



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

NOVEMBRE 2011

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 27 giugno al 29 luglio 2011 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 2011.

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

Hanno risposto i genitori di 596 bambini su un totale di 1.100 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 54,2% (2010= 54,4%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	98	55	56,2%
La Fiaba	76	36	47,4%
Raggio di Sole	133	96	72,2%
Vittorino da Feltre	65	57	87,7%
ESTATE RAGAZZI:			
Ada Negri	177	60	33,9%
Don Milani	110	78	71%
Manzoni	131	52	39,7%
Pestalozzi	86	71	82,6%
San F. Neri	118	57	48,4%
Tambosi	102	34	33,4%
Schweitzer Medie	115	non pervenuti	0%
TOTALE	1211 (+4 ritirati) 1100 (senza le medie)	596	54,2%

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 2010 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 7,28 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 59,3%. (Grafico 1)

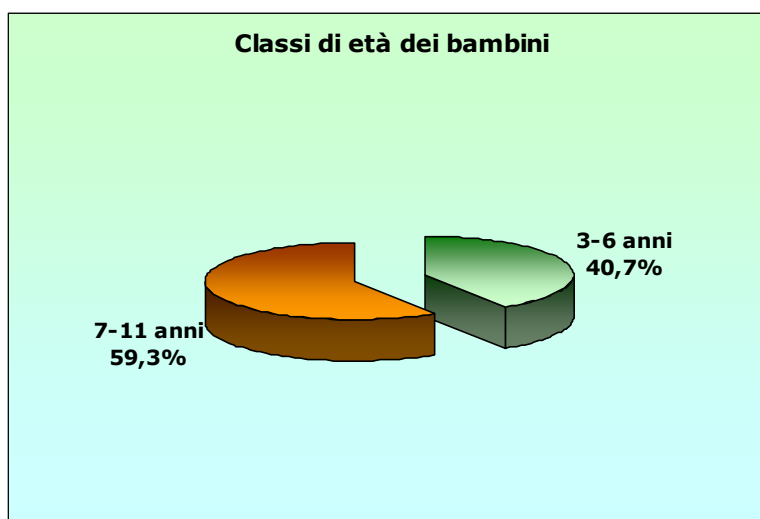


Grafico 1

L'83,1% dei genitori hanno compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 16,9% in lingua tedesca. (Grafico 2)

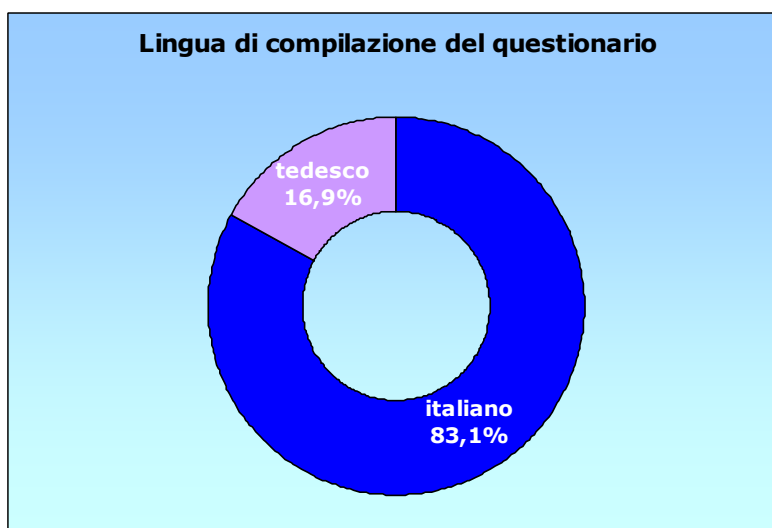


Grafico 2

L'93,4% dei padri e l'86,3% delle madri sono occupate. Tra questi il 60,5% delle madri (2010= 62,2%) contro il 2,8% dei padri (2010= 3%) svolge un lavoro con orario part-time.

Il 81,5% dei bambini/ragazzi partecipanti all'iniziativa vive con entrambi i genitori (2010= 80,5%), il 17,4% vive solo con la mamma (2010= 17,2%).

I nuclei famigliari più rappresentati sono quelli con 2 figli, con una percentuale pari al 52,5% (2010= 54,1%). La media complessiva è di 2,06 figli (2010= 2,04) 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 **8,96** (2010= 8,81 - 2009= 8,58).

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 222 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 3 risposte, su un totale di 594 valutazioni. (Grafico 3)

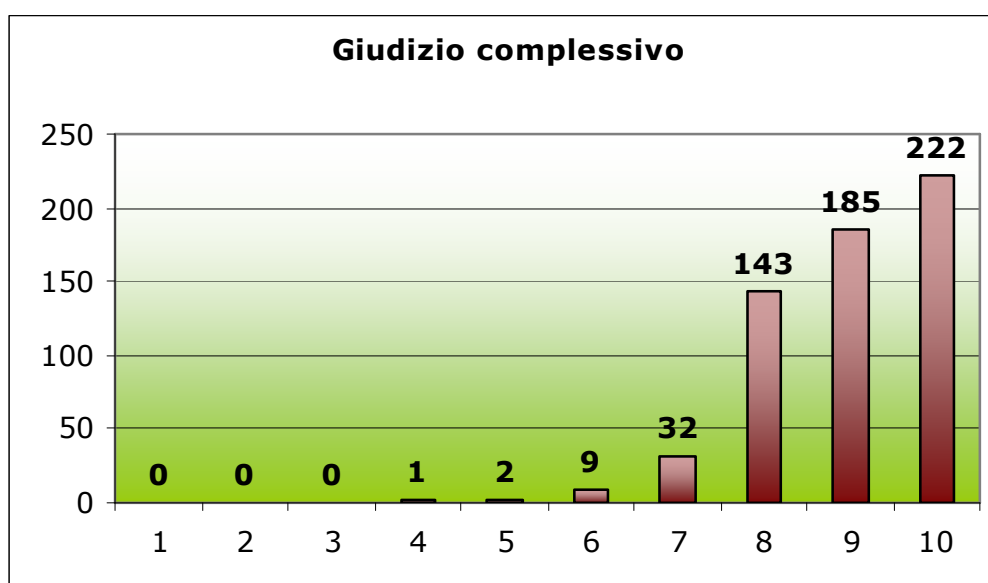


Grafico 3

Prima di iniziare l'analisi del giudizio complessivo, e di seguito del giudizio 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 8,96 (2010= 8,81 - 2009= 8,58).

Analizzando il giudizio complessivo per tipo di iniziativa il voto più alto viene assegnato dai genitori dei bambini che frequentano l'Estate Bambini (9,02), a seguire l'Estate Ragazzi (8,91).

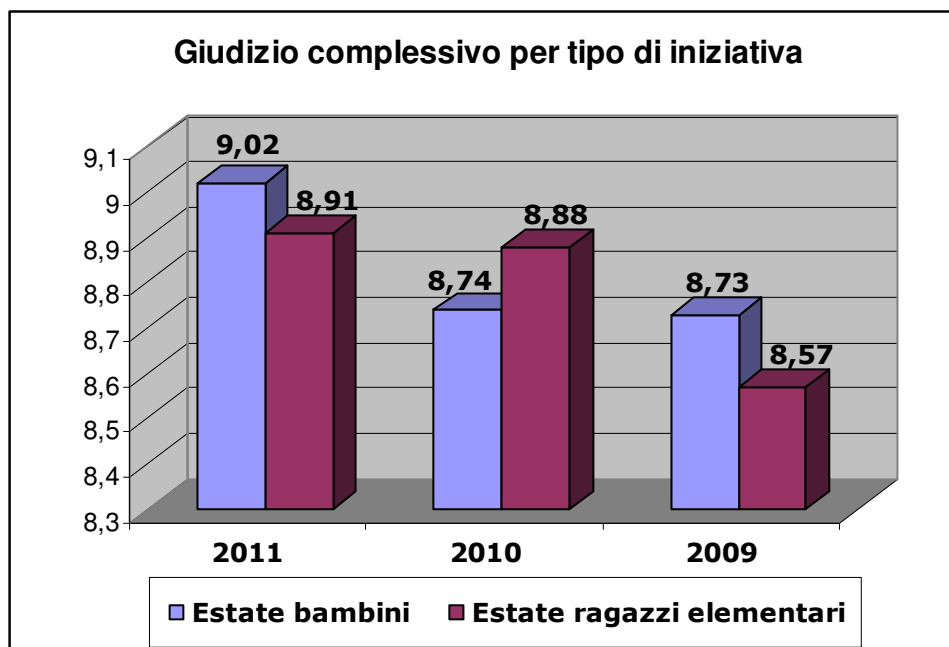


grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

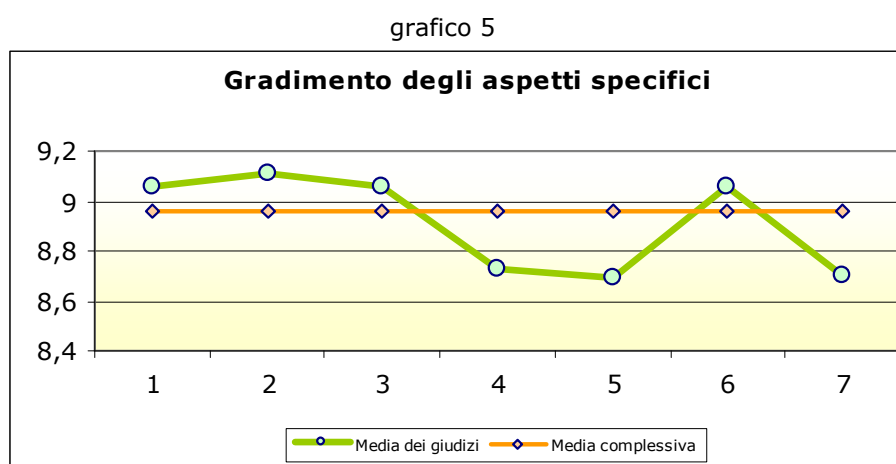
Centro Ludico	Media 2011	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2010	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		MEDIA 2009	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
ESTATE BAMBINI:									
La Fiaba	9,22	47,4%	76	8,44	63%	134	8,65	49%	116
Città dei Bambini	8,84	56,2%	98	8,71	94%	66	8,64	72%	76
Raggio di Sole	9,06	72,2%	133	8,95	74%	137	8,87	65%	123
Vittorino da Feltre	9,02	87,7%	65	9,00	36%	74	8,63	29%	55
ESTATE RAGAZZI									
Ada Negri	8,73	33,9%	177	9,00	26%	89	8,59	44%	92
Don Milani	9,03	71%	110	8,80	73%	119	8,49	48%	146
Longon				9,05	39%	146	8,74	26%	120
Manzoni	9,10	39,7%	131	8,70	21%	96	8,65	22%	102
Pestalozzi	9,04	82,6%	86	9,18	76%	74	9,06	47%	70
S. F. Neri	8,65	48,4%	118	8,83	53%	102	8,45	72%	98
Tambosi	8,85	33,4%	102	8,67	69%	102	8,38	56%	98
ESTATE RAG. MEDIE:									
Longon Medie		dati non pervenuti		8,48	30%	90	8,02	54%	90
Totale complessivo	8,96			8,81			8,58		

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 8,9



- 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 2011	Voto 2010	
1	Operato degli animatori	9,06	8,85	↑
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	9,11	8,94	↑
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	9,06	8,87	↑
4	Varietà delle attività ricreative proposte	8,73	8,67	↑
5	Qualità delle attività ricreative proposte	8,69	8,71	↓
6	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	9,06	8,97	↑
7	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	8,70	8,83	↓

Tabella 4

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Anima-tori (1)		Coord. prof. (2)		Coord. cap. (3)		Var. attività (4)		Qualità attività (5)		Orari (6)		Tariffe (7)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
ESTATE BAMBINI:														
La Fiaba	9,39	8,48	9,33	8,57	9,25	8,59	9,17	8,19	9,26	8,17	9,19	8,75	8,97	8,91
Città dei Bambini	9,06	8,66	8,89	8,79	8,84	8,69	8,76	8,44	8,78	8,61	9,19	8,82	8,93	8,56
Raggio di Sole	9,02	8,78	9,03	9,00	9,00	8,96	8,83	8,81	8,83	8,88	9,00	8,95	8,65	8,75
Vittorino da Feltre	8,95	9,04	9,00	8,93	9,11	9,00	8,61	8,70	8,67	8,85	9,02	9,19	8,64	9,04
ESTATE RAGAZZI:														
Ada Negri	8,93	9,00	9,10	8,74	8,78	8,87	9,07	8,78	8,77	8,87	9,05	9,22	8,68	8,87
Don Milani	9,13	8,94	9,17	8,93	9,13	8,88	8,77	8,67	8,75	8,72	9,05	9,04	8,53	8,95
Longon		9,09		9,30		9,18		9,02		8,98		9,16		9,34
Manzoni	9,17	8,85	9,29	8,75	9,27	8,75	7,77	8,55	7,40	8,58	8,35	8,75	7,88	8,22
Pestalozzi	9,17	9,16	9,36	9,20	9,28	8,96	9,10	8,98	8,99	8,86	9,52	9,50	9,50	9,12
S. F. Neri	8,98	9,06	9,07	9,35	8,96	9,11	8,48	8,89	8,66	8,96	8,95	9,09	8,58	8,52
Tambosi	8,85	8,83	8,85	8,89	9,03	8,74	8,56	8,79	8,71	8,81	9,21	9,09	8,67	8,86
ESTATE RAGAZZI MEDIE:														
Longon Medie	n.p.	8,59	n.p.	8,63	n.p.	8,74	n.p.	7,96	n.p.	8,07	n.p.	7,67	n.p.	7,89

Tabella 5

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

Centro Ludico	Anima-tori (1)		Coord. prof. (2)		Coord. cap. (3)		Var. attività (4)		Qualità attività (5)		Orari (6)		Tariffe (7)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Est. Bambini	9,07	8,69	9,04	8,81	9,02	8,79	8,82	8,53	8,84	8,60	9,07	8,88	8,75	8,78
Est. Rag. Elem.	9,06	8,99	9,17	9,06	9,09	8,94	8,67	8,83	8,58	8,84	9,04	9,14	8,67	8,91
Est. Rag. medie	n.p.	8,59	n.p.	8,63	n.p.	8,74	n.p.	7,96	n.p.	8,07	n.p.	7,67	n.p.	7,89
Totale	9,06	8,72	9,11	8,79	9,06	8,68	8,73	8,50	8,69	8,48	9,06	8,86	8,70	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:

- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 9,11
- Operato degli animatori 9,06
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 9,06
- Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie 9,06
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,73
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,70
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,69

Carta dei servizi

Il 38,8% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate ragazzi" (2010= 57,1%). Essi assegnano alla Carta dei Servizi un voto pari a 8,52. Nel 2010 il voto era pari a 8,35.

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.