



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



# **Ermittlung der Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den von der Stadt Bozen organisierten Kur- und Meeraufenthalten**

## **Ergebnisse**

**2011**

# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Hinweise	2
2.	Ziel der Umfrage	2
3.	Methodik	2
4.	Umfrageergebnisse	3
	4.1 Kuraufenthalte	3
	4.2 Meeraufenthalte	14
5.	Schlussbemerkungen	22

## **1. Allgemeine Hinweise**

Die Umfrage über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den von der Stadt Bozen organisierten Kur- und Meeraufenthalten wurde mittels eines anonymen Fragebogens im Frühjahr/Sommer 2011 durchgeführt.

70 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Kuraufenthalten (92,8 %) und 751 (99,6 %) von insgesamt 754 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Meeraufenthalten haben den Fragebogen ausgefüllt und abgegeben.

## **2. Ziel der Umfrage**

Das Ziel dieser Umfrage war es,

- die Zufriedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit dem Leistungsangebot zu ermitteln und zu erheben,
- das Leistungsangebot ausgehend von den Umfrageergebnissen kontinuierlich zu verbessern,
- Abweichungen vor dem Hintergrund unterschiedlicher Reisezeiten und Unterkünfte zu analysieren,
- die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer besser kennenzulernen.

Die Fragen bezogen sich auf verschiedene Bereiche der Kur- und Meeraufenthalte, etwa die Professionalität des Begleitpersonals, die Reiseorganisation, die Unterkunft, das Unterhaltungsprogramm sowie - bei den Meeraufenthalten - der Strandservice.

## **3. Methodik**

Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Kur- und Meeraufenthalten wurden anonyme Fragebögen ausgehändigt.

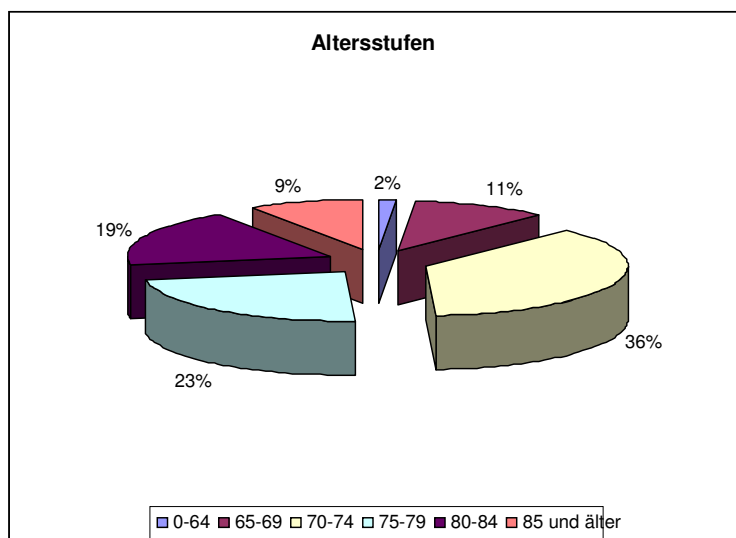
## 4. Ergebnisse

### 4.1 Kuraufenthalte

#### Befragter Personenkreis

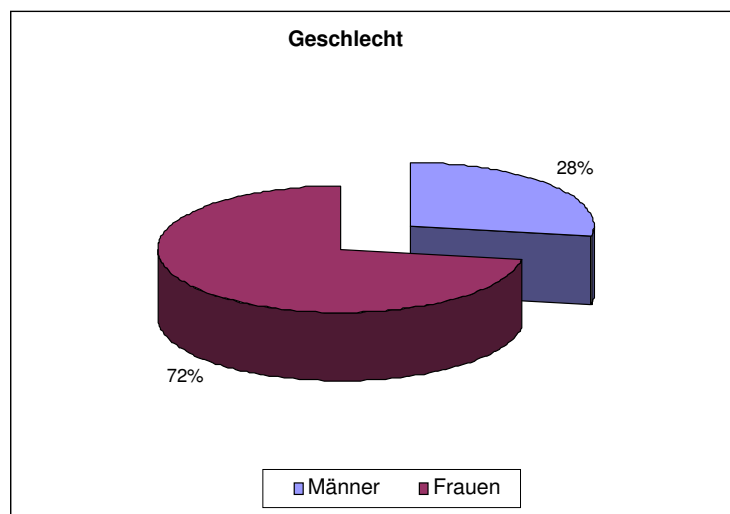
Bei der Analyse der Bewertungen wurden mehrere Variablen (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseterrain) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 75 Befragten betrug 75,3 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, lag das Alter der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Kuraufenthalten mehrheitlich (28,7%) zwischen 70 und 74 (Grafik 1).



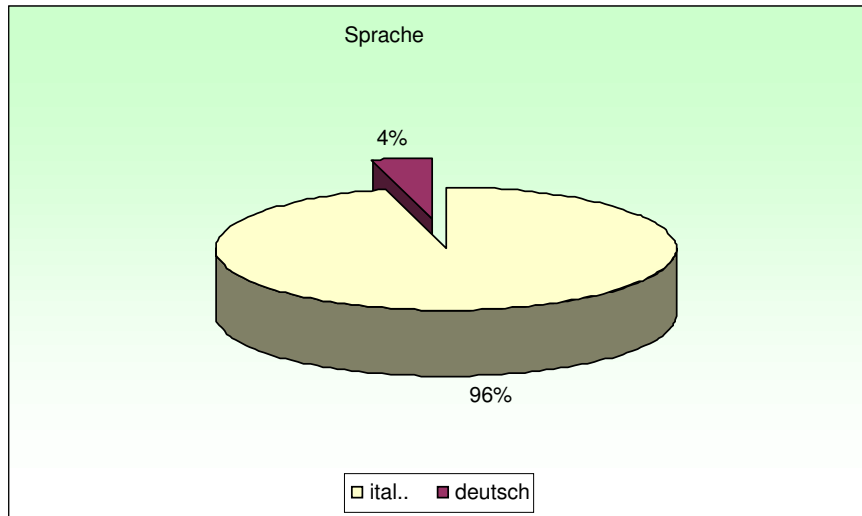
Grafik 1

72,5 % der Befragten waren Frauen, 27,5 % Männer. (Grafik 2)



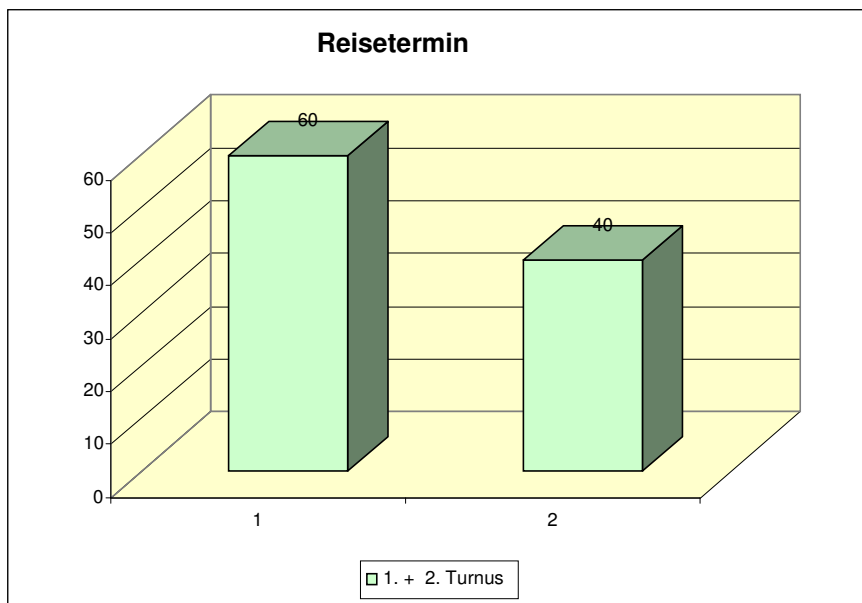
Grafik 2

95,7 % der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 4,3 % in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 3)



Grafik3

60 % der Befragten hatten sich für den ersten Reiseternin (16.05.2011 bis 30.05.2011) und 40 % für den zweiten Reiseternin (21.09.2011 bis 05.10.2011) angemeldet. (Grafik 4)

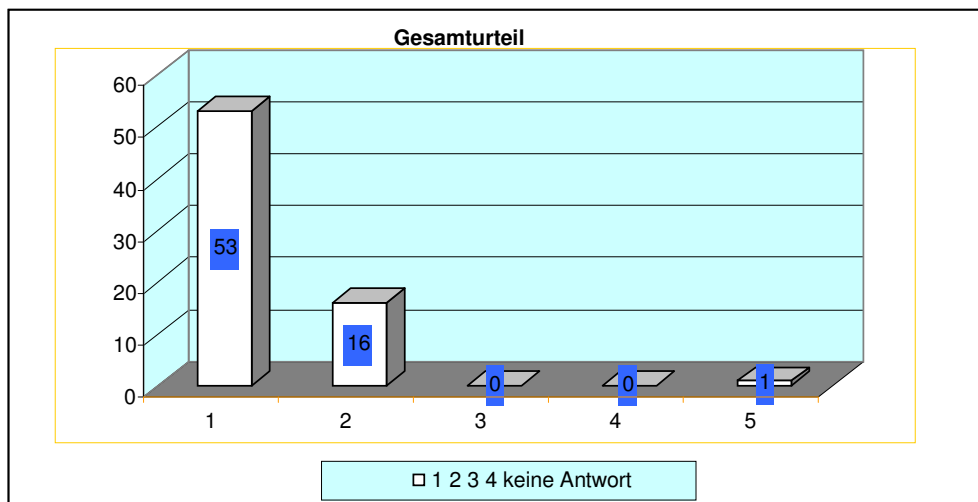


Grafik 4

## Gesamtbewertung

Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (1 =sehr zufrieden, 4 = nicht zufrieden) sollten die Befragten den Kuraufenthalt in seiner Gesamtheit bewerten. Die mittlere Bewertung lag bei 1,2 mit einer Standardabweichung<sup>1</sup> von 0,4. Wie die Ergebnisse zeigt, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

53 Mal wurde die Note "1 - sehr zufrieden" vergeben. Niemand bewertete den Kuraufenthalt als „4 - nicht zufriedenstellend“. Insgesamt haben 67 Personen eine Bewertung abgegeben (Grafik 5)

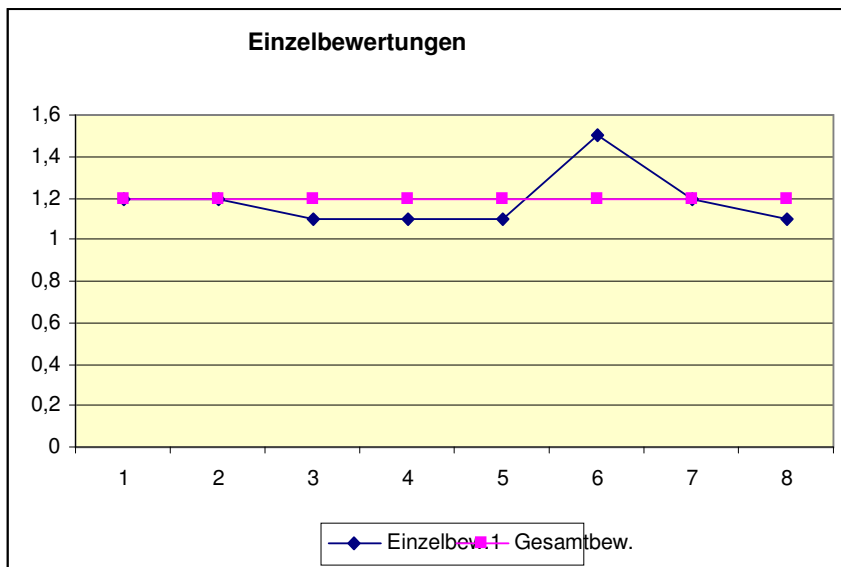


Grafik 5

## Einzelbewertungen

Neben der Gesamtbewertung mussten die Befragten jeweils 9 Teilbereiche mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 4 (nicht zufrieden) bewerten. Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Bereichen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge. (Grafik 7)

<sup>1</sup> Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Mittelwert. Der Mittelwert selbst gibt keine Auskunft darüber, wie weit die Einzelwerte vom Mittelwert entfernt liegen, also wie groß die Abweichungen sind. Hier liefert die Standardabweichung eine quantitative Information.



- 1 Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals
- 2 Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals
- 3 Reiseorganisation (Vorbereitung, Komfort, Bus)
- 4 Hotelunterkunft
- 5 Hotelverpflegung
- 6 Unterhaltungsprogramm
- 7 Kontaktmöglichkeiten
- 8 Preis-Leistungs-Verhältnis
- 9 Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter

Grafik 6

Einzelbewertungen - Kuraufenthalte	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	1,1
Hotelunterkunft	1,2
Hotelverpflegung	1,1
Aufmerksamkeit/Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Begleitpersonals	1,2
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	1,2
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	1,1
Kontaktmöglichkeiten	1,3
Preis-Leistungs-Verhältnis	1,2
Unterhaltungsprogramm	1,5

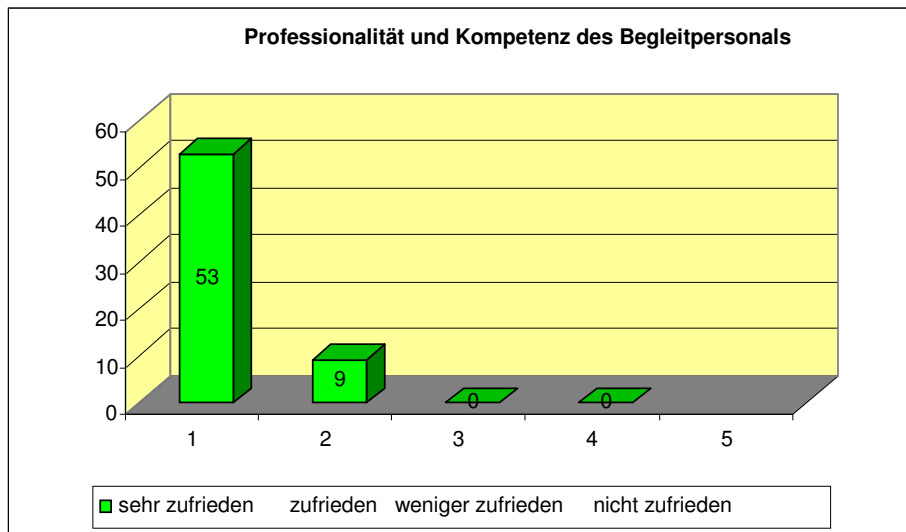
Tabelle 1

## Stärken

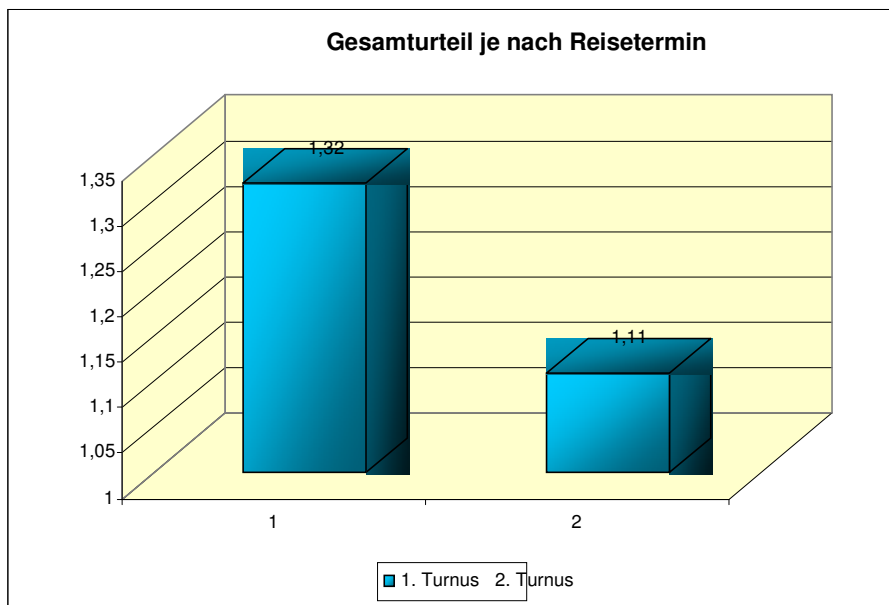
Als besonders positiv wurden im Rahmen dieser insgesamt sehr guten Bewertung folgende Aspekte beurteilt:

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (1,2)
- Hotelunterkunft (1,2)
- Hotelverpflegung (1,1)
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (1,1).

## Einzelbewertungen im Detail (Grafiken 7 – 24)

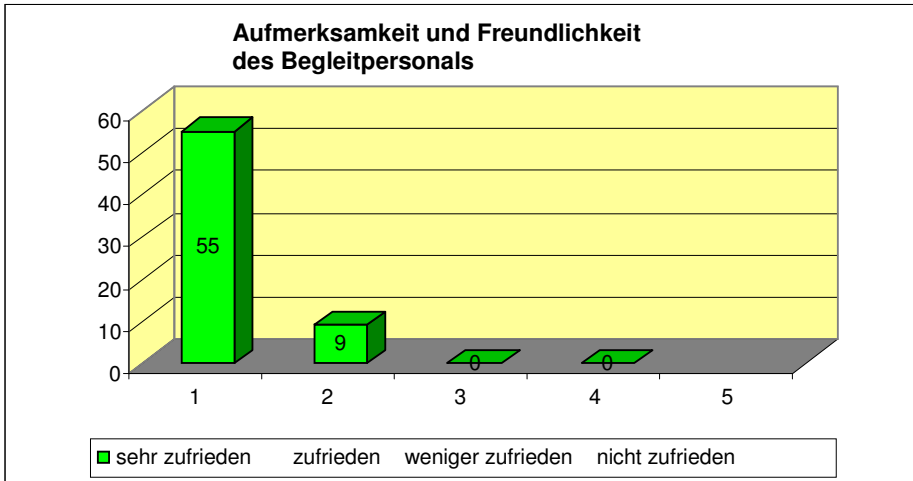


Grafik 7

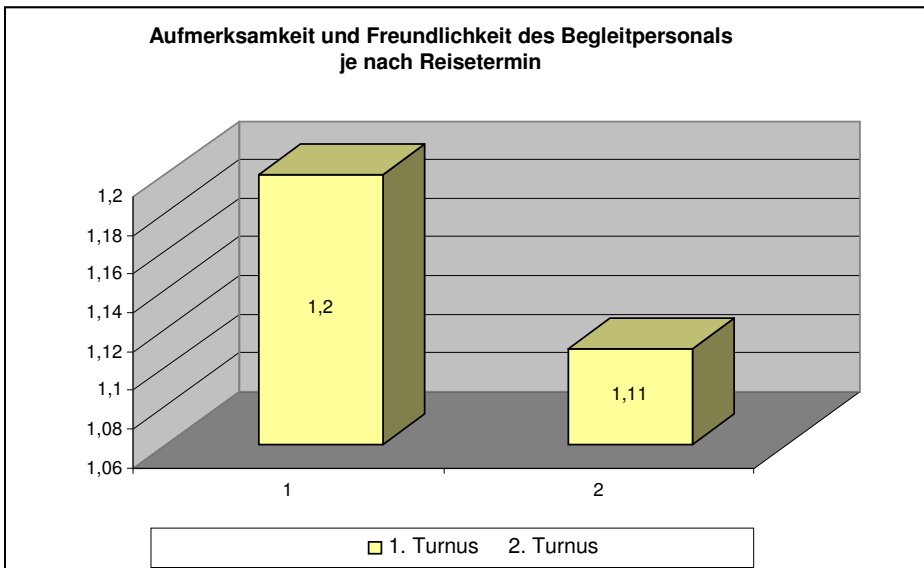


Grafik 8

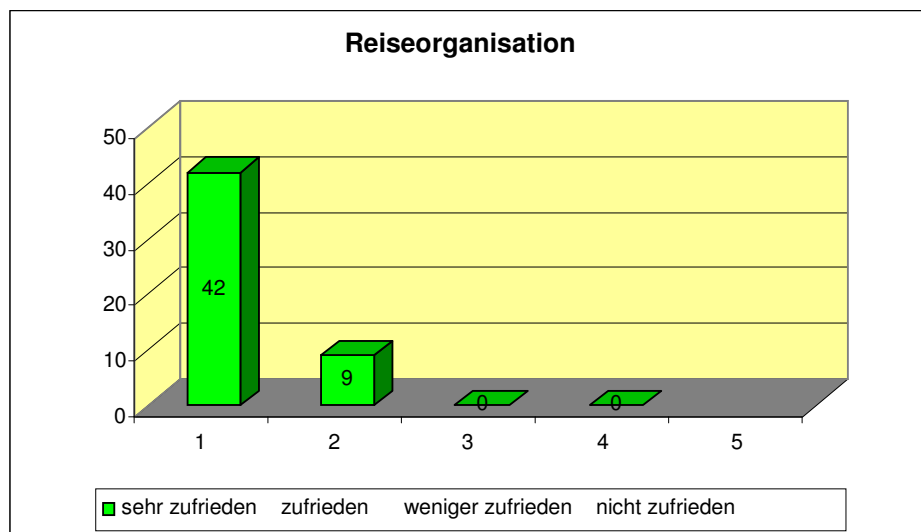




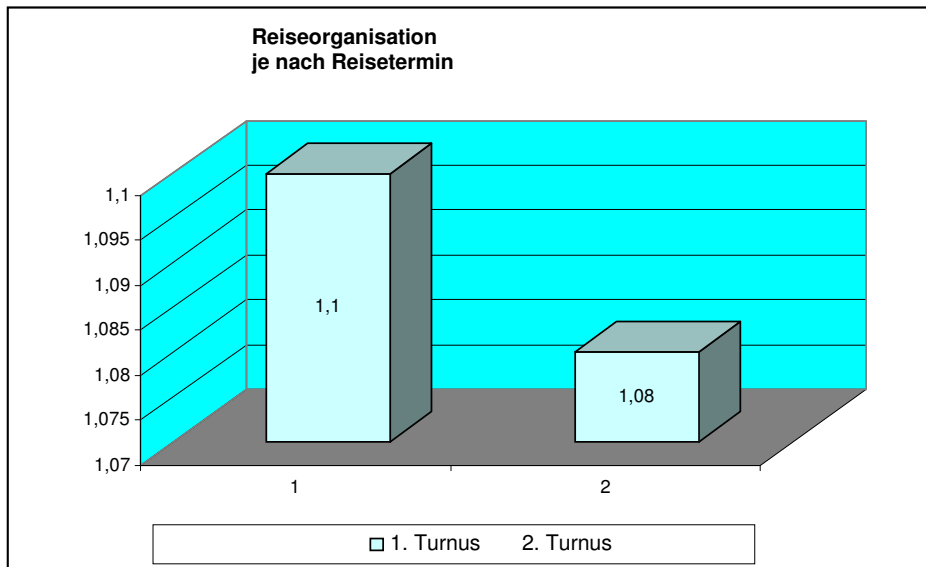
Grafik 9



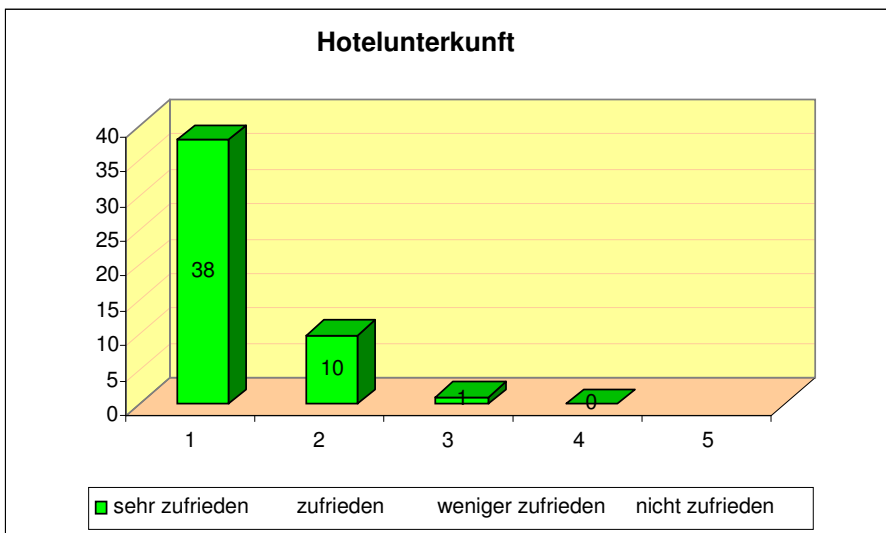
Grafik 10



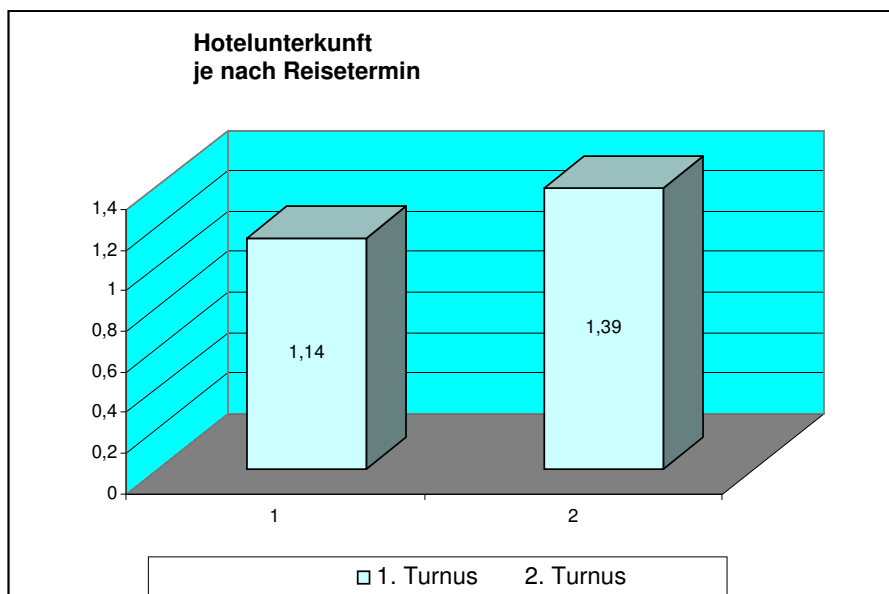
Grafik 11



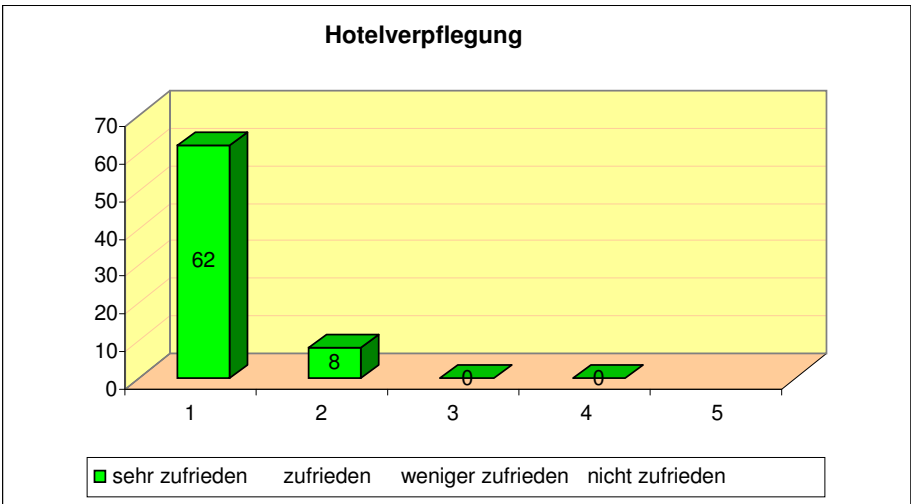
Grafik 12



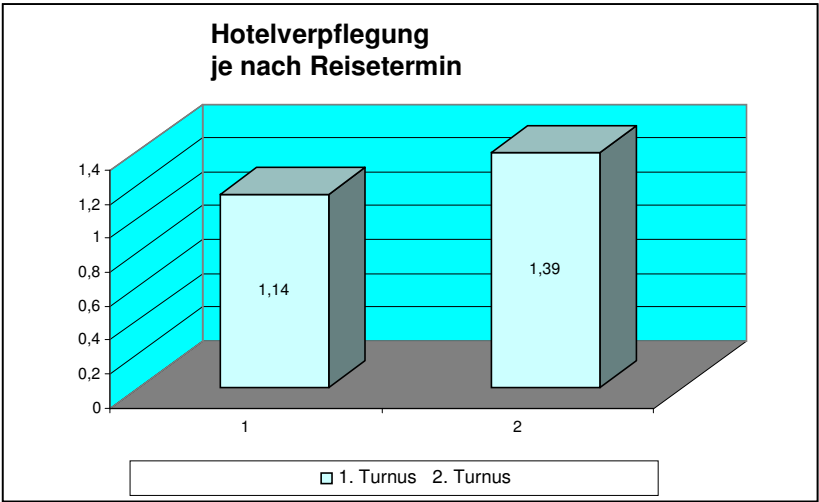
Grafik 13



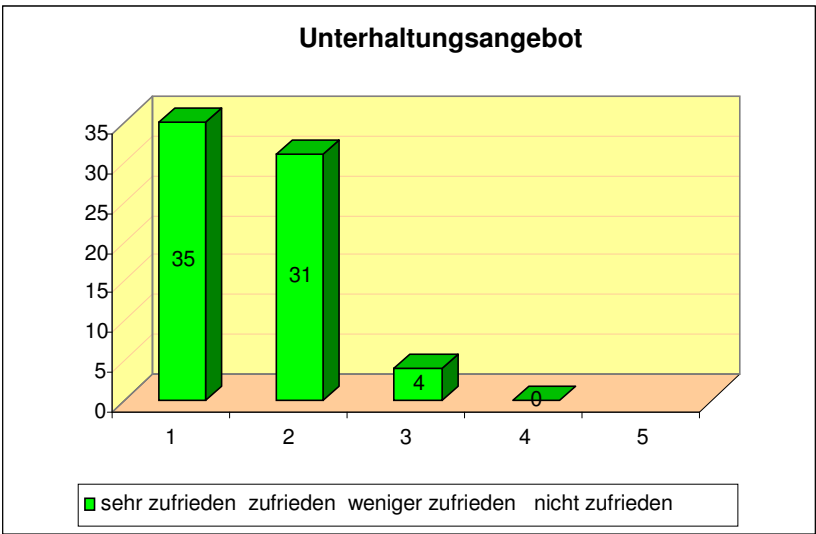
Grafik 14



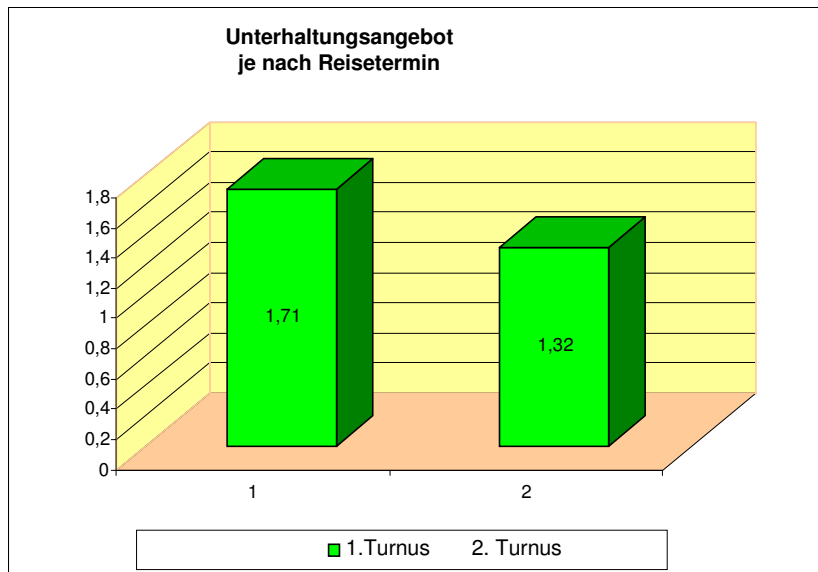
Grafik 15



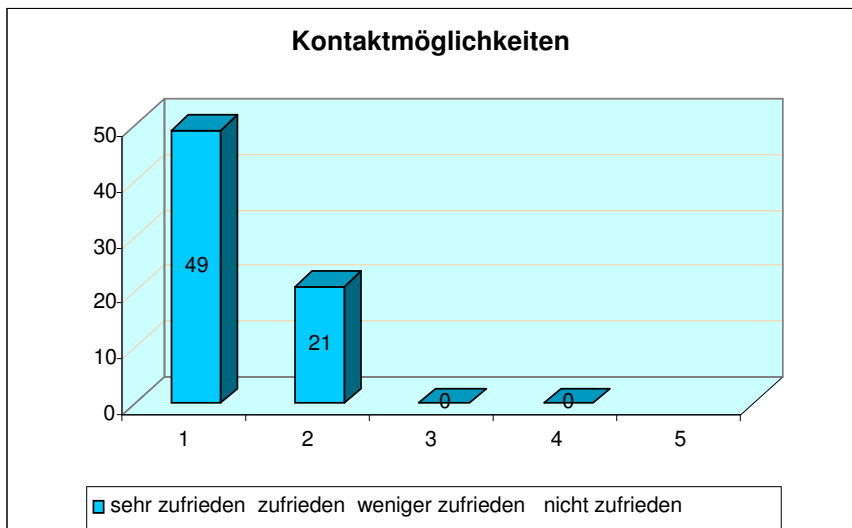
Grafik 16



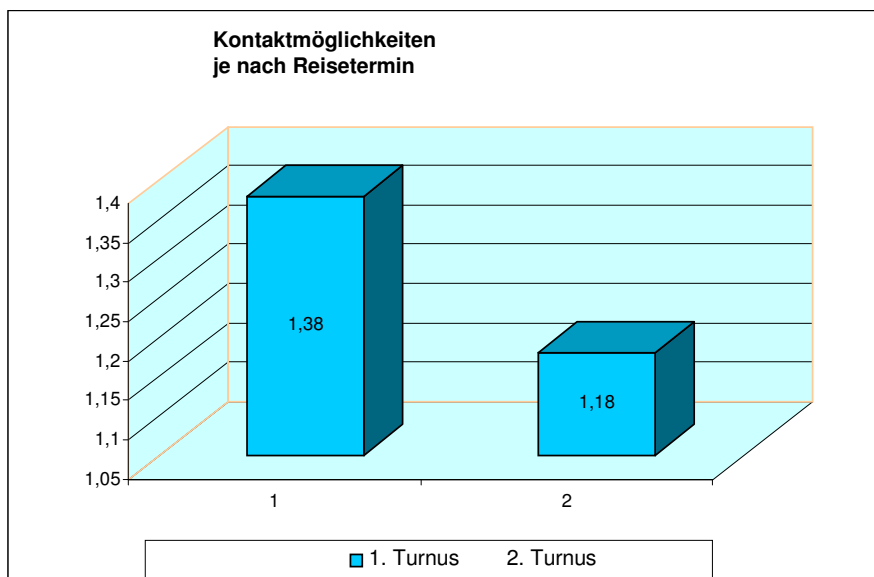
Grafik 17



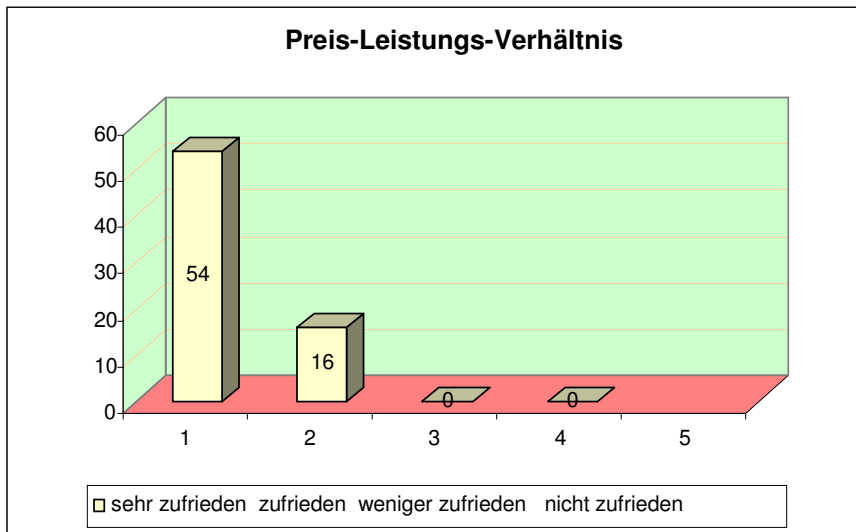
Grafik 18



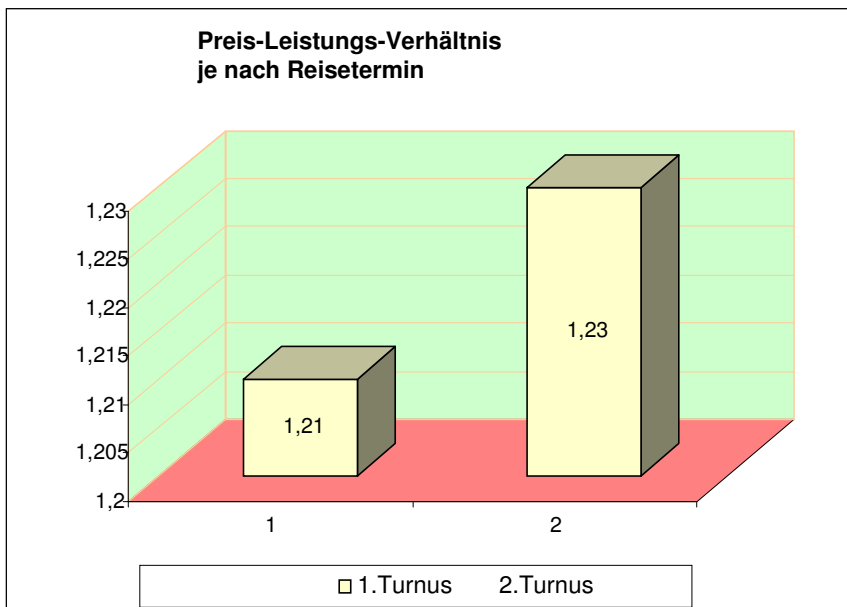
Grafik 19



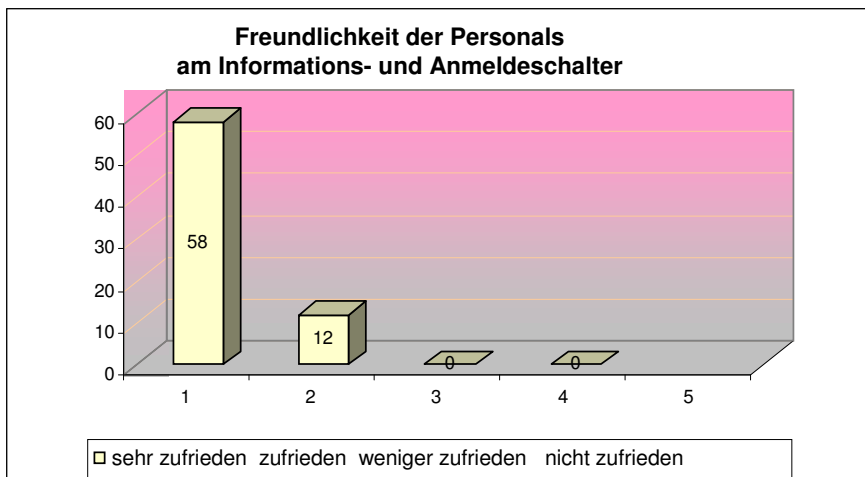
Grafik 20



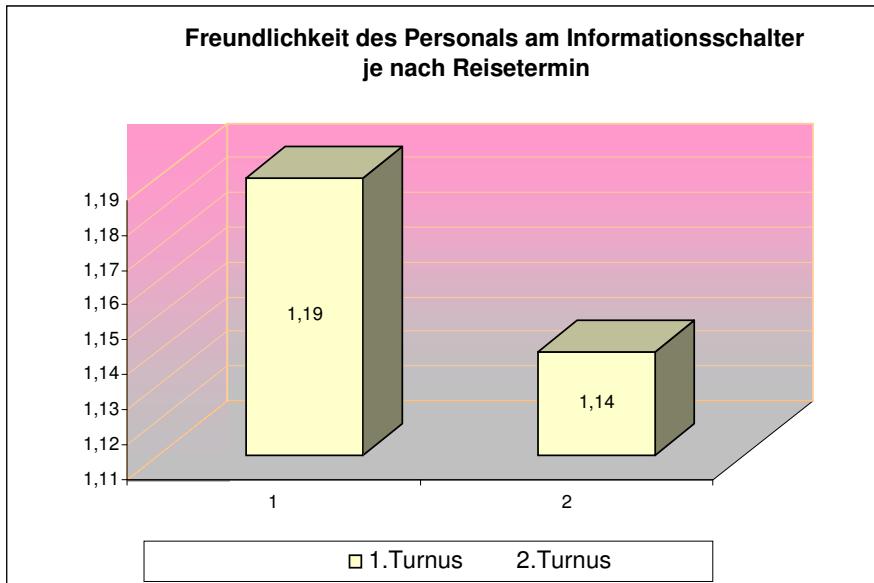
Grafik 21



Grafik 22



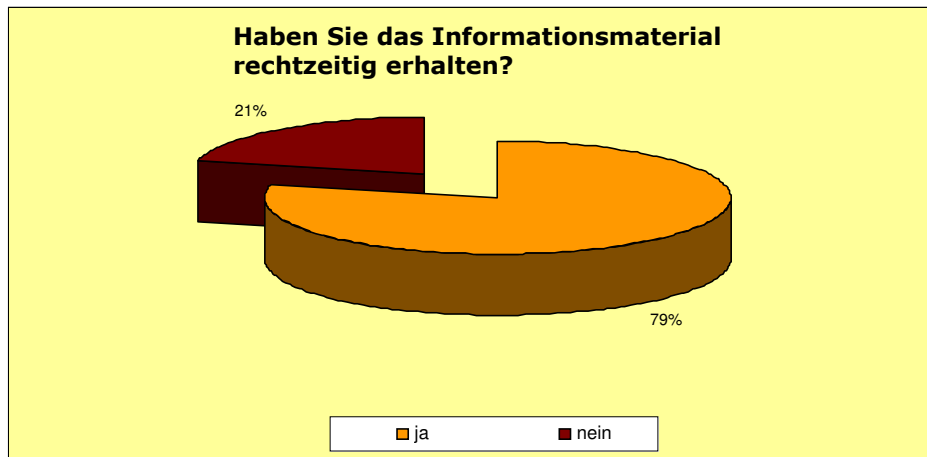
Grafik 23



Grafik 24

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben.

79,0 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik 25).

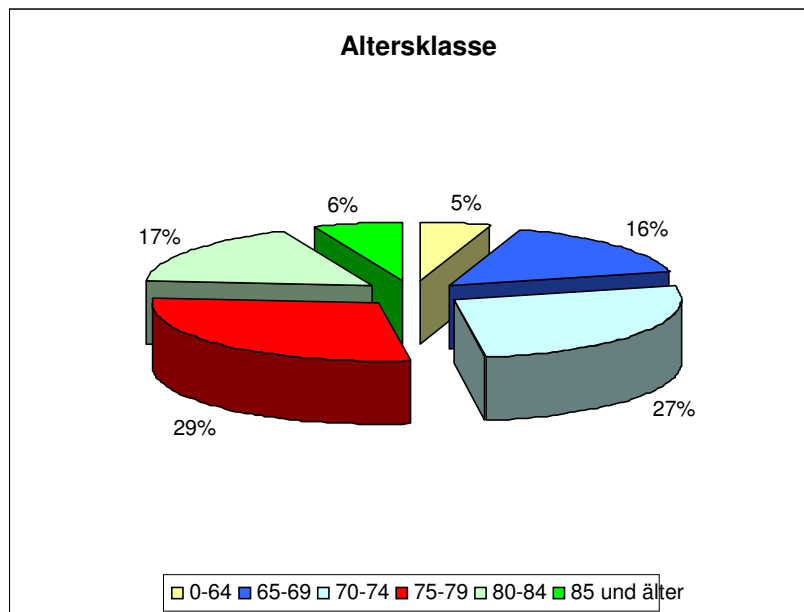


Grafik 25

## 4.2 Meeraufenthalte

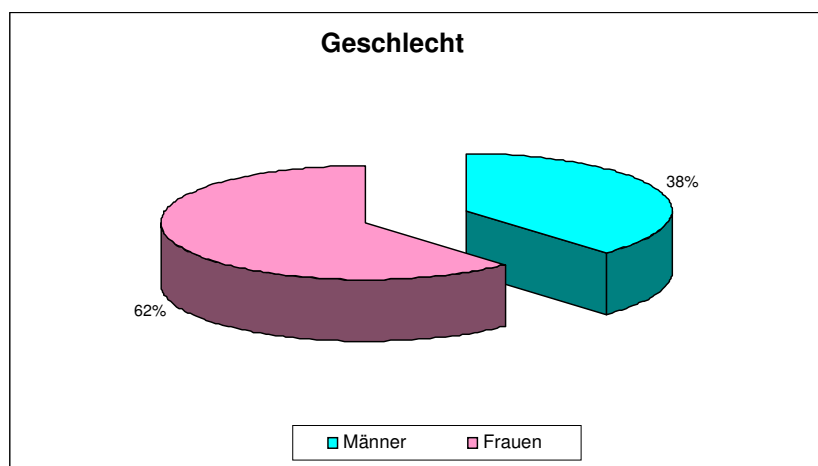
### Befragter Personenkreis

Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variablen (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseternin) berücksichtigt. Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 74,6 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mehrheitlich zwischen 75 und 79 Jahre alt (29 %). Die Altersstufe der über 85-Jährigen war am geringsten repräsentiert (6 %). 60 Personen machten keine Angaben zu ihrem Alter. (Grafik 26)



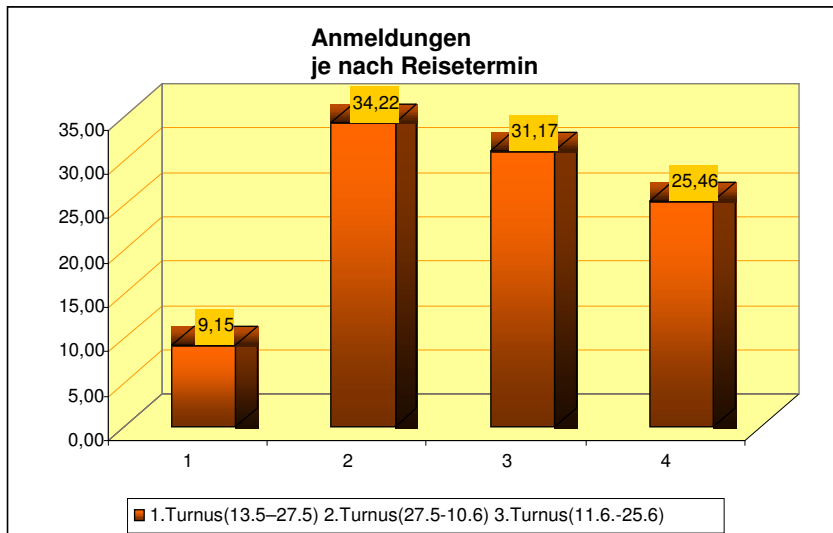
Grafik 26

62 % der Befragten waren Frauen, 38 % Männer. (Grafik 27)



Grafik 27

Die meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer (34,22 % der Befragten) haben sich für den zweiten Reiseternin (27.0.2011 bis 10.06.2011) gemeldet. (Grafik 28)

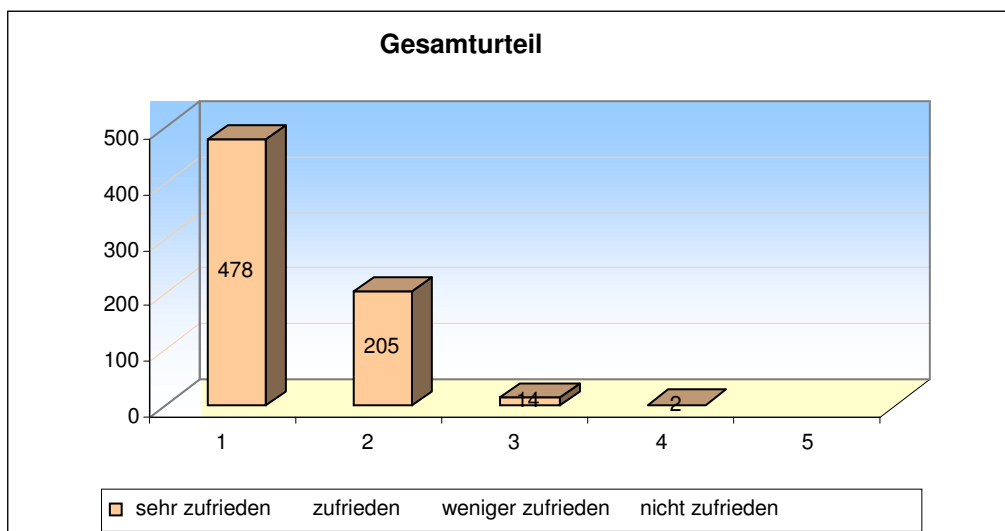


Grafik 28

### Gesamtbewertung

Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (1 =sehr zufrieden, 4 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 1,3 mit einer Standardabweichung<sup>2</sup> von 0,5. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

478 Mal wurde die Note "1 - sehr zufrieden" vergeben. 2 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „4 - nicht zufriedenstellend“. Insgesamt haben 699 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 29)

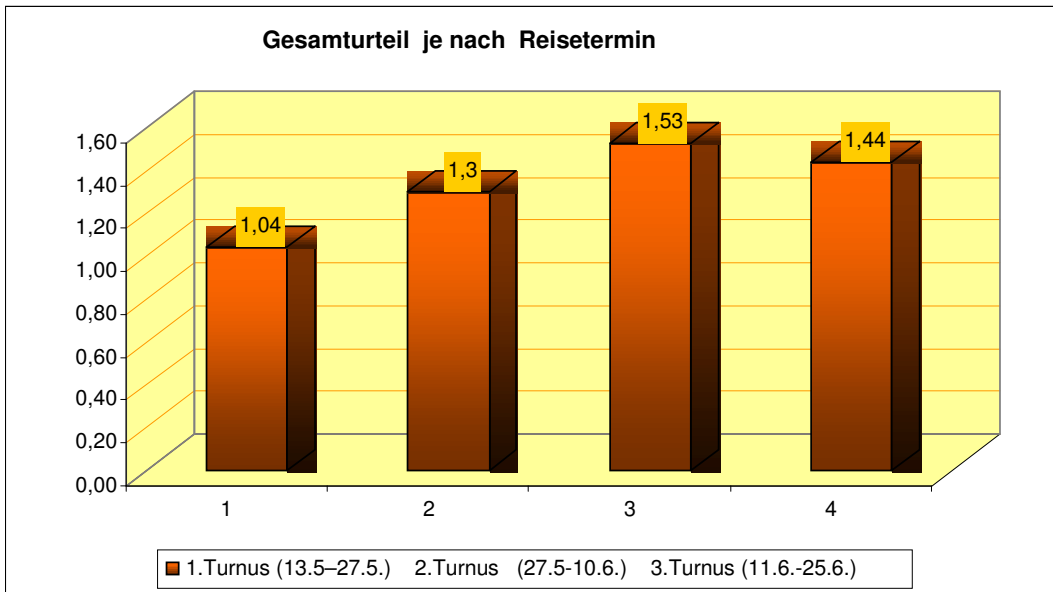


Grafik 29

<sup>2</sup> Die Standardabweichung ist ein Maß für die Streuung der Werte einer Zufallsvariablen um ihren Mittelwert. Der Mittelwert selbst gibt keine Auskunft darüber, wie weit die Einzelwerte vom Mittelwert entfernt liegen, also wie groß die Abweichungen sind. Hier liefert die Standardabweichung eine quantitative Information.



Aus der nachfolgenden Grafik wird deutlich, dass die Seniorinnen und Senioren, die am 1. Reiseterrn teilgenommen habe, mit 1,04 die höchste Bewertung abgaben. (Grafik 30)

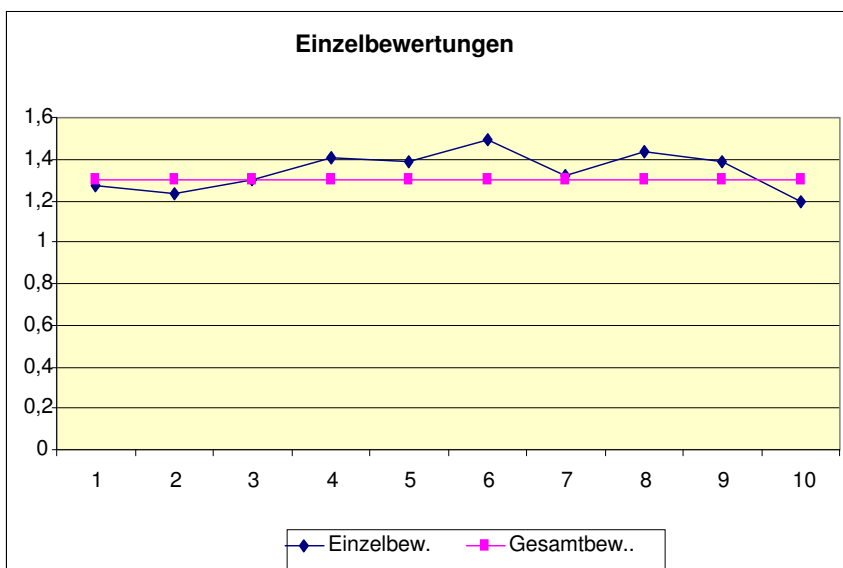


Grafik 30

### Einzelbewertungen

Neben der Gesamtbewertung mussten die Befragten jeweils 10 Teilbereiche mit Noten von 1 (sehr zufrieden) bis 4 (nicht zufrieden) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Bereichen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge.



- 1 Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals
- 2 Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals
- 3 Reiseorganisation (Vorbereitung, Komfort, Bus)
- 4 Hotelunterkunft
- 5 Hotelverpflegung
- 6 Unterhaltungsprogramm
- 7 Strandservice
- 8 Kontaktmöglichkeiten
- 9 Preis-Leistungs-Verhältnis
- 10 Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter

Grafik 31

<b>Einzelbewertungen - Meeraufenthalte</b>	<b>Note</b>
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	1,2
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	1,2
Strandservice	1,3
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	1,4
Hotelverpflegung	1,4
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	1,5
Kontaktmöglichkeiten	1,3
Preis-Leistungs-Verhältnis	1,4
Hotelunterkunft	1,4
Unterhaltungsprogramm	1,2

Tabelle 4

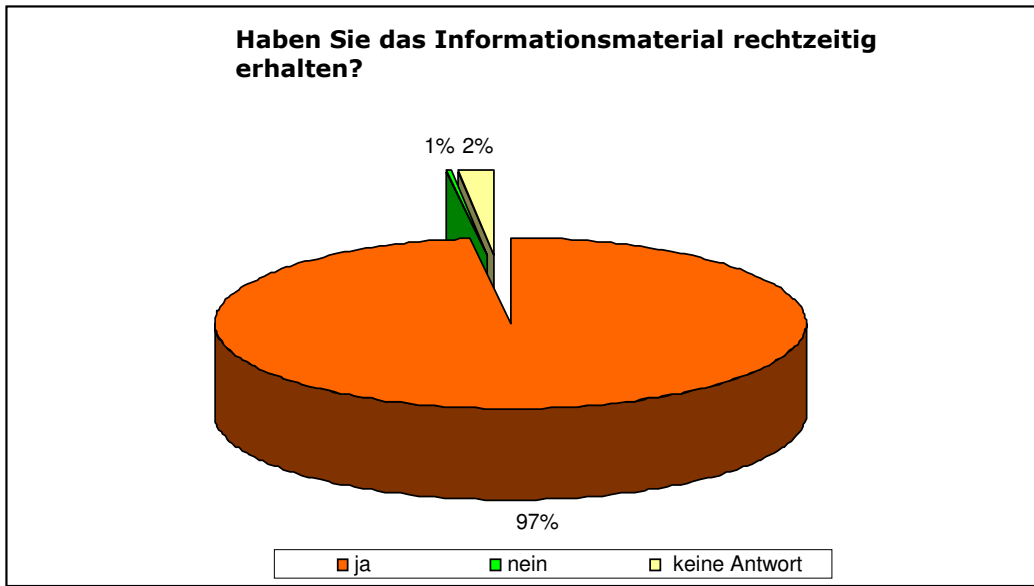
Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Aspekten des Aufenthalts, wobei je nach Reiseternin unterschieden wird (Tabelle 5).

<b>Einzelbewertungen je nach Reiseternin</b>										
<b>Termin</b>	<b>Professiona- lität Begleitung</b>	<b>Freund- lichkeit Begleitung</b>	<b>Fahrt</b>	<b>Hotelun- terkunft</b>	<b>Hotelver- pflegung</b>	<b>Unter- haltung</b>	<b>Strand- service</b>	<b>Kontakt möglich- keiten</b>	<b>Preis- Lei- stung</b>	<b>Info- Per- sonal</b>
1. Termin	1,04	1,01	1,01	1,22	1,04	1,10	1,07	1,19	1,15	1,09
2. Termin	1,25	1,20	1,36	1,29	1,19	1,46	1,27	1,40	1,30	1,19
3. Termin	1,35	1,31	1,30	1,50	1,62	1,56	1,32	1,51	1,43	1,19
4. Termin	1,27	1,24	1,31	1,51	1,50	1,59	1,47	1,51	1,54	1,26
<b>Mittelwert</b>	<b>1,27</b>	<b>1,23</b>	<b>1,30</b>	<b>1,41</b>	<b>1,39</b>	<b>1,49</b>	<b>1,32</b>	<b>1,44</b>	<b>1,39</b>	<b>1,20</b>

Tabelle 5

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben.

97,0 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik 32).



Grafik 32

## **Stärken**

Als besonders positiv wurden im Rahmen dieser insgesamt sehr guten Bewertung folgende Aspekte beurteilt:

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (1,3)
- Strandservice (1,3)
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (1,2)
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (1,2)

## **5. Schlussbemerkungen**

Die Umfrage hat gezeigt, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Kur- und Meeraufenthalten die gebotenen Leistungen als sehr zufriedenstellend beurteilen.

Der einzige Aspekt, der bei beiden Urlaubsangeboten unterdurchschnittlich bewertet wurde, war das Freizeit- und Unterhaltungsprogramm.