



Comune di  
**Milano**

**DIREZIONE EDUCAZIONE**  
Area Servizi all'infanzia

# **Rilevazione della qualità percepita del processo di iscrizione ad Estate Vacanza**

**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

Il Comune di Milano propone da anni il progetto “Estate Vacanza”, soggiorni estivi per bambini e ragazzi tra i quattro e i quattordici anni, presso proprie strutture in località marine, montane e lacustri gestite dal personale educativo del Comune di Milano. L'iniziativa è attiva dalla conclusione delle scuole a fine agosto. 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, 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.

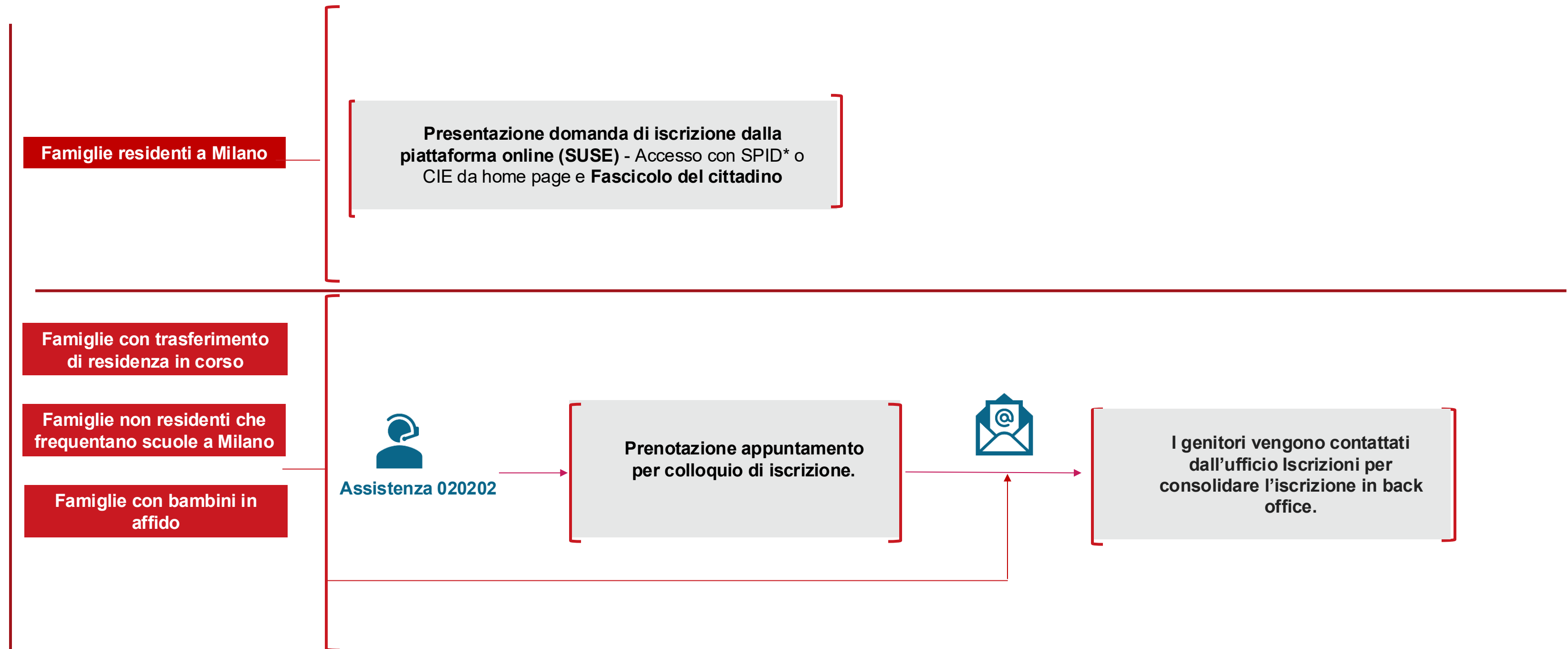
Da anni l'Area CRM rileva la qualità percepita del soggiorno presso le Case vacanza coinvolgendo bambini e genitori; la rilevazione qui illustrata riguarda invece la qualità percepita dai genitori del processo di presentazione della domanda di iscrizione prima della pubblicazione della graduatoria e indipendentemente dall'esito della richiesta.

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 poco meno di un quarto di coloro che hanno effettuato la domanda sia online sia tramite il 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 al soggiorno di Estate Vacanza.  
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**, 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)

### Target di riferimento

- **Questionari inviati:**  
Estate Vacanza Online: 2520  
Estate Vacanza Back office: 130
- **Risposte ricevute:**  
Estate Vacanza Online: 559 (22%)  
Estate Vacanza Back office: 31 (24%)

# 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

559

Totale risposte per processo «Online»

31

Totale risposte per processo «Backoffice»

| Inviti per servizio / processo | Processo Backoffice | Processo Online |
|--------------------------------|---------------------|-----------------|
| Estate Vacanza                 | 130 invii           | 2.520 invii     |

| Tassi di risposta per servizio / processo | Processo Backoffice | Processo Online    |
|-------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Estate Vacanza                            | 31 risposte (24%)   | 559 risposte (22%) |

I tassi di risposta per i target si attestano attorno al 22- 24% a seconda del target considerato.  
Al momento non esiste un confronto storico.

# 5. I risultati

## Valutazione informazioni & sito

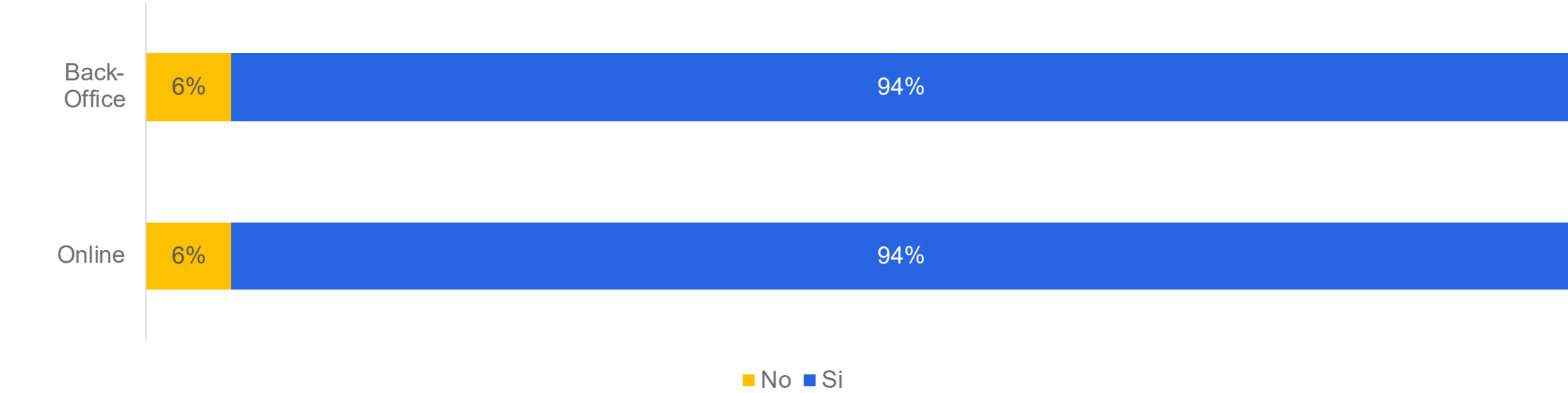
559

Risposte «Online»

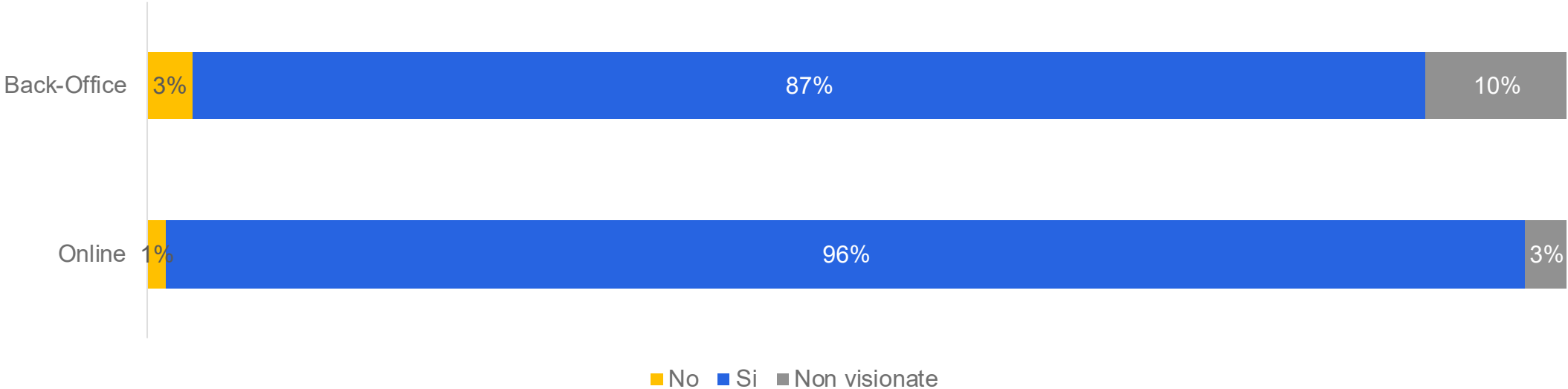
31

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 e le informazioni visionate risultano chiare. 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

13%

87%

31

Risposte «Backoffice»

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

Online

94%

6%

559

Risposte «Online»

■ No ■ Si

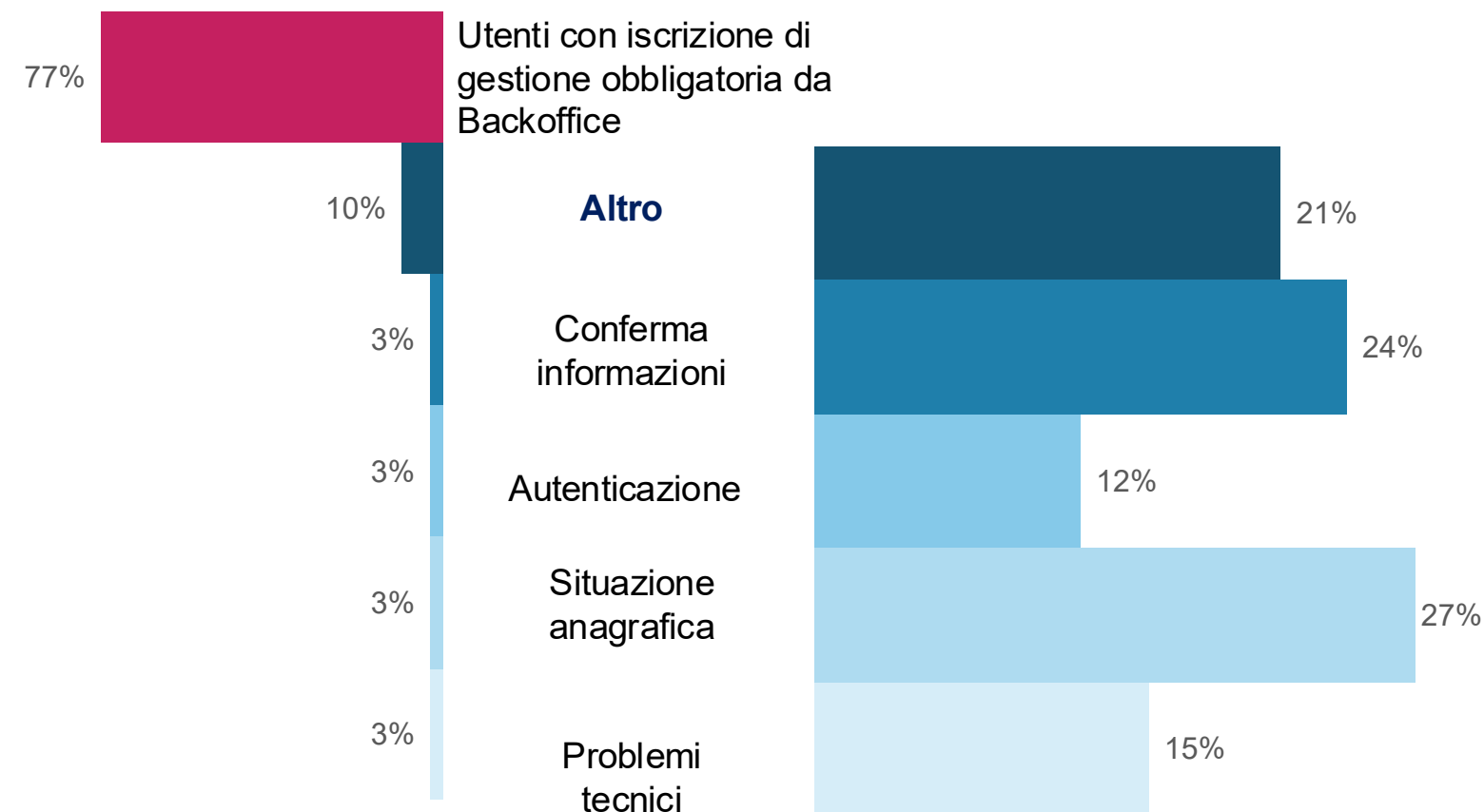
Non hai potuto procedere autonomamente con l'iscrizione online, puoi indicarci il motivo?

27

Risposte «BackOffice»

33

Risposte «Online»



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

L'87% degli utenti in backoffice ha dovuto chiedere ulteriore assistenza agli operatori 020202. Fra gli utenti backoffice, circa il 77% ha **segnalato che la situazione non poteva essere gestita autonomamente online.**

## 5. I risultati

### Assistenza- feedback operatori 020202

**33**

Risposte «Online»

**27**

Risposte «Backoffice»

| Online                             | Media      | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|
| Comprensione esigenza              | 3,3        | 84%                                                |
| Chiarezza informazioni             | 3,3        | 88%                                                |
| Premura e cortesia                 | 3,4        | 88%                                                |
| Completezza risposta               | 3,2        | 85%                                                |
| Tempistiche risoluzione            | 3,2        | 82%                                                |
| <b>Valutazione dell'assistenza</b> | <b>3,2</b> | <b>85%</b>                                         |

| Backoffice                         | Media      | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|
| Comprensione esigenza              | 3,7        | 93%                                                |
| Chiarezza informazioni             | 3,7        | 93%                                                |
| Premura e cortesia                 | 3,7        | 96%                                                |
| Completezza risposta               | 3,6        | 93%                                                |
| Tempistiche risoluzione            | 3,7        | 96%                                                |
| <b>Valutazione dell'assistenza</b> | <b>3,6</b> | <b>93%</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.

Nessun aspetto di valutazione prevale sugli altri in maniera significativa.

## 5. I risultati

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

559

Risposte «Online»

| Piattaforma<br>(utenti online)                         | Media      | Valutazioni<br>Abbastanza / Molto<br>soddisfacente |
|--------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------|
| Chiarezza linguaggio                                   | 3,5        | 98%                                                |
| Semplicità di navigazione                              | 3,5        | 97%                                                |
| Completezza delle informazioni di<br>supporto          | 3,5        | 98%                                                |
| <b>Valutazione della<br/>piattaforma di iscrizione</b> | <b>3,6</b> | <b>98%</b>                                         |

Gli utenti online hanno **valutato positivamente gli strumenti di iscrizione** (piattaforma SUSE). Nessun aspetto prevale sugli altri in maniera significativa.

# 5. I risultati

## Commenti extra

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

|                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Difficile trovare sezione Cimitero Monumentale. Search ha dato vecchi link</i>            |
| <i>Accesso alla pagina del servizio che riportava sempre a quella degli anni passati</i>     |
| <i>Il criterio in ordine alfabetico: è discriminante</i>                                     |
| <i>Dati da raccogliere</i>                                                                   |
| <i>Non capisco dove inserire dieta sanitaria</i>                                             |
| <i>prima volta che faccio un iscrizione spero di aver compilato nel modo corretto</i>        |
| <i>Difficoltà nel trovare sul sito la domanda</i>                                            |
| <i>seconda opzione non chiara</i>                                                            |
| <i>Macchinosità di alcuni passaggi,</i>                                                      |
| <i>Non sono specificate le date relative ai periodi</i>                                      |
| <i>Non si capiva bene, la sede di riferimento dei vari campus</i>                            |
| <i>Difficoltà nel trovare la sezione iscrizioni n</i>                                        |
| <i>Lo spid</i>                                                                               |
| <i>Per iscrizione casa vacanza che potevamo scegliere solo un periodo era poco chiaro</i>    |
| <i>La piattaforma chiede informazioni già in possesso del Comune (numero della CI ed es)</i> |
| <i>il link sulle date</i>                                                                    |
| <i>ricontrollare la domanda porta a cancellare i dati</i>                                    |

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

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Per chiarimenti</i>                                                                                |
| <i>Date precise dei turni</i>                                                                         |
| <i>Sulle mete da inserire.</i>                                                                        |
| <i>Ho chiesto indormazioni su quando e dove poter indicare il compagno con cui si vorrebbe andare</i> |
| <i>Accavallamenyo giorni tra centro estivo e casa vacanza</i>                                         |
| <i>Dieta Sanitaria</i>                                                                                |
| <i>possibilità di inviare anche domanda per altro servizio comune</i>                                 |
| <i>Sul periodo che si può richiedere al massimo</i>                                                   |

# 5. I risultati

## Indicatori standard di valutazione

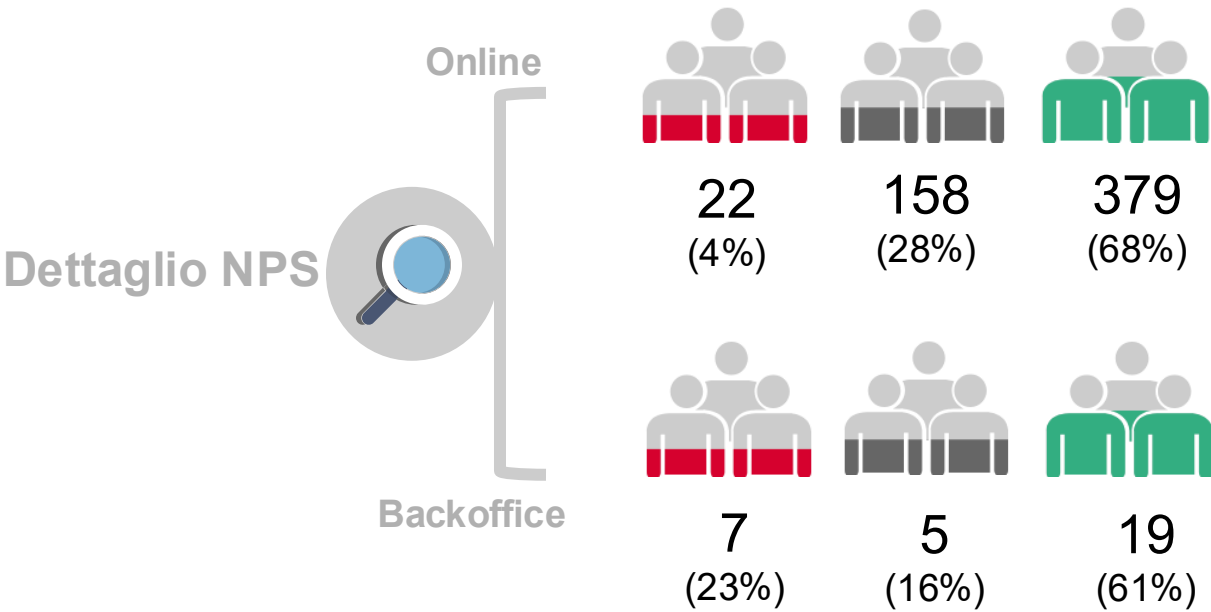
559

31

Risposte «Online»

Risposte «Backoffice»

|      | Online | Backoffice |
|------|--------|------------|
| NPS  | +64    | +39        |
| CSAT | 3,7    | 3,5        |
| CES  | 3,7    | 3,5        |



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**. Tale valore è particolarmente alto negli utenti che hanno potuto svolgere l'iscrizione in autonomia.

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 soggiorni di Estate Vacanza 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 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 soggiorni di Estate Vacanza 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.