



COMUNE DI
GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI, LEGALITA' E DIRITTI

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



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2016

Nel periodo dal 14 novembre al 4 dicembre 2016, presso la sede degli uffici di Anagrafe e di Stato Civile di corso Torino, è stato distribuito un questionario per rilevare soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati.

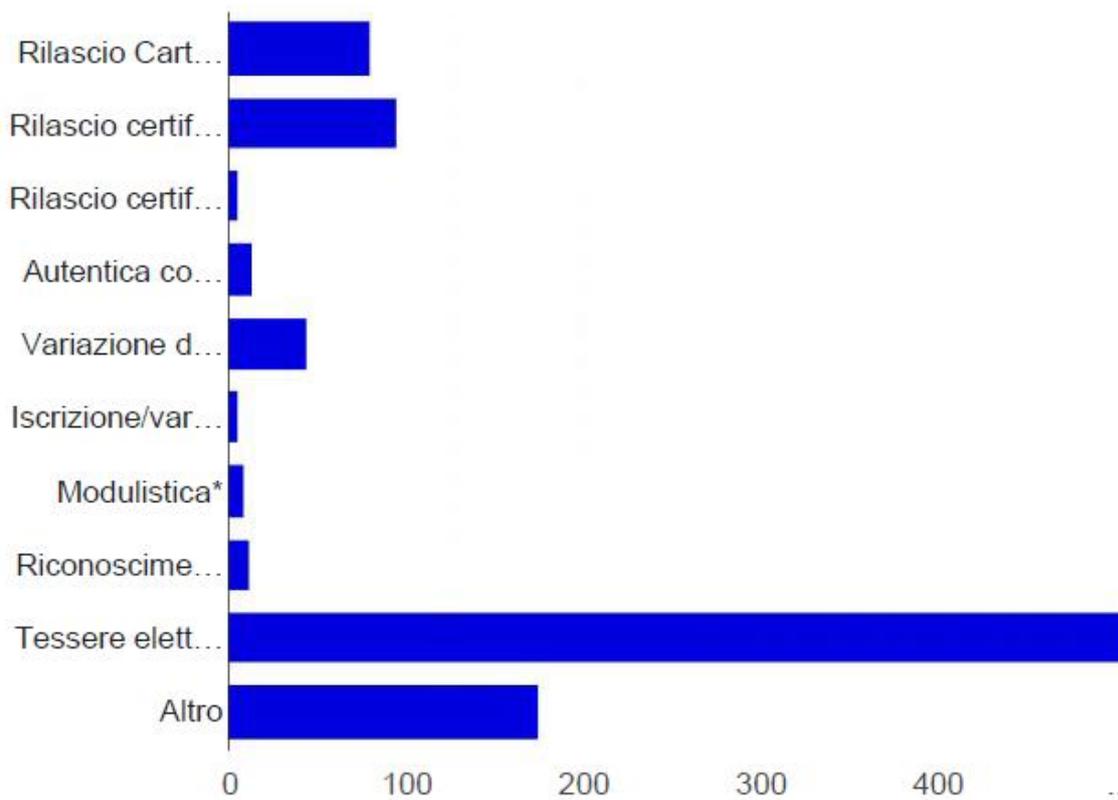
L'indagine ha rilevato il grado di conoscenza, da parte dei cittadini, della possibilità di ottenere il rilascio di documenti anche nelle sedi municipali e sonda il motivo che li spinge a recarsi presso gli uffici di C.so Torino, spesso aspettando in coda, pur essendo consapevoli che le sedi decentrate sul territorio forniscono il medesimo servizio.

La Direzione ha voluto altresì sondare se le informazioni fornite a supporto del numeratore posto all'ingresso dell'edificio dei servizi civici, fossero sufficientemente chiare e se il personale contattato ha soddisfatto in maniera efficace le richieste.

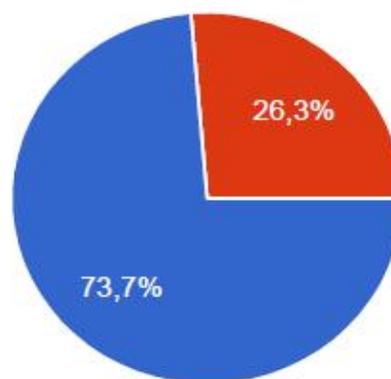
ANALISI DELLE RISPOSTE RELATIVE AI QUESTIONARI SOMMINISTRATI IN FORMA CARTACEA (risposte multiple)

1. Per quale motivo si è recato presso gli uffici di Corso Torino?

Rilascio Carta Identità*	79	8.8%
Rilascio certificati*	95	10.6%
Rilascio certificati italiani residenti all'estero*	6	0.7%
Autentica copie/foto/firme*	14	1.6%
Variazione domicilio/residenza*	45	5%
Iscrizione/variazione anagrafe italiani residenti all'estero*	6	0.7%
Modulistica*	10	1.1%
Riconoscimento nascita*	12	1.3%
Tessere elettorali*	505	56.1%
Altro	174	19.3%

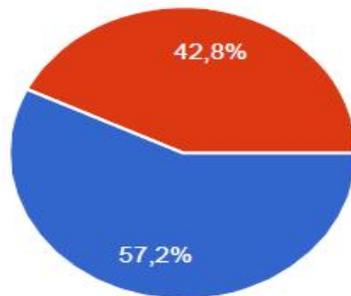


2. Sa che i servizi sopra elencati si possono richiedere anche presso gli Uffici Comunali presenti sul territorio?



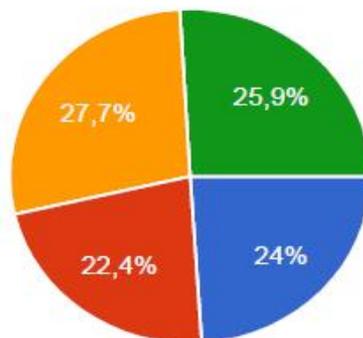
No	236	26.3%
Sì	660	73.7%

3. Sapendo che i servizi richiesti sono forniti anche negli Uffici Comunali presenti sul territorio, si rivolgerà sempre in Corso Torino?



Si	509	57.2%
No	381	42.8%

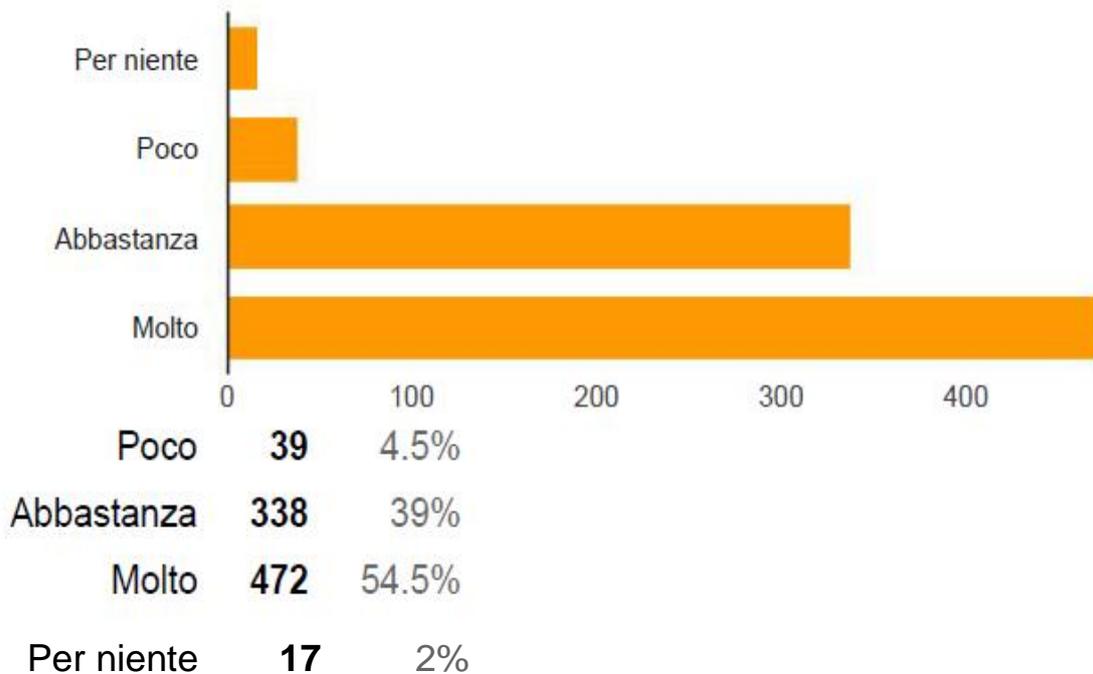
4. Se ha risposto sì, per quale motivo?



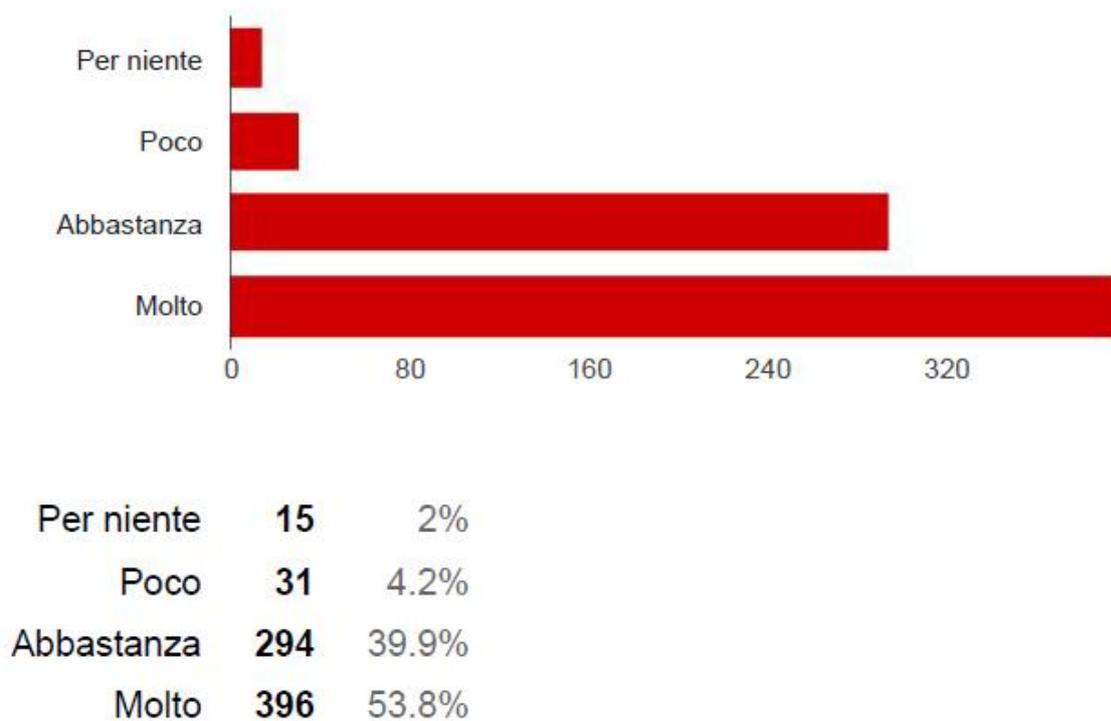
Lavoro qui vicino	135	24%
E' comodo ai mezzi pubblici	126	22.4%
Qui ho tutte le risposte in modo immediato	156	27.7%
Altro	146	25.9%

5. Le informazioni fornite dal numeratore, presente all'ingresso di Corso Torino, sono risultate:

Comprensibili

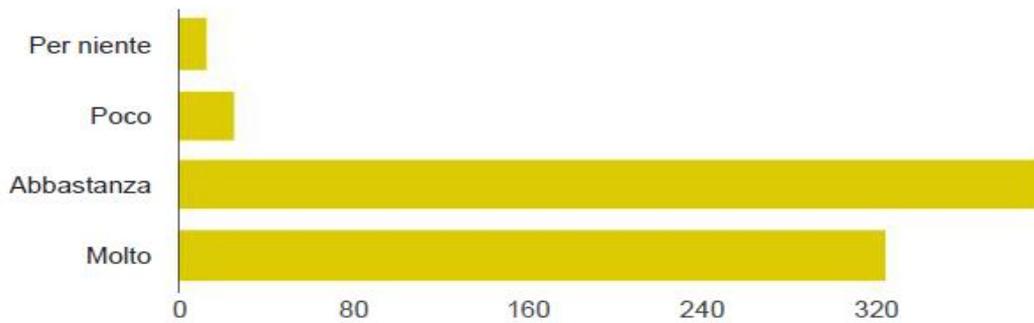


Utili per avere le indicazioni necessarie



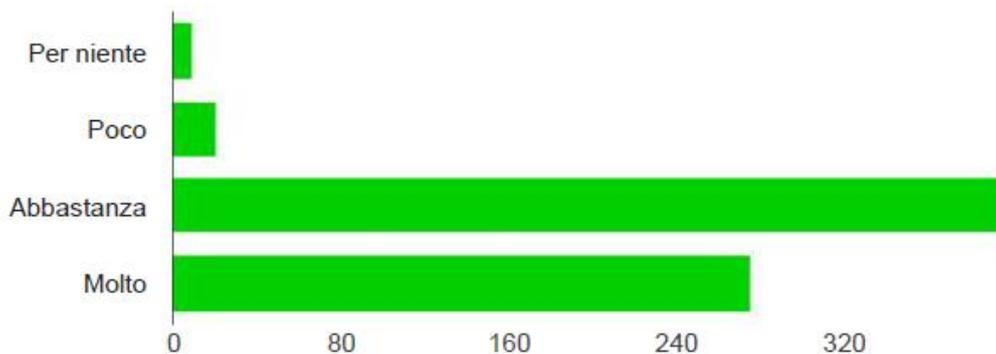
6. Se ha avuto bisogno di contattare telefonicamente o via mail gli uffici, quanto si ritiene soddisfatto del servizio offerto dal personale rispetto a:

Cortesia



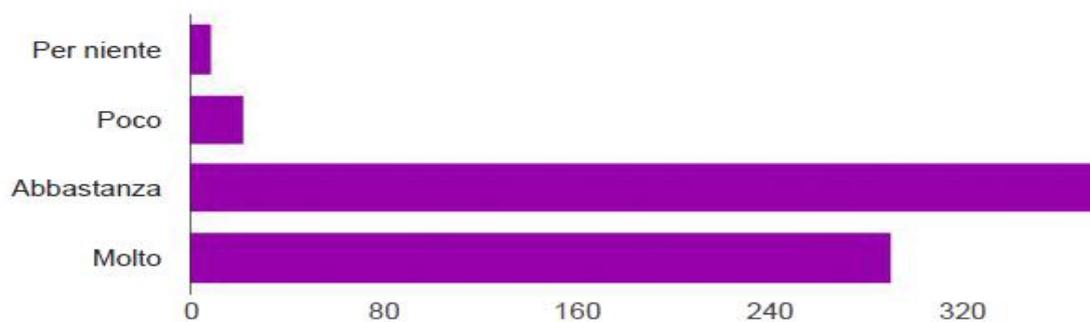
Per niente	14	1.8%
Poco	26	3.4%
Abbastanza	396	52.1%
Molto	324	42.6%

Capacità di rispondere alla sua esigenza



Per niente	10	1.4%
Poco	21	3%
Abbastanza	397	56.5%
Molto	275	39.1%

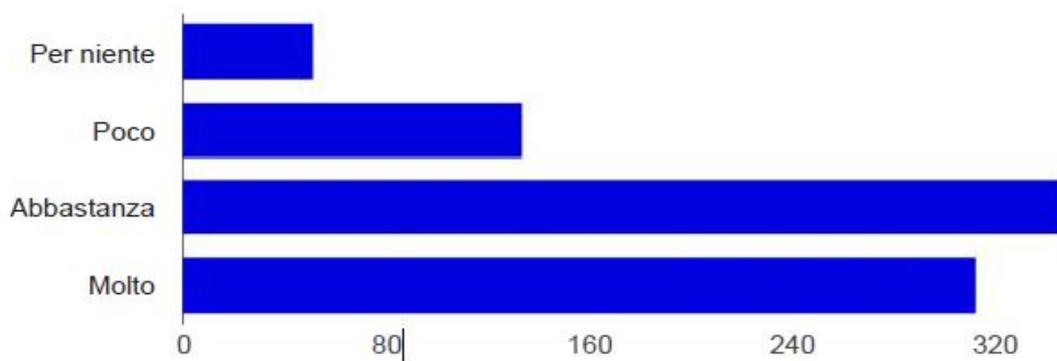
Capacità di dare suggerimenti



Per niente	9	1.3%
Poco	22	3.1%
Abbastanza	378	54.1%
Molto	290	41.5%

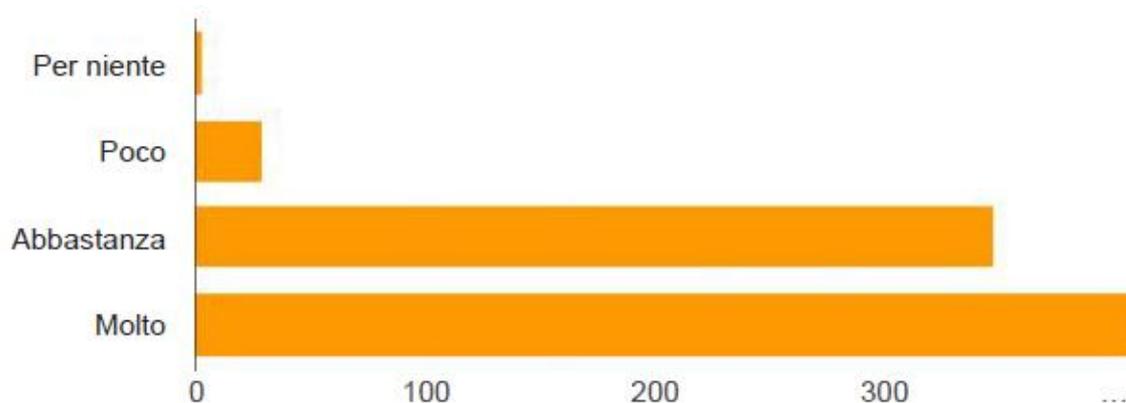
7. Rispetto al servizio ricevuto allo sportello quanto è soddisfatto rispetto a:

Tempi di attesa



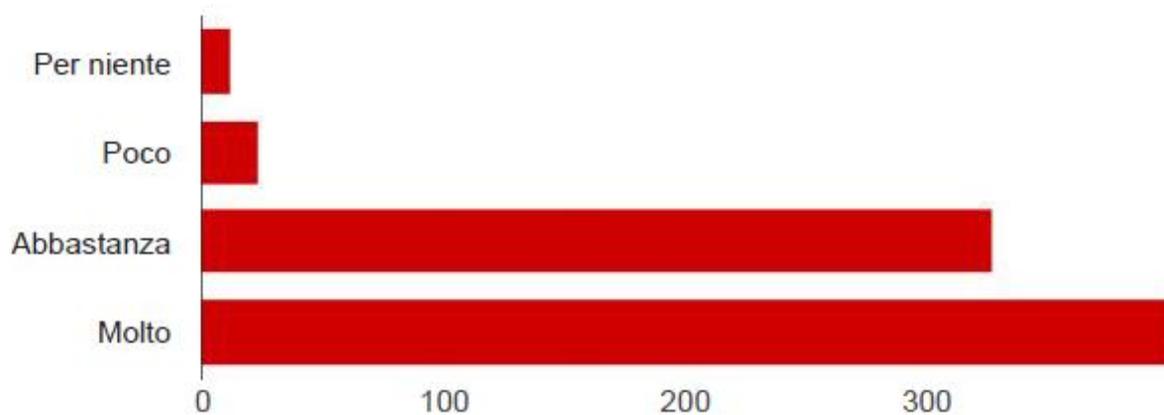
Per niente	51	6%
Poco	134	15.9%
Abbastanza	347	41.1%
Molto	312	37%

Cortesia



Per niente	4	0.5%
Poco	30	3.8%
Abbastanza	348	44.1%
Molto	408	51.6%

Risultato ottenuto



Per niente	13	1.7%
Poco	24	3.1%
Abbastanza	327	42.7%
Molto	401	52.4%

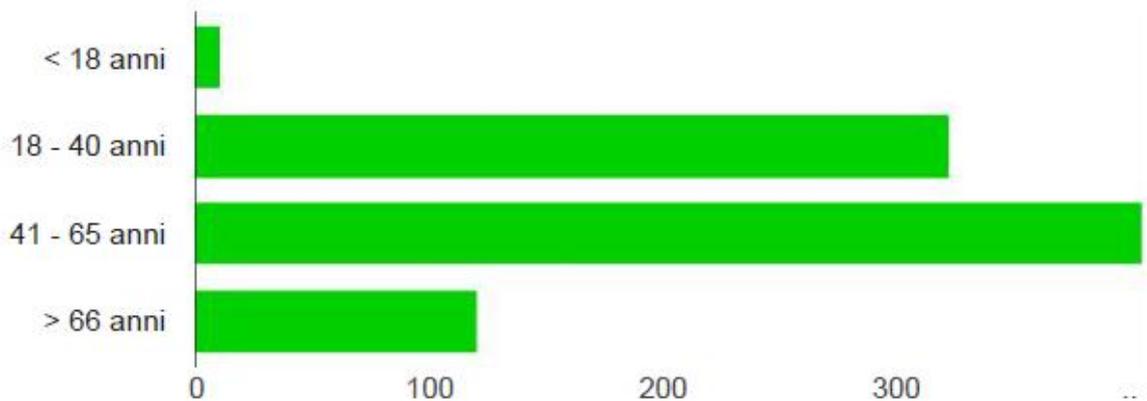
Alcune informazioni anagrafiche dei cittadini che hanno collaborato, nella piena garanzia di anonimato

Genere



Maschio	372	44.9%
Femmina	456	55.1%

Età



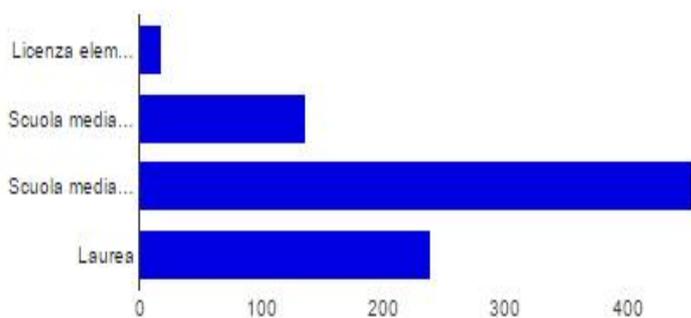
< 18 anni	11	1.3%
18 - 40 anni	323	37.7%
41 - 65 anni	405	47.3%
> 66 anni	121	14.1%

Cittadinanza



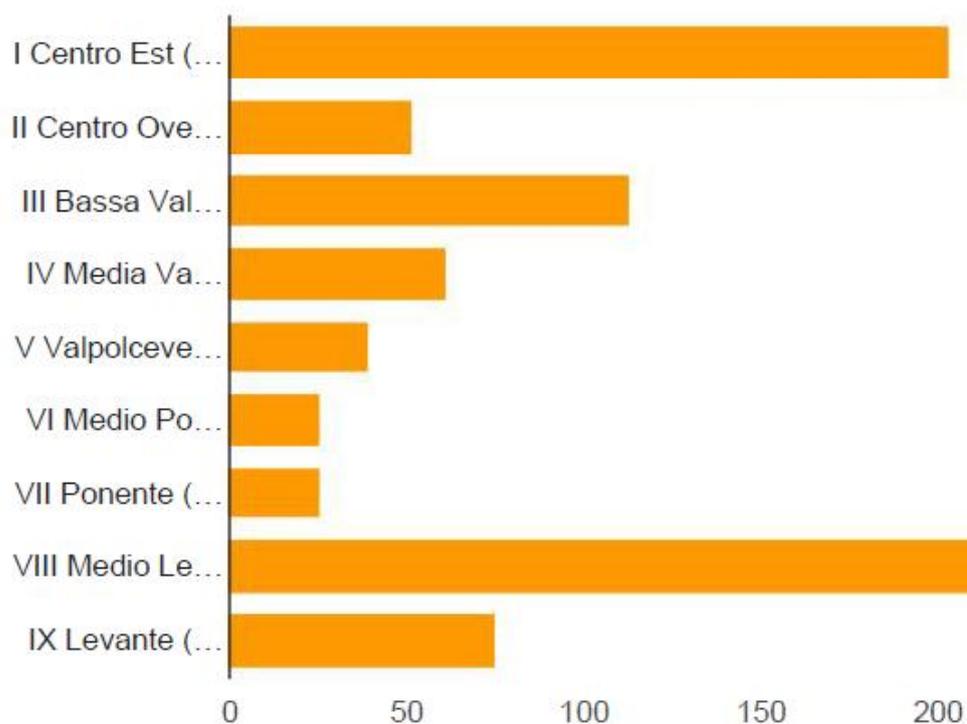
italiana	765	94.3%
comunitaria	26	3.2%
extracomunitaria	20	2.5%

Titolo di studio



Licenza elementare	18	2.1%
Scuola media inferiore	136	16.1%
Scuola media superiore	454	53.7%
Laurea	239	28.3%

Municipio di residenza



I Centro Est (Oregina - Lagaccio - Centro storico - Castelletto - Portoria)	203	24.1%
II Centro Ovest (Sampierdarena - San Teodoro)	52	6.2%
III Bassa Valbisagno (San Fruttuoso - Marassi)	113	13.4%
IV Media Vabisagno (Staglieno - Molassana - Struppa)	61	7.2%
V Valpolcevera (Rivarolo - Bolzaneto - Pontedecimo)	39	4.6%
VI Medio Ponente (Sestri - Cornigliano)	26	3.1%
VII Ponente (Voltri - Prà - Pegli)	26	3.1%
VIII Medio Levante (Foce - San Martino - San Francesco d'Albaro)	250	29.6%
IX Levante (Valle Sturla - Quarto - Nervi)	75	8.9%

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari cartacei sono stati compilati da **908** utenti che si sono recati presso gli uffici.

Poiché la somministrazione si è svolta in periodo pre-referendum molti dei documenti richiesti sono le tessere elettorali (56,1%).

Si evidenzia come ancora molti cittadini si rechino presso gli uffici comunali per l'acquisizione di certificati/documenti che possono essere erogati anche on line.

Il 52,7% degli intervistati è a conoscenza che è possibile richiedere i certificati negli uffici municipali, ma si reca in Corso Torino perché, per il 27,7 %, qui ha tutte le risposte.

I cittadini intervistati, nella maggior parte, sono residenti nei seguenti municipi:

Medio Levante	29,6%
Centro Est	24,1%
Bassa Valbisagno	13,4%

La rilevazione ha inoltre evidenziato la soddisfazione degli utenti rispetto a:

Informazioni fornite dal numeratore

- molto comprensibili 54,5%
- molto utili 53,8%.

Personale contattato

- cortese (abbastanza 52,1%, molto 42,6%)
- con capacità di rispondere alle esigenze (abbastanza 56,5%, molto 39,1%)
- con capacità di dare suggerimenti (abbastanza 54,1%, molto 41,5%).

Servizio ricevuto allo sportello in relazione a:

- tempi di attesa (abbastanza soddisfatti 41,1%, molto 37%)
- cortesia (molto 51,6%, abbastanza 44,1%)
- risultato ottenuto (molto 52,4%, abbastanza 42,7%).

L'utenza è in prevalenza femminile, di età compresa fra 41 e 65 anni e per il 94,3% italiana, per il 3,2% comunitaria e per il 2,5% extracomunitaria.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Definire le linee per realizzare una campagna informativa mirata, pianificando obiettivi, azioni e misurazione dei risultati.

Analizzare la possibilità di rendere obbligatorio, in via sperimentale, l'accesso ad un servizio demografico on line e verificarne i risultati, per abituare il cittadino gradualmente a ricorrere a questa forma di servizio.