



Stakeholder Engagement - anno 2015

Documento elaborato in base allo Standard "AA 1000 SES (Final Draft 2011)"

Servizi Demografici "Ieri, oggi.....e domani on line"



*"L'idea della partecipazione e del più ampio coinvolgimento dei cittadini alla vita della città,
basati in primo luogo sulla trasparenza dei processi decisionali"*

(Linee guida del Sindaco di Genova, 2012)

Gruppo di Lavoro:

Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione di Impresa e Statistica

Settore Controllo di Gestione, Qualità e Statistica

Ufficio Stakeholder Engagement e Qualità

Geronima Pesce – Direttore

Gloria Piaggio - Dirigente

Agostina Bottaro

Laura Draghi

Direzione Servizi Civici, Legalità e Diritti

Cinzia Vigneri- Direttore

Anna Repetto

Vilma Viarengo

Angelo Villa

Maria Antonietta Mantegna

Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver partecipato attivamente alle diverse attività (interviste telefoniche, questionari, focus group) fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione, senza i quali non sarebbe stato possibile realizzare il percorso di stakeholder engagement.

Un particolare ringraziamento va a tutto il personale dei Servizi Civici, per la disponibilità a “farsi coinvolgere” nel progetto e per il tempo dedicato agli incontri, ai tavoli di progettazione e al tavolo di regia.

In tutte queste occasioni ognuno ha fornito il proprio contributo, indispensabile per la stesura del documento e per la sua realizzazione.

Indice

I Servizi Demografici - Cenni storici	5
Metodologia - Lo <i>Stakeholder Engagement Standard</i> (AA1000 SES).....	6
Il contesto territoriale	7
Evoluzione dei Servizi Demografici <i>on line</i>	9
<i>Stakeholder Engagement</i> : “Ieri, oggi e.....domani <i>on line</i> ”.....	13
La Preparazione dell’ <i>engagement</i>	14
La realizzazione dell’ <i>engagement</i>	15
I principali risultati.....	16
<i>Focus Group</i> con personale interno	16
<i>Focus Group</i> con gli stakeholder esterni.....	20
La <i>customer satisfaction</i>	24
Conclusioni e piano d’azione.....	30

Glossario

Stakeholder = portatore di interesse

Stakeholder engagement = coinvolgimento del portatore di interesse

Customer satisfaction = soddisfazione del cliente

Link = collegamento

Servizi “On line” = Servizi “in linea”, disponibili su internet

Tutorial = guida on line

Premessa

Da luglio 2011 il Comune di Genova, tra i primi a livello nazionale, ha deciso di avviare un processo di dialogo strutturato con gli stakeholder di alcuni servizi, applicando la metodologia AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standard).

Tale attività, basata sulla trasparenza dei processi decisionali, permette un'ampia partecipazione dei cittadini alle scelte della Pubblica Amministrazione.

Il coinvolgimento degli stakeholder è una scelta che richiede:

- *miglioramento continuo*
- *inclusione degli stakeholder*
- *accountability (rendicontazione)*
- *trasparenza*
- *erogazione dei servizi sulla base della domanda e non dell'offerta.*

In questo documento si espone il progetto realizzato dai "Servizi Civici", tra ottobre e dicembre 2015, per promuovere una riflessione comune sull'utilizzo dei "servizi on line", sui sistemi di comunicazione e di richiesta dei servizi per via telematica, al fine di ottenere spunti per un eventuale ripensamento e una riprogettazione condivisa degli stessi.

Di seguito sono riportati la metodologia, gli strumenti utilizzati nel percorso, i risultati ottenuti fino a giungere a un "Piano di Azioni di miglioramento" da attuare per offrire servizi on line sempre più accessibili e usabili.

Le risposte più che positive degli stakeholder ci stimolano a proseguire l'attività, cercando di rispondere a quanto richiesto, in modo che i cittadini si sentano parte attiva del processo di rinnovamento tecnologico che è in atto nel nostro Paese.

Cenni storici

L'esigenza e l'importanza di conoscere l'andamento numerico della popolazione sono note fin dai tempi antichi, ma i servizi dell'Anagrafe e dello Stato Civile come li conosciamo oggi nascono nell'Ottocento, quando si registrano un costante aumento e una maggiore mobilità della popolazione dovuti alla rivoluzione industriale.

In Italia esistevano registri della popolazione già prima dell'unificazione, ma solo nel 1864 vi fu il primo provvedimento unitario per l'istituzione del servizio anagrafico, nel quale si contemplava l'obbligo di formare l'Ufficio Unico delle Anagrafi in ogni Comune del Regno in base al censimento del 31 dicembre 1861.

L'art. 117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale.

L'art. 54 dello stesso testo unico definisce la funzione del Sindaco in materia, che "quale Ufficiale del Governo, sovrintende, altresì, alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione e agli adempimenti demandatigli dalle leggi in materia elettorale, di leva militare e di statistica".

Per l'espletamento di tale compito si avvale di funzionari comunali, quali ufficiali di governo delegati, che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali in conformità a leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo) e nel caso del servizio Anagrafe e di Statistica, anche dell'ISTAT.

I Servizi Demografici

Quando ci si riferisce genericamente all'Anagrafe (dal greco *anagraphè* = registrazione, iscrizione) si parla in realtà di una serie di servizi, i Servizi Demografici, che assolvono le funzioni di registrazione amministrativa di determinati fatti della vita, ai quali l'ordinamento attribuisce determinati effetti giuridici. Ad esempio risiedere in un comune dà diritto a ottenere sostegni di natura assistenziale o essere iscritti nelle liste elettorali permette l'esercizio del diritto di voto.

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), prenderà il posto delle oltre 8.000 anagrafi dei comuni italiani, costituendo un riferimento unico per la Pubblica Amministrazione, le società partecipate e i gestori di servizi pubblici. Con l'ANPR si realizzerà un'unica banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente cui faranno riferimento non solo i Comuni, ma l'intera Pubblica amministrazione e tutti quelli che sono interessati ai dati anagrafici, in particolare i gestori di pubblici servizi.

Metodologia - Lo Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)

L'AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (AA1000SES) rappresenta un quadro di riferimento metodologico generalmente applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento dei portatori di interesse (*stakeholder*).

L'AA1000SES è uno standard suscettibile di verifica di terza parte, indipendente e accreditata, ed è a oggi lo standard di riferimento a livello internazionale in materia.

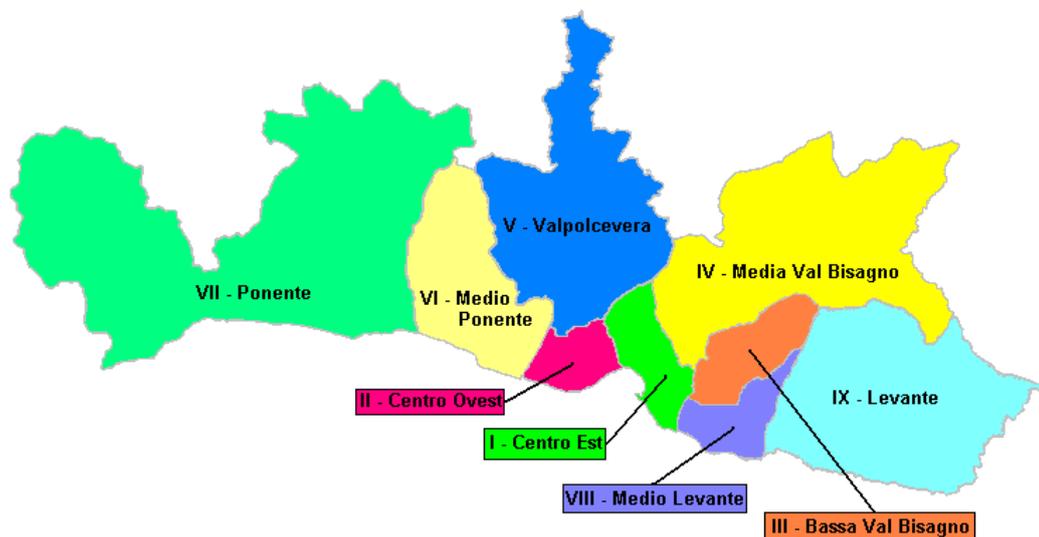
Un buon coinvolgimento degli *stakeholder* può:

- ✓ Contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni trasparente e basato sulla fiducia;
- ✓ Contribuire all'equità del processo di sviluppo sociale dando, a chi ne ha il diritto, la possibilità di essere ascoltato nel percorso di presa di decisione;
- ✓ Migliorare la capacità dell'organizzazione di gestire i propri rischi reputazionali;
- ✓ Permettere, grazie alla molteplicità di risorse in campo (conoscenza, persone, denaro e tecnologia) e alle sollecitazioni del percorso, di risolvere problemi e raggiungere obiettivi che non potrebbero essere perseguiti in autonomia dall'Amministrazione;
- ✓ Comprendere meglio la complessità dell'ambiente in cui si opera, soprattutto dal punto di vista delle dinamiche culturali;
- ✓ Produrre innovazione dei processi e dei prodotti;
- ✓ Educare gli *stakeholder* a comprendere meglio l'effetto delle proprie azioni e decisioni.

Il contesto territoriale

Genova è un comune italiano di 593.232 abitanti, dato rilevato al 31 dicembre 2014 da fonte anagrafica, capoluogo dell'omonima provincia e della regione Liguria.

Gli attuali confini amministrativi sono a Nord con il Piemonte (provincia di Alessandria) e con l'Emilia-Romagna (provincia di Piacenza e provincia di Parma), a Sud con il mar Ligure, ad Ovest con la provincia di Savona e ad Est con la provincia della Spezia.



Come è visibile dalla cartina, la città di Genova è suddivisa in 9 grandi aree, denominate Municipi. I due Municipi più popolosi sono il Centro-Est (88.034) e la Bassa Val Bisagno (75.281).

Municipio	Residenti al 31 dicembre 2014
Municipio 1 Centro Est	88.034
Municipio 2 Centro Ovest	67.442
Municipio 3 Bassa Valbisagno	75.281
Municipio 4 Media Valbisagno	56.848
Municipio 5 Valpolcevera	62.017
Municipio 6 Medio Ponente	60.486
Municipio 7 Ponente	60.126
Municipio 8 Medio Levante	59.450
Municipio 9 Levante	63.548
Totale	593.232

La tabella che segue illustra le varie unità urbanistiche e le ex circoscrizioni riconducibili a ciascun Municipio.

SUDDIVISIONE TERRITORIALE DEL COMUNE DI GENOVA

7

MUNICIPI	EX CIRCOSCRIZIONI	UNITA' URBANISTICHE
I GENOVA CENTRO EST	11 OREGINA-LAGACCIO 12 PRE-MOLO-MADDALENA 13 CASTELLETTO 14 PORTORIA	31 LAGACCIO 32 OREGINA 33 PRE 34 MADDALENA 35 MOLO 36 S. NICOLA 37 CASTELLETTO 38 MANIN 39 S. VINCENZO 40 CARIGNANO
II GENOVA CENTRO OVEST	9 SAMPIERDARENA 10 S. TEODORO	24 CAMPASSO 25 S. GAETANO 26 SAMPIERDARENA 27 BELVEDERE 28 S. BARTOLOMEO 29 ANGELI 30 S. TEODORO
III GENOVA BASSA VAL BISAGNO	16 S. FRUTTUOSO 17 MARASSI	43 S. AGATA 44 S. FRUTTUOSO 45 QUEZZI 46 FEREGGIANO 47 MARASSI 48 FORTE QUEZZI
IV GENOVA MEDIA VAL BISAGNO	18 STAGLIENO 19 MOLASSANA 20 STRUPPA	49 PARENZO 50 S. PANTALEO 51 MONTESIGNANO 52 S. EUSEBIO 53 MOLASSANA 54 DORIA 55 PRATO
V GENOVA VAL POLCEVERA	5 RIVAROLO 6 BOLZANETO 7 PONTEDECIMO	13 BORZOLI EST 14 CERTOSA 15 RIVAROLO 16 TEGLIA 17 BEGATO 18 BOLZANETO 19 MOREGO 20 S. QUIRICO 21 PONTEDECIMO
VI GENOVA MEDIO PONENTE	4 SESTRI 8 CORNIGLIANO	9 SESTRI 10 S. GIOVANNI BATTISTA 11 CALCINARA 12 BORZOLI OVEST 22 CORNIGLIANO 23 CAMPI
VII GENOVA PONENTE	1 VOLTRI 2 PRA' 3 PEGLI	1 CREVARI 2 VOLTRI 3 CA' NUOVA 4 PALMARO 5 PRA' 6 CASTELLUCCIO 7 PEGLI 8 MULTEDO
VIII GENOVA MEDIO LEVANTE	15 FOCE 22 S. MARTINO 23 S. FRANCESCO D'ALBARO	41 FOCE 42 BRIGNOLE 60 CHIAPPETO 61 S. MARTINO 62 ALBARO 63 S. GIULIANO 64 LIDO 65 PUGGIA
IX GENOVA LEVANTE	21 VALLE STURLA 24 STURLA-QUARTO 25 NERVI-QUINTO-S.ILARIO	56 BAVARI 57 S. DESIDERIO 58 APPARIZIONE 59 BORGORATTI 66 STURLA 67 QUARTO 68 QUARTARA 69 CASTAGNA 70 QUINTO 71 NERVI
00 PORTO		

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 06/02/2007 il territorio comunale viene ripartito in 9 Municipi i cui confini sono fissati in corrispondenza del territorio delle ex circoscrizioni e delle unità urbanistiche in esso ricomprese.

EVOLUZIONE DEI SERVIZI “ON LINE”

Dal 2010 i Servizi Demografici offrono ai cittadini la possibilità di accedere ai loro servizi anche tramite una vetrina “on line”, consultabile ed utilizzabile dalla propria abitazione, con un’apertura 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno. L’accesso è libero o con registrazione a seconda della tipologia di servizio.

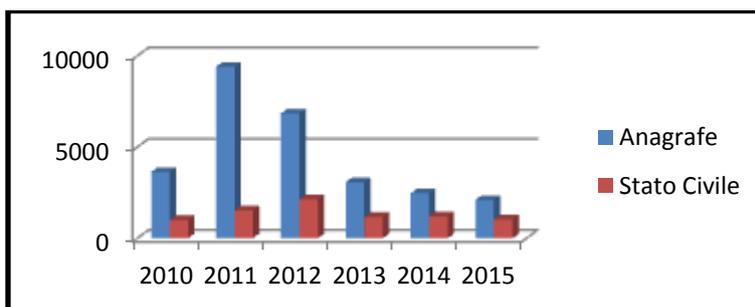
La tabella riporta i tempi di implementazione dei servizi:

SERVIZIO	attivo dal	note
Prenotazione certificati cartacei	06/05/2010	ritiro presso sportello o invio a domicilio
Richiesta certificati con Timbro digitale Anagrafe	17/11/2011	servizio richiesta attivato con 25 tipologie di richieste anagrafiche di cui 7 dedicate all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)
Prenotazione tessere elettorali	01/03/2012	
Pagamento certificati cartacei richiesti online	17/11/2012	Il servizio di rilascio certificati cartacei richiesti online è a pagamento; le tariffe variano a seconda dell'uso e del tipo di certificato richiesto. Il pagamento non riguarda il servizio di certificati con timbro digitale
Richiesta certificati con Timbro digitale Stato Civile	01/02/2013	attivato con 2 richieste: Certificato ed Estratto di nascita
Richiesta certificati con Timbro digitale Stato Civile	05/03/2014	servizio integrato con 4 richieste: Certificato ed Estratto di matrimonio; Certificato ed Estratto morte

Di seguito sono riportati i dati relativi all'utilizzo dei servizi "on line"

Prenotazione certificati cartacei

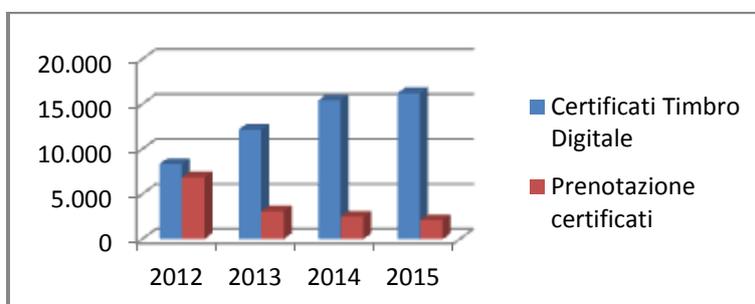
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Anagrafe	3.636	9.398	6.840	3.071	2.475	2.097
Stato Civile	1.005	1.530	2.134	1.167	1.204	1.034



Anagrafe

Servizi on line da maggio 2010 a settembre 2015

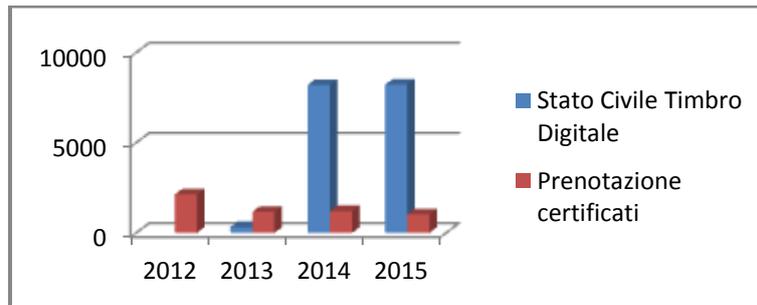
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Certificati Timbro Digitale		401	8.331	12.155	15.408	16.211
Prenotazione certificati	3.636	9.398	6.840	3.071	2.475	2.097



Stato Civile

Servizi *on line* da maggio 2010 a settembre 2015

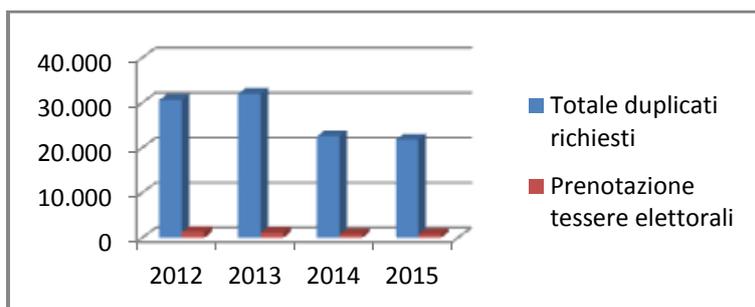
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Stato Civile Timbro Digitale				322	8.203	8.218
Prenotazione certificati	1.005	1.530	2.134	1.167	1.204	1.034



Elettorale

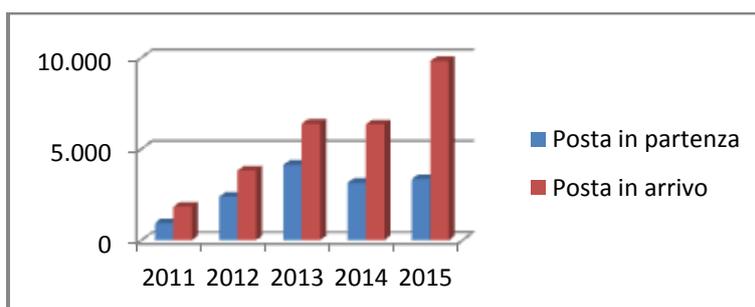
Richieste tessere elettorali *on line* da marzo 2012 –a settembre 2015

	2012	2013	2014	2015
Totale duplicati richiesti	30.616	31.988	22.542	21.795
Prenotazione tessere elettorali	1.286	1.133	789	785



Statistica Invio/Arrivi Posta Pec (Posta Elettronica Certificata)

	2011	2012	2013	2014	2015
Posta in partenza	940	2.395	4.137	3.150	3.349
Posta in arrivo	1.845	3.824	6.387	6.345	9.817



Stakeholder Engagement per i Servizi Demografici:

“Ieri, oggi.....e domani on line”

La scelta della Direzione

Nel corso degli anni precedenti i Servizi Civici hanno realizzato un percorso di *stakeholder engagement*, utilizzando la metodologia AA1000 SES, per ascoltare i bisogni e i suggerimenti dei cittadini per migliorare i servizi erogati.

Nel 2011 il Servizio Elettorale ha realizzato, a livello sperimentale, un progetto di coinvolgimento al fine di verificare l'efficacia delle azioni intraprese per garantire al meglio il diritto al voto delle fasce fragili.

Il Direttore dei Servizi Civici, valutata l'esperienza positivamente, sia in termini di risultati sia di impatti, ha deciso di proseguire negli anni successivi l'attività ampliando il campo di azione all'intera struttura dei Servizi Demografici.

Dal 2012 ad oggi sono stati coinvolti i principali interlocutori (i cosiddetti *stakeholder*) al fine di promuovere una riflessione comune su alcuni elementi chiave che, nell'insieme, compongono il concetto di **accessibilità del servizio** (fisica, tecnologica, organizzativa, ecc.) e cogliere spunti per un' eventuale riprogettazione condivisa.

Alla luce delle nuove normative, che sostengono la digitalizzazione e la realizzazione di servizi *on line* per cittadini ed imprese, si è deciso, nel 2015, di incentrare l'ascolto sull'utilizzo dei servizi informatici.

Il tema dell'accessibilità, definita come *“la caratteristica di un servizio d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia d'utente”*, appare strategicamente centrato rispetto agli orientamenti dell'Amministrazione e, contemporaneamente, capace di sviluppare un confronto interessato da parte degli *stakeholder* interni ed esterni.

Dai dati rilevati e riportati al precedente paragrafo, emerge che, nonostante un continuo incremento delle richieste di certificazioni on line, il servizio non ha ancora raggiunto i risultati attesi e l'utente si rivolge prevalentemente agli sportelli, privilegiando il rapporto con l'impiegato.

Al fine di porre l'attenzione sulle criticità e di superarle, attuando azioni di miglioramento sul servizio, è stato definito e avviato formalmente un Gruppo di Lavoro, per sviluppare il percorso di engagement, condividendone le finalità generali e gli obiettivi specifici.

Il gruppo è composto da personale della Direzione Servizi Civici, Legalità e Diritti operante all'interno dei vari servizi (anagrafe, stato civile, elettorale) e della Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione di Impresa e Statistica.

L'attività si è sviluppata in due macro-fasi:

1. La preparazione dell'engagement
2. La realizzazione dell'engagement.

La Preparazione dell'Engagement

Il Gruppo di Lavoro ha realizzato alcune attività preliminari al coinvolgimento degli *stakeholder* e in particolare:

- ✓ l'analisi ragionata in gruppo dei risultati delle indagini di *customer satisfaction* realizzate negli ultimi anni
- ✓ la costruzione della mappa degli *stakeholder* del servizio e la scelta dei portatori di interesse da coinvolgere.

L'analisi dei risultati delle indagini di *Customer Satisfaction*, ha evidenziato come i cittadini non utilizzino abitualmente i servizi *on line* offerti dal Comune e prediligano ancora accedere agli stessi presso gli sportelli.

Sono state individuate le principali macrocategorie di *stakeholder* e discusse in sede di Gruppo di Lavoro alcune specifiche caratteristiche di ogni categoria, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto.

A valle di tale percorso di riflessione, si è deciso di coinvolgere:

- Operatori di C.so Torino e sul territorio;
- Cittadini;
- Ordine degli Avvocati;
- Consulta Handicap, Caf, Patronati;
- Associazioni dei Consumatori e degli Utenti.

La Realizzazione dell'Engagement

Al fine di comprendere quali fattori ostacolano un maggiore utilizzo dei servizi informatici offerti dal Comune si è ritenuto di procedere realizzando :

- Indagine di *Customer satisfaction on line* e cartacea
- *Focus group* con personale interno
- *Focus group* con cittadini

L'indagine di *Customer satisfaction on line* è stata attiva dal 2 novembre al 19 dicembre 2015, mentre i questionari cartacei sono stati distribuiti, da personale opportunamente formato per la somministrazione assistita, dal 2 al 20 novembre presso la sede di Corso Torino e le sedi municipali.

Si è ritenuto che la tecnica da utilizzare prioritariamente per il coinvolgimento degli *stakeholder* fosse il *focus group*, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di ricerca, attraverso una interazione comunicativa, collaborativa e costruttiva.

Una volta individuati i partecipanti, si è proceduto con i contatti preventivi ed informali, necessari per fornire maggiori informazioni sul progetto, onde evitare il rischio di scarsa partecipazione e per individuare il migliore canale con cui comunicare con i vari soggetti.

A questo punto si è scelto di organizzare cinque *focus group*, di cui tre riservati al personale interno e due ai singoli cittadini organizzati su base territoriale.

Sono stati realizzati, dal 4 al 18 novembre 2015, tre incontri con il personale dei Servizi Civici, dei Municipi, dello Sportello del Cittadino e dei Servizi Informativi, suddivisi come di seguito specificato:

- 4 novembre - Ponente/Medio Ponente/Valpolcevera
- 11 novembre - Centro Ovest/Centro Est/Medio Levante
- 18 novembre - Bassa Valbisagno/Media Valbisagno/Levante

Infine nella prima metà di dicembre 2015 si sono svolti due *focus group* con i cittadini:

- 14 dicembre - Cittadini dei municipi → Medio Ponente - Ponente - Valpolcevera Centro Ovest
- 16 dicembre - Cittadini dei municipi → Media Valbisagno - Bassa Valbisagno - Levante
- Centro Est – Medio Levante

Gli *stakeholder* selezionati hanno ricevuto, con opportuno anticipo, un invito personalizzato con luogo e data di svolgimento dell'incontro, indicazioni sulla finalità, sui contenuti, sui benefici e sul contributo richiesto.

Dall'indagine di *customer satisfaction* e dagli incontri, che si sono svolti nelle sedi dei locali del Comune di Genova e si sono avvalsi degli strumenti a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa, sono emerse:

- ✓ Le problematiche che limitano l'accessibilità e l'usabilità dei Servizi *on line*
- ✓ *Alcune proposte di miglioramento.*

I principali risultati

Focus Group con personale interno

Nell'ambito delle finalità generali del percorso, un'attenzione particolare viene posta alla rilevazione del punto di vista del personale interno sul tema, al fine di approfondire la *lettura interna* dell'attuale livello di accessibilità del servizio *on line* e cogliere eventuali spunti di miglioramento (riportati con il simbolo ).

Durante la conduzione dei *focus group* sono stati posti tre stimoli di riflessione:

Servizi on line

- 1. Accessibilità**
- 2. Usabilità**
- 3. Promozione**

1. Accessibilità - “capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili”

Criticità

L'accessibilità ai servizi demografici *on line* non è immediata. Per accedere via web ai servizi online, molti cittadini non sanno che la parola demografici rappresenta il servizio elettorale, lo stato civile e l'anagrafe..

- da HOME page nel box INFO COMUNE
 - [Amministrazione Trasparente](#)
 - [Contatti](#)
 - [Aree Tematiche](#)
 - [Struttura](#)
 - [Bilanci](#)
 - [Albo Pretorio](#)
 - [Concorsi](#)
 - [Bandi di Gara](#)
 - [URP - Ufficio Relazioni col Pubblico](#)

- [Servizi on line](#)
- [Open data](#)
- [Elenco siti tematici](#)
- [Città Metropolitana di Genova](#)
- [Fatturazione Elettronica](#)

- da HOME

“CITTADINI”, è una home page di II livello contenente informazioni e servizi destinati ai cittadini

IL COMUNE PER

I CITTADINI



SERVIZI AI CITTADINI

DEMOGRAFICI

SERVIZI DEMOGRAFICI ONLINE

La ricerca all'interno del portale dei servizi on line è poco chiara a causa del linguaggio utilizzato.

Non si capisce immediatamente e con chiarezza quali sono i Servizi con accreditamento o ad accesso libero.

Gli Enti non utilizzano tutti lo stesso sistema di accreditamento per accedere ai servizi.

In caso di perdita è difficile il recupero della password di accreditamento.

Molti servizi (tecnicamente legati al gestionale in esercizio “People”) sono fruibili solo dai residenti, poiché le modalità di accreditamento del Comune necessitano del riconoscimento “de visu” presso i nostri sportelli, in quanto la normativa prevede che alcuni certificati possano essere erogati esclusivamente al diretto interessato (Regolamento Anagrafico D.P.R. 223/89 e Regolamento di Stato Civile D.P.R. 396/2000) .

Gli operatori presi da diverse attività spesso non sono in grado di supportare il cittadino nell'utilizzo dei servizi *on line*;

I servizi demografici “*on line*” non sono usati dai cittadini anziani o stranieri per impossibilità di utilizzare strumenti informatici.



Miglioramento:

Utilizzare un unico accesso ai servizi direttamente dal sito, nelle rispettive sezioni tematiche, rendendolo di facile raggiungimento dalla Homepage del sito istituzionale.

Attivare un gruppo di lavoro composto da operatori dei servizi demografici e da esperti in comunicazione per rendere più semplice l'accesso sia alle informazioni che ai servizi e semplificare i termini più tecnici.

In attesa che venga attivata la modalità di accesso SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), che permetterà l'accesso con una unica registrazione a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione, verificare la possibilità di accreditarsi, come stanno facendo i professionisti per richiedere i servizi SUE (Sportello Unico dell'Edilizia), preregistrandosi ed inviando da PEC a PEC il documento di identità firmato digitalmente.

Evidenziare il recapito telefonico di Poste, alternativo al numero verde, per recuperare più facilmente la password smarrita .

Consolidare una formazione capillare degli operatori per supportare e promuovere il servizio *on line*.

Utilizzare l'operazione di alfabetizzazione informatica rivolta agli anziani dell'Auser per portarli a conoscenza dei servizi *on line* offerti dal Comune.

2. Usabilità - Facilità e soddisfazione con cui gli utenti si relazionano con l'interfaccia di un sito.

Criticità

Certificati *on line* con timbro digitale:

- modalità di pagamento poco chiare;
- l'utente predilige rivolgersi all'operatore allo sportello invece che l'assistenza telefonica;
- difficoltà dei cittadini ad accreditarsi al portale;
- il cittadino che richiede il certificato spesso non esegue l'ultimo passaggio cliccando il tasto INVIO, posto in alto, e pensa che l'operazione sia conclusa e andata a buon fine.

Certificati cartacei:

- spediti dall'ufficio o ritirati allo sportello con conseguente allungamento dei tempi di rilascio;
- costi dovuti a recapito poco evidenti sul sito.

Ufficio Permessi:

- applicativo complicato;
- complessità documentazione richiesta;
- insicurezza nella compilazione delle videate.

Posta Elettronica Certificata/e- mail:

Le pratiche di presentazione della “dichiarazione di residenza”, a causa della particolare complessità della procedura, spesso arrivano incomplete, come accade per quelle presentate allo sportello, anche se il sito fornisce tutte le informazioni ed i moduli necessari.

Miglioramento:



Certificati *on line* con timbro digitale:

Indicare tutte le possibili forme di pagamento ed i tipi di “carte “ utilizzabili comprese le prepagate ; molte “carte” non sono riconosciute perché non convenzionate.

Promuovere l’accreditamento al portale mettendo in risalto che ciò consente la gratuità del certificato.

Necessità di formazione continua per gli operatori affinché promuovano ed assistano il cittadino per un sistema di accreditamento semplificato.

Evidenziare il passaggio INVIO o spostarlo in basso per inoltro pratiche.

Certificati cartacei:

Promuovere i servizi *on line* offrendo vantaggi a chi li utilizza (sportelli “salta coda” ad accesso agevolato quando l’utente si reca all’ufficio).

Rivisitare la presentazione del servizio sul portale dando subito evidenza dei costi di recapito dei certificati cartacei.

Ufficio Permessi:

Incentivare l’utente ad usare il manuale

Posta Elettronica Certificata/ e- mail:

Rivedere la formulazione delle informazioni relative alla documentazione da inviare.

3. Promozione dell’utilizzo dei “servizi *on line*”

Criticità

- Scarsa promozione del servizio e dei vantaggi che arreca;
- Scarso utilizzo perché non obbligatorio.



Miglioramento

Gli operatori concordano che sia necessario promuovere nuovamente i “servizi *on line*” e suggeriscono di realizzare una campagna pubblicitaria mirata (pianificando obiettivi, azioni e misurazione dei risultati) .

Pensano che i servizi possano essere pubblicizzati con diverse modalità e strumenti quali:

- posta a domicilio
- volantini informativi distribuiti dagli operatori negli uffici
- volantini distribuiti nelle scuole, nei centri impiego, al salone ABCD
- pubblicità su bus e fermate (campagna di comunicazione in collaborazione con AMT)
- campagna informativa con manifesti
- pannelli Messaggistica Variabile
- pop out su giornali *on line*
- TV locali (Primocanale)
- SMS dopo verifica costi
- promozione in occasione di nuove iniziative sul sito del Comune (es. partendo da iscrizione all'albo scrutatori che rappresentano un'utenza più giovane)
- totem all'accoglienza
- postazione con personale dedicato, presso ogni municipio, che assista il cittadino per l'iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova.

Per avvicinare ed abituare il cittadino ad utilizzare i “servizi *on line*” sperimentare l'obbligo ad accedere solo con tale modalità a quelli meno complessi (vedi iscrizione scuole, richiesta scheda elettorale.....)

Focus Group con gli stakeholder esterni.

Gli incontri sono finalizzati ad approfondire la lettura esterna del livello di qualità del servizio erogato e a cogliere spunti di innovazione e miglioramento per adeguarlo alle aspettative dei diversi target di cittadini.

Durante i *focus group* è emerso che esistono fasce di popolazione che non possiedono un PC (anziani, fasce deboli) o che non hanno le competenze digitali per utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione.

La scarsa capacità di utilizzo dei mezzi tecnologici provoca nell'utente insicurezza e timore di essere vittima di truffe o di commettere errori per cui preferisce il rapporto diretto con l'impiegato allo sportello.

Durante la conduzione dei *focus group* sono stati posti, come per il *focus group* interno, tre stimoli di riflessione:

Servizi on line

- 1. Accessibilità**
- 2. Usabilità**
- 3. Promozione**

Accessibilità - “capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili”

Criticità

Il portale dei servizi on line, a cui si giunge passando per il sito istituzionale, pur contenendo informazioni complete, deve essere migliorato semplificando la ricerca e l'identificazione per l'accesso e definendo il punto di accesso a partire dal tema/servizio di riferimento. Il sistema di accreditamento ai servizi on line presenta difficoltà nella registrazione degli utenti e impone di presentarsi allo sportello per l'identificazione.

Le persone anziane e, in generale, gli analfabeti digitali sono esclusi dall'utilizzo dei servizi “*on line*” o, se vi accedono, hanno scarsa capacità di orientamento.

Al momento della registrazione il portale impone la creazione di una PEC, obbligatoria, con Poste Italiane. Spesso i liberi professionisti, che hanno già una PEC, trovano inutile attivarne un'altra obbligatoriamente.

Sono state fornite indicazioni non complete sulla modalità di accreditamento per l'accesso ai servizi del portale dei servizi on line.

Il portale dei servizi on line è carente in tema di accessibilità per non vedenti e disabili sensoriali. Il portale deve recepire le disposizioni normative (L.4/2004)

I disabili necessitano di indicazioni semplificate per l'accesso ai servizi a loro dedicati.



Miglioramento:

Rendere l'accesso ai servizi on line più semplice ed intuitivo, riducendo i passaggi.

Utilizzare per la registrazione e l'accredimento al portale il metodo fast.

Organizzare corsi di formazione e punti attrezzati c/o associazioni per fornire aiuto alle fasce deboli.

L'offerta della PEC era nata per agevolare le persone che si registrano al portale e non impone costi. Si sta lavorando per risolvere il problema rendendo possibile l'accesso con la PEC dell'utente.

Prevedere un rinforzo formativo per gli operatori degli Sportelli del Cittadino e dei Servizi Demografici sull'utilizzo dei servizi on line.

Integrare il sito dei servizi on line con tecnologie assistive.

Il ricorso ai servizi on line, in sostituzione dell'accesso a sportello, sarebbe facilitato se si rendesse obbligatorio il passaggio ai servizi on line , iniziando con un periodo di affiancamento delle due modalità (on line e a sportello) e prevedendo un termine della sperimentazione.

Usabilità - Facilità e soddisfazione con cui gli utenti si relazionano con l'interfaccia di un sito.

Criticità

Il linguaggio del portale servizi on line utilizzato risulta troppo tecnico.

Alcuni link non sono collegati correttamente e la loro presenza confonde gli utenti e "appesantisce" la schermata e la lettura.

Sussistono difficoltà per procedere al pagamento *on line* dei certificati in bollo.

Si evince l'impossibilità di verificare la propria situazione debitoria nei confronti del Comune.

Non è possibile richiedere certificati al di fuori del Comune.

Per il ritiro o il completamento di alcune pratiche è comunque necessario recarsi allo sportello.



Miglioramento

Semplificare i termini tecnici dove possibile e attivare tutorial per facilitare l'utente nell'utilizzo del portale.

Disattivare i link inutili o correggere la destinazione.

Fornire istruzioni semplici e dettagliate per il pagamento dei servizi.

Implementare il sito offrendo un servizio di informazioni "on line" riguardo la situazione debitoria dell'utente.

Istituire un gruppo di lavoro con i cittadini per modificare/integrare la sezione del sito dedicata ai servizi demografici e per raccogliere eventuali suggerimenti al fine di migliorare la "comunicazione" del sito istituzionale.

OSSERVAZIONE

Con la messa a regime dell'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente), si avrà un'unica banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente a cui farà riferimento l'intera Pubblica amministrazione e che assicurerà un sistema di controllo, gestione e interscambio di dati, servizi e transazioni fra gli Enti.

Promozione dell'utilizzo dei "servizi on line"

Criticità

Scarsa conoscenza della possibilità di utilizzare il sito istituzionale per accedere alle informazioni e ai servizi.

Scarsa informazione della possibilità, attraverso il portale dedicato, di ottenere i servizi da casa, 24/24, senza fare code e con risparmio di costi.



Miglioramento

Pubblicizzare i Servizi "on line" attraverso i mezzi d'informazione, in particolare attraverso i canali televisivi locali.

Informare i cittadini in occasione di contatti con gli uffici del Comune come, ad esempio, in caso di consultazioni elettorali.

Coinvolgere associazioni e patronati per comunicare ai cittadini, sul territorio, la possibilità di accedere ai servizi informatici ed i vantaggi che si ottengono.

Coordinare le proposte di formazione/informazione/promozione e le iniziative messe in atto dalle diverse strutture dell'Ente.

L'indagine di *Customer satisfaction*

Questionario Servizi Demografici: “Ieri, oggie domani *on line*”



1. Perché si reca presso gli Uffici Demografici (Anagrafe, Elettorale, Stato civile, etc.)?

- Rilascio carta identità
- Rilascio certificati
- Rilascio certificati italiani residenti all'estero
- Autentica copie/foto/firme
- Variazione residenza
- Iscrizione/variazione anagrafe italiani residenti all'estero
- Dichiarazione di dimora abituale (cittadini non appartenenti alla UE)
- Informazioni
- Modulistica
- Registrazione al portale dei servizi *on line*
- Iscrizione al registro delle unioni civili (coppie di fatto)
- Deposito del testamento biologico
- Denuncia di nascita
- Riconoscimento nascita
- Assegni alle famiglie
- Cittadinanza
- Matrimoni
- Separazioni/Divorzi
- Denuncia di morte
- Rilascio autorizzazione al trasporto funebre
- Pratiche cimiteri
- Tessere elettorali
- Iscrizione all'Albo Scrutatori/Presidenti
- Raccolta firme referendarie
- Leva Militare
- Toponomastica

2. E' a conoscenza che è possibile richiedere alcuni servizi *on line* cliccando sul sito

www.comune.genova.it alla voce "Servizi *on line*" o utilizzando la posta elettronica/PEC?

- No
- Si

3. Se ha risposto "NO" per quale dei seguenti motivi?

- Scarsa pubblicità del servizio
- Non ho il personal computer
- Mi da più sicurezza il contatto diretto con l'operatore

4. Se ha risposto "SI" come è venuto a conoscenza dei servizi *on line*?

- Sito internet istituzionale
- Presso gli uffici del Comune
- A mezzo stampa/televisione
- Passaparola

5. Utilizza i "Servizi *on line*" cliccando sul sito www.comune.genova.it alla voce "Servizi *on line*"*?

- Si
- No

6. Se ha usufruito degli strumenti di posta elettronica, quali di questi ha utilizzato?

- Posta Elettronica
- PEC (Posta Elettronica Certificata)

7. Se ha utilizzato i servizi *on line*/posta elettronica che cosa ha richiesto?

- Rilascio certificati
- Rilascio certificati italiani residenti all'estero
- Variazione residenza
- Iscrizione/variazione anagrafe italiani residenti all'estero
- Dichiarazione di dimora abituale (cittadini non appartenenti alla UE)
- Modulistica
- Denuncia di nascita
- Pubblicazione matrimonio
- Denuncia di morte
- Richiesta tessera elettorale
- Iscrizione all'Albo Scrutatori/Presidenti

8. Come valuta l'accessibilità ai "Servizi on line"?

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa

9. Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale?

- Ottime
- Buone
- Sufficienti
- Scarse

10. Ha trovato difficoltà nella fruizione del servizio?

- Sì
- No

11. Se ha risposto "Sì" quali?

- Procedura macchinosa
- Accesso difficoltoso
- Occorre recarsi in Comune per il ritiro della documentazione finale

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

- Sì
- No

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

	per niente	poco	abbastanza	molto
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di rispondere alle mie esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di darmi suggerimenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Se ha usato servizi on line è soddisfatto rispetto a:

	per niente	poco	abbastanza	molto
Accesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Istruzioni chiare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni aggiornate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Accesso da postazioni predisposte c/o uffici comunali
- Semplificare procedura

Le chiediamo alcune informazioni

Genere:

- Femmina
- Maschio

Età:

- 18/40 anni
- 41/65 anni
- Oltre 66 anni

Cittadinanza:

- italiana
- comunitaria
- extracomunitaria

Titolo di studio:

- licenza elementare
- scuola media inferiore
- scuola media superiore
- laurea

Municipio di residenza:

- 1 Centro Est
- 2 Centro Ovest
- 3 Bassa Valbisagno
- 4 Media Val Bisagno
- 5 Valpolcevera
- 6 Medio Ponente
- 7 Ponente
- 8 Medio Levante
- 9 Levante

I principali risultati del questionario cartaceo

Al questionario cartaceo, distribuito presso le sedi municipali territoriali, hanno risposto 759 cittadini in prevalenza di sesso femminile (55%), di età compresa fra 41 e 65 anni e per l'84% di nazionalità italiana, 7% comunitaria e 9% extracomunitaria.

L'indagine di *customer satisfaction* evidenzia come ancora molti cittadini si rechino presso gli uffici comunali per acquisire certificati che possono essere erogati anche *on line*.

Il 62% degli intervistati è a conoscenza del fatto che è possibile richiedere alcuni servizi *on line* cliccando sul sito www.comune.genova.it alla voce "Servizi *on line*" o utilizzando la posta elettronica/PEC e lo ha appreso attraverso l'informazione fornita dagli Uffici del Comune (137), dal sito istituzionale (111) o dal passaparola (111).

Il 38% di chi usa i servizi *on line* accede attraverso il percorso corretto www.comune.genova.it.

Le persone che non conoscono i servizi *on line* ritengono che ciò sia dovuto in prevalenza a causa della scarsa pubblicità degli stessi.

Gli strumenti di posta elettronica risultano utilizzati dalla metà circa degli intervistati per comunicazioni/ricieste agli uffici competenti.

Le richieste presentate, *on line* o con posta elettronica, riguardano prevalentemente il rilascio di certificati (45,1%), modulistica (24,6%), variazioni di residenza (11,3%), tessere elettorali (5,1%).

Per le persone che conoscono i Servizi *on line*, l'accessibilità è considerata "Buona" (55,3%), così come le informazioni contenute nel sito (50,4%).

Per chi ha trovato difficoltà nella fruizione del servizio, le cause sono da individuare soprattutto nella procedura macchinosa (49,5%), nell'accesso difficoltoso (26,3%) e nella necessità di recarsi comunque allo sportello per ritirare la documentazione (24,2%).

Gli utenti che hanno avuto bisogno di contattare l'assistenza/ufficio per chiarimenti (106 su tutto il campione) si sono dichiarati soddisfatti dal servizio offerto dal personale rispetto alla cortesia dimostrata, alla capacità di rispondere alle loro esigenze e alla capacità di dare suggerimenti.

Circa il 60% dei cittadini che hanno usufruito del servizio *on line* si ritiene abbastanza soddisfatto per quanto riguarda accesso e informazioni chiare ed aggiornate.

In conclusione, alla domanda su come possano essere potenziati i servizi *on line* del Comune di Genova, il suggerimento è di predisporre, presso gli uffici comunali, postazioni dedicate per l'accesso ai servizi *on line* (19,7%) e soprattutto di semplificare le procedure (80,3%).

I principali risultati del questionario web

Al questionario web, pubblicato sul sito istituzionale, hanno risposto 83 cittadini di cui il 50,6% di sesso maschile, di età compresa fra 41 e 65 anni e di nazionalità italiana per il 95,2%, comunitaria per il 2,4% e extracomunitaria per il 2,4%.

L'82% degli intervistati è a conoscenza della possibilità di richiedere alcuni servizi *on line* cliccando sul sito o utilizzando la posta elettronica/PEC.

La maggioranza (48%) ne è venuta a conoscenza attraverso il sito stesso, altri c/o gli uffici del Comune (31%), con il passaparola (16%) e solo il 5% attraverso la stampa o la televisione.

Il 63% di chi usa i servizi *on line* accede attraverso il percorso corretto www.comune.genova.it.

Gli utenti che hanno usufruito degli strumenti di Posta Elettronica sono la maggioranza (73%) mentre risulta meno utilizzata la PEC .

Il cittadini richiedono *on line* soprattutto il rilascio di certificati (35%), variazione residenza (17%), modulistica (16%) o servizi elettorali quali le tessere elettorali (12%) o l'iscrizione all'Albo Scrutatori/Presidenti (12%).

Fra chi conosce i servizi *on line*, viene valutata buona l'accessibilità ai servizi dal 45,6% e sufficiente da 35,3%.

Anche le informazioni contenute nel sito/portale sono considerate buone (51,5%) o sufficienti (36,8%).

I cittadini che hanno trovato difficoltà nella fruizione del servizio (44,1%) hanno imputato tale criticità alla procedura macchinosa (69,0%), ma solo 13 persone hanno avuto bisogno di contattare l'assistenza/gli uffici per chiarimenti e si sono dichiarate abbastanza soddisfatte del servizio offerto rispetto a cortesia, capacità di rispondere alle esigenze dell'utente e di dare suggerimenti.

Le persone che hanno usato i servizi *on line* sono abbastanza soddisfatte rispetto all'accesso e alle informazioni fornite che risultano chiare ed aggiornate.

Gli intervistati per facilitare l'utilizzo dei servizi *on line* erogati dalla Civica Amministrazione suggeriscono la semplificazione delle procedure (72,1%) e l'installazione di postazioni dedicate situate presso gli Uffici Comunali (27,9%).

Conclusioni e piano d'azione

Il percorso di *Stakeholder Engagement* ha evidenziato le principali problematiche che ostacolano l'uso dei servizi demografici "on line" ed ha suggerito alcune azioni che potrebbero essere messe in atto per migliorare ed ampliare l'accesso a detti servizi.

Si rileva la necessità di formalizzare l'istituzione di un "gruppo di lavoro" composto da operatori dei servizi demografici, da esperti delle diverse Direzioni coinvolte, da cittadini e da altre figure che di volta in volta si riterranno necessarie.

Il gruppo, che si articolerà in sottogruppi dedicati ai diversi temi (Accessibilità, Usabilità e Promozione), valuterà, proporrà e attuerà, avvalendosi delle competenze necessarie, le azioni di miglioramento da realizzare.

Accessibilità

- rendere più semplice ed intuitivo l'accesso sia alle informazioni che ai servizi, riducendo i passaggi;
- semplificare la ricerca all'interno del portale, poco chiara a causa del linguaggio utilizzato;
- verificare l'utilizzazione di un unico accesso "on line" ai servizi, rendendolo di facile visualizzazione sulla Home del sito istituzionale;
- evidenziare quali sono i servizi ad accesso libero o che necessitano di accreditamento;
- promuovere registrazione e accreditamento semplificato;
- analizzare le necessità delle fasce con elementi di fragilità (es disabili, non vedenti, anziani) al fine di individuare i supporti necessari per permettere l'accesso.

Usabilità

- rivedere la formulazione delle informazioni relative alle procedure presenti sul sito;
- semplificare i termini tecnici dove possibile ed attivare *tutorial* per facilitare l'utente nell'utilizzo del sito e del portale;
- disattivare i *link* inutili;
- migliorare le informazioni e le modalità relative al pagamento;
- implementare il sito offrendo un servizio informazioni "on line" relativo alla situazione debitoria dell'utente;
- evidenziare il passaggio INVIO o spostarlo in basso per inoltrare pratiche "on line";
- rivisitare la presentazione del servizio sul portale, migliorando l'evidenza dei costi di recapito dei certificati cartacei.

Promozione

- definire le linee per realizzare una campagna pubblicitaria mirata, pianificando obiettivi, azioni e misurazione dei risultati;
- analizzare la possibilità di rendere obbligatorio l'accesso ad un servizio demografico *on line*, in via sperimentale, e verificarne i risultati, per abituare il cittadino gradualmente a ricorrere a questa forma di servizio;
- creare un gruppo di regia formato da rappresentanti di diverse strutture dell'ente per coordinare e mettere in rete le proposte di informazione, formazione e promozione;
- realizzare una postazione dedicata in ogni sede municipale e in C.so Torino, allo scopo di avvicinare l'utenza ai servizi *on line*;
- stabilire contatti con le associazioni che, nell'ambito del progetto Genova Digitale, hanno già seguito un percorso di alfabetizzazione informatica rivolta ai cittadini perché promuovano i servizi on line offerti dal Comune e i conseguenti vantaggi;
- fissare incontri con CAF e Patronati perché promuovano i servizi "*on line*" offerti dal Comune e i conseguenti vantaggi;
- pubblicizzare i vantaggi derivanti dall'utilizzo dei servizi *on line* quali risparmio di tempo ed economico (gratuità dei certificati con timbro digitale). Per i certificati che si possono solo prenotare, prevedere accesso agevolato per il completamento della pratica allo sportello.

A seguito della riprogettazione dei Servizi demografici *on line* che verrà attuata si procederà realizzando:

- formazione capillare e continua per tutti gli operatori, in modo che possano assistere e trasmettere le proprie competenze ai cittadini;
- incontri di aggiornamento sulle modifiche apportate al sito in seguito alle azioni di miglioramento;
- incontri informativi rivolti alle associazioni, ai CAF e ai Patronati.