

## CENTRO SOCIO EDUCATIVO SAN DAMIANO. TERMOLI. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 2015

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'ottobre 2015 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:

<b>1. COORDINAMENTO DEL SERVIZIO</b>
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?
<b>2. RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>
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?
<b>3. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE</b>
<b>Come valuta le seguenti caratteristiche del personale del centro?</b>
Cortesia
Disponibilità
Professionalità
Puntualità
<b>4. PULIZIA E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO</b>
Come valuta la gestione e la cura degli ambienti e dello spazio del CSE?
Come valuta la pulizia all'interno del centro?
<b>5. LABORATORI E ATTIVITA'</b>
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?
<b>6. VALUTAZIONE CONCLUSIVA</b>
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:

<b>Data rilevazione</b>	09/10/2015
<b>Campione intervistato</b>	15
<b>Copertura</b>	75%
<b>Grado di sodd. 1-5</b>	1: piena soddisfazione

5: soddisfazione nulla
------------------------

<b>1. COORDINAMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>1,44</b>
Come valuta le informazioni ricevute nelle riunioni periodiche con il servizio?	1,35
Ritiene che l'accoglienza al Centro sia adeguata alle sue esigenze?	1,48
Ritiene che il servizio di coordinamento risponde in modo adeguato alle sue richieste?	1,48
<b>2. RAPPORTI CON IL PERSONALE</b>	<b>1,18</b>
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
<b>3. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE</b>	<b>1,27</b>
Cortesia	1,20
Disponibilità	1,32
Professionalità	1,31
Puntualità	1,25
<b>4. PULIZIA E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO</b>	<b>1,50</b>
Come valuta la gestione e la cura degli ambienti e dello spazio del CSE?	1,75
Come valuta la pulizia all'interno del centro?	1,24
<b>5. LABORATORI E ATTIVITA'</b>	<b>1,50</b>
Le attività proposte dagli operatori del centro sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni?	1,48
Ritiene che le attività proposte al centro valorizzino interessi e abitudini personali?	1,52
<b>6. VALUTAZIONE CONCLUSIVA</b>	<b>1,14</b>
Ritiene la frequenza al centro soddisfacente?	1,28
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.