

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO ONLINE PER LA PRENOTAZIONE DI APPUNTAMENTI

Dal sito web del Comune di Milano, è possibile prenotare appuntamenti *fisici, telefonici e virtuali con gli uffici*. Subito dopo la prenotazione, il sistema invia una mail contenente il link al questionario anonimo di valutazione del servizio di prenotazione.

Il questionario consente all'utente 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".

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 stati prenotati complessivamente **319.474** pass e sono stati compilati **31.926** 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 **44 e 63**

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 **86%** e il valore massimo di **94%**.

3) **Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?** Il valore medio espresso dagli utenti oscilla tra **3,5 e 3,6**.

2025	Risposte ricevute	Appuntamenti prenotati	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
gennaio	3505	31418	49	89%	3,5
febbraio	2479	25618	50	89%	3,5
marzo	2858	26742	57	92%	3,6
aprile	2444	25595	52	90%	3,6
maggio	2574	27427	44	86%	3,5
giugno	3059	29482	51	90%	3,6
luglio	2295	24907	52	90%	3,6
agosto	1839	19030	63	94%	3,6
settembre	2901	30097	58	92%	3,6
ottobre	2453	26242	57	91%	3,6
novembre	2895	27472	51	88%	3,5
dicembre	2624	25444	51	88%	3,5

ANNO 2024

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **268.796** pass e sono stati compilati **5.451** 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 25 e 42

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 77% e il valore massimo di 85%.

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

2024	Risposte ricevute	Appuntamenti prenotati	Parleresti bene di questo servizio ad altre persone? (NPS)	Nel complesso quanto sei soddisfatto dal servizio online di prenotazione appuntamenti? (CSAT)	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online? (CES)
Febbraio*	293	32861	32	77%	3,4
marzo	676	28589	37	84%	3,5
aprile	632	21859	35	84%	3,4
maggio	632	26447	31	83%	3,3
giugno	658	23898	25	80%	3,3
luglio	457	21332	28	83%	3,4
agosto	297	15892	39	85%	3,4
settembre	542	25294	39	84%	3,5
ottobre	316	27841	34	83%	3,4
novembre	474	29270	42	83%	3,4
dicembre	474	15513	38	84%	3,4

*nel mese di febbraio sono state aggiornate le domande del questionario e introdotto il monitoraggio dell'indice NPS

ANNO 2023

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **374.050** e compilati **2.390** 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 79% e il valore massimo di 93%.
- 2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 78% e il valore massimo di 90%.
- 3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 73% e il valore massimo di 89%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 70% e il valore massimo di 90%.

2023	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	Appuntamenti prenotati online
Gennaio	93%	90%	89%	90%	255	33142
Febbraio	87%	89%	81%	81%	186	22052
Marzo	82%	84%	76%	78%	208	38044
Aprile	84%	83%	75%	73%	188	32716
Maggio	84%	85%	80%	81%	211	36001
Giugno	82%	84%	76%	77%	174	32145
Luglio	80%	78%	76%	75%	181	30369
Agosto	84%	88%	82%	79%	164	25035
Settembre	84%	83%	81%	79%	232	34326
Ottobre	82%	85%	73%	70%	202	33600
Novembre	79%	79%	73%	72%	222	31655
Dicembre	83%	79%	78%	76%	167	24965

ANNO 2022

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **370.217** e sono stati compilati **2.383** 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 75% e il valore massimo di 89%.
- 2) **Ti è sembrato semplice da usare?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 77% e il valore massimo di 92%.
- 3) **Ha facilitato la gestione della tua esigenza?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 71% e il valore massimo di 91%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 74% e il valore massimo di 89%.

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	Appuntamenti prenotati online
Gennaio	79%	77%	73%	75%	264	43248
Febbraio	81%	82%	71%	74%	226	31117
Marzo	78%	79%	74%	75%	216	34121
Aprile	75%	78%	71%	74%	197	30311
Maggio	87%	84%	79%	82%	202	32865
Giugno	83%	80%	73%	76%	187	29302
Luglio	88%	86%	81%	83%	144	25762
Agosto	89%	92%	91%	89%	159	10547
Settembre	82%	85%	84%	85%	204	35102
Ottobre	83%	84%	85%	85%	204	35899
Novembre	86%	86%	82%	82%	216	34433
Dicembre	84%	87%	87%	87%	164	27510

ANNO 2021

Nel corso dell'anno sono stati prenotati complessivamente **380.073** e sono stati compilati **4.646** 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 72% 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 73% e il valore massimo di 85%.
- 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 83%.
- 4) **Consigliaresti questo servizio online ad altri?** La quota di utenti che esprimono una valutazione positiva oscilla tra il valore minimo di 69% e il valore massimo di 83%.

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	Appuntamenti prenotati online
Gennaio	84%	85%	83%	83%	684	32749
Febbraio	80%	83%	77%	80%	572	33437
Marzo	81%	84%	77%	77%	631	36660
Aprile	84%	85%	76%	77%	511	36362
Maggio	78%	82%	71%	74%	339	29798
Giugno	76%	81%	73%	73%	380	30501
Luglio	81%	81%	76%	78%	257	26112
Agosto	82%	81%	74%	78%	198	27476
Settembre	77%	78%	71%	73%	309	34511
Ottobre	72%	73%	69%	69%	290	31614
Novembre	77%	76%	72%	73%	292	34235
Dicembre	78%	83%	77%	79%	183	26618