



Comune di San Giuliano Milanese
Citizen satisfaction 2015

Sintesi dei risultati.....	3
I risultati nel dettaglio.....	6
La qualità della vita a San Giuliano Milanese.....	7
Il Comune di San Giuliano Milanese. L'Amministrazione comunale e le opinioni dei cittadini.....	11
I servizi comunali. Soddisfazione complessiva.....	16
I servizi comunali. Conoscenza e soddisfazione.....	19
I servizi sociali.....	20
I servizi educativi.....	23
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	26
Il servizio anagrafe.....	29
Il servizio tributi.....	30
La raccolta dei rifiuti.....	32
Il servizio di polizia locale.....	35
I servizi e le attività per il tempo libero.....	36
La sicurezza. Le percezioni dei cittadini.....	39
La comunicazione e le informazioni.....	43
I cittadini e le nuove tecnologie.....	50
L'Amministrazione digitale e il sito internet del Comune.....	54
L'Amministrazione comunale. L'operato del Sindaco.....	60
Il campione. Caratteristiche socio-demografiche.....	63
Nota metodologica.....	74

Sintesi dei risultati

Nel presente rapporto si presentano i risultati dell'indagine di Citizen Satisfaction realizzata per conto del Comune di San Giuliano Milanese nel mese di dicembre 2015. L'indagine prende in esame numerose tematiche riferibili alla dimensione generale della qualità della vita, con particolare riferimento ai servizi offerti dal Comune, alla relazione tra i cittadini e l'Amministrazione, al rapporto dei cittadini con le nuove tecnologie, ai bisogni e alle aspettative espresse dall'opinione pubblica.

Lo scenario che emerge dalla ricerca è globalmente positivo, con aree che presentano una soddisfazione stabile e iterata nel tempo e altre, viceversa, che mostrano alcune criticità e margini di miglioramento¹.

Complessivamente, quasi sette cittadini su dieci affermano di vivere bene a San Giuliano Milanese, dimostrando un radicato sentimento di attaccamento verso la propria città. La valutazione dell'operato della giunta comunale è più che positiva; complessivamente il 57% degli intervistati ritiene che l'attuale giunta comunale abbia operato bene e tale valutazione sale al 62% tra coloro che negli ultimi dodici mesi hanno avuto contatti con l'Amministrazione comunale.

Analogamente, il giudizio espresso dai cittadini di San Giuliano Milanese rispetto i servizi erogati dal Comune è globalmente favorevole e appare in miglioramento rispetto all'anno precedente. La maggior parte delle dimensioni indagate registra valutazioni positive (con voti pari o superiori a 6 su una scala da 1 a 10) con un'enfasi particolare in corrispondenza delle caratteristiche del personale, in termini di cortesia e competenza, e degli aspetti logistici e organizzativi degli Uffici comunali (comodità di accesso, comfort, orari degli sportelli, tempi di attesa).

¹Tutti i risultati sono stati comparati longitudinalmente con l'indagine realizzata da Delos Ricerche nel 2014 e con le precedenti indagini realizzate da Swg. La consuetudine metodologica più diffusa imporrebbe, per campioni di dimensioni omogenee a quelli in esame, l'utilizzo per la rappresentazione dei risultati della prima cifra decimale nelle proporzioni (valori percentuali); gli arrotondamenti all'intero, presentati nelle tavole che seguono, sono stati effettuati solo al fine di facilitare le comparazioni con le indagini passate, realizzate da Swg, che non riportano appunto le cifre decimali.

Qualche criticità, che si traduce in valutazioni medie pari o inferiori a 5, emerge, in ordine di gravità, in relazione alla manutenzione delle strade, alla sicurezza, al traffico e alla viabilità, alla qualità dell'ambiente e dell'aria. A conferma di questo, la manutenzione delle strade è indicata da poco meno della metà dei cittadini come l'aspetto più importante sul quale dovrebbe concentrarsi gli organi di governo della città, seguita dalla sicurezza e dai problemi di traffico e viabilità.

L'area della sicurezza è un elemento costante, seppur in proporzioni variabili, nell'intero trend considerato. Oltre la metà dei cittadini esprime, infatti, preoccupazioni riferite a questo aspetto e tale quota è in aumento rispetto agli anni precedenti.

Quando finora illustrato si traduce in sintesi in un livello medio di qualità della vita, espresso dai cittadini, complessivamente positivo, nonostante la congiuntura economica attuale appaia ancora particolarmente difficile.

La qualità della vita è giudicata in misura leggermente superiore alla media generale in particolare dai più giovani e dalle persone di età compresa tra 35 e 44 anni, in possesso di una laurea o di un diploma di scuola media superiore, studenti, lavoratori dipendenti e autonomi.

Per quanto riguarda le valutazioni espresse rispetto i servizi comunali, tutti gli ambiti sono valutati in modo positivo con voti pari o superiori a 6 (su una scala da 1 a 10), ad eccezione della polizia locale che però recupera consensi rispetto la scorsa indagine. L'indice sintetico del livello di soddisfazione riferito ai servizi comunali nel loro complesso è pari a 6,3. Appaiono particolarmente soddisfatte le donne, le persone di età compresa nelle fasce centrali (35-44 e 45-54 anni), casalinghe e lavoratori dipendenti.

Tra i vari servizi l'Anagrafe registra il valore più elevato (7,1 su una scala da 1 a 10), seguita dall'Ufficio relazioni con il pubblico, il cui gradimento appare in crescita rispetto l'anno precedente (6,8 su una scala da 1 a 10).

Anche la comunicazione istituzionale registra pareri positivi, con una particolare soddisfazione espressa verso il periodico del Comune TAM TAM, letto da nove cittadini su dieci, elemento che si associa alla indicativa predilezione verso i canali tradizionali.

Sul fronte dell'innovazione, l'indagine realizzata nel 2015 introduce un elemento di novità rispetto le rilevazioni precedenti: un approfondimento sul rapporto dei cittadini con le nuove tecnologie e con l'Amministrazione digitale.

La percentuale di cittadini di San Giuliano che utilizza internet è pari al 56%, in media con il dato nazionale; tra questi, il 64% si collega tutti i giorni e il 30% una o più volte la settimana. Il sito internet del Comune è valutato positivamente ed è utilizzato dal 38% dei navigatori; sono particolarmente apprezzate le funzionalità degli avvisi e delle scadenze, i servizi informativi, le operazioni che si possono svolgere on line, il calcolo dell'IMU/TASI e la possibilità di reperire modulistica e altri materiali.

In una congiuntura nazionale tuttora difficile i cittadini di San Giuliano sembrano, quindi, esprimere un atteggiamento complessivamente positivo verso l'Amministrazione comunale, riducendo al contempo la distanza e la disaffezione dal governo della città che erano emersi nelle precedenti indagini.

LA QUALITÀ DELLA VITA A SAN GIULIANO MILANESE

Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?

	2015
	%
Molto bene	9
Abbastanza bene	60
Abbastanza male	24
Molto male	7
<i>Totale</i>	<i>100</i>

LA QUALITÀ DELLA VITA A SAN GIULIANO MILANESE

Rispetto a quattro/cinque anni fa la qualità della Sua vita qui a San Giuliano Milanese è:

	2015 %
Molto migliorata	1
Abbastanza migliorata	32
Abbastanza peggiorata	51
Molto peggiorata	8
Non so/n.r.	8
<i>Totale</i>	<i>100</i>

LA QUALITÀ DELLA VITA A SAN GIULIANO MILANESE

**Per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese quale aspetto
l'Amministrazione comunale dovrebbe affrontare per primo? E quale per secondo?**

	2015 PRIMA INDICAZIONE %	2015 SECONDA INDICAZIONE %	2015 TOTALE INDICAZIONI* %
Manutenzione e pulizia delle strade e dei marciapiedi	47	26	62
Sicurezza dei cittadini	18	22	29
Traffico/viabilità	7	11	12
Mercato del lavoro/disoccupazione	6	3	8
Servizi sociali a favore delle fasce deboli	5	5	8
Trasporti pubblici urbani	5	3	6
Aree verdi	2	5	5
Riqualficazione ambientale	2	9	7
Scuola/servizi scolastici	1	4	3
Smaltimento rifiuti	1	2	2
Altro	2	10	7**
Non so/n.r.	4	-	-
Totale	100	100	149

*Il totale percentuale è superiore a 100 perché era possibile indicare due risposte.

**Altre risposte residuali: attività culturali, sociali e tempo libero (2%), illuminazione pubblica (2%), riduzione tasse (1%), turismo/valorizzazione della città (1%), governo della città più efficiente (1%).

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E LE OPINIONI DEI CITTADINI

*Le leggerò ora alcune frasi a proposito del Comune di San Giuliano Milanese.
Per ciascuna frase potrebbe esprimere il suo grado di accordo?*

**VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10
VALUTAZIONI POSITIVE (VOTI MEDI => 6)**

Ordinamento delle risposte

2014

Ha personale cortese	6,7
Ha personale competente e preparato	6,4
Cura in modo adeguato la gestione dei rifiuti, lo smaltimento e la raccolta differenziata	6,5
Garantisce tempi di attesa adeguati agli sportelli	6,6
Ha sportelli e uffici riservati e confortevoli	6,5
Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	6,4
Ha un'adeguata offerta culturale (manifestazioni, rassegne teatrali, concerti, eventi)	6,3
È attento agli aspetti di innovazione tecnologica	6,2
Cura i trasporti pubblici	6,0
Si impegna per offrire servizi adeguati di assistenza per le fasce deboli	6,0
Favorisce la partecipazione dei cittadini alle scelte dell'Amministrazione	6,0
Cura in modo adeguato la manutenzione delle aree verdi	6,1
Fornisce ai cittadini informazioni tempestive ed adeguate	6,0

Segue

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E LE OPINIONI DEI CITTADINI

Le leggerò ora alcune frasi a proposito del Comune di San Giuliano Milanese.

Per ciascuna frase potrebbe esprimere il suo grado di accordo?

VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

VALUTAZIONI NEGATIVE (VOTI MEDI =< 6)

Ordinamento delle risposte

2014

È attento allo sviluppo delle attività produttive e commerciali	5,8
È sensibile alle esigenze della Scuola e dei servizi scolastici	5,7
Realizza azioni efficaci per la riduzione dello smog, la qualità dell'ambiente e dell'aria	5,2
Realizza interventi per ridurre il traffico e favorire la viabilità	5,2
Realizza azioni efficaci per aumentare la sicurezza dei cittadini e ridurre la microcriminalità	5,1
Cura con attenzione la manutenzione delle strade, dei marciapiedi e delle piste ciclabili	4,0

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E LE OPINIONI DEI CITTADINI

*Le leggerò ora alcune frasi a proposito del Comune di San Giuliano Milanese.
Per ciascuna frase potrebbe esprimere il suo grado di accordo?*

**VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10
VALUTAZIONI POSITIVE (VOTI MEDI => 6)**

Ordinamento delle risposte

**2015
TRA TUTTO
IL CAMPIONE**

Ha personale cortese	6,7
Ha personale competente e preparato	6,5
Cura in modo adeguato la gestione dei rifiuti, lo smaltimento e la raccolta differenziata	6,5
Garantisce tempi di attesa adeguati agli sportelli	6,4
Ha sportelli e uffici riservati e confortevoli	6,4
Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	6,4
Ha un'adeguata offerta culturale (manifestazioni, rassegne teatrali, concerti, eventi)	6,1
È attento agli aspetti di innovazione tecnologica	6,1
Cura i trasporti pubblici	6,1
Si impegna per offrire servizi adeguati di assistenza per le fasce deboli	6,1
Favorisce la partecipazione dei cittadini alle scelte dell'Amministrazione	6,0
Cura in modo adeguato la manutenzione delle aree verdi	5,9
Fornisce ai cittadini informazioni tempestive ed adeguate	5,8

*Cittadini utenti: coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

Segue

L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E LE OPINIONI DEI CITTADINI

Le leggerò ora alcune frasi a proposito del Comune di San Giuliano Milanese.

Per ciascuna frase potrebbe esprimere il suo grado di accordo?

VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

VALUTAZIONI NEGATIVE (VOTI MEDI =< 6)

Ordinamento delle risposte

2015
TRA TUTTO
IL CAMPIONE

È attento allo sviluppo delle attività produttive e commerciali	5,8
È sensibile alle esigenze della Scuola e dei servizi scolastici	5,7
Realizza azioni efficaci per la riduzione dello smog, la qualità dell'ambiente e dell'aria	5,7
Realizza interventi per ridurre il traffico e favorire la viabilità	5,5
Realizza azioni efficaci per aumentare la sicurezza dei cittadini e ridurre la microcriminalità	4,9
Cura con attenzione la manutenzione delle strade, dei marciapiedi e delle piste ciclabili	4,2

³Cittadini utenti: coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

I CITTADINI E LA RELAZIONE CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Negli ultimi 12 mesi lei, personalmente o per qualcuno della sua famiglia, ha avuto qualche contatto con il Comune di San Giuliano Milanese? Le è capitato di chiedere informazioni, per telefono o mail, o di recarsi di persona in uno degli sportelli del Comune per qualche servizio?

	2014 %	2015 %
Sì	54	46
No	46	54
Non ricordo	-	-
<i>Totale</i>	100	100

I SERVIZI COMUNALI. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

**Se dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi forniti dal Comune di San Giuliano Milanese ai cittadini, in relazione alla Sua esperienza che giudizio darebbe con un voto da 1 a 10?
(1=per niente soddisfatto/a, 10=totalmente soddisfatto/a)**

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

	2015 TRA TUTTO IL CAMPIONE	2015 TRA I CITTADINI UTENTI*
Voto medio	6,3	6,3

*Cittadini utenti: coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

I servizi sociali

Per quanto concerne i servizi sociali, settore cruciale delle politiche locali, oltre la metà dei cittadini dichiara di conoscere tutti i servizi indagati, con le sole eccezioni dell'assistenza ai disabili e degli aiuti economici agli adulti in difficoltà che appaiono noti solo al 44% degli intervistati.

Un dato che appare di interesse è l'aumento, in generale, della penetrazione dei servizi tra i cittadini rispetto lo scorso anno. Oltre sette cittadini su dieci dichiarano di conoscere, per utilizzo diretto o per conoscenza riflessa, l'area di intervento rivolta agli anziani (centri diurni, assistenza domiciliare); anche i soggiorni climatici per anziani e i centri estivi sono noti ad oltre la metà dei cittadini.

Un livello di conoscenza inferiore si registra in corrispondenza dell'assistenza scolastica a favore dei disabili e successiva alla scuola dell'obbligo, del servizio minori e famiglie ed degli aiuti economici agli adulti in difficoltà, servizio che nel ranking è in assoluto quello meno noto.

In relazione al livello di soddisfazione complessiva verso i servizi sociali, l'indicatore sintetico riferito al voto medio (su una scala da 1 a 10), si attesta su un valore pari a 6,4, in lieve aumento rispetto al 2014 e in linea con il valore registrato nel 2010.

Particolarmente soddisfatte appaiono le donne, i più giovani, le persone di età compresa tra 45-54 anni e 55-64 anni, residenti a Civesio, Borgolombardo, Carpianello e Serenella, i laureati e i cittadini in possesso di un diploma di scuola media superiore.

I SERVIZI SOCIALI

Lei conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire...

Ordinamento delle risposte	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
I centri diurni per anziani	72	70	74	66	50	66	73
L'assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili	76	65	79	71	58	60	70
I soggiorni climatici per anziani	65	62	66	58	45	57	59
I centri estivi	71	61	71	69	56	52	51
L'assistenza scolastica per i disabili	57	44	58	51	42	46	52
Il servizio minori e famiglie	47	48	39	38	39	45	50
L'assistenza ai disabili dopo la scuola dell'obbligo	-	-	-	-	38	42	44
Gli aiuti economici agli adulti in difficoltà*	-	-	-	-	35	38	44

*Modalità di risposta rilevate dal 2012.

I servizi educativi

Tra i vari servizi educativi indagati, il più noto tra i cittadini è la mensa scolastica, rilevato per la prima volta in occasione dell'indagine realizzata nel 2014, la cui notorietà appare in crescita.

Oltre la metà dei cittadini dichiara di conoscere il servizio di pre e post-scuola, il Cinema teatro per le scuole, il trasporto scolastico, il Centro giovanile Arena del Sole e il servizio l'Altra scuola. Meno noti appaiono gli asili nido e le ludoteche.

In generale, il livello globale di conoscenza dei servizi educativi appare in crescita rispetto al 2014.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione complessivo, il valore medio pari a 6,5 (su una scala da 1 a 10) appare in linea rispetto all'indagine precedente.

Particolarmente soddisfatte appaiono le donne, i giovani (18-24 anni) e le persone di età compresa tra 45-54 anni e 55-64 anni, residenti a Serenella e Carpianello e Villaggio, in possesso di un diploma di scuola media superiore, casalinghe e lavoratori dipendenti.

I SERVIZI EDUCATIVI

CONOSCENZA

Lei conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire...

Ordinamento delle risposte	2007	2009	2010	2011	2012	2014	2015
	%	%	%	%	%	%	%
La mensa scolastica*	-	-	-	-	-	65	73
Il pre-scuola e post-scuola	64	51	76	69	75	62	70
Il Cinema teatro per le scuole	62	53	71	70	71	60	66
Il trasporto scolastico	70	63	71	68	77	57	62
Il centro giovanile Arena del Sole	-	-	-	-	-	54	61
L'Altra scuola	-	-	-	40	51	52	56
Gli asili nido	83	71	87	79	78	48	50
Le ludoteche*	-	-	-	-	-	39	44

*Modalità di risposta rilevate dal 2014.

L'URP, l'Anagrafe, il servizio Tributi, il servizio di raccolta rifiuti e la Polizia Locale

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è noto a oltre sei cittadini su dieci; il livello di notorietà appare il più elevato dell'intero trend considerato. La valutazione media riferita al livello di soddisfazione espresso dai cittadini su questo servizio è pari a 6,8 (su una scala da 1 a 10), in crescita rispetto la scorsa rilevazione e in linea con il valore ottenuto nel 2010.

Il servizio Anagrafe si conferma l'ambito di eccellenza tra i vari servizi indagati (voto medio 7,1).

La valutazione relativa all'ufficio tributi è pari a 6,5 per quanto attiene la comunicazione e 6,6 come giudizio complessivo.

Per quanto concerne il servizio di raccolta dei rifiuti, l'analisi del trend riferito alla percezione di cambiamento della qualità del servizio mostra la prevalenza nell'ultima indagine dell'invarianza delle opinioni rispetto ai dodici mesi antecedenti. Quasi sette cittadini su dieci, infatti, dichiarano di ritenere lo standard uguale all'anno precedente. Analoghe considerazioni emergono in relazione al livello di pulizia della città. La valutazione complessiva del servizio raccolta rifiuti è pari a 6,5 (su scala da 1 a 10).

Il servizio di Polizia locale, dopo la contrazione verificata nel 2014, sfiora la sufficienza (voto medio 5,9 su una scala da 1 a 10), nonostante si confermi tra i vari servizi l'ambito intorno al quale si concentrano le valutazioni più critiche.

L'UFFICIO INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CONOSCENZA E UTILIZZO

Lei conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire...

	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Sì, e ne ho usufruito personalmente	21	20	27	23	28	27	25
Sì, ma non ne ho mai usufruito	21	27	31	32	30	33	37
Totale conoscenza	42	47	58	55	58	60	62
No, non lo conosco	58	53	42	45	42	40	38
Non so/n.r.	-	-	-	-	-	-	-
Totale	100						

L'UFFICIO INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

	2007	2009	2011	2012	2014	2015
voto medio	6,9	6,9	7,1	7,1	6,6	6,8
		2015 (A)				
voto medio		6,8				

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

IL SERVIZIO ANAGRAFE

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

	2007	2009	2011	2012	2014	2015
voto medio	6,8	7,1	7,7	7,6	7,1	7,1

	2015 (A)
voto medio	7,1

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

IL SERVIZIO TRIBUTI

LIVELLO DI SODDISFAZIONE VERSO LE INFORMAZIONI RICEVUTE VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

2014

voto medio 6,3

2015
(A)

voto medio 6,5

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

IL SERVIZIO TRIBUTI

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

	<i>2007</i>	<i>2009</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
voto medio	6,6	6,7	6,6	6,8	6,4	6,6
		2015 (A)				
voto medio		6,6				

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Secondo lei, rispetto a un anno fa, il servizio di raccolta rifiuti a San Giuliano è...

	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Migliorato	66	63	45	21	24	15	18
Rimasto uguale, né migliorato né peggiorato	25	30	47	50	62	74	70
Peggiorato	9	7	8	29	14	11	12
Totale	100	100	100	100	100 0	100	100
Non so/n.r.	-	1	2	1	3	1	-

IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Secondo lei, rispetto a un anno fa, San Giuliano è...

	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Più pulita	57	50	36	16	20	15	15
Rimasta uguale, ugualmente pulita	29	41	50	50	60	68	67
Meno pulita	14	9	14	34	20	17	18
<i>Totale</i>	100						
Non so/n.r.	1	-	3	-	2	1	-

IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

2014

voto medio 6,4

2015
(A)

voto medio 6,5

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

I servizi e le attività culturali e del tempo libero

Tra i servizi e le attività culturali e del tempo libero, i più noti sono i mercatini, la Festa in città, le mostre e le esposizioni; complessivamente circa otto cittadini su dieci dichiarano di conoscerli.

Anche le Note di Natale, i corsi sportivi nelle palestre comunali, la rassegna estiva per i giovani FestivArt, i corsi ricreativi e quelli del Centro Donna, le letture animate in Biblioteca registrano un buon livello di penetrazione, con quasi sei cittadini su dieci che affermano di esserne a conoscenza.

Meno noti, ma sempre diffusi in oltre la metà dei cittadini, appaiono il cinema/teatro per ragazzi e la città dei ragazzi.

Appare interessante sottolineare che il livello di notorietà riferito a tutti i servizi e le attività culturali e del tempo libero sia in crescita negli ultimi due anni rispetto all'intero trend considerato,

Il livello di soddisfazione verso il complesso dei servizi registra un valore medio pari a 6,7 (su una scala da 1 a 10), in linea rispetto all'indagine precedente. Particolarmente soddisfatti sono gli uomini, le persone di età compresa nelle fasce centrali (da 35 a 44 anni e da 45 a 54 anni), in possesso di un diploma di scuola media superiore, casalinghe e lavoratori dipendenti.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

CONOSCENZA

Lei conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire...

Ordinamento delle risposte	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
I mercatini*	-	-	-	-	-	90	85
La Festa in città	77	70	79	74	70	82	79
Le mostre e le esposizioni	-	-	-	63	66	80	73
Le note di Natale	58	65	67	60	69	74	73
I corsi sportivi nelle palestre comunali	65	54	66	65	64	70	66
I corsi ricreativi	43	41	44	44	48	65	65
Le letture animate in Biblioteca	46	38	51	50	53	61	61
I corsi del Centro Donna	60	53	57	59	56	61	58
La rassegna FestivArt	-	-	-	-	-	65	57
Il cinema/teatro per ragazzi	52	52	62	58	52	55	53
La Città dei Ragazzi	52	52	62	55	49	54	53

*Modalità di risposta rilevata dal 2014.

La sicurezza

La dimensione della sicurezza appare caratterizzata dalla presenza, nell'opinione pubblica, di un certo grado di preoccupazione con un'iterata stabilità nell'intero trend considerato, seppur nelle variazioni da un'indagine all'altra. Oltre la metà dei cittadini esprime, infatti, preoccupazioni riferite a questo aspetto e tale quota è in aumento rispetto gli anni precedenti.

Coerentemente, i problemi legati alla sicurezza appaiono al secondo posto in ordine di importanza tra le urgenze indicate dai cittadini e, analogamente, le valutazioni espresse in relazione alla capacità da parte della Pubblica Amministrazione di realizzare azioni e politiche efficaci contro la microcriminalità sono le più severe (voto medio 4,2)

Il livello di preoccupazione è maggiore in alcune categorie quali le donne le persone più anziane.

LA SICUREZZA. LE PERCEZIONI DEI CITTADINI

Lei avverte il Comune di San Giuliano come un luogo...

	2009 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Molto sicuro	6	3	6	-	-
Abbastanza sicuro	56	56	52	46	48
Risposte positive	62	59	58	46	48
Poco sicuro	34	33	33	45	46
Per niente sicuro	4	8	9	9	6
Risposte negative	38	41	42	54	52
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100
<i>Non so/n.r.</i>	2	1	2	2	1

LA SICUREZZA. LE PERCEZIONI DEI CITTADINI

Rispetto a un anno fa, lei avverte San Giuliano come un luogo...

	2014	2015
	%	%
Più sicuro	4	1
Uguale	73	71
Meno sicuro	22	28
Non so/n.r.	1	-
<i>Totale</i>	100	100

La comunicazione e le informazioni

La comunicazione istituzionale registra pareri positivi, con una particolare soddisfazione espressa verso il periodico del Comune TAM TAM, letto da nove cittadini su dieci. Il periodico TAM TAM si posiziona al primo posto non solo tra i canali utilizzati – con un livello di soddisfazione superiore a 7 (su una scala da 1 a 10) – ma anche tra i desiderata.

Il ranking dei canali di comunicazione da implementare, a parere dei cittadini, indica l'opportunità di investire nel sito internet e nei pannelli luminosi informativi, contestualmente a forme di comunicazione tradizionali quali i volantini, i depliant, i manifesti e le locandine.

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

Attraverso quali canali lei solitamente riceve le informazioni relative alle attività del Comune?

RISPOSTE POSITIVE	2007	2009	2011	2012	2014	2015
<i>Ordinamento delle risposte</i>	%	%	%	%	%	%
Periodico comunale TAM TAM	93	81	87	76	83	85
Passaparola	48	45	31	21	41	46
Pannelli luminosi informativi	52	40	32	26	34	31
Manifesti, locandine	49	32	26	22	32	29
Quotidiani locali	28	26	19	18	29	31
Sito internet del Comune	32	20	34	35	27	24
Volantini, depliant	38	27	22	12	19	21
Sms	15	8	12	12	6	3
Newsletter telematica	11	3	8	3	4	5
Pagina Facebook	-	-	-	-	2	2

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

I DESIDERATA

Quale tra questi strumenti di comunicazione le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune?

PRIMA RISPOSTA <i>Ordinamento delle risposte</i>	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Periodico comunale TAM TAM	41	38	34	39	34	68	62
Sito internet del Comune	12	9	13	16	19	8	10
Pannelli luminosi informativi	10	12	16	11	11	6	7
Volantini, depliant	10	8	8	8	4	5	8
Manifesti, locandine	8	4	8	9	6	2	6
App gratuite su Smartphone	-	-	-	-	-	2	1
Sms	5	4	5	6	8	1	2
Newsletter telematica	5	2	4	3	5	1	2
Pagina Facebook	-	-	-	-	-	1	2
Quotidiani locali	5	8	10	7	8	-*	-*
Nessuno in particolare	2	11	-	1	4	6	-
Tutti in egual misura	2	4	2	-	1	-	-
Totale	100						
Non so/n.r.	2	2	1	1	3	-	-

*Modalità di risposta non prevista a partire dalla rilevazione 2014.

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

Quale tra questi strumenti di comunicazione le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune?

TOTALE RISPOSTE Ordinamento	PRIMA RISPOSTA 2014 %	PRIMA RISPOSTA 2015 %	SECONDA RISPOSTA 2014 %	SECONDA RISPOSTA 2015 %	TERZA RISPOSTA 2014 %	TERZA RISPOSTA 2015 %	TOTALE RISPOSTE 2014 %	TOTALE RISPOSTE 2015 %
Periodico comunale TAM TAM	68	62	14	22	12	17	76	74
Sito internet del Comune	8	10	24	16	8	12	21	19
Pannelli luminosi informativi	6	7	16	11	18	9	17	14
Volantini, depliant	5	8	15	19	26	17	16	18
Manifesti, locandine	2	6	16	16	18	12	13	15
Sms	1	1	8	7	10	12	7	5
App gratuite	2	2	4	5	6	6	5	5
Newsletter telematica	1	2	2	1	-	9	2	3
Pagina Facebook	1	2	1	3	2	6	2	5
Nessuno in particolare	6	-	-	-	-	-	-	-
Totale	100	100	100	100	100	100	159*	158*

* Il totale percentuale delle risposte è superiore a 100 poiché erano possibili più risposte.

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

II PERIODICO TAM TAM

Lei solitamente legge TAM TAM, il periodico del Comune?

	2007 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Sì, e lo leggo interamente o quasi	74	77	76	68	53	64	57
Sì, e leggo solo qualche articolo	26	23	23	26	34	27	33
Sì, lo ricevo ma non lo leggo	-	-	2	5	6	3	4
No, non lo ricevo	-	-	-	1	7	6	6
Totale	100						

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

II PERIODICO TAM TAM

LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

2014

voto medio 7,2

2015
(A)

voto medio 7,2

(a) Valore rilevato tra tutti gli intervistati che ricevono TAM TAM.

(b) Valore rilevato tra coloro che hanno dichiarato di leggere almeno qualche articolo.

I cittadini e le nuove tecnologie

Sul piano dell'innovazione dell'Amministrazione digitale, l'indagine realizzata nel 2015 introduce un elemento di novità rispetto alle rilevazioni precedenti: un approfondimento sul rapporto dei cittadini con le nuove tecnologie.

La percentuale di cittadini di San Giuliano che utilizza internet è pari al 56%, in media con il dato nazionale; tra questi, il 64% si collega tutti i giorni e il 30% una o più volte la settimana.

Il sito internet del Comune è valutato positivamente ed è utilizzato dal 38% dei navigatori; sono particolarmente apprezzate le funzionalità degli avvisi e delle scadenze, i servizi informativi, le operazioni che si possono svolgere on line, il calcolo dell'IMU/TASI e la possibilità di reperire modulistica e altri materiali.

Recentemente oggetto di rinnovamento nell'aspetto e nei contenuti – variazione oggetto di apprezzamento positivo da parte degli utilizzatori – il sito internet è, quindi, complessivamente gradito (il 72% ritiene adeguato il sito così com'è); nell'ottica del futuro miglioramento i suggerimenti indicati dai navigatori del web riguardano in particolare l'implementazione dei contenuti per rendere il sito più ricco, la segnalazione di eventi culturali e ricreativi accanto alle informazioni più di 'servizio', la possibilità di effettuare operazioni on line e le info sulle offerte di lavoro.

I CITTADINI E LE NUOVE TECNOLOGIE

UTILIZZO DI INTERNET

Nell'ultimo anno lei ha usato Internet almeno una volta?

	2015 % SAN GIULIANO	2014 % ITALIA*
Sì	56	57
No	44	43
<i>Totale</i>	100	100

*Fonte: Istat, Cittadini e nuove tecnologie, 2014.

I CITTADINI E LE NUOVE TECNOLOGIE

UTILIZZO DI INTERNET

Con che frequenza lei usa Internet?

	2015 % <i>SAN GIULIANO*</i>	2014 % <i>ITALIA**</i>
Tutti i giorni	60	64
Una o più volte alla settimana	30	30
Qualche volta al mese	6	4
Qualche volta all'anno	4	2
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

*Solo utilizzatori, pari al 56% del totale.

**Fonte: Istat, Cittadini e nuove tecnologie, 2014.

L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE. IL SITO INTERNET DEL COMUNE

II SITO INTERNET DEL COMUNE

Le è mai capitato di visitare il sito internet del Comune?

	<i>2014</i>	<i>2015</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>34</i>	<i>38</i>
<i>No</i>	<i>66</i>	<i>62</i>
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE. IL SITO INTERNET DEL COMUNE

II SITO INTERNET DEL COMUNE

Lei solitamente visita o utilizza il sito internet del Comune?

	2014	2015
	%	%
Almeno una volta la settimana	17	13
Almeno una volta al mese	17	17
Solo all'occorrenza	66	70
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
	%	%
Utilizzatori	34	38

L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE. IL SITO INTERNET DEL COMUNE

LA SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET DEL COMUNE LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

	2011	2012	2014*	2015*
Avvisi e scadenze	-	-	6,7	6,9
Orari e recapiti degli Uffici	-	-	6,7	6,8
Servizi online	-	-	6,6	6,8
Ricerca e download di materiali	6,9	7,3	6,4	6,8
Notizie in primo piano	-	-	6,5	6,7
Calcolo IMU/TASI	-	-	6,5	6,6
Anagrafe online	-	7,8	6,5	6,6
Amministrazione Trasparente	-	-	6,2	6,6
Iscrizione servizio sms e newsletter	7,2	7,7	6,5	6,5
Segnalazioni con URP Contact	6,5	7,1	6,1	6,5

*Solo intervistati che hanno dichiarato di avere visitato il sito internet del Comune.

L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE. IL SITO INTERNET DEL COMUNE

**LA SODDISFAZIONE DEL NUOVO ASPETTO DEL SITO INTERNET DEL COMUNE
LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO
VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10**

2015*

Nuovo aspetto del sito

6,9

*Solo intervistati che hanno dichiarato di avere visitato il sito internet del Comune.

La valutazione dell'operato del Sindaco

Per quanto concerne la soddisfazione dei cittadini verso le scelte dell'Amministrazione e, in particolare, rispetto al Sindaco, i giudizi complessivi sono positivi. La valutazione dell'operato della giunta comunale è più che buona; complessivamente il 57% degli intervistati ritiene che l'attuale Giunta comunale abbia operato bene e tale valutazione sale al 62% tra coloro che negli ultimi dodici mesi hanno avuto contatti con il Comune.

Il livello di soddisfazione complessivo rispetto alla figura del Sindaco appare leggermente maggiore tra i giovani e le persone di età compresa tra 35 e 44 anni, i lavoratori autonomi e dipendenti, nonché tra i cittadini utenti, coloro che negli ultimi dodici mesi hanno avuto contatti con Il Comune.

LA VALUTAZIONE DELL'OPERATO DEL SINDACO

Secondo Lei, come ha operato in questi anni la Giunta comunale guidata dal Sindaco Alessandro Lorenzano?

	2015 TRA TUTTO IL CAMPIONE %	2015 TRA I CITTADINI UTENTI*
Bene	57	62
Male	25	25
Non so/n.r.	18	13
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

*Cittadini utenti: coloro che hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi (di persona, per telefono, mail).

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Lei ha sempre risieduto a San Giuliano Milanese?

	2011 %	2012 %	2014 %	2015 %
Sì, ho sempre risieduto qui	54	50	51	52
Mi sono trasferito da meno di 2 anni	2	2	2	1
Mi sono trasferito da 2 a 10 anni	13	10	8	7
Mi sono trasferito da più di 10 anni	31	38	38	39
Non rispondo	-	-	1	1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

In quale zona di San Giuliano Milanese risiede?

	2014	2015
	%	%
Borgolombardo e Parco Nord	11	12
Serenella	6	5
San Giuliano Centro e Campoverde	27	31
Zivido	18	17
Carpianello e Villaggio	10	13
Sesto Ulteriano	9	11
Civesio	2	4
Altro	14	6
Non rispondo	3	1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Livello di istruzione

	2014	2015
	%	%
Elementare/nessun titolo	9	15
Scuola media inferiore	31	28
Scuola media superiore	48	48
Laurea/post-laurea	11	8
Non rispondo	1	1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Composizione del nucleo familiare

	2014	2015
	%	%
Solo/a	14	17
Solo/a con figli	2	3
Con il coniuge/partner senza figli	34	36
Con il coniuge/partner e figli	30	26
Con il coniuge/partner e altri familiari	3	2
Con i genitori, la famiglia di origine	16	16
Non rispondo	1	-
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Numero dei componenti del nucleo familiare

	2014	2015
	%	%
1	14	17
2	40	41
3	25	28
4	14	11
5	3	1
> 5	3	1
Non rispondo	1	1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Lei ha figli?

	2014	2015
	%	%
Sì, 0-3 anni	2	2
Sì, 4-10 anni	6	3
Sì, 11-17 anni	9	8
Sì, oltre 17 anni	19	14
<i>Totale figli</i>	36	27
No, non ho figli	61	70
Non rispondo	7	3

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Lei lavora a...

	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
A San Giuliano Milanese	29	30	37	32
A Milano	38	38	23	21
In un altro Comune della Provincia di Milano	26	29	35	44
Fuori dalla Provincia di Milano	5	3	4	3
Non rispondo	2	-	1	-
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Professione

	2014	2015
	%	%
Imprenditore	2	1
Lavoratore autonomo	3	3
Libero professionista/dirigente	3	3
Insegnante/docente	5	3
Impiegato (quadro, direttivo, tecnico)	32	23
Altro lavoratore dipendente	6	3
Operaio	8	9
<i>Totale occupati</i>	59	45
Studente	7	7
Casalinga	10	10
Pensionato	21	33
Disoccupato	2	4
Non rispondo	1	1

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Genere

	2014	2015
	%	%
Maschio	49	49
Femmina	51	51
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Età in fasce

	2014	2015
	%	%
18-24	7	8
25-34	15	14
35-44	21	21
45-54	19	19
55-64	14	14
> 64	24	24
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Nota metodologica

Ente promotore:	Comune di San Giuliano Milanese
Universo di riferimento:	Soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese
Totale rispondenti:	500
Campione:	Proporzionale per genere e fascia di età
Metodo di rilevazione:	Questionario somministrato tramite sistema CATI
Periodo di rilevazione:	28/11/2015-09/12/2015
Periodi di rilevazione indagini precedenti:	Novembre 2007; Gennaio 2009; Marzo 2010; Giugno 2011; Febbraio 2012; Giugno 2014.
Trend:	Comparazione con indagini realizzate da DELOS nel 2014 Comparazione con precedenti indagini realizzate da SWG