



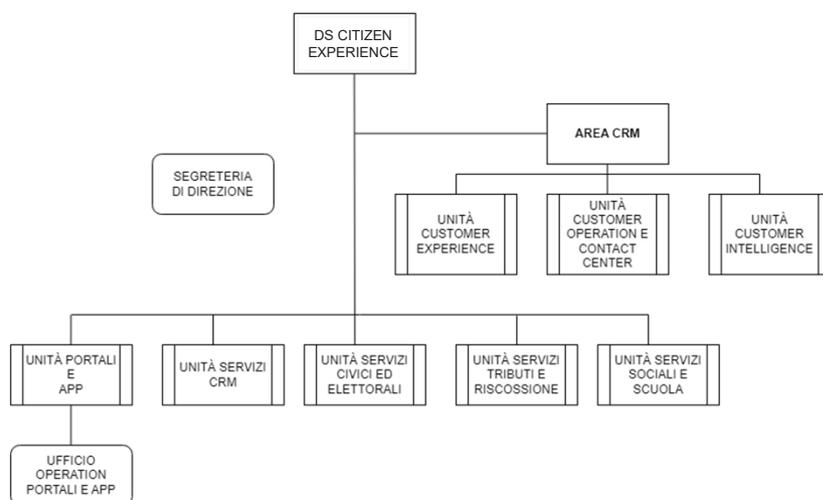
Comune di  
Milano

## 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"

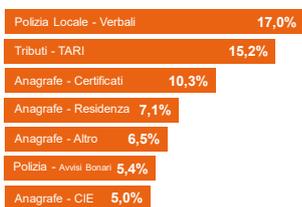
## Canali assistenza e numeri

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



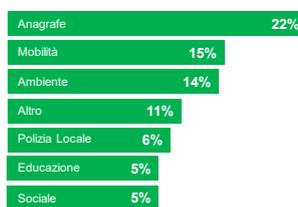
Scrivi

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



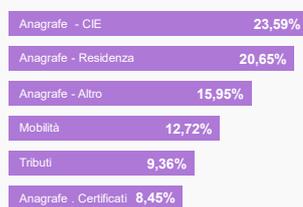
Social

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

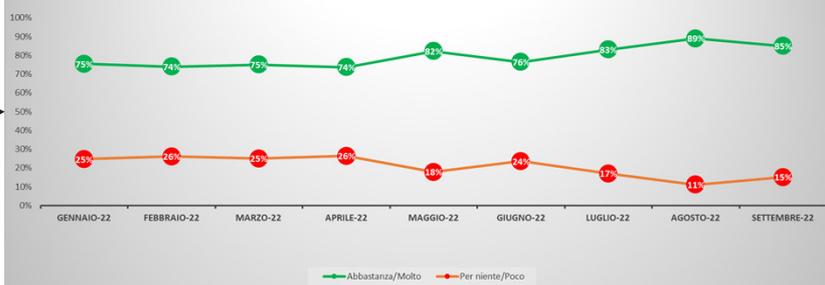
Grazie per aver utilizzato il nostro servizio di appuntamenti. Ti chiediamo di rispondere alle seguenti domande, il tuo feedback ci aiuterà a migliorare la qualità del servizio.

- È stato facile raggiungere questo servizio?  
Per niente  Poco  Abbastanza  Molto
- Ti è sembrato semplice da usare?
- Ha facilitato la gestione della tua esigenza?
- 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 with navigation menu: COMUNI DI MILANO, AREE TEMATICHE, SERVIZI, UFFICIO STAMPA.

**2** Main menu: Palazzo Marino, Amministrazione Trasparente, Accessi all'area Amministrazione Trasparente, Statuto, regolamenti e patrocini, Altri comunali.

**3** 'Amministrazione Trasparente' section with sub-sections: Disposizioni generali, Organizzazione, Consulenti e Collaboratori, Personale, Bandi di concorso, Performance, Enti Controllati, Attività e Procedimenti.

**4** 'Taggi economici' section: Bilanci, Beni immobili e gestione patrimonio, Controlli e rilievi sull'Amministrazione, Servizi erogati, Pagamenti per amministrazione.

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

**6** 'Servizi in rete' section: Prenotazione di un appuntamento con gli uffici comunali, 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

