

## 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 **dicembre 2024** attraverso il servizio online sono state presentate **1724** richieste. I questionari compilati sono stati **385**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di 3,2
- Il 70% degli utenti si dichiara nel complesso soddisfatto e molto soddisfatto del servizio online (**CSAT**).
- L'indicatore **NPS** è 19.

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

Nome servizio online	Anno	Mese	Risposte ricevute	Richieste presentate	NPS	CSAT	CES
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
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	ott	511	1820	23	78%	3,1
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	nov	535	2084	34	81%	3,3
Estratti e atti integrali di stato civile	2024	dic	385	1724	19	70%	3,2

#### 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"> <li>La percentuale di utenti che hanno risposto 9 o 10</li> <li>e</li> <li>La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno</li> </ul>	“Parleresti bene di questo servizio con altre persone?”