

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI ESTRATTI E

ATTI INTEGRALI DI STATO CIVILE

La rilevazione consente all'utente di esprimere la valutazione del servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile. 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 che rileva:

- 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".

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?"

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.

2025

Nel corso dell'anno sono stati richiesti complessivamente **21.792** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **5.115** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

- 1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Il valore NPS oscilla tra un minimo di 8 e il valore massimo di 38.
- 2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 67% e il valore massimo di 84%.
- 3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 3,1 e 3,34.

2025	Risposte ricevute	Richieste presentate	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
Gennaio	539	2094	27	79%	3,3
Febbraio	453	2105	30	79%	3,3
Marzo	520	2094	26	76%	3,3
Aprile	481	1975	38	84%	3,4
Maggio	477	2053	16	72%	3,2
Giugno	435	2057	30	75%	3,3
Luglio	406	1853	8	67%	3,1
Agosto	270	1107	24	79%	3,2
Settembre	398	2037	29	79%	3,3
Ottobre	437	2079	31	80%	3,3
Novembre	400	838	28	78%	3,3
Dicembre	299	1500	16	69%	3,1

2024

Nel corso dell'anno sono stati richiesti complessivamente **10.087** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **2.510** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Il valore NPS oscilla tra un minimo di 17 e il valore massimo di 39.

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 70% e il valore massimo di 83%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 3,1 e 3,3.

Dal mese di luglio, a fronte della modifica del questionario, il monitoraggio dell'indicatore avviene sul valore medio e non più sulla percentuale di risposte positive"

2024	Risposte ricevute	Richieste presentate	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta di estratti e atti integrali di stato civile? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
Gennaio	546	2395	36	84%	86%
Febbraio	648	2602	31	81%	86%
Marzo	584	1489	22	77%	82%
Aprile	449	1501	44	86%	85%
Maggio	400	1497	29	82%	80%
Giugno	414	1498	36	84%	85%
luglio	383	1493	23	75%	3,2
agosto	301	1461	39	83%	3,3
settembre	395	1505	17	73%	3,1
ottobre	511	1820	23	78%	3,1
novembre	535	2084	34	81%	3,3
dicembre	385	1724	19	70%	3,2

ANNO 2023

Nel corso dell'anno sono stati richiesti complessivamente **26.334** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **6.459** 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 73% 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 81% 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 69% e il valore massimo di 87%.

4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 84%.

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 per la richiesta di estratti e atti integrali di stato civile?	TOTALE QUESTIONARI	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	81%	69%	69%	936	4377
Febbraio	76%	83%	76%	77%	753	3907
Marzo	80%	86%	78%	78%	850	3306
Aprile	81%	84%	81%	78%	489	2047
Maggio	78%	83%	83%	80%	397	1509
Giugno	73%	83%	81%	77%	470	1541
Luglio	74%	82%	81%	78%	395	1503
Agosto	80%	88%	87%	84%	399	1497
Settembre	82%	85%	84%	82%	445	1547
Ottobre	73%	81%	79%	73%	392	1494
Novembre	75%	84%	83%	81%	476	1600
Dicembre	82%	88%	86%	84%	457	2006

ANNO 2022

Nel corso dell'anno sono stati richiesti complessivamente **61.165** estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **14.257** 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 69% e il valore massimo di 74%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 76% e il valore massimo di 83%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 61% e il valore massimo di 71%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 60% e il valore massimo di 73%.

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	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	74%	83%	71%	73%	1504	4854
Febbraio	73%	81%	67%	68%	1836	7388
Marzo	71%	76%	62%	64%	1920	8451
Aprile	72%	79%	63%	64%	1451	5822
Maggio	74%	80%	63%	63%	1478	6156
Giugno	70%	78%	61%	60%	1138	4515
Luglio	70%	77%	64%	64%	841	4139
Agosto	70%	76%	63%	63%	520	2507
Settembre	69%	78%	64%	63%	881	4689
Ottobre	73%	80%	68%	66%	1020	4637
Novembre	69%	76%	62%	63%	954	4659
Dicembre	71%	80%	65%	66%	714	3348

ANNO 2021

Nel corso dell'anno sono stati richiesti complessivamente 70315 estratti e atti integrali di stato civile e sono stati compilati **14.257** questionari e sono stati compilati **9.899** 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 95% e il valore massimo di 97%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 95% e il valore massimo di 99%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 94% e il valore massimo di 99%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 96% e il valore massimo di 99%.

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	Certificati ed estratti richiesti
Gennaio	73%	82%	82%	82%	33	6.592
Febbraio	76%	82%	79%	79%	34	6.941
Marzo	81%	88%	86%	88%	42	8.107
Aprile	66%	82%	82%	84%	38	7.226
Maggio	80%	87%	86%	84%	356	6.931
Giugno	79%	85%	81%	81%	1837	6.249
Luglio	76%	85%	74%	75%	1249	5.310
Agosto	75%	83%	70%	71%	806	3.095
Settembre	74%	82%	75%	74%	1378	5.273
Ottobre	73%	82%	74%	75%	1488	5.310
Novembre	73%	82%	72%	72%	1570	5.206
Dicembre	69%	80%	69%	68%	1068	4.075