

# **SAN GIULIANO MILANESE**

## Citizen Satisfaction 2011

*giugno 2011*

# Sintesi dei risultati

---

Dal punto di vista della qualità dei servizi, San Giuliano Milanese **continua ad offrire un insieme di possibilità ai cittadini che riesce ad esprimere un buon livello qualitativo** che si traduce in una valutazione della qualità della vita nell'insieme abbastanza soddisfacente.

Vi sono però dei **punti di attenzione** che vogliamo richiamare:

- una necessità di **maggiore attenzione sulla Polizia Municipale**, che sconta certamente la funzione svolta più 'visibile' – quella delle multe, che ovviamente non sono gradite ai cittadini – e che è condizionata anche dalla **percezione non ottimale rispetto al livello di sicurezza garantito sul territorio**; che abbiano responsabilità dirette o meno, i vigili urbani, per la divisa e per quanto rappresentano, sono visti come uno dei fattori che deve contribuire alla sicurezza del territorio;
- un **rinnovato impegno sull'igiene urbana e sulla raccolta rifiuti**;
- uno **sforzo maggiore sugli aspetti manutentivi**, specialmente riferiti alle **strade** ma anche all'**arredo urbano** e alla **segnaletica**.

Su quest'ultimo aspetto, è evidente che l'azione di miglioramento è di fatto una rincorsa, stante la tendenza al sempre maggiore uso dell'auto privata (non nello specifico a San Giuliano ma in termini generali) e al continuo aprirsi di situazioni d'emergenza, rispetto alle quali non si può che agire una volta che si sono manifestate. Non va dimenticato che il tema 'buche nelle strade' è particolarmente caro ai media e, in alcune situazioni come ad esempio Roma, è diventato una sorta di *leit motiv* comunicativo; è difficile che si parli bene delle strade e che i cittadini quindi ne abbiano una buona opinione.

Più in generale, **preoccupano alcuni indicatori sul clima cittadino**, sul quale, e diversi dati starebbero a confermarlo, la gestione commissariale ha in qualche modo pesato; non intendiamo in termini di efficienza ed efficacia dei servizi, aspetti che in genere si sono mantenuti, ma rispetto ad un tema più impalpabile, quello del rapporto tra cittadino ed istituzione: nel caso di un Comune sappiamo che questo rapporto è particolarmente stretto e **una gestione commissariale incrina la relazione tra elettori ed eletti**.

Su tale tema riteniamo che si dovrà misurare la nuova giunta, con l'obiettivo di ricostruire i termini del rapporto con i cittadini; i presupposti sembrano esserci nei termini del consenso che registriamo rispetto al nuovo sindaco.

Ma ci sono contemporaneamente due aspetti di attenzione:

- il tema della **sicurezza**, che continua a rivestire importanza a San Giuliano nel momento in cui in tante realtà del Nord Italia si mostra invece in regresso;
- il tema, più rilevante, della **necessità di ricostruzione della comunità sangiulianese**, laddove ricostruire le reti sociali del territorio significa anche arginare quegli elementi di **insicurezza individuale** che necessariamente si rovesciano in una percezione di insicurezza collettiva.



Su questo secondo aspetto vanno spese alcune considerazioni perché ci sono alcuni **segnali di attrito e di allentamento delle reti**:

- quello relativo al rapporto tra eletti ed elettori;
- quello relativo alla composizione della popolazione sangiulianese, in cui, stando ai dati che abbiamo rilevato, solo metà dei cittadini sono abitanti storici e gli altri sono nuovi residenti, tra cui il 15% da meno di 10 anni;
- quello relativo al luogo di lavoro che è San Giuliano solo per 3 lavoratori su 10, Milano per 4 su 10, altri comuni per i restanti.

Ebbene, **tra i 'non nativi' e tra coloro che lavorano fuori città il rapporto con la città appare più lento**, certamente per una questione di tempi della città che, in qualche modo, dovrebbe essere sempre aperta per potere essere vissuta anche da chi lavora fuori; ovviamente il tema non si può porre in questi termini, ma è evidente che la vitalità di un centro dipende dalla partecipazione di tutte le categorie di cittadini.

Si contrappongono inoltre un tema di non completo inserimento in città da parte di chi lavora fuori e di chi non vi è nato – che forse ancora 'subisce' il trasferimento – e un tema di rimpianto per il passato – il 'come si stava bene una volta' – da parte di chi a San Giuliano è nato.

Appare quanto mai necessario dunque un impegno proprio su questo terreno della **costruzione di comunità**, che contempi anche un **lavoro di diffusione dei tratti di identità della città, su quello che è e che vuole essere**: oltre alla qualità (varietà e quantità) dei servizi che riesce ad esprimere – e che resta il principale aspetto da continuare a fare conoscere, ci sembra rilevante cogliere il dato relativo alle modalità di spostamento: ad oggi San Giuliano è una città in cui ci si muove a piedi, che ha distanze umanamente percorribili, che è a misura d'uomo. Questo trasmette, oltre che un forte connotato identitario, anche quel concetto di reticolarità, di facilità delle relazioni che serve a costruire la comunità.

# Analisi dei risultati

---

## Il futuro della città e la qualità della vita

La percezione della qualità della vita è fortemente condizionata dal contesto al quale si riferiscono le valutazioni, ovvero agli standard qualitativi dei servizi e dell'ambiente in cui i cittadini sono inseriti. **Le opinioni dei sangiulianesi hanno sempre indicato un livello di vivibilità più alto della media nazionale** (che oscilla attorno al 6, come voto medio), **ma senza esprimere una soddisfazione ampia e convinta**. Gran parte dei giudizi sono moderatamente positivi (6 o 7) ma nell'ultima rilevazione si è avuto un lieve aumento della quota di voti negativi.

I dati relativi al 2011 registrano un segnale d'allarme piuttosto significativo, ovvero la **diffusa sensazione di peggioramento della qualità della vita nel corso dell'ultimo anno**: poco meno della metà dei cittadini percepisce un'evoluzione negativa, il 15% in più rispetto al 2010. L'anno scorso erano già visibili alcune difficoltà, che sembrano essersi poi acuite ulteriormente. A mostrare segnali di sofferenza più evidenti sono gli anziani, in particolare i soggetti con un livello scolare più basso, e i residenti nella zona centrale.

Il modo in cui i cittadini vivono gli sviluppi della situazione locale dipende anche dal tipo di legame che hanno con tale realtà. Si nota che gli atteggiamenti sono tanto più negativi, quanto più lunga è la permanenza a San Giuliano. Chi ci abita da sempre segnala con maggiore intensità l'abbassamento del livello di vivibilità, chi vi si è insediato da oltre 10 anni un po' meno, mentre chi vi si è trasferito più di recente si dimostra più soddisfatto. **È possibile quindi che la percezione del peggioramento nell'ultimo anno rifletta in parte anche un confronto tra la situazione attuale e quella di un passato più remoto.**

I residenti non nativi sono stati indotti a trasferirsi a San Giuliano principalmente da legami familiari, ma per una parte consistente (43%) emergono anche altre ragioni, come il costo delle abitazioni sensibilmente più basso rispetto a Milano, la vicinanza del posto di lavoro o più in generale del capoluogo provinciale.

**Ad influire negativamente sulla valutazione della qualità della vita sono soprattutto la situazione dell'arredo urbano, comprese strade e marciapiedi, e la sensazione di insicurezza.** Per entrambe si registra un notevole aumento delle richieste di intervento a confronto con il 2010. L'incremento del **peso della questione della sicurezza** è particolarmente significativo, in quanto in altre realtà del Nord tale argomento ha progressivamente perso d'importanza nel corso dell'ultimo anno. Rivestono una discreta rilevanza anche gli spazi e le iniziative rivolte ai giovani, nonché i servizi sociali in merito ai quali c'è una diffusa domanda di miglioramento da parte degli anziani. Si nota infine un cospicuo ridimensionamento della richiesta di creare una zona pedonale nel centro cittadino.

## Valutazione della qualità della vita

	nov-07	gen-09	mar-10	giù-11
1	2	3	1	3
2	1	1	2	1
3	2	1	2	1
4	5	3	1	4
5	10	16	14	15
<b>somma 1-5</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>24</b>
6	22	30	27	27
7	30	28	34	30
<b>somma 6-7</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>57</b>
8	18	15	17	16
9	6	1	1	2
10	4	2	1	1
<b>somma 8-10</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
non sa-non risponde	0	0	2	0
<b>media:</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

E nell'ultimo anno, la qualità della vita a San Giuliano è:

	gen-09 <sup>1</sup>	mar-10	giu-11
migliorata	39	14	9
né migliorata né peggiorata	30	54	44
peggiorata	31	32	<b>47</b>
non risponde	0	2	1

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

Lei ha sempre risieduto a San Giuliano?

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

<sup>1</sup> Nel 2009 il confronto era riferito 'rispetto a 5 anni fa'.

	Residenti da sempre	Trasferiti da più di 10 anni	Trasferiti da meno di 10 anni
Voto alla qualità della vita	6,1	6,3	6,5
Percezione di peggioramento	52	46	28

Perché ha scelto di vivere a San Giuliano Milanese?

	giu-11
<b>Ci vivono i miei parenti</b>	<b>29</b>
<b>Per la convenienza dei prezzi degli appartamenti</b>	<b>18</b>
Per la vicinanza al posto di lavoro	15
Perché mi sono sposato/a qui	13
Per la vicinanza con Milano	10
Per la comodità dei collegamenti viabilistici e dei trasporti pubblici	4
Per l'offerta dei servizi sociali (scuole, asili, mezzi di trasporto...)	3
Perché avevo già una casa qui	3
Per il minor costo di tasse e servizi	1
altro	3
Non sa-non risponde	1

Rispondenti: intervistati che non risiedono a San Giuliano da sempre

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

	mar-10	giu-11
curare di più manutenzione strade, marciapiedi e arredo urbano	21	<b>28</b>
garantire più sicurezza e ordine pubblico	10	<b>18</b>
ideare spazi e iniziative per i giovani	12	11
migliorare i servizi sociali	9	9
potenziare i trasporti da e verso Milano	9	7
potenziare le piste ciclabili	nr	6
migliorare l'illuminazione pubblica	6	5
creare una zona pedonale nel centro città, con bar e negozi	<b>13</b>	4
intervenire sulle strutture sportive (piscine, palazzetto dello sport)	6	4
creare zone a traffico limitato per i residenti in aree critiche	7	3
proporre manifestazioni e appuntamenti culturali	5	3
altro	2	1
non sa-non risponde	1	0

dati riportati a 100 in assenza di non risposte



# I servizi comunali: utilizzo, orari e accessibilità

I cittadini di San Giuliano **fruiscono ampiamente dei servizi offerti sul territorio** comunale, da quelli non targetizzati come la grande distribuzione, poste e banche fino a quelli dedicati a target più specifici come scuole, asili nido e servizi sociali. Si nota un **ricorso piuttosto diffuso al trasporto pubblico**, che riguarda quasi due famiglie su tre e in particolare i più giovani, anche se occorre sottolineare che questo dato non prende in considerazione la frequenza di utilizzo.

Più della metà degli intervistati inoltre dichiara di accedere ai servizi amministrativi del Comune. A farlo in misura più accentuata sono i lavoratori, i 35-44enni e i laureati.

Gli **orari di apertura dei servizi non creano rilevanti difficoltà** ai fruitori anche se in alcuni casi vengono espresse delle riserve. Esiste infatti una quota, che si colloca attorno al 50% di utenti, solo parzialmente soddisfatta in merito agli orari dei servizi amministrativi del Comune, dei servizi culturali e ricreativi, delle banche, dei servizi sanitari, degli uffici postali e dei servizi sociali.

In generale le donne esprimono valutazioni sensibilmente più positive sugli orari di tutti i servizi. Lo stesso vale anche per gli uffici comunali, i periodi di apertura dei quali sono però meno graditi dai giovani.

È da considerarsi caso a parte invece il trasporto pubblico, per il quale si parla di orari dei mezzi. Su questo aspetto le critiche sono maggiormente diffuse seppure la maggioranza dei giudizi rimanga positiva. Vi è una significativa differenza nelle opinioni dei residenti nel centro (voto medio 7,3) e di quelli che abitano nelle altre zone, i quali mostrano di avere decisamente maggiori difficoltà con gli orari dei mezzi pubblici (voto medio 5,9).

**Gran parte dei servizi risultano raggiungibili a piedi** il che è dovuto naturalmente alle dimensioni contenute del territorio comunale ma anche a una **buona distribuzione sul territorio delle strutture che ospitano uffici, negozi e scuole**. L'automobile viene utilizzata in misura maggiore per fare la spesa nei supermercati e ipermercati, oppure per raggiungere le scuole medie superiori. Tali istituti sono anche la destinazione che più di altre viene raggiunta viaggiando in autobus. Gli spostamenti in bicicletta sono più diffusi nei casi dei servizi ricreativi (cultura e sport). Complessivamente, ad andare a piedi per accedere ai diversi servizi sono in misura più diffusa le donne (in media il 48% delle donne va a piedi contro il 43% degli uomini), gli anziani (65% contro il 41% dei più giovani), chi non lavora (57% verso il 36% dei lavoratori) e chi abita nelle zone centrali (61% contro il 39% delle altre aree). I 55-64enni sono quelli che vanno di più in bicicletta (il 9% contro l'1% dei giovani), mentre al trasporto pubblico fanno ricorso soprattutto gli anziani (7%) e i giovani (6%). Come prevedibile l'uso della macchina è concentrato soprattutto tra gli uomini (46% contro il 42% delle donne), di età media (52%), lavoratori (57% rispetto al 29% del non-lavoro) e tra gli abitanti delle zone esterne al centro cittadino (51%, verso il 29% di chi risiede nella zona centrale).



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?

	<b>Giu-11</b>
Grande distribuzione (ipermercati e supermercati)	96
Poste/uffici postali	95
Banche	84
Negozi di quartiere: panetterie, lavanderie, ecc	81
Servizi sanitari (ASL e ambulatori pubblici)	77
Trasporti pubblici	64
Servizi amministrativi del comune (anagrafe, URP, tributi, ecc)	56
Servizi culturali e ricreativi (biblioteche, cinema, ecc..)	39
Impianti sportivi e palestre	33
Scuole materne	27
Asili nido comunali	13
Servizi sociali (assistenza anziani, disabili, famiglie)	13
Scuole medie superiori	9

% risposte positive

Quanto è soddisfatto degli orari di apertura de...

	<b>Somma 1-5</b>	<b>Somma 6-7</b>	<b>Somma 8-10</b>	<b>Voto medio</b>
Grande distribuzione (ipermercati e supermercati)	2	15	83	<b>8,6</b>
Asili nido comunali	5	18	77	<b>8,4</b>
Scuole materne	5	19	76	<b>8,2</b>
Negozi di quartiere: panetterie, lavanderie, ecc	3	34	63	<b>7,9</b>
Scuole medie superiori	6	21	73	<b>7,8</b>
Impianti sportivi e palestre	9	31	60	<b>7,7</b>
Servizi amministrativi del comune (anagrafe, URP, tributi, ecc)	12	36	52	<b>7,4</b>
Servizi culturali e ricreativi (biblioteche, cinema, ecc..)	8	41	51	<b>7,4</b>
Banche	13	41	46	<b>7,3</b>
Servizi sanitari (ASL e ambulatori pubblici)	9	46	45	<b>7,2</b>
Poste/uffici postali	17	34	49	<b>7,2</b>
Servizi sociali (assistenza anziani, disabili, famiglie)	14	34	52	<b>7,0</b>
Trasporti pubblici	25	47	28	<b>6,4</b>

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



E quale mezzo di trasporto avete utilizzato per raggiungere...

	a piedi	bicicletta	moto/ motorino	auto	bus
I negozi di quartiere: panetterie, lavanderie, ecc	<b>80</b>	2	0	17	1
Le banche	<b>59</b>	4	1	33	3
Le poste/uffici postali	<b>55</b>	5	1	37	2
Le scuole materne	49	3	0	41	7
Gli asili nido comunali	47	4	5	41	3
I servizi amministrativi del comune (anagrafe, urp, tributi, ecc)	46	5	1	43	5
I servizi sanitari (asl e ambulatori pubblici)	44	3	1	48	4
I servizi culturali e ricreativi (biblioteche, cinema, ecc..)	44	<b>7</b>	0	46	3
Gli impianti sportivi e palestre	44	<b>7</b>	1	47	1
I servizi sociali (assistenza anziani, disabili, famiglie)	41	3	0	47	9
Le scuole medie superiori	26	0	0	<b>56</b>	<b>18</b>
La grande distribuzione (ipermercati e supermercati)	16	1	0	<b>79</b>	4

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*



# Servizi comunali: conoscenza e soddisfazione

Nell'ultimo anno si rileva un generale calo di attenzione nei confronti dei servizi erogati dall'Amministrazione comunale. Sul livello di notorietà di tutti i servizi si registra una diminuzione, il che è spiegabile con il fatto che una parte della popolazione ne ha una conoscenza vaga e superficiale che si trasforma in non-conoscenza appena non ne sente parlare per un certo periodo di tempo.

Nel settore dei servizi sociali rimane particolarmente bassa la conoscenza del servizio – che possiamo considerare “di nicchia” dedicato a minori e famiglie (tenuto basso dalla non-conoscenza degli anziani). I **servizi educativi sono ben noti** ai cittadini, ad eccezione dell'“Altra scuola”, il centro ricreativo attivo durante le vacanze, che però è di più recente istituzione e in ogni caso è noto al 54% delle famiglie con figli in età compresa tra 4 e 17 anni.

**Dal 2001 al 2010 la notorietà dell'URP ha avuto una progressiva crescita**, che si è arrestata con la rilevazione del 2011, probabilmente per effetto della gestione commissariale che ha frenato il rapporto tra cittadino ed istituzione, particolarmente sensibile nel caso dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, considerato nell'immaginario collettivo come la “casa di vetro” dell'Ente. La conoscenza è inferiore tra i più giovani ( il 13% ne ha usufruito).

Anche le **attività culturali registrano un elevato grado di conoscenza**, il quale scende sotto la soglia del 50% per i corsi ricreativi.

Lei conosce – servizi sociali:

	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11
l'assistenza domiciliare	64	76	65	79	<b>71</b>
i centri estivi	-	71	61	71	<b>69</b>
i centri diurni per anziani	62	72	70	74	<b>66</b>
i soggiorni climatici per anziani	-	65	62	66	<b>58</b>
l'assistenza scolastica ai disabili	47	57	44	58	<b>51</b>
il servizio minori e famiglie	28	47	48	39	<b>38</b>
l'inserimento lavorativo	27	31	34	30	<b>28</b>

Lei conosce – servizi educativi:

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

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

	gen-01	mar-10	giu-11
sì e ne ha usufruito (personalmente, per telefono, per e-mail)	24	27	23
sì ma non ne ha usufruito	23	31	32
<b>Somma conosce</b>	<b>47</b>	<b>58</b>	<b>55</b>
no	53	42	45
non sa-non risponde	1	0	0

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*



Lei conosce – attività culturali:

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

% risposte positive

Nel fornire un giudizio complessivo all'andamento della qualità dei servizi erogati dal Comune un'ampia quota degli intervistati (38%) mette in evidenza un peggioramento, il che non si era verificato negli anni precedenti. Tuttavia i giudizi medi dei singoli servizi non subiscono significativi cali; al contrario, in alcuni casi si rileva un incremento nel grado di soddisfazione. È possibile che **una parte dei cittadini assuma un atteggiamento critico per elementi esterni, legati alla gestione del Comune**; nella valutazione dei singoli servizi invece i condizionamenti del clima complessivo diventano più deboli e quindi i giudizi più oggettivi.

Nello specifico **i servizi anagrafici rimangono i più apprezzati, seguiti dall'URP sul quale il gradimento medio si amplia oltrepassando quota 7**. Si rileva un miglioramento anche per quanto concerne i servizi educativi, che raggiungono al 6,9 le attività culturali.

L'aumento di opinioni positive più evidente riguarda i servizi sociali che tornano a buoni livelli dopo che nel 2010 erano scesi vicino alla sufficienza.

Risulta leggermente più basso il giudizio sul funzionamento del servizio tributi, mentre rimane al di sotto della soglia della sufficienza l'attività della Polizia Municipale, malgrado un leggero miglioramento.



Di seguito riportiamo uno schema dove vengono indicati i segmenti della popolazione - esclusivamente utilizzatori - che esprimono un grado di soddisfazione particolarmente basso o elevato rispetto alla media complessiva. La segmentazione del dato sulla soddisfazione sul servizio dell'URP non è risultata rilevante a fini statistici.

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Servizi sociali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donne</li> <li>○ Classe d'età 55-64 anni</li> <li>○ Famiglie con figli (in part. figli in età 4-10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uomini</li> <li>○ Famiglie senza figli</li> </ul>

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Servizi educativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donne</li> <li>○ Classe d'età 35-44 anni</li> <li>○ Famiglie con figli (in part. figli in età 4-10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uomini</li> <li>○ Famiglie senza figli</li> </ul>

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Ufficio Tributi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Non lavoratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lavoratori</li> <li>○ Giovani (conoscono poco)</li> </ul>

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Attività culturali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donne</li> <li>○ Classe d'età 35-44 anni</li> <li>○ Famiglie con figli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uomini</li> <li>○ Giovani (18-34 anni)</li> <li>○ Famiglie senza figli</li> </ul>

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Anagrafe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donne</li> <li>○ Classe d'età 55-64 anni</li> <li>○ Laureati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uomini</li> <li>○ giovani (18-34 anni)</li> </ul>

	<b>Soddisfazione particolarmente elevata</b>	<b>Soddisfazione particolarmente poco elevata</b>
<b>Polizia Municipale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Donne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uomini</li> <li>○ Classe d'età 45-54 anni</li> </ul>



## Valutazioni servizi comunali

	<b>ANAGRAFE</b>	<b>URP</b>	<b>ATT. CULTURALI E TEMPO LIBERO</b>	<b>SERV. EDUCATIVI</b>	<b>SERV. SOCIALI</b>	<b>UFFICIO TRIBUTI</b>	<b>POLIZIA LOCALE</b>
somma 1-5	6	15	10	11	14	18	35
somma 6-7	34	34	56	54	54	56	44
somma 8-10	60		34	35	32	26	21
<i>n.r.</i>	6	1	11	18	18	21	5
<b>media 2011</b>	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>5,9</b>
<b>media 2010</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>
<b>media 2009</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>5,9</b>
<b>media 2007</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>-</b>

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

Secondo Lei nell'ultimo anno i servizi comunali nel loro complesso sono:

	<b>gen-09</b>	<b>mar-10</b>	<b>giu-11</b>
migliorati	43	32	<b>21</b>
nè migliorati nè peggiorati	51	60	<b>41</b>
peggiorati	6	8	<b>38</b>
non risponde	4	12	10

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

# La sicurezza

La percezione della sicurezza nella realtà locale non subisce eccessive variazioni rispetto a quanto rilevato nei due anni precedenti, se non un leggero aumento del segmento di cittadini che si sente particolarmente a rischio. L'analisi del primo capitolo ha messo in evidenza un incremento dell'**auspicio di rafforzare la sicurezza nel comune: larga parte del campione (41%) vive San Giuliano come un luogo pericoloso. Le preoccupazioni maggiori arrivano dai 45-54enni e dai residenti nel centro.**

*Lei oggi avverte il suo Comune come un luogo:*

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

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

# L'ufficio Tributi

L'ufficio tributi, in sé un punto di riferimento obbligato ma, presumibilmente, non particolarmente gradito ai cittadini, riceve delle **valutazioni di segno positivo** rispetto alla **capacità di fornire informazioni**: quasi 9 sangiulianesi su 10 esprimono questo parere, specie se appartenenti alla fascia di età 34-44 anni e se lavoratori dipendenti.

Il dato mostra una notevole stabilità nel tempo e la variazione registrata rispetto al 2010 non appare significativa.

*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
adeguate	33	39	37	<b>35</b>
abbastanza buone	55	52	53	<b>53</b>
inadeguate	12	9	10	<b>12</b>
non sa-non risponde	14	28	33	23

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

# Gradimento per gli orari dell'Anagrafe

Fuor di dubbio, l'apertura degli uffici anagrafe al sabato è una soluzione gradita ai cittadini, utile soprattutto a coloro che lavorano fuori città, per i quali **la possibilità di accedere ai servizi comunali fuori dall'orario di lavoro è assolutamente comoda**. Un relativo minore apprezzamento dell'apertura al sabato proviene dalla fascia di cittadini più giovani, ma presumiamo che, in questi casi, sia la maggiore disponibilità di tempo sia, forse, la minore necessità di accesso possono spiegare la risposta.

*Parliamo ora dell'Anagrafe del Comune. Questo servizio è aperto anche al sabato mattina. Lei valuta questa iniziativa:*

	gen-09	mar-10	giu-11
molto utile	75	79	82
abbastanza utile	22	20	14
<b>Somma utile</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>96</b>
poco utile	3	1	3
per niente utile	0	0	1
non sa-non risponde	5	2	2

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*



# Raccolta rifiuti e pulizia delle strade

Il servizio di raccolta rifiuti, dopo una serie di ben 7 anni nella quale la tendenza era sempre stata al miglioramento, dallo scorso anno ha iniziato a mostrare un'inversione di tendenza. Con il 2011, pur rimanendo prevalente l'impressione che non via siano state variazioni qualitative, **la percentuale di quanti valutano il servizio peggiorato supera quanti sono dell'opinione opposta.**

I segmenti di popolazione maggiormente critici sono:

- quello maschile;
- quello dei residenti in centro città;
- quello delle persone che risiedono in città da sempre.

Lo **stesso andamento si riscontra anche sulla pulizia** di San Giuliano, in misura più evidente: per ogni soggetto che ritiene la pulizia migliorata ve ne sono due che si esprimono negativamente. Anche in questo caso **i giudizi meno positivi sono espressi in particolare dalle persone che risiedono in centro.**

*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
migliorato	51	49	54	59	62	66	63	45	<b>21</b>
né migliorato né peggiorato	40	44	40	32	28	25	30	47	<b>50</b>
peggiorato	9	7	6	9	10	9	7	8	<b>29</b>
non sa-n.r.	3	4	3	1	1	0	1	2	1

*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
più pulita	56	56	52	47	52	57	50	36	<b>16</b>
ugualmente pulita	36	37	40	45	39	29	41	50	<b>50</b>
meno pulita	8	7	8	8	9	14	9	14	<b>34</b>
n.r.	4	5	1	0	2	1	0	3	0

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*



# Servizi manutentivi

La riattribuzione di competenza al Comune dei servizi manutentivi non sembra avere influito sulla qualità rilevata dai cittadini rispetto al 2010: va detto, peraltro, che il passaggio è veramente recente. Le valutazioni sul verde pubblico e sugli edifici pubblici si mantengono poco più che sufficienti (seppure con un lieve peggioramento dei secondi), livello di soddisfazione abbastanza positivo in relazione alla tipologia di servizi che presentano un livello di criticità piuttosto sensibile.

Ma, mentre **verde ed edifici pubblici** nel tempo **sono riusciti a mantenere una valutazione discreta**, per quanto riguarda **l'arredo urbano e la segnaletica i giudizi**, negli ultimi due anni, **sono scesi** sotto la soglia della sufficienza.

Lo stesso netto **peggioramento si registra rispetto alla manutenzione delle strade**, che però partivano da livelli nettamente insufficienti.

Su questi ultimi tre aspetti va posta maggiore attenzione da parte dell'Amministrazione.

Quanto alle valutazioni espresse dai singoli segmenti, si esprimono in modo più positivo della media le donne, gli anziani, chi ha figli in età scolare, coloro che si sono trasferiti a San Giuliano da altri territori, i residenti a Serenella, Carpianello, Villaggio e Sesto Ulteriano.

*Mi può dire quanto è soddisfatto della manutenzione:*

	VERDE PUBBLICO	EDIFICI PUBBLICI	ARREDO URBANO	SEGNALETICA
somma 1-5	29	28	37	36
somma 6-7	42	51	43	48
somma 8-10	29	21	20	16
<i>n.r.</i>	3	8	4	4
<b>media 2011</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>
<b>media 2010</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>5,8</b>	<b>5,9</b>
<b>media 2009</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>
<b>media 2007</b>	<b>7,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>
<b>media 2006</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>

*ti 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
somma 1-5	61	48	51	42	50	47	52	66	70
somma 6-7	23	34	30	43	41	37	37	30	26
somma 8-10	16	18	19	15	9	16	11	4	4
n.r.	0	1	1	0	1	3	1	1	1
<b>media</b>	<b>4,7</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>	<b>5,3</b>	<b>5,7</b>	<b>5,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

## L'istituzione

Sulle responsabilità del buon funzionamento della macchina comunale, si evidenziano nel tempo alcune tendenze:

- la conferma del ruolo di tutto il personale, principale causa rintracciata dai cittadini;
- una visione più collegiale delle responsabilità politiche, con un ruolo più spiccato della giunta rispetto al sindaco.

Ciò, evidentemente, è figlio della situazione oggettiva venutasi a determinare nell'ultimo anno a San Giuliano e dell'assenza di un sindaco eletto: la nuova amministrazione appena insediatasi verificherà l'anno prossimo l'effetto del suo operato relativamente a questo tipo di percezione.

Le risposte a questa domanda sono omogenee all'interno del campione; l'unica differenza significativa si riscontra tra i laureati, più convinti del ruolo chiave dei dipendenti comunali.

A proposito del neo-eletto **sindaco**, il livello di conoscenza che registriamo è abbastanza buono, considerato che siamo a inizio mandato; **va detto che certamente la campagna elettorale, conclusa da poco, ha indubbiamente facilitato la visibilità.**

Mentre non riscontriamo livelli diversi di conoscenza rispetto a variabili di segmentazione che pure spesso sono significative al proposito (ad esempio l'età o il livello scolastico dell'intervistato), il vero discrimine è dato dal rapporto con la città, determinato dal fatto di risiedervi da meno tempo e/o di lavorare fuori da San Giuliano: **chi infatti abita da meno tempo in città e trascorre parte della sua vita, causa lavoro, fuori dal Comune, mostra di conoscere meno il sindaco.**

Il livello di **fiducia** è, naturalmente, condizionato dalla conoscenza del nuovo sindaco; ma la sola conoscenza non è, per circa **un soggetto su 5 che ricorda il nome del nuovo sindaco**, elemento sufficiente per esprimere un giudizio di fiducia.



Il dato che raccogliamo all'indomani delle elezioni è decisamente, e ci aspettavamo fosse così, positivo, anche se ci sono alcuni punti di attenzione:

1. tra le **voci positive, prevale l' 'abbastanza' sul 'molto'**;
2. mediamente, **oltre un sangiulianese su cinque non si esprime.**

Operai e studenti sono tra i più espliciti sostenitori di Lorenzano.

*Il buon funzionamento di un comune dipende secondo lei soprattutto:*

	nov-06	nov-07	gen-09	mar-10	giu-11
dalle persone che lavorano negli uffici e servizi comunali	36	34	44	43	<b>43</b>
dalla giunta e i suoi assessori	28	32	21	30	<b>35</b>
dal sindaco	36	34	35	27	<b>22</b>
non sa/non risponde	4	5	3	14	<b>4</b>

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

*Da poco è stato eletto un nuovo sindaco. Lei ricorda come si chiama il sindaco di San Giuliano?*

	giu-11
Alessandro Lorenzano	55
Altro nome	2
Non sa	<b>43</b>

*dati percentuali*

*Lei ha molta, poca o nessuna fiducia nel sindaco di San Giuliano Alessandro Lorenzano?*

	giu-11	tra chi conosce Lorenzano
molta	20	24
abbastanza	37	42
<b>Molta + abbastanza fiducia</b>	<b>57</b>	<b>66</b>
poca	12	10
nessuna	4	4
<b>Poca + nessuna fiducia</b>	<b>16</b>	<b>14</b>
non sa/non risponde	27	20

*dati percentuali*



# Le informazioni

La gerarchia degli strumenti informativi più utilizzati si mantiene stabile nel tempo; vi è però una variazione significativa, relativa ai pannelli luminosi (-14% di segnalazioni).

**Il ruolo più importante viene ancora interpretato da TAM TAM, aspetto che più volte abbiamo sottolineato come importante, in quanto la fonte garantisce sulla corretta informazione**, non mediata dai media tradizionali e non. TAM TAM raggiunge quote molto significative di anziani mentre è un po' meno presente nelle case di chi si è trasferito da pochi anni a San Giuliano; qui potrebbero esserci elementi legati al minore interesse per quanto accade in città da parte dei neo-residenti, che ancora non si sentono compiutamente parte di essa.

**Sempre più rilevante l'informazione veicolata dal sito internet del Comune**, efficace soprattutto tra i laureati, nella fascia di età under 44; tra i **18-24enni il sito incontra la stessa attenzione di TAM TAM**.

Va evidenziato come **la quarta fonte informativa sia rappresentata dal passaparola; in questo senso, andrebbe fatto un approfondimento sul passaparola via social network o blog**: dobbiamo pensare al passaparola come a una forma di conversazione mediata dalla tecnologia.

Gli altri strumenti raccolgono segnalazioni inferiori, ma in alcuni casi interessanti per la targetizzazione del pubblico: per esempio, i manifesti sono importanti per chi ha meno di 44 anni.

Le preferenze rispetto ai mezzi informativi, oltre che stabili nel tempo, continuano a riflettere quanto già accade attualmente: **l'offerta attuale dunque, almeno negli aspetti quantitativi, ci sembra adeguata**.

L'**autorevolezza** delle fonti informative si suddivide in due gruppi:

- quello costituito dal **Comune in primis e poi dai quotidiani locali**, - più vicini al cittadino e dunque considerati più controllabili;
- quello costituito dalla **tv e dalle altre fonti, sui quali il giudizio è più oscillante**; sulla tv probabilmente incide una reputazione, anche a livello nazionale, non è particolarmente positiva; rispetto agli "altri enti" la maggiore distanza spiega la maggiore prudenza nei giudizi.

Per inciso, ci piace sottolineare che la reputazione della tv quale fonte informativa tra le persone anziane, che pure ne sono forti fruitrici, non si discosta da quella media espressa dalla popolazione: su questo aspetto andrebbe posta attenzione quando si riflette sull'influenza esercitata dal mezzo televisivo.

L'approfondimento su TAM TAM non fa che confermarne il ruolo centrale nella costruzione del set di informazioni sul Comune di cui dispongono i cittadini: **forti lettori si riscontrano tra coloro che hanno figli molto piccoli**, mentre i 18-24enni, pur utilizzando TAM TAM, trovano più interessante informarsi con la Rete: va ricordato che per questa fascia di età la Rete è diventata uno strumento talmente pervasivo che lavorare per veicolare informazioni attraverso altri strumenti è un obiettivo molto difficile.



Le indicazioni di miglioramento vanno principalmente nella direzione di **aumentare le pagine** e, in subordine, di prevedere una frequenza mensile. Circa una persona su quattro non ha però nulla da suggerire e le poche indicazioni riguardanti la semplicità di linguaggio rivelano che **TAM TAM è chiaro nel modo di esprimere i contenuti**.

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

	apr-04	gen-09	mar-10	giu-11
periodico comunale TAM TAM	91	81	88	<b>88</b>
sito internet del Comune	24	20	30	<b>34</b>
pannelli luminosi informativi	65	40	46	<b>32</b>
passaparola	53	45	23	<b>31</b>
manifesti, locandine	52	32	31	<b>26</b>
volantini, depliant	38	27	25	<b>22</b>
quotidiani locali	38	26	16	<b>19</b>
sms	7	8	13	<b>12</b>
newsletter	-	3	10	<b>8</b>

*%risposta positive*

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

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

*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	12	9	4	3
Abbastanza	59	60	36	50
<b>Molto + abbastanza</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>53</b>
Poco	26	26	47	40
Per nulla	3	5	13	7
Non sa-non risponde	2	6	3	5

*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
sì, interamente o quasi	74	77	76	<b>68</b>
sì, soltanto qualche articolo	21	20	19	<b>26</b>
scorro solamente i titoli	5	3	4	-
no	0	0	2	<b>5</b>
non lo ricevo	-	-	-	1

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

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

<b>più pagine (informative)</b>	<b>43</b>
una frequenza di uscita mensile	19
dare spazio ai gruppi consiliari di maggioranza e minoranza	9
un linguaggio più semplice	3
più foto e meno testo scritto	1
<b>niente, va bene così</b>	<b>25</b>
non sa-non risponde	1

# Il sito internet

La **quota di utenti del sito internet comunale rimane sostanzialmente stabile** e si posiziona poco sotto la metà degli intervistati; il giudizio riconferma quelli raccolti dal 2007. La valutazione positiva può comunque porsi obiettivi di miglioramento.

La **fruizione del sito** – determinata, ovviamente, dalla possibilità di accesso alla Rete e quindi dalla familiarità con lo strumento – è **elevata fino ai 44 anni, in media tra i 45 e i 55, scende ad un terzo tra 55 e 64 anni, al 10% tra gli over 64**. L'altra variabile discriminante, in parte correlata all'età, è il titolo di studio: tra chi ha solo la licenza elementare la consultazione del sito web del Comune non avviene mai. Il livello di giudizio è superiore alla media tra chi ha figli che hanno un'età inferiore a 11 anni, mentre tra i 25-34enni si riscontrano i giudizi inferiori alla media.

Più nello specifico, l'analisi del sito internet ha riguardato la fruizione e la valutazione su specifiche funzionalità.

In merito all'utilizzo, il sito internet viene consultato:

- **4 volte su 10 per la ricerca e il download di materiale informativo;**
- 1 caso su 4 per iscriversi al servizio newsletter del Comune o per le autocertificazioni anagrafiche;
- in circa 1 caso su 5 per inviare segnalazioni o per le iscrizioni ai servizi per l'infanzia; va sottolineato che i due dati hanno valore diverso e che in particolare il secondo motivo di utilizzo raggiunge un risultato particolarmente significativo in relazione al target di soggetti potenzialmente interessati, corrispondente solo da una parte di cittadini residenti;
- più raramente relativamente allo sportello edilizia.

Le valutazioni espresse sono comprese tra 7,2 e 7,1 per il servizio sms-newsletter e le certificazioni anagrafiche e il 6,1 dello sportello edilizia online. Pur con la cautela dovuta al numero dei rispondenti (si tratta di domande poste soltanto agli utilizzatori e pertanto calcolate su una base rispondenti meno robusta), evidenziamo che la maggiore soddisfazione è espressa dalle donne, dai 35-54enni, da chi ha figli fino ai 10 anni.

Ancora più nel dettaglio, agli intervistati è stato chiesto quali pagine e servizi avevano visitato nel sito del Comune; le risposte raccolte sono di tipo spontaneo, ovvero rese dagli intervistati senza che vi fosse una griglia precodificata. Tale modalità esalta il ricordo delle attività valutate più importanti, e pertanto la lettura dei dati deve tenere conto di questa valenza, **Le risposte evidenziano in particolare il tema informazioni**, sia in generale che rispetto ai trasporti, e quello legato ai **servizi scolastici e agli uffici comunali**.

Con l'intento di individuare quali spazi di miglioramento ci siano nell'offerta di servizi e nell'interattività, è stata posta una domanda aperta agli intervistati; va detto che molte persone sono state in difficoltà nel dare indicazioni, o perché non utenti o perché non in grado di individuare delle potenzialità inesprese. Laddove sono stati evidenziati dei servizi, il riferimento è più spesso ai certificati anagrafici.



Lei ha visitato il sito Internet del comune di San Giuliano Milanese nell'ultimo anno<sup>2</sup>?

	gen-03	apr-04	gen-09	mar-10	giu-11
sì spesso	3	5	11	19	14
sì talvolta	7	10	20	14	18
sì raramente	11	15	13	13	15
<b>totale fruitori</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>47</b>
no mai	71	68	52	52	53
non sa che comune ha sito	8	2	4	2	0
<b>Valutazione media (scala 1-10)</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

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

	Somma 1-5	Somma 6-7	Somma 8-10	Voto medio	% utilizzatori
Iscrizioni al servizio sms e newsletter del Comune	6	48	46	<b>7,2</b>	24
Download e stampa autocertificazioni anagrafiche	7	58	35	<b>7,1</b>	23
Ricerca e download della documentazione e del materiale informativo	12	55	33	<b>6,9</b>	39
Iscrizione online dello sportello per l'infanzia	16	61	23	<b>6,5</b>	19
Invio segnalazioni con URP contact	16	62	22	<b>6,5</b>	20
Gestione pratiche online dello sportello edilizia *	25	63	12	<b>6,1</b>	16

I dati si riferiscono alla distribuzione dei voti tra gli utilizzatori

La % di utilizzatori è calcolata sul campione totale

\* Osserviamo, a margine, che il dato sull'utilizzo dello sportello edilizia sembra sovrastimato, in considerazione della tipologia di soggetti molto specifica che ne è potenziale utente. Infatti, considerando, più precisamente, soltanto coloro che lavorano come liberi professionisti o in generale come autonomi - potenzialmente interessati al servizio - la fruizione dello stesso entro tali segmenti si attesta a circa il 50%. I rispondenti che appartengono ad altre categorie professionali potrebbero essere stati indotti a rispondere di averlo utilizzato da un fenomeno riscontrabile delle ricerche, quello di conformarsi alla 'risposta giusta' e non di rispondere sul comportamento effettivo.

<sup>2</sup> Fino al 2010 si chiedeva se aveva MAI visitato il sito.

**In particolare, quali informazioni o servizi comunali online utilizza o ha utilizzato?**

<b>informazioni varie</b>	<b>32</b>	solo prima pagina	1
informazioni su trasporti	10	rifiuti/ raccolta differenziata	1
menu mensa/ scuole	8	circolari	1
orari uffici e numeri telefonici	7	autocertificazione	1
Anagrafe	5	avvisi e scadenze	1
eventi culturali	5	informazioni su concorsi	1
servizi sociali	3	oggetti smarriti	1
informazioni su elettorali	3	sondaggi	1
autocertificazione	3	attività del comune	1
asili nido	2	informazioni su assessori	0,3
informazioni su servizi comunali	2	informazioni su pratiche	0,3
tributi	2	iscrizione servizio per ricevere sms	0,3
biblioteca	1	attività consiglio comunale	0,3
farmacie	1	commercio	0,3
sport	1	non ricorda	12
orari cinema	1	nessun particolare servizio	4
informazioni su lavoro	1		

Risposte spontanee codificate a posteriori

**Quali servizi del Comune di San Giuliano Milanese le piacerebbe poter usare in internet?**

<b>Certificati</b>	<b>10</b>	Informazioni sul lavoro	1
eventi culturali/ acquisto biglietti	3	orari trasporto pubblico	0,3
di tutto	2	informazioni su leggi	0,2
dialogo/ discussione con assessori e sindaco	1	biblioteca	0,1
prendere appuntamenti con uffici	1	altro	2
informazioni su scuola/ asili nido/ iscrizioni	1	nessuno	30
pagamento tasse	1	non usa internet	7
informazioni su iniziative sportive e ricreative	1	non sa	36
informazioni su uffici	1		

Risposte spontanee codificate a posteriori



# La mobilità abitazione-posto di lavoro

La maggioranza dei lavoratori sangiulianesi, ovvero il 69%, esce dal territorio comunale per raggiungere il luogo di lavoro. Oltre a Milano, una parte consistente si sposta in altri comuni della provincia.

**L'automobile è di gran lunga il mezzo di trasporto a cui si fa maggiore ricorso per andare al lavoro**, anche per chi deve rimanere all'interno del comune. Tra questi tuttavia circa un terzo si sposta a piedi e un 4% in bicicletta.

**Tra i soggetti che gravitano su Milano invece due su tre viaggiano in macchina e i rimanenti con i mezzi pubblici (bus e treni in misura analoga).** L'automobile invece copre quasi la totalità degli spostamenti dei lavoratori che devono raggiungere altri comuni della provincia o destinazioni extra-provinciali.

Tra le donne è leggermente più elevata la quota di coloro che lavorano a San Giuliano (36% contro il 25% degli uomini), ma anche in questo caso l'uso della macchina è predominante. Rispetto agli uomini, tuttavia, fanno un ricorso più diffuso all'autobus (12% contro il 5%).

Si nota inoltre come tra i giovani risulti particolarmente frequente avere il posto di lavoro a Milano (49% contro una media del 39%) e tale generazione tenda ad utilizzare meno l'automobile (61% contro il 73% complessivo). Chi si sposta su Milano fruisce molto del bus, mentre una parte consistente dei giovani che rimangono nel comune raggiunge il posto di lavoro a piedi.

*Lei lavora a ...?*

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

*Rispondenti: lavoratori*

*Come raggiunge il luogo di lavoro?*

	Giu-11
in moto/auto	72
a piedi	11
in bus	7
in treno	6
in bicicletta	3
non risponde	1

*Rispondenti: lavoratori*



# 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 14/06/2011 al 18/06/2011.

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

Sesso:

maschio	49
femmina	51

Età:

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

Professione:

lavoratore autonomo (anche co.co.co, contratto a progetto, occasionale..)	2
libero professionista	3
insegnante/docente	5
quadro/direttivo/tecnico	1
impiegato	30
operaio	8
studente	7
casalinga/o	12
pensionato	29
disoccupato	3

Zona:

Borgolombardo e parco Nord	14
Serenella	5
San Giuliano centro e Campoverde	30
Zivido	17
Carpianello e Villaggio	12
Sesto Ulteriano	10
Civesio	4
Altro	7
(non risponde)	1

