



## **RELAZIONE FINALE**

### **Questionario di gradimento uffici e servizi comunali 2024**

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 SurveyHeart.

**Periodo di svolgimento della rilevazione:** dal 7 novembre al 13 dicembre 2024.

#### **Obiettivi dell'indagine:**

- Rilevare il grado di soddisfazione del cittadino rispetto ai servizi offerti
- Evidenziare eventuali carenze e criticità nell'erogazione dei servizi
- Favorire l'emersione dei bisogni del cittadino
- Indagare il rapporto del cittadino con i servizi digitali e la propensione, o meno, a scegliere una modalità digitale di erogazione dei servizi in alternativa agli sportelli comunali.

#### **Metodologia:**

Indagine strutturata sotto forma di domande a scelta multipla con opzioni di risposta standardizzate (ottimo – buono – sufficiente – insufficiente - pessimo). Fanno eccezione la domanda 1, dedicata all'individuazione dell'ufficio oggetto di valutazione, e la domanda 5, di tipo qualitativo, concepita in forma testuale e discorsiva allo scopo di fornire una comprensione delle abitudini e attitudini dell'utente-cittadino; nel caso specifico, rispetto ai processi di digitalizzazione dei servizi erogati dall'Ente.

#### **Modalità di svolgimento della rilevazione:**

1. Consegna al cittadino del questionario in formato cartaceo presso gli sportelli comunali. Contemporaneamente il questionario è stato reso disponibile on line sul sito istituzionale e sotto forma di codice QR posizionato in fondo al modulo cartaceo.

2. Una volta compilato, il questionario è stato depositato in appositi contenitori posizionati all'ingresso del Municipio, presso il Comando della Polizia Locale, presso la sede dei Servizi alla Persona in via Alemanni, 2 e in Biblioteca.

### **Riepilogo risultati della rilevazione:**

Totale compilazioni: **290**

Questionari compilati on line: **36**

Questionari compilati in cartaceo e restituiti nelle apposite urne: **254**

Ogni utente-cittadino che ha compilato il questionario ha espresso una **valutazione basata su una scala da ottimo a pessimo** in merito a **3 quesiti**:

- Come giudichi il servizio dal punto di vista della risoluzione dei problemi?
- Come giudichi il servizio dal punto di vista della chiarezza delle informazioni?
- Come giudichi il servizio dal punto di vista della gentilezza del personale?

In calce al questionario, l'utente ha potuto lasciare eventuali commenti o suggerimenti relativi alla prestazione erogata allo sportello o, più in generale, rispetto agli uffici e servizi comunali.

Su un totale di 290 compilazioni, 67 utenti hanno lasciato un commento.

Le considerazioni maggiormente ricorrenti sono state:

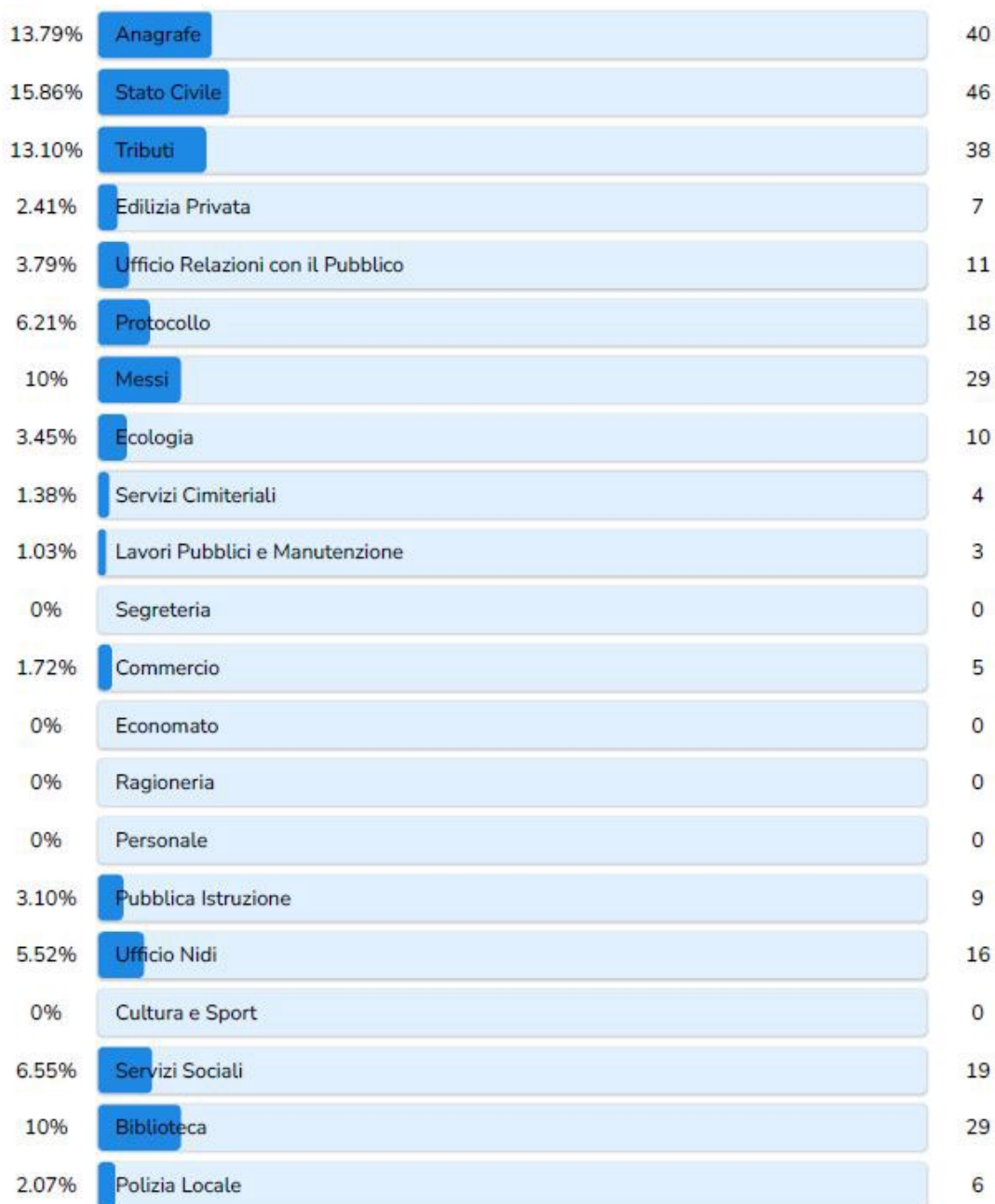
- Apprezzamento del servizio ricevuto (gentilezza, professionalità del personale)
- Potenziamento del personale addetto
- Eccessivi tempi di attesa allo sportello
- Manutenzione e maggiore comfort degli ambienti comunali aperti al pubblico (riscaldamento/aria condizionata all'interno della Biblioteca, punto bimbo/nursery in Comune)
- Mantenimento di un'alternativa "front-office"; ovvero, resistenza/diffidenza rispetto ad una conversione totale dei servizi in servizi on line.

## Overview dei rispondenti:

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

### 1. Presso quale ufficio ti sei recato oggi?

Responses 290



Va precisato che la percentuale dei rispondenti non coincide strettamente con l'affluenza agli 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:**

Le risposte sono state analizzate in modo anonimo e aggregato.

### **Come giudichi il servizio dal punto di vista della RISOLUZIONE DEI PROBLEMI?**

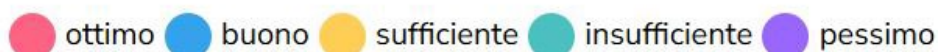
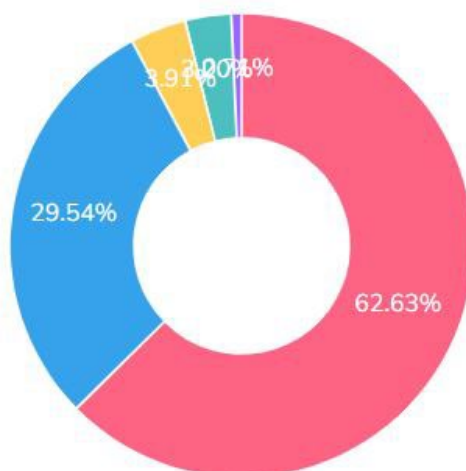
**62.63%** - ottimo

**29.54%** - buono

**3.91%** - sufficiente

**3.20%** - insufficiente

**0.71%** - pessimo



### Come giudichi il servizio dal punto di vista della **CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI?**

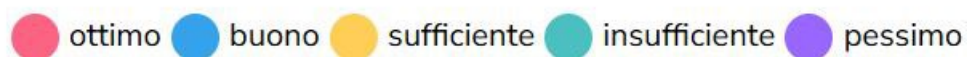
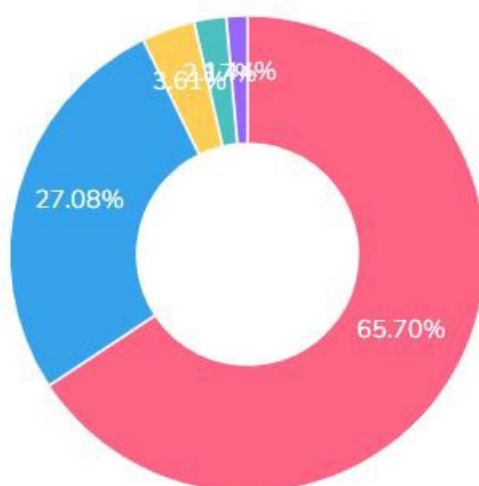
**65.70%** - ottimo

**27.08%** - buono

**3.61%** - sufficiente

**2.17%** - insufficiente

**1.44%** - pessimo



### Come giudichi il servizio dal punto di vista della **GENTILEZZA DEL PERSONALE?**

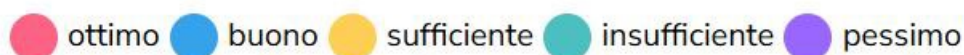
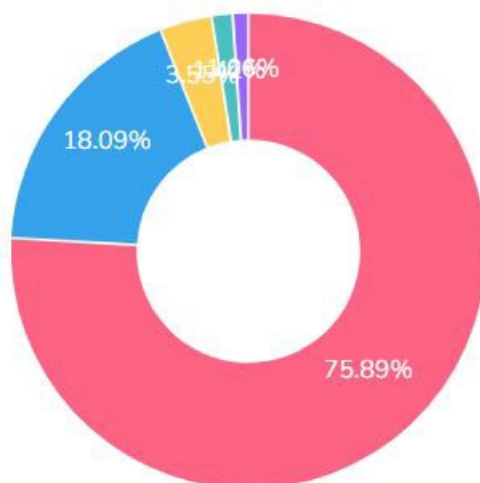
**75.89%** - ottimo

**18.09%** - buono

**3.55%** - sufficiente

**1.42%** - insufficiente

**1.06%** - pessimo



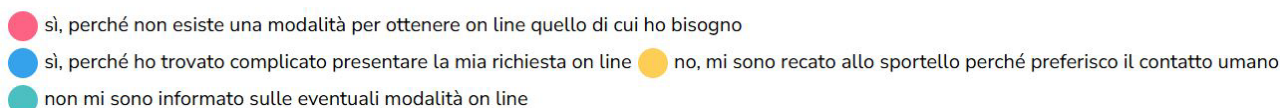
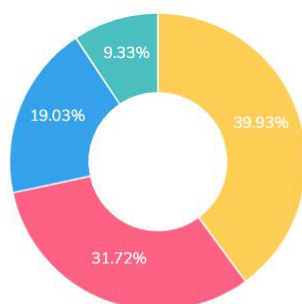
### Ti sei recato allo sportello perché impossibilitato ad evadere la tua richiesta ON LINE?

**39.93%** - no, mi sono recato allo sportello perché preferisco il contatto umano

**31.72%** - sì, perché non esiste una modalità per ottenere on line quello di cui ho bisogno

**19.03%** - sì, perché ho trovato complicato presentare la mia richiesta on line

**9.33%** - non mi sono informato sulle eventuali modalità on line



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

La distribuzione percentuale del gradimento degli utenti-cittadini consente di evidenziare che la percezione in merito alla qualità dei servizi comunali è prevalentemente positiva. La percentuale relativa al valore insufficiente è, infatti, residuale.

Al fine di approfondire la percezione degli utenti e individuare quali siano gli uffici che presentano maggiori criticità, si propone di valutare la redazione di questionari *ad hoc* per i singoli uffici con quesiti ponderati, specifici per la tipologia di servizio erogato.

Infine, un aspetto significativo riguarda il quesito 5, relativo alla familiarità del cittadino con i servizi on line, al livello di digitalizzazione degli utenti e, più in generale, ai bisogni psico-sociali e alle abitudini relazionali del cittadino.

Il dato che emerge, infatti, è che la maggior parte dei rispondenti si è recata allo sportello perché predilige il contatto umano. In seconda posizione, gli utenti hanno dichiarato che non esiste una modalità per ottenere on line quello di cui hanno bisogno. Tale valutazione esige un approfondimento e un'analisi critica. È possibile che:

- non esista effettivamente un'alternativa on line;
- la comunicazione non è stata efficace e diffusiva da parte dell'Ente e il cittadino non è venuto a conoscenza dei servizi digitali a disposizione;
- la persona non si è informata adeguatamente.

Non è possibile evincere dal questionario a quali servizi si riferiscano i rispondenti.

Per quanto concerne le azioni di miglioramento, la sfida aperta è, pertanto, quella di implementare servizi digitali sempre più a misura del cittadino (bilanciati con la modalità classica "di persona"), potenziandone la divulgazione tramite i canali istituzionali e attuando iniziative di educazione digitale.