

24 febbraio 2012

SAN GIULIANO MILANESE

Citizen Satisfaction 2012

Sommario

Sintesi dei risultati.....	3
Analisi dei risultati	5
Il futuro della città e la qualità della vita	5
I servizi comunali: utilizzo e orari.....	9
Servizi comunali: conoscenza e soddisfazione	11
La sicurezza	18
L'ufficio Tributi	18
Raccolta rifiuti e pulizia delle strade	19
Servizi manutentivi.....	21
Tagli e imposte.....	23
L'istituzione	28
Le informazioni.....	31
Il sito internet	34
Metodologia	37

Sintesi dei risultati

Il Comune di San Giuliano riesce a garantire ai suo cittadini una **buona qualità dei servizi** complessivi, in grado di **sostenere l'indicatore di qualità della vita** anche in un contesto socio-economico come quello attuale, certamente pieno di difficoltà.

La nuova Amministrazione eletta a giugno 2011 sta cominciando ad apportare dei cambiamenti, ancora non completamente metabolizzati dai cittadini ma evidenti dalle valutazioni raccolte, che stanno portando San Giuliano lontano dalla fase del commissariamento, che si era riflessa negativamente anche sulla valutazione dei servizi: l'incrinarsi del rapporto tra cittadini ad Amministrazione porta con sé infatti anche una minore soddisfazione per i servizi del Comune.

Il percorso della nuova Amministrazione è agli inizi ma i primi passi sembrano andare nella direzione giusta; tuttavia, certamente l'azione amministrativa beneficerebbe di **un sostegno e una condivisione che il contatto diretto con i cittadini** può favorire anche per la maggiore visibilità comunicativa; le iniziative di relazione testate nell'indagine danno indicazioni proprio in questo senso.

Il **punto da presidiare**, con forza immutata rispetto al passato, rimane ancora quello della **sicurezza**: benché i cittadini siano divisi nelle valutazioni, il tema rimane all'ordine del giorno. Il fatto che non muti questa valutazione nonostante la Polizia locale sia giudicata più positivamente che lo scorso anno (6,3 nel 2012 rispetto a 5,9 nel 2011), ci porta a leggere il concetto di sicurezza nelle sue molteplici facce e quindi non esclusivamente come un aspetto di ordine pubblico (cui si può porre rimedio anche con una **maggiore presenza di figure in divisa sul territorio**) ma come un sentimento alimentato da tanti elementi, non ultime le difficoltà della situazione di contesto, dell'economia e, per molti, dell'incertezza delle prospettive lavorative. Se è così, all'Amministrazione compete di attivare gli strumenti che le sono propri, ed in particolare di continuare a fornire servizi di qualità, di continuare ad essere un punto di riferimento per i cittadini che si trovano ad attraversare delle difficoltà: garantire dei **buoni servizi significa presidiare una porzione di protezione sociale** di cui tutti i cittadini possono usufruire.

- Quanto ai singoli ambiti di attività in cui agisce il Comune, riscontriamo che:
- I **servizi sociali**, che rappresentano un terreno di azione cui i cittadini non sono disposti a rinunciare, sono **valutati in misura molto positiva** (7,1) anche se forse vi è un po' meno attenzione su di essi e quindi il ricordo di alcuni ambiti specifici tende ad attenuarsi rispetto al passato;
- I **servizi educativi**, altro ambito di azione che i cittadini ritengono prioritario, sono **ben conosciuti** (e rispetto all'Altra scuola c'è una notevole crescita di notorietà: +11%), sono **giudicati molto positivamente** e meglio che nel 2011(7,4);
- anche i **servizi di sportello** (Anagrafe, URP, Ufficio Tributi, Ufficio ISEE) **funzionano adeguatamente e soprattutto sono conosciuti** e rappresentano un

importante punto di riferimento per i cittadini; ovviamente, **la buona qualità del servizio alimenta tanto la fruizione quanto la sua conoscenza;**

- le **attività culturali hanno dei buoni riscontri** i termini di conoscenza e di valutazione;
- i **servizi manutentivi**, pur essendo un **ambito** potenzialmente **più critico**, vengono **valutati più positivamente che nel 2011** e in particolare migliora il giudizio sulla manutenzione delle strade, una delle priorità di intervento per l'Amministrazione.

La rilevazione 2012 rappresenta un importante **punto di svolta per il sito internet**, la cui **fruizione e valutazione crescono in relazione alle nuove modalità d'uso** (anagrafe online, download, ecc.): la chiave dell'utilità della Rete come strumento di semplificazione, è il vero elemento di forza del sito che da vetrina diventa sportello e canale di relazione. Tra i benefici indiretti di questo fatto va anche ricordato che chi accede al sito per fruire di un servizio può, più in generale, utilizzare la sua visita per informarsi sul Comune. In questo modo anche l'attività informativa del Comune ne risulta beneficiata.

Sul **tema dell'imposizione fiscale la ricerca non dà delle indicazioni nette** ma segnala la forte contrapposizione, non sanata, tra chi pensa a ridurre la spesa, chi ad aumentare le tasse, chi a tassare i redditi e chi a tassare il capitale (seppure in una forma, l'abitazione, che per la situazione italiana non è una vera indicazione di possesso di patrimoni significativi). L'impressione che si ricava dai dati è **che qualsiasi intervento, in questa fase, incontrerebbe contrarietà e che quindi gli spazi di intervento sono veramente molto ridotti** perché le famiglie si sentono particolarmente penalizzate.

Tuttavia, qualche **segnale di apertura** su alcuni aspetti, da gestire *accuratamente con l'informazione*, c'è e riguarda:

- la **finalizzazione dei pagamenti e degli interventi di sponsorizzazione**: il fatto di legare un aumento di tariffa alla fruizione di un servizio e di circoscrivere una sponsorizzazione ad uno specifico evento favorisce la diretta associazione tra costo e beneficio e è quindi più accettabile.
- Una disponibilità, ridotta ma presente, ad un **aumento delle tariffe per i servizi educativi e scolastici**;
- La possibilità di fare intervenire **finanziamenti privati** rispetto ad alcuni servizi, collocati dai cittadini al di fuori dei terreni prioritari che *devono rimanere pubblici*: servizi sociali ed educativi, soprattutto.

Analisi dei risultati

Il futuro della città e la qualità della vita

Nonostante il Paese stia attraversando, come risaputo, una fase di gravosa e durevole crisi economica, la **valutazione della qualità della vita da parte dei cittadini di San Giuliano rimane costante rispetto all'anno precedente e superiore alla media nazionale** (6,05 - dato aggiornato a febbraio 2012). In particolare, sono aumentate le votazioni di fascia media (voto 6-7): 6 sangiulianesi su 10 danno giudizi moderatamente positivi. Coloro che lavorano fuori dalla provincia di Milano risultano essere i meno soddisfatti.

Rispetto al 2011 inoltre, sembrano essersi smussate le differenze che caratterizzavano le votazioni a seconda del tempo di permanenza a San Giuliano; ciò dovuto ad un lieve incremento della soddisfazione generale della qualità della vita di chi vi ha sempre vissuto e, per contro, una diminuzione di tale stima da parte di coloro che si sono trasferiti da meno di dieci anni.

La volontà di avvicinarsi al proprio posto di lavoro risulta essere la motivazione principale che spinge a trasferirsi nel territorio sangiulianese, soprattutto per i più giovani (18-34 anni). Anche la **convenienza del prezzo degli immobili** (sicuramente più accessibili rispetto a quelli di Milano) e **la voglia di stare vicino alla propria famiglia** attirano nuovi concittadini. Dunque, San Giuliano appare come un buon compromesso ed una soluzione comoda per chi lavora nel capoluogo di provincia (il 38% dei residenti) ma non può permettersi un'abitazione troppo costosa.

Secondo i cittadini, **le priorità a cui dovrebbe puntare l'Amministrazione Comunale per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese rimangono principalmente le stesse di sei mesi fa**: anzitutto (27%) mirare ad un miglioramento dell'arredo urbano, curando maggiormente la manutenzione delle strade e dei marciapiedi. In secondo luogo (20%) i sangiulianesi manifestano il bisogno di una maggiore garanzia rispetto alla sicurezza e all'ordine pubblico (questione particolarmente sottolineata dai giovani e da chi abita in centro).

Queste due priorità sembrano mettere d'accordo in modo piuttosto omogeneo tutta la popolazione sangiulianese. Per contro, la fascia più giovane (18-34 anni), gli abitanti di Zivido e chi lavora nella vicina Milano, risultano coloro che hanno più necessità (in crescita rispetto al 2011) di un potenziamento dei trasporti da e verso la grande città.

Rivestono inoltre una moderata importanza l'ideazione di spazi ed iniziative volte al coinvolgimento dei giovani ed il potenziamento delle piste ciclabili.

Valutazione della qualità della vita

	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
1	2	3	1	3	3
2	1	1	2	1	2
3	2	1	2	1	1
4	5	3	1	4	5
5	10	16	14	15	11
somma 1-5	20	24	20	24	22
6	22	30	27	27	31
7	30	28	34	30	29
somma 6-7	52	58	61	57	60
8	18	15	17	16	13
9	6	1	1	2	4
10	4	2	1	1	1
somma 8-10	28	18	19	19	18
					2
non sa-non risponde	0	0	2	0	3
					2
media:	6,6	6,2	6,4	6,3	6,3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Lei ha sempre risieduto a San Giuliano?

	giu-11	feb-12
Vi ha sempre risieduto	54	50
Si è trasferito/a da meno di due anni	2	2
Si è trasferito da 2 a 10 anni	13	10
Si è trasferito da più di 10 anni	31	38

	Residenti da sempre	Trasferiti da più di 10 anni	Trasferiti da meno di 10 anni
Voto medio qualità della vita 2012	6,3	6,3	6,2
Voto medio qualità della vita 2011	6,1	6,3	6,5

Perché ha scelto di vivere a San Giuliano Milanese?

	giu-11	feb-12
per la vicinanza al posto di lavoro	15	23
per la convenienza del prezzo degli appartamenti	18	20
perché mi sono sposato/a qui	13	20
perché ci vivono i miei parenti (genitori, figli)	29	18
perché avevo già una casa qui	3	7
per la vicinanza con Milano	10	5
per l'offerta di servizi (scuole, asili, mezzi di trasporto, etc.)	3	2
per la comodità dei collegamenti viabilistici e dei trasporti pubblici	4	-
per il minor costo di tasse e servizi	1	-
altro	3	4
non sa-non risponde	1	1

*Rispondenti: intervistati che non risiedono a San Giuliano da sempre
dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

Lei lavora a ...?

	Giu-11	feb-12
a San Giuliano Milanese	29	30
a Milano	38	38
in un altro comune della provincia di Milano	26	29
fuori dalla provincia di Milano	5	3
non risponde	2	2

Rispondenti: lavoratori

Per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese, l'Amministrazione Comunale dovrebbe soprattutto: e poi?

	mar-10	giu-11	feb-12
curare di più manutenzione strade, marciapiedi e	21	28	27
garantire più sicurezza e ordine pubblico	10	18	20
potenziare i trasporti da e verso Milano	9	7	10
ideare spazi e iniziative per i giovani	12	11	9
potenziare le piste ciclabili	nr	6	8
migliorare i servizi sociali	9	9	6
migliorare l'illuminazione pubblica	6	5	6
creare una zona pedonale nel centro città, con	13	4	5
creare zone a traffico limitato per i residenti in	-	7	5
potenziare le attività e i servizi rivolti alle	-		5
proporre manifestazioni e appuntamenti culturali	-	5	4
intervenire sulle strutture sportive (piscine,	-	6	3
altro	-	2	1
non sa-non risponde	-	1	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

I servizi comunali: utilizzo e orari

Nel campione intervistato nel 2012 rileviamo quote di fruitori dei servizi del territorio lievemente inferiori, in alcuni casi, rispetto allo scorso anno; le variazioni sono, in buona parte, attribuibili alla variabilità campionaria e in ogni caso non modificano la gerarchia dei servizi più e meno utilizzati.

Si rilevano valutazioni positive riguardo gli orari di tali servizi: la valutazione più alta (8,4) riguarda gli orari dei supermercati e degli ipermercati (Grande distribuzione) presenti sul territorio di San Giuliano.

Le critiche maggiori riguardano gli orari delle banche (7,1; -0,2 rispetto all'anno scorso) e dei trasporti pubblici, il cui voto medio di 6,7 (votazione da 1 a 10) è ancor più bassa per coloro che risiedono nella frazione di Sesto Ulteriano (4,8) o che lavorano in un altro comune della provincia di Milano (5,9); al contrario, gli abitanti di Borgolombardo e del parco Nord risultano essere i più soddisfatti (voto 7,5).

Le parlerò ora di alcuni servizi a disposizione dei cittadini di San Giuliano Milanese. Per ciascuno dei servizi mi può dire se Lei o qualcuno della sua famiglia lo avete utilizzato almeno una volta nel corso degli ultimi 12 mesi?

	giu-11	feb-12
Grande distribuzione (ipermercati e supermercati)	96	93
Poste/uffici postali	95	91
Banche	84	84
Negozi di quartiere: panetterie, lavanderie, ecc	81	83
Servizi sanitari (ASL e ambulatori pubblici)	77	76
Trasporti pubblici	64	63
Servizi amministrativi del comune (anagrafe, URP, tributi, ecc)	56	51
Servizi culturali e ricreativi (biblioteche, cinema, ecc..)	39	42
Impianti sportivi e palestre	33	32
Scuole materne	27	26
Asili nido comunali	13	8
Servizi sociali (assistenza anziani, disabili, famiglie)	13	7
Scuole medie superiori	9	7

% risposte positive

Quanto è soddisfatto degli orari di apertura di...

	Voto medio giu-11	Voto medio feb-12
Grande distribuzione (supermercati e ipermercati)	8,6	8,4
Scuole materne, elementari e medie	8,2	8,2
Scuole medie superiori	7,8	8,2
Asili nido comunali	8,4	8,1
Impianti sportivi e delle palestre	7,7	8,0
Negozi di quartiere (panettiere, lavanderia, ecc.)	7,9	8,0
Servizi culturali e ricreativi (biblioteca, cinema)	7,4	7,7
Servizi amministrativi del Comune (anagrafe, URP, tributi, Isee, ecc.)	7,4	7,6
servizi sociali (assistenza anziani, disabili, famiglie)	7,0	7,5
servizi sanitari (Asl e ambulatori pubblici)	7,2	7,3
poste e degli uffici postali	7,2	7,3
banche	7,3	7,1
trasporti pubblici	6,4	6,7

dati riportati a 100 in assenza di non risposte rispondono gli utilizzatori

Servizi comunali: conoscenza e soddisfazione

Per quanto riguarda i servizi offerti dal Comune, **le maggiori perplessità emergono circa il livello di conoscenza dei servizi sociali**, in forte calo rispetto all'anno precedente; sembrano nell'insieme un po' meno sotto la lente dell'attenzione dei cittadini. Sono solo tre i servizi di questo tipo conosciuti da più della metà della popolazione sangiulianese: l'assistenza domiciliare per anziani e diversamente abili (58%) e i centri diurni per anziani (50%), entrambi maggiormente noti al segmento maschile, alla fascia d'età dai 35 ai 54 anni (probabilmente quella che maggiormente ne usufruisce) e da coloro che hanno un grado di istruzione medio o basso; i centri estivi (56%), il cui livello di notorietà sale in modo proporzionale all'età degli utenti. I due servizi meno conosciuti risultano essere l'assistenza ai diversamente abili in età post-scolare (noto al 38% dei cittadini) e gli aiuti economici dati agli adulti in difficoltà (35%).

In generale miglioramento il livello di conoscenza degli altri servizi, in particolare di quelli educativi: da sottolineare il sostanzioso aumento di notorietà (+11%) di "Altra scuola", centro ricreativo attivo durante le vacanze pasquali e natalizie. Ben noti ai cittadini sangiulianesi tutti gli altri servizi educativi, anche tra chi non ne fa un uso diretto.

A questo proposito, è opportuno notare che **ben il 62% di chi usufruisce dell'asilo nido, del pre o post scuola e del trasporto scolastico ritiene elevato o troppo elevato il costo da sostenere per questo genere di servizi**; di conseguenza, la stessa percentuale di utenza si dichiara non disponibile a pagare di più per mantenere tali servizi e gli attuali servizi. Per contro, va rilevato che la quota di un terzo di utenti disponibili esprime un buon grado di apertura, considerata la situazione economica contingente.

Cresce inoltre (e arriva al 58%), la conoscenza dell'ufficio informazione del comune (URP); di questi, il 28% (sostanzialmente i 35-64enni, coloro che hanno un grado di istruzione medio-alto e chi lavora nel territorio di residenza) ne ha usufruito (+5% rispetto al 2011).

Meno noto (44%) il servizio offerto dall'ufficio ISEE: (lo conoscono soprattutto i segmenti più istruiti e lo utilizzano maggiormente i 35-54enni).

Buoni i livelli di conoscenza delle attività culturali, tra cui i più ricordati sono la programmazione del cinema Ariston (80%) e la Festa in Città (70%).

I **meno conosciuti** invece sono **La città dei ragazzi** (che perde 6 punti percentuali rispetto al 2011 scendendo al di sotto della soglia del 50%) e i **corsi ricreativi** (arte, musica, enologia) che però registra un incremento di notorietà del 4%.



Lei conosce – servizi sociali:

	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
l'assistenza domiciliare	64	76	65	79	71	58
i centri estivi	-	71	61	71	69	56
i centri diurni per anziani	62	72	70	74	66	50
i soggiorni climatici per anziani	-	65	62	66	58	45
l'assistenza scolastica ai disabili	47	57	44	58	51	42
il servizio minori e famiglie	28	47	48	39	38	39
l'assistenza ai diversamente abili in età post scolare	-	-	-	-	-	38
gli aiuti economici agli adulti in difficoltà	-	-	-	-	-	35
l'inserimento lavorativo	27	31	34	30	28	-

dati percentuali- risposte positive

Lei conosce – servizi educativi

	gli asilo nido	il pre e post scuola	il trasporto scolastico	Cinema e teatro per le scuole	'altra scuola', il centro ricreativo durante le vacanze pasquali e natalizie?
conosce e utilizza (personalmente o lo fa qualcuno della sua famiglia)	6	8	5	14	4
conosce MA NON utilizza	72	67	72	57	47
non conosce	22	25	23	29	49

dati percentuali

Lei conosce – servizi educativi:

	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
gli asilo nido	83	71	87	79	78
Cinema e teatro per le scuole	62	53	71	70	71
il pre e post scuola	64	51	76	69	75
il trasporto scolastico	70	63	71	68	77
l'altra scuola, il centro ricreativo durante le vacanze pasquali e natalizie	-	-	-	40	51

Parleremo dell'UFFICIO INFORMAZIONI DEL COMUNE, l'URP. Lei conosce questo servizio?

	gen-01	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
si e ne ha usufruito (personalmente, per telefono, per e-mail)	24	21	17	16	21	21	20	27	23	28
si ma non ne ha usufruito	23	22	26	22	18	21	27	31	32	30
Somma conosce	47	43	43	38	39	42	47	58	55	58
no	53	57	57	62	61	58	53	42	45	42
non sa-non risponde	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Parliamo dell'ufficio ISEE. Lei conosce questo servizio?

	feb-12
si e ne ha usufruito (personalmente, per telefono, per e-mail)	15
si ma non ne ha usufruito	29
Somma conosce	44
no	52
non sa-non risponde	4

Lei conosce – attività culturali:

	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
Programmazione cinema Ariston	78	78	86	81	80
Festa in Città	77	70	79	74	70
Note di Natale	58	65	67	60	69
Mostre ed esposizioni	-	-	-	63	66
Rassegna estiva Sotto le Stelle	74	68	72	65	65
Corsi sportivi nelle palestre comunali	65	54	66	65	64
Corsi Centro Donna	60	53	57	59	56
Lecture animate e incontri culturali in Biblioteca	46	38	51	50	53
Cinema e teatro per ragazzi 'Il sabato spengo la TV e vado all'Ariston'	52	52	62	58	52
La città dei ragazzi - mostra del libro	52	52	62	55	49
Corsi ricreativi (arte, musica, enologia)	43	41	44	44	48

% risposte positive

Chiamati a dare dei giudizi di **valutazione dei servizi offerti dal comune di San Giuliano**, i cittadini esprimono mediamente una **soddisfazione complessiva buona e in crescita rispetto al passato**: il servizio dell'anagrafe continua ad essere il fiore all'occhiello ma, da quest'anno e grazie ad un incremento di ben 0,7 punti di valutazione, arrivano a fargli compagnia le attività organizzate per il tempo libero e quelle a carattere culturale.

Anche il **servizio di Polizia locale registra il livello di sufficienza mai raggiunto (6,3)**, anche se rimane la prestazione che raccoglie più critiche.

Un **ulteriore netto miglioramento è stato percepito negli ultimi mesi circa i servizi educativi** che passano da una valutazione di 6,9 nel 2011 ad un voto di 7,4 nell'attuale rilevazione.



Nello schema vengono indicati i segmenti della popolazione che esprimono un grado di soddisfazione particolarmente basso o elevato rispetto alla media complessiva, sui servizi che evidenziano tale significatività a fini statistici.

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Servizi sociali	<ul style="list-style-type: none"> ○ Classe d'età più di 64 anni 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Giovani (18-34 anni)

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Servizi educativi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Classe d'età 35-44 anni 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Classe d'età 55-64 anni

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Ufficio Tributi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Grado di istruzione basso 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Giovani (18-34 anni)

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> ○ Donne ○ Grado di istruzione elevato 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Uomini ○ Giovani (18-34 anni)

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Anagrafe	<ul style="list-style-type: none"> ○ Classe d'età 35-54 anni 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Giovani (18-34 anni)

	Soddisfazione particolarmente elevata	Soddisfazione particolarmente poco elevata
Polizia Municipale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Donne ○ Grado d'istruzione elevato 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Uomini ○ Classe d'età 55-64 anni ○ Grado d'istruzione medio



Valutazioni servizi comunali

	ANAGRAFE	URP	ATT. CULTURALI E TEMPO LIBERO	SERV. EDUCATIVI	SERV. SOCIALI	UFFICIO TRIBUTI	POLIZIA LOCALE
somma 1-5	2	12	5	4	9	16	29
somma 6-7	44	51	41	49	52	49	43
somma 8-10	54	37	54	47	39	35	28
<i>n.r.</i>	13	55	16	31	27	35	6
media 2012	7,6	7,1	7,6	7,4	7,1	6,8	6,3
media 2011	7,7	7,1	6,9	6,9	6,8	6,6	5,9
media 2010	7,6	6,8	7,0	6,7	6,4	6,7	5,7
media 2009	7,1	6,9	7,3	7,0	6,7	6,7	5,9
media 2007	6,8	6,9	7,4	7,1	6,8	6,6	-

dati riportati a 100 in assenza di non risposte
con fondo grigio le variazioni significative rispetto al 2010

E per quanto e' a sua conoscenza o per quanto ha sentito dire da altri, mediante un punteggio da 1 (min) a 10 (max) mi dica quanto e' soddisfatto del funzionamento dell'UFFICIO ISEE COMUNALE?

	feb-12
1	2
2	-
3	2
4	3
5	6
somma 1-5	13
6	19
7	29
somma 6-7	48
8	24
9	9
10	7
somma 8-10	40
non sa-non risponde	67
media:	7,1

Lei ritiene che le tariffe per i servizi di asilo nido, pre e post scuola e trasporto scolastico che gli utenti pagano attualmente siano:

	feb-12
troppo elevate	31
elevate	31
giuste	32
non risponde	6

dati percentuali – rispondono gli utenti di asilo nido, pre e post scuola, trasporto scolastico

Se fosse necessario, Lei sarebbe disponibile a pagare un po' di piu' per i servizi di asilo nido, pre e post scuola e trasporto scolastico per mantenere i servizi o gli attuali standard qualitativi?

	feb-12
disponibile	31
non disponibile	63
non risponde	6

dati percentuali – rispondono gli utenti di asilo nido, pre e post scuola, trasporto scolastico

La sicurezza

La percezione di sicurezza nella città di San Giuliano è rimasta piuttosto stabile negli ultimi due anni, anche se leggermente in diminuzione dal 2009. Ad oggi è il 58% della popolazione a sentirsi al sicuro nella propria zona di residenza; gli abitanti delle frazioni di Serenella e di Civesio risultano essere i più soddisfatti in tal senso.

Le preoccupazioni maggiori arrivano invece da coloro che risiedono a Borgolombardo e nel parco Nord, i quali si sentono dunque maggiormente a rischio rispetto agli altri concittadini sangiulianesi.

Lei oggi avverte il suo Comune come un luogo:

	Milano-09	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
molto sicuro	-	6	5	3	6
abbastanza sicuro	52	56	57	56	52
Somma sicuro	52	62	62	59	58
poco sicuro	39	34	33	33	33
per niente sicuro	9	4	5	8	9
Somma insicuro	48	38	38	41	42
preferisco non rispondere	-	2	2	1	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

L'ufficio Tributi

L'ufficio tributi che, come visto in precedenza, è uno dei servizi valutati, relativamente, meno positivamente (dopo la polizia locale) dai cittadini (con una valutazione pari a 6,8), riceve valutazioni abbastanza buone nel momento in cui chi ha usufruito di tale servizio esprime un giudizio sull'adeguatezza delle informazioni ricevute: l'87% reputa le informazioni adeguate o abbastanza buone. Si può ipotizzare che coloro che non rispondono alla domanda (34%) rappresentino in buona parte quella porzione di popolazione che non ha avuto bisogno di usufruire di tale servizio e, di conseguenza, non è in grado di dare una valutazione a riguardo.

Parliamo ora dell'ufficio tributi. Lei giudica le informazioni fornite dall'UFFICIO TRIBUTI in merito ai servizi forniti:

	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
adeguate	33	39	37	35	28
abbastanza buone	55	52	53	53	59
inadeguate	12	9	10	12	13

non sa-non risponde	14	28	33	23	33
---------------------	----	----	----	----	----

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Raccolta rifiuti e pulizia delle strade

Sebbene con qualche cenno di miglioramento, anche nel 2012 i giudizi sul servizio di raccolta dei rifiuti rimarcano l'inversione di tendenza riscontrata nel 2011, ponendo in evidenza una significativa contrazione delle valutazioni positive rispetto al trend registrato nel corso dei precedenti anni.

Accanto al **giudizio prevalente (62%) di quanti affermano di non aver avvertito alcun cambiamento nell'ultimo anno**, tuttavia, la percentuale di quanti valutano negativamente il servizio nel 2012 si riduce al 14%, a fronte del 24% di quanti avvertono, invece, un miglioramento.

In coerenza con tali valutazioni, **il 60% degli intervistati afferma di non aver riscontrato variazioni nell'ultimo anno rispetto al grado di pulizia della città**. Anche in questo caso, inoltre, la percentuale di quanti assumono un atteggiamento di maggior critica, segnalando un peggioramento, si riduce al 20%, rispetto al 34% del 2011.

In generale dimostrano una posizione più sfavorevole :

- gli appartenenti alle classi anagrafiche comprese tra i 35 ed i 64 anni;
- i residenti nella zona di Borgolombardo e Parco Nord;
- i residenti nella zona di San Giuliano centro e Campoverde.

Nell'ultimo anno il servizio di RACCOLTA RIFIUTI nella sua città è:

	gen-01	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
migliorato	51	49	54	59	62	66	63	45	21	24
né migliorato né peggiorato	40	44	40	32	28	25	30	47	50	62
peggiorato	9	7	6	9	10	9	7	8	29	14
non sa-n.r.	3	4	3	1	1	0	1	2	1	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Secondo lei San Giuliano è più o meno pulita di un anno fa?

	gen-01	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
più pulita	56	56	52	47	52	57	50	36	16	20
ugualmente pulita	36	37	40	45	39	29	41	50	50	60
meno pulita	8	7	8	8	9	14	9	14	34	20
n.r.	4	5	1	0	2	1	0	3	0	2



dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Servizi manutentivi

La decisione di cambiare gestione dei servizi pubblici trova un ampio accordo da parte dei cittadini, nel 66% dei casi favorevoli alla scelta, del Comune approvata, in particolare, dai residenti a Borgolombardo e Parco Nord e da quanti vivono nell'area di Zivido.

Nonostante il favore accordato, **i giudizi di soddisfazione sulle performance manutentive non registrano miglioramenti**, evidenziando il **perdurare di alcune criticità** rispetto al precedente anno. Sull'arredo urbano e sulla segnaletica, le valutazioni non raggiungono il livello di sufficienza (voto medio rispettivamente pari a 5,9 e 5,8). Si rileva, tuttavia, un'eccezione tra i residenti nell'area di Zivido, che attribuiscono ad entrambi gli aspetti un voto di soddisfazione medio pari a 6,3.

Sebbene, inoltre, sia possibile osservare il pieno raggiungimento di valutazioni di sufficienza sulla manutenzione degli **edifici pubblici e del verde cittadino**, **la progressiva regressione dei risultati registrata negli ultimi anni** su questi aspetti e la rilevanza che gli stessi hanno sulla percezione della qualità dei luoghi e della loro sicurezza, **rende opportuno porre particolare attenzione** su queste tematiche e sulle possibili azioni da svolgere, al fine di un miglioramento delle condizioni urbane e del servizio offerto. In particolare, appaiono più critiche le valutazioni attribuite da quanti risiedono nelle zone centrali di San Giuliano e a Campoverde, a cui si aggiungono, per quel che riguarda il verde pubblico, i giudizi meno generosi dei residenti a Borgolombardo e parco Nord.

Spostando l'attenzione sul **servizio di manutenzione delle strade comunali**, permangono giudizi di insoddisfazione (voto medio: 5), ma è possibile notare un lieve miglioramento rispetto a quanto rilevato nel corso degli ultimi due anni. Sono meno critiche le classi anagrafiche più adulte e le fasce di popolazione in possesso di un più elevato grado di istruzione: al contrario, **affermano con maggior forza il loro disappunto i 18-34enni, quanti risiedono nella zona di Sesto Ulteriano e coloro che lavorano in un altro comune dell'hinterland**, più soliti all'uso dell'automobile e quindi più sensibili rispetto al tema indagato.

Forse sa che la nuova Amministrazione Comunale ha scelto di superare l'affidamento a Genia dei servizi pubblici e di cambiare modalità di gestione per migliorare l'efficienza. Rispetto a questa scelta dell'Amministrazione Lei è:

	feb-12
favorevole	66
contrario	14
non sa-non risponde	20

dati percentuali

Mi può dire quanto è soddisfatto della manutenzione:

	VERDE PUBBLICO	EDIFICI PUBBLICI	ARREDO URBANO	SEGNALETICA
somma 1-5	31	26	37	39
somma 6-7	46	57	50	47
somma 8-10	23	17	13	14
<i>n.r.</i>	2	7	4	3
media 2012	6,3	6,3	5,9	5,8
media 2011	6,4	6,3	5,9	5,9
media 2010	6,3	6,5	5,8	5,9
media 2009	6,7	6,6	6,3	6,1
media 2007	7,2	6,5	6,6	6,2
media 2006	6,8	6,3	6,2	6,2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Mi può dire quanto è soddisfatto della manutenzione delle STRADE COMUNALI:

	gen-01	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
somma 1-5	61	48	51	42	50	47	52	66	70	61
somma 6-7	23	34	30	43	41	37	37	30	26	33
somma 8-10	16	18	19	15	9	16	11	4	4	6
<i>n.r.</i>	0	1	1	0	1	3	1	1	1	2
media	4,7	5,5	5,3	5,6	5,3	5,7	5,3	4,6	4,4	5,0

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte
a fondo grigio lo scarto significativo rispetto al 2011*

Tagli e imposte

Posti davanti al problema dei **tagli ai bilanci** e della necessità del Comune di provvedere al recupero delle somme a sostegno delle attività dell'amministrazione, i cittadini di San Giuliano Milanese sembrano dividersi tra due principali posizioni: da un lato poco meno di **un terzo di essi preferirebbe che il comune riducesse le spese per i servizi**, dall'altro raggiunge **il 36%** la quota di quanti, invece, pur di vedere garantita l'erogazione degli stessi, **accetterebbe un aumento delle imposte**.

Assumono quest'ultima posizione, in particolare, gli uomini, coloro che sono in possesso di un livello di scolarità più elevata, le classi più giovani (42%) e quanti hanno un'età compresa tra i 55 ed i 64 anni (40%); al contrario, le condizioni di maggior precarietà rendono meno disponibili quanti sono inquadrati come operai, quanti attualmente non hanno un lavoro e coloro che hanno un grado di istruzione meno elevato.

Indipendentemente dalla posizione assunta sul tema, posto davanti alla necessità di una nuova tassazione, **il 36% dei residenti a San Giuliano preferirebbe che fosse aumentata l'addizionale sull'IRPEF**, confermando una maggiore contrarietà alla tassazione dei beni immobili, tema fortemente dibattuto lungo tutto lo Stivale. E' più consistente la quota di chi agirebbe sull'IMU nelle classi più scolarizzate, quelle impiegate, e i segmenti più giovani.

Accanto a tali posizioni è opportuno, inoltre, sottolineare la presenza di un significativo 29% di quanti, in difficoltà rispetto alla posizione da assumere, preferiscono eludere la domanda collocandosi tra i non rispondenti. La stessa percentuale raggiunge il 42% tra quanti hanno un'età superiore ai 64 anni.

Tuttavia, potendo scegliere liberamente verso quali soggetti o categorie indirizzare le politiche di **aumento della tassazione**, il 58% dei cittadini individua nelle **banche e nelle compagnie assicurative i migliori destinatari di nuove imposte, seguiti dalle grandi realtà del commercio (32%)** e dalle imprese industriali (26%). In altre parole, gli intervistati sollevano la popolazione dal compito di farsi carico di nuove spese, attribuendo al mondo imprenditoriale, ed in particolare al settore terziario, la responsabilità (ed il peso) di risollevare i territori dal difficile momento attraversato. Tra le categorie del lavoro notiamo un trasferimento di responsabilità sugli 'altri', poiché per i dipendenti dovrebbero pagare di più gli autonomi, per gli autonomi vale invece il contrario.

I tempi per **introdurre forme di partecipazione dei privati** al finanziamento di alcune attività (nella domanda si fa esplicito riferimento alle attività di informazione e culturali) sembrano maturi: è **favorevole l'80%** dei cittadini. Qualche resistenza si riscontra soltanto tra le persone anziane e poco scolarizzate.

Vestire i panni del decisore, specie in materia di tagli, non è semplice per un cittadino che, di fronte alle alternative proposte, non può fare altro che distinguere i settori intoccabili da quelli rispetto ai quali sono possibili degli interventi, prescindendo da considerazioni riguardanti la quantità di investimento dedicato

all'uno o all'altro settore (tema che i cittadini, peraltro, spesso non conoscono). In questa logica, appare scontato che i servizi educativi e sociali appartengano alla prima categoria e che siano irrinunciabili; con maggiore serenità vengono invece proposti tagli all'informazione e ai servizi culturali (**sarebbero da contenere in particolare se spese per mostre, feste e rievocazioni**) e del tempo libero (26%).

Gli interventi sulla Polizia locale vengono indicati dal 9% degli intervistati, mentre il 5% dei rispondenti indica i servizi manutentivi.

Va considerato inoltre che circa **un sangiulianese su quattro non accetterebbe alcun taglio: sono di questo parere soprattutto gli anziani e i lavoratori dipendenti.**

Come saprà, sono previsti dal Governo ulteriori tagli ai bilanci degli enti locali: per il 2012 ci potrebbero essere 2 milioni di euro in meno a disposizione del Comune di San Giuliano. In mancanza di questi soldi, Lei preferirebbe che il Comune di San Giuliano:

	feb-12
tagliasse la spesa per i servizi	32
aumentasse le imposte	36
facesse entrambe le cose (MODALITA' NON STIMOLATA)	13
non risponde	19

dati percentuali

Rispetto alle imposte, i Comuni possono agire solo sull'IMU, la nuova tassa sugli immobili, e sull'addizionale IRPEF. Nell'ipotesi di aumento delle tasse Lei preferirebbe:

	feb-12
un aumento dell'IRPEF, perché riguarda il reddito	36
un aumento dell'IMU, perché riguarda il valore degli immobili e più in generale il patrimonio	26
un aumento di IMU e IRPEF (MODALITA' NON STIMOLATA)	9
non sa-non risponde	29

dati percentuali

Se dovesse decidere Lei, aumenterebbe le imposte a: e poi?

imprese di servizi quali banche ed assicurazioni	58
grandi imprese del commercio (grandi magazzini, ipermercati)	32
imprese industriali	26
lavoratori autonomi e professionisti	18
famiglie con reddito inferiore a 15.000 euro l'anno	2
lavoratori dipendenti	1
pensionati	1
piccole imprese del commercio, piccoli negozi	1
non sa, non risponde	13

dati percentuali- somma delle risposte consentite

Lei sarebbe favorevole a forme di finanziamento o sponsorizzazione da parte di privati di alcuni servizi, come ad esempio le aree verdi, il periodico comunale Tam Tam, le manifestazioni culturali, se questo servisse a liberare risorse del Comune per finanziare altri servizi?

	feb-12
favorevole	80
contrario	12
non sa-non risponde	8

dati percentuali

Se dovesse decidere Lei, dove taglierebbe principalmente le spese? e poi?

	feb-12
informazioni ai cittadini (Tam Tam, manifesti)	26
attività culturali e del tempo libero (cinema, teatro, concerti, attività sportive)	26
Polizia locale e sicurezza	9
servizi di manutenzione (scuole, strade, verde, ecc.)	5
servizi sociali (anziani, minori, handicap, adulti in difficoltà)	4
servizi educativi (asili nido, trasporto scolastico)	3
tutti (MODALITA' NON STIMOLATA)	2
NESSUNO (MODALITA' NON STIMOLATA)	26
non sa	13
non risponde	2

dati percentuali- somma delle risposte consentite

Mi ha detto che taglierebbe le spese per i servizi sociali. E in particolare su quale servizio sociale ridurrebbe la spesa?

	feb-12
aiuti economici agli adulti in difficoltà	52
centri estivi	37
assistenza scolastica per diversamente abili	4
servizio minori e famiglie	3
NESSUNO (MODALITA' NON STIMOLATA)	4
non sa	3

dati percentuali - somma delle risposte consentite - risponde chi taglierebbe i servizi sociali

Mi ha detto che taglierebbe le spese per i servizi educativi. E in particolare su quale servizio educativo ridurrebbe la spesa?

	feb-12
trasporto scolastico	36
cinema e teatro per le scuole	28
mensa scolastica	24
asili nido	12
pre e post scuola	12
'Altra scuola', il centro ricreativo durante le vacanze pasquali e natalizie	7
NESSUNO (MODALITA' NON STIMOLATA)	6
non sa	5

dati percentuali - somma delle risposte consentite - risponde chi taglierebbe i servizi educativi

Mi ha detto che taglierebbe le spese per le attività culturali e del tempo libero. E in particolare su quale servizio culturale e del tempo libero ridurrebbe la spesa?

mostre ed esposizioni	36
feste e rievocazioni storiche (festa in città', battaglia dei Giganti, feste dei quartieri)	32
corsi ricreativi per adulti	21
contributi per la gestione degli impianti di calcio	20
concerti	15
spettacoli teatrali	7
iniziative e attività per ragazzi (letture animate, Mostra del libro, cinema e teatro per ragazzi, ecc.)	4
tutti (MODALITA' NON STIMOLATA)	6
NESSUNO (MODALITA' NON STIMOLATA)	1
non sa	6

dati percentuali - somma delle risposte consentite - risponde chi taglierebbe le attività culturali e per il tempo libero

Mi ha detto che taglierebbe le spese per i servizi di manutenzione. E in particolare su quale servizio di manutenzione ridurrebbe la spesa?

arredo urbano: panchine, cestini, giochi	56
verde pubblico	43
strade, piazze e marciapiedi, segnaletica stradale	19
edifici pubblici: scuole, palestre, case comunali, uffici	17
tutti (MODALITA' NON STIMOLATA)	3
non sa	3

dati percentuali- somma delle risposte consentite - risponde chi taglierebbe i servizi di manutenzione

L'istituzione

Il nuovo **sindaco**, in carica da meno di un anno, viene **valutato in maniera prevalentemente positiva rispetto all'efficacia (somma efficacia: 52%)**, anche se la cittadinanza si sbilancia fino all' 'abbastanza efficace' senza spingersi verso la valutazione più positiva.

Possiamo presumere che questa cautela, oltre che spiegabile con il poco tempo trascorso dall'elezione, sia legata però anche ad una limitata conoscenza del Primo cittadino, poiché circa un sangiulianese su cinque non si esprime rispetto alla sua efficacia.

E non solo: la stessa percentuale di soggetti non si sente in grado di valutare se la nuova Amministrazione abbia inciso, e in quale senso lo abbia fatto, rispetto alla gestione dei servizi; anche in questo caso sembra ipotizzabile un deficit informativo. Tale ipotesi è confermata dalla difficoltà di esprimersi accentuata soprattutto dalle donne, dai soggetti più anziani e meno scolarizzati, le categorie in genere meno informate.

In termini generali, le opinioni più positive sul sindaco vengono di maschi, dalle persone più scolarizzate e dai residenti a Borgolombardo e Serenella.

Sul tema della **rappresentanza**, i cittadini di San Giuliano continuano ad indicare nel **sindaco il soggetto che meglio li tutela nelle scelte per la città (57%)**: anche in un momento critico come quello presente per il rapporto tra cittadini ed istituzioni (e tra cittadini e politica, in particolare), il meccanismo della elezione diretta del sindaco continua ad alimentare un proficuo legame tra cittadini ed eletto.

Una ulteriore conferma in questo senso la raccogliamo dalle indicazioni sugli **strumenti di partecipazione**, che vedono **nettamente prevalenti quelle caratterizzate da una relazione diretta cittadini-Amministrazione** (iniziativa 'Amministrazione in città': 42%; contratto individuale: 41%) rispetto alle forme forse più estese ma meno personalizzate quali i sondaggi (indicato comunque dal 21% dei sangiulianesi) o da quelle più innovative come i social network (11%). Su questo ultimo aspetto va però detto che, benché nell'insieme possa apparire un canale di relazione secondario, tuttavia, acquista rilevanza in particolare tra i giovani, specie under 24, e le persone più scolarizzate, offrendo dunque interessanti potenzialità di targettizzazione.

I **temi** della consultazione sono legati principalmente agli aspetti di **intervento sull'assetto urbanistico (30%), ai lavori pubblici (26%) e alla viabilità (24%)**; tali temi incontrano l'interesse soprattutto dei maschi, dei giovani e delle persone più scolarizzate. L'altro **grande tema, quello dei servizi**, riguarda in particolare le donne, gli anziani e chi lavora a Milano.

Nel giugno 2011 è stato eletto un nuovo sindaco, Alessandro Lorenzano. Secondo Lei la nuova Amministrazione ha effettuato un cambiamento nella gestione dei servizi riguardanti la città rispetto alle gestioni precedenti?

si', in positivo	37
si', in negativo	8
no	33
non sa, non risponde	22
<i>dati percentuali</i>	

Rispetto a questi primi otto mesi di mandato, lei come valuta l'operato del sindaco di San Giuliano Alessandro Lorenzano?

molto efficace	9
abbastanza efficace	43
Somma efficacia	52
poco efficace	20
per niente efficace	6
Somma inefficacia	26
non sa, non risponde	22

Come cittadino, da chi si sente più tutelato nelle scelte che riguardano la città:

	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	feb-12
dal sindaco	53	54	68	35	57
dai consiglieri comunali	19	22	15	27	16
dagli assessori	18	17	13	18	14
dai partiti	10	7	4	20	13
non sa/non risponde	28	24	23	41	27

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Quale strumento tra quelli che Le elencherò ritiene più utile per garantire ai cittadini la partecipazione alle scelte sul futuro della città? e poi?

'Amministrazione in città', nuova iniziativa di incontro periodica tra giunta e cittadini nei vari quartieri	42
contatto individuale tra cittadini, sindaco e assessori	41
sondaggi periodici sul sito internet del Comune	21
interventi sui diversi temi attraverso social network: facebook, ecc.	11
altre forme di partecipazione	-
non sa, non risponde	11

Secondo Lei, su quale dei seguenti temi il Comune dovrebbe consultare i cittadini? e poi?

interventi di riqualificazione urbana	30
lavori e opere pubbliche	26
traffico e viabilità	24
servizi per anziani	23
servizi per bambini	23
rifiuti e impianti di trattamento	16
nuovi insediamenti industriali e/o commerciali	14
non sa, non risponde	11

Le informazioni

Tam Tam rimane lo strumento informativo più influente rispetto alle attività comunali: il 76% dei cittadini lo utilizza, infatti. Il periodico viene letto specialmente dalle donne e dagli ultra 55enni. Se consideriamo che **il secondo strumento indicato è il sito internet comunale (35%)**, riscontriamo che in una larga maggioranza di situazioni le notizie che riguardano il Comune non sono mediate dai mezzi tradizionali (i quotidiani locali raggiungono infatti solo il 18% dei cittadini). E per la comunicazione del Comune è una grande opportunità. Notiamo ancora, nel tempo, una diminuzione della rilevanza dei pannelli luminosi, dei manifesti e dei volantini, dati che indicano una concentrazione della strategia comunicativa del Comune più su Tam Tam e sul sito internet che sugli altri strumenti. Tuttavia, la multicanalità informativa rimane un'arma di comunicazione importante, perché consente un'adeguata targettizzazione delle informazioni sulla base del mezzo utilizzato: i giovanissimi infatti fanno maggiore uso dei volantini e dei pannelli luminosi.

Le preferenze rispetto ai canali informativi ricalcano gli strumenti già utilizzati; in questo senso c'è una corrispondenza tra le strategie attuate e le indicazioni di priorità dei cittadini.

La reputazione delle fonti informative è molto diseguale, come già in passato: a fronte di una **maggiore credibilità del Comune (74%)** e dei quotidiani locali (67%, attendibili ma non particolarmente influenti come fonte relativa al Comune), gli altri enti pubblici (52%) e la televisione (34%), hanno una reputazione più appannata. In particolare, la Tv nel tempo perde ulteriormente credibilità.

Per quanto riguarda Tam Tam i suggerimenti per migliorare il periodico sono percentualmente inferiore a quelli rilevati nel 2011. Se consideriamo la richiesta più evidente emerge quella di **avere maggior informazioni** tra i maschi, i giovani, gli studenti e chi lavora a Milano: può prendere forma l'idea di **un notiziario del Comune pensato sulla necessità informative delle categorie dei cittadini**.

Attraverso quale canale ha ricevuto le informazioni relative alle attività comunali?

	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
periodico comunale TAM TAM	-	91	91	95	93	81	88	87	76
sito internet del Comune	16	24	22	30	32	20	30	34	35
pannelli luminosi informativi	57	65	69	63	52	40	46	32	26
passaparola	62	53	55	53	48	45	23	31	21
manifesti, locandine	54	52	56	48	49	32	31	26	22
volantini, depliant	50	38	38	37	38	27	25	22	12
quotidiani locali	56	38	25	28	28	26	16	19	18
sms	-	7	5	9	15	8	13	12	12
newsletter		-	4	9	11	3	10	8	3

%risposte positive

Attraverso quale canale informativo preferirebbe essere informato sulle attività del suo comune?

	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
periodico comunale TAM TAM	39	41	38	34	39	34
sito internet del comune	10	12	9	13	16	19
pannelli luminosi informativi	16	10	12	16	11	11
manifesti, locandine	6	8	4	8	9	6
volantini, depliant	9	10	8	8	8	4
quotidiani locali	6	5	8	10	7	8
SMS	4	5	4	5	6	8
newsletter telematica inviata agli iscritti	3	5	2	4	3	5
nessuno in particolare	1	2	11	-	1	4
tutti in egual misura	2	2	4	2	0	1
non sa/non risponde	1	2	2	1	1	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Lei si fida molto, poco o per niente della comunicazione...

	Del suo Comune	Dei quotidiani locali	Della TV	Di altri enti pubblici
Molto	25	14	6	7
Abbastanza	49	53	28	45
Molto + abbastanza	74	67	34	52
Poco	22	29	55	42
Per nulla	4	4	11	6
Non sa-non risponde	5	10	6	10

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Lei si fida molto, poco o per niente della comunicazione...

	Somma giudizi fiducia giu-11	Somma giudizi fiducia feb-12
del suo Comune	71	74
dei quotidiani locali	69	67
di altri enti pubblici	53	52
della TV	40	34

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Lei solitamente legge il bimestrale del Comune Tam Tam?

	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
si, interamente o quasi	74	77	76	68	53
si, soltanto qualche articolo	21	20	19	26	34
scorro solamente i titoli	5	3	4	-	-
no	0	0	2	5	6
non lo ricevo	-	-	-	1	7

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Per migliorare il giornale del Comune TAM TAM Lei vorrebbe soprattutto:

	giu-11	feb-12
più pagine dedicate alle informazioni	43	31
una frequenza di uscita mensile	19	18
dare spazio ai gruppi consiliari di maggioranza e minoranza	9	8
un linguaggio più semplice	3	6
più foto e meno testo scritto	1	1
niente, va bene così	25	36
non sa-non risponde	1	2

Il sito internet

Cresce l'utilizzo del sito internet comunale (54%, +7% rispetto al 2011) e parimenti **aumenta la valutazione (7,3)**; sono utilizzatori del sito in particolare i maschi, i giovani, le persone ad elevato livello scolastico.

Un impulso all'utilizzo del sito è venuto certamente dalla disponibilità dei nuovi servizi online, ed in particolare **dall'Anagrafe online, utilizzata dal 17% del campione e valutata 7,8**: considerato che si tratta di un servizio di recente istituzione, il risultato raccolto è di notevole importanza.

La maggiore fruibilità ed utilità del sito internet ne incoraggia, dunque, l'utilizzo; per tutti i servizi online indagati riscontriamo una crescita significativa della soddisfazione rispetto alla rilevazione 2011.

Non rileviamo invece significative indicazioni rispetto a nuovi servizi da implementare all'interno del sito.

Lei ha visitato il sito Internet del comune di San Giuliano Milanese nell'ultimo anno?

	gen-03	apr-04	ott-05	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11	feb-12
si spesso	3	5	6	7	14	11	19	14	20
si talvolta	7	10	12	16	15	20	14	18	19
si raramente	11	15	11	17	15	13	13	15	15
totale fruitori	21	30	29	40	44	44	46	47	54
no mai	71	68	55	51	54	52	52	53	40
non sa che comune ha sito	8	2	16	9	2	4	2	0	6
Valutazione media (scala 1-10)	6,7	6,7	6,6	6,7	7,1	7,2	7,2	7,1	7,3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Recentemente l'Amministrazione Comunale ha attivato un nuovo servizio 'Anagrafe on line', che permette di stampare direttamente da casa i propri certificati anagrafici e di stato civile o effettuare il cambio via. Lei è a conoscenza di questo servizio?

si'	54
no	45
non risponde	1

² Fino al 2010 si chiedeva se aveva MAI visitato il sito.

E in particolare, con un punteggio da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei seguenti servizi online del sito del comune?

	Somma 1-5	Somma 6-7	Somma 8-10	Voto medio	% utilizzatori
'Anagrafe on line', stampa di certificati anagrafici e cambio via	0	12	21	7,8	17
iscrizione al servizio per ricevere sms e/o newsletter del Comune	3	15	22	7,7	20
gestione pratiche online dello sportello edilizia	2	11	13	7,4	14
iscrizione online asilo nido	2	7	10	7,4	10
ricerca e download della documentazione e del materiale informativo	2	32	29	7,3	33
invio segnalazioni al Comune con URP Contact	5	12	17	7,1	17

I dati si riferiscono alla distribuzione dei voti tra gli utilizzatori

La % di utilizzatori è calcolata sul campione totale

E in particolare, con un punteggio da 1 a 10, quanto è soddisfatto dei seguenti servizi online del sito del comune?

	Voto medio giu-11	Voto medio feb-12
'Anagrafe on line', stampa di certificati anagrafici e cambio via	-	7,8
Iscrizioni al servizio per ricevere sms e/o newsletter del Comune	7,2	7,7
iscrizione online asilo nido ³	6,5	7,4
Gestione pratiche online dello sportello edilizia	6,1	6,4
Ricerca e download della documentazione e del materiale informativo	6,9	7,3
Invio segnalazioni al Comune con URP contact	6,5	7,1

I dati si riferiscono alla distribuzione dei voti tra gli utilizzatori

³ Nel 2011 la rilevazione ha avuto come oggetto la modalità: iscrizione online allo sportello per l'infanzia



Quale altro servizio del Comune di San Giuliano Milanese le piacerebbe poter usare in internet?

iscrizione online ai servizi e alle attività(biblioteca, centri estivi, mensa, attività ricreative)	4
informazioni sul comune (e le sue attività)	3
dialogo/discussioni con assessori e sindaco	3
informazioni sul lavoro	3
nessun altro servizio (va bene così)	34
altro	2
non sa, non risponde	51

Risposte spontanee codificate a posteriori

Metodologia

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante sondaggio telefonico CATI (Computer Assisted Telephone Interview) all'interno di un campione di 500 soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese e rappresentativi dell'universo di riferimento in base ai parametri di sesso ed età. Le interviste sono state somministrate nel periodo che va dal 13/02/2011 al 16/02/2011. I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici. Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di sesso ed età.

Parametri del campione

Il campione di 500 intervistati risulta così composto:

Sesso:

maschio	49
femmina	51

Età:

18-24 anni	8
25-34 anni	16
35-44 anni	22
45-54 anni	18
55-64 anni	15
più di 64 anni	21

Professione:

imprenditore	1
lavoratore autonomo (anche co.co.co, contratto a progetto, occasionale..)	4
libero professionista	1
insegnante/docente	3
quadro/direttivo/tecnico	2
impiegato	30
Altro lavoratore dipendente	5
operaio	9
studente	5
casalinga/o	9
pensionato	26
disoccupato	5

Zona:

Borgolombardo e parco Nord	14
Serenella	5
San Giuliano centro e Campoverde	27
Zivido	17
Carpianello e Villaggio	15
Sesto Ulteriano	11
Civesio	2
Altro	3
(non risponde)	6



www.swg.it | info@swg.it

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050

Milano, via Solari 8, 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.02.4986773