



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Ergebnisse

2018

**Amt für Schule und Freizeit
Annamaria Sontacchi**

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Hinweise	2
2.	Ziel der Umfrage	2
3.	Methodik	2
4.	Umfrageergebnisse	3
5.	Schlussbemerkungen	9

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 2018 durchgeführt.

10 TeilnehmerInnen an den Kuraufenthalten (100 %) und 530 (99,81 %) von insgesamt 537 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

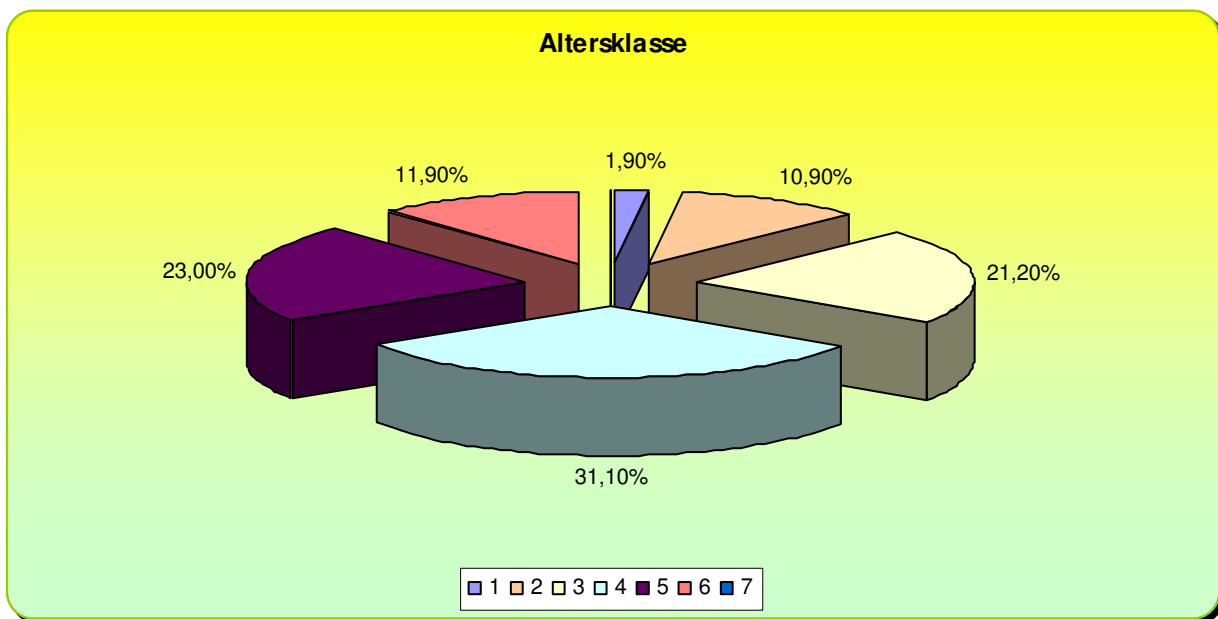
Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Kur- und Meeraufenthalten wurden anonyme Fragebögen ausgehändigt.

4. Ergebnisse

4. Befragter Personenkreis

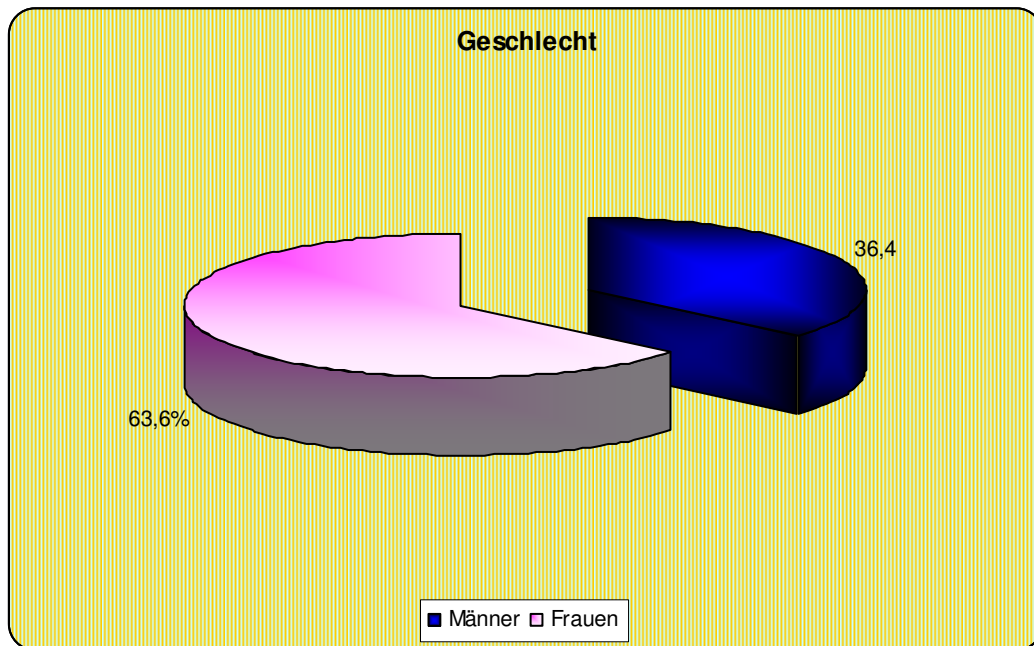
Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reisettermin) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 77,21 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die TeilnehmerInnen mehrheitlich zwischen 75 und 79 Jahre alt (31,10 %). Die Altersstufe von 0 bis 64-Jährigen war am geringsten repräsentiert (1,9 %). (Grafik 1)



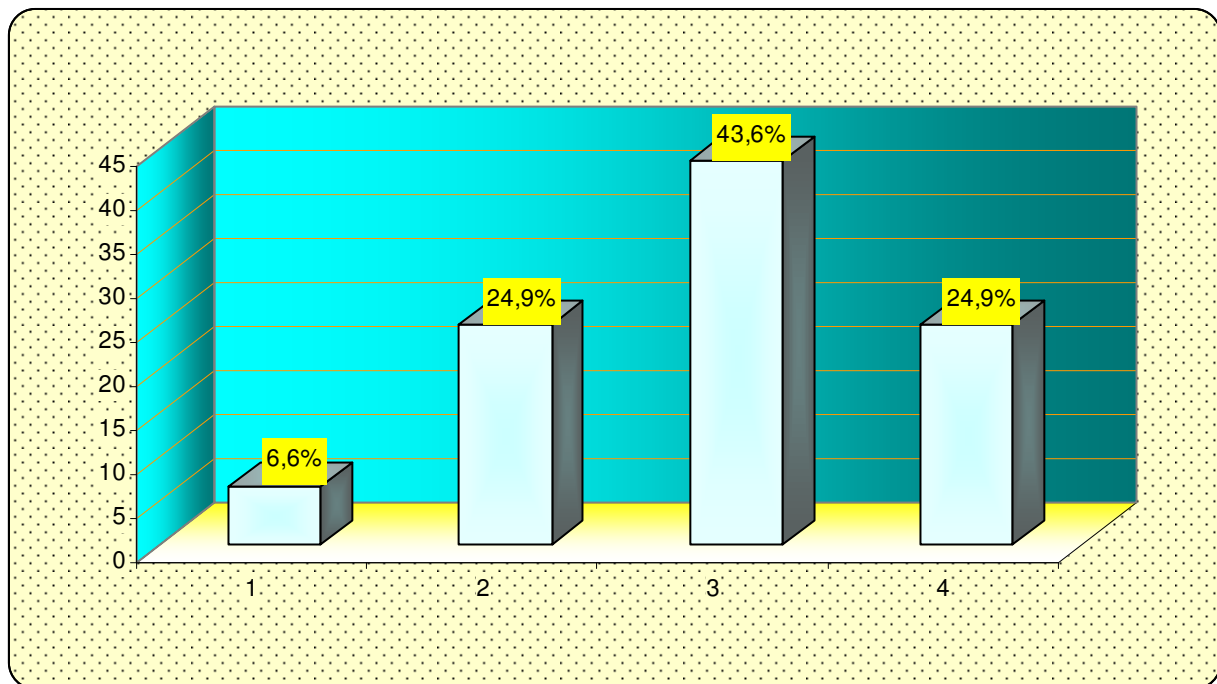
Grafik 1

63,6% der Befragten waren Frauen, 36,4 % Männer. (Grafik 2)



Grafik 2

Die meisten TeilnehmerInnen (43,6 % der Befragten) haben sich für den dritten Reiseternin (3.6.2018 bis zum 17.6.2018) gemeldet. (Grafik 3)

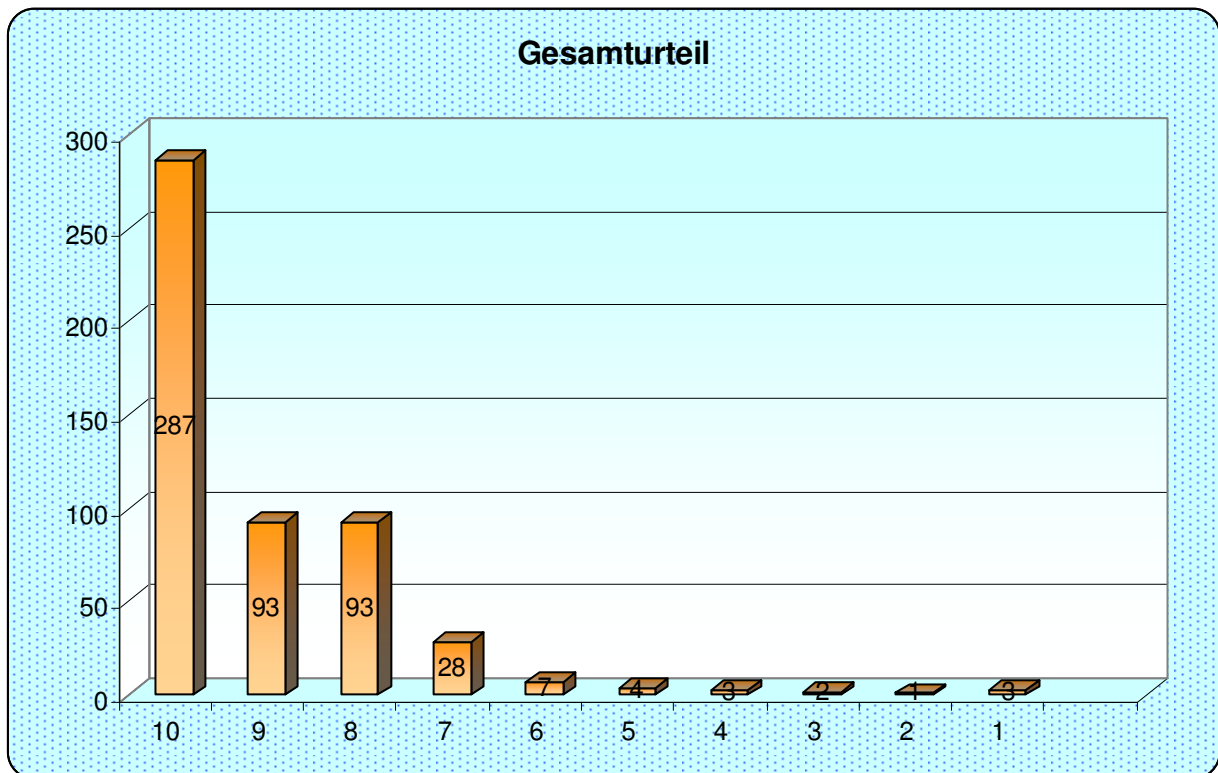


Grafik 3

Gesamtbewertung

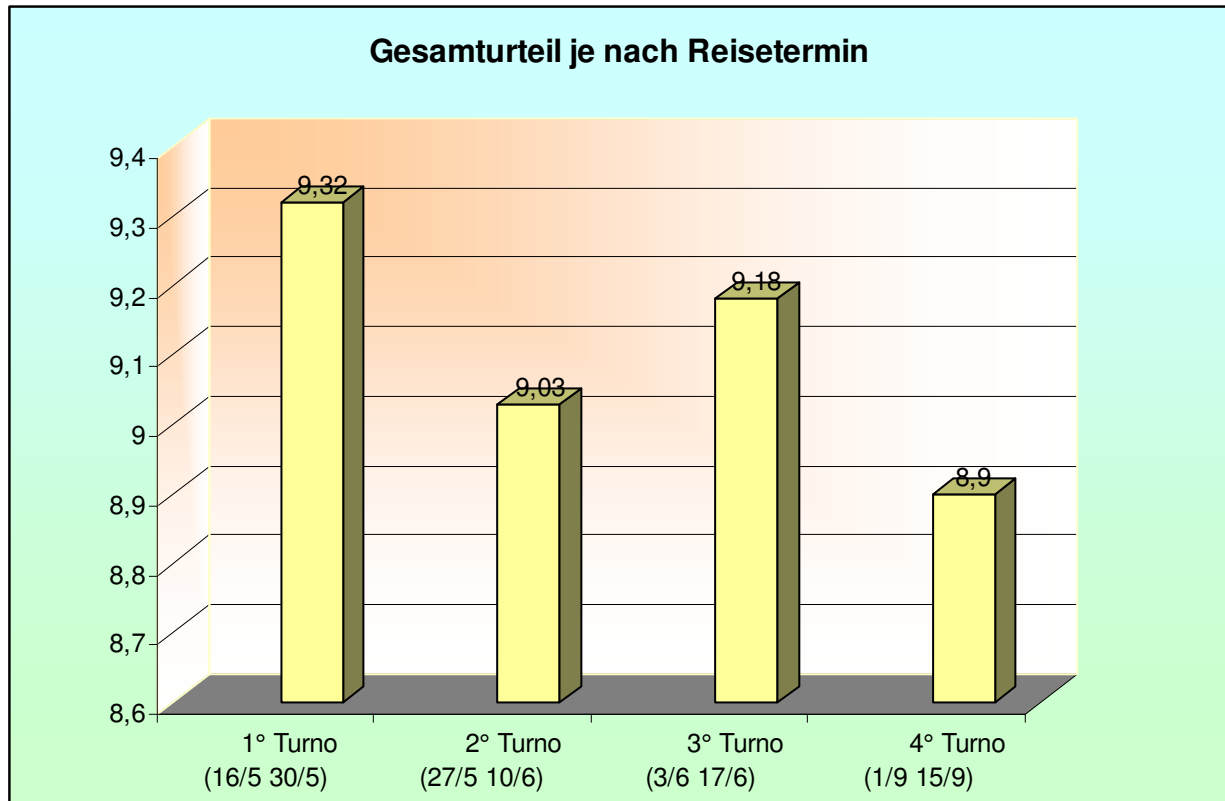
Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 = sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 9,10 mit einer Standardabweichung² von 1,5. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

287 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 0 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 521 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 4)



Grafik 4

Aus der nachfolgenden Grafik wird deutlich, dass die Seniorinnen und Senioren, die am 1. Reiseternin teilgenommen haben, mit 9,32 die höchste Bewertung abgaben. (Grafik 5)

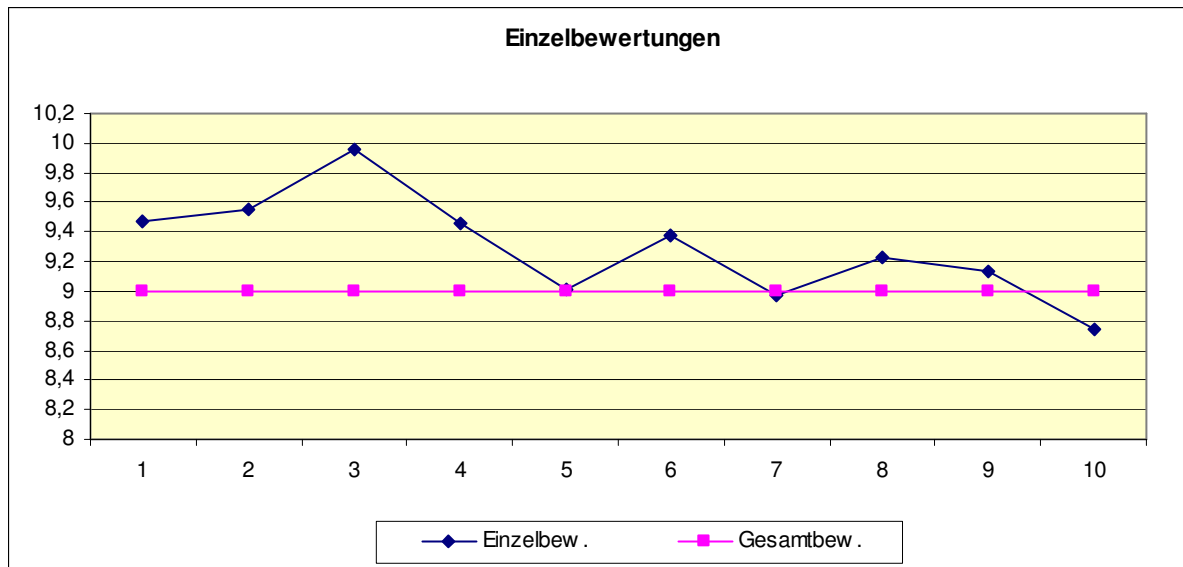


Grafik 5

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 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. 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	9,47
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,55
Strandservice	9,96
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,46
Hotelverpflegung	9,01
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,38
Kontaktmöglichkeiten	8,97
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,23
Hotelunterkunft	9,13
Unterhaltungsprogramm	8,74

Tabelle 1

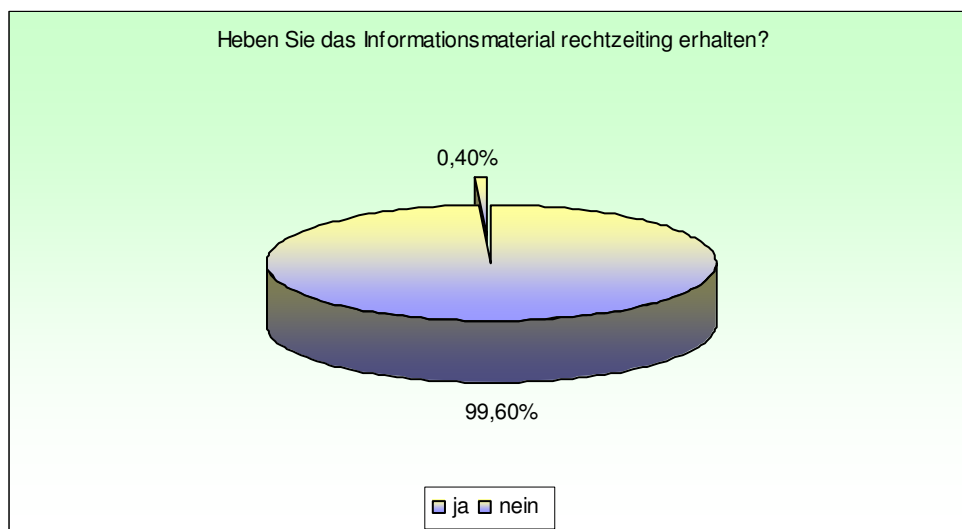
Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Aspekten des Aufenthalts, wobei je nach Reiseternin unterschieden wird (Tabelle 2).

Einzelbewertungen je nach Reiseternin										
Termin	Professiona- lität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitun- g	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pflerung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt möglich- keiten	Preis- Lei- stung	Info- Per- sonal
1. Termin	9,40	9,49	9,54	9,14	9,63	8,38	9,50	9,03	9,26	9,63
2. Termin	9,44	9,49	9,35	9,19	8,95	8,61	9,23	9,02	9,13	9,40
3. Termin	9,43	9,49	9,37	9,14	9,11	8,75	9,08	9,01	9,26	9,48
4. Termin	9,56	9,73	9,39	9,05	8,71	8,92	9,16	8,84	9,28	9,49
Kurauf- enthalte	9,80	9,80	9,10	8,60	7,90	6,43		8,90	8,89	9,40
Mittelwer	9,52	9,60	9,35	9,02	8,86	8,21	9,96	8,96	9,16	9,48

Tabelle 2

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

99,60 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik 7).



Stärken

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

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,55);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,46);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,47);
- Fahrtservice (9,38);
- Strandservice 9,96.

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.