



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

4.0 Ripartizione Servizi alla Comunità Locale
4.0 Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

4.4.2 Servizio Attività del Tempo Libero
4.4.2. Dienststelle für Freizeittätigkeiten

Indagine sul grado di soddisfazione del Servizio: Estate ragazzi/Estate bambini

Presentazione dei risultati

OTTOBRE 2010

Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano
4° piano – stanza n. 415
rita.vicenzi@comune.bolzano.it

Gumergasse 7 – 39100 Bozen
4. Stock - Zimmer Nr. 415
rita.vicenzi@gemeinde.bozen.it

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



1. Premessa

Dal 21 giugno al 23 luglio 2010 è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione da parte dei genitori dei bambini/ragazzi che hanno frequentato i Centri Ludici nell'ambito dell'iniziativa "Estate ragazzi/Estate bambini" - edizione 2010.

A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi a tutti i genitori interessati.

Hanno risposto i genitori di 669 bambini su un totale di 1.232 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 54,4% (2009= 48,94%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Vittorino da Feltre	74	27	36%
Città dei Bambini	66	62	94%
Raggio di Sole	137	101	74%
Bambi	134	85	63%
ESTATE RAGAZZI:			
Manzoni	96	20	21%
Longon	146	57	39%
Tambosi	102	70	69%
Ada Negri	89	23	26%
Pestalozzi	74	56	76%
San F. Neri	102	54	53%
Don Milani	119	87	73%
Archimede	90	27	30%
TOTALE	1229 (+3 ritirati)	669	54,4%

tabella 1

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione dell'iniziativa da parte dei genitori;
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso;
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze sul tipo di iniziativa,
- confrontare i risultati con quelli del 2009 laddove possibile;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario veniva chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che caratterizzano il servizio Estate ragazzi/Estate bambini, quali l'operato degli animatori, la preparazione dei coordinatori, la varietà delle attività ricreative, l'adeguatezza degli orari, nonché il rapporto qualità/prezzo.

3. I risultati dell'Indagine

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni del servizio "Estate ragazzi/bambini" si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età dei bambini, l'occupazione dei genitori, la lingua di compilazione del questionario, nonché la situazione familiare.

L'età media dei bambini/ragazzi è pari a 7,55 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la fascia di età più rappresentata è quella dai 7-11 anni, con una percentuale valida pari al 54,3%. (Grafico 1)

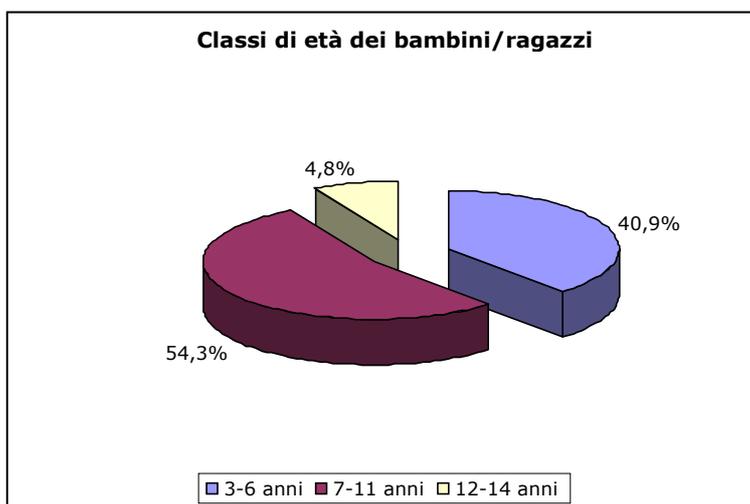


Grafico 1

L'81,6% dei genitori hanno compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 18,4% in lingua tedesca. (Grafico 2)

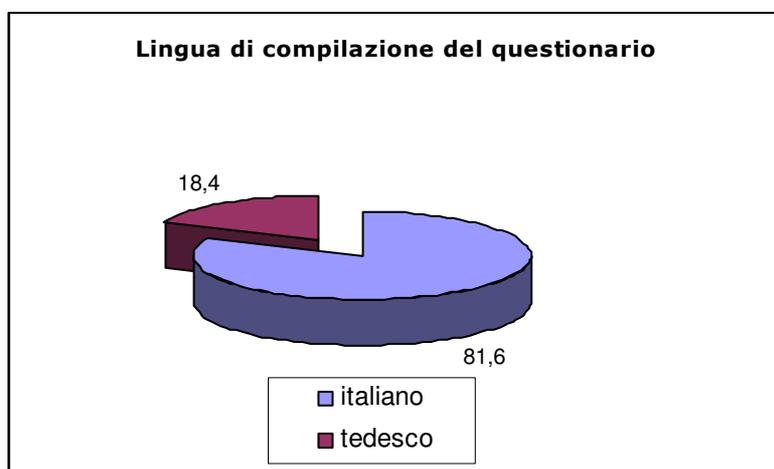


Grafico2

L'93,4% dei padri e l'88% delle madri sono occupate. Tra questi il 62,2% delle madri (2009= 61%) contro il 3% dei padri (2009= 2,9%) svolge un lavoro con orario part-time.

Il 80,5% dei bambini/ragazzi partecipanti all'iniziativa vive con entrambi i genitori (2009= 82,1%), il 17,2% vive solo con la mamma (2009= 16,4%).

I nuclei famigliari più rappresentati sono quelli con 2 figli, con una percentuale pari al 54,1% (2009= 49,5%). La media complessiva è di 2,04 figli (2009= 2,01) per famiglia coinvolta nell'indagine.

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai genitori intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul servizio "Estate ragazzi/bambini" con un voto in una scala da 10 (=molto soddisfatto) a 1 (=per niente soddisfatto); la media della valutazione è risultata 8,81 (2009= 8,58 - 2008= 8,50).

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 223 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 4 risposte, su un totale di 669 valutazioni. (Grafico 3)

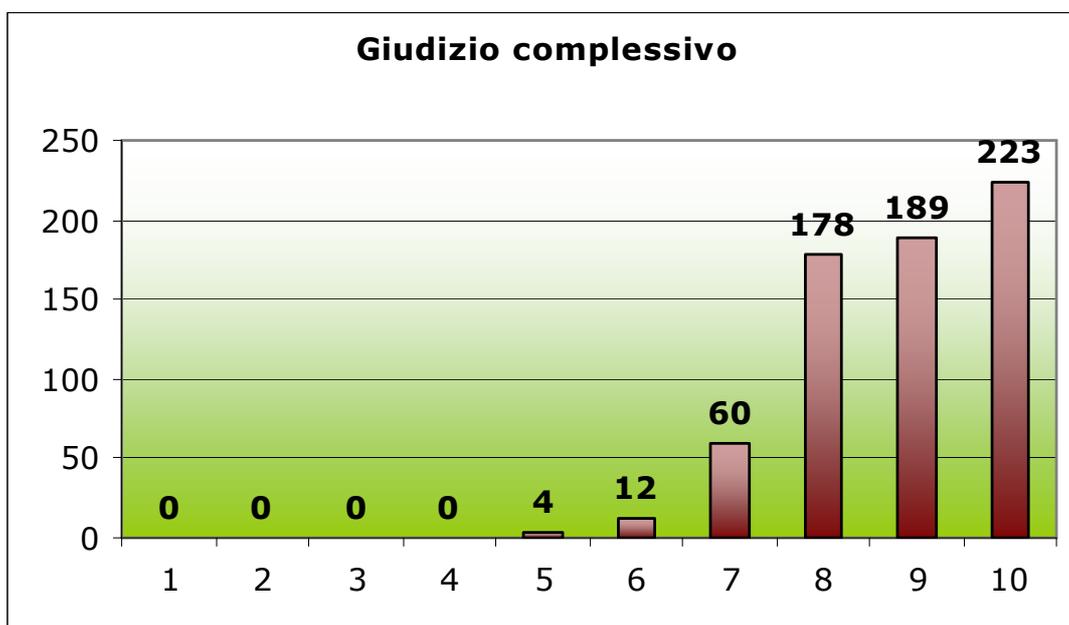


Grafico 3

Prima di iniziare l'analisi del giudizio complessivo, e di seguito dei giudizi sugli aspetti specifici più nel dettaglio, si ritiene doveroso fare una precisazione: per effettuare un'analisi il più precisa possibile, sono stati presi in considerazione due decimali dopo la virgola. Diversamente i valori dei giudizi sarebbero stati pressoché uguali per quasi tutti gli aspetti presi in considerazione.

La media della valutazione complessiva è risultata 8,81 (2009= 8,58 - 2008= 8,50).

Analizzando il giudizio complessivo per tipo di iniziativa il voto più alto viene assegnato dai genitori dei bambini che frequentano l'Estate Ragazzi (8,88), a seguire l'Estate Bambini (8,74) e l'Estate Ragazzi Medie (8,48) (grafico 4).

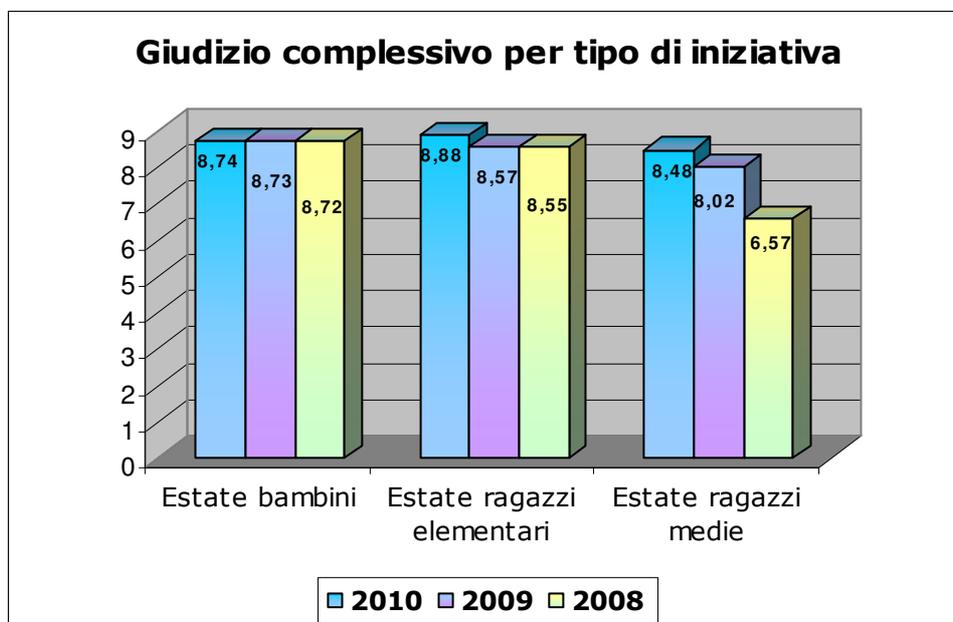


grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

Centro Ludico	Media	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		MEDIA	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
	2010			2009			2008		
ESTATE BAMBINI:									
Vittorino da Feltre	9,00	36%	74	8,63	29%	55	8,70	56%	66
Città dei Bambini	8,71	94%	66	8,64	72%	76	8,97	76%	82
Raggio di Sole	8,95	74%	137	8,87	65%	123	8,69	67%	128
Bambi	8,44	63%	134	8,65	49%	116	8,59	58%	142
ESTATE RAGAZZI									
Manzoni	8,70	21%	96	8,65	22%	102	8,70	10%	101
Longon	9,05	39%	146	8,74	26%	120	8,78	38%	144
Tambosi	8,67	69%	102	8,38	56%	98	8,58	63%	110
Ada Negri	9,00	26%	89	8,59	44%	92	8,78	37%	100
Pestalozzi	9,18	76%	74	9,06	47%	70	8,56	36%	95
S.F.Neri	8,83	53%	102	8,45	72%	98	8,29	38%	116
Don Milani	8,80	73%	119	8,49	48%	146	8,20	35%	115
ESTATE RAG. MEDIE:									
Archimede	8,48	30%	90	8,02	54%	90	6,57	42%	89
Totale	8,81			8,58			8,50		

Tabella 2

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del Servizio "Estate Ragazzi/Bambini" su singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto valutare 7 particolari proposti, valutandoli con un voto da 10 (=molto soddisfatto) a 1 (=per niente soddisfatto).

Il seguente grafico e tabella riporta le medie dei giudizi (Grafico 5 – Tabella 4). La media complessiva è 8,83.

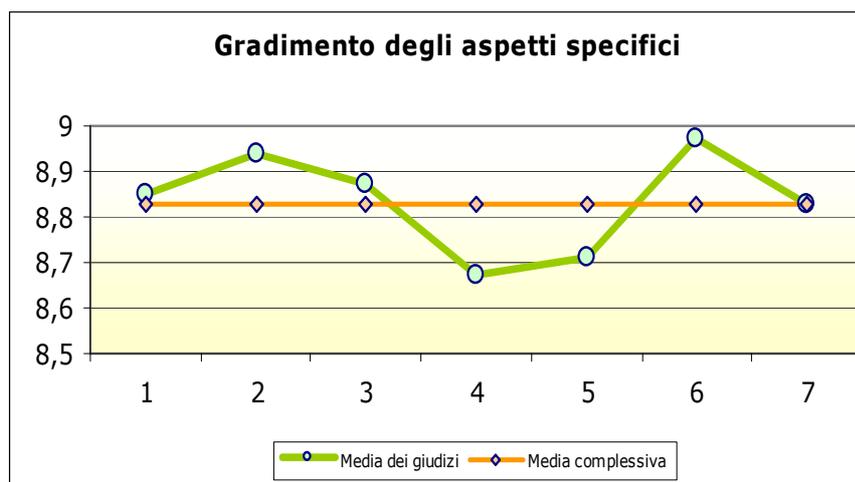


grafico 5

- 1** operato degli animatori
- 2** professionalità e capacità organizzativa dei coordinatori
- 3** capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini
- 4** varietà delle attività ricreative proposte
- 5** qualità delle attività ricreative adeguate alle esigenze dei bambini
- 6** orari dei Centri Ludici adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie
- 7** tariffe adeguate alla qualità del servizio

	Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini	Voto 2010	Voto 2009	
1	Operato degli animatori	8,85	8,72	↑
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	8,94	8,79	↑
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	8,87	8,68	↑
4	Varietà delle attività ricreative proposte	8,67	8,50	↑
5	Qualità delle attività ricreative proposte	8,71	8,48	↑
6	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	8,97	8,86	↑
7	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	8,83	8,53	↑

Tabella 4

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Anima-tori		Coord. prof.		Coord. cap.		Var. attività		Qualità attività		Orari		Tariffe	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ESTATE BAMBINI:														
Vittorino da Feltre	9,04	8,94	8,93	9,06	9,00	8,75	8,70	8,81	8,85	8,56	9,19	9,44	9,04	8,40
Città dei Bambini	8,66	8,82	8,79	8,87	8,69	8,76	8,44	8,62	8,61	8,60	8,82	8,89	8,56	8,48
Raggio di Sole	8,78	8,82	9,00	9,04	8,96	8,88	8,81	8,76	8,88	8,78	8,95	9,21	8,75	8,62
Bambi	8,48	8,65	8,57	8,65	8,59	8,64	8,19	8,47	8,17	8,60	8,75	8,74	8,91	8,75
ESTATE RAGAZZI:														
Manzoni	8,85	8,74	8,75	8,65	8,75	8,70	8,55	8,78	8,58	8,61	8,75	9,05	8,22	8,57
Longon	9,09	9,10	9,30	9,16	9,18	8,97	9,02	8,48	8,98	8,58	9,16	9,55	9,34	9,00
Tambosi	8,83	8,71	8,89	8,69	8,74	8,73	8,79	8,56	8,81	8,44	9,09	9,15	8,86	8,66
Ada Negri	9,00	8,78	8,74	8,80	8,87	8,61	8,78	8,85	8,87	8,68	9,22	9,27	8,87	8,51
Pestalozzi	9,16	9,12	9,20	9,06	8,96	9,06	8,98	8,88	8,86	8,88	9,50	9,09	9,12	9,00
S.F.Neri	9,06	8,39	9,35	8,49	9,11	8,37	8,89	8,36	8,96	8,34	9,09	8,42	8,52	7,99
Don Milani	8,94	8,77	8,93	8,74	8,88	8,71	8,67	8,20	8,72	8,23	9,04	8,94	8,95	8,44
Archimede	8,59	8,35	8,63	8,57	8,74	8,29	7,96	7,80	8,07	7,78	7,67	7,31	7,89	8,14

Tabella 5

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

Centro Ludico	Anima-tori		Coord. prof.		Coord. cap.		Var. attività		Qualità attività		Orari		Tariffe	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Est. Bambini	8,69	8,78	8,81	8,89	8,79	8,77	8,53	8,65	8,60	8,67	8,88	9,01	8,78	8,60
Est. Rag. Elem.	8,99	8,74	9,06	8,75	8,94	8,69	8,83	8,52	8,84	8,47	9,14	8,98	8,91	8,50
Est. Rag. medie	8,59	8,35	8,63	8,57	8,74	8,29	7,96	7,80	8,07	7,78	7,67	7,31	7,89	8,14
Totale	8,85	8,72	8,94	8,79	8,87	8,68	8,67	8,50	8,71	8,48	8,71	8,86	8,83	8,53

Tabella 6

I punti di forza

All'interno di una valutazione già di per sé molto positiva, tutti i 7 aspetti specifici hanno ottenuto un voto superiore a 8,50 e precisamente:

- Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie (8,97)
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori (8,94)
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini (8,87)
- Operato degli animatori (8,85)
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso (8,83)
- Qualità delle attività ricreative proposte (8,71)
- Varietà delle attività ricreative proposte (8,67)

Carta dei servizi

Il 57,2% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate ragazzi" (2009= 55,8%). Essi assegnano alla Carta dei Servizi un voto pari a 8,35. Nel 2009 il voto era pari a 8,17.

4. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un alto grado di soddisfazione per l'iniziativa Estate ragazzi/Estate bambini.

Non risultano particolari aspetti critici di cui dover tener conto.