

Riprogettazione orari servizi demografici

07/12/2023

1



COMUNE DI GENOVA

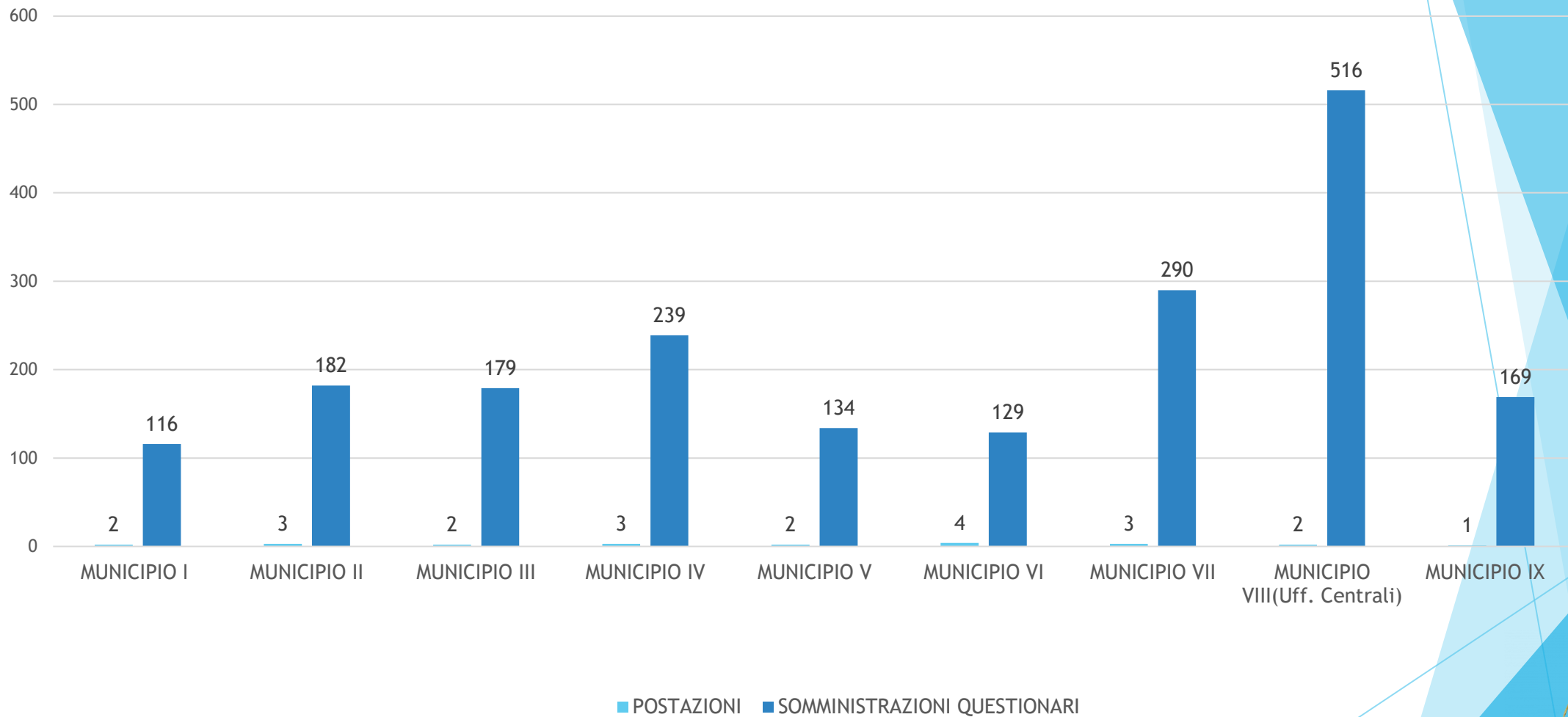
Finalità e Contesto:

Soddisfare la domanda di determinati cluster di utenza con un ampliamento dei servizi in fasce orarie prescelte dagli stessi, attraverso la somministrazione di una customer

- ▶ Area di somministrazione: tutto il territorio cittadino
- ▶ Periodo: dal 05/06/2023 al 10/06/2023



Campione somministrazione: 1.954 utenti



07/12/2023

3



COMUNE DI GENOVA

La professione

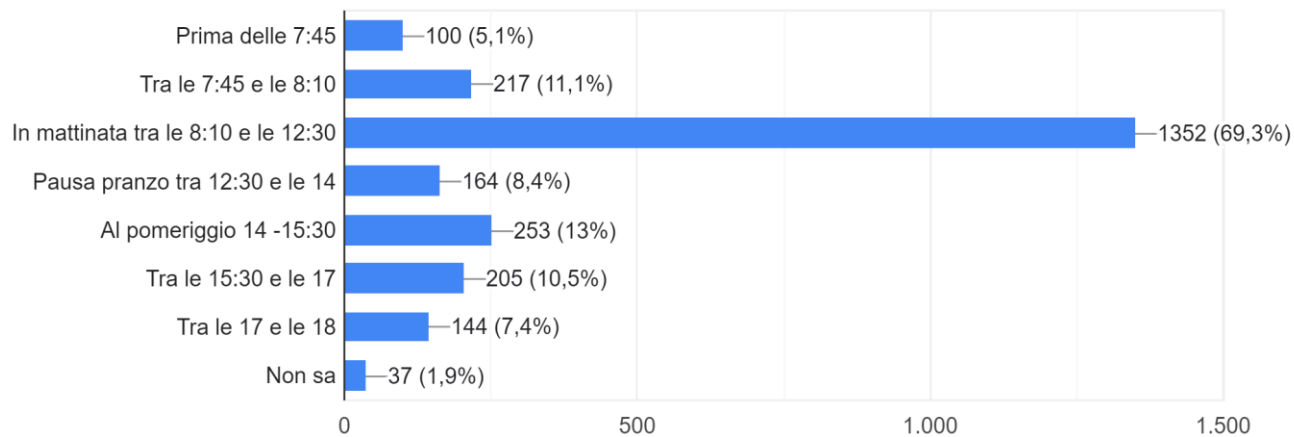
	%
Casalinga	10,2
Imprenditore – Autonomo – Libero Professionista	14,2
Lavoratore dipendente	42,4
Pensionato	25,9
Altro (disoccupato, studente...)	7,3

Lavoratori autonomi e lavoratori dipendenti (oltre il 56%) si concentrano prevalentemente negli uffici di Corso Torino e nei Municipi centrali



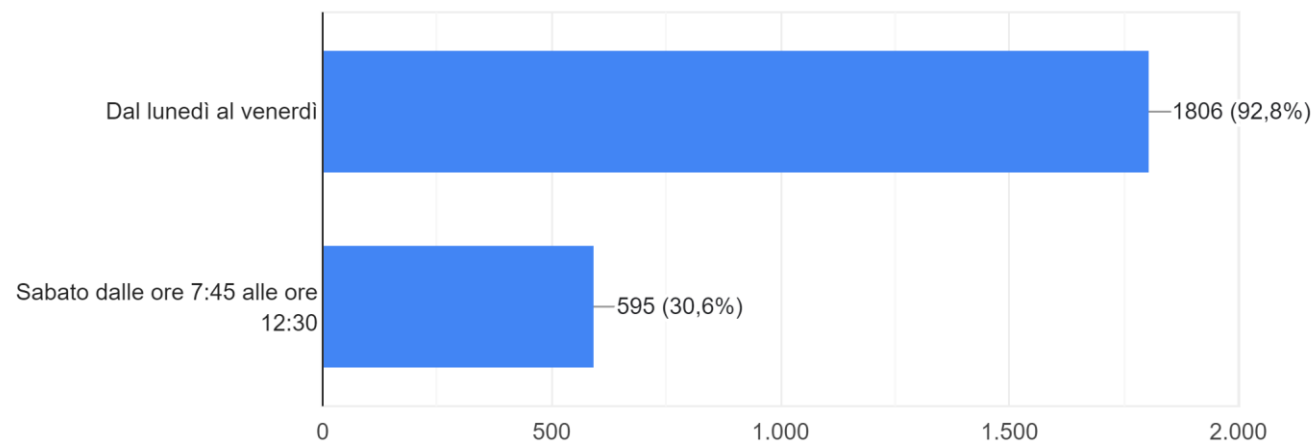
10. Se lei potesse decidere quando accedere ai servizi, in quale orario lo vorrebbe fare?

1.952 risposte



11. In quale giorno?

1.946 risposte



Preferenze aggregate:

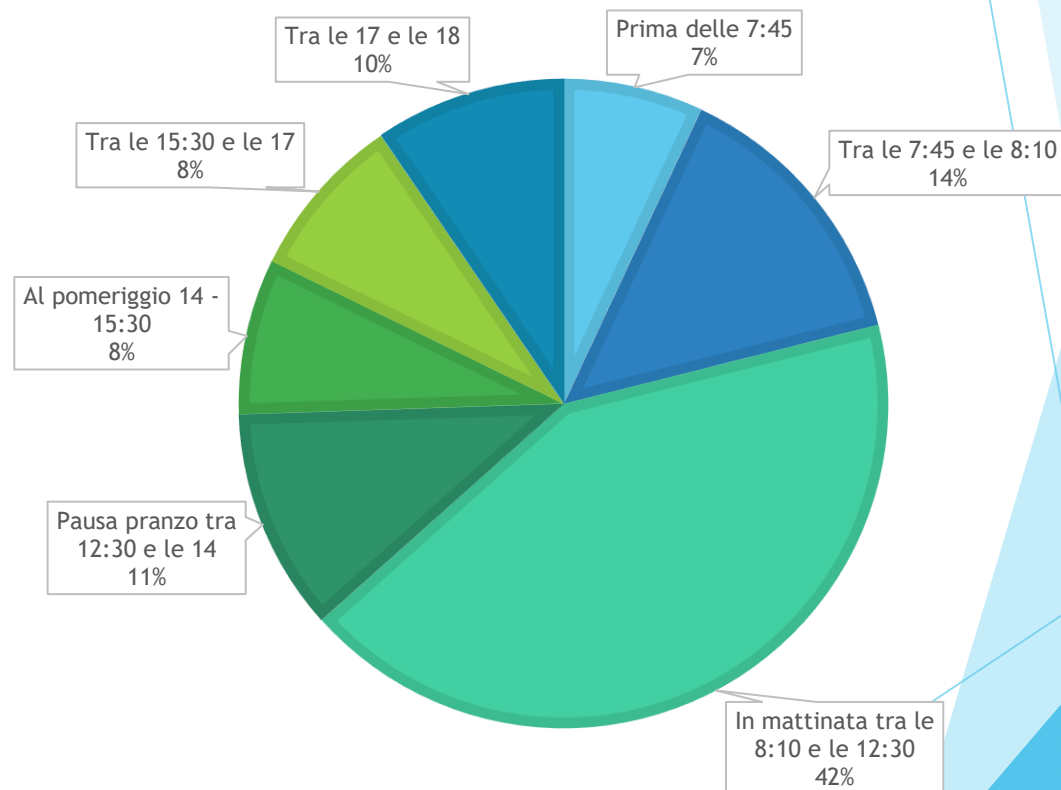
Dai dati principali si evince in merito alla fascia oraria che è possibile soddisfare le esigenze di una parte di utenza ampliando il servizio in fascia oraria attualmente non coperta:

- ▶ - Il **16,2%** del totale degli intervistati gradirebbe un'apertura anticipata (prima delle ore 08:10)
- ▶ Tra questi si collocano i lavoratori dipendenti e quelli autonomi
- ▶ - Il **17,9%** degli intervistati gradirebbe orari di apertura al pubblico fino alle ore 18:00



Prima delle 7:45	44	133	21% *
Tra le 7:45 e le 8:10	89		
In mattinata tra le 8:10 e le 12:30	267	servizio già attivo	
Pausa pranzo tra 12:30 e le 14	70	servizio già attivo	
Al pomeriggio 14 -15:30	49	servizio già attivo	
Tra le 15:30 e le 17	52	112	18%
Tra le 17 e le 18	60		

MUNICIPIO VIII (UFFICI CENTRALI)



*percentuale riferita alle preferenze delle fasce orarie espresse in Corso Torino

07/12/2023

7



COMUNE DI GENOVA

Realizzazione progetto in corso Torino

ORARIO	ADDETTI	PROPOSTA	N°PRODOTTI EROGATI	MODALITA'	TEMPI
ANTICIPO 7:30	- 3 operatori di sportello - 2 addetti all'accoglienza	Apertura anticipata il Giovedì per un totale di 9 giorni nel 2023(fase di test)	Incremento di 0:40h + 9/Sett. +36/Mese +432/Anno	Apertura sperimentale con ricezione su appuntamento e gestione dell'eventuale accesso libero in base all'effettiva affluenza	NOVEMBRE DICEMBRE



Valutazione risultati progetto

- ▶ Nei mesi di novembre e dicembre 2023 è stata avviato l'ampliamento del servizio, con l'apertura anticipata di tre sportelli in corso Torino alle 7,30 del mattino nelle giornate di giovedì.
- ▶ Nel frattempo, durante la fase di test, è stata pubblicata on line nella sezione notizie la stessa customer favorendo l'ampliamento del campione degli intervistati;

link : <https://forms.office.com/e/k0sc9FbKuH>

- ▶ Il gradimento del servizio, sarà valutato in base all'effettivo accesso degli utenti e alle risposte al sondaggio pubblicato

