

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI ESTRATTI E ATTI INTEGRALI DI STATO CIVILE

CONTESTO:

Riportiamo gli esiti del monitoraggio della rilevazione della soddisfazione degli utenti che utilizzano il servizio online per la *richiesta di estratti e atti integrali di stato civile*.

MODALITÀ

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 di richiesta.

CONTENUTI

Il questionario consente all'utente di esprimere la valutazione del servizio utilizzato e in particolare di indicare:

- 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 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.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda alla tabella contenuta nel paragrafo "appendice statistica".

RISULTATI

Nel mese di **settembre** 2024 attraverso il servizio online sono state presentate **1505** richieste. I questionari compilati sono stati **395**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di **3,1**
- Il **73%** degli utenti si dichiara nel complesso soddisfatto e molto soddisfatto del servizio online (**CSAT**).
- L'indicatore **NPS** è **17**

Riportiamo di seguito la tabella che dettaglia i valori rilevati mensilmente.

Nome	Data - Anno	Data - Mese	Risposte ricevute	Richieste presentate	NPS	CSAT	CES
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	gen	546	2395	36	84%	3,3
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	feb	648	2602	31	81%	3,3
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	mar	584	1489	22	77%	3,2
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	apr	449	1501	44	86%	3,3
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	mag	400	1497	29	82%	3,2
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	giu	414	1498	36	84%	3,2
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	lug	383	1493	23	75%	3,2
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	ago	301	1461	39	83%	3,3
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	set	395	1505	17	73%	3,1

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: <ul style="list-style-type: none"> 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?”