

Sommerbäder der Stadt Zürich

Kundenbefragung 2013



Auftraggeberin Stadt Zürich
Sportamt, Abteilung Badeanlagen
Tödistrasse 48
8027 Zürich

Ausführung Statistik Stadt Zürich

Auskunft badeanlagen@zuerich.ch
044 413 93 74

Online 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 14 von der Stadt betriebenen Sommerbädern 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 Sommerbäder 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 14 von der Stadt geführten Sommerbädern 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 bei schönem Wetter statt (2., 7. und 9. Juli 2013).

Methode

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

Grundgesamtheit

Kundschaft der 14 vom Sportamt der Stadt Zürich geführten Sommerbäder.

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

3937 Fragebogen wurden retourniert und ausgewertet.

3 Zusammenfassung

Im Juli 2013 wurden in allen 14 Sommerbädern der Stadt Zürich 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 Sommerbad 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 Bades befragt, gaben 68 Prozent der Badegäste an, Abkühlung an einem heissen Sommertag zu suchen. 54 Prozent der Badegäste suchten Entspannung und Erholung und 53 Prozent wollten schwimmen bzw. sich körperlich betätigen. Die Summe der Antworten ergibt mehr als 100 Prozent, da Mehrfachnennungen erlaubt waren.

Wichtige Kriterien in einem Sommerbad

Nach der Wichtigkeit gewisser Kriterien eines Bades befragt, wurde am häufigsten Hygiene und Sauberkeit genannt: Für 97 Prozent der Badegäste hat dieser Aspekt eine hohe Wichtigkeit. Das Verhalten des Badepersonals (Freundlichkeit, Kompetenz für Rettung usw.) ist für 96 Prozent der Badegäste wichtig. Für 90 Prozent der Badegäste haben Anlage und Infrastruktur und für 88 Prozent lange Öffnungszeiten eine grosse Wichtigkeit. Der Sicherheit geben 87 Prozent der Badegäste eine hohe Wichtigkeit, für Restaurant oder Kiosk sind es 82 Prozent und für die Eintrittspreise 79 Prozent der Badegäste. Eine niedrigere Wichtigkeit haben für die meisten Badegäste Kriterien wie eine Badeboutique, Zusatzangebote von Privaten und Attraktionen oder Ruhe im Bad.

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 95 auf 97 Prozent erhöht. Betreffend Sauberkeit und Hygiene ist die Zufriedenheit von 93 auf 96 Prozent gestiegen, betreffend Anlage und Infrastruktur von 94 auf 97 Prozent. Betreffend 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 von Sportabos ist von 40 auf 50 Prozent gestiegen.

Besucherprofil

Die demografische Zusammensetzung der Badegäste bleibt praktisch unverändert. Es besuchen deutlich mehr Frauen als Männer das Sommerbad (63 % Frauen). Gegenüber 2006 ist der Frauenanteil unverändert. Auch die Altersverteilung ist konstant; mehr als die Hälfte der erwachsenen Badegäste ist älter als 40 Jahre. 80 Prozent der Badegäste wohnen in der Stadt Zürich und 78 Prozent der Badegäste schwimmen mehrmals oder mindestens einmal pro Woche.

4 Schlussfolgerung

Die Zufriedenheit der Badegäste ist in diesem Befragungsjahr sehr hoch. Die von der Stadt Zürich geführten Sommerbäder 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 Sommerbäder über 30 Prozent auf 1.6 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 Freibäder teils oder komplett renoviert werden: Au-Höngg, Heuried, Letzigraben, Mythenquai, Oberer Letten, Seebach, Tiefenbrunnen, Unterer Letten, Wollishofen, Zwischen den Hölzern. Der Stadt Zürich ist der Erhalt der Badeanlagen wichtig, deshalb wurden die letzten 10 Jahre über 100 Mio. Franken in die Infrastruktur der Frei- und Hallenbäder 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.

Die Einführung der flexiblen und wetterabhängigen Öffnungszeiten in den Freibädern hat sich etabliert, die Zufriedenheit betreffend Öffnungszeiten ist minimal gesunken. Positiv trägt zur Zufriedenheit bei, dass das Sportamt in drei Badeanlagen Früh- und Allwetterschwimmen von 7 bis 20 Uhr anbietet.

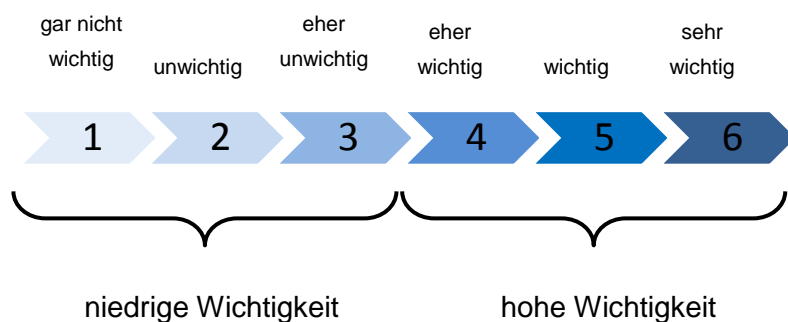
Allgemein wurde das Angebot erweitert mit Platz für Beachvolleyball bis zur Bücherbox. Die Kundeninformation wurde ausgebaut, die Wassertemperaturen auf sportamt.ch sind eine der meist gesuchten Informationen im städtischen Internet. Dass das Preisniveau seit Jahren unverändert tief gehalten werden konnte, 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 10 Prozent zugenommen. Diese Entwicklung ist erfreulich, denn sie widerspiegelt, dass mehr Personen regelmässiger Schwimmen gehen, was dem Sportförderungsgedanken des Sportamts entspricht. Der Anteil von

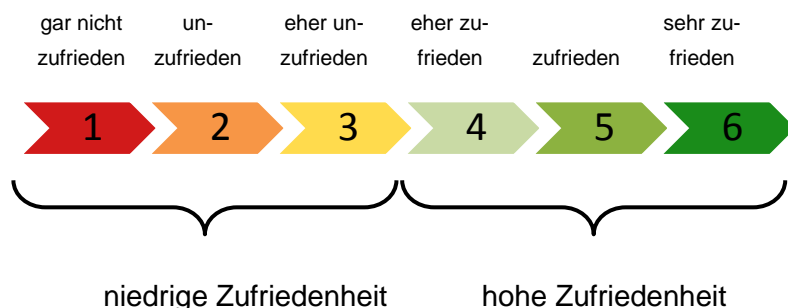
Gästen, die mit Einzeleintritten das Bad besuchen, nahm entsprechend ab. Damit ist das Ziel erreicht, die Kassen zu entlasten. Mit der Einführung des Onlineshops und der Option, die Einzeleintritte wahlweise als print@home oder Handyticket zu beziehen, verspricht sich das Sportamt eine weitere Verlagerung weg von der Kasse. Damit können frei werdende Ressourcen für den stetig wachsenden Badebetrieb eingesetzt werden. Das Sportamt wird auch künftig auf Innovationen dieser Art setzen.

5 Beurteilung

Der Fragebogen enthielt sechsstufige 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.



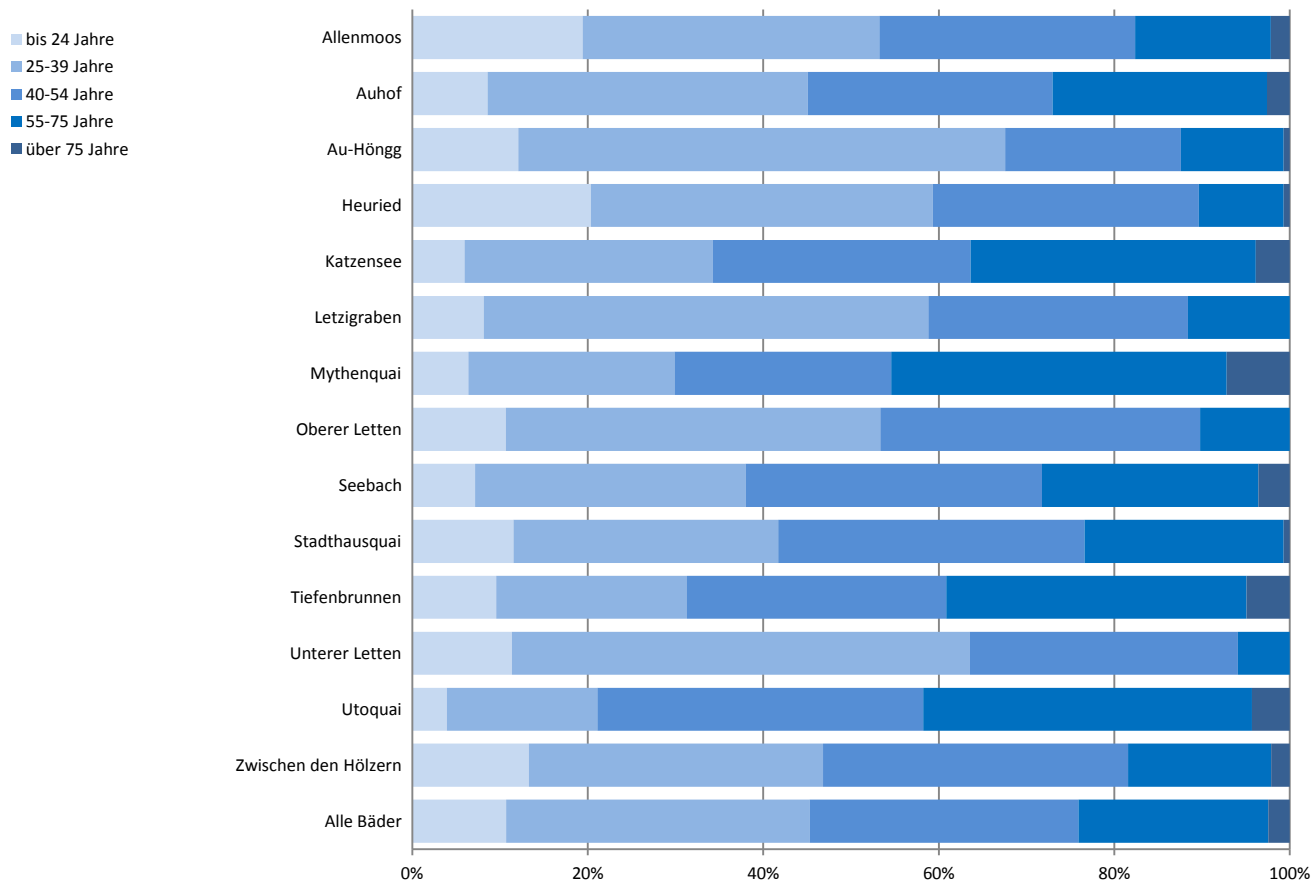
In den Tabellen, die die Zufriedenheit der Befragten aufzeigen, wurden die ersten drei Bewertungs-Skalen (1, 2 und 3) zu einem negativen Zufriedenheits-Wert «niedrige Zufriedenheit» und die letzten drei Bewertungs-Skalen (4, 5 und 6) zu einem positiven Zufriedenheits-Wert «hohe Zufriedenheit» zusammengefasst.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

6 Detaillierte Ergebnisse

6.1 Alter und Geschlecht

Alter

G_6.1.1: Altersverteilung, Einzelbäder und alle Bäder



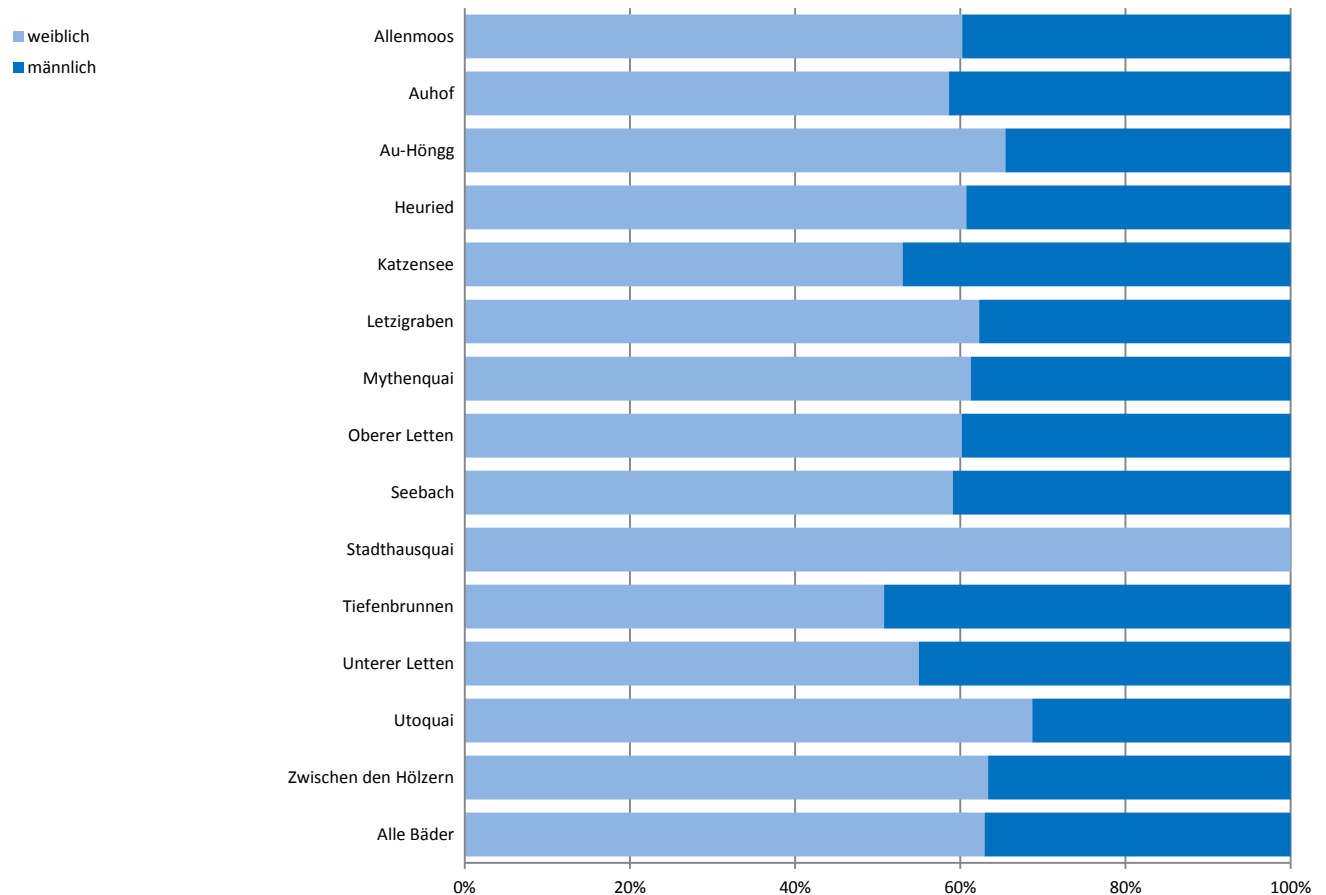
Es sind alle Altersgruppen vertreten; die grösste Altersgruppe ist die der 25 bis 39-Jährigen (36 %). Mehr als die Hälfte der befragten erwachsenen Badegäste ist über 40 Jahre alt.

T_6.1.1: Altersgruppen und Geschlecht, alle Bäder

Altersgruppen	Geschlecht		Total
	weiblich	männlich	
bis 24 Jahre	6.8%	3.9%	10.7%
25 - 39 Jahre	23.3%	12.4%	35.6%
40 – 54 Jahre	18.4%	11.3%	29.7%
55 – 75 Jahre	13.1%	8.7%	21.8%
über 75 Jahre	1.4%	0.8%	2.1%
Gesamt	63%	37%	100%

Geschlecht

G_6.1.2: Geschlecht, Einzelbäder und alle Bäder



Die Sommerbäder werden von deutlich mehr Frauen besucht, über 60 Prozent der befragten Badegäste sind weiblich. Mit dem Stadthausquai gibt es unter den Sommerbädern ein reines Frauenbad. In beiden Befragungsjahren gibt es etwa gleich viele Männer und Frauen.

Geschlecht	Alle Bäder
weiblich	62.9%
männlich	37.1%

6.2. Herkunft

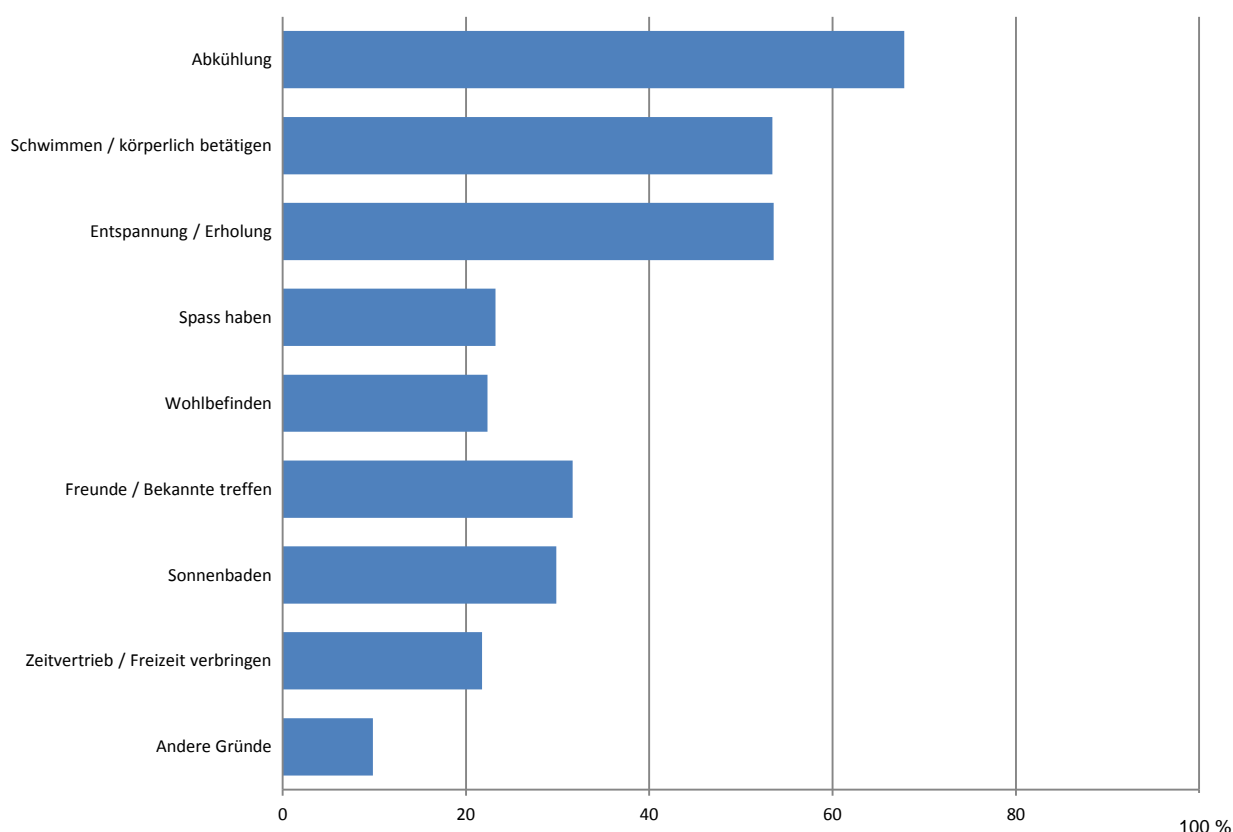
80 Prozent der Badegäste sind in der Stadt Zürich wohnhaft, 15 Prozent stammen aus dem Kanton Zürich, 5 Prozent aus der übrigen Schweiz oder aus dem Ausland. Diese Zahlen haben sich gegenüber 2006 kaum verändert.

6.3. Gründe und Häufigkeit des Badebesuchs

Zürcherinnen und Zürcher zeichnen sich durch eine relativ hohe Besuchshäufigkeit aus. 78 Prozent der Badegäste besuchen mindestens einmal oder mehrmals pro Woche ein Sommerbad. 57 Prozent der Badegäste besuchen die Sommerbäder mehrmals pro Woche und 21 Prozent einmal pro Woche. Etwa 22 Prozent der Badegäste gehen weniger als einmal pro Woche in die Sommerbäder der Stadt Zürich.¹

Weshalb besuchen Sie dieses Schwimmbad meistens?

G_6.3: Besuchsgründe, alle Bäder



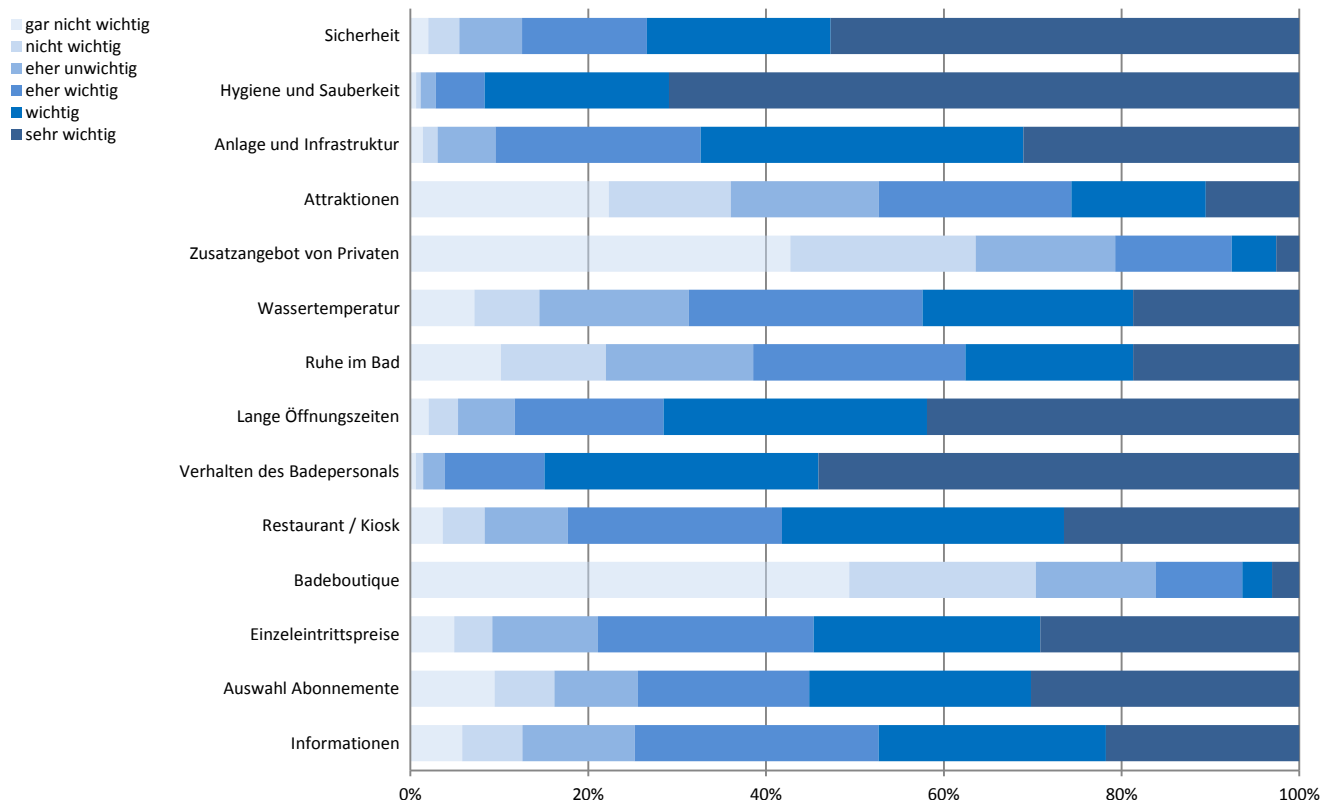
Die meistgenannten Gründe für den Besuch der Sommerbäder sind Abkühlung (68 %), Entspannung/Erholung (54 %) und Schwimmen/körperlich betätigen (53 %). Die Summe der meistgenannten Gründe ergibt mehr als 100 Prozent, da Mehrfachnennungen erlaubt waren. Diese meistgenannten Gründe sind in beiden Befragungsjahren gleich. Leicht zugenommen, um 6 Prozent, hat der Grund Freunde/Bekannte treffen.

¹ 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



T_6.4: Wichtigkeit von Kriterien, alle Bäder

Wichtigkeit	hoch	niedrig	Mittelwert	Rang
Sicherheit	87.4%	12.6%	5.1	3
Hygiene und Sauberkeit	97.1%	2.8%	5.6	1
Anlage und Infrastruktur	90.4%	9.6%	4.8	5
Attraktionen	47.3%	52.6%	3.3	12
Zusatzangebot von Privaten	20.7%	79.3%	2.2	13
Wassertemperatur	68.7%	31.3%	4.1	10
Ruhe im Bad	61.5%	38.5%	3.9	11
Lange Öffnungszeiten	88.3%	11.7%	4.9	4
Verhalten des Badepersonals	96.1%	3.9%	5.3	2
Restaurant / Kiosk	82.3%	17.7%	4.5	6
Badeboutique	16.2%	83.9%	2.1	14
Eintrittspreise	78.9%	21.1%	4.5	7
Auswahl verschiedener Abos	74.4%	25.6%	4.3	8

Informationen	74.9%	25.2%	4.3	9
---------------	-------	-------	-----	---

Die Badegäste legen vor allem Wert auf Hygiene und Sauberkeit (97 %), Verhalten des Badepersonals (96 %) sowie Anlage und Infrastruktur (90 %), im Weiteren sind die Kriterien Sicherheit und lange Öffnungszeiten sehr wichtig. Weniger wichtig sind Attraktionen (wie Spielplätze, Grill, Rutschbahnen), Badeboutiquen und Zusatzangebote von Dritten. Bei der Reihenfolge der drei wichtigsten Kriterien hat sich seit 2006 nichts geändert.

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.

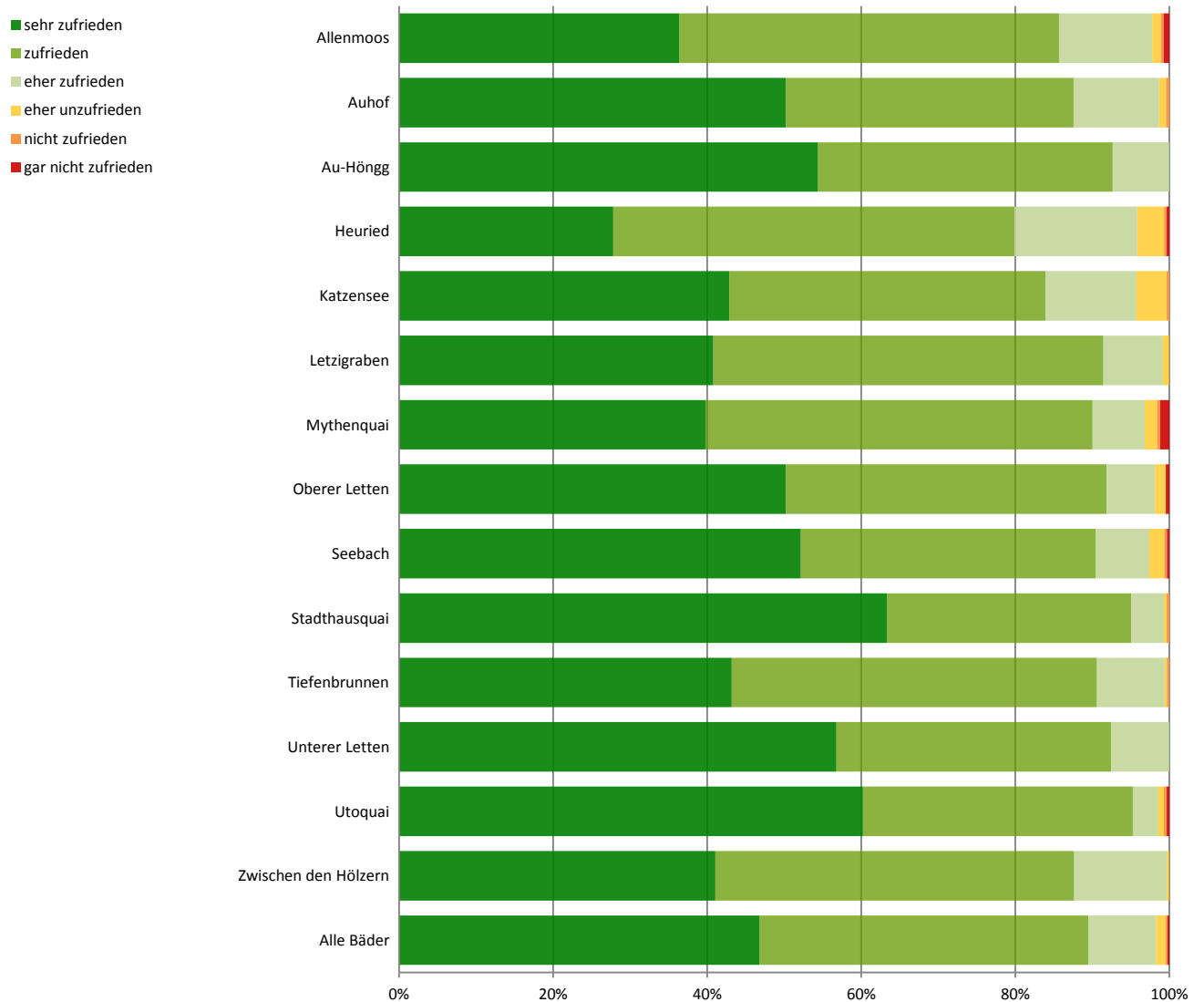
Öffnungszeiten kürzen: 28 % zeigen eher bis grosses Verständnis
 Preise erhöhen: 33 % zeigen eher bis grosses Verständnis.

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



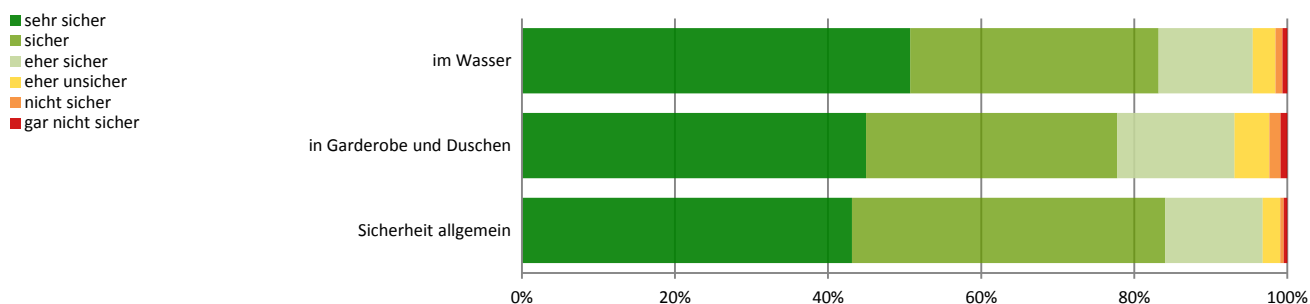
Über 98 Prozent der befragten Badegäste zeigen eine hohe Gesamtzufriedenheit. Insgesamt fallen die Resultate nochmals leicht positiver aus als bei der letzten Befragung. Das Frauenbad Stadthausquai wird von den Badegästen am besten bewertet.

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	Werte alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
im Wasser	95.5%	4.5%	5.3
in Garderobe und Duschen	93.1%	6.9%	5.1
Sicherheit allgemein	96.8%	3.2%	5.2

Bei der Sicherheit liegen die Mittelwerte alle über 5. Eine grosse Mehrheit der Badegäste hat demnach ein hohes Sicherheitsgefühl, sowohl im Wasser als auch in den Garderoben und Duschen. In Bezug auf die Sicherheit ist das Frauenbad Stadthausquai in beiden Befragungsjahren das beste Bad.

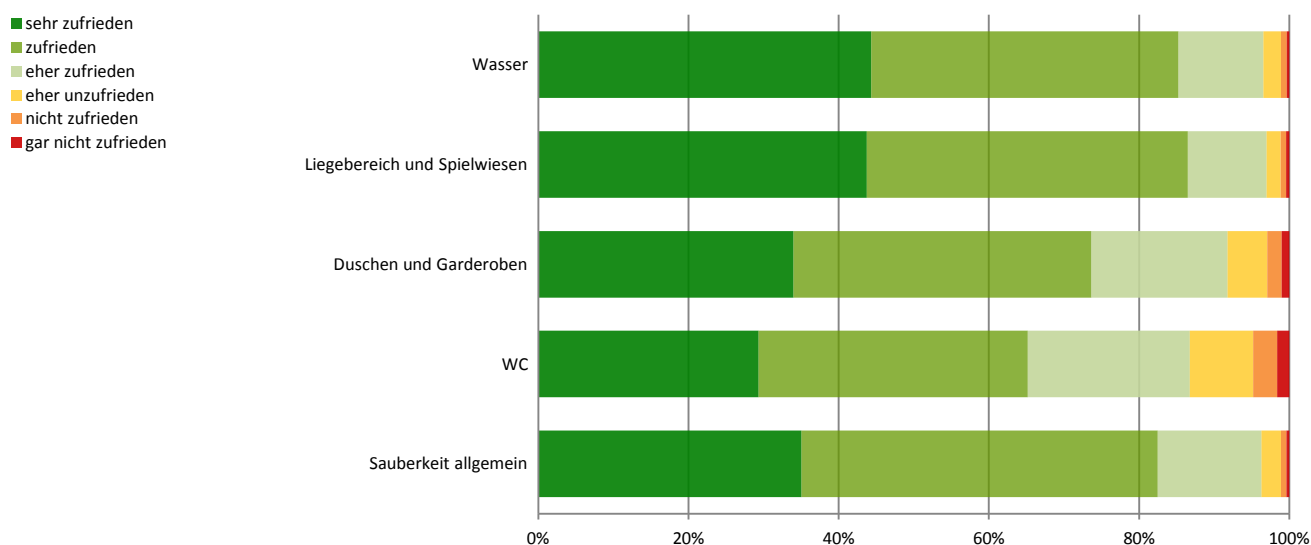
Bei allen drei Kriterien der Sicherheit sind die Unterschiede zwischen den Befragungsjahren signifikant. Die Bewertungen fallen 2013 positiver aus als im Jahre 2006.

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

Zufriedenheit Sauberkeit	Werte alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Wasser	96.6%	3.4%	5.2
Liegebereich und der Spielwiesen	97.0%	3.0%	5.3
Duschen und Garderoben	91.8%	8.2%	5.0
WC	86.7%	13.3%	4.7
Sauberkeit allgemein	96.3%	3.7%	5.1

Die Zufriedenheit mit der Sauberkeit schwankt zwischen 87 und 97 Prozent, wobei die Zufriedenheit mit den WC-Anlagen den niedrigsten Wert und die Zufriedenheit mit dem Liegebereich und den Spielwiesen den höchsten Wert aufzeigt. Im aktuellen Befragungsjahr ist das Frauenbad Stadthausquai das beste Bad in allen Teilbereichen der Sauberkeit. 2006 war das Flussbad Unterer Letten das beste Bad in Bezug auf die Sauberkeit des Wassers.

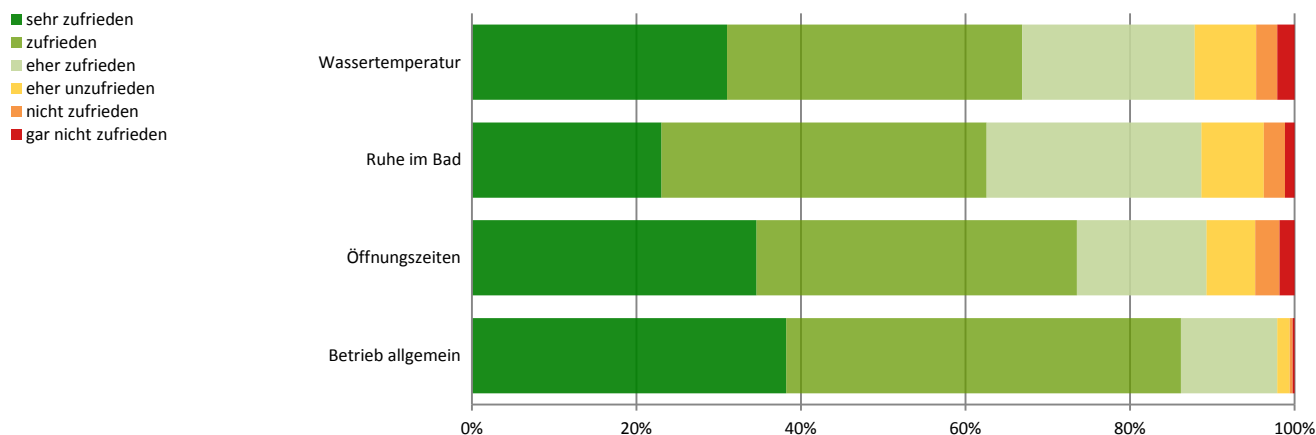
Die Bewertungen fallen 2013 positiver aus als im Jahre 2006.

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

Zufriedenheit Betrieb	Werte alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Wassertemperatur	87.9%	12.1%	4.8
Ruhe im Bad	88.7%	11.3%	4.7
Öffnungszeiten	89.3%	10.7%	4.9
Betrieb allgemein	97.9%	2.1%	5.2

Mit dem Betrieb der Schwimmbäder sind zwischen 88 und 98 Prozent der Badegäste zufrieden. Das über den ganzen Sommer beheizte Schwimmbad Seebach ist bezüglich der Wassertemperatur das beste Bad, bezüglich der Ruhe im Bad und dem Betrieb allgemein ist es das Frauenbad Stadthausquai. Das Flussbad Au-Höngg ist bei den Öffnungszeiten das beste Bad. 2006 zählten andere Bäder zu den besten Bädern.

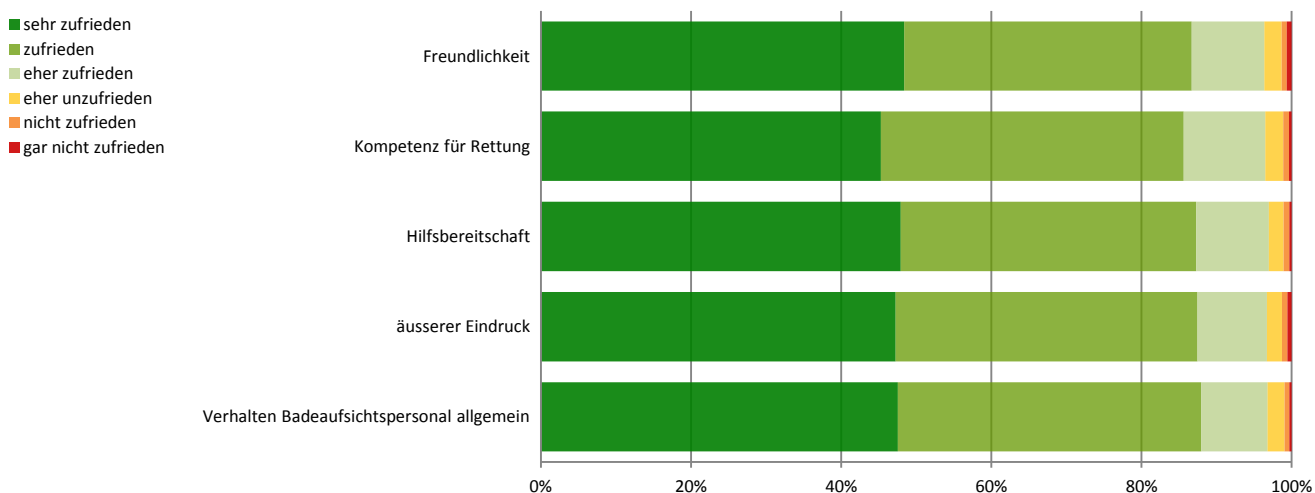
Die Unterschiede in den Bewertungen sind bei der Wassertemperatur, der Ruhe im Bad und dem Betrieb allgemein signifikant. Einzig die Wassertemperatur wird 2013 negativer bewertet, alle anderen Kriterien werden positiver bewertet.

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

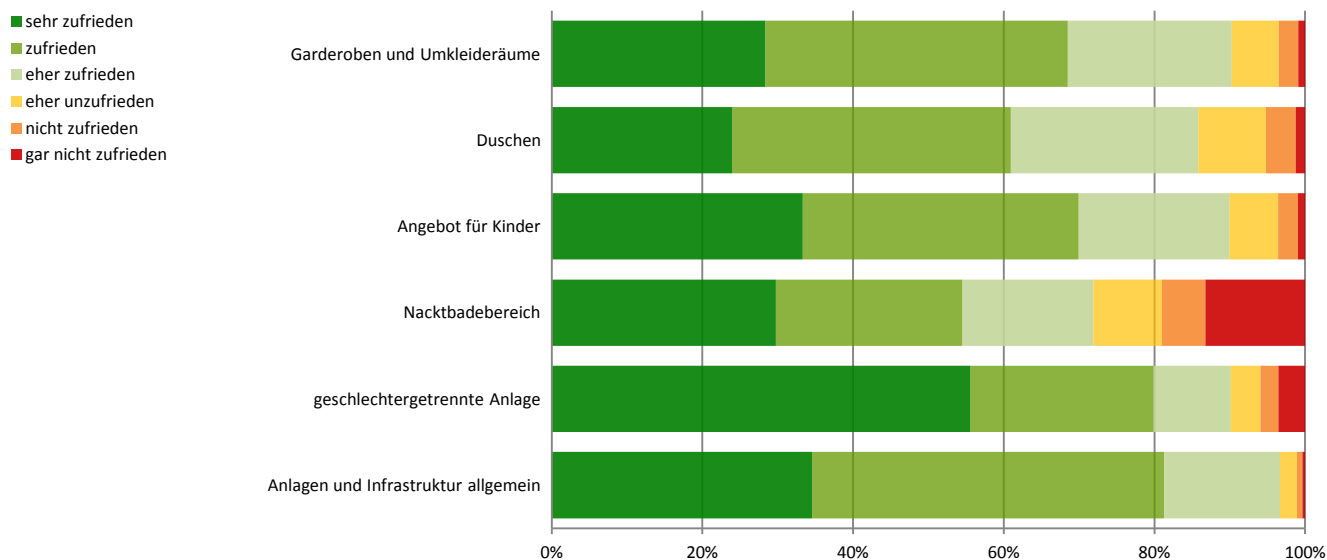
Zufriedenheit Badeaufsichtspersonal	Werte alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Freundlichkeit	96.4%	3.6%	5.3
Kompetenz für Rettung	96.5%	3.5%	5.3
Hilfsbereitschaft	97.0%	3.0%	5.3
äusserer Eindruck	96.7%	3.3%	5.3
Verhalten Badeaufsichtspersonal allgemein	96.8%	3.2%	5.3

Mit dem Badeaufsichtspersonal sind zwischen 96 und 97 Prozent der befragten Badegäste zufrieden. Das beste Bad für alle Teilbereiche dieser Frage ist das Frauenbad Stadthausquai; sowohl für das Jahr 2006 als auch für das Jahr 2013.

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)

G_6.6.6: Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur, alle Bäder



T_6.6.6: Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur, alle Bäder

Zufriedenheit Anlage und Infrastruktur	Werte alle Bäder		
	hoch	niedrig	Mittelwert
Garderoben und Umkleideräume	90.2%	9.8%	4.8
Duschen	85.9%	14.1%	4.6
Angebot für Kinder	90.0%	10.0%	4.9
Nacktbadebereich	71.9%	28.1%	4.2
geschlechtergetrennte Anlage	90.1%	9.9%	5.2
Anlagen und Infrastruktur allgemein	96.7%	3.3%	5.1

Mit der Anlage und Infrastruktur sind zwischen 72 Prozent (Nacktbadebereich) und 97 Prozent (Anlage und Infrastruktur allgemein) der Badegäste zufrieden. Als die besten Bäder gelten das Flussbad Oberer Letten, das Freibad Auhof, das Bad Katzenssee und das Frauenbad Stadthausquai. Hier ist zu berücksichtigen, dass nur das Bad Katzenssee über einen Nacktbadebereich verfügt.

Die Bewertungen fallen 2013 für alle Bereiche positiver aus. Für Anlagen und Infrastruktur allgemein ist die Zufriedenheit seit 2006 von 94 auf 97 Prozent gestiegen. Deutlich gestiegen ist die Zufriedenheit betreffend Angebot für Kinder sowie geschlechtergetrennte Anlagen.