



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

**INDAGINE ANNUALE  
SUI SERVIZI  
DEMOGRAFICI, ANALISI,  
STUDI E STATISTICA  
ANNO 2016**

**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 dodicesima 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.

Le interviste sono state eseguite in parte da una studentessa, Tallarita Teresa, della scuola secondaria di secondo grado, che ha effettuato uno stage presso il nostro servizio, e in parte da una dipendente del nostro settore.

## **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. Disegno campionario adottato**

Il campione è stato estratto ricorrendo ad un campionamento sistematico degli utenti che si presentavano agli sportelli negli orari di apertura e nel periodo di svolgimento delle indagini.

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

La raccolta dei dati è stata effettuata tramite l'intervista diretta, con l'intervistatore che sottopone il questionario all'intervistato per ottenere le risposte.

Al fine di minimizzare gli errori non campionari che possono manifestarsi nella fase di somministrazione del questionario, si è puntato molto sulle competenze del personale incaricato a svolgere le interviste, che ha collaborato alla realizzazione del questionario.

Le interviste sono state effettuate nel periodo dal 7 ottobre al 13 ottobre 2016.

## **5. 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.

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

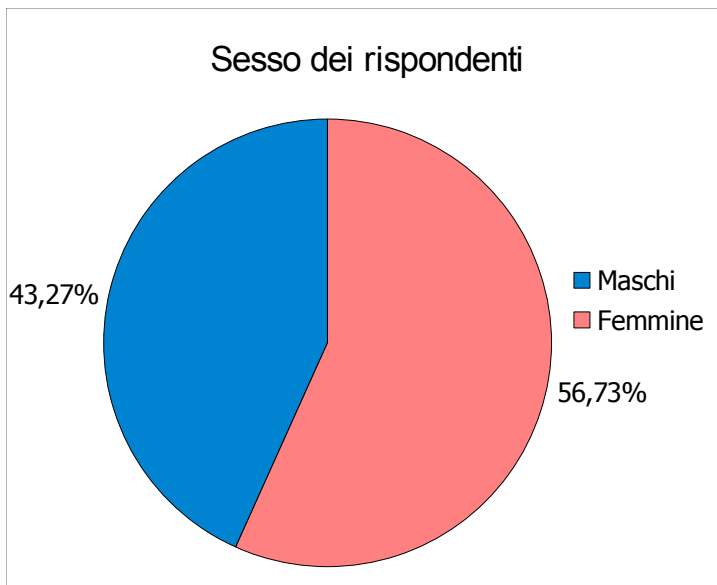
Complessivamente sono stati intervistati 104 cittadini, utenti dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica nel periodo di svolgimento delle interviste.



Tav. 1 – Sesso

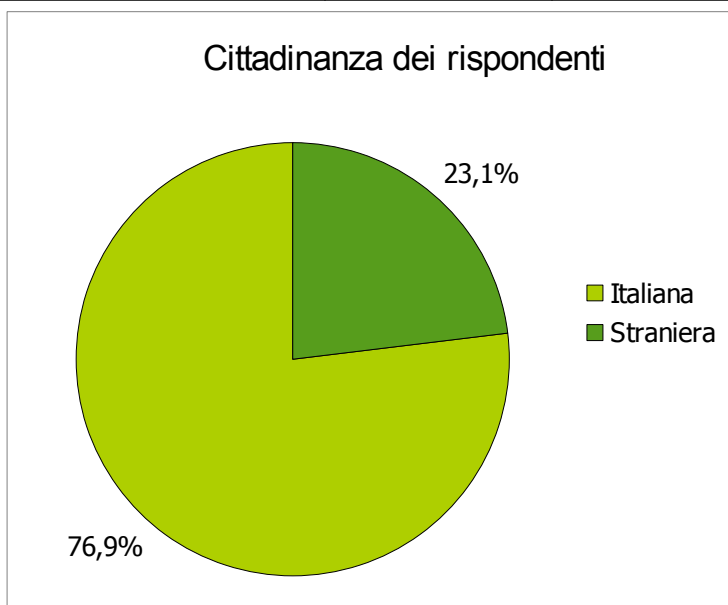
Sesso	Frequenza	Percentuale
Maschi	45	43,3
Femmine	59	56,7
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>

Il campione intervistato è composto dal 43,27% maschi e dal 56,73% femmine.



Tav. 2 – Cittadinanza

Cittadinanza	Frequenza	Percentuale
Italiana	80	76,9
Straniera	24	23,1
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>

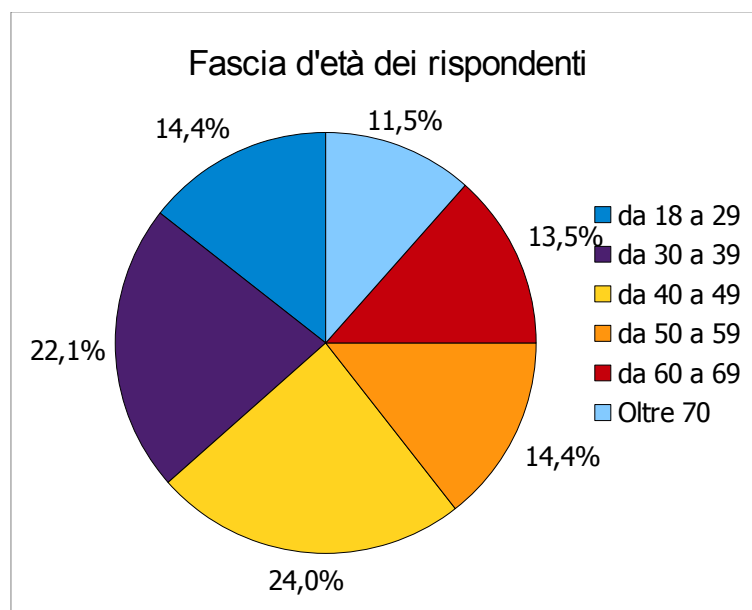


Il 76,9% degli intervistati è italiano, mentre il 23,1% di nazionalità straniera.



Tav. 3 - Fascia d'età

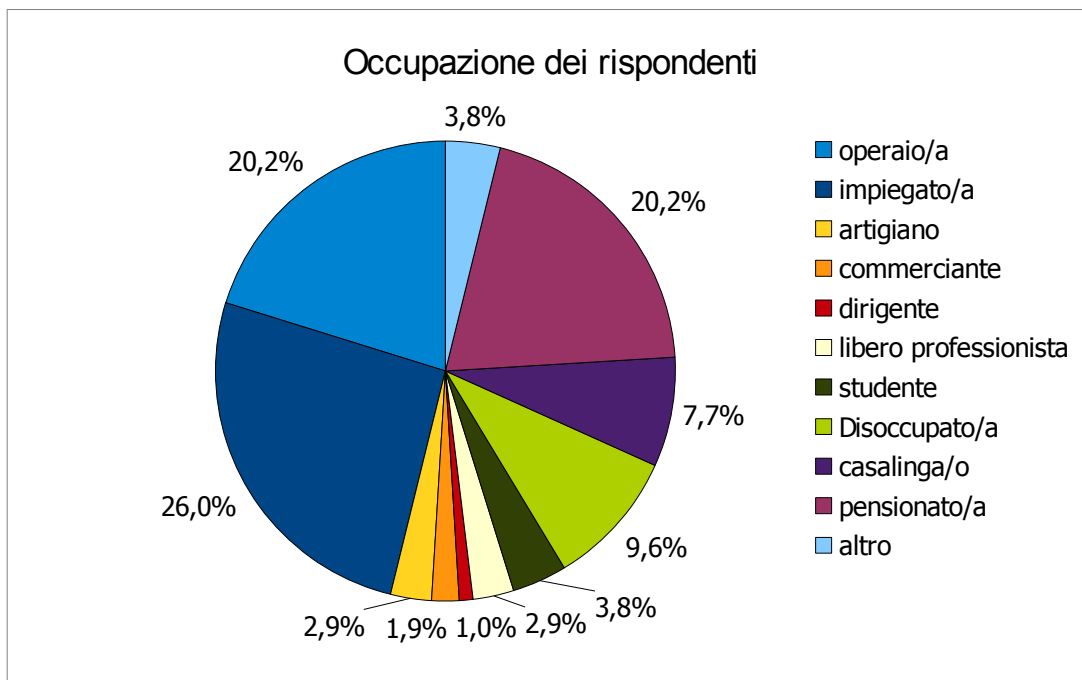
Fascia d'età	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
da 18 a 29	15	14,4	14,4
da 30 a 39	23	22,1	36,5
da 40 a 49	25	24,0	60,6
da 50 a 59	15	14,4	75,0
da 60 a 69	14	13,5	88,5
Oltre 70	12	11,5	100
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	



Per quanto riguarda l'età del campione intervistato si può osservare che: il 24% ha un'età compresa tra 40 e 49 anni e il 22,1% tra 30 e 39 anni.

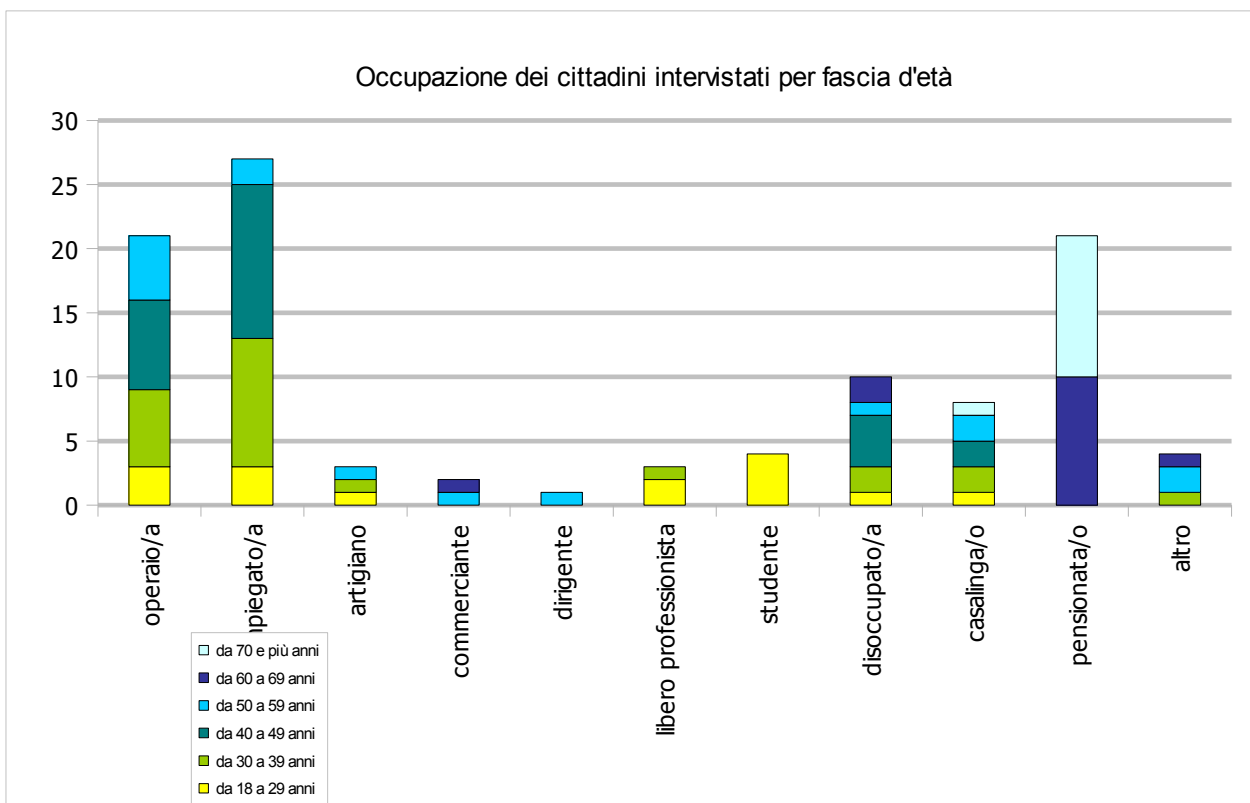
Tav. 4 – Occupazione

Occupazione	Frequenza	Percentuale
operaio/a	21	20,2
impiegato/a	27	26,0
artigiano	3	2,9
commerciante	2	1,9
dirigente	1	1,0
libero professionista	3	2,9
studente	4	3,8
Disoccupato/a	10	9,6
casalinga/o	8	7,7
pensionato/a	21	20,2
altro	4	3,8
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>



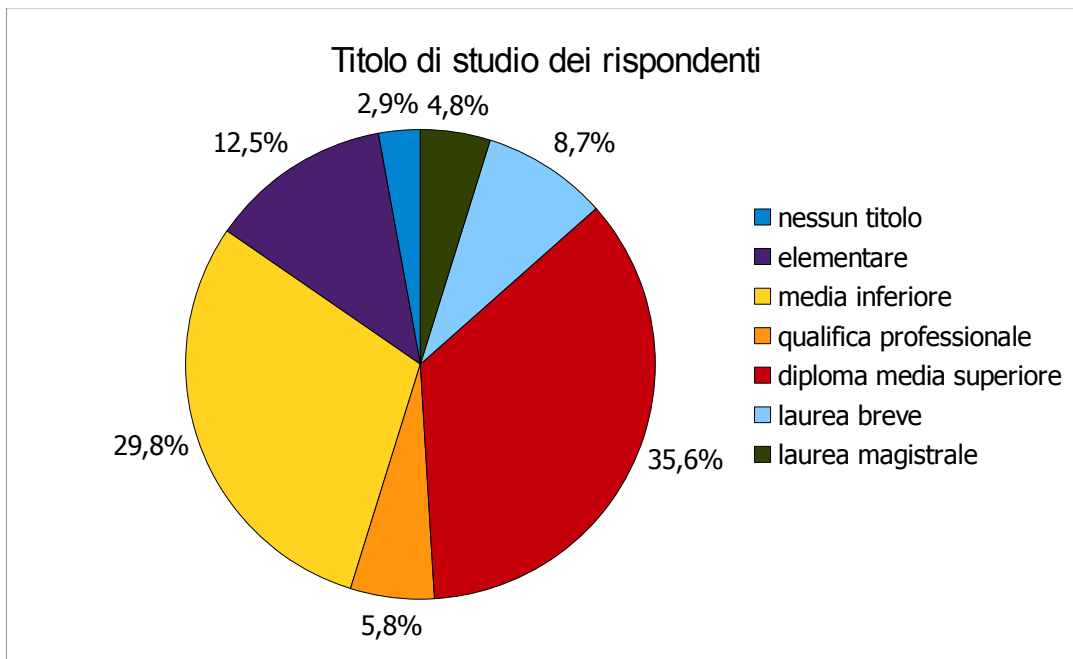
Il 26% degli intervistati sono impiegati, il 20,2% operai e pensionati.

		Fascia d'età						Totale
		da 18 a 29 anni	da 30 a 39 anni	da 40 a 49 anni	da 50 a 59 anni	da 60 a 69 anni	da 70 e più anni	
Occupazione	operaio/a	3	6	7	5	0	0	<b>21</b>
	impiegato/a	3	10	12	2	0	0	<b>27</b>
	artigiano	1	1	0	1	0	0	<b>3</b>
	commerciante	0	0	0	1	1	0	<b>2</b>
	dirigente	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
	libero professionista	2	1	0	0	0		<b>3</b>
	studente	4	0	0	0	0	0	<b>4</b>
	disoccupato/a	1	2	4	1	2	0	<b>10</b>
	casalinga/o	1	2	2	2	0	1	<b>8</b>
	Pensionato/a	0	0	0	0	10	11	<b>21</b>
	altro	0	1	0	2	1	0	<b>4</b>
<b>Totale</b>		<b>15</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>104</b>



Tav. 5 - Grado di istruzione

Titolo di studio	Frequenza	Percentuale
nessun titolo	3	2,9
elementare	13	12,5
media inferiore	31	29,8
qualifica professionale	6	5,8
diploma media superiore	37	35,6
laurea breve	9	8,7
laurea magistrale	5	4,8
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>



Il 35,6% degli intervistati è in possesso del diploma di scuola media superiore e il 29,8% della licenza media. Il 13,5% è in possesso di una laurea breve o magistrale.

		Fascia d'età						<b>Totale</b>
		da 18 a 29 anni	da 30 a 39 anni	da 40 a 49 anni	da 50 a 59 anni	da 60 a 69 anni	da 70 e più anni	
Titolo di studio	nessun titolo	1	0	0	1	0	1	<b>3</b>
	elementare	2	1	0	1	2	7	<b>13</b>
	media inferiore	4	4	8	7	6	2	<b>31</b>
	qualifica professionale	2	1	2	0	0	1	<b>6</b>
	diploma media superiore	4	13	10	4	5	1	<b>37</b>
	laurea breve	2	3	3	1	0	0	<b>9</b>
	laurea magistrale	0	1	2	1	1	0	<b>5</b>
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>104</b>	



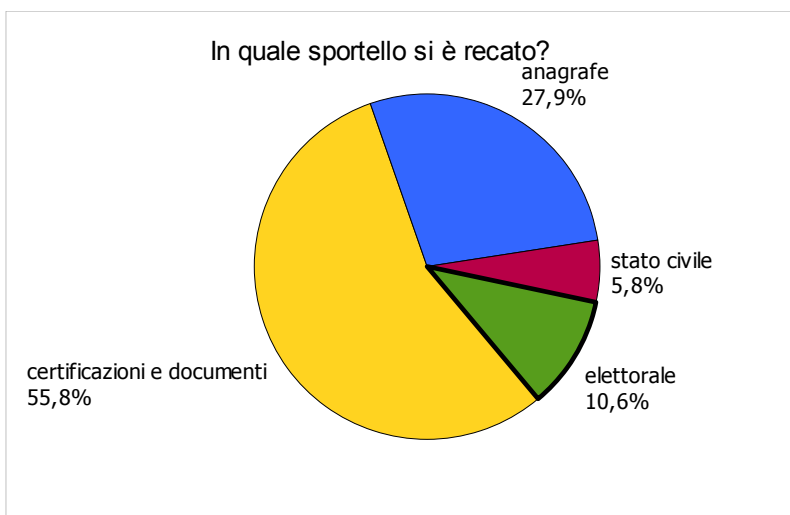
## 7. Analisi dei dati raccolti

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

	Frequenza	Percentuale
molte volte (3 o più)	40	38,5
poche volte (1 o 2)	52	50,0
mai	12	11,5
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

### 7.2 - IN QUALE SPORTELLO SI È RECATO?

	Frequenza	Percentuale
certificazione e documenti	58	55,8
anagrafe	29	27,9
stato civile	6	5,8
elettorale	11	10,6
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100</b>



Il 55,8% degli intervistati si è recato allo sportello certificazione e documenti, il 27,9% si è recato allo sportello anagrafe, il 10,6% allo sportello elettorale e il restante 5,8% allo sportello stato civile.





## 7.3 – PER QUALE TIPO DI PRATICA?

	Frequenza	Percentuale
CARTA D'IDENTITA'	28	26,9
CERTIFICATI ED ESTRATTI	29	28,0
CAMBIO DI RESIDENZA O DI VIA	27	26,0
AUTENTICA DI FIRMA O DI FOTO	5	4,8
REGISTRAZIONE PERMESSO DI SOGGIORNO	1	0,9
RITIRO TESSERA ELETTORALE	11	10,6
PRATICHE CITTADINANZA	2	1,9
PRATICHE SEPARAZIONE	1	0,9

## 7.4 – HA FATTO MOLTA FILA PRIMA DEL SUO TURNO ALLO SPORTELLO?

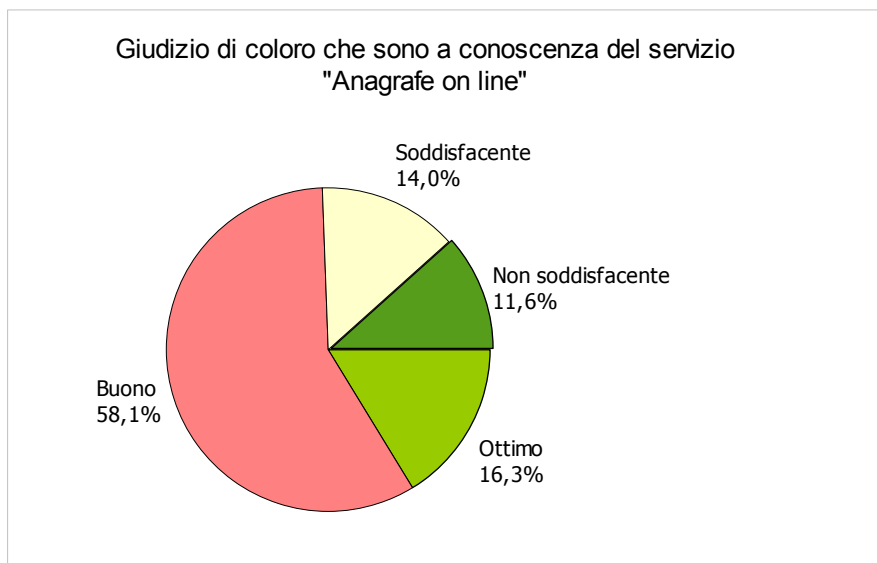
	Sportello	Ha fatto molta fila prima del suo turno allo sportello?				Totale
		molta	abbastanza	poca	no	
In quale sportello si è recato?	certificazione e documenti	2	7	8	41	<b>58</b>
	anagrafe	2	0	3	24	<b>29</b>
	stato civile	0	0	1	5	<b>6</b>
	elettorale e leva	0	1	3	7	<b>11</b>
	<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>77</b>	<b>104</b>

In generale il 74,0% ha dichiarato di non aver fatto fila prima del suo turno allo sportello. Tra i 58 intervistati che si sono recati allo sportello certificazione e documenti, il 70,7% non ha fatto fila prima del suo turno mentre circa il 7,7% ne ha fatta poca o abbastanza.

## 8 – Conoscenza del servizio "ANAGRAFE 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	43	41,3%
No, perché non conosco il servizio	44	42,3%
No, perché non ho conoscenze informatiche adeguate	12	11,5%
No, perché non ho il PC o non sono abbonato a internet	5	4,8%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Il 41,3% degli intervistati ha risposto di conoscere il servizio "Anagrafe on line", mentre il 42,3% non lo conosce .



Il 58,1% degli intervistati che ha dichiarato di conoscere il servizio di "Anagrafe on line" lo ritiene buono, il 16,3% ottimo il 14,0% soddisfacente mentre l'11,6% non lo ritiene soddisfacente.

## 9 – Carta d'identità – Donazione Organi

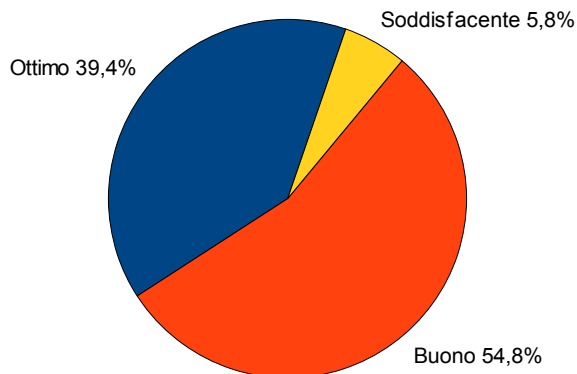
E' a conoscenza che contestualmente al rilascio della carta di identità può esprimere il consenso o il diniego alla donazione di organi?		
	Frequenza	Percentuale
Si	67	64,4%
No	37	35,6%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Il 64,4% degli intervistati ha risposto di essere a conoscenza della possibilità di esprimere contestualmente al rilascio della carta di identità il consenso alla donazione di organi, mentre il restante 35,6% non ne è a conoscenza.



### 9.1 – COME GIUDICA QUESTA POSSIBILITA'

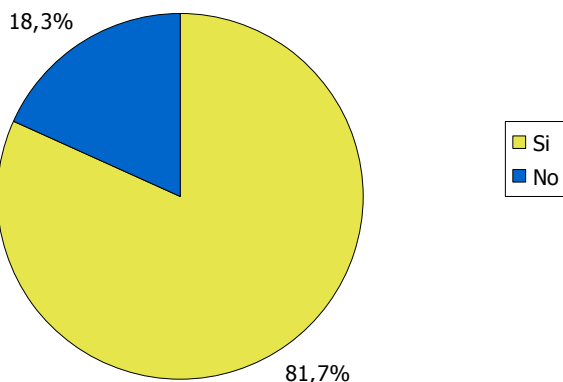
Giudizio sulla possibilità di esprimere il consenso alla donazione organi in sede di rilascio della carta di identità



Il 39,4% degli intervistati giudica ottimo questa possibilità, il 54,8% buono, il 5,8% soddisfacente.

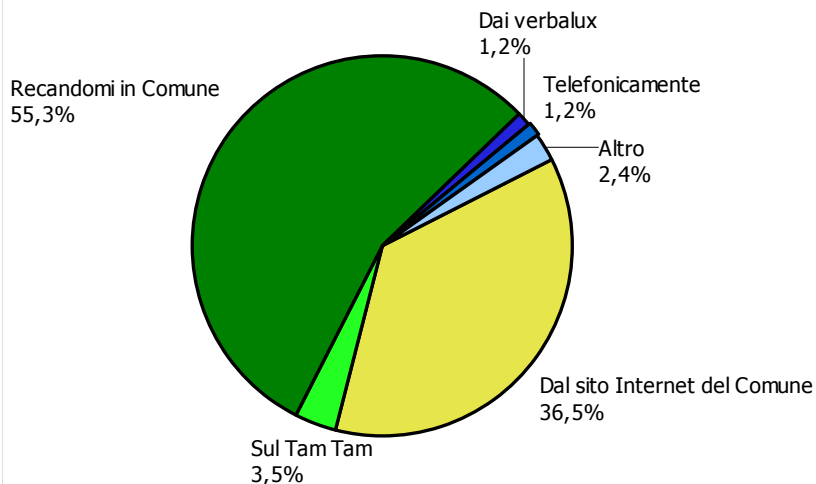
### 10 – Orari di apertura del servizio

E' a conoscenza dei giorni e degli orari di apertura al pubblico?



L'81,70% degli intervistati conosce i giorni e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica.

In che modo ha preso conoscenza dei giorni e degli orari di apertura al pubblico?

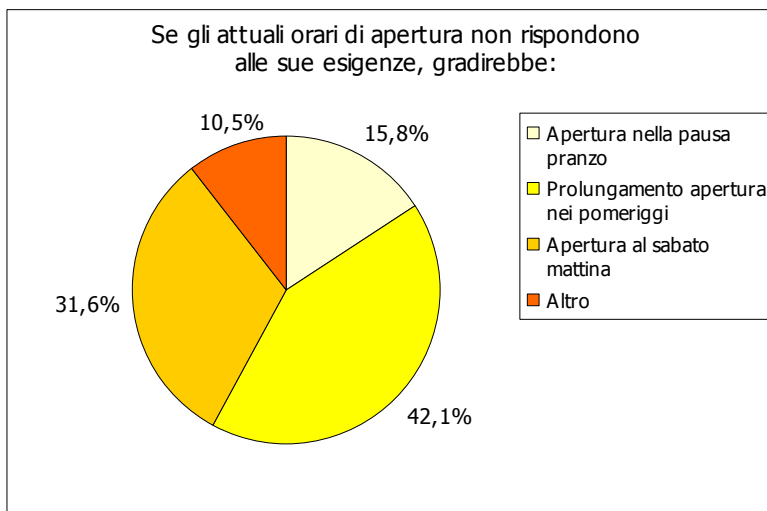


Tra coloro che conoscono i giorni e gli orari di apertura al pubblico, il 55,3% ne è venuto conoscenza recandosi in Comune, il 38,9% visitando il sito internet del Comune e tramite altri canali, il 4,7% ne è venuto a conoscenza tramite il TAM TAM e telefonicamente mentre il restante l'1,2% dal Verbalux.



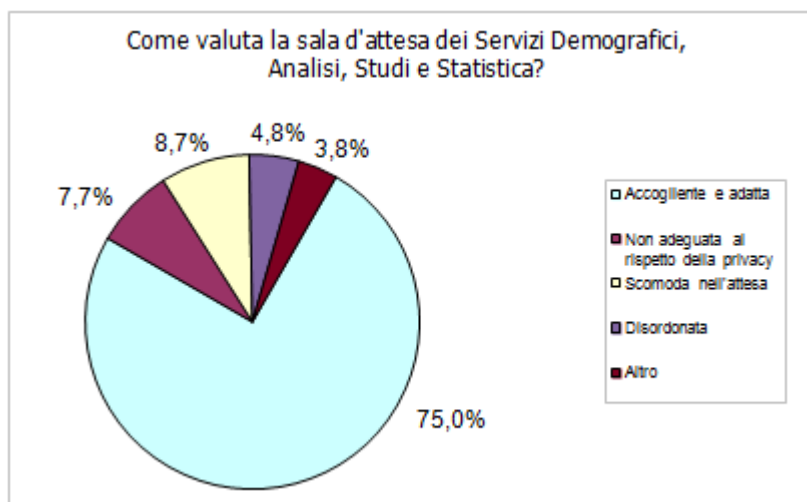
### 10.1 – GLI ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura al pubblico dei Servizi Demografici rispondono alle sue esigenze?		
	Frequenza	Percentuale
Si	85	81,7%
No	19	18,3%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>100</b>



Tra coloro che hanno risposto di non gradire gli attuali orari di apertura il 42,1% gradirebbe un prolungamento dell'orario nei pomeriggi, il 31,6% l'apertura al sabato mattina, il 15,8% l'apertura nella pausa pranzo e il restante 10,5% altro.

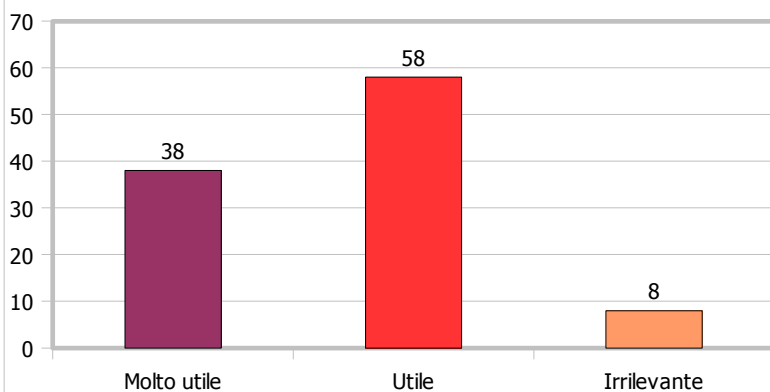
### 11 – Accessibilità



Alla domanda "Come valuta la sala d'attesa dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica?" il 75,0% ha risposto accogliente e adatta, mentre il 8,7% scomoda nell'attesa, il 4,8% disordinata.



Come valuta il sistema per regolamentare le code agli sportelli?

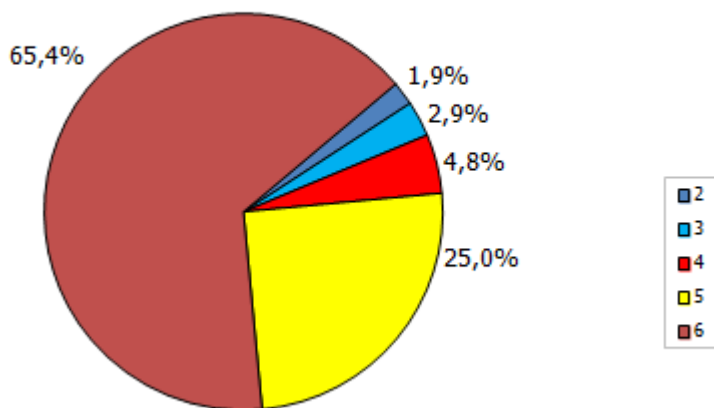


La quasi totalità delle persone intervistate il (92,3%) giudica utile o molto utile il sistema per regolamentare le code agli sportelli.

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.

## 12. Rapporto con il personale agli sportelli

Quanto ha trovato competente e preparato il personale agli sportelli?

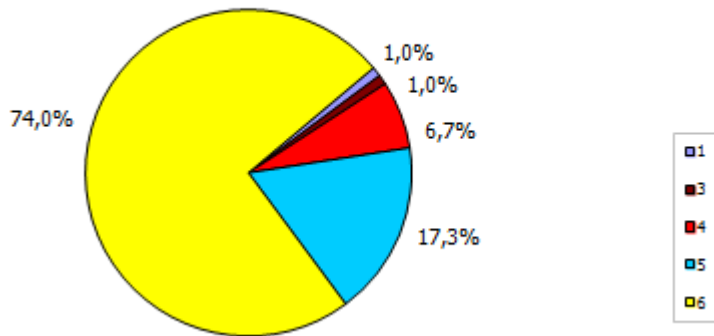


Voto medio attribuito alla competenza e preparazione del personale agli sportelli: **5,49**.

Il 65,42% ha assegnato una votazione di 6, e il 25,0% una votazione di 5.



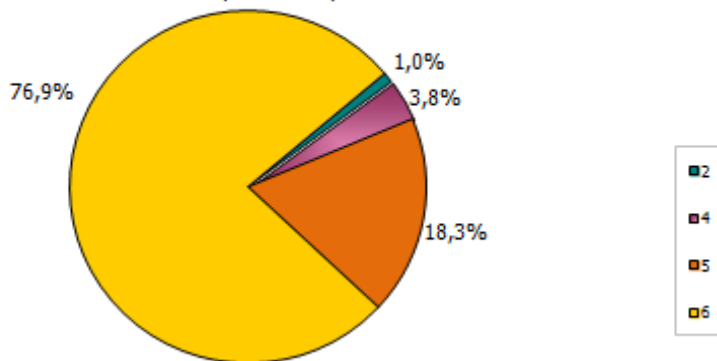
Quanto è stato cortese e disponibile il personale agli sportelli?



Voto medio attribuito alla cortesia e disponibilità del personale agli sportelli: **5,62.**

Ben il 91,3 ha assegnato una votazione compresa tra 5 e 6.

Ritiene di aver ricevuto un buon servizio dallo sportello presso il quale si è recato?



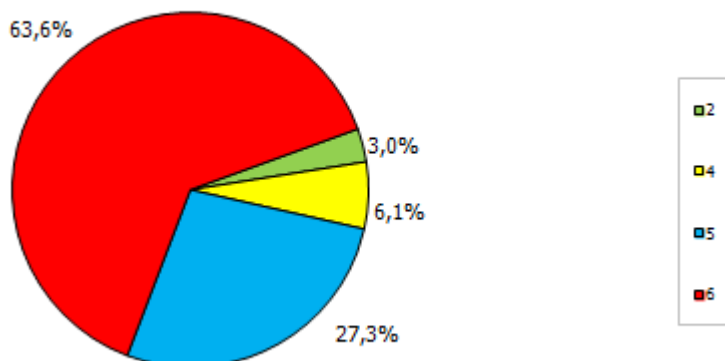
Voto medio attribuito per il servizio ricevuto allo sportello: **5,70.**

Solo l'1,0% è poco soddisfatto del servizio ricevuto.

### 13. Informazioni

Dai dati raccolti è emerso che il 68,3% degli intervistati non si era informato sui requisiti necessari all'erogazione del servizio richiesto prima di recarsi allo sportello.

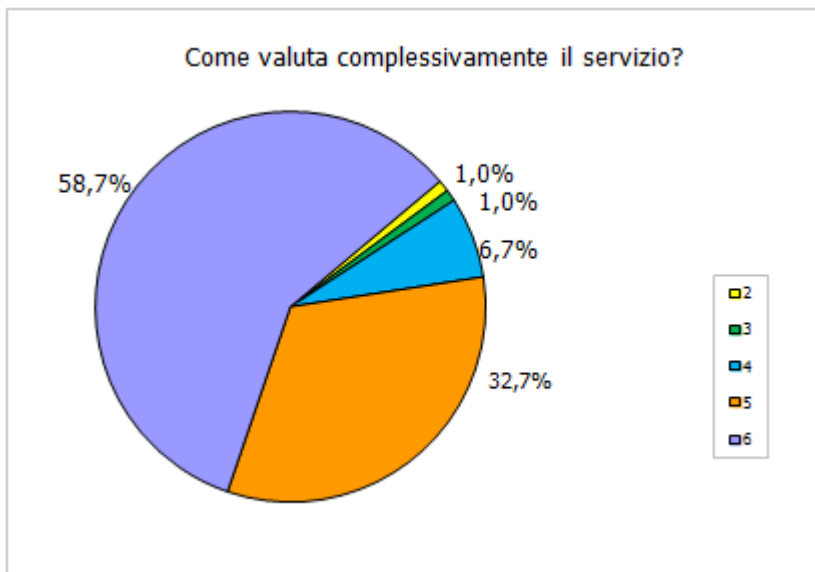
Quanto ritiene che le informazioni fornite siano state complete?



Tra i cittadini che si sono informati sui requisiti necessari all'erogazione del servizio il 63,6% ha assegnato una votazione di 6 e il 27,3% una votazione di 5.



## 14. Valutazione complessiva del servizio e suggerimenti



Voto medio attribuito complessivamente al servizio: **5,47**.

Il 58,7% ha attribuito il voto massimo 6, mentre il 32,7% un voto pari a 5.

All'ultima domanda aperta "Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la qualità dei Servizi Demografici e statistici?" ha risposto circa il 30,8% degli intervistati.

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare la qualità dei Servizi Demografici e statistici?		
	Frequenza	Percentuale
Più sportelli aperti al pubblico	12	37,5
Potenziamento dei servizi di informazione	4	12,5
Personale più aggiornato	3	9,4
Personale più disponibile e cortese	4	12,5
Altro	9	28,1
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Dalla tabella sopra riportata si evince che solo 32 persone hanno ritenuto di dover fornire suggerimenti utili per migliorare la qualità del servizio.

## 15. Considerazione finali

Questa è la dodicesima 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 2016.

<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

San Giuliano Milanese, 17.11.2016

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

Firma omessa ai sensi dell'art. 3, comma 2, del D.Lgs. 12/2/93 n. 39.