



Comune di
Milano

DIREZIONE EDUCAZIONE
Area Servizi all'infanzia

Rilevazione della qualità percepita del processo di iscrizione ai Centri Estivi

Maggio 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 020202
Feedback 020202
Strumenti di iscrizione (piattaforma – modulo)
Commenti extra
Indicatori standard di valutazione

- 6 Conclusioni

1. Introduzione

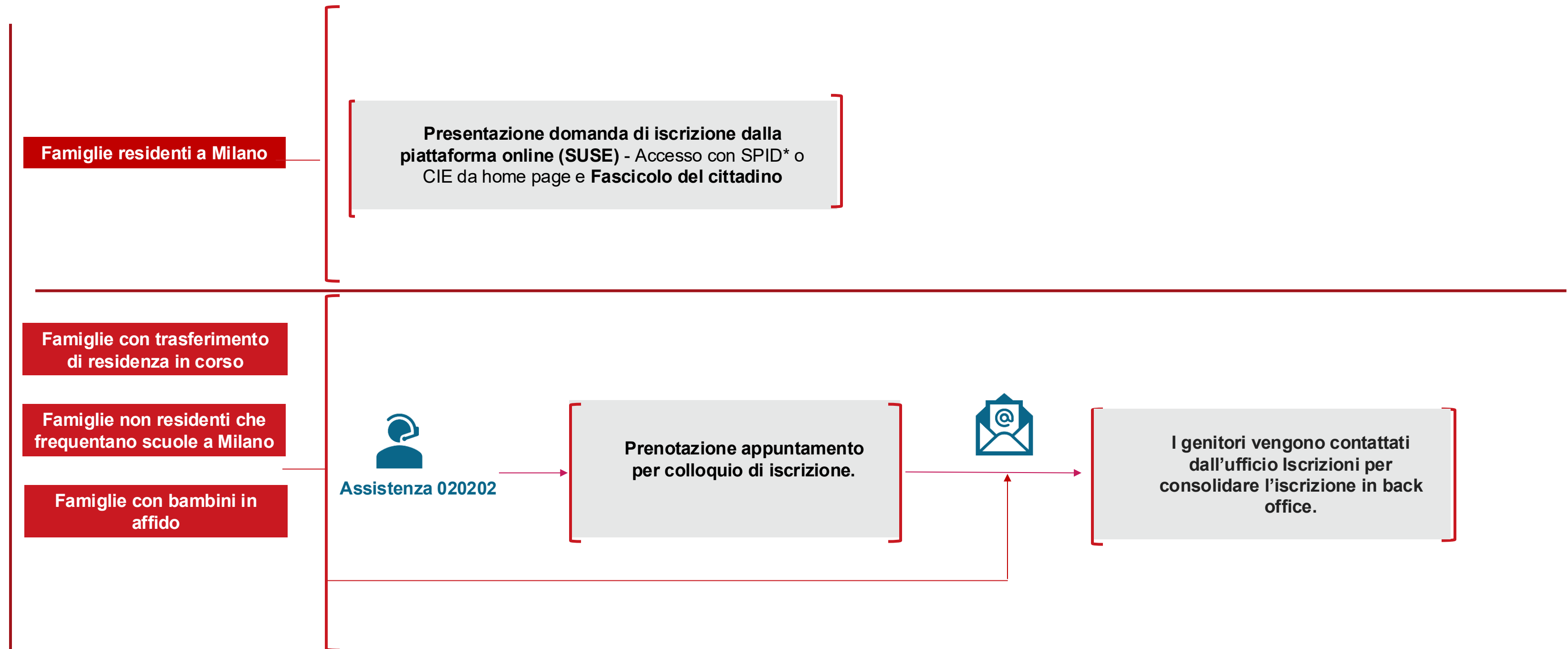
I Centri Estivi delle Scuole Primarie del Comune di Milano vengono attivati al termine del calendario scolastico; sono aperti fino al 18 luglio e consentono ai bambini di partecipare ad attività ludiche, sportive e di intrattenimento presso le scuole dotate di spazi esterni. La presentazione della domanda avviene attraverso una piattaforma online raggiungibile dalla pagina del portale istituzionale e dal Fascicolo del cittadino. Le famiglie dei bambini non residenti che frequentano una scuola a Milano, quelle che hanno un cambio di residenza in corso o un bambino in affido, presentano la domanda tramite il supporto degli uffici della Direzione Educazione; in questi casi è necessario che la famiglia contatti lo 020202 per la prenotazione di un appuntamento. Gli operatori infoline in caso di particolari criticità supportano le famiglie e ne veicolano le esigenze agli uffici preposti.

Per verificare la qualità percepita dai genitori dell'intero processo di presentazione della domanda ai Centri estivi, indipendentemente dall'esito della richiesta, è stato implementato un sistema di rilevazione che consente di raccogliere i feedback dei diretti interessati prima della pubblicazione della graduatoria. 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 circa del 17% sia tra coloro che hanno effettuato la domanda online sia tra coloro che hanno usufruito del supporto del back office.



Come si presenta la domanda di iscrizione



2. Obiettivi e metodologia

Obiettivi

- Verificare la qualità percepita dalle famiglie del processo di iscrizione
- Raccogliere spunti per il miglioramento continuo del servizio

Metodologia dell'indagine

- L'indagine si è svolta dal **14 al 17 aprile 2025** tramite questionari online inviati all'indirizzo email del genitore/tutore che ha presentato domanda di iscrizione ai centri estivi. Alle famiglie, è stato inviato un solo questionario, indipendentemente dal numero di figli e dai turni richiesti.
- 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**.
- 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)

Target di riferimento

- **Questionari inviati:**
 - Centri Estivi Online: 5.404
 - Centri Estivi back office: 186
- **Risposte ricevute:**
 - Centri Estivi Online: 874 (16%)
 - Centri Estivi back office: 32 (17%)

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
Dettaglio difficoltà tecnica (chiesta a chi ha voluto chiedere info)	Su quali informazioni hai preferito chiedere conferma?	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 020202 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 dagli operatori 020202?	Identica
Valutazione piattaforma	Ti chiediamo una valutazione sulla piattaforma di iscrizioni rispetto a: • Chiarezza del linguaggio • Semplicità della navigazione • Completezza delle informazioni di supporto	Non richiesta
Dettaglio difficoltà strumenti online (domanda aperta)	In quale sezione della piattaforma hai riscontrato difficoltà?	Non richiesta
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

874

Totale risposte per processo «Online»

32

Totale risposte per processo «Backoffice»

	Processo Backoffice	Processo Online
Inviti inviati	186 invii	5.404 invii
Risposte	32 risposte (17%)	874 risposte (16%)

I tassi di risposta per entrambi i sondaggi si attestano attorno al 16-17%.

Il processo di iscrizione in autonomia (online) ha ottenuto il maggior numero di risposte, una conseguenza del maggior numero di inviti anche se i tassi risposta si stabilizzano attorno allo stesso numero.

Al momento non esiste un confronto storico.

5. I risultati

Valutazione informazioni & sito

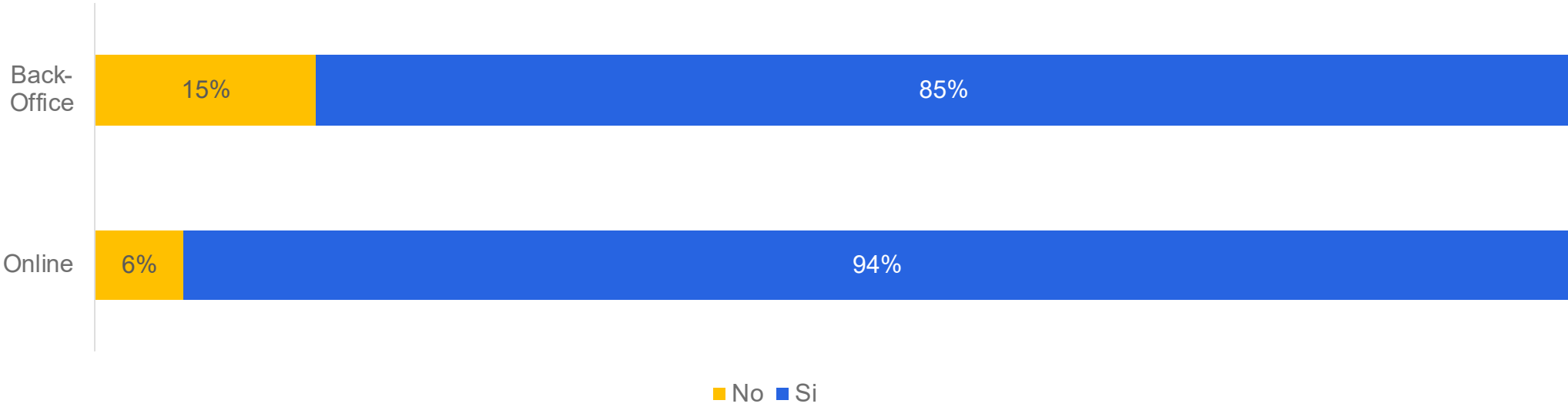
874

Risposte «Online»

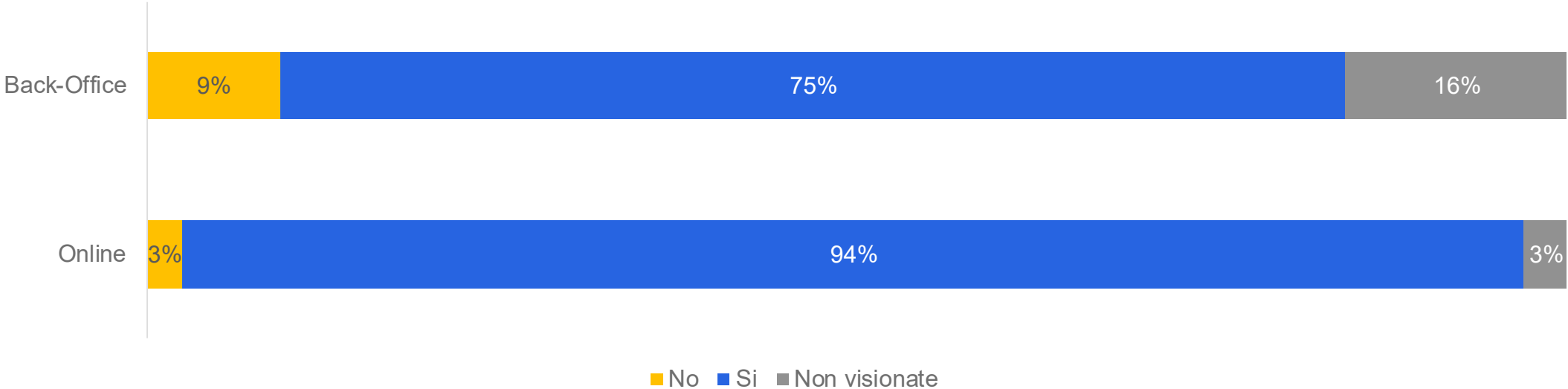
32

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 020202

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

Back-Office

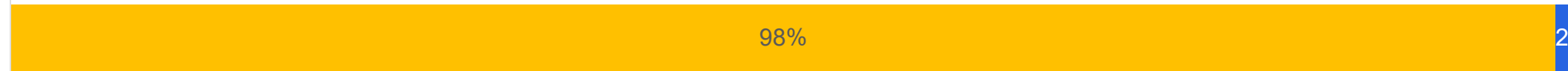


32

Risposte «Backoffice»

Per presentare la domanda di iscrizione hai richiesto informazioni integrative o assistenza?

Online



874

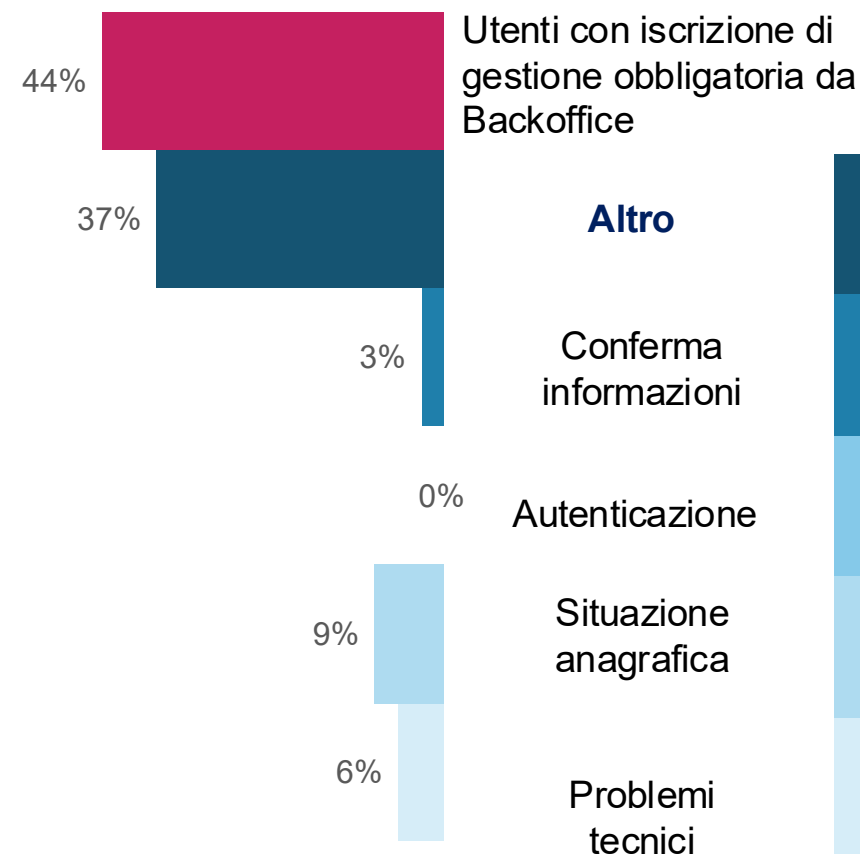
Risposte «Online»

■ No ■ Si

Non hai potuto procedere autonomamente con l'iscrizione online, puoi indicarci il motivo?

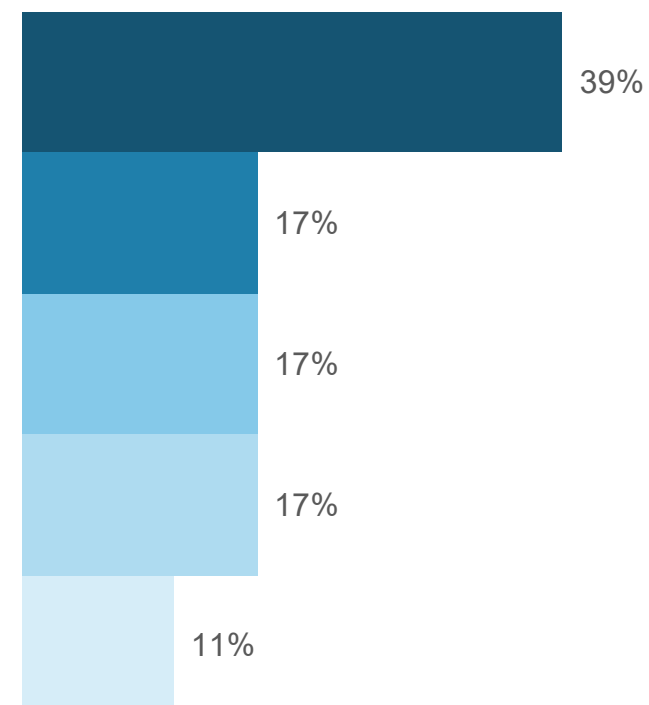
32

Risposte «BackOffice»



18

Risposte «Online»



Gli utenti «online» hanno avuto poche necessità di assistenza. La maggior parte delle necessità ha riguardato la conferma di informazioni, problemi di autenticazioni e conferma della situazione anagrafica.

Il 44% degli utenti che hanno presentato la domanda in backoffice ha **segnalato che la situazione non poteva essere gestita autonomamente online.**

Solo il 3% degli utenti ha chiesto ulteriore assistenza agli operatori 020202. Solo una minima parte di rispondenti ha indicato di aver richiesto assistenza per problemi tecnici.

5. I risultati

Assistenza- feedback operatori 020202

18

Risposte «Online»

32

Risposte «Backoffice»

Online	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Comprensione esigenza	3,5	100%
Chiarezza informazioni	3,4	94%
Premura e cortesia	3,6	94%
Completezza risposta	3,5	95%
Tempistiche risoluzione	3,3	94%
Valutazione dell'assistenza	3,7	100%

Backoffice	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Comprensione esigenza	3,7	100%
Chiarezza informazioni	3,6	93%
Premura e cortesia	3,7	94%
Completezza risposta	3,6	94%
Tempistiche risoluzione	3,6	94%
Valutazione dell'assistenza	3,7	100%

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 comprensione dell'esigenza**. Tra gli utenti online e gli utenti in backoffice si rilevano delle valutazioni per la maggior parte molto simili, anche se le valutazioni online sono leggermente più contenute.

5. I risultati

Strumenti di iscrizione (piattaforma – solo per utenti online)

874

Risposte «Online»

Piattaforma (utenti online)	Media	Valutazioni Abbastanza / Molto soddisfacente
Chiarezza linguaggio	3,5	97%
Semplicità di navigazione	3,4	96%
Completezza delle informazioni di supporto	3,4	96%
Valutazione della piattaforma di iscrizione	3,5	97%

Gli utenti online hanno **valutato positivamente gli strumenti di iscrizione** (piattaforma SUSE). L'aspetto maggiormente apprezzato da tutti gli utenti è la chiarezza del linguaggio.

5. I risultati

Commenti extra

 **Puoi indicarci la sezione della piattaforma e il tipo di difficoltà che hai riscontrato?**

Non si caricava la pagina
Centri estivi: non c'è la data della graduatoria
Sarebbe utile una navigazione più intuitiva per le troppe info e il poco tempo disponibile
Lenta
Cé una o due domande non molto chiaro per me.
Trovare il tutto iniziale
Non faceva procedere dopo aver inserito le info sul datore di lavoro perché c'era uno spazio vuoto
Una lentezza estrema nel caricamento delle pagine e nella navigazione.
Non si comprendono le tempistiche
Piuttosto confusionarie le pagine web
non c'erano sufficienti informazioni sul servizio (soggetti eroganti, attività, etc)
ripartire da capo causa mancata risposta ad una domanda:
poco sforzo nel comunicare efficacemente date iscrizione che cambiano ogni anno
non era chiaro che ancora non era possibile effettuare la prenotazione alla data
il nome del centro estivo non corrisponde a nessuna scuola cercandolo su internet!
Al solito, all'orario di apertura del servizio, non era possibile presentare la domanda
a mio avviso troppi passaggi e la ricerca con 'trova' non è utile.
Afferenza
sarebbe carino avere già il programma del centro e le attività che faranno i bambini
Inserire sempre le stesse info
Scelta del pre e post scuola-non è indicato se è gratuito se sbagli non puoi correggere ma da capo
Difficoltà iniziale a trovare la sezione del sito dedicata ai campus estivi
Internet
Capire i periodi
Carenza info gestione bimbi con disabilità. Chi si iscrive la 1 volta si affida senza sapere molto.
è richiesto di compilare un sacco di informazioni che sono già nella disponibilità del comune
Tecnica
Poca chiarezza nei quesiti
La parte dove si conferma lo studente

 **Su quali informazioni hai preferito chiedere conferma?**

Se era giusta la riga dove indicare l' altro genitore
Informazioni
Su alcune domande che ero in dubbio riguardo assistente sociale, che ho risolto chiamando lo 020202

5. I risultati

Indicatori standard di valutazione

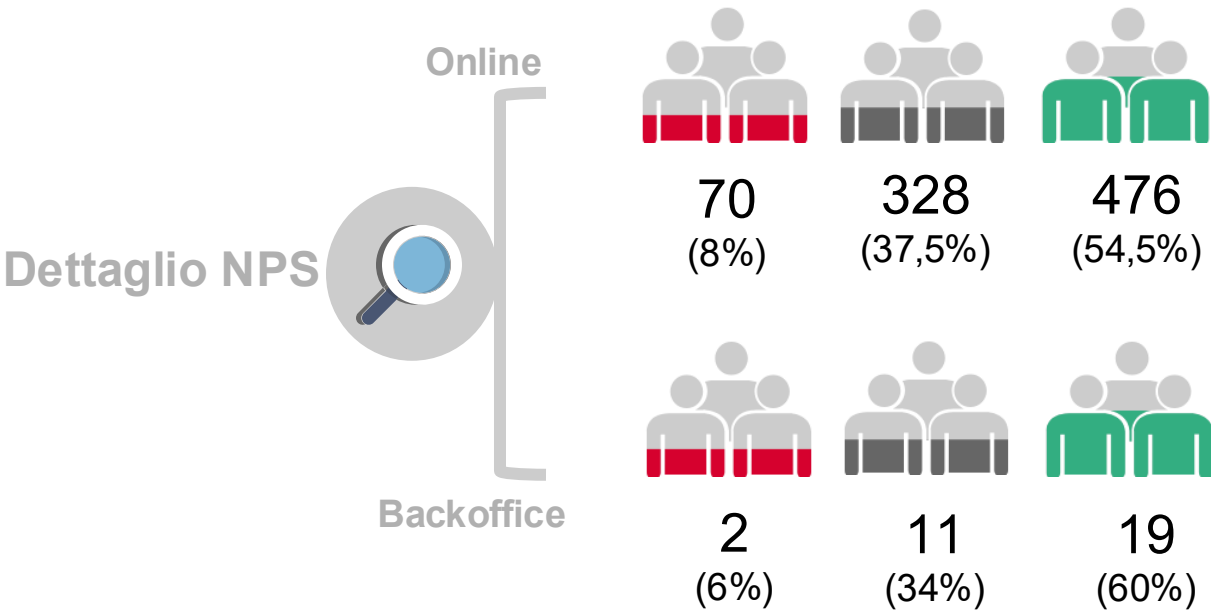
874

Risposte «Online»

32

Risposte «Backoffice»

	Online	Backoffice
NPS	+46	+53
CSAT	3,6	3,5
CES	3,6	3,4



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 Centri Estivi per la scuola primaria 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 la piattaforma di iscrizione, non evidenziano criticità e sono valutati con soddisfazione sia dai genitori che hanno proceduto online, sia da quelli che hanno presentato la domanda con gli uffici della Direzione Educazione.

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

Dall'analisi dei risultati, si può pertanto concludere che il processo di iscrizione ai Centri estivi per la scuola primaria è 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.