

NoProfit

Risultati del Questionario

# "In ascolto...delle associazioni"

a cura dell'Ufficio Associazioni,  
con la collaborazione del Settore Programmazione e Controllo



COMUNE di PADOVA

Codice Fiscale 00644060287  
Settore Gabinetto del Sindaco

## Indice:

- A. Obiettivi del Questionario
- B. Destinatari
- C. Modalità di somministrazione
- D. Domande:
  - 1. E' la prima volta che si rivolge agli uffici del Settore "Gabinetto del Sindaco"?
  - 2. Quali sono gli uffici che contatta più frequentemente?
  - 3. Qual'è l'ufficio che ha maggiormente frequentato da gennaio?
  - 4. Con quale frequenza si rivolge a quest'ufficio?
  - 5. Per quale motivo si rivolge all'ufficio?
  - 6. Quante volte, da gennaio, ha utilizzato ognuno dei seguenti canali per fruire del servizio?
  - 7. Quanto si ritiene soddisfatti dal servizio offerto dall'ufficio rispetto a:
  - 8. Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio offerto tenendo conto degli aspetti sopraindicati?
  - 9. Quanto considera importanti i seguenti aspetti?
- E. Profilo
- F. Aspettative
- G. Criticità e osservazioni
- H. Azioni per migliorare il servizio

## Obiettivi del questionario:

1. verificare le attese e i bisogni principali, i fattori e i livelli di soddisfazione percepiti delle associazioni iscritte al Registro Comunale, per ascoltare, studiare e valutare la qualità del servizio prestato e individuare appositi piani e azioni di miglioramento;
2. comparare i risultati di questa analisi con quelli dell'analisi del 1° semestre 2021.

## Destinatari:

Associazioni iscritte al Registro Comunale.

## Modalità di somministrazione:

- Il questionario è stato pubblicato sul sito [www.padovanet.it](http://www.padovanet.it) dal 10 novembre al 31 dicembre 2022;
- la campagna di comunicazione è avvenuta tramite invio di una newsletter straordinaria alle associazioni iscritte al Registro comunale e tramite inserimento nella newsletter quindicinale;
- sono arrivate 72 risposte su 996 associazioni iscritte, pari al 7,23% delle associazioni iscritte al Registro comunale.

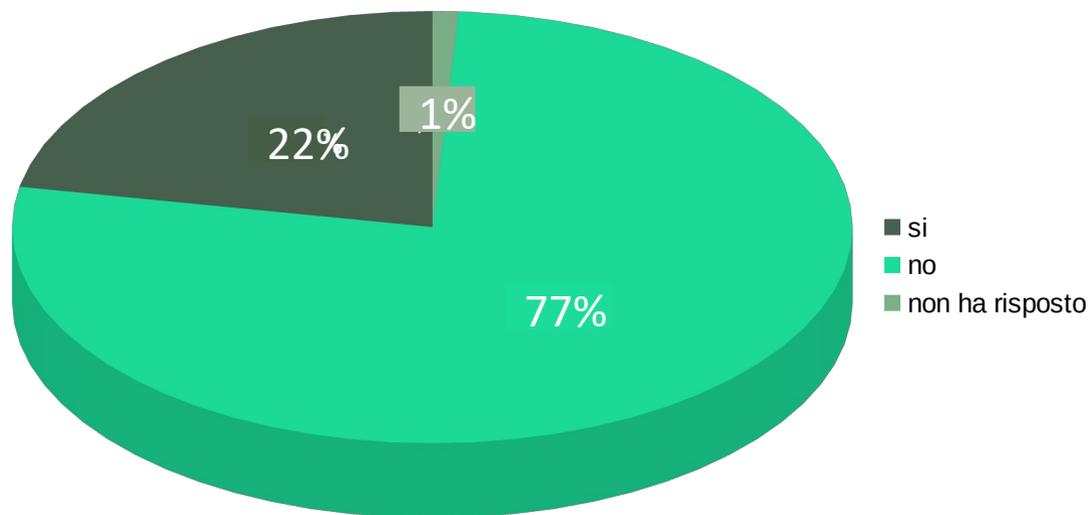
# DOMANDE



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

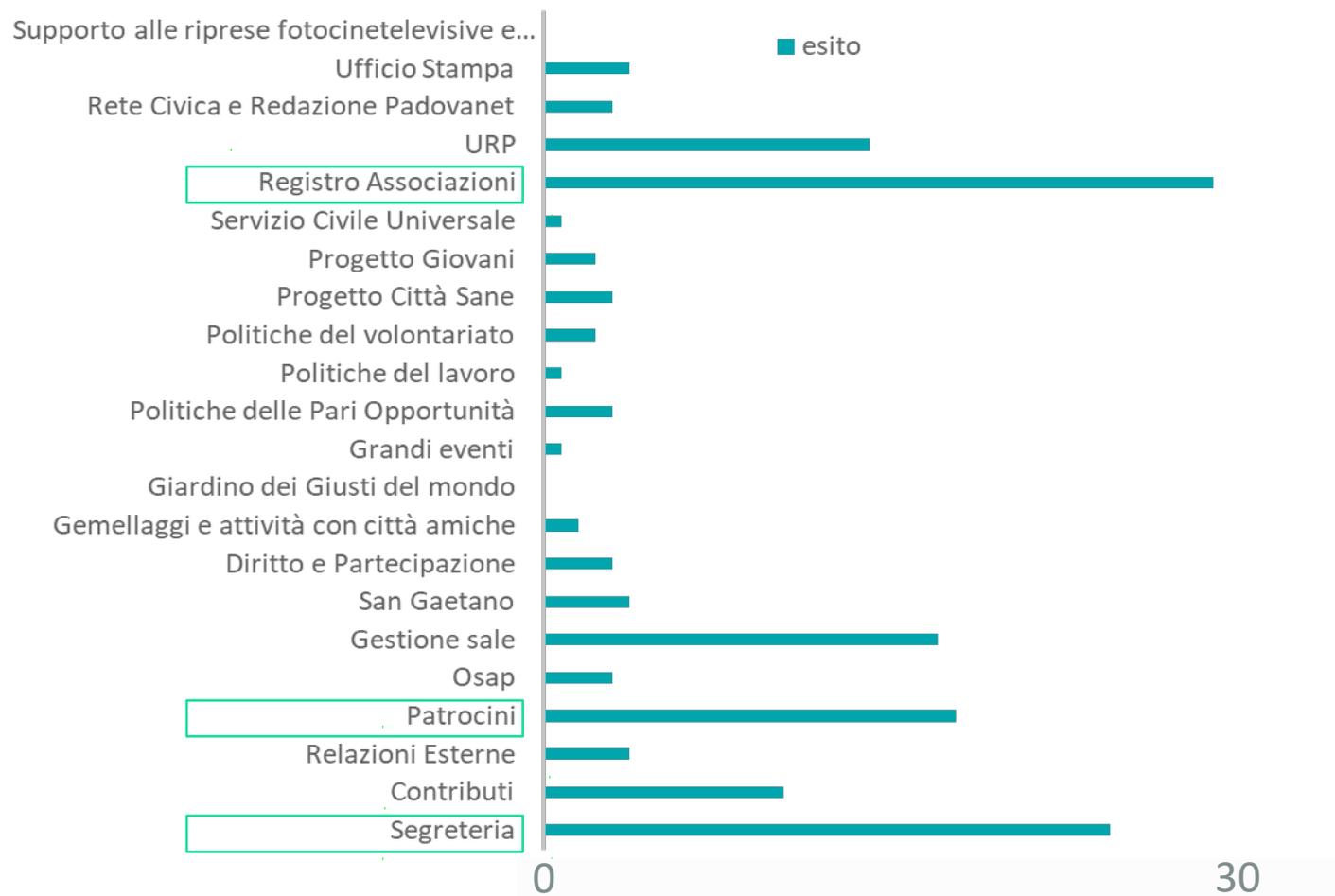
## Domande: 1. E' LA PRIMA VOLTA CHE SI RIVOLGE AGLI UFFICI DEL GABINETTO DEL SINDACO?

	Esito (in%)
si	22
no	77
non ha risposto	1



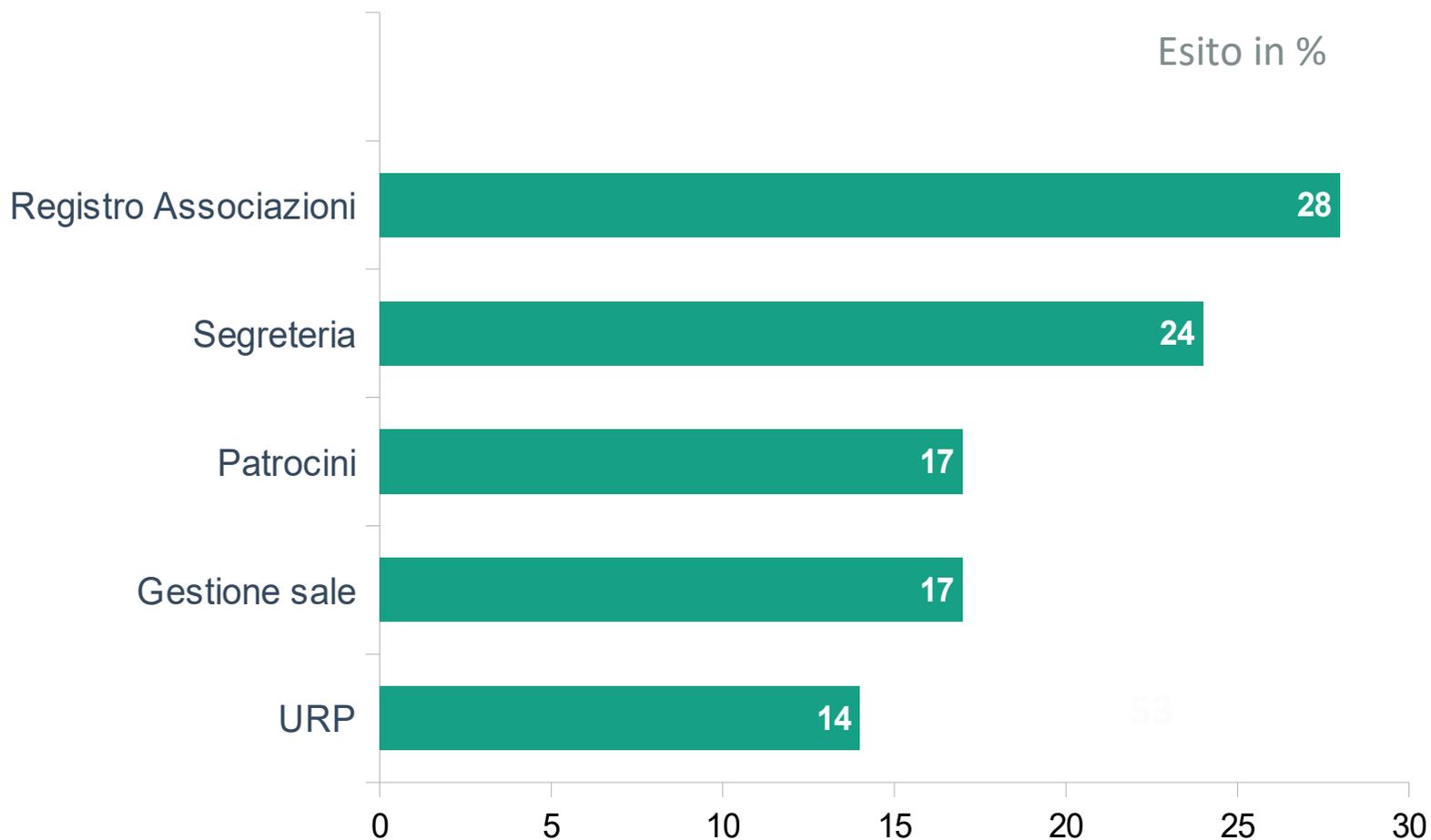
Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 2. QUALI SONO GLI UFFICI CHE CONTATTA PIÙ FREQUENTEMENTE?



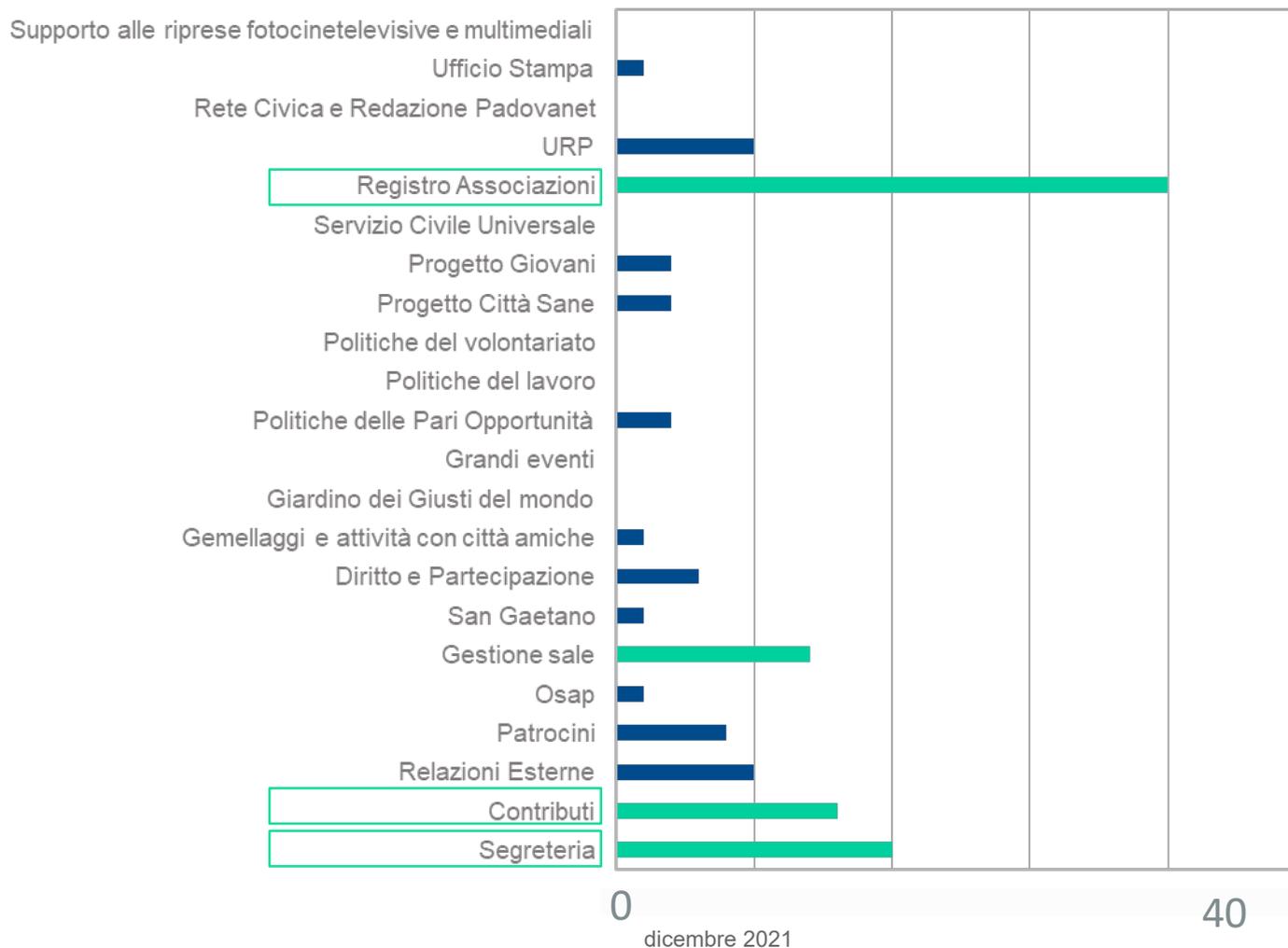
Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 2. QUALI SONO GLI UFFICI CHE CONTATTA PIÙ FREQUENTEMENTE?



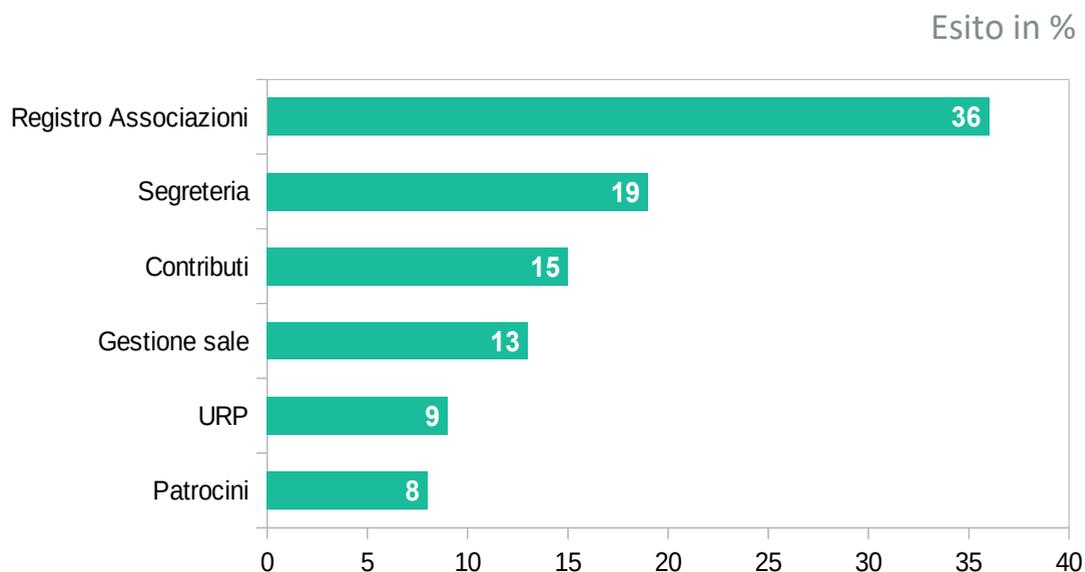
Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 3. QUAL E' L'UFFICIO CHE HA MAGGIORMENTE FREQUENTATO DA GENNAIO 2021?



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 3. QUAL E' L'UFFICIO CHE HA MAGGIORMENTE FREQUENTATO DA GENNAIO 2021?

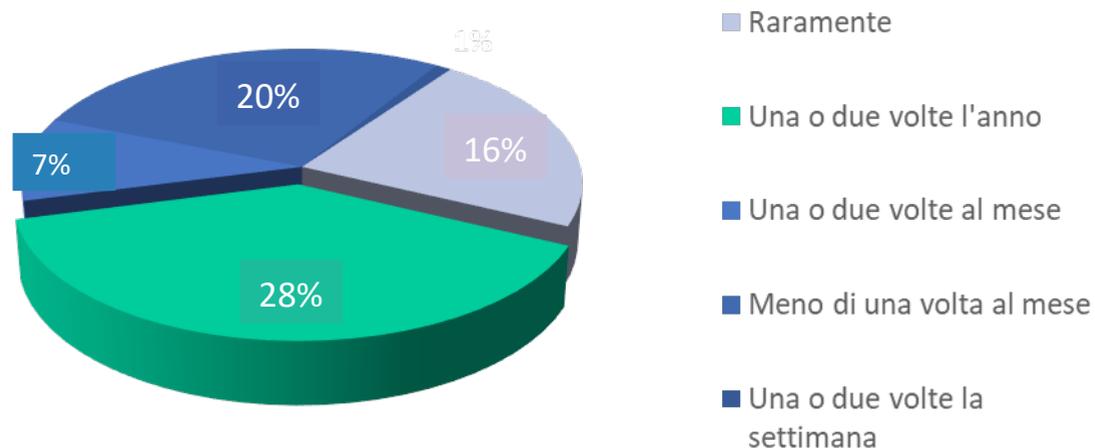


Con riferimento al 2° semestre 2021, gli **uffici maggiormente visitati** sono stati: **Registro Associazioni (36%)** e **Segreteria (19%)**; a seguire l'Ufficio **Contributi (15%)** e **Gestione Sale (13%)**.

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 4. CON QUALE FREQUENZA SI RIVOLGE A QUEST'UFFICIO?

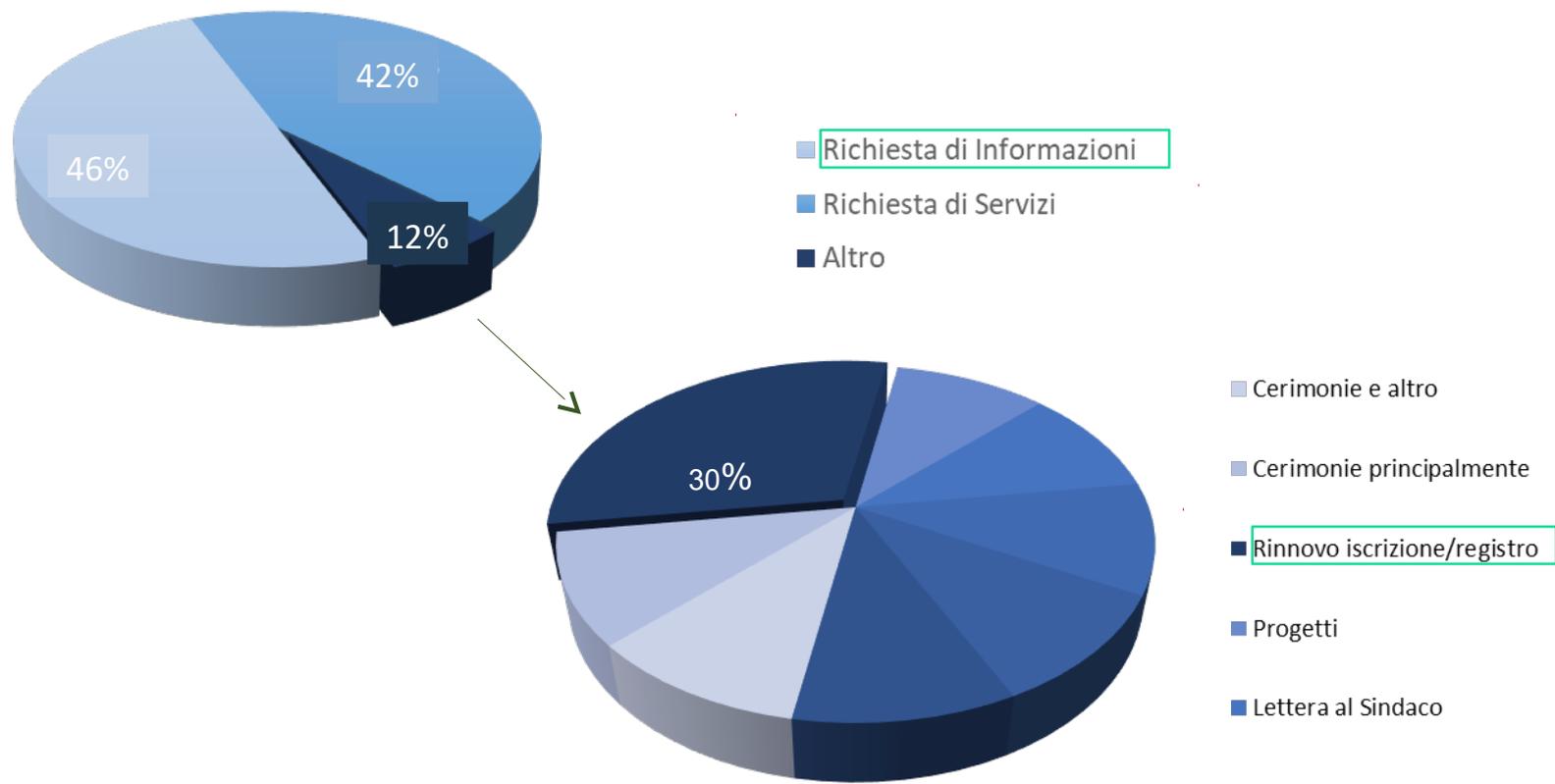
	Esito (in%)
Una o due volte l'anno	28
Meno di una volta al mese	20
Raramente	16
Una o due volte al mese	7
Una o due volte la settimana	1



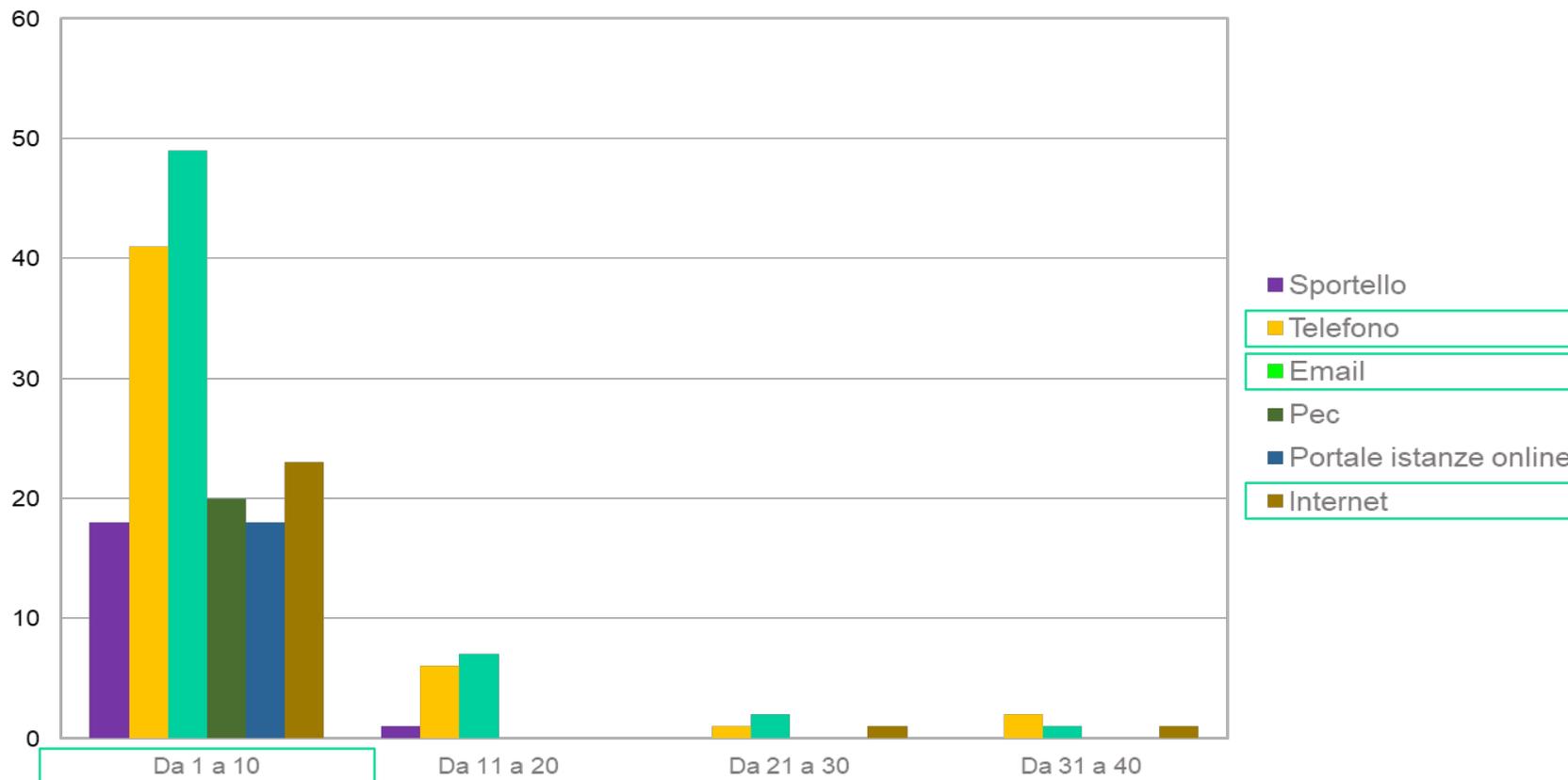
\* è stata considerata la frequenza di contatto per il settore complessivo ("Gabinetto del Sindaco")

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 5. PER QUALE MOTIVO SI RIVOLGE A QUEST'UFFICIO?

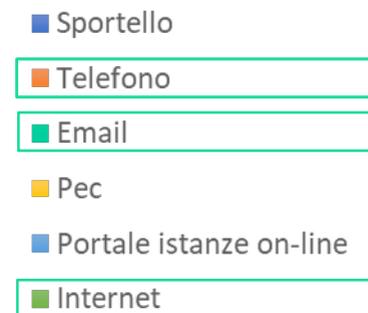
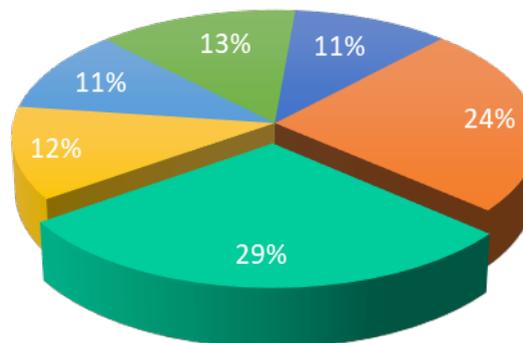


## Domande: 6. QUANTE VOLTE, DA GENNAIO, HA UTILIZZATO UNO DEI SEGUENTI CANALI PER FRUIRE DEL SERVIZIO?



## Domande: 6. QUANTE VOLTE, DA GENNAIO, HA UTILIZZATO UNO DEI SEGUENTI CANALI PER FRUIRE DEL SERVIZIO?

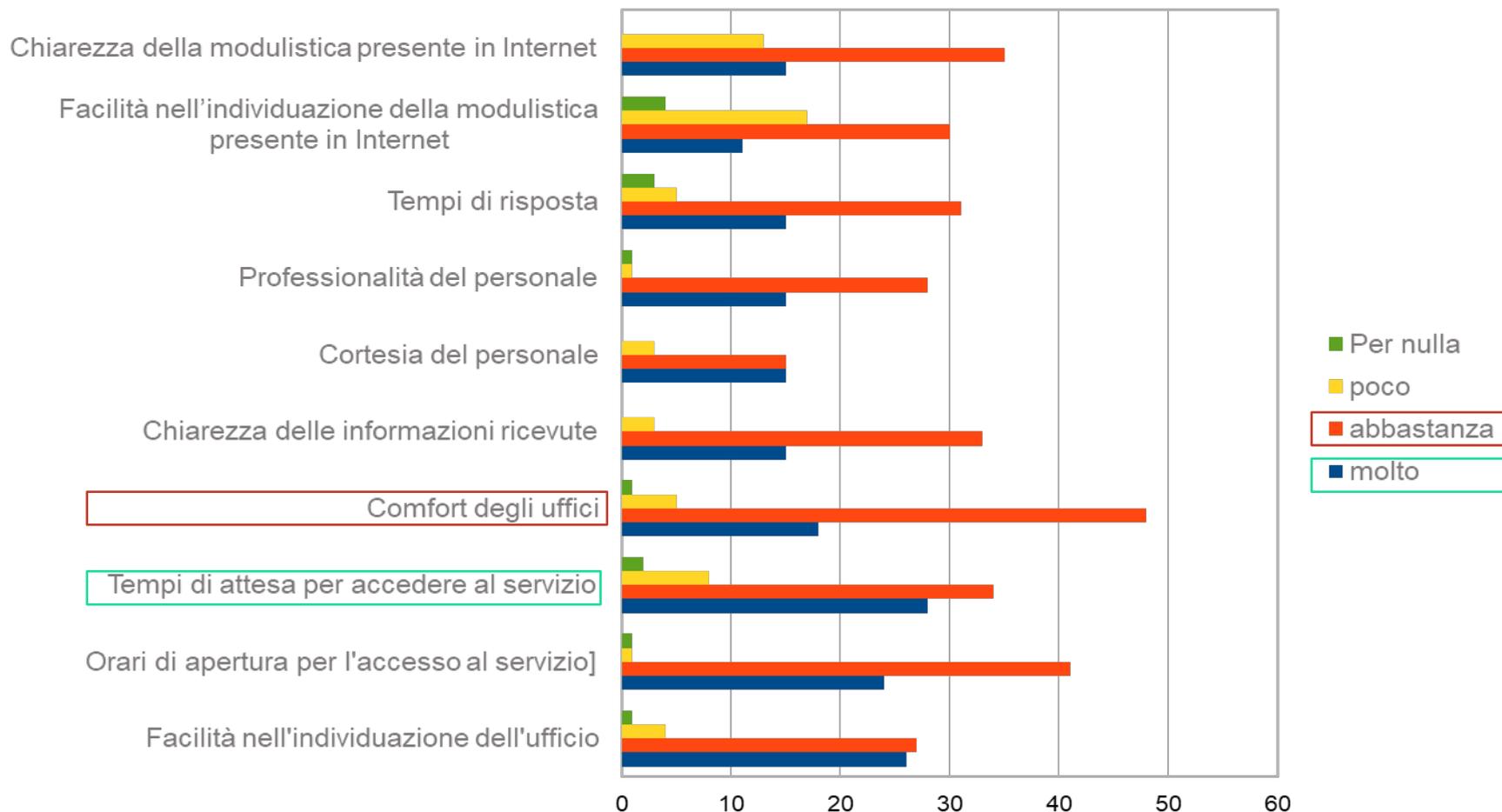
	Esito (in %)
<b>e-mail</b>	<b>29</b>
telefono	24
internet	13
pec	12
sportello	11
portale "istanze online"	11



Le forme di accesso mediamente più frequenti sono quelle tramite e-mail e telefono che, insieme, sommano più del 50% dei contatti agli Uffici in esame.

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 7. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'UFFICIO RISPETTO A:



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 7. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO DALL'UFFICIO RISPETTO A:

	molto / abbastanza	poco / nulla
Facilità nell'individuazione dell'ufficio	93	7
Orari di apertura per l'accesso al servizio	90	10
Tempi di attesa per accedere al servizio	86	14
Comfort degli uffici	92	8
Chiarezza delle informazioni ricevute	94	6
Cortesìa del personale	96	4
Professionalità del personale	97	3
Tempi di risposta	89	11
Facilità individuazione modulistica online	71	29
Chiarezza modulistica in Internet	78	22

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 8. QUANTO E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO TENENDO CONTO DEGLI ASPETTI SOTTO INDICATI?

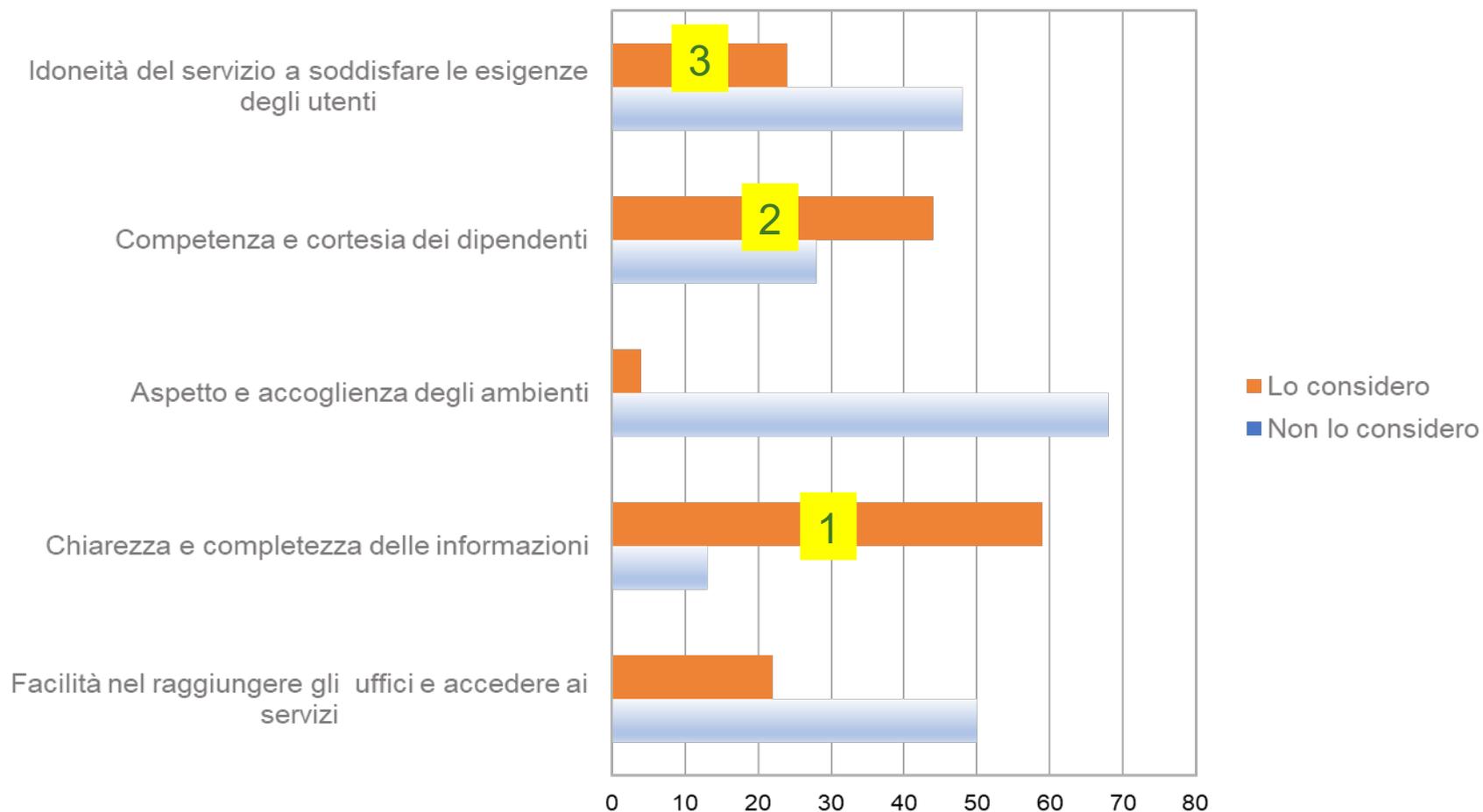
molto	abbastanza	poco	per nulla
35	60	5	

Tot. Gen. Soddisfazione: 95%

Sommando le risposte "molto" e "abbastanza, la percentuale di soddisfazione è pari all' 88%, il restante 12% è "poco" o "per nulla" soddisfatto

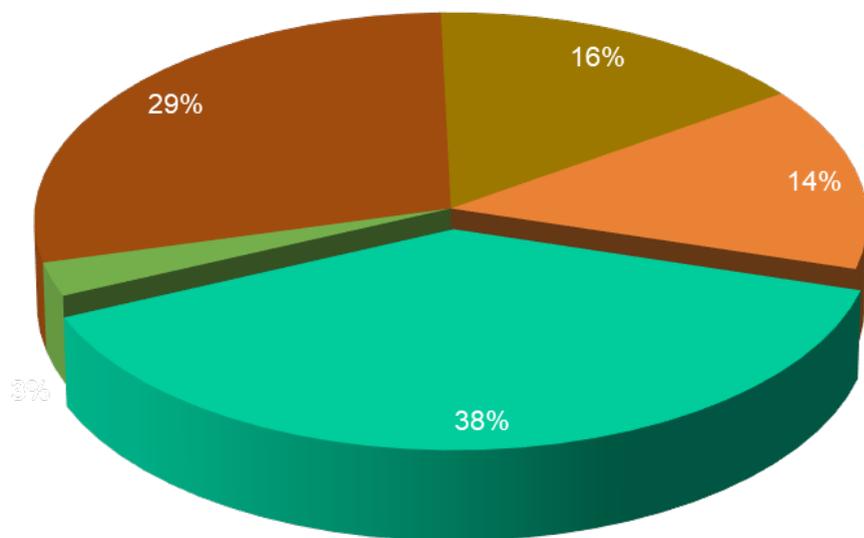
Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 9. QUANTO CONSIDERA IMPORTANTI I SEGUENTI ASPETTI? INDICHI I 3 PIU' IMPORTANTI:



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"-

## Domande: 9. QUANTO CONSIDERA IMPORTANTI I SEGUENTI ASPETTI? INDICHI I 3 PIU' IMPORTANTI:



Esito  
in %

**Chiarezza e completezza delle informazioni** **39**

**Competenza e cortesia dei dipendenti** **29**

**Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti** **16**

Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi 14

Aspetto e accoglienza degli ambienti 3

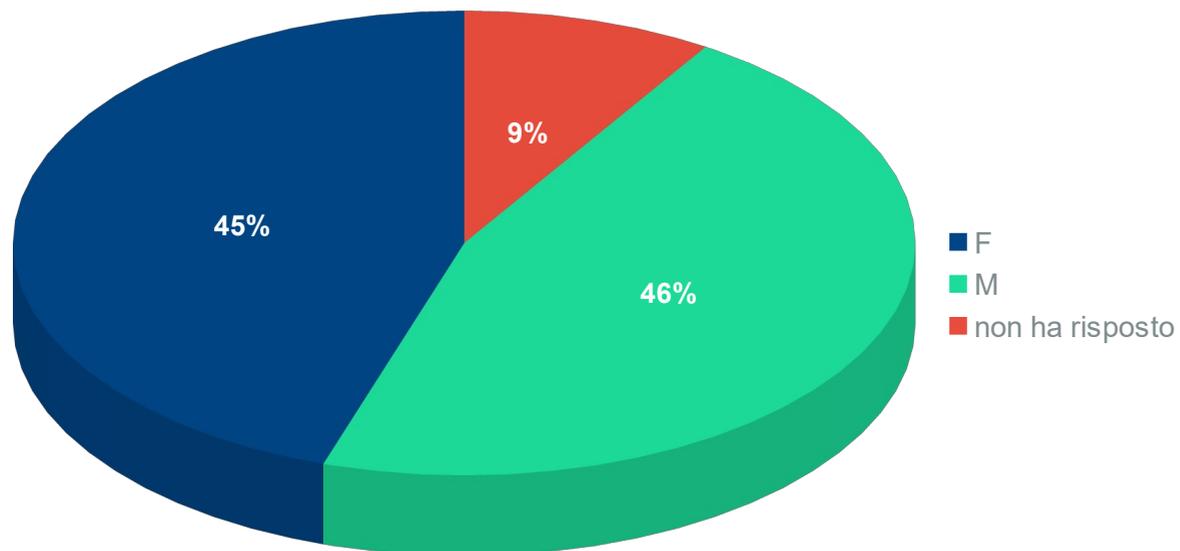
# PROFILO DEI PARTECIPANTI



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti - **GENERE**

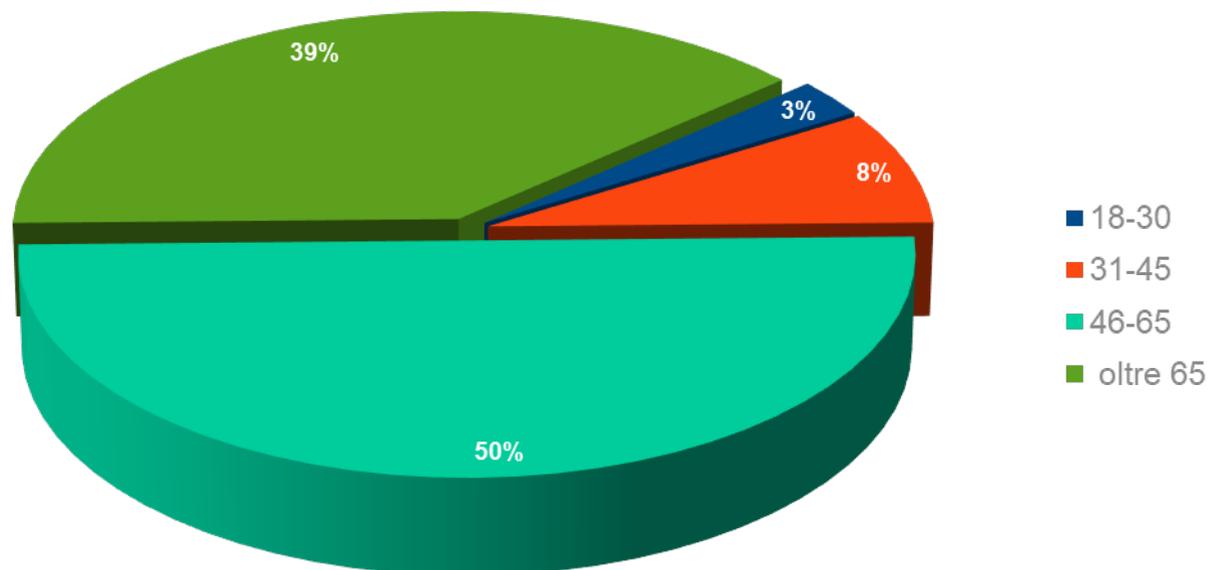
	Esito (in %)
<b>F</b>	<b>45</b>
<b>M</b>	<b>46</b>
Non ha risposto	8



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti - **ETA'**

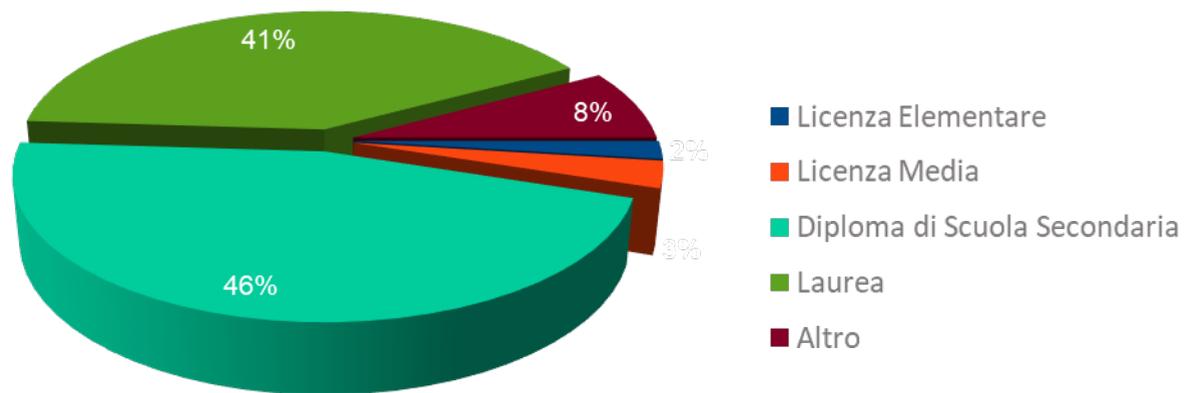
	Esito (in %)
18-30	3
31-45	8
<b>46-65</b>	<b>50</b>
oltre 65	39



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti – **TITOLI DI STUDIO**

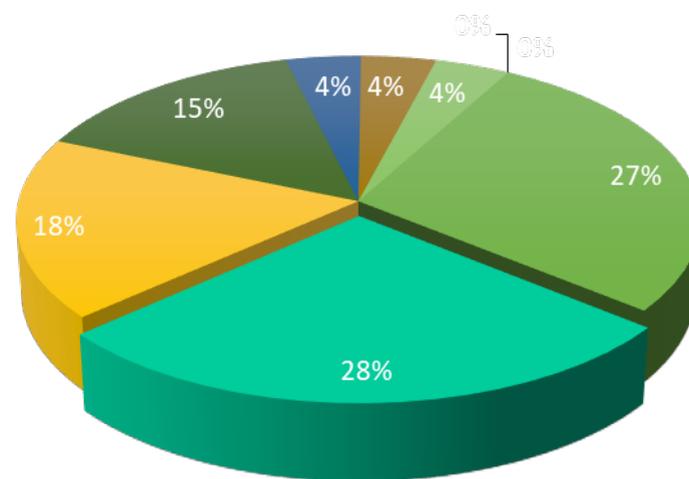
	<b>Esito (in %)</b>
Licenza Elementare	2
Licenza Media	3
Diploma di Scuola Secondaria	46
Laurea	41
Altro	8



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti - **PROFESSIONE**

	<b>Esito (in %)</b>
<b>Impiegata/o</b>	<b>28</b>
<b>Pensionato/a</b>	<b>28</b>
Lav. Autonomo/a	18
Altro	15
Imprenditore/trice	4
Dirigente	4
Casalinga/o	4

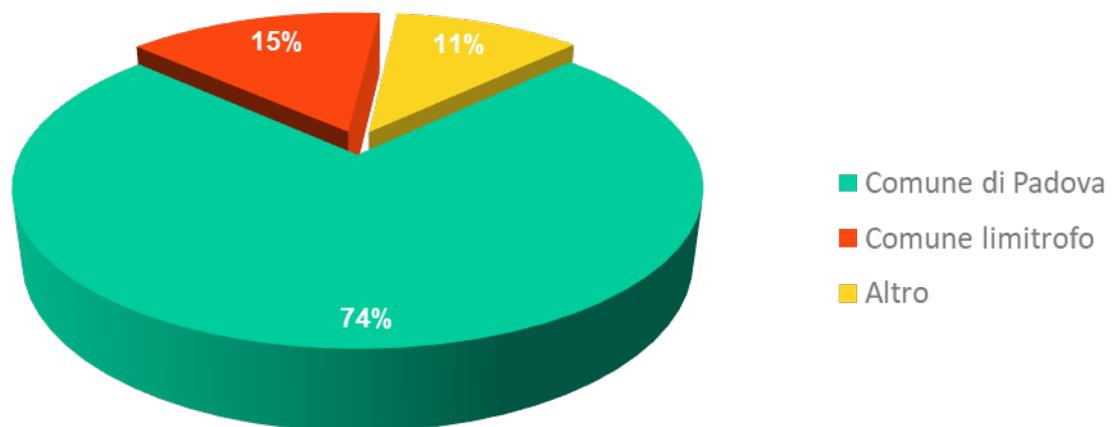


- Impiegata/o
- Pensionato/a
- Lav. Autonomo/a
- Altro
- Imprenditore/trice
- Dirigente
- Casalinga/o
- 
-

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti - **RESIDENZA**

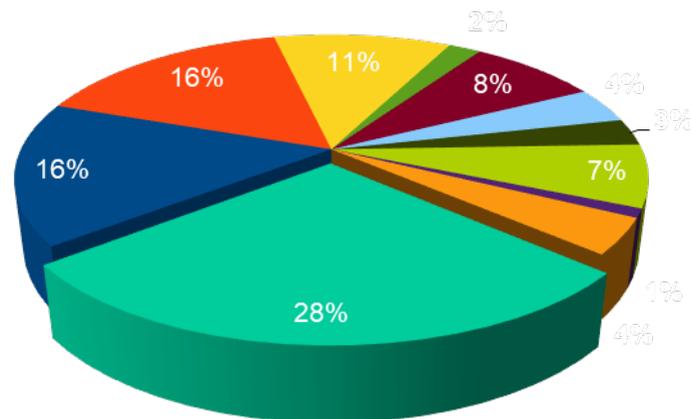
	Esito (in %)
<b>Comune di Padova</b>	<b>74</b>
Comune limitrofo	15
Altro	11



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti – **QUARTIERE / CONSULTA**

	<b>Esito (in%)</b>
<b>Q. 1 Centro – C. 1</b>	<b>16</b>
<b>Q. 2 Nord – C. 2</b>	<b>16</b>
Q. 3 Est – C. 3A	11
Q. 3 Est – C. 3B	2
Q. 4 SudEst – C. 4A	8
Q. 4 SudEst – C. 4B	4
Q. 5 SudOvest – C. 5A	3
Q. 5 SudOvest – C. 5B	7
Q. 6 Ovest – C. 6A	1
Q. 6 Ovest – C. 6B	4
<b>Non informato</b>	<b>28</b>



- Q. 1 Centro – C. 1
- Q. 2 Nord – C. 2
- Q. 3 Est – C. 3A
- Q. 3 Est – C. 3B
- Q. 4 SudEst – C. 4A
- Q. 4 SudEst – C. 4B
- Q. 5 SudOvest – C. 5A
- Q. 5 SudOvest – C. 5B
- Q. 6 Ovest – C. 6A
- Q. 6 Ovest – C. 6B
- Non informato

Legenda:

Q = Quartiere

C = Consulta

Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

## Profilo dei partecipanti - **SINTESI**

Più della metà degli intervistati (56%) si è già rivolta a questi Uffici in passato, in particolar modo a Registro Associazioni, Segreteria, Contributi e Gestione Sale e con una frequenza di circa 1/ 2 volte l'anno, principalmente per richieste informazioni e registro/rinnovo Associazioni.

L'80% degli intervistati è donna metà degli utenti (il 55,4%) è uomo, le donne sono quasi il 37%, mentre in 7 non hanno risposto alla domanda sul genere.

Quasi l'85% dei partecipanti si ripartisce equamente nelle fasce d'età da 46 a 65 e oltre 65 anni.

Il titolo di studio modale è la laurea, posseduta in oltre la metà (54,3%) dei casi.

Circa il 37% dei rispondenti è pensionato, a seguire i lavoratori autonomi (19,6%) e gli impiegati (16,3%).

Il 70,6% risiede abitualmente a Padova, i rimanenti si suddividono tra comuni limitrofi (21,7%) e altri comuni della provincia. Una sola persona risiede fuori Provincia.

Per i residenti a Padova, le Consulte maggiormente rappresentate sono la n. 1 (28,1%) e la n. 2 (21,9%).

**ASPETTATIVE**



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

# ASPETTATIVE

Nell'elenco delle aspettative più importanti in merito ai servizi prestati i partecipanti hanno evidenziato: l'"idoneità a soddisfare esigenze specifiche" (il 16%) ed "informazioni più chiare e complete" (il 38%), soprattutto nelle consultazioni on-line.

Un terzo dei partecipanti dà molta importanza a competenza e cortesia dei dipendenti (il 28%) mentre poca all'aspetto e accoglienza degli ambienti (appena il 3%) forse perché il flusso sta migrando dallo Sportello agli altri canali di comunicazione col pubblico, anche a causa dell'emergenza Covid19.

Il restante 14% auspica in un migliore accesso a uffici e servizi.

Tra le richieste esplicite («altro») si evidenziano:

- Chiarezza delle richieste documentali da produrre;
- Possibilità di accedere al servizio h24.

# CRITICITA' E OSSERVAZIONI



# CRITICITA' E OSSERVAZIONI

In generale, la percezione del servizio è positiva per gran parte degli aspetti: tuttavia, quelli legati alla modulistica raccolgono alcune percentuali di scarsa soddisfazione. Altre risposte negative (anche se in misura minore) sono quelle degli orari di apertura, la facilità di accesso e i tempi di risposta alle istanze.

Dall'analisi delle risposte sono emersi alcuni suggerimenti che partono da problemi o criticità nel servizio prestato. **Le performance del servizio online sono di gran lunga le più importanti:** si chiede di rendere più chiari e accessibili tutti i servizi online e di creare un portale totalmente online per la presentazione delle richieste di contributo e successiva rendicontazione.

Molto presente nei suggerimenti è **l'importanza di un'autentica "cultura" della Customer Care** nei confronti dei cittadini.

Alcuni partecipanti chiedono di **ampliare gli orari di contatto telefonico col pubblico**, che ancora rappresenta un canale importante di rapporto con l'utenza locale.

# AZIONI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO



Risultati del questionario: "In ascolto...delle associazioni"

# AZIONI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO

- v. azioni suggerite nel risultato COMPARATIVO dei due semestri

