



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indagine di soddisfazione dell'utenza – Servizi di Giustizia Riparativa

Gentilissimo/a,

il Centro per la Giustizia Riparativa di Matera competente per il Distretto di Corte d'Appello di Potenza desidera conoscere il Suo punto di vista sull'esperienza per valutare la qualità dei servizi offerti e individuare possibili miglioramenti.

Il questionario riguarda l'accoglienza, le informazioni ricevute, l'organizzazione del servizio, la professionalità dei mediatori, il rispetto dei Suoi diritti, la sicurezza percepita e l'utilità del percorso di giustizia riparativa.

La compilazione è volontaria. Non esistono risposte giuste o sbagliate: La invitiamo a esprimere liberamente la Sua opinione, anche quando è critica o negativa.

Anonimato e riservatezza. Il questionario è progettato per essere raccolto in forma anonima. Non inserisca nomi, riferimenti al procedimento giudiziario o altri dettagli che possano identificare Lei o altre persone. Le risposte saranno utilizzate per la valutazione della qualità del servizio e per finalità di miglioramento, secondo le modalità di trattamento dei dati comunicate dal Centro.

Tempo di compilazione: circa 7-8 minuti.

Grazie per il tempo dedicato e per il Suo prezioso contributo.

SEZIONE 1 – INFORMAZIONI GENERALI

1.1. In quale qualità ha partecipato al servizio?

(Una sola risposta)

- ☐ Persona offesa dal reato
- ☐ Persona indicata come autore dell'offesa
- ☐ Familiare o persona di supporto
- ☐ Persona appartenente alla comunità coinvolta nel percorso
- ☐ Altro ruolo
- ☐ Preferisco non rispondere

1.2. A quale fase del percorso si riferisce la Sua valutazione?

- ☐ Primo contatto o richiesta di informazioni
- ☐ Colloqui preliminari individuali/fase preliminare
- ☐ Incontri nell'ambito di specifico programma (incontri di mediazione o altri incontri congiunti)
- ☐ Percorso/programma concluso
- ☐ Percorso/programma non avviato o interrotto
- ☐ Altro

1.3. Quanta esperienza ha avuto con il Centro per la Giustizia Riparativa?

- ☐ Un solo contatto
- ☐ Più contatti o incontri
- ☐ Un percorso/programma articolato in più fasi e/o incontri
- ☐ Preferisco non rispondere

Le informazioni generali servono esclusivamente ad analizzare i risultati per gruppi di utenza, senza identificare i singoli partecipanti.

SEZIONE 2 – ACCESSIBILITÀ, INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Indichi quanto è d'accordo con ciascuna affermazione.

Scala di risposta:

1 = Per nulla d'accordo

2 = Poco d'accordo

3 = Né d'accordo né in disaccordo

4 = Abbastanza d'accordo

5 = Completamente d'accordo

N/A = Non so / Non pertinente

2.1. Le informazioni iniziali sul servizio erano chiare e comprensibili.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.2. Mi sono state spiegate in modo comprensibile le finalità e le modalità del percorso.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.3. Ho ricevuto informazioni adeguate sui miei diritti, compresa la possibilità di non partecipare o di revocare il consenso nei termini previsti.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.4. Ho saputo a chi rivolgermi per ricevere informazioni o chiarimenti.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.5. Il personale mi ha accolto con gentilezza, cortesia e disponibilità.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.6. La sede e gli spazi erano adeguati, accoglienti e facilmente accessibili per le mie esigenze.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.7. Gli spazi garantivano un adeguato livello di riservatezza durante i colloqui.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

2.8. I tempi di attesa e le modalità di organizzazione degli appuntamenti sono stati adeguati.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

SEZIONE 3 – PROFESSIONALITÀ DEI MEDIATORI E QUALITÀ DELLA RELAZIONE

Indichi quanto è d'accordo con ciascuna affermazione.

Scala: 1 = Per nulla d'accordo; 2 = Poco d'accordo; 3 = Né d'accordo né in disaccordo; 4 = Abbastanza d'accordo; 5 = Completamente d'accordo; N/A = Non so / Non pertinente.

3.1. I mediatori mi hanno ascoltato con attenzione, senza interrompermi inutilmente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.2. Mi sono sentito/a accolto/a e compreso/a nei miei bisogni, nelle mie preoccupazioni e nei miei vissuti.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.3. Sono stato/a trattato/a con rispetto, senza pregiudizi o discriminazioni.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.4. I mediatori hanno mantenuto un atteggiamento equiprossimo, non giudicante e rispettoso di tutte le persone coinvolte.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.5. Le spiegazioni e le indicazioni ricevute erano chiare e adeguate alle mie esigenze.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.6. Ho avuto la possibilità di esprimere dubbi, fare domande e manifestare eventuali disaccordi senza timore di conseguenze negative nel rapporto con il servizio.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.7. I mediatori hanno rispettato i miei tempi e la mia disponibilità emotiva, senza esercitare pressioni.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

3.8. Ho percepito competenza e professionalità nella gestione degli incontri e delle situazioni delicate e/o complesse.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

SEZIONE 4 – VOLONTARIETÀ, SICUREZZA E TUTELA DELLA PERSONA

Questa sezione riguarda il rispetto dei Suoi diritti e la percezione di sicurezza durante il percorso.

Può non rispondere alle domande che ritiene troppo personali.

Scala: 1 = Per nulla d'accordo; 2 = Poco d'accordo; 3 = Né d'accordo né in disaccordo; 4 = Abbastanza d'accordo; 5 = Completamente d'accordo; N/A = Non so / Non pertinente.

4.1. Ho percepito che la mia partecipazione fosse libera e basata su informazioni comprensibili.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.2. Ho avuto la possibilità di esprimere le mie esigenze e i miei limiti rispetto alle modalità del percorso/programma.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.3. Mi sono sentito/a sufficientemente al sicuro durante i colloqui e gli incontri.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.4. Sono state considerate le mie eventuali preoccupazioni rispetto al contatto o all'incontro con le altre persone coinvolte.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.5. Ho percepito che il percorso fosse gestito in modo da prevenire pressioni, intimidazioni o situazioni non rispettose della mia dignità.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.6. Mi sono state fornite informazioni comprensibili sulla riservatezza e sui relativi limiti.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.7. Ho percepito attenzione alla tutela della mia dignità, della mia autonomia e delle mie esigenze personali.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

4.8. Ho percepito che le mie esigenze fossero considerate senza attribuire maggiore importanza al raggiungimento di un accordo rispetto al mio benessere, al mio vissuto emotivo ed alla mia volontà.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

SEZIONE 5 – QUALITÀ E UTILITÀ DEL PERCORSO RIPARATIVO

Le seguenti domande riguardano la Sua esperienza e non presuppongono che il percorso debba necessariamente concludersi con un incontro congiunto o con un accordo.

Scala: 1 = Per nulla d'accordo; 2 = Poco d'accordo; 3 = Né d'accordo né in disaccordo; 4 = Abbastanza d'accordo; 5 = Completamente d'accordo; N/A = Non so / Non pertinente.

5.1. Il percorso ha tenuto conto dei miei bisogni, delle mie aspettative e delle mie possibilità di partecipazione.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.2. Ho avuto uno spazio adeguato per esprimere il mio punto di vista, narrare il mio vissuto e ciò che ritenevo importante.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.3. Il percorso mi ha aiutato a comprendere meglio i bisogni, i vissuti o le conseguenze dell'offesa, nei limiti della mia esperienza.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.4. Il percorso mi ha offerto l'opportunità di riflettere sulle conseguenze dell'accaduto e sulle possibili forme di riparazione.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.5. Ho percepito che le attività proposte fossero adeguate alla situazione ed alle esigenze delle persone coinvolte.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.6. Il percorso mi ha aiutato a individuare o comprendere meglio eventuali bisogni di riparazione, riconoscimento o responsabilizzazione.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.7. Il percorso ha contribuito, per quanto mi riguarda, a chiarire alcuni aspetti della situazione e/o a individuare prospettive per il futuro.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.8. Gli eventuali accordi o impegni raggiunti, se presenti, hanno tenuto conto dei bisogni e delle possibilità delle persone coinvolte.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

5.9. Nel complesso, ritengo che il percorso/programma abbia avuto un'utilità per me, indipendentemente dal suo esito formale.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ N/A

SEZIONE 6 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

6.1. Come valuta complessivamente il servizio ricevuto dal Centro per la Giustizia Riparativa di Matera?

- ☐ 1 – Molto insoddisfatto/a
- ☐ 2 – Insoddisfatto/a
- ☐ 3 – Né soddisfatto/a né insoddisfatto/a
- ☐ 4 – Soddisfatto/a
- ☐ 5 – Molto soddisfatto/a
- ☐ Non so / Non pertinente

6.2. In che misura il servizio ha risposto alle Sue aspettative iniziali?

- ☐ Per nulla
- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto
- ☐ Completamente
- ☐ Non avevo aspettative definite / Non so

6.3. Se una persona in una situazione analoga Le chiedesse informazioni sul servizio, quanto si sentirebbe disposto/a a consigliarle di informarsi sulla possibilità di accedere a un percorso di giustizia riparativa?

- ☐ Per nulla disposto/a
- ☐ Poco disposto/a
- ☐ Abbastanza disposto/a
- ☐ Molto disposto/a
- ☐ Del tutto disposto/a
- ☐ Non saprei

La domanda riguarda la disponibilità a suggerire di informarsi sul servizio, non l'opportunità di intraprendere un percorso.

6.4. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più importante mantenere?

SEZIONE 7 – SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

7.1. Quali aspetti del servizio ha apprezzato maggiormente?

7.2. Quali aspetti ritiene debbano/possano essere migliorati?

7.3. Ha riscontrato difficoltà nell'accesso al servizio, nella comunicazione, nell'organizzazione degli incontri o nell'utilizzo degli spazi?

- ☐ No
- ☐ Sì
- ☐ Preferisco non rispondere

Se desidera, indichi quali difficoltà, senza riportare dati personali o riferimenti identificativi:

7.4. Quali cambiamenti concreti suggerirebbe al Centro per migliorare la qualità del servizio e/o l'accessibilità allo stesso?

7.5. Desidera aggiungere altre osservazioni sulla Sua esperienza?

La ringraziamo per la preziosa collaborazione. Il Suo contributo è davvero importante per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati dal Centro per la Giustizia Riparativa di Matera.