



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte
Provincia di Padova



REPORT INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION – U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Amministrazione Comunale di Cittadella, con l'obiettivo di fare una ricognizione del grado di soddisfazione dei servizi offerti nell'ottica di individuarne i punti di forza e debolezza in modo tale da poter intervenire sugli eventuali problemi segnalati, decideva di avviare nel 2019 una seconda indagine di customer satisfaction sul servizio U.R.P..

La prima indagine era stata svolta nel corso del 2018 e aveva rilevato una bassa partecipazione, con sole 5 schede consegnate. Si è quindi pensato, anche in considerazione dell'importanza data a tale tipo di indagini dal D.Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii., di riproporre l'indagine per capire se a distanza di un anno l'utenza aderisse maggiormente alla proposta di compilazione del breve questionario.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 117 del 3.6.2020 sono state approvate le linee di indirizzo per la realizzazione dell'indagine ed approvata la scheda di questionario da sottoporre all'utenza.

Le schede per l'indagine, unitamente alla cassetta per la raccolta dei questionari compilati, sono state a disposizione del pubblico per tutto il mese di giugno e fino al 15 luglio 2020 in un luogo di facile accesso, ossia su un supporto nella zona dedicata agli sportelli per il ricevimento del pubblico.

E' stata data notizia dell'indagine mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, sulla pagina facebook, sul canale Telegram e con un comunicato stampa.

Hanno partecipato all'indagine n. 11 persone.

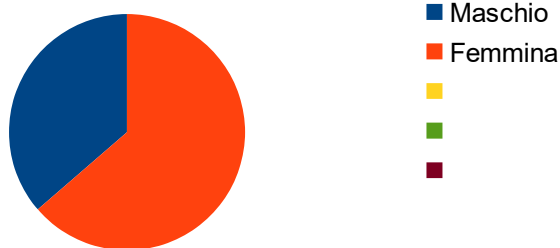
Dall'analisi delle schede esaminate è emerso quanto segue:

DATI GENERALI SUI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

1. Sesso dei partecipanti all'indagine

Maschio	4
Femmina	7

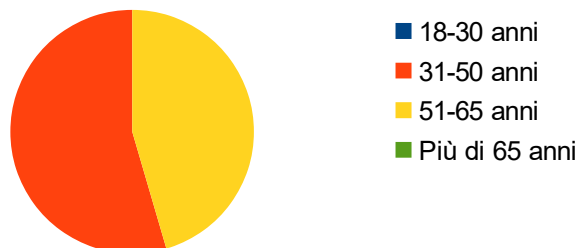
Sesso dei partecipanti all'indagine



2. Età dei partecipanti all'indagine

18-30 anni	0
31-50 anni	6
51-65 anni	5
Più di 65 anni	0

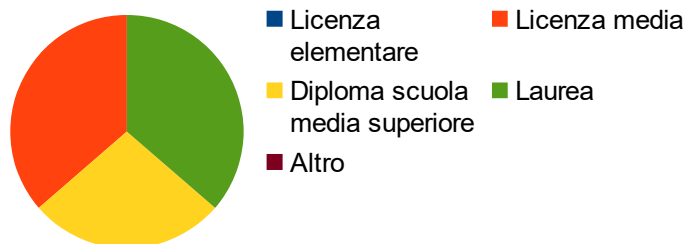
Età dei partecipanti all'indagine



3. Titolo di studio dei partecipanti all'indagine

Licenza elementare	0
Licenza media	4
Diploma scuola media superiore	3
Laurea	4
Altro	0

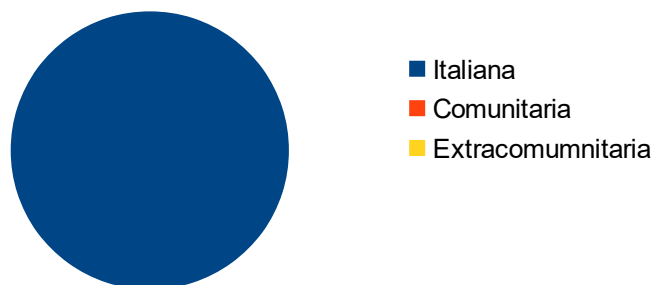
Titolo di studio dei partecipanti all'indagine



4. Nazionalità dei partecipanti all'indagine:

Italiana	11
Comunitaria	0
Extracomunitaria	0

Nazionalità dei partecipanti all'indagine

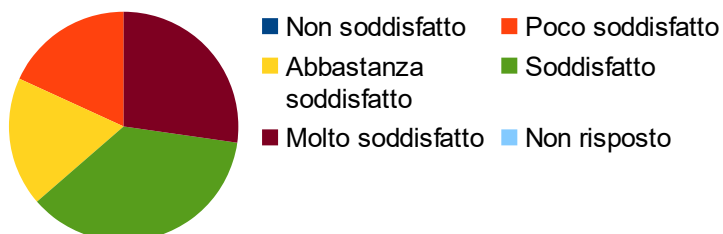


QUESITI DI CUSTOMER SATISFACTION

Soddisfazione orari apertura

5. Valuti il suo grado di soddisfazione sull'URP rispetto agli orari di apertura

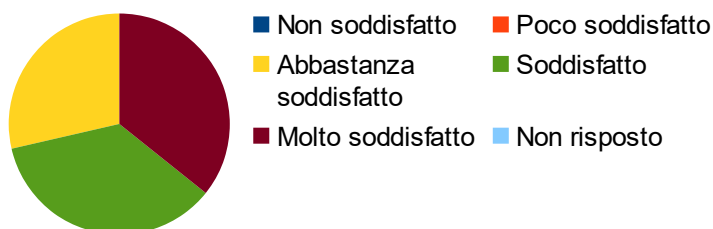
Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	2
Soddisfatto	4
Molto soddisfatto	3
Non risposto	0



Disponibilità modulistica/materiale informativo

6. Disponibilità di modulistica e/o materiale informativo

Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	0
Abbastanza soddisfatto	1
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	5
Non risposto	0



Cortesia del personale

7. Cortesia del personale

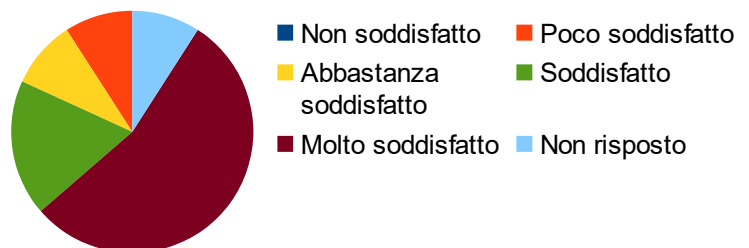
Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	0
Abbastanza soddisfatto	1
Soddisfatto	5
Molto soddisfatto	5
Non risposto	0



Professionalità del personale

8. Professionalità del personale

Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	1
Abbastanza soddisfatto	1
Soddisfatto	2
Molto soddisfatto	6
Non risposto	1



Capacità di farsi carico del problema da parte del personale

9. Capacità di farsi carico del problema da parte del personale

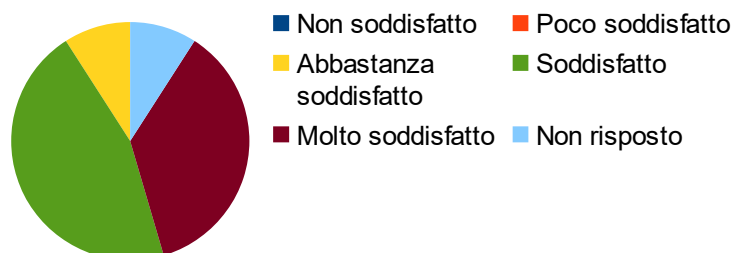
Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	0
Abbastanza soddisfatto	4
Soddisfatto	2
Molto soddisfatto	5
Non risposto	0



Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto

10. Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto

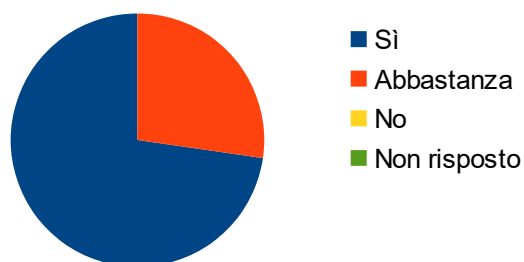
1 o più volte a settimana	0
1 volta al mese	0
2-3 volte al mese	1
Più raramente	5
Non so quantificare	4
Non risposto	1



11. Ritiene che i canali comunicativi in utilizzo siano adeguati e consentano di rivolgersi a un ampio target?

Sì	8
Abbastanza	3
No	0
Non risposto	0

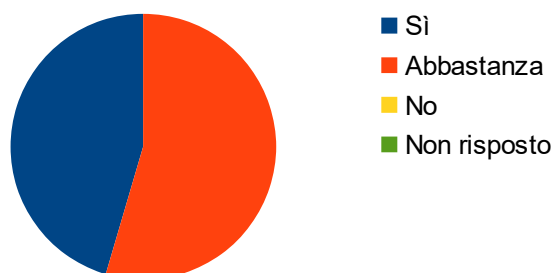
Adeguatezza canali comunicativi



12. Ritiene che i canali comunicativi in utilizzo possano contribuire a generare un orientamento positivo e aggiungere valore agli eventi promossi?

Sì	5
Abbastanza	6
No	0
Non risposto	0

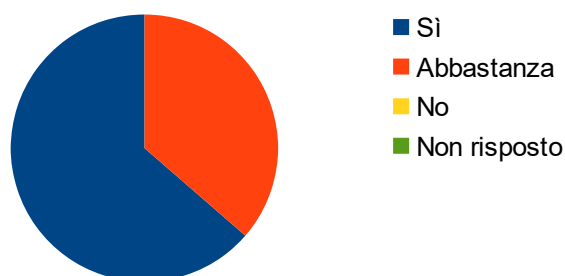
Capacità di generare orientamento positivo dei canali comunicativi



13. Ritiene che il linguaggio e la forma utilizzati siano sufficientemente comunicativi ed efficaci?

Sì	7
Abbastanza	4
No	0
Non risposto	0

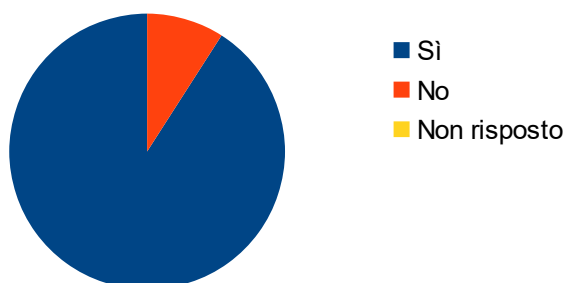
Comunicatività ed efficacia forma e linguaggio



14. Suggestirebbe a conoscenti/amici i nostri canali comunicativi come mezzo per tenersi aggiornati sulle notizie della nostra città?

Sì	10
No	1
Non risposto	0

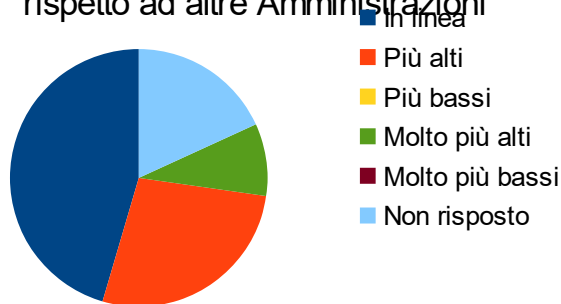
Suggerimento a conoscenti/amici utilizzo canali comunicativi



15. I livelli dei nostri canali comunicativi sono migliori o peggiori di quelli in utilizzo presso altre Amministrazioni?

In linea	5
Più Alti	3
Più bassi	0
Molto più alti	1
Molto più bassi	0
Non risposto	2

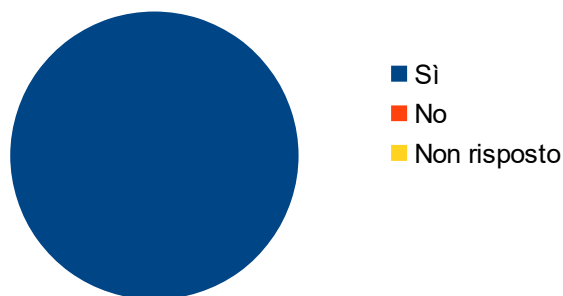
Qualità canali comunicativi rispetto ad altre Amministrazioni



16. SITO INTERNET – Ha avuto occasione di consultare il sito internet del Comune di Cittadella?

Sì	11
No	0
Non risposto	0

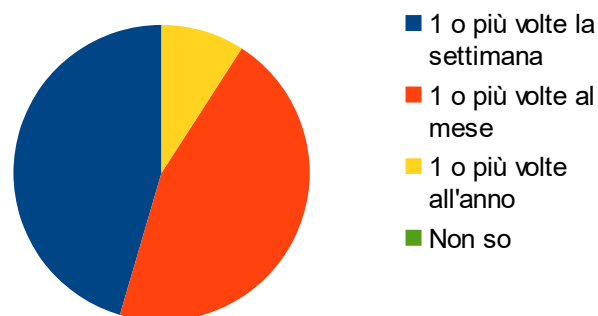
Consultazione sito internet Comune



17. SITO INTERNET – Se sì, con che frequenza lo consulta?

1 o più volte la settimana	5
1 o più volte al mese	5
1 o più volte all'anno	1
Non so	0

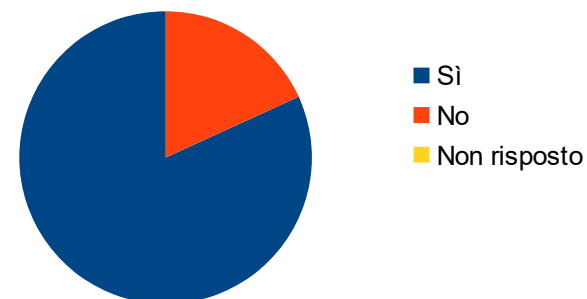
Frequenza consultazione sito internet



18. SITO INTERNET – Ritiene che il sito sia sufficientemente aggiornato?

Sì	9
No	2
Non risposto	0

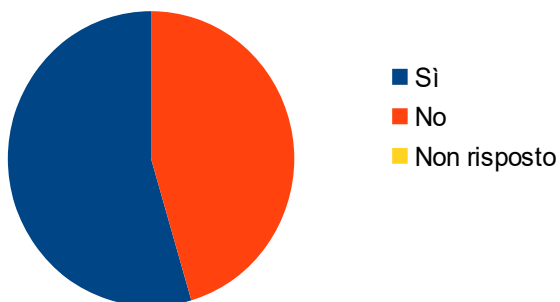
Aggiornamento sito internet



Facilità reperimento informazioni sito internet

19. SITO INTERNET – Ritiene che all'interno del sito le informazioni siano facilmente reperibili?

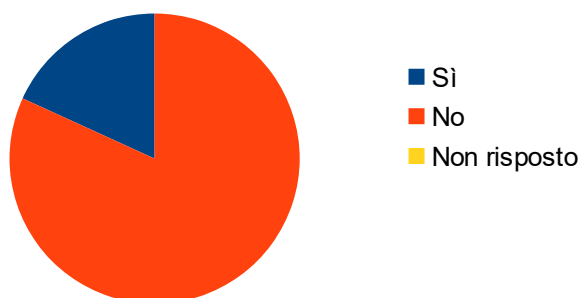
Sì	6
No	5
Non risposto	0



Iscrizione a newsletter "Comunic@re"

20. SITO INTERNET – E' iscritto alla newsletter "Comunic@re"?

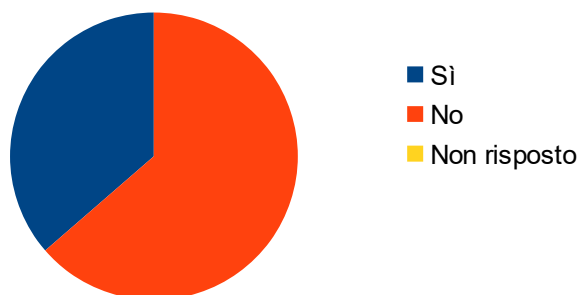
Sì	2
No	9
Non risposto	0



Consultazione pagina Facebook

21. PAGINA FACEBOOK – Ha avuto occasione di consultare la pagina Facebook del Comune di Cittadella?

Sì	4
No	7
Non risposto	0



Frequenza consultazione pagina Facebook

22. PAGINA FACEBOOK – Se sì, con che frequenza la consulta?

Quotidianamente	2
1 o più volte la settimana	1
1 o più volte al mese	1
Non so	0
Non risponde	7

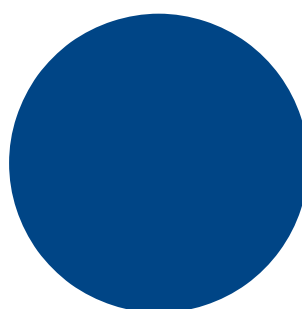


23. PAGINA FACEBOOK – Ritiene che sia sufficientemente aggiornata?

Sì	4
----	---

Aggiornamento pagina Facebook

No	0
Non so	0
Non risponde	7

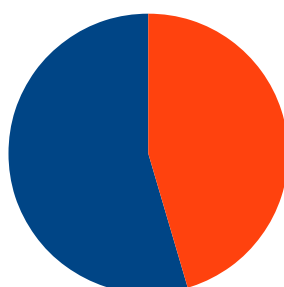


■ Si ■ No ■ Non so

Registrazione a canale Telegram

24. CANALE TELEGRAM – E' registrato al canale Telegram del Comune di Cittadella

Sì	6
No	5
Non risposto	0

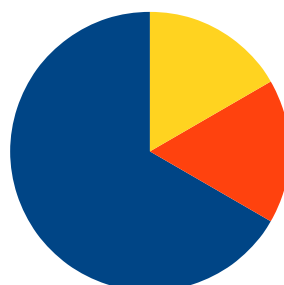


■ Si
■ No
■ Non risponde

Frequenza consultazione Telegram

25. CANALE TELEGRAM – Se sì, con che frequenza lo consulta?

Quotidianamente	4
1 o più volte la settimana	1
1 o più volte al mese	1
Non so	0
Non risponde	5

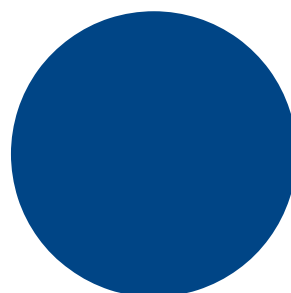


■ Quotidianamente
■ 1 o più volte la settimana
■ 1 o più volte al mese
■ Non so

Aggiornamento Telegram

26. CANALE TELEGRAM – Ritiene che sia sufficientemente aggiornato?

Sì	6
No	0
Non risposto	5

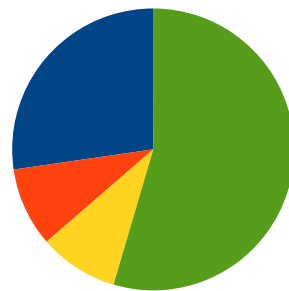


■ Sì
■ No
■ Non risposto

Canale informativo ritenuto più efficace

27. Quale canale informativo reputa più efficace

Telegram	3
Sito	1
Facebook	1
Non risposto	6



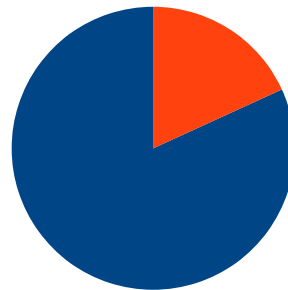
■ Telegram
■ Sito
■ Facebook
■ Non risposto

EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Incisività comunicazione emergenza Covid

28. Ritiene che l'Amministrazione sia stata sufficientemente incisiva nel dare comunicazione delle varie disposizioni ministeriali/regionali e alle misure igienico-sanitarie da adottare per evitare il diffondersi del contagio?

Sì	9
No	2
Non risposto	0

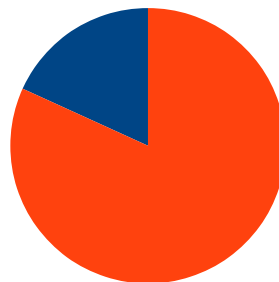


■ Sì
■ No
■ Non risposto

Richiesta ulteriore approfondimento in relazione a Covid

29. Ritiene che l'Amministrazione avrebbe dovuto privilegiare o approfondire aspetti particolari?

Sì	2
No	9
Non risposto	0

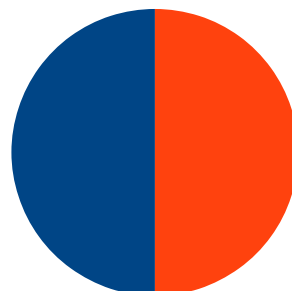


■ Sì
■ No
■ Non risposto

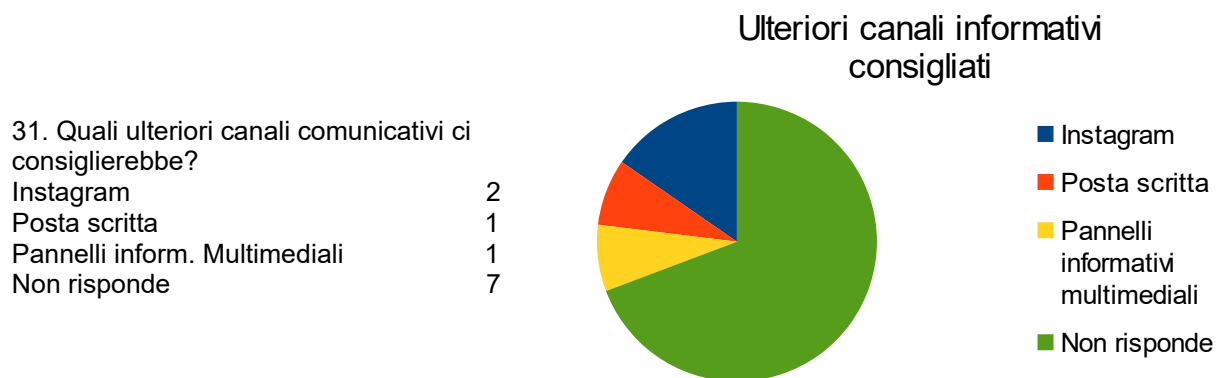
Tipo di approfondimento richiesto

30. Se sì, quali?

Maggiori informazioni	1
Non risponde	10



■ Maggiori informazioni
■ Non risponde



La prima considerazione che emerge dalla rilevazione è senza dubbio l'esigua partecipazione all'indagine da parte degli utenti. Non sembra che il problema della scarsa partecipazione sia da ravvisare nella mancata pubblicità all'iniziativa, posto che, come già detto, era stata data ampia diffusione sia attraverso il sito internet, sia tramite i canali social (Facebook e Telegram) sia, infine, a mezzo del più tradizionale comunicato stampa.

La scarsa partecipazione va ovviamente ad alterare anche l'esito dei risultati delle varie domande, in quanto non costituisce un campione sufficiente per poter essere attendibile.