

## **Hallenbäder der Stadt Zürich**

### **Kundenbefragung 2014**



Auftraggeberin Stadt Zürich  
Sportamt, Abteilung Badeanlagen  
Tödistrasse 48  
8027 Zürich

Ausführung Statistik Stadt Zürich

Auskunft [badeanlagen@zuerich.ch](mailto:badeanlagen@zuerich.ch)  
044 413 93 74

**Online** [www.sportamt.ch](http://www.sportamt.ch)

Copyright Stadt Zürich, Sportamt

Ausgabe August 2014

# 1 Einleitung

Warum besuchen Zürcherinnen und Zürcher ein Schwimmbad? Was ist ihnen dabei wichtig? Was gefällt an einem bestimmten Bad besonders gut, und was könnte verbessert werden? Um auf die Bedürfnisse der Kundschaft besser eingehen zu können, hat das Sportamt der Stadt Zürich gemeinsam mit Statistik Stadt Zürich eine Kundenbefragung in allen 7 Hallenbädern der Stadt Zürich durchgeführt.

Dabei interessierten vor allem drei Bereiche:

- Welches sind die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden, wenn sie ein Schwimmbad besuchen.
- Wie zufrieden sind sie mit den einzelnen Aspekten (Sicherheit, Sauberkeit, Badeaufsichtspersonal, Infrastruktur, Eintrittspreise etc.).
- Wie hat sich die Zufriedenheit gegenüber der letzten Befragung von 2006 verändert.

Das Kundenprofil der einzelnen Hallenbäder wurde mittels einiger soziodemografischer Angaben wie Alter und Geschlecht erfasst. Die Befragten hatten die Möglichkeit, ihre Meinung zu äussern und Anregungen für Verbesserungen zu geben. Die Ergebnisse dieser Umfrage sollen zur gezielten Optimierung der Dienstleistungen beitragen.

## 2 Durchführung der Befragung

In den 7 Hallenbädern der Stadt Zürich wurden schriftliche Fragebogen verteilt. Um eine hohe Rücklaufquote zu erzielen, wurden die Fragebogen den Badegästen persönlich durch das Badepersonal am Eingang abgegeben. Die Bademeister/-innen verteilten die Fragebögen jeweils nicht im «eigenen», sondern in einem anderen Schwimmbad, um eine allfällige Beeinflussung der Befragten durch bekanntes Badepersonal zu vermeiden. Als Anreiz wurden unter den Teilnehmenden der Umfrage zehn Sportabonnemente verlost. Die Erhebung fand an drei Tagen im April 2014 statt.

### **Methode**

Es fand eine Teilerhebung mittels schriftlicher Befragung statt. Jede fünfte Person wurde beim Eingang vom Badepersonal gebeten, einen Fragebogen auszufüllen.

### **Grundgesamtheit**

Kundschaft der 7 städtischen Hallenbäder.

### **Repräsentativität**

Die Methodik wurde in Zusammenarbeit mit dem Statistischen Amt der Stadt Zürich entwickelt. Durch sie ist eine repräsentative Auswahl der Befragten gewährleistet und es kann davon ausgegangen werden, dass die Meinung der Befragten diejenige aller Badegäste repräsentativ widerspiegelt.

### **Durchführung**

Sportamt der Stadt Zürich, Statistik Stadt Zürich.

### **Rücklauf**

2007 Fragebogen wurden retourniert und ausgewertet.

### **3 Zusammenfassung**

Im April 2014 wurden in allen 7 städtischen Hallenbädern schriftliche Kundenbefragungen durchgeführt. Die Badegäste konnten den Grad ihrer Zufriedenheit zu verschiedenen Kriterien wie Sicherheit und Sauberkeit zum Ausdruck bringen. Zudem konnten sie angeben, aus welchen Gründen sie ein Hallenbad besuchen, wie häufig sie dies tun und in welches Bad sie normalerweise gehen. Mit weiteren Angaben zu Alter, Geschlecht und Wohnort wurde ein Besucherprofil erstellt.

#### **Gründe für den Besuch**

Nach den Gründen für den Besuch des Hallenbades befragt, gaben 80 Prozent der Badegäste sportliche Betätigung oder Training an. An zweiter Stelle wurden gesundheitliche Gründe von 43 Prozent der Befragten genannt. Entspannung bzw. Erholung und Wohlbefinden war für etwa je ein Drittel der Befragten ein Besuchsgrund. Die Summe der Antworten ergibt mehr als 100 Prozent, da Mehrfachnennungen erlaubt waren.

#### **Wichtige Kriterien in einem Hallenbad**

Nach der Wichtigkeit gewisser Kriterien eines Bades befragt, wurde am häufigsten Hygiene und Sauberkeit genannt: Für über 98 Prozent der Badegäste hat dieser Aspekt eine hohe Wichtigkeit. Das Verhalten des Badepersonals (Freundlichkeit, Kompetenz für Rettung usw.) ist für 95 Prozent der Badegäste wichtig. Für 93 Prozent der Badegäste haben Anlage und Infrastruktur und für 90 Prozent die Preise der Abonnemente eine grosse Wichtigkeit. Der Sicherheit geben 88 Prozent der Badegäste eine hohe Wichtigkeit. Für je 85 Prozent der Befragten sind lange Öffnungszeiten, Wassertemperatur und Informationen ebenfalls wichtige Aspekte eines Hallenbades. Eine niedrigere Wichtigkeit haben für die meisten Badegäste Kriterien wie eine Badeboutique, Restaurant oder Verpflegungsstationen und Zusatzangebote von Privaten.

#### **Zufriedenheit und Entwicklung seit 2006**

Die Zufriedenheit der Badegäste bezüglich der verschiedenen Kriterien ist unterschiedlich, bewegt sich jedoch auf hohem Niveau. Über 98 Prozent der Badegäste geben eine hohe Gesamtzufriedenheit an.

Die meisten Kriterien zeigen signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren 2014 und 2006. Die Zufriedenheit der Badegäste hat 2014 auf hohem Niveau mehrheitlich noch einmal zugenommen im Vergleich zu 2006.

Als Beispiel hat sich das Sicherheitsempfinden in den letzten acht Jahren von 97 auf 98 Prozent erhöht. Die Zufriedenheit betreffend Sauberkeit hat sich von 93 auf 96 Prozent verbessert. Die Zufriedenheit betreffend Anlage und Infrastruktur hat sich von 93 auf 96 Prozent verbessert. Lediglich bei den Öffnungszeiten und den Eintrittspreisen sind die Zufriedenheiten 2014 gegenüber 2006 etwas niedriger. Seit 2006 nutzen deutlich mehr Badegäste das Sportabo, anstelle eines Einzeleintritts, der Anteil der Inhaberinnen und Inhaber eines Sportabos ist von 52 auf 65 Prozent gestiegen.

#### **Besucherprofil**

Die demografische Zusammensetzung der Badegäste bleibt praktisch unverändert. Etwas mehr als die Hälfte der befragten Badegäste sind weiblich (55 % Frauen); gegenüber 2006 hat der Frauenanteil in den Hallenbädern um 4 Prozent zugenommen. Mehr als die Hälfte der erwachsenen Badegäste ist über 40 Jahre alt. 78 Prozent der Badegäste wohnen in der Stadt Zürich und 84 Prozent der Badegäste schwimmen mehrmals oder mindestens einmal pro Woche.

## 4 Schlussfolgerung

Die Zufriedenheit der Badegäste ist in diesem Befragungsjahr sehr hoch. Die Hallenbäder der Stadt Zürich wiesen eine Gesamtzufriedenheit von über 98 Prozent aus. Der Qualitätsstandard konnte auf einem sehr hohen Niveau gehalten und teils nochmals ausgebaut werden. Dieses Resultat erfreut insofern besonders, als die Frequenzen in den Badeanlagen während der letzten Jahre deutlich zugenommen haben. Seit der letzten Befragung von 2006 ist die Zahl der Eintritte in die Hallenbäder über 30 Prozent auf 1.26 Mio. Eintritte gestiegen.

Die permanente Weiterentwicklung des Ausbildungssystems für Badangestellte sowie die Investition in die regelmässige Ausbildung jedes einzelnen Badangestellten bewährt sich. Die Anforderungen an das Badpersonal wurden den neuen Standards der IGBA (Interessengemeinschaft für die Berufsausbildung von Badfachleuten der Schweiz) angepasst und nochmals erhöht. In den Bereichen «Hygiene» und «Sicherheit» wird das Personal laufend geschult und muss das Wissen, Können und die persönliche Fitness in praktischen Prüfungen jährlich unter Beweis stellen. Die städtischen Badangestellten leisten in den Frei- und Hallenbädern durchschnittlich 9'800 Hilfeleistungen pro Jahr, davon 63 lebensrettende Einsätze. In den drei Bereichen, die als besonders wichtig eingestuft werden (Hygiene, Verhalten des Badpersonals, Sicherheit) wurden überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte erreicht. Zu der guten Bewertung haben einige betriebliche Neuerungen geführt. Die klare Trennung von betrieblichen Aufgaben und Wasseraufsicht beispielsweise, trägt zu noch mehr Sicherheit bei. Weitere Beispiele sind die Schulung der Mitarbeitenden in Kommunikation und im Umgang mit Kunden sowie mit persönlichem Namen angeschriebenes Personal. Das Sportamt kann auf ein fittes, gut geschultes Team von insgesamt 170 Badangestellten zählen, davon sind 40 Personen in den Hallenbädern tätig.

Auch sehr wichtig ist den Badegästen der Bereich «Anlage und Infrastruktur». Seit 2006 konnten folgende Hallenbäder teils oder komplett renoviert werden: Altstetten, City, Käferberg und Oerlikon. Der Stadt Zürich ist der Erhalt der Badanlagen wichtig, deshalb wurden die letzten 10 Jahre über 100 Mio. Franken in die Infrastruktur der Hallen- und Freibäder investiert. Der stetige Unterhalt der Badeanlagen, die Anpassung an die neuen Bedürfnisse und Nutzung neuer Technologien der Wasseraufbereitung sind Voraussetzung für einen sicheren Betrieb und optimale hygienische Verhältnisse.

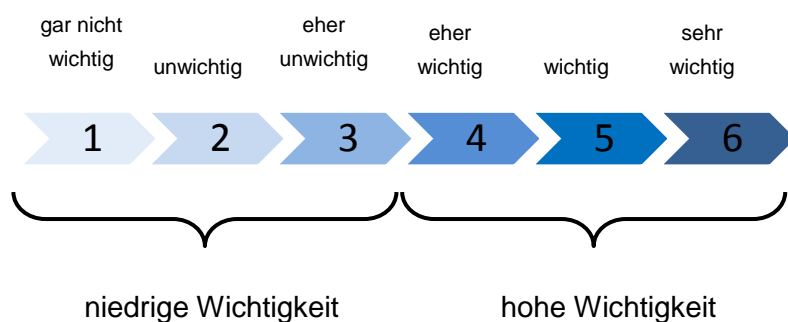
Im Bereich Betrieb ist die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten am tiefsten, dies obwohl die Öffnungszeiten ausgebaut werden konnten und die beiden Hallenbäder mit 50-Meter Schwimmerbecken täglich von 6 bis 22 Uhr (bzw. 20 Uhr) geöffnet sind. Dass das Preisniveau seit Jahren unverändert tief gehalten werden konnte, trägt mit zur allgemeinen Zufriedenheit bei.

Eine Verschiebung ist bei der Wahl der Eintrittskarten bzw. Abos ersichtlich: Die Vorteile des Abonnements wurden offensichtlich erkannt, der Anteil der Besitzer/-innen des Sportabos (Saison- oder Jahresabonnement) hat seit 2006 um 13 Prozent zugenommen. Diese Entwicklung ist erfreulich, denn sie widerspiegelt, dass mehr Personen regelmässiger Schwimmen gehen, was dem Sportförderungsgedanken des Sportamts entspricht. Der Anteil von Gästen, die mit Einzeleintritten das Bad besuchen, nahm entsprechend ab. Damit ist das Ziel erreicht, die Kassen zu entlasten. Mit der Einführung des Onlineshops und der Option, die Einzeleintritte wahlweise als print@home oder Handyticket zu beziehen, verspricht sich das Sportamt eine weitere Verlagerung weg von der Kasse. Damit können freiwerdende Ressourcen für den stetig wachsenden Badebetrieb eingesetzt werden. Das Sportamt wird auch künftig auf Innovationen dieser Art setzen.

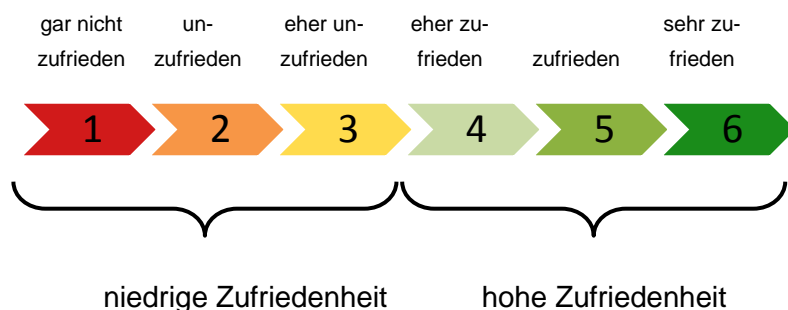
Obwohl Zürcherinnen und Zürcher von überdurchschnittlich vielen Bädern profitieren können, wird die Wasserfläche aufgrund der stark gestiegenen Nachfrage immer knapper. Die Belegung wird für individuellen Badegäste sowie Wassersportvereine so gerecht wie möglich gestaltet. Mit einer transparenten Kommunikation über die Belegung der Vereine und mit der Zuteilung von Schwimmstilen in verschiedenen Bahnen konnte eine Entspannung in die intensiv genutzten Hallenbäder gebracht werden.

## 5 Beurteilung

Der Fragebogen enthielt sechstufige Bewertungs-Skalen bei der Wichtigkeit von Kriterien und bei den Zufriedenheiten mit diesen Kriterien, wobei 1 (gar nicht wichtig bzw. gar nicht zufrieden) den tiefsten und 6 (sehr wichtig bzw. sehr zufrieden) den höchsten Wert darstellte. Im Allgemeinen werden in den Grafiken und Tabellen jeweils die Antwortverteilungen über diese Bewertungs-Skalen (relative Werte in Prozent der gültigen Antworten) angegeben. In der Tabelle T\_6.4, die die Wichtigkeit der Kriterien aufzeigt, wurden die ersten drei Bewertungs-Skalen (1, 2 und 3) zu einem negativen Wert «niedrige Wichtigkeit» und die letzten drei Bewertungs-Skalen (4, 5 und 6) zu einem positiven Wert «hohe Wichtigkeit» zusammengefasst.



In den Grafiken, die die Zufriedenheit der Befragten aufzeigen, ist farblich ein Ampelsystem implementiert, um eine visuelle Wahrnehmung der Antworten zu erleichtern: Drei negative Bewertungs-Skalen (1, 2 und 3) sind in Rottönen und drei positive Bewertungs-Skalen (4, 5 und 6) in Grüntönen dargestellt.



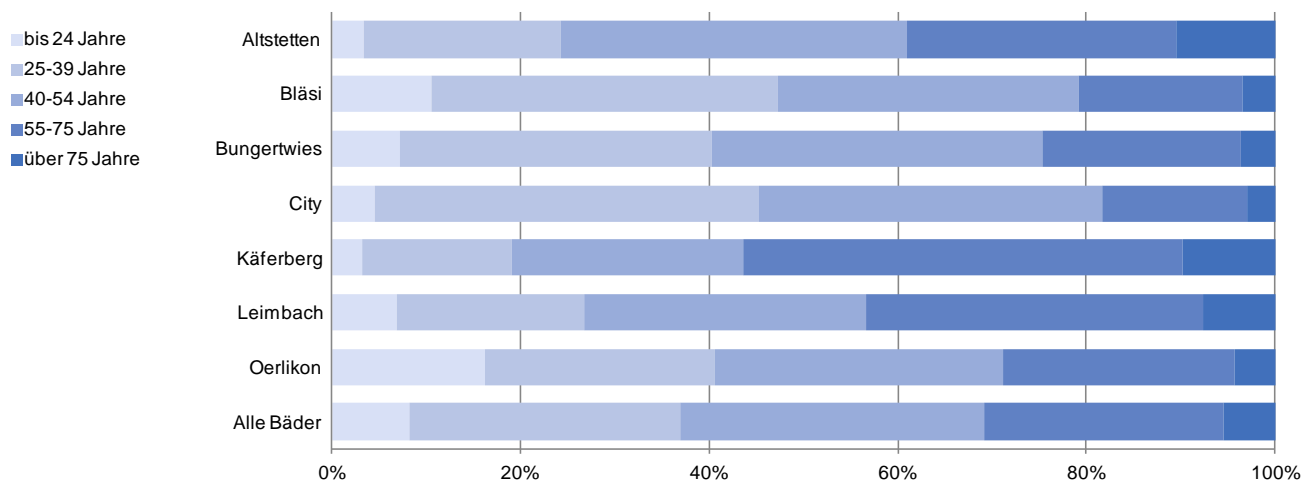
In den Tabellen, die die Zufriedenheit der Befragten aufzeigen, wurden die ersten drei Bewertungs-Skalen (1, 2 und 3) zu einem negativen Zufriedenheits-Wert «niedrige Zufriedenheit» und die letzten drei Bewertungs-Skalen (4, 5 und 6) zu einem positiven Zufriedenheits-Wert «hohe Zufriedenheit» zusammengefasst. Die Bestimmung des besten Bades erfolgt über einen Vergleich der Mittelwerte der einzelnen Bäder.

## 6 Detaillierte Ergebnisse

### 6.1 Alter und Geschlecht

Alter

#### G\_6.1.: Altersverteilung, Einzelbäder und alle Bäder



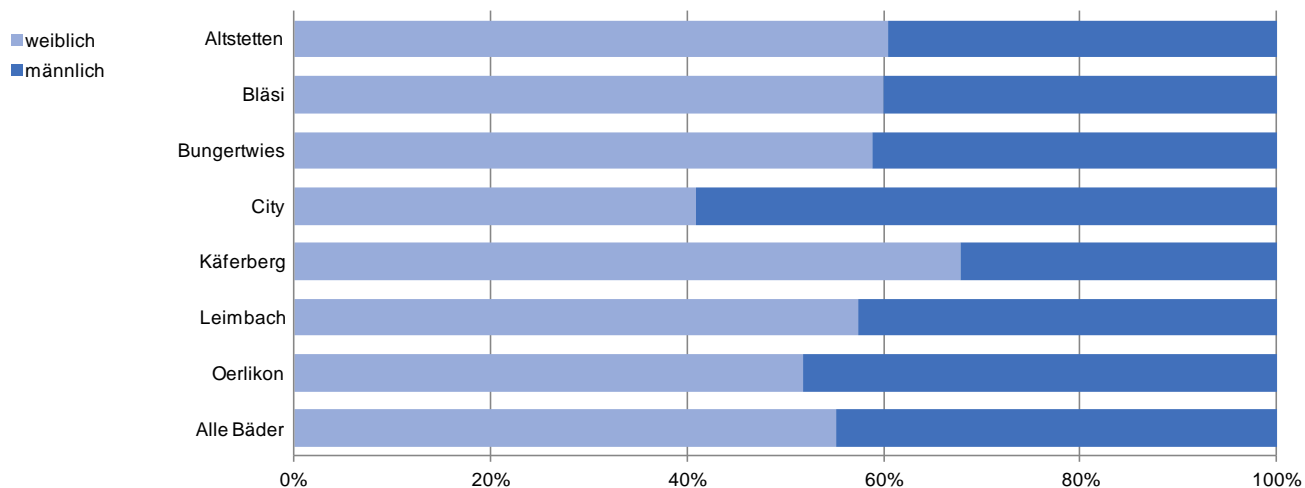
Mehr als die Hälfte der befragten Badegäste ist über 40 Jahre alt. Die Altersgruppe mit der grössten Häufigkeit ist die Gruppe der 40 bis 54-Jährigen (31 %). Bei den Einzelbädern ist die Altersverteilung teilweise verschieden. Beispielsweise machen im Wärmebad Käferberg die 55 bis 75-Jährigen die grösste Altersgruppe aus.

#### T\_6.1.: Altersgruppen und Geschlecht, alle Bäder

Altersgruppen	Geschlecht		Gesamt
	weiblich	männlich	
alle Altersgruppen	55.4%	44.6%	100.0%
bis 24 Jahre	5.1%	3.2%	8.2%
25-39 Jahre	16.0%	15.1%	31.0%
40-54 Jahre	15.1%	16.1%	31.2%
55-75 Jahre	16.8%	8.6%	25.3%
über 75 Jahre	2.5%	1.7%	4.3%

## Geschlecht

### G\_6.1.2: Geschlecht, Einzelbäder und alle Bäder



Mehr als die Hälfte der befragten Badegäste ist weiblich. Diese Verteilung ist auch bei allen einzelnen Hallenbädern zu beobachten. Einzig das Hallenbad City weist im Vergleich zu den einzelnen Hallenbädern einen grösseren Männeranteil unter den Befragten auf. Der Anteil der Frauen hat gegenüber der Befragung von 2006 um 4 Prozent etwas zugenommen.

<u>Geschlecht</u>	<u>Alle Bäder</u>
weiblich	55.2%
männlich	44.8%

## 6.2. Herkunft

78 Prozent der Badegäste sind in der Stadt Zürich wohnhaft, 18 Prozent stammen aus dem Kanton Zürich, 4 Prozent aus der übrigen Schweiz oder aus dem Ausland. Diese Zahlen haben sich gegenüber 2006 kaum verändert.



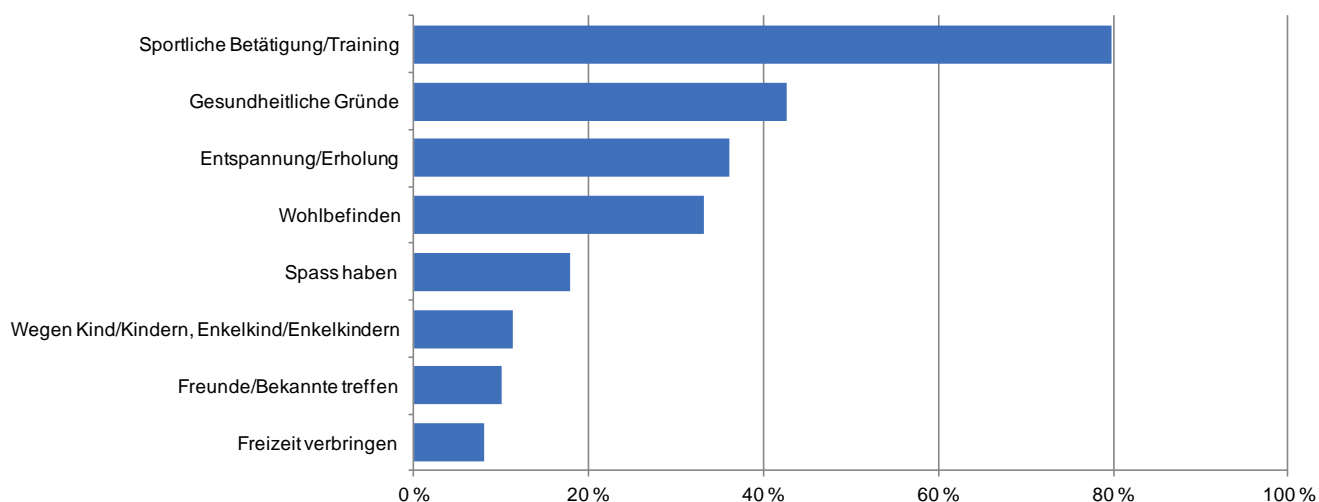
### 6.3. Gründe und Häufigkeit des Badebesuchs

Zürcherinnen und Zürcher zeichnen sich durch eine relativ hohe Besuchshäufigkeit aus. 85 Prozent der Badegäste besuchen mindestens einmal oder mehrmals pro Woche ein Hallenbad. 50 Prozent der Badegäste besuchen mehrmals pro Woche und 35 Prozent einmal pro Woche eines. Etwa 15 Prozent der Badegäste gehen weniger als einmal pro Woche in ein Hallenbad der Stadt Zürich.<sup>1</sup>

Die Besuchshäufigkeit über alle Bäder betrachtet zeigt keine grossen Unterschiede auf. Einzig die grösste Häufigkeit «mehrmals pro Woche» ist im Vergleich zu 2006 um knapp 5 Prozent gestiegen. Dieser Unterschied geht hauptsächlich auf die Unterschiede in der Besuchshäufigkeit in den Hallenbädern City und Oerlikon zurück.

*Weshalb besuchen Sie dieses Schwimmbad meistens?*

#### G\_6.3: Besuchsgründe, alle Bäder



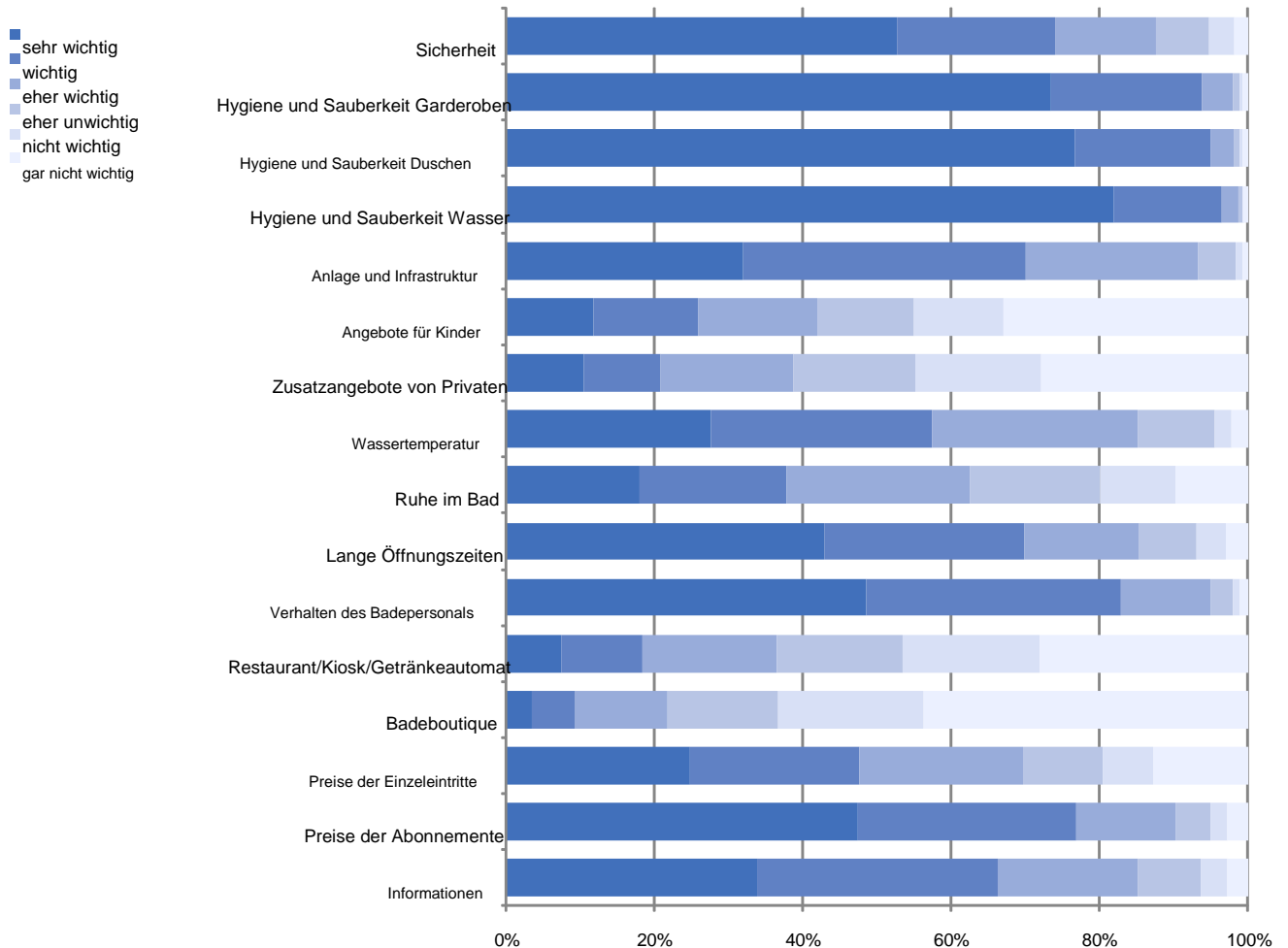
Die meistgenannten Gründe für den Besuch der Hallenbäder sind sportliche Betätigung/Training (80 %), gesundheitliche Gründe (43 %) und Entspannung/Erholung (36 %). Die Summe der meistgenannten Gründe ergibt mehr als 100 Prozent, da Mehrfachnennungen erlaubt waren.

<sup>1</sup> Schwimmen ist in der Limmatstadt die Sportart Nummer 1: Die neueste nationale Erhebung zum Sportverhalten der Bevölkerung zeigt, dass in Zürich bei den beliebtesten Sportarten Schwimmen noch vor Wandern und Radfahren an erster Stelle steht, während andernorts in der Schweiz Wandern und Radfahren vor Schwimmen kommen. 47 Prozent der Zürcherinnen und Zürcher geben Schwimmen als eine von ihnen ausgeübte Sportart an und auch bei den Wunschsportarten steht Schwimmen an erster Stelle. Die See- und Flussbäder werden von zwei Dritteln der Zürcher Bevölkerung mehrmals jährlich benutzt, die Frei- und Hallenbäder von über der Hälfte.

## 6.4. Was ist den Badegästen wichtig

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien (im Allgemeinen, nicht nur in diesem Schwimmbad)?

G\_6.4: Wichtigkeit von Kriterien, alle Bäder



Die drei wichtigsten Kriterien beim Besuch eines Hallenbades sind für die Befragten Hygiene und Sauberkeit des Wassers (99 %) und Hygiene und Sauberkeit in Garderoben und in Duschen (je 98 %). Das Verhalten des Badepersonals (95 %) erhält Rang vier und Anlage und Infrastruktur (93 %) Rang fünf. Weniger wichtig sind Badeboutique, Restaurant und Angebote von Privaten.

#### T\_6.4: Wichtigkeit von Kriterien, Mittelwert und Rang nach Mittelwert

<b>Wichtigkeit</b>	<b>hoch</b>	<b>niedrig</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Rang</b>
Sicherheit	87.6%	12.4%	5.1	5
Hygiene und Sauberkeit Garderoben	98.0%	2.0%	5.6	3
Hygiene und Sauberkeit Duschen	98.2%	1.8%	5.7	2
Hygiene und Sauberkeit Schwimmbecken	98.8%	1.2%	5.8	1
Anlage und Infrastruktur	93.3%	6.7%	4.9	7
Angebote für Kinder	41.9%	58.1%	3.0	13
Zusatzangebot von Privaten	38.8%	61.2%	3.0	14
Wassertemperatur	85.1%	14.9%	4.6	10
Ruhe im Bad	62.4%	37.6%	3.9	12
Lange Öffnungszeiten	85.4%	14.6%	4.9	8
Verhalten des Badepersonals	94.9%	5.1%	5.2	4
Restaurant/Kiosk/Getränkeautomat	36.4%	63.6%	2.9	15
Badeboutique	21.7%	78.3%	2.3	16
Preise Einzeleintritte	69.7%	30.3%	4.1	11
Preise Abonnemente	90.2%	9.8%	5.1	6
Informationen	85.2%	14.8%	4.8	9

#### 6.5. Verständnis für allfällige Leistungsanpassung

Auf die Frage, wie gross das Verständnis für allfällig notwendige Leistungsanpassungen ist, zeigen die Badegäste deutlich mehr Verständnis für Preiserhöhungen als für kürzere Öffnungszeiten. Beide Massnahmen sind aber nicht populär.

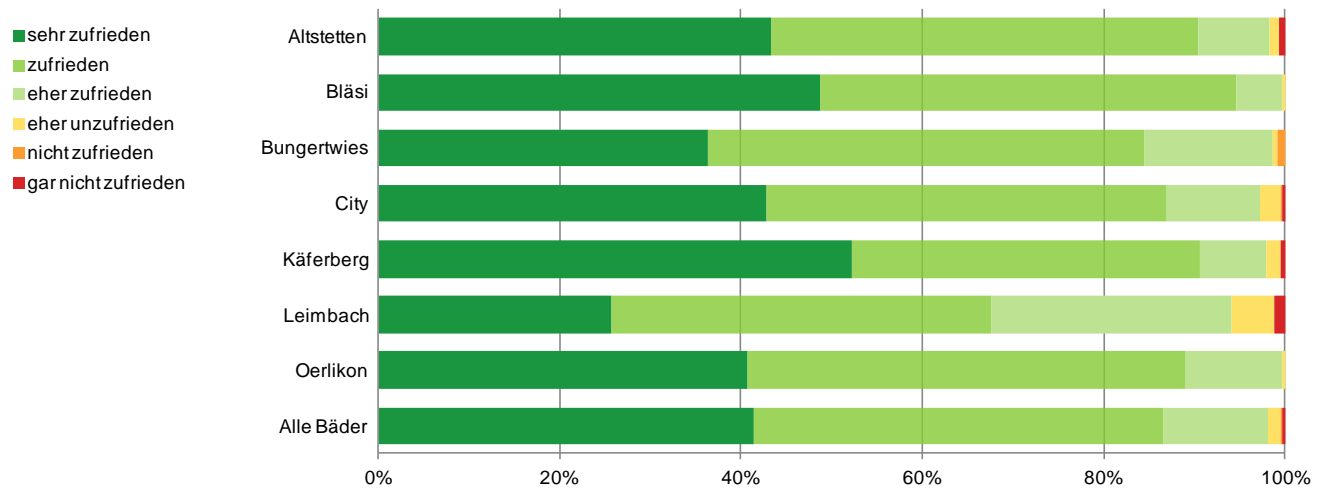
Öffnungszeiten kürzen: 29 % zeigen eher bis grosses Verständnis  
Preise erhöhen: 39 % zeigen eher bis grosses Verständnis.

## 6.6. Zufriedenheit

### 6.6.1. Gesamtzufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Schwimmbad?

G\_6.6.1: Gesamtzufriedenheit, Einzelbäder und alle Bäder



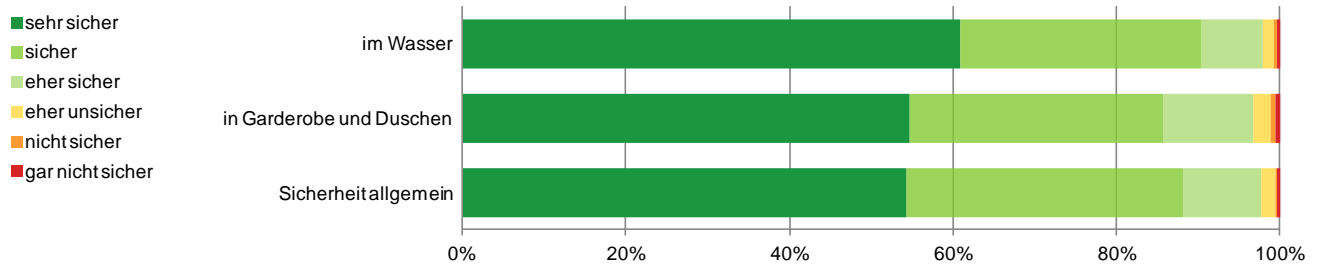
98 Prozent der befragten Badegäste zeigen eine hohe Gesamtzufriedenheit. Das beste Bad ist das Hallenbad Bläsi. Der Rang ergibt sich aus den Mittelwerten der Einzelbäder. Die Gesamtzufriedenheit ist im aktuellen Befragungsjahr signifikant höher als 2006.

## 6.6.2. Sicherheitsempfinden

Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Schwimmbad?

- Im Wasser (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)
- In der Garderobe und in den Duschen
- Sicherheit ganz allgemein

### G\_6.6.2: Sicherheitsempfinden, alle Bäder



### T\_6.6.2: Sicherheitsempfinden, alle Bäder

Sicherheit	Alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
im Wasser	98.0%	2.0%	5.5
in Garderobe und Duschen	96.8%	3.2%	5.4
Sicherheit allgemein	97.8%	2.2%	5.4

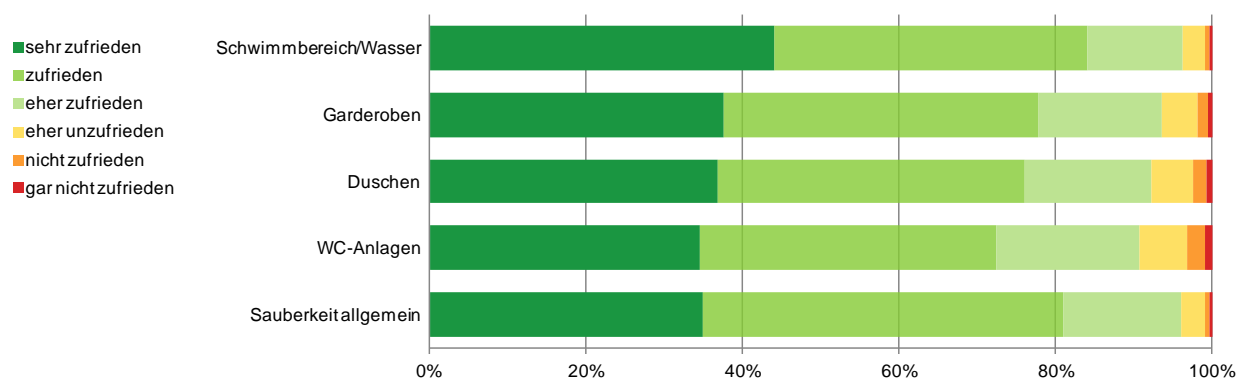
Bei der Sicherheit liegen die Mittelwerte alle über 5. Eine grosse Mehrheit der Badegäste hat demnach ein hohes Sicherheitsgefühl in den Hallenbädern der Stadt Zürich. In Bezug auf die Sicherheit im Wasser wurde das Hallenbad Oerlikon am besten beurteilt. Bei der Sicherheit allgemein und in Garderoben und Duschen ist das Hallenbad Bläsi das beste Bad.

### 6.6.3. Zufriedenheit mit der Sauberkeit

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

- des Schwimmbereichs (See, Fluss, Schwimmbecken)
- des Liegebereichs und der Spielwiesen
- der Duschen und Garderoben
- der WC-Anlagen
- mit der Sauberkeit ganz allgemein

#### G\_6.6.3: Zufriedenheit mit der Sauberkeit, alle Bäder



#### T\_6.6.3: Zufriedenheit mit der Sauberkeit, alle Bäder

Sauberkeit	Alle Bäder		Mittelwert
	hoch	niedrig	
Schwimmbereich/Wasser	96.3%	3.7%	5.2
Garderoben	93.6%	6.4%	5.1
Duschen	92.2%	7.8%	5.0
WC-Anlagen	90.7%	9.3%	4.9
Sauberkeit allgemein	96.1%	3.9%	5.1

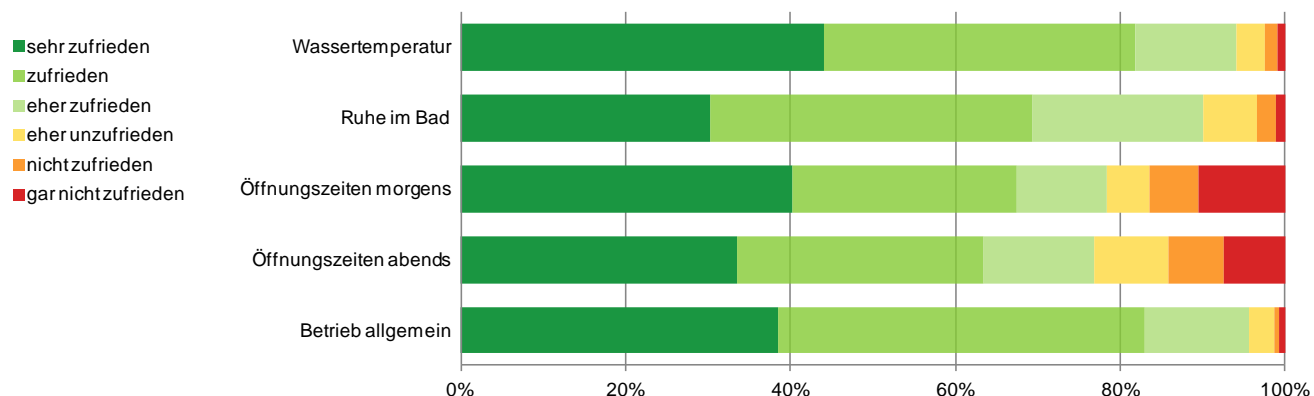
Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit schwankt zwischen 91 und 96 Prozent, wobei die Zufriedenheit mit den WC-Anlagen den niedrigsten Wert und die Zufriedenheit mit dem Schwimmbereich den höchsten Wert aufzeigt. Das beste Bad bezüglich Sauberkeit ist das Hallenbad Bläsi.

## 6.6.4. Zufriedenheit mit dem Betrieb

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

- der Wassertemperatur
- der Ruhe im Bad
- den Öffnungszeiten
- dem Betrieb ganz allgemein

G\_6.6.4: Zufriedenheit mit dem Betrieb, alle Bäder



T\_6.6.4: Zufriedenheit mit dem Betrieb, alle Bäder

Betrieb	Alle Bäder		Mittelwert
	hoch	niedrig	
Wassertemperatur	94.2%	5.9%	5.2
Ruhe im Bad	90.1%	9.9%	4.9
Öffnungszeiten morgens	78.4%	21.6%	4.6
Öffnungszeiten abends	76.9%	23.1%	4.5
Betrieb allgemein	95.7%	4.3%	5.2

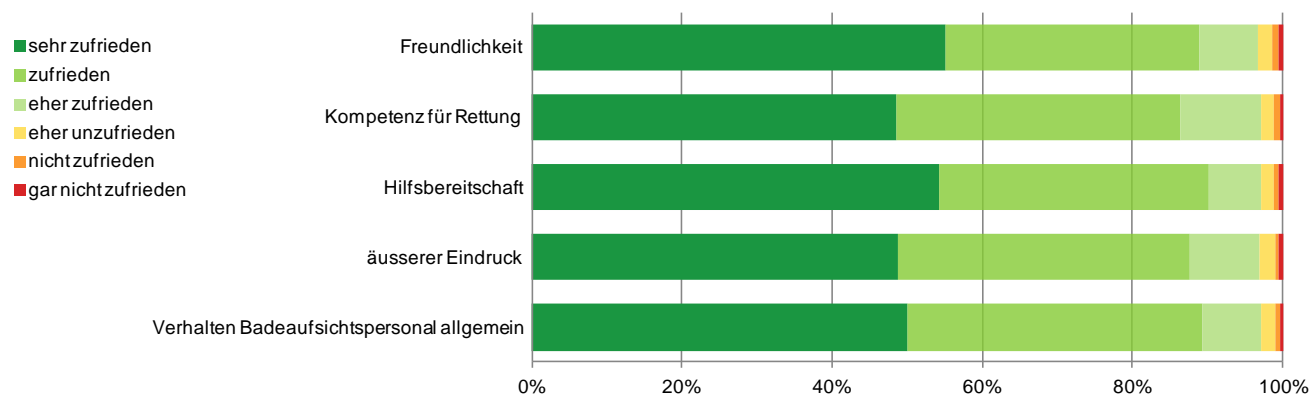
Mit dem Betrieb der Schwimmbäder sind zwischen 77 und 96 Prozent der Badegäste zufrieden. Das Wärmebad Käferberg ist bezüglich der Wassertemperatur das beste Bad, bezüglich der Ruhe im Bad ist es das Bungertwies. Die Zufriedenheit über die Öffnungszeiten morgens ist im Hallenbad Oerlikon und über diejenigen abends im Hallenbad City hoch. Dem Hallenbad Altstetten wird von den Befragten die höchste Zufriedenheit mit dem Betrieb allgemein zugesprochen.

## 6.6.5. Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Wie zufrieden sind Sie mit dem Badeaufsichtspersonal bezüglich ...?

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

### G\_6.6.5: Zufriedenheit mit Badeaufsichtspersonal, alle Bäder



### T\_6.6.5: Zufriedenheit mit Badeaufsichtspersonal, alle Bäder

Badeaufsichtspersonal	Alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Freundlichkeit	96.8%	3.2%	5.4
Kompetenz für Rettung	97.1%	2.9%	5.3
Hilfsbereitschaft	97.2%	2.8%	5.4
äusserer Eindruck	96.9%	3.1%	5.3
Verhalten Badeaufsichtspersonal allgemein	97.1%	2.9%	5.3

Mit dem Badeaufsichtspersonal sind 97 Prozent der befragten Badegäste zufrieden. Das beste Bad für alle Teilbereiche dieser Frage ist das Hallenbad Bläsi.

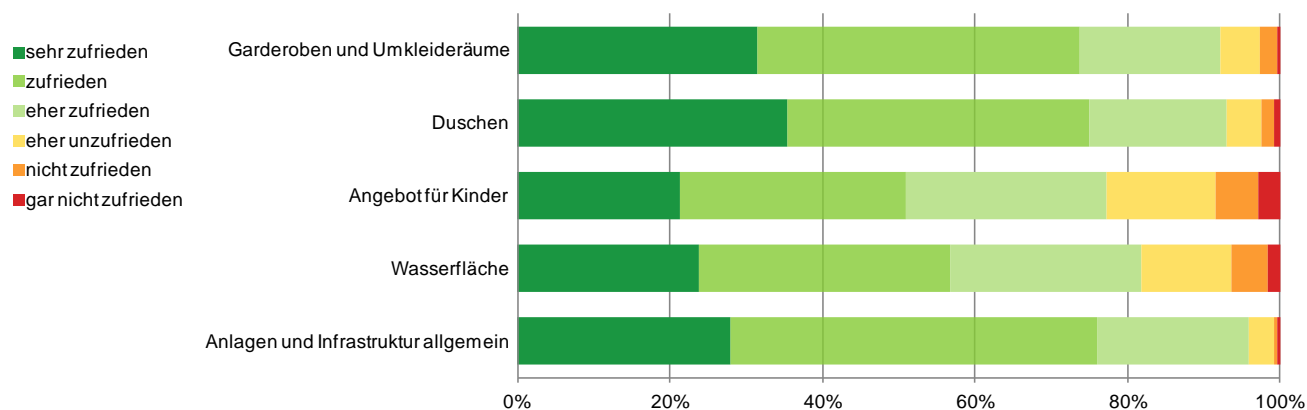


### 6.6.6. Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

Was die Anlage und Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit ...? (wenn nicht vorhanden, bitte leer lassen)

- den Garderoben und Umkleieräumen (Anzahl und Qualität)
- den Duschen (Anzahl und Qualität)
- dem Angebot für Kinder (Rutschbahn, Planschbecken, Wasserspiele)
- dem Nacktbadebereich
- der geschlechtergetrennten Anlage
- den Anlagen und der Infrastruktur ganz allgemein

#### G\_6.6.6: Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur



#### T\_6.6.6: Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

Anlage und Infrastruktur	Alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Garderoben und Umkleieräume	92.2%	7.8%	4.9
Duschen	93.0%	7.0%	5.0
Angebot für Kinder	77.3%	22.8%	4.4
Wasserfläche	81.8%	18.3%	4.5
Anlagen und Infrastruktur allgemein	95.9%	4.2%	5.0

Mit der Anlage und Infrastruktur sind zwischen 77 Prozent (Angebot für Kinder) und 96 Prozent (Anlage und Infrastruktur allgemein) der Badegäste zufrieden. Bezogen auf die Zufriedenheit mit den Garderoben und Umkleieräumen sowie mit den Duschen gilt das Hallenbad Oerlikon als das beste Bad. Das Hallenbad Altstetten erzielt bezüglich Angebot für Kinder und der Anlagen und Infrastruktur allgemein die besten Zufriedenheitswerte unter den Badegästen. Das Wärmebad Käferberg erzielt für die zur Verfügung gestellte Wasserfläche die höchsten Zufriedenheitswerte und gilt somit als das beste Bad für dieses Kriterium. Als die besten Bäder gelten die Hallenbäder Oerlikon, Altstetten und Käferberg.

Bei drei von fünf Kriterien der Anlage und Infrastruktur sind die Unterschiede zwischen den Befragungsjahren signifikant. Die Bewertungen für die Garderoben und Umkleieräume, für die Duschen und für Anlagen und Infrastruktur allgemein, fallen 2014 positiver aus als 2006. Die Zufriedenheiten bei den Angeboten für Kinder und bei der zur Verfügung gestellten Wasserfläche zeigen keine signifikanten Unterschiede. Bei Anlagen und Infrastruktur allgemein hat sich die Bewertung gegenüber 2006 von 93 auf 96 Prozent verbessert.