



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

**INDAGINE ANNUALE
SUI SERVIZI
DEMOGRAFICI, ANALISI,
STUDI E STATISTICA
ANNO 2017**

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 tredicesima 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. 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

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. Il periodo di indagine è stato dal 14 dicembre al 29 dicembre 2017 al termine del quale i questionari ricevuti sono stati caricati per procedere all'analisi dei dati.

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.

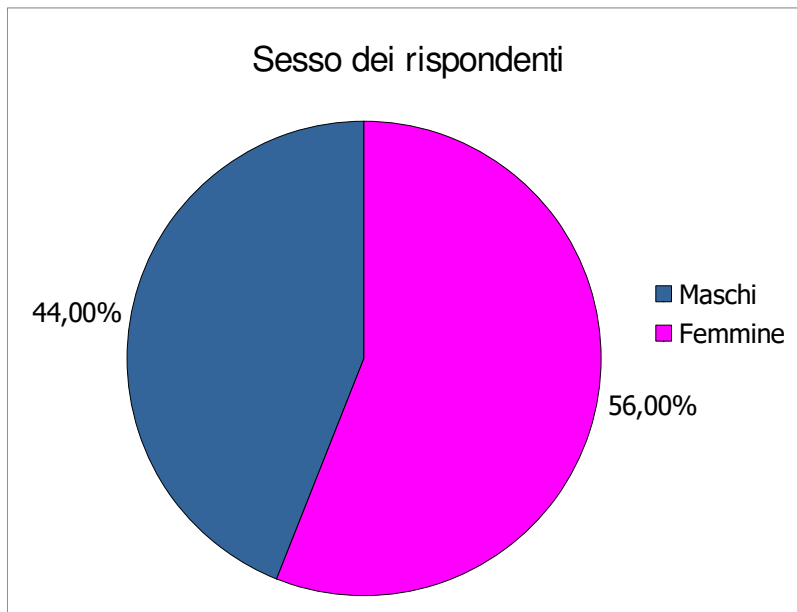
6. Analisi delle caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti

Complessivamente sono stati raccolti 50 questionari.



Tav. 1 – Sesso

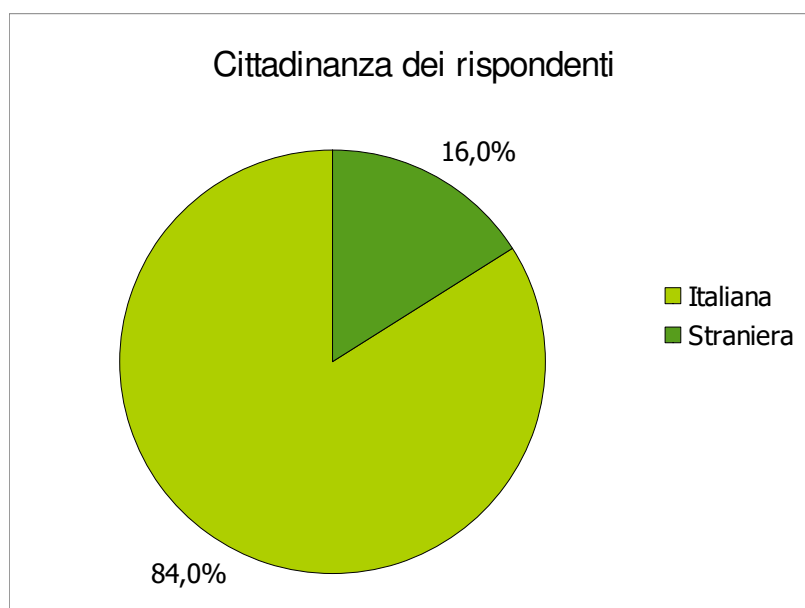
Sesso	Frequenza	Percentuale
Maschi	22	44,0
Femmine	28	56,0
Totale	50	100,0



Il campione degli utenti è composto dal 44,0% maschi e dal 56,0% femmine.

Tav. 2 – Cittadinanza

Cittadinanza	Frequenza	Percentuale
Italiana	42	84,0
Straniera	8	16,0
Totale	50	100,0



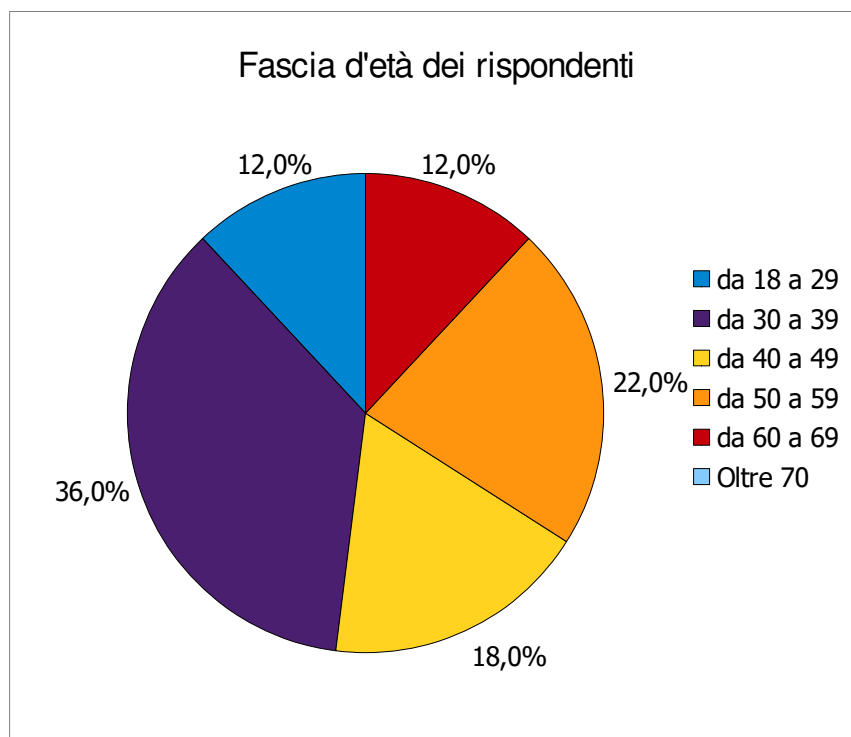
L'84% dei rispondenti è di cittadinanza italiana, mentre il 16,0% di nazionalità straniera.



Tav. 3 - Fascia d'età

Fascia d'età	Frequenza	Percentuale	Percentuale cumulata
da 18 a 29	6	12,0	12,0
da 30 a 39	18	36,0	48,0
da 40 a 49	9	18,0	66,0
da 50 a 59	11	22,0	88,0
da 60 a 69	6	12,0	100,0
Oltre 70	0	0	0
Totale	50	100,0	

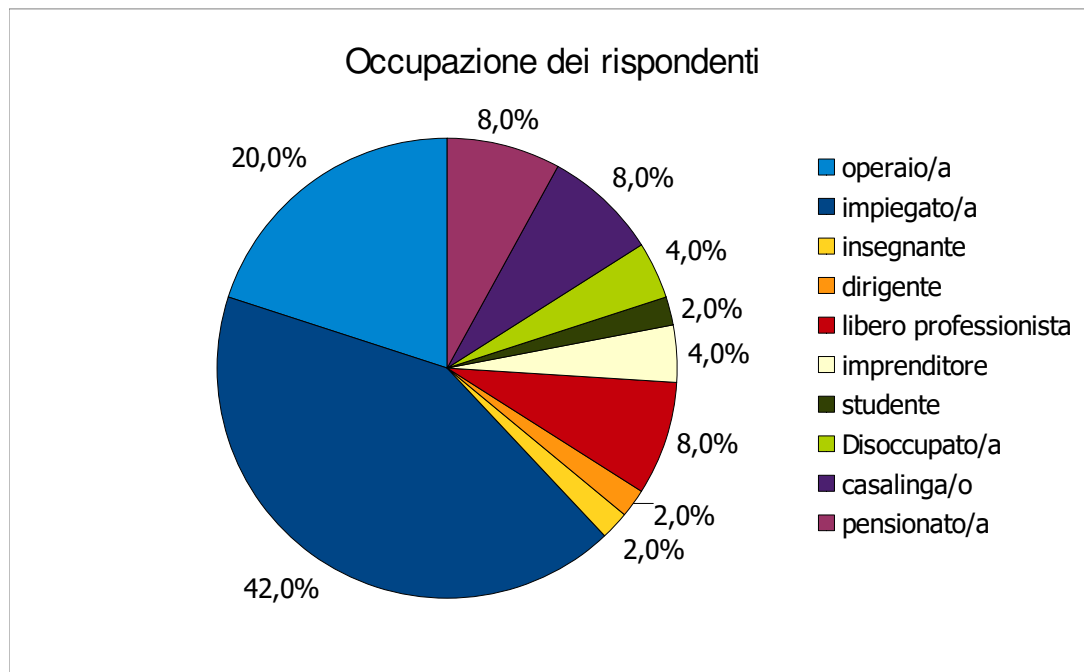
Per quanto riguarda l'età dei rispondenti si può osservare che: il 36,0% ha un'età compresa tra 30 e 39 anni, il 22,0% tra 50 e 59 anni, il 18,0% tra 40 e 49 anni, il 12,0% tra 18 e 29 e tra 60 e 69 anni.





Tav. 4 – Occupazione

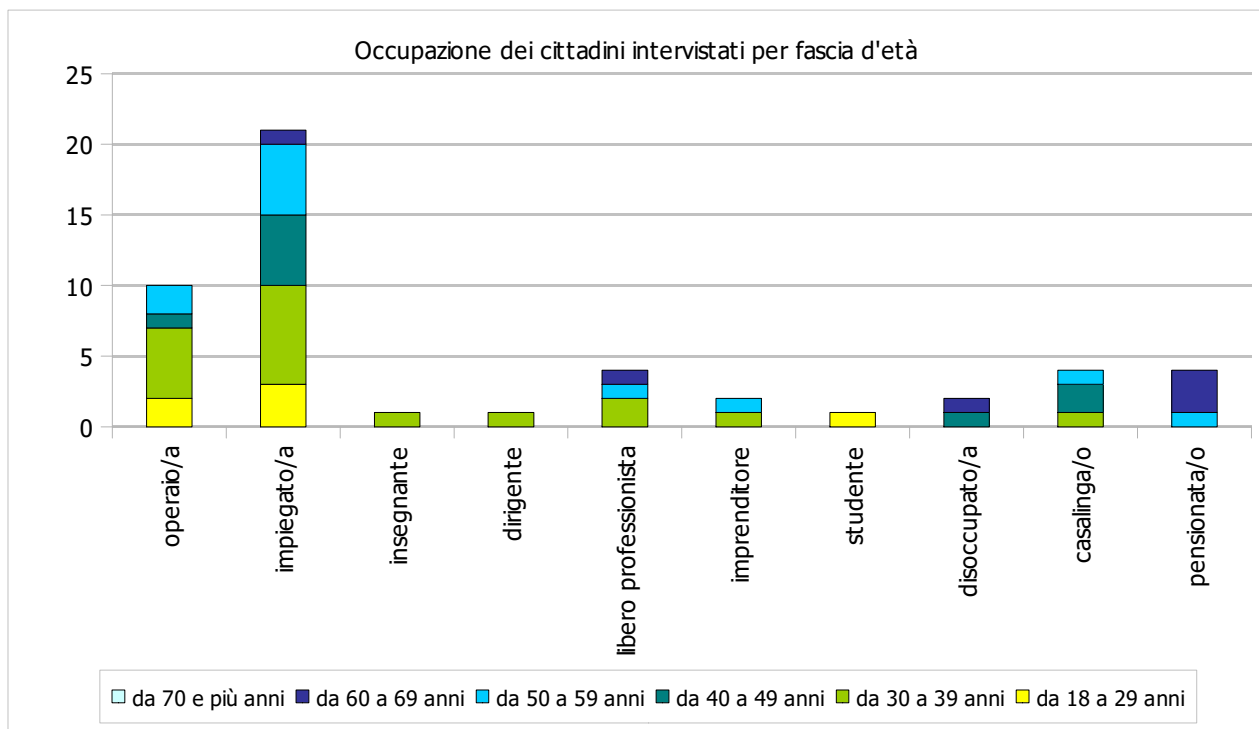
Occupazione	Frequenza	Percentuale
operaio/a	10	20,0
impiegato/a	21	42,0
insegnante	1	2,0
dirigente	1	2,0
libero professionista	4	8,0
imprenditore	2	4,0
studente	1	2,0
disoccupato/a	2	4,0
casalinga/o	4	8,0
pensionato/a	4	8,0
Totale	50	100,0



Il 42,0% dei rispondenti sono impiegati, il 20,0% operai.



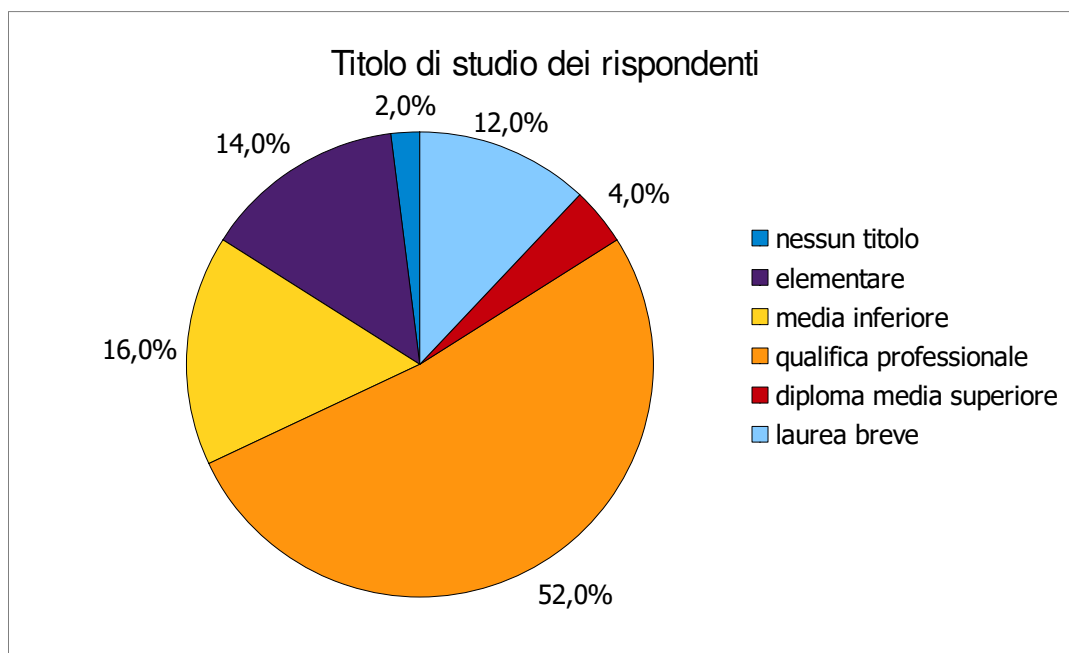
		Fascia d'età						Totale
		da 18 a 29 anni	da 30 a 39 anni	da 40 a 49 anni	da 50 a 59 anni	da 60 a 69 anni	da 70 e più anni	
Occupazione	operaio/a	2	5	1	2	0	0	10
	impiegato/a	3	7	5	5	1	0	21
	insegnante	0	1	0	0	0	0	1
	dirigente	0	1	0	0	0	0	1
	libero professionista	0	2	0	1	1	0	4
	imprenditore	0	1	0	1	0	0	2
	studente	1	0	0	0	0	0	1
	casalinga/o	0	1	2	1	0	0	4
	pensionato/a	0	0	0	1	3	0	4
	Disoccupato/a	0	0	1	0	1	0	2
Totale		6	18	9	11	6	0	50





Tav. 5 - Grado di istruzione

Titolo di studio	Frequenza	Percentuale
nessun titolo	1	2,0
elementare	7	14,0
media inferiore	8	16,0
qualifica professionale	26	52,0
diploma media superiore	2	4,0
laurea breve	6	12,0
Totale	50	100,0



Il 52,0% dei rispondenti è in possesso di una qualifica professionale, il 20,0% del diploma di scuola media inferiore e superiore, il 14,0% della licenza elementare mentre il 12,0% è in possesso di una laurea breve.



		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	
Titolo di studio	nessun titolo	0	1	0	0	0	0	1
	elementare	0	2	1	0	4	0	7
	media inferiore	1	2	1	3	1	0	8
	qualifica professionale	5	8	5	8	0	0	26
	diploma media superiore	0	2	0	0	0	0	2
	laurea breve	0	3	2	0	1	0	6
	laurea magistrale	0	0	0	0	0	0	0
Totale		6	18	9	11	6	0	50

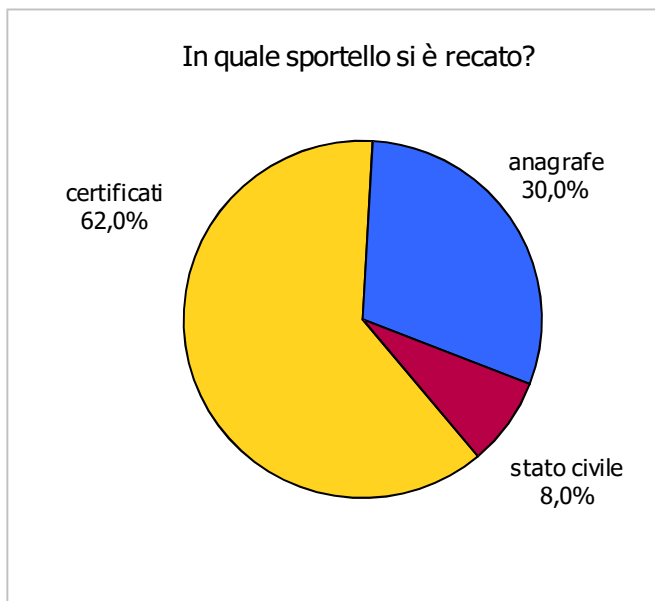
6. Analisi dei dati raccolti

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

	Frequenza	Percentuale
molte volte (3 o più)	11	22,0
poche volte (1 o 2)	32	64,0
mai	7	14,0
Totale	50	100

6.2 - IN QUALE SPORTELLO SI È RECATO?

	Frequenza	Percentuale
certificazione e documenti	31	62,0
anagrafe	15	30,0
stato civile	4	8,0
Totale	50	100



Il 62,0% dei rispondenti si è recato allo sportello certificazione e documenti, il 30,0% si è recato allo sportello anagrafe, l'8% allo sportello stato civile.

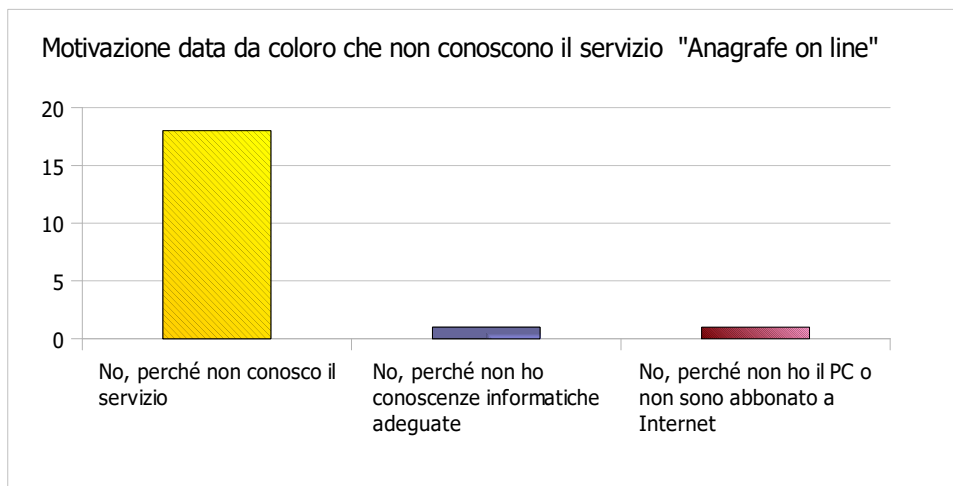
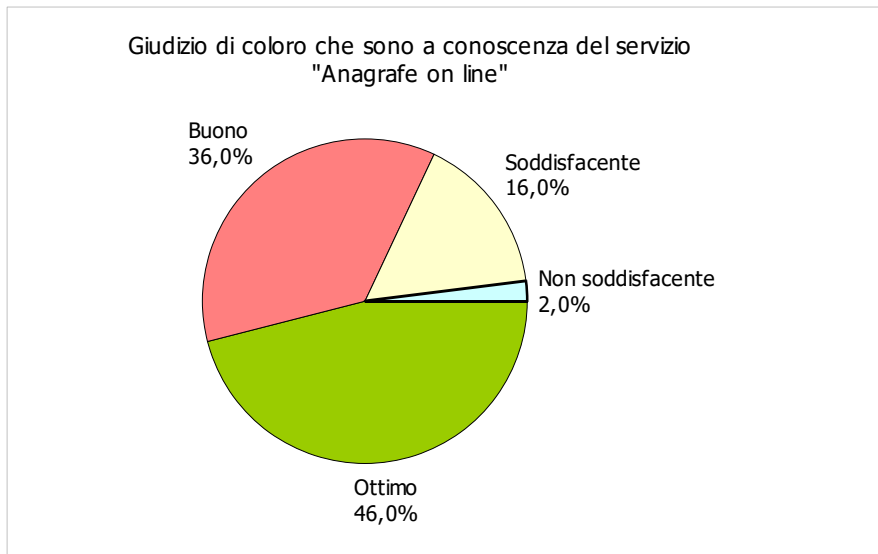
6.3 – PER QUALE TIPO DI PRATICA?

	Frequenza	Percentuale
CARTA D'IDENTITA'	11	22,0
CERTIFICATI ED ESTRATTI	20	40,0
CAMBIO DI RESIDENZA O DI VIA	15	30,0
ATTI DI STATO CIVILE (nascita, morte, cittadinanza)	4	8,0

7 – 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	30	60,0%
No, perché non conosco il servizio	18	36,0%
No, perché non ho conoscenze informatiche adeguate	1	2,0%
No, perché non ho il PC o non sono abbonato a internet	1	2,0%
Totale	50	100

Il 60,0% dei rispondenti ha risposto di conoscere il servizio "Anagrafe on line", mentre il 36,0% non conosce il servizio.



Il 46,0% dei rispondenti ha dichiarato di conoscere il servizio di "Anagrafe on line" lo ritiene ottimo, il 36,0% buono, il 16,0% soddisfacente mentre il 2,0% non lo ritiene soddisfacente.

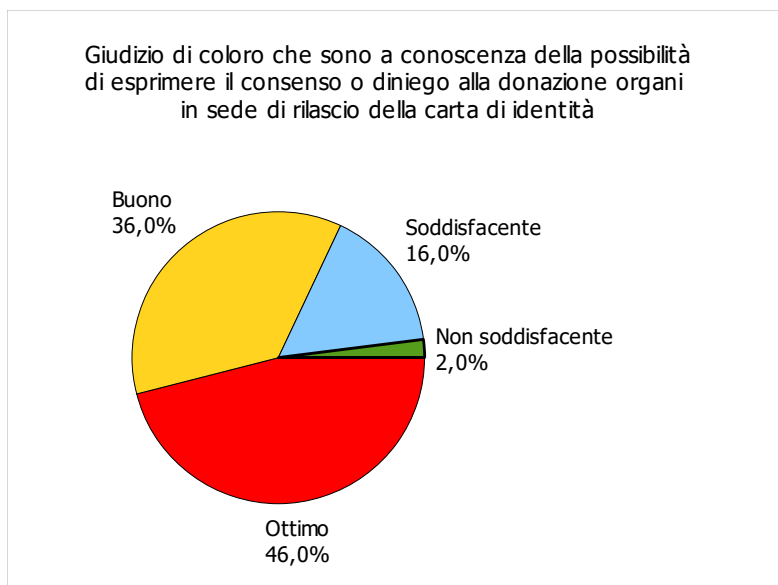


8 – Carta d'identità – Donazione Organi

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	26	52,0%
No	24	48,0%
Totale	50	100

Il 52,0% dei rispondenti 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 48,0% non ne è a conoscenza.

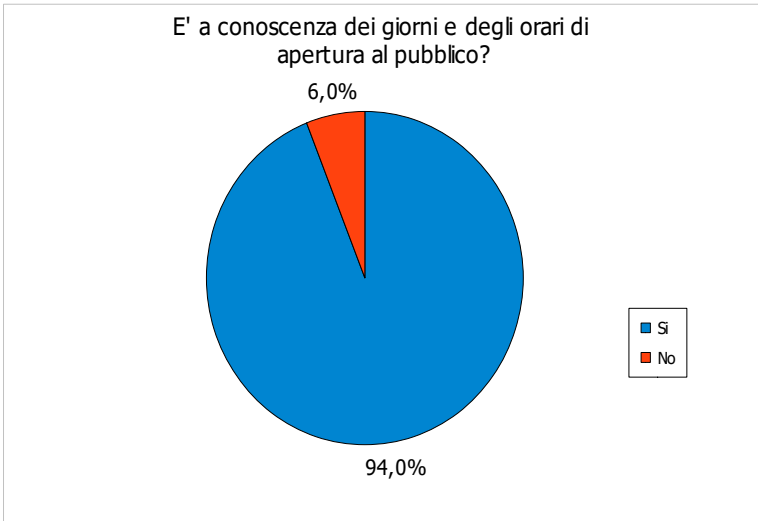
8.1 – COME GIUDICA QUESTA POSSIBILITA'



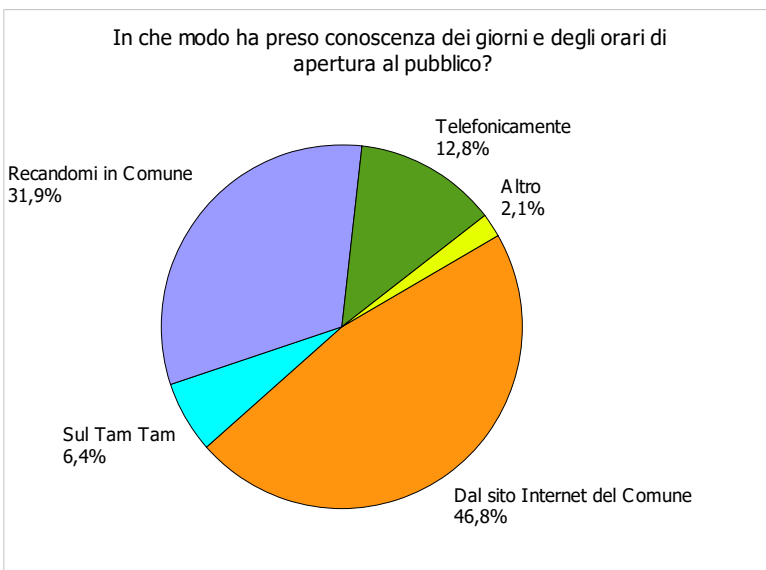
Il 46,0% dei rispondenti giudica ottimo questa possibilità, il 36,0% buono, il 16,0% soddisfacente e solo il 2,0% non soddisfacente.



9 – Orari di apertura del servizio



Il 94,0% dei rispondenti conosce i giorni e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica.

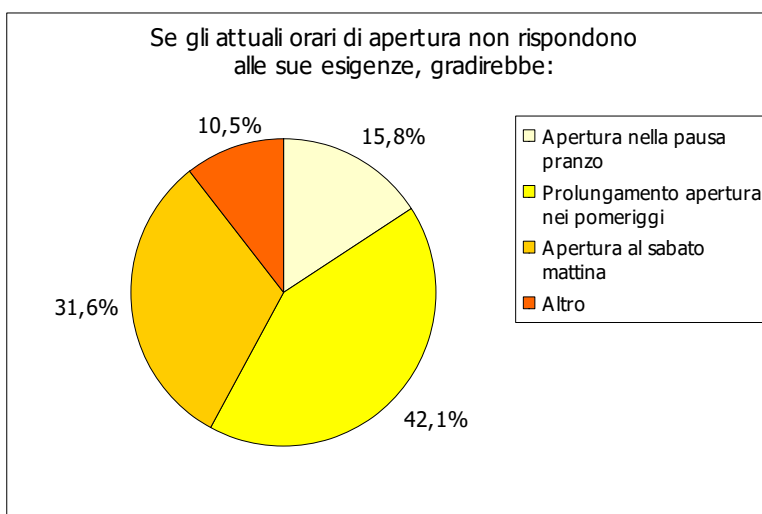


Tra coloro che conoscono i giorni e gli orari di apertura al pubblico, il 46,8% ne è venuto a conoscenza visitando il sito internet del Comune, il 31,9% recandosi in Comune, il 12,8% telefonicamente, il 6,4% tramite il TAM TAM.



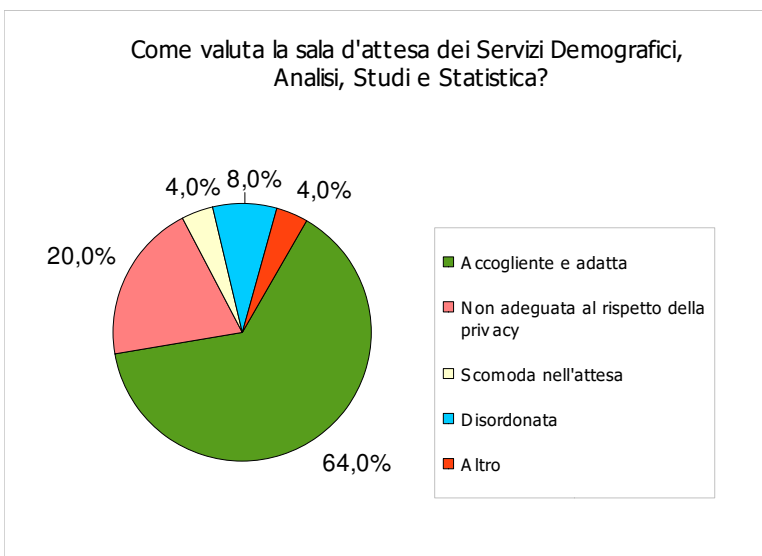
9.1 – GLI ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura al pubblico dei Servizi Demografici rispondono alle sue esigenze?		
	Frequenza	Percentuale
Si	28	56,0%
No	22	44,0%
Totale	50	100

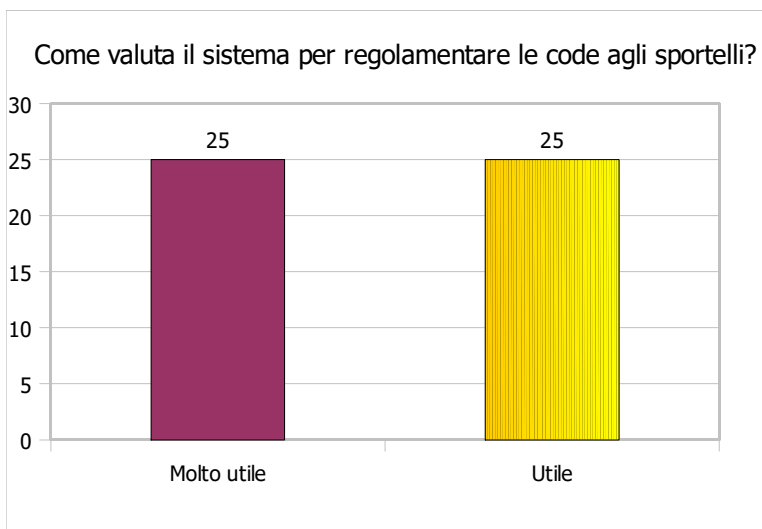


Tra coloro che hanno risposto di non gradire gli attuali orari di apertura il 42,1% gradirebbe un prolungamento dell'orario nei pomeriggi, il 31,6% l'apertura al sabato mattina, il 15,8% l'apertura nella pausa pranzo e il restante 10,5% altro.

10 – Accessibilità



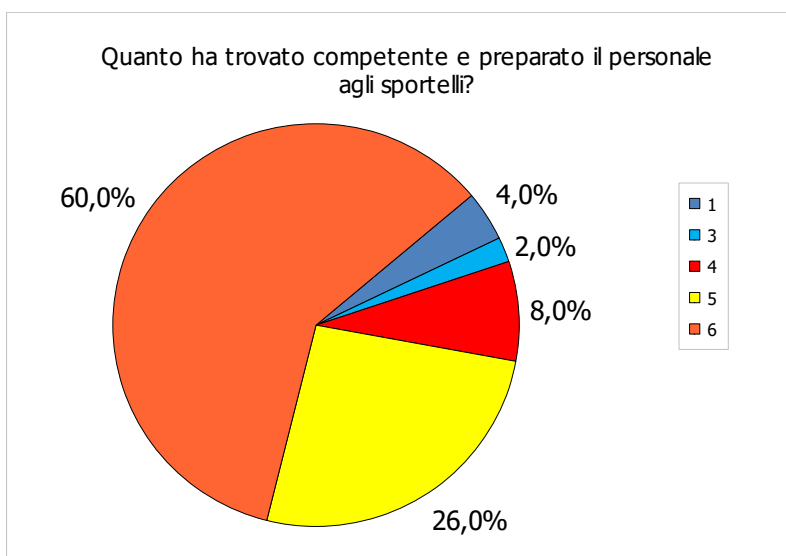
Alla domanda "Come valuta la sala d'attesa dei Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica?" il 64,0% ha risposto accogliente e adatta, mentre il 20,0% la ritiene non adeguata al rispetto della privacy, l'8,0% disordinata, il 4,0% scomoda nell'attesa.



Il 50% dei rispondenti giudica molto utile il sistema per regolamentare le code agli sportelli e sempre il 50,0% lo giudica utile.

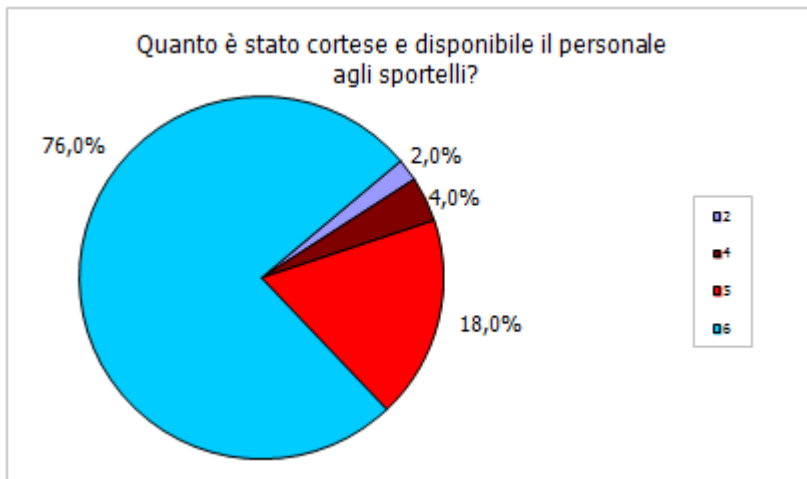
Da questa sezione le domande sono rivolte alla valutazione del grado di soddisfazione del cittadino in merito al rapporto con il personale agli sportelli e alle informazioni ricevute. La valutazione è numerica su una scala da **1 (poco/basso) e 6 (molto/alto)**. In tutte le domande è stato elaborato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

11. Rapporto con il personale agli sportelli



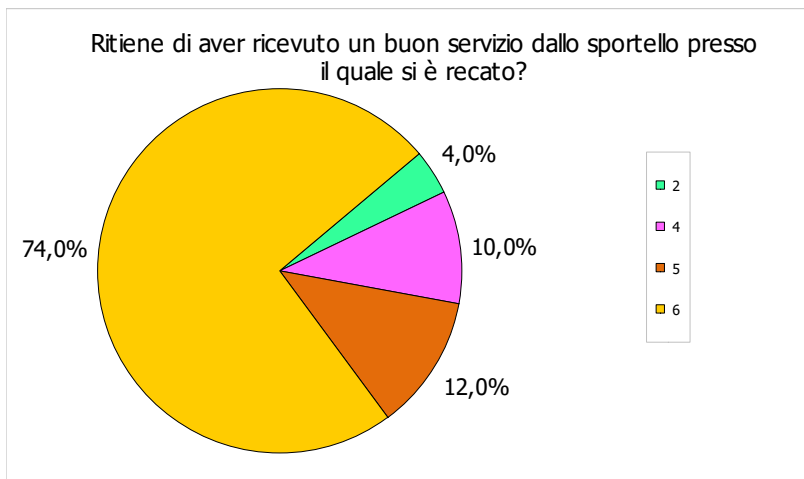
Voto medio attribuito alla competenza e preparazione del personale agli sportelli: **5,32.**

Il 60,0% ha assegnato una votazione di 6 e il 26,0% una votazione di 5.



Voto medio attribuito alla cortesia e disponibilità del personale agli sportelli: **5,66**.

Il 94,0% ha assegnato una votazione compresa tra 5 e 6.

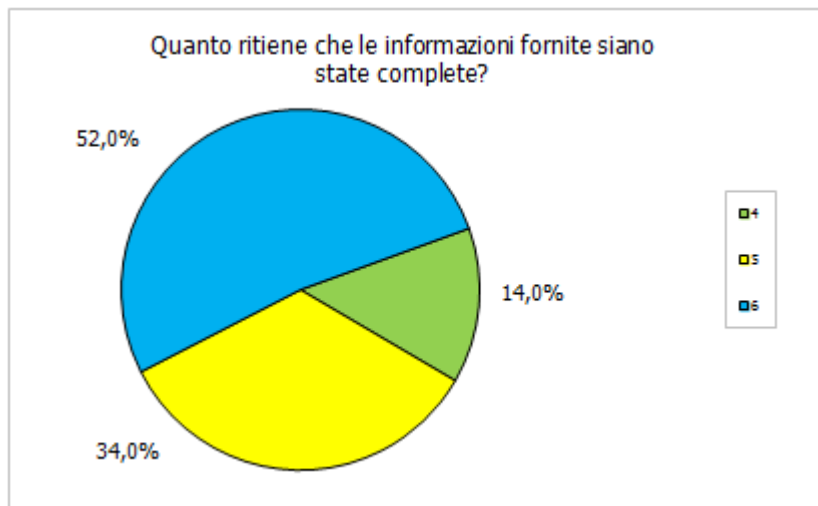


Voto medio attribuito per il servizio ricevuto allo sportello: **5,52**.

Solo il 4,0% poco soddisfatto del servizio ricevuto.

12. Informazioni

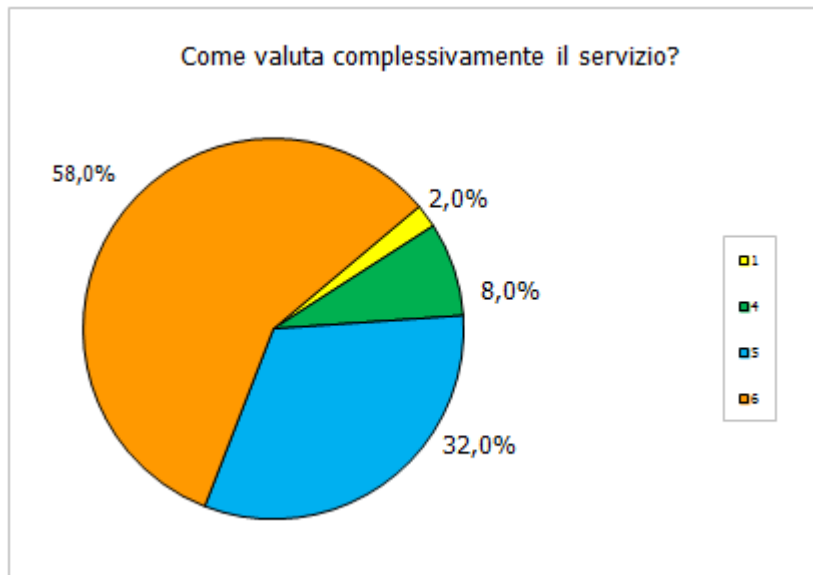
Dai dati raccolti è emerso che il 68,3% degli intervistati non si era informato sui requisiti necessari all'erogazione del servizio richiesto prima di recarsi allo sportello.



Tra i cittadini che si sono informati sui requisiti necessari all'erogazione del servizio il 52,0% ha assegnato una votazione di 6 e il 34,0% una votazione di 5 e il restante 14,0% di 4.



13. Valutazione complessiva del servizio e suggerimenti



Voto medio attribuito complessivamente al servizio: **5,42**.

Il 58,0% ha attribuito il voto massimo 6, mentre il 32,0% 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	18	36,0
Potenziamento dei servizi di informazione	15	30,0
Altro	5	10,0
Totale	38	100

Dalla tabella sopra riportata si evince che 38 persone hanno ritenuto di dover fornire suggerimenti utili per migliorare la qualità del servizio.



14. Considerazione finali

Questa è la tredicesima 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 2017.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEMOGRAFICI, ANALISI, STUDI E STATISTICA	
	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

San Giuliano Milanese, 17.04.2018

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

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