



Comune di  
**Milano**

**Report *Milano ti Ascolta***

**05/06/2020**

# Indice



**1**      **Introduzione**

**2**      **Descrizione del campione**

**3**      **La tua esperienza**

**4**      **I bisogni**

**5**      **Le iniziative del Comune di Milano**

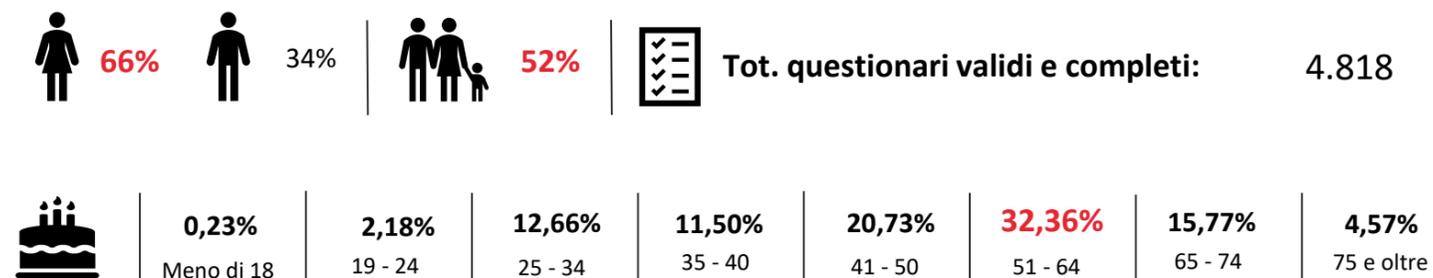
**6**      **La ripresa**

**7**      **Focus occupazione**

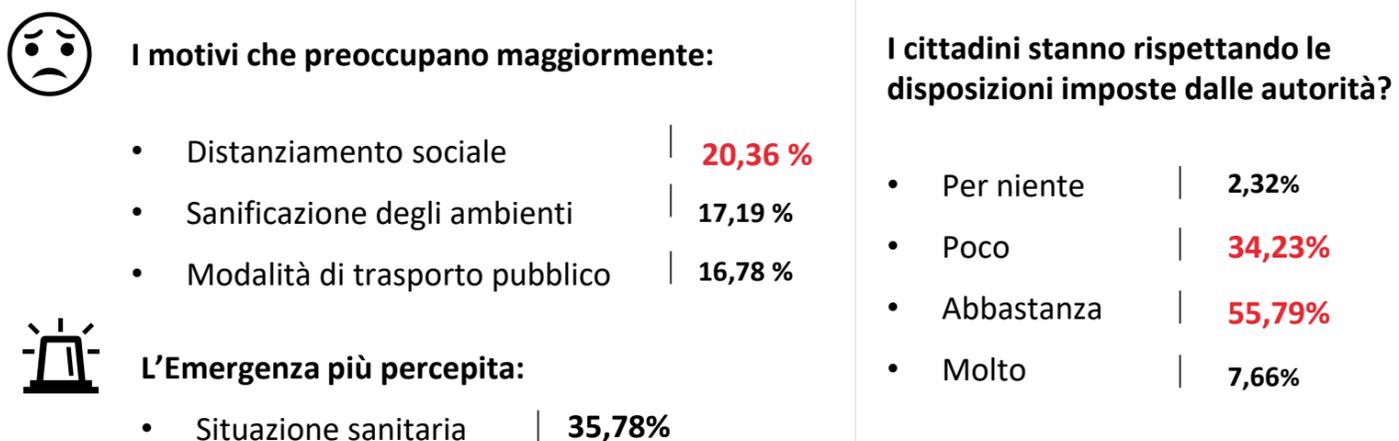
# 1. Introduzione

# Executive summary

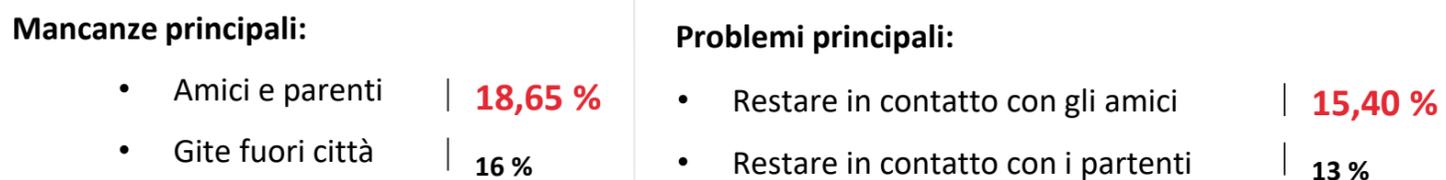
## 1. Descrizione del campione



## 2. Esperienza



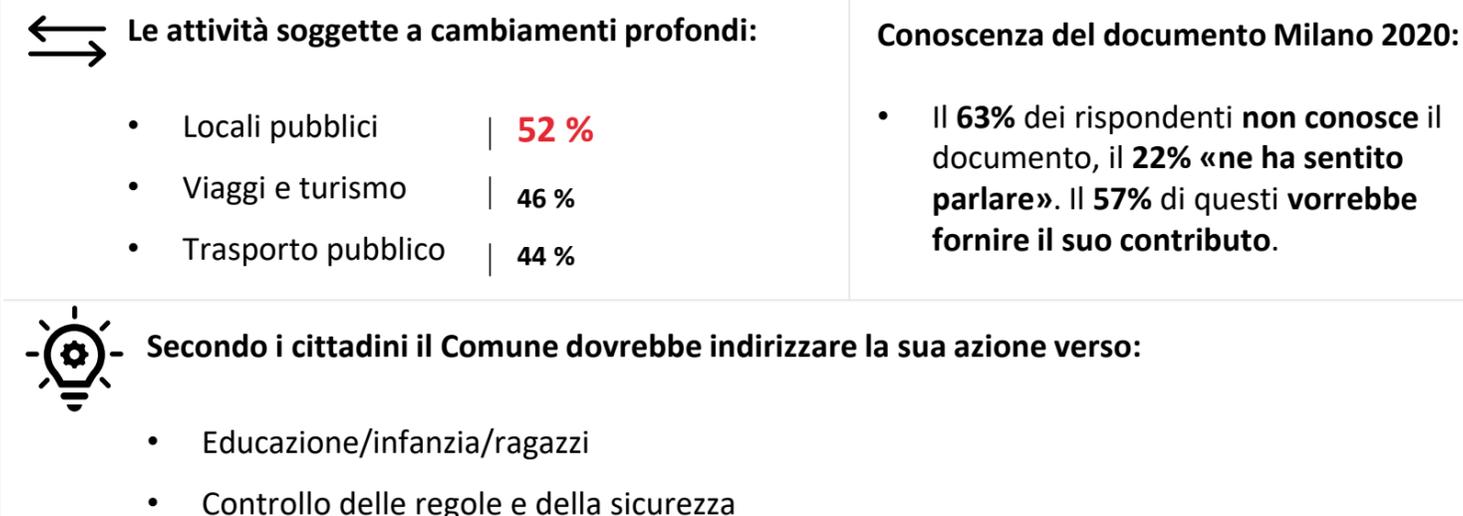
## 3. I bisogni



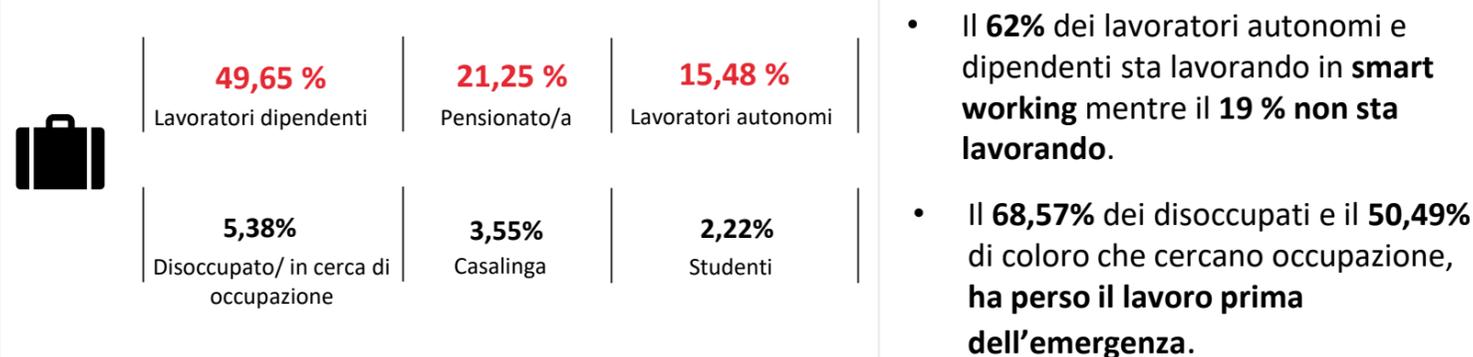
## 4. Le iniziative del Comune di Milano



## 5. La ripresa



## 6. Occupazione



# Milano ti Ascolta – una visione d'insieme – 1/2

Come stanno vivendo i cittadini la **fase di graduale ripresa dal lockdown** e **com'è stato vissuto il periodo di chiusura**? Si sono rivelati utili i **servizi attivati dal Comune per sostenere le persone più deboli**? Quali sono le **abitudini** da mantenere e quali le **principali difficoltà e preoccupazioni**?

Questi i principali quesiti del questionario realizzato dal Comune di Milano per conoscere le percezioni dei cittadini e migliorare le iniziative già attive, orientando le scelte future.

I risultati vanno letti nel contesto del periodo compreso tra la fine della **fase 1** e **l'inizio della fase 2**, quando è stato proposto il questionario, **periodo caratterizzato dall'incertezza su tempi e regole della riapertura e da una situazione sanitaria ancora preoccupante**. La partecipazione è stata elevata: **oltre 5000 persone hanno compilato il questionario**, pubblicizzato attraverso i principali canali dell'Amministrazione.

In generale possiamo rilevare una **discreta disposizione alla riapertura a condizione che questa avvenga in sicurezza e con prudenza** e si evidenzia in diversi punti del questionario la consapevolezza di una **situazione sanitaria delicata** e **l'importanza del rispetto delle norme igieniche e di distanziamento sociale**.

Creare una nuova normalità comporta il **cambiamento delle abitudini in diversi ambiti**, primo tra tutti nel **trasporto pubblico** ma anche nella fruizione delle **attività culturali e sportive**, dei **viaggi** e la frequentazione di locali pubblici. La maggior parte dei **rispondenti sta lavorando da casa** e utilizza i servizi online anche per la vita privata. Se unanime è il riconoscimento dei **vantaggi** che ha comportato la **digitalizzazione**, altrettanto condiviso è il **sentimento di mancanza di contatto sociale**, delle **interazioni familiari e amicali**, di una passeggiata all'aria aperta o di una gita fuori porta.



# Milano ti Ascolta – una visione d’insieme – 2/2

Per alcuni partecipanti, **il senso di solitudine viene parzialmente compensato dalla scoperta di nuovi ritmi personali e familiari lontani dalla frenesia della vita milanese**, dalla dimensione del quartiere e della solidarietà; in altri questionari prevale la difficoltà nel gestire l’attività lavorativa da casa, con i figli e gli spazi condivisi, la complessità di alcune procedure informatiche o le lunghe attese per servizi essenziali come la spesa.

**Le attività proposte dal Comune** per supportare le fasce più fragili della popolazione **sono considerate utili ma emerge chiaramente come non siano sempre conosciute**. Tale indicazione si rileva **anche** a proposito del documento **Milano 2020** che, pur essendo noto solo a meno della metà del campione, suscita un deciso interesse e disponibilità a fornire un contributo.

**Dove orientare lo sguardo per la ripartenza?** I rispondenti confermano l’importanza di **“aprire” in sicurezza. Essenziale il presidio sanitario** con interventi rivolti a rendere disponibili tamponi, test sierologici e DPI ma anche il controllo del rispetto delle regole. Tra i servizi su cui **concentrare l’attenzione**, spiccano tra tutti quelli **educativi e scolastici**, servizi che consentano ai genitori di riprendere a lavorare e ai bambini di uscire da una situazione di isolamento per loro particolarmente gravosa.

Altrettanto sentito è il tema legato alla **mobilità sostenibile e il riferimento a tematiche ambientali**: questa esperienza ha lasciato, tra i tanti aspetti devastanti, la scoperta inaspettata di **una Milano più silenziosa e respirabile che può indurci a cogliere l’occasione per scelte ecologicamente compatibili**.



# Il questionario e la metodologia d'analisi

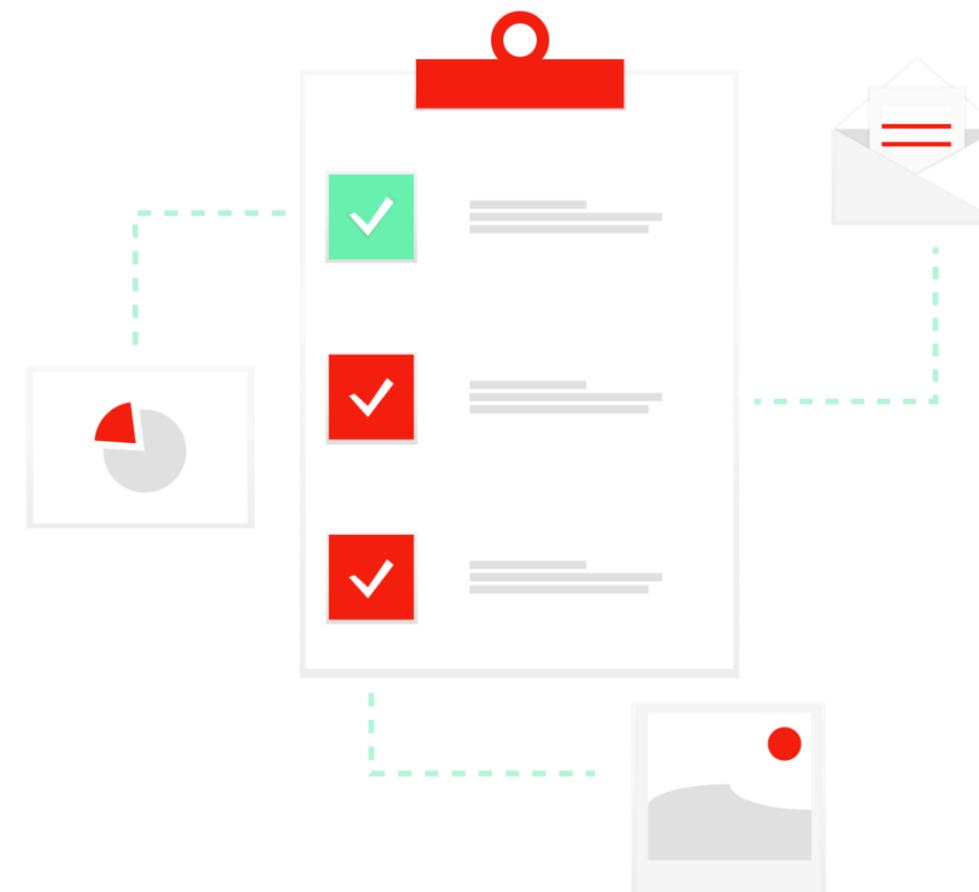
Dal **12 al 25 maggio 2020** i cittadini del Comune di Milano sono stati invitati a compilare un questionario online che è stato predisposto per raccogliere e ascoltare i bisogni e le percezioni delle persone in un grande momento di difficoltà. A tal fine il questionario è stato articolato nelle seguenti sezioni:

- **La tua esperienza:** domande utili a rilevare preoccupazioni e percezione del periodo di emergenza
- **I bisogni:** sezione dedicata ai problemi e alle mancanze delle persone
- **Le iniziative del Comune di Milano:** i cittadini conoscono le iniziative attivate dal Comune di Milano durante il periodo di emergenza? Quanto le ritengono utili?
- **La ripresa:** una sezione dedicata ad esplorare i cambiamenti indotti dall'emergenza. Inoltre, la conoscenza del documento Milano 2020
- **Dati anagrafici:** chi sono i rispondenti? Di cosa si occupano e che cambiamenti sperimentano in relazione alla loro occupazione?

Data la scelta di non rendere obbligatorie tutte le domande sono stati ottenuti i seguenti dati:

- **Totale dei questionari: 5633; 100%**
- **Totale dei questionari incompleti: 815; 14,47%**
- **Totale dei questionari completi: 4818; 85,53%**

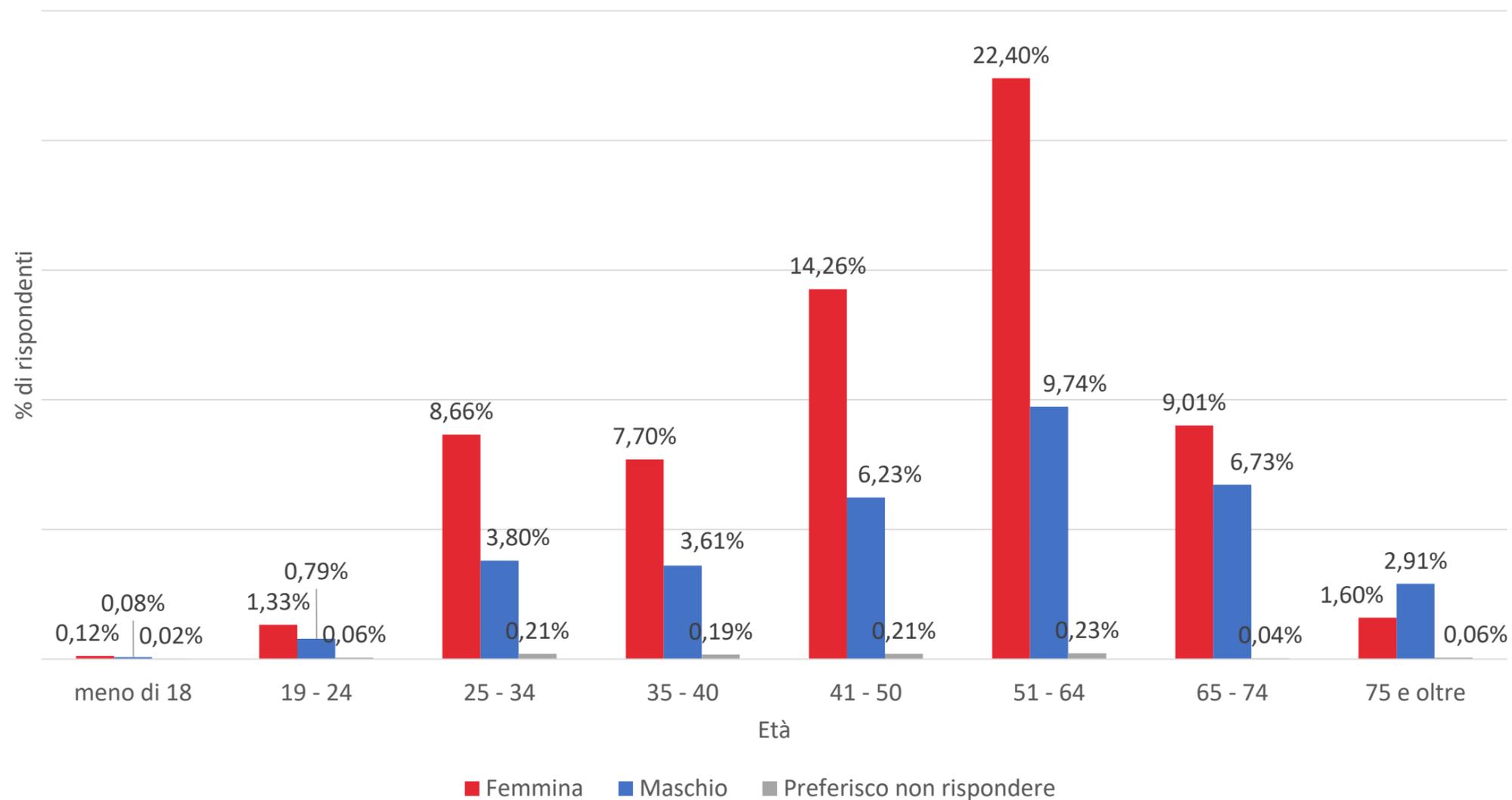
Considerando la consistente percentuale dei questionari completi (85,53%) è stata condotta un'analisi descrittiva su quest'ultimi. Come indicato nelle slide successive, il report si articola nelle sezioni che compongono il questionario. Prima di queste vi è una descrizione del dataset ed in seguito delle considerazioni conclusive.



## 2. Descrizione del campione

# Descrizione del campione – 1/2

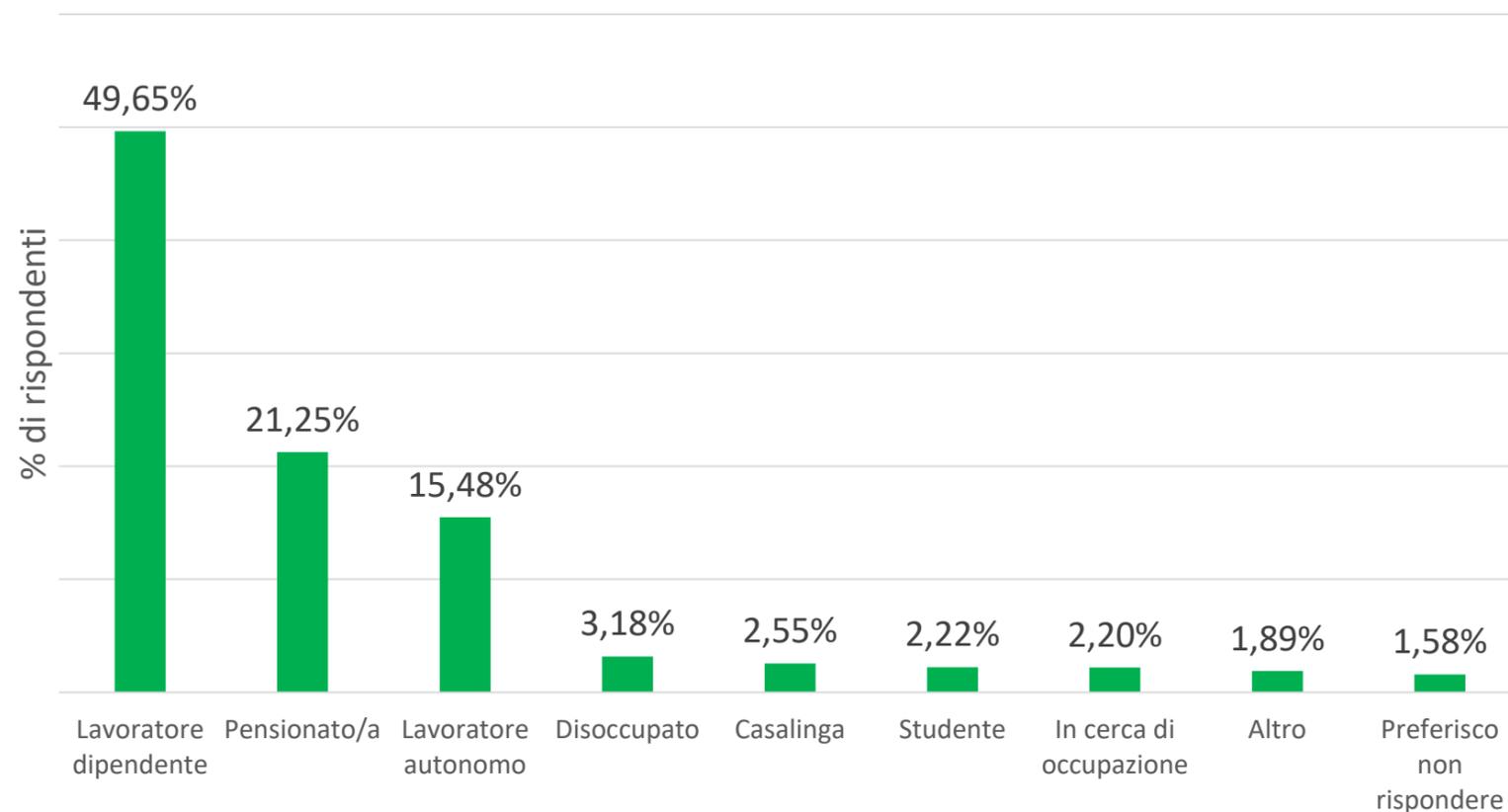
Rispondenti suddivisi per fasce d'età e sesso



Come si può osservare nel grafico a lato, la maggioranza dei rispondenti è di  **sesso femminile ( 65%)** e il profilo ricorrente ha un'età compresa tra **51 – 64 anni**.

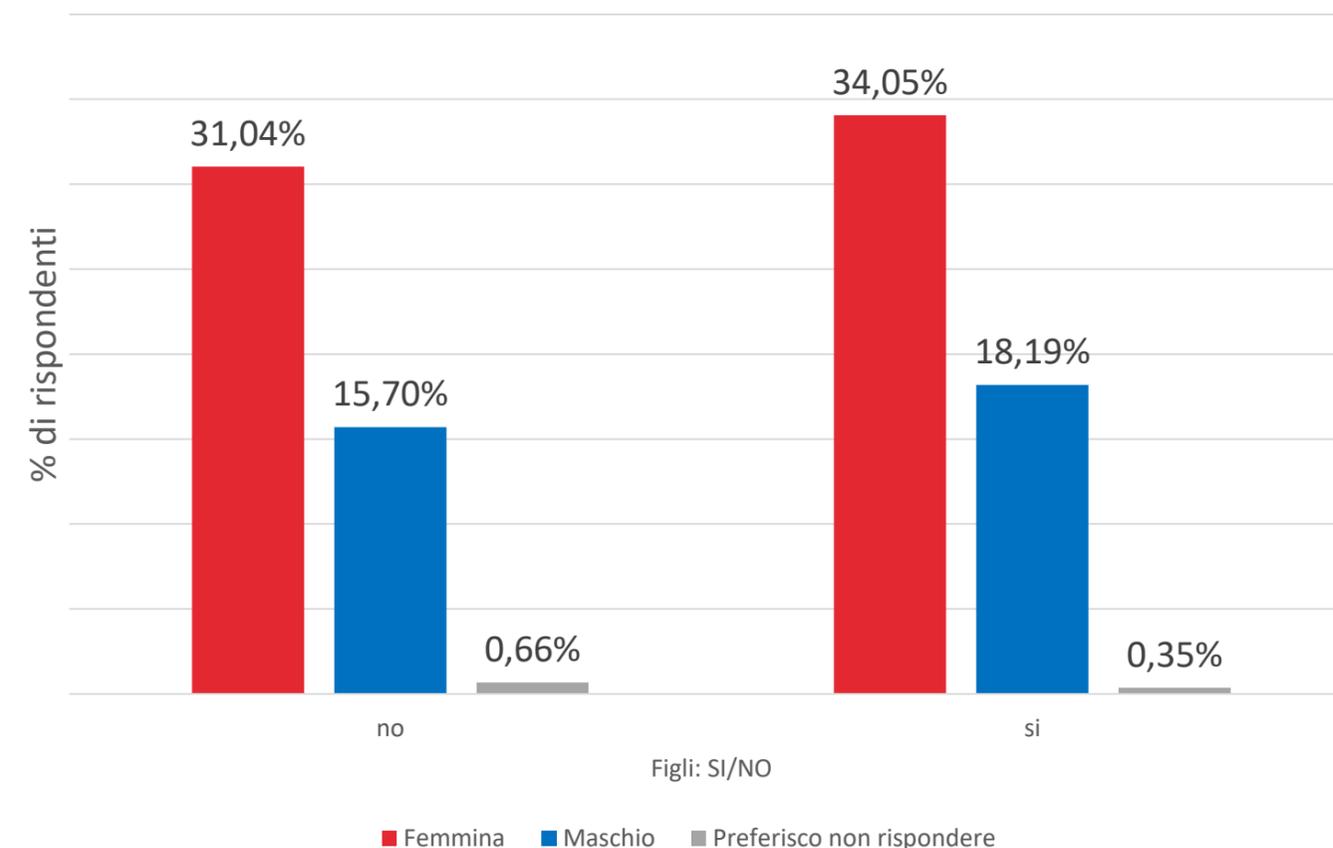
# Descrizione del campione – 2/2

Occupazione



In relazione all'occupazione, emerge la categoria dei **lavoratori dipendenti** e dai **pensionati**. Seguono i lavoratori autonomi.

Genitorialità dei rispondenti in base al sesso



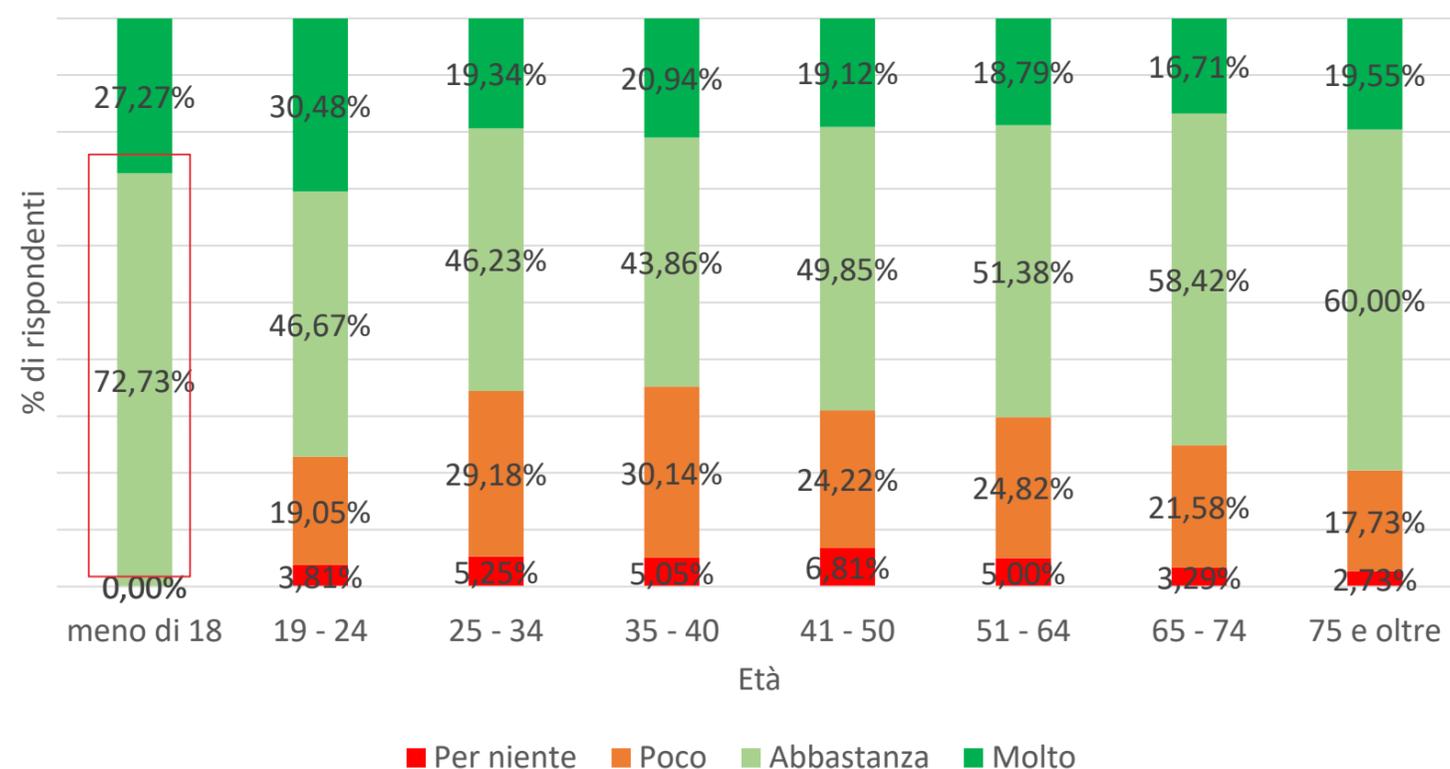
Il **52%** dei rispondenti è genitore e il **63%** di questi ha figli di età superiore ai 18 anni\*.

# 3. La tua esperienza



# Ripartenza in sicurezza e motivi di preoccupazione

Se pensi al tuo contesto personale, ritieni di essere pronto ad affrontare una graduale ripartenza in sicurezza?



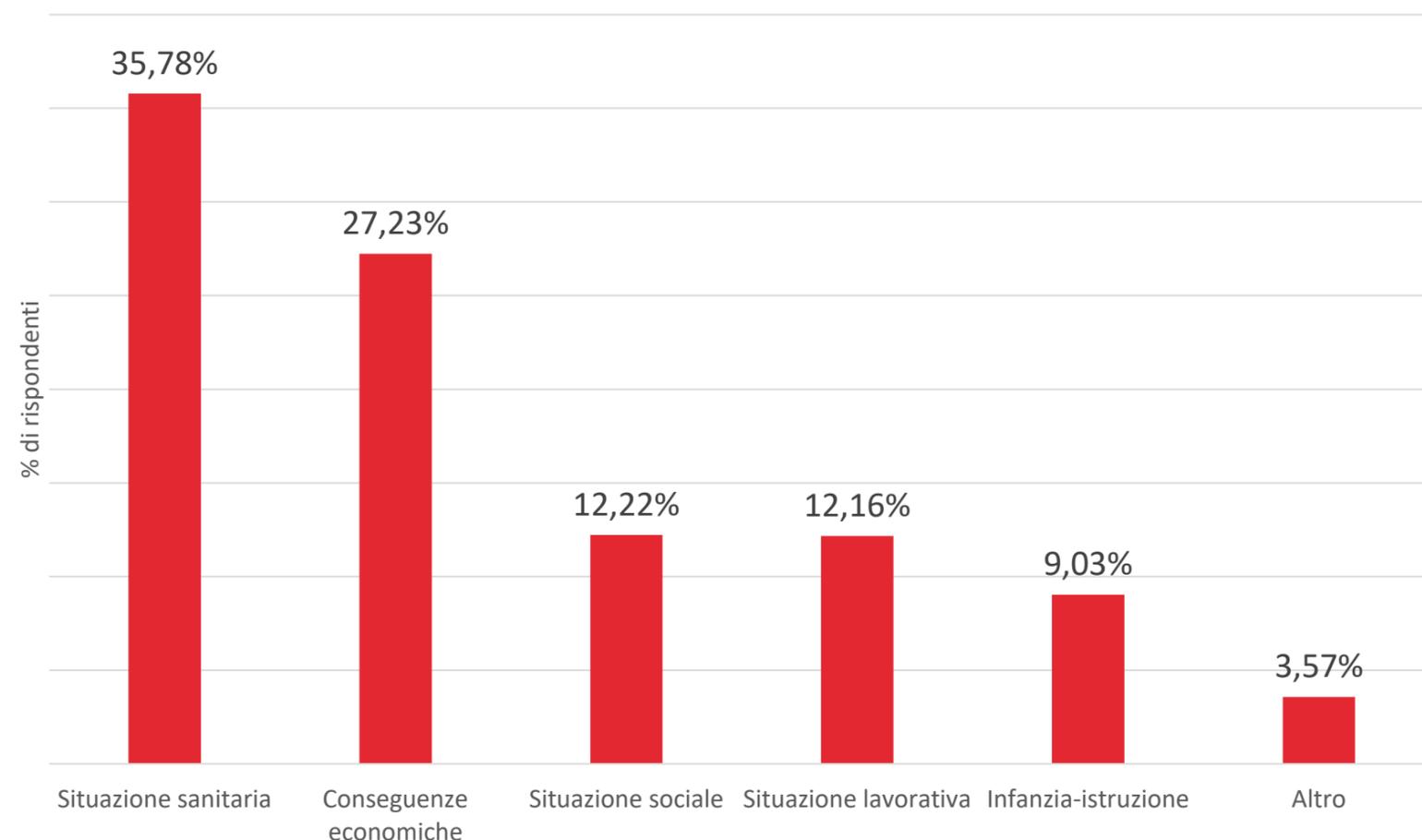
Quali sono i motivi che ti preoccupano maggiormente?



Dal grafico sopra (colonne in pila) emerge come i cittadini siano **abbastanza pronti** per affrontare una graduale ripartenza in sicurezza. Questa evidenza è più marcata per coloro che hanno **meno di 18 anni**. I rispondenti che hanno selezionato le opzioni «poco» e «abbastanza» sperimentano le preoccupazioni rappresentate nel grafico in alto a destra «Quali sono i motivi che ti preoccupano maggiormente?». Dall'analisi della voce «altro» (5,96%) emerge come i cittadini sono inoltre preoccupati per la mancanza **degli strumenti di prevenzione (43,2%)\***, per **l'inosservanza delle regole (23,9%)\*** e per i **controlli e le misure di sicurezza (7,2%)\***.

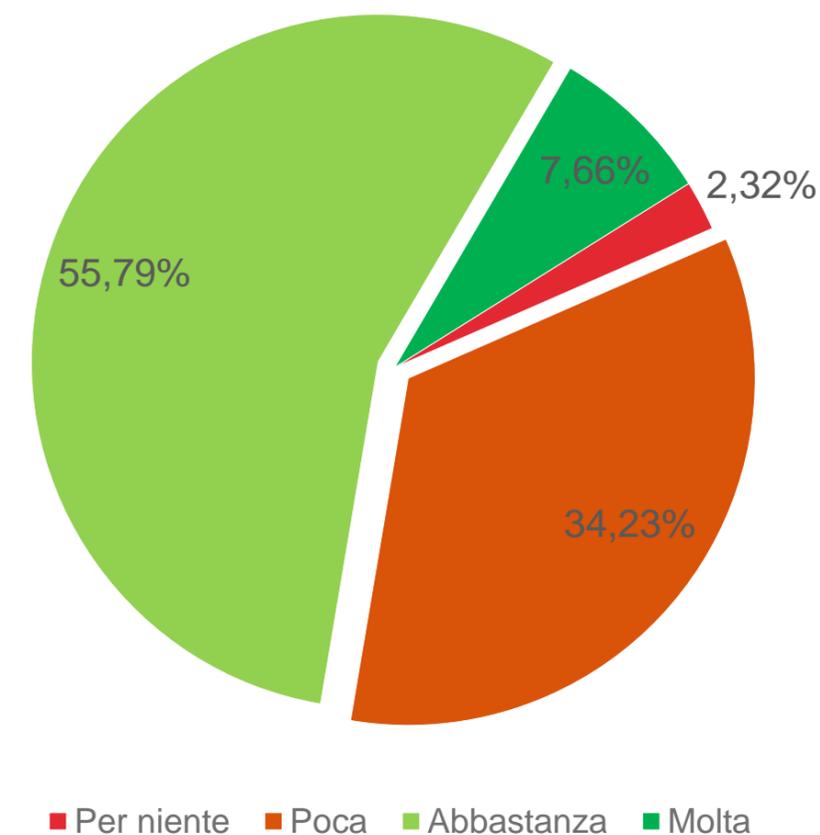
# Emergenze e rispetto della normativa

Quali pensi che siano, in questo contesto, le emergenze a cui si deve prestare maggiore attenzione?



L'emergenza a cui si deve prestare maggiore attenzione è **la situazione sanitaria**.

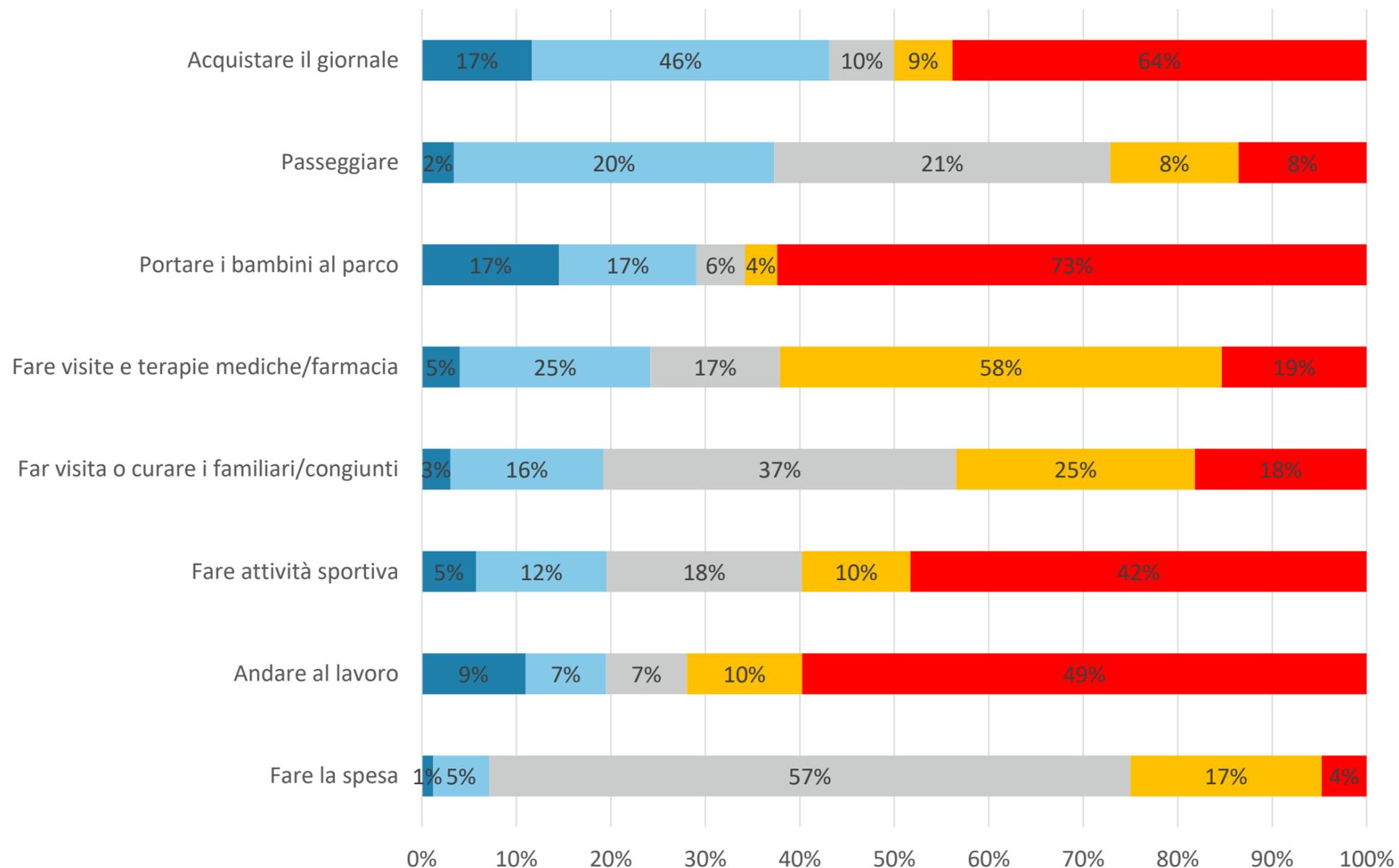
Con quanta accortezza i cittadini milanesi stanno rispettando/rispetteranno le disposizioni delle autorità nella fase 2?



La percezione del rispetto delle disposizioni normative è **tendenzialmente positiva** sebbene si rileva che il **36,6%** esprime **preoccupazione** a riguardo.

# Una previsione sulle attività quotidiane

Nella fase 2 diventa gradualmente possibile riprendere ad uscire di casa. Con quali frequenza pensi di svolgere le seguenti attività?

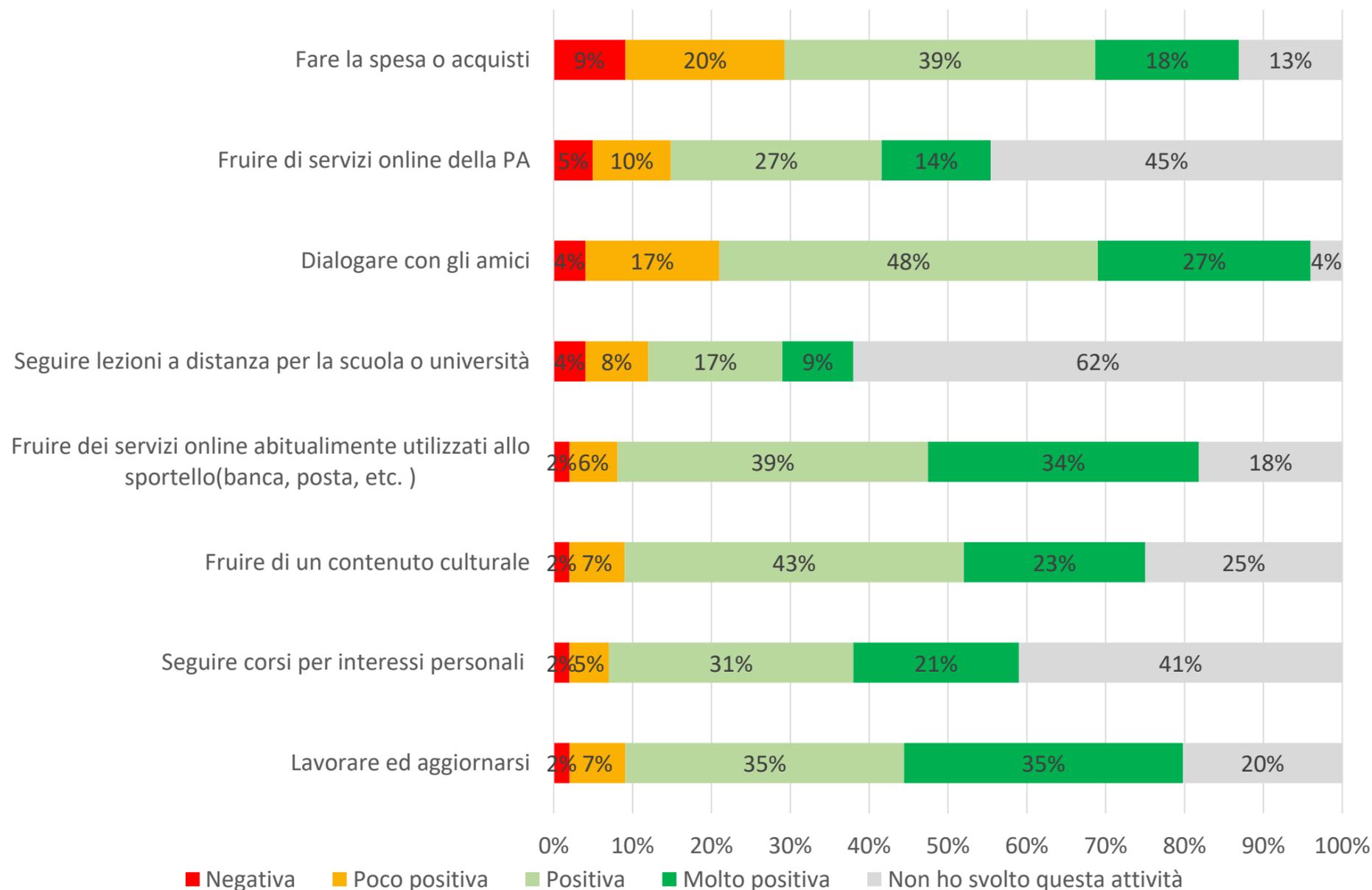


Dal grafico a lato emerge una particolare cautela nella ripresa delle attività quotidiane. Nell'opzione «mai» rientrano anche le risposte di coloro che non svolgono la specifica attività. In particolare, correlando le risposte ai dati del campione si propongono le seguenti interpretazioni:

- «**Andare a lavoro**»: il **49%** dei rispondenti ha selezionato l'opzione «**mai**». Questa risposta trova riscontro nella modalità lavorativa attualmente più frequente, lo **smart working** (pag. 27, grafico «Lavoratori e luogo di lavoro») e nella percentuale di coloro che non lavorano, **34,9 % del totale dei rispondenti** (pensionati, studenti, casalinghe, disoccupati, in cerca di occupazione).
- «**Portare i bambini al parco**»: il **73%** dei rispondenti seleziona l'opzione «**mai**» poiché il **63%** dei genitori ha figli di età superiore a 18 anni (pag. 8, grafico «Genitorialità dei rispondenti in base al sesso»).

# L'esperienza con i servizi online

In questo periodo, i servizi online hanno reso possibile per molte persone il proseguimento di diverse attività. Come valuti la tua esperienza?



L'esperienza con i servizi online è **generalmente positiva**, soprattutto per la fruizione online dei servizi abitualmente utilizzati allo sportello, per il lavoro/aggiornamento e per la fruizione di contenuti culturali.

Coloro che hanno espresso un giudizio negativo si riferiscono al difficoltà nel fare la spesa online e ai tempi lunghi di consegna\*.

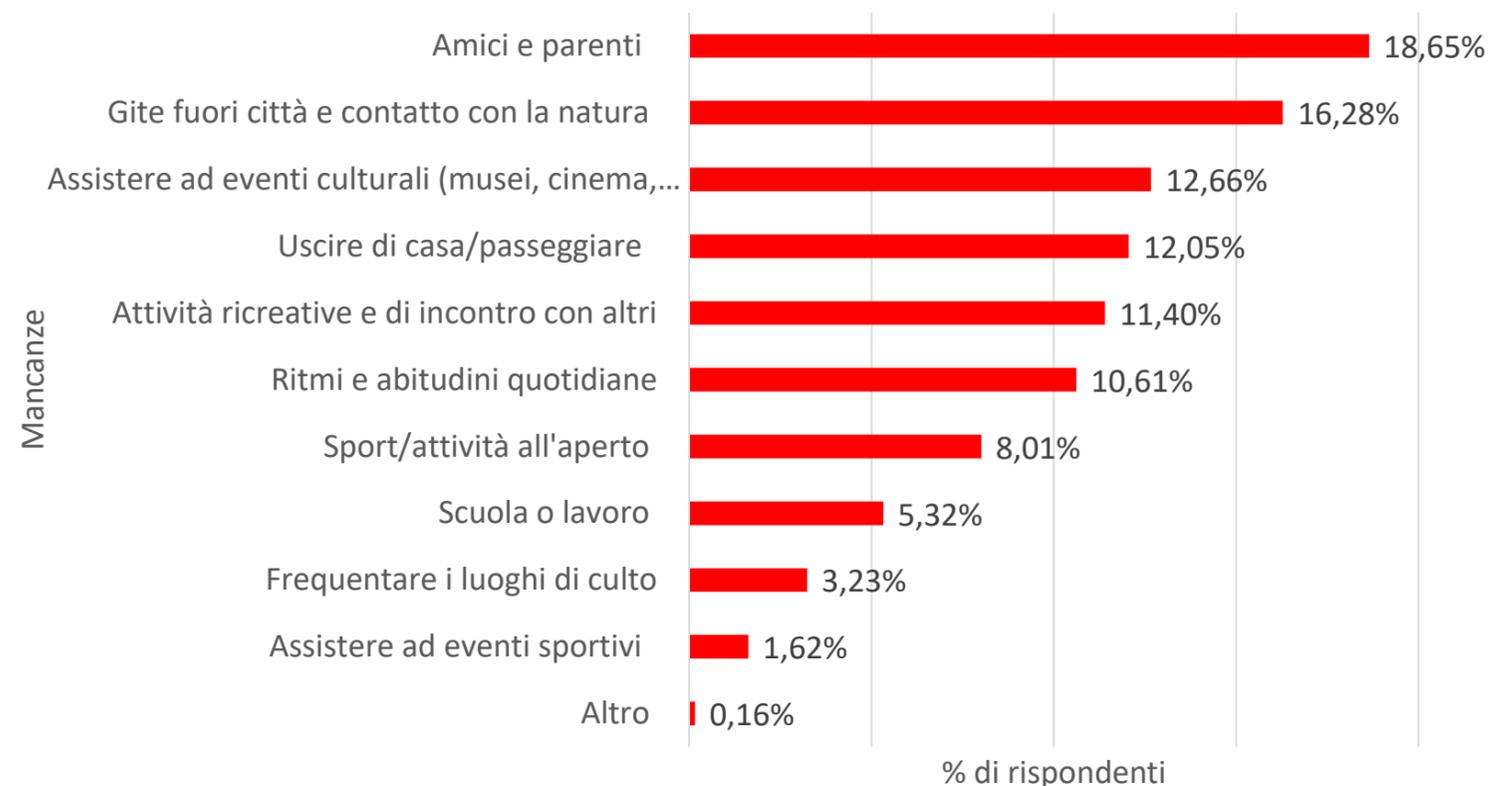
In relazione alla categoria «Seguire lezioni a distanza per la scuola o Università» si osserva come il **62%** dei rispondenti non ha svolto l'attività perché solo il **2,2%** dei rispondenti al questionario è **studente**.

# 4.1 bisogni



# ManCANZE e problemi dei cittadini

Di che cosa senti principalmente la mancanza in questo periodo?



Quali sono i principali problemi che stai affrontando?



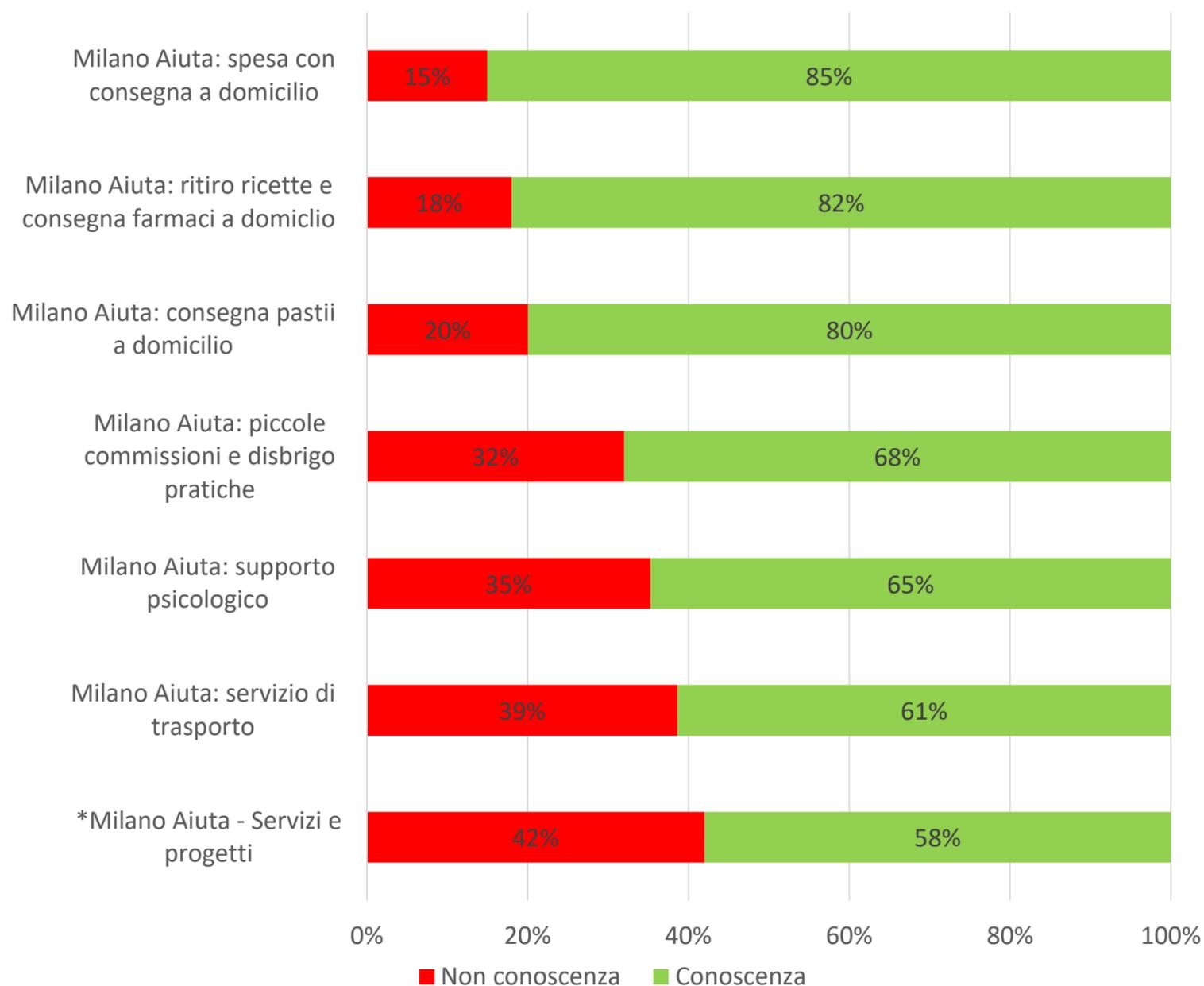
Al cittadini (rispondenti) mancano principalmente **amici e parenti** e le **gite fuori città e contatto con la natura**. Coloro che hanno selezionato la risposta «altro» (0,16%) indicano soprattutto la **mancanza dei viaggi, 18%\***.

Tra i problemi principali si osserva la difficoltà nel **rimanere in contatto con gli amici, 15,40%**. Dall'analisi della categoria «altro» (5,27%) emerge che il problema più sentito è l'impossibilità di **muoversi tra regioni/estero, 13%\*\***.

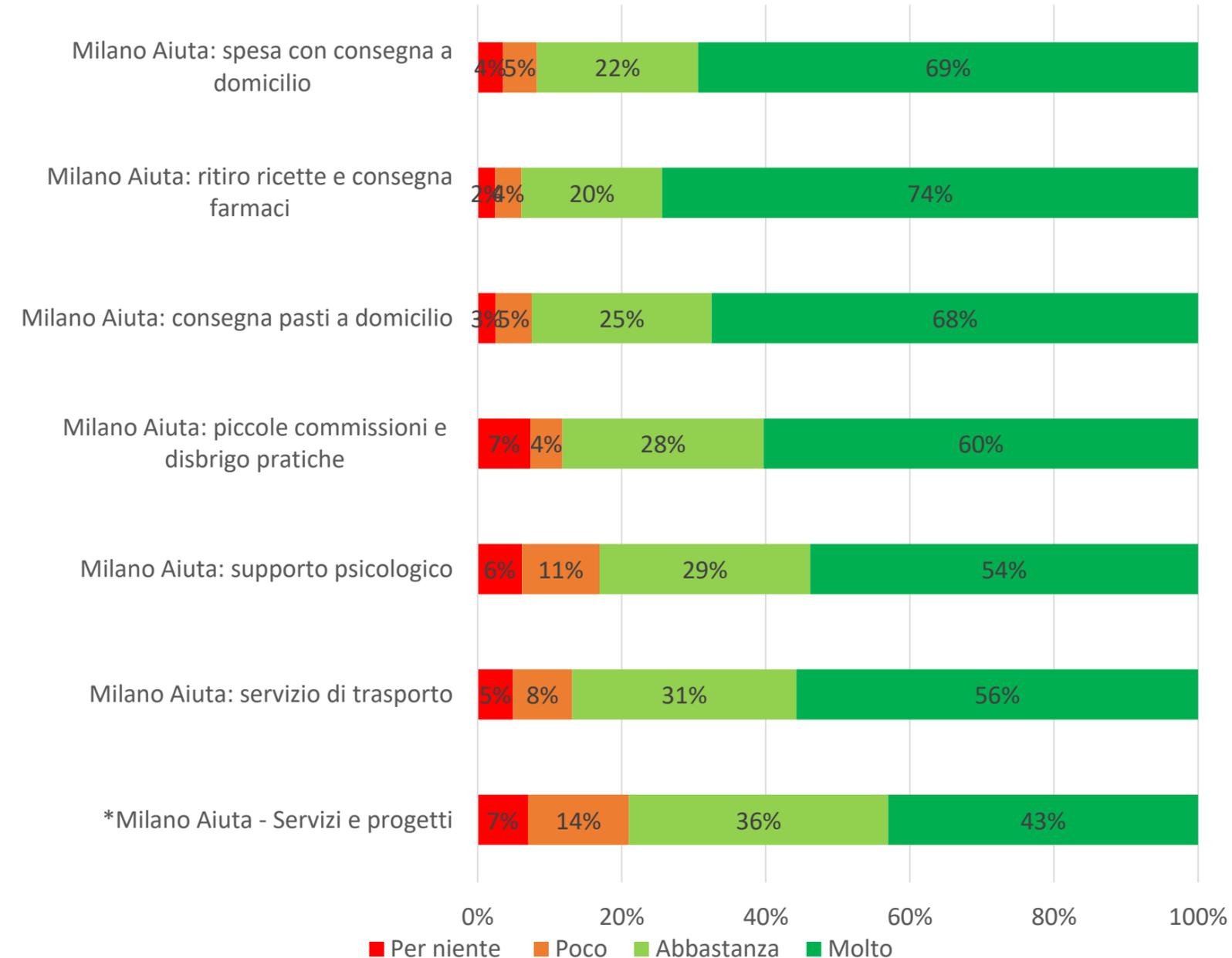
# 5. Le iniziative del Comune di Milano

# Conoscenza ed utilità delle iniziative – 1/2

Conoscenza delle iniziative attivate dal Comune di Milano

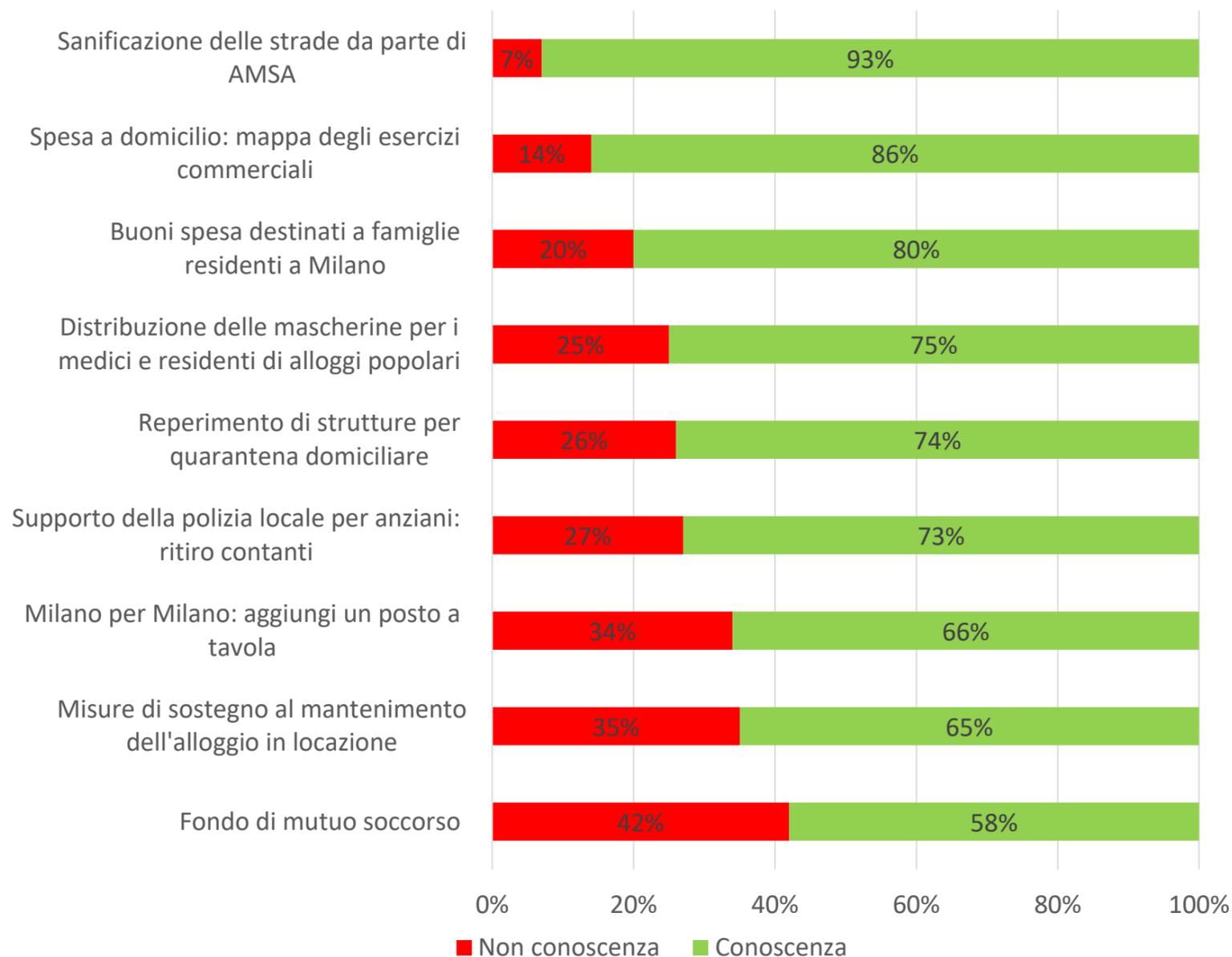


Utilità delle iniziative attivate dal Comune di Milano

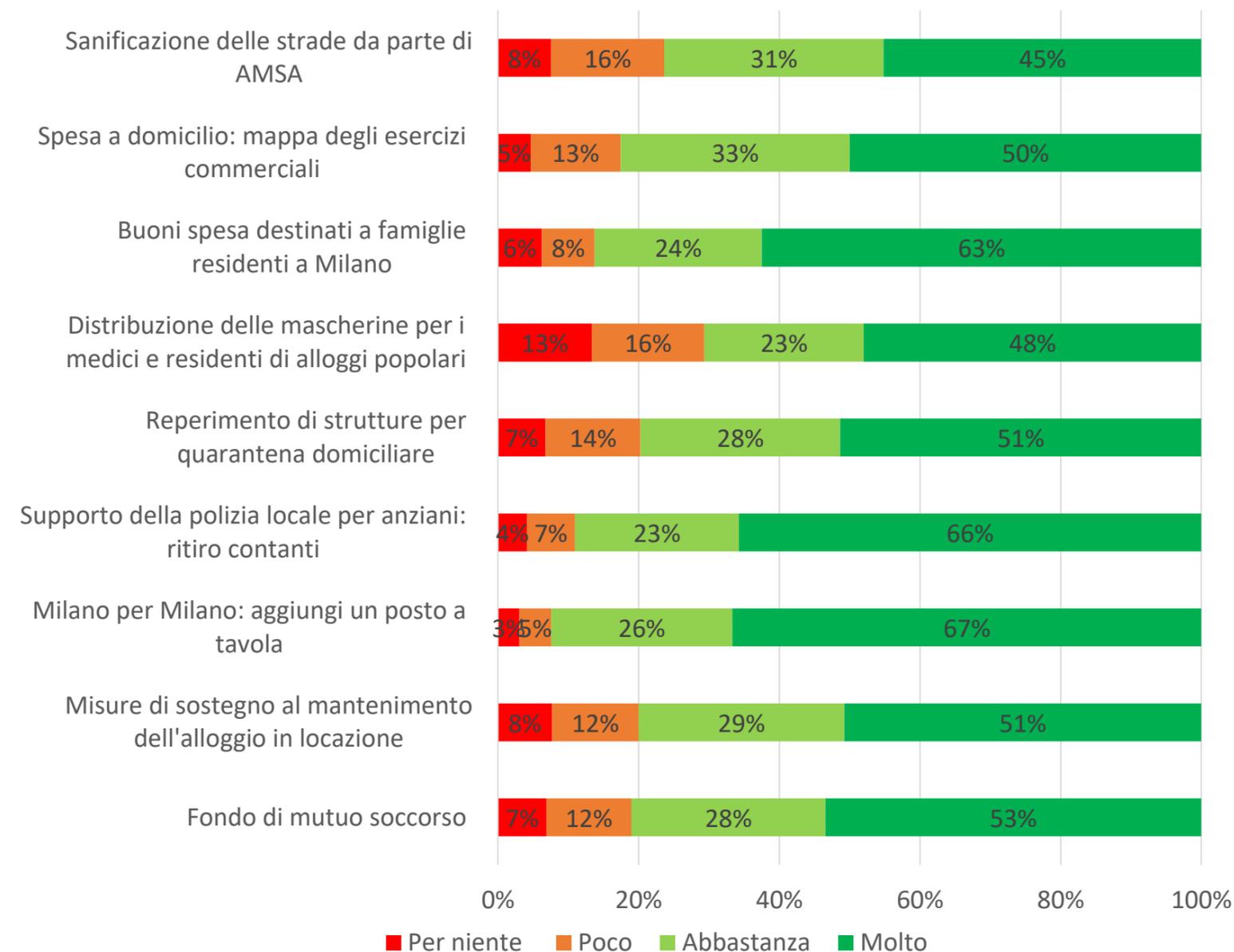


# Conoscenza ed utilità delle iniziative – 2/2

Conoscenza delle iniziative attivate dal Comune di Milano

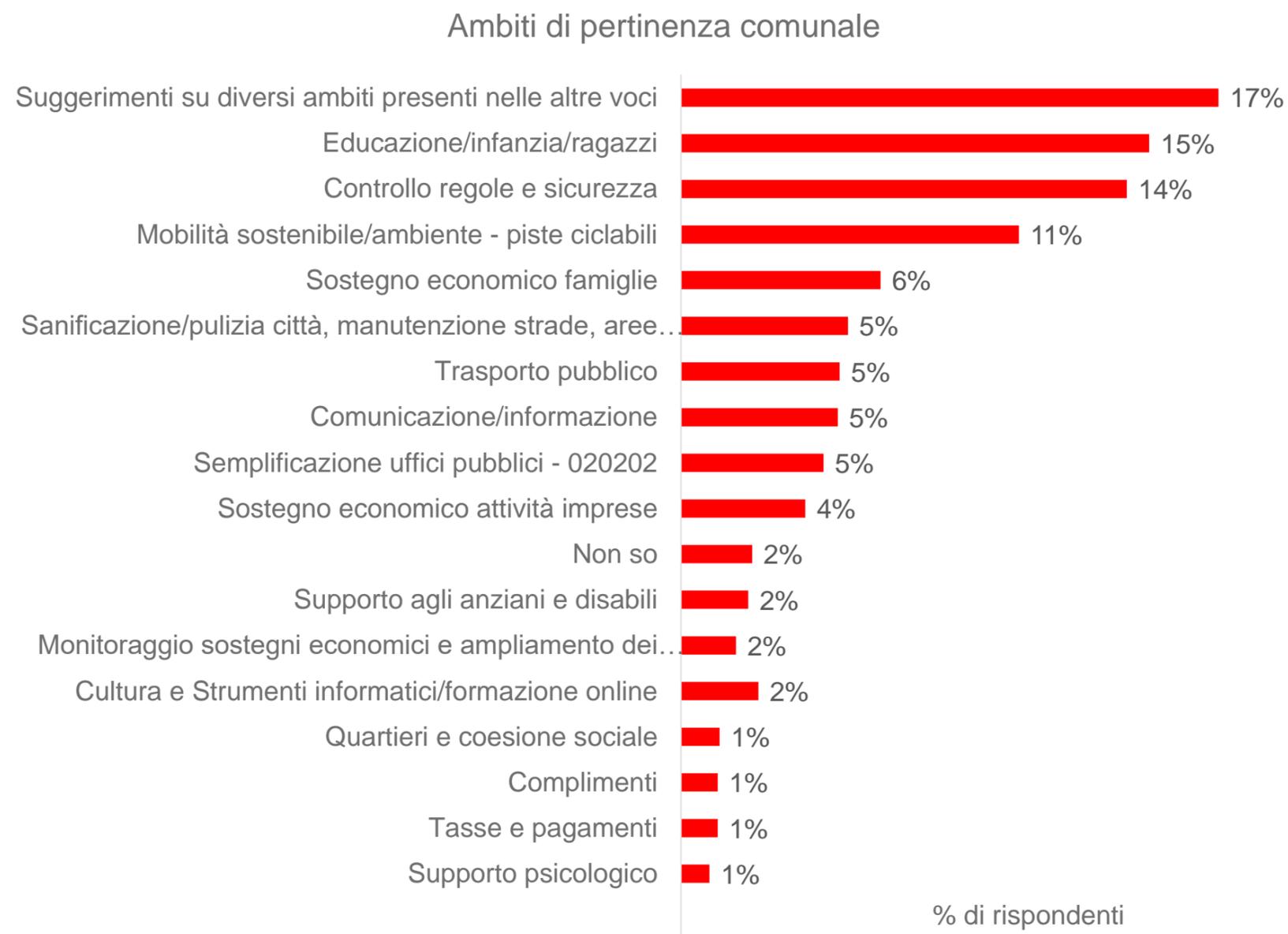


Utilità delle iniziative attivate dal Comune di Milano



# Ambiti di attenzione per la ripartenza – consigli dai cittadini -1/2

Alla domanda aperta «**Oltre ai servizi già attivati, secondo te, su quali attività, servizi o temi il Comune di Milano potrebbe indirizzare il suo operato in questo momento di ripresa?**» hanno risposto circa 2000 persone esprimendosi in relazione agli ambiti di pertinenza comunale (+1500) e a quelli di soggetti esterni (400).

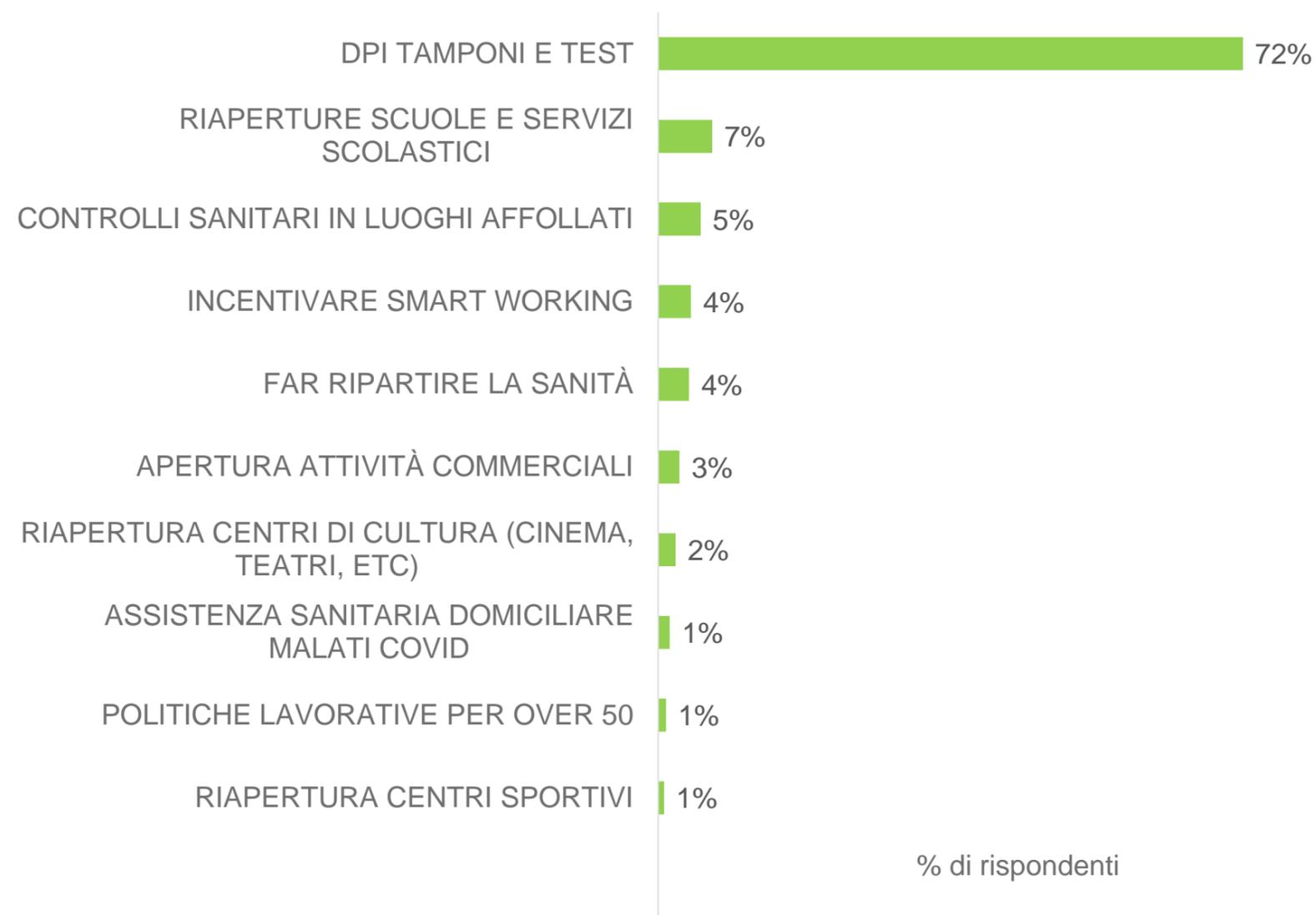


In relazione agli ambiti di pertinenza comunale sono stati rilevati più di **1500** commenti. Secondo i rispondenti il Comune dovrebbe indirizzare il suo operato verso diversi ambiti ed in particolare focalizzarsi su **educazione/infanzia/ragazzi (15%)** e il **controllo delle regole e sicurezza (14%)**. Questo insight è affine al motivo che preoccupa maggiormente i cittadini: **la difficoltà ad attuare il distanziamento sociale** (pag. 10, grafico «Quali sono i motivi che ti preoccupano maggiormente»).

# Ambiti di attenzione per la ripartenza – consigli dai cittadini -2/2

«Oltre ai servizi già attivati, secondo te, su quali attività, servizi o temi il Comune di Milano potrebbe indirizzare il suo operato in questo momento di ripresa?»

Ambiti di pertinenza di soggetti esterni al Comune



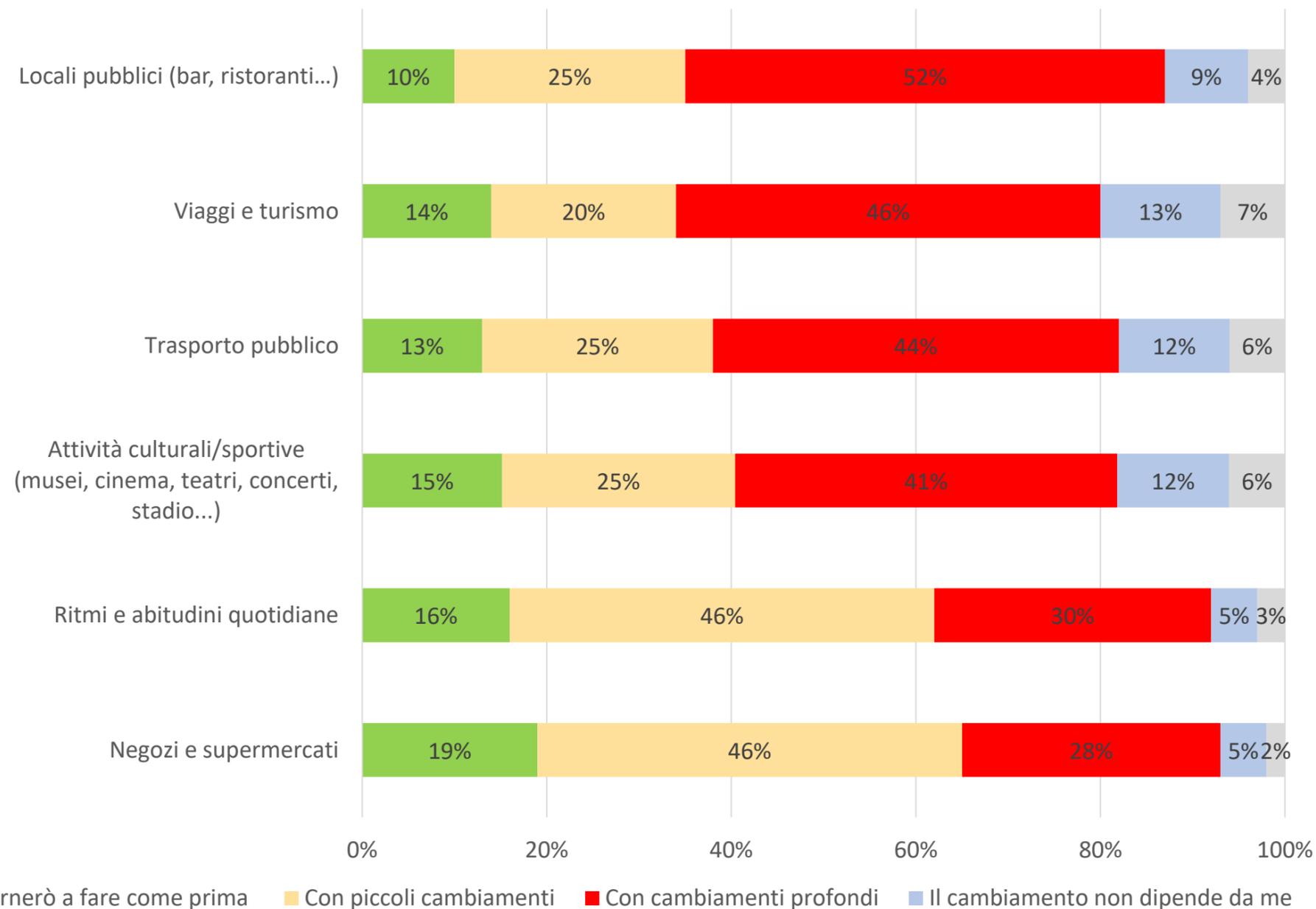
In relazione agli ambiti di pertinenza di soggetti esterni al Comune sono stati rilevati circa **400** commenti. Secondo i rispondenti è principalmente necessaria un'azione relativamente ai **tamponi e test, 72%**.

# 6. La ripresa



# Previsioni sul cambiamento delle abitudini -1/2

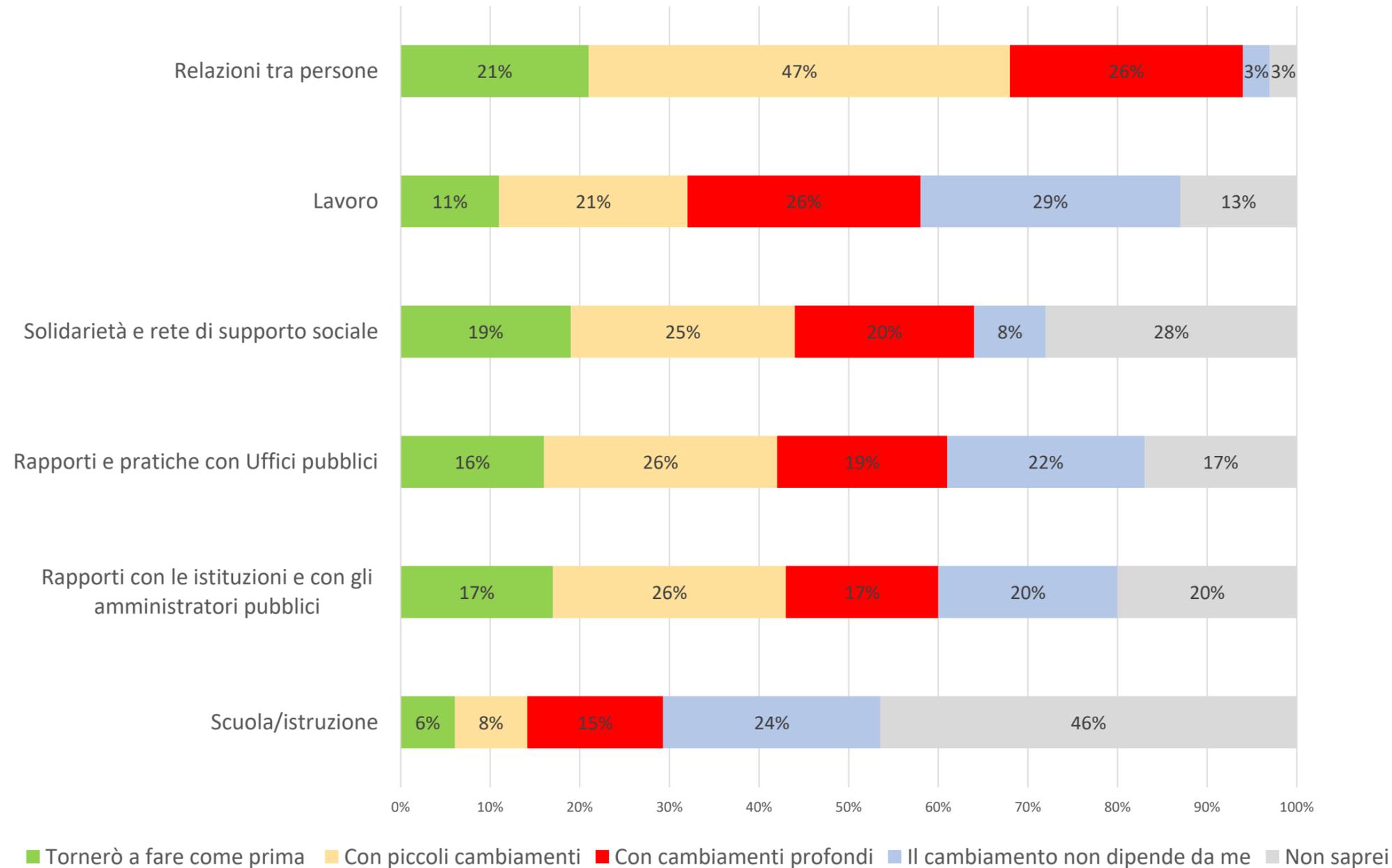
Come modificherai le tue abitudini nelle seguenti attività?



Dal grafico a lato si osserva come la maggior parte del campione sia pienamente **consapevole del cambiamento indotto dall'emergenza** che stiamo affrontando. In particolare, i rispondenti sostengono che ci saranno profondi cambiamenti soprattutto in relazione ai **locali pubblici**, al **trasporto pubblico**, ai **viaggi ed al turismo** e alle **attività culturali/sportive**. Anche i **ritmi e le abitudini quotidiane** saranno soggette a piccoli (46%) e profondi (30%) cambiamenti.

# Previsioni sul cambiamento delle abitudini - 2/2

Come modificherai le tue abitudini nelle seguenti attività?



Considerando le frequenze percentuali relative al **lavoro** emerge come i rispondenti ipotizzino dei **cambiamenti** ma sono consapevoli che questi **non dipenderanno esclusivamente da loro**. Inoltre, è interessante notare come in relazione alla **scuola/istruzione** il **46%** dei rispondenti non ha opinione sul cambiamento.

# I commenti e le risposte aperte: cosa vorrei mantenere in futuro...

“ Vorrei mantenere la capacità di accedere a servizi, iniziative, attività in modo più organizzato. Bisogna continuare a **promuovere le prenotazioni online, le code ordinate, i supporti tecnologici.**

“ Spero che la maggior parte di noi si renda conto che se una macchina è fatta per andare a cento all'ora non possiamo spingerla oltre. Questo è quello che abbiamo fatto fino a ieri. **Mi auguro che questa pandemia ci abbia fatto riflettere che la vita e il pianeta non sono eterni.**

“ Ho sviluppato **sensibilità** verso il **contesto sociale** della città e delle fasce deboli.

“ Ho apprezzato la disponibilità di molti negozianti nel permettere **acquisti da remoto creando/modificando App/siti personali, associandosi a gruppi di vendita o anche solo fornendo il loro cellulare.** Spero che queste azioni si mantengano in futuro.

“ Ho modificato il ritmo della vita, **si corre troppo e abbiamo visto che si corre per nulla.** Viviamo in un **sistema apparentemente forte ma pronto a crollare alla prima difficoltà.** La natura è la nostra unica **salvezza** quindi ho appreso l'importanza di rispettarla e mi impegnerò a farlo di più.

“ Ho imparato a **spendere in modo più oculato e finalizzato al necessario.** La necessità di un **sistema pubblico più efficiente ed efficace.** La necessità di tenersi sempre **aggiornati su “tutto”.** La vitale importanza di essere “curiosi” ma soprattutto motivati.

“ Vorrei mantenere ritmi più sereni e **possibilità di continuare a fare smartworking** evitando di perdere troppo tempo con il trasporto.

“ **Il silenzio, la lentezza, il relax** di tempi molto diversi dalla vita frenetica di Milano.

# I commenti e le risposte aperte: difficoltà e problemi durante l'emergenza

“ Da studentessa ho avuto **problemi con alcuni professori che ci hanno negato la possibilità di fare lezione** con loro (senza motivazioni effettive).

“ Quasi completo **disinteresse** da parte delle **Istituzioni** verso le persone disabili e le loro famiglie.

“ **Le attività scolastiche online per bambini 3/6** o dei primi anni della scuola primaria **sono molto difficili** da seguire per i miei figli. **I bambini hanno bisogno**, a mio avviso, **di contatto visivo e fisico con maestra e compagni, di poter chiedere spiegazioni liberamente, di essere seguiti.** E questo non si può fare con la didattica a distanza, almeno per bambini così piccoli.

“ **Carenza mascherine imperdonabile non solo per noi cittadini comuni ma persino negli ospedali specie nei primi 2 mesi.** Ma non c'era un Piano Nazionale che prevedeva scorte e stoccaggio di quantità sufficienti ad affrontare una pandemia?

“ L'obsolescenza Informatica di alcuni portali della P.A.  
**L'eccessivo uso dell'inglese** (anche se lo leggo e capisco) **quando non indispensabile**, soprattutto dal Comune di Milano.

“ **Le relazioni sociali esclusivamente online sono limitanti.** Mentre molti servizi non sono ancora adeguatamente strutturati per la fruizione online.

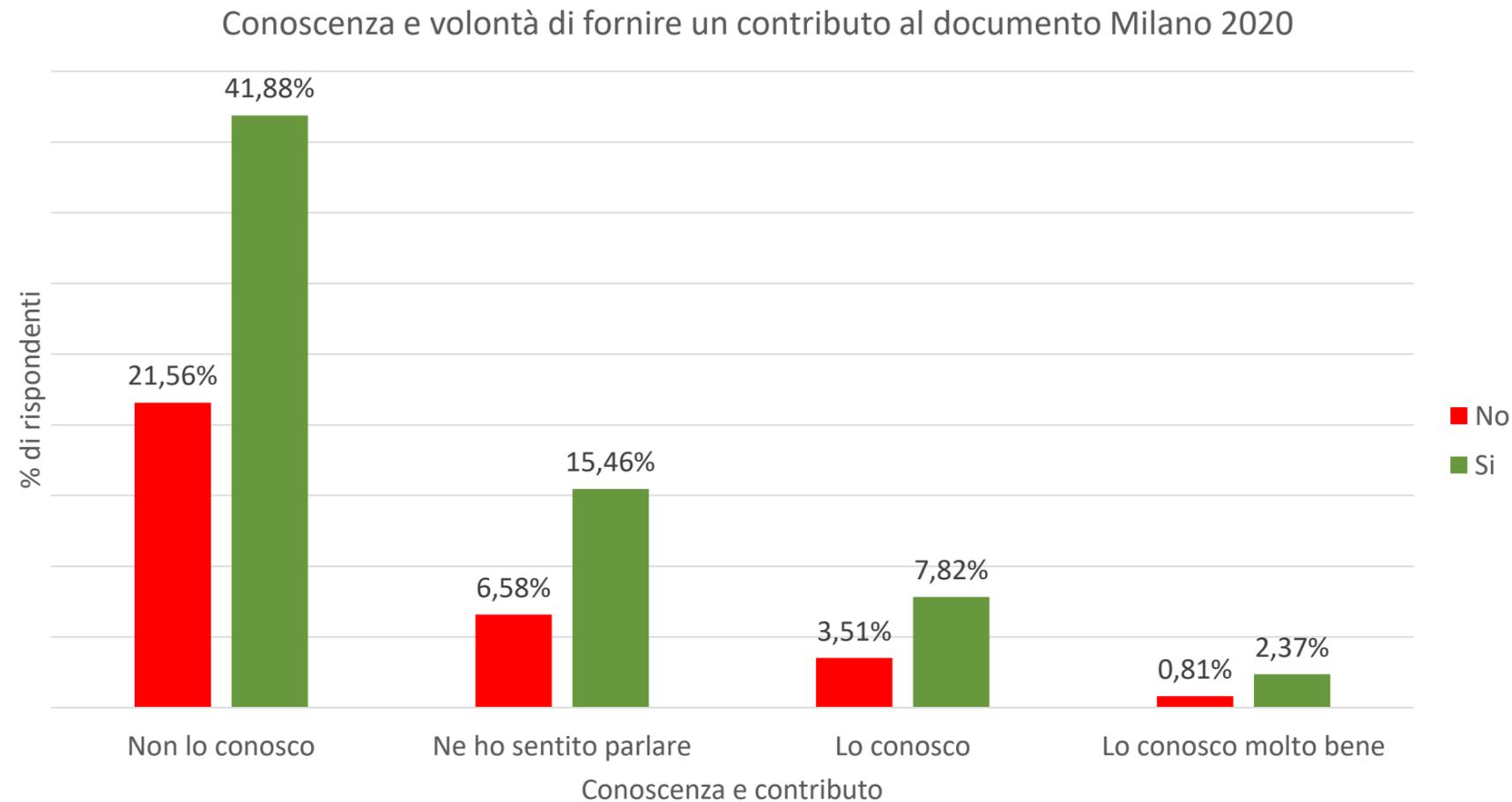
“ **Mancanza di un orizzonte temporale** che definisca il ritorno ad attività sicure.

“ La maggiore difficoltà è **l'equilibrio tra il tempo per seguire un bambino** della primaria, col programma che purtroppo va avanti, e il **lavoro**; inoltre la chiusura forzata sta generando nei bambini un elevato **stress emotivo** ed è un grosso trauma per loro non capire realmente come gestire questo tipo di pericolo, talmente forte da averci costretti chiusi in casa (è inutile dire che non c'è pericolo o ce n'è poco... capiscono anche loro che qualcosa di grave sta accadendo).

“ **Mancanza di supporto per la cura dei bambini** durante l'attività lavorativa da remoto.

“ **Bilanciare tra lavoro e tempo libero** perché sono sempre davanti al pc.

# Milano 2020: conoscenza e proattività dei cittadini



Il **63%** dei rispondenti non conosce il documento **Milano 2020** e un ulteriore **22%** «ne ha sentito parlare». Nonostante ciò, all'interno di queste categorie, il **57%** vuole fornire il suo contributo.

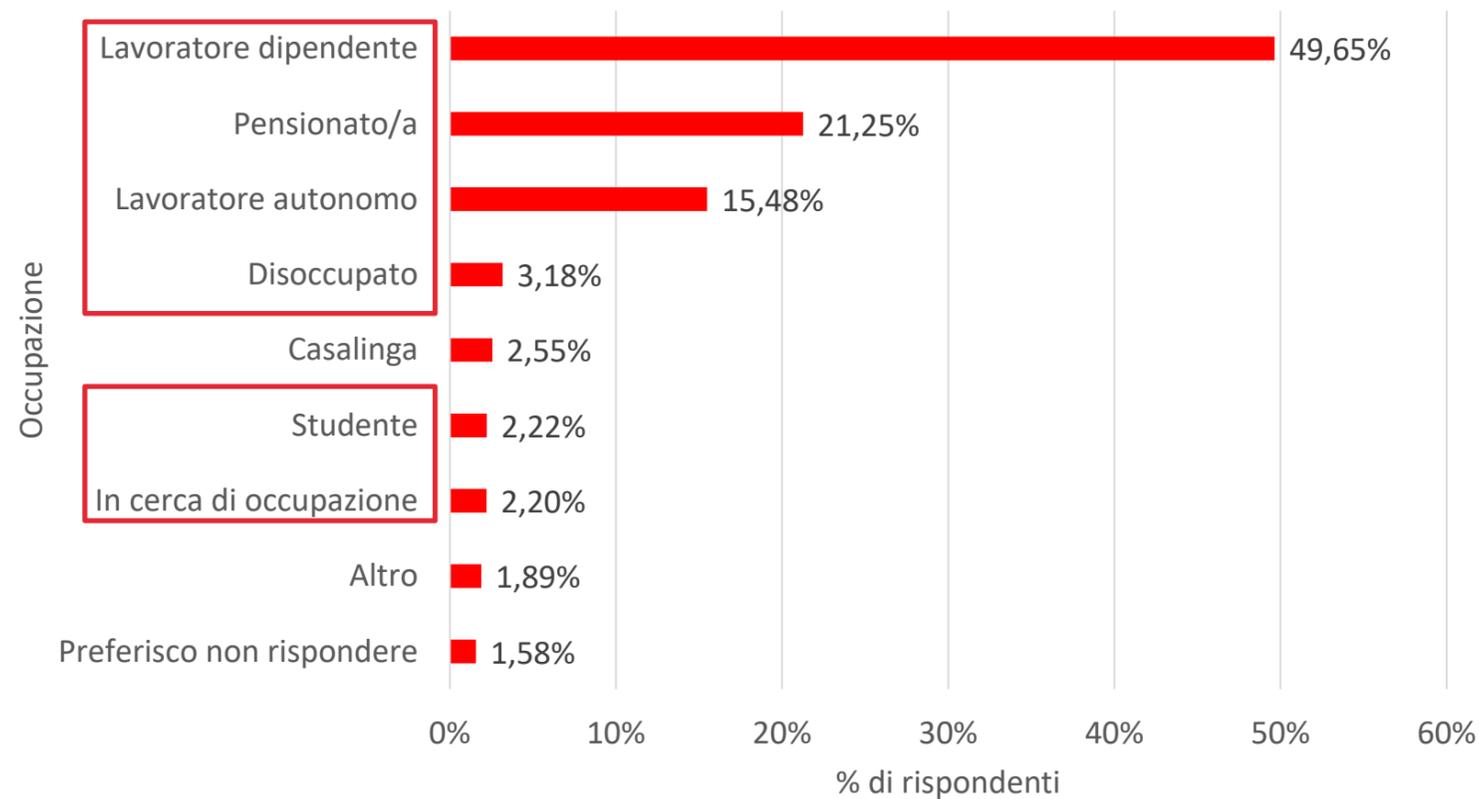
# 7.Focus occupazione



# Occupazione



In questa sezione del documento si presenta un approfondimento sul tema dell'occupazione poiché, per quanto riguarda **lavoratori dipendenti ed autonomi, pensionati, studenti e disoccupati/in cerca di occupazione**, sono state indagate le conseguenze del periodo di emergenza.

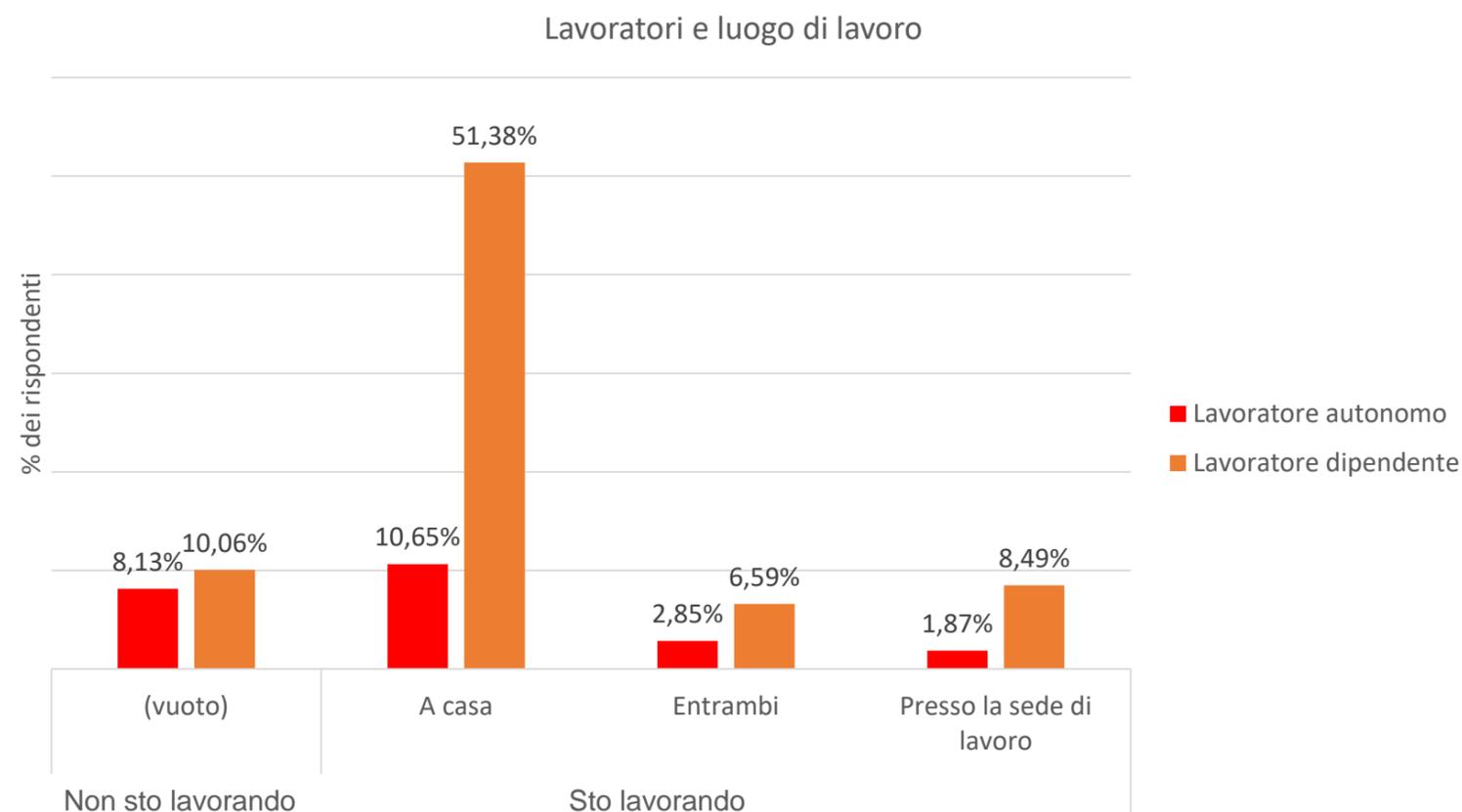


Occupazione	Tot.	Tot. %
Lavoratore dipendente	2392	49,65%
Pensionato/a	1024	21,25%
Lavoratore autonomo	746	15,48%
Disoccupato	153	3,18%
Casalinga	123	2,55%
Studente	107	2,22%
In cerca di occupazione	106	2,20%
Altro	91	1,89%
Preferisco non rispondere	76	1,58%
<b>Totale complessivo</b>	<b>4818</b>	<b>100%</b>

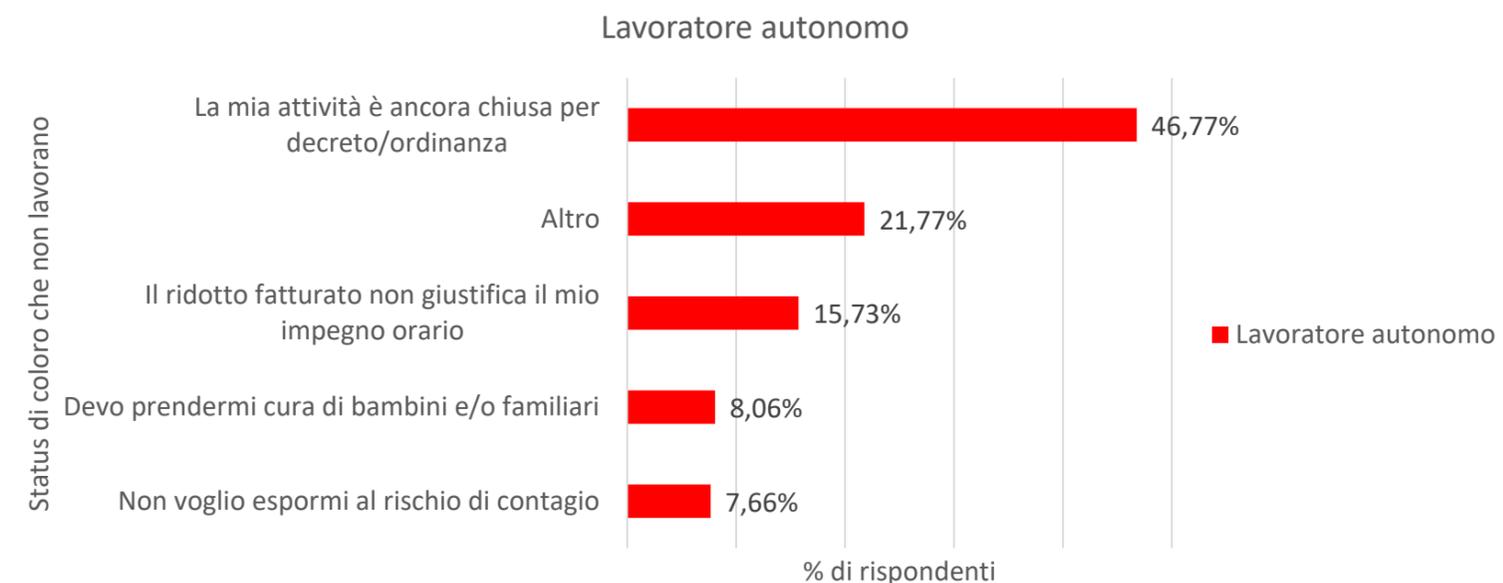
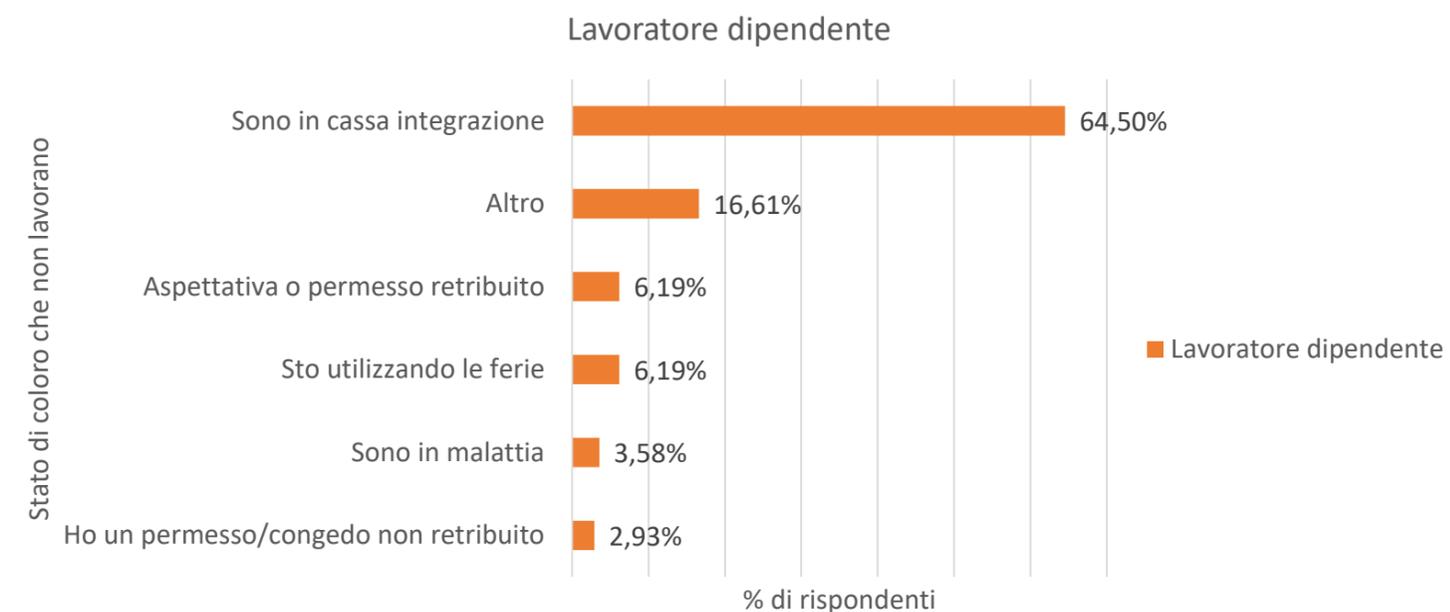
# Lavoratori autonomi e dipendenti – 1/2

Lavoratori dipendenti: 2392 (49,65%)  
Lavoratori autonomi: 746 (15,48%)

Tot. Questionari analizzati  
**4818**

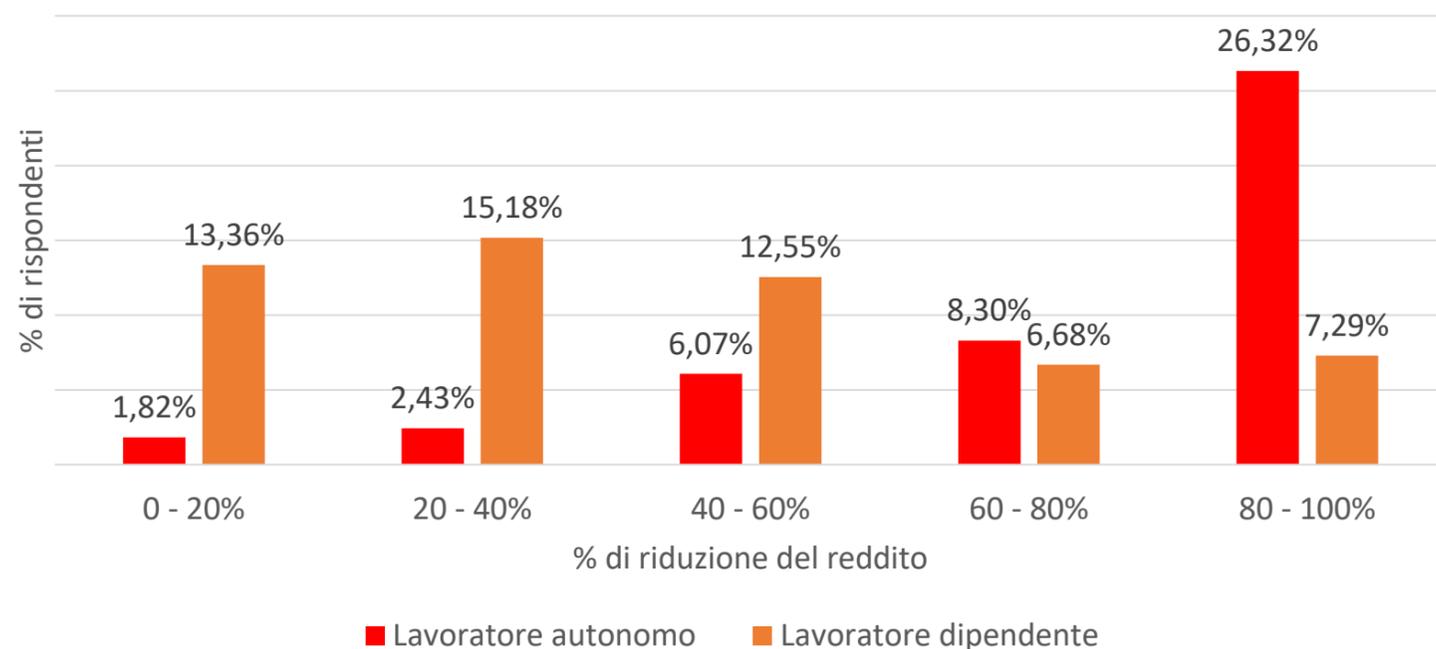


Nel grafico sopra si può osservare come la maggior parte dei lavoratori rispondenti (autonomi e dipendenti) stia **attualmente lavorando (81,83%)** e la modalità più frequente è lo **smart working**. Il **18% non sta lavorando** e sperimenta la situazione descritta nei grafici a lato «Lavoratore dipendente» e «Lavoratore autonomo».



# Lavoratori autonomi e dipendenti – 2/2

Riesci a quantificare in che percentuale si è ridotto il tuo reddito mensile a causa di questa crisi?



L'**89%** di coloro che non sta lavorando (**18%** della categoria lavoratori) si è espresso indicando la riduzione del reddito causata dalla crisi. È evidente che i lavoratori autonomi hanno subito i maggiori danni economici.

Come stai affrontando eventuali problemi economici?



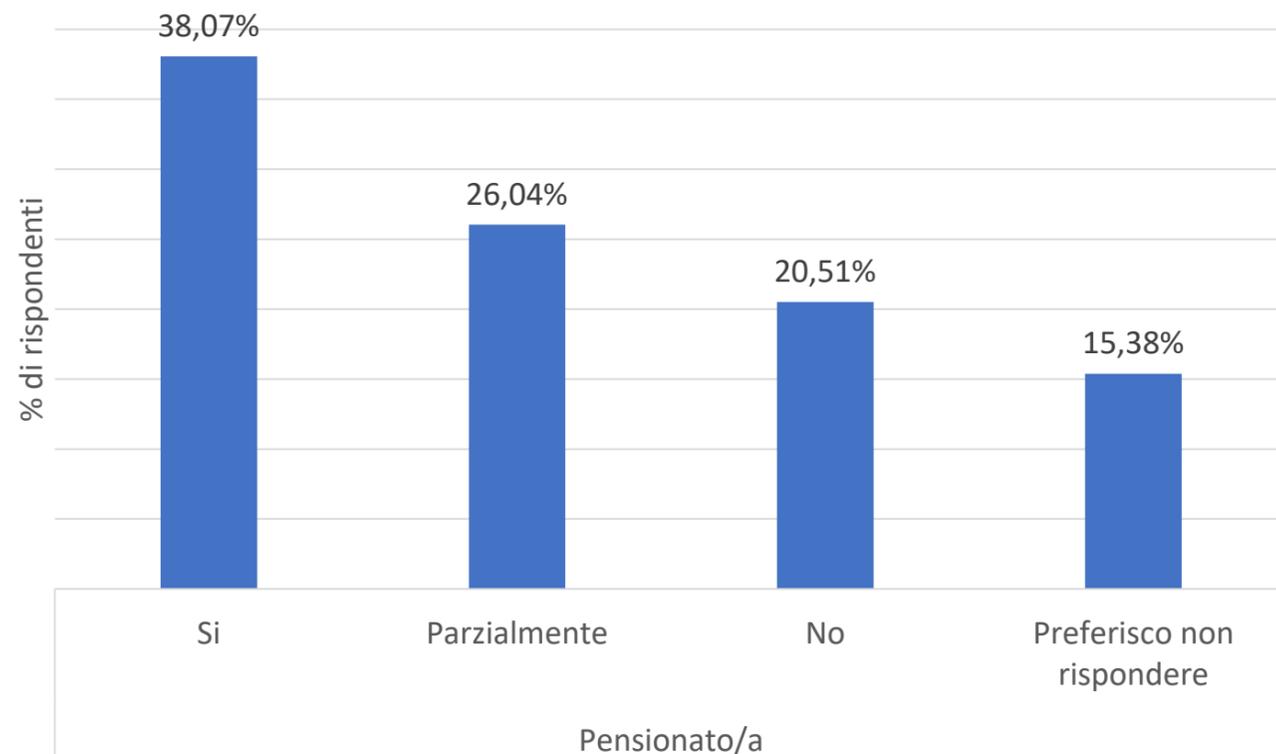
Il **33,96%** dei lavoratori rispondenti sono stati principalmente supportati da familiari ed amici.

# Pensionati

Pensionata/o: 1024 (21,25%)

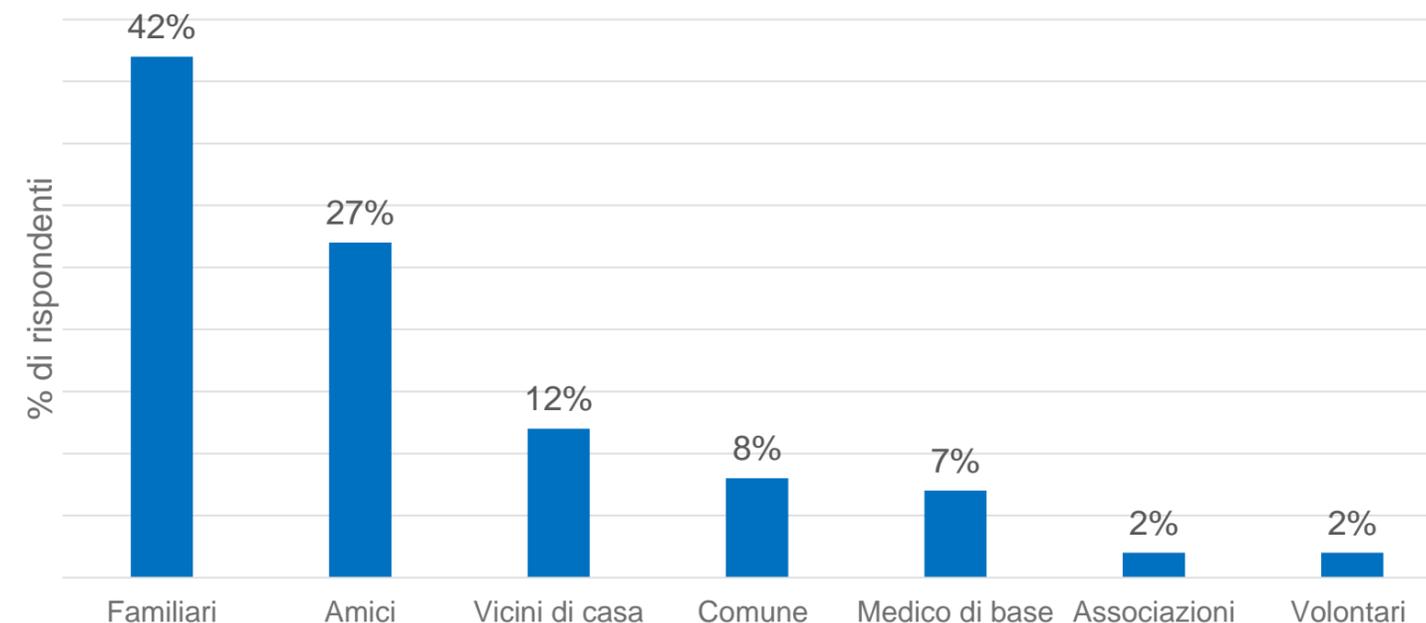
Tot. Questionari analizzati  
**4818**

In questo momento di isolamento ti sei sentito supportato?



Il **20,51%** dei rispondenti non si sentono supportati e il **26,04%** parzialmente. Di questi il **24%\*** sostiene una **scarsa assistenza/informazione sanitaria** e la **manca di tamponi/test**. Inoltre, un ulteriore **24%\*** **non ha ricevuto** nessun aiuto.

Da chi ti sei sentito supportato?



Il **38%** dei pensionati rispondenti sono stati principalmente supportati da familiari ed amici.

# Disoccupati e in cerca di occupazione

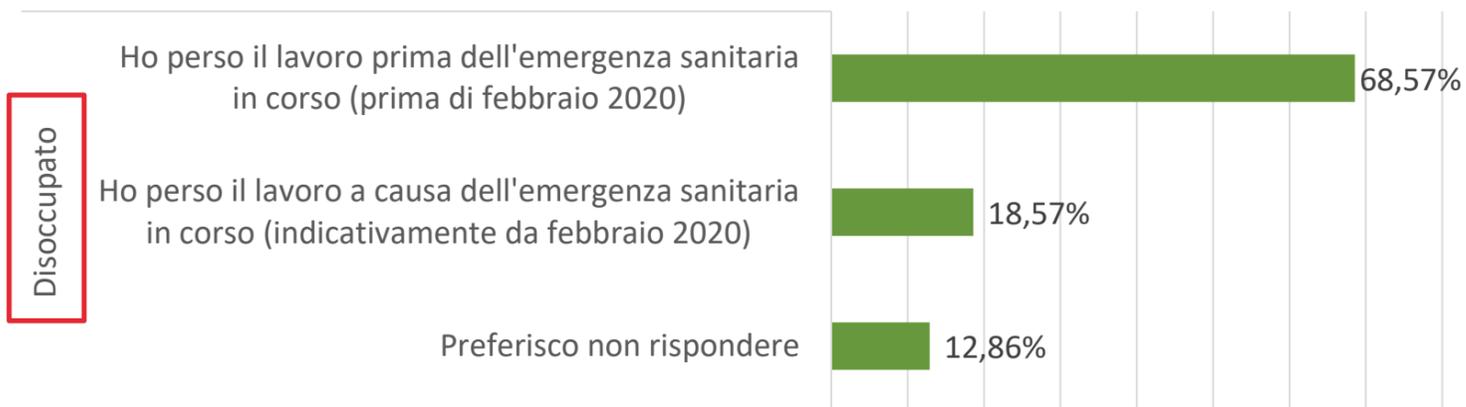
**Disoccupati:** 153 (3,18%)

**In cerca di occupazione:** 106 (2,20%)

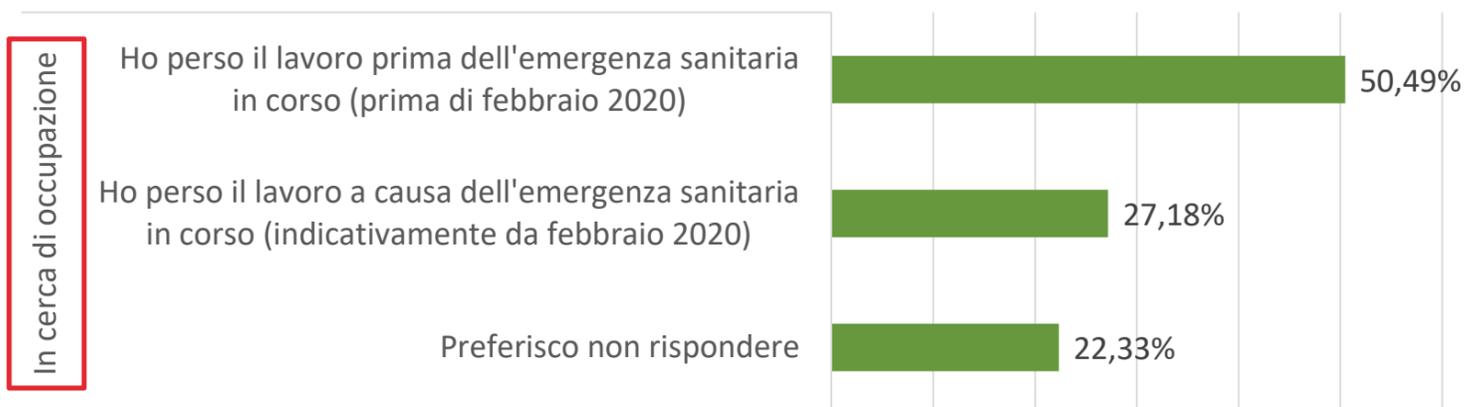
Tot. Questionari analizzati

**4818**

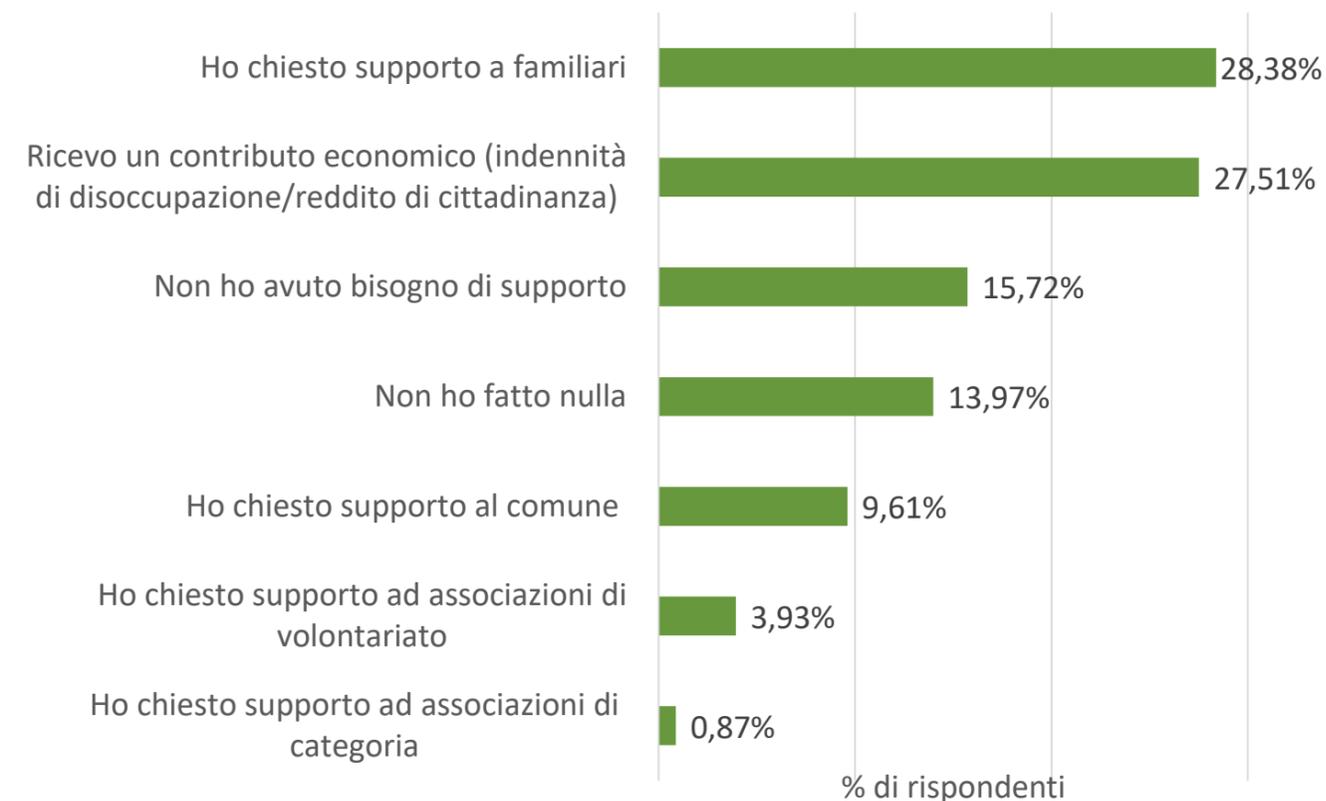
Da quanto tempo sei disoccupato?



Da quanto tempo sei in cerca di occupazione?



Come stai affrontando eventuali problemi economici?



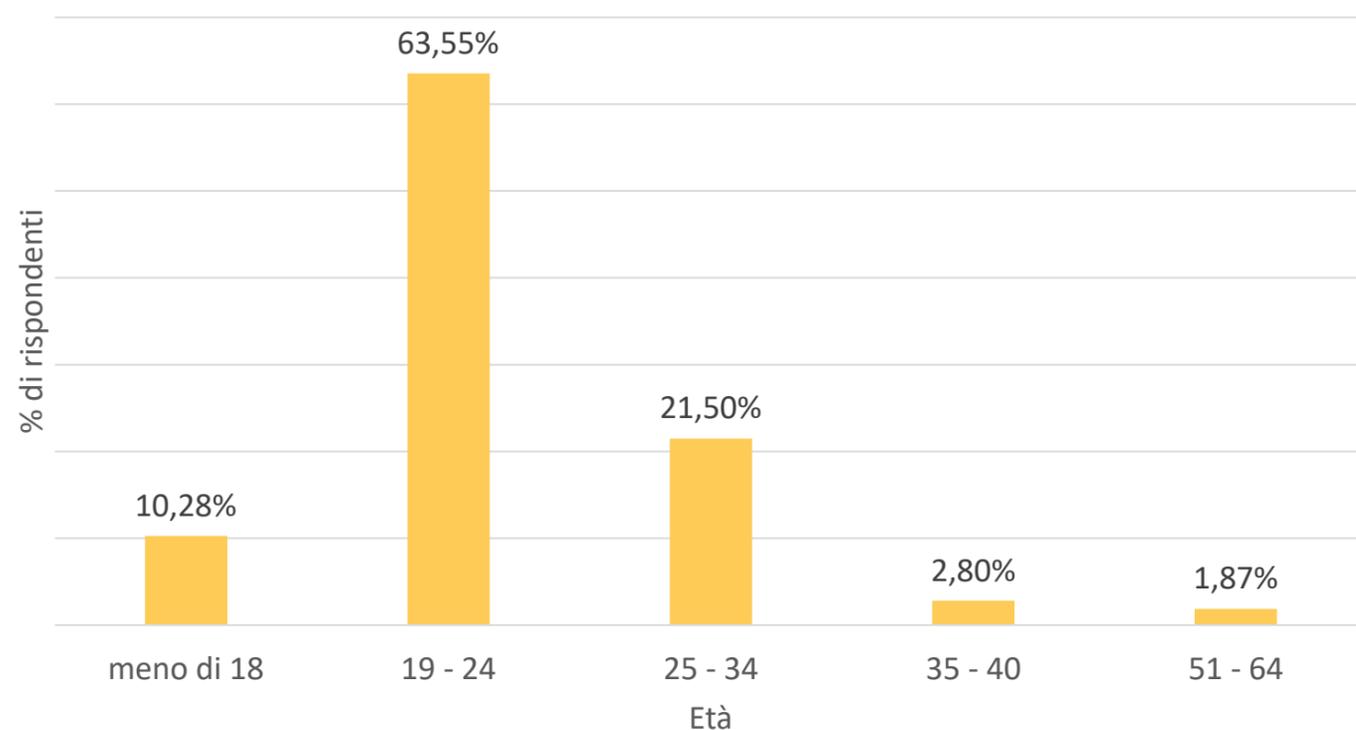
Dai grafici a lato emerge come i disoccupati e coloro che sono in cerca di occupazione **hanno perso il lavoro prima dell'emergenza sanitaria**. Inoltre, dal grafico sopra si osserva come gli eventuali problemi economici vengono affrontati soprattutto con il **supporto dei familiari** e con i **contributi economici**.

# Studenti

Studenti: 107 (2,2%)

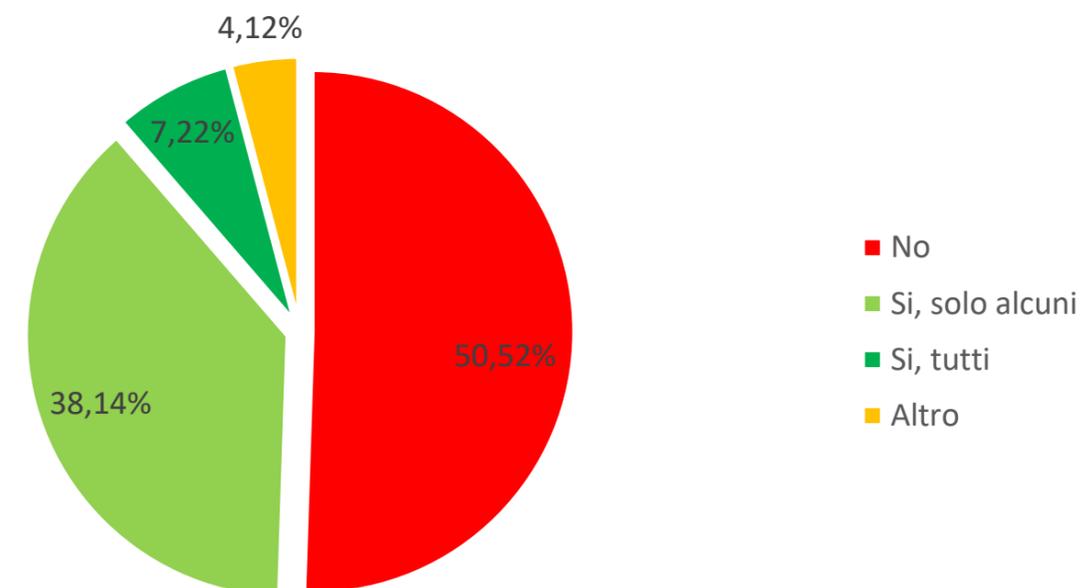
Tot. Questionari analizzati  
**4818**

Età degli studenti



La **maggior parte** degli **studenti** che ha risposto al questionario hanno un'età compresa tra i **19 – 24 anni**.

I tuoi docenti hanno organizzato anche momenti di riflessione e confronto sulla situazione che stiamo vivendo?



All'interno della risposta «**altro**» (4,12%) si sono espressi due studenti con le seguenti:

- «*Alcuni hanno organizzato momenti di confronto sulle loro materie, data la situazione, ma nessuno si è messo a disposizione per un confronto sulla situazione stessa*».
- «*Più che altro alcune iniziative sono state organizzate dall'università, o meglio da alcune associazioni dentro l'università*».