

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI VISURE E COPIE DI FASCICOLI EDILIZI

Il questionario consente all'utente che ha presentato online la richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi di esprimere la valutazione del servizio utilizzato.

Dal **7 aprile 2025** è attivo il nuovo sistema di gestione delle richieste INPRATICA e da luglio 2025 è stato avviato, dopo una prima fase di sperimentazione, il monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

Il sistema invia un questionario al mese per utente, indipendentemente dal numero di pratiche richieste, cinque giorni dopo la conclusione della pratica.

Le domande consentono di rilevare l'opinione sul servizio online e sugli altri aspetti che concorrono a determinare l'esperienza complessiva, in particolare:

- la **propensione con cui l'utente parlerebbe bene del servizio ad altre persone (Net Promoter Score - NPS)**.
- la **soddisfazione complessiva** per il servizio online utilizzato (**Customer Satisfaction – CSAT**).
- la **facilità di utilizzo** del servizio online (**Customer Effort Score - CES**).

I dettagli sulle modalità di calcolo sono riportati nella tabella "Appendice statistica".

I rispondenti, in caso di valutazioni negative, possono esprimere 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.

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 <li style="text-align: center;">e • La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno 	"Parleresti bene di questo servizio con altre persone?"

ANNO 2025

Nel corso dell'anno sono state presentate online complessivamente **11.362 richieste online di visure e copie di fascicoli edilizi (da gennaio – aprile= 3.997 e da luglio-dicembre=7.365)** e sono stati compilati **1.081 questionari (da gennaio – aprile= 81 e da luglio-dicembre= 1.000)**.

Dal monitoraggio delle risposte alle domande sui tre indicatori standard si rilevano i seguenti risultati:

Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva è così suddivisa:

Da gennaio a marzo (precedente servizio online): oscilla tra il valore minimo del 40% e il valore massimo del 67%.

Da luglio a dicembre (nuovo servizio online): oscilla tra il valore minimo del 29% e il valore massimo del 40%.

Nel complesso com'è stata la tua esperienza di richiesta di visure e copie dei fascicoli edilizi? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva è così suddivisa:

Da gennaio a marzo (precedente servizio online): oscilla tra il valore minimo del 21% e il valore massimo del 50%.

Da luglio a dicembre (nuovo servizio online): oscilla tra il valore minimo del 29% e il valore massimo del 40%.

Parleresti bene di questo servizio con altre persone? Gli utenti esprimono una valutazione molto variabile

Da gennaio a marzo (precedente servizio online): il valore dell'NPS oscilla tra -68 e -33.

Da luglio a dicembre (nuovo servizio online): il valore dell'NPS oscilla tra -77 e -58.

2025	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? CES	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di richiesta di visure e fascicoli edilizi? CSAT	Parleresti bene di questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100)	TOTALE QUESTIONARI	Richieste presentate
Gennaio	58%	21%	-68	19	1133
Febbraio	44%	38%	-50	16	1234
Marzo	67%	50%	-33	36	1341
Aprile	40%	30%	-60	10	289

2025	Nel complesso quanto è stato facile ottenere la documentazione? CES	Nel complesso come è stata la tua esperienza di richiesta di visure e copie di fascicoli edilizi? CSAT	Parleresti bene di questa tua esperienza con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100)	TOTALE QUESTIONARI	Richieste presentate
Luglio	29%	29%	-77	79	377
Agosto	31%	29%	-71	187	1446
Settembre	34%	35%	-69	215	1237
Ottobre	36%	37%	-64	170	1296
Novembre	40%	40%	-58	167	1460
Dicembre	35%	35%	-63	182	1549

ANNO 2024

Nel corso dell'anno sono state presentate online complessivamente **13.309** richieste e sono stati compilati **227** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo del 40% e il valore massimo dell'89%.

Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richieste di visure e fascicoli edilizi? La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo del 40% e il valore massimo dell'82%.

Parleresti bene di questo servizio con altre persone? Gli utenti esprimono una valutazione molto variabile, il valore NPS oscilla infatti tra -50 e 30.

2024	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
Dicembre	60%	40%	-40	10	947

ANNO 2023

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **13.149** e sono stati compilati **784** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 55% e il valore massimo di 85%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 63% e il valore massimo di 88%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 58% e il valore massimo di 88%.

4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 47% e il valore massimo di 80%.

2023	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

ANNO 2022

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **11.530** e sono stati compilati **737** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

- 1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 63% e il valore massimo di 82%.
- 2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 88%.
- 3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 67% e il valore massimo di 80%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 66% e il valore massimo di 86%.

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

ANNO 2021

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **6.105** e sono stati compilati **512** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **É stato facile raggiungere questo servizio?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 57% e il valore massimo di 69%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 56% e il valore massimo di 89%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 33% e il valore massimo di 79%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 40% e il valore massimo di 79%.

2021	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
Maggio	79%	89%	79%	68%	19	218
Giugno	65%	78%	69%	72%	105	1020
Luglio	67%	73%	65%	67%	84	1060
Agosto	71%	56%	33%	40%	45	535
Settembre	70%	79%	72%	74%	61	801
Ottobre	69%	81%	78%	79%	72	905
Novembre	57%	72%	70%	66%	61	913
Dicembre	58%	74%	69%	66%	65	653