



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Ergebnisse

2015

**Amt für Schule und Freizeit
Annamaria Sontacchi**

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	18

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 2015 durchgeführt.

55 TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten (100 %) und 559 (97,55 %) von insgesamt 573 Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Meeraufenthalten haben den Fragebogen ausgefüllt und abgegeben.

2. Ziel der Umfrage

- 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.

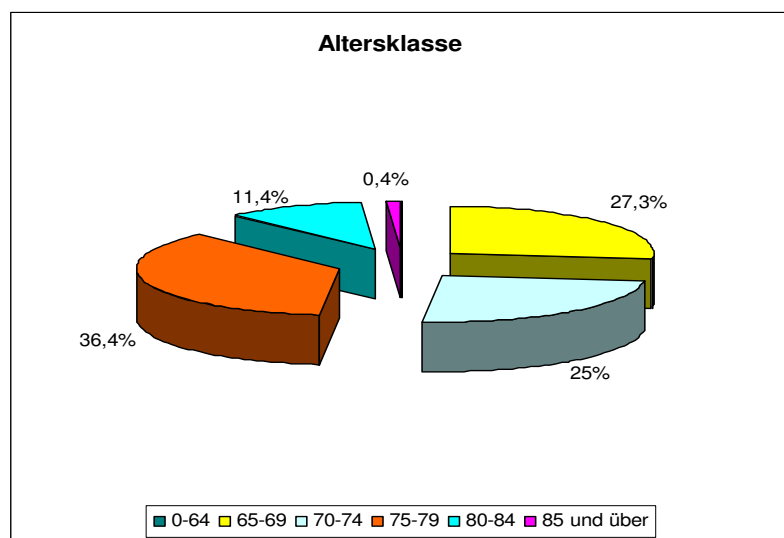
4. Ergebnisse

4.1 Kuraufenthalte

Befragter Personenkreis

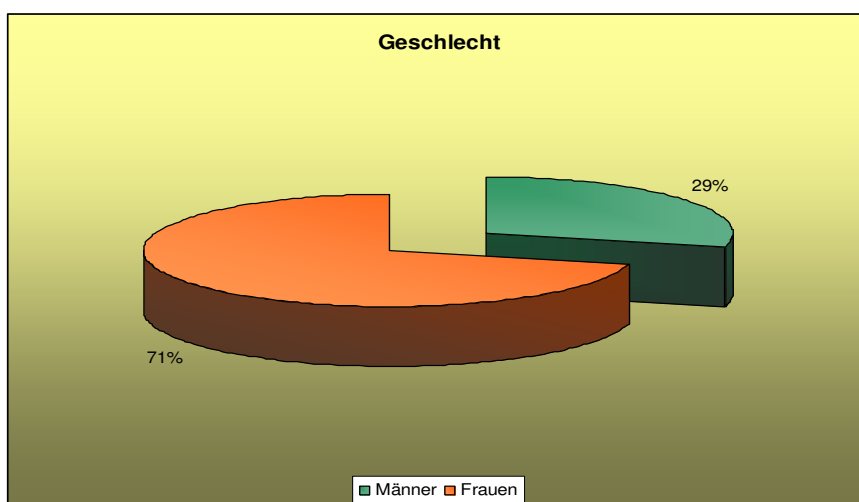
Bei der Analyse der Bewertungen wurden mehrere Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseterrain) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 55 Befragten betrug 73,48 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, lag das Alter der TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten mehrheitlich (36,4%) zwischen 75 und 79 Jahren (Grafik 1).



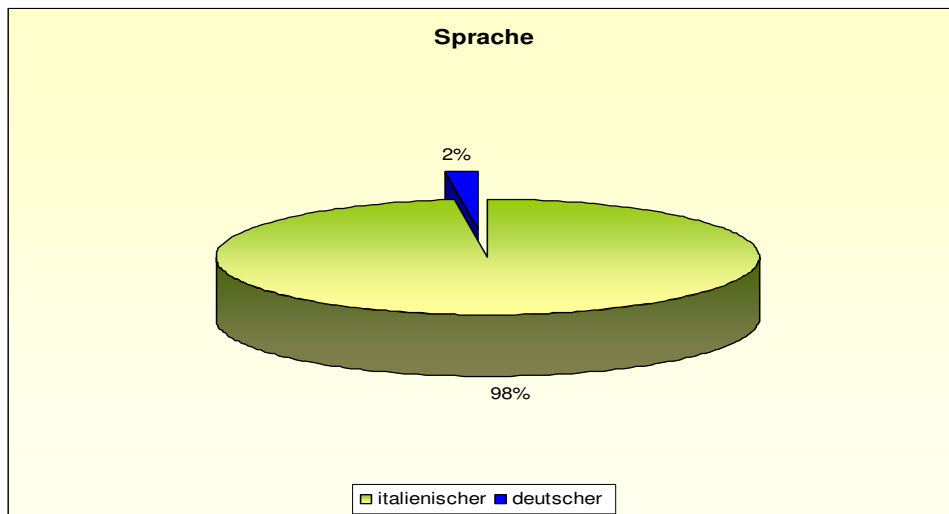
Grafik 1

71 % der Befragten waren Frauen, 29 % Männer. (Grafik 2)



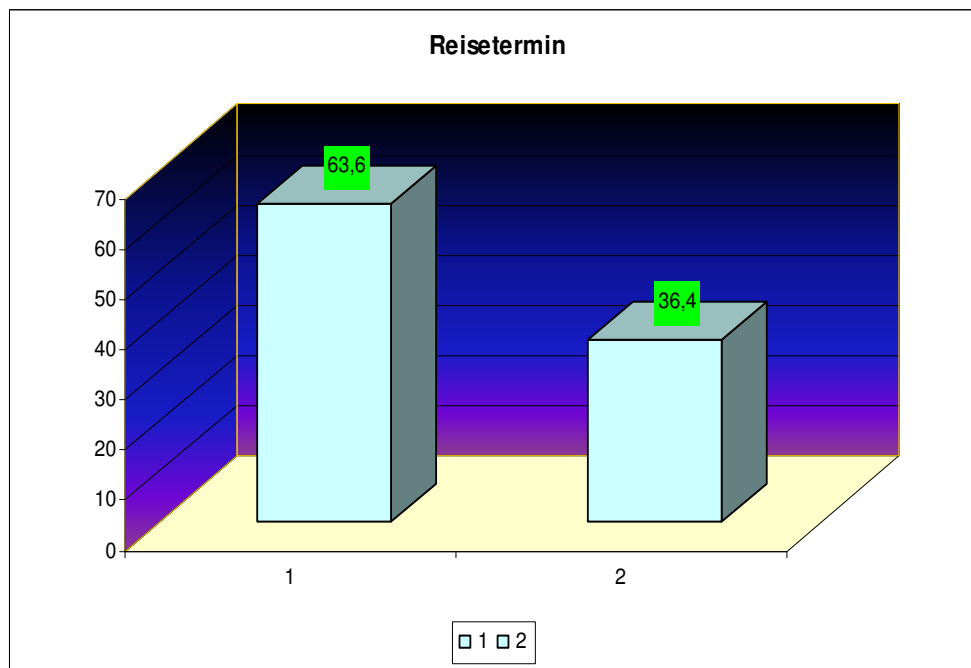
Grafik 2

98% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache, 2 % in deutscher Sprache ausgefüllt. (Grafik 3)



Grafik 3

63,6 % der Befragten hatten sich für den ersten Reiseternin (20.05.2015 bis zum 03.06.2015) und 36,4 % für den zweiten Reiseternin (20.09.2015 bis zum 04.10.2015) angemeldet. (Grafik 4)

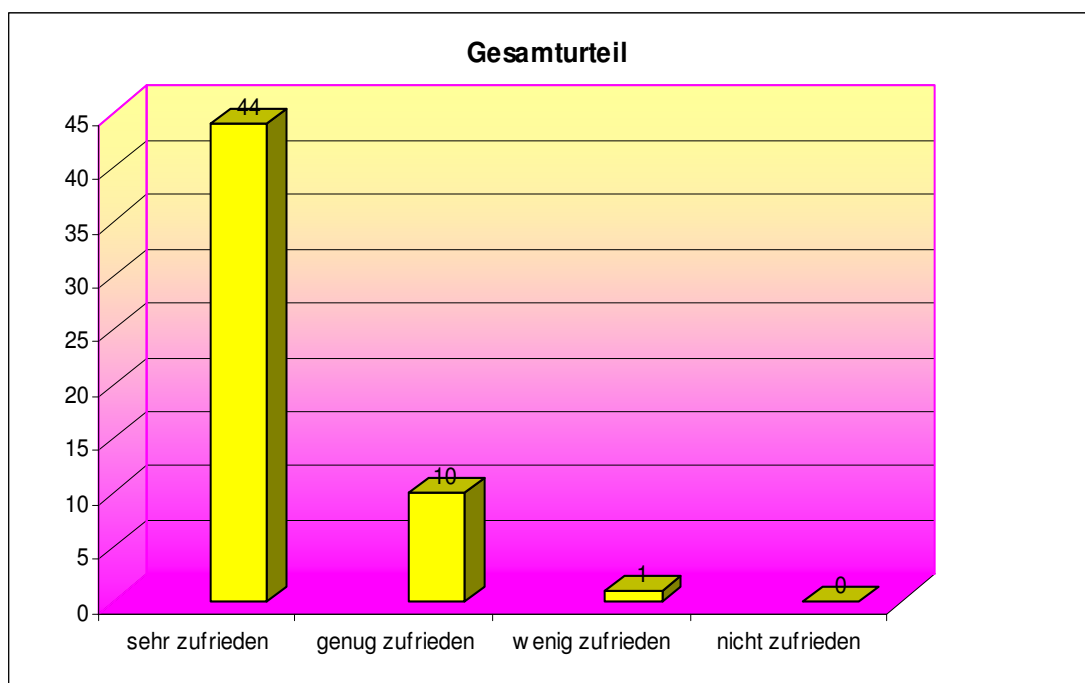


Grafik 4

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 9,49. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

44 Mal wurde die Note "10/9 - sehr zufrieden" vergeben. Niemand bewertete den Kuraufenthalt als „1/2 - nicht zufriedenstellend“. Insgesamt haben 55 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 5)



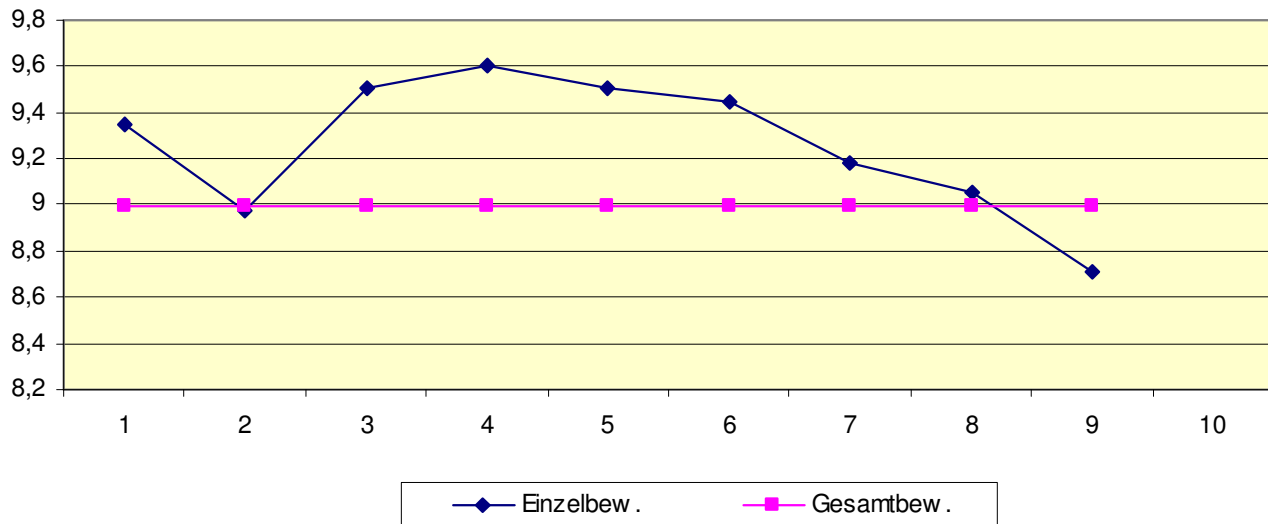
Grafik 5

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 6)

Einzelbewertungen



Grafik 6

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

Einzelbewertungen - Kuraufenthalte	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,35
Hotelunterkunft	8,98
Hotelverpflegung	9,51
Aufmerksamkeit/Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,60
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,51
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,45
Kontaktmöglichkeiten	9,18
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,05
Unterhaltungsprogramm	8,71

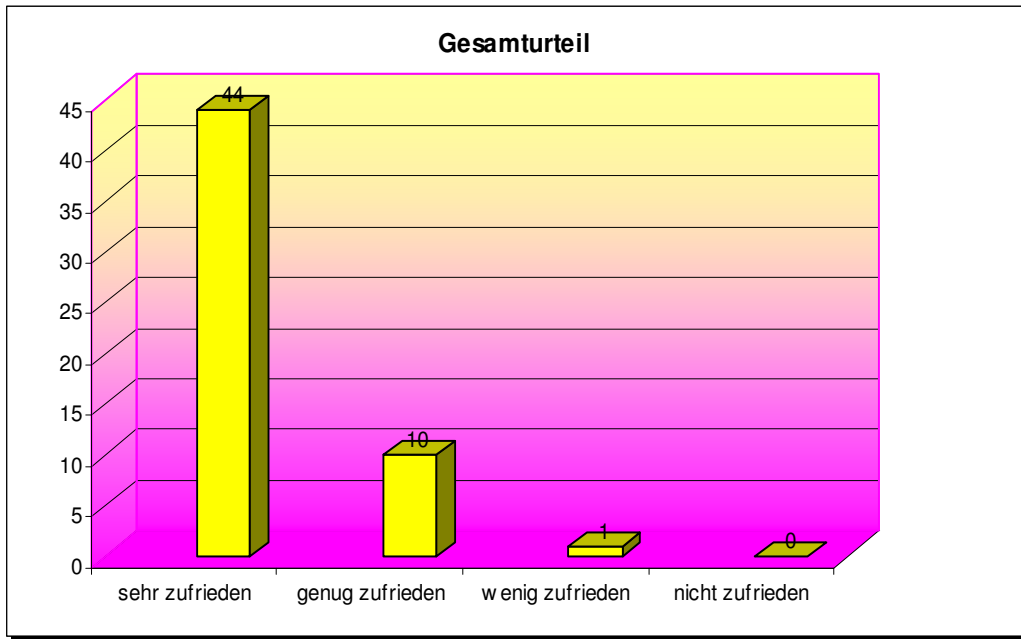
Tabelle 1

Stärken

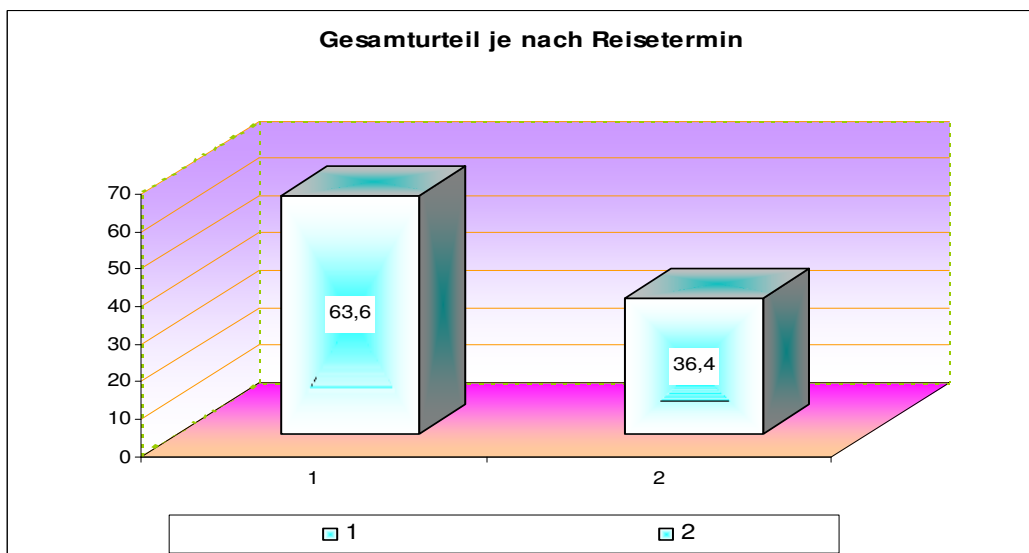
Als besonders positiv wurden, im Rahmen dieser insgesamt sehr guten Bewertung, folgende Aspekte beurteilt:

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,60)
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,51)
- Hotelverpflegung (9,51)
- Reiseorganisation Vorbereitungen, Komfort, Bus (9,45).

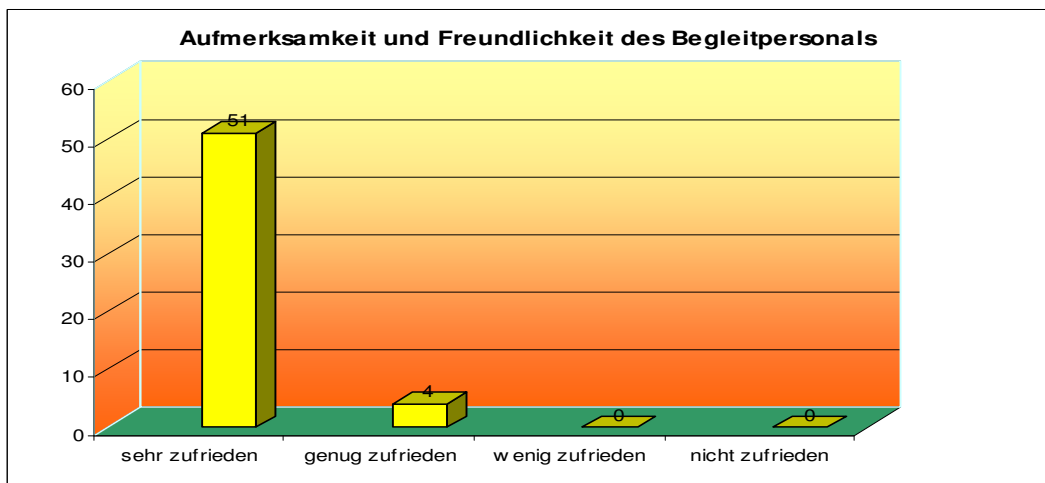
Einzelbewertungen im Detail (Grafiken 7 – 25)



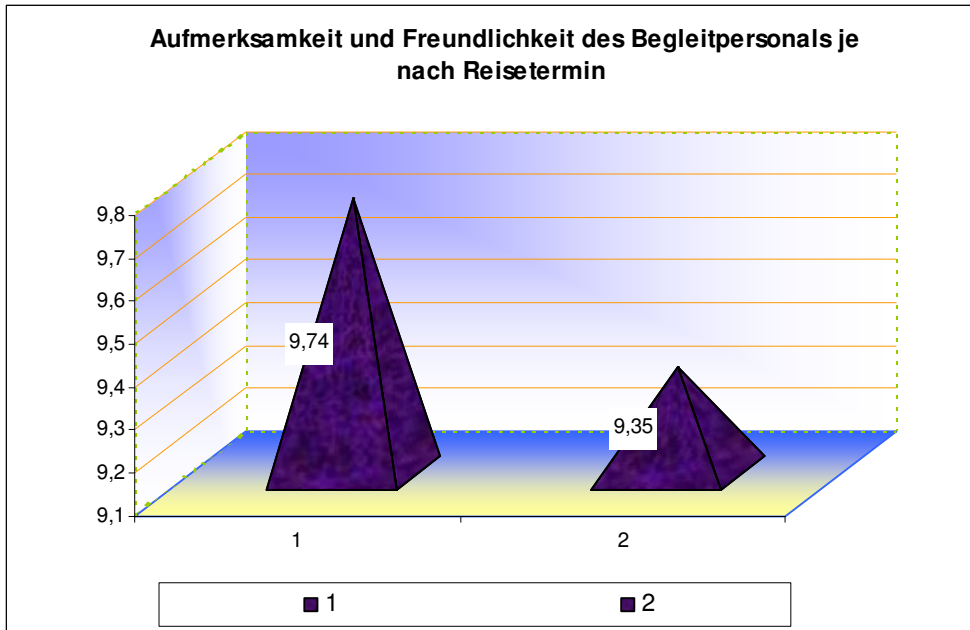
Grafik 7



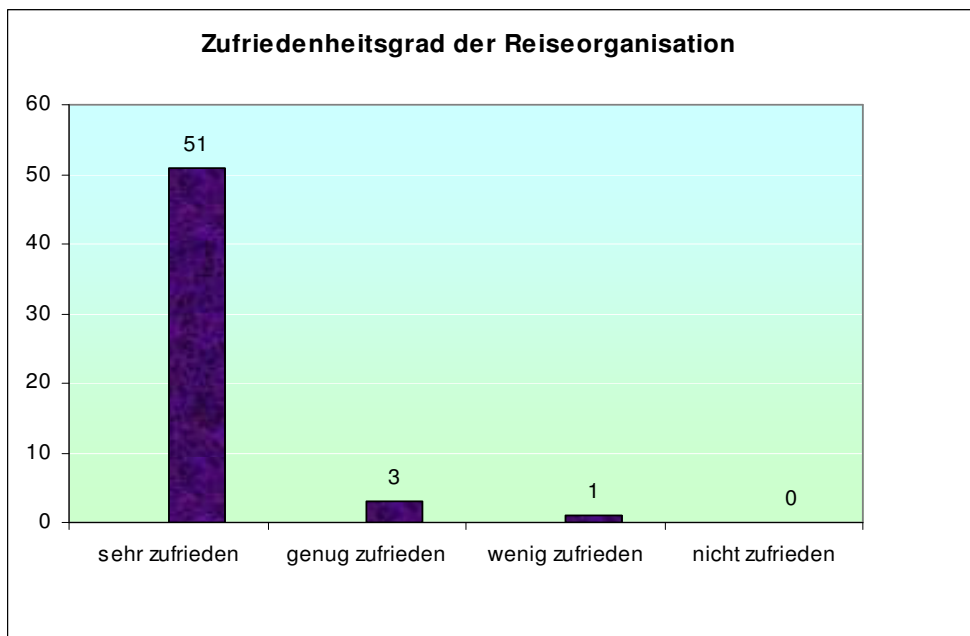
Grafik 8



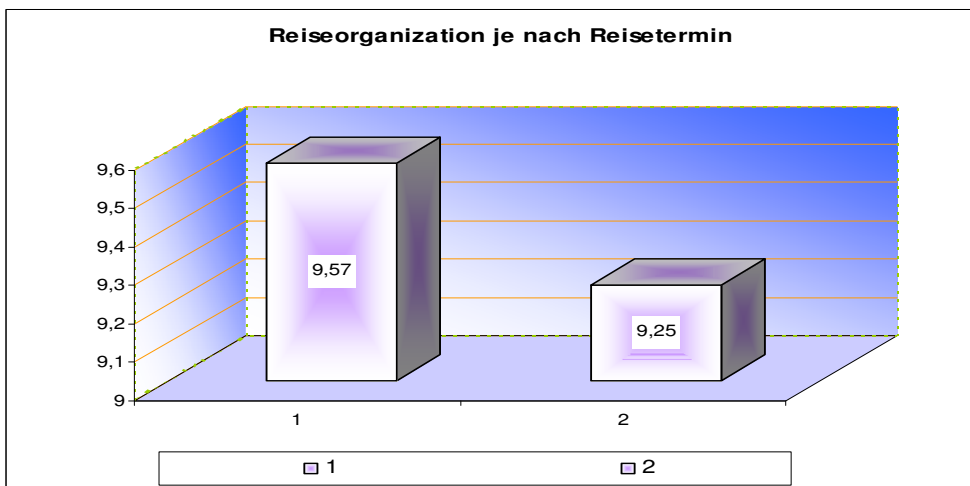
Grafik 9



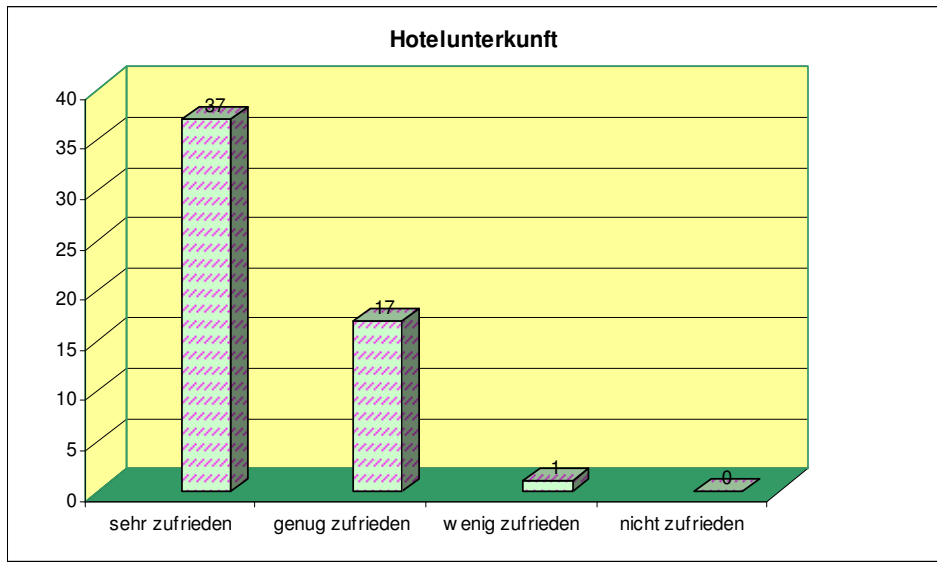
Grafik 10



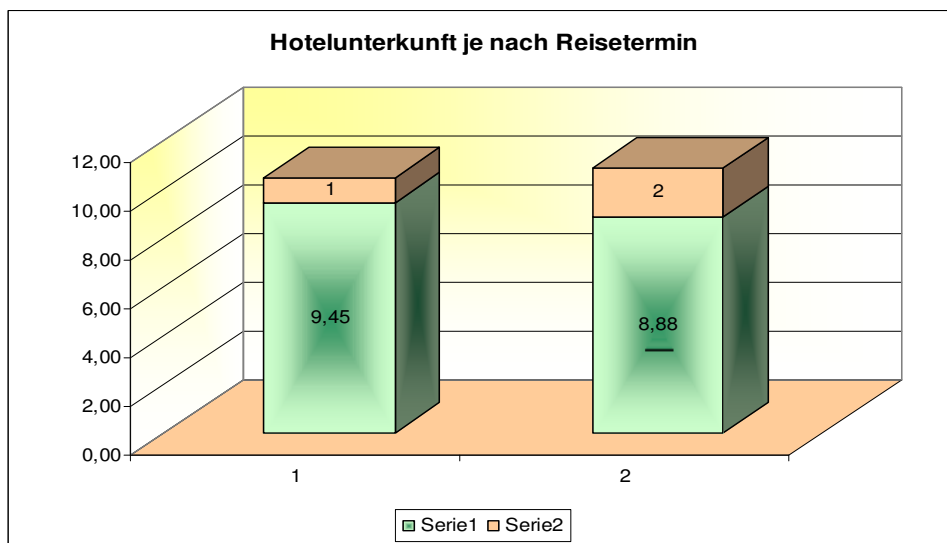
Grafik 11



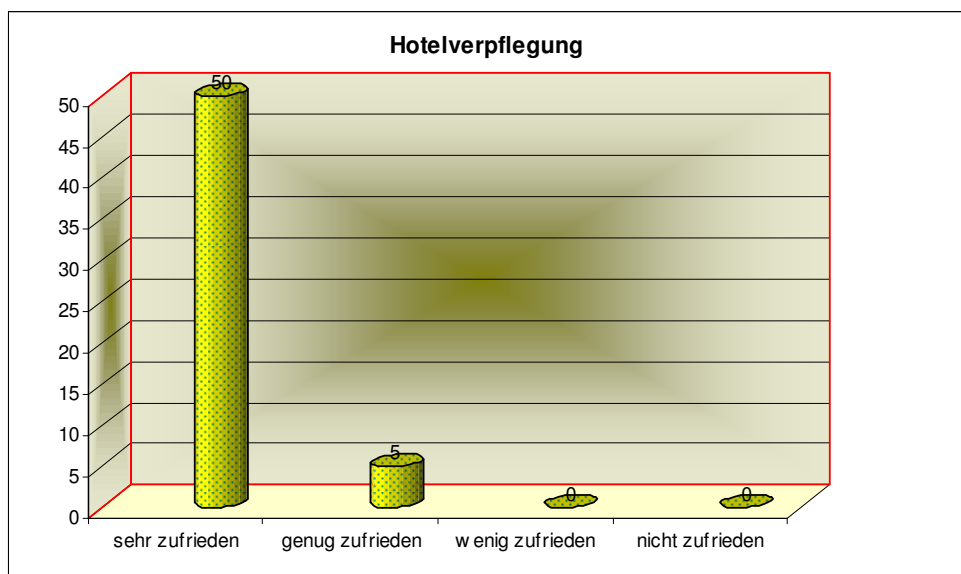
Grafik 12



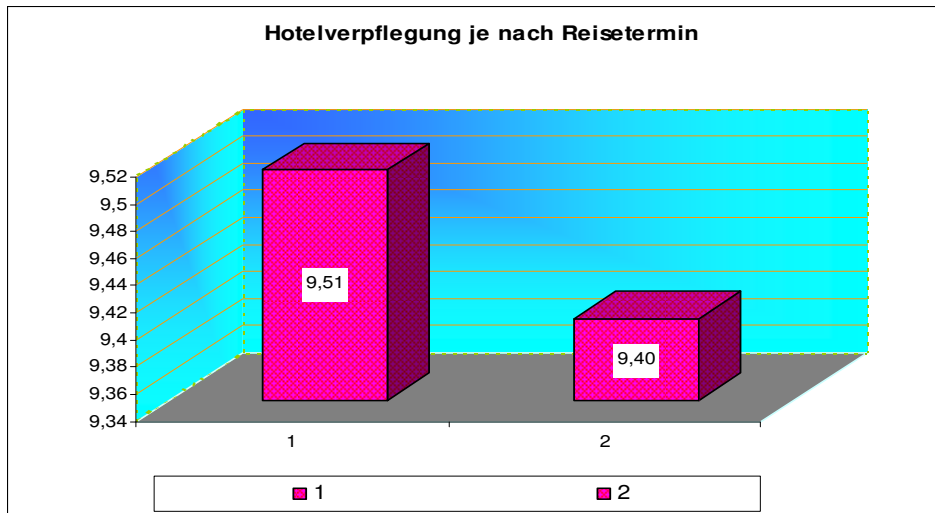
Grafik 13



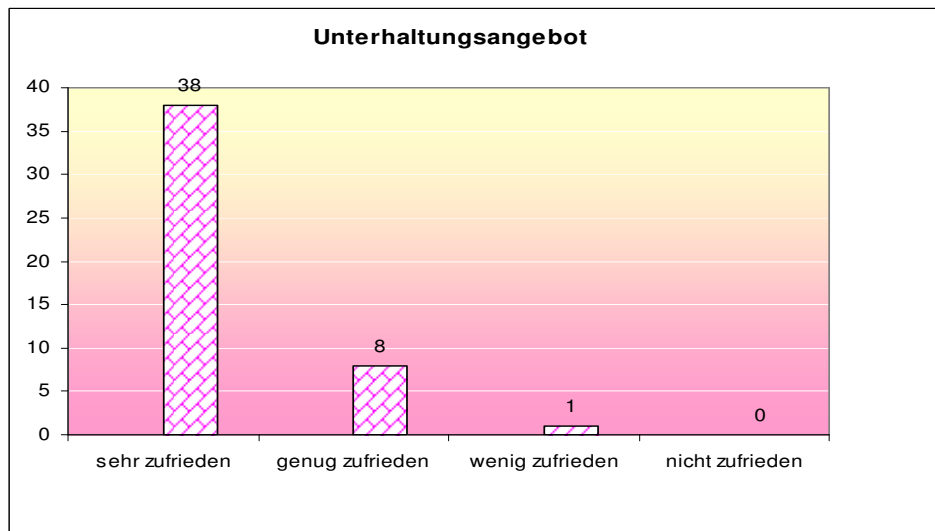
Grafik 14



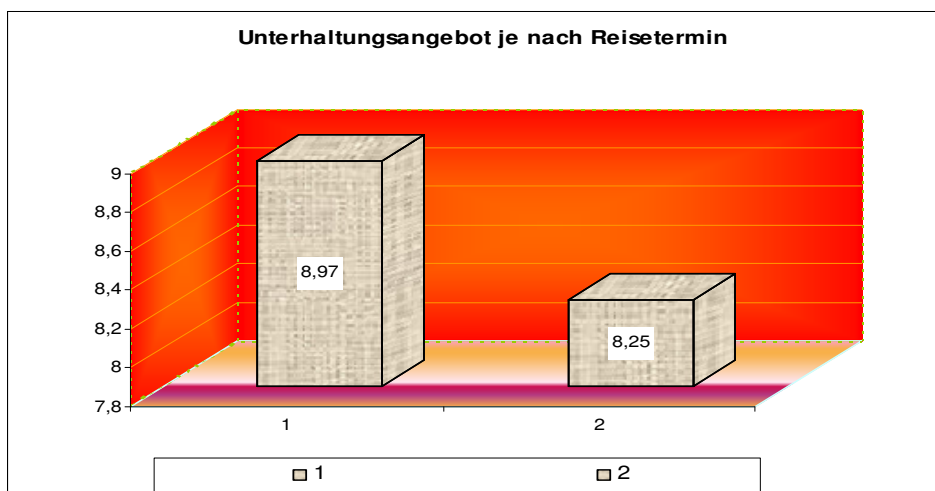
Grafik 15



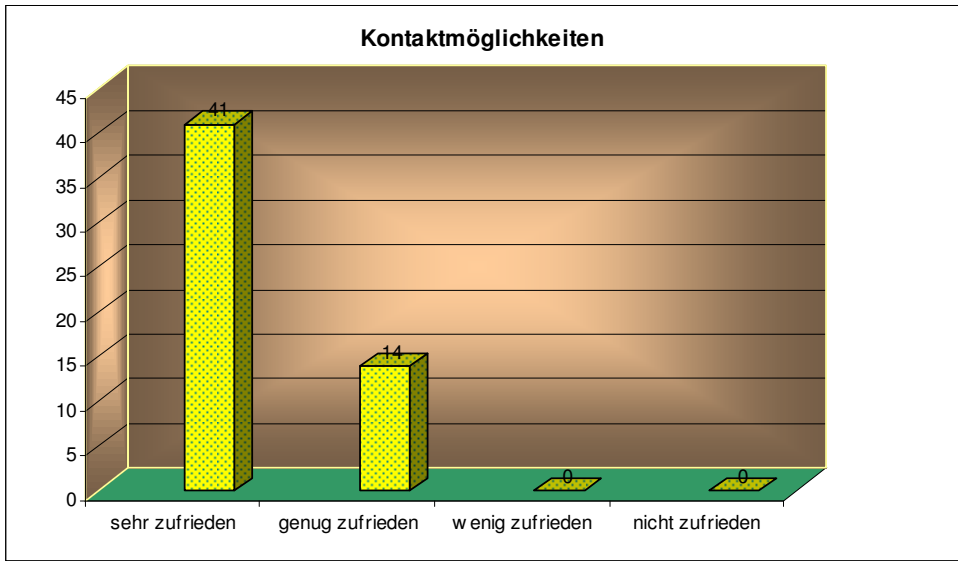
Grafik 16



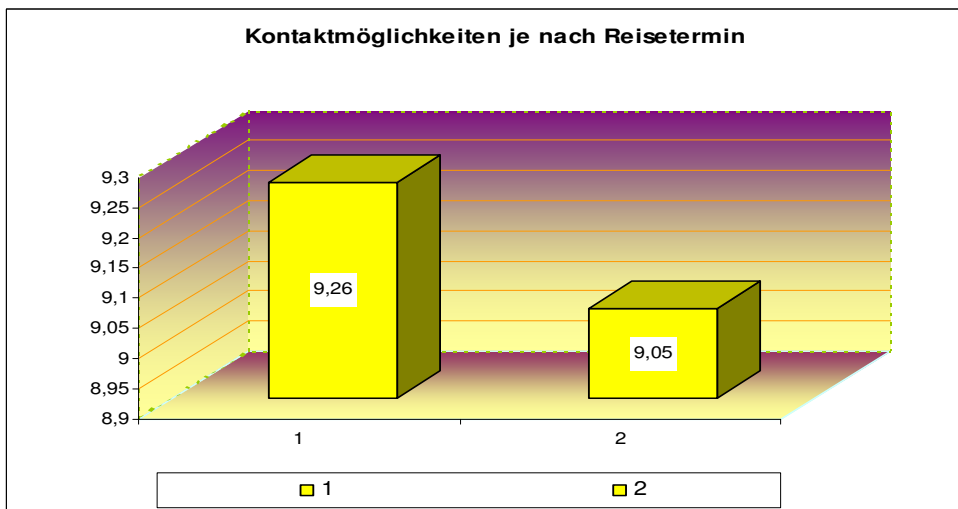
Grafik 17



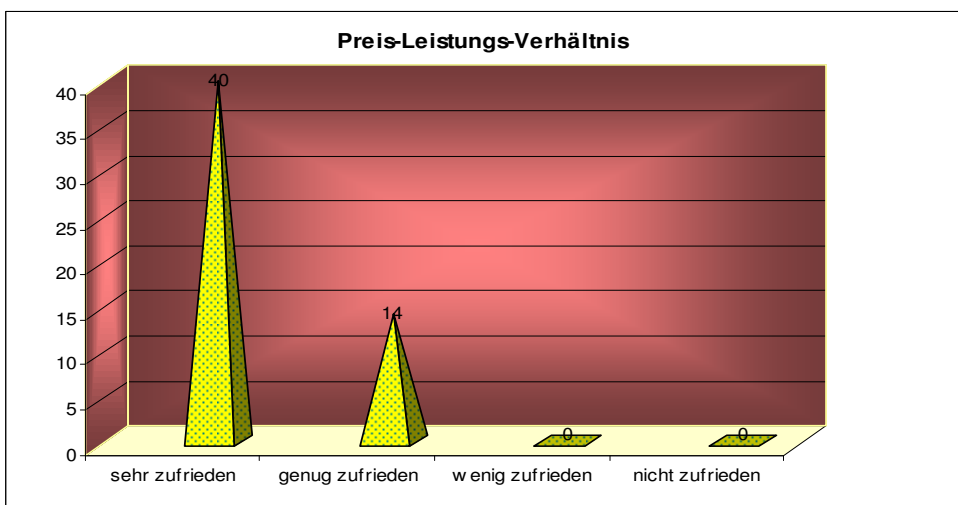
Grafik 18



Grafik 19

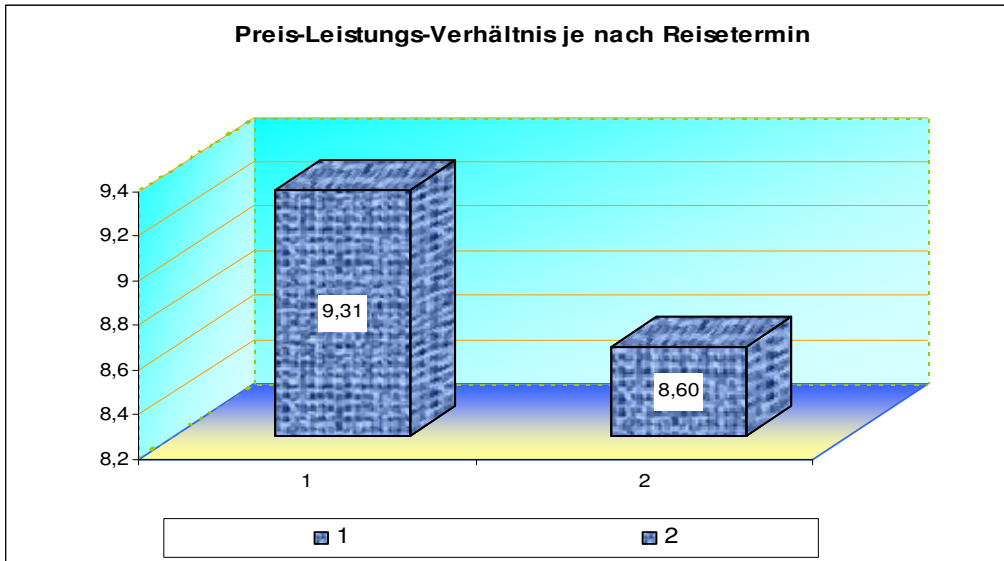


Grafik 20

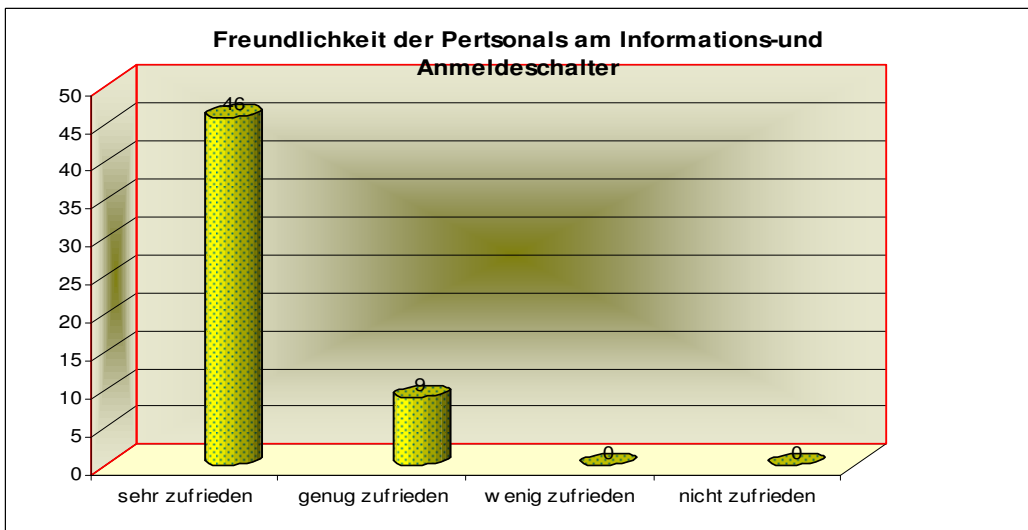


Grafik 21

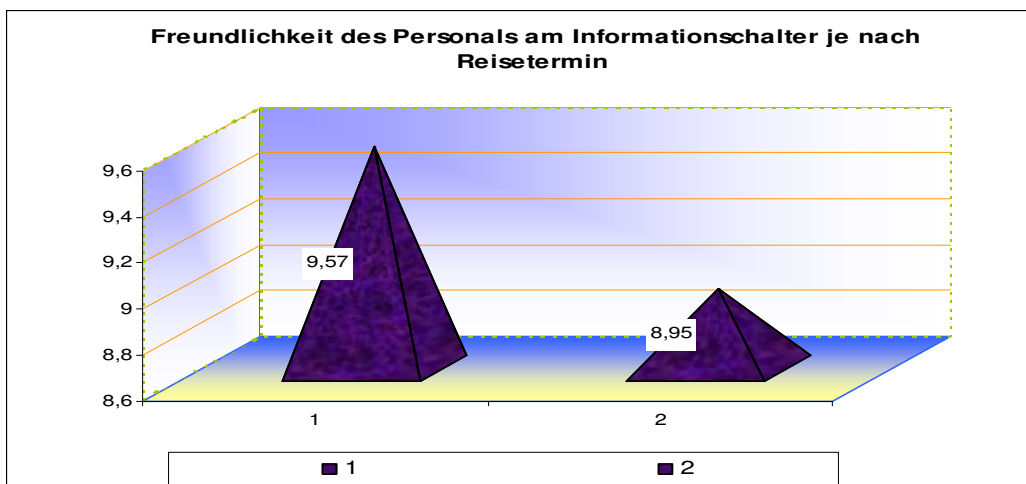
Umfrage zur Kundenzufriedenheit - Amt für Statistik und Zeiten der Stadt
Im Auftrag des Amtes für Schule und Freizeit



Grafik 22

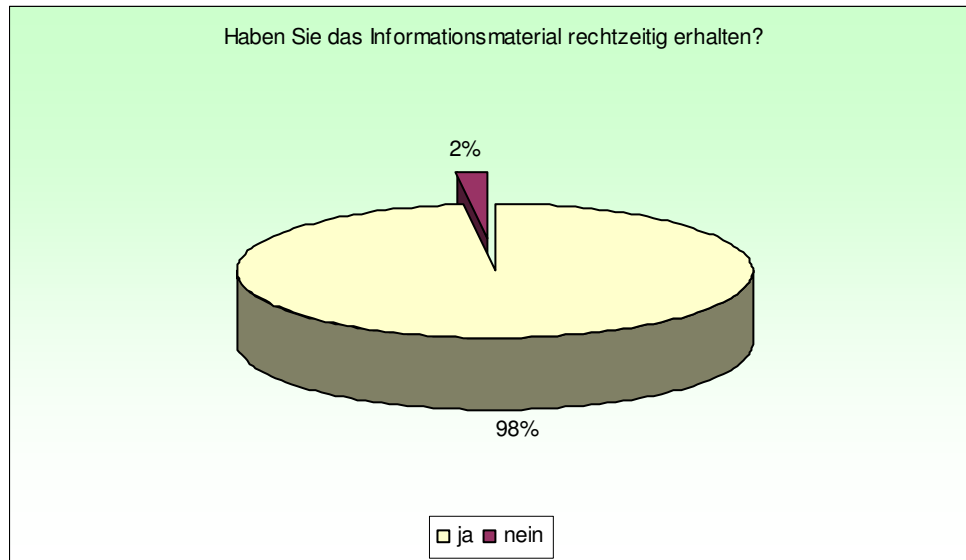


Grafik 23



Grafik 24

Die TeilnehmerInnen wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben. 98,00% der Befragten haben dies bejaht (Grafik 25).

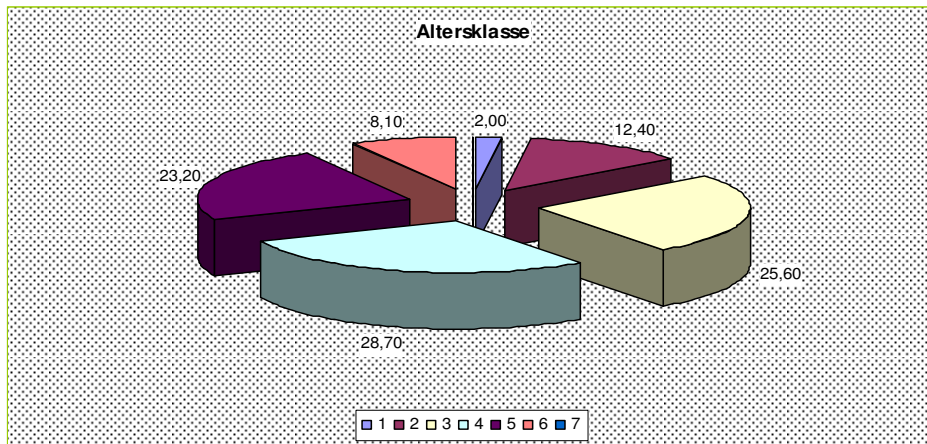


Grafik 25

4.2 Meeraufenthalte Befragter Personenkreis

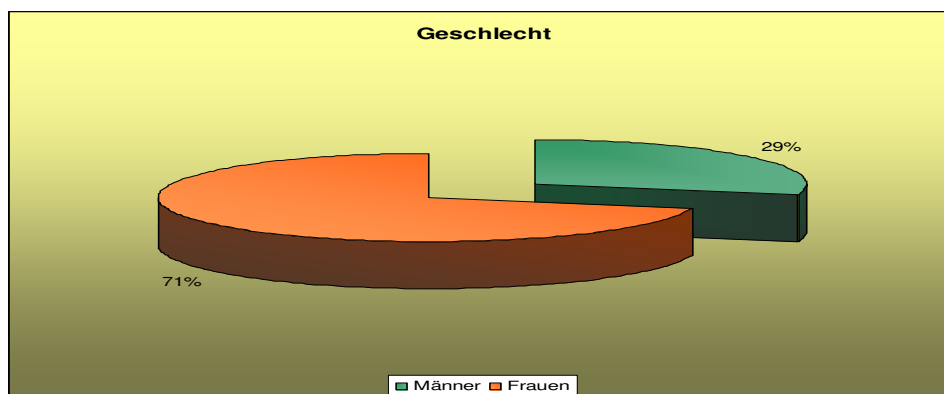
Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseternin) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 76,10 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die TeilnehmerInnen mehrheitlich zwischen 75 und 79 Jahre alt (28,7 %). Die Altersstufe von 0 bis 64-Jährigen war am geringsten repräsentiert (2 %). 51 Personen machten keine Angaben zu ihrem Alter. (Grafik 26)



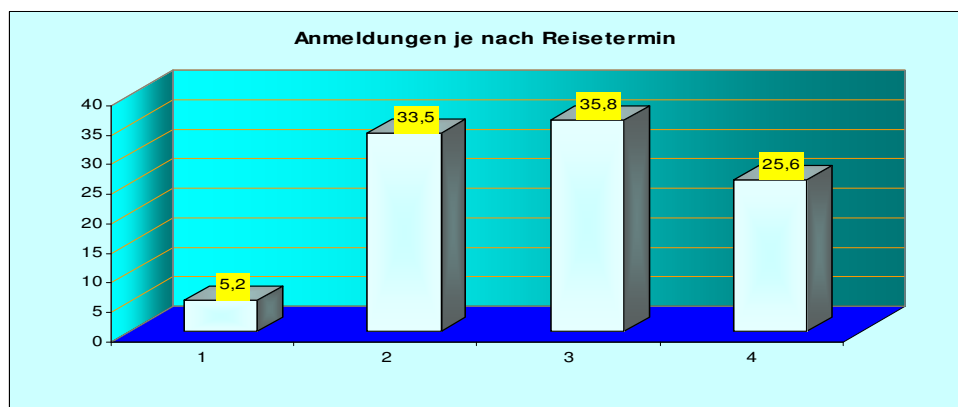
Grafik 26

71% der Befragten waren Frauen, 29 % Männer. (Grafik 27)



Grafik 27

Die meisten TeilnehmerInnen (35,8 % der Befragten) haben sich für den dritten Reiseterrin (6.6.2015 bis zum 20.06.2015) gemeldet. (Grafik 28)

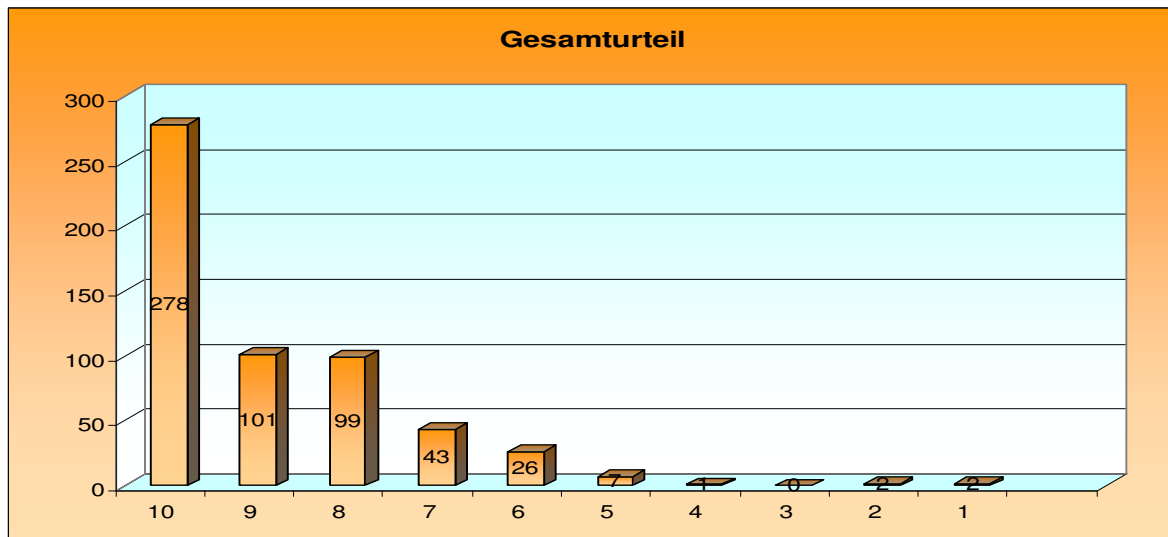


Grafik 28

Gesamtbewertung

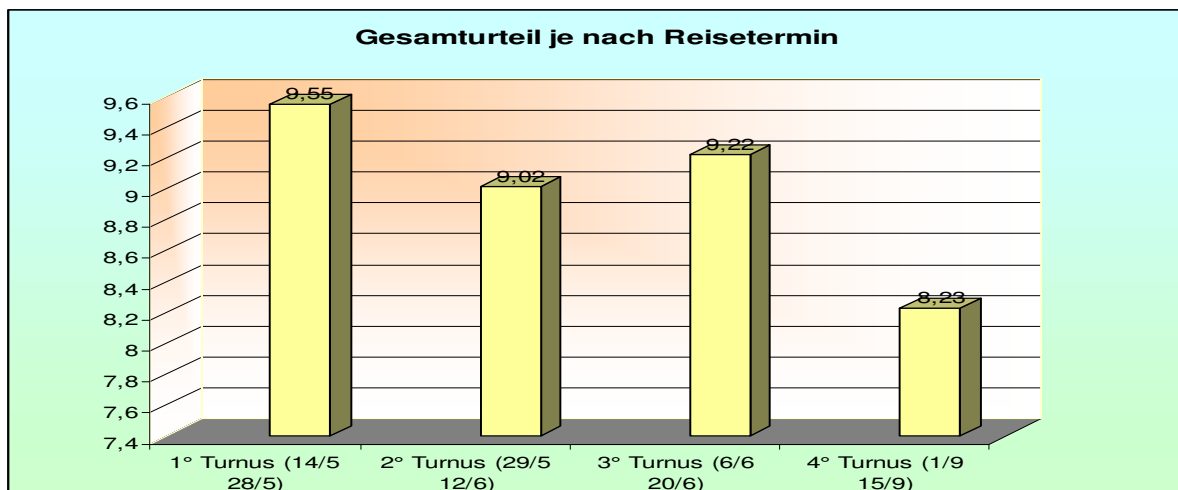
Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 = sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 8,91 mit einer Standardabweichung² von 1,5. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit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

278 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 2 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 559 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 29)



Grafik 29

Aus der nachfolgenden Grafik wird deutlich, dass die Seniorinnen und Senioren, die am 1. Reiseternin teilgenommen haben, mit 9,55 die höchste Bewertung abgaben. (Grafik 30)

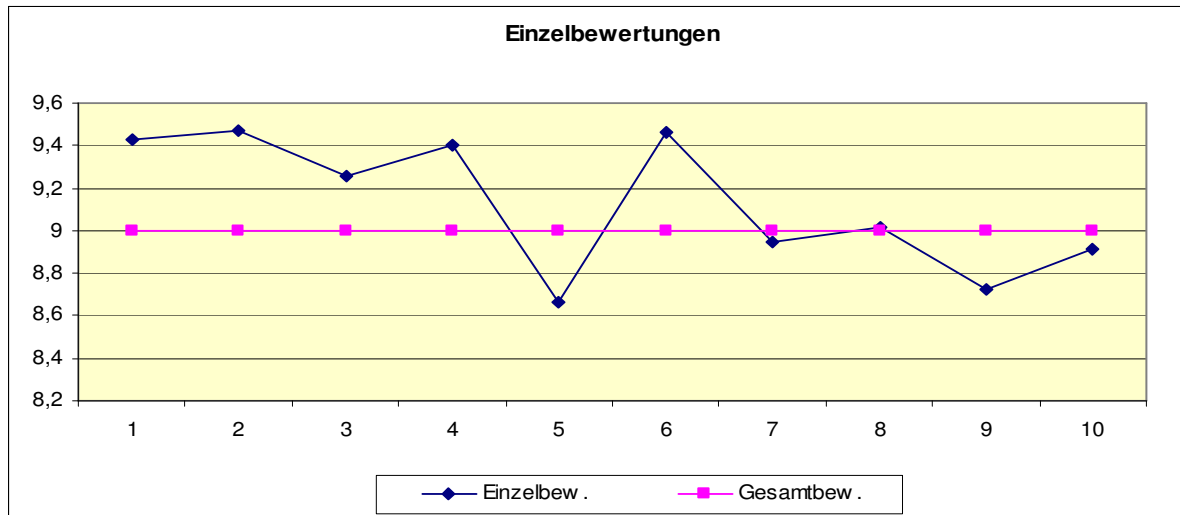


Grafik 30

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.

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.



Grafik 31

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

Einzelbewertungen - Meeraufenthalte	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,43
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,47
Strandservice	9,26
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,40
Hotelverpflegung	8,66
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,46
Kontaktmöglichkeiten	8,95
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,02
Hotelunterkunft	8,72
Unterhaltungsprogramm	8,91

Tabelle 4

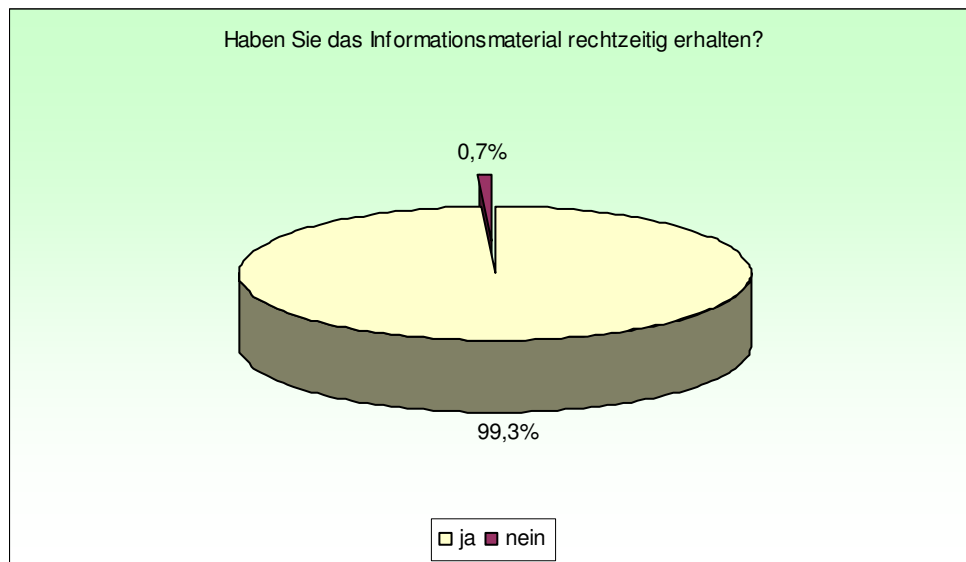
Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Aspekten des Aufenthalts, wobei je nach Reiseternin unterschieden wird (Tabelle 5).

Einzelbewertungen je nach Reiseternin										
Termin	Professiona- lität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitung	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pflerung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt möglich- keiten	Preis- Lei- stung	Info- Per- sonal
1. Termin	9,72	9,76	9,62	9,41	9,55	9,34	9,62	9,10	9,17	9,66
2. Termin	9,25	9,42	9,43	8,65	8,82	8,87	9,30	8,87	8,88	9,39
3. Termin	9,43	9,47	9,52	9,10	9,12	8,93	9,25	9,06	9,27	9,59
4. Termin	9,49	9,50	9,38	8,16	7,63	8,83	9,14	8,87	8,82	9,23
Mittelwer	9,40	9,47	9,46	8,72	8,66	8,91	9,26	8,95	9,02	9,43

Tabelle 5

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

99,3 % 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 (9,47);
- Fahrtservice (9,46);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,43);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,39).

5.Schlussbemerkungen

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

Der einzige Aspekt, der bei beiden Urlaubsangeboten unterbewertet wurde, war die Hotelverpflegung.