

EXECUTIVE SUMMARY- Anagrafe Quarenghi 2016	
Periodo somministrazione	Dall'11 al 27 aprile 2016
Strumento utilizzato	Questionario cartaceo, distribuito agli utenti in attesa del proprio turno di chiamata presso la delegazione anagrafica di Via Quarenghi e auto compilato.
Campione / margine errore	L'universo di riferimento è costituito dagli utenti che hanno avuto accesso alla delegazione di Via Quarenghi nel mese di Aprile 2015 (N° 2433). Il questionario è stato compilato da 501 utenti, il margine di errore dei risultati è di circa il 4,5%.
RISULTANZE	
Caratteristiche del campione	<p>Età: Il campione si distribuisce in modo abbastanza uniforme nelle tre fasce centrali di età considerate: il 32% si colloca tra i 46 -60 anni, il 28% tra i 31- 45 anni e il 30% ha più di 60 anni; gli utenti più giovani, con un'età compresa tra i 18 – 30 anni, rappresentano il restante 10%.</p> <p>Genere: l'utenza che ha compilato il questionario è prevalentemente femminile (52%).</p> <p>Cittadinanza: il 90% dei rispondenti è di nazionalità italiana.</p> <p>Livello di scolarità: medio / alto, il 30% degli utenti è infatti in possesso di laurea e il 45% del diploma di scuola superiore.</p> <p>Condizione professionale: prevalgono gli impiegati (27%), seguiti dai liberi professionisti (13%); il 23% degli utenti è pensionato.</p>
Servizi fruiti presso la delegazione nel corso dell'anno e nella giornata della rilevazione	<p>Il 90,8 % degli intervistati ha usufruito dei servizi degli Sportelli anagrafici meno di 5 volte nel corso dell'ultimo anno e il 9,2% indica di essersene avvalso più volte.</p> <p>Tipologia del servizio fruito nella giornata di rilevazione (possibilità di più opzioni):</p> <ul style="list-style-type: none"> • la percentuale maggiore di richieste riguarda il rilascio o il rinnovo della carta d'identità (34%) • i certificati anagrafici, di stato civile ed elettorali (29%) • il rilascio/rinnovo della tessera elettorale (21%) • i permessi di sosta (19%) • i cambi di residenza o di indirizzo (12%) <p>Le altre pratiche/servizi hanno una consistenza percentuale più contenuta.</p>

<p>Valutazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte le domande inserite nel questionario sono di tipo chiuso • 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. • La valutazione puntuale dei fattori di qualità presi in esame è estesamente esposta da pag. 9 a pag. 12 della relazione. • I fattori esaminati riscuotono un buon gradimento da parte degli utenti, con particolare soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale e per la comodità e riservatezza dell'interazione allo sportello. • L'item 4, relativo ai "tempi di attesa", costituisce un aspetto di criticità in quanto la percentuale di insoddisfatti corrisponde al 59,6% del campione (valore medio 2,3).
<p>Valutazione complessiva del servizio erogato nella delegazione di Via Quarenghi</p>	<p>Il servizio erogato dal front office anagrafico nella sede di Via Quarenghi è valutato complessivamente soddisfacente o molto soddisfacente dall'89% degli utenti (valutazione media pari a 3,1).</p>
<p>Conoscenza dell'applicazione per Smartphone "Qurami"</p>	<p>I risultati evidenziano una conoscenza ancora contenuta di questa iniziativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo il 13% degli intervistati conosce l'applicazione e tra questi non tutti la utilizzano. • Tra coloro che non la conoscono, il 73% sarebbe interessato ad utilizzarla. • Quasi l'85% del campione la ritiene un'iniziativa utile (valutazione media 3,0), mettendo così in risalto la sua potenzialità.
<p>Suggerimenti: domande chiuse su iniziative proposte dal Settore Servizi al cittadino</p>	<p>Ha risposto in modo valido circa l'81% del campione intervistato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • la prima iniziativa "Avvio di nuovi servizi anagrafici online, oltre a quelli esistenti" riscuote l'interesse dell'82% dei rispondenti (media 3,2) • la seconda iniziativa "Possibilità di prenotare i servizi anagrafici tramite appuntamento" riscuote l'interesse del 73,3% dei rispondenti (media 3,0).