



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Sommario

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizi di pre- post accoglienza scolastica e doposcuola - Anno Scolastico 2024 - 2025	2
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Trasporto Scolastico – A.S. 2024-2025	10
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Asilo Nido –“ Il Germoglio “	17
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Asilo Nido –“ L’ Aquilone “	23
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Via Cappuccini	28
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Via Montereale	34
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Viale Grigoletti	41
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Biblioteca –	47
Questionario Soddisfazione Utenti – Galleria Harry Bertoia –	56
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Museale : Museo d’Arte – Museo di Storia Naturale – Museo Archeologico.....	60
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio a Domicilio (SAD) –.....	66
Questionario Soddisfazione Utenti – Interventi a favore delle persone con disabilità	76
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Pasti a domicilio –	79
Questionario Soddisfazione Utenti – Servizi Demografici –.....	88



Nel corso dell'anno 2024, il Comune ha redatto dei "questionari" ad hoc per sondare il grado di soddisfazione degli utenti e ricavarne spunti di riflessione e stimoli per migliorare ed efficientare il servizio fornito.

I questionari rivolti agli utenti, afferiscono alla valutazione di oltre quindici Servizi resi dal Comune di Pordenone quali gli Asili Nido comunali (il Germoglio e l'Aquilone), le tre Farmacie Comunali, il Servizio Biblioteca, i Servizi resi dalle strutture museali denominate Museo d'Arte, Museo di Storia Naturale e Museo Archeologico , nonché quelli della Galleria Harry Bertoia , il Servizio Pre- post accoglienza e doposcuola nonché quello relativo al Trasporto scolastico 2024_2025, del Servizio Anagrafe, del Servizio reso a favore delle persone con disabilità, dei Servizi Pasti resi a domicilio e dei Servizi di Assistenza alle persone a domicilio.

Tutti questi questionari sono stati sottoposti da nostri incaricati sotto forma cartacea, con la simultanea possibilità di accesso anche tramite la piattaforma on-line dedicata presente sul sito del Comune, ovvero sottoposti al campione/ utenza direttamente dai nostri Uffici Comunali.

Di seguito proponiamo per ciascuno di essi, le risultanze ", evidenziandone i quesiti posti e le valutazioni raccolte, rappresentate anche graficamente : a tal proposito si precisa che i grafici sono stati suddivisi in due categorie a seconda che si tratti di " Analisi del campione cui è stato somministrato il questionario " ed " Analisi delle valutazioni espresse in voti " (da 1 a 10).

A tal proposito, per i quesiti che richiedevano una valutazione in voti (da 1 a 10), è stata creata la relativa tabella solo in corrispondenza dei voti assegnati (es. se il campione interpellato non ha dato voto 1 , questo non viene evidenziato nella tabella).

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizi di pre-post accoglienza scolastica e doposcuola - Anno Scolastico 2024 -

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio di pre-post accoglienza e doposcuola Anno Scolastico 2024_2025**.

Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione che rappresenta il 46,72% rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

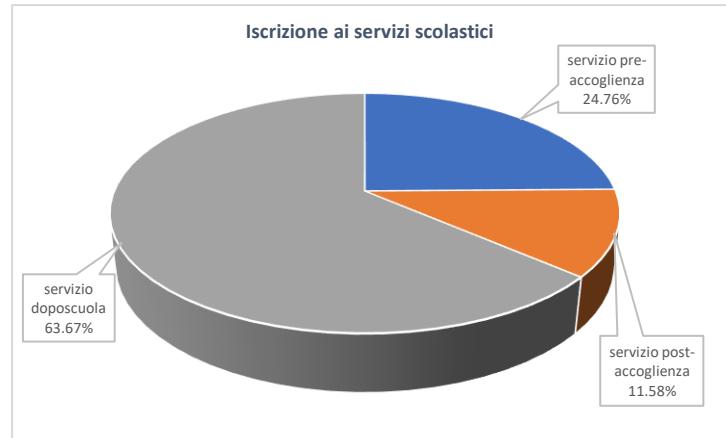
Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. usufruisce (per il 63,67%) del servizio del doposcuola;
2. ritiene buono/ottimo il grado di affidabilità del servizio (voti 8- 9 -10 per un complessivo 73,06%);
3. ritiene buona la capacità - da parte delle strutture - di ascoltare e riconoscere i bisogni particolari del bambino/a e delle famiglie ;
4. ritiene buono il livello circa la cura degli ambienti adibiti allo svolgimento del servizio;
5. ritiene buona la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 69,51%);
6. il campione interpellato consiglierebbe (con una percentuale del 87,82%) ad altri il servizio.

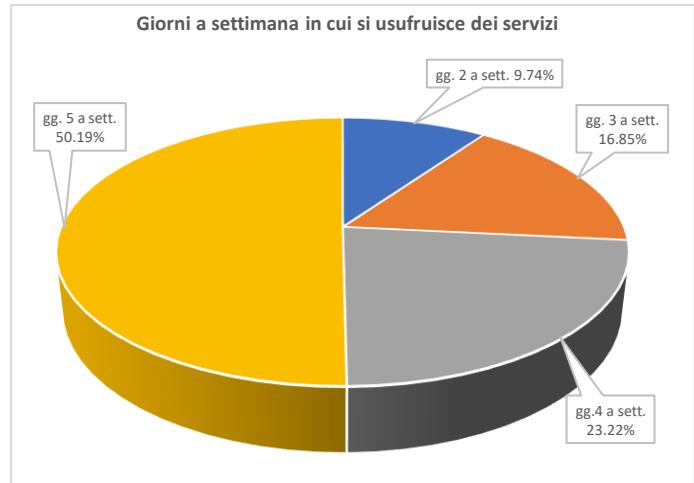


Analisi del campione

Servizio a cui è iscritto il figlio/a	n.partecipanti al questionario	%
servizio pre- accoglienza	77	24,76
servizio post-accoglienza	36	11,58
servizio doposcuola	198	63,67
Totale complessivo	311	100



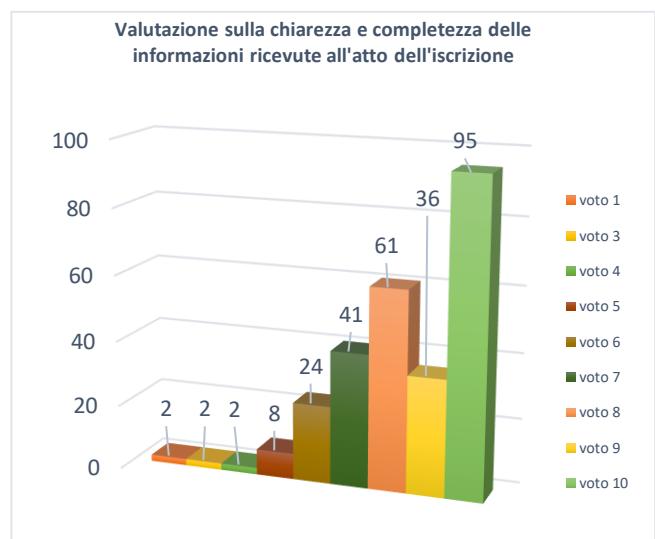
Giorni a settimana in cui si usufruisce dei servizi	n. partecipanti al questionario	%
gg. 2 a sett.	26	9,74
gg. 3 a sett.	45	16,85
gg.4 a sett.	62	23,22
gg. 5 a sett.	134	50,19
Totale complessivo	267	100



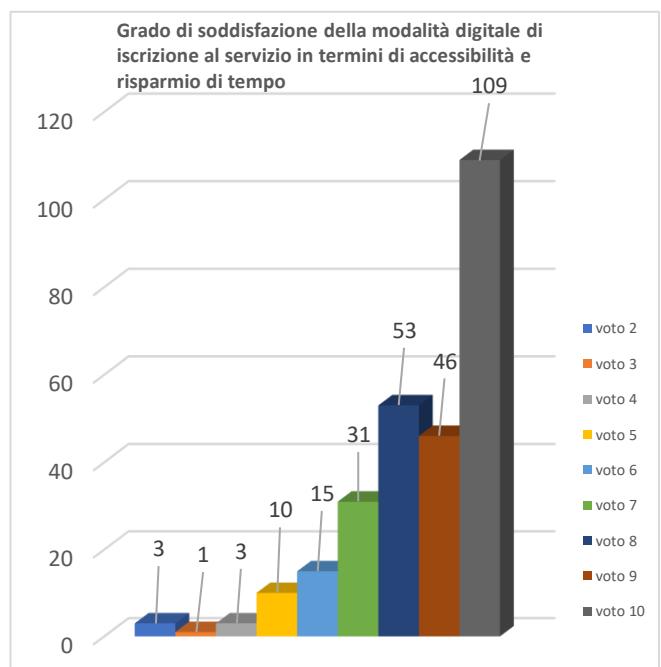


Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	2	0,74
voto 3	2	0,74
voto 4	2	0,74
voto 5	8	2,95
voto 6	24	8,86
voto 7	41	15,13
voto 8	61	22,51
voto 9	36	13,28
voto 10	95	35,06
Totale complessivo	271	100

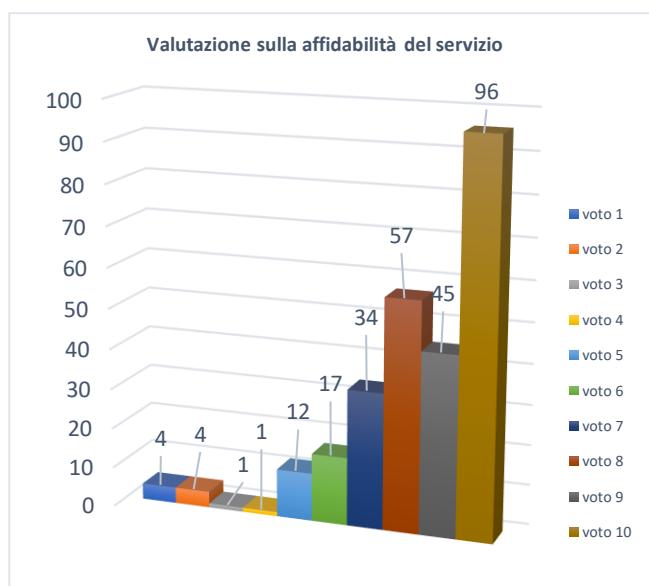


Grado di soddisfazione della modalità digitale di iscrizione al servizio in termini di accessibilità e risparmio di tempo	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	3	1,11
voto 3	1	0,37
voto 4	3	1,11
voto 5	10	3,69
voto 6	15	5,54
voto 7	31	11,44
voto 8	53	19,56
voto 9	46	16,97
voto 10	109	40,22
Totale complessivo	271	100

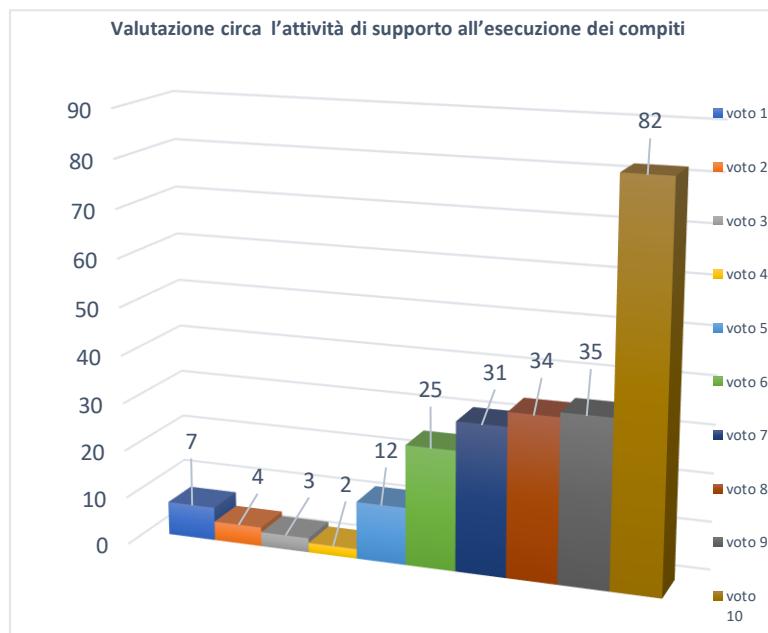




Valutazione sulla affidabilità del servizio	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	4	1,48
voto 2	4	1,48
voto 3	1	0,37
voto 4	1	0,37
voto 5	12	4,43
voto 6	17	6,27
voto 7	34	12,55
voto 8	57	21,03
voto 9	45	16,61
voto 10	96	35,42
Totale complessivo	271	100

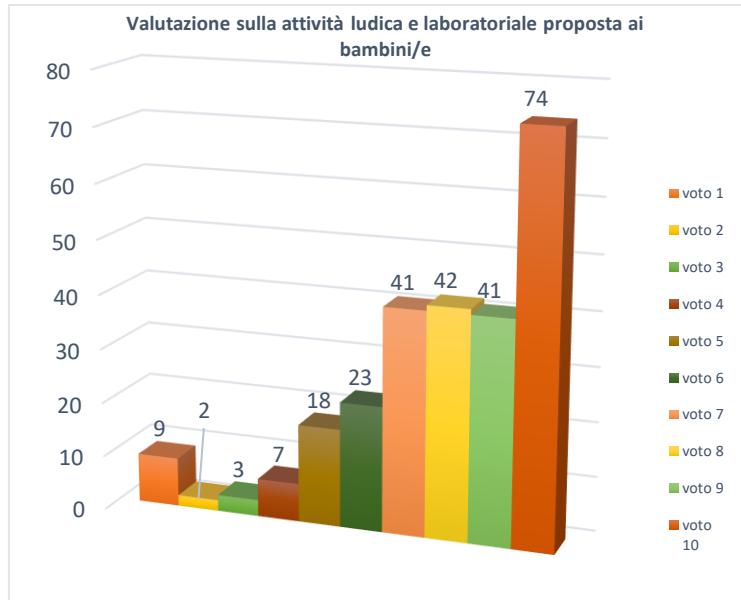


Valutazione circa l'attività di supporto all'esecuzione dei compiti	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	7	2,98
voto 2	4	1,70
voto 3	3	1,28
voto 4	2	0,85
voto 5	12	5,11
voto 6	25	10,64
voto 7	31	13,19
voto 8	34	14,47
voto 9	35	14,89
voto 10	82	34,89
Totale complessivo	235	100

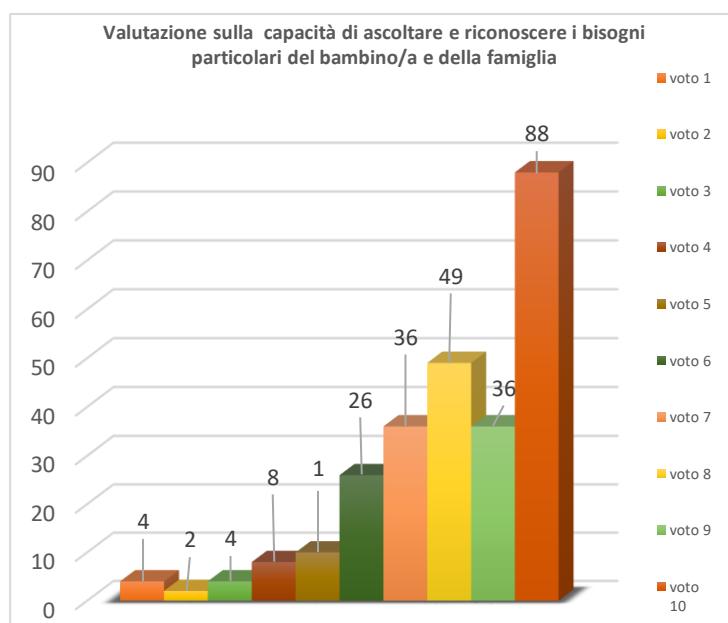




Valutazione sulla attività ludica e laboratoriale proposta ai bambini/e	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	9	3,46
voto 2	2	0,77
voto 3	3	1,15
voto 4	7	2,69
voto 5	18	6,92
voto 6	23	8,85
voto 7	41	15,77
voto 8	42	16,15
voto 9	41	15,77
voto 10	74	28,46
Totale complessivo	260	100

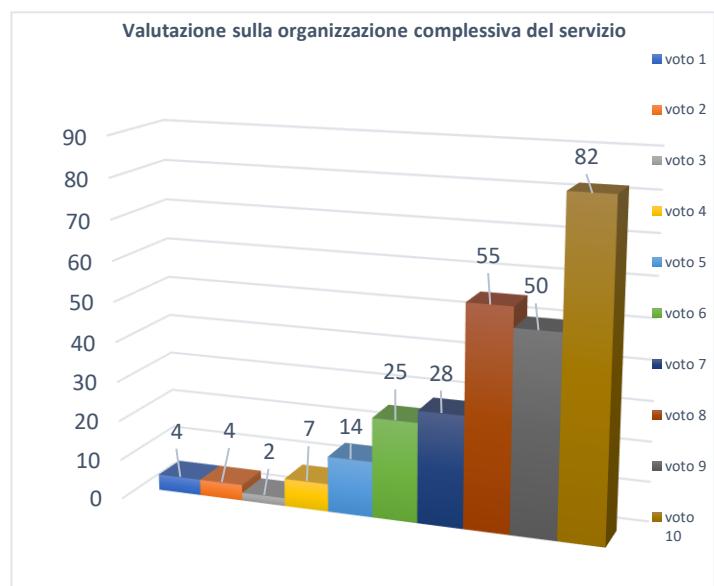


Valutazione sulla capacità di ascoltare e riconoscere i bisogni particolari del bambino/a e della famiglia	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	4	1,52
voto 2	2	0,76
voto 3	4	1,52
voto 4	8	3,04
voto 5	10	3,80
voto 6	26	9,89
voto 7	36	13,69
voto 8	49	18,63
voto 9	36	13,69
voto 10	88	33,46
Totale complessivo	263	100

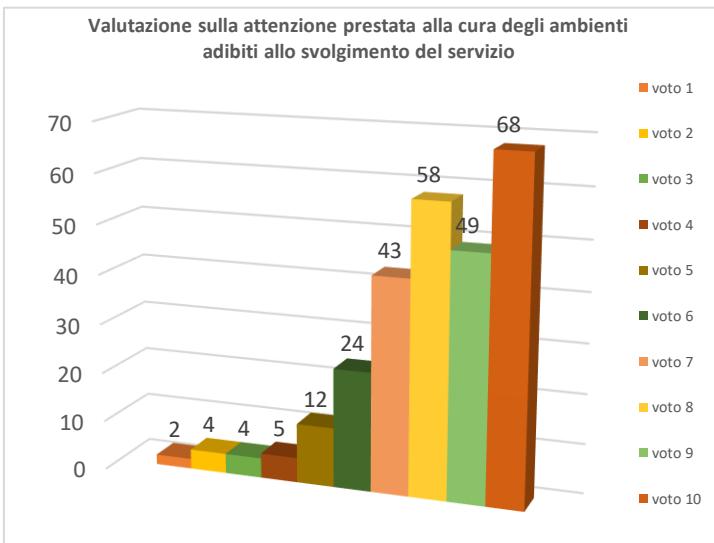




Valutazione sulla organizzazione complessiva del servizio	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	4	1,48
voto 2	4	1,48
voto 3	2	0,74
voto 4	7	2,58
voto 5	14	5,17
voto 6	25	9,23
voto 7	28	10,33
voto 8	55	20,30
voto 9	50	18,45
voto 10	82	30,26
Totale complessivo	271	100

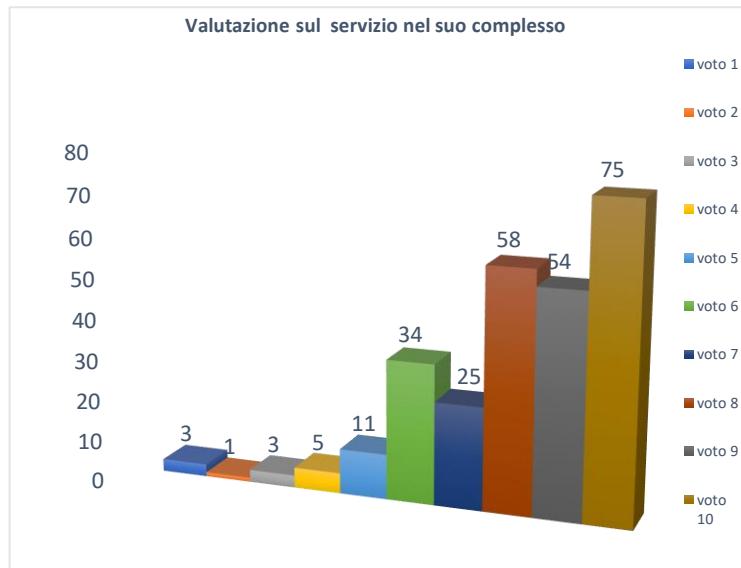


Valutazione sulla attenzione prestata alla cura degli ambienti adibiti allo svolgimento del servizio	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	2	0,74
voto 2	4	1,49
voto 3	4	1,49
voto 4	5	1,86
voto 5	12	4,46
voto 6	24	8,92
voto 7	43	15,99
voto 8	58	21,56
voto 9	49	18,22
voto 10	68	25,28
Totale complessivo	269	100

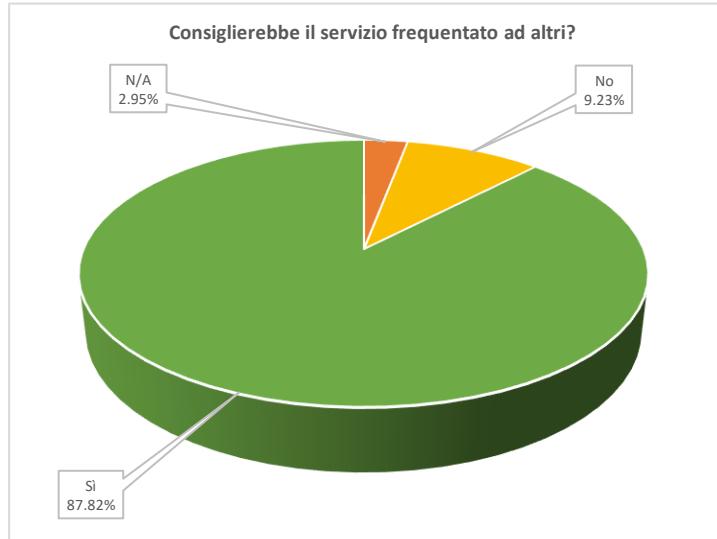




Valutazione sul servizio nel suo complesso	n.partecipanti al questionario	%
voto 1	3	1,12
voto 2	1	0,37
voto 3	3	1,12
voto 4	5	1,86
voto 5	11	4,09
voto 6	34	12,64
voto 7	25	9,29
voto 8	58	21,56
voto 9	54	20,07
voto 10	75	27,88
Totale complessivo	269	100



Consiglierebbe il servizio frequentato ad altri?	n.partecipanti al questionario	%
N/A	8	2,95
No	25	9,23
Sì	238	87,82
Totale complessivo	271	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .



QUESITO N. 1		Valutazione sulla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute all'atto dell'iscrizione										Voto medio	8,3
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		2	0	2	2	8	24	41	61	36	95		
% sul totale		0,74%	0,00%	0,74%	0,74%	2,95%	8,86%	15,13%	22,51%	13,28%	35,06%		
QUESITO N.2		Grado di soddisfazione della modalità digitale di iscrizione al servizio in termini di accessibilità e risparmio di tempo										Voto medio	8,51
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	3	1	3	10	15	31	53	46	109		
% sul totale		0,00%	1,11%	0,37%	1,11%	3,69%	5,54%	11,44%	19,56%	16,97%	40,22%		
QUESITO N.3		Valutazione sulla affidabilità del servizio										Voto medio	8,27
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		4	4	1	1	12	17	34	57	45	96		
% sul totale		1,48%	1,48%	0,37%	0,37%	4,43%	6,27%	12,55%	21,03%	16,61%	35,42%		
QUESITO N.4		Valutazione circa l'attività di supporto all'esecuzione dei compiti										Voto medio	7,94
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		7	4	3	2	12	25	31	34	35	82		
% sul totale		2,98%	1,70%	1,28%	0,85%	5,11%	10,64%	13,19%	14,47%	14,89%	34,89%		
QUESITO N.5		Valutazione sulla attività ludica e laboratoriale proposta ai bambini/e										Voto medio	7,73
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		9	2	3	7	18	23	41	42	41	74		
% sul totale		3,46%	0,77%	1,15%	2,69%	6,92%	8,85%	15,77%	16,15%	15,77%	28,46%		
QUESITO N.6		Valutazione sulla capacità di ascoltare e riconoscere i bisogni particolari del bambino/a e della famiglia										Voto medio	8,01
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		4	2	4	8	10	26	36	49	36	88		
% sul totale		1,52%	0,76%	1,52%	3,04%	3,80%	9,89%	13,69%	18,63%	13,69%	33,46%		
QUESITO N.7		Valutazione sulla organizzazione complessiva del servizio										Voto medio	8,01
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		4	4	2	7	14	25	28	55	50	82		
% sul totale		1,48%	1,48%	0,74%	2,58%	5,17%	9,23%	10,33%	20,30%	18,45%	30,26%		
QUESITO N.8		Valutazione sulla attenzione prestata alla cura degli ambienti adibiti allo svolgimento del servizio										Voto medio	7,93
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		2	4	4	5	12	24	43	58	49	68		
% sul totale		0,74%	1,49%	1,49%	1,86%	4,46%	8,92%	15,99%	21,56%	18,22%	25,28%		



QUESITO N.9		Valutazione sul servizio nel suo complesso										Voto medio	8,06
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		3	1	3	5	11	34	25	58	54	75		
% sul totale		1,12%	0,37%	1,12%	1,86%	4,09%	12,64%	9,29%	21,56%	20,07%	27,88%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Trasporto Scolastico – A.S. 2024-2025

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio del Trasporto Scolastico 2024_2025.**

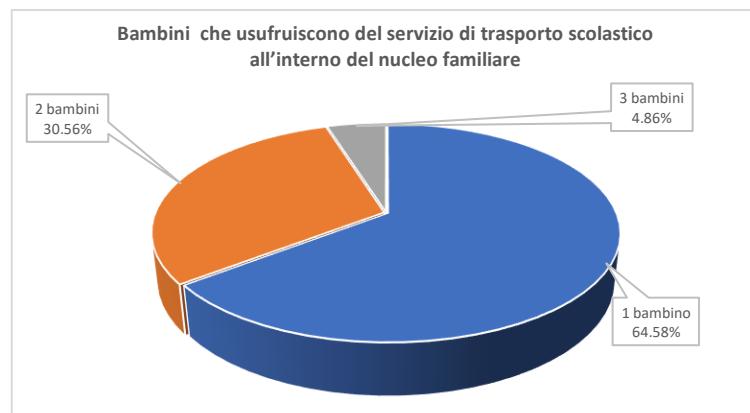
Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione rappresentativo del 53,31% rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

- usufruisce del servizio (per il 64,58%) la famiglia con 1 bambino appartenente al proprio nucleo familiare ;
- il servizio viene utilizzato per il 59,03% da bambini frequentanti la scuola primaria;
- ritiene buono/ottimo il grado di comfort e pulizia degli scuolabus (voti 8 - 9 -10 per un complessivo 73,42%);
- ritiene buono il rispetto dell'orario dello scuolabus (voti 8 – 9 - 10 per un complessivo 76,76 %);
- ritiene buona la tempistica per il pagamento del servizio;
- il campione interpellato per il 79,16 % ritiene complessivamente buono/ottimo il servizio di scuolabus

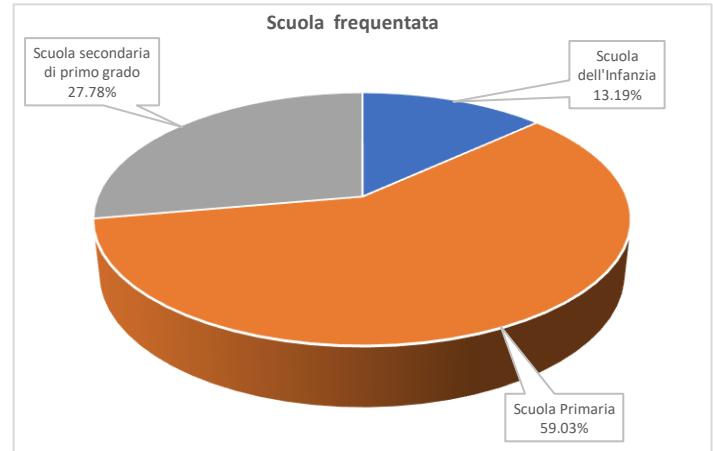
Analisi del campione

Bambini che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico all'interno del nucleo familiare	n. partecipanti al questionario	%
1 bambino	93	64,58
2 bambini	44	30,56
3 bambini	7	4,86
Totale complessivo	144	100

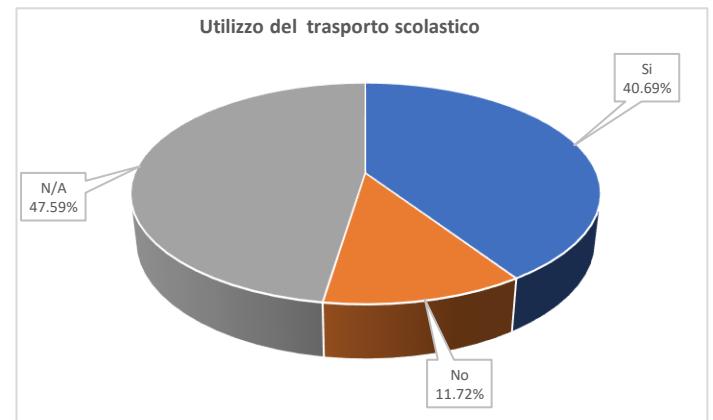




Scuola frequentata	n. partecipanti al questionario	%
Scuola dell'Infanzia	19	13,19
Scuola Primaria	85	59,03
Scuola secondaria di primo grado	40	27,78
Totale complessivo	144	100

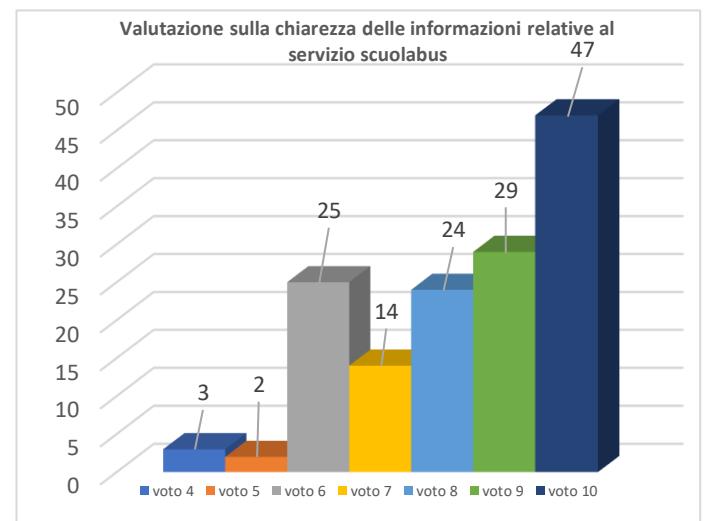


Utilizzo del trasporto scolastico	n. partecipanti al questionario	%
Si	59	40,69
No	17	11,72
N/A	69	47,59
Totale complessivo	145	100



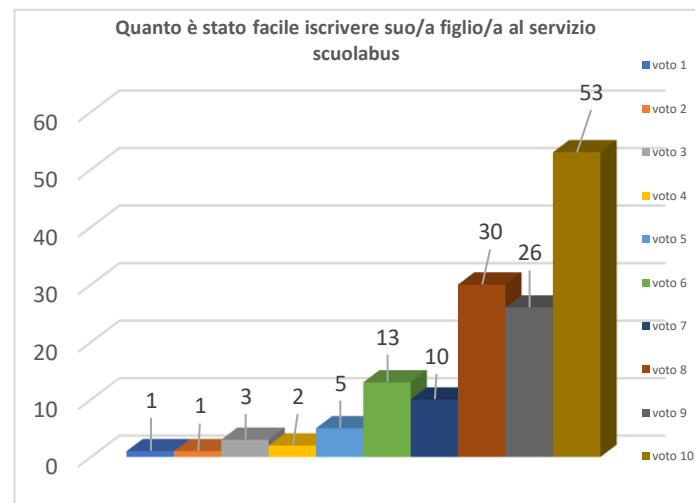
Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla chiarezza delle informazioni relative al servizio scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	3	2,08
voto 5	2	1,39
voto 6	25	17,36
voto 7	14	9,72
voto 8	24	16,67
voto 9	29	20,14
voto 10	47	32,64
Totale complessivo	144	100

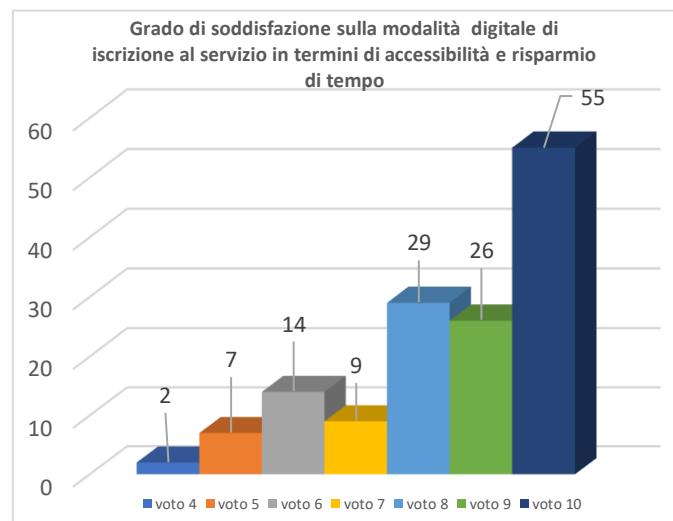




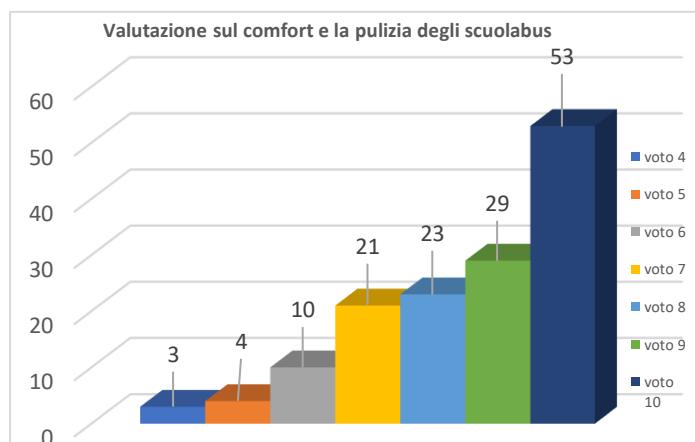
Quanto è stato facile iscrivere suo/a figlio/a al servizio scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	0,69
voto 2	1	0,69
voto 3	3	2,08
voto 4	2	1,39
voto 5	5	3,47
voto 6	13	9,03
voto 7	10	6,94
voto 8	30	20,83
voto 9	26	18,06
voto 10	53	36,81
Totale complessivo	144	100



Grado di soddisfazione sulla modalità digitale di iscrizione al servizio in termini di accessibilità e risparmio di tempo	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	2	1,41
voto 5	7	4,93
voto 6	14	9,86
voto 7	9	6,34
voto 8	29	20,42
voto 9	26	18,31
voto 10	55	38,73
Totale complessivo	142	100

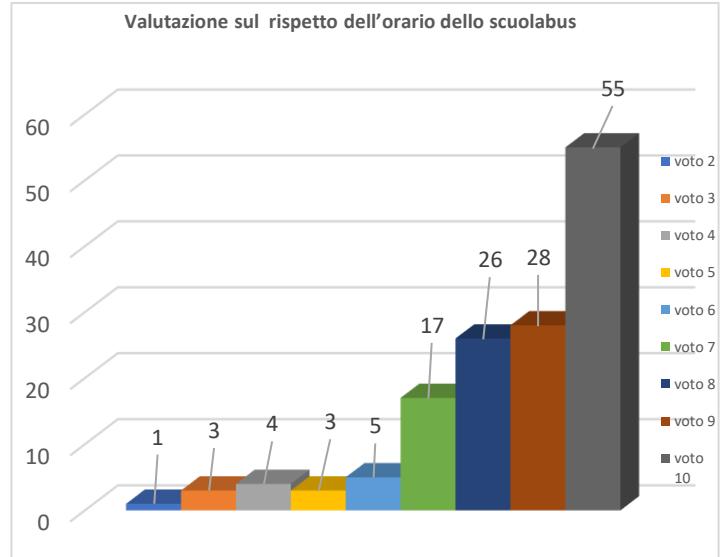


Valutazione sul comfort e la pulizia degli scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	3	2,10
voto 5	4	2,80
voto 6	10	6,99
voto 7	21	14,69
voto 8	23	16,08
voto 9	29	20,28
voto 10	53	37,06
Totale complessivo	143	100

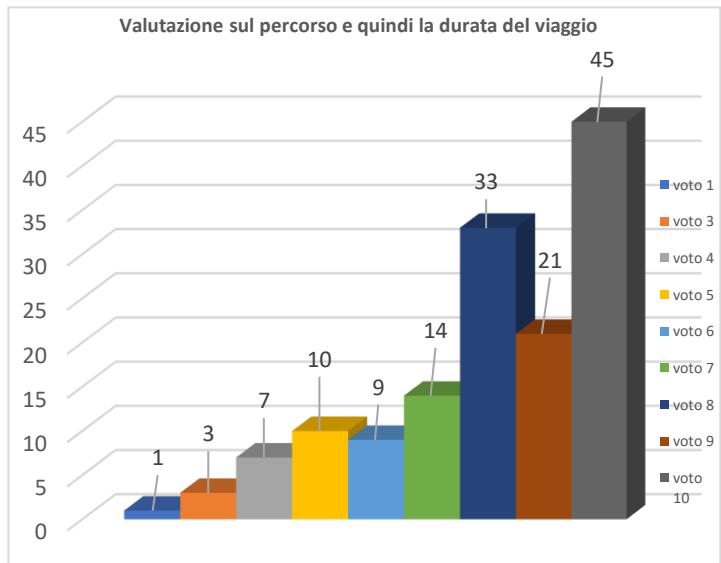




Valutazione sul rispetto dell'orario dello scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	1	0,70
voto 3	3	2,11
voto 4	4	2,82
voto 5	3	2,11
voto 6	5	3,52
voto 7	17	11,97
voto 8	26	18,31
voto 9	28	19,72
voto 10	55	38,73
Totale complessivo	142	100

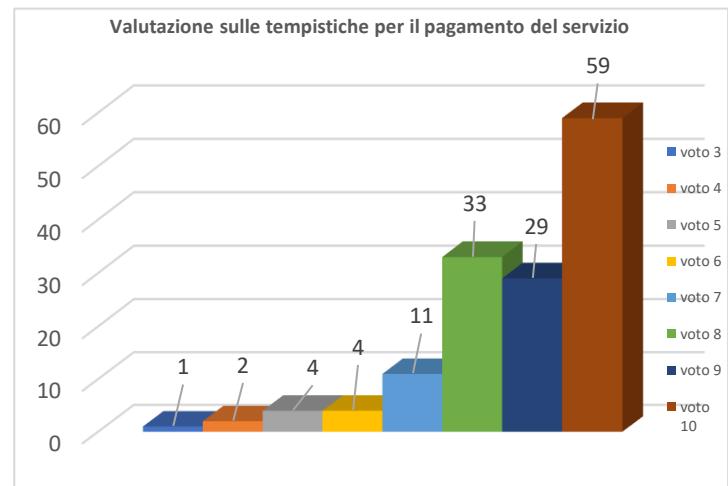


Valutazione sul percorso e quindi la durata del viaggio	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	0,70
voto 3	3	2,10
voto 4	7	4,90
voto 5	10	6,99
voto 6	9	6,29
voto 7	14	9,79
voto 8	33	23,08
voto 9	21	14,69
voto 10	45	31,47
Totale complessivo	143	100

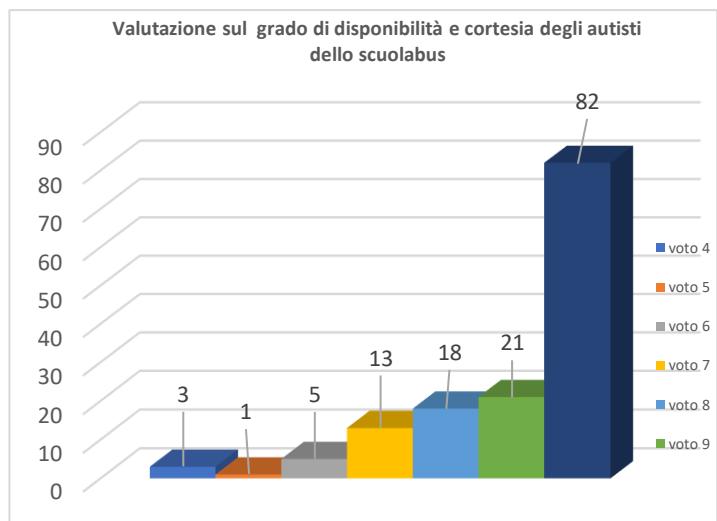




Valutazione sulle tempistiche per il pagamento del servizio	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	1	0,70
voto 4	2	1,40
voto 5	4	2,80
voto 6	4	2,80
voto 7	11	7,69
voto 8	33	23,08
voto 9	29	20,28
voto 10	59	41,26
Totale complessivo	143	100

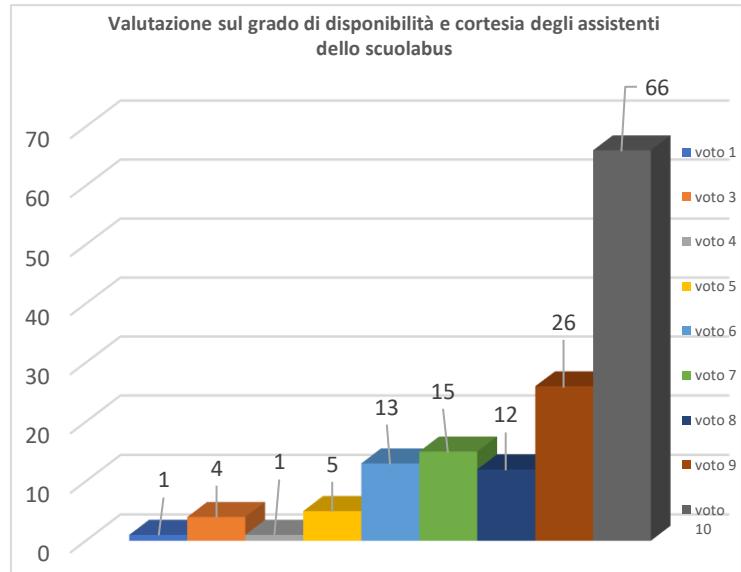


Valutazione sul grado di disponibilità e cortesia degli autisti dello scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	3	2,10
voto 5	1	0,70
voto 6	5	3,50
voto 7	13	9,09
voto 8	18	12,59
voto 9	21	14,69
voto 10	82	57,34
Totale complessivo	143	100

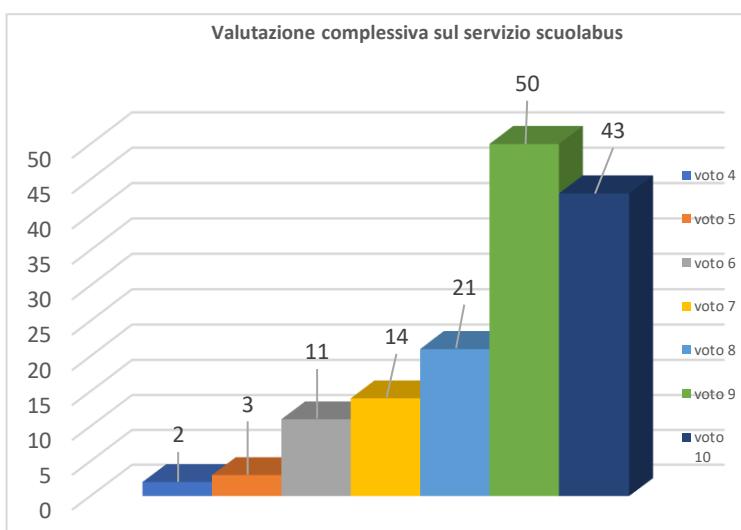




Valutazione sul grado di disponibilità e cortesia degli assistenti dello scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	0,70
voto 3	4	2,80
voto 4	1	0,70
voto 5	5	3,50
voto 6	13	9,09
voto 7	15	10,49
voto 8	12	8,39
voto 9	26	18,18
voto 10	66	46,15
Totale complessivo	143	100



Valutazione complessiva sul servizio scuolabus	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	2	1,39
voto 5	3	2,08
voto 6	11	7,64
voto 7	14	9,72
voto 8	21	14,58
voto 9	50	34,72
voto 10	43	29,86
Totale complessivo	144	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .



QUESITO N.1		Valutazione sulla chiarezza delle informazioni relative al servizio scuolabus										Voto medio	8,28
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	3	2	25	14	24	29	47		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	2,08%	1,39%	17,36%	9,72%	16,67%	20,14%	32,64%		
QUESITO N.2		Quanto è stato facile iscrivere suo/a figlio/a al servizio scuolabus										Voto medio	8,29
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		1	1	3	2	5	13	10	30	26	53		
% sul totale		0,69%	0,69%	2,08%	1,39%	3,47%	9,03%	6,94%	20,83%	18,06%	36,81%		
QUESITO N.3		Grado di soddisfazione sulla modalità digitale di iscrizione al servizio in termini di accessibilità e risparmio di tempo										Voto medio	8,49
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	2	7	14	9	29	26	55		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	1,41%	4,93%	9,86%	6,34%	20,42%	18,31%	38,73%		
QUESITO N.4		Valutazione sul comfort e la pulizia degli scuolabus										Voto medio	8,49
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	3	4	10	21	23	29	53		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	2,10%	2,80%	6,99%	14,69%	16,08%	20,28%	37,06%		
QUESITO N.5		Valutazione sul rispetto dell'orario dello scuolabus										Voto medio	8,46
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	1	3	4	3	5	17	26	28	55		
% sul totale		0,00%	0,70%	2,11%	2,82%	2,11%	3,52%	11,97%	18,31%	19,72%	38,73%		
QUESITO N.6		Valutazione sul percorso e quindi la durata del viaggio										Voto medio	7,99
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		1	0	3	7	10	9	14	33	21	45		
% sul totale		0,70%	0,00%	2,10%	4,90%	6,99	6,29%	9,79%	23,08%	14,69%	31,47%		
QUESITO N.7		Valutazione sulle tempistiche per il pagamento del servizio										Voto medio	8,72
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	1	2	4	4	11	33	29	59		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,70%	1,40%	2,80%	2,80%	7,69%	23,08%	20,28%	41,26%		
QUESITO N.8		Valutazione sul grado di disponibilità e cortesia degli autisti dello scuolabus										Voto medio	9,03
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	3	1	5	13	18	21	82		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	2,10%	0,70%	3,50%	9,09%	12,59%	14,69%	57,34%		
QUESITO N.9		Valutazione sul grado di disponibilità e cortesia degli assistenti dello scuolabus										Voto medio	8,50
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		1	0	4	1	5	13	15	12	26	66		
% sul totale		0,70%	0,00%	2,80%	0,70%	3,50%	9,09%	10,49%	8,39%	18,18%	46,15%		



QUESITO N.10		Valutazione complessiva sul servizio scuolabus										Voto medio	8,58
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	2	3	11	14	21	50	43		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	1,39%	2,08%	7,64%	9,72%	14,58%	34,72%	29,86%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Asilo Nido – “ Il Germoglio ”

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio di Asilo Nido “ Il Germoglio ”**.

Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione rappresentativo del 76,67 % rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell’utenza sulla qualità del servizio erogato.

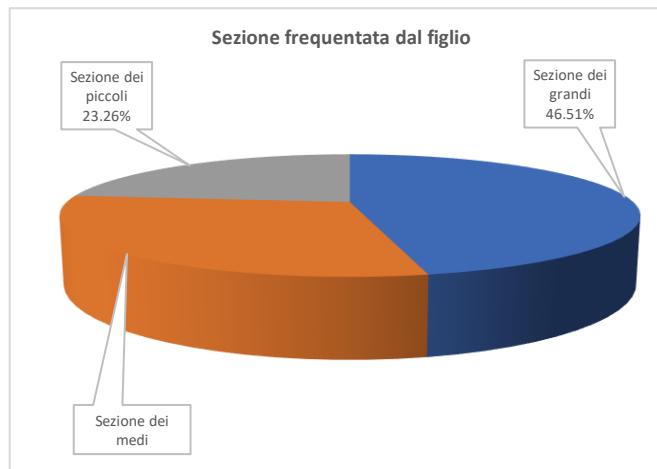
Dall’analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ha usufruito del servizio d’infanzia anche con altri figli per il 39,13% , di cui 83,33 % del servizio asili-nido;
2. ritiene buona/ottima la qualità di accoglienza nei confronti del bambino (voti 8- 9 -10 per una percentuale complessiva pari al 97,82%);
3. ritiene buona/ottima la cura ed attenzione del personale educativo verso il bambino con voto 10 per il 79,07% ;
4. ritiene buono/ottimo il livello di attenzione prestata all’igiene ed alla sicurezza del bambino (voti 8- 9-10 per una percentuale complessiva pari al 95,46 %) ;
5. ritiene buona la valutazione sul servizio di cucina interna al nido nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 95,46%);
6. valuta molto positivamente (93,02% - voto 8-9-10 -) le informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo.

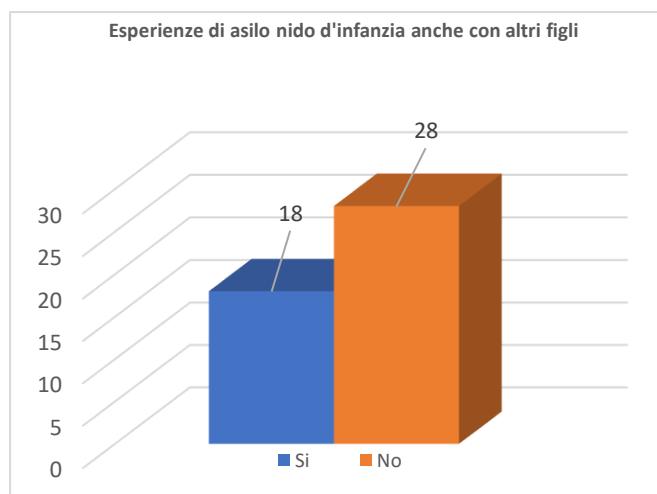


Analisi del campione

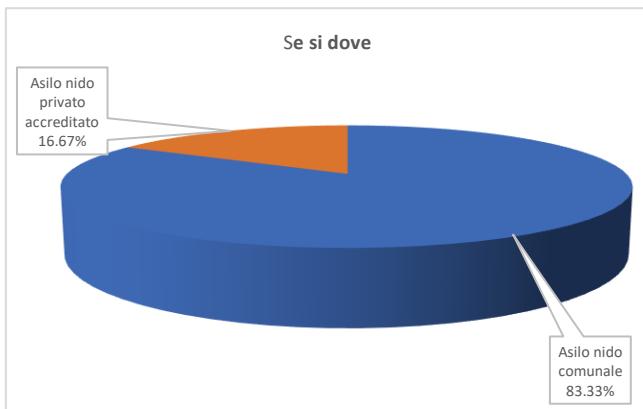
Sezione frequentata dal figlio	n. partecipanti al questionario	%
Sezione dei grandi	20	46,51
Sezione dei medi	13	30,23
Sezione dei piccoli	10	23,26
Totale complessivo	43	100



Esperienze di asilo nido d'infanzia anche con altri figli	n. partecipanti al questionario	%
Si	18	39,13
No	28	60,87
Totale complessivo	46	100



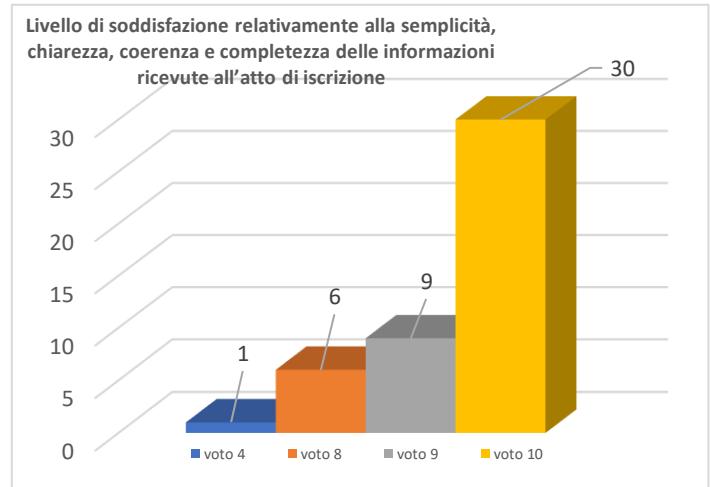
Se si dove	n. partecipanti al questionario	%
Asilo nido comunale	15	83,33
Asilo nido privato accreditato	3	16,67
Totale complessivo	18	100



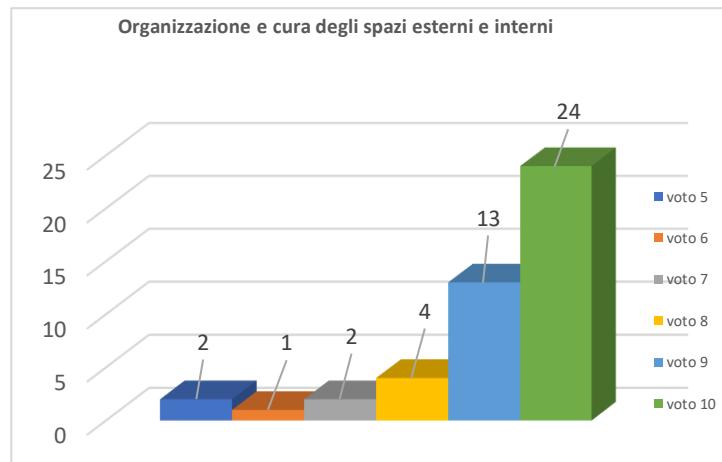


Analisi dei risultati raccolti

Livello di soddisfazione relativamente alla semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	2,17
voto 8	6	13,04
voto 9	9	19,57
voto 10	30	65,22
Totale complessivo	46	100

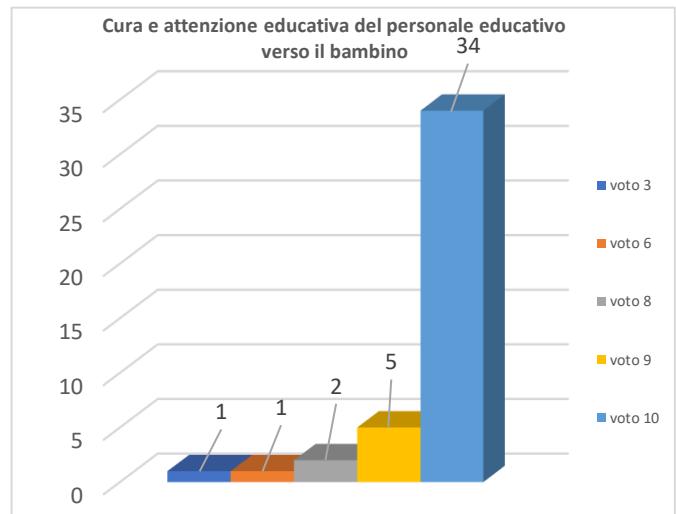


Organizzazione e cura degli spazi esterni e interni	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	2	4,35
voto 6	1	2,17
voto 7	2	4,35
voto 8	4	8,70
voto 9	13	28,26
voto 10	24	52,17
Totale complessivo	46	100

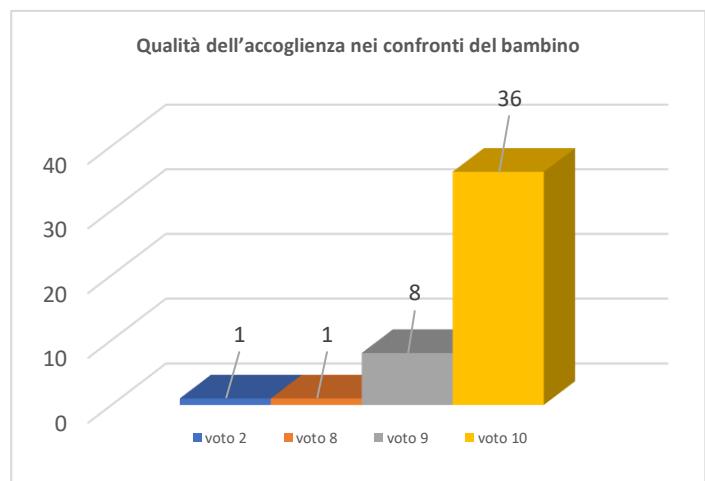




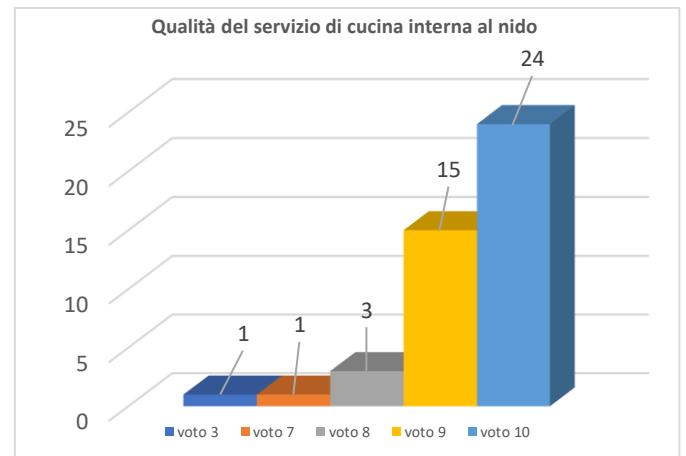
Cura e attenzione educativa del personale educativo verso il bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	1	2,33
voto 6	1	2,33
voto 8	2	4,65
voto 9	5	11,63
voto 10	34	79,07
Totale complessivo	43	100



Qualità dell'accoglienza nei confronti del bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	1	2,17
voto 8	1	2,17
voto 9	8	17,39
voto 10	36	78,26
Totale complessivo	46	100

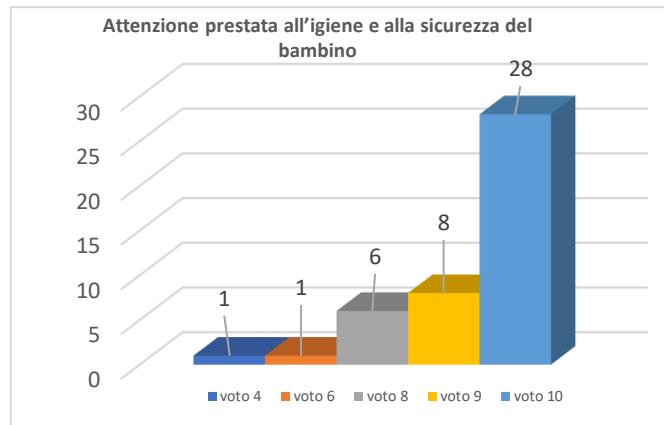


Qualità del servizio di cucina interna al nido	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	1	2,27
voto 7	1	2,27
voto 8	3	6,82
voto 9	15	34,09
voto 10	24	54,55
Totale complessivo	44	100

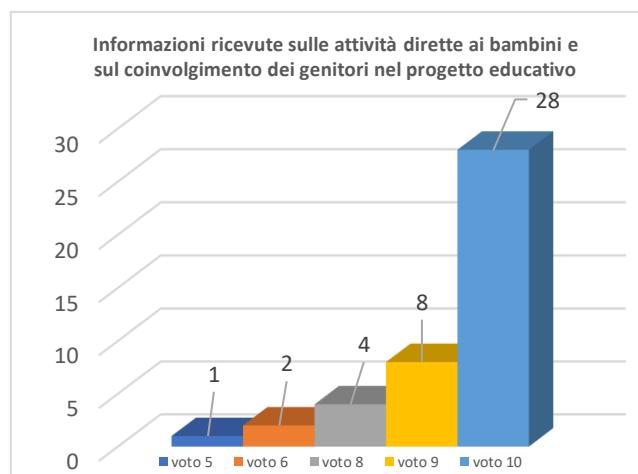




Attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	2,27
voto 6	1	2,27
voto 8	6	13,64
voto 9	8	18,18
voto 10	28	63,64
Totale complessivo	44	100,0



Informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	2,33
voto 6	2	4,65
voto 8	4	9,30
voto 9	8	18,60
voto 10	28	65,12
Totale complessivo	43	100,0





Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10).

														Voto medio	9,41
QUESITO N.1		Livello di soddisfazione relativamente alla semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione													
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	0	1	0	0	0	6	9	30				
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	13,04%	19,57%	65,55%				
QUESITO N.2		Organizzazione e cura degli spazi esterni e interni												Voto medio	9,11
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	0	0	2	1	2	4	13	24				
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	2,17%	4,35%	8,70%	28,26%	52,17%				
QUESITO N.3		Qualità dell'accoglienza nei confronti del bambino												Voto medio	9,61
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	1	0	0	0	0	0	1	8	36				
	% sul totale	0,00%	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	17,39%	78,26%				
QUESITO N.4		Cura e attenzione educativa del personale educativo verso il bambino												Voto medio	9,53
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	1	0	0	1	0	2	5	34				
	% sul totale	0,00%	0,00%	2,33%	0,00%	0,00%	2,33%	0,00%	4,65%	11,63%	79,07%				
QUESITO N.5		Attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino												Voto medio	9,32
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	0	1	0	1	0	6	8	28				
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%	0,00%	2,27%	0,00%	13,64%	18,18%	63,64%				
QUESITO N.6		Qualità del servizio di cucina interna al nido												Voto medio	9,30
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	1	0	0	0	1	3	15	24				
	% sul totale	0,00%	0,00%	2,27%	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%	6,82%	34,09%	54,55%				
QUESITO N.7		Informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo												Voto medio	9,33
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10				
	n. partecipanti	0	0	0	0	1	2	0	4	8	28				
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,33%	4,65%	0,00%	9,30%	18,60%	65,12%				



Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio di Asilo Nido –“ L’ Aquilone ”

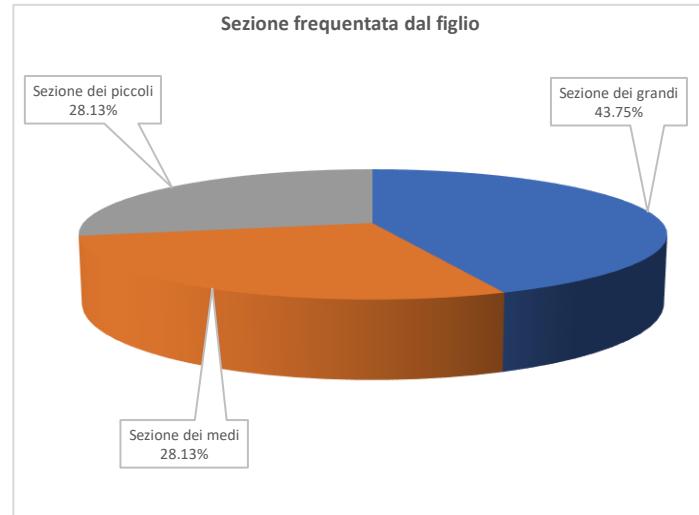
Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione rappresentativo del 76,19 % rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell’utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall’analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ha usufruito del servizio d’infanzia anche con altri figli per il 37,5% di cui il 91,67% per il servizio di asilo nido comunale;
2. ritiene buona/ottima la qualità di accoglienza nei confronti del bambino (voti 9-10 per una percentuale pari al 93,76%);
3. ritiene buona/ottima la cura ed attenzione del personale educativo verso il bambino con voto 10 per il 81,25 % ;
4. ritiene buono/ottimo il livello di attenzione prestata all’igiene ed alla sicurezza del bambino (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva pari al 87,50 %) ;
5. ritiene buona la valutazione sul servizio di cucina interna al nido nel suo complesso (voti 9-10 per una percentuale complessiva del 96,66%);
6. valuta molto positivamente (90,32 % - voto 8-9-10 -) le informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo.

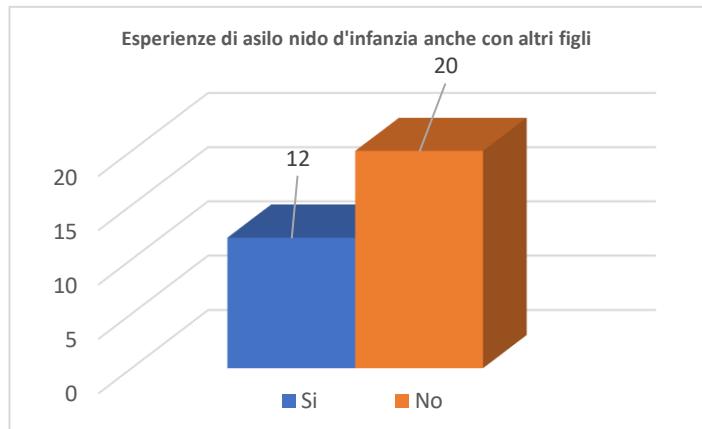
Analisi del campione

Sezione frequentata dal figlio	n. partecipanti al questionario	%
Sezione dei grandi	14	43,75
Sezione dei medi	9	28,125
Sezione dei piccoli	9	28,125
Totale complessivo	32	100

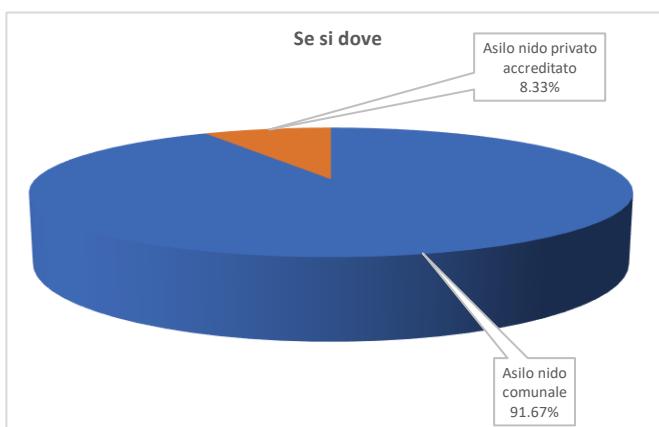




Esperienze di asilo nido d'infanzia anche con altri figli	n. partecipanti al questionario	%
Si	12	37,5
No	20	62,5
Totale complessivo	32	100

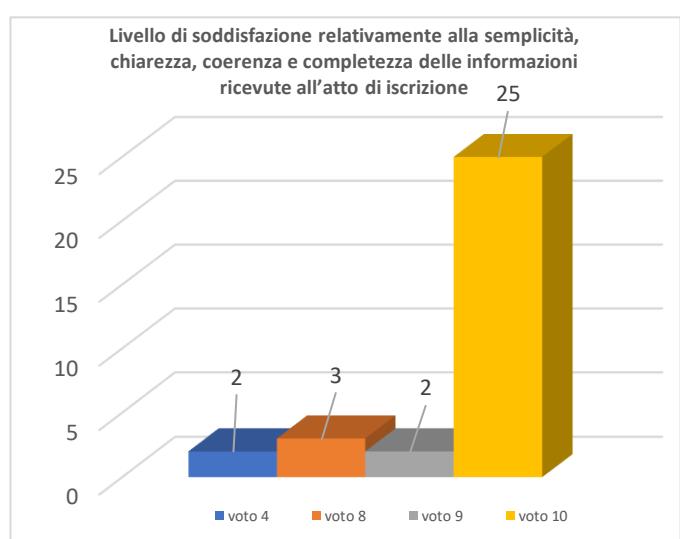


Se si dove	n. partecipanti al questionario	%
Asilo nido comunale	11	91,67
Asilo nido privato accreditato	1	8,33
Totale complessivo	12	100



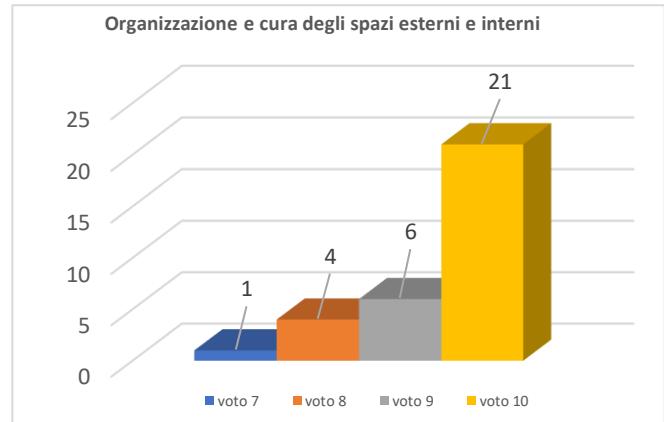
Analisi dei risultati raccolti

Livello di soddisfazione relativamente alla semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	2	6,25
voto 8	3	9,38
voto 9	2	6,25
voto 10	25	78,13
Totale complessivo	32	100

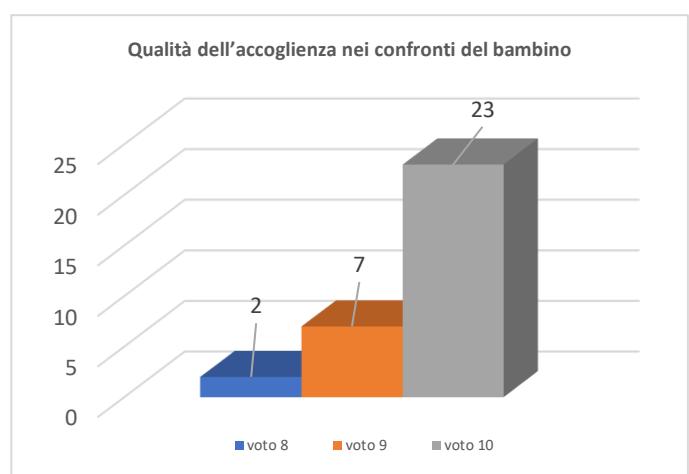




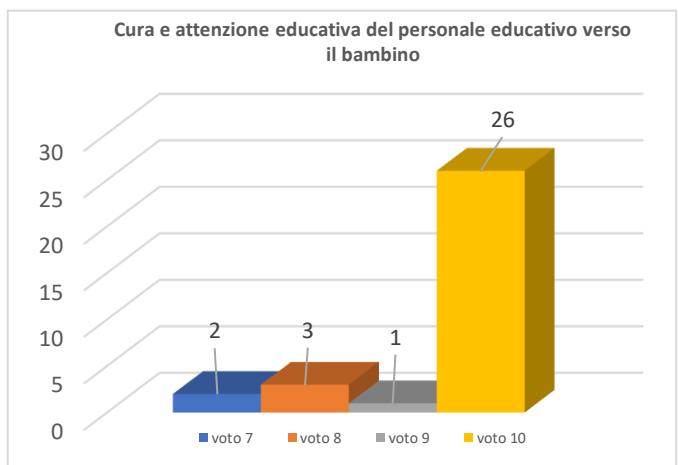
Organizzazione e cura degli spazi esterni e interni	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	1	3,13
voto 8	4	12,50
voto 9	6	18,75
voto 10	21	65,63
Totale complessivo	32	100



Qualità dell'accoglienza nei confronti del bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	2	6,25
voto 9	7	21,88
voto 10	23	71,88
Totale complessivo	32	100

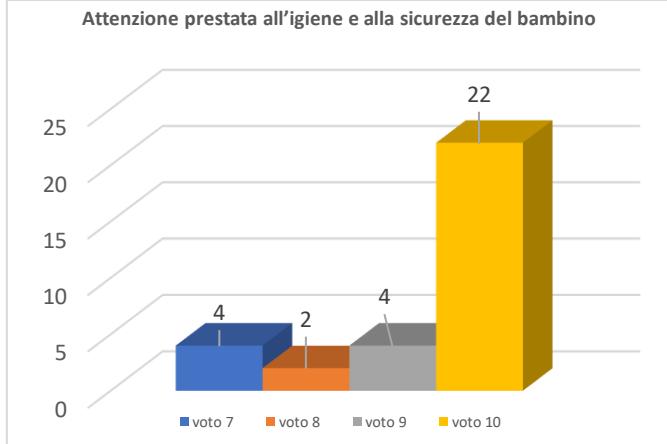


Cura e attenzione educativa del personale educativo verso il bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	2	6,25
voto 8	3	9,38
voto 9	1	3,13
voto 10	26	81,25
Totale complessivo	32	100

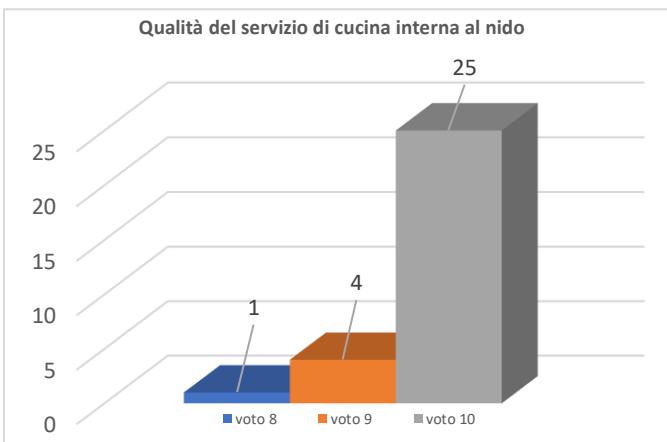




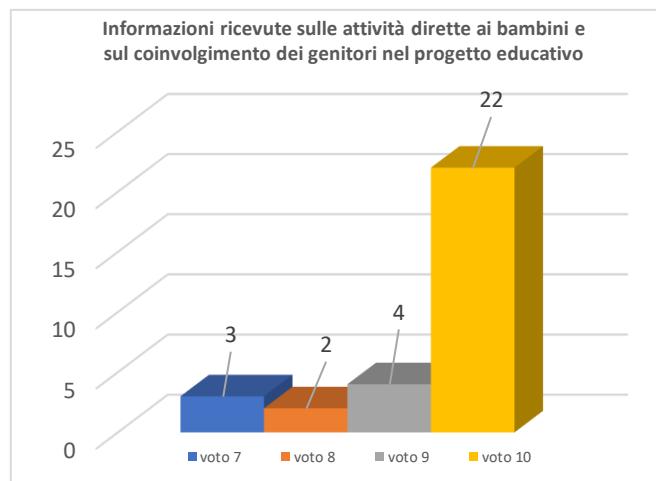
Attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	4	12,5
voto 8	2	6,25
voto 9	4	12,50
voto 10	22	68,75
Totale complessivo	32	100



Qualità del servizio di cucina interna al nido	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	1	3,33
voto 9	4	13,33
voto 10	25	83,33
Totale complessivo	30	100



Informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	3	9,68
voto 8	2	6,45
voto 9	4	12,90
voto 10	22	70,97
Totale complessivo	31	100





Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

QUESITO N.1		Livello di soddisfazione relativamente alla semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione															Voto medio	9,38	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	2	0	0	0	3	2	25								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	9,38%	6,25%	78,13%								
QUESITO N.2		Organizzazione e cura degli spazi esterni e interni															Voto medio	9,47	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	1	4	6	21								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	12,50%	18,75%	65,63%								
QUESITO N.3		Qualità dell'accoglienza nei confronti del bambino															Voto medio	9,66	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	2	7	23								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	21,88%	71,88%								
QUESITO N.4		Cura e attenzione educativa del personale educativo verso il bambino															Voto medio	9,59	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	2	3	1	26								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	9,38%	3,13%	81,25%								
QUESITO N.5		Attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino															Voto medio	9,38	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	4	2	4	22								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	6,25%	12,50%	68,75%								
QUESITO N.6		Qualità del servizio di cucina interna al nido															Voto medio	9,80	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	1	4	25								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%	13,33%	83,33%								
QUESITO N.7		Informazioni ricevute sulle attività dirette ai bambini e sul coinvolgimento dei genitori nel progetto educativo															Voto medio	9,45	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10								
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	3	2	4	22								
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,68%	6,45%	12,90%	70,97%								



Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Via Cappuccini

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio reso dalla Farmacia Comunale di Via Cappuccini**.

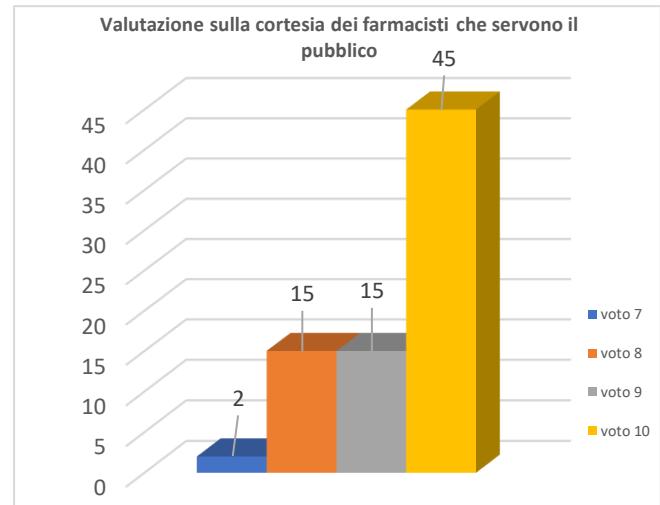
Per quanto attiene al Servizio citato, il campione interpellato non risulta essere particolarmente rappresentativo.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ritiene buona/ottima la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico così come la disponibilità degli operatori nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute;
2. ritiene buono/ottimo il grado di tempestività con cui viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile (voti 8-9-10 per un complessivo 94,44 %);
3. risulta sufficiente la facilità di parcheggio della farmacia;
4. ritiene buono il livello circa la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti ;
5. ritiene buono l'impegno della farmacia ad offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni ";
6. ritiene buona la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 97,40%).

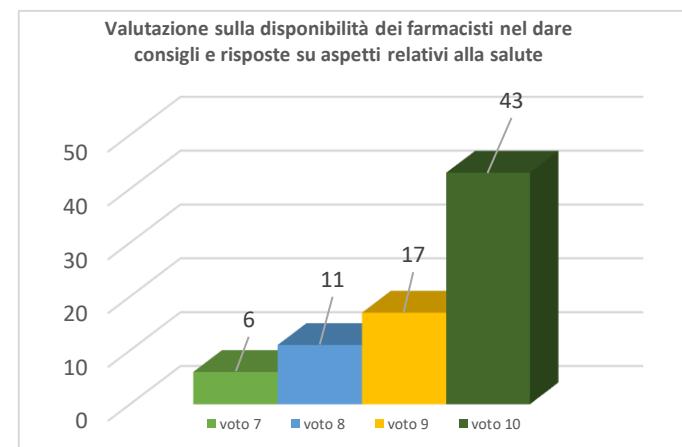
Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	2	2,60
voto 8	15	19,48
voto 9	15	19,48
voto 10	45	58,44
Totale complessivo	77	100

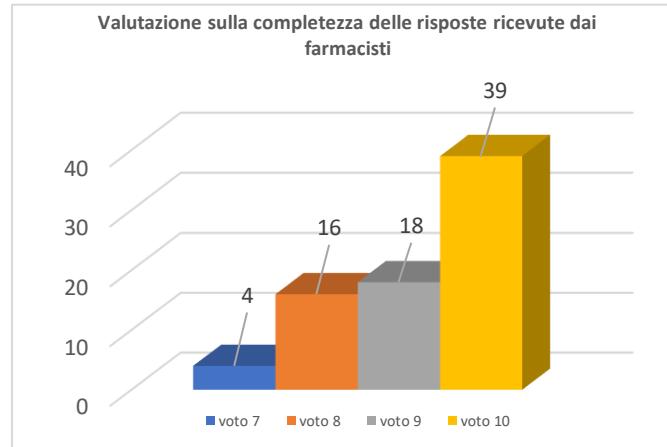




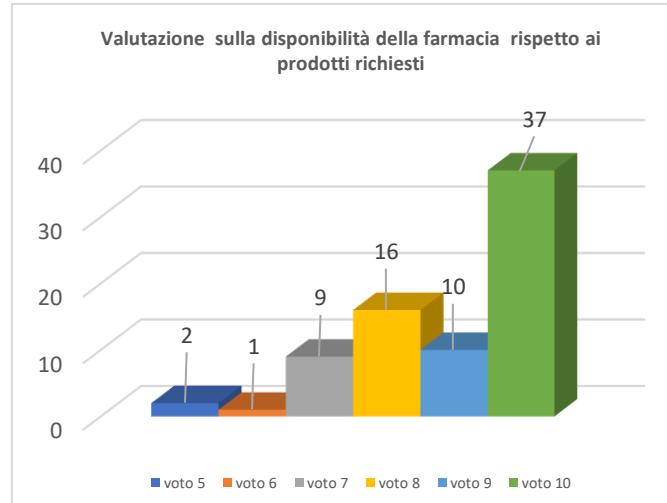
Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	6	7,79
voto 8	11	14,29
voto 9	17	22,08
voto 10	43	55,84
Totale complessivo	77	100



Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	4	5,19
voto 8	16	20,78
voto 9	18	23,38
voto 10	39	50,65
Totale complessivo	77	100

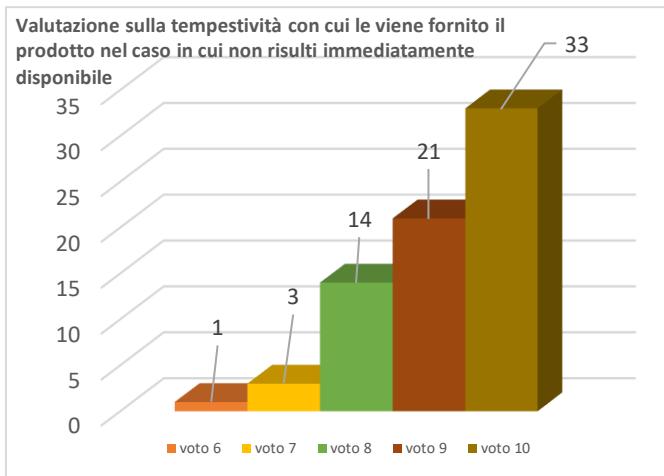


Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	2	2,67
voto 6	1	1,33
voto 7	9	12,00
voto 8	16	21,33
voto 9	10	13,33
voto 10	37	49,33
Totale complessivo	75	100

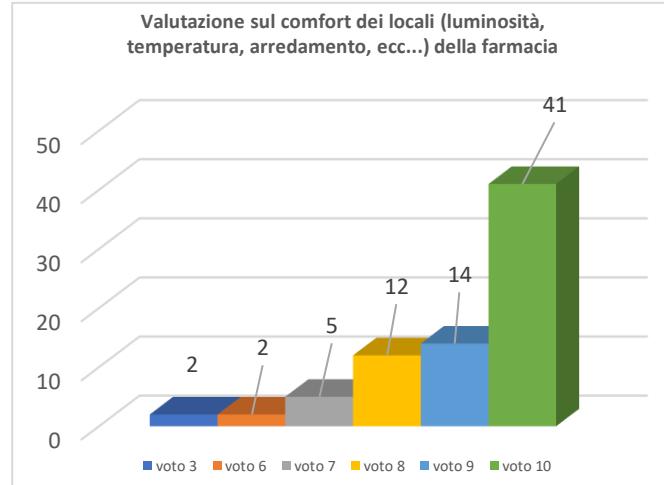




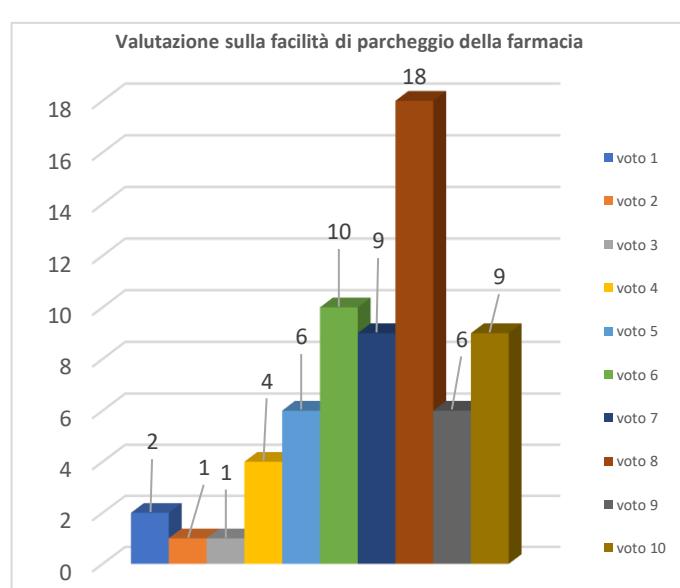
Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	1	1,39
voto 7	3	4,17
voto 8	14	19,44
voto 9	21	29,17
voto 10	33	45,83
Totale complessivo	72	100



Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	2	2,63
voto 6	2	2,63
voto 7	5	6,58
voto 8	12	15,79
voto 9	14	18,42
voto 10	41	53,95
Totale complessivo	76	100

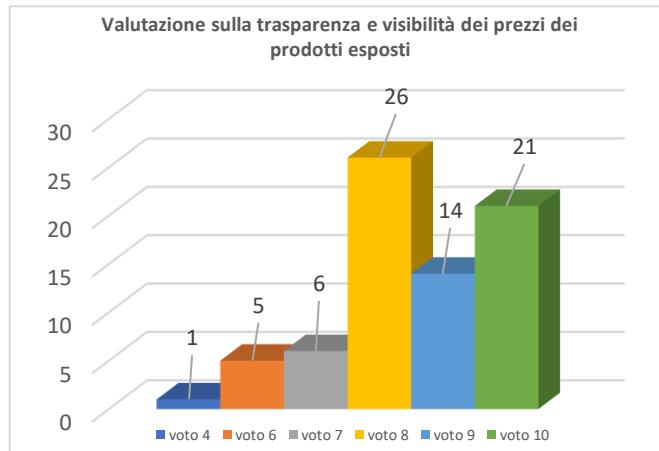


Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	2	3,03
voto 2	1	1,52
voto 3	1	1,52
voto 4	4	6,06
voto 5	6	9,09
voto 6	10	15,15
voto 7	9	13,64
voto 8	18	27,27
voto 9	6	9,09
voto 10	9	13,64
Totale complessivo	66	100

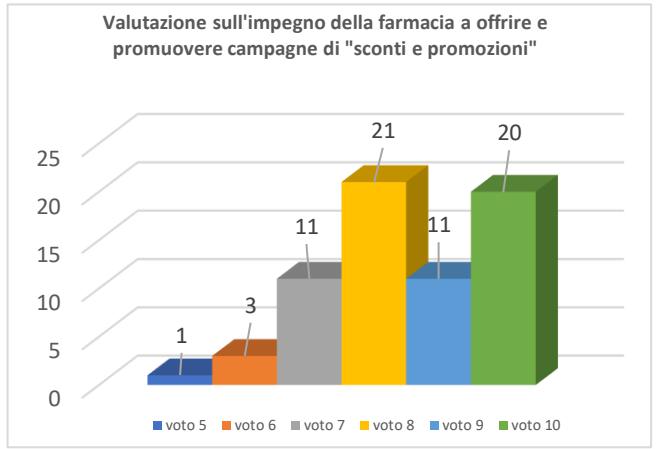




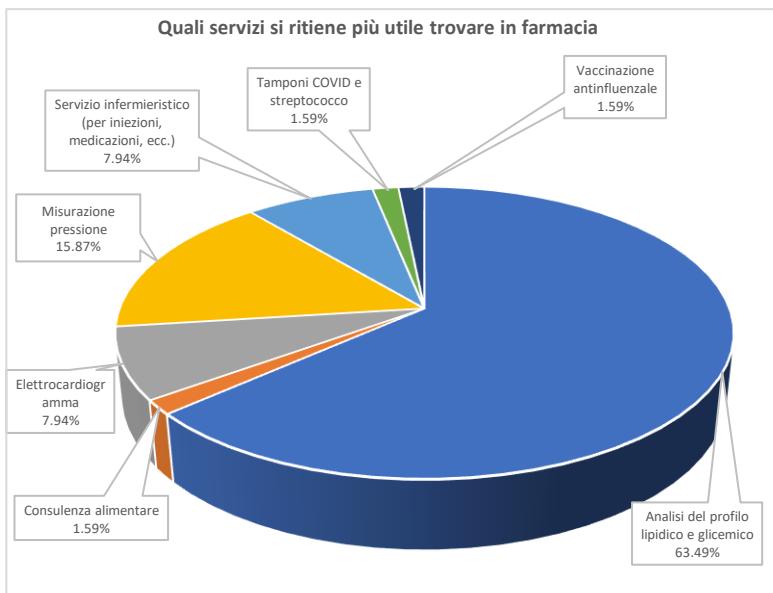
Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	1,37
voto 6	5	6,85
voto 7	6	8,22
voto 8	26	35,62
voto 9	14	19,18
voto 10	21	28,77
Totale complessivo	73	100



Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	1,49
voto 6	3	4,48
voto 7	11	16,42
voto 8	21	31,34
voto 9	11	16,42
voto 10	20	29,85
Totale complessivo	67	100

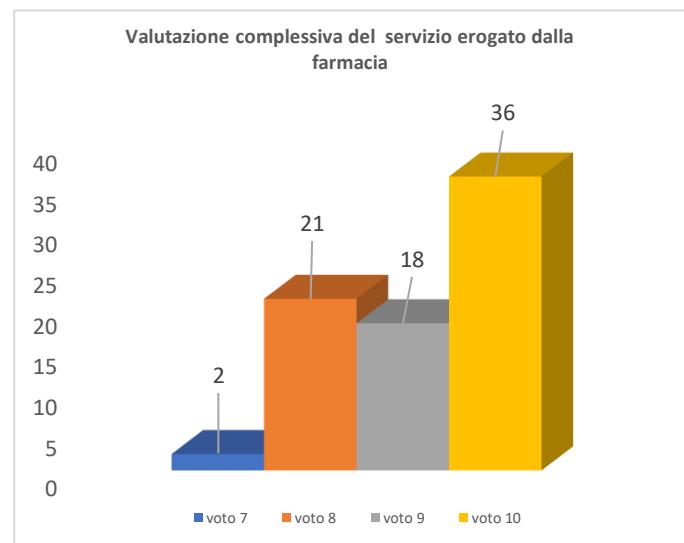


Quali servizi si ritiene più utile trovare in farmacia	n. partecipanti al questionario	%
Analisi del profilo lipidico e glicemico	40	63,49
Consulenza alimentare	1	1,59
Elettrocardiogramma	5	7,94
Misurazione pressione	10	15,87
Servizio infermieristico (per iniezioni, medicazioni, ecc.)	5	7,94
Tamponi COVID e streptococco	1	1,59
Vaccinazione antinfluenzale	1	1,59
Totale complessivo	63	100





Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	2	2,60
voto 8	21	27,27
voto 9	18	23,38
voto 10	36	46,75
Totale complessivo	77	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

QUESITO N. 1		Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico										Voto medio	9,34
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	2	15	15	45		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,60%	19,48%	19,48%	58,44%		
QUESITO N.2		Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute										Voto medio	9,26
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	6	11	17	43		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,79%	14,29%	22,08%	55,84%		
QUESITO N.3		Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti										Voto medio	9,19
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	4	16	18	39		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,19%	20,78%	23,38%	50,65%		
QUESITO N.4		Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti										Voto medio	8,89
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	2	1	9	16	10	37		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,67%	1,33%	12,00%	21,33%	13,33%	49,33%		



QUESITO N.5		Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	9,14
n. partecipanti		0	0	0	0	0	1	3	14	21	33	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,39%	4,17%	19,44%	29,17%	45,83%	
QUESITO N.6		Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	9,01
n. partecipanti		0	0	2	0	0	2	5	12	14	41	
% sul totale		0,00%	0,00%	2,63%	0,00%	0,00%	2,63%	6,58%	15,79%	18,42%	53,95%	
QUESITO N.7		Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	7,03
n. partecipanti		2	1	1	4	6	10	9	18	6	9	
% sul totale		3,03%	1,52%	1,52%	6,06%	9,09%	15,15%	13,64%	27,27%	9,09%	13,64%	
QUESITO N.8		Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,49
n. partecipanti		0	0	0	1	0	5	6	26	14	21	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	1,37%	0,00%	6,85%	8,22%	35,62%	19,18%	28,77%	
QUESITO N.9		Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,46
n. partecipanti		0	0	0	0	1	3	11	21	11	20	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,49%	4,48%	16,42%	31,34%	16,42%	29,85%	
QUESITO N.10		Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	9,14
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	2	21	18	36	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,60%	27,27%	23,38%	46,75%	



Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Via Montereale

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio reso dalla Farmacia Comunale di Via Montereale**.

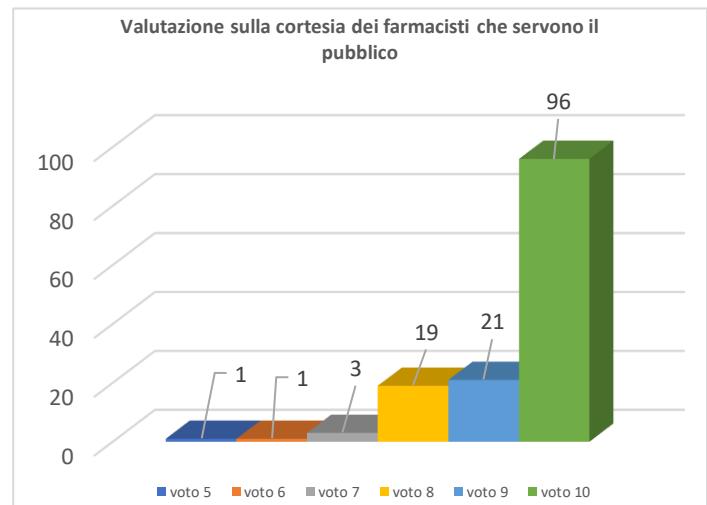
Per quanto attiene al Servizio citato, il campione interpellato non risulta essere particolarmente rappresentativo.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ritiene buona/ottima la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico così come la disponibilità degli operatori nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute;
2. ritiene buono/ottimo il grado di tempestività con cui viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile (voti 8-9-10 per un complessivo 94,45 %);
3. risulta sufficiente la facilità di parcheggio della farmacia;
4. ritiene buono il livello circa la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti ;
5. ritiene buono l'impegno della farmacia ad offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni ";
6. ritiene buona la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 95,75%).

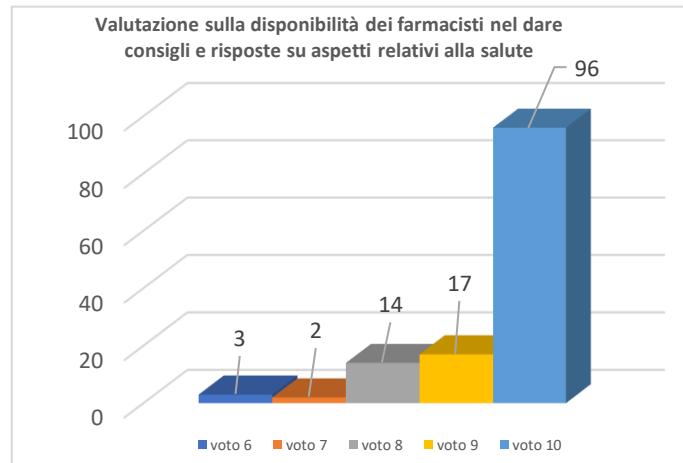
Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	0,71
voto 6	1	0,71
voto 7	3	2,13
voto 8	19	13,48
voto 9	21	14,89
voto 10	96	68,09
Totale complessivo	141	100

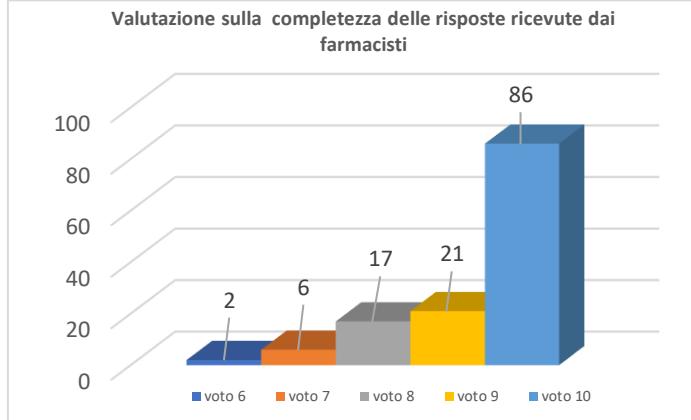




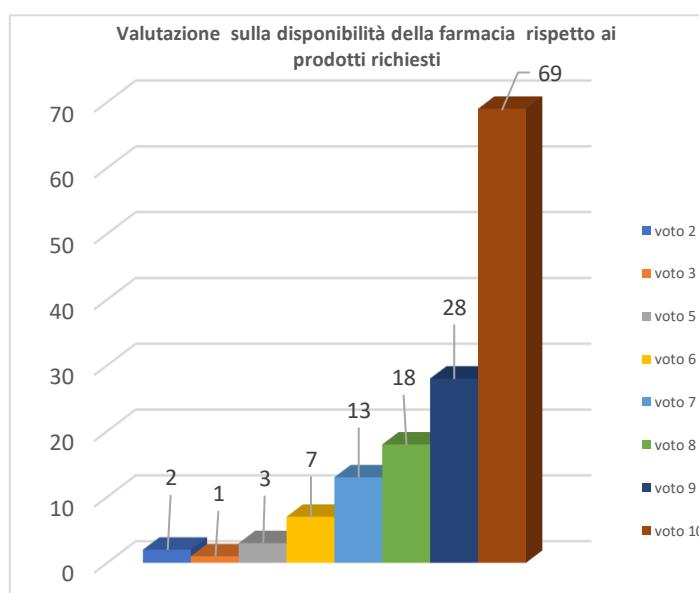
Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	3	2,27
voto 7	2	1,52
voto 8	14	10,61
voto 9	17	12,88
voto 10	96	72,73
Totale complessivo	132	100



Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	2	1,52
voto 7	6	4,55
voto 8	17	12,88
voto 9	21	15,91
voto 10	86	65,15
Totale complessivo	132	100

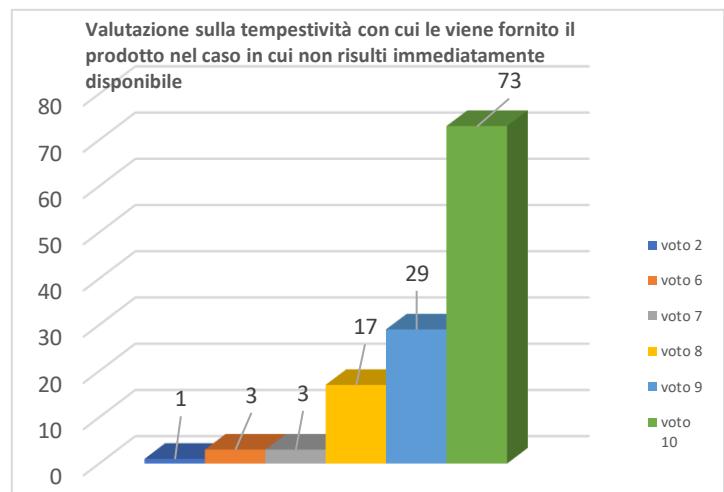


Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	2	1,42
voto 3	1	0,71
voto 5	3	2,13
voto 6	7	4,96
voto 7	13	9,22
voto 8	18	12,77
voto 9	28	19,86
voto 10	69	48,94
Totale complessivo	141	100

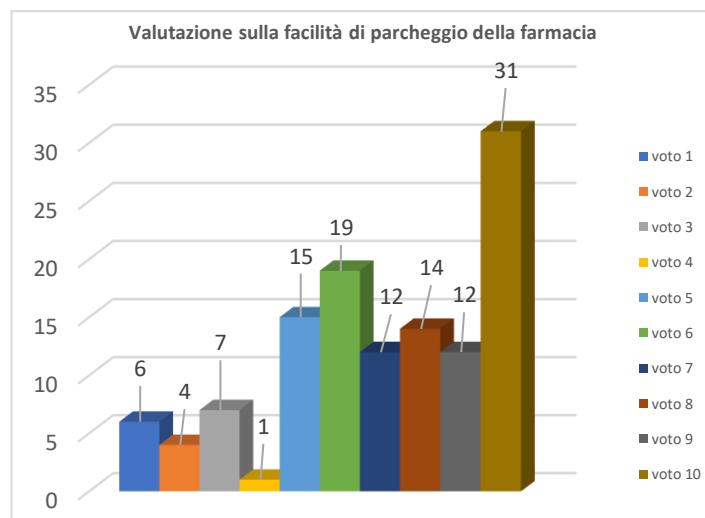




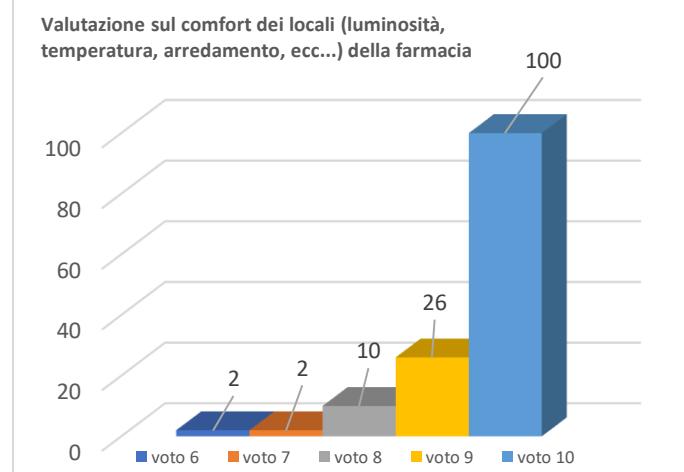
Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	1	0,79
voto 6	3	2,38
voto 7	3	2,38
voto 8	17	13,49
voto 9	29	23,02
voto 10	73	57,94
Totale complessivo	126	100



Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	6	5,0
voto 2	4	3,3
voto 3	7	5,8
voto 4	1	0,8
voto 5	15	12,4
voto 6	19	15,7
voto 7	12	9,9
voto 8	14	11,6
voto 9	12	9,9
voto 10	31	25,6
Totale complessivo	121	100

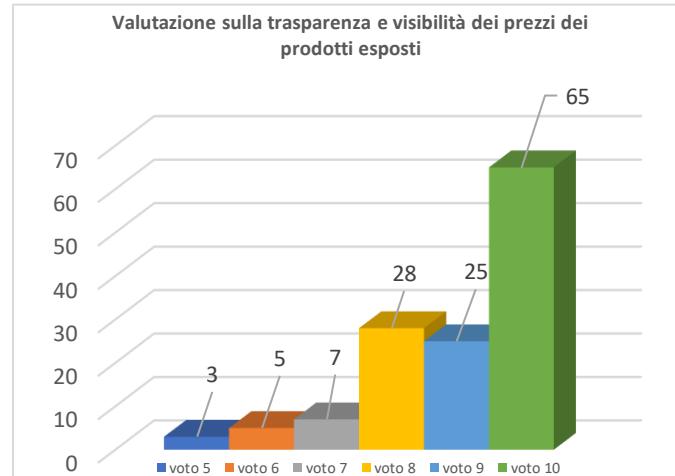


Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	2	1,43
voto 7	2	1,43
voto 8	10	7,14
voto 9	26	18,57
voto 10	100	71,43
Totale complessivo	140	100

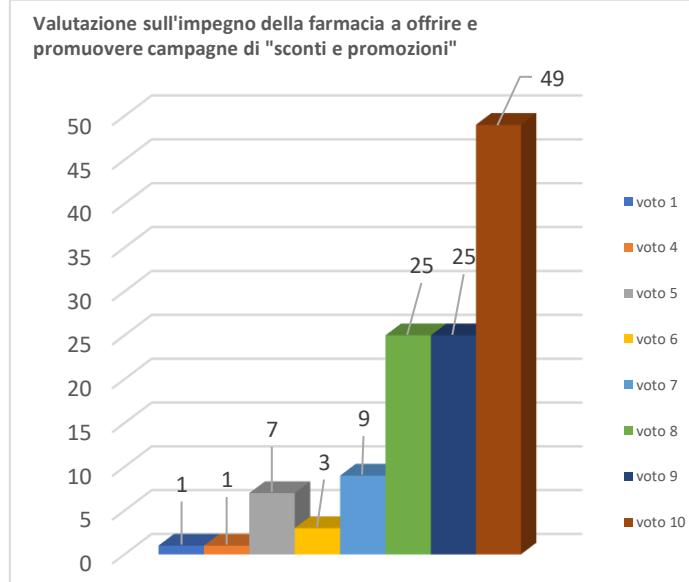




Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	3	2,26
voto 6	5	3,76
voto 7	7	5,26
voto 8	28	21,05
voto 9	25	18,80
voto 10	65	48,87
Totale complessivo	133	100

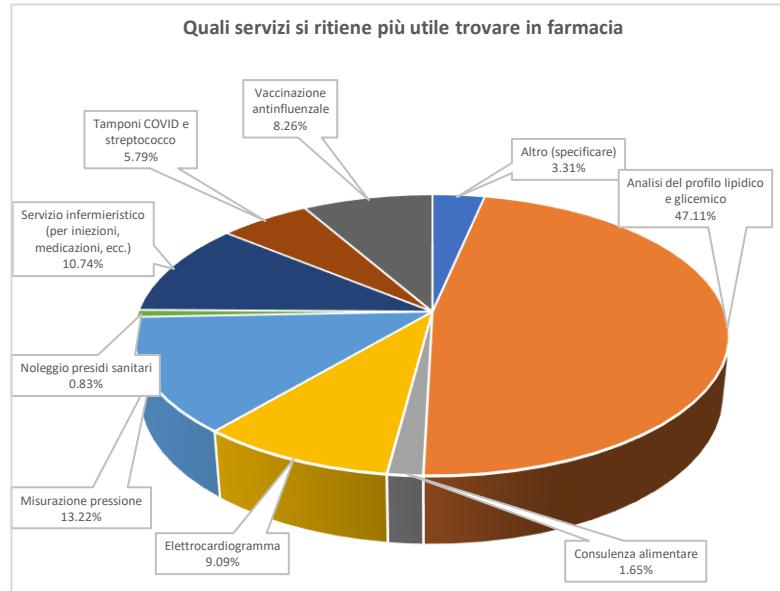


Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	0,83
voto 4	1	0,83
voto 5	7	5,83
voto 6	3	2,50
voto 7	9	7,50
voto 8	25	20,83
voto 9	25	20,83
voto 10	49	40,83
Totale complessivo	120	100

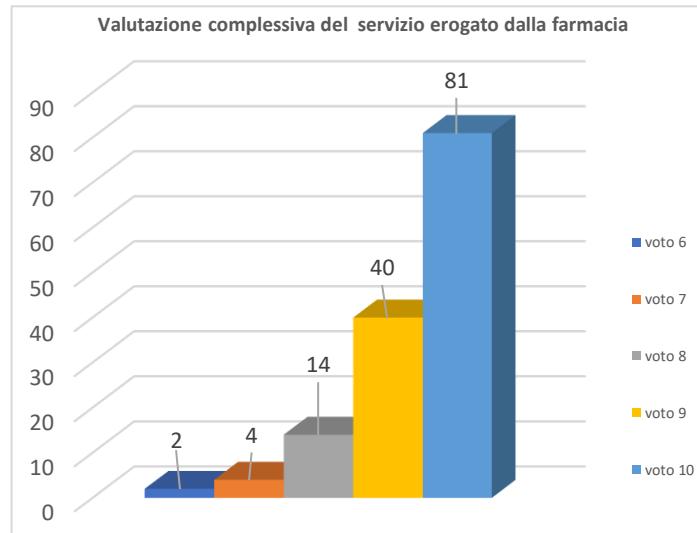




Quali servizi si ritiene più utile trovare in farmacia	n. partecipanti al questionario	%
Altro (specificare)	4	3,31
Analisi del profilo lipidico e glicemico	57	47,11
Consulenza alimentare	2	1,65
Elettrocardiogramma	11	9,09
Misurazione pressione	16	13,22
Noleggio presidi sanitari	1	0,83
Servizio infermieristico (per iniezioni, medicazioni, ecc.)	13	10,74
Tamponi COVID e streptococco	7	5,79
Vaccinazione antinfluenzale	10	8,26
Totale complessivo	121	100



Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	2	1,42
voto 7	4	2,84
voto 8	14	9,93
voto 9	40	28,37
voto 10	81	57,45
Totale complessivo	141	100





Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10).

Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico												Voto medio	9,45
QUESITO N. 1		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	1	1	3	19	21	96		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	0,71%	2,13%	13,48%	14,89%	68,09%		
Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute												Voto medio	9,52
QUESITO N.2		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	3	2	14	17	96		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%	1,52%	10,61%	12,88%	72,73%		
Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti												Voto medio	9,39
QUESITO N.3		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	2	6	17	21	86		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	4,55%	12,88%	15,91%	65,15%		
Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti												Voto medio	8,80
QUESITO N.4		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	2	1	0	3	7	13	18	28	69		
	% sul totale	0,00%	1,42%	0,71%	0,00%	2,13%	4,96%	9,22%	12,77%	19,86%	48,94%		
Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile												Voto medio	9,27
QUESITO N.5		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	1	0	0	0	3	3	17	29	73		
	% sul totale	0,00%	0,79%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	2,38%	13,49%	23,02%	57,94%		
Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia												Voto medio	9,57
QUESITO N.6		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	2	2	10	26	100		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	1,43%	7,14%	18,57%	71,43%		
Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia												Voto medio	6,96
QUESITO N.7		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	6	4	7	1	15	19	12	14	12	31		
	% sul totale	5,00%	3,30%	5,80%	0,80%	12,40%	15,70%	9,90%	11,60%	9,90%	25,60%		



QUESITO N.8		Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti										Voto medio	8,97
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	3	5	7	28	25	65		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,26%	3,76%	5,26%	21,05%	18,80%	48,87%		
QUESITO N.9		Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"										Voto medio	8,63
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	1	7	3	9	25	25	10		
	% sul totale	0,83%	0,00%	0,00%	0,83%	5,83%	2,50%	7,50%	20,83%	20,83%	40,83%		
QUESITO N.10		Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia										Voto medio	9,38
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	2	4	14	40	81		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,42%	2,84%	9,93%	28,37%	57,45%		



Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Farmacia Comunale –Viale Grigoletti

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio reso dalla Farmacia Comunale di Viale Grigoletti**.

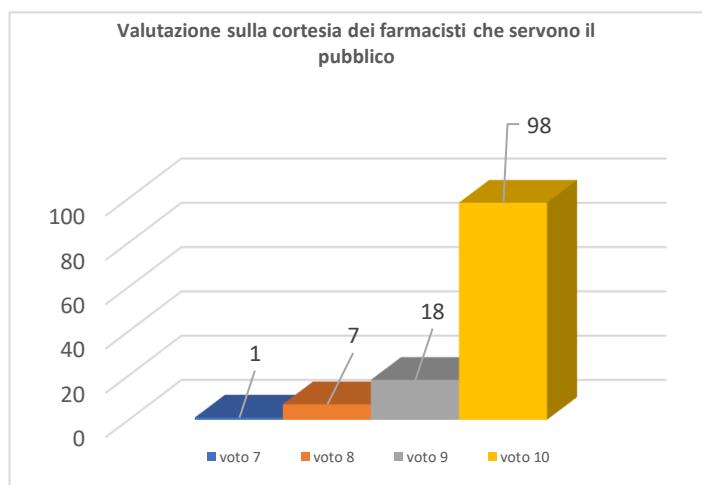
Per quanto attiene al Servizio citato, il campione interpellato non risulta essere particolarmente rappresentativo.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ritiene ottima la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico così come la disponibilità degli operatori nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute;
2. ritiene ottimo il grado di tempestività con cui viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile (voti 8-9-10 per un complessivo 96,61 %);
3. risulta sufficiente la facilità di parcheggio della farmacia;
4. ritiene buono/ottimo il livello circa la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti ;
5. ritiene buono l'impegno della farmacia ad offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni ";
6. risulta ottima la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 96,75 %).

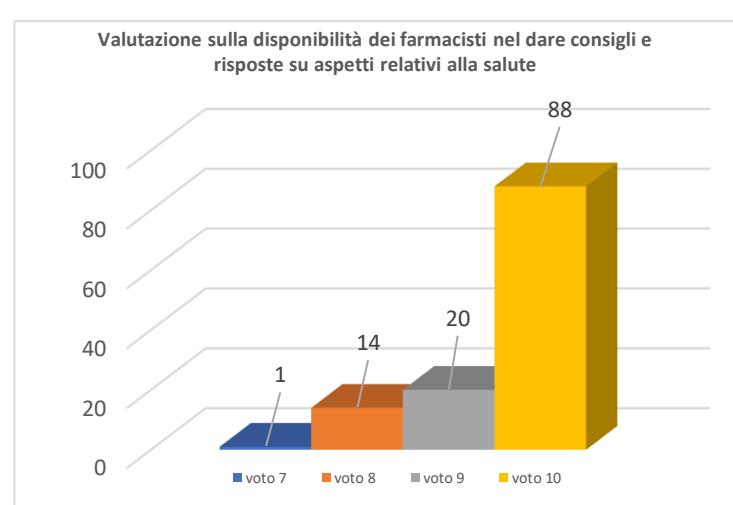
Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	1	0,81
voto 8	7	5,65
voto 9	18	14,52
voto 10	98	79,03
Totale complessivo	124	100

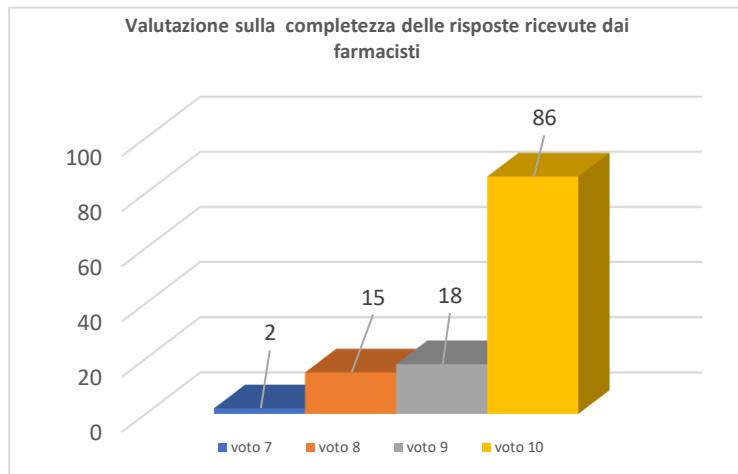




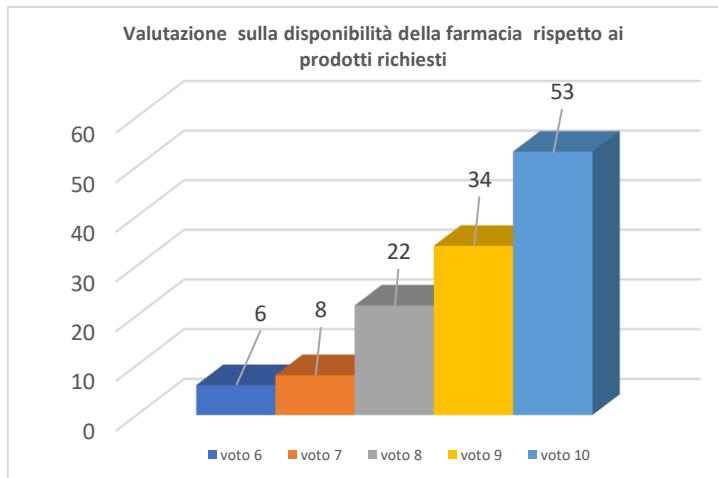
Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	1	0,81
voto 8	14	11,38
voto 9	20	16,26
voto 10	88	71,54
Totale complessivo	123	100



Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	2	1,65
voto 8	15	12,40
voto 9	18	14,88
voto 10	86	71,07
Totale complessivo	121	100

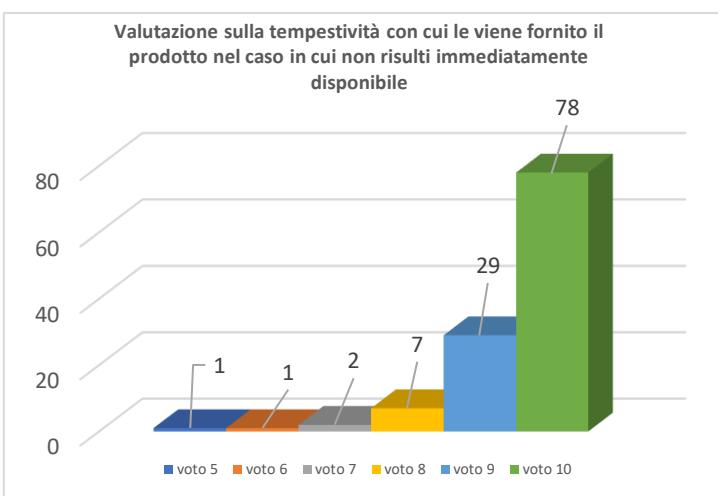


Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	6	4,88
voto 7	8	6,50
voto 8	22	17,89
voto 9	34	27,64
voto 10	53	43,09
Totale complessivo	123	100

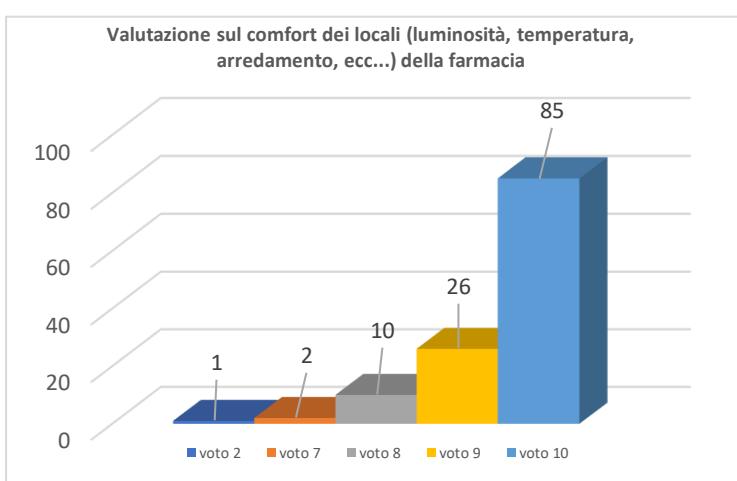




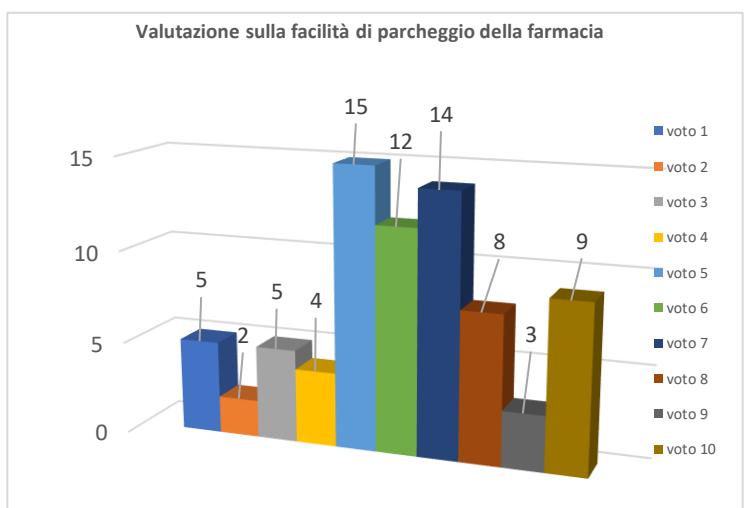
Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	0,85
voto 6	1	0,85
voto 7	2	1,69
voto 8	7	5,93
voto 9	29	24,58
voto 10	78	66,10
Totale complessivo	118	100



Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	1	0,81
voto 7	2	1,61
voto 8	10	8,06
voto 9	26	20,97
voto 10	85	68,55
Totale complessivo	124	100

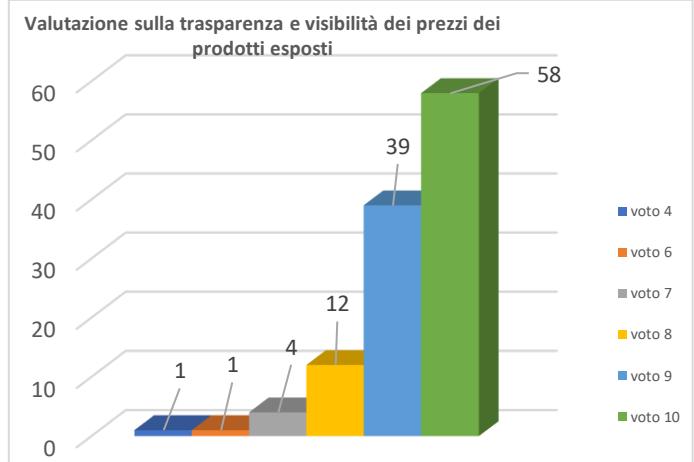


Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	5	6,5
voto 2	2	2,60
voto 3	5	6,49
voto 4	4	5,19
voto 5	15	19,48
voto 6	12	15,58
voto 7	14	18,18
voto 8	8	10,39
voto 9	3	3,90
voto 10	9	11,69
Totale complessivo	77	100

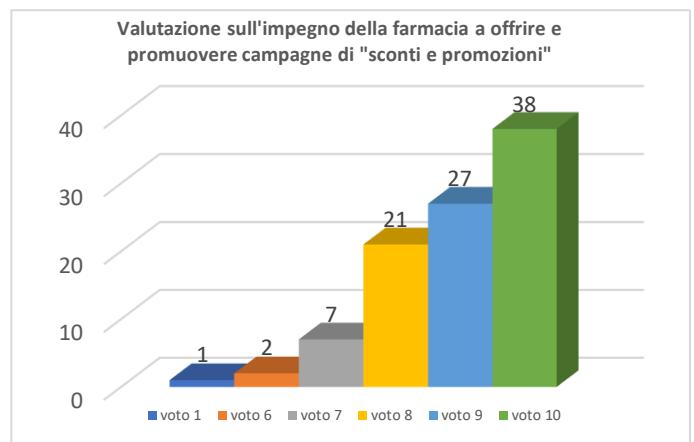




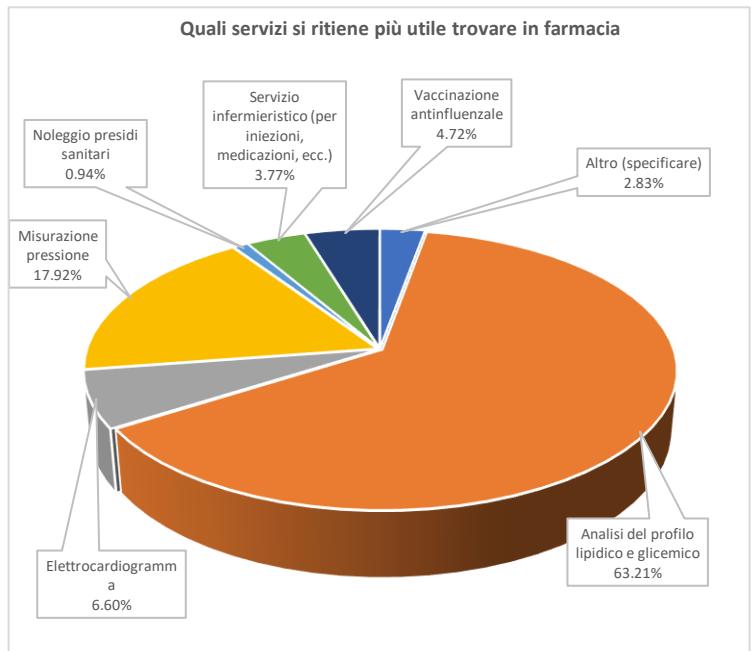
Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	0,87
voto 6	1	0,87
voto 7	4	3,48
voto 8	12	10,43
voto 9	39	33,91
voto 10	58	50,43
Totale complessivo	115	100



Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	1,04
voto 6	2	2,08
voto 7	7	7,29
voto 8	21	21,88
voto 9	27	28,13
voto 10	38	39,58
Totale complessivo	96	100

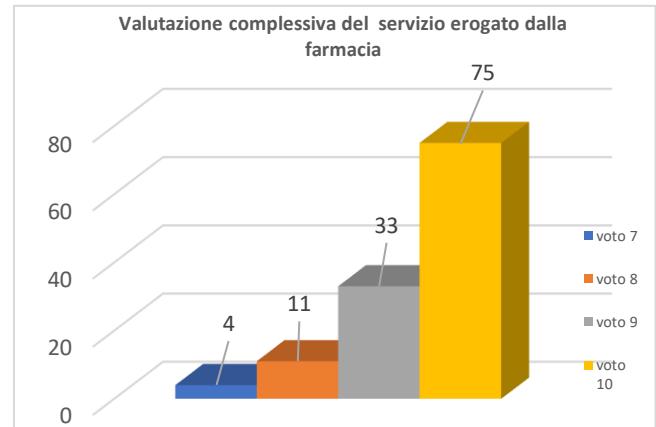


Quali servizi si ritiene più utile trovare in farmacia	n. partecipanti al questionario	%
Altro (specificare)	3	2,83
Analisi del profilo lipidico e glicemico	67	63,21
Elettrocardiogramma	7	6,60
Misurazione pressione	19	17,92
Noleggio presidi sanitari	1	0,94
Servizio infermieristico (per iniezioni, medicazioni, ecc.)	4	3,77
Vaccinazione antinfluenzale	5	4,72
Totale complessivo	106	100





Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	4	3,25
voto 8	11	8,94
voto 9	33	26,83
voto 10	75	60,98
Totale complessivo	123	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

QUESITO N. 1		Valutazione sulla cortesia dei farmacisti che servono il pubblico										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	1	7	18	98	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	5,65%	14,52%	79,03%	
QUESITO N.2		Valutazione sulla disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	1	14	20	88	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	11,38%	16,26%	71,54%	
QUESITO N.3		Valutazione sulla completezza delle risposte ricevute dai farmacisti										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	2	15	18	86	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,65%	12,40%	14,88%	71,07%	
QUESITO N.4		Valutazione sulla disponibilità della farmacia rispetto ai prodotti richiesti										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	
n. partecipanti		0	0	0	0	0	6	8	22	34	53	
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,88%	6,50%	17,89%	27,64%	43,09%	



QUESITO N.5		Valutazione sulla tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile										Voto medio	9,51
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	0	1	1	2	7	29	78		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%	0,85%	1,69%	5,93%	24,58%	66,10%		
QUESITO N.6		Valutazione sul comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento, ecc...) della farmacia										Voto medio	9,52
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	1	0	0	0	0	2	10	26	85		
% sul totale		0,00%	0,81%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%	8,06%	20,97%	68,55%		
QUESITO N.7		Valutazione sulla facilità di parcheggio della farmacia										Voto medio	6,05
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		5	2	5	4	15	12	14	8	3	9		
% sul totale		6,50%	2,60%	6,49%	5,19%	19,48%	15,58%	18,18%	10,39%	3,90%	11,69%		
QUESITO N.8		Valutazione sulla trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti										Voto medio	9,26
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	1	0	1	4	12	39	58		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,87%	0,00%	0,87%	3,48%	10,43%	33,91%	50,43%		
QUESITO N.9		Valutazione sull'impegno della farmacia a offrire e promuovere campagne di "sconti e promozioni"										Voto medio	8,84
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		1	0	0	0	0	2	7	21	27	38		
% sul totale		1,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,08%	7,29%	21,88%	28,13%	39,58%		
QUESITO N.10		Valutazione complessiva del servizio erogato dalla farmacia										Voto medio	9,46
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	4	11	33	75		
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,25%	8,94%	26,83%	60,98%		



Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Biblioteca –

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio di Biblioteca**.

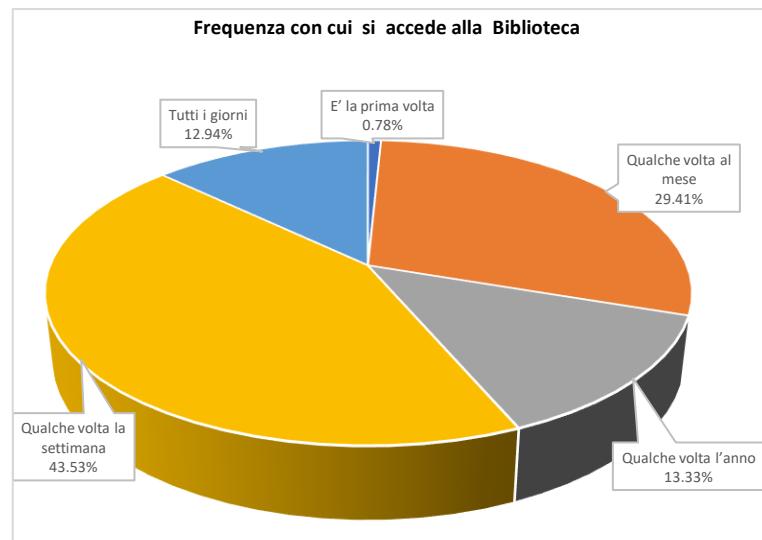
Per quanto attiene al Servizio citato, anche se il questionario non risulta essere particolarmente rappresentativo rispetto al totale degli utenti, si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. valuta buona la dotazione libraria della biblioteca (voti 8-9-10 sommano a complessivi 79,64%) ;
2. risulta buona la valutazione sull'orario di apertura sia della Sezione Adulti che della Sezione Ragazzi per una percentuale complessiva (somma di voti 8-9-10) che si attesta rispettivamente al 78,79% ed al 82,06%;
3. ritiene buono il servizio fornito dalla Biblioteca (auto prestito) per 88,39% (somma dei voti 8-9-10) ;
4. valuta positivamente la capacità degli operatori di risolvere le problematiche della utenza per il 90,27% (somma dei voti 8-9-10) ;
5. ritiene buono il livello circa l'offerta culturale della biblioteca quale presentazione libri, incontri culturali, mostre, per una percentuale che si attesta al 82,97% (somma dei voti assegnati 8-9-10);
6. ritiene buona/ottima la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 92,01%);

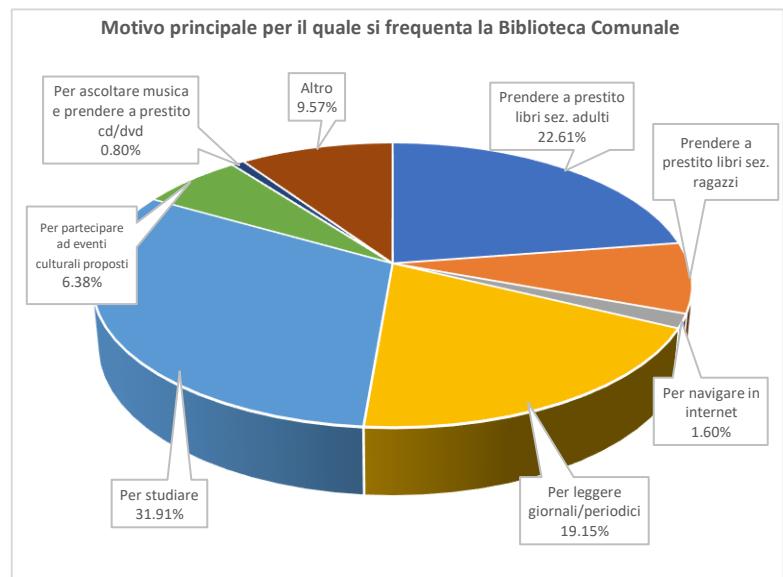
Analisi del campione

Frequenza con cui si accede alla Biblioteca	n. partecipanti al questionario	%
E' la prima volta	2	0,78
Qualche volta al mese	75	29,41
Qualche volta l'anno	34	13,33
Qualche volta la settimana	111	43,53
Tutti i giorni	33	12,94
Totale complessivo	255	100

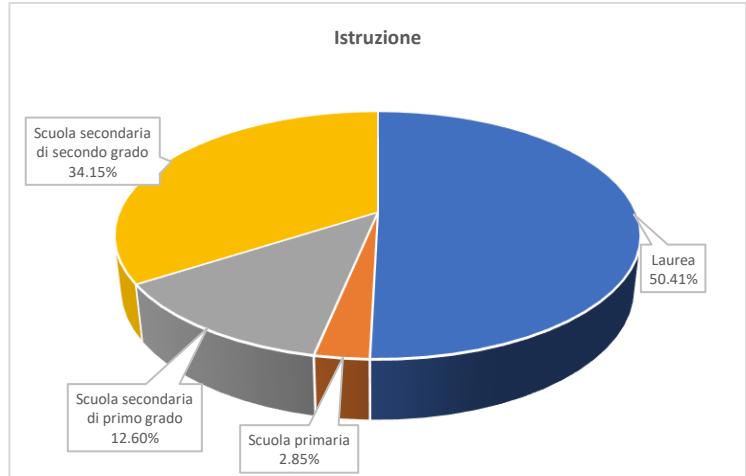




Motivo principale per il quale si frequenta la Biblioteca Comunale	n. partecipanti al questionario	%
Prendere a prestito libri sez. adulti	85	22,61
Prendere a prestito libri sez. ragazzi	30	7,98
Per navigare in internet	6	1,60
Per leggere giornali/periodici	72	19,15
Per studiare	120	31,91
Per partecipare ad eventi culturali proposti	24	6,38
Per ascoltare musica e prendere a prestito cd/dvd	3	0,80
Altro	36	9,57
Totale complessivo	376	100

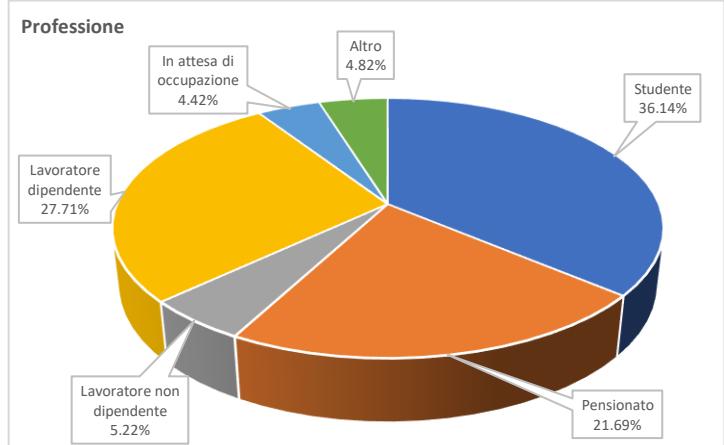


Istruzione	n. partecipanti al questionario	%
Laurea	124	50,41
Scuola primaria	7	2,85
Scuola secondaria di primo grado	31	12,60
Scuola secondaria di secondo grado	84	34,15
Totale complessivo	246	100

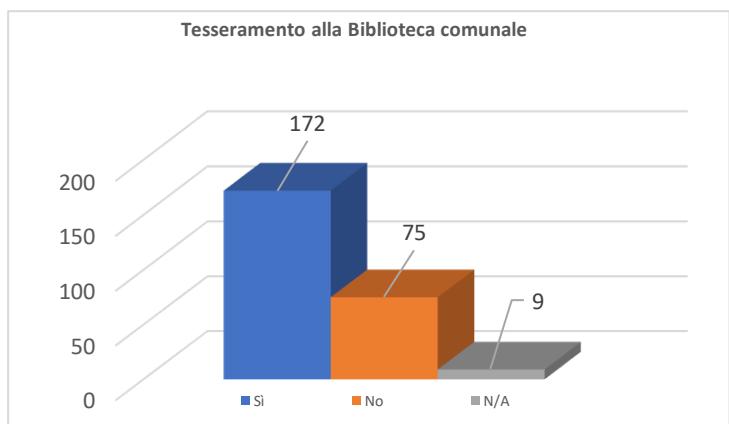




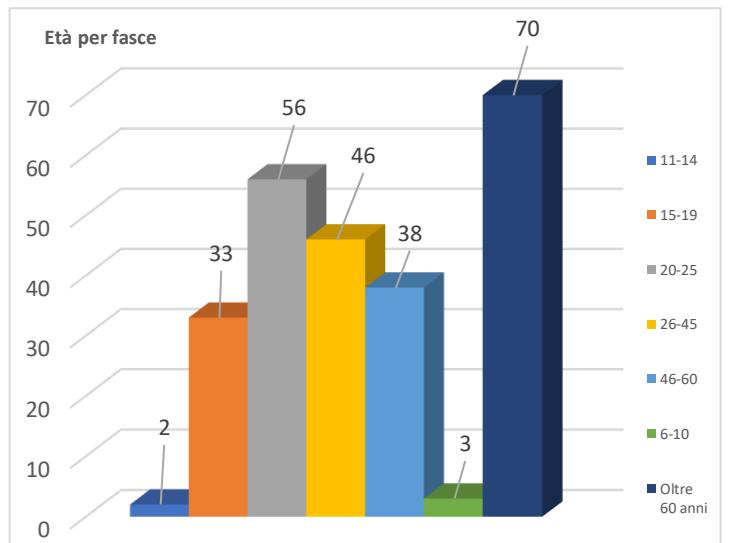
Professione	n. partecipanti al questionario	%
Studente	90	36,14
Pensionato	54	21,69
Lavoratore non dipendente	13	5,22
Lavoratore dipendente	69	27,71
In attesa di occupazione	11	4,42
Altro	12	4,82
Totale complessivo	249	100



Tesseramento alla Biblioteca comunale	n. partecipanti al questionario	%
Si	172	67,19
No	75	29,30
N/A	9	3,52
Totale complessivo	256	100

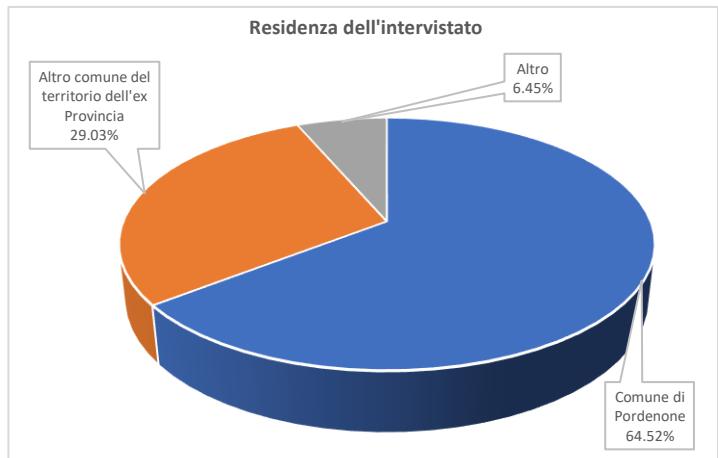


Età per fasce	n. partecipanti al questionario	%
11-14	2	0,81
15-19	33	13,31
20-25	56	22,58
26-45	46	18,55
46-60	38	15,32
6-10	3	1,21
Oltre 60 anni	70	28,23
Totale complessivo	248	100



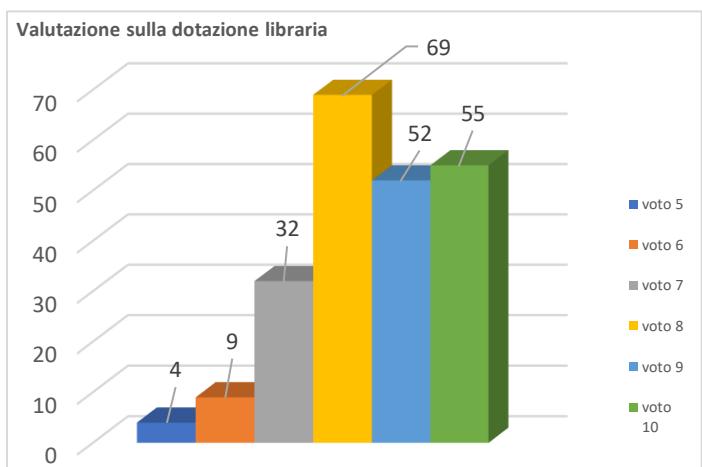


Residenza dell'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
Comune di Pordenone	160	64,52
Altro comune del territorio dell'ex Provincia	72	29,03
Altro	16	6,45
Totale complessivo	248	100

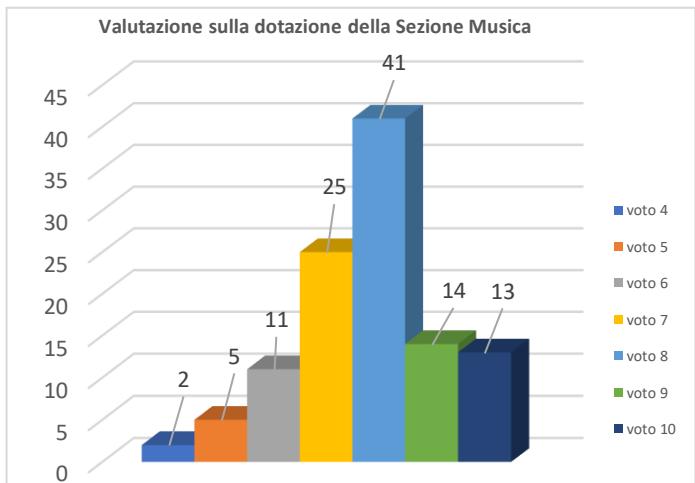


Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sulla dotazione libraria	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	4	1,81
voto 6	9	4,07
voto 7	32	14,48
voto 8	69	31,22
voto 9	52	23,53
voto 10	55	24,89
Totale complessivo	221	100

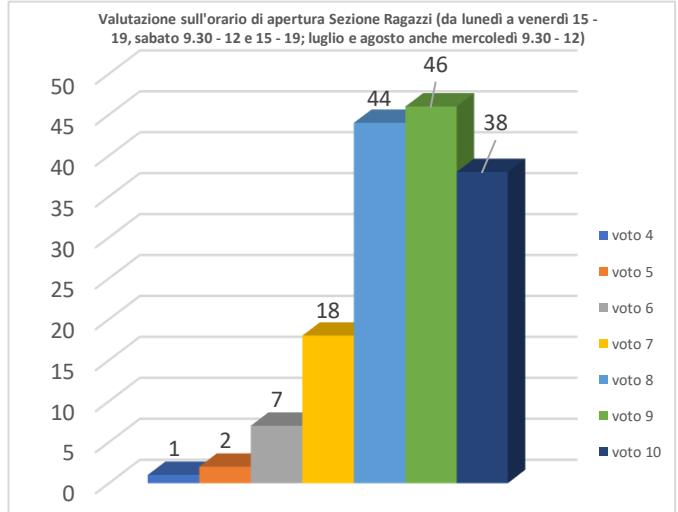


Valutazione sulla dotazione della Sezione Musica	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	2	1,80
voto 5	5	4,50
voto 6	11	9,91
voto 7	25	22,52
voto 8	41	36,94
voto 9	14	12,61
voto 10	13	11,71
Totale complessivo	111	100

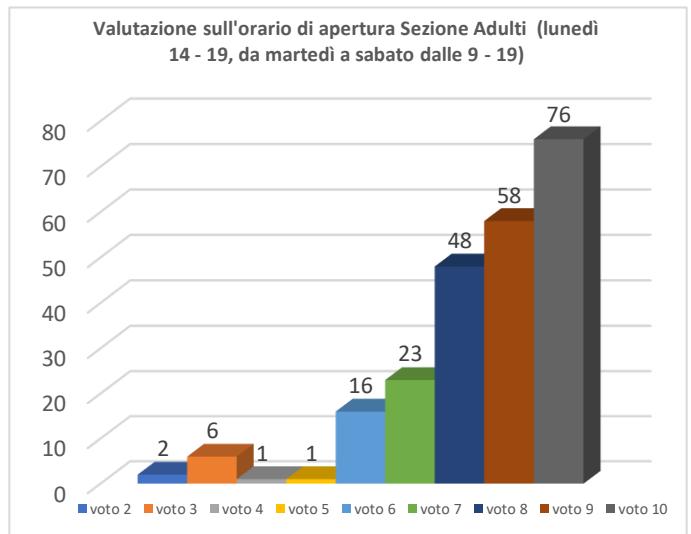




Valutazione sull'orario di apertura Sezione Ragazzi (da lunedì a venerdì 15 - 19, sabato 9.30 - 12 e 15 - 19; luglio e agosto anche mercoledì 9.30 - 12)	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	0,64
voto 5	2	1,28
voto 6	7	4,49
voto 7	18	11,54
voto 8	44	28,21
voto 9	46	29,49
voto 10	38	24,36
Totale complessivo	156	100

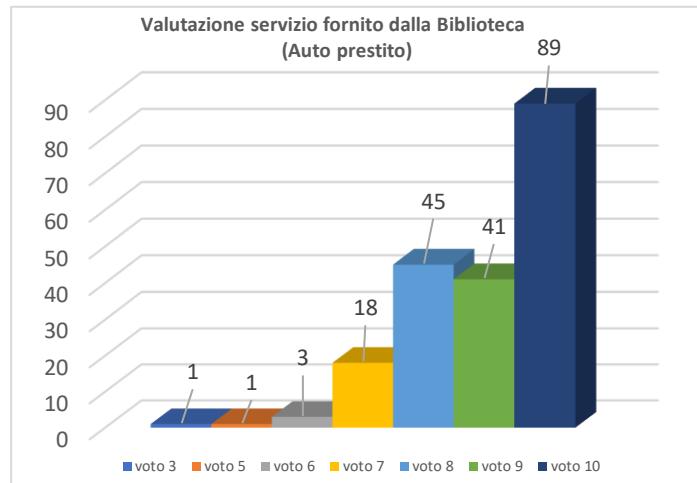


Valutazione sull'orario di apertura Sezione Adulti (lunedì 14 - 19, da martedì a sabato dalle 9 - 19)	n. partecipanti al questionario	%
voto 2	2	0,87
voto 3	6	2,60
voto 4	1	0,43
voto 5	1	0,43
voto 6	16	6,93
voto 7	23	9,96
voto 8	48	20,78
voto 9	58	25,11
voto 10	76	32,90
Totale complessivo	231	100

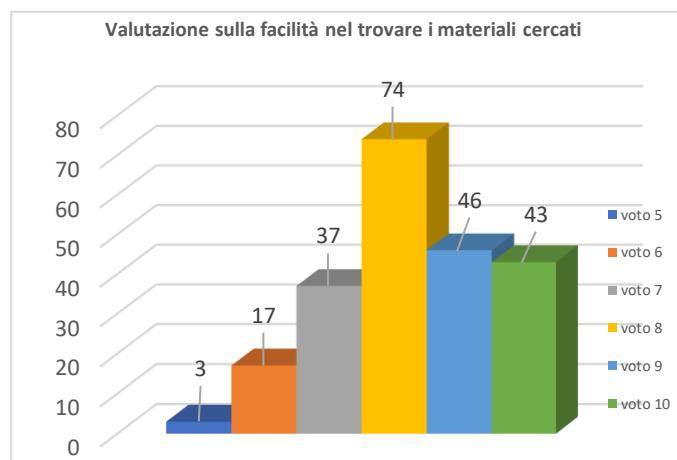




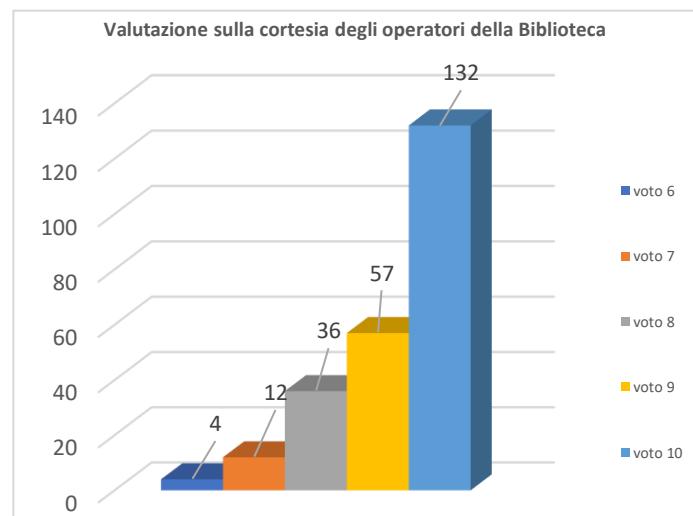
Valutazione servizio fornito dalla Biblioteca (Auto prestito)	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	1	0,51
voto 5	1	0,51
voto 6	3	1,52
voto 7	18	9,09
voto 8	45	22,73
voto 9	41	20,71
voto 10	89	44,95
Totale complessivo	198	100



Valutazione sulla facilità nel trovare i materiali cercati	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	3	1,36
voto 6	17	7,73
voto 7	37	16,82
voto 8	74	33,64
voto 9	46	20,91
voto 10	43	19,55
Totale complessivo	220	100

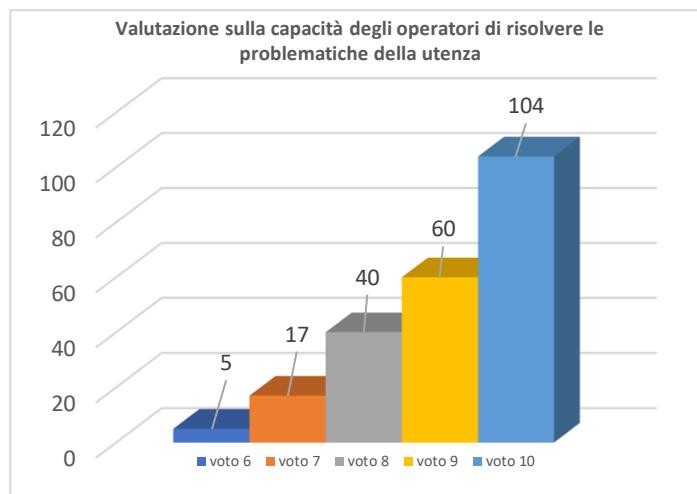


Valutazione sulla cortesia degli operatori della Biblioteca	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	4	1,66
voto 7	12	4,98
voto 8	36	14,94
voto 9	57	23,65
voto 10	132	54,77
Totale complessivo	241	100

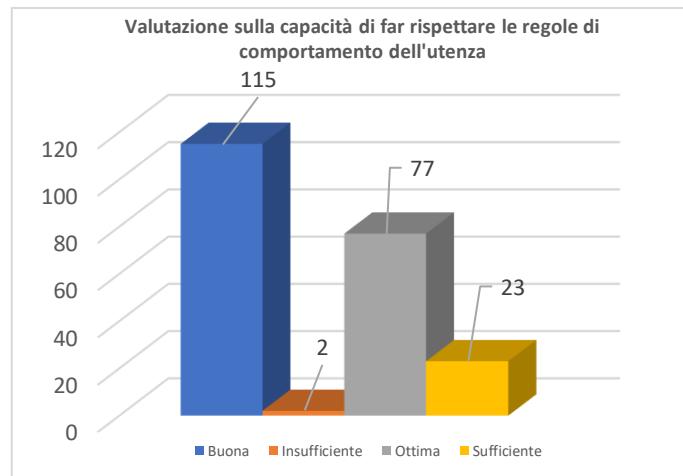




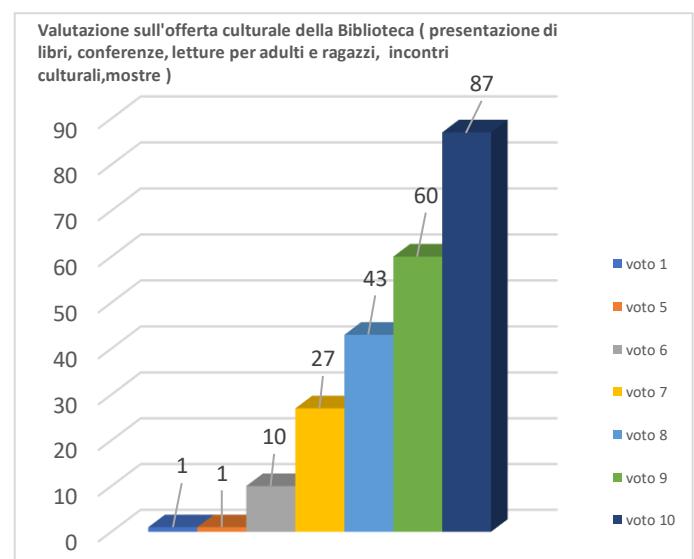
Valutazione sulla capacità degli operatori di risolvere le problematiche della utenza	n. partecipanti al questionario	%
voto 6	5	2,21
voto 7	17	7,52
voto 8	40	17,70
voto 9	60	26,55
voto 10	104	46,02
Totale complessivo	226	100



Valutazione sulla capacità di far rispettare le regole di comportamento dell'utenza	n. partecipanti al questionario	%
Buona	115	53,00
Insufficiente	2	0,92
Ottima	77	35,48
Sufficiente	23	10,60
Totale complessivo	217	100

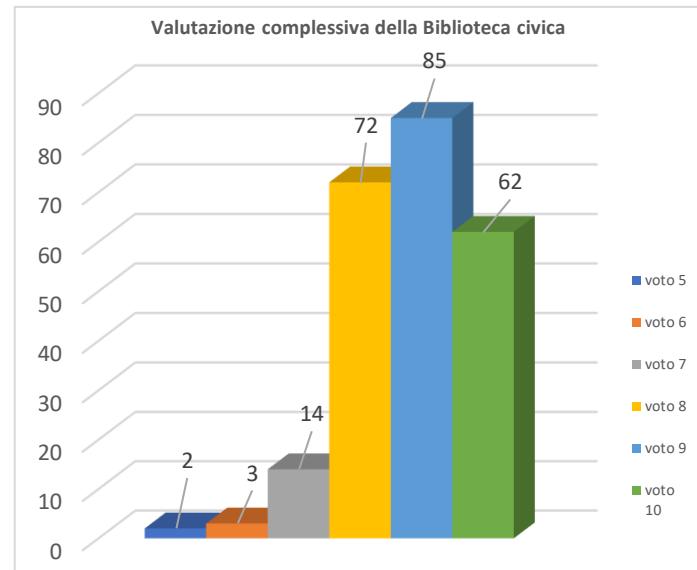


Valutazione sull'offerta culturale della Biblioteca (presentazione di libri, conferenze, letture per adulti e ragazzi, incontri culturali, mostre)	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	0,44
voto 5	1	0,44
voto 6	10	4,37
voto 7	27	11,79
voto 8	43	18,78
voto 9	60	26,20
voto 10	87	37,99
Totale complessivo	229	100





Valutazione complessiva della Biblioteca civica	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	2	0,84
voto 6	3	1,26
voto 7	14	5,88
voto 8	72	30,25
voto 9	85	35,71
voto 10	62	26,05
Totale complessivo	238	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .



QUESITO N.1		Valutazione sulla dotazione libraria										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,45
n. partecipanti	0	0	0	0	4	9	32	69	52	55		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,81%	4,07%	14,48%	31,22%	23,53%	24,89%		
QUESITO N.2		Valutazione sulla dotazione della Sezione Musica										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	7,73
n. partecipanti	0	0	0	2	5	11	25	41	14	13		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	1,80%	4,50%	9,91%	22,52%	36,94%	12,61%	11,71%		
QUESITO N.3		Valutazione sull'orario di apertura Sezione Adulti (lunedì 14 - 19, da martedì a sabato dalle 9 - 19)										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,46
n. partecipanti	0	2	6	1	1	16	23	48	58	76		
% sul totale	0,00%	0,87%	2,60%	0,43%	0,43%	6,93%	9,96%	20,78%	25,11%	32,90%		
QUESITO N.4		Valutazione sull'orario di apertura Sezione Ragazzi (da lunedì a venerdì 15 - 19, sabato 9.30 - 12 e 15 - 19; luglio e agosto anche mercoledì 9.30 - 12)										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,51
n. partecipanti	0	0	0	1	2	7	18	44	46	38		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,64%	1,28%	4,49%	11,54%	28,21%	29,49%	24,36%		
QUESITO N.5		Valutazione servizio fornito dalla Biblioteca (Auto prestito)										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,94
n. partecipanti	0	0	1	0	1	3	18	45	41	89		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,51%	1,52%	9,09%	22,73%	20,71%	44,95%		
QUESITO N.6		Valutazione sulla facilità nel trovare i materiali cercati										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,24
n. partecipanti	0	0	0	0	3	17	37	74	46	43		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0136	7,73%	16,82%	33,64%	20,91%	19,55%		
QUESITO N.7		Valutazione sulla cortesia degli operatori della Biblioteca										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	9,25
n. partecipanti	0	0	0	0	0	4	12	36	57	132		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,66%	4,98%	14,94%	23,65%	54,77%		
QUESITO N.8		Valutazione sulla capacità degli operatori di risolvere le problematiche della utenza										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	9,07
n. partecipanti	0	0	0	0	0	5	17	40	60	104		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,21%	7,52%	17,70%	26,55%	46,02%		
QUESITO N.9		Valutazione sull'offerta culturale della Biblioteca (presentazione di libri, conferenze, letture per adulti e ragazzi, incontri culturali, mostre)										Voto medio
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10	8,77
n. partecipanti	1	0	0	0	1	10	27	43	60	87		
% sul totale	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	4,37%	11,79%	18,78%	26,20%	37,99%		



QUESITO N.10	Valutazione complessiva della Biblioteca civica										Voto medio	8,77
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	2	3	14	72	85	62		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,84%	1,26%	5,88%	30,25%	35,71%	26,05%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Galleria Harry Bertoia –

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio della Galleria Harry Bertoia.**

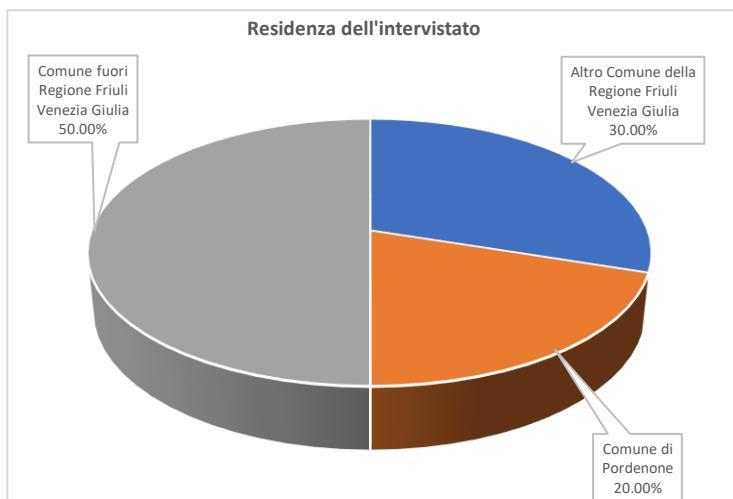
Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione non molto rappresentativo rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. ha prevalentemente una età fra i 51 ed i 65 anni ed over 65 anni, ed è in possesso (in via prevalente) di un titolo di laurea;
2. ritiene buono il grado di giudizio sull'apparato informativo della mostra (didascalie, pannelli, segnaletica) (voti 8-9-10 per un complessivo 80%);
3. ottima la cortesia del personale di front-office della Galleria Harry Bertoia;
4. ritiene buona la valutazione sul servizio nel suo complesso (voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 87,5%);

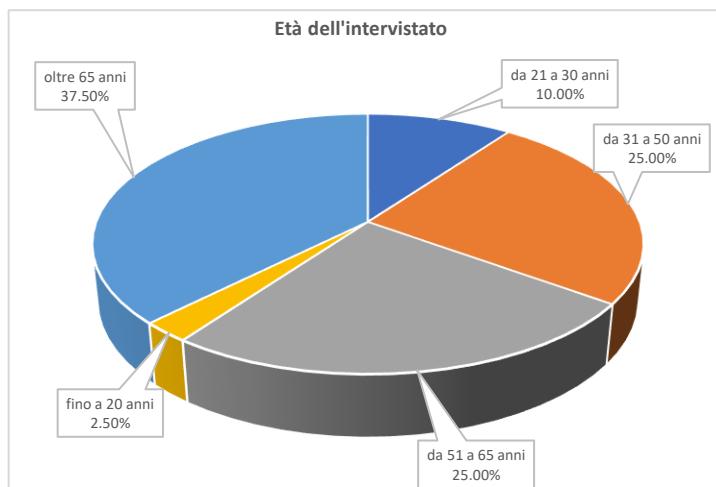
Analisi del campione

Residenza dell'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
Altro Comune della Regione Friuli Venezia Giulia	12	30
Comune di Pordenone	8	20
Comune fuori Regione Friuli Venezia Giulia	20	50
Totale complessivo	40	100

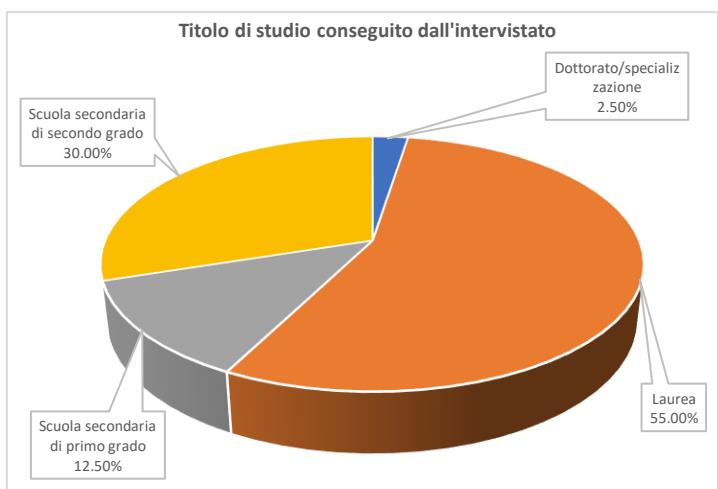




Età dell'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
fino a 20 anni	1	2,5
Da 21 a 30 anni	4	10,0
da 31 a 50 anni	10	25
da 51 a 65 anni	10	25
oltre 65 anni	15	37,5
Totale complessivo	40	100

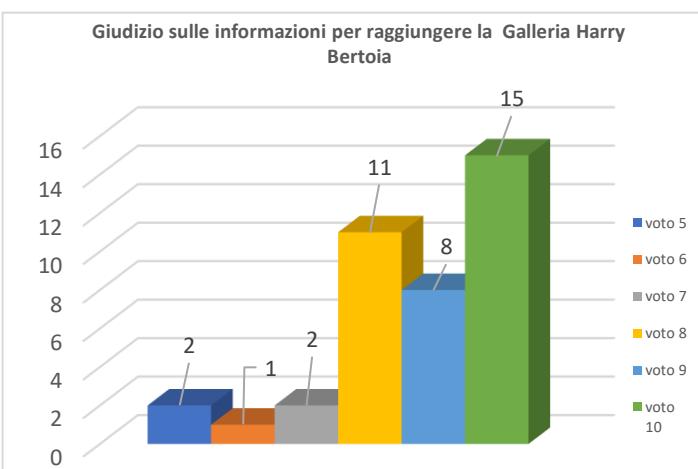


Titolo di studio conseguito dall'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
Dottorato/specializzazione	1	2,5
Laurea	22	55
Scuola secondaria di primo grado	5	12,5
Scuola secondaria di secondo grado	12	30
Totale complessivo	40	100



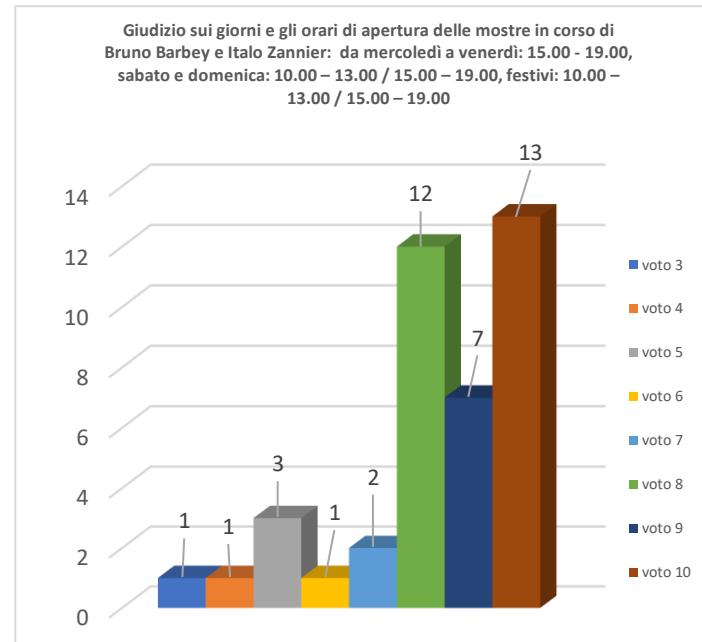
Analisi dei risultati raccolti

Giudizio sulle informazioni per raggiungere la Galleria Harry Bertoia	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	2	5,13
voto 6	1	2,56
voto 7	2	5,13
voto 8	11	28,21
voto 9	8	20,51
voto 10	15	38,46
Totale complessivo	39	100

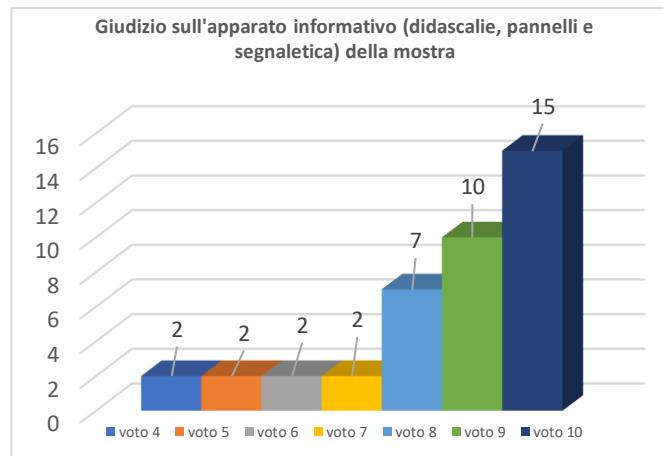




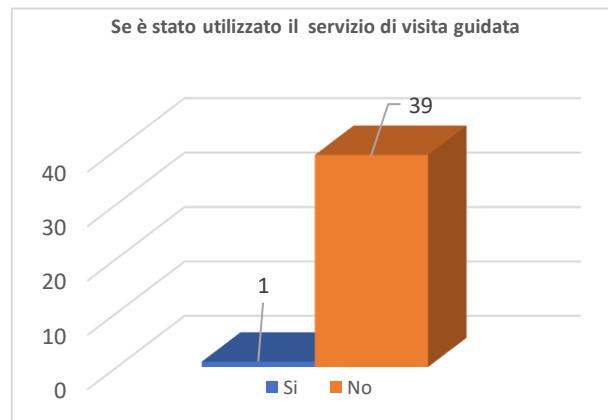
Giudizio sui giorni e gli orari di apertura delle mostre in corso di Bruno Barbey e Italo Zannier: da mercoledì a venerdì: 15.00 - 19.00, sabato e domenica: 10.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00, festivi: 10.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00	n. partecipanti al questionario	%
voto 3	1	2,5
voto 4	1	2,5
voto 5	3	7,5
voto 6	1	2,5
voto 7	2	5
voto 8	12	30
voto 9	7	17,5
voto 10	13	32,5
Totale complessivo	40	100



Giudizio sull'apparato informativo (didascalie, pannelli e segnaletica) della mostra	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	2	5
voto 5	2	5
voto 6	2	5
voto 7	2	5
voto 8	7	17,5
voto 9	10	25
voto 10	15	37,5
Totale complessivo	40	100

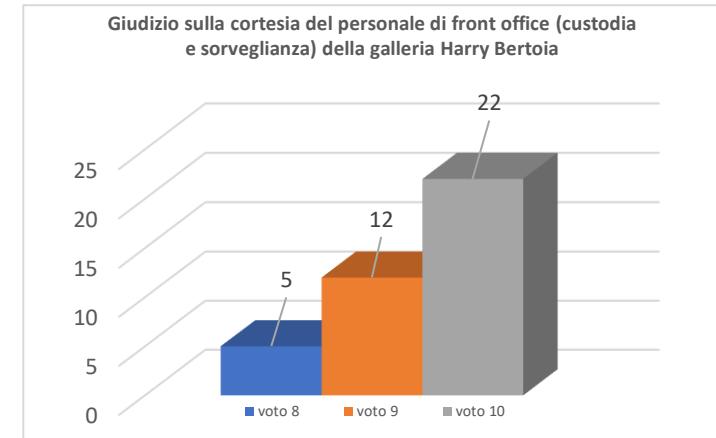


Se è stato utilizzato il servizio di visita guidata	n. partecipanti al questionario	%
Si	1	2,5
No	39	97,5
Totale complessivo	40	100

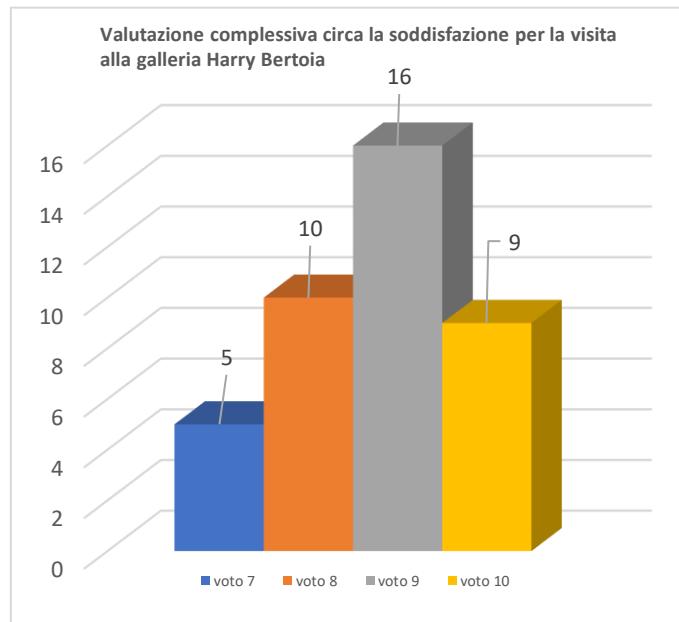




Giudizio sulla cortesia del personale di front office (custodia e sorveglianza) della galleria Harry Bertoia	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	5	12,82
voto 9	12	30,77
voto 10	22	56,41
Totale complessivo	39	100



Valutazione complessiva circa la soddisfazione per la visita alla galleria Harry Bertoia	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	5	12,5
voto 8	10	25
voto 9	16	40
voto 10	9	22,5
Totale complessivo	40	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .



QUESITO N.1		Giudizio sulle informazioni per raggiungere la Galleria Harry Bertoia										Voto medio	8,72	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10			
n. partecipanti		0	0	0	0	2	1	2	11	8	15			
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	2,56%	5,13%	28,21%	20,51%	38,46%			
QUESITO N.2		Giudizio sui giorni e gli orari di apertura delle mostre in corso di Bruno Barbey e Italo Zannier: da mercoledì a venerdì: 15.00 - 19.00, sabato e domenica: 10.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00 festivi: 10.00 – 13.00 / 15.00 – 19.00										Voto medio	8,28	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10			
n. partecipanti		0	0	1	1	3	1	2	12	7	13			
% sul totale		0,00%	0,00%	2,50%	2,50%	7,50%	2,50%	5,00%	30,00%	17,50%	32,50%			
QUESITO N.3		Giudizio sull'apparato informativo (didascalie, pannelli e segnaletica) della mostra										Voto medio	8,50	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10			
n. partecipanti		0	0	0	2	2	2	2	7	10	15			
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	17,50%	25,00%	37,50%			
QUESITO N.4		Giudizio sulla cortesia del personale di front office (custodia e sorveglianza) della galleria Harry Bertoia										Voto medio	9,44	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10			
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	0	5	12	22			
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,82%	30,77%	56,41%			
QUESITO N.5		Valutazione complessiva circa la soddisfazione per la visita alla galleria Harry Bertoia										Voto medio	8,72	
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10			
n. partecipanti		0	0	0	0	0	0	5	10	16	9			
% sul totale		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	25,00%	40,00%	22,50%			

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Museale : Museo d’Arte – Museo di Storia Naturale – Museo Archeologico

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio museale del Comune di Pordenone composto dal Museo d’Arte , Museo di Storia Naturale e Museo Archeologico**.

Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione non particolarmente rappresentativo rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell’utenza sulla qualità del servizio erogato.

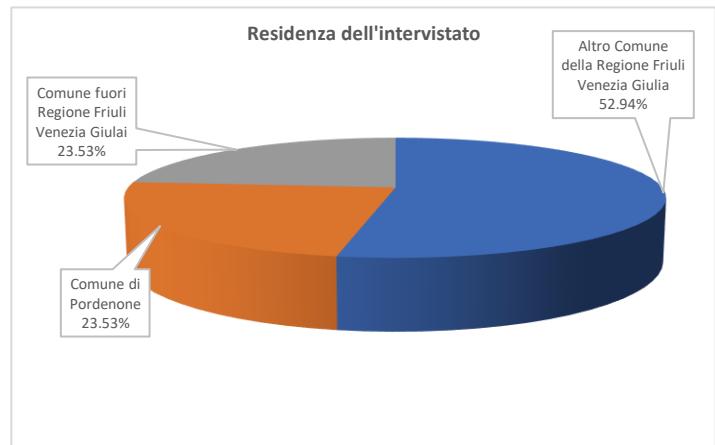
Dall’analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:



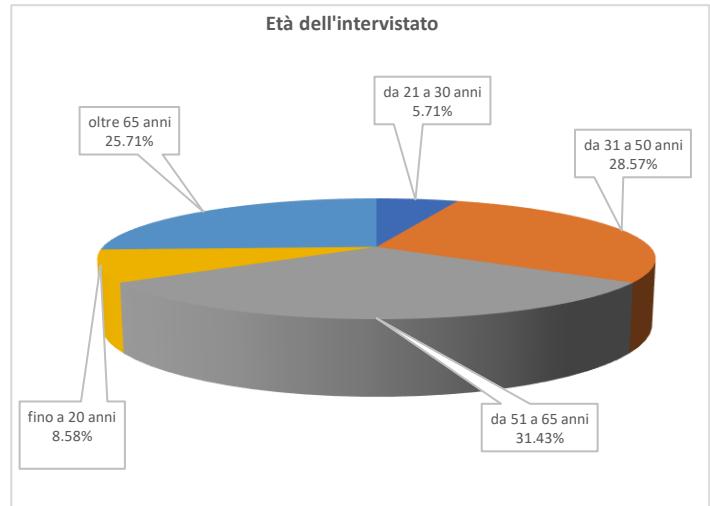
1. ha prevalentemente una età fra i 51 ed i 65 anni ed over 65 anni ed è (prevalentemente) in possesso di un titolo di laurea;
2. ritiene buono il grado di giudizio sull'apparato informativo della mostra (didascalie, pannelli, segnaletica) (voti 8- 9 -10 per un complessivo 80%);
3. ottima la cortesia del personale di front-office della Galleria Harry Bertoia;
4. valuta come ottima la collezione museale esposta attestando il giudizio positivo sul 96,55 % (somma dei voti 8-9-10);
5. ritiene buono/ottimo il servizio nel suo complesso (assegnati solo voti 8-9-10 per una percentuale complessiva del 100%);

Analisi del campione

Residenza dell'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
Altro Comune della Regione Friuli Venezia Giulia	18	52,94
Comune di Pordenone	8	23,53
Comune fuori Regione Friuli Venezia Giulia	8	23,53
Totale complessivo	34	100

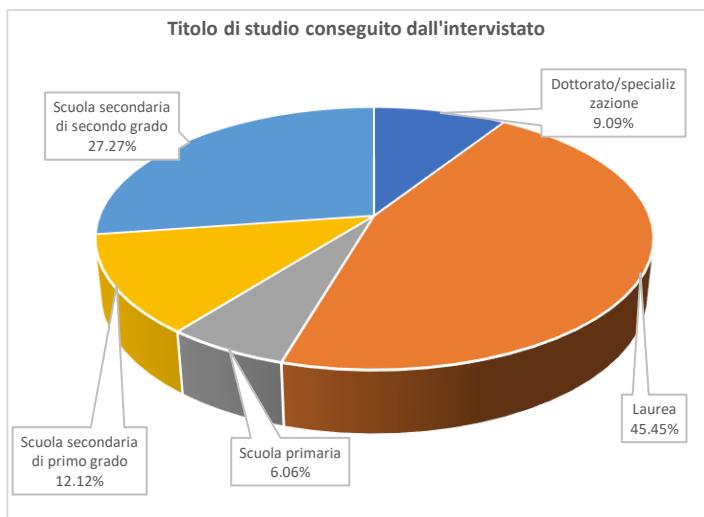


Età dell'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
fino a 20 anni	3	8,58
da 21 a 30 anni	2	5,71
da 31 a 50 anni	10	28,57
da 51 a 65 anni	11	31,43
oltre 65 anni	9	25,71
Totale complessivo	35	100



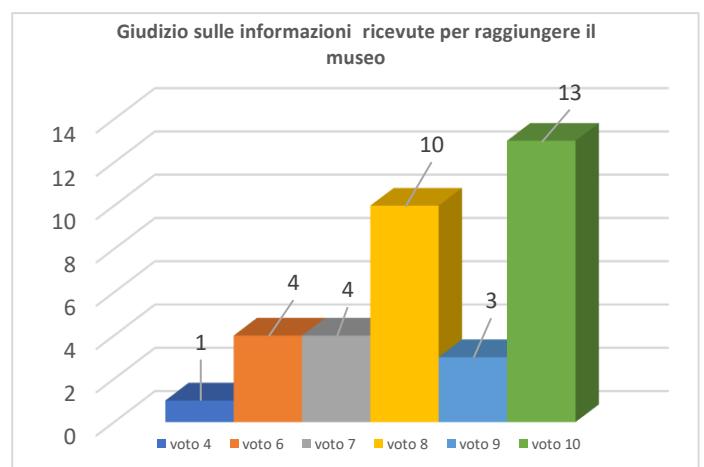


Titolo di studio conseguito dall'intervistato	n. partecipanti al questionario	%
Dottorato/specializzazione	3	9,09
Laurea	15	45,45
Scuola primaria	2	6,06
Scuola secondaria di primo grado	4	12,12
Scuola secondaria di secondo grado	9	27,27
Totale complessivo	33	100



Analisi dei risultati raccolti

Giudizio sulle informazioni ricevute per raggiungere il museo	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	2,86
voto 6	4	11,43
voto 7	4	11,43
voto 8	10	28,57
voto 9	3	8,57
voto 10	13	37,14
Totale complessivo	35	100

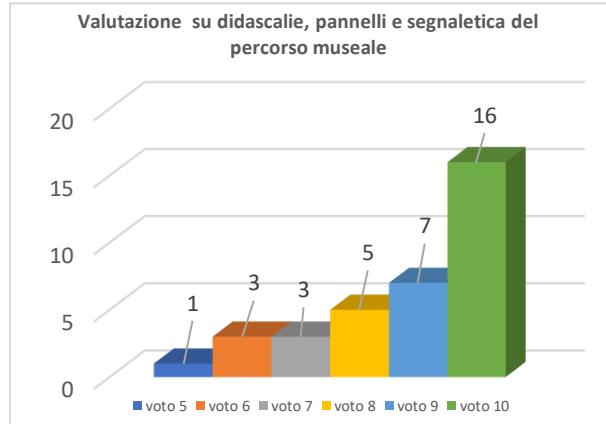


Valutazione sui giorni ed orari di apertura	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	2,86
voto 6	4	11,43
voto 7	5	14,29
voto 8	9	25,71
voto 9	11	31,43
voto 10	5	14,29
Totale complessivo	35	100

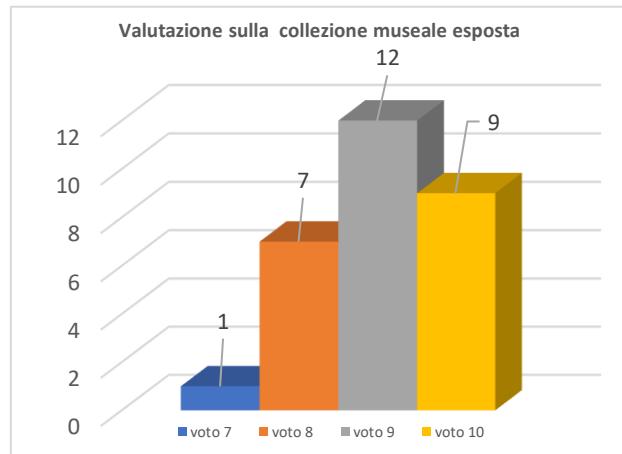




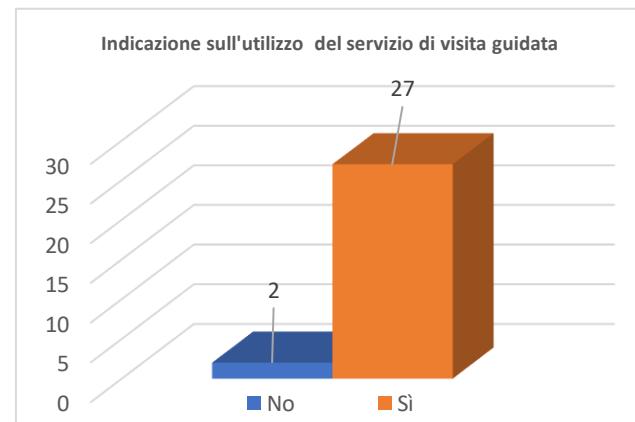
Valutazione su didascalie, pannelli e segnaletica del percorso museale	n. partecipanti al questionario	%
voto 5	1	2,86
voto 6	3	8,57
voto 7	3	8,57
voto 8	5	14,29
voto 9	7	20,00
voto 10	16	45,71
Totale complessivo	35	100



Valutazione sulla collezione museale esposta	n. partecipanti al questionario	%
voto 7	1	3,45
voto 8	7	24,14
voto 9	12	41,38
voto 10	9	31,03
Totale complessivo	29	100

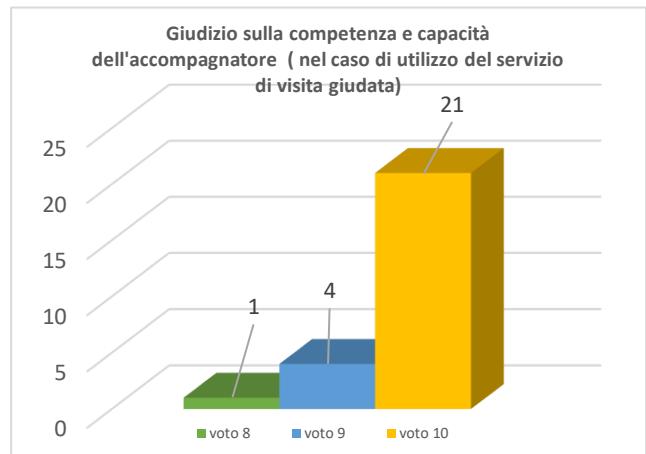


Indicazione sull'utilizzo del servizio di visita guidata	n. partecipanti al questionario	%
No	2	6,90
Sì	27	93,10
Totale complessivo	29	100

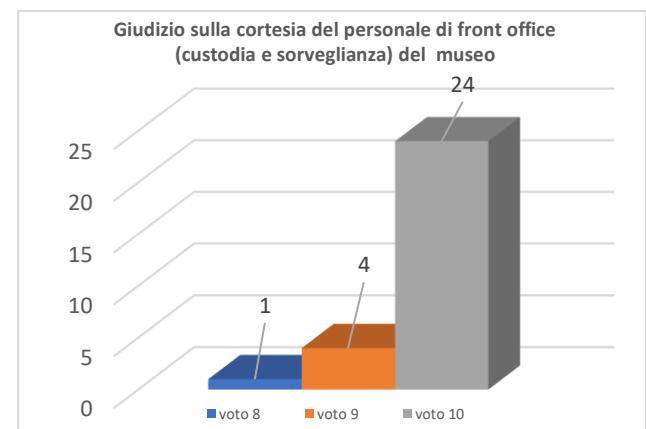




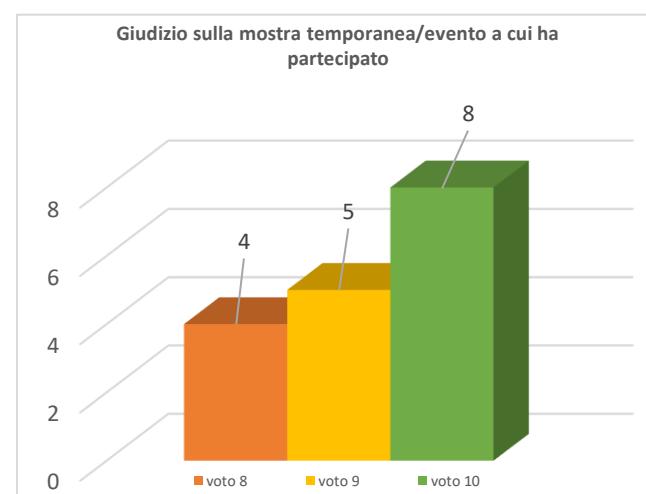
Giudizio sulla competenza e capacità dell'accompagnatore (nel caso di utilizzo del servizio di visita guidata)	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	1	3,85
voto 9	4	15,38
voto 10	21	80,77
Totale complessivo	26	100



Giudizio sulla cortesia del personale di front office (custodia e sorveglianza) del museo	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	1	3,45
voto 9	4	13,79
voto 10	24	82,76
Totale complessivo	29	100

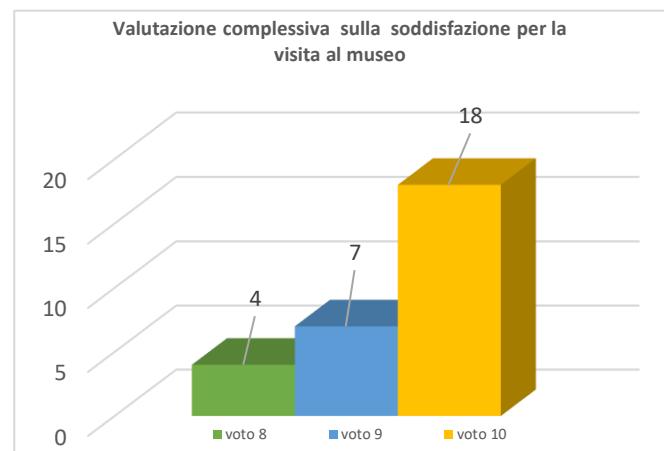


Giudizio sulla mostra temporanea/evento a cui ha partecipato	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	4	23,53
voto 9	5	29,41
voto 10	8	47,06
Totale complessivo	17	100





Valutazione complessiva sulla soddisfazione per la visita al museo	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	4	13,79
voto 9	7	24,14
voto 10	18	62,07
Totale complessivo	29	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

QUESITO N. 1	Giudizio sulle informazioni ricevute per raggiungere il museo										Voto medio	8,37
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	1	0	4	4	10	3	13		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	11,43%	11,43%	28,57%	8,57%	37,14%		
QUESITO N.2	Valutazione sui giorni ed orari di apertura										Voto medio	8,14
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	1	4	5	9	11	5		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	11,43%	14,29%	25,71%	31,43%	14,29%		
QUESITO N.3	Valutazione su didascalie, pannelli e segnaletica del percorso museale										Voto medio	8,77
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	1	3	3	5	7	16		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	8,57%	8,57%	14,29%	20,00%	45,71%		
QUESITO N.4	Valutazione sulla collezione museale esposta										Voto medio	9,00
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	1	7	12	9		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	24,14%	41,38%	31,03%		



QUESITO N.5		Giudizio sulla competenza e capacità dell'accompagnatore (nel caso di utilizzo del servizio di visita guidata)										Voto medio	9,77
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	1	4	21		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	15,38%	80,77%		
QUESITO N.6		Giudizio sulla cortesia del personale di front office (custodia e sorveglianza) del museo										Voto medio	9,79
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	1	4	24		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,45%	13,79%	82,76%		
QUESITO N.7		Giudizio sulla mostra temporanea/evento a cui ha partecipato										Voto medio	9,24
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	4	5	8		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23,53%	29,41%	47,06%		
QUESITO N.8		Valutazione complessiva sulla soddisfazione per la visita al museo										Voto medio	9,48
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	4	7	18		
	% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13,79%	24,14%	62,07%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio a Domicilio (SAD) –

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio a Domicilio (SAD)**.

Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione non molto rappresentativo rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

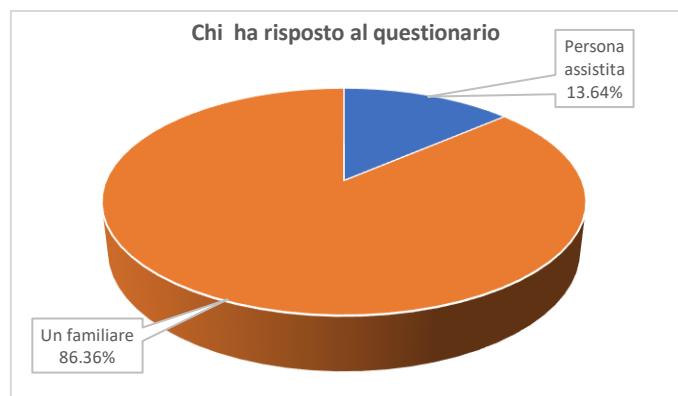
1. usufruiscono del servizio (per il 45,45%) i residenti del Comune di Pordenone seguito da residenti dei Comuni di Cordenons e Porcia (entrambe si attestano ciascuno al 13,64 %) ;
2. ritiene per il 44,44% che debbano essere potenziati i servizi di governo della casa, quali pulizia, riordino della stessa , preparazione pasti e rassettto della biancheria;



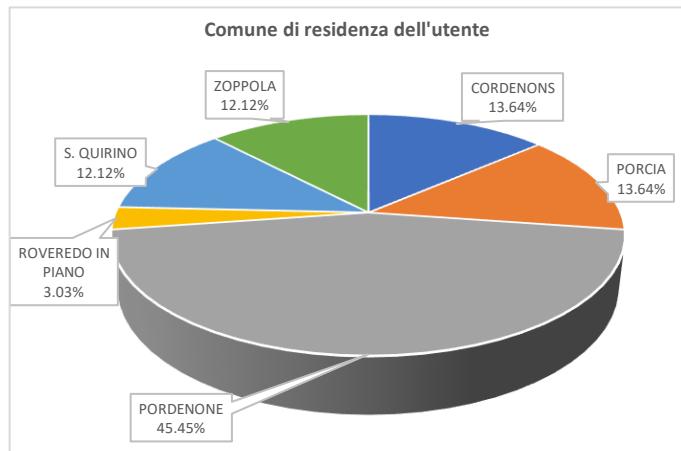
3. richiede l'introduzione una maggiore flessibilità nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare relativamente alla modifica delle giornate programmate (per il 42,42% del campione) ;
4. giudica buono il grado di cortesia degli operatori domiciliari (voto 10) per il 59,09% del campione;
5. ritiene ottimo (voto 10) il 60,61% degli interpellati circa il grado di professionalità degli operatori domiciliari ed il 62,12 % giudica ottima (voto 10) la qualità delle prestazioni rese dagli operatori socio assistenziali ;
6. valuta complessivamente come ottimo il servizio di assistenza domiciliare reso (con l'assegnazione del voto 10) per un complessivo 59,09% del campione e con votazione 9 per la parte restante del campione.

Analisi del campione

Risponde al questionario:	n. partecipanti al questionario	%
Persona assistita	9	13,64
Un familiare	57	86,36
Totale complessivo	66	100



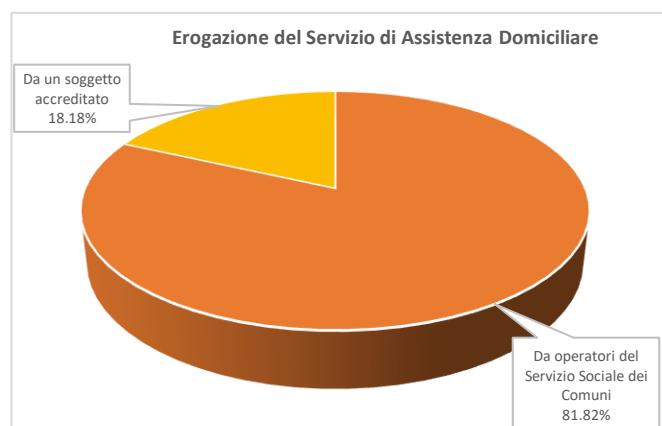
Comune di residenza:	n. partecipanti al questionario	%
Cordenons	9	13,64
Porcia	9	13,64
Pordenone	30	45,45
Roveredo in Piano	2	3,03
S. Quirino	8	12,12
Zoppola	8	12,12
Totale complessivo	66	100



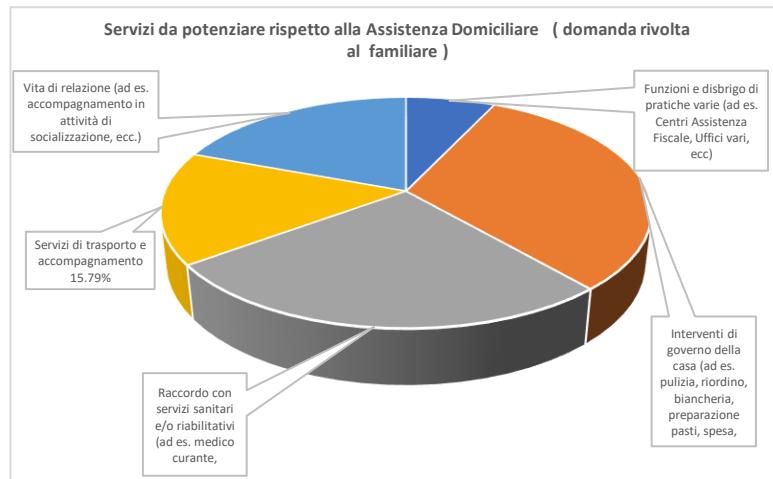


Analisi dei risultati raccolti

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è erogato:	n. partecipanti al questionario	%
Da operatori del Servizio Sociale dei Comuni	54	81,82
Da un soggetto accreditato	12	18,18
Totale complessivo	66	100

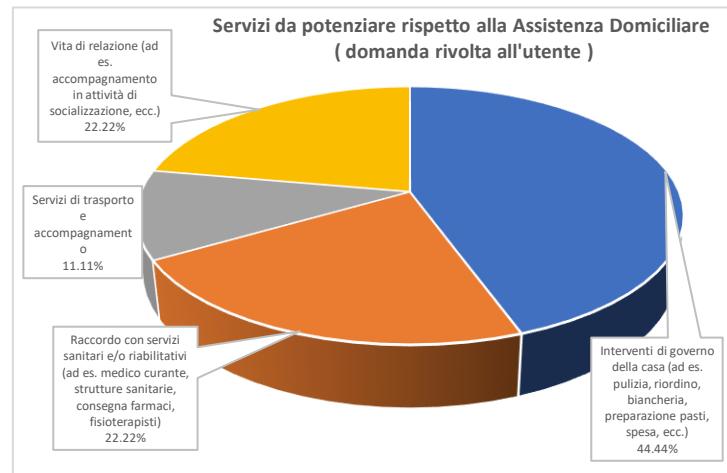


Servizi che si ritiene debbano essere potenziati per rispondere alle attuali esigenze della persona assistita dal Servizio di Assistenza Domiciliare	n. partecipanti al questionario	%
Funzioni e disbrigo di pratiche varie (ad es. Centri Assistenza Fiscale, Uffici vari, ecc)	4	7,02
Interventi di governo della casa (ad es. pulizia, riordino, biancheria, preparazione pasti, spesa, ecc.)	18	31,58
Raccordo con servizi sanitari e/o riabilitativi (ad es. medico curante, strutture sanitarie, consegna farmaci, fisioterapisti)	15	26,32
Servizi di trasporto e accompagnamento	9	15,79
Vita di relazione (ad es. accompagnamento in attività di socializzazione, ecc.)	11	19,30
Totale complessivo	57	100

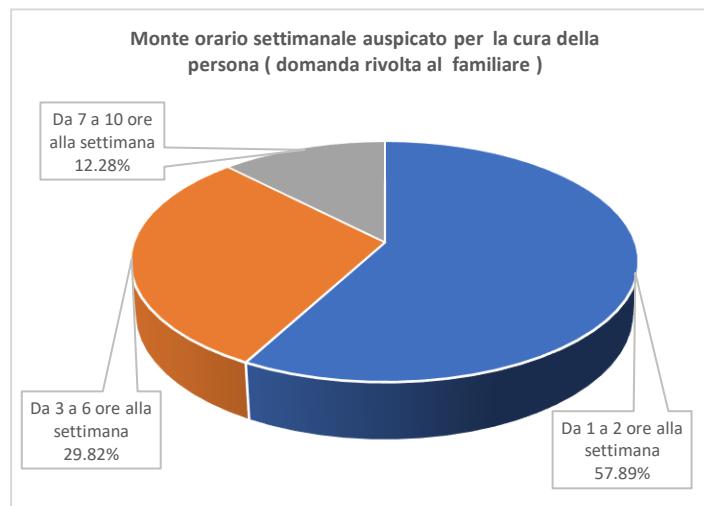




Servizi che si ritiene debbano essere potenziati per rispondere alle attuali esigenze della persona interpellata	n. partecipanti al questionario	%
Interventi di governo della casa (ad es. pulizia, riordino, biancheria, preparazione pasti, spesa, ecc.)	4	44,44
Raccordo con servizi sanitari e/o riabilitativi (ad es. medico curante, strutture sanitarie, consegna farmaci, fisioterapisti)	2	22,22
Servizi di trasporto e accompagnamento	1	11,11
Vita di relazione (ad es. accompagnamento in attività di socializzazione, ecc.)	2	22,22
Totale complessivo	9	100

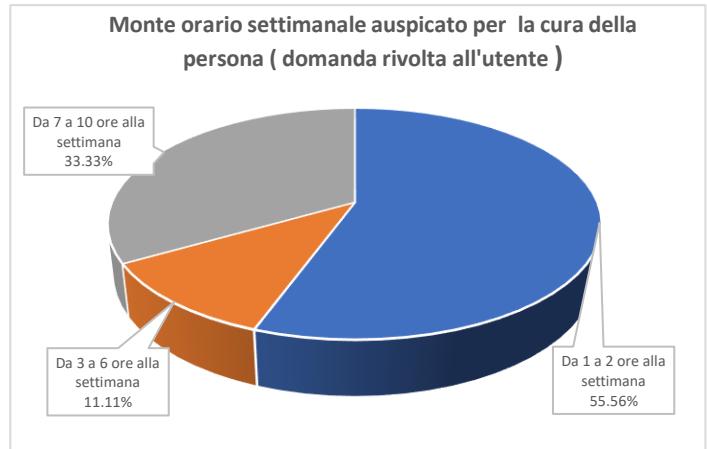


Quale monte orario settimanale si ritiene possa rispondere alle attuali esigenze della persona assistita con riferimento agli interventi di cura della persona (ad es. igiene, aiuto nella alzata da letto, vestizione, pasti, ecc.)	n. partecipanti al questionario	%
Da 1 a 2 ore alla settimana	33	57,89
Da 3 a 6 ore alla settimana	17	29,82
Da 7 a 10 ore alla settimana	7	12,28
Totale complessivo	57	100

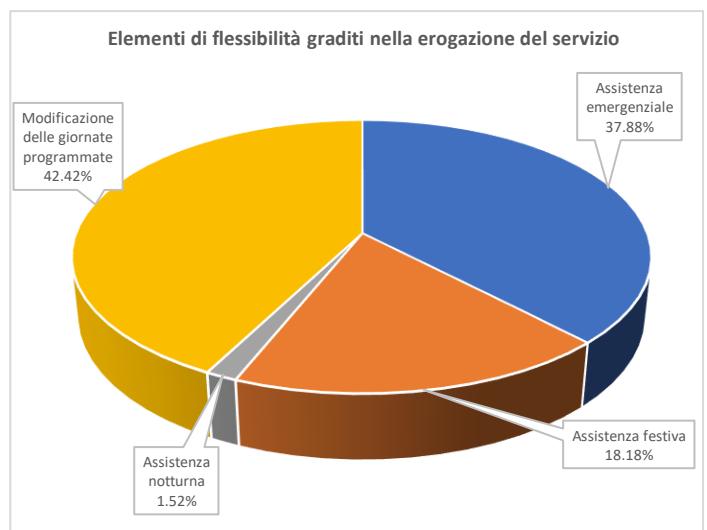




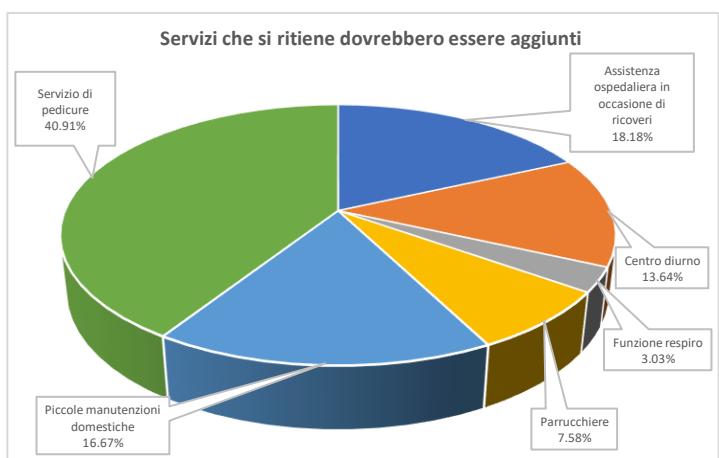
Quale monte orario settimanale si ritiene possa rispondere alle attuali esigenze della persona assistita con riferimento agli interventi di cura della persona (ad es. igiene, aiuto nella alzata da letto, vestizione, pasti, ecc.)	n. partecipanti al questionario	%
Da 1 a 2 ore alla settimana	5	55,56
Da 3 a 6 ore alla settimana	1	11,11
Da 7 a 10 ore alla settimana	3	33,33
Totale complessivo	9	100



Quali ulteriori elementi di flessibilità sarebbe gradito fossero introdotti nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare	n. partecipanti al questionario	%
Assistenza emergenziale	25	37,88
Assistenza festiva	12	18,18
Assistenza notturna	1	1,52
Modificazione delle giornate programmate	28	42,42
Totale complessivo	66	100

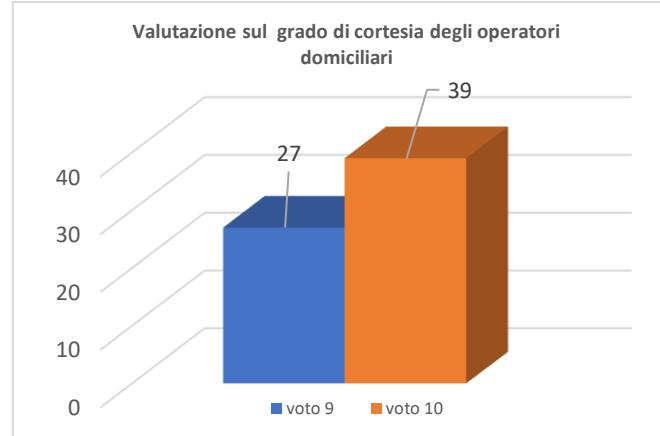


Quali tra i seguenti servizi si ritiene debbano essere aggiunti all'attuale offerta del Servizio di Assistenza Domiciliare	n. partecipanti al questionario	%
Assistenza ospedaliera in occasione di ricoveri	12	18,18
Centro diurno	9	13,64
Funzione respiro	2	3,03
Parrucchiere	5	7,58
Piccole manutenzioni domestiche	11	16,67
Servizio di pedicure	27	40,91
Totale complessivo	66	100

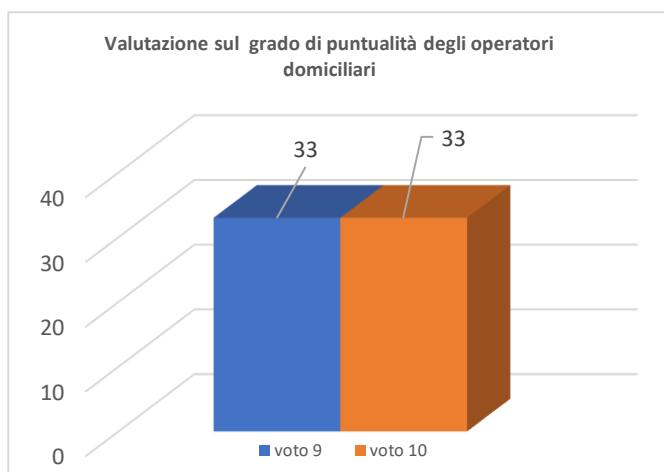




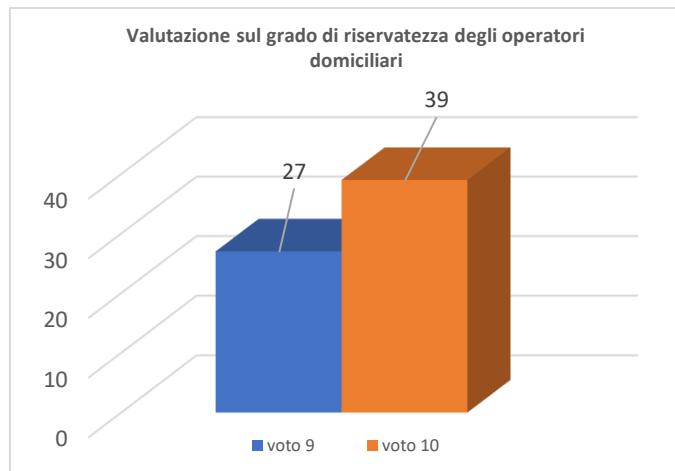
Valutazione sul grado di cortesia degli operatori domiciliari	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	27	40,91
voto 10	39	59,09
Totale complessivo	66	100



Valutazione sul grado di puntualità degli operatori domiciliari	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	33	50
voto 10	33	50
Totale complessivo	66	100

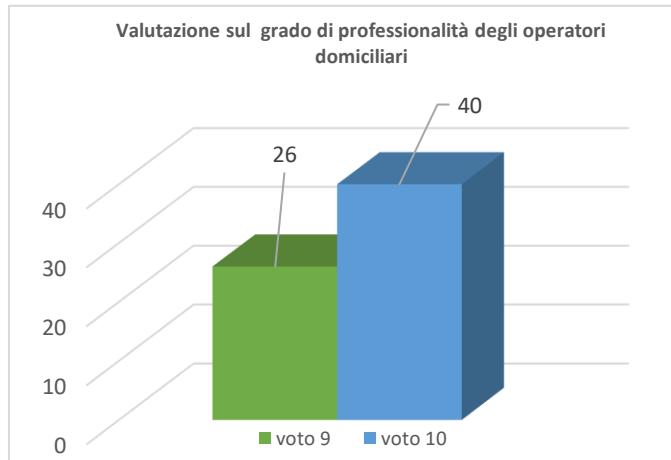


Valutazione sul grado di riservatezza degli operatori domiciliari	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	27	40,91
voto 10	39	59,09
Totale complessivo	66	100

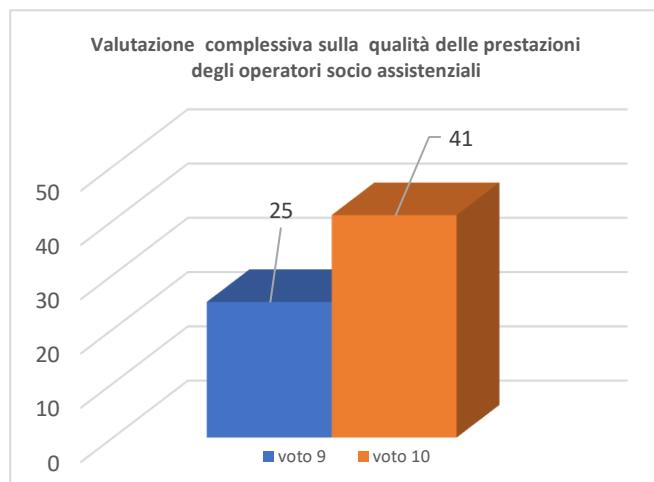




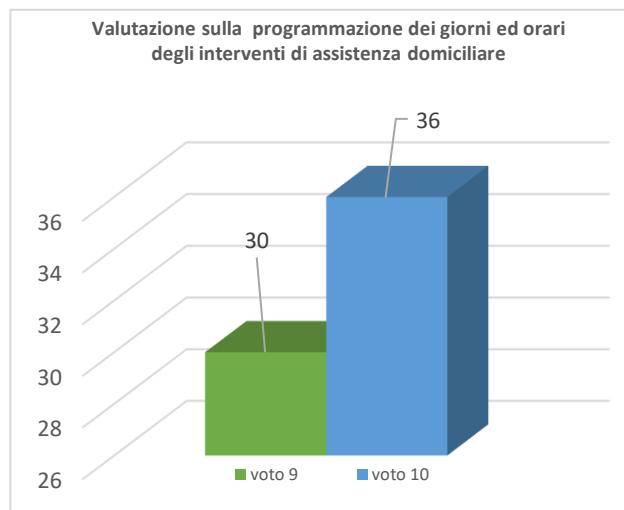
Valutazione sul grado di professionalità degli operatori domiciliari	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	26	39,39
voto 10	40	60,61
Totale complessivo	66	100



Valutazione complessiva sulla qualità delle prestazioni degli operatori socio assistenziali	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	25	37,88
voto 10	41	62,12
Totale complessivo	66	100

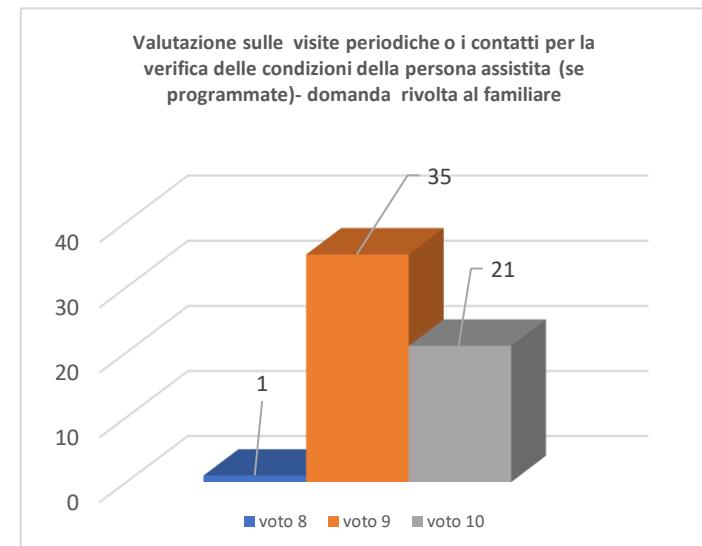


Valutazione sulla programmazione dei giorni ed orari degli interventi di assistenza domiciliare	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	30	45,45
voto 10	36	54,55
Totale complessivo	66	100

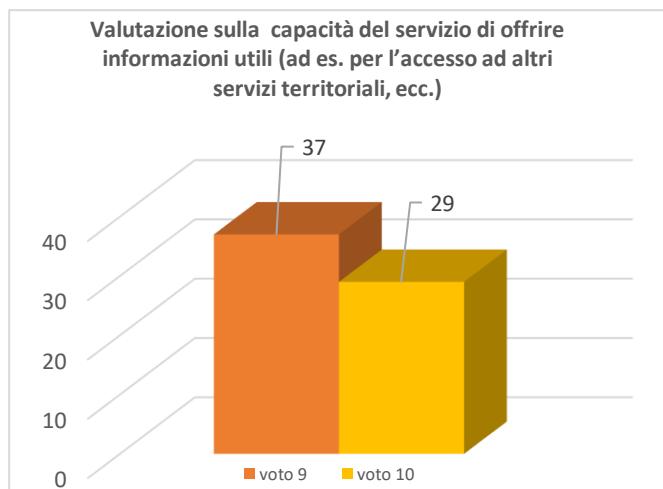




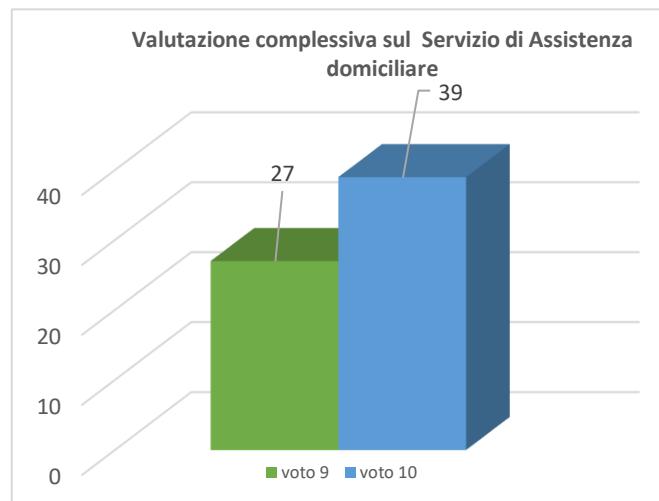
Valutazione sulle visite periodiche o i contatti per la verifica delle condizioni dell'interessato (se programmate)	n. partecipanti al questionario	%
voto 8	1	1,75
voto 9	35	61,40
voto 10	21	36,84
Totale complessivo	57	100



Valutazione sulla capacità del servizio di offrire informazioni utili (ad es. per l'accesso ad altri servizi territoriali, ecc.)	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	37	56,06
voto 10	29	43,94
Totale complessivo	66	100



Valutazione complessiva sul Servizio di Assistenza domiciliare	n. partecipanti al questionario	%
voto 9	27	40,91
voto 10	39	59,09
Totale complessivo	66	100





Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

														Voto medio	9,59
QUESITO N. 1															
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	27	39					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,91%	59,09%					
QUESITO N.2														Voto medio	9,50
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%					
QUESITO N.3														Voto medio	9,59
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	27	39					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,91%	50,09%					
QUESITO N.4														Voto medio	9,61
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	26	40					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	39,39%	60,61%					
QUESITO N.5														Voto medio	9,62
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	25	41					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	37,88%	62,12%					
QUESITO N.6														Voto medio	9,55
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10					
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	30	36					
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	45,45%	54,55%					



QUESITO N.7	Come giudica le visite periodiche o i contatti per la verifica delle condizioni della persona assistita (se programmate)?										Voto medio	9,32
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	1	43	22		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	65,15%	33,33%		
												9,44
QUESITO N.8	Come giudica la capacità del servizio di offrire informazioni utili (ad es. per l'accesso ad altri servizi territoriali, ecc.)?										Voto medio	9,44
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	37	29		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	56,06%	43,94%		
												9,59
QUESITO N.9	Come valuta complessivamente il servizio di Assistenza domiciliare?										Voto medio	9,59
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	0	0	0	0	0	0	0	0	27	39		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,91%	59,09%		



Questionario Soddisfazione Utenti – Interventi a favore delle persone con disabilità

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo agli **Interventi a favore delle persone con Disabilità**.

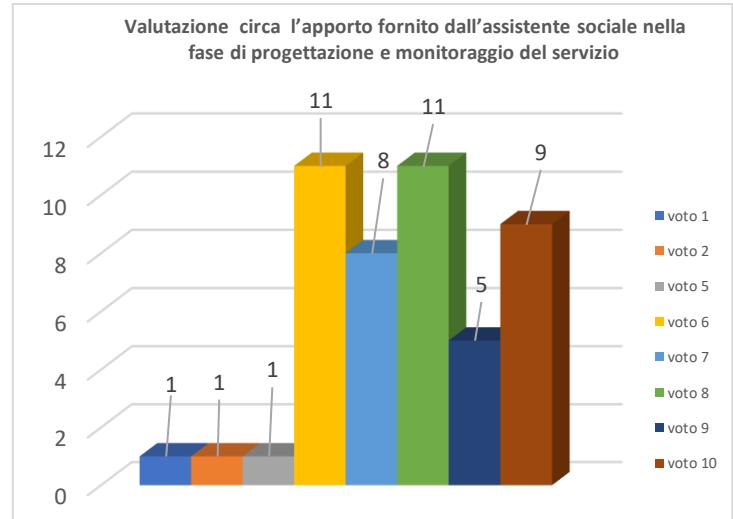
Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione non molto rappresentativo rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell’utenza sulla qualità del servizio erogato.

Dall’analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:

1. valuta buono l’apporto fornito dall’assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio per il 70,21% (somma dei voti 7-8-9-10) ;
2. ritiene per l’ 80,44% (somma voti 8-9-10) buone le competenze assistenziali, educative -tecnico professionali degli operatori della ditta operante;
3. giudica buono per l’ 89,36% (somma voti 8-9-10) il grado di puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati;
4. ritiene per il 75,01% (somma voti 8-9-10) buone le soluzioni /interventi adottati dalla ditta esecutrice nei casi di reclami presentati ;
5. valuta complessivamente come buono il servizio di assistenza domiciliare reso per il 78,72% del campione interpellato (somma dei voti 8-9-10).

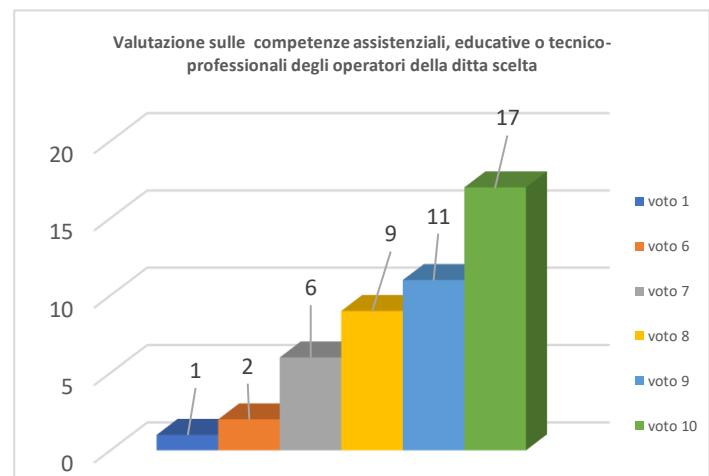
Analisi dei dati raccolti

Valutazione circa l’apporto fornito dall’assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,13
voto 2	1	2,13
voto 5	1	2,13
voto 6	11	23,40
voto 7	8	17,02
voto 8	11	23,40
voto 9	5	10,64
voto 10	9	19,15
Totale complessivo	47	100

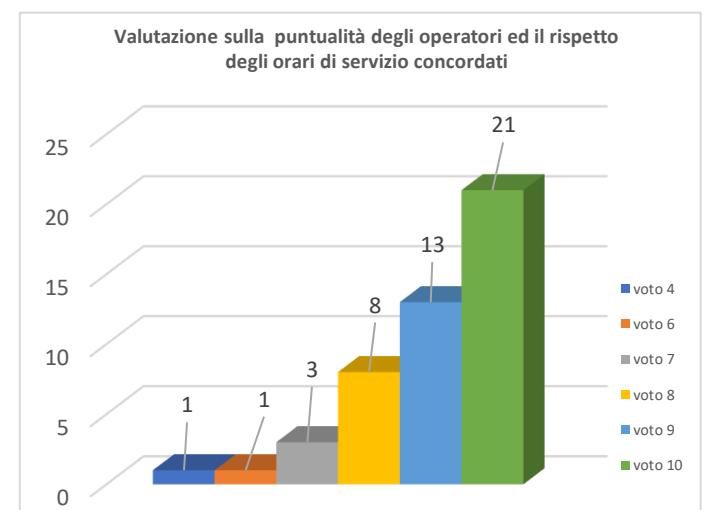




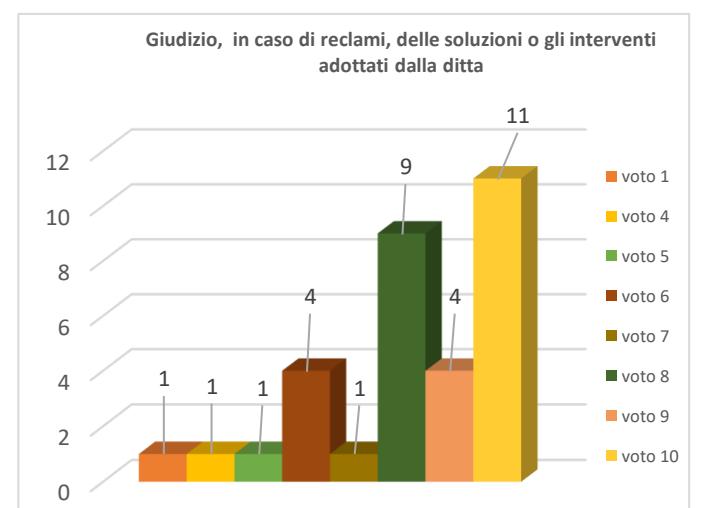
Valutazione sulle competenze assistenziali, educative o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,17
voto 6	2	4,35
voto 7	6	13,04
voto 8	9	19,57
voto 9	11	23,91
voto 10	17	36,96
Totale complessivo	46	100



Valutazione sulla puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati	n. partecipanti al questionario	%
voto 4	1	2,13
voto 6	1	2,13
voto 7	3	6,38
voto 8	8	17,02
voto 9	13	27,66
voto 10	21	44,68
Totale complessivo	47	100

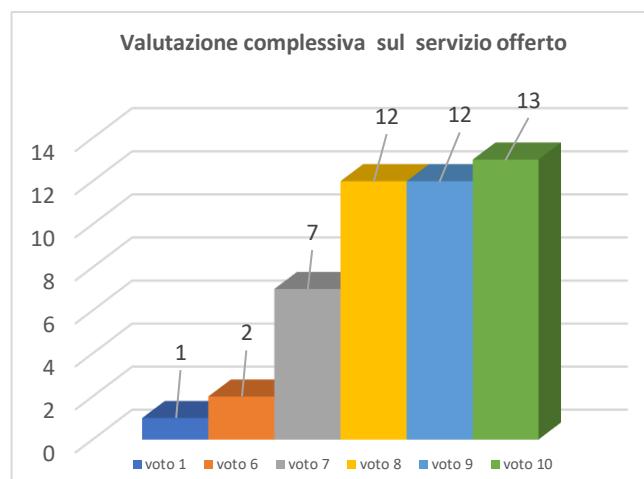


Giudizio, in caso di reclami, delle soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	3,13
voto 4	1	3,13
voto 5	1	3,13
voto 6	4	12,50
voto 7	1	3,13
voto 8	9	28,13
voto 9	4	12,50
voto 10	11	34,38
Totale complessivo	32	100

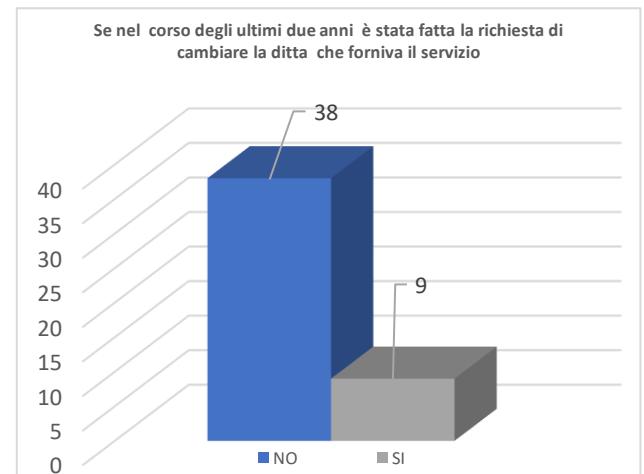




Valutazione complessiva sul servizio offerto	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,13
voto 6	2	4,26
voto 7	7	14,89
voto 8	12	25,53
voto 9	12	25,53
voto 10	13	27,66
Totale complessivo	47	100



Se nel corso degli ultimi due anni è stata fatta la richiesta di cambiare la ditta che fornisce il servizio	n. partecipanti al questionario	%
NO	38	80,85
SI	9	19,15
Totale complessivo	47	100





Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10).

Come giudica l'apporto fornito dall'assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio?											Voto medio	7,51
QUESITO N. 1	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	1	1	0	0	1	11	8	11	5	9		
% sul totale	2,13%	2,13%	0,00%	0,00%	2,13%	23,40%	17,02%	23,40%	10,64%	19,15%		
QUESITO N.2	Come valuta le competenze assistenziali, educative o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta?											Voto medio 8,61
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
% sul totale	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,35%	13,07%	19,57%	23,91%	36,96%		
QUESITO N.3	Come valuta la puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati?											Voto medio 8,98
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
% sul totale	0,00%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	2,13%	6,38%	17,02%	27,66%	44,68%		
QUESITO N.4	In caso di reclami, come giudica le soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta?											Voto medio 8,09
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
% sul totale	3,13%	0,00%	0,00%	3,13%	3,13%	12,50%	3,13%	28,13%	12,50%	34,38%		
QUESITO N.5	Complessivamente, come valuta il servizio offerto?											Voto medio 8,43
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
% sul totale	2,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,26%	14,89%	25,53%	25,53%	27,66%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizio Pasti a domicilio –

Dei questionari sottoposti al campione, di seguito rappresentiamo quello relativo al **Servizio dei Pasti a Domicilio**.

Per quanto attiene al Servizio citato, il questionario è stato sottoposto ad un campione non molto rappresentativo rispetto al totale degli utenti: si rileva una sostanziale complessiva soddisfazione dell'utenza sulla qualità del servizio erogato.

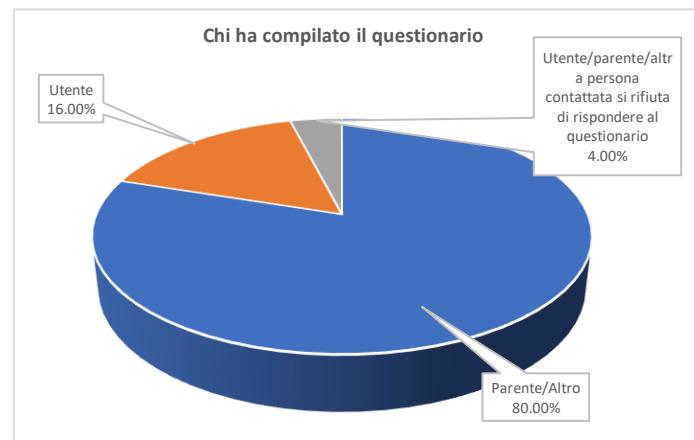
Dall'analisi congiunta delle risposte fornite, emerge che il campione di utenza intercettato:



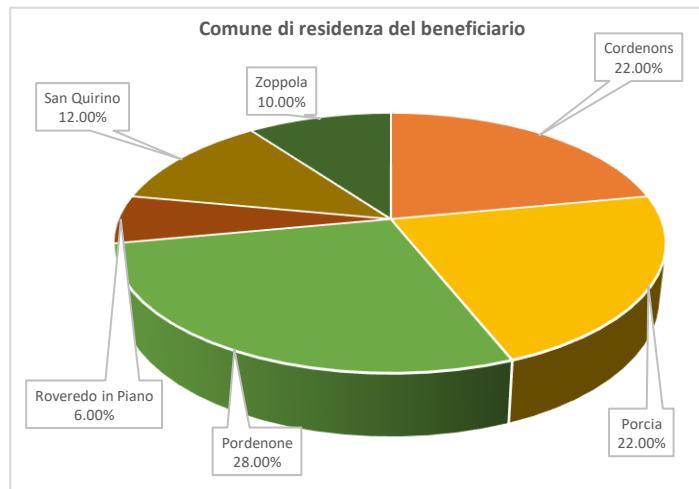
1. usufruisce del servizio (per il 28%) quale residente in Comune di Pordenone: seguono i Comuni di Porcia e Cordenons con ciascuna il 22% dei fruitori del servizio stesso;
2. l' 82% del campione fruisce del servizio a pagamento;
3. valuta buono (per l'88 %) il grado di puntualità degli orari di consegna dei pasti (voti 8-9-10) e per il 70% del campione (voti 8-9-10) risulta buono il livello di informazione sul menù settimanale fornito da parte del servizio consegna pasti a domicilio ;
4. giudica molto buono per il 90% (somma voti 8-9-10) il grado di cortesia del personale addetto alla consegna dei pasti a domicilio;
5. ritiene per il 68% (somma voti 8-9-10) discreta la varietà del menù settimanale ;
6. valuta complessivamente come molto buono il servizio di consegna pasti a domicilio reso per l'84% del campione interpellato (somma dei voti 8-9-10).

Analisi del campione

Chi ha compilato il questionario	n. partecipanti al questionario	%
Parente/Altro	40	80,00
Utente	8	16,00
Utente/parente/altra persona contattata si rifiuta di rispondere al questionario	2	4,00
Totale complessivo	50	100

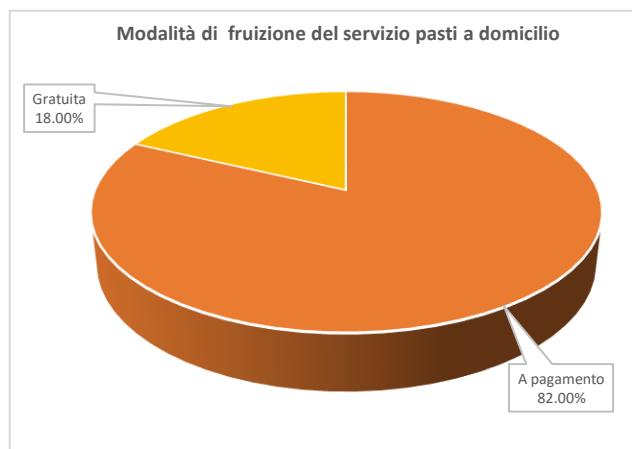


Comune di residenza del beneficiario	n. partecipanti al questionario	%
Cordenons	11	22,00
Porcia	11	22,00
Pordenone	14	28,00
Roveredo in Piano	3	6,00
San Quirino	6	12,00
Zoppola	5	10,00
Totale complessivo	50	100



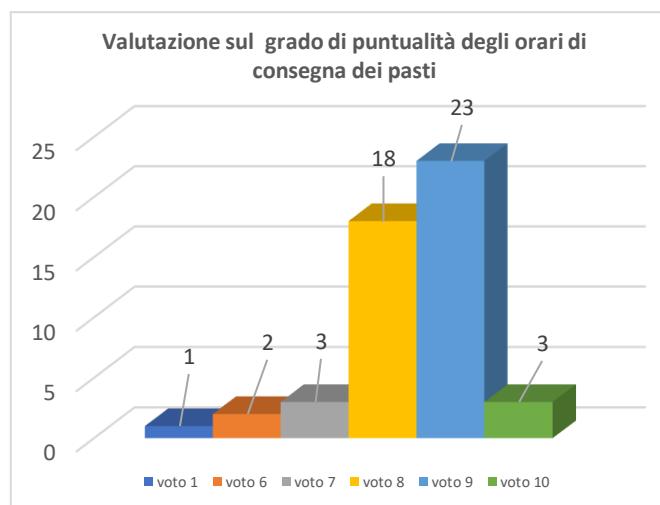


Modalità di fruizione del servizio pasti a domicilio	n. partecipanti al questionario	%
A pagamento	41	82,00
Gratuita	9	18,00
Totale complessivo	50	100

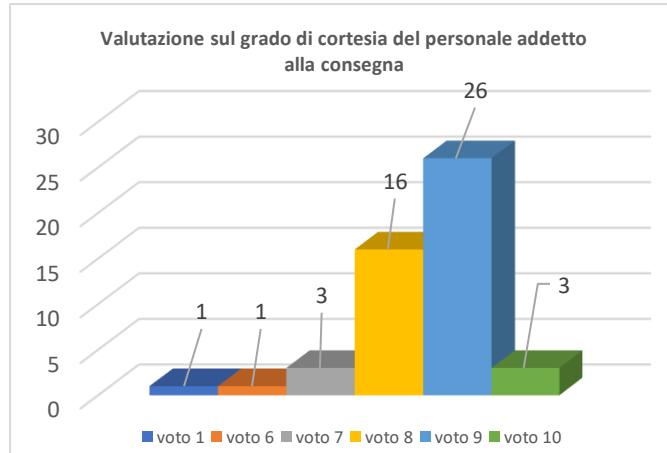


Analisi dei risultati raccolti

Valutazione sul grado di puntualità degli orari di consegna dei pasti	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	2	4,00
voto 7	3	6,00
voto 8	18	36,00
voto 9	23	46,00
voto 10	3	6,00
Totale complessivo	50	100

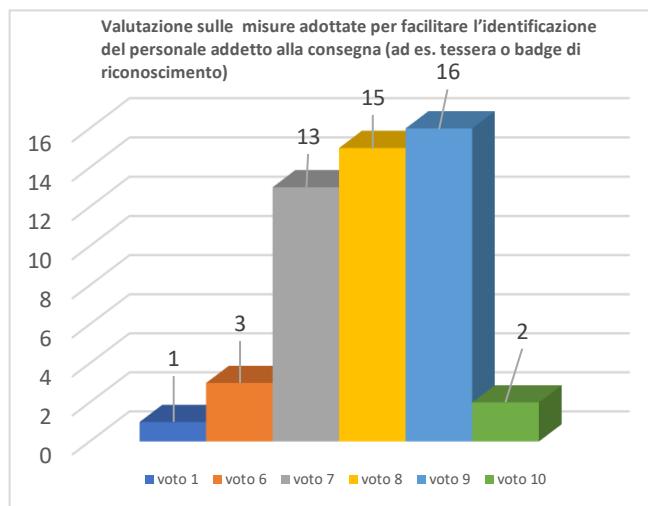


Valutazione sul grado di cortesia del personale addetto alla consegna	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	1	2,00
voto 7	3	6,00
voto 8	16	32,00
voto 9	26	52,00
voto 10	3	6,00
Totale complessivo	50	100

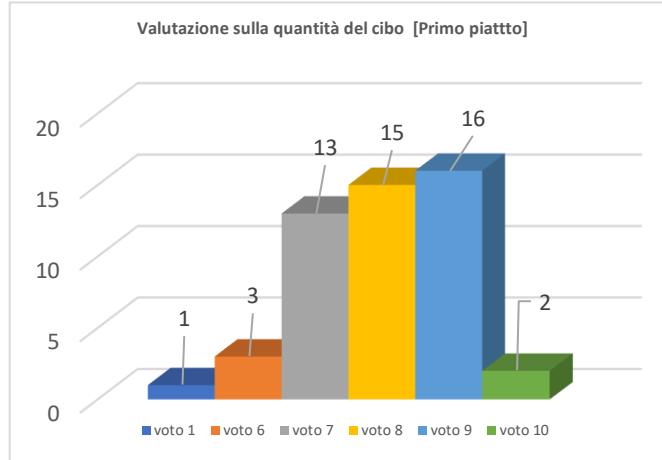




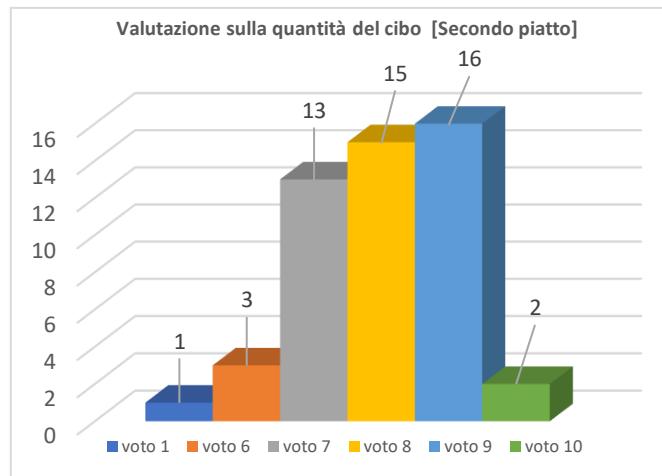
Valutazione sulle misure adottate per facilitare l'identificazione del personale addetto alla consegna (ad es. tessera o badge di riconoscimento)	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	13	26,00
voto 8	15	30,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100



Valutazione sulla quantità del cibo [Primo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	13	26,00
voto 8	15	30,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100

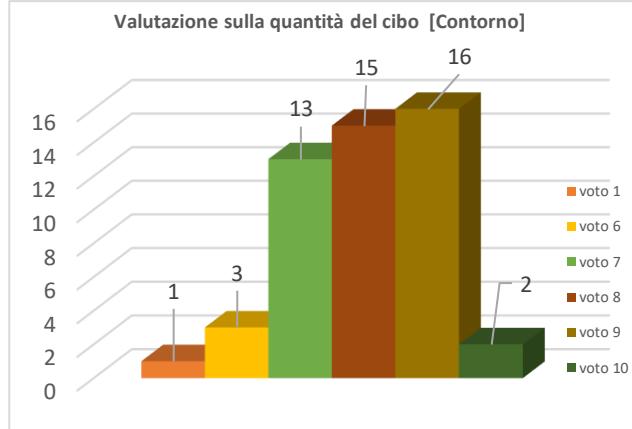


Valutazione sulla quantità del cibo [Secondo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	13	26,00
voto 8	15	30,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100

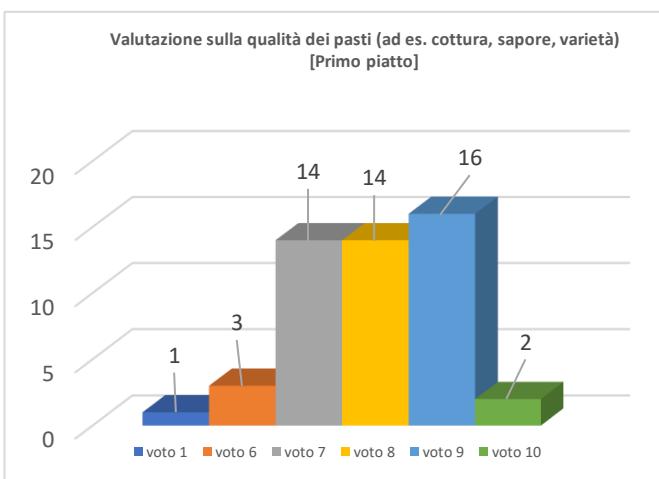




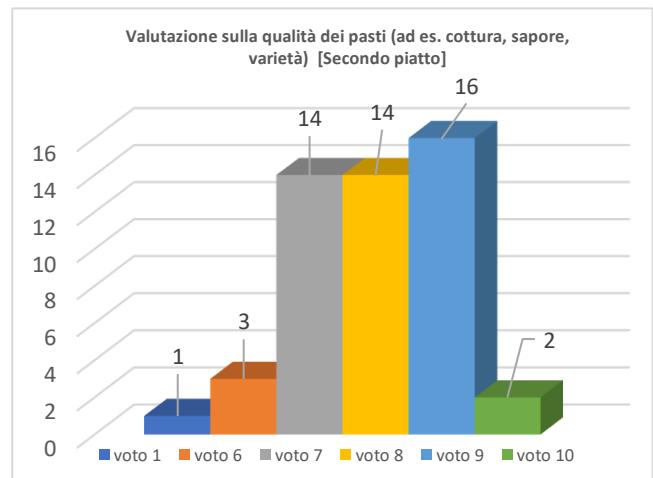
Valutazione sulla quantità del cibo [Contorno]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	13	26,00
voto 8	15	30,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100



Valutazione sulla qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà) [Primo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	14	28,00
voto 8	14	28,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100



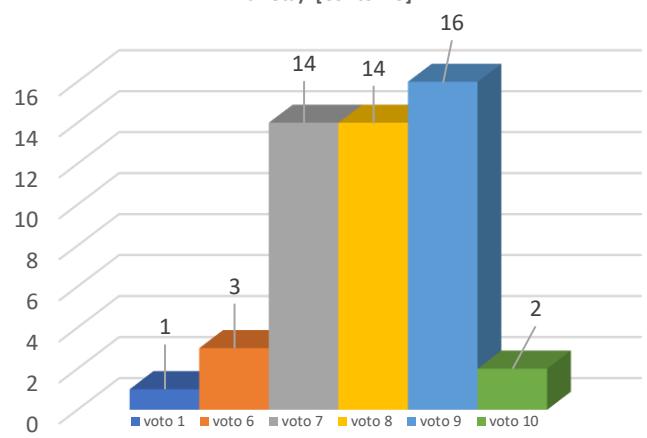
Valutazione sulla qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà) [Secondo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	14	28,00
voto 8	14	28,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100





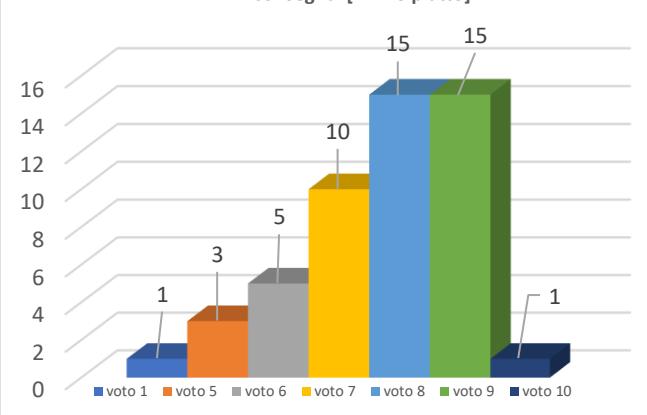
Valutazione sulla qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà) [Contorno]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	3	6,00
voto 7	14	28,00
voto 8	14	28,00
voto 9	16	32,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100

Valutazione sulla qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà) [Contorno]



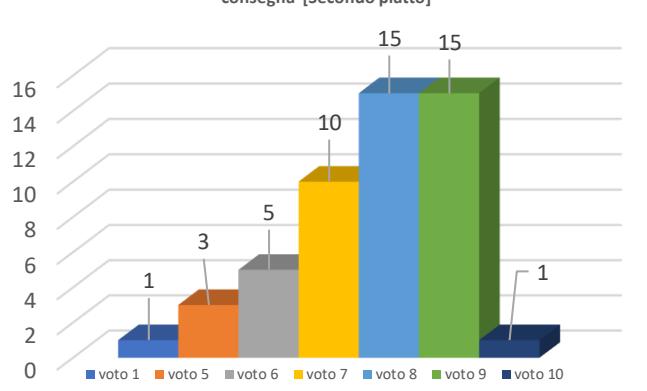
Valutazione sulla temperatura dei pasti al momento della consegna [Primo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 5	3	6,00
voto 6	5	10,00
voto 7	10	20,00
voto 8	15	30,00
voto 9	15	30,00
voto 10	1	2,00
Totale complessivo	50	100

Valutazione sulla temperatura dei pasti al momento della consegna [Primo piatto]



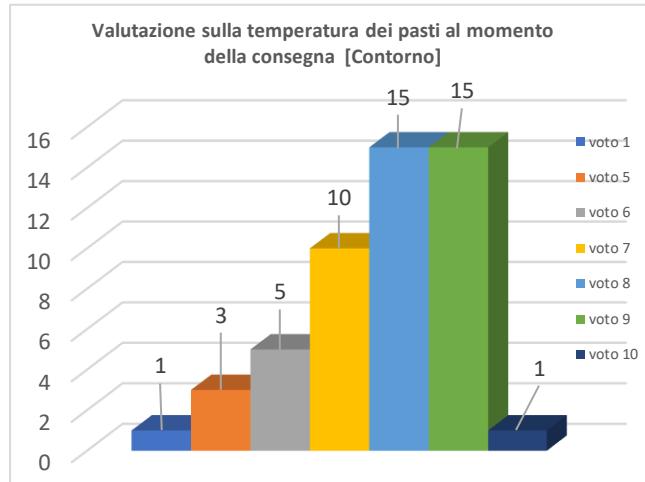
Valutazione sulla temperatura dei pasti al momento della consegna [Secondo piatto]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 5	3	6,00
voto 6	5	10,00
voto 7	10	20,00
voto 8	15	30,00
voto 9	15	30,00
voto 10	1	2,00
Totale complessivo	50	100

Valutazione sulla temperatura dei pasti al momento della consegna [Secondo piatto]

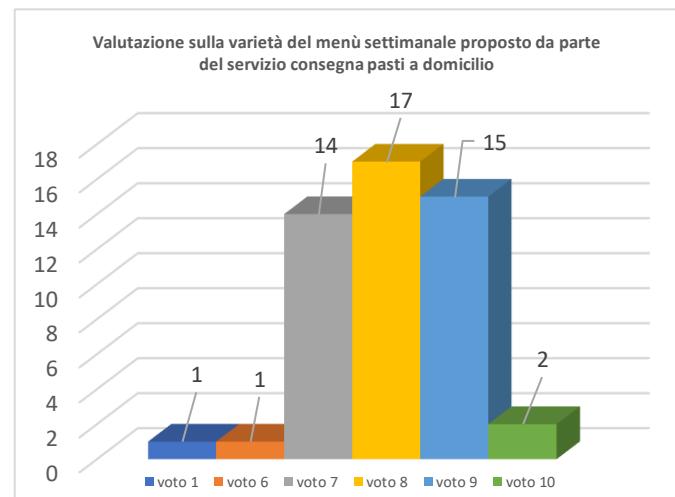




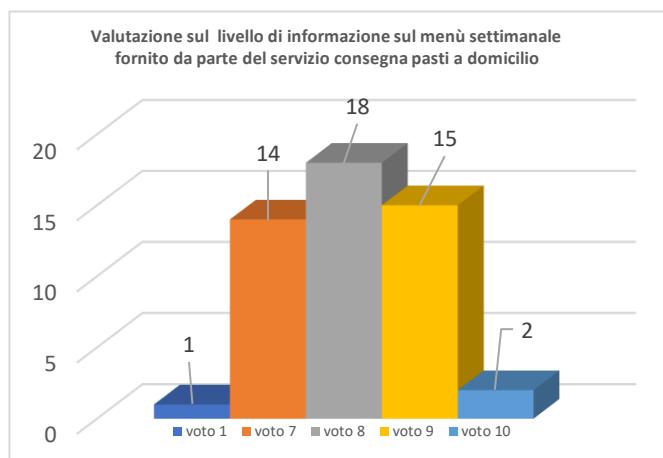
Valutazione sulla temperatura dei pasti al momento della consegna [Contorno]	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 5	3	6,00
voto 6	5	10,00
voto 7	10	20,00
voto 8	15	30,00
voto 9	15	30,00
voto 10	1	2,00
Totale complessivo	50	100



Valutazione sulla varietà del menù settimanale proposto da parte del servizio consegna pasti a domicilio	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 6	1	2,00
voto 7	14	28,00
voto 8	17	34,00
voto 9	15	30,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100

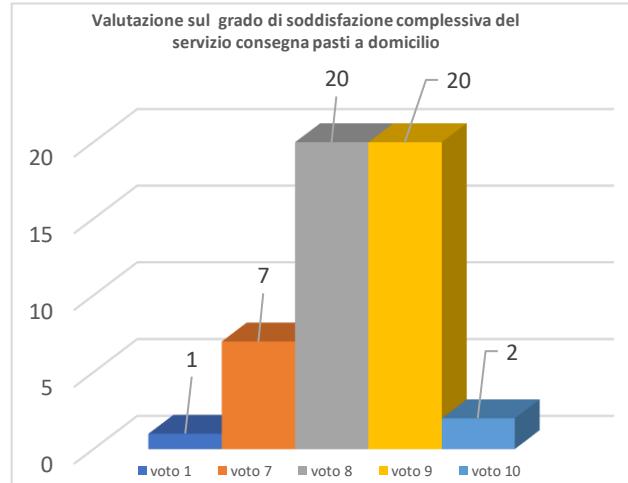


Valutazione sul livello di informazione sul menù settimanale fornito da parte del servizio consegna pasti a domicilio	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 7	14	28,00
voto 8	18	36,00
voto 9	15	30,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100





Valutazione sul grado di soddisfazione complessiva del servizio consegna pasti a domicilio	n. partecipanti al questionario	%
voto 1	1	2,00
voto 7	7	14,00
voto 8	20	40,00
voto 9	20	40,00
voto 10	2	4,00
Totale complessivo	50	100



Di seguito evidenziamo una Tabella di riepilogo dei quesiti la cui valutazione è stata espressa in voti (da 1 a 10) .

QUESITO N. 1	Come valuta il grado di puntualità degli orari di consegna dei pasti?										Voto medio	8,30
	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
n. partecipanti	1	0	0	0	0	2	3	18	23	3		
	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	6,00%	36,00%	46,00%	6,00%		
QUESITO N.2	Come valuta il livello di informazione sul menù settimanale fornito da parte del servizio consegna pasti a domicilio?										Voto medio	7,96
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	1	0	0	0	0	0	14	18	15	2		
	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,00%	36,00%	30,00%	4,00%		
QUESITO N.3	Come valuta il grado di cortesia del personale addetto alla consegna?										Voto medio	8,40
n. partecipanti	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	1	0	0	0	0	1	3	16	26	3		
	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	6,00%	32,00%	52,00%	6,00%		



QUESITO N.4		Come valuta le misure adottate per facilitare l'identificazione del personale addetto alla consegna (ad es. tessera o badge di riconoscimento)?										Voto medio	8,36
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	1	3	18	24	3		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	6,00%	36,00%	48,00%	6,00%		
QUESITO N.5		Come valuta la quantità del cibo? [Primo piatto]										Voto medio	7,88
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	13	15	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	26,00%	30,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.6		Come valuta la quantità del cibo? [Secondo piatto]										Voto medio	7,88
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	13	15	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	26,00%	30,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.7		Come valuta la quantità del cibo? [Contorno]										Voto medio	7,88
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	13	15	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	26,00%	30,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.8		Come valuta la qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà)? [Primo piatto]										Voto medio	7,86
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	14	14	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	28,00%	28,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.9		Come valuta la qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà)? [Secondo piatto]										Voto medio	7,86
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	14	14	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	28,00%	28,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.10		Come valuta la qualità dei pasti (ad es. cottura, sapore, varietà)? [Contorno]										Voto medio	7,86
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	3	14	14	16	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	28,00%	28,00%	32,00%	4,00%		
QUESITO N.11		Come valuta la temperatura dei pasti al momento della consegna? [Primo piatto]										Voto medio	7,62
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	3	5	10	15	15	1		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	10,00%	20,00%	30,00%	30,00%	2,00%		
QUESITO N.12		Come valuta la temperatura dei pasti al momento della consegna? [Secondo piatto]										Voto medio	7,62
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	3	5	10	15	15	1		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	10,00%	20,00%	30,00%	30,00%	2,00%		



QUESITO N.13		Come valuta la temperatura dei pasti al momento della consegna? [Contorno]										Voto medio	7,62
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	3	5	10	15	15	1		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%	10,00%	20,00%	30,00%	30,00%	2,00%		
QUESITO N.14		Come valuta la varietà del menù settimanale proposto da parte del servizio consegna pasti a domicilio?										Voto medio	7,92
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	1	14	17	15	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	28,00%	34,00%	30,00%	4,00%		
QUESITO N.15		Come valuta il grado di soddisfazione complessiva del servizio consegna pasti a domicilio?										Voto medio	8,20
		voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	voto 6	voto 7	voto 8	voto 9	voto 10		
	n. partecipanti	1	0	0	0	0	0	7	20	20	2		
	% sul totale	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	40,00%	40,00%	4,00%		

Questionario Soddisfazione Utenti – Servizi Demografici –

Servizi demografici

Anche nell'anno 2024 è stata rilevata la soddisfazione degli utenti dei servizi demografici, sia tramite i tre touch screen che invitano gli utenti a valutare la qualità del servizio ricevuto, sia tramite delle **interviste** svolte da una rilevatrice esterna agli utenti all'uscita del servizio anagrafe e stato civile.

Si riporta di seguito un estratto dei risultati raccolti tramite le interviste.

Le interviste nel corso dell'anno sono state **283**, di cui 113 a marzo, 90 a giugno e 80 a novembre, in tre tornate di cinque giornate che coprivano tutti i giorni della settimana.

Dai dati del 2024 emergono valutazioni generalmente molto positive per i servizi esaminati. La maggior parte dei punteggi assegnati dagli utenti nelle varie categorie si attesta sul 4 o 5, su una scala da 1 a 5.

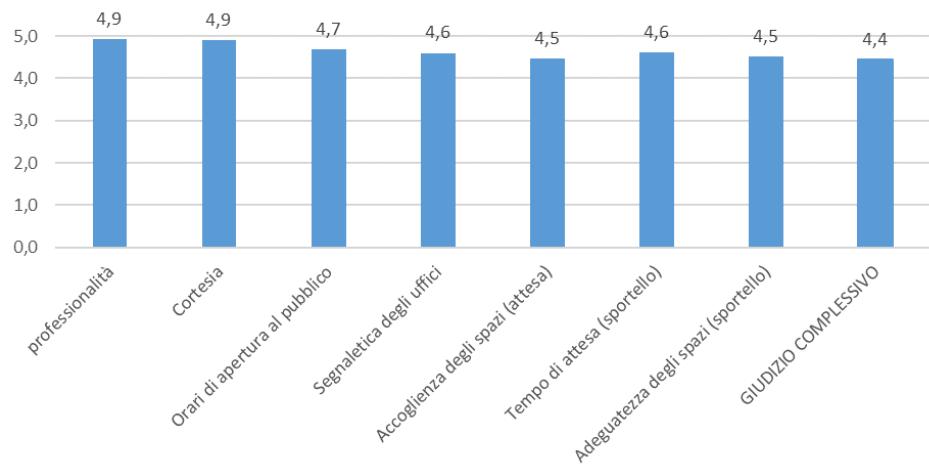
Giudizio Complessivo

Il **giudizio complessivo** assegnato dagli utenti nel 2024 è prevalentemente alto, con molti punteggi 4 o 5 (media 4,4). Analogamente, le valutazioni per la professionalità e la cortesia del personale sono in larga parte molto positive, sfiorando il tetto massimo di 5. Punteggi inferiori a 4 in queste categorie sono rari. Le categorie Orari di apertura al pubblico, Segnaletica degli uffici, Accoglienza degli spazi (attesa) e Tempo di attesa (sportello) mostrano anch'esse punteggi prevalentemente positivi, ma con una maggiore frequenza di punteggi 3.



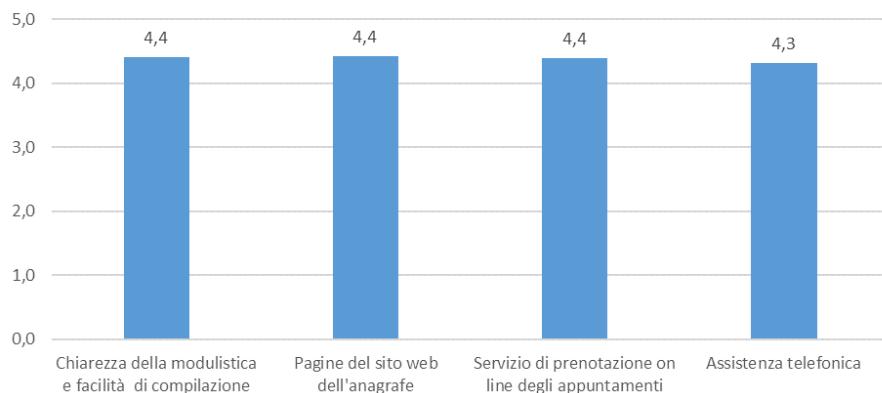
Si noti tuttavia che la media calcolata su tutti i giudizi effettivamente dati dagli utenti è molto più alta rispetto a quella espressa in modo esplicito (4,7 contro 4,4)

Anno 2024 punteggio medio assegnto ai singoli fattori di soddisfazione, su una scala da 1 a 5



Per quanto riguarda i servizi specifici valutati "se usati" (Chiarezza modulistica, Pagine sito web, Servizio prenotazione online, Assistenza telefonica), molti utenti non li hanno utilizzati ("NON usato/a"). Quando sono

Anno 2024 punteggio medio assegnto ad alcuni servizi, valutati solo se utilizzati, su una scala da 1 a 5

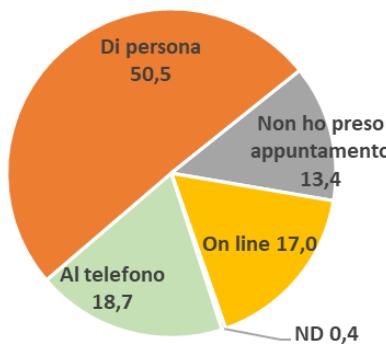


stati utilizzati, le valutazioni sono spesso alte, ma compaiono anche diverse valutazioni medie (3) o basse (1-2) per alcune di queste categorie.

Modalità di Appuntamento e Tempi di Attesa. Le modalità per prendere appuntamento più frequentemente indicate nel 2024 sono "Di persona" (con oltre la metà degli intervistati), quindi "al telefono (18,7%) e "Online" (17%) ". Esiste ancora un 13,4% "Non ho preso appuntamento".

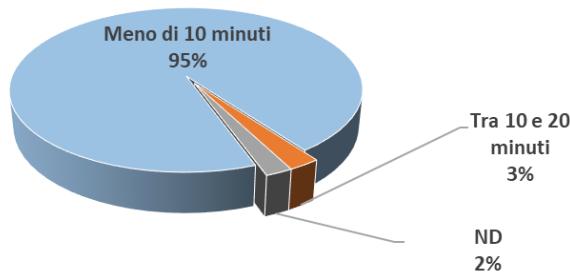


MODALITA' DI FISSAZIONE APPUNTAMENTO



Il tempo di attesa prima di accedere allo sportello è per la quasi totalità degli utenti "**Meno di 10 minuti**". Tempi di attesa "Tra 10 e 20 minuti" sono meno comuni, mentre attese "Tra 20 e 30 minuti" o "Oltre 30 minuti" sono decisamente rare.

TEMPO DI ATTESA Medio nel 2024



Servizi Richiesti. I servizi più frequentemente richiesti nel 2024 sono la "**Carta di identità**" e la "**Richiesta di certificati**". Altri servizi menzionati includono "Solo informazioni", "Altro", "DAT - dichiarazione anticipata di trattamento", "Acquisizione cittadinanza italiana", "Denuncia di nascita", "Autentiche", "Cambio residenza", "Matrimoni" e "Anagrafe canina".

Suggerimenti per Miglioramenti Nonostante i punteggi complessivamente alti, diversi utenti hanno suggerito aree di miglioramento. I suggerimenti più comuni nel 2024 riguardano:

- **Tempi di attesa:** Richieste di "Meno giorni di attesa per l'appuntamento" e "Minore tempo di attesa per lo sportello".
- **Servizi Online:** Richieste di "Più servizi on line" e l'"Invio notifica di conclusione della pratica". Alcuni suggerimenti riguardano la chiarezza/usabilità dei moduli o del sito web online.
- **Assistenza e Comunicazione:** Richieste di "Più assistenza" e l'incremento della "Velocità del servizio allo sportello". Sono state evidenziate difficoltà o mancanza di risposte nell'assistenza telefonica.
- **Spazi e Organizzazione:** Commenti sulla comodità della sala d'attesa e sulla segnaletica. Alcuni suggeriscono la necessità di "Più sportelli".
- **Accessibilità e Flessibilità:** Suggerimenti specifici per agevolare gli anziani, con servizi diretti senza appuntamento o considerando che "Gli anziani usano poco internet". Richieste per orari più flessibili per i lavoratori.



- **Processi Specifici:** Suggerimenti come "Semplificare la carta d'identità", l'inserimento del tipo di sangue sul documento, o suggerimenti per i moduli DAT e per i documenti per italiani all'estero.

In sintesi, i risultati del 2024 riflettono un servizio percepito come efficiente, professionale e cortese dalla maggior parte degli utenti, con tempi di attesa allo sportello generalmente brevi. Le principali aree su cui concentrarsi per migliorare ulteriormente, secondo i suggerimenti raccolti, riguardano la riduzione dei tempi di attesa per ottenere un appuntamento, l'espansione e la semplificazione dei servizi online, una maggiore disponibilità e chiarezza nell'assistenza telefonica e una migliore gestione degli spazi di attesa.