

## MONITORAGGIO DEL SERVIZIO ONLINE PER LA PRESENTAZIONE DELLE DICHIARAZIONI TARI

### CONTESTO:

Riportiamo gli esiti del monitoraggio della rilevazione della soddisfazione degli utenti che utilizzano il servizio online per la *presentazione delle dichiarazioni di cessazione, occupazione immobili e variazione* dati ai fini della determinazione del calcolo Tari per utenze domestiche e non domestiche.

### MODALITÀ

Al termine della presentazione della dichiarazione Tari, il sistema visualizza una pagina di riepilogo contenente il numero di protocollo della pratica; in essa è presente il link al questionario anonimo di valutazione del servizio.

### CONTENUTI

Il questionario consente all'utente di esprimere la valutazione del servizio utilizzato e in particolare di indicare:

- la **facilità di utilizzo** del servizio online
- la propria **soddisfazione complessiva** del servizio online
- la **propensione con cui l'utente parlerebbe bene del servizio ad 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.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda alla tabella contenuta nel paragrafo "appendice statistica".

### RISULTATI

#### **TARI DOMESTICA**

Nel mese di **novembre 2024** attraverso il servizio online sono state presentate **4999 dichiarazioni Tari per utenze domestiche**. I questionari compilati sono stati **375**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di 3,6.
- Il 91% degli utenti si dichiara nel complesso soddisfatto e molto soddisfatto del servizio online (**CSAT**).
- L'indicatore NPS è 58.

#### **TARI NON DOMESTICA**

Nel mese di **novembre 2024** attraverso il servizio online sono state presentate **111 dichiarazioni per utenze non domestiche**. I questionari compilati sono stati **4**.

- La valutazione della semplicità di utilizzo del servizio online (**CES**) ha un valore medio di 3,5
- Il 100% degli utenti si dichiara nel complesso soddisfatto e molto soddisfatto del servizio online (**CSAT**).
- L'indicatore NPS è **75**.

Riportiamo di seguito la tabella che dettaglia i valori rilevati mensilmente.

Nome servizio online	Anno	Mese	Risposte ricevute	Dichiarazioni presentate	NPS	CSAT	CES
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	gen	345	4329	52	91%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	gen	11	60	18	91%	3,2
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	feb	303	4039	58	92%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	feb	8	45	25	75%	3,1
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	mar	265	3899	46	89%	3,4
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	mar	7	52	71	86%	3,7
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	apr	277	3474	51	90%	3,5
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	apr	8	63	38	88%	3,5
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	mag	282	4090	54	91%	3,5
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	mag	6	79	83	100%	3,8
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	giu	314	3660	49	90%	3,5
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	giu	6	63	33	100%	3,3
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	lug	272	3506	61	94%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	lug	7	58	71	100%	3,9
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	ago	101	1417	60	89%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	ago	3	24	33	100%	3,3
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	set	219	2650	60	94%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	set	4	53	50	100%	3,3
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	ott	316	3821	53	94%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	ott	5	19	40	100%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE domestiche	2024	nov	375	4999	58	91%	3,6
Dichiarazioni Tari Online - UtENZE non domestiche	2024	nov	4	111	75	100%	3,5

#### 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 e</li> <li>La percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno</li> </ul>	“Parleresti bene di questo servizio con altre persone?”

