



Comune di San Giuliano Milanese

CITIZEN SATISFACTION 2019

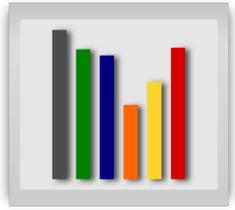
Dicembre | 2019





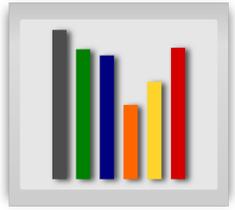
Executive summary

UNO SGUARDO D'INSIEME



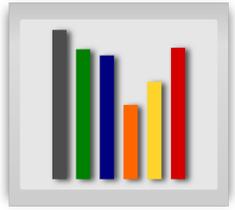
Executive summary/1

- **Le valutazioni** espresse dai cittadini di San Giuliano Milanese **migliorano**, nel 2019 rispetto all'anno precedente, con riferimento sia al territorio nel suo insieme, sia ai servizi comunali, sia alla capacità di governo della città da parte dell'**Amministrazione**.
- **Oltre sette cittadini su dieci affermano di vivere bene a San Giuliano Milanese.** La quota di cittadini soddisfatti **aumenta** di 8 punti rispetto al 2018.
- **Prosegue il trend positivo in atto dal 2017.** La quota di chi valuta migliorata la situazione a San Giuliano rispetto ai due anni precedenti è pari al 55%, con un **aumento di 10 punti** rispetto allo stesso dato rilevato nel 2018.



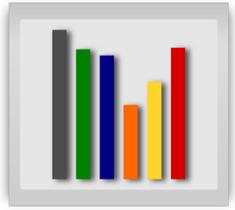
Executive summary/2

- Le valutazioni espresse dai cittadini verso tutti i **servizi comunali** sono **globalmente positive**. Il livello di soddisfazione espresso nel 2019 è in **aumento** rispetto all'anno precedente.
- Conferme e novità. Tutti i servizi comunali registrano valutazioni **superiori alla sufficienza**. Il **servizio anagrafe** si conferma al primo posto, seguito dai servizi per il tempo libero. La **polizia locale** prosegue la crescita conquistata l'anno precedente, conseguendo la piena sufficienza nelle valutazioni.
- Il servizio **Punto Comune**, nonostante mostri ancora un limitato livello di conoscenza, è giudicato **molto positivamente** dagli utilizzatori, in misura superiore anche al servizio anagrafe.



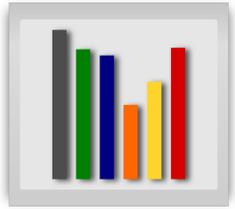
Executive summary/3

- Il livello di **notorietà** dei servizi comunali prosegue il trend in atto dal 2017. In corrispondenza di tutti i servizi, ad eccezione dei servizi educativi, si rileva l'**aumento del livello di conoscenza**, a conferma della **capacità dell'Amministrazione** di comunicare all'esterno, attraverso l'utilizzo di media sia tradizionali sia digitali.
- Tutta l'area della **comunicazione istituzionale** registra pareri positivi, con una **particolare soddisfazione** verso il periodico del Comune **TAM TAM** che **aumenta la quota di lettori assidui** mantenendo stabile il **livello di soddisfazione**. L'affezione verso TAM TAM come strumento d'informazione coinvolge da molti anni un'ampia quota di cittadini.



Executive summary/4

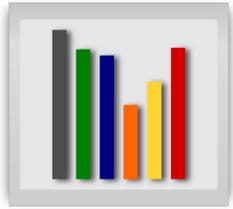
- Il giudizio dei cittadini sul lavoro dell'**Amministrazione comunale è positivo**. Nel 2019, il voto medio supera la soglia di 7 (7,1), distaccando il valore della precedente rilevazione (6,8).
- Nel 2017 sette cittadini su dieci giudicavano negativa la situazione economico-finanziaria del Comune. A distanza di due anni, un cittadino su quattro indica un miglioramento e oltre sei su dieci riconoscono **l'impegno da parte dell'Amministrazione comunale** per rimettere in ordine i conti.
- I settori in cui questo impegno è più evidente sono la **manutenzione e la pulizia delle strade** e la **cura del verde e dell'arredo urbano**. Meno visibili appaiono gli interventi su sicurezza, servizi sociali e iniziative culturali e ricreative.



Executive summary/5

- Le valutazioni analitiche espresse verso il **Sindaco** Marco Segala sono tutte **positive** e il livello di apprezzamento è in **aumento** rispetto al 2018.
- Al Sindaco è riconosciuto un grado medio-elevato di **serietà** (7,8), **competenza** (7,5), **capacità di governo** della città (7,2) e di **ascolto dei cittadini** (7,2).
- Tutte le valutazioni sono in **crescita** rispetto all'anno precedente, anche la capacità di coinvolgere i cittadini nelle politiche (7,0), il cui valore nel 2018 era pari a 6,7.





Executive summary/6

- Permangono i problemi già emersi nelle precedenti rilevazioni. La **manutenzione delle strade**, che prosegue il **trend in miglioramento in atto negli ultimi due anni**, si conferma la priorità da affrontare.
- Al secondo posto si colloca il bisogno di **sicurezza**. Al terzo posto, a una certa distanza dai precedenti, ritornano i problemi di **traffico e viabilità**.
- Per quanto riguarda la **sicurezza, aumenta** la quota di cittadini che ritengono San Giuliano un **territorio complessivamente sicuro** (53% nel 2019 rispetto al 43% nel 2018) e diminuisce la percezione di insicurezza complessiva (47% nel 2019 rispetto al 51% del 2018).

Come si vive a San Giuliano Milanese?

	2015	2017	2018	2019
	%	%	%	%
Molto bene	9	8	6	9
Abbastanza bene	60	57	61	66
Abbastanza male	24	27	24	18
Molto male	7	8	9	7

Giudizi positivi

69

65

67

75

Giudizi positivi

31

35

33

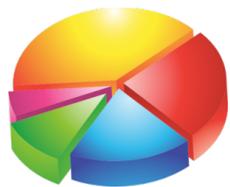
25



Rispetto a due anni fa la situazione a San Giuliano Milanese è:

	2015	2017	2018	2019
	%	%	%	%
Migliorata	33	35	45	55
Peggiorata	59	59	49	41

A blue arrow points from the 2015 data for 'Migliorata' (33%) to the 2019 data (55%). Another blue arrow points from the 2015 data for 'Peggiorata' (59%) to the 2019 data (41%).



Le priorità da affrontare

Le priorità segnalate dalla cittadinanza

	%	+/-*
① Manutenzione delle strade	46	-13
② Sicurezza dei cittadini	38	- 4
③ Traffico e viabilità	14	+4

% sul totale delle indicazioni.

*Variazioni rispetto all'indagine del 2018.

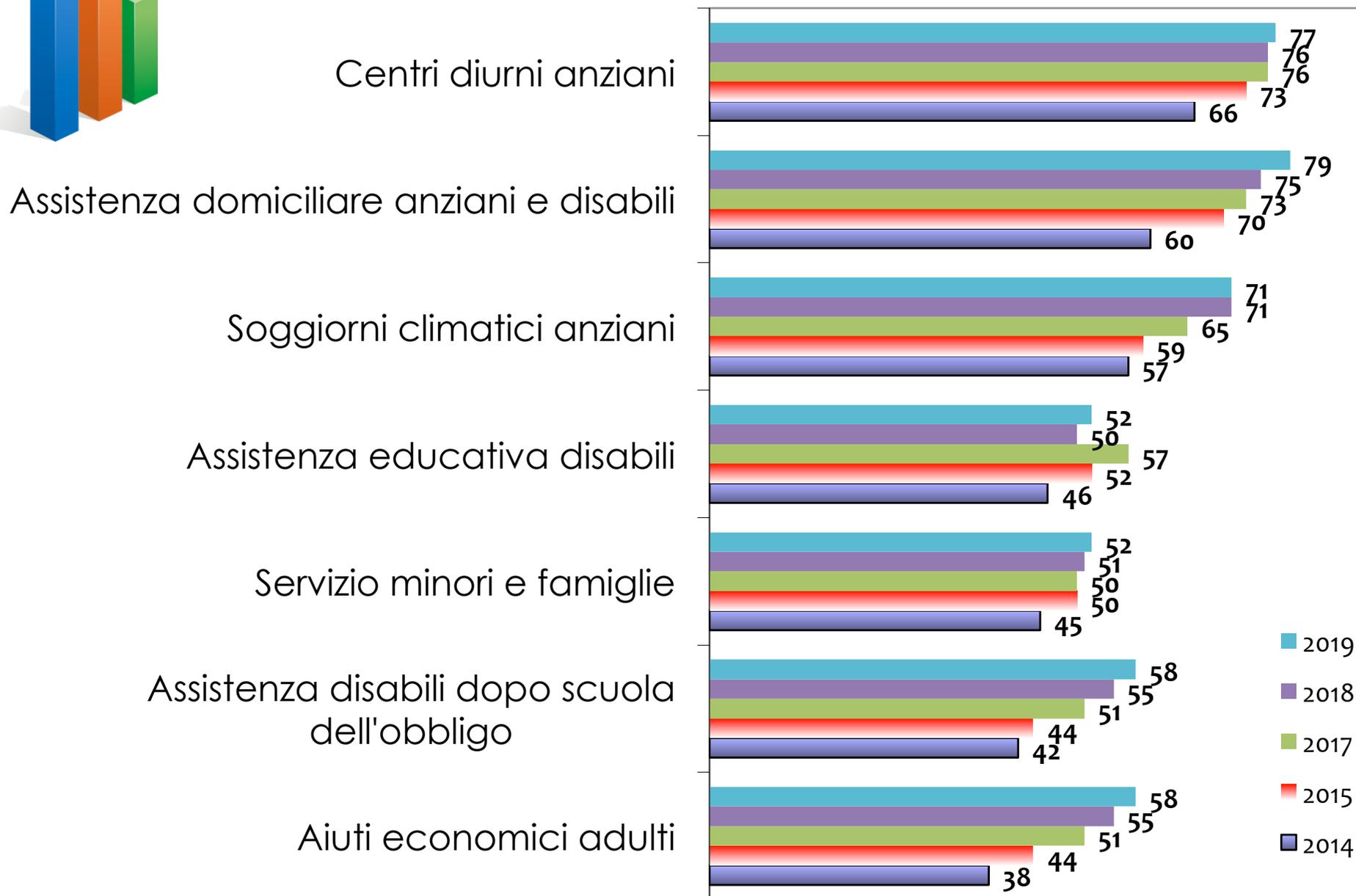


Servizi sociali

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE



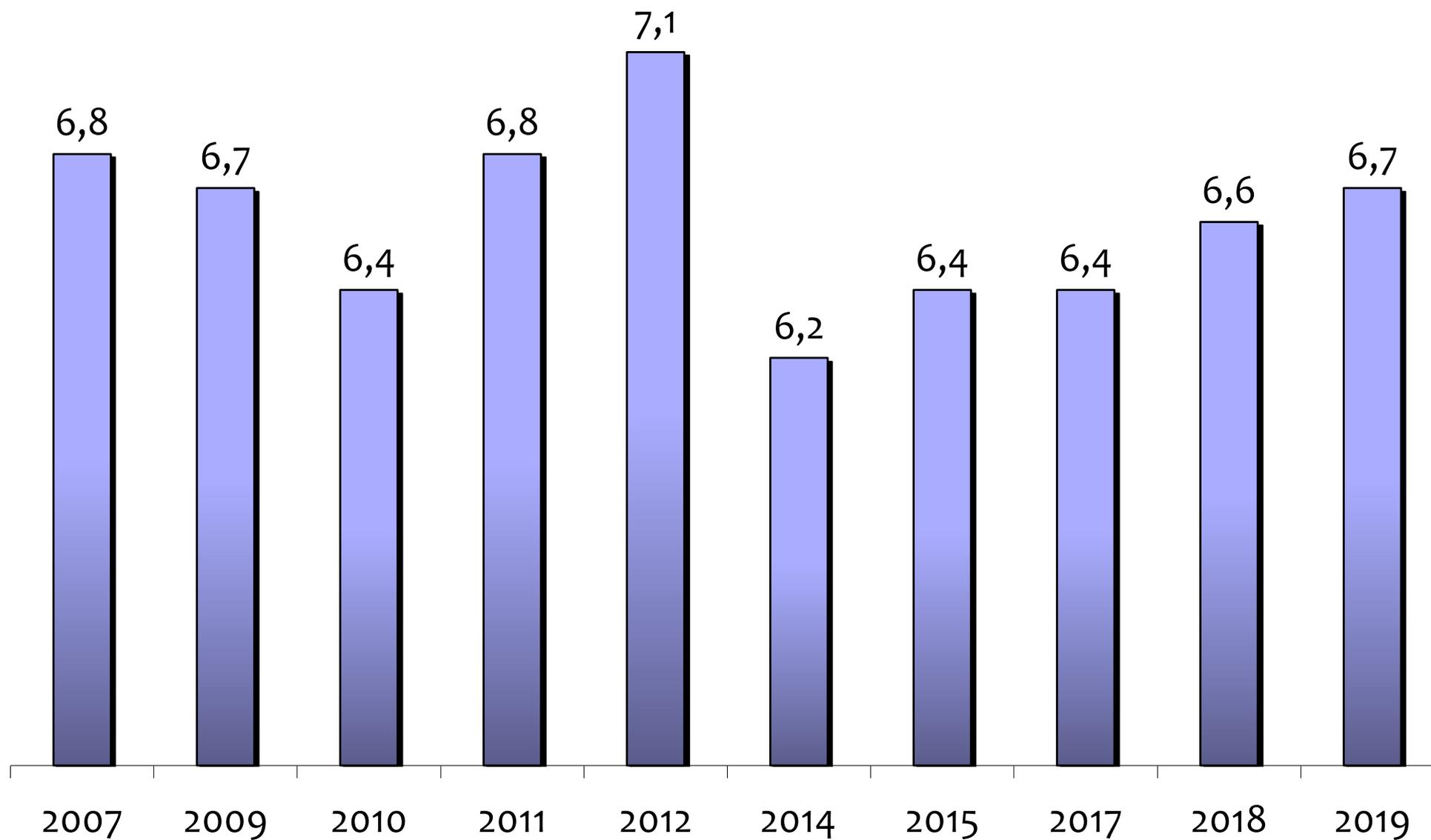
Servizi sociali: conoscenza



% risposte positive



Servizi sociali: soddisfazione



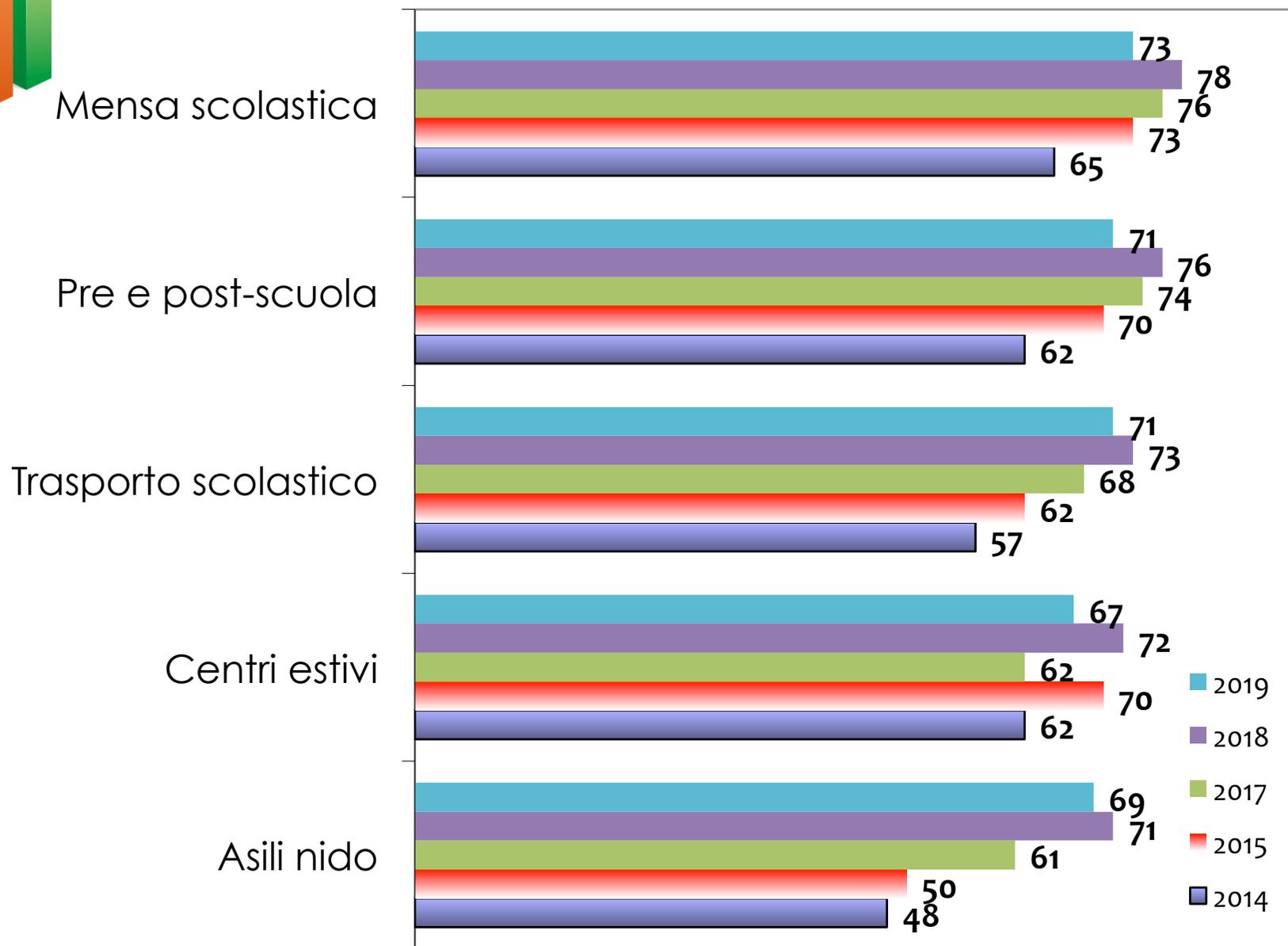
Voti medi su una scala 1-10.



Servizi educativi

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE

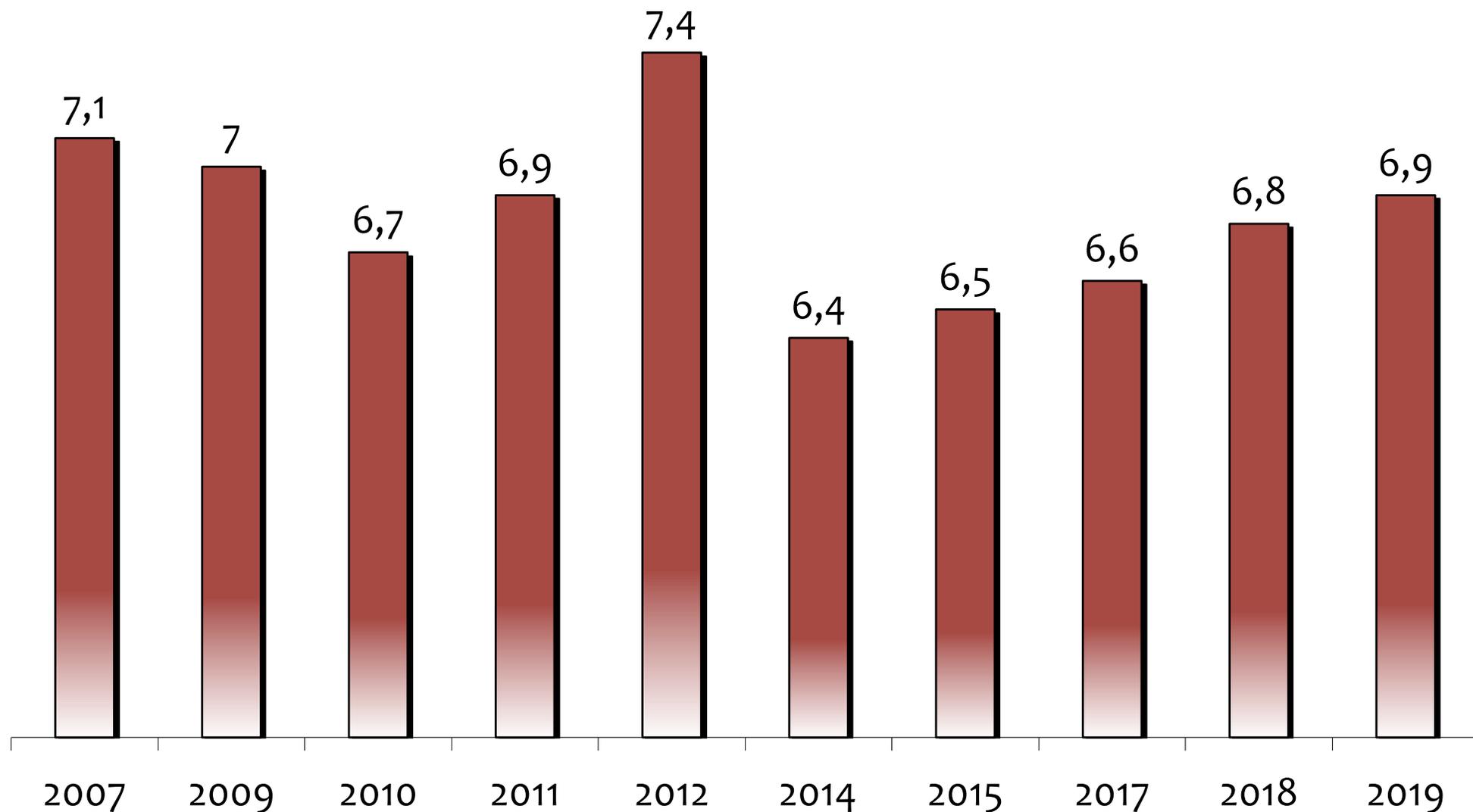
Servizi educativi: conoscenza



% risposte positive



Servizi educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

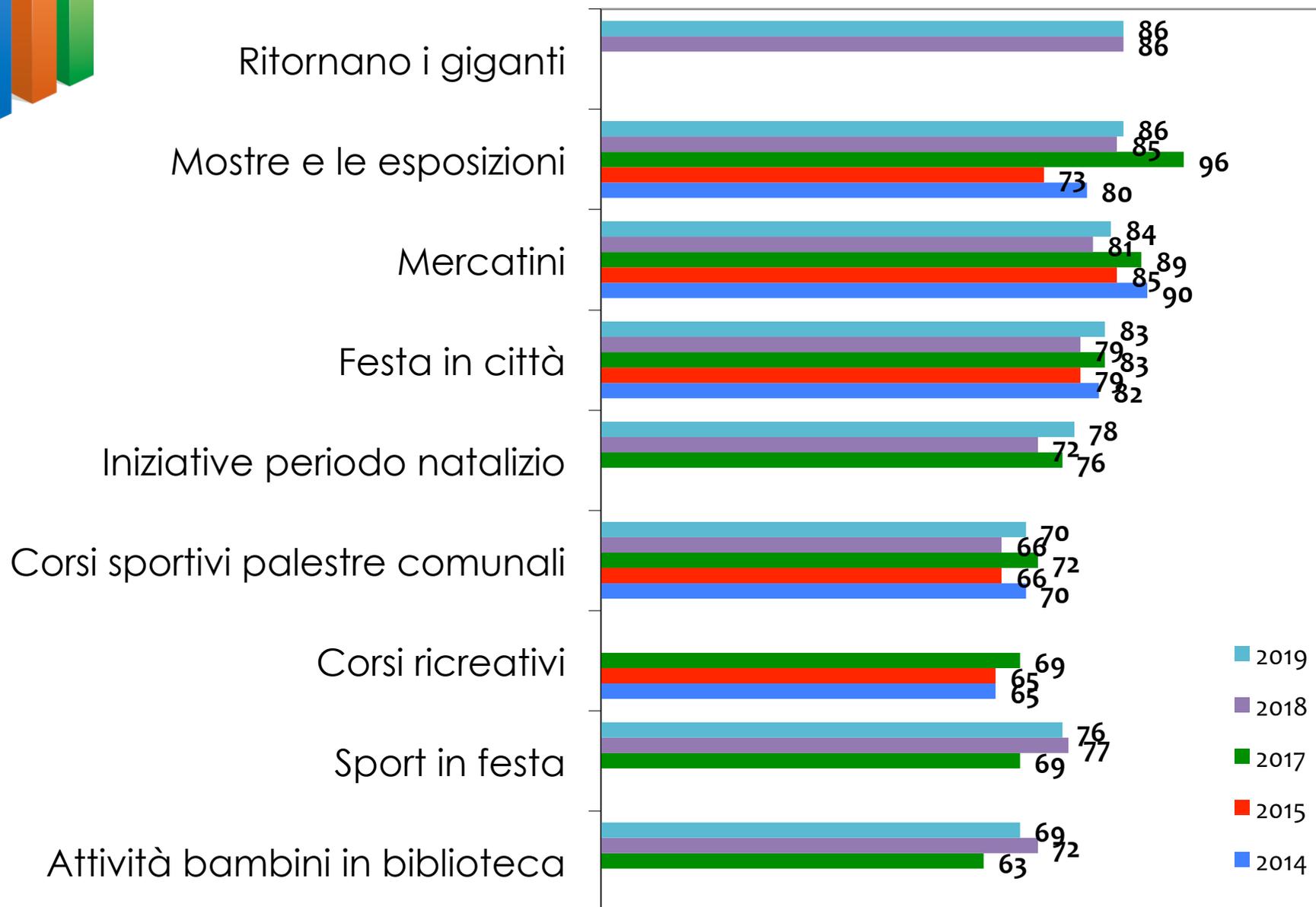


Servizi per il tempo libero

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE



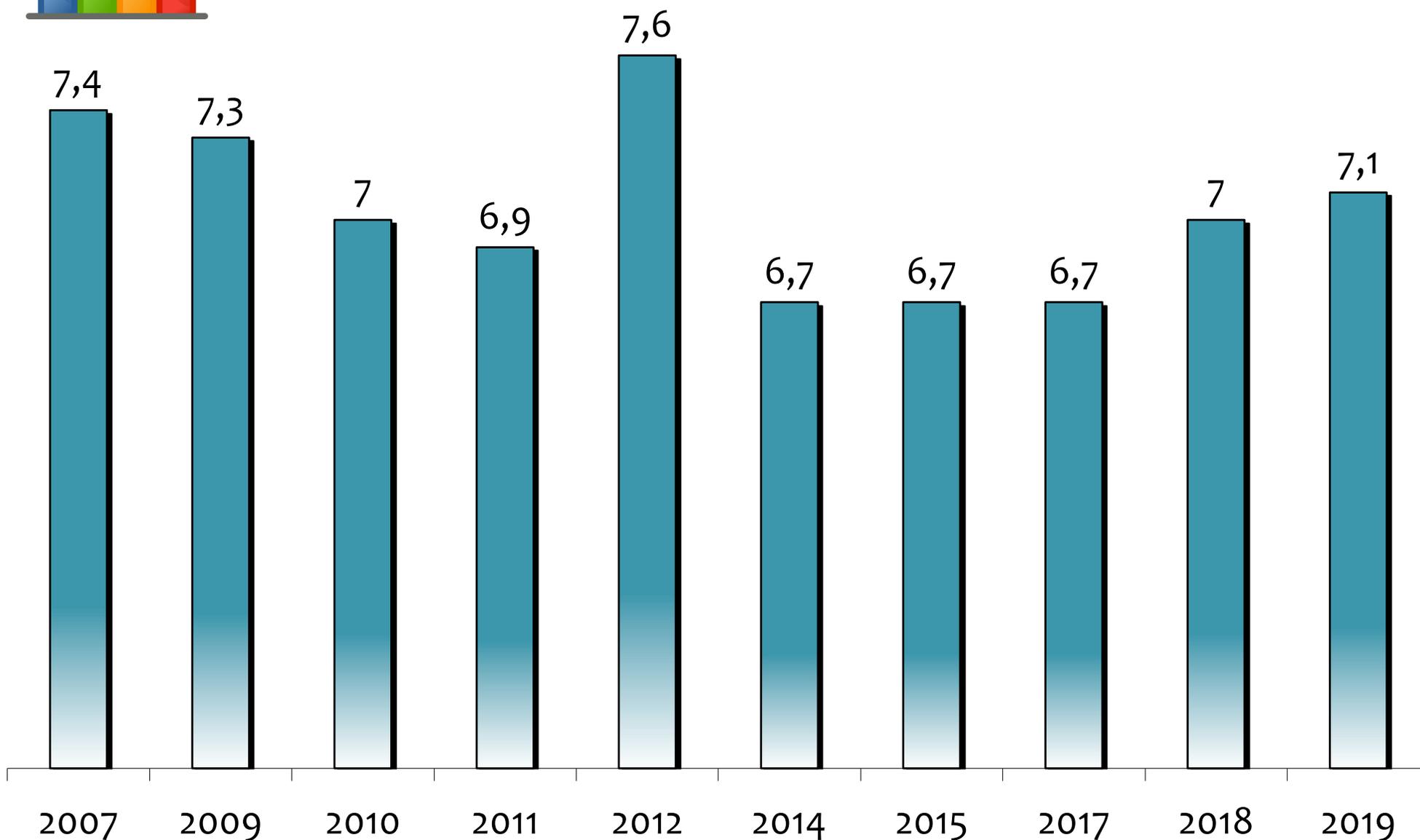
Servizi tempo libero: conoscenza



% risposte positive



Servizi tempo libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



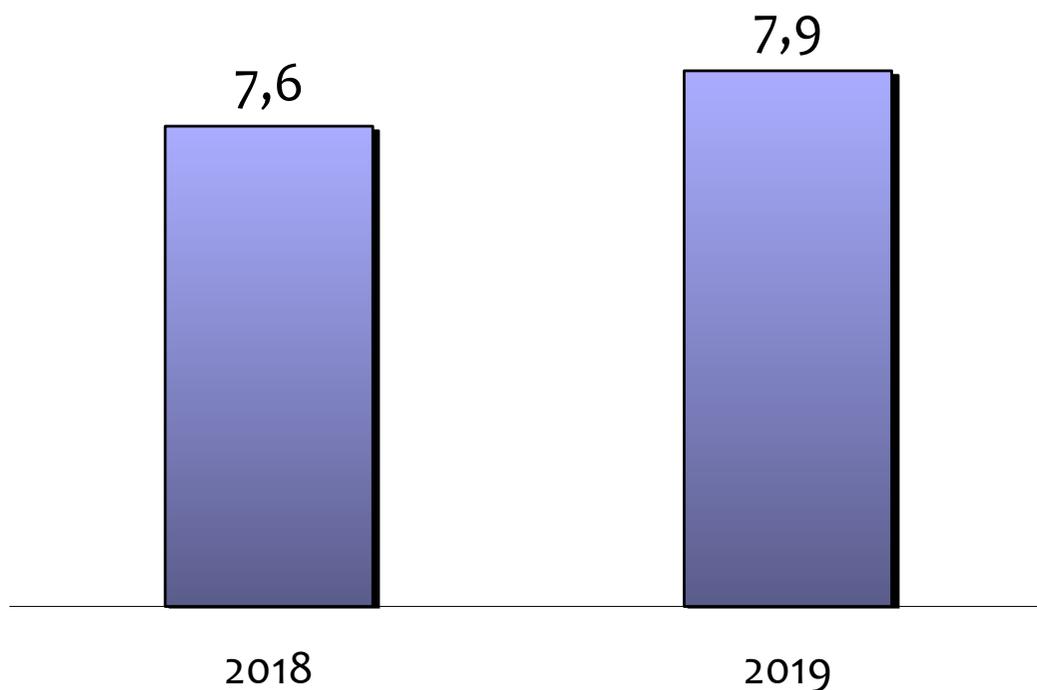
Punto comune

UTILIZZO E SODDISFAZIONE



Punto comune

Il livello di penetrazione del nome del servizio 'Punto Comune' è ancora limitato (28%)
Chi lo conosce è molto soddisfatto



Voti medi su una scala 1-10.

Utilizzato soprattutto per:

- URP (38%)
- Carta di identità (24%)
- Informazioni (19%)
- Tributi (14%)
- Polizia locale (14%)

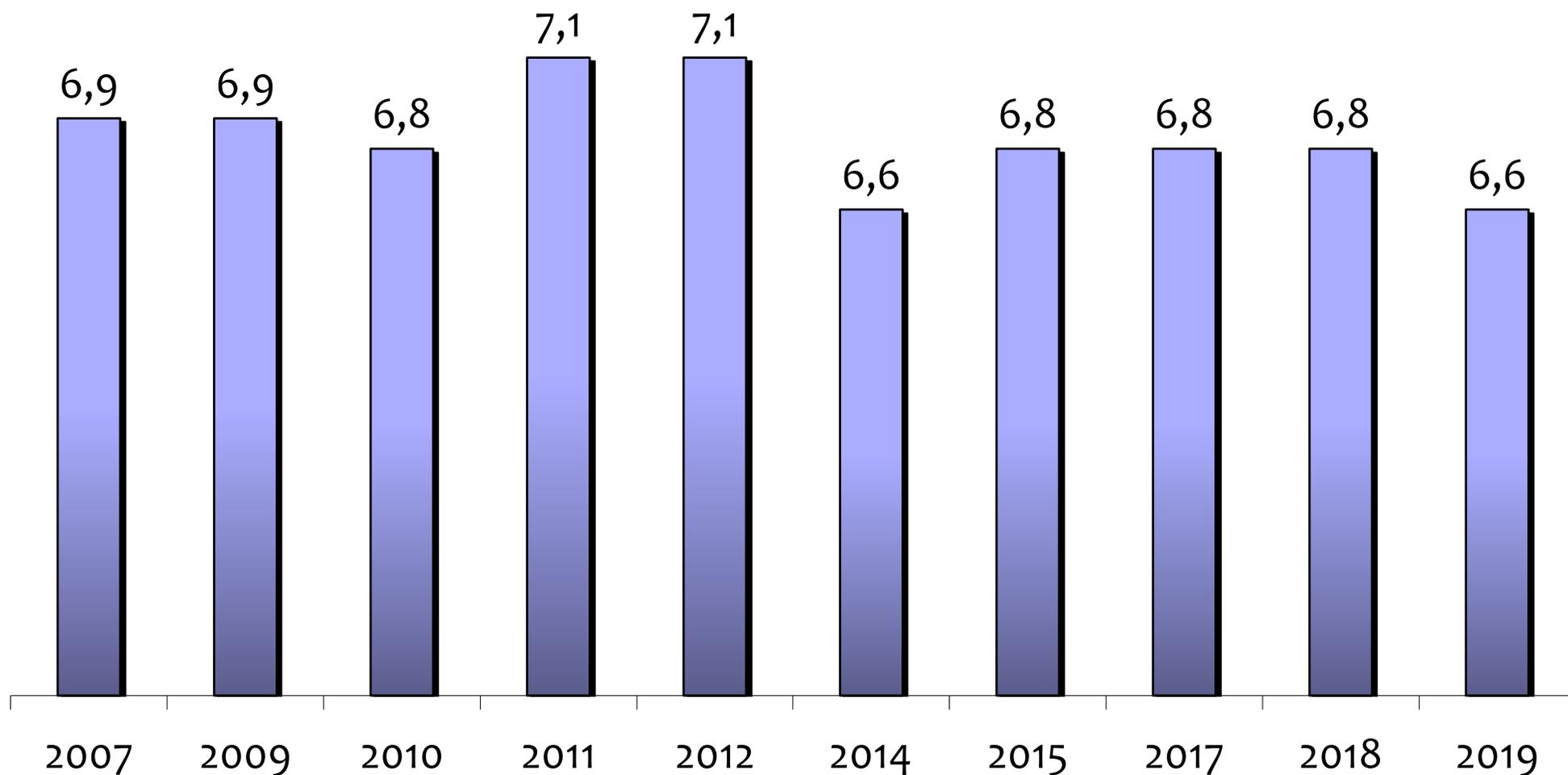


Gli altri servizi comunali

LIVELLI DI SODDISFAZIONE



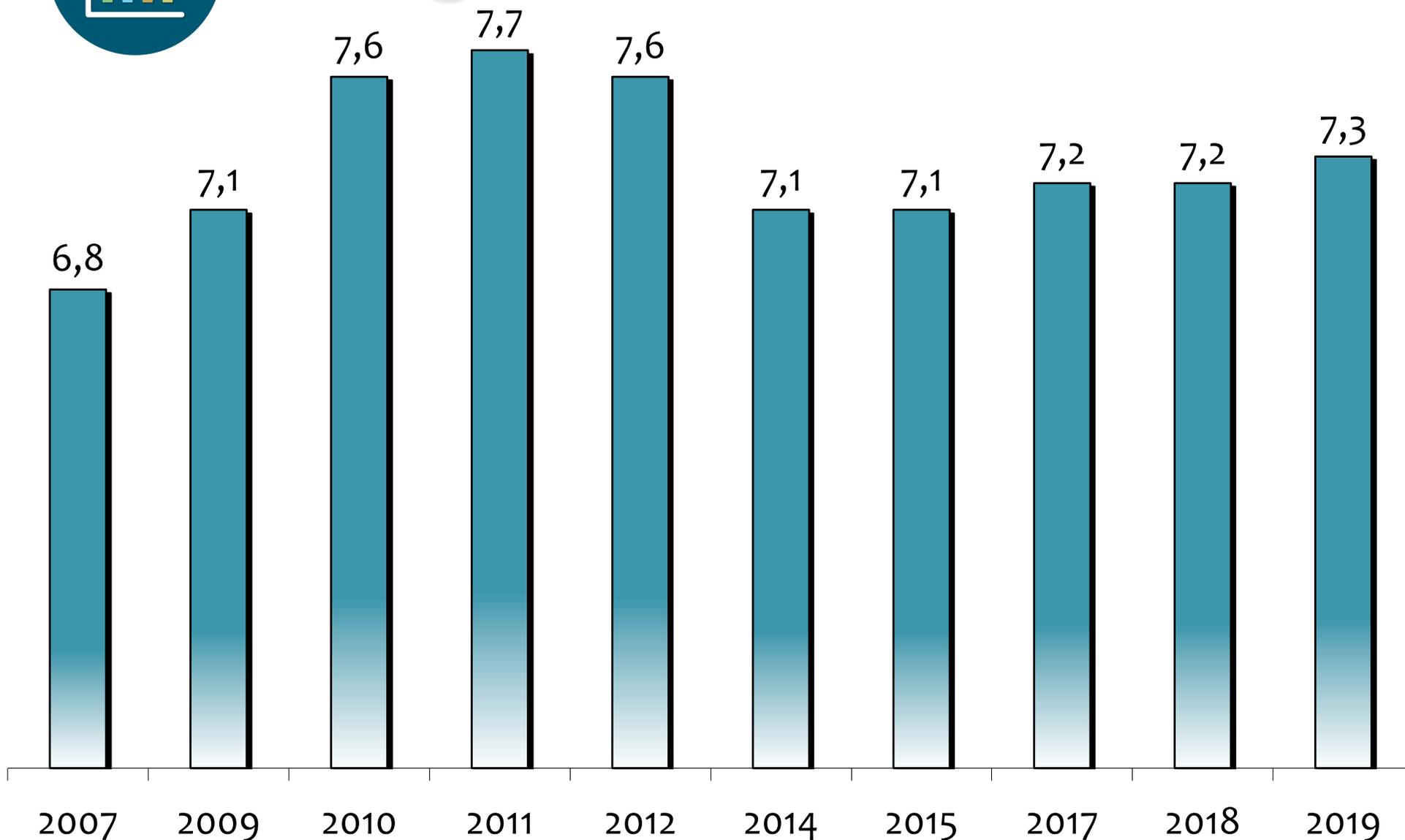
URP: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



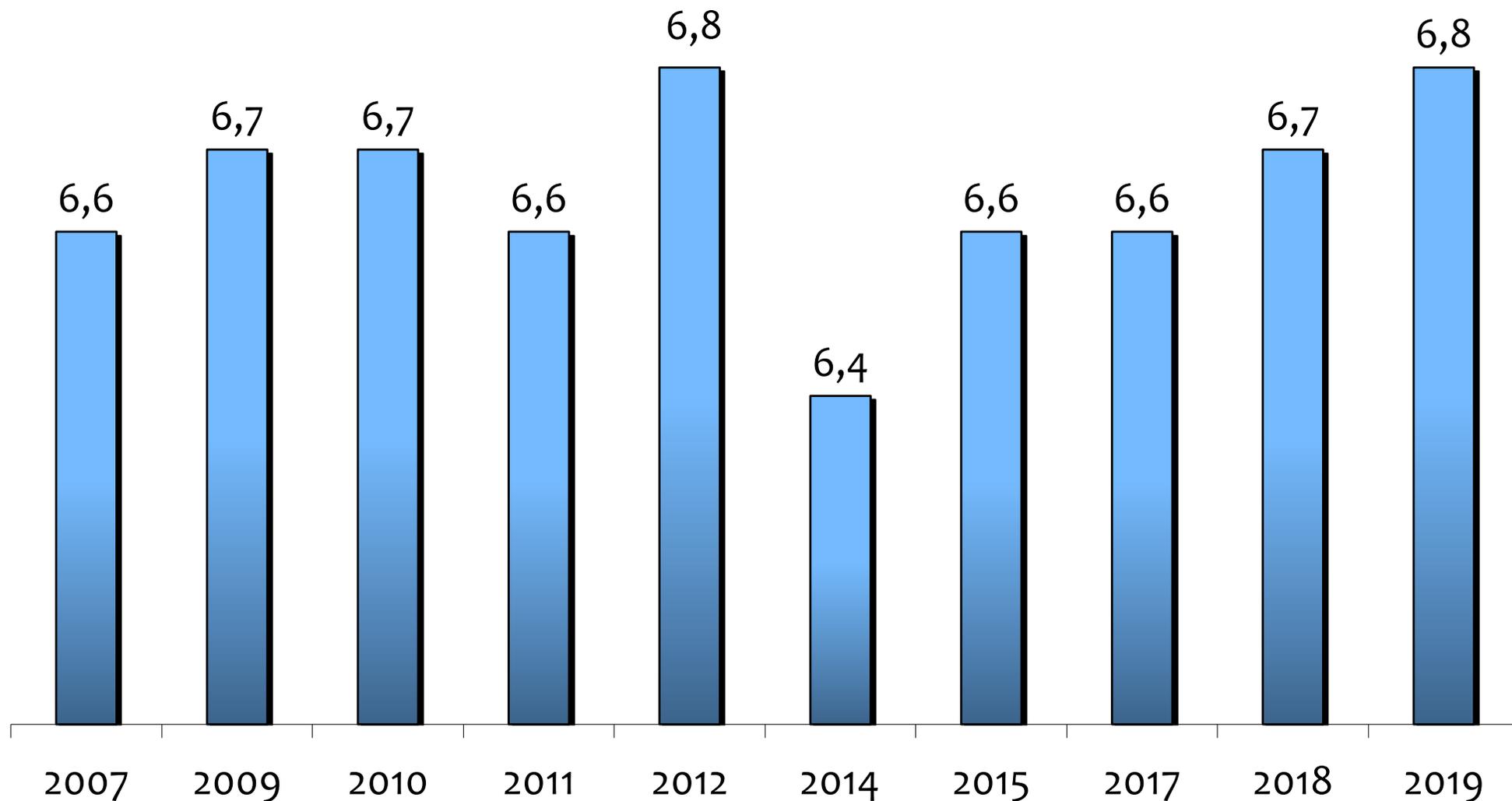
Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



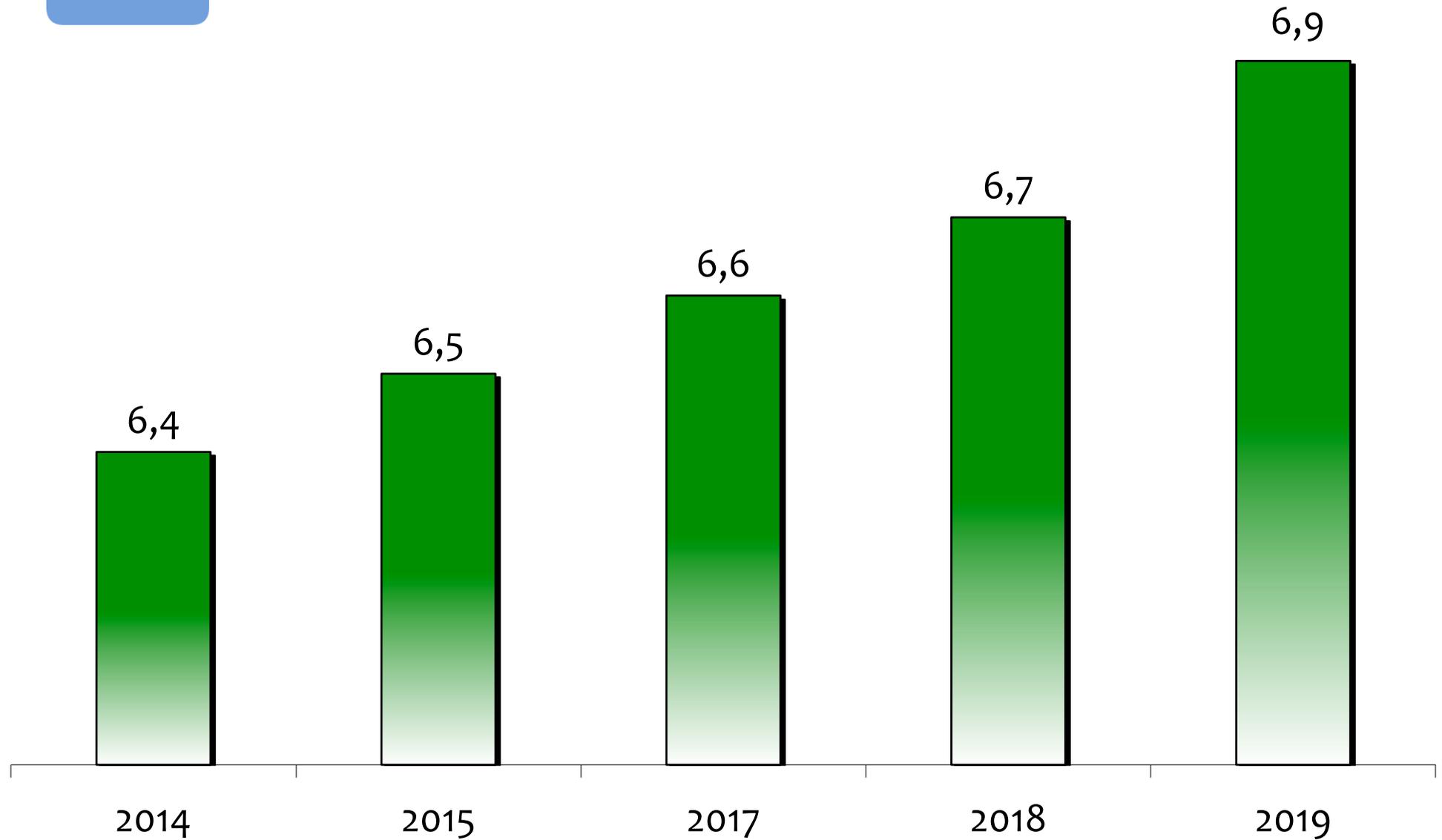
Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



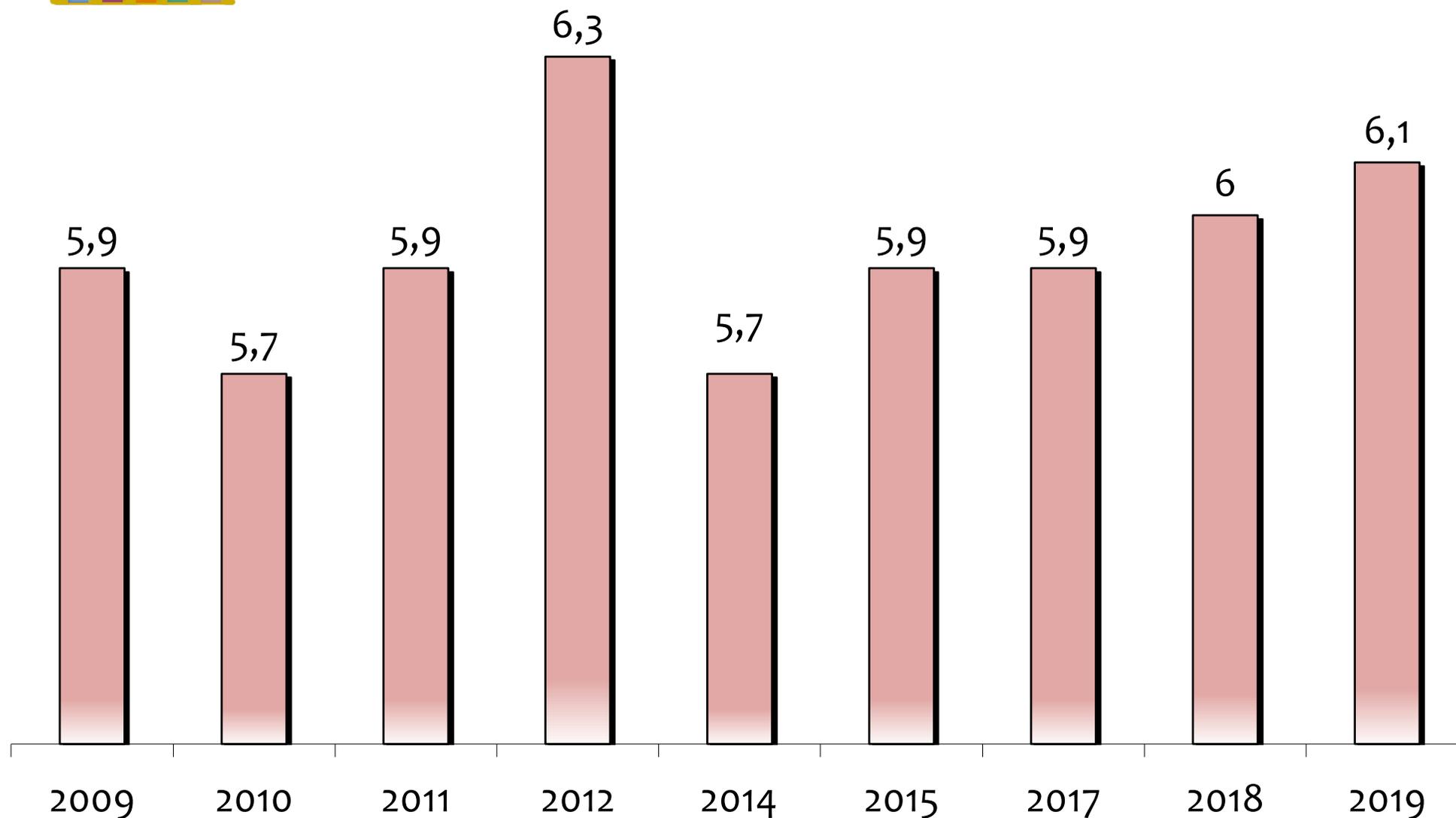
Raccolta rifiuti: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Polizia locale: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



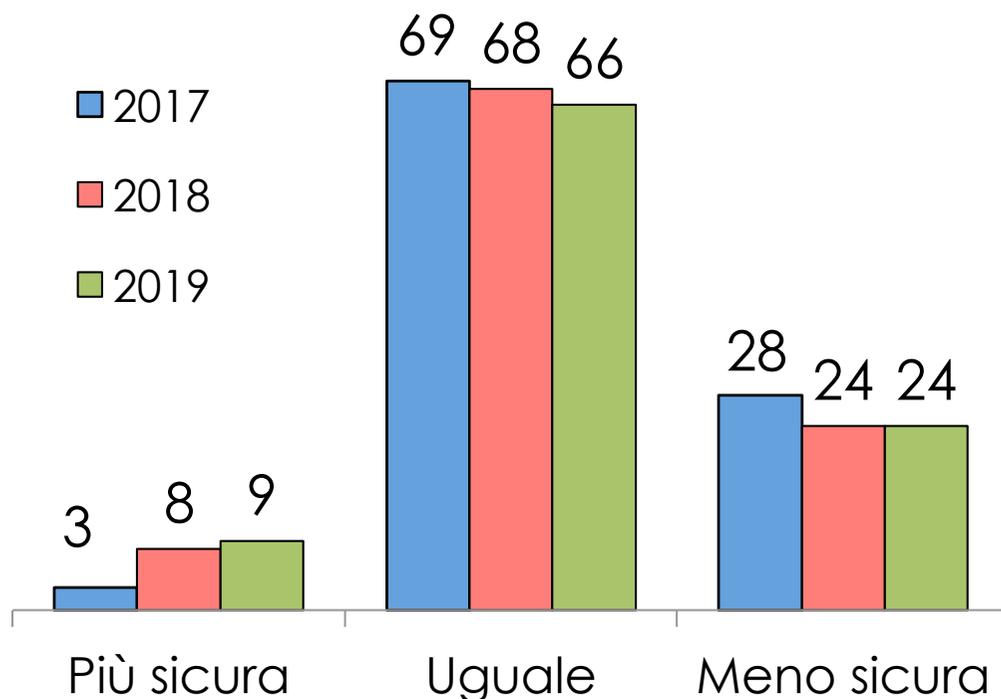
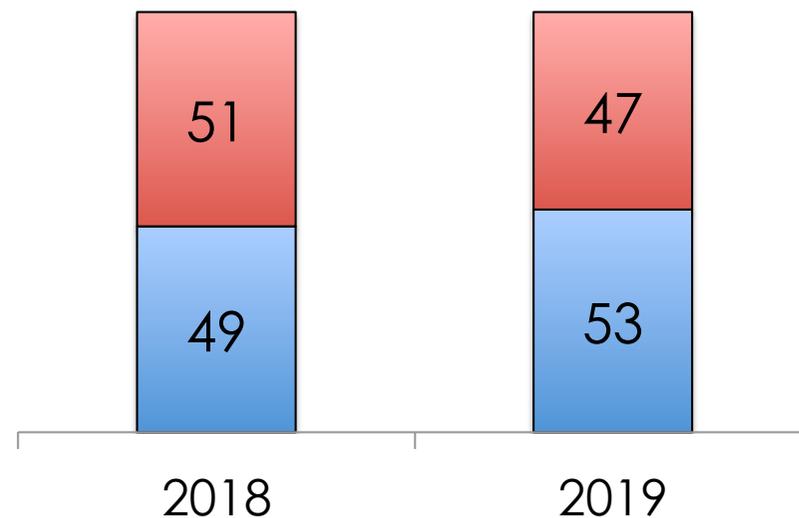
Comune di San Giuliano Milanese

LA SICUREZZA



San Giuliano e la sicurezza

Lei avverte il Comune di San Giuliano un luogo sicuro:



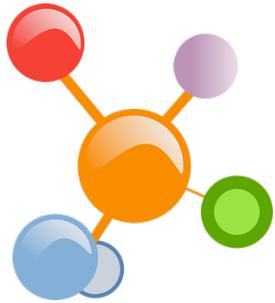
■ Poco + per niente
■ Molto + abbastanza

Rispetto a un anno fa,
San Giuliano oggi è:



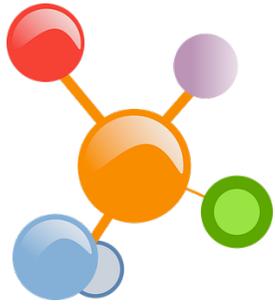
Comune di San Giuliano Milanese

LA COMUNICAZIONE

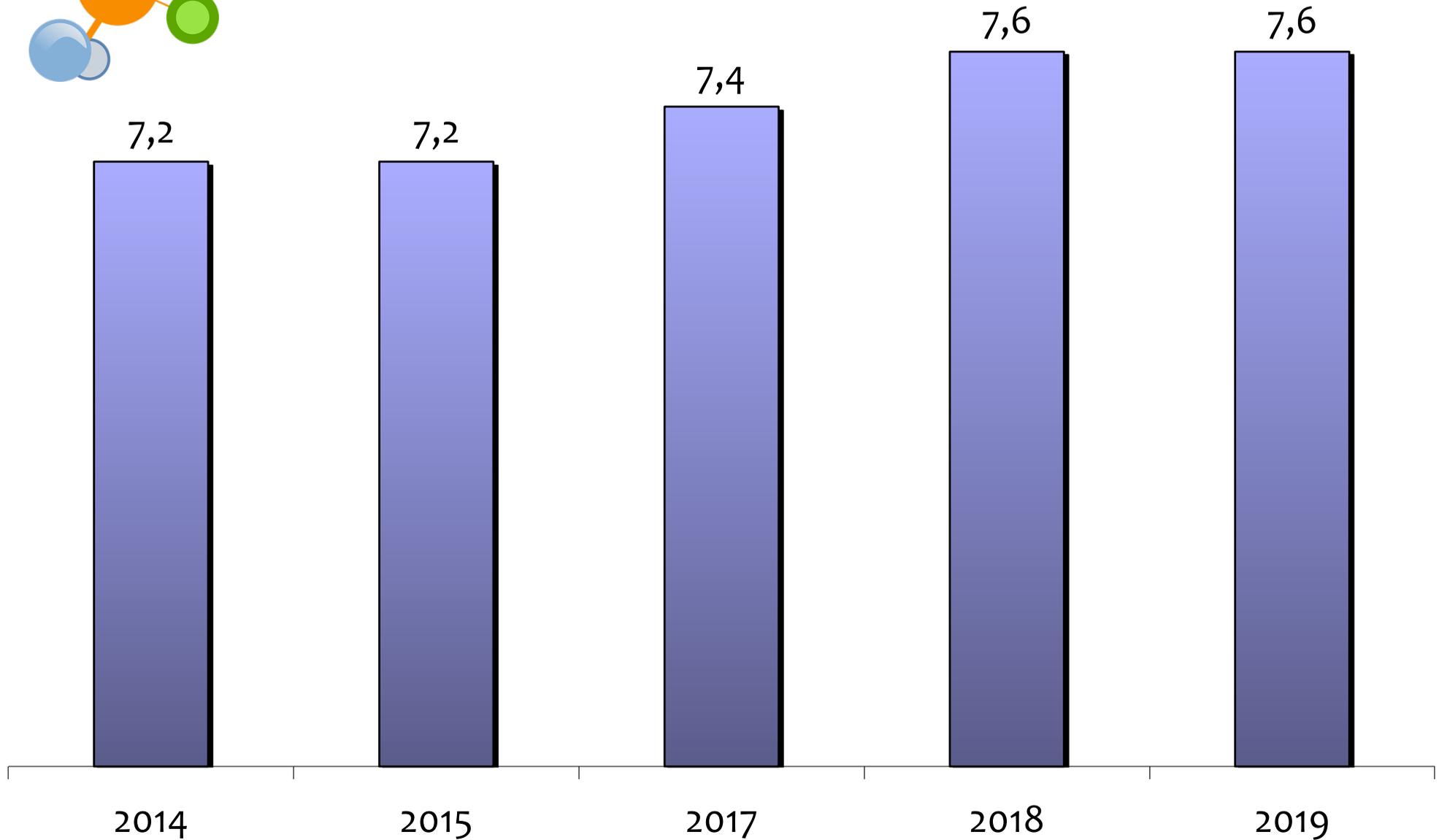


La comunicazione istituzionale

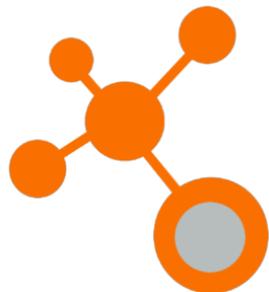
- **TAM TAM**: si posiziona al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (89%).
- È al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (57%).
- Ha un eccellente livello di penetrazione: 65% lettori assidui, 26% più sporadici.
- Livello di soddisfazione di TAM TAM: 7.6 (da 1 a 10), **stabile** rispetto al 2018.



TAM TAM: soddisfazione

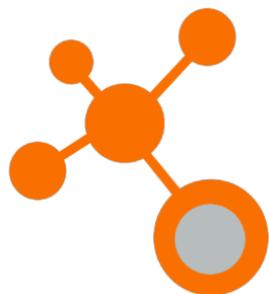


Voti medi su una scala 1-10.

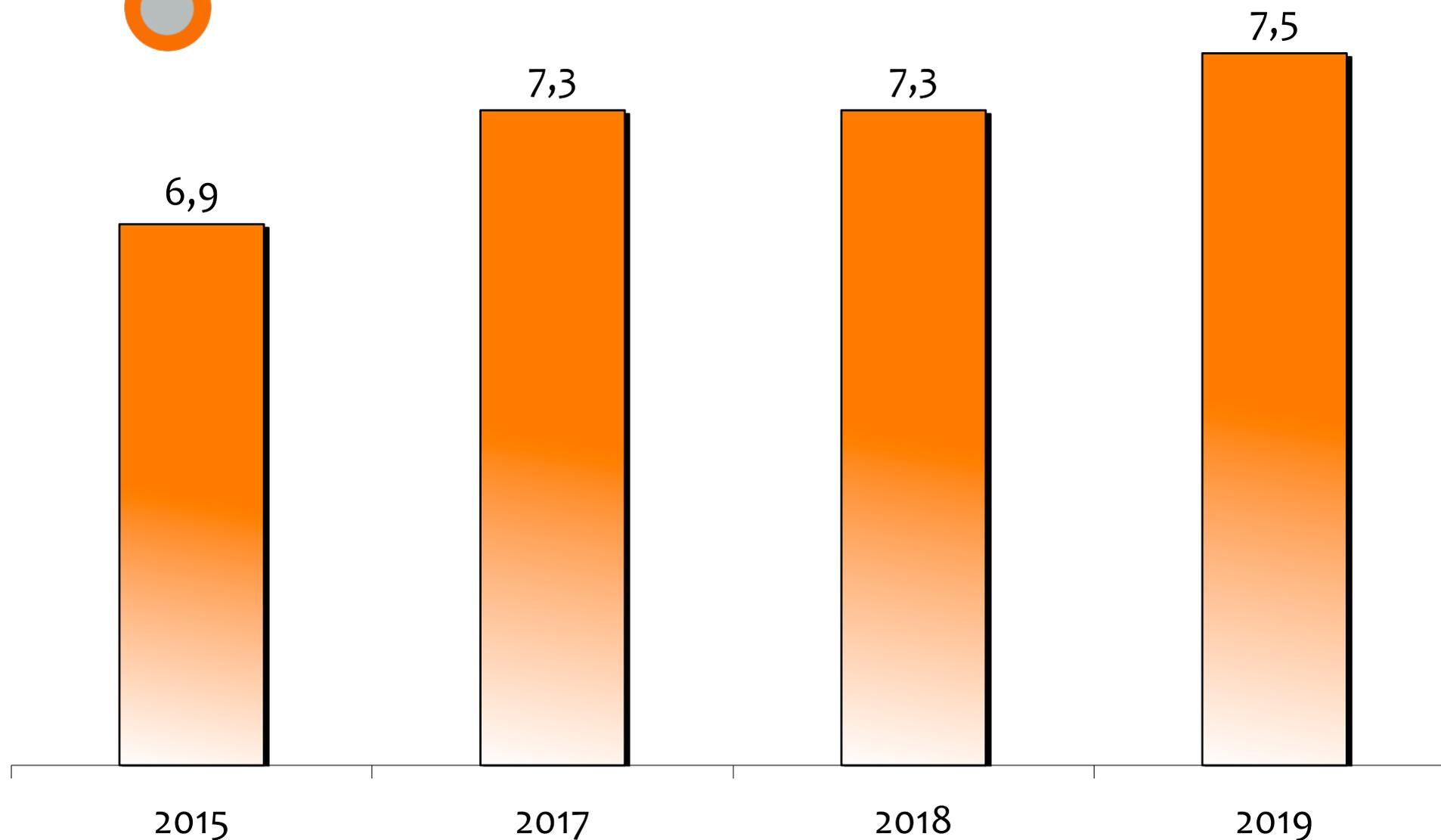


L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

- Il sito internet del Comune **consolida le posizioni** conquistate in passato su tutti gli aspetti: notorietà, utilizzo, gradimento complessivo e analitico.
- Livello di soddisfazione verso il sito: 7.5 (da 1 a 10), in crescita rispetto al 2018.
- La **App Municipium**, introdotta di recente, è ancora poco nota tra i cittadini ed è utilizzata da circa 1 cittadino su dieci.



Sito web: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Nota metodologica

- **Ente promotore:** Comune di San Giuliano Milanese.
- **Universo di riferimento:** soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese.
- **Totale rispondenti:** 600.
- **Campione:** proporzionale per genere e fascia di età.
- **Rilevazione:** questionario somministrato tramite sistema CATI.
- **Trend:** comparazione con indagini precedenti.



Sylla S.r.l.
Sede operativa:
Via Pablo Neruda, 47 - 40139 Bologna
Sede legale:
Via Soardi, 6 - 47921 Rimini (Rn)
Tel +39.051.0312255
C.F./P.Iva: 04284830405

www.sylla.it
info@sylla.it

