

EXECUTIVE SUMMARY	
Periodo somministrazione	Dal 15 Febbraio al 4 Marzo 2016
Strumento utilizzato	Questionario cartaceo, distribuito agli utenti in attesa del proprio turno di chiamata, e auto compilato, presso la delegazione anagrafica di Viale Tibaldi.
Campione / margine errore	L'universo di riferimento è costituito dagli utenti che hanno avuto accesso alla delegazione di Viale Tibaldi nel mese di febbraio 2015 (N°3511). Il questionario è stato compilato da 515 utenti; il margine di errore dei risultati è di circa il 4%
RISULTANZE	
Caratteristiche del campione	<p>Età: Il campione si colloca prevalentemente nella fascia di età compresa tra i 31 e i 45 anni (34%).</p> <p>Genere: l'utenza che ha compilato il questionario è prevalentemente femminile (54%).</p> <p>Cittadinanza: i rispondenti sono per la quasi totalità italiani (91%); molti utenti stranieri presenti in delegazione non hanno voluto compilare il questionario, indicando in parte come motivazione la difficoltà a leggere e a comprendere il testo.</p> <p>Livello di scolarità: decisamente medio / alto, il 39% degli utenti è infatti in possesso di laurea e analoga percentuale del diploma di scuola superiore.</p> <p>Condizione professionale: prevalgono gli impiegati (24%), seguiti dai liberi professionisti (18%); il 20% degli utenti è pensionato.</p>
Servizi fruiti presso la delegazione nel corso dell'anno e nella giornata della rilevazione	<p>Oltre il 92% degli intervistati ha usufruito dei servizi degli Sportelli anagrafici meno di 5 volte nel corso dell'ultimo anno e solo l'8% 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 (32%) • i certificati anagrafici, di stato civile ed elettorali (24%) • i permessi di sosta (16%) • 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. 8 a pag. 11 della relazione. • I fattori esaminati riscuotono un buon gradimento da parte degli utenti, con particolare soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale. • Nessuno degli item presi in esame sulle aree e servizi dell’impianto presenta valori critici, con una media di 2,5. • Si ravvisa qualche debolezza (valore medio 2,8 e percentuale di insoddisfatti leggermente superiore a 30%) nei “tempi di attesa” (item 4), e nella “capacità degli operatori di comprendere altre lingue straniere oltre all’inglese” (item 8).
<p>Valutazione complessiva del servizio erogato nella delegazione di Viale Tibaldi</p>	<p>Il servizio erogato dal front office anagrafico nella sede di Viale Tibaldi 41 è valutato complessivamente soddisfacente o molto soddisfacente dall’86,5% degli utenti (valutazione media pari a 3,09).</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 12,5% degli intervistati conosce l’applicazione e tra questi circa il 12% la utilizza. • Tra coloro che non la conoscono, quasi il 70,7% sarebbe interessato ad utilizzarla. • L’84% del campione la ritiene un’iniziativa utile (valutazione media 3), 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’85% degli intervistati.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La proposta che ha riscosso il maggior interesse riguarda l’avvio di nuovi servizi anagrafici online (81% interessati, valutazione media 3,25) • Circa il 79% del campione indica interessante la possibilità di prenotare i servizi anagrafici tramite appuntamento (valutazione media 3,18).