

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 **ottobre 2024** attraverso il servizio online sono stati richiesti **6401** pass sosta. I questionari compilati sono stati **731**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di 3,6
- Il 95% 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 |

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?” |