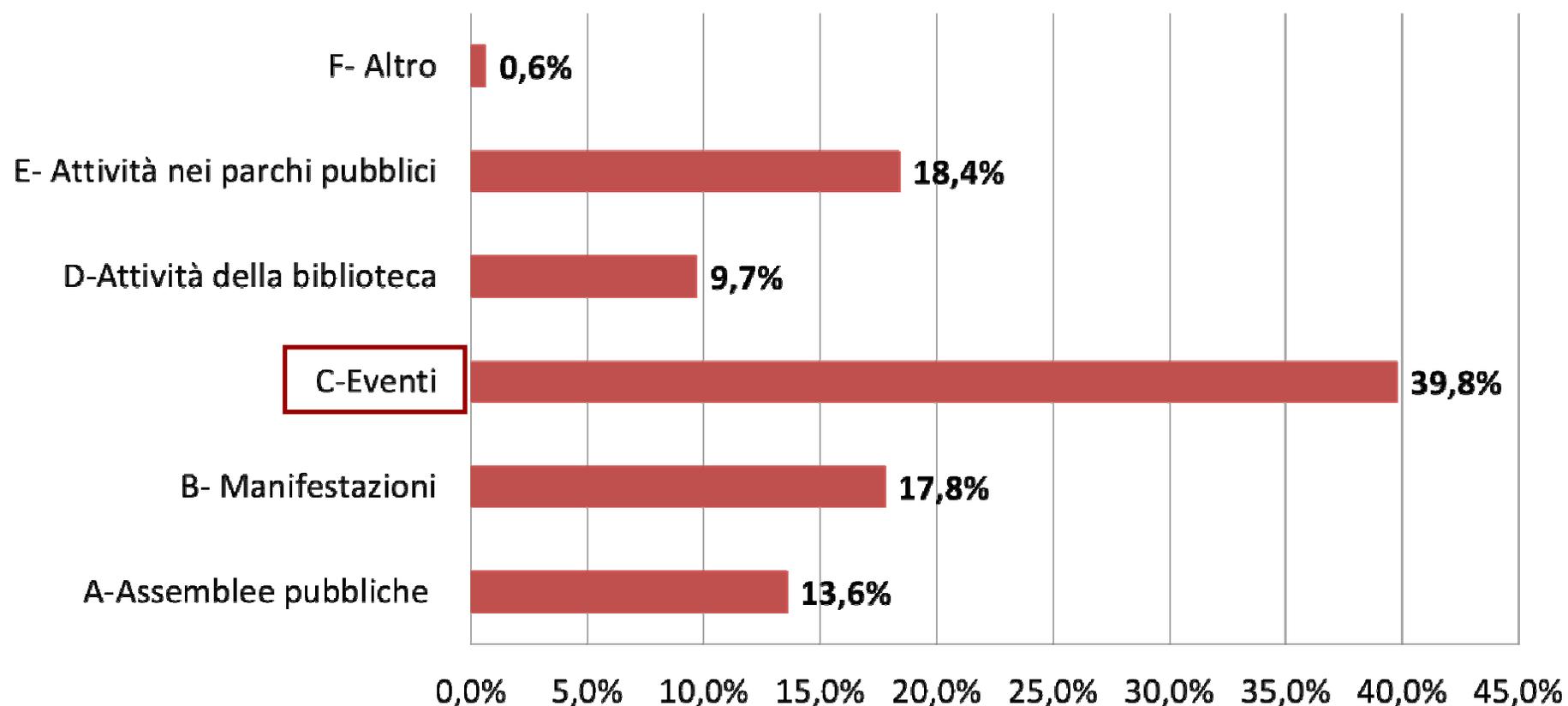


# Comunicazione esterna



2015

## 71- Partecipazione ad eventi del comune

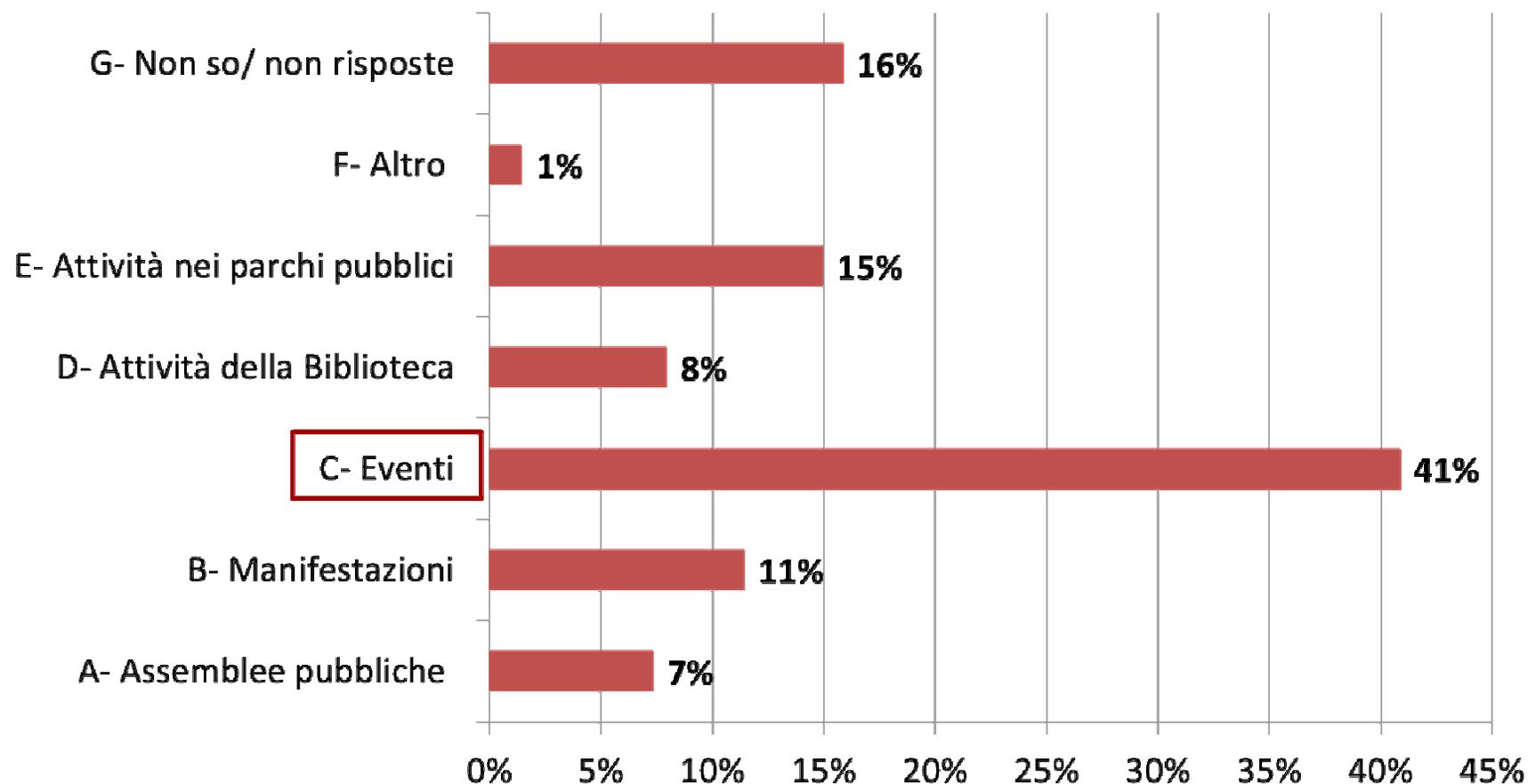


# Comunicazione esterna

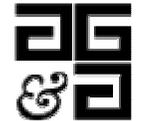


2012

## 29. Partecipazione ad eventi del comune

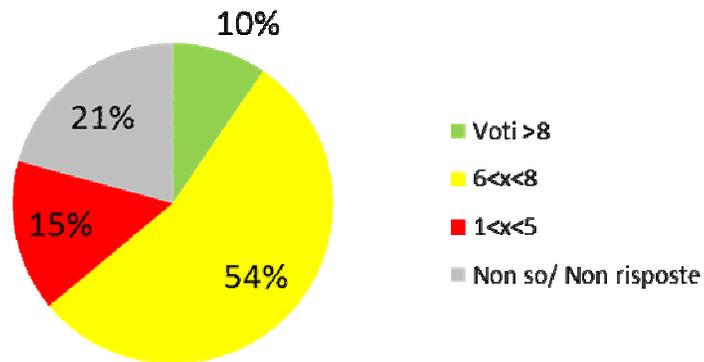


# Comunicazione esterna



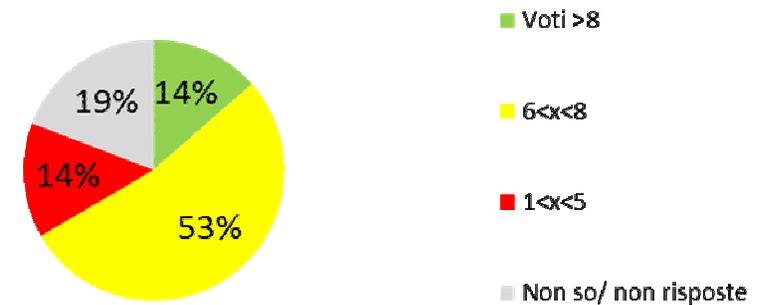
2015

## 72- Giudizio comunicazione esterna

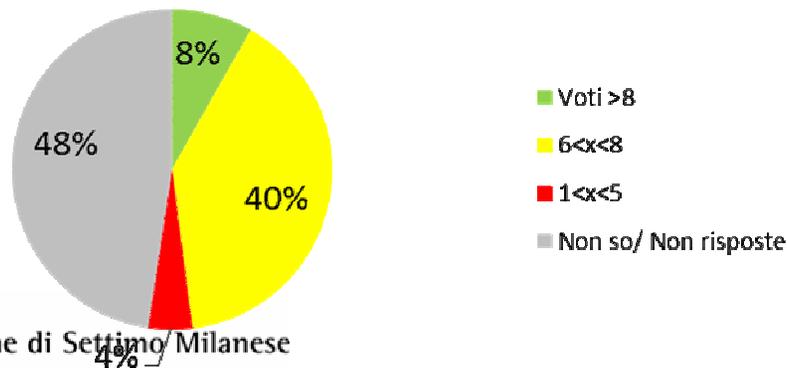


2012

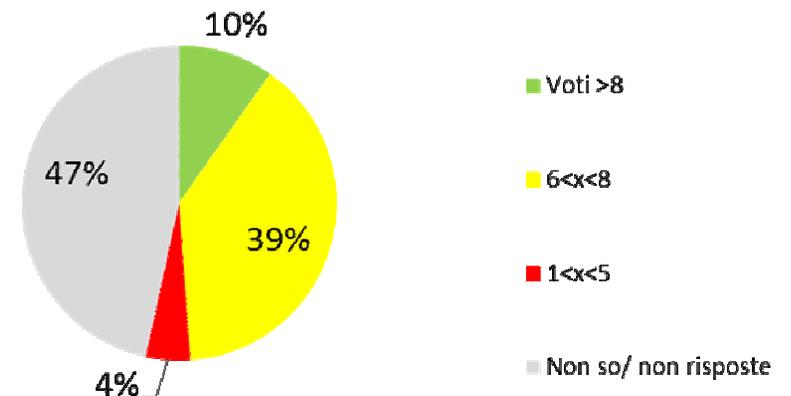
## 28 – Giudizio comunicazione esterna



## 78- Quanto è soddisfatto dei servizi online



## 32- Servizi online



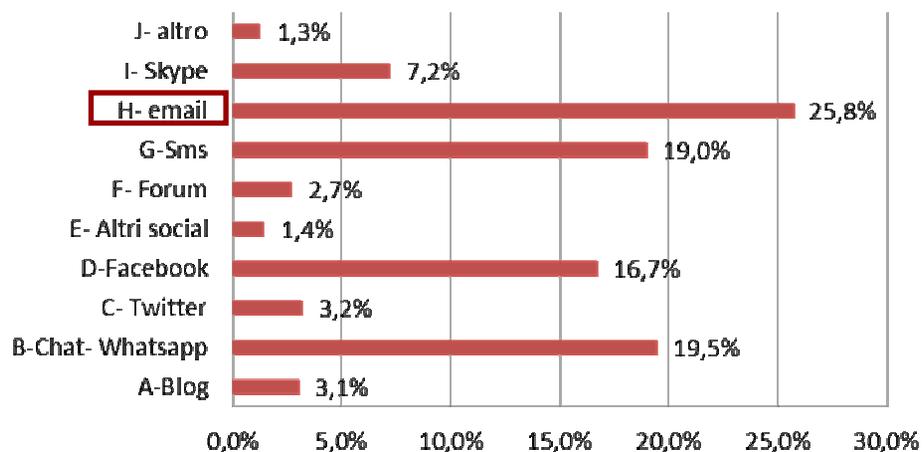
Comune di Settimo Milanese

# Comunicazione esterna



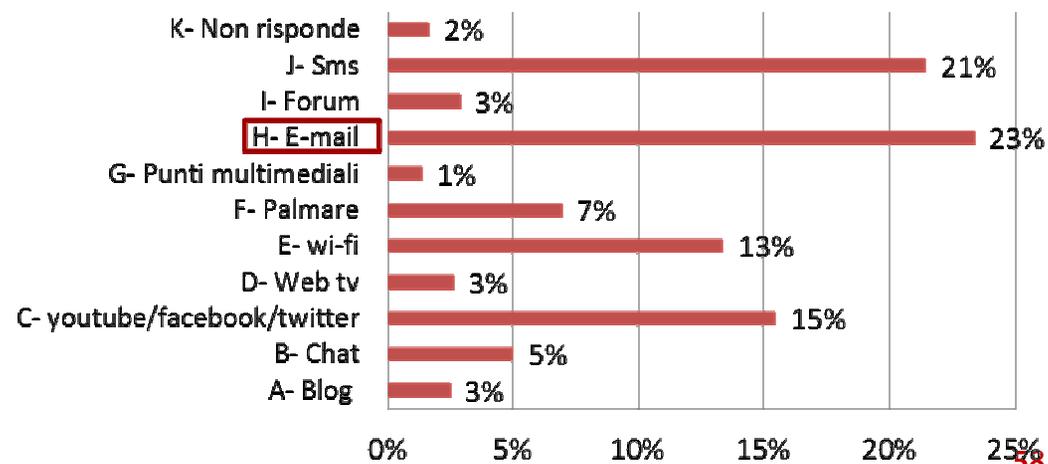
2015

## 73-Mezzi di comunicaz. utilizzati



2012

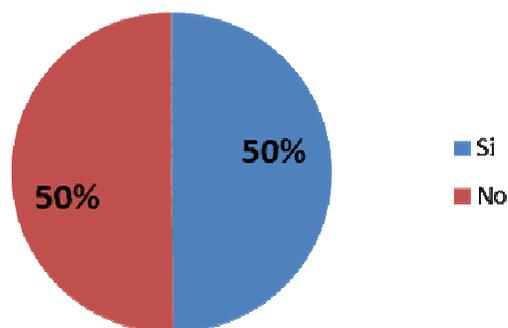
## 31. Strumenti tecnologici utilizzati



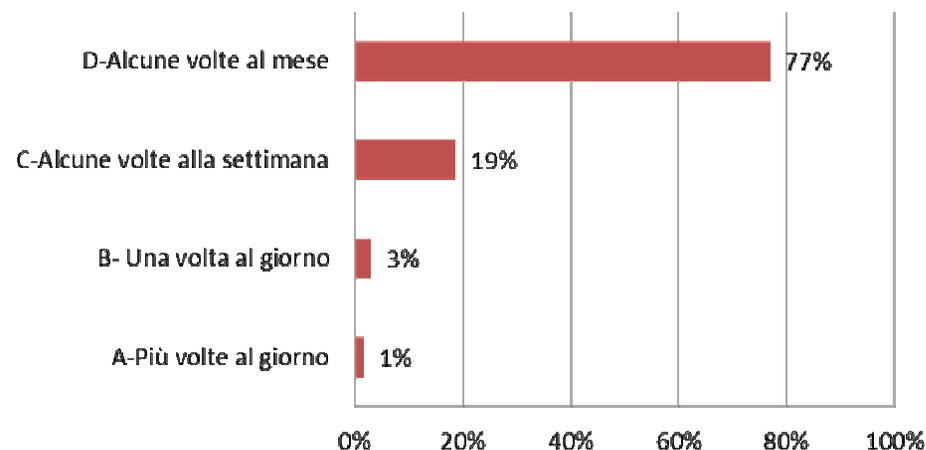
# Comunicazione esterna- 2015



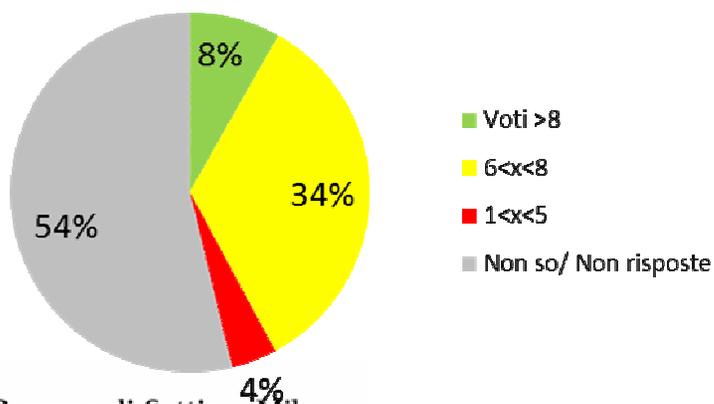
**74- Uso del Portale Internet**



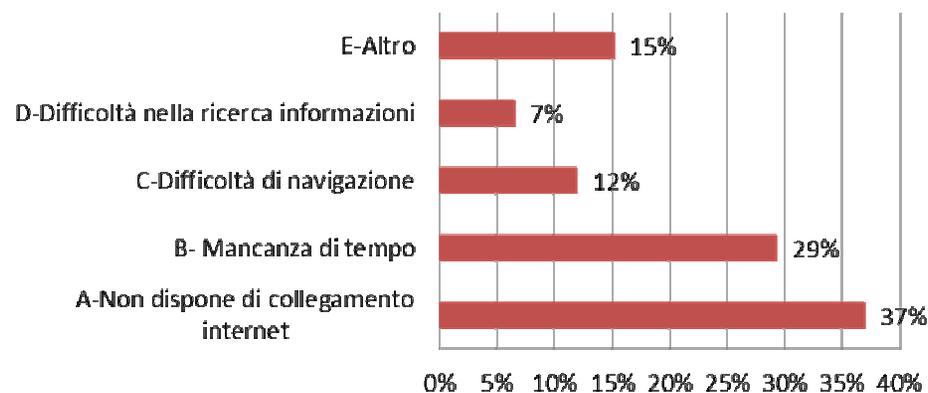
**75- Se si, con quale frequenza**



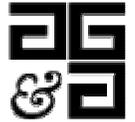
**76- Quanto è stato facile trovare l'informazione**



**77- Se no, quali sono i motivi del non utilizzo**



# Considerazioni sulla comunicazione esterna

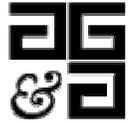


- Le fonti più utilizzate per la comunicazione esterna restano invariate (giornale comunale, internet e manifesti)
- Gli eventi e le attività nei parchi pubblici sono le forme di partecipazione più seguite.
- I giudizi sui servizi offerti sono essenzialmente invariati, con un punto di attenzione sul giudizio complessivo relativo alla comunicazione esterna.
- Tra i mezzi di comunicazione più utilizzati, le email sono le principali.
- Buono il giudizio sull'utilizzo del portale Internet.



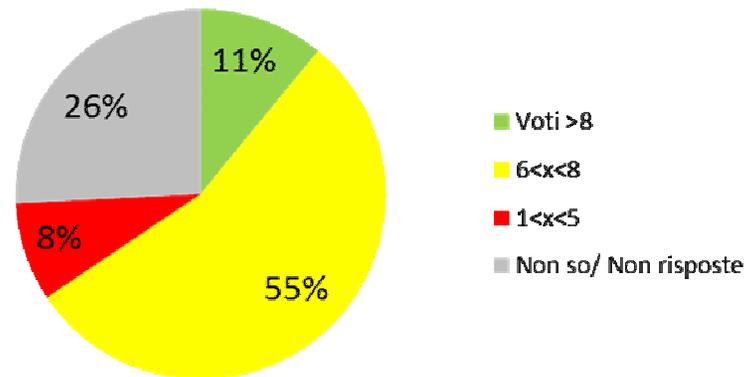
# Senso di comunità

# Senso di comunità



2015

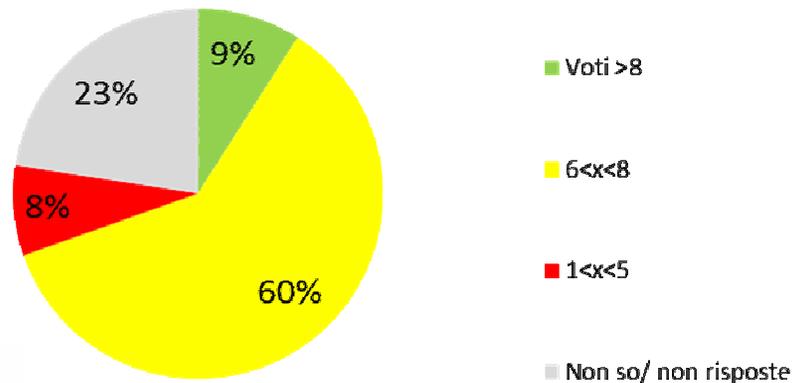
## 62- Senso di comunità



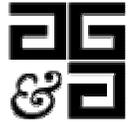
Giudizi  
sostanzialmente in  
linea

2012

## 26-Senso di comunità



# Valutazioni finali



- I giudizi generali 2015 sono nel complesso positivi e in genere sopra la soglia della sufficienza.
- Le valutazioni sono sostanzialmente in linea con quelli espressi nel 2012.
- Non vi sono variazioni significative in positivo o in negativo tra il 2015 e il 2012.
- In aumento il numero dei non rispondenti, il che suggerisce di modificare la metodologia di indagine. (es: focus group e/o brevi questionari ad hoc sui servizi)
- Si sottolinea il ruolo importante della comunicazione esterna, in particolare per la percezione sulla sicurezza e sul senso di comunità. (ad esempio: pubblicizzare maggiormente i nuovi servizi intercomunali).
- Nei suggerimenti e commenti proposti si evidenziano maggiormente il potenziamento dei trasporti pubblici, l'aumento della sorveglianza e la pulizia del territorio (area cani, parchi, strade). In alcuni casi, si suggerisce di migliorare la navigabilità del sito Internet del Comune.

