



Ergebnisse Hortbefragung Stadt Zürich 2011

Medienorientierung: Dienstag, 13. März 2012

Einige Kennzahlen

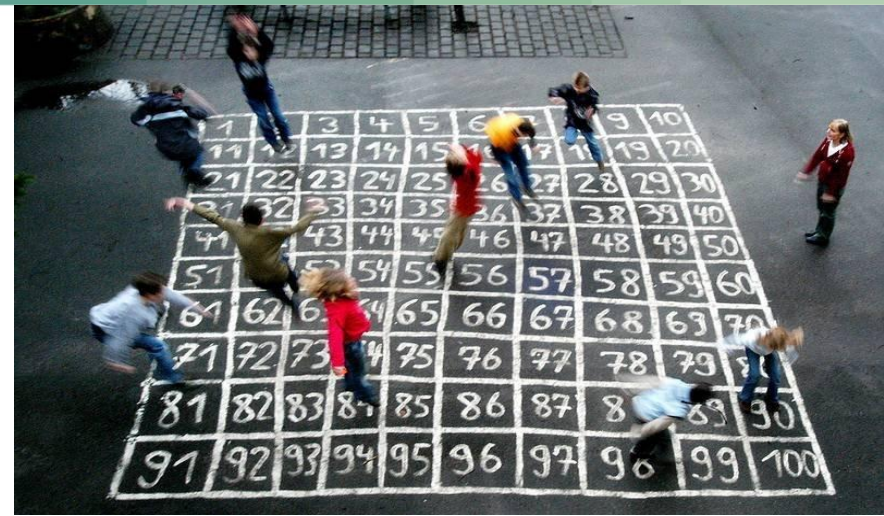
Rund ...

- 100 Schulen in 7 Schulkreisen
- 27'000 Schülerinnen und Schüler
- 11'000 SchülerInnen mit Betreuungsplatz
- 1'500 Angestellte im Betreuungswesen (790 Stellenwerte)

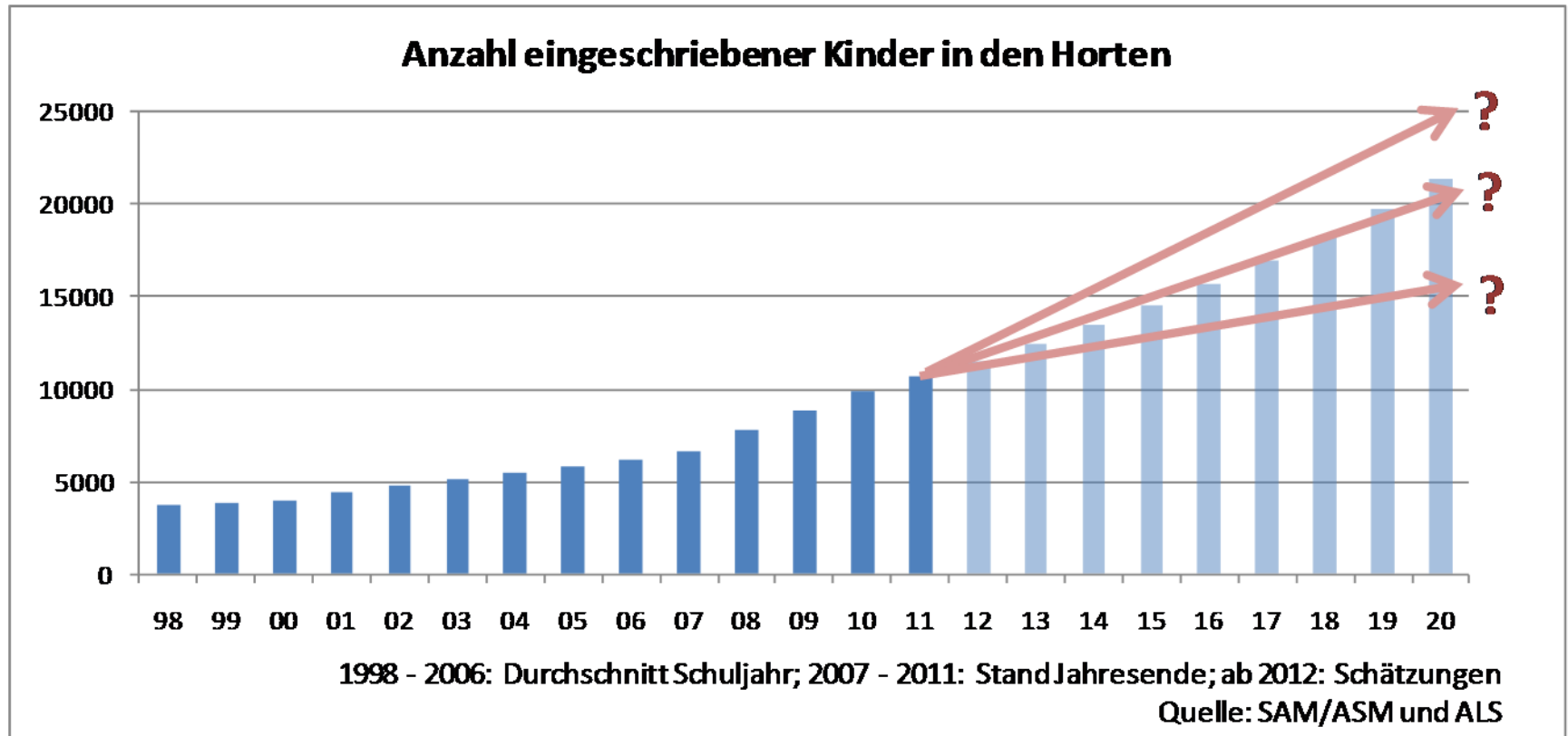
Genau ...

- 373 Betreuungseinrichtungen, davon
- 79 Morgentische
- 221 Mittag/Abendhorte
- 63 Mittaghorte
- 5 Tagesschulen, sowie einige Mittagstische und Schülerclubs

(Stand Dez. 2011, Quelle SAM/ASM; ADI)



Entwicklung Anzahl betreute Kinder



Studiensteckbrief – Hortbefragung 2011

- Zielsetzung: Messung der Zufriedenheit der Eltern und Kinder mit den stadtzürcher Horten und Erkennen von Optimierungspotenzialen.
- Konzeption: Schulamt Stadt Zürich und GfK Switzerland AG – Trustmark
- Durchführung/ Analyse: GfK Switzerland AG – Trustmark



Studiensteckbrief – Hortbefragung 2011

Elternbefragung

- Befragungsmethode: schriftlich
- Grundgesamtheit: Vollbefragung der Eltern aller Kinder die einen Hort in der Stadt Zürich besuchen (N=7676)
- Rücklauf: 49% (n=3778)
- Erhebungszeitraum: 17. November – 30. Dezember 2011
- Sprache: deutsch
- Gewichtung: die Ergebnisse wurden anhand Migrationshintergrund und Schulkreise gewichtet

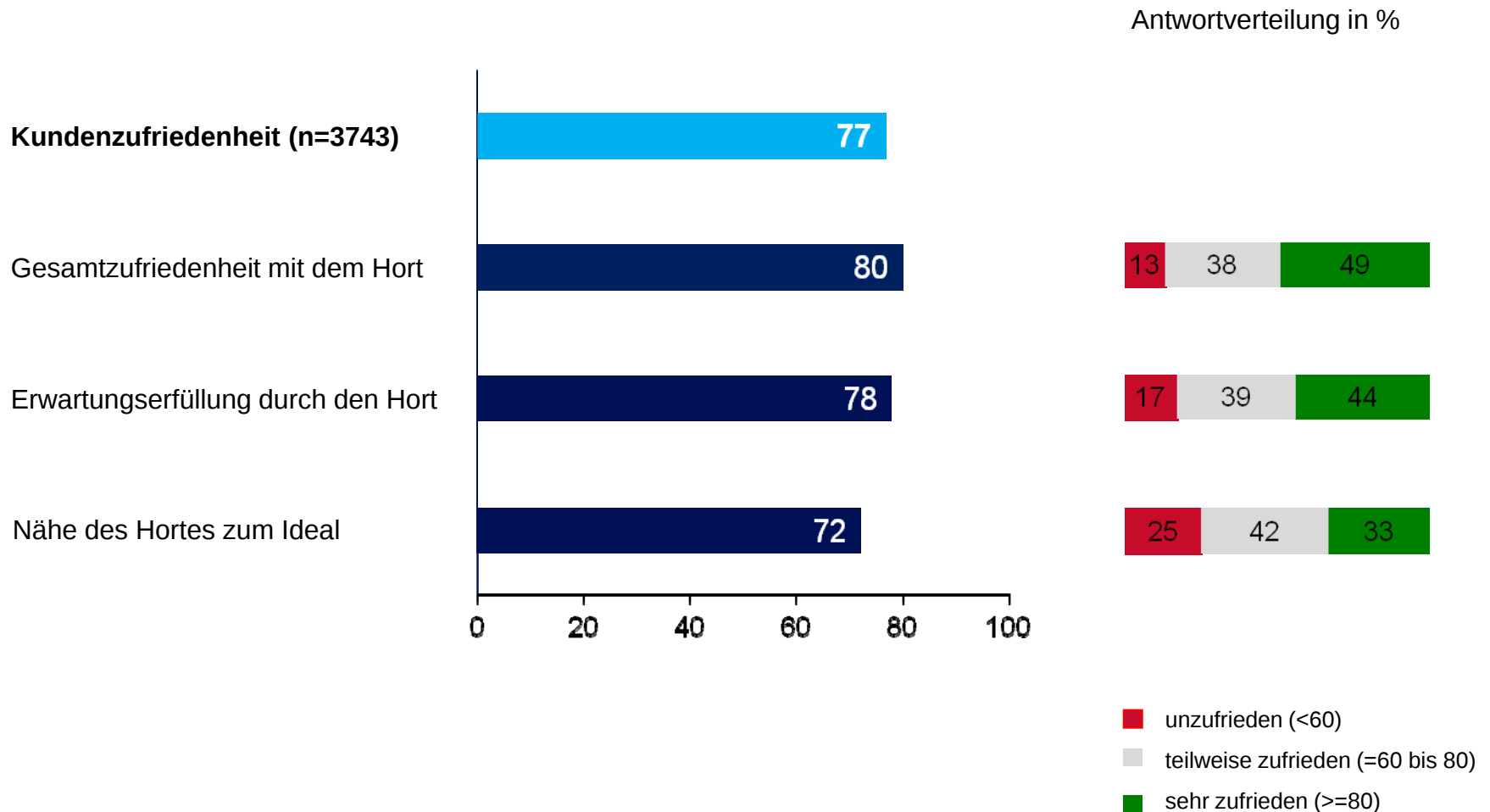
Kinderbefragung

- Befragungsmethode: altersgerechte persönliche Interviews mittels Fragebogen
- Grundgesamtheit: Hortkinder in der Stadt Zürich (N=10659)
- Stichprobe: 78 Kinder aus 9 zufällig ausgewählten Horten, 1.–3. Schulklasse
- Erhebungszeitraum: 6. Dezember 2011 – 7. Februar 2012
- Sprache: deutsch

Resultate Elternbefragung

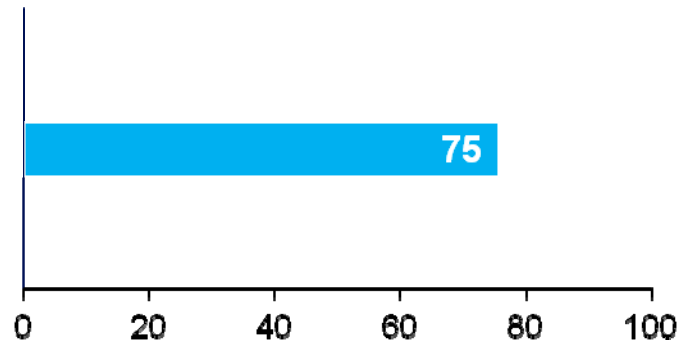
Kundenzufriedenheit

Der Kundenzufriedenheitsindex ist mit 77 Punkten positiv zu werten. Die Nähe des Hortes zum Ideal wird mit 72 Punkten auffällig tiefer bewertet als die anderen Kriterien.



Einschätzung der Eltern, wie gerne das Kind den Hort besucht

Einschätzung Eltern, wie gerne das Kind den Hort besucht
(n=3664)



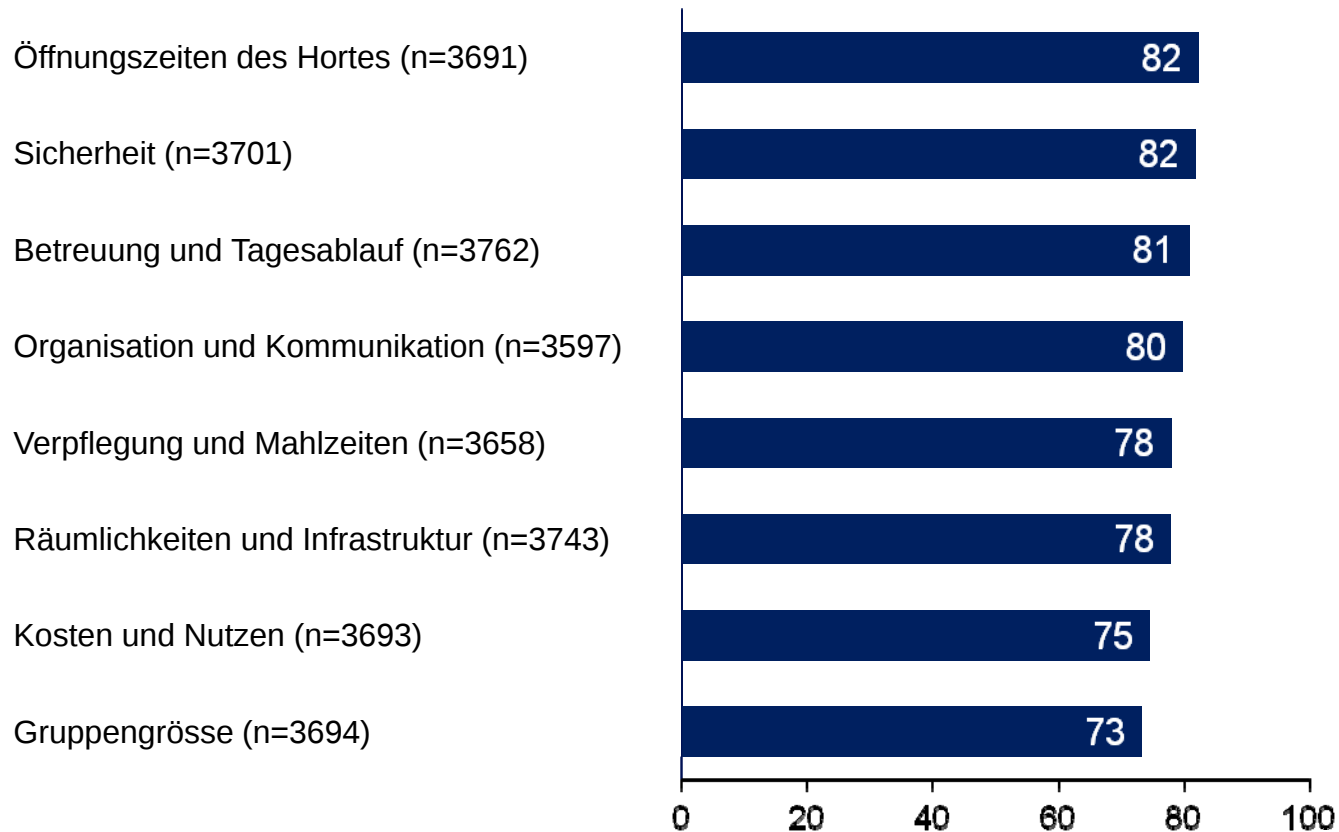
Antwortverteilung in %



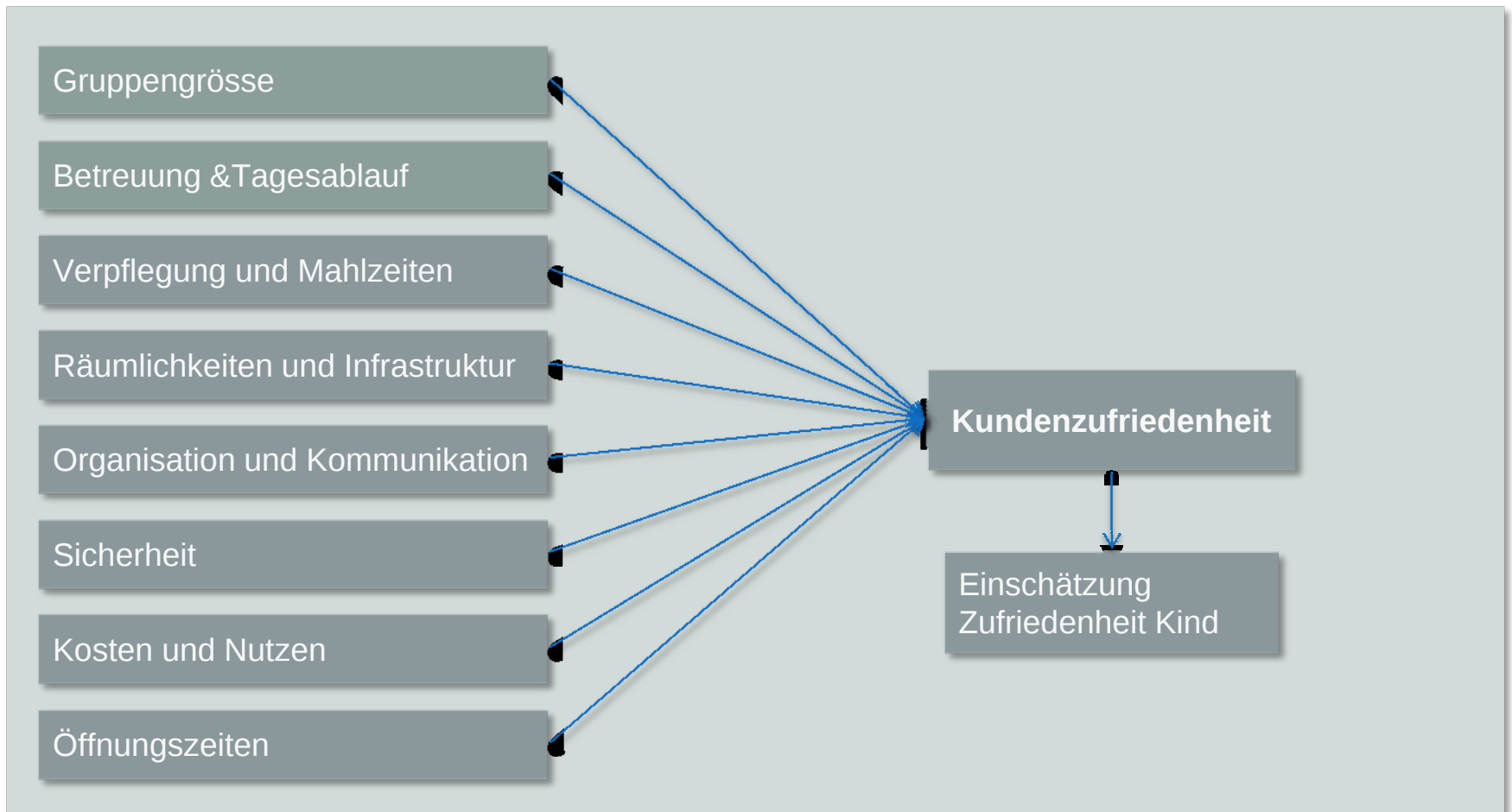
- unzufrieden (<60)
- teilweise zufrieden (=60 bis 80)
- sehr zufrieden (>=80)

Leistungsdimensionen im Vergleich

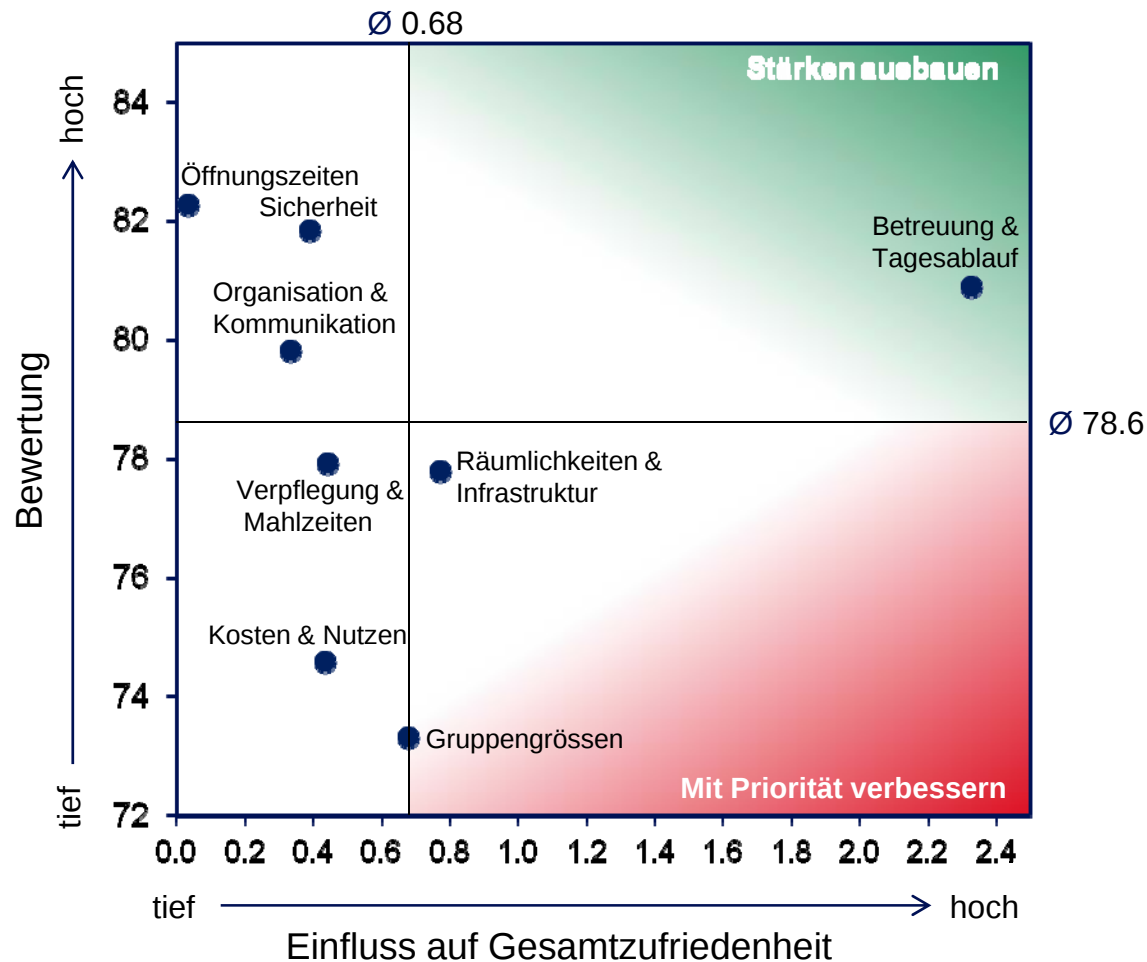
Öffnungszeiten des Hortes und Sicherheit werden am besten bewertet. Nicht überraschend werden Gruppengrössen und Kosten und Nutzen etwas kritischer als die andern Leistungsdimensionen eingestuft.



Kundenzufriedenheit: Das hypothetische Modell (Elternbefragung)



Handlungsportfolio Gesamtzufriedenheit (Elternbefragung)



Betreuung und Tagesablauf

Insbesondere die Freundlichkeit und das Engagement der Betreuungspersonen werden von den Eltern sehr gut bewertet.

Betreuung und Tagesablauf (n=3762)

Freundlichkeit der Betreuungspersonen

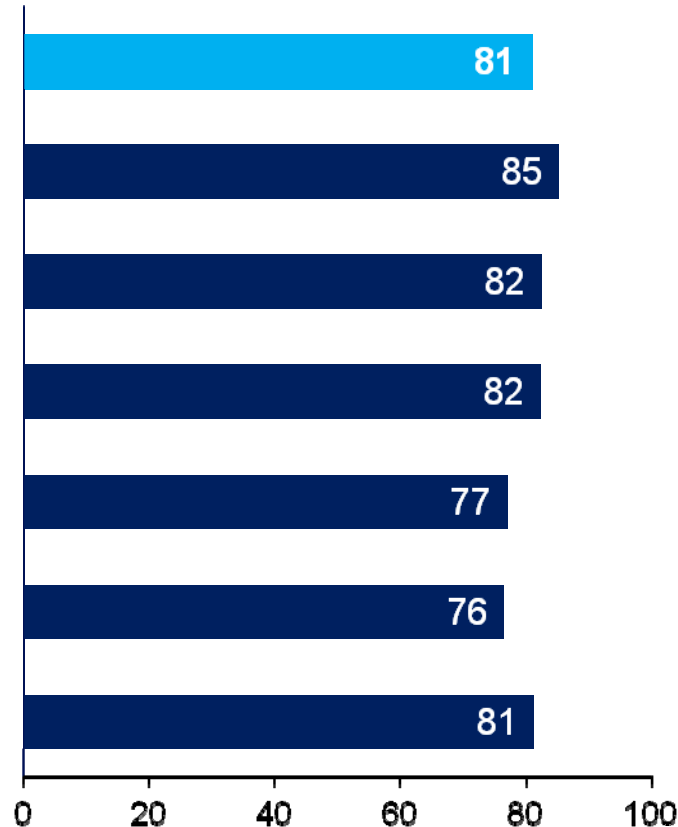
Engagement der Betreuungspersonen

Zeit, die den Kindern für freies Spielen eingeräumt wird

Durch die Betreuungspersonen organisierte Aktivitäten

Möglichkeit, Hausaufgaben zu machen

Informationsaustausch zwischen der Hortleitung und den Eltern



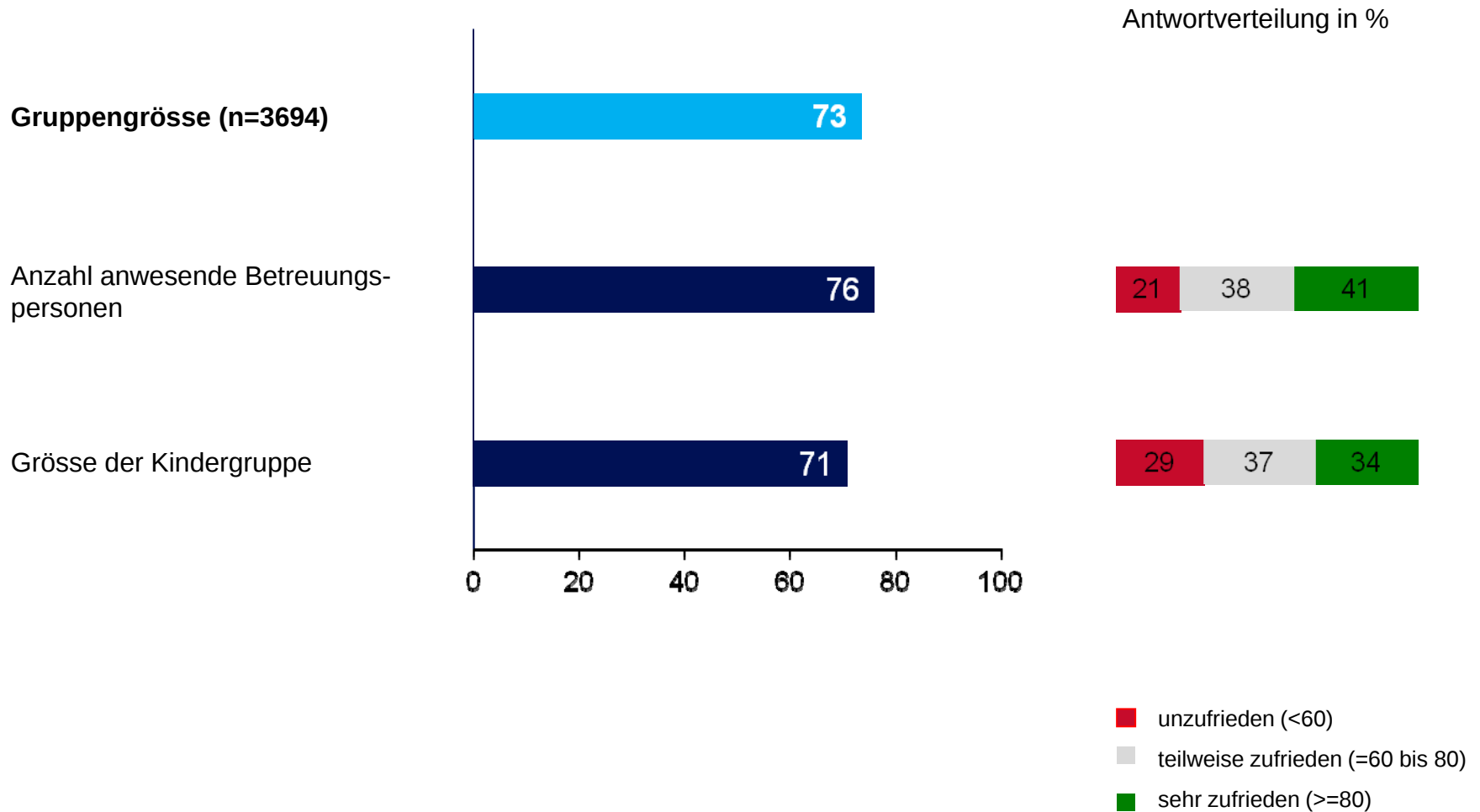
Antwortverteilung in %



■ unzufrieden (<60)
■ teilweise zufrieden (=60 bis 80)
■ sehr zufrieden (>=80)

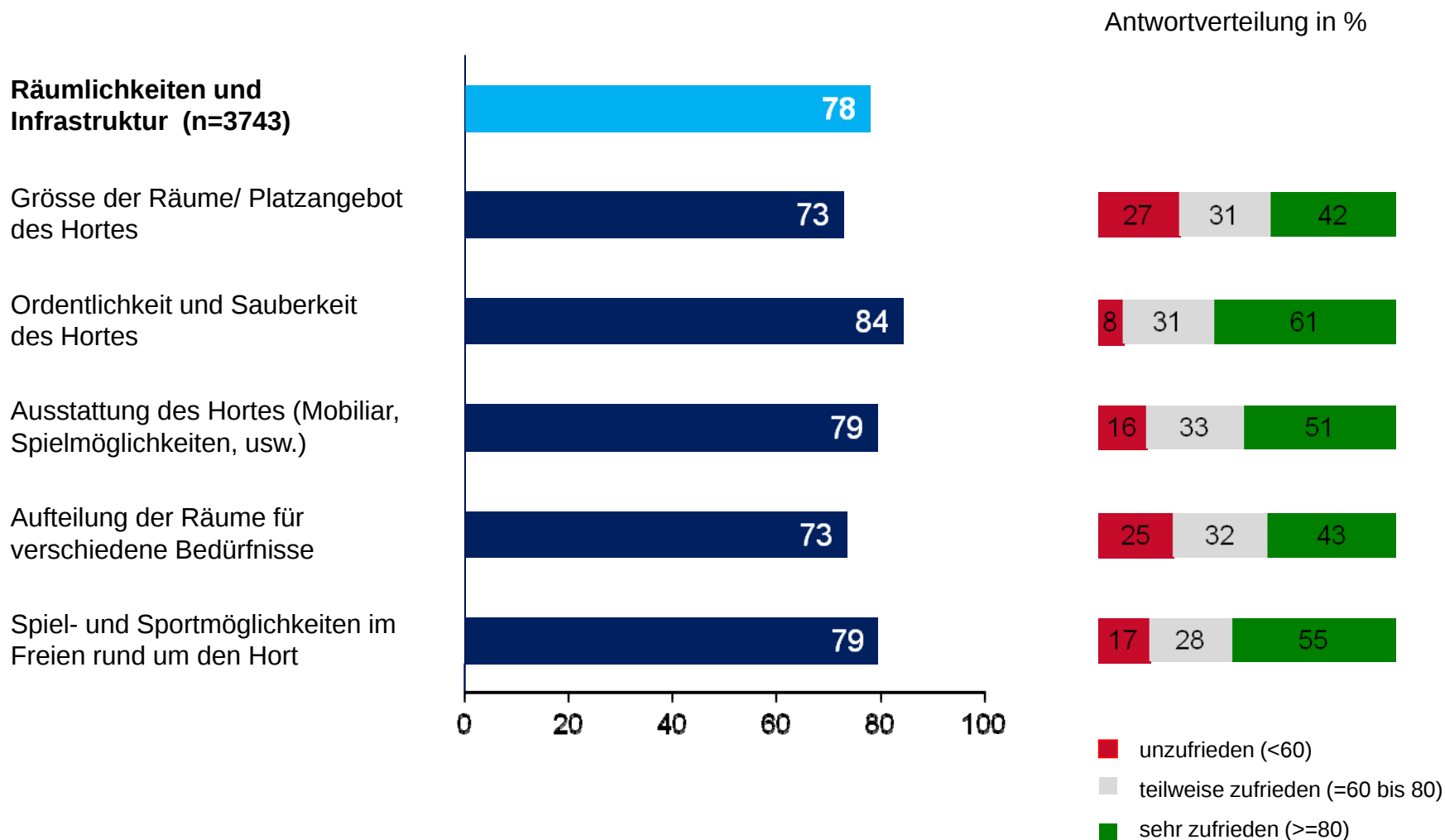
Gruppengrösse

Mit 73 Punkten wird diese Leistungsdimension von den Eltern am kritischsten beurteilt.



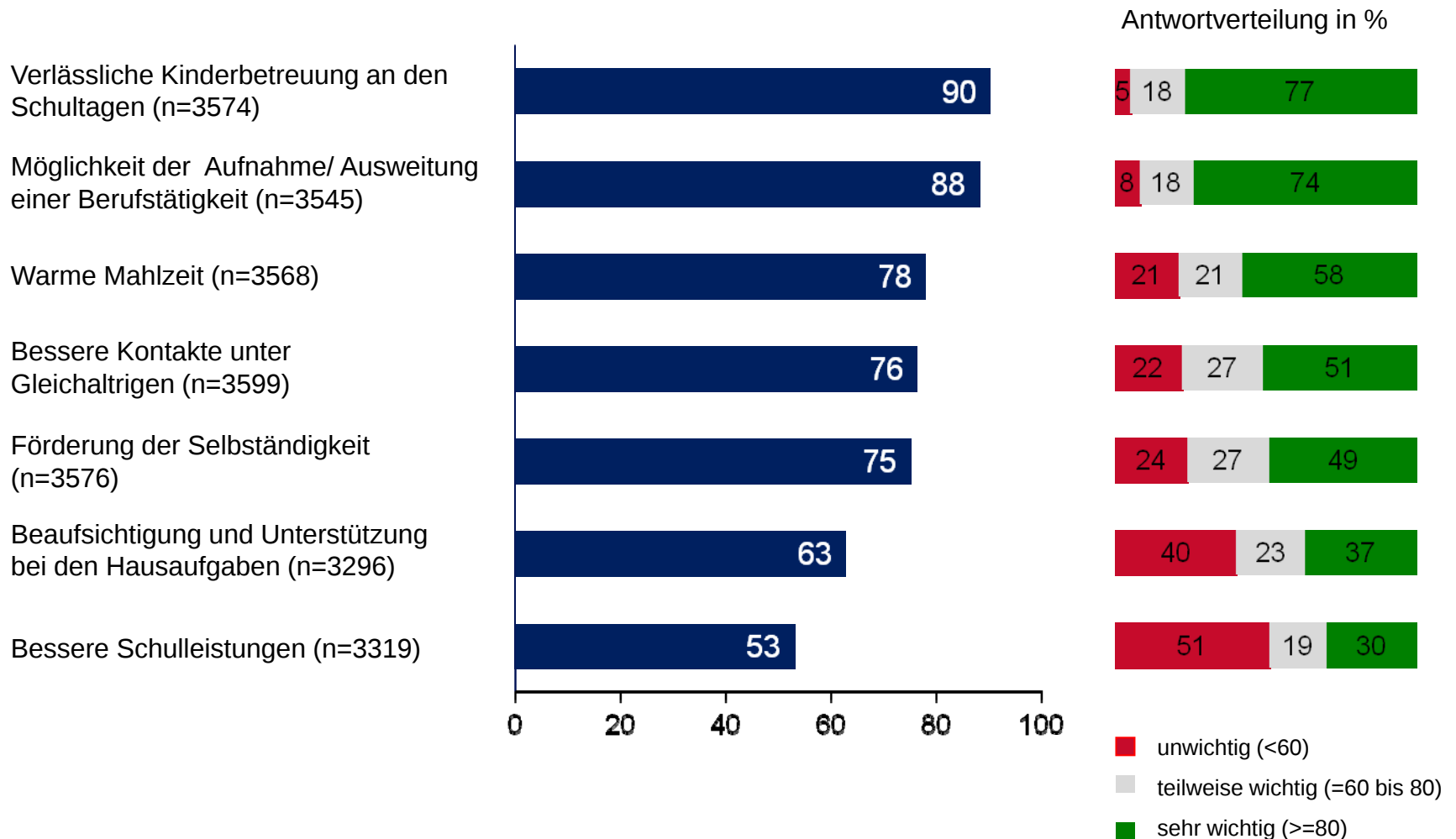
Räumlichkeiten und Infrastruktur

Während die Ordentlichkeit und Sauberkeit sehr gut eingestuft wird, sind bei der Grösse und Aufteilung der Räume rund ein viertel der befragten Eltern tendenziell unzufrieden.



Wichtigkeit: Grund das Kind im Hort anzumelden

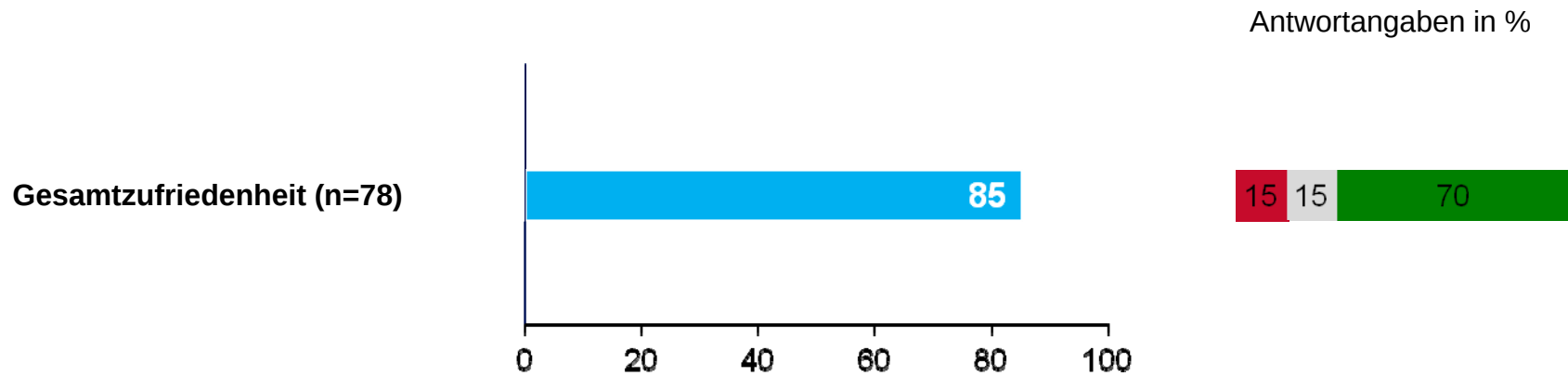
Die Verlässliche Kinderbetreuung an Schultagen und die Möglichkeit der Aufnahme/ Ausweitung der Berufstätigkeit sind klar die wichtigsten Gründe ein Kind im Hort anzumelden.



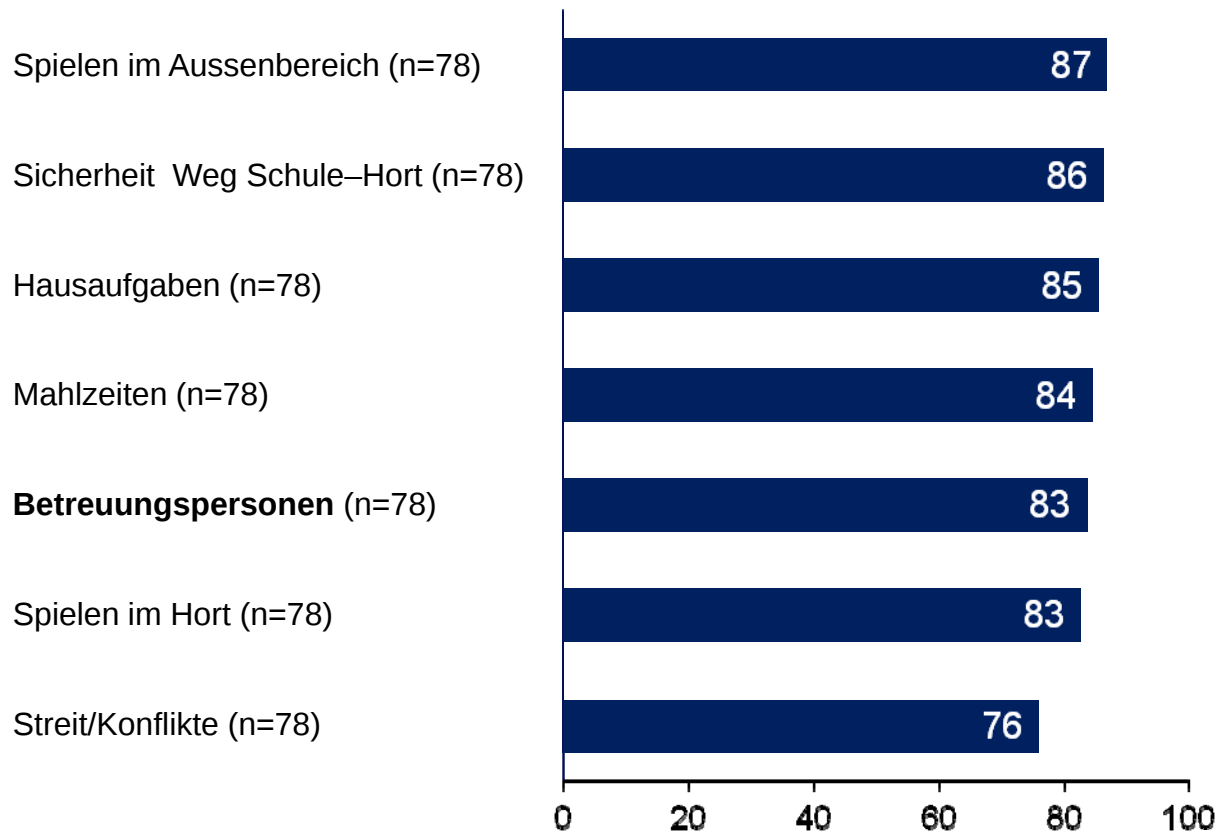
Resultate Kinderbefragung



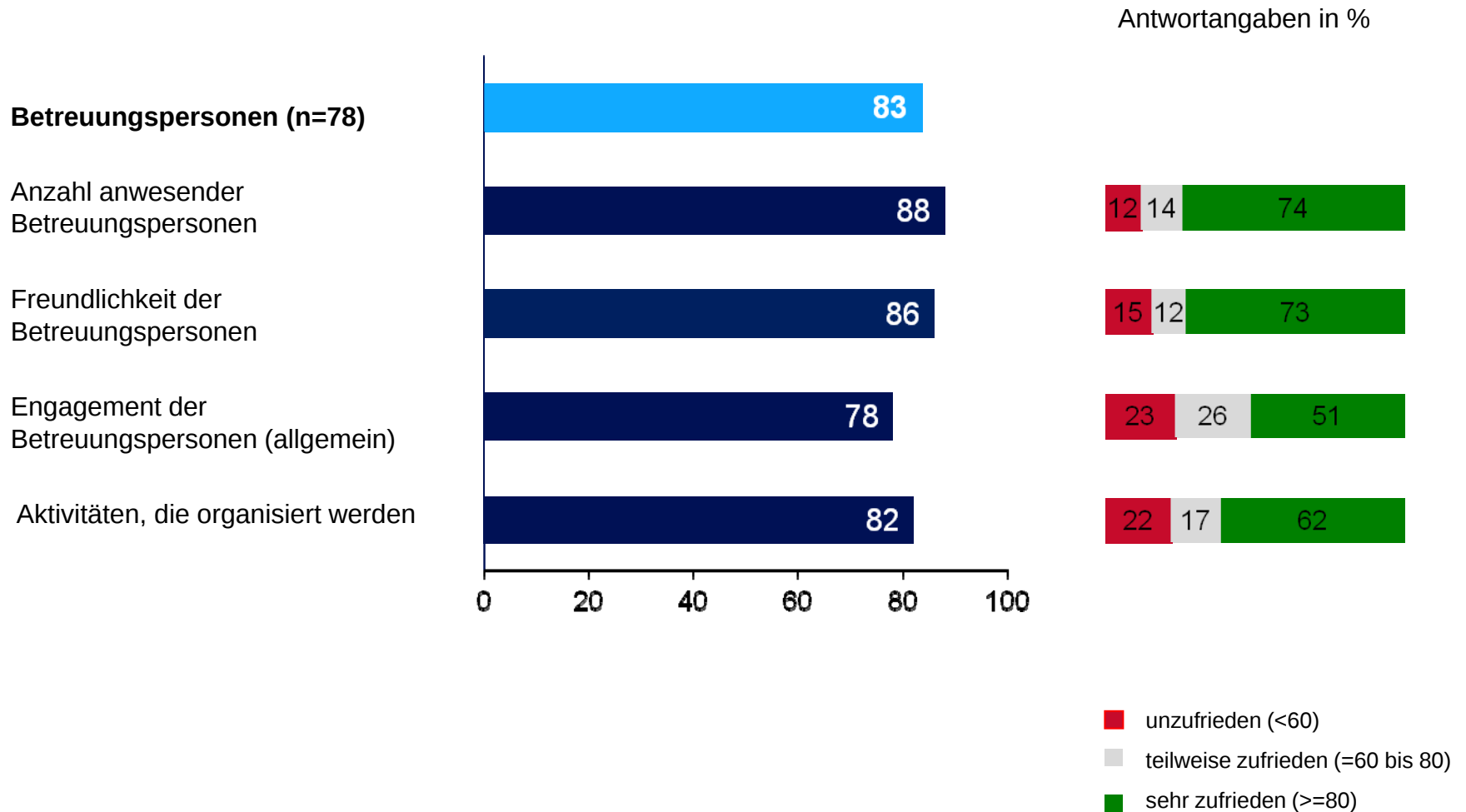
Kinderbefragung: Gesamtzufriedenheit



Leistungsdimensionen im Vergleich (Kinderbefragung)



Kinderbefragung: Betreuungspersonen



Fazit

Befragung

Abschluss:

Ergebnisse:

- Befragungsergebnisse sind positiv zu werten
- Zufriedenheit sowohl der Eltern als auch der Kinder ist heute hoch
- Entscheidend für die Zufriedenheit ist das Engagement der Betreuungspersonen und die Art, wie diese die gemeinsame Zeit gestalten.
- Raum und Infrastruktur haben insgesamt geringeren Einfluss auf die Zufriedenheit

Ausblick:

- Zusammenführung von Unterricht und Betreuung unter dem «Lebensraum Schule» ist für den Weiterausbau zentral, damit können betriebliche und räumliche Synergien genutzt werden
- Auch in Zukunft wird es nötig sein, neue Räume zu schaffen und bestehende Räume intensiver zu nutzen
- Grosse Herausforderung Qualität und Zufriedenheit der Eltern und Kinder trotz Weiterausbau zu erhalten
- Umfrage wird in 2 bis 3 Jahren wiederholt: Dann wird Einfluss des Ausbaus auf die Zufriedenheit der Eltern und Kinder messbar