



L'AMMINISTRAZIONE COMUNICA

Analisi soddisfazione dell'utenza sui servizi comunali (Customer Satisfaction)

Si comunicano i risultati della Customer Satisfaction condotta dall'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne sui principali servizi comunali.

Il questionario è stato strutturato su una base di una lista di domande, la maggior parte delle quali a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione del tipo Likert (molto/abbastanza/poco/per nulla/non so), che ha garantito un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati.

I cittadini sono stati intervistati con l'unico scopo di andare a creare un campione statisticamente rappresentativo della popolazione complessiva del Comune.

Il questionario è stato somministrato ad un campione rappresentativo di popolazione pari all'1% dei residenti di Saronno dai 18 anni in su (n. 330 persone).

Il campione è stato diviso in 4 gruppi corrispondenti a varie fasce di età (18-25, 26-40, 41-60, oltre 60 anni), rispettando le percentuali occupate dai gruppi sul totale della popolazione saronnese.

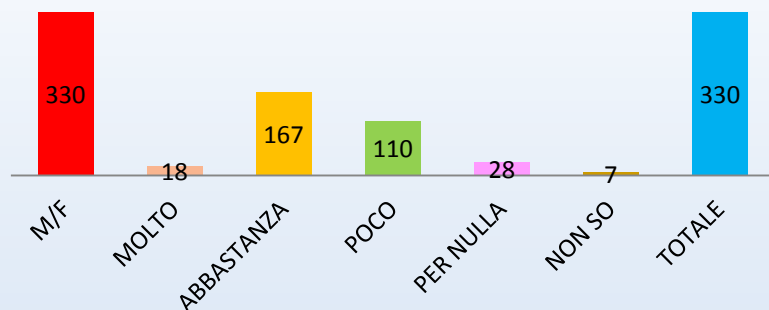
I risultati dell'indagine sono riportati nel documento allegato.

L'Assessore alla Comunicazione
Prof. Giuseppe Nigro

Questionario customer satisfaction



totale del campione



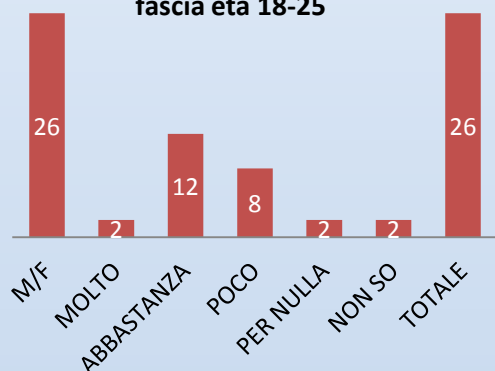
domanda n. 1 Quanto è soddisfatto del grado di presenza sul territorio dei vigili urbani del Comune di Saronno?

molto abbastanza = 185 = 56,06%

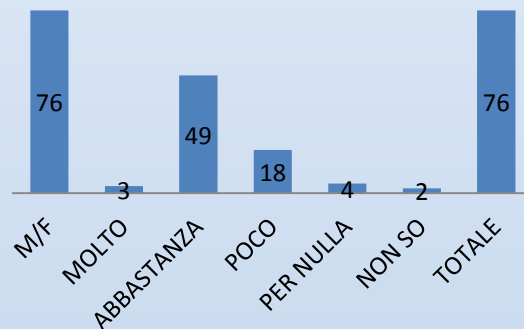
poco, per nulla = 138 = 41,81%

non so = 7 = 2,13%

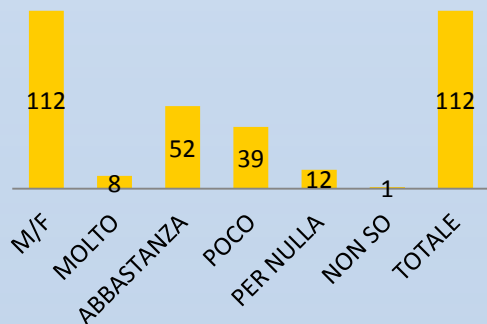
fascia età 18-25



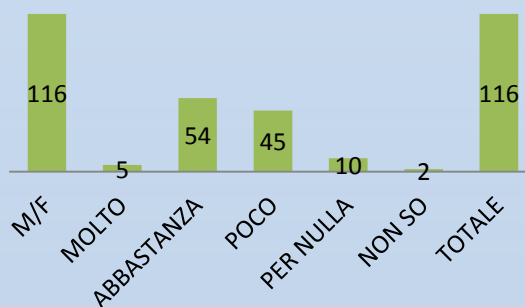
fascia età 26-40



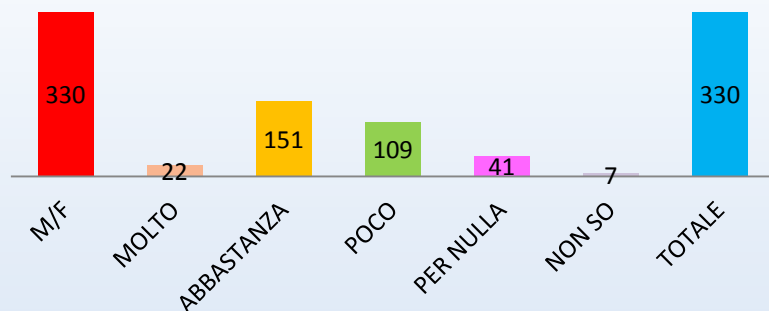
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



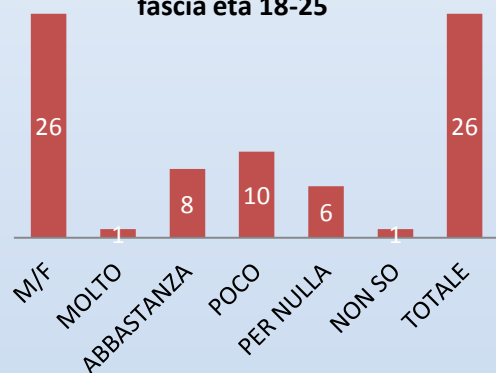
domanda n. 2 I vigili urbani di Saronno le trasmettono un senso di fiducia e competenza?

molto abbastanza = 173 = 52,42%

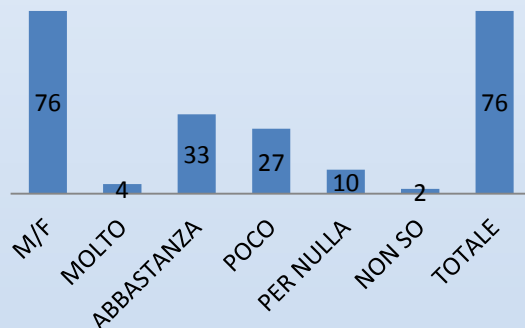
poco, per nulla = 150 = 45,45%

non so = 7 = 2,12%

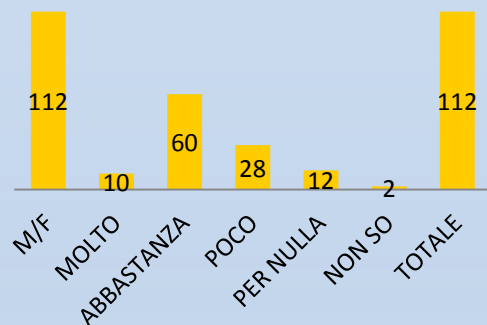
fascia età 18-25



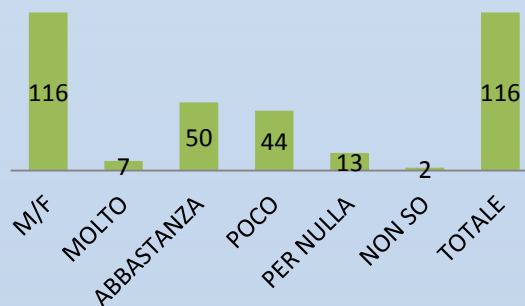
fascia età 26-40



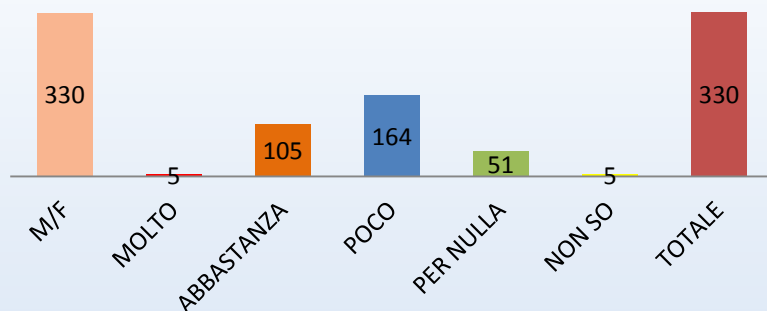
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



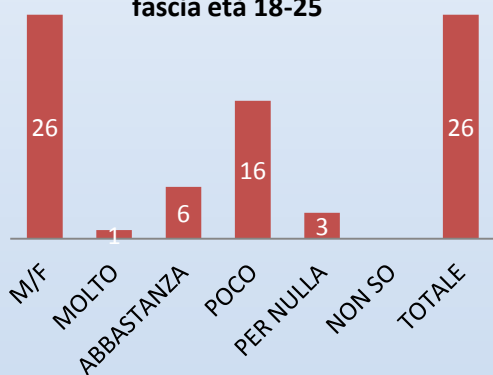
domanda n. 3 Secondo lei, le aree pubbliche (piazze, parchi) sono sufficientemente sicure?

molto abbastanza = 120 = 36,36%

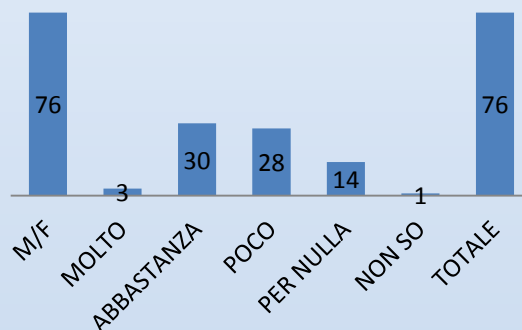
poco, per nulla = 205 = 62,12%

non so = 1,51%

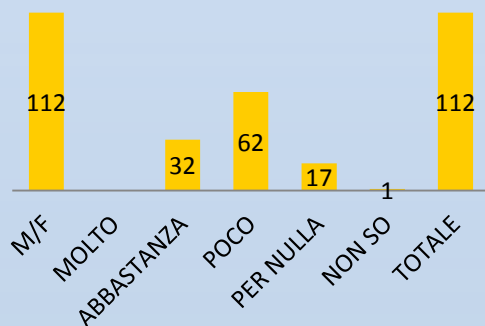
fascia età 18-25



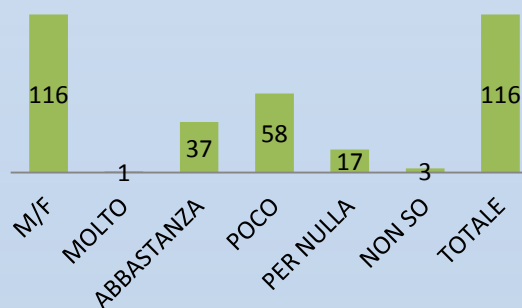
fascia età 26-40



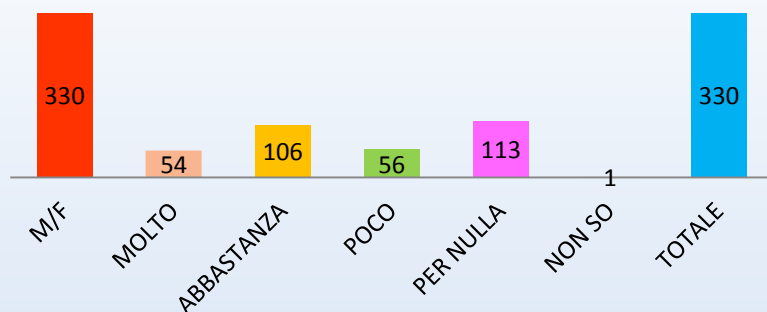
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



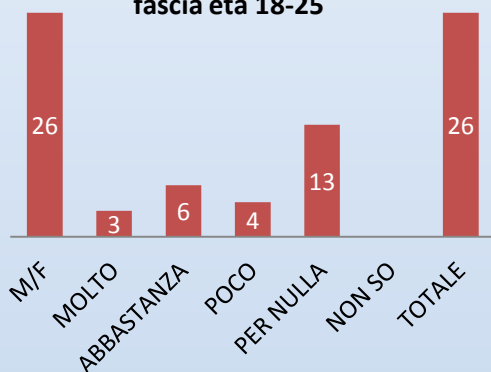
domanda n. 4 nell'ultimo anno è stata realizzata a Saronno un'opera di rallentamento della velocità (zone a 30 km/orari), per rendere più vivibile la città attraverso il miglioramento della sicurezza stradale, la riduzione del rumore e dell'inquinamento atmosferico, rendere in sostanza più sicuro spostarsi a piedi e in bici. Si ritiene soddisfatto da questo provvedimento?

molto abbastanza = 160 = 48,48%

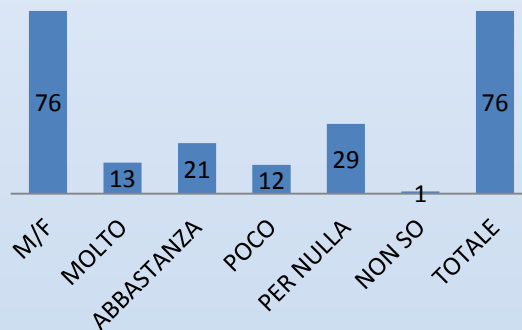
poco, per nulla = 169 = 51,21%

non so = 1 = 0,30%

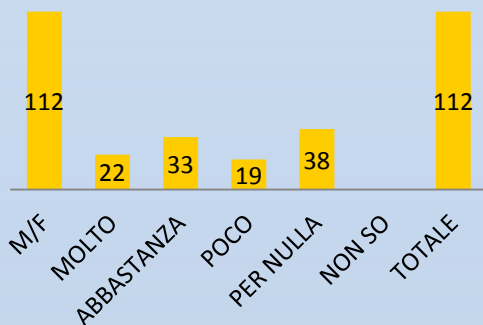
fascia età 18-25



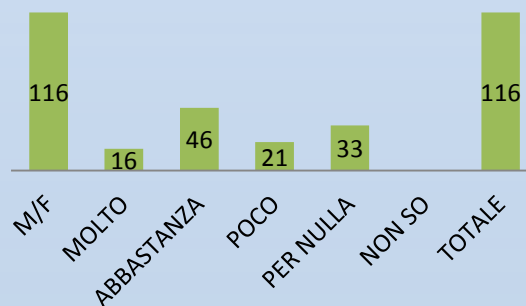
fascia età 26-40



fascia età 41-60



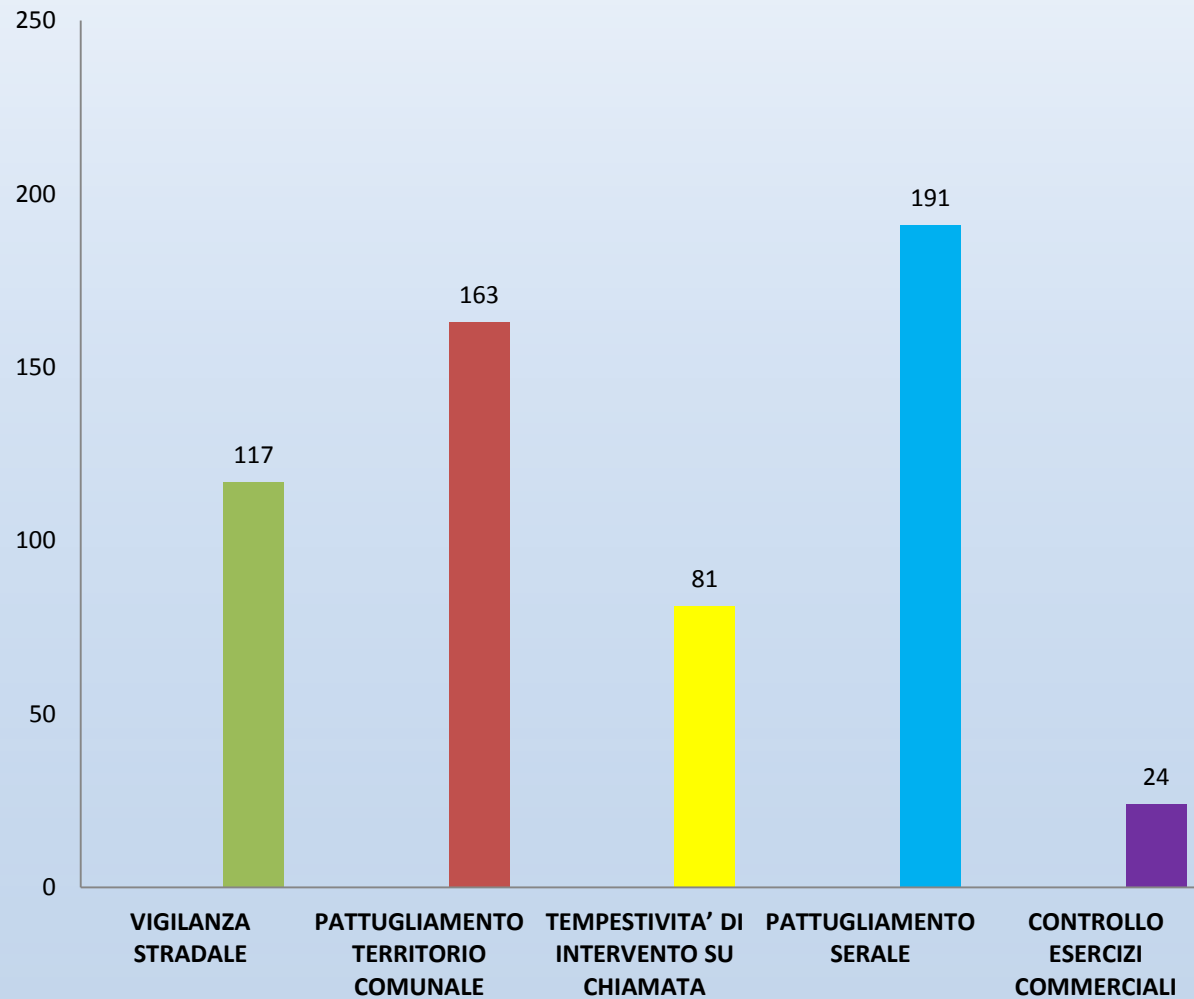
oltre 60 anni



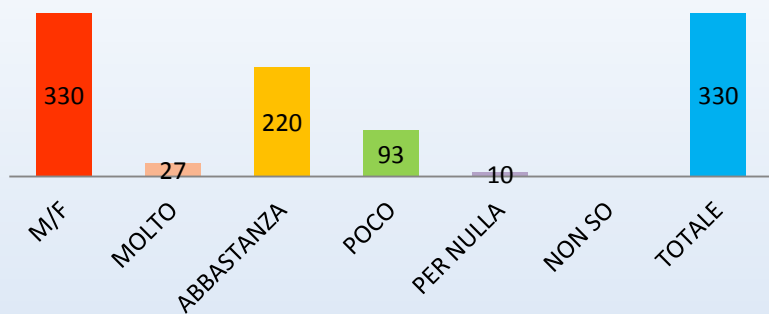
DOMANDA N. 5- CUSTOMER SATISFACTION

IN RELAZIONE AI SERVIZI DEI VIGILI URBANI, QUALI TRA LE SEGUENTI ATTIVITA' RITIENE
PRIORITARIE?

HANNO RISPOSTO (RISPOSTE MULTIPLE)



totale del campione

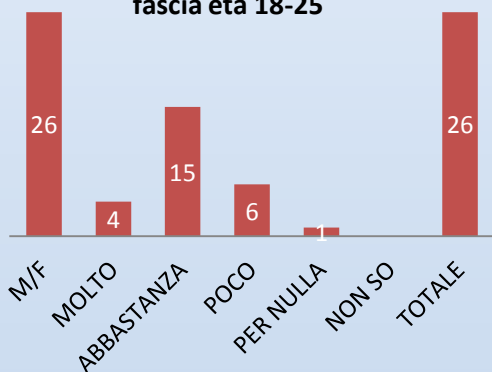


domanda n. 6 Nel complesso quanto si sente sicuro nel vivere a Saronno?

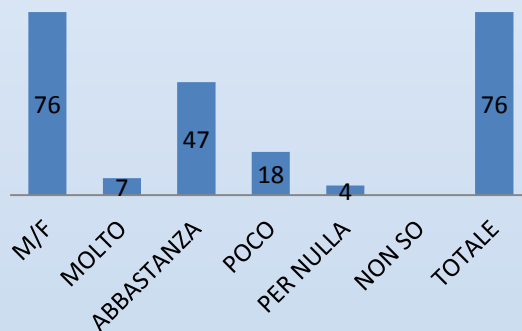
molto abbastanza = 227 = 68,78%

poco, per nulla, non so = 103 = 31,21%

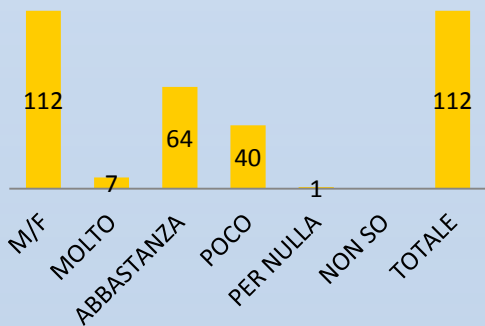
fascia età 18-25



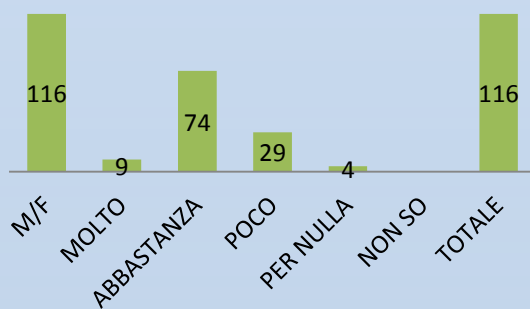
fascia età 26-40



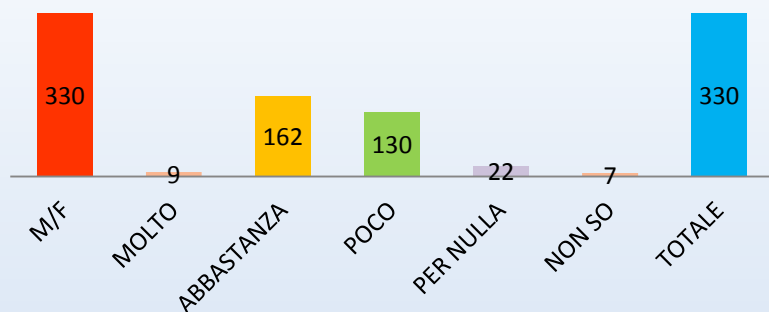
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



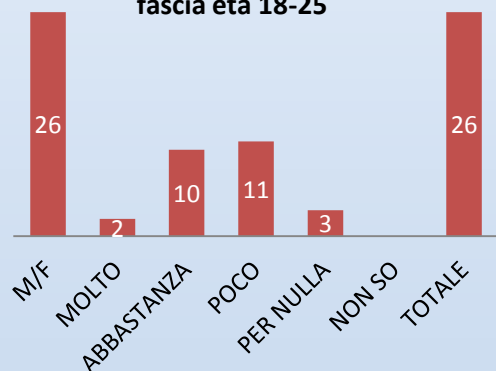
domanda n. 7 Secondo la sua opinione, gli spazi verdi attrezzati (anche con panchine e giochi per i bambini) nel territorio del Comune di Saronno sono presenti in numero sufficiente?

molto abbastanza = 171 = 51,81%

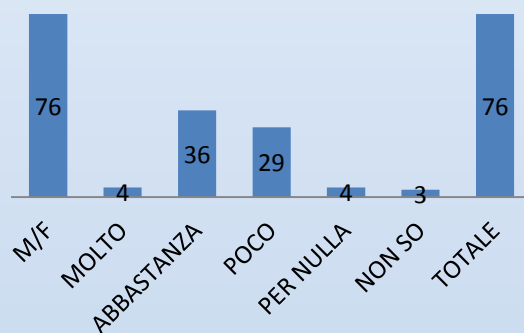
poco, per nulla = 152 = 46,06%

non so = 7 = 2,12%

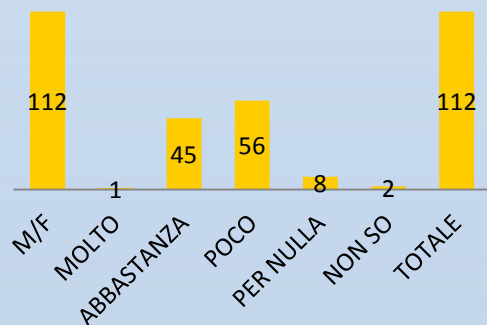
fascia età 18-25



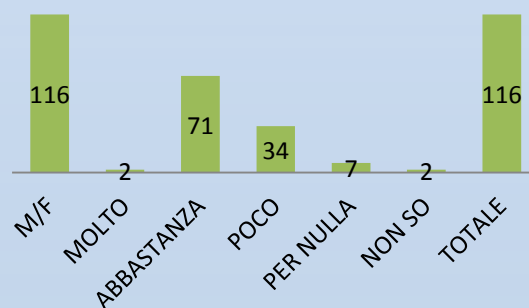
fascia età 26-40



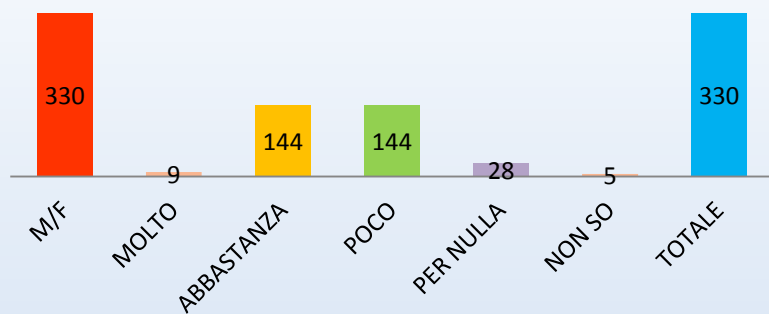
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



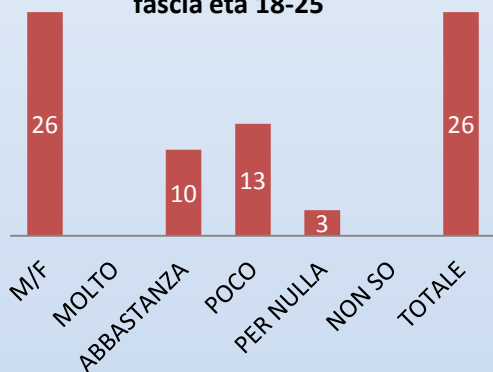
domanda n. 8 Secondo Lei, è soddisfacente il livello di pulizia e di manutenzione del terreno e delle attrezzature di tali aree verdi?

molto abbastanza = 153 = 46,36%

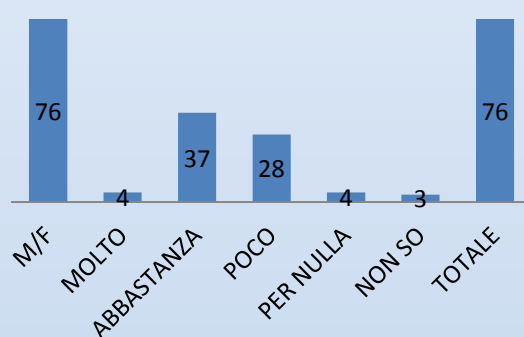
poco, per nulla = 172 = 52,12%

non so = 5 = 1,51%

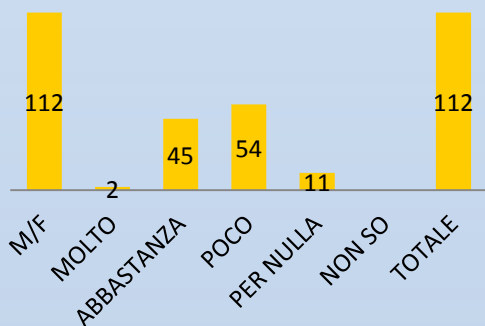
fascia età 18-25



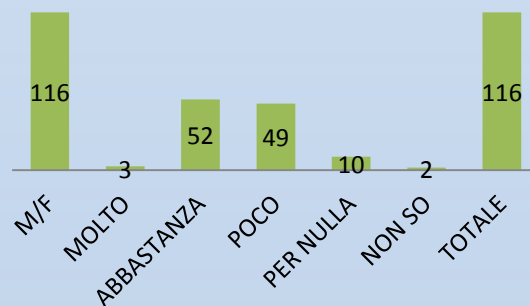
fascia età 26-40



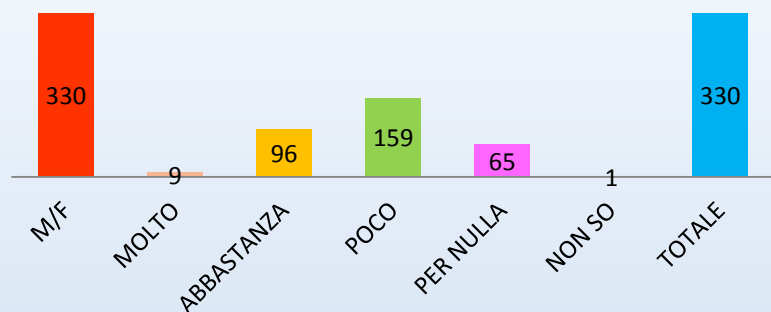
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione

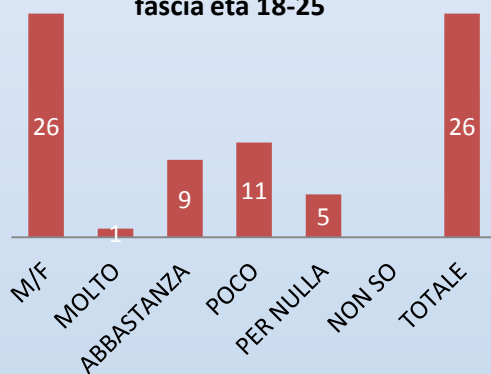


domanda n. 9 Quanto è soddisfatto della manutenzione delle strade, dei marciapiedi e dei viali del Comune di Saronno?

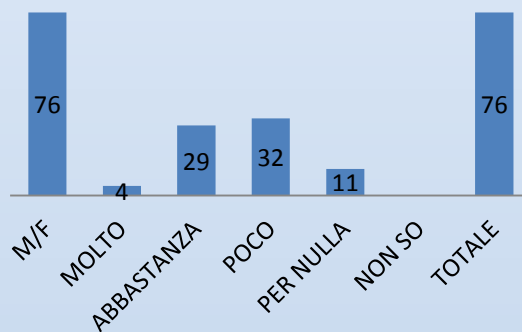
molto abbastanza = 105 = 31,81%

poco, per nulla, non so = 225 = 68,18%

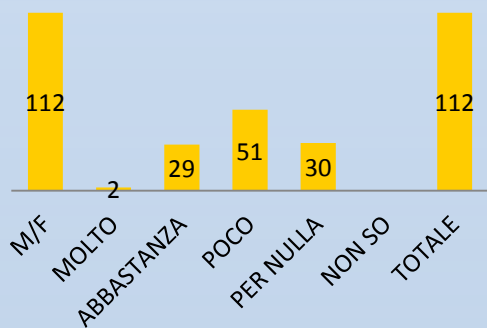
fascia età 18-25



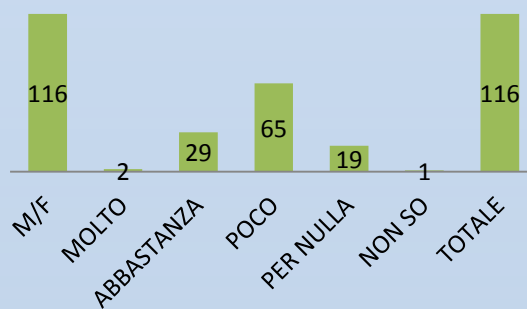
fascia età 26-40



fascia età 41-60



oltre 60 anni

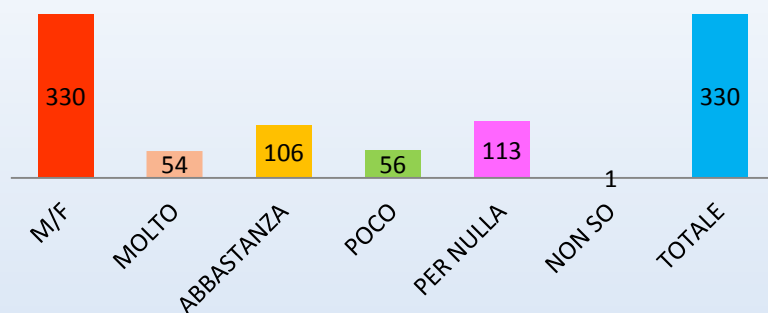


domanda n. 10 Quanto è soddisfatto della pulizia delle strade, dei marciapiedi e dei viali del Comune di Saronno?

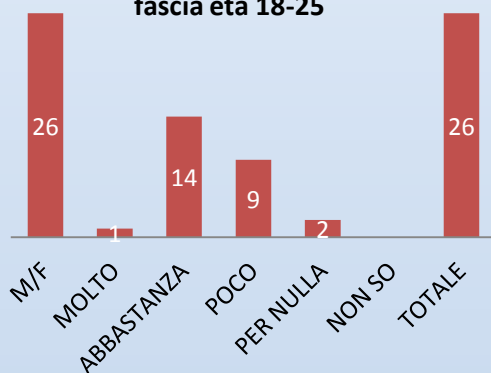
molto abbastanza = 160 = 48,48%

poco, per nulla, non so = 170 = 51,51%

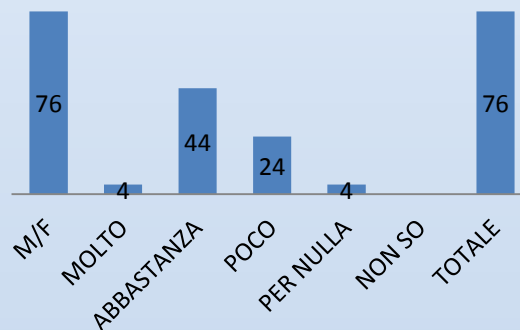
totale del campione



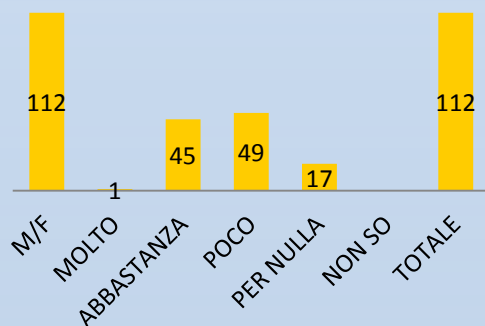
fascia età 18-25



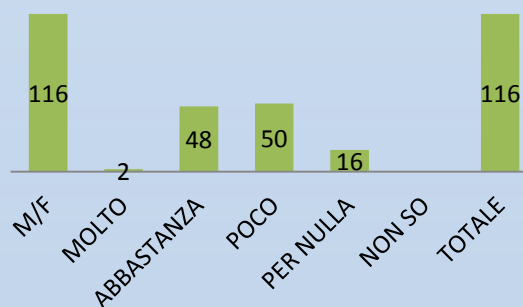
fascia età 26-40



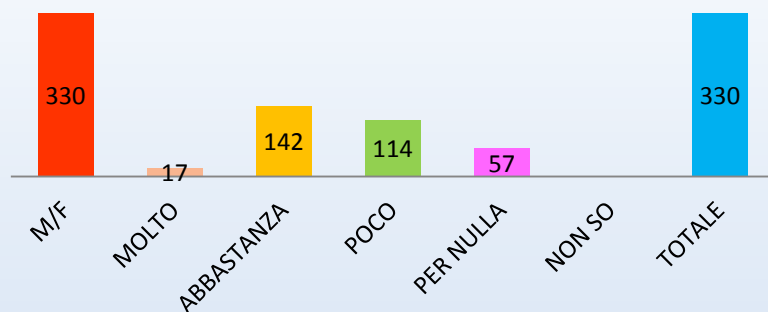
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione

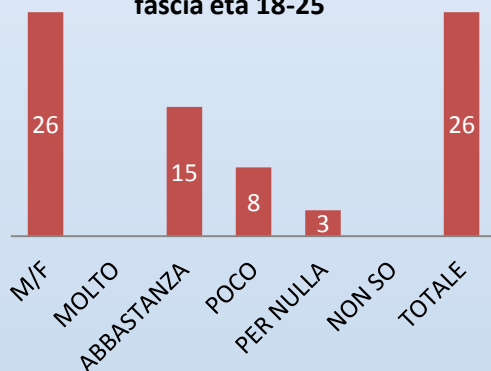


domanda n. 11 Quanto si ritiene soddisfatto della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vive?

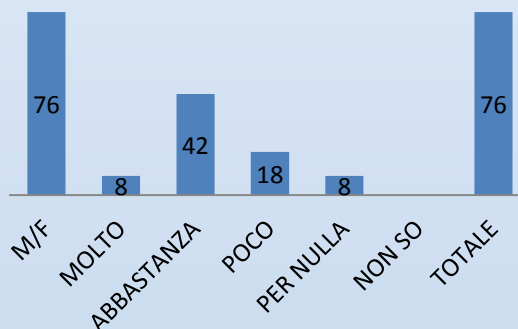
molto abbastanza = 159 = 48,18%

poco, per nulla, non so = 171 = 51,81%

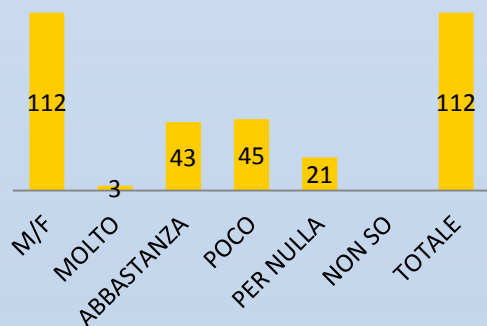
fascia età 18-25



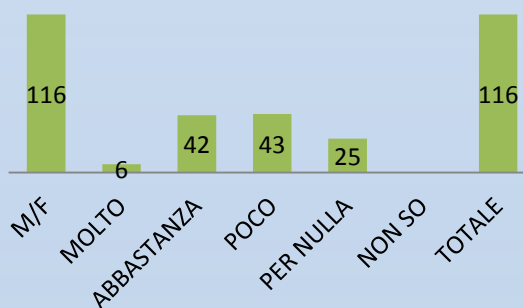
fascia età 26-40



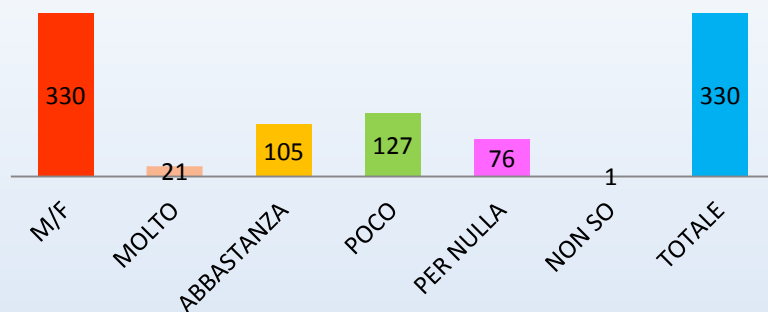
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione

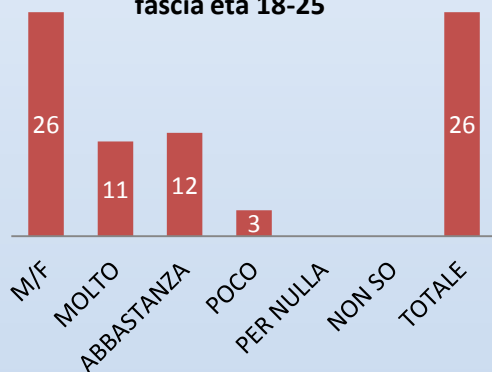


domanda n. 12 Quanto si ritiene soddisfatto della manutenzione delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vive?

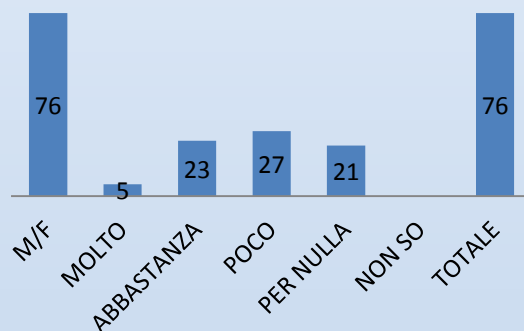
molto abbastanza = 126 = 38,18%

poco, per nulla, non so = 204 = 61,81%

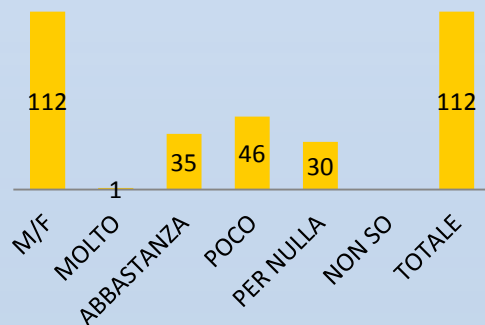
fascia età 18-25



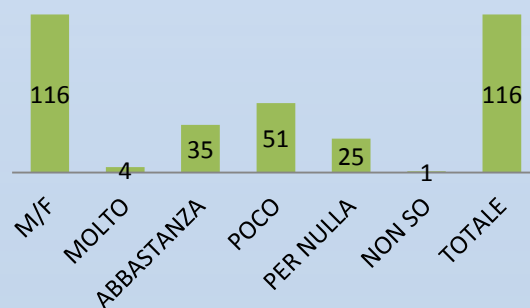
fascia età 26-40



fascia età 41-60



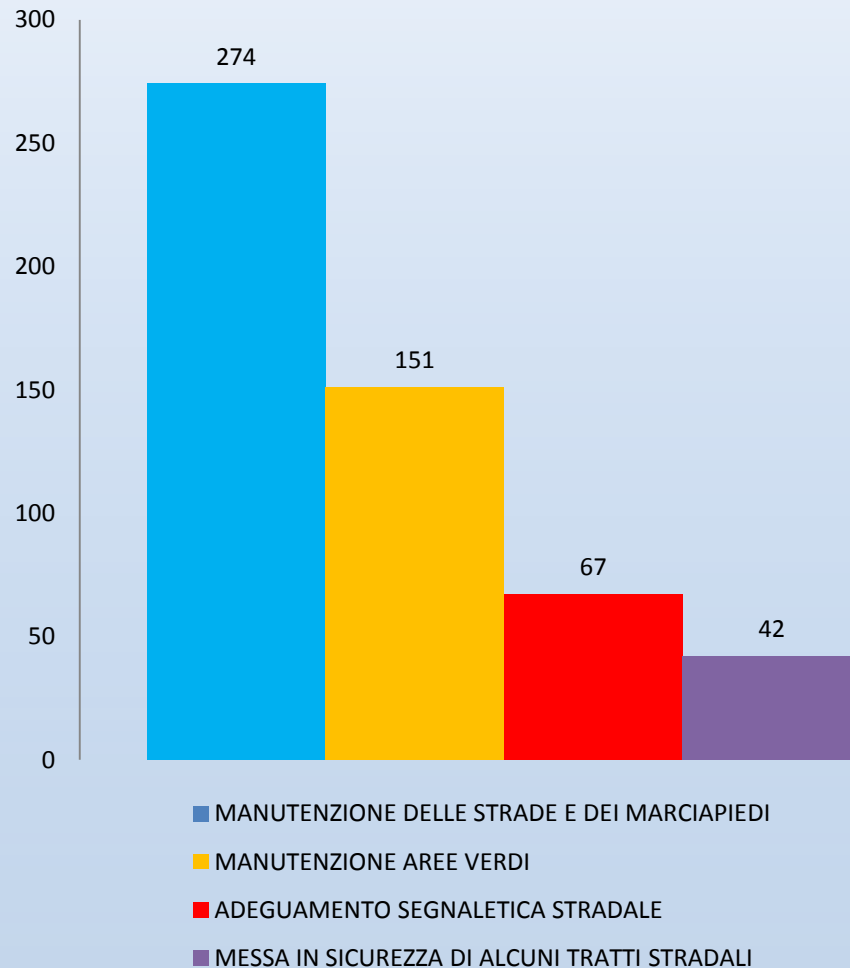
oltre 60 anni



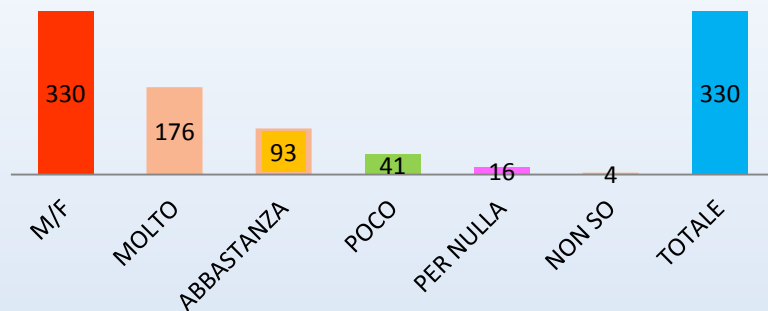
DOMANDA N. 13

IN RELAZIONE AI SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL TERRITORIO COMUNALE, QUALI TRA LE SEGUENTI ATTIVITA' RITIENE PRIORITARIE? (si possono esprimere 2 preferenze)

HANNO COSI' RISPOSTO: CAMPIONE N. 330 PERSONE



totale del campione



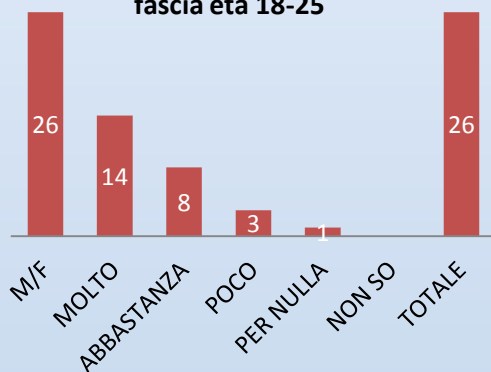
domanda n. 14 Ritiene utile potenziare ed estendere la rete delle piste ciclabili all'interno del Comune di Saronno?

molto abbastanza = 269 = 81,51%

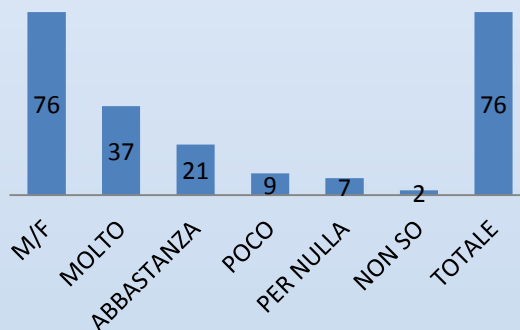
poco,per nulla= 57 = 17,27%

non so= 4 = 1,21%

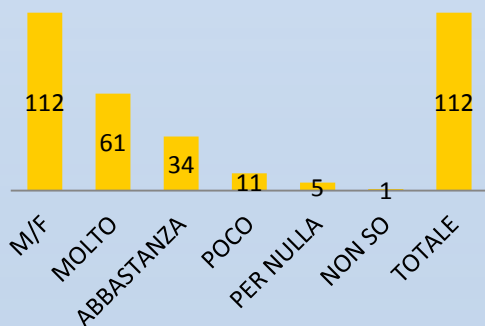
fascia età 18-25



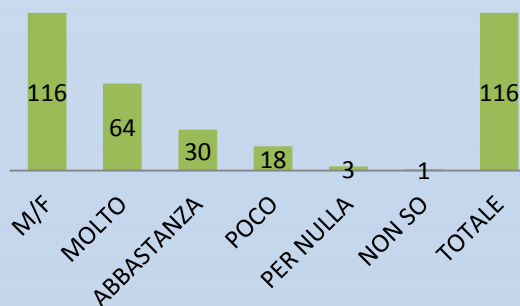
fascia età 26-40



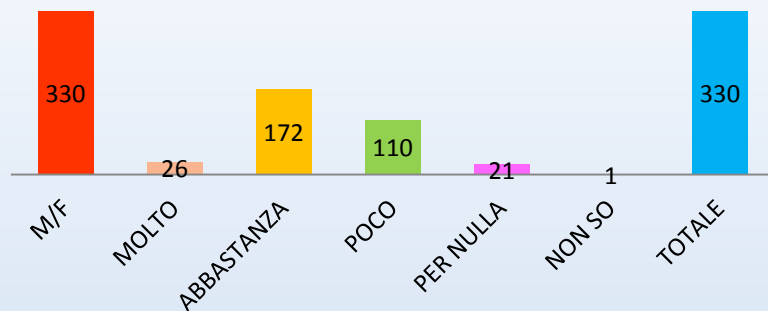
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione

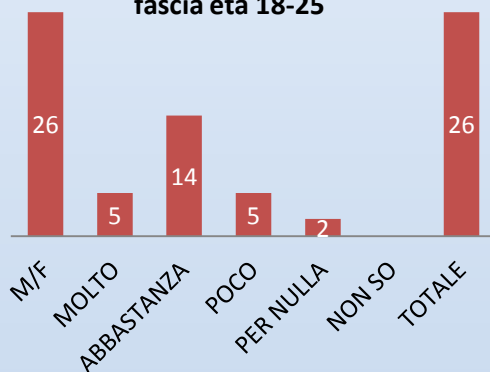


domanda n. 15 Ritiene soddisfacente il grado di illuminazione pubblica all'interno della Città di Saronno?

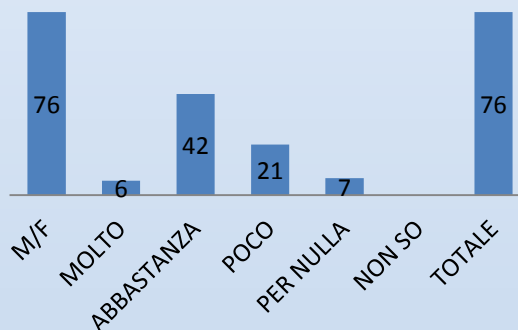
molto abbastanza = 198/ 60%

poco,per nulla, non so = 132/ 40%

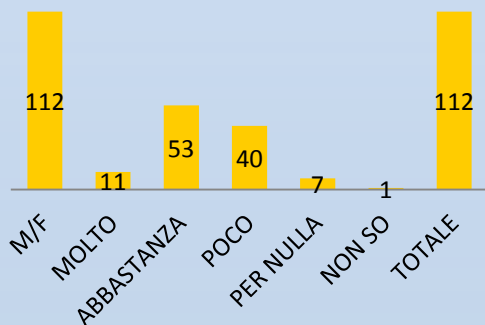
fascia età 18-25



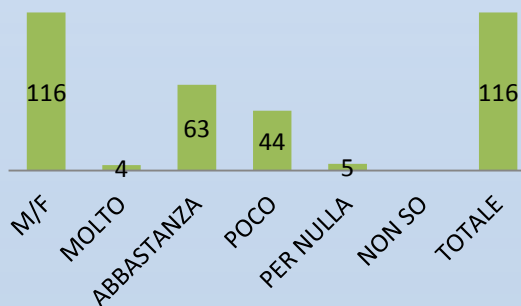
fascia età 26-40



fascia età 41-60



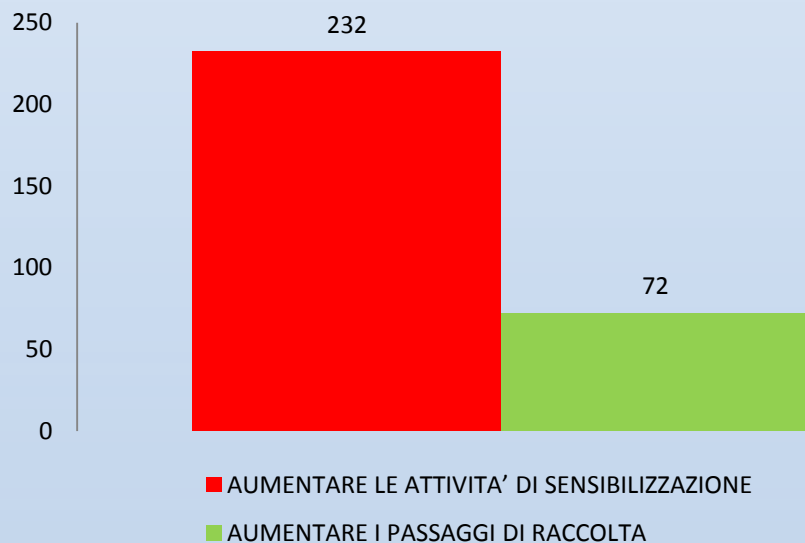
oltre 60 anni



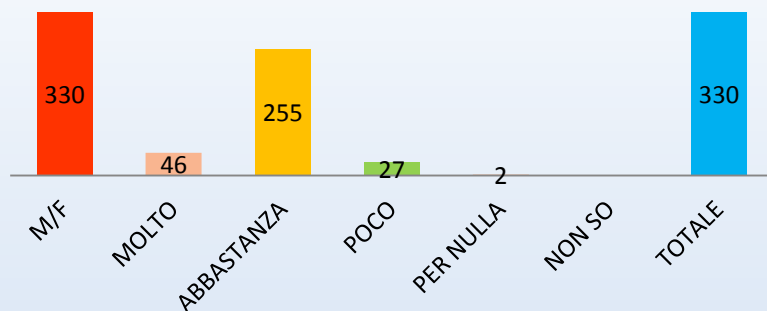
DOMANDA N. 16

IN RELAZIONE AL SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI: LA RACCOLTA DIFFERENZIATA, AVVIATA SIN DAL 1998 NEL COMUNE DI SARONNO, HA OGGI RAGGIUNTO IL 69%. SECONDO LA SUA OPINIONE, QUALI AZIONI SONO NECESSARIE PER AUMENTARE ULTERIORMENTE LA PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

HANNO COSI' RISPOSTO: CAMPIONE N. 330 PERSONE



totale del campione

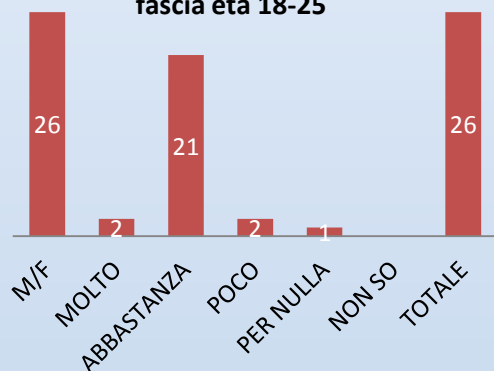


domanda n. 17 Quanto è soddisfatto dell'organizzazione complessiva del servizio di raccolta rifiuti?

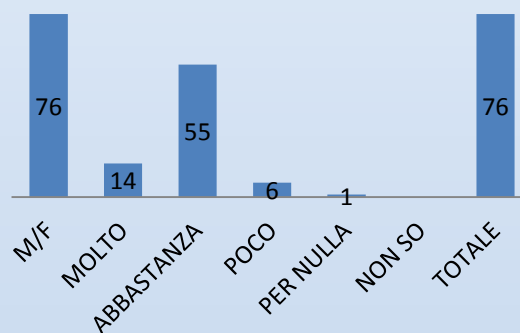
molto abbastanza = 301 = 91,21%

poco, per nulla, non so = 29 = 8,78%

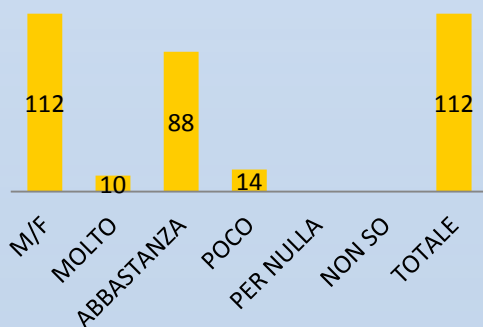
fascia età 18-25



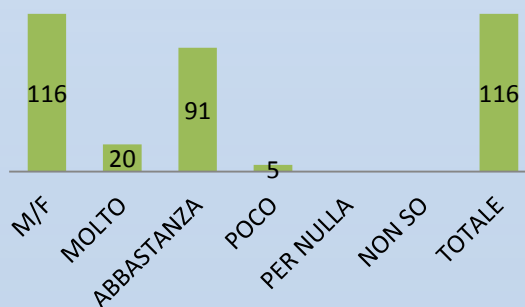
fascia età 26-40



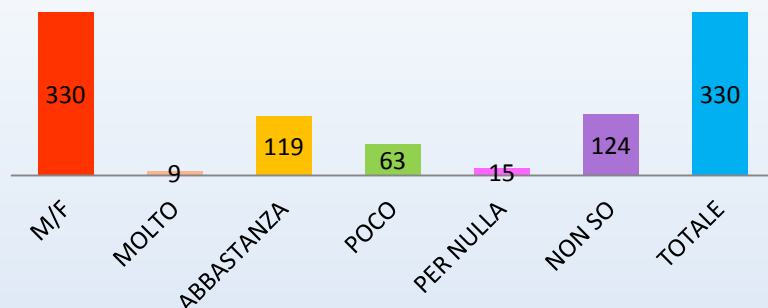
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



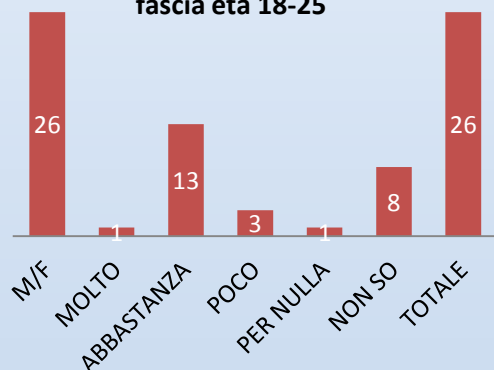
domanda n. 18 Secondo la sua esperienza, i servizi per gli anziani nel Comune di Saronno (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso, erogazioni contributi, collaborazione con associazionismo: auser, centri ricreativi, ecc.) sono adeguati alle necessità della popolazione anziana e delle famiglie?

molto abbastanza = 128 = 38,78%

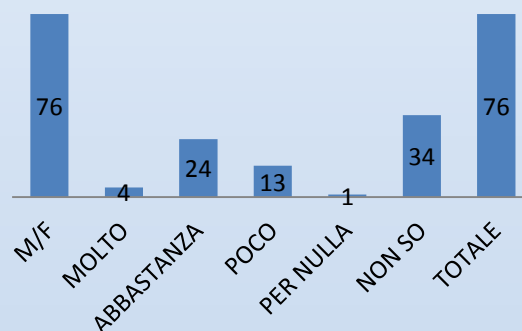
poco, per nulla = 78 = 23,63%

non so = 124 = 37,57%

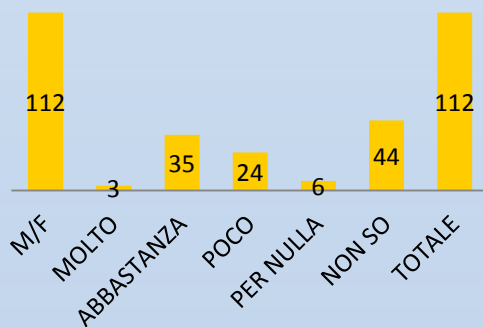
fascia età 18-25



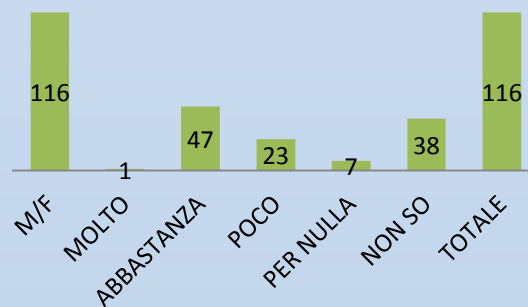
fascia età 26-40



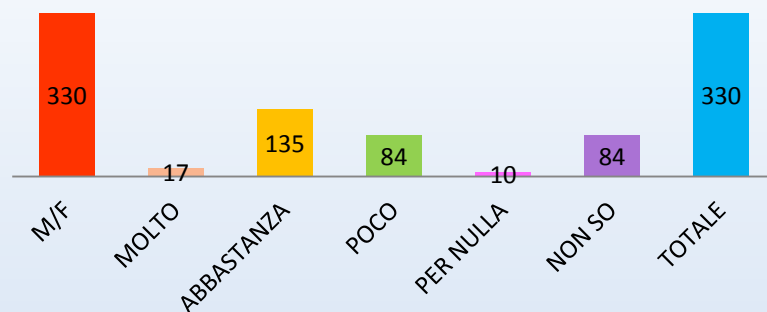
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



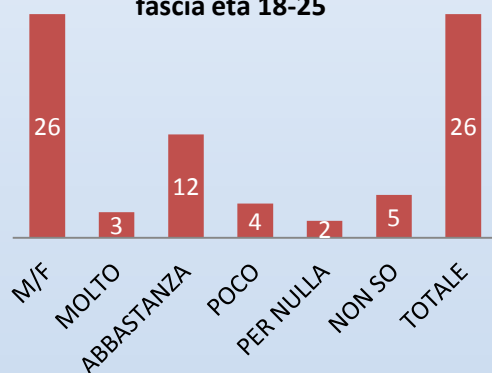
domanda n. 19 Secondo la sua esperienza i servizi per i minori nel Comune di Saronno (asilo nido, trasporto scolastico, ristorazione scolastica, centri estivi, pedibus, pre e post scuola, tutela minori, assistenza domiciliare educativa, comunità alloggio, affidi ecc.) sono adeguati alle necessità delle famiglie e dei bambini?

molto abbastanza = 152 = 46,06%

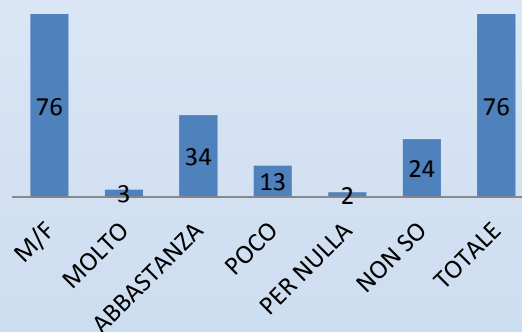
poco, per nulla = 94 = 28,48%

non so = 84 = 25,45%

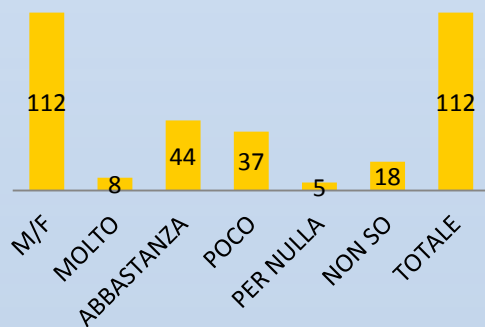
fascia età 18-25



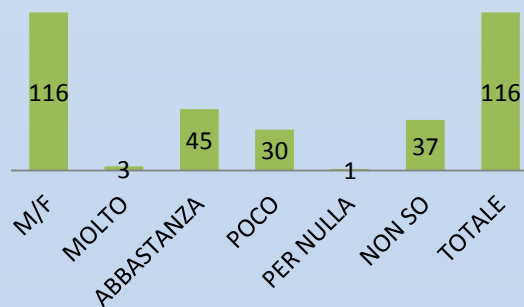
fascia età 26-40



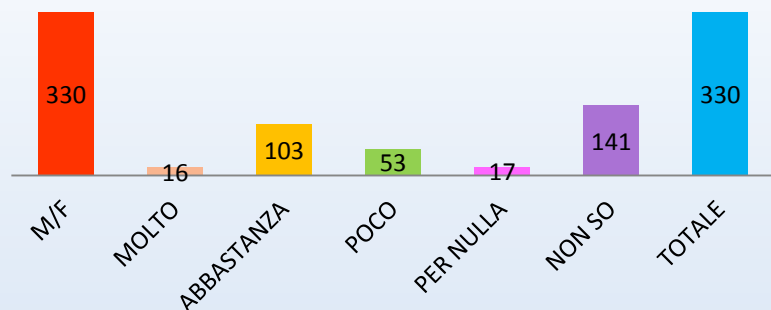
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



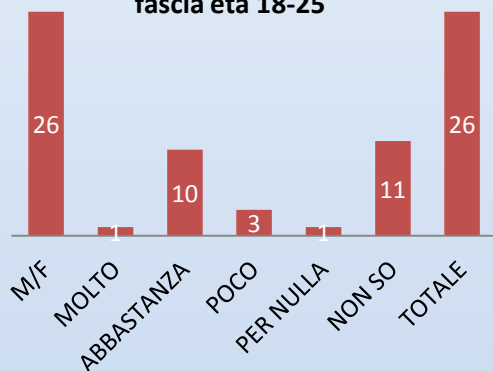
domanda n. 20 Secondo la sua esperienza i servizi per i disabili nel Comune di Saronno (comunità alloggio, assistenza domiciliare, servizio di inserimento lavorativo, centro diurno) sono adeguati alle necessità delle famiglie e dei disabili?

molto abbastanza = 119 = 36,06%

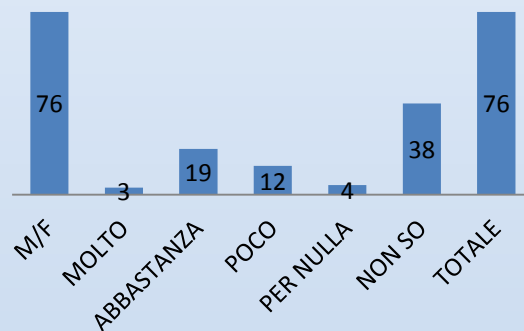
poco, per nulla = 70 = 21,21%

non so = 141 = 42,72%

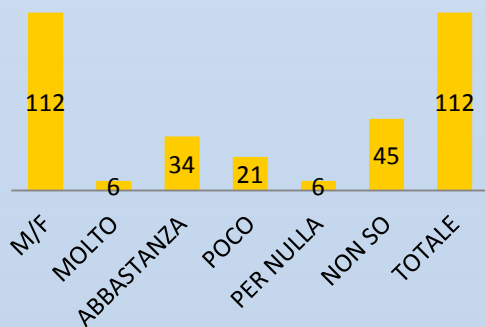
fascia età 18-25



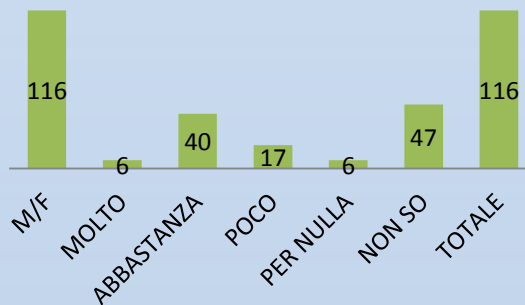
fascia età 26-40



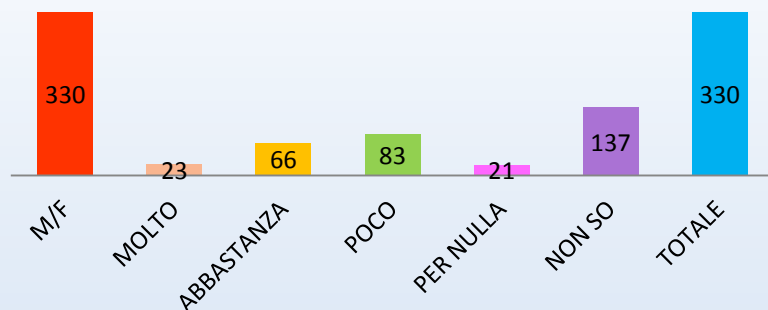
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



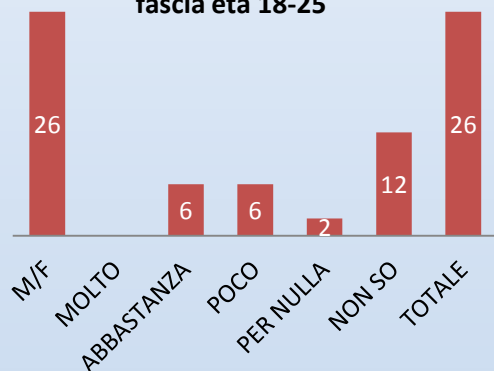
domanda n. 21 Secondo la sua esperienza i servizi per le famiglie in difficoltà nel Comune di Saronno (assegnazione alloggi popolari, erogazione contributi, servizio mediazione familiare) sono adeguati alle necessità delle famiglie?

molto abbastanza = 89 = 26,96%

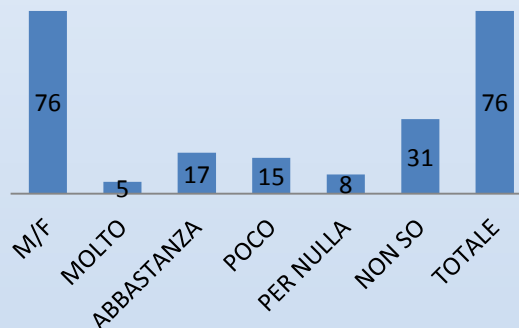
poco, per nulla = 104 = 31,51%

non so = 137 = 41,51%

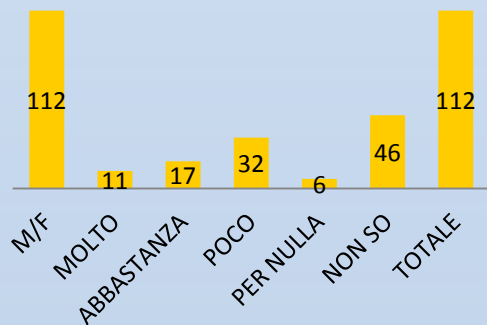
fascia età 18-25



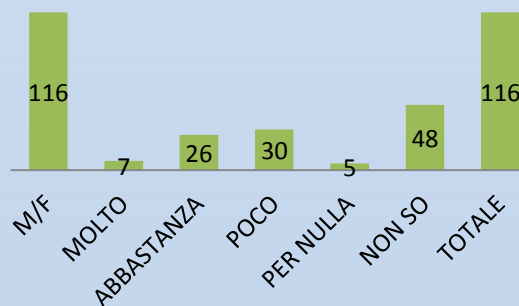
fascia età 26-40



fascia età 41-60



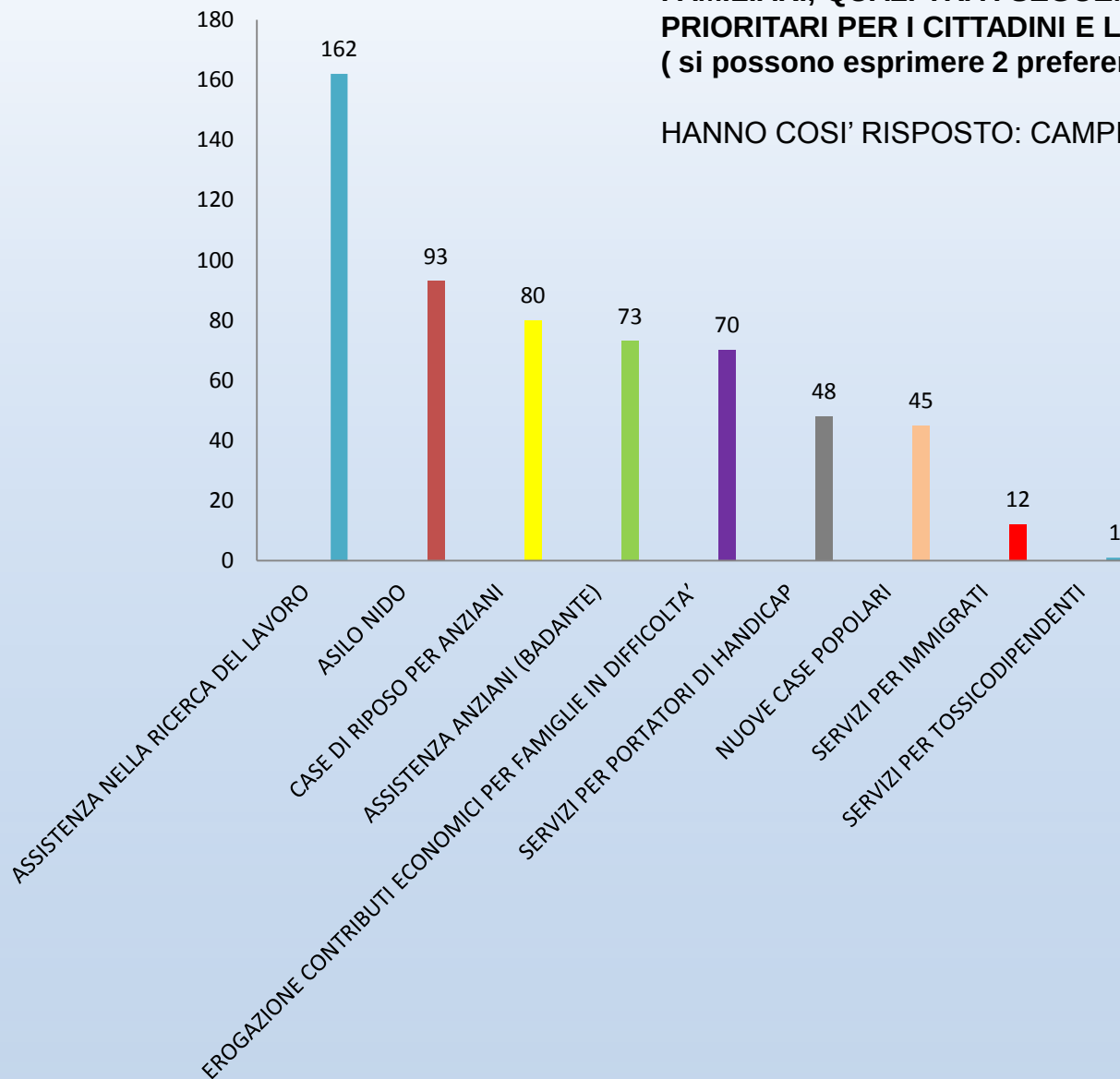
oltre 60 anni



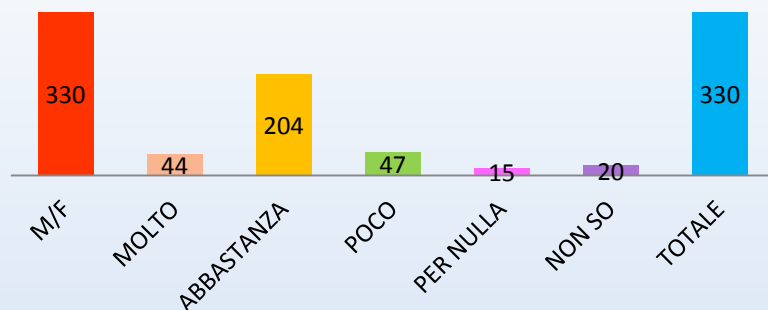
DOMANDA N. 22

SECONDO LA SUA ESPERIENZA O QUELLA DEI SUOI FAMILIARI, QUALI TRA I SEGUENTI SERVIZI RITIENE PRIORITARI PER I CITTADINI E LE FAMIGLIE DI SARONNO? (si possono esprimere 2 preferenze?)

HANNO COSI' RISPOSTO: CAMPIONE N. 330 PERSONE



totale del campione



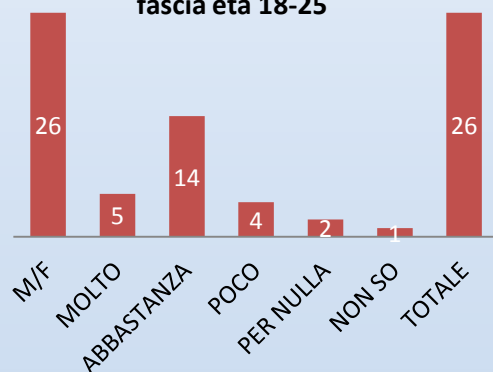
domanda n. 23 Secondo la sua esperienza, l'offerta culturale del Comune di Saronno (teatro, biblioteca, mostre, cinema, incontri tematici, feste di piazza), risponde adeguatamente alle sue esigenze?

molto abbastanza = 248 = 75,15%

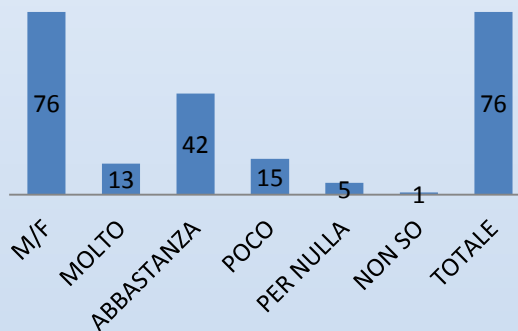
poco, per nulla = 62 = 18,78%

non so = 206,06%

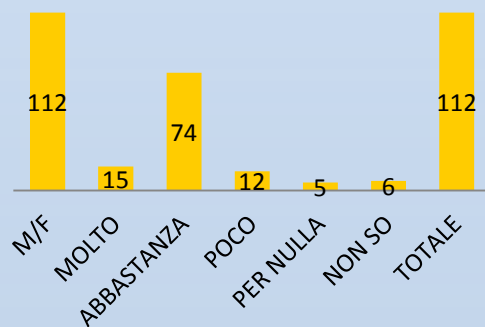
fascia età 18-25



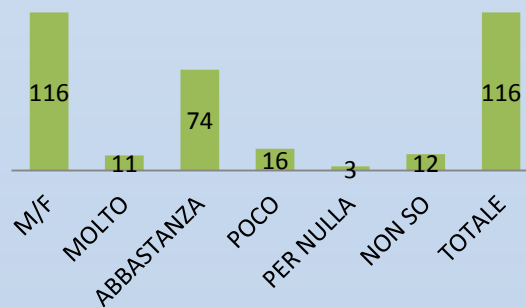
fascia età 26-40



fascia età 41-60



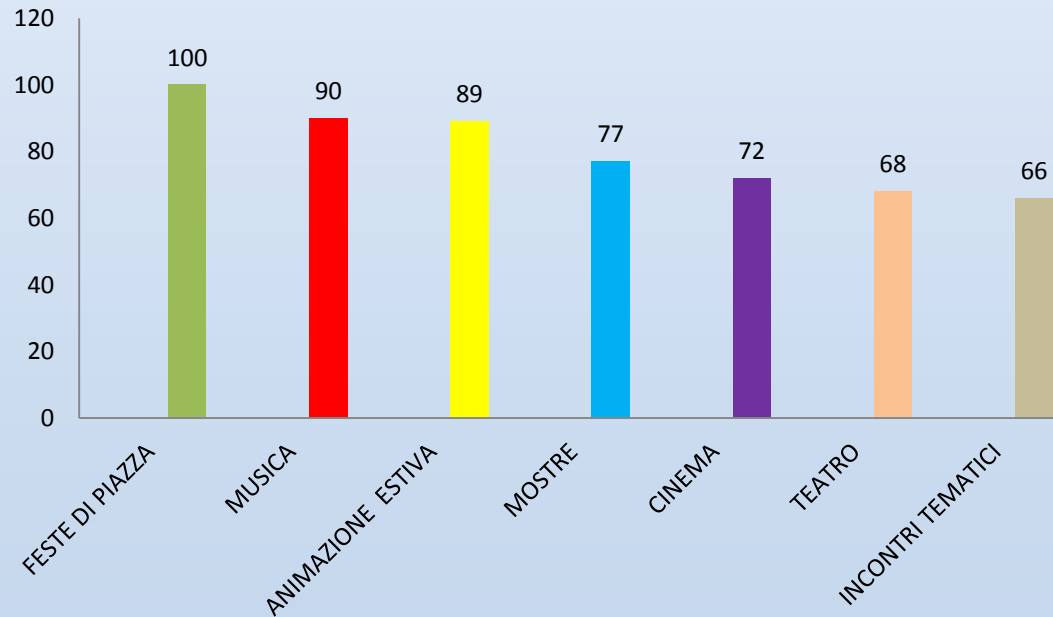
oltre 60 anni



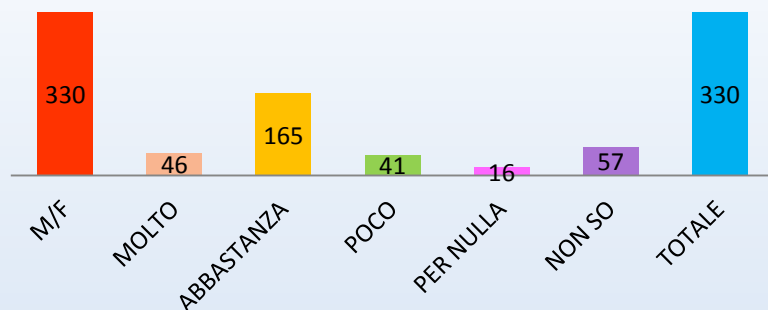
DOMANDA N. 24

NEL CASO IN CUI IL COMUNE VOLESSE AMPLIARE IL SETTORE DELLE ATTIVITA' CULTURALI, A QUALI FRA LE SEGUENTI OPZIONI LEI SAREBBE MAGGIORMENTE INTERESSATO (si possono esprimere 2 preferenze)

HANNO COSI' RISPOSTO: CAMPIONE N. 330 PERSONE



totale del campione



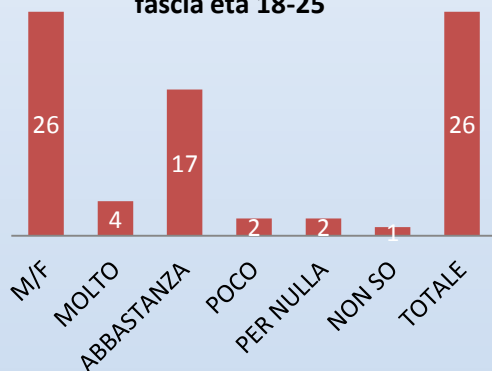
domanda n. 25 Il Comune di Saronno promuove sul proprio territorio un'ampia scelta di attività sportive (atletica, arti marziali, calcio, pallavolo, baseball, nuoto, ciclismo, danza, ginnastica, pattinaggio, giochi tradizionali, sci, tennis, tennis da tavolo, softball, tchoukball, pattinaggio artistico e in linea, su ghiaccio, bocce, tennis, paracadutismo, arrampicate, running e podismo e tanti altri) coinvolgendo nella gestione le società e le associazioni del territorio. Secondo la sua esperienza, l'offerta sportiva del Comune di Saronno soddisfa adeguatamente le sue esigenze?

molto abbastanza = 211 = 63,93%

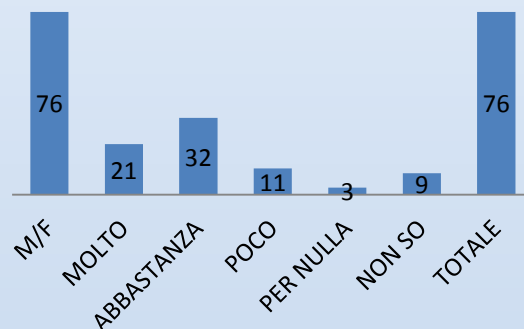
poco,per nulla = 57 = 17,27%

non so = 57 = 17,27%

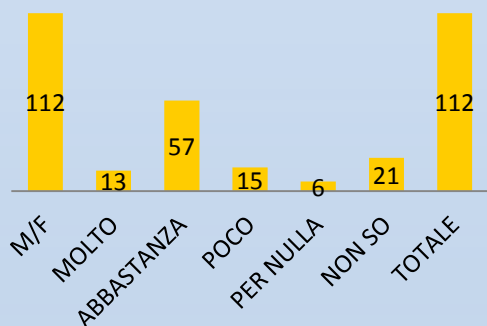
fascia età 18-25



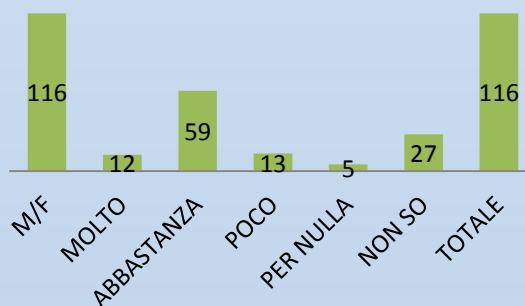
fascia età 26-40



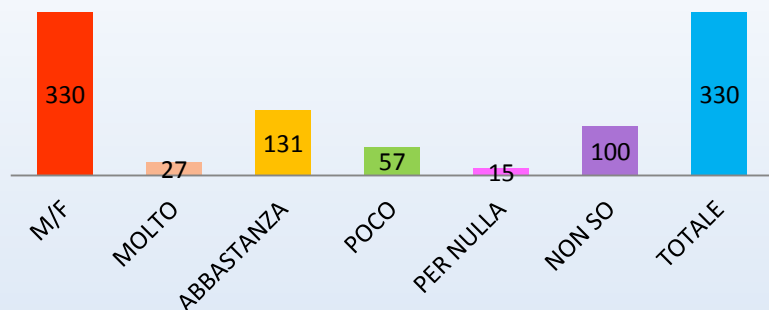
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



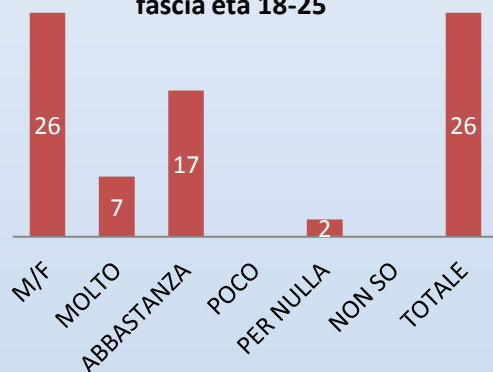
domanda n. 26 Tra i servizi comunali è consolidato il servizio Informagiovani/Informalavoro ospitato nei locali della biblioteca civica. Secondo la sua esperienza, quanto proposto risponde alle sue esigenze.....

molto abbastanza = 158 = 47,87%

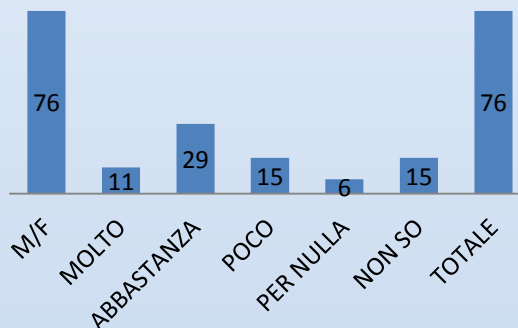
poco, per nulla = 72 = 21,81%

non so = 100 = 30,30%

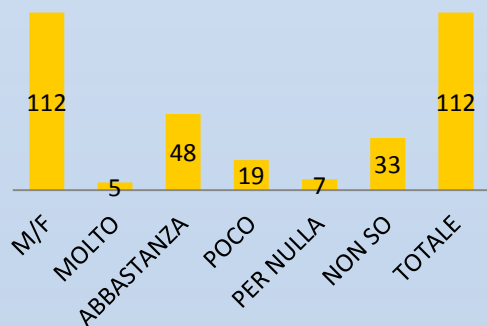
fascia età 18-25



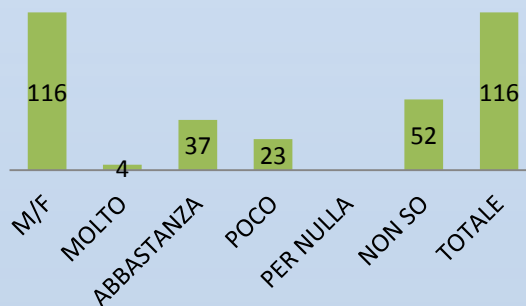
fascia età 26-40



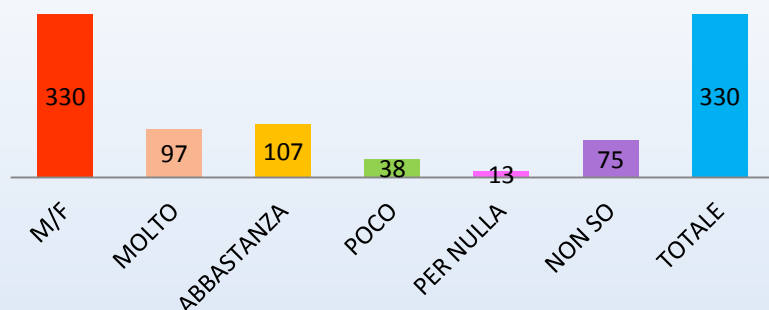
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



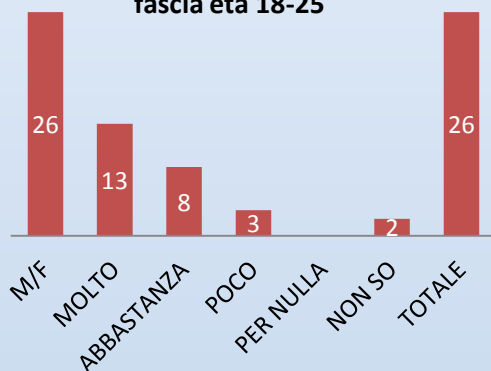
domanda n. 27 Attraverso le attività e i servizi di Spazio Antepima, l'Amministrazione Comunale promuove l'accompagnamento dei giovani in percorsi di valorizzazione e sviluppo delle abilità e delle competenze creative e l'autoorganizzazione, considerando la partecipazione dei giovani come un'opportunità per stabilire nuove relazioni, acquisire nuove competenze, valorizzare le predisposizioni e gli interessi personali, migliorare la qualità della vita. Quanto ritiene utile e importante proseguire questo percorso intrapreso a favore dei giovani?)

molto abbastanza = 204 = 61,81%

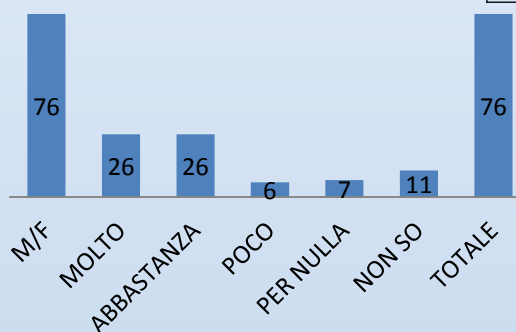
poco, per nulla = 51 = 15,45%

non so = 75 = 22,72%

fascia età 18-25



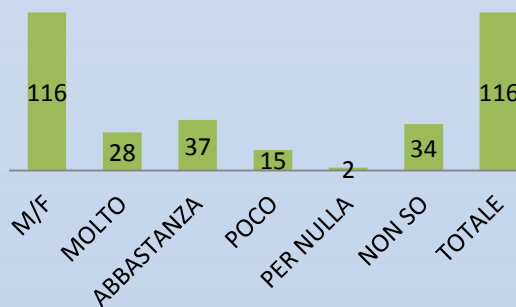
fascia età 26-40



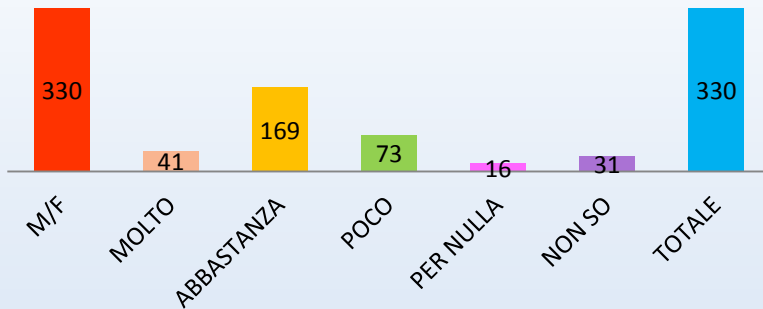
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



domanda n. 28 La rete sociale (comune, istituzioni, scuole, parrocchie, associazioni di volontariato e sportive, famiglie, vicini di casa), che a Saronno 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?

molto abbastanza = 210 = 63,63%

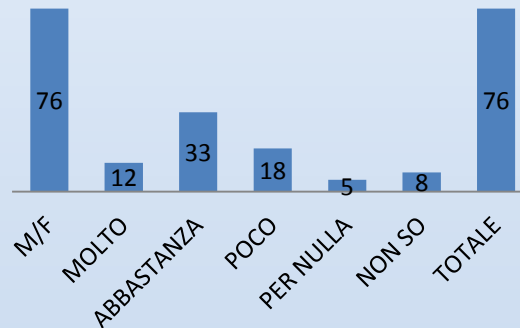
poco, per nulla = 89 = 26,96%

non so = 31 = 9,39%

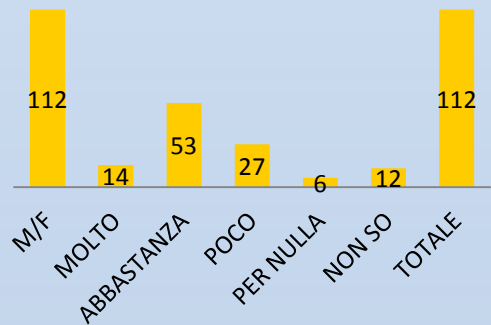
fascia età 18-25



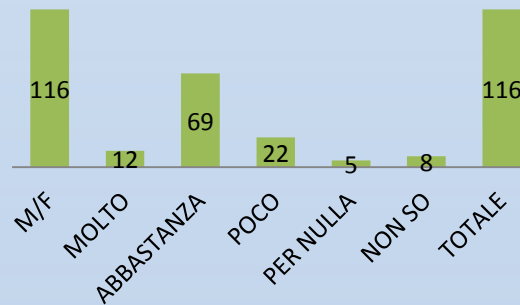
fascia età 26-40



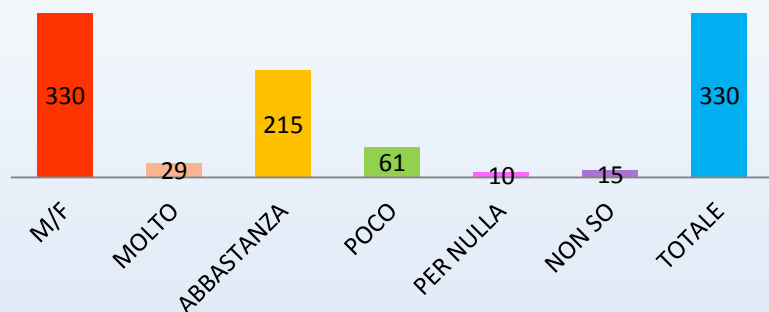
fascia età 41-60



oltre 60 anni



totale del campione



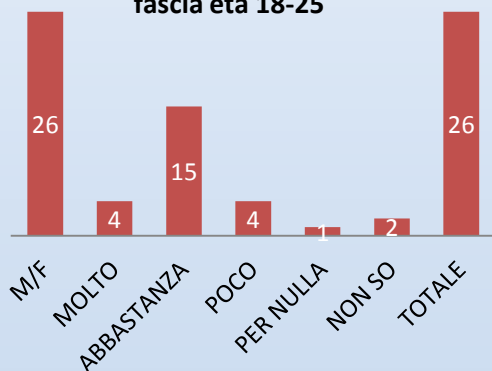
domanda n. 29 Come valuta la comunicazione esterna (Saronno Sette, manifesti, brochure, sito Internet) del Comune nel suo insieme, rispetto alla sua aspettativa di essere informato e coinvolto a partecipare?

molto abbastanza = 244 = 73,93%

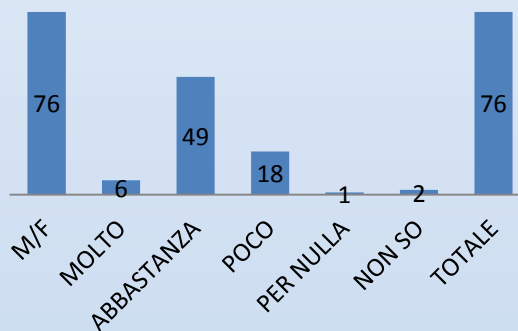
poco, per nulla = 71 = 21,51%

non so = 15 = 4,54%

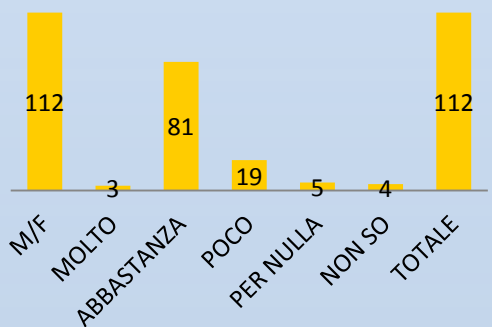
fascia età 18-25



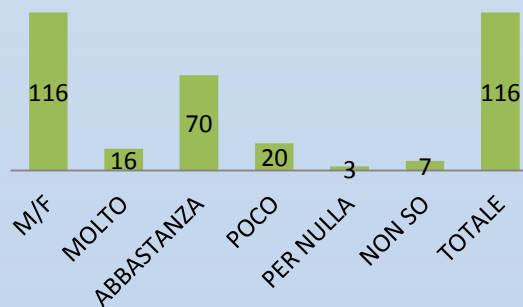
fascia età 26-40



fascia età 41-60



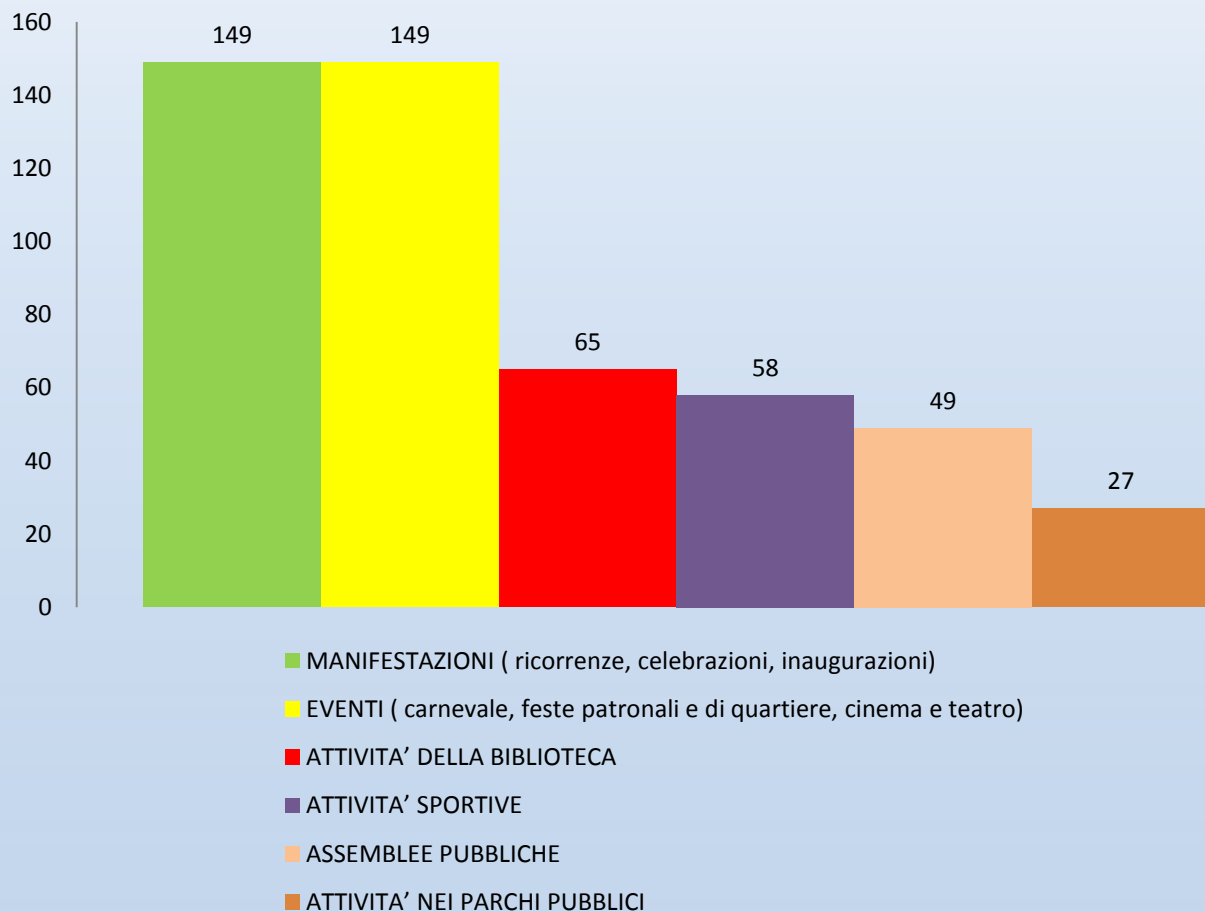
oltre 60 anni



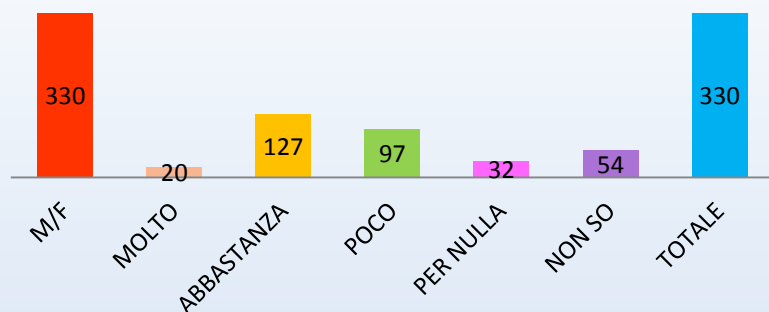
DOMANDA N. 30

A QUALI DI QUESTI EVENTI ORGANIZZATI O PROMOSSI DAL COMUNE NEL 2011 HA PARTECIPATO?

HANNO COSI' RISPOSTO: CAMPIONE N. 330 PERSONE



totale del campione



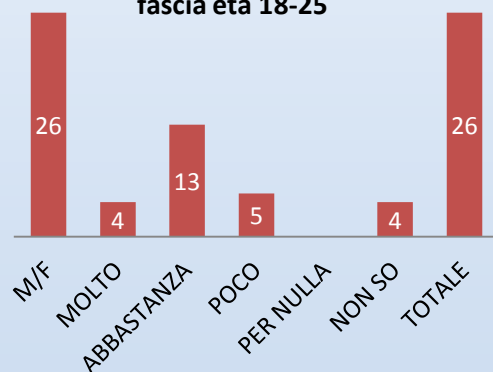
domanda n. 31 Ritiene esaustive le risposte in termini di tempo, validità e professionalità da parte degli uffici comunali riguardanti segnalazioni relative alla illuminazione stradale, manutenzione e pulizia delle strade ecc?

molto abbastanza = 147 = 44,54%

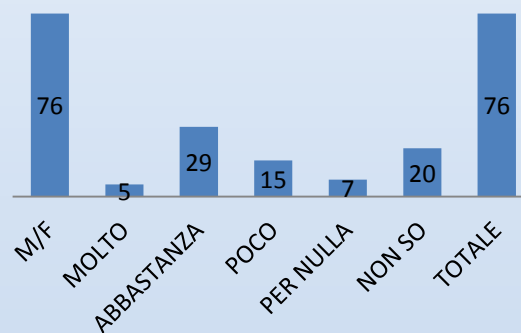
poco,per nulla = 129 = 39,09%

non so = 54 = 16,36%

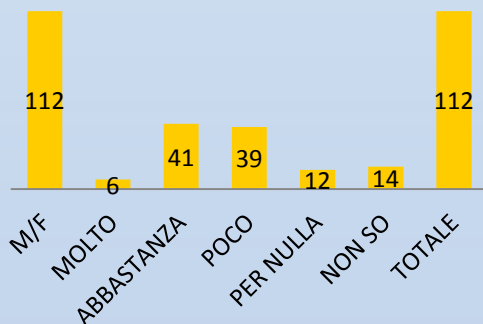
fascia età 18-25



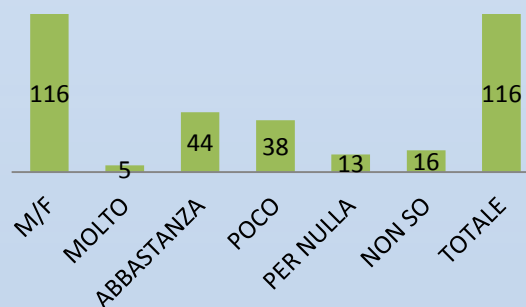
fascia età 26-40



fascia età 41-60



oltre 60 anni



Fine
Grazie per l'attenzione

