



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**

**NOVEMBER 2011**

Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano  
4° piano – stanza n. 415  
[rita.vicenzi@comune.bolzano.it](mailto:rita.vicenzi@comune.bolzano.it)

Gumergasse 7 – 39100 Bozen  
4. Stock - Zimmer Nr. 415  
[rita.vicenzi@gemeinde.bozen.it](mailto:rita.vicenzi@gemeinde.bozen.it)

Tel. 0471 997547  
Fax 0471 997615



## 1. Vorwort

Vom 27. Juni bis zum 29. Juli 2011 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen der Initiativen „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2011) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.100 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 596 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 54,2% (2010=54,4%). (Tabelle 1)

<b>SPIELZENTRUM</b>	<b>eingeschriebene Kinder insgesamt</b>	<b>Antworten insgesamt</b>	<b>%</b>
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>			
Città dei Bambini	98	55	56,2%
La Fiaba	76	36	47,4%
Raggio di Sole	133	96	72,2%
Vittorino da Feltre	65	57	87,7%
<b>KINDERFERIEN:</b>			
Ada Negri	177	60	33,9%
Don Milani	110	78	71%
Manzoni	131	52	39,7%
Pestalozzi	86	71	82,6%
San F. Neri	118	57	48,4%
Tambosi	102	34	33,4%
Schweitzer Medie	115	nicht eingegangene Daten	0%
<b>INSGESAMT</b>	<b>1211 (+3 Kinder haben sich zurückgezogen) 1100 (ohne Mittelschule)</b>	<b>596</b>	<b>54,2%</b>

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);

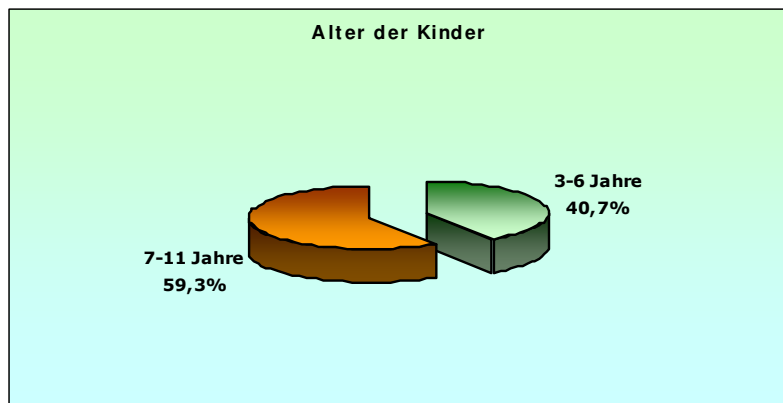
- Feststellung von eventuellen Bedürfnissen, die derzeit noch nicht befriedigt werden.

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.

### 3. Ergebnisse der Erhebung

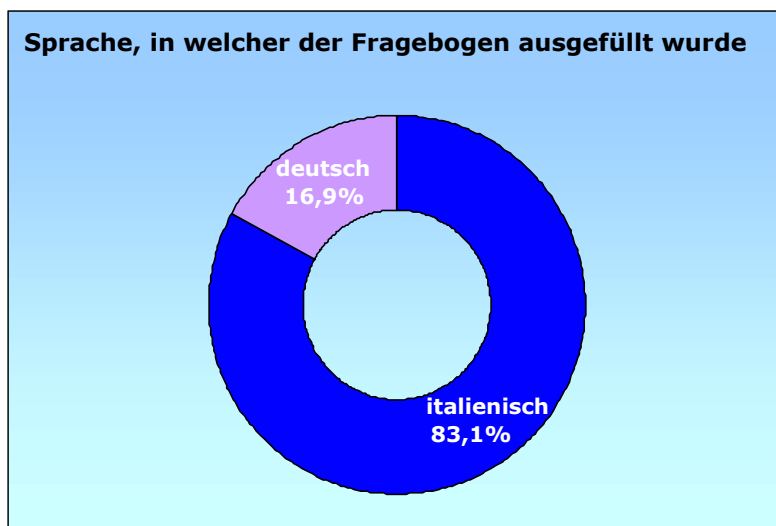
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,28 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 59,3% entspricht (Grafik 1).



Grafik 1

83,1% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 16,9% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)



Grafik 2

93,4% der Väter und 86,3% der Mütter sind erwerbstätig. Davon sind 60,5% der Mütter (2010 = 62,2%) und 2,8% der Väter (2010 = 3%) in Teilzeitarbeit angestellt.

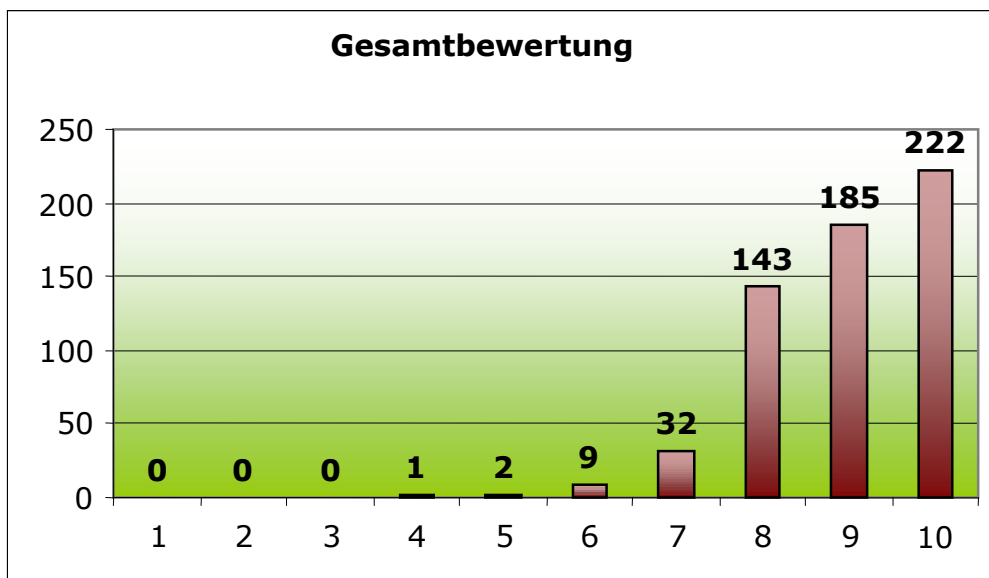
81,5% der teilnehmenden Kinder leben mit beiden Elternteilen (2010 = 80,5%), 17,4% leben nur mit der Mutter (2010= 17,2%).

Die am meisten vertretenen Familien sind jene mit zwei Kindern (52,5%) (2010 = 54,1%). Durchschnittlich ergeben sich pro Familie 2,06 Kinder (Wert vom Vorjahr 2,04).

### 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 **8,96** (2010=8,81 - 2009=8,58).

Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (222 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 3 Antworten von insgesamt 594 Bewertungen gegeben wurden (Grafik 3).

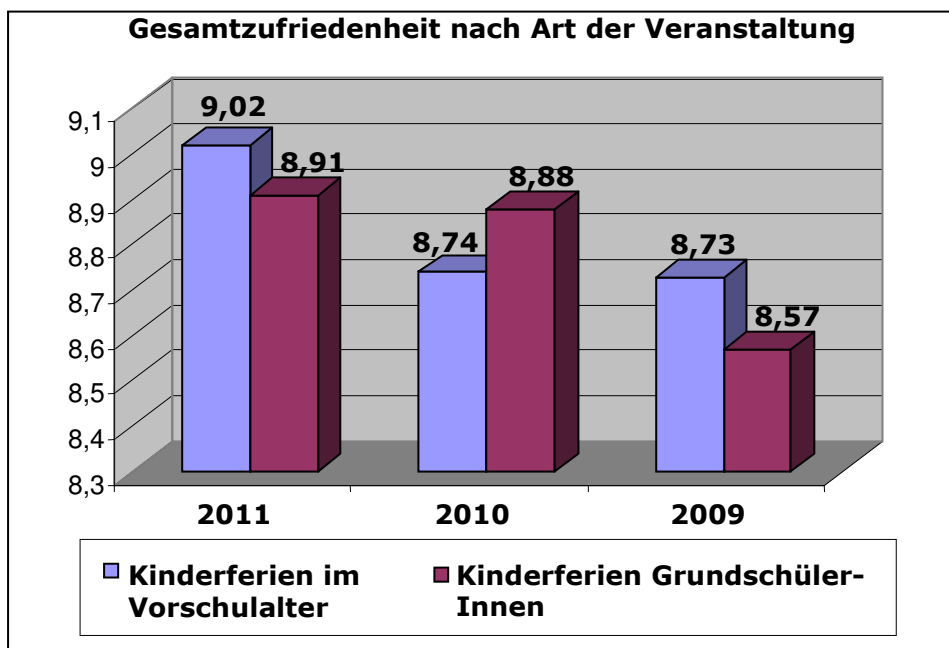


Grafik 3

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 8,96 (2010= 8,81 - 2009= 8,58).

Wenn die Gesamtzufriedenheit nach der Art der Veranstaltung untersucht wird, so haben die Eltern der Kinder, die die Kinderferien im Vorschulalter besucht haben, die höchste Bewertung abgegeben (9,02); es folgen die Kinderferien für GrundschülerInnen (8,91). (Grafik 4)



Grafik 4

### Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

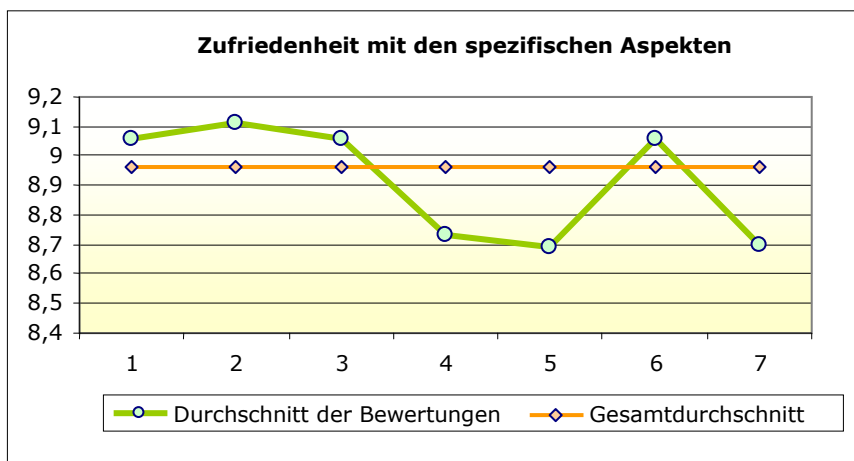
Spielzentrum	Durchschnitt 2011	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2010	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2009	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	
<b>Kinderferien im Vorschulalter:</b>									
La Fiaba	9,22	47,4%	76	8,44	63%	134	8,65	49%	116
Città dei Bambini	8,84	56,2%	98	8,71	94%	66	8,64	72%	76
Raggio di Sole	9,06	72,2%	133	8,95	74%	137	8,87	65%	123
Vittorino da Feltre	9,02	87,7%	65	9,00	36%	74	8,63	29%	55
<b>Kinderferien</b>									
Ada Negri	8,73	33,9%	177	9,00	26%	89	8,59	44%	92
Don Milani	9,03	71%	110	8,80	73%	119	8,49	48%	146
Longon				9,05	39%	146	8,74	26%	120
Manzoni	9,10	39,7%	131	8,70	21%	96	8,65	22%	102
Pestalozzi	9,04	82,6%	86	9,18	76%	74	9,06	47%	70
S. F. Neri	8,65	48,4%	118	8,83	53%	102	8,45	72%	98
Tambosi	8,85	33,4%	102	8,67	69%	102	8,38	56%	98
<b>Kinderferien Mittelschüler:</b>									
Longon Mittelschule	nicht eingegangene Daten		115	8,48	30%	90	8,02	54%	90
<b>Insgesamt</b>	<b>8,96</b>			<b>8,81</b>			<b>8,58</b>		

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 8,96



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

	<b>Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien</b>	<b>Bewertung 2010</b>	<b>Bewertung 2010</b>	
<b>1</b>	Tätigkeit der BetreuerInnen	9,06	8,85	↑
<b>2</b>	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	9,11	8,94	↑
<b>3</b>	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	9,06	8,87	↑
<b>4</b>	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	8,73	8,67	↑
<b>5</b>	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	8,69	8,71	↓
<b>6</b>	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	9,06	8,97	↑
<b>7</b>	angemessene Tarife	8,70	8,83	↓

Tabella 4

## Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	BetreuerInnen (1)		Professionalität Koord. (2)		Umgang Koord. (3)		Vielfalt der Tätigkeiten (4)		Qualität der Tätigkeiten (5)		Öffnungszeiten (6)		Tarife (7)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>														
La Fiaba	9,39	8,48	9,33	8,57	9,25	8,59	9,17	8,19	9,26	8,17	9,19	8,75	8,97	8,91
Città dei Bambini	9,06	8,66	8,89	8,79	8,84	8,69	8,76	8,44	8,78	8,61	9,19	8,82	8,93	8,56
Raggio di Sole	9,02	8,78	9,03	9,00	9,00	8,96	8,83	8,81	8,83	8,88	9,00	8,95	8,65	8,75
Vittorino da Feltre	8,95	9,04	9,00	8,93	9,11	9,00	8,61	8,70	8,67	8,85	9,02	9,19	8,64	9,04
<b>KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLERINNEN:</b>														
Ada Negri	8,93	9,00	9,10	8,74	8,78	8,87	9,07	8,78	8,77	8,87	9,05	9,22	8,68	8,87
Don Milani	9,13	8,94	9,17	8,93	9,13	8,88	8,77	8,67	8,75	8,72	9,05	9,04	8,53	8,95
Longon		9,09		9,30		9,18		9,02		8,98		9,16		9,34
Manzoni	9,17	8,85	9,29	8,75	9,27	8,75	7,77	8,55	7,40	8,58	8,35	8,75	7,88	8,22
Pestalozzi	9,17	9,16	9,36	9,20	9,28	8,96	9,10	8,98	8,99	8,86	9,52	9,50	9,50	9,12
S. F. Neri	8,98	9,06	9,07	9,35	8,96	9,11	8,48	8,89	8,66	8,96	8,95	9,09	8,58	8,52
Tambosi	8,85	8,83	8,85	8,89	9,03	8,74	8,56	8,79	8,71	8,81	9,21	9,09	8,67	8,86
<b>KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLERINNEN:</b>														
Longon Mittelsch.	n.eing.	8,59	n.eing.	8,63	n.eing.	8,74	n.eing.	7,96	n.eing.	8,07	n.eing.	7,67	n.eing.	7,89

Tabelle 5

## Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

Spielzentrum	BetreuerInnen (1)		Professionalität Koord. (2)		Umgang Koord. (3)		Vielfalt der Tätigkeiten (4)		Qualität der Tätigkeiten (5)		Öffnungszeiten (6)		Tarife (7)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
KF im Vorschulalter	9,07	8,69	9,04	8,81	9,02	8,79	8,82	8,53	8,84	8,60	9,07	8,88	8,75	8,78
KF GrundschülerInnen	9,06	8,99	9,17	9,06	9,09	8,94	8,67	8,83	8,58	8,84	9,04	9,14	8,67	8,91
KF MittelschülerInnen	n.e.	8,59	n.e.	8,63	n.e.	8,74	n.e.	7,96	n.e.	8,07	n.e.	7,67	n.e.	7,89
<b>insgesamt</b>	<b>9,06</b>	<b>8,72</b>	<b>9,11</b>	<b>8,79</b>	<b>9,06</b>	<b>8,68</b>	<b>8,73</b>	<b>8,50</b>	<b>8,69</b>	<b>8,48</b>	<b>9,06</b>	<b>8,86</b>	<b>8,70</b>	<b>8,53</b>

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 Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 9,11
- Die Tätigkeit der BetreuerInnen 9,06
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,06
- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen 9,06
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,73
- Angemessene Tarife 8,70
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,69

## Dienstcharta

38,8% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2010 = 57,1%) gelesen. Sie geben der Dienstcharta eine Bewertung von 8,52. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung gleich 8,35.

## 3. Schlussbemerkungen

Insgesamt konnte eine große Zufriedenheit mit der Veranstaltung "Kinderferien" festgestellt werden. Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.