COMUNE DI
GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI, LEGALITA' E DIRITTI

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

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2015

Nel mese di novembre 2015 , presso la sede degli uffici di Anagrafe e di Stato Civile di corso Torino e, presso gli uffici Municipali, è stato distribuito un questionario per rilevare la conoscenza e la fruizione dei servizi offerti on line, ad oggi non ancora pienamente utilizzati da parte dei cittadini.

Nello stesso periodo il questionario è stato pubblicato on line sul sito istituzionale.

Al termine della rilevazione, risultano compilati 759 questionari cartacei e 83 on line.

Il Comune di Genova offre la possibilità di consultare e di usufruire di un'ampia scelta di servizi on line, per 24 ore su 24 e per 365 giorni all'anno, senza doversi recare agli sportelli ed evitando code e perdita di tempo.

La navigazione, supportata da una guida, è organizzata e suddivisa secondo l'esigenza del fruitore del portale:

- *informativa*: reperire tutte le informazioni necessarie all'iter di una pratica, uffici competenti, orari, modalità di presentazione.
- *richieste*: iscrivere il proprio figlio a scuola, presentare domanda per attività commerciali, richiedere certificati,.....
- *consultazioni*: consultare le pratiche avviate presso i vari uffici del comune.
- *simulazioni e calcoli*: simulare il calcolo ici, retta scolastica,.... i valori risultanti dalle simulazioni hanno un valore puramente indicativo e non costituiscono certificazione.
- *pagamenti*: per effettuare pagamenti online.

L'accesso è libero o con registrazione a seconda della tipologia di servizio.

La registrazione è necessaria per visualizzare dati soggetti alla privacy o per avviare pratiche che richiedano l’identificazione in modo chiaro e sicuro.

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.

ANALISI FINALE

I principali risultati del questionario cartaceo

L'utenza che ha risposto è in prevalenza femminile (55%), di età compresa fra 41 e 65 anni e per l'84% di nazionalità italiana, 7% comunitaria e 9% extracomunitaria.

Il 62% degli intervistati è 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 e lo ha appreso attraverso l'informazione fornita dagli Uffici del Comune (35%), dal sito istituzionale (28%), dal passaparola (28%) o dai mezzi di informazione (9%).

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

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

La maggioranza degli utenti usufruisce degli strumenti di Posta Elettronica (74%), mentre risulta meno utilizzata la PEC .

Gli intervistati utilizzano gli strumenti di posta elettronica principalmente per comunicazioni/richieste 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%).

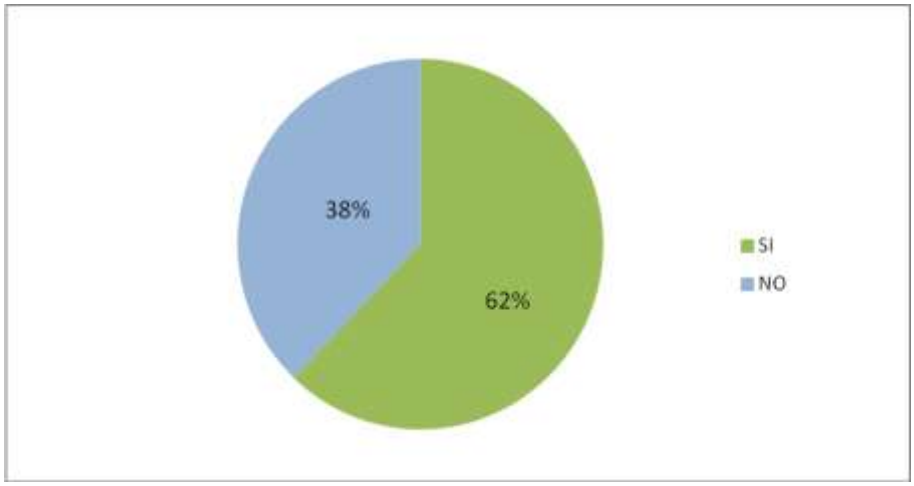
Per chi ha trovato difficoltà nella fruizione del servizio, le cause sono da individuare soprattutto nella procedura macchinosa (49,5%), nell'accesso difficoltoso (26,3%) e nella necessità di recarsi comunque allo sportello per ritirare la documentazione (24,2%).

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.

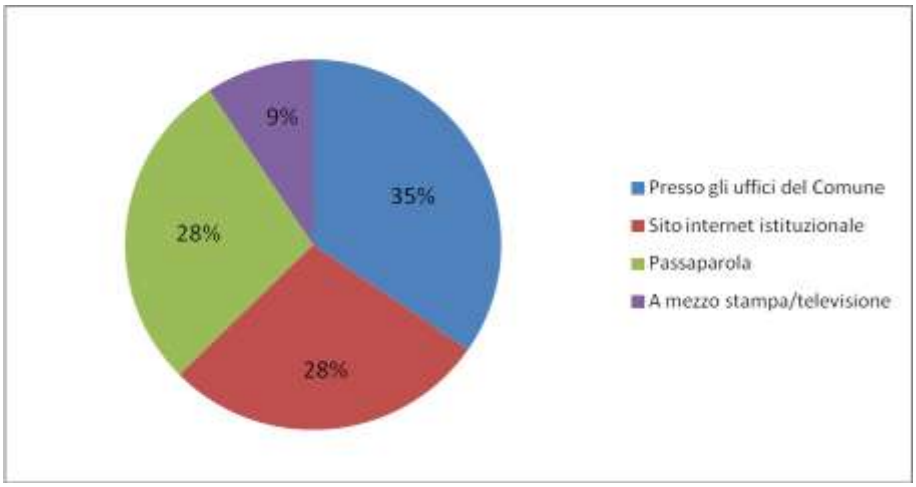
Circa il 60% dei cittadini che hanno usufruito del servizio on line si ritiene abbastanza soddisfatto per quanto riguarda accesso e informazioni chiare ed aggiornate.

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%).

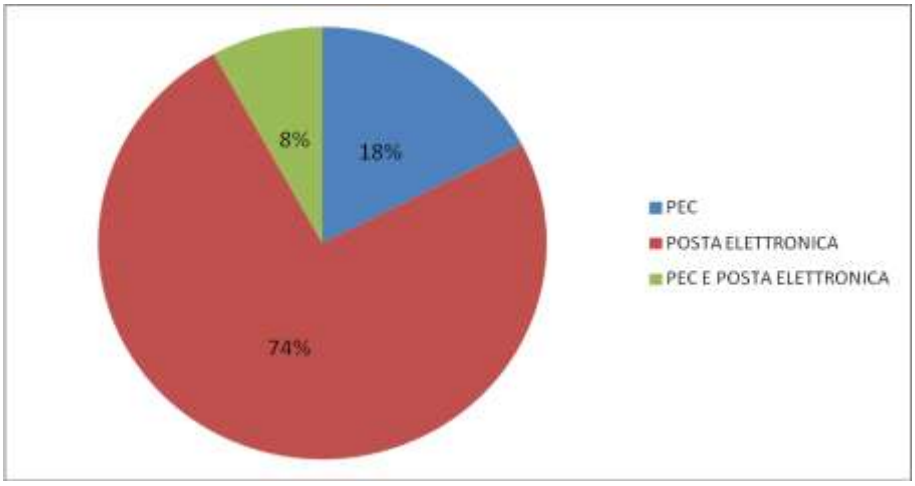
E' a conoscenza che è possibile richiedere alcuni servizi on line cliccando sul sito www.comune.genova.it alla voce "Servizi on line" o utilizzando la posta elettronica/PEC



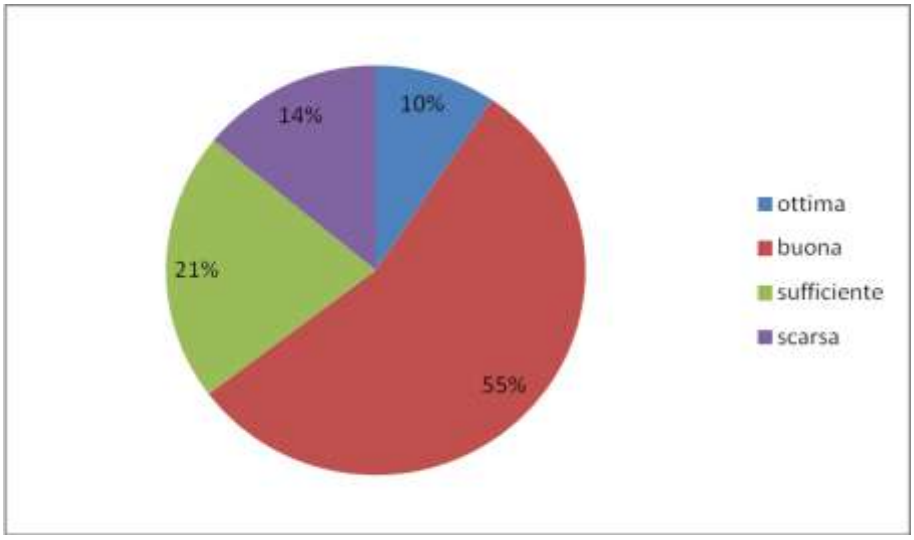
Se ha risposto si, come è venuto a conoscenza dei servizi *on line*?



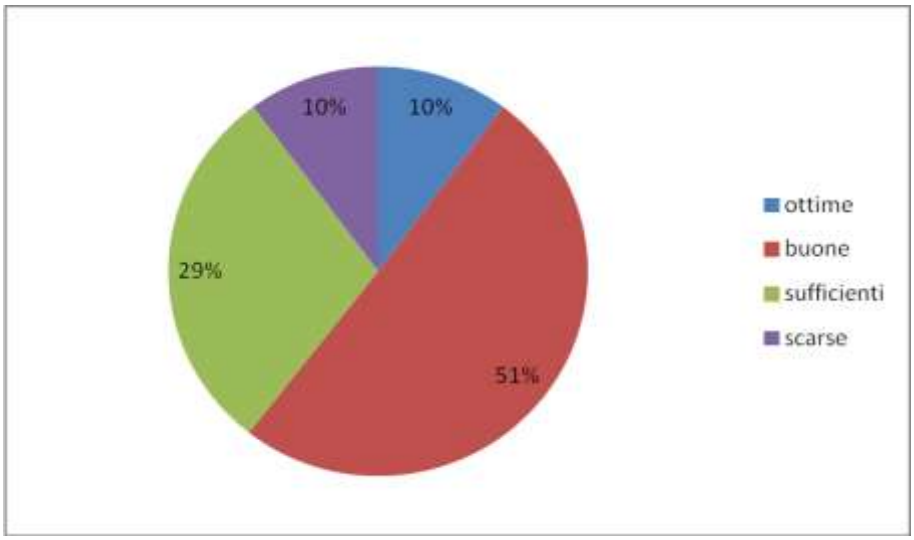
Se ha usufruito degli strumenti di posta, quali di questi ha utilizzato?



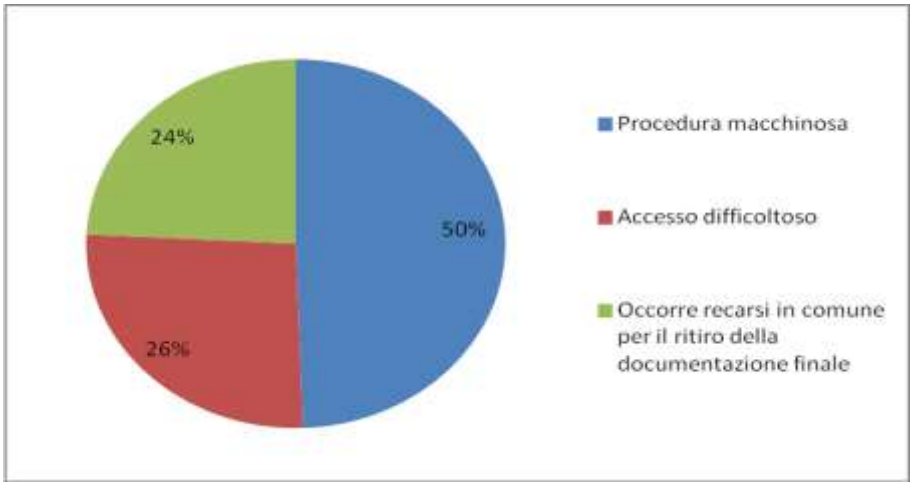
Come valuta l'accessibilità ai "Servizi on line"?



Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale?



Quali difficoltà ha trovato nella fruizione del servizio?



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 .

II 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%.

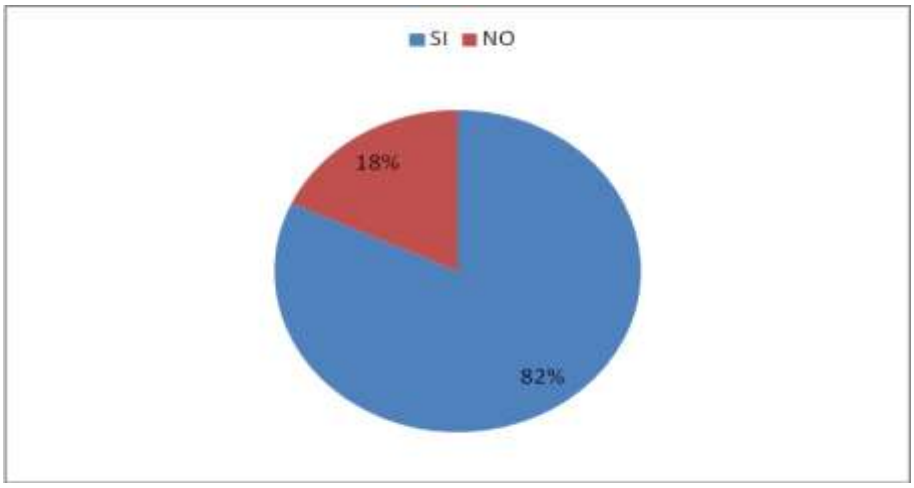
Anche le informazioni contenute nel sito/portale sono considerate buone (51,5%) o sufficienti (36,8%).

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.

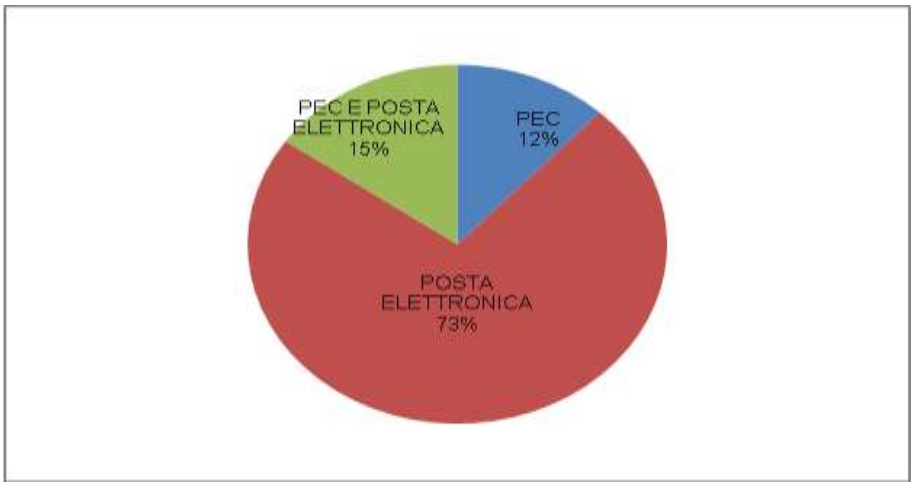
Gli intervistati per facilitare l'utilizzo dei servizi *on line* erogati dalla Civica Amministrazione suggeriscono la semplificazione delle procedure (72,1%) e l'installazione di postazioni dedicate situate presso gli Uffici Comunali (27,9%).

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

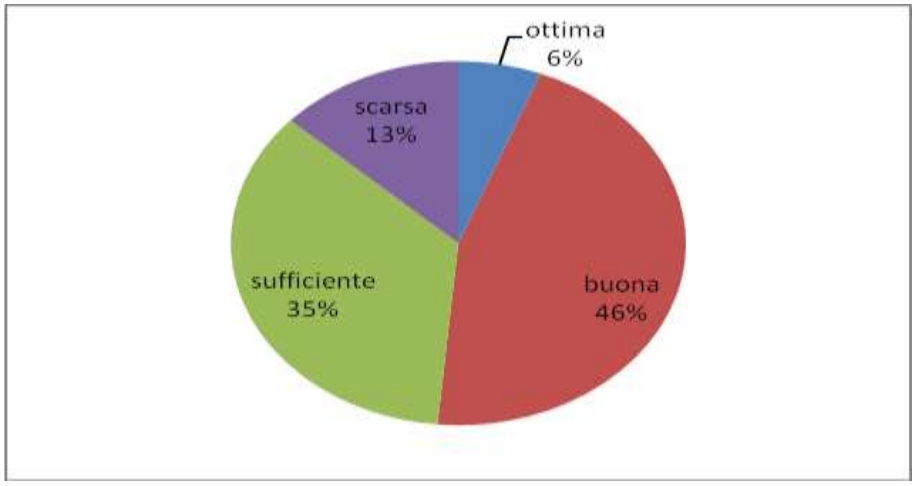


Se ha risposto si, come è venuto a conoscenza dei servizi on line?

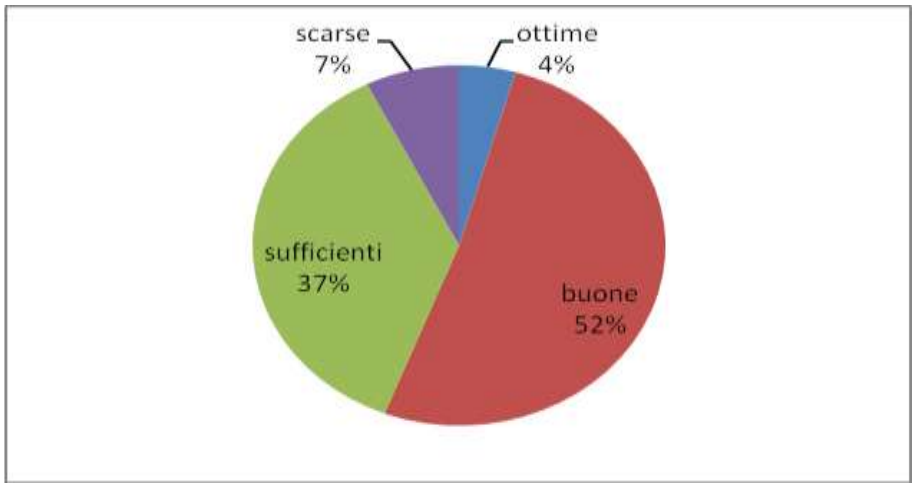
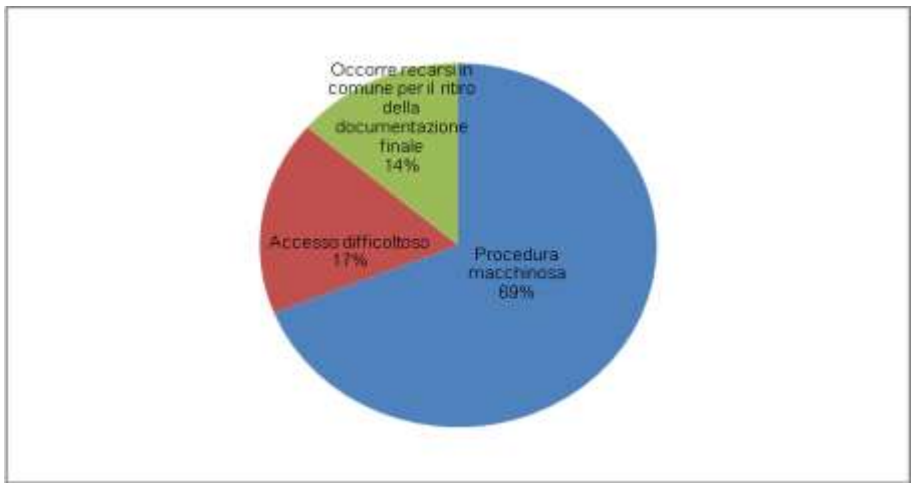
Se ha usufruito degli strumenti di posta, quali di questi ha utilizzato?



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



Come valuta le informazioni contenute nel sito/portale?



Quali difficoltà ha trovato nella fruizione del servizio?