

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI PASS SOSTA RESIDENTI E DIMORANTI

Il questionario consente agli utenti che richiedono il pass per la sosta residenti o dimoranti in città di esprimere la valutazione del servizio utilizzato.

Subito dopo l'emissione del pass sosta e l'eventuale pagamento del dovuto, viene visualizzata la possibilità di accedere al questionario anonimo di valutazione del servizio che rileva:

- la **facilità di utilizzo** del servizio online
- la propria **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, possono esprimere 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"

ANNO 2024

Nel 2024 sono stati emessi complessivamente **64251** pass sosta e sono stati compilati **8166** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 59 e il valore massimo di 73

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass sosta?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 92% e il valore massimo di 96%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio degli utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra 3,6 e 3,7.

2024	Risposte ricevute	Pass sosta emessi	Parleresti bene di questo servizio con altre persone (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
gennaio	778	5840	73	96%	3,7
febbraio	624	4719	72	96%	3,7
marzo	672	5123	69	95%	3,7
aprile	562	4257	66	94%	3,7
maggio	634	5066	62	92%	3,6
giugno	654	5075	61	92%	3,6
luglio	628	4953	59	92%	3,6
agosto	452	3452	63	93%	3,6
settembre	757	6558	61	93%	3,6
ottobre	731	6401	63	94%	3,6
novembre	717	5894	63	93%	3,6
dicembre	957	6913	59	92%	3,6

ANNO 2023

pass sosta residenti e dimoranti

La rilevazione è stata avviata a settembre 2023 e fino alla fine dell'anno sono stati emessi complessivamente **21040** e sono stati compilati **2529** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 83% e il valore massimo di 100%.

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass sosta?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 85% e il valore massimo di 98%.

3) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 0 e il valore massimo di 70.

2023	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio (CES)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio di richiesta del pass sosta? (CSAT)	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	TOTALE QUESTIONARI	Residente a Milano con auto di proprietà	Residente a Milano con auto non di proprietà	Non residente a Milano ma dimorante in città	Pass emessi online
Settembre	100%	88%	67	579	336	227	16	5687
Ottobre	94%	98%	70	719	449	265	5	5604
Novembre	83%	85%	33	685	387	286	12	5663
Dicembre	92%	97%	0	546	286	252	8	4175

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?”