



Indagine di Citizen Satisfaction

Anno 2021

REPORT

Nel secondo semestre del 2021 gli sportelli dell'Area servizi alla cittadinanza sono stati coinvolti in una nuova indagine sulla qualità dei servizi. L'obiettivo era misurare il consolidamento dei risultati ottenuti nella rilevazione del 2020 e raccogliere ulteriori spunti di miglioramento, su cui promuovere le azioni future. Dal primo luglio al 31 dicembre, al termine dell'erogazione del servizio, gli operatori hanno chiesto agli utenti di rispondere via smartphone a un breve questionario.

La rilevazione della qualità percepita dagli utenti è un elemento fondamentale del processo di analisi e miglioramento in cui il settore è costantemente impegnato. La relazione con gli utenti passa, sempre di più, dall'uso delle tecnologie che accelerano e semplificano la comunicazione. Da tempo, in tutti gli sportelli viene richiesto puntualmente agli utenti di fornire il proprio numero di cellulare compilando un breve modulo di autorizzazione al trattamento del dato.

L'invio del questionario è avvenuto, nuovamente, mediante sms, in modo da evitare assembramenti agli sportelli e prolungare i tempi di attesa. Al termine del servizio, l'operatore provvedeva a inviare un messaggio con il link da cui accedere al questionario, in modalità totalmente anonima. Con pochi click su un *form* online è stato possibile esprimere il gradimento sulla base di alcuni parametri.

Il fine della *citizen satisfaction* sta nel miglioramento della qualità dei servizi erogati, mediante l'analisi dell'esperienza complessiva dell'utente: rilevare i punti di forza e quelli di debolezza, rafforzare l'ascolto e raccogliere suggerimenti è il primo passo per consolidare una rete di servizi il più possibile vicina alle esigenze dei cittadini.

Per il Comune di Bagnacavallo, e in particolare per l'Area servizi alla cittadinanza, l'indagine si inserisce nel processo di cambiamento, semplificazione e miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati e mira fornire una fotografia aggiornata dell'impatto percepito dai cittadini e una base di informazioni per progettare nuove soluzioni in linea con le esigenze dell'utenza.

I risultati, illustrati in dettaglio nelle pagine seguenti, sono sostanzialmente in linea con quelli raccolti nel 2020. Per ogni domanda, si evidenzieranno gli elementi di affinità e quelli di divergenza rispetto a quanto raccolto nell'anno precedente. In fondo, invece, le risposte significative degli utenti alla richiesta di individuare possibili spunti di miglioramento rispetto al servizio erogato.

Tempi

1 luglio – 31 dicembre 2021

Modalità

Asincrona mediante link a moduli Google dedicati a ogni servizio, inviati via sms. I moduli sono stati progettati per non raccogliere gli indirizzi mail dei rispondenti né collegare le risposte agli utenti.

Schema questionario

Comune di Bagnacavallo - Indagine sulla qualità dei servizi

Qualche domanda per aiutarci a migliorare.

Il questionario è completamente anonimo e per la compilazione basteranno pochissimi minuti.

La tua fascia d'età

0-18

19-35

36-50

51-65

Più di 65 anni

Cittadinanza

Italiana

Unione europea

Straniera (non europea)

Quale servizio hai richiesto (solo per Delegazione Villanova)

Servizi Cup

Servizi anagrafici

Eri già a conoscenza del servizio (tempi e modalità di erogazione, documenti necessari, ecc.)?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

Come hai avuto le informazioni su questo servizio?

Lo conosco da sempre (ad es. servizio abituale)

Dagli impiegati comunali (ad es. al telefono)

Da familiari e amici

Dal sito internet del Comune

Dai social

Altro:

Hai prenotato o sei andato/a direttamente in Comune?

Ho prenotato

Sono andato/a direttamente

I tempi di attesa sono stati accettabili?

Molto

Abbastanza

Poco

Per niente

Hai ricevuto spiegazioni chiare?

Molto
Abbastanza
Poco
Per niente

Se potessi accedere allo stesso servizio direttamente online, lo faresti?

Certamente
Probabilmente
Forse
Credo di no
Impossibile per il tipo di servizio (ad es. matrimonio o denuncia di nascita)

Da 0 a 5 come giudicheresti la tua esperienza? *

Pessima

1
2
3
4
5

Ottima

Hai qualcosa da segnalarci per migliorare? (campo libero)



RISULTATI

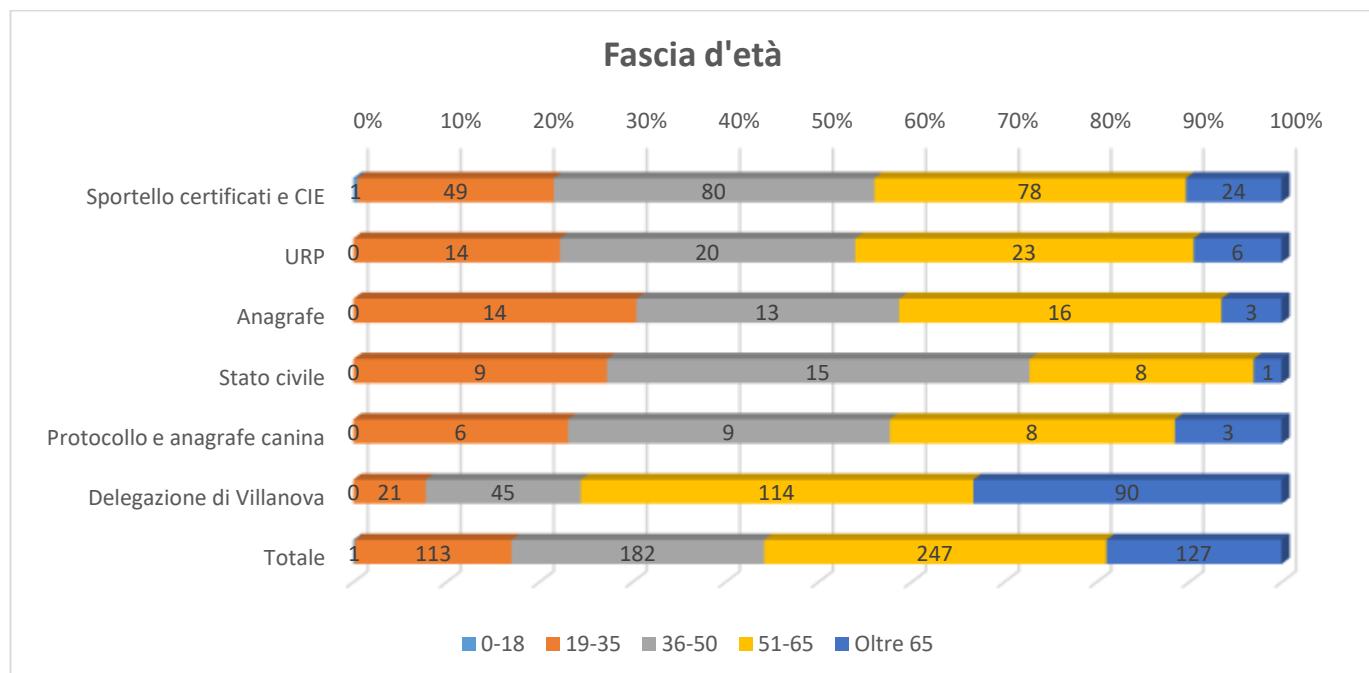
Totale risposte: 670 (Delegazione 270 – Bagnacavallo 400)

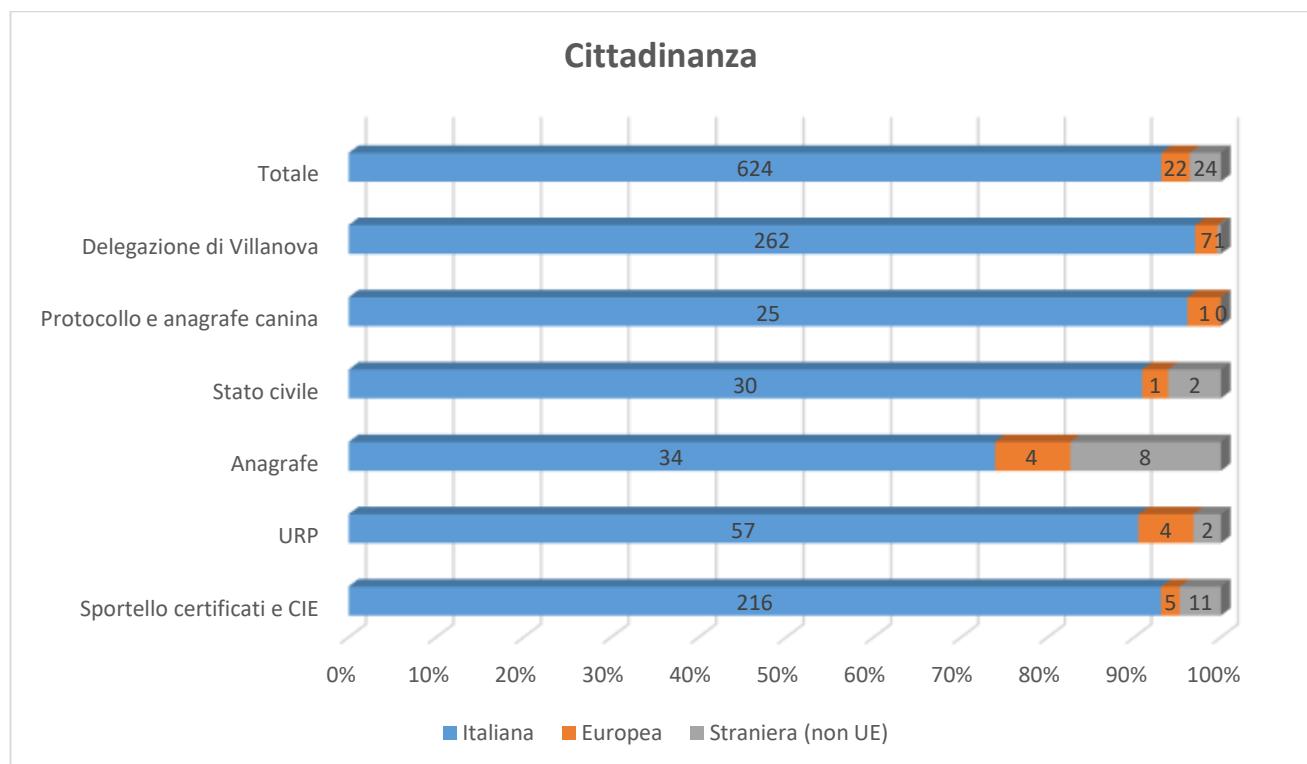
Nel 2020: 656 (Delegazione 50 – Bagnacavallo 606)

1. Fascia d'età e cittadinanza

Rispetto al 2020 la platea di rispondenti è più anziana: cresce infatti la fascia d'età 51-65 che passa dal 32 a quasi il 37%, mentre raddoppia la fascia oltre i 65 anni che arriva al 19%, a causa dell'aumento delle risposte nella delegazione di Villanova.

Fascia d'età	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione di Villanova	Totale	%
0-18	1	0	0	0	0	0	1	0,15%
19-35	49	14	14	9	6	21	113	16,87%
36-50	80	20	13	15	9	45	182	27,16%
51-65	78	23	16	8	8	114	247	36,87%
Oltre 65	24	6	3	1	3	90	127	18,96%
Totale	232	63	46	33	26	270	670	100,00%



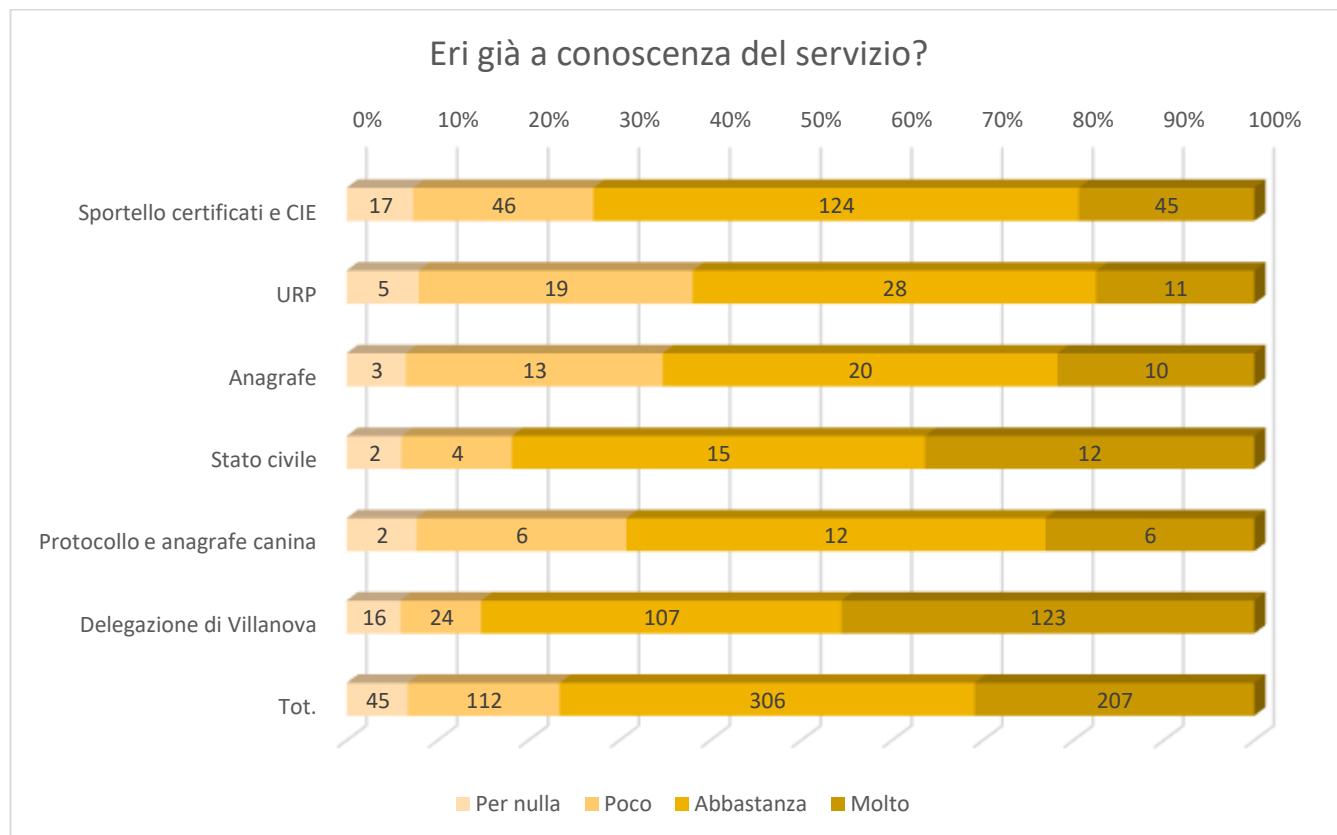


2. Conoscenza pregressa del servizio

La prima domanda nel merito del servizio erogato era relativa al livello di conoscenza pregresso da parte dell'utenza, ad esempio su tempi e modalità di erogazione o sui documenti necessari. Nel complesso, il 76% dei rispondenti ha dato risposte positive (45,67% "abbastanza" e 30,90% "molto"), con una **crescita di oltre il 10% rispetto al 2020** (64,94%).

Rispetto allo scorso anno tutti i servizi rilevano cittadini più preparati, compreso l'URP che mantiene però, per la particolarità dei servizi erogati, il maggior numero di cittadini poco o per nulla informati e che necessitano quindi di un accompagnamento più complesso.

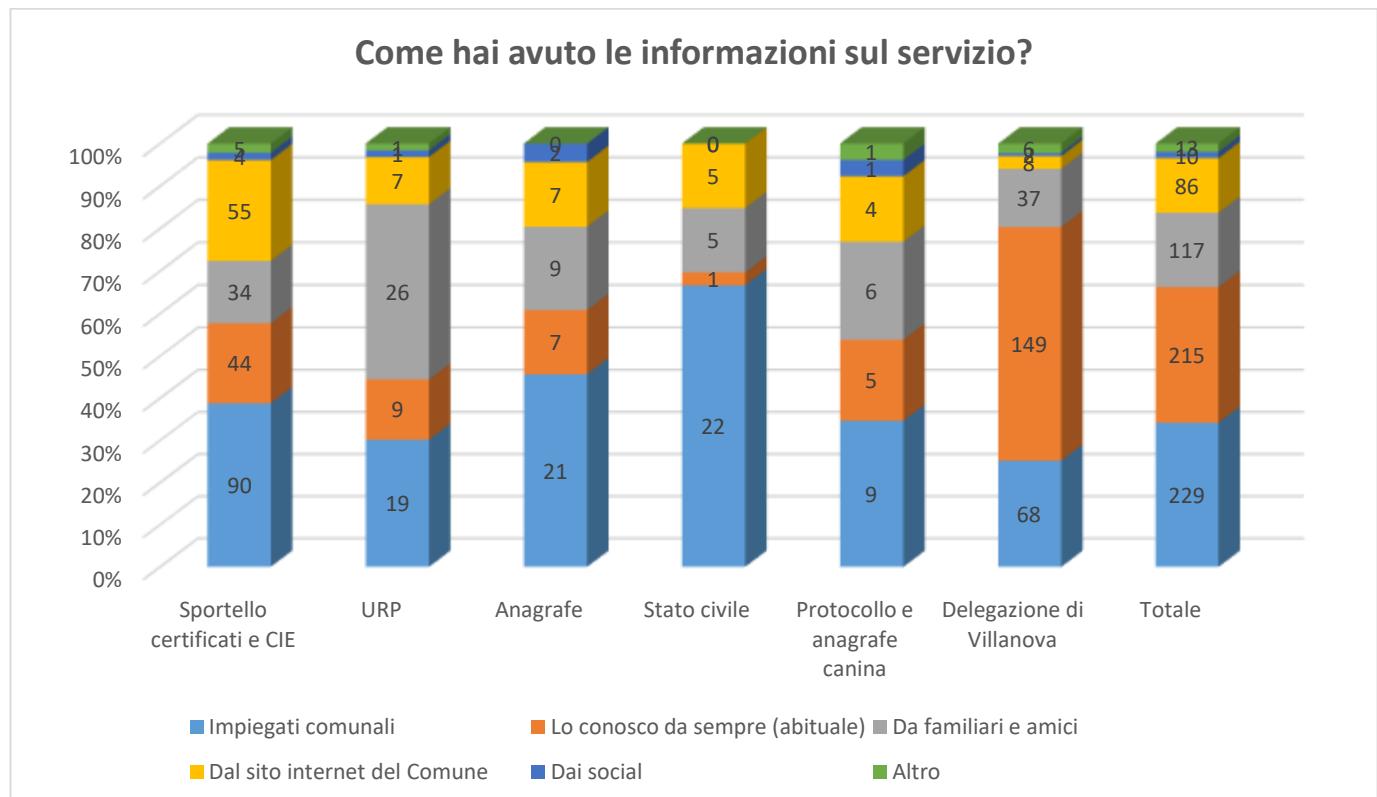
Avevi già le informazioni necessarie sul servizio?	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione Villanova	Tot.	%
Per nulla	17	5	3	2	2	16	45	6,72%
Poco	46	19	13	4	6	24	112	16,72%
Abbastanza	124	28	20	15	12	107	306	45,67%
Molto	45	11	10	12	6	123	207	30,90%
Totale risposte	232	63	46	33	26	270	670	100,00%



3. Fonte delle informazioni sul servizio

La domanda successiva riguardava la fonte delle informazioni del cittadino. Nei servizi di sportello demografico, anagrafe, stato civile e protocollo-anagrafe canina **gli impiegati comunali** sono risultati ancora una volta la primaria fonte di informazioni del cittadino, mentre nell'URP una netta prevalenza si ha per familiari e amici.

I rispondenti della delegazione di Villanova hanno invece confermato, in misura maggiore rispetto agli altri sportelli, di conoscere da sempre il servizio in quanto abituale.



4. Accesso su prenotazione vs. accesso diretto

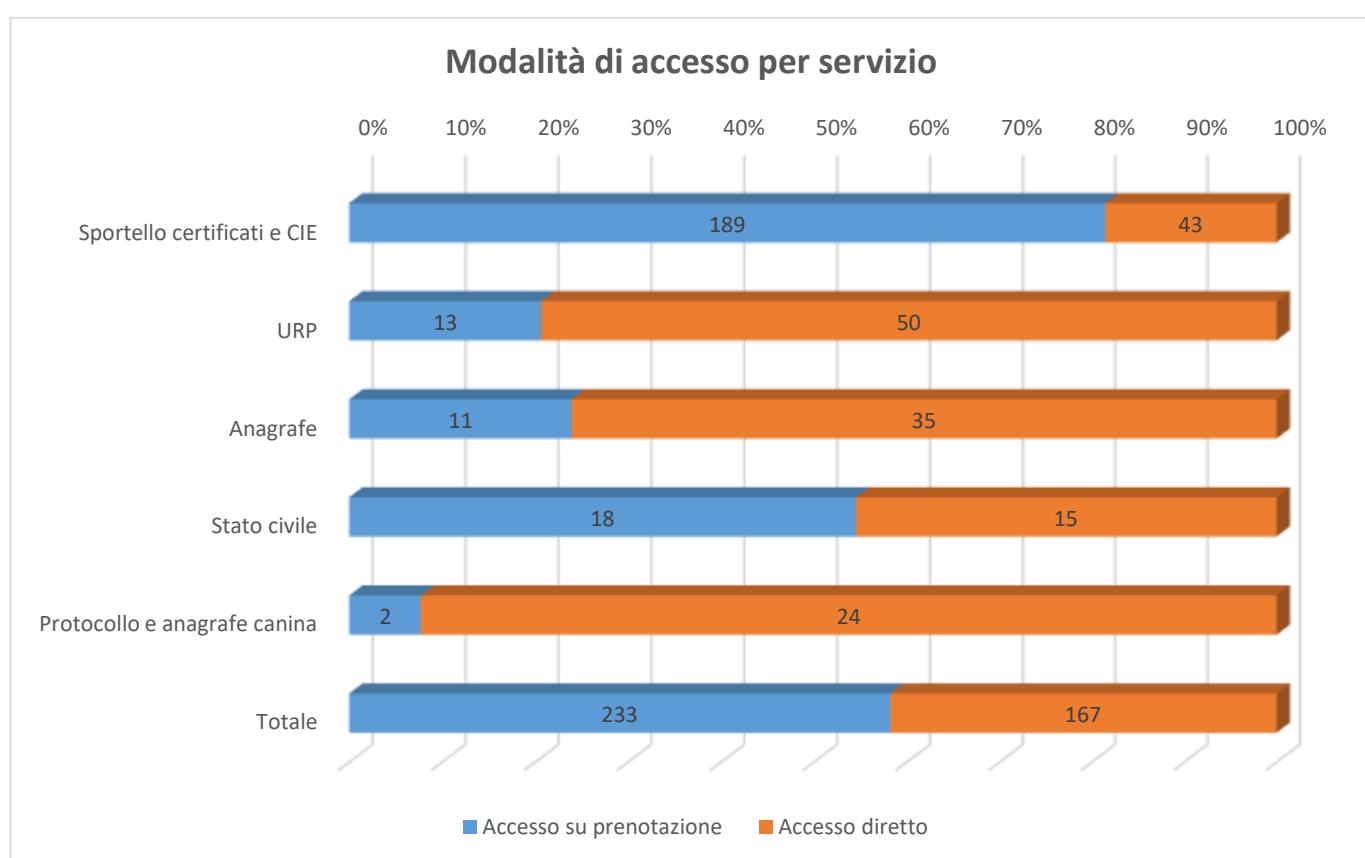
La prenotazione si consolida come modalità di accesso per i servizi di sportello (in particolare la Carta d'identità elettronica) anche dopo il periodo emergenziale, mentre fatica a imporsi sugli altri servizi. Il dato complessivo sugli sportelli di Bagnacavallo è comunque in **leggera crescita rispetto al 2020**.

2021

	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	% Sportelli Bagnacavallo
Accesso su prenotazione	189	13	11	18	2	58,25 %
Accesso diretto	43	50	35	15	24	41,75%

2020

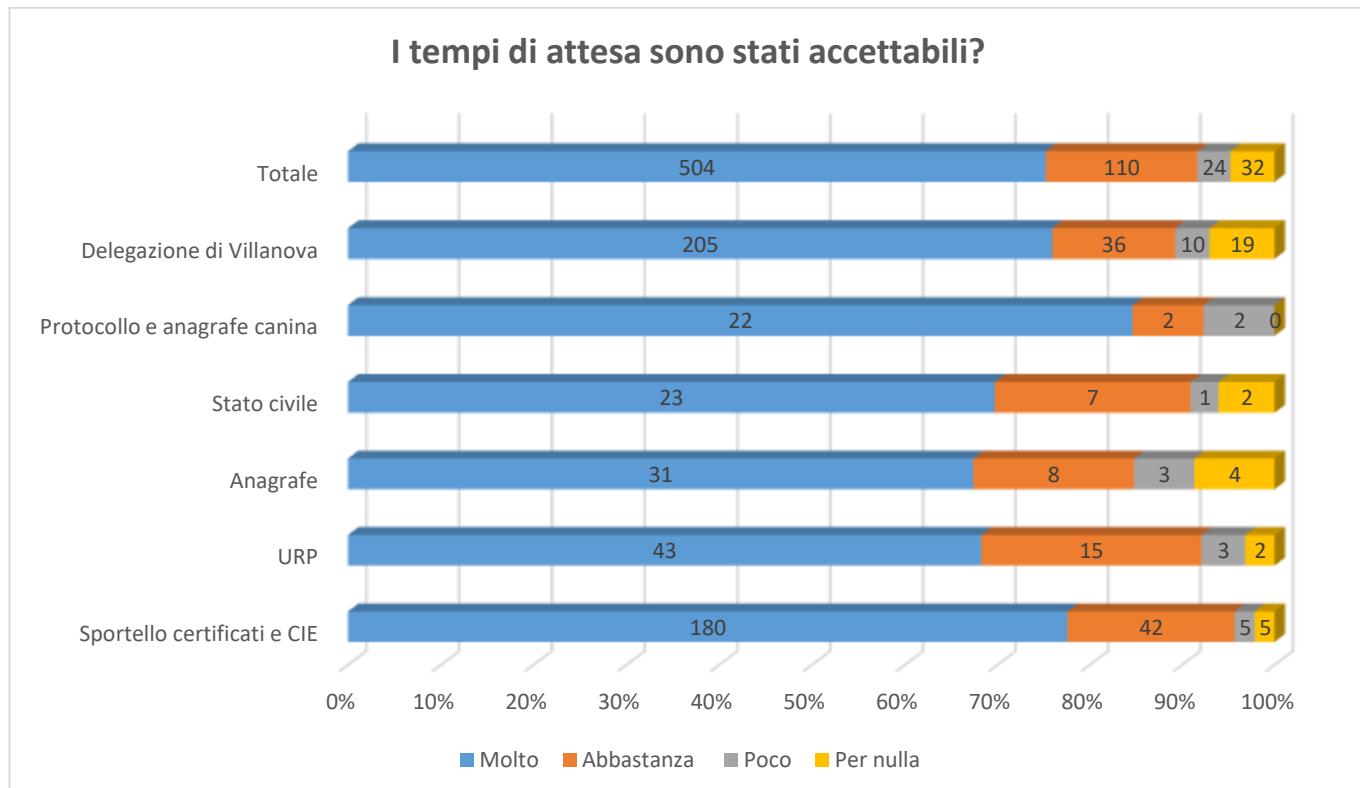
	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	% Sportelli Bagnacavallo
Accesso su prenotazione	251	30	39	24	1	56,93 %
Accesso diretto	80	80	61	21	19	43,07%



5. Valutazione dei tempi di attesa

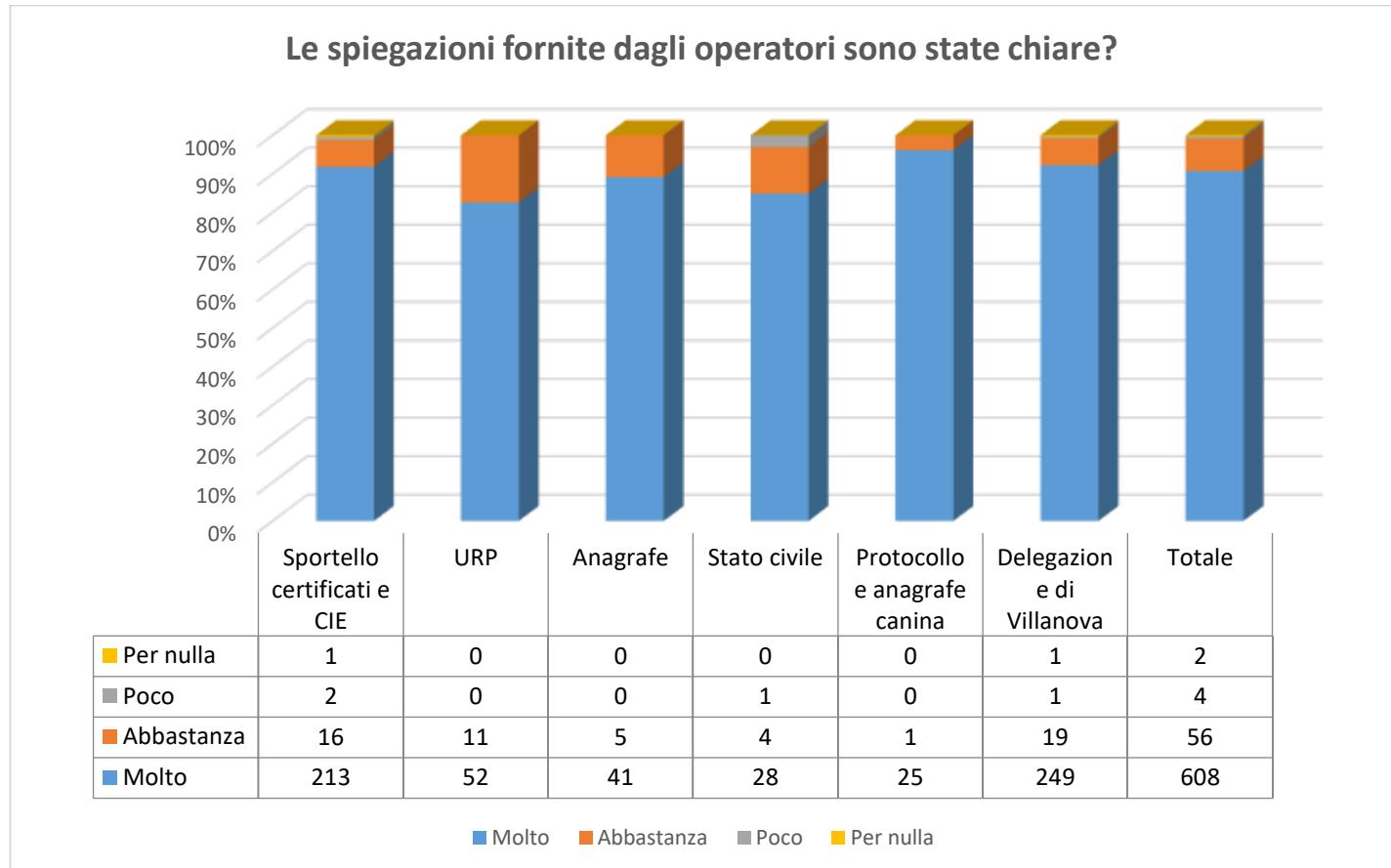
Si conferma decisamente positivo il feedback degli utenti rispetto ai tempi di attesa, definiti molto o abbastanza accettabili da oltre il 90% del totale dei rispondenti, al pari di quanto registrato nel 2020.

Nessuna differenza sostanziale rispetto allo scorso anno, con un lieve peggioramento della percezione dell'attesa presso lo sportello anagrafe (risposte positive che passano dal 90% all'83%).



6. Valutazione della chiarezza delle spiegazioni ricevute

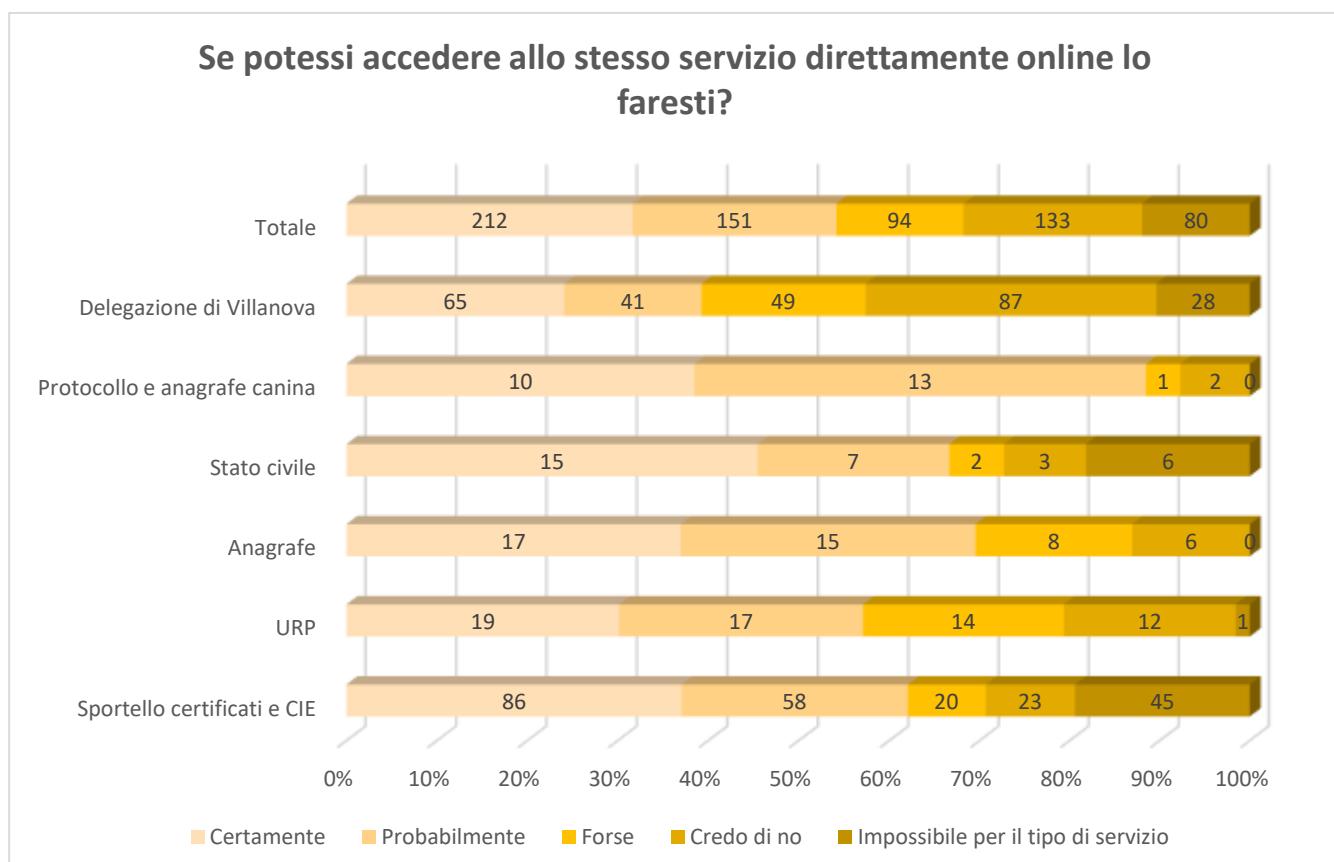
Altra conferma è la valutazione assolutamente positiva rispetto alla chiarezza delle spiegazioni fornite dagli operatori. Su 670 risposte raccolte, appena 6 quelle negative (spiegazioni poco o per nulla chiare) a fronte di 608 valutate molto chiare (oltre il 90%) e 56 abbastanza chiare (circa il 9%).



7. Potenziale gradimento di servizi online

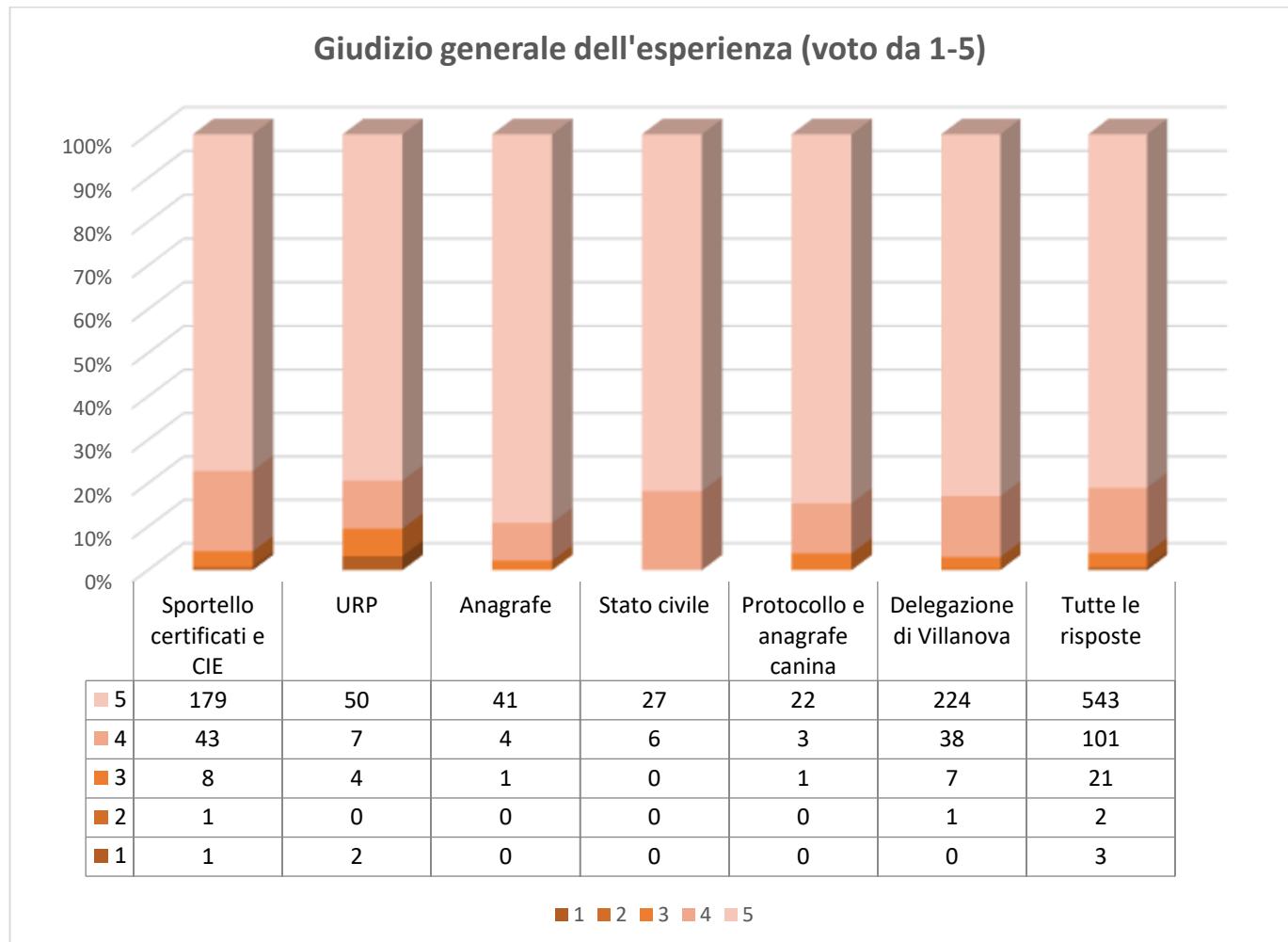
Altro parametro oggetto di valutazione è stato il livello di **potenziale appeal di servizi digitali** da parte dei cittadini. La domanda posta indagava, infatti, la volontà dell'utente di utilizzare un servizio online rispetto a quello appena fruito a sportello. Una sorta di "desiderio digitale" che non teneva conto dell'effettiva disponibilità del servizio online, che in molti casi era certamente già attivo vista la forte implementazione dei canali telematici avvenuta fra 2020 e 2021 in particolare in materia anagrafica.

Nonostante la quota molto superiore delle risposte presso la delegazione di Villanova, caratterizzata da servizi in larga misura non digitalizzabili, **il totale di risposte positive resta superiore al 50%**, passando dal 68% dello scorso anno al 53%. Se si prendono però in esame gli sportelli più caratterizzati da servizi che è teoricamente possibile ricevere anche per via telematica, i dati confermano che **la voglia di servizi online è sempre elevata**, sebbene vi sia una quota di servizi erogati obbligatoriamente in presenza (in particolare il riconoscimento Spid) in crescita.



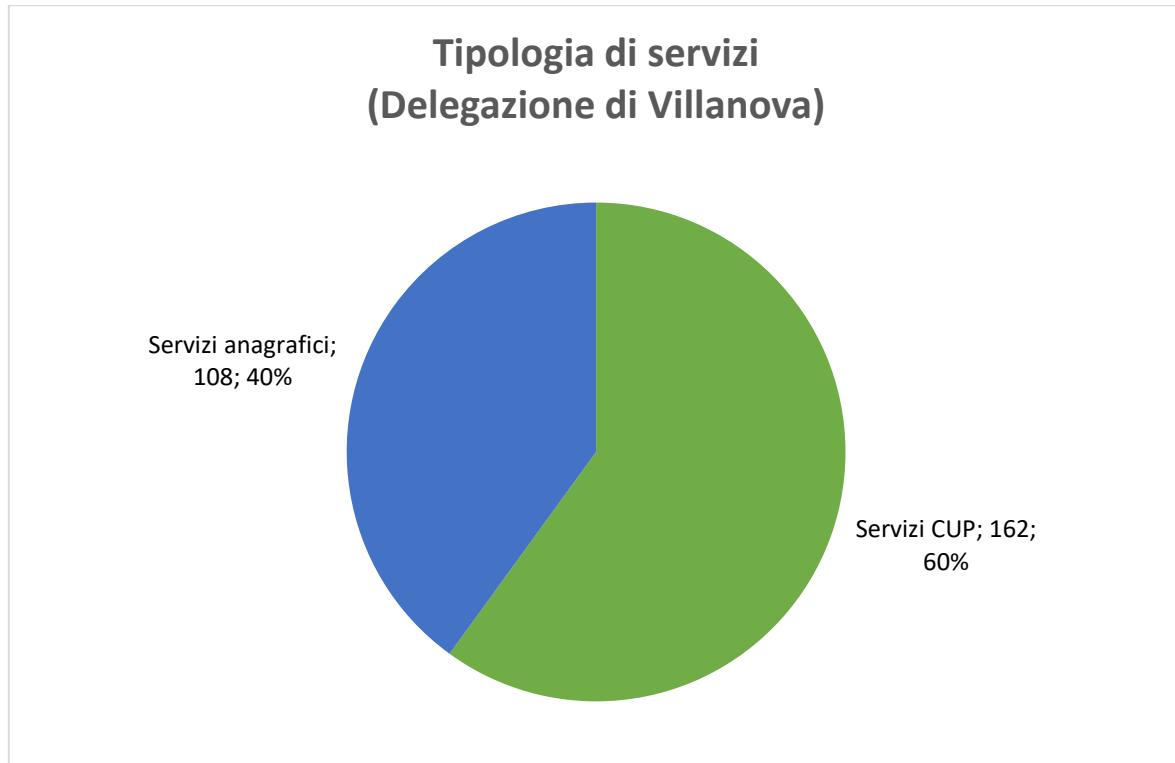
8. Giudizio generale dell'esperienza

Da ultimo, gli utenti sono stati chiamati a dare una valutazione generale dell'esperienza, esprimendo un voto su una scala da 1 a 5. Si conferma sostanzialmente la valutazione largamente positiva per tutti i servizi, con oltre l'80% di risposte che hanno attribuito il punteggio massimo e percentuale di valutazioni positive (4 e 5) superiore al 96%.



9. Servizi presso delegazione di Villanova

Per lo sportello della Delegazione, si è voluto indagare la tipologia di servizio richiesto. Per il 60% i rispondenti hanno usufruito dei servizi CUP erogati nell'ambito della convenzione con l'Ausl, mentre la restante parte ha ricevuto servizi anagrafici (Carte d'identità, certificati, autentiche e servizi URP).



10. Segnalazioni libere

Dopo una valutazione sull'esperienza, all'utente veniva richiesto di esprimere, in un campo libero, eventuali segnalazioni per migliorare il servizio, stimolando quindi ogni tipo di osservazione e in particolare quelle critiche.

Di seguito si riportano le risposte significative. Nei casi in cui il cittadino ha scelto di esprimere specifici apprezzamenti, questi sono stati riportati.

Sportello certificati e CIE

Hai qualcosa da segnalare per migliorare?

56 risposte – 176 non risposte

Risposte significative:

- Ottimo servizio ed eccellente gentilezza!
- Nulla perché ho ricevuto un servizio ottimo grazie
- Ho fatto la carta d'identità elettronica e l'operatrice è stata gentilissima e disponibilissima. I miei complimenti!
- Rispettare l'orario di appuntamento. Il ritiro del documento nei Vostri uffici senza doversi recare in posta.
- Questa esperienza mi ha favorevolmente impressionato per la cortesia e competenza degli impiegati comunali, eliminando in me il "luogo comune" negativo che li caratterizzava sino ad ora. Bravi. Grazie
- Rendere noto che i servizi sono su appuntamento. Io mi sono recato all'anagrafe non sapendolo. Pubblicizzare maggiormente i servizi on Line.
- Aumentate il personale
- Per il rinnovo della. Carta l'identità dovreste avere un dispositivo per fare direttamente voi le foto digitali senza farle portare dal cliente in formato cartaceo
- Non sono molto propenso alla digitalizzazione per cui non saprei come migliorare la cosa.
- L'impiegata è stata molto cortese.
- Siete sulla buona strada, continuate così.
- Troppi servizi su appuntamento, non sempre si ha la possibilità di accedere alle informazioni online. Arrivare in comune ed essere mandati via perché serve l'appuntamento quando non è mai servito e il periodo di "emergenza" è terminato quasi ovunque, e vedere non ci sono altre persone, quindi niente fila, dà a mio avviso una pessima immagine. Inoltre mi è capitato due volte di trovare l'ufficio chiuso in una giornata in cui sul sito era segnalato aperto e mi è stato detto che l'affetto era in ferie e chi doveva sostituirla si era preso un giorno libero...
- Sono orgogliosa di dire che il mio comune fornisce un servizio efficiente e molto gentile
- Darei la possibilità di ritirare il documento nella sede in cui si è richiesto il documento
- Ma è meglio il servizio di persona perché consente di fare domande di approfondimento
- Capisco che sia una soluzione si spera provvisoria, ma con il plexiglas tra noi e l'impiegato e tutti gli altri rumori dell'ufficio, era davvero difficile sentire quello che diceva
- Non cambierei nulla. Servizio molto efficiente. Ottima la disponibilità e la professionalità
- Ho sentito persone che nonostante abbia prenotato si sono lamentate per il troppo aspettare
- Tutto perfetto
- Molto competente e gentile
- Continuazione del servizio in presenza
- No. Molto gentili disponibili e preparati. Sono stato molto contento
- Troppa attesa
- Il personale è molto competente e disponibile va bene così.

URP

Hai qualcosa da segnalaci per migliorare?

18 risposte – 45 non risposte

Risposte significative:

- Ho solo da fare complimenti e dire grazie!
- L'impiegata dell'Urp di Bagnacavallo, ovvero sportello 1, è una delle migliori persone mai incontrata in un ente pubblico, gentile, disponibile, attenta e capace di offrire il servizio più ampio delle semplici competenze.
- Mi sono trovato molto bene allo sportello anagrafe
- Per noi anziani quello che ci dicono allo sportello sarebbe auspicabile venisse scritto in quanto una volta a casa ci ricordiamo solo in parte. Grazie
- Professionisti preparati e gentili.
- Il personale è molto gentile e accurato. Grazie.
- È stata molto gentile
- No, sono stata molto soddisfatta
- È sempre complicato prendere il biglietto corretto per accedere. Dovevo fare lo spid e non sapevo quale fosse lo sportello giusto magari fare un cartello con i vari servizi forniti dai vari sportelli, come me altri erano in difficoltà
- Rendere materialmente più accettabile la comunicazione. Tra mascherina e vetro separatore non si sente niente.

Anagrafe (cambi di residenza)

Hai qualcosa da segnalaci per migliorare?

9 risposte – 37 non risposte

Risposte significative:

- La disponibilità, la professionalità, le competenze e la cortesia degli impiegati, non hanno margine di miglioramento! Complimenti e grazie!
- No. servizio ottimo. Anche al telefono.

Stato civile

Hai qualcosa da segnalaci per migliorare?

6 risposte – 27 non risposte

Risposte significative:

- Ho trovato persone gentili e disponibili per la mia esperienza non ritengo ci sia nulla da migliorare
- Mio marito è disabile ed ho preso l'ascensore per raggiungere la sala consigliare ma non ci sono indicazioni sulla pulsantiera ed ho sbagliato piano, con il problema di dover gestire una persona così. Grazie.

Protocollo e anagrafe canina

Hai qualcosa da segnalaci per migliorare?

10 risposte – 16 non risposte

Risposte significative:

- Sono tutti veramente bravi
 - Rendere più chiara la prenotazione elettronica
 - Siete già eccellenti

Delegazione di Villanova

Hai qualcosa da segnalaci per migliorare?

90 risposte – 180 non risposte

Risposte significative:

- L'operatore della delegazione di Villanova è il miglior impiegato al mondo. Bravo, competente, alla mano, sveltissimo, è impagabile avere persone così negli uffici pubblici. Una vera certezza, va premiato veramente per il lavoro che fa è come lo fa.
Grazie!!!!!!         Soddisfattissima!!! Grazie infinite!
 - Mantenere il servizio aggiornato con tecnologia
 - Spero che i servizi territoriali di Villanova continuino
 - Mantenere il servizio
 - La persona che è allo sportello è molto professionale e disponibile
 - È necessario a Villanova
 - A Villanova di Bagnacavallo servizio eccellente poca fila poca attesa e spiegazioni ricevute ottime
 - Servizio impeccabile
 - Tutto perfetto. Impiegato gentile, professionale e molto preparato e informato nel suo lavoro!
 - Non dovete togliere mai questo servizio
 - La disponibilità di apertura anche se il dipendente è in ferie per un mese, il servizio non può chiudere ...come è già successo. Credo che un servizio simile non possa adeguarsi alle esigenze di un dipendente: ferie, malattia, permessi....
 - Va bene così con poca tecnologia
 - Online me la cavo poco... chiedo sempre aiuto a mia figlia.... non toglietemi l'impiegato...
Grazie
 - Sempre massima disponibilità e cortesia da parte dell'addetto
 - È utile parlare direttamente con una persona non online
 - Mantenere il servizio perché funziona bene
 - Non chiudetelo grazie
 - Per ora... Molto soddisfatto... Grazie.
 - Sarebbe ottimo se il servizio rimanesse attivo tutti i giorni lavorativi, anche quando l'addetto comunale è in ferie.
 - Il servizio deve rimanere per sempre efficace
 - Mi sarebbe utile rimanesse in paese un tale servizio
 - Continuare così
 - Qui a Villanova va bene così sicuramente se si cambia andrà peggio
 - Servizio ottimo
 - Operatore molto gentile e disponibile, difficile trovare una persona così
 - Spero che non venga mai a mancare, per noi anziani è essenziale.
 - Mantenere il servizio (tenere aggiornato il più possibile)
 - Non chiudetelo grazie
 - Piccolo ufficio ma ottimo servizio. Grazie
 - L'addetto è stato gentile, disponibile e rapido. Ottimo servizio.
 - Nulla da segnalare
 - Mantenere aperto la delegazione a Villanova

- È tutto alla perfezione! Grazie
- Mantenere l'ottimo servizio
- Servizio ottimo, competente, esauriente
- Persona allo sportello sempre gentilissima e disponibile!!!
- Servizio perfetto e impeccabile
- A Villanova personale molto disponibile serio ed efficiente
- Nessuna, semplicemente ringraziare per l'ottimo servizio anche se in una piccola frazione di Comune
- È il personale che fa la differenza, non il servizio. Tenetevi buoni e valorizzate gli impiegati che non considerano gli utenti come numeri. Semplicemente rispondere al telefono per prendere appuntamento o rispondere alle domande in modo responsabile, con l'intento di aiutare piuttosto che delegare fa la differenza tra il giorno e la notte. Buon lavoro
- L'operatore della Delegazione di Villanova di Bagnacavallo è molto gentile e preparato. Sempre con un sorriso pronto a darti una mano.