



Comune di  
**Milano**

**Monitoraggio della soddisfazione degli  
utenti sul servizio  
PRENOTAZIONE ONLINE APPUNTAMENTI**

## Serie storica - 2024

### Prenotazione online di appuntamenti

Nelle tabella sottostante sono riportate le percentuali di utenti soddisfatti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») e l'indice NPS (Net Promoter Score) espressi mensilmente.

Mese	Nel complesso quanto è stato facile utilizzare questo servizio online?	Nel complesso quanto sei soddisfatto del servizio online di prenotazione degli appuntamenti?	Parleresti benedì questo servizio con altre persone? (Net promoter Score da -100 a + 100)	TOTALE QUESTIONARI	Richieste presentate
Gennaio	88%	87%	Nd	277	39991
Febbraio	82%	77%	32	293	32861
Marzo	87%	84%	37	676	28589
Aprile	86%	84%	35	632	21859
Maggio	85%	83%	31	632	26447



Dal 1° febbraio, le domande del questionario di valutazione sono state aggiornate per monitorare, oltre al gradimento del servizio, anche la **propensione** dell'utente a raccomandarlo (indice NPS)

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2023

## *Prenotazione online di appuntamenti*

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel 2023.

MESE	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

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2022

## *Prenotazione online di appuntamenti*

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel 2022.

MESE	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

# Serie storica e statistiche di utilizzo - 2021

## *Prenotazione online di appuntamenti*

Le percentuali indicate nella tabella sottostante riportano la soddisfazione degli utenti (somma dei giudizi «abbastanza» e «molto») espressa mensilmente nel 2021.

MESE	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