



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 2021

Presentazione dei risultati

Licia Bonetto
Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano
4° piano – stanza n. 415

Licia Bonetto
Gumergasse 7 – 39100 Bozen
4. Stock - Zimmer Nr. 415

Tel. 0471 997547
PEO: 4.4.0@comune.bolzano.it
PEC: 4.4.0@pec.bolzano.bozen.it



Premessa

L'iniziativa è giunta quest'anno alla 41° edizione per Estate Ragazzi ed alla 35° edizione per Estate Bambini. L'Ufficio Scuola e del Tempo Libero del Comune di Bolzano ha promosso la realizzazione del progetto in collaborazione con alcune Associazioni e Cooperative sociali cittadine, che hanno gestito i Centri ludici, le attività ludico ricreative nonché il reclutamento del personale.

Anche l'edizione 2021 è stata contraddistinta dalle restrizioni previste a causa dell'emergenza Coronavirus. Le iscrizioni sono leggermente aumentate rispetto all'anno precedente da 585 del 2020 a **857 del 2021** (fino al 2019 i bambini/ragazzi iscritti si aggiravano intorno ai 1200).

I centri ludici utilizzati sono stati 13: nel 2020 18 e nel 2019 12.

Rispetto all'anno 2020 sono state nuovamente introdotte le gite in montagna e le uscite ai lidi sempre seguendo tutte le norme di sicurezza anti-Covid e privilegiando le attività all'aria aperta.

Le Associazioni/Cooperative coinvolte, con i rispettivi Centri ludici, sono state le seguenti:

Cooperativa Sociale COCCINELLA:

Centro Ludico CITTÀ DEI BAMBINI

Società Cooperativa CASA BIMBO:

Centro Ludico CASA DEL BOSCO

Associazione UISP:

Centro Ludico LANGER

Fondazione UPAD:

Centro Ludico L. DA VINCI e FIRMIAN

Associazione ARCIRAGAZZI:

Centri Ludici LONGON e LONGON MEDIE

Consorzio AGCI Alto Adige Coop.Soc.:

Centri Ludici LA FIABA e MANZONI

Cooperativa Sociale XENIA:

Centri Ludici PESTALOZZI e RAGGIO DI SOLE

Associazione LA STRADA:

Centro Ludico M.L. KING

Associazione LEARNING CENTER:

Centro Ludico TAMBOSI

Dal 28 giugno al 30 luglio 2021 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 2021

Dalla scorsa edizione i questionari sono stati somministrati *online* a tutti i genitori: visto lo scarso riscontro, nell'edizione 2021 è stata data la possibilità ai genitori di compilare anche i questionari cartacei.

Hanno risposto i genitori di 378 bambini su un totale di 857 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 44 % (2020 = 30% - 2019 = 53%) (tabella 1).

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Casa del Bosco	55	26	47 %
Città dei Bambini	89	28	31 %
Firmian	55	18	33 %
La Fiaba	101	19	19 %
Raggio di sole	38	37	97 %
ESTATE RAGAZZI:			
L. da Vinci	47	29	62 %
Langer	67	13	19 %
Longon	81	30	37 %
Longon Medie	61	9	15 %
M.L. King	75	27	36 %
Manzoni	80	31	39 %
Pestalozzi	56	33	59 %
Tambosi	52	26	50 %
TOTALE	857	378	44 %

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 tra le quali l'età dei bambini.

L'età media dei bambini/ragazzi è pari a 7,5 anni.

Come evidenziato nel grafico seguente, la fascia di età più rappresentata è quella dai 7-11 anni, con una percentuale valida pari al 53,61 %. (Grafico 1)

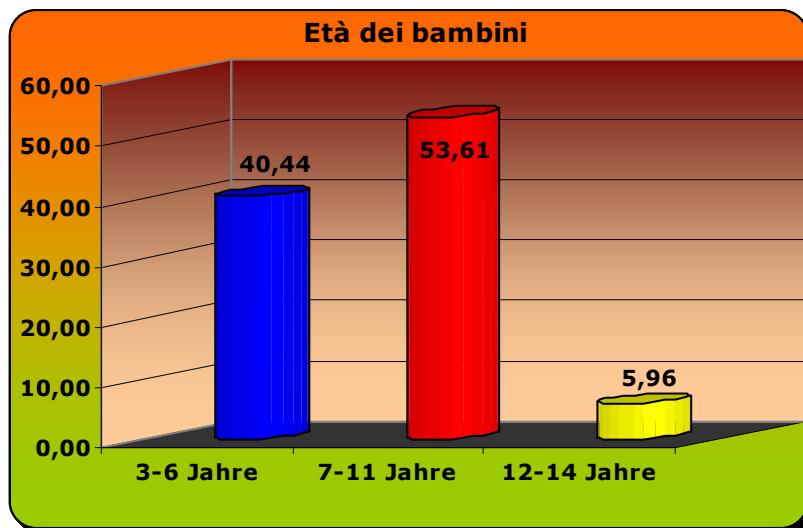


Grafico 1

Giudizio complessivo

È stato chiesto ai genitori intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul progetto "Estate Ragazzi / Estate Bambini" con un voto su una scala da 10 (= molto soddisfatto) a 1 (= per niente soddisfatto); la media della valutazione è risultata essere **8,73** (2020= 8,33 - 2019= 8,28 - 2018= 8,88 - 2017= 8,88 - 2016= 8,94 - 2015= 8,96 - 2014= 8,92). (grafico 2).

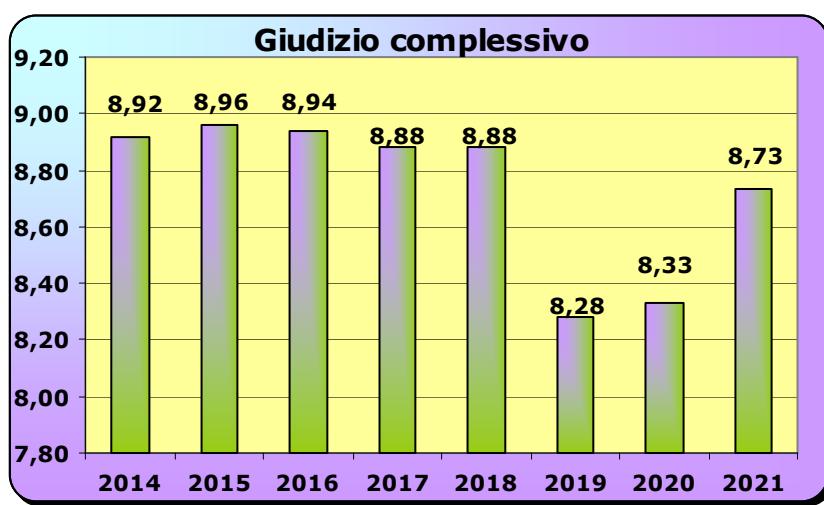


Grafico 2

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 159 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 13 risposte (Grafico 3).

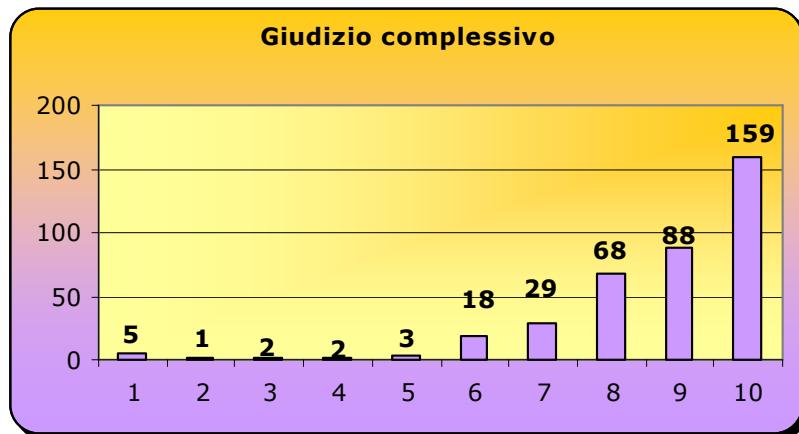


Grafico 3

Prima di iniziare l'analisi del giudizio complessivo e del giudizio sui singoli aspetti specifici, si precisa che per effettuare l'analisi 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 Ragazzi Medie (8,78)** e **Estate Bambini (8,17)**. (Grafico 4)

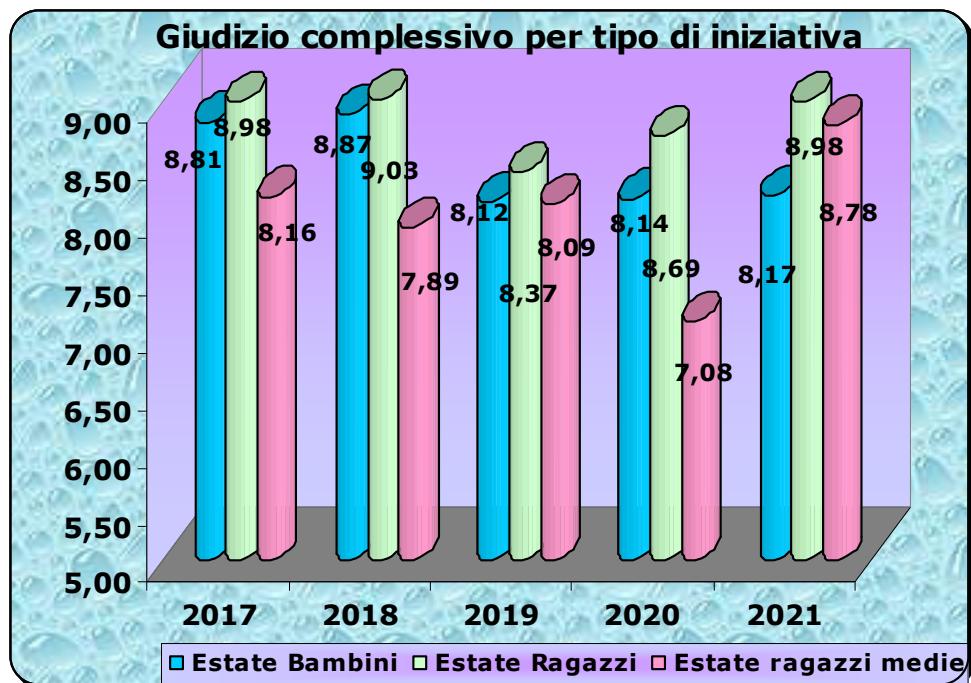


Grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

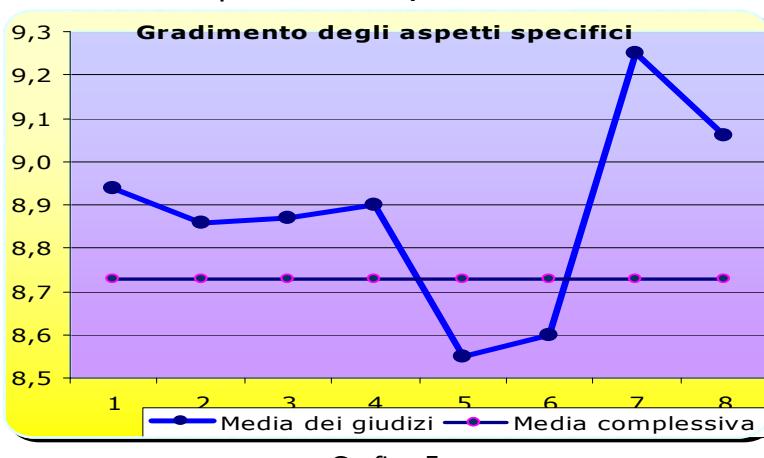
Centro Ludico	Media 2021	% questionari consegnati / nr. bambini iscritti	Media 2020	% questionari consegnati nr. bambini iscritti	Media 2019	% questionari consegnati nr. bambini iscritti
ESTATE BAMBINI:						
Airone	//	//	//	8,00	10 %	10
Casa del Bosco	7,88	47 %	55	8,75	25 %	16
Casanova	//	//	//	8,00	37 %	19
Città dei Bambini	8,29	31 %	89	8,63	33 %	24
Firmian	9,11	33 %	55	8,20	22 %	23
Girasole	//	//	//	7,50	30 %	20
Gries	//	//	//	7,20	31 %	16
La Fiaba	7,00	19 %	101	7,88	25 %	32
Raggio di Sole	8,56	97 %	38	9,30	50 %	20
San Giovanni	//	//	//	8,00	17 %	12
ESTATE RAGAZZI						
L. da Vinci	8,90	62 %	47	8,60	21 %	47
M.L. King	9,30	36 %	75	9,07	37 %	38
Langer	8,77	16 %	67	9,00	26 %	43
Longon	9,55	37 %	81	9,00	28 %	60
Manzoni	8,35	39 %	80	8,47	28 %	58
Pestalozzi	8,45	59 %	56	8,91	24 %	45
Tambosi	9,54	26 %	52	8,23	35 %	37
ESTATE RAGAZZI MEDIE:						
Longon Medie	8,78	15 %	61	7,20	8 %	65
Media complessiva	8,73			8,49		
8,28						

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 5 – Tabella 3). La media complessiva è **8,73**



- 1 Operato degli animatori/trici
- 2 Professionalità e capacità organizzativa dei coordinatori/trici
- 3 Capacità dei coordinatori/trici di rapportarsi con i bambini
- 4 Capacità degli animatori/trici 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

Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura del

	Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini		Voto 2021	Voto 2020	Voto 2019
1	Operato degli animatori/trici		8,94	8,75	8,40
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori/trici		8,86	8,50	8,41
3	Capacità dei coordinatori/trici di rapportarsi con i bambini		8,87	8,73	8,51
4	Capacità degli animatori/trici di rapportarsi con i bambini		8,90	8,79	8,54
5	Varietà delle attività ricreative proposte		8,55	8,04	8,15
6	Qualità delle attività ricreative proposte		8,60	8,12	8,22
7	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie		9,25	8,29	8,99
8	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso		9,06	8,89	8,70

Tabella 3



Grafico 6

Valutazione degli aspetti specifici per Centro Ludico

Centro Ludico	Operato Animatori /trici (1)		Profess. Coordinatori /trici (2)		Capacità Coordinatori /trici (3)		Capacità Animatori /trici (4)		Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
ESTATE BAMBINI:																
Airone	//	8,00	//	8,00	//	8,00	//	8,00	//	8,00	//	8,00	//	6,00	//	9,00
Casa del Bosco	8,15	8,75	8,15	8,50	8,42	9,25	8,12	9,50	7,42	8,00	7,38	8,25	9,15	7,25	8,57	9,75
Casanova	//	8,29	//	7,71	//	8,00	//	8,57	//	7,14	//	7,29	//	9,14	//	8,14
Città dei Bambini	8,29	9,25	8,32	9,13	8,18	9,13	8,14	9,13	7,93	7,63	7,75	8,13	9,18	9,25	8,79	9,13
Firmian	9,33	8,00	9,33	8,20	9,28	8,40	9,28	8,40	8,50	7,20	8,57	7,20	9,50	8,80	9,35	9,40
Girasole	//	7,50	//	7,83	//	8,17	//	7,83	//	6,17	//	6,67	//	8,83	//	8,50
Gries	//	7,00	//	6,80	//	7,40	//	7,20	//	5,20	//	5,20	//	6,20	//	8,80
La Fiaba	8,26	8,38	6,74	6,88	6,84	7,50	8,42	8,25	6,11	7,25	6,89	7,63	8,63	6,50	7,42	8,75
Raggio di Sole	9,14	9,60	8,92	9,40	8,81	9,40	8,86	9,50	8,65	8,60	8,65	9,10	8,83	9,70	9,06	8,50
San Giovanni	//	9,00	//	8,50	//	8,50	//	8,50	//	6,00	//	5,50	//	9,00	//	9,00
ESTATE RAGAZZI:																
L. da Vinci	8,93	9,20	9,17	9,20	9,17	9,30	8,97	9,00	9,03	7,30	9,03	7,50	9,28	8,20	8,93	8,20
Langer	8,85	8,82	8,85	9,18	8,92	9,18	8,92	9,00	8,83	8,45	8,67	8,27	9,33	8,36	9,00	9,00
Longon	9,57	9,06	9,53	9,13	9,60	9,12	9,57	8,82	9,37	8,31	9,50	8,50	9,47	8,13	9,53	8,47
Manzoni	8,58	8,80	8,39	8,60	8,48	8,71	8,68	8,93	7,94	8,31	8,06	8,19	9,16	8,00	9,16	8,69
M.L. King	9,41	9,00	9,41	9,29	9,48	9,21	9,37	8,93	9,26	8,93	9,07	8,79	9,63	9,00	9,37	9,00
Pestalozzi	8,52	8,73	8,73	8,91	8,58	9,09	8,55	8,91	8,61	7,45	8,61	8,27	8,52	8,73	9,03	9,36
Tambosi	9,62	8,85	9,58	9,23	9,62	9,31	9,50	8,62	9,46	8,08	9,64	8,00	9,77	9,08	9,62	9,23
ESTATE RAGAZZI MEDIE:																
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Longon Medie	8,89	7,80	8,89	7,60	8,89	7,80	8,89	7,40	8,78	5,80	8,78	5,80	9,78	8,60	9,11	9,40

Tabella 4

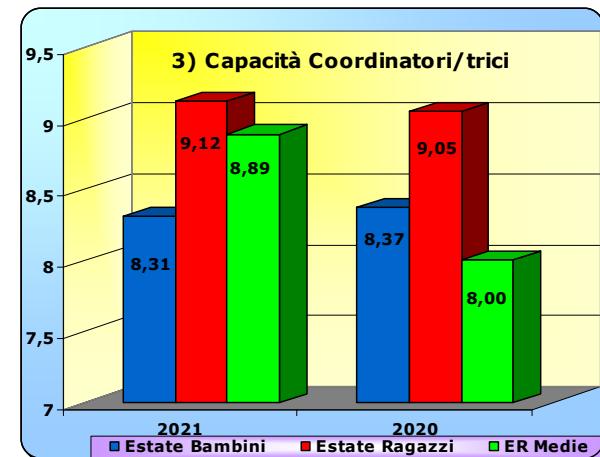
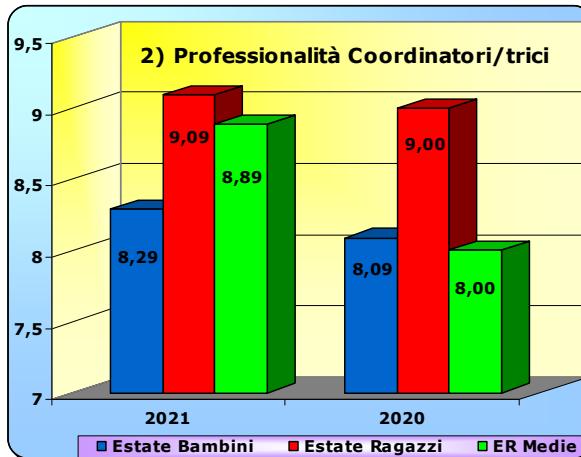
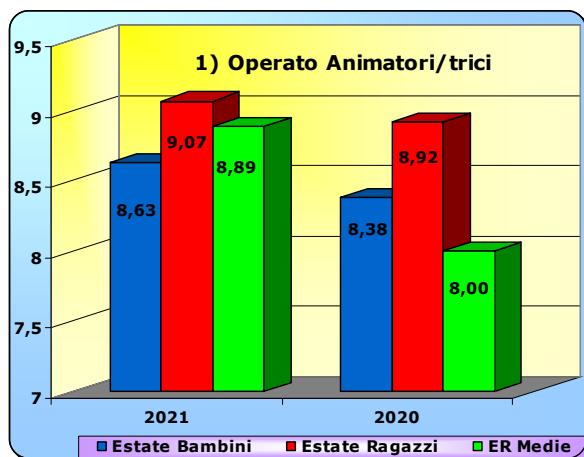
Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Customer-Satisfaction-Erhebung: Amt für Statistik und Zeiten der Stadt – Bericht: Amt für Schule und Freizeit

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

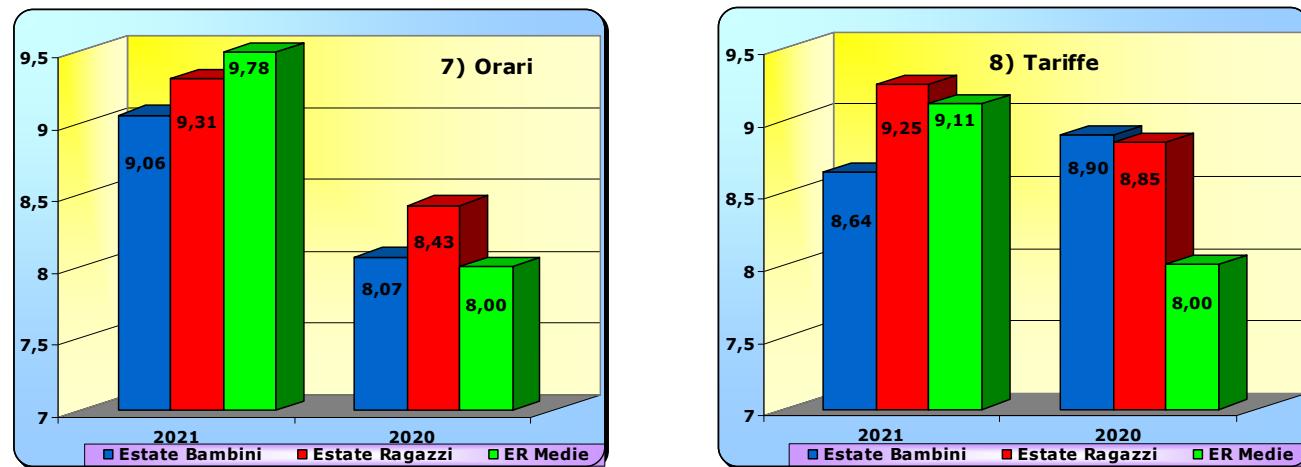
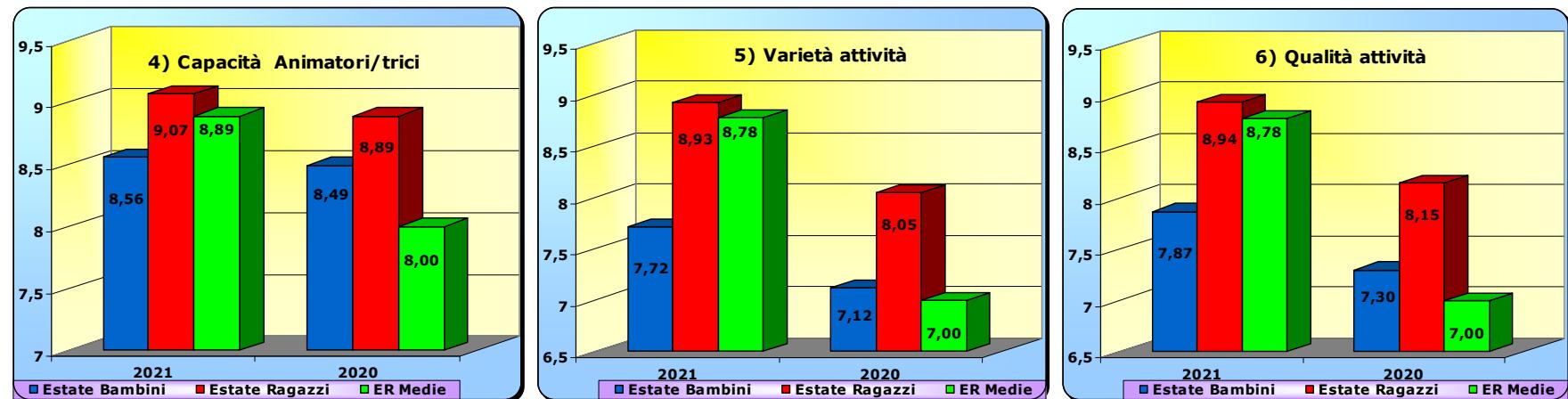
INIZIATIVA	Operato Animatori/trici (1)		Profess. Coordinatori/trici (2)		Capacità Coordinatori/trici (3)		Capacità Animatori/trici (4)		Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Estate Bambini	8,63	8,38	8,29	8,09	8,31	8,37	8,56	8,49	7,72	7,12	7,87	7,30	9,06	8,07	8,64	8,90
Estate Ragazzi	9,07	8,92	9,09	9,00	9,12	9,05	9,07	8,89	8,93	8,05	8,94	8,15	9,31	8,42	9,25	8,85
Estate Ragazzi Medie	8,89	8,00	8,89	8,00	8,89	8,00	8,89	8,00	8,78	7,00	8,78	7,00	9,78	8,00	9,11	8,00
Medie iniziative	8,86	8,43	8,76	8,36	8,77	8,47	8,84	8,46	8,48	7,39	8,57	7,48	9,38	8,17	9,00	8,58

Tabella 5



Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Customer-Satisfaction-Erhebung: Amt für Statistik und Zeiten der Stadt – Bericht: Amt für Schule und Freizeit



Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Customer-Satisfaction-Erhebung: Amt für Statistik und Zeiten der Stadt – Bericht: Amt für Schule und Freizeit

I punti di forza

Per tutti gli aspetti specifici è risultata una valutazione superiore a 8,00 e precisamente:

- Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini 9,25 e delle famiglie
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 9,06
- Operato degli animatori/trici 8,94
- Capacità degli animatori/trici di rapportarsi con i bambini 8,90
- Capacità dei coordinatori/trici di rapportarsi con i bambini 8,87
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori/trici 8,86
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,60
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,55

3. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato anche per l'edizione 2021 un alto grado di soddisfazione per l'iniziativa "Estate Ragazzi / Estate Bambini", realizzata, in collaborazione con le Associazioni e le Cooperative sociali cittadine, nonostante il protrarsi dell'emergenza sanitaria Covid 19.