

Comune di Udine

**CITIZEN SATISFACTION 2015**



**OFFICINE GIOVANI**

## Premessa

Il Questionario (riportato a fine documento) è stato somministrato agli utenti che si sono rivolti alle Officine Giovani nell'arco dell'intero periodo di riferimento; ha la finalità di rilevare a campione la tipologia di fruitori, il grado di soddisfazione, il rapporto con il Servizio e le eventuali proposte migliorative.

Il campione rilevato è di 79 intervistati (di cui 17 on line e 62 presso il servizio con modalità cartacea).

Il questionario si articola in due sezioni :

**Sezione I – richieste relative al servizio:** in termini di frequenza al centro, attività preferite, interazione con altri partecipanti, relazione con gli operatori, gradimento di giornate ed orari di apertura, spazi a disposizione, corsi e laboratori, eventi, attrezzature a disposizione; rileva altresì le mancanze e le proposte migliorative suggerite dagli utenti e misura il grado di soddisfazione del servizio nel suo insieme.

**Sezione II – dati relativi agli utenti:** genere ed età.

Vista la dimensione del campione, i dati sono forniti per lo più in termini assoluti e non in percentuale.

## Commento ai dati

### Sezione I

La **domanda 1** indaga il modo in cui gli utenti hanno conosciuto il centro di aggregazione Officine Giovani. Rispetto al campione di n. 79 intervistati, n. 55 ragazzi (70%) dichiara che l'hanno conosciuto tramite amici, n. 10 grazie agli eventi organizzati dal servizio, n. 3 tramite i giornali, n. 3 tramite i volantini e n. 8 tramite internet.

La **domanda 2** evidenzia la frequenza con cui gli utenti si sono rivolti al servizio Officine Giovani. Sul campione di n. 79 risposte, n. 17 ragazzi frequentano il centro una volta a settimana, n. 14 più di una volta a settimana, e n. 48 ogni tanto.

La **domanda 3** rileva le attività preferite dagli utenti. Considerando che erano possibili al max 3 risposte, su un totale di 89 risposte, n. 27 ragazzi preferiscono la sala prove musica, n. 19 i momenti di aggregazione, n. 7 preferiscono gli Skits/seminari, n. 6 le Officine By Night, n. 1 preferisce parlare con gli operatori, n. 14 la Sala Teatro/Danza, n. 9 preferiscono i Clab/laboratori creativi, n. 3 i Cantieri #officine creative, n. 2 preferiscono i gruppi tematici e n. 1 altro.

La **domanda 4** indaga il grado di soddisfazione rispetto agli operatori. Su un campione di n. 79 intervistati, n. 1 intervistato esprime un giudizio molto basso, n. 1 esprime un giudizio basso, n. 14 intervistati si ritengono abbastanza soddisfatti, n. 29 si ritengono molto

soddisfatti e n. 33 moltissimo soddisfatti, n. 1 non fornisce risposta.  
La soddisfazione è dunque molto alta per il 78,5% ed abbastanza per il 17,72%.

La **domanda 5** rileva il livello di gradimento rispetto alle giornate ed orario di apertura al pubblico del servizio. Rispetto al campione di n. 79 intervistati, n. 54 ragazzi si dichiarano soddisfatti dell'orario attuale, mentre n. 25 ritengono che il tempo è poco.

Si tenga conto che dal 26 gennaio 2015 l'orario di apertura al pubblico delle Officine Giovani è stato modificato per venire incontro a fasce d'età diverse, anticipando l'apertura dal martedì al venerdì dalle ore 16.45 alle 21.45, mentre il sabato dalle ore 14.30 alle 18.30.

La **domanda 6** evidenzia la soddisfazione degli utenti rispetto ai corsi e laboratori tenuti dal servizio. Su un campione di n. 79 intervistati, n. 2 intervistati si dichiarano per nulla soddisfatti, n. 3 poco soddisfatti, n. 21 abbastanza soddisfatti, n. 29 molto soddisfatti, n. 16 moltissimo e n. 8 intervistati non forniscono risposta.

La soddisfazione è dunque alta per il 56,96% ed abbastanza per il 26,58%.

La **domanda 7** descrive il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo alle attrezzature a disposizione. Rispetto al campione di n. 79 intervistati, n. 1 intervistato si dichiara per nulla soddisfatto, n. 1 poco soddisfatto, n. 33 abbastanza soddisfatti, n. 33 molto soddisfatti, n. 10 moltissimo e n. 1 intervistato non fornisce risposta.

La soddisfazione è quindi alta per il 54,43% ed abbastanza per il 41,77%.

La **domanda 8** consente agli utenti intervistati di fornire dei suggerimenti rispetto a ciò che manca (attrezzature, corsi ed eventi) al centro di aggregazione. Gli intervistati hanno risposto che nell'ambito delle attrezzature mancano:

*"insonorizzazione sale prove e teatro, 1 cassa amplificatrice Marshall in più, casse nuove, 1 batteria nuova, pezzi batteria nuovi, piatti e tamburi nuovi per la batteria, doppio pedale batteria, amplificatori per strumenti nuovi, speaker funzionante, più cuffie, la play rap, predisposizione per registrare fissa, più nikon e meno kanon, aste più solide, 1 impianto voce in più, una sala di informatica da adibire a corsi avanzati di informatica, la Wii ps4, scansione tridimensionale, programmazione VideoJokey, protezione informatica, 1 stampante 3D, monopoli, più gadget gratis".*

Nell'ambito dei corsi suggeriscono:

*"più laboratori gratis, più corsi di pomeriggio, laboratori artistici, corso per educatore, corso di danza del ventre, incontri rivolti alla prevenzione/informazione sull'uso degli stupefacenti ed alcool, corsi di cucina, ballo, canto, ricostruzione delle unghie, corso di cucito, laboratori di parcou, corsi di computer grafica, Wordpress, 3D per modellazione e rendering, corsi manuali di disegno, scultura, soutache, modellazione creta, ceramica; estendere l'offerta anche ai più vecchietti fuori che però sono giovani dentro....dai 35 in su!"*;

mentre per gli eventi auspicano:

*"più concerti, più merenda, più serate, più attività esterne/sportive, viene richiesta un'altra O.G. per altre attività e per coinvolgere molti più ragazzi in un'altro punto della città".*

La **domanda 9** riporta le cose del centro di aggregazione che maggiormente piacciono all'utenza e cosa non piace. Gli intervistati hanno risposto che:

Piace:

- nell'ambito delle attrezzature : la sala teatro, le terrazze, l'internet point, le sale prove
- nell'ambito dei corsi: i corsi di musica, che l'offerta di corsi sia varia e gratuita,
- nell'ambito degli eventi: pagella rock, gli eventi, i concerti, le serate fino alle 23.30,
- nell'ambito delle varie: parlare con gli operatori, disponibilità degli operatori e socialità,

l'aggregazione, rapporto qualità/prezzo, intraprendenza degli operatori nell'organizzare gli eventi, piace come gli animatori coinvolgono i ragazzi ad imparare cose nuove e a comportarsi educatamente con le persone e come li supportano nel mettere a fuoco i loro progetti per il futuro, piace la serietà degli operatori che vengono descritti come dedicati ed efficaci.

Non piace:

- nell'ambito delle attrezzature: il palco é piccolo,
- nell'ambito dei corsi: vogliono più corsi per genitori,
- nell'ambito delle varie: lo spazio piace ma é difficilmente raggiungibile, non piacciono i lunedì di chiusura anche per la sala prove, non piace che ci sia poca insonorizzazione nella sala teatro, non piace che ci sia interazione/confusione quando provano in sala musica, dispiace che la comunicazione delle attività sul web non sia bene collegata e inoltre FB, Twitter, Blog e Myspace non sono molto sincroni né aggiornati.

La **domanda 10** analizza il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente all'offerta complessiva del centro di aggregazione. Sul campione di n. 79 intervistati, n. 15 si dichiarano abbastanza soddisfatti, n. 46 molto soddisfatti, n. 12 moltissimo e n. 6 intervistati non forniscono risposta.

Sommando dunque le risposte da abbastanza in su, la soddisfazione è molto alta (92,4%).

## **Sezione II**

### ***Rispetto ai dati relativi agli utenti:***

**in termini di genere:** viene rilevato che rispetto al campione di n. 79 intervistati, n. 39 sono femmine (49,36%), n. 36 sono maschi (45,56%) e n. 4 non forniscono risposta.

**in termini di età:** viene rilevato che rispetto al campione di n. 79 intervistati, n. 22 ragazzi hanno dai 12 ai 17 anni, n. 29 dai 18 ai 25 anni, n. 24 sopra i 25 anni e n. 4 intervistati non forniscono risposta. La fascia 12-17 anni è pari al 27,8%, mentre la fascia dai 18 ai 25 anni in su è pari al 67%.

# QUESTIONARIO OFFICINE GIOVANI

Ciao!

Ti invitiamo a compilare il questionario esprimendo il tuo parere sulle attività svolte alle Officine Giovani.

Il questionario è anonimo e quindi puoi esprimerti liberamente.

## 1. Come hai conosciuto le Officine Giovani?

1. Amici
2. Eventi
3. Giornali
4. Volantini
5. Internet

## 2. Vieni spesso alle Officine Giovani?

1. Una volta alla settimana
2. Più di una volta alla settimana
3. Ogni tanto

## 3. Quali attività preferisci?

(max 3 risposte)

1. Sala Prove musica
2. Sala Prove Teatro e Danza
3. Aggregazione
4. Clab (Laboratori creativi)
5. Skits (seminari)
6. Cantieri #officine creative
7. Officine by night
8. Gruppi tematici (fumetto, djtoday, ecc.)
9. Parlare con gli operatori
10. Altro (completare) \_\_\_\_\_

## 4. Ti trovi bene con gli operatori?

①                                  ②                                  ③                                  ④                                  ⑤

*per nulla                      poco                      abbastanza                      molto                      moltissimo*

## 5. Giornate e orari di apertura ti sembrano adeguati?

1. SI, vanno bene così
2. NO, il tempo é poco
3. NO, il tempo é troppo

## 6. Sei soddisfatto/a dei corsi e laboratori ?

①                                  ②                                  ③                                  ④                                  ⑤

*per nulla                      poco                      abbastanza                      molto                      moltissimo*

**7. Sei soddisfatto/a delle attrezzature a disposizione?**

①

②

③

④

⑤

per nulla

poco

abbastanza

molto

moltissimo

**8. Cosa vorresti che ci fosse alle Officine Giovani?**

1. Attrezzature:

(descrivi) \_\_\_\_\_

2. Corsi e laboratori:

(descrivi) \_\_\_\_\_

3. Eventi: (descrivi)

4. Altro: (descrivi)

**9. Qual é la cosa che ti piace di più delle Officine Giovani? E cosa non ti piace?**

---

---

---

---

**10. Complessivamente ti ritieni soddisfatto/a dell'offerta delle Officine Giovani?**

①

②

③

④

⑤

per nulla

poco

abbastanza

molto

moltissimo

E ora alcune informazioni su di te:

**11. Sei:**

1. Femmina

2. Maschio

**12. Età:**

1. Tra i 12 e i 17

2. Tra i 18 e i 25 anni

3. Sopra i 25 anni

**Grazie per la collaborazione!**