INTERVISTA AGLI UTENTI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLO SPORTELLO URBAN

Come previsto dalla carta dei servizi del Servizio Promozione Inclusione Sociale, con il 2010 iniziamo a realizzare una indagine annuale di Soddisfazione per verificare il gradimento del servizio presso i diretti fruitori.

Questa breve intervista ha lo scopo di aiutarci a capire se lo **Sportello Urban gestito dal Comune di Venezia – UOC Area Penitenziaria** risponde alle esigenze dei detenuti. Le Sue risposte serviranno ad aiutarci nel definire come migliorare il servizio offerto, adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano .

L'indagine è anonima e prevede un intervistatore per facilitare la compilazione del questionario. Anche i dati finali sul profilo di chi lo compila verranno trattati esclusivamente a fini statistici, garantendo in ogni modo la non riconoscibilità della persona.

Al termine dell'analisi dei dati garantiamo la restituzione dei risultati in forme e modalità che verranno concordate con la direzione del carcere.

Intervista agli Utenti sul grado di soddisfazione dello Sportello Urban

N. questionario: ____ data: _____ Sede: SMM 1 CRD 2

1. Quante volte ti sei rivolto allo Sportello?.
(codificare la risposta libera dell'intervistato)
   1 1 volta
   2 2/5 volte
   3. Più di 5 volte
   4. Più di 10 volte

2. Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza dello Sportello?
(codificare la risposta libera dell'intervistato)

   1. Altro detenuto
   2. Educatore
   3. Assistente sociale U.E.P.E.
   4. Personale del Ser.T.
   5. Polizia penitenziaria
   6. Volantini
   7. Commissione culturale
   8. Associazioni di volontariato
   9. Psicologa
   2a Altro…….

3. E' stato facile accedere allo Sportello?

   SI' 1 NO 2

4. Quanto tempo è passato dalla tua richiesta all'effettivo accesso allo Sportello?

   ……

Intervista agli Utenti sul grado di soddisfazione dello Sportello Urban

5. Perché ti sei rivolto allo Sportello?

……
……
……

6. E' stato utile per te rivolgerti allo sportello?

Per Nulla	Poco Utile	Abbastanza Utile	Molto Utile
1	2	3	4

7. Ritieni che le Informazioni siano state:

	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
a. Chiare	1	2	3	4
b. Complete	1	2	3	4

8. Hai trovato risposta a quello che cercavi?

SI' 1 NO 2

8.1 Perchè:……
……
……

9. Consiglieresti ad un'altra persona di rivolgersi allo Sportello?

SI' 1 NO 2

10. L'operatore ti è sembrato?

	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
a. Disponibile	1	2	3	4
b. Preparato	1	2	3	4
c. Giudicante	1	2	3	4
d. Tempestivo	1	2	3	4

Intervista agli Utenti sul grado di soddisfazione dello Sportello Urban

11. Come hai trovato la sede del colloquio?

a. Accogliente 1 SI' 2 NO

b. Adeguata 1 SI' 2 NO

c. Rispettosa della Privacy 1 SI' 2 NO

d. Con elementi di disturbo 1 SI' 2 NO

d.1 Se sì perché: ……
……

12. Il tempo che ti è stato dedicato è stato:

Insufficiente	Sufficiente
1	2

13. Come ti è sembrato il servizio offerto?

Insufficiente	Discreto	Ottimo
1	2	3

14. Le domande dirette sono finite, vuoi aggiungere qualcosa, magari su un aspetto di cui non abbiamo parlato?

……
……
……

Per concludere l'intervista ti chiediamo alcuni dati che ti riguardano:

a. Anno di nascita: ……

b. Nazionalità……..

c. Posizione in Italia: Regolare 1 Irregolare 2

d. Residente SI' 1 NO 2

e. Fine pena……

f. Da quanto tempo sei detenuto presso questo Istituto? ……