



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 2022

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 42° edizione per Estate Ragazzi ed alla 36° 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.

Visto il migliorare della situazione pandemica che ha contraddistinto le edizioni 2020 e 2021, sono state reintrodotte gite all'aria aperta e le uscite ai Lidi, sia di Bolzano che esterni, con minori restrizioni. Anche le iscrizioni sono aumentate, dopo un notevole calo negli anni 2020 (585 iscritti) e 2021 (857 iscritti): in questa edizione sono stati raggiunti i **1.172 iscritti**.

Quest'anno i centri ludici utilizzati sono stati 13.

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 AIRONE 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 27 giugno al 29 luglio 2022 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 2022.

I questionari sono stati somministrati *online* a tutti i genitori: visto lo scarso riscontro nelle scorse edizioni è stata data la possibilità ai genitori di compilare anche i questionari cartacei.

Hanno risposto i genitori di 559 bambini su un totale di 1172 bambini iscritti: il tasso di risposta è stato pari al 48 % (2021 = 44% - 2020 = 30%) (tabella 1).

CENTRO LUDICO	TOTALE BAMBINI ISCRITTI	TOTALE RISPOSTE	%
ESTATE BAMBINI:			
Airone	113	37	33 %
Casa del Bosco	52	21	40 %
Città dei Bambini	120	46	38 %
Firmian	65	30	46 %
Raggio di sole	59	39	66 %
ESTATE RAGAZZI:			
L. da Vinci	75	53	71 %
Langer	110	55	50 %
Longon	131	75	57 %
Longon Medie	103	50	49 %
M.L. King	109	33	30 %
Manzoni	79	36	46 %
Pestalozzi	67	29	43 %
Tambosi	89	30	34 %
		25	
TOTALE	1172	559	48 %

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 **8,13 anni**.

Come evidenziato nel grafico seguente, la fascia di età più rappresentata è quella dai 7-11 anni, con una percentuale valida pari al 60,83 %. (Grafico 1)

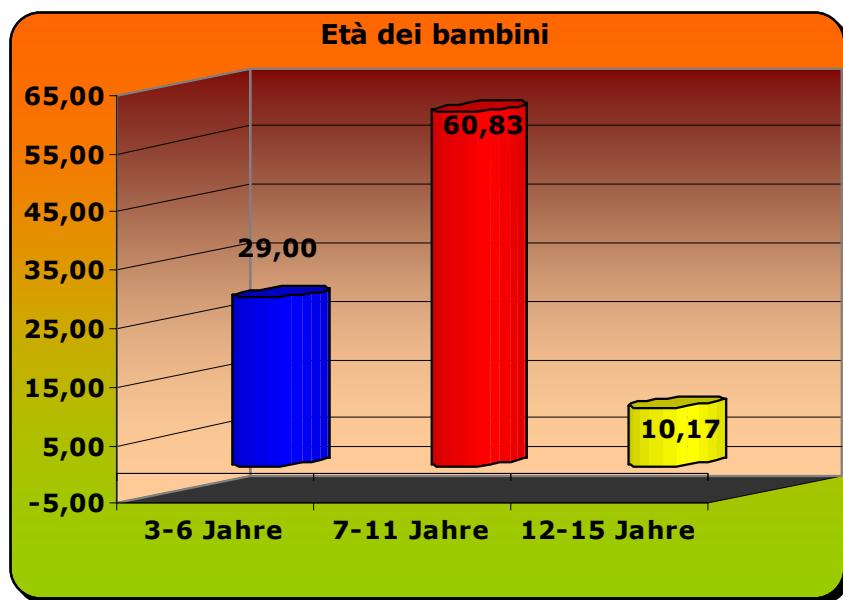


Grafico 1

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 **8,95** (2021= 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 232 risposte) è rappresentato dal voto 10, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in appena 20 risposte (Grafico 3).

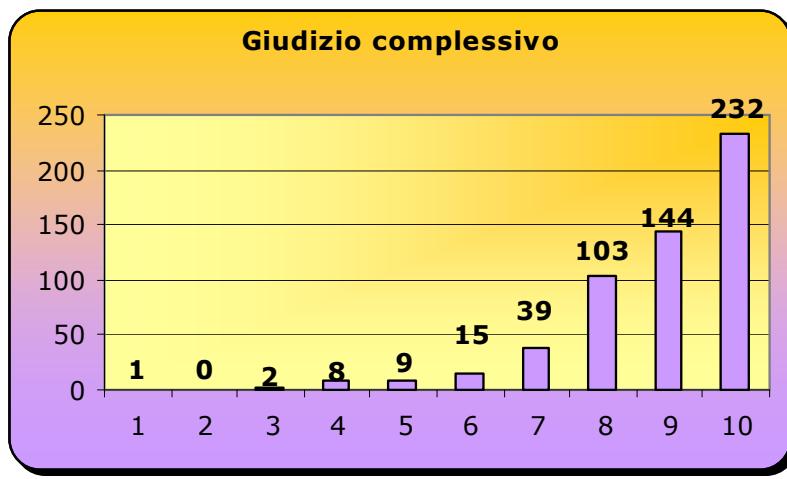


Grafico 3

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 (9,02)**, a seguire **Estate Ragazzi Medie (8,56)** e **Estate Bambini (8,55)**. (Grafico 4)



Grafico 4

Livello di soddisfazione complessiva per Centro Ludico

Centro Ludico	Media 2022	% questionari consegnati / nr. bambini iscritti	Media 2021	% questionari consegnati nr. bambini iscritti	Media 2020	% questionari consegnati nr. bambini iscritti
ESTATE BAMBINI:						
Airone	7,93	33 %	113	//	//	//
Casa del Bosco	8,46	40 %	52	7,88	47 %	55
Casanova	//	//	//	//	//	//
Città dei Bambini	9,13	38 %	120	8,29	31 %	89
Firmian	9,21	46 %	65	9,11	33 %	55
Girasole	//	//	//	//	//	//
Gries	//	//	//	//	//	//
La Fiaba	//	//	//	7,00	19 %	101
Raggio di Sole	8,98	66 %	59	8,56	97 %	38
San Giovanni	//	//	//	//	//	//
ESTATE RAGAZZI						
L. da Vinci	8,99	71 %	75	8,90	62 %	47
M.L. King	9,38	30 %	109	9,30	36 %	75
Langer	9,23	50 %	110	8,77	16 %	67
Longon	8,87	57 %	131	9,55	37 %	81
Manzoni	8,58	46 %	79	8,35	39 %	80
Pestalozzi	8,98	43 %	67	8,45	59 %	56
Tambosi	9,37	34 %	89	9,54	26 %	52
ESTATE RAGAZZI MEDIE:						
Longon Medie	8,77	49 %	103	8,78	15 %	61
Media complessiva	8,95			8,73		
					8,49	

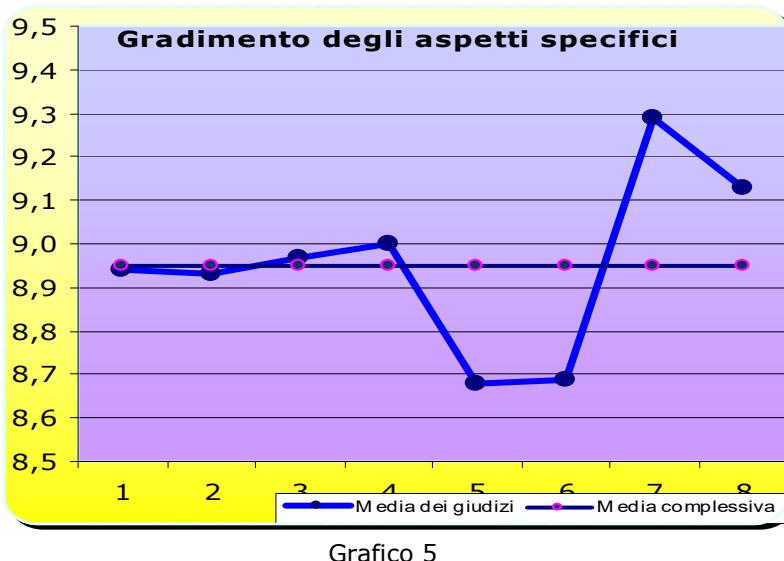
Tabella 2

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

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 **8,95**



- 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

	Valutazione degli aspetti dell'Estate Ragazzi / Estate Bambini	Voto 2022	Voto 2021	Voto 2020
1	Operato degli animatori/trici	8,94	8,94	8,75
2	Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori/trici	8,93	8,86	8,50
3	Capacità dei coordinatori/trici di rapportarsi con i bambini	8,97	8,87	8,73
4	Capacità degli animatori/trici di rapportarsi con i bambini	9,00	8,90	8,79
5	Varietà delle attività ricreative proposte	8,68	8,55	8,04
6	Qualità delle attività ricreative proposte	8,69	8,60	8,12
7	Orari del Centro Ludico adeguati alle esigenze dei bambini e delle famiglie	9,29	9,25	8,29
8	Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso	9,13	9,06	8,89

Tabella 3



Grafico 6

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

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)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
ESTATE BAMBINI:												
Airone	7,86	//	7,05	//	7,61	//	8,08	//	7,54	//	7,65	//
Casa del Bosco	8,19	8,15	8,33	8,15	8,19	8,42	8,24	8,12	8,10	7,42	7,95	9,10
Città dei Bambini	9,04	8,29	8,87	8,32	9,25	8,18	9,36	8,14	8,76	7,93	8,76	9,18
Firmian	9,20	9,33	9,37	9,33	9,37	9,28	9,27	9,28	8,87	8,50	8,97	8,57
La Fiaba	//	8,26	//	6,74	//	6,84	//	8,42	//	6,11	//	6,89
Raggio di Sole	8,95	9,14	9,28	8,92	8,85	8,81	8,97	8,86	9,15	8,65	9,03	8,65
ESTATE RAGAZZI:												
L. da Vinci	9,17	8,93	9,28	9,17	9,26	9,17	9,08	8,97	9,00	9,03	8,98	9,03
Langer	9,22	8,85	9,24	8,85	9,27	8,92	9,22	8,92	9,09	8,83	9,05	8,67
Longon	8,93	9,57	8,99	9,53	9,01	9,60	8,89	9,57	8,47	9,37	8,48	9,50
Manzoni	8,51	8,58	8,56	8,39	8,61	8,48	8,67	8,68	7,72	7,94	7,77	8,06
M.L. King	9,33	9,41	9,52	9,41	9,45	9,48	9,21	9,37	9,09	9,26	9,24	9,07
Pestalozzi	9,03	8,52	9,00	8,73	9,14	8,58	9,10	8,55	8,97	8,61	8,86	8,61
Tambosi	9,47	9,62	9,59	9,58	9,52	9,62	9,50	9,50	9,10	9,46	9,23	9,64
ESTATE RAGAZZI MEDIE:												
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Longon Medie	8,65	8,89	8,54	8,89	8,50	8,89	8,84	8,89	8,46	8,78	8,41	8,78

Tabella 4

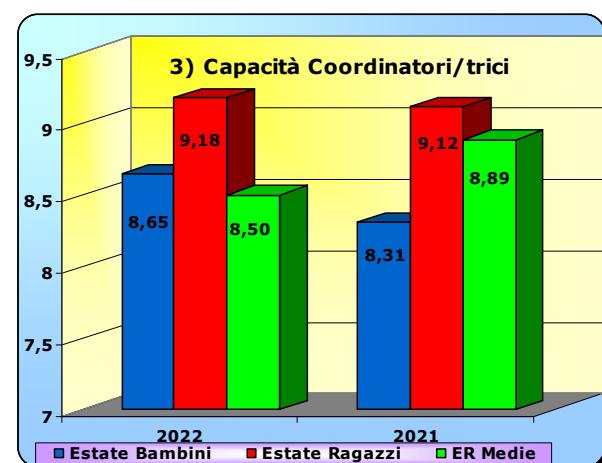
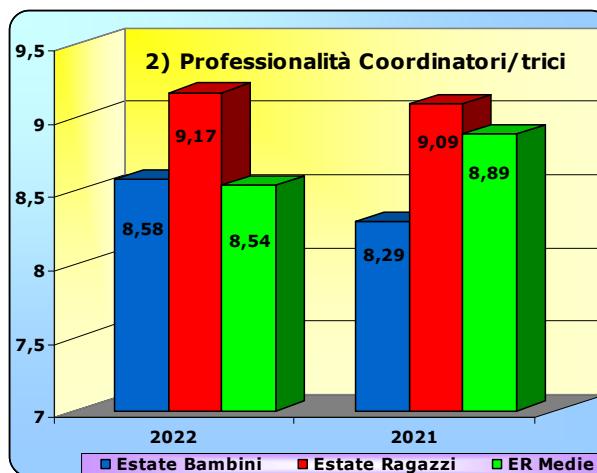
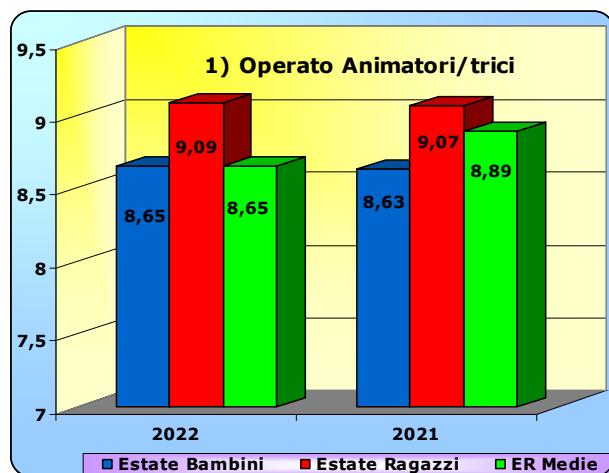
Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

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

Valutazione degli aspetti specifici per tipo di iniziativa

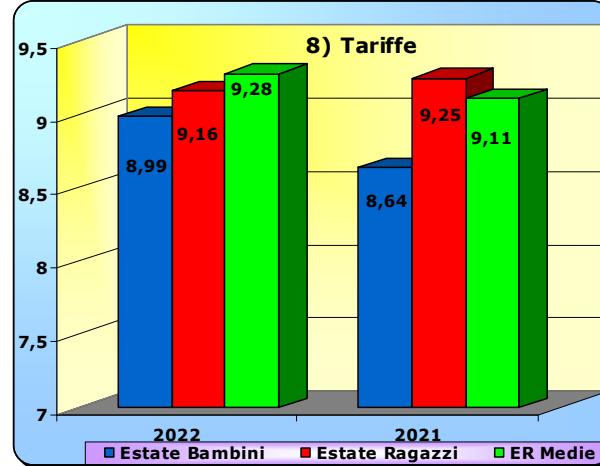
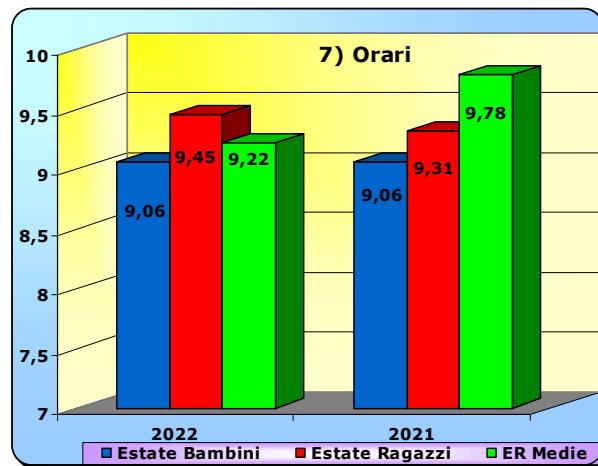
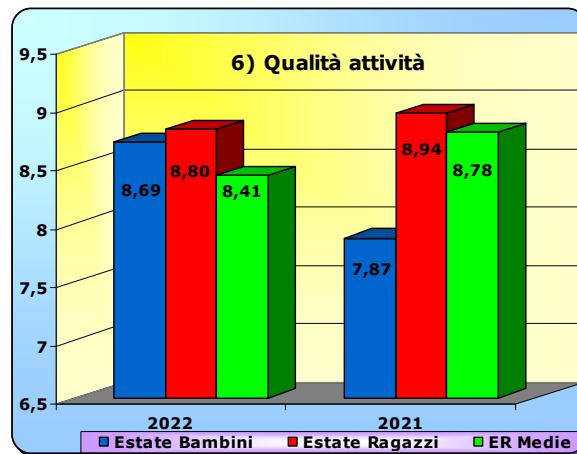
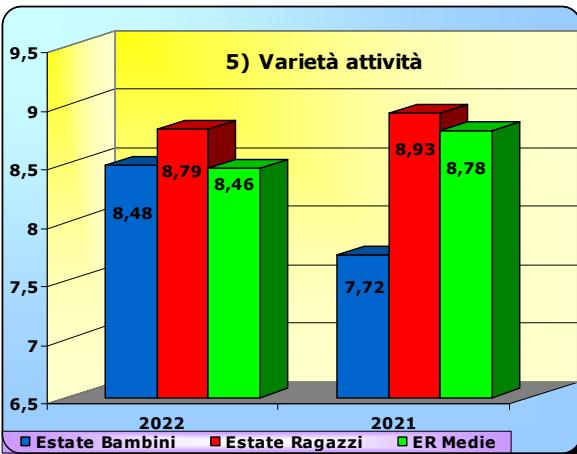
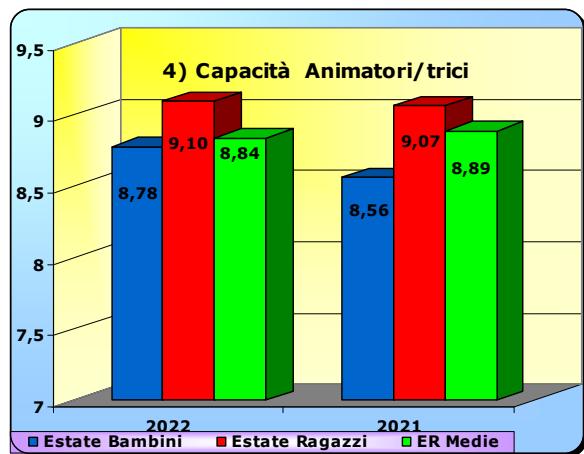
INIZIATIVA	Operato Animatori /trici (1)		Profess. Coordinatori /trici (2)		Capacità Coordinatori /trici (3)		Capacità Animatori /trici (4)		Varietà attività (5)		Qualità attività (6)		Orari (7)		Tariffe (8)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Estate Bambini	8,65	8,63	8,58	8,29	8,65	8,31	8,78	8,56	8,48	7,72	8,69	7,87	9,06	9,06	8,99	8,64
Estate Ragazzi	9,09	9,07	9,17	9,09	9,18	9,12	9,10	9,07	8,79	8,93	8,80	8,94	9,45	9,31	9,16	9,25
Estate Ragazzi Medie	8,65	8,89	8,54	8,89	8,50	8,89	8,84	8,89	8,46	8,78	8,41	8,78	9,22	9,78	9,28	9,11
Medie iniziative	8,95	8,86	8,93	8,76	8,97	8,77	9,00	8,84	8,68	8,48	8,69	8,57	9,29	9,38	9,13	9,00

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



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 e delle famiglie 9,29
- Tariffe adeguate alla qualità del servizio reso 9,13
- Capacità degli animatori/trici di rapportarsi con i bambini 9,00
- Capacità dei coordinatori/trici di rapportarsi con i bambini 8,97
- Operato degli animatori/trici 8,94
- Professionalità e capacità organizzative dei coordinatori/trici 8,93
- Varietà delle attività ricreative proposte 8,68
- Qualità delle attività ricreative proposte 8,69

3. Considerazioni finali

Dopo il lungo periodo con restrizioni dovute alla pandemia Covid 19, l'edizione 2022 è tornata quasi alla normalità con grande soddisfazione da parte dei ragazzi, delle famiglie ed anche degli organizzatori.

La rilevazione ha evidenziato un alto grado di soddisfazione per l'iniziativa "Estate Bambini/Estate Ragazzi", realizzata in collaborazione con le Associazioni e le Cooperative sociali cittadine che anche quest'anno si sono dedicate con professionalità, passione e tenacia per fare in modo che i bambini ed i ragazzi della nostra città potessero trascorrere cinque settimane all'insegna del divertimento e della spensieratezza.