



Comune di  
**Milano**

**DIREZIONE EDUCAZIONE**  
Area Servizi Scolastici ed Educativi

# **Rilevazione della qualità percepita del processo di iscrizione al Pre Scuola e Giochi Serali**

## **Luglio 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

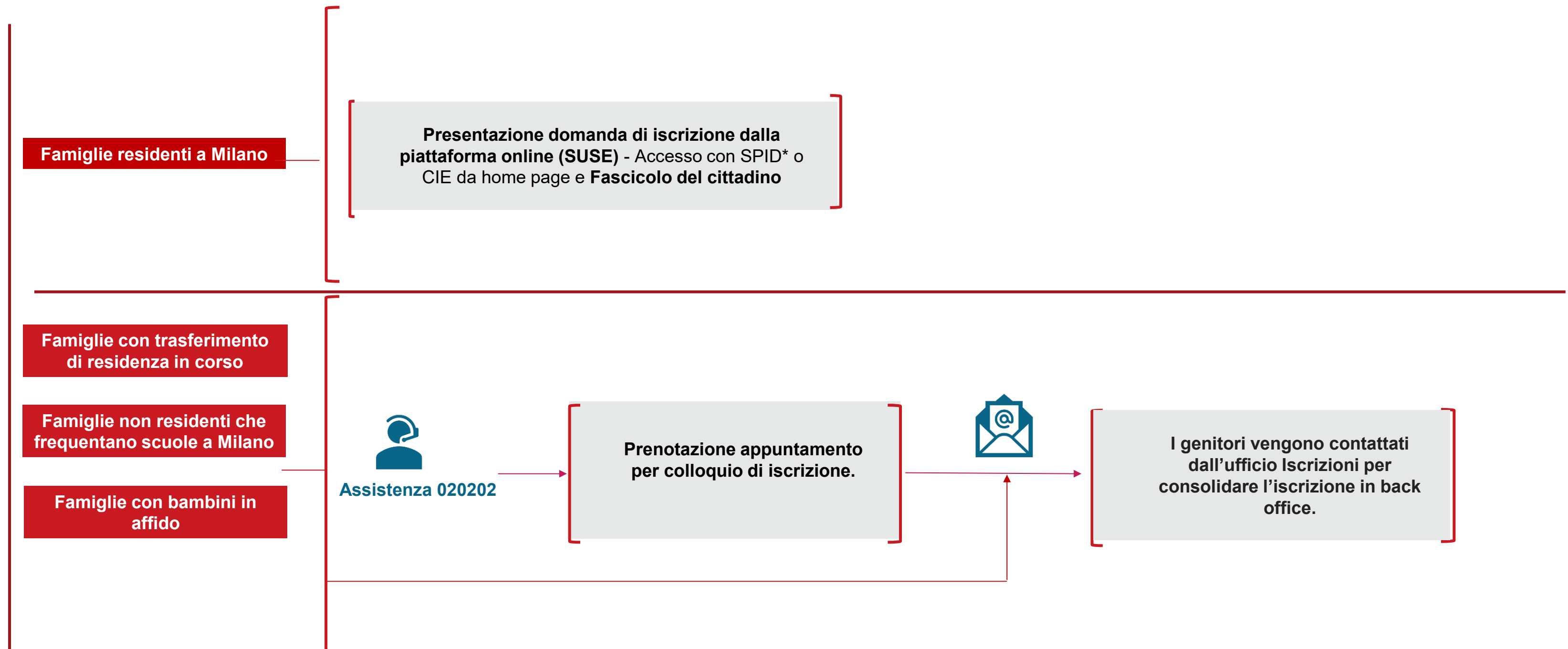
Il servizio di Prescuola e giochi serali del Comune di Milano per le Scuole Primarie vengono attivati durante l'anno scolastico e consentono di ampliare l'orario di frequenza scolastica alle famiglie che hanno la necessità. La presentazione della domanda avviene attraverso una piattaforma online raggiungibile 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 la famiglia deve contattare 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 al servizio, 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 10% 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 **24 al 27 luglio 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:**
  - Prescuola e giochi serali Online: 7.104
  - Prescuola e giochi serali back office: 206
- **Risposte ricevute:**
  - Prescuola e giochi serali Online: 573 (8%)
  - Prescuola e giochi serali back office: 22 (11%)

# 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<br>(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<br>(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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza delle informazioni fornite</li><li>• Premura e cortesia dell'operatore</li><li>• Completezza della risposta</li><li>• Tempistiche di risoluzione dell'esigenza</li></ul> | 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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Chiarezza del linguaggio</li><li>• Semplicità della navigazione</li><li>• Completezza delle informazioni di supporto</li></ul>                                                                 | Non richiesta                                                                              |
| Dettaglio difficoltà strumenti online<br>(domanda aperta)                  | In quale sezione della piattaforma hai riscontrato difficoltà?                                                                                                                                                                                                                                                  | Non richiesta                                                                              |
| Valutazione complessiva<br>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

573

Totale risposte per processo «Online»

22

Totale risposte per processo «Backoffice»

|                | Processo Backoffice | Processo Online   |
|----------------|---------------------|-------------------|
| Inviti inviati | 206 invii           | 7.104 invii       |
| Risposte       | 22 risposte (11%)   | 573 risposte (8%) |

I tassi di risposta per entrambi i sondaggi si attestano attorno al 8-10%.

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

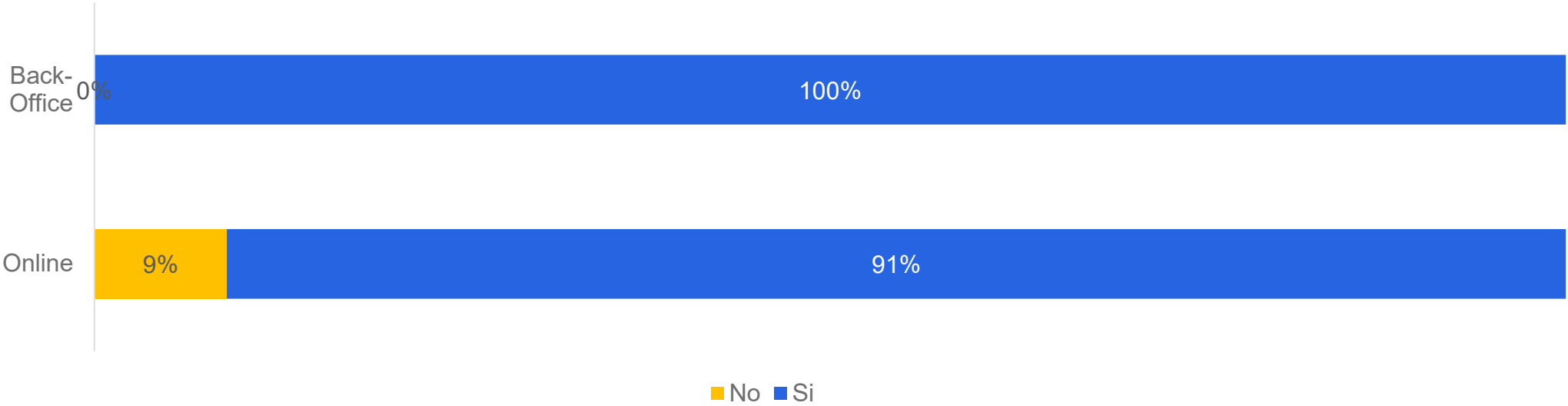
573

Risposte «Online»

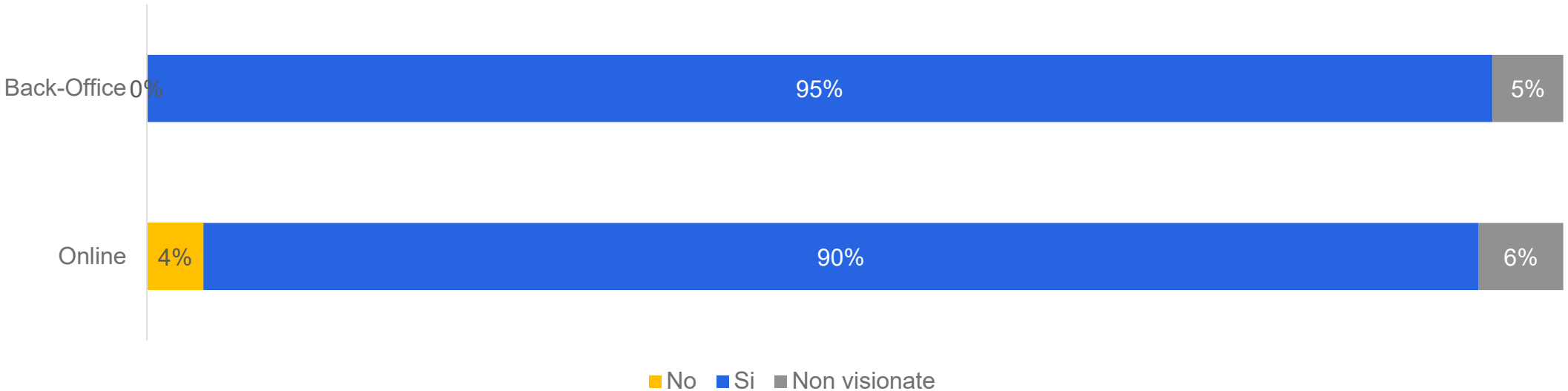
22

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

14%

86%

22

Risposte «Backoffice»

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

Online

95%

5%

573

Risposte «Online»

■ No ■ Si

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

22

Risposte «BackOffice»

82%

Utenti con iscrizione di gestione obbligatoria da Backoffice

18%

Altro

26

Risposte «Online»

15%

Conferma informazioni

35%

Autenticazione

8%

Situazione anagrafica

15%

Problemi tecnici

27%

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

L'82% degli utenti che hanno presentato la domanda in backoffice ha **segnalato che la situazione non poteva essere gestita autonomamente online.**

## 5. I risultati

### Assistenza– feedback operatori 020202

**26**

Risposte «Online»

**22**

Risposte «Backoffice»

| Online                  | Media | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|-------------------------|-------|----------------------------------------------------|
| Comprensione esigenza   | 3,0   | 77%                                                |
| Chiarezza informazioni  | 3,1   | 77%                                                |
| Premura e cortesia      | 3,1   | 81%                                                |
| Completezza risposta    | 3,0   | 77%                                                |
| Tempistiche risoluzione | 2,9   | 73%                                                |

|                             |            |            |
|-----------------------------|------------|------------|
| Valutazione dell'assistenza | <b>3,0</b> | <b>77%</b> |
|-----------------------------|------------|------------|

| Backoffice              | Media | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|-------------------------|-------|----------------------------------------------------|
| Comprensione esigenza   | 3,9   | 100%                                               |
| Chiarezza informazioni  | 3,8   | 100%                                               |
| Premura e cortesia      | 3,9   | 100%                                               |
| Completezza risposta    | 3,9   | 95%                                                |
| Tempistiche risoluzione | 3,8   | 95%                                                |

|                             |            |             |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Valutazione dell'assistenza | <b>3,9</b> | <b>100%</b> |
|-----------------------------|------------|-------------|

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 dagli utenti con iscrizione autonoma è la premura e la cortesia degli operatori.**

Tra gli utenti con iscrizione in backoffice risulta molto apprezzata sia la premura e la cortesia che la completezza della risposta.

Tra gli utenti online e gli utenti in backoffice si rilevano delle valutazioni leggermente differenti, infatti l'assistenza è stata valutata molto positivamente dagli utenti in backoffice, mentre per gli utenti online le valutazioni sono più contenute.

## 5. I risultati

### Strumenti di iscrizione (piattaforma – solo per utenti online)

573

Risposte «Online»

| Piattaforma<br>(utenti online)                         | Media      | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|--------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|
| Chiarezza linguaggio                                   | 3,4        | 97%                                                |
| Semplicità di navigazione                              | 3,3        | 95%                                                |
| Completezza delle informazioni di<br>supporto          | 3,3        | 95%                                                |
| <b>Valutazione della<br/>piattaforma di iscrizione</b> | <b>3,4</b> | <b>95%</b>                                         |

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



**Se hai avuto problemi tecnici, quale problema hai avuto?**

|                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non si apriva il link                                                                               |
| Non risultavano alcuni dati inseriti                                                                |
| Na                                                                                                  |
| non funzionava l'inserimento dati                                                                   |
| Non si riesce a concludere l'iscrizione da cellulare bisogna per forza essere collegati da computer |
| Non ho potuto effettuare l'iscrizione dal cellulare                                                 |
| Assenza di chiarezza                                                                                |



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

|                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Situazione lavorativa                                                                   |
| Data inizio scuola                                                                      |
| Non era specificato alcunché sulle modalità di iscrizione al servizio pre e post scuola |
| Sul fatto che la mia richiesta sia stata accettata con riserva                          |
| Funzionamento giochi serali                                                             |
| Nucleo                                                                                  |
| Iscrizioni tardive                                                                      |
| Residenza                                                                               |
| Case vacanze                                                                            |

# 5. I risultati

## Indicatori standard di valutazione

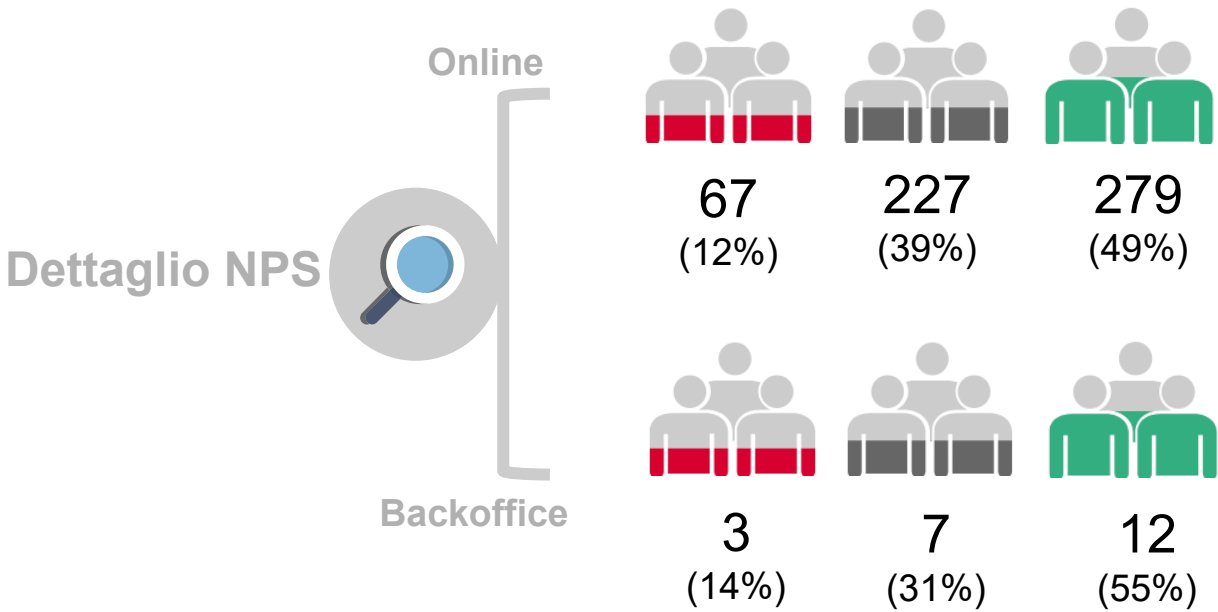
573

22

Risposte «Online»

Risposte «Backoffice»

|      | Online | Backoffice |
|------|--------|------------|
| NPS  | +37    | +41        |
| CSAT | 3,5    | 3,7        |
| CES  | 3,5    | 3,6        |



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 in backoffice.



## 6. Conclusioni

Questa prima rilevazione di customer satisfaction sul processo di presentazione delle domande di iscrizione ai Servizi di prescuola e giochi serali 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 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 e di prenotazione 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 centri estivi, 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.