



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 2012

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 25 giugno al 27 luglio 2012 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 2012.

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

Hanno risposto i genitori di 713 bambini su un totale di 1.257 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 56,7% (2011= 54,2%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Casa del Bosco	72	55	76,3%
Città dei Bambini	111	62	55,8%
La Fiaba	96	49	51,0%
Raggio di Sole	114	69	60,5%
ESTATE RAGAZZI:			
Ada Negri (ex Pestalozzi)	99	51	51,5%
Don Bosco	93	59	63,4%
Don Milani	120	84	70,0%
Longon	101	67	66,3%
Longon Medie	123	35	28,4%
Manzoni	93	45	48,3%
San F. Neri	120	54	45,0%
Tambosi	115	83	72,1%
TOTALE	1257 (+2 ritirati)	713	56,7%

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 2011 laddove possibile;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario veniva richiesto 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 7,79 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 61,1%. (Grafico 1)

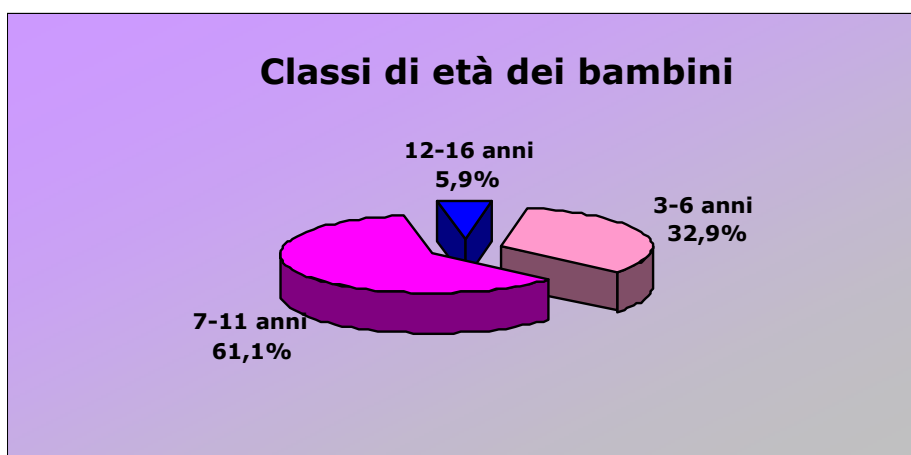


Grafico 1

L'87% dei genitori hanno compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 13% in lingua tedesca. (Grafico 2)

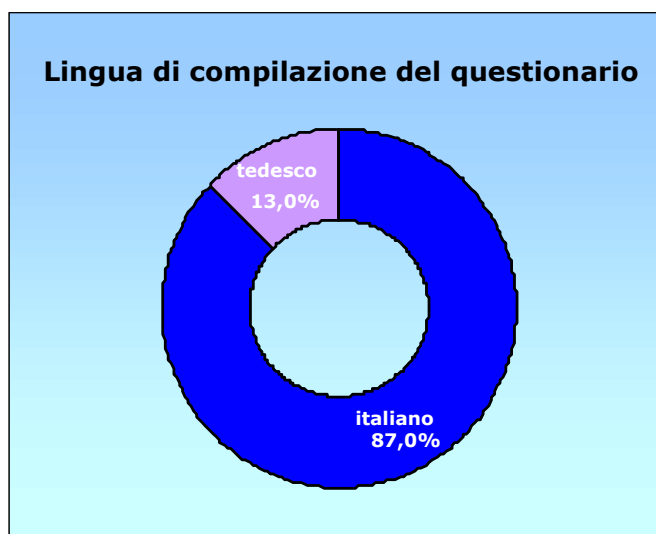


Grafico2

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 essere **8,82** (2011 = 8,96 - 2010= 8,81 - 2009= 8,58).

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 234 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 9 risposte, su un totale di 713 valutazioni. (Grafico 3)

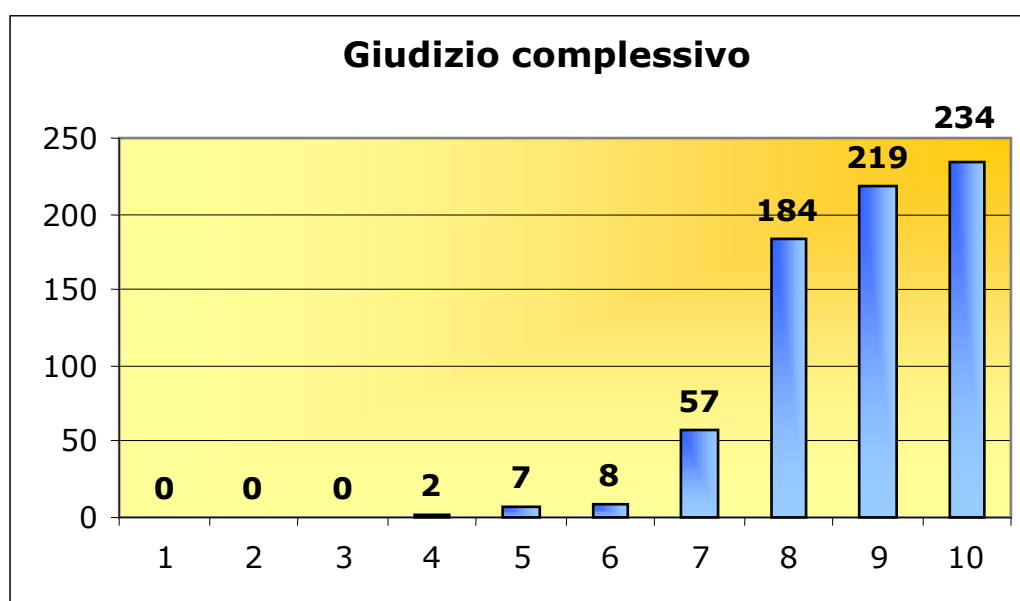


Grafico 3

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.

Analizzando il giudizio complessivo per tipo di iniziativa il voto più alto viene assegnato dai genitori dei bambini che frequentano **Estate Ragazzi (8,87)**, a seguire **Estate Bambini (8,83)** e **Estate Ragazzi Medie (8,17)**. (Grafico 4)

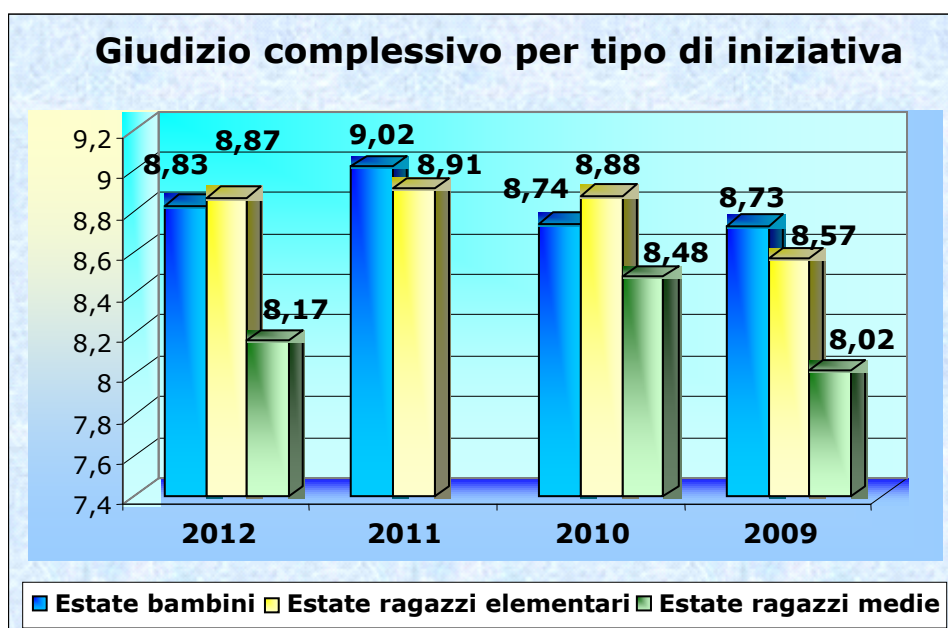


grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

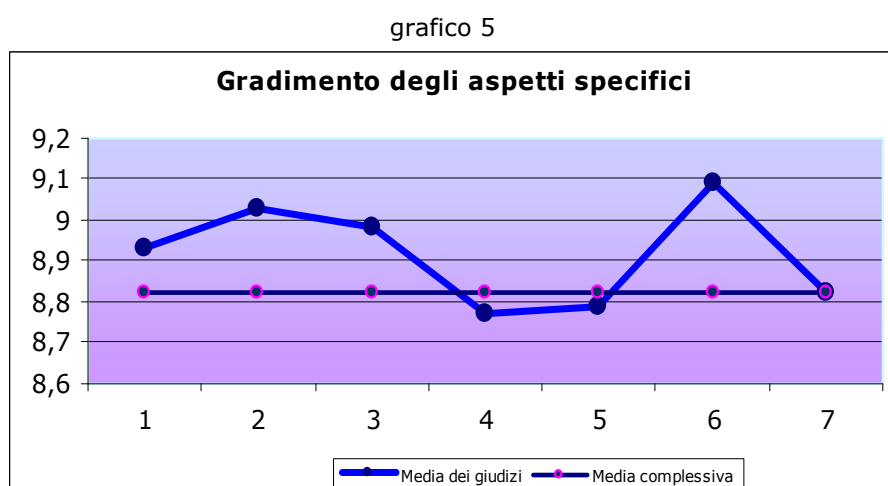
Centro Ludico	Media 2012			Media 2011			Media 2010			
	Media	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	Media	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	Media	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	
ESTATE BAMBINI:										
La Fiaba	8,90	51,0%	96	9,22	47,4%	76	8,44	63%	134	
Città dei Bambini	9,15	55,8%	111	8,84	56,2%	98	8,71	94%	66	
Raggio di Sole	8,59	60,5%	114	9,06	72,2%	133	8,95	74%	137	
Casa del Bosco (2011/2010 Vittorino da Feltre)	8,73	76,3%	72	9,02	87,7%	65	9,00	36%	74	
ESTATE RAGAZZI										
Ada Negri	9,22	51,5%	99	8,73	33,9%	177	9,00	26%	89	
Don Bosco	8,63	63,4%	93	nel 2011 insieme ai bambini delle Longon alle Ada Negri			nel 2010 alle ADA NEGRI			
Don Milani	9,16	70,0%	120	9,03	71,0%	110	8,80	73%	119	
Longon	8,96	66,3%	101	nel 2011 alle ADA NEGRI			9,05	39%	146	
Manzoni	8,82	48,3%	93	9,10	39,7%	131	8,70	21%	96	
Pestalozzi	nel 2012 alle ADA NEGRI			9,04	82,6%	86	9,18	76%	74	
S. F. Neri	8,57	45,0%	120	8,65	48,4%	118	8,83	53%	102	
Tambosi	8,69	72,1%	115	8,85	33,4%	102	8,67	69%	102	
ESTATE RAG. MEDIE:										
Longon Medie	8,17	28,4%	123	dati non pervenuti			115	8,48	30%	90
Totale complessivo	8,82			8,96			8,81			

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 fattori, 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 8,82.



- 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 2012	Voto 2011	Voto 2010	
1	Operato degli animatori	↓	8,93	9,06	8,85	↑
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	↓	9,03	9,11	8,94	↑
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	↓	8,98	9,06	8,87	↑
4	Varietà delle attività ricreative proposte	↑	8,77	8,73	8,67	↑
5	Qualità delle attività ricreative proposte	↑	8,79	8,69	8,71	↓
6	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	↑	9,09	9,06	8,97	↑
7	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	↑	8,82	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)	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
ESTATE BAMBINI:														
La Fiaba	9,12	9,39	9,49	9,33	9,47	9,25	9,08	9,17	9,19	9,26	9,34	9,19	9,23	8,97
Città dei Bambini	9,03	9,06	9,11	8,89	9,13	8,84	9,05	8,76	9,02	8,78	9,15	9,19	8,81	8,93
Raggio di Sole	8,62	9,02	8,88	9,03	8,69	9,00	8,70	8,83	8,65	8,83	8,51	9,00	8,29	8,65
Casa del Bosco	8,75	8,95	8,91	9,00	8,98	9,11	8,80	8,61	8,80	8,67	8,95	9,02	8,55	8,64
ESTATE RAGAZZI: (N.B: nel 2012 alle Ada Negri vanno i bambini delle Pestalozzi – nel 2011 i bambini delle Longon e Don Bosco – nel 2010 i bambini delle Don Bosco)														
Ada Negri	9,06	8,93	9,04	9,10	9,00	8,78	8,98	9,07	9,08	8,77	9,47	9,05	9,33	8,68
Don Bosco	8,83	non utilizzate	8,90	non utilizzate	8,86	non utilizzate	8,41	non utilizzate	8,47	non utilizzate	8,93	non utilizzate	9,08	non utilizzate
Don Milani	9,42	9,13	9,40	9,17	9,36	9,13	9,14	8,77	9,11	8,75	9,38	9,05	9,01	8,53
Longon	9,17		9,21		9,18		8,88		8,82		9,19		9,03	
Manzoni	9,02	9,17	9,02	9,29	8,96	9,27	8,87	7,77	8,82	7,40	9,00	8,35	8,81	7,88
Pestalozzi	non utilizzate	9,17	non utilizzate	9,36	non utilizzate	9,28	non utilizzate	9,10	non utilizzate	8,99	non utilizzate	9,52	non utilizzate	9,50
S. F. Neri	8,63	8,98	8,83	9,07	8,70	8,96	8,43	8,48	8,46	8,66	8,89	8,95	8,26	8,58
Tambosi	8,75	8,85	8,81	8,85	8,78	9,03	8,53	8,56	8,64	8,71	9,21	9,21	8,87	8,67
ESTATE RAGAZZI MEDIE:														
	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010
Longon Medie	8,43	8,59	8,51	8,63	8,43	8,74	8,03	7,96	8,31	8,07	8,94	7,67	8,59	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)	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Est. Bambini	8,86	9,07	9,08	9,04	9,04	9,02	8,89	8,82	8,89	8,84	8,95	9,07	8,69	8,75
Est. Rag. Elem.	9,00	9,06	9,05	9,17	9,00	9,09	8,76	8,67	8,78	8,58	9,17	9,04	8,92	8,67
Est. Rag. medie (2012/2010)	8,43	8,59	8,51	8,63	8,43	8,74	8,03	7,96	8,31	8,07	8,94	7,67	8,59	7,89
Totale	8,93	9,06	9,03	9,11	8,98	9,06	8,77	8,73	8,79	8,69	9,09	9,06	8,82	8,70

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 9,09
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 9,03
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 8,98
- Operato degli animatori 8,93
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,82
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,79
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,77

Carta dei servizi

Il 40,4% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate ragazzi" (2011= 38,8%). Essi assegnano alla Carta dei Servizi un voto pari a 8,40. Nel 2011 il voto era pari a 8,52.

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.