

<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	
<b>Periodo somministrazione</b>	Dal 7 al 31 Marzo 2016
<b>Strumento utilizzato</b>	Questionario cartaceo, distribuito agli utenti in attesa del proprio turno di chiamata, e auto compilato, presso la delegazione anagrafica di Via Oglio.
<b>Campione / margine errore</b>	L'universo di riferimento è costituito dagli utenti che hanno avuto accesso alla delegazione di Via Oglio nel mese di Marzo 2015 (N°3790). Il questionario è stato compilato da 509 utenti, il margine di errore dei risultati è di circa il 4,5%
<b>RISULTANZE</b>	
<b>Caratteristiche del campione</b>	<p><b>Età:</b> Il campione si colloca prevalentemente nella fascia di età compresa tra i 31 e i 45 anni (30%).</p> <p><b>Genere:</b> l'utenza che ha compilato il questionario è prevalentemente femminile (51%).</p> <p><b>Cittadinanza:</b> l'82% dei rispondenti è di nazionalità italiana.</p> <p><b>Livello di scolarità:</b> medio / alto, il 32% degli utenti è infatti in possesso di laurea e il 42% del diploma di scuola superiore.</p> <p><b>Condizione professionale:</b> prevalgono gli impiegati (29%), seguiti dai liberi professionisti (14%); il 19% degli utenti è pensionato.</p>
<b>Servizi fruiti presso la delegazione nel corso dell'anno e nella giornata della rilevazione</b>	<p>Oltre l'86% degli intervistati ha usufruito dei servizi degli Sportelli anagrafici meno di 5 volte nel corso dell'ultimo anno e il 13,6% indica di essersene avvalso più volte.</p> <p><b>Tipologia del servizio fruito nella giornata di rilevazione</b> (possibilità di più opzioni):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la percentuale maggiore di richieste riguarda il rilascio o il rinnovo della carta d'identità (40%)</li> <li>• i certificati anagrafici, di stato civile ed elettorali (37%)</li> <li>• i cambi di residenza o di indirizzo (18%)</li> <li>• i permessi di sosta (6%)</li> </ul> <p>Le altre pratiche/servizi hanno una consistenza percentuale più contenuta.</p>

<p><b>Valutazione del servizio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutte le domande inserite nel questionario sono di tipo chiuso</li> <li>• La scala di misurazione utilizzata è nel contempo numerica e semantica con le seguenti graduazioni: 1 /per niente soddisfatto, 2 /poco soddisfatto, 3/soddisfatto, 4 /molto soddisfatto.</li> <li>• La valutazione puntuale dei fattori di qualità presi in esame è estesamente esposta da pag. 9 a pag. 12 della relazione.</li> <li>• I fattori esaminati riscuotono un buon gradimento da parte degli utenti, con particolare soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale.</li> <li>• Nessuno degli item presi in esame sulle aree e servizi dell’impianto presenta valori critici, con una media di 2,5.</li> <li>• Si ravvisa qualche debolezza nei “tempi di attesa” (item 4, valore medio 2,84 e 33,5% di insoddisfatti).</li> </ul>
<p><b>Valutazione complessiva del servizio erogato nella delegazione di Via Oglio</b></p>	<p>Il servizio erogato dal front office anagrafico nella sede di Via Oglio 18 è valutato complessivamente soddisfacente o molto soddisfacente dal 93% degli utenti (valutazione media pari a 3,26).</p>
<p><b>Conoscenza dell’applicazione per Smartphone “Qurami”</b></p>	<p>I risultati evidenziano una conoscenza ancora contenuta di questa iniziativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo il 14% degli intervistati conosce l’applicazione e tra questi circa il 16% la utilizza.</li> <li>• Tra coloro che non la conoscono, il 76% sarebbe interessato ad utilizzarla.</li> <li>• L’86% del campione la ritiene un’iniziativa utile (valutazione media 3,1), mettendo così in risalto la sua potenzialità.</li> </ul>
<p><b>Suggerimenti: domande chiuse su iniziative proposte dal Settore Servizi al cittadino</b></p>	<p>Ha risposto in modo valido circa l’86% del campione intervistato.</p> <p>Entrambe le proposte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avvio di nuovi servizi anagrafici online</li> <li>• la possibilità di prenotare i servizi anagrafici tramite appuntamento</li> </ul> <p>riscuotono l’interesse dell’86% dei rispondenti con una valutazione media di 3,3.</p>