



Comune di Cittadella

Cittadella Città d'Arte
Provincia di Padova



REPORT INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION – U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico ANNO 2022

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, ha deciso di effettuare nel 2022 la terza 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.

La seconda indagine era stata svolta nel 2020 ha visto la partecipazione di n. 11 persone, confermando la bassa adesione dei cittadini a questo tipo di iniziativa.

Per questa terza indagine, riproposta in considerazione dell'importanza data a tale tipo di strumenti dal D.Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii., si è cercato di andare incontro il più possibile all'utenza consentendo anche la compilazione anonima on line del questionario per dare modo ai cittadini di poter partecipare senza bisogno di recarsi presso la sede municipale. Si è inoltre approfittato dello stand comunale allestito in occasione dell'annuale Fiera Franca svoltasi lo scorso ottobre per la distribuzione dei questionari e la collocazione della relativa cassetta per la loro raccolta.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 303 del 28.9.2022 sono state approvate le linee di indirizzo per la realizzazione dell'indagine e la scheda di questionario da sottoporre all'utenza.

Le schede per l'indagine, unitamente alla cassetta per la raccolta dei questionari compilati, sono state messe a disposizione del pubblico per tutto il mese di ottobre e fino a fine novembre in un luogo di facile accesso, ossia su un supporto nella zona dedicata agli sportelli per il ricevimento del pubblico. La versione on line è stata pubblicata sull'home page del Comune www.comune.cittadella.pd.it.

Hanno partecipato all'indagine n. 14 persone.

Sono stati compilati n. 12 questionari cartacei e n 2 questionari online.

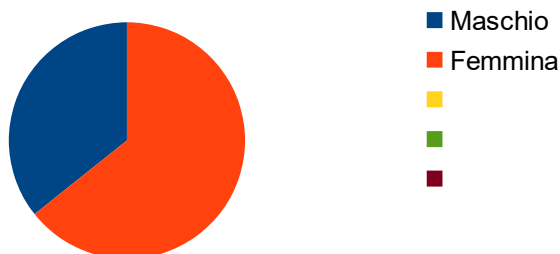
Dall'analisi delle schede esaminate è emerso quanto segue:

DATI GENERALI SUI PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

1. Sesso dei partecipanti all'indagine

Maschio	5
Femmina	9

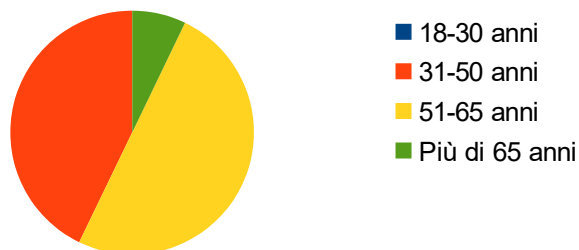
Sesso dei partecipanti all'indagine



2. Età dei partecipanti all'indagine

18-30 anni	0
31-50 anni	6
51-65 anni	7
Più di 65 anni	1

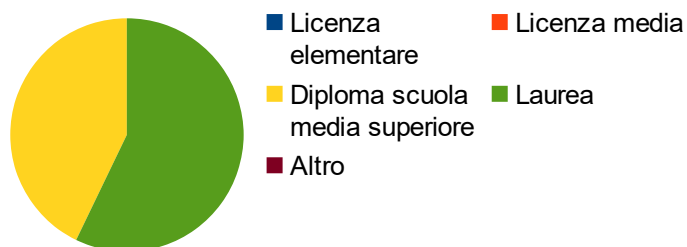
Età dei partecipanti all'indagine



3. Titolo di studio dei partecipanti all'indagine

Licenza elementare	0
Licenza media	0
Diploma scuola media superiore	6
Laurea	8
Altro	0

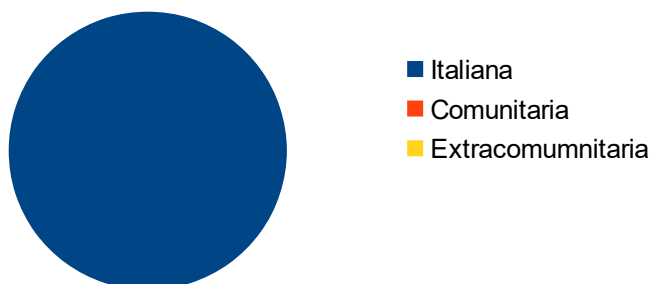
Titolo di studio dei partecipanti all'indagine



4. Nazionalità dei partecipanti all'indagine:

Italiana	14
Comunitaria	0
Extracomunitaria	0

Nazionalità dei partecipanti all'indagine

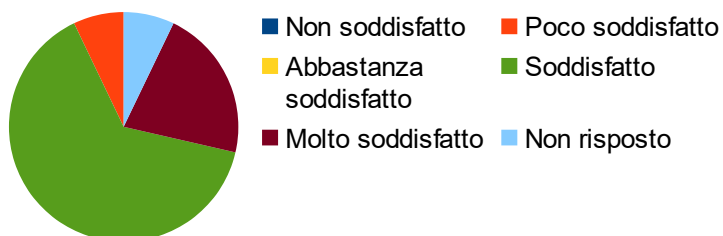


QUESITI DI CUSTOMER SATISFACTION

Soddisfazione orari apertura

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

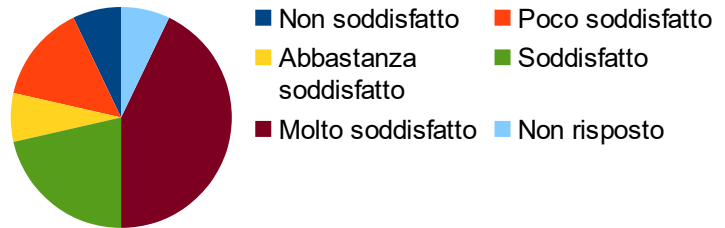
Non soddisfatto	0
Poco soddisfatto	1
Abbastanza soddisfatto	0
Soddisfatto	9
Molto soddisfatto	3
Non risposto	1



Disponibilità modulistica/materiale informativo

6. Disponibilità di modulistica e/o materiale informativo

Non soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	1
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	6
Non risposto	1



Cortesía del personale

7. Cortesía del personale

Non soddisfatto	3
Poco soddisfatto	1
Abbastanza soddisfatto	0
Soddisfatto	2
Molto soddisfatto	7
Non risposto	1



Professionalità del personale

8. Professionalità del personale

Non soddisfatto	3
Poco soddisfatto	1
Abbastanza soddisfatto	0
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	6
Non risposto	1



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

Non soddisfatto	3
Poco soddisfatto	1
Abbastanza soddisfatto	0
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	6
Non risposto	1

Capacità di farsi carico del problema da parte del personale



10. Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto

Non soddisfatto	3
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	0
Soddisfatto	3
Molto soddisfatto	6
Non risposto	0

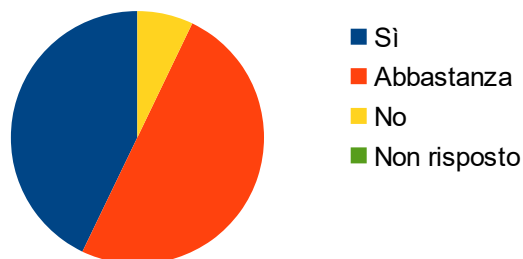
Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto



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

Sì	6
Abbastanza	7
No	1
Non risposto	0

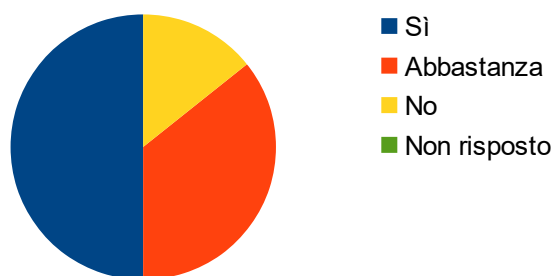
Adeguatezza canali comunicativi



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

Sì	7
Abbastanza	5
No	2
Non risposto	0

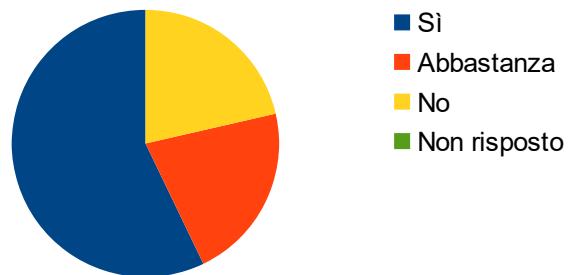
Capacità di generare orientamento positivo dei canali comunicativi



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

Sì	8
Abbastanza	3
No	3
Non risposto	0

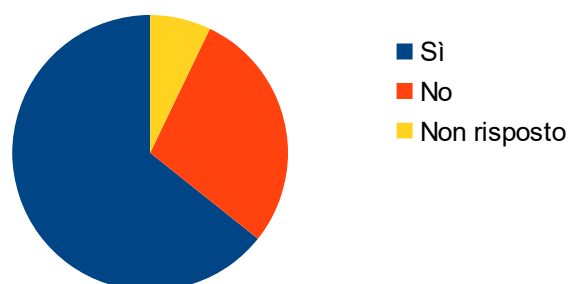
Comunicatività ed efficacia
forma e linguaggio



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

Sì	9
No	4
Non risposto	1

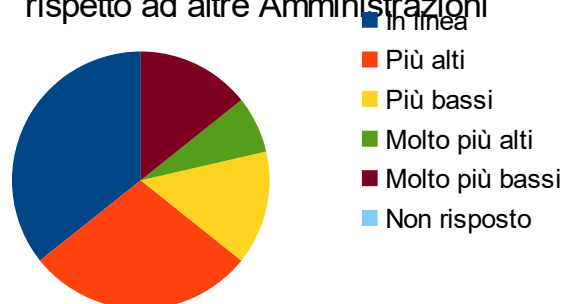
Suggerimento a conoscenti/amici
utilizzo canali comunicativi



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

In linea	5
Più Alti	4
Più bassi	2
Molto più alti	1
Molto più bassi	2
Non risposto	0

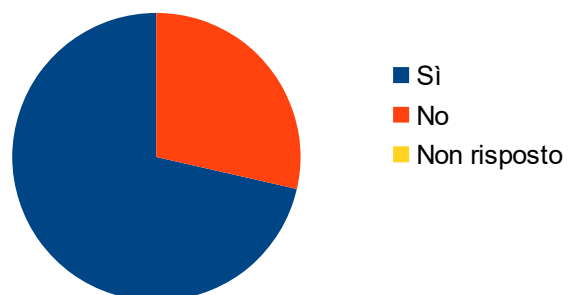
Qualità canali comunicativi
rispetto ad altre Amministrazioni



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

Sì	10
No	4
Non risposto	0

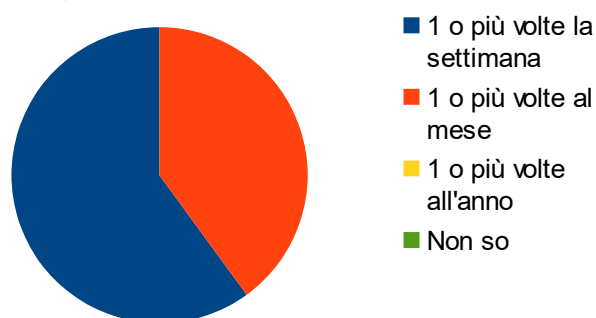
Consultazione sito internet Comune



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

1 o più volte la settimana	6
1 o più volte al mese	4
1 o più volte all'anno	0
Non so	0

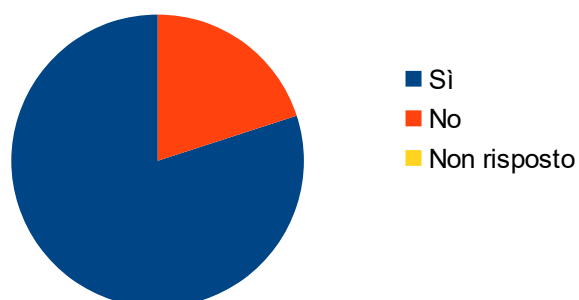
Frequenza consultazione sito internet



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

Sì	8
No	2
Non risposto	0

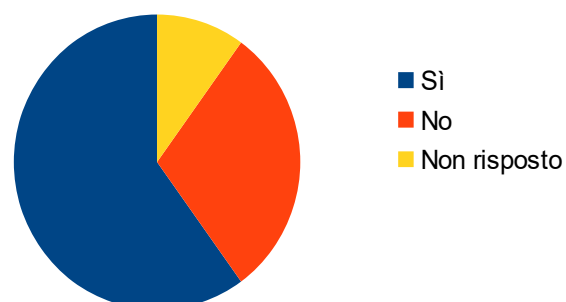
Aggiornamento sito internet



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

Sì	6
No	3
Non risposto	1

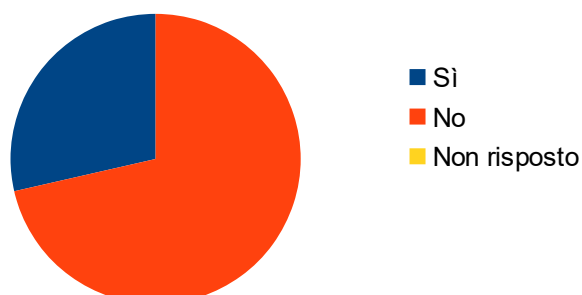
Facilità reperimento informazioni sito internet



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

Sì	4
No	10
Non risposto	0

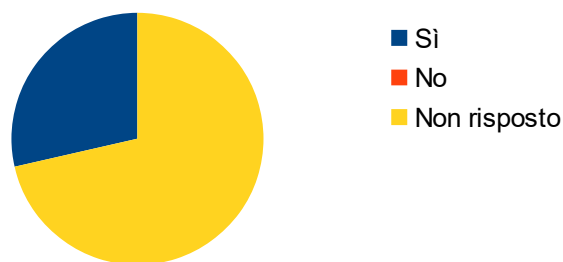
Iscrizione a newsletter "Comunic@re"



21. Se iscritto, ritiene che le informazioni fornite siano chiare, complete e tempestive

Sì	4
No	0
Non so	10

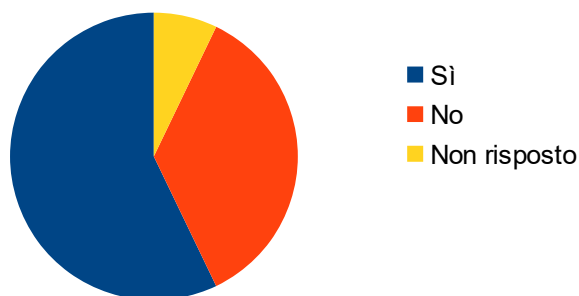
Chiarezza, completezza, tempestività "Comunic@re"



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

Sì	8
No	5
Non risposto	1

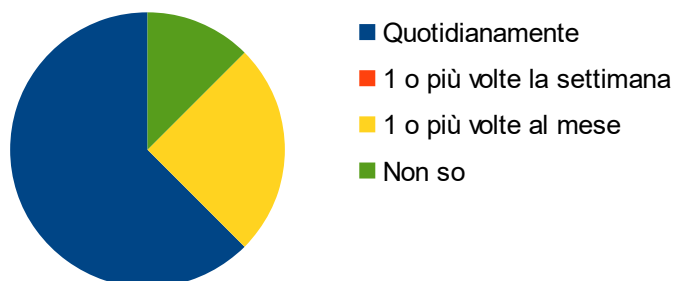
Consultazione pagina Facebook



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

Quotidianamente	5
1 o più volte la settimana	0
1 o più volte al mese	2
Non so	1
Non risponde	0

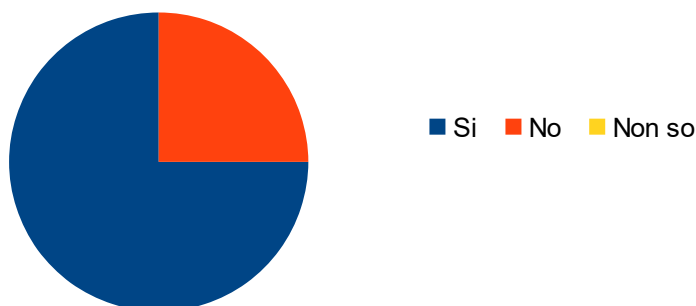
Frequenza consultazione pagina Facebook



24. PAGINA FACEBOOK – Ritiene che sia sufficientemente aggiornata?

Sì	6
No	2
Non so	0
Non risponde	0

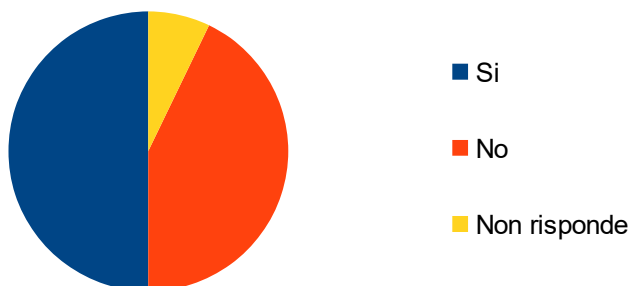
Aggiornamento pagina Facebook



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

Sì	7
No	6
Non risposto	1

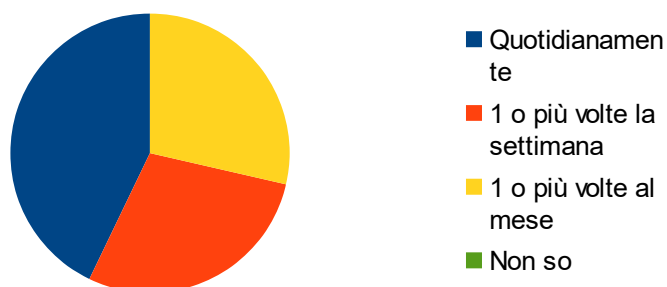
Registrazione a canale Telegram



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

Quotidianamente	3
1 o più volte la settimana	2
1 o più volte al mese	2
Non so	0
Non risponde	0

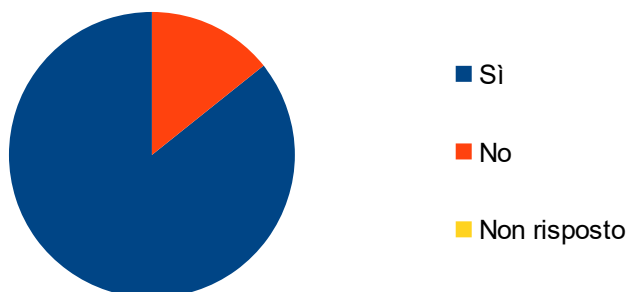
Frequenza consultazione Telegram



27. CANALE TELEGRAM – Ritiene che sia sufficientemente aggiornato?

Sì	6
No	1
Non risposto	0

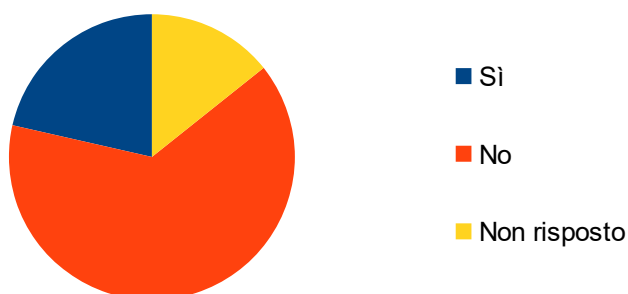
Aggiornamento Telegram



28. PROFILO INSTAGRAM – Segue il profilo Instagram del Comune di Cittadella

Sì	3
No	9
Non risposto	2

Profilo Instagram

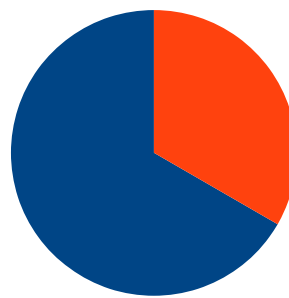


29. Se sì, con che frequenza lo consulta?

Quotidianamente	1
-----------------	---

Profilo Instagram

Una o più volte alla settimana 2
Una o più volte al mese 1
Non so



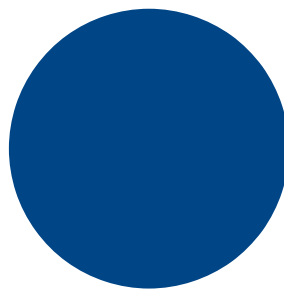
■ Sì
■ No
■ Non risposto

COMMENTI E CONSIDERAZIONI FINALI

Ulteriori canali informativi consigliati

30. Quali ulteriori canali comunicativi ci consiglierebbe?

Non risponde 14



■ Non risponde

Nonostante gli sforzi fatti si conferma anche per questa terza edizione dell'indagine l'esigua partecipazione da parte degli utenti.

Come già segnalato per le scorse indagini, pur rilevando delle risposte tendenzialmente positive e di apprezzamento del servizio svolto e delle modalità con cui lo stesso viene prestato, anche questa volta la scarsa partecipazione va ovviamente ad alterare l'esito dei risultati delle varie domande, non costituendo un campione sufficiente per poter essere attendibile.