

DIREZIONE DEMOGRAFICI  
Corso Torino n. 11



COMUNE DI GENOVA

INCONTRO CON STAKEHOLDERS  
“ACCESSIBILITÀ”

# Gruppo di Lavoro:

## Direzione Demografici – Uffici Anagrafe, Elettorale e Stato Civile

Fernanda Gollo

Anna Repetto

Alessandra Scotto

Mariano Amirante

Valentina Ragno

Nunzio Di Nunno

Patrone Andrea

## Area Servizi Civici

Annalisa Nordio

## Direzione Pianificazione e Controlli – Controlli Interni integrati – Ufficio Processi e Qualità:

Nicoletta Angeli

---

*Si ringraziano tutti i soggetti coinvolti per aver reso possibile la realizzazione di questo Stakeholder Engagement partecipando attivamente alle diverse fasi del percorso (interviste telefoniche, questionari, focus group) e fornendo preziosi suggerimenti e spunti di riflessione.*

# Lo Stakeholder Engagement

## Metodologia

---

Lo Stakeholder Engagement rappresenta un quadro di riferimento metodologico applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento degli stakeholder.

Un buon coinvolgimento degli stakeholder può:

- ✓ contribuire allo sviluppo di un sistema di relazioni tra organizzazione e stakeholder 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 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, imparando dagli stakeholder;
- ✓ educare gli stakeholder a comprendere meglio l'effetto delle proprie azioni e decisioni.

## Lo Stakeholder Engagement per i Servizi Demografici: «Accessibilità»

In considerazione dell'esigenza, sempre di più crescente, di migliorare l'accessibilità ai nostri servizi da parte dell'utenza fragile e con disabilità e in forza delle innovative disposizioni di legge in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità (D.lgs. n. 222/2023), la Direzione ha ritenuto necessario definire ed avviare un Gruppo di Lavoro per sviluppare il percorso di coinvolgimento dei principali interlocutori al fine di raccogliere informazioni, suggerimenti, contributi e buone pratiche necessari ad avviare azioni di miglioramento dell'accessibilità ai servizi demografici. Il Gruppo di Lavoro ha realizzato alcune attività preliminari propedeutiche allo stakeholder engagement e in particolare:

- l'analisi dei risultati delle indagini di customer satisfaction somministrate agli utenti degli uffici di C.so Torino;
- la mappatura degli stakeholder interessati dalla modifica intervenuta e la scelta degli stakeholder da coinvolgere;
- Il sopralluogo preliminare presso gli uffici di C.so Torino con gli stakeholder individuati;
- la scelta della tecnica di stakeholder engagement più opportuna da utilizzare, che si è ritenuto fosse il *focus group*, in quanto permette la discussione approfondita su un tema, oggetto di esame, attraverso una interazione comunicativa, collaborativa e costruttiva.

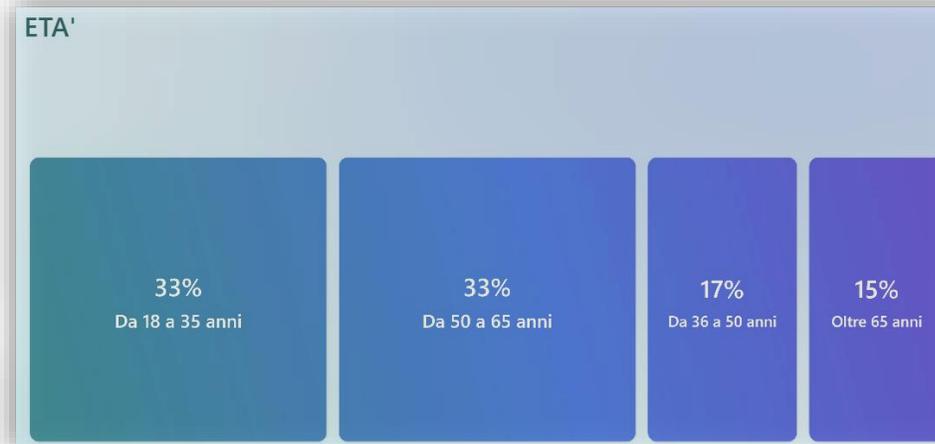
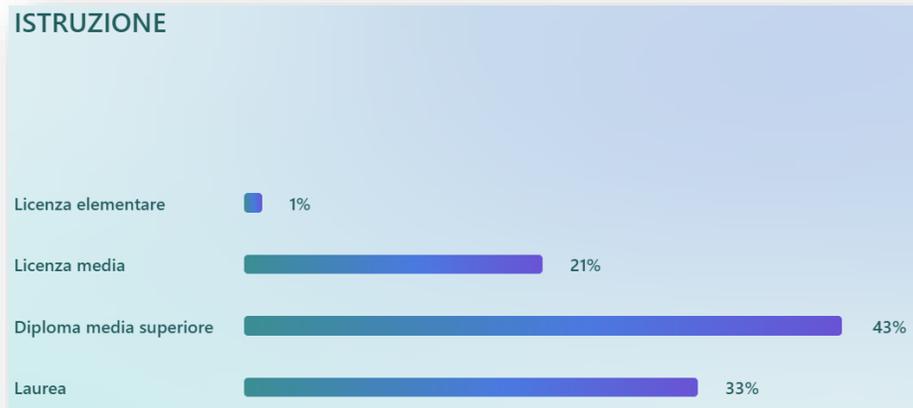
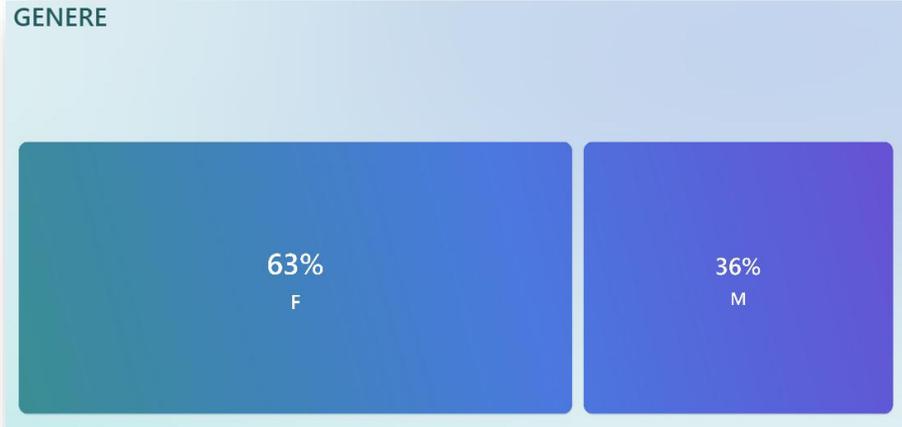
Sulla base di alcune caratteristiche, come la conoscenza della tematica, il grado di interesse nei confronti della stessa e la disponibilità a partecipare al progetto, sono state individuate le principali macro-categorie di stakeholder, si è optato per organizzare 1 focus group:

- ❖ focus group: personale interno (operatori di Corso Torino, Municipi), Disability Manager, Consulta dei Disabili, Scuola di Amministrazione, Benessere Organizzativo, Sistemi Informativi, Ufficio PEBA;

Dal focus group sono emerse:

- una definizione condivisa, a livello generale, di ciò che significa l'accessibilità ai servizi pubblici;
- le problematiche che solitamente riscontrano i portatori di handicap fisici e sensoriali;
- diverse proposte di miglioramento, con possibilità di intervento a breve, medio e lungo termine.

# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (1 di 4)

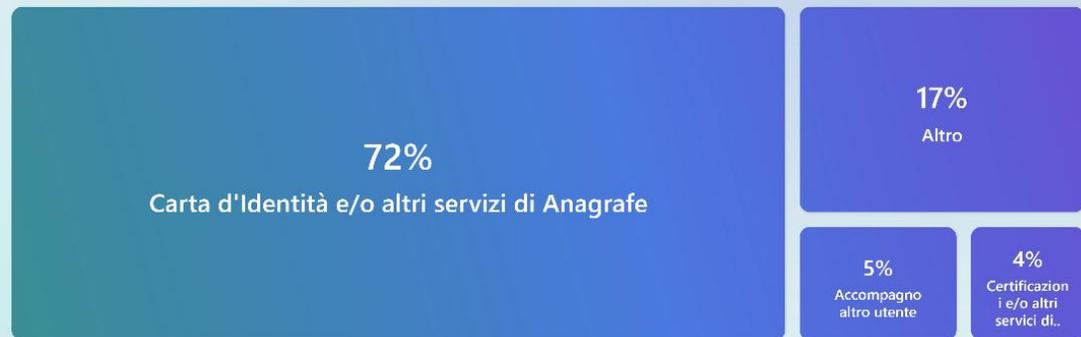


## **Profilo Demografico del Campione**

*Il campione è composto principalmente da donne, con una prevalenza di lavoratori dipendenti di età compresa tra i 31 e i 40 anni. Il livello di istruzione più comune è il diploma di scuola superiore.*

# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (2 di 4)

Per quale servizio si è recato presso questa sede?



La maggior parte dei partecipanti alla customer (il 72%) si è recata presso gli uffici di Corso Torino per il rilascio di carte d'identità o per altri servizi anagrafici, e quasi tutti gli utenti non hanno riscontrato difficoltà nell'accesso ai servizi.

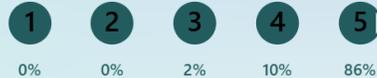
Ha riscontrato problematiche e/o difficoltà nell'accesso al servizio?



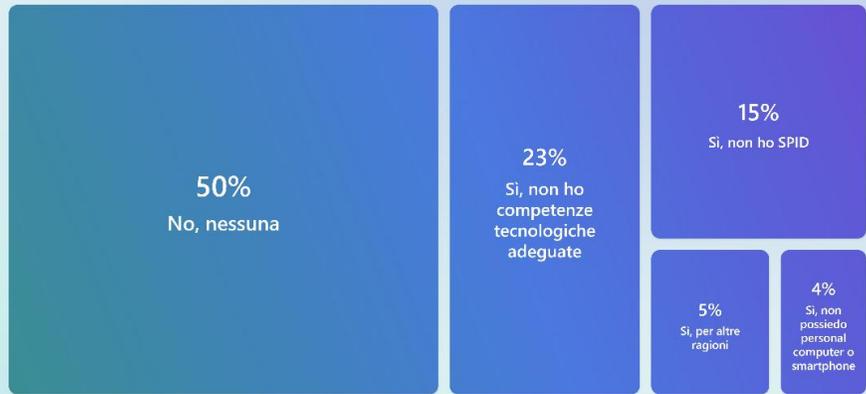
# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (3 di 4)

Su una scala da 1 a 5 (dove 1 corrisponde alla valutazione più bassa e 5 corrisponde alla valutazione più alta), come valutereste l'accessibilità dei servizi?

4.84

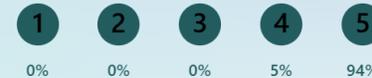


Tutte le istanze relative ai servizi demografici sono richiedibili on line, ha difficoltà ad accedere ai servizi digitali?



Su una scala da 1 a 5 (dove 1 corrisponde alla valutazione più bassa e 5 corrisponde alla valutazione più alta), come valutereste la competenza dell'operatore?

4.94



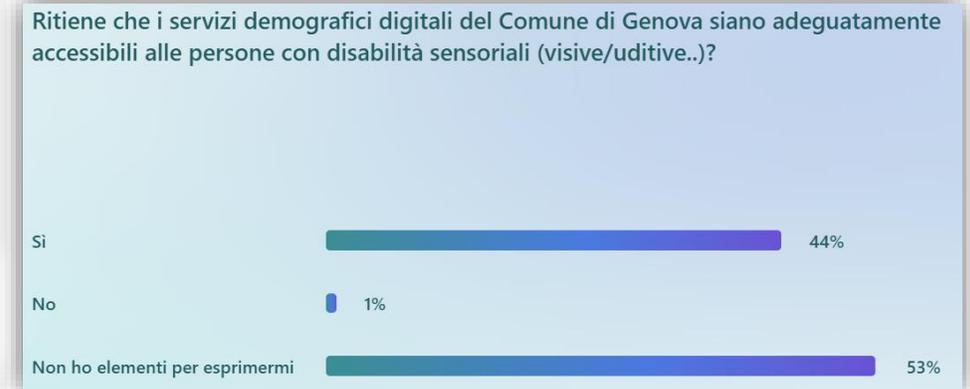
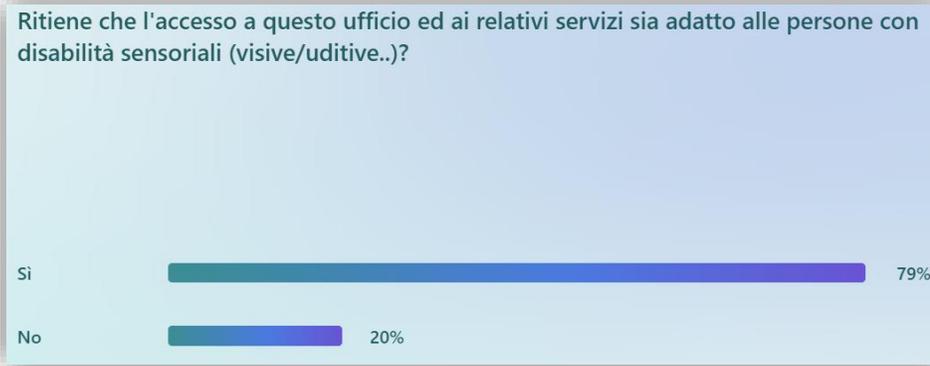
Ritiene che l'accesso a questo ufficio ed ai relativi servizi sia adatto alle persone con disabilità fisica?



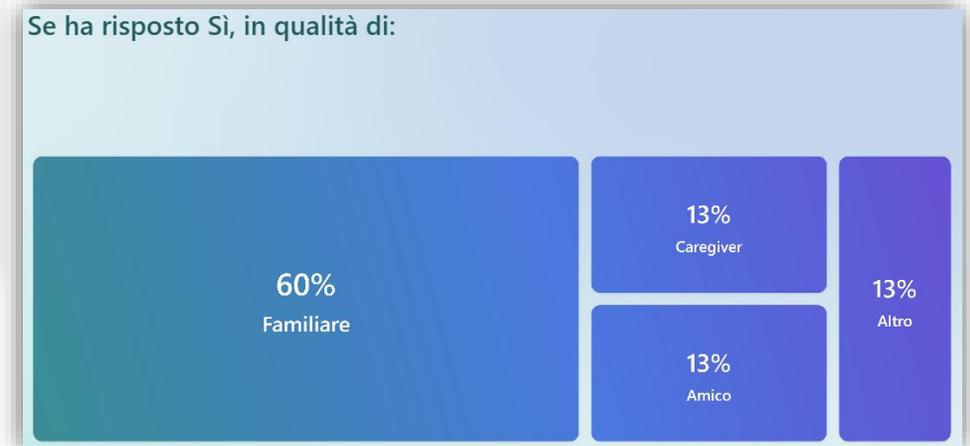
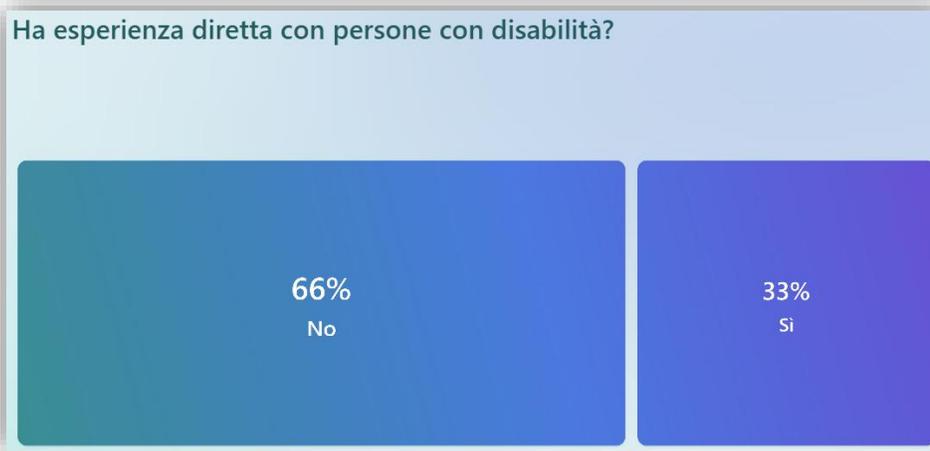
*La quasi totalità degli intervistati considera gli uffici facilmente accessibili e ritiene adeguate le competenze degli operatori con cui hanno interagito. Tuttavia, un dato rilevante è che quasi il 42% degli utenti ha segnalato difficoltà nell'accesso ai servizi offerti in modalità digitale.*

# INDAGINE e ANALISI DI CUSTOMER (4 di 4)

*La maggior parte degli intervistati (79%) ritiene che l'accesso agli uffici e ai servizi sia adeguato per le persone con disabilità sensoriali. Per quanto riguarda l'accessibilità dei servizi demografici digitali del Comune di Genova è percepita in modo più diviso, con solo il 44% che li considera adeguati.*



*Circa il 33% degli intervistati ha un'esperienza diretta con persone con disabilità. Tra coloro che hanno un'esperienza diretta, la maggior parte (60%) ha un ruolo di familiare nei confronti di una persona con disabilità. Seguono i caregiver (13%) e gli amici (13%)*



# FOCUS GROUP - CRITICITÀ RISCONTRATE ( 1 di 2)

---

- Il 24 settembre 2024 **nella sede centrale dei servizi demografici in Corso Torino 11** e alla presenza di **Disability Manager**, si è svolto il **Focus group con gli stakeholders**: rappresentanti della **Consulta Comunale e Provinciale per la tutela delle persone disabili**, personale della **Direzione Demografici** e dei **9 Municipi**, dell'**Ufficio PEBA**, dell'**Ufficio Benessere Organizzativo**, dell'**Area Pianificazione e Controlli** e della **Scuola di Amministrazione**.
- **Obiettivo dell'incontro**: attraverso la ricognizione delle problematiche di accessibilità, intesa a 360°, quindi come accessibilità fisica, sensoriale, digitale, culturale... **individuare le aree di miglioramento e le azioni necessarie**.
- L'incontro è stato preceduto da **sopralluogo**, nei piani di maggiore affluenza di pubblico. In particolare sono stati verificati: l'accesso principale, gli sportelli di front office e i servizi utilizzati dal pubblico (scale, ascensori, servizi igienici, ecc..).

# FOCUS GROUP - CRITICITÀ RISCONTRATE ( 2 di 2)

---

Nella sede centrale di Corso Torino sono emerse le seguenti criticità :

- *Mancanza all'accesso del campanello di chiamata del personale di accoglienza;*
  - *Carenza di segnaletica relativa agli sportelli dotati di strumentazione di ausilio all'ascolto per gli ipoudenti ;*
  - *Inadeguata segnaletica degli sportelli di «assistenza pratiche on line» a supporto dell'alfabetizzazione digitale;*
  - *Assenza di segnaletica tattile e di percorsi loges per i ciechi;*
  - *Carenza di strumentazione agli sportelli per utenti con disabilità sensoriale;*
  - *Inaccessibilità ai piani superiori e ai servizi da parte di persone con disabilità fisica e carrozzina.*
- E' stata infine condivisa con i rappresentanti della Consulta la **Scheda Accessibilità Uffici demografici**, lì approvata.

# AZIONI DI MIGLIORAMENTO

---

Dal Focus sono scaturiti suggerimenti di possibili azioni di miglioramento per la sede centrale, articolati, in relazione ai tempi di intervento e al reperimento delle risorse necessarie, in azioni a breve, medio e lungo periodo.

## BREVE PERIODO:

- Installazione di un campanello all'entrata principale di Corso Torino;
- Apposizione di cartelli e di frecce direzionali indicanti gli sportelli accessibili a utenti con disabilità fisica e sensoriale (ipoudenti) e allo sportello di supporto all'alfabetizzazione digitale;

# AZIONI REALIZZATE (1 di 4)

## MIGLIORAMENTO ACCESSIBILITA' FISICA E MOTORIA (C.so Torino)



COMUNE DI GENOVA  
Direzione Demografici



**SUONARE IL  
CAMPANELLO  
PER ASSISTENZA**

TELEFONO ACCOGLIENZA:  
010.5576958

corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | demograficicimiteri@comune.genova.it | smart.comune.genova.it



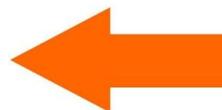
# AZIONI REALIZZATE (2 di 4)

## MIGLIORAMENTO ACCESSIBILITA' MOTORIA E SENSORIALE (C.so Torino)

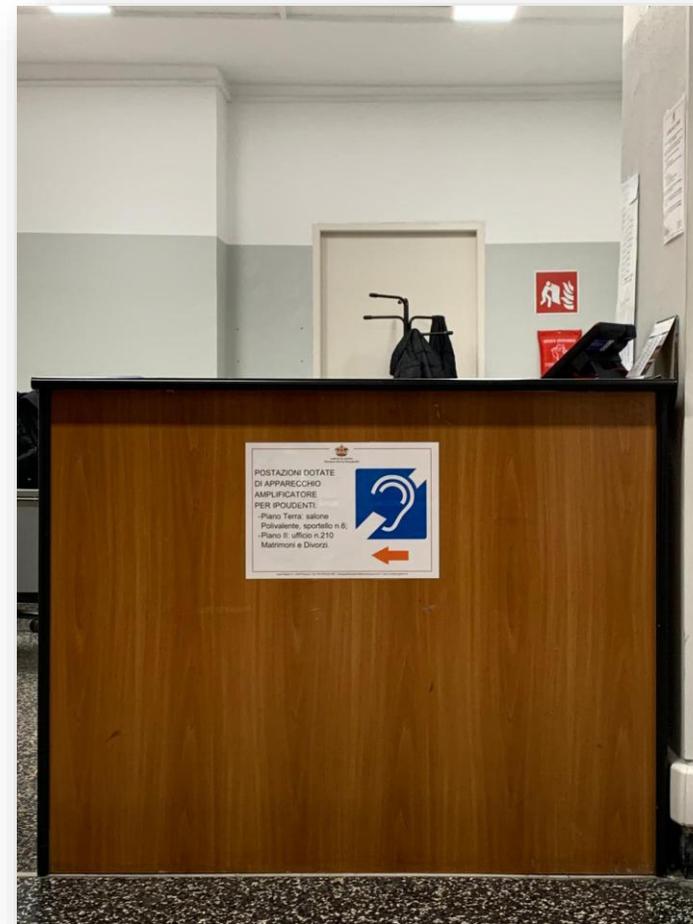


POSTAZIONI DOTATE  
DI APPARECCHIO  
AMPLIFICATORE  
PER IPOUDENTI:

- Piano Terra: salone  
Polivalente, sportello n.6;
- Piano II: ufficio n.210  
Matrimoni e Divorzi.



corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | [demograficicimiteri@comune.genova.it](mailto:demograficicimiteri@comune.genova.it) | [smart.comune.genova.it](http://smart.comune.genova.it)



# AZIONI REALIZZATE (3 di 4)

## MIGLIORAMENTO ACCESSIBILITA' MOTORIA E SENSORIALE (C.so Torino)



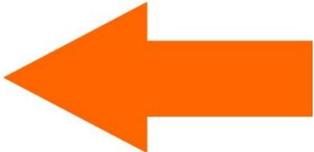
# AZIONI REALIZZATE (4 di 4)

## MIGLIORAMENTO ACCESSIBILITA' DIGITALE (C.so Torino)

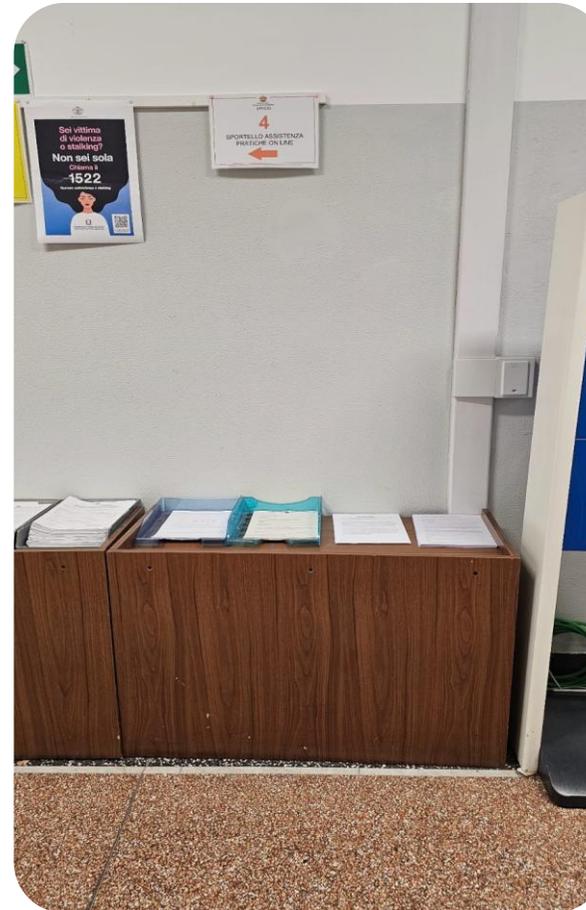
COMUNE DI GENOVA  
Direzione Demografici  
UFFICIO

**4**

**SPORTELLO ASSISTENZA  
PRATICHE ON LINE**



corso Torino 11 | 16129 Genova | Tel. 010 5576 811-843 | [demograficieimiteri@comune.genova.it](mailto:demograficieimiteri@comune.genova.it) | [smart.comune.genova.it](http://smart.comune.genova.it)



# AZIONI DI MIGLIORAMENTO

---

## MEDIO PERIODO:

- Formazione degli addetti all'accoglienza e agli sportelli per una migliore assistenza all'utenza disabile;
- Progettazione e installazione di cartellonistica tattile e percorso LOGES per gli utenti ciechi;
- Installazione di monitor o tablet per la visione di testi o lettura delle sottotitolazioni relative al colloquio;

## LUNGO PERIODO:

- Progettazione, quantificazione e reperimento delle risorse necessarie con conseguente inserimento nel programma triennale delle OO.PP. degli interventi strutturali di adeguamento nella sede di Corso Torino 11, al fine di renderla accessibile agli utenti con disabilità fisica (ad es. ascensore).

# RINGRAZIAMENTI

---

Un sincero ringraziamento a tutti coloro che hanno partecipato all'incontro, dedicando il loro tempo, il loro impegno e il loro prezioso contributo. La partecipazione attiva e le riflessioni condivise hanno reso l'evento particolarmente significativo e produttivo, sottolineando quanto sia cruciale il dialogo tra istituzioni, associazioni e cittadini per affrontare temi di tale rilevanza.

È emersa chiaramente, attraverso le diverse opinioni e prospettive espresse, l'importanza di garantire l'accessibilità e l'inclusività nei servizi pubblici. Il nostro obiettivo comune è costruire una città in cui ogni persona, indipendentemente dalle proprie capacità o condizioni, possa partecipare pienamente alla vita sociale, culturale e civica.

Questa visione richiede un impegno congiunto per superare le barriere, migliorare i processi e rendere i servizi sempre più vicini alle esigenze di tutti. Le idee e le proposte raccolte rappresentano una base solida su cui lavorare per realizzare azioni concrete e misurabili, che possano tradurre questi valori in realtà tangibili per la comunità genovese.

Grazie ancora per il vostro supporto e per aver contribuito a questo percorso verso una Genova più accessibile, inclusiva e accogliente per tutti.