



Esito Questionario sul Gradimento del Servizio di Pasti a Domicilio - Anno 2009

INTRODUZIONE

Nel mese di ottobre 2009, i Servizi alla Persona del Comune hanno prodotto e somministrato agli utenti del servizio di pasti a domicilio un questionario per valutare la qualità e il grado di soddisfazione.

Lo strumento del questionario ha lo scopo di “provocare” una esplicita manifestazione della soddisfazione degli utenti verso questo tipo di servizio; infatti, per esperienze riscontrate anche in altre amministrazioni comunali, difficilmente questo tipo di utenza esprime apertamente un proprio mal contento (per motivi di età, di timore verso l’istituzione pubblica o altro).

Il questionario somministrato (allegato in copia) è stato strutturato in maniera molto semplice prevedendo 4 domande e una parte lasciata aperta per suggerimenti o altre proposte aggiuntive. La facilità e brevità nella compilazione è stata prevista appositamente per agevolare un ritorno dei questionari compilati; una strutturazione complicata o eccessivamente lunga dei questionari avrebbe determinato una forte probabilità di mancare nell’obiettivo prefissato.

DATI DI RILEVAZIONE

I dati di riferimento del questionario sono elencati nella tabella sotto riportata:

	numero	%
Questionari distribuiti	16	100
Questionari ritornati compilati	16	100
Questionari non ritornati	-	-

Tra le risposte pervenute tre persone hanno dichiarato età tra i 35 e 60 anni, (probabilmente figli dell’utente) e per gli altri 13 si è riscontrata un’età tra i 70 e i 95 con una media pari a 83.

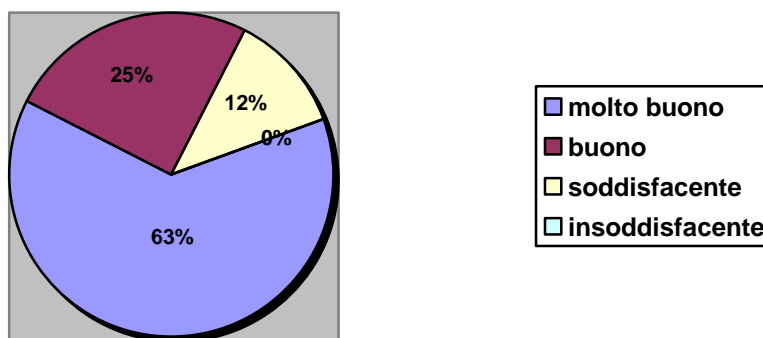


ANALISI DEI RISULTATI

PRIMA DOMANDA: servizio di consegna in termini di puntualità e cordialità.

SERVIZIO DI CONSEGNA - puntualità e cordialità	N.	%
Molto buono	10	63
Buono	4	25
Soddisfacente	2	12
Insoddisfacente	-	-

SERVIZIO DI CONSEGNA - PUNTUALITA' E CORTESIA



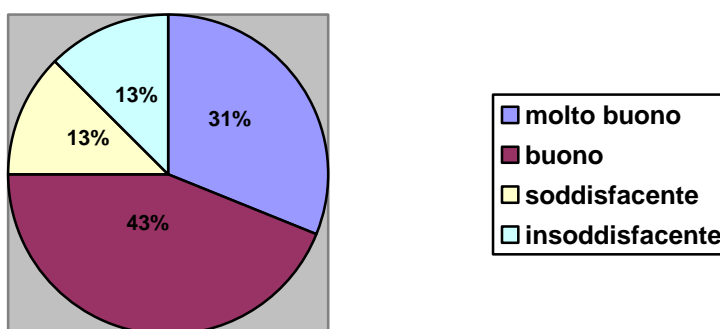
L'88% ritiene che il servizio di consegna sia svolto con puntualità e cortesia di buono o ottimo livello. Non si rilevano insoddisfazioni legate a questo aspetto.



SECONDA DOMANDA: la qualità nel servizio di consegna (tipo di contenitori del cibo)

QUALITA' NEL SERVIZIO DI CONSEGNA	N.	%
Molto buono	5	31
Buono	7	43
Soddisfacente	2	13
Insoddisfacente	2	13

QUALITA' NEL SERVIZIO DI CONSEGNA



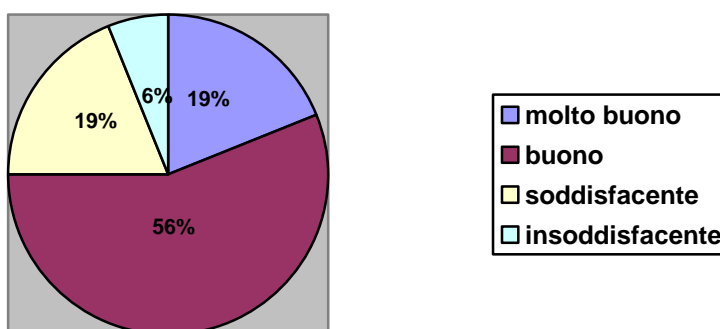
Per quanto riguarda il tipo di confezionamento e di veicolamento dei pasti il 43% ritiene il servizio buono e il 31% molto buono. Nella percentuale del 13% di giudizio insoddisfacente rientra la rilevazione di particolare difficoltà nell'apertura della confezione da parte di un utente molto anziano. Va segnalato che da verifiche successive alla somministrazione del questionario, l'ufficio ha riscontrato una maggiore facilità di apertura del contenitore, che permette sicuramente una migliore fruibilità.



TERZA DOMANDA: valutazione della varietà del menu.

MENU PROPOSTO	N.	%
Molto buono	3	19
Buono	9	56
Soddisfacente	3	19
Insoddisfacente	1	6

VARIETA' MENU'



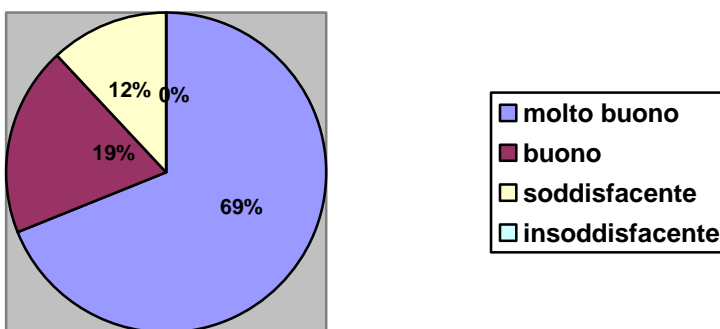
Il 56 % ritiene buona la varietà del menù e solo un utente manifesta insoddisfazione, probabilmente legata al gusto personale, segnalando che gradirebbe la pasta tutti i giorni in quanto non apprezza i piatti in brodo.



QUARTA DOMANDA: competenza del personale che si occupa del servizio.

COMPETENZA DEL PERSONALE	N.	%
Molto buono	11	69
Buono	3	19
Soddisfacente	2	12
Insoddisfacente	-	-

COMPETENZA DEL PERSONALE



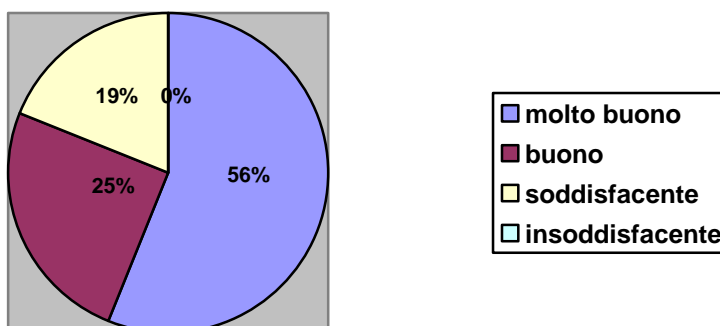
La valutazione sul personale addetto al servizio è decisamente buona.



QUINTA DOMANDA: tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione del servizio

TEMPO DI ATTESA	N.	%
Molto buono	9	56
Buono	4	25
Soddisfacente	3	19
Insoddisfacente	-	-

TEMPO DI ATTESA



Gli utenti valutano molto positivamente (81% tra buono e molto buono) il tempo di risposta e di attivazione del servizio in caso di bisogno.

CONCLUSIONI

In generale il servizio viene valutato positivamente dall'utenza. Rispetto a rilevazioni precedenti sono migliorati gli aspetti legati al servizio di consegna e al menù proposto.

Si segnala il commento di un utente che chiede di "prestare maggiore attenzione alle indicazioni fornite dal medico di famiglia circa i cibi che l'utente non può assumere".