

## MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI PASS PER PERSONE DISABILI

La rilevazione consente all'utente che ha richiesto il pass per la circolazione e la sosta per persone con disabilità di esprimere la valutazione del servizio utilizzato e in particolare di indicare:

- 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".

Il questionario anonimo viene inviato via mail quindici giorni dopo l'emissione del pass per permettere la valutazione anche della successiva fase di consegna del contrassegno.

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"> <li>• La percentuale di utenti che hanno risposto 9 o 10</li> <li style="text-align: center;">e</li> <li>• La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno</li> </ul>	"Parleresti bene di questo servizio con altre persone?"

## ANNO 2025

Nel corso dell'anno sono stati emessi **7.396** pass e sono stati compilati **2.755** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 53 e il valore massimo di 68

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass sosta?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 90% e il valore massimo di 96%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 3,2 e 3,5.

2025	TOTALE QUESTIONARI	Pass emessi	Parleresti bene di questo servizio con altre persone (Valore NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
gennaio	143	383	59	90%	3,5
febbraio	278	723	60	92%	3,3
marzo	252	649	65	96%	3,4
aprile	244	635	65	95%	3,4
maggio	182	539	64	96%	3,5
giugno	239	624	62	93%	3,3
luglio	226	623	58	94%	3,4
agosto	90	215	54	90%	3,3
settembre	19	38	53	95%	3,2
ottobre	581	1624	64	94%	3,4
novembre	254	702	68	94%	3,3
dicembre	247	641	60	95%	3,4

**ANNO 2024**

La rilevazione è stata attivata a novembre 2024; tra novembre e dicembre sono stati emessi **638** pass e sono stati compilati **336** questionari. Agli utenti sono state poste le seguenti domande:

1) **Parleresti bene di questo servizio ad altre persone?** Gli utenti esprimono una valutazione positiva, il valore NPS oscilla tra il valore minimo di 48 e il valore massimo di 61

2) **Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass sosta?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 92% e il valore massimo di 95%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio degli utenti è positivo e oscilla tra 3,3 e 3,4.

2024	TOTALE QUESTIONARI	Pass emessi	Parleresti bene di questo servizio con altre persone (Valore NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta del pass? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
novembre	108	320	48	92%	3,3
dicembre	228	318	61	95%	3,4