Stadt Zürich
Sportamt

Stadt Zürich
Sportamt
Tödistrasse 48
Postfach 2108
8027 Zürich

Tel. 044 206 93 93
Fax 044 206 93 90
sportamt@zuerich.ch

Umfrage über die Kundenzufriedenheit

Ergebnisse aus den Freibädern Sommer Saison 2006

1. Studienzweck

Warum besuchen Zürcherinnen und Zürcher ein Schwimmbad? Was ist ihnen dabei wichtig? Was gefällt ihnen an einem bestimmten Bad besonders gut, und was könnte verbessert werden? Um auf die Bedürfnisse unserer Kundschaft besser eingehen zu können, haben wir gemeinsam mit dem Benchmarking-Team des Statistischen Amtes des Kantons Zürich die Kundschaftsbefragung vom Sommer 2002 wiederholt.

Dabei interessierten vor allem drei Bereiche: welches sind die Bedürfnisse der Kunden, wenn sie ein Schwimmbad besuchen, wie zufrieden sind sie mit den einzelnen Aspekten (Sicherheit, Sauberkeit, Badeaufsichtspersonal, Restaurant/Kiosk, Eintritts-Preise) und wie hat sich die Kundenzufriedenheit in den letzten vier Jahren verändert. Das Kundenprofil der einzelnen Sommerbäder wurde mittels einiger statistischer Angaben erfasst. Die Befragten hatten ebenfalls die Möglichkeit, ihre Meinung zu äussern und Anregungen für Verbesserungen zu geben. Die Ergebnisse dieser Umfrage sollen zur gezielten Verbesserung der Dienstleistungen beitragen.

2. Methode

In 14 Freibädern der Stadt Zürich wurden schriftliche Fragebogen verteilt. Um eine hohe Rücklaufquote zu erzielen, wurden die Fragebogen den Badegästen persönlich durch Badepersonal am Eingang abgegeben. Als Belohnung wurden unter den Teilnehmern an der Umfrage 10 Sportabos verlost. Die Erhebung fand vor den Sommerferien an drei Tagen bei schönem Wetter statt (5., 9. und 14. Juli 2006).

- **Methode:** Teilerhebung mittels schriftlicher Befragung.
  Jede fünfte Person (bzw. jede Person bei geringen Besucherzahlen) wurde beim Eingang vom Badepersonal gebeten, einen Fragebogen auszufüllen.

- **Repräsentativität**: Durch die Methode ist eine repräsentative Auswahl der Befragten gewährleistet. Es kann davon ausgegangen, dass die Meinung der Befragten die Meinung aller Badegäste widerspiegelt.

- **Durchführung:** Sportamt der Stadt Zürich, Statistisches Amt des Katnons Zürich

- **Anzahl:** 3580 Frageboten wurden ausgewertet.

3. Ergebnisse der Studie

Mit der schriftlichen Umfrage bei über 3500 Besuchenden in den Sommerbädern wurde die Zufriedenheit nach verschiedenen Aspekten befragt. Fast die Hälfte der befragten Personen ist unter 40 Jahren alt (49.5 %), etwa ein Drittel ist zwischen 40 und 54. 64 % sind Frauen, 36 % Männer. 40 % der Badegäste besitzen ein Sportabo, 37 % verwenden Einzeleintritte und 23 % ein 6-er oder 12-er Abo. 78 % gehen normalerweise in das Bad, in welchem sie den Fragebogen ausgefüllt haben (Stammbad). 81 % geben an, mindestens einmal pro Woche ein Schwimmbad in der Stadt Zürich aufzusuchen. Die häufigsten Gründe ein Sommerbad der Stadt Zürich aufzusuchen sind: Abkühlung an einem heissen Sommertag, Schwimmen/körperliche Betätigung und Entspannung/Erholung. Die Besuchenden der Sommerbäder der Stadt Zürich legen vor allem Wert auf Hygiene und Sauberkeit, das Verhalten des Badepersonals und die langen Öffnungszeiten. Weniger wichtig sind ihnen Attraktionen wie Spielplätze und Sporteinrichtungen sowie Zusatzangebote von Privaten.

Die Badegäste fühlen sich in den Bädern sicher. Sie sind mit der Sauberkeit, dem Badebetrieb und dem Badeaufsichtspersonal zufrieden. Als befriedigend bezeichnen die Besucher die Restaurants, Kioske und Badeboutiquen allgemein. Mit dem Preis-, Leistungs-Verhältnis in den meisten Restaurants sind mindestens 65 % eher zufrieden. Insgesamt sind über 84% der Badegäste mit dem von ihnen besuchten Bad zufrieden oder sehr zufrieden.

4. Schlussfolgerung des Sportamts und Veränderungen gegenüber der Umfrage 2002

Der Zufriedenheitsgrad ist nach wie vor sehr hoch bei 97 %. Der hohe Qualitätsstandard konnte gehalten werden, es gibt nur kleine, punktuelle Veränderungen gegenüber der letzten Umfrage vor 4 Jahren. Trotz Anstrengungen in allen Badeanlagen, schneidet das Frauenbad Stadthausquai auch in dieser Umfrage am besten ab.

Auch bezüglich Wichtigkeit werden von den Badegästen wieder die selben Kriterien in der selben Reihenfolge genannt. Erfreulich ist, dass die als „wichtig“ eingestuften Kriterien auch mit einer hohen Zufriedenheit abschneiden.

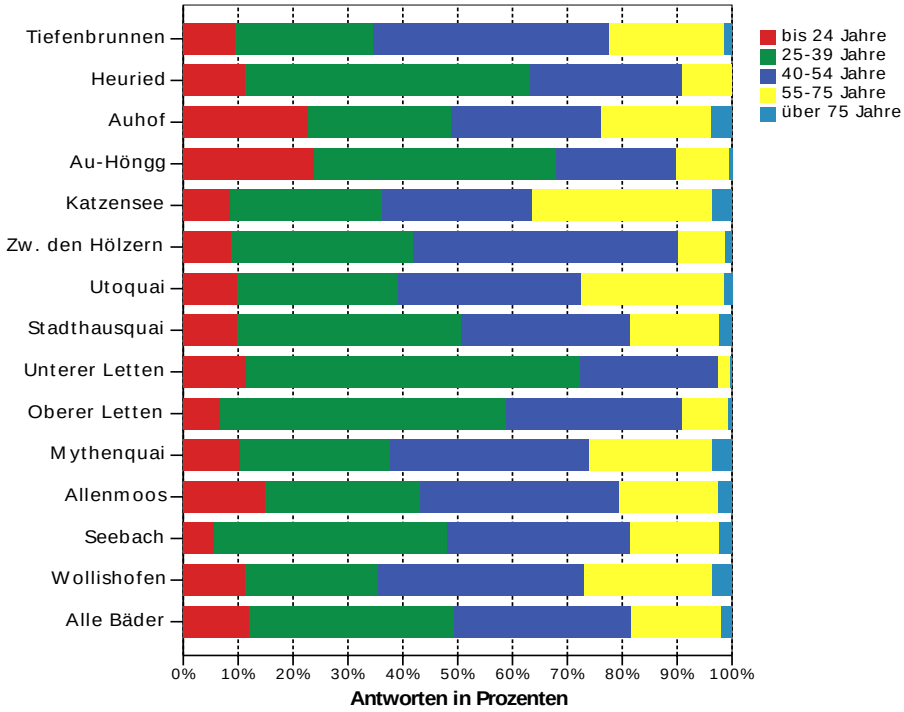
Eine kleine Verschiebung gibt es bei den bevorzugten Eintrittskarten. Die Informationsmassnahmen haben gegriffen und wir stellen fest, dass gegenüber dem Einzeleintritt mehr „bequeme und günstigere“ 6-er/12-er Abos verkauft werden. Aber immer noch 63 % der Badegäste die Einzelkarten bezahlen, geben an, das Abo „zu wenig zu nutzen“. Hier ist noch ein Potential von Badegästen, die von den Vorteilen des 6-er und 12-er Abos (nicht anstehen, günstiger) profitieren könnten.

5. Detaillierte Ergebnisse

5.1. Wer badet in Zürich's Sommerbädern?

Alter und Geschlecht

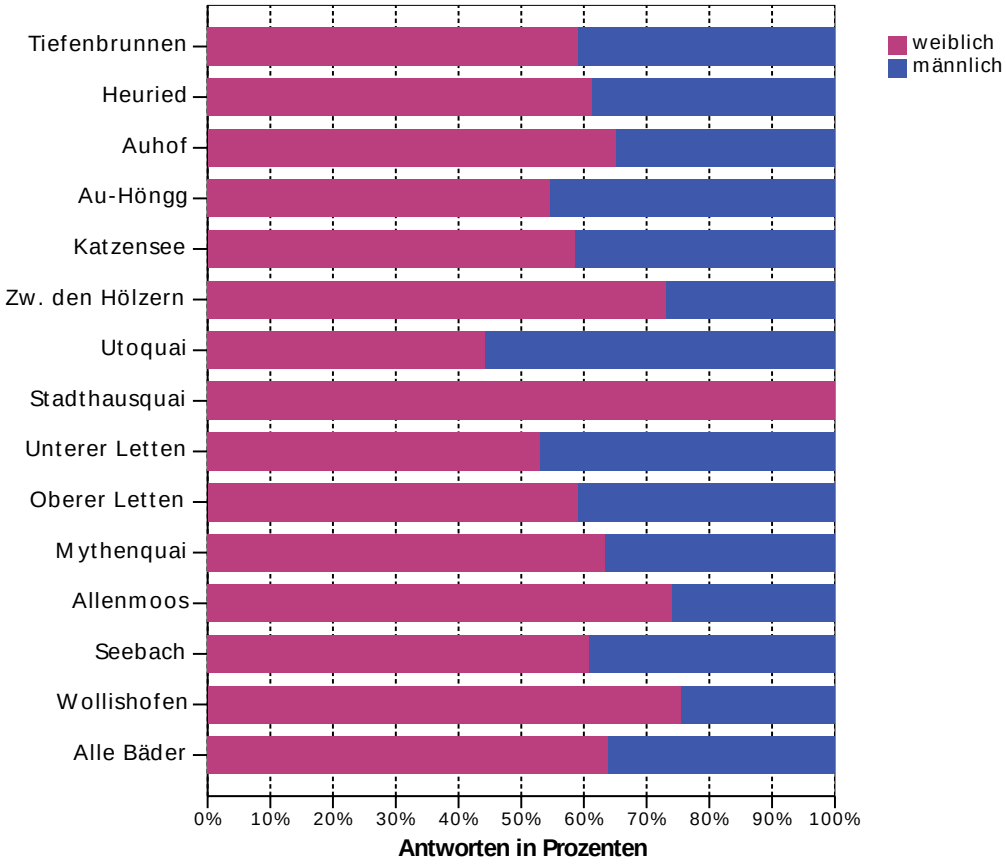
Alter



Zürichs Sommerbäder ziehen eine breite Bevölkerungsschicht an. Fast die Hälfte der befragten Personen ist unter 40 Jahre alt, etwa ein Drittel ist zwischen 40 und 54. Alle Altersgruppen sind vertreten.

alle Bäder		Geschlecht		Gesamt
		weiblich	männlich	
Altersgruppen	bis 24 Jahre	8.0%	3.9%	12.0%
	25 - 39 Jahre	24.1%	13.4%	37.5%
	40 - 54 Jahre	20.6%	11.6%	32.1%
	55 - 75 Jahre	10.0%	6.5%	16.6%
	über 75 Jahre	1.2%	.7%	1.9%
Gesamt		63.9%	36.1%	100.0%

Geschlecht



Der Anteil der weiblichen Badegäste ist in den meisten Sommerbädern etwas höher als derjenige der männlichen. Im gesamten Schnitt beträgt der Frauenanteil 64 %.

80 % der Badegäste sind in der Stadt Zürich wohnhaft, 16 % stammen aus dem Kanton Zürich, 4 % sind Besuchende aus der übrigen Schweiz.

5.2. Wie baden Zürcherinnen und Zürcher?

Badegäste sind **Stammkunden**. Durchschnittlich 78 % der Badegäste besuchen in der Regel das Bad, wo sie den Fragebogen ausgefüllt haben.

Zürcherinnen und Zürcher bestechen durch eine relativ **hohe Besuchshäufigkeit**: 81 % der Gäste gehen mindestens einmal pro Woche ins Sommerbad. Dies bestätigt die Aussagen aus der Sportstudie[1], dass Schwimmen die beliebteste Sportart der Zürcherinnen und Zürcher ist (für 37 % der Bevölkerung ist Schwimmen Sportart Nr. 1).

Motivationsgründe um ein Schwimmbad zu besuchen sind wie folgt:

1. Abkühlung (70 %)

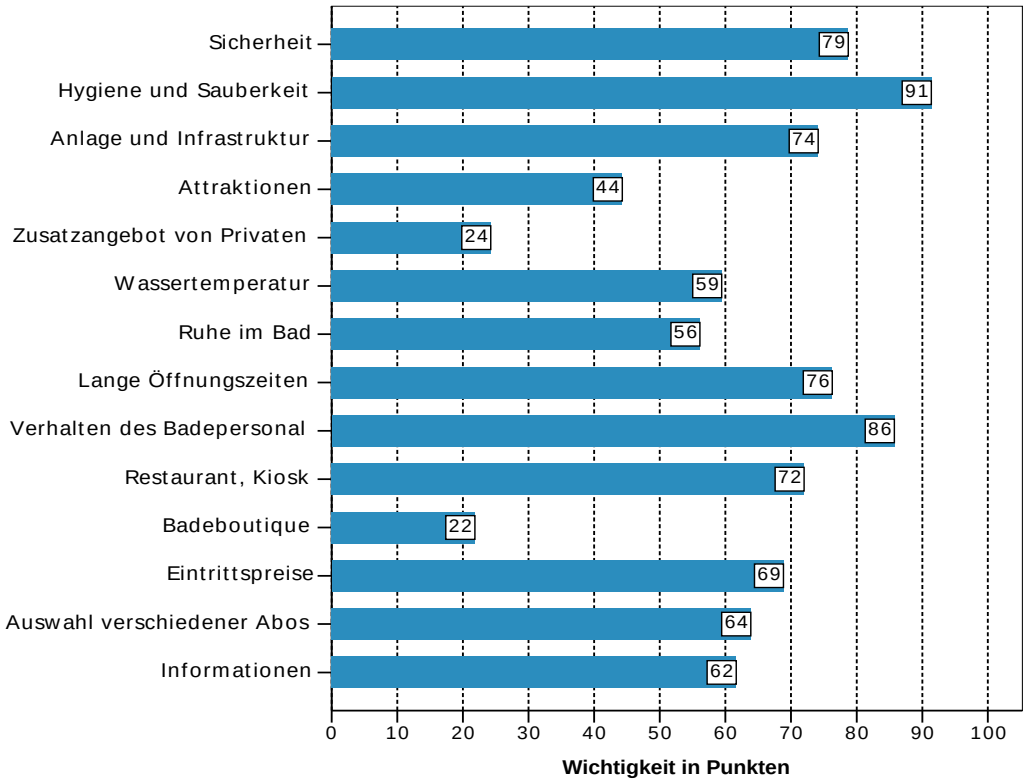
2. Schwimmen (48 %)

3. Entspannung (49 %).

[1] Sport in der Stadt Zürich, August 2001, Lamprecht & Stamm

5.3. Was ist den Badegästen wichtig ...

Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Schwimmbad besuchen:



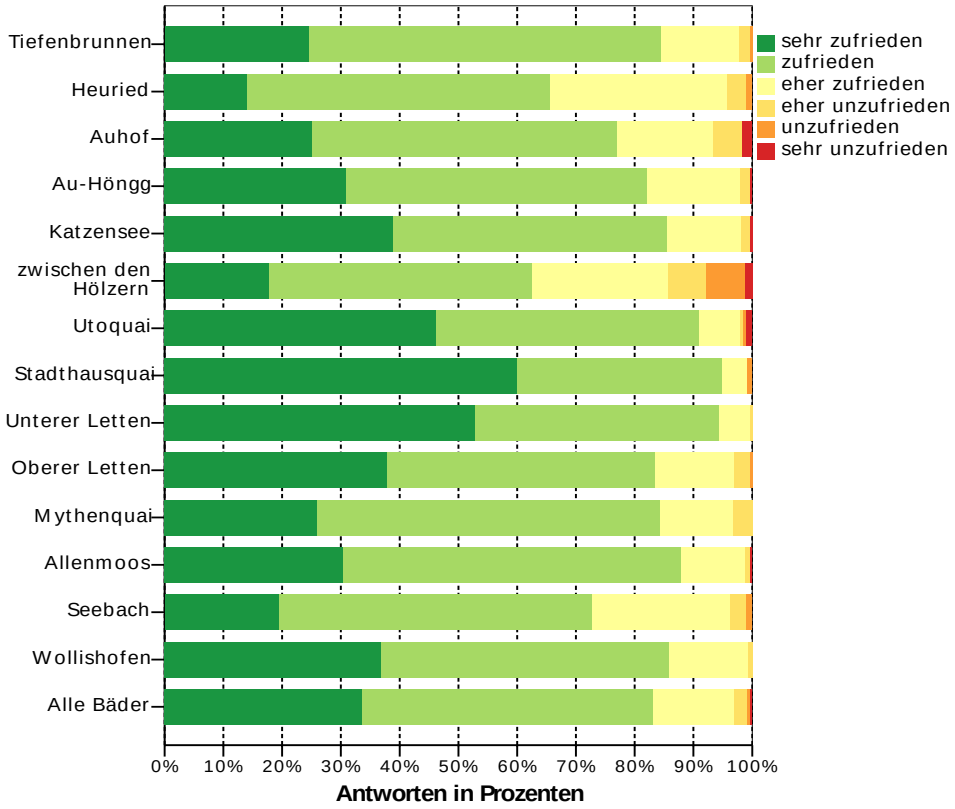
Die Besucher der Sommerbäder der Stadt Zürich legen vor allem Wert auf **Hygiene** und **Sauberkeit**, auf das **Verhalten des Badepersonals** und auf lange **Öffnungszeiten**. Weniger wichtig sind ihnen Attraktionen wie Spielplätze und Sporteinrichtungen sowie Zusatzangebote von privaten Anbietern.

5.4. ... und wie zufrieden sind sie in ihrem Bad?

Insgesamt sind über 84 % der Badegäste mit dem von ihnen besuchten Bad zufrieden. Im Anschluss an die Darstellung der Gesamtzufriedenheit folgen die als 3 am wichtigsten genannten Kriterien (Sauberkeit, Badepersonal, Betrieb).

Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Schwimmbad?

Gesamtzufriedenheit



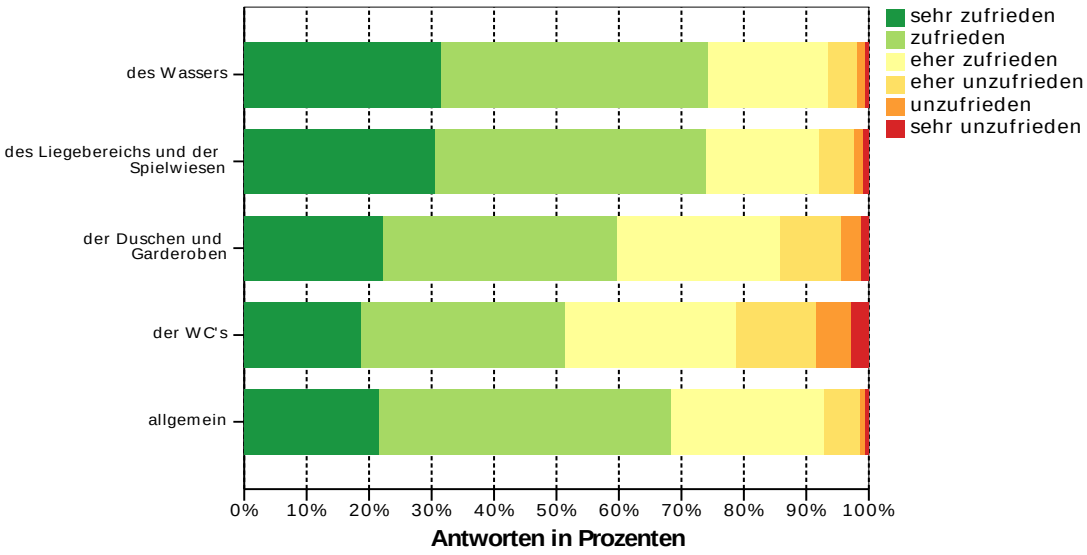
Kriterium	Ø aller Bäder
Gesamtzufriedenheit	97.1%

Insgesamt sind die Kunden der Sommerbäder der Stadt Zürich zufrieden bis sehr zufrieden. Bei den Badegästen ist das Frauenbad Stadthausquai am beliebtesten.

5.4.1. Zufriedenheit mit der Sauberkeit

Wie zufrieden sind Sie in diesem Schwimmbad mit der Sauberkeit...

- *des Schwimmbeckens resp. des Wassers?*
- *des Liegebereichs und der Spielwiesen?*
- *der Duschen und Garderoben?*
- *der WC's?*
- *Sauberkeit ganz allgemein*



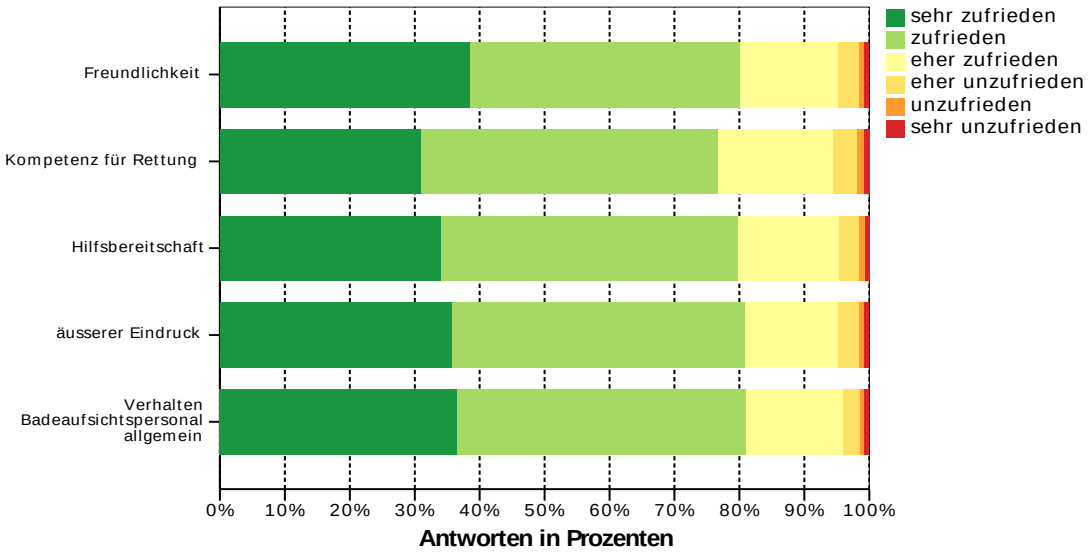
Kriterium Sauberkeit	Ø aller Bäder % pos.
des Wassers	93.5%
der Wiesen	92.1%
der Duschen	85.9%
der WC's	78.8%
Allgemein	92.9%

Die Sauberkeit des Wassers (94 %), des Liegebereichs/der Wiesen (92 %) der Duschen (86 %) sowie die Sauberkeit allgemein (93 %) werden von den Badegästen für gut befunden. Bei den WC's ist die Bewertung befriedigend (79 %). (Hygiene und Sauberkeit sind für die Besucher am wichtigsten.)

5.4.2. Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Wie zufrieden sind Sie mit dem Badeaufsichtspersonal bezüglich...

- *der Freundlichkeit?*
- *der Kompetenz für Rettung und zuverlässiger Aufsicht?*
- *der Hilfsbereitschaft?*
- *des äusseren Eindrucks?*
- *des Verhaltens des Badeaufsichtspersonals allgemein?*



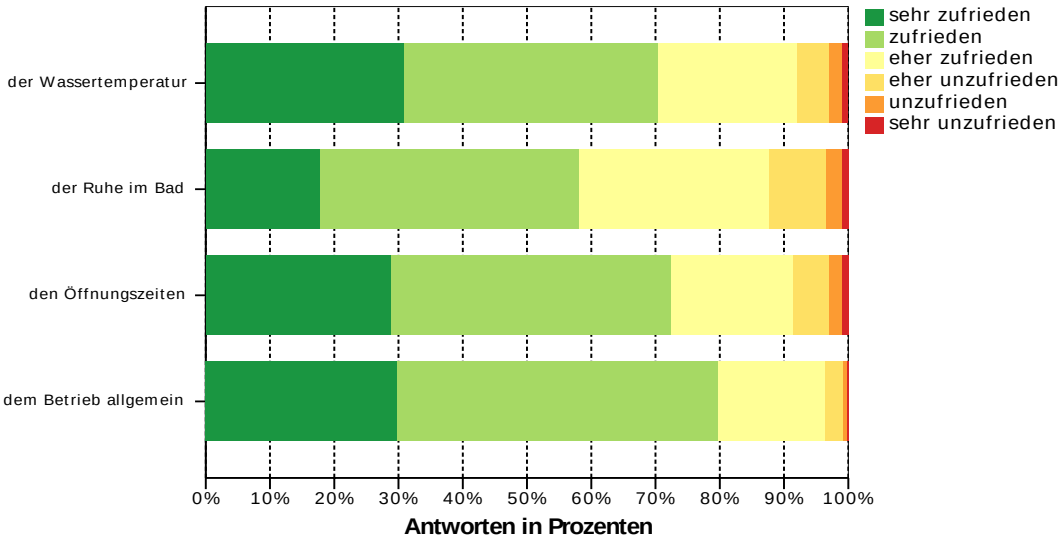
Kriterium Aufsichtspersonal	Ø aller Bäder % pos.
Freundlichkeit	95.2%
Kompetenz	94.4%
Hilfsbereitschaft	95.3%
äusserer Eindruck	95.3%
Verhalten allg.	96.0%

Das Badeaufsichtspersonal erhält gute Noten: vier Fünftel der Befragten waren zufrieden bis sehr zufrieden, 15 % waren eher zufrieden und nur 4 % gaben an unzufrieden zu sein. (Das Verhalten des Badepersonals ist für die Gäste das zweitwichtigste Kriterium.)

5.4.3. Zufriedenheit mit dem Betrieb

Was den Betrieb des Schwimmbades betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...

- *der Ruhe im Bad?*
- *den Öffnungszeiten?*
- *dem Betrieb ganz allgemein?*



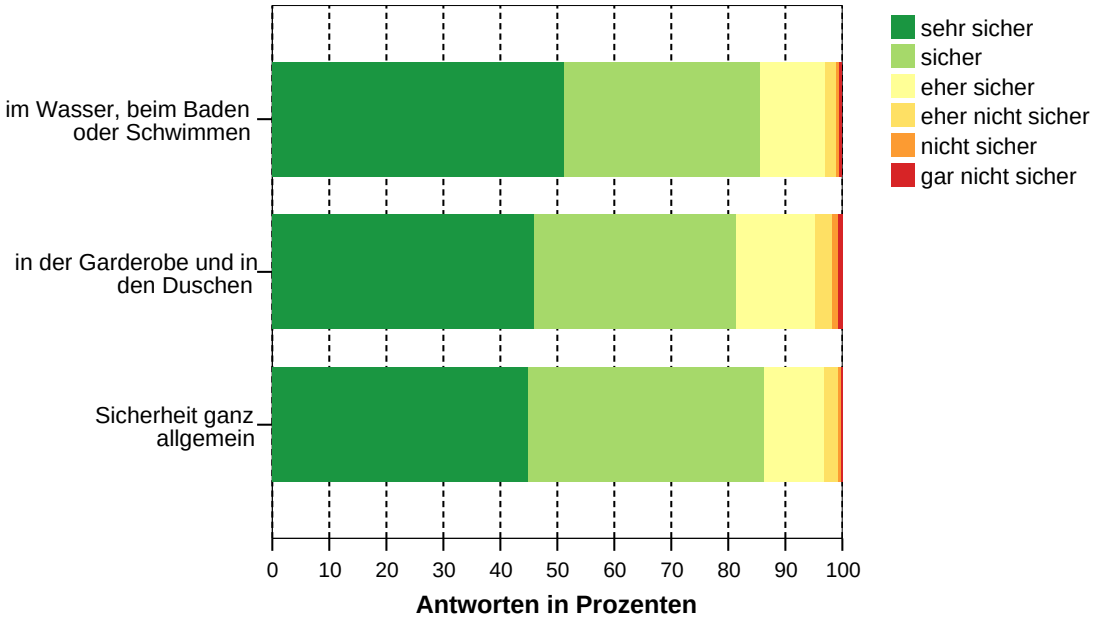
Kriterium Betrieb	Ø aller Bäder % pos.
Wassertemperatur	92.1%
Ruhe	87.7%
Öffnungszeiten	91.4%
allgemein	96.5%

Mit der Wassertemperatur, den Öffnungszeiten und dem Betrieb allgemein sind die Besucher sehr zufrieden, mit der Ruhe im Bad zufrieden.

Von allen Freibädern (ohne Fluss- und Seebäder) erreichte das Freibad Auhof die höchste Punktzahl bei der Wassertemperatur (2002 Seebach). Mit der Ruhe war man im Strandbad Wollishofen am besten zufrieden (2002 Seebad Utoquai) und mit den Öffnungszeiten wieder in einem Gratisbad, am Katzensee (2002 Au-Höngg). Mit dem Betrieb allgemein waren die Gäste auch diesen Sommer wieder im Frauenbad Stadthausquai am besten zufrieden.

5.4.4. Sicherheitsempfinden

Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Schwimmbad...
- *im Wasser, beim Baden oder Schwimmen?*
- *in der Garderobe und in den Duschen?*
- *Sicherheit ganz allgemein*



Kriterium Betrieb	Ø aller Bäder % pos.
im Wasser	93.7%
in der Garderobe	90.0%
allgemein	94.9%

Die Badegäste fühlen sich sicher, sowohl im Wasser wie auch in den Garderoben. Das Sicherheitsempfinden im Wasser hängt dabei mit der Einschätzung der Kompetenz des Badeaufsichtspersonals zusammen. Frauen halten die Sicherheit für etwas wichtiger, sie fühlen sich aber allgemein nicht weniger sicher als die Männer.

Am sichersten fühlten sich auch diesen Sommer wieder die Gäste im Frauenbad Stadthausquai.