



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 2017

Presentazione dei risultati

OTTOBRE 2017

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 26 giugno al 28 luglio 2017 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 2017.

A tale fine sono stati distribuiti questionari anonimi a tutti i genitori interessati. Hanno risposto i genitori di 704 bambini su un totale di 1.296 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 55% (2016= 52%) (tabella 1)

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Città dei Bambini	85	48	56%
Firmian (sost. Raggio di Sole)	120	61	51%
La Fiaba	118	86	73%
Vittorino da Feltre	60	47	78%
ESTATE RAGAZZI:			
Don Bosco	125	86	69%
Don Milani	91	76	84%
Longon	122	59	48%
Longon Medie	109	37	34%
Manzoni	110	27	25%
M. L. King	108	23	21%
Ada Negri (sost. Pestalozzi)	87	62	71%
Tambosi	161	92	57%
TOTALE	1296	704 702 validi	56%

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 61,5%. (Grafico 1)

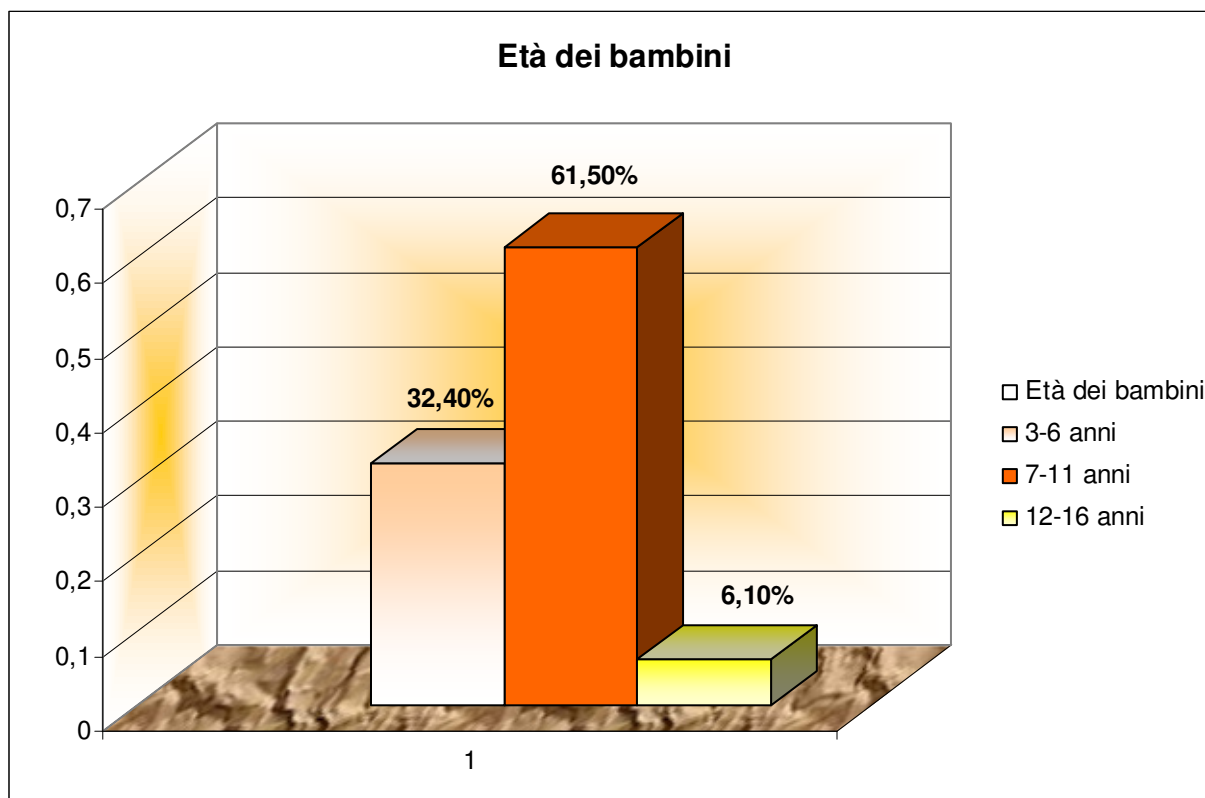


Grafico 1

Il 90,3 % dei genitori ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre l' 9,7 % in lingua tedesca. (Grafico 2)

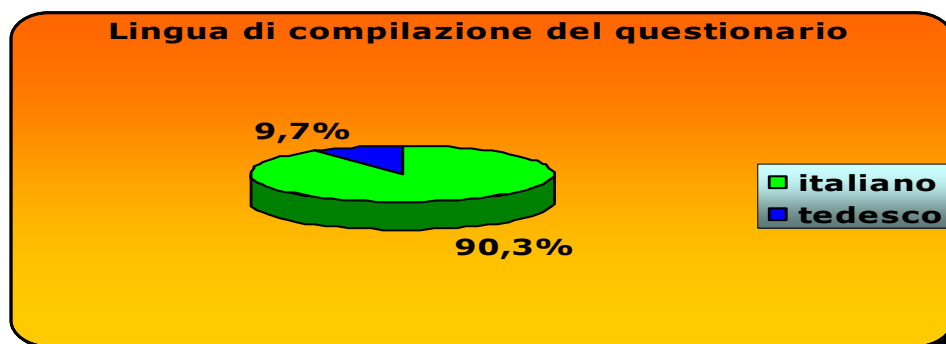


Grafico2

Il 92,9 % dei padri e l' 84,4 % delle madri sono occupati/e. Tra questi il 63,4% delle madri (2016=61,6% - 2015= 63,2%) rispetto al 3,1 % dei padri (2016=4,8 - 2015= 3,7%), svolge un lavoro con orario part-time.

L' 80,7 % dei bambini/ragazzi partecipanti all' iniziativa vive con entrambi i genitori (2016=82% - 2015= 82,7%) mentre il 18,2% vive solo con la mamma (2016= 16,8% - 2015= 15,4%).

I nuclei familiari maggiormente rappresentati sono quelli con 2 figli, con una percentuale pari al 55,9% (2016=58,5 - 2015= 59,6%). La media complessiva è di 2,13 figli (2016= 2,04 - 2015= 2,03) per famiglia coinvolta nell' indagine.

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 **8,88** (2016= 8,94 - 2015= 8,96 - 2014=8,92 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96). (Grafico 3)

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 255 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 7 risposte, su un totale di 704 valutazioni. (Grafico 4)

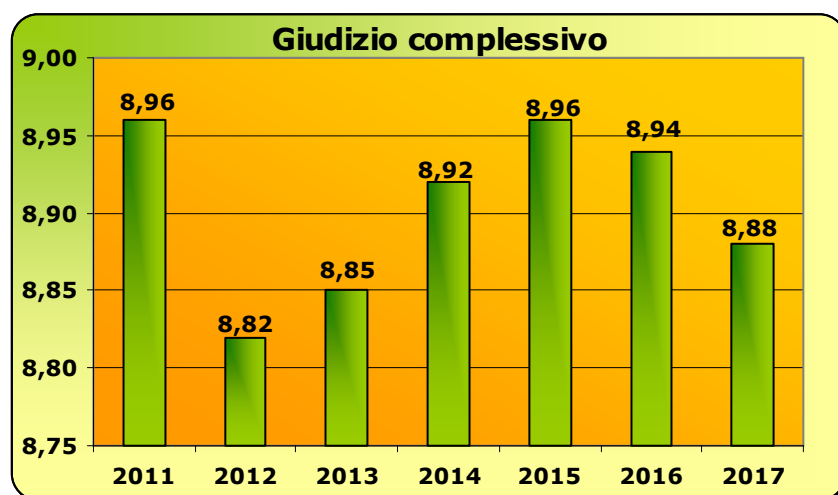


Grafico 3

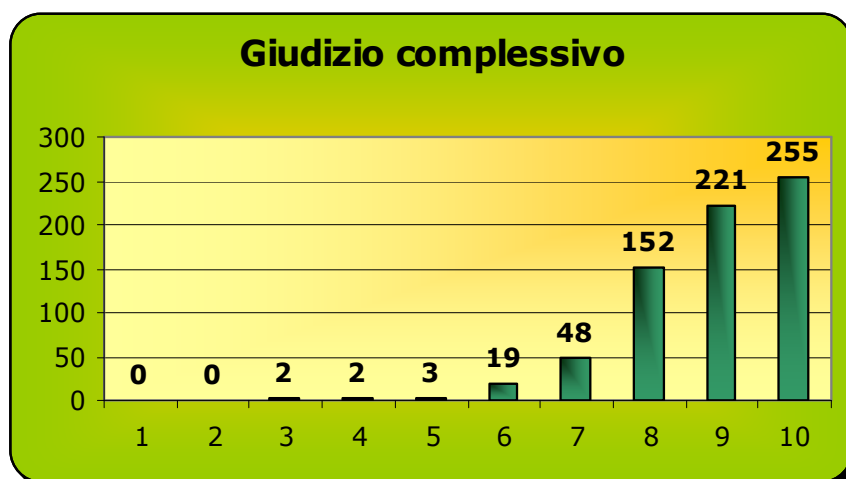


Grafico 4

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 (8,98)**, a seguire **Estate Bambini (8,81)** e **Estate Ragazzi Medie (8,16)**. (Grafico 5)

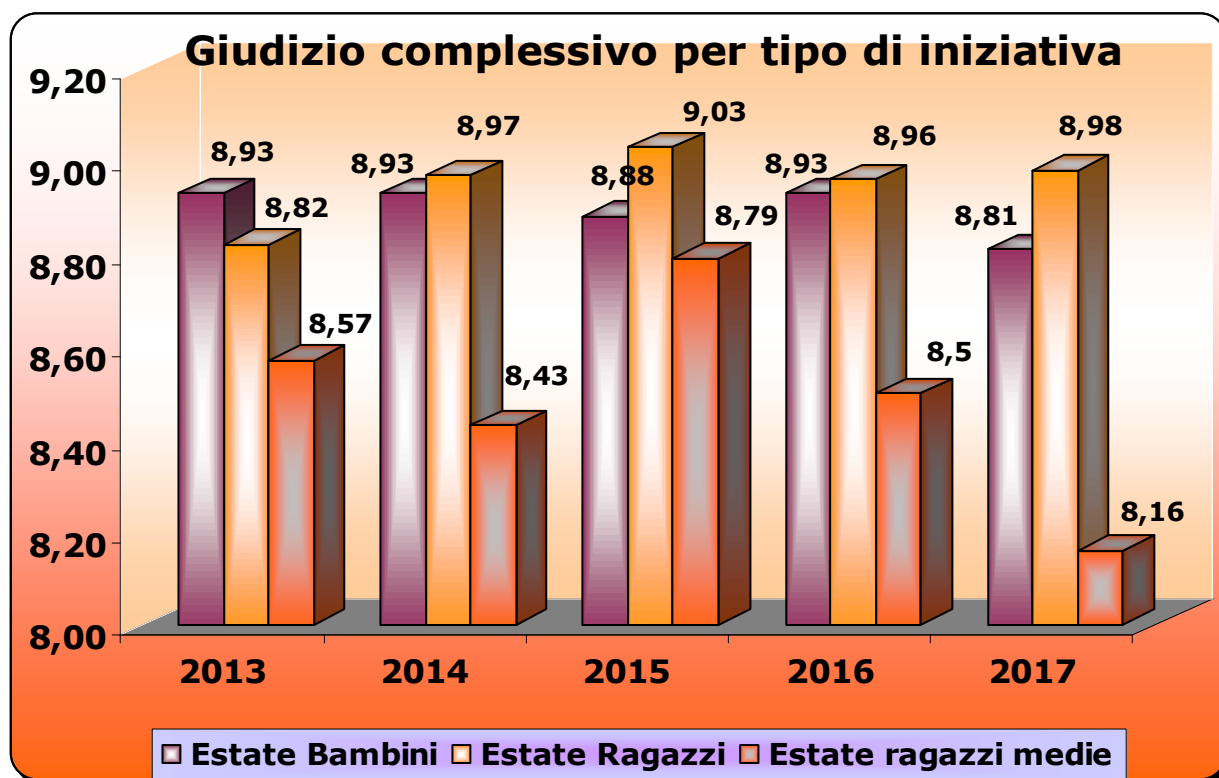


Grafico 5

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

Centro Ludico	Media 2017	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2016	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2015	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
ESTATE BAMBINI:									
Città dei Bambini	8,96	56%	85	8,88	60 %	82	8,86	42 %	84
La Fiaba	8,86	73%	118	9,11	50 %	105	8,94	67 %	101
Firmian 2017 Raggio di Sole 2016	8,6	50%	120	8,58	39 %	112	8,73	53 %	138
Vittorino da Feltre	8,85	77%	60	9,10	89 %	71	9,00	84 %	83

ESTATE RAGAZZI	Media 2017	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2016	% questionari consegnati / n. bambini iscritti		Media 2015	% questionari consegnati / n. bambini iscritti	
Don Bosco	8,95	69%	125	8,97	58 %	102	8,77	36 %	83
Don Milani	8,99	83%	91	9,17	65 %	110	9,00	66 %	145
Longon	9,03	48%	122	9,11	47 %	116	9,27	47 %	111
Manzoni	8,63	25%	110	9,08	40 %	92	8,88	18 %	92
M.L.King	8,87	21%	108	9,06	42 %	112	9,03	27 %	111
Ada Negri 2017 Pestalozzi 2015-2016	8,92	70%	87	9,09	63 %	90	9,42	66 %	102
Tambosi	9,14	58%	161	8,61	66 %	164	8,78	67 %	165
ESTATE RAG. MEDIE:									
Longon Medie	8,16	34%	109	8,50	17 %	108	8,79	23 %	106
Media complessiva	8,88			8,93			8,95		

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 3). La media complessiva è **9,01**.

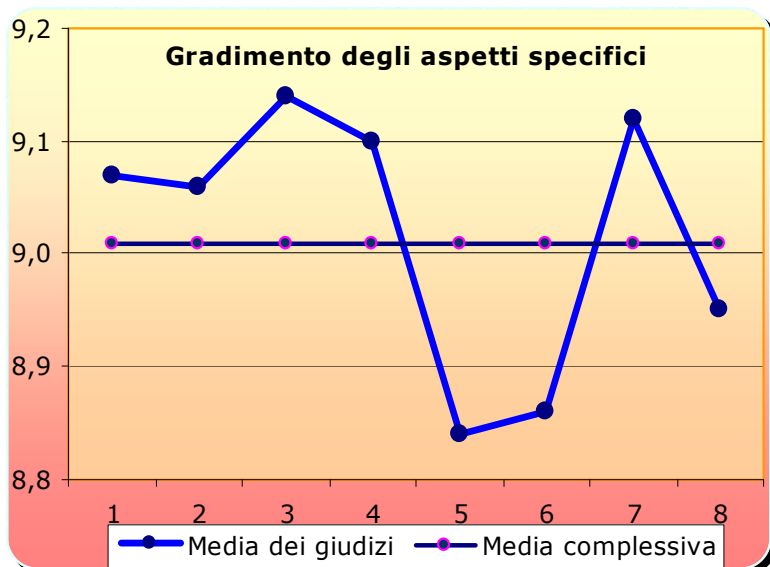


Grafico 6

- 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 2017	Voto 2016	Voto 2015	
1	Operato degli animatori	☺	9,07	9,05	9,10	☺
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	☺	9,06	9,09	9,09	☺
3	Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,14	9,16	9,10	☺
4	Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini	☺	9,10	9,06	9,08	☺
5	Varietà delle attività ricreative proposte	☺	8,84	9,02	8,98	☺
6	Qualità delle attività ricreative proposte	☺	8,86	9,01	8,99	☺
7	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	☺	9,12	9,20	9,15	☺
8	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	☺	8,95	8,84	8,99	☺

Tabella 3



Grafico 7

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
ESTATE BAMBINI:								
La Fiaba	8,93	9,07	9,00	9,11	9,10	9,13	9,00	9,04
Città d. Bambini	9,02	8,70	9,02	8,86	9,10	8,98	9,06	8,86
Firmian (2017) Raggio di Sole (2016)	8,90	8,63	8,85	8,64	8,90	8,77	8,87	8,81
V. da Feltre	8,98	9,05	8,94	9,33	9,04	9,41	9,06	9,14
ESTATE RAGAZZI:								
Don Bosco	9,13	9,12	9,10	9,19	9,23	9,14	9,18	9,07
Don Milani	9,18	9,32	9,34	9,37	9,41	9,35	9,34	9,25
Longon	9,34	9,28	9,32	9,11	9,41	9,38	9,31	9,33
Manzoni	8,70	9,29	8,67	9,03	8,78	9,11	8,96	9,11
M. L. King	8,87	9,09	8,91	9,11	9,00	9,09	8,96	9,04
Ada Negri (2017) Pestalozzi (2016)	9,15	9,09	9,06	9,23	9,10	9,23	9,05	9,00
Tambosi	9,29	9,05	9,33	9,02	9,33	9,11	9,25	9,03
ESTATE RAGAZZI MEDIE:								
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Longon Medie	8,75	8,5	8,22	8,56	8,53	8,89	8,75	8,78

Tabella 4

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
ESTATE BAMBINI:								
La Fiaba	8,64	8,81	8,68	8,89	8,75	9,06	8,94	8,44
Città d. Bambini	8,72	8,93	8,90	8,81	8,91	8,88	8,83	8,22
Firmian (2017) Raggio di Sole (2016)	8,41	8,68	8,57	8,67	8,83	8,58	8,40	8,41
V. da Feltre	8,96	9,11	8,89	9,17	9,19	9,15	8,85	9,26
ESTATE RAGAZZI:								
Don Bosco	8,85	9,10	8,88	9,19	9,24	9,25	9,10	8,77
Don Milani	9,13	9,28	9,07	9,37	9,39	9,51	8,97	9,03
Longon	9,22	9,17	9,20	9,11	9,41	9,48	9,28	9,06
Manzoni	8,70	8,97	8,63	9,03	8,93	9,26	8,42	9,03
M. L. King	8,82	9,20	8,73	9,11	9,50	9,43	9,18	8,93
Ada Negri (2017) Pestalozzi (2016)	8,82	8,91	8,90	9,23	9,06	9,44	9,14	9,25
Tambosi	9,17	9,05	9,09	9,02	9,33	9,17	9,25	8,76
ESTATE RAGAZZI MEDIE:								
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Longon Medie	8,05	8,50	8,19	8,61	8,86	9,06	8,37	8,67

Tabella 5

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

INIZIATIVA	Operato Animatori (1)		Profess. Coordinatori (2)		Capacità Coordinatori (3)		Capacità Animatori (4)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Estate Bambini	8,95	8,88	8,95	9,01	9,04	9,09	8,99	8,98
Estate Ragazzi	9,16	9,16	9,18	9,15	9,25	9,20	9,20	9,11
Estate Ragazzi Medie	8,75	8,50	8,22	8,56	8,53	8,89	8,75	8,78
Medie iniziative	9,07	9,05	9,06	9,09	9,14	9,16	9,10	9,06
INIZIATIVA	Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Estate Bambini	8,66	8,89	8,74	8,91	8,89	8,93	8,76	8,62
Estate Ragazzi	9,01	9,10	8,98	9,08	9,28	9,34	9,10	8,95
Estate Ragazzi Medie	8,05	8,5	8,19	8,61	8,86	9,06	8,37	8,67
Medie iniziative	8,84	9,02	8,86	9,01	9,12	9,20	8,95	8,84

Tabella 6

Grafici di riferimento

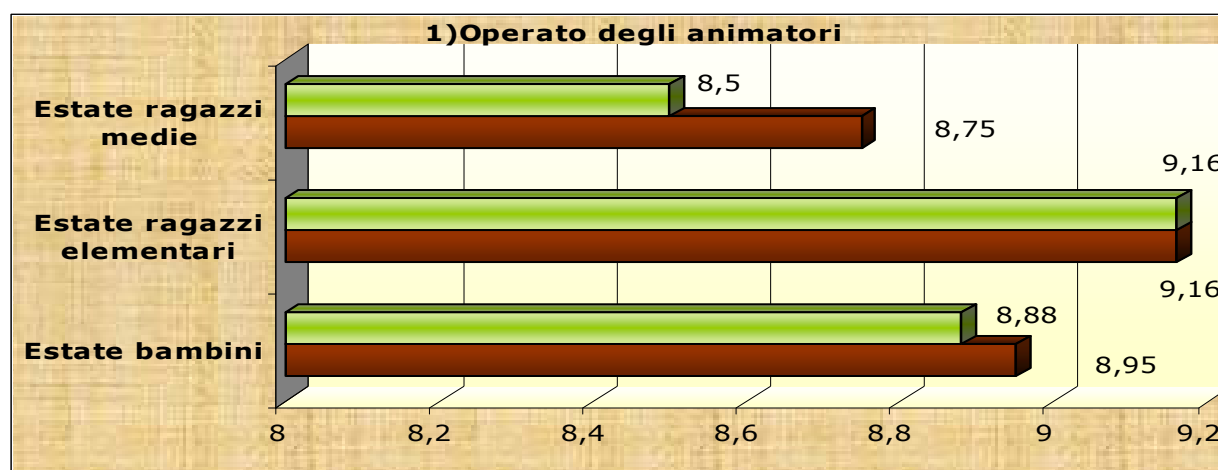
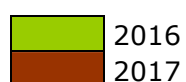


Grafico 8

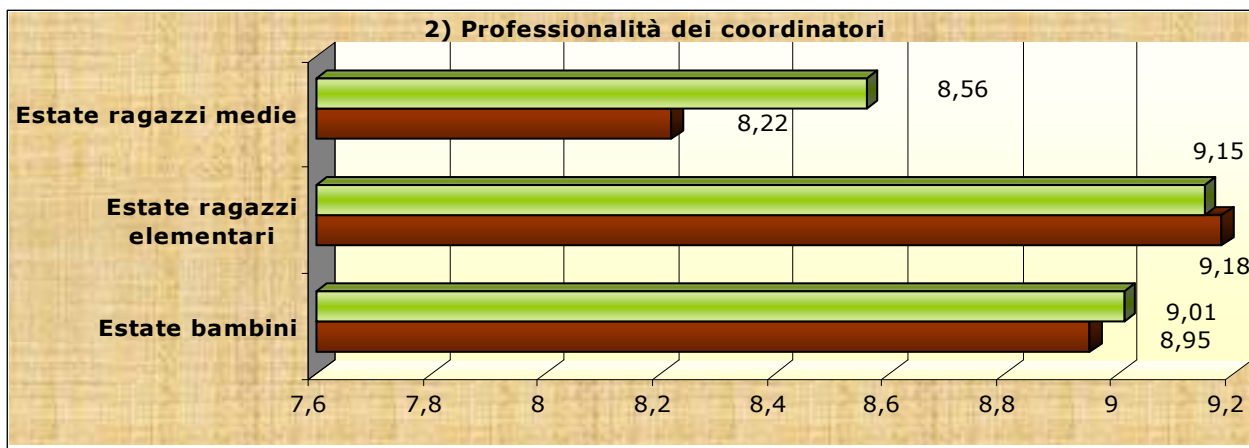
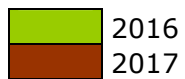


Grafico 9

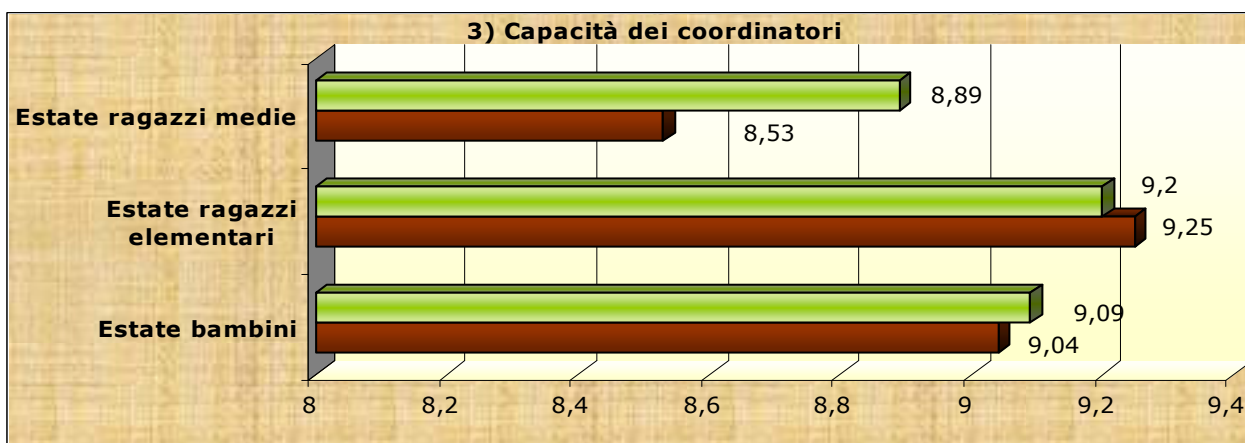


Grafico 10

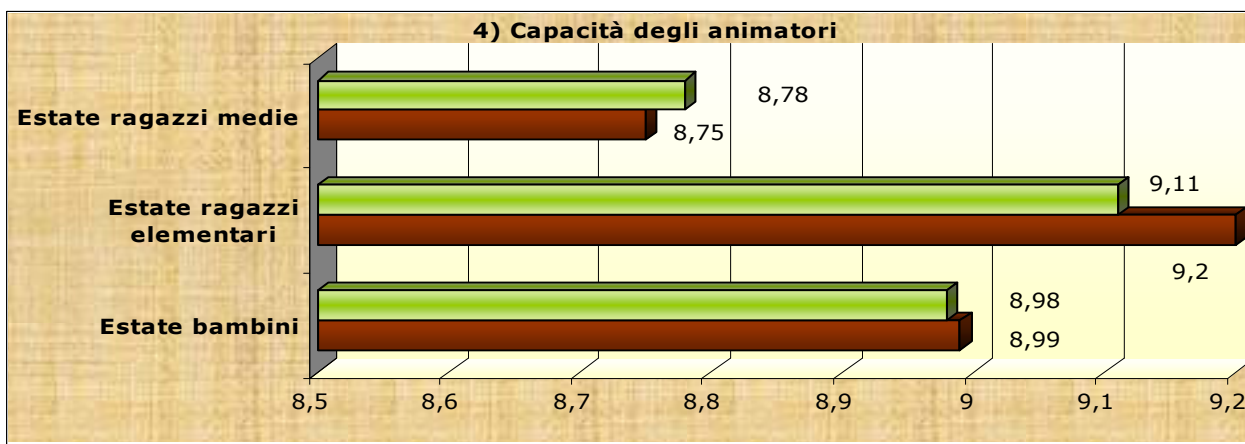


Grafico 11

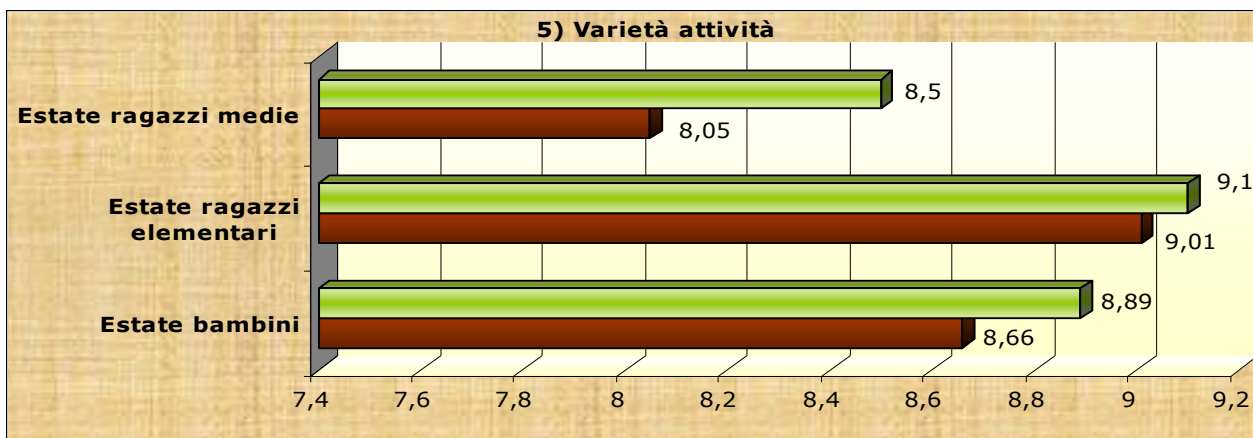


Grafico 12

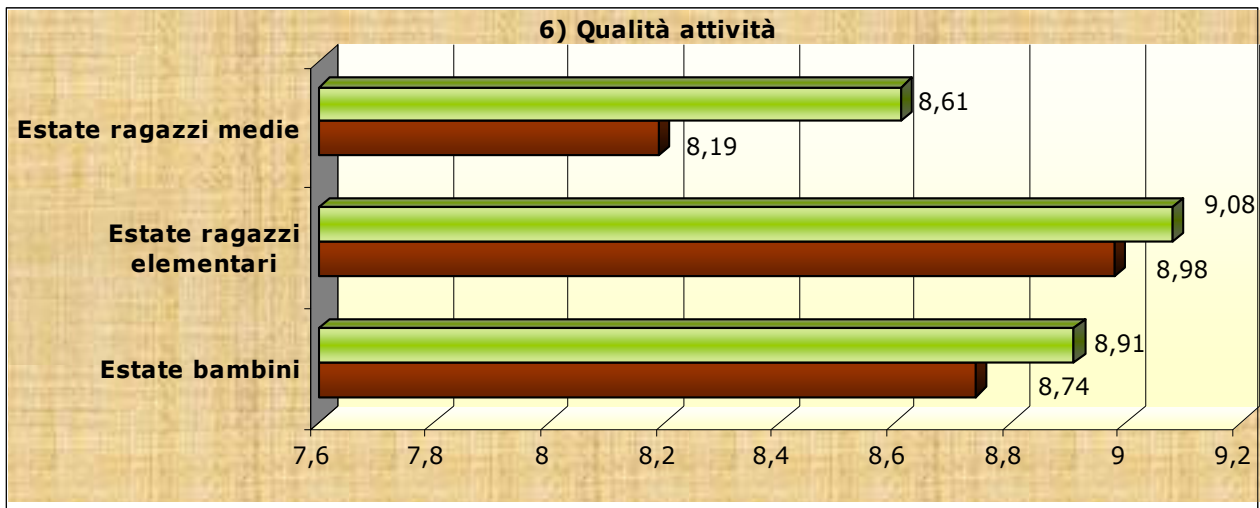
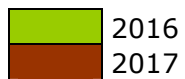


Grafico 13

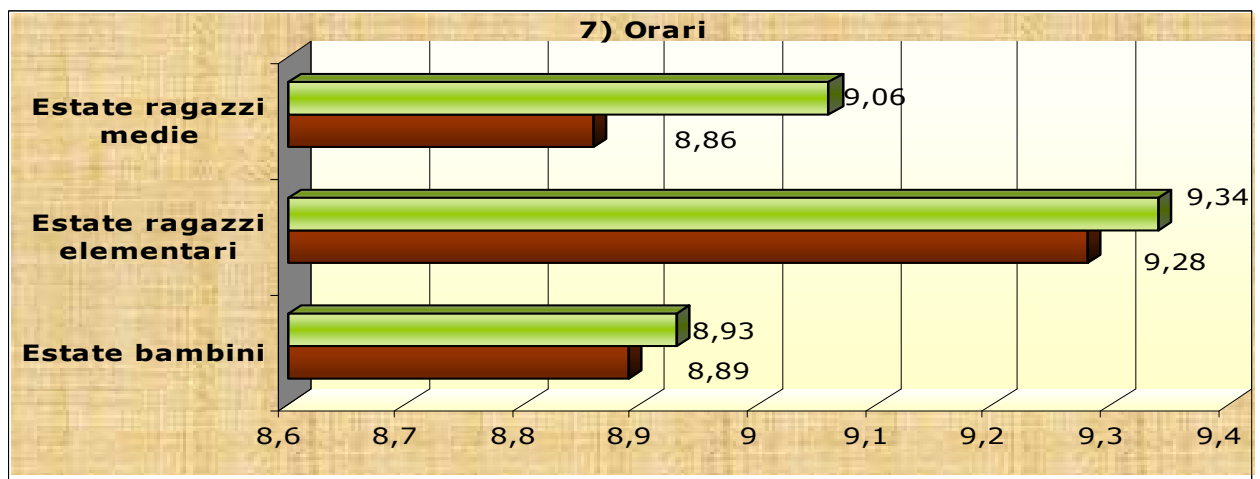


Grafico 14

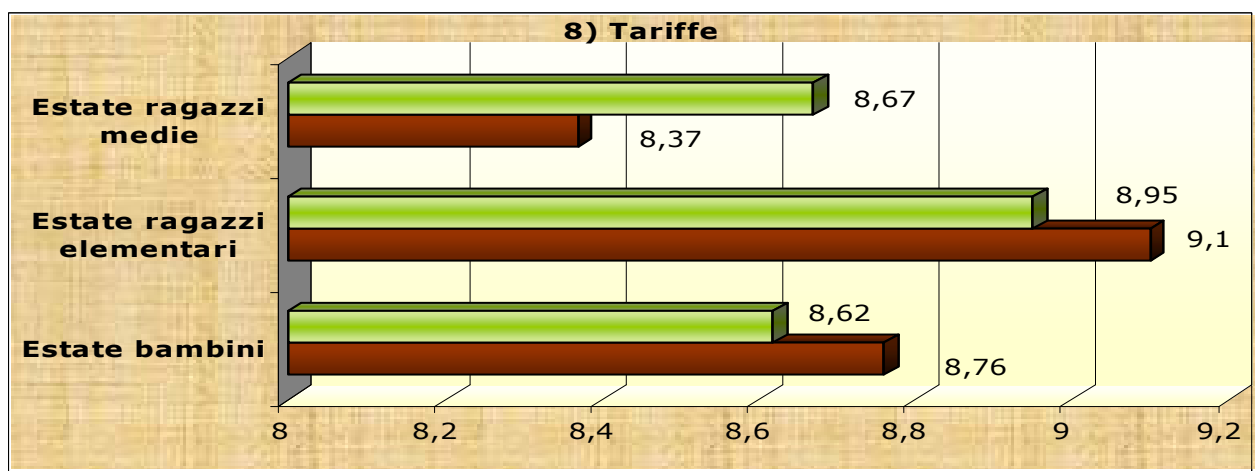


Grafico 15

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	9,12
• Capacità dei coordinatori di rapportarsi con i bambini	9,14
• Operato degli animatori	9,07
• Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori	9,06
• Capacità degli animatori di rapportarsi con i bambini	9,10
• Qualità delle attività ricreative proposte	8,86
• Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	8,95
• Varietà delle attività ricreative proposte	8,84

Carta dei servizi

Il 40,2 % dei genitori intervistati ha letto la Carta dei Servizi di "Estate Ragazzi / Estate Bambini" (2016 = 31,6 %) ed ha attribuito un voto pari a **8,39**. Nel 2016 il voto era pari a 8,51. (grafico 16)

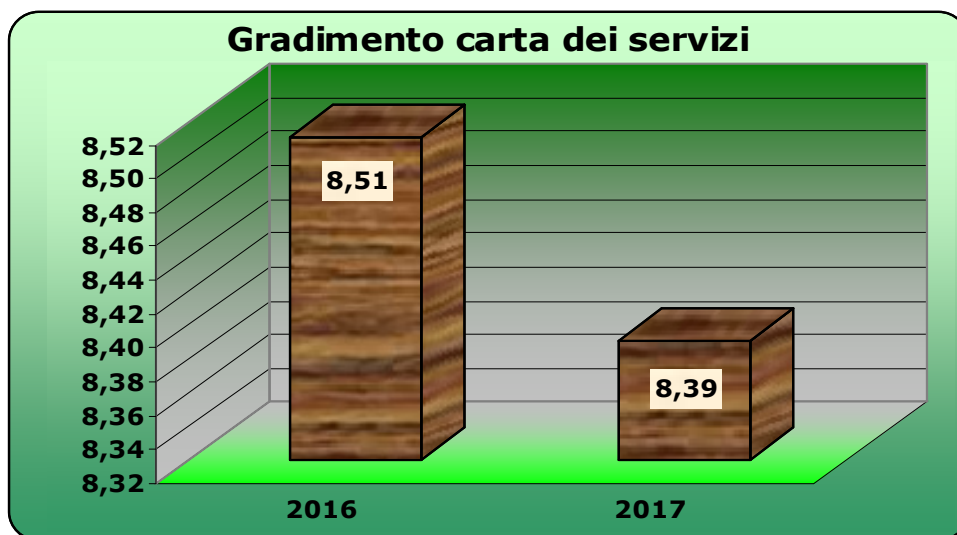


Grafico 16

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.