



Comune di Bagnacavallo

AREA SERVIZI ALLA CITTADINANZA

Report gestione sportelli e *customer satisfaction*

Anno 2025

Il sistema di gestione degli sportelli- gennaio/agosto 2025

- ✓ **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

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

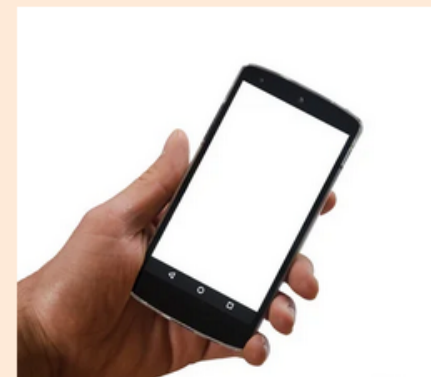
Inserisci i tuoi dati

**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.



Il sistema di gestione degli sportelli- settembre/ dicembre 2025

- ✓ **Cambiamento del software imposto dalla partecipazione dell'ufficio informatica dell'unione al bando PNRR per adeguare i sistemi di prenotazione alla normativa AGID. Il software utilizzato dall'area non aveva i requisiti di conformità**
- ✓ **Utilizzo di due software distinti uno per l'accesso su prenotazione e uno per l'accesso fisico (biglietto a totem), con conseguente disagio per gli utenti e per gli operatori. Il software avrebbe dovuto permettere l'integrazione dei canali, ma al momento per problematiche contrattuali la situazione è in stallo.**
- ✓ **Si è dovuta operare una scelta per evitare confusione e disservizi dovuti alla sovrapposizione di due appuntamenti nello stesso slot orario, pertanto per il momento non tutti i servizi sono prenotabili**
- ✓ **Un sistema che non è in grado attualmente di gestire la polifunzionalità degli sportelli, essendo rigido e privo di possibilità di modulare servizi a seconda delle esigenze**
- ✓ **Difficoltà nella misurazione quantitativa delle attività: numero di utenti, di servizi erogati, tempi**
- ✓ **La customer satisfaction non è integrata, si dovrà pertanto ripensare ad una modalità per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi erogati dall'area**



Come prenotare

[Unione dei Comuni della Bassa Romagna](#)

[Amministrazione Trasparente](#)

[Prenota il tuo appuntamento](#)

[Link Albo pretorio](#)

**Comune di Bagnacavallo**

Seguici su 

Prenota un appuntamento

Cosa devi fare

Scegli l'ufficio

Giorno e Orario

I tuoi dati

Riepilogo

Scegli tra questi ambiti il motivo per il quale stai richiedendo un appuntamento.

Q

Anagrafe, Stato Civile e Servizi Cimiteriali



Ufficio Relazioni con il Pubblico



Scegli il
servizio e segui
tutti gli step
guidati.

Come prenotare

Nome *
Norma

Cognome *
Iacovanelli

Codice fiscale *
[REDACTED]

Email *
[REDACTED]

① Inserire un'e-mail valida altrimenti non sarà possibile completare il processo di prenotazione appuntamento

Telefono *
[REDACTED]

Inserisci i tuoi dati e prenota l'appuntamento. Riceverai una mail con la conferma e da lì potrai gestire la prenotazione.

Riepilogo



Prenotazione avvenuta con successo

Il tuo appuntamento



Il tuo appuntamento è fissato per

6 Febbraio 2026 dalle ore **8:30** alle ore **8:50**

Per il servizio *Rilascio Carta d'identità elettronica - Servizi Demografici*



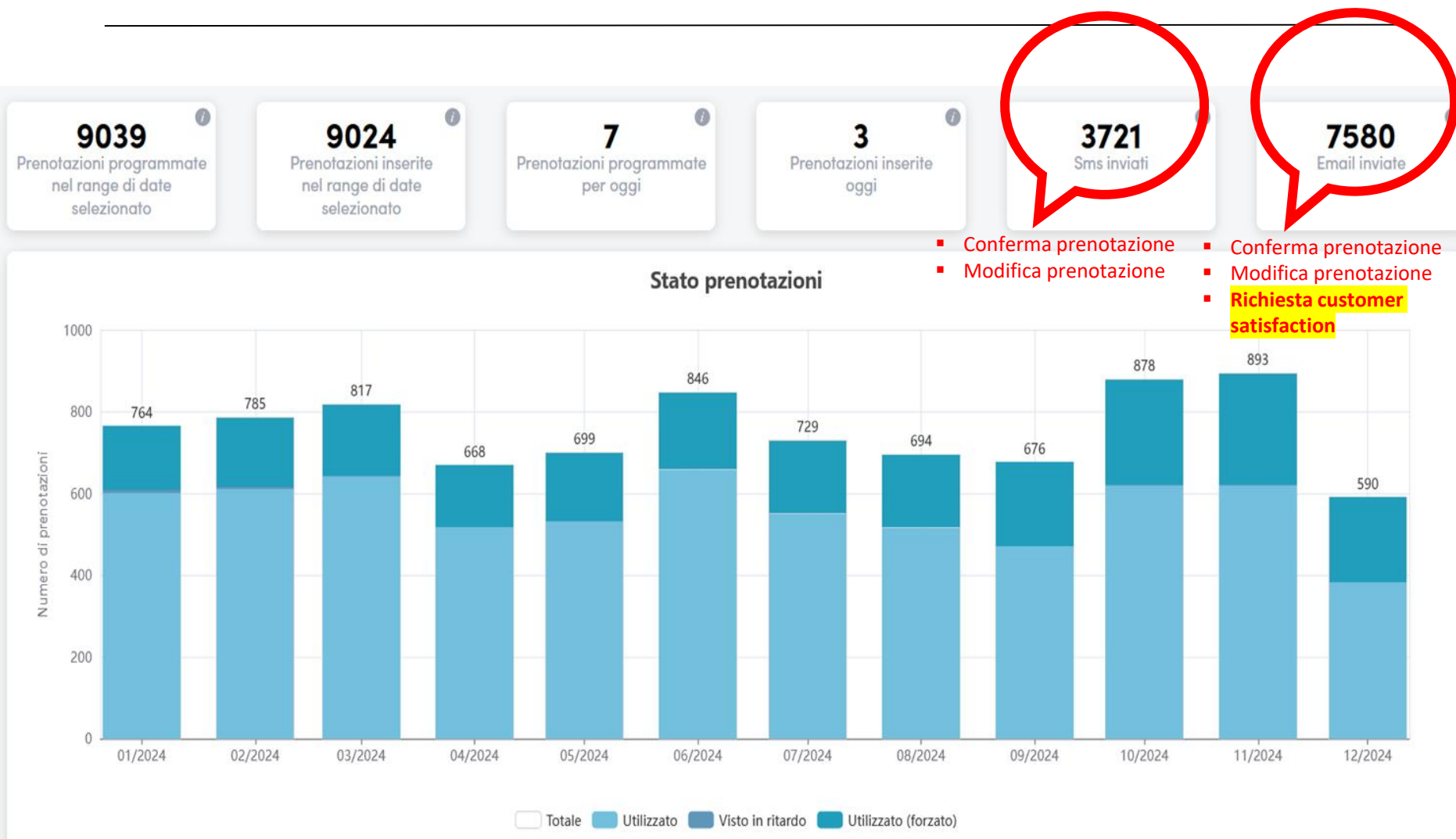
Area Servizi alla Cittadinanza

Piazza della Libertà, 5 - Bagnacavallo



[Aggiungi al tuo calendario](#)

I numeri degli sportelli - 2025



N. medio utenti censiti dal sistema al mese (prenotazioni utilizzate):
Anno 2025: 753 --- Anno 2024: 755



I numeri degli sportelli - 2025

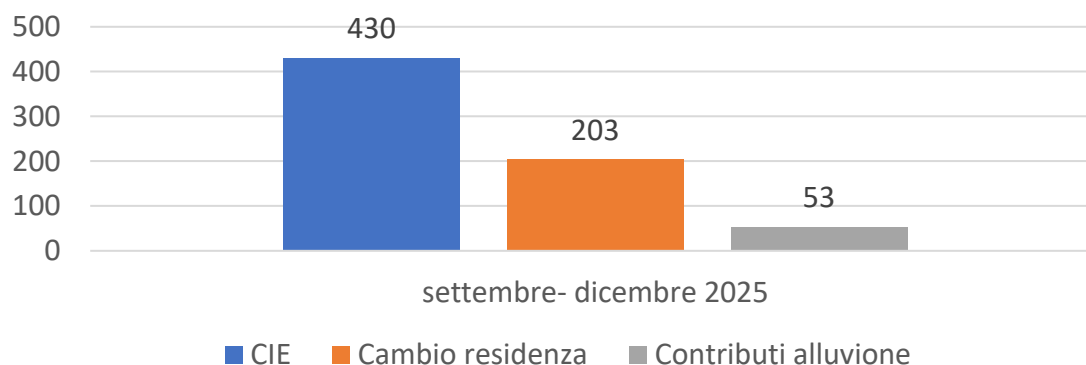
A partire da settembre 2025 le prenotazioni non sono più tracciate dal vecchio software, che solo per i 3 mesi dell'anno continua ad essere utilizzato per il solo accesso da totem.

Le modalità di gestione dell'utenza sono divenute miste:

- Carte identità: prenotazione e accesso da totem con biglietto
- Cambio residenza e altri servizi anagrafici: solo prenotazione
- Servizi URP: accesso da totem con biglietto
- Protocollo e anagrafe canina: accesso da totem con biglietto
- Gestione contributi alluvione: prenotazione e accesso da totem con biglietto

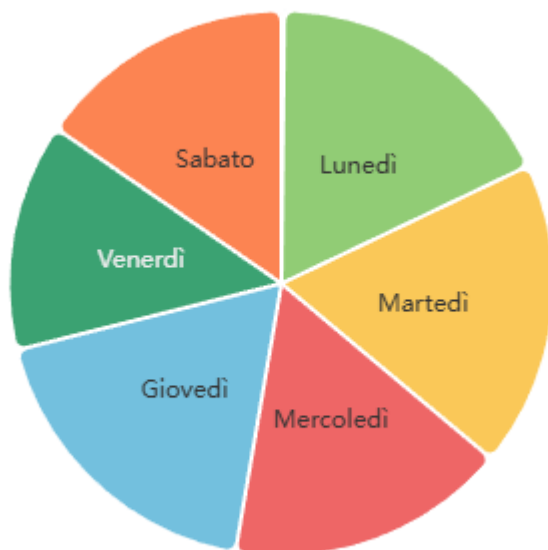
Ai dati precedenti vanno dunque aggiunti i seguenti, relativi agli accessi su prenotazione, per restituire un quadro completo:

Accessi su prenotazione settembre-
dicembre



Gli accessi per giorno della settimana

Prenotazioni programmate
per giorno della settimana



	Numero* accessi
Domenica	12
Lunedì	1334
Martedì	1363
Mercoledì	1250
Giovedì	1379
Venerdì	1016
Sabato	1157

*in questi dati sono esclusi gli accessi su prenotazione del periodo settembre-dicembre

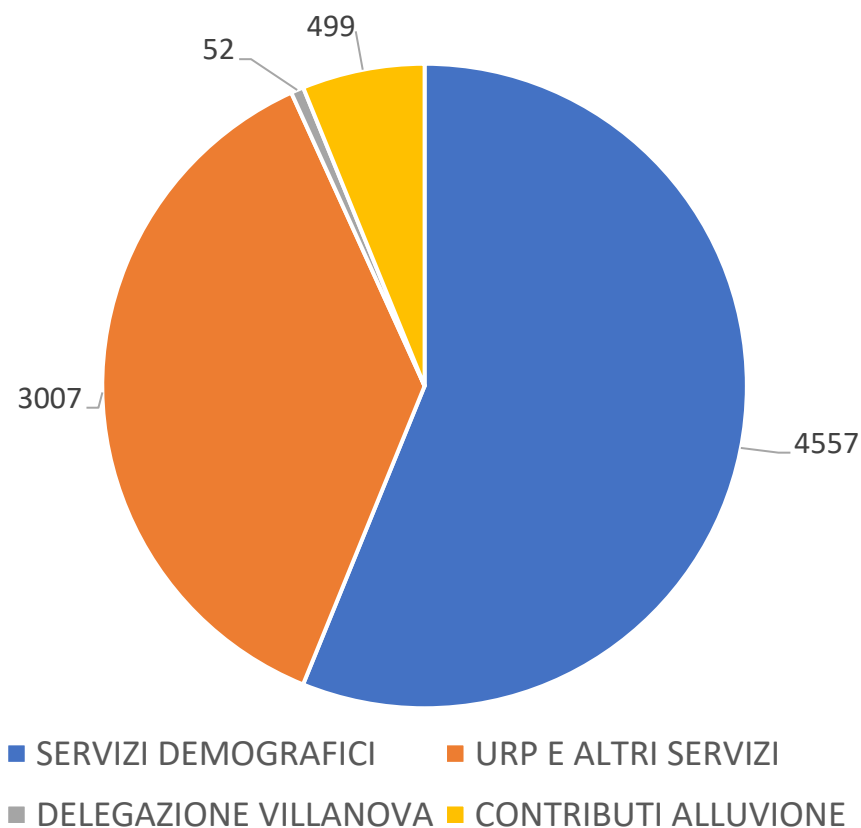
I numeri sono sostanzialmente stabili con una ripartizione degli utenti su tutti i giorni della settimana, con una piccola percentuale in più il lunedì e il martedì



Gli accessi per fascia oraria



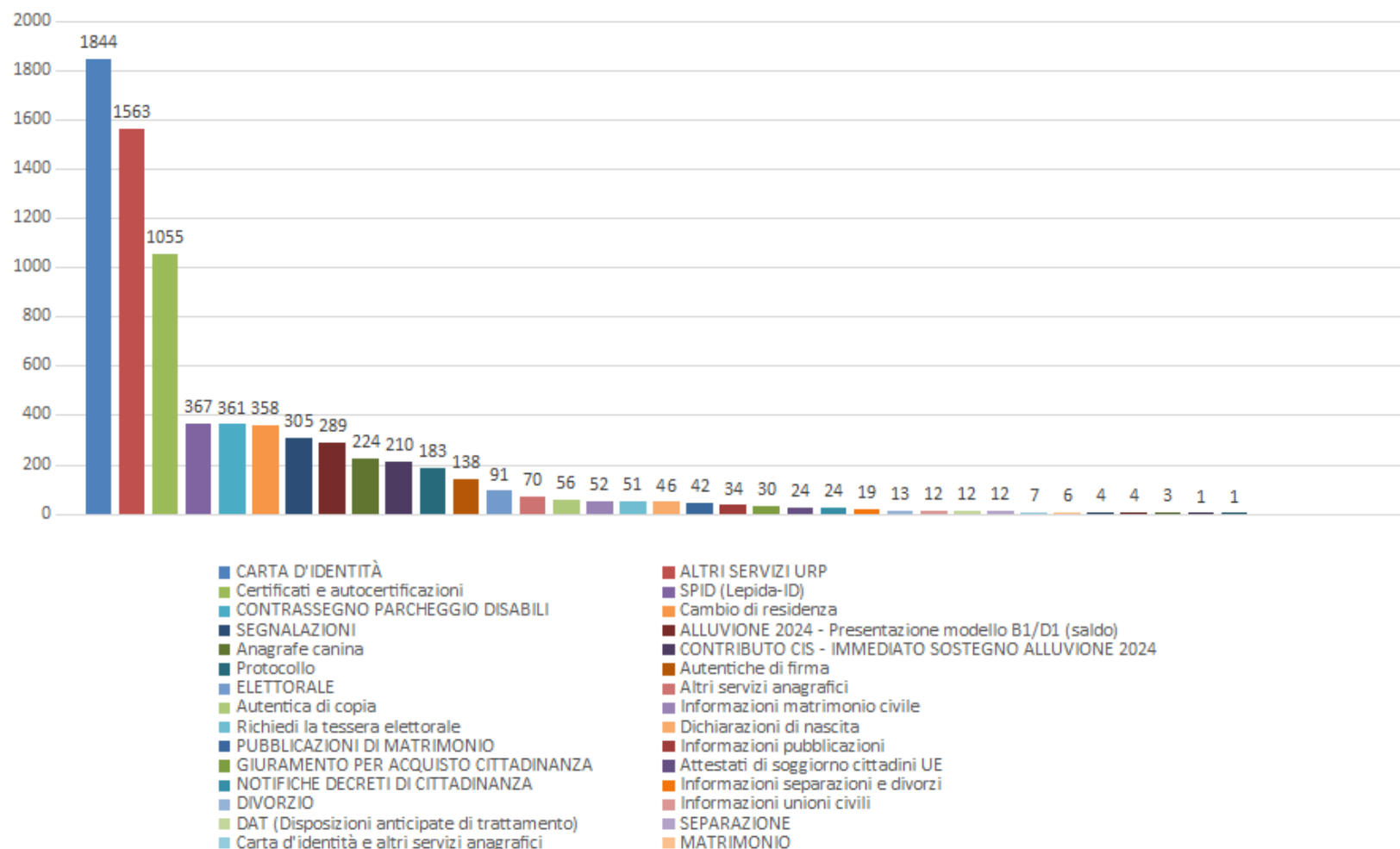
Gli accessi per macro-categoria



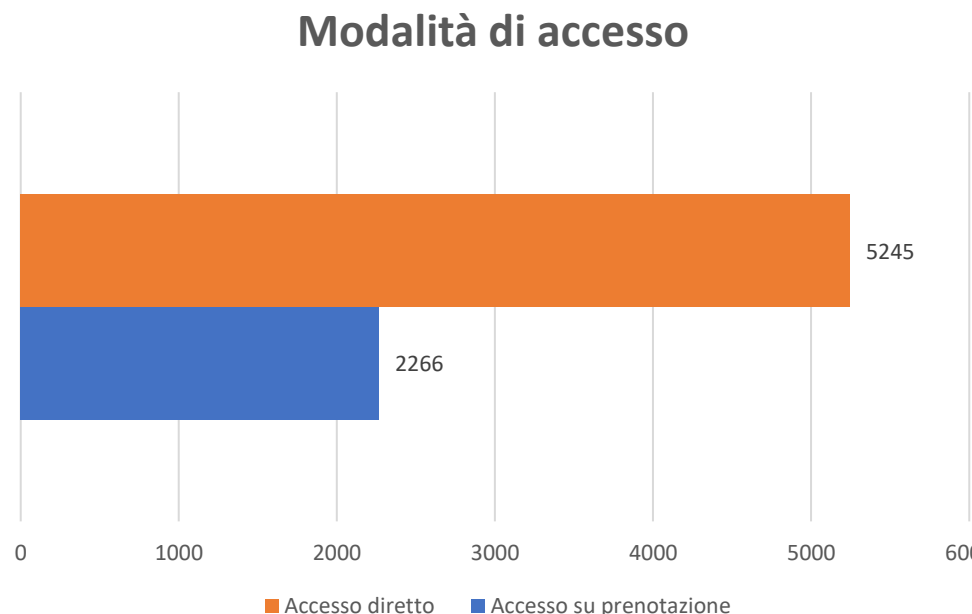
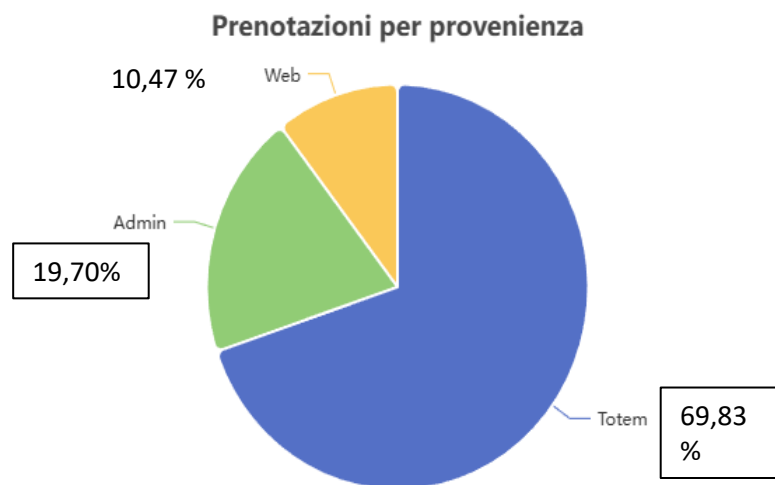
Il rapporto tra le tipologie di servizi erogati è sostanzialmente stabile, tenendo conto anche che per la delegazione di Villanova solo una minima parte degli utenti viene censita dal sistema (gli accessi su prenotazione).



Servizi erogati (n. accessi)



Modalità di accesso ai servizi

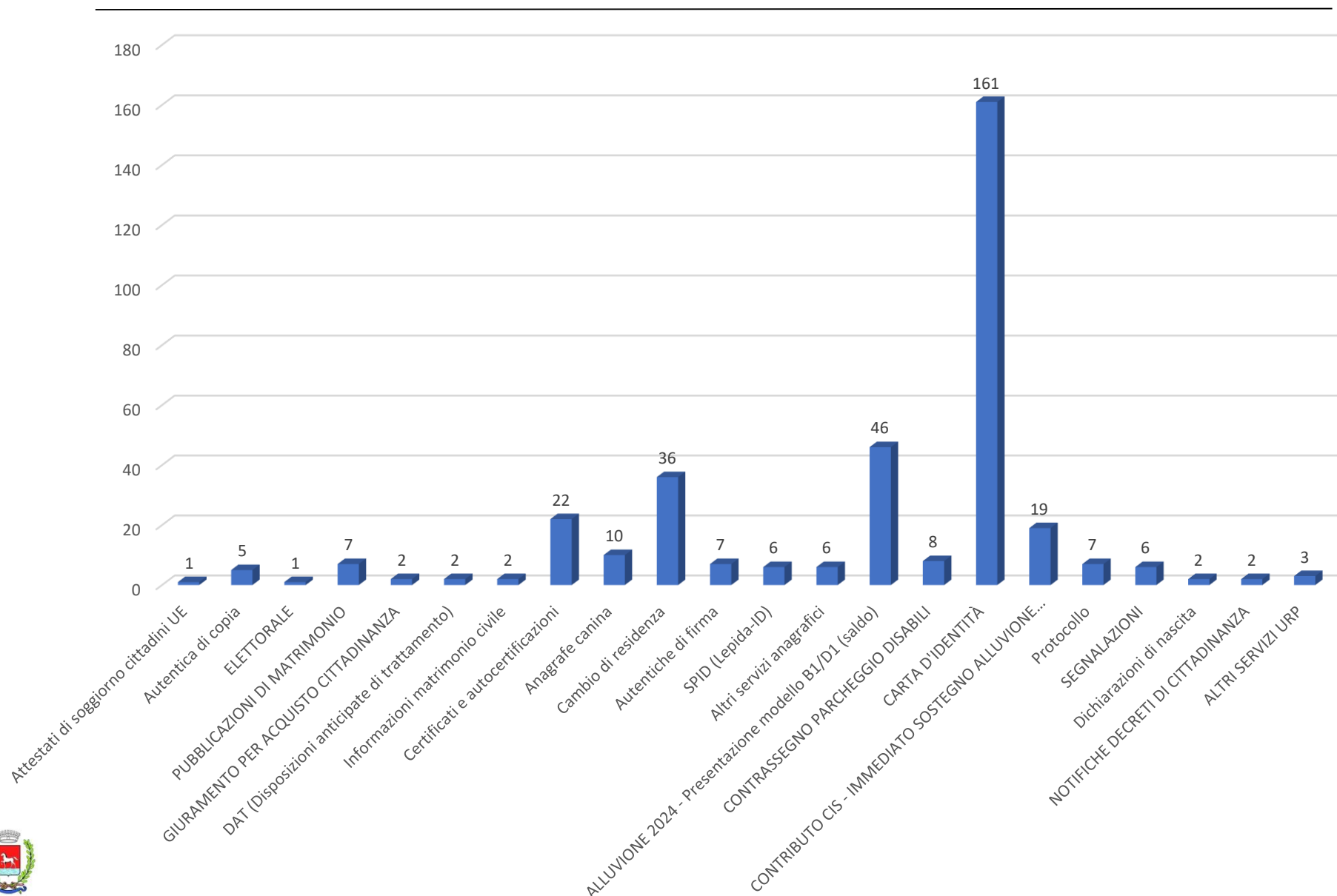


Web: prenotazione inserita dall'utente dal sito
Admin: prenotazione inserita dall'operatore
Totem: accesso diretto senza prenotazione (ticket al totem)

Totale accessi su prenotazione nell'anno: 30,17 % (10,47 da web)
Nel 2024 erano 35,86% (11,67 da web)

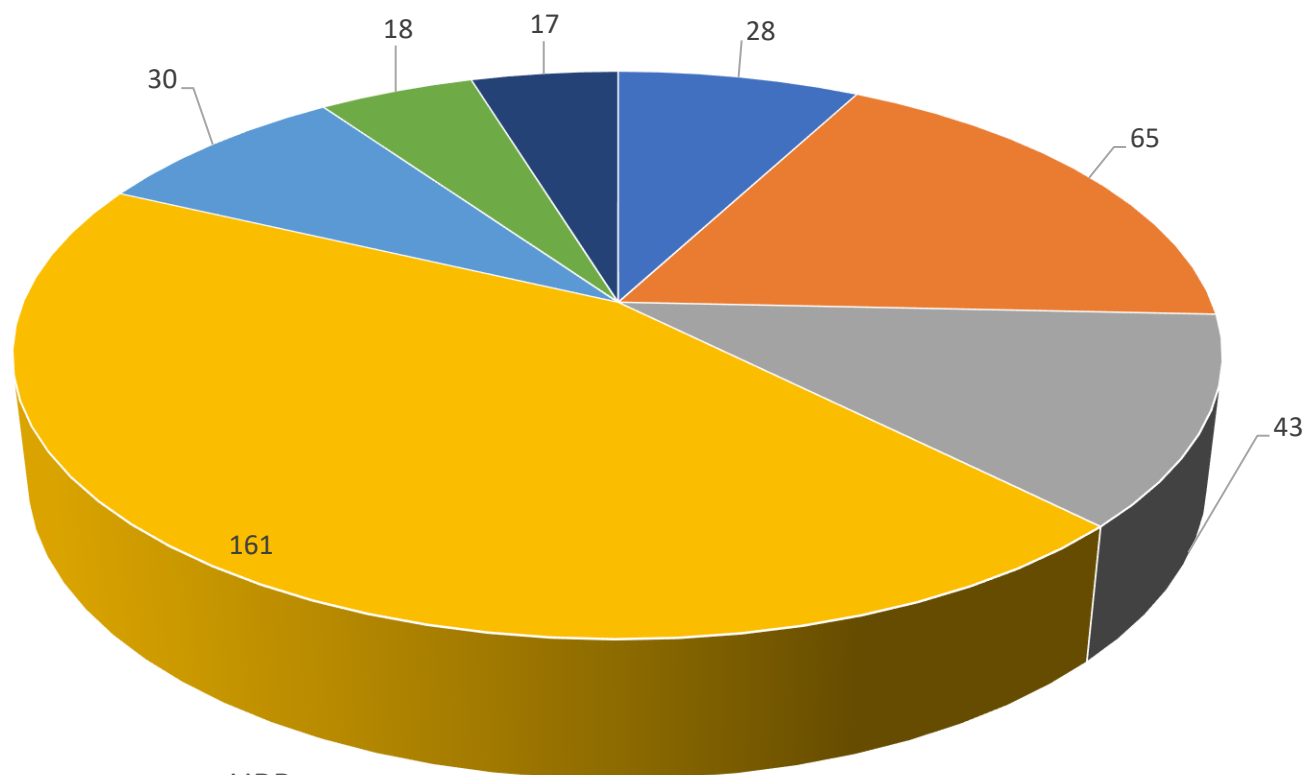


La customer satisfaction: valutazioni per servizio



La customer satisfaction

Numero di valutazioni per categorie di servizi



- URP
- ALLUVIONE (COMPLESSIVO)
- ANAGRAFE (RESIDENZA E ALTRE PRATICHE)
- CARTA D'IDENTITA'
- SPORTELLLO DEMOGRAFICI (CERTIFICATI E AUTENTICHE)
- STATO CIVILE



La customer satisfaction

362

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



317 voti

30 voti

9 voti

2 voti

4 voti

Cosa è stato evidenziato di più?

gentilezza

ambiente

professionalità/efficienza

puntualità

sorriso

competenza/preparazione

disponibilità

pazienza

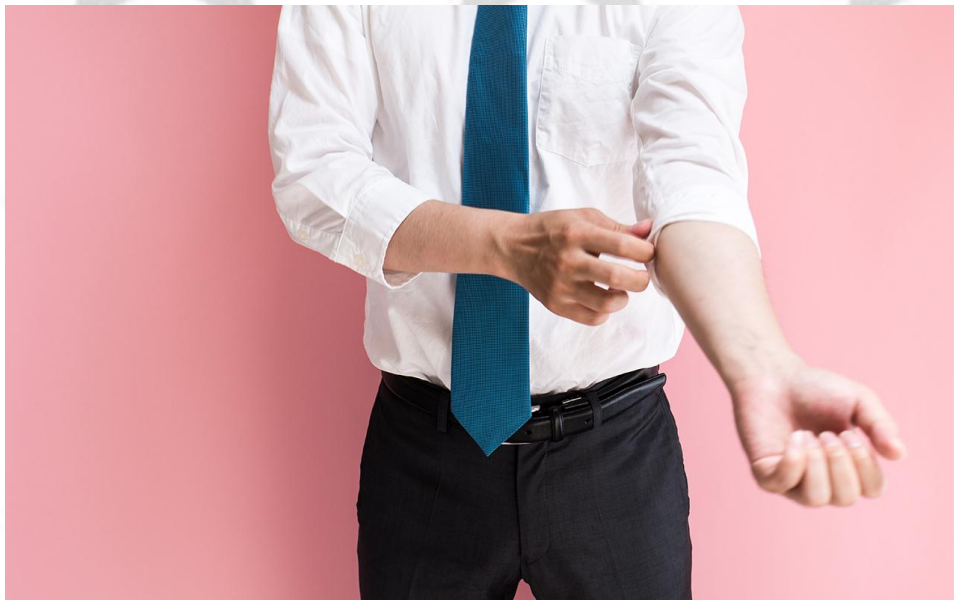
velocità

chiarezza/semplifictà

Per il dettaglio di tutte le valutazioni si rimanda al file pubblicato in formato aperto



La customer satisfaction



Qualche criticità evidenziata:

- Maggiore puntualità
- Maggiore chiarezza nelle informazioni all'ingresso
- Attesa per semplice richiesta di informazioni per altri uffici

La customer satisfaction

Esperienza più che positiva,
personale educato e
disponibile che mi ha fatto
sentire trattato come una
persona. Complimenti!

Un utente

