



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

Risultati indagine Customer Satisfaction

AGENDA DIGITALE
Appuntamenti Servizi Demografici

12 maggio 2022 – 12 novembre 2022

IL CONTESTO DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E LA DIGITALIZZAZIONE NEL COMUNE DI GENOVA

Nel corso del **2022**, sulla scia degli anni precedenti, c'è stato un notevole incremento dei servizi fruibili online sul sito istituzionale e sul fascicolo del cittadino (attivo dal 2020)

Le principali novità del FdC, per i servizi demografici, sono rappresentate dal servizio di variazione di residenza e dal rilascio di certificazioni per il richiedente o per un membro del suo nucleo familiare

Nella sezione Genova Digitale del sito istituzionale sono stati resi disponibili circa **240** moduli digitalizzati per la presentazione di istanze (di cui **65** facenti capo ai servizi demografici)

Il Comune ha continuato a svolgere funzione di RAO pubblico (autorizzato cioè al rilascio dell'identità digitale per l'accessibilità ai servizi digitali da parte dei cittadini) con **17** SPID POINT attivi su tutto il territorio comunale tra cui la sede di Corso Torino, Municipi, Biblioteche, IAT e URP

AGENDA APPUNTAMENTI DIGITALE E SERVIZI EROGATI IN PRESENZA

Per migliorare l'accessibilità ai servizi erogabili solo in presenza del cittadino, in continuità con gli anni precedenti, l'Ente e in particolare la Direzione Servizi Civici offre la possibilità di prenotazione online

Nel **2022**, per incentivare l'uso dello strumento digitale e in coerenza con il piano di azioni di miglioramento, è stata pubblicata sul sito istituzionale una traccia operativa che guida l'utente in tutte le fasi della prenotazione

Nella sede di Corso Torino sono prenotabili **13** servizi. La prenotazione è sempre possibile e l'erogazione avviene anche di sabato.

Il numero medio delle prenotazioni mensili si attesta su **4.300** ca.

L'accesso senza appuntamento è comunque garantito per permettere anche ai cittadini meno alfabetizzati dal punto di vista informatico o in caso di urgenza di fruire dei servizi erogati



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Valutazione globale del sistema di prenotazione digitale e dell'efficacia del tutorial predisposto ad hoc

Qualità percepita dell'erogazione del servizio nell'ottica del miglioramento continuo

Divulgazione e informazione sulle nuove modalità digitali di erogazione dei servizi



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, sulle mail di conferma degli appuntamenti e distribuito tramite QR Code durante il CIE day, appuntamento aperto alla cittadinanza dedicato all'illustrazione delle opportunità offerte dalla Carta d'Identità Elettronica

Il questionario è stato somministrato dal 12 maggio 2022 al 12 novembre 2022

Hanno risposto n. 256 utenti

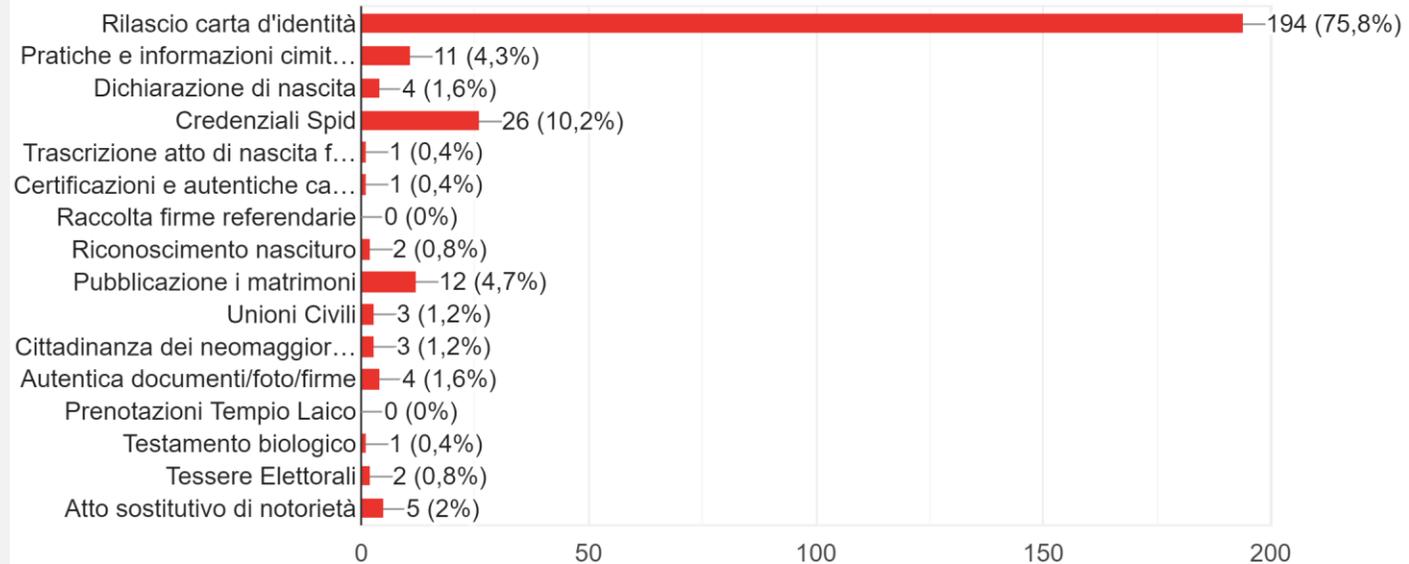


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

RISULTATI INDAGINE - SERVIZI

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

256 risposte



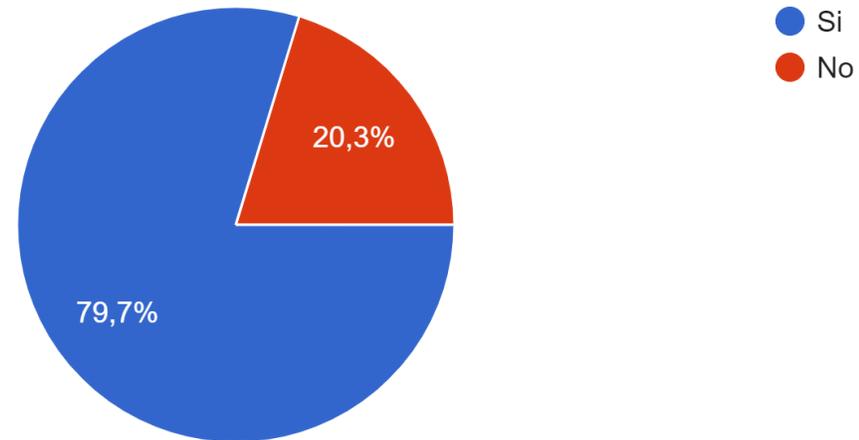


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

RISULTATI INDAGINE - TUTORIAL

2. Le è risultato utile il tutorial relativo alle modalità di prenotazione online?

256 risposte



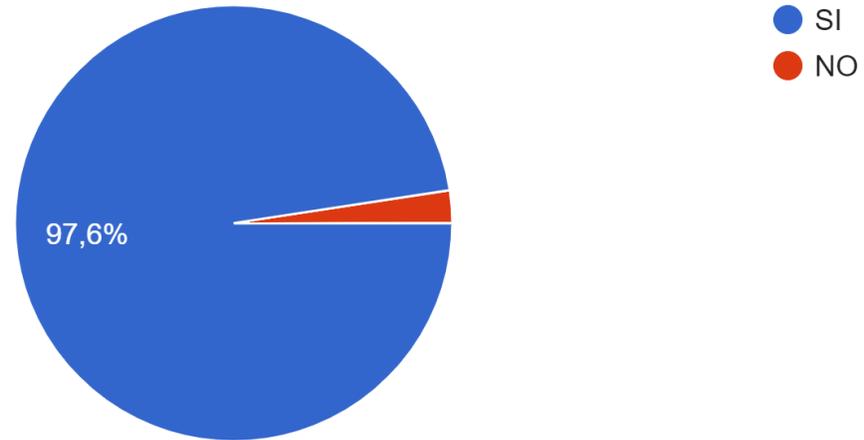
Si - n. 204 risposte – 79,7%

No - n. 52 risposte – 20,3%

RISULTATI INDAGINE - TUTORIAL

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

206 risposte



Si - n. 201 risposte – 97,6%

No - n. 5 risposte – 2,4%



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

RISULTATI INDAGINE - TUTORIAL

Se ha risposto "NO" perché?

50 risposte

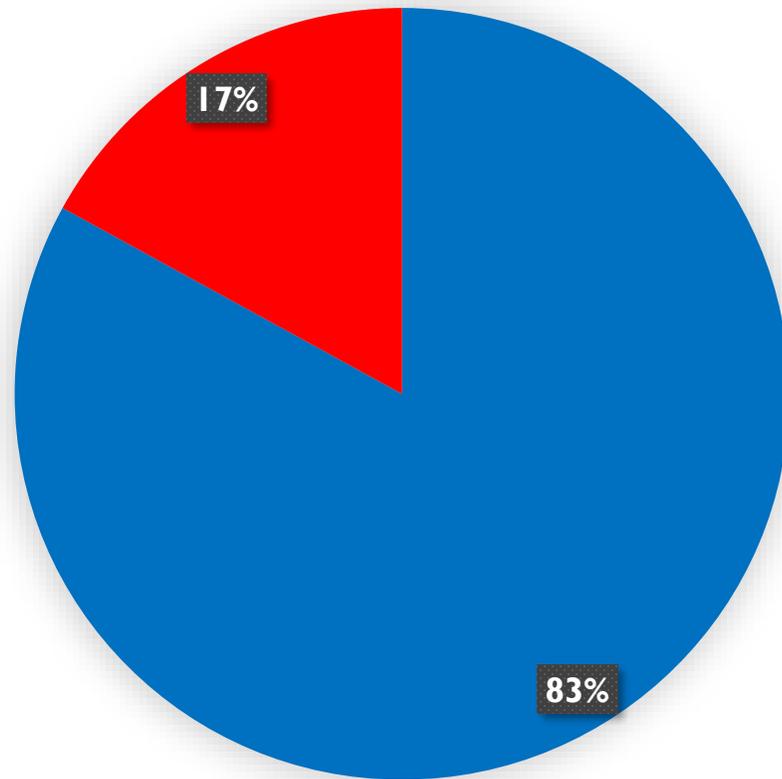
- Non l'ho usato
- Perché non ho visto nessun tutorial
- Occorre specificare meglio le modalità di pagamento
- Non l'ho usato
- Non l'ho guardato
- Non sono riuscito a disdire l'appuntamento
- Il sito risultava sufficientemente chiaro
- Non è stato necessario usarlo
- Facile
- Ho sperato che non mi servisse il tutorial
- Non ho avuto bisogno di alcun tutorial
- Non ho avuto necessità di accedere al tutorial
- Non ho avuto bisogno del tutorial era tutto molto chiaro
- Non l'ho visto
- Non l'ho usato non ne avevo bisogno
- Recatomi per il disbrigo, nessuno ha preso in considerazione la prenotazione richiesta. Quindi del tutto inutile averla chiesta, anzi controproducente. Avrei potuto recarmi in orari diversi non fissati dalla prenotazione risultata inutile.
- Non l'ho utilizzato
- Non sapevo del tutorial
- Era già chiaro
- Non ho risposto "no"
- Non è stato necessario consultarlo.
- Difficoltà nel percorso richiesto dal sistema, è impossibilitato a procedere in forma digitale alla prenotazione
- Facile anche senza tutorial
- Non mi è servito
- Una gentilissima impiegata mi aveva spiegato tutto via email in risposta alla mia richiesta di informazioni
- Non utilizzato
- Non l'ho usato
- Non mi sono accorta che era disponibile un tutorial
- Sapevo cosa e dove compilare
- Sono riuscita senza consultare
- Non l'ho consultato
- Non l'ho usato, perché le informazioni scritte erano già chiare ed esaustive.
- Ho fatto la prenotazione autonomamente, è tutto chiaro.
- Non ho avuto bisogno del tutorial perché era tutto chiaro
- No mi serviva, il sito è chiaro da sé
- Non l'ho guardato
- Non lo conoscevo
- Non l'ho utilizzato
- Non ne ho avuto bisogno
- Non mi sono accorto dell'esistenza del tutorial
- Non l'ho usato
- Non le ho lette
- Non ne ho avuto bisogno
- Sapevo come muovermi
- Nessuna informazione in merito, privo di prezzo di cui non capisco perché devo pagare per avere delle semplici informazioni, appuntamento troppo lontano nel tempo
- Perché sono in grado di gestire autonomamente le prenotazioni
- Non l'ho visto
- Sono abituata a fare prenotazioni online
- Sono andato al comune all'ora prestabilita ma nessuno sapeva niente del mio appuntamento!!!
- È molto semplice ed intuitivo anche senza tutorial



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

RISULTATI INDAGINE - TUTORIAL

Sintesi risposte negative al tutorial (42 risposte su 50)

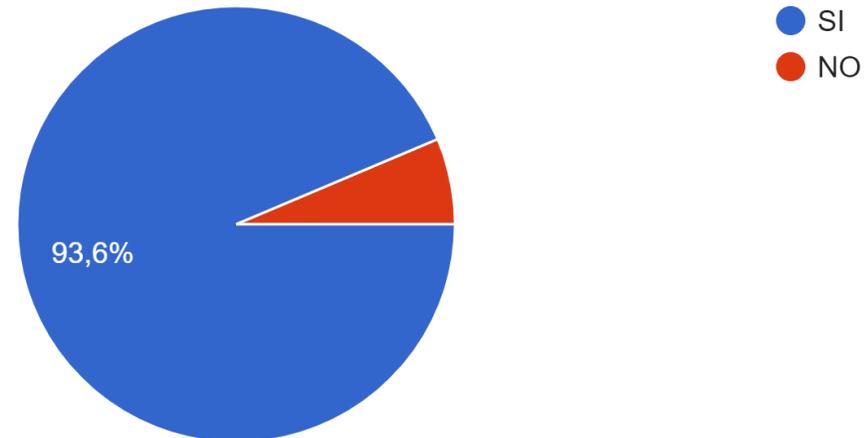


- Non l'ho usato perché non ne ho avuto bisogno
- Non sapevo/non mi sono accorto che ci fosse un tutorial

RISULTATI INDAGINE - QUALITÀ

3. Le tempistiche hanno soddisfatto le sue esigenze?

251 risposte



Si - n. 235 risposte – 93,6%

No - n. 16 risposte – 6,4%



RISULTATI INDAGINE - QUALITÀ

Se ha risposto "NO" perché?

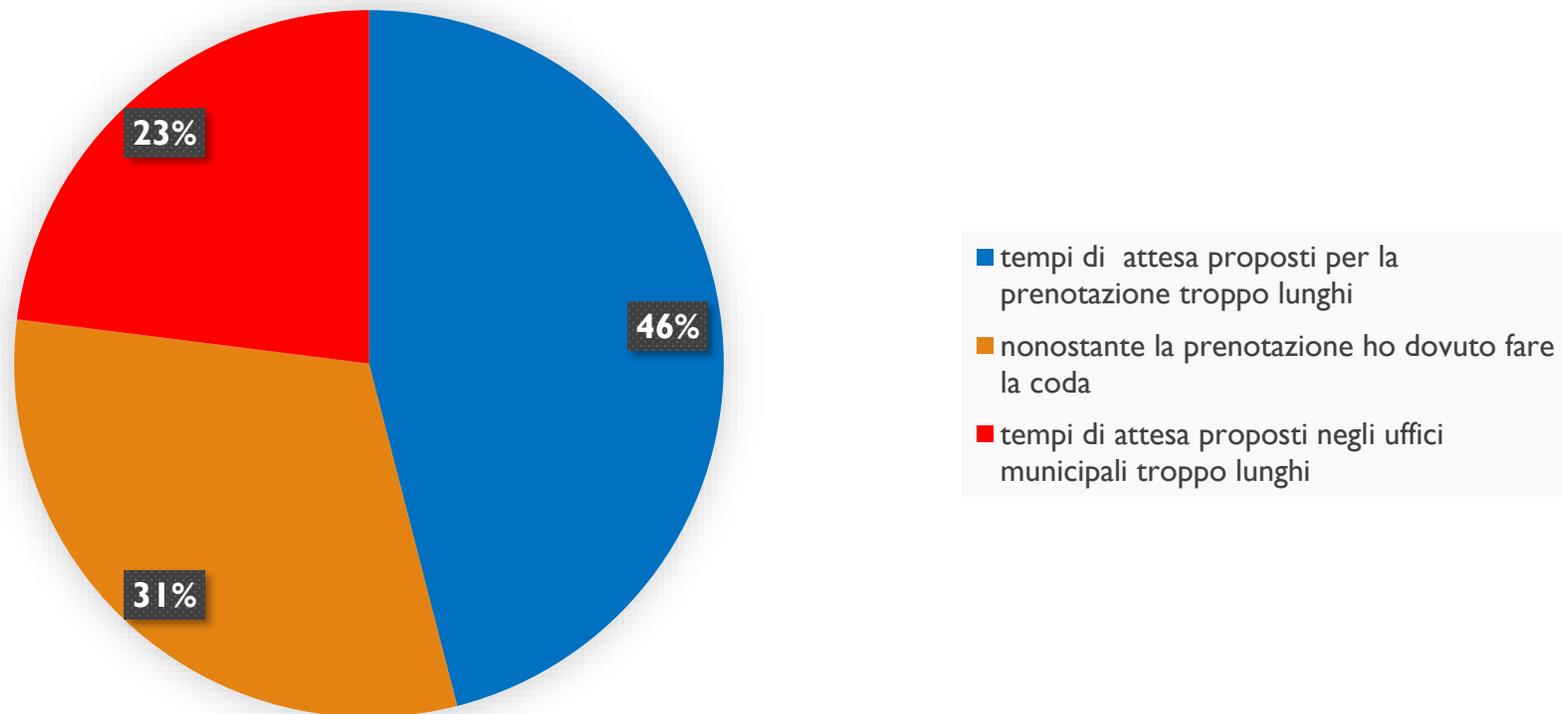
- Tempi troppo lunghi per fare una carta d'identità
- Non mi riferisco ai tempi di attesa presso la sede di corso Torino, ma all'indisponibilità di un appuntamento in tempi ragionevoli presso la sede di Quarto. Occorre forse migliorare la gestione delle agende dei municipi
- L'unico ufficio attivo è quello centrale di Corso Torino
- Perché il tempo di attesa è oltre tre mesi e incompatibile con la data del matrimonio
- Nonostante io abbia preso appuntamento c'è coda
- Ho appena fatto la prima prenotazione ...
- È inutile prendere appuntamento a un orario e non poterlo rispettare quando si hanno davanti cinque persone, me ne sono andato.
- Come al solito per il comune di Genova di corso Torino fare una prenotazione è tempo sprecato...devi prendere il tuo numero all'ingresso ...tanto vale presentarsi senza prenotazione...siete la fabbrica delle complicazioni!!!voto 0
- Ho dovuto prenotare l'ufficio centrale poiché al municipio 7 non erano disponibili date fino al 14 novembre. Oggi è il 13 ottobre
- Appuntamento troppo lungo
- Un anno per ottenere una carta di identità può soddisfare le mie esigenze da studente? NO!
- Data di prenotazione troppo lontana
- Appuntamento dopo circa 20 giorni
- Ho dovuto fare coda



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

RISULTATI INDAGINE - QUALITÀ

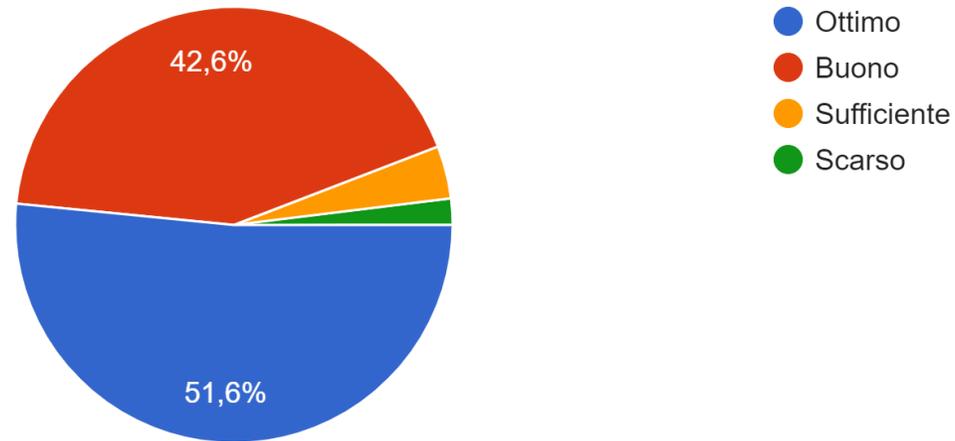
Sintesi risposte negative su tempistica (13 su 14)



RISULTATI INDAGINE - QUALITÀ

4. Come valuta il servizio dell'Agenda Digitale?

256 risposte



Ottimo – n. 132 risposte – 51,6%

Buono - n. 109 risposte – 42,6%

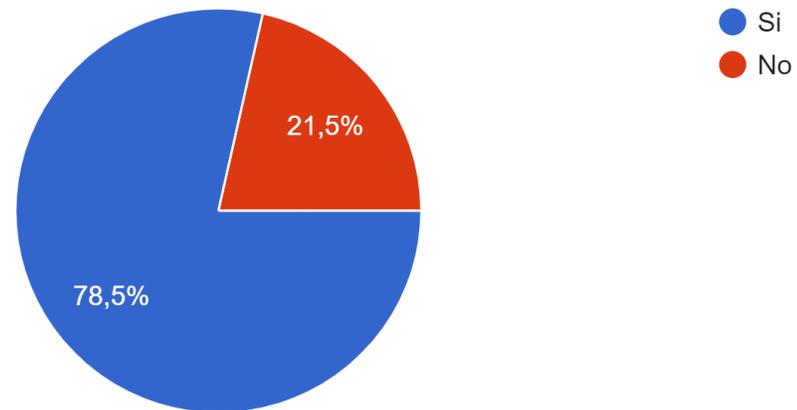
Sufficiente - n. 10 risposte – 3,9%

Scarso – n. 5 risposte – 1,9%

RISULTATI INDAGINE - INFORMAZIONI

5. E' a conoscenza che nel Fascicolo del Cittadino sono presenti diversi servizi online, per esempio certificati o cambi di residenza?

256 risposte



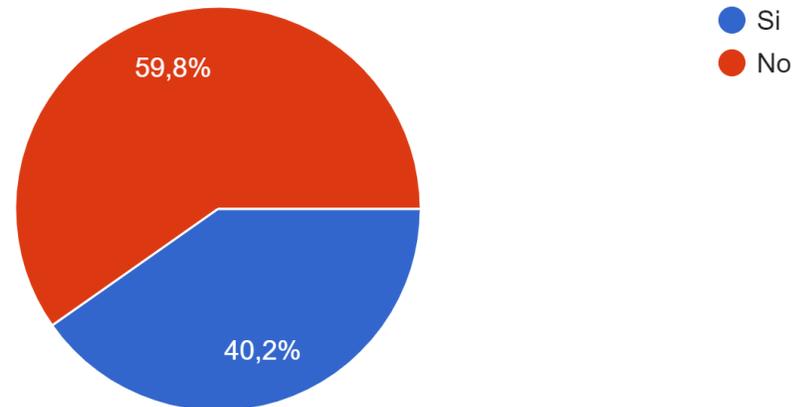
Si - n. 201 risposte – 78,5%

No - n. 55 risposte – 21,5%

RISULTATI INDAGINE - INFORMAZIONI

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

256 risposte



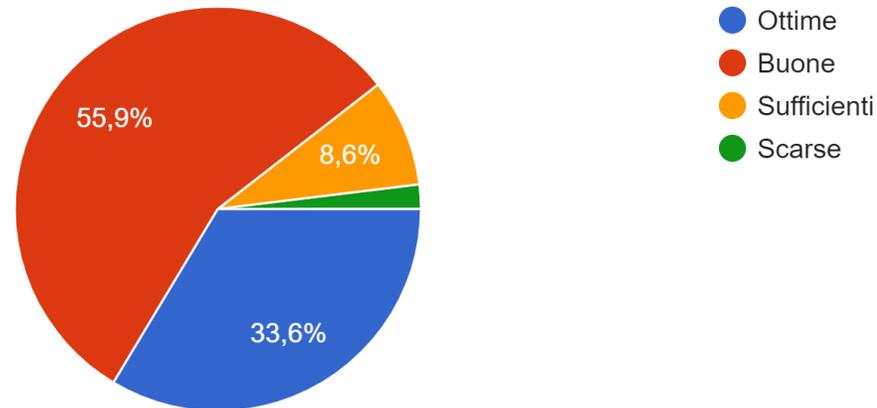
Si - n. 103 risposte – 40,2%

No - n. 153 risposte – 59,8%

RISULTATI INDAGINE - INFORMAZIONI

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

256 risposte



Ottime – n. 86 risposte – 33,6%

Buone - n. 143 risposte – 55,9%

Sufficienti - n. 22 risposte – 8,6%

Scarse – n. 5 risposte – 1,9%



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

IL CAMPIONE DELL'INDAGINE

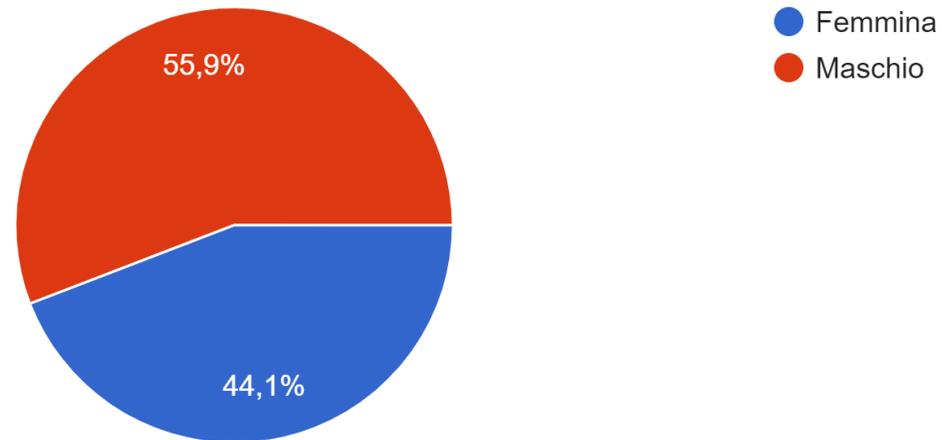


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

CAMPIONE INDAGINE

Genere

256 risposte



Femmina – n. 113 risposte – 44,1%

Maschio - n. 143 risposte – 55,9%

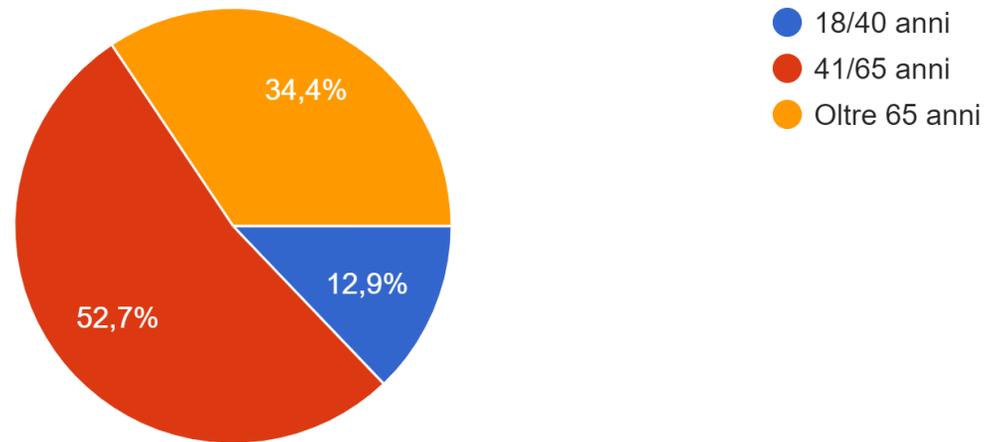


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

CAMPIONE INDAGINE

Età

256 risposte



18/40 anni – n. 33 risposte – 12,9%

41/65 anni - n. 135 risposte – 52,7%

Oltre 65 anni – n. 88 risposte – 34,4%

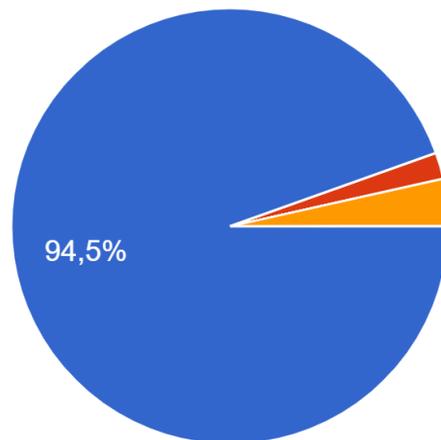


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

CAMPIONE INDAGINE

Cittadinanza

256 risposte



- italiana
- comunitaria
- extracomunitaria

Italiana – n. 242 risposte – 94,5%

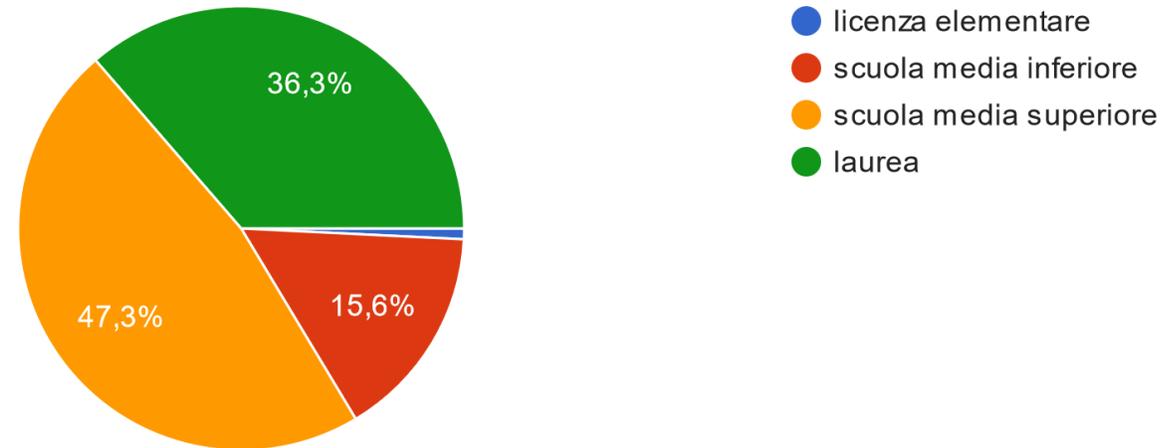
Comunitaria - n. 5 risposte – 2%

Extracomunitaria– n. 9 risposte – 3,5%

CAMPIONE INDAGINE

Titolo di studio

256 risposte



Scuola media superiore – n. 121 risposte – 47,3%

Laurea - n. 93 risposte – 36,3%

Scuola media inferiore – n. 40 risposte – 15,6%

Licenza elementare – n 2 risposte – 0,8%

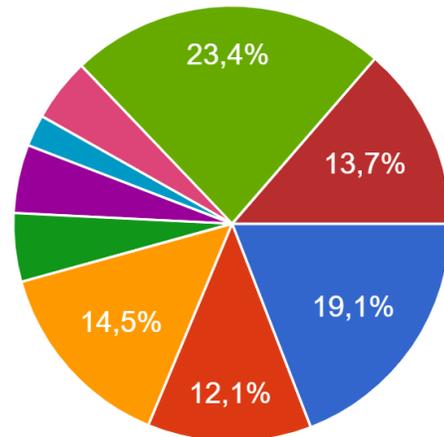


COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

CAMPIONE INDAGINE

Municipio di residenza

256 risposte



- 1 Centro Est (OREGINA-LAGACCIO-CENTRO STORICO-CASTELLETTO-PORTORIA)
- 2 Centro Ovest (SAMPIERDARENA-SAN TEODORO)
- 3 Bassa Val bisagno (SAN FRUTTUOSO-MARASSI)
- 4. Media Val bisagno (STAGLIENO-MOLASSANA-STRUPPA)
- 5 Val polcevera (RIVAROLO-BOLZANETO-PONTEDECIMO)
- 6 Medio Ponente (SESTRI-CORNIGLIANO)
- 7 Ponente (VOLTRI-PRA'-PEGLI)
- 8 Medio levante (FOCE-SAN MARTINO-SAN FRANCESCO D'ALBARO)
- 9 Levante (STURLA-QUARTO-QUINTO-NERVI)

1 Centro Est (OREGINA-LAGACCIO-CENTRO STORICO-CASTELLETTO-PORTORIA) – n. 49 risposte – 19,1%

2 Centro Ovest (SAMPIERDARENA- SAN TEODORO) – n. 31 risposte – 12,1%

3 Bassa Val Bisagno (SAN FRUTTUOSO-MARASSI) – n. 37 risposte – 14,5%

4. Media Val Bisagno (STAGLIENO-MOLASSANA-STRUPPA) – n. 13 risposte – 5,1%

5 Val Polcevera (RIVAROLO-BOLZANETO-PONTEDECIMO) - n. 13 risposte – 5,1%

6 Medio Ponente (SESTRI-CORNIGLIANO) – n. 6 risposte – 2,3%

7 Ponente (VOLTRI-PRA'-PEGLI) – n. 12 risposte – 4,7%

8 Medio levante (FOCE-SAN MARTINO-SAN FRANCESCO D'ALBARO) – n. 60 risposte – 23,4%

9 Levante (STURLA-QUARTO-QUINTO-NERVI) – n. 35 risposte – 13,7%



COMUNE DI GENOVA
Direzione Servizi Civici

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Evidenziare meglio il tutorial

Evitare/limitare le code per gli utenti che hanno effettuato una prenotazione

Uniformare le prestazioni fornite dagli uffici demografici centrale e territoriali

Somministrare il questionario all'utenza che accede ai servizi in presenza per verificare il livello di conoscenza dei servizi online ed eventuali problematiche di accesso