



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 über den Zufriedenheit mit dem Projekt: Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter 2022

Ergebnisse der Umfrage

Licia Bonetto
Vicolo Gumer, 7 - 39100 Bolzano
4. Stock - Zimmer Nr. 415

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

Tel. 0471 997547
PEO: 4.4.0@comune.bolzano.it
PEC: 4.4.0@pec.bolzano.bozen.it



Einführung

Die "Kinderferien" wurden heuer zum 42. Mal durchgeführt, die "Kinderferien im Vorschulalter" zum 36. Mal. Das Amt für Schule und Freizeit der Gemeinde Bozen hat das Projekt in Zusammenarbeit mit einigen städtischen Vereinen und Sozialgenossenschaften organisiert, die die Spielzentren, die Spiel-, Freizeit- und Erholungstätigkeiten sowie die Anwerbung des Personals verwaltet haben.

Angesichts der verbesserten Pandemie-Situation gegenüber 2020 und 2021 wurden die Ausflüge und Freibadbesuche sowohl in Bozen als auch in der Umgebung wieder eingeführt und weniger Einschränkungen aufgesetzt. Auch die Einschreibungen sind wieder gestiegen, nachdem sie in den Jahren 2020 (585 Einschreibungen) und 2021 (857 Einschreibungen) stark zurückgegangen waren. 2022 gingen insgesamt **1.172 Anmeldungen** ein.

Die Initiative wurde 2022 an 13 verschiedenen Spielzentren der folgenden Vereine bzw. Genossenschaften durchgeführt:

Sozialgenossenschaft COCCINELLA:
Spielzentrum CITTÀ DEI BAMBINI

Sozialgenossenschaft CASA BIMBO:
Spielzentrum CASA DEL BOSCO

Verein UISP:
Spielzentrum LANGER

Stiftung UPAD:
Spielzentrum L.DA VINCI und FIRMIAN

Verein ARCIRAGAZZI:
Spielzentren LONGON und MITTELSCHULE LONGON

Sozialgenossenschaft Konsortium AGCI Alto Adige:
Spielzentren AIRONE und MANZONI

Sozialgenossenschaft XENIA:
Spielzentren PESTALOZZI und RAGGIO DI SOLE

Verein "LA STRADA/DER WEG"
Spielzentrum M.L. KING

Verein LEARNING CENTER:
Spielzentren TAMBOSI

Vom 27. Juni bis zum 29. Juli 2022 wurde eine Erhebung des Zufriedenheitsgrades der Eltern der an den "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter 2022" teilnehmenden Kinder und Jugendlichen durchgeführt.

Die Fragebögen wurden online an alle Eltern verschickt. Da der Rücklauf bei früheren Ausgaben gering war, wurde den Eltern die Möglichkeit gegeben, auch Papierfragebögen auszufüllen.

Insgesamt haben die Eltern von 559 Kindern (auf 1172 Eingeschriebene) die Fragen beantwortet: Dies entspricht einem Prozentsatz von 48% (2021 waren es 44% - 2020 waren es 30%). (s. Tabelle 1)

Spielzentrum	Gesamtanzahl der eingeschriebenen Kinder	Gesamtanzahl der ausgefüllten Fragebögen	%
Kinderferien im Vorschulalter:			
Airone	113	37	33 %
Casa del Bosco	52	21	40 %
Città dei Bambini	120	46	38 %
Firmian	65	30	46 %
Raggio di sole	59	39	66 %
Kinderferien:			
L. da Vinci	75	53	71 %
Langer	110	55	50 %
Longon	131	75	57 %
Mittelschule Longon	103	50	49 %
M.L. King	109	33	30 %
Manzoni	79	36	46 %
Pestalozzi	67	29	43 %
Tambosi	89	30	34 %
INSGESAMT	1172	559	48 %

Tabelle 1

1. Die Ziele der Erhebung

Die Erhebung hatte folgende Ziele:

- die Feststellung des Grades der Zufriedenheit der Eltern mit der Initiative;
- die ständige Optimierung des Dienstes ausgehend von den Ergebnissen der Erhebung;
- die Möglichkeit, eventuelle Unterschiede zwischen den angebotenen Initiativen hervorzuheben;
- die Verfügbarkeit von Daten, die als Vergleichsbasis für frühere und spätere Erhebungen dienen;
- Erhebung von eventuellen Bedürfnissen, die gegenwärtig noch nicht wahrgenommen werden.

Im Fragebogen wurden die Eltern zu verschiedenen Aspekten des Projektes "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter" befragt, z.B. zur Vorgehensweise des Betreuungspersonals, zur Vorbereitung der Koordinatorinnen und Koordinatoren, zur Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten, zur Angemessenheit der Öffnungszeiten und zum Preis-Leistungs-Verhältnis.

2. Die Ergebnisse der Erhebung

Die Stichprobe

Bei der Analyse der Bewertungen in Bezug auf die "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter" wurden verschiedene Variablen wie das Alter der Kinder bzw. Jugendlichen berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Stichprobe beträgt **8,13 Jahre**.

Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, ist die dabei am meisten vertretene Altersstufe jene zwischen 7 und 11 Jahren, die einen Prozentsatz von 60 % erreicht. (Abbildung 1)

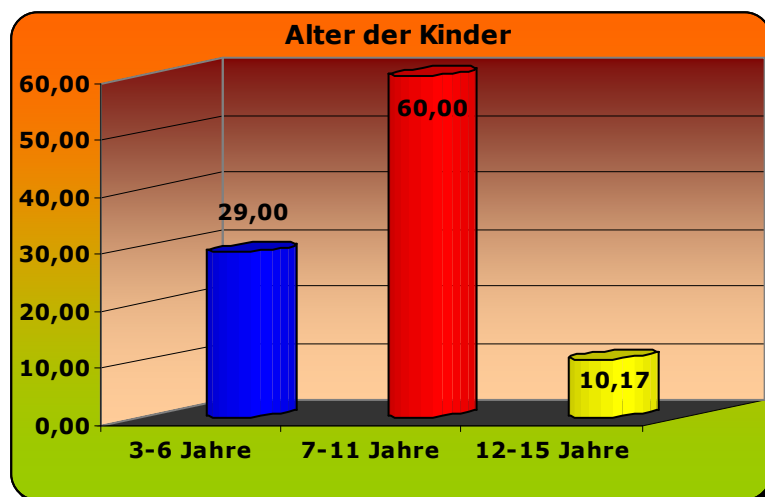


Abbildung 1

Gesamtbewertung

Die befragten Eltern wurden aufgefordert, ein Gesamturteil über das Projekt "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter" abzugeben, und zwar auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Die Durchschnittsbewertung beläuft sich auf **8,95** (2021=8,73 - 2020=8,33 - 2019=8,28 - 2018=8,88 - 2017=8,88 - 2016=8,94 - 2015=8,96 - 2014=8,92). (Abbildung 2)

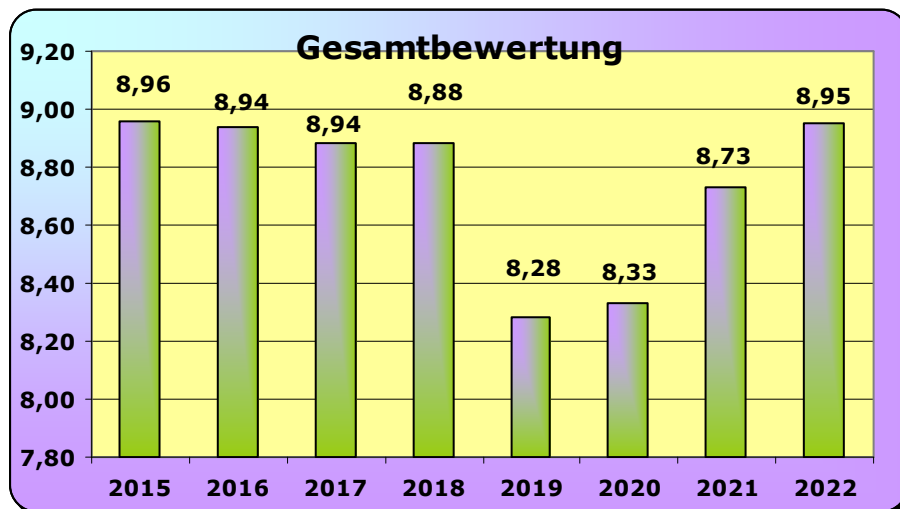


Abbildung 2

Die nächste Abbildung veranschaulicht die nach Häufigkeit aufgeschlüsselten Bewertungen: am meisten wurde die "10" vergeben (mit 232 Antworten), während negative Bewertungen (niedriger als "6") in nur 20 Antworten zum Ausdruck gebracht wurden. (Abbildung 3)

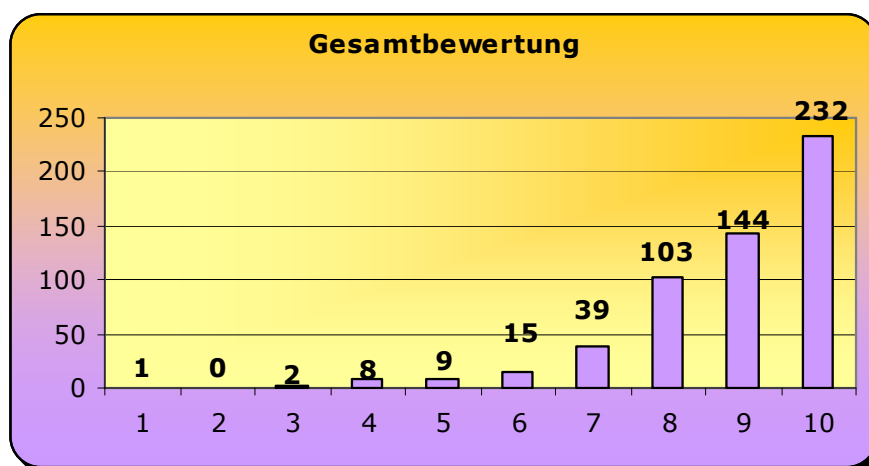


Abbildung 3

Vor der vertiefenden Analyse der Gesamtbewertung und der Detailbewertung der einzelnen Aspekte wird darauf hingewiesen, dass bei der Berechnung jeder Bewertung jeweils zwei Dezimalstellen nach dem Komma berücksichtigt wurden. Andernfalls wären die Bewertungen für fast alle erhobenen Aspekte gleich gut gewesen.

Was die Gesamtbewertung der drei angebotenen Initiativen anbelangt, schneiden die "**Kinderferien**" mit **9,02** am besten ab, gefolgt von den "**Kinderferien für Mittelschulkinder**" (**8,56**) und den "**Kinderferien im Vorschulalter**" (**8,55**). (Abbildung 4)

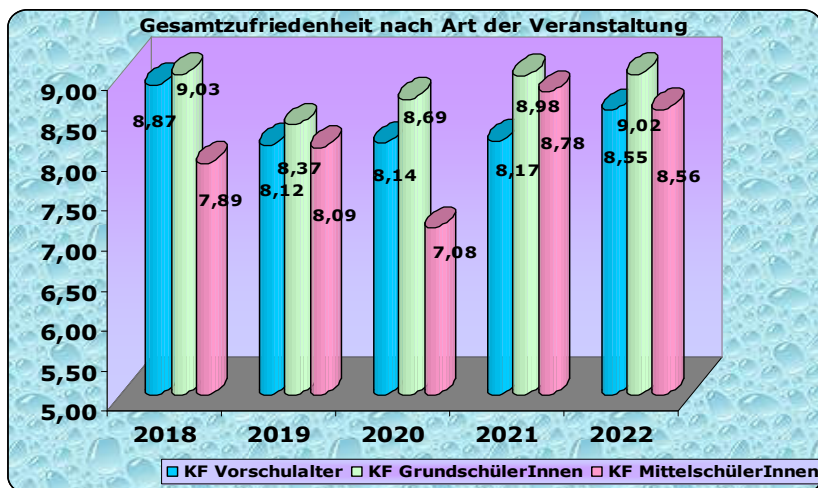


Abbildung 4

Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen Spielzentren

Spielzentrum	Durchschnitt 2022	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder	Durchschnitt 2021	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder	Durchschnitt 2020	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder
Kinderferien im Vorschulalter:						
Airone	7,93	33 % 113	//	//	8,00	10 % 10
Casa del Bosco	8,46	40 % 52	7,88	47 % 55	8,75	25 % 16
Casanova	//	//	//	//	8,00	37 % 19
Città dei Bambini	9,13	38 % 120	8,29	31 % 89	8,63	33 % 24
Firmian	9,21	46 % 65	9,11	33 % 55	8,20	22 % 23
Girasole	//	//	//	//	7,50	30 % 20
Gries	//	//	//	//	7,20	31 % 16
La Fiaba	//	//	7,00	19 % 101	7,88	25 % 32
Raggio di Sole	8,98	66 % 59	8,56	97 % 38	9,30	50 % 20
St. Johann	//	//	//	//	8,00	17 % 12
Kinderferien:						
L. da Vinci	8,99	71 % 75	8,90	62 % 47	8,60	21 % 47
M.L. King	9,39	30 % 109	9,30	36 % 75	9,07	37 % 38
Langer	9,24	50 % 110	8,77	16 % 67	9,00	26 % 43
Longon	8,88	57 % 131	9,55	37 % 81	9,00	28 % 60
Manzoni	8,59	46 % 79	8,35	39 % 80	8,47	28 % 58
Pestalozzi	8,97	43 % 67	8,45	59 % 56	8,91	24 % 45
Tambosi	9,36	34 % 89	9,54	26 % 52	8,23	35 % 37
Kinderferien für Mittelschulkinder:						
Mittelschule Longon	8,79	49 % 103	8,78	15 % 61	7,20	8 % 65
Durchschnitt insgesamt	8,95		8,73		8,49	

Tabelle 2

Allgemeine Zufriedenheit mit spezifischen Aspekten

Um die allgemeine Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulschulalter" zu erheben, haben die Befragten 8 vorgegebene Aussagen bewertet, wobei sie für jede Aussage einen Wert zwischen 10 (sehr zufrieden) und 1 (überhaupt nicht zufrieden) vergeben konnten. Die nachfolgende Grafik und die nachfolgende Tabelle zeigen die entsprechenden durchschnittlichen Bewertungen (Abbildung 5 - Tabelle 3). Der Gesamtdurchschnitt beträgt **8,95**.

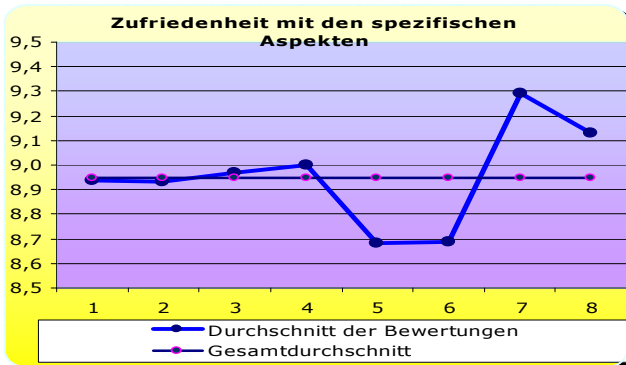


Abbildung 5

- 1** Vorgehensweise des Betreuungspersonals
- 2** Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren
- 3** Kinderfreundlichkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren
- 4** Kinderfreundlichkeit des Betreuungspersonals
- 5** Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten
- 6** Qualität der Freizeittätigkeiten im Einklang mit den Bedürfnissen der Kinder
- 7** Öffnungszeiten der Spielzentren im Einklang mit den Bedürfnissen der Kinder und ihrer Familien
- 8** Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses

	Bewertung der Einzelaspekte der Kinderferien / Kinderferien im Vorschulalter	Bewertung 2020	Bewertung 2019	Bewertung 2018
1	Vorgehensweise des Betreuungspersonals	8,94	8,75	8,40
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,86	8,50	8,41
3	Kinderfreundlichkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,87	8,73	8,51
4	Kinderfreundlichkeit des Betreuungspersonals	8,90	8,79	8,54
5	Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,55	8,04	8,15
6	Qualität der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,60	8,12	8,22
7	Öffnungszeiten der Spielzentren im Einklang mit den Bedürfnissen der Kinder und ihrer Familien	9,25	8,29	8,99
8	Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses	9,06	8,89	8,70

Tabelle 3

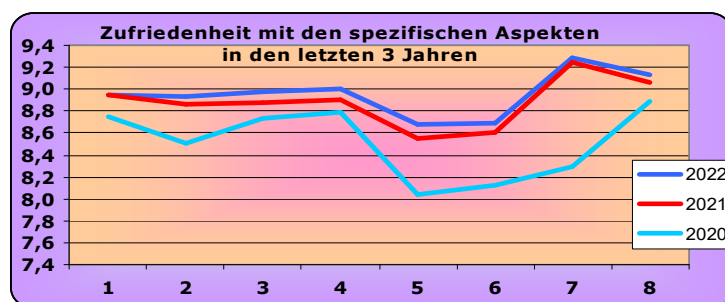


Abbildung 6

Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell' Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Bewertung der Detailspekte der einzelnen Spielzentren

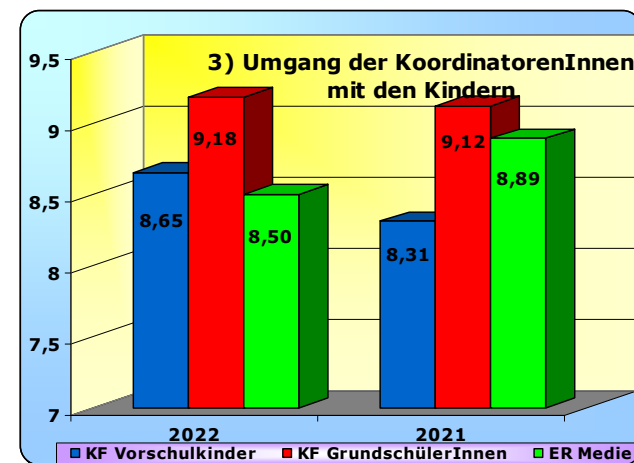
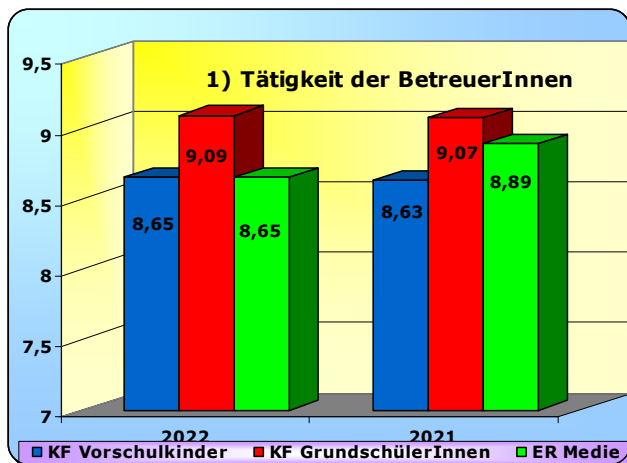
Spielzentrum	Vorgehensweise des Betreuungspersonals (1)		Professionalität der Koordinierungskräfte (2)		Kinderfreundlichkeit Koordinierungskräfte (3)		Kinderfreundlichkeit Betreuungspersonals (4)		Vielfalt Tätigkeiten (5)		Qualität Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarife (8)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Kinderferien im Vorschulalter:																
Airone	7,86	//	7,05	//	7,61	//	8,08	//	7,54	//	7,65	//	7,95	//	8,43	//
Casa del Bosco	8,19	8,15	8,33	8,15	8,19	8,42	8,24	8,12	8,10	7,42	7,95	7,38	9,10	9,15	8,76	8,57
Città dei Bambini	9,04	8,29	8,87	8,32	9,25	8,18	9,36	8,14	8,76	7,93	8,76	7,75	9,50	9,18	9,15	8,79
Firmian	9,20	9,33	9,37	9,33	9,37	9,28	9,27	9,28	8,87	8,50	8,97	8,57	9,57	9,50	9,30	9,35
La Fiaba	//	8,26	//	6,74	//	6,84	//	8,42	//	6,11	//	6,89	//	8,63	//	7,42
Raggio di Sole	8,95	9,14	9,28	8,92	8,85	8,81	8,97	8,86	9,15	8,65	9,03	8,65	9,18	8,83	9,31	9,06
Kinderferien:																
L. da Vinci	9,17	8,93	9,28	9,17	9,26	9,17	9,08	8,97	9,00	9,03	8,98	9,03	9,40	9,28	8,66	8,93
Langer	9,22	8,85	9,24	8,85	9,27	8,92	9,22	8,92	9,09	8,83	9,05	8,67	9,51	9,33	9,38	9,00
Longon	8,93	9,57	8,99	9,53	9,01	9,60	8,89	9,57	8,47	9,37	8,48	9,50	9,23	9,47	9,19	9,53
Manzoni	8,51	8,58	8,56	8,39	8,61	8,48	8,67	8,68	7,72	7,94	7,77	8,06	9,33	9,16	8,86	9,16
M.L. King	9,33	9,41	9,52	9,41	9,45	9,48	9,21	9,37	9,09	9,26	9,24	9,07	9,64	9,63	9,58	9,37
Pestalozzi	9,03	8,52	9,00	8,73	9,14	8,58	9,10	8,55	8,97	8,61	8,86	8,61	9,38	8,52	8,97	9,03
Tambosi	9,47	9,62	9,59	9,58	9,52	9,62	9,50	9,50	9,10	9,46	9,23	9,64	9,66	9,77	9,47	9,62
Kinderferien für Mittelschulkinder:																
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Mittelschule	8,65	8,89	8,54	8,89	,80	8,89	8,84	8,89	8,46	8,78	8,41	8,78	9,22	9,78	9,28	9,11

Tabelle 4

Bewertung der Detailspekte der einzelnen Angebote

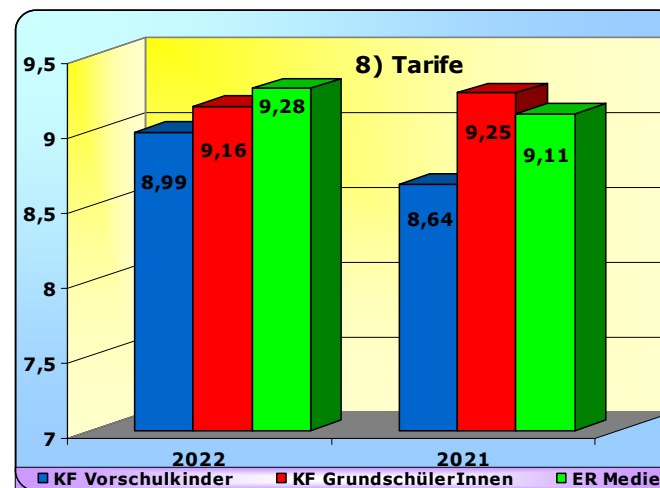
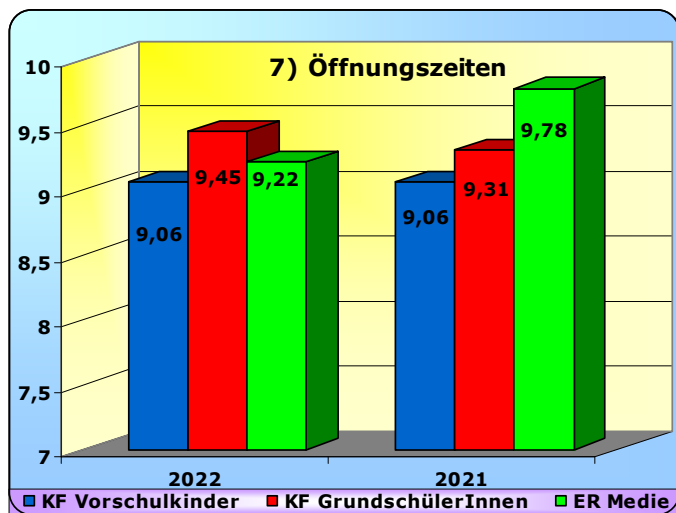
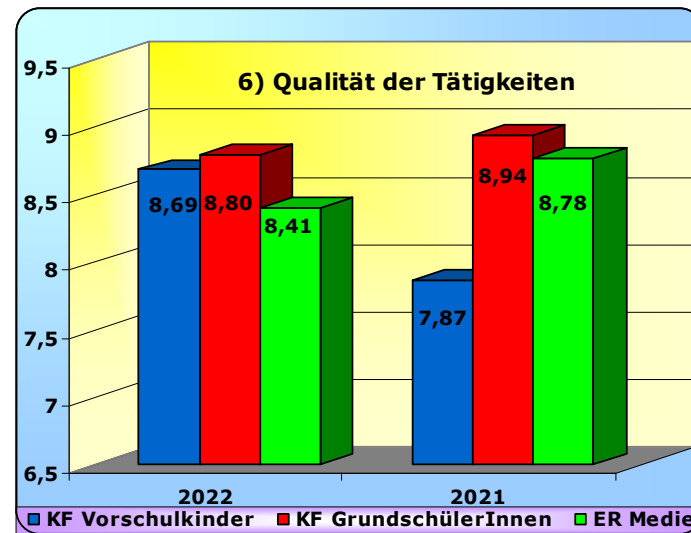
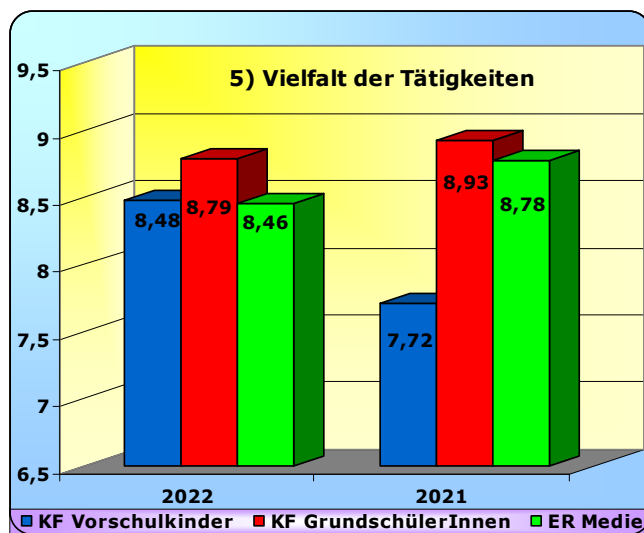
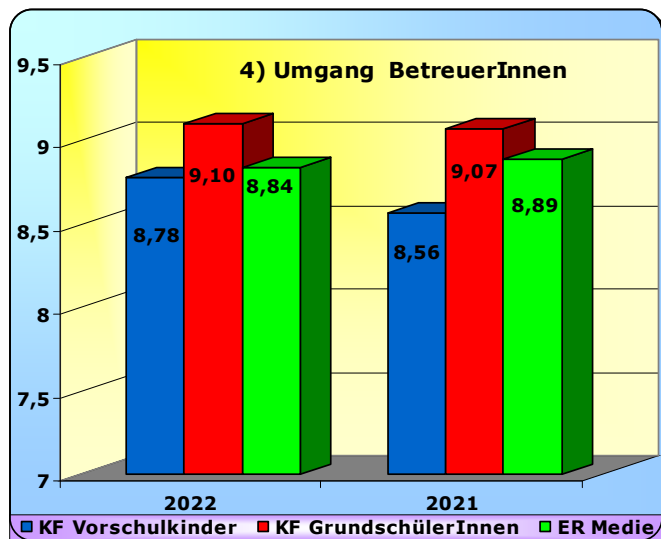
INITIATIVE	Vorgehensweise des Betreuungspersonals (1)		Professionalität Koordinierungskräfte (2)		Kinderfreundlichkeit Koordinierungskräfte (3)		Kinderfreundlichkeit Betreuungspersonals (4)		Vielfalt Tätigkeiten (5)		Qualität Tätigkeiten (6)		Öffnungszeiten (7)		Tarif (8)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Kinder-ferien im Vorschul-alter	8,65	8,63	8,58	8,29	8,65	8,31	8,78	8,56	8,48	7,72	8,69	7,87	9,06	9,06	8,99	8,64
Kinder-ferien	9,09	9,07	9,17	9,09	9,18	9,12	9,10	9,07	8,79	8,93	8,80	8,94	9,45	9,31	9,16	9,25
Kinder-ferien für Mittel-schulkinder	8,65	8,89	8,54	8,89	8,50	8,89	8,84	8,89	8,46	8,78	8,41	8,78	9,22	9,78	9,28	9,11
Durchschnittsbewertungen aufgeteilt nach Initiative	8,94	8,86	8,93	8,76	8,97	8,77	9,00	8,84	8,68	8,48	8,69	8,57	9,29	9,38	9,13	9,00

Tabelle 5



Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Customer-Satisfaction-Erhebung: Amt für Statistik und Zeiten der Stadt – Bericht: Amt für Schule und Freizeit



Indagine Customer Satisfaction - Ufficio Statistica e Tempi della Città-Report a cura dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

Customer-Satisfaction-Erhebung: Amt für Statistik und Zeiten der Stadt – Bericht: Amt für Schule und Freizeit

Die Stärken

Alle Einzelaspekte erhielten Bewertungen über 8.00, und zwar:

• Öffnungszeiten der Spielzentren im Einklang mit den Bedürfnissen der Kinder und ihrer Familien	9,29
• Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses	9,13
• Kinderfreundlichkeit des Betreuungspersonals	9,00
• Kinderfreundlichkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,97
• Vorgehensweise des Betreuungspersonals	8,94
• Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,93
• Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,68
• Qualität der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,69

3. Schlussbemerkungen

Nach der langen Zeit, in der es aufgrund der Covid 19-Pandemie zu Einschränkungen kam, ist die Ausgabe 2022 fast wieder zur Normalsituation zurückgekehrt und die Kinder, Familien und Organisatoren sind sehr damit zufrieden.

Die Umfrage widerspiegelt dieses hohe Maß an Zufriedenheit mit der Initiative "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter", die in Zusammenarbeit mit den Vereinen und Sozialgenossenschaften der Stadt durchgeführt wurde. Auch in diesem Jahr haben sie sich wieder mit Professionalität, Leidenschaft und Beharrlichkeit dafür eingesetzt, dass die Kinder und Jugendlichen unserer Stadt fünf Wochen lang Spaß haben und unbeschwert vergnügliche Stunden erleben konnten.