



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 Projektes „Kinderferien / Kinderferien im Vorschulalter“

Vorstellung der Ergebnisse

NOVEMBER 2015

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

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

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



Vorwort

Vom 22. Juni bis zum 24. Juli 2015 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen des Projektes „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2015) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.321 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 672 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 51% (201= 56%). (Tabelle 1)

SPIELZENTRUM	GESAMTZAHL EINGESCHRIEBENER KINDER	GESAMTZAHL ANTWORTEN	%
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:			
Città dei Bambini	84	35	42%
Airone (Ersatz R.d.Sole)	138	73	53%
La Fiaba	101	68	67%
Vittorino da Feltre	83	70	84%
KINDERFERIEN:			
Don Bosco	83	30	36%
Don Milani	145	96	66%
Longon	111	52	47%
Longon Medie	106	24	23%
Schweitzer (Ersatz Manzoni)	92	17	18%
M. L. King	111	30	27%
Pestalozzi	102	67	66%
Tambosi	165	110	67%
INSGESAMT	1321	672	51%

Tabelle 1

1. Zielsetzungen der Erhebung

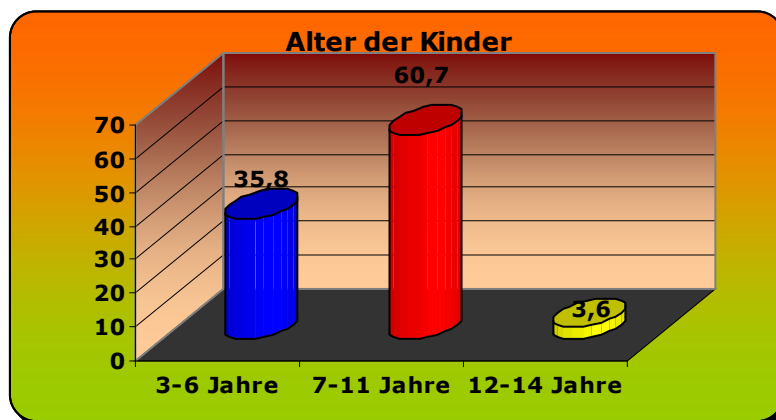
- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Vorjahre (soweit möglich);
- 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

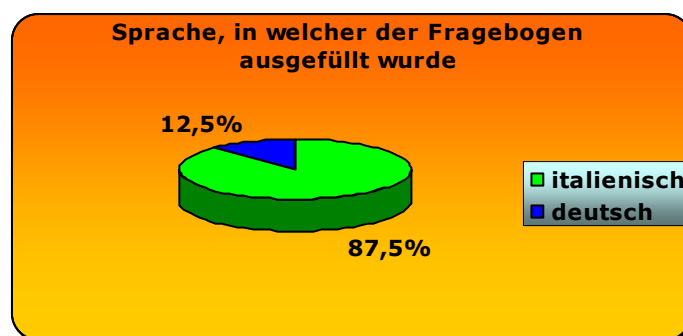
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,75 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 60,7% entspricht. (Grafik 1)



Grafik 1

87,5% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 12,5% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)

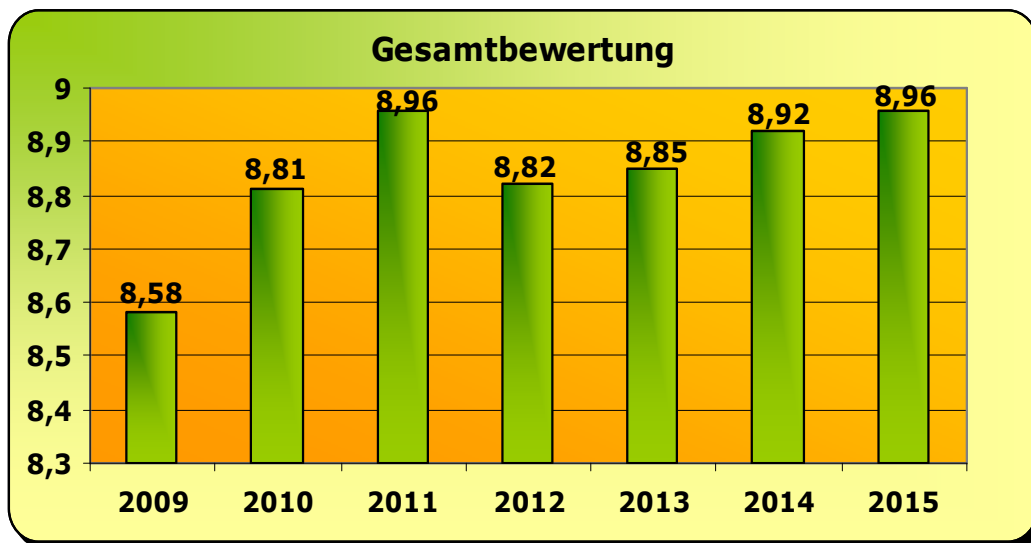


Grafik 2

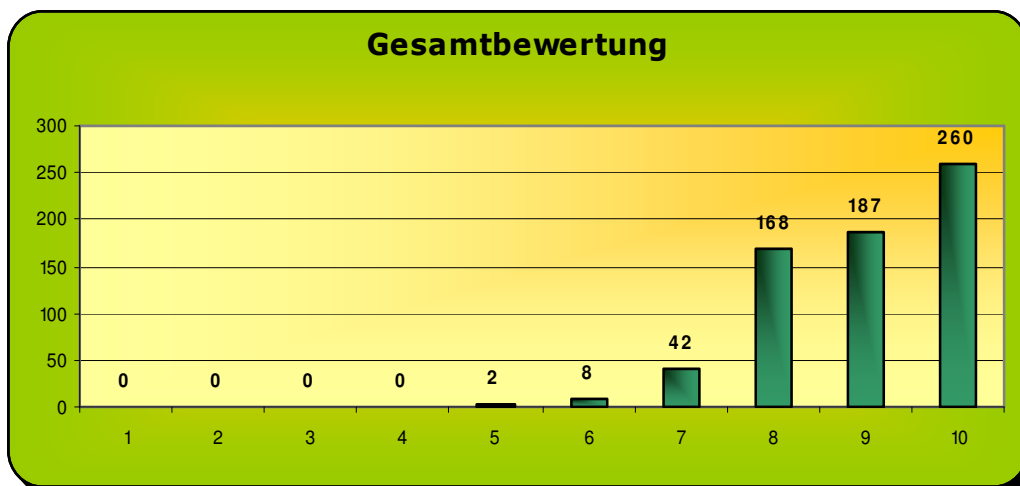
Gesamtbewertung

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 **8,96** (2014= 8,92 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81 - 2009= 8,58) (Grafik 3).

Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (260 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 2 Antworten von insgesamt 672 Bewertungen gegeben wurden. (Grafik 4)



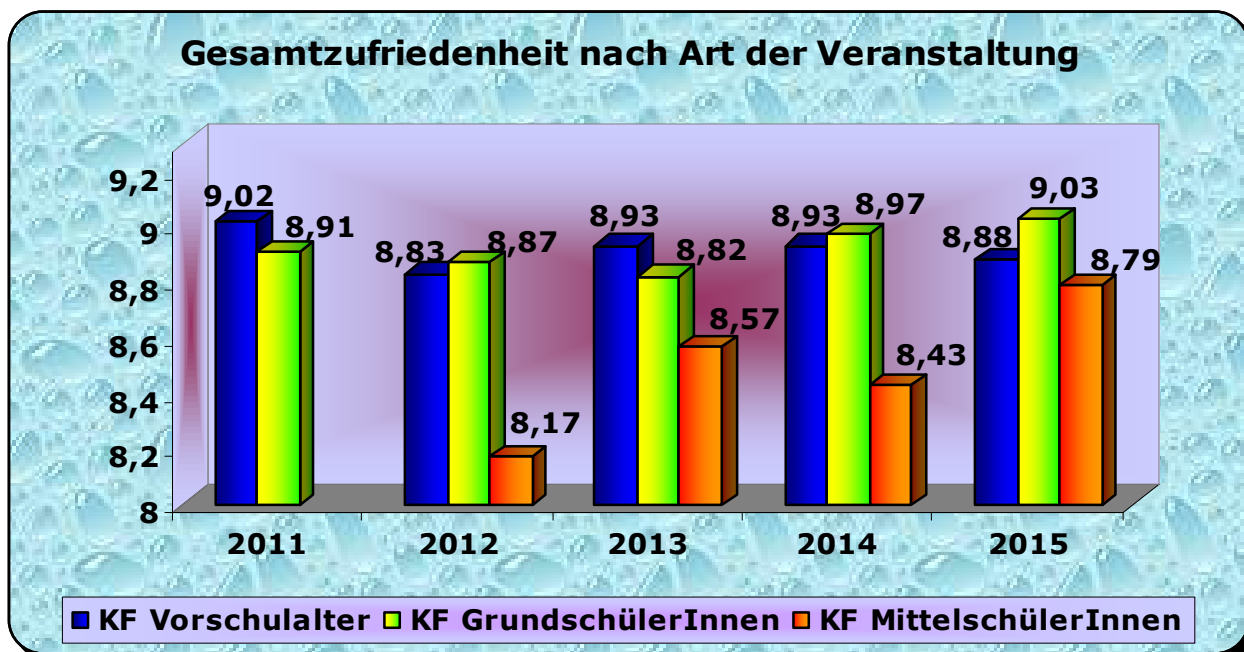
Grafik 3



Grafik 4

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 (**9,03**); es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter (8,88)** und die **Kinderferien für MittelschülerInnen (8,79)**. (Grafik 5)



Grafik 5

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

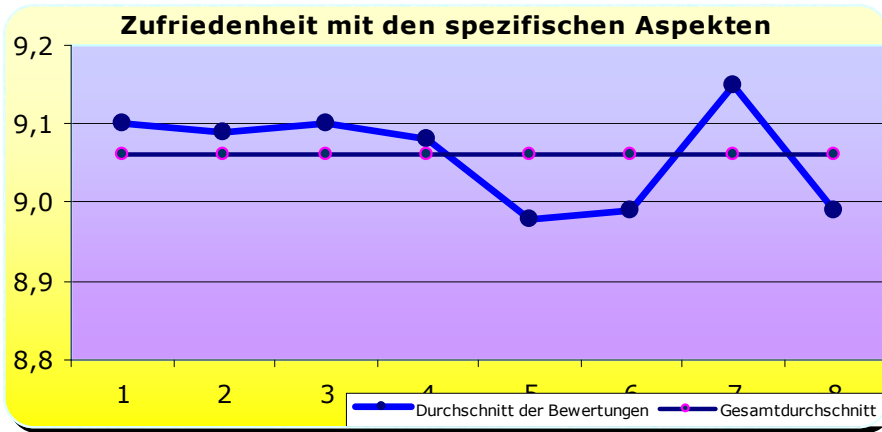
Spielzentrum	Durchschnitt 2015			Durchschnitt 2014			Durchschnitt 2013		
	Durchschnitt	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Anzahl	Durchschnitt	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Anzahl	Durchschnitt	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Anzahl
Kinderferien im Vorschulalter:									
Città dei Bambini	8,86	42%	84	9,00	53%	91	8,82	57,9%	107
La Fiaba	8,94	67%	101	8,93	52%	117	9,42	49,0%	102
Airone (2013/14 Raggio di Sole)	8,73	53%	138	8,90	52%	135	8,81	57,1%	126
Vittorino da Feltre	9,00	84%	83	8,89	70%	79	8,82	89,7%	88
Kinderferien									
Don Bosco	8,77	36%	83	9,07	57%	70	8,92	58,0%	62
Don Milani	9,00	66%	145	8,90	72%	140	8,73	68,1%	132
Longon	9,27	47%	111	9,55	66%	91	9,17	65,2%	92
Schweitzer (2013/14 Manzoni)	8,88	18%	92	8,71	29%	98	8,68	33,3%	84
M.L.King	9,03	27%	111	8,67	53%	96	8,36	44,8%	98
Pestalozzi	9,42	66%	102	8,84	71%	113	8,78	66,3%	98
Tambosi	8,78	67%	165	9,00	58%	124	8,91	71,0%	128
Kinderferien Mittelschüler:									
Longon Mittelschule	8,79	23%	106	8,43	41%	112	8,57	33,0%	112
Gesamtzufriedenheit	8,96			8,92			8,85		

Tabelle 2

Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades zu den einzelnen spezifischen Aspekten sollten die Befragten 8 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 6 - Tabelle 4). Der Gesamtdurchschnitt beläuft sich auf **9,06**.

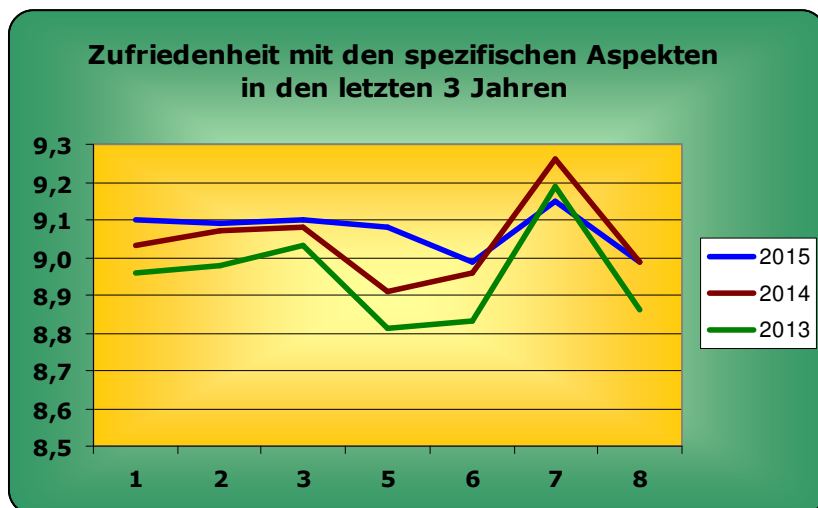


Grafik 6

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

	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien		Bewertung 2015	Bewertung 2014	Bewertung 2013	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	☺	9,10	9,03	8,96	☺
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	☺	9,09	9,07	8,98	☺
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	☺	9,10	9,08	9,03	☺
4	Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	☺	9,08			
5	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,98	8,91	8,81	☺
6	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,99	8,96	8,83	☺
7	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	☺	9,15	9,26	9,19	☺
8	Angemessene Tarife	☺	8,99	8,99	8,86	☺

Tabelle 4



Grafik 7

Wohlgermerkt: die 4. Frage "Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern" wurde nicht eingesetzt, da sie neu im Fragebogen vorgesehen wurde

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

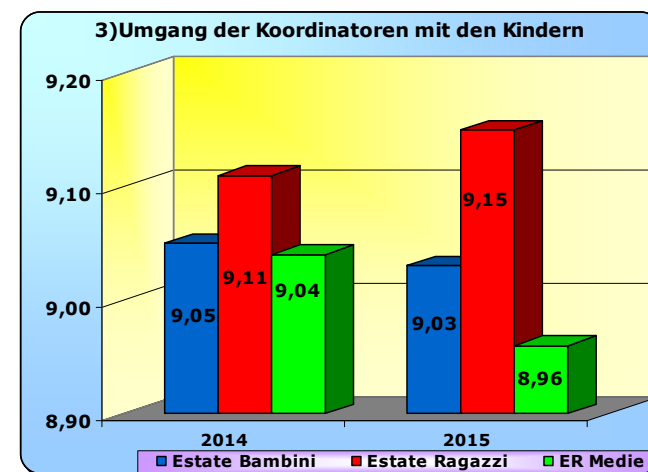
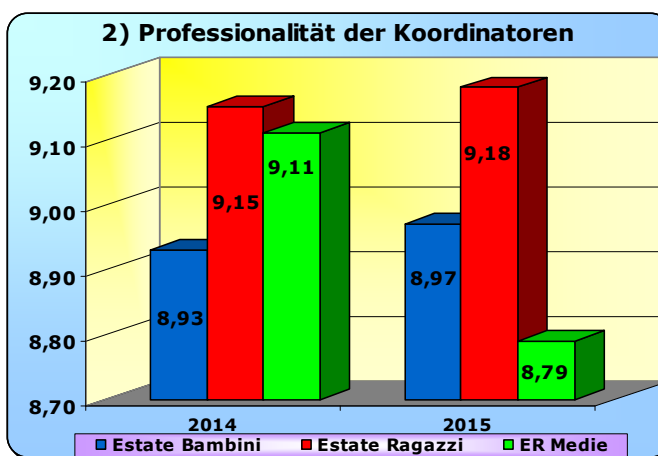
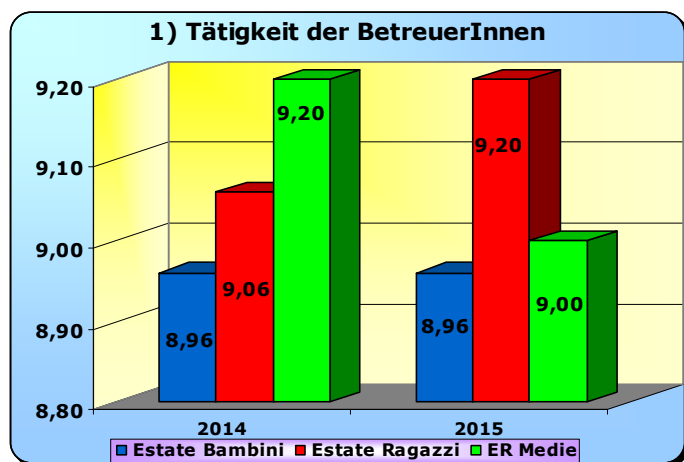
Spielzentrum	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)		Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015		2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER																
La Fiaba	8,96	9,07	9,03	9,05	9,15	9,11	9,01		8,82	8,85	8,90	8,97	9,07	9,12	8,89	8,65
Città d. Bambini	8,97	9,06	8,86	9,02	8,86	9,17	9,09		8,91	8,94	8,97	8,85	8,91	9,33	8,53	9,02
Airone (2014 R.d.Sole)	8,79	8,83	8,79	8,76	8,81	8,94	8,81		8,67	8,84	8,62	8,83	8,93	9,01	8,56	8,71
V. da Feltre	9,13	8,91	9,14	8,93	9,24	9,02	9,15		9,00	9,02	9,06	8,98	8,91	9,13	9,01	9,06
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN																
Don BOSCO (2014 Schweitzer)	8,93	9,07	8,67	9,02	8,83	9,23	9,10	die 4. Frage "Umgang der Betreuer -Innen mit den Kindern" wurde im Fragebogen 2015 hinzugefügt	8,93	9,15	8,93	9,15	8,60	9,33	9,00	8,93
Don Milani	9,23	9,04	9,21	9,23	9,16	9,03	9,16		9,22	8,80	9,17	8,91	9,29	9,36	9,08	9,04
Longon	9,31	9,57	9,54	9,63	9,48	9,67	9,38		9,22	9,50	9,24	9,56	9,45	9,65	9,31	9,60
Schweitzer (2014 Manzoni)	8,94	9,00	9,00	8,71	9,12	8,96	9,00		8,94	8,82	8,76	8,82	9,18	8,96	8,81	8,96
M. L. King	8,93	8,59	9,00	8,96	8,93	8,84	8,83		8,97	8,88	8,97	8,86	8,97	9,22	9,07	8,75
Pestalozzi	9,37	8,97	9,48	9,07	9,42	8,98	9,42		9,30	8,75	9,28	8,81	9,64	9,29	9,45	9,19
Tambosi	9,18	9,10	9,04	9,07	8,98	9,07	8,92		8,87	9,01	8,86	9,01	9,27	9,37	8,94	9,06
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN																
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015		2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Longon Medie	9,00	9,20	8,79	9,11	8,96	9,04	9,00		8,79	8,39	9,00	8,76	8,88	9,13	8,96	8,72

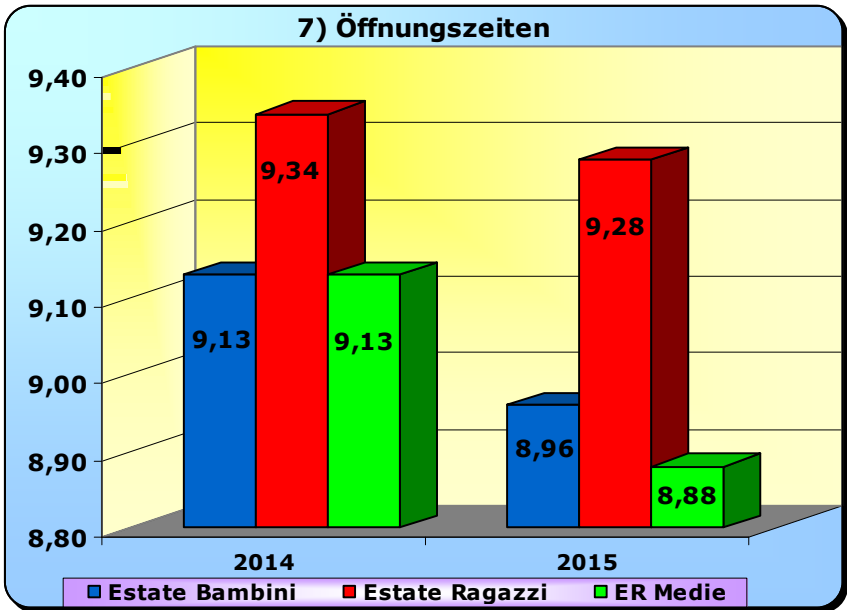
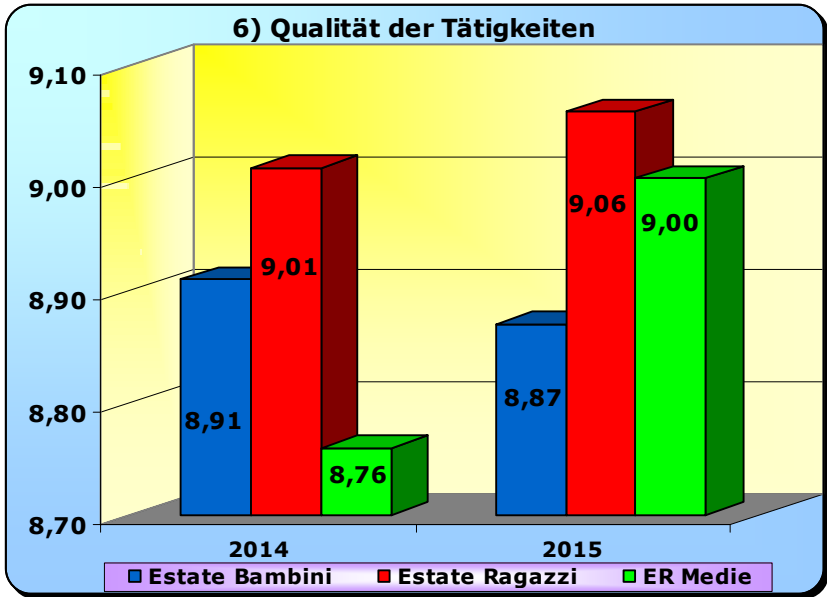
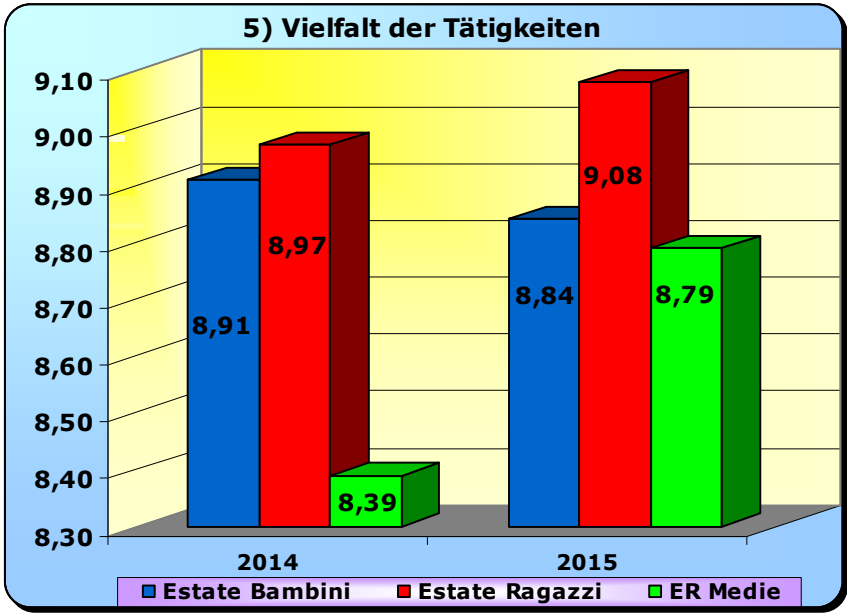
Tabelle 5

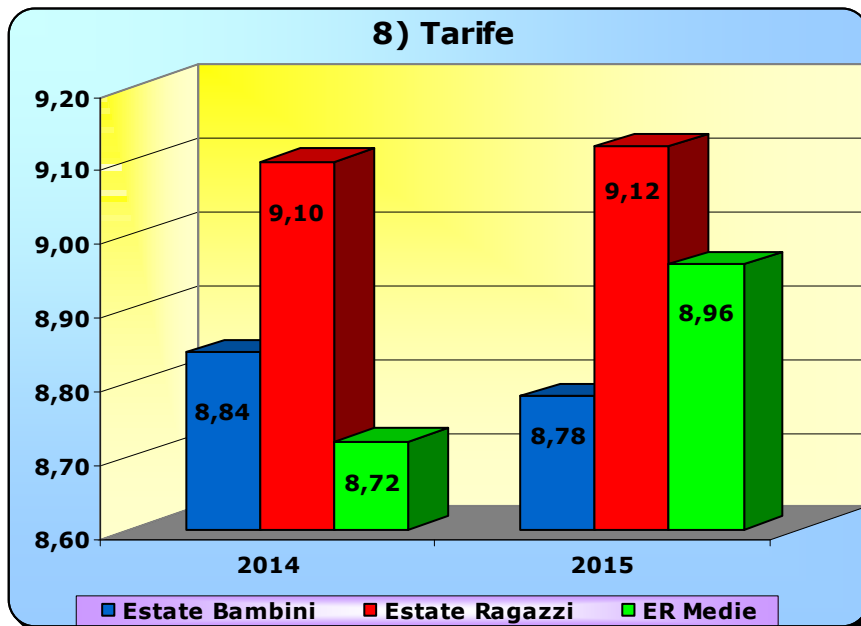
Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

Spielzentrum	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)		Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015		2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
KF Vorschulalter	8,96	8,96	8,97	8,93	9,03	9,05	9,00		8,84	8,91	8,87	8,91	8,96	9,13	8,78	8,84
KF Grundschüler	9,20	9,06	9,18	9,15	9,15	9,11	9,13		9,08	8,97	9,06	9,01	9,28	9,34	9,12	9,10
KF Mittelschüler	9,00	9,20	8,79	9,11	8,96	9,04	9,00		8,79	8,39	9,00	8,76	8,88	9,13	8,96	8,72
Gesamtzufried.	9,10	9,03	9,09	9,07	9,10	9,08	9,08		8,98	8,91	8,99	8,96	9,15	9,26	8,99	8,99

tabella 6







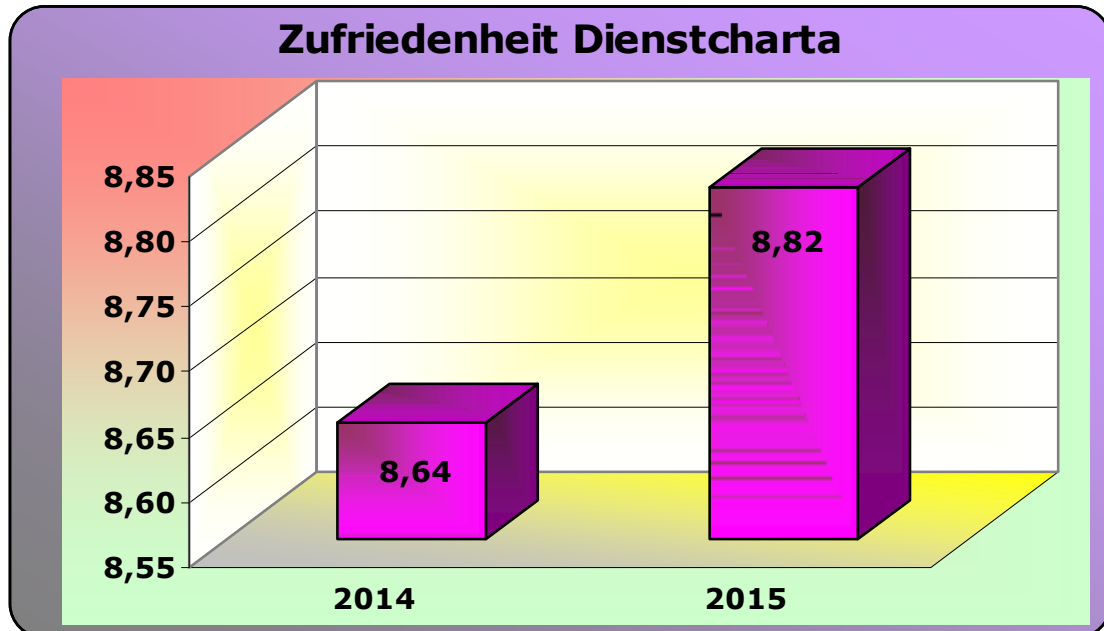
Die Stärken

Alle spezifischen Aspekte haben eine Bewertung von mehr als 8,90 erhalten, und zwar:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen 9,15
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,10
- Tätigkeit der BetreuerInnen 9,10
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 9,09
- Der Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern 9,08
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,99
- Angemessene Tarife 8,99
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,98

Dienstcharta

30,2% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2014= 33,4%) gelesen und eine Bewertung von **8,82** gegeben. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung 8,64 (Grafik 8).



Grafik 8

3. Schlussbemerkungen

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.