



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“ 2017

Vorstellung der Ergebnisse

OKTOBER 2017

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



Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Im Auftrag des Amtes für Schule und Freizeit

Vorwort

Vom 26. Juni bis zum 28. Juli 2017 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen des Projektes „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2017) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.296 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 704 Kindern geantwortet: das entspricht einer Rücklaufquote von 55% (2016= 52%). (Tabelle 1)

SPIELZENTRUM	GESAMTZAHL EINGESCHRIEBENER KINDER	GESAMTZAHL ANTWORTEN	%
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:			
Città dei Bambini	85	48	56%
Firmian (Ersatz Raggio di Sole)	120	61	51%
La Fiaba	118	86	73%
Vittorino da Feltre	60	47	78%
KINDERFERIEN:			
Don Bosco	125	86	69%
Don Milani	91	76	84%
Longon	122	59	48%
Longon Medie	109	37	34%
Manzoni	110	27	25%
M. L. King	108	23	21%
Ada Negri (Ersatz Pestalozzi)	87	62	71%
Tambosi	161	92	57%
INSGESAMT	1296	704 (702)	56%

Tabelle 1

1. Zielsetzungen der Erhebung

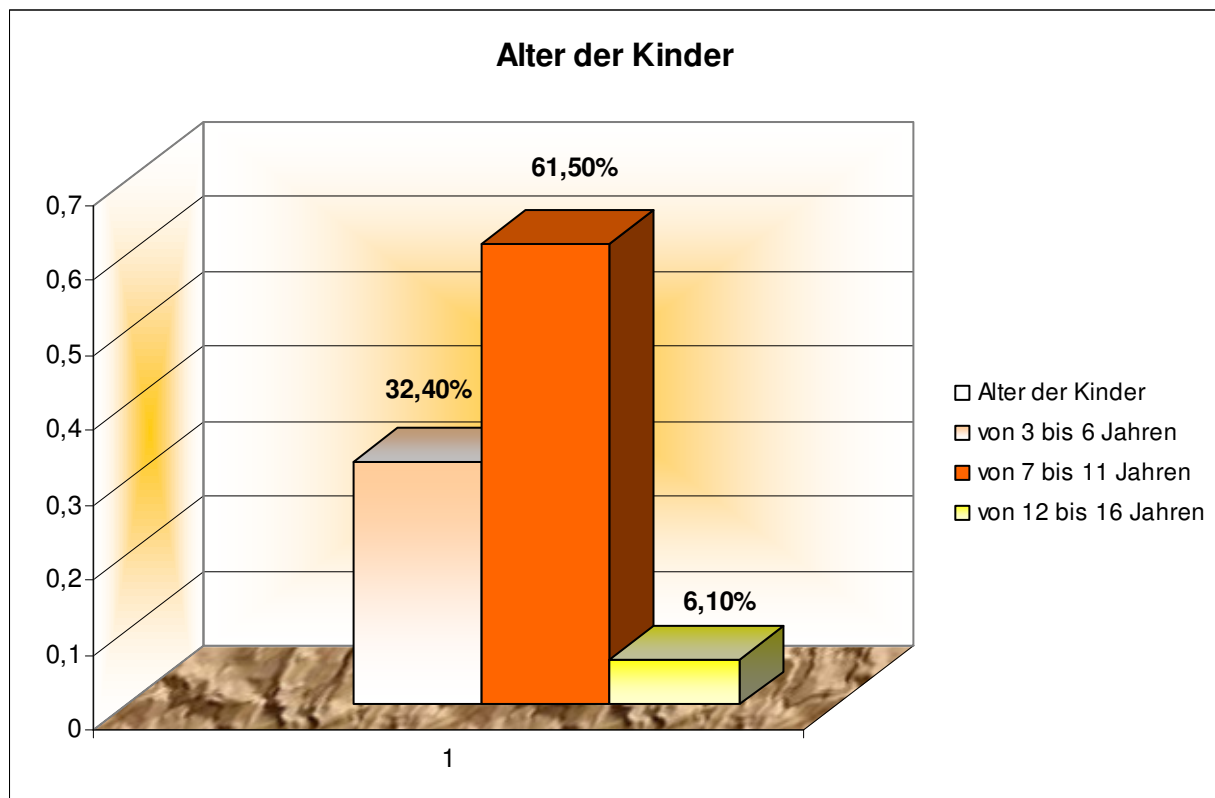
- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Vorjahre (soweit möglich);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

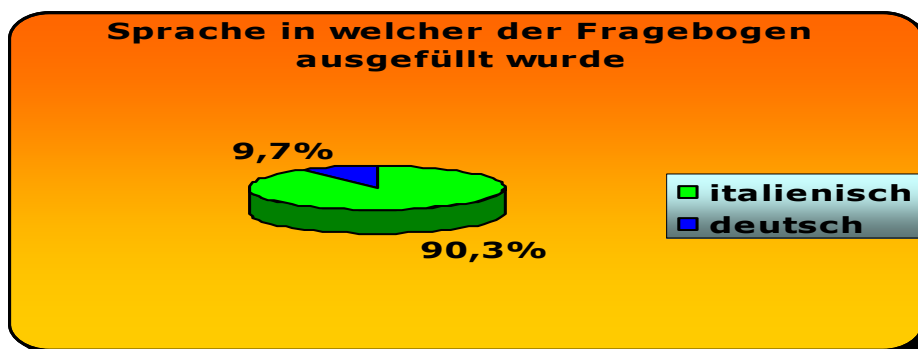
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

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

90,3 % der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 9,7% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)



Grafik 2

92,9% der Väter und 84,4% der Mütter sind erwerbstätig. Davon sind 63,4% der Mütter (2016=61,6% 2015=63,2%) und 3,1% der Väter (2016=4,8% 2015=3,7%) in Teilzeitarbeit angestellt.

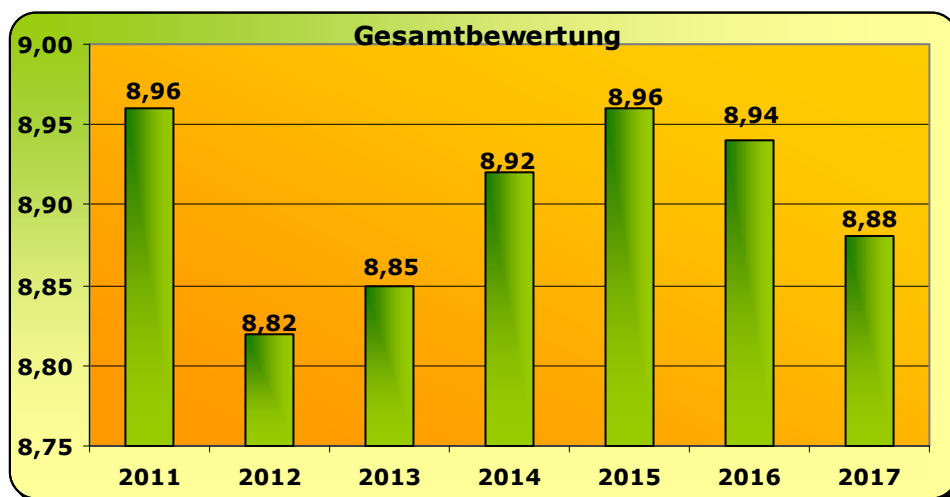
80,7% der teilnehmenden Kinder leben mit beiden Elternteilen (2016=82% 2015=82,7%), 18,2% leben nur mit der Mutter (2016=16,8% 2015=15,4%).

Die am meisten vertretenen Familien sind jene mit zwei Kindern 55,9% (2016=58,5% 2015= 59,6%). Durchschnittlich ergeben sich pro Familie 2,13 Kinder (Wert vom Vorjahr 2,04).

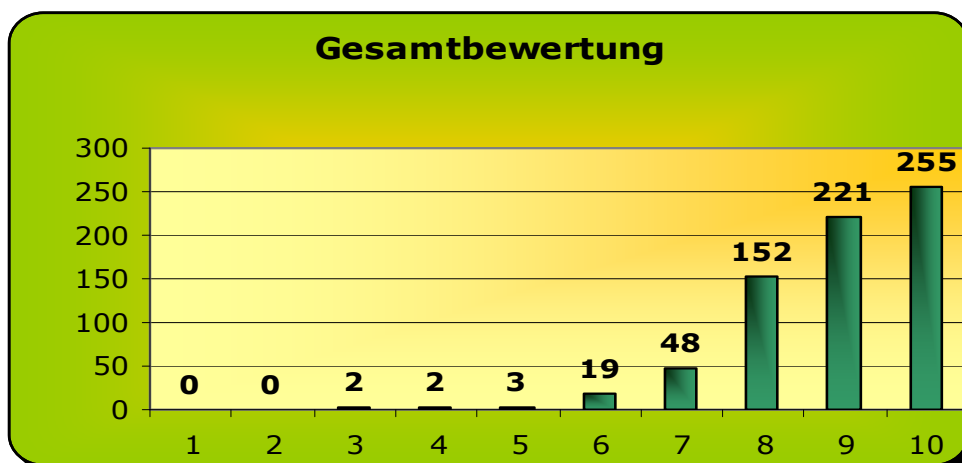
Gesamtbewertung

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 **8,88** (2016=8,94 - 2015=8,96 - 2014=8,92 - 2013=8,85 - 2012=8,82 - 2011=8,96) (Grafik 3).

Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (255 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 7 Antworten von insgesamt 704 Bewertungen gegeben wurden. (Grafik 4)



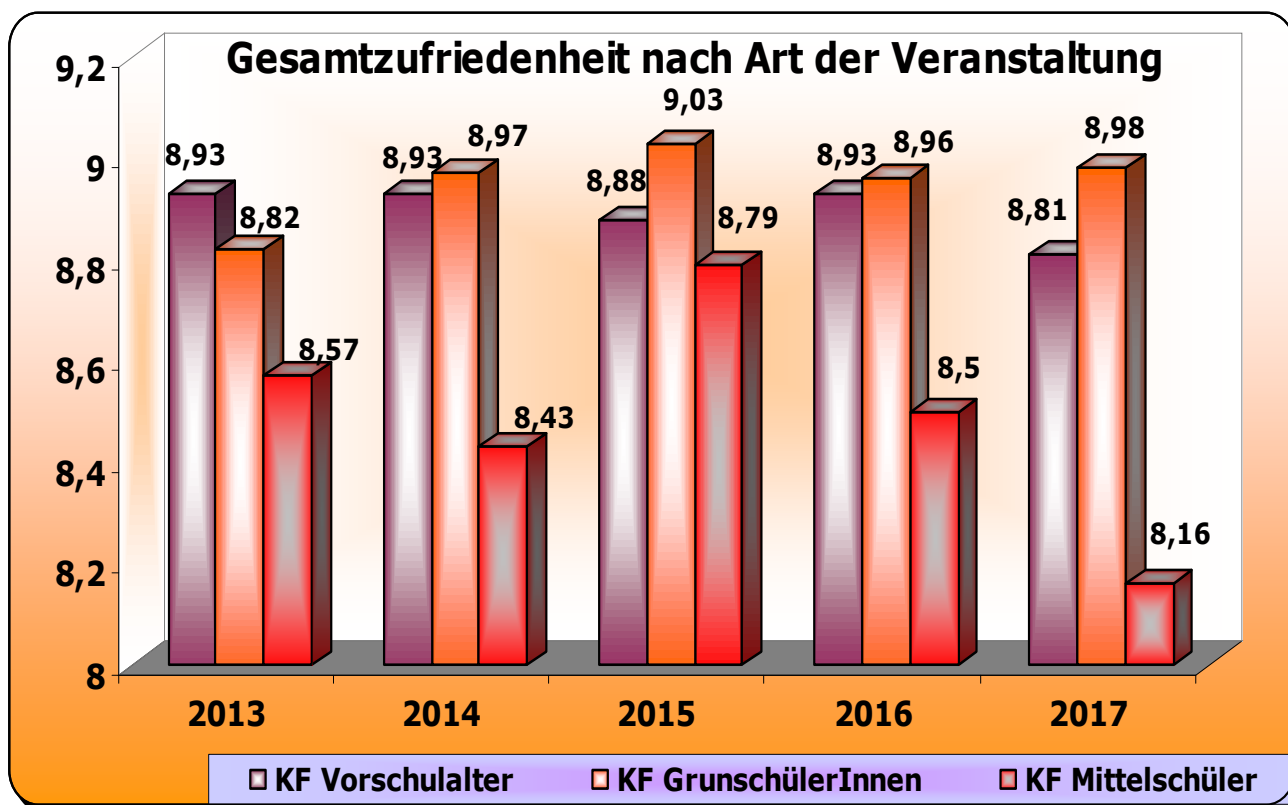
Grafik 3



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 (**8,98**); es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter** (**8,81**) und die **Kinderferien für MittelschülerInnen** (**8,16**). (Grafik 5)



Grafik 5

Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

Spielzentrum	Durchschnitt 2017	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2016	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2015	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	
		%	Anzahl		%	Anzahl		%	Anzahl
Kinderferien im Vorschulalter:									
Città dei Bambini	8,96	56%	85	8,88	60%	82	8,86	42%	84
La Fiaba	8,86	73%	118	9,11	50%	105	8,94	67%	101
Firmian Raggio di Sole 2016	8,6	50%	120	8,58	39%	112	8,73	53%	138
Vittorino da Feltre	8,85	77%	60	9,10	89%	71	9,00	84%	83

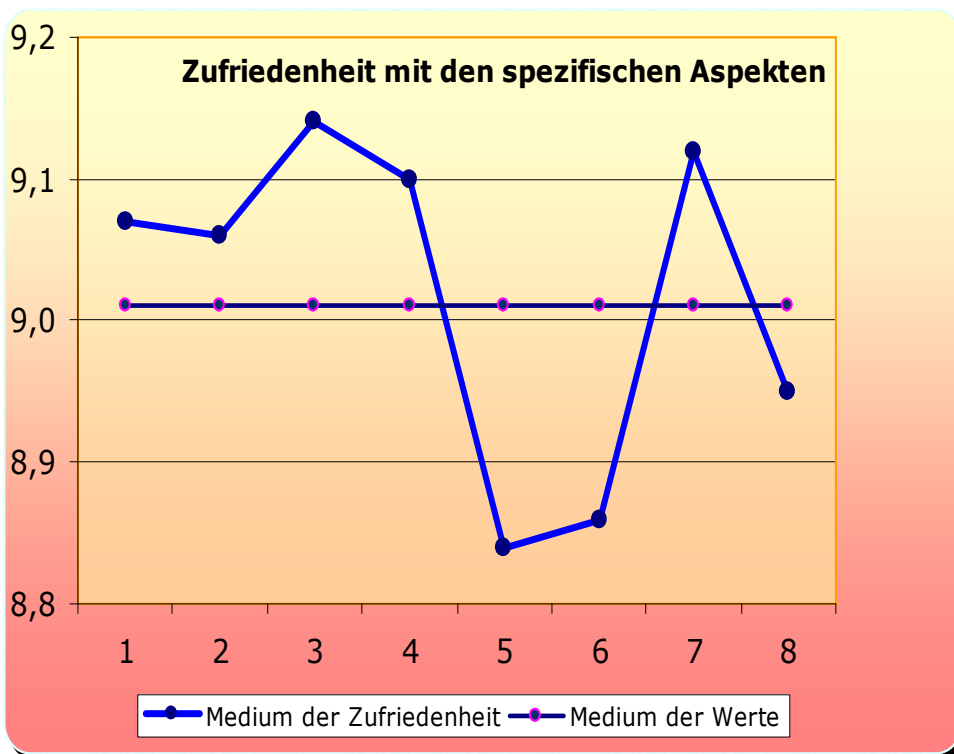
Kinderferien	Durchschnitt 2017	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2016	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder		Durchschnitt 2015	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	
Don Bosco	8,95	69%	125	8,97	58%	102	8,77	36%	83
Don Milani	8,99	83%	91	9,17	65%	110	9,00	66%	145
Longon	9,03	48%	122	9,11	47%	116	9,27	47%	111
Manzoni	8,63	25%	110	9,08	40%	92	8,88	18%	92
M.L.King	8,87	21%	108	9,06	42%	112	9,03	27%	111
Ada Negri 2017 Pestalozzi 2015-16	8,92	70%	87	9,09	63%	90	9,42	66%	102
Tambosi	9,14	58%	161	8,61	66%	164	8,78	67%	165
Kinderferien Mittelschüler:									
Longon Mittelschule	8,16	34%	109	8,50	17%	108	8,79	23%	106
Gesamtzufriedenheit	8,88			8,93			8,95		

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 3). Der Gesamtdurchschnitt beläuft sich auf **9,01**.

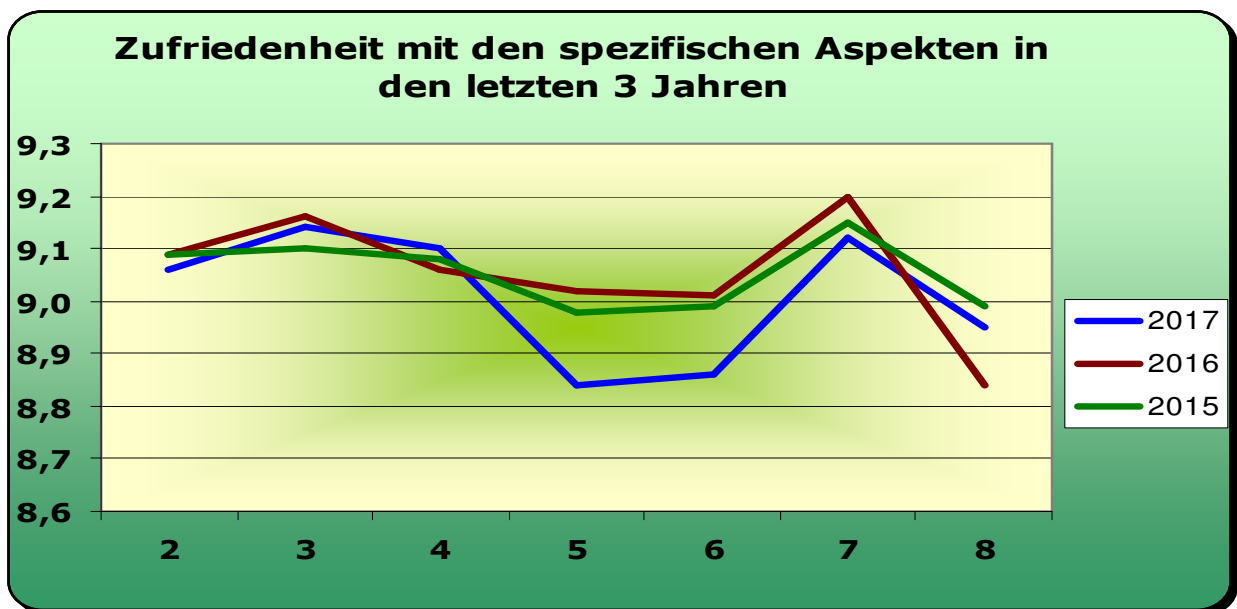


- 1 Tätigkeit der BetreuerInnen
- 2 Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren
- 3 Umgang der Koordinatoren mit den Kindern
- 4 Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern
- 5 Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten
- 6 Qualität der angebotenen Tätigkeiten
- 7 Öffnungszeiten der Spielzentren,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

Grafik 6

	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien		Bewertung 2017	Bewertung 2016	Bewertung 2015	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	☺	9,07	9,05	9,10	☺
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	☺	9,06	9,09	9,09	☺
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	☺	9,14	9,16	9,10	☺
4	Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	☺	9,10	9,06	9,08	☺
5	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,84	9,02	8,98	☺
6	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,86	9,01	8,99	☺
7	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	☺	9,12	9,20	9,15	☺
8	Angemessene Tarife	☺	8,95	8,84	8,99	☺

Tabelle 3



Grafik 7

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER								
La Fiaba	8,93	9,07	9,00	9,11	9,10	9,13	9,00	9,04
Città d. Bambini	9,02	8,70	9,02	8,86	9,10	8,98	9,06	8,86
Firmian (2017) Raggio di Sole (2016)	8,90	8,63	8,85	8,64	8,90	8,77	8,87	8,81
V. da Feltre	8,98	9,05	8,94	9,33	9,04	9,41	9,06	9,14
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN								
Don Bosco	9,13	9,12	9,10	9,19	9,23	9,14	9,18	9,07
Don Milani	9,18	9,32	9,34	9,37	9,41	9,35	9,34	9,25
Longon	9,34	9,28	9,32	9,11	9,41	9,38	9,31	9,33
Manzoni	8,70	9,29	8,67	9,03	8,78	9,11	8,96	9,11
M. L. King	8,87	9,09	8,91	9,11	9,00	9,09	8,96	9,04
Ada Negri Pestalozzi (2016)	9,15	9,09	9,06	9,23	9,10	9,23	9,05	9,00
Tambosi	9,29	9,05	9,33	9,02	9,33	9,11	9,25	9,03
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN								
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Longon Medie	8,75	8,5	8,22	8,56	8,53	8,89	8,75	8,78

Tabelle 4

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER								
La Fiaba	8,64	8,81	8,68	8,89	8,75	9,06	8,94	8,44
Città d. Bambini	8,72	8,93	8,90	8,81	8,91	8,88	8,83	8,22
Firmian (2017) Raggio di Sole (2016)	8,41	8,68	8,57	8,67	8,83	8,58	8,40	8,41
V. da Feltre	8,96	9,11	8,89	9,17	9,19	9,15	8,85	9,26
KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN								
Don Bosco	8,85	9,10	8,88	9,19	9,24	9,25	9,10	8,77
Don Milani	9,13	9,28	9,07	9,37	9,39	9,51	8,97	9,03
Longon	9,22	9,17	9,20	9,11	9,41	9,48	9,28	9,06
Manzoni	8,70	8,97	8,63	9,03	8,93	9,26	8,42	9,03
M. L. King	8,82	9,20	8,73	9,11	9,50	9,43	9,18	8,93
Ada Negri Pestalozzi (2016)	8,82	8,91	8,90	9,23	9,06	9,44	9,14	9,25
Tambosi	9,17	9,05	9,09	9,02	9,33	9,17	9,25	8,76
KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN								
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Longon Medie	8,05	8,50	8,19	8,61	8,86	9,06	8,37	8,67

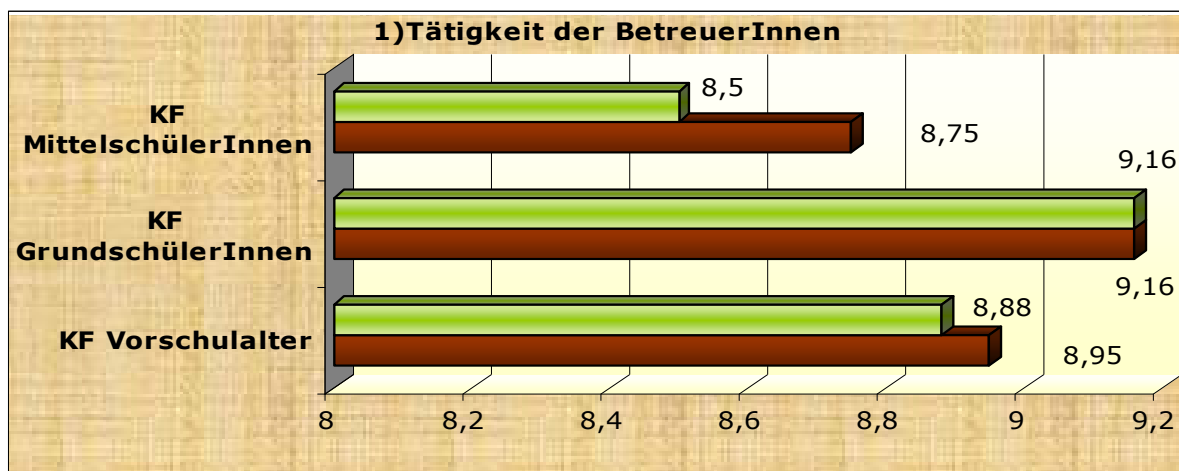
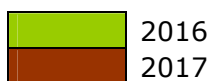
Tabelle 5

Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

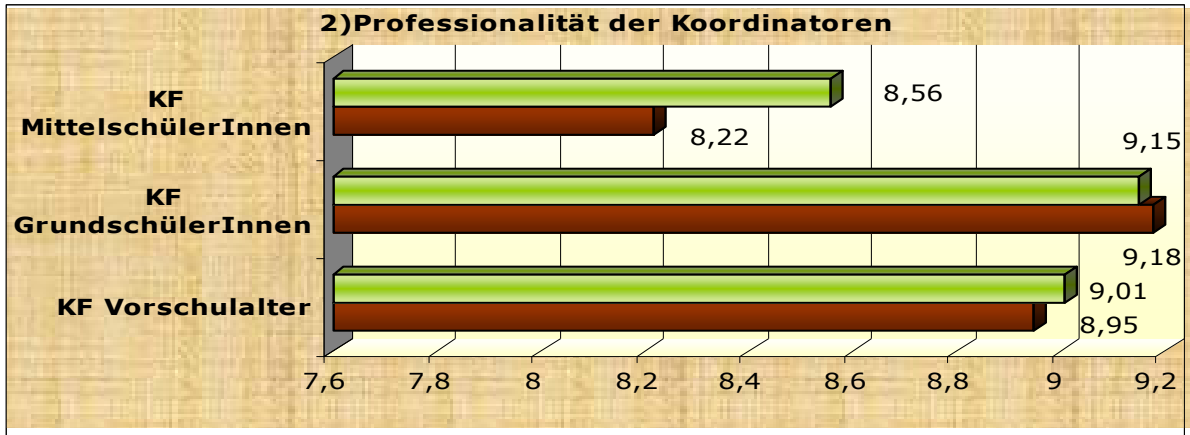
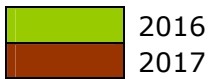
Initiative	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren (2)		Umgang Koordinatoren (3)		Umgang Betreuer (4)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
KF Vorschulalter	8,95	8,88	8,95	9,01	9,04	9,09	8,99	8,98
KF Grundschüler	9,16	9,16	9,18	9,15	9,25	9,20	9,20	9,11
KF Mittelschüler	8,75	8,50	8,22	8,56	8,53	8,89	8,75	8,78
Gesamtzufried	9,07	9,05	9,06	9,09	9,14	9,16	9,10	9,06
Initiative	Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
KF Vorschulalter	8,66	8,89	8,74	8,91	8,89	8,93	8,76	8,62
KF Grundschüler	9,01	9,10	8,98	9,08	9,28	9,34	9,10	8,95
KF Mittelschüler	8,05	8,5	8,19	8,61	8,86	9,06	8,37	8,67
Gesamtzufried	8,84	9,02	8,86	9,01	9,12	9,20	8,95	8,84

Tabelle 6

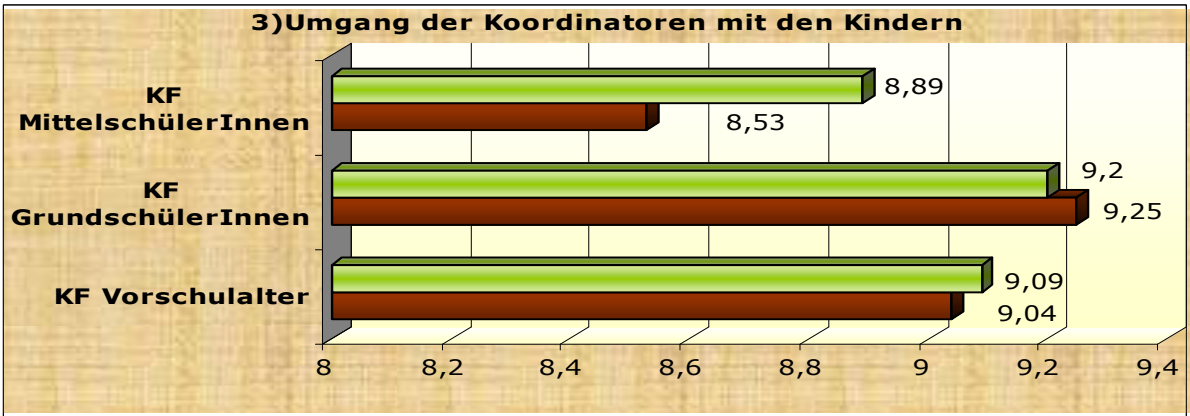
Grafiken



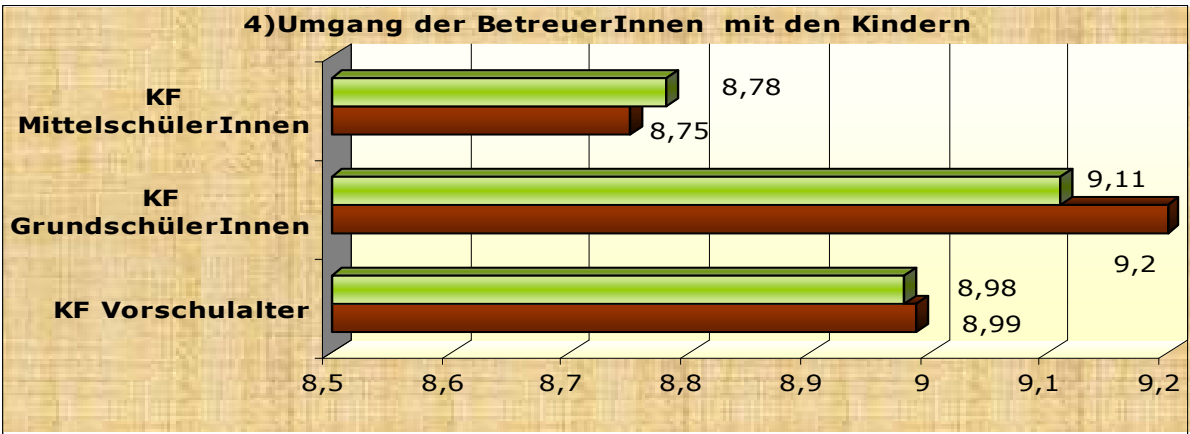
Grafik 8



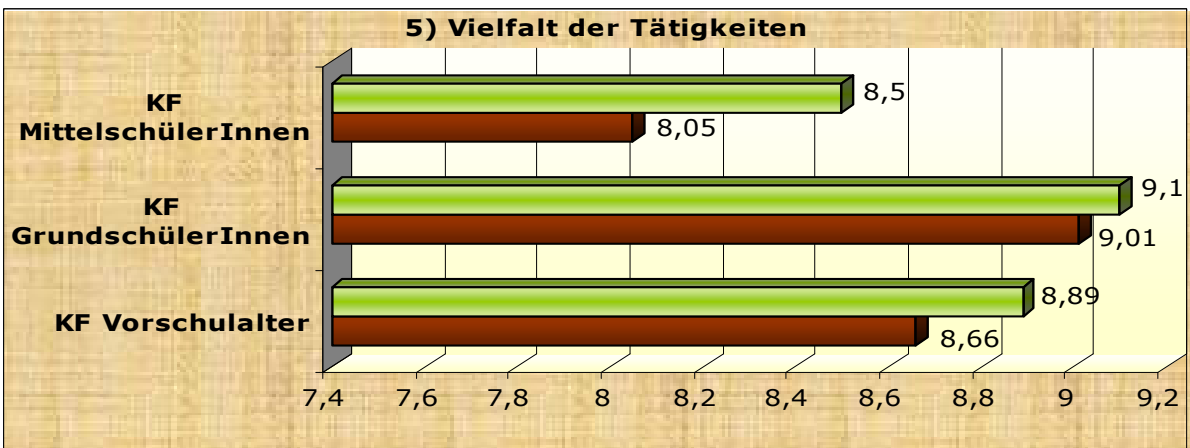
Grafik 9



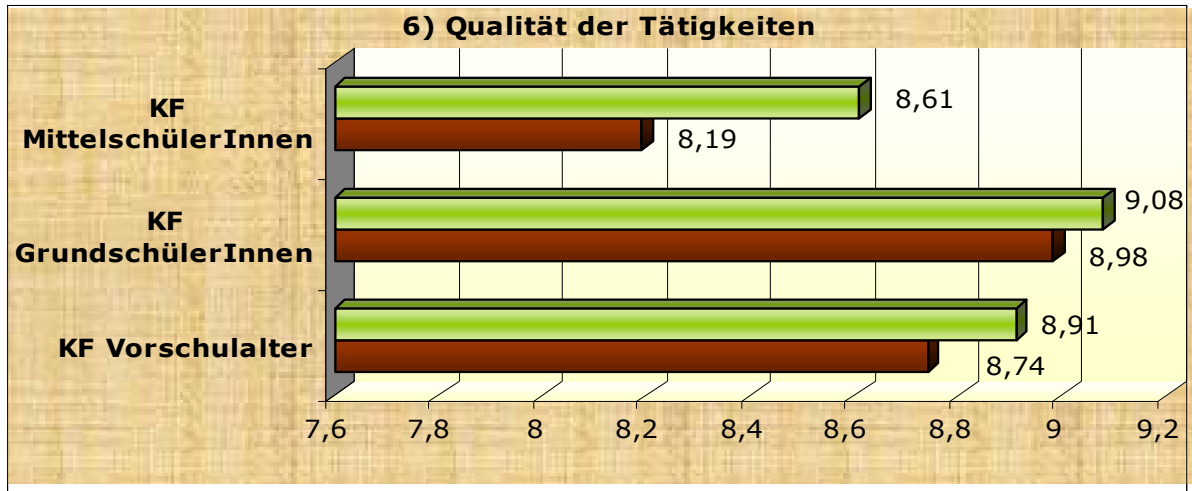
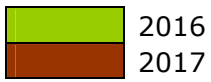
Grafik 10



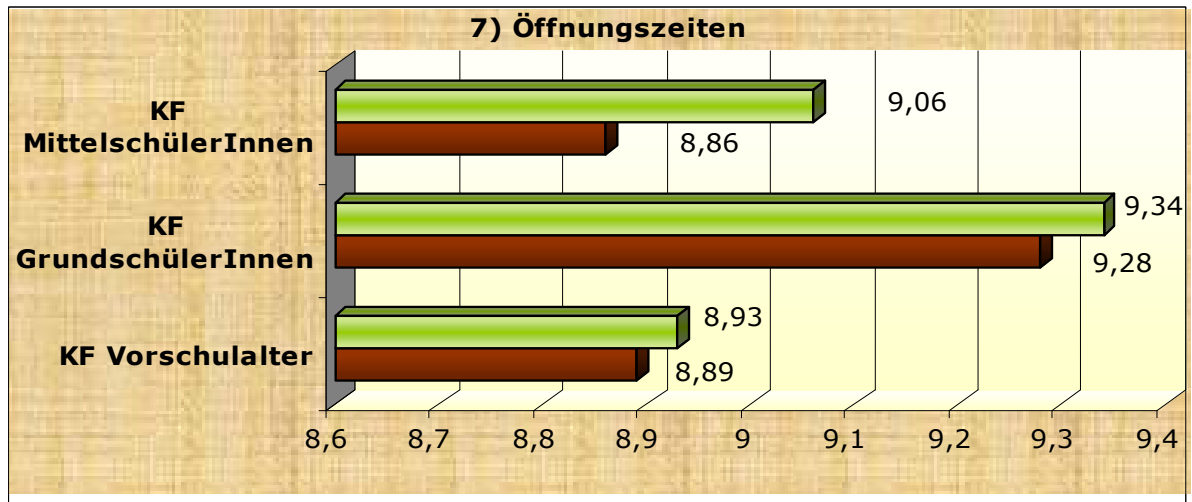
Grafik 11



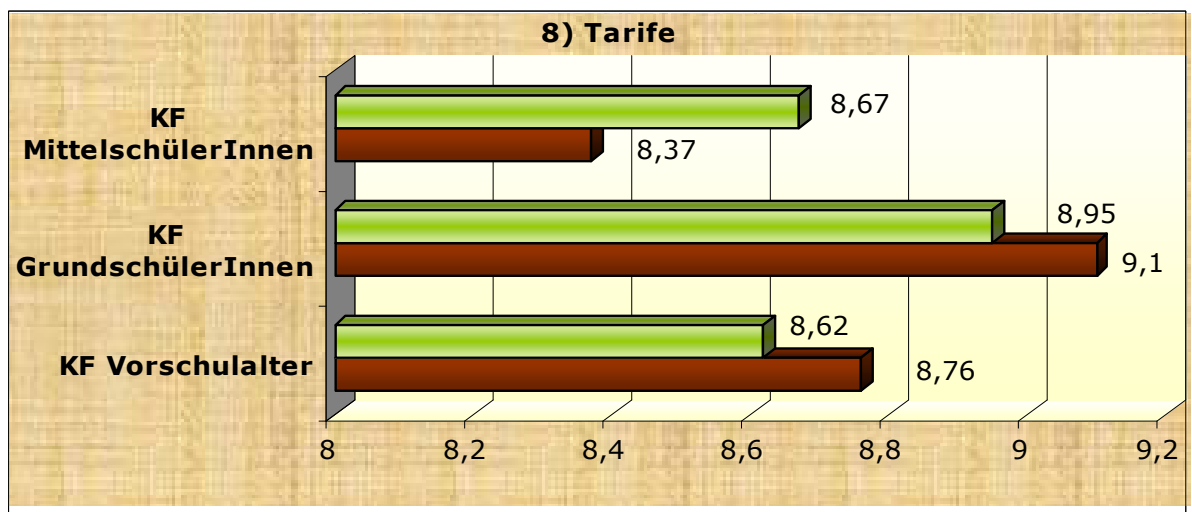
Grafik 12



Grafik 13



Grafik 14



Grafik 15

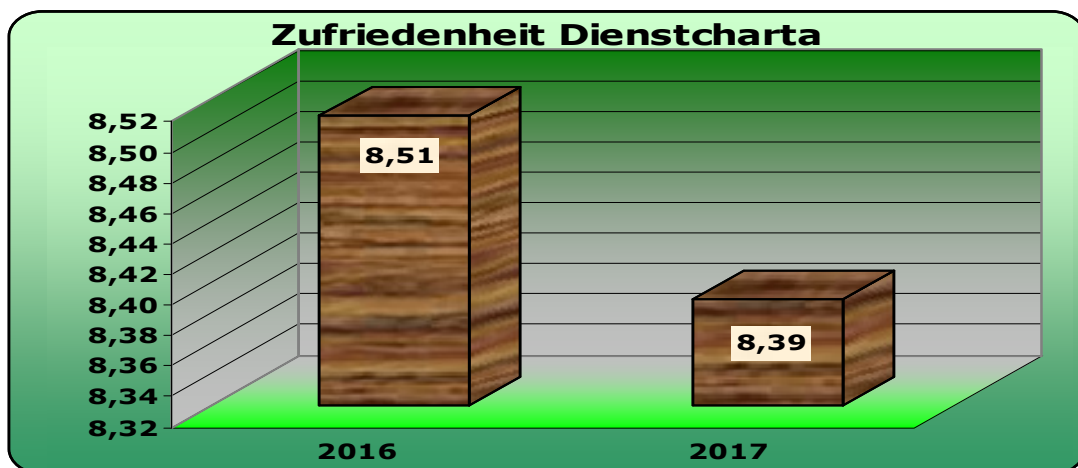
Die Stärken

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	9,12
• Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern	9,14
• Tätigkeit der BetreuerInnen	9,07
• Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	9,06
• Der Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	9,10
• Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten	8,86
• Angemessene Tarife	8,95
• Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	8,84

Dienstcharta

40,2% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2016= 31,6%) gelesen und eine Bewertung von **8,39** gegeben. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung 8,51 (Grafik 16).



Grafik 16

3. Schlussbemerkungen

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.