



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Ergebnisse

2019

**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 2019 durchgeführt.

Was die Kuraufenthalte betrifft, wurden von insgesamt 16 Teilnehmern und Teilnehmerinnen 15 Fragebögen ausgefüllt und abgegeben (99 %).

Bei den Meeresaufenthalten waren es 531 (99,88 %) von insgesamt 537.

2. Ziel der Umfrage

Die Ziele der Erhebung waren folgende:

- 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

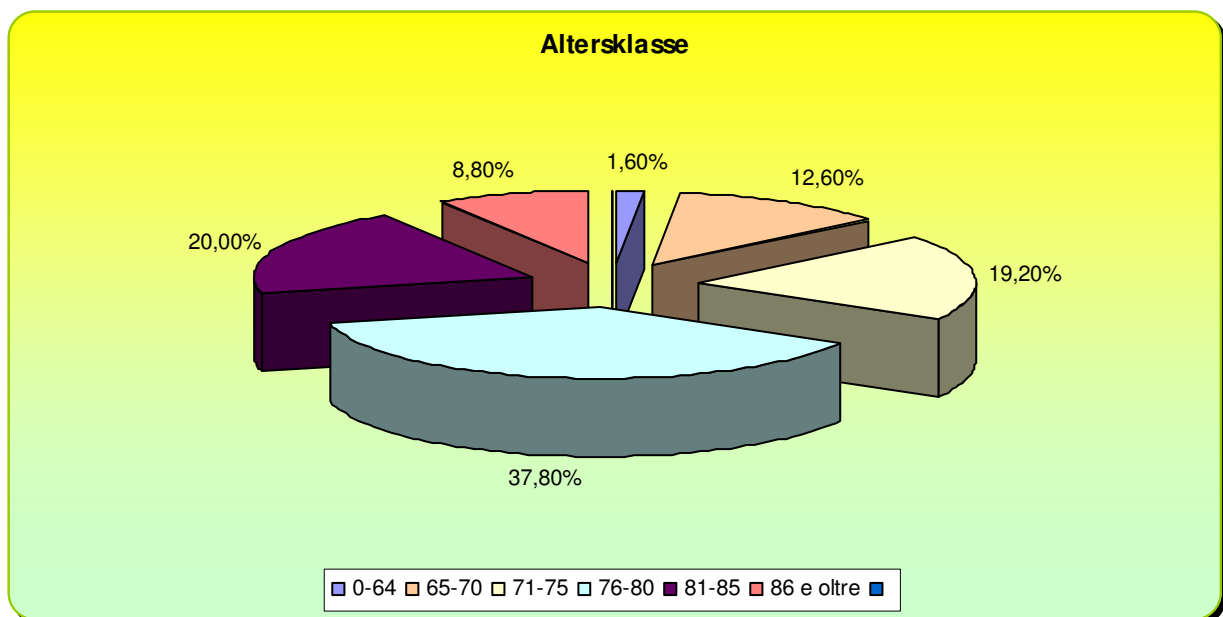
Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Kur- und Meeraufenthalten wurden anonyme Fragebögen ausgehändigt.

4. Ergebnisse

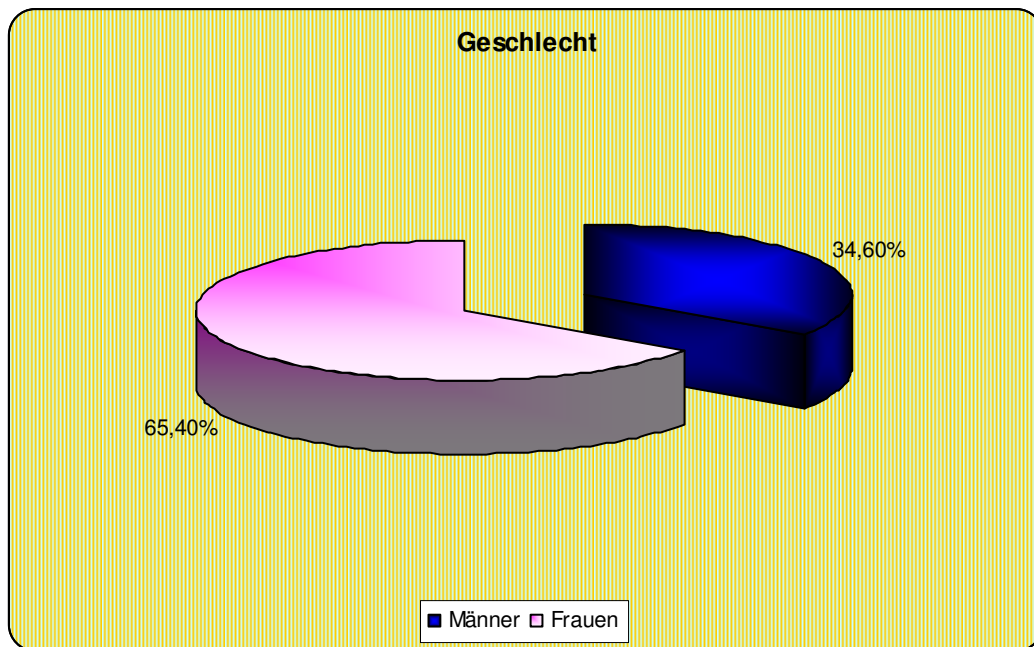
Befragter Personenkreis

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

Das Durchschnittsalter der Befragten lag bei 77,29 Jahren. Wie die nachfolgende Grafik zeigt, waren die TeilnehmerInnen mehrheitlich zwischen 76 und 80 Jahre alt (37,80 %). Die Altersstufe von 0 bis 64-Jährigen war am geringsten repräsentiert (1,60 %). (Grafik 1)

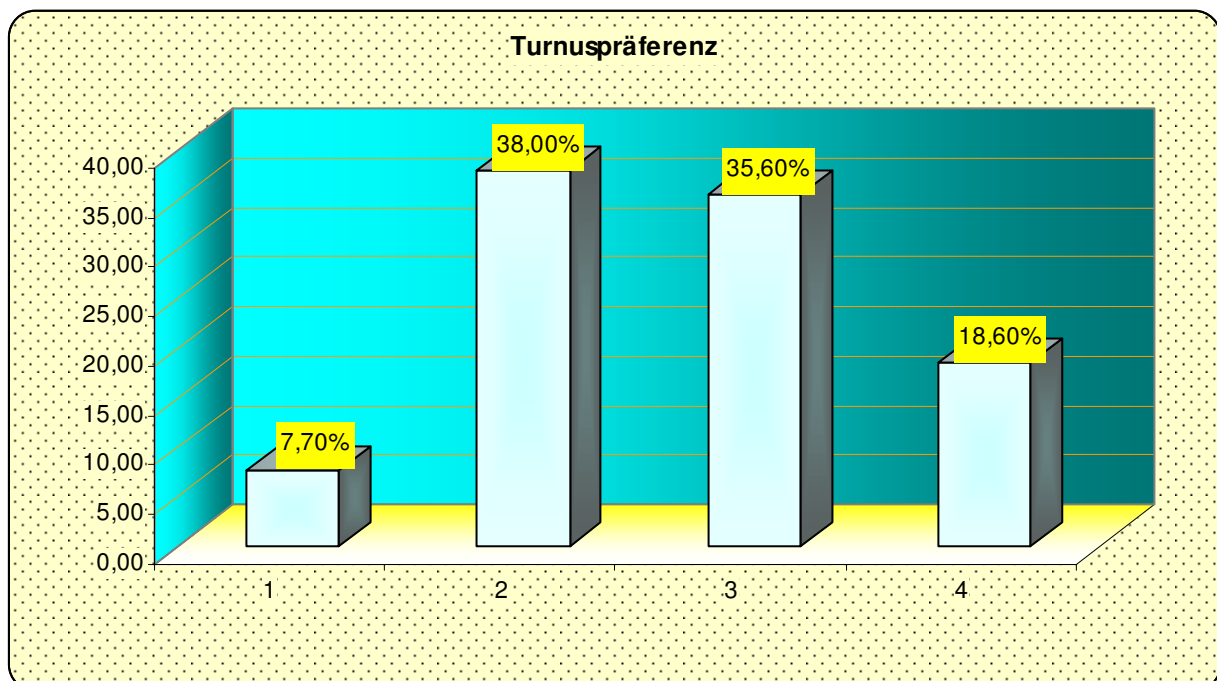


65,40% der Befragten waren Frauen, 34,6 % Männer. (Grafik 2)



Grafik 2

Die meisten TeilnehmerInnen (38,00 % der Befragten) hatten sich für den zweiten Reiseternin (1.6.2019 bis zum 15.6.2019) gemeldet. (Grafik 3)

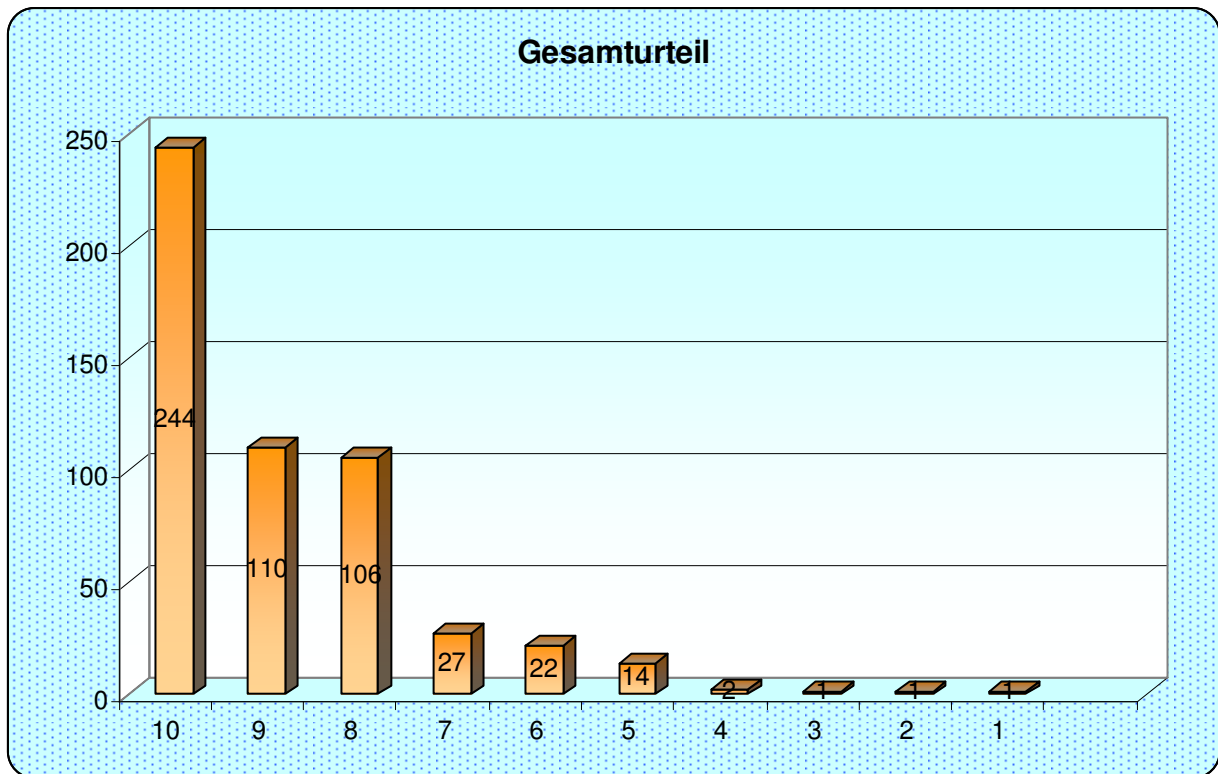


Grafik 3

Gesamtbewertung

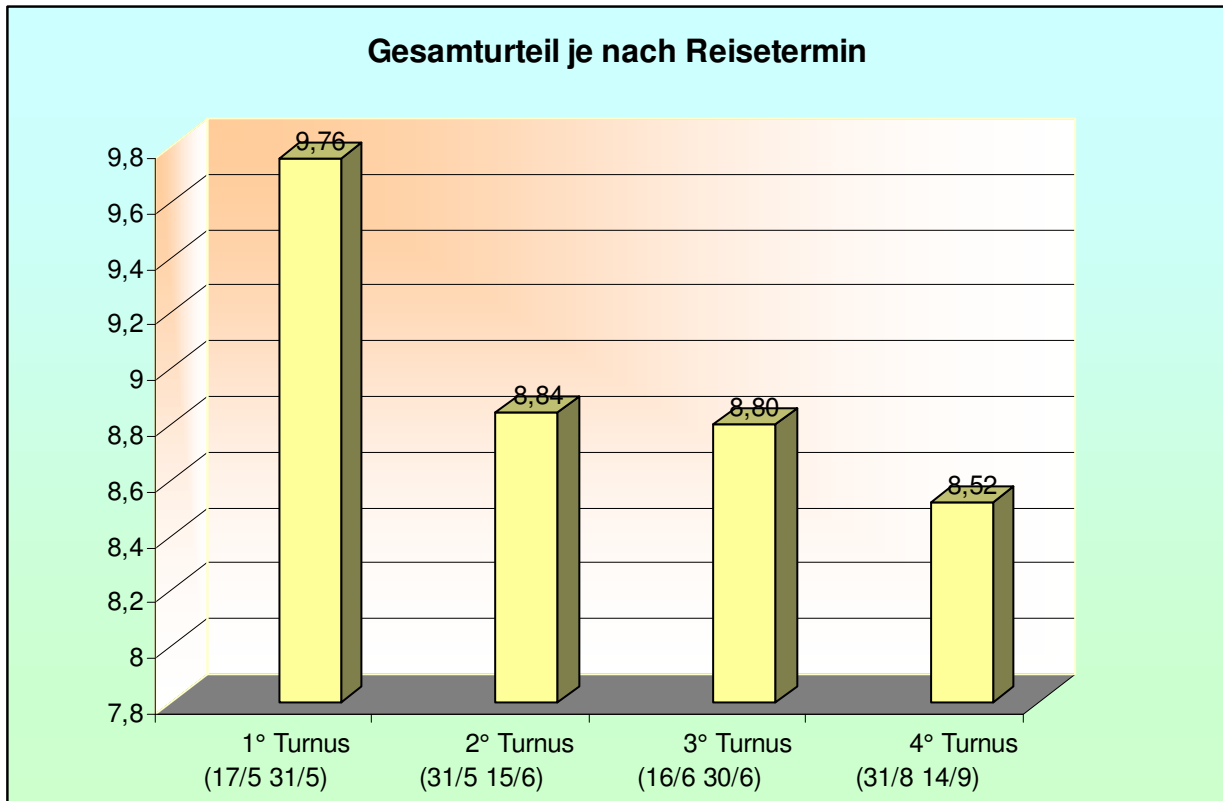
Ausgehend von einer vierteiligen Zufriedenheitsskala (10 =sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden) sollten die Befragten die Meeraufenthalte in ihrer Gesamtheit bewerten. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 9,05 mit einer Standardabweichung von 1,5. Das heißt, dass die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden waren.

244 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. Nur 1 Person bewertete den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufriedenstellend“. Insgesamt gaben 528 Personen eine Bewertung ab. (Grafik 4)



Grafik 4

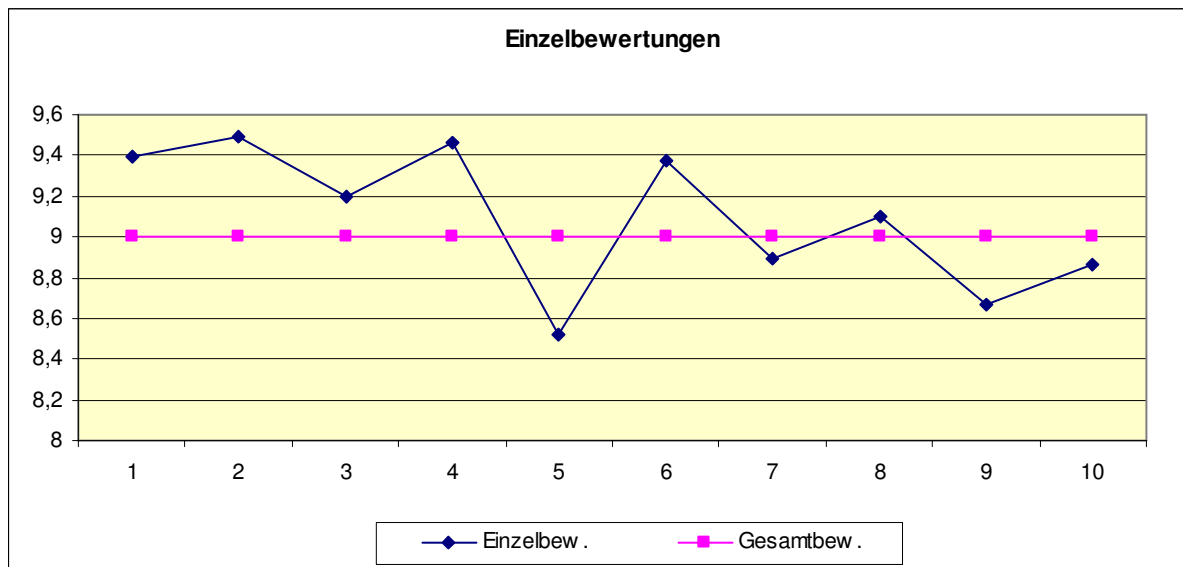
Aus der nachfolgenden Grafik wird deutlich, dass die Seniorinnen und Senioren, die am 1. Reisetervis teilgenommen haben, mit 9,76 die höchste Bewertung abgegeben haben. (Grafik 5)



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 ergänzend dazu 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	9,39
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,49
Strandservice	9,20
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,46
Hotelverpflegung	8,52
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,37
Kontaktmöglichkeiten	8,89
Preis-Leistungs-Verhältnis	9,10
Hotelunterkunft	8,67
Unterhaltungsprogramm	8,86

Tabelle 1

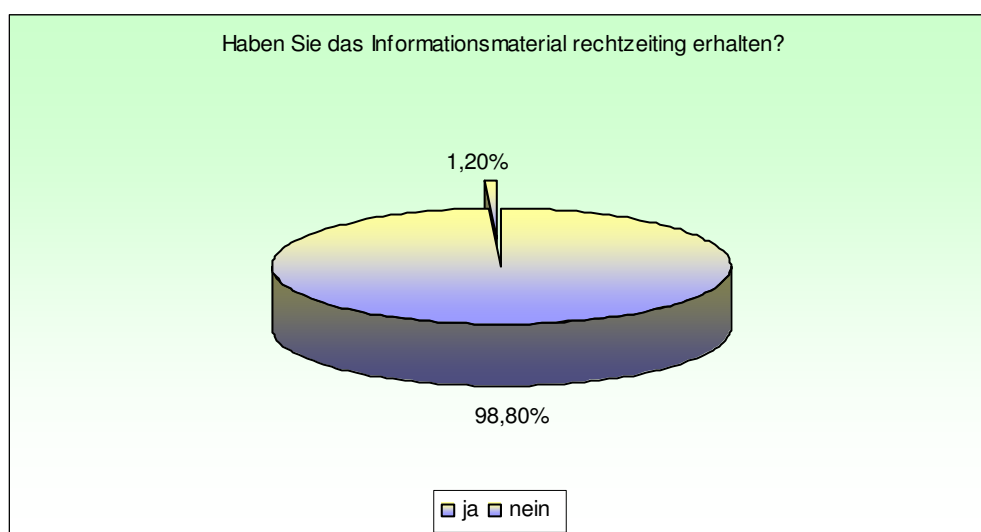
Die nachstehende Tabelle gibt Aufschluss über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den einzelnen Aspekten des Aufenthalts, wobei je nach Reiseternin unterschieden wird (Tabelle 2).

Einzelbewertungen je nach Reiseternin										
Termin	Professiona- lität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitung	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pfelegung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt möglich- keiten	Preis- Lei- stung	Info- Per- sonal
1. Termin	9,78	9,80	9,68	9,73	9,70	9,64	9,79	9,30	9,73	9,75
2. Termin	9,39	9,43	9,32	8,58	8,27	8,73	9,13	8,95	9,07	9,36
3. Termin	9,52	9,55	9,35	8,84	8,71	9,04	9,28	8,85	9,18	9,47
4. Termin	9,33	9,41	9,39	8,07	8,17	8,47	8,98	8,67	8,73	9,14
Kurauf- enthalte	9,87	9,87	9,20	5,67	6,73	8,80		8,43	8,47	9,13
Mittel- wert	9,58	9,62	9,39	8,18	8,32	8,94	9,30	8,84	9,04	9,37

Tabelle 2

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

98,80 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik 7).



Grafik 7

Stärken

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

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,62);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,58);
- Fahrtservice (9,39);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,37);
- Strandservice (9,30).

5.Schlussbemerkungen

Die Umfrage hat gezeigt, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den Kur- und Meeraufenthalten die angebotenen Leistungen als sehr zufriedenstellend beurteilt haben, mit einem Durchschnitt von 9,06.