

Umfrage über die Kundenzufriedenheit

Ergebnisse aus den Hallenbädern Winter-Saison 2006

1. Studienzweck

Warum besuchen Zürcherinnen und Zürcher ein Hallenbad? 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 einzugehen, haben wir gemeinsam mit dem Benchmarking-Team des Statistischen Amtes des Kantons Zürich die Kundschaftsbefragung vom Winter 2003 wiederholt.

Dabei interessierten vor allem drei Bereiche: Welches sind die Bedürfnisse der Kunden, wenn sie ein Hallenbad besuchen, und wie zufrieden sind sie mit den einzelnen Aspekten (Sicherheit, Sauberkeit, Badeaufsichtspersonal, Eintritts-Preise) und wie hat sich die Zufriedenheit im Vergleich zur letzten Umfrage verändert. Das Kundenprofil der einzelnen Hallenbäder wurde mittels einiger statistischer Angaben erfasst. Die Befragten hatten ebenfalls die Möglichkeit, ihre Meinung zu äussern und Anregungen zu geben. Die Ergebnisse dieser Umfrage sollen zur gezielten Verbesserung der Dienstleistungen beitragen.

2. Methode

In 6 Hallenbädern 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 an sechs verschiedenen Tagen zwischen dem 6. und 24. November 2006 statt.

- **Methode** Teilerhebung mittels schriftlicher Befragung.
Jede fünfte Person (bzw. jede Person bei kleinen Bädern) wurde beim Eingang vom Badepersonal gebeten, einen Fragebogen auszufüllen.
- **Repräsentativität** Durch die Methode ist eine repräsentative Auswahl der Befragten gewährleistet. Es wird davon ausgegangen, dass die Meinung der Befragten die Meinung aller Badegäste widerspiegelt.
- **Durchführung** Sportamt der Stadt Zürich, Statistisches Amt des Kantons Zürich
- **Anzahl** 1533 Fragebogen wurden ausgewertet

3. Ergebnisse der Studie

Mit der Umfrage bei 1'533 Besucherinnen und Besuchern in den 6 Hallenbädern wurde die Zufriedenheit nach verschiedenen Aspekten befragt. Die Kundenstruktur hat sich gegenüber der letzten Befragung kaum verändert. Knapp die Hälfte der befragten Personen ist unter 40 Jahre alt, etwa ein Viertel ist 55 Jahre oder älter. Auch unverändert ist der leicht höhere Frauenanteil: 51 % Frauen, 49 % Männer. Zugelegt haben die Abonnenten: 51 % der Badegäste schwimmen bequem und günstig mit dem Sportabo (Vorjahr 46 %), 29 % verwenden ein 6-er/12-er Abo und 19 % verwenden Einzeleintritte. 89 % gehen normalerweise in das Bad, in welchem sie den Fragebogen ausgefüllt haben. 83 % geben an, mindestens einmal pro Woche ein Hallenbad in der Stadt Zürich aufzusuchen.

Die Badegäste wohnen zu 80 % in der Stadt Zürich, 16 % im übrigen Kanton Zürich und zu 4 % in der übrigen Schweiz. Diese Verteilung ist praktisch identisch mit der Kundschaft in Sommerbädern und auch unverändert gegenüber der letzten Studie.

Auch unverändert sind die häufigsten Gründe ein Hallenbad der Stadt Zürich aufzusuchen: Badegäste nennen sportliche Betätigung (77 %), gesundheitliche Gründe (49 %) und Entspannung/Erholung (37 %), im Gegensatz zum Sommerbad, wo kaum überraschend Abkühlung an erster Stelle steht. Die Kundschaft der Hallenbäder der Stadt Zürich legt unverändert vor allem Wert auf Sauberkeit (Schwimmbecken, Duschen und Garderoben) und das Verhalten des Badepersonals. Als weniger wichtig bestätigen sich Restaurant, Zusatzangebote und Attraktionen.

Die Badegäste fühlen sich in den Bädern sehr sicher. Sie sind mit der Sauberkeit, dem Betrieb, den Anlagen und dem Badeaufsichtspersonal im Schnitt mehr als zufrieden. Die Zusatzangebote werden als befriedigend bezeichnet, ebenso die Eintritts-Preise. **Die Gesamtzufriedenheit hat sich auf einem hohen Niveau gehalten beziehungsweise bestätigt: 98 % der Badegäste sind mit den Hallenbädern zufrieden.**

4. Schlussfolgerung des Sportamts und Veränderungen gegenüber der Umfrage 2003

In der demografischen Zusammensetzung gibt es praktisch keine Veränderungen bei den Badegästen der Hallenbäder. Sowohl Altersklassen, Frauenanteil und Wohnort der Badegäste ist etwa gleich geblieben (p. 6/7). Auch die drei Aussagen bezüglich Verhalten (p. 8) wurden bestätigt.

Insgesamt sind 79.9 % der Badegäste mit dem von ihnen besuchten Bad zufrieden oder sehr zufrieden. Das sehr gute Ergebnis liegt im Rahmen der Gesamtbewertung der letzten Umfrage (83.1% zufrieden oder sehr zufrieden). Im minimalen Rückgang widerspiegelt sich vermutlich die bauliche Tätigkeit im Vorfeld der Studie im meist besuchten Hallenbad. Die dringend notwendige Sanierung im City Hallenbad brachte nicht nur Einschränkungen im Betrieb und eine unumgängliche temporäre Schliessung, sondern leider auch grosse Probleme bei der Wiedereröffnung (Warmwasser in den Duschen). Eine von der Kundschaft als weniger wichtig taxierte Dienstleistung, der Restaurationsbetrieb, wurde durch eine moderne Badeboutique (Speedo) ersetzt und wird nun teils vermisst. Auch im Hallenbad Oerlikon wurde saniert. Die Investitionen sind wichtig für Hygiene und Sicherheit. Aber da die meisten Arbeiten hinter den Kulissen stattfinden (Technik, Wasseraufbereitung) sind sie für den Badegast nicht direkt wahrnehmbar. In den letzten sechs Jahren konnten rund 70 Millionen Franken in die Erhaltung und den Ausbau der Badeanlagen investiert werden.

Positiv durchgeschlagen auf die Gesamtzufriedenheit haben die verlängerten Öffnungszeiten im Hallenbad Oerlikon, morgens schwimmt man in Oerlikon an Werktagen bereits um 6.30 Uhr (Hallenbad City ab 7 Uhr).

Erfreulich ist insbesondere, dass die Gesamtzufriedenheit unter dem Aspekt der zunehmenden Besucherfrequenz auf dem hohen Niveau gehalten werden konnte. Verglichen mit 2003 (Zeitpunkt der letzten Studie) ist die Besucherzahl um 5.5% gestiegen (von 718'000 Badegästen auf 757'000 Badegäste pro Jahr). Obwohl Zürcherinnen und Zürcher von überdurchschnittlich vielen Bädern profitieren können, ist die Wasserfläche leider knapp. Das Sportamt dankt an dieser Stelle für das Verständnis auf beiden Seiten, sowohl den individuellen Badegästen als auch den Wassersportvereinen. Die Belegung wird so gerecht als möglich gestaltet.

Die guten Ergebnisse bestätigen, dass sich der permanente Fokus auf einwandfreie Kundenzonen lohnt. Die getätigten Investitionen in die Ausbildung des Personals und in anderen Bereichen haben sich ausbezahlt. Auch erfreulich ist die Tatsache, dass weiterhin gerade in jenen Bereichen, welche von der Kundschaft als «wichtig» eingestuft wurden, ein überdurchschnittlich hoher Zufriedenheitsgrad festgestellt werden darf.

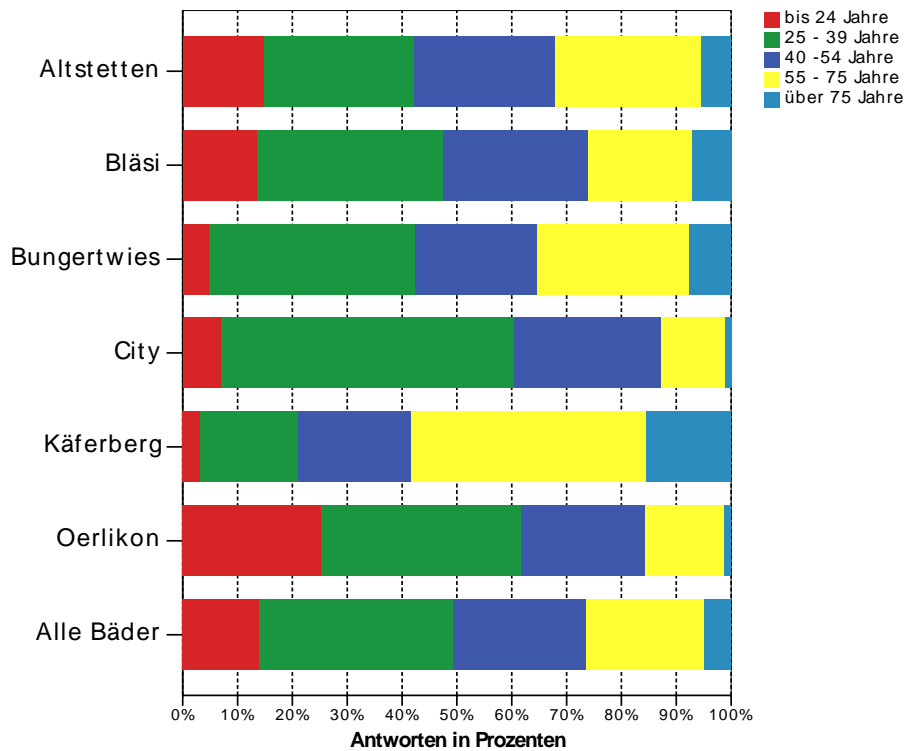
Der überwältigend hohen Zufriedenheitsgrad von 98 % wurde bestätigt, der hohe Qualitätsstandard konnte gehalten werden. Das Sportamt ist stolz auf die Leistungen des engagierten Personals und bedankt sich bei der Kundschaft, welche sich spontan und kooperativ zur Teilnahme an der Umfrage entschlossen hat.

5. Detaillierte Ergebnisse

5.1. Wer badet in Zürich's Hallenbädern?

Alter und Geschlecht

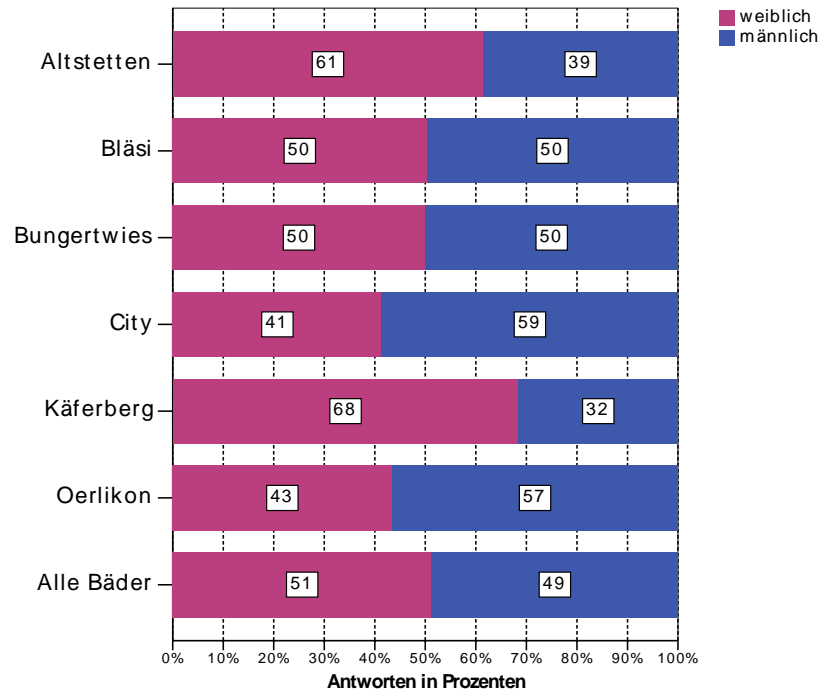
Alter



Knapp die Hälfte der befragten Personen ist unter 40 Jahre alt, etwa ein Viertel ist über 55 Jahre alt.

| alle Bäder | Altersgruppen | Geschlecht | | Gesamt |
|------------|---------------|------------|----------|---------|
| | | weiblich | männlich | |
| | bis 24 Jahre | 7.2 % | 6.9 % | 14.1 % |
| | 25 - 39 Jahre | 16.7 % | 18.6 % | 35.3 % |
| | 40 - 54 Jahre | 11.5 % | 13.1 % | 24.6 % |
| | 55 - 75 Jahre | 13.4 % | 7.8 % | 21.2 % |
| | über 75 Jahre | 2.5 % | 2.3 % | 4.8 % |
| Gesamt | | 51.3 % | 48.7 % | 100.0 % |

Geschlecht



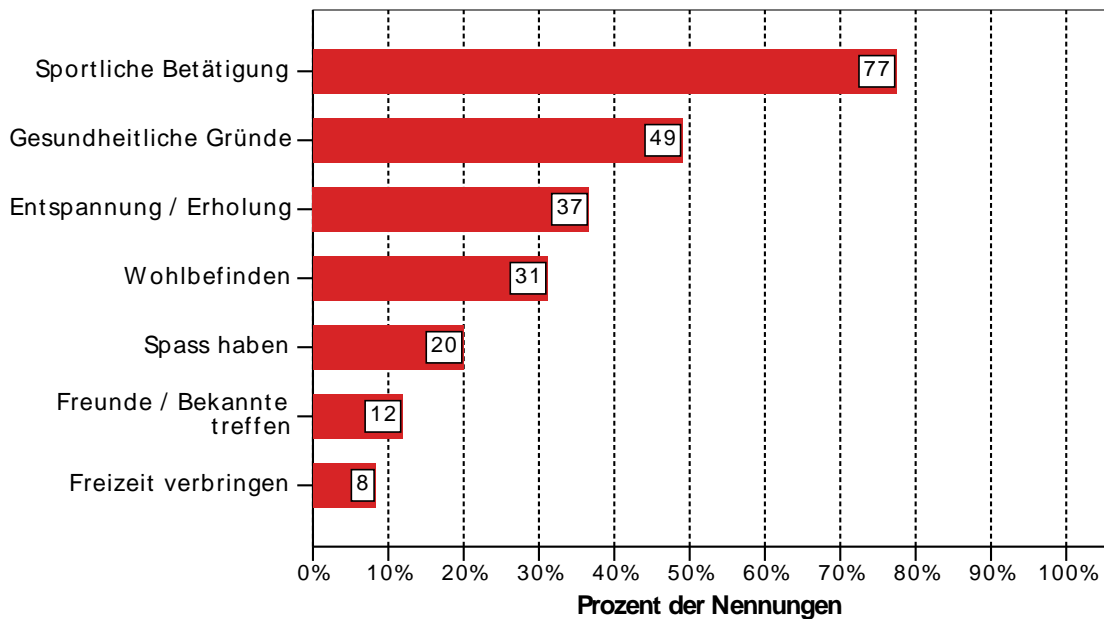
Der Anteil der weiblichen Badegäste ist in den meisten Hallenbädern etwas höher als derjenige der männlichen.

Die Badegäste wohnen zu 80 % (2003; 81 %) in der Stadt Zürich, zu 16 % (2003; 16 %) aus dem übrigen Kanton Zürich und zu 4 % (2003; 3 %) aus der übrigen Schweiz. Diese Werte entsprechen auch dem Wohnort der Kundschaft in Sommerbädern.

5.2. Zum Verhalten können folgende drei Aussagen gemacht werden:

- Badegäste im Hallenbad sind noch treuere Stammkunden als im Sommerbad. 89 % der Befragten besuchen in der Regel das Hallenbad, in dem sie den Fragebogen ausgefüllt haben, das sind 12 % mehr als in den Sommerbädern (77 % Stammgäste).
- Zürcherinnen und Zürcher sind Wasserratten. Die Besuchshäufigkeit in den Hallenbädern ist sogar noch ein bisschen höher als in den Sommerbädern. 83 % der Befragten gehen mindestens einmal pro Woche ins Hallenbad (gegenüber 81 % im Sommerbad).
- Häufigste Motivationsgründe

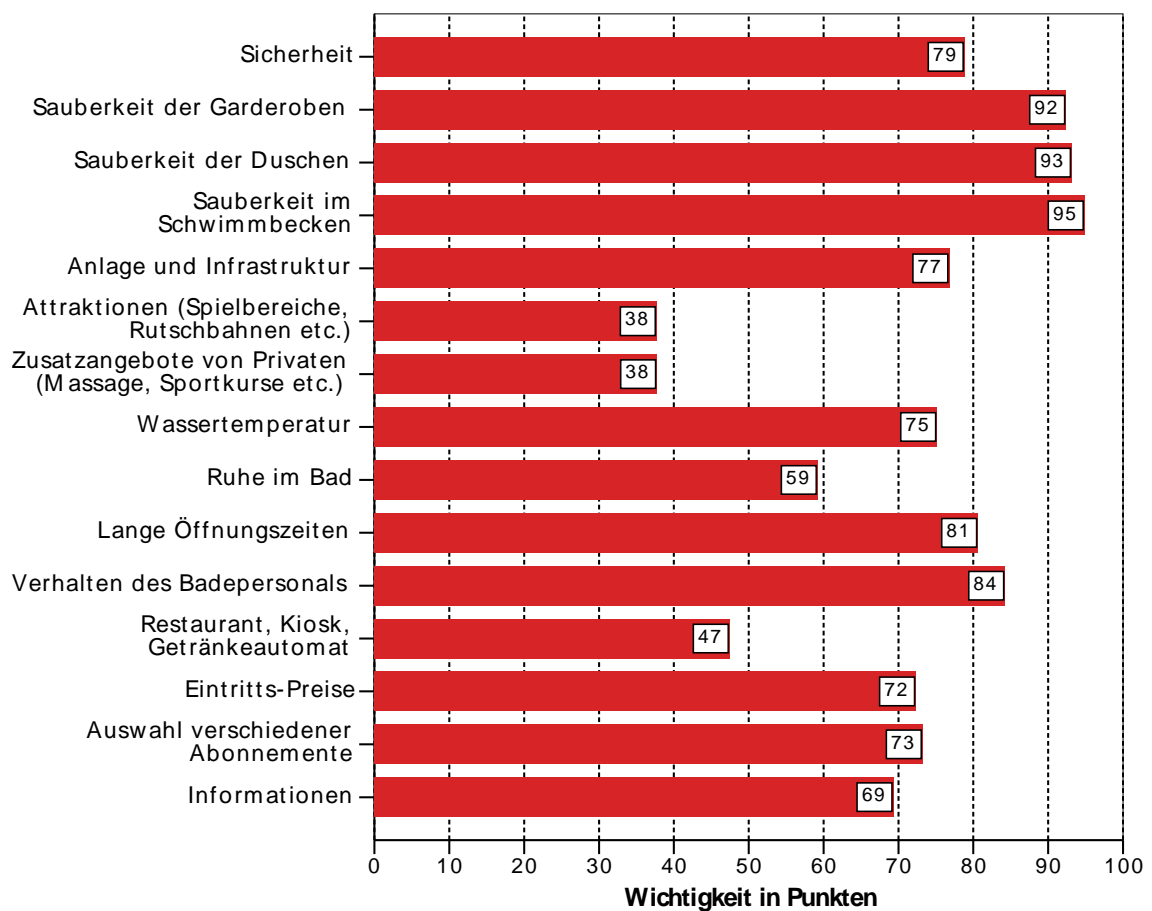
Weshalb besuchen Sie dieses Hallenbad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)



Die häufigsten drei Gründe für einen Hallenbadbesuch sind: sportliche Betätigung, gesundheitliche Gründe und Entspannung/Erholung. Im Vergleich zum Sommer steht im Winter die sportliche Betätigung mehr im Vordergrund, das Treffen von Bekannten oder der Zeitvertreib sind unwichtiger (12 % in Hallenbädern, 26 % in Sommerbädern).

5.3. Was ist den Badegästen wichtig ...

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



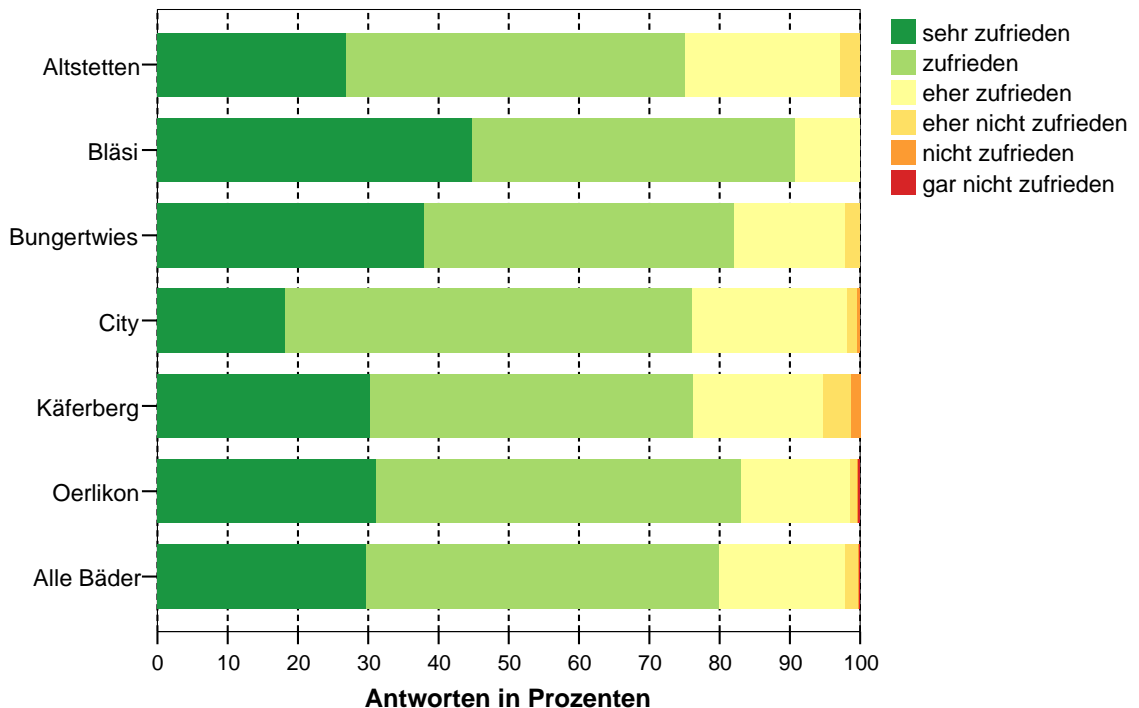
Die Besucher der Hallenbäder der Stadt Zürich legen vor allem Wert auf Hygiene und **Sauberkeit** (Schwimmbecken, Duschen und Garderobe) und das **Verhalten des Badepersonals**. Weniger wichtig sind ihnen Attraktionen und Zusatzangebote von Privaten. Darin unterscheiden sie sich nicht von den Besuchern der Sommerbäder. Im Vergleich zu Kunden der Sommerbäder interessieren sich Kunden der Hallenbäder weniger für Restaurants/Kioske/Getränkeautomaten (Hallenbäder 47 %, Sommerbäder 72 %), dafür ist ihnen die Wassertemperatur etwas wichtiger (Hallenbäder 75%, Sommerbäder 59%).

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

Insgesamt sind über 80 % der Badegäste mit dem von ihnen besuchten Bad zufrieden. Im Anschluss an die Darstellung der Gesamtzufriedenheit folgen auf den nächsten Seiten die als drei wichtigste genannte Kriterien (Sauberkeit, Badepersonal und Betrieb)

Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Hallenbad?

Gesamtzufriedenheit



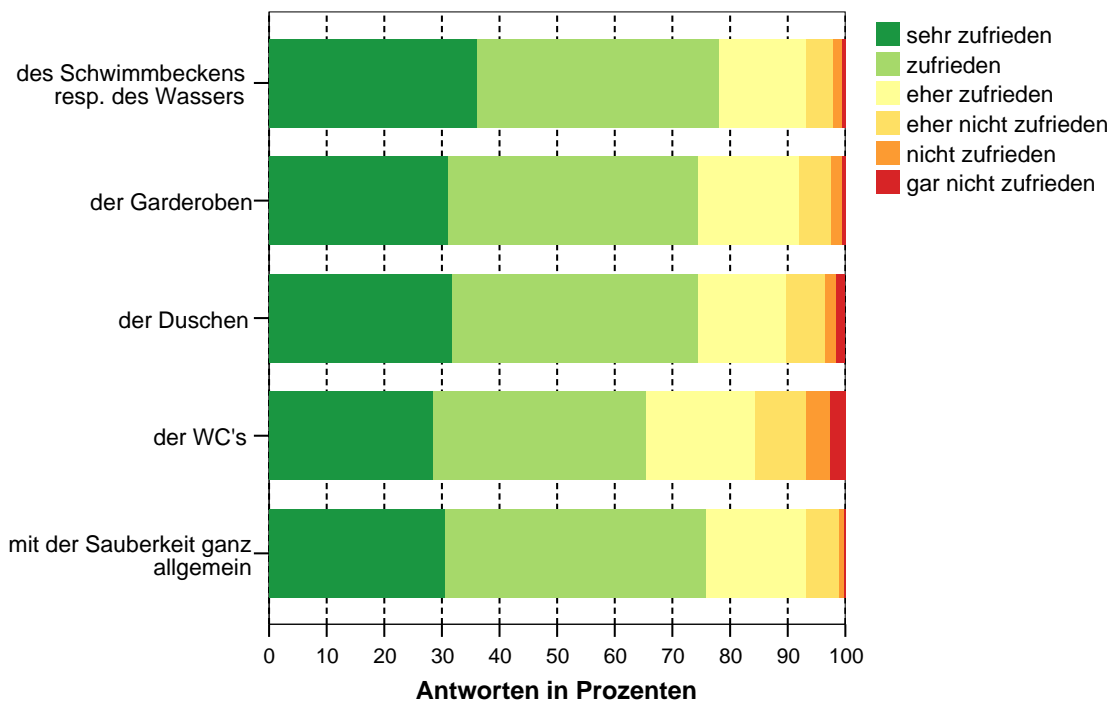
| Kriterium | Ø aller Bäder % pos. |
|---------------------|-------------------------|
| Gesamtzufriedenheit | 98 |

Insgesamt sind die Kunden der Hallenbäder der Stadt Zürich zufrieden. Am besten schneidet wiederum das Hallenbad Bläsi ab (2006: 100%).

5.4.1. Zufriedenheit mit der Sauberkeit

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

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



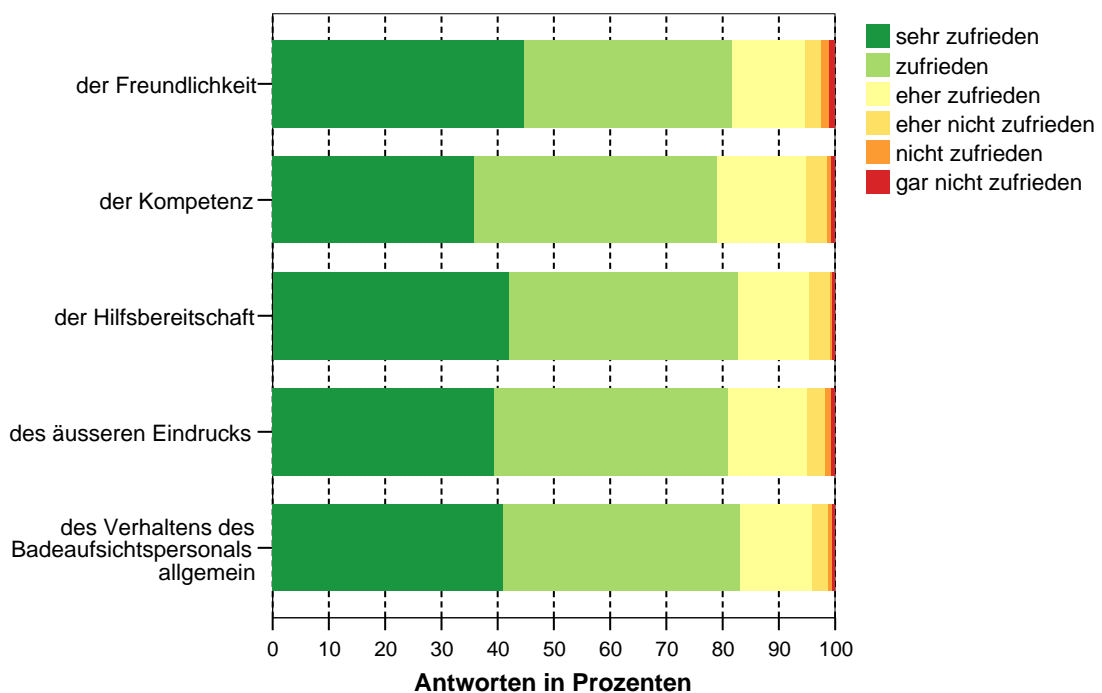
| Kriterium | Ø aller Bäder |
|----------------|---------------|
| Sauberkeit | % pos. |
| des Wassers | 93 |
| der Garderoben | 92 |
| der Duschen | 90 |
| der WC's | 84 |
| allgemein | 93 |

Die Sauberkeit aller Bereiche (Wasser, Garderoben, Duschen, WC's, allgemein) wird von den Badegästen für gut befunden (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?



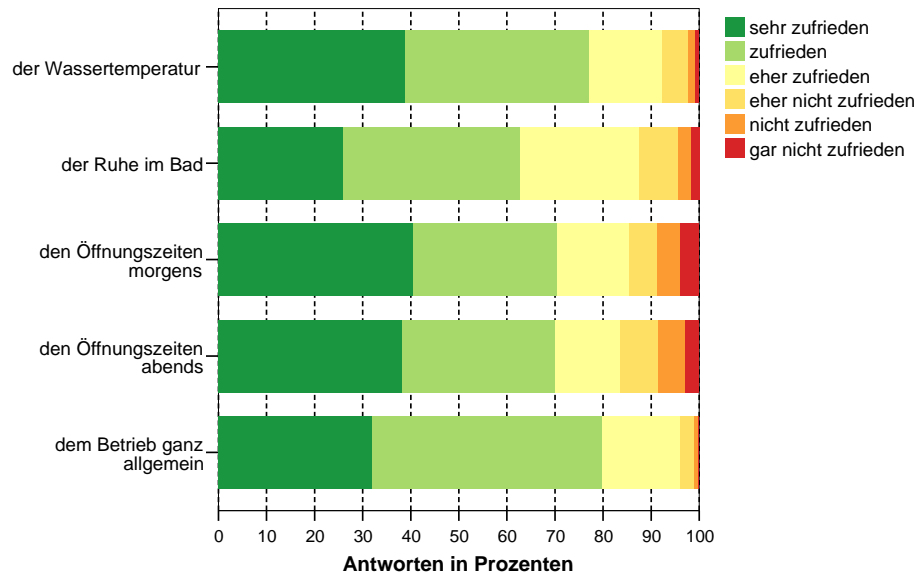
| Kriterium | Ø aller Bäder |
|-------------------|---------------|
| Aufsichtspersonal | % pos. |
| Freundlichkeit | 95 |
| Kompetenz | 95 |
| Hilfsbereitschaft | 95 |
| äusserer Eindruck | 95 |
| Verhalten allg. | 96 |

Das Badeaufsichtspersonal erhält gute Noten für Kompetenz, äusseren Eindruck, Verhalten allgemein und sehr gute Noten für Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft. Die Zufriedenheit mit dem Personal ist in den Hallenbädern noch besser als in den Sommerbädern. Das Verhalten des Badepersonals ist den Badenden nach der Sauberkeit am wichtigsten.

5.4.3. Zufriedenheit mit dem Betrieb

Was den Betrieb im Hallenbad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...

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



| Kriterium | Ø aller Bäder |
|------------------|---------------|
| Betrieb | % pos. |
| Wassertemperatur | 92 |
| Ruhe | 88 |
| offen morgens | 85 |
| offen abends | 84 |
| allgemein | 96 |

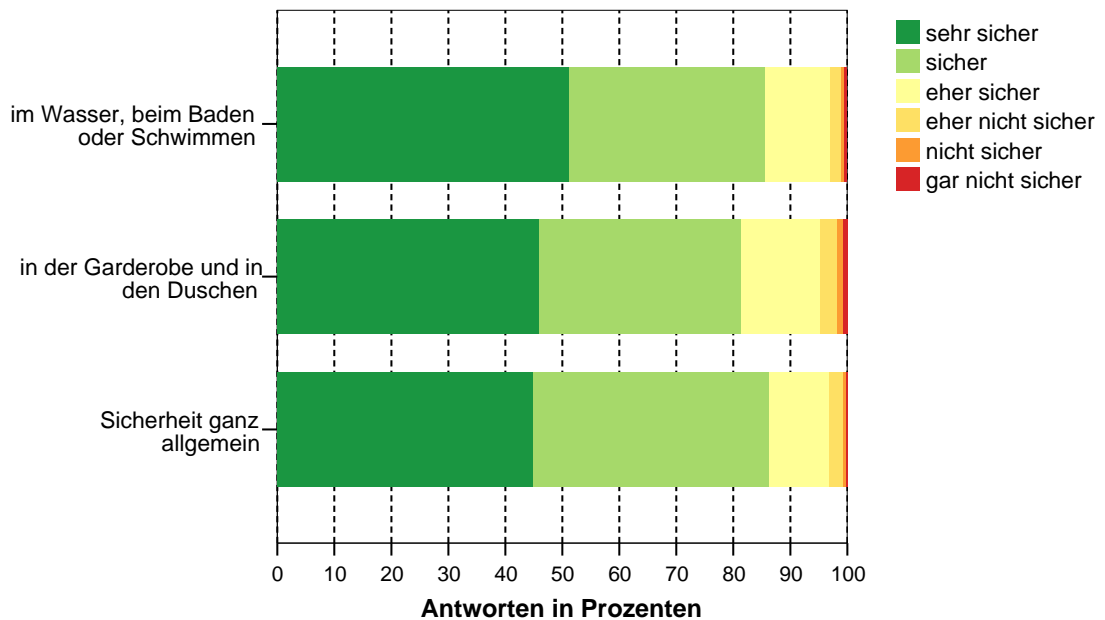
Mit der Wassertemperatur, den Öffnungszeiten und dem Betrieb allgemein sind die Kunden zufrieden.

Am zufriedensten mit der Wassertemperatur (und dem Betrieb allgemein) ist die Kundschaft im Wärmebad Käferberg, wo das Wasser mit 32 °C auch am wärmsten ist. Auch mit der Ruhe im Bad sind die Besucher im Wärmebad Käferberg am zufriedensten. Das City-Hallenbad erhält die besten Bewertungen für die Öffnungszeiten, welche mit 14 - 15 Stunden täglich die längsten sind.

5.4.4. Sicherheitsempfinden

Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Hallenbad...

- im Wasser, beim Baden oder Schwimmen?
- in der Garderobe und in den Duschen?
- Sicherheit ganz allgemein



| Kriterium | Ø aller Bäder |
|------------------|---------------|
| Sicherheit | % pos. |
| im Wasser | 97 |
| in der Garderobe | 95 |
| allgemein | 97 |

Die Badegäste fühlen sich im Wasser, in der Garderobe und auch allgemein sehr sicher. Am zufriedensten mit der Sicherheit sind die Gäste in den Bädern Bläsi und Käferberg, die Zufriedenheit liegt aber auch in den anderen Bädern sehr hoch.

Das Sicherheitsempfinden ist den Hallenbädern praktisch gleich wie in den Sommerbädern sowie unverändert gegenüber der letzten Befragung von 2003.