



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Ergebnisse

2012

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	19

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 2012 durchgeführt.

70 TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten (96,5 %) und 711 (98,6 %) von insgesamt 721 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 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 besser kennen zu lernen.

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.

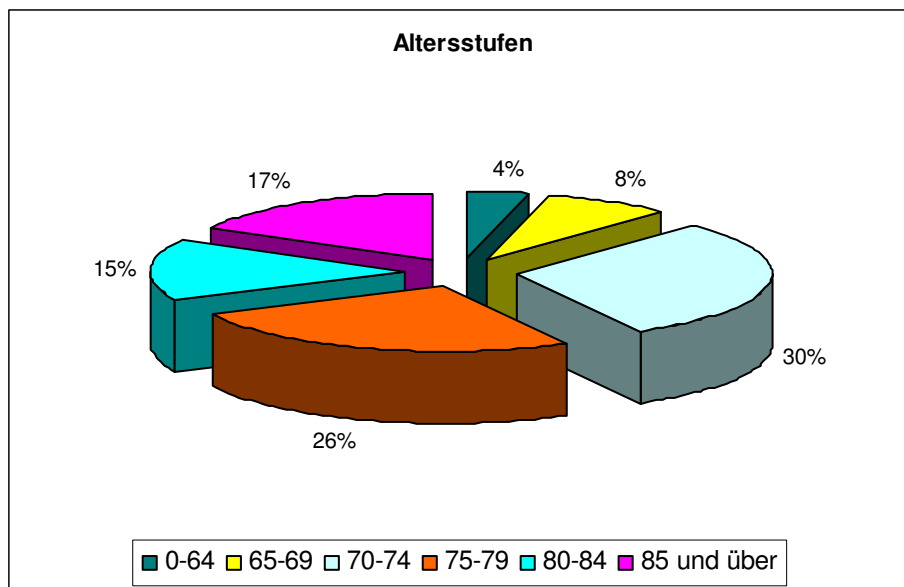
4. Ergebnisse

4.1 Kuraufenthalte

Befragter Personenkreis

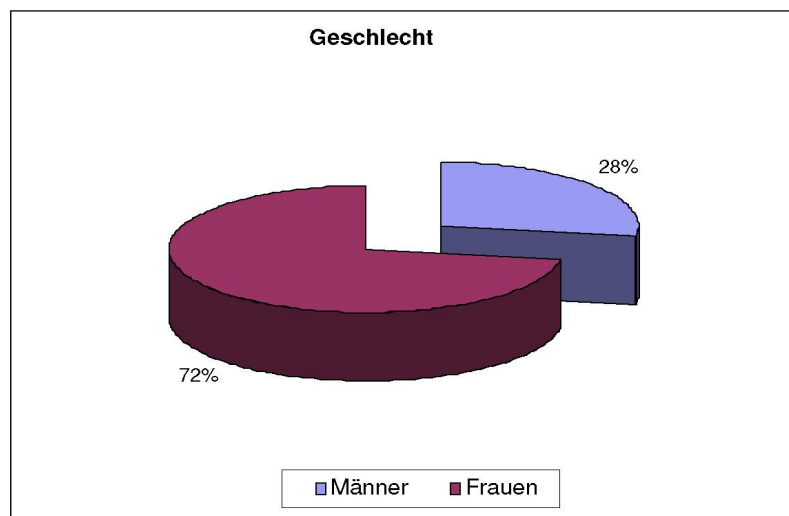
Bei der Analyse der Bewertungen wurden mehrere Variablen (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseterrain) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 56 Befragten betrug 76,6 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, lag das Alter der TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten mehrheitlich (28,7%) zwischen 70 und 74 (Grafik 1).



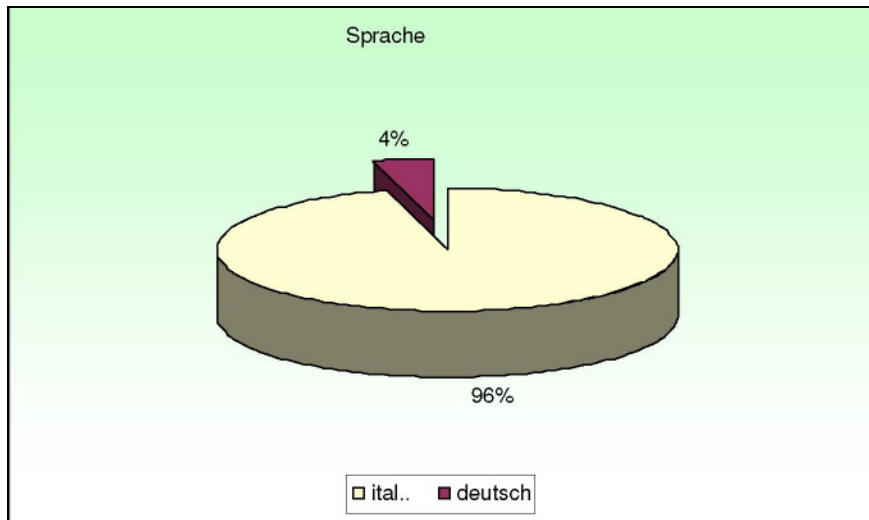
Grafik 1

78,6 % der Befragten waren Frauen, 21,4 % Männer. (Grafik 2)



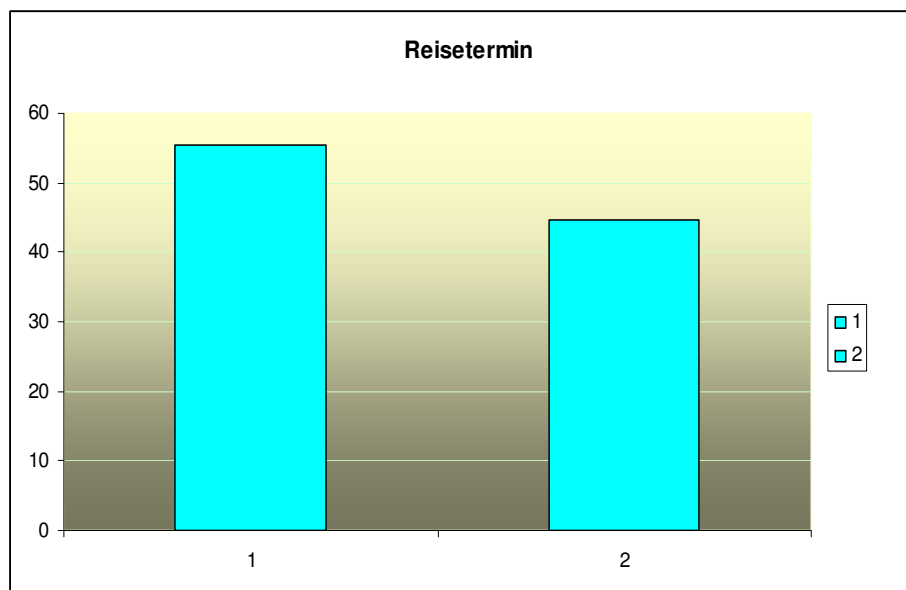
Grafik 2

96,4 % der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 3,6 % in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 3)



Grafik 3

55,4 % der Befragten hatten sich für den ersten Reiseterrin (14.05.2012 bis 28.05.2012) und 44,6 % für den zweiten Reiseterrin (17.09.2012 bis 01.10.2012) angemeldet. (Grafik 4)

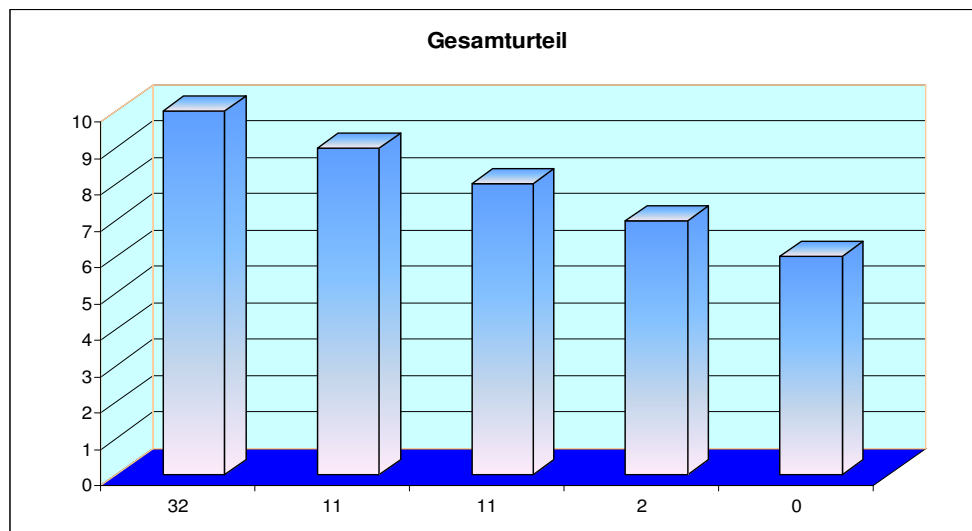


Grafik 4

Gesamtbewertung

Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 =sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten den Kuraufenthalt in seiner Gesamtheit bewerten. Die mittlere Bewertung lag bei 9,3 mit einer Standardabweichung¹ von 0,7. Wie die Ergebnisse zeigt, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

43 Mal wurde die Note "10/9 - sehr zufrieden" vergeben. Niemand bewertete den Kuraufenthalt als „1/2 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 56 Personen eine Bewertung abgegeben (Grafik 5)

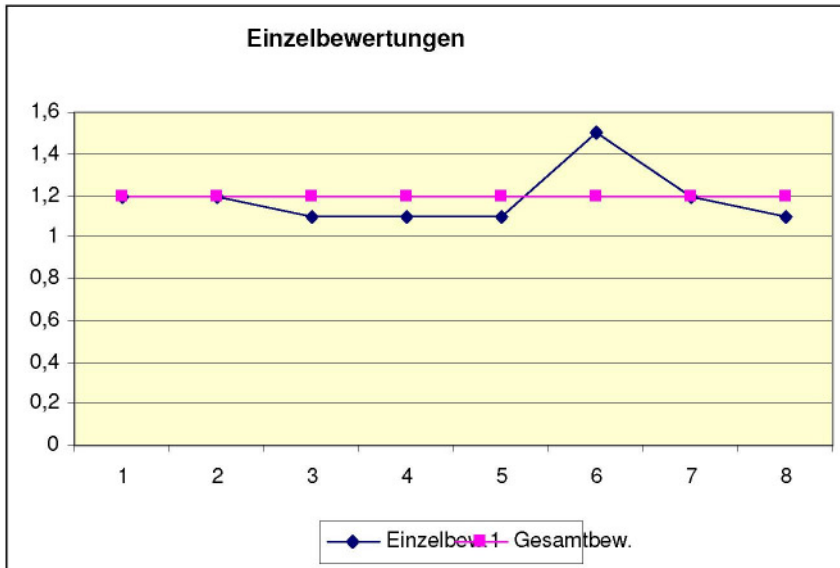


Grafik 5

Einzelbewertungen

Neben der Gesamtbewertung mussten die Befragten jeweils 9 Teilbereiche mit Noten von 10 (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)

¹ 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	9,05
Hotelunterkunft	8,84
Hotelverpflegung	9,14
Aufmerksamkeit/Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,50
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,25
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,46
Kontaktmöglichkeiten	9,34
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,11
Unterhaltungsprogramm	8,23

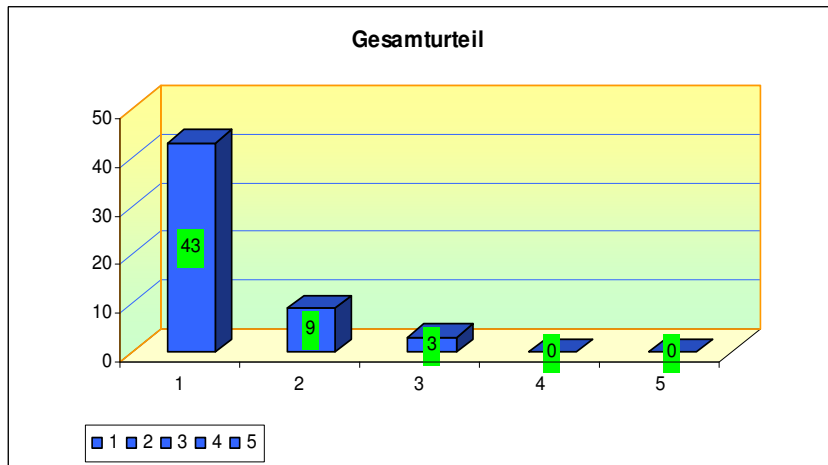
Tabelle 1

Stärken

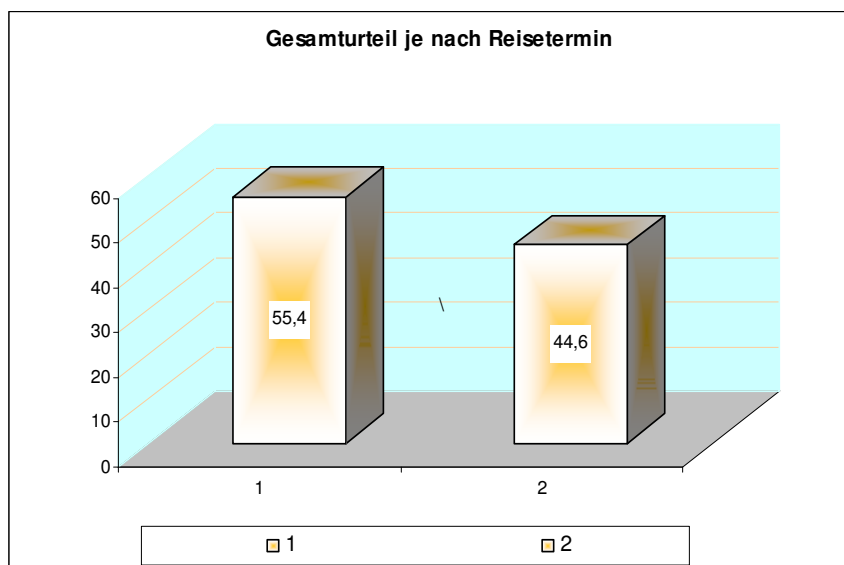
Als besonders positiv wurden im Rahmen dieser insgesamt sehr guten Bewertung folgende Aspekte beurteilt:

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,50)
- Reiseorganisation Vorbereitungen, Komfort, Bus (9,46)
- Kontaktmöglichkeiten (9,34)
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,25).

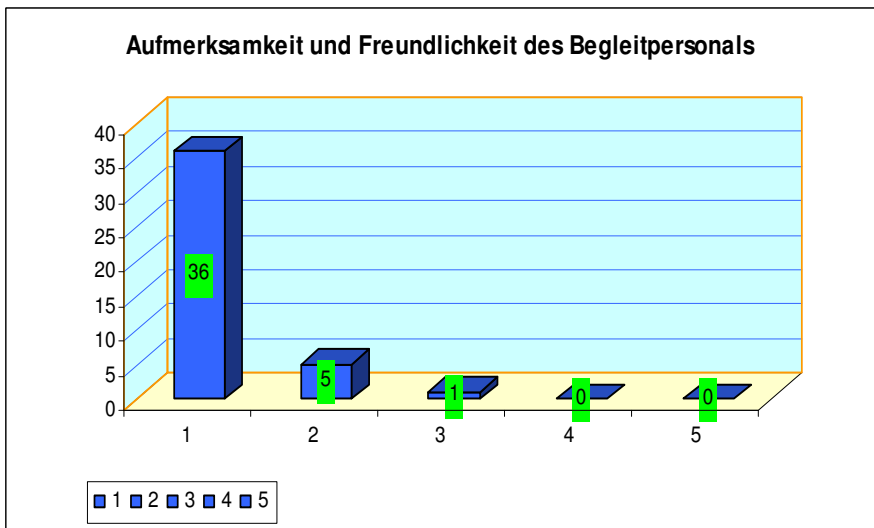
Einzelbewertungen im Detail (Grafiken 7 – 25)



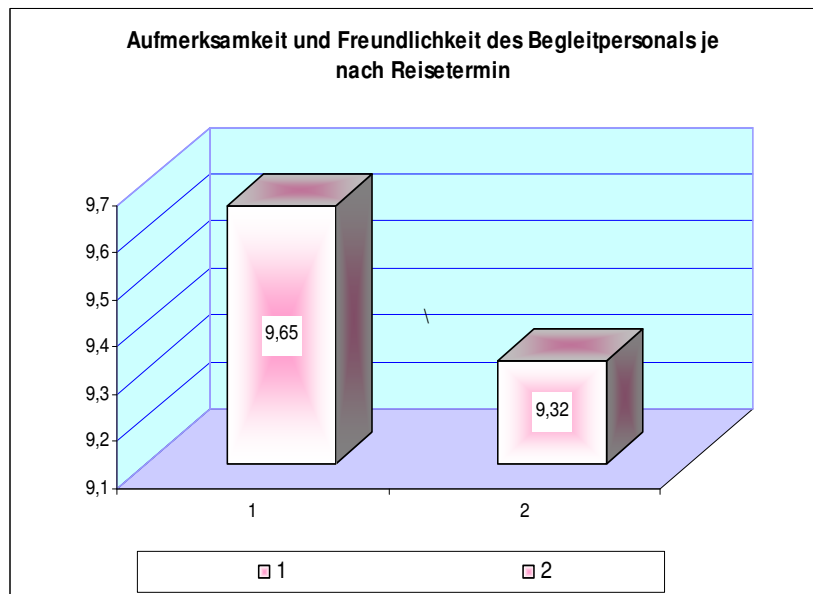
Grafik 7



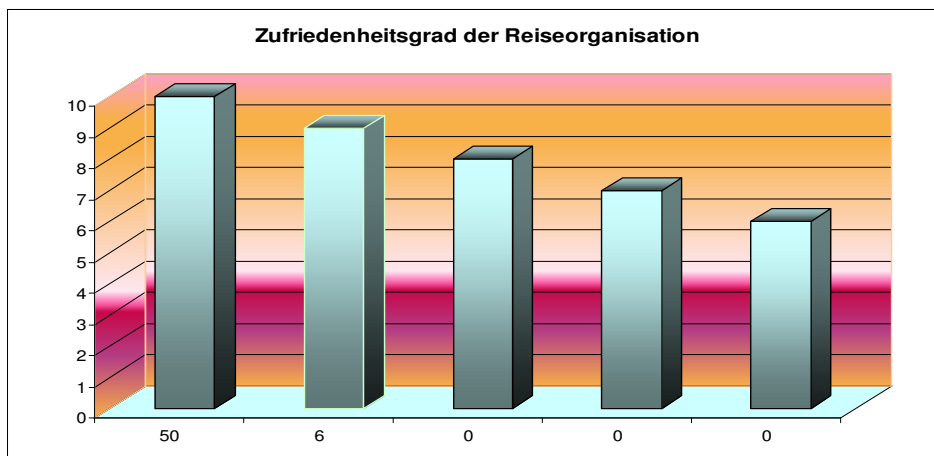
Grafik 8



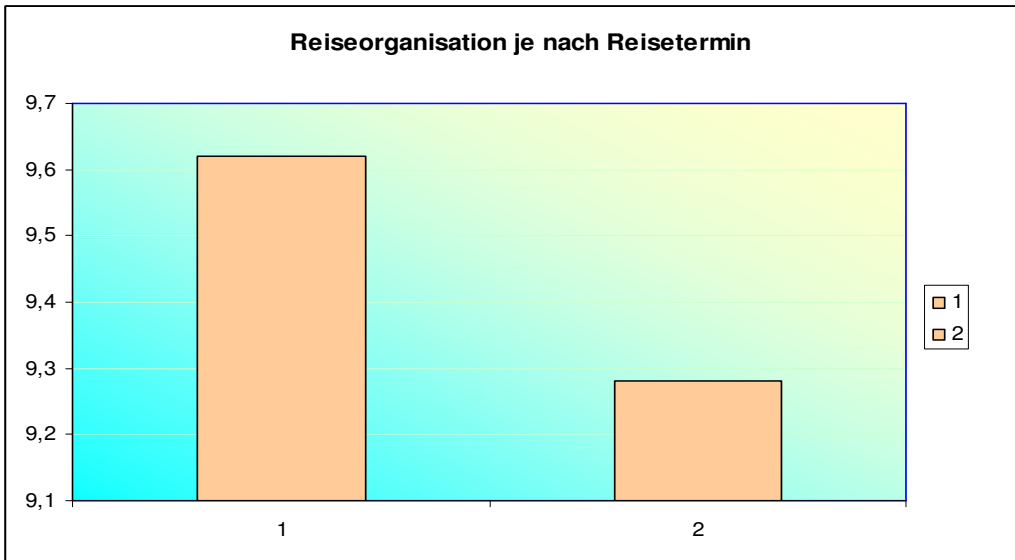
Grafik 9



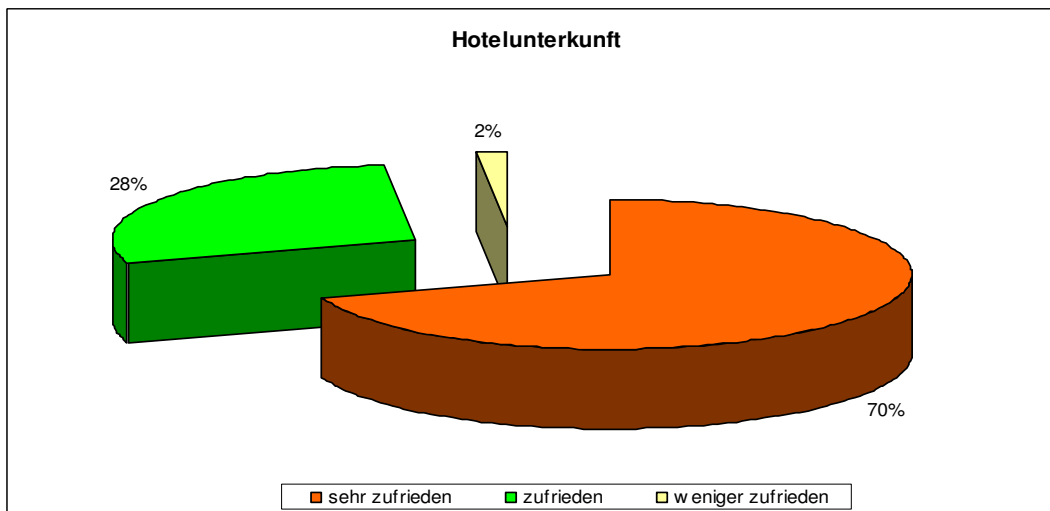
Grafik 10



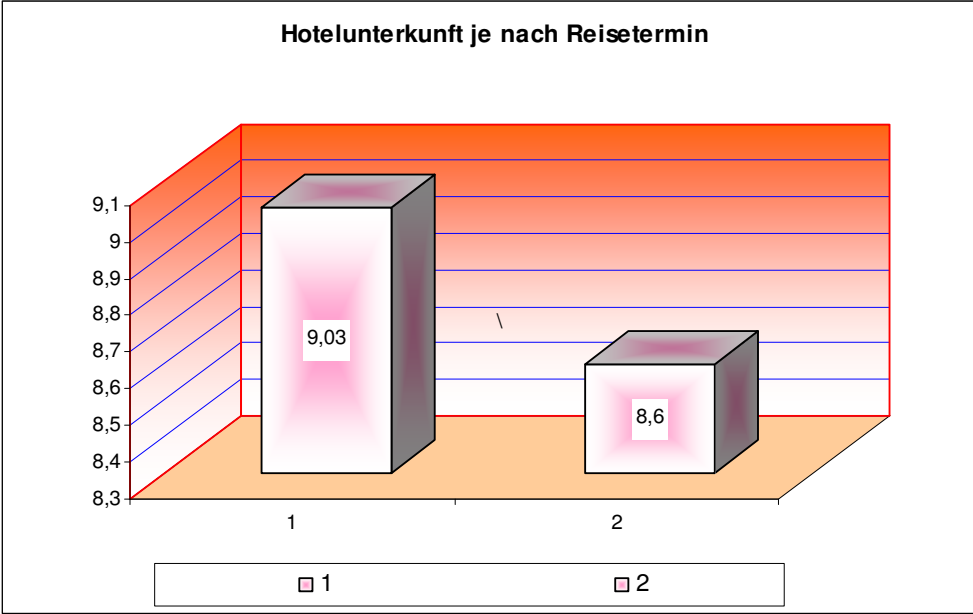
Grafik 11



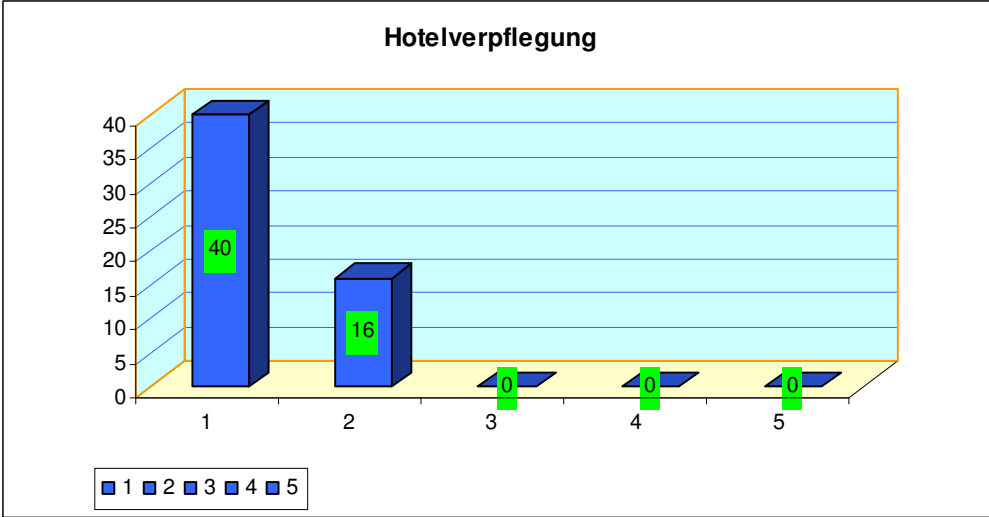
Grafik 12



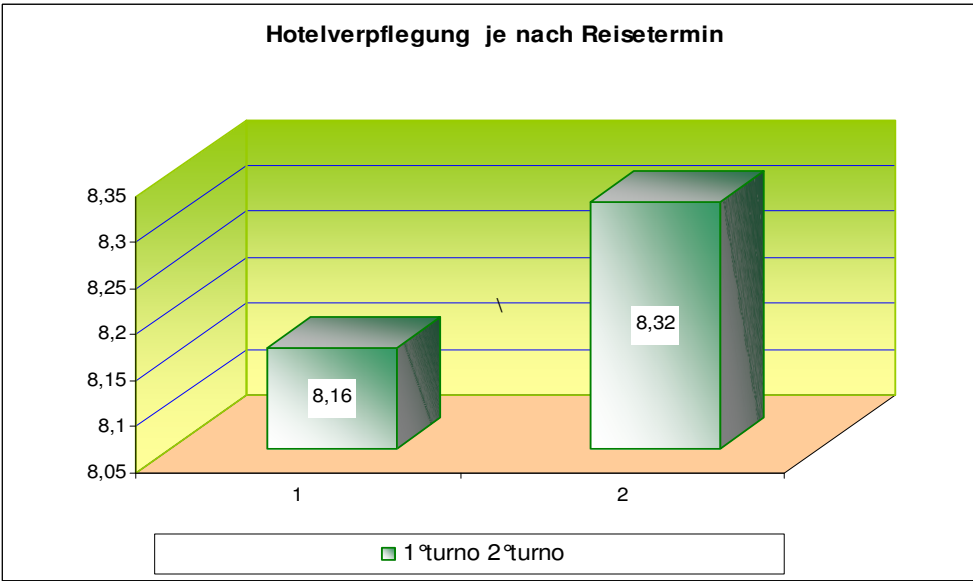
Grafik 13



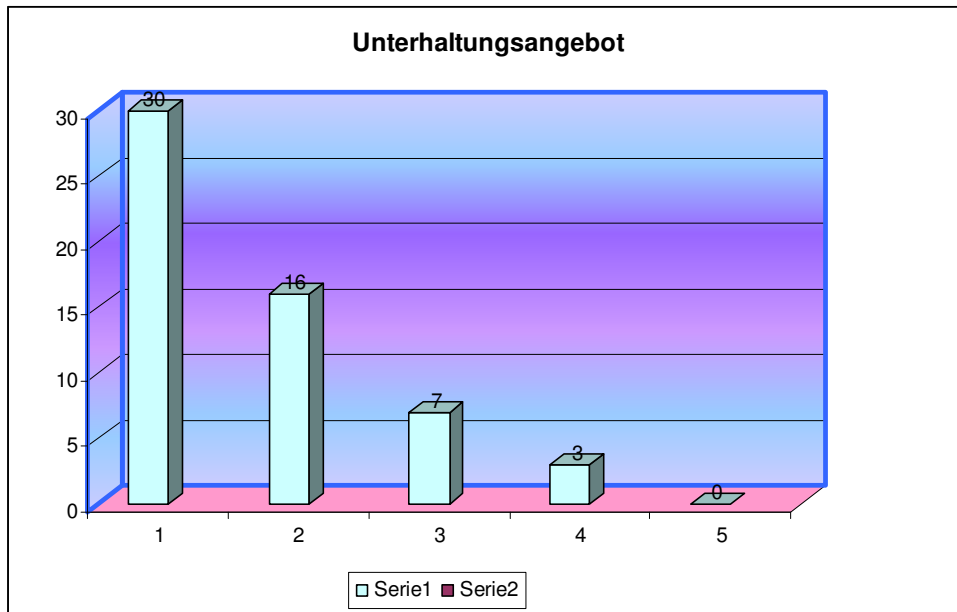
Grafik 14



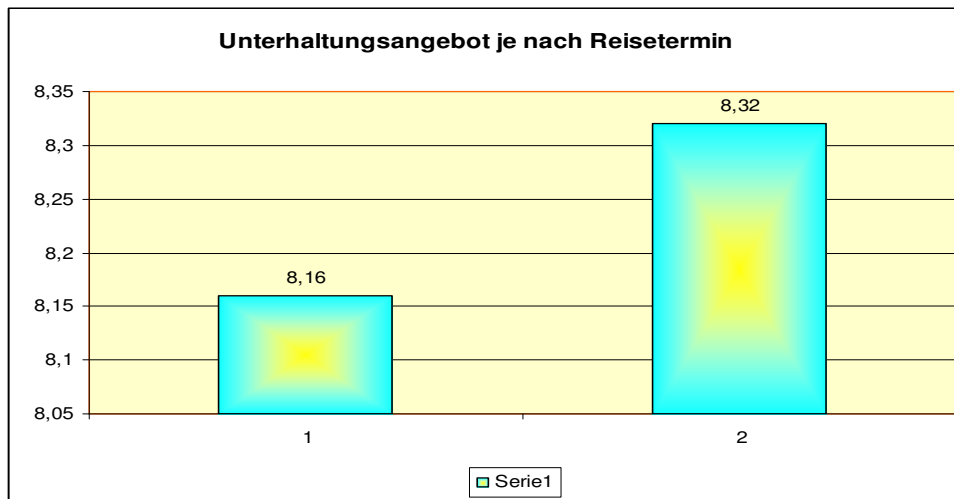
Grafik 15



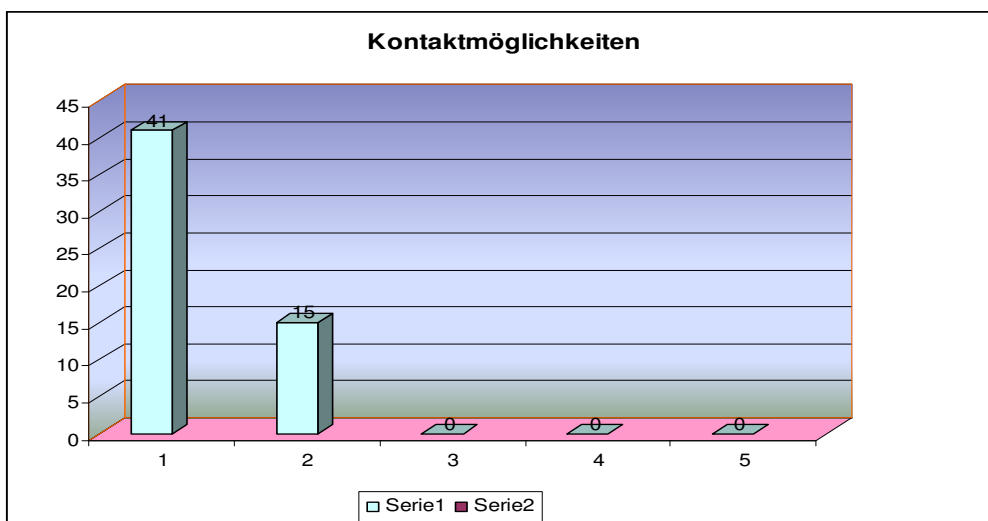
Grafik 16



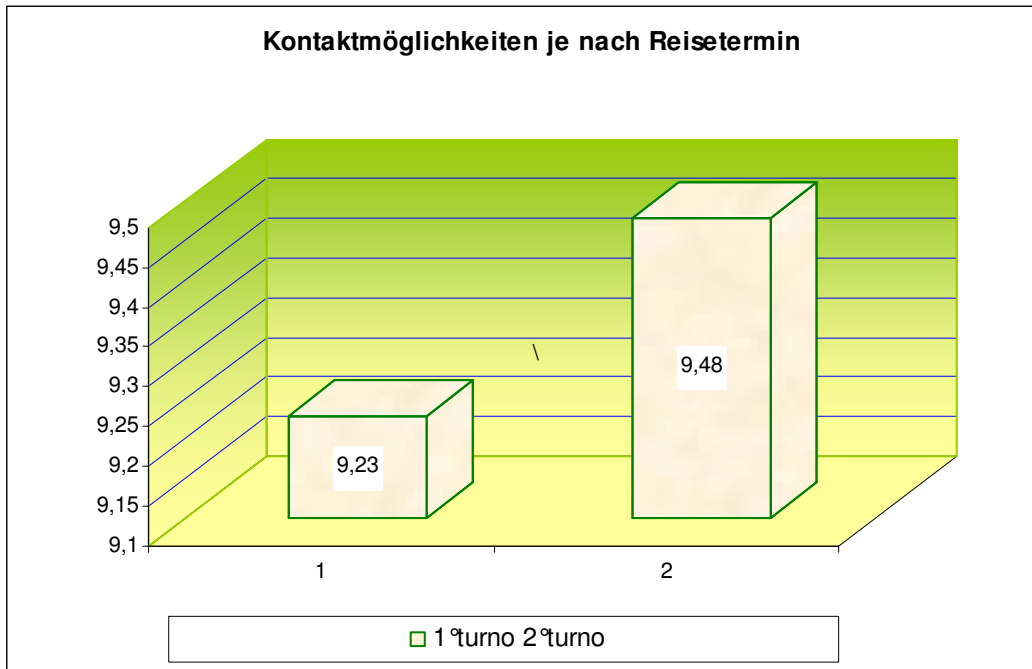
Grafik 17



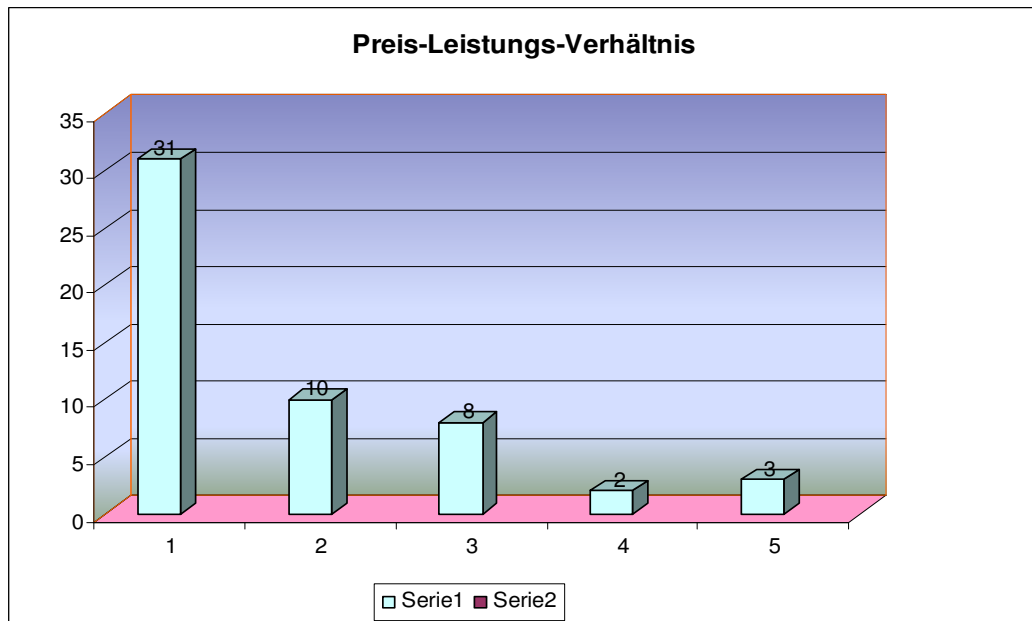
Grafik 18



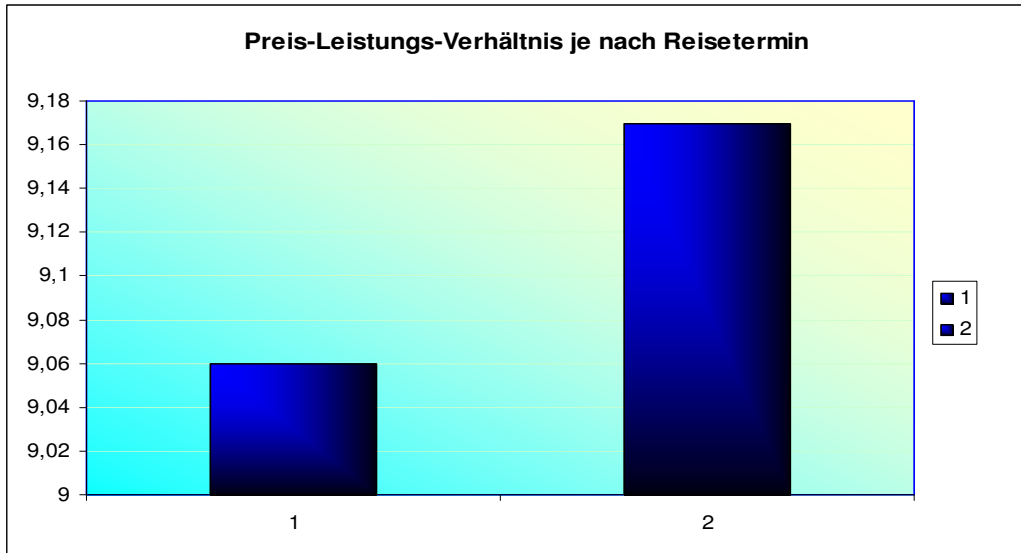
Grafik 19



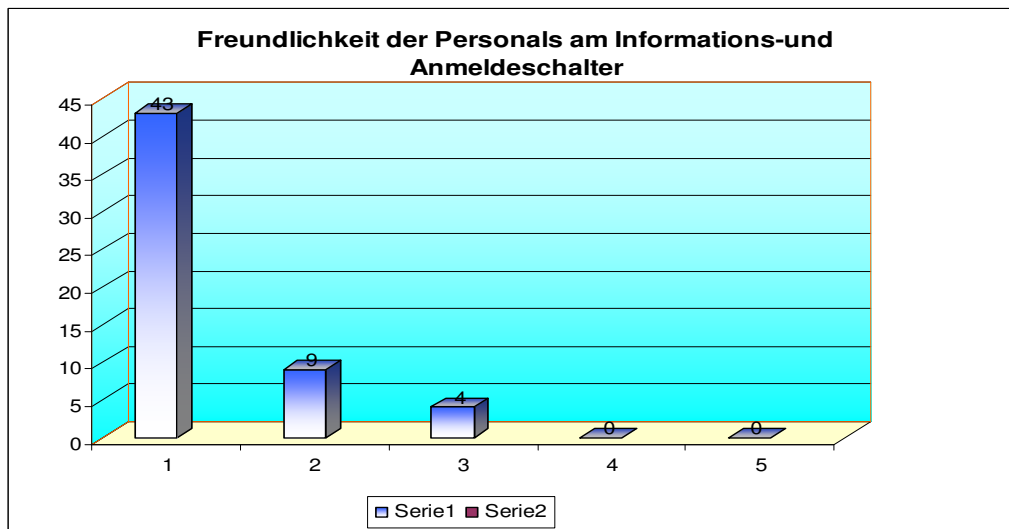
Grafik 20



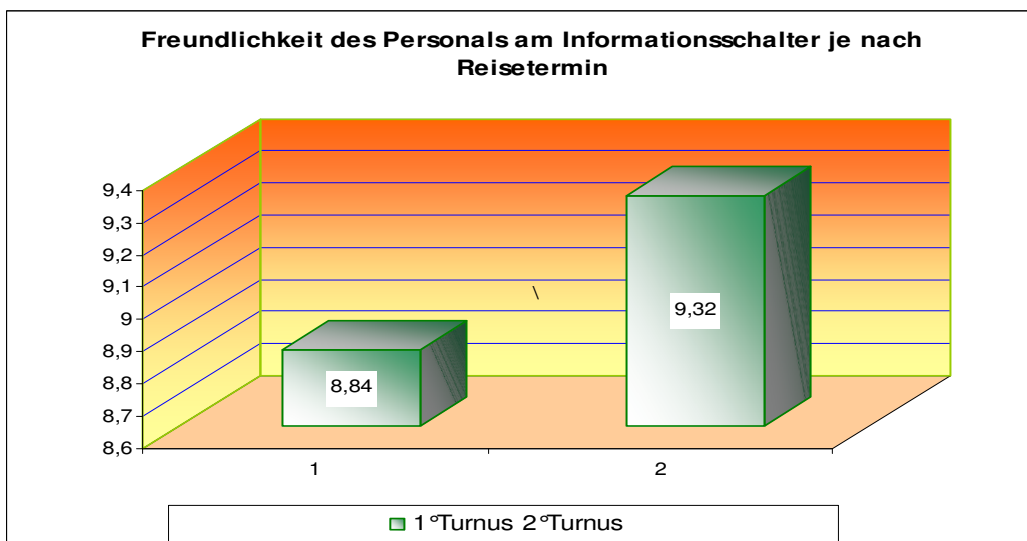
Grafik 21



Grafik 22

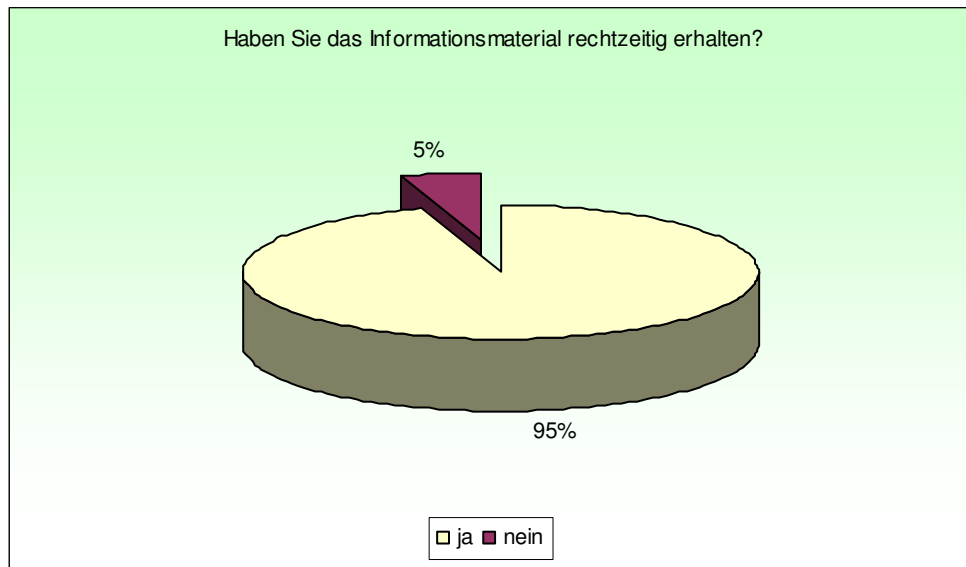


Grafik 23



Grafik 24

Die TeilnehmerInnen wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben 95,00% der Befragten haben dies bejaht (Grafik 25).

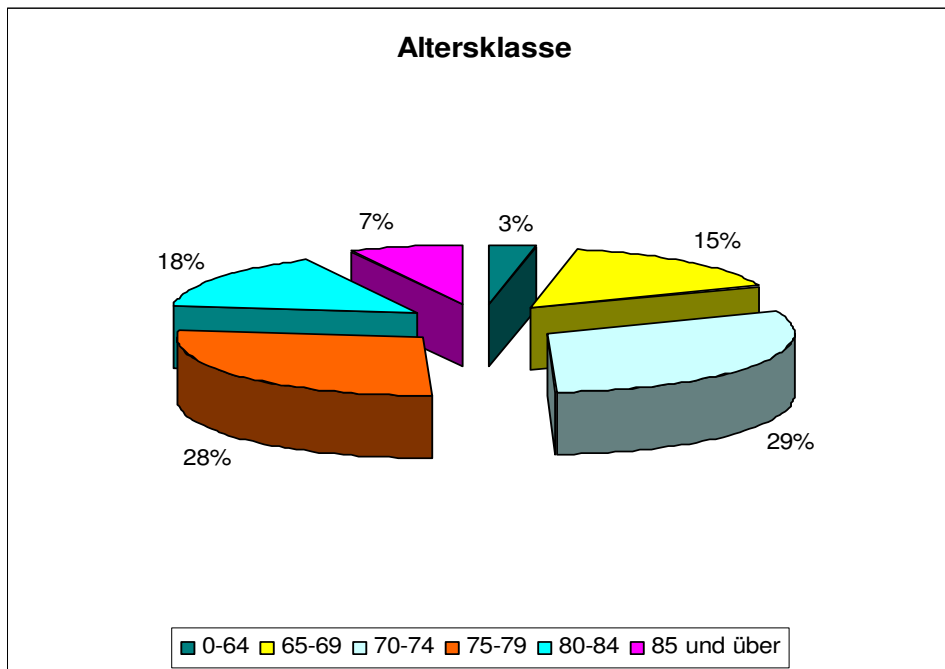


Grafik 25

4.2 Meeraufenthalte Befragter Personenkreis

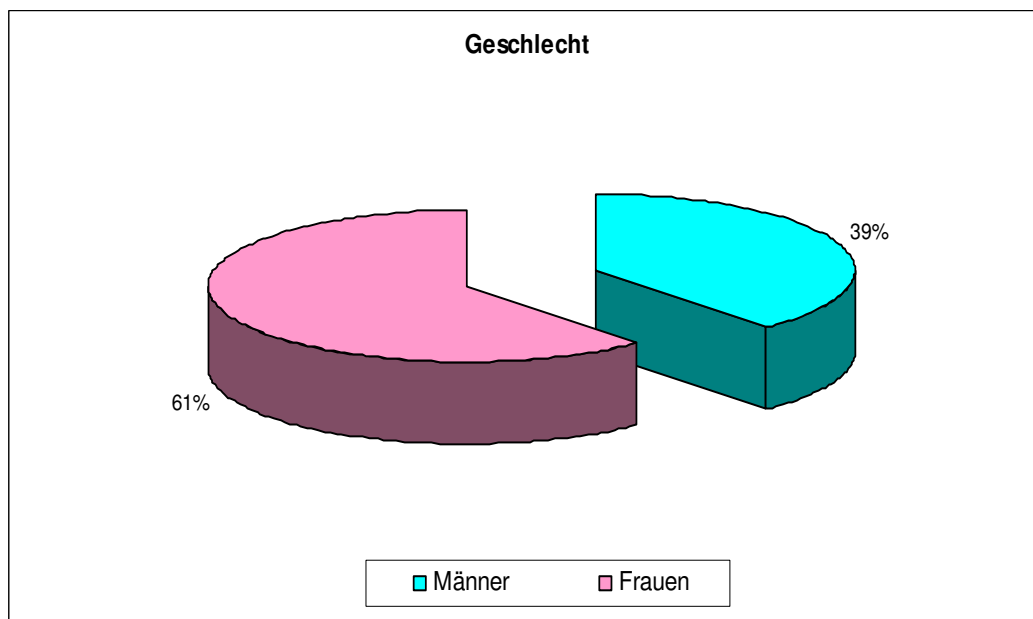
Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variablen (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseterrain) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 75,11 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die TeilnehmerInnen mehrheitlich zwischen 75 und 79 Jahre alt (28,3 %). Die Altersstufe der über 85-Jährigen war am geringsten repräsentiert (7,4 %). 46 Personen machten keine Angaben zu ihrem Alter. (Grafik 26)



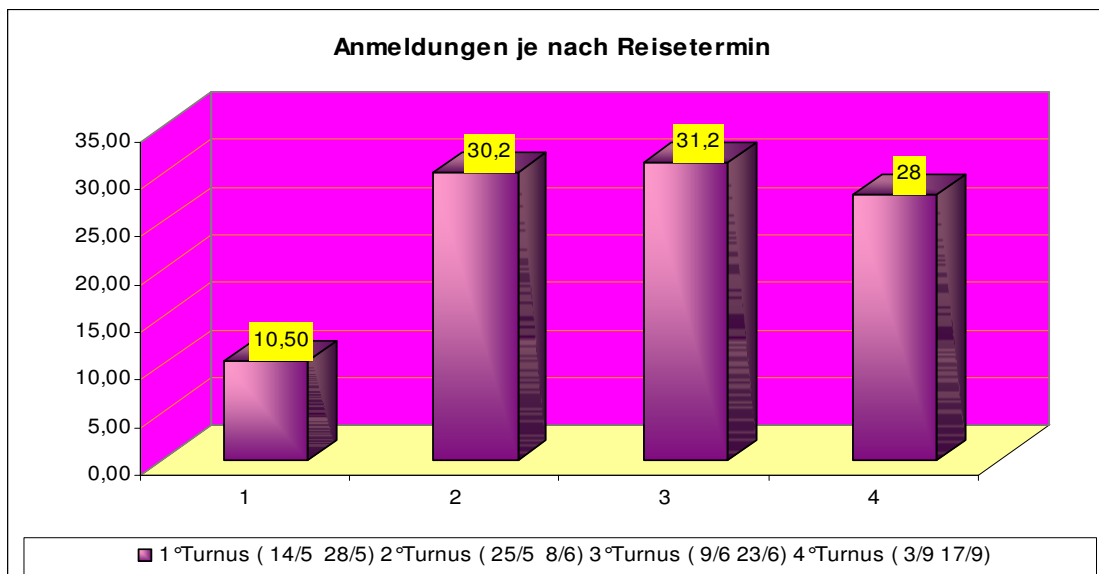
Grafik 26

61% der Befragten waren Frauen, 39 % Männer. (Grafik 27)



Grafik 27

Die meisten TeilnehmerInnen (31,2 % der Befragten) haben sich für den dritten Reiseternin (9.6.2012 bis 23.06.2012) gemeldet. (Grafik 28)

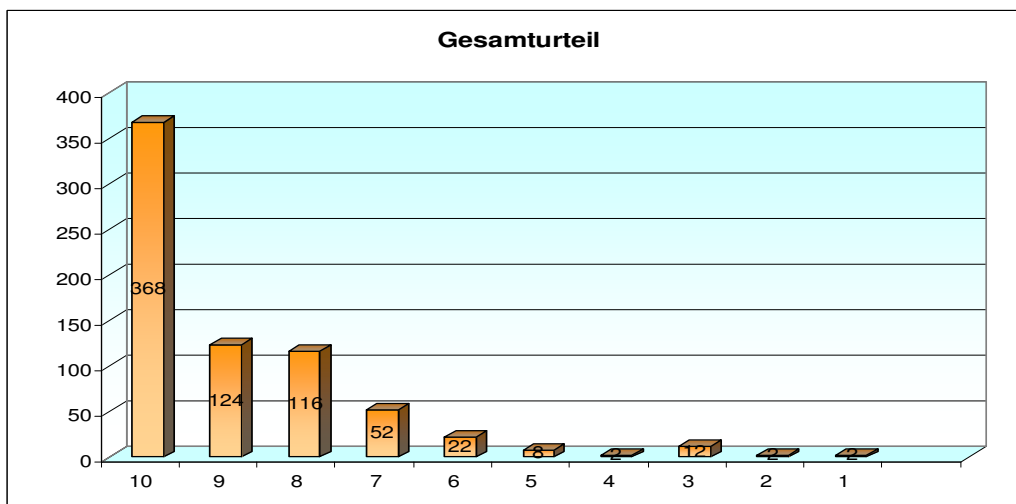


Grafik 28

Gesamtbewertung

Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 =sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 8,91 mit einer Standardabweichung² von 1,5. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

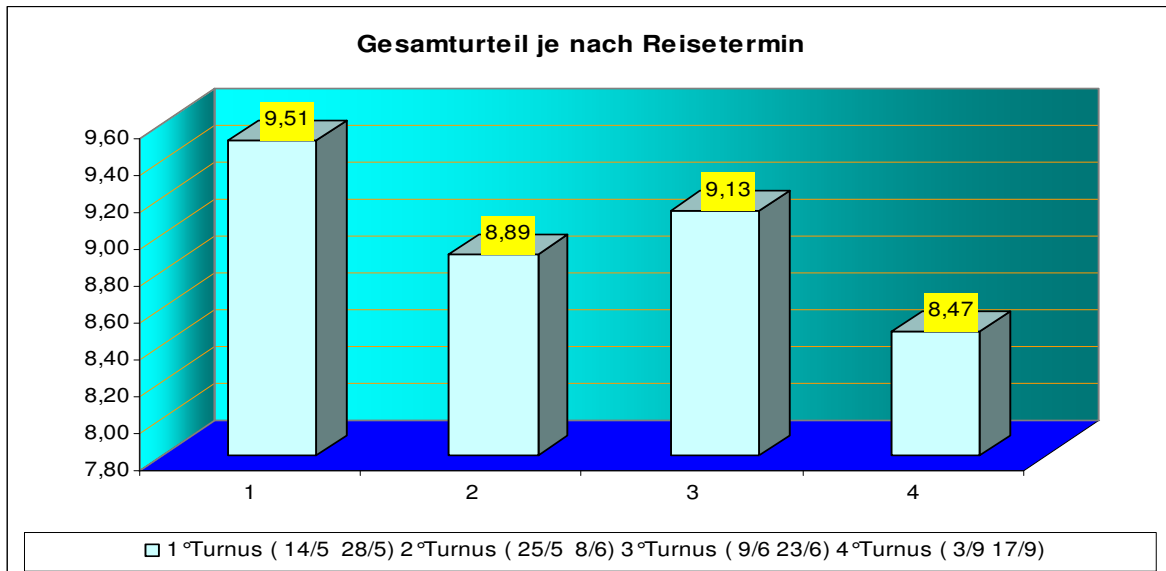
368 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 2 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 711 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 29)



Grafik 29

² 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 haben, mit 9,51 die höchste Bewertung abgaben. (Grafik 30)

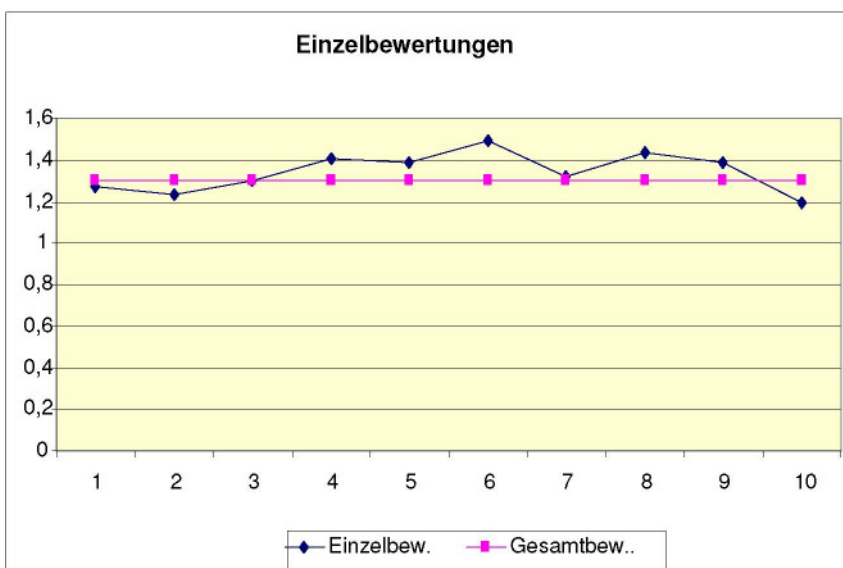


Grafik 30

Einzelbewertungen

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

Einzelbewertungen - Meeraufenthalte	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,34
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,42
Strandservice	9,14
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,31
Hotelverpflegung	8,76
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	8,86
Kontaktmöglichkeiten	8,50
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,13
Hotelunterkunft	9,03
Unterhaltungsprogramm	8,97

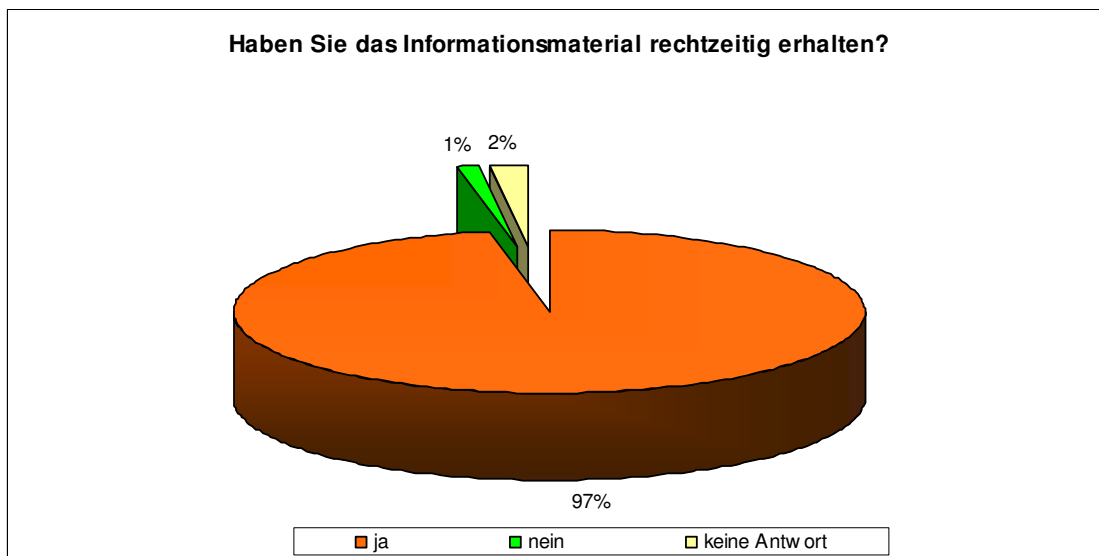
Tabelle 4

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).

Einzelbewertungen je nach Reiseternin										
Termin	Professiona- lität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitung	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pflegung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt möglich- keiten	Preis- Lei- stung	Info- Per- sonal
1. Termin	9,73	9,76	9,65	9,49	9,77	8,69	9,29	9,48	9,28	9,81
2. Termin	9,31	9,45	9,21	8,67	8,72	8,50	9,24	8,91	9,10	9,43
3. Termin	9,34	9,37	9,43	9,08	9,02	8,63	9,36	9,16	9,24	9,54
4. Termin	9,21	9,31	9,15	8,22	8,48	8,27	8,68	8,85	8,40	9,28
Mittelwert	9,34	9,42	9,31	8,76	8,86	8,50	9,13	9,03	8,97	9,46

Tabelle 5

Die TeilnehmerInnen 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 (9,42)
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,34)
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,31)
- Strandservice (9,14)

5. Schlussbemerkungen

Die Umfrage hat gezeigt, dass die TeilnehmerInnen an den Kur- und Meeraufenthalten die gebotenen Leistungen als sehr zufrieden stellend beurteilen.

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