



# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA** **LABORATORI ARTIGIANALI "LE BOTTEGHE"**

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



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione utenti frequentanti i laboratori artigianali “Le botteghe”
• <b>Destinatari</b>	I familiari di utenti frequentanti i laboratori artigianali “Le Botteghe”
• <b>Campione</b>	Tutte le famiglie di utenti frequentanti Le Botteghe nel periodo di rilevazione (mesi di marzo – aprile 2015)
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<p>a. <i>Modalità di consegna</i>: consegna del questionario alle famiglie degli utenti frequentanti il centro diurno da parte degli operatori di contatto, unitamente ad una busta (da utilizzare per la restituzione)</p> <p>b. <i>Modalità di ritiro</i>: raccolta dei questionari, inseriti nella busta consegnata, tramite gli operatori di contatto</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:

8 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso e organizzazione del servizio
3. Attività educativo assistenziali
4. Operatori delle Botteghe
5. Coinvolgimento della famiglia
6. Benessere dell'utente
7. Valutazione complessiva del servizio
8. 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 d'accordo, a 5=molto d'accordo). 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 22 questionari a familiari di utenti che hanno frequentato nel periodo di rilevazione i laboratori artigianali "Le Botteghe", e sono stati restituiti 19 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 86,4%.

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

<i>DISABILITA'</i>	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<b>LE BOTTEGHE</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>86,4%</b>

## 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.

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

<b>DATI SOCIO DEMOGRAFICI</b>	<b>Valori mancanti</b>	<b>% sul totale (N=19)</b>
Grado di parentela ( <i>genitore, fratello, nipote, tutore, altro</i> )	1	5,3%
Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )	1	5,3%
Anno di nascita	2	10,5%
Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )	2	10,5%
Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> )	1	5,3%

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

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Accordo/Disaccordo	% sul totale (N=19)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=19)
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>				
1. L'ambiente-laboratorio è adeguatamente pulito	1	5,3%	4	21,1%
2. L'ambiente-laboratorio è confortevole ed accogliente	1	5,3%	5	26,3%
3. Gli spazi sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	1	5,3%	4	21,1%
<b>SEZIONE B – ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>				
1. Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	2	10,5%	2	10,5%
2. I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	2	10,5%	2	10,5%
<b>SEZIONE C – ATTIVITA' EDUCATIVO ASSISTENZIALI</b>				
1. Le attività proposte nei laboratori sono varie	1	5,3%	2	10,5%
2. Le attività proposte sono innovative	2	10,5%	3	15,8%
3. La struttura organizza attività di integrazione nel territorio	2	10,5%	4	21,1%
<b>SEZIONE D – OPERATORI DELLE BOTTEGHE</b>				
1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	1	5,3%	4	21,1%
2. Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	1	5,3%	5	26,3%
3. Gli operatori sono preparati e competenti	1	5,3%	5	26,3%
4. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente	1	5,3%	4	21,1%
5. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	1	5,3%	5	26,3%
6. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio	1	5,3%	4	21,1%
7. Il contributo del personale volontario presente nei laboratori è utile e significativo	1	5,3%	4	21,1%
<b>SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>				
1. Sono stato informato sulle caratteristiche dei laboratori artigianali	2	10,5%	5	26,3%
2. Vengo periodicamente informato sulle attività che il mio familiare svolge nei laboratori	2	10,5%	4	21,1%
3. Il Servizio è disponibile a momenti di incontro con le famiglie	2	10,5%	4	21,1%
	2	10,5%	5	26,3%
<b>SEZIONE G – BENESSERE DELL'UTENTE</b>				
1. La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	2	10,5%	3	15,8%
2. Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	2	10,5%	3	15,8%
3. Il mio familiare è contento di recarsi ai laboratori artigianali	1	5,3%	4	21,1%
4. Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali	1	5,3%	4	21,1%
5. In generale, ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici nella frequenza ai laboratori	1	5,3%	4	21,1%

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale
<b>SEZIONE H – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	2	10,5%	5	26,3%

È stata calcolata per ciascun questionario la percentuale di risposta ai quesiti relativi all'accordo/soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 92,5% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario\*- QP LE BOTTEGHE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	19	0	100	92,54	22,89

(\*esclusi dal conteggio i dati socio-demografici, i quesiti relativi a "Le piacerebbe fosse meglio?")

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare "validi" ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione dei laboratori artigianali Le Botteghe risultano pertanto 18.

## SINTESI DEI RISULTATI

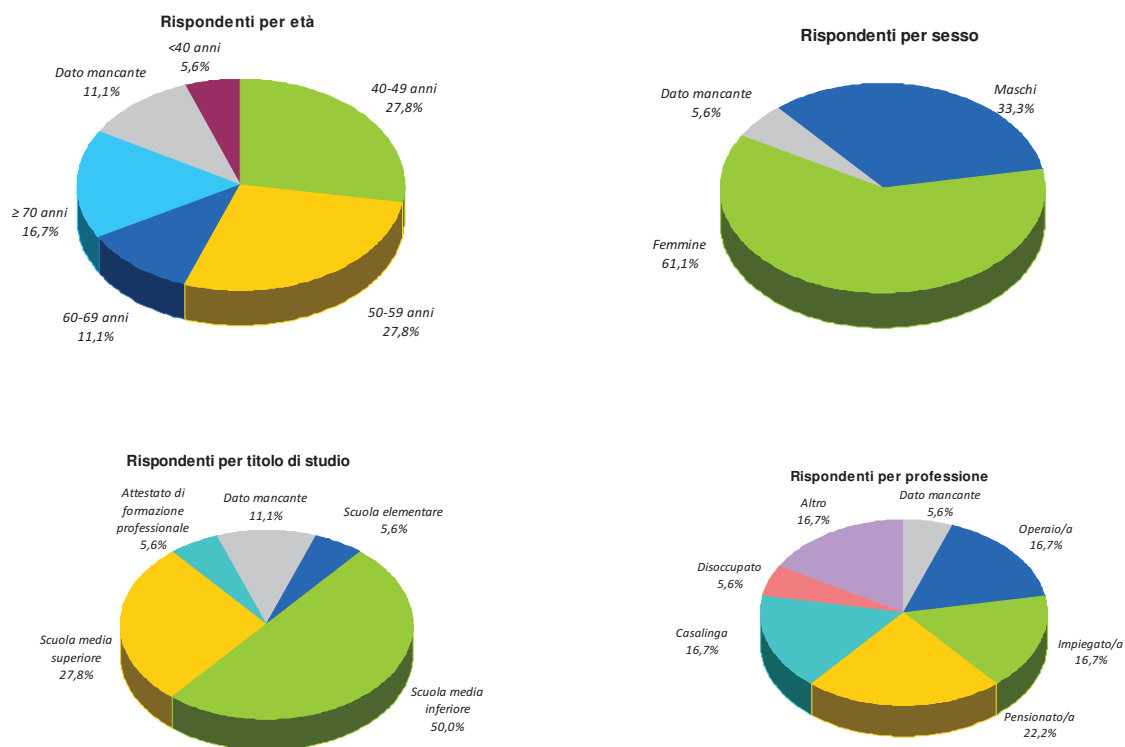
L'indagine sulla soddisfazione degli utenti dei LABORATORI ARTIGIANALI "LE BOTTEGHE" ha interessato 18 persone. Nel 61,1% dei casi si tratta di genitori di utenti, la maggior parte femmine (61%) con un diploma di scuola media inferiore per il 50%.

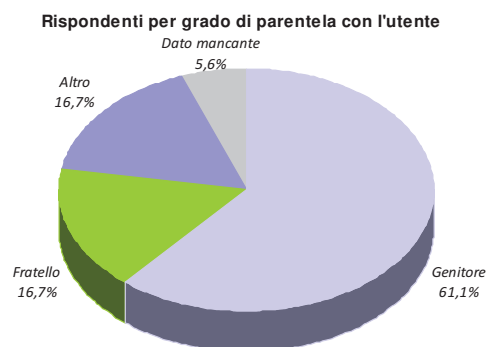
Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici del compilatore.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL COMPILATORE	Valori assoluti (N=18)	% rispetto al totale
<b>Grado di parentela:</b>		
Genitore	11	61,1%
Fratello	3	16,7%
Nipote		
Tutore		
Altro	3	16,7%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Età:</b>		
<40 anni	1	5,6%
40-49 anni	5	27,8%
50-59 anni	5	27,8%
60-69 anni	2	11,1%
≥ 70 anni	3	16,7%
Dato mancante	2	11,1%
<b>Sesso:</b>		
Maschio	6	33,3%
Femmina	11	61,1%
Dato mancante	1	5,6%

<b>Titolo di studio:</b>		
Scuola elementare	1	5,6%
Scuola media inferiore	9	50,0%
Scuola media superiore	5	27,8%
Attestato di formazione professionale	1	5,6%
Laurea		0,0%
Dato mancante	2	11,1%
<b>Professione:</b>		
Operaio	3	16,7%
Impiegato	3	16,7%
Pensionato	4	22,2%
Casalinga	3	16,7%
Imprenditore		
Lavoratore autonomo		
Disoccupato	1	5,6%
Altro	3	16,7%
Dato mancante	1	5,6%

Figura n. 1: 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 A – AMBIENTI E SPAZI.

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 agli "spazi ampi per utenti".

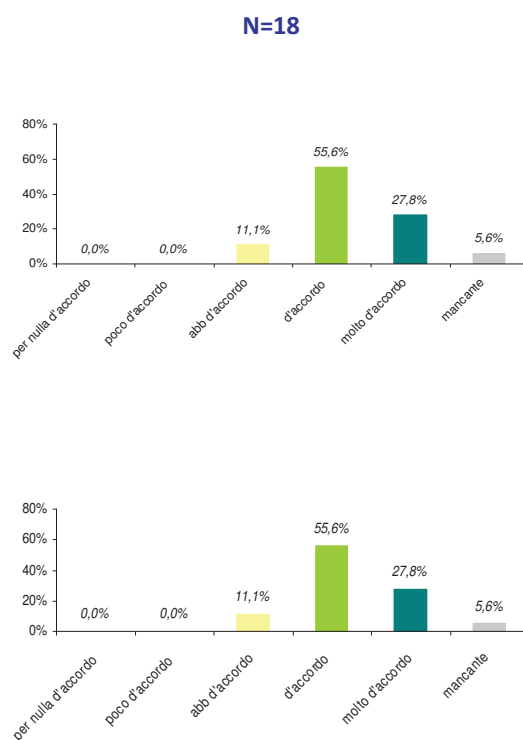
Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>L'ambiente-laboratorio è adeguatamente pulito</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	11	61,1%
5. Molto d'accordo	5	27,8%
<b>L'ambiente-laboratorio è confortevole ed accogliente</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	3	16,7%
4. D'accordo	6	33,3%
5. Molto d'accordo	8	44,4%
<b>Gli spazi sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	5,6%
2. Poco d'accordo	4	22,2%
3. Abbastanza d'accordo	4	22,2%
4. D'accordo	4	22,2%
5. Molto d'accordo	5	27,8%





SEZIONE B – ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	10	55,6%
5. Molto d'accordo	5	27,8%
Dato mancante	1	5,6%
<b>I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	10	55,6%
5. Molto d'accordo	5	27,8%
Dato mancante	1	5,6%



SEZIONE C – ATTIVITA' EDUCATIVO-ASSISTENZIALI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Le attività proposte nei laboratori sono varie</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	12	66,7%
5. Molto d'accordo	4	22,2%
<b>Le attività proposte sono innovative</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	8	44,4%
5. Molto d'accordo	7	38,9%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Il servizio organizza attività di integrazione nel territorio</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	5,6%
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	7	38,9%

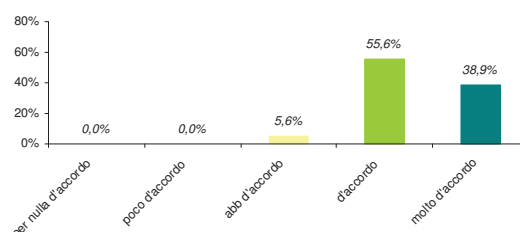
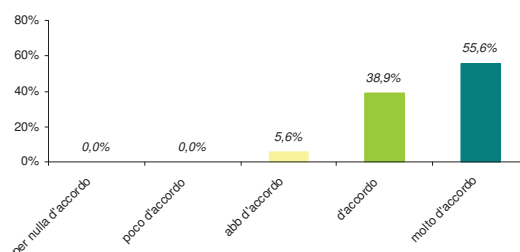
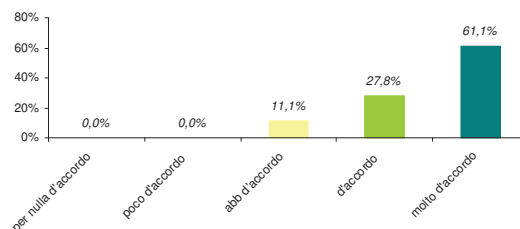
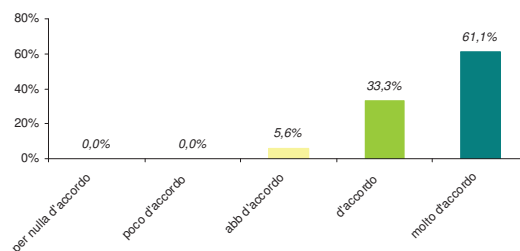


SEZIONE C – ATTIVITA' EDUCATIVO-ASSISTENZIALI	Valori assoluti	% rispetto al totale
5. Molto d'accordo	6	33,3%
Dato mancante	1	5,6%

N=18

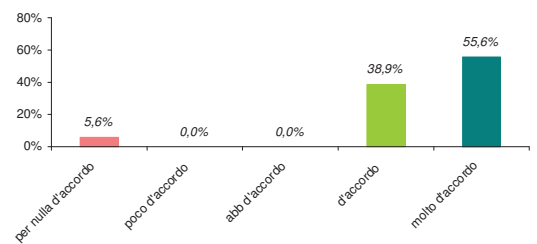
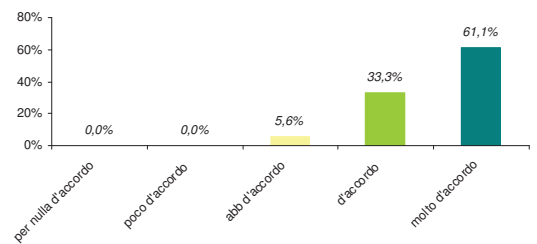
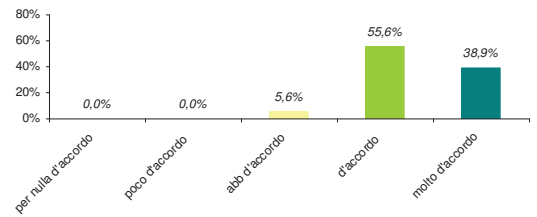
SEZIONE D – OPERATORI DELLE BOTTEGHE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	6	33,3%
5. Molto d'accordo	11	61,1%
<b>Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	5	27,8%
5. Molto d'accordo	11	61,1%
<b>Gli operatori sono preparati e competenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	7	38,9%
5. Molto d'accordo	10	55,6%
<b>Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	10	55,6%
5. Molto d'accordo	7	38,9%

N=18

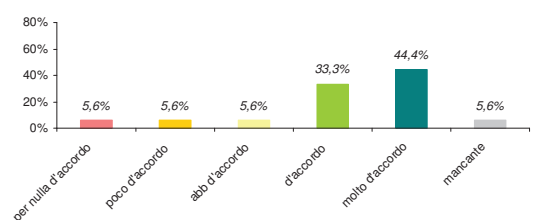
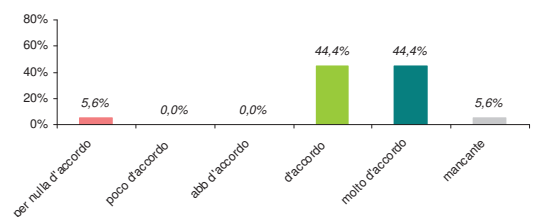


SEZIONE D – OPERATORI DELLE BOTTEGHE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	10	55,6%
5. Molto d'accordo	7	38,9%
<b>Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	6	33,3%
5. Molto d'accordo	11	61,1%
<b>Il contributo del personale volontario presente nei laboratori è utile e significativo</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	5,6%
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo		
4. D'accordo	7	38,9%
5. Molto d'accordo	10	55,6%

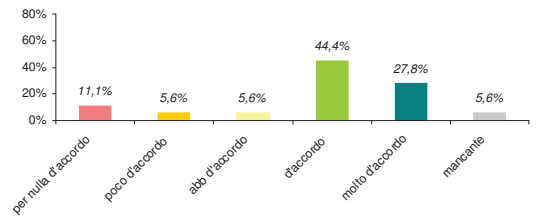
N=18



SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA		
<b>Sono stato informato sulle caratteristiche dei laboratori artigianali</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	5,6%
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo		
4. D'accordo	8	44,4%
5. Molto d'accordo	8	44,4%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Vengo periodicamente informato sulle attività che il mio familiare svolge nei laboratori</b>		
1. Per nulla d'accordo	1	5,6%
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	6	33,3%

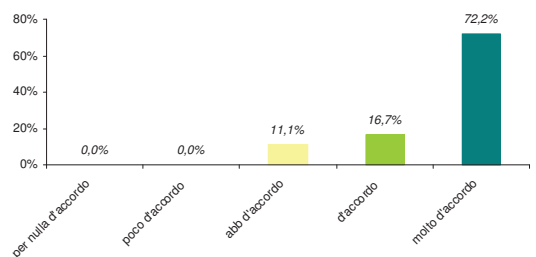
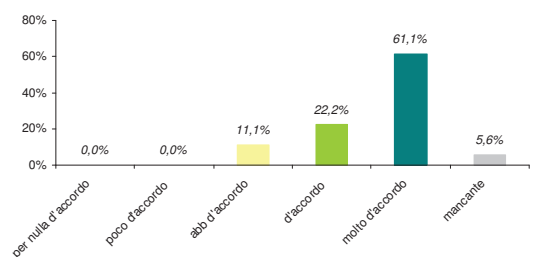
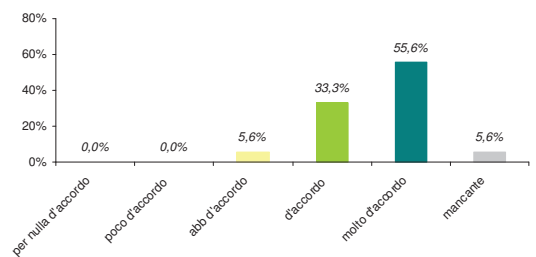


SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA		
5. Molto d'accordo	8	44,4%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Il Servizio è disponibile a momenti di incontro con le famiglie</b>		
1. Per nulla d'accordo	2	11,1%
2. Poco d'accordo	1	5,6%
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	8	44,4%
5. Molto d'accordo	5	27,8%
Dato mancante	1	5,6%



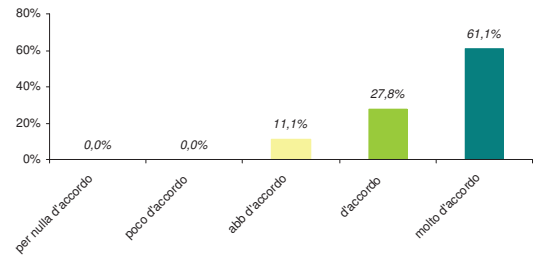
SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE		
<b>La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	1	5,6%
4. D'accordo	6	33,3%
5. Molto d'accordo	10	55,6%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	4	22,2%
5. Molto d'accordo	11	61,1%
Dato mancante	1	5,6%
<b>Il mio familiare è contento di recarsi ai laboratori artigianali</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	3	16,7%
5. Molto d'accordo	13	72,2%
<b>Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali</b>		
1. Per nulla d'accordo		

N=18



SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	4	22,2%
4. D'accordo	8	44,4%
5. Molto d'accordo	6	33,3%
<b>In generale, ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza ai laboratori</b>		
1. Per nulla d'accordo		
2. Poco d'accordo		
3. Abbastanza d'accordo	2	11,1%
4. D'accordo	5	27,8%
5. Molto d'accordo	11	61,1%

N=18



SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto dei laboratori artigianali "Le Botteghe?"</b>		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	1	5,6%
4. Soddisfatto	6	33,3%
5. Molto soddisfatto	10	55,6%
Dato mancante	1	5,6%

N=18

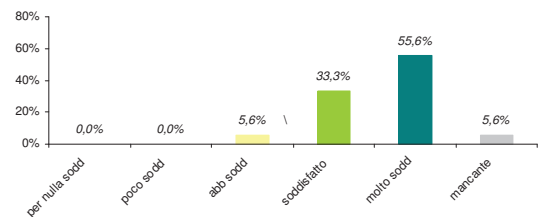


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	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. L'ambiente-laboratorio è adeguatamente pulito	18	4,11	0,76	15	20,0%
A2. L'ambiente-laboratorio è confortevole ed accogliente	18	4,17	0,92	14	28,6%
A3. Gli spazi sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	18	3,44	1,29	15	53,3%
B1. Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	17	4,18	0,64	17	11,8%
B2. I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	17	4,18	0,64	17	11,8%
C1. Le attività proposte nei laboratori sono varie	18	4,06	0,73	17	17,6%
C2. Le attività proposte sono innovative	17	4,24	0,83	16	31,3%
C3. La struttura organizza attività di integrazione nel territorio	17	3,94	1,14	15	33,3%
D1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	18	4,56	0,62	15	0,0%
D2. Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	18	4,50	0,71	14	7,1%
D3. Gli operatori sono preparati e competenti	18	4,50	0,62	14	7,1%
D4. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente	18	4,33	0,59	15	6,7%
D5. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	18	4,33	0,59	14	7,1%
D6. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio	18	4,56	0,62	15	6,7%
D7. Il contributo del personale volontario presente nei laboratori è utile e significativo	18	4,39	0,98	15	6,7%
F1. Sono stato informato sulle caratteristiche dei laboratori artigianali	17	4,29	0,99	14	21,4%
F2. Vengo periodicamente informato sulle attività che il mio familiare svolge nei laboratori	17	4,12	1,17	15	13,3%
F3. Il Servizio è disponibile a momenti di incontro con le famiglie	17	3,76	1,30	15	20,0%
G1. La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	17	4,53	0,62	16	6,3%
G2. Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	17	4,53	0,72	16	12,5%
G3. Il mio familiare è contento di recarsi ai laboratori artigianali	18	4,61	0,70	15	6,7%
G4. Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali	18	4,11	0,76	15	6,7%
G5. In generale, ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici nella frequenza ai laboratori	18	4,50	0,71	15	0,0%
H1. Complessivamente, quanto è soddisfatto dei Laboratori artigianali "Le Botteghe"?	17	4,53	0,62	14	21,4%

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

	ACCORDO/SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	18	3,91	0,71
SEZIONE B – ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	17	4,18	0,64
SEZIONE C – ATTIVITA' EDUCATIVO ASSISTENZIALI	18	4,04	0,81
SEZIONE D – PERSONALE DELLE BOTTEGHE	18	4,45	0,55
SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	17	4,06	1,04
SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE	18	4,47	0,60
SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	17	4,53	0,62

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Accordo/Soddisfazione per dimensione.

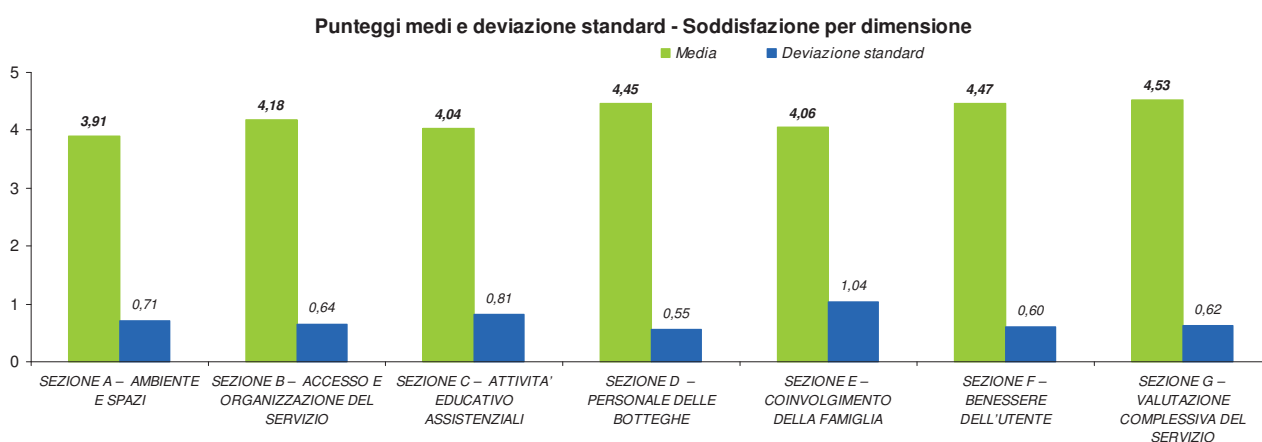
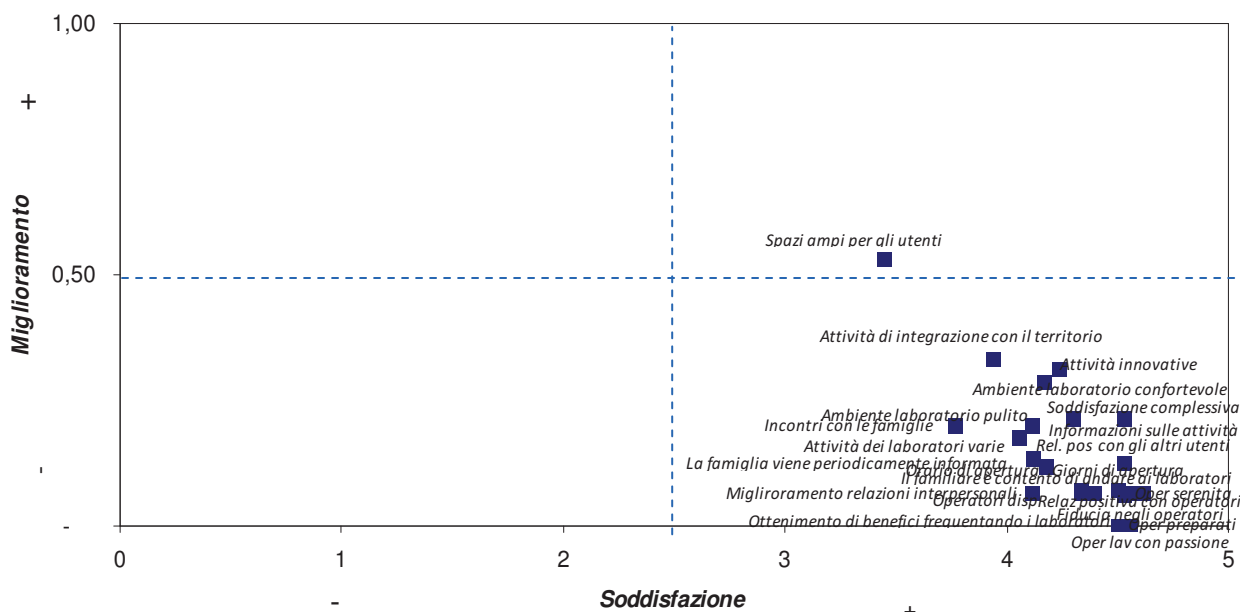


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Accordo/Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio. Il commento più frequente fa riferimento alla richiesta di aumentare lo spazio a disposizione.

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti dei laboratori artigianali “Le Botteghe”, risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 3,91 per la sezione “Ambiente e spazi” ad un valore medio di 4.53 per la sezione “ Valutazione complessiva del Servizio” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 10% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

per la sezione A – **Ambienti e spazi**

1. gli spazi sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti;

per la sezione C **Attività Educativo-Assistenziali**

2. il servizio organizza attività di integrazione nel territorio;

per la sezione E **Coinvolgimento della famiglia**

3. il servizio è disponibile a momenti di incontro con le famiglie.



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI Laboratori artigianali “Le Botteghe”

*Gentile familiare,*

*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 grado di accordo.*

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. L'ambiente-laboratorio è adeguatamente pulito	1	2	3	4	5	0	1
2. L'ambiente -laboratorio è confortevole ed accogliente	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli spazi sono sufficientemente ampi rispetto al numero di utenti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli orari di apertura giornaliera del servizio sono adeguati	1	2	3	4	5	0	1
2. I giorni di apertura settimanale del servizio sono adeguati	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – ATTIVITA' EDUCATIVO ASSISTENZIALI	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Le attività proposte nei laboratori sono varie	1	2	3	4	5	0	1
2. Le attività proposte sono innovative	1	2	3	4	5	0	1
3. Il servizio organizza attività di integrazione nel territorio	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – OPERATORI DELLE BOTTEGHE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione	1	2	3	4	5	0	1
2. Ho molta fiducia nella capacità degli operatori di risolvere i problemi	1	2	3	4	5	0	1
3. Gli operatori sono preparati e competenti	1	2	3	4	5	0	1
4. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze dell'utente	1	2	3	4	5	0	1
5. Gli operatori sono disponibili ad ascoltare le esigenze della famiglia	1	2	3	4	5	0	1
6. Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del laboratorio	1	2	3	4	5	0	1
7. Il contributo del personale volontario presente nei laboratori è utile e significativo	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E - COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Sono stato informato sulle caratteristiche dei laboratori artigianali	1	2	3	4	5	0	1
2. Vengo periodicamente informato sulle attività che il mio familiare svolge nei laboratori	1	2	3	4	5	0	1
3. Il Servizio è disponibile a momenti di incontro con le famiglie	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. La relazione tra il mio familiare e gli operatori è positiva	1	2	3	4	5	0	1
2. Si è instaurata una relazione positiva tra il mio familiare e gli altri utenti	1	2	3	4	5	0	1
3. Il mio familiare è contento di recarsi ai laboratori artigianali	1	2	3	4	5	0	1
4. Il mio familiare ha migliorato le relazioni interpersonali	1	2	3	4	5	0	1
5. In generale ritengo che il mio familiare abbia ricevuto benefici dalla frequenza ai laboratori	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE G – 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 dei Laboratori artigianali “Le Botteghe”?	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: .....

Grado di parentela:     Genitore  
 Fratello  
 Nipote  
 Tutore  
 Altro ( Specificare.....)

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

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

***Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!***