



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 polifuzionalità 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

Unione dei Comuni della Bassa Romagna

Amministrazione Trasparente

Prenota il tuo appuntamento

Albo Pretorio



Comune di Bagnacavallo

Seguici su

## 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 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.

## 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
09:25	09:30
09:40	09:45
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\*

ITALY +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**

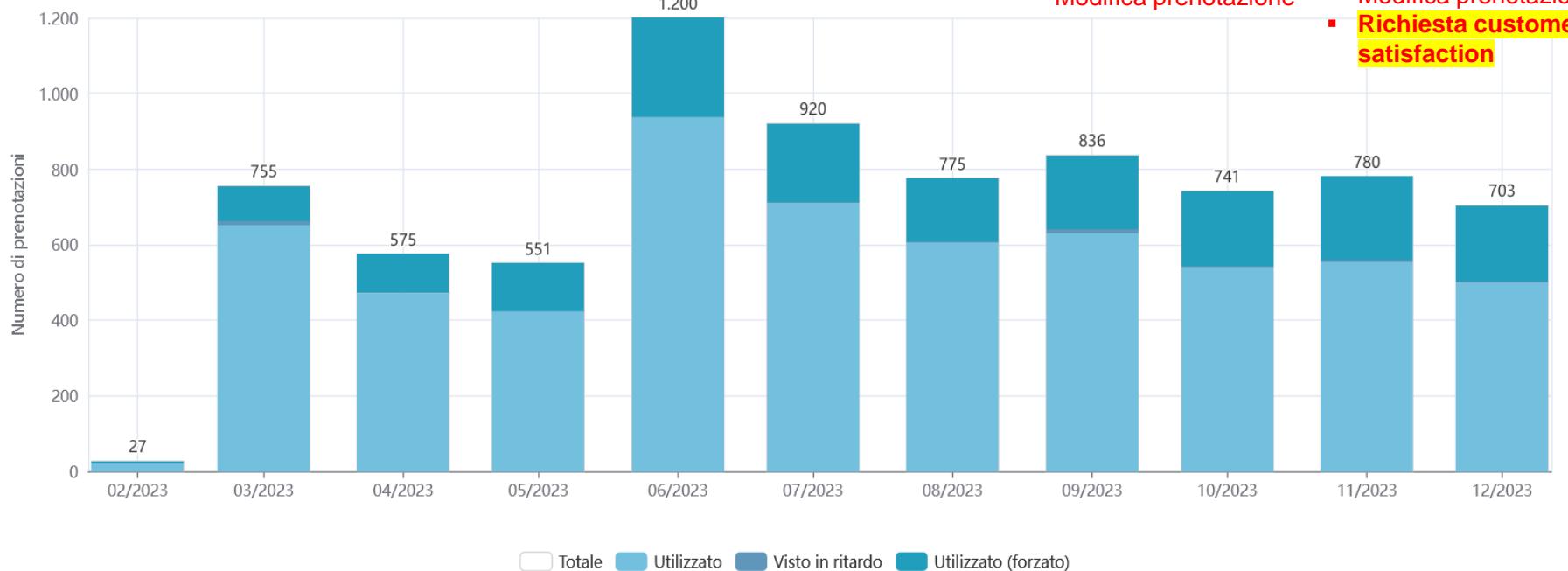
Sms inviati

**6.370**

Email inviate

### Stato prenotazioni

- Conferma prenotazione
- Modifica prenotazione
- Richiesta customer satisfaction
- Conferma prenotazione
- Modifica prenotazione



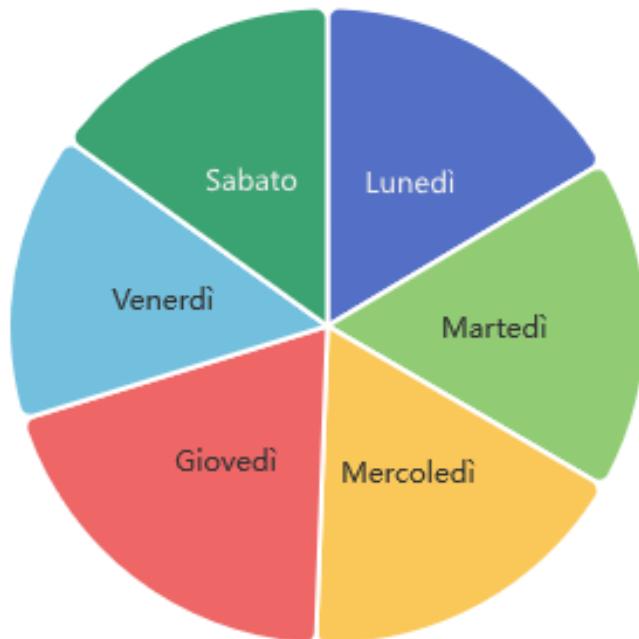
\* Il nuovo sistema è stato introdotto a fine febbraio 2023.



## Gli accessi per giorno della settimana

### Prenotazioni programmate

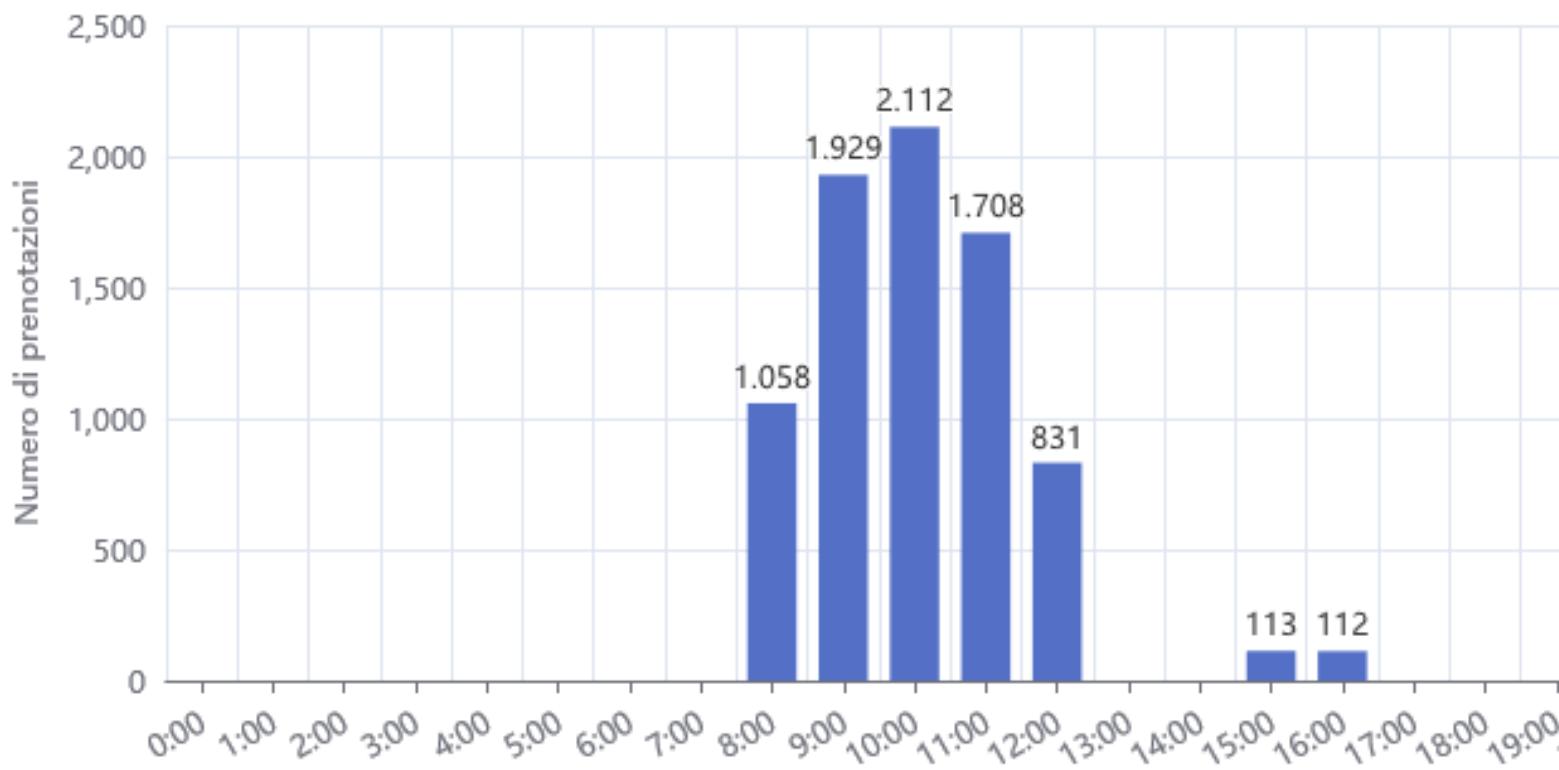
per giorno della settimana



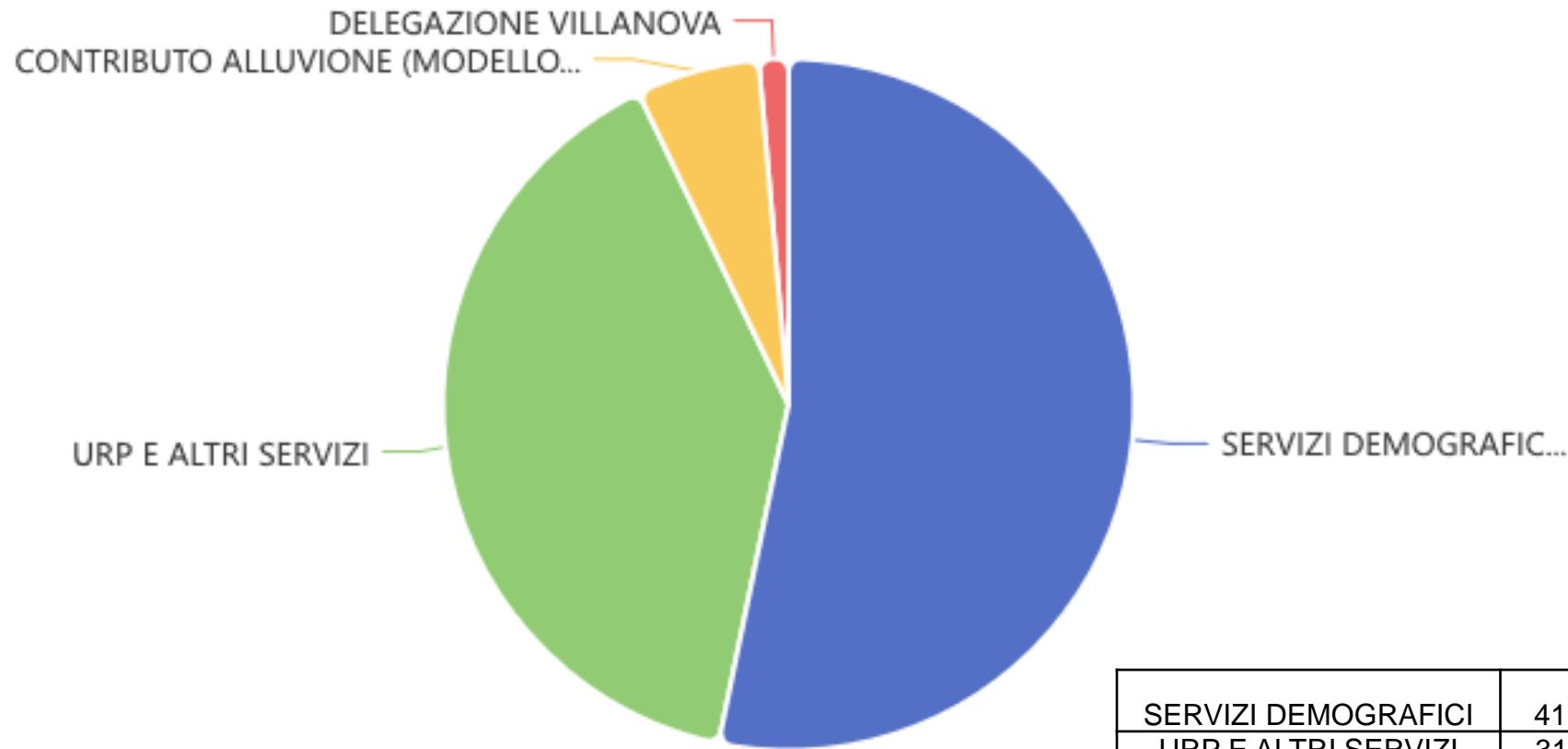
	Numero accessi
Lunedì	1295
Martedì	1330
Mercoledì	1352
Giovedì	1548
Venerdì	1152
Sabato	1186
<b>Total</b>	<b>7863</b>

## Gli accessi per fascia oraria

**Prenotazioni programmate**  
per fascia oraria

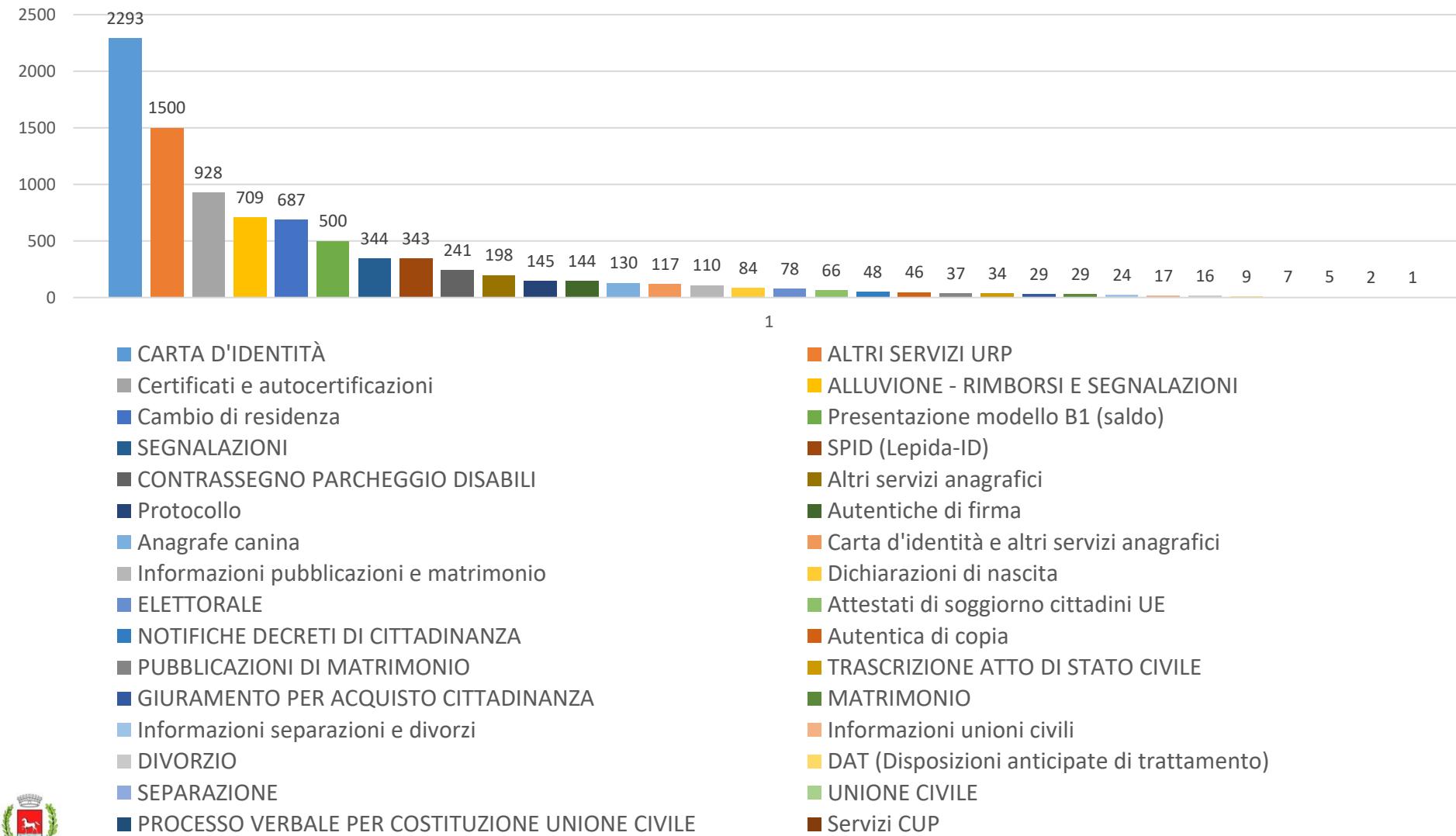


## Gli accessi per macro-categoria

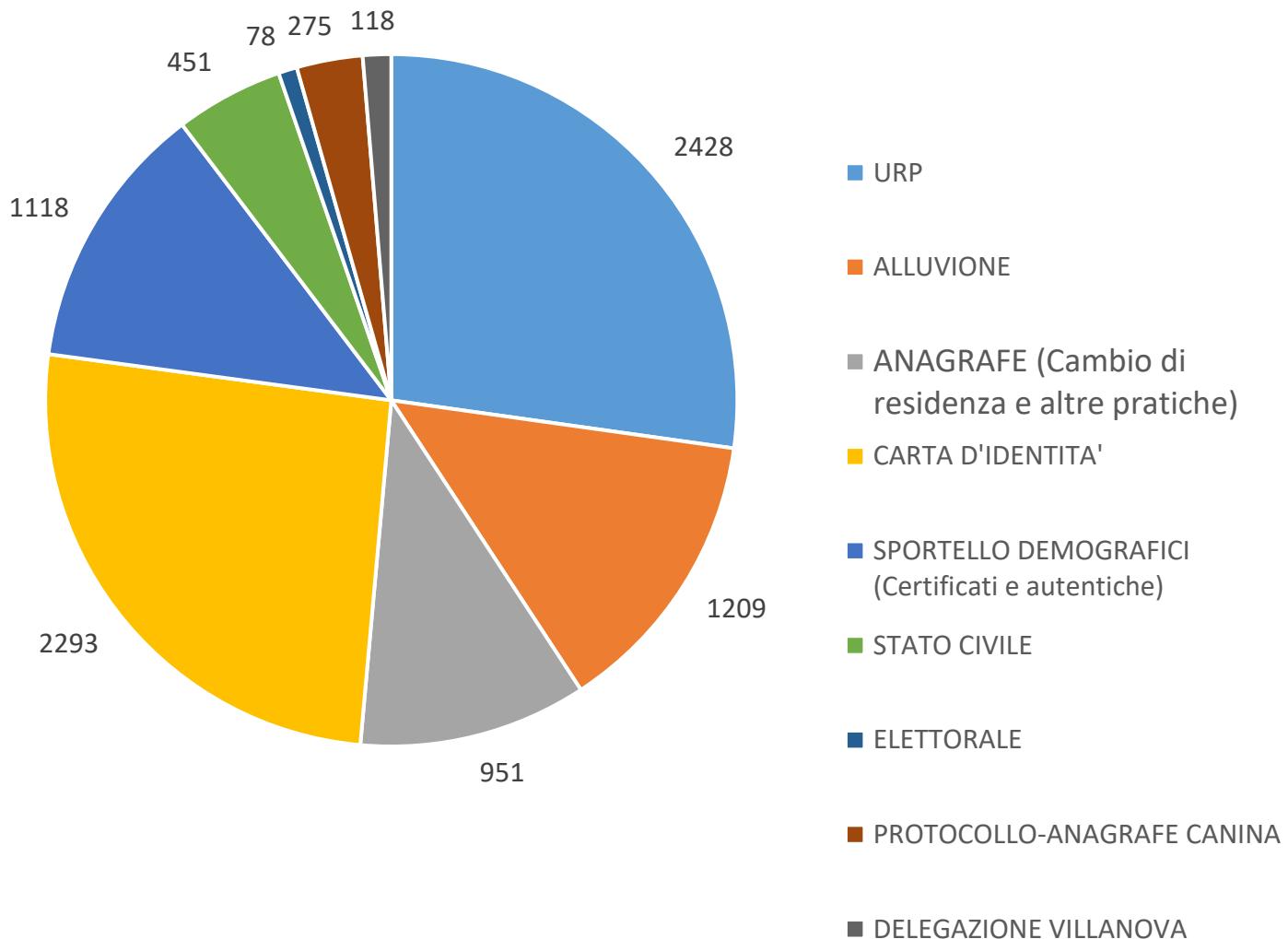


## Gli accessi per servizi erogati

Servizi erogati (n. accessi)

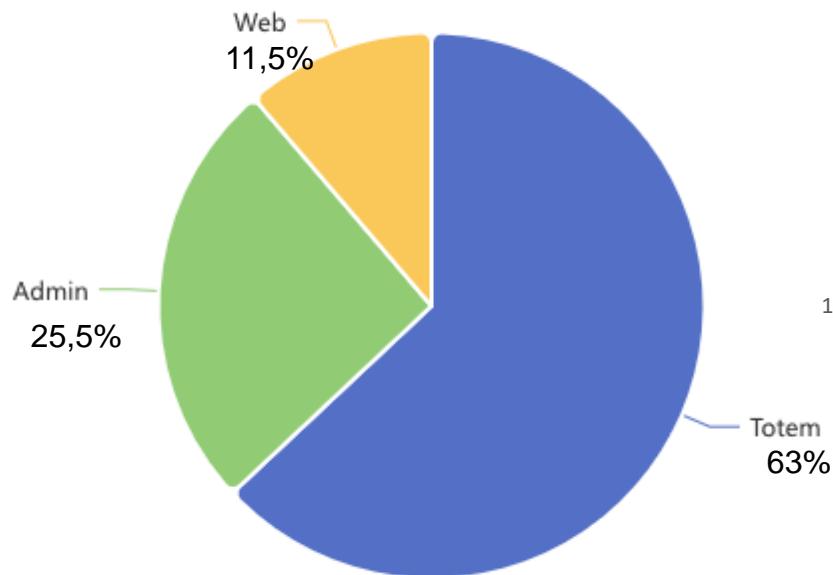


## *Servizi erogati suddivisi per categorie*

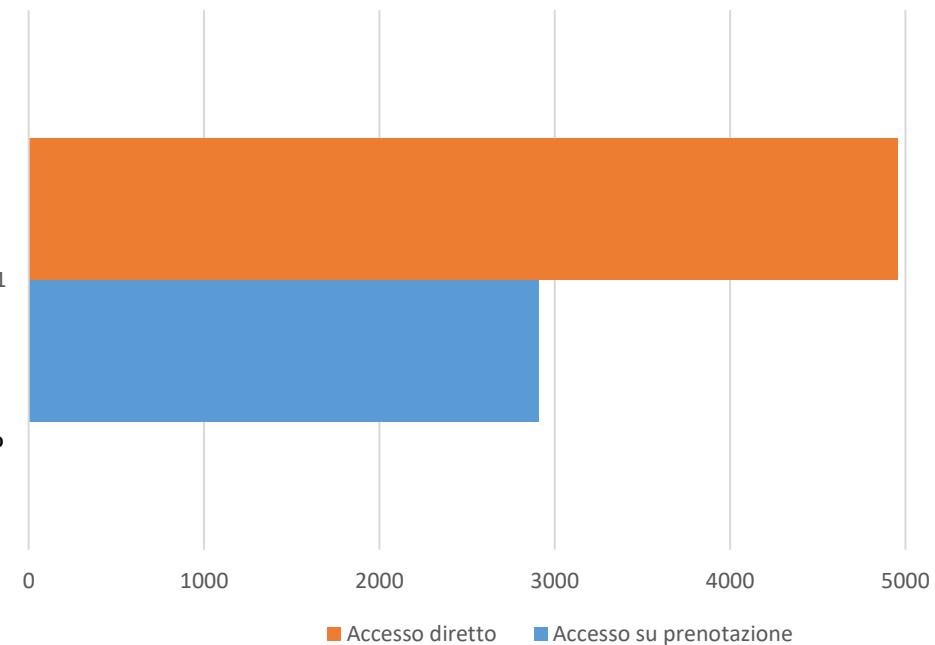


## Modalità di accesso ai servizi

Prenotazioni per provenienza



Modalità di accesso



Web: prenotazione inserita dall'utente dal sito

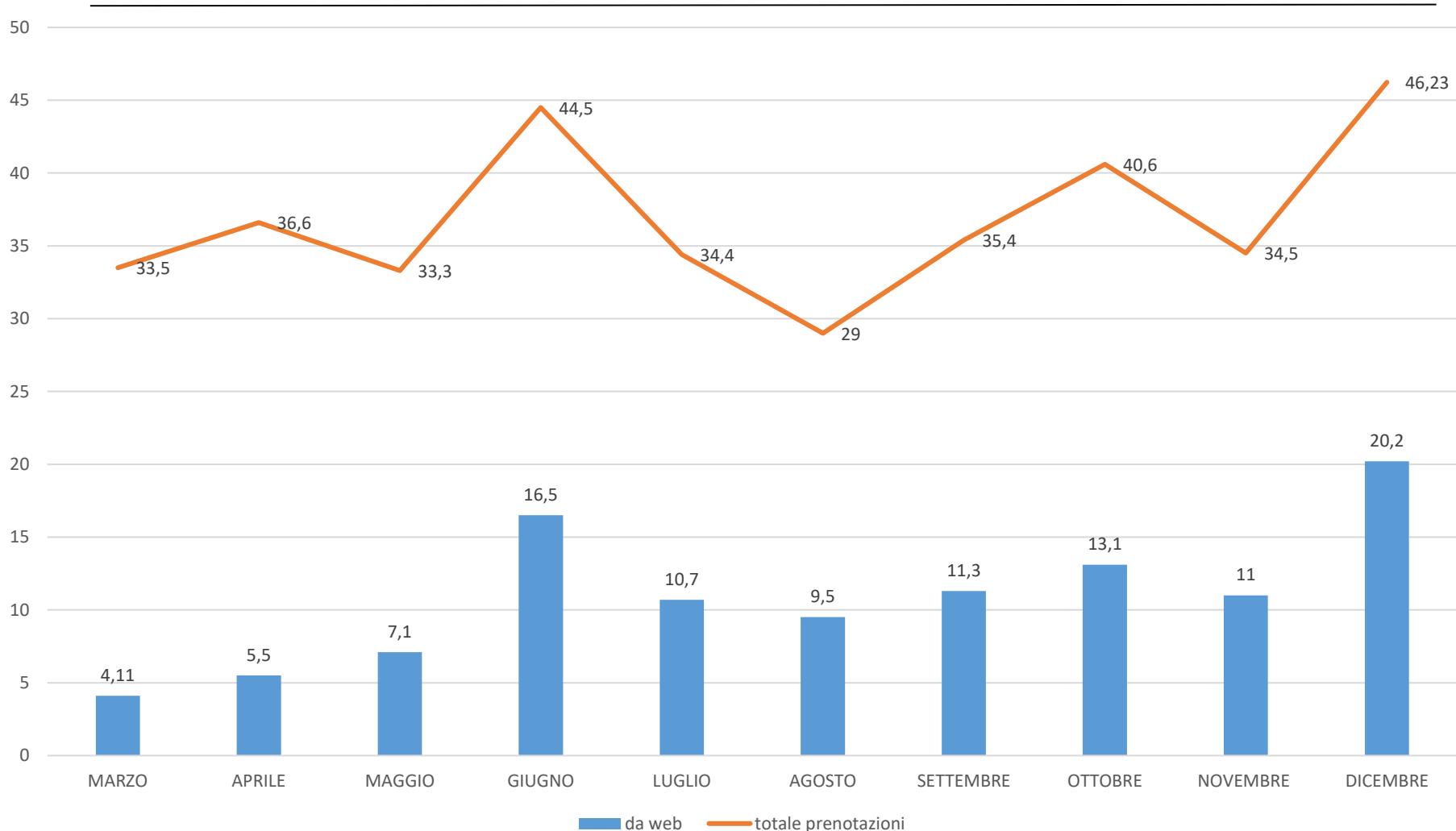
Admin: prenotazione inserita dall'operatore

Totem: accesso diretto senza prenotazione (ticket al totem)

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



## % accessi su prenotazione

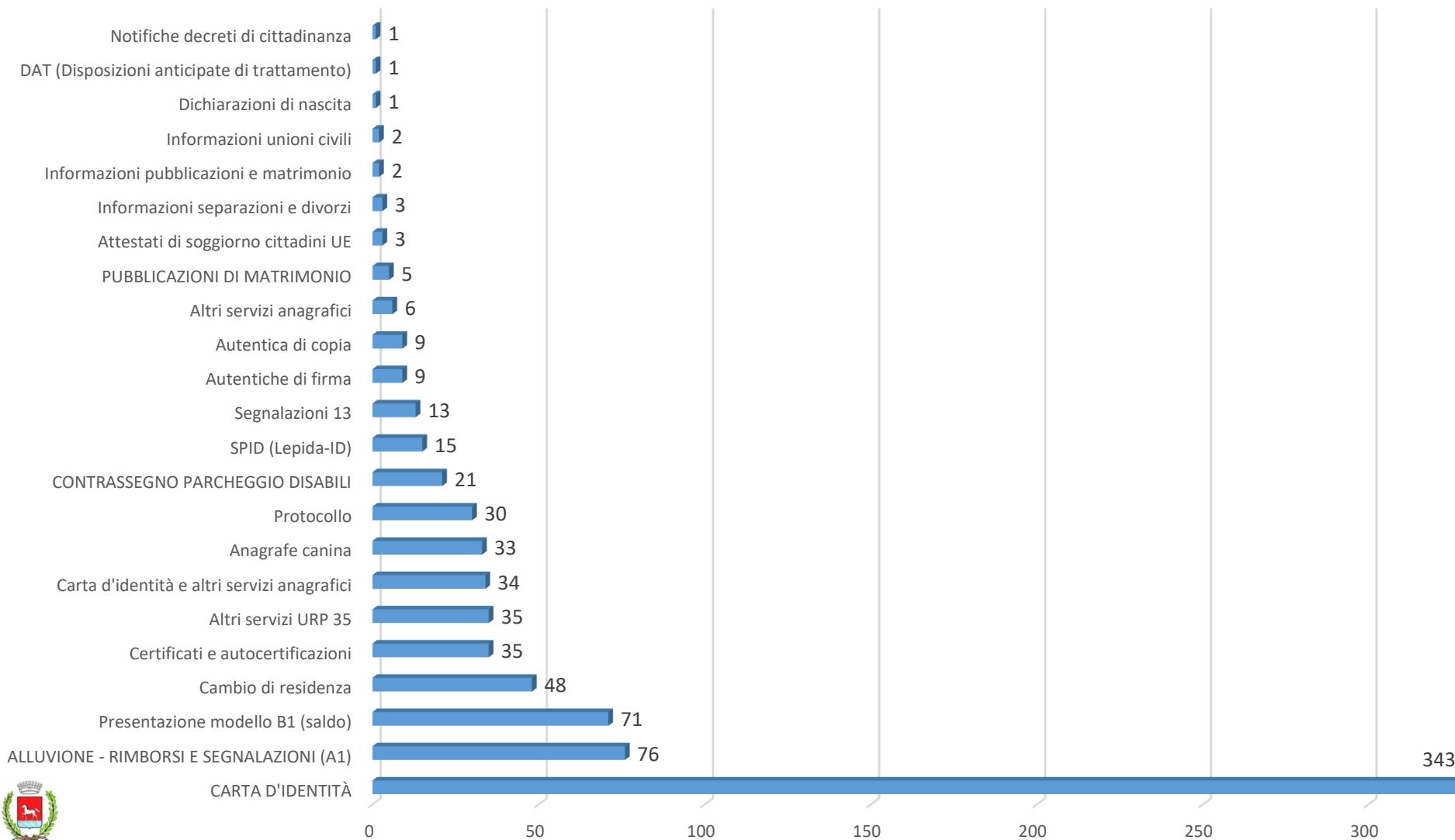


**Totale accessi su prenotazione nell'anno: 38,3% (11,3 da web)**



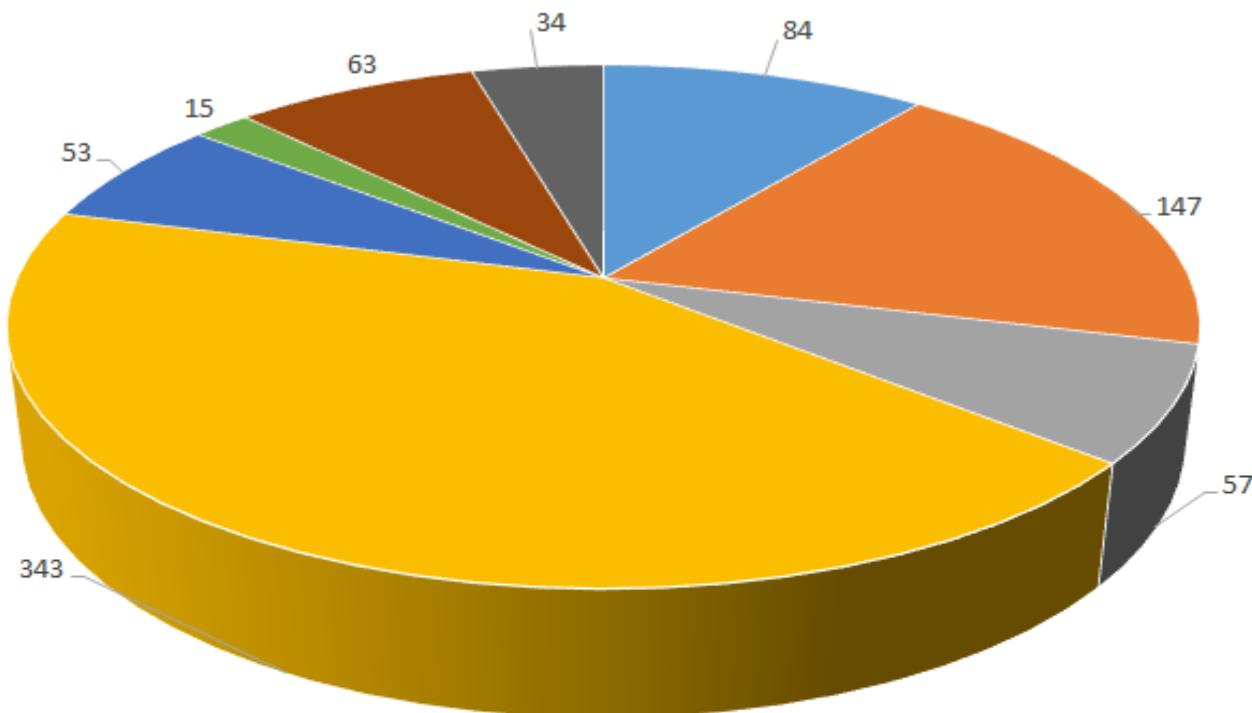
## *La customer satisfaction*

Numero di valutazioni pervenute per servizio



## *La customer satisfaction*

Numero di valutazioni per categorie di servizi



- URP
- ANAGRAFE (RESIDENZA E ALTRE PRATICHE)
- SPORTELLO DEMOGRAFICI (CERTIFICATI E AUTENTICHE)
- PROTOCOLLO-ANAGRAFE CANINA
- ALLUVIONE (COMPLESSIVO)
- CARTA D'IDENTITA'
- STATO CIVILE
- DELEGAZIONE VILLANOVA



## La customer satisfaction

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

**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/semplicità**



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

## *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.



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

## 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%
SPORTELLO 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

