



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



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

## **Ergebnisse**

### **2017**

**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	7
	4.3	
5.	Schlussbemerkungen	13

## 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 2017 durchgeführt.

22 TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten (100 %) und 549 (99,81 %) von insgesamt 550 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.

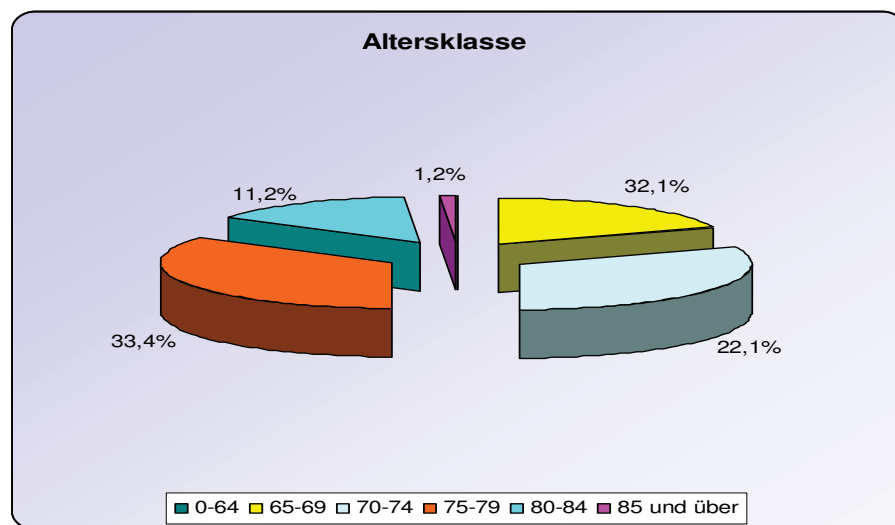
## 4. Ergebnisse

### 4.1 Kuraufenthalte

#### Befragter Personenkreis

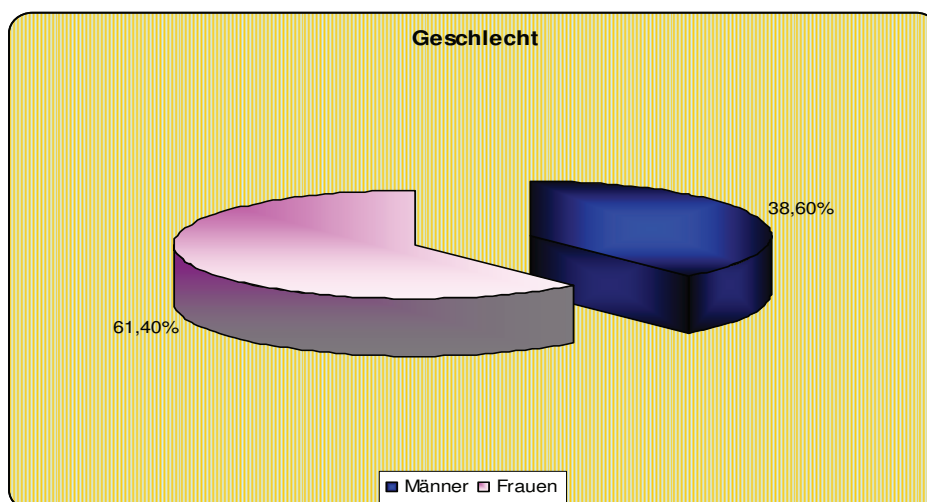
Bei der Analyse der Bewertungen wurden mehrere Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseterrain) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der 21 Befragten betrug 74,42 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, lag das Alter der TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten mehrheitlich (33,4%) zwischen 75 und 79 Jahren (Grafik 1).



Grafik 1

61,4 % der Befragten waren Frauen, 38,6 % Männer. (Grafik 2)



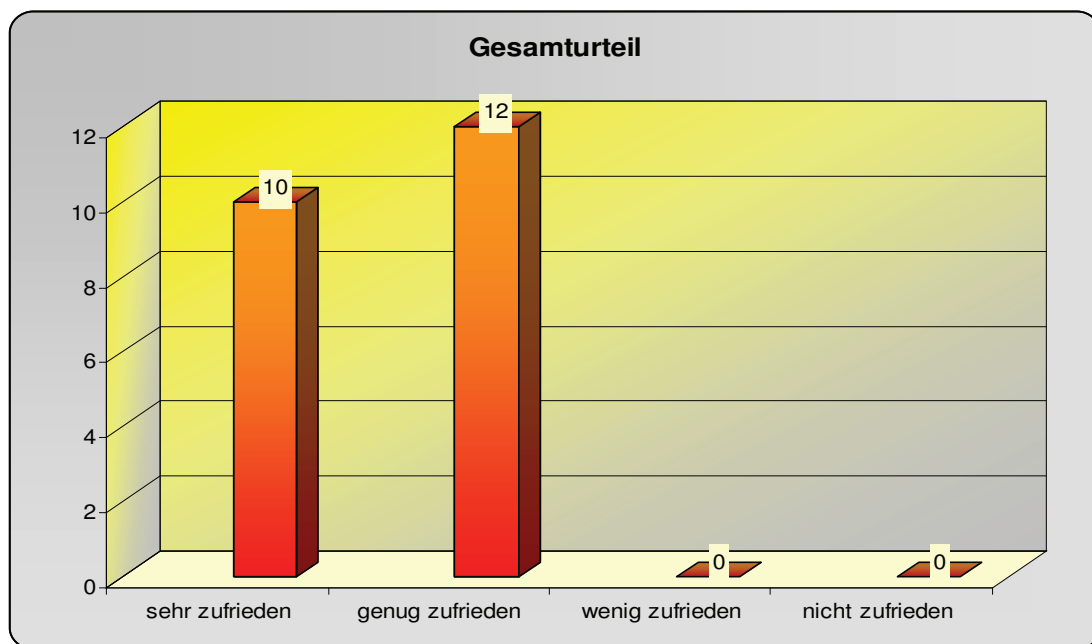
Grafik 2

100% der Befragten haben den Fragebogen in italienischer Sprache.

### 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 9,43. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

19 Mal wurde die Note "10/9 - sehr zufrieden" vergeben. Niemand bewertete den Kuraufenthalt als „1/2 - nicht zufriedenstellend“. Insgesamt haben 21 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 3)



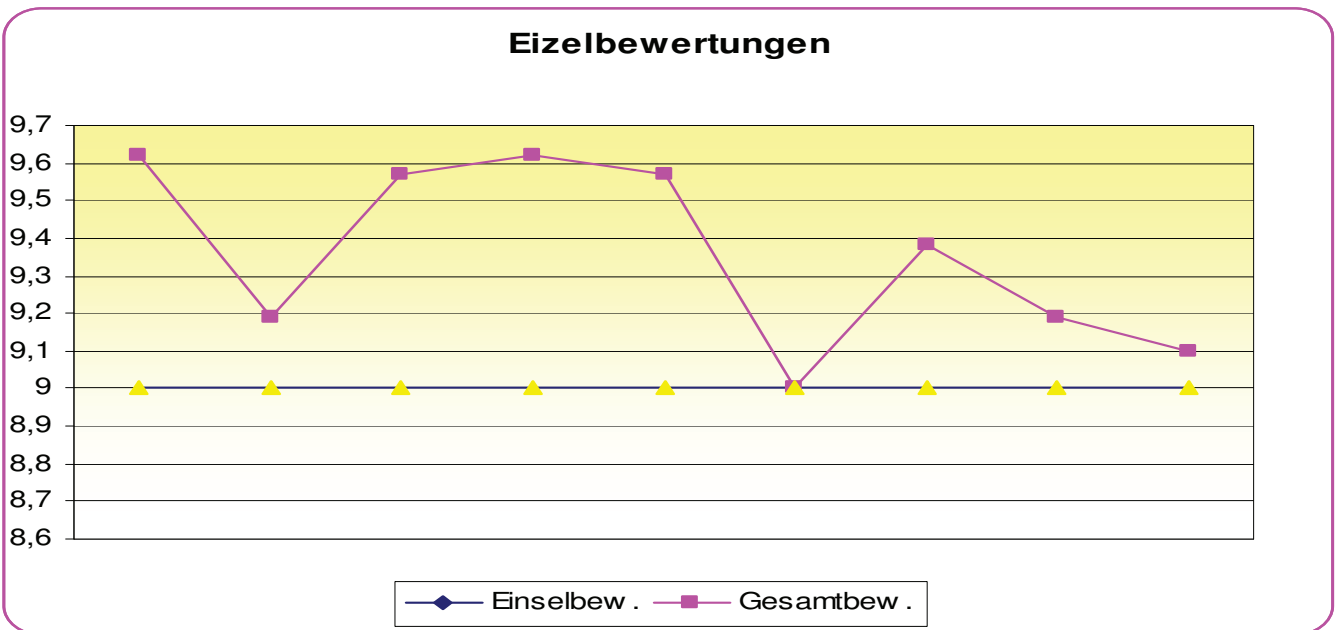
Grafik 3

## Einzelbewertungen

Neben der Gesamtbewertung mussten die Befragten jeweils 9 Teilbereiche mit Noten von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (nicht zufrieden) bewerten.

Die nachfolgende Grafik gibt Aufschluss über 9,43 die Zufriedenheit der Seniorinnen

und Senioren mit den einzelnen Bereichen, die Tabelle enthält eine Aufstellung der Einzelbewertungen in absteigender Reihenfolge. (Grafik 4)



Grafik 4

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

<b>Einzelbewertungen - Kuraufenthalte</b>	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,62
Hotelunterkunft	9,19
Hotelverpflegung	9,57
Aufmerksamkeit/Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,62
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,57
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,00
Kontaktmöglichkeiten	9,38
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,19
Unterhaltungsprogramm	9,10

Tabelle 1

## **Stärken**

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

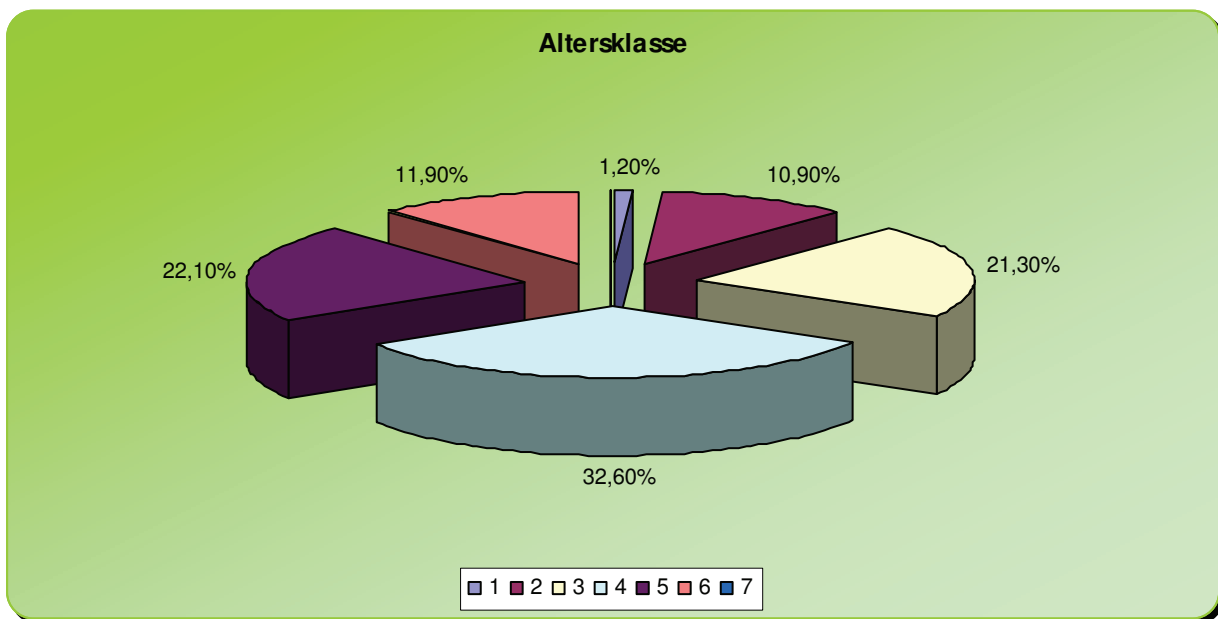
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations-und Anmeldeschalter (9,62)
- Aufmerksamkeit/Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,62)
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,57)
- Hotelverpflegung (9,57)

Die TeilnehmerInnen wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben. 100% der Befragten haben dies bejaht .

## 4.2 Meeraufenthalte Befragter Personenkreis

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

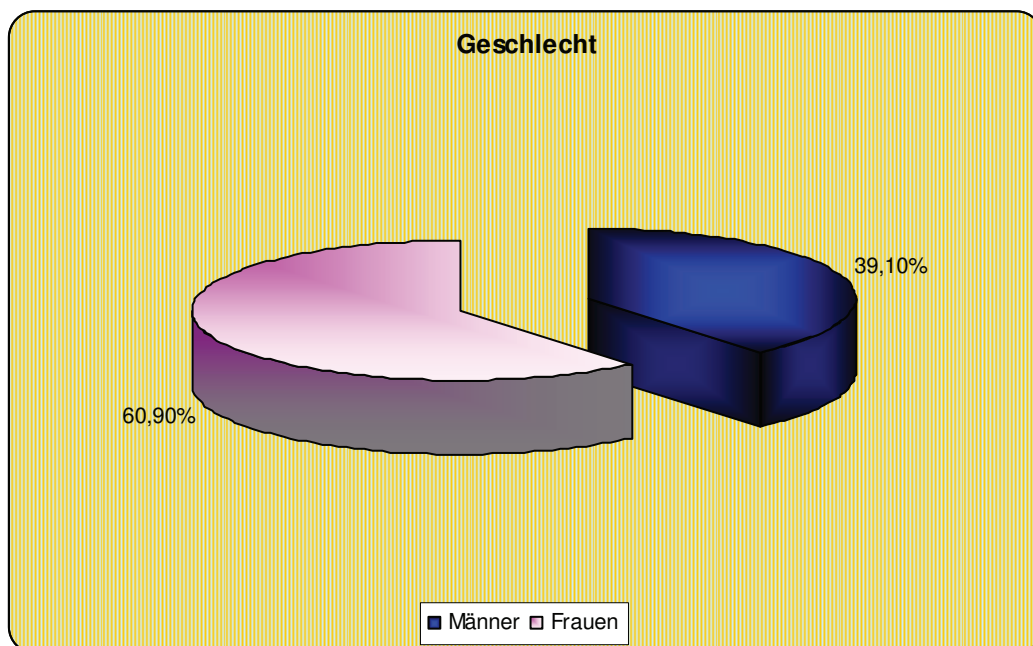
Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 76,98 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die TeilnehmerInnen mehrheitlich zwischen 75 und 79 Jahre alt (32,60 %). Die Altersstufe von 0 bis 64-Jährigen war am geringsten repräsentiert (2 %). (Grafik 5)



Grafik 5

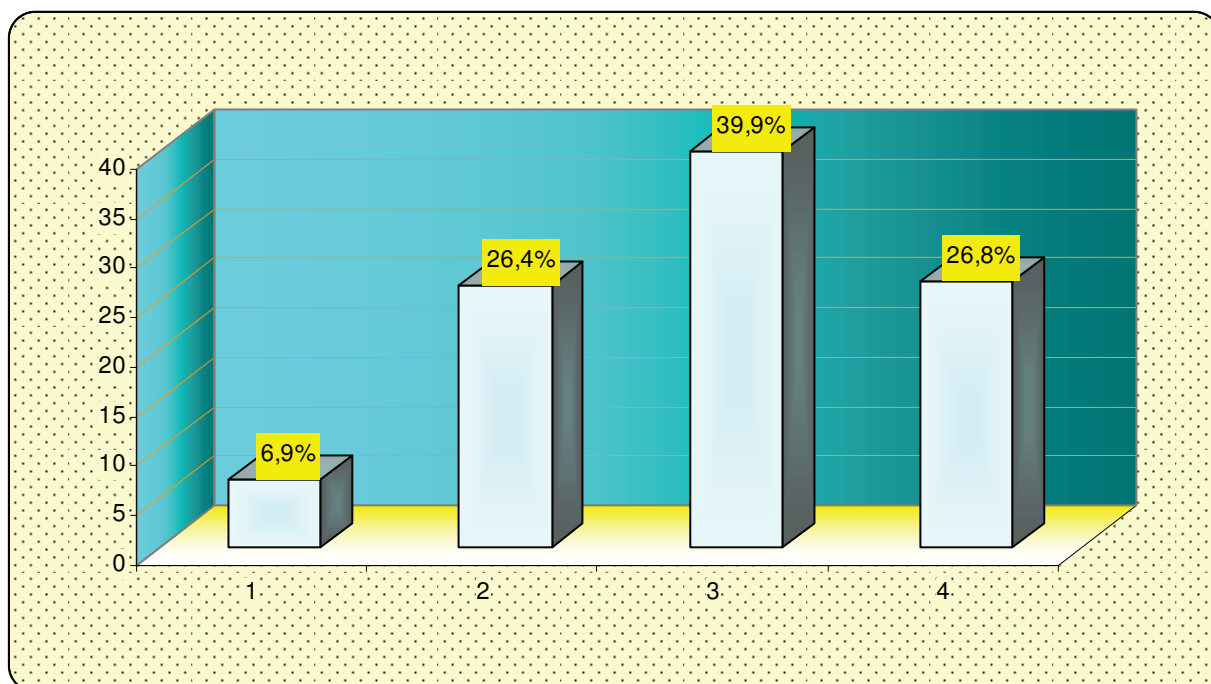


60,90% der Befragten waren Frauen, 39,10 % Männer. (Grafik 6)



Grafik 6

Die meisten TeilnehmerInnen (39,9 % der Befragten) haben sich für den dritten Reiseternin (4.6.2017 bis zum 18.6.2017) gemeldet. (Grafik 7)

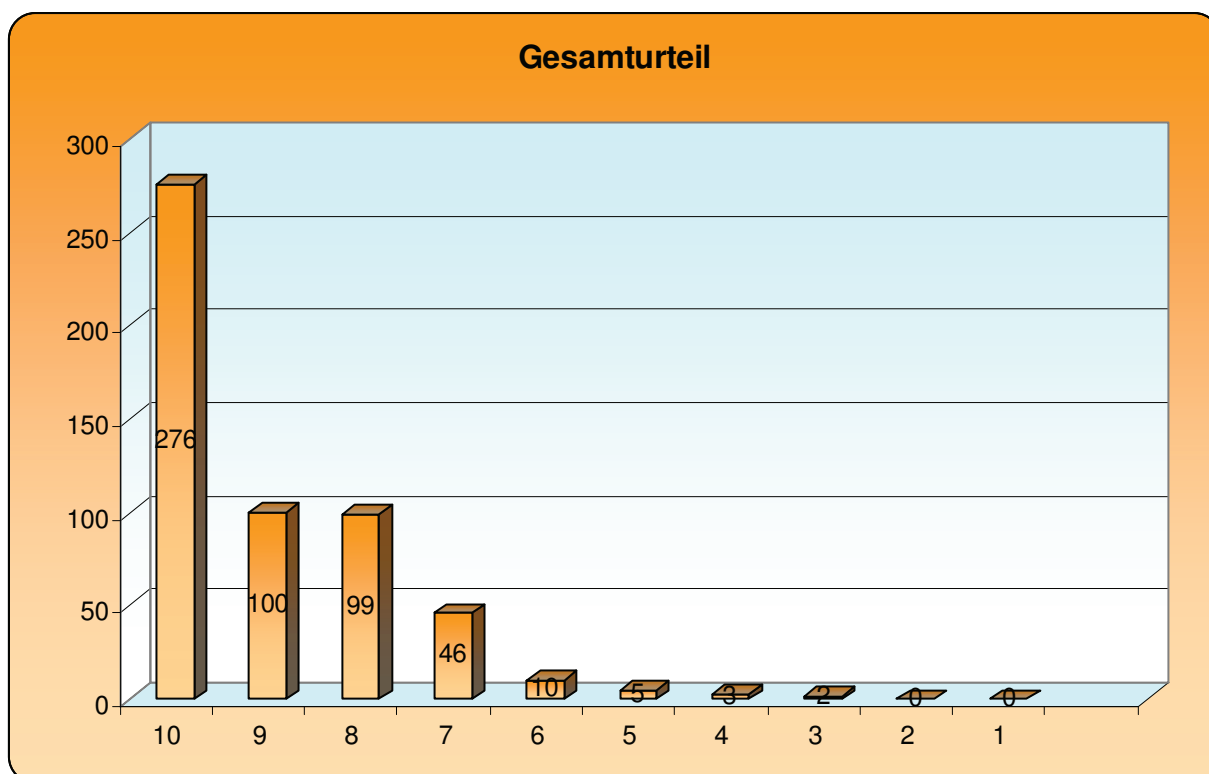


Grafik 7

## Gesamtbewertung

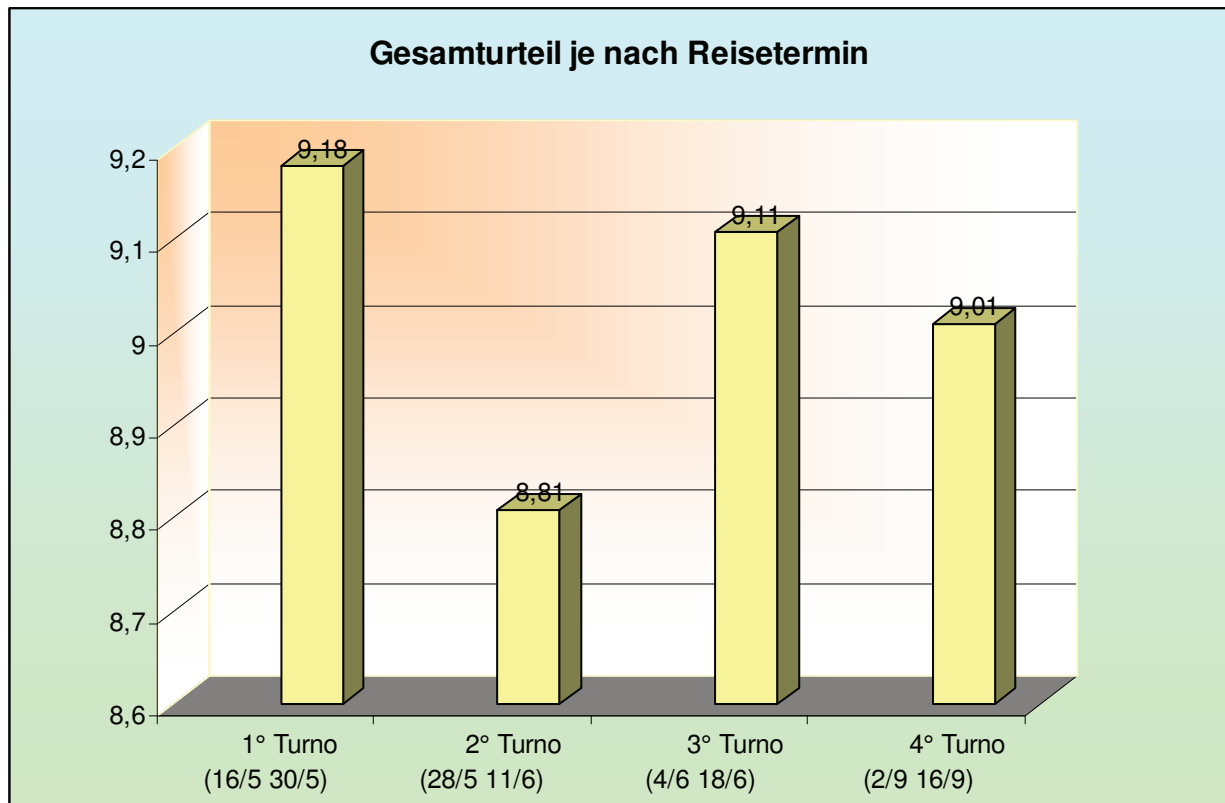
Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 = sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 9,18 mit einer Standardabweichung<sup>2</sup> von 1,5. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

276 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 2 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 541 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 8)



Grafik 8

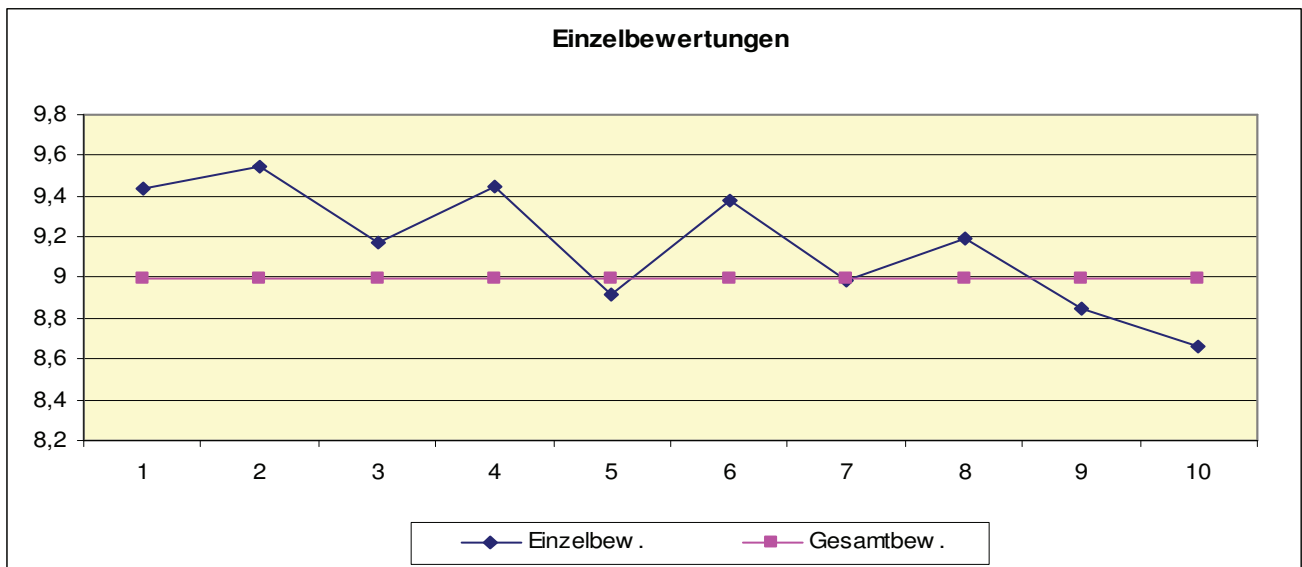
Aus der nachfolgenden Grafik wird deutlich, dass die Seniorinnen und Senioren, die am 1. Reiseterrn teilgenommen haben, mit 9,18 die höchste Bewertung abgaben. (Grafik 9)



Grafik 9

### 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 10

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	9,44
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,54
Strandservice	9,17
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,45
Hotelverpflegung	8,92
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,38
Kontaktmöglichkeiten	8,99
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,19
Hotelunterkunft	8,85
Unterhaltungsprogramm	8,66

Tabelle 2

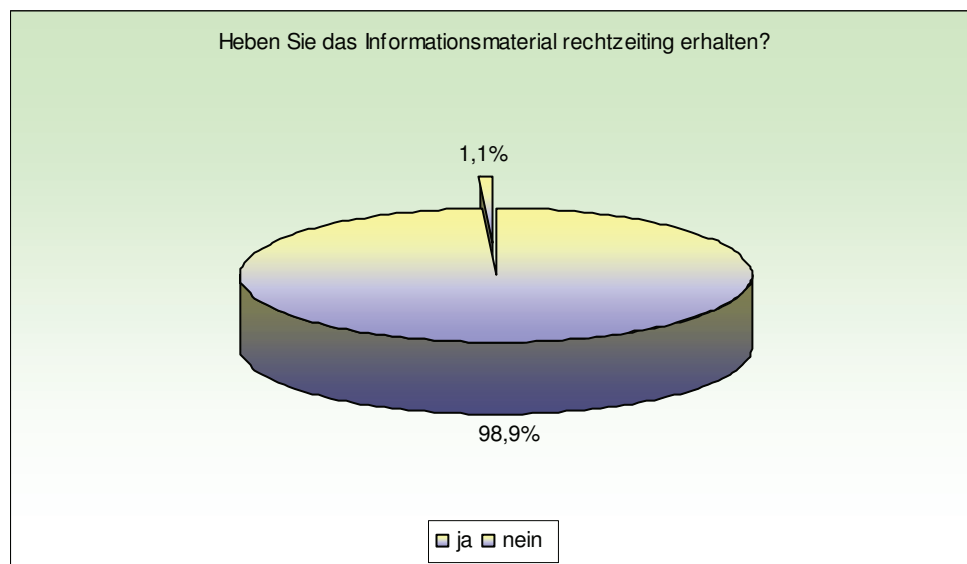
Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Aspekten des Aufenthalts, wobei je nach Reiseternin unterschieden wird (Tabelle 3).

<b>Einzelbewertungen je nach Reiseternin</b>										
<b>Termin</b>	<b>Professiona- lität Begleitung</b>	<b>Freund- lichkeit Begleitun- g</b>	<b>Fahrt</b>	<b>Hotelun- terkunft</b>	<b>Hotelver- pfl egung</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	9,21	9,14	9,42	9,32	9,24	8,76	9,50	8,95	8,97	9,50
2. Termin	9,44	9,52	9,29	9,12	9,06	8,52	9,23	9,05	9,31	9,45
3. Termin	9,37	9,44	9,36	8,82	8,59	8,71	9,08	8,95	9,13	9,44
4. Termin	9,64	9,80	9,48	8,53	9,20	8,67	9,16	9,02	9,21	9,43
<b>Mittelwer</b>	<b>9,45</b>	<b>9,54</b>	<b>9,38</b>	<b>8,85</b>	<b>8,92</b>	<b>8,66</b>	<b>9,17</b>	<b>8,99</b>	<b>9,19</b>	<b>9,44</b>

Tabelle 3

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

98,90 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik 11).



Grafik 11

## **Stärken**

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

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,54);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,45);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,44);
- Fahrtservice (9,38).

## **5.Schlussbemerkungen**

Die Umfrage hat gezeigt, dass die TeilnehmerInnen an den Kur- und Meeraufenthalten die angebotenen Leistungen als sehr zufriedenstellend beurteilt haben, mit einem Durchschnitt von 9,29.