



Città di Bolzano
Stadt Bozen



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

Ergebnisse

2021

**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	8

1. Allgemeine Hinweise

Die Umfrage über die Zufriedenheit der Seniorinnen und Senioren mit den von der Gemeinde Bozen organisierten Meeraufenthalten wurde mittels eines anonymen Fragebogens im Frühjahr/Sommer 2021 durchgeführt.

Von insgesamt 139 Teilnehmerinnen und Teilnehmern haben 137 Personen den Fragebogen zum Meeraufenthalt mit einer Rücklaufquote von 99% beantwortet.

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 zu erfassen, die derzeit noch nicht erfüllt werden.

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

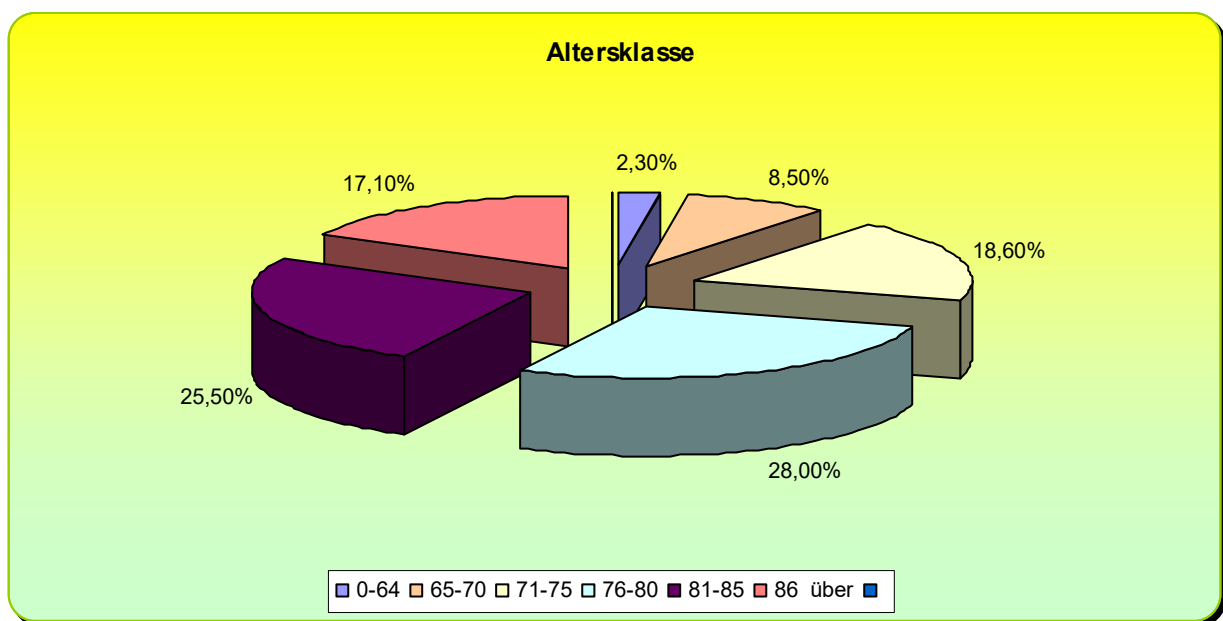
Allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern an den Kur- und Meeraufenthalten wurden anonyme Fragebögen ausgehändigt.

4. Umfrageergebnisse

Befragter Personenkreis

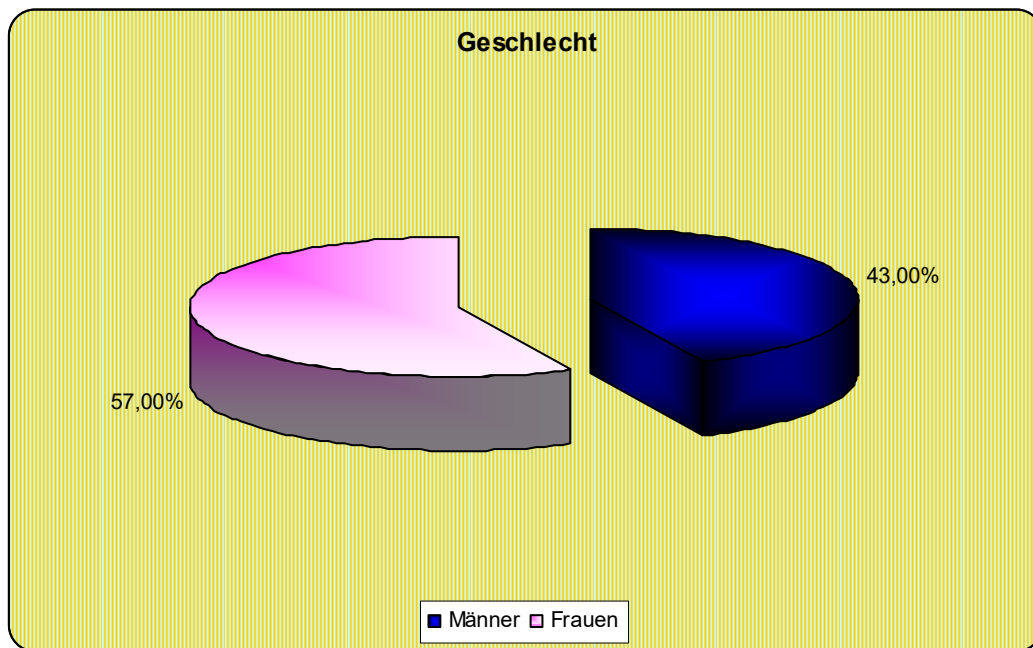
Bei der Analyse der Bewertungen wurden verschiedene Variable (Alter, Geschlecht, Sprache, Reiseternin) berücksichtigt.

Das Durchschnittsalter der Stichprobe insgesamt ist 77,60 Jahre. Vor allem die über 80-Jährigen (42,80%) nutzen die Angebote für die Kur- und Meeraufenthalte, am wenigsten Nachfrage besteht bei der Altersklasse von 0-64 Jahre (2,30%) (Grafik 1).



Grafik 1

57% der Befragten waren Frauen, 43% Männer (Grafik 2).

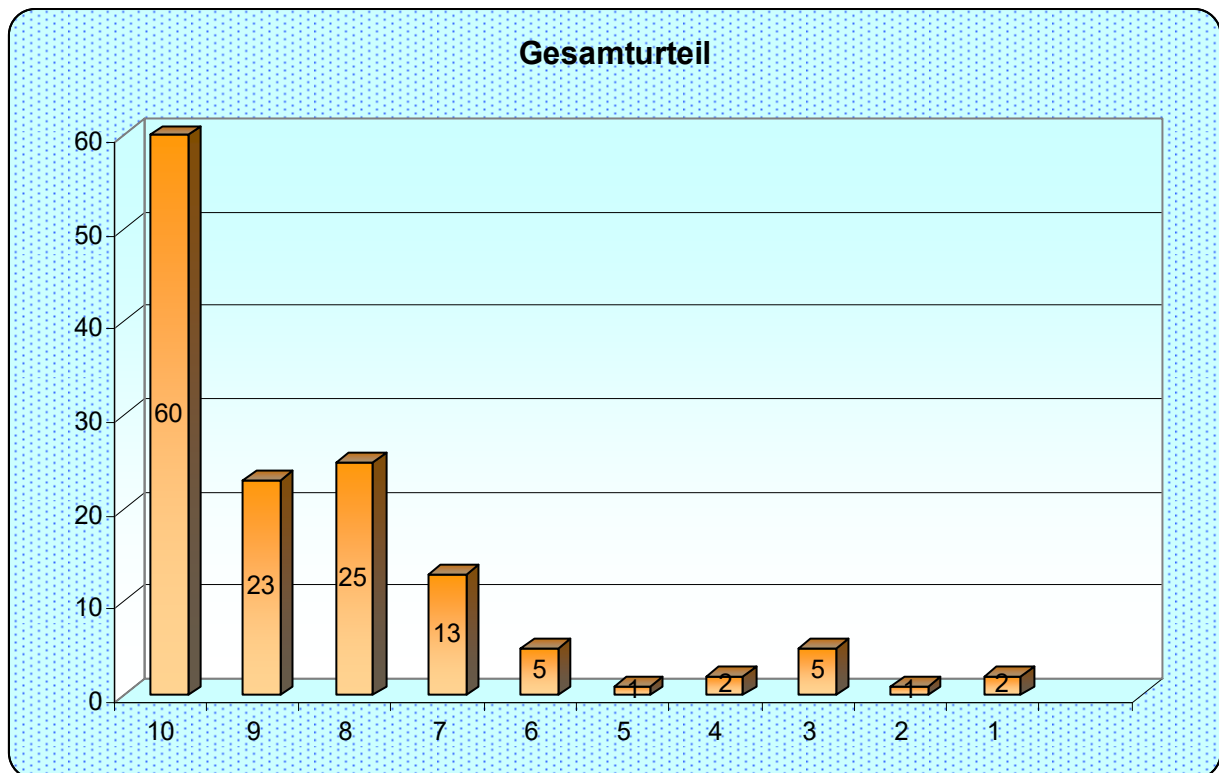


Grafik 2

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 8,46 mit einer Standardabweichung² von 2,14. Wie die Ergebnisse zeigen, waren die Befragten mit dem Leistungsangebot insgesamt sehr zufrieden.

60 Mal wurde die Note "10 - sehr zufrieden" vergeben. 2 Personen bewerteten den Meeraufenthalt als „1 - nicht zufrieden stellend“. Insgesamt haben 137 Personen eine Bewertung abgegeben (Grafik 3).

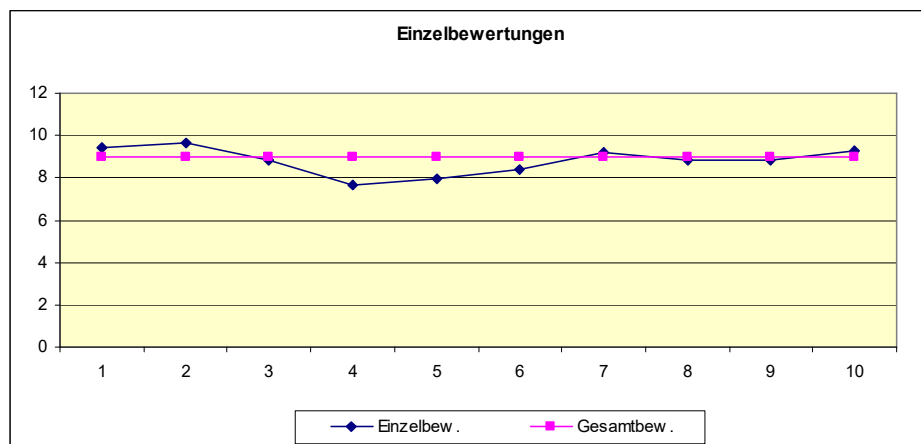


Grafik 3

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

Einzelbewertungen - Meeraufenthalte	Note
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter	9,27
Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals	9,62
Strandservice	9,18
Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals	9,41
Hotelverpflegung	7,95
Reiseorganisation (Vorbereitungen, Komfort, Bus)	8,87
Kontaktmöglichkeiten	8,85
Preis-Leistungs-Verhältnis	8,82
Hotelunterkunft	7,66
Unterhaltungsprogramm	8,42

Tabelle 1

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

Einzelbewertungen je nach Reisetermin										
Turnus	Profes- sionalität Begleitung	Freund- lichkeit Begleitung	Fahrt	Hotelun- terkunft	Hotelver- pfl egung	Unter- haltung	Strand- service	Kontakt- möglich- keiten	Preis- Leist- ung	Info- Personal
4. Turnus Jahr 2019	9,33	9,41	9,39	8,07	8,17	8,47	8,98	8,67	8,73	9,14
4. Turnus Jahr 2020	9,44	9,46	9,57	7,85	6,91	8,34	9,38	8,70	7,98	9,20
4. Turnus Jahr 2021	9,41	9,62	8,87	7,66	7,95	8,42	9,18	8,85	8,82	9,27

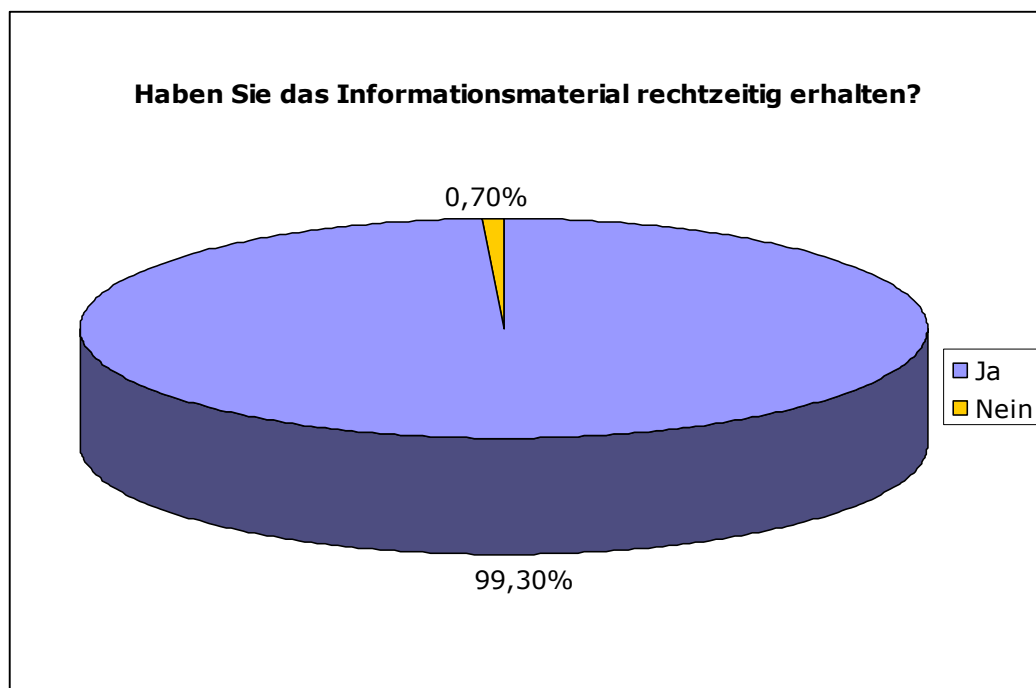
Tabelle 2

4. Turnus 2019 Durchschnittsbewertung 8,83

4. Turnus 2020 Durchschnittsbewertung 8,68

4. Turnus 2021 Durchschnittsbewertung 8,80

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden außerdem dazu befragt, ob sie das Informationsmaterial (Zeitpläne, Unterkunft usw.) rechtzeitig erhalten haben. 99,30% der Befragten haben dies bejaht (Grafik 5).



Grafik 5

Stärken

Als besonders positiv wurden, im Rahmen dieser insgesamt sehr guten Bewertung, folgende Aspekte beurteilt (Durchschnittsbewertung in Klammern):

- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Begleitpersonals (9,62);
- Professionalität und Kompetenz des Begleitpersonals (9,41);
- Aufmerksamkeit und Freundlichkeit des Personals am Informations- und Anmeldeschalter (9,27);
- Strandservice (9,18);
- Fahrtservice (8,87).

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 8,80.