

Luglio | 2014



Comune di San Giuliano Milanese
Citizen Satisfaction 2014

Citizen Satisfaction 2014

Sintesi dei risultati	3
I risultati nel dettaglio.....	6
Il Comune di San Giuliano Milanese. Le opinioni dei cittadini	7
La qualità della vita a San Giuliano Milanese	10
I servizi comunali. Conoscenza e soddisfazione	13
La sicurezza. Le percezioni dei cittadini.....	29
La comunicazione, le informazioni e il sito internet	38
L'Amministrazione comunale. Genia S.p.a	49
L'Amministrazione comunale. L'operato del Sindaco	55
Il campione. Caratteristiche socio-demografiche	59
Nota metodologica.....	70

Sintesi dei risultati

Nel presente rapporto si presentano i risultati dell'indagine di Citizen Satisfaction realizzata per conto del Comune di San Giuliano Milanese a giugno 2014. L'indagine prende in esame numerose tematiche riferibili alla dimensione generale della qualità della vita, con particolare riferimento ai servizi erogati dal Comune, al rapporto tra i cittadini e l'Amministrazione, ai bisogni e alle aspettative espresse dall'opinione pubblica.

Si delinea uno **scenario complessivamente positivo**, con aree che presentano una soddisfazione stabile e iterata nel tempo e altre, viceversa, che mostrano alcune criticità e margini di miglioramento¹. **Il giudizio** espresso dai cittadini di San Giuliano Milanese rispetto i **servizi erogati dal Comune è globalmente favorevole**. La maggior parte delle dimensioni indagate registra valutazioni positive (con voti pari o superiori a 6 su una scala da 1 a 10) con un'enfasi particolare in corrispondenza delle caratteristiche del personale, in termini di cortesia e competenza, e degli aspetti logistici e organizzativi degli Uffici comunali (comodità di accesso, comfort, orari degli sportelli, tempi di attesa).

Qualche **criticità**, che si traduce in valutazioni medie pari o inferiori a 5, emerge, in ordine di gravità, in relazione alla **manutenzione delle strade, alla sicurezza, al traffico e alla viabilità**.

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

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

Questo scenario si traduce in un **livello medio di qualità della vita**, espresso dai cittadini, complessivamente positivo, nonostante la congiuntura economica attuale ancora particolarmente difficile e gli avvenimenti che, a livello locale, hanno interessato la società Genia S.p.a. Tali vicende, di notevole impatto sull'opinione pubblica, risultano note ad oltre sette cittadini su dieci, con particolare riferimento alle situazioni debitorie che gravano sul bilancio comunale.

L'analisi del trend riferito alla qualità della vita mostra alcune variazioni, seppure contenute, da una rilevazione all'altra; il valore massimo si registra nel 2007 (con un voto medio pari a 6,6 su una scala da 1 a 10) e il valore minimo in corrispondenza dell'ultima rilevazione (6,1).

La qualità della vita è giudicata in misura leggermente superiore alla media generale in particolare dalle persone di età compresa tra 35 e 54 anni, residenti a Civesio, Sesto Ulteriano e Serenella, in possesso di una laurea o di un diploma di scuola media superiore, occupate come lavoratori dipendenti o liberi professionisti. Per quanto riguarda le valutazioni espresse sui servizi comunali, tutti i settori sono valutati in modo positivo, ad eccezione della polizia locale, con voti pari o superiori a 6 (su una scala da 1 a 10). L'indice sintetico del **livello di soddisfazione riferito ai servizi comunali nel loro complesso è pari a 6,3**. Appaiono particolarmente soddisfatte le donne, le persone di età compresa nelle fasce centrali (35-44 e 45-54 anni), casalinghe e lavoratori dipendenti.

Anche la **comunicazione istituzionale registra pareri positivi**, con una particolare soddisfazione espressa verso il periodico del Comune **TAM TAM, letto da oltre nove cittadini su dieci**, e una significativa predilezione verso i canali tradizionali.

Il sito internet del Comune, seppure il suo utilizzo sia ancora circoscritto tra la popolazione, **è valutato positivamente**, con particolare riferimento ai servizi anagrafici online, alla possibilità di iscriversi al servizio sms e di calcolare l'Imu e alle segnalazioni che si possono inviare tramite l'Urp Contact.

L'analisi del trend, seppur in un quadro di generale soddisfazione, mostra un andamento discendente con contrazioni che interessano trasversalmente tutti i servizi e che richiamano i risultati rilevati nel 2010.

La **valutazione dell'operato del Sindaco è mediamente positiva** e mostra, al contempo, una relativa polarizzazione tra cittadini soddisfatti e insoddisfatti. In una congiuntura nazionale tuttora difficile **i cittadini di San Giuliano sembrano, quindi, esprimere un atteggiamento di attesa verso le future scelte dell'Amministrazione** contestualmente a un maggior grado di lontananza dall'Amministrazione comunale rispetto al passato.

Citizen Satisfaction 2014

I risultati nel dettaglio

IL COMUNE DI SAN GIULIANO MILANESE

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

VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

VALUTAZIONI POSITIVE (VOTI MEDI => 6)

<i>Ordinamento delle risposte</i>	<i>GIU 2014</i>
Ha uffici comodi da raggiungere e di facile accesso	6,8
Ha personale cortese	6,7
Garantisce tempi di attesa adeguati agli sportelli	6,6
Cura in modo adeguato la gestione dei rifiuti, lo smaltimento e la raccolta differenziata	6,5
Ha sportelli e uffici riservati e confortevoli	6,5
Ha personale competente e preparato	6,4
Ha orari adeguati alle esigenze dei cittadini	6,4
Ha un'adeguata offerta culturale (manifestazioni, rassegne teatrali, concerti, eventi)	6,3
È attento agli aspetti di innovazione tecnologica	6,2
Cura in modo adeguato la manutenzione delle aree verdi	6,1
Fornisce ai cittadini informazioni tempestive ed adeguate	6,1
Favorisce la partecipazione dei cittadini alle scelte dell'Amministrazione	6,0
Cura i trasporti pubblici	6,0
Si impegna per offrire servizi adeguati di assistenza per le fasce deboli	6,0

IL COMUNE DI SAN GIULIANO MILANESE

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

VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

VALUTAZIONI NEGATIVE (VOTI MEDI =< 6)

Ordinamento delle risposte

GIU 2014

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

La qualità della vita a San Giuliano Milanese

I CITTADINI E L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

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

	<i>GIU 2014</i>
	%
Si	54
No	46
Non ricordo	-
<i>Totale</i>	<i>100</i>

LA QUALITÀ DELLA VITA A SAN GIULIANO MILANESE

VALUTAZIONI SU UNA SCALA DA 1 A 10

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
	%	%	%	%	%	%
1	2	3	1	3	3	4
2	1	1	2	1	2	2
3	2	1	2	1	1	4
4	5	3	1	4	5	6
5	10	16	14	15	11	18
Σ voti 1-5	20	24	20	24	22	34
6	22	30	27	27	31	21
7	30	28	34	30	29	23
Σ voti 6-7	52	58	61	57	60	44
8	18	15	17	16	13	17
9	6	1	1	2	4	2
10	4	2	1	1	1	2
Σ voti 8-10	28	18	19	19	18	21
Non so/n.r.	-	-	-	-	-	1
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
<i>Voto medio</i>	<i>6,6</i>	<i>6,2</i>	<i>6,4</i>	<i>6,3</i>	<i>6,3</i>	<i>6,1</i>

I servizi comunali Conoscenza e soddisfazione

I servizi sociali

Per quanto concerne **i servizi sociali**, settore cruciale delle politiche locali, **oltre la metà dei cittadini dichiara di conoscere**, per utilizzo diretto o per conoscenza riflessa, in particolare **l'area di intervento rivolta agli anziani** (centri diurni, assistenza domiciliare, soggiorni climatici). **Anche i centri estivi** sono noti ad oltre la metà dei cittadini.

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

Appare significativo che il livello di notorietà generale dell'ultima rilevazione sia in linea con quello del 2010 – con alcuni aspetti in decisa crescita – dopo il calo registrato nel 2012.

In relazione al livello di soddisfazione complessiva verso i servizi sociali, l'indicatore sintetico riferito al voto medio (su una scala da 1 a 10), si attesta sul valore di 6,2, superiore alla sufficienza ma in calo rispetto al trend e in linea sostanzialmente con il valore registrato nel 2010.

Particolarmente soddisfatte sono le donne, le persone di età compresa tra 45 e 54 anni, residenti a Serenella e Sesto Ulteriano, in possesso di un diploma di scuola media superiore.

I SERVIZI SOCIALI

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

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

*Modalità di risposta rilevate dal 2012

I SERVIZI SOCIALI

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	6,8	6,7	6,4	6,8	7,1	6,2

I servizi educativi

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

Oltre la metà dei cittadini dichiara di conoscerlo, contestualmente al servizio di pre e post-scuola, al Cinema teatro per le scuole, al trasporto scolastico, al Centro giovanile Arena del Sole e al servizio l'Altra scuola.

Meno noti appaiono gli asili nido e, soprattutto, le ludoteche, la cui conoscenza appare diffusa tra meno di quattro cittadini su dieci.

Il livello di soddisfazione complessivo verso i servizi educativi registra un valore medio pari a 6,4 (su una scala da 1 a 10), in contrazione rispetto all'indagine precedente.

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

I SERVIZI EDUCATIVI

CONOSCENZA

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

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

*Modalità di risposta rilevate dal 2014

I SERVIZI EDUCATIVI

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	7,1	7,0	6,7	6,9	7,4	6,4

I servizi e le attività culturali e del tempo libero

Tra questi servizi, i più noti sono i mercatini, la Festa in città, le mostre e le esposizioni; complessivamente oltre otto cittadini su dieci dichiarano di conoscerli.

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

Meno noti, ma sempre ad oltre la metà dei cittadini, appaiono il cinema teatro per ragazzi Ariston e la città dei ragazzi.

È decisamente significativo **che il livello di notorietà riferito a tutti i servizi e le attività culturali e del tempo libero sia in netta crescita rispetto all'intero trend considerato,**

Il livello di soddisfazione complessivo verso il complesso dei servizi registra un valore medio pari a 6,7 (su una scala da 1 a 10), in contrazione rispetto all'indagine precedente. Particolarmente soddisfatte sono le donne, le persone di età compresa nelle fasce centrali (da 35 a 64 anni), in possesso di un diploma di scuola media superiore, casalinghe e lavoratori dipendenti.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

CONOSCENZA

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

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

*Modalità di risposta rilevate dal 2014

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	7,4	7,3	7,0	6,9	7,6	6,7

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

L'analisi del trend riferito alla percezione di cambiamento della qualità del **servizio di raccolta rifiuti** mostra la prevalenza nell'ultima indagine dell'invarianza delle opinioni rispetto ad un anno fa. Infatti, **oltre sette cittadini su dieci dichiarano di ritenere il servizio uguale all'anno precedente**. Analoghe considerazioni emergono in relazione al livello di pulizia della città.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è noto a sei cittadini su dieci; il livello di notorietà appare il più elevato dell'intero trend considerato. La valutazione media riferita al livello di soddisfazione espresso dai cittadini su questo servizio è pari a 6,6 (su una scala da 1 a 10).

L'Ufficio ISEE mostra un livello di penetrazione inferiore, registrando un **grado di conoscenza tra i cittadini inferiore alla metà** ma in leggera crescita rispetto alla precedente indagine.

Risulta **in contrazione il livello di soddisfazione rispetto al servizio di Polizia locale** (voto medio 5,7 su una scala da 1 a 10) e quello riferito al **servizio tributi** (voto medio 6,4).

Il **servizio Anagrafe** conferma, seppure in contrazione rispetto al 2012, un **punteggio ampiamente positivo** (voto medio 7,1).

IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
	%	%	%	%	%	%
Migliorato	66	63	45	21	24	15
Rimasto uguale, né migliorato né peggiorato	25	30	47	50	62	74
Peggiorato	9	7	8	29	14	11
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100	100
Non so/n.r.	-	1	2	1	3	1

IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

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

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

GIU 2014

voto medio

6,4

L'UFFICIO INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CONOSCENZA E UTILIZZO

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
	%	%	%	%	%	%
Sì, e ne ho usufruito personalmente	21	20	27	23	28	27
Sì, ma non ne ho mai usufruito	21	27	31	32	30	33
Totale conoscenza	42	47	58	55	58	60
No, non lo conosco	58	53	42	45	42	40
Non so/n.r.	-	-	-	-	-	-
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100	100

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	6,9	6,9	6,8	7,1	7,1	6,7

UFFICIO ISEE

CONOSCENZA E UTILIZZO

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

	<i>FEB 2012</i>	<i>GIU 2014</i>
	%	%
Si, e ne ho usufruito personalmente	15	11
Si, ma non ne ho mai usufruito	29	35
<i>Totale conoscenza</i>	44	46
No, non lo conosco	52	52
Non so/n.r.	4	2
<i>Totale</i>	100	100

IL SERVIZIO DI POLIZIA LOCALE

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

	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	5,9	5,7	5,9	6,3	5,7

IL SERVIZIO ANAGRAFE

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	6,8	7,1	7,6	7,7	7,6	7,1

IL SERVIZIO TRIBUTI

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

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
voto medio	6,6	6,7	6,7	6,6	6,8	6,4

La sicurezza Le percezioni dei cittadini

La sicurezza

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

Il livello di preoccupazione più elevato riguardo la sicurezza si riscontra **tra i residenti nelle zone di Carpianello e Villaggio e Borgolombardo e Campoverde**, con valori dell'indicatore di sintesi riferito a entrambe le dimensioni (percezione della sicurezza puntuale e della variazione longitudinale) superiori a quelli medi.

LA SICUREZZA. LE PERCEZIONI DEI CITTADINI

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

	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
	%	%	%	%	%
Molto sicuro	6	5	3	6	-
Abbastanza sicuro	56	57	56	52	46
Risposte positive	62	62	59	58	46
Poco sicuro	34	33	33	33	45
Per niente sicuro	4	5	8	9	9
Risposte negative	38	38	41	42	54
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100
<i>Non so/n.r.</i>	2	2	1	2	2

LA SICUREZZA. LE PERCEZIONI DEI CITTADINI

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

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

La comunicazione, le informazioni e il sito internet

La comunicazione e le informazioni

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

Il ranking dei canali di comunicazione da implementare, a parere dei cittadini, indica l'opportunità di investire nel sito internet "responsive" (accessi web su base annua: 75% da PC/ 45% da smartphone. Fonte audiweb 2013) e nei pannelli luminosi informativi, contestualmente a forme di comunicazione tradizionali quali i volantini, i depliant, i manifesti e le locandine e, al primo posto, il periodico comunale. Il sito internet del Comune raccoglie opinioni positive, seppure il suo utilizzo sia ancora circoscritto tra la popolazione, con particolare riferimento ai servizi anagrafici online, alla possibilità di iscriversi al servizio sms e di calcolare l'Imu e alle segnalazioni che si possono inviare tramite l'Urp Contact, come testimonia il dato di **Bounce Rate: San Giuliano Mil. 38,5% - Milano 38,9% - San Donato Mil. 40,8%**. (fonte Alexa)

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

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

RISPOSTE POSITIVE	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
<i>Ordinamento delle risposte</i>	%	%	%	%	%	%
Periodico comunale TAM TAM	93	81	88	87	76	83
Passaparola	48	45	23	31	21	41
Pannelli luminosi informativi	52	40	46	32	26	34
Manifesti, locandine	49	32	31	26	22	32
Quotidiani locali	28	26	16	19	18	29
Sito internet del Comune	32	20	30	34	35	27
Volantini, depliant	38	27	25	22	12	19
Sms	15	8	13	12	12	6
Newsletter telematica	11	3	10	8	3	4
Pagina Facebook	-	-	-	-	-	2

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

I DESIDERATA

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

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

*Modalità di risposta non espressamente prevista nell'indagine 2014.

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

I DESIDERATA

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

GIUGNO 2014

TOTALE RISPOSTE Ordinamento delle risposte	<i>Prima risposta</i> %	<i>Seconda risposta</i> %	<i>Terza Risposta</i> %	<i>TOTALE RISPOSTE</i> %
Periodico comunale TAM TAM	68	14	12	76
Sito internet del Comune	8	24	8	21
Pannelli luminosi informativi	6	16	18	17
Volantini, depliant	5	15	26	16
Manifesti, locandine	2	16	18	13
Sms	1	8	10	7
App gratuite	2	4	6	5
Newsletter telematica	1	2	-	2
Pagina Facebook	1	1	2	2
Nessuno in particolare	6	-	-	-
<i>Totale</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>159*</i>

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

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

Lei solitamente legge TAM TAM, il periodico del Comune?

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012	GIU 2014
	%	%	%	%	%	%
Si, e lo leggo interamente o quasi	74	77	76	68	53	64
Si, e leggo solo qualche articolo	26	23	23	26	34	27
Si, lo ricevo ma non lo leggo	-	-	2	5	6	3
No, non lo ricevo	-	-	-	1	7	6
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100	100

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

	GIU 2014
voto medio	7,2

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

II SITO INTERNET DEL COMUNE

Lei ha visitato nell'ultimo anno il sito internet del Comune?

	NOV 2007	GEN 2009	MAR 2010	GIU 2011	FEB 2012
	%	%	%	%	%
Si, spesso	14	11	19	14	20
Si, talvolta	15	20	14	18	19
Si, raramente	15	13	13	15	15
Totale visitatori	44	44	46	47	54
No, non l'ho mai visitato	56	56	54	53	46
<i>Totale</i>	100	100	100	100	100

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

II SITO INTERNET DEL COMUNE

Lei solitamente visita o utilizza il sito internet del Comune?

	GIU 2014*
	%
Sì, almeno una volta la settimana	6
Sì, almeno una volta al mese	6
Sì, ma solo all'occorrenza	22
Totale utilizzatori	34
No, non l'ho mai visitato	67
<i>Totale</i>	100

*Nota: a partire dall'anno 2014 la formulazione della domanda e le modalità di risposta sono state modificate per migliorare la qualità del dato. La precedente formulazione della scala (spesso, talvolta, raramente, ...) poteva indurre, infatti, gli intervistati ad una eterogenea e non univoca percezione temporale con un maggiore rischio di effetti di risposta sistematici (l'effetto telescoping forward, un errore sistematico del ricordo che porta a collocare alcuni eventi più vicini nel tempo, determinando una sovrastima del fenomeno rispetto al periodo di riferimento). La scala di risposta è stata circoscritta con riferimenti temporali precisi (una volta alla settimana, una volta al mese, ...) al fine di stimare l'effettiva quota di utilizzatori del sito e la relativa frequenza. Tale modifica sostanziale interrompe la serie storica; pertanto, non si ritiene fattibile la comparazione longitudinale con i dati riferiti alle precedenti indagini.

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

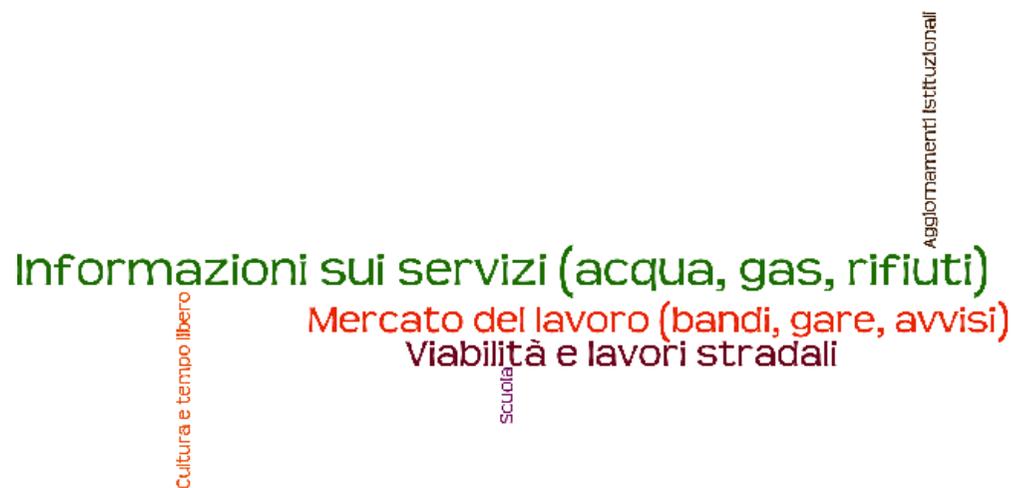
LA SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET DEL COMUNE LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO VALUTAZIONI MEDIE SU UNA SCALA DA 1 A 10

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

*Solo intervistati che hanno dichiarato di avere utilizzato il sito e i relativi servizi

LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI

Quali altre informazioni o servizi le piacerebbe trovare sul sito internet del Comune?



Nota: la grandezza del testo è proporzionale alla numerosità delle risposte spontanee.

L'Amministrazione comunale Genia S.p.A.

Gli avvenimenti che a livello locale hanno interessato la società Genia S.p.a. sono stati indubbiamente di notevole impatto sull'opinione pubblica. Tali **vicende risultano note ad oltre sette cittadini su dieci, con particolare riferimento alle situazioni debitorie che gravano sul bilancio comunale**, il cui livello di conoscenza – tra i cittadini informati – sfiora la totalità degli intervistati.

Tra coloro che sono a conoscenza delle vicende, la circostanza che una parte del **patrimonio pubblico sia ancora oggi di proprietà di Genia S.p.A. e non del Comune è nota solo a una quota pari al 50%**, così come una percentuale inferiore – pari al 41% dei cittadini informati - conosce o ha sentito parlare delle misure che l'Amministrazione comunale attualmente in carica ha assunto per rimettere in ordine i conti del Comune e per effettuare investimenti sul territorio.

LE VICENDE DI GENIA S.P.A.

*Lei è a conoscenza delle vicende che riguardano Genia S.p.A.,
la società partecipata del Comune di San Giuliano Milanese?*

	<i>GIU 2014</i>
	<i>%</i>
Si	72
No	28
Non so/n.r.	-
<i>Totale</i>	<i>100</i>

*In particolare, lei conosce o ha sentito parlare dei debiti di Genia S.p.A.
e delle conseguenze sul bilancio del Comune?*

	<i>GIU 2014</i>
	<i>%</i>
Si	91
No	9
<i>Totale</i>	<i>100</i>

LE VICENDE DI GENIA S.P.A.

*Lei conosce o ha sentito parlare del fatto che una parte del patrimonio pubblico
(ad esempio il cinema Ariston, le case popolari, le scuole, ...)
è ancora oggi di proprietà di Genia S.p.A. e non del Comune?*

	GIU 2014 %
Si	50
No	50
<i>Totale</i>	100

*Lei conosce o ha sentito parlare delle misure che l'Amministrazione comunale attualmente in carica
ha assunto per rimettere in ordine i conti del Comune e per effettuare investimenti sul territorio?*

	GIU 2014 %
Si	41
No	59
<i>Totale</i>	100



L'Amministrazione comunale La valutazione dell'operato del Sindaco

L'Amministrazione comunale. La valutazione dell'operato del Sindaco

Per quanto concerne **la soddisfazione dei cittadini verso le scelte dell'Amministrazione e, in particolare, rispetto all'operato del sindaco, le valutazioni complessive sono positive** (voto medio pari a 6,0 su una scala da 1 a 10), con alcune aree di soddisfazione persistenti nel tempo e altre, viceversa, che presentano margini di miglioramento.

Il livello di soddisfazione complessivo rispetto alla figura del sindaco appare leggermente maggiore tra le donne, le persone di età compresa tra 35 e 44 anni e tra 55 e 64 anni, residenti a Civesio, Serenella, San Giuliano Centro e Campoverde, Zivido, i lavoratori autonomi, dipendenti, le casalinghe, nonché tra coloro che negli ultimi dodici mesi hanno avuto contatti con Il Comune.

Per quanto riguarda le valutazioni espresse sui servizi comunali – un indicatore di sintesi indubbiamente significativo rispetto alle scelte ed agli interventi realizzati dall'Amministrazione – tutti i settori, con l'unica eccezione della Polizia locale, sono valutati dagli intervistati in modo positivo con voti pari o superiori a 6 (su una scala da 1 a 10). L'indice sintetico del livello di soddisfazione riferito ai servizi nel loro complesso è pari a 6,3.

Appaiono particolarmente soddisfatte le donne, le persone di età compresa nelle fasce centrali (35-44 e 45-54 anni), casalinghe e lavoratori dipendenti.

LA VALUTAZIONE DELL'OPERATO DEL SINDACO

Complessivamente, come valuta l'operato dell'Amministrazione comunale guidata dal Sindaco Alessandro Lorenzano?

VALUTAZIONI SU UNA SCALA DA 1 A 10	GIU 2014 %
1	1
2	1
3	3
4	6
5	14
Σ voti 1-5	25
6	35
7	17
Σ voti 6-7	52
8	8
9	3
10	1
Σ voti 8-10	12
Non so/n.r.	11
<i>Totale</i>	<i>100</i>
<i>Voto medio</i>	<i>6,0</i>

LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI SERVIZI COMUNALI

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

GIU 2014

voto medio

6,3

Il campione Caratteristiche socio-demografiche

Lei ha sempre risieduto a San Giuliano Milanese?

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

In quale zona di San Giuliano Milanese risiede?

	GIUGNO 2014
	%
Borgolombardo e Parco Nord	11
Serenella	6
San Giuliano Centro e Campoverde	27
Zivido	18
Carpianello e Villaggio	10
Sesto Ulteriano	9
Civesio	2
Altro	14
Non rispondo	3
<i>Totale</i>	<i>100</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Livello di istruzione

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

Composizione del nucleo familiare

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

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Numero dei componenti del nucleo familiare

	GIUGNO 2014
	%
1	14
2	40
3	25
4	14
5	3
> 5	3
Non rispondo	1
<i>Totale</i>	100

Lei ha figli²?

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

² Figli conviventi.

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Lei lavora a...

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

professione

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

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Genere

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

Età in fasce

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

Nota metodologica

Ente promotore:	Comune di San Giuliano Milanese
Universo di riferimento:	Soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese
Totale rispondenti:	500
Campione:	Proporzionale per genere e fascia di età
Metodo di rilevazione:	Questionario somministrato tramite sistema CATI
Periodo di rilevazione:	10-16 giugno 2014
Trend:	Comparazione con precedenti indagini realizzate da SWG