



Comune di San Giuliano Milanese

CITIZEN SATISFACTION 2021

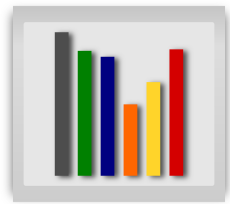
Dicembre | 2021





Executive summary

UNO SGUARDO D'INSIEME

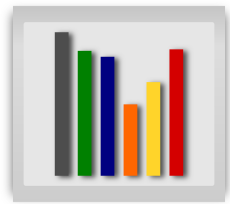


Executive summary/1

Il rapporto illustra i risultati dell'indagine di **Citizen Satisfaction** promossa dal Comune di **San Giuliano Milanese** nel **2021**.

L'Amministrazione comunale, dal 2007 in poi, dedica una particolare attenzione al tema **dell'ascolto partecipato** della cittadinanza, realizzando una rilevazione campionaria che coinvolge un ampio numero di cittadini (600 casi nel 2021).

La ricerca prende in esame numerosi temi: la qualità della vita, la relazione bidirezionale tra i cittadini e l'Amministrazione, la conoscenza e soddisfazione verso i servizi comunali, i problemi del territorio e gli interventi auspicati.

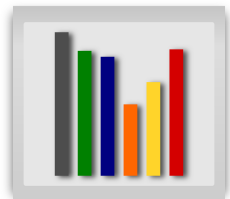


Executive summary/2

Gli ultimi due anni, 2020 e 2021, presentano indubabilmente caratteri di **eccezionalità** a causa della pandemia legata alla diffusione del Covid-19.

Gli effetti di questa congiuntura internazionale si riflettono su tutti i livelli territoriali, con maggiore o minore complessità legata anche al grado di incidenza e alle caratteristiche sociodemografiche e socioeconomiche di ogni singola realtà.

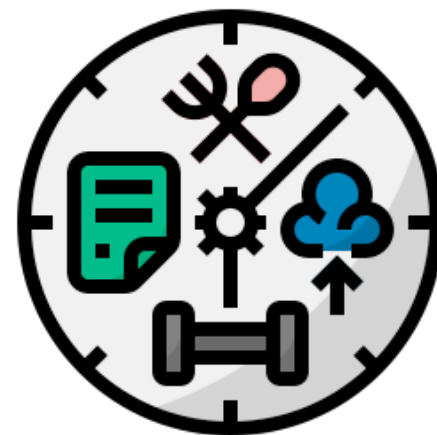
L'indagine di Citizen Satisfaction rivolta alla popolazione residente a San Giuliano Milanese si inserisce in questo **scenario**. Nonostante il periodo difficile, i risultati mostrano la **tenuta** di molte dimensioni e l'**aumento** in diversi casi del livello di soddisfazione dei cittadini.



I risultati in 10 punti

La qualità della vita

La quota di cittadini che ritiene di **vivere complessivamente bene** a San Giuliano Milanese aumenta nel 2021 rispetto al 2020, seppur in misura lieve, nonostante il perdurare della difficile congiuntura.

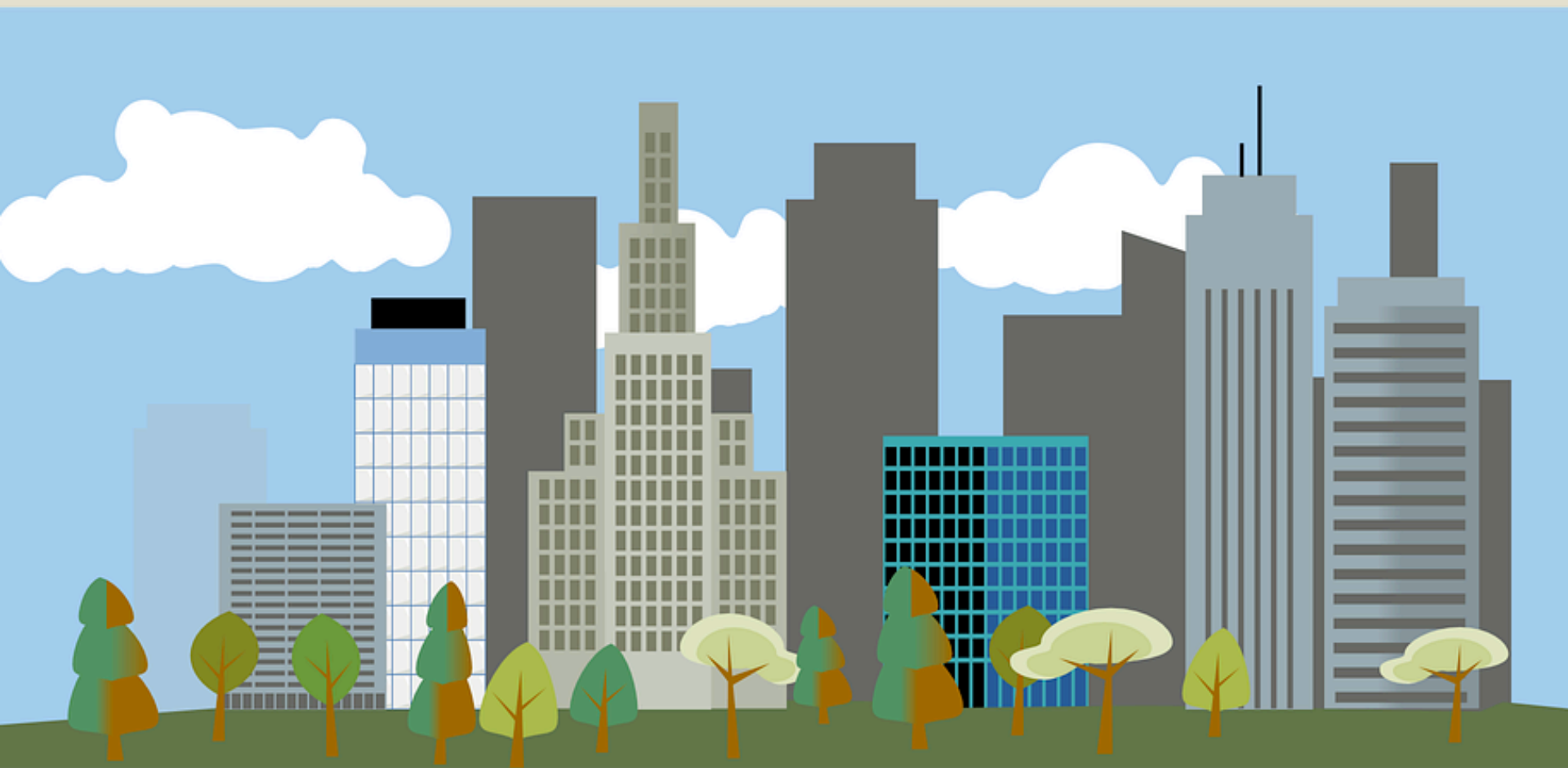


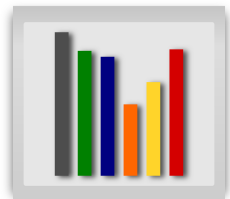
Come si vive a San Giuliano Milanese?

	2015	2017	2018	2019	2020	2021
	%	%	%	%	%	%
Giudizi positivi	69	65	67	75	70	71
Giudizi negativi	31	35	33	25	30	29

Nonostante il periodo difficile, i risultati mostrano non solo la conferma di molte aree di gradimento, ma anche l'aumento in diversi casi del livello di soddisfazione dei cittadini, a dimostrazione del grado di affezione alla propria città e dell'apprezzamento verso le politiche intraprese dall'Amministrazione locale.

Il governo della città



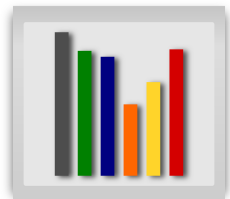


I risultati in 10 punti

La percezione dell'Amministrazione/1

Nonostante il perdurare della pandemia, anche nel 2021 i cittadini mantengono una **forte affezione** alla propria città e un ragguardevole **gradimento** verso le **politiche** realizzate dall'Amministrazione.



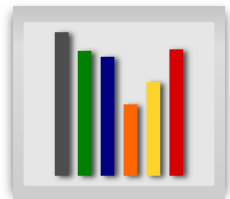


I risultati in 10 punti

La percezione dell'Amministrazione/2

I settori nei quali i cittadini riconoscono nel triennio il maggiore impegno sono la **manutenzione delle strade**, la **raccolta dei rifiuti** e la **cura del verde urbano** (con una forte enfasi nell'ultimo anno).

Meno evidenti gli interventi nel settore della sicurezza, nei servizi per il tempo libero e nei servizi sociali.



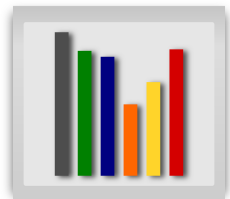
I risultati in 10 punti

Il Sindaco



Le valutazioni espresse verso la figura e l'operato del Sindaco nel 2021 sono tutte **positive** e superiori a 7.

Tra le caratteristiche positive riconosciute al Sindaco spiccano soprattutto serietà, competenza e conoscenza dei problemi del territorio.

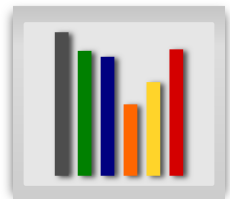


I risultati in 10 punti

I servizi comunali



Le valutazioni espresse dai cittadini verso tutti i servizi comunali sono **globalmente positive**. Nel 2021 il livello di soddisfazione complessiva dei servizi comunali registra una **notevole progressione positiva**, raggiungendo il valore più elevato di tutta la serie storica.



I risultati in 10 punti

Accentuazioni



Particolarmente evidente è la **soddisfazione** tra chi ha accesso ai vari servizi.



Nel 2021 il voto tra i **cittadini utilizzatori** è 7,9, rispetto a 7,4 di chi non ha avuto occasione di accedere ai servizi comunali nell'ultimo anno.

I servizi comunali

Livello di soddisfazione complessiva



	2015	2017	2018	2019	2020	2021
	%	%	%	%	%	%

Campione

6,3 6,3 6,6 6,8 6,8 7,4

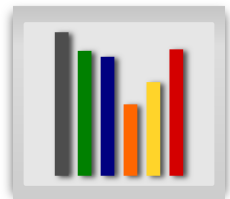
Utilizzatori

6,3 6,3 6,6 6,8 6,9 7,9

Voti medi su una scala 1-10.

La città che vorrei





I risultati in 10 punti

Desiderata e aspettative



La **manutenzione delle strade** si conferma al 1° posto nelle priorità dei cittadini, seguita dalla **sicurezza** e dalla **viabilità**. La manutenzione delle strade registra il valore positivo più elevato del periodo. Migliora anche la sicurezza. Peggiora il traffico.

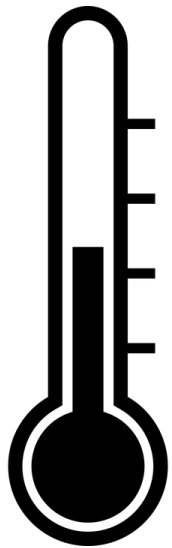


Le priorità da affrontare

Le priorità segnalate dalla cittadinanza

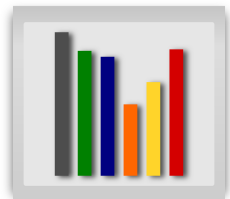
	%	+/-*
① Manutenzione delle strade	34	-4
② Sicurezza dei cittadini	35	-2
③ Traffico e viabilità	17	+3

% sul totale delle indicazioni.
*Variazioni rispetto all'indagine del 2020.



Indicatori di citizen satisfaction



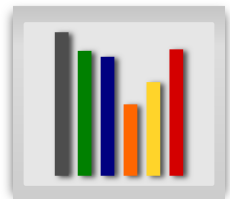


I risultati in 10 punti

Conferme

Escludendo Punto Comune, l'**Anagrafe** si conferma al primo posto e raggiunge nel 2021 la valutazione più elevata del quinquennio. Stabili i servizi Educativi, l'URP, i servizi Sociali, la Polizia Locale che prosegue il trend positivo iniziato nel 2018.



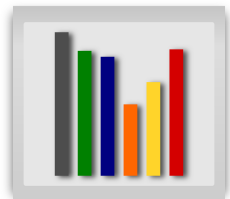


I risultati in 10 punti

Novità



Il servizio **Tributi**, area critica per qualsiasi Amministrazione locale, registra un'evidente progressione nelle valutazioni espresse dagli intervistati, superando per la prima volta il valore di 7 (su una scala da 1 a 10).



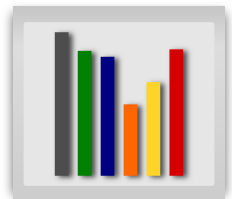
I risultati in 10 punti

La Raccolta dei Rifiuti

Migliora nel 2021, rispetto all'anno precedente, la percezione dei cittadini intervistati del servizio di **Raccolta dei Rifiuti**.

Registra incrementi positivi anche la percezione della **pulizia complessiva della città**.



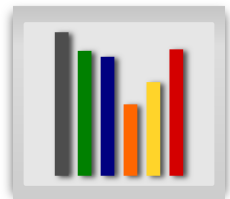


I risultati in 10 punti

La comunicazione



Il livello di conoscenza dei servizi tra i cittadini si mantiene significativo, seppur nell'ultimo anno si rilevi un lieve calo della notorietà di tutti i servizi, legato probabilmente anche al periodo difficile.



I risultati in 10 punti

I canali



Tra i vari canali **Tam Tam** si conferma capofila.

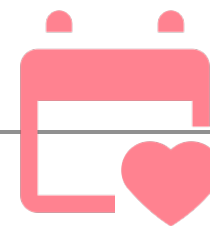
Aumenta di tre punti l'uso del **sito internet**.

L'**App Municipium** stenta a sedimentarsi tra i vari canali. Inizia a diffondersi il servizio di messaggistica tramite **WhatsApp**.



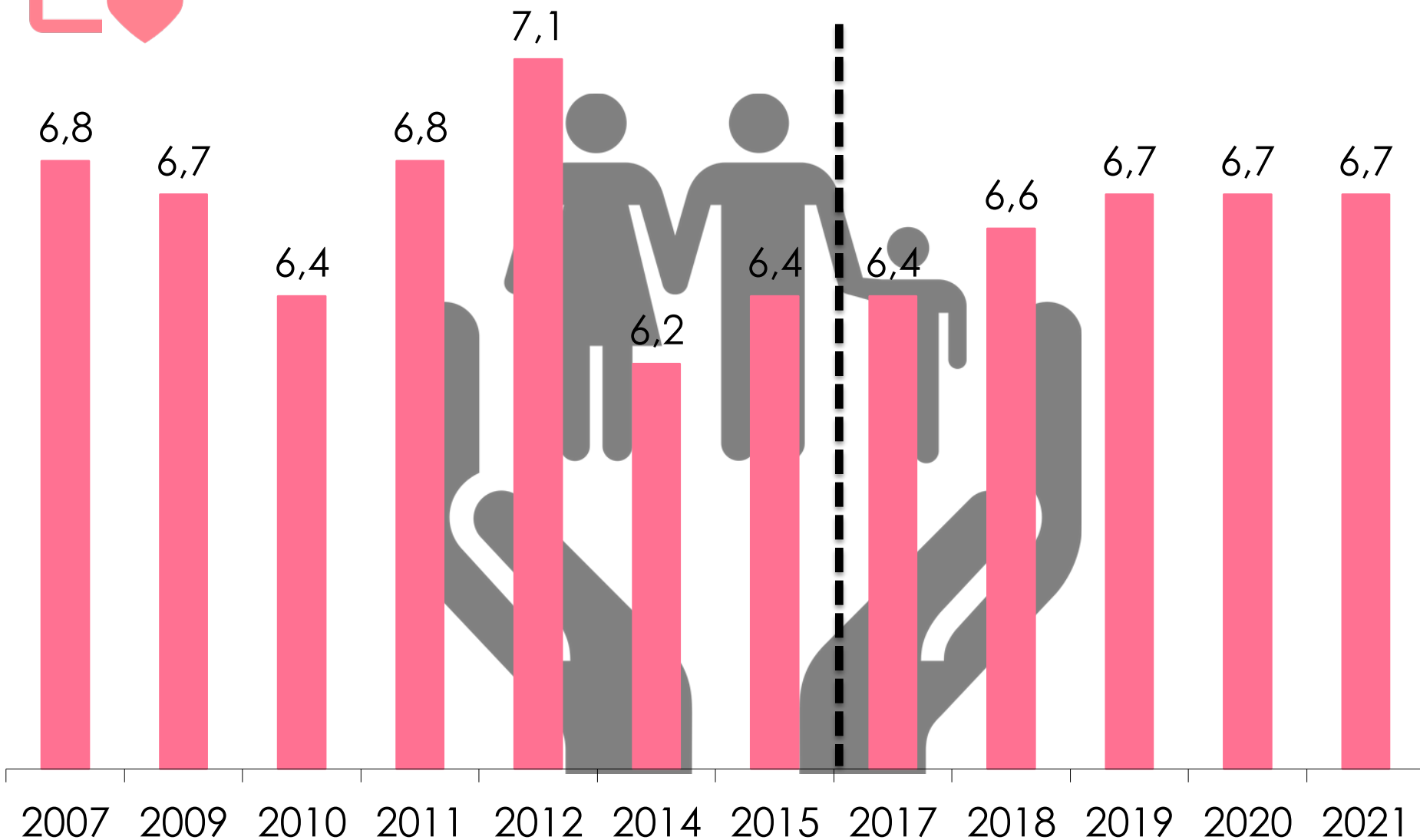
I servizi Sociali

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





I servizi Sociali: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

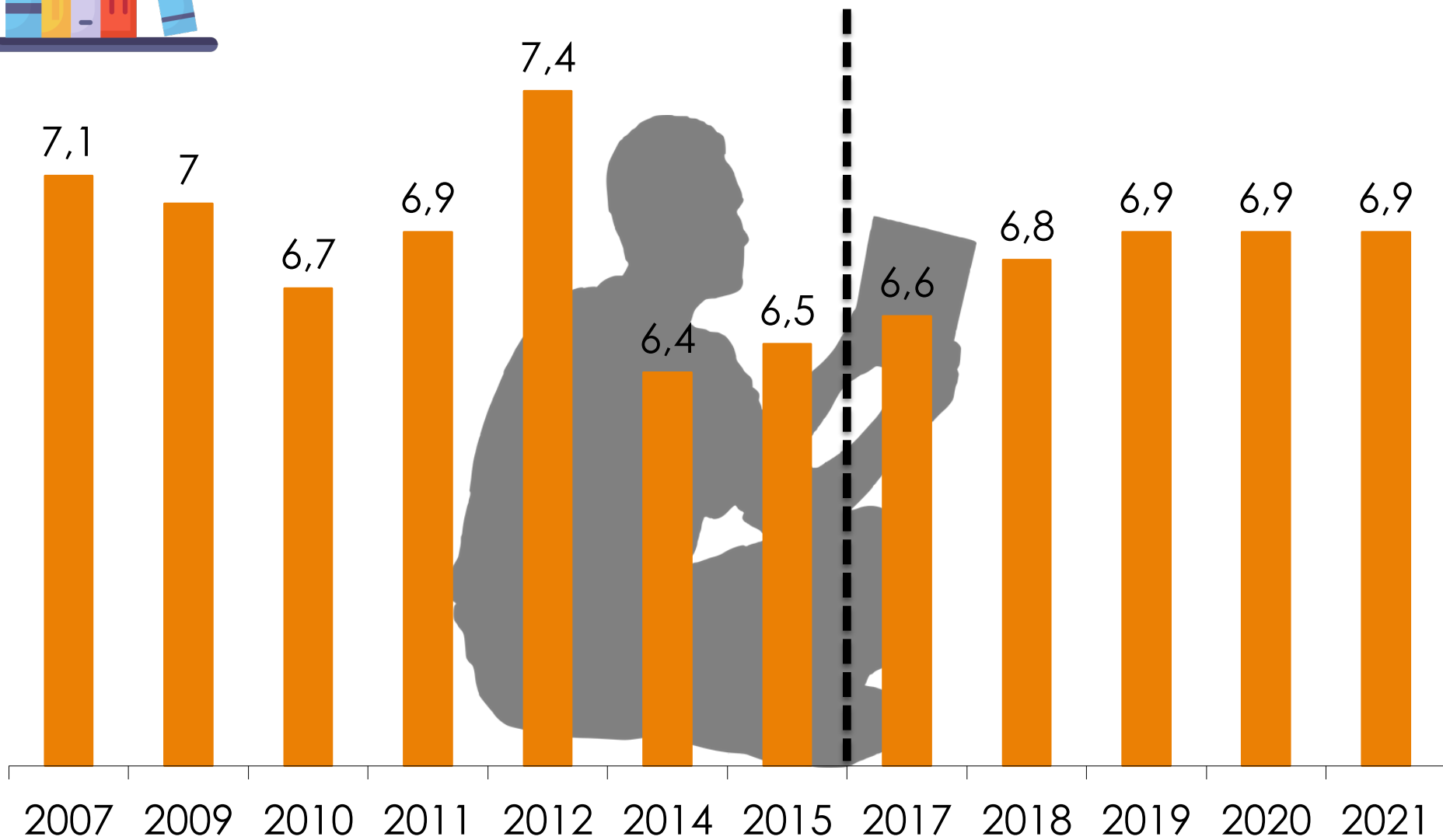


I servizi Educativi

LIVELLI DI SODDISFAZIONE



I servizi Educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



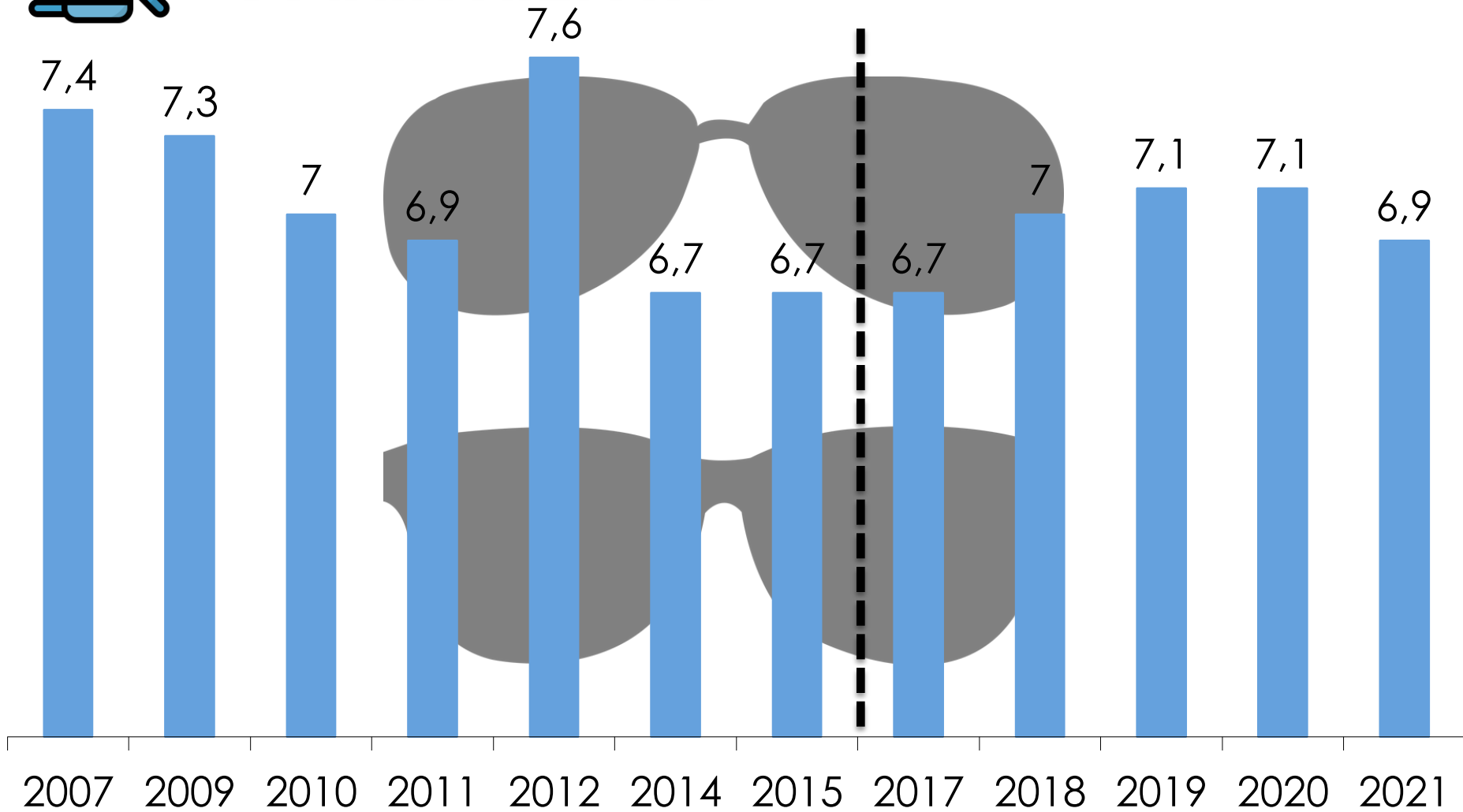
I servizi per il Tempo Libero

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





I servizi per il Tempo Libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Punto Comune

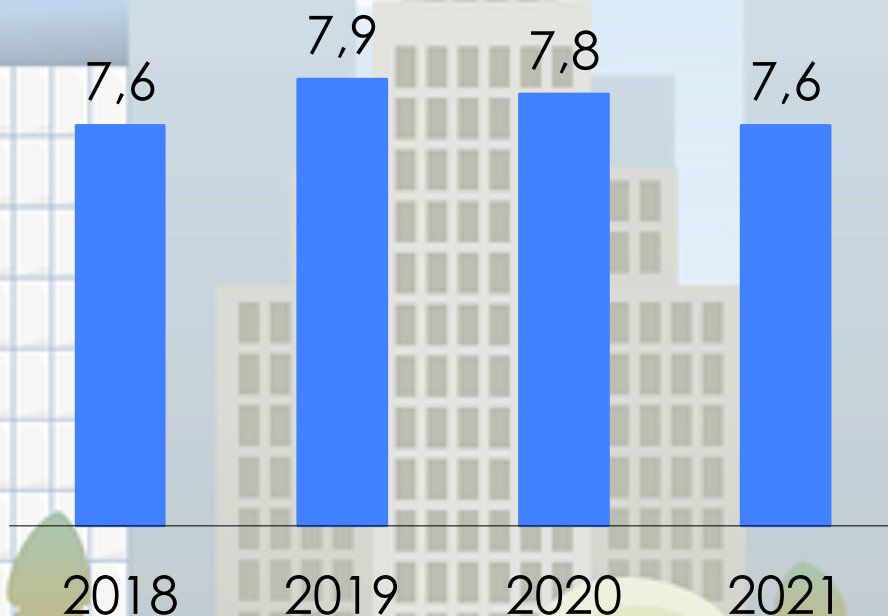
UTILIZZO E SODDISFAZIONE





Punto Comune

Il livello di notorietà e penetrazione di 'Punto Comune' nel 2021 (42%) migliora di 5 punti rispetto al 2020 (37%).
Chi lo conosce e utilizza è molto soddisfatto.



Voti medi su una scala 1-10.

Utilizzato soprattutto per:

- URP (65%)
- Carta di identità (40%)
- Tributi (14%)
- Polizia locale (7%)



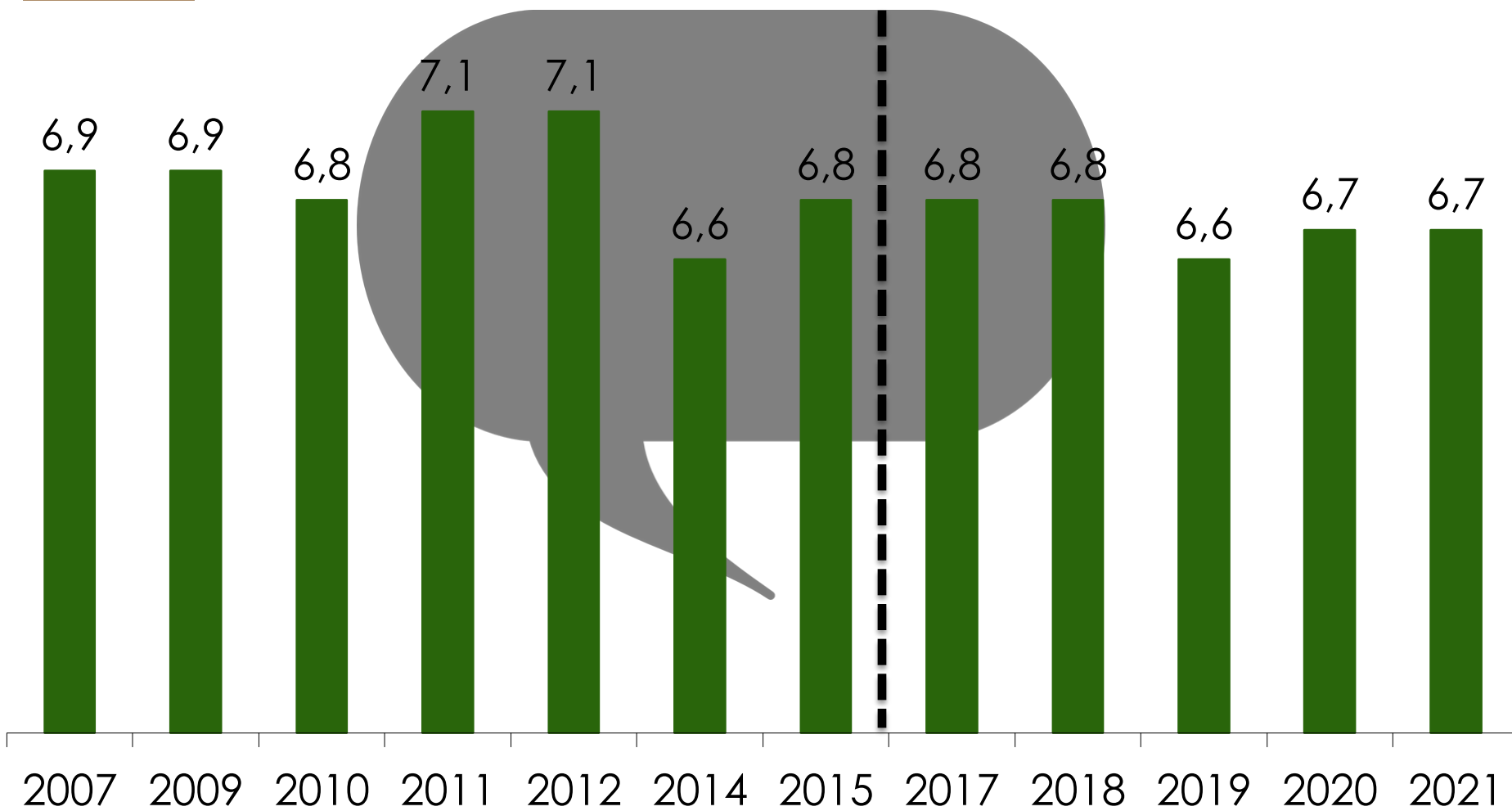
L'URP

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





URP: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



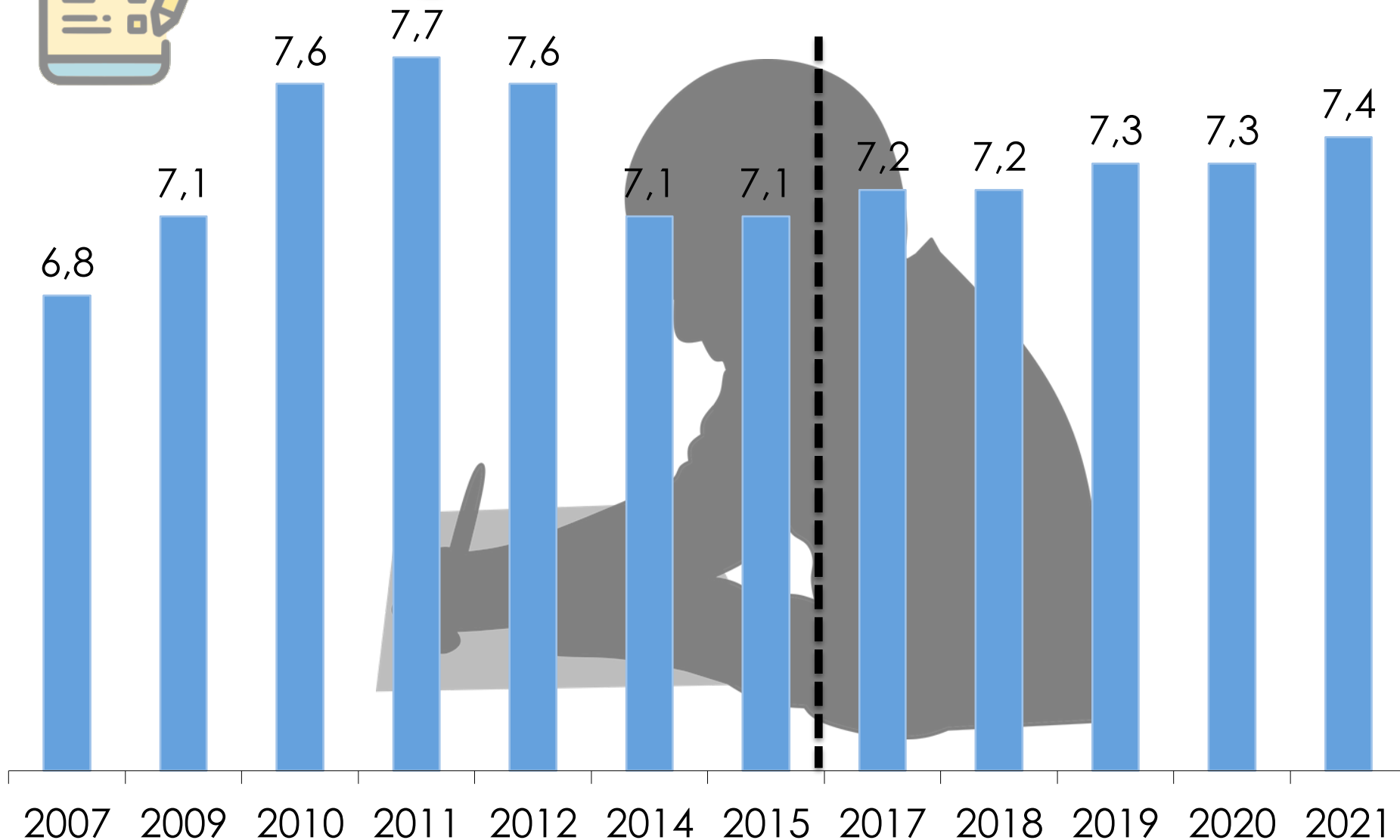
Il servizio Anagrafe

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



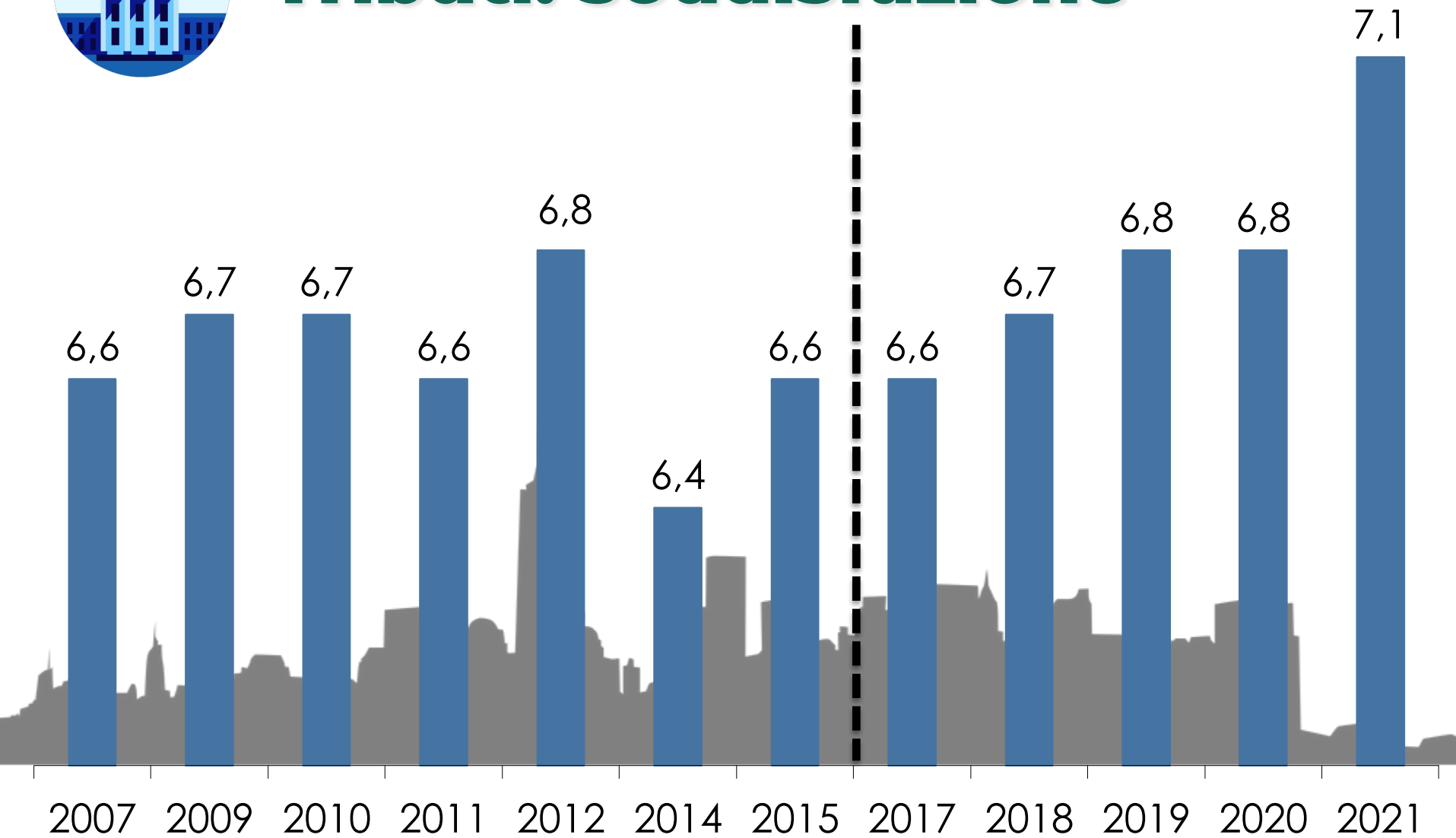
Il servizio Tributi

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



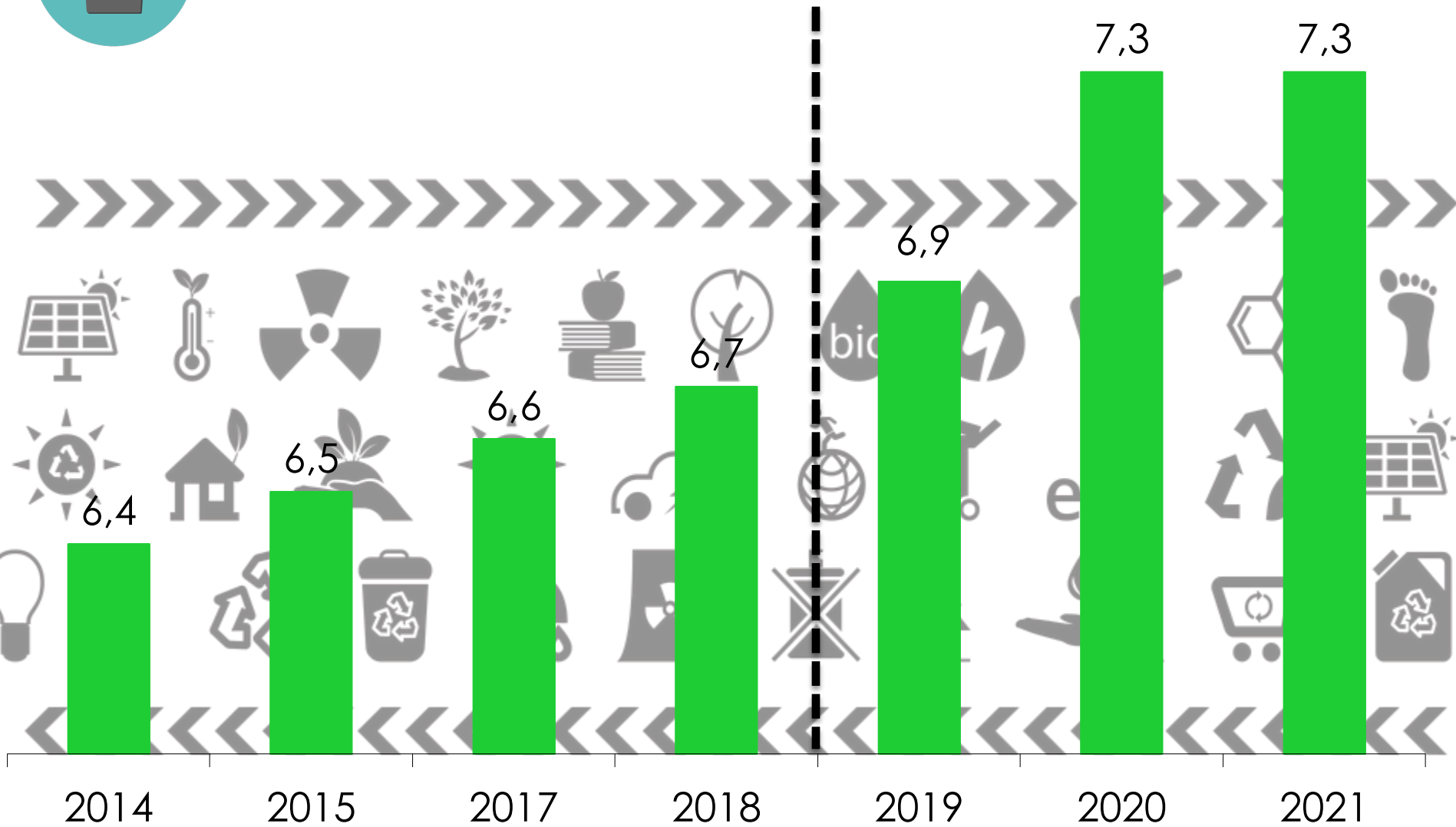
Il servizio di Raccolta Rifiuti

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





Raccolta Rifiuti: soddisfazione

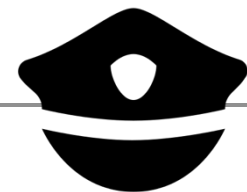


Voti medi su una scala 1-10.



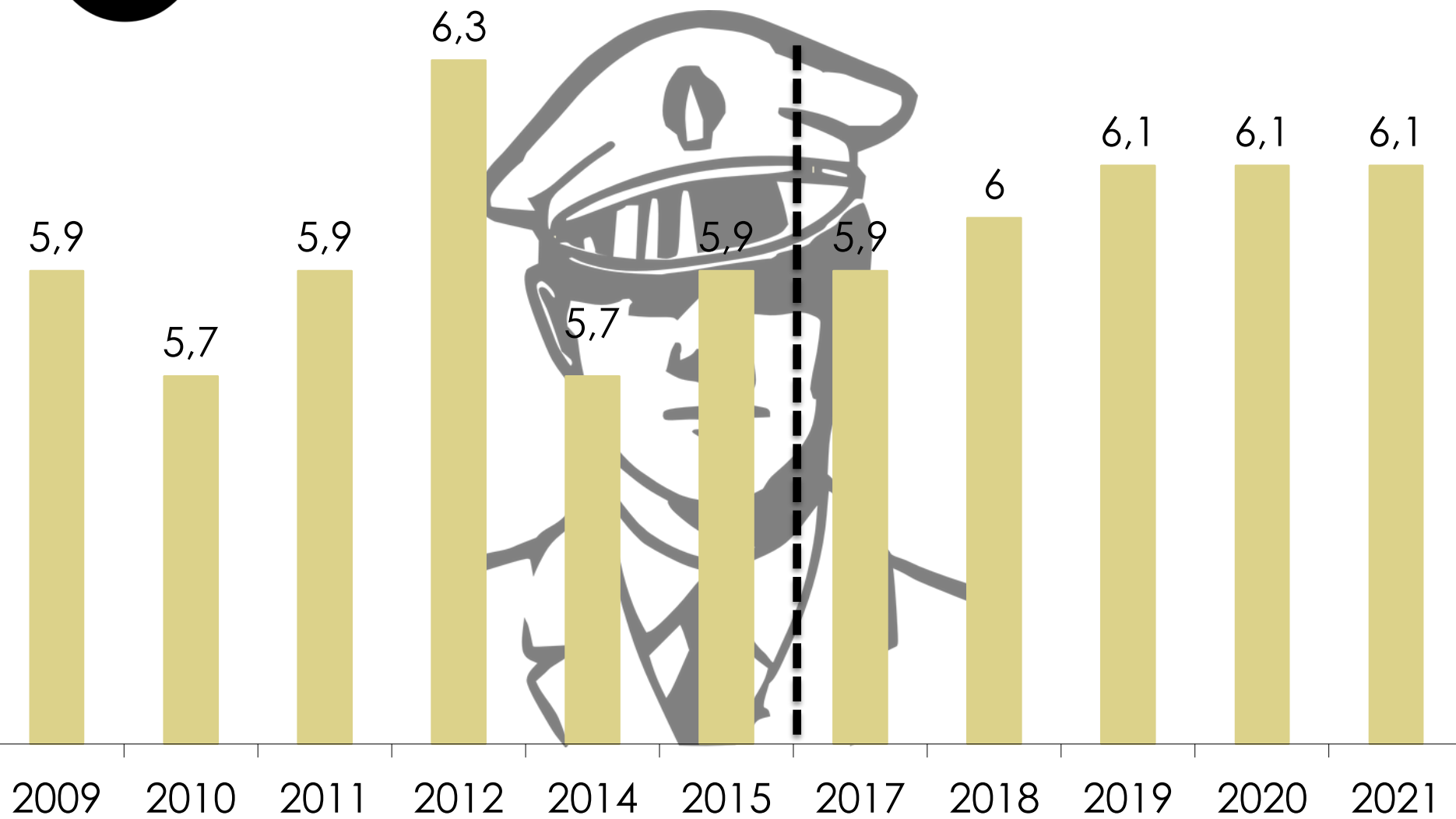
Il servizio di Polizia Locale

LIVELLI DI SODDISFAZIONE





Polizia Locale: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



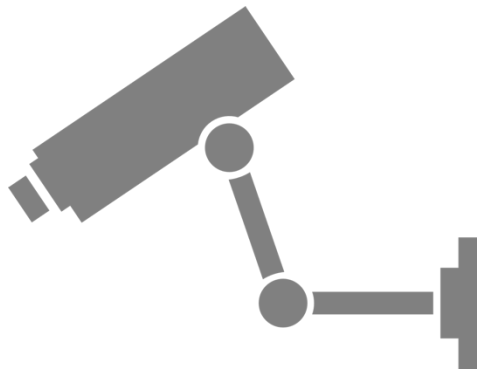
La sicurezza

PERCEZIONE E PRIORITÀ

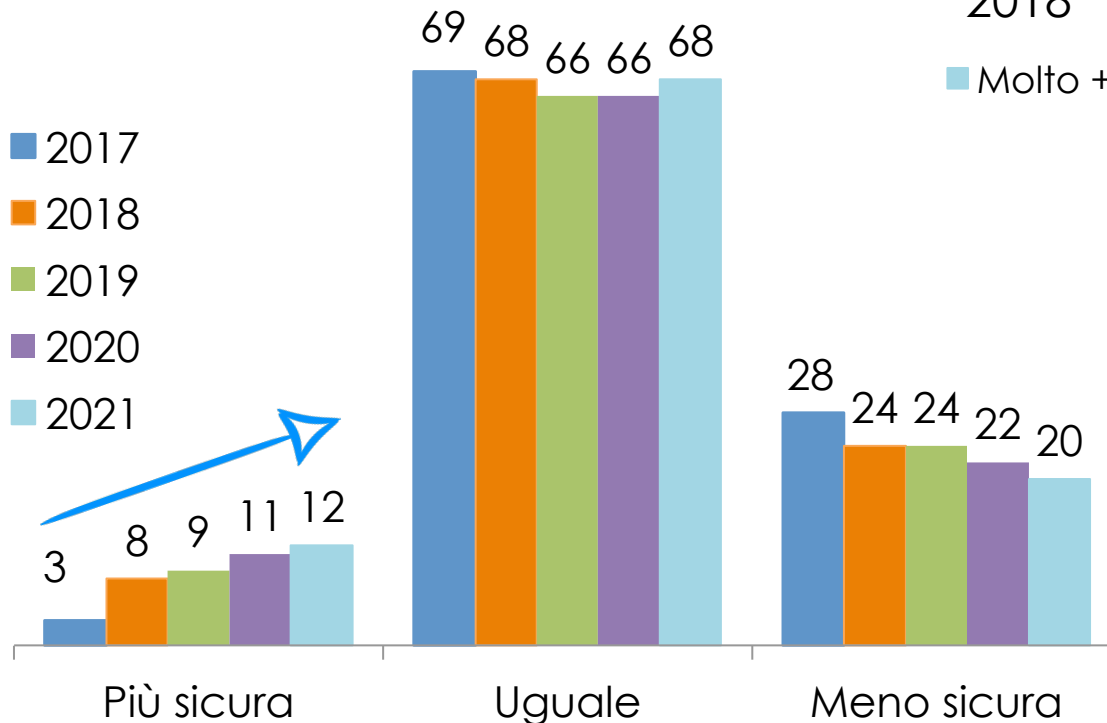
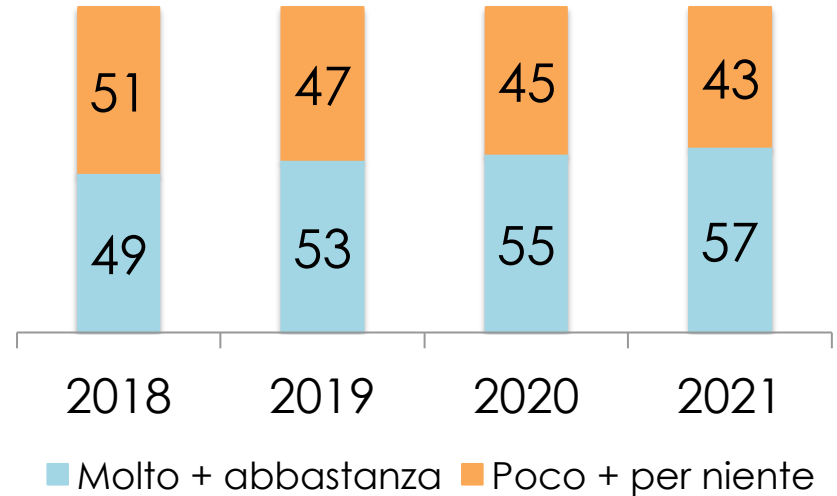




San Giuliano e la sicurezza



Lei avverte
San Giuliano
un luogo
sicuro?



San Giuliano
rispetto al 2020
oggi è:



Il rapporto con i cittadini

LA COMUNICAZIONE



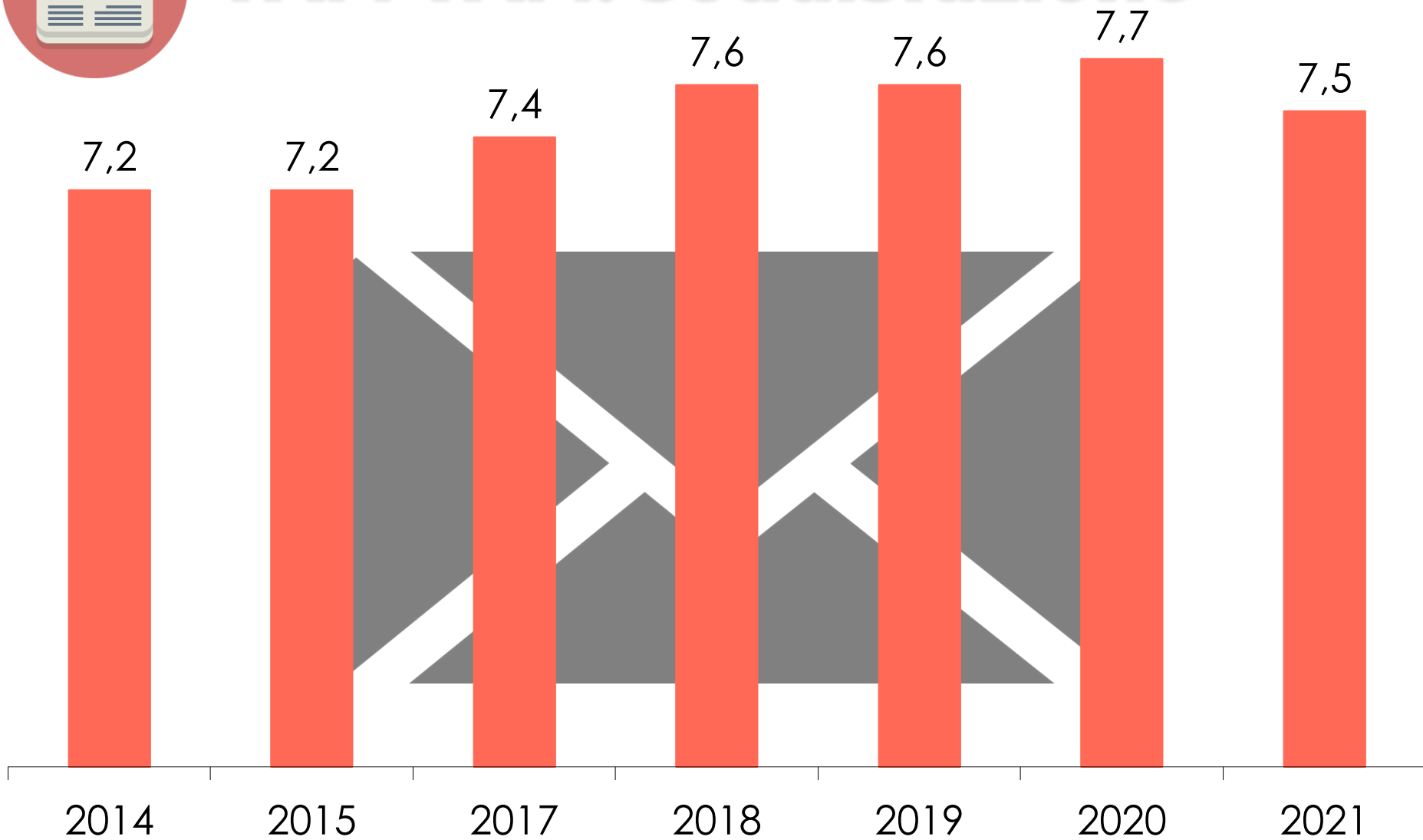


La comunicazione istituzionale

- **TAM TAM:** si posiziona al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (87%).
- È al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (52%).
- Ha un ottimo livello di penetrazione: 67% lettori assidui, 21% più sporadici.
- Livello di soddisfazione: 7.7 (da 1 a 10), **in lieve contrazione** rispetto al 2020 (7.5).



TAM TAM: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

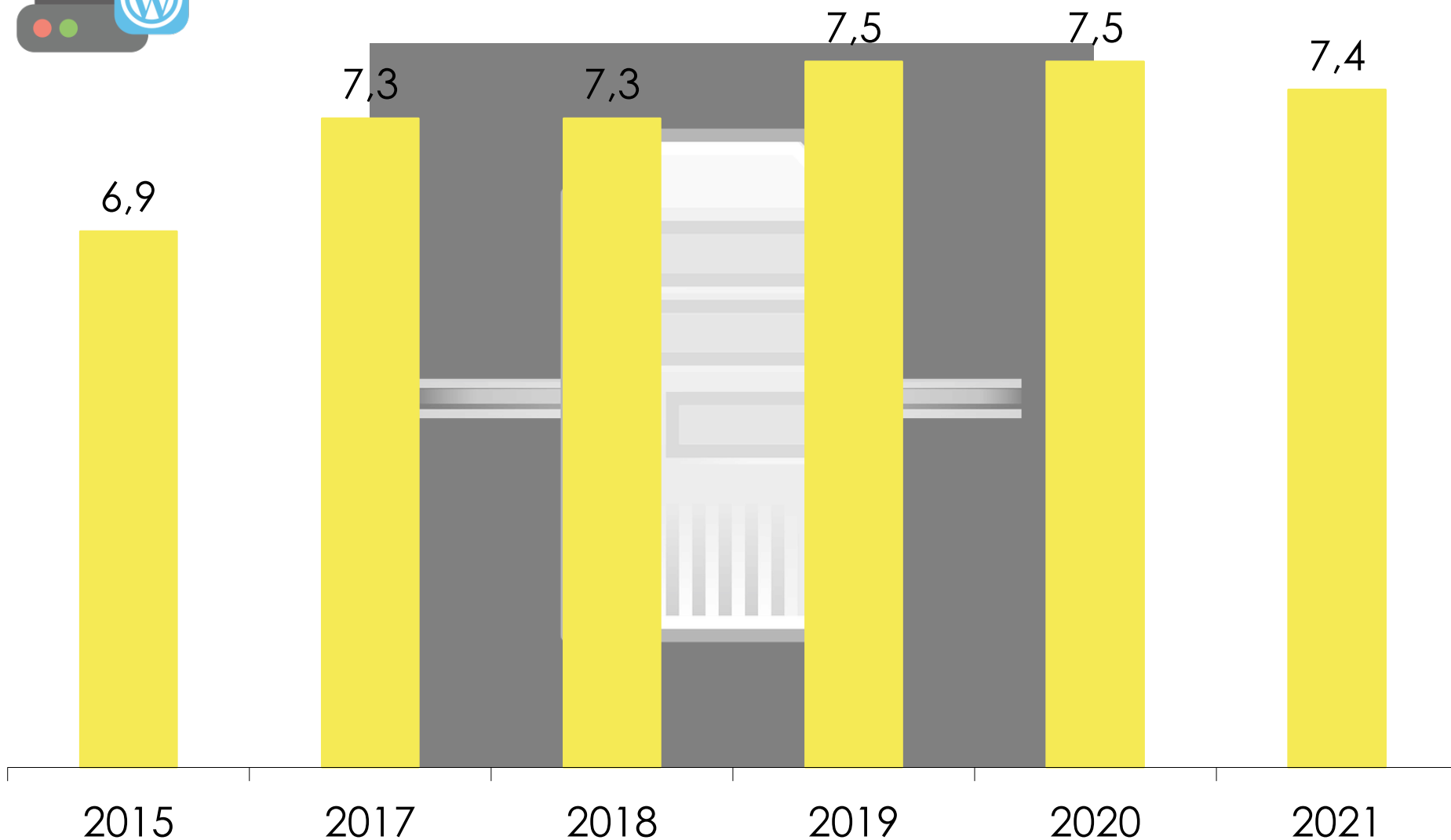


L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

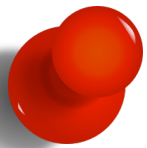
- Il sito internet del Comune **consolida le posizioni** conquistate in passato.
- Il livello di soddisfazione verso il sito è 7.4 (da 1 a 10), in lieve diminuzione rispetto al 2020.
- La quota di **utilizzatori** del sito aumenta di **3 punti** a parità di utilizzatori totali di Internet (95% dei rispondenti, di cui 65% assidui).



Sito web: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Nota metodologica

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



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

www.sylla.it
info@sylla.it

