



# Direzione Pianificazione Urbanistica

**RISULTATI INDAGINE DI SODDISFAZIONE  
DELL'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI**

Anno 2025

## TEMPI DELL'INDAGINE

L'indagine si è svolta tra settembre e dicembre 2025.

Il questionario è stato pubblicato sul sito istituzionale e ne è stata inviata comunicazione all'Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Genova, all'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Genova, al Collegio Provinciale dei Geometri e Geometri Laureati di Genova, al Collegio Periti Industriali e Periti Industriali Laureati Provincia di Genova, all'Ordine Regionale dei Geologi della Liguria, all'Ordine Regionale dei Dottori Agronomi e dei Dottori Forestali della Liguria ad Ance – Consulta per l'Edilizia.

Numero questionari compilati 64.



COMUNE DI GENOVA

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

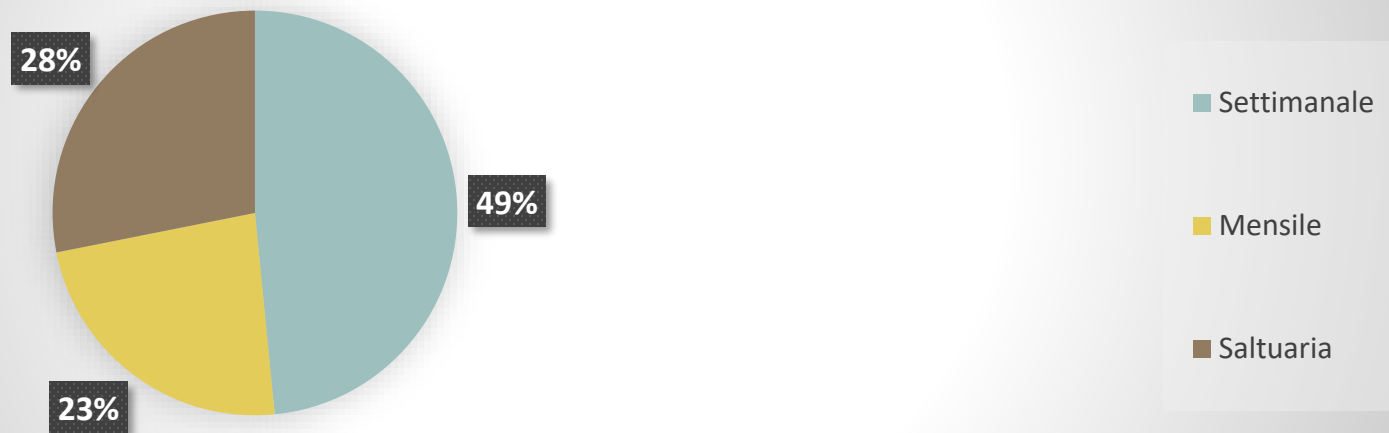
Negli ultimi anni, il modo di lavorare e di relazionarsi con la pubblica amministrazione è cambiato profondamente, e anche l'accesso ai servizi della Direzione Pianificazione Urbanistica ha subito trasformazioni che hanno inciso sul rapporto tra uffici, professionisti e cittadini. Per comprendere davvero come queste evoluzioni siano state percepite dall'utenza quotidiana – e quali esigenze nuove o inascoltate stiano emergendo – è nato questo questionario. L'obiettivo non era semplicemente raccogliere commenti, ma provare ad ascoltare con attenzione le voci di chi, ogni giorno, deve confrontarsi con portali digitali, appuntamenti, domande e procedure che a volte sembrano più ostacoli che strumenti di servizio. Si è tentato di costruire un quadro vivido delle esperienze reali e di acquisire suggerimenti pratici e spunti costruttivi per migliorare. Il sondaggio, dunque, nasce da un'esigenza molto concreta: capire davvero cosa non funziona, cosa potrebbe essere semplificato e quali aspetti del servizio richiedono maggiore attenzione. Lo scopo è ottenere un dialogo più diretto e collaborativo tra gli uffici e i professionisti, affinché gli strumenti digitali, i tempi di risposta e le modalità di confronto diventino più efficaci e più vicini alle necessità di chi utilizza questi servizi ogni giorno.



COMUNE DI GENOVA

# ANALISI CAMPIONE

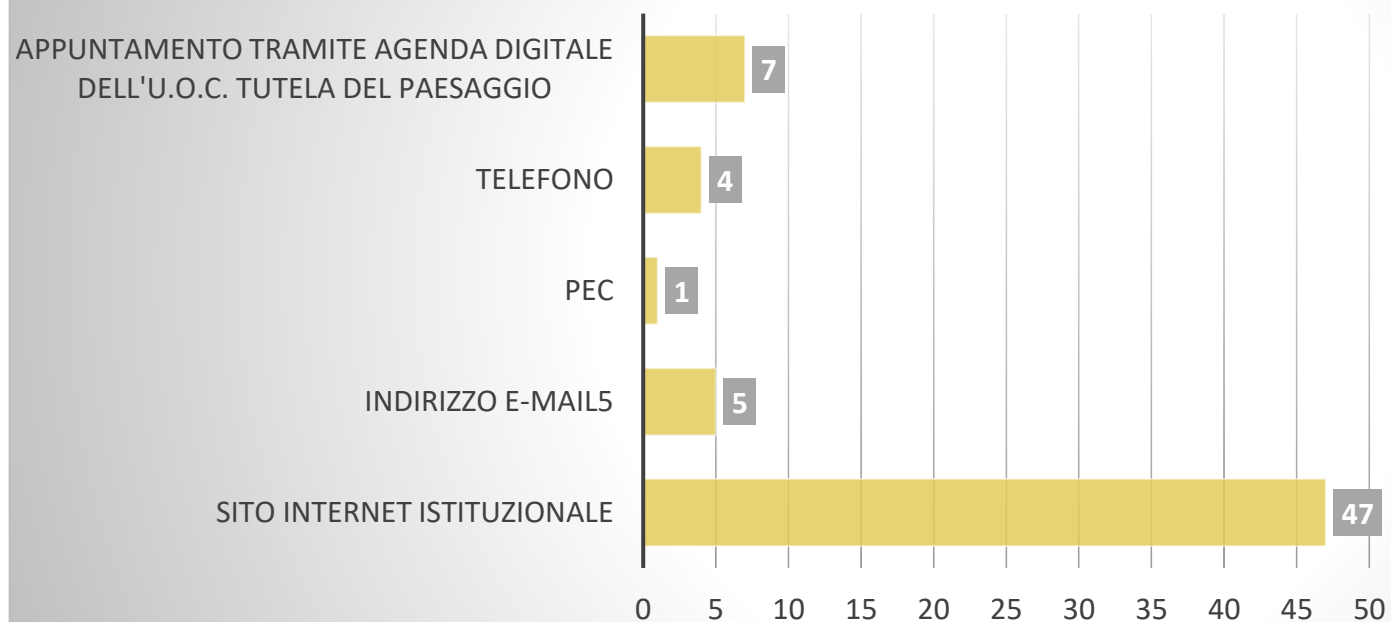
Con quale frequenza fruisce dei servizi dell'Urbanistica?



COMUNE DI GENOVA

# ANALISI CAMPIONE

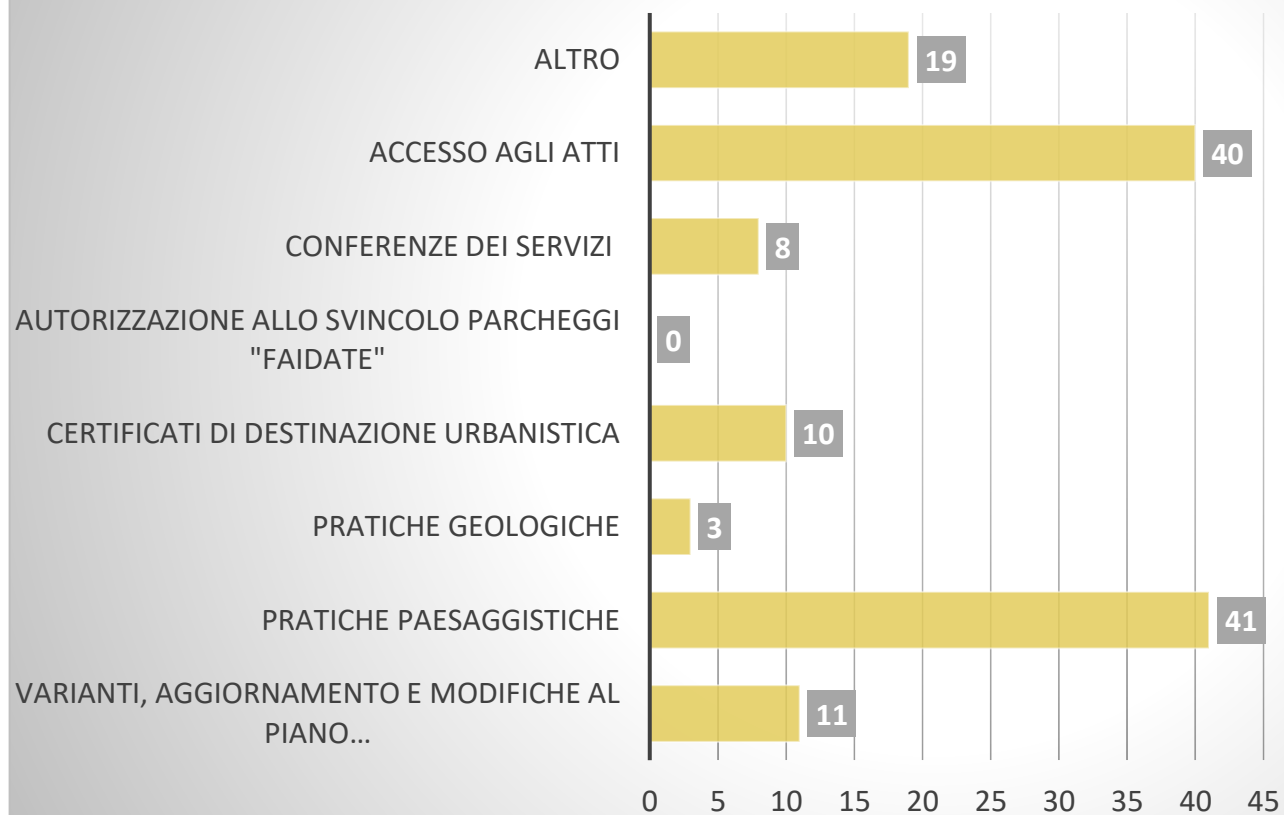
## Quali canali d'informazione utilizza più frequentemente?



COMUNE DI GENOVA

## ANALISI CAMPIONE

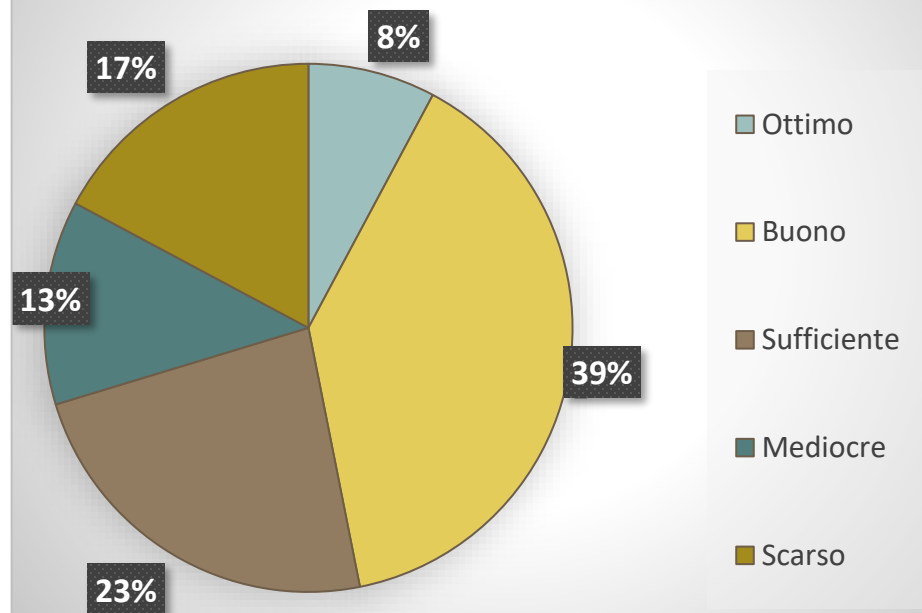
Per quale tematica contattata prevalentemente gli uffici e presenta pratiche?



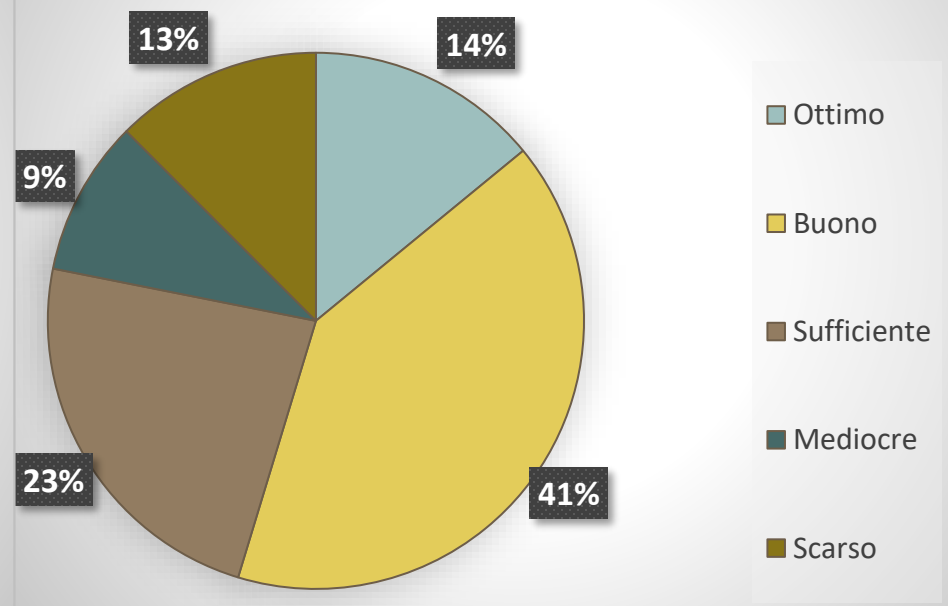
COMUNE DI GENOVA

# VALUTAZIONE CANALI DI INFORMAZIONE E PRESENTAZIONE PRATICHE

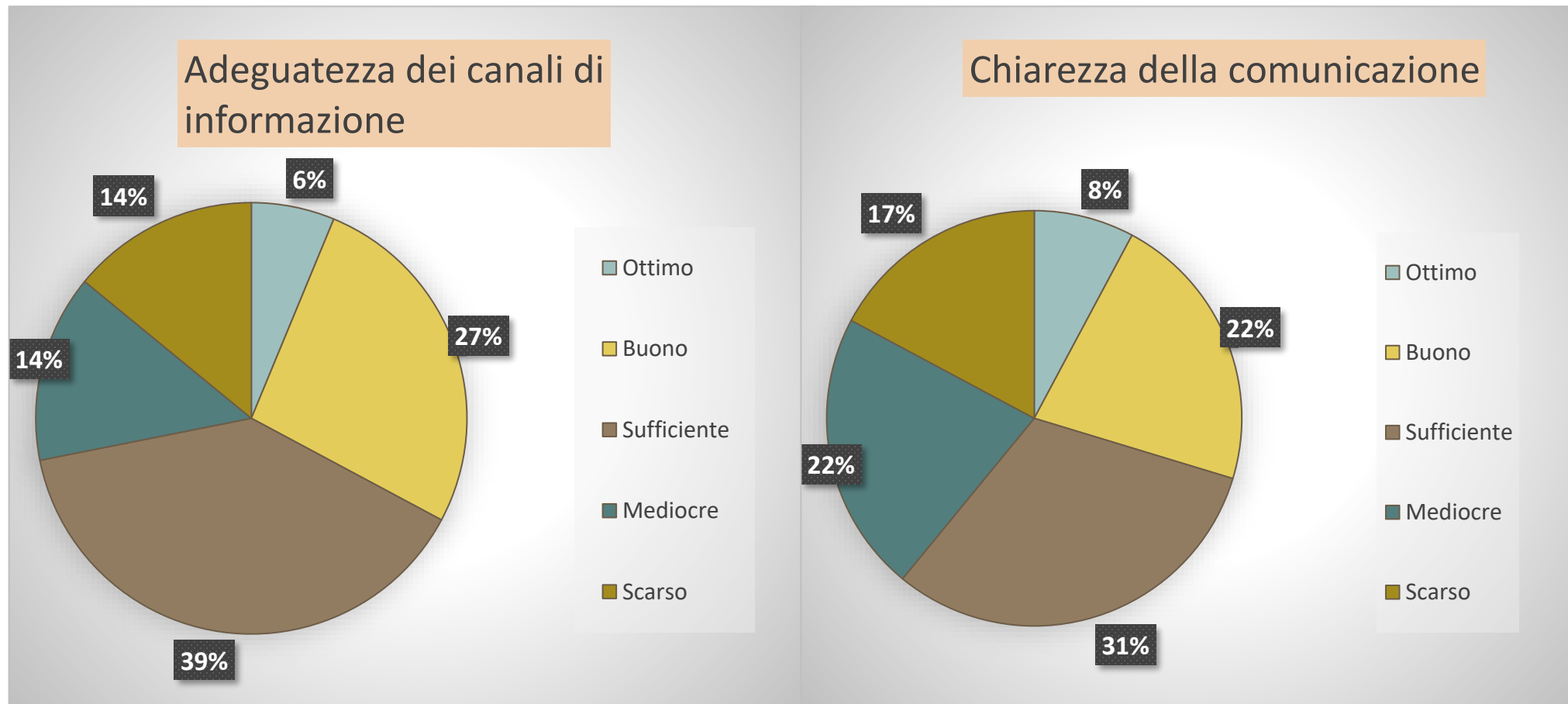
## Canali di informazione disponibili



## Canali di presentazioni pratiche disponibili



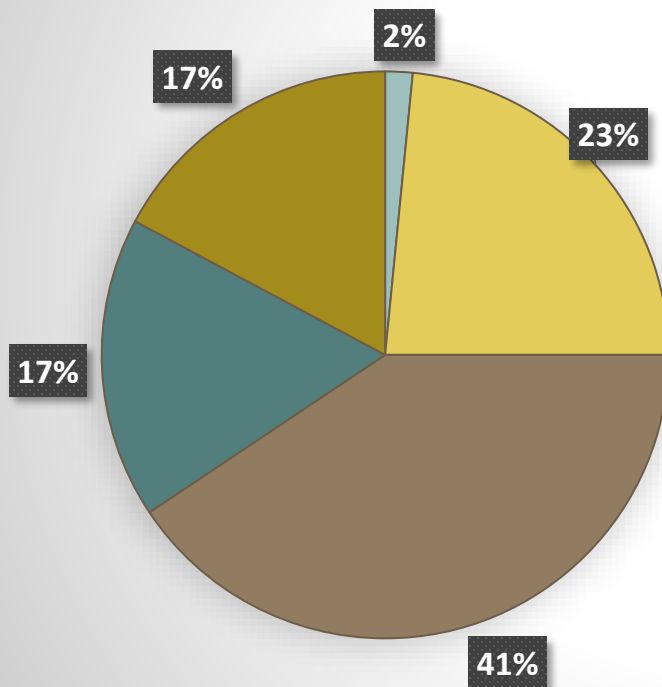
# VALUTAZIONE COMUNICAZIONE



COMUNE DI GENOVA

## VALUTAZIONE COMUNICAZIONE

Come valuta la comunicazione sui servizi (aggiornamenti e novità)?

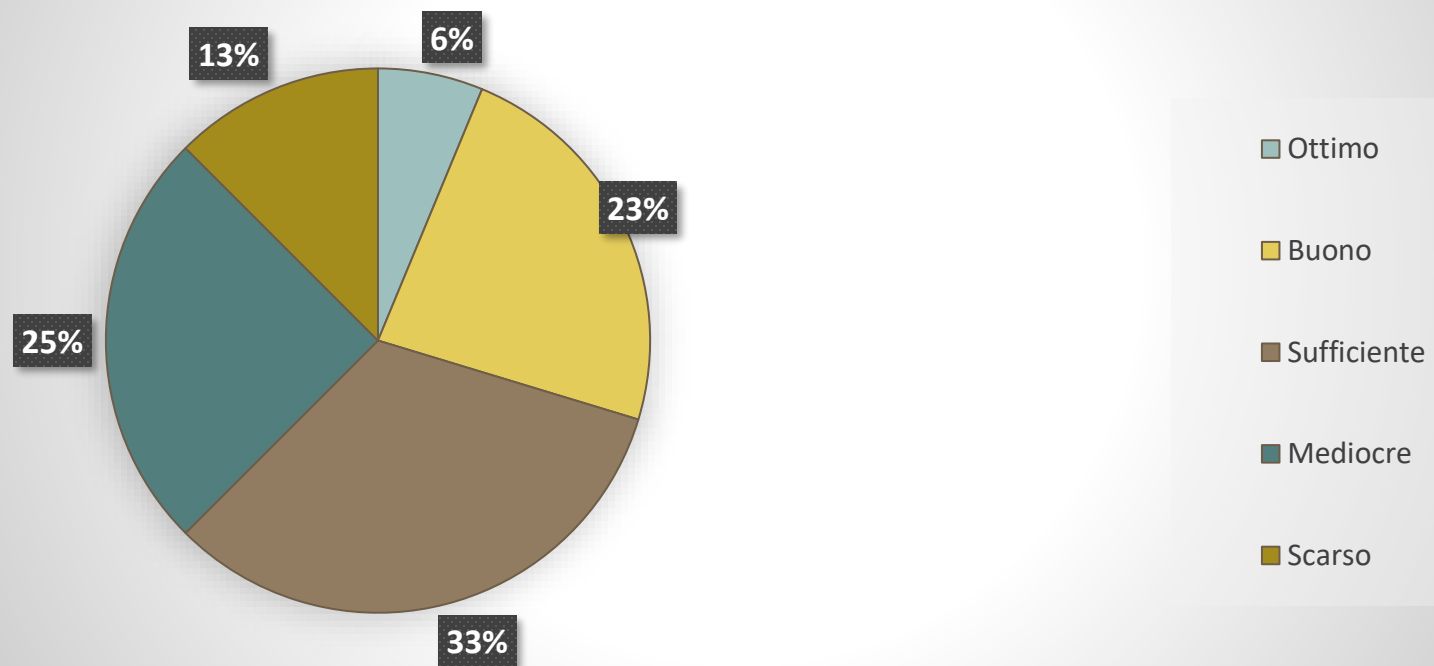


- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Mediocre
- Scarso



# VALUTAZIONE COMUNICAZIONE

## Comprensibilità delle procedure



COMUNE DI GENOVA

## SINTESI DELLE RISULTANZE

Il campione raccolto non può considerarsi pienamente significativo, poiché sono pervenuti soltanto 65 questionari, nonostante la comunicazione sia stata inviata a tutti gli Ordini professionali, l'indagine sia stata pubblicizzata sul sito istituzionale e sia stata concessa una proroga dei termini di compilazione.

Ciononostante, dall'analisi dei suggerimenti emergono alcune indicazioni ricorrenti. In particolare, viene segnalato che l'attuale struttura delle pagine del sito istituzionale risulta eccessivamente complessa e troppo nidificata, rendendo difficoltoso orientarsi tra le sezioni.

È inoltre evidenziata la necessità di adottare un linguaggio più intuitivo e immediato nella descrizione delle procedure, al fine di guidare con maggiore chiarezza le scelte dell'utenza e facilitare l'accesso ai contenuti.

Un'ulteriore criticità riguarda il sistema degli appuntamenti, ritenuto poco funzionale: sarebbe preferite modalità di confronto più dirette con fasce orarie dedicate all'assistenza senza appuntamento oppure canali di comunicazione rapida con i tecnici competenti. Infine vengono evidenziate criticità che riguardano il front office del Portale People, per la presentazione delle pratiche edilizie, giudicato obsoleto, farraginoso e ridondante nella compilazione, oltre che complicato nel sistema di caricamento file.



COMUNE DI GENOVA

## SINTESI FINALE

In sintesi dall'esame dei risultati del questionario emerge la necessità di rendere i servizi digitali più accessibili e user-friendly.

In merito al linguaggio delle pagine del sito, giudicato complesso nelle descrizioni delle procedure, è stata avviata la revisione dei contenuti, finalizzato a guidare con maggiore chiarezza le scelte dell'utenza e a facilitare l'accesso.

Riguardo alla struttura delle pagine, eccessivamente nidificata e poco chiara, sono state avviate da poco le attività per la redazione di un nuovo sito istituzionale tematico dedicato a Edilizia e Urbanistica.

In merito al front office del Portale People, ritenuto obsoleto, farraginoso e ridondante per la presentazione delle pratiche edilizie, è in fase iniziale un progetto per la realizzazione di un nuovo front office più efficiente.

La richiesta di introdurre un sistema di appuntamenti con fasce orarie dedicate all'assistenza senza prenotazione sarà oggetto di futura valutazione: nell'immediatezza saranno predisposte una serie di FAQ su questioni semplici e incontri formativi per ottimizzare le risorse e migliorare il servizio.

Questi interventi, prioritari e già in fase esecutiva, rispondono direttamente alle esigenze espresse nel questionario e mirano a elevare la qualità complessiva dei nostri servizi.



COMUNE DI GENOVA

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

### Linguaggio delle pagine del sito complesso

Adottare un linguaggio più intuitivo e immediato nella descrizione delle procedure, al fine di guidare con maggiore chiarezza le scelte dell'utenza e facilitare l'accesso ai contenuti



Avviata revisione dei contenuti delle pagine del sito istituzionale

### Struttura delle pagine del sito poco chiara

L'attuale struttura delle pagine del sito istituzionale risulta eccessivamente complessa e troppo nidificata.



Avviata redazione nuovo sito istituzionale tematico dedicato ad Edilizia ed Urbanistica

### Front office del Portale People obsoleto

L'attuale portale per la presentazione delle pratiche edilizie è giudicato obsoleto, farraginoso e ridondante.



Avviato progetto per realizzazione nuovo front office

### Sistema appuntamenti poco funzionale

Introdurre un servizio di confronto più diretto con fasce orarie dedicate all'assistenza senza appuntamento



Avviare predisposizione di FAQ e incontri formativi

