

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping blue circles of varying sizes, arranged in a descending diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large triangle that frames the circles. The circles are composed of concentric layers of different shades of blue, creating a 3D effect.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA

DISABILITA': SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, SERVIZIO PSICOLOGICO E SPORTELLO INFORMAHANDICAP

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Giugno 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in carico al servizio sociale professionale, al servizio psicologico e agli utenti dello sportello Informahandicap
• Destinatari	Disabili e/o familiari di utenti del servizio sociale professionale e/o del servizio psicologico e/o dello sportello Informahandicap
• Campione	Tutti gli utenti/familiari che hanno usufruito del servizio sociale professionale e/o del servizio psicologico e dello sportello Informahandicap nel periodo di rilevazione (marzo – aprile 2015)
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p>a. <i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto;</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco e inserito in un apposito raccoglitore.</p> <p>Sedi di consegna e restituzione: Rosà, Bassano, Asiago.</p>

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 24 quesiti raggruppati in:

5 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso e accoglienza
3. Operatori
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-aprile 2015. Sono stati consegnati 140 questionari a utenti o familiari di utenti che hanno avuto un contatto con il servizio disabilità nel periodo di riferimento, e sono stati restituiti 117 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 83,6%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione – QP DISABILITA'

<i>DISABILITA'</i>	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Servizio sociale professionale/servizio psicologico/informahandicap	140	117	83,6%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilata l'informazione ha usufruito del servizio in qualità di (utente o familiare, 12,8% risposte mancanti).

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici del rispondente- – QP DISABILITA'

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=117)
Ha usufruito del servizio in qualità di (<i>utente, familiare di utente</i>)	15	12,8%
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	4	3,4%
Anno di nascita	5	4,3%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	9	7,7%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	4	3,4%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP DISABILITA'

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=117)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=117)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione degli utenti	0	0,0%	29	24,8%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	0,9%	34	29,1%
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	0,9%	36	30,8%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	0,9%	26	22,2%
2. Facilità di accesso alla struttura	2	1,7%	28	23,9%
3. Parcheggio	2	1,7%	26	22,2%
4. Orario di apertura	1	0,9%	23	19,7%
5. Facilità di contatto telefonico	0	0,0%	26	22,2%
6. Facilità di contatto tramite e-mail	31	26,5%	45	38,5%
SEZIONE C – OPERATORI				
1. Cortesia	0	0,0%	37	31,6%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	0,9%	39	33,3%
3. Facilità di contatto con l'operatore di riferimento	1	0,9%	41	35,0%
4. Disponibilità all'ascolto	0	0,0%	43	36,8%
5. Competenza e professionalità dimostrata	0	0,0%	44	37,6%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	0	0,0%	45	38,5%
7. Chiarezza informazioni ricevute	0	0,0%	46	39,3%
8. Completezza informazioni ricevute	0	0,0%	46	39,3%
9. Rispetto della privacy	1	0,9%	46	39,3%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	11	9,4%	62	53,0%

È stata calcolata per ciascun questionario la percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 97,6% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP DISABILITA'

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	117	84,2	100	97,62	3,49

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")

SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Servizio DISABILITA': SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, SERVIZIO PSICOLOGICO E SPORTELLINO INFORMATICO ha interessato 117 persone.

I rispondenti sono in prevalenza femmine (60,7%), di età media dai 40 ai 60 anni (60%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere il diploma di scuola media superiore e il diploma di laurea (circa il 70%).

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati generali del questionario.

DATI GENERALI	Valori assoluti (N=117)	% rispetto al totale
Sede somministrazione questionario:		
Bassano	108	92,3%
Rosà	6	5,1%
Asiago	3	2,6%
Servizio coinvolto:		
Informahandicap	88	75,2%
Servizio sociale professionale	8	6,8%
Servizio psicologico	4	3,4%
Servizio sociale professionale/InformaHandicap	11	9,4%
Dato mancante	6	5,1%

Figura n. 1: Distribuzione questionari secondo alcuni dati generali.

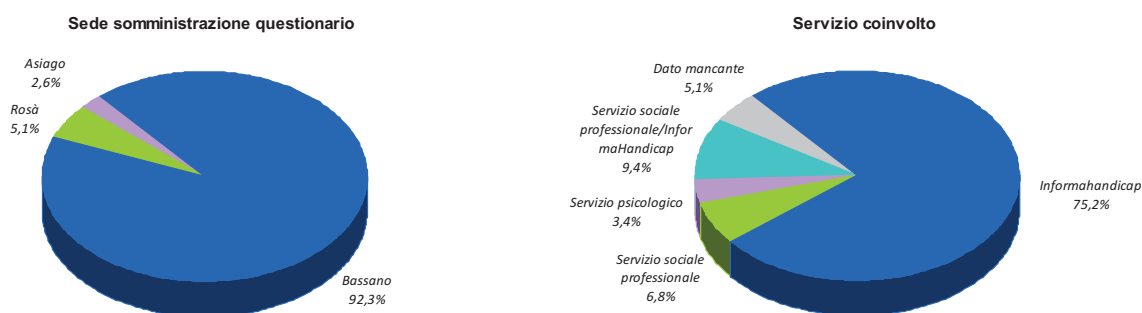
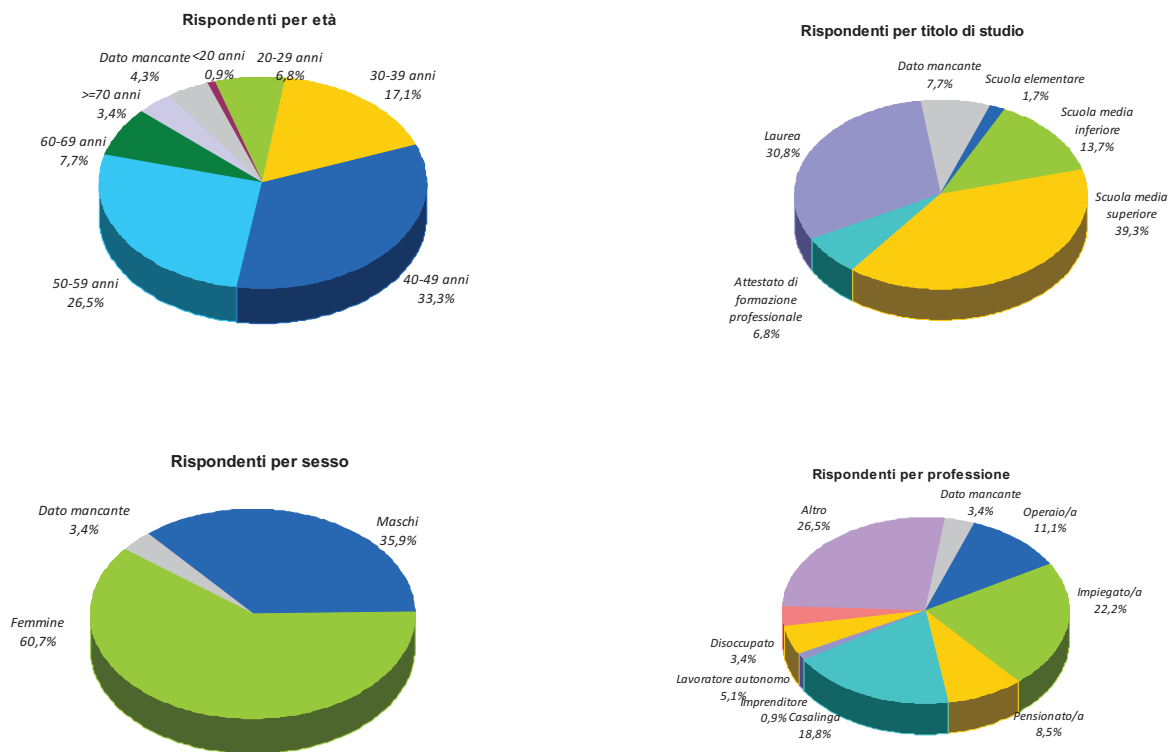


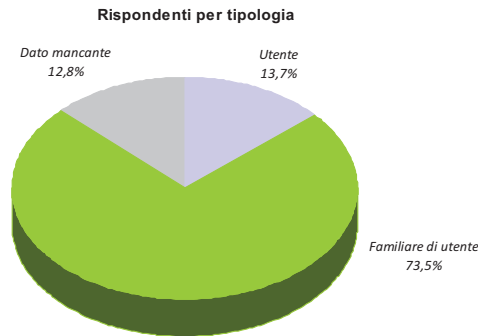
Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici del compilatore.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori assoluti (N=117)	% rispetto al totale
Ha usufruito del servizio di qualità di:		
Utente	16	13,7%
Familiare di utente	86	73,5%
Dato mancante	15	12,8%
Età:		
<20 anni	1	0,9%
20-29 anni	8	6,8%
30-39 anni	20	17,1%
40-49 anni	39	33,3%
50-59 anni	31	26,5%
60-69 anni	9	7,7%
≥ 70 anni	4	3,4%
Dato mancante	5	4,3%
Sesso:		
Maschio	42	35,9%
Femmina	71	60,7%
Dato mancante	4	3,4%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori assoluti (N=117)	% rispetto al totale
Titolo di studio:		
Scuola elementare	2	1,7%
Scuola media inferiore	16	13,7%
Scuola media superiore	46	39,3%
Attestato di formazione professionale	8	6,8%
Laurea	36	30,8%
Dato mancante	9	7,7%
Professione:		
Operaio	13	11,1%
Impiegato	26	22,2%
Pensionato	10	8,5%
Casalinga	22	18,8%
Imprenditore	1	0,9%
Lavoratore autonomo	6	5,1%
Disoccupato	4	3,4%
Altro	31	26,5%
Dato mancante	4	3,4%

Figura n. 2: Distribuzione dei rispondenti i dati socio demografici del compilatore.





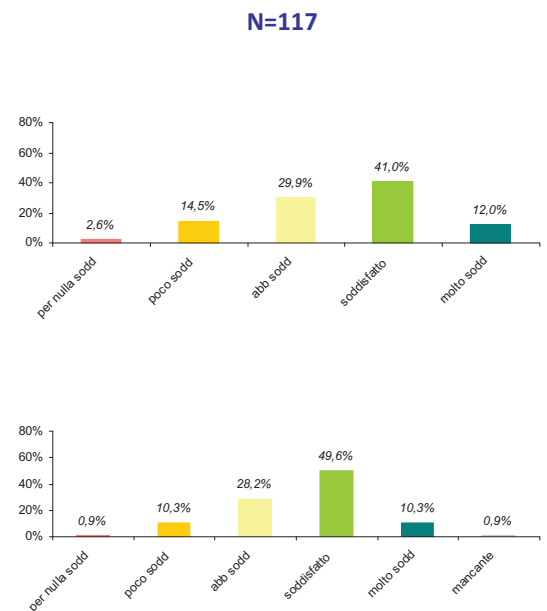
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più basso risulta quella relativa alla sezione B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA.

Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che i quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi AL Parcheggio, alla facilità di accesso alla struttura e alla visibilità della segnaletica esterna.

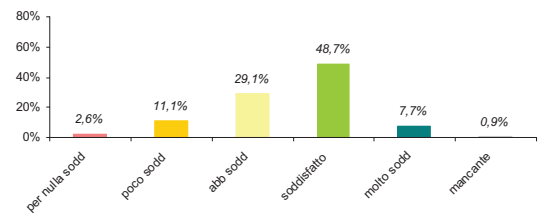
Tabella n. 7: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione degli utenti		
1. Per nulla soddisfatto	3	2,6%
2. Poco soddisfatto	17	14,5%
3. Abbastanza soddisfatto	35	29,9%
4. Soddisfatto	48	41,0%
5. Molto soddisfatto	14	12,0%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	12	10,3%
3. Abbastanza soddisfatto	33	28,2%
4. Soddisfatto	58	49,6%
5. Molto soddisfatto	12	10,3%
Dato mancante	1	0,9%



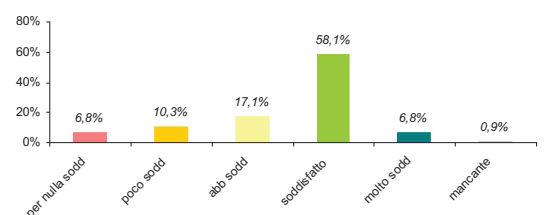
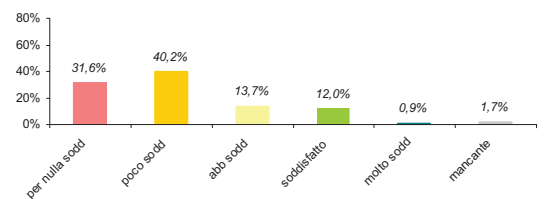
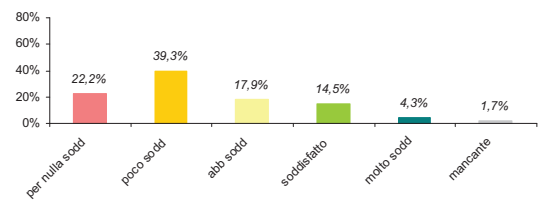
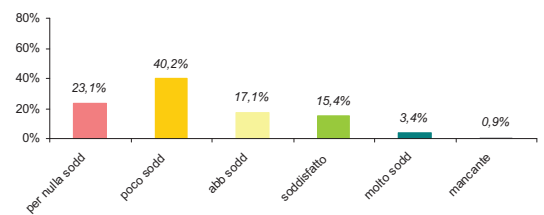
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	3	2,6%
2. Poco soddisfatto	13	11,1%
3. Abbastanza soddisfatto	34	29,1%
4. Soddisfatto	57	48,7%
5. Molto soddisfatto	9	7,7%
Dato mancante	1	0,9%

N=117



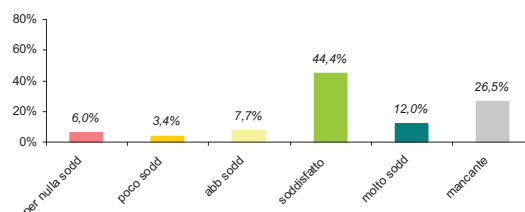
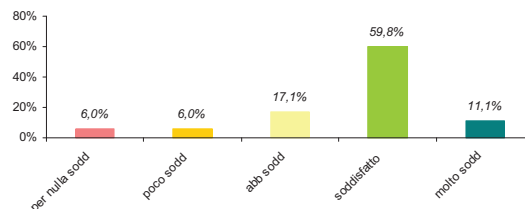
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	27	23,1%
2. Poco soddisfatto	47	40,2%
3. Abbastanza soddisfatto	20	17,1%
4. Soddisfatto	18	15,4%
5. Molto soddisfatto	4	3,4%
Dato mancante	1	0,9%
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	26	22,2%
2. Poco soddisfatto	46	39,3%
3. Abbastanza soddisfatto	21	17,9%
4. Soddisfatto	17	14,5%
5. Molto soddisfatto	5	4,3%
Dato mancante	2	1,7%
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	37	31,6%
2. Poco soddisfatto	47	40,2%
3. Abbastanza soddisfatto	16	13,7%
4. Soddisfatto	14	12,0%
5. Molto soddisfatto	1	0,9%
Dato mancante	2	1,7%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	8	6,8%
2. Poco soddisfatto	12	10,3%
3. Abbastanza soddisfatto	20	17,1%
4. Soddisfatto	68	58,1%
5. Molto soddisfatto	8	6,8%
Dato mancante	1	0,9%

N=117



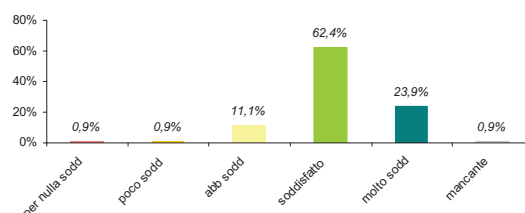
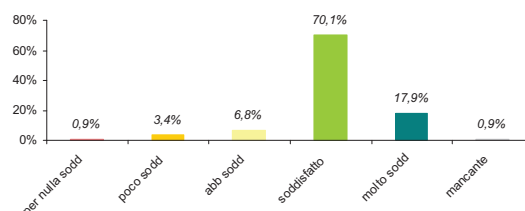
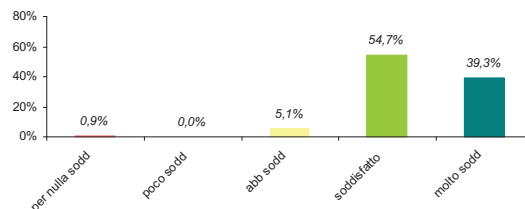
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	7	6,0%
2. Poco soddisfatto	7	6,0%
3. Abbastanza soddisfatto	20	17,1%
4. Soddisfatto	70	59,8%
5. Molto soddisfatto	13	11,1%
Facilità di contatto tramite e-mail		
1. Per nulla soddisfatto	7	6,0%
2. Poco soddisfatto	4	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	9	7,7%
4. Soddisfatto	52	44,4%
5. Molto soddisfatto	14	12,0%
Dato mancante	31	26,5%

N=117



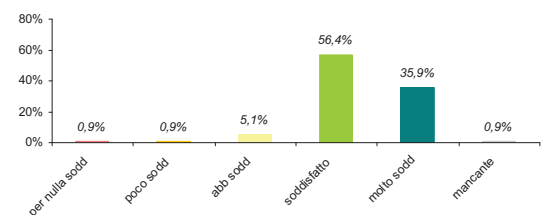
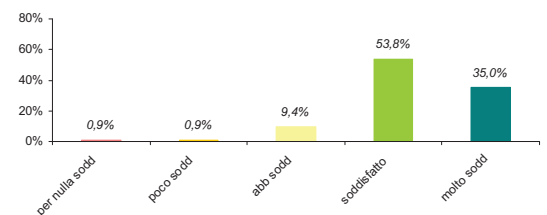
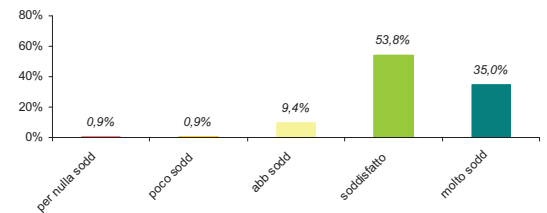
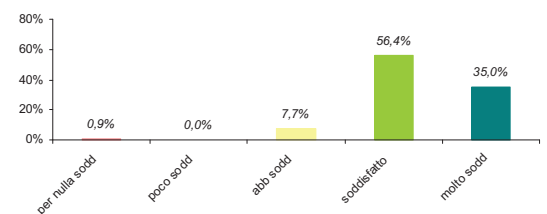
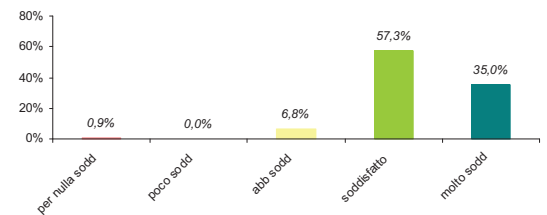
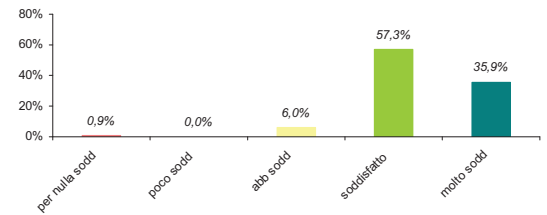
SEZIONE C - OPERATORI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	6	5,1%
4. Soddisfatto	64	54,7%
5. Molto soddisfatto	46	39,3%
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	4	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	8	6,8%
4. Soddisfatto	82	70,1%
5. Molto soddisfatto	21	17,9%
Dato mancante	1	0,9%
Facilità di contatto con l'operatore di riferimento		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	13	11,1%
4. Soddisfatto	73	62,4%
5. Molto soddisfatto	28	23,9%

N=117



SEZIONE C - OPERATORI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Dato mancante	1	0,9%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	7	6,0%
4. Soddisfatto	67	57,3%
5. Molto soddisfatto	42	35,9%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	8	6,8%
4. Soddisfatto	67	57,3%
5. Molto soddisfatto	41	35,0%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto		0,0%
3. Abbastanza soddisfatto	9	7,7%
4. Soddisfatto	66	56,4%
5. Molto soddisfatto	41	35,0%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	11	9,4%
4. Soddisfatto	63	53,8%
5. Molto soddisfatto	41	35,0%
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	11	9,4%
4. Soddisfatto	63	53,8%
5. Molto soddisfatto	41	35,0%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	1	0,9%
3. Abbastanza soddisfatto	6	5,1%
4. Soddisfatto	66	56,4%
5. Molto soddisfatto	42	35,9%
Dato mancante	1	0,9%

N=117



SEZIONE D- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%
2. Poco soddisfatto	2	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	2	1,7%
4. Soddisfatto	85	72,6%
5. Molto soddisfatto	16	13,7%
Dato mancante	11	9,4%

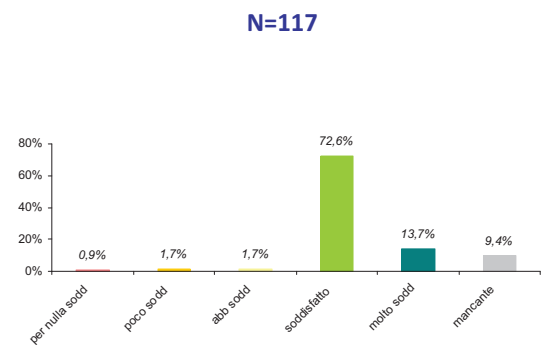


Tabella n. 8: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Spazio a disposizione degli utenti	117	3,45	0,97	88	37,5%
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	116	3,59	0,85	83	31,3%
A3. Confortevolezza generale dell'ambiente	116	3,48	0,89	81	35,8%
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	116	2,35	1,11	91	59,3%
B2. Facilità di accesso alla struttura	115	2,38	1,12	89	61,8%
B3. Parcheggio	115	2,09	1,01	91	65,9%
B4. Orario di apertura	116	3,48	1,01	94	35,1%
B5. Facilità di contatto telefonico	117	3,64	0,97	91	26,4%
B6. Facilità di contatto tramite e-mail	86	3,72	1,06	72	18,1%
C1. Cortesia	117	4,32	0,65	80	3,8%
C2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	116	4,02	0,69	78	9,0%
C3. Facilità di contatto con l'operatore di riferimento	116	4,09	0,68	76	5,3%
C4. Disponibilità all'ascolto	117	4,27	0,65	74	4,1%
C5. Competenza e professionalità dimostrata	117	4,26	0,66	73	2,7%
C6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	117	4,25	0,67	72	5,6%
C7. Chiarezza informazioni ricevute	117	4,21	0,72	71	4,2%
C8. Completezza informazioni ricevute	117	4,21	0,72	71	4,2%
C9. Rispetto della privacy	116	4,27	0,68	71	4,2%
D1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	106	4,07	0,57	55	14,5%

Tabella n. 9: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	116	3,51	0,85
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	117	2,91	0,80
SEZIONE C – OPERATORI	117	4,21	0,61
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	106	4,07	0,57

Figura n. 3: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

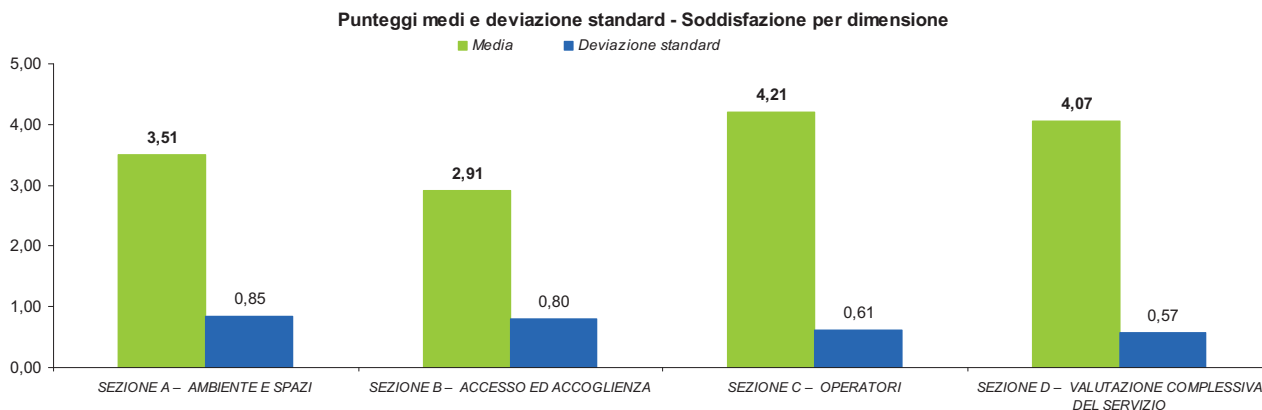
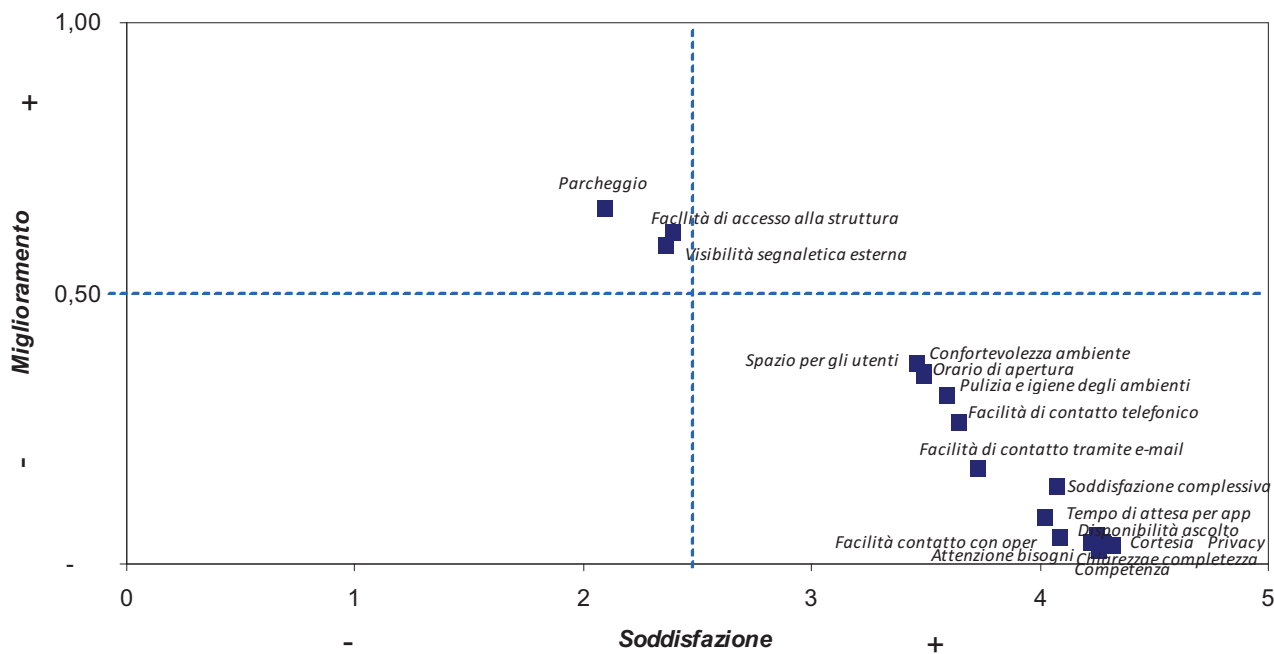


Figura n. 4: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti nei confronti del SERVIZIO DISABILITA': SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, SERVIZIO PSICOLOGICO E SPORTELLO INFORMAHANDICAP risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 4,21 per la sezione "Operatori" ad un valore medio di 2.91 per la sezione "Accesso ed accoglienza" in una scala da 1 a 5.

L'insoddisfazione ha percentuali alte per le sezioni Ambienti e spazi ed Accesso ed accoglienza mentre risulta bassa per le sezioni Operatori e Valutazione complessiva del servizio.

Tutti i fattori delle sezioni Ambiente e spazi hanno una insoddisfazione superiore al 10%. Per i fattori della sezione Accesso ed Accoglienza si rilevano punte di insoddisfazione anche del 70% per il parcheggio e per la facilità di accesso alla struttura e per la visibilità segnaletica esterna della struttura.

Le priorità riguardano quindi i fattori di Visibilità della segnaletica esterna della struttura, la facilità di accesso alla struttura, e il parcheggio. A seguire gli orari di apertura, la facilità di contatto telefonico, lo spazio a disposizione degli utenti e la pulizia e igiene degli ambienti.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Disabilità - Servizio sociale professionale, sportello Informahandicap e servizio psicologico – SEDE ROSA'

Gentile utente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
6. Facilità di contatto tramite e-mail	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – OPERATORI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Ha usufruito del servizio in qualità di: Utente Familiare di utente

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Professione: Operaio
 Impiegato
 Pensionato
 Casalinga
 Imprenditore
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Disabilità - Servizio sociale professionale, sportello Informahandicap e servizio psicologico – SEDE BASSANO

Gentile utente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B - ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
6. Facilità di contatto tramite e-mail	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – OPERATORI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Ha usufruito del servizio in qualità di: Utente Familiare di utente

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Professione: Operaio
 Impiegato
 Pensionato
 Casalinga
 Imprenditore
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Disabilità - Servizio sociale professionale, sportello Informahandicap e servizio psicologico – SEDE ASIAGO

Gentile utente,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1
6. Facilità di contatto tramite e-mail	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – OPERATORI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Ha usufruito del servizio in qualità di: Utente Familiare di utente

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Professione: Operaio
 Impiegato
 Pensionato
 Casalinga
 Imprenditore
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!