



Città di Bolzano  
Stadt Bozen



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

## **Ergebnisse**

### **2020**

**Amt für Schule und Freizeit  
Annamaria Sontacchi**

# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Hinweise	2
2.	Ziel der Umfrage	2
3.	Methodik	2
4.	Umfrageergebnisse	2
5.	Schlussbemerkungen	8

## 1. Allgemeine Hinweise

Die Umfrage über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den von der Stadt Bozen organisiert Meeraufenthalten wurde mittels eines anonymen Fragebogens im Frühjahr/Sommer 2020 durchgeführt.

Von insgesamt 117 Teilnehmern beantworteten 117 Personen den Fragebogen zum Meeraufenthalt mit einer Rücklaufquote von 100%.

## 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

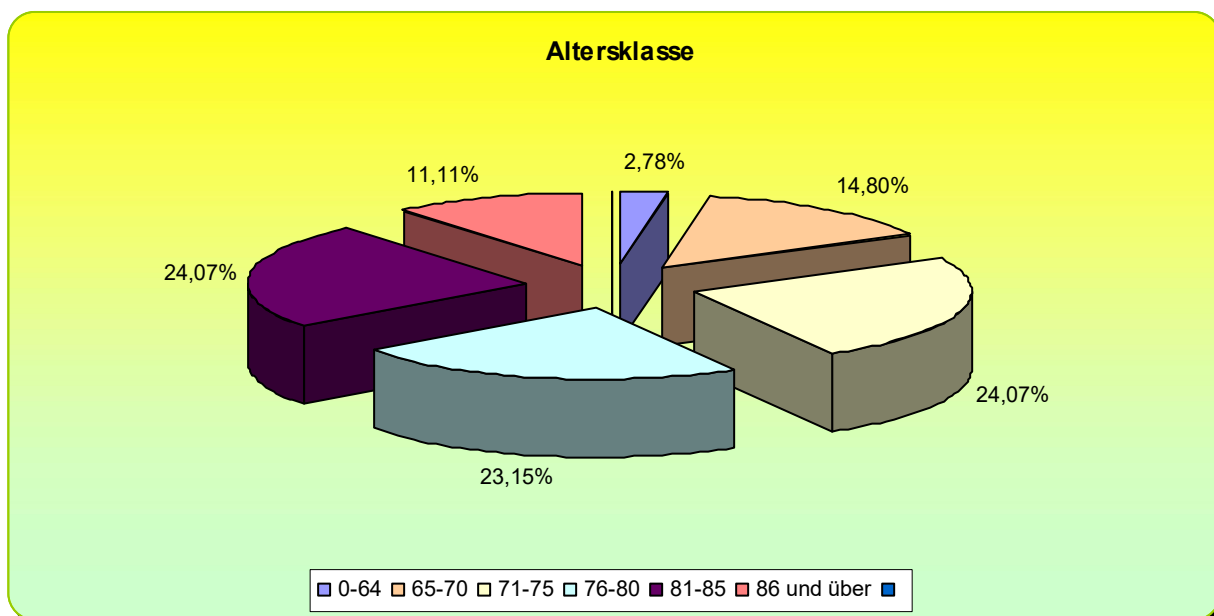
Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Kur- und Meeraufenthalten wurden anonyme Fragebögen ausgehändigt.

## 4. Ergebnisse

## Befragter Personenkreis

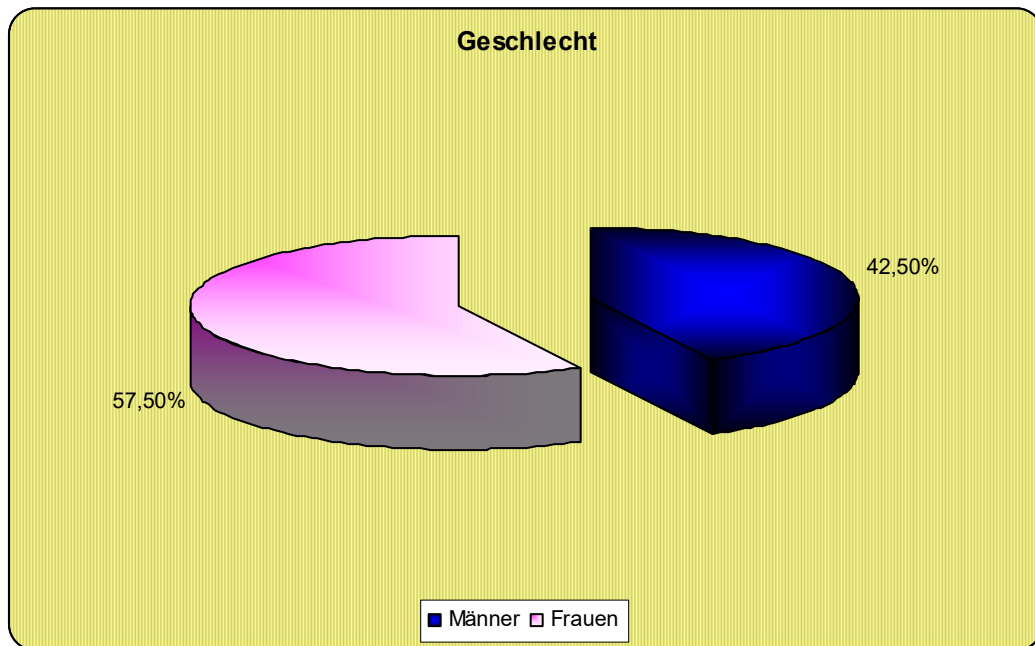
Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseternin) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Stichprobe insgesamt ist 75,93 Jahre. Vor allem die über 80-Jährigen (35,1%) nutzen die Angebote für die Kur- und Meeraufenthalte, am wenigsten Nachfrage besteht bei der Altersklasse von 0-64 Jahre (2,78%).(Grafik 1)



Grafik 1

57,50% der Befragten waren Frauen, 42,5 % Männer. (Grafik 2)

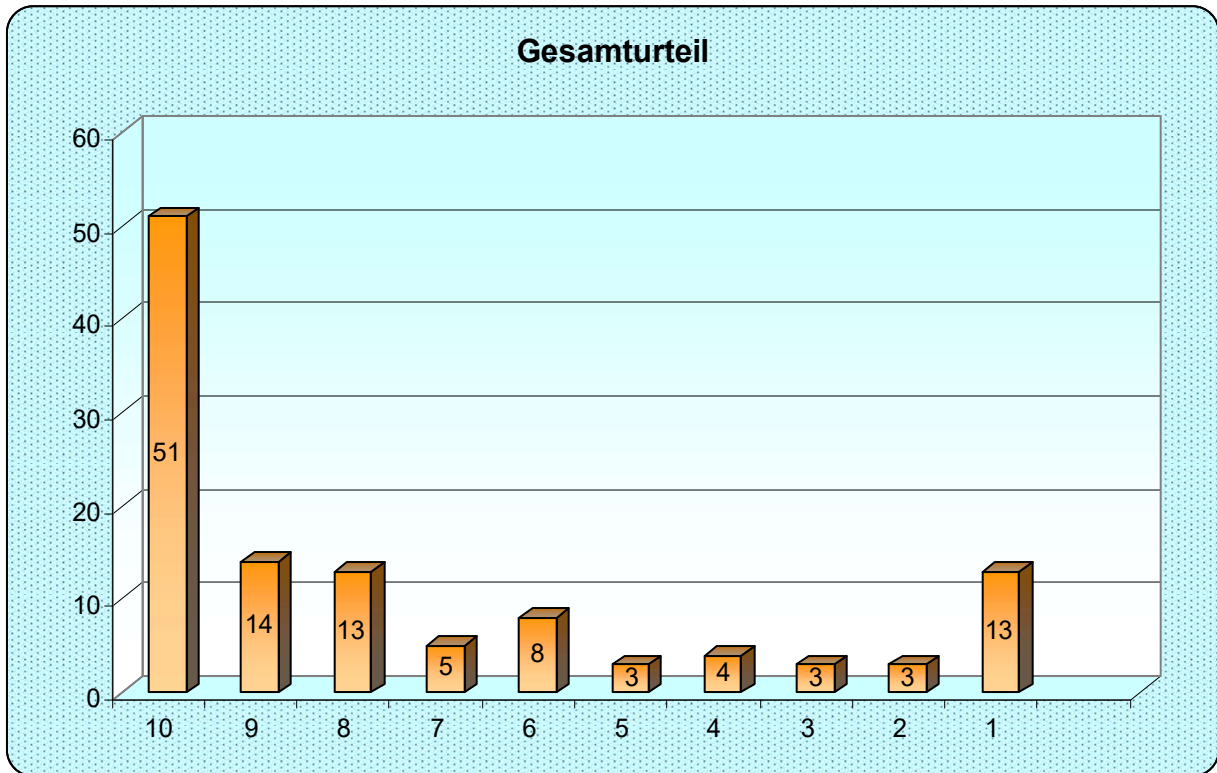


Grafik 2

### 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 7,54 mit einer Standardabweichung<sup>2</sup> von 3,14. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

51 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 13 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 117 Personen eine Bewertung abgegeben. (Grafik 3)

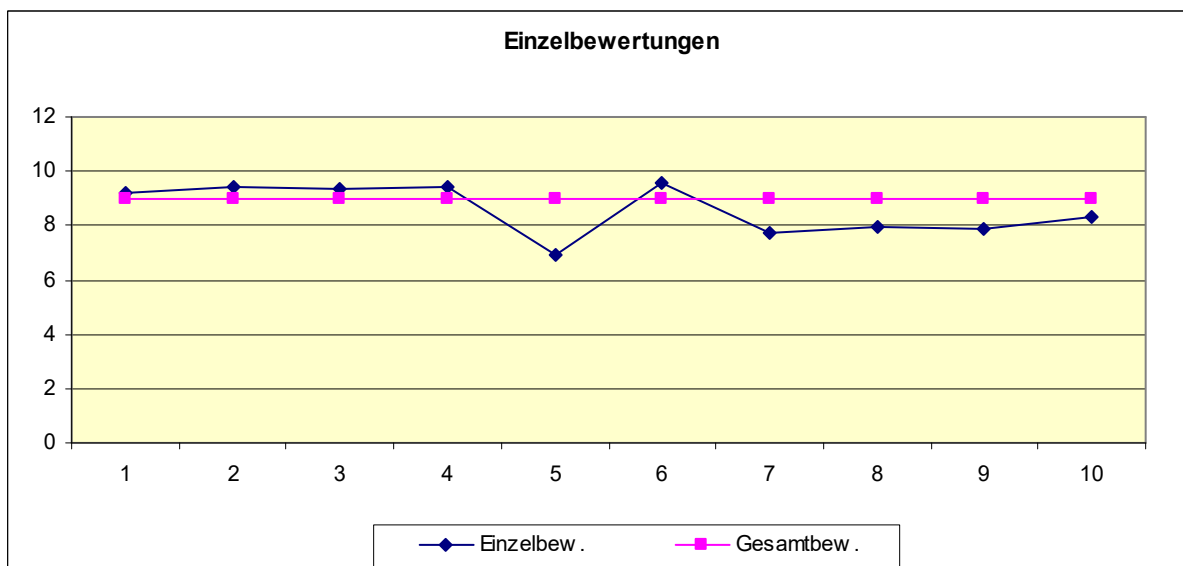


Grafik 3

## 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 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. Strandservice
8. Kontaktmöglichkeiten
9. Preis-Leistungs-Verhältnis
10. Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter

<b>Einzelbewertungen - Meeraufenthalte</b>	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,20
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,46
Strandservice	9,38
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,44
Hotelverpflegung	6,91
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	9,57
Kontaktmöglichkeiten	8,70
Preis-Leistungs-Verhältnis	7,98
Hotelunterkunft	7,85
Unterhaltungsprogramm	8,34

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).

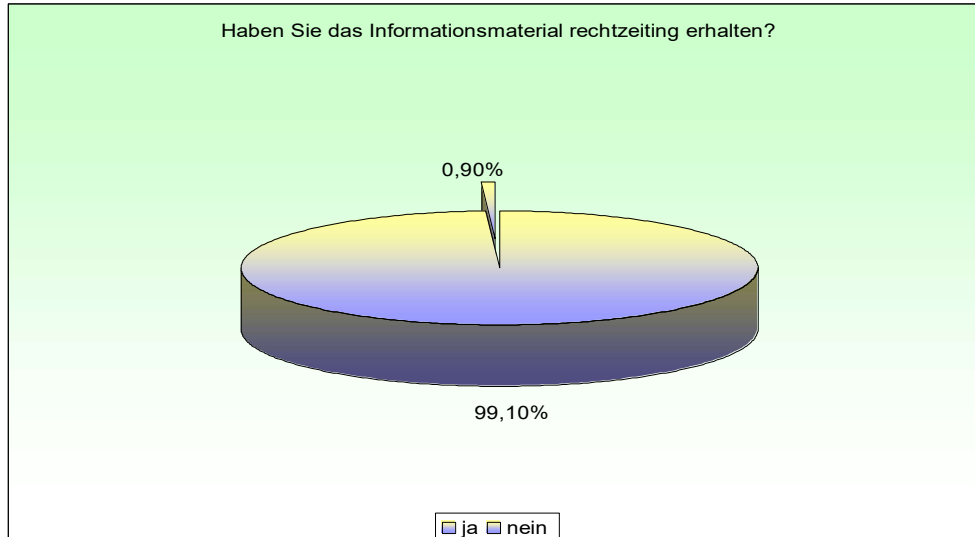
<b>Einzelbewertungen je nach Reiseternin</b>										
Termin	Professiona- lität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitung	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pflegung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt möglich- keiten	Preis- Lei- stung	Info- Per- sonal
4. Termin Jahr 2019	9,33	9,41	9,39	8,07	8,17	8,47	8,98	8,67	8,73	9,14
4. Termin Jahr 2020	9,44	9,46	9,57	7,85	6,91	8,34	9,38	8,70	7,98	9,20

Tabelle 2



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

99,10 % der Befragten haben dies bejaht (Grafik5).



### **Stärken**

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

- Fahrtservice (9,57);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,46);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,44);
- Strandservice (9,38);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,20).

### **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 8,68.