



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 2013**

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 24. Juni bis zum 26. Juli 2013 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen der Initiativen „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2013) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.233 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 714 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 57,9% (2012=56,7 %). (Tabelle 1)

<b>SPIELZENTRUM</b>	<b>eingeschriebene Kinder insgesamt</b>	<b>Antworten insgesamt</b>	<b>%</b>
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>			
Città dei Bambini	107	62	57,9%
Gulliver	126	72	57,1%
La Fiaba	102	50	49,0%
Vittorino da Feltre	88	79	89,7%
<b>KINDERFERIEN:</b>			
Don Bosco	62	36	58,0%
Don Milani	132	90	68,1%
Longon	92	60	65,2%
Longon Medie	112	37	33,0%
Manzoni	84	28	33,3%
M. L. King	98	44	44,8%
Pestalozzi	98	65	66,3%
Tambosi	128	91	71,0%
<b>INSGESAMT</b>	<b>1229</b> (+4 Kinder haben sich zurückgezogen)	<b>714</b>	<b>57,9%</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);

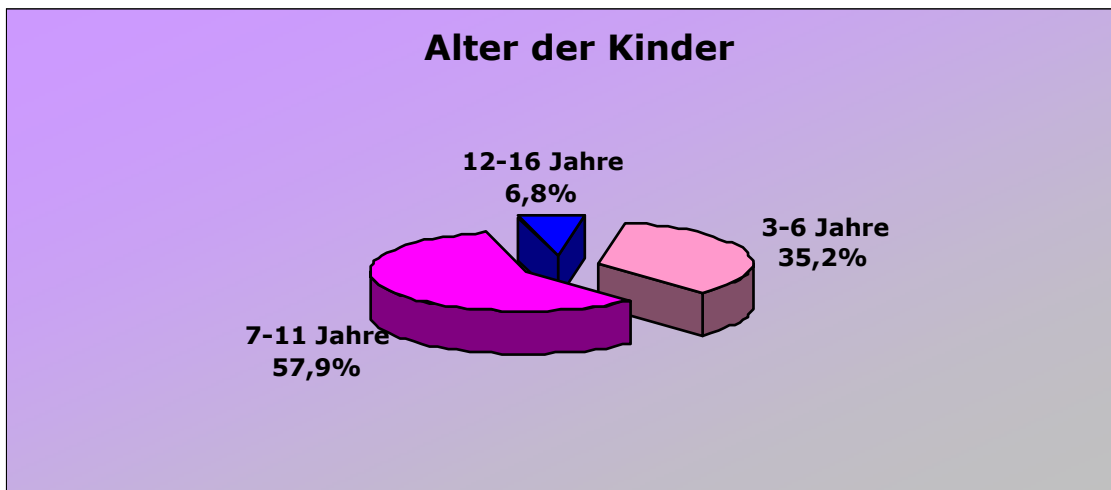
- Feststellung von eventuellen Bedürfnissen, die derzeit noch nicht befriedigt werden.

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 Einschreibegebühren hinsichtlich des angebotenen Dienstes.

### 3. Ergebnisse der Erhebung

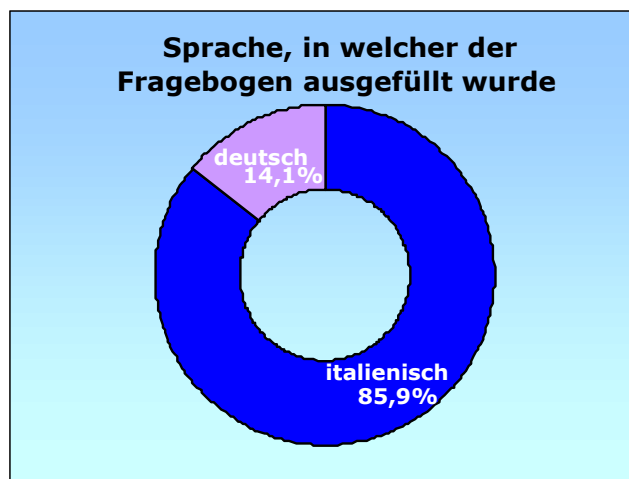
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,84 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 57,9% entspricht (Grafik 1).



Grafik 1

85,9% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 14,1% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)

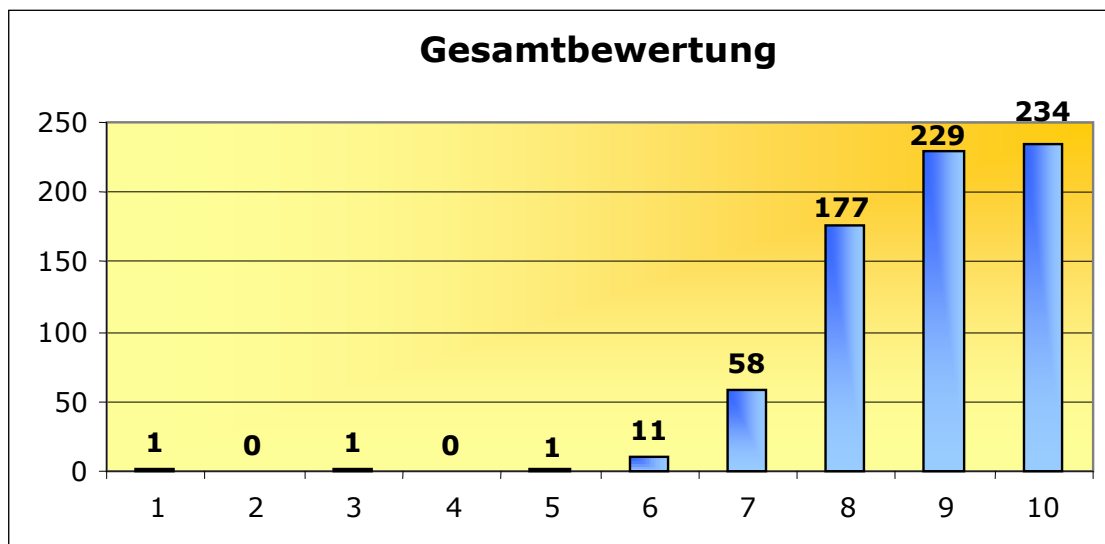


Grafik 2

## 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 **8,85** (2012 = 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81 - 2009= 8,58).

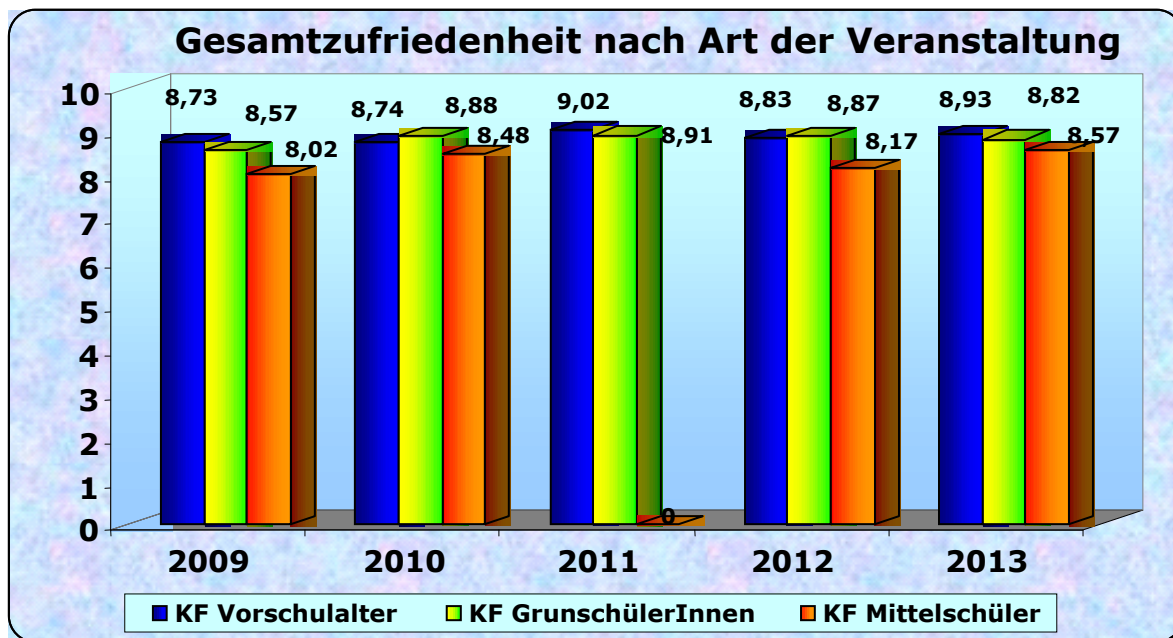
Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (234 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 3 Antworten von insgesamt 714 Bewertungen gegeben wurden (Grafik 3).



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 im Vorschulalter** besucht haben, die höchste Bewertung abgegeben (**8,93**); es folgen die **Kinderferien für GrundschülerInnen (8,82)** und die **Kinderferien für MittelschülerInnen (8,57)** (Grafik 4)



Grafik 4

### Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

Spielzentrum	Durchschnitt 2013	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2012	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2011	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder
<b>Kinderferien im Vorschulalter:</b>						
Città dei Bambini	8,82	57,9%   107	9,15	55,8%   111	8,84	56,2%   98
La Fiaba	9,42	49,0%   102	8,90	51,0%   96	9,22	47,4%   76
Gulliver (2011/12 Raggio di Sole)	8,81	57,1%   126	8,59	60,5%   114	9,06	72,2%   133
Vittorino da Feltre (2012 Casa del Bosco)	8,82	89,7%   88	8,73	76,3%   72	9,02	87,7%   65
<b>Kinderferien</b>						
Don Bosco	8,92	58,0%   62	8,63	63,4%   93	im Jahr 2011 zusammen mit den Kindern der Longon im Spielzentrum Ada Negri	
Don Milani	8,73	68,1%   132	9,16	70,0%   120	9,03	71,0%   110
Longon (2011 Ada Negri)	9,17	65,2%   92	8,96	66,3%   101	8,73	33,9%   177
Manzoni	8,68	33,3%   84	8,82	48,3%   93	9,10	39,7%   131
M.L.King (2011/12 S. F. Neri)	8,36	44,8%   98	8,57	45,0%   120	8,65	48,4%   118
Pestalozzi (2012 Ada Negri)	8,78	66,3%   98	9,22	51,5%   99	9,04	82,6%   86
Tambosi	8,91	71,0%   128	8,69	72,1%   115	8,85	33,4%   102
<b>Kinderferien Mittelschüler:</b>						
Longon Mittelschule	8,57	33,0%   112	8,17	28,4%   123	nicht eingegangene Daten   115	
<b>Insgesamt</b>	<b>8,85</b>		<b>8,82</b>		<b>8,96</b>	

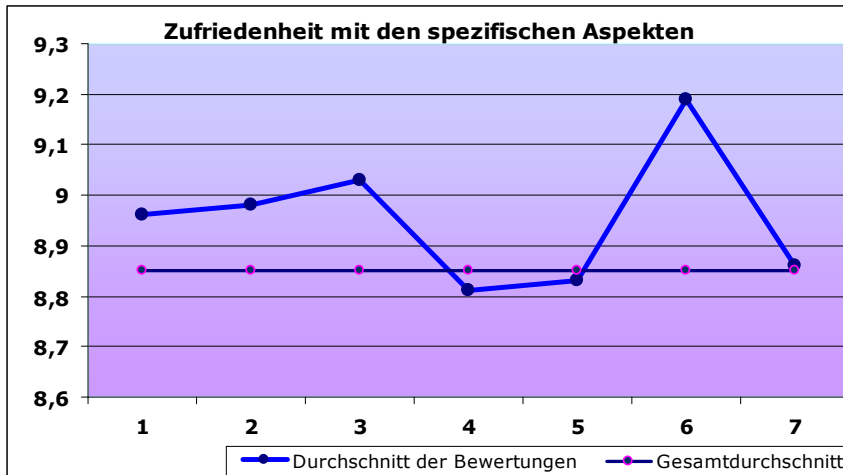
Tabelle 2

## 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 **8,85**.

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 2013	Bewertung 2012	Bewertung 2011	
<b>1</b>	Tätigkeit der BetreuerInnen	☺	8,96	8,93	9,06	☺
<b>2</b>	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	☺	8,98	9,03	9,11	☺
<b>3</b>	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	☺	9,03	8,98	9,06	☺
<b>4</b>	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,81	8,77	8,73	☺
<b>5</b>	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,83	8,79	8,69	☺
<b>6</b>	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	☺	9,19	9,09	9,06	☺
<b>7</b>	angemessene Tarife	☺	8,86	8,82	8,70	☺

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)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>														
La Fiaba	9,38	9,12	9,40	9,49	9,38	9,47	9,26	9,08	9,40	9,19	9,52	9,34	8,88	9,23
Città dei Bambini	8,89	9,03	8,92	9,11	9,02	9,13	8,73	9,05	8,67	9,02	9,02	9,15	8,60	8,81
Gulliver (2012 R. di Sole)	8,72	8,62	9,01	8,88	9,07	8,69	8,92	8,70	8,96	8,65	8,94	8,51	8,71	8,29
V.Feltre (2012 C.d.Bosco)	8,83	8,75	8,92	8,91	8,95	8,98	8,72	8,80	8,77	8,80	9,19	8,95	8,84	8,55
<b>KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLERINNEN:</b>														
Don Bosco	9,08	8,83	9,06	8,90	9,19	8,86	8,97	8,41	9,00	8,47	9,25	8,93	8,94	9,08
Don Milani	8,94	9,42	9,07	9,40	9,00	9,36	8,88	9,14	8,74	9,11	9,23	9,38	9,13	9,01
Longon	9,30	9,17	9,22	9,21	9,27	9,18	9,19	8,88	9,36	8,82	9,53	9,19	9,42	9,03
Manzoni	8,81	9,02	9,04	9,02	8,93	8,96	8,71	8,87	8,61	8,82	9,07	9,00	9,33	8,81
M. L. King (2012 S. F. Neri)	8,55	8,63	8,57	8,83	8,61	8,70	8,18	8,43	8,41	8,46	8,77	8,89	8,21	8,26
Pestalozzi (2012 Ada Negri)	9,11	9,06	9,03	9,04	9,08	9,00	8,94	8,98	8,98	9,08	9,35	9,47	8,79	8,68
Tambosi	9,05	8,75	8,81	8,81	8,93	8,78	8,77	8,53	8,68	8,64	9,23	9,21	8,85	8,87
<b>KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLERINNEN:</b>														
	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Longon Mittelsch.	8,70	8,43	8,59	8,51	8,84	8,43	8,03	8,03	8,24	8,31	8,97	8,94	8,59	8,59

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)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
KF im Vorschulalter	8,92	8,86	9,04	9,08	9,08	9,04	8,88	8,89	8,92	8,89	9,15	8,95	8,76	8,69
KF GrundschülerInnen	9,01	9,00	8,97	9,05	9,01	9,00	8,83	8,76	8,83	8,78	9,24	9,17	8,95	8,92
KF MittelschülerInnen (2012/2010)	8,70	8,43	8,59	8,51	8,84	8,43	8,03	8,03	8,24	8,31	8,97	8,94	8,59	8,59
<b>insgesamt</b>	<b>8,96</b>	<b>8,93</b>	<b>8,98</b>	<b>9,03</b>	<b>9,03</b>	<b>8,98</b>	<b>8,81</b>	<b>8,77</b>	<b>8,83</b>	<b>8,79</b>	<b>9,19</b>	<b>9,09</b>	<b>8,86</b>	<b>8,82</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, und zwar:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen 9,19
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,03
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 8,98
- Die Tätigkeit der BetreuerInnen 8,96
- Angemessene Tarife 8,86
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,83
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,81

## Dienstcharta

39,1% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2012 = 40,4%) gelesen. Sie geben der Dienstcharta eine Bewertung von 8,43. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung gleich 8,40.

## 4. Schlussbemerkungen

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