



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 des Zufriedenheitsgrades mit der Initiative „Kinderferien / Kinderferien im Vorschulalter“ 2019

## Vorstellung der Ergebnisse

**OKTOBER 2019**

Licia Bonetto  
Vicolo Gumer 7 – 39100 Bolzano  
4° piano – stanza n. 415

Licia Bonetto  
Gumergasse 7 – 39100 Bozen  
4. Stock - Zimmer Nr. 415

Tel. 0471 997547  
PEO: [4.4.0@comune.bolzano.it](mailto:4.4.0@comune.bolzano.it)  
PEC: [4.4.0@pec.bolzano.bozena.it](mailto:4.4.0@pec.bolzano.bozena.it)



## **Vorwort**

2019 fand die 39. Auflage der "Kinderferien" und die 33. Auflage der "Kinderferien im Vorschulalter" statt. Das Amt für Schule und Freizeit der Stadtgemeinde Bozen hat heuer das Projekt zum ersten Mal in enger Zusammenarbeit mit Vereinen und Genossenschaften verwirklicht, die im Gemeindegebiet von Bozen tätig sind. Die Vereine und Genossenschaften haben die Spielzentren selbst geführt, die Spiel- und Freizeitangebote organisiert und das notwendige Personal angestellt.

Folgende Vereine und Genossenschaften waren die Projektpartner und sie haben die unten angeführten Spielzentren geführt:

### **Sozialgenossenschaft COCCINELLA:**

Spielzentrum BAMBI

### **Genossenschaft CASA BIMBO:**

Spielzentrum CASA DEL BOSCO

### **Verein UISP:**

Spielzentrum DON BOSCO

### **Stiftung UPAD:**

Spielzentrum DON MILANI

### **Verein ARCIRAGAZZI:**

Spielzentren LONGON und LONGON MEDIE

### **Konsortium AGCI Alto Adige Sozialgen.:**

Spielzentrum LA FIABA e MANZONI

### **Sozialgenossenschaft XENIA:**

Spielzentren RAGGIO DI SOLE und PESTALOZZI

### **Verein LA STRADA:**

Spielzentrum S.F. NERI

### **Verein LEARNING CENTER:**

Spielzentrum TAMBOSI

Vom 24. Juni bis zum 26. Juli 2019 wurde eine Erhebung zur Feststellung des Zufriedenheitsgrades der Eltern durchgeführt, deren Kinder im Rahmen des Projektes „Kinderferien“ und „Kinderferien im Vorschulalter“ (Ausgabe 2019) an den Spiel- und Freizeitangeboten teilgenommen haben.

Alle Eltern haben anonyme Fragebögen erhalten.

Bei insgesamt 1.201 eingeschriebenen Kindern haben die Eltern von 631 Kindern den Fragebogen ausgefüllt. Das entspricht einer Rücklaufquote von 53% (2018 = 62%) (Tabelle 1).

<b>SPIELZENTRUM</b>	<b>EINGESCHRIEBENE KINDER insgesamt</b>	<b>ANTWORTEN insgesamt</b>	<b>%</b>
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>			
Bambi	115	58	50 %
Raggio di Sole	127	36	28 %
La Fiaba	105	69	66 %
Casa del Bosco	54	10	19 %
<b>KINDERFERIEN:</b>			
Don Bosco	104	52	50 %
Don Milani	80	67	84 %
Longon	103	66	64 %
Longon Medie	95	44	46 %
Manzoni	124	66	53 %
S.F. Neri	66	43	65 %
Pestalozzi	90	32	36 %
Tambosi	138	88	64 %
<b>INSGESAMT</b>	<b>1201</b>	<b>631</b>	<b>53 %</b>

Tabelle 1

## 1. Die Zielsetzungen der Erhebung

Die Zielsetzungen der Erhebung sind:

- Ermittlung des Grades der Zufriedenheit mit der Initiative;
- eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes aufgrund der erzielten Ergebnisse;
- differenzierte Fokussierung je nach Art der Veranstaltung;
- Vergleich der Ergebnisse mit jenen der Vorjahre (soweit möglich);
- Feststellung von Wünschen/Beschwerden, die bisher nicht berücksichtigt wurden.

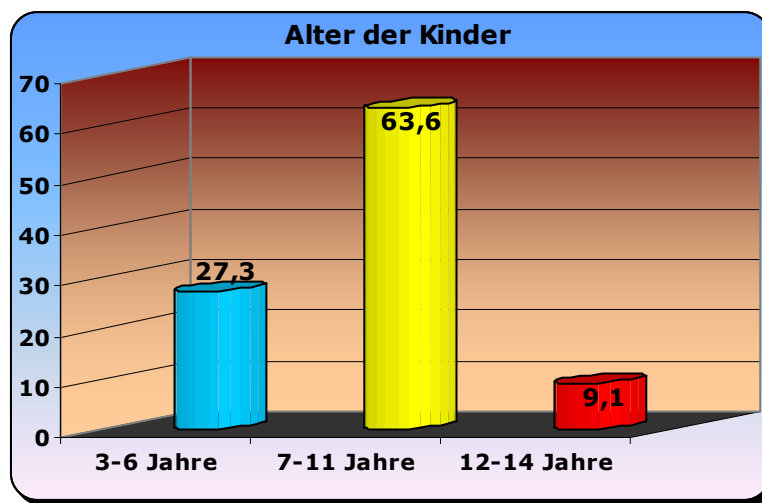
Die Eltern wurden gebeten, die vielfältigen Aspekte, welche die Initiative der „Kinderferien“ kennzeichnen, zu bewerten, wie z.B. die Arbeit der Betreuer, die Professionalität der Koordinatoren, die Vielfalt des Angebots, die Angemessenheit der Öffnungszeiten und das Verhältnis Preis/Qualität.

## 2. Die Ergebnisse der Erhebung

Bei der Analyse der Ergebnisse wurden verschiedene Variablen berücksichtigt, wie das Alter der Kinder, ob die Eltern erwerbstätig sind, die Sprache, in welcher der Fragebogen ausgefüllt wurde, und die familiäre Situation.

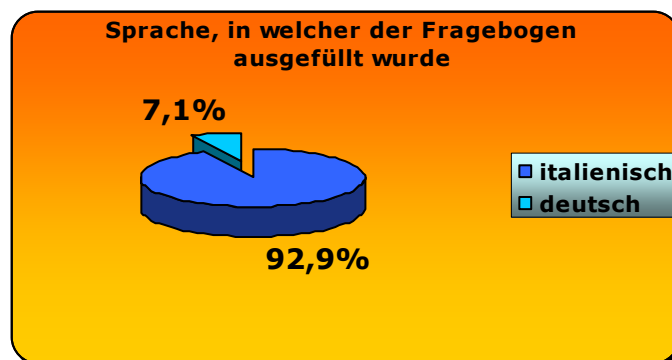
Das Durchschnittsalter der Kinder beträgt 8 Jahre.

Wie aus der nachstehenden Grafik ersichtlich gehörten die meisten Kinder der Altersgruppe der Sieben- bis Elfjährigen an. Das entspricht einem Prozentsatz von 63,6%. (Grafik 1)



Grafik 1

92,9% der Eltern haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 7,1% in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 2)



Grafik 2

96,4% der Väter und 86,4% der Mütter sind erwerbstätig. Davon arbeiten 58,7% der Mütter (2018 = 58,8% - 2017 = 63,4%) und 2,1% der Väter (2018 = 4,7% - 2017 = 3,1%) in Teilzeit.

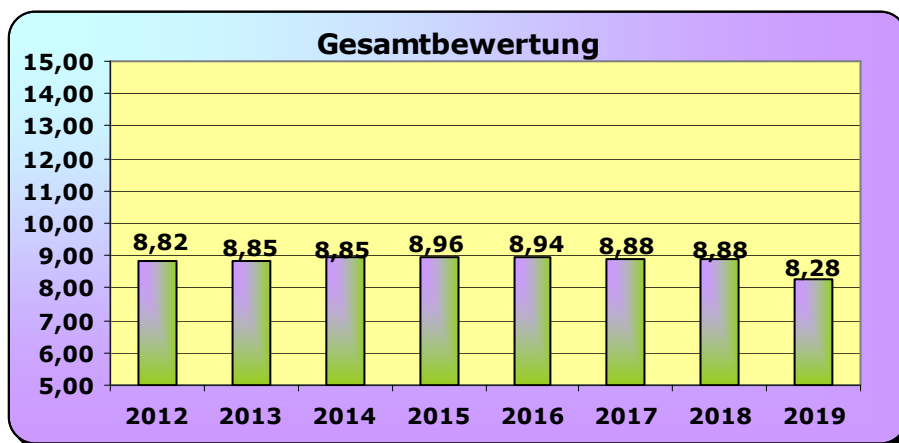
85,5% der teilnehmenden Kinder leben bei ihren Eltern (2018 = 85,1% - 2017 = 80,7%), 13% leben nur mit der Mutter zusammen (2018 = 14,9% - 2017 = 18,2%).

Hinsichtlich der Größe der Familie wurde bei 54% der Antworten angegeben, dass zwei Kinder in der Familie leben (2018 = 53% - 2017 = 55,9%).

Im Schnitt hat jede Familie, die sich an der Umfrage beteiligt hat, 2,05 Kinder (2018 = 2,14 - 2017 = 2,13).

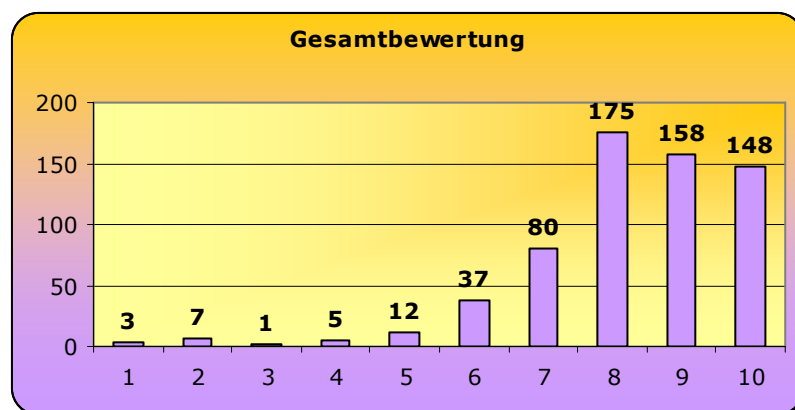
### Gesamtbewertung

Die Eltern wurden gebeten, ein Gesamturteil über die Initiative "Kinderferien / Kinderferien im Vorschulalter" abzugeben. Für die Bewertung sollten sie zwischen den Werten von 10 (= sehr zufrieden) bis 1 (= überhaupt nicht zufrieden) auswählen. Der Durchschnittswert beträgt **8,28** (2018= 8,88 - 2017= 8,88 - 2016= 8,94 - 2015= 8,96 - 2014= 8,85 - 2013= 8,85 - 2012= 8,82). (Grafik 3).



Grafik 3

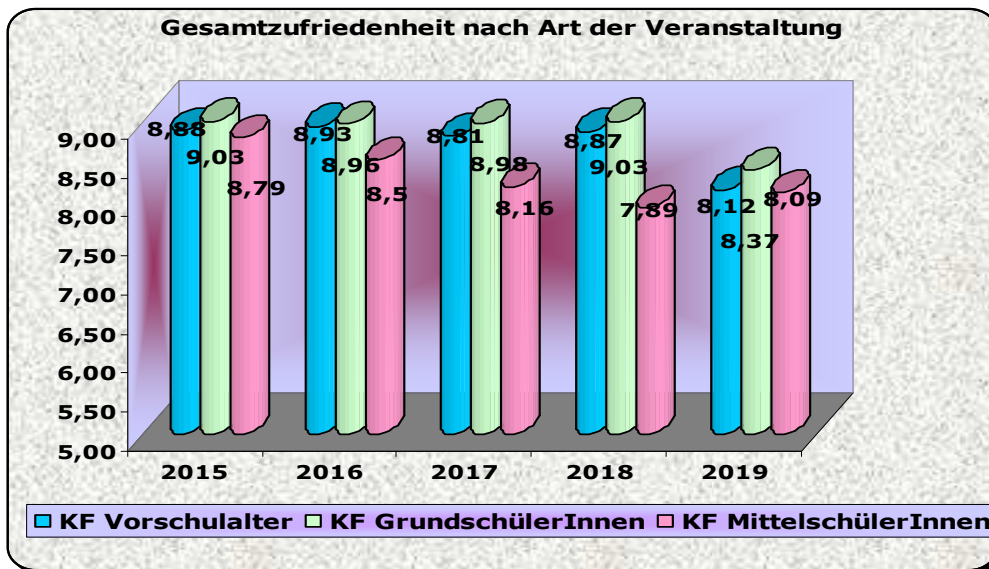
Wie aus der Grafik unten hervorgeht, ist der Wert „8“ die am häufigsten angegebene Bewertung (175 Antworten), während nur 28 Antworten negative Bewertungen (d.h. weniger als "6") enthielten. (Grafik 4)



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.

Hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit nach der Art der Veranstaltung haben die Eltern der Kinder, die die **Kinderferien für GrundschülerInnen** besucht haben, die höchste Bewertung abgegeben (**8,37**). Es folgen die **Kinderferien im Vorschulalter** (**8,12**) und die **Kinderferien für MittelschülerInnen** (**8,09**). (Grafik 5)



Grafik 5

### Zufriedenheitsgrad nach Spielzentrum

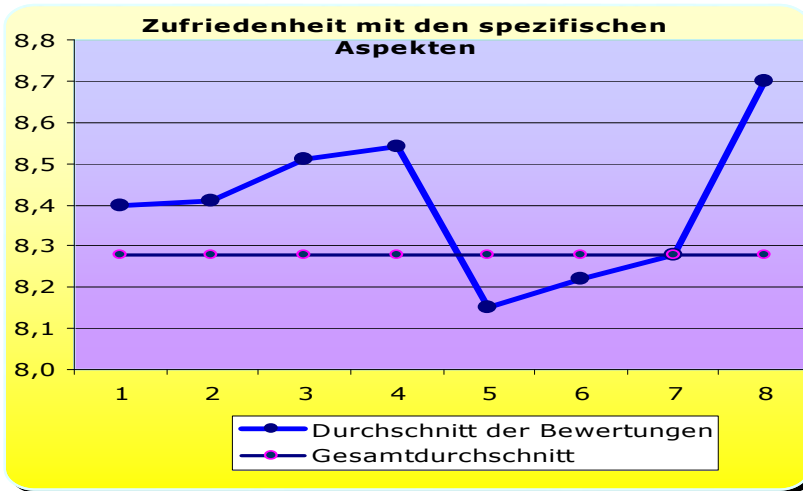
Spielzentrum	Durchschnitt 2019	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2018	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder	Durchschnitt 2017	% abgegebene Fragebögen / eingeschriebene Kinder
<b>Kinderferien im Vorschulalter:</b>						
Bambi	8,51	50 % 115	8,53	62 % 89	8,96	56 % 85
La Fiaba	7,83	66 % 105	8,94	73 % 147	8,86	73 % 118
Raggio di Sole	8,09	28 % 127	8,97	47 % 135	8,60	50 % 120
Casa del Bosco	8,00	19 % 54	8,98	74 % 65	8,85	77 % 60
<b>Kinderferien GrundschülerInnen:</b>						
Don Bosco	8,12	50 % 104	9,10	61 % 114	8,95	69 % 125
Don Milani	8,97	84 % 80	9,21	76 % 100	8,99	83 % 91
Longon	9,02	64 % 103	8,94	72 % 107	9,03	48 % 122
Manzoni	7,75	53 % 124	9,16	40 % 124	8,63	25 % 110
S.F. Neri	8,97	36 % 90	8,89	40 % 110	8,87	21 % 108
Pestalozzi	8,30	65 % 66	8,59	66 % 67	8,92	70 % 87
Tambosi	7,84	64 % 138	9,12	69 % 157	9,14	58 % 161
<b>Kinderferien MittelschülerInnen:</b>						
Longon Mittelschule	8,09	46 % 95	8,79	66 % 107	8,16	34 % 109
<b>Zufriedenheit insg.</b>	<b>8,28</b>		<b>8,88</b>		<b>8,88</b>	

Tabelle 2

## Zufriedenheit mit den spezifischen Aspekten

Für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades mit den einzelnen spezifischen Aspekten wurden die Befragten gebeten, 8 Teilbereiche auf einer Skala von 10 (= sehr zufrieden) bis 1 (= überhaupt nicht zufrieden) zu bewerten.

Die nachstehende Grafik und die Tabelle geben Aufschluss über die erhobenen Durchschnittswerte (Grafik 6 - Tabelle 3). Der Gesamtdurchschnittswert liegt bei **8,28**.

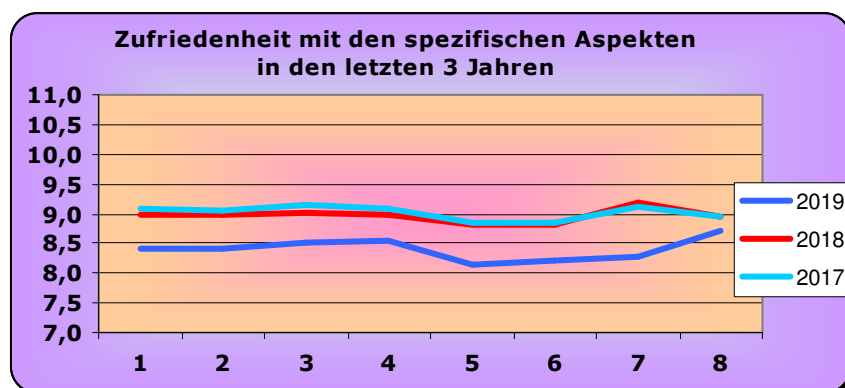


- 1 Tätigkeit der BetreuerInnen
- 2 Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren
- 3 Umgang der Koordinatoren mit den Kindern
- 4 Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern
- 5 Vielfalt der Angebote
- 6 Qualität der Angebote
- 7 Öffnungszeiten der Spielzentren, die auf die Bedürfnisse der Kinder und Familien abgestimmt sind
- 8 Angemessenheit der Tarife hinsichtlich des angebotenen Dienstes

Grafik 6

	Bewertung der Aspekte Kinderferien im Vorschulalter/Kinderferien	Bewertung 2019	Bewertung 2018	Bewertung 2017
1	Tätigkeit der BetreuerInnen	8,40	8,97	9,07
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatoren	8,41	8,97	9,06
3	Umgang der Koordinatoren mit den Kindern	8,51	9,01	9,14
4	Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern	8,54	8,98	9,10
5	Vielfalt der angebotenen Tätigkeiten	8,15	8,83	8,84
6	Qualität der angebotenen Tätigkeiten	8,22	8,82	8,86
7	Öffnungszeiten der Spielzentren, die auf die Bedürfnisse der Kinder und Familien abgestimmt sind	8,99	9,19	9,12
8	Angemessenheit der Tarife hinsichtlich des angebotenen Dienstes	8,70	8,95	8,95

Tabelle 3



Grafik 7

## Bewertung der spezifischen Aspekte nach Spielzentrum

Spielzentrum	Tätigkeit der Betreuer (1)		Professionalität Koordinatoren(2)		Umgang mit Kindern (Koordinatoren (3))		Umgang mit Kindern (Betreuer (4))		Vielfalt der Angebote (5)		Qualität der Angebote (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>KINDERFERIEN IM VORSCHULALTER:</b>																
La Fiaba	8,26	9,06	7,79	8,97	8,19	9,11	8,40	9,11	7,29	8,85	7,43	8,87	8,96	9,23	8,26	8,82
Bambi	8,47	8,55	8,47	8,64	8,63	8,65	8,53	8,60	8,59	8,29	8,52	8,43	9,00	8,64	9,05	8,49
Raggio di Sole	7,94	9,06	8,09	8,94	8,00	9,13	8,08	9,13	8,20	9,05	8,00	8,94	8,94	9,32	8,68	8,90
Casa del Bosco	8,40	9,21	8,20	9,06	8,60	9,13	8,50	9,17	8,60	8,98	8,40	9,06	8,00	9,04	8,30	8,98
<b>KINDERFERIEN FÜR GRUNDSCHÜLER/INNEN:</b>																
Don Bosco	8,06	9,31	8,23	9,20	8,25	9,23	8,31	9,22	8,23	9,16	8,31	9,09	8,92	9,38	8,31	8,91
Don Milani	9,01	9,09	9,22	9,26	9,06	9,36	9,00	9,14	8,99	9,19	8,94	9,04	9,45	9,43	9,03	9,03
Longon	8,94	9,00	9,05	8,94	9,02	8,88	8,92	8,99	8,89	9,00	8,97	8,97	9,24	9,34	9,22	9,24
Manzoni	8,09	9,14	7,79	9,00	8,03	9,12	8,38	9,06	7,12	9,04	7,29	8,96	9,03	9,35	8,56	9,37
S.F. Neri	9,00	8,89	9,10	9,09	9,16	9,16	9,09	9,11	8,94	8,91	8,94	8,98	9,22	9,14	9,09	9,07
Pestalozzi	8,42	8,82	8,53	8,88	8,65	8,81	8,56	8,63	8,16	8,50	8,63	8,66	8,81	9,05	8,65	9,14
Tambosi	8,11	9,19	8,28	9,33	8,36	9,26	8,35	9,04	7,92	8,96	7,92	8,96	8,81	9,38	8,53	9,27
<b>KINDERFERIEN FÜR MITTELSCHÜLER/INNEN:</b>																
	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Longon Medie	8,14	8,07	8,28	8,06	8,39	8,10	8,34	8,39	7,73	7,84	7,95	7,82	8,66	8,72	8,48	8,20

Tabelle 4

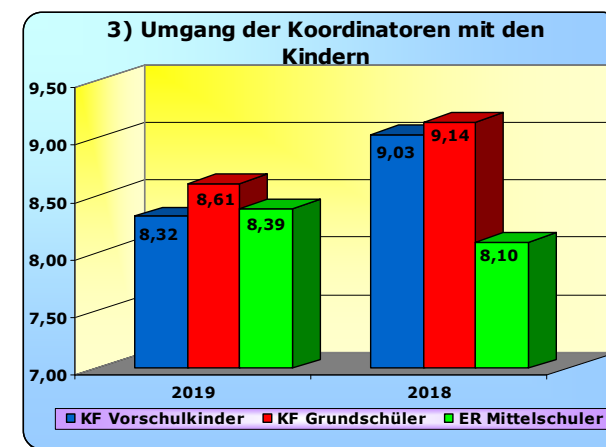
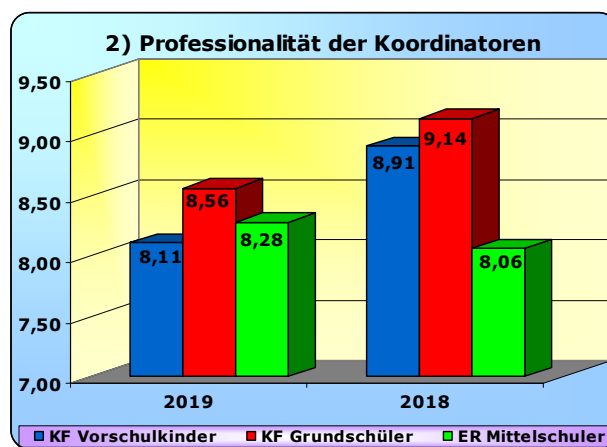
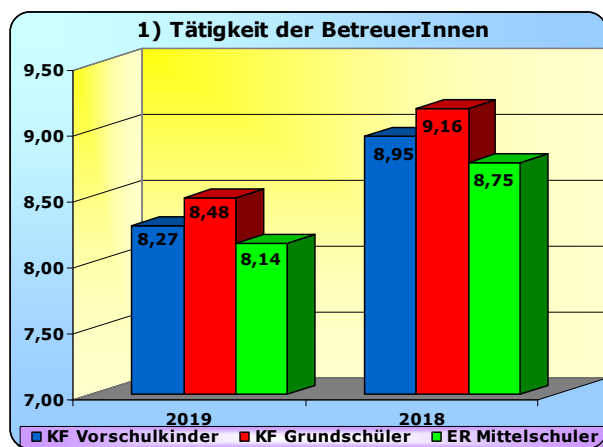


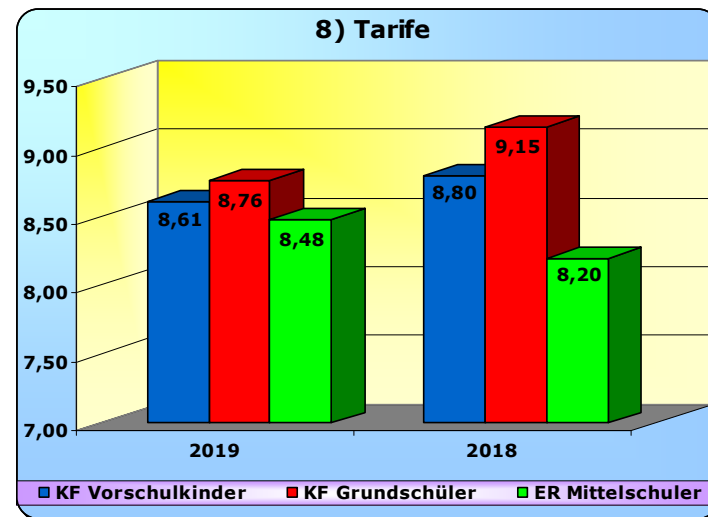
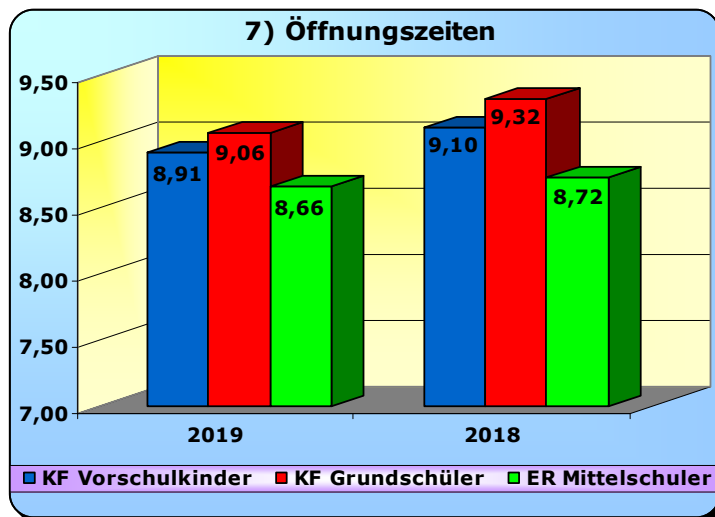
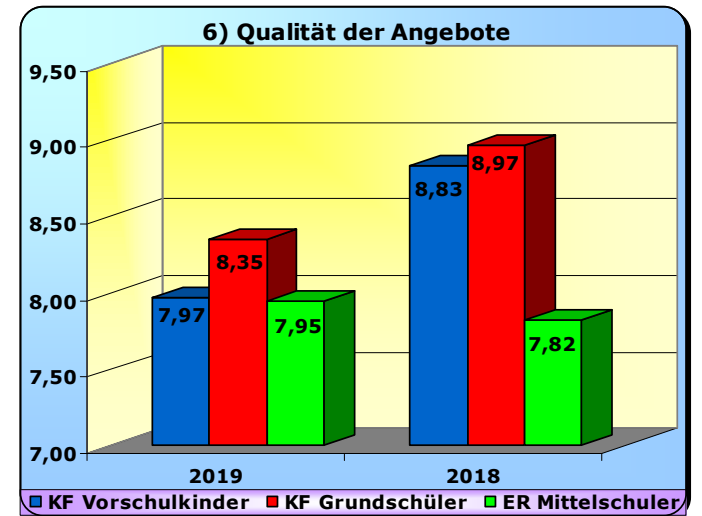
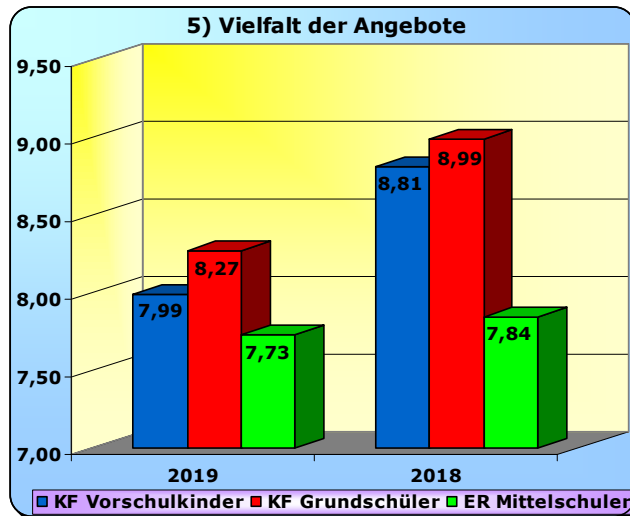
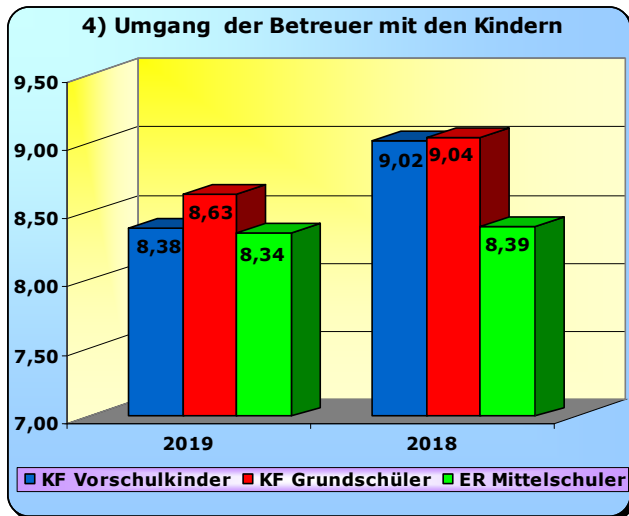
## Bewertung der spezifischen Aspekte nach Art der Veranstaltung

Initiative	Tätigkeit der Betreuer (1)		Professionalität Koordinatoren(2)		Umgang mit Kindern (Koordinatorinnen (3))		Umgang mit Kindern (Betreuer (4))		Vielfalt der Angebote (5)		Qualität der Angebote (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
KF Vorschulalter	8,27	8,98	8,11	8,91	8,32	9,03	8,38	9,02	7,99	8,81	7,97	8,83	8,91	9,10	8,61	8,80
KF Grundschüler/ Grundschülerinnen	8,48	9,09	8,56	9,14	8,61	9,14	8,63	9,04	8,27	8,99	8,35	8,97	9,06	9,32	8,76	9,15
KF Mittelschüler/ Mittelschülerinnen	8,14	8,07	8,28	8,06	8,39	8,10	8,34	8,39	7,73	7,84	7,95	7,82	8,66	8,72	8,48	8,20
<b>Durchschnittswert</b>	<b>8,40</b>	<b>8,97</b>	<b>8,41</b>	<b>8,97</b>	<b>8,51</b>	<b>9,01</b>	<b>8,54</b>	<b>8,98</b>	<b>8,15</b>	<b>8,83</b>	<b>8,22</b>	<b>8,82</b>	<b>8,99</b>	<b>9,19</b>	<b>8,70</b>	<b>8,95</b>

Tabelle 5

### Grafiken





## Große Zufriedenheit und gute Bewertungen

Alle spezifischen Aspekte haben eine Bewertung von 8,15 oder mehr erhalten, und zwar:

- Die Öffnungszeiten der Spielzentren, die auf die Bedürfnisse der Kinder und Familien abgestimmt sind 8,99
- Angemessene Tarife 8,70
- Der Umgang der BetreuerInnen mit den Kindern 8,54
- Der Umgang der Koordinatorinnen und Koordinatoren mit den Kindern 8,51
- Die Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren 8,41
- Tätigkeit der BetreuerInnen 8,40
- Die Qualität der Angebote 8,22
- Die Vielfalt der Angebote 8,15

### 3. Schlussbemerkung

Insgesamt konnte eine große Zufriedenheit mit der Initiative "Kinderferien" festgestellt werden, die heuer zum ersten Mal in enger Zusammenarbeit mit Vereinen und Genossenschaften, die im Gemeindegebiet von Bozen tätig sind, organisiert worden ist.