



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

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

4.4 Ufficio Scuola e del Tempo Libero
4.4 Amt für Schule und Freizeit

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

Presentazione dei risultati

DICEMBRE 2014

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



Premessa

Dal 23 giugno al 25 luglio 2014 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 2014.

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

Hanno risposto i genitori di 712 bambini su un totale di 1.266 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 56% (2013= 58%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	91	48	53%
Raggio di Sole	135	70	52%
La Fiaba	117	61	52%
Vittorino da Feltre	79	55	70%
ESTATE RAGAZZI:			
Schweitzer (Don Bosco)	70	40	57%
Don Milani	140	101	72%
Longon	91	60	66%
Longon Medie	112	46	41%
Manzoni	98	28	29%
M. L. King	96	51	53%
Pestalozzi	113	80	71%
Tambosi	124	72	58%
TOTALE	1266	712	56%

tabella 1

1. 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 2013 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.

2. 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 7,9 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 61,8%. (Grafico 1)

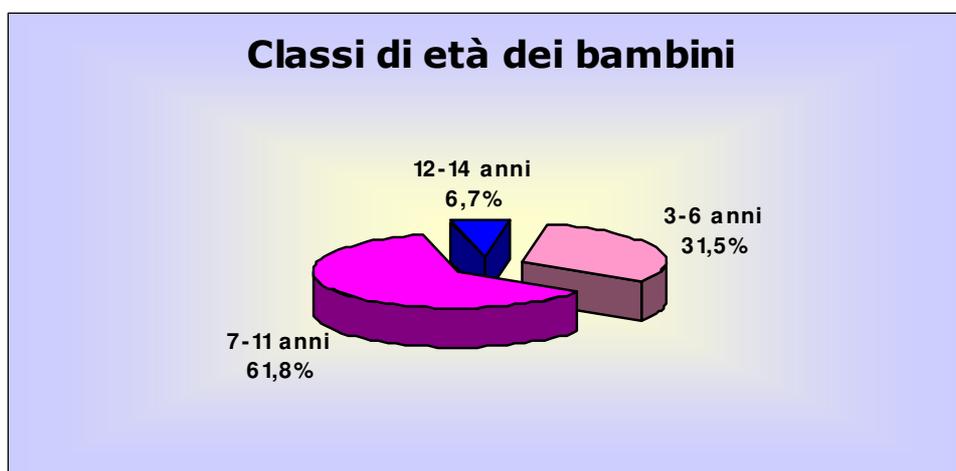


Grafico 1

L'83,4% dei genitori hanno compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 16,6% in lingua tedesca. (Grafico 2)



Grafico2

L'96,1% dei padri e l'86,3% delle madri sono occupate. Tra questi il 61,2% delle madri (2013= 64%) contro il 3,2% dei padri (2013= 3,8%) svolge un lavoro con orario part-time.

Il 80,3% dei bambini/ragazzi partecipanti all'iniziativa vive con entrambi i genitori (2013= 80,2%), il 18,1% vive solo con la mamma (2013= 17,8%).

I nuclei famigliari più rappresentati sono quelli con 2 figli, con una percentuale pari al 54,4% (2013= 55%). La media complessiva è di 2,05 figli (2013= 2,09) 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 **8,92** (2013= 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 263 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 5 risposte, su un totale di 712 valutazioni. (Grafico 3)

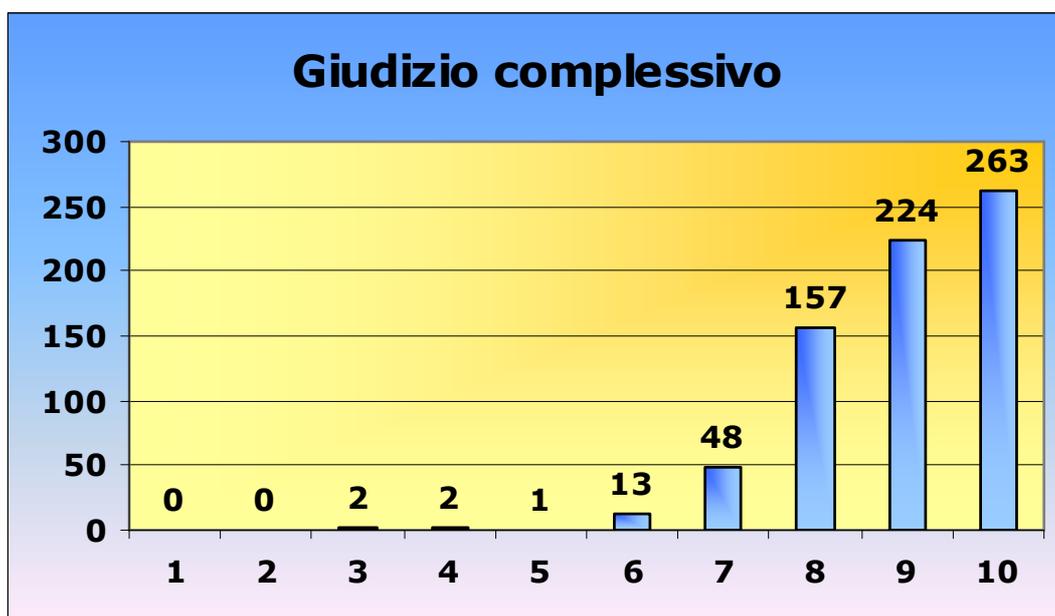


Grafico 3

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 (8,97)**, a seguire **Estate Bambini (8,93)** e **Estate Ragazzi Medie (8,43)**. (Grafico 4)

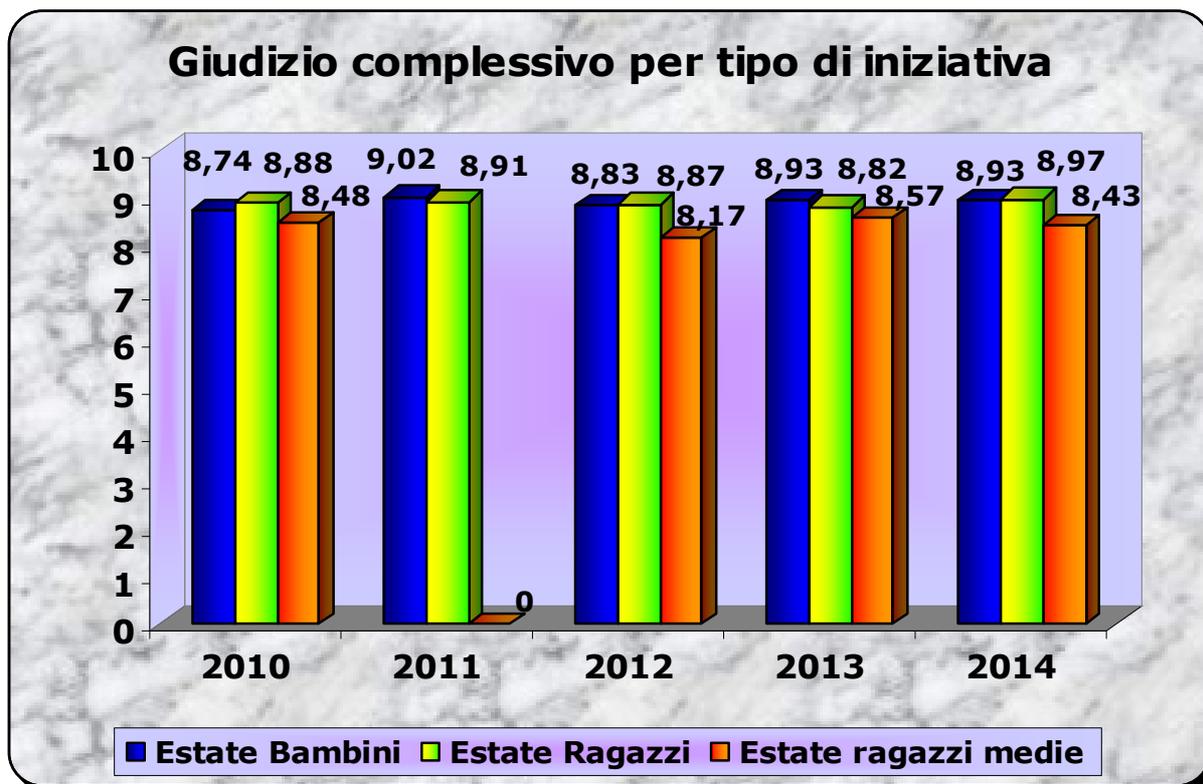


grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

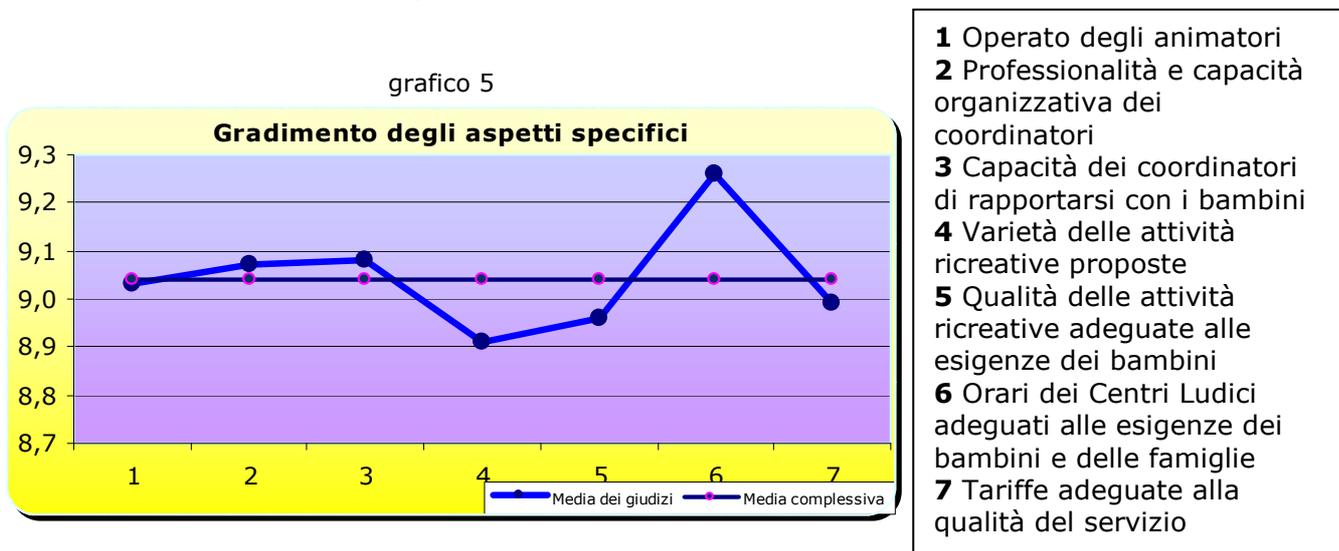
Centro Ludico	Media 2014		% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2013		% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2012		% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
	Media	N. bambini	%	N. bambini	Media	N. bambini	%	N. bambini	Media	N. bambini	%	N. bambini
ESTATE BAMBINI:												
Città dei Bambini	9,00	91	53%	91	8,82	107	57,9%	107	9,15	111	55,8%	111
La Fiaba	8,93	117	52%	117	9,42	102	49,0%	102	8,90	96	51,0%	96
Raggio di Sole	8,90	135	52%	135	8,81	126	57,1%	126	8,59	114	60,5%	114
Vittorino da Feltre (2012 Casa del Bosco)	8,89	79	70%	79	8,82	88	89,7%	88	8,73	72	76,3%	72
ESTATE RAGAZZI												
Schweitzer (2012/13 D. Bosco)	9,07	70	57%	70	8,92	62	58,0%	62	8,63	93	63,4%	93
Don Milani	8,90	140	72%	140	8,73	132	68,1%	132	9,16	120	70,0%	120
Longon	9,55	91	66%	91	9,17	92	65,2%	92	8,96	101	66,3%	101
Manzoni	8,71	98	29%	98	8,68	84	33,3%	84	8,82	93	48,3%	93
M.L.King (2012 S. F. Neri)	8,67	96	53%	96	8,36	98	44,8%	98	8,57	120	45,0%	120
Pestalozzi (2012 Ada Negri)	8,84	113	71%	113	8,78	98	66,3%	98	9,22	99	51,5%	99
Tambosi	9,00	124	58%	124	8,91	128	71,0%	128	8,69	115	72,1%	115
ESTATE RAG. MEDIE:												
Longon Medie	8,43	112	41%	112	8,57	112	33,0%	112	8,17	123	28,4%	123
Media complessiva	8,92				8,85				8,82			

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 **9,04**.



- 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 2014	Voto 2013	Voto 2012	
1	Operato degli animatori	☺	9,03	8,96	8,93	☺
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	☺	9,07	8,98	9,03	☺
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,08	9,03	8,98	☺
4	Varietà delle attività ricreative proposte	☺	8,91	8,81	8,77	☺
5	Qualità delle attività ricreative proposte	☺	8,96	8,83	8,79	☺
6	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	☺	9,26	9,19	9,09	☺
7	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	☺	8,99	8,86	8,82	☺

Tabella 4

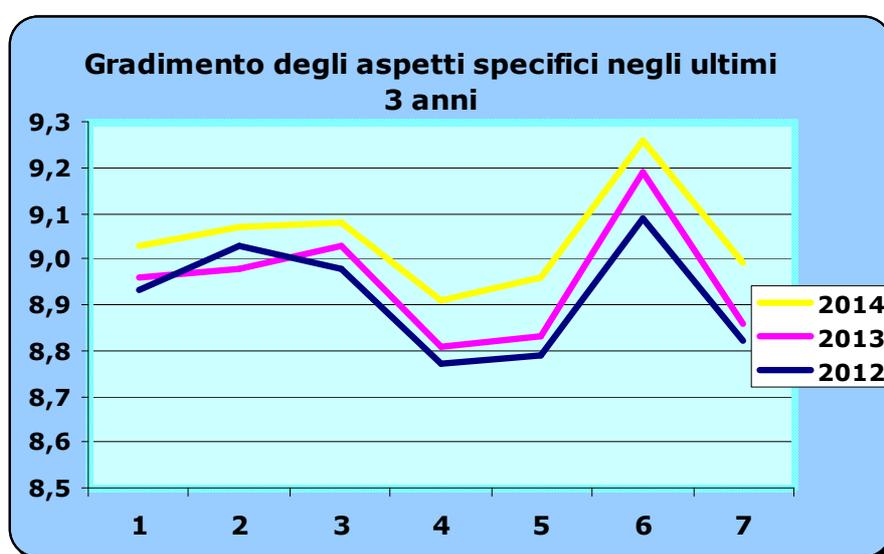


grafico 6

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)		
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	
ESTATE BAMBINI:															
La Fiaba	9,07	9,38	9,05	9,40	9,11	9,38	8,85	9,26	8,97	9,40	9,12	9,52	8,65	8,88	
Città dei Bambini	9,06	8,89	9,02	8,92	9,17	9,02	8,94	8,73	8,85	8,67	9,33	9,02	9,02	8,60	
Raggio di Sole 2013 Gulliver	8,83	8,72	8,76	9,01	8,94	9,07	8,84	8,92	8,83	8,96	9,01	8,94	8,71	8,71	
Vittorino da Feltre	8,91	8,83	8,93	8,92	9,02	8,95	9,02	8,72	8,98	8,77	9,13	9,19	9,06	8,84	
ESTATE RAGAZZI:															
Schweitzer (2013 D. Bosco)	9,07	9,08	9,02	9,06	9,23	9,19	9,15	8,97	9,15	9,00	9,33	9,25	8,93	8,94	
Don Milani	9,04	8,94	9,23	9,07	9,03	9,00	8,80	8,88	8,91	8,74	9,36	9,23	9,04	9,13	
Longon	9,57	9,30	9,63	9,22	9,67	9,27	9,50	9,19	9,56	9,36	9,65	9,53	9,60	9,42	
Manzoni	9,00	8,81	8,71	9,04	8,96	8,93	8,82	8,71	8,82	8,61	8,96	9,07	8,96	9,33	
M. L. King	8,59	8,55	8,96	8,57	8,84	8,61	8,88	8,18	8,86	8,41	9,22	8,77	8,75	8,21	
Pestalozzi	8,97	9,11	9,07	9,03	8,98	9,08	8,75	8,94	8,81	8,98	9,29	9,35	9,19	8,79	
Tambosi	9,10	9,05	9,07	8,81	9,07	8,93	9,01	8,77	9,01	8,68	9,37	9,23	9,06	8,85	
ESTATE RAGAZZI MEDIE:															
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	
Longon Medie	9,20	8,70	9,11	8,59	9,04	8,84	8,39	8,03	8,76	8,24	9,13	8,97	8,72	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)	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Est. Bambini	8,96	8,92	8,93	9,04	9,05	9,08	8,91	8,88	8,91	8,92	9,13	9,15	8,84	8,76
Est. Rag. Elem.	9,06	9,01	9,15	8,97	9,11	9,01	8,97	8,83	9,01	8,83	9,34	9,24	9,10	8,95
Est. Rag. medie	9,20	8,70	9,11	8,59	9,04	8,84	8,39	8,03	8,76	8,24	9,13	8,97	8,72	8,59
Totale	9,03	8,96	9,07	8,98	9,08	9,03	8,91	8,81	8,96	8,83	9,26	9,19	8,99	8,86

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 9,26
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 9,08
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 9,07
- Operato degli animatori 9,03
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,99
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,96
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,91

Carta dei servizi

Il 33,4% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate ragazzi" (2013= 39,1%). Essi assegnano alla Carta dei Servizi un voto pari a **8,64**. Nel 2013 il voto era pari a 8,43.

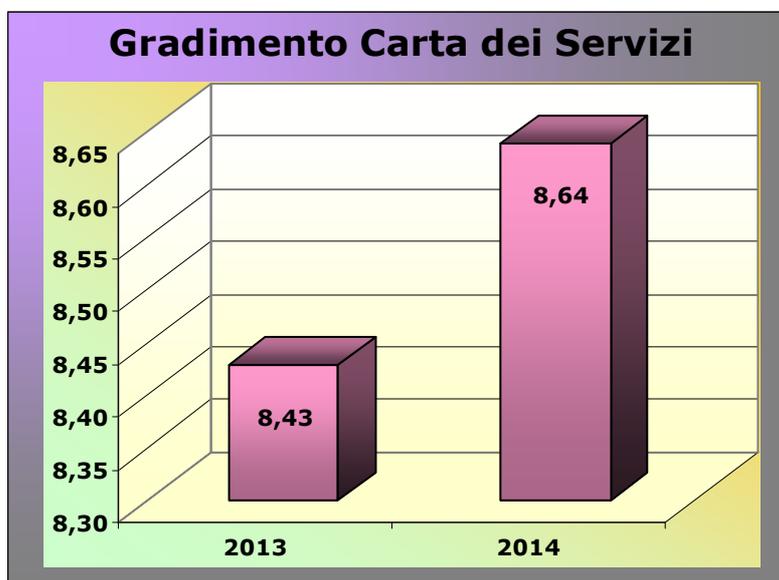


grafico 7

3 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.