



Indagine di Citizen Satisfaction

Anno 2020

REPORT

A circa due anni dalla creazione della nuova Area servizi al cittadino al piano terra di Palazzo Vecchio, il Comune di Bagnacavallo ha effettuato la prima indagine sulla qualità dei servizi. Dal primo luglio al 31 dicembre 2020, gli operatori dei vari servizi hanno chiesto agli utenti di rispondere via smartphone a qualche breve domanda.

La rilevazione della **qualità percepita** dagli utenti è un elemento fondamentale del processo di analisi e miglioramento continuo in cui il settore è costantemente impegnato e, pertanto, diventerà una prassi da consolidare e affinare nel corso degli anni. Nel 2020, la pandemia ha comportato lo svolgimento della rilevazione in modalità completamente digitale e asincrona rispetto all'erogazione del servizio, per evitare passaggi di carta e aumento dei tempi di presenza degli utenti negli uffici.

In tutti gli sportelli veniva già richiesto puntualmente agli utenti di fornire il proprio numero di cellulare compilando un breve modulo di autorizzazione. L'invio del questionario è avvenuto, quindi, mediante sms. Al termine del servizio, l'operatore richiedeva al cittadino di poter inviare, entro qualche minuto o comunque in giornata, un messaggio con il link da cui accedere al questionario, in modalità totalmente anonima. Con pochi click su un *form* online è stato possibile per gli utenti esprimere il proprio 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 al cittadino, l'indagine si inserisce nel processo di cambiamento, semplificazione e miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati e mira fornire, da un lato, una prima fotografia dell'impatto di quanto realizzato negli ultimi anni, dall'altro una base di informazioni indispensabile per progettare nuove soluzioni in linea con le esigenze dell'utenza.

Proprio in una fase in cui, anche a causa della pandemia, le relazioni umane si sono inevitabilmente indebolite e dall'altra le amministrazioni hanno, giustamente, spinto verso un'ormai indispensabile digitalizzazione e semplificazione dei servizi, emerge sempre più forte la necessità **di curare il rapporto del cittadino con servizi di prossimità per eccellenza** quali gli sportelli comunali.

L'indagine di *citizen satisfaction* è uno degli strumenti attraverso cui si rafforza la fiducia e dialogo tra comunità e amministrazione, grazie alla raccolta di feedback in grado di misurare l'impatto delle scelte organizzative e segnalazioni sugli aspetti da correggere.

Tempi

1 luglio – 31 dicembre 2020

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.

Link a moduli e risposte

Sportello demografico (certificati e CIE): <https://forms.gle/8cwutuwro8bbu9of7>

Anagrafe (cambi di residenza): <https://forms.gle/4nsd7zbkgwmkanmh7>

Stato civile: <https://forms.gle/oygafvijssemtvz18>

Urp info e servizi propri <https://forms.gle/pwgaczpuynngxdmc9>

Urp servizi unione: <https://forms.gle/ct3n6hghj2n3ejxw6>

Protocollo e anagrafe canina: <https://forms.gle/cjmprnceyhx6nqwe6>

Delegazione di Villanova: <https://forms.gle/cj7ee7wb15xa2x1q9>

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)

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)

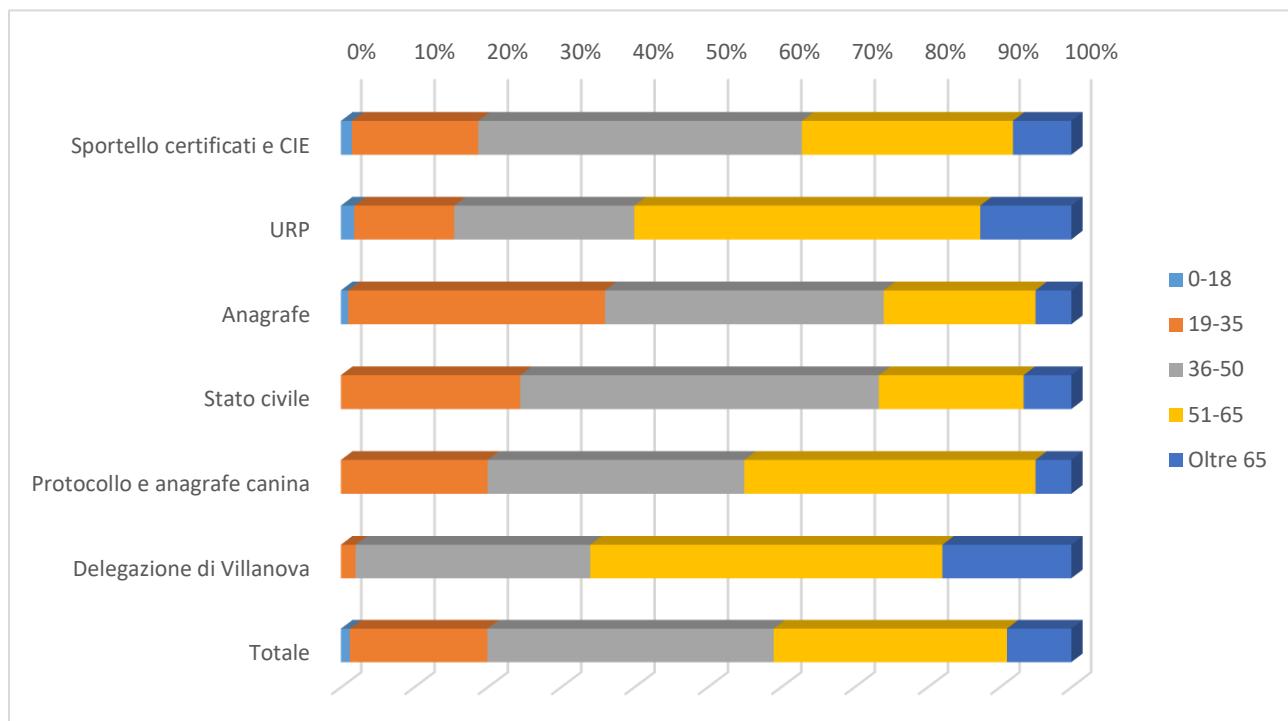
Nel questionario relativo ai servizi erogati da un ufficio dell'Unione attraverso l'URP erano state inserite due ulteriori domande che miravano a identificare il servizio e rilevarne la soddisfazione. La scarsa quantità dei questionari raccolti (6) ha comportato l'omissione di tali risposte dal presente report, andando a sommare le altre risposte relative all'URP (identiche allo schema generale) a quelle raccolte per i servizi propri dell'ufficio.

RISULTATI

1. Fascia d'età e cittadinanza

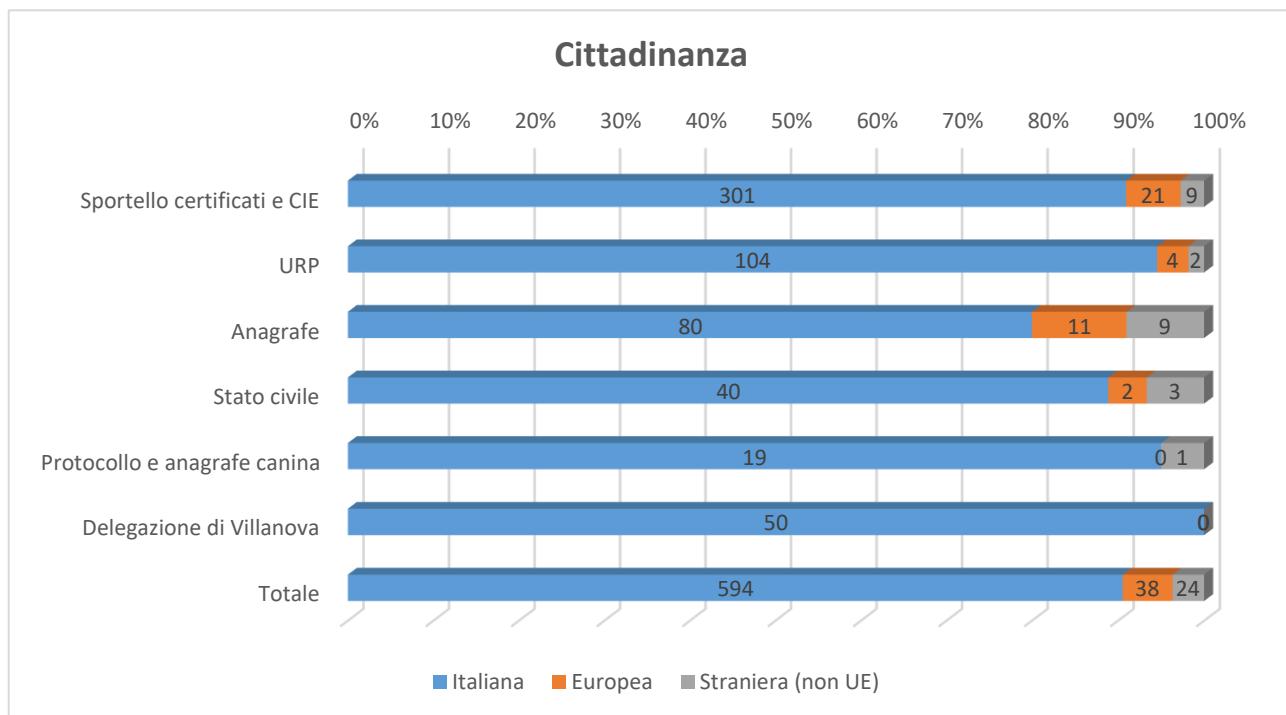
Il campione dei rispondenti all'indagine (656 in totale) è stato classificato in base a fascia d'età e cittadinanza. Nel complesso, la fascia d'età più rappresentata è quella 36-50, con il 39,02% degli utenti, davanti a quella 51-65 (32,01%). Il maggior impatto percentuale dell'utenza giovane (0-35) è nello sportello anagrafe, mentre la più alta quota di rispondenti nelle fasce più alte di età (51-65 e over 65) si ha presso l'URP e la delegazione di Villanova.

Fascia d'età	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione Villanova	Tot.	%
0-18	5	2	1	0	0	0	8	1,22%
19-35	57	15	35	11	4	1	123	18,75%
36-50	146	27	38	22	7	16	256	39,02%
51-65	96	52	21	9	8	24	210	32,01%
Oltre 65	27	14	5	3	1	9	59	9,00%
Totale	331	110	100	45	20	50	656	100,00%



Poche sorprese relativamente alla cittadinanza degli utenti che hanno risposto al questionario, con oltre il 90% di cittadini italiani e una prevalenza di cittadini europei (5,79%) su quelli di Paesi terzi (3,66%). L'impatto più rilevante dell'utenza non italiana si ha nello sportello anagrafe (20% del totale), mentre tutti partecipanti presso la delegazione di Villanova sono risultati cittadini italiani.

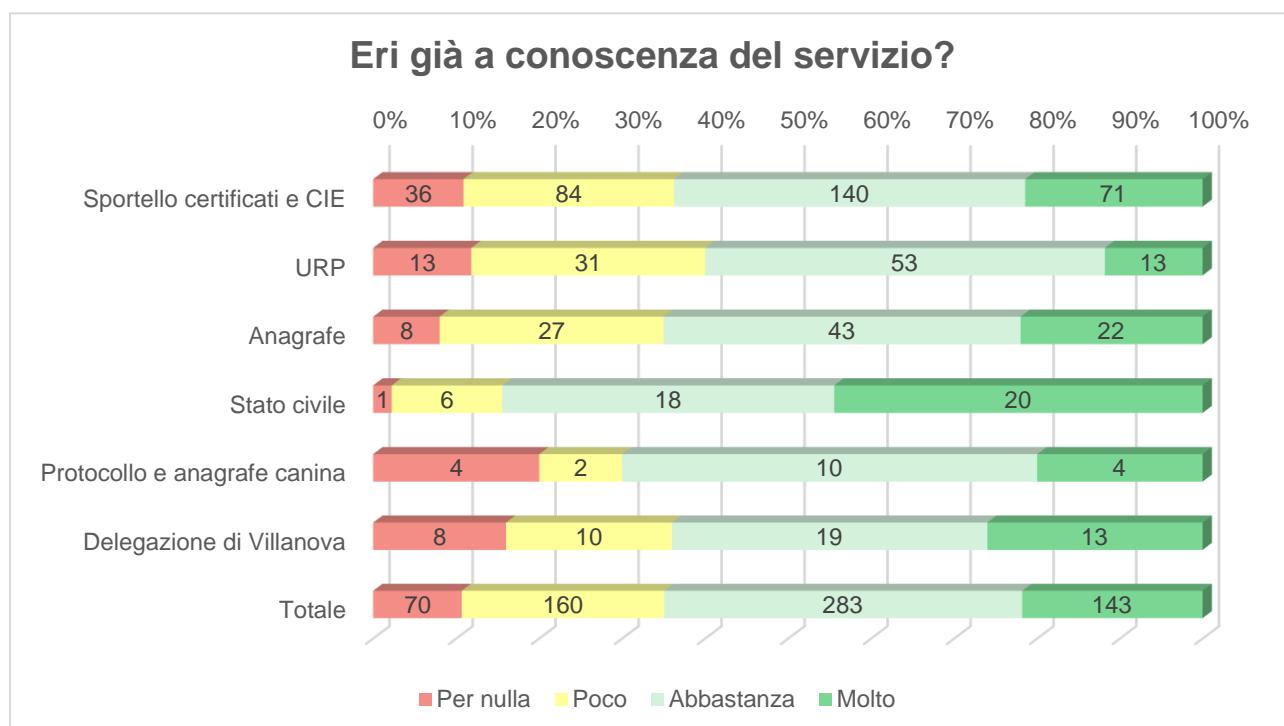
Cittadinanza	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione Villanova	Tot.	%
Italiana	301	104	80	40	19	50	594	90,55%
Europea	21	4	11	2	0	0	38	5,79%
Straniera (non UE)	9	2	9	3	1	0	24	3,66%
Totale	331	110	100	45	20	50	656	100,00%



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 64,94% dei rispondenti ha dato risposte positive (43,14% "abbastanza" e 21,80% "molto"). Il servizio di stato civile è risultato quello col maggior impatto di cittadini "preparati" rispetto ai servizi erogati (oltre l'85% di risposte positive), anche a causa della particolare tipologia di procedimenti caratterizzati da un rapporto di consulenza molto forte tra operatore e utente, spesso con molteplici conversazioni o accessi allo sportello (ad esempio per i matrimoni o gli acquisti di cittadinanza). L'URP, invece, fa riscontrare il maggior numero di cittadini che dichiarano di essersi rivolti allo sportello con un livello basso o nullo di informazioni (oltre il 60% di risposte negative).

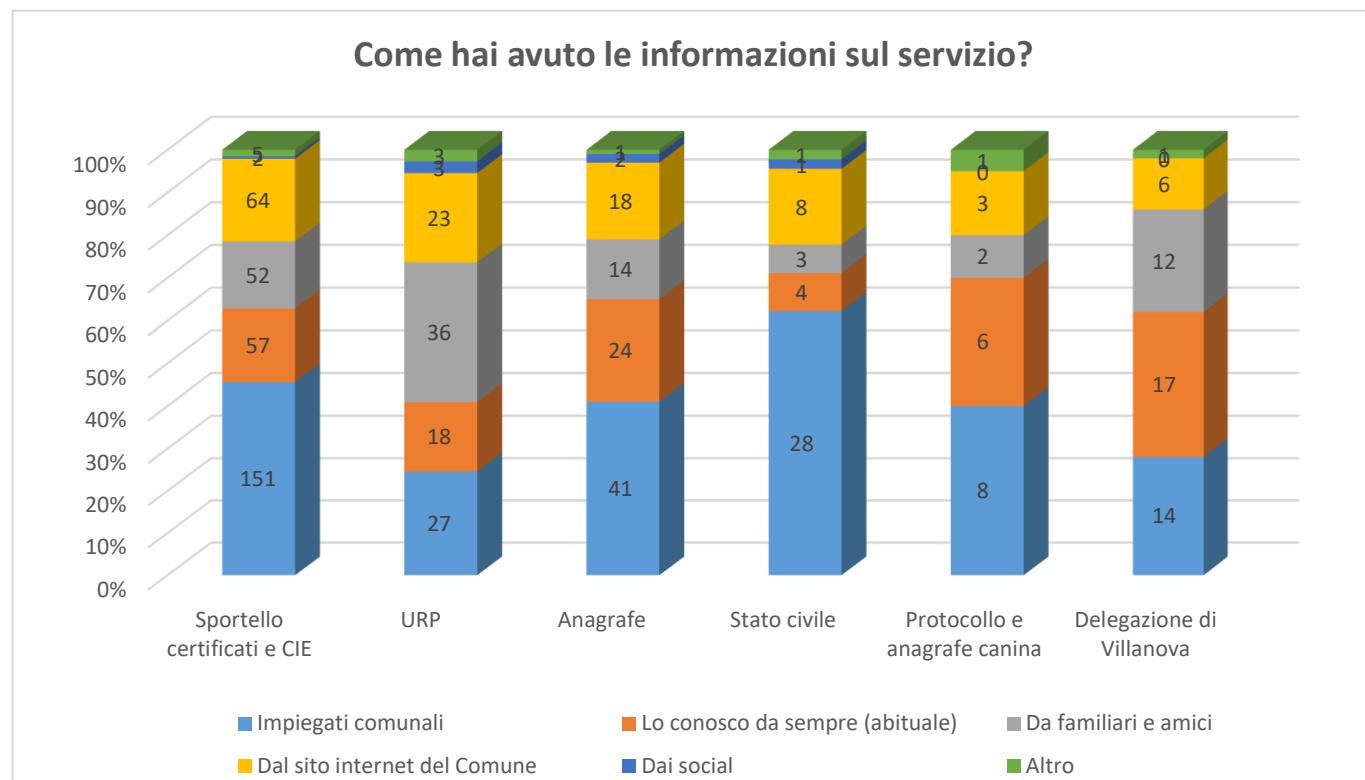
Eri a conoscenza del servizio?	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione Villanova	Tot.	%
Per nulla	36	13	8	1	4	8	70	10,67%
Poco	84	31	27	6	2	10	160	24,39%
Abbastanza	140	53	43	18	10	19	283	43,14%
Molto	71	13	22	20	4	13	143	21,80%
Totale risposte	331	110	100	45	20	50	656	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 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 dichiarato in misura maggiore rispetto agli altri sportelli di conoscere da sempre il servizio in quanto abituale (17 su 50).

A livello generale, prevale come detto l'individuazione degli impiegati comunali come fonte primaria di informazioni (41%), davanti alla conoscenza pregressa e al sito del Comune (19%), mentre appena l'1% (8 utenti su 656) hanno dichiarato di essersi informati trami te social.



Come hai avuto le informazioni sul servizio? (complessivo)

■ Impiegati comunali

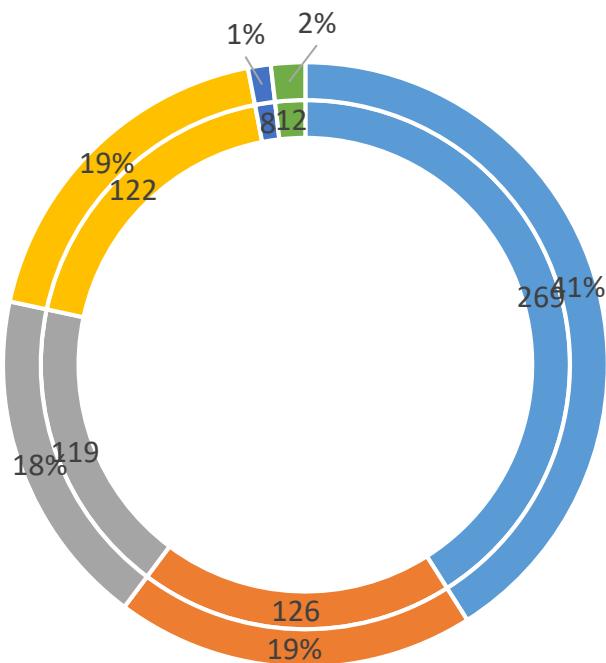
■ Lo conosco da
sempre (abituale)

■ Da familiari e amici

■ Dal sito internet del
Comune

■ Dai social

■ Altro

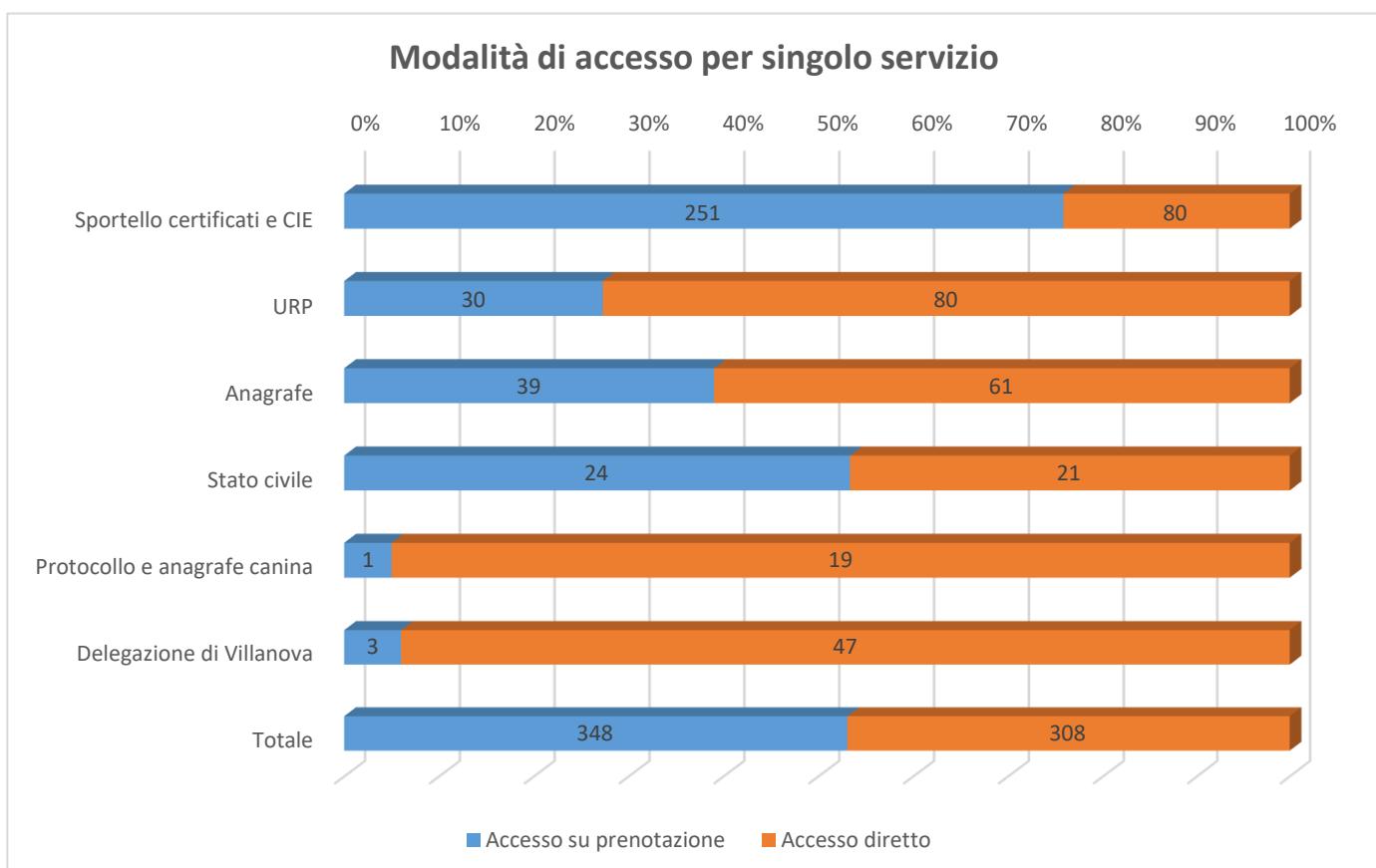


4. Accesso su prenotazione vs. accesso diretto

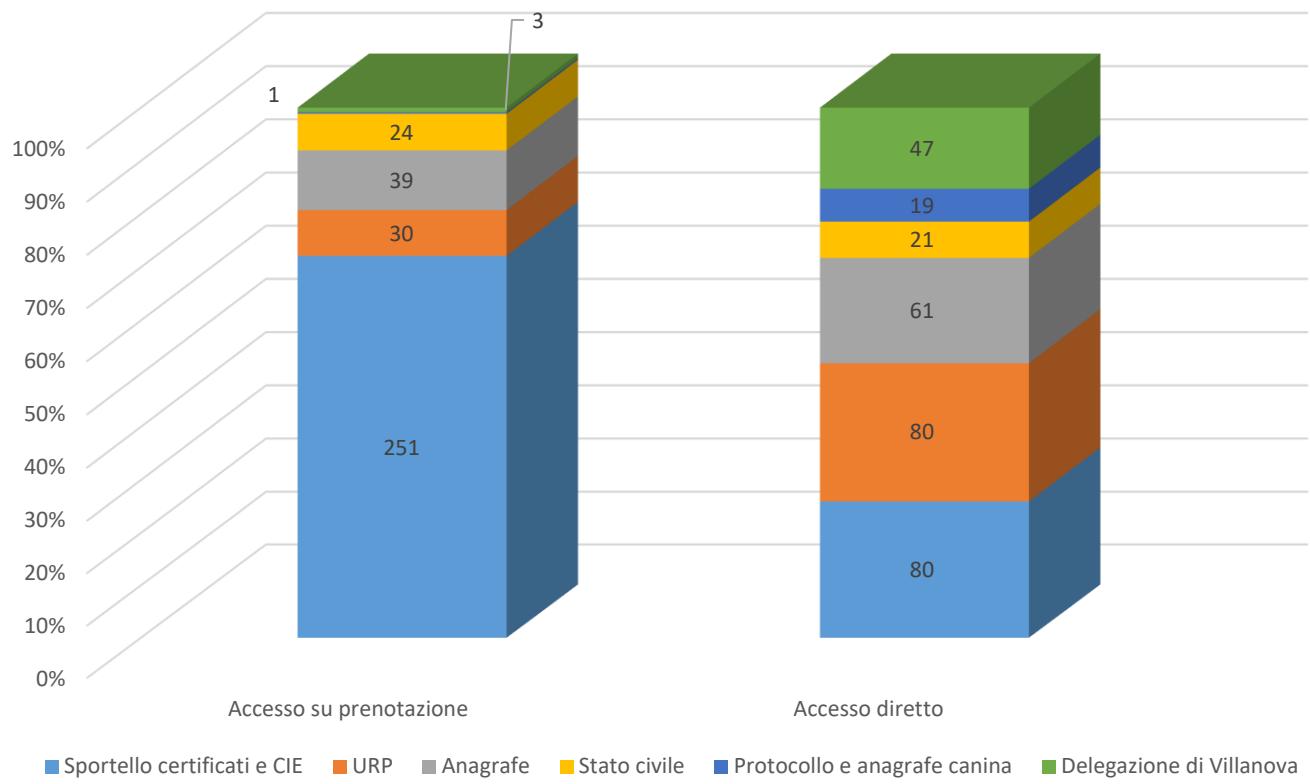
Un punto fondamentale della rilevazione era indagare, per la prima volta, l'impatto degli accessi su prenotazione, una modalità consolidata nel 2020 anche a causa della pandemia. La prenotazione, che può avvenire sia telefonicamente che tramite le agende online disponibili sul sito, si è dimostrata la modalità prevalente nei servizi di sportello demografico, grazie all'apporto del servizio di rilascio della carta d'identità elettronica che è effettuato quasi sempre su accesso programmato.

Ciò incide anche nel computo generale delle risposte, che vede una lieve prevalenza (53% contro 47%) della prenotazione. In tutti gli altri servizi - ad eccezione dello stato civile, caratterizzato come già detto da un servizio altamente personalizzato e spesso preceduto da un contatto telefonico - è tuttavia ancora predominante l'accesso diretto agli sportelli.

	Sportello certificati e CIE	URP	Anagrafe	Stato civile	Protocollo e anagrafe canina	Delegazione Villanova	Tot.	%
Accesso su prenotazione	251	30	39	24	1	3	348	53,05%
Accesso diretto	80	80	61	21	19	47	308	46,95%



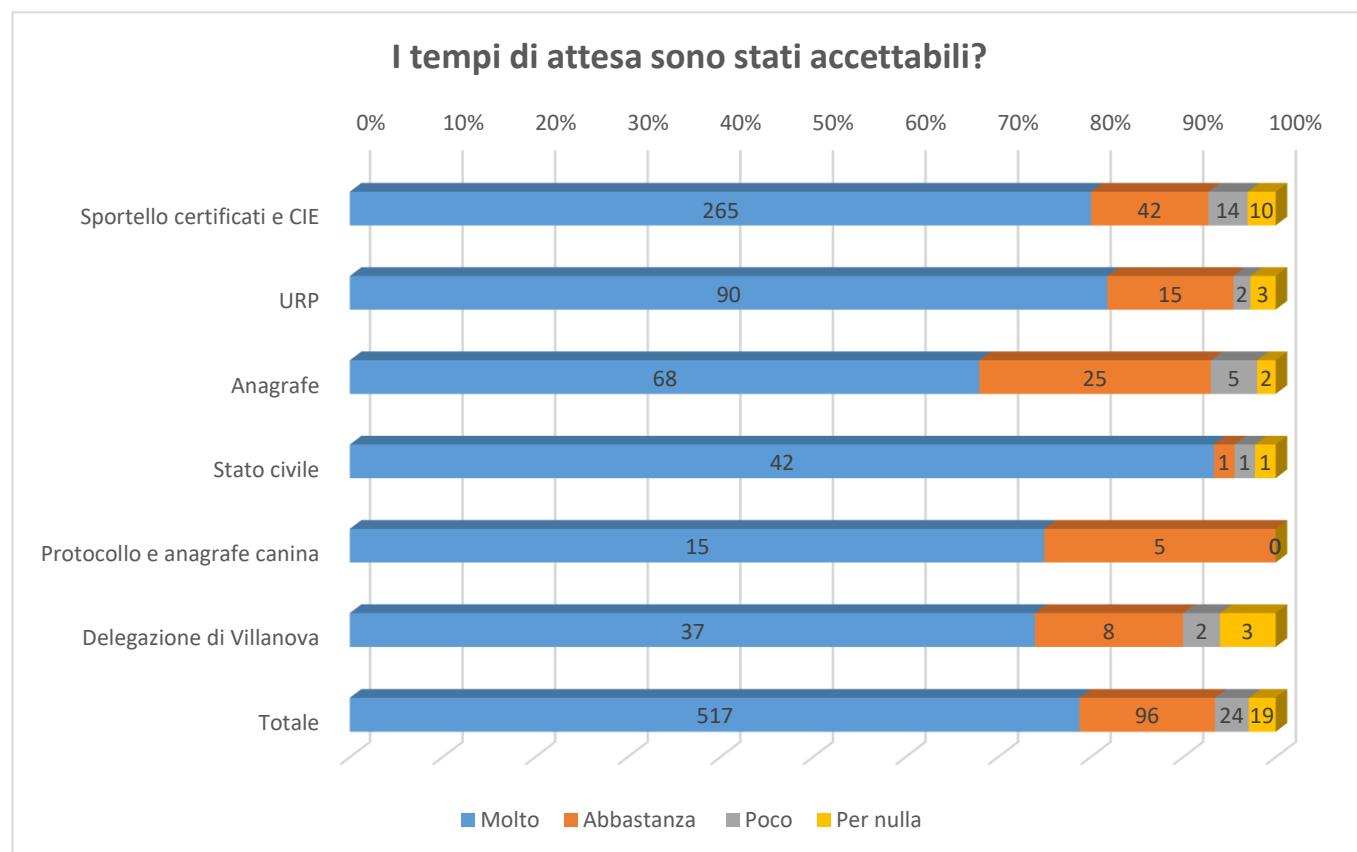
Modalità di accesso per tutti i servizi



5. Valutazione dei tempi di attesa

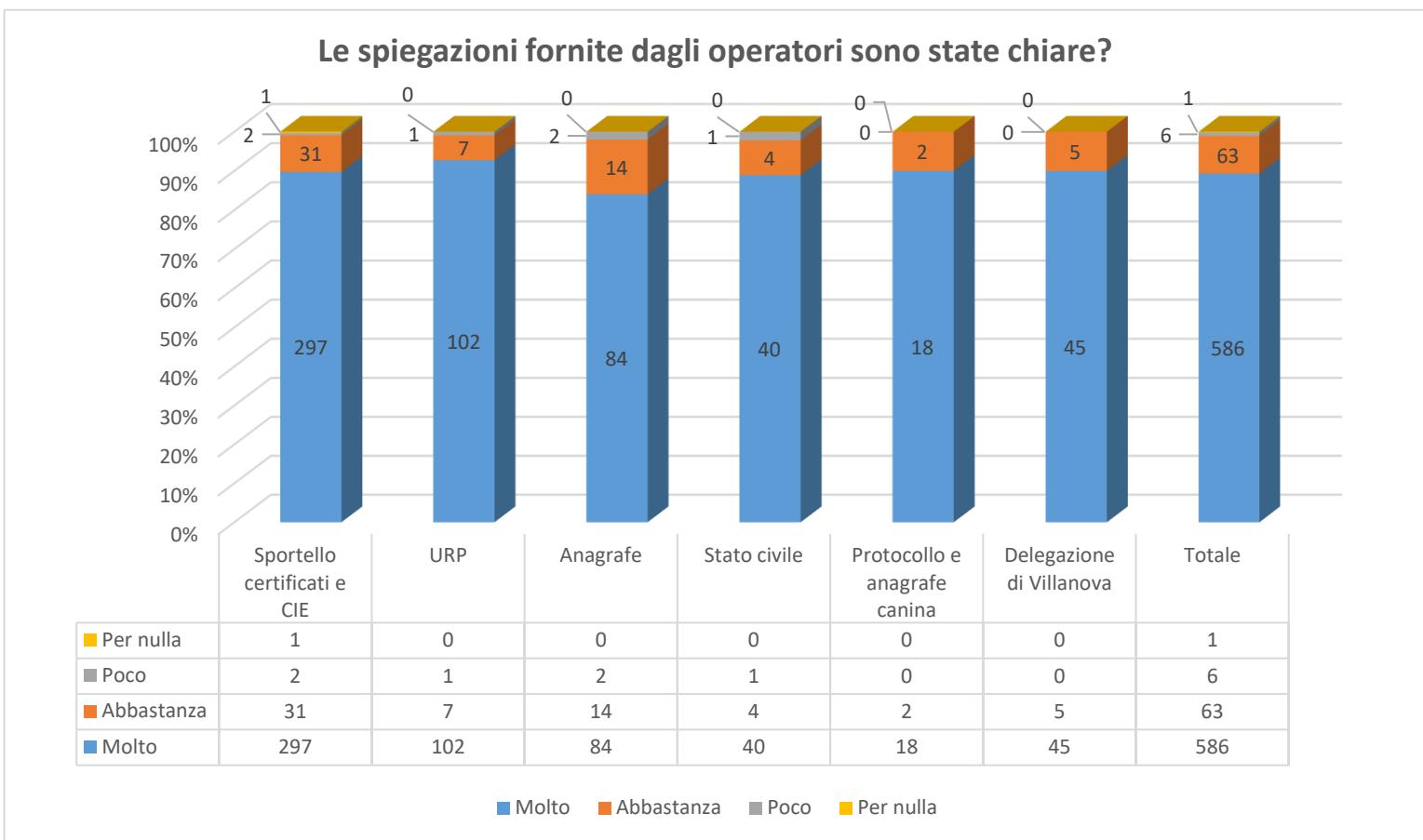
Decisamente positivo il feedback degli utenti rispetto ai tempi di attesa, definiti molto o abbastanza accettabili da oltre il 90% dei 656 rispondenti all'indagine, con un 10% di utenti che hanno invece indicato un'attesa poco o per nulla accettabile.

Il dato si può correlare alla diffusione della modalità di accesso su appuntamento, come si evince dalla sostanziale sovrapponibilità dei dati percentuali degli utenti dello sportello demografico e del totale complessivo. Attese valutate in modo estremamente positivo anche nello stato civile, altro servizio caratterizzato dall'accesso quasi sempre programmato.



6. Valutazione della chiarezza delle spiegazioni ricevute

Assolutamente positivo il riscontro dell'utenza rispetto alla chiarezza delle spiegazioni fornite dagli operatori. Su 656 risposte raccolte, appena 7 quelle negative (spiegazioni poco o per nulla chiare) a fronte di 586 valutate molto chiare (oltre l'80%) e 63 abbastanza chiare (circa il 10%).

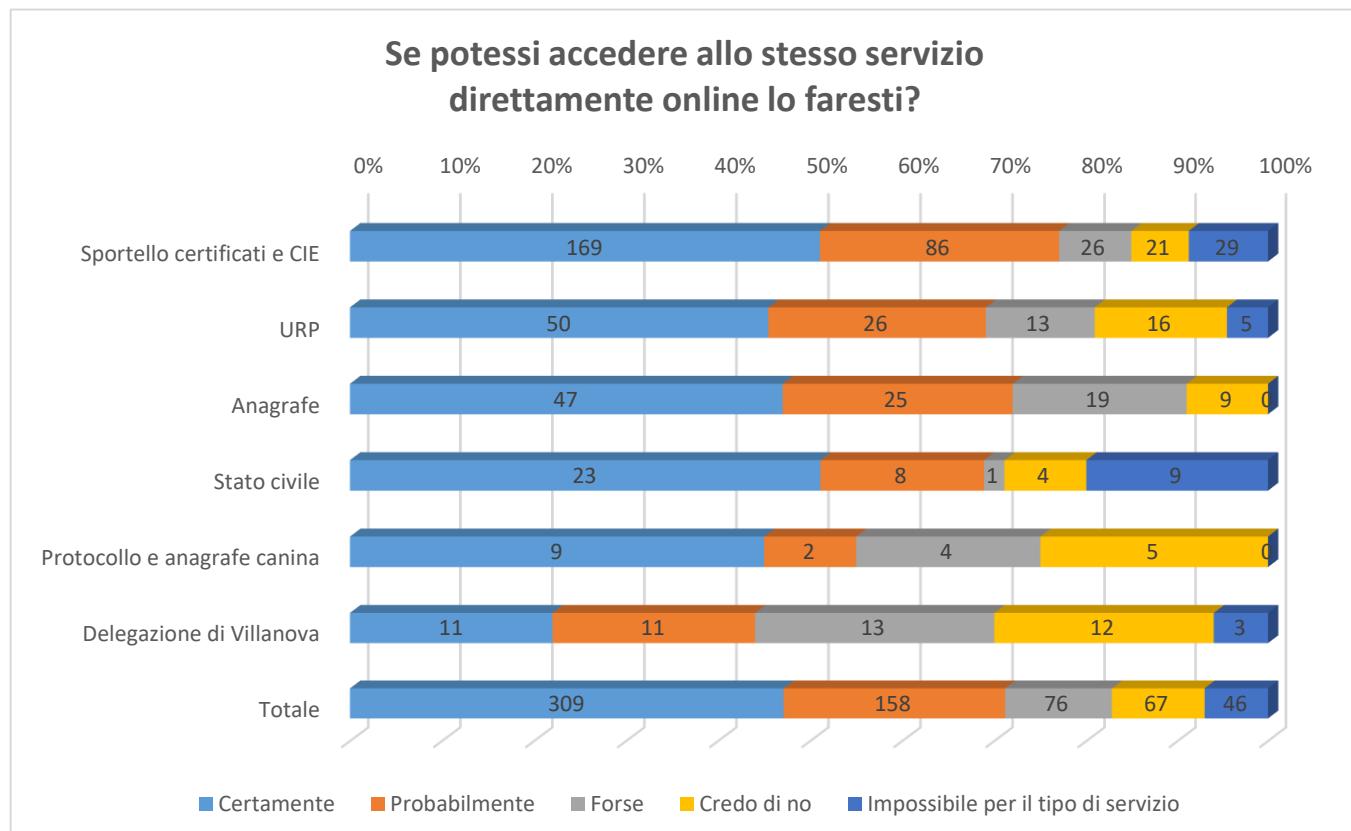


7. Potenziale gradimento di servizi online

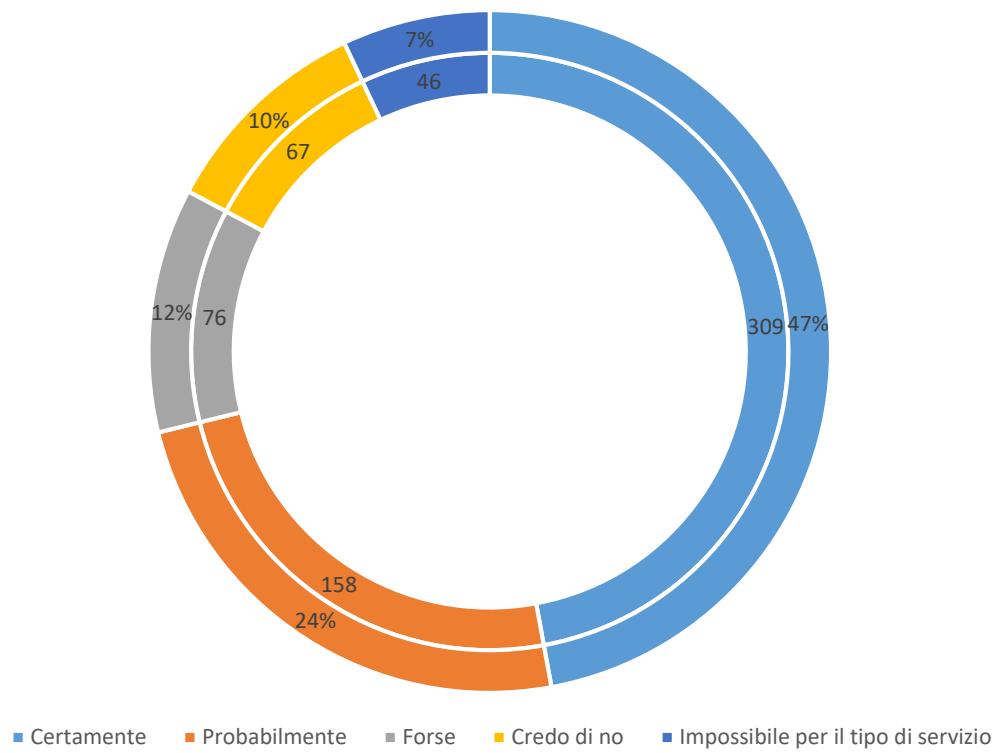
Altro parametro oggetto di valutazione è stato il livello di **potenziale appeal di servizi digitali** da parte dei cittadini. La domanda posta indagava, infatti, la volontà dell'utente di utilizzare un servizio online rispetto a quello appena fruito a sportello. Una sorta di "desiderio digitale" che 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 nel 2020 (in particolare per certificati e dichiarazioni anagrafiche).

Sul totale dei 656 rispondenti, quasi il 70% hanno risposto positivamente (47% "certamente" e 24% "probabilmente") a fronte di un 12% di dubiosi ("forse") e 10% che hanno dichiarato di non vedersi come utilizzatori di un servizio online. Si assestano al 7% le risposte di impossibilità a causa del tipo di servizio (ad esempio rilascio carta d'identità, dichiarazione di nascita, matrimonio).

Le percentuali più alte di attitudine positiva verso i servizi digitali si hanno tra gli utenti dello sportello certificati e CIE (74%) e anagrafe (70%), che corrispondono fra l'altro ai servizi maggiormente oggetto di digitalizzazione nel 2020. Le percentuali più basse si hanno invece tra gli utenti della delegazione di Villanova e dell'ufficio protocollo-anagrafe canina, in entrambi i casi probabilmente anche a causa della tipologia dei servizi erogati (in particolare per la delegazione che eroga per larga misura servizi Cup).



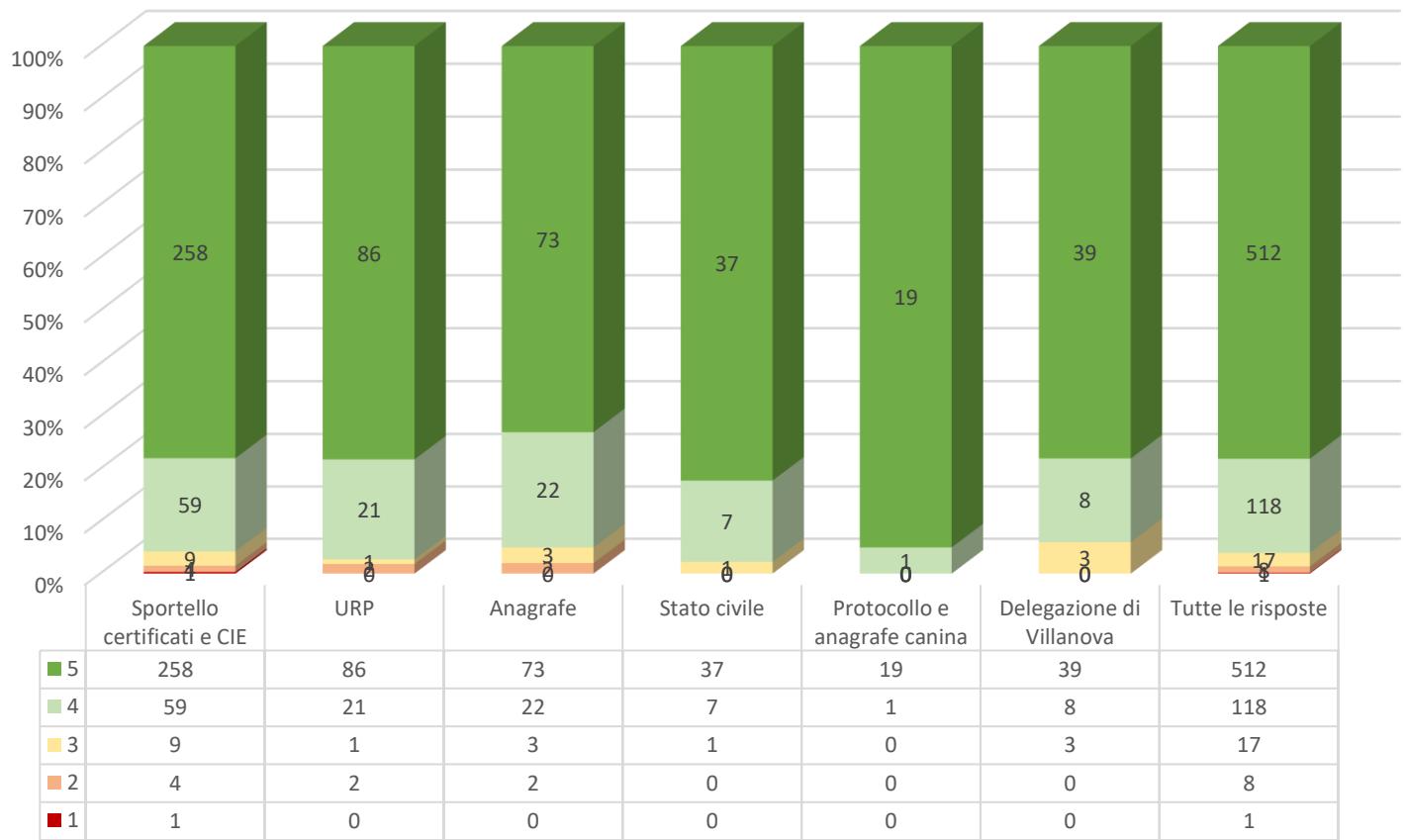
**Se potessi accedere allo stesso servizio
direttamente online lo faresti? (complessivo)**



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. Oltre il 70% dei rispondenti hanno dato il voto massimo, mentre circa un altro 20% ha assegnato il punteggio di 4, per un totale di valutazioni positive (4 e 5) superiore al 96%.

Come giudicheresti la tua esperienza? (voto da 1-5)



9. 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 segnalazioni pervenute, epurate da quelle ritenute superflue (ad esempio "no", "tutto ok", "niente da segnalare" e analoghe). Nei casi in cui il cittadino ha scelto di esprimere particolari apprezzamenti, questi sono stati riportati.



Sportello certificati e CIE

Hai qualcosa da segnalare per migliorare?

68 risposte – 263 non risposte

Risposte significative:

- ✚ L'operatore, ufficio anagrafe, ha svolto la propria attività in maniera encomiabile al punto che non ho nulla da segnalare per poter migliorare il servizio.
- ✚ Invito a continuare nelle medesime modalità, espressione di competenza e cortesia.
- ✚ Ottimo anche il servizio offerto in precedenza telefonicamente dalla collega. Cordiali saluti.
- ✚ Gli impiegati sono stati molto gentili e premurosi, sono molto soddisfatta della loro professionalità e umanità.
- ✚ Informazione più chiara quando si entra nell'ingresso di Palazzo Vecchio per dare all'anagrafe.
- ✚ Impiegati giovani sono più motivati servizio migliorato complimenti
- ✚ Non si può fare a meno del contatto umano.
- ✚ Poiché tutti indossano la mascherina e si parla a voce alta, la voce degli utenti agli altri sportelli non sempre permette di sentire bene.
- ✚ Tutto ok! Bisogna però avvisare che per il rilascio della CIE viene richiesta una risposta in merito alla donazione organi per permettere di farsi un'idea.
- ✚ L'Impiegata con cui mi sono relazionato è stata gentilissima competente.
- ✚ Si potrebbe fare la foto direttamente allo sportello visto che serve digitalmente
- ✚ Nulla, l'impiegata è stata gentilissima chiara e veloce.
- ✚ Il portale per la prenotazione non ha funzionato bene ma il personale è stato molto cortese
- ✚ L'esperienza (tempo, gentilezza dell'impiegata, informazioni ricevute) mi ha completamente soddisfatto. Grazie.
- ✚ Provare a digitalizzare qualche servizio
- ✚ Sono stata spiazzata dalla domanda sulla donazione degli organi. Penso che sia necessario dare più informazioni agli utenti prima di fare una domanda così importante.
- ✚ Meglio di così non si può fare GRAZIE
- ✚ Servizio eccezionale Grazie
- ✚ Volevo tenere la mia carta d'identità

- ➡ Bene così. Gentili e disponibili.
- ➡ Grazie per essere aperti anche al sabato, così da consentire anche chi lavora di essere presente.
- ➡ Sono soddisfatta
- ➡ Direi di no molto soddisfatta!!
- ➡ Non diventate come Ravenna. Per il resto tutto perfetto
- ➡ Si ci sono i tombini che sono chiusi non va giù il l'acqua quando piove l'ultima volta ha grandinato entrate l'acqua in casa
- ➡ Non ho nulla da segnalare. Volevo fare i complimenti agli impiegati in particolar modo alla gentilissima (nome e cognome operatrice) per la loro disponibilità, professionalità e cortesia. È raro trovare questo tipo di servizio nella P.A.

URP

Hai qualcosa da segnalarcì per migliorare?

30 risposte – 80 non risposte

Risposte significative:

- ➡ Digitalizzare il più servizi possibile
- ➡ Ottima gentilezza e chiarezza dall' impiegata
- ➡ C'è sempre posto per migliorare ma sono abbastanza soddisfatta dei servizi
- ➡ Servizio ottimo
- ➡ Ottima gentilezza e chiarezza dalla impiegata
- ➡ Ho trovato disponibilità, gentilezza e competenza.
- ➡ Tutto benissimo e veloce
- ➡ Nulla, servizio e disponibilità eccellenti
- ➡ No. L'addetta è stata più che esaudiente e da ringraziare per la sua gentilezza
- ➡ Urp doc grazie.

Anagrafe (cambi di residenza)

Hai qualcosa da segnalarcì per migliorare?

27 risposte – 73 non risposte

Risposte significative:

- ➡ Più velocità nel servizio. 20 min. Per una banale cambio di residenza!!! Fotocopiate le ns carte d'identità da Voi rilasciate. Mi sembra uno spreco di tempo e carta. L'operatore perde troppo tempo a causa del vs. software.

- ➡ Spazi ristretti per l'utente, non c'è possibilità di firmare un foglio su un piano regolare, tutte le volte che entrava l'impiegata nell'ufficio mi dovevo alzare dalla sedia per farla passare. Situazione scomoda e inaccettabile, chi ha predisposto questi spazi anche se in situazione Covid, non ha lavorato con ingegno e intelligenza. Personale attento e cordiale.
- ➡ Tutto celere, puntuale preciso e chiaro
- ➡ Secondo me va benissimo così (2)
- ➡ Nulla da segnalare, impiegato gentilissima e disponibile
- ➡ La persona con cui mi sono relazionata è stata chiara, gentile e disponibile.
- ➡ La funzionaria che mi ha accolto per la pratica è stata gentilissima e molto esaustiva
- ➡ Niente, ma ritengo che delegare tutto online senza avere il contatto diretto con un impiegato che ti spieghi meglio il tutto sia inutile. Non riduciamo la nostra vita ad un, a volte molto spesso, complicato online. Manteniamo i servizi a sportelli almeno questi e altri inerenti al comune
- ➡ No. Tutto perfetto.
- ➡ Va bene così !!!gentilezza cortesia professionalità di tutto di più mi sono trovato molto a mio agio e ho risolto i miei problemi in poco tempo visto la professionalità
- ➡ Sono stata molto contenta x sevizio di oggi
- ➡ Voglio solo fare i complimenti all'impiegata cortese, gentilissima e professionale.

State civile

Hai qualcosa da segnalarci per migliorare?

6 risposte – 40 non risposte

Risposte significative:

- ➡ Chiarezza negli orari di ricevimento e più sinergia degli uffici
- ➡ Non è chiaro dove premere nel totem per avere il bigliettino per l'anagrafe
- ➡ Il mio giudizio positivo è sul servizio allo sportello dello Stato Civile.

Protocollo e anagrafe canina

Hai qualcosa da segnalarci per migliorare?

6 risposte – 14 non risposte

Risposte significative:

- ➡ Al momento no. Segnalo però che diversamente dalla mia esperienza positiva, altre persone non si sono trovate bene perché pur con appuntamento hanno dovuto aspettare abbastanza anche se nessun utente era allo sportello e addirittura sono entrate dopo l'utente che aveva appuntamento dopo di loro. Queste cose sarebbe meglio evitarle.

- ✉ La signora dell'anagrafe canina è stata gentilissima sia per telefono che poi di persona dandomi tutte le informazioni che mi servivano sempre col sorriso! Ce ne fossero sempre di impiegate così in tutti gli uffici.
-

Delegazione di Villanova

Hai qualcosa da segnalarci per migliorare?

15 risposte – 35 non risposte

Risposte significative:

- ✉ 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
- ✉ Voglio dire che l'operatore di Villanova è il top.
- ✉ L'operatore della Delegazione di Villanova di Bagnacavallo è molto gentile e preparato. Sempre con un sorriso pronto a darti una mano.