



Comune di
Milano

**Monitoraggio della soddisfazione degli utenti
sul servizio online di
VISURE E FASCICOLI EDILIZI**

Serie storica e statistiche di utilizzo - 2024

Visure e fascicoli edilizi

Nella tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente.

| Mese | 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 |

Serie storica e statistiche di utilizzo - 2023

Visure e fascicoli edilizi

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel corso dell'anno.

| Mese | 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 |

Serie storica e statistiche di utilizzo - 2022

Visure e fascicoli edilizi

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel 2022

| Mese | 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 2022 | 72% | 69% | 69% | 70% | 74 | 809 |
| Febbraio 2022 | 63% | 79% | 75% | 75% | 63 | 935 |
| Marzo 2022 | 77% | 86% | 80% | 86% | 56 | 1092 |
| Aprile 2022 | 69% | 82% | 73% | 73% | 49 | 940 |
| Maggio 2022 | 79% | 83% | 81% | 80% | 70 | 1166 |
| Giugno 2022 | 73% | 76% | 76% | 76% | 74 | 1164 |
| Luglio 2022 | 66% | 70% | 70% | 66% | 56 | 880 |
| Agosto 2022 | 72% | 78% | 78% | 72% | 32 | 477 |
| Settembre 2022 | 64% | 84% | 67% | 76% | 45 | 874 |
| Ottobre 2022 | 82% | 83% | 77% | 76% | 66 | 1087 |
| Novembre 2022 | 70% | 77% | 74% | 77% | 94 | 1208 |
| Dicembre 2022 | 76% | 88% | 79% | 79% | 58 | 898 |