

Comune di Udine

Citizen Satisfaction 2014



Officine Giovani

RELAZIONE SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE PRESSO IL SERVIZIO *OFFICINE GIOVANI* – 2014

Nel corso del 2014 gli operatori delle Officine Giovani hanno distribuito un *questionario di soddisfazione* agli utenti del Servizio.

Il questionario è stato distribuito nel periodo giugno-agosto e ha interessato circa 50 ragazzi, in prevalenza di età compresa tra i 18 ed i 25 anni (il 56% del campione); segue con il 14% la fascia di età dai 15 ai 17; la maggior parte del campione è di genere maschile (74% maschio; 26% femmina) e residenti a Udine per il 61% rispetto al 37 % di residenti fuori Udine, a differenza degli anni precedenti in cui la maggior parte del campione risiedeva in città e nel quartiere.

Gli intervistati dichiarano di essere per il 52% studenti, per il 24% studenti lavoratori, il numero dei disoccupati arriva al 6%

genere	49	100%
maschio	37	74%
femmina	13	26%
non risponde	0	0%

età	49	100%
18-25 anni	28	56%
15-17 anni	7	14%
30+ anni	6	12%
26-30 anni	9	18%
6-10 anni	0	0%
11-14 anni	0	0%
non risponde	0	0%

residenza	49	100%
fuori udine	18	37%
a udine	22	45%
non risponde	1	20%
in quartiere	8	16%

occupazione	49	100%
studente	26	52%
lavoratore	12	24%
studente lavoratore	6	12%
disoccupato	6	12%
non risponde	0	0%

Frequenza

La maggior parte dei ragazzi (il 64%) frequenta le Officine Giovani una volta alla settimana (la possibilità di utilizzare gli spazi una sola volta a settimana è quella più diffusa perché connessa al regolamento di utilizzo delle sale prova) mentre il 18 % più volte alla settimana.

In generale, si osserva un pubblico altamente fidelizzato che utilizza spazi e attrezzature con costanza e nel lungo periodo.

frequenza al centro	50	100%
una volta alla settimana	32	64%
circa metà aperture	9	18%
quasi mai	7	14%
tutte le aperture	2	4%

Attività preferite

Le attività preferite vengono rilevate sulla base di risposte date (76 risposte). Il servizio di sale prova è quello maggiormente utilizzato (29% delle preferenze), a cui segue l'utilizzo dello spazio *internet* con il 18% delle preferenze. Molto apprezzata anche l'attività teatrale con il 17% e la danza con il 7% degli intervistati; l'8% delle risposte evidenzia come siano importanti il clima e la presenza degli operatori (*parlare con gli operatori*).

Coerentemente con la riduzione dell'area formazione e la programmazione degli eventi, si segnala un calo di frequenza per tali attività.

attività preferite	76	100%
sala prove musica	22	29%
teatro	13	17%
internet	14	18%
parlare con gli operatori	6	8%
corsi e laboratori	8	11%
eventi ecc	3	4%
dj	5	7%
gruppi tematici (fumetto, redazione, ecc)	0	0%
danza	5	7%
riviste	0	0%

Soddisfazione

Resta molto positiva la risposta degli utenti sul gradimento generale di Officine Giovani: il 96 % del campione si dichiara *molto o moltissimo* soddisfatto del Servizio.

ti piace frequentare il centro	50	100%
molto	23	46%
moltissimo	25	50%
abbastanza	2	4%
poco	0	0%
mediamente	0	0%
per nulla	0	0%

Interazioni personali

Anche per il 2014 aumenta il pubblico che all'interno del Servizio costruisce relazioni in modo trasversale rispetto alle proprie conoscenze ed attività e che dichiara di *interagire con gli altri partecipanti e i gruppi in genere*: chi interagisce *molto e moltissimo* rappresenta il 20% del campione mentre il 36 % dichiara di interagire *abbastanza*.

interazioni interpersonali	50	100%
poco	14	28%
abbastanza	18	36%
molto	8	16%
per nulla	2	4%
mediamente	6	12%
moltissimo	2	4%

Operatori

La valutazione sugli operatori impegnati all'interno del Servizio è positiva: alla domanda *Ti trovi bene con gli operatori?* L' 96% risponde *molto o moltissimo*, solo il 4% risponde *abbastanza*. In continuità con l'anno precedente non sono presenti risposte negative.

valutazione operatori	50	100%
molto	23	46%
moltissimo	25	50%
abbastanza	2	4%
poco	0	0%
mediamente	0	0%
per nulla	0	0%

Orari

Riguardo all'adeguatezza degli orari il campione mostra una larga soddisfazione (70%) che considera gli orari adeguati e un 30 % che chiede maggiore flessibilità. Questo dato è da riferirsi in particolar modo agli orari delle *sale prova*, in conseguenza del fatto che molti dei fruitori della fascia d'età maggiore del target di riferimento riescono ad utilizzare le sale solo in fascia serale, per motivi di lavoro/studio.

orari	50	100%
si vanno bene così	35	70%
no, poco	15	30%
no, troppo	0	0%
non risponde	0	0%

Spazi

Gli spazi a disposizione del pubblico sono considerati adeguati: *abbastanza* per il 48%, *molto* per il 26%, mediamente per il 14% e moltissimo per il 6%.

spazi	50	100%
abbastanza	24	48%
molto	13	26%
moltissimo	3	6%
mediamente	7	14%
poco	3	6%
per nulla	0	0%

Corsi e laboratori

Nel periodo di riferimento del questionario le attività formative proposte sono state minori rispetto all'anno precedente: di conseguenza si registra una presenza di risposte *non risponde* (11%). Resta buona la valutazione dei corsi tenuti, con un gradimento del 46 % tra *molto* e *moltissimo* e del 31 % di *abbastanza*.

valutazione corsi e laboratori	45	100%
molto	19	42%
abbastanza	14	31%
non risponde	5	11%
moltissimo	2	4%
mediamente	4	9%
poco	1	2%
per nulla	0	0%

Eventi

I ragazzi intervistati hanno molto apprezzato gli eventi che si sono svolti all'interno del Centro, come *Prove Aperte XXL*, *Prove Aperte Teatro* e *Prove Aperte Music*, *La Notte dei Lettori*. Contestualmente gli intervistati lamentano carenze di eventi più grandi e visibili come *L'Oasi dei Giovani di Friuli Doc* e *Pagella Rock*.

valutazione eventi	48	100%
molto	15	31%
abbastanza	16	33%
non risponde	3	6%
mediamente	3	6%
moltissimo	4	8%
poco	6	13%
per nulla	1	2%

Attrezzature

Rispetto alle attrezzature il 34% del campione ne è *abbastanza* soddisfatto, il 26% lo è *molto* il 24% lo è *mediamente*, il 6% lo è *moltissimo*. L'apprezzamento è maggiore per le attrezzature utilizzate per la navigazione internet, mentre resta costante per le attrezzature musicali, nonostante alcune di esse siano state in riparazione.

valutazione attrezzature	50	100%
abbastanza	17	34%
molto	13	26%
mediamente	12	24%
moltissimo	3	6%
non risponde	1	2%
poco	4	8%
per nulla	0	0%

Cosa manca alle Officine Giovani e cosa vorresti che ci fosse?

Il campione intervistato risponde proponendo vari suggerimenti che sono stati raggruppati nelle seguenti macroaree: attrezzature, eventi, costi e orari, attività didattica.

Le percentuali più alte delle proposte riguardano un miglioramento delle attrezzature sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo (32%), e una maggiore flessibilità degli orari e quindi dei costi, come ad esempio la possibilità di utilizzare la sala prove nella giornata di sabato. A seguire si richiedono più corsi e proposte didattiche (24%) e più eventi per i giovani (12%).

cosa manca?	39	100%
attrezzature	12	32%
concerti ed eventi	6	12%
didattica/formazione	9	24%
costi e orari	12	32%

Di tutte le cose delle Officine Giovani cosa cambieresti? Perché?

Come emergeva dalle risposte alla domanda precedente le maggiori modifiche che vengono richieste riguardano gli orari (36%), con proposte di prolungare l'apertura oltre le 22.00 e nella giornata del sabato. Il 13 % degli intervistati sostiene che le tariffe delle sale prova siano troppo alte per i gruppi con l'età media più alta. L'1% propone che vengano ascoltate le opinioni dei giovani in merito alle decisioni di orario e costo delle sale prove.

cosa cambiare	11	100%
più tempo per le prove(sabato pomeriggio)	4	36%
niente	0	0%
prezzo sala prove (alto)	4	36%
allestimento palco	2	18%
far scegliere ai giovani	1	9%

Qual è la cosa che ti piace di più delle Officine Giovani?

cosa ti piace di più	28	100%
lo spazio	6	21%
la disponibilità degli/delle operatori/trici	6	21%
finalità creativa e costruttiva	4	14%
cordialità delle operatrici	7	25%
teatro	2	7%
competenze	1	4%
sala prove	1	4%

Valutazione complessiva

Il 30 % si ritiene *molto* soddisfatto dall'offerta di attività delle Officine Giovani, il 12% lo è *abbastanza*, il 3 % lo è *moltissimo* ed il 3 % lo è *mediamente/per nulla*.

valutazione complessiva	48	100%
molto	30	63%
abbastanza	12	25%
moltissimo	3	6%
non risponde	0	0%
per nulla	0	0%
mediamente	3	6%
poco	0	0%