



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 2012

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 25. Juni bis zum 27. Juli 2012 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen der Initiativen „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2012) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.257 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 713 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 56,7% (2011=54,2%). (Tabelle 1)

SPIELZENTRUM	eingeschriebene Kinder insgesamt	Antworten insgesamt	%
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:			
Casa del Bosco	72	55	76,3%
Città dei Bambini	111	62	55,8%
La Fiaba	96	49	51,0%
Raggio di Sole	114	69	60,5%
KINDERFERIEN:			
Ada Negri (ex Pestalozzi)	99	51	51,5%
Don Bosco	93	59	63,4%
Don Milani	120	84	70,0%
Longon	101	67	66,3%
Longon Medie	123	35	28,4%
Manzoni	93	45	48,3%
San F. Neri	120	54	45,0%
Tambosi	115	83	72,1%
INSGESAMT	1257 (+2 Kinder haben sich zurückgezogen)	713	56,7%

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);

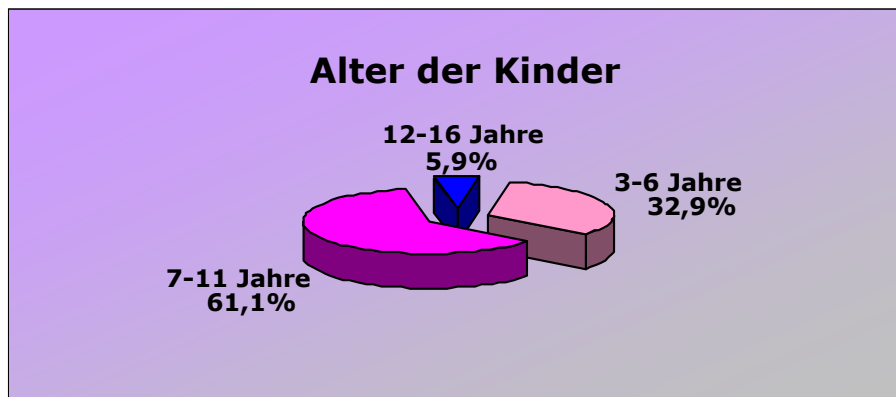
- Feststellung von eventuellen Bedürfnissen, die derzeit noch nicht befriedigt werden.

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 Einschreibegebühren hinsichtlich des angebotenen Dienstes.

3. Ergebnisse der Erhebung

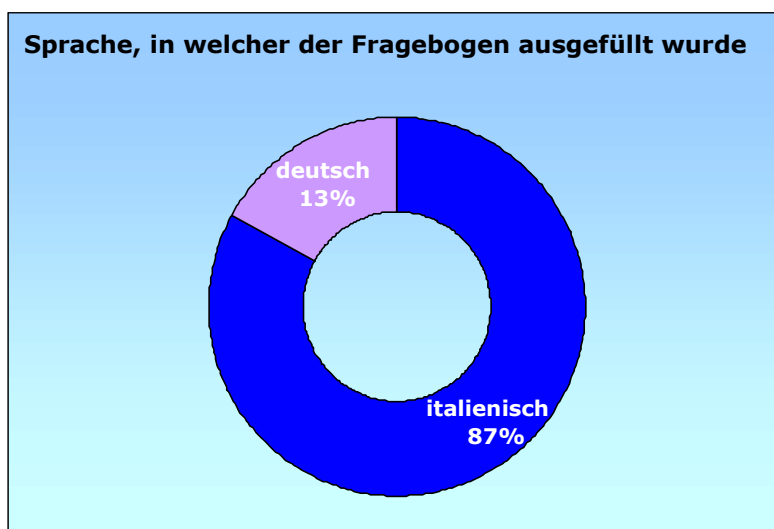
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,79 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 61,1% entspricht (Grafik 1).



Grafik 1

87% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 13% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)

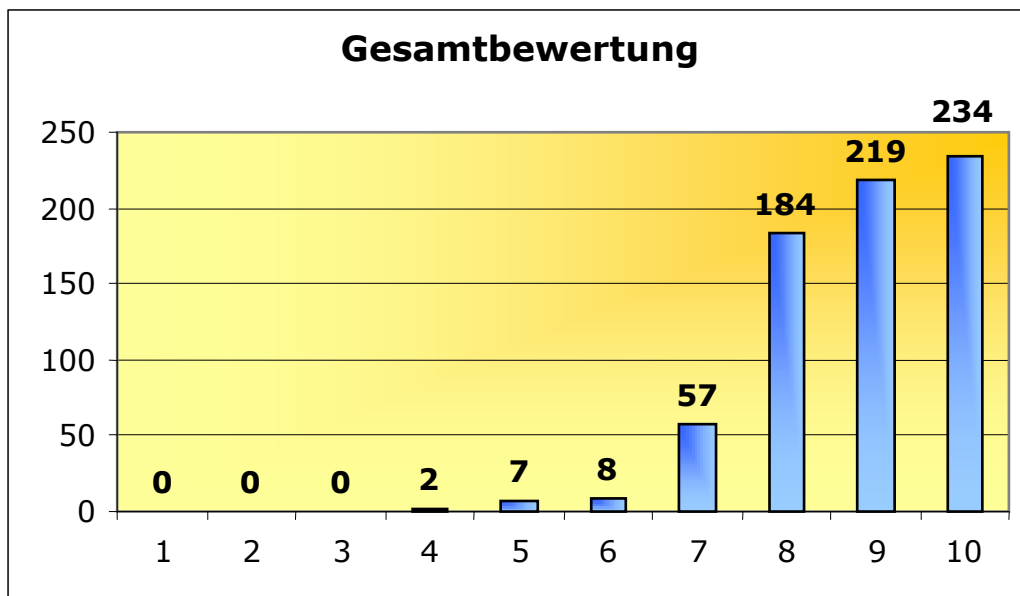


Grafik 2

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 **8,82** (2011=8,96 - 2010 =8,81 - 2009=8,58).

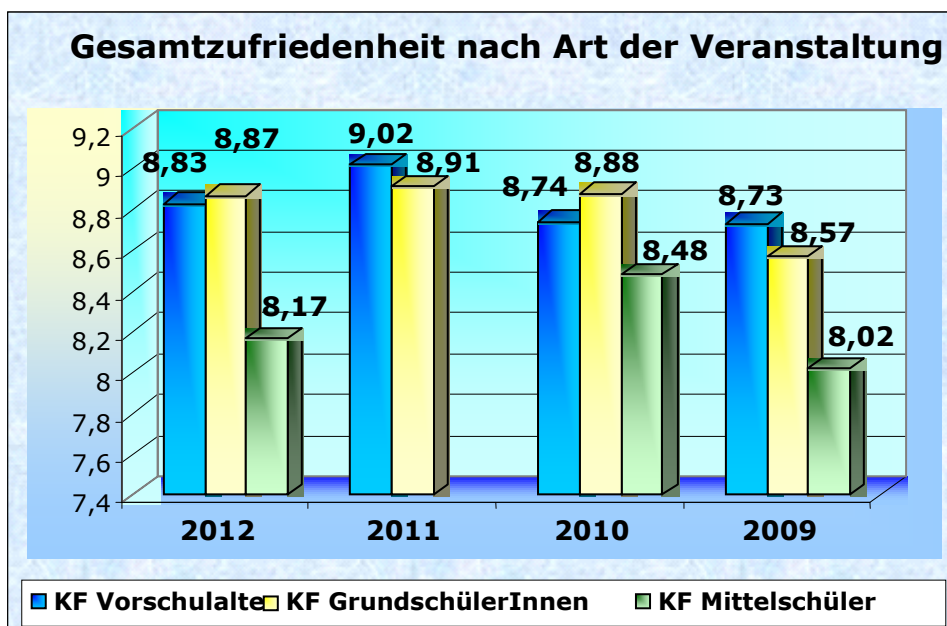
Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (234 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 9 Antworten von insgesamt 713 Bewertungen gegeben wurden (Grafik 3).



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.

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 (**8,87**); es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter (8,83)** und die **Kinderferien für MittelschülerInnen (8,17)** (Grafik 4)



Grafik 4

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

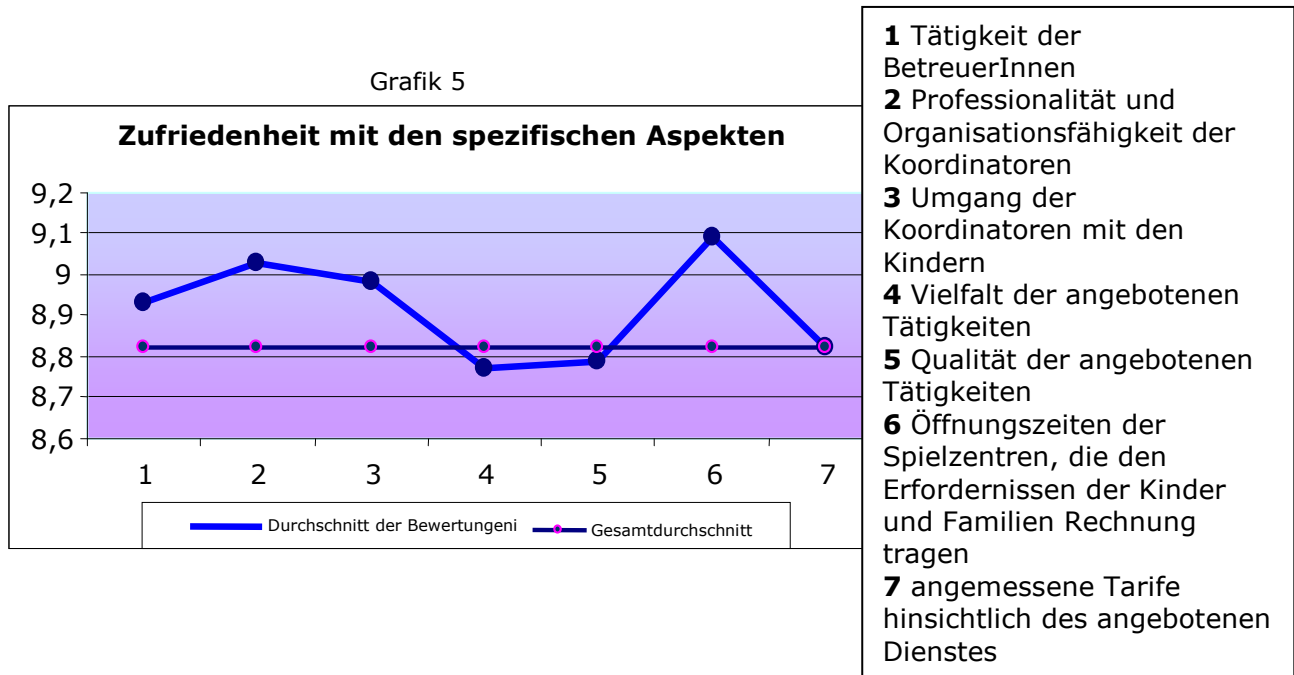
Spielzentrum	Durchschnitt 2012		% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2011		% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2010		% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	
	Durchschnitt	Anzahl	%	Anzahl	Durchschnitt	Anzahl	%	Anzahl	Durchschnitt	Anzahl	%	Anzahl
Kinderferien im Vorschulalter:												
La Fiaba	8,90	96	51,0%	96	9,22	76	47,4%	76	8,44	134	63%	134
Città dei Bambini	9,15	111	55,8%	111	8,84	98	56,2%	98	8,71	66	94%	66
Raggio di Sole	8,59	114	60,5%	114	9,06	133	72,2%	133	8,95	137	74%	137
Casa del Bosco (2011/2010 Vittorino da Feltre)	8,73	72	76,3%	72	9,02	65	87,7%	65	9,00	74	36%	74
Kinderferien												
Ada Negri	9,22	99	51,5%	99	8,73	177	33,9%	177	9,00	89	26%	89
Don Bosco	8,63	93	63,4%	93	im Jahr 2011 zusammen mit den Kindern der Longon im Spielzentrum ADA NEGRI			2010 im Spielz. ADA NEGRI				
Don Milani	9,16	120	70,0%	120	9,03	110	71,0%	110	8,80	119	73%	119
Longon	8,96	101	66,3%	101	2011 im Spielz. ADA NEGRI			9,05	146	39%	146	
Manzoni	8,82	93	48,3%	93	9,10	131	39,7%	131	8,70	96	21%	96
Pestalozzi	2012 im Spielz. ADA NEGRI				9,04	86	82,6%	86	9,18	74	76%	74
S. F. Neri	8,57	120	45,0%	120	8,65	118	48,4%	118	8,83	102	53%	102
Tambosi	8,69	115	72,1%	115	8,85	102	33,4%	102	8,67	102	69%	102
Kinderferien Mittelschüler:												
Longon Media	8,17	123	28,4%	123	nicht eingegangene Daten		115	115	8,48	90	30%	90
Insgesamt	8,82				8,96				8,81			

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 **8,82**.



	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien		Bewertung 2012	Bewertung 2011	Bewertung 2010	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	↓	8,93	9,06	8,85	↑
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	↓	9,03	9,11	8,94	↑
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	↓	8,98	9,06	8,87	↑
4	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	↑	8,77	8,73	8,67	↑
5	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	↑	8,79	8,69	8,71	↓
6	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	↑	9,09	9,06	8,97	↑
7	angemessene Tarife	↑	8,82	8,70	8,83	↓

Tabelle 4

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Betreuer, Innen (1)		Professionalität Koord. (2)		Umgang Koord. (3)		Vielfalt der Tätigkeiten (4)		Qualität der Tätigkeiten (5)		Öffnungszeiten (6)		Tarife (7)	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:														
La Fiaba	9,12	9,39	9,49	9,33	9,47	9,25	9,08	9,17	9,19	9,26	9,34	9,19	9,23	8,97
Città dei Bambini	9,03	9,06	9,11	8,89	9,13	8,84	9,05	8,76	9,02	8,78	9,15	9,19	8,81	8,93
Raggio di Sole	8,62	9,02	8,88	9,03	8,69	9,00	8,70	8,83	8,65	8,83	8,51	9,00	8,29	8,65
Casa del Bosco	8,75	8,95	8,91	9,00	8,98	9,11	8,80	8,61	8,80	8,67	8,95	9,02	8,55	8,64
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLERINNEN:														
Ada Negri	9,06	8,93	9,04	9,10	9,00	8,78	8,98	9,07	9,08	8,77	9,47	9,05	9,33	8,68
Don Bosco	8,83	nicht benutzt	8,90	nicht benutzt	8,86	nicht benutzt	8,41	nicht benutzt	8,47	nicht benutzt	8,93	nicht benutzt	9,08	nicht benutzt
Don Milani	9,42	9,13	9,40	9,17	9,36	9,13	9,14	8,77	9,11	8,75	9,38	9,05	9,01	8,53
Longon	9,17		9,21		9,18		8,88		8,82		9,19		9,03	
Manzoni	9,02	9,17	9,02	9,29	8,96	9,27	8,87	7,77	8,82	7,40	9,00	8,35	8,81	7,88
Pestalozzi	nicht benutzt	9,17	nicht benutzt	9,36	nicht benutzt	9,28	nicht benutzt	9,10	nicht benutzt	8,99	nicht benutzt	9,52	nicht benutzt	9,50
S. F. Neri	8,63	8,98	8,83	9,07	8,70	8,96	8,43	8,48	8,46	8,66	8,89	8,95	8,26	8,58
Tambosi	8,75	8,85	8,81	8,85	8,78	9,03	8,53	8,56	8,64	8,71	9,21	9,21	8,87	8,67
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLERINNEN:														
	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010
Longon Mittelsch.	8,43	8,59	8,51	8,63	8,43	8,74	8,03	7,96	8,31	8,07	8,94	7,67	8,59	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)	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
KF im Vorschulalter	8,86	9,07	9,08	9,04	9,04	9,02	8,89	8,82	8,89	8,84	8,95	9,07	8,69	8,75
KF GrundschülerInnen	9,00	9,06	9,05	9,17	9,00	9,09	8,76	8,67	8,78	8,58	9,17	9,04	8,92	8,67
KF MittelschülerInnen (2012/2010)	8,43	8,59	8,51	8,63	8,43	8,74	8,03	7,96	8,31	8,07	8,94	7,67	8,59	7,89
insgesamt	8,93	9,06	9,03	9,11	8,98	9,06	8,77	8,73	8,79	8,69	9,09	9,06	8,82	8,70

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, und zwar:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen 9,09
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 9,03
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 8,98
- Die Tätigkeit der BetreuerInnen 8,93
- Angemessene Tarife 8,82
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,79
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,77

Dienstcharta

40,4% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2011 = 38,8%) gelesen. Sie geben der Dienstcharta eine Bewertung von 8,40. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung gleich 8,52.

4. Schlussbemerkungen

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.