



## **ESITO QUESTIONARIO SUL CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE - ANNO 2009**

Nel mese di ottobre 2009 l'Ufficio Servizi alla Persona ha somministrato al pubblico il questionario di gradimento sul centro unico di prenotazione presso Villa Comi per valutare il funzionamento del servizio.

Tale questionario è stato strutturato in maniera semplice prevedendo 5 domande ed eventuali suggerimenti sulla valutazione di:

1. orario di apertura
2. collocazione della postazione
3. disponibilità del personale
4. competenza del personale
5. tempo di attesa per le prenotazioni.

Nella tabella sotto riportata vengono riportati i dati anagrafici elaborati dal questionario:

<b>QUESTIONARI COMPILATI</b>	<b>12</b>	<b>percentuale</b>
Donne	7	58%
Uomini	5	42%
Fascia 30 - 40 anni	0	0%
Fascia 41- 50 anni	4	33%
Fascia 51- 60 anni	3	25%
Fascia 61-70 anni	1	8%
Fascia 71-80 anni	3	25%
Oltre 81 anni	0	0%
Età non identificata	1	8%

Dei 50 questionari distribuiti ne sono ritornati compilati 12, il 24%.



### ANALISI DEI DATI

**PRIMA DOMANDA:** orario di apertura del servizio

	Molto buono	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente
DOMANDE	17%	83%	0%	0%
12	2	10	0	0

**SECONDA DOMANDA:** collocazione dell'ufficio

	Molto buono	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente
DOMANDE	8%	92%	0%	0%
12	1	11	0	0

**TERZA DOMANDA:** disponibilità del personale

	Molto buono	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente
DOMANDE	25%	75%	0%	0%
12	3	9	0	0

**QUARTA DOMANDA:** competenza del personale

	Molto buono	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente
DOMANDE	25%	75%	0%	0%
12	3	9	0	0

**QUINTA DOMANDA:** tempo di attesa per le prenotazioni

	Molto buono	Buono	Soddisfacente	Insoddisfacente
DOMANDE	25%	75%	0%	0%
12	3	9	0	0

### CONCLUSIONI

Il servizio nel suo complesso risulta essere buono, confermando che si tratta di un'attività utile e apprezzata dai cittadini e che il ruolo dei volontari appare determinante per la buona riuscita dello stesso. Tra i suggerimenti si segnala che un utente ha indicato la mancanza di privacy nella strutturazione dell'ufficio.