

Comune di Udine

**CITIZEN SATISFACTION 2016**



Officine Giovani

## INDAGINE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### RELAZIONE DI COMMENTO AI DATI DEL QUESTIONARIO ANNO 2016

#### **Premessa**

Nel corso del 2016 la Coop. Aracon che gestisce in appalto il servizio Officine Giovani ha somministrato un questionario ad un campione di 136 utenti del servizio.

Il Questionario 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.

Al campione di 136 utenti che ha risposto in modalità cartacea si sommano 8 utenti che hanno scelto la modalità on line, alla data del 31 luglio 2016.

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. 144 intervistati, n. 85 ragazzi (59%) dichiara che l'hanno conosciuto tramite amici, n. 19 grazie agli eventi organizzati dal servizio, n. 9 tramite i giornali, n. 10 tramite i volantini e n. 21 tramite internet.

La **domanda 2** evidenzia la frequenza con cui gli utenti si sono rivolti al servizio Officine Giovani: n. 44 ragazzi frequentano il centro una volta a settimana(30,5%), n. 32 più di una volta a settimana, e n. 66 ogni tanto (due non rispondono).

La **domanda 3** rileva le attività preferite dagli utenti. Considerando che erano possibili al max 3 risposte, su un totale di 195 risposte, n. 51 (26,1%)ragazzi preferiscono la sala prove musica, n. 52 (26,6%) i momenti di aggregazione, n. 14 preferiscono gli Skits/seminari, n. 9 le Officine By Night, n. 18 apprezza parlare con gli operatori (9%), n. 18 la Sala Teatro/Danza, n. 18 preferiscono i Clab/laboratori creativi, n. 12 i Cantieri #officine creative, n. 2 preferiscono i gruppi tematici e n. 1 altro.

Si nota che l'attività "parlare con gli operatori" è per lo più espressa da quanti hanno espresso come prima preferenza "aggregazione", dunque l'attività di aggregazione non è intesa solo tra copetanei, ma la presenza dell'educatore è significativa.

La **domanda 4** indaga il grado di soddisfazione rispetto agli operatori. Su un campione di n. 144 intervistati, n. 3 intervistati esprime un giudizio basso o molto basso, n. 34 intervistati si ritengono abbastanza soddisfatti, n. 68 si ritengono molto soddisfatti e n. 39 moltissimo soddisfatti.

La soddisfazione è dunque molto alta per il 74,3% ed abbastanza per il 23,6%.

La **domanda 5** rileva il livello di gradimento rispetto alle giornate ed orario di apertura al pubblico del servizio. Rispetto al campione, n. 96 ragazzi si dichiarano soddisfatti dell'orario attuale(66,6%), mentre n. 42 ritengono che il tempo sia poco. Uno riferisce che il tempo sia

troppo, mentre 5 non rispondono.

Tra i soddisfatti un utente esprime comunque il desiderio che il servizio sia aperto con orario anticipato nel pomeriggio almeno due volte alla settimana, invece che dalle ore 16,45 (sala prove dalle 18,30).

La **domanda 6** evidenzia la soddisfazione degli utenti rispetto ai corsi e laboratori tenuti dal servizio: n. 9 intervistati si dichiarano poco o per nulla soddisfatti, n. 39 abbastanza soddisfatti, n. 57 molto soddisfatti, n. 19 moltissimo e n. 20 intervistati non forniscono risposta (13,8%).

La soddisfazione è dunque alta per il 52,7% ed abbastanza per il 27%.

La **domanda 7** descrive il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo alle attrezzature a disposizione. Rispetto al campione di n. 144 intervistati, n. 1 intervistato si dichiara per nulla soddisfatto, n. 9 poco soddisfatto, n. 63 abbastanza soddisfatti, n. 56 molto soddisfatti, n. 14 moltissimo e n. 1 intervistato non fornisce risposta.

La soddisfazione è quindi alta per il 48,6% ed abbastanza per il 43,7%.

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:

"nuovi calcetto, tavolo da ping pong, biliardo, amplificatori, piatti della batteria, leggii, casse migliori, batteria migliore, studio di registrazione, mixer migliore, pedalina per microfono, più giochi, divani con cuscini.."

Nell'ambito dei corsi suggeriscono:

"più corsi, corso di modellazione e rendering, corsi per promuovere le band su Internet, corsi di sport, laboratori di disegno, corsi di grafica, corsi di cucina e graffiti;

mentre per gli eventi auspicano:

"più eventi, serate cinema, incontri con i rapper, ..."

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 : l'internet point, il computer e il palco in sala teatro, la presenza del ping pong e del calcetto, i fumetti e i libri presenti all'interno di Officine, la terrazza con le poltrone, le sale prove.

- nell'ambito dei corsi: i laboratori, i cantieri (soprattutto quelli artistici), la varietà dei corsi organizzati.

- nell'ambito degli eventi: pagella rock, gli eventi serali.

- nell'ambito delle varie: la disponibilità e la competenza degli operatori, lo spazio aggregativo, i prezzi vantaggiosi delle sale prove rispetto ad altre realtà, il lavoro di promozione dei gruppi musicali (ad esempio attraverso l'inserimento in Pagella Rock), la possibilità di ritrovarsi in un posto con gli amici e stare insieme, la presenza dell'aria condizionata, i giorni e gli orari di apertura.

Non piace:

- nell'ambito delle attrezzature: il calcetto e il tavolo da ping pong che andrebbero migliorati.

- nell'ambito delle varie: gli orari delle sale prove (giudicati troppo brevi).

La **domanda 10** analizza il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente all'offerta complessiva del centro di aggregazione. Il campione si esprime nel modo seguente: n. 34 si dichiarano abbastanza soddisfatti (23,6%), n. 81 molto soddisfatti, n. 21 moltissimo e n. 8 intervistati non forniscono risposta.

Sommando dunque le risposte "molto e moltissimo soddisfatto" la percentuale è di 70,83.

## ***Sezione II***

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

**in termini di genere:** viene rilevato che rispetto al campione di n. 144 intervistati, n. 47 sono femmine (32,6%), n. 92 sono maschi (63,9%) e n. 5 non forniscono risposta.

**in termini di età:** viene rilevato che rispetto al campione n. 49 ragazzi (34%) hanno dai 12 ai 17 anni, n. 55 (38%) dai 18 ai 25 anni, n. 35 (24%) sopra i 25 anni e n. 5 intervistati non forniscono risposta. .