



Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità

Direzione Politiche Sociali Partecipative e dell'Accoglienza

Rapporto sull'Indagine di soddisfazione 2011

(anno scolastico 2010-11)

Servizio

**Osservatorio Politiche di Welfare
Città Solidale**

Indice

Ambito dell'indagine	1
Strumento utilizzato	1
Campione	1
Giudizio medio complessivo sul servizio	2
Punti di forza	2
Punti critici	4
Suggerimenti	5
Iniziative di miglioramento da attivare	5
Sintesi delle risposte	6

Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2011 (anno scolastico 2010-11)

▪ Ambito dell'indagine

A partire dal mese di novembre 2010 e fino al mese di giugno 2011 l'area Città Solidale del Servizio Osservatorio Politiche di Welfare ha svolto un'indagine per conoscere le opinioni degli studenti che nel corso dell'anno scolastico hanno partecipato alle attività del progetto Con-tatto, progetto che promuove il volontariato nelle scuole superiori del territorio.

L'oggetto dell'indagine si riferisce alle sole attività svolte in base ad una scelta individuale dello studente e in orario extrascolastico. Sono state escluse dall'indagine le attività realizzate con gruppi classe nell'ambito di una condivisa attività didattica della Scuola con il Servizio. Non sono inoltre state indagate le iniziative a spot nate all'interno del progetto nel corso dell'anno, in particolare le varie repliche degli spettacoli o iniziative di animazione su singolo evento.

Inoltre il questionario è stato somministrato ai soli studenti che hanno portato a termine tutto il percorso di volontariato scelto, non sono stati somministrati questionari a coloro che hanno abbandonato l'esperienza prima della conclusione prevista.

▪ Strumento utilizzato:

Indagine "quantitativa" attraverso questionario somministrato alla fine del percorso di volontariato scelto dallo studente.

▪ Campione:

Almeno il 60% di tutti gli studenti che hanno partecipato individualmente ad una attività di volontariato e ne hanno concluso l'intero percorso previsto (con le esclusioni sopra evidenziate).

L'universo dell'indagine è risultato così composto da 842 studenti. Il 60% è quindi pari a 505 questionari. Hanno compilato il questionario 501 studenti, corrispondenti al 59,5 % del totale di coloro che, oltre ad aver iniziato una esperienza di volontariato, la hanno anche conclusa nei termini previsti dalla proposta iniziale.

Il campione è formato da 79 maschi (15,7%) e 422 femmine (84,3%).

Il 32% ha un'età compresa tra i 13 ed i 15 anni, il 47% tra i 16 ed i 17 anni ed il 21% comprende i giovani dalla maggiore età fino alla frequenza dell'università.

▪ Giudizio medio complessivo sul servizio

I risultati dell'indagine sono i seguenti: Giudizio medio complessivo sul progetto 8,94. In una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), ben 173 studenti danno il voto massimo (34,5%) e solo 9 studenti danno un voto sotto il 7 (1%).

▪ Punti di forza

Varietà delle proposte di volontariato	Il 95.6% Si dichiara abbastanza o molto soddisfatto della varietà delle proposte.
--	---

L'accompagnamento come elemento di qualità riconosciuto dai ragazzi	Il 75.3% ricorda il nome dell'operatore e il 94.2% Si è sentito abbastanza/molto seguito
Con-tatto come occasione di socializzazione e nascita di contesti relazionali	Il 59.4% dei ragazzi dichiara di non appartenere ad altre organizzazioni Il 98.6% Consiglierebbe il progetto ad un amico Il 71% Si è fatto nuovi amici attraverso il progetto
Con-tatto come "contaminazione" tra città e provincia	Il 46% abita fuori del Comune di Venezia, ma frequenta scuole del Comune e si ferma a fare attività in questo territorio
Con-tatto come circuito	Chi fa più di una iniziativa - Prima 67.7% - Seconda 22.1% - Terza 3.8% - Altro (+ di 3) 5%
Con-tatto come conoscenza della rete sociale cittadina	Oltre all'organizzazione di riferimento per l'iniziativa specifica il 45% segnala di aver avuto l'opportunità di conoscere altre strutture: - casa di riposo 14.9% - centro disabili 11% - scuole 11.5% - strutture per minori 6% - altro 2.5%
Con-tatto come rete che forma giovani che restano nel circuito della solidarietà	Il dato relativo alla presenza di un 21% di studenti che frequentano l'ultimo anno del liceo o sono già all'università manifesta una crescita di ragazzi che desiderano rimanere nel circuito della solidarietà anche dopo la maggiore età. Se a questi si sommano quelli che sono rimasti nei circuiti associativi dopo l'esperienza fatta in Con-tatto (dato che andrebbe indagato meglio) l'esito si profila decisamente interessante.

■ Punti critici

Nella raccolta dei dati emersi dalla somministrazione del questionario si sono rilevati i successivi punti critici:

- 1) Forse per valutare meglio quanto Con-tatto risulti uno strumento di contaminazione tra classi e scuole diverse (e quindi generatore di nuovi contesti amicali) sarebbe opportuno somministrare il questionario anche negli eventi e negli spettacoli che nascono occasionalmente nel corso dell'anno. E' infatti in quei momenti che si concentra la mescolanza delle competenze che i ragazzi nelle diverse attività hanno acquisito.

- 2) Vanno separate meglio le domande che si riferiscono alla specifica attività svolta dallo studente e a cui si riferisce la customer, da quelle che si riferiscono al progetto Con-tatto complessivamente. Alcuni dati sembrano evidenziare una possibile confusione. Qualche ragazzo compila il questionario indicando più attività svolte (e quindi sta giudicando il progetto o la specifica attività appena svolta?), qualche altro ne cita alcune addirittura non appartenenti a Con-tatto ma ad altre proposte evidentemente giunte a scuola attraverso altri soggetti. Sono poche le situazioni dubbie, ma per precisione va affinato lo strumento.
- 3) Va pertanto riservata un'area di riflessione alla comunicazione che viene data agli studenti in fase di presentazione del progetto Con-tatto, anche se questi dati consolidano una percezione che gli operatori spesso riportano: che cioè i ragazzi non prestino particolare attenzione ai dettagli del progetto (i nomi dei partner e delle associazioni per es.), quanto piuttosto ai contenuti della proposta e dell'esperienza.

■ Possibili iniziative di miglioramento

questione	<i>Ipotesi di miglioramento</i>
Una prima area di miglioramento ha a che fare con l'opportunità di utilizzare la customer nei momenti di iniziative pubbliche che mescolano più percorsi e più provenienze degli studenti.	strumento di customer ○ realizzare un questionario più leggero per questa tipologia di iniziative
Una seconda area di possibile miglioramento ha a che fare con la possibilità di comprendere meglio la consapevolezza che i ragazzi hanno della natura del progetto, dei partner coinvolti, delle diverse attività in esso sperimentate.	strumento di customer ○ realizzare un focus group con un gruppo di studenti selezionato
Una terza area potrebbe riguardare un approfondimento sui giovani che rimangono nel circuito dopo la conclusione del percorso nella scuola superiore.	strumento di customer ○ interviste individuali

■ Iniziativa di miglioramento attivabile nel 2012

Si decide di indagare la seconda area di possibile miglioramento che ha a che fare con la possibilità di comprendere meglio la consapevolezza che i ragazzi hanno della natura del progetto, dei partner coinvolti, delle diverse attività in esso sperimentate.	strumento di customer ○ Realizzazione a febbraio-marzo di un focus group con un gruppo di studenti selezionato
--	---

▪ **Sintesi delle risposte** riferite alle domande del questionario utilizzato

Domande	Giudizio medio
1) Durante quest'anno questa è la prima/seconda/terza... esperienza che hai fatto 1.a) Da quanti anni partecipi al progetto Con-tatto?	Il 60% è al primo anno di esperienza, il 20.7% al secondo, il 6% al terzo.
2) A quale esperienza hai partecipato adesso?	
3) Quanto ne sei stato soddisfatto?	Il 99.4% del campione si ritiene molto o abbastanza soddisfatto.
4) Consigliaresti questa esperienza ad un amico?	Il 98.6% del campione la consiglierebbe.
5) Quante proposte di volontariato ti sono state presentate dagli operatori del progetto Con-tatto?	-1 proposta: 4.4% -2/5 proposte: 9.6% -6/10 proposte: 20% -+ di 10: 49.6% -non ricordo: 14.9%
6) Quanto sei stato soddisfatto della varietà delle proposte? 6a) Ne vorresti delle altre?	Il 95.6% del campione è molto o abbastanza soddisfatto.
7) Per comunicarti le proposte e gli appuntamenti del progetto Con-tatto vengono usati vari strumenti. Quale è secondo te il più efficace? Quali strumenti nuovi proporresti?	- Sms: 68.8% - Facebook: 11% - Bachecca a scuola: 6.6% - Mail: 4.6% Strumenti nuovi: -Volantini -Operatrici più presenti a scuola

Domande	Giudizio medio
	-Testimonianze di chi ha già fatto Con-tatto -Cortometraggi
8) Partecipi anche ad altre esperienze associative? 8a) Se sì, quali?	Il 39.8% partecipa ad altre esperienze associative: - Scout: 23.5% - Sport: 37.5% - Ass. Volontariato: 12.5% - Parrocchia: 37.5% - Altro: 5.2%
9) Nell'esperienza fatta con l'Associazione di Con-tatto specifica quali altre realtà hai avuto modo di conoscere:	- Nessuna: 42.8% - Casa di riposo: 14.9% - Centro disabili: 11% - Scuole: 11.5% - Strutture per minori: 6%
10) Ti ricordi il nome dell'operatore del progetto che ti ha accompagnato?	Il 75.3% del campione si ricorda il nome dell'operatore che lo ha accompagnato.
11) Ti sei sentito seguito dall'operatore?	Il 94.2% del campione si è sentito abbastanza o molto seguito.
12) Con l'esperienza di Con-tatto ti sei fatto nuovi amici?	Il 71% dei ragazzi si è fatto nuovi amici.
13) Quali sono le due cose che ti hanno di più entusiasmato di questa esperienza?	- Imparare cose nuove: 42.8% - Conoscere nuove realtà: 50.8% - Farsi nuovi amici: 50.8% - Conoscere il mondo della solidarietà: 53.4% - Altro: 4%
14) Cosa ti aspettavi e non hai trovato?	Domanda aperta *
15) Hai invece trovato qualcosa che non ti aspettavi?	Domanda aperta *
16) Maschio o femmina?	Il 16% maschio mentre l' 84% femmina.
17) Quanti anni hai?	- Tra i 13 ed i 15 anni: 32% - 16/17 anni: 47% - Dai 18 ai 25 anni: 21%
18) Dove vivi	Il 46% del campione abita fuori comune di Venezia.
19) che scuola frequenti	- Algarotti: 16% - Benedetti: 2% - Bruno: 11% - Dieffe: 12.5% (molti con cinofila)

Domande	Giudizio medio
	- Foscari: 11% - Gritti: 8.2% - Marco Polo: 4.6% - S. Caterina: 1.6% - Stefanini: 18% - Tommaseo: 6.8%
20) dai il tuo voto al progetto Con-tatto	La media dei voti è 8.95.

- nelle risposte i ragazzi parlano soprattutto di sé e delle emozioni provate: ad es:

ho avuto l'opportunità di vedere come la gente si pone di fronte ad un atto di solidarietà
 non pensavo di trovarmi così bene mi ha aiutato a superare un po' di timidezza
 Non pensavo ci fossero così tanti volontari
 non mi aspettavo di entrare così a contatto con le persone specie gli anziani ma è molto positivo!
 pensavo che le case di riposo fossero più tristi
 è stata una esperienza molto interessante e divertente conoscere nuove persone sempre unite e
 inoltre fare volontariato si è rivelato molto istruttivo
 sempre molta disponibilità avevo timore di avere delle difficoltà di relazione e invece la disponibilità di
 tutti ha reso le cose molto divertenti
 ho scoperto tramite il corso aspetti della mia personalità che non conoscevo
 un confronto diretto con i bambini con cui ho avuto a che fare e la loro cultura
 nuove conoscenze, anche dopo il corso... con le quali ho mantenuto il contatto
 conoscere aspetti e realtà altrimenti non conoscibili, conoscere i ragazzi con sindrome di Down e
 capire le loro qualità
 ho trovato una calda accoglienza
 Il fatto che fosse come un lavoro vero, mi ha fatto sentire matura e responsabile, mi è servito per
 sperimentare sul campo le lingue che studio, ho scoperto l'esistenza di una realtà che non
 conoscevo
 Esperienza diversa dall'anno scorso, siamo state più inserite e attive, è migliorato il progetto