



Comune di Bassano del Grappa

Area 2[^]- Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici

Ufficio Statistica

**LA QUALITÀ DELLE
ATTIVITÀ ESTIVE PER RAGAZZI
ANNO 2005**

**ANALISI DEI RISULTATI
DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

- ❖ Supervisione: dr Francesco Benacchio, Ragioniere Capo – Dirigente Area 2[^]
- ❖ Analisi statistica dei dati e interpretazione dei risultati: dott.ssa Annachiara Zuccollo, Responsabile dell'Ufficio Comunale di Statistica
- ❖ Software di elaborazione statistica: SPSS (versione 9.0) e Microsoft Excel 2000
- ❖ Questionario e raccolta dati: a cura dei Servizi Sociali

Dicembre 2005

**LA QUALITÀ DELLE
ATTIVITÀ ESTIVE PER RAGAZZI
ANNO 2005**

**ANALISI DEI RISULTATI
DELL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1 L'INDAGINE SULLE ATTIVITÀ ESTIVE PER RAGAZZI	3
1.2 OBIETTIVI DELL'INDAGINE	3
1.3 ATTIVITÀ ESTIVE PER RAGAZZI	3
2. RISULTATI DELL'ANALISI	4
2.1 QUESTIONARI COMPILATI E NON RISPONDENTI	4
2.2 I RAGAZZI CHE PARTECIPANO ALLE ATTIVITÀ ESTIVE	4
2.3 LA SODDISFAZIONE DEI GENITORI E DEI FIGLI	6
2.4 LE DETERMINANTI DELLA QUALITÀ PERCEPITA	12
2.5 DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI: DIVERSA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
3. CONCLUSIONI	17
4. ALLEGATO: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE	18

Indirizzo: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (Vi)
Telefono: 0424 519 263
<http://www.comune.bassano.vi.it/>
e-mail: statistica@comune.bassano.vi.it

1. INTRODUZIONE

1.1 L'indagine sulle attività estive per ragazzi

Nel corso dell'estate del 2005 i Servizi Sociali hanno svolto un'indagine per rilevare la qualità percepita dai genitori dei ragazzi che hanno partecipato alle attività estive e dai ragazzi stessi.

E' stato somministrato un questionario (autocompilato dai rispondenti) predisposto dai Servizi Sociali e composto di due parti: la prima per i genitori, volta a saggiare il loro grado di soddisfazione sul servizio e sui diversi aspetti ad esso legati, la seconda parte per i ragazzi, volta a rilevare il loro grado di divertimento durante le attività.

1.2 Obiettivi dell'indagine

Lo scopo dell'indagine è quello di conoscere meglio le esigenze delle famiglie, qualificare sempre di più i servizi offerti e dare ai cittadini un servizio più ricco ed adeguato alle esigenze, conoscere i punti di forza e i punti di debolezza del servizio al fine di poterlo migliorare e renderlo più vicino alle aspettative delle famiglie.

La rilevazione si inserisce tra le indagini dette di "*customer satisfaction*", ovvero sulla soddisfazione del cliente, in quanto va a rilevare la soddisfazione relativa ai vari aspetti del servizio in esame. Lo scopo di tali indagini è quello di produrre "valore aggiunto" lavorando sulla qualità percepita dagli utenti. L'orientamento è, quindi, rivolto al cittadino: si vuole focalizzare il bisogno del cittadino-utente e lavorare sul servizio ad esso offerto per soddisfare maggiormente il suo bisogno.

Rilevare la percezione dei cittadini sulla qualità del servizio serve anche per valutare l'efficacia delle scelte e dell'attività dell'amministrazione, nell'ottica del controllo di gestione.

1.3 Attività estive per ragazzi

Le attività estive organizzate dai Servizi Sociali della Città di Bassano del Grappa sono di tre tipi e si differenziano in base alle età dei partecipanti:

1. Scuola Materna Estiva, per bambini dai 3 ai 6 anni;
2. Centri Ricreativi Estivi Comunali (CREC), per ragazzini dai 6 agli 11 anni;
3. Estate Ragazzi, per ragazzi dai 12 ai 14 anni.

Esse offrono un sostegno alle famiglie che per motivi familiari, sociali, di lavoro hanno difficoltà a seguire i loro figli nel periodo estivo. Hanno finalità quali la socializzazione e lo sviluppo degli interessi dei minori attraverso attività ludico-ricreative ed aggregative.

Hanno accesso al servizio i residenti nel Comune di Bassano, mentre le eventuali domande di persone provenienti da altri comuni vengono accolte con riserva in rapporto ai posti disponibili.

Nell'estate 2005 i partecipanti complessivi a tali attività sono stati 378. La tabella 1 mostra la loro ripartizione rispetto alle diverse tipologie di attività, il centro in cui sono state organizzate ed il mese. Il 66,9% dei ragazzi partecipa ai CREC, che sono attivati in più periodi (giugno, luglio e agosto) e in più sedi (XXV Aprile e Generale Giardino), il 22,5% alla scuola materna estiva e solo il 10,6% frequenta l'estate ragazzi.

2. RISULTATI DELL'ANALISI

2.1 Questionari compilati e non rispondenti

I questionari compilati nel corso dell'indagine sono risultati 194, quindi la percentuale di risposte è pari al 51,3% dei partecipanti alle attività estive.

La tabella 1 mostra la ripartizione tra chi ha risposto e chi non ha risposto al questionario distintamente per centro frequentato dai ragazzi. Volendo effettuare una analisi della mancata risposta si trova che c'è indipendenza statistica tra centro frequentato e risposta al questionario¹. Questo significa che il fatto di rispondere o meno al questionario non è stato influenzato dal particolare tipo di centro in cui il ragazzo è stato portato dai genitori. Nonostante ciò, si nota che i rispondenti al CREC XXV Aprile del mese di giugno sono circa un terzo del totale partecipanti a tale attività (a causa del ritardo con cui è iniziata l'indagine), a differenza degli altri rispondenti che rappresentano circa il 50% di ciascun centro ricreativo.

Tabella 1 - Partecipanti alle attività estive per ragazzi intervistati e non intervistati, per centro frequentato

Centro frequentato	Intervistati	Non intervistati	Totale	Percentuali
CREC XXV Aprile – Giugno	17	30	47	12,4%
CREC XXV Aprile – Luglio	45	35	80	21,2%
CREC Gen. Giardino – Luglio	41	42	83	22,0%
CREC Gen. Giardino – Agosto	23	20	43	11,4%
Scuola materna estiva XXV Aprile – Luglio	45	40	85	22,5%
Estate ragazzi Bellavitis – Luglio	23	17	40	10,6%
Totale	194	184	378	100,0%
Percentuali	51,3%	48,7%	100,0	

2.2 I ragazzi che partecipano alle attività estive

Si vuole innanzitutto inquadrare la situazione anagrafica dei ragazzi intervistati. Il 57% dei rispondenti è di sesso maschile: sono, quindi, in prevalenza i maschietti che partecipano alle attività estive comunali.

La maggior parte dei ragazzi (69,3%) ha un'età compresa tra 6 e 11 anni, coincidente con l'età per partecipare ai CREC che sono quelli più numerosi.

L'età media è di circa 8 anni, con un minimo di 3 ed un massimo di 14 anni (che sono le età a cui si rivolgono le attività). I più piccolini sono soprattutto maschi, mentre tra i più grandicelli prevalgono le femmine e l'età media dei maschi è di quasi un anno superiore a quella delle ragazze: 8,4 anni i primi e 7,7 anni le seconde².

La distribuzione per quartiere di residenza mostra che il 17,5% dei rispondenti risiede a San Vito, il 15,3% nel quartiere XXV Aprile, l'11,5% a Ca' Baroncello, il 10,5% a Santa Croce, e così via, come mostrato nella tabella n. 4.

¹ Il test *chi-quadrato* per saggiare l'ipotesi di indipendenza statistica delle variabili riportate nella tabella 1 non è significativo (*p-value* = 0,306).

² Il *t-test* per la differenza delle età media tra i due sessi è risultato significativo a livello del 10% (*p-value* = 0,063).

Tabella 2 - Bambini e ragazzi che partecipano alle attività estive intervistati, per classi d'età e sesso. Valori assoluti e percentuali. Età media, minima e massima per sesso

Classe d'età		Maschi	Femmine	Totale
3 – 5	Conteggio	17	18	35
	%	16,7	23,4	19,6
6 – 8	Conteggio	38	25	63
	%	37,3	32,5	35,2
9 – 11	Conteggio	32	29	61
	%	31,4	37,7	34,1
12 – 14	Conteggio	15	5	20
	%	14,7	6,5	11,2
Totale	Conteggio	102	77	179
	%	100,0	100,0	100,0
	%	57,0%	43,0%	100,0
Età media		8,5	7,7	8,1
Età minima – massima		3 – 14	3 – 14	3 – 14

Tabella 3 - Distribuzione percentuale dei ragazzi che partecipano alle attività estive per centro frequentato e sesso

Centro frequentato	Maschi	Femmine	Totale
Scuola materna estiva	21,4	24,4	22,7
CREC	62,1	69,2	65,2
Estate ragazzi	16,5	6,4	12,2
Totale	100,0	100,0	100,0

Tabella 4 - Bambini e ragazzi che partecipano alle attività estive intervistati, per quartiere di residenza. Valori assoluti e percentuali

Quartiere di residenza	Numero di ragazzi	Percentuale
San Vito	32	17,5%
XXV Aprile	28	15,3%
Ca' Baroncello	21	11,5%
Santa Croce	19	10,4%
San Marco	17	9,3%
Angarano - Padre Zanuso	15	8,2%
Quartiere Firenze	12	6,6%
Centro Storico	11	6,0%
Rondò Brenta	6	3,3%
San Lazzaro	6	3,3%
San Michele - Sant'Eusebio - Valrovina	5	2,7%
Marchesane	4	2,2%
San Fortunato	4	2,2%
Altro	3	1,6%
Totale	183	100,0%

2.3 La soddisfazione dei genitori e dei figli

Ai genitori che hanno compilato il questionario è stato chiesto di dare un punteggio da zero a 10, oltre che alla soddisfazione generale sulle attività estive per ragazzi, anche in merito ai seguenti aspetti legati al servizio:

- organizzazione
- attività proposte
- escursioni
- personale animatore
- servizio mensa
- retta mensile

La grande maggioranza dei genitori si ritiene molto soddisfatta del servizio ricevuto durante le attività estive organizzate per i propri figli e dà giudizi generalmente elevati a tutte le voci sopraelencate: il 74,2% degli intervistati dà un punteggio compreso tra 8 e 10 al servizio in generale, mentre solo il 9,8% dà una valutazione negativa (cioè inferiore a 6). Il punteggio medio associato alla soddisfazione generale sul servizio è pari a 8,3. I punteggi medi relativi agli altri aspetti variano tra 7,3 e 8,8 (tabella n. 5).

Andando ad indagare i diversi fattori della qualità del servizio, si trovano alcune differenze tra le risposte date dai genitori. I fattori di maggior soddisfazione sono quelli legati al personale ed all'organizzazione del servizio: gli animatori, le escursioni, l'organizzazione delle attività e le attività proposte hanno riscosso successo nei genitori. Al contrario, la mensa e soprattutto la retta mensile hanno dato minor soddisfazione ottenendo dai genitori giudizi più bassi.

Anche ai ragazzi è stato chiesto di assegnare un punteggio da zero a 10 per rispondere alla domanda "Quanto ti sei divertito?" ed il risultato è stato positivo, in quanto i bambini si sono divertiti molto: il 74,7% di essi ha dato un punteggio compreso tra 8 e 10 e solo il 5,2% attribuisce un punteggio negativo (inferiore a 6) al grado di divertimento durante le attività estive comunali. Il punteggio che mediamente assegnano in relazione al divertimento è pari a 8,7 (tabella n. 6).

Oltre ad essersi divertiti molto a partecipare alle attività che sono state loro proposte, i ragazzi hanno fatto parecchie amicizie (72,7%), hanno stretto rapporti con tutti gli animatori (78,9%) e dichiarano di voler partecipare anche il prossimo anno alle medesime attività (84,5%). Sono in numero esiguo di bambini che hanno fatto poche amicizie, quelli che non si sono trovati bene con gli operatori e coloro i quali non vorrebbero partecipare nuovamente alle attività estive. Il giudizio sul divertimento è, ovviamente, influenzato da queste variabili: chi non ha trovato molti amici e non si è trovato bene con gli animatori in generale si è divertito poco.

Tabella 5 - Distribuzione percentuale dei genitori secondo il punteggio attribuito alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio. Punteggio minimo, massimo e medio

Aspetti del servizio Attività Estive	Punteggio attribuito												Totale non soddisfatti (0-5)	Totale soddisfatti (6-7)	Totale molto soddisfatti (8-10)	Punteggio		Punteggio medio
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NR				min	max	
Escursioni	0,0	1,0	0,5	0,0	0,5	3,1	3,6	13,9	19,1	16,0	38,7	3,6	5,2	17,5	73,7	1	10	8,524
Personale animatore	0,5	0,5	0,0	4,6	1,5	0,5	2,6	8,8	19,1	21,1	38,7	2,1	7,7	11,3	78,9	0	10	8,468
Attività proposte	0,0	0,0	0,0	0,5	3,6	1,5	5,7	13,4	19,6	18,0	37,1	0,5	5,7	19,1	74,7	3	10	8,461
Organizzazione	0,0	0,5	0,5	0,0	3,6	3,1	5,2	12,9	22,2	12,9	39,2	0,0	7,7	18,0	74,2	1	10	8,376
Soddisfazione complessiva	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	7,2	3,1	9,3	25,8	21,1	27,3	3,6	9,8	12,4	74,2	4	10	8,294
Retta mensile	2,1	1,0	1,0	1,0	3,1	9,3	10,3	14,4	19,6	11,3	21,6	5,2	17,5	24,7	52,6	0	10	7,413
Servizio mensa	3,6	0,5	0,0	1,5	2,1	10,3	7,7	11,9	16,5	12,9	18,0	14,9	18,0	19,6	47,4	0	10	7,321

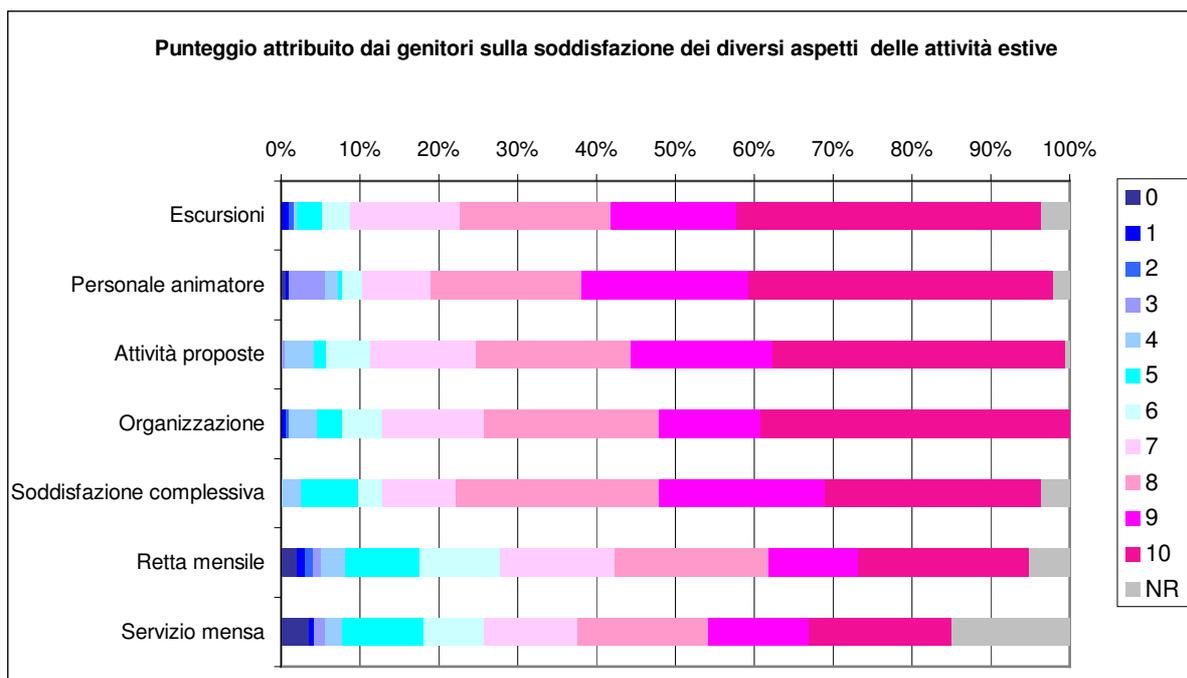


Tabella 6 - Percentuale di bambini e ragazzi secondo il grado di divertimento, le amicizie fatte, il rapporto con gli animatori e il desiderio di tornare ancora alle attività estive. Punteggio medio attribuito al divertimento

	Punteggio	Percentuali
Punteggio attribuito in risposta alla domanda "Quanto ti sei divertito?"	1	1,0
	3	1,5
	4	1,0
	5	1,5
	6	3,6
	7	9,3
	8	11,9
	9	18,0
	10	44,8
	NR	7,2
Punteggio medio sul divertimento	8,728	
Non si sono divertiti (punteggio da 0 a 5)		5,2
Si sono divertiti (punteggio da 6 a 7)		12,9
Si sono divertiti molto (punteggio da 8-10) a		74,7
Non hanno fatto amicizia con i compagni		0,5
Hanno fatto amicizia solo con alcuni compagni		20,6
Hanno fatto amicizia con tutti i compagni		72,7
Non hanno stretto un buon rapporto con gli animatori		1,0
Hanno stretto un buon rapporto solo con alcuni animatori		13,9
Hanno stretto un buon rapporto con tutti gli animatori		78,9
Non desiderano partecipare anche l'anno prossimo alle attività estive		8,2
Desiderano partecipare anche l'anno prossimo alle attività estive		84,5

Come è naturale attendersi, c'è una elevata associazione tra le risposte dei genitori e quelle dei figli: in generale genitori soddisfatti hanno figli soddisfatti e genitori che danno una bassa valutazione sul servizio hanno figli che non si sono divertiti molto (tabella n. 7) oppure non hanno fatto molte amicizie o non si sono trovati bene con gli animatori e, pertanto, non vorrebbero più tornare al CREC o alle altre attività. Si è verificata, inoltre, una correlazione positiva statisticamente significativa tra il punteggio dato dai genitori in merito alla soddisfazione generale sul servizio ed il punteggio dato dai ragazzi su quanto si sono divertiti³ e questo significa che il punteggio dato dai genitori va di pari passo al punteggio dato dai figli, e viceversa.

Tabella 7 - Punteggio attribuito da genitori e figli in merito alla soddisfazione sul servizio ed al divertimento

	Punteggio del bambino sul divertimento					Totale	
	0-3	4-5	6-7	8-9	10		
Punteggio del genitore sulla soddisfazione generale	4-5	2,9%		2,3%	2,9%	2,9%	10,9%
	6-7		1,1%	2,3%	5,2%	2,9%	11,5%
	8-9		1,1%	6,9%	18,4%	21,3%	47,7%
	10			2,9%	6,3%	20,7%	29,9%
Totale		2,9%	2,3%	14,4%	32,8%	47,7%	100,0%

Distinguendo per sesso ed età dei ragazzi intervistati, si trovano alcune relazioni interessanti tra le variabili, anche se non tutte statisticamente significative⁴.

I grafici sotto riportati mostrano le diverse distribuzioni dei ragazzi per sesso, età e le diverse variabili connesse con le attività estive: amicizie effettuate, rapporti instaurati con gli animatori, risposta al quesito “parteciperesti anche il prossimo anno alle attività estive?”. Tali grafici mettono in evidenza le differenti percentuali tra le varie classi d'età e tra maschi e femmine in merito agli aspetti in esame.

Si vede che i ragazzi nelle fasce d'età intermedie (che corrispondono alle scuole elementari e, quindi, ai partecipanti ai CREC) hanno stretto meno amicizie rispetto ai bambini più piccoli ed ai ragazzi più grandi. I bambini più piccoli sono coloro che si sono trovati meglio con gli animatori e vorrebbero tornare praticamente tutti alla scuola materna estiva.

Le femminucce dichiarano di aver fatto amicizie e di aver stretto legami con gli animatori in percentuali superiori a quelle dei maschi, anche se tali relazioni non sono significative, tuttavia il 95% dei maschi tornerebbe ai centri estivi, contro una percentuale dell'84,6% di bambine.

Si è verificata, inoltre, una correlazione negativa tra età e divertimento⁵. Tale legame è basso ma statisticamente significativo e indica che a bambini più piccoli corrispondono livelli di divertimento più elevati, mentre con l'aumentare dell'età il grado di divertimento sembra diminuire.

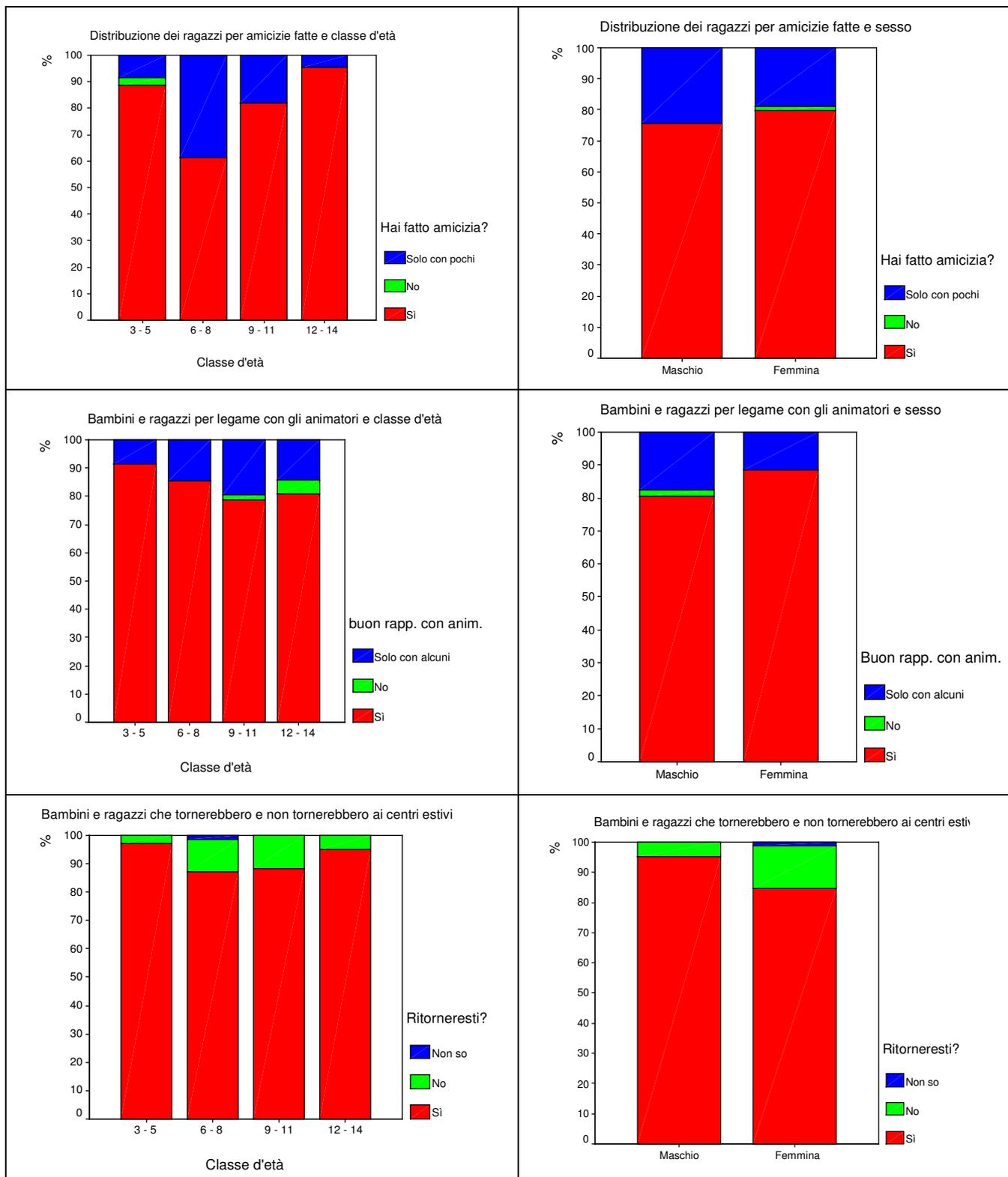
³ Il coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* (pari a 0,468) è significativo a livello dell'1%.

⁴ Sono stati effettuati i test *chi-quadrato* per saggiare le ipotesi di indipendenza statistica tra le seguenti variabili, ottenendo i seguenti risultati:

- classi d'età e amicizie effettuate: test significativo a livello dell'1% (*p-value* = 0,001). Connessione;
- classi d'età e rapporti con gli animatori: test non significativo (*p-value* = 0,416). Indipendenza;
- classi d'età e “ritorneresti anche l'anno prossimo”: test non significativo (*p-value* = 0,576). Indipendenza;
- sesso e amicizie effettuate: test non significativo (*p-value* = 0,366). Indipendenza;
- sesso e rapporti con gli animatori: test non significativo (*p-value* = 0,236). Indipendenza;
- sesso e “ritorneresti anche l'anno prossimo”: test non significativo a livello dell'1%, ma significativo a livello del 5% (*p-value* = 0,048). Connessione.

⁵ Coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* pari a -0,166, significativo a livello del 5% (*p-value* = 0,013).

Riguardo al sesso, non si è invece trovata alcuna differenza significativa nel grado di divertimento: maschi e femmine hanno dato mediamente lo stesso punteggio al divertimento⁶.



⁶ Il *t-test* per la differenza del punteggio medio sul divertimento tra i due sessi non è risultato significativo (*p-value* = 0,177).

Tabella 8 - Punteggio dato dai ragazzi sul divertimento durante le attività estive, secondo il sesso

Punteggio sul divertimento	Maschi	Femmine	Totale
0-3	2,0%	3,9%	2,8%
4-5	2,9%	2,6%	2,8%
6-7	15,7%	11,7%	14,0%
8-9	32,4%	31,2%	31,8%
10	47,1%	50,6%	48,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%

Per valutare le differenti opinioni dei genitori in base all'attività ricreativa frequentata dai figli si è effettuata un'analisi dei differenti punteggi medi dati dai genitori distintamente tra i diversi centri frequentati dai figli⁷. I punteggi sono sintetizzati nella tabella 9. Innanzitutto si osserva che la differenza del punteggio medio relativo alla soddisfazione generale dei genitori ed il centro frequentato dei figli non è significativa. Ciò indica che la soddisfazione generale non è influenzata dallo specifico centro estivo.

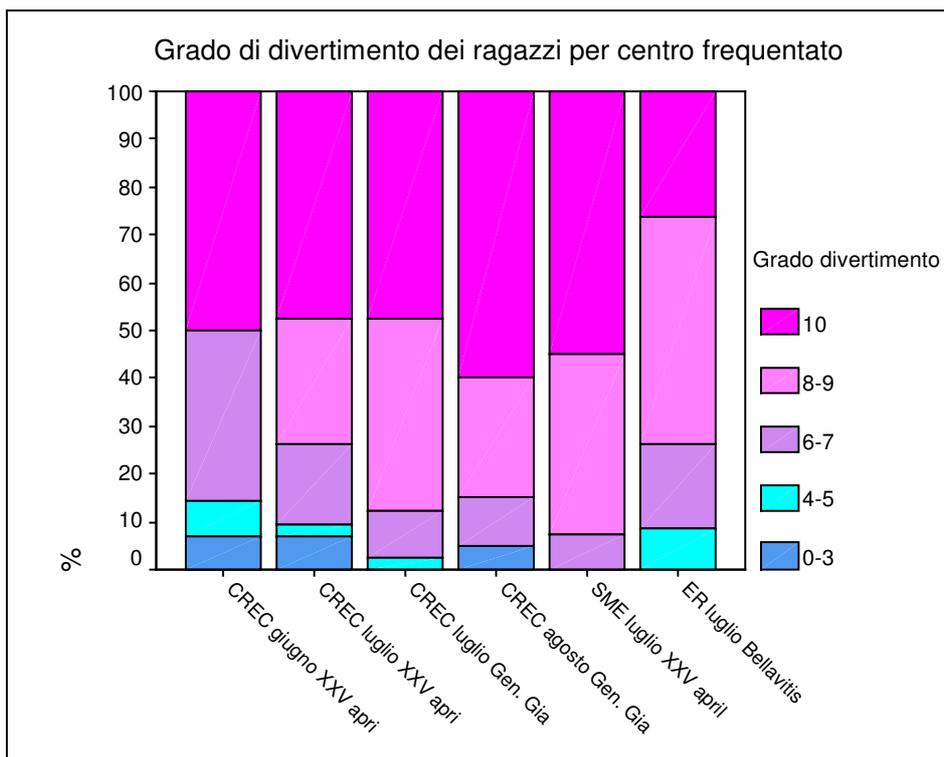
Risultano, invece, significative le differenze tra i diversi centri dei punteggi medi relativi al servizio mensa: a dare i punteggi inferiori sono i genitori dei bambini che hanno frequentato il CREC Generale Giardino del mese di agosto (punteggio medio 5,9) e quelli del CREC XXV Aprile nel mese di luglio (punteggio medio 6,6); al contrario la mensa della scuola materna estiva XXV Aprile ha riscosso il maggior successo con un punteggio medio pari a 8.

Anche riguardo al divertimento dei ragazzi ci sono differenze statisticamente significative: i bambini che hanno partecipato alla scuola materna estiva XXV Aprile hanno il punteggio medio più elevato (pari a 9,2), a conferma di quanto già detto che i più piccoli hanno dato punteggi superiori, mentre le differenze tra i vari CREC mostrano che il punteggio medio più basso (7, 9) viene attribuito dai ragazzini che hanno partecipato al CREC XXV Aprile nel mese di giugno, e quello maggiore (pari a 9) da chi ha partecipato al CREC Generale Giardino del mese di luglio.

Tabella 9 - Punteggi medi di soddisfazione sui vari aspetti delle attività estive per centro frequentato dai ragazzi

Centro frequentato	Soddisfazione generale dei genitori	Escursioni	Attività proposte	Organizzazione	Retta mensile	Servizio mensa	Personale animatore	Divertimento dei ragazzi
CREC giugno XXV aprile	8,1	9,0	8,5	8,4	8,1	7,9	8,2	7,9
CREC luglio XXV aprile	8,0	8,4	8,4	8,2	6,9	6,6	8,0	8,4
CREC luglio Gen. Giardino	8,4	8,3	8,3	8,4	7,7	7,6	8,5	9,0
CREC agosto Gen. Giardino	8,4	8,4	9,1	9,0	7,0	5,9	9,0	8,9
SME luglio XXV aprile	8,5	8,8	8,6	8,5	7,7	8,1	8,8	9,2
ER luglio Bellavitis	8,3	8,5	8,0	7,7	7,1	7,9	8,3	8,3
Totale	8,3	8,5	8,5	8,4	7,4	7,3	8,5	8,7
Livello di significatività	Non signif.	Non signif.	Non signif.	Non signif.	Non signif.	1%	Non signif.	10%

⁷ Il test che viene effettuato è detto ANOVA (“analisi della varianza”) e serve per valutare la differenza delle medie di una variabile (quantitativa) tra le diverse categorie di una seconda variabile (generalmente qualitativa). Se il test risulta significativo vuol dire che c'è almeno una media di una categoria che differisce significativamente dalla media di un'altra categoria.



Infine, per valutare le necessità dei genitori in relazione ai periodi per organizzare attività estive per i ragazzi, oltre a quelli già esistenti, si è andati ad analizzare la risposta al quesito “In quale periodo ritiene importante lo svolgimento delle attività estive per dare risposta alle esigenze del Suo nucleo familiare?” e le risposte sono sintetizzate nella tabella 10. Per una corretta lettura di tale tabella si deve tener conto che ogni genitore poteva indicare più periodi e, pertanto, le percentuali sono calcolate sulle risposte valide (indicate nell’ultima colonna) e non sommano a 100.

Complessivamente, l’87,9% dei genitori esprime una preferenza per il mese di luglio, il 42,6% per il mese di giugno. Interessante è notare che settembre, mese in cui non è stata organizzata alcuna attività per ragazzi, viene scelto da quasi un terzo dei genitori. Settembre viene sentito come mese necessario per il 46,7% dei genitori che hanno portato i figli alle attività estive in giugno, per oltre la metà di chi ha figli che partecipano alla scuola materna estiva e da circa il 45% dei genitori dei bimbi più piccoli (3-8 anni). Si capiscono, quindi, le necessità dei genitori i cui figli appartengono alle fasce d’età che richiedono d’essere maggiormente seguiti.

Tabella 10 - Periodo in cui il genitore ritiene importante lo svolgimento delle attività estive secondo alcune caratteristiche dei partecipanti

Caratteristiche dei partecipanti		Periodo preferibile secondo i genitori				Risposte valide
		Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	
Periodo frequentato	Giugno	93,3%	93,3%	40,0%	46,7%	15
	Luglio	39,5%	91,4%	28,9%	30,3%	152
	Agosto	31,8%	59,1%	68,2%	27,3%	22
Tipo di centro frequentato	Scuola materna estiva	42,2%	95,6%	33,3%	51,1%	45
	CREC	47,9%	83,5%	38,0%	28,9%	121
	Estate ragazzi	17,4%	95,7%	17,4%	4,3%	23
Età dei partecipanti	da 3 a 5 anni	37,1%	94,3%	34,3%	48,6%	35
	da 6 a 8 anni	54,0%	79,4%	36,5%	42,9%	63
	da 9 a 11 anni	43,1%	93,1%	41,4%	15,5%	58
	da 12 a 14 anni	14,3%	95,2%	14,3%	4,8%	21
Totale		42,6%	87,9%	34,7%	31,1%	190

2.4 Le determinanti della qualità percepita

Poiché i cittadini attribuiscono diversa importanza a ciascun aspetto inerente la qualità del servizio, non tutti tali aspetti influiscono allo stesso modo nel determinare la soddisfazione complessiva sul servizio.

Volendo, pertanto, cogliere quali fattori siano maggiormente rilevanti si è andati a studiare la correlazione esistente tra i punteggi assegnati alla soddisfazione complessiva e quelli assegnati alle altre variabili legate al servizio. Si ottengono i coefficienti riportati nella tabella n. 11 dalla quale si desume che tutti gli aspetti valutati dai genitori sono correlati positivamente alla soddisfazione complessiva per il servizio ottenuto; quelli maggiormente legati alla soddisfazione sono l'organizzazione, il personale animatore, la retta mensile e le attività proposte.

Tabella 11 - Coefficienti di correlazione di Pearson tra la soddisfazione generale e la soddisfazione sui vari aspetti del servizio

Aspetti del servizio	Coefficienti	<i>p-value</i>	Livello di significatività
Organizzazione	0,722	0,000	1%
Personale animatore	0,700	0,000	1%
Retta mensile	0,664	0,000	1%
Attività proposte	0,656	0,000	1%
Servizio mensa	0,466	0,000	1%
Escursioni	0,420	0,000	1%

Il fatto che la retta mensile abbia una correlazione statisticamente significativa con la soddisfazione sul servizio ricevuto è sintomatico: più la soddisfazione per la retta mensile è bassa (corrispondente ad una retta troppo alta in relazione alle possibilità economiche della famiglia o in relazione alle aspettative qualitative del servizio) e più è bassa la soddisfazione, mentre se la percezione che il genitore ha sulla retta è buona (ossia il genitore non ha problemi economici, oppure ritiene che il servizio valga effettivamente la cifra pagata) allora diventa elevata anche la soddisfazione complessiva sul servizio. Pertanto come in una qualunque attività commerciale, per aumentare livelli di soddisfazione si potrebbe intervenire semplicemente abbassando la retta mensile. Tuttavia, questo potrebbe portare il servizio a non coprire le spese di gestione o a dover rinunciare ad alcune prestazioni di qualità. E' interessante, quindi, valutare quali siano i fattori che, al netto delle opinioni sulla retta mensile, influenzano maggiormente la soddisfazione degli utenti e sui quali si possa agire per aumentare il livello di qualità percepita senza dover intervenire sul lato economico.

Per capire, quindi, se la soddisfazione complessiva possa essere determinata prevalentemente da alcuni fattori sui quali si possa agire per aumentare i livelli di qualità del servizio, si effettua una analisi di regressione lineare multipla, ponendo come variabile dipendente la soddisfazione generale sul servizio ottenuto e come variabili esplicative quelle relative alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, con esclusione della retta mensile⁸. I risultati dell'analisi mostrano che le variabili esplicative risultate significative (che entrano nel modello di regressione) sono: l'organizzazione del servizio, il servizio mensa e il personale animatore. Le variabili che restano escluse dal modello sono, invece, le escursioni e le attività proposte: le prime sono quelle meno correlate alla soddisfazione sul servizio, le attività proposte, invece, sono altamente correlate all'organizzazione ed al personale

⁸ L'analisi di regressione si utilizza per prevedere una variabile quantitativa in funzione di altre variabili esplicative quantitative (predittori). La procedura utilizzata è quella *step-wise*, ovvero per passi, con la quale si inseriscono via via nel modello le variabili significative e si rimuovono quelle che diventano non significative al fine di aumentare la varianza spiegata dal modello. Si è scelto, inoltre, un modello senza intercetta per facilitare l'interpretazione dei risultati. Per l'analisi della bontà del modello ottenuto si sono analizzati i residui, trovando che hanno media quasi nulla e distribuzione normale. Il coefficiente R-quadrato è pari a 0,987. Complessivamente il modello sembra essere buono.

animatore⁹ e questo significa che c'è una sorta di sovrapposizione, di ridondanza informativa tra attività proposte, organizzazione ed animatori, ossia, le attività proposte vengono associate all'organizzazione e dagli animatori, in qualche modo dipendono da essi.

Pertanto, se si intende migliorare la qualità del servizio percepita dai genitori, bisogna andare ad agire prevalentemente sulle leve che sono risultate significative: organizzazione, servizio mensa e personale animatore. I coefficienti di regressione indicano di quanto aumenta la qualità percepita del servizio all'aumentare di un punto della soddisfazione su queste variabili (0,474 per l'organizzazione; 0,230 per il servizio mensa; 0,298 per il personale animatore).

Tabella 12 - Coefficienti di correlazione di *Pearson* tra l'età dai frequentanti le attività estive e la soddisfazione dei genitori sui vari aspetti del servizio

Aspetti del servizio	Coefficienti	<i>p-value</i>	Livello di significatività
Attività proposte	-0,135	0,036	5%
Organizzazione	-0,133	0,037	5%
Servizio mensa	-0,121	0,067	10%
Soddisfazione generale	-0,079	0,149	Non signif.
Retta mensile	-0,078	0,155	Non signif.
Escursioni	-0,074	0,165	Non signif.
Personale animatore	-0,071	0,174	Non signif.

Si è già detto che bambini più piccoli corrispondono livelli di divertimento più elevati, mentre all'aumentare dell'età il grado di divertimento sembra diminuire. Si vuole vedere ora se l'età dei figli influenza anche il giudizio sul servizio dato dai genitori.

La tabella 12 riporta i coefficienti di correlazione tra l'età dei frequentanti le attività estive e la soddisfazione dei genitori sui vari aspetti del servizio. Si nota immediatamente che tutti i coefficienti sono prossimi a zero e non tutti statisticamente significativi: ciò significa innanzitutto che non c'è un legame strettissimo tra età del figlio e giudizio del genitore sul servizio. Tuttavia, il fatto che tutti i coefficienti siano negativi indica che più è piccolo il bambino e maggiore è il livello di soddisfazione dei genitori. Probabilmente questo è dovuto alla maggior necessità dei genitori di avere un supporto nel seguire i figli nel periodo estivo, in quanto, per motivi familiari, sociali, di lavoro essi non riescono ad arrangiarsi. Invece, più i ragazzi sono grandi e maggiori sono le aspettative di divertimento, di attività interessanti, ecc. Risultano, infatti, significativi i coefficienti di correlazione tra età e soddisfazione sulle attività proposte e tra età ed organizzazione delle attività stesse. Questo conferma che i genitori dei ragazzi più grandicelli sono più esigenti e non si accontentano solo di avere un posto dove lasciare i figli, ma pretendono anche che essi trovino un ambiente consono alla loro crescita, alla formazione. Non si tratta più solamente di un "parcheggio" per i figli, ma si esigono un'organizzazione di un certo livello ed attività ludico-ricreative ed aggregative in grado di condurre i ragazzi alla socializzazione ed allo sviluppo dei loro interessi.

⁹ Il coefficiente di correlazione tra escursione e organizzazione è pari a 0,78, e il coefficiente di correlazione tra escursione e personale animatore è pari a 0,76.

2.5 Diverse tipologie di utenti: diversa percezione della qualità del servizio

Si vuole ora suddividere gli intervistati in tre diversi gruppi, per valutare come diverse tipologie di utenti abbiano una diversa percezione della qualità del servizio. Tale raggruppamento viene effettuato attraverso una “cluster analysis”¹⁰ in base alla somiglianza delle risposte di ciascun genitore alle domande sulla soddisfazione dei vari aspetti del servizio. I risultati dell’analisi sono sintetizzati nella tabella 13.

Tabella 13 - Punteggi medi dati ai diversi aspetti del servizio per cluster di appartenenza

Aspetti del servizio attività estive per ragazzi	Media	Deviaz. std.	Centri dei cluster			ANOVA	
			Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Tiepidi	Cluster 3 Critici	F	Sig.
Variabili utilizzate nella culster analysis							
Escursioni	8,52	1,70	8,93	6,81	9,89	30,877	0,00000
Attività proposte	8,46	1,64	9,13	6,67	9,67	75,106	0,00000
Organizzazione	8,38	1,79	9,16	6,42	8,67	64,910	0,00000
Retta mensile	7,41	2,30	8,46	5,69	2,56	72,494	0,00000
Servizio mensa	7,32	2,45	8,19	6,33	2,00	51,149	0,00000
Personale animatore	8,47	1,97	9,34	6,33	9,11	72,412	0,00000
Numerosità dei gruppi	151		106	36	9		
Variabili non utilizzate nella culster analysis							
Soddisfazione generale sul servizio	8,29	1,61	9,10	6,68	5,56		
Quanto si sono divertiti i ragazzi	8,73	1,78	9,15	7,77	7,67		

I gruppi così ottenuti si possono descrivere come segue:

1. **CRITICI** (non soddisfatti): costituiscono un piccolo gruppo di genitori (precisamente 9 fra gli intervistati, pari al 6%) che danno un punteggio medio alla soddisfazione generale del servizio negativo (5,6). Essi sarebbero soddisfatti dei diversi aspetti, tuttavia, probabilmente per problemi economici, criticano la retta mensile (punteggio medio pari a 2,6) ed il servizio mensa (punteggio medio pari a 2) chissà, forse ritengono che i bambini abbiano mangiato troppo poco o che la qualità del cibo non corrisponda alla cifra pagata. Evidentemente per questi genitori la retta e la mense incidono parecchio sulla loro percezione di qualità del servizio complessivo. Il punteggio medio dato dai figli degli appartenenti a questo gruppo al divertimento durante le attività estive è comunque buono in quanto arriva a 7,6.
2. **TIEPIDI** (poco o appena soddisfatti): sono 36 genitori e rappresentano il 23% di quelli che hanno risposto a tutte le domande sulla soddisfazione del servizio. Essi hanno dato mediamente un punteggio al servizio in generale pari a 6,7 e dei punteggi ai diversi aspetti inerenti le attività estive che mediamente stanno attorno al 6. Non si può, pertanto, affermare che non siano soddisfatti, in quanto hanno comunque assegnato un valore sufficiente al servizio ricevuto (eccezion fatta per la retta mensile cui viene attribuito un punteggio medio pari a 5,7), tuttavia, proprio questa “sufficienza” li colloca in posizione nettamente distaccata rispetto a quei genitori che sono stati pienamente contenti di aver mandato i loro figli ai centri estivi. Il punteggio medio dato dai figli alla domanda “quanto ti sei divertito?” è pari a 7,8. Da questo gruppo si possono ricavare dei

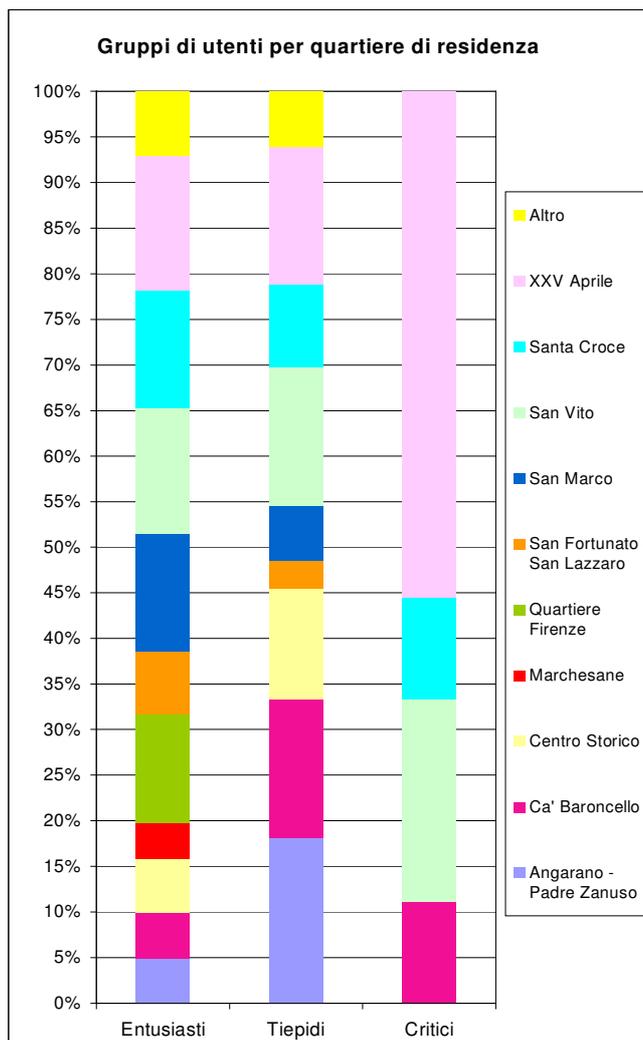
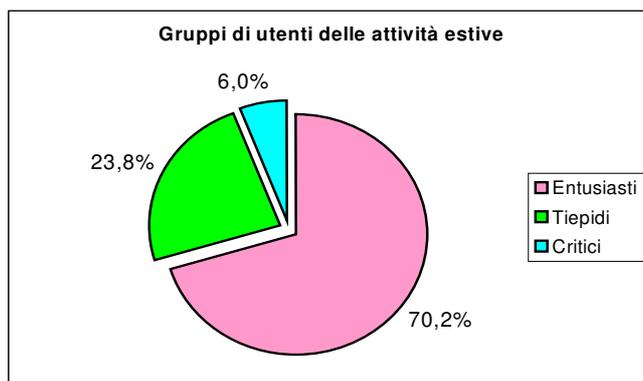
¹⁰ L’ analisi di raggruppamento o “cluster analysis” è una metodologia di analisi statistica multivariata di tipo esplorativo, adatta per trovare gruppi omogenei, riunendo le unità statistiche in base alle caratteristiche osservate sulle variabili. Un “cluster”, o gruppo, è un sottoinsieme di unità che hanno caratteristiche molto simili al loro interno e molto diverse dagli altri gruppi identificati attraverso l’analisi. Si avrà, quindi, minima variabilità interna ai gruppi e massima variabilità tra i gruppi. Il metodo utilizzato per l’analisi in questione è il “k-means” con numerosità pari a 3 gruppi, stabilita sulla base delle precedenti esperienze analoghe alla presente.

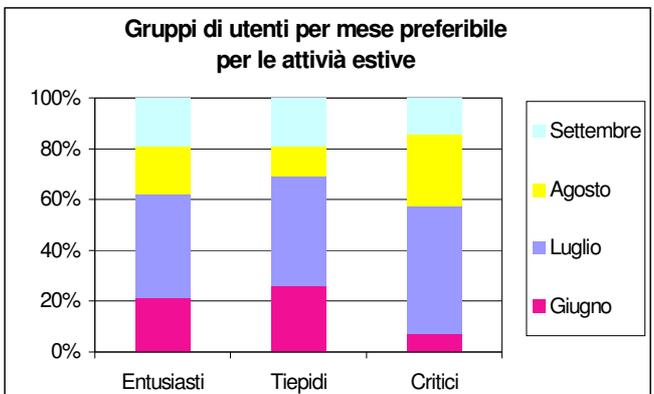
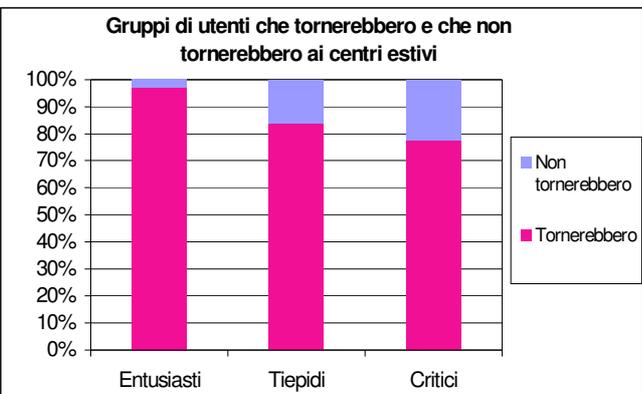
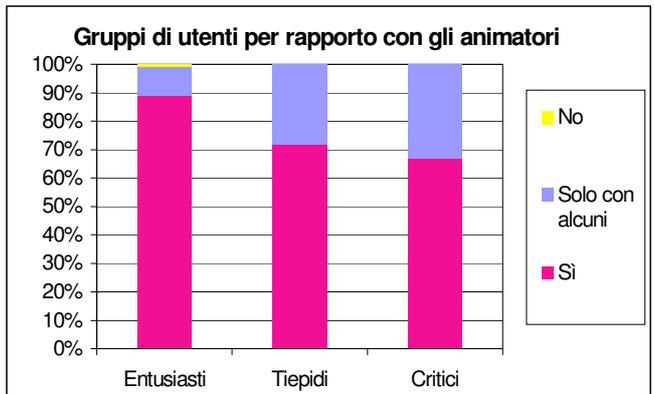
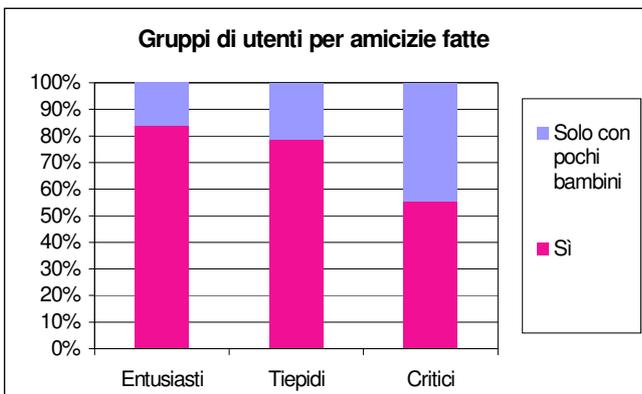
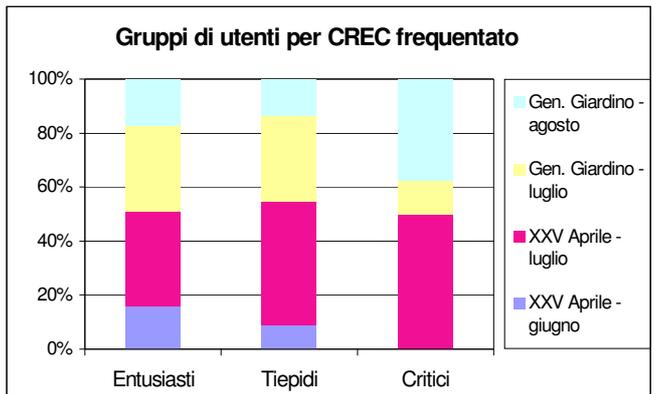
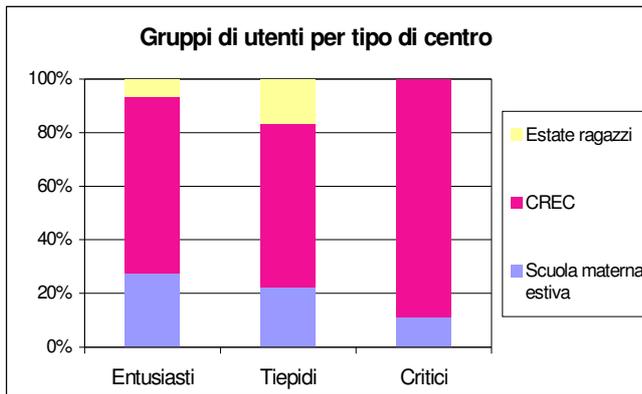
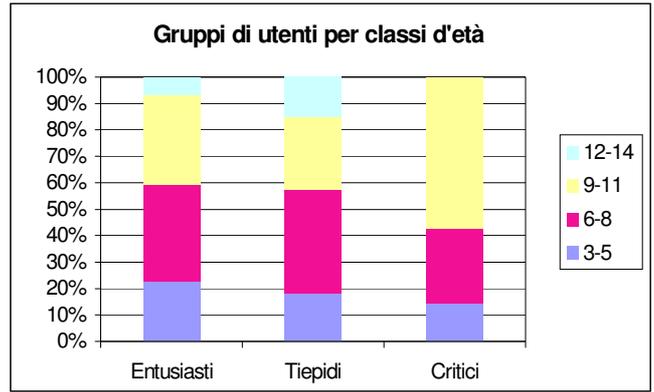
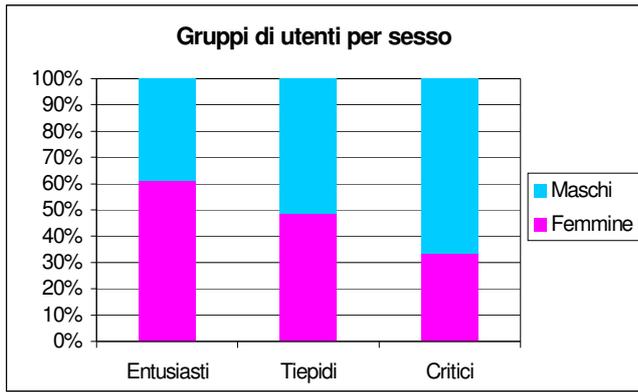
suggerimenti per migliorare la qualità del servizio e delle attività proposte. Bisogna andare ad agire su di loro per aumentare i livelli di qualità percepita; bisogna, pertanto, capire quali caratteristiche e che atteggiamenti hanno, al fine di poter decidere dove e come intervenire.

3. ENTUSIASTI (molto soddisfatti): sono la grande maggioranza, 106 genitori (70,2%), e danno punteggi medi sui diversi aspetti del servizio attorno a 9. Il punteggio medio dato alla soddisfazione generale sul servizio è 9,1 e il punteggio medio dato dai figli degli appartenenti a questo gruppo al grado di divertimento è pari a 9,2.

Tabella 14 – Distribuzione dei rispondenti secondo alcune variabili ed il cluster

Percentuali di colonna	Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Tiepidi	Cluster 3 Critici	Totale
Sesso				
Femmine	61,0	48,5	33,3	56,3
Maschi	39,0	51,5	66,7	43,7
Classe d'età				
3-5	22,8	18,2	14,3	21,3
6-8	36,6	39,4	28,6	36,9
9-11	33,7	27,3	57,1	33,3
12-14	6,9	15,2	0,0	8,5
Residenza				
Angarano - Padre Zanuso	5,0	18,2	0,0	7,7
Ca' Baroncello	5,0	15,2	11,1	7,7
Centro Storico	5,9	12,1	0,0	7,0
Marchesane	4,0	0,0	0,0	2,8
Quartiere Firenze	11,9	0,0	0,0	8,4
San Fortunato - San Lazzaro	6,9	3,0	0,0	5,6
San Marco	12,9	6,1	0,0	10,5
San Vito	13,9	15,2	22,2	14,7
Santa Croce	12,9	9,1	11,1	11,9
XXV Aprile	14,9	15,2	55,6	17,5
Altro	7,0	6,0	0,0	6,3
Tipo di centro frequentato				
Scuola materna estiva	27,6	22,2	11,1	25,3
CREC	65,7	61,1	88,9	66,0
Estate ragazzi	6,7	16,7	0,0	8,7
CREC frequentato				
XXV Aprile - giugno	15,9	9,1	0,0	13,1
XXV Aprile - luglio	34,8	45,5	50,0	38,4
Gen. Giardino - luglio	31,9	31,8	12,5	30,3
Gen. Giardino - agosto	17,4	13,6	37,5	18,2
Hai fatto amicizia?				
Sì	83,8	78,8	55,6	80,9
Solo con pochi bambini	16,2	21,2	44,4	19,1
Hai stretto rapporti con gli animatori?				
Sì	89,0	71,9	66,7	83,7
Solo con alcuni	10,0	28,1	33,3	15,6
No	1,0	0,0	0,0	0,7
Ritornerebbero?				
Tornerebbero	97,0	83,9	77,8	92,9
Non tornerebbero	3,0	16,1	22,2	7,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
Numerosità	106	36	9	151
Quale periodo ritiene importante per le attività estive				
Giugno	43,4	55,6	11,1	44,4
Luglio	83,0	94,4	77,8	85,4
Agosto	38,7	25,0	44,4	35,8
Settembre	38,7	41,7	22,2	38,4
Numerosità	106	36	9	151





Non tutti i genitori hanno risposto a tutte le domande sulla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio: ce ne sono, infatti, 43 che ne hanno tralasciato almeno una. Per tale motivo sono stati esclusi dall'analisi di raggruppamento (in quanto non è previsto il calcolo delle distanze tra valori numerici e valori mancanti). Risulta, tuttavia, che la mancata risposta ad alcune delle domande sulla soddisfazione è casuale e non sembra dovuta a specifici motivi né legata a particolari tipi di utenti. Infatti, i punteggi medi associati alle variabili di soddisfazione sul servizio date da questo gruppo di genitori sono praticamente identici ai punteggi medi dati da quelli che sono rientrati nell'analisi di raggruppamento¹¹.

Tabella 15 - Punteggi medi dati ai diversi aspetti del servizio dai genitori inclusi nella *cluster analysis* e da quelli esclusi

Aspetti del servizio	Inclusi nell'analisi dei <i>cluster</i>	Esclusi dall'analisi dei <i>cluster</i>
Soddisfazione complessiva	8,324	8,179
Escursioni	8,483	8,694
Attività proposte	8,576	8,048
Organizzazione	8,477	8,023
Retta mensile	7,450	7,242
Servizio mensa	7,377	6,714
Personale animatore	8,609	7,923

3. CONCLUSIONI

Si può concludere che i Servizi Sociali di Bassano del Grappa hanno offerto un servizio di qualità relativamente alle attività estive per ragazzi organizzate nell'anno 2005.

Alcuni indicatori riassumono questo concetto:

- la percentuale di genitori entusiasti del servizio è pari a 70,2%;
- la percentuale di genitori che si dichiarano complessivamente soddisfatti è pari a 86,6%, di cui 74,2% molto soddisfatti (punteggio da 8 a 10);
- la percentuale di bambini che si sono divertiti è pari a 87,6%, di cui il 74,7% si è molto divertito (punteggio da 8 a 10);
- la percentuale di bambini che parteciperebbero anche il prossimo anno alle attività estive è pari a 84,5%.

I fattori che determinano maggiormente la soddisfazione e sui quali bisogna agire per migliorare la qualità del servizio sono l'organizzazione, il servizio mensa e gli animatori.

I punti di forza sono il personale animatore, le attività proposte e le escursioni, mentre rimangono punti più deboli la retta mensile e il servizio mensa.

Poiché non tutte le famiglie vogliono la stessa cosa e non hanno gli stessi bisogni, è necessario differenziare i servizi che vengono loro offerti ad esempio con nuove proposte, organizzazione delle attività in periodi differenti (anche a settembre), una localizzazione territoriale più capillare, ecc.

¹¹ Sono stati effettuati dei *t-test* per la differenza del punteggio medio di tutte le variabili sulla soddisfazione per il servizio tra chi è rientrato nell'analisi e chi non è rientrato. Tali test non sono risultati significativi, a parte quello relativo alle attività proposte significativo a livello del 10% (*p-value* = 0,064)

4. ALLEGATO: QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE