



Comune di Bolzano
Stadtgemeinde Bozen

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

4.4 Ufficio Scuola e del Tempo Libero
4.4 Amt für Schule und Freizeit

Erhebung Zufriedenheitsgrad des Dienstes Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter

Vorstellung der Ergebnisse

DEZEMBER 2014

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



Vorwort

Vom 23. Juni bis zum 25. Juli 2014 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen der Initiativen „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2014) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.266 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 712 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 56% (2013= 58%). (Tabelle 1)

| SPIELZENTRUM | eingeschriebene Kinder insgesamt | Antworten insgesamt | % |
|---------------------------------------|---|----------------------------|------------|
| KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER: | | | |
| Città dei Bambini | 91 | 48 | 53% |
| Raggio di Sole | 135 | 70 | 52% |
| La Fiaba | 117 | 61 | 52% |
| Vittorino da Feltre | 79 | 55 | 70% |
| KINDERFERIEN: | | | |
| Schweitzer (Don Bosco) | 70 | 40 | 57% |
| Don Milani | 140 | 101 | 72% |
| Longon | 91 | 60 | 66% |
| Longon Medie | 112 | 46 | 41% |
| Manzoni | 98 | 28 | 29% |
| M. L. King | 96 | 51 | 53% |
| Pestalozzi | 113 | 80 | 71% |
| Tambosi | 124 | 72 | 58% |
| INSGESAMT | 1266 | 712 | 56% |

Tabelle 1

1. Zielsetzungen der Erhebung

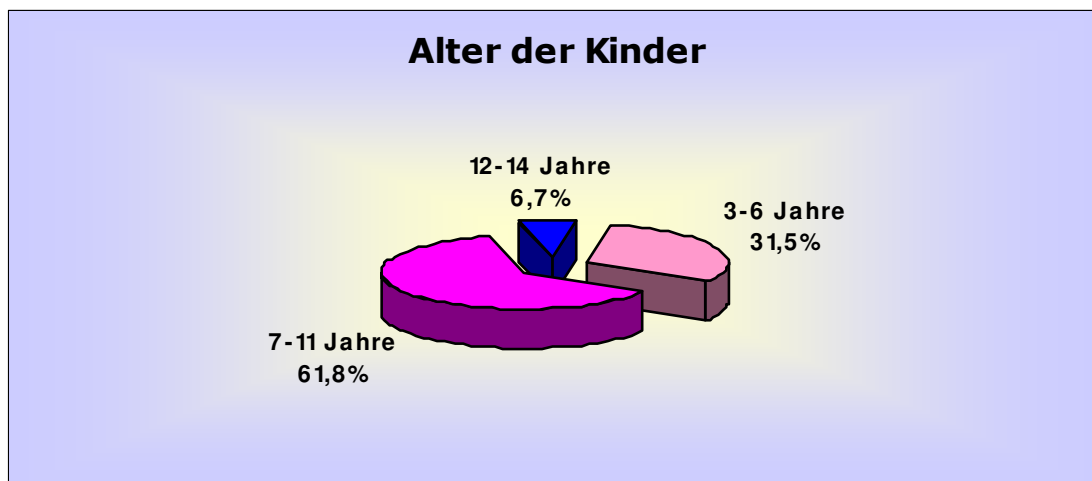
- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung bzw. auf die verschiedenen Teilnahmezeiten und die einzelnen Spielzentren;
- 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.

2. Ergebnisse der Erhebung

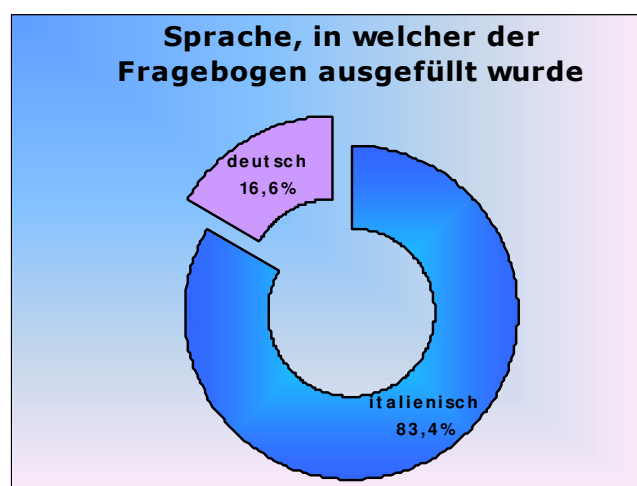
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,9 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 61,8% entspricht. (Grafik 1)



Grafik 1

83,4% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 16,6% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)



Grafik 2

96,1% der Väter und 86,3% der Mütter sind erwerbstätig. Davon sind 61,2% der Mütter (2013= 64%) und 3,2% der Väter (2013= 3,8%) in Teilzeitarbeit angestellt.

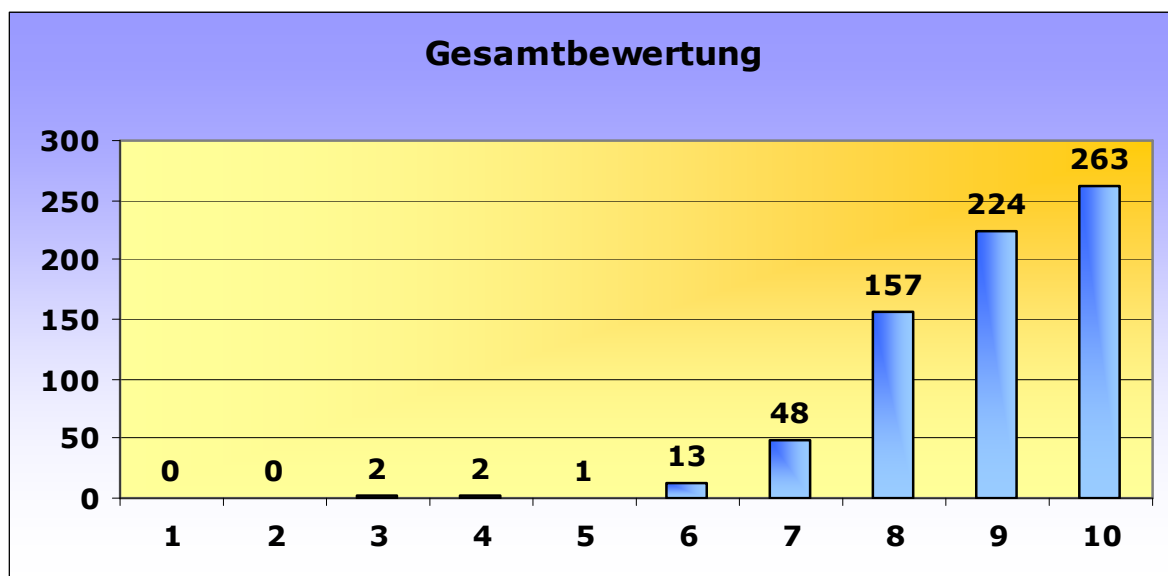
80,3% der teilnehmenden Kinder leben mit beiden Elternteilen (2013=80,2%), 18,1% leben nur mit der Mutter (2013= 17,8%).

Die am meisten vertretenen Familien sind jene mit zwei Kindern (54,4%) (2013= 55%). Durchschnittlich ergeben sich pro Familie 2,05 Kinder (Wert vom Vorjahr 2,09).

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 **8,92** (2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81 - 2009= 8,58).

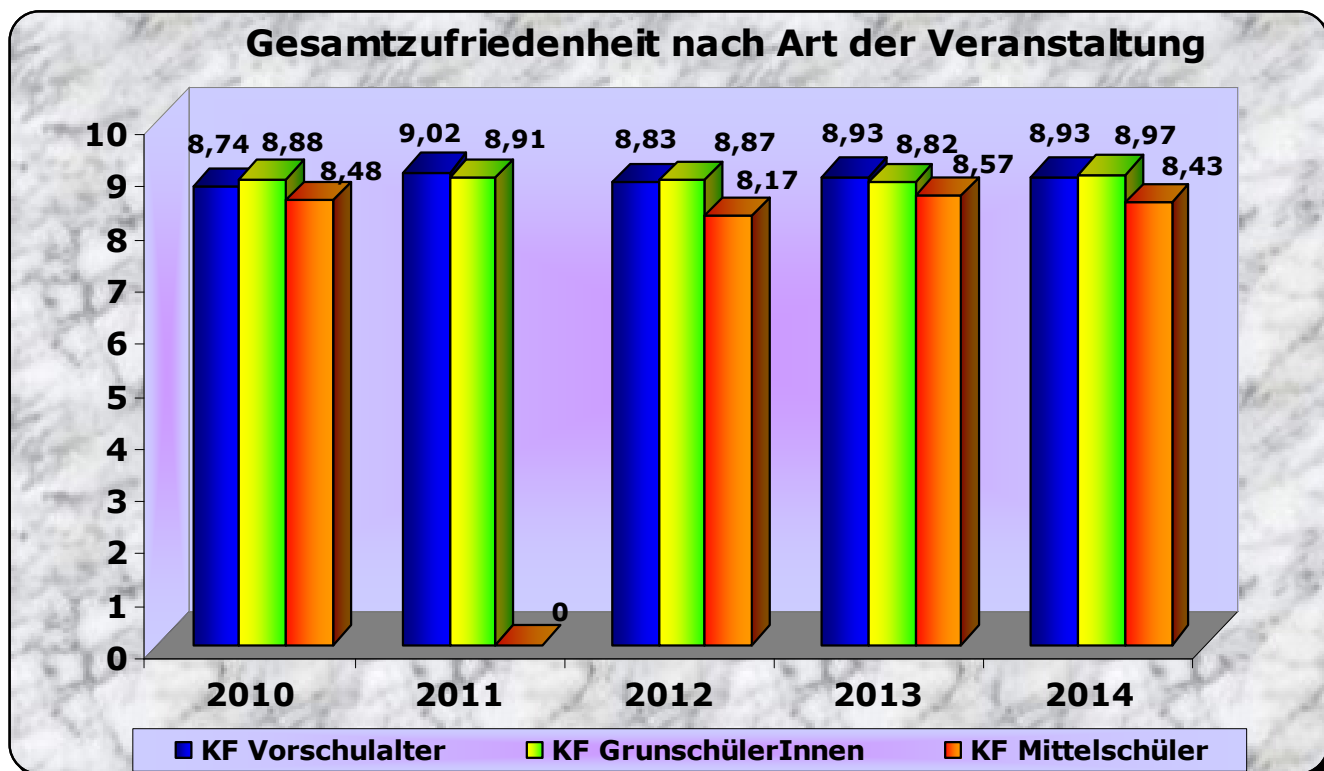
Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (263 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 5 Antworten von insgesamt 712 Bewertungen gegeben wurden. (Grafik 3)



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 (**8,97**); es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter** (**8,93**) und die **Kinderferien für MittelschülerInnen** (**8,43**). (Grafik 4)



Grafik 4

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

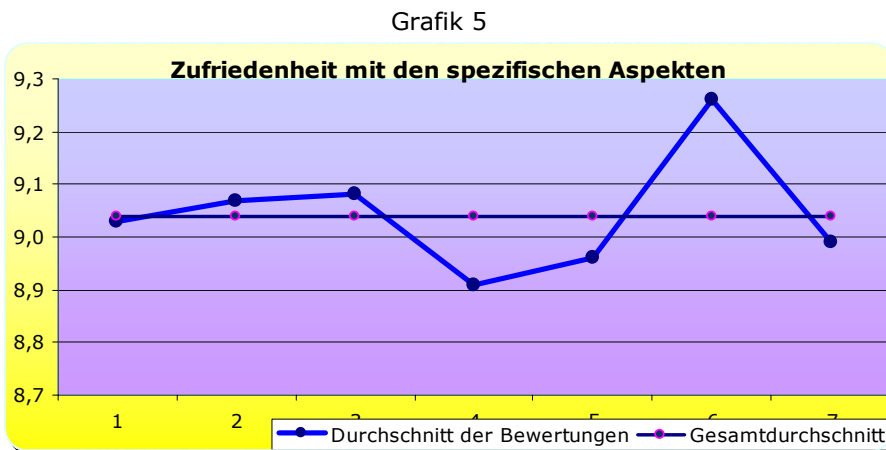
| Spielzentrum | Durchschnitt 2014 | % abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder | | Durchschnitt 2013 | % abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder | | Durchschnitt 2012 | % abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder | |
|---|-------------------|--|-----|-------------------|--|-----|-------------------|--|-----|
| Kinderferien im Vorschulalter: | | | | | | | | | |
| Città dei Bambini | 9,00 | 53% | 91 | 8,82 | 57,9% | 107 | 9,15 | 55,8% | 111 |
| La Fiaba | 8,93 | 52% | 117 | 9,42 | 49,0% | 102 | 8,90 | 51,0% | 96 |
| Raggio di Sole | 8,90 | 52% | 135 | 8,81 | 57,1% | 126 | 8,59 | 60,5% | 114 |
| Vittorino da Feltre (2012 Casa del Bosco) | 8,89 | 70% | 79 | 8,82 | 89,7% | 88 | 8,73 | 76,3% | 72 |
| Kinderferien | | | | | | | | | |
| Schweitzer (2012/13 D. Bosco) | 9,07 | 57% | 70 | 8,92 | 58,0% | 62 | 8,63 | 63,4% | 93 |
| Don Milani | 8,90 | 72% | 140 | 8,73 | 68,1% | 132 | 9,16 | 70,0% | 120 |
| Longon | 9,55 | 66% | 91 | 9,17 | 65,2% | 92 | 8,96 | 66,3% | 101 |
| Manzoni | 8,71 | 29% | 98 | 8,68 | 33,3% | 84 | 8,82 | 48,3% | 93 |
| M.L.King (2012 S. F. Neri) | 8,67 | 53% | 96 | 8,36 | 44,8% | 98 | 8,57 | 45,0% | 120 |
| Pestalozzi (2012 Ada Negri) | 8,84 | 71% | 113 | 8,78 | 66,3% | 98 | 9,22 | 51,5% | 99 |
| Tambosi | 9,00 | 58% | 124 | 8,91 | 71,0% | 128 | 8,69 | 72,1% | 115 |
| Kinderferien Mittelschüler: | | | | | | | | | |
| Longon Mittelschule | 8,43 | 41% | 112 | 8,57 | 33,0% | 112 | 8,17 | 28,4% | 123 |
| Insgesamt | 8,92 | | | 8,85 | | | 8,82 | | |

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.

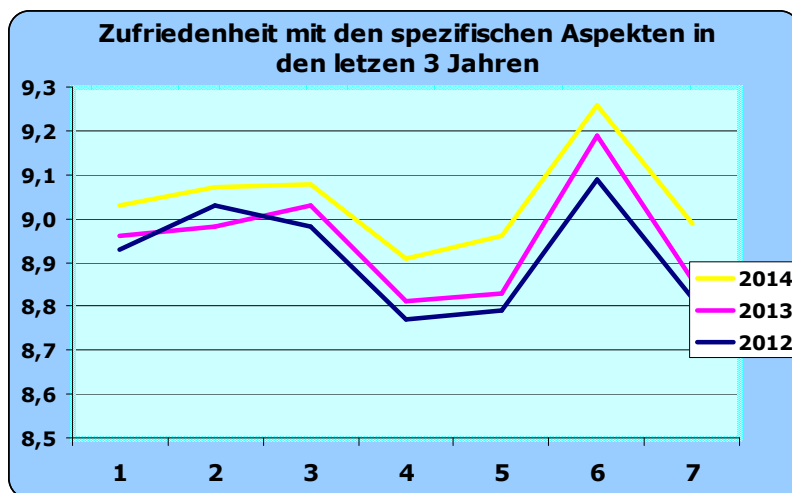
Die nachstehende Grafik und Tabelle gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen (Grafik 5 - Tabelle 4). Der Gesamtdurchschnitt beläuft sich auf **9,04**.



- 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 2014 | Bewertung 2013 | Bewertung 2012 | |
|----------|---|---|----------------|----------------|----------------|---|
| 1 | Tätigkeit der BetreuerInnen | ☺ | 9,03 | 8,96 | 8,93 | ☺ |
| 2 | Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren | ☺ | 9,07 | 8,98 | 9,03 | ☺ |
| 3 | Umgang der Koordinatoren mit den Kindern | ☺ | 9,08 | 9,03 | 8,98 | ☺ |
| 4 | Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten | ☺ | 8,91 | 8,81 | 8,77 | ☺ |
| 5 | Qualität der angebotenen Tätigkeiten | ☺ | 8,96 | 8,83 | 8,79 | ☺ |
| 6 | Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen | ☺ | 9,26 | 9,19 | 9,09 | ☺ |
| 7 | Angemessene Tarife | ☺ | 8,99 | 8,86 | 8,82 | ☺ |

Tabelle 4



Grafik 6

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) | |
|--|---------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------------|-------------|------------------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER: | | | | | | | | | | | | | | |
| La Fiaba | 9,07 | 9,38 | 9,05 | 9,40 | 9,11 | 9,38 | 8,85 | 9,26 | 8,97 | 9,40 | 9,12 | 9,52 | 8,65 | 8,88 |
| Città dei Bambini | 9,06 | 8,89 | 9,02 | 8,92 | 9,17 | 9,02 | 8,94 | 8,73 | 8,85 | 8,67 | 9,33 | 9,02 | 9,02 | 8,60 |
| Raggio di Sole 2013 Gulliver | 8,83 | 8,72 | 8,76 | 9,01 | 8,94 | 9,07 | 8,84 | 8,92 | 8,83 | 8,96 | 9,01 | 8,94 | 8,71 | 8,71 |
| Vittorino da Feltre | 8,91 | 8,83 | 8,93 | 8,92 | 9,02 | 8,95 | 9,02 | 8,72 | 8,98 | 8,77 | 9,13 | 9,19 | 9,06 | 8,84 |
| KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLERINNEN: | | | | | | | | | | | | | | |
| Schweitzer (2013 D.Bosco) | 9,07 | 9,08 | 9,02 | 9,06 | 9,23 | 9,19 | 9,15 | 8,97 | 9,15 | 9,00 | 9,33 | 9,25 | 8,93 | 8,94 |
| Don Milani | 9,04 | 8,94 | 9,23 | 9,07 | 9,03 | 9,00 | 8,80 | 8,88 | 8,91 | 8,74 | 9,36 | 9,23 | 9,04 | 9,13 |
| Longon | 9,57 | 9,30 | 9,63 | 9,22 | 9,67 | 9,27 | 9,50 | 9,19 | 9,56 | 9,36 | 9,65 | 9,53 | 9,60 | 9,42 |
| Manzoni | 9,00 | 8,81 | 8,71 | 9,04 | 8,96 | 8,93 | 8,82 | 8,71 | 8,82 | 8,61 | 8,96 | 9,07 | 8,96 | 9,33 |
| M. L. King | 8,59 | 8,55 | 8,96 | 8,57 | 8,84 | 8,61 | 8,88 | 8,18 | 8,86 | 8,41 | 9,22 | 8,77 | 8,75 | 8,21 |
| Pestalozzi | 8,97 | 9,11 | 9,07 | 9,03 | 8,98 | 9,08 | 8,75 | 8,94 | 8,81 | 8,98 | 9,29 | 9,35 | 9,19 | 8,79 |
| Tambosi | 9,10 | 9,05 | 9,07 | 8,81 | 9,07 | 8,93 | 9,01 | 8,77 | 9,01 | 8,68 | 9,37 | 9,23 | 9,06 | 8,85 |
| | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| Longon Mittelsch. | 9,20 | 8,70 | 9,11 | 8,59 | 9,04 | 8,84 | 8,39 | 8,03 | 8,76 | 8,24 | 9,13 | 8,97 | 8,72 | 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) | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------------|-------------|------------------------------|-------------|------------------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| KF im Vorschulalter | 8,96 | 8,92 | 8,93 | 9,04 | 9,05 | 9,08 | 8,91 | 8,88 | 8,91 | 8,92 | 9,13 | 9,15 | 8,84 | 8,76 |
| KF GrundschülerInnen | 9,06 | 9,01 | 9,15 | 8,97 | 9,11 | 9,01 | 8,97 | 8,83 | 9,01 | 8,83 | 9,34 | 9,24 | 9,10 | 8,95 |
| KF MittelschülerInnen (2012/2010) | 9,20 | 8,70 | 9,11 | 8,59 | 9,04 | 8,84 | 8,39 | 8,03 | 8,76 | 8,24 | 9,13 | 8,97 | 8,72 | 8,59 |
| insgesamt | 9,03 | 8,96 | 9,07 | 8,98 | 9,08 | 9,03 | 8,91 | 8,81 | 8,96 | 8,83 | 9,26 | 9,19 | 8,99 | 8,86 |

Tabelle 6

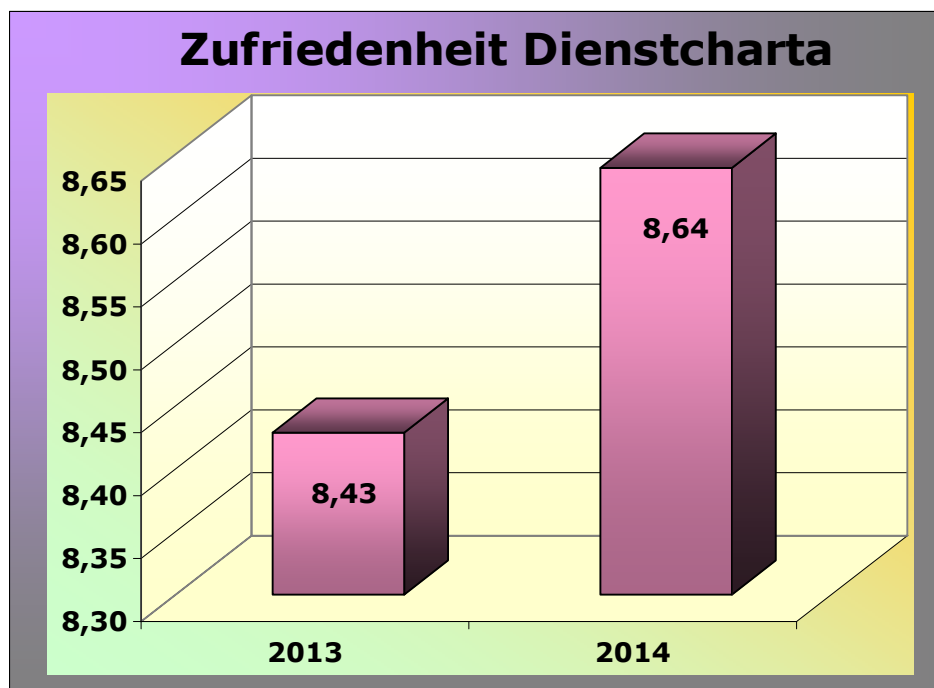
Die Stärken

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 9,26
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,08
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 9,07
- Die Tätigkeit der BetreuerInnen 9,03
- Angemessene Tarife 8,99
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,96
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,91

Dienstcharta

33,4% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2013= 39,1%) gelesen. Sie geben der Dienstcharta eine Bewertung von **8,64**. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung 8,43.



Grafik 7

3. Schlussbemerkungen

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.