



## **Indagine di soddisfazione dei servizi forniti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Cittadella**

Gentile Cittadino,

L'Amministrazione comunale è da sempre attenta alle esigenze dei propri utenti. Capire e andare incontro alle loro necessità significa riuscire a garantire un servizio efficiente, in grado di dare riscontri rapidi e concreti.

L'emergenza epidemiologica da Covid 19 ha inoltre rafforzato l'importanza dei nostri canali istituzionali, rendendoli strumenti necessari per tenere costantemente aggiornata la cittadinanza in merito alle varie disposizioni ministeriali/regionali e alle misure igienico-sanitarie da adottare per evitare il diffondersi del contagio.

Questo questionario vuole quindi essere uno strumento di cui l'Amministrazione Comunale di Cittadella si avvale per conoscere il grado di soddisfazione dei servizi forniti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolar modo in materia di aggiornamento del sito web e di efficacia dei canali comunicativi adottati, in riferimento, oltre che alla promozione degli eventi e dell'immagine dell'Amministrazione, all'emergenza epidemiologica.

Rispondendo in modo anonimo a queste semplici domande potremo conoscere le Sue opinioni e saremo in grado di capire l'efficacia delle nostre prestazioni e come riuscire a migliorarle ulteriormente.

Grazie per la sua disponibilità e collaborazione.

## QUESTIONARIO PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO URP

### INFORMAZIONI SULL'UTENTE

Sesso

Maschio

Femmina

Età

18-30 anni

31-50 anni

51-65 anni

più di 65 anni

Titolo di studio

Licenza elementare

Licenza media

Diploma di scuola media superiore

Laurea

Altro

Nazionalità

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria

### LEGENDA SCALA DI VALUTAZIONE:

1	2	3	4	5
Non Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto

### A VALUTI IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE SULL'U.R.P. RISPETTO A

- 1 A Orari di apertura  1  2  3  4  5
- 2 A Disponibilità di modulistica e/o materiale informativo  1  2  3  4  5
- 3 A Cortesia del personale  1  2  3  4  5
- 4 A Professionalità del personale  1  2  3  4  5
- 5 A Capacità di farsi carico del problema da parte del personale  1  2  3  4  5
- 6 A Grado di soddisfazione complessivo del servizio ricevuto  1  2  3  4  5

### B VALUTAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUI MEZZI COMUNICATIVI IN UTILIZZO

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

Si

Abbastanza

No

- 2 B Ritieni che i canali comunicativi in utilizzo possano contribuire a generare un orientamento positivo e aggiungere valore agli eventi promossi?  
 Sì  Abbastanza  No
- 3B Ritieni che il linguaggio e la forma utilizzati siano sufficientemente comunicativi ed efficaci?  
 Sì  Abbastanza  No
- 4B Suggestirebbe a conoscenti/amici i nostri canali comunicativi come mezzo per tenersi aggiornati sulle notizie della nostra città?  
 Sì  NO
- 5B I livelli dei nostri canali comunicativi sono migliori o peggiori di quelli in utilizzo presso altre Amministrazioni?  
 In linea  Più alti  Più bassi  
 Molto più alti  Molto più bassi

<b>C</b>	<b>SITO INTERNET</b>
----------	----------------------

- 1C Ha avuto occasione di consultare il Sito Internet del Comune di Cittadella?  
 Sì  NO
- 2C Se sì, con che frequenza lo consulta?  
 1 o più volte la settimana  1 o più volte al mese  
 1 o più volte all'anno  non so
- 3C Ritieni che il sito sia sufficientemente aggiornato?  
 Sì  NO
- 4C Ritieni che all'interno del sito le informazioni siano facilmente reperibili?  
 Sì  NO
- 5C E' iscritto alla newsletter "Comunic@re"?  
 Sì  NO

<b>D</b>	<b>PAGINA FACEBOOK</b>
----------	------------------------

- 1D Ha avuto occasione di consultare la pagina Facebook del Comune di Cittadella?  
 Sì  NO
- 2D Se sì, con che frequenza la consulta?  
 quotidianamente  1 o più volte alla settimana  
 1 o più volte al mese  non so
- 3D Ritieni che il sito sia sufficientemente aggiornato?  
 Sì  NO

<b>E</b>	<b>CANALE TELEGRAM</b>
----------	------------------------

1E E' registrato al Canale Telegram del Comune di Cittadella?

Si  NO

2E Se sì, con che frequenza la consulta?

quotidianamente  1 o più volte alla settimana

1 o più volte al mese  non so

3E Ritieni che il sito sia sufficientemente aggiornato?

Si  NO

<b>F</b>	<b>QUALE CANALE INFORMATIVO REPUTA PIU' EFFICACE?</b>
----------	---

<b>G</b>	<b>IN MERITO ALLA SITUAZIONE EPIDEMIOLOGICA DA COVID 19</b>
----------	---

1G Ritieni 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

Si  NO

2G Ritieni che l'Amministrazione avrebbe dovuto privilegiare o approfondire alcuni aspetti particolare dell'emergenza?

Si  NO

3G Se sì, quali?

<b>H</b>	<b>QUALI ULTERIORI CANALI COMUNICATIVI CI CONSIGLIEREBBE ?</b>
----------	--