



*Comune di San Giuliano Milanese*  
*Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica*

**INDAGINE ANNUALE  
SUI SERVIZI  
DEMOGRAFICI, ANALISI,  
STUDI E STATISTICA  
ANNO 2018**

**A CURA DELL'UFFICIO STATISTICA COMUNALE**



## **1. Committente e ricercatore**

L'indagine di customer satisfaction effettuata sui Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica del Comune di San Giuliano Mil.se è prevista negli adempimenti di mantenimento della Certificazione di qualità.

Questa è la quattordicesima indagine di customer satisfaction che viene effettuata sui Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica.

Il disegno della ricerca è stato curato dal Servizio Qualità e dall'Ufficio di Statistica comunale.

## **2. Scopi della ricerca**

Lo scopo della ricerca è quello di misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica, individuando i punti di forza ed i punti critici del servizio erogato e al fine di conoscere come i cittadini apprendono le informazioni sul servizio oggetto di studio.

## **3. Modalità di raccolta dei dati**

I cittadini sono stati invitati a compilare il questionario al termine della visita presso i Servizi Demografici, lo stesso questionario poteva essere scaricato anche dal sito ufficiale del Comune di San Giuliano Mil.se ed inviato via mail.

## **4. Struttura dello strumento di rilevazione**

Lo strumento fondamentale per ottenere le informazioni sui servizi oggetto dell'indagine è il questionario, la cui predisposizione è una fase molto importante nel disegno di ricerca, in quanto le domande devono essere formulate in modo chiaro e comprensibile a tutti e non devono in alcun modo condizionare la risposta dell'intervistato.

Il questionario adottato è stato ideato sulla base del modello dello scorso anno.

La prima parte è finalizzata a conoscere le caratteristiche socio-demografiche degli intervistati: sesso, cittadinanza, età, occupazione e titolo di studio.

Sono state utilizzate sempre domande a risposta chiusa tranne l'ultima domanda "suggerimenti", aperta a qualsiasi proposta il cittadino volesse indicare.

## **5. Analisi delle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti**

Complessivamente sono stati raccolti 73 questionari.



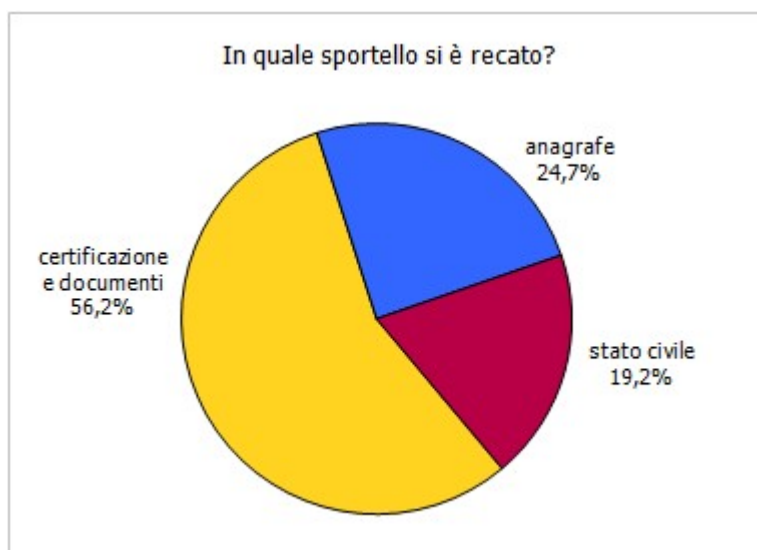
## Analisi dei dati raccolti

### 1 – NELL'ULTIMO ANNO QUANTE VOLTE SI E' RECATO PRESSO QUESTI SPORTELLI?

	Frequenza	Percentuale
molte volte (3 o più)	15	20,5
poche volte (1 o 2)	44	60,3
mai	14	19,2
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

### 2 – QUAL'E' LA MOTIVAZIONE DI ACCESSO AI SERVIZI DEMOGRAFICI?

	Frequenza	Percentuale
certificazione e documenti	41	56,2
anagrafe	18	24,7
stato civile	14	19,2
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100</b>



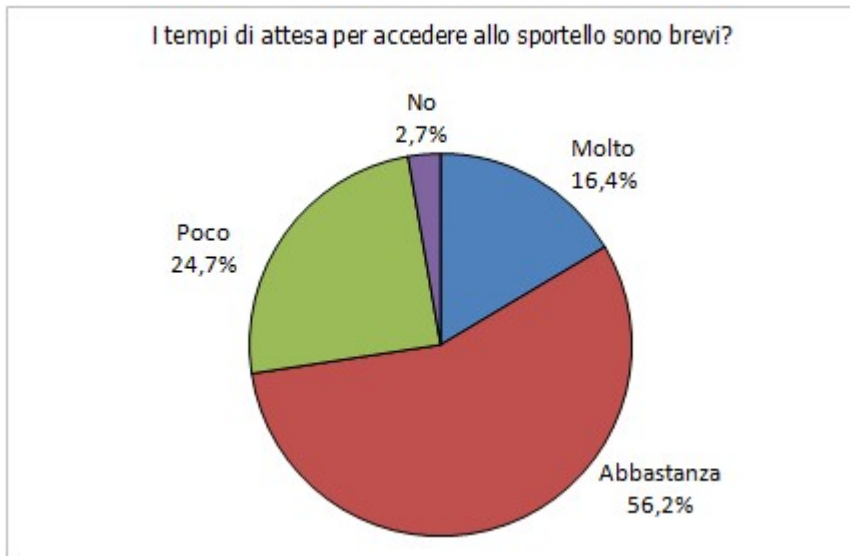
Il 56,2% dei rispondenti si è recato allo sportello certificazione e documenti, il 24,7% si è recato allo sportello anagrafe e il 19,2% allo sportello stato civile.

### 2.1 – PER QUALE TIPO DI PRATICA?

	Frequenza	Percentuale
CERTIFICATI, AUTENTICHE, PASSAGGI DI PROPRIETA'	26	35,6
CARTE D'IDENTITA'	15	20,5
CAMBI DI RESIDENZA O DI VIA	18	24,7
ATTI DI STATO CIVILE (nascita, morte, matrimonio, cittadinanza, separazioni e divorzi, unioni civili)	11	15,1
PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	2	2,7
PRATICHE DI CITTADINANZA	1	1,4



### 3 – I tempi di attesa per accedere allo sportello sono brevi?



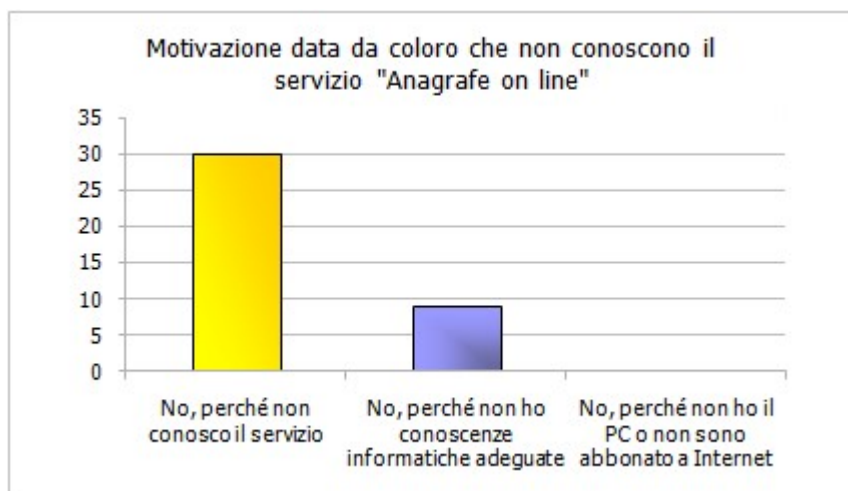
Il 56,2% dei rispondenti ha dichiarato che i tempi di attesa per accedere allo sportello sono stati abbastanza brevi, il 24,7% poco brevi, il 16,4% molto brevi e solo il 2,7% ha dichiarato che non sono brevi.

### 4 – Conoscenza del servizio "ANAGRAFE-CERTIFICATI ON LINE"

E' a conoscenza del nuovo servizio di "Anagrafe on line" sul sito internet del Comune con cui si possono stampare da casa i certificati?

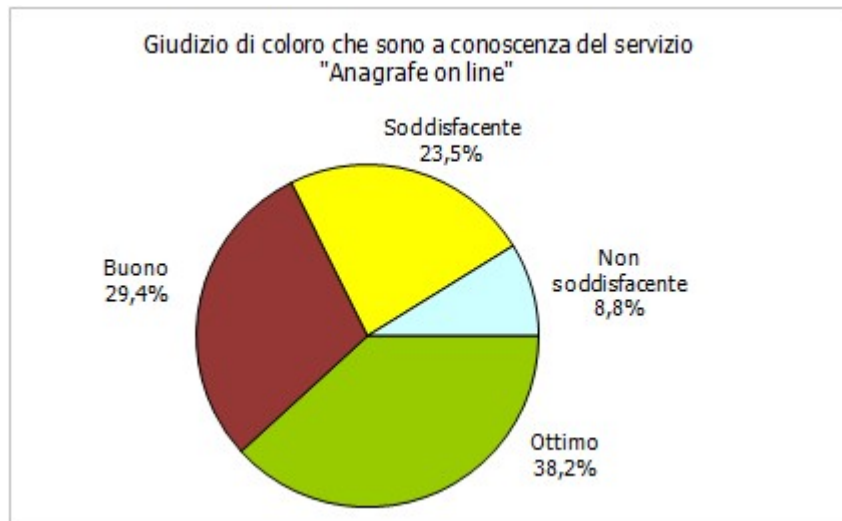
	Frequenza	Percentuale
Si	34	46,6%
No, perché non conosco il servizio	30	41,1%
No, perché non ho conoscenze informatiche adeguate	9	12,3%
No, perché non ho il PC o non sono abbonato a internet	0	0%
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Il 46,6% dei rispondenti ha risposto di conoscere il servizio "Anagrafe on line", mentre il 41,1% non conosce il servizio, il 12,3% non ha conoscenze informatiche adeguate.

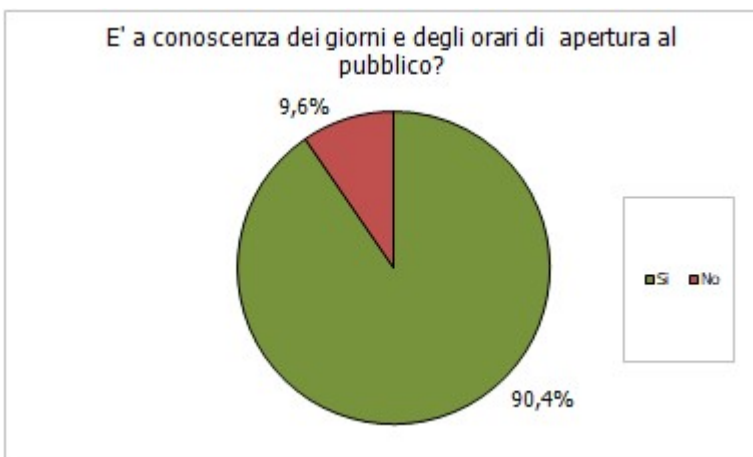




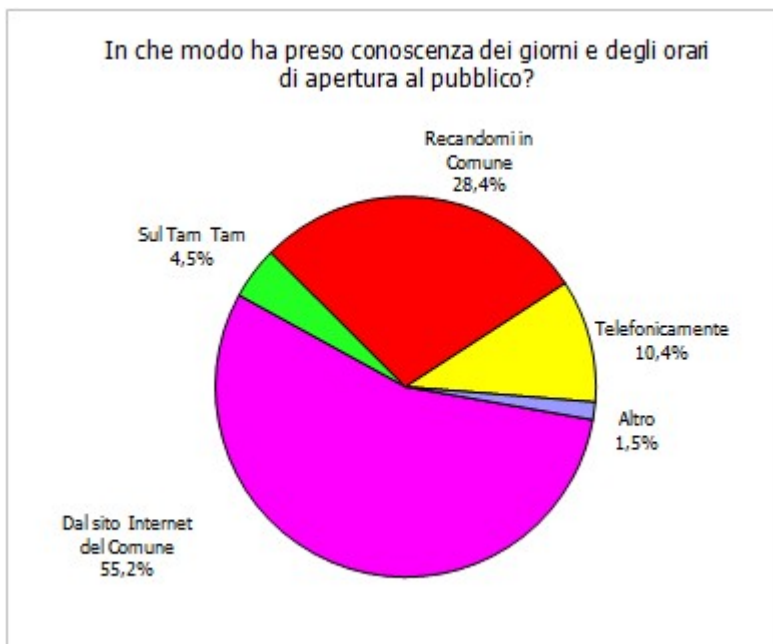
Il 46,6% dei rispondenti ha dichiarato di conoscere il servizio di "Anagrafe on line".  
Lo ritiene ottimo il 38,2%, buono il 29,4%, soddisfacente il 23,5%, mentre l'8,8% lo ritiene non soddisfacente.



## 5 – Orari di apertura del servizio



Il 90,4% dei rispondenti conosce i giorni e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica, solo il restante 9,6% non ne è a conoscenza.

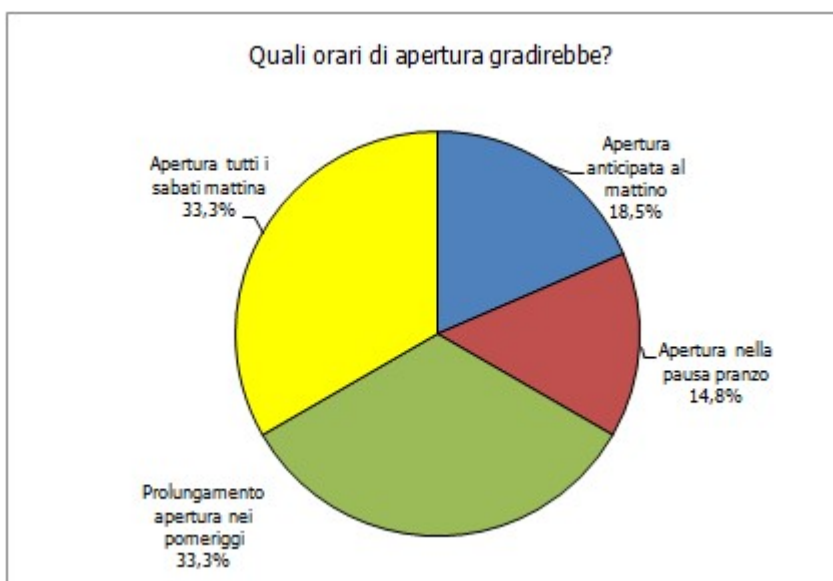


Tra coloro che conoscono i giorni e gli orari di apertura al pubblico, il 55,2% ne è venuto a conoscenza visitando il sito internet del Comune, il 28,4% recandosi in Comune, il 10,4% telefonicamente, il 4,5% tramite il TAM TAM.



Gli orari di apertura al pubblico dei Servizi Demografici rispondono alle sue esigenze?		
	Frequenza	Percentuale
Si	46	63,0
No	27	37,0
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

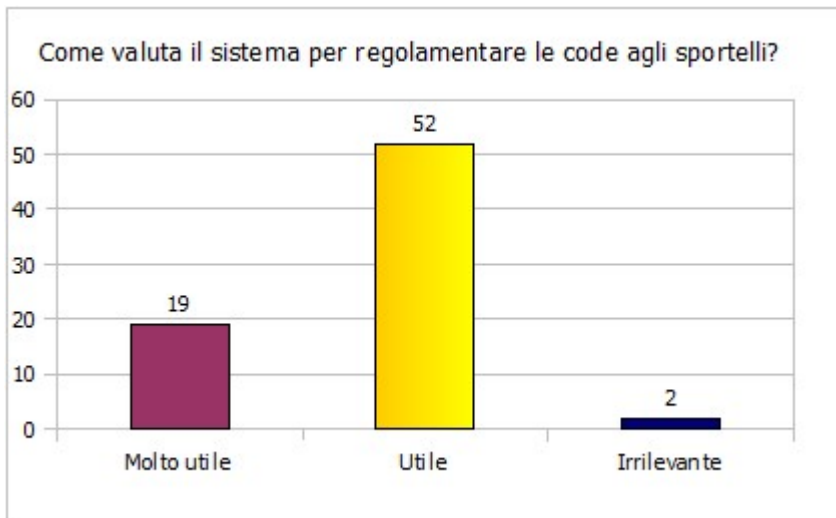
Il 63,0% dei rispondenti ritiene che gli orari di apertura al pubblico rispondano alle proprie esigenze, mentre il 37,0% non li ritiene rispondenti alle proprie esigenze.



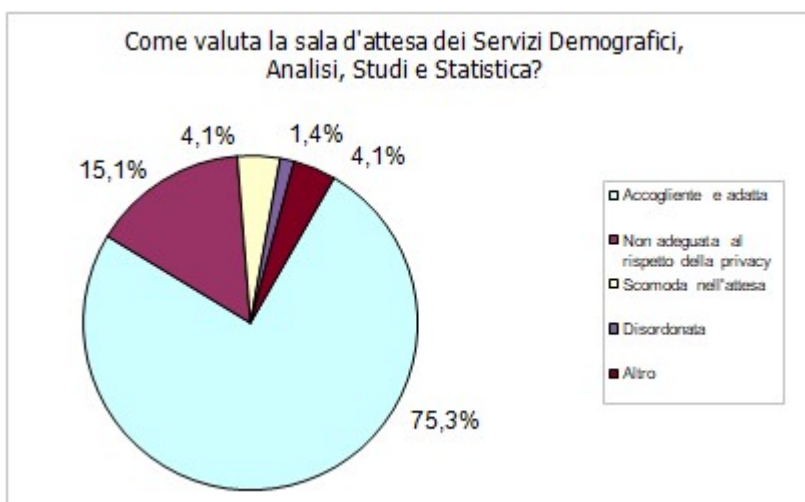
Tra coloro che hanno risposto che gli orari di apertura al pubblico non rispondono alle proprie esigenze, il 33,3% gradirebbe un prolungamento dell'orario nei pomeriggi e un'apertura tutti i sabati mattina, il 18,5% gradirebbe un'apertura anticipata al mattino, il 14,8% un'apertura nella pausa pranzo.



## 6.2 – Accessibilità



Il 71,2% dei rispondenti giudica utile il sistema per regolamentare le code agli sportelli, il 26,0% lo ritiene molto utile e solo il 2,7% lo ritiene irrilevante.



Alla domanda "Come valuta la sala d'attesa dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica?" il 75,3% ha risposto accogliente e adatta, mentre il 15,1% la ritiene non adeguata al rispetto della privacy, il 4,1% scomoda nell'attesa, l'1% disordinata



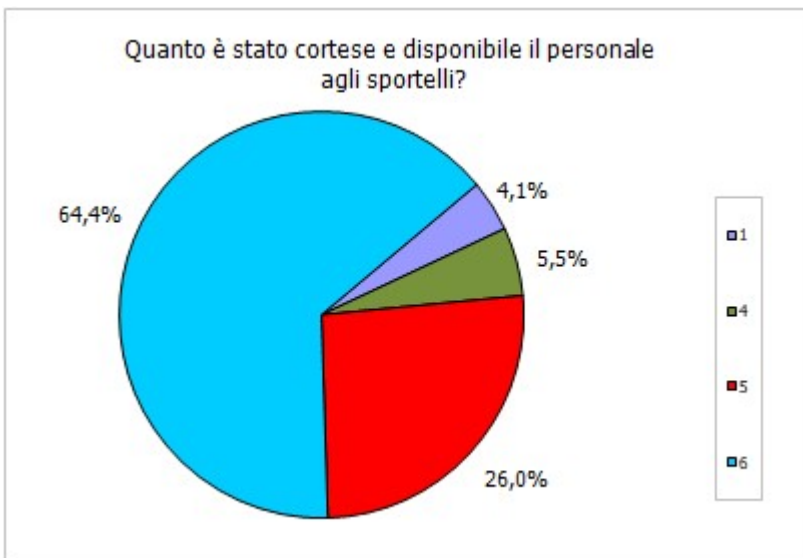
Da questa sezione le domande sono rivolte alla valutazione del grado di soddisfazione del cittadino in merito al rapporto con il personale agli sportelli e alle informazioni ricevute. La valutazione è numerica su una scala da **1 (poco/basso) e 6 (molto/alto)**. In tutte le domande è stato elaborato il voto medio indicato nel box a destra del grafico.

### 6.3 Rapporto con il personale agli sportelli



Voto medio attribuito alla competenza e preparazione del personale agli sportelli: **5,32.**

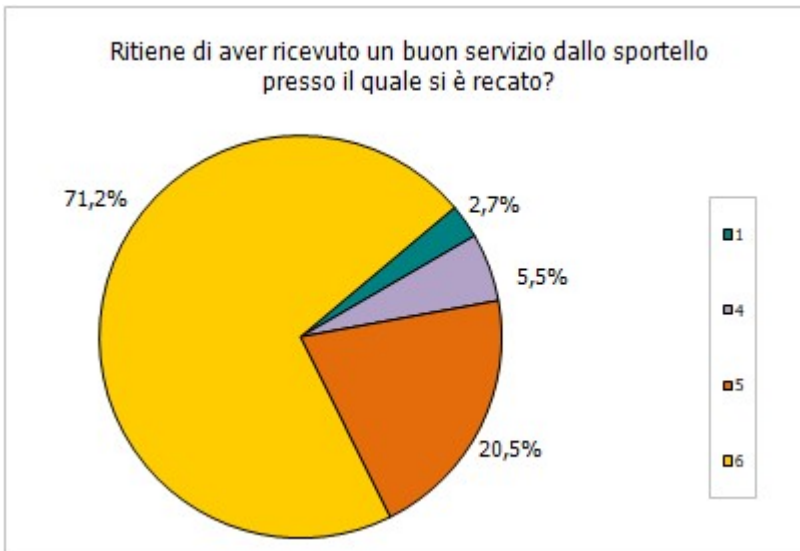
Il 56,2% ha assegnato una votazione di 6 e il 28,8% una votazione di 5.



Voto medio attribuito alla cortesia e disponibilità del personale agli sportelli: **5,42.**

Il 90,4% ha assegnato una votazione compresa tra 5 e 6.





Voto medio attribuito per il servizio ricevuto allo sportello: **5,55.**

Solo il 2,7% risulta poco soddisfatto del servizio ricevuto.

### 7. Valutazione complessiva del servizio e suggerimenti



Voto medio attribuito complessivamente al servizio: **5,33.**

Il 57,5% ha attribuito il voto massimo 6, mentre il 27,4% un voto pari a 5.

All'ultima domanda aperta "Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la qualità dei Servizi Demografici e statistici?" solo 3 utenti hanno ritenuto di dover dare suggerimenti utili per migliorare la qualità dei Servizi Demografici e Statistici.

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la qualità dei Servizi Demografici e Statistici?		
	Frequenza	Percentuale
Sportelli polifunzionali	1	33,3
Potenziamento dei servizi di informazione	1	33,3
Apertura tutti i sabati mattina	1	33,3
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



## 8. Considerazione finali

Questa è la quattordicesima indagine di customer satisfaction che viene effettuata sui Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica.

Nella tabella seguente sono riassunti i voti medi attribuiti complessivamente al servizio dal 2003 al 2018.

<b>INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEMOGRAFICI, ANALISI, STUDI E STATISTICA</b>	
	valore medio sulla valutazione complessiva del servizio (min. 1 – max. 6)
ANNO 2003	5,03
ANNO 2004	5,29
ANNO 2005	5,29
ANNO 2006	5,32
ANNO 2007	5,21
ANNO 2008	5,12
ANNO 2009	5,52
ANNO 2010	5,64
ANNO 2011	5,45
ANNO 2012	5,17
ANNO 2013	5,52
ANNO 2014	5,31
ANNO 2015	5,33
ANNO 2016	5,47
ANNO 2017	5,42
ANNO 2018	5,33

San Giuliano Milanese, 13.09.2019

LA RESPONSABILE DEI SERVIZI  
DEMOGRAFICI, ANALISI,  
STUDI E STATISTICA  
Dr.ssa Cristina Maria Zanaboni