LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

Milano Digital Week. Per il 58% dei milanesi 'AI' fondamentale per migliori servizi al cittadino

Gea Somazzi · Friday, October 11th, 2024

Il 58% dei milanesi ritiene l'Intelligenza Artificiale “fondamentale” per poter usufruire dei servizi al cittadino risparmiando tempo. Il 51% è convinto che il Comune di Milano si stia impegnando per rendere i propri servizi digitali più avanzati attraverso l'uso di AI. Sono alcuni dei risultati di un'indagine realizzata da YouGov sul rapporto dei cittadini di Milano con la trasformazione digitale del loro Comune.

La survey, condotta la scorsa primavera **su un campione ponderato rappresentativo della popolazione maggiorenne**, è stata presentata in occasione della Milano Digital Week 2024, nell'incontro “L'evoluzione del rapporto fra istituzioni e cittadini nella transizione digitale dei servizi”, promosso dall'Amministrazione a Palazzo Reale: sono intervenuti Gaia Romani, assessora ai Servizi civici e generali, Layla Pavone, coordinatrice del Board Innovazione tecnologica e trasformazione digitale, Luca Curioni, direttore Citizen Experience del Comune di Milano, Elisa Stevanin, Research Manager di YouGov Italia, Gloriana Cimmino, direttore Mercato PA & Imprese di PagoPA.

A quattro anni di distanza da una precedente rilevazione, svolta nel 2020, il sondaggio restituisce il quadro della progressiva adesione dei cittadini e delle cittadine milanesi alle soluzioni online adottate da Palazzo Marino, con il sito istituzionale consultato dall'89% del campione e utilizzato come il primo canale di conoscenza dei servizi cittadini, più dei comuni motori di ricerca: nel 2020 accadeva il contrario.

L'indagine

Per i milanesi, **il vantaggio dei servizi online sta innanzitutto nel tempo risparmiato**, sia quello della coda allo sportello sia quello del tragitto per raggiungere le sedi del Comune, oltre che non avere limiti di orario per utilizzarli. Rappresentative del rapporto della città nei confronti delle nuove tecnologie sono le risposte sulla funzione dell'AI per l'uso dei servizi, ritenuta “fondamentale” dal 58% degli intervistati. Significativi anche i riscontri sul livello di confidenza dei milanesi con le operazioni telematiche: se per gli acquisti online o la prenotazione di viaggi e soggiorni la percentuale di chi dice di essere a proprio agio è diminuita rispetto al 2020, al contrario è cresciuta dal 77% all'83% per i servizi della Pubblica Amministrazione. Da questa i milanesi si aspettano performance più avanzate grazie ad AI (per il 51% degli intervistati) e l'implementazione dei servizi: fra le richieste raccolte da YouGov, ci sono una maggiore fruibilità e accessibilità, assistenza vocale per le pratiche, più informazioni e funzionalità, riconoscimento

facciale, chatbot più efficaci.

Segno di un più semplice accesso ai servizi digitali dell'Amministrazione è una graduale diminuzione delle richieste di assistenza, tramite lo 020202 o i canali online. Ogni giorno il **Comune di Milano gestisce circa 3mila richieste di informazioni**, verifiche e supporto a pratiche da parte dei cittadini, che dal 2020 al 2024 si sono progressivamente spostate dall'assistenza telefonica a favore dei canali di assistenza online.

This entry was posted on Friday, October 11th, 2024 at 4:49 pm and is filed under [Economia, Lombardia](#)

You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can skip to the end and leave a response. Pinging is currently not allowed.