COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI
Uffici Anagrafe, Elettorale e Stato Civile, Corso Torino n.11

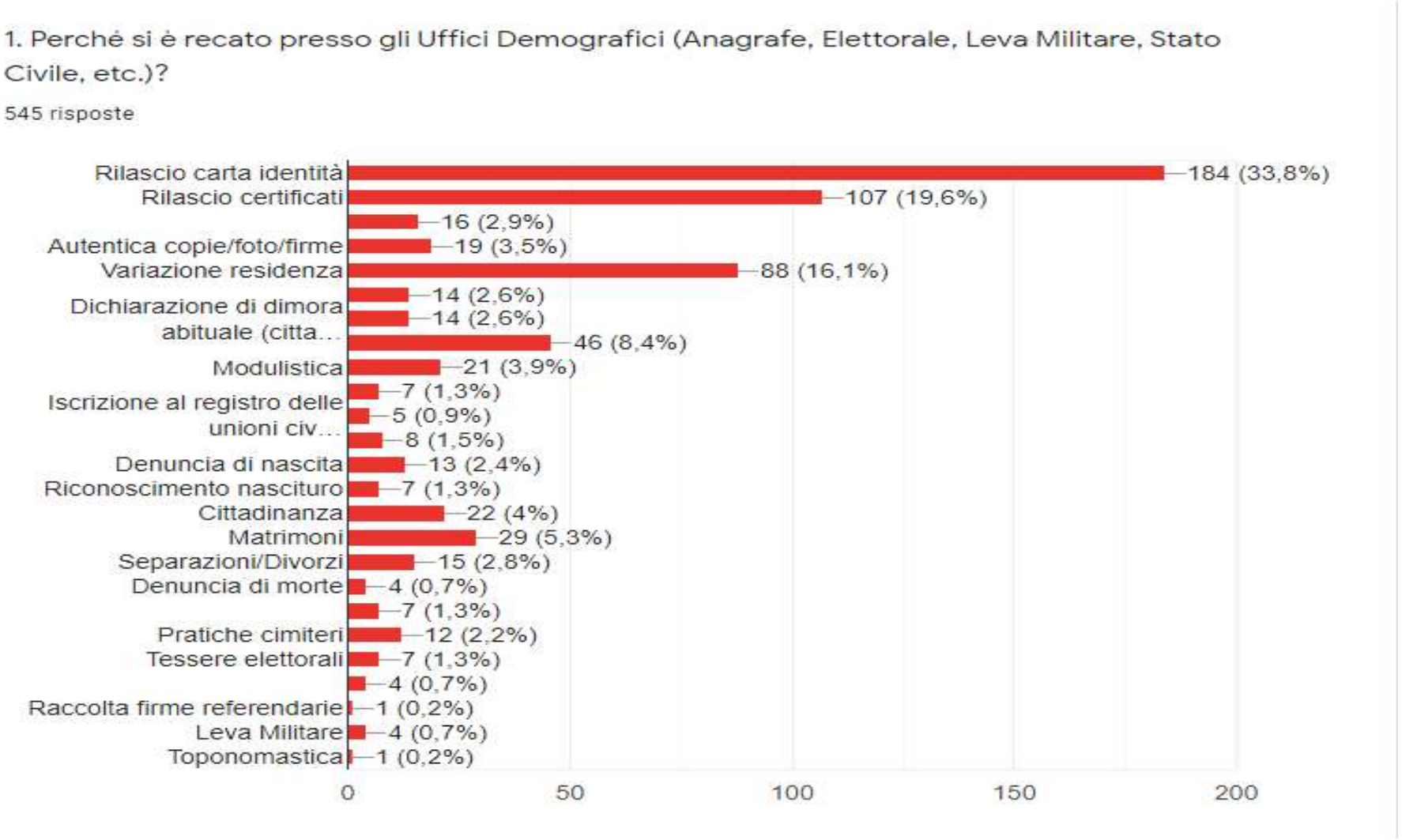
I CITTADINI CONOSCONO I VANTAGGI DERIVANTI DALLA DIGITALIZZAZIONE?

Indagine di customer satisfaction novembre – dicembre 2019

Innovare i servizi demografici

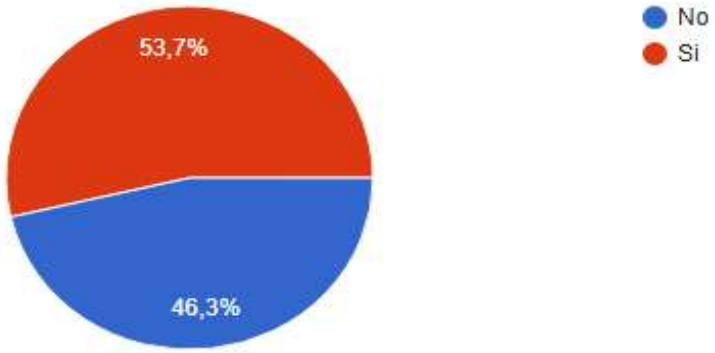
- I Servizi Demografici rappresentano uno dei luoghi in cui misurare la qualità raggiunta dalla Pubblica Amministrazione e il settore in cui si collocano rilevanti scelte strategiche per l'attivazione dell'Agenza Digitale Italiana e, dunque, per favorire l'innovazione, il progresso e la crescita economica, avendo come obiettivo principale lo sviluppo del mercato unico digitale.
- La Direzione Servizi Civici del Comune di Genova, nel periodo di novembre e dicembre dell'anno 2019, ha realizzato un'indagine di customer satisfaction, mediante apposito questionario concernente, nello specifico, le motivazioni per le quali i cittadini si recano personalmente presso gli uffici di Corso Torino per la richiesta di certificati, oltre che la rilevazione del grado di soddisfazione e gradimento degli utenti, al fine di dare loro voce e, conseguentemente, migliorare i servizi e prodotti offerti e garantire informazioni più efficaci.
- I questionari somministrati ammontano a 549, i dati raccolti sono stati elaborati e i risultati vengono riportati nel presente documento.

ESITI INDAGINE DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



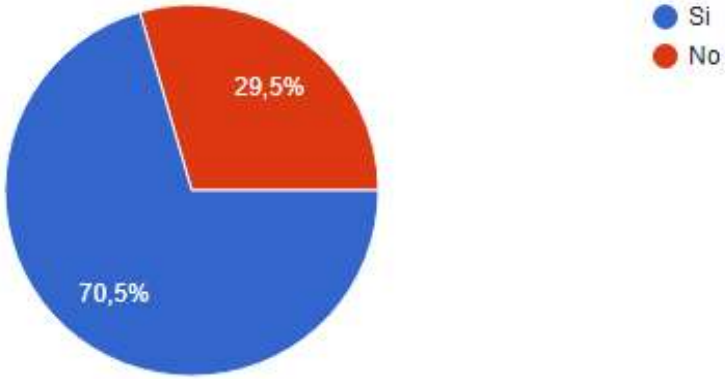
2. Durante l'attesa del suo turno o mentre si recava allo sportello ha visto i video sui monitor ai diversi piani dell'edificio e ha seguito le informazioni trasmesse?

505 risposte



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

312 risposte



4. Se ha risposto "NO" perchè?

239 risposte

5.Quali argomenti vorrebbe che fossero trasmessi ed approfonditi sul monitor

66 risposte

pubblicità

tempi di attesa

notiziario

non lo so

intrattenimento

aggiornamenti procedure burocratiche, news, mostre Genova.

informazioni.

carta d'identità, molta attesa per residenza!!!

requisiti per documenti

più interessanti

monitor spento

come aspettare meno

è uguale, sono sempre di corsa

possibilità di avere i documenti online;
nel comune dovrebbe esserci un wi-fi accessibile gratis invece compare ma non funziona

documentazione necessaria per le varie pratiche

tempo di attesa medio

mettere il pos per i pagamenti

pratiche online su tutto

la rumenta

dare più velocità nel rilasciare qualsiasi documento

salvaguarda dell'amnbiente,educazione alla raccolta differenziata/ riciclo

Il numero e i piani corrispondenti e vorrei che ci fossero i numeri di cellulare dei vari uffici per persone invalide che non possono muoversi

video coinvolgenti e intrattenitivi

calcio

inquinamento

specificare più chiaramente gli argomenti sui monitor

tempo di attesa

arte, musica, cinema, storia genovese

pesca con la mosca

informazioni

non saprei

qualcosa di istruttivo sulla citta, gli stessi contenuti del sito istituzionale

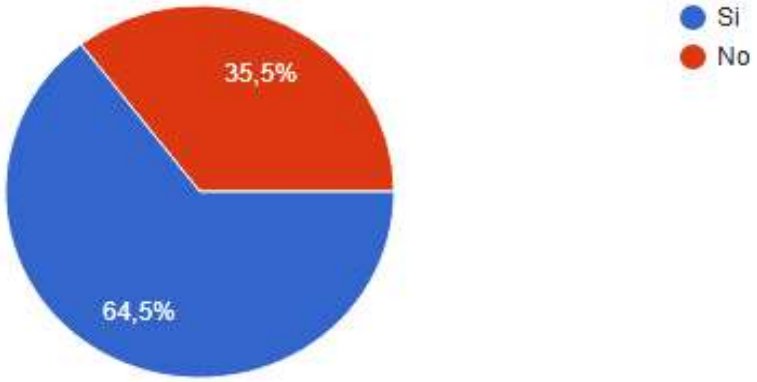
gestione rifiuti

costi dei certificati

argomenti rivolti ad un pubblico più giovane (Serate, eventi, nuove aperture, corsi professionalizzanti); da quel che ho potuto vedere si pubblicizzano per lo più cimiteri (nulla in contrario, quello di staglieno è bellissimo , eh!); modificate la grafica! Alcune cose non si riescono a leggere!!	info per gestioni online pratiche
siti online	più informazioni sul comune
il costo del rilascio	informazioni più precise
informazione sulla salute	informazioni sul comune (a che piano recarsi per varie evenienze)
dove recarsi per vari eventi	nessuno
il meteo	informazioni più specifiche
pubblicizzare agenzie funebri, intrattenimento	tutti in generale
argomenti per stranieri	info più dettagliate
tg	info più specifiche
quelle che ci sono vanno bene	cose fresh
suggerimenti	bah
informazioni in generale	
servizi/stanze	
tempo d'attesa	
il costo dei diversi certificati/documenti	
perché sì	

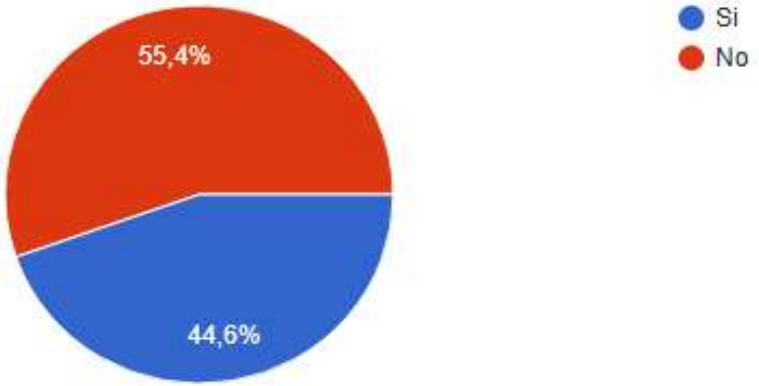
6. E' a conoscenza che i certificati possono essere richiesti on line?

513 risposte



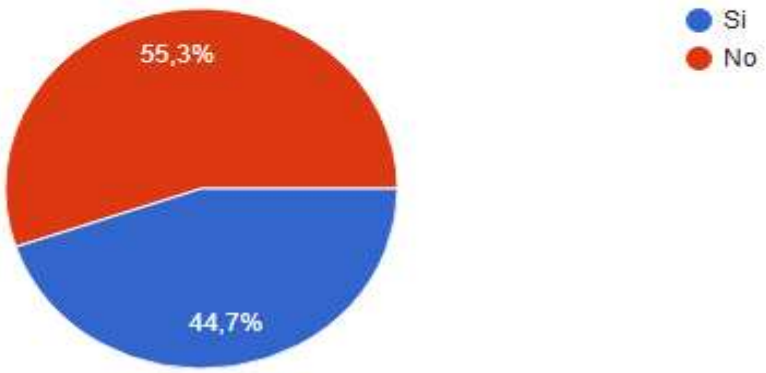
7. E' a conoscenza che i certificati possono essere richiesti attraverso le edicole genovesi convenzionate e lo sportello virtuale in Valpolcevera?

513 risposte



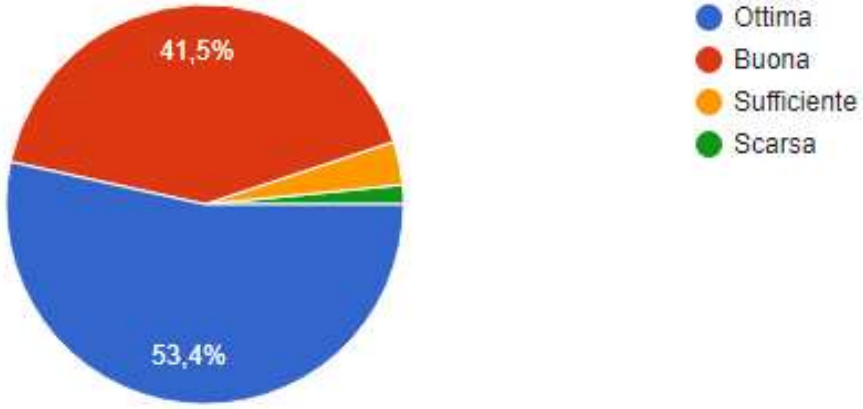
8. E' a conoscenza della possibilità di prendere un biglietto on line (da cellulare, tablet o PC) per saltare la coda?

514 risposte



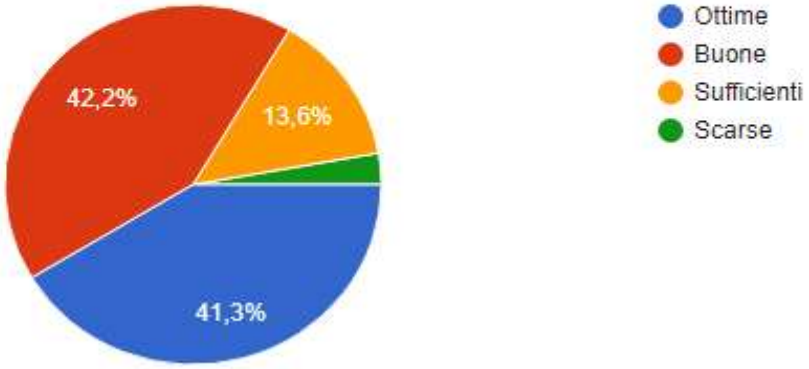
9. Come valuta questa opportunità?

513 risposte



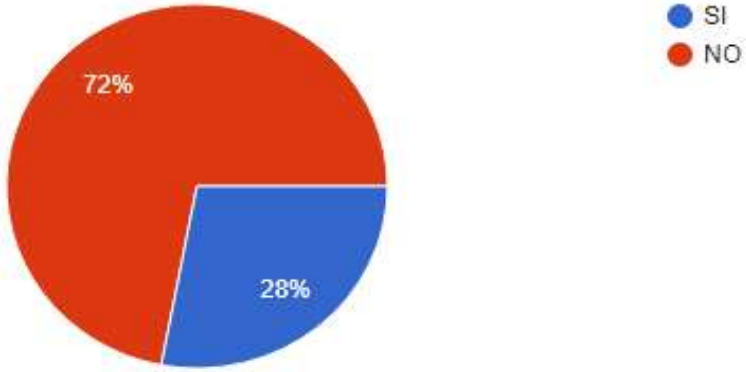
10. Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale relativamente alla fruizione di servizi demografici on line o alternativi alla sede istituzionale?

462 risposte



11. Prima di recarsi in Corso Torino ha verificato sul sito istituzionale se vi fosse un servizio alternativo (on line o edicole)?

450 risposte



Se hai risposto SI perchè ha preferito venire agli sportelli?

87 risposte

per chiarimenti	necessario compilare modulo particolare.
non si può fare online	lavoro vicino.
abito qua	meglio allo sportello.
abito vicino	non accessibile.
più vicino	siamo anziani.
sono qui	non ho spid
volevo camminare	ho difficoltà con i PC
è meglio	per il cambio di residenza ho portato i documenti
unico metodo possibile.	non potevo fare online per carta d'identità elettronica
veloce	più idonei al servizio
comodità	non possibile autenticare la firma
il certificato di cui ho bisogno può essere ritirato solo qui	preferisco parlare con il personale
per fare meglio	dava errore nella richiesta
è più veloce	ci passo davanti
così mi hanno chiesto di fare	sono vicini a casa mia
autentica firma	ero già qui (ma chiederei un servizio bancomat)
più diretto	si ha bisogno di contatto umano...
ho avuto informazioni insufficienti e poco chiare	Ho bisogno di più informazioni

per domande personali

più veloce

è vicino

abito qui

più vicino a casa

dovevo farlo

amo il contatto con interlocutore

non era chiaro

avevo necessità di farlo personalmente

per parlare di persona con il personale del comune

ho tempo e pazienza

piccole informazion

ha smesso di piovere

vi amo

mi piace il contatto visivo

non sono riuscito a prendere il ticket

perché è più comodo per uno

non capivo

mi piacciono uffici

preferisco un confronto

certif resid aire

preferisco il contatto

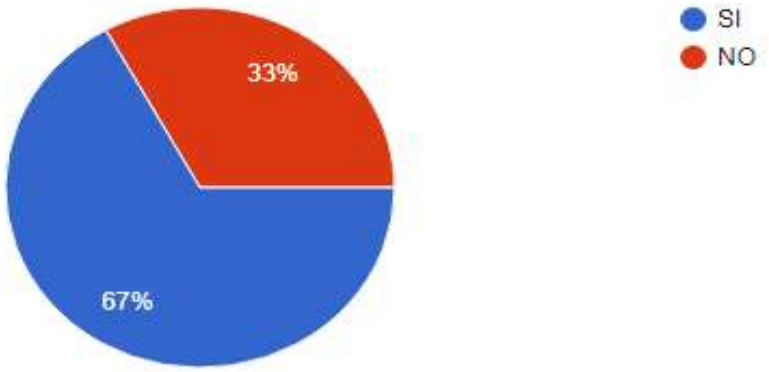
troppa tecnologia elimina i posti di lavoro

è presto

amo parlare in faccia

12 Ha avuto bisogno di rivolgersi all'ACCOGLIENZA per chiarimenti?

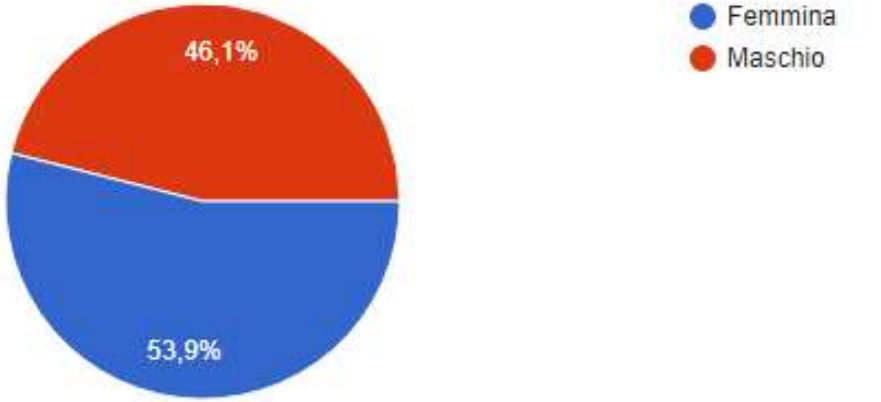
466 risposte



13.Se ha risposto SI quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dal personale rispetto a:

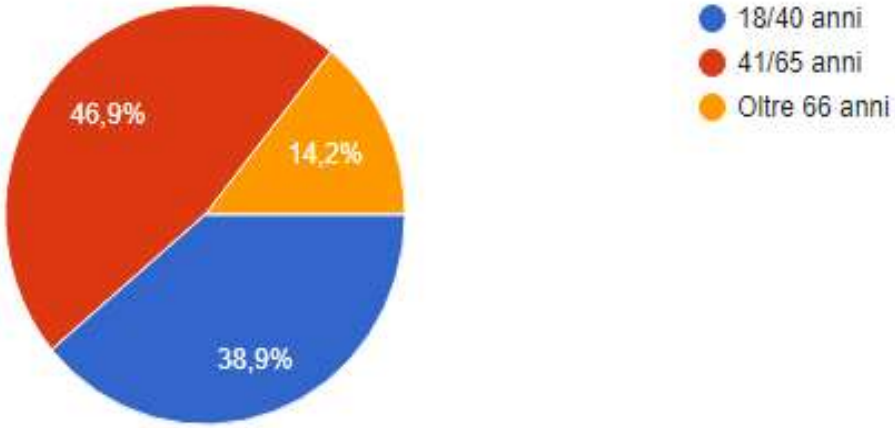
Genere

523 risposte



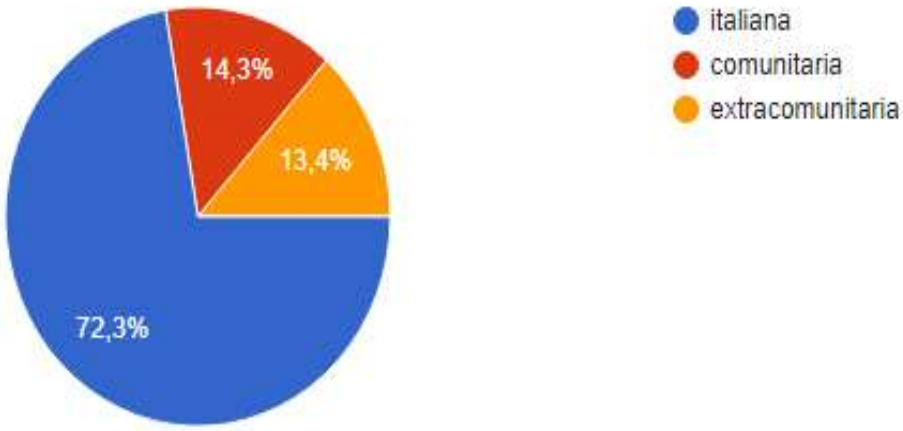
Età

522 risposte



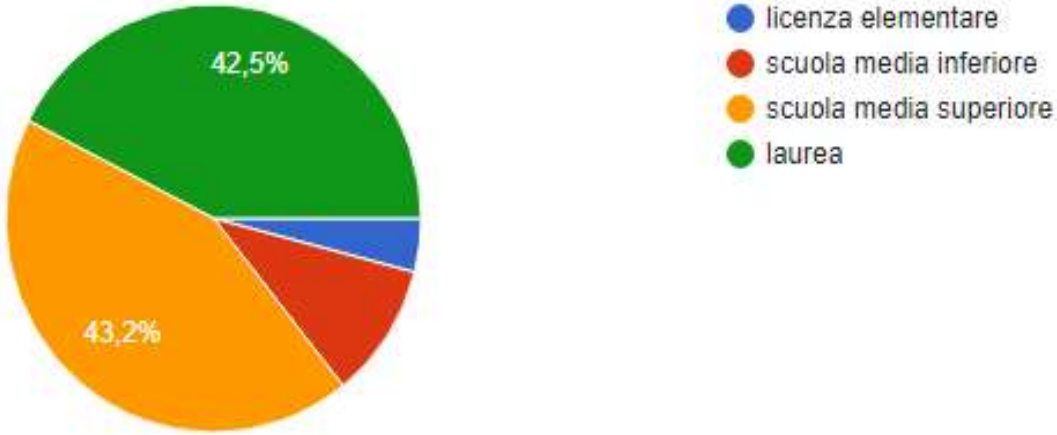
Cittadinanza

516 risposte

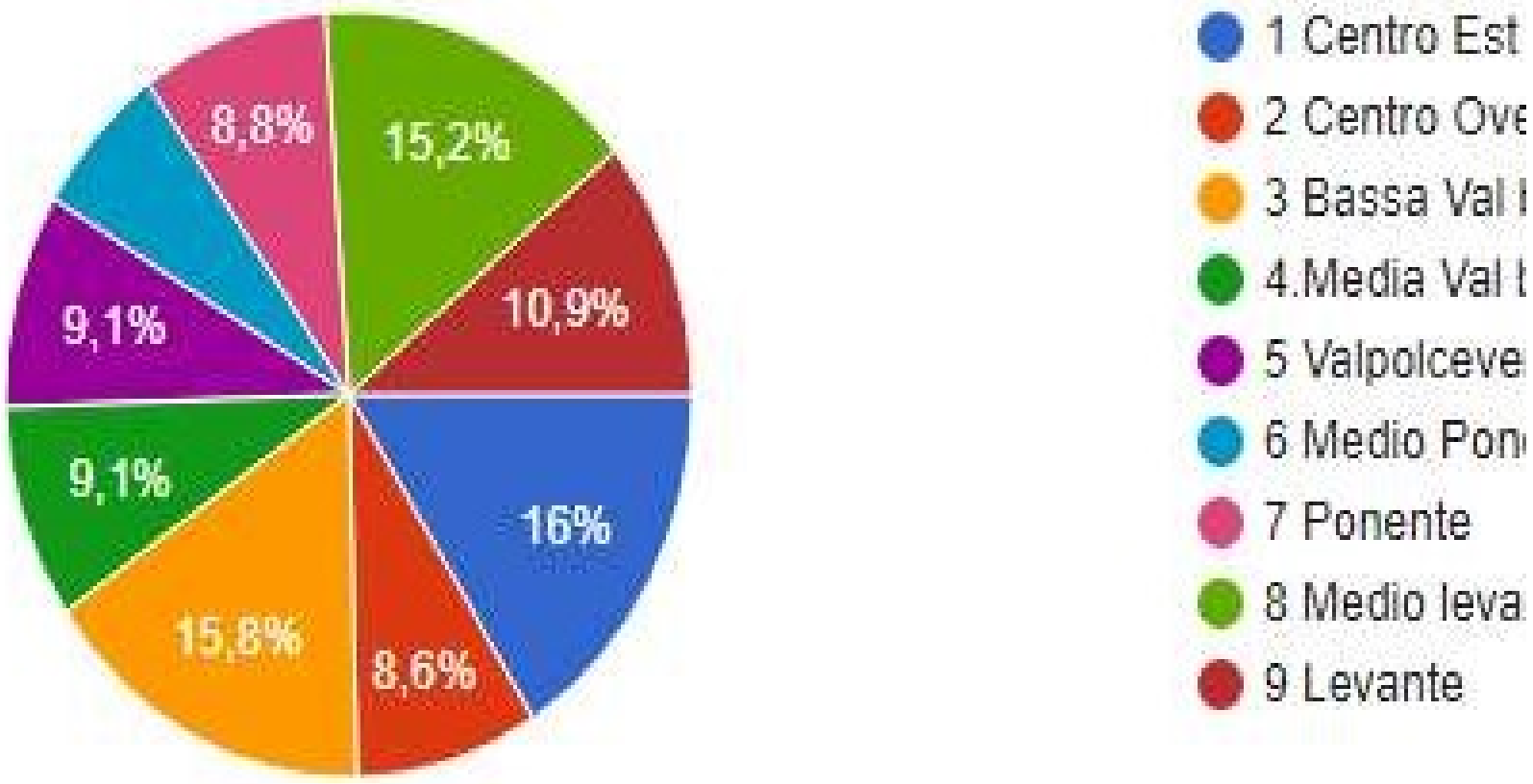


Titolo di studio

518 risposte



› di residenza



AREE DI MIGLIORAMENTO: COSA È POSSIBILE FARE A BREVE TERMINE?

- Coerentemente con il carattere esplorativo dell'indagine, i quesiti posti erano finalizzati a verificare il livello di conoscenza e di fruibilità dei servizi demografici *online* o, comunque, alternativi alla sede istituzionale.

  Risulta così che il 41,3% valutano ottime le opportunità offerte.
- In considerazione delle risposte è evidente che, nonostante sia possibile richiedere i certificati online o con il supporto delle edicole genovesi convenzionate e tramite lo sportello virtuale in Valpolcevera, gli utenti prediligono gli sportelli e il contatto diretto con gli operatori.
- Occorre migliorare la fiducia nei confronti dell'informatica e la conoscenza degli strumenti informatici attraverso un'azione di comunicazione mirata e ricorrente che spieghi gli innegabili vantaggi del sistema.

- I giudizi espressi riflettono, indubbiamente, la percezione degli individui e forniscono importanti spunti di riflessione. L'analisi qui presentata non può essere letta isolatamente, ma deve altresì considerare le rilevazioni del precedente anno. Da queste ultime, difatti, si è sempre più affinato un metodo che, seppur ancora suscettibile di miglioramento, ha permesso di vedere realizzati in parte degli obiettivi fondamentali dell'indagine, tra cui un'elevata percentuale di individui (superiore al 60%) che è a conoscenza della possibilità di usufruire dei servizi online.
- E' prioritario rendere l'accesso ai servizi online ancora più semplice ed intuitivo, in collaborazione con i Servizi Informatici. Al fine di stimolare lo sviluppo di sempre nuovi servizi online e, al contempo, di assicurarne coerenza e integrazione superando il tradizionale contatto diretto con l'operatore, particolare attenzione sarà rivolta allo sviluppo di piattaforme volte ad agevolare l'interazione con i servizi offerti dalla la Pubblica Amministrazione.
- E' opportuno rendere noti tutti i vantaggi derivanti dall'utilizzo dei servizi online, sia per i cittadini, in termini di tempo, modalità remota di accesso, guida alla compilazione, immediatezza della risposta, etc., ma anche per l'amministrazione, quali la ricezione di dati e informazioni direttamente in forma digitale, controllo degli errori in fase di immissione, etc. Ciò sarà consentito tramite Spid (Sistema Pubblico per l'Identità Digitale) promosso dall'AgId per accedere con un unico login a tutti i servizi online di Pubbliche Amministrazioni e imprese aderenti. Evidenti i numerosi vantaggi del sistema che, una volta effettuato il riconoscimento, consente di ottenere, ad esempio, un certificato o un'istanza senza muoversi da casa.

.

L’introduzione di SPID ha offerto la possibilità al cittadino di avere un’unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della Pubblica Amministrazione.