



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 2016

Presentazione dei risultati

NOVEMBRE 2016

Stefania Gobbato
Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano
4° piano – stanza n. 415
stefania.gobbato@comune.bolzano.it

Stefania Gobbato
Gumergasse 7 – 39100 Bozen
4. Stock - Zimmer Nr. 415
stefania.gobbato@gemeinde.bozen.it

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



Premessa

Dal 27 giugno al 29 luglio 2016 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 2016.

A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi a tutti i genitori interessati. Hanno risposto i genitori di 666 bambini su un totale di 1.264 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 52% (2015= 51%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	82	49	60%
Raggio di Sole (sost. Airone)	112	44	39%
La Fiaba	105	53	50%
Vittorino da Feltre	71	63	89%
ESTATE RAGAZZI:			
Don Bosco	102	59	58%
Don Milani	110	71	65%
Longon	116	54	47%
Longon Medie	108	18	17%
Manzoni (sost. Schweitzer)	92	37	40%
M. L. King	112	47	42%
Pestalozzi	90	57	63%
Tambosi	164	109	66%
TOTALE	1264	661	52%

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 7,8 anni. Come evidenziato nel grafico seguente, la fascia di età più rappresentata è quella dai 7-11 anni, con una percentuale valida pari al 65,1%. (Grafico 1)

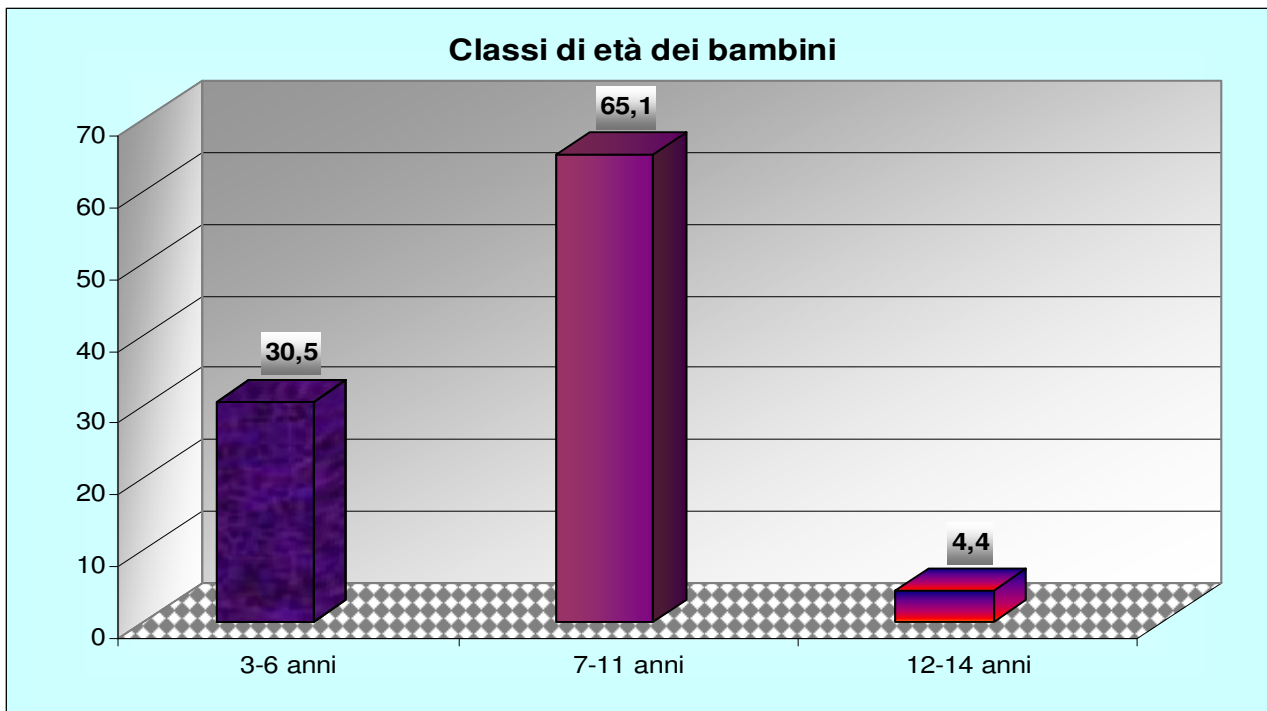


Grafico 1

Il 91,7 % dei genitori ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre l' 8,3 % in lingua tedesca. (Grafico 2)

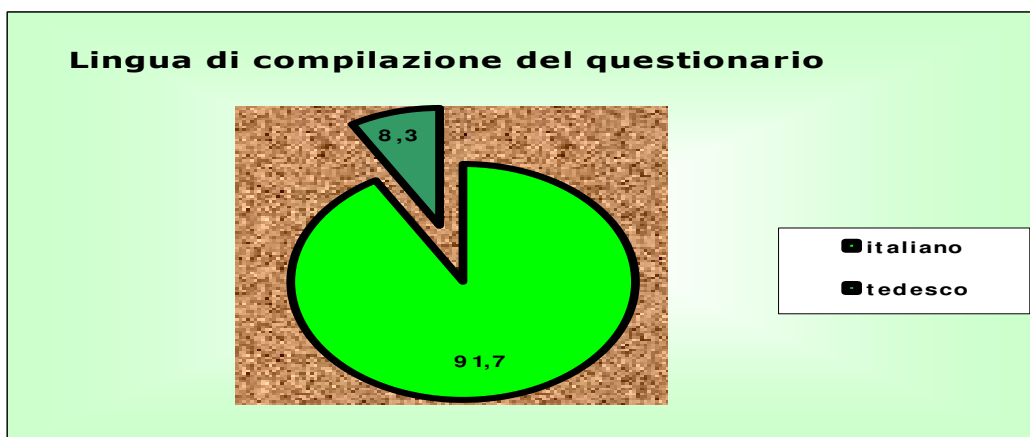


Grafico2

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai genitori intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini" con un voto in base ad una scala da 10 (= molto soddisfatto) a 1 (= per niente soddisfatto); la media della valutazione è risultata **8,94** (2015= 8,96 - 2014=8,92 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81). (Grafico 3)

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 247 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 6 risposte, su un totale di 666 valutazioni. (Grafico 4)

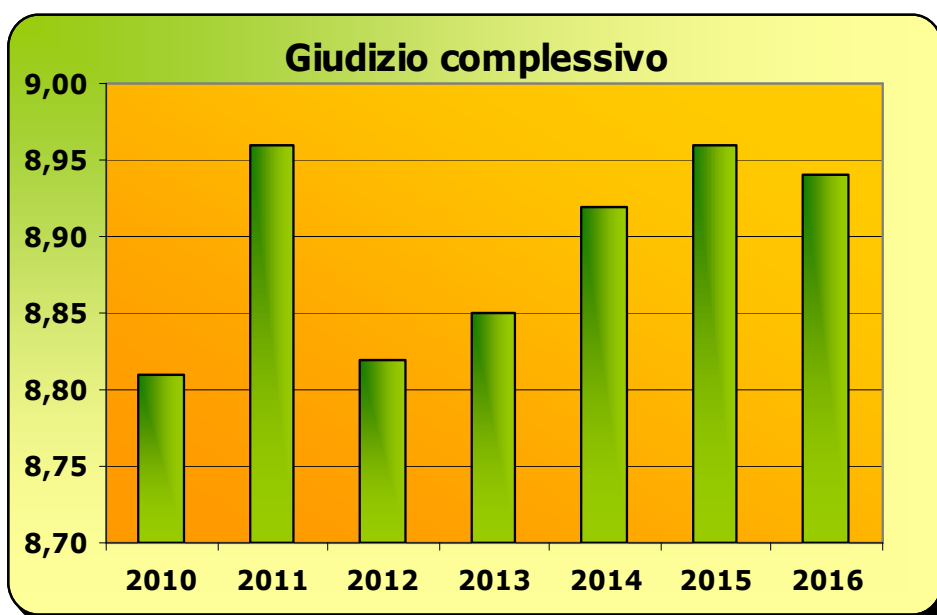


Grafico 3

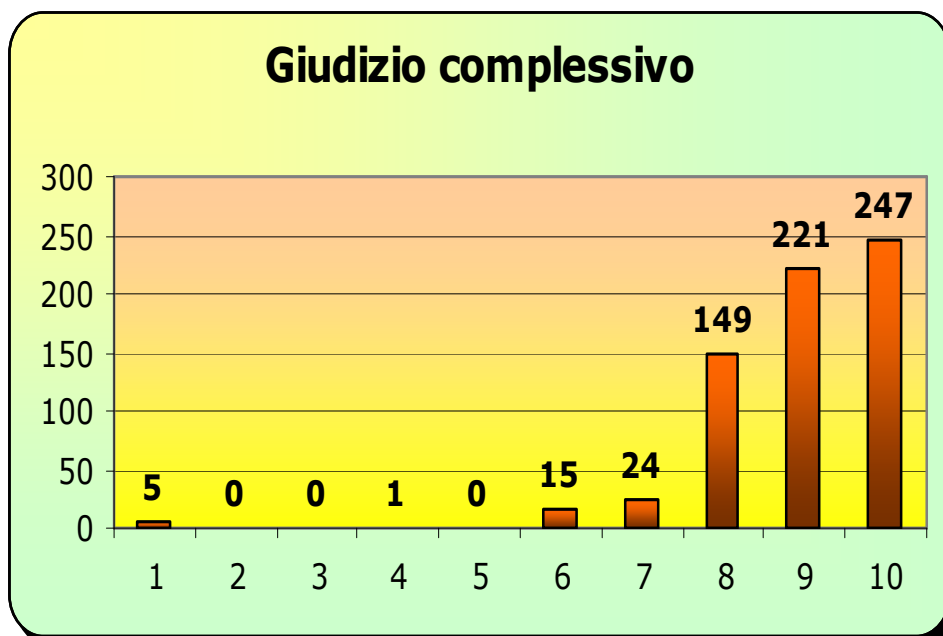


Grafico 4

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 (8,96)**, a seguire **Estate Bambini (8,93)** e **Estate Ragazzi Medie (8,50)**. (Grafico 5)

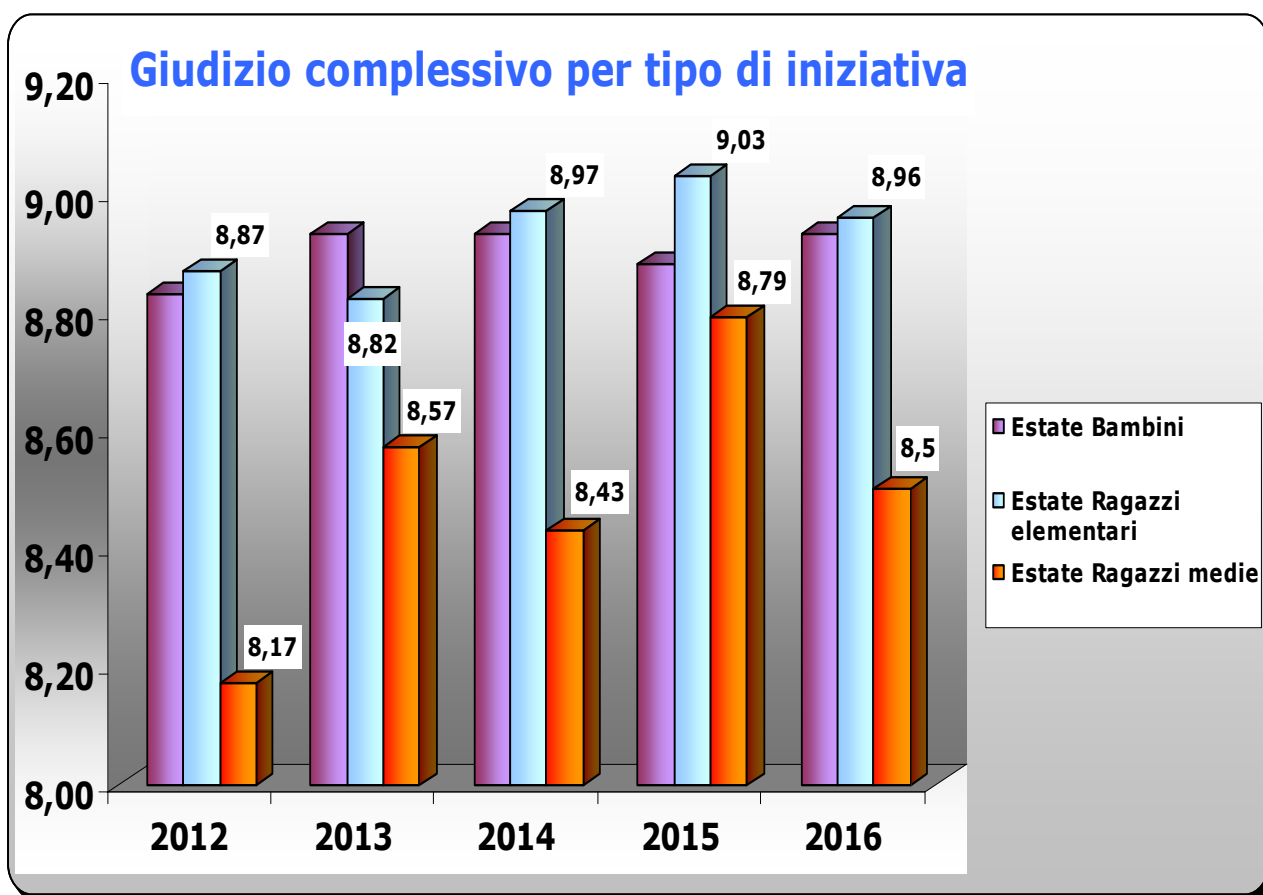


Grafico 5

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

Centro Ludico	Media 2016		Media 2015		Media 2014				
	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		% questionari consegnati / n. bambini iscritti		% questionari consegnati / n. bambini iscritti		% questionari consegnati / n. bambini iscritti		
ESTATE BAMBINI:									
Città dei Bambini	8,88	60 %	82	8,86	42 %	84	9,00	53 %	91
La Fiaba	9,11	50 %	105	8,94	67 %	101	8,93	52 %	117
Airone (2014/15 Raggio di Sole) Raggio di Sole 2016	8,58	39 %	112	8,73	53 %	138	8,90	52 %	135
Vittorino da Feltre	9,10	89 %	71	9,00	84 %	83	8,89	70 %	79

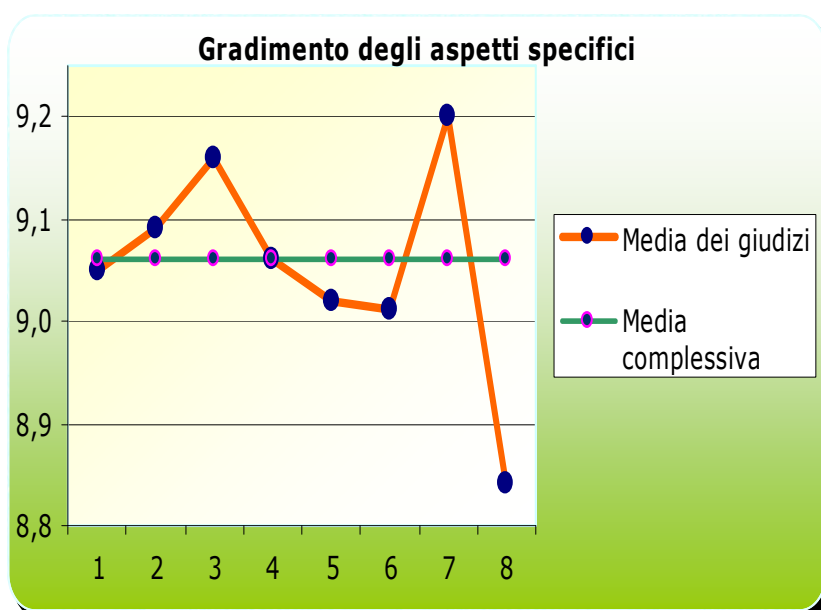
ESTATE RAGAZZI									
Don Bosco	8,97	58 %	102	8,77	36 %	83	9,07	57 %	70
Don Milani	9,17	65 %	110	9,00	66 %	145	8,90	72 %	140
Longon	9,11	47%	116	9,27	47 %	111	9,55	66 %	91
Schweitzer (2013/14 Manzoni) Manzoni 2016	9,08	40%	92	8,88	18 %	92	8,71	29 %	98
M.L.King	9,06	42 %	112	9,03	27 %	111	8,67	53 %	96
Pestalozzi	9,09	63 %	90	9,42	66 %	102	8,84	71 %	113
Tambosi	8,61	66 %	164	8,78	67 %	165	9,00	58 %	124
ESTATE RAG. MEDIE:									
Longon Medie	8,50	17 %	108	8,79	23 %	106	8,43	41 %	112
Media complessiva	8,93			8,95			8,92		

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 4-5). La media complessiva è **9,06**.

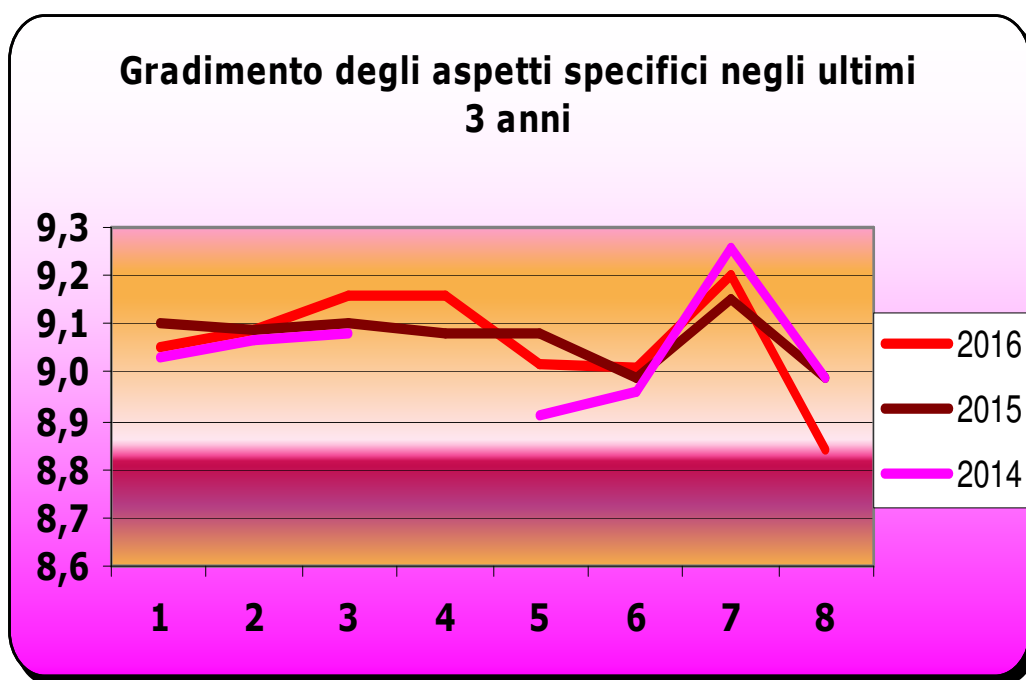


- 1** Operato degli animatori
- 2** Professionalità e capacità organizzativa dei coordinatori
- 3** Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini
- 4** Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini
- 5** Varietà delle attività ricreative proposte
- 6** Qualità delle attività ricreative 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

Grafico 6

	Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini		Voto 2016	Voto 2015	Voto 2014	
1	Operato degli animatori	☺	9,05	9,10	9,03	☺
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	☺	9,09	9,09	9,07	☺
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,16	9,10	9,08	☺
4	Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,06	9,08		
5	Varietà delle attività ricreative proposte	☺	9,02	8,98	8,91	☺
6	Qualità delle attività ricreative proposte	☺	9,01	8,99	8,96	☺
7	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	☺	9,20	9,15	9,26	☺
8	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	☺	8,84	8,99	8,99	☺

Tabella 3



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

Grafico 7

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
ESTATE BAMBINI:								
La Fiaba	9,07	8,96	9,11	9,03	9,13	9,15	9,04	9,01
Città d. Bambini	8,70	8,97	8,86	8,86	8,98	8,86	8,86	9,09
Airone (2015) Raggio di Sole (2016)	8,63	8,79	8,64	8,79	8,77	8,81	8,81	8,81
V. da Feltre	9,05	9,13	9,33	9,14	9,41	9,24	9,14	9,15
ESTATE RAGAZZI:								
Don Bosco	9,12	8,93	9,19	8,67	9,14	8,83	9,07	9,10
Don Milani	9,32	9,23	9,37	9,21	9,35	9,16	9,25	9,16
Longon	9,28	9,31	9,11	9,54	9,38	9,48	9,33	9,38
Schweitzer (2015) Manzoni (2016)	9,29	8,94	9,03	9,00	9,11	9,12	9,11	9,00
M. L. King	9,09	8,93	9,11	9,00	9,09	8,93	9,04	8,83
Pestalozzi	9,09	9,37	9,23	9,48	9,23	9,42	9,00	9,42
Tambosi	9,05	9,18	9,02	9,04	9,11	8,98	9,03	8,92
ESTATE RAGAZZI MEDIE:								
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Longon Medie	8,5	9,00	8,56	8,79	8,89	8,96	8,78	9,00

Tabella 4

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
ESTATE BAMBINI:								
La Fiaba	8,81	8,82	8,89	8,90	9,06	9,07	8,44	8,89
Città d. Bambini	8,93	8,91	8,81	8,97	8,88	8,91	8,22	8,53
Airone (2015) Raggio di Sole (2016)	8,68	8,67	8,67	8,62	8,58	8,93	8,41	8,56
V. da Feltre	9,11	9,00	9,17	9,06	9,15	8,91	9,26	9,01
ESTATE RAGAZZI:								
Don Bosco	9,10	8,93	9,19	8,67	9,25	8,60	8,77	9,00
Don Milani	9,28	9,22	9,37	9,21	9,51	9,29	9,03	9,08
Longon	9,17	9,22	9,11	9,54	9,48	9,45	9,06	9,31
Schweitzer (2015) Manzoni (2016)	8,97	8,94	9,03	9,00	9,26	9,18	9,03	8,81
M. L. King	9,20	8,97	9,11	9,00	9,43	8,97	8,93	9,07
Pestalozzi	8,91	9,30	9,23	9,48	9,44	9,64	9,25	9,45
Tambosi	9,05	8,87	9,02	9,04	9,17	9,27	8,76	8,94
ESTATE RAGAZZI MEDIE:								
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Longon Medie	8,50	8,79	8,61	9,00	9,06	8,88	8,67	8,96

Tabella 5

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

INIZIATIVA	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Estate Bambini	8,88	8,96	9,01	8,97	9,09	9,03	8,98	9,00
Estate Ragazzi	9,16	9,20	9,15	9,18	9,20	9,15	9,11	9,13
Estate Ragazzi Medie	8,50	9,00	8,56	8,79	8,89	8,96	8,78	9,00
Medie iniziative	9,05	9,10	9,09	9,09	9,16	9,10	9,06	9,08
INIZIATIVA	Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Estate Bambini	8,89	8,84	8,91	8,87	8,93	8,96	8,62	8,78
Estate Ragazzi	9,10	9,08	9,08	9,06	9,34	9,28	8,95	9,12
Estate Ragazzi Medie	8,5	8,79	8,61	9,00	9,06	8,88	8,67	8,96
Medie iniziative	9,02	8,98	9,01	8,99	9,20	9,15	8,84	8,99

Tabella 6

Grafici di riferimento

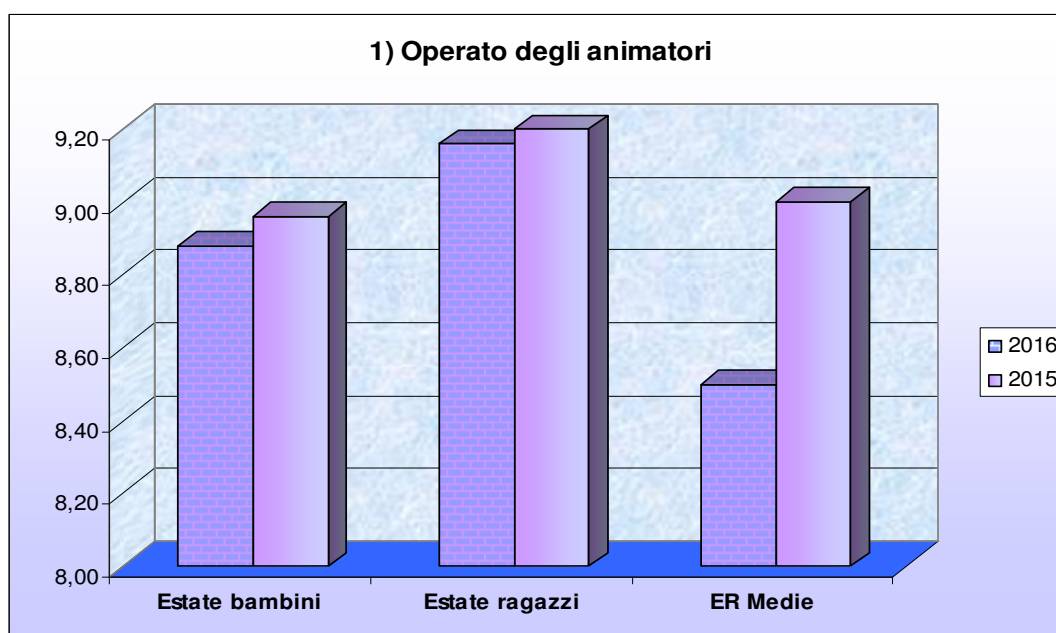


Grafico 8

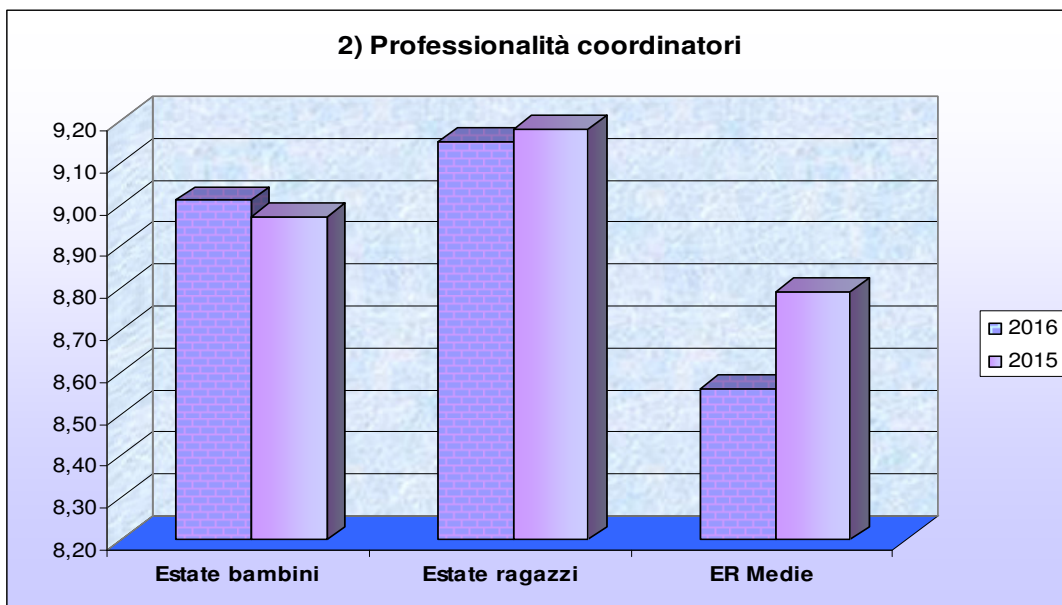


Grafico 9

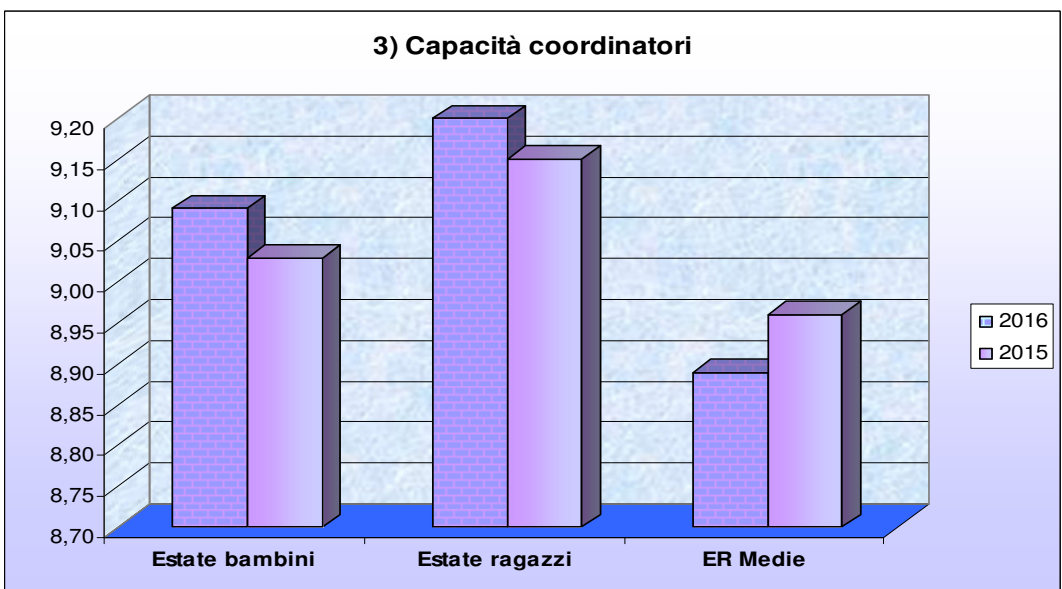


Grafico 10

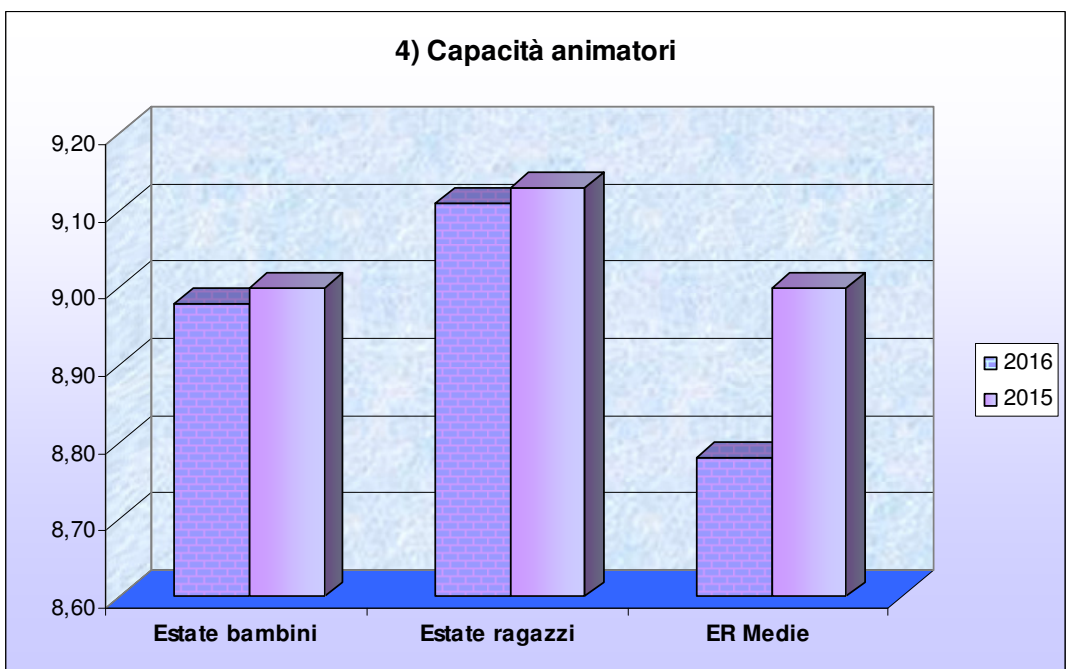


Grafico 11

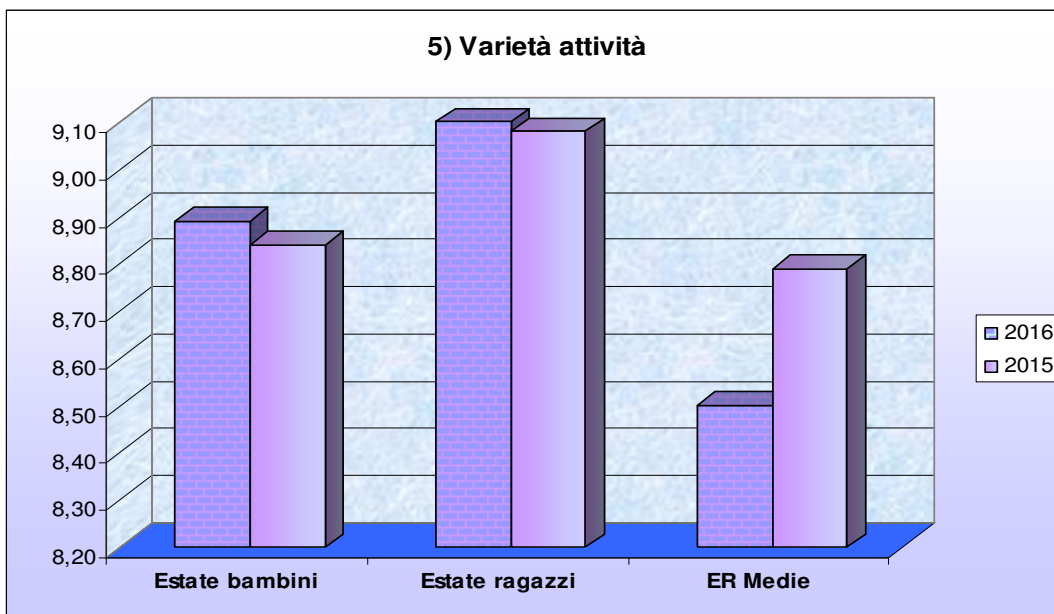


Grafico 12

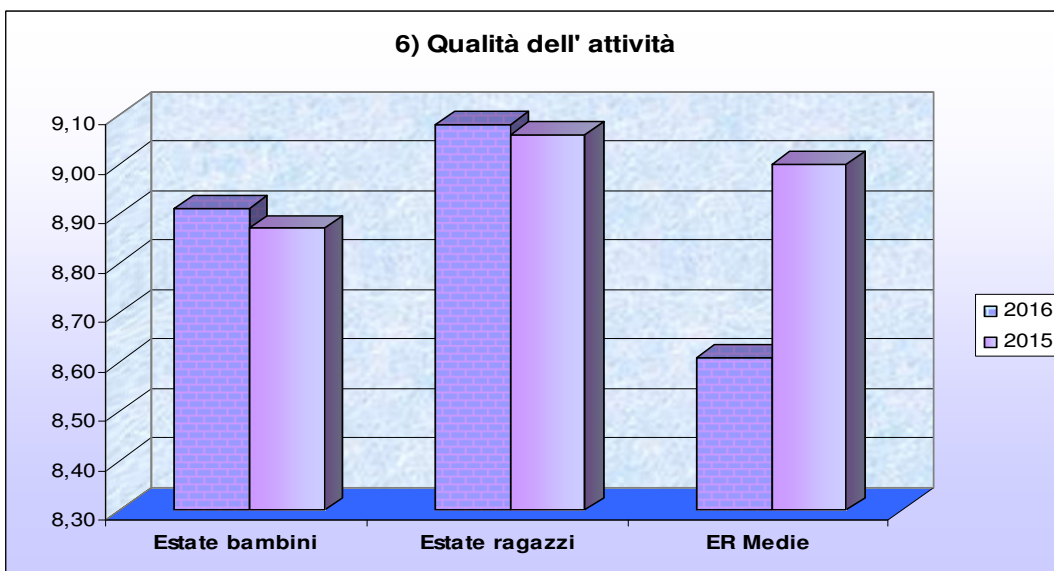


Grafico 13

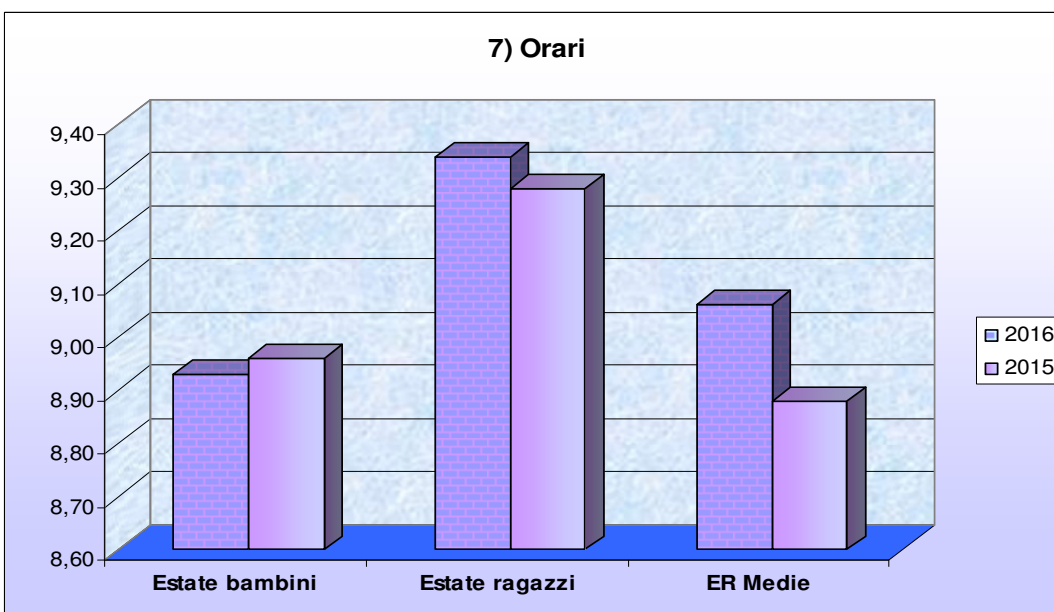


Grafico 14

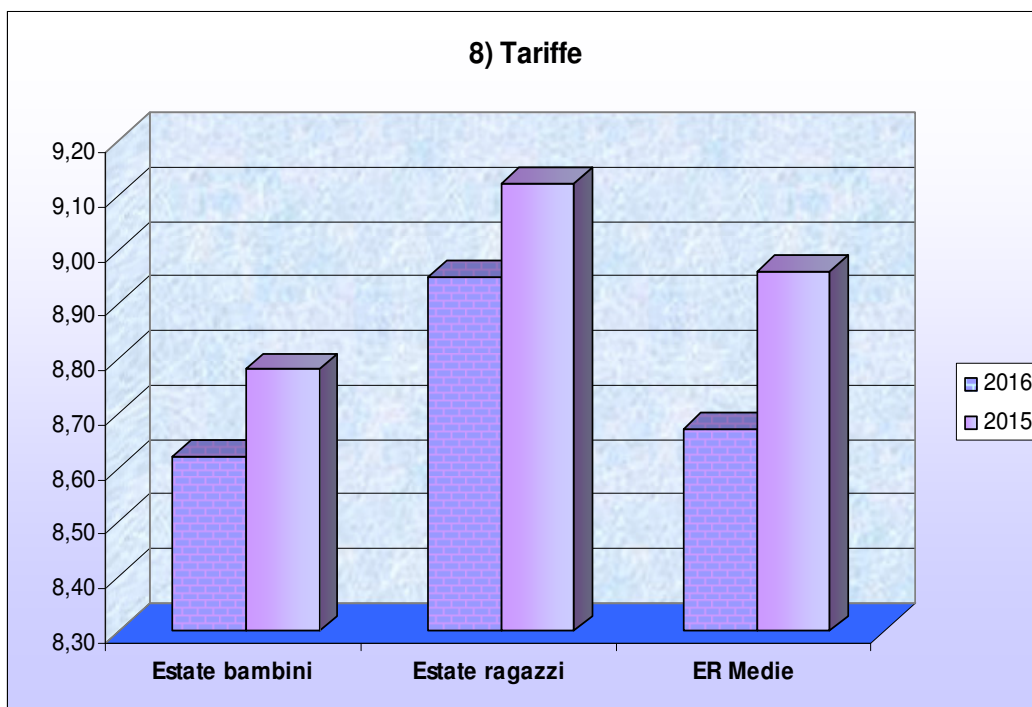


Grafico 15

I punti di forza

Per tutti gli aspetti specifici è risultata una valutazione superiore a 8,80 e precisamente:

- Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie 9,20
- Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini 9,16
- Operato degli animatori 9,05
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori 9,09
- Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini 9,06
- Qualità delle attività ricreative proposte 9,01
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 8,84
- Varietà delle attività ricreative proposte 9,02

Carta dei servizi

Il 31,6 % dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate Ragazzi / Estate Bambini" (2015 = 30,2 %) ed ha attribuito un voto pari a **8,51**. Nel 2015 il voto era pari a 8,82. (grafico 16)

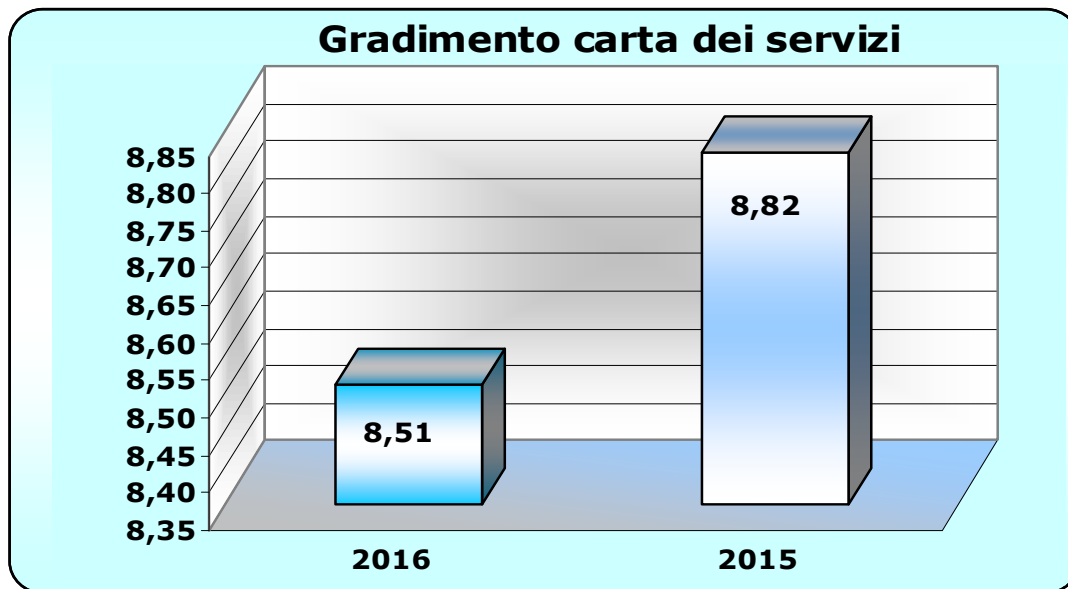


Grafico 16

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.

