



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

4.0 Ripartizione Servizi alla Comunità Locale
4.0 Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

4.4.2 Servizio Attività del Tempo Libero
4.4.2. Dienststelle für Freizeittätigkeiten

Erhebung Zufriedenheitsgrad des Dienstes Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter

Vorstellung der Ergebnisse

OKTOBER 2010

Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano
4° piano – stanza n. 415
rita.vicenzi@comune.bolzano.it

Gumergasse 7 – 39100 Bozen
4. Stock - Zimmer Nr. 415
rita.vicenzi@gemeinde.bozen.it

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



1. Vorwort

Vom 21. Juni bis zum 23. Juli 2010 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen der Initiativen „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2010) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.232 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 669 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 54,4% (2009=48,94%). (Tabelle 1)

SPIELZENTRUM	eingeschriebene Kinder insgesamt	Antworten insgesamt	%
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:			
Vittorino da Feltre	74	27	36%
Città dei Bambini	66	62	94%
Raggio di Sole	137	101	74%
Bambi	134	85	63%
KINDERFERIEN:			
Manzoni	96	20	21%
Longon	146	57	39%
Tambosi	102	70	69%
Ada Negri	89	23	26%
Pestalozzi	74	56	76%
San F. Neri	102	54	53%
Don Milani	119	87	73%
Archimede	90	27	30%
INSGESAMT	1229 (+3 Kinder haben nicht teilgenommen)	669	54,4%

Tabelle 1

2. Zielsetzungen der Erhebung

- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative
- Eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse
- Differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung bzw. auf die verschiedenen Teilnahmezeiten und die einzelnen Spielzentren
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen des Vorjahres (soweit möglich)

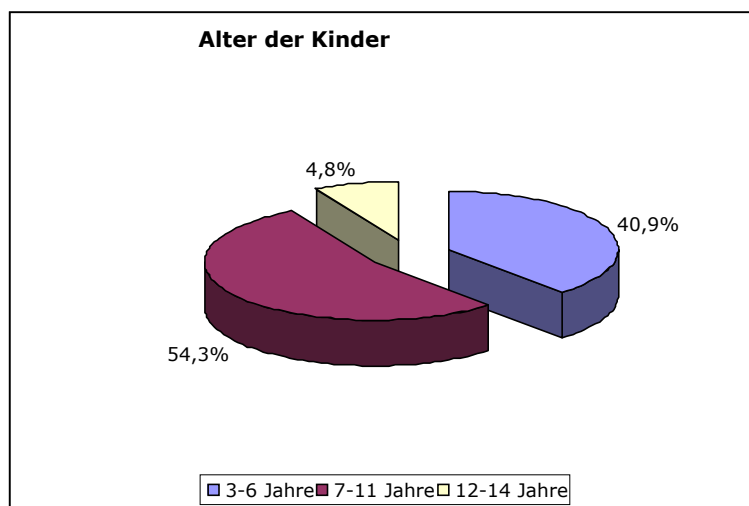
- Feststellung von eventuellen Bedürfnissen, die derzeit noch nicht befriedigt werden

Die Eltern wurden gebeten eine Bewertung der vielfältigen Aspekte abzugeben, die den Kinderferiendienst kennzeichnen, wie die Arbeit der Betreuer, die Professionalität der Koordinatoren, die Abwechslung der Freizeittätigkeiten, die Angemessenheit der Öffnungszeiten sowie die Angemessenheit der Einschreibgebühren hinsichtlich des angebotenen Dienstes.

Ergebnisse der Erhebung

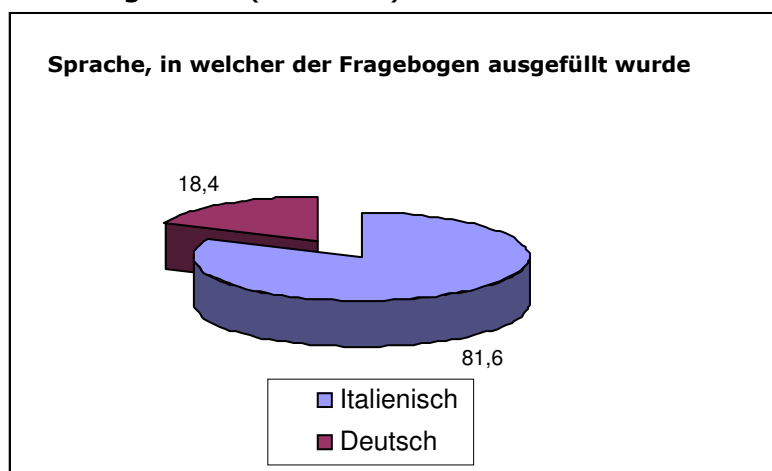
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,55 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 54,3% entspricht (Grafik 1).



Grafik 1

81,6% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 18,4% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)



Grafik 2

93,4% der Väter und 88% der Mütter sind erwerbstätig. Davon sind 62,2% der Mütter (2009 = 61%) und 3% der Väter (2009 = 2,9%) in Teilzeitarbeit angestellt.

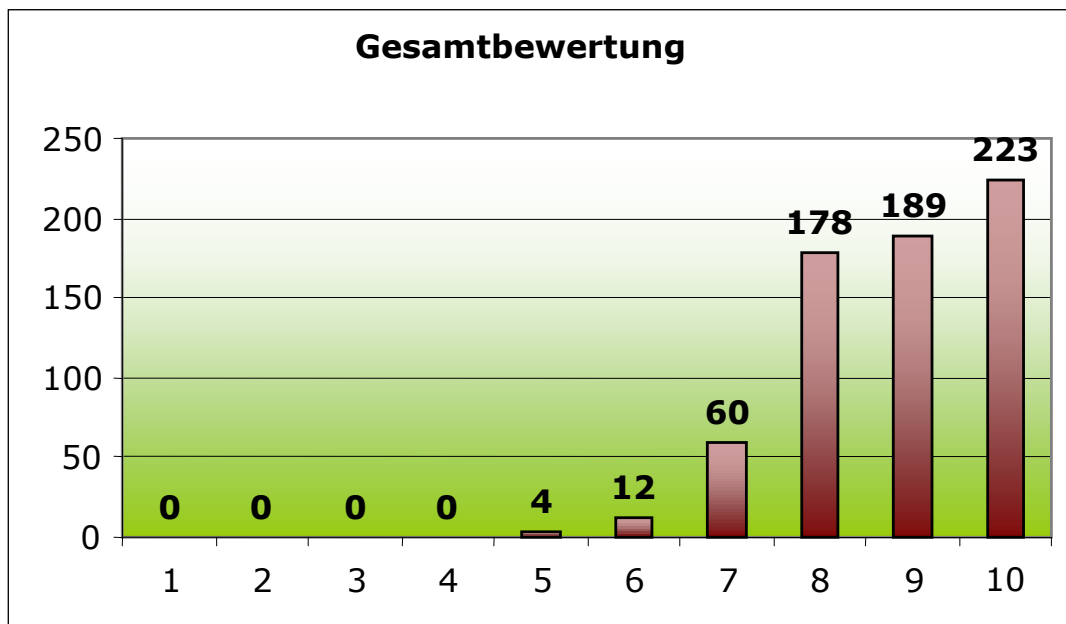
80,5% der teilnehmenden Kinder leben mit beiden Elternteilen (2009= 82,1%), 17,2% leben nur mit der Mutter (2009= 16,4%).

Die am meisten vertretenen Familien sind jene mit zwei Kindern (54,1%) (2009=49,5%). Durchschnittlich ergeben sich pro Familie 2,04 Kinder (Wert vom Vorjahr 2,01).

Gesamtbewertung

Die Eltern sollten ein Gesamturteil über den Dienst "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter" auf einer Skala von 10 (= sehr zufrieden) bis 1 (= überhaupt nicht zufrieden) abgeben. Die Durchschnittsbewertung beträgt 8,81 (2009=8,58 - 2008=8,50).

Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (223 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 4 Antworten von insgesamt 669 Bewertungen gegeben wurden (Grafik 3).

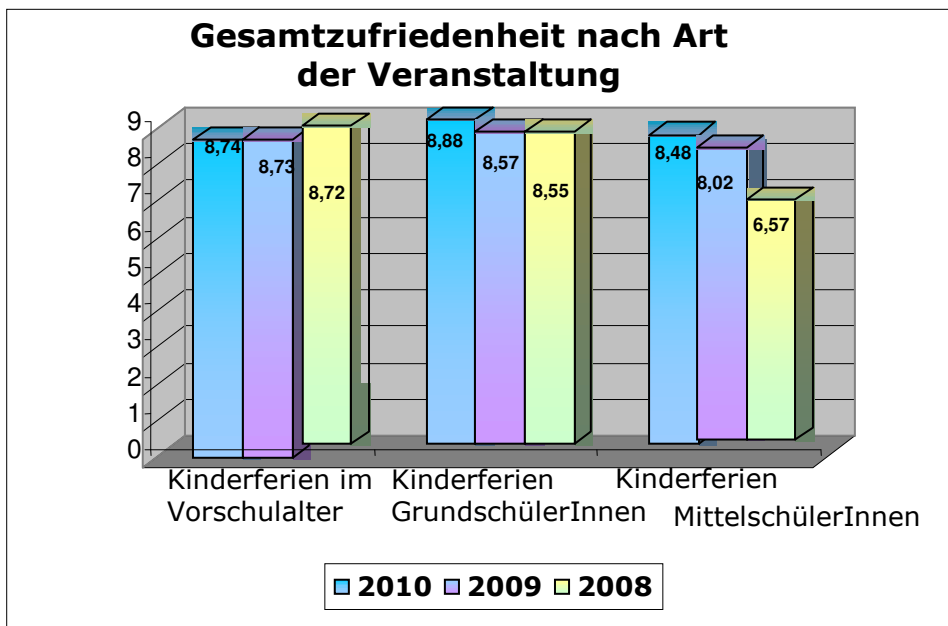


Grafik 3

Bevor die Gesamtbewertung und die Bewertung der einzelnen spezifischen Aspekte untersucht werden, wird darauf hingewiesen, dass für eine so weit als möglich genaue Analyse der Daten immer zwei Dezimalstellen berücksichtigt wurden, da ansonsten die Bewertungen bei allen untersuchten Aspekten nahezu gleich gewesen wären.

Die durchschnittliche Gesamtbewertung beträgt 8,81 (2009= 8,58 - 2008= 8,50).

Wenn die Gesamtzufriedenheit nach der Art der Veranstaltung untersucht wird, so haben die Eltern der Kinder, die die Kinderferien für GrundschülerInnen besucht haben, die höchste Bewertung abgegeben (8,88); es folgen die Kinderferien im Vorschulalter (8,74) und die Kinderferien für MittelschülerInnen (8,48). (Grafik 4)



Grafik 4

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

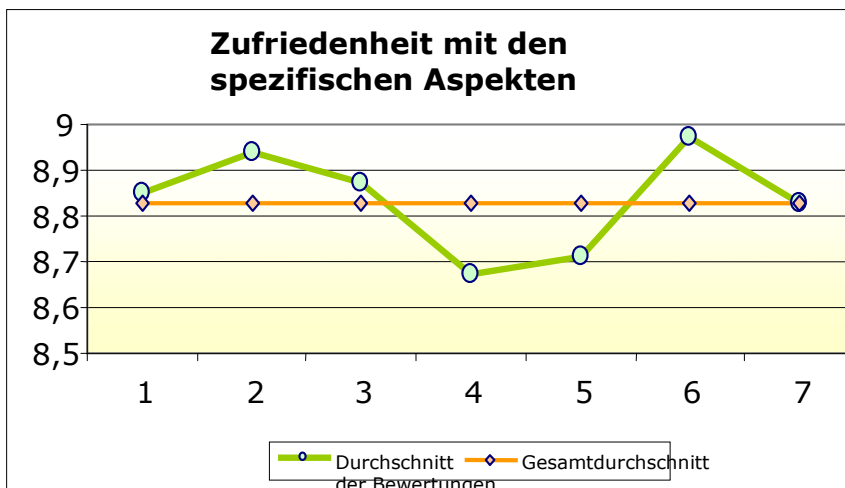
Spielzentrum	Durchschnitt 2010	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2009	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2008	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	
		%	Anzahl		%	Anzahl		%	Anzahl
Kinderferien im Vorschulalter:									
Vittorino da Feltre	9,00	36%	74	8,63	29%	55	8,70	56%	66
Città dei Bambini	8,71	94%	66	8,64	72%	76	8,97	76%	82
Raggio di Sole	8,95	74%	137	8,87	65%	123	8,69	67%	128
Bambi	8,44	63%	134	8,65	49%	116	8,59	58%	142
Kinderferien									
Manzoni	8,70	21%	96	8,65	22%	102	8,70	10%	101
Longon	9,05	39%	146	8,74	26%	120	8,78	38%	144
Tambosi	8,67	69%	102	8,38	56%	98	8,58	63%	110
Ada Negri	9,00	26%	89	8,59	44%	92	8,78	37%	100
Pestalozzi	9,18	76%	74	9,06	47%	70	8,56	36%	95
S.F.Neri	8,83	53%	102	8,45	72%	98	8,29	38%	116
Don Milani	8,80	73%	119	8,49	48%	146	8,20	35%	115
Kinderferien Mittelschüler:									
Archimede	8,48	30%	90	8,02	54%	90	6,57	42%	89
Insgesamt	8,81			8,58			8,50		

Tabelle 2

Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 7 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (= sehr zufrieden) bis 1 (= überhaupt nicht zufrieden) bewerten.

Die nachstehende Grafik und Tabelle gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen (Grafik 5 - Tabelle 4). Der Gesamtdurchschnitt beläuft sich auf 8,83.



Grafik 5

- 1** Tätigkeit der BetreuerInnen
- 2** Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren
- 3** Umgang der Koordinatoren mit den Kindern
- 4** Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten
- 5** Qualität der angebotenen Tätigkeiten
- 6** Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen
- 7** angemessene Tarife hinsichtlich des angebotenen Dienstes

	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien	Bewertung 2010	Bewertung 2009	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	8,85	8,72	↑
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	8,94	8,79	↑
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	8,87	8,68	↑
4	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	8,67	8,50	↑
5	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	8,71	8,48	↑
6	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	8,97	8,86	↑
7	angemessene Tarife	8,83	8,53	↑

Tabella 4

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Betreuer Innen		Professionalität Koord.		Umgang Koord.		Vielfalt der Tätigkeiten		Qualität der Tätigkeiten		Öffnungszeiten		Tarife	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:														
Vittorino da Feltre	9,04	8,94	8,93	9,06	9,00	8,75	8,70	8,81	8,85	8,56	9,19	9,44	9,04	8,40
Città dei Bambini	8,66	8,82	8,79	8,87	8,69	8,76	8,44	8,62	8,61	8,60	8,82	8,89	8,56	8,48
Raggio di Sole	8,78	8,82	9,00	9,04	8,96	8,88	8,81	8,76	8,88	8,78	8,95	9,21	8,75	8,62
Bambi	8,48	8,65	8,57	8,65	8,59	8,64	8,19	8,47	8,17	8,60	8,75	8,74	8,91	8,75
KINDERFERIEN:														
Manzoni	8,85	8,74	8,75	8,65	8,75	8,70	8,55	8,78	8,58	8,61	8,75	9,05	8,22	8,57
Longon	9,09	9,10	9,30	9,16	9,18	8,97	9,02	8,48	8,98	8,58	9,16	9,55	9,34	9,00
Tambosi	8,83	8,71	8,89	8,69	8,74	8,73	8,79	8,56	8,81	8,44	9,09	9,15	8,86	8,66
Ada Negri	9,00	8,78	8,74	8,80	8,87	8,61	8,78	8,85	8,87	8,68	9,22	9,27	8,87	8,51
Pestalozzi	9,16	9,12	9,20	9,06	8,96	9,06	8,98	8,88	8,86	8,88	9,50	9,09	9,12	9,00
S.F.Neri	9,06	8,39	9,35	8,49	9,11	8,37	8,89	8,36	8,96	8,34	9,09	8,42	8,52	7,99
Don Milani	8,94	8,77	8,93	8,74	8,88	8,71	8,67	8,20	8,72	8,23	9,04	8,94	8,95	8,44
Archimede	8,59	8,35	8,63	8,57	8,74	8,29	7,96	7,80	8,07	7,78	7,67	7,31	7,89	8,14

Tabelle 5

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

Spielzentrum	Betreuer Innen		Professionalität Koord.		Umgang Koord.		Vielfalt der Tätigkeiten		Qualität der Tätigkeiten		Öffnungszeiten		Tarife	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
KF im Vorschulalter	8,69	8,78	8,81	8,89	8,79	8,77	8,53	8,65	8,60	8,67	8,88	9,01	8,78	8,60
KF GrundschülerInnen	8,99	8,74	9,06	8,75	8,94	8,69	8,83	8,52	8,84	8,47	9,14	8,98	8,91	8,50
KF MittelschülerInnen	8,59	8,35	8,63	8,57	8,74	8,29	7,96	7,80	8,07	7,78	7,67	7,31	7,89	8,14
insgesamt	8,85	8,72	8,94	8,79	8,87	8,68	8,67	8,50	8,71	8,48	8,71	8,86	8,83	8,53

Tabelle 6

Die Stärken

Im Rahmen einer an sich bereits sehr positiven Bewertung haben alle 7 Aspekte eine Bewertung von mehr als 8,50 erhalten, u.zw.:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen (8,97)
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren (8,94)
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern (8,87)
- Die Tätigkeit der BetreuerInnen (8,85)
- Angemessene Tarife (8,83)
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten (8,71)
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten (8,67)

Dienstcharta

57,2% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2009 = 55,8%) gelesen. Sie geben der Dienstcharta eine Bewertung von 8,357. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung gleich 8,17.

3. Schlussbemerkungen

Insgesamt konnte eine große Zufriedenheit mit der Veranstaltung "Kinderferien" festgestellt werden.

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.