

## Risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti del PuntoSi e del sito web comunale. Anno 2018

Proseguendo nell'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza avviata con il programma triennale 2015-2017, anche per tutto il 2018 sono stati lasciati a disposizione degli utenti dello Sportello Polifunzionale – Punto Si, come per l'anno 2017, i mini questionari in forma di **emoticons** per esprimere la propria valutazione sui servizi e informazioni ricevuti.

Il modulo 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, disponibile sia presso gli sportelli che presso il banco accoglienza, poteva poi 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 2018** con un totale di **solì 30 questionari** depositati, pari a circa allo 0,18% del totale degli utenti registrati agli sportelli del PuntoSi nello stesso periodo, confermando la progressiva e cospicua diminuzione del riscontro dato dagli utenti a questo tipo di indagine (sono stati 320 i moduli raccolti nel 2015 ed 80 quelli del 2017).

Di seguito i risultati registrati:

### ***Che valutazione esprime sul servizio ricevuto al PuntoSi?***

Positiva ☺	25
Sufficiente ☹	0
Negativa ☹	5
Nessuna scelta	0

### ***Che valutazione esprime sulle informazioni ricevute?***

Positiva ☺	25
Sufficiente ☹	0
Negativa ☹	5
Nessuna scelta	0

Nello spazio riservato agli eventuali suggerimenti per migliorare il servizio sono stati lasciati in tutto tre commenti generici, uno positivo e due di disprezzo indirizzati all'Ente nel suo complesso, evidenziando in tal modo come l'autocompilazione da parte degli utenti possa allontanare l'indagine dai propri scopi.

\* \* \* \* \*

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

In calce alle pagine informative del sito [www.rubano.it](http://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 1/1/2018-31/12/2018** evidenziano i seguenti risultati:

	<b>Questa pagina ti è stata utile ?</b>	<b>Hai trovato facilmente l'informazione che cercavi ?</b>
<b>SI</b>	199	184
<b>NO</b>	83	98
Percentuale SI	71	65
Percentuale NO	29	35

I visitatori hanno espresso la propria valutazione su 118 delle 387 pagine valutabili: per 21 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:

- Carta di identità (sommando le tre versioni della pagina susseguitesesi nell'anno in relazione alle variazioni al servizio), 15 risposte;
- PuntoSi - punto servizi ed informazioni, 11 risposte;
- Servizi demografici e cimiteriali. 10 risposte;
- Contenimento specie disinfezione, 7 risposte;
- Tributi, 7 risposte.

Rubano, 22/01/2019



U.O.R. responsabile: **Area Affari Giuridici – Sportello Polifunzionale, Protocollo-Archivio, Centralino**

Comune di Rubano via A. Rossi, 11 • 35030 Rubano • Padova  
Tel. 049 8739222 Fax 049 8739245  
C.F. 80009970288 • P. Iva 01740610280 • E-mail: [puntosi@rubano.it](mailto:puntosi@rubano.it)