



**Cremona**  
COMUNE DI CREMONA



# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER GLI EVENTI INFORMATIVI “SPAZIO ALL’INFORMAZIONE” NELLA SALA EVENTI DI SPAZIOCOMUNE**

Periodo: gennaio - dicembre 2011

A cura  
dell’Ufficio Comunicazione  
del Comune di Cremona



23 dicembre 2011

Nel corso del 2011 SpazioComune ha organizzato numerosi incontri informativi gratuiti nella Sala Eventi di SpazioComune, in piazza Stradivari a Cremona, destinati a tutti i cittadini cremonesi.

Scopo di queste iniziative è offrire alla cittadinanza spunti di riflessione e momenti di formazione su diversi argomenti: dalla cultura locale all'economia domestica, dalla promozione di comportamenti civili (come l'uso della bicicletta) alla salute, dalla sicurezza alimentare ai consigli per affrontare la crisi economica. Gli argomenti trattati durante gli incontri avevano tutti un taglio pratico, con particolare attenzione all'attualità. Per l'elenco completo degli incontri si veda più avanti nella relazione. Gli incontri si sono svolti grazie alla collaborazione di associazioni, professionisti ed esperti cremonesi, i quali hanno messo a disposizione di tutti i cittadini il loro sapere in modo gratuito.

Scopo di questa indagine di customer satisfaction era quello di verificare la soddisfazione degli utenti che hanno partecipato agli incontri, con particolare riferimento ad aspetti come la soddisfazione generale, l'esposizione del tema oggetto dell'incontro e la chiarezza del relatore.

A tutti gli utenti partecipanti è stato distribuito un questionario. I risultati sono stati registrati su supporti informatici e quindi elaborati dall'Ufficio Comunicazione.

## Risultati

---

<b>Grado di soddisfazione generale* : 89/100</b>
--

\*punteggio medio calcolato su tutti gli incontri del 2011

Altri punteggi medi:

<b>Indicatori</b>	<b>Punteggio</b>
Attenzione del relatore alle esigenze del pubblico	91/100
Esposizione ben argomentata del tema oggetto dell'incontro	90/100
Linguaggio chiaro e comprensibile utilizzato dal relatore	93/100
Gradimento della scelta dei temi per esporre l'argomento	90/100

Il punteggio di soddisfazione generale e dei singoli indicatori si attesta su valori molto alti, confermando un alto livello di gradimento degli utenti nei confronti degli eventi organizzati.

I relatori sono stati molto apprezzati per la loro chiarezza, le abilità relazionali e la scelta degli argomenti presentati negli incontri.

I punteggi documentano un ottimo successo dell'iniziativa informativa di SpazioComune.

Non si registrano particolari motivi di insoddisfazione.

In alcuni casi è stata chiesta una ripetizione dell'incontro o una sessione di approfondimento degli argomenti, visto il notevole interesse suscitato e il tempo limitato a disposizione per approfondire ulteriormente gli argomenti (Affari di cuore, Infarto e ictus, Fiori di Bach, Pollice verde, 730).

Dall'analisi dei questionari emerge che gli utenti gradiscono il taglio pratico che è stato dato agli incontri informativi. Gli utenti raccomandano quando possibile di riferirsi sempre a esempi concreti, suggerendo quindi di perseverare nella formula proposta da SpazioComune.

Gli utenti, attraverso i questionari, hanno proposto alcuni temi per i futuri incontri. Le proposte sono state raccolte e analizzate dallo staff organizzatore degli eventi, al fine di programmare il nuovo calendario di incontri.

Le principali proposte riguardano i seguenti temi:

- alimentazione
- salute
- ecologia con riferimento a temi generali di salvaguardia dell'ambiente, ma soprattutto alle energie rinnovabili e loro possibili impieghi concreti.
- Risparmio energetico: come attuarlo anche in riferimento all'impiego delle energie rinnovabili.
- Contesto locale e riscoperta del territorio cremonese: cultura e storia locale, tradizioni cremonesi, territorio, natura.
- Promozione di comportamenti civili e di educazione civica (specie nella circolazione stradale, ma anche temi generali di convivenza civile).
- Normative riguardanti la casa e il condominio.
- Economia domestica

Sono pervenuti suggerimenti anche riguardanti i temi delle tecnologie e computer, benessere del corpo, medicina alternativa, cucina.

## Classifica degli incontri di SpazioComune per grado di soddisfazione

Incontro informativo	Grado di Soddisfazione generale (in centesimi)
Come fare il massaggio cardiaco	97
Affari di cuore: la prevenzione cardiovascolare	96
Infarto e ictus: il ruolo del 118 - Ecco cosa fare in caso di emergenza	96
Aspettando il Natale: l'atmosfera natalizia nella tradizione tedesca	95
Bambini e televisione: Consigli per mamma e papà	94
La fauna del nostro territorio - gli uccelli che vivono tra la palude, il canneto e la lanca del fiume Adda	93
Hai una casa? L'affitti? Risparmia con l'imposta sul canone (cedolare secca) e la registrazione on-line dei contratti (2° incontro)	93
Il budget familiare: come gestire lo stipendio e far quadrare i conti a fine mese	91
I fiori di Bach: scoprire ed utilizzare i propri talenti	91
C'era una volta... I dolci di Cremona: tante ricette tra tradizione, storia e natura	90
Sicurezza alimentare 3°: Come conservare correttamente gli alimenti e le malattie provocate dagli alimenti mal conservati	89
Questioni di naso - l'importanza del quinto senso in campo storico, medico, mistico, emozionale	89
Sicurezza alimentare 5°: Consigli e suggerimenti per mangiare sicuri in viaggio	88
I funghi di pianura: curiosità e leggende su queste specie ancora poco conosciute	88
Si può vivere con la celiachia: come riconoscerla, consigli pratici in casa, come costruirsi uno stile di vita	87
La bicicletta per una città più sostenibile: percorsi e itinerari a Cremona e dintorni	85
Sicurezza alimentare 4°: Cosa vuol dire I.G.P, D.O.C., Biologico? Come leggere le etichette dei prodotti alimentari e la loro rintracciabilità	84
Alimentazione consapevole. Sei quello che mangi ma sai cosa mangi?	84
Investimenti - come orientarsi tra rischi e rendimenti	84
Il 730: chi lo può fare e le spese recuperabili	83
Pollice verde: come prendersi cura di terrazze, orti e giardini	79
Hai una casa? L'affitti? Risparmia con l'imposta sul canone (cedolare secca) e la registrazione on-line dei contratti (1° incontro)	79

Sodd.  
media

Gentile utente, Le chiediamo 2 minuti del suo tempo per rispondere ad alcune semplici domande che riguardano l'incontro informativo a cui Lei oggi ha partecipato. La sua opinione è molto importante per poter offrire un servizio migliore. Il questionario è completamente anonimo.

Alcune informazioni anagrafiche:

<input type="checkbox"/> Abito a Cremona	<input type="checkbox"/> Abito in provincia di Cremona				
<input type="checkbox"/> Altro: _____					
GENERE: Maschile <input type="checkbox"/>	Femminile <input type="checkbox"/>				
NAZIONALITÀ: <input type="checkbox"/> Italia	<input type="checkbox"/> Altro: _____				
ETÀ: <input type="checkbox"/> meno di 30	<input type="checkbox"/> 31-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 56-65	<input type="checkbox"/> 66-75	<input type="checkbox"/> più di 75
TITOLO DI STUDIO: <input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> elementare	<input type="checkbox"/> licenza media			
	<input type="checkbox"/> diploma di maturità	<input type="checkbox"/> laurea	<input type="checkbox"/> altro _____		
PROFESSIONE: <input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> operaio	<input type="checkbox"/> insegnante		
	<input type="checkbox"/> professionista	<input type="checkbox"/> commerciante	<input type="checkbox"/> non occupato	<input type="checkbox"/> studente	
	<input type="checkbox"/> altro: _____				

Per ognuna delle affermazioni di seguito indichi quanto lei si trova in accordo o in disaccordo barrando la casella corrispondente da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo).

						
	1	2	3	4	5	6
In generale mi sento soddisfatto di questo incontro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il relatore ha prestato la dovuta attenzione al pubblico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il tema esposto è stato ben argomentato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il relatore si è espresso con un linguaggio comprensibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'incontro è stato interessante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ambiente è confortevole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Può motivare le sue risposte nello spazio sul retro)

Com'è venuto a conoscenza dell'incontro di oggi?

- |   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Allo sportello di SpazioComune | <input type="checkbox"/> Facebook        | <input type="checkbox"/> Volantino |
| <input type="checkbox"/> Vetrine di SpazioComune        | <input type="checkbox"/> Giornali locali | <input type="checkbox"/> Altro     |
| <input type="checkbox"/> Sito web del Comune            | <input type="checkbox"/> Newsletter      |                                    |
| <input type="checkbox"/> Altro sito web                 | <input type="checkbox"/> Passaparola     |                                    |

continua 

*RISPOSTE FACOLTATIVE*

Motivi di insoddisfazione \_\_\_\_\_

Come si potrebbe migliorare questo servizio secondo lei? \_\_\_\_\_

Quali difficoltà ha incontrato accedendo a questo incontro? \_\_\_\_\_

Quale giorno e ora avrebbe preferito? \_\_\_\_\_

Quali altri temi/argomenti le piacerebbe che fossero trattati in questi incontri? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Spazio libero per scrivere opinioni, segnalazioni, suggerimenti:**

*Il questionario è terminato. Grazie per la sua cortese disponibilità.  
Piegare e imbucare il questionario nella scatola.*



**SPAZIOCOMUNE INFORMA**

➤ **Newsletter “Spazio all’Informazione”**

Se vuoi ricevere una e-mail periodica che ti informa sui prossimi appuntamenti iscriviti alla newsletter “Spazio all’Informazione” sul sito del Comune.

➤ **Facebook**



Puoi lasciare commenti e opinioni su questo incontro nella nostra pagina Facebook - sezione “discussioni”: <http://www.facebook.com/spaziocomune>