

CENTRO SOCIO EDUCATIVO SAN DAMIANO. TERMOLI. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 2016

Tra le attività di monitoraggio condotte presso il Centro Socio Educativo San Damiano di Termoli, è stata condotta una indagine sulla soddisfazione degli utenti, con lo scopo di rilevare e valutare i livelli di servizio e di gradimento del Centro Socio Educativo e al fine di migliorare le strutture ed i servizi offerti alle specifiche esigenze espresse.

L'indagine è stata condotta nell'aprile 2016 con l'ausilio di un questionario cartaceo che intendeva valutare i seguenti indicatori:

- COORDINAMENTO DEL SERVIZIO;
- RAPPORTI CON IL PERSONALE;
- CARATTERISTICHE DEL PERSONALE;
- LABORATORI E ATTIVITA';
- VALUTAZIONE CONCLUSIVA.

Nello specifico sono stati sottoposti i seguenti quesiti:

| |
|--|
| 1. COORDINAMENTO DEL SERVIZIO |
| Come valuta le informazioni ricevute nelle riunioni periodiche con il servizio? |
| Ritiene che l'accoglienza al Centro sia adeguata alle sue esigenze? |
| Ritiene che il servizio di coordinamento risponde in modo adeguato alle sue richieste? |
| 2. RAPPORTI CON IL PERSONALE |
| Da quando è ospite del centro si sente? |
| Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso? |
| Come valuta la prontezza del personale in caso di richieste particolari? |
| 3. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE |
| Come valuta le seguenti caratteristiche del personale del centro? |
| Cortesia |
| Disponibilità |
| Professionalità |
| Puntualità |
| 4. PULIZIA E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO |
| Come valuta la gestione e la cura degli ambienti e dello spazio del CSE? |
| Come valuta la pulizia all'interno del centro? |
| 5. LABORATORI E ATTIVITA' |
| Le attività proposte dagli operatori del centro sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni? |
| Ritiene che le attività proposte al centro valorizzino interessi e abitudini personali? |
| 6. VALUTAZIONE CONCLUSIVA |
| Ritiene la frequenza al centro soddisfacente? |
| Consiglierebbe la frequenza al centro ad un Suo amico o conoscente |

Di seguito si riporta l'analisi statistica dei risultati ottenuti:

| | |
|------------------------------|------------|
| Data rilevazione | 10/04/2016 |
| Campione intervistato | 14 |
| Copertura | 74% |

| | |
|---------------------------|--|
| Grado di sudd. 1-5 | 1: piena soddisfazione 5: soddisfazione nulla |
|---------------------------|--|

| | |
|--|-------------|
| 1. COORDINAMENTO DEL SERVIZIO | 1,54 |
| Come valuta le informazioni ricevute nelle riunioni periodiche con il servizio? | 1,49 |
| Ritiene che l'accoglienza al Centro sia adeguata alle sue esigenze? | 1,55 |
| Ritiene che il servizio di coordinamento risponde in modo adeguato alle sue richieste? | 1,57 |
| 2. RAPPORTI CON IL PERSONALE | 1,18 |
| Da quando è ospite del centro si sente? | 1,27 |
| Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso? | 1,27 |
| Come valuta la prontezza del personale in caso di richieste particolari? | 1,00 |
| 3. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE | 1,30 |
| Cortesia | 1,27 |
| Disponibilità | 1,42 |
| Professionalità | 1,31 |
| Puntualità | 1,23 |
| 4. PULIZIA E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO | 1,51 |
| Come valuta la gestione e la cura degli ambienti e dello spazio del CSE? | 1,81 |
| Come valuta la pulizia all'interno del centro? | 1,22 |
| 5. LABORATORI E ATTIVITA' | 1,53 |
| Le attività proposte dagli operatori del centro sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni? | 1,47 |
| Ritiene che le attività proposte al centro valorizzino interessi e abitudini personali? | 1,60 |
| 6. VALUTAZIONE CONCLUSIVA | 1,18 |
| Ritiene la frequenza al centro soddisfacente? | 1,37 |
| Consiglierebbe la frequenza al centro ad un Suo amico o conoscente? | 1,00 |

I risultati ottenuto soddisfano pienamente i target prefissati, avendo ottenuto, per ciascuna area, punteggi prossimi al massimo grado di soddisfazione.