



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi all'infanzia

Rilevazione della qualità percepita del processo di iscrizione ai servizi all'infanzia

Marzo 2025

Direzione Specialistica Citizen Experience

Area CRM

Unità Customer Intelligence

Indice



- 1** Introduzione
Modalità di presentazione della domanda di iscrizione
- 2** Obiettivi e metodologia
- 3** Il questionario
- 4** Partecipazione

- 5** Risultati
Valutazione informazioni e sito
Assistenza- feedback 020202
Strumenti di iscrizione (piattaforma - modulo)
Indicatori standard di valutazione

- 6** Conclusioni

1. Introduzione

La presentazione della domanda di iscrizione ai servizi all'infanzia è un momento importante per molte famiglie.

La presentazione della domanda avviene attraverso una piattaforma online raggiungibile dalla pagina del portale istituzionale e dal Fascicolo del cittadino. Le famiglie che presentano particolari situazioni anagrafiche, ad esempio hanno un cambio di residenza in corso o vogliono iscrivere al Nido un bambino non ancora nato, presentano la domanda tramite il supporto degli uffici della Direzione Educazione, previa compilazione di un modulo online fornito dagli operatori infoline che assistono le famiglie e ne veicolano le esigenze agli uffici preposti.

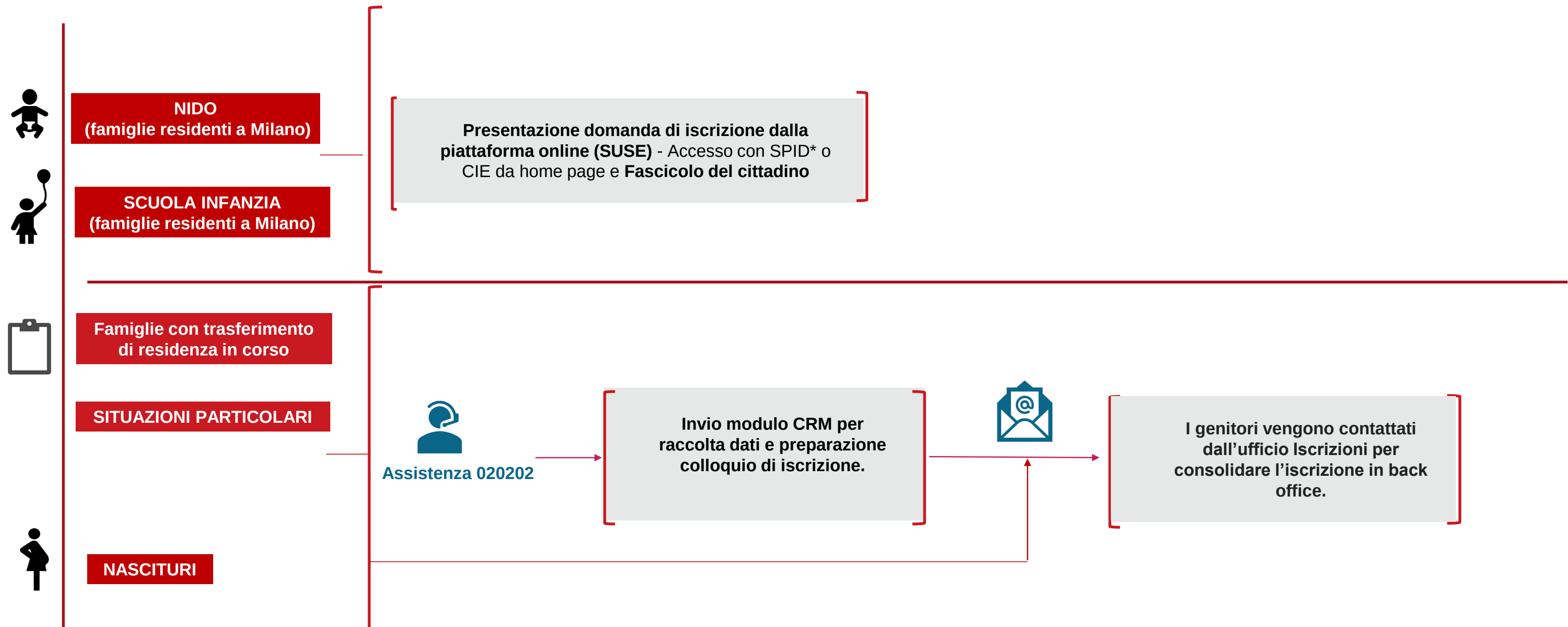
L'Amministrazione è fortemente impegnata nel gestire con accuratezza questo processo e a supportare con attenzione e sensibilità i genitori.

Rilevare il feedback dei diretti interessati sull'intero processo di presentazione della domanda, indipendentemente dall'esito della richiesta, consente pertanto di verificare la qualità percepita di quanto predisposto. Tali feedback saranno monitorati nel tempo e nei diversi bandi di iscrizione al fine di predisporre eventuali azioni di miglioramento del servizio.

La risposta degli utenti in questa prima rilevazione è stata percentualmente consistente, con maggiore adesione tra coloro che hanno effettuato la domanda online.



Come si presenta la domanda di iscrizione



2. Obiettivi e metodologia

Obiettivi	Metodologia dell'indagine	Target di riferimento
➤ Verificare la qualità percepita dalle famiglie del processo di iscrizione ➤ Raccogliere spunti per il miglioramento continuo del servizio	➤ L'indagine si è svolta dal 10 al 15 marzo 2025 tramite questionari online inviati all'indirizzo email del genitore/tutore che ha presentato domanda di iscrizione al nido o alla scuola dell'infanzia Alle famiglie, è stato inviato un solo questionario per tipologia di servizio anche in presenza di più domande. ➤ L'Unità Customer Intelligence ha predisposto due questionari, uno rivolto alle famiglie che hanno presentato la domanda online e uno a coloro che hanno presentato domanda con il supporto del back office, identici per servizio richiesto (nido o scuola infanzia). ➤ Le domande consentono di rilevare i seguenti tre indicatori della qualità percepita del servizio: Customer Effort Score (CES): misura la soddisfazione in relazione allo sforzo impiegato per risolvere la propria situazione. La valutazione viene espressa in una scala da 1 a 4 (per niente – molto facile) Customer Satisfaction (CSAT): misura la soddisfazione per l'esperienza. La valutazione viene espressa in una scala da 1 a 4 (per niente soddisfatto– molto soddisfatto) Net Promoter Score (NPS): rileva la propensione a raccomandare il servizio ad altre persone. La valutazione viene espressa in una scala da 0 a 10 (certamente no- certamente sì) Il valore espresso corrisponde alla differenza fra la percentuale di utenti che hanno risposto 9 o 10 (promotori) e la percentuale di utenti che hanno risposto 6 o meno (detrattori)	➤ Questionari inviati: Nido Online Nido back office Scuola infanzia online Scuola infanzia back office ➤ Risposte ricevute: Nido Online Nido back office Scuola infanzia online Scuola infanzia back office

3. Il questionario

Tipo di domanda	Online (con / senza supporto intermedio)	Backoffice
Individuazione sito	Hai trovato con facilità la sezione del sito del Comune dedicata alle iscrizioni?	Identica
Valutazione informazioni	Le informazioni presenti sul sito e nel comunicato sono state chiare e complete?	Identica
Necessità di supporto	Per presentare la domanda di iscrizione hai richiesto informazioni integrative o assistenza?	Richiesta in altro step (vedi sotto)
Dettaglio difficoltà	Per quale motivo hai richiesto informazioni o assistenza?	Non hai potuto procedere autonomamente sulla piattaforma online. Puoi indicarci il motivo?
Dettaglio difficoltà tecnica (chiesta a chi esprime difficoltà tecnica)	Hai indicato di aver avuto problemi tecnici. Puoi specificare quale tipo di problema hai avuto?	Identica
Necessità di supporto	Non richiesta	Per presentare la domanda di iscrizione hai richiesto supporto al Contact center 020202?
Valutazione 020202	Ti chiediamo un feedback sull'assistenza ricevuta dagli operatori del Contact center rispetto a: • Chiarezza delle informazioni fornite • Premura e cortesia dell'operatore • Completezza della risposta • Tempistiche di risoluzione dell'esigenza	Identica
Valutazione complessiva 020202	Complessivamente, come valuti il servizio offerto dall'operatore?	Identica
Valutazione piattaforma / form online	Ti chiediamo una valutazione sulla piattaforma di iscrizioni rispetto a: • Chiarezza del linguaggio • Semplicità della navigazione • Completezza delle informazioni di supporto	Ti chiediamo una valutazione sul modulo online fornito dall'assistenza rispetto a: • Chiarezza del linguaggio • Semplicità della navigazione • Completezza delle informazioni di supporto
Dettaglio difficoltà strumenti online (domanda chiusa)	In quale sezione della piattaforma hai riscontrato difficoltà?	In quale sezione del modulo hai-riscontrato difficoltà?
Valutazione complessiva piattaforma / form online	Complessivamente, come valuti la piattaforma di iscrizioni?	Complessivamente, come valuti il modulo online?
Customer Effort Score (CES)	Complessivamente quanto è stato facile presentare la domanda d'iscrizione?	Identica
Customer Satisfaction (CSAT)	Come valuti la tua esperienza di presentazione della domanda d'iscrizione?	Identica
Net Promoter Score (NPS)	Parleresti bene di questa esperienza con altre persone?	Identica

4. Partecipazione

1.811

Totale risposte per processo «Online»

251

Totale risposte per processo «Backoffice»

Inviti per servizio / processo	Processo Backoffice	Processo Online
Nido d'Infanzia/Sezione Primavera	1.218 invii	5.966 invii
Scuola dell'Infanzia	311 invii	5.693 invii
Totale complessivo	1.529 invii	11.659 invii

Tassi di risposta per servizio / processo	Processo Backoffice	Processo Online
Nido d'Infanzia/Sezione Primavera	209 risposte (17%)	961 risposte (16%)
Scuola dell'Infanzia	42 risposte (14%)	850 risposte (15%)
Totale complessivo	16%	15%

I tassi di risposta per i target si attestano attorno al 14-17% a seconda del target considerato.

La sezione Nidi / Primavera ha ottenuto il maggior numero di risposte indipendentemente dal processo utilizzato.

Al momento non esiste un confronto storico.

5. I risultati

Valutazione informazioni & sito

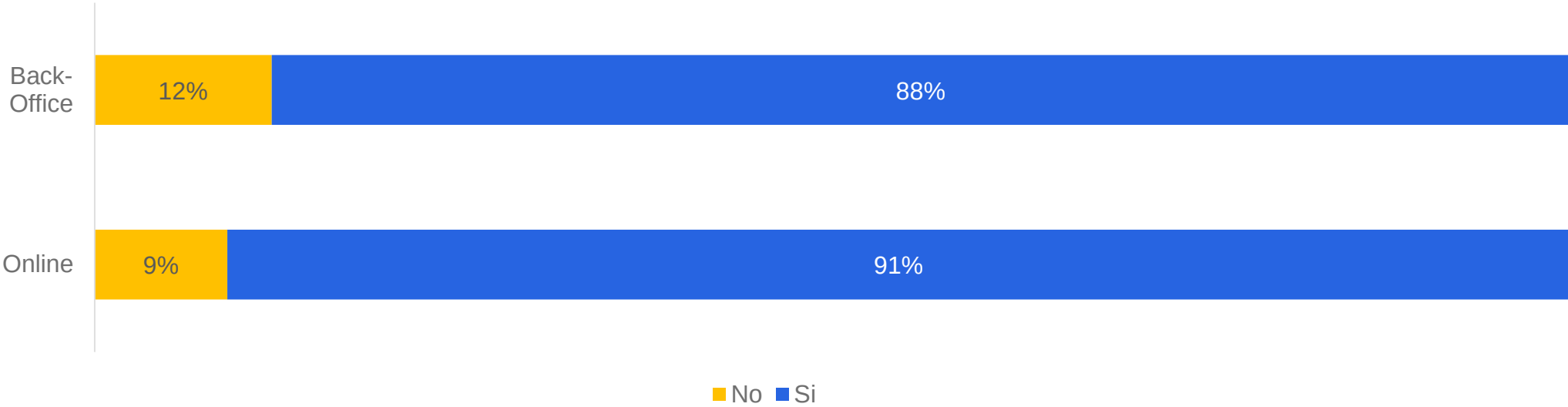
1.811

Risposte «Online»

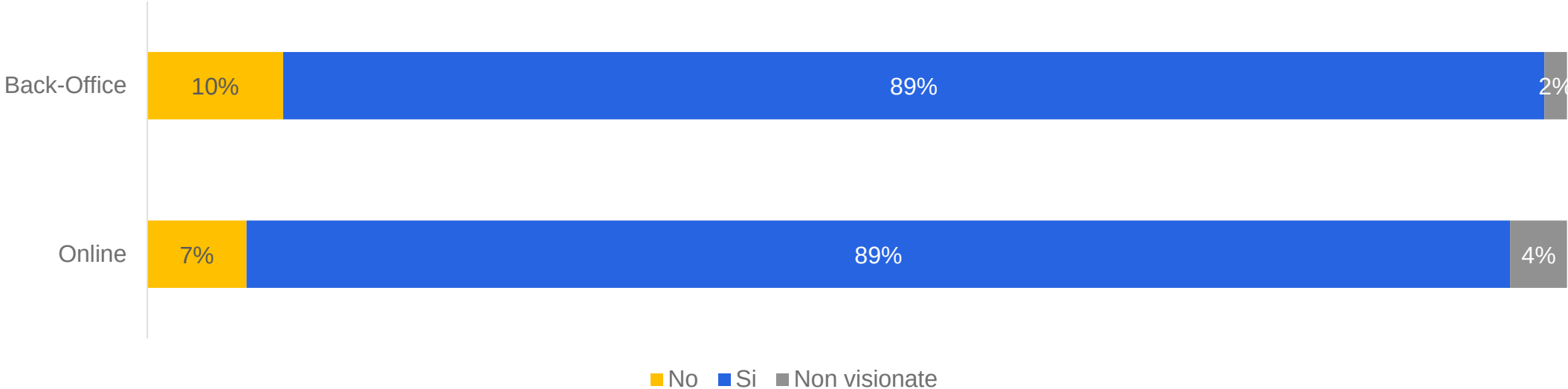
251

Risposte «Backoffice»

Hai trovato con facilità la sezione del sito del Comune dedicata alle iscrizioni?



Le informazioni presenti sul sito e nel comunicato sono state chiare e complete?

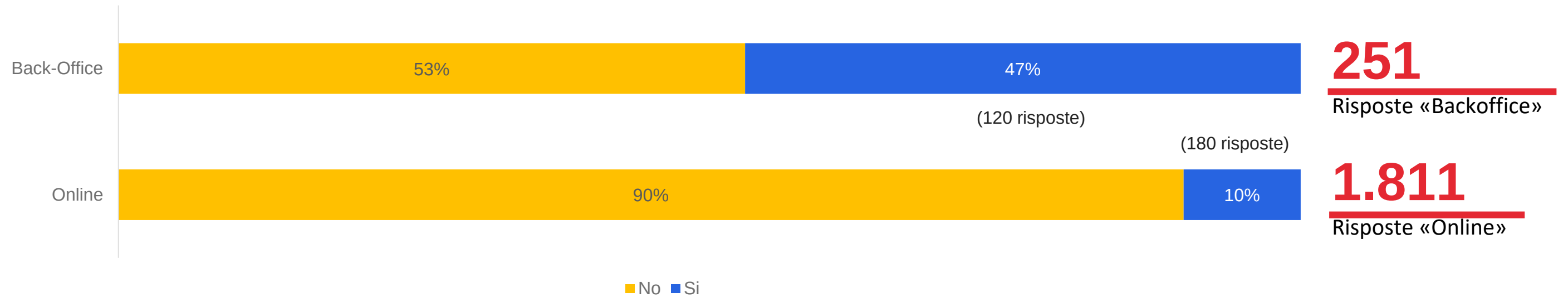


La maggior parte delle persone non ha avuto problemi ad individuare la pagina dedicata alle iscrizioni. Le informazioni visionate risultano chiare nella maggior parte dei casi. Tali risultati sono validi in entrambe le modalità di iscrizione.

5. I risultati

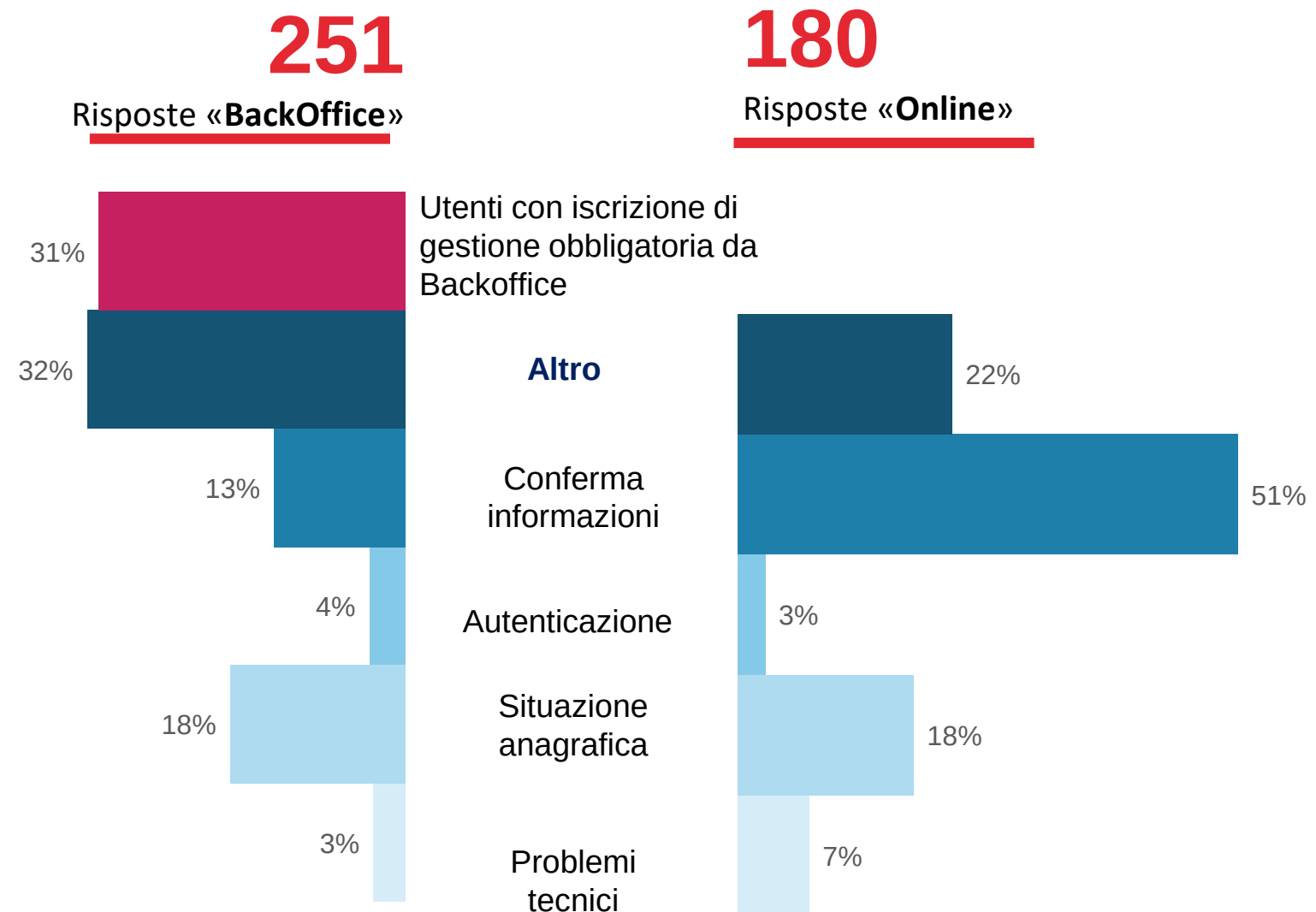
Assistenza

Per presentare la domanda di iscrizione hai richiesto supporto agli operatori 020202?



Per utenti online: per quale motivo hai richiesto informazioni o assistenza?

Per utenti back office: non hai potuto procedere autonomamente sulla piattaforma online. Puoi indicarci il motivo?



Gli utenti «online» hanno avuto poche necessità di assistenza. La maggior parte delle necessità ha riguardato la conferma di informazioni.

Quasi 1/3 dei genitori che ha presentato la domanda in backoffice **ha richiesto assistenza per motivazioni non precisate**. Fra gli utenti backoffice, poco più del 30% ha **segnalato che la situazione non poteva essere gestita autonomamente online**.

Solo una minima parte di rispondenti ha indicato di aver richiesto assistenza per problemi tecnici

5. I risultati

Assistenza- feedback operatori 020202

180

Risposte «Online»

120

Risposte «Backoffice»

Online	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Comprensione esigenza	3,2	84%
Chiarezza informazioni	3,1	81%
Premura e cortesia	3,4	87%
Completezza risposta	3,0	76%
Tempistiche risoluzione	3,0	77%
Valutazione dell'assistenza	3,2	81%

Backoffice	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Comprensione esigenza	3,5	89%
Chiarezza informazioni	3,4	88%
Premura e cortesia	3,8	95%
Completezza risposta	3,5	90%
Tempistiche risoluzione	3,6	92%
Valutazione dell'assistenza	3,6	90%

L'assistenza ricevuta dagli operatori dello 020202 è **valutata positivamente** sia dai genitori che hanno presentato la domanda online, sia da quelli che hanno dovuto ricorrere all'iscrizione in back office.

L'aspetto dell'assistenza che è stato **maggiormente apprezzato da entrambe le categorie di utenti è la premura e la cortesia**. Gli utenti online esprimono una valutazione leggermente più contenuta, in particolare per la completezza della risposta e la tempistica di risoluzione dell'esigenza.

5. I risultati

Strumenti di iscrizione (piattaforma / modulo)

1.811 **251**
Risposte «Online» Risposte «Backoffice»

Piattaforma (utenti online)	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Chiarezza linguaggio	3,3	94%
Semplicità di navigazione	3,3	93%
Completezza delle informazioni di supporto	3,2	90%
Valutazione della piattaforma di iscrizione	3,4	93%

Modulo (utenti backoffice)	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Chiarezza linguaggio	3,3	91%
Semplicità di navigazione	3,3	91%
Completezza delle informazioni di supporto	3,2	88%
Valutazione del modulo di iscrizione	3,4	92%

Entrambe le classi di utenti hanno **valutato positivamente gli strumenti di iscrizione** (piattaforma SUSE per gli utenti online e modulo CRM per gli utenti in back-office). L'aspetto maggiormente apprezzato da tutti gli utenti è **la semplicità di navigazione**; gli utenti in backoffice **esprimono un ampio consenso anche per la chiarezza del linguaggio**.

5. I risultati

Indicatori standard di valutazione

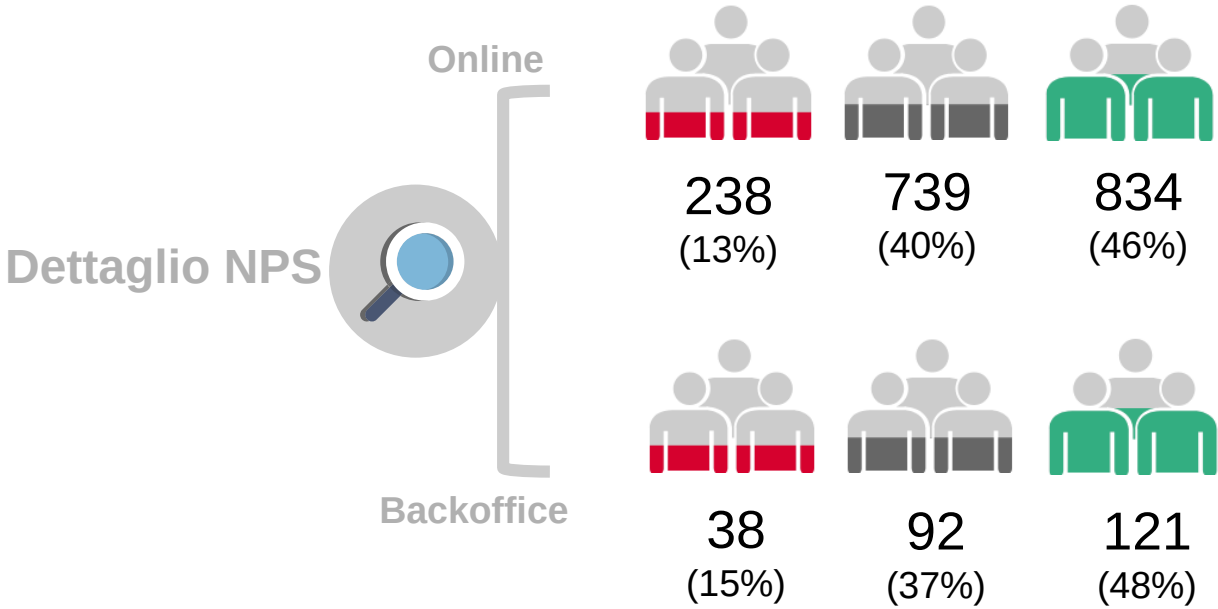
1.811

251

Risposte «Online»

Risposte «Backoffice»

	Online	Backoffice
NPS	+33	+33
CSAT	3,4	3,3
CES	3,5	3,3



L'indicatore NPS (Net promoter score) evidenzia che sia i genitori che hanno presentato domanda di iscrizione online, sia quelli che hanno eseguito il processo in backoffice, **parlerebbero bene di questo servizio con altre persone**.

Anche gli indicatori di soddisfazione personale (CSAT) e per la facilità di utilizzo del servizio (CES) mostrano valutazioni decisamente positive, leggermente superiori per le iscrizioni online.

6. Conclusioni

Questa prima rilevazione di customer satisfaction sul processo di presentazione delle domande di iscrizione ai servizi educativi per l'infanzia per bambini da 0 a 6 anni ha consentito di raccogliere e analizzare i feedback dei genitori sui principali aspetti dell'attività. Gli aspetti più tangibili del servizio, come ad esempio le informazioni pubblicate e gli strumenti informatici (piattaforma e modulo online) attraverso cui presentare la domanda, non evidenziano criticità e sono valutati con soddisfazione sia dai genitori che hanno proceduto online in autonomia, sia da quelli che hanno presentato la domanda in back office con il supporto degli uffici della Direzione Educazione.

Anche il servizio di supporto svolto dagli operatori infoline 020202, in sinergia con gli uffici della Direzione Educazione, riscontra un alto gradimento.

Dall'analisi dei risultati, si può pertanto concludere che il processo di iscrizione ai servizi per l'Infanzia, nella fase di presentazione delle domande, risulta valutato in modo positivo da oltre il 90% dei rispondenti sia per quanto riguarda la soddisfazione personale sia per la facilità nel portare a termine la richiesta; il gradimento del servizio è inoltre confermato dall'alta propensione a parlarne bene con altre persone.