COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | servcivici@comune.genova.it | smart.comune.genova.it

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Risultati indagine Customer Satisfaction

AGENDA DIGITALE
Appuntamenti Servizi Demografici

8 aprile 2021
8 ottobre 2021

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | servcivici@comune.genova.it | smart.comune.genova.it

Il contesto dei servizi demografici e la digitalizzazione nel Comune di Genova

- I servizi in presenza dei cittadini sono prenotabili con agenda digitale
- I servizi erogabili solo *on line* sono accessibili tramite fascicolo del cittadino o portale, previa autenticazione tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Per facilitare l'accesso ai servizi *on line*, dal 2020 il Comune di Genova rilascia **gratuitamente** lo SPID
- I cittadini sprovvisti di strumenti informatico non alfabetizzati informaticamente possono ottenere i servizi *on line*, rivolgendosi ai soggetti esterni convenzionati con il Comune di Genova (35 sportelli distribuiti sul territorio cittadino)

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Obiettivi dell'indagine

L'anno 2021 è stato caratterizzato da profondi mutamenti organizzativi e gestionali, con conseguente riprogettazione delle modalità di erogazione dei servizi ai cittadini, solo in parte motivati anche dal contesto emergenziale.

Da giugno 2020 è stato attivato sperimentalmente un sistema di prenotazione *online* dei servizi erogabili solo in presenza: l'agenda digitale, avviata con alcuni servizi (e con quasi 15.000 fruitori), ha offerto nel 2021 n.15 servizi (anagrafe, stato civile elettorale, cimiteriale, spid).

Ad aprile 2021 il link all'agenda è stato inserito nell'homepage del sito del Comune di Genova, a maggio la prenotazione digitale è stata estesa a tutti i Municipi.

La Customer Satisfaction realizzata attraverso un questionario online pubblicato dal 25 novembre 2020 al 25 gennaio 2021, ha individuato punti di forza e criticità dell'agenda digitale

Con l'attuale Customer il campione di indagine è stato ampliato e si concentra in particolare sull'attrattività dei servizi *on line*, nell'ottica di ascolto e di avvicinamento alle esigenze dei cittadini.

Nel 2021 i cittadini che si sono prenotati digitalmente nella sola sede di Corso Torino 11 sono stati oltre 51.000*.

A questi, si aggiungono le oltre 83.000 certificazioni acquisite *on line,* direttamente dai cittadini (oltre 63.000*), o tramite soggetti convenzionati con il Comune di Genova (circa 20.500**).

*** dato aggiornato a novembre 2021 ** dato aggiornato a ottobre 2021**

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Questionario di gradimento

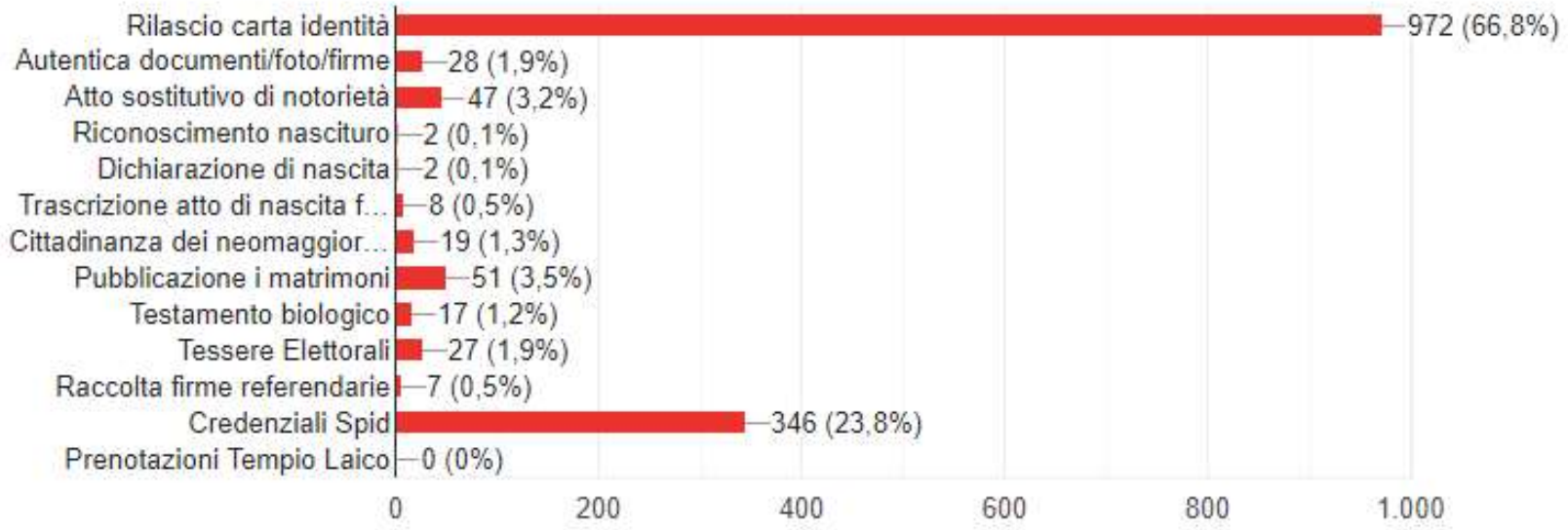
- L'indagine si è svolta attraverso un questionario anonimo *on line,* il cui link è stato pubblicato sul sito istituzionale e sulle mail di conferma degli appuntamenti

- Pubblicazione dall' 8 aprile 2021 all' 8 ottobre 2021

- Hanno risposto n. 1456 utenti

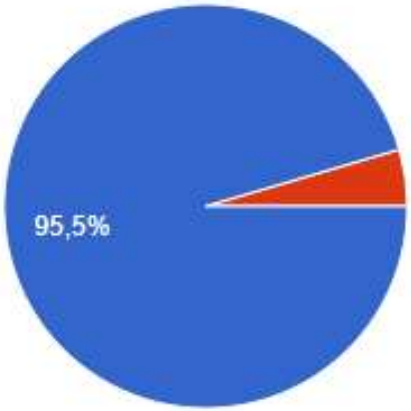
1. Quale dei seguenti servizi ha prenotato tramite Agenda Digitale (anagrafe, stato civile, elettorale)? indicare con una x la voce di interesse

1.456 risposte



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

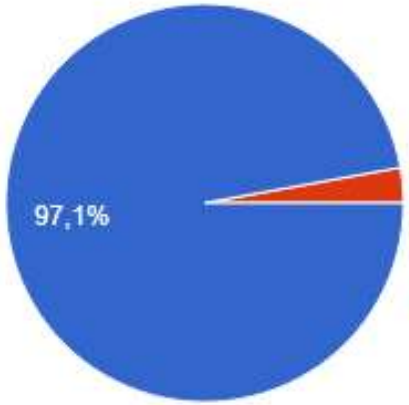
1.456 risposte



Si n. 1390
No n. 66

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

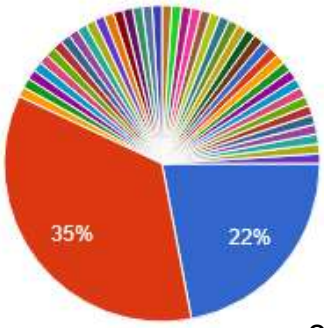
1.401 risposte



SI n. 1361
NO n. 40

Se ha risposto "NO" perché?

100 risposte



n. 35

n. 22

- Non è facile trovare la pagina dell'age...
- Non è facile comprendere come funzi...
- Se
- S
- il Form non presente le dovute didasc...
- vedremo i risultati
- Appuntamento in ritardo
- Una persona anziana che non ha dim...

1/6

- NON HO TROVATO SCRITTO LA NE...
- Non indicato costo
- iMPOSSIBILE CONTATTO TELEFONI...
- Sono un italiano residente all'estero e...
- non sono riuscita a prenotare nel Com...
- Difficile trovare la pagina del municipi...
- Perchè c'è (come minimo) un'attesa di...
- Forse sarebbe meglio scrivere in italia...

2/6

- Tutto facile
- volevo un certificato di residenza AIR...
- Impossibile prenotare nel municipio a...
- Non è arrivata la email di conferma. V...
- Complicato er non giovani
- non è facile per una persona anziana...
- Il sito non permette di disattivare i coo...
- Il percorso non specifica che il Comun...

3/6

- Non è possibile disdire l'appuntamento
- Nonostante mi è stato comunicato che...
- l'agenda non funziona e non è chiaro...
- Lo scritto presente nel promemoria e f...
- Non è particolarmente INTUITIVO
- Chiaro
- Il sistema risulta particolarmente lento
- Mezz'ora di ritardo, ero nella pausa pr...

4/6

- Facile
- A posteriori ho scoperto che i docume...
- E stato facile
- Avrei voluto la prenotazione a Setri P.
- impossibile leggere privacy
- nelle info generali la foto deve essere...
- Le informazioni non sono complete
- non ho ancora effettuato l'appuntamento

5/6

- Avrei voluto prenotarmi a Setri P.
- Più chiare su cellulare che su tablet
- NON SI CAPISCE COME DISDIRE L' APPUNTAMENTO PRESSO UN ALTRO MUNICIPIO
- Manca specifica di requisiti necessari
- Non viene chiaramente spiegato come prendere appuntamento e cosa fare a seconda dei diversi tipi di situazioni

6/6

COMUNE DI GENOVA

ESTRATTO DELLE RISPOSTE
sulla risposta negativa alla domanda:
«Ha trovato agevole il percorso di prenotazione?»

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

- Non è facile trovare la pagina dell'agenda

L'accesso all'agenda digitale appare dal 9 marzo 2021 ben segnalata sulla home page del sito istituzionale (sia con accesso da pc desktop che tramite smartphone). E' inoltre presente in tutte le pagine dei demografici anche per servizi dove non è previsto appuntamento, situazione che andrebbe corretta dal Site.
Un possibile motivo di disorientamento può essere la differente denominazione dell'agenda nelle diverse parti del sito e la possibile confusione con il Fascicolo del Cittadino da parte di alcuni utenti. La soluzione potrebbe essere uniformare le diciture e permettere l'accesso all'agenda anche dal Fascicolo del Cittadino.

- Non è facile comprendere come funziona l'agenda

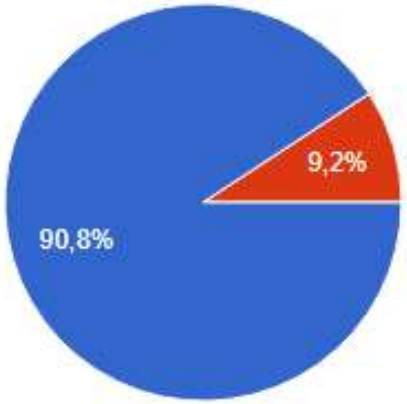
L'utente dovrebbe selezionare il servizio, la data e l'ora, semplicemente cliccandoci sopra. Questa modalità può risultare poco intuibile. Alcuni utenti non mettono il segno di spunta alla frase finale sulla privacy e non si attiva così la possibilità di prenotare.
Un'altra difficoltà sta nella disparità dei servizi prenotabili offerti dai Municipi e da corso Torino. L'utente che si aspetti di trovare tutti i servizi disponibili presso tutti gli uffici rimarrà deluso e disorientato. Occorrerebbe uniformare sia i servizi offerti sia la tempistica prevista nell'accesso agli sportelli.
L'indicazione del prezzo dovrebbe essere più chiaramente riferita alla pratica da effettuare allo sportello mentre sembra riferita alla prenotazione. Per ogni tipologia di prenotazione il sistema dovrebbe evidenziare chiaramente il primo appuntamento utile.

RISPOSTE LIBERE:

- Le informazioni non sono complete o sono incongruenti
- Difficoltà legate all'età avanzata e alla poca dimestichezza con il digitale
- Difficoltà ad avere un contatto telefonico
- Difficoltà a disdire o modificare l'appuntamento
- Difformità di attese, servizi e tempi tra Municipi e Uffici Centrali

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

629 risposte



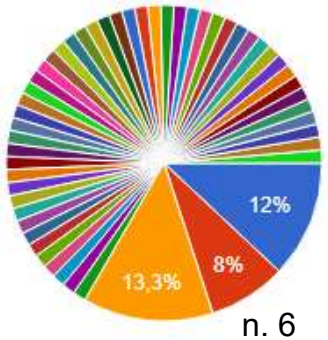
SI n. 571
NO n. 58

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Se ha risposto "NO" perché?

75 risposte



n. 9

n. 6

n. 10

- Mi è stato dedicato poco tempo
- L' operatore è stato poco disponibile
- Non è stato possibile risolvere il mio p…
- Mi aspettavo di uscire dell'ufficio prep…
- Nonostante la prenotazione code sen…
- Il server non funzionava
- Appuntamento 9.40e non ancora pass…
- Tutti scortesi, nessuno davvero nessu…

▲ 1/7 ▼

- Confermato appuntamento Pzza Palla…
- Appuntam 6.7.2021
- impossibile ottenere nuova carta d'ide…
- Perché mi sono presentata all'orario st…
- L'operatore, oltre ad essere poco disp…
- Ho perso una mattinata per poi sentir…
- L'operatore è stato gentilissimo ma gli…
- Non ero nell'elenco delle prenotazioni…

▲ 4/7 ▼

- Ho disdetto appuntamento
- Mal organizzato
- Non risultava la mia prenotazione eav…
- prenotato il 26/ 06, primo appuntamen…
- non mi è stato comunicato che il rilasc…
- FORTUNATAMENTE DISPONEVO DI…
- Come residente all'estero iscritto all'AI…
- Ho atteso ben oltre l,orario dell'appunt…

▲ 2/7 ▼

- Appuntamento alle 10.55 chiamato all…
- Il collegamento internet era sospeso….
- E' stato inutile prenotare. Al "mio" orari…
- L'operatore non ha risposto esaustiva…
- Devo andare il 3 giugno
- HO ATTESO UN ORA DENTRO IL C…
- ho annullato, molto facilmente, l'appun…
- Ritardo esagerato ! Per i lavoratori ch…

▲ 5/7 ▼

- Nonostante l'appuntamento ho potuto…
- Tutto facile
- quale operatore? la c.i e obligatoria so…
- attesa di un'ora fuori sotto il sole con a…
- non risposto alle mie necessita' e mi e…
- Tempi lontani
- Agli appuntamenti bisogna essere pun…
- Devo ancora andare ma non ho ricevu…

▲ 3/7 ▼

- non ho fatto altre prenotazioni
- male organizzati troppo tempo perso…
- ancora da fare
- Ancora non lo fatto il rinnovo
- In primo luogo vi sono stati disagi infor…
- il sistema era bloccato e ho dovuto rip…
- 1 ora di ritardo rispetto all'ora assegna…
- ho trovato gli uffici chiusi piazza dell'ol…

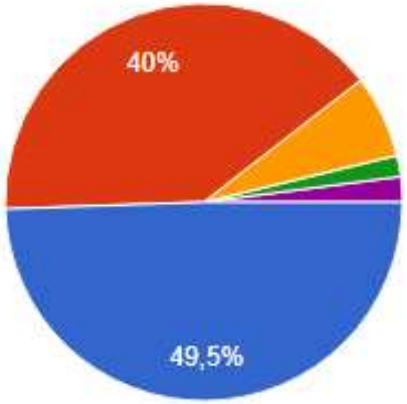
▲ 6/7 ▼

- Al telefono non risponde mai nessuno per dare informazioni
- devo ancora andare all'appuntamento
- Non ho ancora fatto l'appuntamento
- DATA APPUNTAMENTO PROSSIMA
- Peggio del terzo mondo, incompetenza ed impiegati che scaldano sedie ... Un avergogna

▲ 7/7 ▼

4. Come valuta il servizio dell'Agenda Digitale?

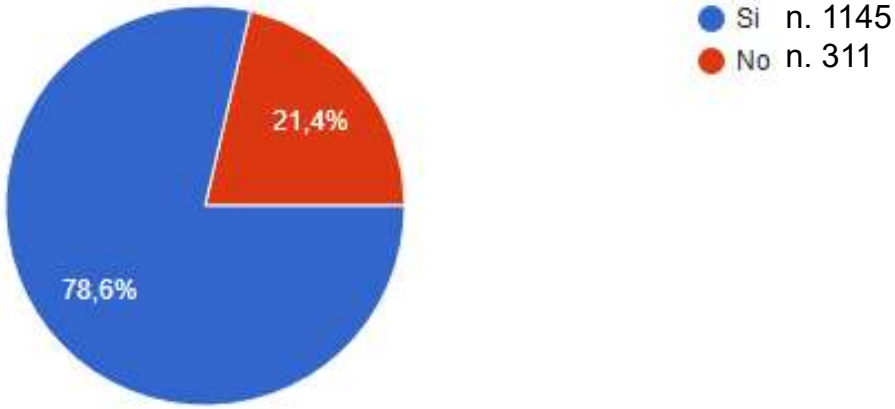
1.456 risposte



Ottimo	n. 720
Buono	n. 583
Sufficiente	n. 98
Scarso	n. 25
Insufficiente	n. 30

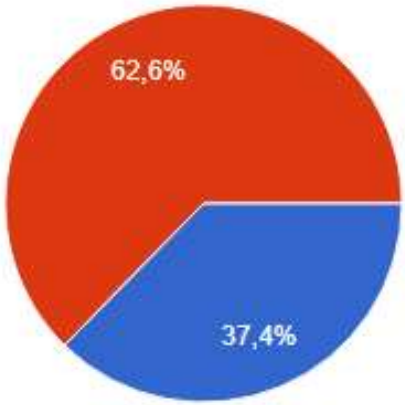
5. E' a conoscenza che i certificati possono essere richiesti online?

1.456 risposte



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

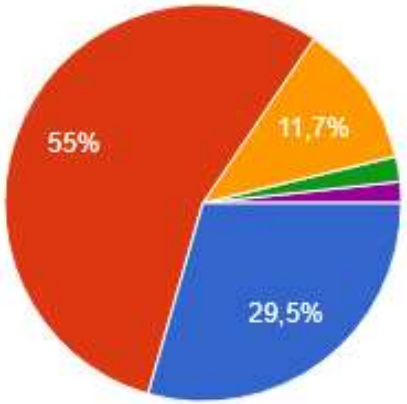
1.456 risposte



Si n. 912
No n. 544

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

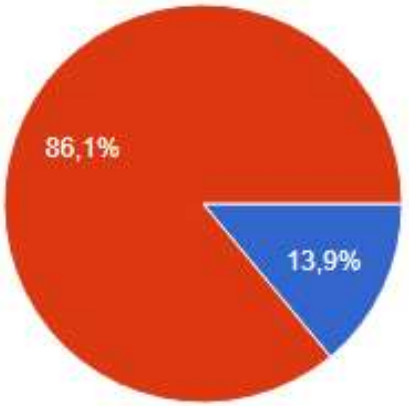
1.456 risposte



Ottime	n. 429
Buone	n. 801
Sufficienti	n. 171
Scarse	n. 30
Insufficienti	n. 55

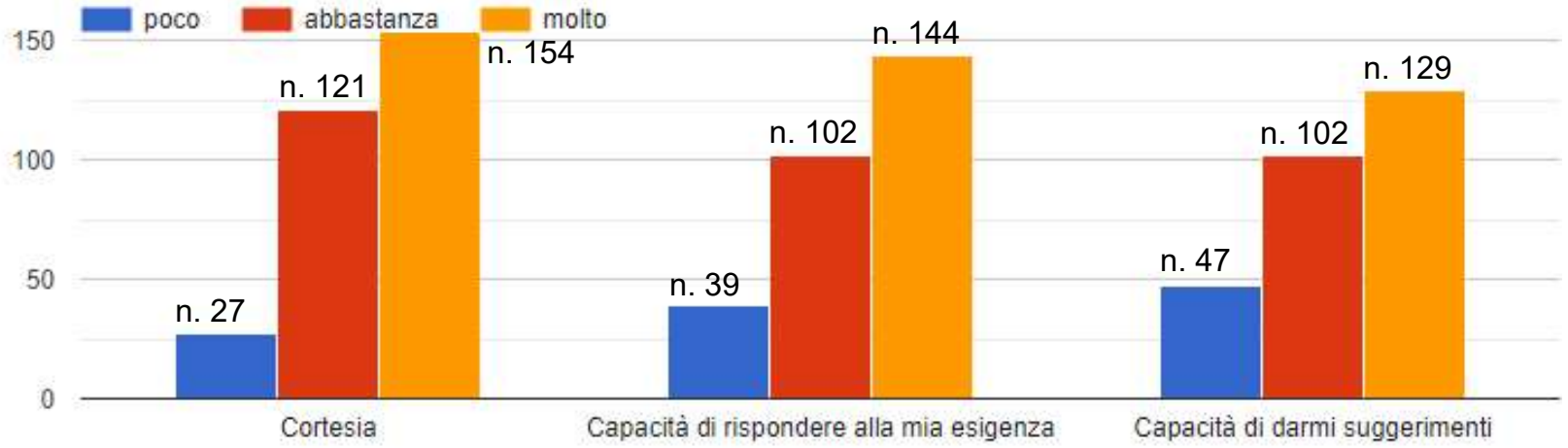
8. Ha avuto bisogno di contattare l'assistenza/uffici per chiarimenti?

1.456 risposte



Si n. 203
No n. 1253

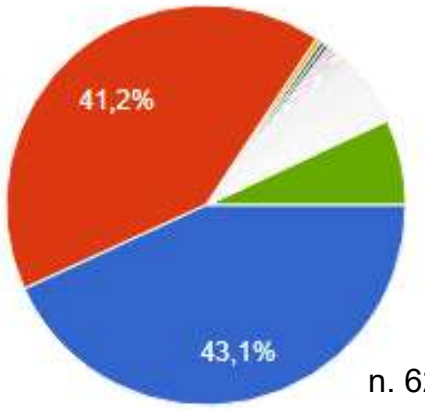
9. Se ha avuto bisogno di contattare gli uffici per assistenza, quanto si ritiene soddisfatto dal servizio offerto dal personale rispetto a:



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

1.456 risposte

n. 600



n. 101

n. 628

- Fornire dei tutorial che aiutino l'utente...
- Semplificare la procedura
- vanno bene così
- non saprei
- va bene così
- Non saprei
- Vanno bene così
- tutto ok

1/13

continua...

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

- Non so
- NON SAPREI
- No
- Nulla
- va bene cosi
- Va bene così
- Tutto ok
- Va bene così

▲ 2/13 ▼

- deve avere un link diretto via sms
- Integrare con la possibilità di eseguire…
- si però mantenendo la procedura attu…
- VA BENE COME FATE
- Pubblicizzandoli di più
- Vanno bene così
- Bisogna essere un grado di usare un…
- A me sembrano già buoni

▲ 3/13 ▼

- Vanno bene
- ne ho poca esperienza
- vanno bene
- Non mi pare manchi nulla. Alcune per…
- Più informazione perché non tutti sanno
- Più Informazione
- Nulla, funzionale così.
- Rispettare i tempi

▲ 4/13 ▼

- Evitando di chiedere ripetutamente da…
- non saprei per me è tutto ottimo
- Più informazione, soprattutto per gli a…
- Forme con campi Espliciti ed effettiva…
- non tutti gli utenti sono allineati con la…
- Aggiungere delle faq
- la procedura è chiara
- nulla

▲ 5/13 ▼

- aggiornando sul sito i numeri telefonici…
- Per me già così vanno bene
- Aumentare la possibilità di avere docu…
- rispondendo al telefono, nessuno mai…
- non ho suggerimenti
- ove possibile relativamente al servizio…
- ridurre i tempi di attesa
- No

▲ 6/13 ▼

- pubblicizzandoli maggiormente
- Aggiungere dettagli relativamente alla…
- Accettabili
- E comunque istituire vie facilitate (an…
- Direi che non sono necessitano modifi…
- Rendere tutto fattibile on line senza a…
- informazione chiara ed efficace
- .. .

▲ 7/13 ▼

- istituire sportelli accessibili al pubblico…
- Aiuto telefonico per persone anziane c…
- Predisporre un addetto per anziani
- Con l'invio di informazioni tramite post…
- col servizio telefonico funzionante
- maggiore interazione con un operaore…
- Fornire agli addetti un'educazione civi…
- servizio ottimo,bisognerebbe migliorar…

▲ 8/13 ▼

- Non ho suggerimenti, li ho usati per pr…
- PER ME VA BENE COSI'
- mettere a conoscenza il cittadino dell'…
- io ho trovato semplice e veloce quindi…
- Ottimi così
- Sul portale è indicato che si può fornir…
- Per quello che ho sperimentato, vann…
- nessun commento

▲ 9/13 ▼

- ho trovato lunghi i tempi di prenotazio…
- mi sembra vadano bene così
- Va benissimo così
- Poter ricevere via mail alcuni certificati…
- Assumendo persone competenti, anc…
- Rendendoli più agevoli per le persone…
- assistenza telefonica per persone me…
- Maggiori info circa la mancanza di pos…

▲ 10/13 ▼

- niente
- Direi che vanno già bene così
- Facendo rispettare gli appuntamenti.
- Le foto in formato png non andavano…
- Inserire nel municipio di residenza anc…
- non sono in grado di dare consigli.
- Più dettagli, non sono riuscita a prenot…
- ho avuto problemi con lo spid non se…

▲ 11/13 ▼

- Scritti in iataliano
- AL MOMENTO DIREI NO PER L'ESP…
- Incomprensibile perché a seconda del…
- Dal PC li ho trovati ben fruibili, non so…
- Sito web piu' chiaro
- In realtà non saprei perché è stato tutt…
- Ho trovato semplice il servizio
- Già ok.

▲ 12/13 ▼

- non tutti sono in grado di usarze il web.... e vhi la ora e e pagato da noi contribuenti.....ti risponde di andare in un internet point.wawww.
- pubblicizzare maggiormente i servizi online su stampa e tv
- BOH
- per me vanno bene così sono chiari
- Altro

▲ 13/13 ▼

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | servcivici@comune.genova.it | smart.comune.genova.it

COMUNE DI GENOVA

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

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

- Fornire tutorial che aiutino l'utente nella procedura (628)
- Semplificare la procedura (600)

RISPOSTE LIBERE:

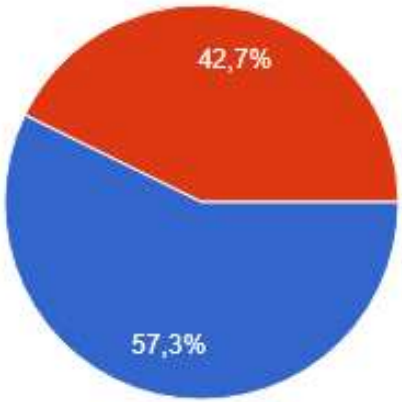
- Rispetto dei tempi dell'appuntamento, puntualità (6)
- Più disponibilità di date/orari (4)
- Maggiore chiarezza, completezza e usabilità (anche responsive) dell'agenda e del sito (3)
- Implementazione, adeguamento e aggiornamento informazioni su sito e agenda (13)
- FAQ sul sito (2)
- Pubblicità: maggiore informazione dei servizi online (certificati, agenda etc.) attraverso stampa, sito e social network (19)
- Interazione con operatori da remoto e informazioni telefoniche (16)
- Assistenza e percorsi facilitati per persone non alfabetizzate digitalmente o sprovviste di mezzi digitali (13)
- Ampliamento e implementazione servizi online: più servizi, riconoscimento da remoto, CIE etc… (11)
- Personale più formato e attento alle esigenze dell'utente (6)
- Modulistica multilingue (2)

IL CAMPIONE DELL'INDAGINE

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | servicivici@comune.genova.it | smart.comune.genova.it

Genere

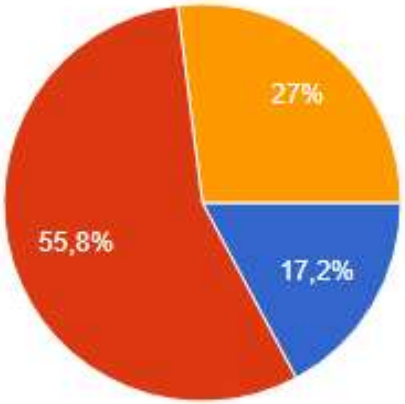
1.456 risposte



Femmina n. 834
Maschio n. 622

Età

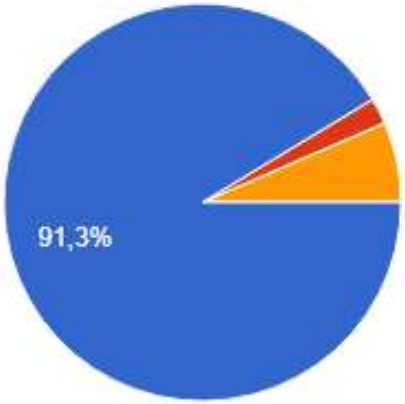
1.456 risposte



18/40 anni	n. 250
41/65 anni	n. 393
Oltre 66 anni	n. 813

Cittadinanza

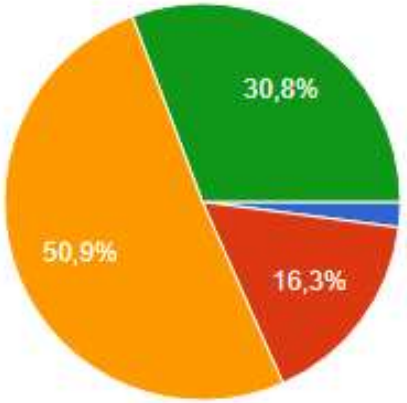
1.456 risposte



italiana	n. 1330
comunitaria	n. 31
extracomunitaria	n. 95

Titolo di studio

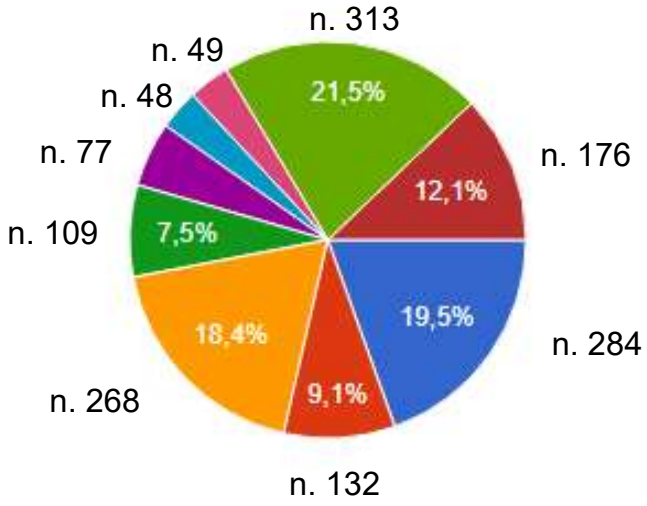
1.456 risposte



licenza elementare	n. 30
scuola media inferiore	n. 237
scuola media superiore	n. 741
laurea	n. 448

Municipio di residenza

1.456 risposte



CONCLUSIONI

Il questionario è stato proposto in coda alla prenotazione di servizi tramite agenda digitale

- Circa l'età dichiarata dal campione d'indagine:
  - i nativi digitali sono una minoranza (circa il 17,2%) contro una larghissima maggioranza di utenti (82,8%) che dichiara di avere superato i 40 anni e, per una quota pari al 27%, i 66 anni di età.
- Circa il titolo di studio:
  - il campione ha dichiarato di possedere per il 50,9% il diploma di scuola superiore e per il 30,8% la laurea.
- Giudizio espresso dagli intervistati:
  - Quasi il 90% ha giudicato tra ottimo e buono il servizio offerto
- Nel 2021 circa il 20% della popolazione genovese (135.000) ha usufruito dei servizi *on line* (prenotazioni, certificazioni, ecc.) di competenza della Direzione Servizi Civici

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- Campagne di informazione periodica sull'agenda e sui servizi *online* e convenzionati (stampa, sito e social network)
- Creare FAQ sui servizi *on line*
- Creare Tutorial sulla prenotazione digitale
- Coordinarsi con il servizio di helpdesk telefonico «Click easy» del Comune di Genova per assistenza alle persone in difficoltà
- Continua revisione del sito per rendere i contenuti più chiari

COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Grazie dell'attenzione

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | servicivici@comune.genova.it | smart.comune.genova.it