

Risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi e del sito web comunale. Anno 2017

Secondo quanto previsto dal progetto triennale (2015-2017) per la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dei cittadini del Comune (approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 10 del 12/2/2015), **a partire da maggio 2017** sono stati messi nuovamente a disposizione degli utenti dello Sportello Polifunzionale – Punto Si, come già fatto nel 2015, dei mini questionari in forma di **emoticons** per esprimere la propria valutazione sui servizi e informazioni ricevuti.

Il modulo di questionario prevedeva la scelta fra tre possibili valutazioni (positiva, sufficiente o negativa), separatamente per i servizi e le informazioni ricevute. Nel caso di valutazione negativa erano descritte tre possibili motivazioni da selezionare. Un piccolo riquadro consentiva l'espressione libera di eventuali suggerimenti. Il questionario poteva essere depositato dagli utenti in una cassetta posizionata vicino all'uscita, per evitare possibili condizionamenti e garantire l'anonimato.

La raccolta dei questionari è **terminata il 31 dicembre 2017**, con un totale di **80 questionari** depositati, pari a circa l'1% degli utenti registrati agli sportelli del PuntoSi nello stesso periodo.

Di seguito i risultati registrati:

Che valutazione esprime sul servizio ricevuto al PuntoSi?

Positiva ☺	74
Sufficiente ☹	1
Negativa ☹	0
Nessuna scelta	5

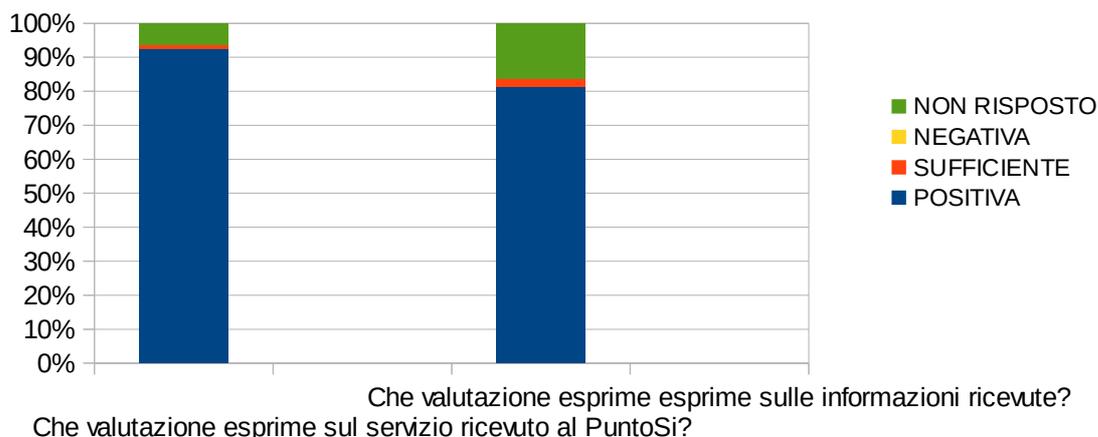
Che valutazione esprime sulle informazioni ricevute?

Positiva ☺	65
Sufficiente ☹	2
Negativa ☹	0
Nessuna scelta	13

I risultati ottenuti, seppure resi da un esiguo numero di utenti rispetto al totale delle persone che si sono rivolte al PuntoSi nel periodo interessato dalla rilevazione, evidenziano la generale soddisfazione rispetto ai servizi e alle informazioni erogati dal Comune tramite lo sportello polifunzionale. Non sono stati lasciati suggerimenti particolari.

Soddisfazione utenti sportello polifunzionale

(maggio - dicembre 2017)



* * * * *

A partire **da giugno 2017** è stata inoltre avviata l'indagine permanente sulla soddisfazione degli utilizzatori del **sito internet istituzionale del Comune**.

In calce alle pagine informative del sito www.rubano.it (escluse le "notizie", le pagine delle associazioni iscritte all'albo, le schede personali dipendenti/amministratori) sono state pubblicate due domande, con opzione di risposta si o no:

- Questa pagina ti è stata utile?
- Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi?

I risultati del sondaggio estratti dal sito internet e relativi al **periodo 1/6/2017-31/12/2017** evidenziano i seguenti risultati:

	Questa pagina ti è stata utile ?	Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi ?
si	144	137
no	60	67
totale risposte	204	204

Le pagine totali su cui i visitatori hanno espresso la propria valutazione sono 104 su 362 pagine valutabili: per 20 di esse la valutazione è stata espressa da tre o più visitatori, mentre nei rimanenti casi la risposta al questionario è stata data solo da uno o due utenti.

Mediamente la valutazione sull'utilità e la capacità informativa delle pagine visitate risulta positiva. Per poter trarre conclusioni specifiche in merito all'opportunità di modificare singole pagine a fini migliorativi è comunque necessario attendere di avere un maggior numero di risposte per ciascuna pagina, stante la soggettività di tale tipo di valutazioni.

Rubano, 31/01/2018



U.O.R. responsabile: **Area Affari Giuridici – Sportello Polifunzionale, Protocollo-Archivio, Centralino**
 Responsabile del Procedimento: **Carla Cappellato**

Comune di Rubano via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova
 Tel. 049 8739222 Fax 049 8739245
 C.F. 80009970288 • P. Iva 01740610280 • E-mail: puntosirubano.it