



RELAZIONE FINALE

Questionario di Gradimento Uffici e Servizi comunali 2025

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 3 al 31 dicembre 2025.

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 prediligere una modalità digitale di erogazione dei servizi in alternativa agli sportelli comunali.

METODOLOGIA:

Indagine strutturata sotto forma di domande a scelta multipla e a risposta chiusa con opzioni di risposta predefinite.

Il questionario risulta così strutturato:

- Individuazione dell'ufficio oggetto di valutazione.
- Una serie di domande a risposta scalare, ossia che propongono al rispondente una scala di valutazione verbale ordinata da ottimo a pessimo.
- Una domanda condizionale: *Nel caso in cui non sia stato possibile ottenere quanto richiesto [...]* Da leggere in connessione al quesito relativo alla RISOLUZIONE DEI PROBLEMI.
- Una domanda concepita in maniera maggiormente articolata, ma pur sempre strutturata a risposta chiusa, volta ad approfondire le abitudini-attitudini dei cittadini rispetto alle procedure online e ai servizi digitali e il livello di digitalizzazione dei servizi rispetto alle richieste dell'utenza.

In calce al questionario, è stato riservato uno spazio per un approfondimento in termini discorsivi dell'esperienza dell'utente e per raccogliere idee e suggerimenti su come migliorare i servizi erogati dall'Ente. Su un totale di 156 compilazioni solo 33 utenti hanno commentato questa sezione del questionario. Le considerazioni maggiormente ricorrenti oscillano tra il pieno apprezzamento

del servizio ricevuto (gentilezza, professionalità del personale) e feedback negativi sul personale addetto allo sportello e, più in generale, sull'organizzazione degli sportelli e servizi comunali (ampliamento degli orari di apertura al pubblico, eccessivi tempi di attesa).

Veri e propri suggerimenti e proposte di miglioramento hanno riguardato la Biblioteca, come attivare un servizio di aiuti compiti post scuola, esporre i libri per genere, inaugurare una pagina Instagram della Biblioteca.

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 online 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 Civica.

RIEPILOGO RISULTATI DELLA RILEVAZIONE:

Totale compilazioni: **156**

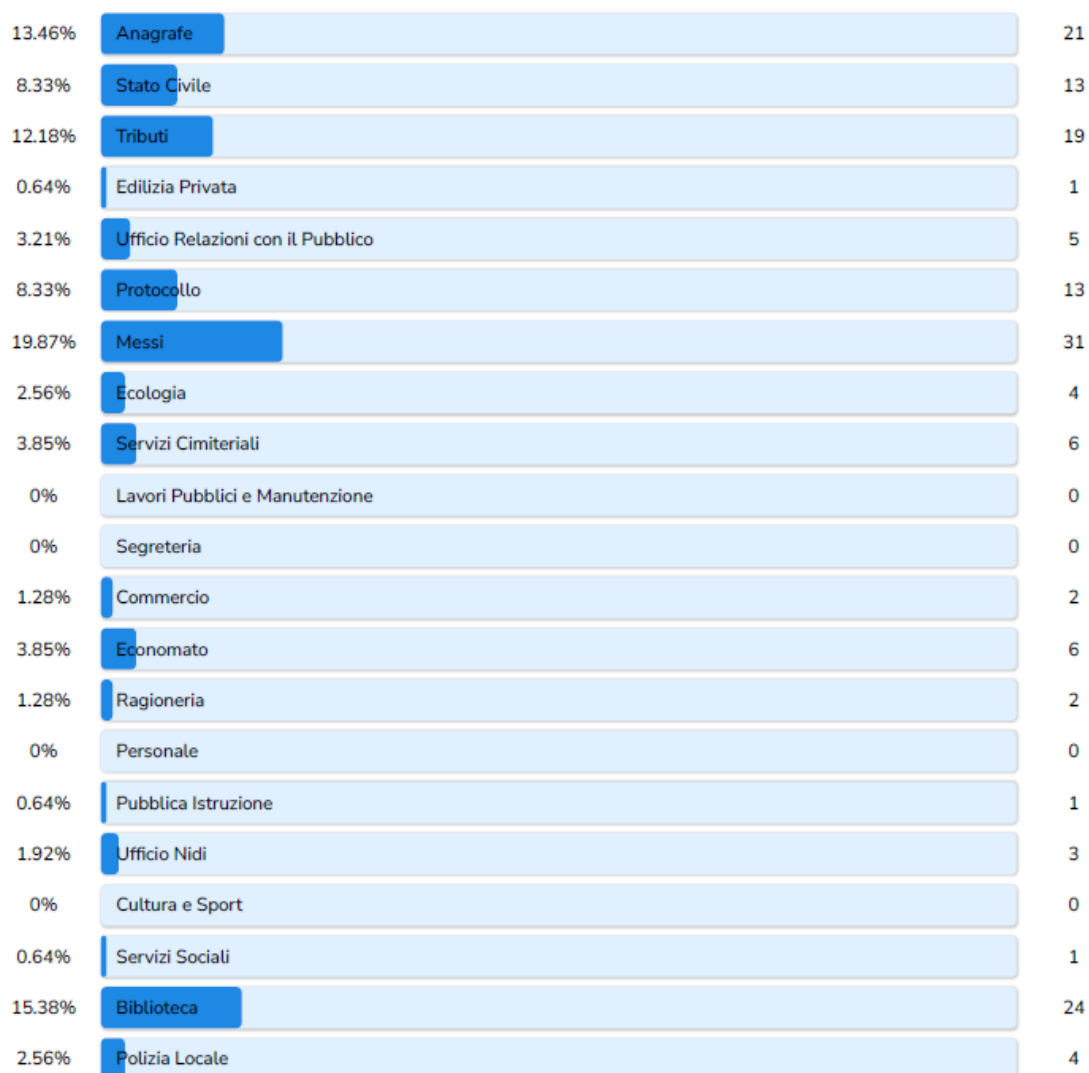
Questionari compilati online: **35**

Questionari compilati in cartaceo e restituiti nelle apposite urne: **121**

OVERVIEW DEI RISPONDENTI:

L'utenza che ha risposto al questionario risulta suddivisa come di seguito riportato. Va precisato che il numero di rispondenti non esprime strettamente l'affluenza agli sportelli.

Responses 156



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?**

71.61% - ottimo

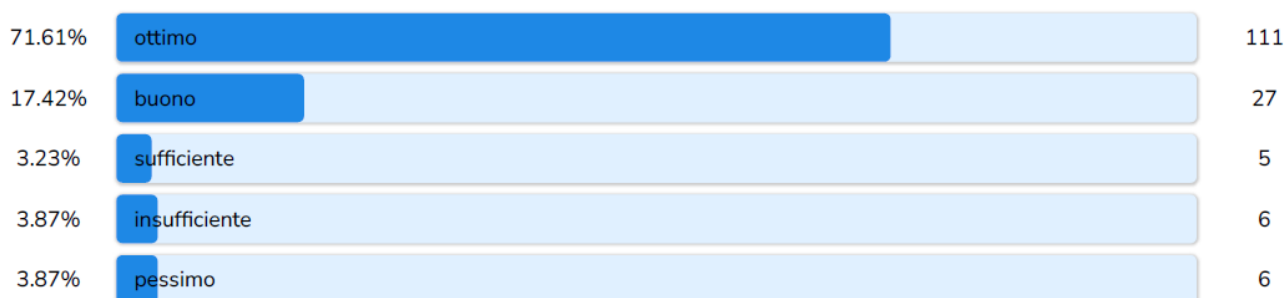
17.42% - buono

3.23% - sufficiente

3.87% - insufficiente

3.87% - pessimo

Responses 156



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

71.61% - ottimo

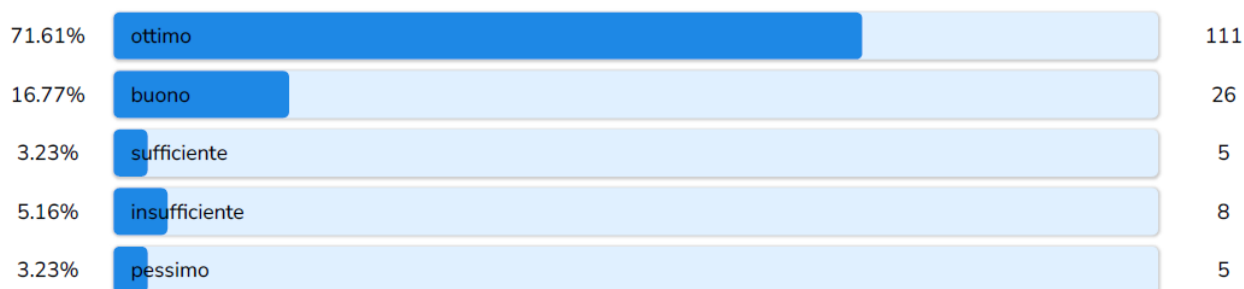
16.77% - buono

3.23% - sufficiente

5.16% - insufficiente

3.23% - pessimo

Responses 156



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

81.05% - ottimo

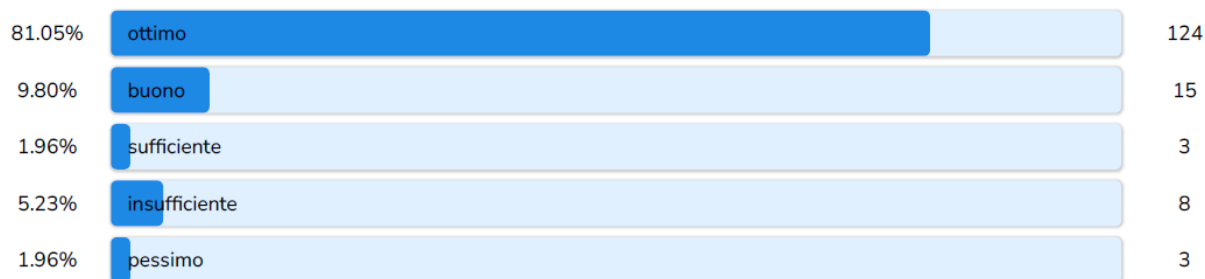
9.80% - buono

1.96% - sufficiente

5.23% - insufficiente

1.96% - pessimo

Responses 156



Come giudichi i TEMPI DI ATTESA per accedere al servizio/sportello?

58.44% - ottimo

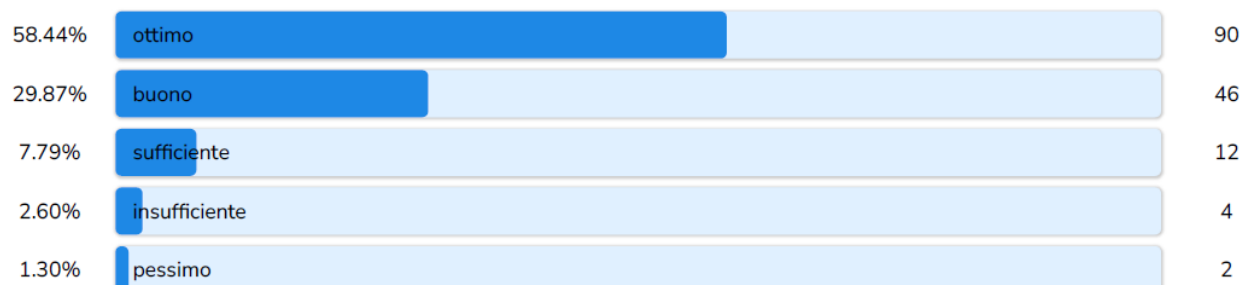
29.87% - buono

7.79% - sufficiente

2.60% - insufficiente

1.30% - pessimo

Responses 156



Nel caso in cui non sia stato possibile ottenere quanto richiesto, hai comunque ricevuto assistenza in termini di ASCOLTO e valutazione delle POSSIBILI SOLUZIONI?

83.81% - sì, ho ricevuto assistenza allo sportello
10.48% - no, non ho ricevuto assistenza allo sportello
4.76% - sì ma le informazioni sono state parziali
0.95% - sono stato rimandato ad un altro Ufficio

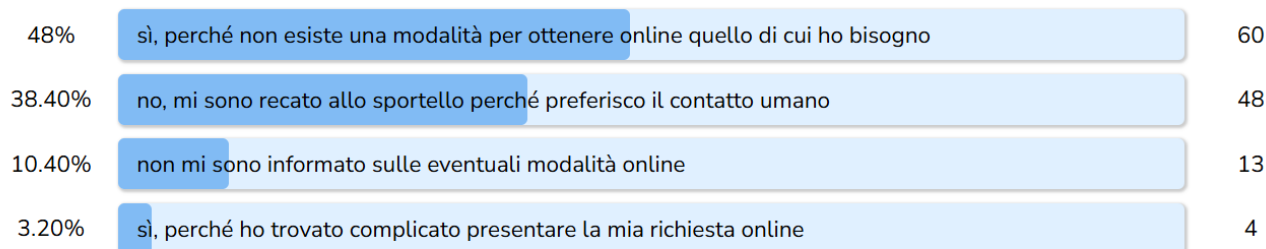


Skipped: 51

N.B. Da evidenziare il dato relativo al numero di rispondenti che hanno "saltato" la domanda (51 su 156 compilazioni) ritenendola non corrispondente alla propria esperienza allo sportello (domanda condizionale: *solo se non era stato possibile ottenere quanto richiesto allo sportello*). Ciò significa che la maggior parte dei rispondenti allo sportello ha potuto evadere la/le propria/e richiesta/e.

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

48% - no, mi sono recato allo sportello perché preferisco il contatto umano
38.40% - sì, perché non esiste una modalità per ottenere on line quello di cui ho bisogno
10.40% - sì, perché ho trovato complicato presentare la mia richiesta on line
3.20% - non mi sono informato sulle eventuali modalità on line



Skipped: 31

ANALISI DEI DATI RACCOLTI:

La distribuzione percentuale del gradimento dei cittadini che hanno risposto al questionario consente di evidenziare che il giudizio in merito ai servizi erogati allo sportello è prevalentemente positivo.

Accanto ad una prevalenza di valutazioni favorevoli, si rileva che alcuni utenti hanno giudicato i servizi comunali come insufficienti o pessimi.

Al fine di approfondire tali riscontri, seppur numericamente marginali, si propone di programmare la somministrazione durante l'anno di questionari *ad hoc* per i singoli uffici con domande ponderate, specifiche per la tipologia di servizio erogato, con l'obiettivo di migliorare la performance degli sportelli e rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

In merito al quesito relativo alla familiarità del cittadino con i servizi online, ai processi di digitalizzazione interni all'Ente e alle attitudini relazionali degli utenti, il dato che emerge è che la maggior parte dei rispondenti si è recata allo sportello o perché non esiste una modalità per ottenere online quanto richiesto oppure perché predilige il contatto umano.

Tali risposte esigono una riflessione critica. È possibile che:

- non esista effettivamente un'alternativa online;
- 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;
- L'utente, a prescindere dalla possibilità di evadere online la sua richiesta, predilige lo sportello fisico.

Per quanto concerne le azioni di miglioramento, la sfida aperta è quella di implementare servizi digitali sempre più a misura di cittadino, bilanciati con la modalità classica "di persona", potenziandone la divulgazione tramite i canali istituzionali e attraverso iniziative di educazione digitale, ma anche progettando strumenti concreti di facilitazione digitale per assistere e guidare il cittadino nelle procedure online, come guide/brochure e un punto fisico di supporto in Comune.