

**MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI
VISURE E COPIE DI FASCICOLI EDILIZI**

Il questionario consente all'utente che ha presentato online la richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi di esprimere la valutazione del servizio utilizzato. Al termine della procedura, il sistema visualizza una pagina di riepilogo contenente il numero di protocollo della pratica; in essa è presente il link di accesso al questionario anonimo di valutazione del servizio che rileva:

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

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 al termine del documento nella tabella "Appendice statistica".

ANNO 2024

Nel 2024 sono state presentate online complessivamente **13309** richieste e sono stati compilati **227** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo del 40% e il valore massimo dell'89%.

Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richieste di visure e fascicoli edilizi? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo del 40% e il valore massimo dell'82%.

Parleresti bene di questo servizio con altre persone? Gli utenti esprimono una valutazione molto variabile, il valore NPS oscilla infatti tra -50 e 30.

2024	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di richiesta di visure e fascicoli edilizi?	Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100)	TOTALE QUESTIONARI	Richieste presentate
Gennaio	75%	55%	-35	20	1104
Febbraio	71%	59%	-18	17	1327
Marzo	89%	82%	4	27	1054
Aprile	87%	80%	20	15	1181
Maggio	58%	47%	-32	19	1325
Giugno	65%	65%	-13	23	1144
Luglio	68%	64%	-23	22	1443
Agosto	40%	40%	-47	15	495
Settembre	83%	58%	-50	12	926
Ottobre	83%	78%	30	23	1128
Novembre	62%	46%	-42	24	1235
Dicembre	60%	40%	-40	10	947

ANNO 2023

Nel 2023 sono stati prenotati complessivamente **13149** e sono stati compilati **784** 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 55% e il valore massimo di 85%.
- 2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 63% 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 58% e il valore massimo di 88%.
- 4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 47% e il valore massimo di 80%.

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 di richiesta di visure e fascicoli edilizi?	TOTALE QUESTIONARI	Richieste presentate
Gennaio	74%	80%	80%	78%	94	1081
Febbraio	76%	86%	75%	75%	93	1412
Marzo	75%	83%	80%	80%	143	1649
Aprile	75%	76%	76%	74%	76	1072
Maggio	70%	83%	75%	72%	102	1384
Giugno	75%	69%	58%	58%	55	1069
Luglio	71%	76%	62%	53%	55	1053
Agosto	76%	88%	82%	76%	17	532
Settembre	85%	88%	88%	79%	34	900
Ottobre	55%	63%	61%	47%	38	1078
Novembre	76%	84%	78%	73%	55	1091
Dicembre	64%	82%	73%	68%	22	828

ANNO 2022

Nel 2022 sono stati prenotati complessivamente **11530** e sono stati compilati **737** 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 63% 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 69% 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 67% e il valore massimo di 80%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 66% e il valore massimo di 86%.

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	Richieste presentate
Gennaio	72%	69%	69%	70%	74	809
Febbraio	63%	79%	75%	75%	63	935
Marzo	77%	86%	80%	86%	56	1092
Aprile	69%	82%	73%	73%	49	940
Maggio	79%	83%	81%	80%	70	1166
Giugno	73%	76%	76%	76%	74	1164
Luglio	66%	70%	70%	66%	56	880
Agosto	72%	78%	78%	72%	32	477
Settembre	64%	84%	67%	76%	45	874
Ottobre	82%	83%	77%	76%	66	1087
Novembre	70%	77%	74%	77%	94	1208
Dicembre	76%	88%	79%	79%	58	898

ANNO 2021

Nel 2021 sono stati prenotati complessivamente **6105** e sono stati compilati **512** 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 57% e il valore massimo di 69%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 56% e il valore massimo di 89%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 33% e il valore massimo di 79%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 40% e il valore massimo di 79%.

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	Richieste presentate
Maggio	79%	89%	79%	68%	19	218
Giugno	65%	78%	69%	72%	105	1020
Luglio	67%	73%	65%	67%	84	1060
Agosto	71%	56%	33%	40%	45	535
Settembre	70%	79%	72%	74%	61	801
Ottobre	69%	81%	78%	79%	72	905
Novembre	57%	72%	70%	66%	61	913
Dicembre	58%	74%	69%	66%	65	653

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?”