



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“ 2018**

## **Vorstellung der Ergebnisse**

**OKTOBER 2018**

Licia Bonetto  
Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano  
4° piano – stanza n. 415  
[licia.bonetto@comune.bolzano.it](mailto:licia.bonetto@comune.bolzano.it)

Licia Bonetto  
Gumergasse 7 – 39100 Bozen  
4. Stock - Zimmer Nr. 415  
[licia.bonetto@gemeinde.bozen.it](mailto:licia.bonetto@gemeinde.bozen.it)

Tel. 0471 997547



## Vorwort

Vom 25. Juni bis zum 27. Juli 2018 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen des Projektes „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2018) an den Spielveranstaltungen teilgenommen haben.

Zu diesem Zweck wurden allen Eltern anonyme Fragebögen ausgeteilt.

Bei insgesamt 1.322 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 814 Kindern geantwortet: das entspricht einer Rücklaufquote von 62% (2017 = 55%). (Tabelle 1)

<b>SPIELZENTRUM</b>	<b>GESAMTZAHL EINGESCHRIEBENER KINDER</b>	<b>GESAMTZAHL ANTWORTEN</b>	<b>%</b>
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>			
Città dei Bambini	89	55	62%
Raggio di sole	135	63	47%
La Fiaba	147	108	73%
Casa del Bosco	65	48	74%
<b>KINDERFERIEN:</b>			
Don Bosco	114	69	61%
Don Milani	100	76	76%
Longon	107	77	72%
Longon Medie	107	71	66%
Manzoni	124	50	40%
M. L. King	110	44	40%
Ada Negri (Ersatz Pestalozzi)	67	44	66%
Tambosi	157	109	69%
<b>INSGESAMT</b>	<b>1.322</b>	<b>814</b>	<b>62%</b>

Tabelle 1

### 1. Zielsetzungen der Erhebung

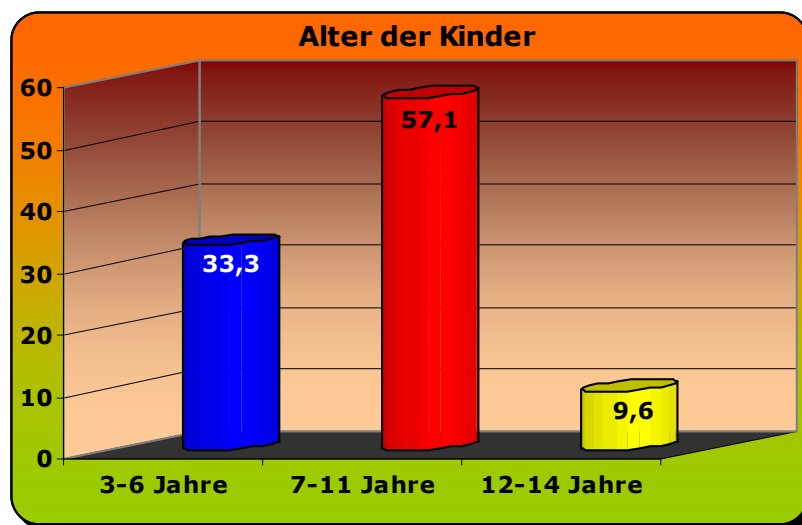
- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokalisierung der Aufmerksamkeit auf die jeweilige Art der Veranstaltung;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Vorjahre (soweit möglich);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

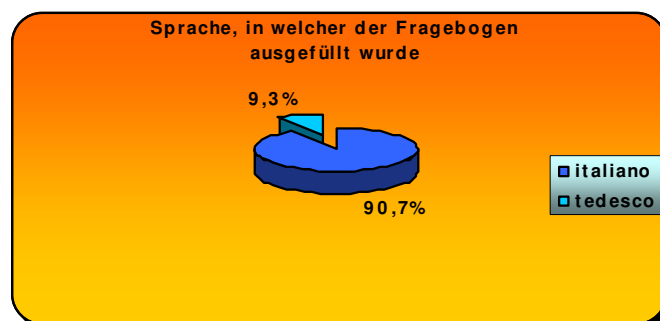
Bei der Untersuchung der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt wie das Alter der Kinder, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 8 Jahre. Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich ist, hatten die meisten Kinder ein Alter zwischen 7-11 Jahren, was einem Prozentsatz von 57,1% entspricht. (Grafik 1)



Grafik 1

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



Grafik 2

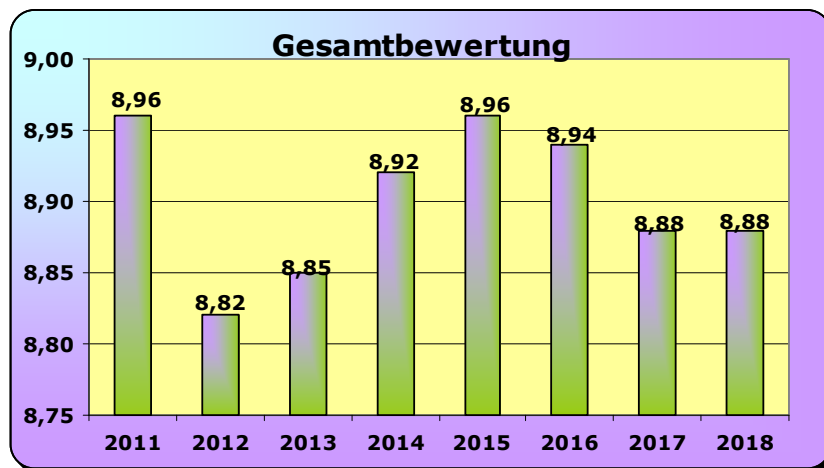
97,5% der Väter und 83,9% der Mütter sind erwerbstätig. Davon sind 58,8% der Mütter (2017=63,4% 2016=61,6%) und 4,7% der Väter (2017=3,1% 2016=4,8%) in Teilzeitarbeit angestellt.

84,1% der teilnehmenden Kinder leben mit beiden Elternteilen (2017=80,7% 2016=82,00%), 14,9% leben nur mit der Mutter (2017=18,2% 2016=16,8%).

Die am meisten vertretenen Familien sind jene mit zwei Kindern 53% (2017=55,9% 2016= 58,5%). Durchschnittlich ergeben sich pro Familie 2,14 Kinder (2017=2,13 - 2016=2,04).

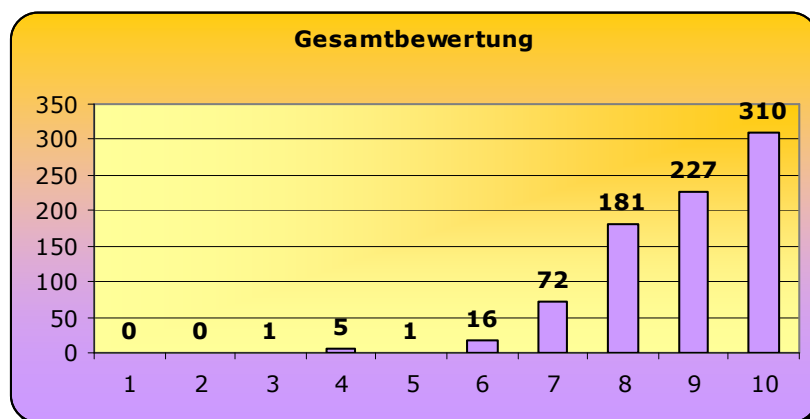
## Gesamtbewertung

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** (2017=8,88 - 2016=8,94 - 2015=8,96 - 2014=8,92 - 2013=8,85 - 2012=8,82 - 2011=8,96) (Grafik 3).



Grafik 3

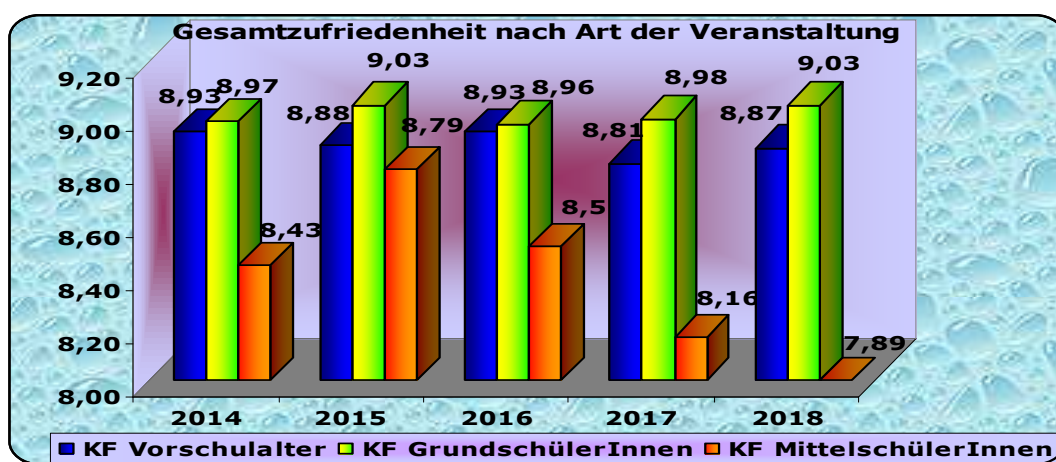
Wie aus der nachstehenden Grafik hervorgeht, ist die Note 10 die häufigste Bewertung (310 Antworten), während die negativen Bewertungen (weniger als "6") in nur 7 Antworten von insgesamt 813 Bewertungen gegeben wurden. (Grafik 4)



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** (**8,87**) und die **Kinderferien für MittelschülerInnen** (**7,89**). (Grafik 5)



Grafik 5

### Gesamter Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

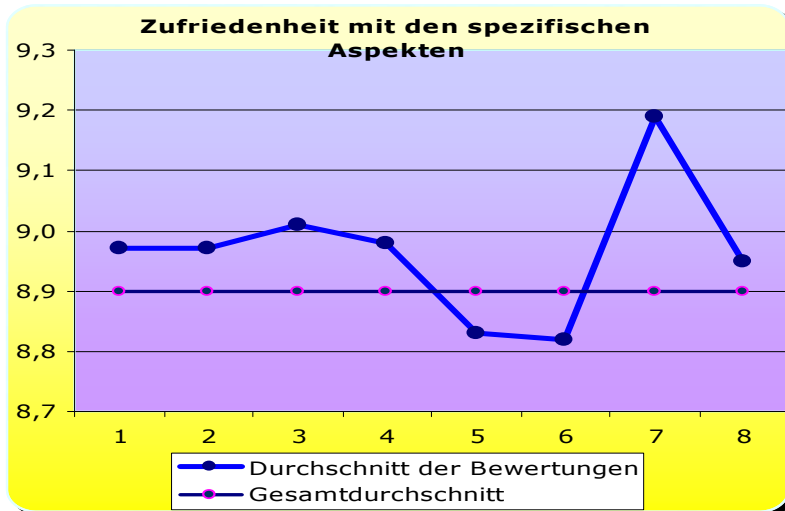
Spielzentrum	Durchschnitt 2018	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2017	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2016	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder
<b>Kinderferien im Vorschulalter:</b>						
Città dei Bambini	8,53	62% 89	8,96	56% 85	8,88	60% 82
La Fiaba	8,94	73% 147	8,86	73% 118	9,11	50% 105
Raggio di Sole (Firmian 2017)	8,97	47% 135	8,60	50% 120	8,58	39% 112
Casa del Bosco (V.da Feltre 2017)	8,98	74% 65	8,85	77% 60	9,10	89% 71
<b>Kinderferien:</b>						
Don Bosco	9,10	61% 114	8,95	69% 125	8,97	58% 102
Don Milani	9,21	76% 100	8,99	83% 91	9,17	65% 110
Longon	8,94	72% 107	9,03	48% 122	9,11	47% 116
Manzoni	9,16	40% 124	8,63	25% 110	9,08	40% 92
M.L.King	8,89	40% 110	8,87	21% 108	9,06	42% 112
Ada Negri (Pestalozzi 2016)	8,59	66% 67	8,92	70% 87	9,09	63% 90
Tambosi	9,12	69% 157	9,14	58% 161	8,61	66% 164
<b>Kinderferien Mittelschüler:</b>						
Longon Mittelschule	8,79	66% 107	8,16	34% 109	8,50	17% 108
<b>Gesamtzufriedenheit</b>	<b>8,88</b>		<b>8,88</b>		<b>8,93</b>	

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 **8,90**.

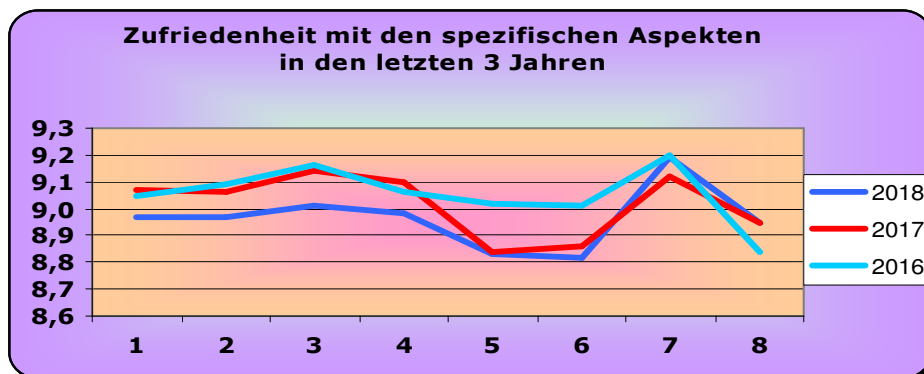


- 1 Tätigkeit der BetreuerInnen
- 2 Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren
- 3 Umgang der Koordinatoren mit den Kindern
- 4 Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern
- 5 Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten
- 6 Qualität der angebotenen Tätigkeiten
- 7 Öffnungszeiten der Spielzentren, 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 2018	Bewertung 2017	Bewertung 2016	
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	☺	8,97	9,07	9,05	☺
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	☺	8,97	9,06	9,09	☺
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	☺	9,01	9,14	9,16	☺
4	Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	☺	8,98	9,10	9,06	☺
5	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,83	8,84	9,02	☺
6	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	☺	8,82	8,86	9,01	☺
7	Öffnungszeiten der Spielzentren, die den Erfordernissen der Kinder und Familien Rechnung tragen	☺	9,19	9,12	9,20	☺
8	Angemessene Tarife	☺	8,95	8,95	8,84	☺

Tabelle 3



Grafik 7

## 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)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
<b>KINDERFERIEN IM VORSHULALTER:</b>																
La Fiaba	9,06	8,93	8,97	9,00	9,11	9,10	9,11	9,00	8,85	8,64	8,87	8,68	9,23	8,75	8,82	8,94
Città d. Bambini	8,55	9,02	8,64	9,02	8,65	9,10	8,60	9,06	8,29	8,72	8,43	8,90	8,64	8,91	8,49	8,83
Raggio di Sole (2017 Firmian)	9,06	8,90	8,94	8,85	9,13	8,90	9,13	8,87	9,05	8,41	8,94	8,57	9,32	8,83	8,90	8,40
Casa del Bosco (2017 V. da Feltre)	9,21	8,98	9,06	8,94	9,13	9,04	9,17	9,06	8,98	8,96	9,06	8,89	9,04	9,19	8,98	8,85
<b>KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN:</b>																
Don Bosco	9,31	9,13	9,20	9,10	9,23	9,23	9,22	9,18	9,16	8,85	9,09	8,88	9,38	9,24	8,91	9,10
Don Milani	9,09	9,18	9,26	9,34	9,36	9,41	9,14	9,34	9,19	9,13	9,04	9,07	9,43	9,39	9,03	8,97
Longon	9,00	9,34	8,94	9,32	8,88	9,41	8,99	9,31	9,00	9,22	8,97	9,20	9,34	9,41	9,24	9,28
Manzoni	9,14	8,70	9,00	8,67	9,12	8,78	9,06	8,96	9,04	8,70	8,96	8,63	9,35	8,93	9,37	8,42
M. L. King	8,89	8,87	9,09	8,91	9,16	9,00	9,11	8,96	8,91	8,82	8,98	8,73	9,14	9,50	9,07	9,18
Ada Negri	8,82	9,15	8,88	9,06	8,81	9,10	8,63	9,05	8,50	8,82	8,66	8,90	9,05	9,06	9,14	9,14
Tambosi	9,19	9,29	9,33	9,33	9,26	9,33	9,04	9,25	8,96	9,17	8,96	9,09	9,38	9,33	9,27	9,25
<b>KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN:</b>																
	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Longon Medie	8,07	8,75	8,06	8,22	8,10	8,53	8,39	8,75	7,84	8,05	7,82	8,19	8,72	8,86	8,20	8,37

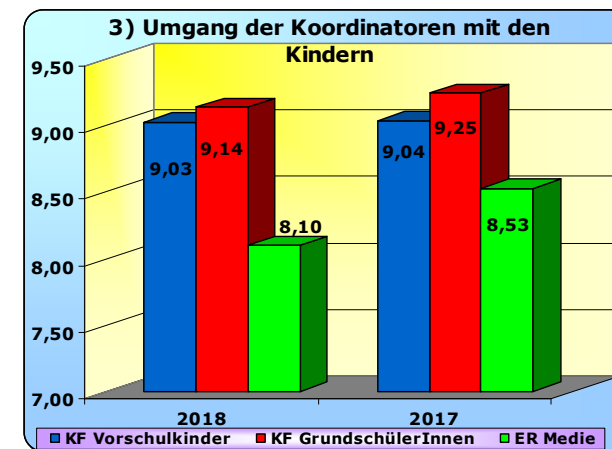
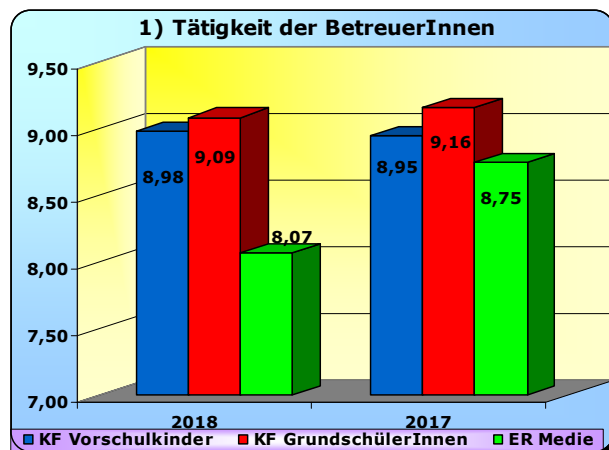
tabelle 4

## Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

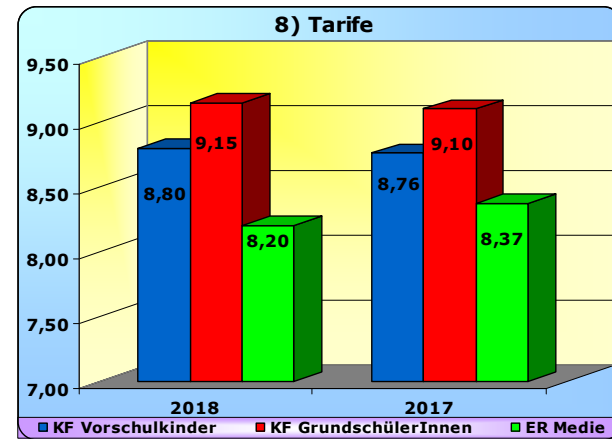
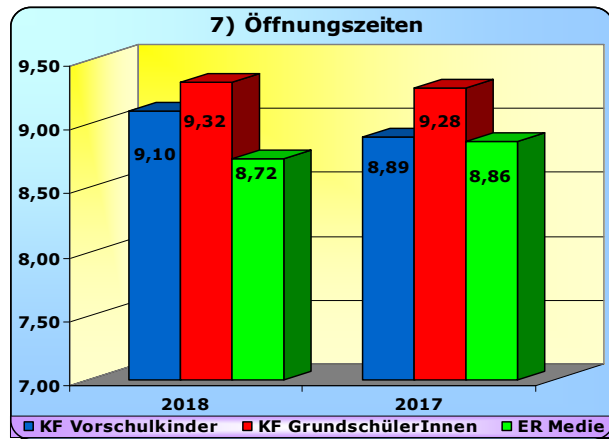
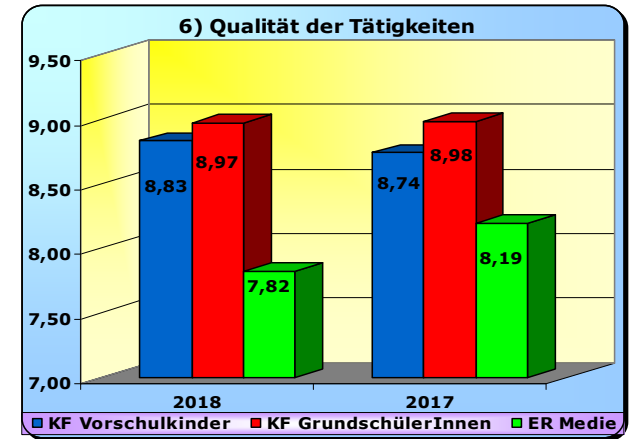
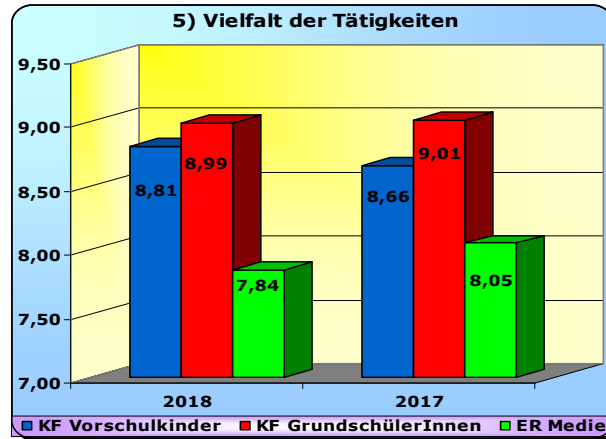
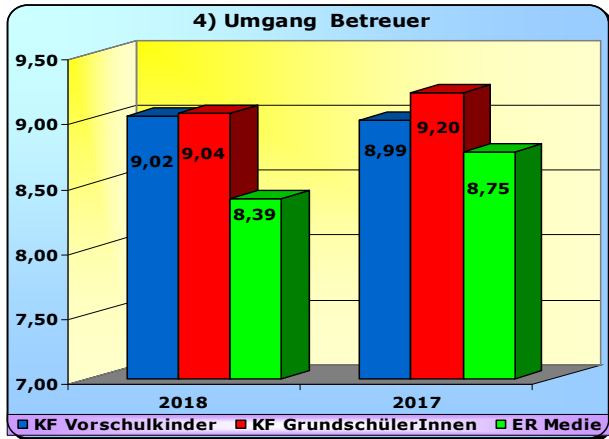
Initiative	Tätigkeit d. Betreuer (1)		Profess. Koordinatoren(2)		Umgang Koordinatoren(3)		Umgang Betreuer (4)		Vielfalt der Tätigkeiten (5)		Qualität der Tätigkeiten (6)			Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
KF Vorschulalter	8,98	8,95	8,91	8,95	9,03	9,04	9,02	8,99	8,81	8,66	8,83	8,74	9,10	8,89	8,80	8,76	
KF Grundschüler	9,09	9,16	9,14	9,18	9,14	9,25	9,04	9,20	8,99	9,01	8,97	8,98	9,32	9,28	9,15	9,10	
KF Mittelschüler	8,07	8,75	8,06	8,22	8,10	8,53	8,39	8,75	7,84	8,05	7,82	8,19	8,72	8,86	8,20	8,37	
<b>Gesamtzufried</b>	<b>8,97</b>	<b>9,07</b>	<b>8,97</b>	<b>9,06</b>	<b>9,01</b>	<b>9,14</b>	<b>8,98</b>	<b>9,10</b>	<b>8,83</b>	<b>8,84</b>	<b>8,82</b>	<b>8,86</b>	<b>9,19</b>	<b>9,12</b>	<b>8,95</b>	<b>8,95</b>	

tabelle 5

### Grafiken







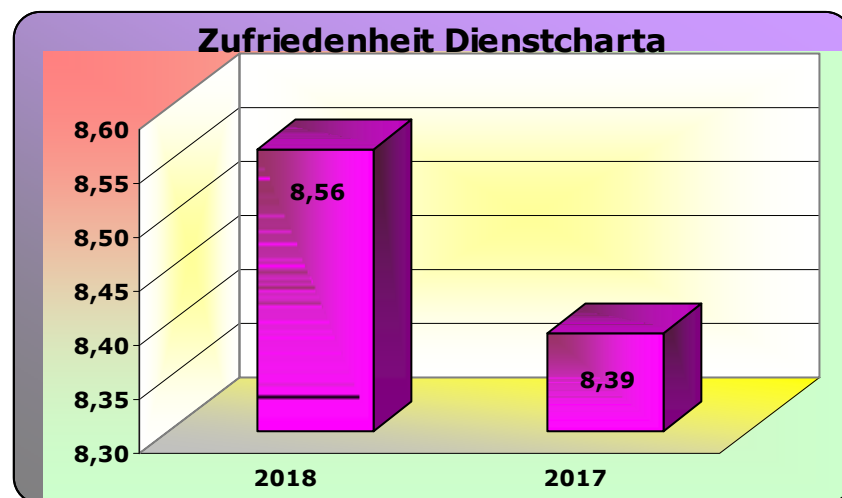
## Die Stärken

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 9,19
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 9,01
- Der Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern 8,98
- Tätigkeit der BetreuerInnen 8,97
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 8,97
- Angemessene Tarife 8,95
- Die Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten 8,83
- Die Qualität der angebotenen Tätigkeiten 8,82

## Dienstcharta

43,3% der Eltern haben die Dienstcharta "Kinderferien" (2017= 40,2%) gelesen und eine Bewertung von **8,56** gegeben. Im Vorjahr war die durchschnittliche Bewertung 8,39 (Grafik 8).



Grafik 8

### **3. Schlussbemerkungen**

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

Es sind keine besonderen Kritikpunkte hervorgehoben worden.