



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 progetto: Estate Ragazzi/Estate Bambini 2015

Presentazione dei risultati

NOVEMBRE 2015

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

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

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



Premessa

Dal 22 giugno al 24 luglio 2015 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 del progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini" - edizione 2015.

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

Hanno risposto i genitori di 672 bambini su un totale di 1.321 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 51% (2014= 56%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	84	35	42%
Airone (sost. R.d.Sole)	138	73	53%
La Fiaba	101	68	67%
Vittorino da Feltre	83	70	84%
ESTATE RAGAZZI:			
Don Bosco	83	30	36%
Don Milani	145	96	66%
Longon	111	52	47%
Longon Medie	106	24	23%
Schweitzer (sost. Manzoni)	92	17	18%
M. L. King	111	30	27%
Pestalozzi	102	67	66%
Tambosi	165	110	67%
TOTALE	1321	672	51%

tabella 1

1. Obiettivi dell'indagine

Gli obiettivi dell'indagine:

- 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 rispetto al tipo di iniziativa;
- permettere una confrontabilità dei dati nel tempo;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario è stato richiesto un giudizio sui molteplici aspetti che caratterizzano il progetto "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 progetto "Estate Ragazzi / Estate 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 7,75 anni. Come evidenziato nel grafico seguente, la fascia di età più rappresentata è quella dai 7-11 anni, con una percentuale valida pari al 60,7%. (Grafico 1)

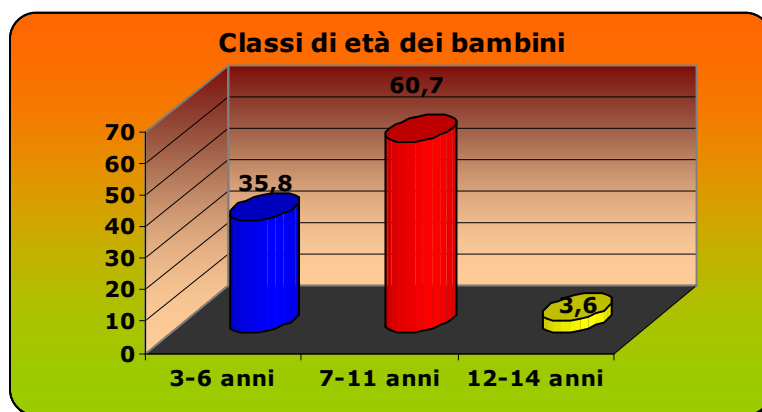


Grafico 1

L'87,5% dei genitori ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 12,5% in lingua tedesca. (Grafico 2)

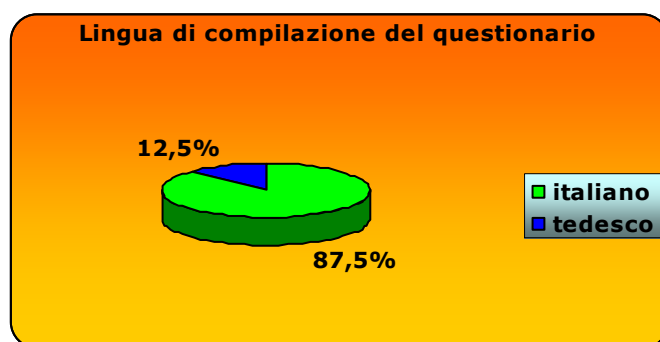


Grafico2

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai genitori intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini" con un voto in una scala da 10 (= molto soddisfatto) a 1 (= per niente soddisfatto); la media della valutazione è risultata **8,96** (2014= 8,92 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81 - 2009= 8,58). (grafico 3)

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 260 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 2 risposte, su un totale di 672 valutazioni. (Grafico 4)

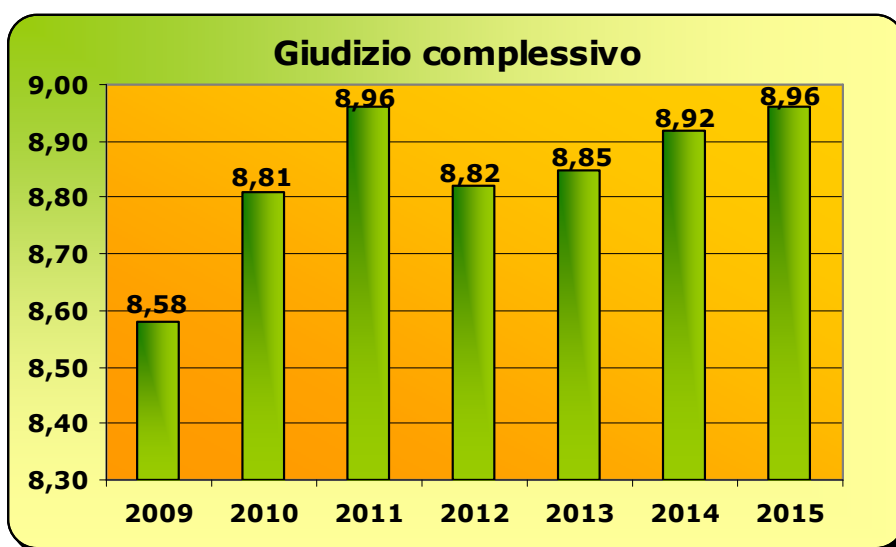


grafico 3

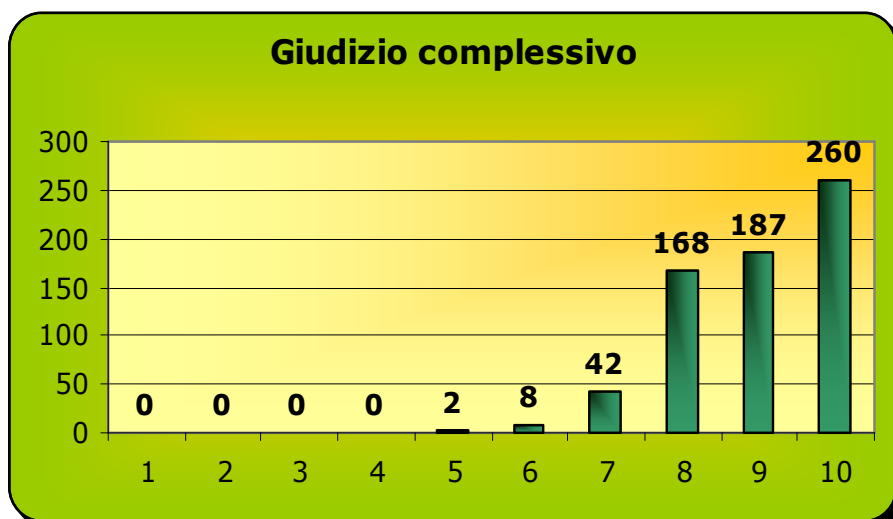


grafico 4

Prima di iniziare l'analisi del giudizio complessivo e del giudizio sui singoli aspetti specifici, 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 (9,03)**, a seguire **Estate Bambini (8,88)** e **Estate Ragazzi Medie (8,79)**. (Grafico 5)

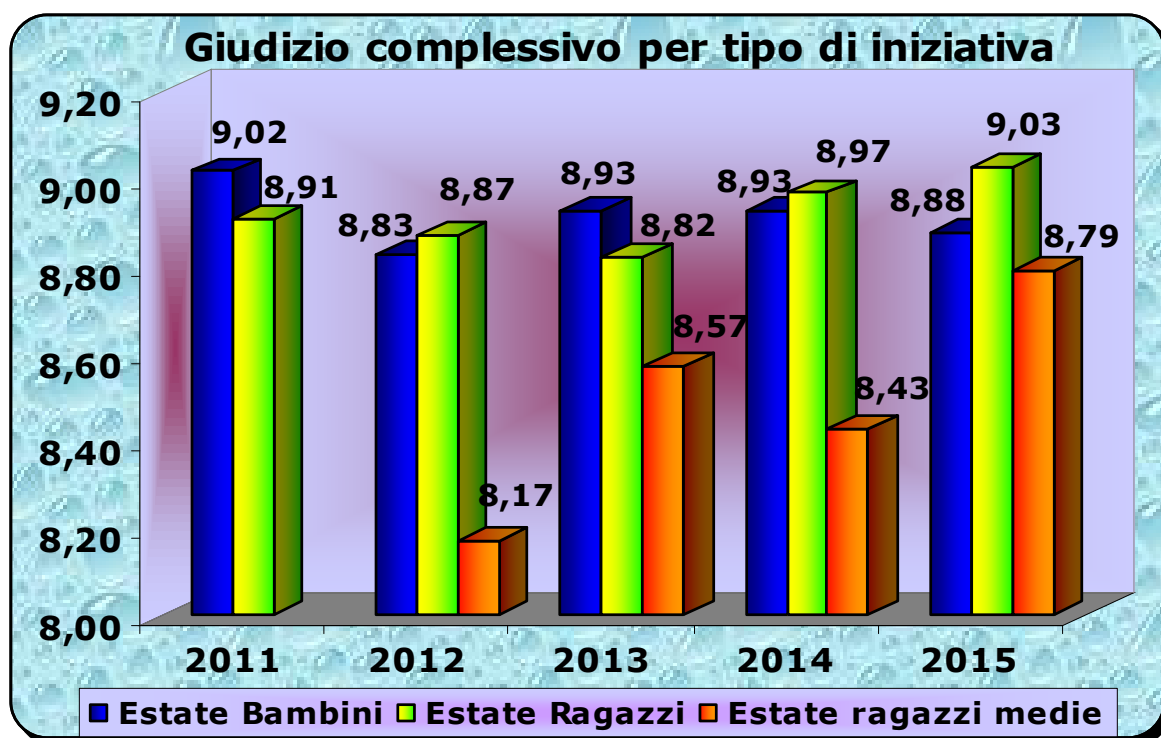


grafico 5

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

Centro Ludico	Media 2015		Media 2014		Media 2013				
	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	n. bambini iscritti	
ESTATE BAMBINI:									
Città dei Bambini	8,86	42%	84	9,00	53%	91	8,82	57,9%	107
La Fiaba	8,94	67%	101	8,93	52%	117	9,42	49,0%	102
Airone (2013/14 Raggio di Sole)	8,73	53%	138	8,90	52%	135	8,81	57,1%	126
Vittorino da Feltre	9,00	84%	83	8,89	70%	79	8,82	89,7%	88
ESTATE RAGAZZI									
Don Bosco	8,77	36%	83	9,07	57%	70	8,92	58,0%	62
Don Milani	9,00	66%	145	8,90	72%	140	8,73	68,1%	132
Longon	9,27	47%	111	9,55	66%	91	9,17	65,2%	92
Schweitzer (2013/14 Manzoni)	8,88	18%	92	8,71	29%	98	8,68	33,3%	84
M.L.King	9,03	27%	111	8,67	53%	96	8,36	44,8%	98
Pestalozzi	9,42	66%	102	8,84	71%	113	8,78	66,3%	98
Tambosi	8,78	67%	165	9,00	58%	124	8,91	71,0%	128
ESTATE RAG. MEDIE:									
Longon Medie	8,79	23%	106	8,43	41%	112	8,57	33,0%	112
Media complessiva	8,96			8,92			8,85		

tabella 2

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini" sui singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto valutare 8 fattori, con un voto da 10 (= molto soddisfatto) a 1 (= per niente soddisfatto).

Il seguente grafico e tabella riporta le medie dei giudizi (Grafico 6 - Tabella 4). La media complessiva è **9,06**.

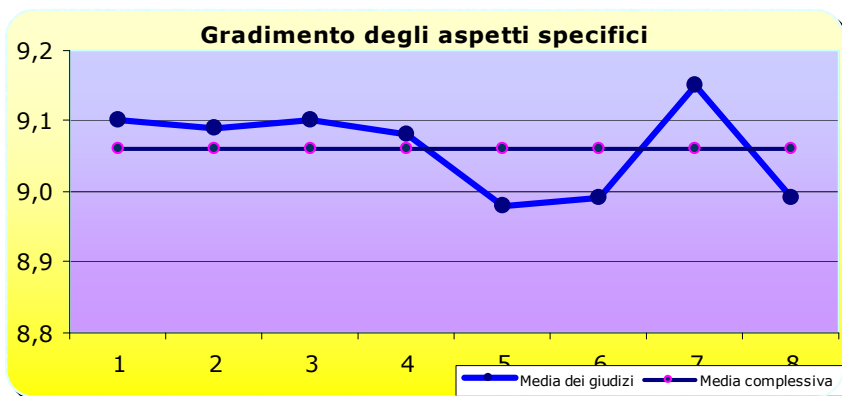


grafico 6

- 1** Operato degli animatori
- 2** Professionalità e capacità organizzativa dei coordinatori
- 3** Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini
- 4** Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini
- 5** Varietà delle attività ricreative proposte
- 6** Qualità delle attività ricreative adeguate alle esigenze dei bambini
- 7** Orari dei Centri Ludici adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie
- 8** Tariffe adeguate alla qualità del servizio

Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini			Voto 2015	Voto 2014	Voto 2013	
1	Operato degli animatori	☺	9,10	9,03	8,96	☺
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	☺	9,09	9,07	8,98	☺
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,10	9,08	9,03	☺
4	Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,08			
5	Varietà delle attività ricreative proposte	☺	8,98	8,91	8,81	☺
6	Qualità delle attività ricreative proposte	☺	8,99	8,96	8,83	☺
7	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	☹	9,15	9,26	9,19	☺
8	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	☺	8,99	8,99	8,86	☺

tabella 4

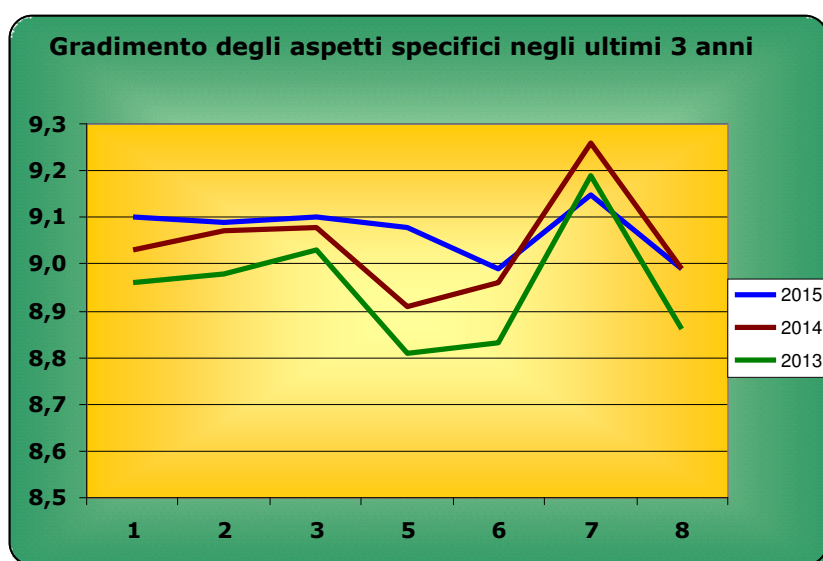


grafico 7

n.b.
nel grafico non è stata inserita la domanda n. 4 "Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini", in quanto trattasi di una voce nuova del questionario 2015

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

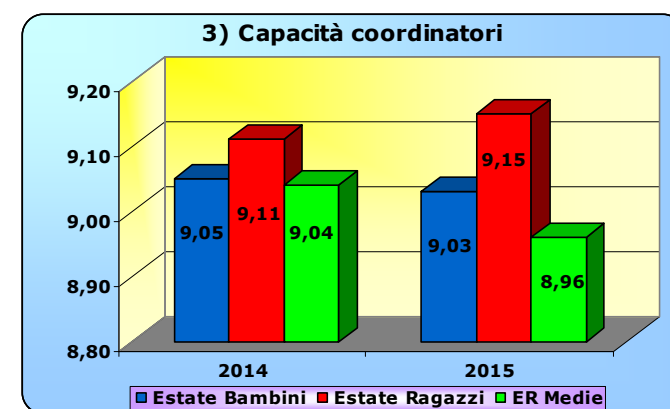
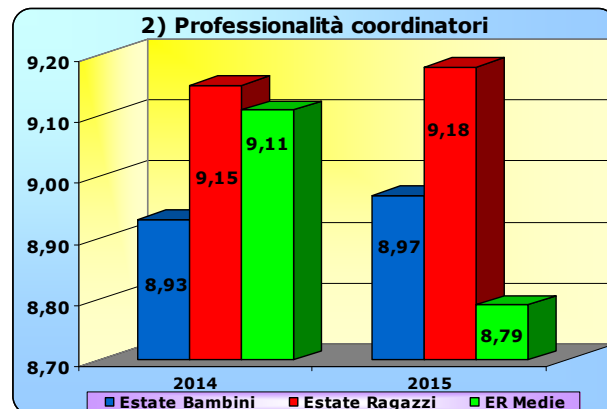
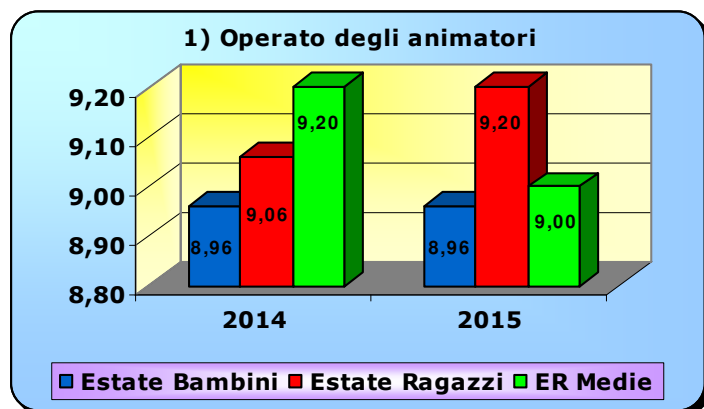
Centro Ludico	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)		Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015		2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
ESTATE BAMBINI:																
La Fiaba	8,96	9,07	9,03	9,05	9,15	9,11	9,01		8,82	8,85	8,90	8,97	9,07	9,12	8,89	8,65
Città d. Bambini	8,97	9,06	8,86	9,02	8,86	9,17	9,09		8,91	8,94	8,97	8,85	8,91	9,33	8,53	9,02
Airone (2014 R.d.Sole)	8,79	8,83	8,79	8,76	8,81	8,94	8,81		8,67	8,84	8,62	8,83	8,93	9,01	8,56	8,71
V. da Feltre	9,13	8,91	9,14	8,93	9,24	9,02	9,15		9,00	9,02	9,06	8,98	8,91	9,13	9,01	9,06
ESTATE RAGAZZI:																
Don Bosco (2014 Schweitzer)	8,93	9,07	8,67	9,02	8,83	9,23	9,10	n.b. nel grafico non è stata inserita la domanda n. 4 "Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini", in quanto trattasi di una voce nuova del questionario 2015	8,93	9,15	8,93	9,15	8,60	9,33	9,00	8,93
Don Milani	9,23	9,04	9,21	9,23	9,16	9,03	9,16		9,22	8,80	9,17	8,91	9,29	9,36	9,08	9,04
Longon	9,31	9,57	9,54	9,63	9,48	9,67	9,38		9,22	9,50	9,24	9,56	9,45	9,65	9,31	9,60
Schweitzer (2014 Manzoni)	8,94	9,00	9,00	8,71	9,12	8,96	9,00		8,94	8,82	8,76	8,82	9,18	8,96	8,81	8,96
M. L. King	8,93	8,59	9,00	8,96	8,93	8,84	8,83		8,97	8,88	8,97	8,86	8,97	9,22	9,07	8,75
Pestalozzi	9,37	8,97	9,48	9,07	9,42	8,98	9,42		9,30	8,75	9,28	8,81	9,64	9,29	9,45	9,19
Tambosi	9,18	9,10	9,04	9,07	8,98	9,07	8,92		8,87	9,01	8,86	9,01	9,27	9,37	8,94	9,06
ESTATE RAGAZZI MEDIE:																
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015		2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Longon Medie	9,00	9,20	8,79	9,11	8,96	9,04	9,00		8,79	8,39	9,00	8,76	8,88	9,13	8,96	8,72

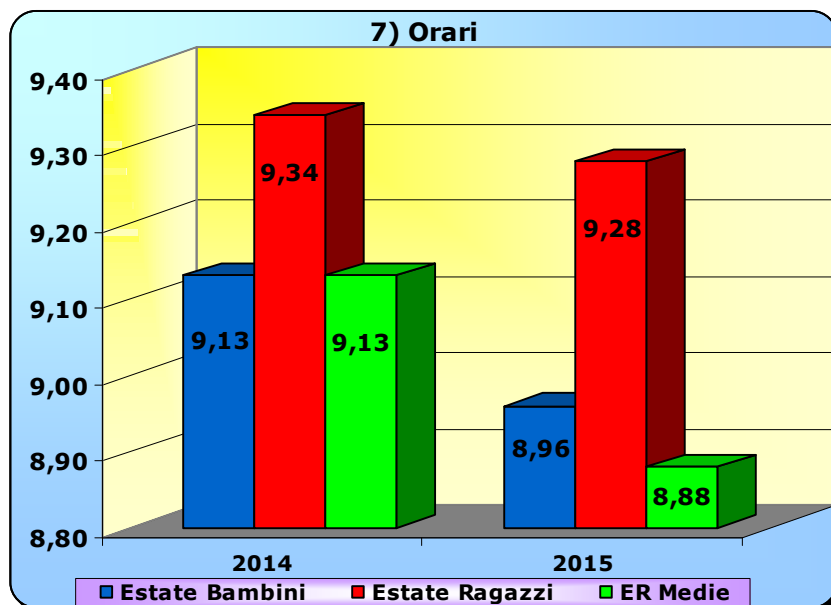
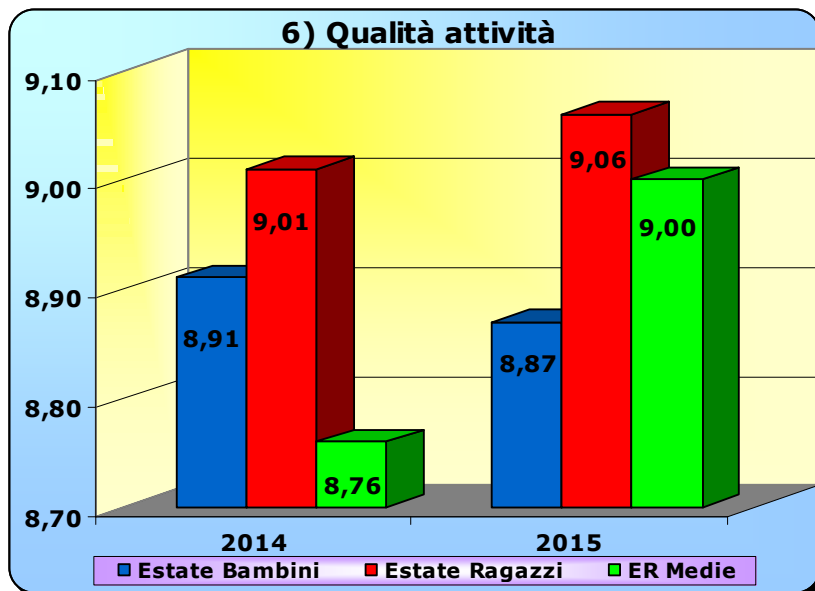
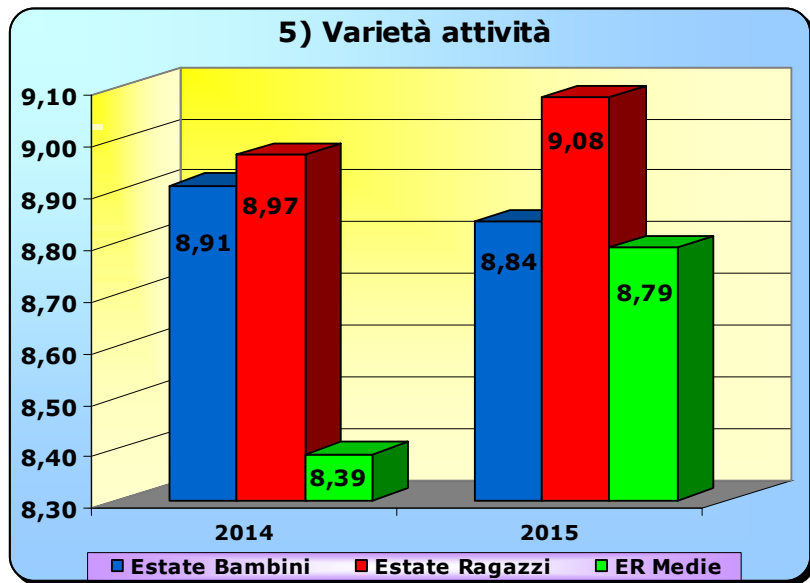
tabella 5

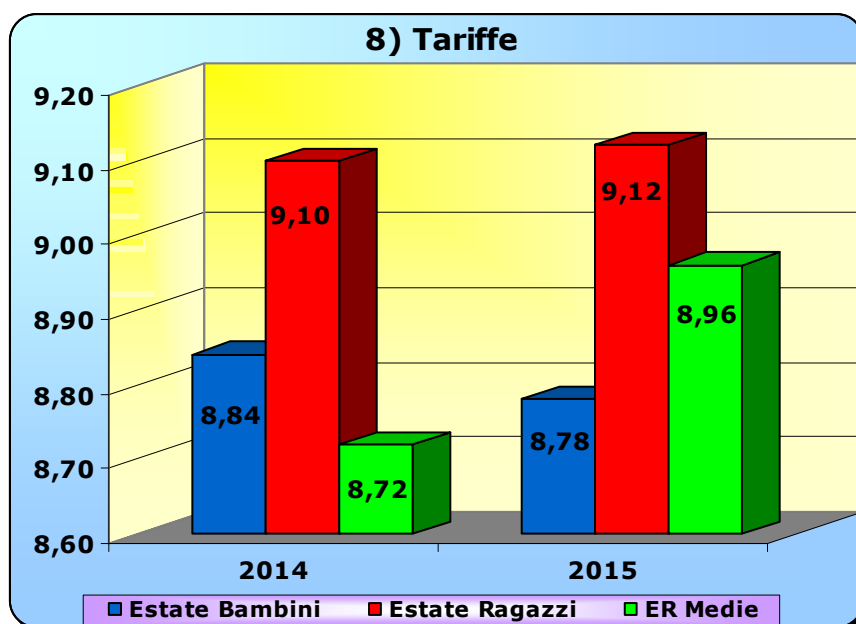
Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

INIZIATIVA	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)		Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Estate Bambini	8,96	8,96	8,97	8,93	9,03	9,05	9,00		8,84	8,91	8,87	8,91	8,96	9,13	8,78	8,84
Estate Ragazzi	9,20	9,06	9,18	9,15	9,15	9,11	9,13		9,08	8,97	9,06	9,01	9,28	9,34	9,12	9,10
Estate Ragazzi Medie	9,00	9,20	8,79	9,11	8,96	9,04	9,00		8,79	8,39	9,00	8,76	8,88	9,13	8,96	8,72
Medie iniziative	9,10	9,03	9,09	9,07	9,10	9,08	9,08		8,98	8,91	8,99	8,96	9,15	9,26	8,99	8,99

tabella 6







I punti di forza

Per tutti gli aspetti specifici è risultata una valutazione superiore a 8,90 e precisamente:

- Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie 9,15
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 9,10
- Operato degli animatori 9,10
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 9,09
- Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini 9,08
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,99
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,99
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,98

Carta dei servizi

Il 30,2% dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate Ragazzi / Estate Bambini" (2014= 33,4%) ed ha attribuito un voto pari a **8,82**. Nel 2014 il voto era pari a 8,64. (grafico 8)

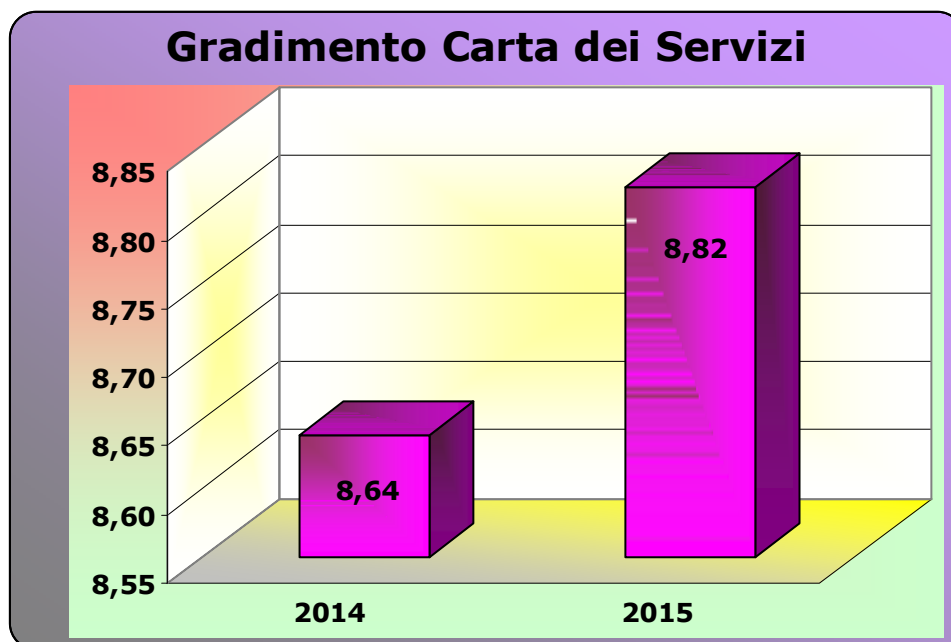


grafico 8

3 Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un alto grado di soddisfazione per il progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini".

Non risultano particolari aspetti critici di cui dover tener conto.