



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 2023

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



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

Einführung

Die "Kinderferien" wurden heuer zum 43. Mal durchgeführt, die "Kinderferien im Vorschulalter" zum 37. 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.

Die Einschreibungen sind wieder gestiegen, nachdem sie in den Jahren 2020 (585 Einschreibungen), 2021 (857 Einschreibungen) und 2022 (1172 Einschreibungen) stark zurückgegangen waren. 2023 gingen insgesamt **1.211 Anmeldungen** ein.

Die Initiative wurde 2023 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 DON BOSCO

Stiftung UPAD:

Spielzentrum MANZONI und POSITANO

Verein ARCIRAGAZZI:

Spielzentren LONGON und MITTELSCHULE LONGON

Sozialgenossenschaft Konsortium AGCI Alto Adige:

Spielzentren AIRONE und PESTALOZZI

Sozialgenossenschaft XENIA:

Spielzentren L. DA VINCI und CASANOVA

Verein "LA STRADA/DER WEG"

Spielzentrum M.L. KING

Verein LEARNING CENTER:

Spielzentren TAMBOSI

Vom 26. Juni bis zum 28. Juli 2023 wurde eine Erhebung des Zufriedenheitsgrades der Eltern der an den "Kinderferien/Kinderferien im Vorschulalter 2023" teilnehmenden Kinder und Jugendlichen durchgeführt.

Die Fragebögen wurden online an alle Eltern verschickt.

Insgesamt haben die Eltern von 521 Kindern (auf 1211 Eingeschriebene) die Fragen beantwortet: Dies entspricht einem Prozentsatz von 43% (2022 waren es 48% - 2021 waren es 44% - 2020 waren es 30%). (s. Tabelle 1)

Spielzentrum	Gesamtzahl der eingeschriebenen Kinder	Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen	%
Kinderferien im Vorschulalter:			
Airone	82	22	27 %
Casa del Bosco	48	5	10 %
Città dei Bambini	116	34	29 %
Positano	91	39	43 %
Casanova	64	23	36 %
Kinderferien:			
L. da Vinci	92	30	33 %
Don Bosco	116	31	27 %
Longon	151	92	61 %
Mittelschule Longon	76	25	33 %
M.L. King	109	57	52 %
Manzoni	97	45	46 %
Pestalozzi	72	28	39 %
Tambosi	97	53	55 %
INSGESAMT	1211	521	43 %

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 **8,16 Jahre**.

Wie aus der nachfolgenden Grafik hervorgeht, ist die dabei am meisten vertretene Altersstufe jene zwischen 7 und 11 Jahren, die einen Prozentsatz von 65,32 % erreicht. (Abbildung 1)

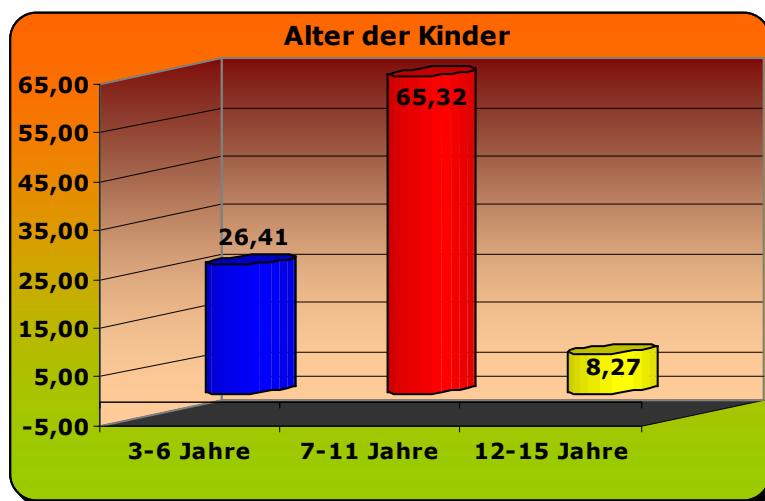


Abbildung 1

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 **8,87** (2022= 8,95 - 2021=8,73 - 2020=8,33 - 2019=8,28 - 2018=8,88 - 2017=8,88 - 2016=8,94 - 2015=8,96). (Abbildung 2)

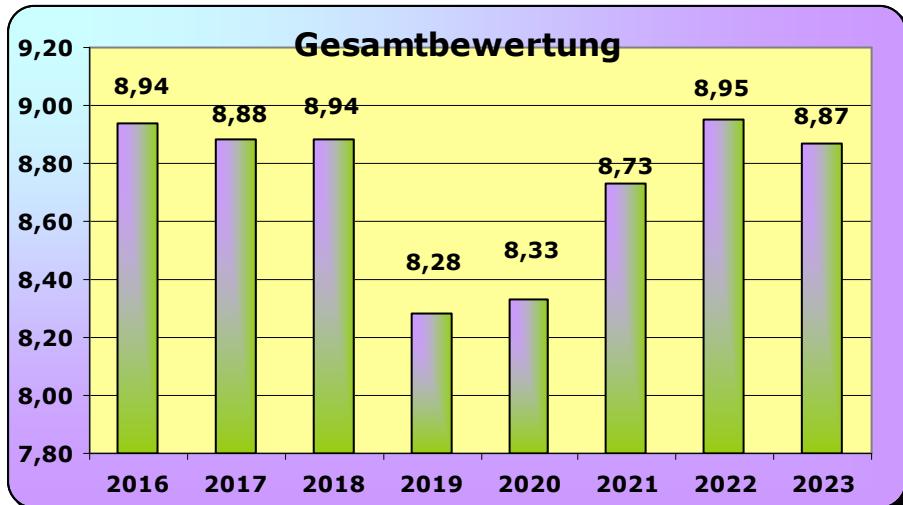


Abbildung 2

Die nächste Abbildung veranschaulicht die nach Häufigkeit aufgeschlüsselten Bewertungen: am meisten wurde die "10" vergeben (mit 228 Antworten); die positive Bewertungen (höherer als „6“) wurden in 482 Antworten gebracht; während negative (niedriger als „6“) in nur 37 Antworten zum Ausdruck gebracht wurden. (Abbildung 3)

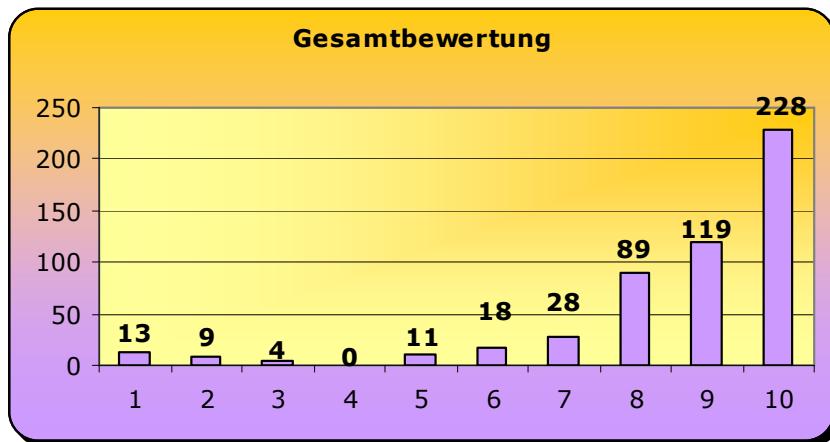


Abbildung 3

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 "Kinderferien für Mittelschulkinder" (9,22) am besten ab, gefolgt von den die "Kinderferien" mit 8,74 und den "Kinderferien im Vorschulalter" (8,64). (Abbildung 4)

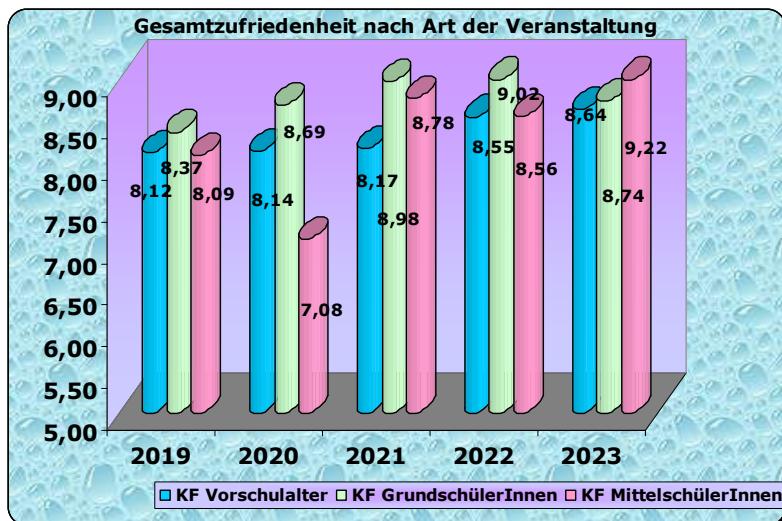


Abbildung 4

Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen Spielzentren

Spielzentrum	Durchschnitt 2023	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder	Durchschnitt 2022	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder	Durchschnitt 2021	% der ausgefüllten Fragebögen / Anzahl der eingeschriebenen Kinder
Kinderferien im Vorschulalter:						
Airone	8,05	26 %	82	7,93	33 %	113
Casa del Bosco	9,03	10 %	48	8,46	40 %	52
Casanova	8,94	36 %	64	//	//	//
Città dei Bambini	8,54	29 %	116	9,13	38 %	120
Firmian	//	//	//	9,21	46 %	65
La Fiaba	//	//	//	//	//	7,00
Raggio di Sole	//	//	//	8,98	66 %	59
Positano	8,64	43 %	91	//	//	//
Kinderferien:						
L. da Vinci	8,52	33 %	92	8,99	71 %	75
M.L. King	9,19	52 %	109	9,38	30 %	109
Don Bosco	9,55	27 %	116	//	//	//
Langer	//	//	//	9,23	50 %	110
Longon	8,65	61 %	151	8,87	57 %	131
Manzoni	9,28	46 %	97	8,58	46 %	79
Pestalozzi	6,99	39 %	72	8,98	43 %	67
Tambosi	8,99	55 %	97	9,37	34 %	89
Kinderferien für Mittelschulkinder:						
Mittelschule Longon	9,22	33 %	76	8,77	49 %	103
Durchschnitt insgesamt	8,87			8,95		8,73

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 **8,87**.

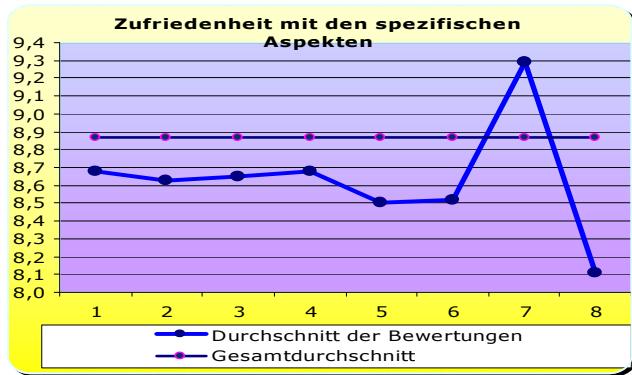


Abbildung 5

- 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 2023	Bewertung 2022	Bewertung 2021
1	Vorgehensweise des Betreuungspersonals	8,68	8,94	8,94
2	Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,63	8,93	8,86
3	Kinderfreundlichkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,65	8,97	8,87
4	Kinderfreundlichkeit des Betreuungspersonals	8,68	9,00	8,90
5	Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,50	8,68	8,55
6	Qualität der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,52	8,69	8,60
7	Öffnungszeiten der Spielzentren im Einklang mit den Bedürfnissen der Kinder und ihrer Familien	9,29	9,29	9,25
8	Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses	8,11	9,13	9,06

Tabelle 3

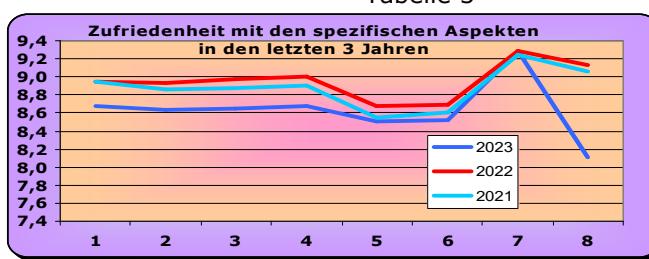


Abbildung 6

Bewertung der Detailaspekte 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)					
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023

Kinderferien im Vorschulalter:

Airone	7,77	7,86	7,59	7,05	7,91	7,61	7,73	8,08	7,77	7,54	7,77	7,65	8,95	7,95	7,59	8,43
Casa del Bosco	8,75	8,19	8,63	8,33	8,63	8,19	8,63	8,24	9,13	8,10	9,13	7,95	9,88	9,10	7,59	8,76
Città dei Bambini	8,68	9,04	8,50	8,87	8,53	9,25	8,68	9,36	8,15	8,76	8,24	8,76	9,00	9,50	7,88	9,15
Firmian	//	9,20	//	9,37	//	9,37	//	9,27	//	8,87	//	8,97	//	9,57	//	9,30
Positano	8,87	//	8,85	//	9,13	//	9,08	//	8,28	//	8,49	//	8,87	//	7,62	//
Raggio di Sole	//	8,95	//	9,28	//	8,85	//	8,97	//	9,15	//	9,03	//	9,18	//	9,31
Casanova	9,04	//	8,91	//	9,00	//	8,96	//	8,91	//	8,91	//	9,35	//	8,64	//

Kinderferien:

L. da Vinci	8,00	9,17	8,17	9,28	8,33	9,26	8,14	9,08	7,90	9,00	7,83	8,98	9,53	9,40	8,33	8,66
Langer	//	9,22	//	9,24	//	9,27	//	9,22	//	9,09	//	9,05	//	9,51	//	9,38
Don Bosco	9,68	//	9,68	//	9,70	//	9,69	//	9,56	//	9,56	//	9,70	//	9,02	//
Longon	8,58	8,93	8,62	8,99	8,61	9,01	8,43	8,89	8,26	8,47	8,22	8,48	9,32	9,23	8,10	9,19
Manzoni	9,42	8,51	9,47	8,56	9,42	8,61	9,42	8,67	9,16	7,72	9,20	7,77	9,40	9,33	8,71	8,86
M.L. King	8,98	9,33	9,23	9,52	9,09	9,45	8,89	9,21	9,14	9,09	9,09	9,24	9,65	9,64	8,52	9,58
Pestalozzi	7,00	9,03	6,32	9,00	5,86	9,14	6,79	9,10	6,14	8,97	6,29	8,86	7,96	9,38	6,29	8,97
Tambosi	8,65	9,47	8,87	9,59	8,98	9,52	8,91	9,50	8,92	9,10	8,89	9,23	9,58	9,66	8,06	9,47

Kinderferien für Mittelschulkinder:

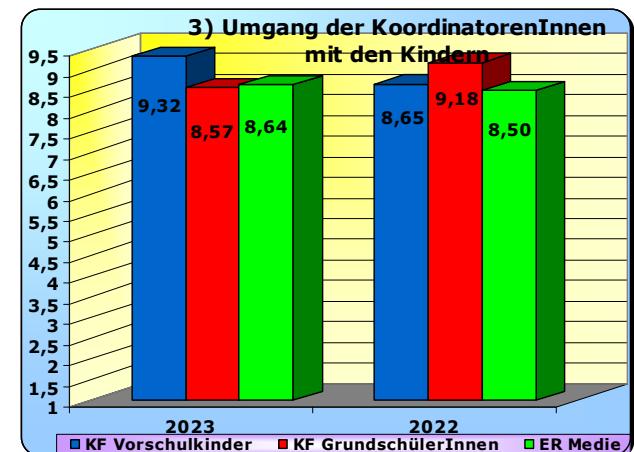
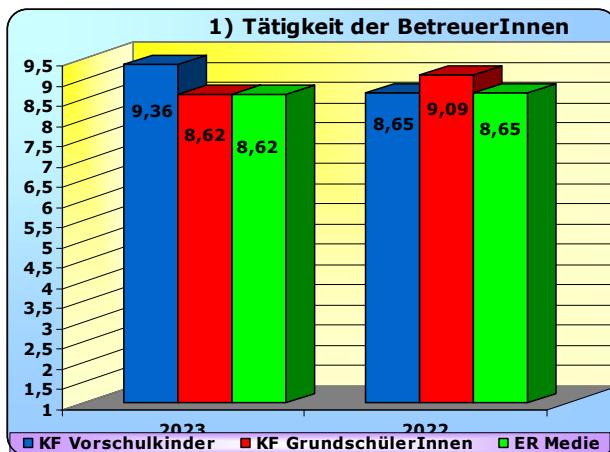
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mittelschule	9,36	8,65	9,36	8,54	9,32	8,50	9,48	8,84	9,24	8,46	9,20	8,41	9,56	9,22	8,24	9,28

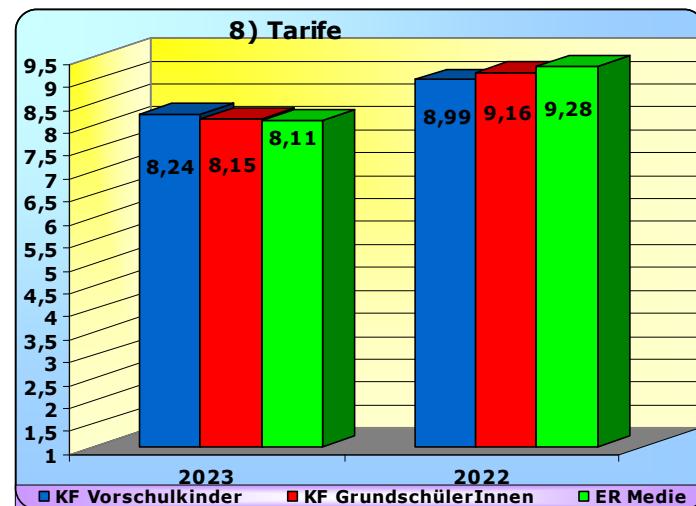
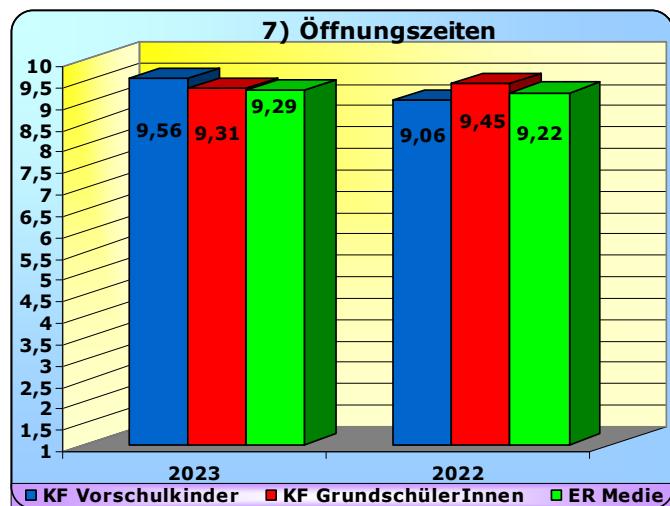
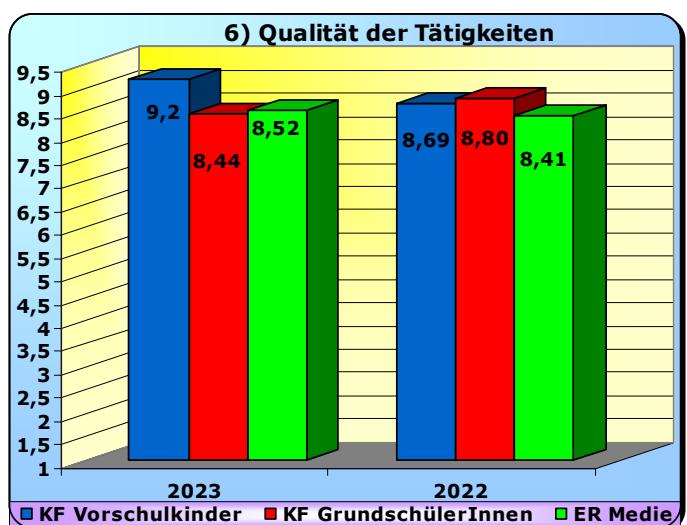
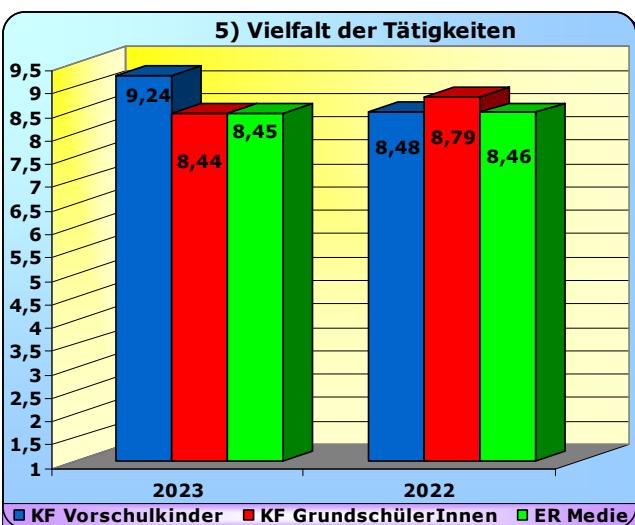
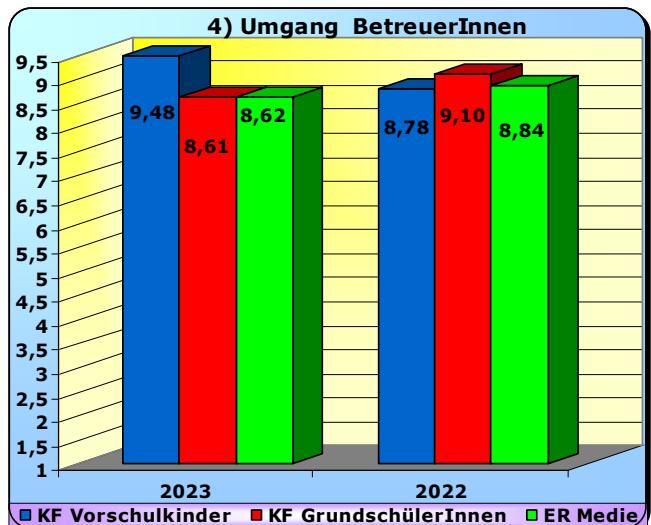
Tabelle 4

Bewertung der Detailaspekte 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)	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Kinder-ferien im Vorschul-alter	8,62	8,65	8,50	8,58	8,64	8,65	8,62	8,78	8,45	8,48	8,51	8,69	9,21	9,06	8,02	8,99
Kinder-ferien	8,62	9,09	8,62	9,17	8,57	9,18	8,61	9,10	8,55	8,79	8,44	8,80	9,31	9,45	8,15	9,16
Kinder-ferien für Mittel-schulkinder	9,36	8,65	9,36	8,54	9,32	8,50	9,48	8,84	9,24	8,46	9,20	8,41	9,56	9,22	8,24	9,28
Durch-schnitts-bewertungen aufgeteilt nach Initiative	8,68	8,95	8,63	8,93	8,65	8,97	8,68	9,00	8,50	8,68	8,52	8,69	9,29	9,29	8,11	9,13

Tabelle 5





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
• Kinderfreundlichkeit des Betreuungspersonals	8,68
• Vorgehensweise des Betreuungspersonals	8,68
• Kinderfreundlichkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,65
• Professionalität und Organisationsfähigkeit der Koordinatorinnen und Koordinatoren	8,63
• Qualität der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,52
• Vielfalt der angebotenen Freizeittätigkeiten	8,50
• Angemessenheit des Preis-Leistungs-Verhältnisses	8,11

3. Schlussbemerkungen

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.