



## Servizio di animazione Centri di aggregazione sociale di via Solferino, via Pira e via Boiardo

### VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

PERIODO: agosto 2016 – gennaio 2017

#### **Premessa**

Il questionario anonimo è stato predisposto dal Coordinatore del servizio.

La struttura è identica nei contenuti sia per gli adulti sia per i minori, cambia esclusivamente nella forma degli items.

La sua struttura prevede due sezioni:

- 1) Sezione I - Corrispondente al questionario di valutazione degli utenti predisposto dal Committente, il quale prevede 8 domande chiuse a risposta multipla (scala di Likert a tre livelli) e una aperta;
- 2) Sezione II – Costituito da 5 domande a risposta multipla (scala di Likert a 5 livelli), ognuna delle quali ha degli ulteriori items, per un totale di 17 items; inoltre è stata data la possibilità di libera espressione in ulteriori tre domande a risposta aperta, nelle quali poter acquisire informazioni sulla valutazione dei punti di forza e criticità del servizio, nonché le possibilità di sviluppo del servizio in vista di un'eventuale progettualità futura.

#### **FASCIA MINORI**

I questionari validi totali sono 39 suddivisi tra il gruppo della fascia delle scuole primarie di via Solferino (17), quello delle scuole secondarie di primo grado di via Solferino (12) e i ragazzi delle scuole secondarie di secondo grado di via Solferino (10).

Per la fascia dei bambini il questionario è stato compilato dai genitori, mentre gli altri due gruppi sono stati coinvolti direttamente i ragazzi, in modo tale da avere un'opinione diretta.

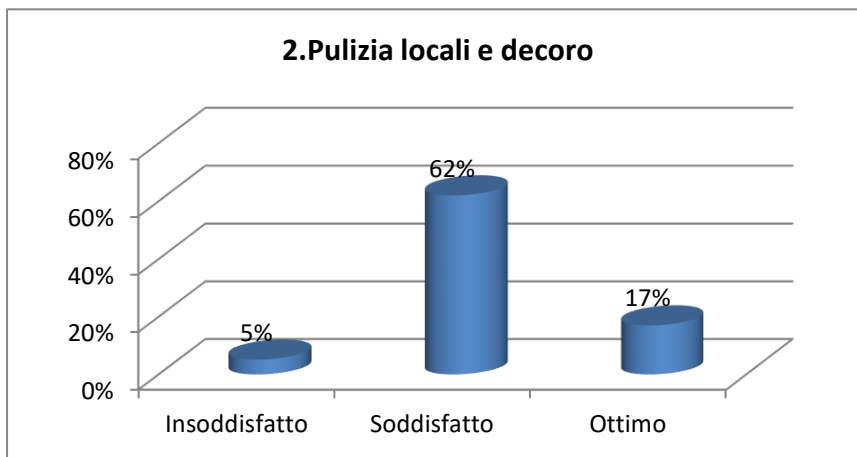
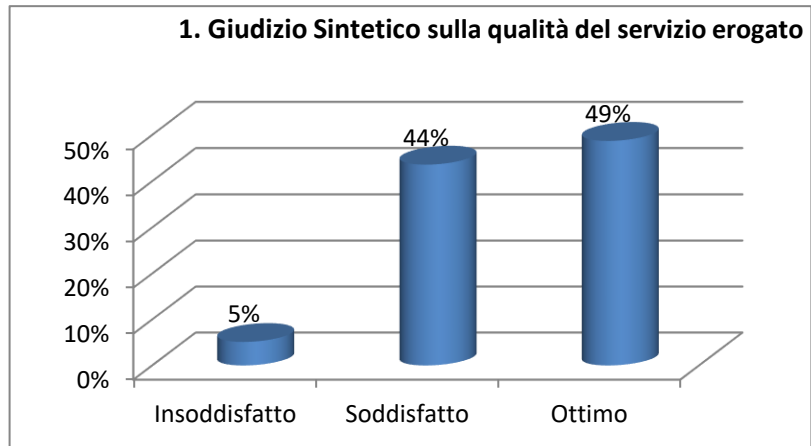
#### **.Tabella riassuntiva della prima parte del questionario**

	Insoddisfatto	Soddisfatto	Ottimo	Insoddisfatto	Soddisfatto	Ottimo
Giudizio Sintetico sulla qualità del servizio erogato	1	10	26	3%	26%	67%
Pulizia locali e decoro	2	17	19	5%	44%	49%
Orari di apertura	2	17	18	5%	44%	46%
Garanzia di riservatezza e privacy	1	12	23	3%	31%	59%
I tempi/orari settimanali	6	15	18	15%	38%	46%
Risposta alle mie esigenze/bisogni	1	10	28	3%	26%	72%
Cordialità e disponibilità dimostrata	1	5	32	3%	13%	82%
Competenza e preparazione dimostrata	0	9	30	0%	23%	77%



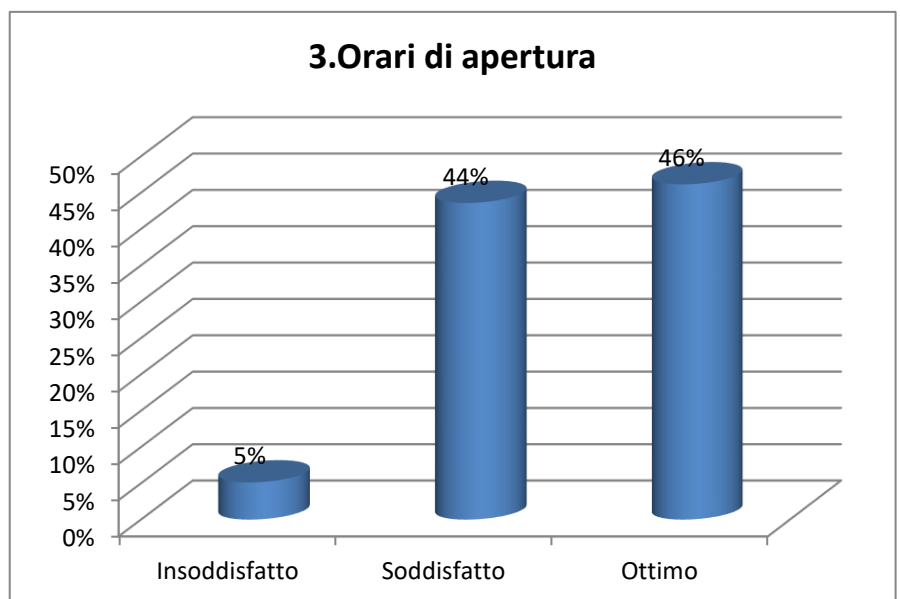
## Di seguito verranno descritti i diversi items.

Per la fascia dei minori si registra un giudizio molto positivo del Servizio: circa la metà del target lo definisce ottimo, mentre il 44% esprime un giudizio soddisfacente.



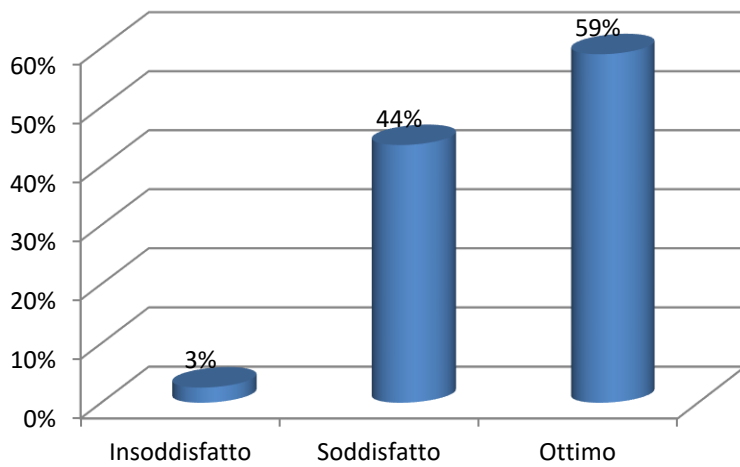
Sul livello di pulizia degli spazi del centro di aggregazione, il livello di giudizio si attesta per il 62% ad un giudizio soddisfacente e solo per il 17% è ottimo.

Il gruppo intervistato si divide su un giudizio ottimo e soddisfacente per quanto riguarda gli orari di apertura. Tutto sommato sono congrui rispetto ai tempi di vita dei bambini e dei ragazzi. Infatti durante il periodo invernale i bambini frequentano le attività dopo una congrua pausa dalla scuola (dalle 16.00 alle 18.00) e i ragazzi dopo lo studio pomeridiano (dalle 18.00 alle 20.00).





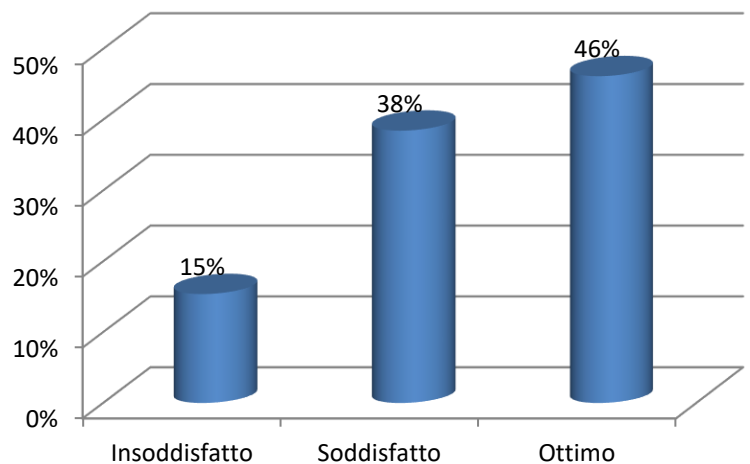
#### 4. Garanzia di riservatezza e privacy



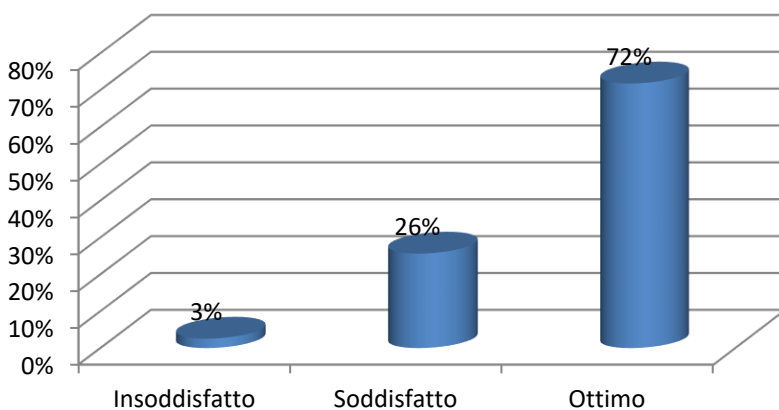
Il livello di riservatezza e di tutela della privacy viene vissuto come ottimo dal 59% degli intervistati e soddisfacente per il 44%, segno evidente di un senso di fiducia adeguato da parte dei minori e delle loro famiglie nei confronti degli operatori del Servizio.

Sui tempi e gli orari settimanali si registra un 15% di insoddisfazione e i livelli di giudizio si attestano in percentuali più basse. Sono soprattutto i ragazzi delle superiori e quelli delle medie che lamentano il fatto che un'unica apertura settimanale non è sufficiente alle loro esigenze. Al contrario dei più piccoli che frequentano per due volte alla settimana.

#### 5. I tempi/orari settimanali



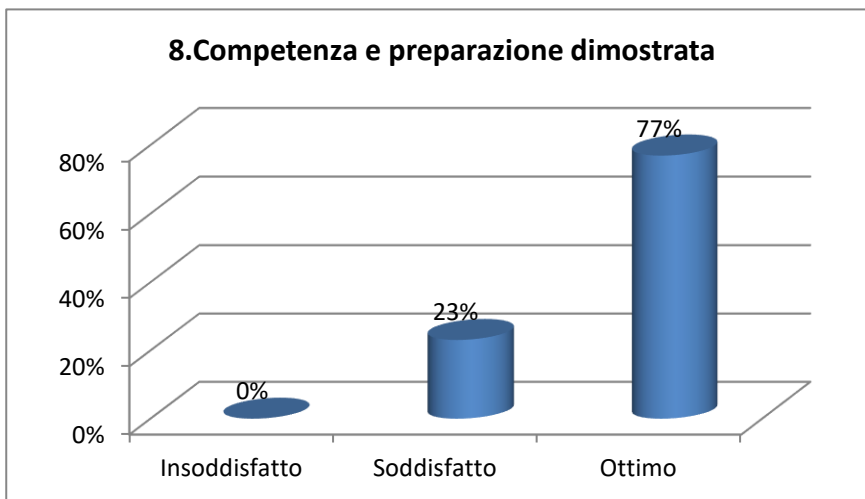
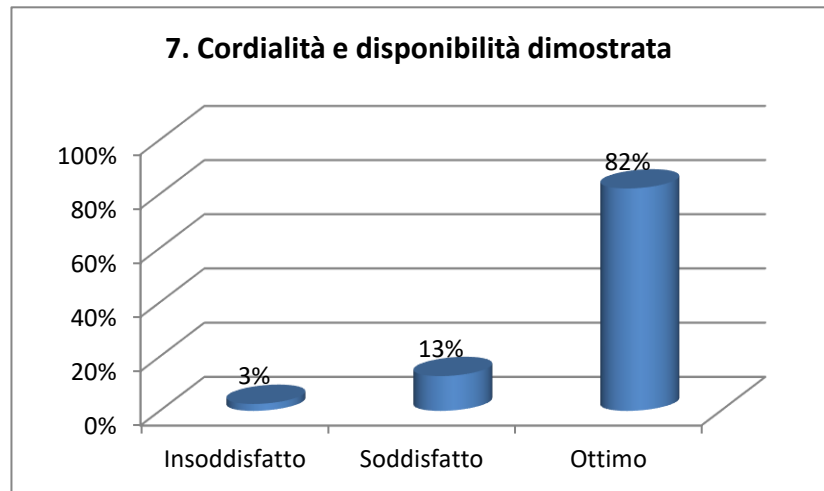
#### 6. Risposta alle mie esigenze/bisogni



Circa  $\frac{3}{4}$  del campione intervistato (il 72% risponde ottimo) ritiene che venga data una risposta ai bisogni e alle esigenze dei singoli e dei gruppi, segno evidente che esiste una buona lettura degli interessi e delle specificità di ciascuno.



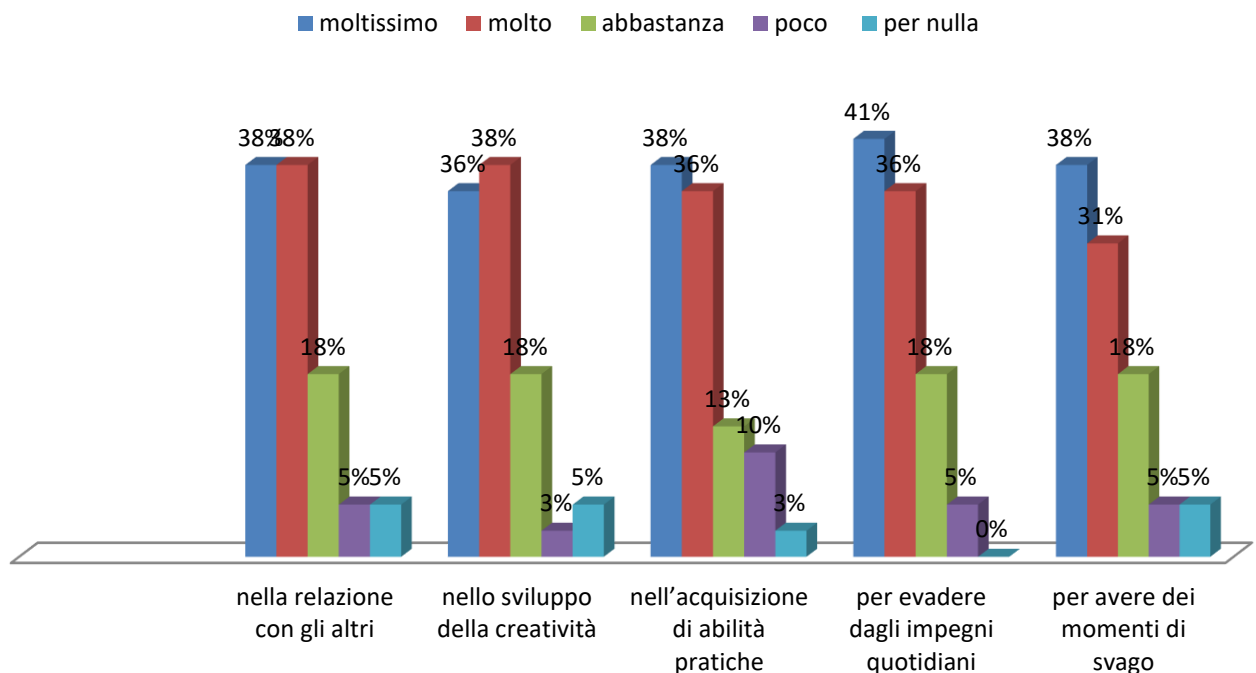
L'82% di valutazione ottima sulla cordialità dimostrata evidenzia come vi sia un ottimo grado di accoglienza dell'utente



Anche il giudizio sul livello di competenza e preparazione del gruppo di lavoro appare molto positivo, in quanto si esprime con il massimo grado di giudizio circa l'80% del campione.

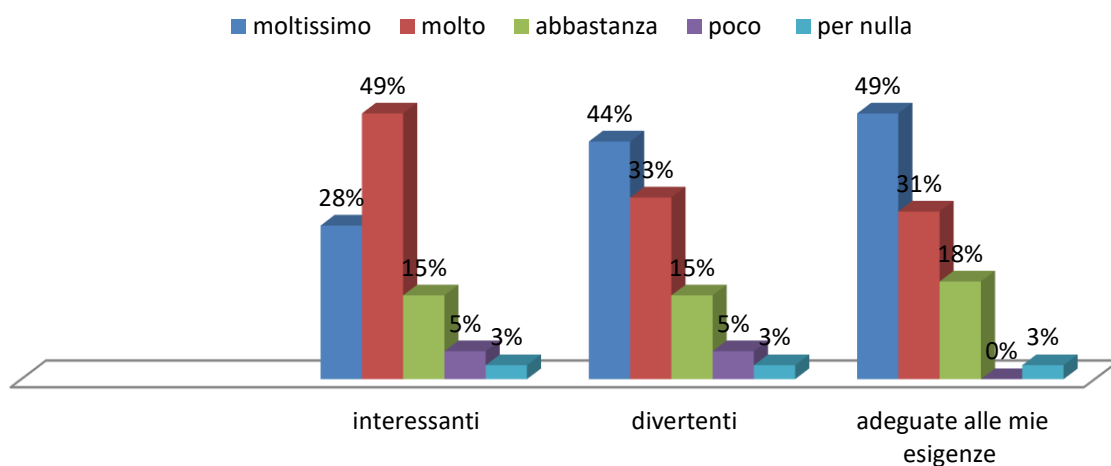


## 1. Secondo me, il Centro di Aggregazione è stato utile:



Nell'analisi della seconda sezione del questionario emerge che il Centro di aggregazione rappresenta soprattutto uno spazio utile per evadere dagli impegni quotidiani e per relazionarsi con gli altri, a seguire nello sviluppo della creatività e nell'acquisizione di abilità pratiche.

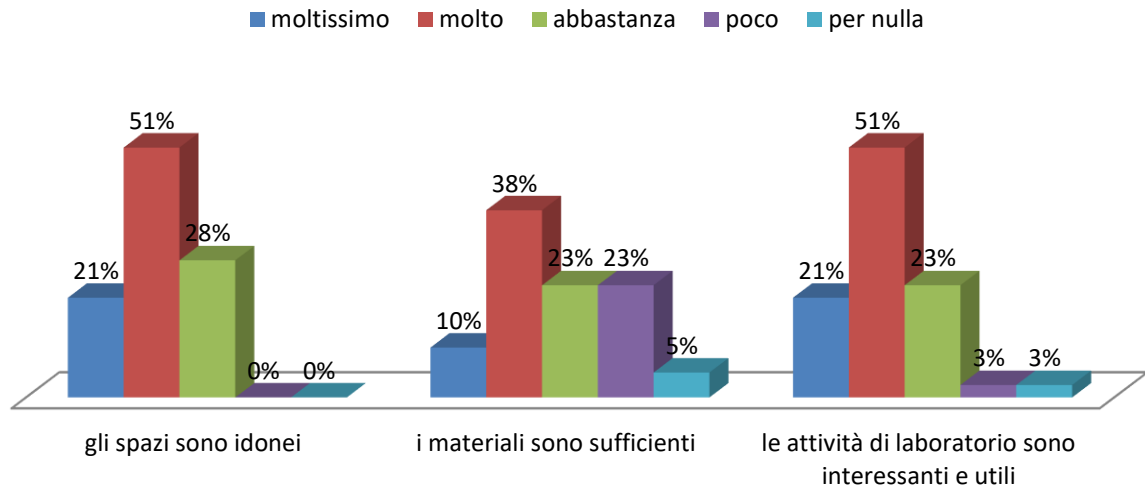
## 2. Ritengo che le attività siano state:



Le attività vengono considerate soprattutto adeguate alle esigenze e divertenti. Il grado di interesse diminuisce nelle percentuali di accordo, probabilmente perché fanno pensare più ad attività didattiche piuttosto che animative.

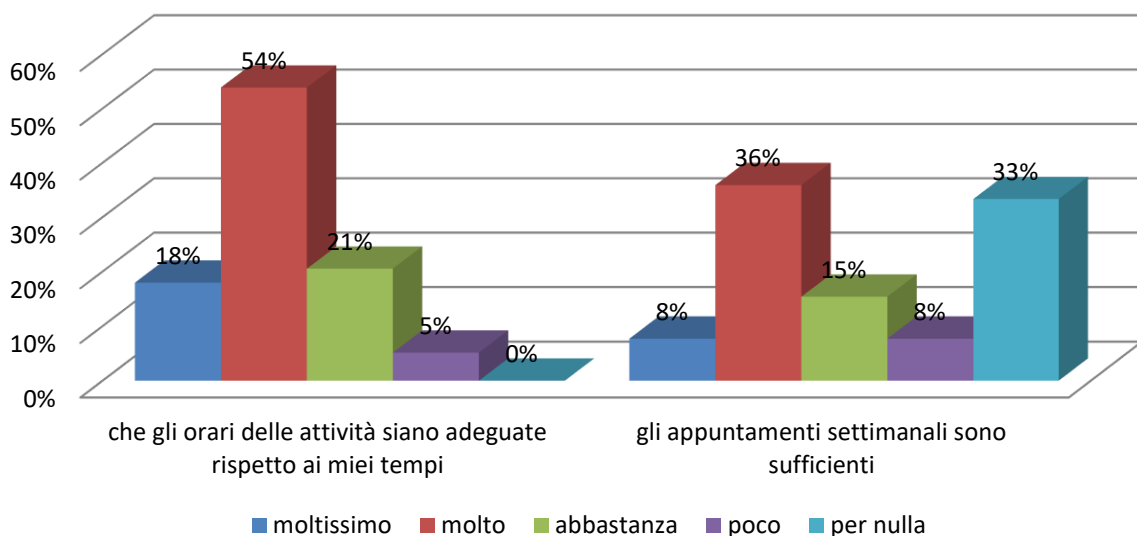


### 3. Dal mio punto di vista:



Secondo il campione interessato esiste un buon livello di giudizio sulla struttura e sulle attività proposte, mentre esiste un livello di insoddisfazione sui materiali presenti. C'è da considerare che le risorse per i materiali e le attrezzature negli ultimi anni ha registrato un decremento e servirebbe un investimento finanziario per rinnovare i giochi ed alcune attrezzature.

### 4. Dal punto di vista organizzativo, ritengo:

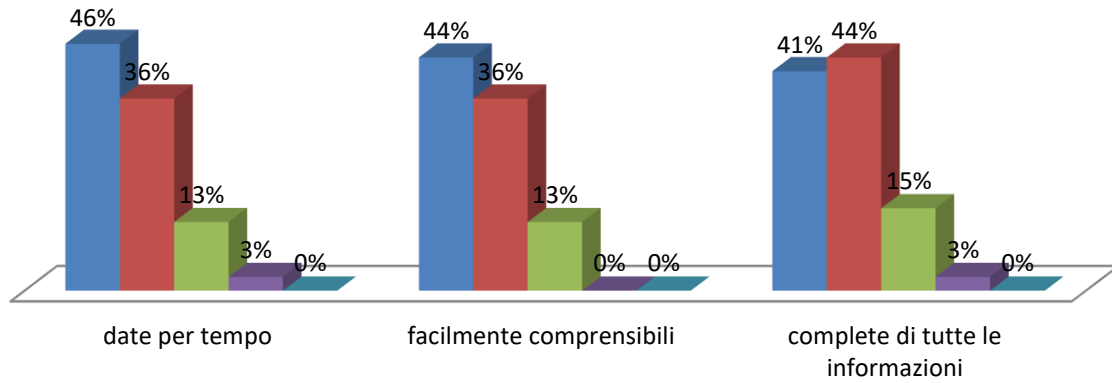


Così come già detto nell'analisi della prima sezione del questionario, si registra un notevole grado di insoddisfazione nel gruppo dei ragazzi sull'unica apertura settimanale dedicata al gruppo delle medie e delle superiori, i quali gradirebbero frequentare almeno per due volte come i bambini delle scuole primarie.



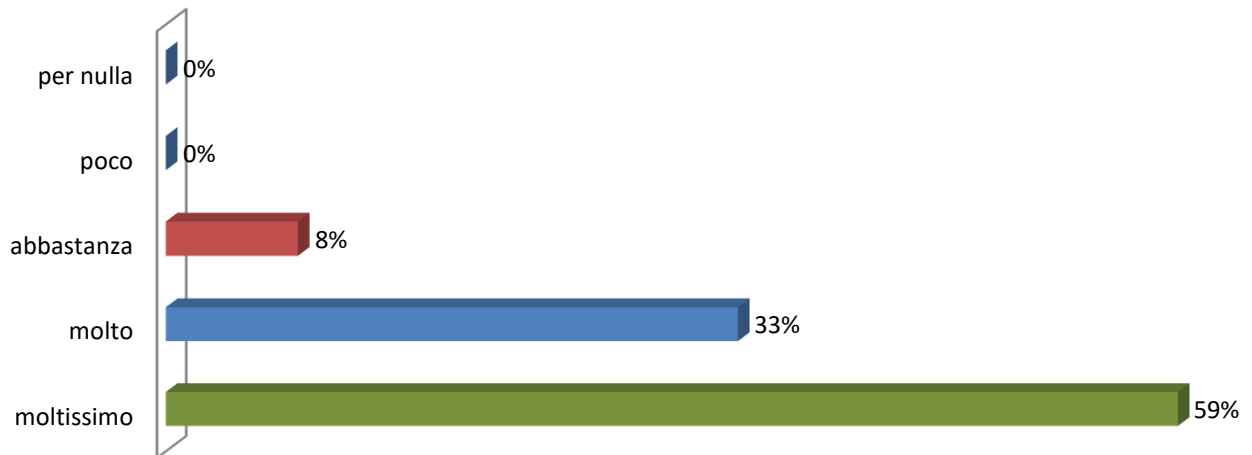
### 5. Le comunicazioni sono state:

■ moltissimo ■ molto ■ abbastanza ■ poco ■ per nulla



I livelli di gradimento circa le comunicazioni operatori-utenti è buona e ben riconosciuta sia in termini di comprensione, di completezza e nei tempi di consegna.

### 6. Nell'insieme posso ritenermi soddisfatto/a



I livelli di soddisfazione del Servizio appaiono molto positivi.



## FASCIA ADULTI

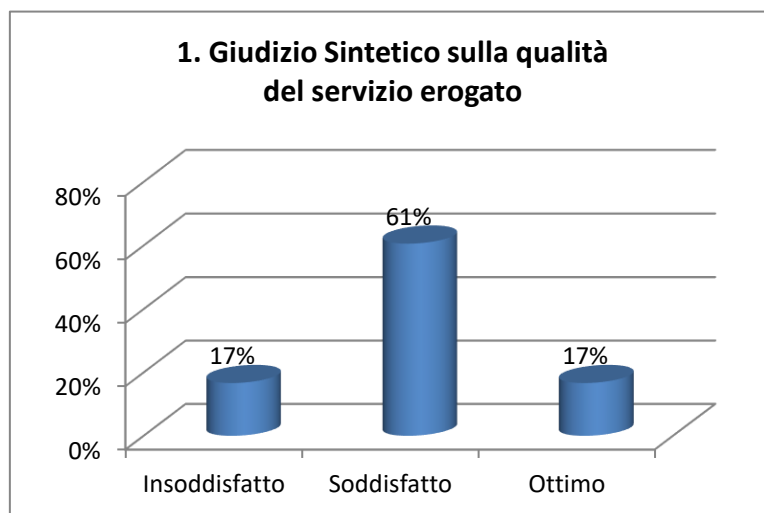
I questionari validi totale sono 66 suddivisi tra i 5 gruppo delle signore, informatica e laboratorio musicale adulti.

### .Tabella riassuntiva della prima parte del questionario

	Insoddisfatto	Soddisfatto	Ottimo	Insoddisfatto	Soddisfatto	Ottimo
<b>Giudizio Sintetico sulla qualità del servizio erogato</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>2%</b>	<b>45%</b>	<b>52%</b>
<b>Pulizia locali e decoro</b>	<b>11</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>17%</b>	<b>61%</b>	<b>17%</b>
<b>Orari di apertura</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>2%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>
<b>Garanzia di riservatezza e privacy</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>2%</b>	<b>47%</b>	<b>48%</b>
<b>I tempi/orari settimanali</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>6%</b>	<b>48%</b>	<b>42%</b>
<b>Risposta alle mie esigenze/bisogni</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>
<b>Cordialità e disponibilità dimostrata</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>54</b>	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>82%</b>
<b>Competenza e preparazione dimostrata</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>2%</b>	<b>23%</b>	<b>74%</b>

Di seguito verranno descritti i diversi items.

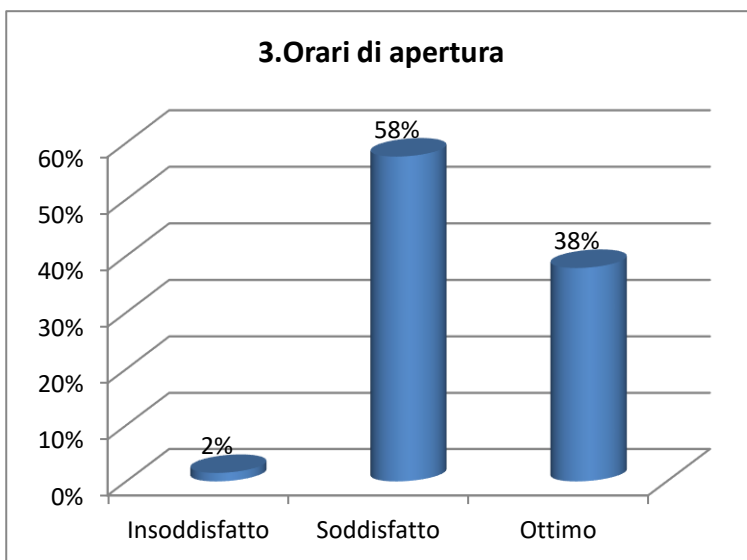
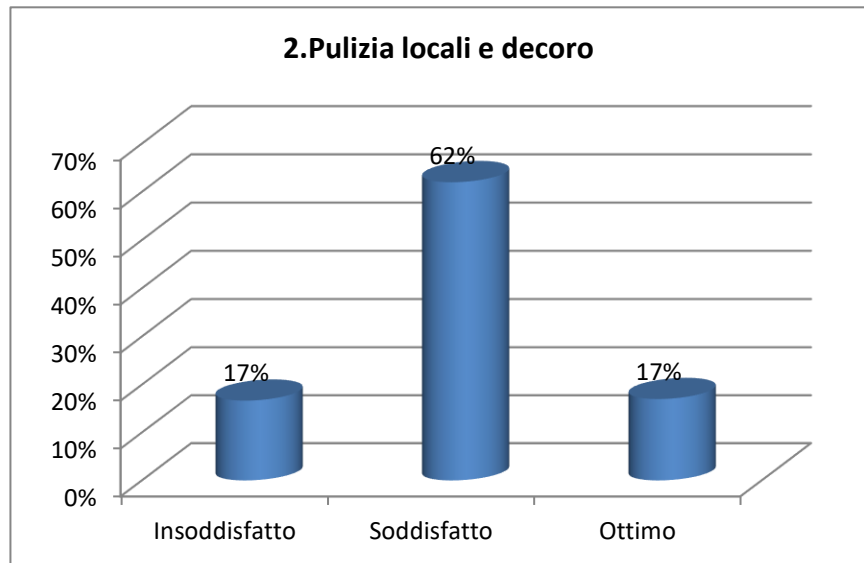
Per la fascia degli adulti si registra un giudizio positivo del Servizio: il 61% del target si definisce soddisfatto, mentre il 17% da un giudizio ottimo e la stessa percentuale si definisce insoddisfatto.





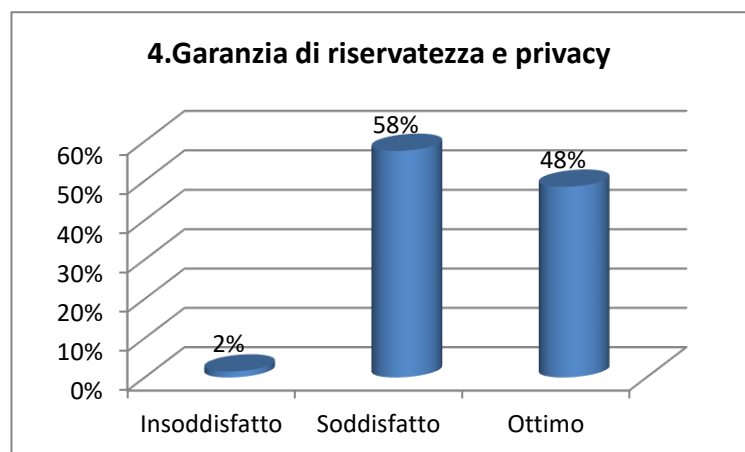


Le percentuali riguardanti la pulizia e il decoro dei locali rispecchia il livello di soddisfazione generale. Si registrano dei reclami soprattutto nel gruppo frequentante il Centro di Via Pira che necessita di un intervento importante di manutenzione. Più volte in passato sono state segnalate, infatti, delle carenze relative al cedimento strutturale e alla presenza di degrado in seguito ad infiltrazioni di umidità al suo interno.



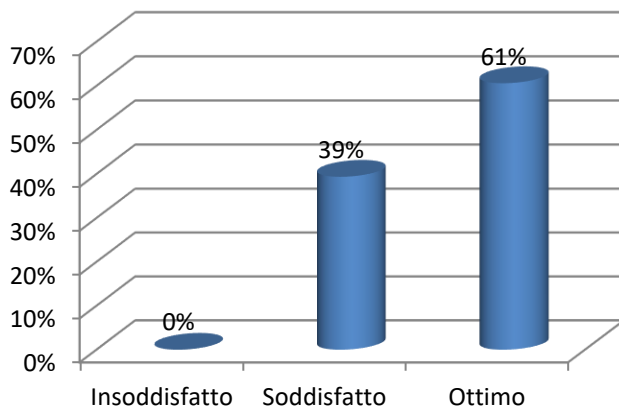
Gli orari di apertura, per la fascia degli adulti risultano congrui rispetto alle esigenze: l'incontro settimanale, l'organizzazione di attività estemporanee e la possibilità di frequentare i laboratori musicali e informatici, danno la percezione di un'organizzazione oraria congrua agli impegni personali.

Secondo gli utenti intervistati c'è un buon livello di riservatezza e di tutela della privacy. Nell'operare, infatti si cerca di dare uno spazio di ascolto a ciascuno nel rispetto delle informazioni e delle istanze portate dai singoli.





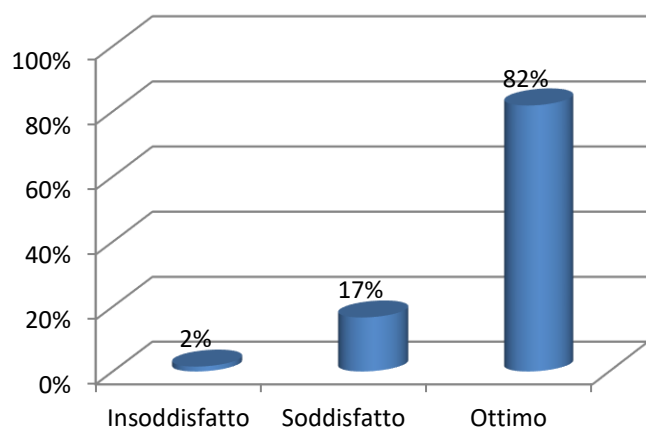
## 6. Risposta alle mie esigenze/bisogni



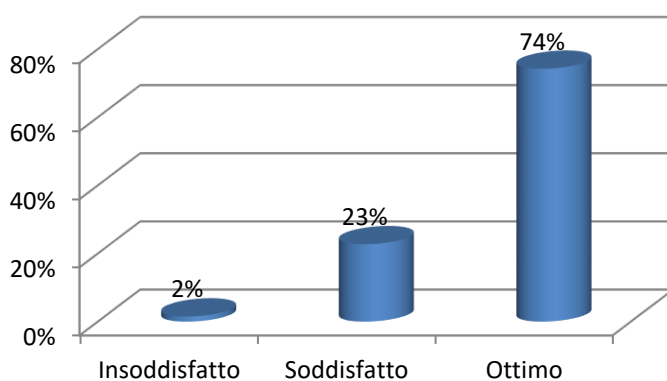
Le percentuali di risposta riguardanti la corrispondenza ai bisogni ed esigenze individuali ci danno dei risultati molto positivi. I gruppi si esprimono molto positivamente circa la capacità del Servizio di riconoscere esigenze, interessi e priorità e offrire delle risposte concrete nell'agire quotidiano.

Gli utenti intervistati valutano molto positivamente il livello di disponibilità e cordialità degli operatori.

## 7. Cordialità e disponibilità dimostrata



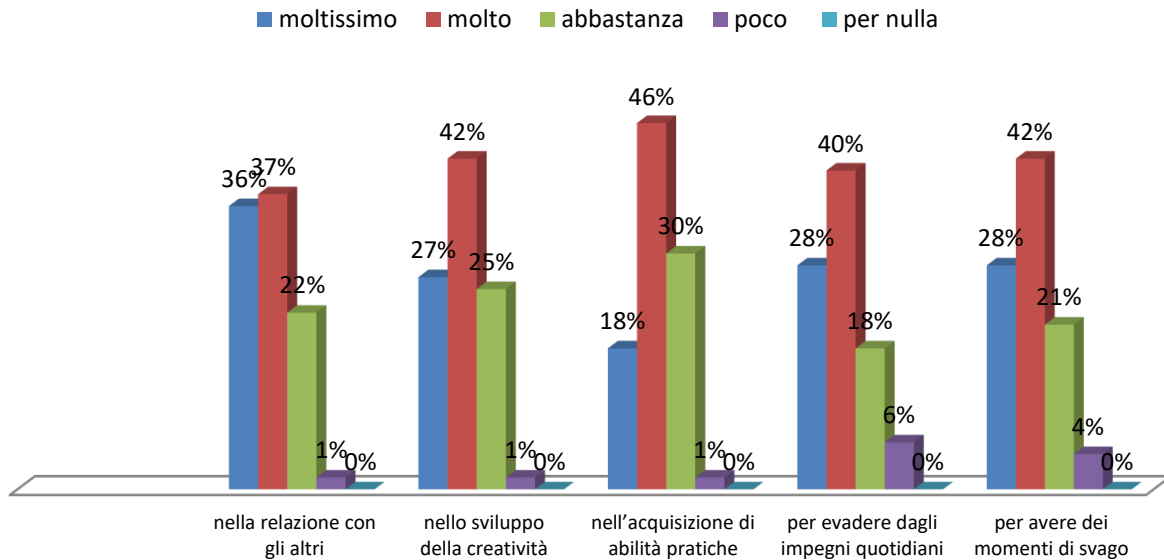
## 8. Competenza e preparazione dimostrata



Anche la valutazione delle competenze degli operatori che lavorano nei centri di aggregazione viene valutata molto positivamente.

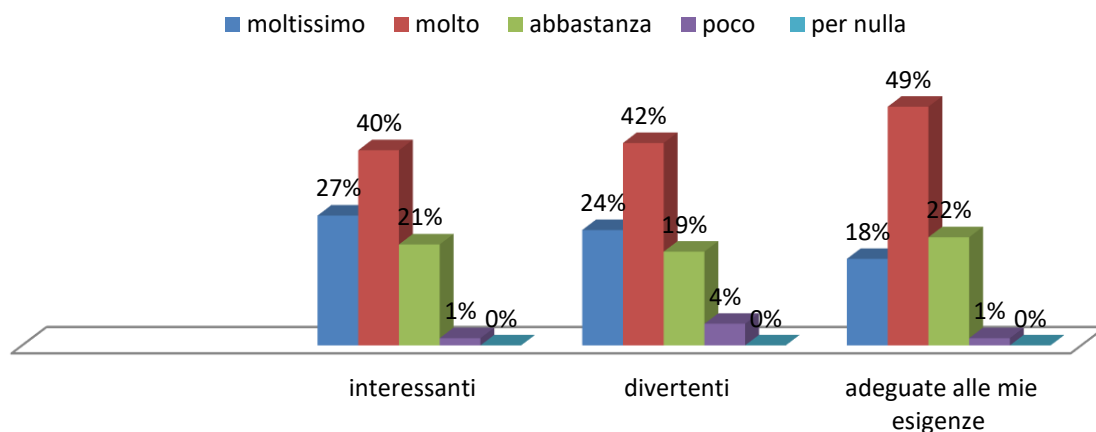


## 1. Secondo me, il Centro di Aggregazione è stato utile:



Nella seconda parte del questionario emerge che il CAS risulta utile soprattutto nella relazione con gli altri e nell'aver dei momenti di svago. Tali variabili sembra ottemperino alle finalità del Servizio, per cui si offre uno spazio per stare assieme ed evadere in maniera costruttiva dagli impegni quotidiani. A seguire risultano sempre importanti l'acquisizione di competenze e lo sviluppo della creatività che viene espressa nei laboratori manuali. Il fare, infatti, è strumentale alla relazione e al benessere.

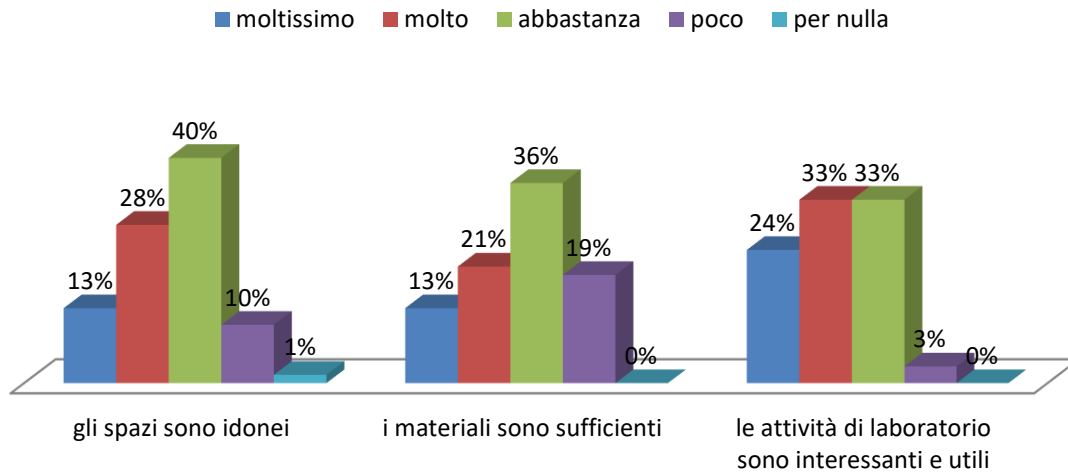
## 2. Ritengo che le attività di animazione siano state:



L'opinione relativa alle attività, per il gruppo degli adulti, risulta adeguata alle esigenze personali. Le attività vengono valutate positivamente anche circa all'interesse al fatto che siano divertenti.

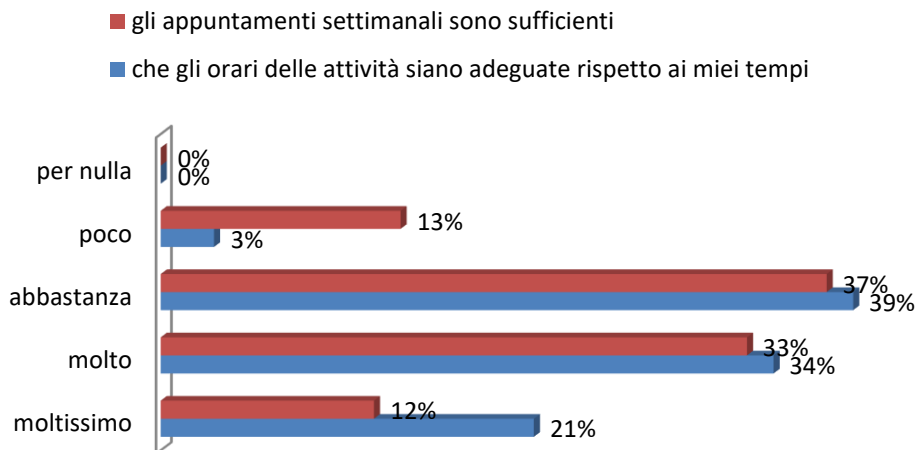


### 3. Dal mio punto di vista:

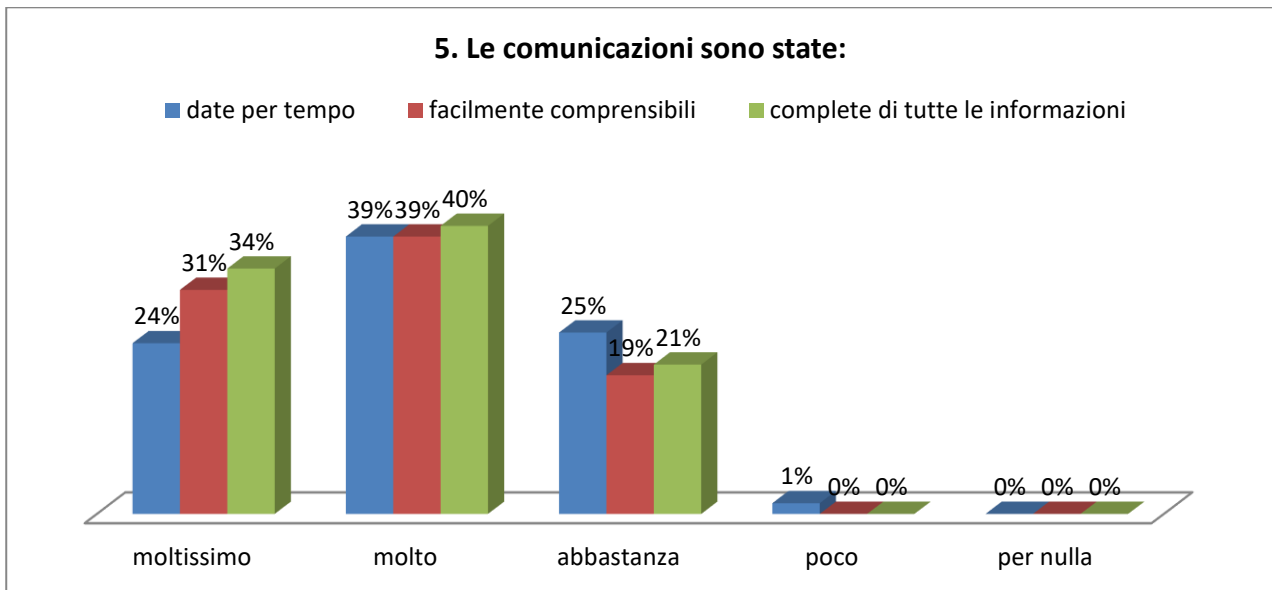


I livelli di giudizio calano per quanto riguarda gli spazi (soprattutto per via Pira), sui materiali che risultano per una buona parte insufficienti, mentre si conferma il giudizio positivo sulle attività di laboratorio.

### 4. dal punto di vista organizzativo



L'organizzazione sembra rispondente alle aspettative, in termini di appuntamenti settimanali e di orari di apertura.



Il giudizio sulle comunicazioni date dagli operatori risulta positiva nei tempi e nei modi.