

RISULTANZE QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

Centro Giovani

Il questionario studiato per monitorare la soddisfazione dei ragazzi frequentanti il Centro Giovani e delle loro figure educative familiari è stato organizzato in due blocchi: quello rivolto ai giovani utenti e quello per i loro genitori.

Il primo è composto da n. 28 item organizzati per ambiti tematici.

Il secondo è composto da n. item, accorpati anch'essi per argomenti.

Le domande sono volutamente scarse e sintetiche al fine di facilitarne la comprensione e di conseguenza la risposta.

Le domande sono impostate a risposta multipla e si è scelto di polarizzarne la collocazione, non prevedendo una valutazione neutra, ma costringendo una dichiarazione di voto o nel semiasse positivo o in quello negativo. Ciò al fine di avere una maggiore leggibilità dei risultati.

Le 4 categorie di gradualità proposte ad entrambi sono state : Per nulla/Poco e Abbastanza/Molto.

Trattandosi di avverbi indefiniti e a quantificazione soggettiva si è ritenuto di poterli accorpare secondo due categorie (Negativo e Positivo) come detto sopra, ben polarizzate.

Attualmente i ragazzi frequentanti il CG sono n. 65, a fronte di circa 100 iscrizioni annue, divisi in 40 maschi e 25 femmine e suddivisi in 58 minorenni e 7 maggiorenni.

Questionario Ragazzi

Il questionario proposto ai ragazzi frequentanti il Centro ha raccolto **25 risposte**.

Queste sono state date da: n.13 studenti delle scuole medie inferiori; n.10 delle scuole medie superiori, e n.2 "oltre"; divisi in 12 maschi e 13 femmine.

La storicità dei rispondenti va dal picco dei nuovi ingressi "da meno di 1 anno" con n.11 adesioni, a una certa omogeneità per le altre fasce previste che oscillano fra i 3 e i 5 anni cadauna

Pratici attività sportiva? N.13 SI e N.12 NO. (Questo dato risulta però falsato dalle risposte alla domanda successiva nella quale si chiedeva che attività venisse praticata e alla quale domanda si sono avute invece 17 risposte di specialità differenti che pertanto non corrispondono alle 13 dichiarazioni del quesito precedente).

Riassunto schede

ORGANIZZAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Secondo te i giorni e gli orari del servizio sono adeguati?	4	21
L'organizzazione estiva degli orari di erogazione del Servizio è adeguata?	2	23
In generale sei soddisfatto dei tempi di organizzazione	3	22

ATTIVITA	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Le attività proposte dal servizio sono accattivanti?	7	18
Le attività proposte dal servizio sono adeguate?	2	23
Le attività all'esterno sono interessanti e gradite?	2	23
Le occasioni con pranzi comuni sono piacevoli e gradite?	2	23
In sintesi, sei soddisfatto delle attività svolte?	3	22

PERSONALE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione?	0	25
Gli operatori sono preparati e competenti?	1	24
Gli operatori sono disponibili e attenti?	0	25

Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del Servizio?	0	25
In generale sei soddisfatto del personale?	0	25

COMUNICAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Sei a conoscenza della programmazione mensile del CG?	5	20
Se hai avuto modo di chiedere o proporre qualche attività sei stato ascoltato?	3	22
Se hai necessità o piacere di confrontarti o confidarti con gli operatori li trovi disponibili e adeguati?	1	24
In generale sei soddisfatto del livello di comunicazione e informazione nel Servizio?	1	24

INTEGRAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Il CG secondo te è ben inserito nel territorio del paese?	0	25
Il Servizio dialoga e collabora con altri gruppi del territorio?	3	22
In generale se soddisfatto del livello di integrazione territoriale del CG?	1	24

COINVOLGIMENTO	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Il CG in qualche occasione ha coinvolto i familiari nelle attività?	9	16
A te farebbe piacere che ciò avvenisse?	7	18
In generale sei soddisfatto della relazione tra la tua famiglia e il	3	22

CG?		
-----	--	--

BENESSERE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
La relazione tra te e gli operatori è positiva?	0	25
La relazione tra te e gli altri ragazzi del CG è positiva?	1	24
Hai notato cambiamenti in te da quando frequenti il CG?	5	20
In generale sei soddisfatto delle relazioni e dell'atmosfera che trovi nel CG?	2	23

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Sono felice di aver frequentato il centro • Non ho idee • Fare anche il mercoledì • Secondo me è tutto perfetto • Più uscite • Che deve essere aperto tutti i giorni tranne il sabato e la domenica • Più attività all'aria aperta • Dare delle attività in più da fare che siano stimolanti e anche fare qualcosa di nuovo come per Esempio fare qualche festa dove si sta assieme • Aprire anche il mercoledì • Nulla , va bene così • Penso che ci dovrebbe essere un'imposizione maggiore del personale nei confronti di alcuni Soggetti che creano un po' di scompiglio • Secondo me non andrebbe cambiato niente... • Nulla a me va bene così • Booh • Penso che tutto vada bene solo magari il mercoledì fosse aperto sarebbe ancora più figo

Questionario Genitori

Il questionario proposto ai Genitori dei ragazzi frequentanti il Centro ha raccolto **34 risposte**.

Queste sono state date da 1 padre e 33 madri, confermandosi ancora una volta che la relazione di accudimento e cura risulta primariamente in capo alla figura femminile.

I genitori disponibili all'intervista, benchè i fruitori del CG siano quasi numericamente equivalenti fra maschi e femmine, vede invece rispondere una decisa maggioranza di mamme di figli maschi (n.24) piuttosto che di figlie femmine (n.10). Ciò sembrerebbe essere dovuto ad una maggior premura nei confronti delle attività frequentate dai figli maschi. Forse per una maggiore preoccupazione dei genitori rispetto alla condotta dei ragazzi.

Ciò appare confermato dalla decisa maggioranza dei genitori di maschi (n.24), frequentanti la scuola media inf. e sup. (n.33), e iscritti al CG da meno di un anno (n.16).

Riassunto schede

ORGANIZZAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
I giorni e gli orari del servizio sono adeguati?	0	34
I mesi di erogazione del servizio sono adeguati?	0	34

La flessibilità estiva del servizio è adeguata?	1	33
In generale è soddisfatto dell'organizzazione del servizio?	0	34

ATTIVITA	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Le attività proposte sono varie e accattivanti?	2	32
Le attività proposte sono adeguate alle capacità di suo figlio/a?	1	33
Le attività proposte rientrano in un progetto educativo e con valori?	2	32
In sintesi, è soddisfatto delle attività svolte nel C G?	0	34
PERSONALE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Gli operatori svolgono il loro lavoro con passione e dedizione?	1	33
Ha fiducia nella capacità degli operatori di gestire eventuali problemi?	0	34
Gli operatori sono preparati e competenti?	0	34
Gli operatori sono disponibili e attenti?	0	34
Gli operatori sanno riconoscere le potenzialità e i limiti degli utenti e ne conoscono anche in parte la storia personale?	3	31
Gli operatori sanno trasmettere serenità all'interno del servizio?	1	33
In generale è soddisfatto del personale del servizio?	1	33

COMUNICAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Al momento dell'iscrizione è stato informato sulle caratteristiche del servizio e su quello che offre?	4	30
Viene informato periodicamente sulle attività che svolge il servizio?	5	29
Viene informato quando accade qualcosa di rilevante a suo figlio/a?	5	29
In generale, è soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il C G?	3	31

INTEGRAZIONE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
In generale, è soddisfatto del livello di comunicazione e informazione con il C G?	5	29
Il CG collabora con altri soggetti del territorio?	7	27
In generale, è soddisfatto del livello di integrazione del CG nel territorio?	3	31

COINVOLGIMENTO	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
Il CG l'ha coinvolta qualche volta nelle attività?	9	25
Il CG l'ha coinvolta nella risoluzione di eventuali problemi relativi a suo figlio/a?	10	24
Lei ha partecipato a qualche iniziativa proposta dal CG?	19	13
In generale è soddisfatto del livello di partecipazione e coinvolgimento alla vita del CG?	7	27

BENESSERE	Per nulla/ Poco	Abbastanza / Molto
La relazione tra suo figlio/a e gli operatori è positiva?	0	34
Si è instaurata una buona relazione tra suo figlio/a e gli altri partecipanti?	0	34
Suo figlio/a dimostra di gradire le attività proposte?	0	34
Ha riscontrato cambiamenti in suo figlio/a da quando usufruisce del servizio?	15	19
In generale è soddisfatto dell'atmosfera del CG?	2	32

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

- Si potrebbero introdurre nuove attività
- Non trovo nulla da correggere per me è un buon servizio
- Grazie per cio' che fatte per i ragazzi
- Far conoscere meglio il centro parlando nelle scuole. Sono molto soddisfatta perché i miei figli vanno in un luogo sicuro e protetto.
- Il comune dovrebbe aiutarvi ancora un po' di più con la gestione del tutto per farvi fare altri progetti che magari vorreste fare ma senza fondi non potete
- Non posso esprimere la mia opinione, perché sinceramente non so realmente quello che si fa. Quindi non posso dire molto.
- Ci siamo sempre trovati bene
- Io non riesco a partecipare alle attività organizzate perché coincidono sempre con i miei orari lavorativi, mi piacerebbe che ci fossero dei momenti che coinvolgessero quella platea di genitori che come me hanno esigenze lavorative diverse. Grazie per tutto quello che fatte e per il vostro entusiasmo
- Attività nuove, che danno più gioia ai ragazzi, nuovi cambiamenti
- Purtroppo durante il periodo invernale i ragazzi usufruiscono poco del centro avendo la scuola, lo studio...per cui si potrebbe incentrare più per il venerdì ed il sabato
- Aiutare i ragazzi/e a parlare delle emozioni visto il periodo che si sta vivendo con la violenza sulle donne
- Ci sono delle attività che dovrebbero essere approfondite, come il corso musicale, perché altrimenti i partecipanti perdono la motivazione.
- Dedicando più ore :)
- Selezionare i giorni, con i ragazzi della propria età
- Offrendo maggiori finanziamenti per tutte le attività e i progetti degli Educatori.
- Mi sembra che vada già bene
- Sicuramente una struttura più capiente per accogliere i ragazzi e sarebbe bello più aiuto verso quelle famiglie con varie problematiche, nonostante le educatrici del centro siano molto vicine alle famiglie
- Far conoscere meglio questo servizio alle famiglie (personalmente l'ho conosciuto solo col "passaparola"); progettare dei piccoli spettacoli di teatro per esempio coinvolgendo tutto il gruppo e così anche le famiglie; seguire un poco meglio chi disturba. È difficile fargli capire che è divertente stare insieme ai coetanei piuttosto che stuzzicarli ma è forse un bel percorso da seguire.
- Secondo me va benissimo così, c'è abbastanza dialogo con i ragazzi nel far capire dove si sbaglia, cosa è giusto e cosa è sbagliato quindi per me va bene così
- Facendo una selezione delle persone perché ultimamente non se ne parla bene del Centro... .. c'è un po' di tutto che non a tutti va bene
- Mi piacerebbero più giorni per poter fare i compiti e supporto dove mio figlio ha più bisogno...

Conclusioni

In sintesi dalle risposte al questionario, il CG si conferma molto gradito e apprezzato sia dai ragazzi che dai loro genitori.

Il contesto accogliente e la professionalità degli operatori ne fanno un servizio dove i ragazzi trovano accoglienza, confronto e relazioni positive e dove i genitori sanno che i loro figli si trovano in un contesto tutto sommato protetto e stimolante.

Le risposte decisamente orientate al semiasse positivo danno certamente conferma dell'impianto esistente attuale, indicando però anche due direttive verso la quali rivolgere maggiormente l'attenzione: comunicazione e coinvolgimento.

Se per la seconda si pone il classico dilemma del dosaggio della distanza e del coinvolgimento dei genitori in uno spazio che nasce pensato per i ragazzi e dove questi possono per le prime volte muoversi sperimentando autonomia, libertà e indipendenza; per il primo invece risulta accoglibile un potenziamento della comunicazione sia verso i genitori che verso i ragazzi stessi, sia relativamente alla programmazione di volta in volta predisposta per il mese a venire come pure nella restituzione di un feedback dopo la realizzazione di attività o iniziative definite e rilevabili singolarmente.

Non ultimo, per esempio ora, un ringraziamento e una restituzione delle risultanze del presente questionario con quanto ottenuto e con quanto rimodulato tenendo conto delle indicazioni emerse.