

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA RICHIESTA DI RESIDENZA (PER PERSONE STRANIERE PROVENIENTI DALL'ESTERO)

Il questionario consente ai cittadini stranieri, provenienti dall'estero, che hanno presentato online la richiesta di residenza, di esprimere la valutazione del servizio utilizzato. Al termine della procedura, il sistema visualizza una pagina di riepilogo contenente il numero di protocollo della pratica; in essa è presente il link di accesso al questionario anonimo di valutazione del servizio, compilabile anche in lingua inglese, 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 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.

ANNO 2025

Nel corso dell'anno sono state inviate complessivamente **5.915** richieste e sono stati compilati **509** 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 dal minimo di 16 al valore massimo di 68.

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 76% e il valore massimo di 95%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra 3,2 e 3,6.

2025	Risposte ricevute	Richieste presentate	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta residenza? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
gennaio	45	473	16	80%	3,2
febbraio	42	591	24	83%	3,3
marzo	55	552	36	85%	3,4
aprile	30	475	33	83%	3,3
maggio	51	482	45	80%	3,4
giugno	35	467	40	77%	3,3
luglio	44	447	50	89%	3,6
agosto	22	282	68	95%	3,6
settembre	53	527	34	83%	3,2
ottobre	35	609	37	86%	3,4
novembre	47	556	23	77%	3,2
dicembre	50	454	38	76%	3,3

ANNO 2024

Nel corso dell'anno sono state inviate complessivamente **2.609** richieste e sono stati compilati **227** 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 dal minimo di 4 al valore massimo di 50.

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 87%.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Da gennaio a giugno la facilità di utilizzo del servizio è stata monitorata attraverso la percentuale di utenti che esprimono una valutazione positiva; questa oscilla tra il 73% e il 92%. Dal mese di luglio l'indicatore viene misurato attraverso la valutazione media espressa dagli utenti; questa oscilla tra 3,0 e 3,4.

2024	Risposte ricevute	Richieste presentate	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di richiesta residenza? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
Gennaio	21	428	29	81%	81%
Febbraio	24	468	13	83%	83%
Marzo	24	402	50	87%	92%
Aprile	27	397	33	85%	89%
Maggio	30	442	3	67%	73%
giugno	23	348	26	83%	83%
luglio	27	385	4	67%	3,1
agosto	24	277	4	67%	3,0
settembre	52	508	25	75%	3,2
ottobre	51	594	18	76%	3,2
novembre	47	486	43	85%	3,4
dicembre	26	359	31	77%	3,2

Nel corso dell'anno il servizio online è stato destinato esclusivamente alle persone straniere residenti all'estero; nel corso dell'anno sono state inviate complessivamente **5.481** richieste e sono stati compilati **531** 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 53% e il valore massimo di 84%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 51% e il valore massimo di 84%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 47% e il valore massimo di 84%.

4) **Nel complesso sei soddisfatto del servizio online?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 44% e il valore massimo di 82%.

2023	É stato facile raggiungere questo servizio?	Ti è sembrato semplice da usare?	Ha facilitato la gestione della tua esigenza?	Nel complesso ti ritieni soddisfatto dal servizio online di richiesta di residenza?	TOTALE QUESTIONARI	Totale richieste presentate
Gennaio	60%	63%	51%	51%	81	459
Febbraio	53%	59%	48%	44%	64	537
Marzo	62%	67%	62%	59%	66	541
Aprile	53%	51%	47%	44%	43	388
Maggio	71%	78%	78%	69%	49	479
Giugno	74%	76%	76%	71%	34	435
Luglio	84%	84%	84%	81%	31	374
Agosto	67%	74%	70%	67%	27	353
Settembre	73%	73%	82%	82%	22	466
Ottobre	68%	78%	78%	81%	37	456
Novembre	72%	80%	80%	80%	46	599
Dicembre	71%	74%	74%	71%	31	394

ANNO 2022

Fino al mese di dicembre 2022 il servizio online, oggetto di rilevazione, era disponibile per la richiesta di residenza anche da parte di persone italiane residenti in altri comuni, residenti Aire, persone straniere.

Nel corso dell'anno, sono state inviate complessivamente **10.194** richieste e sono stati compilati **63.354** 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 71% e il valore massimo di 77%.
- 2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 72% e il valore massimo di 79%.
- 3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 65% e il valore massimo di 73%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 63% e il valore massimo di 72%.

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	Totale richieste presentate	Iscrizioni italiani	Iscrizioni Stranieri	Iscrizioni da Aire	Cambi Indirizzo
Gennaio	76%	77%	71%	71%	1242	7.151	2829	1050	253	3019
Febbraio	76%	77%	70%	70%	1054	6.299	2236	1055	181	2827
Marzo	75%	77%	70%	70%	1036	5.835	2064	931	174	2666
Aprile	75%	77%	70%	69%	825	4.845	1673	720	161	2291
Maggio	73%	76%	69%	68%	950	5.353	1757	785	172	2639
Giugno	76%	79%	73%	72%	940	5.158	1763	664	181	2550
Luglio	77%	78%	73%	72%	835	4.764	1733	566	146	2319
Agosto	77%	78%	73%	71%	622	3.543	1399	416	153	1575
Settembre	74%	73%	66%	65%	753	5.500	2205	693	255	2347
Ottobre	71%	73%	65%	64%	812	5.793	2176	741	180	2696
Novembre	72%	72%	65%	63%	624	4.993	1803	670	148	2372
Dicembre	75%	74%	68%	64%	501	4.120	1403	633	105	1979

ANNO 2021

Nel corso dell'anno sono state inviate complessivamente **71.185** richieste e sono stati compilati **8.209** 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 56% e il valore massimo di 80%.

2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 59% e il valore massimo di 82%.

3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 59% e il valore massimo di 81%.

4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 55% e il valore massimo di 82%.

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	Totale richieste presentate	Iscrizioni italiani	Iscrizioni Stranieri	Iscrizioni da Aire	Cambi Indirizzo
Gennaio	56%	66%	69%	69%	32	6.658	1816	1382	249	3211
Febbraio	68%	72%	72%	72%	25	6.468	1590	1768	145	2965
Marzo	59%	59%	59%	55%	22	2.208	972	206	182	848
Aprile	72%	61%	67%	67%	18	1.719	636	265	84	734
Maggio	76%	80%	79%	79%	257	6.652	1639	1580	207	3226
Giugno	80%	82%	81%	82%	1543	7.357	2111	1515	177	3554
Luglio	77%	80%	79%	79%	1080	8.366	1799	1311	2016	3240
Agosto	78%	78%	76%	75%	670	4.392	1406	875	166	1945
Settembre	77%	78%	74%	75%	1180	7.366	2757	1324	267	3018
Ottobre	76%	77%	72%	73%	1153	7.381	2520	1359	232	3270
Novembre	74%	75%	69%	70%	1224	6.550	1506	1602	202	3240
Dicembre	75%	76%	72%	71%	1005	6.068	2104	909	163	2892