

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI ESTRATTI E ATTI INTEGRALI DI STATO CIVILE

La rilevazione consente all'utente di esprimere la valutazione del servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile. Al termine della presentazione della richiesta, il sistema visualizza una pagina di riepilogo all'interno della quale è presente il link al questionario anonimo di valutazione del servizio che rileva:

- la **facilità di utilizzo** del servizio online
- la **soddisfazione complessiva** del servizio online
- la **propensione con cui l'utente parlerebbe bene del servizio ad altre persone**

I rispondenti, in caso di valutazioni negative sull'NPS, possono inoltre indicare dei suggerimenti per il miglioramento del servizio: i feedback vengono puntualmente letti, classificati e condivisi internamente con i referenti del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

I dettagli sulle modalità di calcolo sono riportati nella tabella conclusiva "Appendice statistica"

2024

Nel 2024 sono stati richiesti complessivamente **10.087** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **2.510** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Il valore NPS oscilla tra un minimo di 17 e il valore massimo di 39.

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 70% e il valore massimo di 83%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Da gennaio a giugno la facilità di utilizzo del servizio è stata monitorata attraverso la percentuale di utenti che esprimono una valutazione positiva; questa oscilla tra l'80% e l'86%. L'indicatore viene misurato attraverso la valutazione media espressa dagli utenti; questa oscilla tra 3,1 e 3,3.

2024	Risposte ricevute	Richieste presentate	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
Gennaio	546	2395	36	84%	86%
Febbraio	648	2602	31	81%	86%
Marzo	584	1489	22	77%	82%
Aprile	449	1501	44	86%	85%
Maggio	400	1497	29	82%	80%
Giugno	414	1498	36	84%	85%
luglio	383	1493	23	75%	3,2
agosto	301	1461	39	83%	3,3
settembre	395	1505	17	73%	3,1
ottobre	511	1820	23	78%	3,1
novembre	535	2084	34	81%	3,3
dicembre	385	1724	19	70%	3,2

ANNO 2023

Nel 2023 sono stati richiesti complessivamente **26334** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **6459** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 73% e il valore massimo di 82%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 81% e il valore massimo di 88%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 87%.

4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 84%.

2023	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Nel complesso sei soddisfatto del servizio online per la richiesta di estratti e atti integrali di stato civile?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	81%	69%	69%	936	4377
Febbraio	76%	83%	76%	77%	753	3907
Marzo	80%	86%	78%	78%	850	3306
Aprile	81%	84%	81%	78%	489	2047
Maggio	78%	83%	83%	80%	397	1509
Giugno	73%	83%	81%	77%	470	1541
Luglio	74%	82%	81%	78%	395	1503
Agosto	80%	88%	87%	84%	399	1497
Settembre	82%	85%	84%	82%	445	1547
Ottobre	73%	81%	79%	73%	392	1494
Novembre	75%	84%	83%	81%	476	1600
Dicembre	82%	88%	86%	84%	457	2006

ANNO 2022

Nel 2022 sono stati richiesti complessivamente **61165** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **14257** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 74%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 76% e il valore massimo di 83%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 61% e il valore massimo di 71%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 60% e il valore massimo di 73%.

2022	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliaresti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	83%	71%	73%	1504	4854
Febbraio	73%	81%	67%	68%	1836	7388
Marzo	71%	76%	62%	64%	1920	8451
Aprile	72%	79%	63%	64%	1451	5822
Maggio	74%	80%	63%	63%	1478	6156
Giugno	70%	78%	61%	60%	1138	4515
Luglio	70%	77%	64%	64%	841	4139
Agosto	70%	76%	63%	63%	520	2507
Settembre	69%	78%	64%	63%	881	4689
Ottobre	73%	80%	68%	66%	1020	4637
Novembre	69%	76%	62%	63%	954	4659
Dicembre	71%	80%	65%	66%	714	3348

ANNO 2021

Nel 2021 sono stati richiesti complessivamente 70315 estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **14257** questionari e sono stati compilati **9899** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 95% e il valore massimo di 97%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 95% e il valore massimo di 99%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 94% e il valore massimo di 99%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 96% e il valore massimo di 99%.

2021	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Consigliaresti questo servizio online ad altri?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	73%	82%	82%	82%	33	6.592
Febbraio	76%	82%	79%	79%	34	6.941
Marzo	81%	88%	86%	88%	42	8.107
Aprile	66%	82%	82%	84%	38	7.226
Maggio	80%	87%	86%	84%	356	6.931
Giugno	79%	85%	81%	81%	1837	6.249
Luglio	76%	85%	74%	75%	1249	5.310
Agosto	75%	83%	70%	71%	806	3.095
Settembre	74%	82%	75%	74%	1378	5.273
Ottobre	73%	82%	74%	75%	1488	5.310
Novembre	73%	82%	72%	72%	1570	5.206
Dicembre	69%	80%	69%	68%	1068	4.075

APPENDICE STATISTICA

Indicatore	Scala di risposta	Scala di valutazione	Esempio di domanda
CES Customer Effort Score	1 – per niente 4 – molto	1 (valore medio peggiore) 4 (valore medio migliore)	“Nel complesso è stato facile utilizzare questo servizio?”
CSAT Customer Satisfaction	1- per niente 4- molto	0% (peggiore) 100% (migliore) la percentuale espressa corrisponde agli utenti che hanno risposto 3 e 4.	“Nel complesso sei soddisfatto di questo servizio?”
NPS Net Promoter Score	0 – certamente no 10 – certamente si	-100 (peggiore) +100 (migliore) Il valore espresso corrisponde alla differenza fra: - La percentuale di utenti che hanno risposto 9 o 10 - e - La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno	“Parleresti bene di questo servizio con altre persone?”

estratti e atti integrali di stato civile