



# Comune di Pordenone

DIREZIONE GENERALE  
UFFICIO CONTROLLO STRATEGICO

## CRITERI UTILIZZATI NELLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI

Il progetto *"La pagella dei servizi comunali compilata dagli utenti, per migliorarne la qualità"*, è uno dei progetti strategici 2009 approvati dal Consiglio Comunale e affidati al Servizio Controllo strategico del Comune di Pordenone. E' un progetto ambizioso che consente al cittadino di mettere nero su bianco in maniera trasparente ed anonima il livello di gradimento del servizio ricevuto.

I criteri utilizzati nel processo di definizione, somministrazione e consuntivazione dei questionari sono i seguenti:

1. Salvo diversa indicazione specificata i questionari sono somministrati a tutti gli utenti del servizio;
2. Il questionario è anonimo e personale;
3. Il questionario può essere compilato via Internet (canale preferenziale) o su cartaceo e, in questo caso, imbucato nelle apposite urne o inviato via posta;
4. L'indagine viene svolta con cadenza biennale e ha una durata non inferiore a 3 settimane con una data di scadenza specificata nella lettera di invito a partecipare;
5. Ogni questionario è identificato da un codice (token) che lo identifica in maniera univoca (ma anonima). L'apposito software che gestisce l'immissione dei questionari consente un solo utilizzo di tale codice che funge come password di accesso e che subito dopo l'utilizzo viene bloccato;
6. I quesiti presenti nel questionario sono predisposti dal Servizio Controllo Strategico di concerto con i servizi interessati;
7. Il Servizio Controllo Strategico, soggetto terzo rispetto ai servizi interessati, è responsabile della somministrazione ed elaborazione dei risultati;
8. Dell'avvio di una nuova indagine è data notizia, oltre che sul sito internet dell'ente, anche sui quotidiani locali;
9. La pubblicazione dei risultati contiene le informazioni sintetiche del numero dei questionari somministrati, di quelli restituiti compilati e della percentuale di partecipanti. Per ciascun quesito viene esposta la valutazione media conseguita e il dettaglio percentuale di tutte le valutazioni espresse. Di regola, salvo casi particolari, non viene aggiunto alcun commento per la lettura del quesito o del voto del cittadino;
10. La risposta al quesito relativo alla valutazione complessiva media del servizio, è il voto sintetico esposto sul sito internet accanto al titolo del questionario ed è affiancato dal relativo emoticon (da 1 a 4 rosso, 5 e 6 giallo, 7 8 9 e 10 verde);
11. Tutti i questionari compilati dagli utenti sono a disposizione, per la consultazione, a partire dalla settimana successiva alla pubblicazione dei risultati per un periodo di 6 mesi.

Il responsabile del Controllo Strategico  
Dott. Loris Canale