



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

I cittadini conoscono la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione?



**Indagine di customer satisfaction
giugno 2018**



Innovare i servizi demografici per svecchiare la P.A.

In questi anni i Servizi Demografici sono oggetto di una forte attenzione del legislatore perché è cresciuta la consapevolezza che in questo settore si collocano importanti scelte strategiche per l'attivazione dell'Agenda Digitale Italiana, scelte che avranno ricadute fondamentali anche su altri settori della Pubblica Amministrazione.

Proprio perché i servizi erogati intercettano la generalità dei cittadini, di ogni fascia di età, cittadinanza e ceto sociale, sono effettivamente i Servizi Demografici, il luogo ideale in cui misurare la qualità prodotta dalla Pubblica Amministrazione.



MA I CITTADINI CONOSCONO L'OFFERTA DEI SERVIZI ONLINE E LA CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA?

La Direzione Servizi Civici del Comune di Genova, nel mese di giugno 2018, ha realizzato un'indagine per capire le motivazioni che spingono i cittadini a recarsi presso gli uffici di Corso Torino n. 11 per richiedere certificati che sono erogati sia presso le sedi degli uffici municipali sia online.

L'indagine si è svolta in due fasi con la somministrazione di due distinti questionari.

Di seguito i risultati:

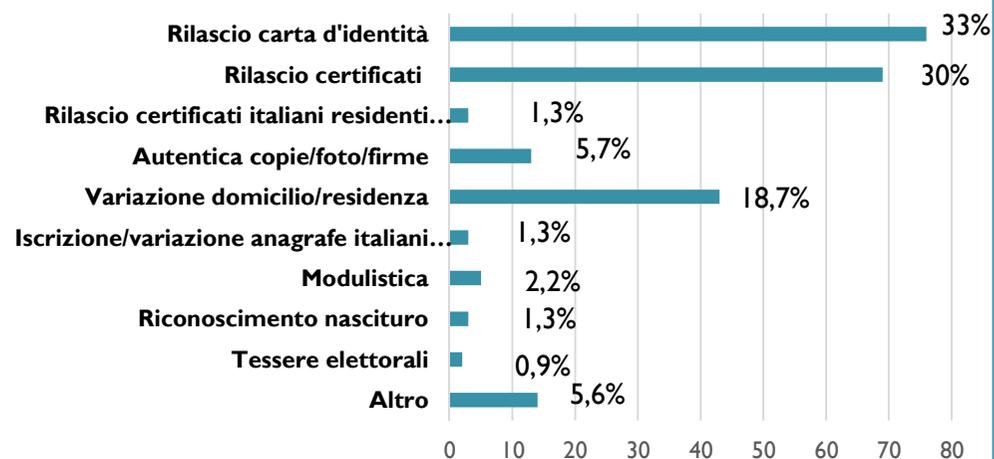


Rilevazione dei dati di affluenza ai Servizi Demografici di C.so Torino

Questionario n. 1

Somministrato a n. 231 cittadini dal 22 al 28 maggio

Per quale motivo si è recato presso gli uffici di C.so Torino?



Chi ha risposto **ALTRO** (5,6%) ha indicato le seguenti motivazioni:

atto notorio

autorizzazione della diploma

x aggiornamento carta di soggiorno

rinnovo ci.

testimone

rapporti con l'ente

toponomastica

servizi cimiteriali

residenza su imbarcazione

patente internazionale

residenza storica

divorzio

incontro uffici anagrafe

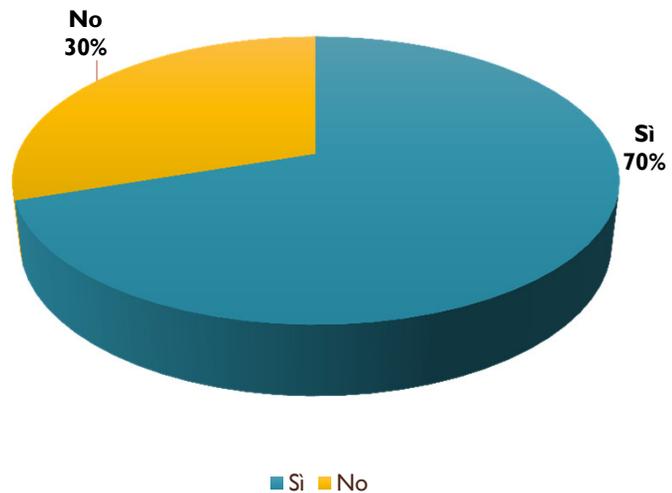
accompagnamento

atto di nascita

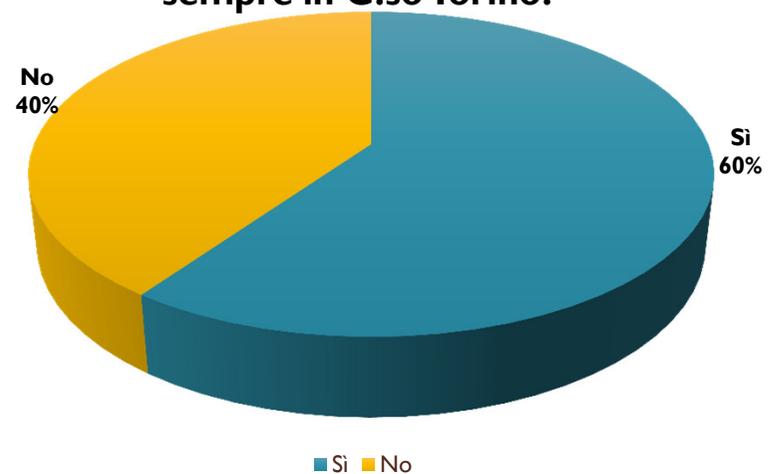
informazione relativa alla propria residenza

Come si può vedere sono state inserite in **ALTRO** anche voci elencate

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



Sapendo che i servizi richiesti sono forniti anche negli Uffici comunali presenti sul territorio, si rivolgerà sempre in C.so Torino?



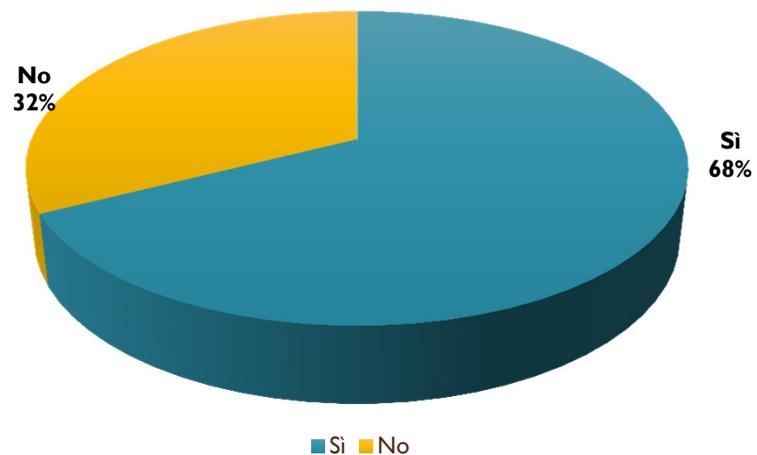


Chi ha risposto **ALTRO (19%)** ha indicato le seguenti motivazioni:

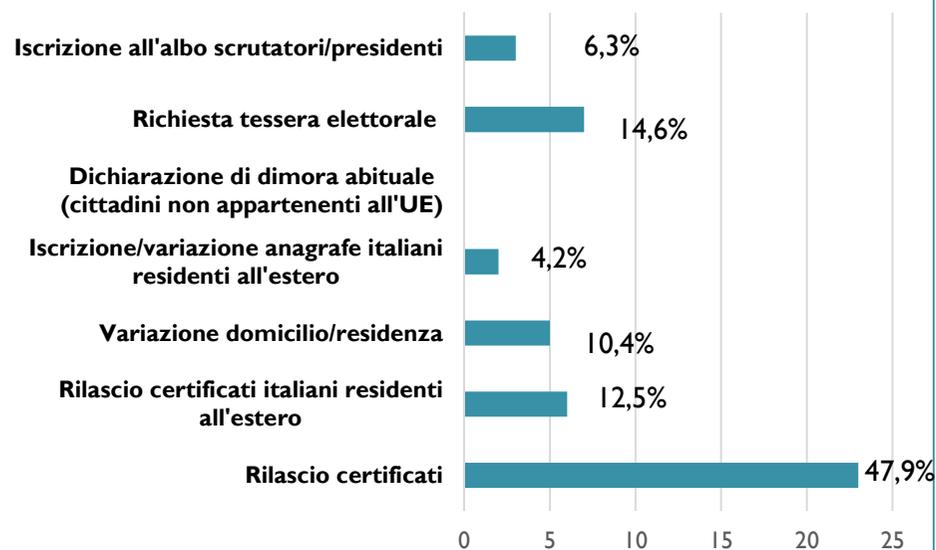
- abito vicino (17 utenti)
- conoscenze
- non conosco l'ufficio territoriale
- mi hanno consigliato di venire qui
- perché a Genova ogni delegazione si rifiuta di fare certificati di residenza di altre delegazioni . in corso Torino invece..
- è vicino e comodo
- mi dirottano in questa sede
- Incompetenza
- arrivo comodamente a piedi
- nervi ha chiuso

91 utenti non hanno risposto alla domanda

E' a conoscenza che è possibile richiedere alcuni servizi on line cliccando sul sito www.comune.genova.it alla voce "Servizi on line"?



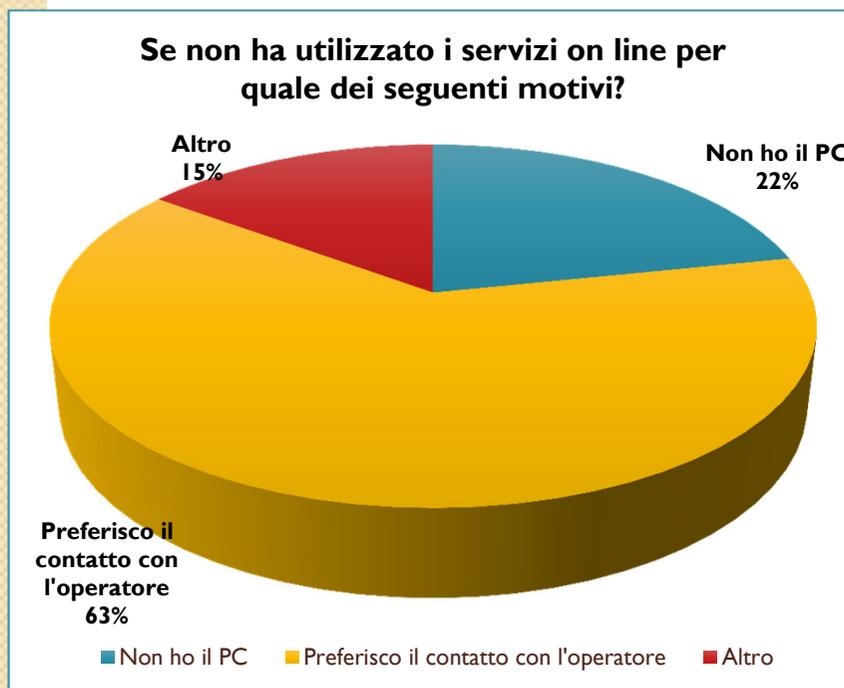
Se ha utilizzato i servizi on line, che cosa ha richiesto?



Chi ha risposto **ALTRO** (4,10%) ha indicato le seguenti motivazioni:

- no mai
- non sapevo
- non l'ho usato
- nessuna necessità
- informazioni
- iscrizione a scuola

183 utenti non hanno risposto alla domanda

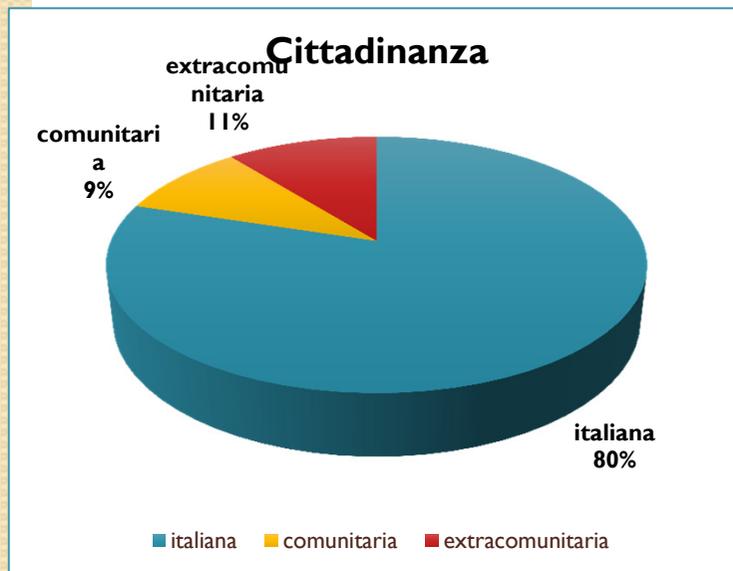
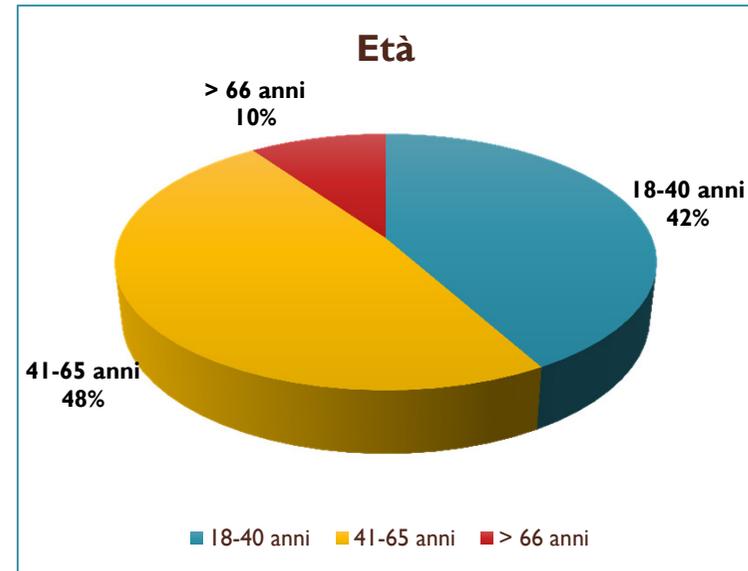
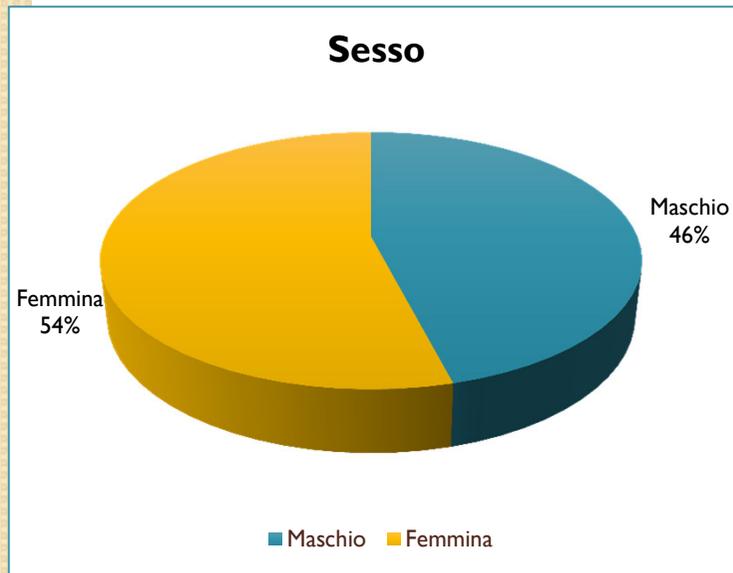


Chi ha risposto **ALTRO** (15%) ha indicato le seguenti motivazioni:

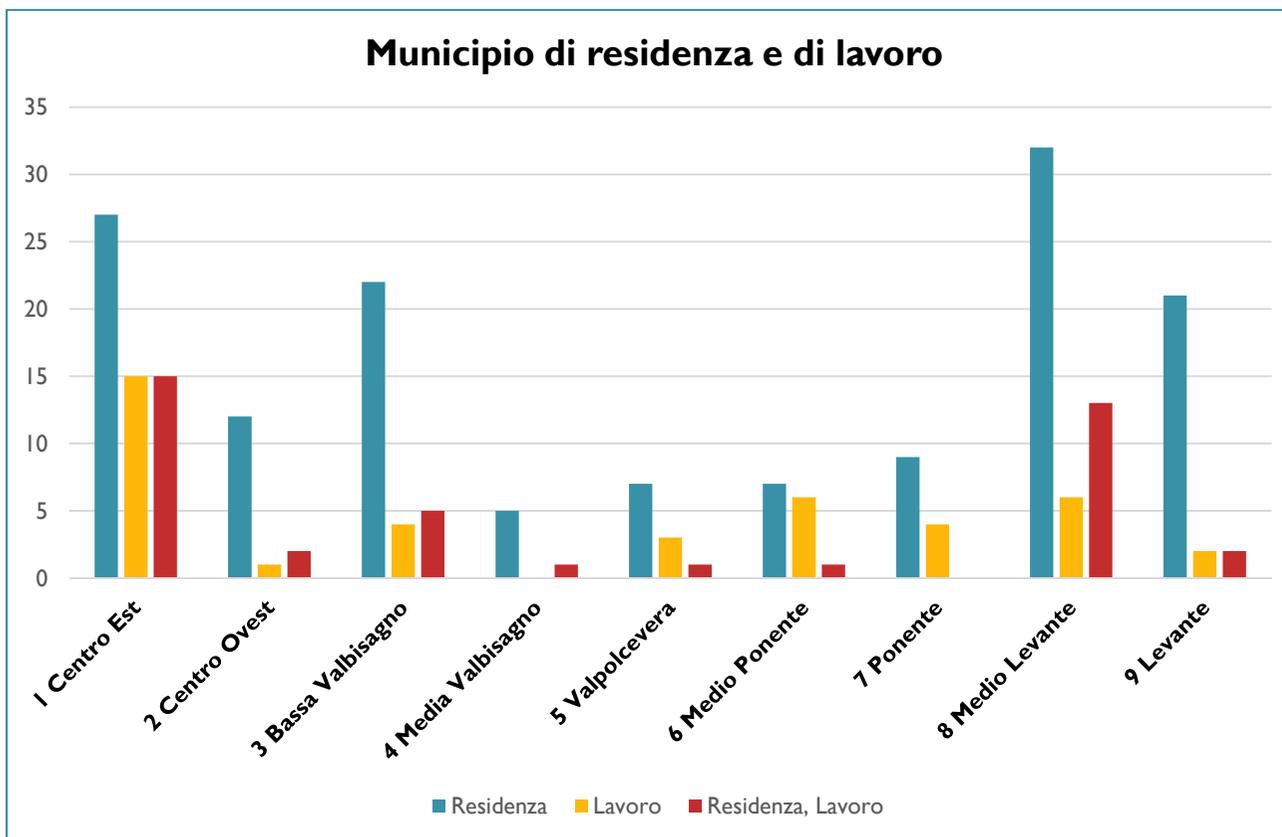
- non ero a conoscenza (11 utenti)
- devo richiedere credenziali
- richiesta informazioni
- non è sempre semplice e intuitivo ricevere i certificati richiesti per posta all'estero non sempre funziona
- non ne ho avuto l'occasione
- autentica foto
- non ne ho avuto necessità
- mancanza di chiarezza (informazioni contrastanti)
- servizio non disponibile on line
- il servizio richiesto non è on line
- non necessario
- non ne ho avuto bisogno
- vivo fuori Genova sono qui in ferie
- dubbi

80 utenti non hanno risposto alla domanda

Informazioni anagrafiche



Municipio di residenza e di lavoro





Rilevazione dei dati di affluenza ai Servizi Demografici di C.so Torino

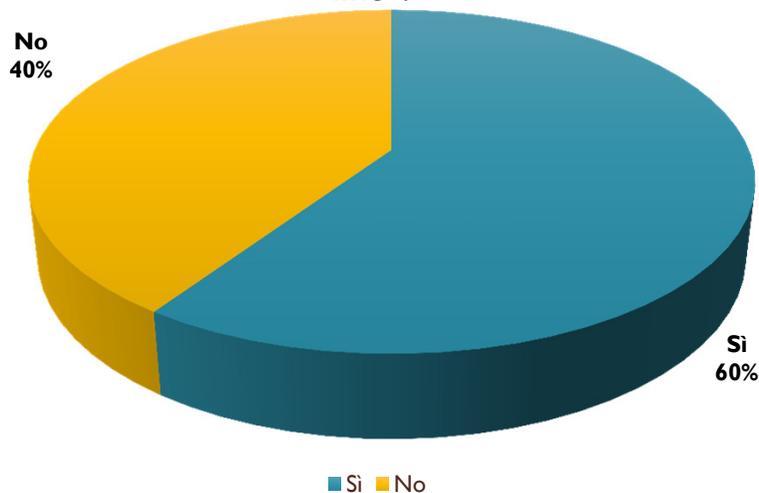
Questionario n. 2

Somministrato a n. 682 cittadini dal 31 maggio al
25 giugno 2018

Quale/i certificato/i ha richiesto presso i servizi demografici di C.so Torino?

Certificato di residenza	208
Certificato di matrimonio (per i matrimoni dal 1968)	33
Certificato di morte (per i decessi dal 1990)	30
Certificato di nascita (per i nati dal 1959)	21
Cittadinanza	25
Contestuale (residenza, stato di famiglia)	54
Contestuale (residenza, stato libero con motivazione)	14
Contestuale (stato di famiglia, residenza, stato libero)	20
Contestuale per matrimonio	5
Contestuale per passaporto	2
Esistenza in vita	9
Estratto di matrimonio (per i matrimoni dal 1968)	28
Estratto di morte (per i decessi dal 1990)	8
Estratto di nascita (per i nati dal 1959)	12
Godimento dei diritti politici	2
Plurimo (cittadinanza e residenza)	2
Risultanza di matrimonio	3
Risultanza di morte	4
Risultanza di nascita	2
Stato di famiglia	48
Stato di famiglia in convivenza	4
Stato libero	11
Vedovanza	2
Altro	325

E' a conoscenza che è possibile richiedere alcuni servizi on line cliccando sul sito www.comune.genova.it alla voce "Servizi on line"?



Se si ed ha utilizzato i servizi on line, quali certificati ha richiesto?

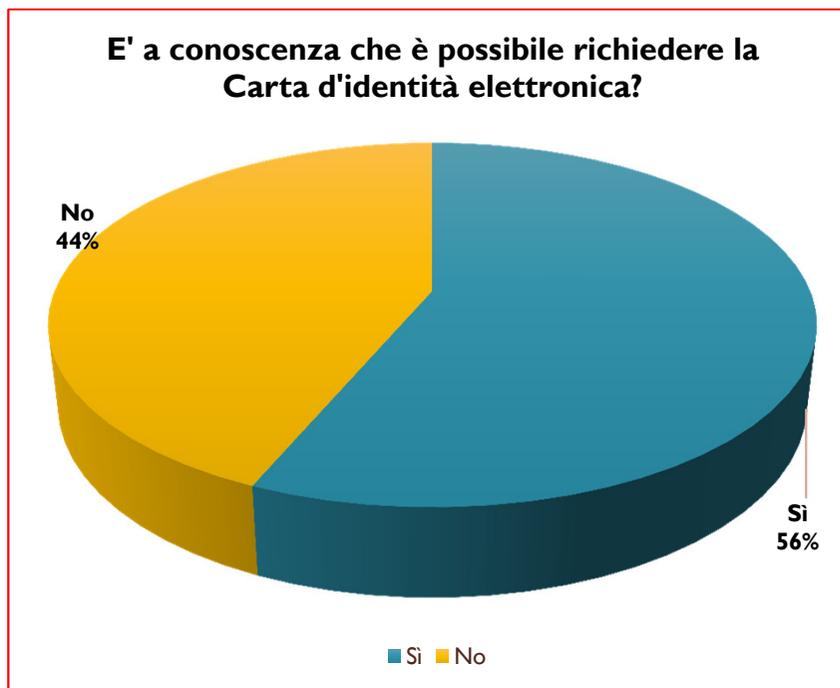
Certificato di residenza	19
Certificato di matrimonio (per i matrimoni dal 1968)	2
Certificato di morte (per i decessi dal 1990)	2
Certificato di nascita (per i nati dal 1959)	3
Cittadinanza	1
Contestuale (residenza, stato di famiglia)	2
Contestuale (residenza, stato libero con motivazione)	0
Contestuale (stato di famiglia, residenza, stato libero)	0
Contestuale per matrimonio	0
Contestuale per passaporto	1
Esistenza in vita	0
Estratto di matrimonio (per i matrimoni dal 1968)	1
Estratto di morte (per i decessi dal 1990)	0
Estratto di nascita (per i nati dal 1959)	1
Godimento dei diritti politici	0
Plurimo (cittadinanza e residenza)	1
Risultanza di matrimonio	0
Risultanza di morte	1
Risultanza di nascita	0
Stato di famiglia	7
Stato di famiglia in convivenza	0
Stato libero	0
Vedovanza	0
Altro	9

Alcuni fra coloro che hanno utilizzato i servizi on line hanno richiesto più di un certificato.

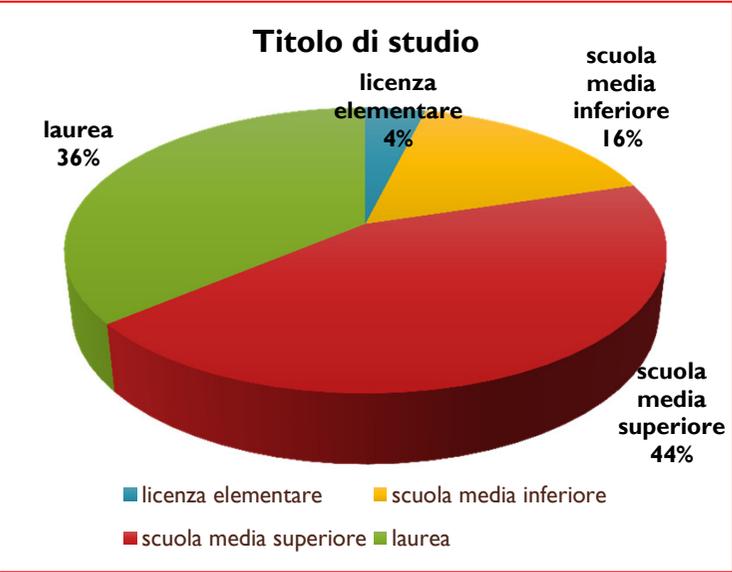
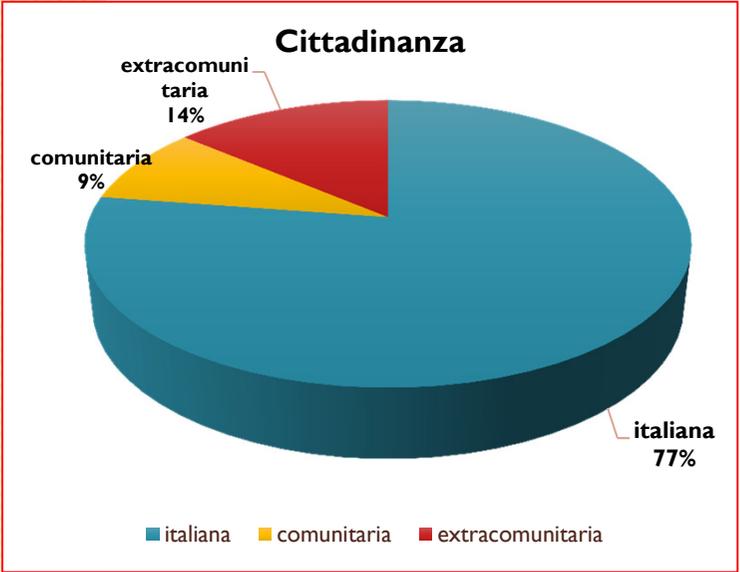
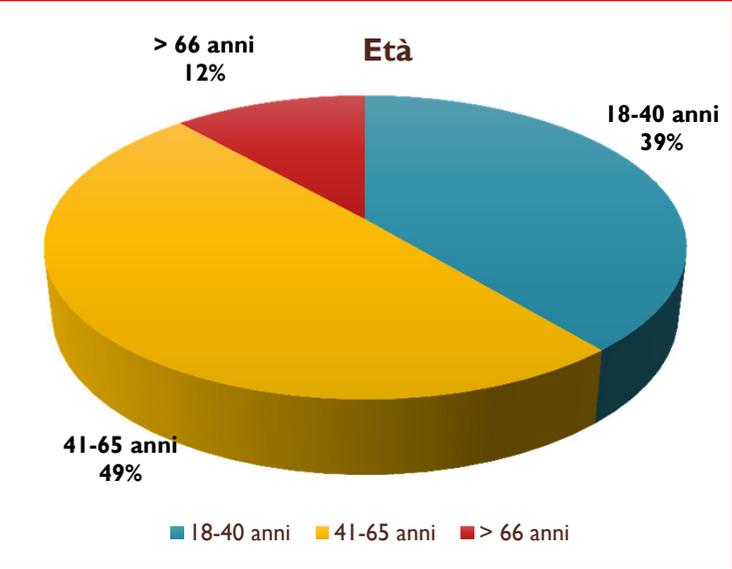
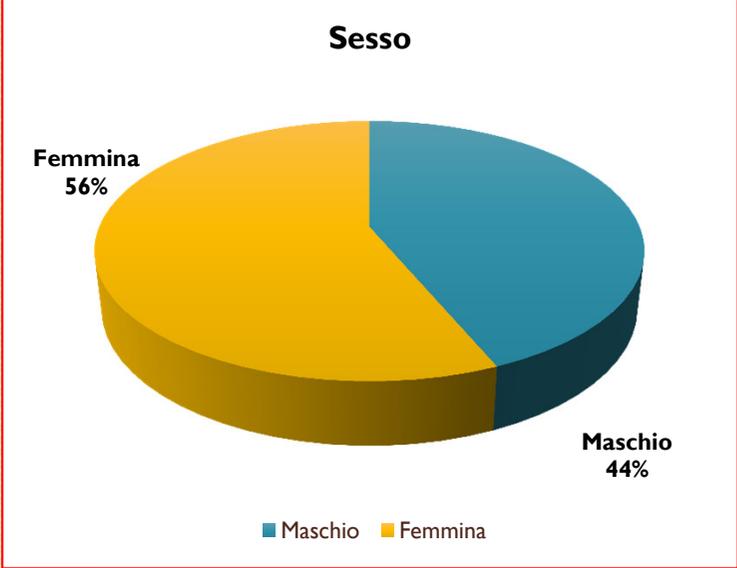
641 persone non hanno mai richiesto certificati on line.

C.I.E. Carta d'identità Elettronica

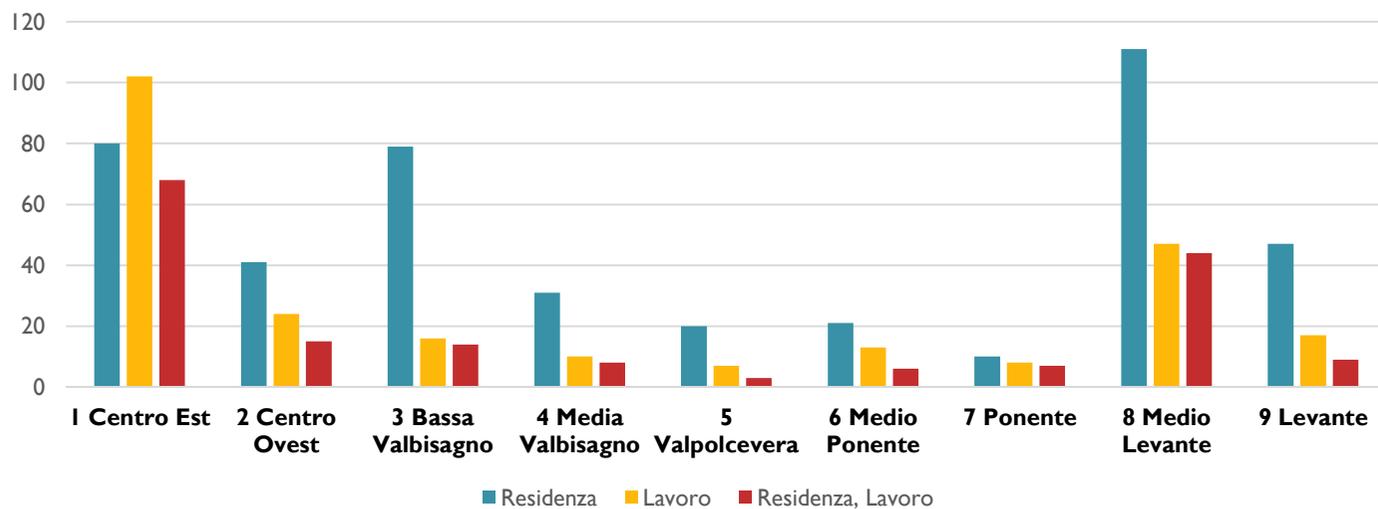
La Carta di identità elettronica ha le dimensioni di una carta di credito corredata da foto, impronte digitali e codice fiscale del titolare e da un microprocessore a radio frequenza, per proteggere da contraffazione i dati anagrafici. Inoltre ha la caratteristica di agevolare l'acquisizione di identità digitali sul Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) e rendere ancora più semplice l'utilizzo dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni.



Informazioni anagrafiche



Municipi di residenza e/o lavoro



RISULTATI ED AREE DI MIGLIORAMENTO

Dai dati rilevati, 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.

L'esistenza della Carta D'identità Elettronica (CIE) è conosciuta da circa la metà degli intervistati (56%).

Utile riflessione sul fatto che gli intervistati del secondo questionario, sono in maggioranza laureati (36%) o diplomati (44%) e in prevalenza di una fascia di età inserita nel mondo del lavoro e quindi che dovrebbero avere dimestichezza con i servizi on line.

Si rende necessaria 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.

AREE DI MIGLIORAMENTO

Rendere l'accesso ai servizi on line più semplice ed intuitivo, riducendo i passaggi, in collaborazione con i Sistemi Informativi.

Rinnovamento di personale con dipendenti più alfabetizzati informaticamente ed un rinforzo formativo per gli attuali operatori.

Prevedere punti di erogazione assistita delle certificazioni on line sul territorio per fornire aiuto alle fasce deboli.

Pubblicizzare i vantaggi derivanti dall'utilizzo dei servizi *on line* quali risparmio di tempo e denaro.

Cosa è possibile fare a breve termine

- Promozione in occasione di nuove iniziative sul sito del Comune (es. partendo da iscrizione all'albo scrutatori che rappresentano un'utenza più giovane).
- Fissare incontri con Utenza Privilegiata perché promuova i servizi *on line* offerti dal Comune e i conseguenti vantaggi.

e

Analizzare la possibilità di rendere esclusivo 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.