



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“ 2016

Vorstellung der Ergebnisse

NOVEMBER 2016

Stefania Gobbato
Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano
4° piano – stanza n. 415
stefania.gobbato@comune.bolzano.it

Stefania Gobbato
Gumergasse 7 – 39100 Bozen
4. Stock - Zimmer Nr. 415
Stefania.gobbato@gemeinde.bozen.it

Tel. 0471 997547
Fax 0471 997615



Vorwort

Vom 27. Juni bis zum 29. Juli 2016 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen des Projektes „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2016) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.264 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 666 Kindern geantwortet: Das entspricht einer Rücklaufquote von 52% (2015= 51%). (Tabelle 1)

SPIELZENTRUM	GESAMTZAHL EINGESCHRIEBENER KINDER	GESAMTZAHL ANTWORTEN	%
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:			
Città dei Bambini	82	49	60 %
Raggio di Sole (Ersatz Airone)	112	44	39 %
La Fiaba	105	53	50 %
Vittorino da Feltre	71	63	89 %
KINDERFERIEN:			
Don Bosco	102	59	58 %
Don Milani	110	71	65 %
Longon	116	54	47 %
Longon Medie	108	18	17 %
Manzoni (Ersatz Schweitzer)	92	37	40 %
M. L. King	112	47	42 %
Pestalozzi	90	57	63 %
Tambosi	164	109	66 %
INSGESAMT	1264	661	52%

Tabelle 1

1. Zielsetzungen der Erhebung

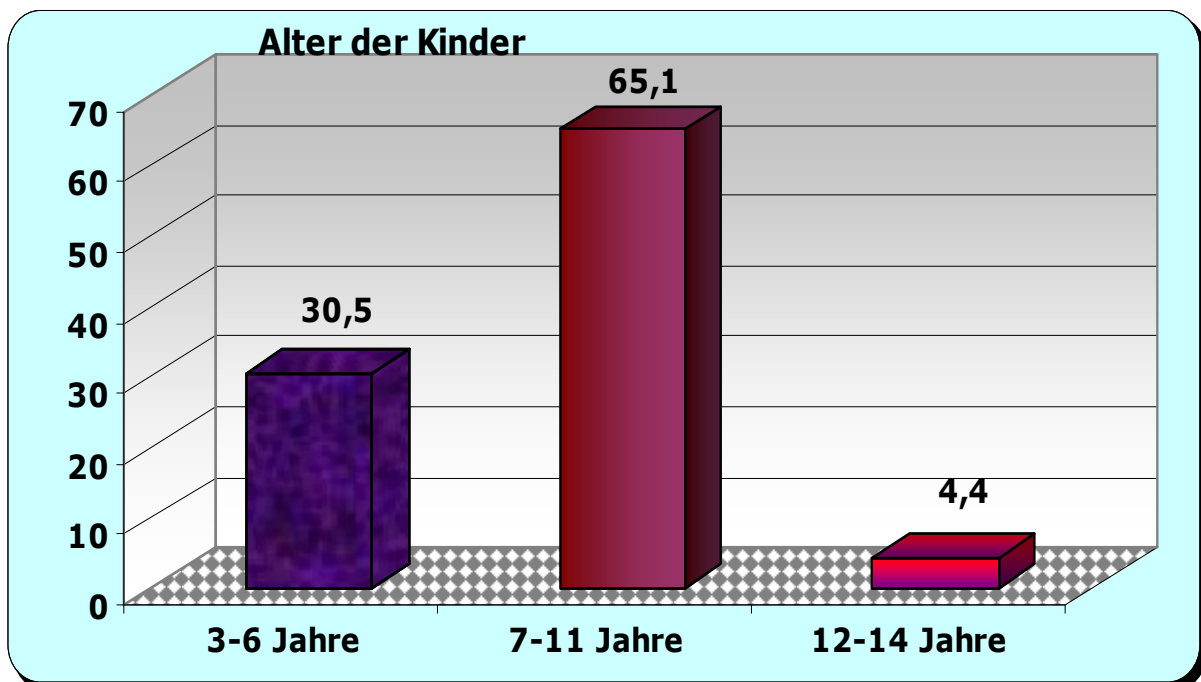
- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Vorjahre (soweit möglich);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

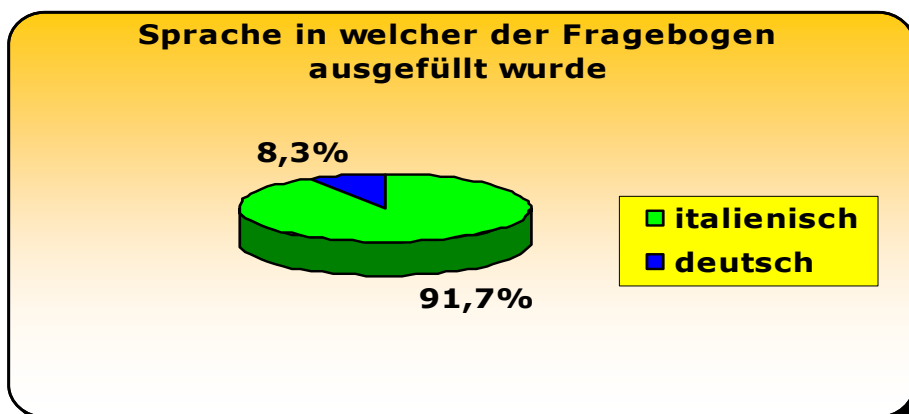
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 7,8 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 65,1% entspricht. (Grafik 1)



Grafik 1

91,7 % der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 8,3% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)

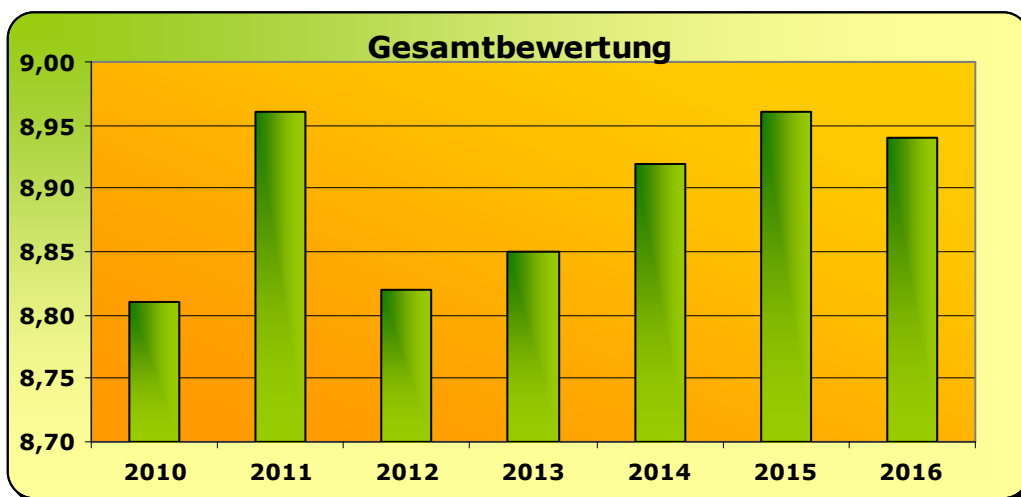


Grafik 2

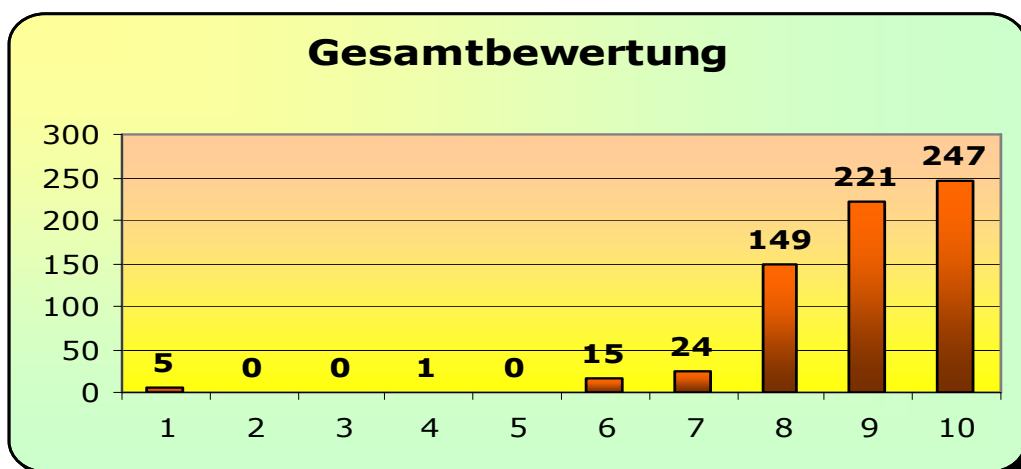
Gesamtbewertung

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 **8,94** (2015= 8,96 - 2014= 8,92 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82 - 2011= 8,96 - 2010= 8,81) (Grafik 3).

Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (247 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 6 Antworten von insgesamt 666 Bewertungen gegeben wurden. (Grafik 4)



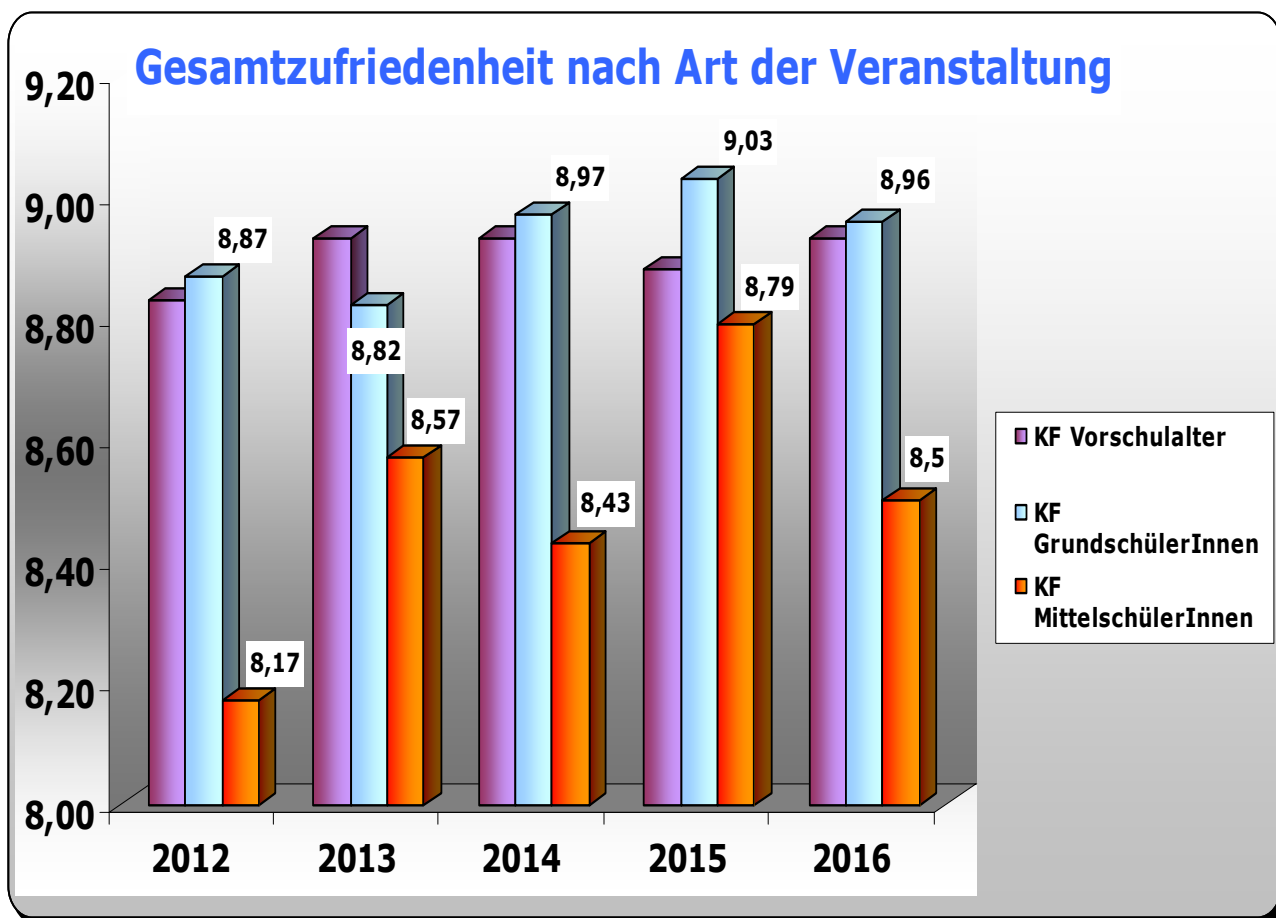
Grafik 3



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 (**8,96**); es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter** (**8,93**) und die **Kinderferien für MittelschülerInnen** (**8,50**). (Grafik 5)



Grafik 5

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

Spielzentrum	Durchschnitt 2016	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2015	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2014	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder
Kinderferien im Vorschulalter:						
Città dei Bambini	8,88	60% 82	8,86	42% 84	9,00	53% 91
La Fiaba	9,11	50% 105	8,94	67% 101	8,93	52% 117
Airone (2013/14 Raggio di Sole) Raggio di Sole 2016	8,58	39% 112	8,73	53% 138	8,90	52% 135
Vittorino da Feltre	9,10	89% 71	9,00	84% 83	8,89	70% 79

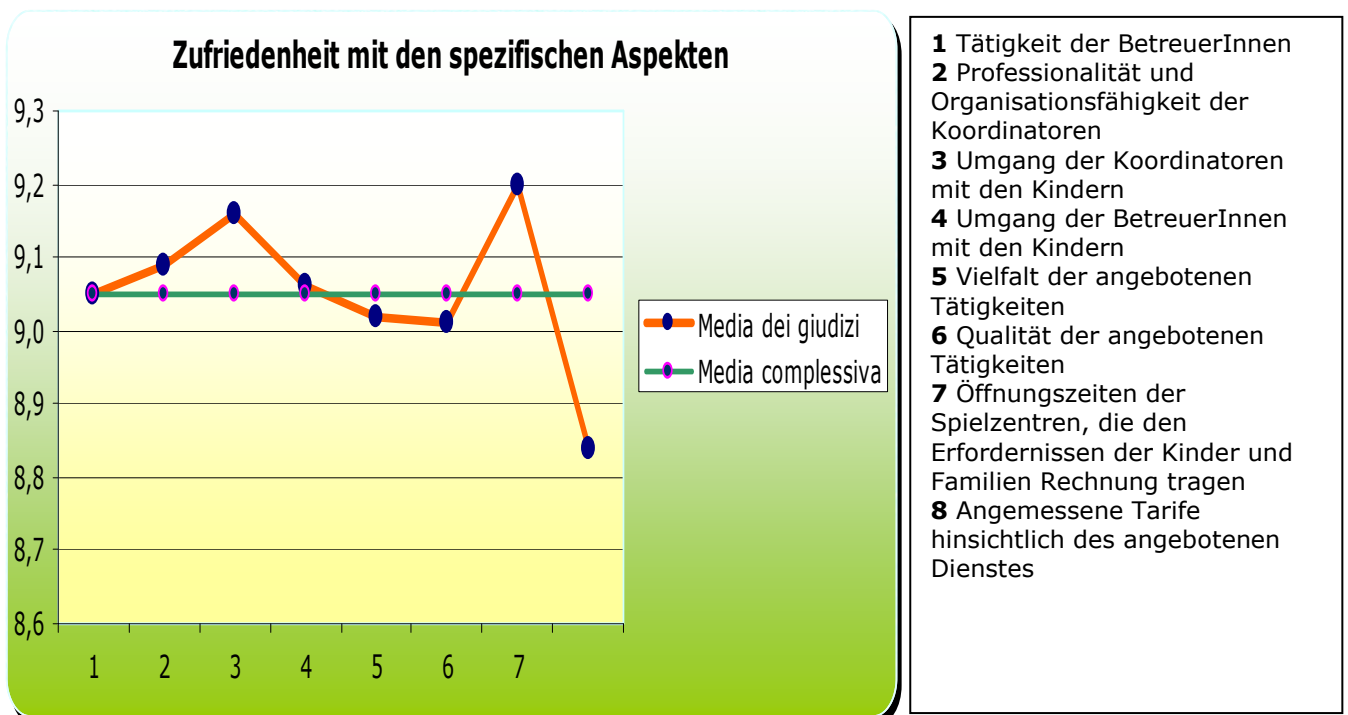
Kinderferien									
Don Bosco	8,97	58%	102	8,77	36%	83	9,07	57%	70
Don Milani	9,17	65%	110	9,00	66%	145	8,90	72%	140
Longon	9,11	47%	116	9,27	47%	111	9,55	66%	91
Schweitzer (2013/14 Manzoni) Manzoni (2016)	9,08	40%	92	8,88	18%	92	8,71	29%	98
M.L.King	9,06	42%	112	9,03	27%	111	8,67	53%	96
Pestalozzi	9,09	63%	90	9,42	66%	102	8,84	71%	113
Tambosi	8,61	66%	164	8,78	67%	165	9,00	58%	124
Kinderferien Mittelschüler:									
Longon Mittelschule	8,50	17%	108	8,79	23%	106	8,43	41%	112
Gesamtzufriedenheit	8,93			8,95			8,82		

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.

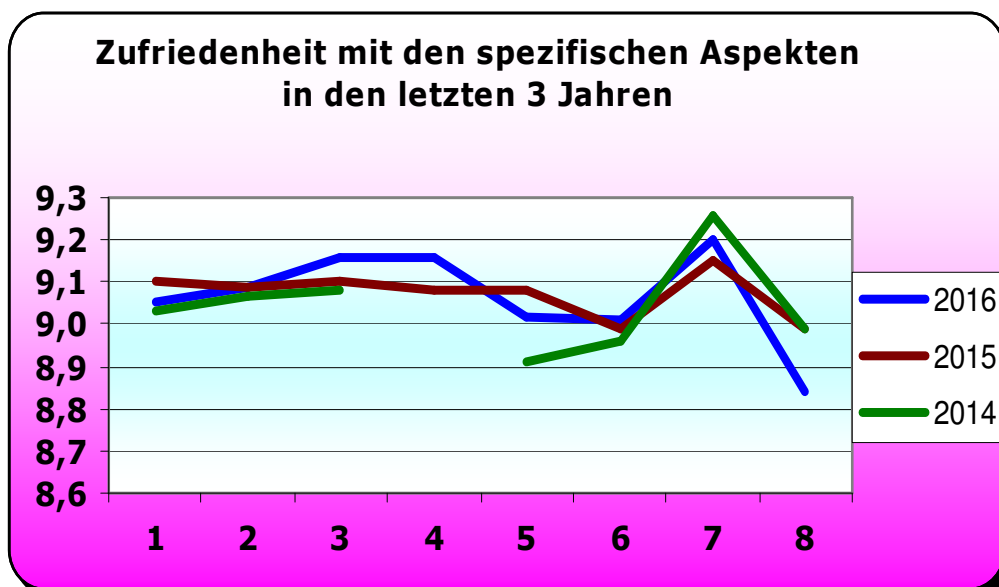
Die nachstehende Grafik und Tabelle gibt Aufschluss über die mittleren Werte der Benotungen (Grafik 6 - Tabelle 4). Der Gesamtdurchschnitt beläuft sich auf **9,05**.



Grafik 6

	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien		Bewertung 2016	Bewertung 2015	Bewertung 2014	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	☺	9,05	9,10	9,03	☺
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	☺	9,09	9,09	9,07	☺
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	☺	9,16	9,10	9,08	☺
4	Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	☺	9,06	9,08		
5	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	☺	9,02	8,98	8,91	☺
6	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	☺	9,01	8,99	8,96	☺
7	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	☺	9,20	9,15	9,26	☺
8	Angemessene Tarife	☺	8,84	8,99	8,99	☺

Tabelle 3



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

Grafik 7

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER								
La Fiaba	9,07	8,96	9,11	9,03	9,13	9,15	9,04	9,01
Città d. Bambini	8,70	8,97	8,86	8,86	8,98	8,86	8,86	9,09
Airone (2015) Raggio di Sole (2016)	8,63	8,79	8,64	8,79	8,77	8,81	8,81	8,81
V. da Feltre	9,05	9,13	9,33	9,14	9,41	9,24	9,14	9,15
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN								
Don Bosco	9,12	8,93	9,19	8,67	9,14	8,83	9,07	9,10
Don Milani	9,32	9,23	9,37	9,21	9,35	9,16	9,25	9,16
Longon	9,28	9,31	9,11	9,54	9,38	9,48	9,33	9,38
Schweitzer (2015) Manzoni (2016)	9,29	8,94	9,03	9,00	9,11	9,12	9,11	9,00
M. L. King	9,09	8,93	9,11	9,00	9,09	8,93	9,04	8,83
Pestalozzi	9,09	9,37	9,23	9,48	9,23	9,42	9,00	9,42
Tambosi	9,05	9,18	9,02	9,04	9,11	8,98	9,03	8,92
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN								
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Longon Medie	8,5	9,00	8,56	8,79	8,89	8,96	8,78	9,00

Tabelle 4

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

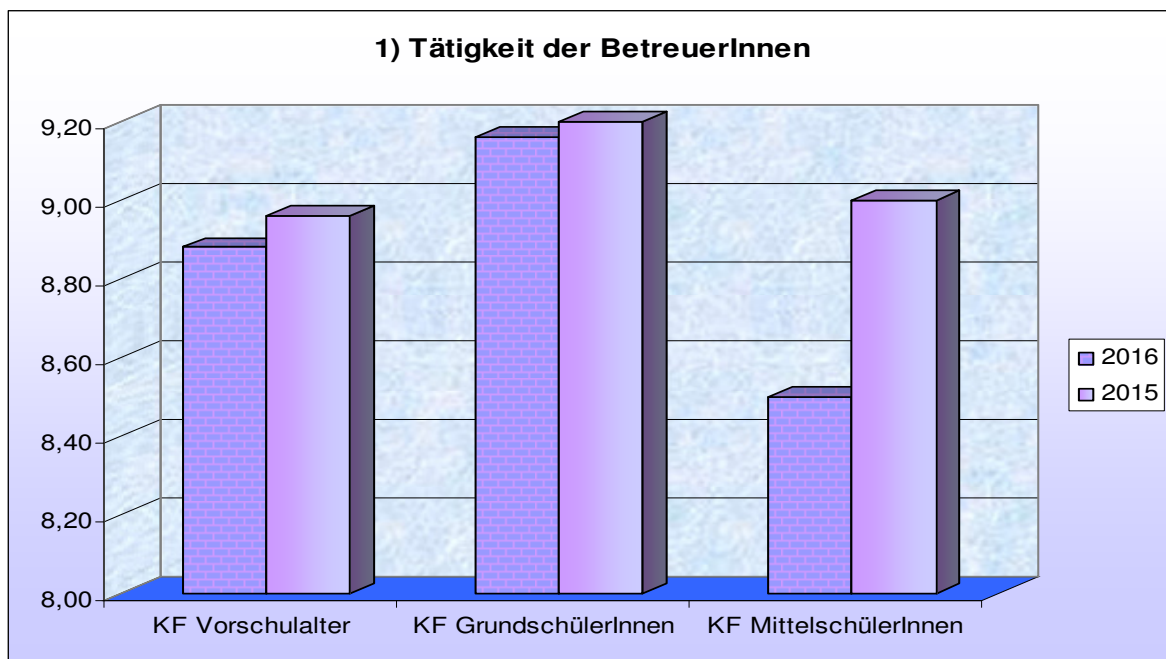
Spielzentrum	Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER								
La Fiaba	8,81	8,82	8,89	8,90	9,06	9,07	8,44	8,89
Città d. Bambini	8,93	8,91	8,81	8,97	8,88	8,91	8,22	8,53
Airone (2015) Raggio di Sole (2016)	8,68	8,67	8,67	8,62	8,58	8,93	8,41	8,56
V. da Feltre	9,11	9,00	9,17	9,06	9,15	8,91	9,26	9,01
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN								
Don Bosco	9,10	8,93	9,19	8,67	9,25	8,60	8,77	9,00
Don Milani	9,28	9,22	9,37	9,21	9,51	9,29	9,03	9,08
Longon	9,17	9,22	9,11	9,54	9,48	9,45	9,06	9,31
Schweitzer (2015) Manzoni (2016)	8,97	8,94	9,03	9,00	9,26	9,18	9,03	8,81
M. L. King	9,20	8,97	9,11	9,00	9,43	8,97	8,93	9,07
Pestalozzi	8,91	9,30	9,23	9,48	9,44	9,64	9,25	9,45
Tambosi	9,05	8,87	9,02	9,04	9,17	9,27	8,76	8,94
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN								
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Longon Medie	8,50	8,79	8,61	9,00	9,06	8,88	8,67	8,96

Tabelle 5

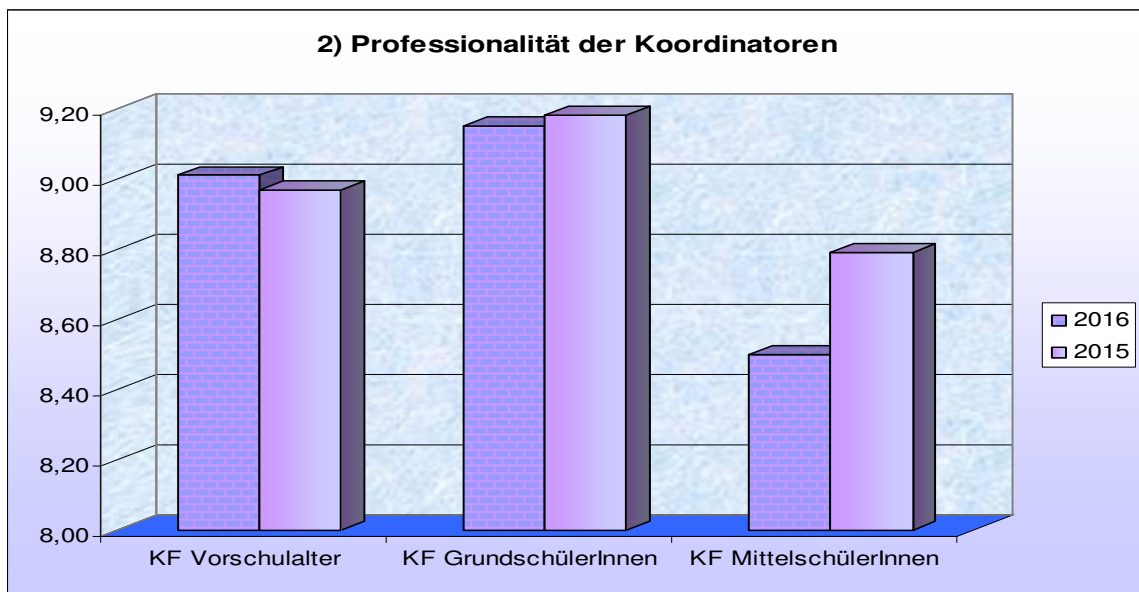
Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

Initiative	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
KF Vorschulalter	8,88	8,96	9,01	8,97	9,09	9,03	8,98	9,00
KF Grundschüler	9,16	9,20	9,15	9,18	9,20	9,15	9,11	9,13
KF Mittelschüler	8,50	9,00	8,56	8,79	8,89	8,96	8,78	9,00
Gesamtzufried	9,05	9,10	9,09	9,09	9,16	9,10	9,06	9,08
Initiative	Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
KF Vorschulalter	8,89	8,84	8,91	8,87	8,93	8,96	8,62	8,78
KF Grundschüler	9,10	9,08	9,08	9,06	9,34	9,28	8,95	9,12
KF Mittelschüler	8,5	8,79	8,61	9,00	9,06	8,88	8,67	8,96
Medie initiative	9,02	8,98	9,01	8,99	9,20	9,15	8,84	8,99

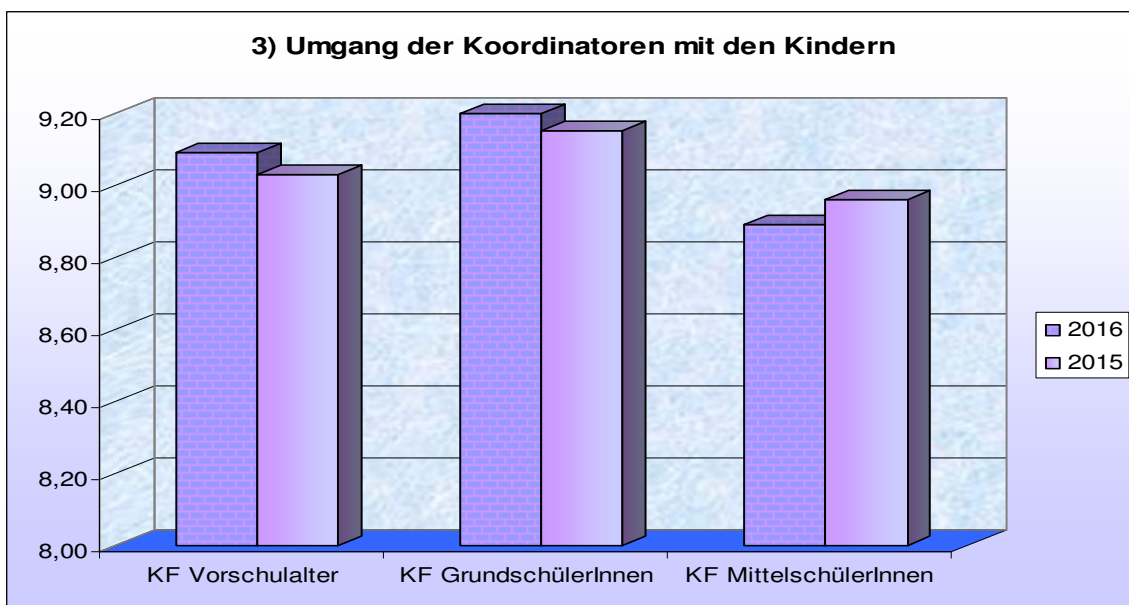
Tabelle 6



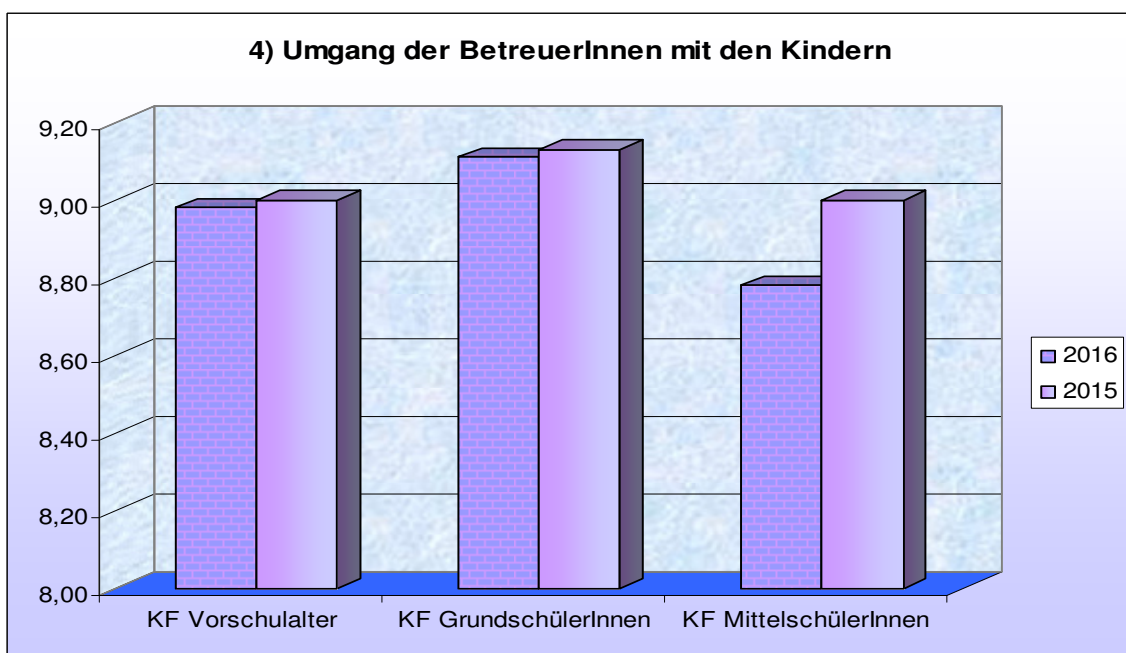
Grafik 8



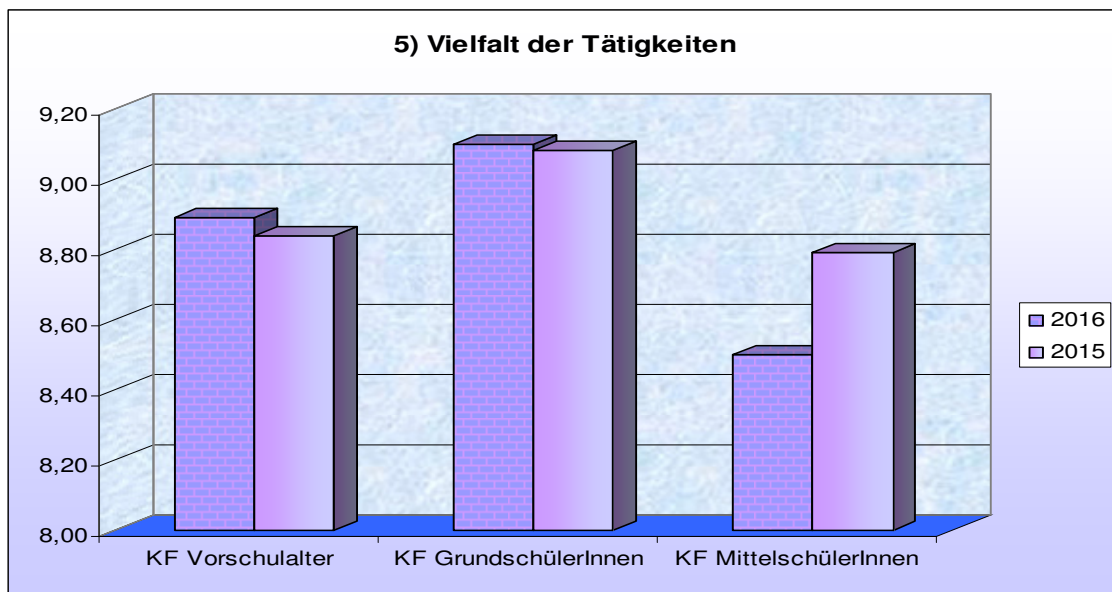
Grafik 9



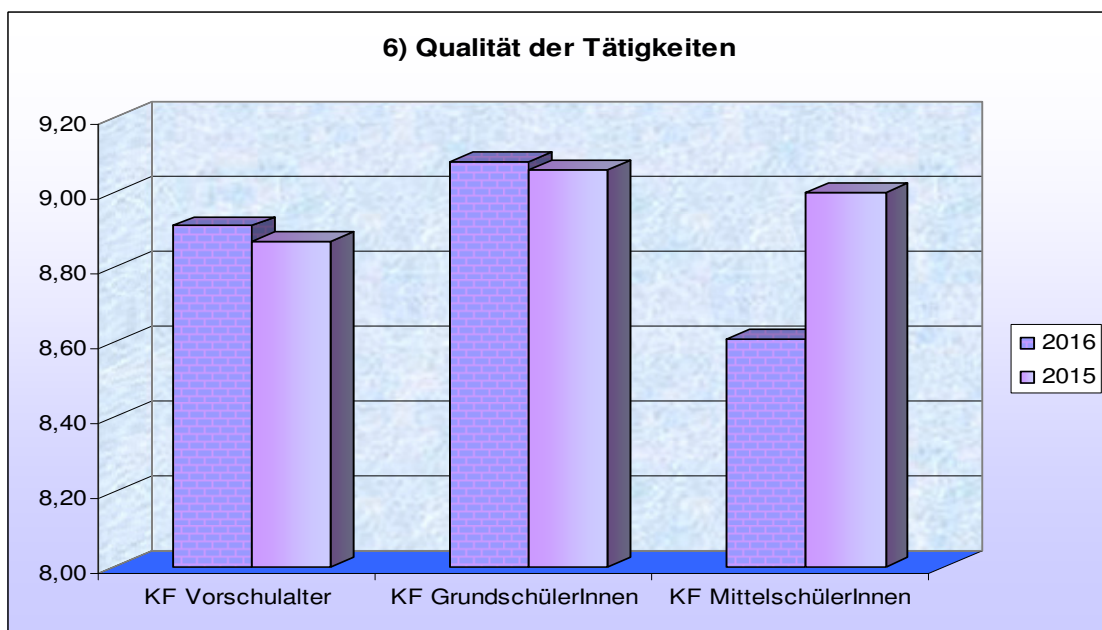
Grafik 10



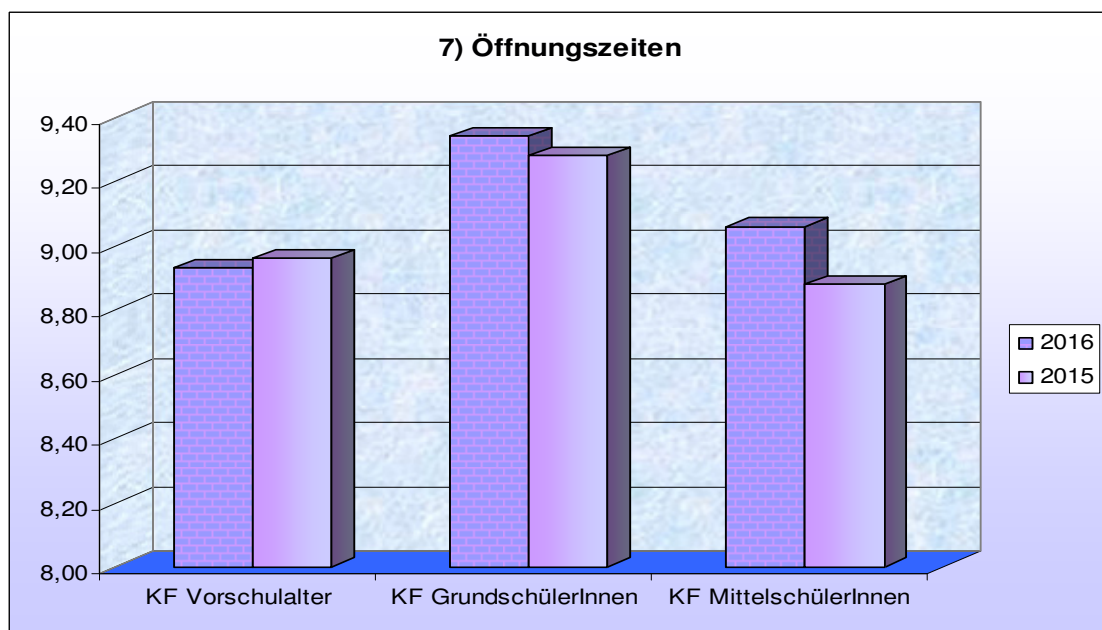
Grafik 11



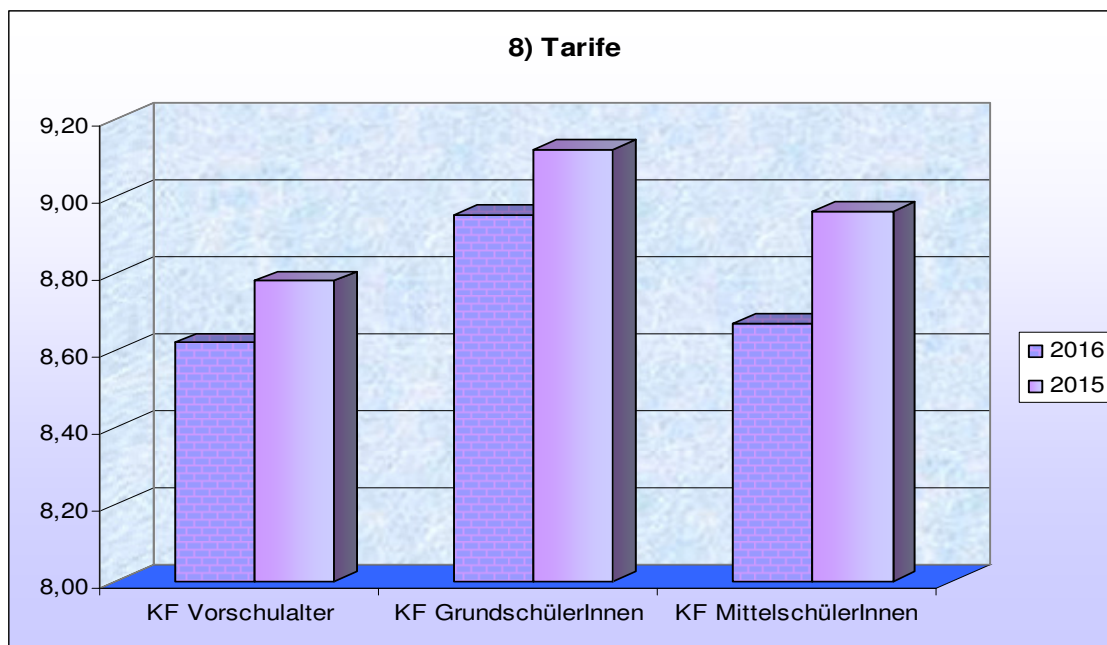
Grafik 12



Grafik 13



Grafik 14



Grafik 15

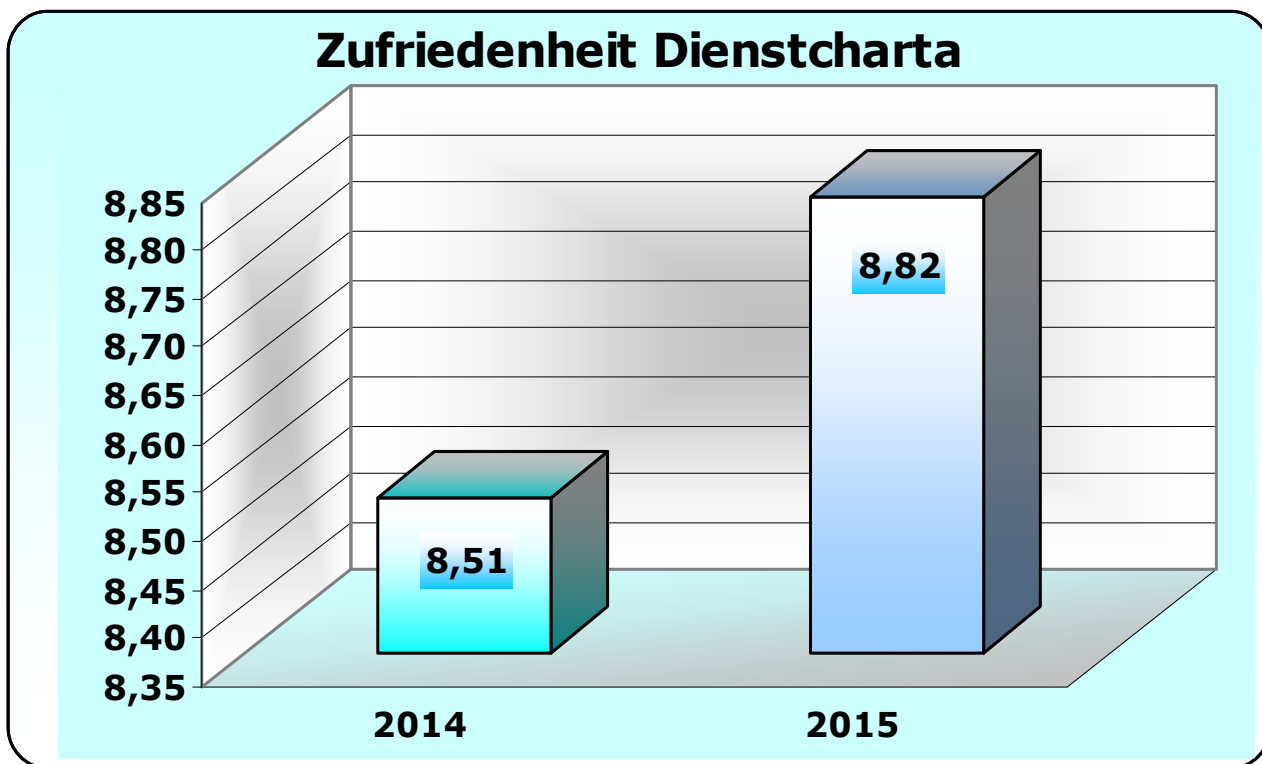
Die Stärken

Alle spezifischen Aspekte haben eine Bewertung von mehr als 8,80 erhalten, und zwar:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen 9,20
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,16
- Tätigkeit der BetreuerInnen 9,05
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 9,09
- Der Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern 9,06
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 9,01
- Angemessene Tarife 8,84
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 9,02

Dienstcharta

31,06% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2015= 30,2%) gelesen und eine Bewertung von **8,51** gegeben. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung 8,82 (Grafik 16).



Grafik 16

3. Schlussbemerkungen

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.