

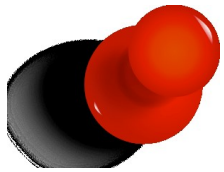


Comune di San Giuliano Milanese

Citizen Satisfaction 2017

Dicembre | 2017





Metodologia

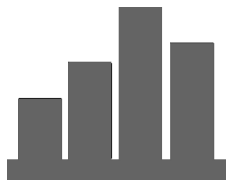
- Ente promotore: Comune di San Giuliano Milanese
- Universo di riferimento: soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese
- Totale rispondenti: 503
- Campione: proporzionale per genere e fascia di età
- Metodo di rilevazione: questionario somministrato tramite sistema CATI
- Periodo di rilevazione: 13-20/12 2017
- Trend: comparazione con indagini realizzate dal 2014



L'Amministrazione comunale

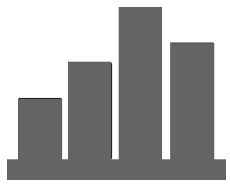
Uno sguardo d'insieme

Dicembre | 2017



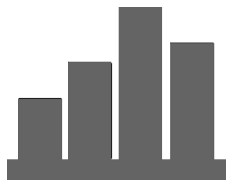
Uno sguardo d'insieme/1

- Quasi sette cittadini su dieci affermano nel 2017 di vivere molto o abbastanza bene a San Giuliano Milanese, dimostrando un **radicato sentimento di attaccamento verso la propria città**.
- La percezione di cambiamento nel tempo, come già emerso nel 2015, tuttavia non è positiva: oltre la metà dei cittadini ritiene, infatti, che la situazione sia molto o abbastanza peggiorata rispetto ai due anni precedenti.
- Questa sensazione è legata alla **percezione generale d'insicurezza** espressa dagli intervistati, un elemento distintivo dell'ultima indagine: il tema della sicurezza dei cittadini si colloca ai primi posti tra gli ambiti da affrontare.



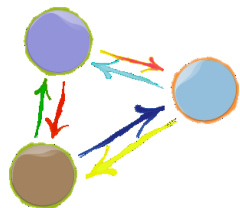
Uno sguardo d'insieme/2

- Il giudizio dei cittadini sul lavoro della **Giunta comunale** recentemente insediata è **positivo**, con voto medio di poco inferiore a 7.
- Analogamente, il parere espresso verso i servizi offerti dal Comune è globalmente **favorevole** senza particolari variazioni rispetto al 2015.
- In sostanza tutti i servizi indagati registrano **valutazioni superiori alla sufficienza**, con il servizio anagrafe che si conferma al primo posto nel trend delle valutazioni positive, seguito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Unica eccezione la polizia locale che anche nel 2017 si avvicina alla sufficienza senza però raggiungerla ancora pienamente.



Uno sguardo d'insieme/3

- Un elemento di novità rispetto all'indagine precedente è rappresentato dal livello di penetrazione dei servizi comunali tra i cittadini: tutti i servizi **aumentano il loro livello di notorietà** tra gli intervistati a conferma della capacità dell'Amministrazione di comunicare all'esterno.
- Questo elemento non riguarda solo i media tradizionali ma anche la **comunicazione digitale** con particolare riferimento al sito internet del Comune.
- L'area della comunicazione istituzionale registra pareri positivi, con una particolare soddisfazione espressa verso il periodico **TAM TAM**, elemento che si associa all'affezione verso questo strumento espressa nel tempo da un'ampia quota di cittadini.



Come si vive oggi a San Giuliano Milanese?

	<i>2015</i>	<i>2017</i>
	%	%
Molto bene	9	8
Abbastanza bene	60	57
Abbastanza male	24	27
Molto male	7	8

Giudizi positivi

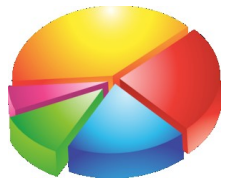
69

65

Giudizi negativi

31

35



Le priorità da affrontare

Le tre urgenze più avvertite tra i cittadini

	%	+/-*
Manutenzione e pulizia delle strade	60	-2
Sicurezza dei cittadini	38	+9
Traffico e viabilità	12	-

% sul totale delle indicazioni

*Variazioni rispetto all'indagine del 2015

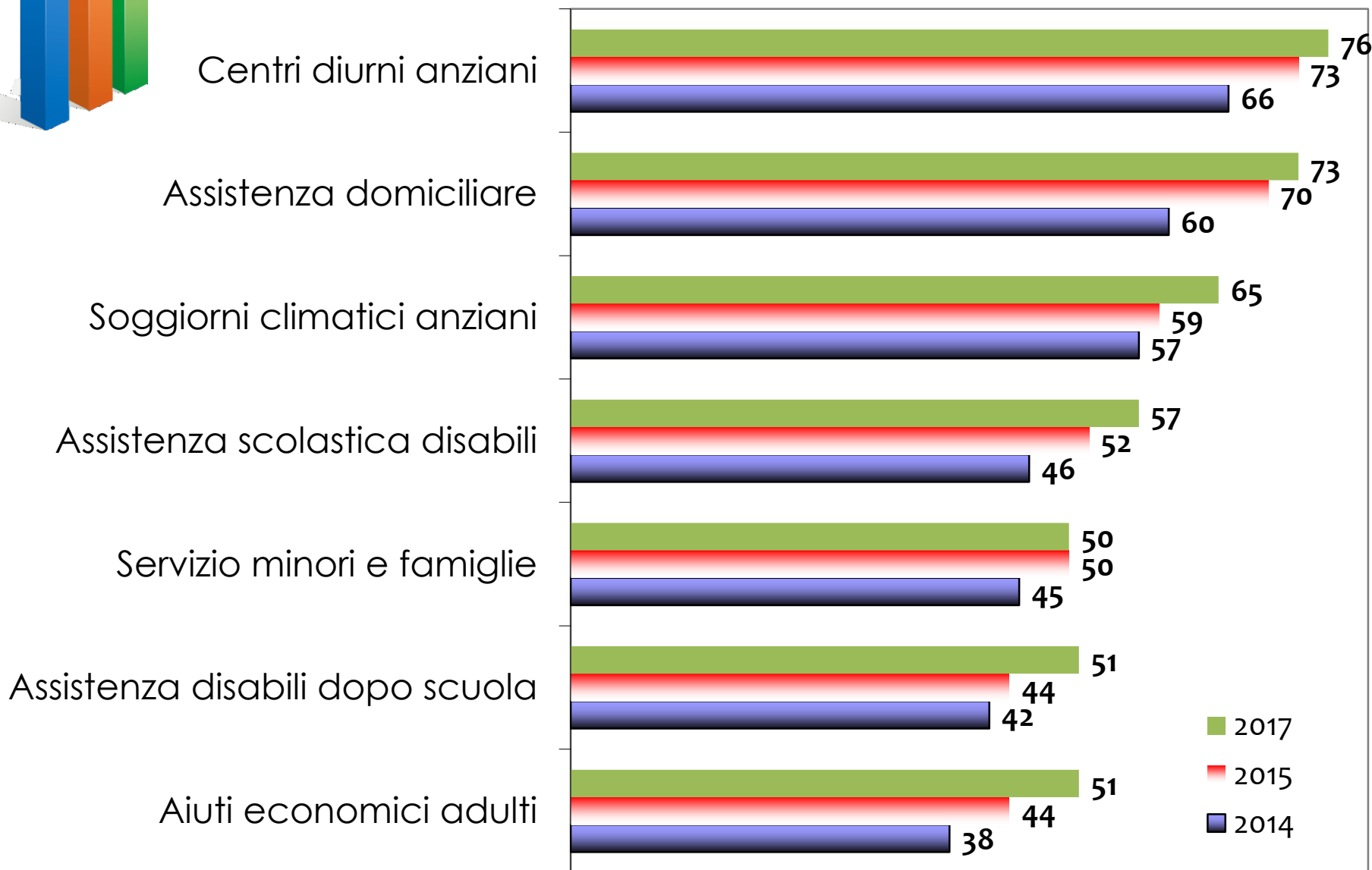
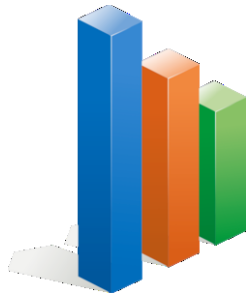


I servizi comunali

Conoscenza e soddisfazione

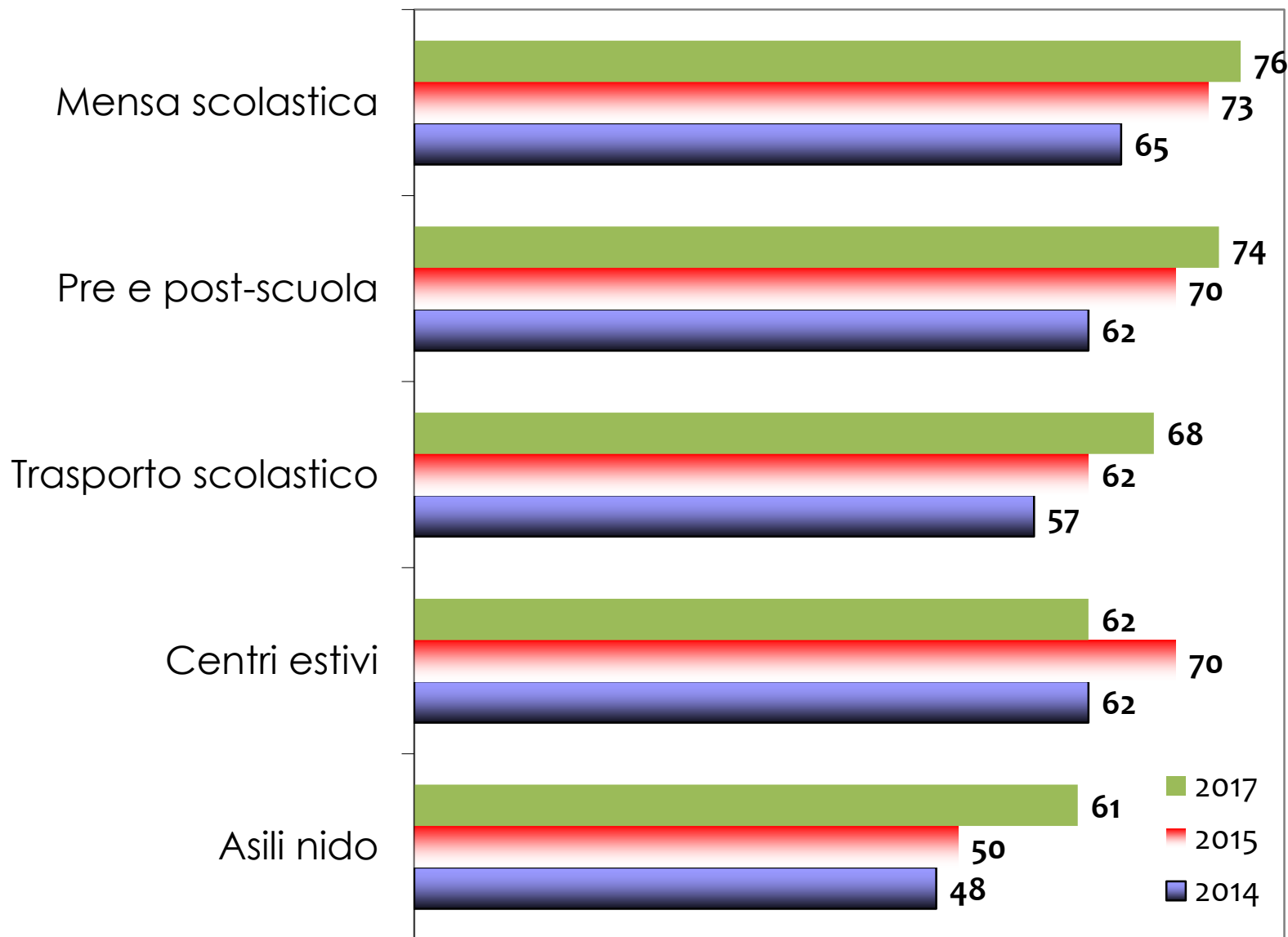
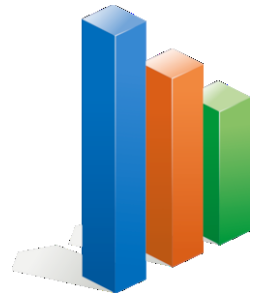
Dicembre | 2017

Servizi sociali: conoscenza



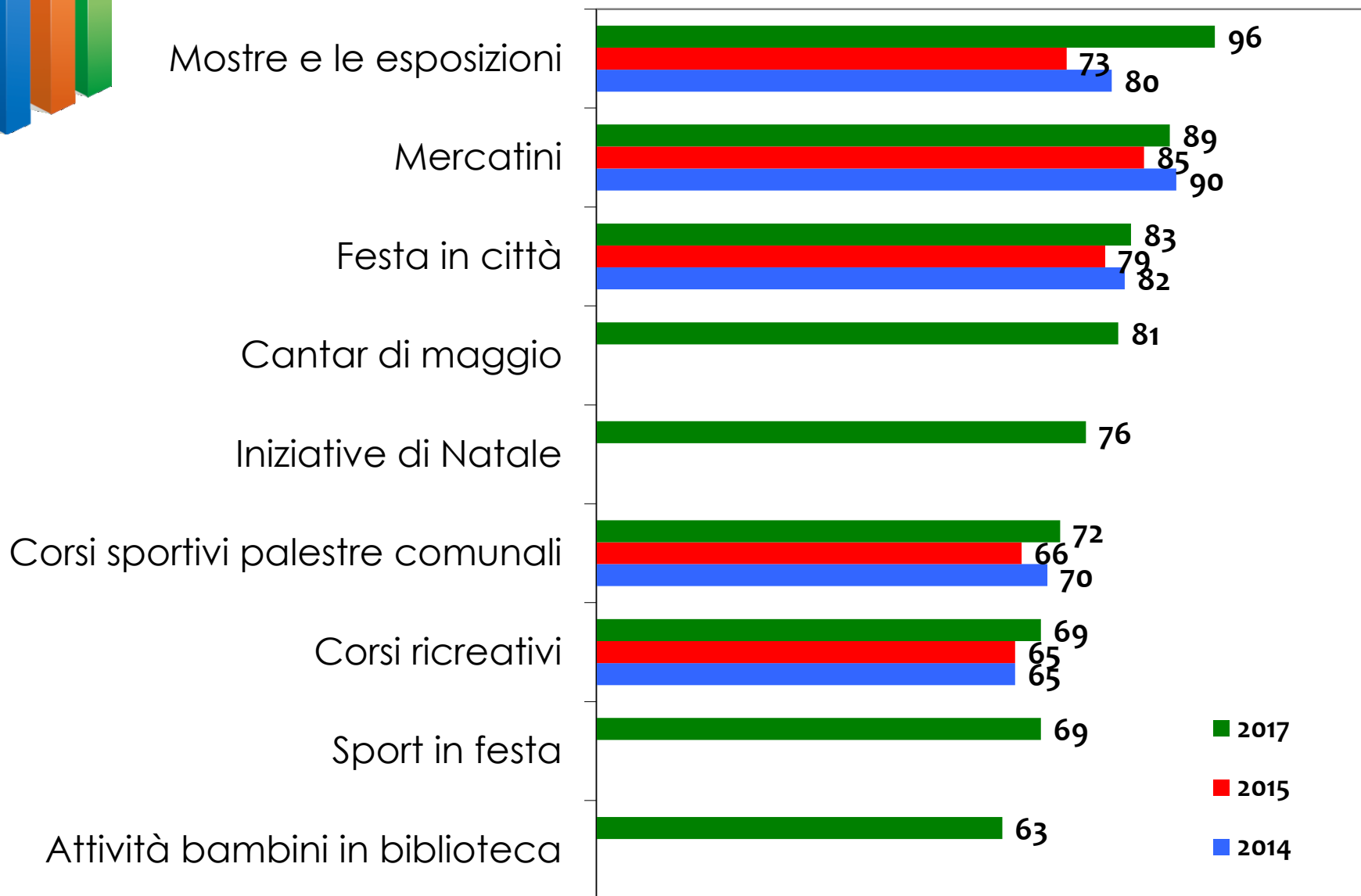
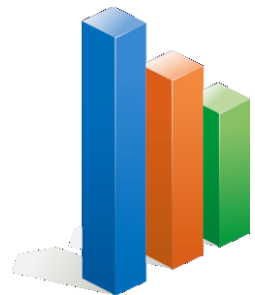
% risposte positive

Servizi educativi: conoscenza



% risposte positive

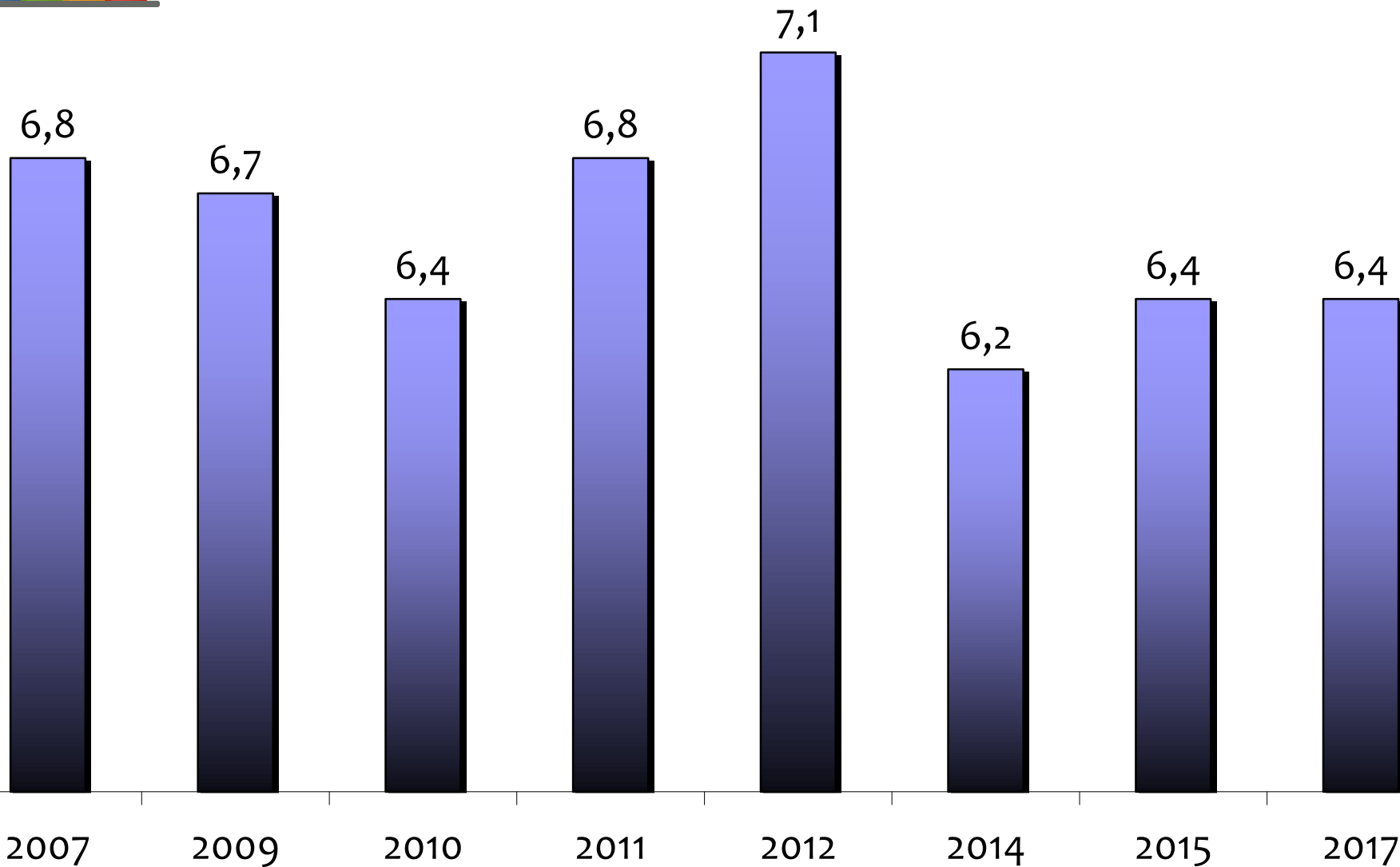
Servizi del tempo libero: conoscenza



% risposte positive



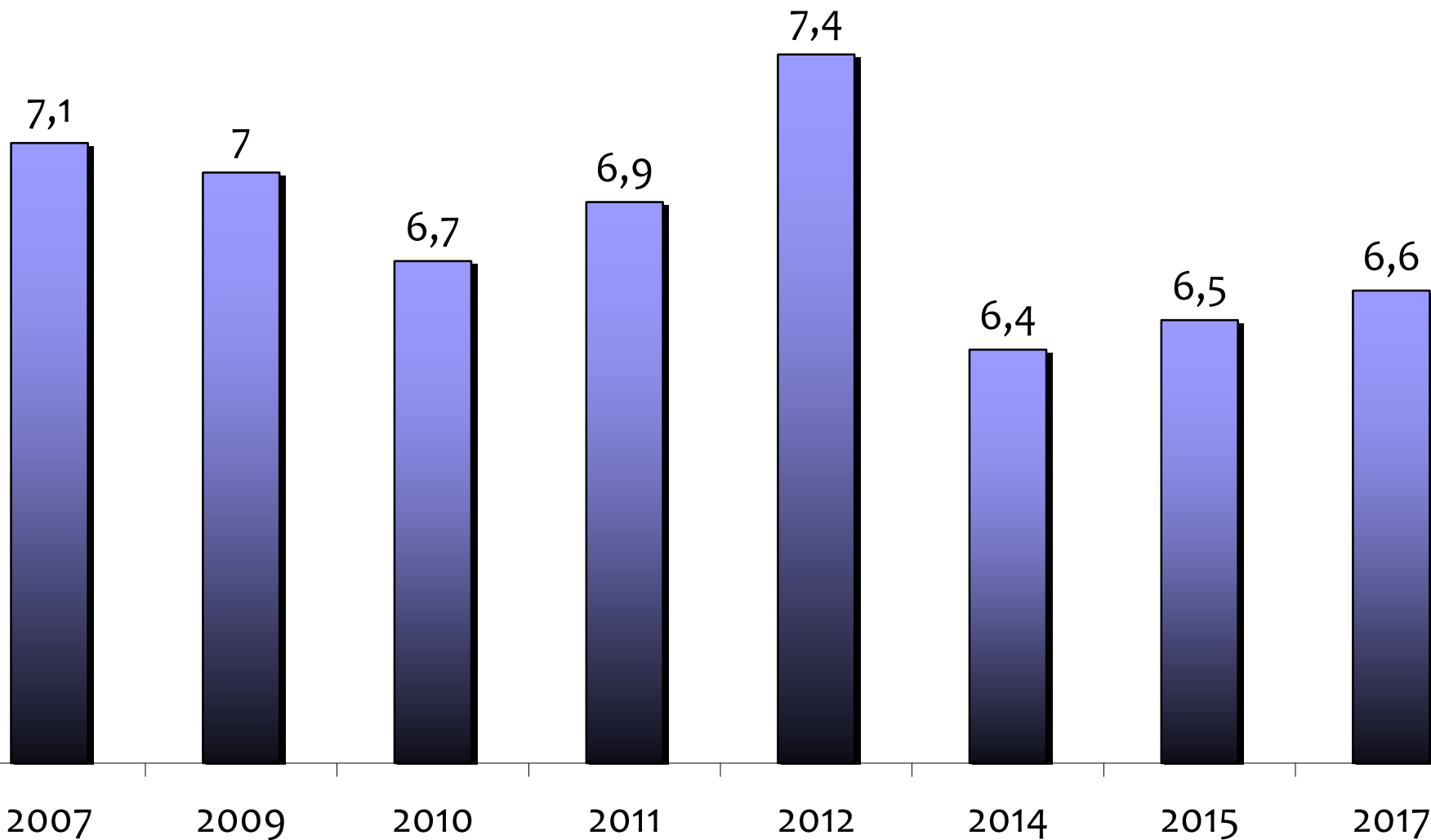
Servizi sociali: soddisfazione



voti medi su una scala 1-10



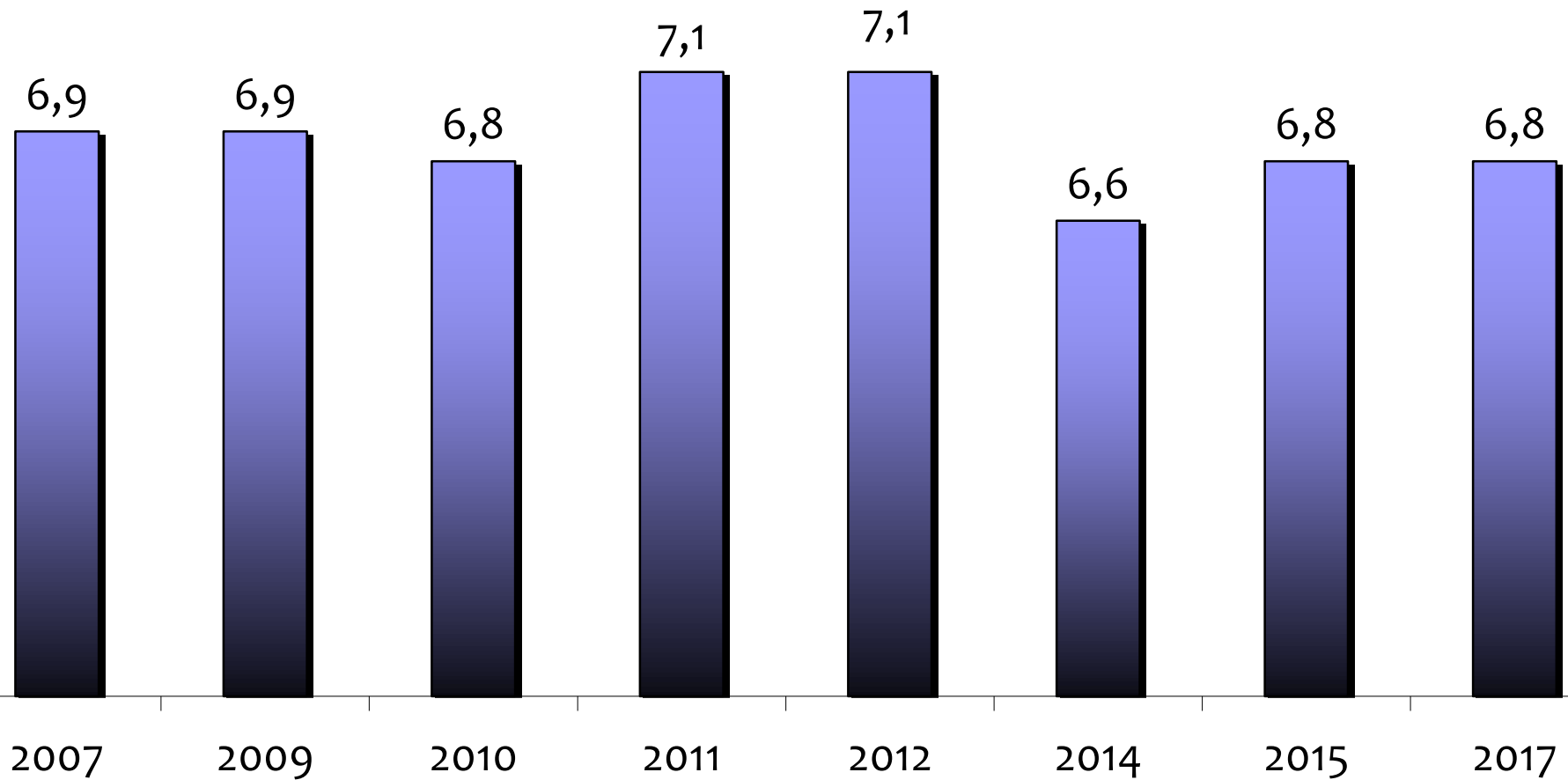
Servizi educativi: soddisfazione



voti medi su una scala 1-10



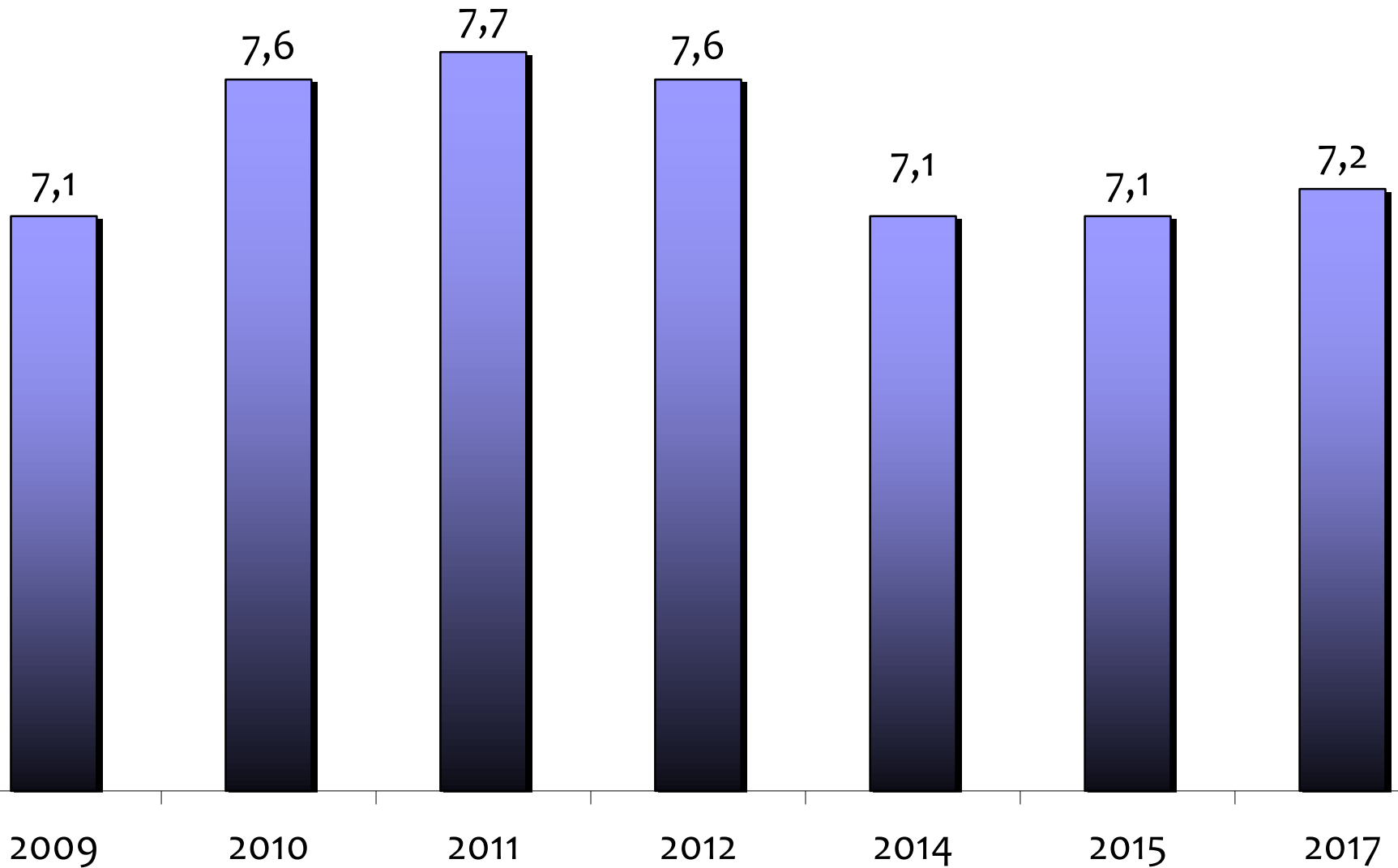
URP: soddisfazione



voti medi su una scala 1-10



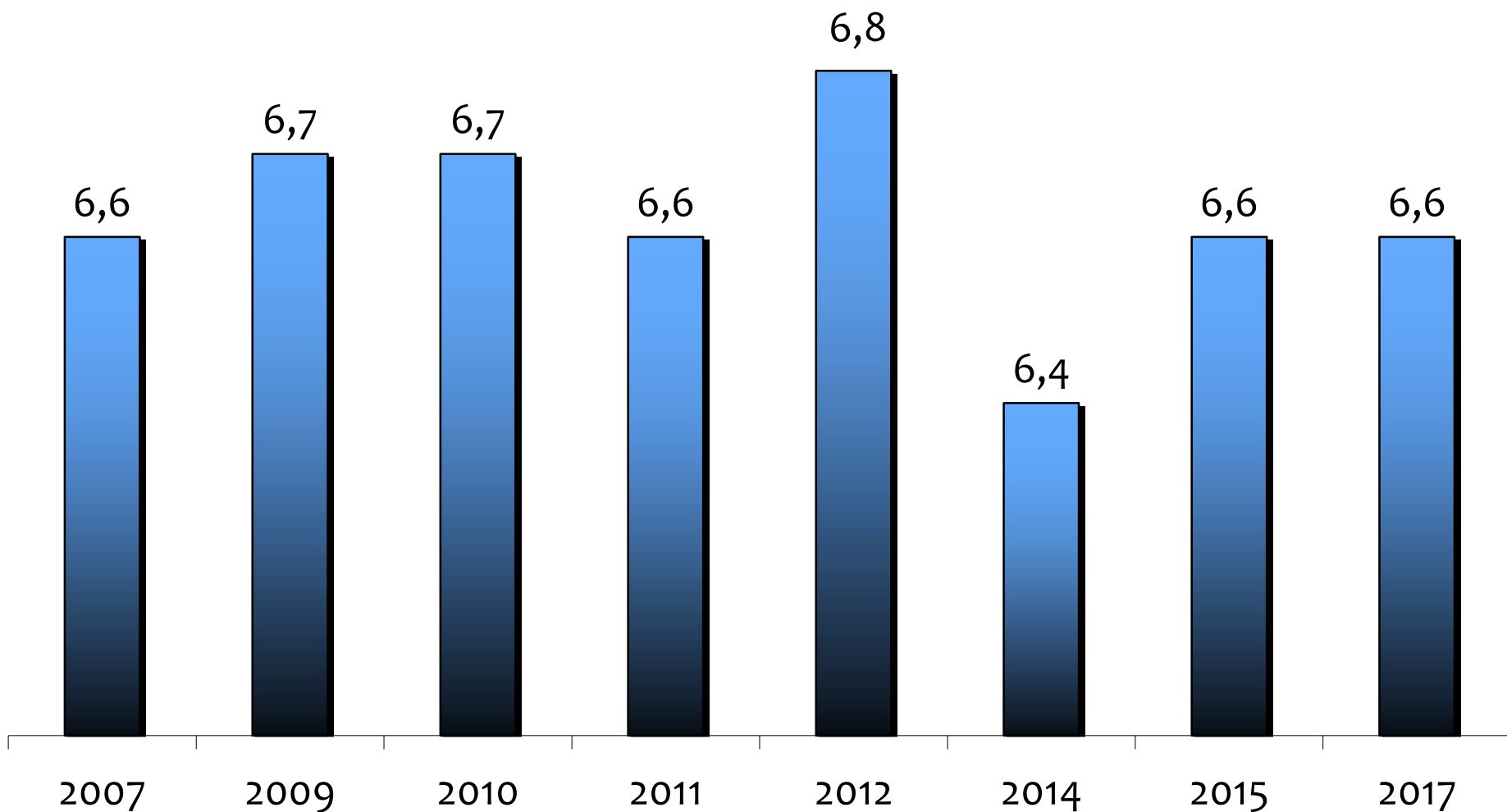
Anagrafe: soddisfazione



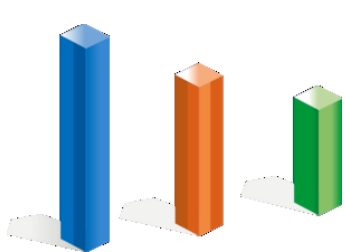
voti medi su una scala 1-10



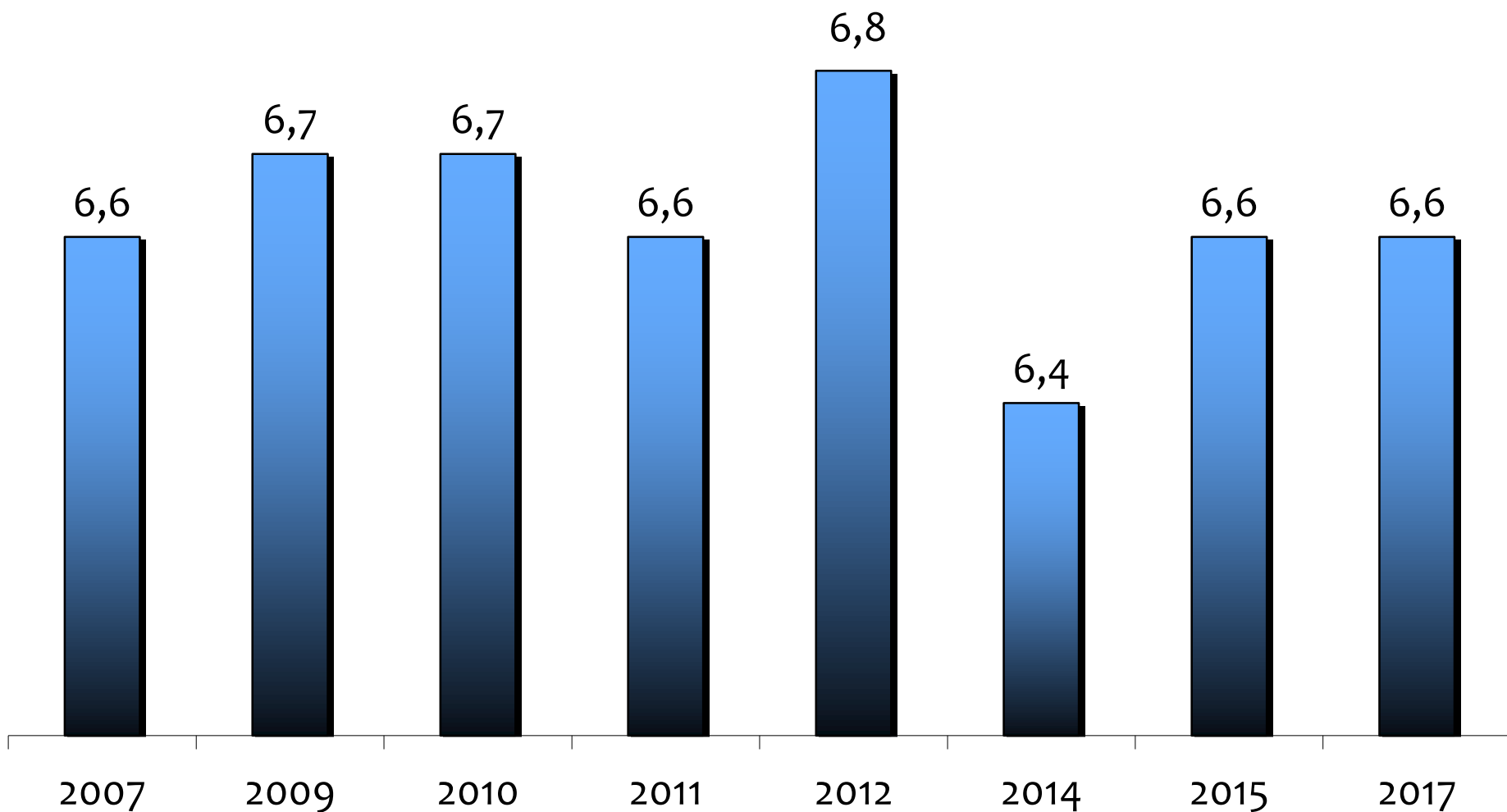
Tributi: soddisfazione



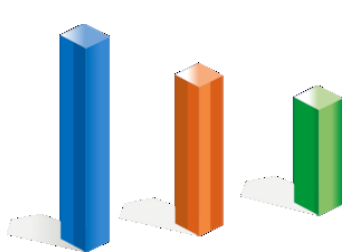
voti medi su una scala 1-10



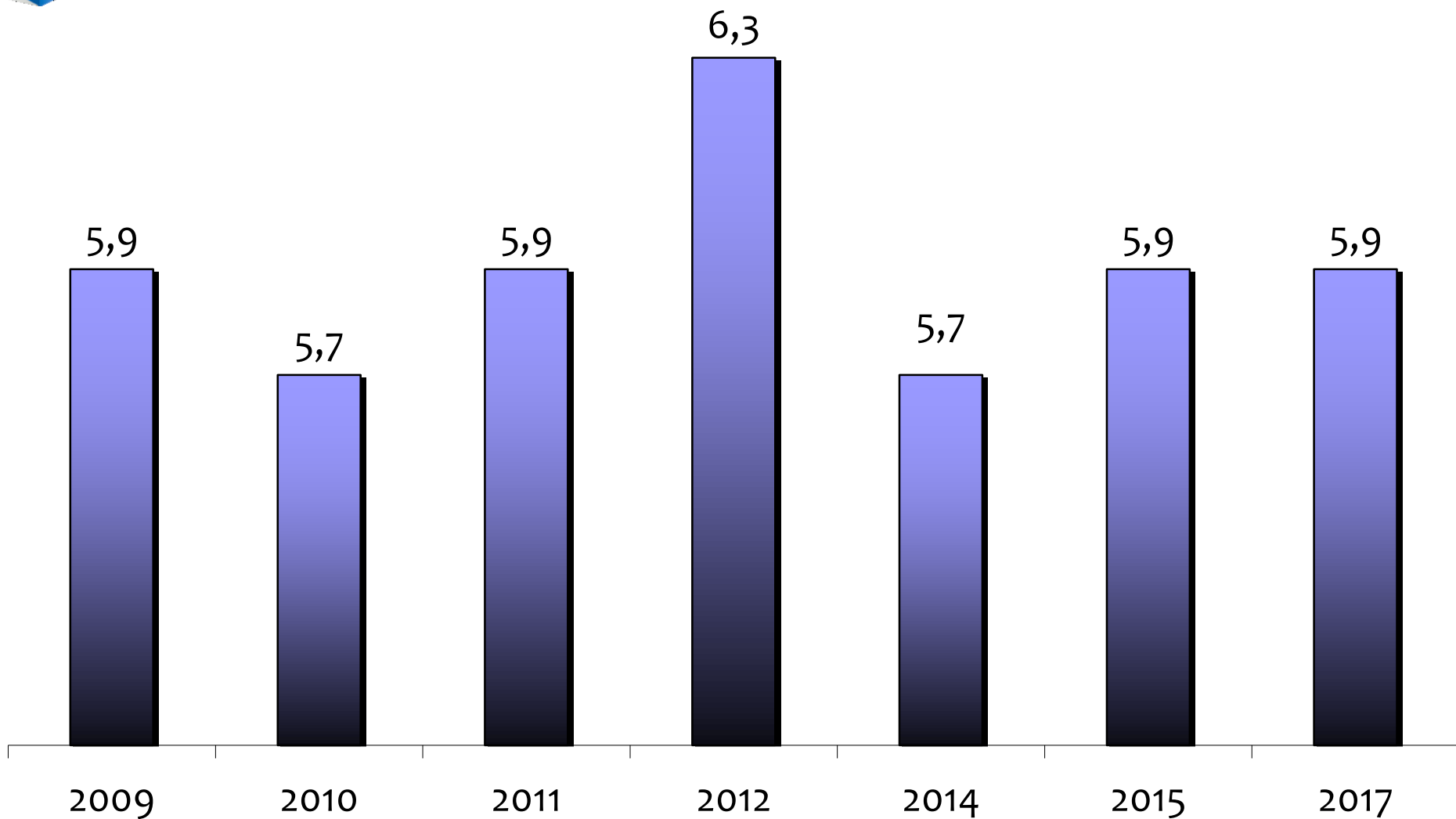
Raccolta rifiuti: soddisfazione



voti medi su una scala 1-10



Polizia locale: soddisfazione



voti medi su una scala 1-10

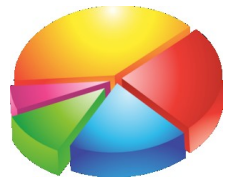


Comune di San Giuliano Milanese

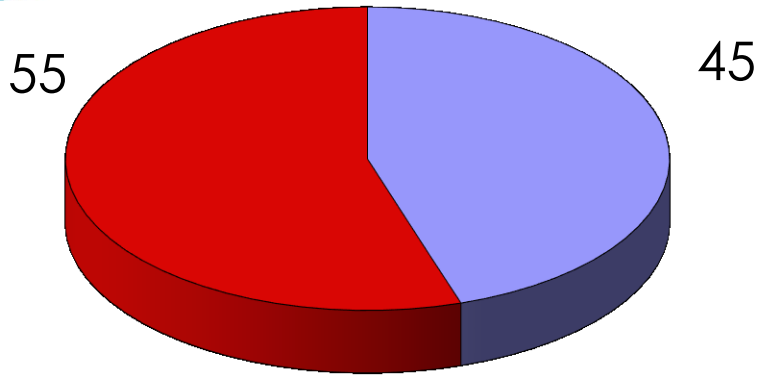
La sicurezza

Dicembre | 2017





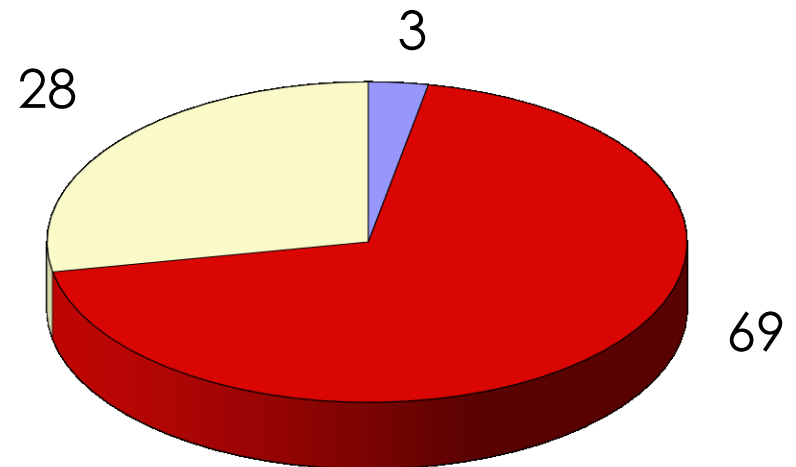
La sicurezza: un problema attuale



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

■ Molto + abbastanza ■ Poco + per niente

Rispetto a un anno fa San Giuliano oggi è...



■ Più sicura ■ Uguale ■ Meno sicura

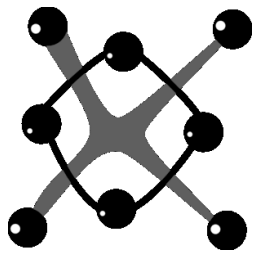


Comune di San Giuliano Milanese

La comunicazione

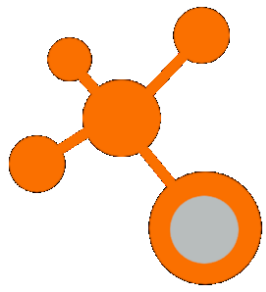
Dicembre | 2017





La comunicazione

- TAM TAM: al **primo posto** tra i canali di informazione utilizzati dai cittadini (86%)
- Al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (60%)
- Eccellente livello di penetrazione (100% di lettori, di cui 64% assidui e 33% meno frequenti)
- Livello di soddisfazione media di TAM TAM: 7,4, in **crescita** rispetto al 2015



L'Amministrazione digitale: il sito

- Il sito internet del Comune registra una **rilevante progressione** rispetto al 2015 su tutti gli aspetti: notorietà, utilizzo, gradimento complessivo e analitico
- Livello di soddisfazione media del sito: 7,3 in decisa **crescita** rispetto al 2015
- App Municipium, di recentissima introduzione, è nota a tre intervistati su dieci