



# Comune di San Giuliano Milanese

---

## CITIZEN SATISFACTION 2019

Dicembre | 2019

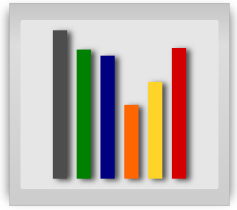




## Executive summary

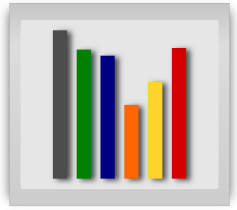
---

## UNO SGUARDO D'INSIEME



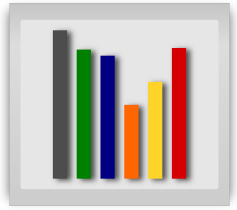
# Executive summary/1

- **Le valutazioni** espresse dai cittadini di San Giuliano Milanese **migliorano**, nel 2019 rispetto all'anno precedente, con riferimento sia al territorio nel suo insieme, sia ai servizi comunali, sia alla capacità di governo della città da parte dell'**Amministrazione**.
- **Oltre sette cittadini su dieci affermano di vivere bene a San Giuliano Milanese.** La quota di cittadini soddisfatti **aumenta** di 8 punti rispetto al 2018.
- **Prosegue il trend positivo in atto dal 2017.** La quota di chi valuta migliorata la situazione a San Giuliano rispetto ai due anni precedenti è pari al 55%, con un **aumento di 10 punti** rispetto allo stesso dato rilevato nel 2018.



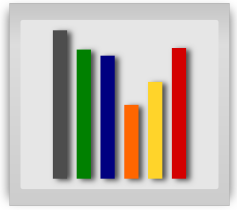
## Executive summary/2

- Le valutazioni espresse dai cittadini verso tutti i **servizi comunali** sono **globalmente positive**. Il livello di soddisfazione espresso nel 2019 è in **aumento** rispetto all'anno precedente.
- Conferme e novità. Tutti i servizi comunali registrano valutazioni **superiori alla sufficienza**. Il **servizio anagrafe** si conferma al primo posto, seguito dai servizi per il tempo libero. La **polizia locale** prosegue la crescita conquistata l'anno precedente, conseguendo la piena sufficienza nelle valutazioni.
- Il servizio **Punto Comune**, nonostante mostri ancora un limitato livello di conoscenza, è giudicato **molto positivamente** dagli utilizzatori, in misura superiore anche al servizio anagrafe.



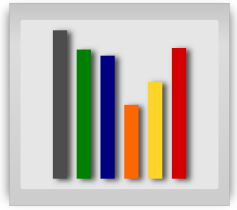
## Executive summary/3

- Il livello di **notorietà** dei servizi comunali prosegue il trend in atto dal 2017. In corrispondenza di tutti i servizi, ad eccezione dei servizi educativi, si rileva l'**aumento del livello di conoscenza**, a conferma della **capacità dell'Amministrazione** di comunicare all'esterno, attraverso l'utilizzo di media sia tradizionali sia digitali.
- Tutta l'area della **comunicazione istituzionale** registra pareri positivi, con una **particolare soddisfazione** verso il periodico del Comune **TAM TAM** che **aumenta la quota di lettori assidui** mantenendo stabile il **livello di soddisfazione**. L'affezione verso TAM TAM come strumento d'informazione coinvolge da molti anni un'ampia quota di cittadini.



## Executive summary/4

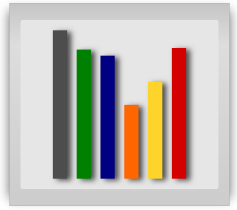
- Il giudizio dei cittadini sul lavoro dell'**Amministrazione comunale è positivo**. Nel 2019, il voto medio supera la soglia di 7 (7,1), distaccando il valore della precedente rilevazione (6,8).
- Nel 2017 sette cittadini su dieci giudicavano negativa la situazione economico-finanziaria del Comune. A distanza di due anni, un cittadino su quattro indica un miglioramento e oltre sei su dieci riconoscono **l'impegno da parte dell'Amministrazione comunale** per rimettere in ordine i conti.
- I settori in cui questo impegno è più evidente sono la **manutenzione e la pulizia delle strade** e la **cura del verde e dell'arredo urbano**. Meno visibili appaiono gli interventi su sicurezza, servizi sociali e iniziative culturali e ricreative.



# Executive summary/5

- Le valutazioni analitiche espresse verso il **Sindaco** Marco Segala sono tutte **positive** e il livello di apprezzamento è in **aumento** rispetto al 2018.
- Al Sindaco è riconosciuto un grado medio-elevato di **serietà** (7,8), **competenza** (7,5), **capacità di governo** della città (7,2) e di **ascolto dei cittadini** (7,2).
- Tutte le valutazioni sono in **crescita** rispetto all'anno precedente, anche la capacità di coinvolgere i cittadini nelle politiche (7,0), il cui valore nel 2018 era pari a 6,7.





## Executive summary/6

- Permangono i problemi già emersi nelle precedenti rilevazioni. La **manutenzione delle strade**, che prosegue il **trend in miglioramento in atto negli ultimi due anni**, si conferma la priorità da affrontare.
- Al secondo posto si colloca il bisogno di **sicurezza**. Al terzo posto, a una certa distanza dai precedenti, ritornano i problemi di **traffico e viabilità**.
- Per quanto riguarda la **sicurezza, aumenta** la quota di cittadini che ritengono San Giuliano un **territorio complessivamente sicuro** (53% nel 2019 rispetto al 43% nel 2018) e diminuisce la percezione di insicurezza complessiva (47% nel 2019 rispetto al 51% del 2018).



# Come si vive a San Giuliano Milanese?

	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	%	%	%	%
Molto bene	9	8	6	9
Abbastanza bene	60	57	61	66
Abbastanza male	24	27	24	18
Molto male	7	8	9	7

**Giudizi positivi**      **69**      **65**      **67**      **75**

**Giudizi positivi**      **31**      **35**      **33**      **25**





## Rispetto a due anni fa la situazione a San Giuliano Milanese è:

	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
	%	%	%	%
<b>Migliorata</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>55</b>
<b>Peggiorata</b>	<b>59</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>41</b>

A blue arrow points from the 2015 data point for 'Migliorata' towards the 2019 data point, indicating an increase. Another blue arrow points from the 2015 data point for 'Peggiorata' towards the 2019 data point, indicating a decrease.



# Le priorità da affrontare

## Le priorità segnalate dalla cittadinanza

	%	+/-*
① Manutenzione delle strade	46	-13
② Sicurezza dei cittadini	38	- 4
③ Traffico e viabilità	14	+4

% sul totale delle indicazioni.

\*Variazioni rispetto all'indagine del 2018.



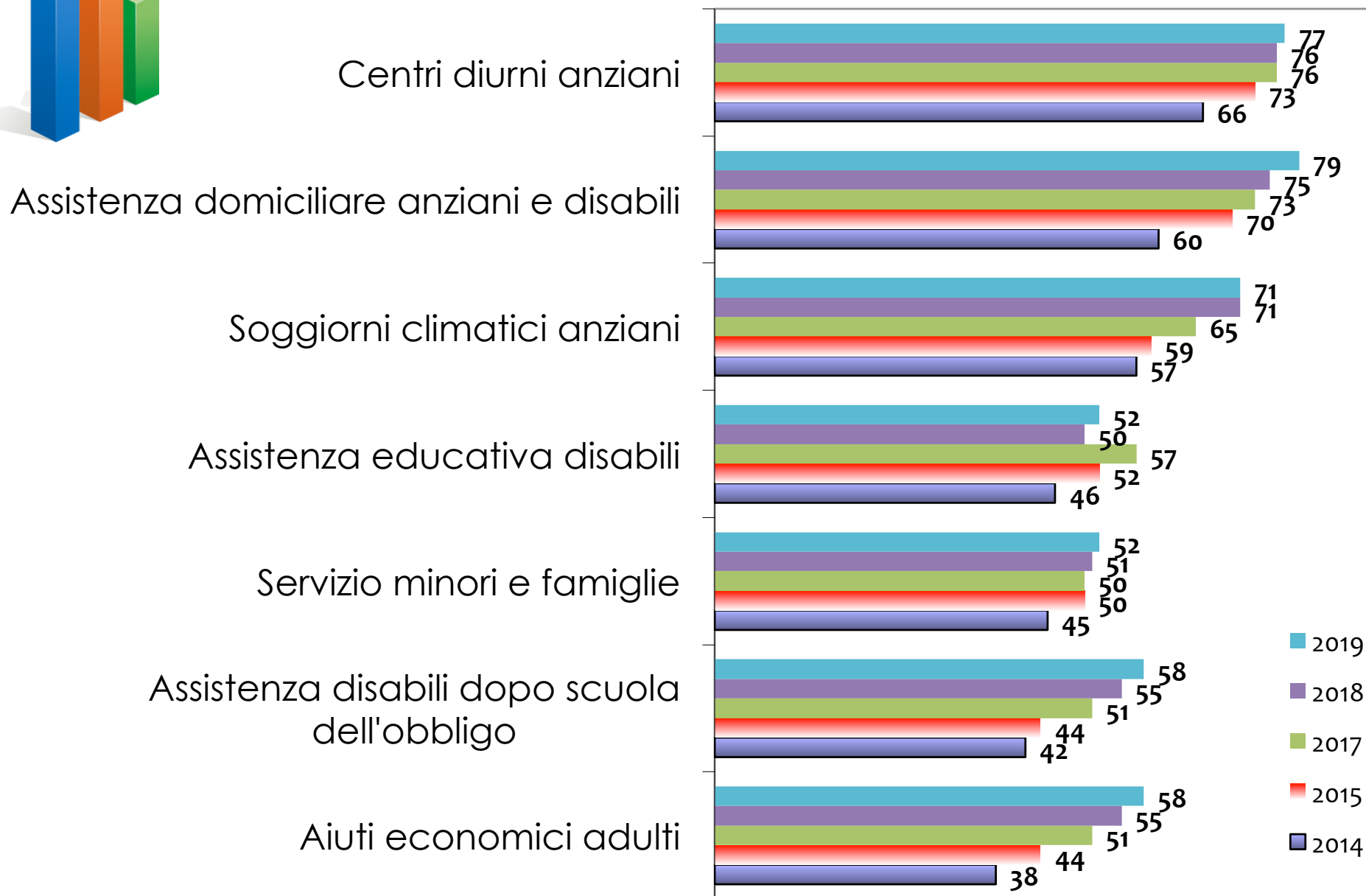
**Servizi sociali**

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**



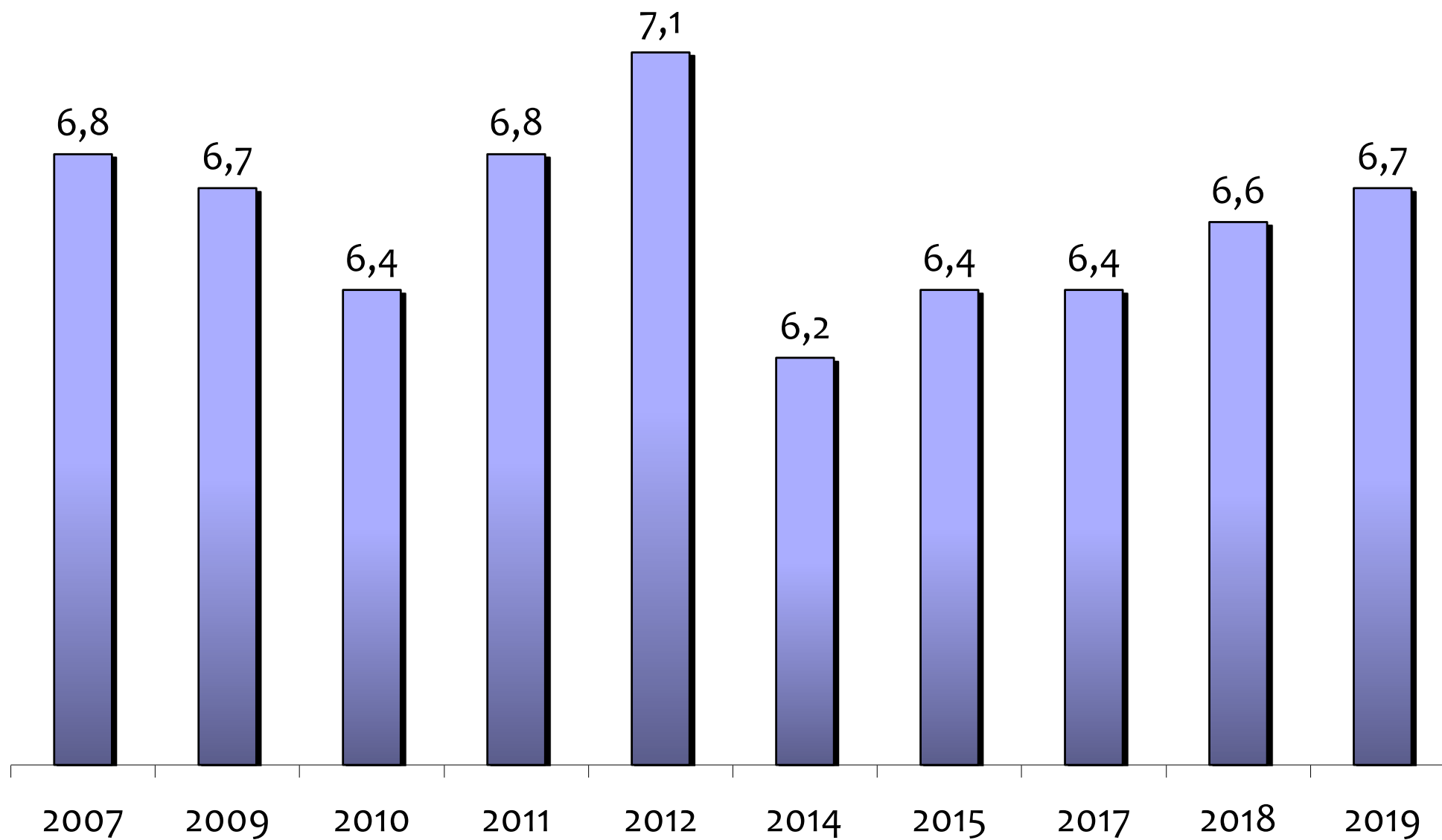
# Servizi sociali: conoscenza



% risposte positive



# Servizi sociali: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

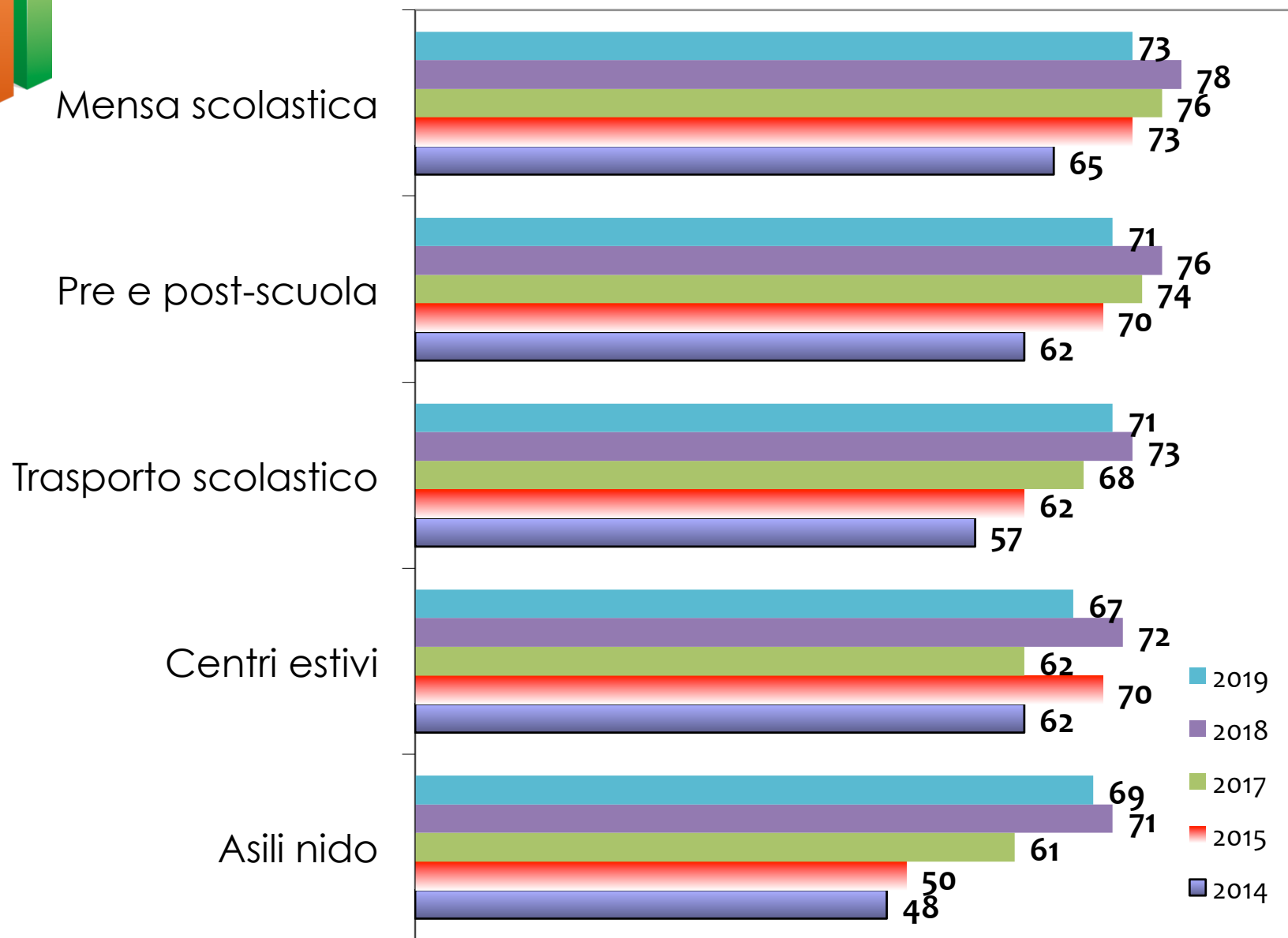


**Servizi educativi**

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**

# Servizi educativi: conoscenza

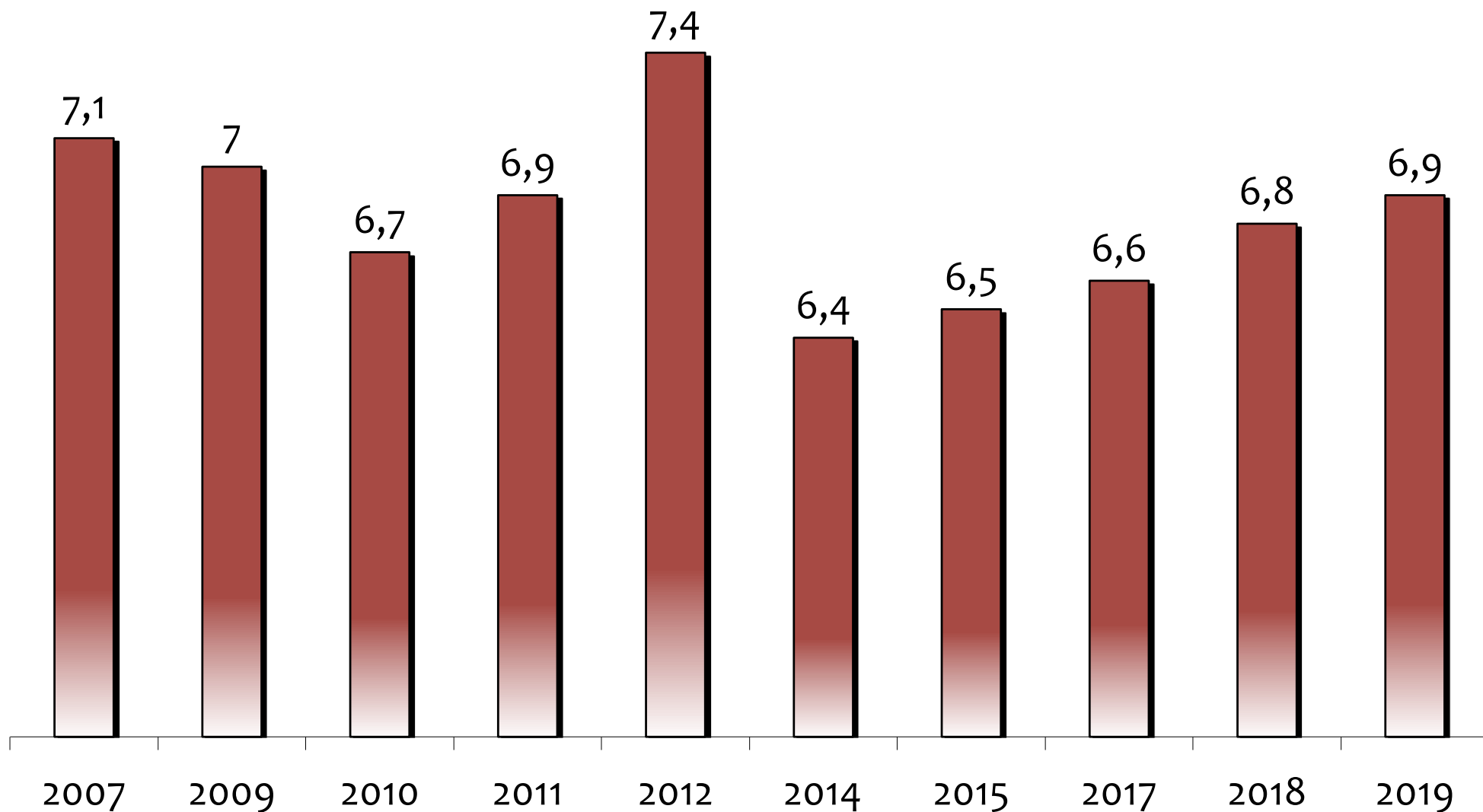


% risposte positive





# Servizi educativi: soddisfazione



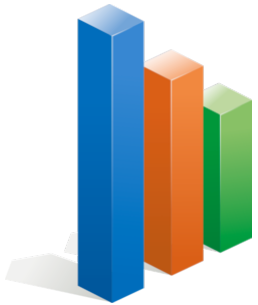
Voti medi su una scala 1-10.



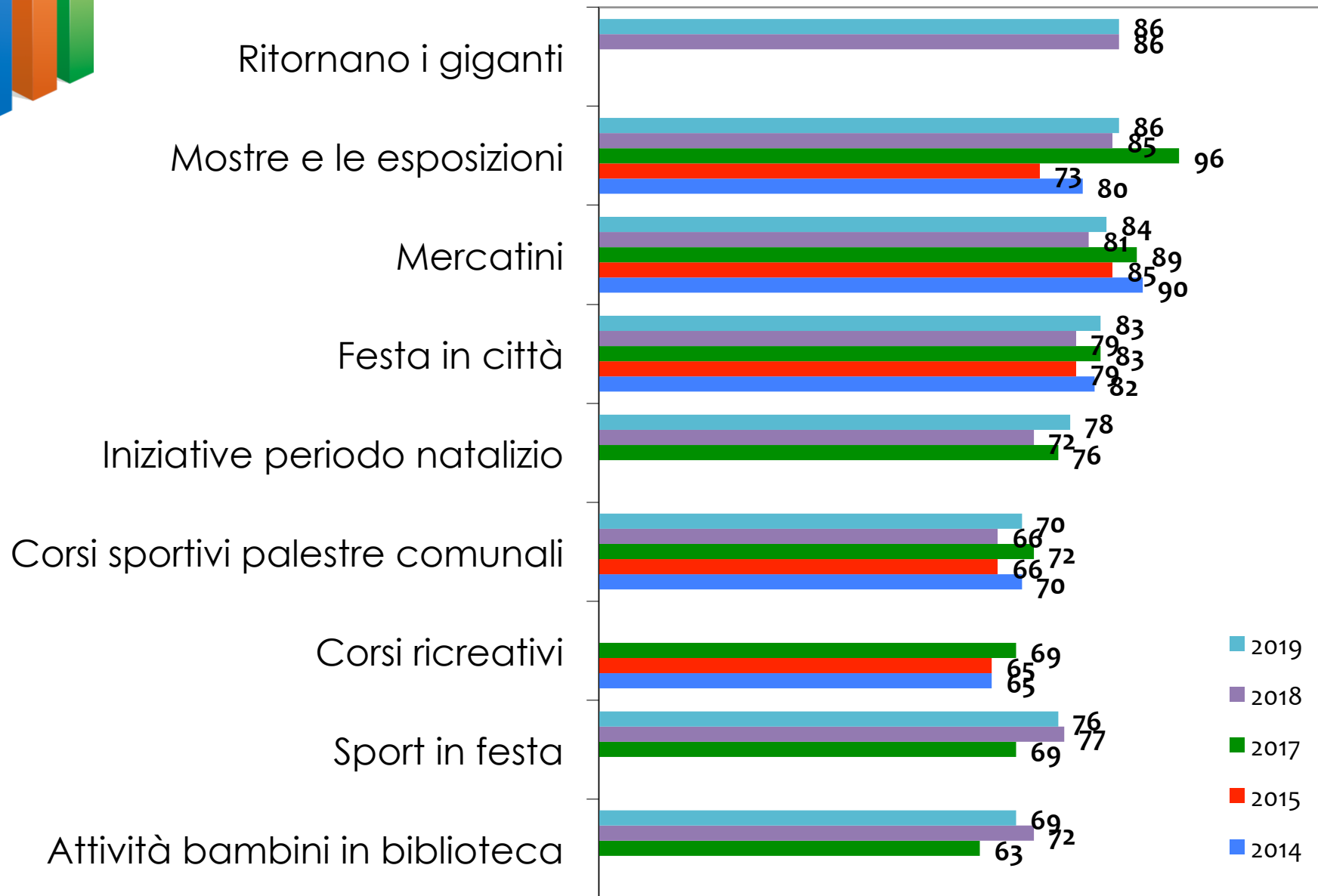
**Servizi per il tempo libero**

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**



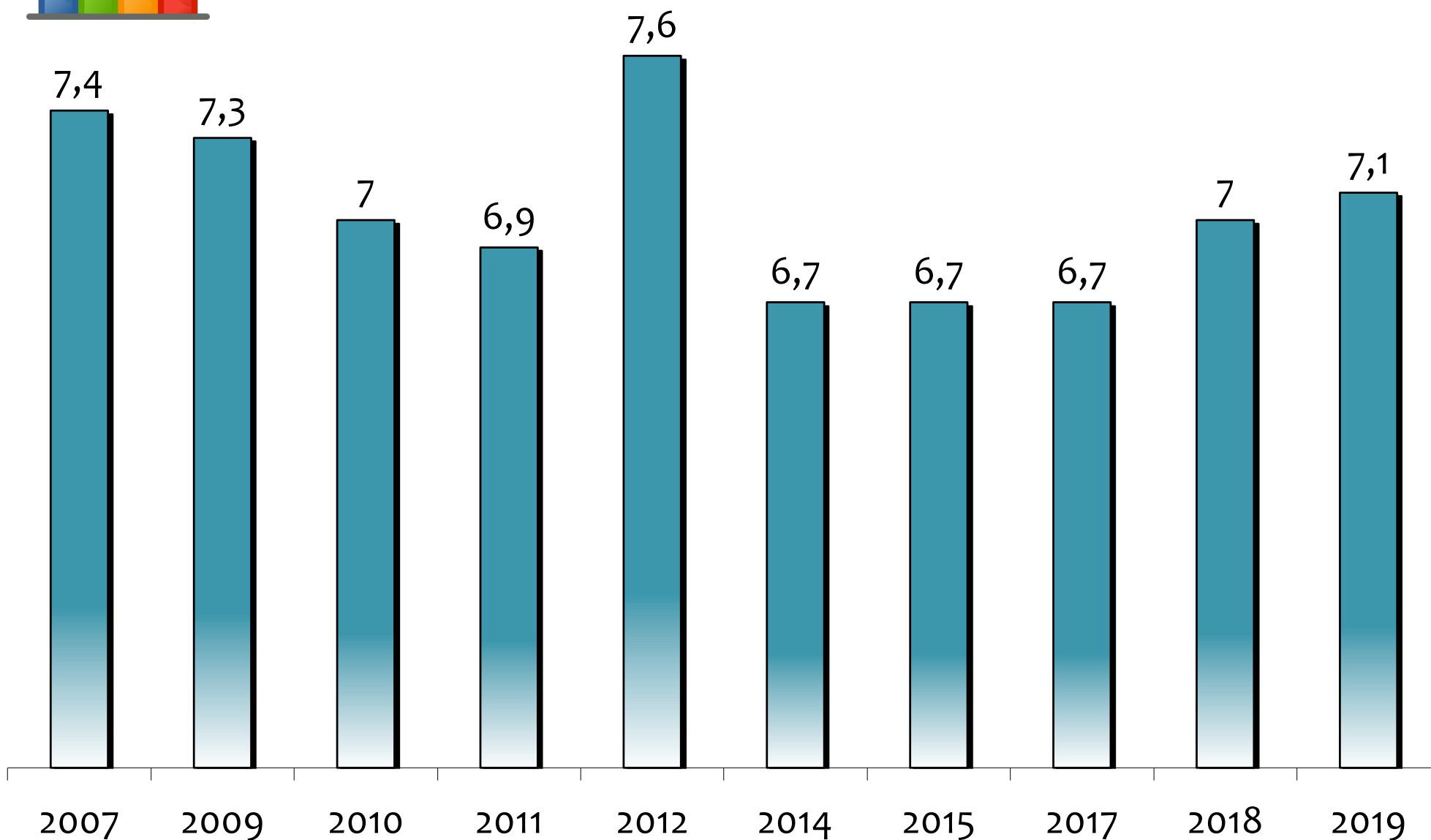
# Servizi tempo libero: conoscenza



% risposte positive



# Servizi tempo libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



**Punto comune**

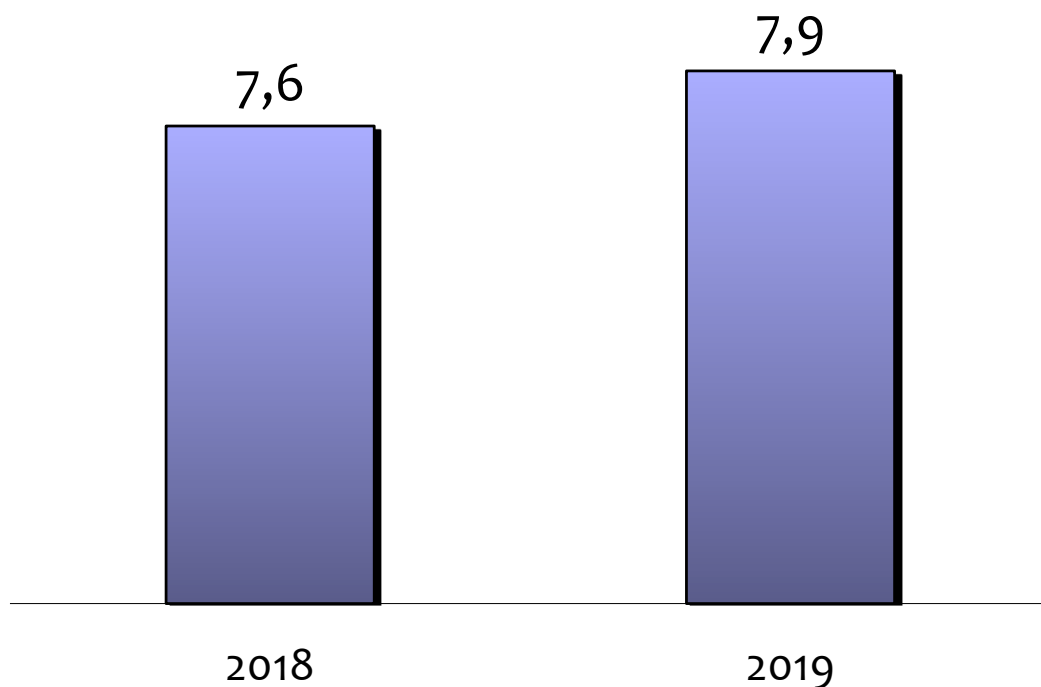
---

**UTILIZZO E SODDISFAZIONE**



# Punto comune

Il livello di penetrazione del nome del servizio 'Punto Comune' è ancora limitato (28%)  
Chi lo conosce è molto soddisfatto



Voti medi su una scala 1-10.

Utilizzato soprattutto per:

- URP (38%)
- Carta di identità (24%)
- Informazioni (19%)
- Tributi (14%)
- Polizia locale (14%)



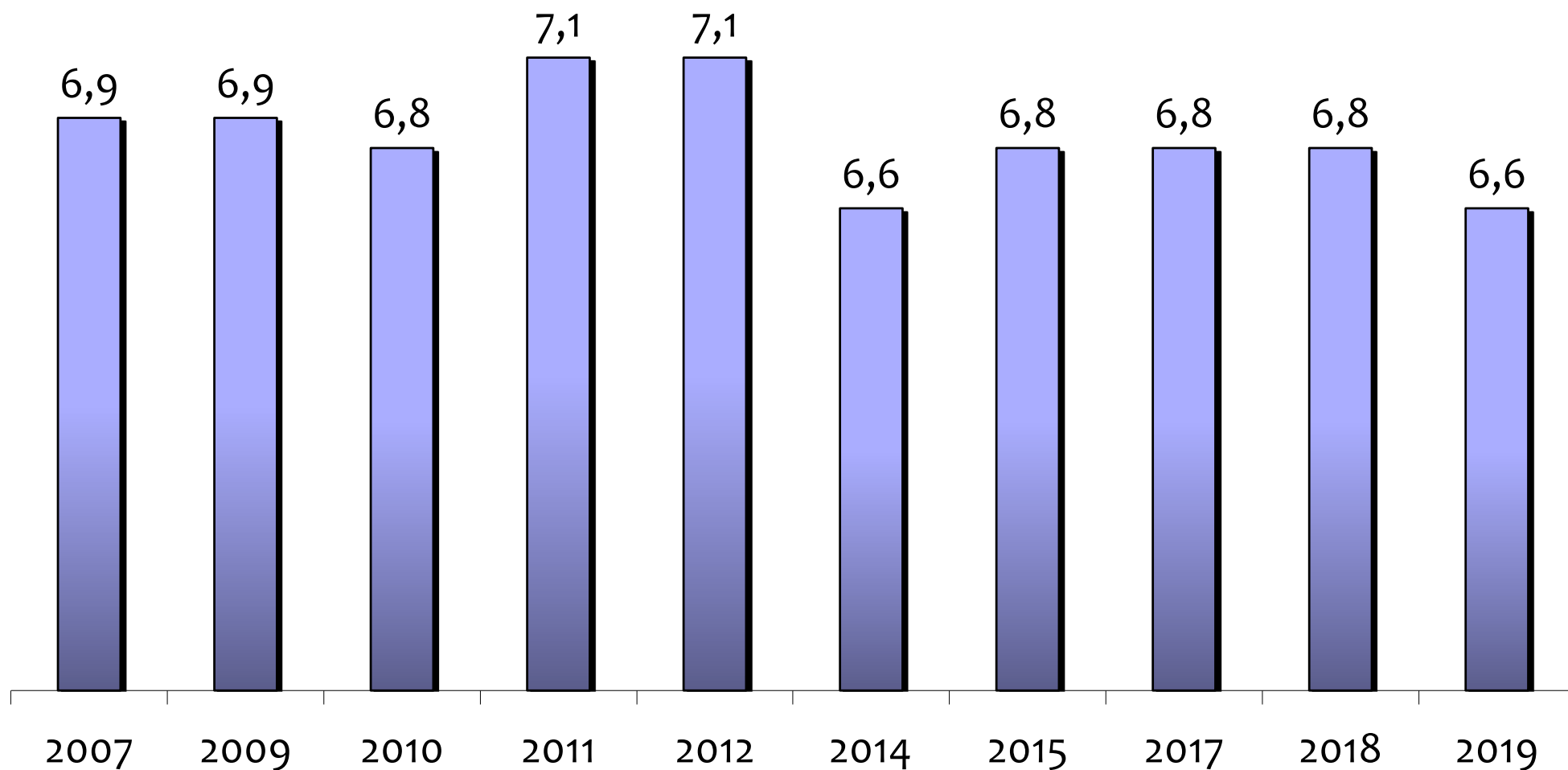
## Gli altri servizi comunali

---

### LIVELLI DI SODDISFAZIONE



# URP: soddisfazione

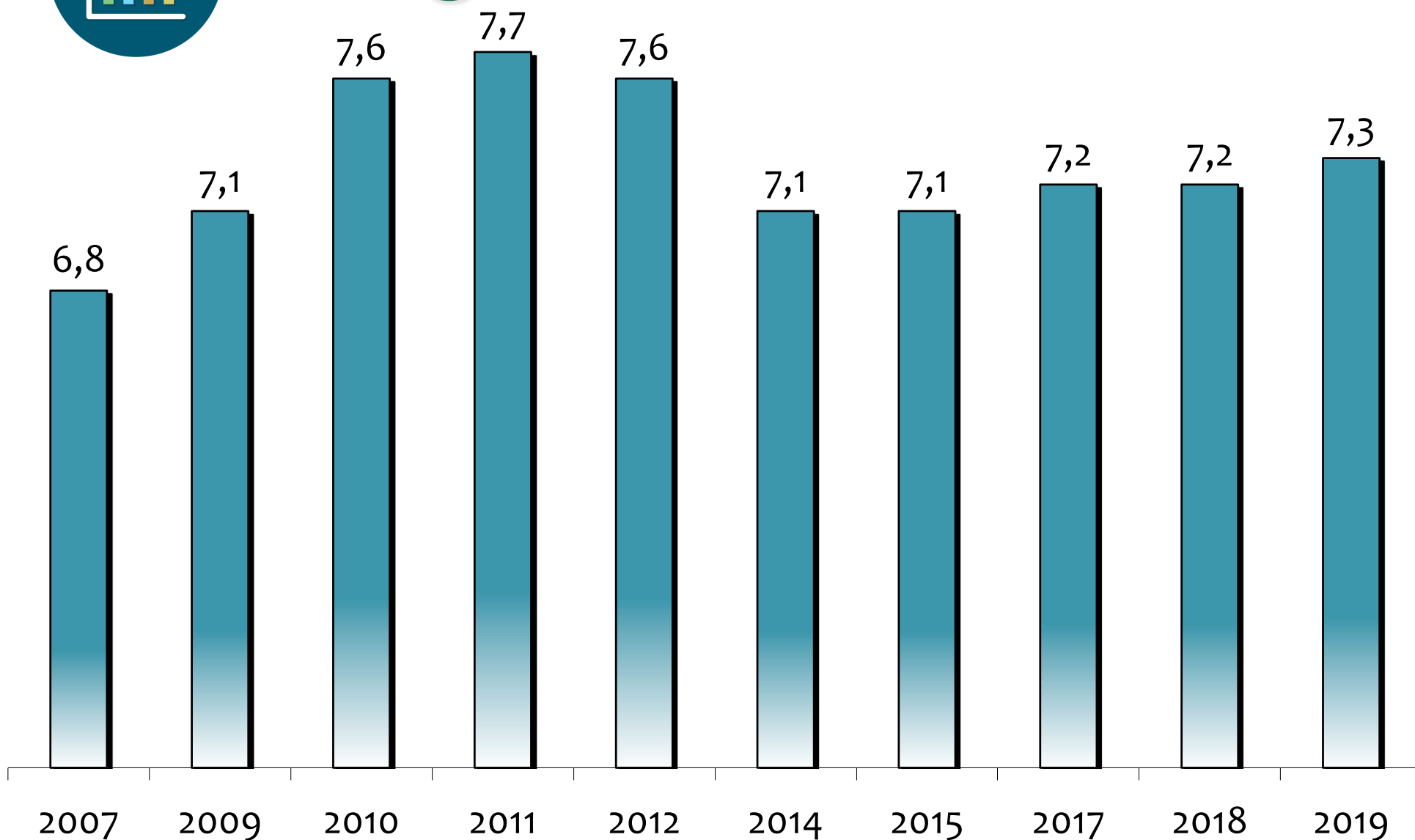


Voti medi su una scala 1-10.





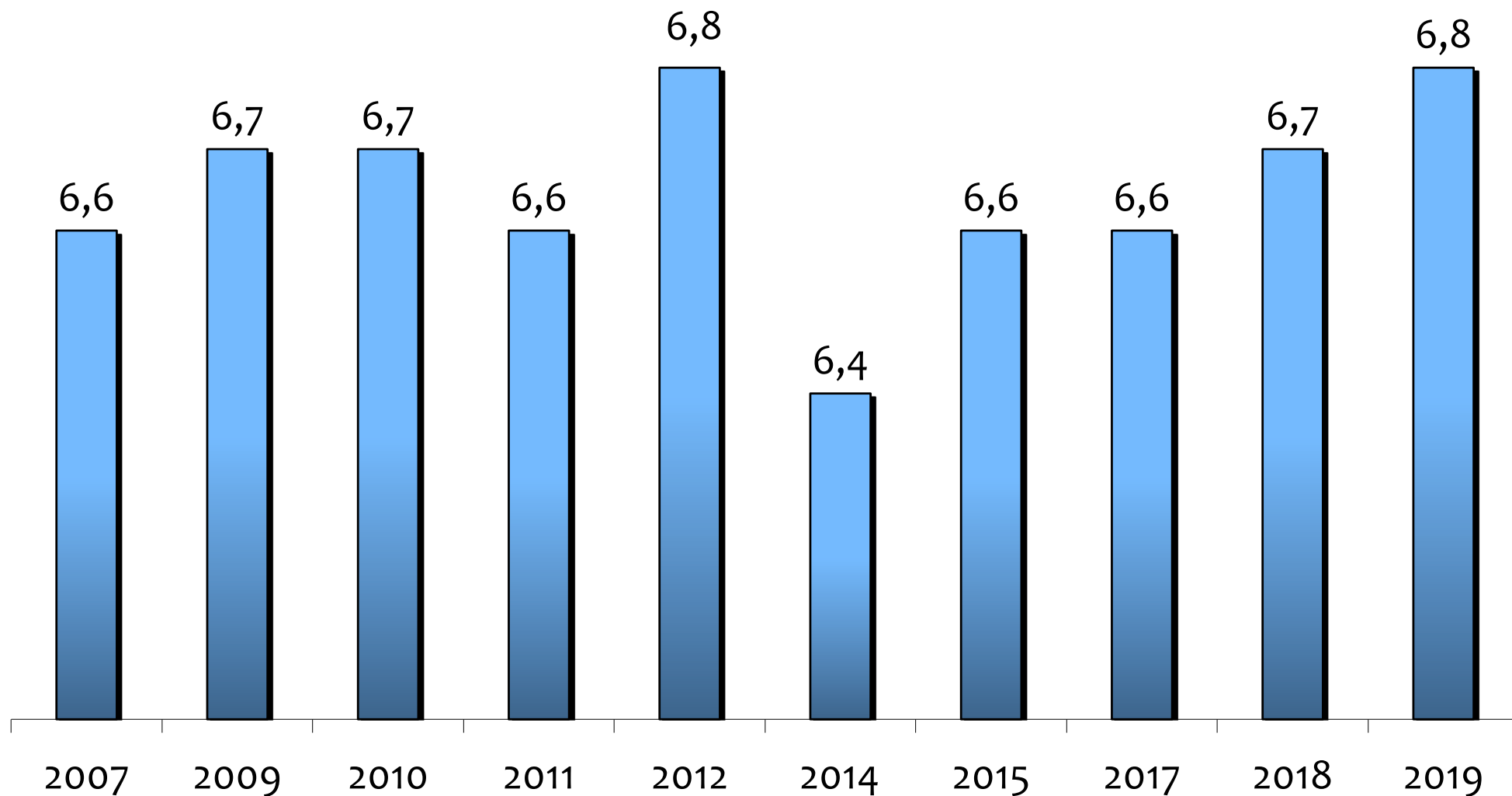
# Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



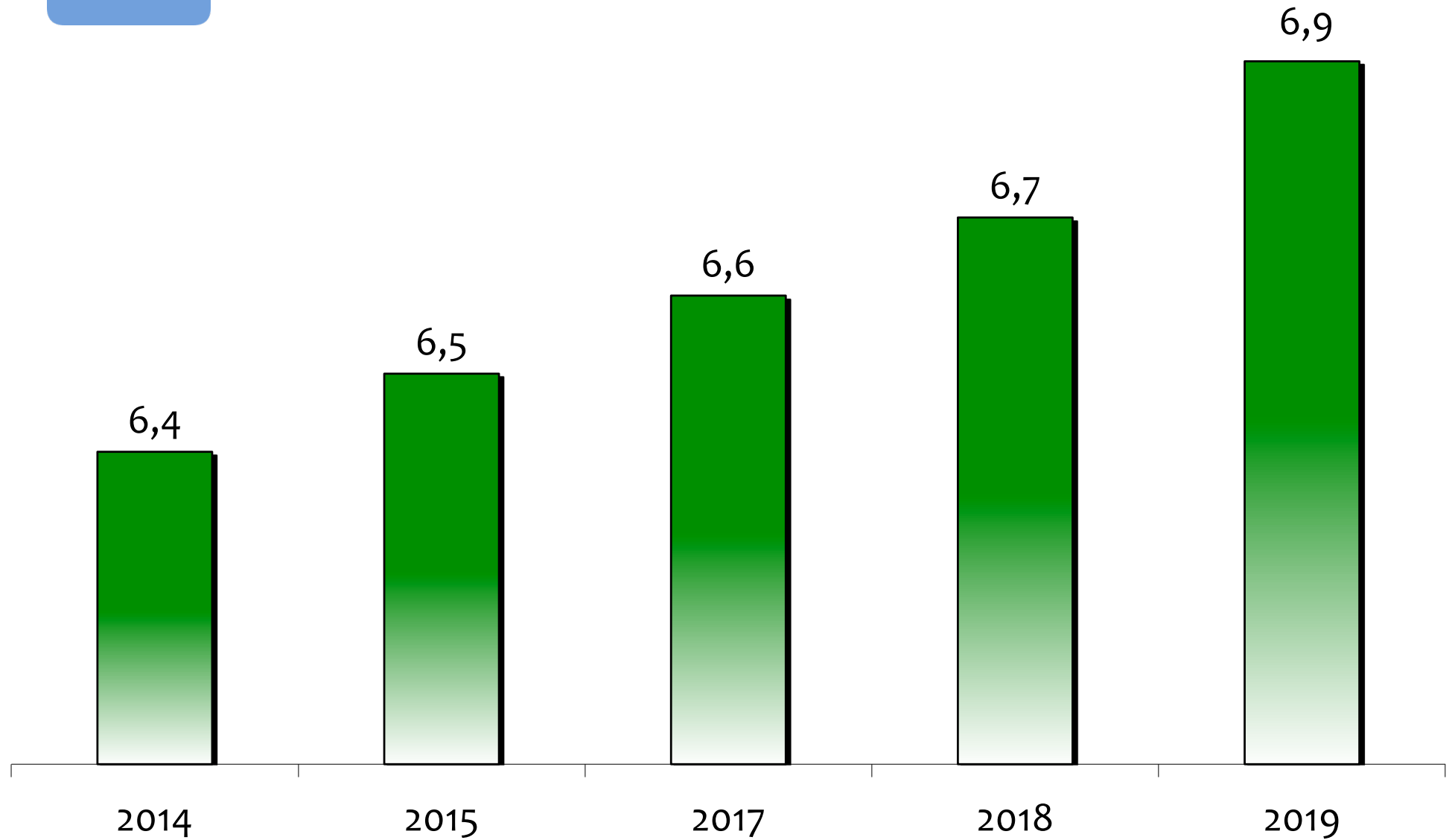
# Tributi: soddisfazione



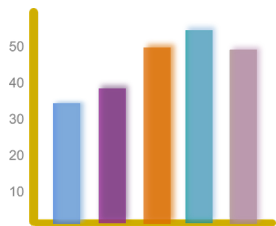
Voti medi su una scala 1-10.



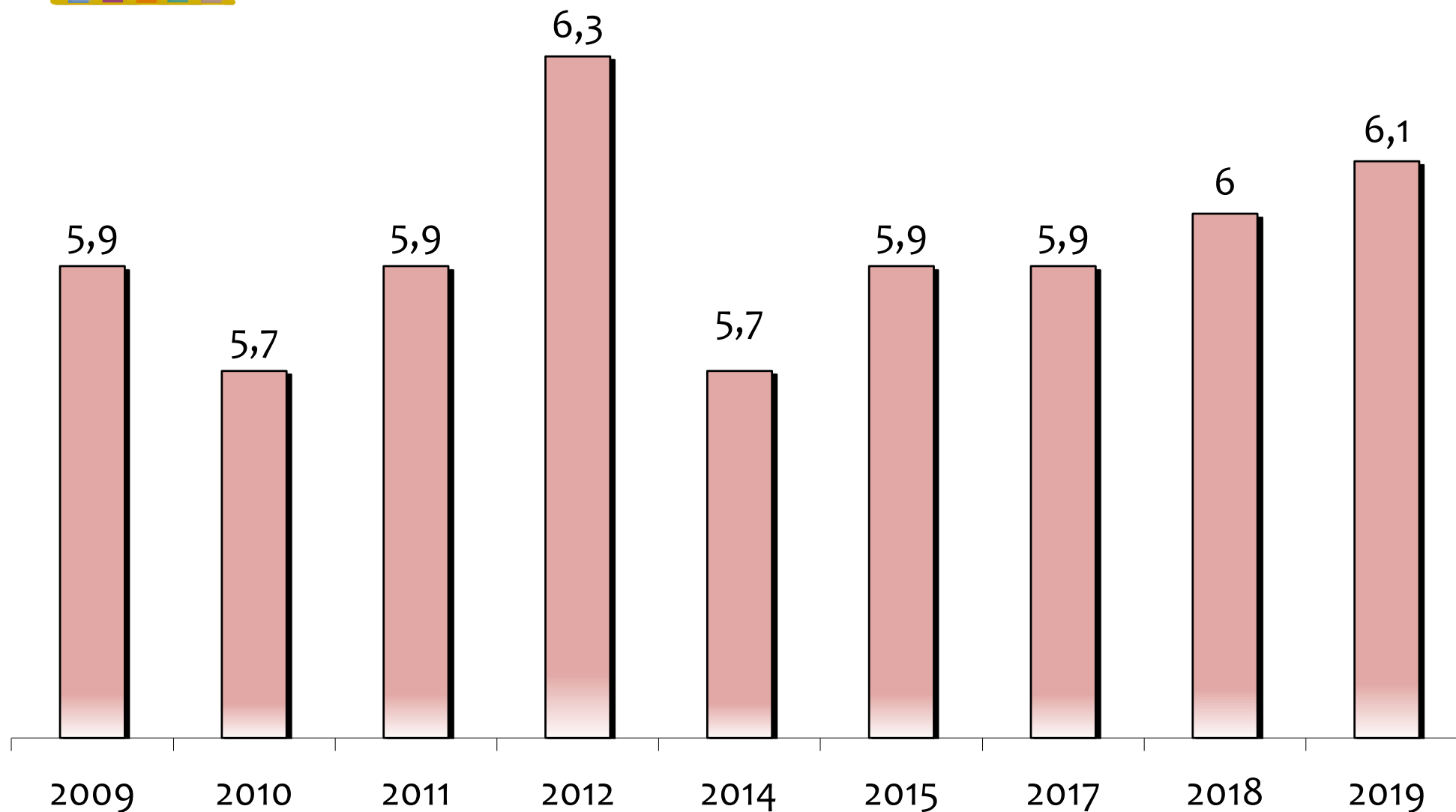
# Raccolta rifiuti: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



# Polizia locale: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



**Comune di San Giuliano Milanese**

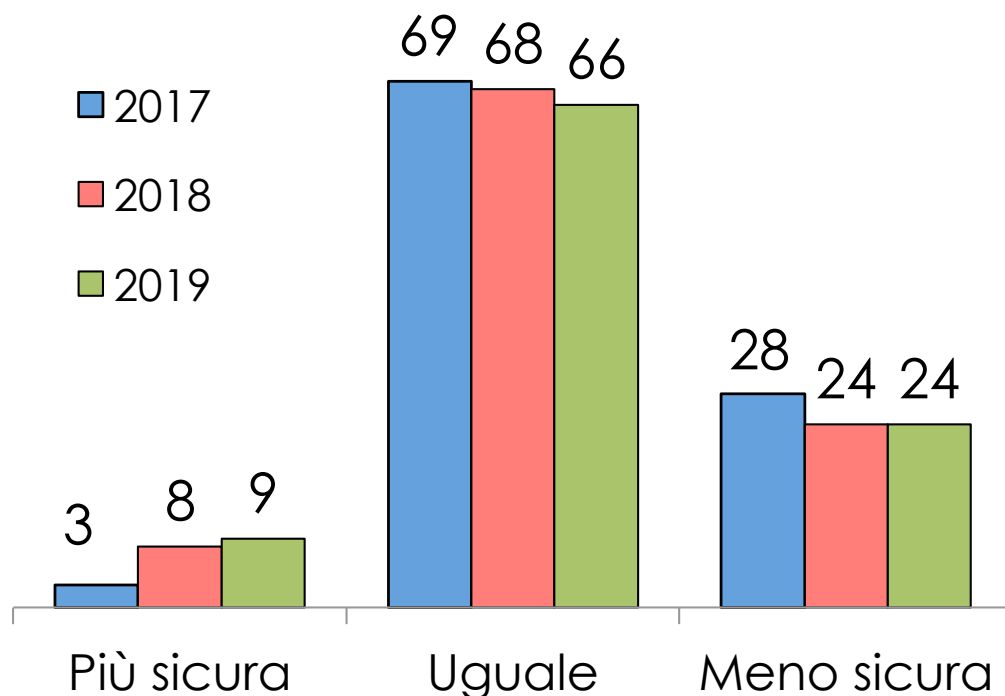
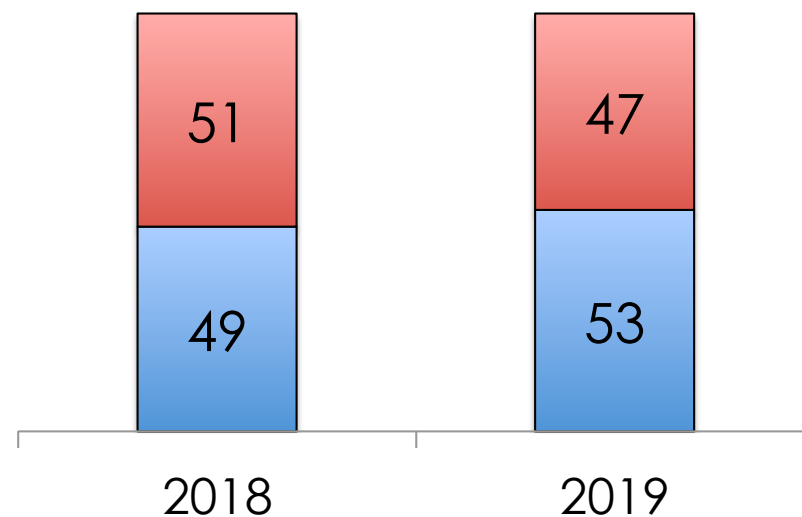
---

**LA SICUREZZA**



# San Giuliano e la sicurezza

Lei avverte il Comune di San Giuliano un luogo sicuro:



■ Poco + per niente  
■ Molto + abbastanza

Rispetto a un anno fa, San Giuliano oggi è:



**Comune di San Giuliano Milanese**

---

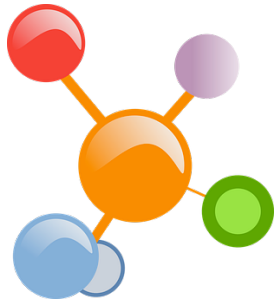
**LA COMUNICAZIONE**



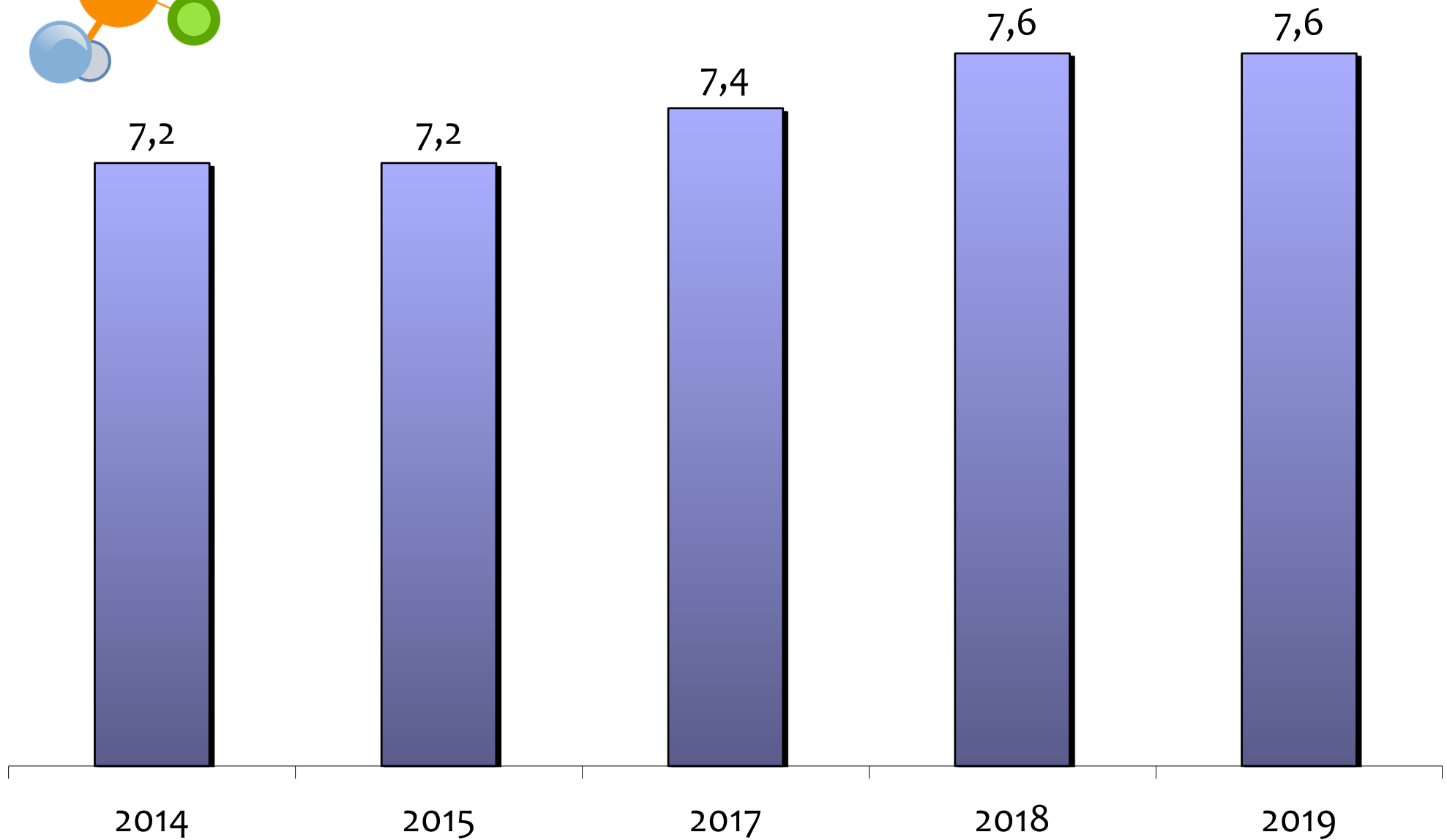
# La comunicazione istituzionale

- **TAM TAM**: si posiziona al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (89%).
- È al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (57%).
- Ha un eccellente livello di penetrazione: 65% lettori assidui, 26% più sporadici.
- Livello di soddisfazione di TAM TAM: 7.6 (da 1 a 10), **stabile** rispetto al 2018.

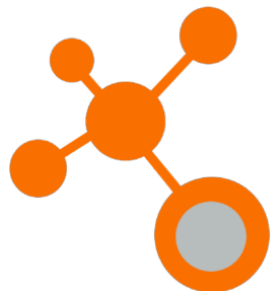




# TAM TAM: soddisfazione

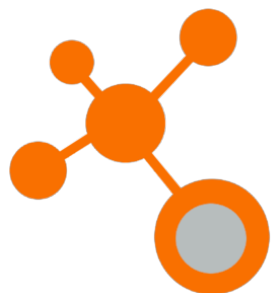


Voti medi su una scala 1-10.

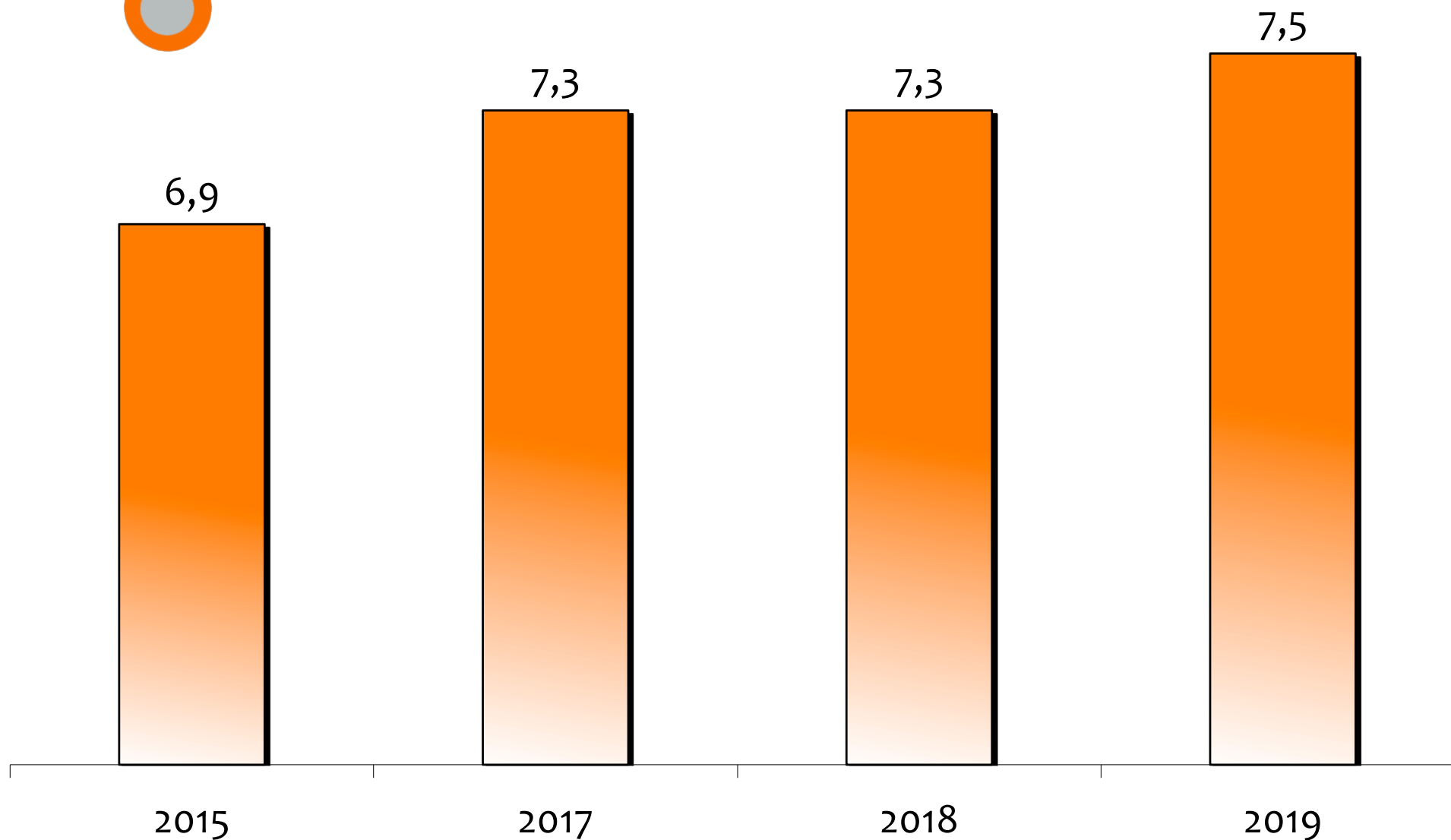


## L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

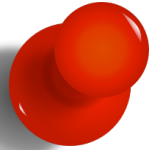
- Il sito internet del Comune **consolida le posizioni** conquistate in passato su tutti gli aspetti: notorietà, utilizzo, gradimento complessivo e analitico.
- Livello di soddisfazione verso il sito: 7.5 (da 1 a 10), in crescita rispetto al 2018.
- La **App Municipium**, introdotta di recente, è ancora poco nota tra i cittadini ed è utilizzata da circa 1 cittadino su dieci.



# 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](http://www.sylla.it)  
[info@sylla.it](mailto:info@sylla.it)

