



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Risultati customer satisfaction

25 novembre 2020

25 gennaio 2021





COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Obiettivi dell'indagine

Durante l'emergenza pandemica, la Direzione Servizi Civici ha continuato ad erogare i servizi indifferibili ai cittadini, riorganizzando le modalità di erogazione e gli spazi dedicati.

A partire da giugno 2020 è stato creato un sistema di prenotazione online dei servizi attraverso la pagina <https://smart.comune.genova.it/demografici> ed è stato implementato fino a 13 differenti servizi.

L'indagine si concentra su questo aspetto in particolare e sui servizi online, nell'ottica di ascolto e di avvicinamento alle esigenze dei cittadini.



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Agenda digitale delle certificazioni on line

- L'indagine si è svolta attraverso un questionario anonimo *on line* pubblicato sul sito istituzionale e sulle mail di conferma degli appuntamenti
- Pubblicazione dal 25 novembre 2020 al 25 gennaio 2021
- Hanno risposto n. 315 utenti

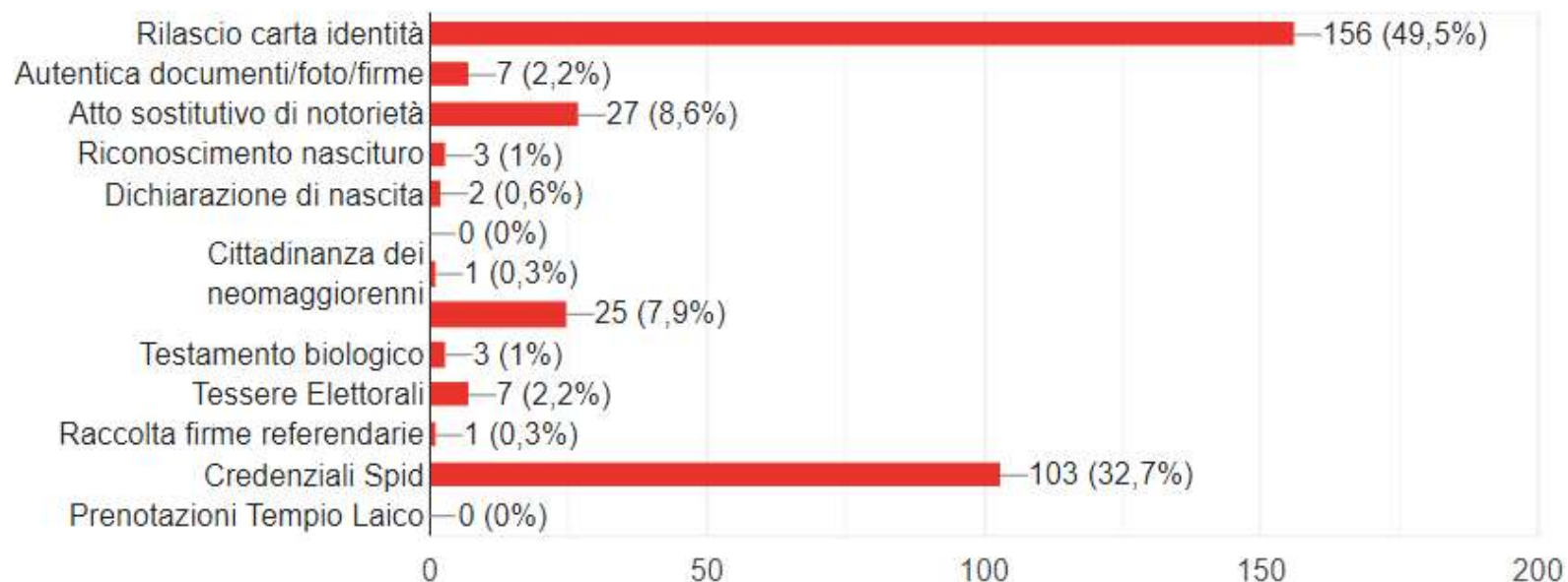


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

1. Quale dei seguenti servizi ha prenotato tramite Agenda Digitale (anagrafe, stato civile, elettorale)? indicare con una x la voce di interesse

315 risposte



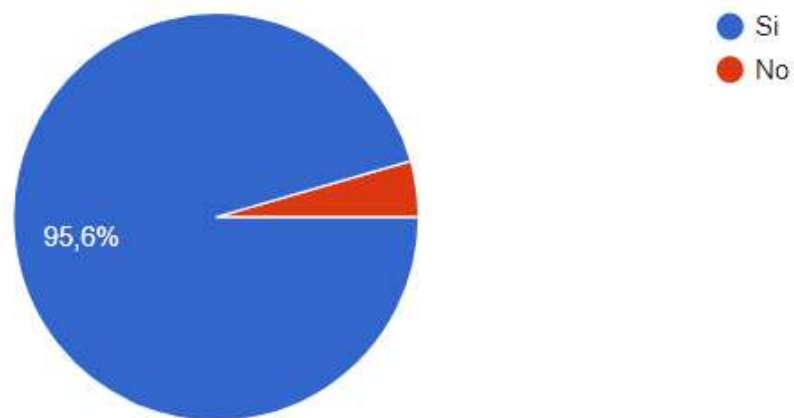


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

2. Ha trovato agevole il percorso seguito per la prenotazione del servizio richiesto?

315 risposte



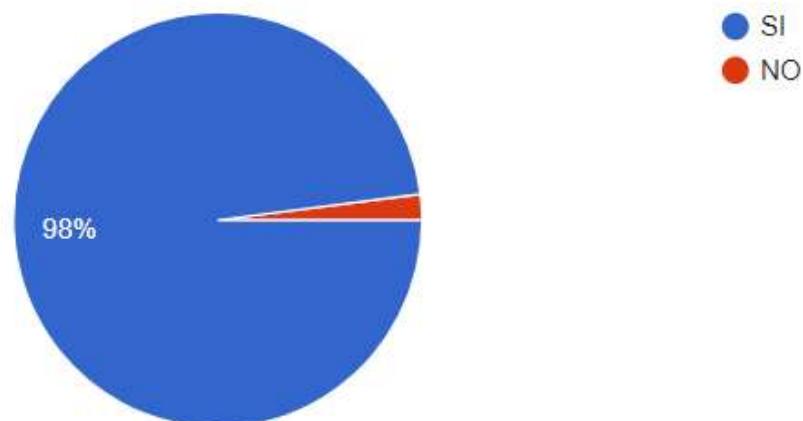


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Se ha risposto "SI" le informazioni sono state chiare ed esaustive?

299 risposte

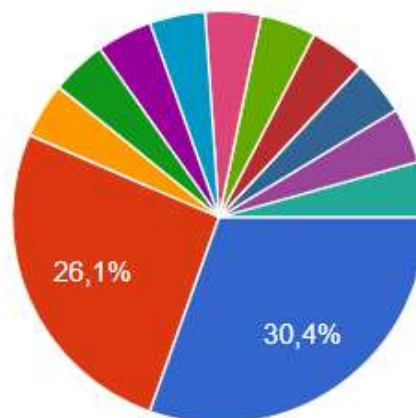




COMUNE DI GENOVA

Se ha risposto "NO" perché?

23 risposte



- Non è facile trovare la pagina dell'age...
- Non è facile comprendere come funzi...
- La pagina non funziona: entrando con...
- Semplice
- avendo avuto il token danneggiato do...
- Mi hanno riferito che si poteva prenota...
- Il mio matrimonio è stato organizzato
- perchè ad esempio non è indicato che...

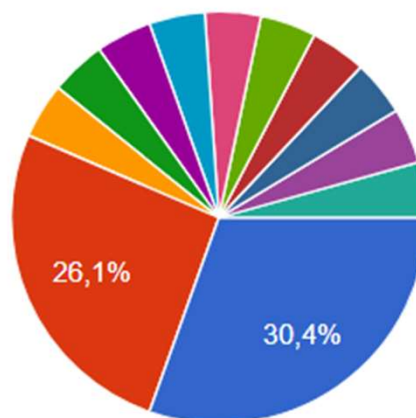
▲ 1/2 ▼



COMUNE DI GENOVA

Se ha risposto "NO" perché?

23 risposte



- impiegati non disponibili ai chiarimenti
- Prezzo non definito
- Volevo prenotare nell'ufficio piu vicino a casa e mi dava solo corso torino
- Perché sono settimane che provo a mettermi in contatto..... Alla fine ho preso un appuntamento ma non so nemmeno se riuscirò a fare quello di cui ho bisogno

▲ 2/2 ▼

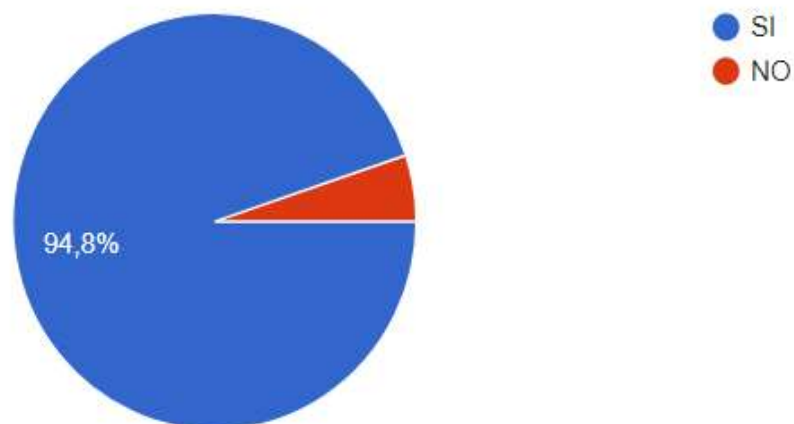


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

3. Nel caso avesse già effettuato l'appuntamento il servizio è stato espletato in maniera soddisfacente

116 risposte



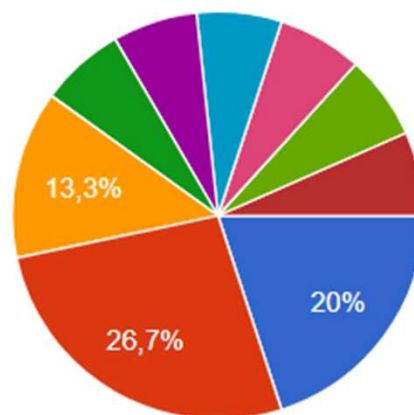


COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Se ha risposto "NO" perché?

15 risposte



- Mi è stato dedicato poco tempo
- L'operatore è stato poco disponibile
- Non è stato possibile risolvere il mio problema
- Avevo prenotato per il 19 gennaio ma...
- Bravi
- Ottimi
- ho solo prenotato il servizio
- Perché non mi è arrivato nessuna con...
- Il servizio è stato perfetto, La compilaz...

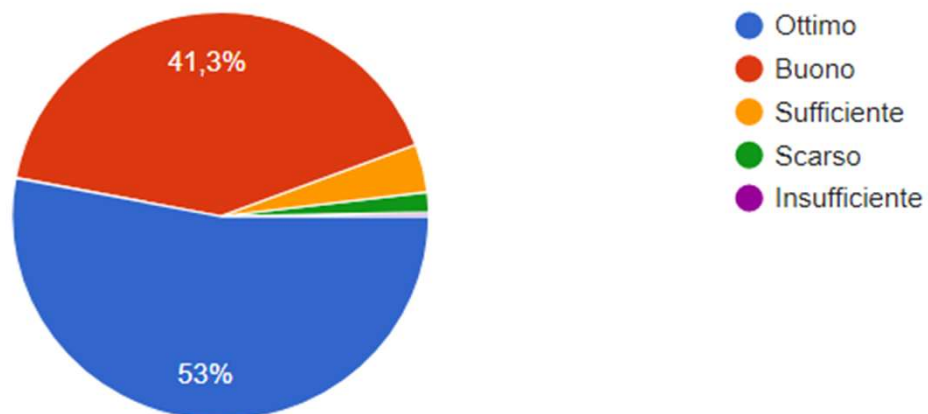


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

4. Come valuta il servizio dell'Agenda Digitale?

315 risposte



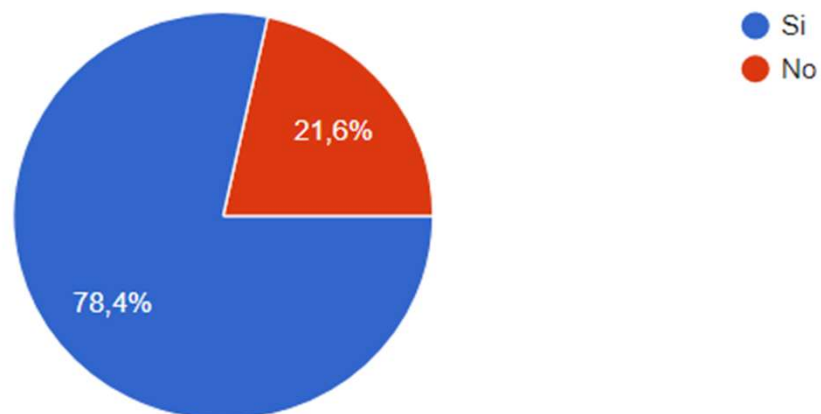


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

5. E' a conoscenza che i certificati possono essere richiesti online?

315 risposte



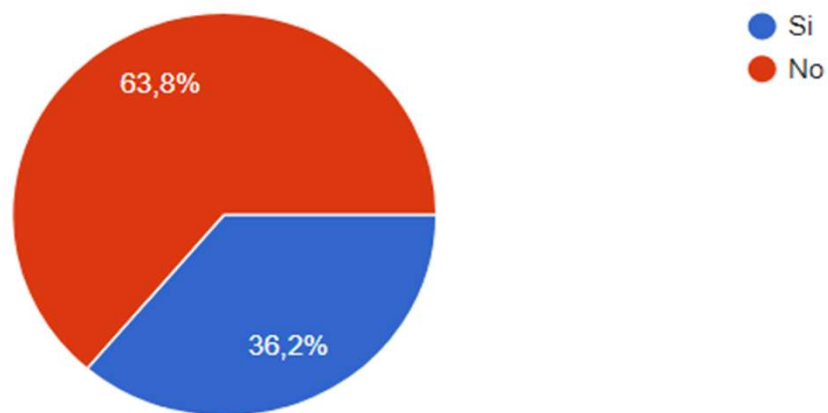


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

6. E' a conoscenza che i certificati possono essere richiesti attraverso le edicole genovesi e ACI convenzionate?

315 risposte



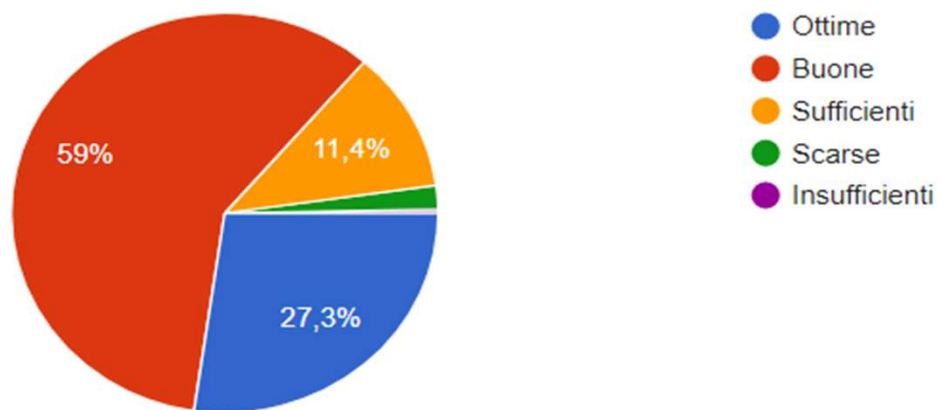


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

7. Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale relativamente alla fruizione di servizi demografici on line o alternativi alla sede istituzionale?

315 risposte



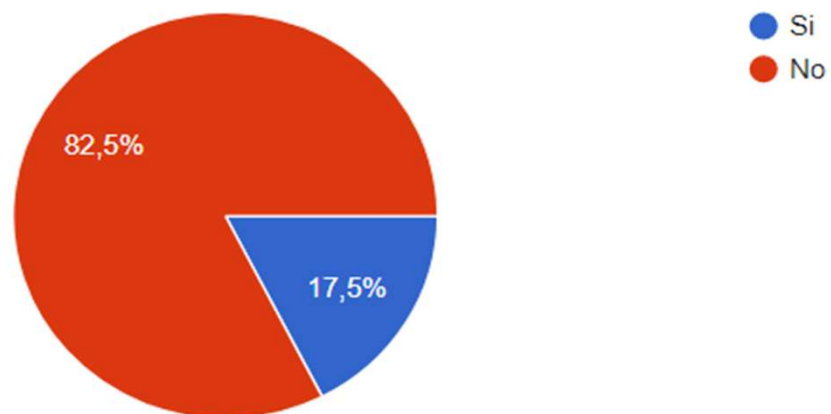


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

8. Ha avuto bisogno di contattare l'assistenza/uffici per chiarimenti?

315 risposte

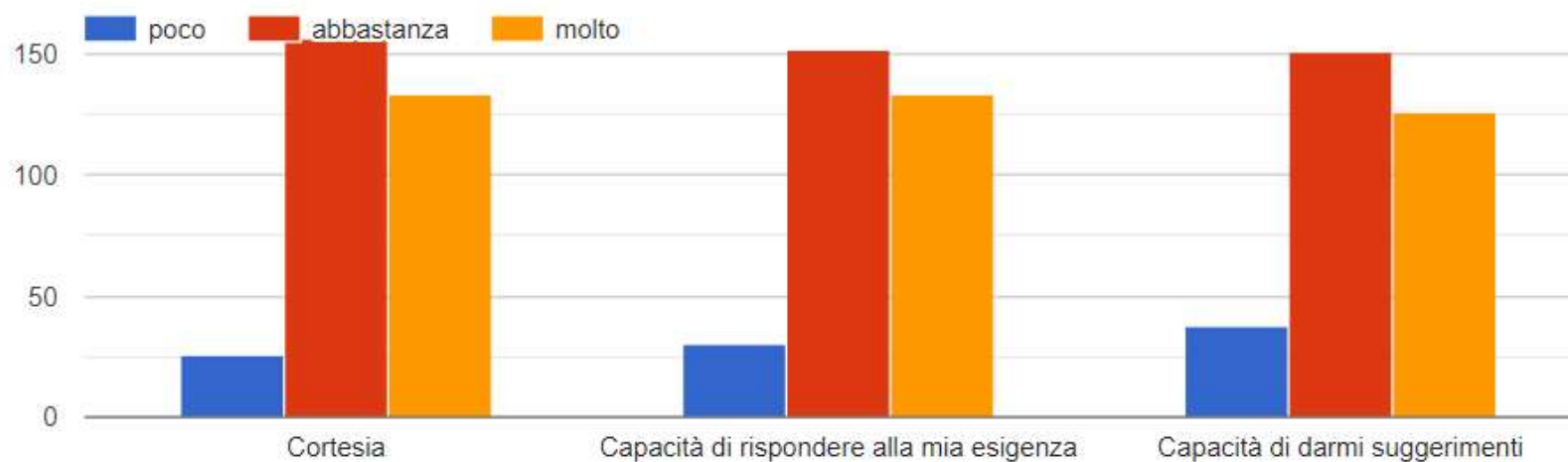




COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

9. Se ha avuto bisogno di contattare gli uffici per assistenza, quanto si ritiene soddisfatto dal servizio offerto dal personale rispetto a:



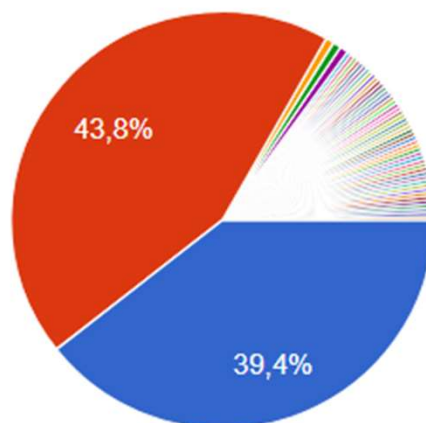


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

10. Secondo lei i «Servizi on line» come potrebbero essere potenziati?

315 risposte





COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

- Semplificare la procedura
- Fornire dei tutorial che aiutino l'utente...
- no
- Nessun suggerimento
- vanno bene così
- Nulla
- Necesiterebbero di una campagna pro...
- Coordinamento e semplificazione con...

▲ 1/7 ▼

- evitando di costringermi a dare rispost...
- la risposta alla mail di chiarimenti che...
- Eliminare not updated link alla pagina...
- Dare maggiore diffusione .I cittadini sp...
- al punto 8 ho risposto No ma il submit...
- Va bene così
- Velocità appuntamento
- non so

▲ 4/7 ▼

- Vista l'introduzione del nuovo sistema...
- Se non ho avuto bisogno di contattare...
- Fare in modo che funzionino!!!!!!
- INTRODURRE PIU SERVIZI POSSIBI...
- Consentendo che l'intero processo di r...
- Mettere l'indirizzo nella mail di confer...
- Nella home del comune inserire un pul...
- Servizi online ok però non obbligatori !...

▲ 2/7 ▼

- Maggiore pubblicizzazione
- Non saprei
- Fissare appuntamenti per carte d'ident...
- X me va bene così
- per la mia esperienza mi sembra vada...
- NON SAPREI PER ORA E' STATO M...
- dipende. Se questi servizi saranno pot...
- Nessuna specifica idea

▲ 5/7 ▼

- rimandi ad altre pagine correlate o di d...
- va bene così
- Caricare da remoto fotografia e ricono...
- Garantendo un'assistenza telefonica
- aumentarne la conoscenza dell'esiste...
- Maggiore pubblicità
- contatti telefonici per problemi veloci
- Aggiungere altri servizi

▲ 3/7 ▼

- Pubblicità/link sui siti istituzionali locali/...
- Mantenere il servizio anche dopo la ce...
- forse potrebbe essere subito indicato i...
- rivedere il questionario e datarlo 2021
- essere più chiari
- Basterebbe ci fossero persino compet...
- lo mi trovo benissimo così
- abitando a Levante avrei preferito l'Uff...

▲ 6/7 ▼

- no ok così
- Vanno bene
- Ampliare il servizio anche sugli uffici decentrati
- si può sempre migliorare tutto

▲ 7/7 ▼



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

ESTRATTO DELLE RISPOSTE sul potenziamento dei servizi online e dell'agenda

- Maggiore promozione diffusione (9)
- Aumentare servizi online: più servizi, riconoscimento da remoto... (6)
- Maggiore chiarezza/approfondimento dei contenuti (3)
- Utilizzo della prenotazione online anche per uffici decentrati e Municipi (3)
- Assistenza telefonica (3)
- Semplificazione / facilitazione delle procedure (3)
- Link al servizio di prenotazione in Home page (1)
- Tutorial per l'utilizzo (1)
- Maggiore velocità negli appuntamenti (1)
- Mantenere il servizio anche dopo la cessazione dell'emergenza (1)



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

CAMPIONE DELL'INDAGINE

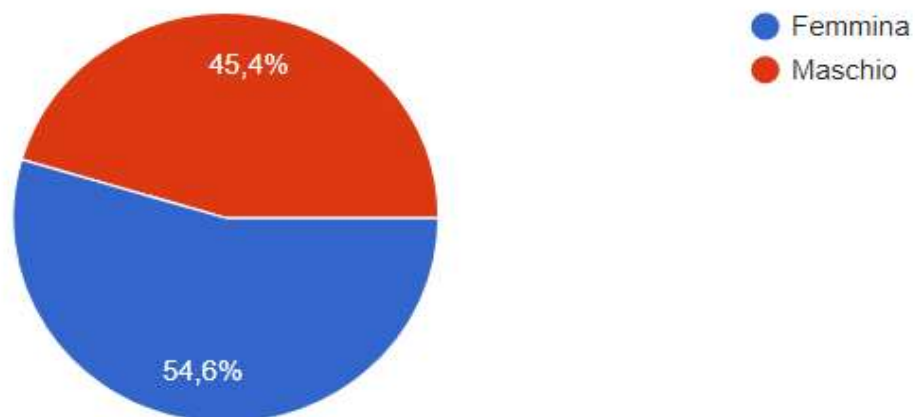


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Genere

315 risposte



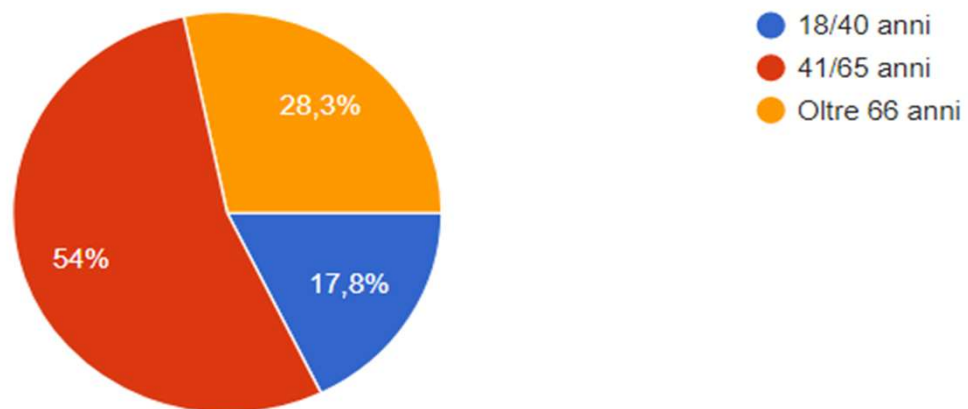


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Età

315 risposte



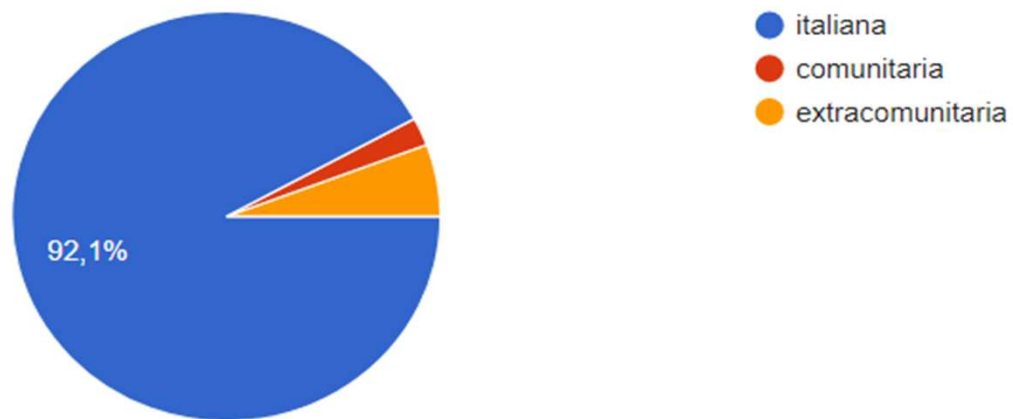


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Cittadinanza

315 risposte



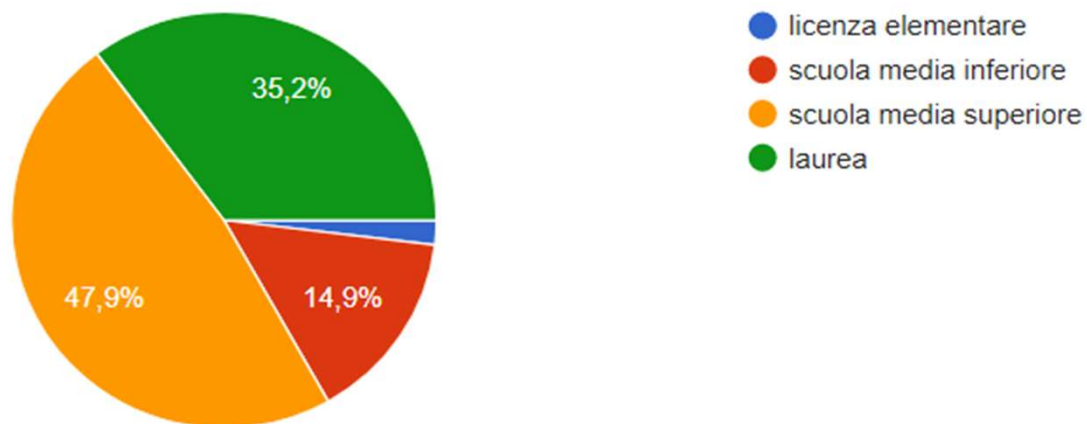


COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Titolo di studio

315 risposte



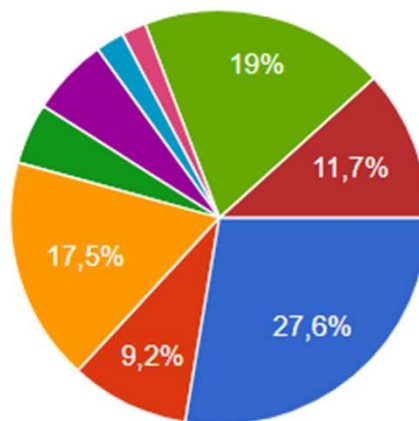


COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Municipio di residenza

315 risposte



- 1 Centro Est (OREGINA-LAGACCIO-CENTRO STORICO-CASTELLETTO-...)
- 2 Centro Ovest (SAMPIERDARENA-...)
- 3 Bassa Val bisagno (SAN FRUTTUA...)
- 4. Media Val bisagno (STAGLIENO-M...)
- 5 Val polcevera (RIVAROLO-BOLZAN...)
- 6 Medio Ponente (SESTRI-CORNIGLI...)
- 7 Ponente (VOLTRI-PRA'-PEGLI)
- 8 Medio levante (FOCE-SAN MARTIN...)
- 9 Levante (STURLA-QUARTO-QUINT...)



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Azioni di miglioramento

- Dare una maggiore evidenza sul sito del Comune di Genova al servizio di prenotazione appuntamento;
- Migliorare la comunicazione anche del numero unico telefonico indicando l'agenda ed esplicitando meglio i servizi prenotabili *on line*;
- Effettuare nuova campagna promozionale su agenda e su edicole/ACI;
- Proporre di ampliare il servizio di prenotazione online su uffici e decentrati e municipi;
- Rivisitare le informazioni sul sito internet per renderle più chiare agli utenti;
- Aumentare i canali di accesso ai servizi *on line* attraverso implementazione Fascicolo del Cittadino e nuovo portale demografici;
- Estendere i soggetti convenzionati per aumentare i servizi di prossimità (CAF, Patronati), facilitatori dell'accesso ai servizi on line.



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE
SERVIZI
CIVICI**

Grazie dell'attenzione