



**Comune di Bagnacavallo**

**AREA SERVIZI ALLA CITTADINANZA**

**Report gestione sportelli e *customer satisfaction***

**Anno 2023**

## *Il nuovo sistema di gestione degli sportelli*

---

- ✓ **Una scelta strategica**, legata al percorso di cambiamento in duplice direzione: migliorare l'esperienza dell'utente e semplificare l'organizzazione dei servizi.
- ✓ Utilizzo di un software web attraverso cui gestire la totalità degli utenti indipendentemente dalla modalità di accesso
- ✓ Un sistema in grado di gestire la polifunzionalità degli sportelli, con flessibilità e possibilità di modulare servizi a seconda delle esigenze
- ✓ La **prenotazione** come possibilità di accesso su tutti i servizi
- ✓ Il miglioramento **dell'esperienza** dell'utente sia in caso di accesso diretto (totem) sia con prenotazione dal sito
- ✓ La misurazione quantitativa delle attività: numero di utenti, di servizi erogati, tempi
- ✓ La **customer satisfaction** integrata, come metodologia di lavoro e attenzione quotidiana alla relazione.



## Come prenotare, in pochi secondi



### Scegli il servizio

#### SERVIZI DEMOGRAFICI

Anagrafe, carte d'identità, certificati, stato civile e ufficio elettorale.

#### URP E ALTRI SERVIZI

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Protocollo e Anagrafe Canina.

#### SPID (Lepida-ID)

20 min

Per effettuare il riconoscimento o la procedura di rilascio dello SPID di Lepida-ID.

#### SEGNALAZIONI

10 min

Lo sportello riceve le segnalazioni relative a problemi di varia natura (strade, viabilità, verde pubblico, animali, degrado urbano, ecc.). Per maggiori info clicca [qui](#)

#### CONTRASSEGNO PARCHEGGIO DISABILI

20 min

Lo sportello rilascia i contrassegni su richiesta completa di tutta la documentazione necessaria. Per maggiori info clicca [qui](#)

### Scegli data e ora

Cerchiamo di essere puntuali,  
provaci anche tu.

Settembre 2023

L	M	M	G	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Selezione l'orario

Mattino (37 slot disponibili)		Pomeriggio (nessuno slot disponibile)
09:10	09:15	09:20
09:25	09:30	09:35
09:40	09:45	09:50
09:55	10:00	10:05

## *Come prenotare, in pochi secondi*

Inserisci qui i tuoi contatti. Riceverai la conferma via mail con il codice per accedere allo sportello.

Nome e Cognome\*

PAOLO ROSSI

E-mail\*

paolorossi@gmail.com

Numero di cellulare\*

🇮🇹 +39

3333333333

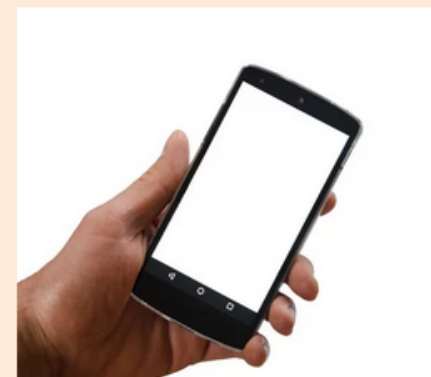
**Inserisci i tuoi dati**

**Ricorda: un appuntamento  
vale per una sola persona**

**Ricevi la conferma via mail e SMS.**

**Nel messaggio c'è il **codice di prenotazione**  
che vedrai a monitor nella sala d'attesa.**

**Non devi fare altro che attendere il tuo turno.**



## I numeri degli sportelli (marzo\*-dicembre)

**7.863**

Prenotazioni programmate nel range di date selezionato

**7.864**

Prenotazioni inserite nel range di date selezionato

**26**

Prenotazioni programmate per oggi

**35**

Prenotazioni inserite oggi

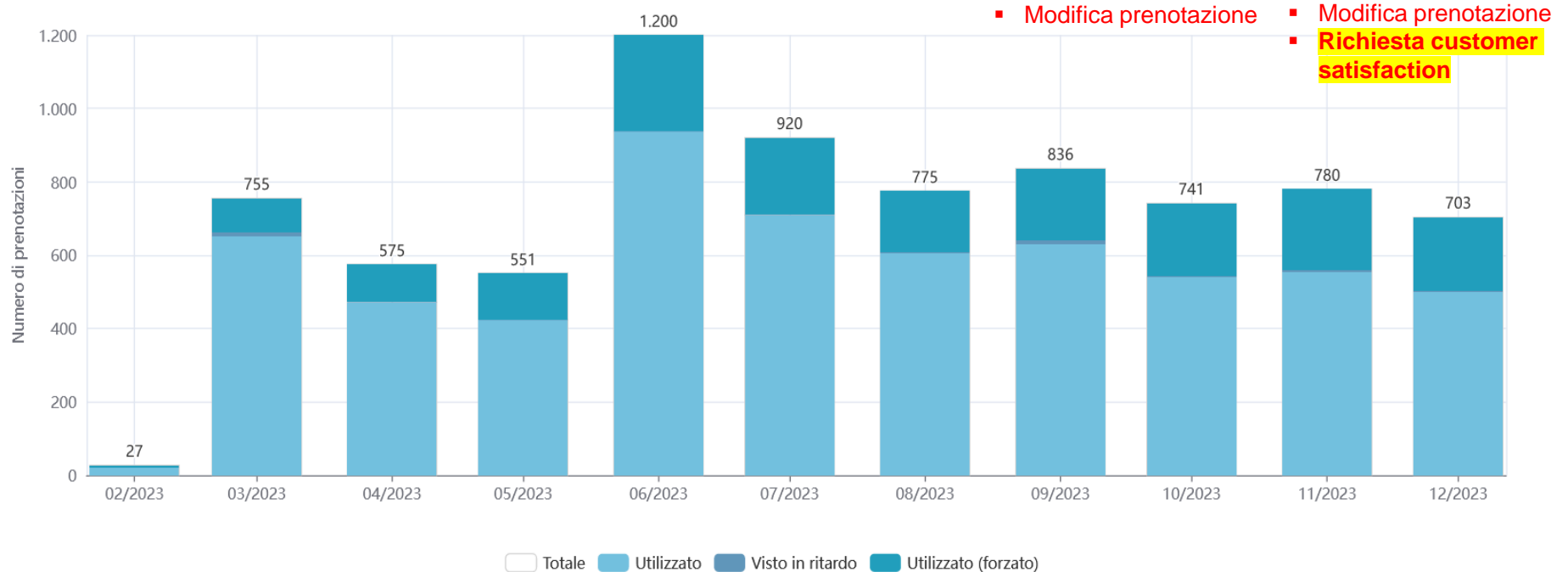
**3.348**

Sms inviati

**6.370**

Email inviate

### Stato prenotazioni



*\* Il nuovo sistema è stato introdotto a fine febbraio 2023.*



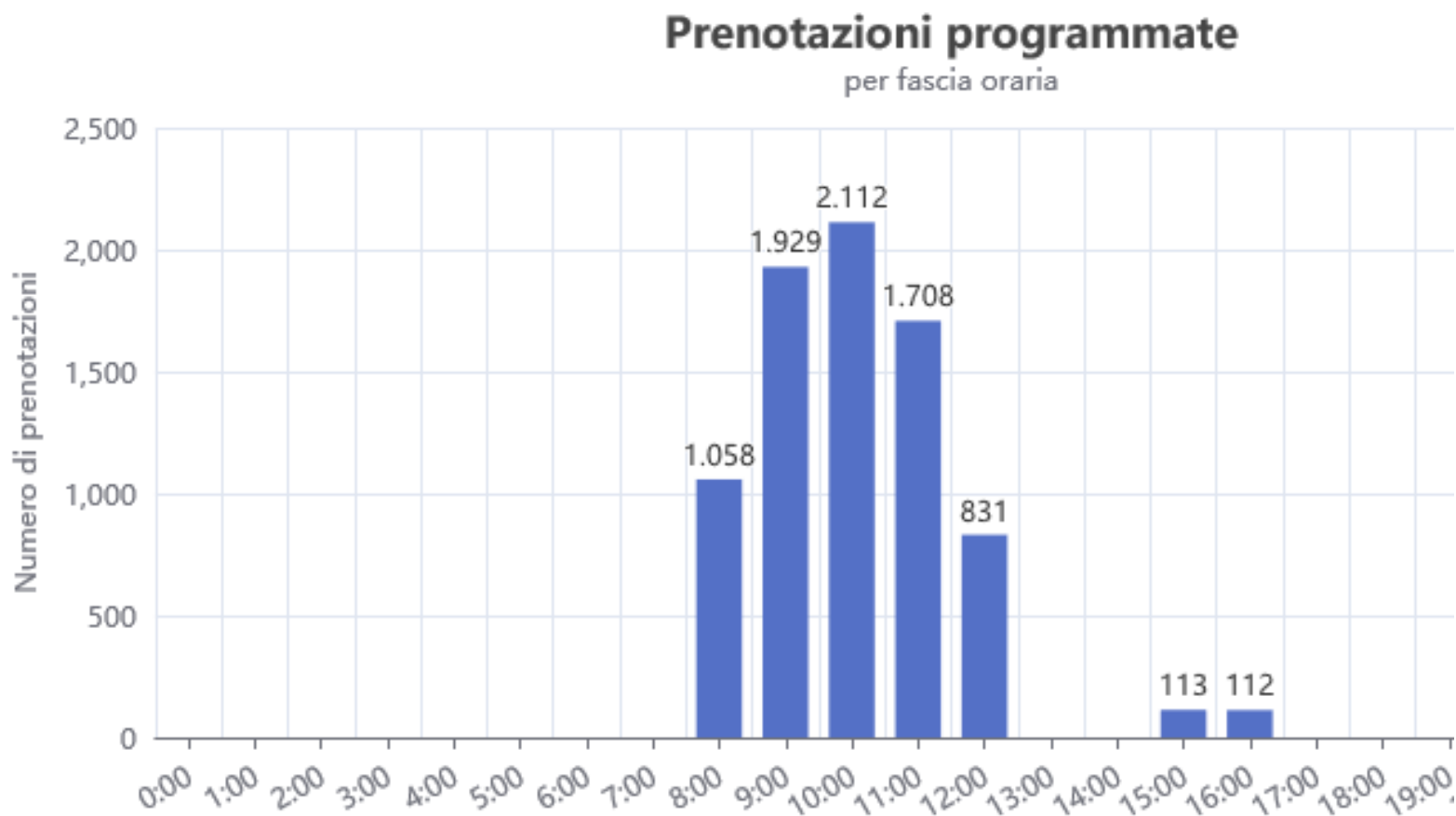
## *Gli accessi per giorno della settimana*

**Prenotazioni programmate**  
per giorno della settimana

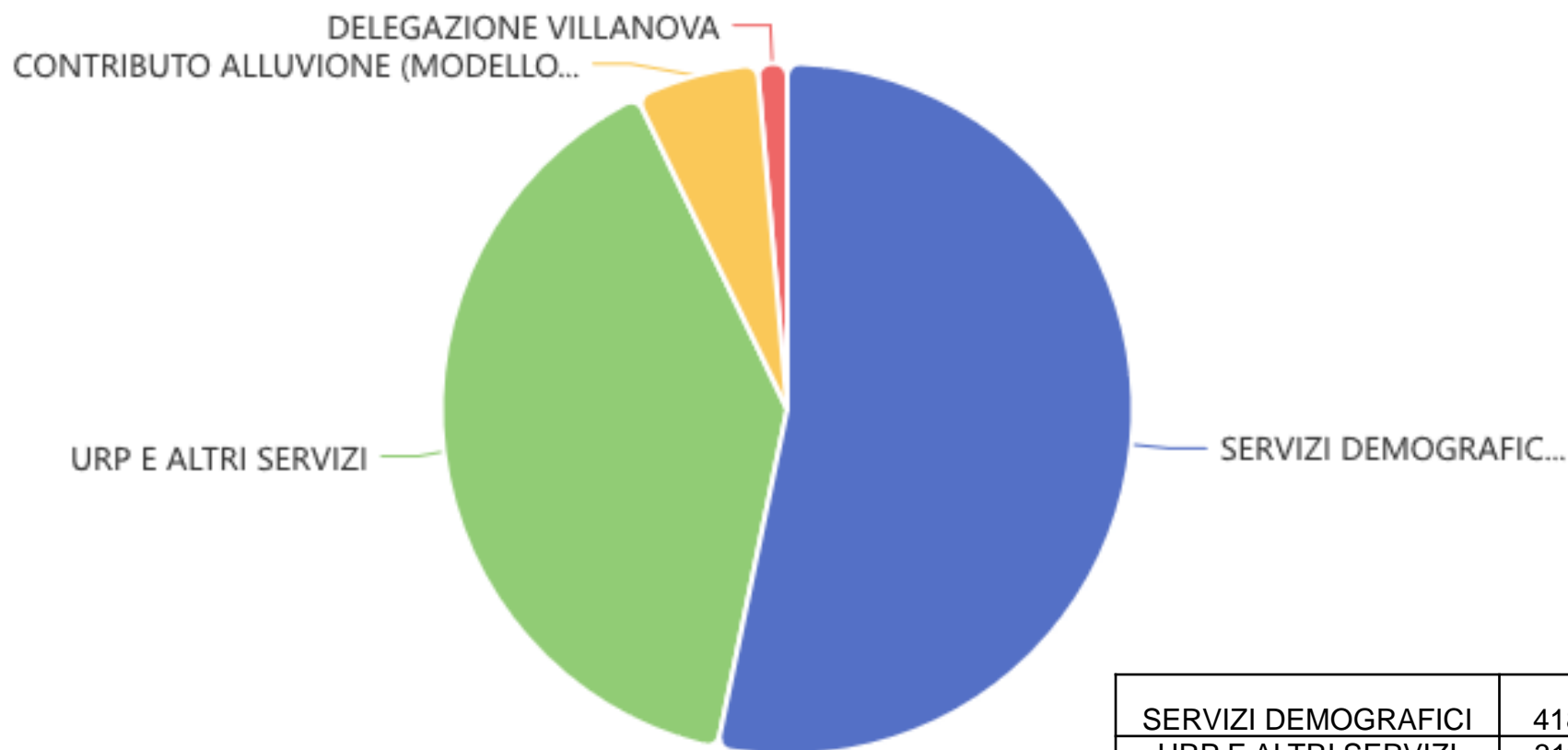


	Numero accessi
Lunedì	1295
Martedì	1330
Mercoledì	1352
Giovedì	1548
Venerdì	1152
Sabato	1186
Totale	7863

## *Gli accessi per fascia oraria*



## *Gli accessi per macro-categoria*



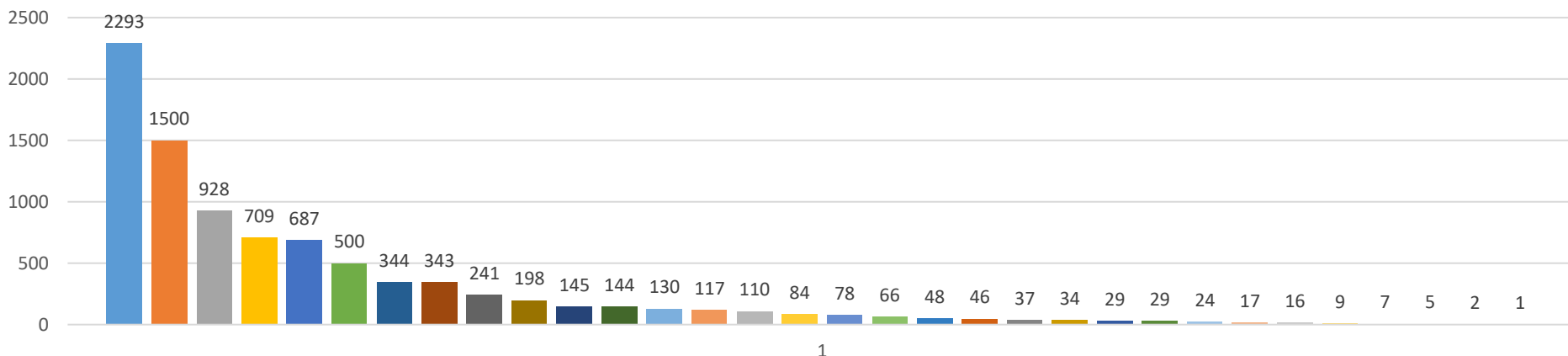
SERVIZI DEMOGRAFICI	4187
URP E ALTRI SERVIZI	3114
CONTRIBUTO ALLUVIONE (MODELLO B1 - SALDO)	453
DELEGAZIONE VILLANOVA	109
Totale	7863





## Gli accessi per servizi erogati

Servizi erogati (n. accessi)

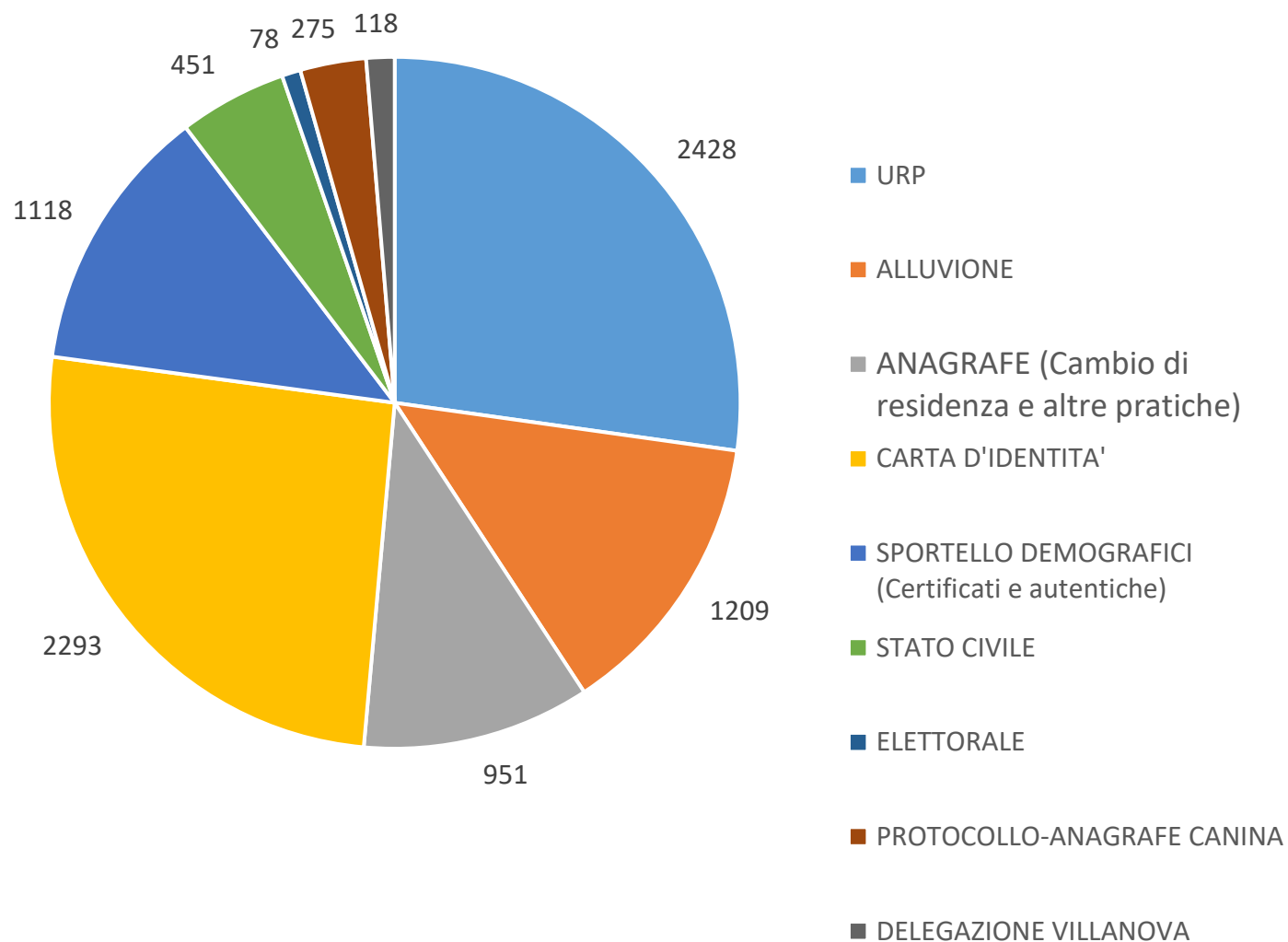


- CARTA D'IDENTITÀ
- Certificati e autocertificazioni
- Cambio di residenza
- SEGNALAZIONI
- CONTRASSEGNO PARCHEGGIO DISABILI
- Protocollo
- Anagrafe canina
- Informazioni pubblicazioni e matrimonio
- ELETTORALE
- NOTIFICHE DECRETI DI CITTADINANZA
- PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO
- GIURAMENTO PER ACQUISTO CITTADINANZA
- Informazioni separazioni e divorzi
- DIVORZIO
- SEPARAZIONE
- PROCESSO VERBALE PER COSTITUZIONE UNIONE CIVILE

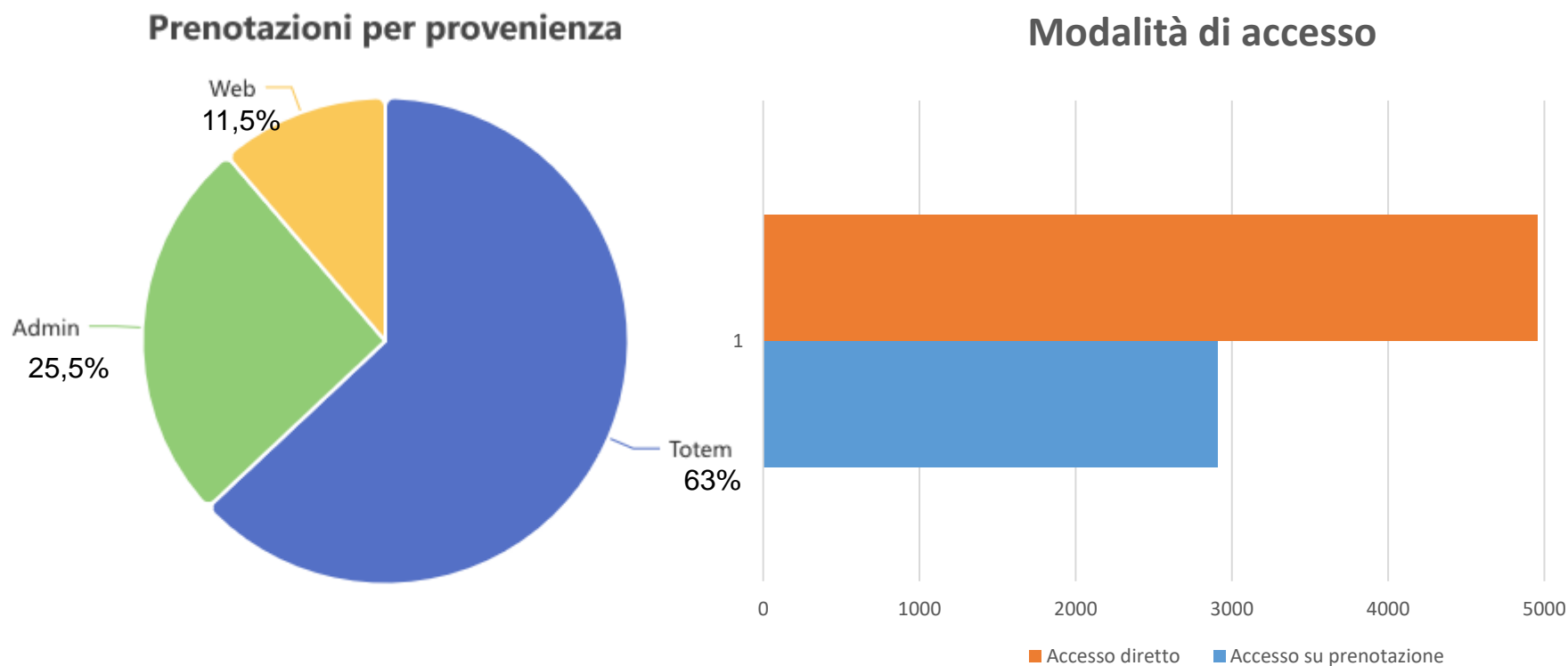
- ALTRI SERVIZI URP
- ALLUVIONE - RIMBORSI E SEGNALAZIONI
- Presentazione modello B1 (saldo)
- SPID (Lepida-ID)
- Altri servizi anagrafici
- Autentiche di firma
- Carta d'identità e altri servizi anagrafici
- Dichiarazioni di nascita
- Attestati di soggiorno cittadini UE
- Autentica di copia
- TRASCRIZIONE ATTO DI STATO CIVILE
- MATRIMONIO
- Informazioni unioni civili
- DAT (Disposizioni anticipate di trattamento)
- UNIONE CIVILE
- Servizi CUP



## Servizi erogati suddivisi per categorie



## Modalità di accesso ai servizi

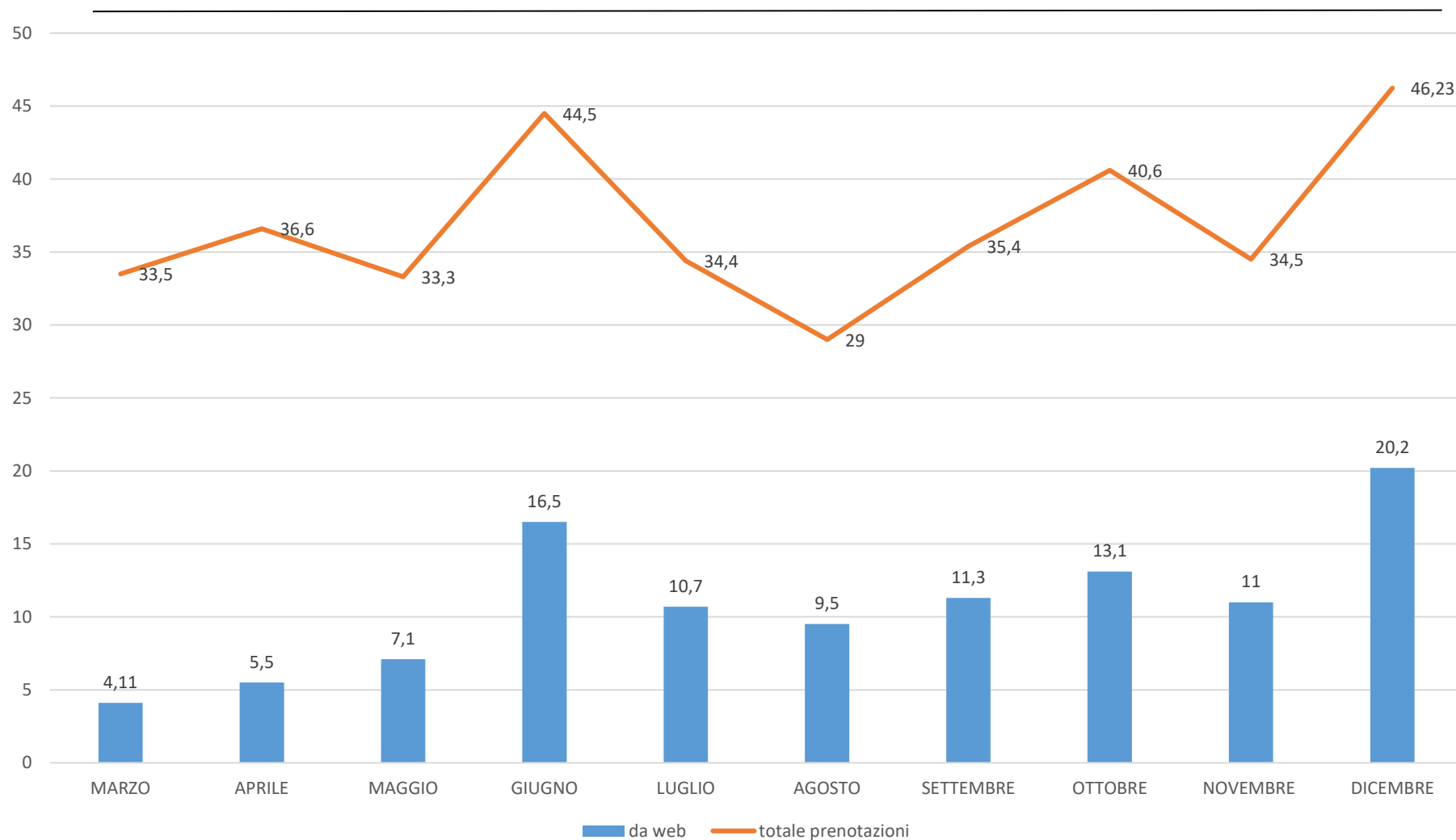


**Web:** prenotazione inserita dall'utente dal sito  
**Admin:** prenotazione inserita dall'operatore  
**Totem:** accesso diretto senza prenotazione (ticket al totem)

**Totale accessi su prenotazione nell'anno: 38,5% (11,3 da web)**



## *% accessi su prenotazione*

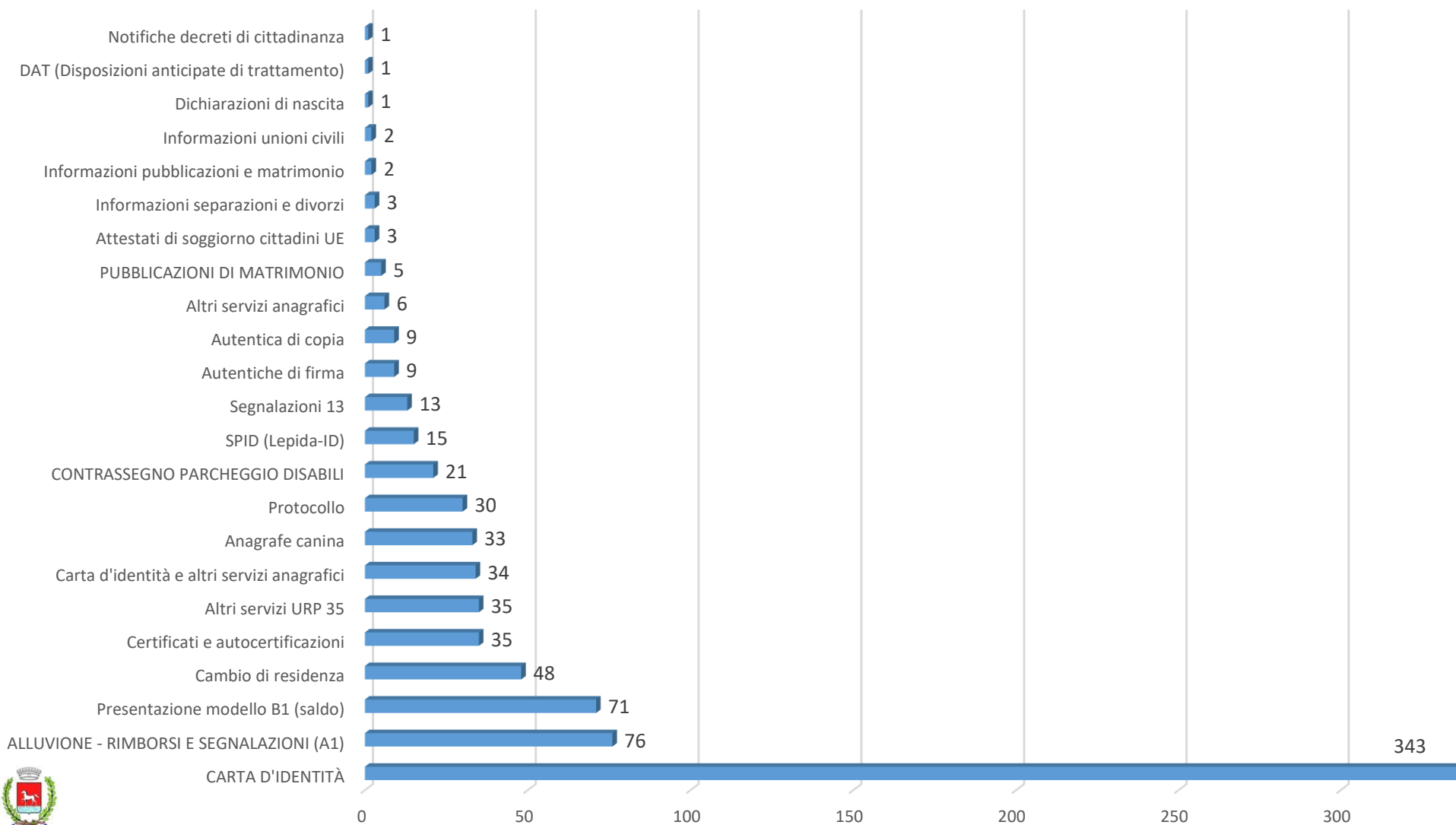


**Totale accessi su prenotazione nell'anno: 38,3% (11,3 da web)**



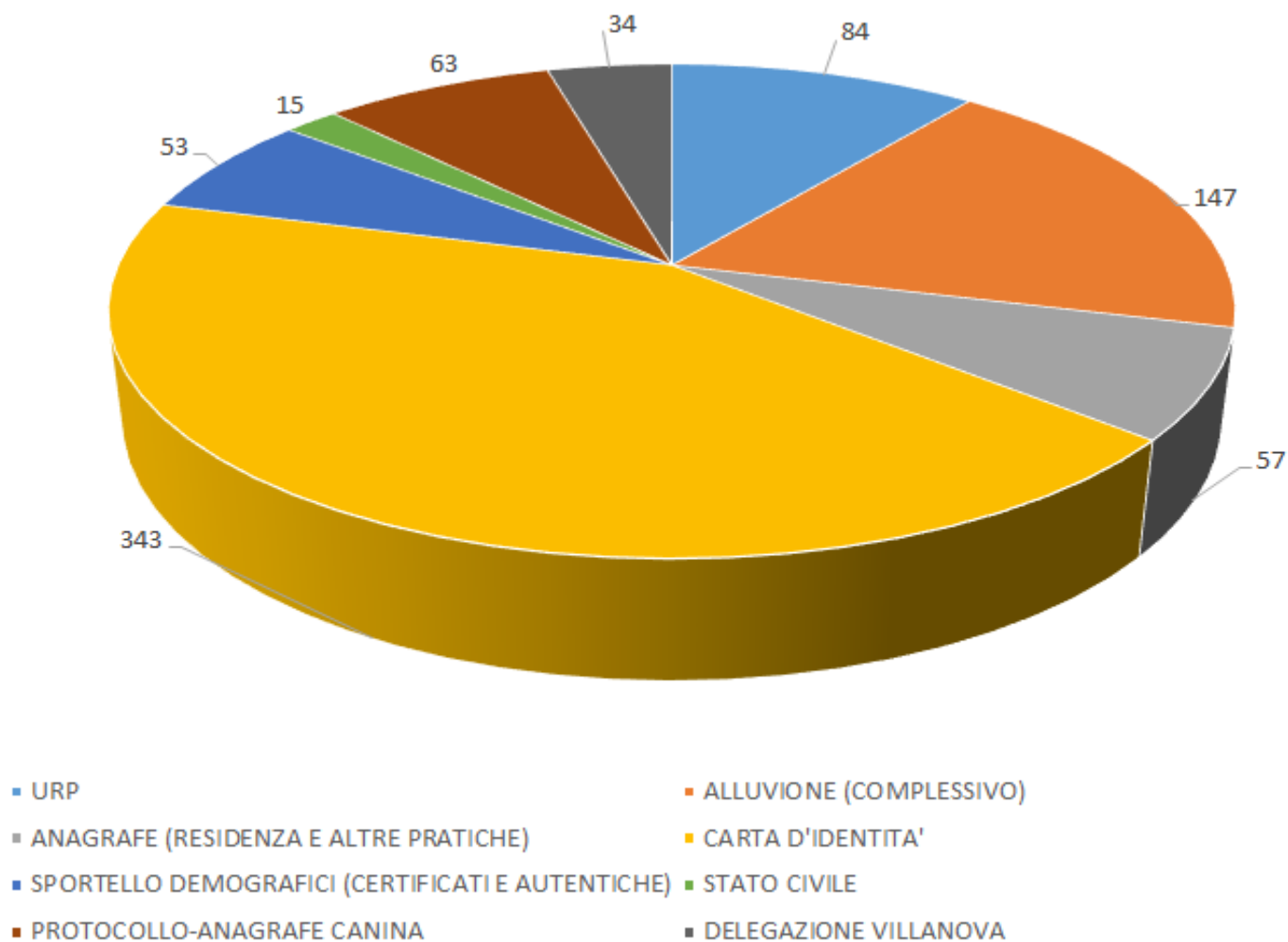
## La customer satisfaction

### Numero di valutazioni pervenute per servizio



## La customer satisfaction

Numero di valutazioni per categorie di servizi



## La customer satisfaction

**797** le valutazioni raccolte con il sistema dello star rating, grazie all'invio della mail post-appuntamento

**335** gli utenti che hanno scelto anche di inviare il loro commento libero utilizzando il *form* online di richiesta suggerimenti per migliorare il servizio.



**703** voti

**66** voti

**19** voti

**4** voti

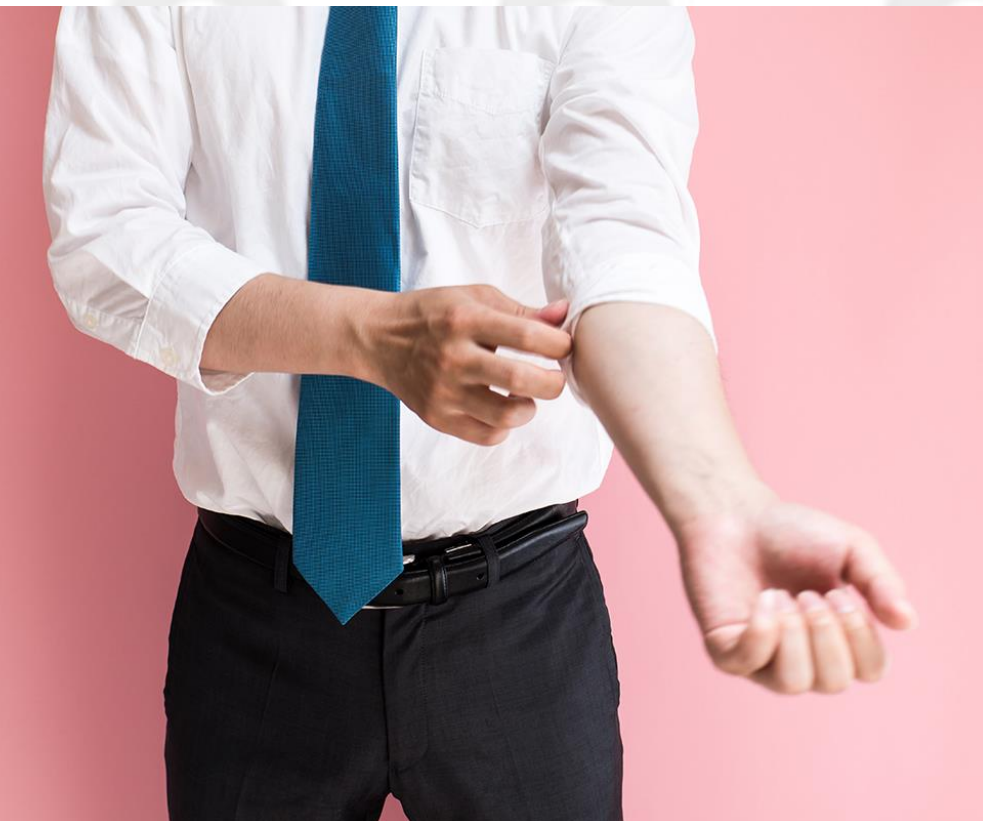
**3** voti

### Cosa è stato evidenziato di più?

188 gentilezza  
60 professionalità/efficienza  
52 puntualità  
45 competenza/preparazione  
43 disponibilità  
28 velocità  
24 chiarezza/semplifictà

## La customer satisfaction

---



### Qualche criticità evidenziata:

- Difficoltà a capire il menu del totem
- Necessità di aiutare chi non riesce a scegliere il servizio
- Maggiore puntualità
- Maggiore chiarezza nelle informazioni all'ingresso
- Difficoltà a capire se prendere o meno il numero
- Difficoltà a capire che gli ingressi variano in relazione al servizio
- Troppi passaggi per trovare il servizio giusto.



## Report 2023 – La customer satisfaction

### Rapporto tra servizi erogati e valutazioni pervenute.

*Le valutazioni dipendono dalla presenza della mail nella registrazione del cittadino e, naturalmente, dal fatto che il cittadino risponda alla richiesta di valutazione via mail dopo l'erogazione del servizio.*

Categoria	Valutazioni	Servizi Erogati	%
URP	84	2195	3,83%
ALLUVIONE (COMPLESSIVO)	147	1110	13,24%
ANAGRAFE (RESIDENZA E ALTRE PRATICHE)	57	775	7,35%
CARTA D'IDENTITA'	343	2005	17,11%
SPORTELLLO DEMOGRAFICI (CERTIFICATI E AUTENTICHE)	53	1035	5,12%
STATO CIVILE	15	329	4,56%
PROTOCOLLO-ANAGRAFE CANINA	63	262	24,05%
DELEGAZIONE VILLANOVA	34	109	31,19%
TOTALE	796	7863	10,12%

Per il dettaglio di tutte le valutazioni si rimanda al [file pubblicato in formato aperto](#)



## *La customer satisfaction*

---

### **Obiettivo 2024**

---

- **Incremento del numero di valutazioni raccolte:**
  - definiti target specifici di aumento % delle mail in caso di prenotazione da Totem (da 10% a 15%) o da Admin, cioè inserita in piattaforma dall'operatore (da 48% a 60%);
  - definiti target specifici per alcuni servizi (stato civile, cambi di residenza);
- **mantenimento livello di elevata soddisfazione degli utenti**
- **focus interno su possibili modifiche all'organizzazione dei reparti e servizi per migliorare lettura al Totem**

## La customer satisfaction

---

«Gentilezza, cordialità e sorriso,  
basta poco 😊»

Un utente

