

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO ONLINE DI RICHIESTA PASS SOSTA PER RESIDENTI E DIMORANTI

CONTESTO:

Riportiamo gli esiti del monitoraggio della rilevazione della soddisfazione degli utenti che utilizzano il servizio online per la *richiesta di pass sosta per residenti e dimoranti*.

MODALITÀ

Subito dopo la richiesta del pass e l'eventuale pagamento del dovuto, il sistema visualizza il link al questionario anonimo di valutazione del servizio.

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 **novembre 2024** attraverso il servizio online sono stati richiesti **5894** pass sosta. I questionari compilati sono stati **717**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di 3,6
- Il 93% degli utenti si dichiara nel complesso soddisfatto e molto soddisfatto del servizio online (**CSAT**).
- L'indicatore **NPS** è 63

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

Nome servizio online	Anno	Mese	Risposte ricevute	Pass sosta emessi	NPS	CSAT	CES
Pass Sosta	2024	gen	778	5840	73	96%	3,7
Pass Sosta	2024	feb	624	4719	72	96%	3,7
Pass Sosta	2024	mar	672	5123	69	95%	3,7
Pass Sosta	2024	apr	562	4257	66	94%	3,7
Pass Sosta	2024	mag	634	5066	62	92%	3,6
Pass Sosta	2024	giu	654	5075	61	92%	3,6
Pass Sosta	2024	lug	628	4953	59	92%	3,6
Pass Sosta	2024	ago	452	3452	63	93%	3,6
Pass Sosta	2024	set	757	6558	61	93%	3,6
Pass Sosta	2024	ott	731	6401	63	95%	3,6
Pass Sosta	2024	nov	717	5894	63	93%	3,6

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?”

