

OGGETTO: relazione su risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi e del sito web comunale, anno 2019

Nel mese di marzo 2019 è stato installato presso il PuntoSi un nuovo totem elettronico per la gestione delle attese di accesso ai servizi dello Sportello Polifunzionale. Sul monitor del totem sono state previste 8 diverse code di accesso: informazioni generali, protocollo/pagamenti, ritiro documenti pronti, servizi anagrafici, variazione/cambio di residenza, altri servizi, CIE - carte identità elettroniche prenotati, CIE – carte identità elettroniche non prenotati. Questo nuovo strumento è collegato anche a dei tablet posizionati sopra le diverse scrivanie che hanno una doppia funzione: una come indicatore del numero servito dallo sportello e una di rilevazione del gradimento del servizio o le informazioni ricevute. Dopo la chiamata sul tablet infatti compaiono 5 emoticons e con un semplice tocco il cittadino può esprimere 5 diversi giudizi (eccellente, ottimo, buono, scadente, scarso).

Il gestionale collegato al nuovo totem permette di elaborare i dati di gradimento raccolti da due diversi punti di vista: uno relativo all'attività complessiva del PuntoSi e uno più analitico legato al livello di gradimento delle diverse code di accesso.

La raccolta dati attraverso questo nuovo strumento è **iniziata verso la fine del mese di marzo ed è proseguita fino al 31 dicembre 2019** con un totale di **solì 467** giudizi espressi, pari a circa allo 4,95% del totale degli utenti registrati agli sportelli del PuntoSi nello stesso periodo. Si evidenzia tuttavia un maggior riscontro dato dagli utenti attraverso questo nuovo strumento rispetto alle indagini effettuate negli ultimi anni (i moduli raccolti sono stati 320 nel 2015, 80 nel 2017, 30 nel 2018).

Di seguito i risultati registrati:

Valutazione complessiva sui servizi o informazione ricevute al PuntoSi

Eccellente	34
Ottimo	409
Buono	12
Scadente	2
Scarso	10

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici PuntoSi - Settore Punto Si, Archivio, Protocollo, Centralino, Comunicazione, Messo** Responsabile del procedimento: **Carla Cappellato** Istruttore: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245
PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: puntosi@rubano.it • sito internet: www.rubano.it
C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072

Valutazione analitica sulle diverse code di accesso

ALTRI SERVIZI	Buono	4
	Eccellente	10
	Ottimo	124
	Scarso	3
CIE - CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE NON PRENOTATI	Buono	3
	Eccellente	9
	Ottimo	80
	Scadente	2
	Scarso	1
CIE - CARTE IDENTITA' ELETTRONICHE PRENOTATI	Buono	1
	Eccellente	3
	Ottimo	37
INFORMAZIONI GENERALI	Buono	1
	Eccellente	2
	Ottimo	11
PROTOCOLLO/PAGAMENTI	Eccellente	1
	Ottimo	25
RITIRO DOCUMENTI PRONTI	Eccellente	1
	Ottimo	36
	Scarso	2
SERVIZI ANAGRAFICI	Buono	2
	Eccellente	4
	Ottimo	60
	Scarso	3
VARIAZIONE/CAMBIORESIDENZA	Buono	1
	Eccellente	4
	Ottimo	36
	Scarso	1

* * * * *

Nel 2019 è continuata anche 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, 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 01/01/2019 - 31/12/2019** evidenziano i seguenti risultati:

	Questa pagina ti è stata utile ?	Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi ?
SI	198	192
NO	79	85
percentuale si	71	69
percentuale no	29	31

I visitatori hanno espresso la propria valutazione su 156 delle 394 pagine valutabili: per 18 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 al massimo. Per questo la significatività delle risposte è nella maggior parte dei casi piuttosto limitata.

Le pagine con maggior numero di valutazioni sono state:

- PuntoSi - punto servizi ed informazioni, 22 risposte;
- Carta di identità elettroniche, 13 risposte;
- Trasporti pubblici, 12 risposte;
- Servizi demografici e cimiteriali. 11 risposte;
- Edilizia privata, /8 risposte;
- Dichiarazione di residenza e cambio di abitazione, 7 risposte;
- Servizi sociali, 7 risposte;
- Conosci territorio vie di comunicazione, 5 risposte;
- Servizi online del Comune di Rubano, 4 risposte.

Rubano, 10/03/2020

Unità organizzativa responsabile: **Area Servizi Demografici PuntoSi - Settore Punto Si, Archivio, Protocollo, Centralino, Comunicazione, Messo** Responsabile del procedimento: **Carla Cappellato** Istruttore: **Antonella Maniero**

Apertura al pubblico: Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8.30 – 13.00 Martedì e Giovedì 8.30 – 18.00



Via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova • Tel. 049 8739222 • Fax 049 8739245
 PEC: rubano.pd@cert.ip-veneto.net • E-mail: puntosi@rubano.it • sito internet: www.rubano.it
 C.F. 80009970288 • P.Iva 01740610280 • C.U.U. UF8F8C • CODICE ISTAT 28072