



## Relazione finale

### Questionario di gradimento Uffici e Servizi Comunali 2023

Come ogni anno, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha predisposto il **Questionario di gradimento degli Uffici e Servizi** del Comune di Cusano Milanino.

Per la realizzazione del questionario è stata utilizzata la piattaforma per la creazione di sondaggi SurveyHeart.

**Periodo di svolgimento della rilevazione:** dal 27 novembre al 15 dicembre 2023.

#### Obiettivi dell'indagine:

- Rilevare il grado di soddisfazione dei Cittadini rispetto ai servizi offerti
- Evidenziare eventuali carenze e criticità nell'erogazione dei servizi
- Favorire l'emersione dei bisogni dell'utente-Cittadino

**Metodologia:** indagine strutturata sotto forma di domande chiuse alle quali corrispondono opzioni di risposta standardizzate di tipo numerico. Ogni domanda a scelta multipla presuppone una risposta esclusiva.

#### Modalità di svolgimento della rilevazione:

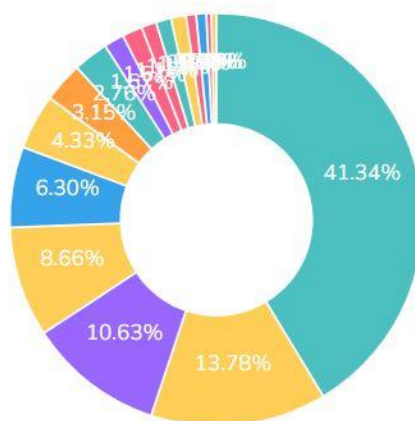
1. Consegna al Cittadino del questionario in cartaceo da parte dei singoli Uffici. Contemporaneamente il questionario è stato reso disponibile on line sul sito istituzionale del Comune, oppure inquadrando il codice QR affisso fuori dagli Uffici.
2. A seguito di compilazione, il questionario viene depositato in apposite urne posizionate all'ingresso del Municipio, in corrispondenza dello sportello dell'Ufficio Tributi (dove si trova un'ulteriore via di accesso/uscita dal palazzo comunale), presso la sede di via Alemanni, 2 (Servizi alla Persona) e in Biblioteca.

Su un **totale di 1.206 accessi** agli Sportelli/Uffici Comunali (tra Municipio, sede di via Alemanni, 2 e Biblioteca) 25 sono i questionari compilati on line, mentre 229 sono quelli compilati in cartaceo e restituiti nelle apposite urne. La scarsa adesione alla compilazione on line del questionario dipende verosimilmente dal fatto che la partecipazione al sondaggio è posta in stretta relazione con il servizio appena ricevuto allo sportello. Il modulo cartaceo consegnato dall'Ufficio all'utente al termine della consulenza allo sportello risulta, pertanto, una modalità maggiormente efficace poiché il Cittadino è chiamato a valutare l'esperienza appena conclusa.

Ogni utente-Cittadino che ha compilato il questionario ha espresso un **voto da 1 a 5<sup>1</sup>** in merito a **6 quesiti**:

- Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute?
- Come giudica la gentilezza del personale?
- Come giudica la brevità dei tempi di attesa?
- Come giudica la risoluzione dei problemi?
- Come giudica la competenza del personale?
- Nel complesso come giudica il servizio ricevuto?

L'utenza che ha risposto al questionario risulta così suddivisa:



<sup>1</sup> 1 = pessimo; 2 = insufficiente; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo

Biblioteca 41.34%;  
Tributi 13.78%  
Stato Civile 10.63%;  
Messi 8.66%;  
Protocollo 6.30%;  
Servizi Sociali 4.33%;  
Ufficio Relazioni con il Pubblico 3.15%;  
Anagrafe 2.76%;  
Commercio 1.57%;  
Cultura e Sport 1.57%;  
Pubblica Istruzione 1.18%;  
Portineria 1.18%;  
Edilizia Privata 1.18%;  
Ufficio Nidi 0.79%;  
Segreteria 0.79%;  
Manutenzioni 0.39%;  
Servizi Cimiteriali 0.39%;  
Ecologia 0%;  
Lavori Pubblici 0%;  
Economato 0%;  
Ragioneria 0%;  
Personale 0%;  
Polizia Locale 0%

Va precisato che la percentuale dei rispondenti non corrisponde strettamente all'affluenza ai diversi Uffici. Il livello di partecipazione all'iniziativa del questionario dipende, infatti, dalla proattività dei dipendenti comunali nel sottoporre il questionario all'utenza e, dall'altra, dalla disponibilità dell'utente a collaborare condividendo la propria esperienza.

**Risposte ai quesiti:**

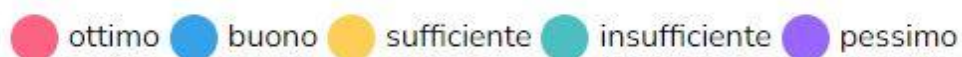
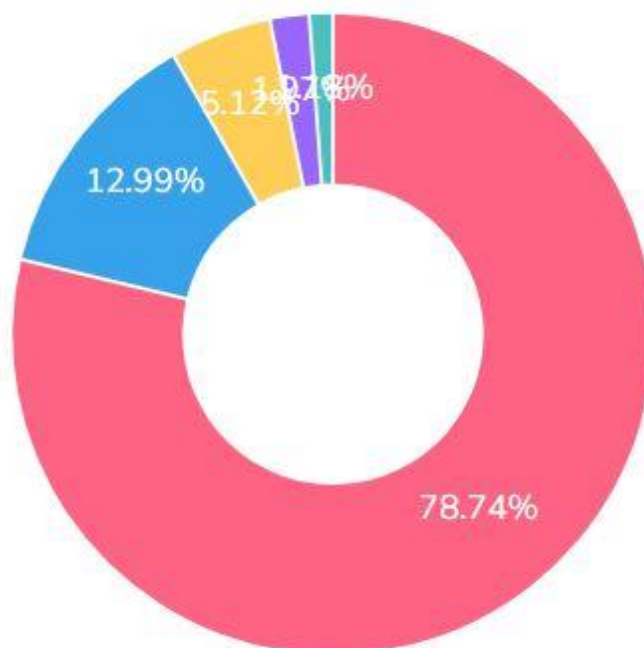
1. “Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute?”

78.74% ottimo

12.99% buono

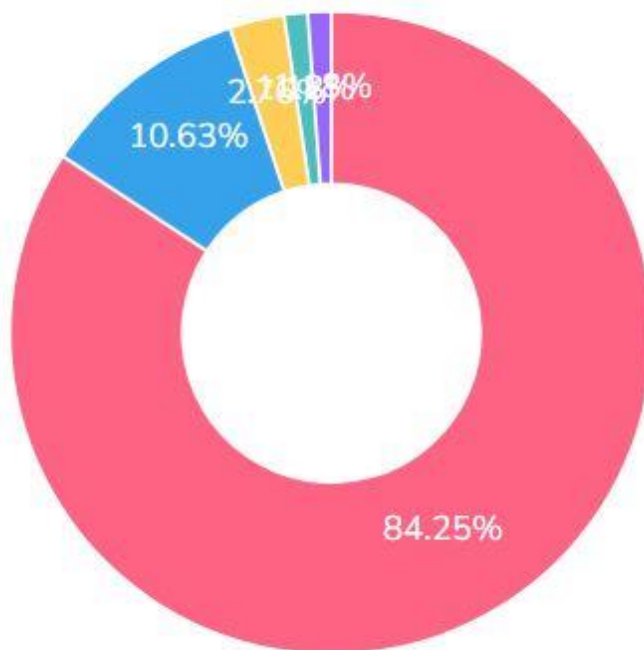
5.12% sufficiente

1.97% pessimo



2. "Come giudica la gentilezza del personale?"

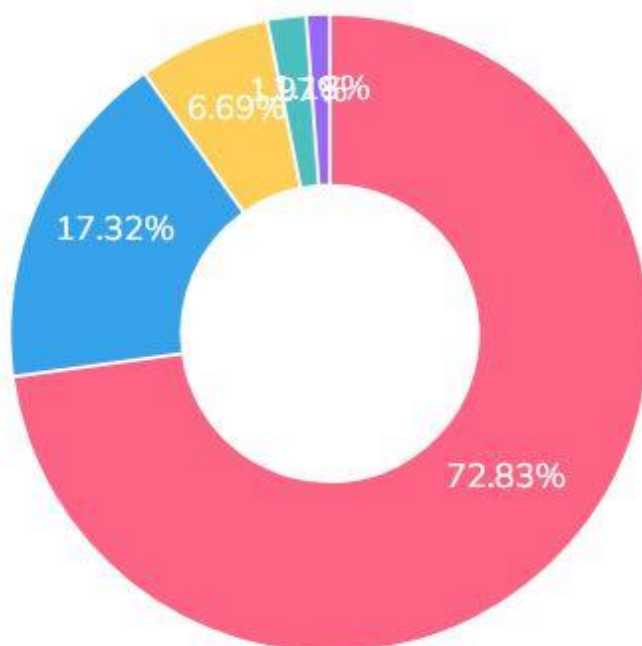
84.25% ottimo  
10.63% buono  
2.76% sufficiente  
1.18% insufficiente



ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo

3. "Come giudica la brevità dei tempi di attesa?"

72.83% ottimo  
17.32% buono  
6.69% sufficiente  
1.97% insufficiente



ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo

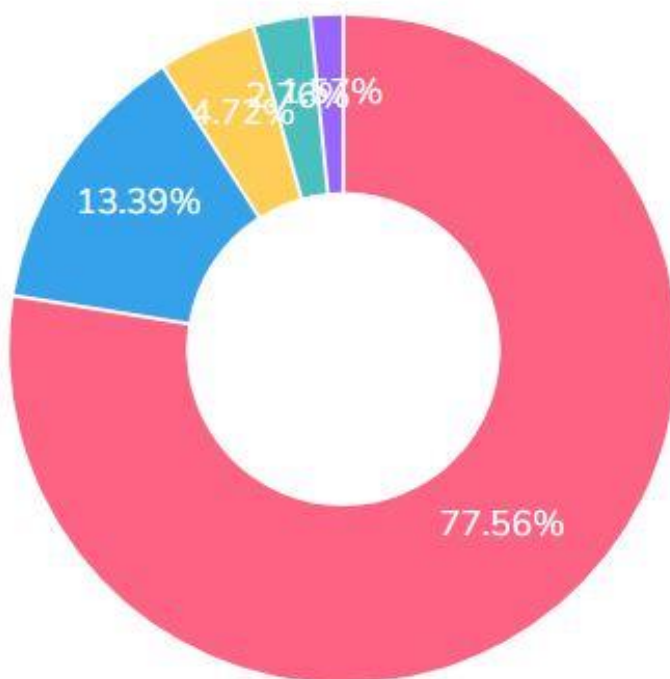
4. “Come giudica la risoluzione dei problemi?”

77.56% ottimo

13.39% buono

4.72% sufficiente

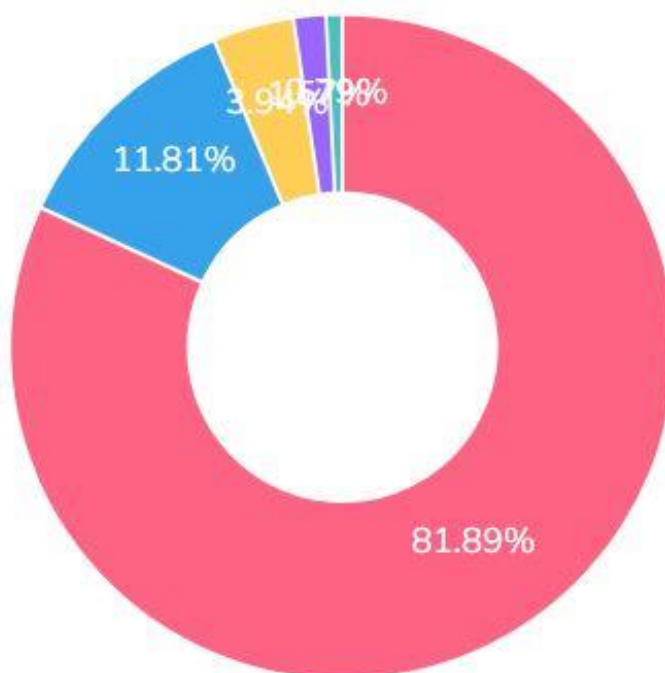
2.76% insufficiente



ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo

5. "Come giudica la competenza del personale?"

81.89% ottimo  
11.81% buono  
3.94% sufficiente  
1.57% pessimo



ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo



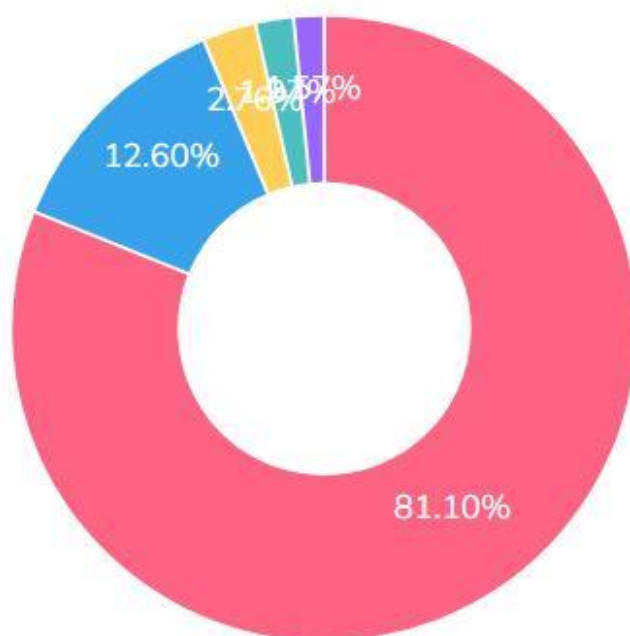
6. "Come giudica nel complesso il servizio che ha ricevuto?"

81.10% ottimo

12.60% buono

2.76% sufficiente

1.97% insufficiente



ottimo buono sufficiente insufficiente pessimo

### **Analisi dei dati raccolti:**

La distribuzione percentuale del gradimento rilevato degli utenti-Cittadini consente di evidenziare che la percezione in merito alla qualità dei servizi comunali erogati è prevalentemente molto positiva.

La percentuale relativa al valore insufficiente/pessimo è esigua e residuale; ciò nonostante si tratta pur sempre di criticità rilevate dall'utenza. In quest'ottica, per la progettazione delle azioni di miglioramento dei servizi offerti è importante analizzare i quesiti posti all'utente dal sondaggio interrogandosi su come rendere ancor più marginale la percentuale di valutazione negativa dell'utenza.

Al fine di approfondire la percezione degli utenti del Comune, si potrebbe valutare la realizzazione di ulteriori edizioni del Questionario di gradimento degli Uffici e Servizi, utilizzando domande semi-strutturate che prevedono una serie di risposte chiuse e un'opzione lasciata aperta (*Altro specificare...*), così da avere un resoconto più dettagliato del servizio ricevuto dal Cittadino e raccogliere suggerimenti utili a mettere in atto strategie di perfezionamento delle prestazioni degli Uffici comunali.

Un'altra idea potrebbe essere quella di progettare questionari *ad hoc* per i singoli Uffici con quesiti ponderati, specifici della tipologia di servizio erogato dall'Ufficio.