



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 2013

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 24 giugno al 26 luglio 2013 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 2013.

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

Hanno risposto i genitori di 714 bambini su un totale di 1.233 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 57,9% (2012= 56,7%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	107	62	57,9%
Gulliver	126	72	57,1%
La Fiaba	102	50	49,0%
Vittorino da Feltre	88	79	89,7%
ESTATE RAGAZZI:			
Don Bosco	62	36	58,0%
Don Milani	132	90	68,1%
Longon	92	60	65,2%
Longon Medie	112	37	33,0%
Manzoni	84	28	33,3%
M. L. King	98	44	44,8%
Pestalozzi	98	65	66,3%
Tambosi	128	91	71,0%
TOTALE	1229 (+4 ritirati)	714	57,9%

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 2012 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 7,84 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 57,9%. (Grafico 1)

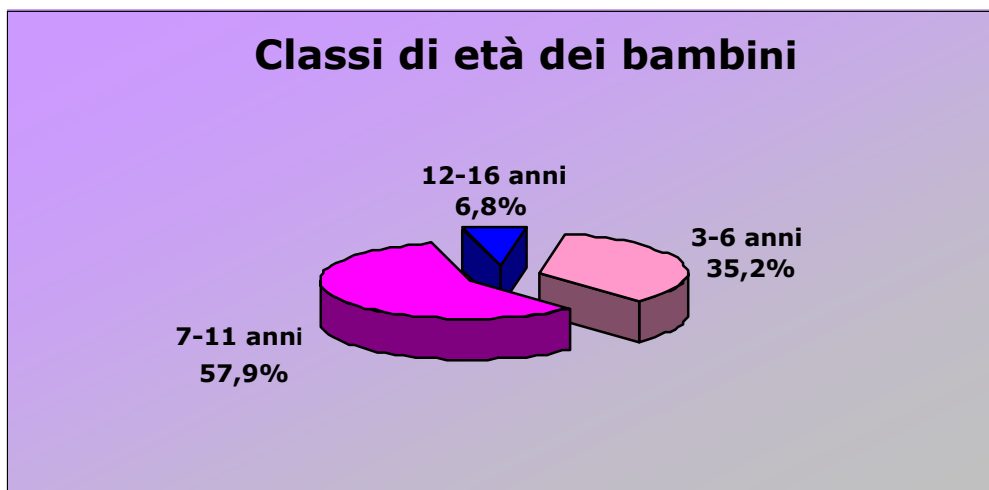


Grafico 1

L'85,9% dei genitori hanno compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 14,1% in lingua tedesca. (Grafico 2)

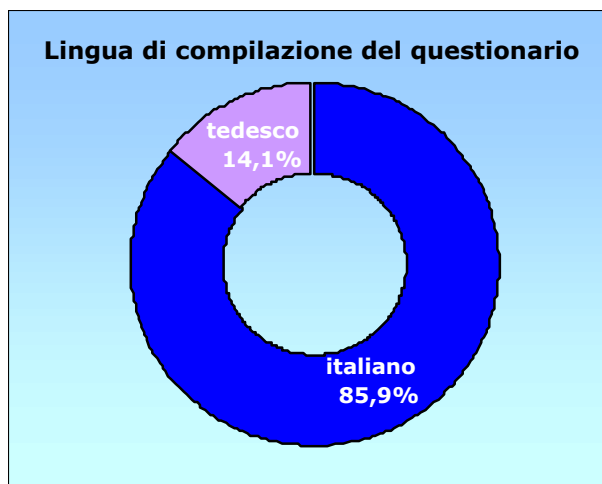


Grafico2

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 **8,85** (2012= 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 3 risposte, su un totale di 714 valutazioni. (Grafico 3)

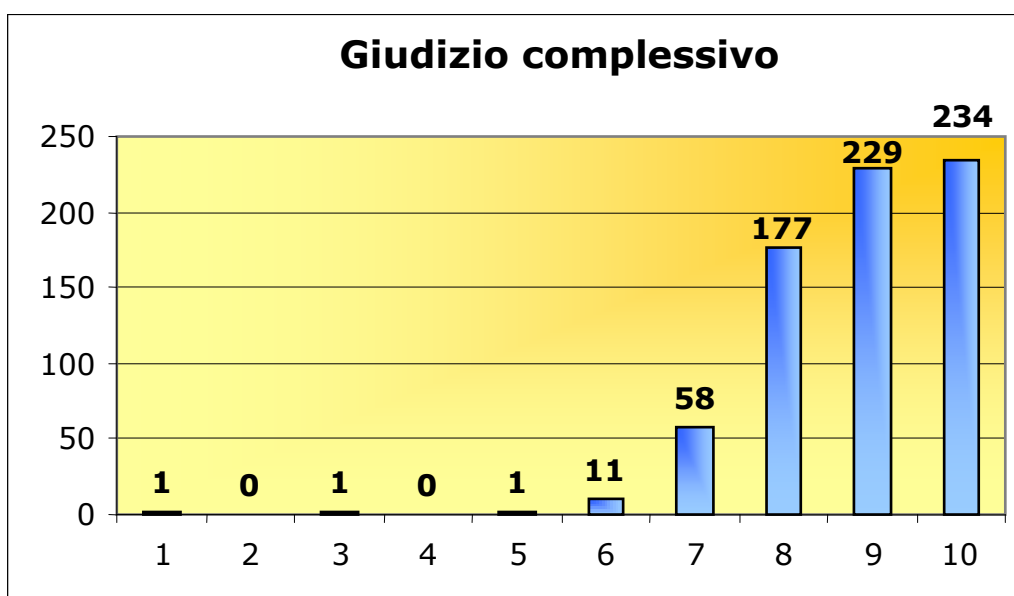


Grafico 3

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 Bambini (8,93)**, a seguire **Estate Ragazzi (8,82)** e **Estate Ragazzi Medie (8,57)**. (Grafico 4)

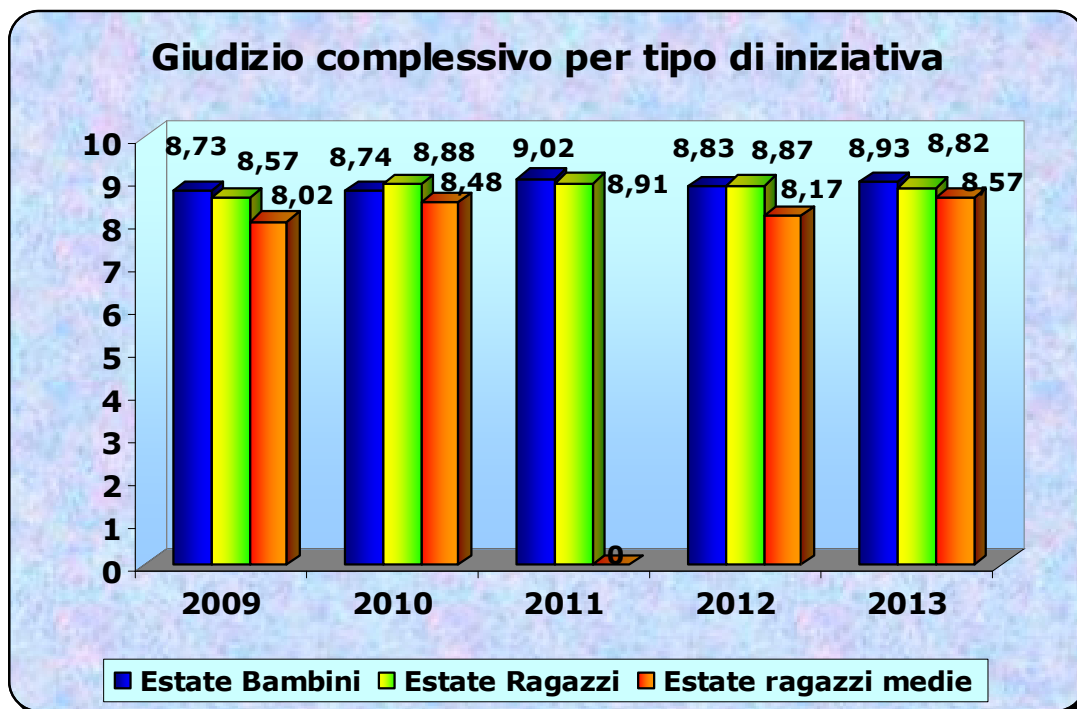


grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

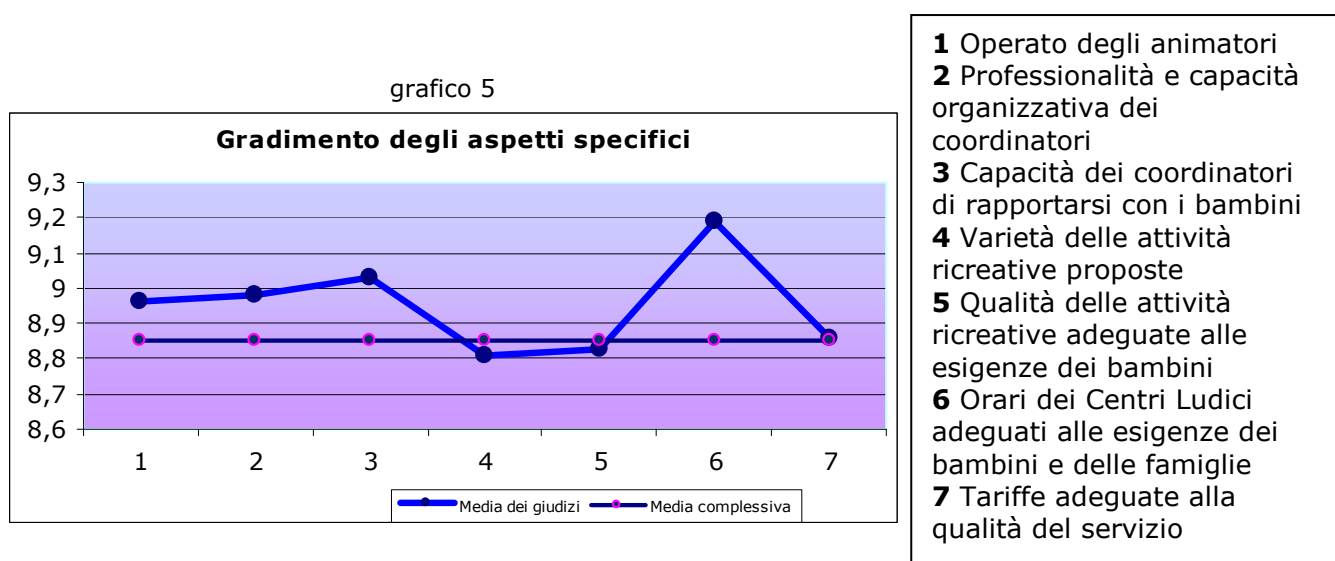
Centro Ludico	Media 2013	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2012	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2011	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
ESTATE BAMBINI:									
Città dei Bambini	8,82	57,9%	107	9,15	55,8%	111	8,84	56,2%	98
La Fiaba	9,42	49,0%	102	8,90	51,0%	96	9,22	47,4%	76
Gulliver (2011/12 Raggio di Sole)	8,81	57,1%	126	8,59	60,5%	114	9,06	72,2%	133
Vittorino da Feltre (2012 Casa del Bosco)	8,82	89,7%	88	8,73	76,3%	72	9,02	87,7%	65
ESTATE RAGAZZI									
Don Bosco	8,92	58,0%	62	8,63	63,4%	93	nel 2011 insieme ai bambini delle Longon alle Ada Negri		
Don Milani	8,73	68,1%	132	9,16	70,0%	120	9,03	71,0%	110
Longon (2011 Ada Negri)	9,17	65,2%	92	8,96	66,3%	101	8,73	33,9%	177
Manzoni	8,68	33,3%	84	8,82	48,3%	93	9,10	39,7%	131
M.L.King (2011/12 S. F. Neri)	8,36	44,8%	98	8,57	45,0%	120	8,65	48,4%	118
Pestalozzi (2012 Ada Negri)	8,78	66,3%	98	9,22	51,5%	99	9,04	82,6%	86
Tambosi	8,91	71,0%	128	8,69	72,1%	115	8,85	33,4%	102
ESTATE RAG. MEDIE:									
Longon Medie	8,57	33,0%	112	8,17	28,4%	123	dati non pervenuti		
Media complessiva	8,85			8,82			8,96		

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 **8,85**.



Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini			Voto 2013	Voto 2012	Voto 2011	
1	Operato degli animatori	☺	8,96	8,93	9,06	☺
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	☺	8,98	9,03	9,11	☺
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,03	8,98	9,06	☺
4	Varietà delle attività ricreative proposte	☺	8,81	8,77	8,73	☺
5	Qualità delle attività ricreative proposte	☺	8,83	8,79	8,69	☺
6	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	☺	9,19	9,09	9,06	☺
7	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	☺	8,86	8,82	8,70	☺

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)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
ESTATE BAMBINI:														
La Fiaba	9,38	9,12	9,40	9,49	9,38	9,47	9,26	9,08	9,40	9,19	9,52	9,34	8,88	9,23
Città dei Bambini	8,89	9,03	8,92	9,11	9,02	9,13	8,73	9,05	8,67	9,02	9,02	9,15	8,60	8,81
Gulliver (2012 R. di Sole)	8,72	8,62	9,01	8,88	9,07	8,69	8,92	8,70	8,96	8,65	8,94	8,51	8,71	8,29
V.Feltre (2012 C.d.Bosco)	8,83	8,75	8,92	8,91	8,95	8,98	8,72	8,80	8,77	8,80	9,19	8,95	8,84	8,55
ESTATE RAGAZZI:														
Don Bosco	9,08	8,83	9,06	8,90	9,19	8,86	8,97	8,41	9,00	8,47	9,25	8,93	8,94	9,08
Don Milani	8,94	9,42	9,07	9,40	9,00	9,36	8,88	9,14	8,74	9,11	9,23	9,38	9,13	9,01
Longon	9,30	9,17	9,22	9,21	9,27	9,18	9,19	8,88	9,36	8,82	9,53	9,19	9,42	9,03
Manzoni	8,81	9,02	9,04	9,02	8,93	8,96	8,71	8,87	8,61	8,82	9,07	9,00	9,33	8,81
M. L. King (2012 S. F. Neri)	8,55	8,63	8,57	8,83	8,61	8,70	8,18	8,43	8,41	8,46	8,77	8,89	8,21	8,26
Pestalozzi (2012 Ada Negri)	9,11	9,06	9,03	9,04	9,08	9,00	8,94	8,98	8,98	9,08	9,35	9,47	8,79	8,68
Tambosi	9,05	8,75	8,81	8,81	8,93	8,78	8,77	8,53	8,68	8,64	9,23	9,21	8,85	8,87
ESTATE RAGAZZI MEDIE:														
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Longon Medie	8,70	8,43	8,59	8,51	8,84	8,43	8,03	8,03	8,24	8,31	8,97	8,94	8,59	8,59

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)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Est. Bambini	8,92	8,86	9,04	9,08	9,08	9,04	8,88	8,89	8,92	8,89	9,15	8,95	8,76	8,69
Est. Rag. Elem.	9,01	9,00	8,97	9,05	9,01	9,00	8,83	8,76	8,83	8,78	9,24	9,17	8,95	8,92
Est. Rag. medie	8,70	8,43	8,59	8,51	8,84	8,43	8,03	8,03	8,24	8,31	8,97	8,94	8,59	8,59
Totale	8,96	8,93	8,98	9,03	9,03	8,98	8,81	8,77	8,83	8,79	9,19	9,09	8,86	8,82

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 9,19
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 9,03
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 8,98
- Operato degli animatori 8,96
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,86
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,83
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,81

Carta dei servizi

Il 39,1% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate ragazzi" (2012= 40,4%). Essi assegnano alla Carta dei Servizi un voto pari a 8,43. Nel 2012 il voto era pari a 8,40.

4. Considerazioni finali

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