



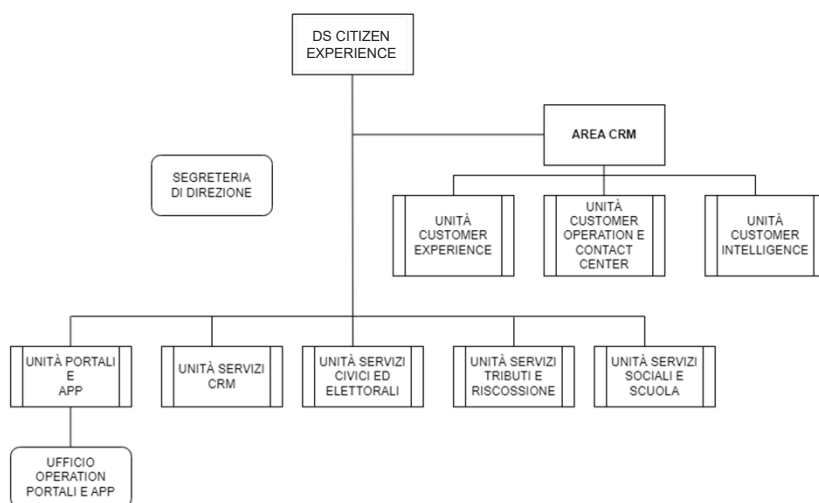
Comune di  
Milano

## Il dialogo con la città e l'ascolto dei bisogni per migliorare l'esperienza del cittadino

Luca Curioni – Dario Manuli  
26/10/2022

1

## La direzione Citizen Experience



Spostato il focus dal canale all'esperienza

Cittadino al centro

Gestione e sviluppo di:

- Canale digitale
- Customer operations
- Sistemi di back-office che influenzano l'esperienza cittadino

2

2

# Strategia di dialogo allineata con i bisogni dei nostri utenti

## Nostri utenti



## Cosa cercano

SERVIZI

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

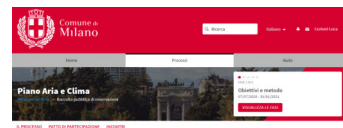
RACCONTO DELLA CITTÀ'

## Opportunità

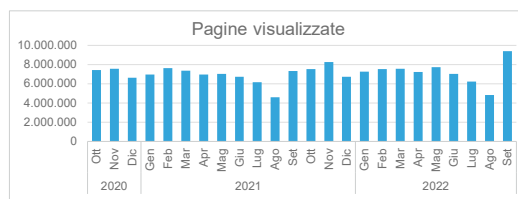
SITO DEL COMUNE DI MILANO CONCENTRATO SU SERVIZI

PIATTAFORME PER COINVOLGERE I CITTADINI

SITO DI YESMILANO CONCENTRATO SUL RACCONTO DELLA CITTÀ'



# Sito istituzionale focalizzato sui servizi



- **1,5 milioni** di visitatori unici e **9,4 milioni** di pagine visitate nel mese di Settembre 2022
- **900.000** di iscritti al fascicolo del cittadino e **400.000** download dell'App
- Circa **500.000** iscritti alla newsletter "Informami"

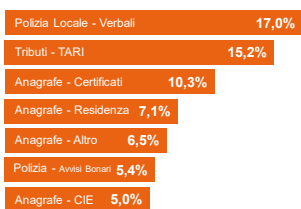
## Canali assistenza e numeri

Gestiamo circa **100k richieste/mese** che riguardano principalmente gli ambiti  
Anagrafe, Tributi, Polizia Locale e Mobilità.



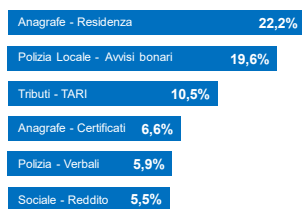
020202

Richieste medie mensili 80,8 k  
Tempo medio di attesa 1,5 min



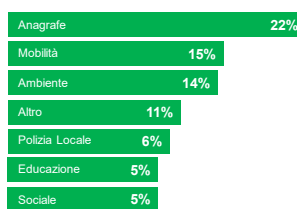
Scrivi

Richieste medie mensili 13,08 k  
Tempo medio di risposta 12 gg



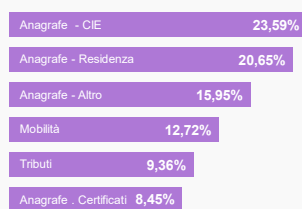
Social

Richieste medie mensili 5,1 k  
Tempo medio presa in carico 1 gg



Chatbot\*

Sessioni medie mensili 5,3 k



\*Nota:  
per questo canale, le interazioni non sono gestite da un operatore

Dati del periodo gennaio-settembre 2022

5

## Sistema di ascolto



Per un **ascolto costante** e continuo del **percepito dei cittadini**, l'amministrazione segue un piano di rilevazioni di customer satisfaction.



**Survey**  
**22**



**Feedback raccolti**  
**80.000**



**8 Ambiti**

- Educazione
- Lavoro, Giovani e Sport
- Innovazione Tecnologica e Digitale
- Polizia Locale
- Verde e Ambiente
- Anagrafe
- Tributi
- Urbanistica



**14 Survey periodiche**

- Informagiovani
- Estate Vacanza
- Fuori dal Comune
- Scuola natura on air
- Scuola Natura
- Orientamento scolastico
- Amsa
- Liceo e ITE Manzoni
- Educazione stradale nelle scuole
- Refezione scolastica
- Nidi d'infanzia, primavera e prima infanzia
- Corso formatori istruttori
- Corso formazione base per agenti Polizia
- Corso Ufficiali Polizia 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> edizione



**8 Survey continuative**

- Assistente virtuale 020202
- Gestione appuntamenti prenotati da 020202
- Prenotazione appuntamenti da portale
- Certificati anagrafici
- Certificati di Stato Civile
- Cambio/richiesta di residenza
- Dichiarazione TARI
- Richiesta copie fascicoli visure edilizie

\* periodo sett 2021-sett 2022  
di cui 13 previste da adempimento amministrativo

6

6

# Survey Appuntamenti Online

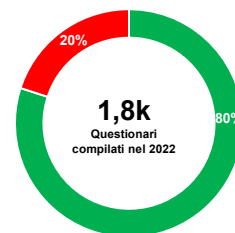
Cittadino utilizza il servizio e fissa un appuntamento

## Survey di gradimento appuntamenti

Grazie per aver utilizzato il nostro servizio di appuntamenti. Ti chiediamo di rispondere alle seguenti domande, il tuo feedback ci aiuterà a migliorare la qualità del servizio.

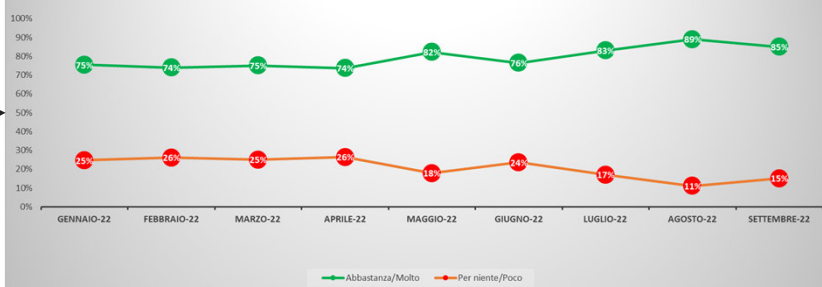
1. È stato facile raggiungere questo servizio?  
 Per niente  Poco  Abbastanza  Molto
2. Ti è sembrato semplice da usare?
3. Ha facilitato la gestione della tua esigenza?
4. Consigliaresti questo servizio online ad altri?

Hai commenti o suggerimenti?



### Trend Indice di gradimento

Anno 2022 - Consigliaresti il servizio online di prenotazione degli appuntamenti ad altri?



Dati del periodo gennaio-settembre 2022

# Sezione Trasparenza del portale

1. Home page of the 'Amministrazione Trasparente' section.

2. Main menu and navigation options.

3. Overview of the 'Amministrazione Trasparente' section, including a list of general dispositions.

4. 'Tagli economici' section, highlighting 'Bilanci', 'Beni immobili e gestione patrimonio', 'Controlli e rilievi sull'Amministrazione', 'Servizi erogati', and 'Pagamenti per amministrazione'.

5. 'Servizi erogati' section, highlighting 'Carta dei servizi e standard di qualità', 'Class Action', 'Costi contabilizzati', 'Liste d'attesa Servizi all'Infanzia', and 'Servizi in rete'.

6. 'Servizi in rete' section, highlighting 'Prenotazione di un appuntamento con gli uffici comunali' and 'Richiesta di certificati anagrafici'.

I risultati delle survey vengono pubblicati con cadenza mensile sull'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito del Comune di Milano. Nell'area dedicata alla trasparenza ci sono diverse sezioni navigabili, a titolo esemplificativo si riporta il percorso per raggiungere i risultati delle indagini sui **Servizi in rete**.

# Sezione Trasparenza del portale

Sull'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del sito del Comune di Milano è possibile scaricare i risultati di alcune survey e i dati relativi ai canali di relazione con il cittadino. A titolo esemplificativo si riporta il percorso per raggiungere i risultati relativi alle performance degli **Strumenti di Ascolto della cittadinanza** (es: Contact Center 020202 e Scrivi)

# Backup

