



Comune di Bagnacavallo

AREA SERVIZI ALLA CITTADINANZA

Report gestione sportelli e *customer satisfaction*

Anno 2024

Il 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 a 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

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](#)

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	09:20
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 - 2024

9039

Prenotazioni programmate
nel range di date
selezionato

9024

Prenotazioni inserite
nel range di date
selezionato

7

Prenotazioni programmate
per oggi

3

Prenotazioni inserite
oggi

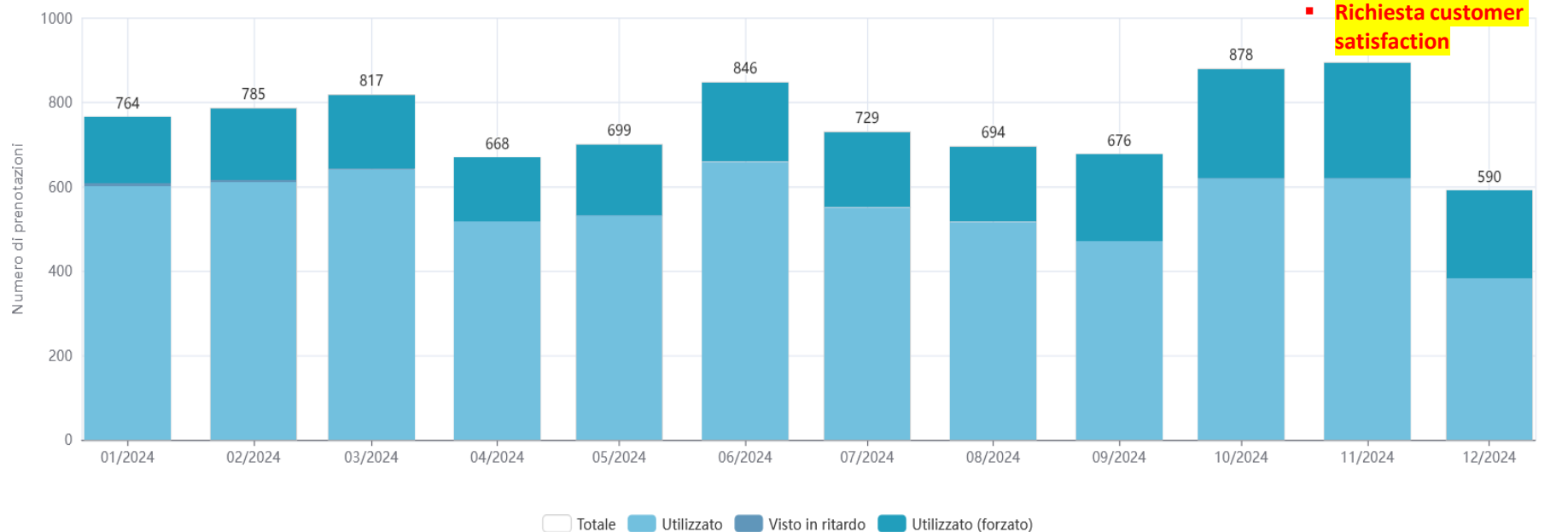
3721

Sms inviati

7580

Email inviate

Stato prenotazioni



N. medio utenti censiti dal sistema al mese (prenotazioni utilizzate):

Anno 2024: 755 --- Anno 2023: 785



Gli accessi per giorno della settimana

Prenotazioni programmate
per giorno della settimana



i

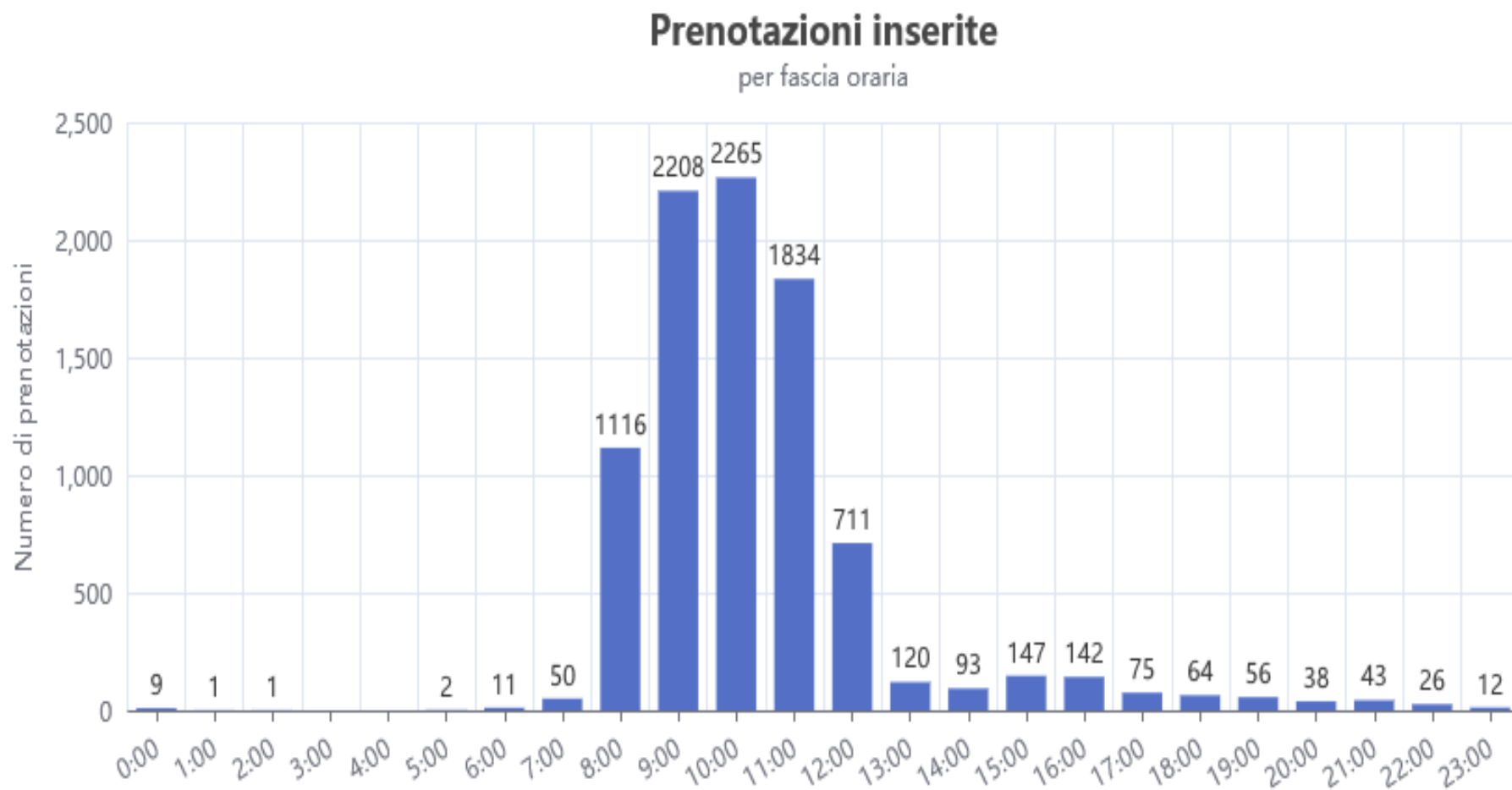
**Numero
accessi**

Domenica	206
Lunedì	1841
Martedì	1664
Mercoledì	1381
Giovedì	1442
Venerdì	1368
Sabato	1122

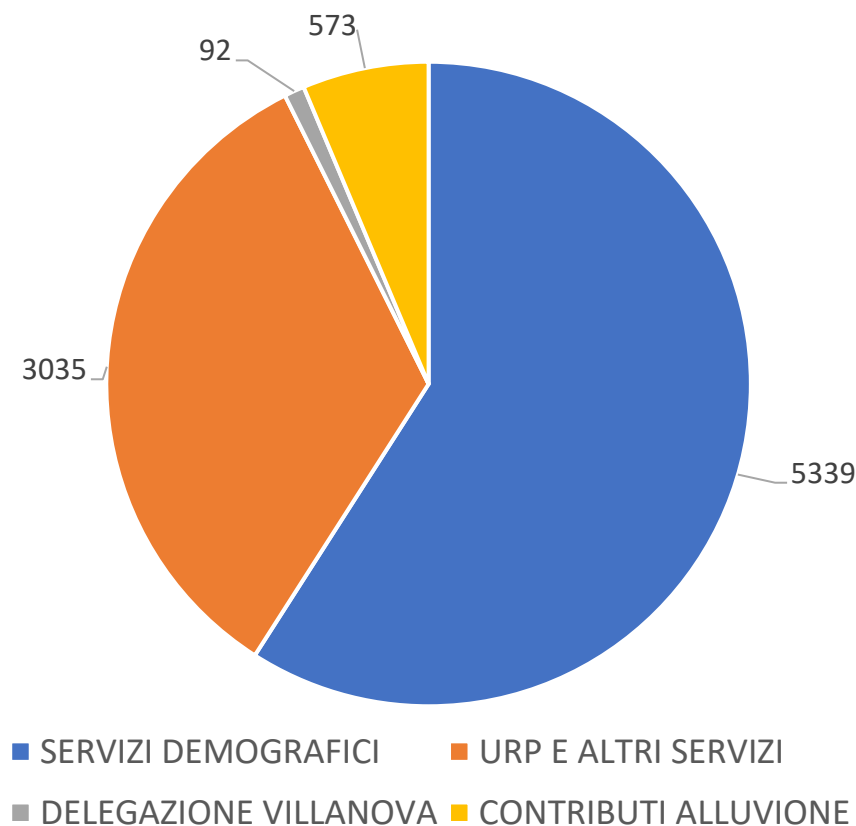
Rispetto al 2023 si registra una crescita percentuale del lunedì, ma i numeri sono sostanzialmente stabili con una ripartizione degli utenti su tutti i giorni della settimana.



Gli accessi per fascia oraria



Gli accessi per macro-categoria



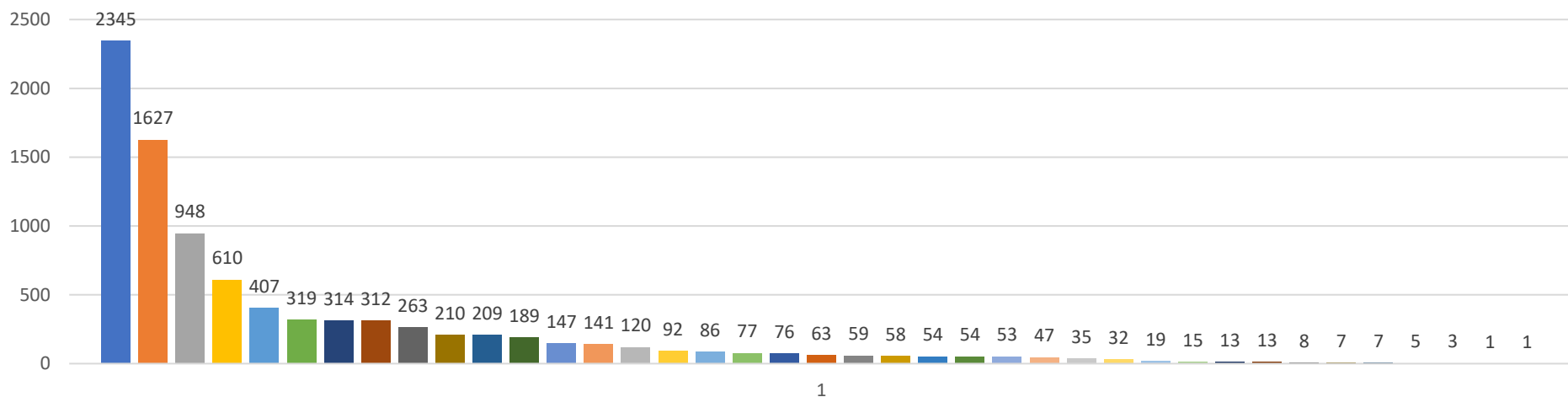
Il rapporto tra le tipologie di servizi erogati è sostanzialmente stabile, tenendo conto anche che per la delegazione di Villanova solo una minima parte degli utenti viene censita dal sistema (gli accessi su prenotazione).

Nel rapporto tra le due macro categorie, i servizi demografici fanno registrare un leggero aumento percentuale (dal 53% al 59%) mentre l'URP arretra dal 39% al 33%.



Gli accessi per servizi erogati

Servizi erogati (n. accessi)

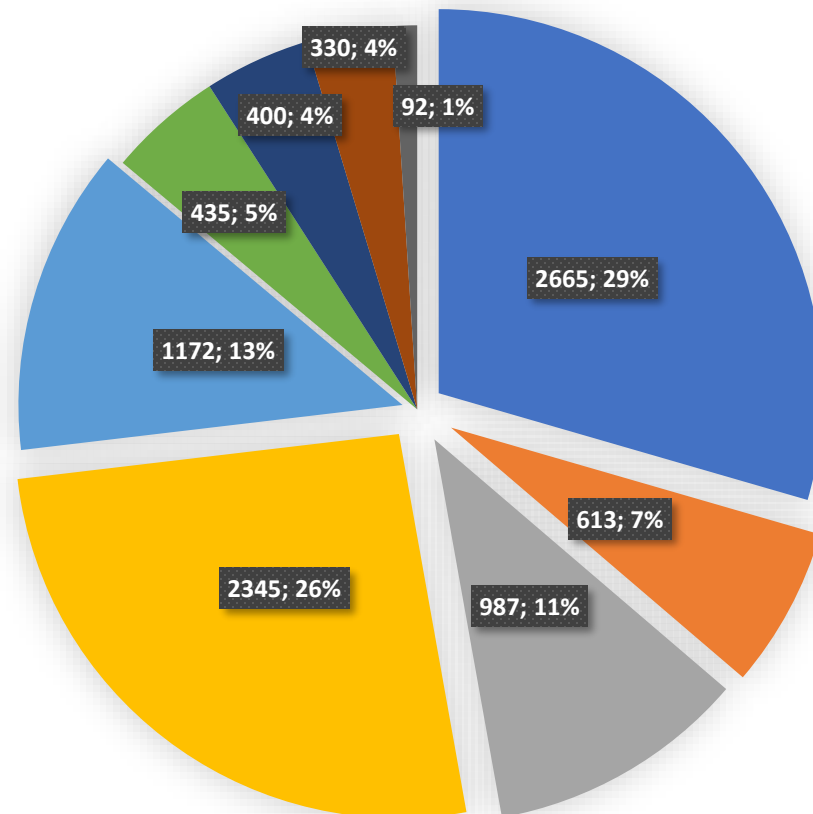
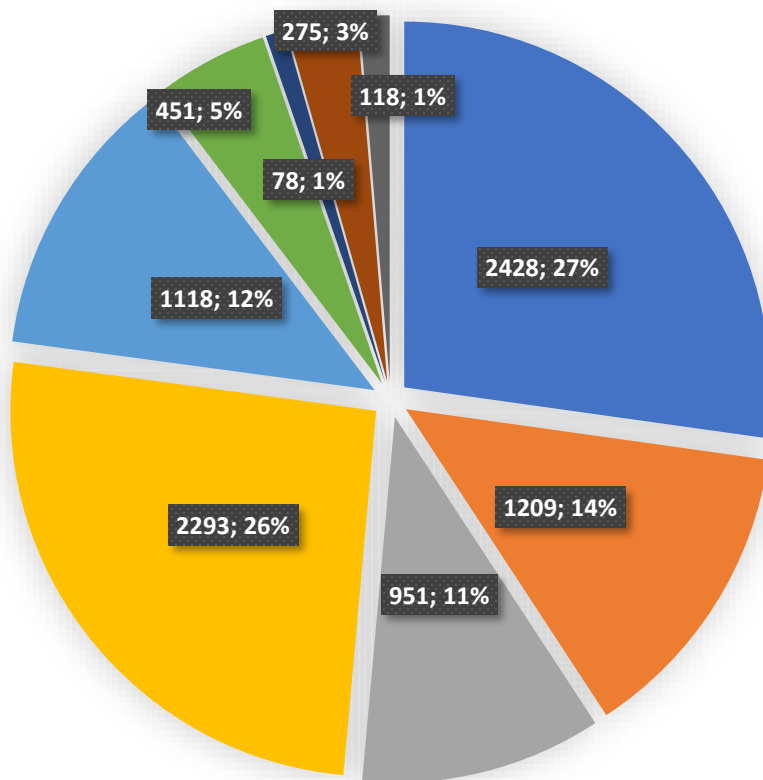


- CARTA D'IDENTITÀ
- Certificati e autocertificazioni
- SPID (Lepida-ID)
- Richiedi la tessera elettorale
- ALLUVIONE 2023 - Presentazione modello B1 (saldo)
- CONTRIBUTO CIS - IMMEDIATO SOSTEGNO ALLUVIONE 2024
- Autentiche di firma
- Protocollo
- ELETTORALE
- Informazioni pubblicazioni
- GIURAMENTO PER ACQUISTO CITTADINANZA
- PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO
- Dichiarazioni di nascita
- CENSIMENTO - QUESTIONARIO (con operatore)
- APPUNTAMENTO CON CAPO AREA
- Informazioni separazioni e divorzi
- MATRIMONIO
- SEPARAZIONE
- PROCESSO VERBALE PER COSTITUZIONE UNIONE CIVILE
- ATTI DI MORTE E POLIZIA MORTUARIA
- ALTRI SERVIZI URP
- Cambio di residenza
- CONTRASSEGNO PARCHEGGIO DISABILI
- SEGNALAZIONI
- Anagrafe canina
- Altri servizi anagrafici
- CONTRIBUTO CAS - ALLUVIONE 2024
- Carta d'identità e altri servizi anagrafici
- Autentica di copia
- CENSIMENTO - INFORMAZIONI
- Attestati di soggiorno cittadini UE
- NOTIFICHE DECRETI DI CITTADINANZA
- Informazioni matrimonio civile
- CENSIMENTO - COMPILAZIONE QUESTIONARIO
- Informazioni unioni civili
- DIVORZIO
- TRASCRIZIONE ATTO DI STATO CIVILE
- DAT (Disposizioni anticipate di trattamento)
- UNIONE CIVILE



Servizi erogati suddivisi per categorie 2023

2024



■ URP

■ ANAGRAFE (Cambio di residenza e altre pratiche + Censimento)

■ SPORTELLI DEMOGRAFICI
(Certificati e autentiche)

■ ELETTORALE

■ DELEGAZIONE VILLANOVA

■ ALLUVIONE

■ CARTA D'IDENTITA'

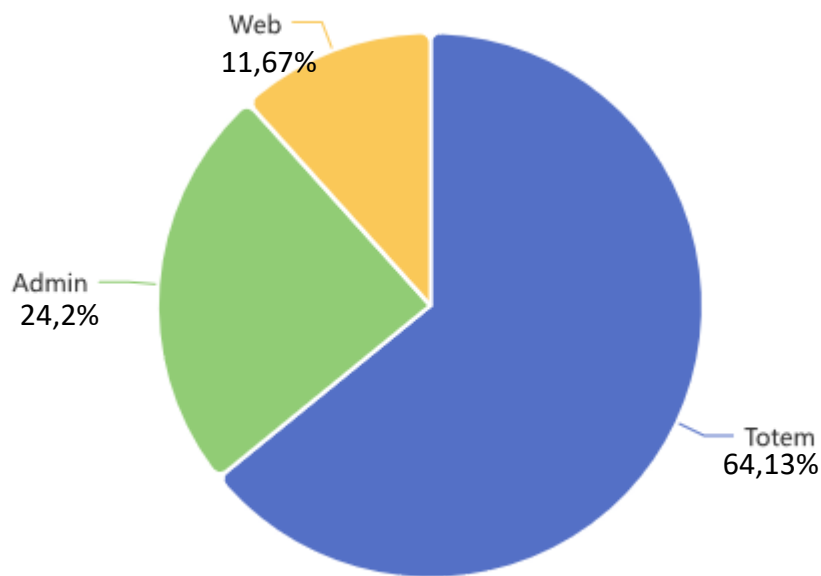
■ STATO CIVILE

■ PROTOCOLLO-ANAGRAFE CANINA

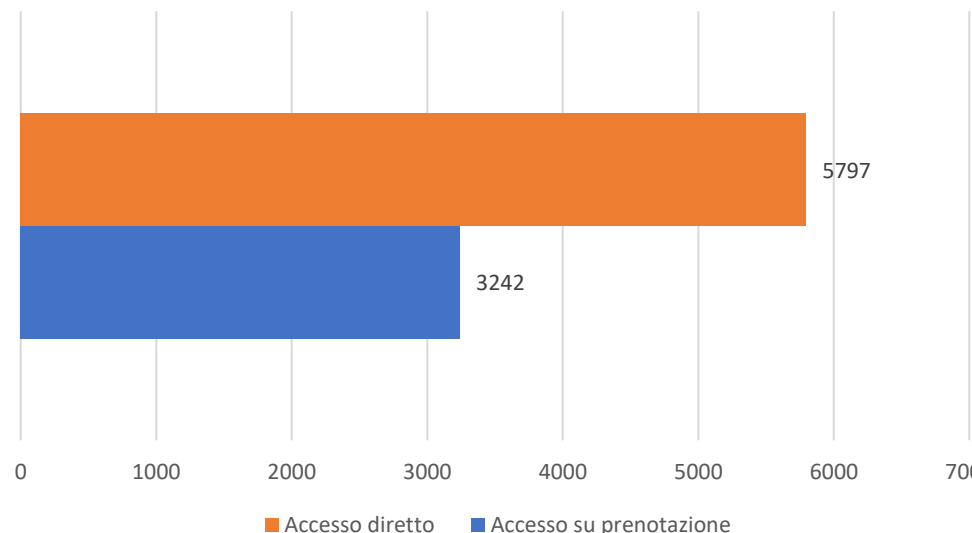


Modalità di accesso ai servizi

Prenotazioni per provenienza



Modalità di accesso

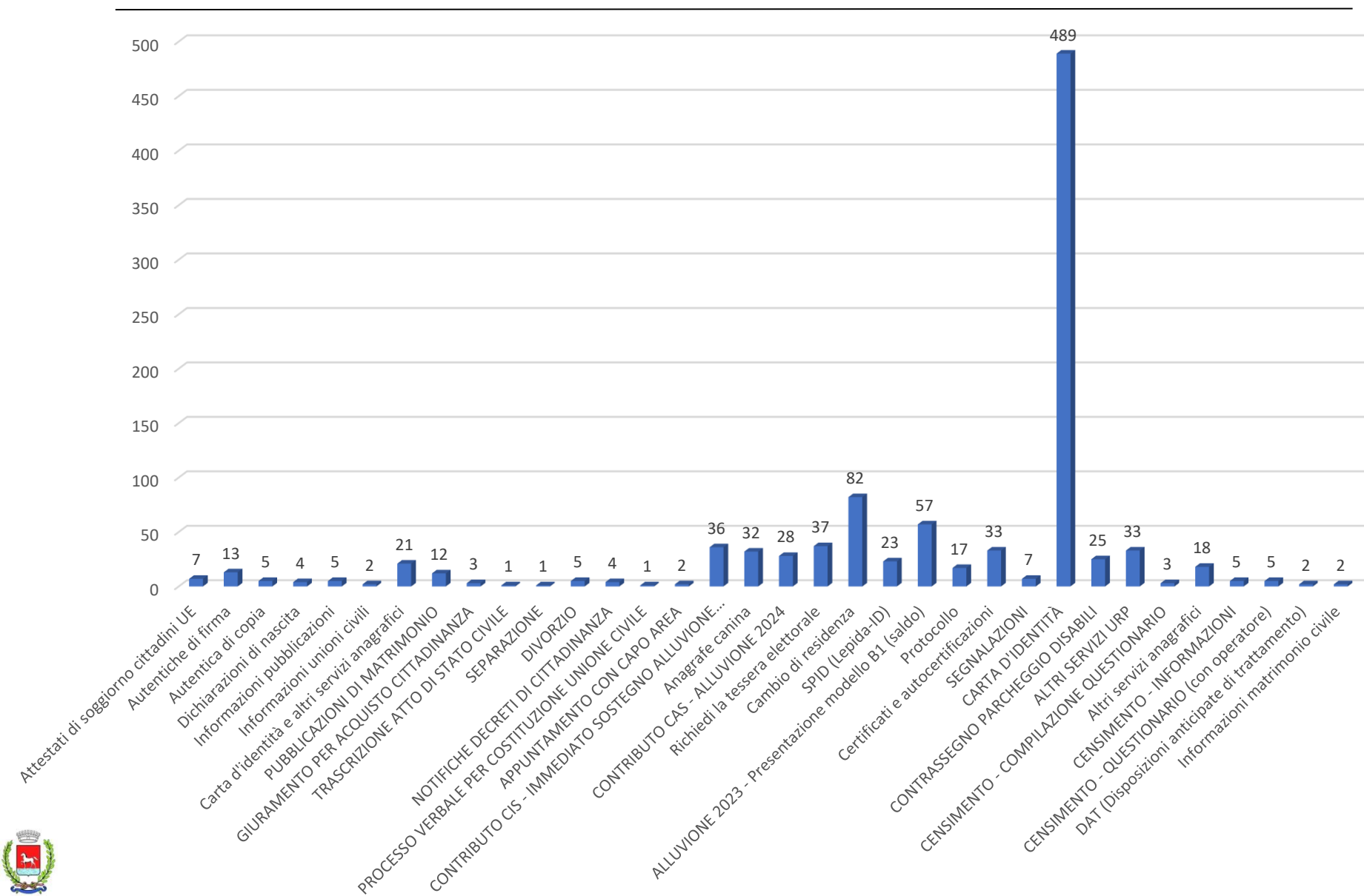


Web: prenotazione inserita dall'utente dal sito
Admin: prenotazione inserita dall'operatore
Totem: accesso diretto senza prenotazione (ticket al totem)

Totale accessi su prenotazione nell'anno: 35,86 % (11,67 da web)
Nel 2023 erano 38,5% (11,3 da web)

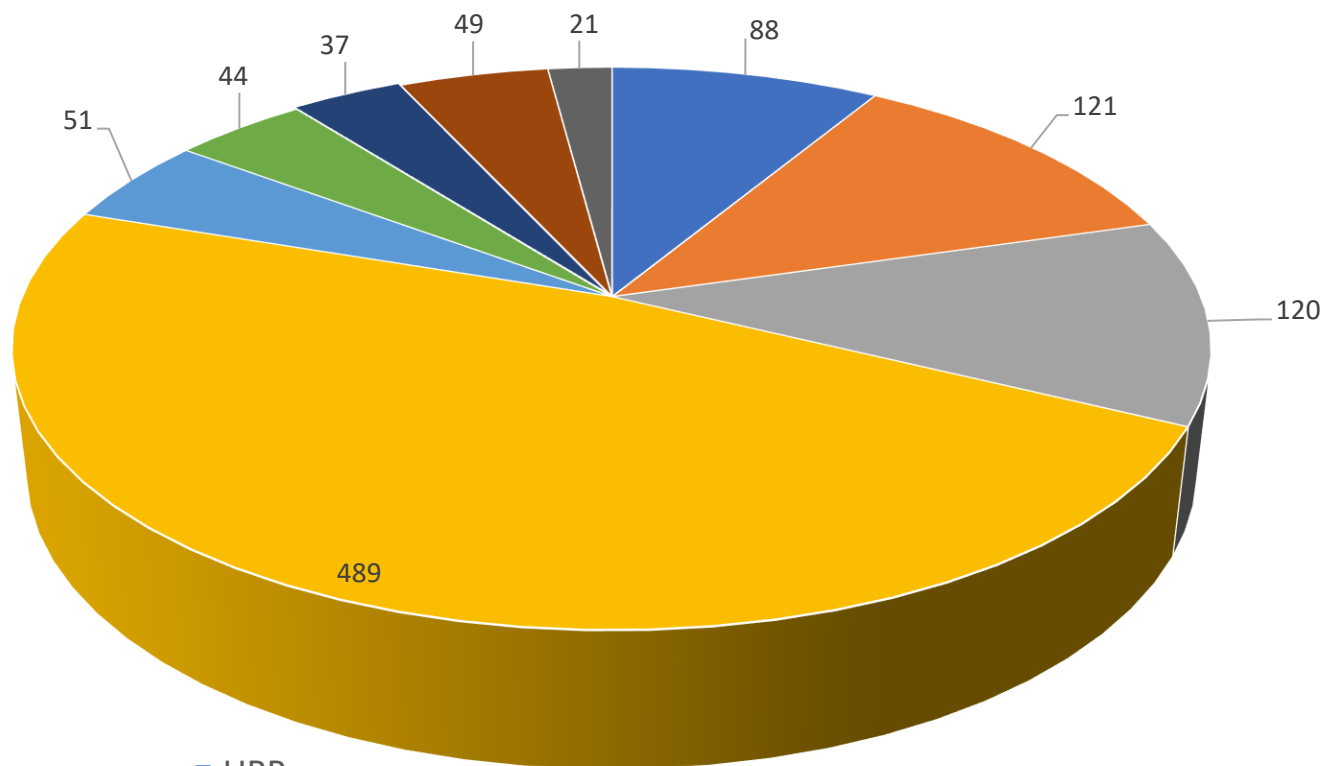


La customer satisfaction: valutazioni per servizio



La customer satisfaction

Numero di valutazioni per categorie di servizi



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



La customer satisfaction

1020 le valutazioni raccolte con il sistema dello star rating, grazie all'invio della mail post-appuntamento (+ 28% sul 2023)

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



923 voti

74 voti

11 voti

5 voti

7 voti

Cosa è stato evidenziato di più?

gentilezza

ambiente

professionalità/efficienza

puntualità

sorriso

competenza/preparazione

disponibilità

pazienza

velocità

chiarezza/semplifictà

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
- Attesa per semplice richiesta di informazioni per altri uffici
- Mancanza di pagamenti con satispay

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

Report 2024 – 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	Totale accessi	%	2023
URP	88	2665	3,30%	3,46%
ALLUVIONE (COMPLESSIVO)	121	613	19,74%	12,16%
ANAGRAFE (RESIDENZA E ALTRE PRATICHE)	120	987	12,16%	5,99%
CARTA D'IDENTITA'	489	2345	20,85%	14,96%
SPORTELLLO DEMOGRAFICI (CERTIFICATI E AUTENTICHE)	51	1172	4,35%	4,74%
STATO CIVILE	44	435	10,11%	3,33%
ELETTORALE	37	400	9,25%	0,00%
PROTOCOLLO-ANAGRAFE CANINA	49	330	14,85%	22,91%
DELEGAZIONE VILLANOVA	21	92	22,83%	29,06%
TOTALE	1020	9039		

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



La customer satisfaction

Il percorso

- **Incremento del numero di valutazioni raccolte:**
 - **Raggiunto il target specifico di aumento % delle mail in caso di prenotazione da Totem (da 10% a 16%) o da Admin, cioè inserita in piattaforma dall'operatore (da 48% a 61%);**
- **mantenimento livello di elevata soddisfazione degli utenti**
- **focus interno su possibili modifiche all'organizzazione e alla comunicazione per migliorare prenotazioni e scelta servizi al Totem**

La customer satisfaction

*La signora che mi ha assistito è
stata l'espressione della massima
gentilezza e pazienza che abbia
mai trovato in un qualsiasi
servizio pubblico o privato.
Più persone così!!!*

Un utente

