

Benchmarking Kundenschaftszufriedenheit

Schwimmbad Geren

Gemeinde Birmensdorf



Inhaltsverzeichnis

1	MANAGEMENT SUMMARY	3
2	BEFRAGUNG	6
3	ZUSAMMENSETZUNG DER BEFRAGTEN	7
3.1	ALTER UND GESCHLECHT.....	7
3.2	WOHNORT.....	9
3.3	BADEGEWOHNHEITEN	10
3.4	BESUCHSHÄUFIGKEIT.....	11
3.5	GRÜNDE FÜR DEN BESUCH EINES SCHWIMMBADS	12
4	WICHTIGKEIT UND ZUFRIEDENHEIT	13
4.1	WICHTIGKEIT	13
4.2	SICHERHEITSEMPFINDEN.....	14
4.3	ZUFRIEDENHEIT MIT DER SAUBERKEIT.....	15
4.4	ZUFRIEDENHEIT MIT DEM BETRIEB	16
4.5	ZUFRIEDENHEIT MIT ANLAGE UND INFRASTRUKTUR.....	17
4.6	ZUFRIEDENHEIT MIT ANGEBOTEN UND ATTRAKTIONEN	18
4.7	ZUFRIEDENHEIT MIT DEM BADEAUFSICHTSPERSONAL.....	19
4.8	ZUFRIEDENHEIT MIT DEM KASSENPERSONAL	20
4.9	ZUFRIEDENHEIT MIT RESTAURANT/KIOSK.....	21
4.10	ZUFRIEDENHEIT MIT INFORMATIONEN UND EINTRITTS-PREISEN	22
4.11	VERANSTALTUNGEN NEBEN REGULÄREM BADEBETRIEB	23
5	GESAMTZUFRIEDENHEIT	24
5.1	GESAMTZUFRIEDENHEIT UND ERREICHBARKEIT DES BADES	24
5.2	WICHTIGKEIT <i>VERSUS</i> ZUFRIEDENHEIT	25
5.3	ÜBERSICHT ERFÜLLUNGSGRAD	26
5.4	VERGLEICH DER BÄDER	27
	ANHANG A: BEMERKUNGEN	29
	ANHANG B: DER ORIGINALFRAGEBOGEN	33

1 Management Summary

Im Juli/August 2006 wurde in den Schwimmbädern der Gemeinden Birmensdorf, Bülach (Schwimmbad und Hallenbad), Embrach, Gossau, Schlieren, Zollikon und Zumikon eine schriftliche Kundenschaftsbefragung durchgeführt, in der die Badegäste ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit zu verschiedenen Aspekten des von ihnen besuchten Schwimmbades zum Ausdruck bringen konnten.

Dabei interessierten vor allem zwei Bereiche: Welches sind die Bedürfnisse der Kunden, wenn sie ein Schwimmbad besuchen, und wie zufrieden sind sie mit den einzelnen Aspekten (Sicherheit, Sauberkeit, Infrastruktur, Attraktionen, Badeaufsichtspersonal, Kassenpersonal, Restaurant/Kiosk, Informationen und Eintrittspreise).

Das Statistische Amt plant, diese Befragung alle zwei bis drei Jahre zu wiederholen, so dass die beteiligten Schwimmbäder die Möglichkeit haben, die Wirkung ihrer umgesetzten Massnahmen zu messen und zu überprüfen.

Grund für einen Besuch eines Sommerbades

Nach den Gründen für den Besuch des Bades gefragt, gaben 63% der Badegäste an, ein Sommerbad zur Abkühlung an einem heissen Sommertag zu besuchen. Etwas mehr als die Hälfte der Badegäste wollen schwimmen und sich körperlich betätigen und 30% der Badegäste suchen Entspannung und Erholung.

Was ist wichtig in einem Sommerbad

Nach der Wichtigkeit gewisser Aspekte eines Bades befragt, wurde am meisten die Hygiene und Sauberkeit genannt: 95% der Badegäste betrachten diesen Aspekt als wichtig bis sehr wichtig. 83% beurteilen das Verhalten des Badepersonals (Freundlichkeit und Badeaufsicht) und 79% die Sicherheit in und ums Wasser beim Besuch eines Schwimmbades als wichtig. Für zwei Drittel der Badegäste sind zudem die Erreichbarkeit eines Schwimmbades und dessen Eintrittspreis wichtig. Kaum ausschlaggebend für den Besuch eines Schwimmbades sind die Zusatzangebote und die Ruhe im Bad.

Schwimmbad Geren

Das Schwimmbad Geren wird in allen als wichtig erachteten Bereichen mit Ausnahme des Eintrittspreises gut bewertet. 84% der Badegäste sind mit dem Schwimmbad Geren alles in allem zufrieden, was ein gutes Ergebnis ist (Bewertungsskala siehe S. 6).

- **Gründe für den Besuch des Schwimmbades (S. 12):** Der grösste Teil der Badegäste (78%) suchen in erster Linie die Abkühlung an einem heissen Sommertag. Ein Drittel möchte ausserdem schwimmen und 30% der Badegäste sich entspannen und erholen.
- **Wichtigkeit (S. 13):** Für praktisch alle Badegäste des Schwimmbades Geren (99%) sind die **Hygiene und Sauberkeit** ein wichtiges Kriterium beim Besuch eines Schwimmbades. Das **Verhalten des Badepersonals** sowie die Sicherheit werden von 84% der Badegäste als wichtig erachtet. Ausserdem wird von 72% der Badegäste das **Restaurant bzw. der Kiosk** als wichtig erachtet. Für zwei Drittel der Badegäste sind die **Erreichbarkeit** des Bades und der **Eintrittspreis** ein wichtiges Kriterium, und für 62% der Badegäste ist die **Kinderfreundlichkeit** eines Schwimmbades von Bedeutung. Zusatzangebote wie Coiffeur, Massage etc. werden hingegen nur von 6% der Badegäste als wichtig bewertet.

Bewertung der wichtigsten Kriterien des Schwimmbades Geren

- Die **Sauberkeit (S.15)** im Schwimmbaden erzielt mit 85% zufriedenen Badegästen ein sehr gutes Ergebnis. Die Sauberkeit des Liegebereichs und der Spielwiesen (79% zufriedene Badegäste), der Duschen und Garderoben (66% zufriedene Badegäste) und die Sauberkeit allgemein (79% zufriedene Badegäste) schneiden in der Bewertung gut ab. Einzig die Sauberkeit in den WC's schneiden etwas tiefer ab (49% zufriedene Badegäste), was jedoch immer noch ein befriedigendes Ergebnis ist und im Vergleich zu den anderen Schwimmbädern im Durchschnitt liegt.
- Das **Verhalten des Badeaufsichtspersonals (S. 19)** schneidet in allen Bereichen gut ab. 73-75% der Badegäste sind mit dem äusseren Eindruck des Badepersonals, mit der Hilfsbereitschaft und der Badeaufsicht zufrieden. 79% der Badegäste bewerten den äusseren Eindruck und 77% das Verhalten allgemein des Badepersonals positiv.
- **Sicherheit (S. 14):** Die Sicherheit im Schwimmbad Geren schneidet in allen Bereich gut ab. Im Wasser fühlen sich 80% der Badegäste sicher, in den Garderoben und Duschen 70% und 79% der Badegäste fühle sich allgemein im Schwimmbad Geren sicher.
- Das **Restaurant bzw. der Kiosk (S. 21)** schneiden in allen Bereichen mit Ausnahme des Preis-Leistungs-Verhältnisses gut ab. Die Sauberkeit schneidet mit 86% zufriedenen Badegästen sogar sehr gut ab. Mit dem Angebot sind 63% der Badegäste zufrieden, die Freundlichkeit des Personals wird von 74% der Badegäste positiv bewertet und mit dem Mobiliar und den Platzverhältnissen sind 80% der Badegäste zufrieden. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist die Hälfte der Badegäste zufrieden, was ein befriedigendes Ergebnis ist. 72% der Badegäste sind mit dem Restaurant bzw. dem Kiosk alles in allem zufrieden.
- Mit der **Erreichbarkeit (S. 24)** des Schwimmbades sind 85% der Badegäste zufrieden, was ein sehr gutes Ergebnis ist. Die **Eintrittspreise (S.22)** erzielen mit 53% zufriedenen Badegästen nur ein befriedigendes Ergebnis. Es hat sich jedoch in allen Schwimmbad-Befragungen gezeigt, dass die Badegäste mit dem Eintrittspreis schwer zufrieden zu stellen sind.

- Die **Anlage und Infrastruktur (S. 17)** schneiden in der allgemeinen Bewertung sehr gut ab (87% zufriedene Badegäste). Die **Kinderfreundlichkeit** wird von den Badegästen gut bewertet. Das Angebot für Kinder stellt 82% der Badegäste zufrieden, beim Angebot für Kleinkinder sind es 80%. Die anderen Bereiche der Anlage schneiden in der Bewertung tiefer ab. Mit der Anzahl der Garderoben sind 75% der Badegäste zufrieden, mit deren Qualität wie auch der Qualität der Duschen sind jedoch nur 54% der Badegäste zufrieden, was ein befriedigendes Ergebnis ist. Mit der Anzahl der Duschen sind 47% der Badegäste zufrieden.

Bewertung der weiteren Bereiche des Schwimmbades

Die folgenden Bereiche sind für weniger als 60% der Badegäste beim Besuch eines Schwimmbades wichtig.

- Der **Badebetrieb (S. 16)** ganz allgemein schneidet in der Bewertung der Badegäste sehr gut ab (86% zufriedene Badegäste). Die einzelnen Bereiche schneiden alle gut ab: Wassertemperatur (74% zufriedene Badegäste), Öffnungszeiten (73% zufriedene Badegäste) und die Ruhe im Bad (63% zufriedene Badegäste).
- Die **Angebote und Attraktionen (S. 18)** schneiden in der allgemeinen Bewertung gut ab (63% zufriedene Badegäste). Auch die verfügbaren Spiel- und Sportflächen (74% zufriedene Badegäste) und die Spass-Infrastruktur (73% zufriedene Badegäste) schneiden gut ab. Die Grillstellen, Sitzgelegenheiten und Tische erzielen mit 44% zufriedenen Badegästen ein befriedigendes Ergebnis. Die angebotenen Sportkurse mit 33% zufriedenen Badegästen und die Zusatzangebote mit 26% zufriedenen Badegästen erreichen keine befriedigende Bewertung.
- Die Badegäste sind mit dem **Kassenpersonal (S. 20)** allgemein zufrieden (72% zufriedene Badegäste). Auch die einzelnen Aspekte, die die Badegäste beurteilt haben, schneiden gut ab. 67% der Badegäste sind mit der Freundlichkeit und der Geschwindigkeit der Bedienung zufrieden. Die Kompetenz wird von 76% der Badegäste positiv bewertet.
- 62% der Badegäste sind mit den **Informationen (S. 22)** über das Schwimmbad zufrieden und 71% mit der **Auswahl von Abonnements**, was ein gutes Ergebnis ist.

Zusammensetzung der Badegäste und ihre Badegewohnheiten

- **Altersstruktur (S. 7)** und **Geschlecht (S. 8)**: Fast zwei Drittel der Badegäste ist unter 40 Jahre alt (65%), ein Viertel ist zwischen 40 und 54 Jahre alt und 10% sind älter. 66% der Badegäste sind weiblich.
- **Badegewohnheiten (S. 10)** und **Besuchshäufigkeit (S. 11)**: Für 82% der Badegäste ist das Schwimmbad Geren das Stammbad. 80% der Badegäste besuchen es mindestens einmal pro Woche.

2 Befragung

Durchführung der Umfrage

Benchmarking-Team, Statistisches Amt des Kantons Zürich

Umfragedauer

Vom 21. Juli 2006 – 02. August 2006

Methode und Durchführung

Schriftliche Befragung. Mindestens 200 Fragebogen pro Schwimmbad wurden jeweils vor Ort den Gästen zum Ausfüllen verteilt und wieder eingesammelt.

Rücklauf

184 von 200 Fragebögen.

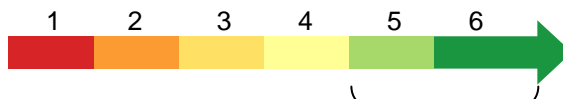
Fragebogen

Der Fragebogen setzte sich aus 15 Fragemodulen zum jeweiligen Schwimmbad und aus statistischen Angaben zu den Gästen zusammen.

Beurteilung

Der Fragebogen enthielt eine sechsstufige Bewertungs-Skala, wobei 1 (sehr negativ) den tiefsten und 6 (sehr positiv) den höchsten Wert darstellte.

Bewertungs-Skala
auf dem Fragebogen



Daraus ergibt sich der **Anteil positiver und sehr positiver Antworten.**

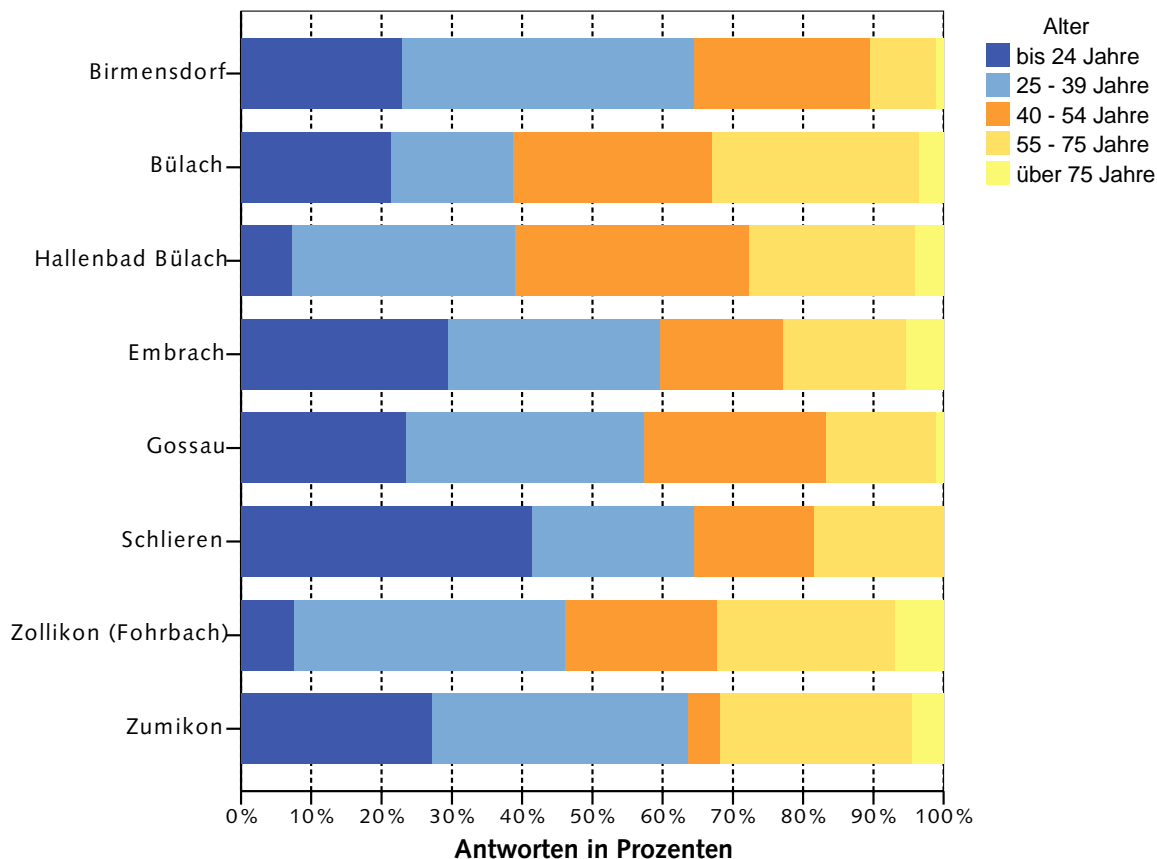
Aufgrund langjähriger Erfahrungen mit Personal- und Kundenschaftsumfragen verwenden wir folgende Klassifikationen:

Bewertung	Mittelwert	zufrieden & sehr zufrieden	
unbefriedigend	< 4.0	< 35%	
befriedigend	≥ 4.0	≥ 35%	
gut	≥ 4.7	≥ 60%	= sehr positive Bewertung
sehr gut	≥ 5.3	≥ 85%	

3 Zusammensetzung der Befragten

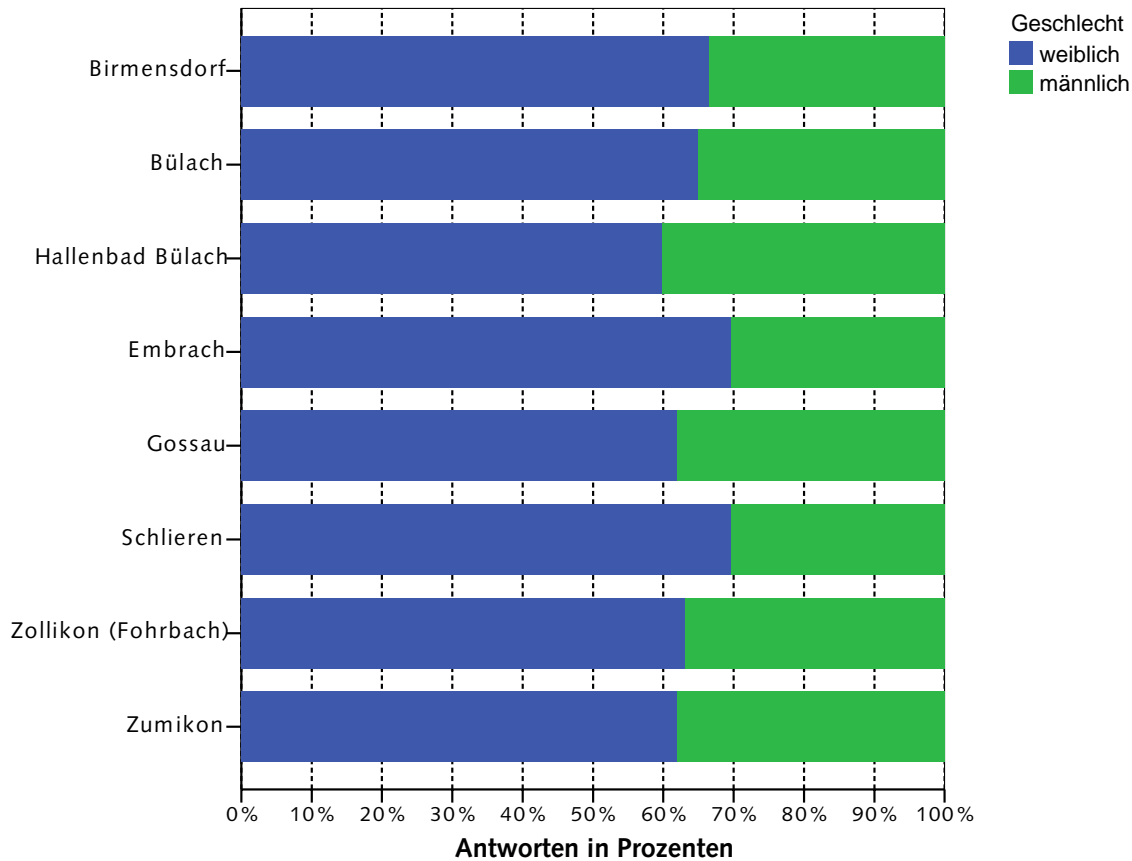
3.1 Alter und Geschlecht

Alter



		Birmensdorf	Bülach	Embrach	Gossau	Schlieren	Zollikon (Fohrbach)	Zumikon	Hallenbad Bülach
Alter	bis 24 Jahre	23%	21%	30%	23%	41%	8%	27%	7%
	25 - 39 Jahre	42%	17%	30%	34%	23%	39%	36%	32%
	40 - 54 Jahre	25%	28%	17%	26%	17%	22%	5%	33%
	55 - 75 Jahre	9%	29%	17%	16%	19%	25%	27%	24%
	über 75 Jahre	1%	3%	5%	1%		7%	5%	4%
Gesamt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Geschlecht



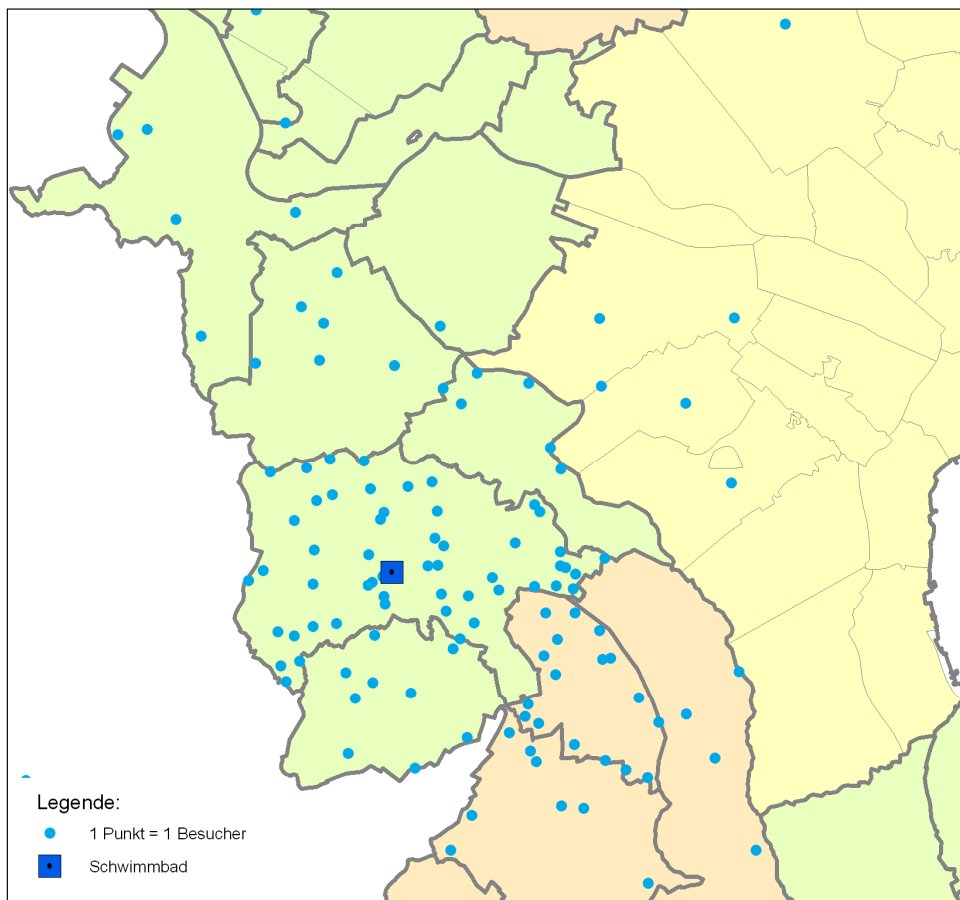
		Birmensdorf	Bülach	Embrach	Gossau	Schlieren	Zollikon (Fohrbach)	Zumikon	Hallenbad Bülach
Geschlecht	weiblich	66%	65%	70%	62%	70%	63%	62%	60%
	männlich	34%	35%	30%	38%	30%	37%	38%	40%
Gesamt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 Wohnort

Wo wohnen Sie?

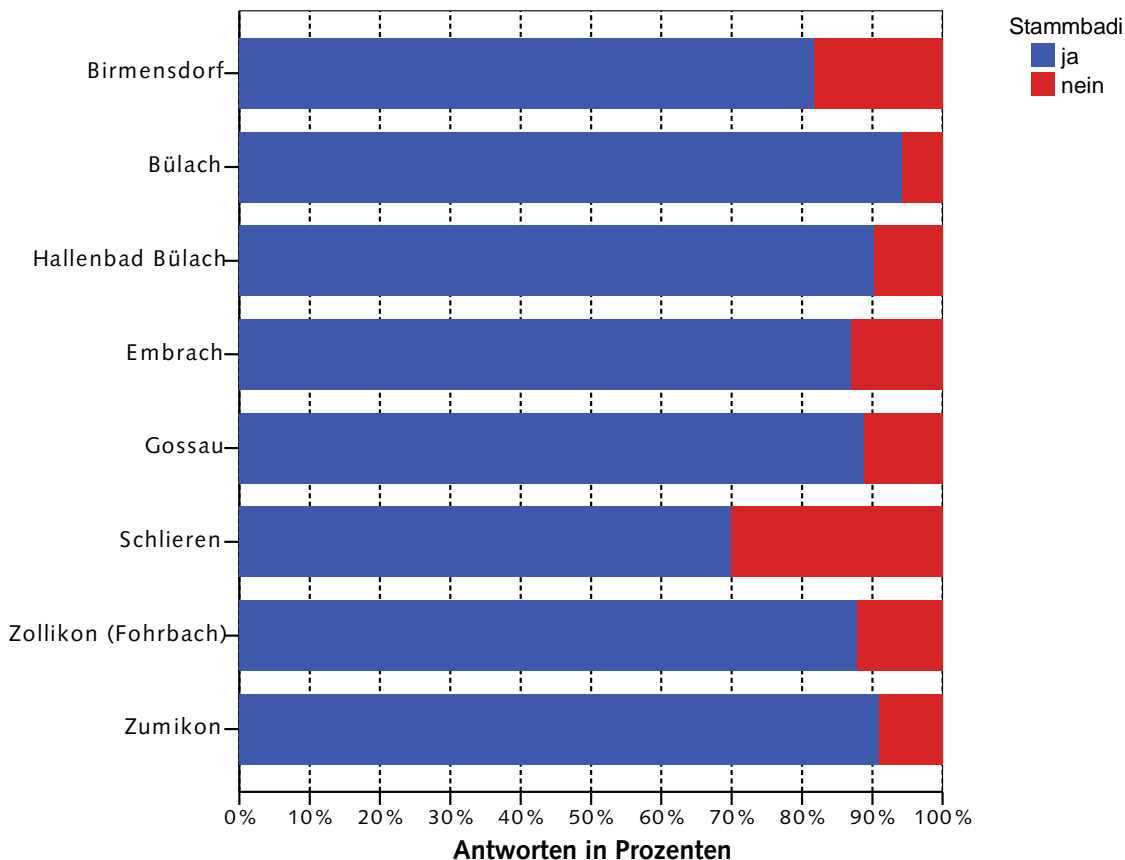
Die Badegäste wurden ebenfalls nach ihrem Wohnort (Postleitzahl) gefragt. Auf der Karte sind die Gemeindegrenzen eingezeichnete und die Bezirke unterschiedlich gefärbt. Jede Person, die einen Fragebogen ausgefüllt hat, ist in dem entsprechenden Postleitzahlengebiet als blauer Punkt dargestellt (die Punkte sind zufällig im Postleitzahlengebiet verteilt).

Schwimmbad Geren



3.3 Badegewohnheiten

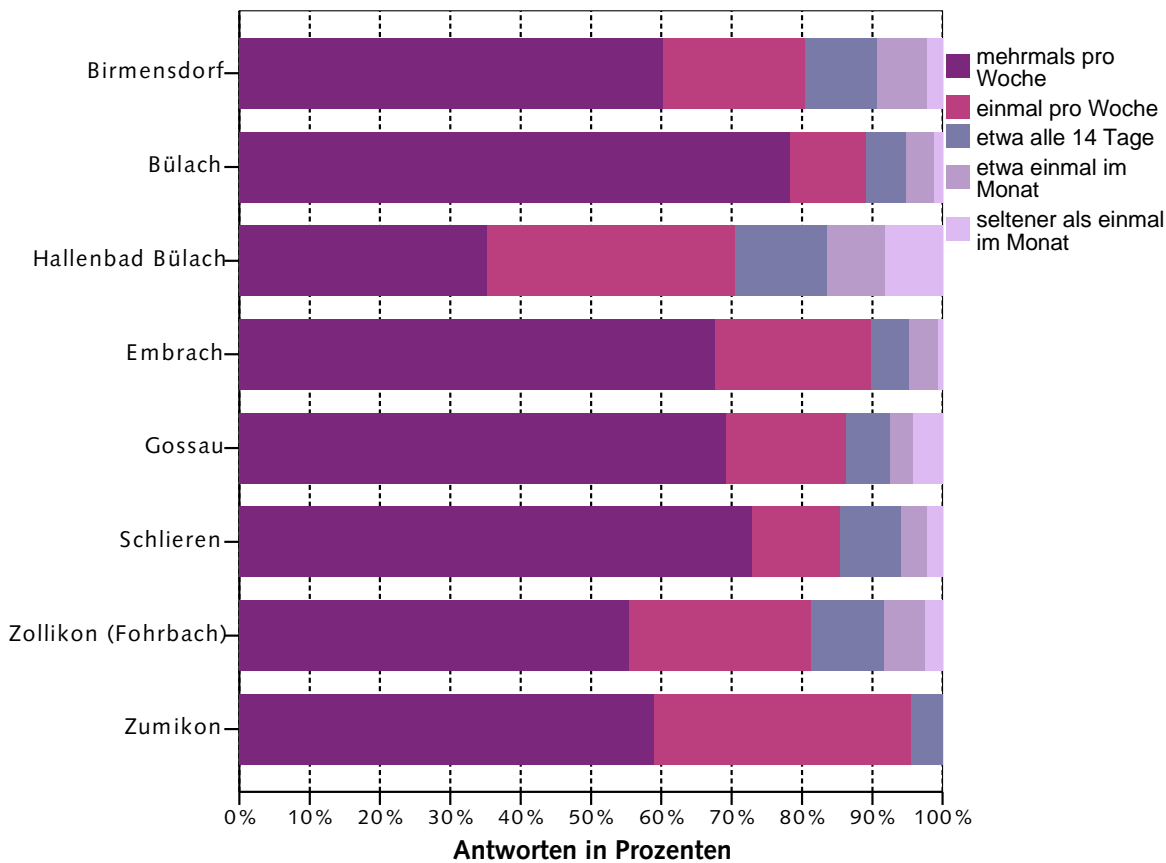
Ist das Schwimmbad, in welchem Sie jetzt sind, das Bad, in welches Sie normalerweise hingehen?



		Birmensdorf	Bülach	Embrach	Gossau	Schlieren	Zollikon (Fohrbach)	Zumikon	Hallenbad Bülach
Ist das Schwimmbad, in welchem Sie jetzt sind, das Bad, in welches Sie normalerweise hingehen?	ja	82%	94%	87%	89%	70%	88%	91%	90%
	nein	18%	6%	13%	11%	30%	12%	9%	10%
Gesamt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.4 Besuchshäufigkeit

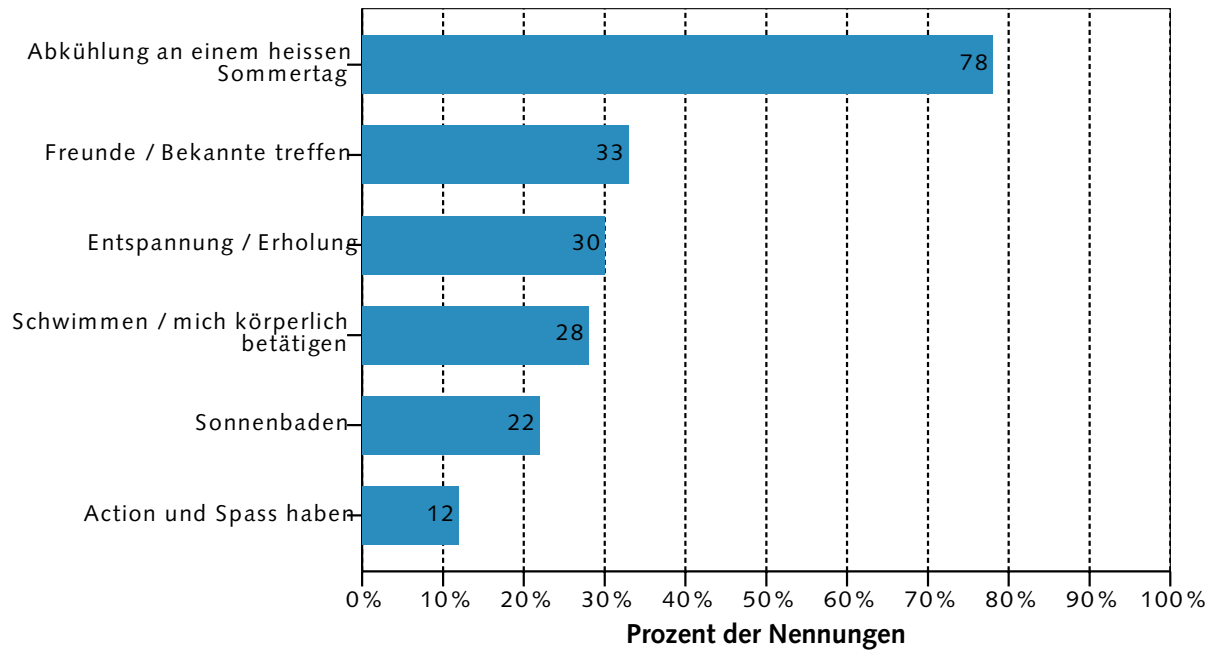
Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Schwimmbad?



		Birmensdorf	Bülach	Embrach	Gossau	Schlieren	Zollikon (Fohrbach)	Zumikon	Hallenbad Bülach
Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Schwimmbad?	mehrmals pro Woche	60%	78%	68%	69%	73%	55%	59%	35%
	einmal pro Woche	20%	11%	22%	17%	12%	26%	36%	35%
	etwa alle 14 Tage	10%	6%	5%	6%	9%	10%	5%	13%
	etwa einmal im Monat	7%	4%	4%	3%	4%	6%	0%	8%
	seltener als einmal im Monat	2%	1%	1%	4%	2%	3%	0%	8%
Gesamt		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3.5 Gründe für den Besuch eines Schwimmbads

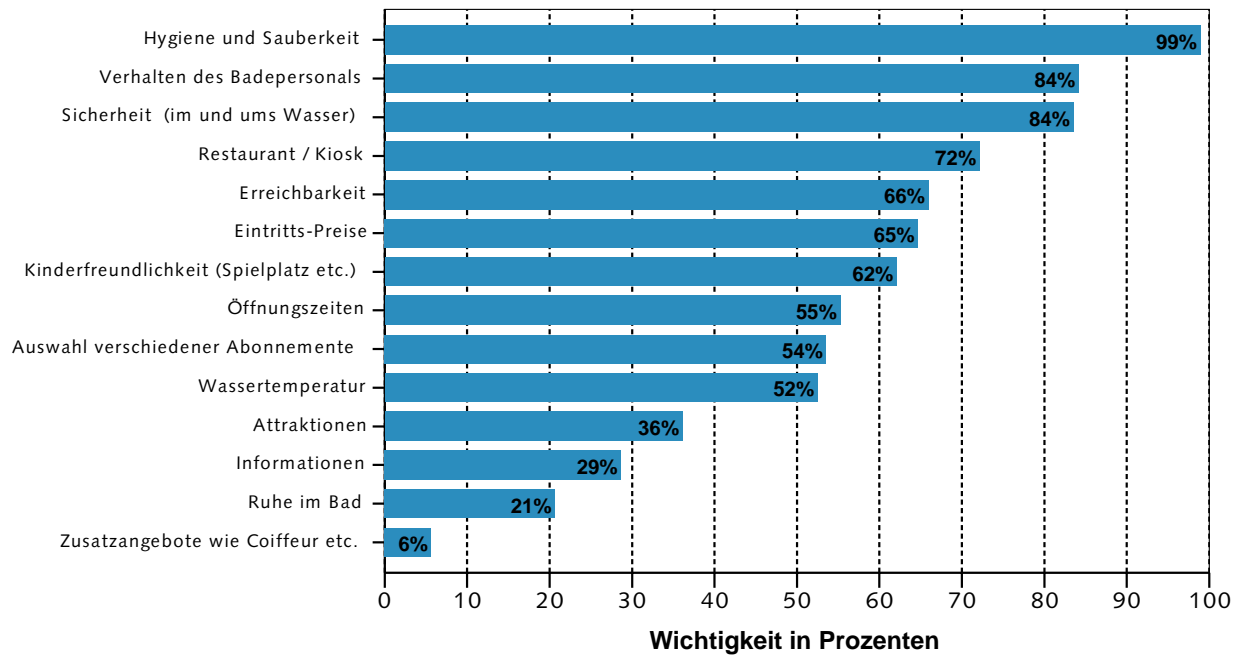
Weshalb besuchen Sie dieses Schwimmbad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)



4 Wichtigkeit und Zufriedenheit

4.1 Wichtigkeit

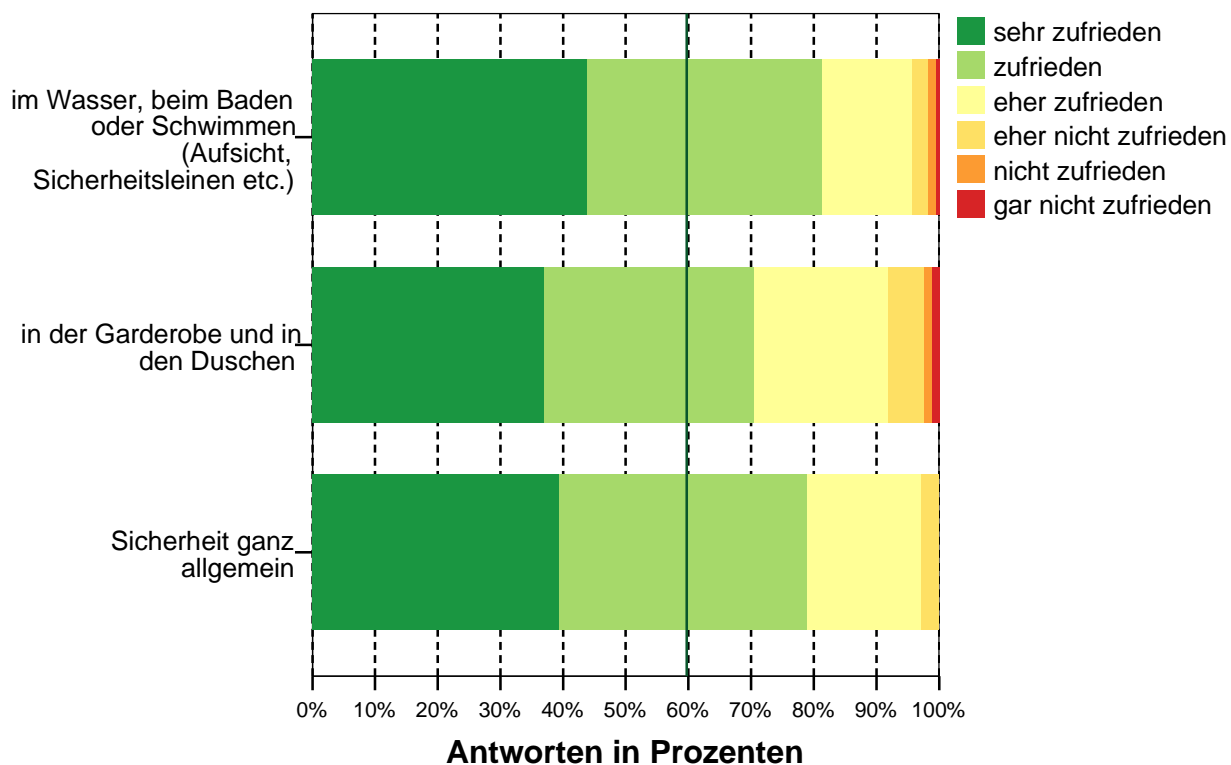
Bitte sagen Sie uns zu jedem einzelnen Punkt, wie wichtig er für Sie ist, wenn Sie ein Schwimmbad besuchen:



4.2 Sicherheitsempfinden

Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Schwimmbad...

- im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleine etc.)?
- in der Garderobe und in den Duschen?
- Sicherheit ganz allgemein

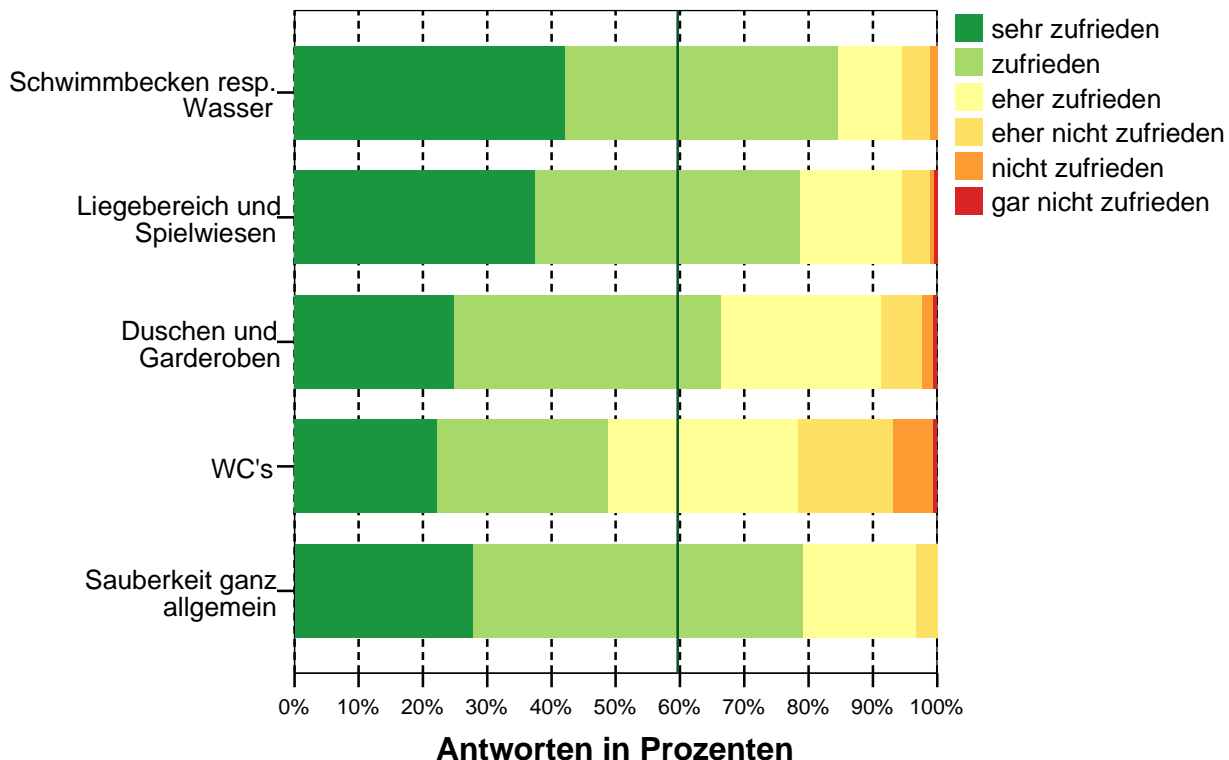


		gar nicht sicher	nicht sicher	eher nicht sicher	eher sicher	sicher	sehr sicher	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)	Anzahl	10	22	46	123	371	423	80
	%	1	2	5	12	37	43	
in der Garderobe und in den Duschen	Anzahl	13	13	69	189	344	328	70
	%	1	1	7	20	36	34	
Sicherheit ganz allgemein	Anzahl	5	7	34	161	413	369	79
	%	1	1	3	16	42	37	

4.3 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

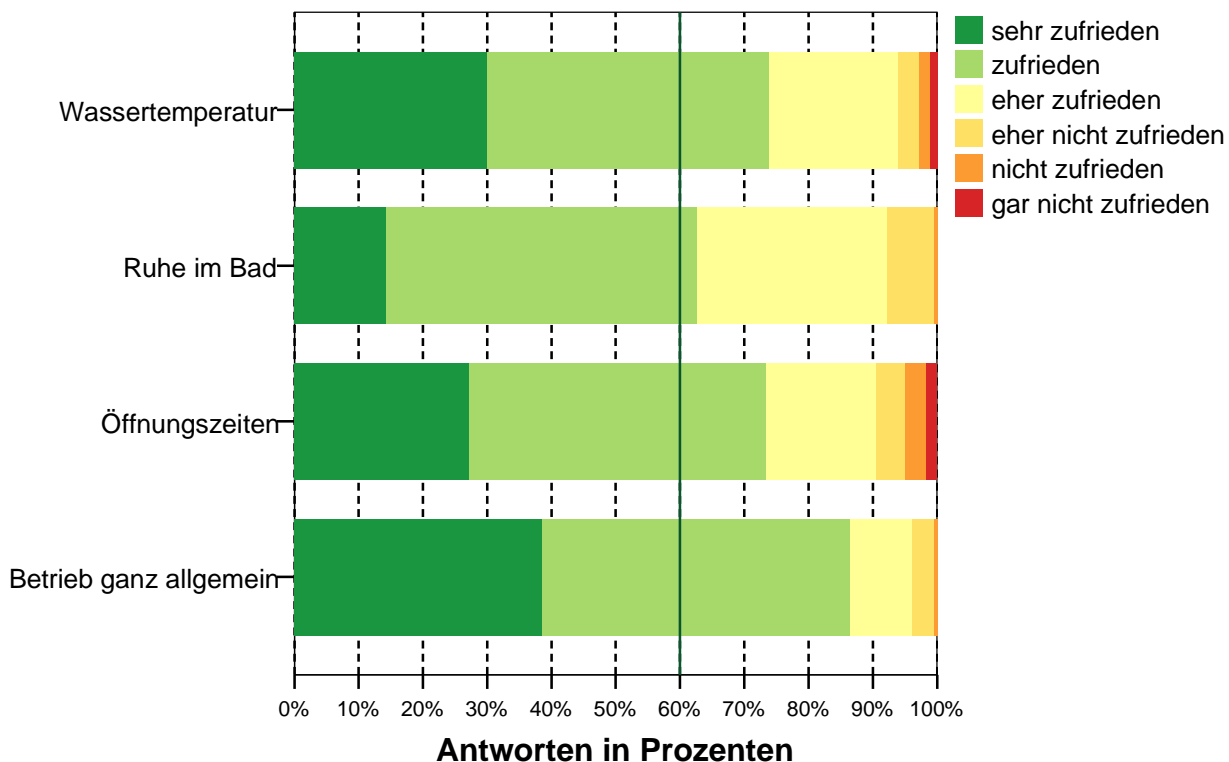


		sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
Schwimmbecken resp. Wasser	Anzahl	0	2	8	18	78	77	85
	%	0	1	4	10	43	42	
Liegebereich und Spielwiesen	Anzahl	1	1	8	29	76	69	79
	%	1	1	4	16	41	38	
Duschen und Garderoben	Anzahl	1	3	11	43	72	43	66
	%	1	2	6	25	42	25	
WC's	Anzahl	1	11	26	52	47	39	49
	%	1	6	15	30	27	22	
Sauberkeit ganz allgemein	Anzahl	0	0	6	32	94	51	79
	%	0	0	3	17	51	28	

4.4 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?

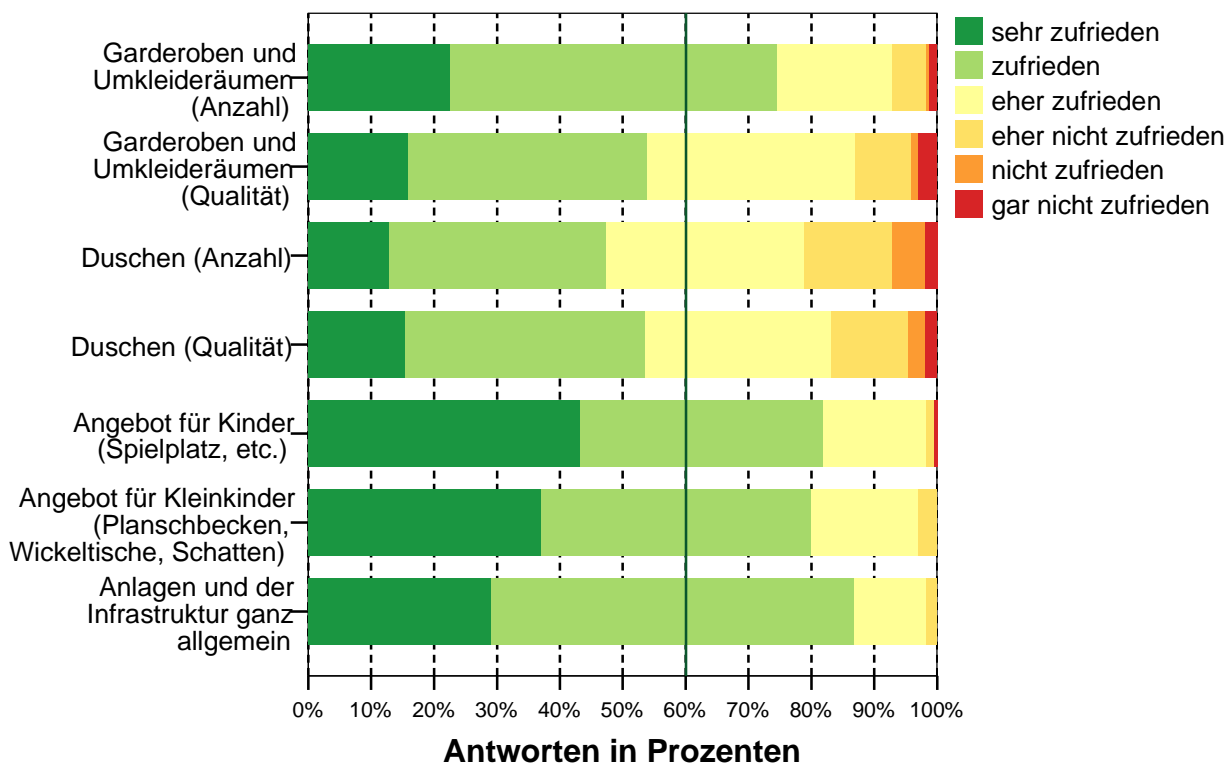


		sehr	unzufrieden	eher	eher	zufrieden	sehr	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
		unzufrieden		unzufrieden	zufrieden	zufrieden	zufrieden	
Wassertemperatur	Anzahl	2	3	6	37	80	55	74
	%	1	2	3	20	44	30	
Ruhe im Bad	Anzahl	0	1	13	54	88	26	63
	%	0	1	7	30	48	14	
Öffnungszeiten	Anzahl	3	6	8	31	83	49	73
	%	2	3	4	17	46	27	
Betrieb ganz allgemein	Anzahl	0	1	6	18	88	71	86
	%	0	1	3	10	48	39	

4.5 Zufriedenheit mit Anlage und Infrastruktur

Was die Anlage und die Infrastruktur betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...

- den Garderoben und Umkleieräumen (Anzahl)?
- den Garderoben und Umkleieräumen (Qualität)?
- den Duschen (Anzahl)?
- den Duschen (Qualität)?
- dem Angebot für Kinder?
- Dem Angebot für Kleinkinder (Planschbecken, Wickeltische, Schatten)
- den Anlagen und der Infrastruktur ganz allgemein?

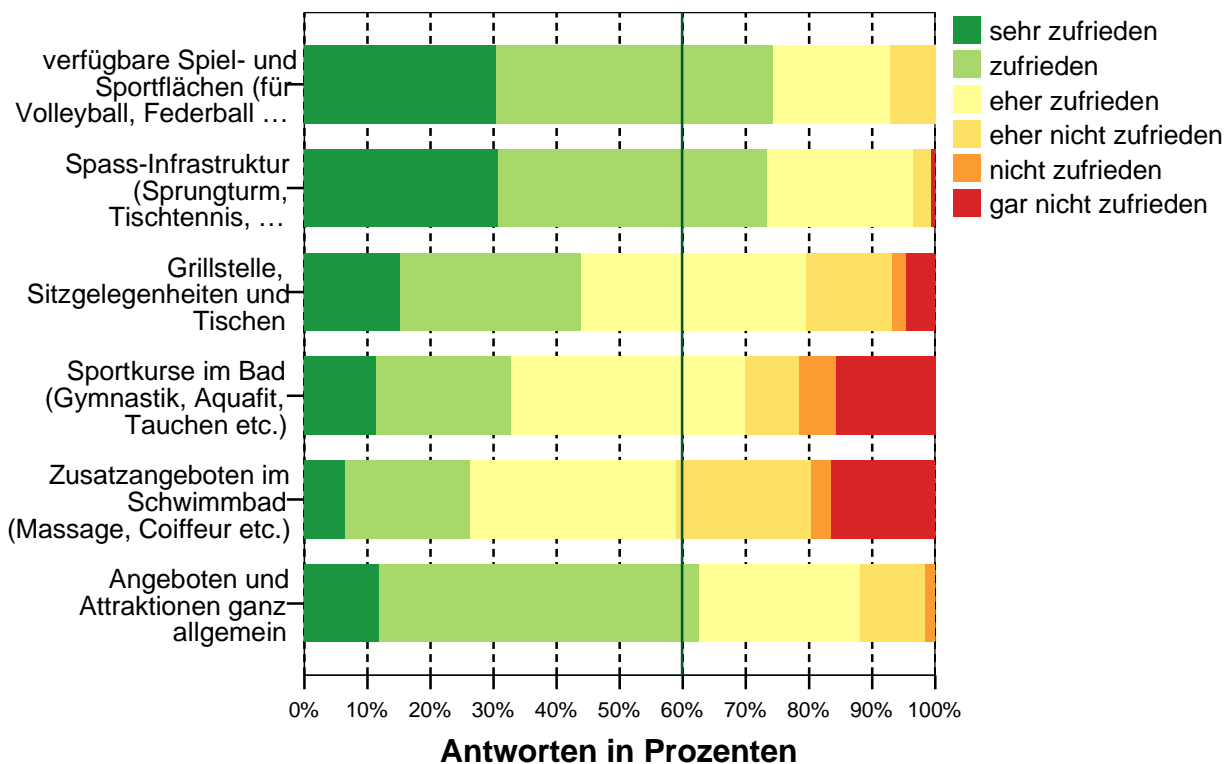


		sehr	unzufrieden	eher	eher	zufrieden	sehr	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
		unzufrieden	unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	zufrieden	zufrieden	
Garderoben und Umkleieräumen (Anzahl)	Anzahl	2	1	9	31	88	38	75
	%	1	1	5	18	52	22	
Garderoben und Umkleieräumen (Qualität)	Anzahl	5	2	15	56	64	27	54
	%	3	1	9	33	38	16	
Duschen (Anzahl)	Anzahl	3	8	22	49	54	20	47
	%	2	5	14	31	35	13	
Duschen (Qualität)	Anzahl	3	4	19	46	59	24	54
	%	2	3	12	30	38	15	
Angebot für Kinder (Spielplatz, Planschbecken, Wasserspiele)	Anzahl	1	0	2	29	68	76	82
	%	1	0	1	16	39	43	
Angebot für Kleinkinder (Planschbecken, Wickeltische, Schatten)	Anzahl	0	0	5	29	73	63	80
	%	0	0	3	17	43	37	
Anlagen und der Infrastruktur ganz allgemein	Anzahl	0	0	3	21	105	53	87
	%	0	0	2	12	58	29	

4.6 Zufriedenheit mit Angeboten und Attraktionen

Was die Angebote und Attraktionen im Schwimmbad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...

- den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)?
- der Spass-Infrastruktur (Sprungturm, Tischtennis etc.)?
- der Grillstelle, den Sitzgelegenheiten und Tischen?
- den Sportkursen im Bad (Gymnastik, Aquafit, Tauchen etc.)?
- den Zusatzangeboten im Schwimmbad (Massage, Coiffeur etc.)?
- den Angeboten und Attraktionen ganz allgemein?

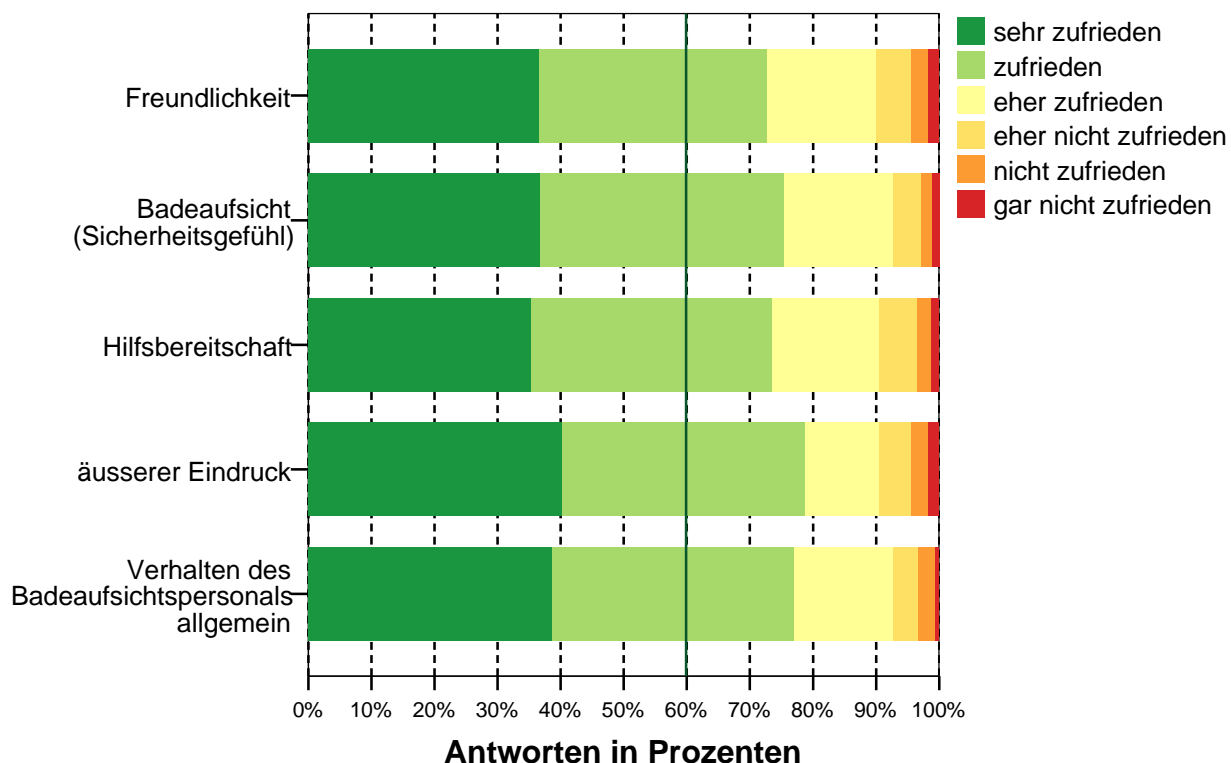


		sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
verfügbare Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)	Anzahl	0	0	12	31	74	51	74
	%	0	0	7	18	44	30	
Spass-Infrastruktur (Sprungturm, Tischtennis, Tischfussball etc.)	Anzahl	1	0	5	39	72	52	73
	%	1	0	3	23	43	31	
Grillstelle, Sitzgelegenheiten und Tischen	Anzahl	6	3	18	47	38	20	44
	%	5	2	14	36	29	15	
Sportkurse im Bad (Gymnastik, Aquafit, Tauchen etc.)	Anzahl	11	4	6	26	15	8	33
	%	16	6	9	37	21	11	
Zusatzangeboten im Schwimmbad (Massage, Coiffeur etc.)	Anzahl	10	2	13	20	12	4	26
	%	16	3	21	33	20	7	
Angeboten und Attraktionen ganz allgemein	Anzahl	0	2	14	34	68	16	63
	%	0	1	10	25	51	12	

4.7 Zufriedenheit mit dem Badeaufsichtspersonal

Wie zufrieden sind Sie mit dem Badeaufsichtspersonal bezüglich...

- der Freundlichkeit?
- Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)?
- der Hilfsbereitschaft?
- des äusseren Eindrucks?
- des Verhaltens des Badeaufsichtspersonals allgemein?

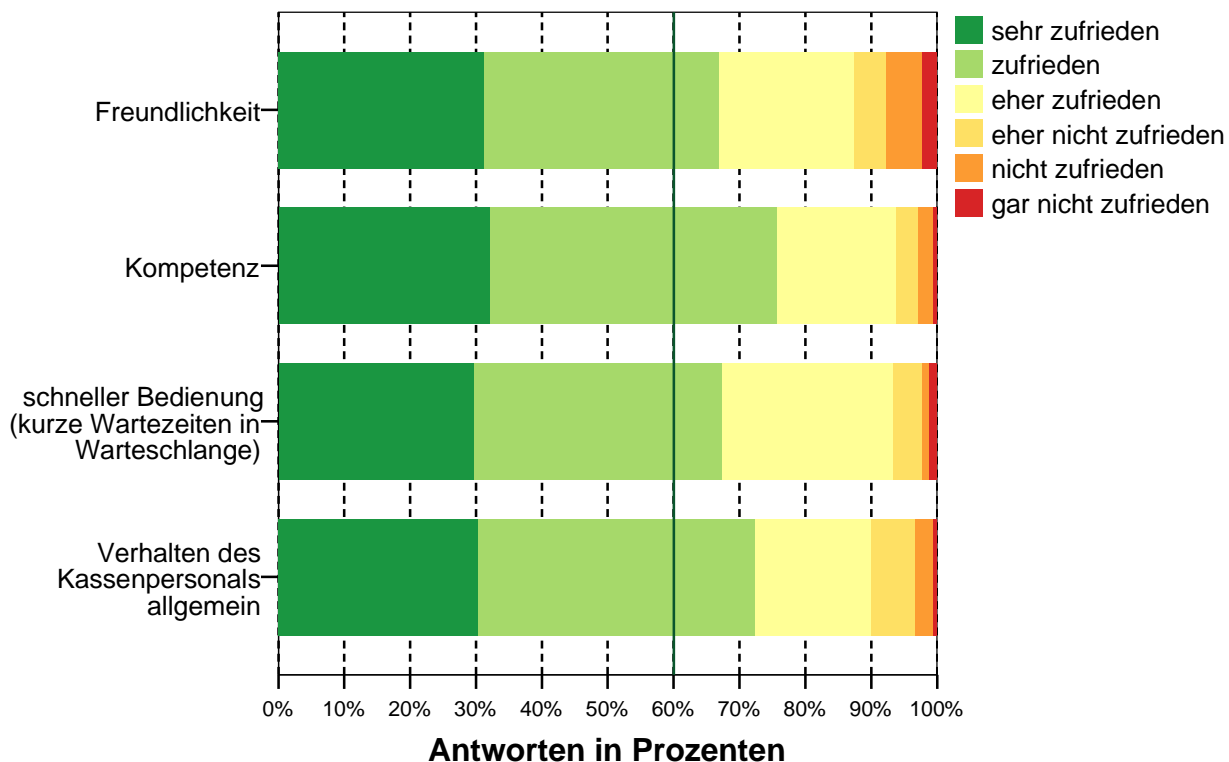


		sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
Freundlichkeit	Anzahl	3	5	10	31	65	66	73
	%	2	3	6	17	36	37	
Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)	Anzahl	2	3	8	31	69	66	75
	%	1	2	4	17	39	37	
Hilfsbereitschaft	Anzahl	2	4	10	29	65	60	74
	%	1	2	6	17	38	35	
äusserer Eindruck	Anzahl	3	5	9	21	69	72	79
	%	2	3	5	12	39	40	
Verhalten des Badeaufsichtspersonals allgemein	Anzahl	1	5	7	28	69	69	77
	%	1	3	4	16	39	39	

4.8 Zufriedenheit mit dem Kassenpersonal

Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...

- der Freundlichkeit?
- der Kompetenz?
- schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in Warteschlange?)
- des Verhaltens des Kassenpersonals allgemein?

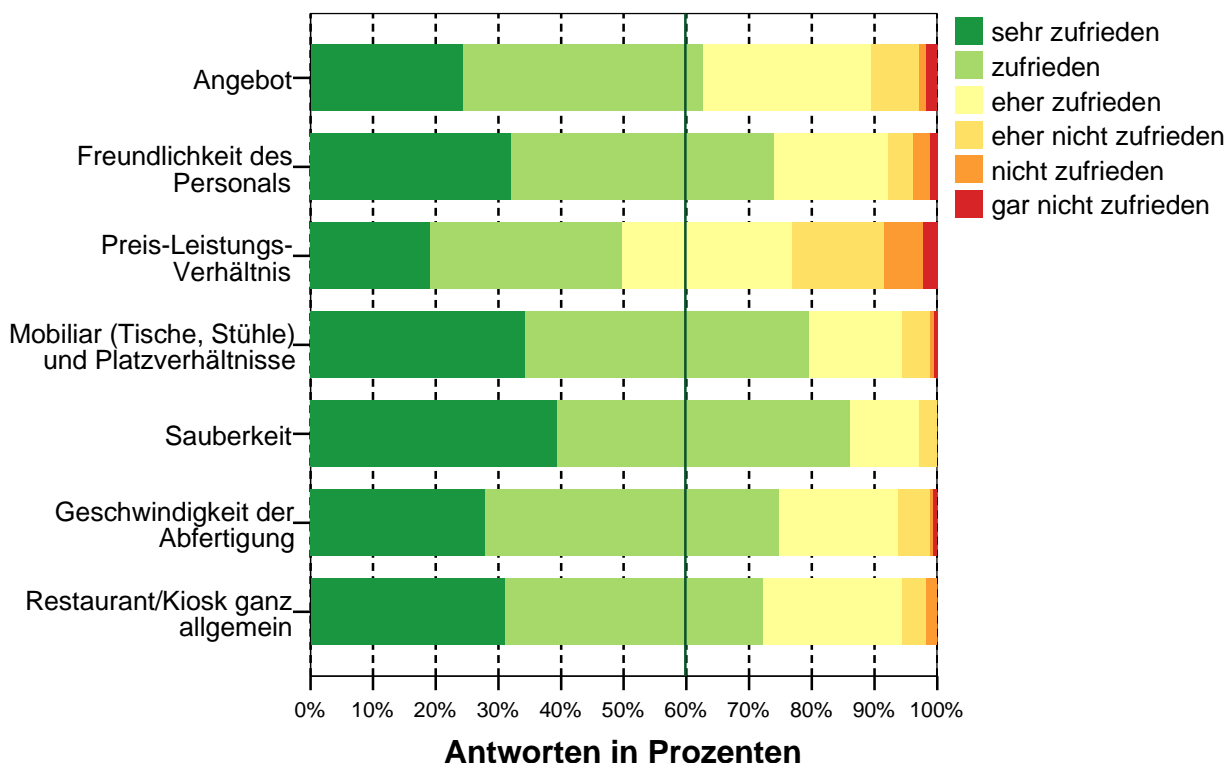


		sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
Freundlichkeit	Anzahl	4	10	9	37	65	57	67
	%	2	5	5	20	36	31	
Kompetenz	Anzahl	1	4	6	32	77	57	76
	%	1	2	3	18	44	32	
schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in Warteschlange)	Anzahl	2	2	8	46	67	53	67
	%	1	1	4	26	38	30	
Verhalten des Kassenpersonals allgemein	Anzahl	1	5	12	32	76	55	72
	%	1	3	7	18	42	30	

4.9 Zufriedenheit mit Restaurant/Kiosk

Wie zufrieden sind Sie mit Restaurant/Kiosk bezüglich...

- dem Angebot?
- der Freundlichkeit des Personals?
- dem Preis-Leistungs-Verhältnis?
- dem Mobiliar (Tische, Stühle) und Platzverhältnisse?
- der Sauberkeit?
- der Geschwindigkeit der Abfertigung?
- mit Restaurant/Kiosk ganz allgemein?



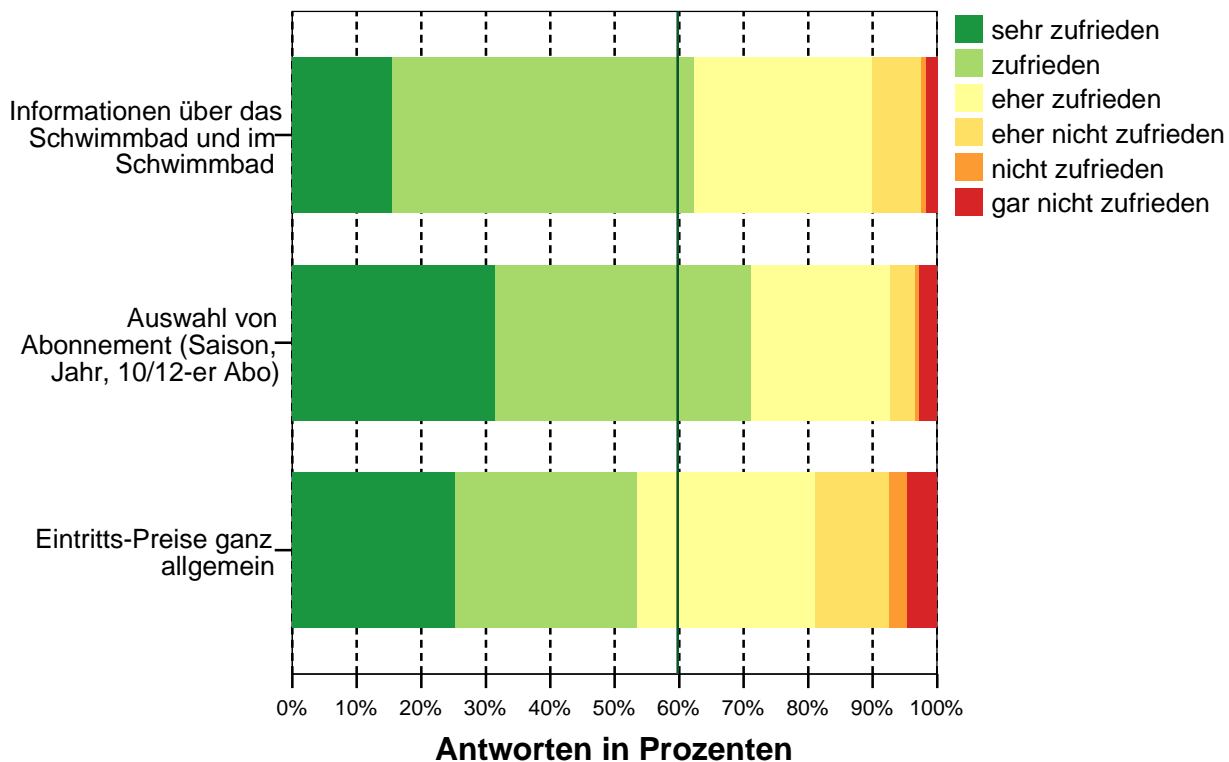
		sehr unzufrieden	unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
Angebot	Anzahl	3	2	14	48	69	44	63
	%	2	1	8	27	38	24	
Freundlichkeit des Personals	Anzahl	2	5	7	33	76	58	74
	%	1	3	4	18	42	32	
Preis-Leistungs-Verhältnis	Anzahl	4	11	26	48	54	34	50
	%	2	6	15	27	31	19	
Mobiliar (Tische, Stühle) und Platzverhältnisse	Anzahl	1	1	8	27	82	62	80
	%	1	1	4	15	45	34	
Sauberkeit	Anzahl	0	0	5	20	84	71	86
	%	0	0	3	11	47	39	
Geschwindigkeit der Abfertigung	Anzahl	1	1	9	34	84	50	75
	%	1	1	5	19	47	28	
Restaurant/Kiosk ganz allgemein	Anzahl	0	3	7	40	74	56	72
	%	0	2	4	22	41	31	

4.10 Zufriedenheit mit Informationen und Eintritts-Preisen

Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen über das Schwimmbad und im Schwimmbad zu den Öffnungszeiten, den Veranstaltungen und Angeboten?

Wie zufrieden sind Sie mit...

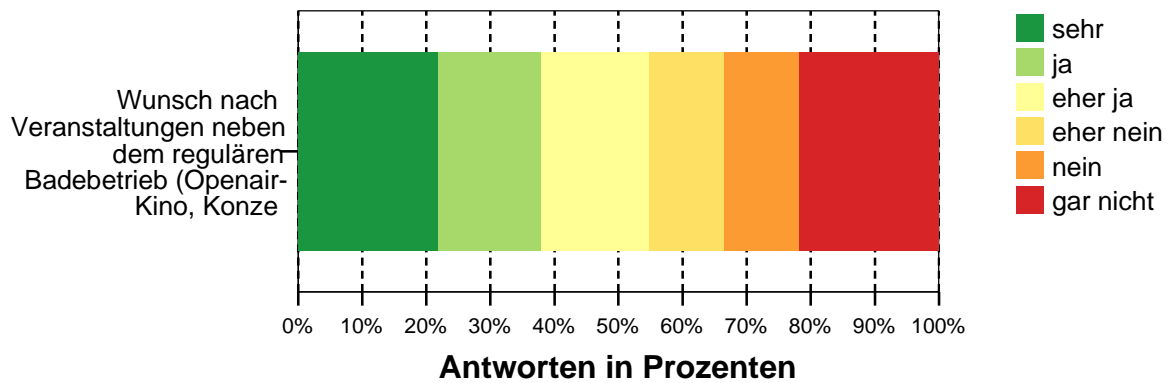
- der Auswahl von Abonnements (Saison, Jahr, 10/12-er Abo)?
- den Eintritts-Preisen ganz allgemein?



		sehr unzufrieden		eher unzufrieden		eher zufrieden		zufrieden		sehr zufrieden	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
		Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%		
Informationen über das Schwimmbad und im Schwimmbad	Anzahl	3	1	13	46	78	26				62
	%	2	1	8	28	47	16				
Auswahl von Abonnement (Saison, Jahr, 10/12-er Abo)	Anzahl	4	1	6	32	59	47				71
	%	3	1	4	21	40	32				
Eintritts-Preise ganz allgemein	Anzahl	8	5	20	48	49	44				53
	%	5	3	11	28	28	25				

4.11 Veranstaltungen neben regulärem Badebetrieb

Würden Sie es begrüßen, wenn Veranstaltungen neben dem regulären Badebetrieb durchgeführt würden (Openair-Kino, Konzerte, Tanzabende, Disco)?

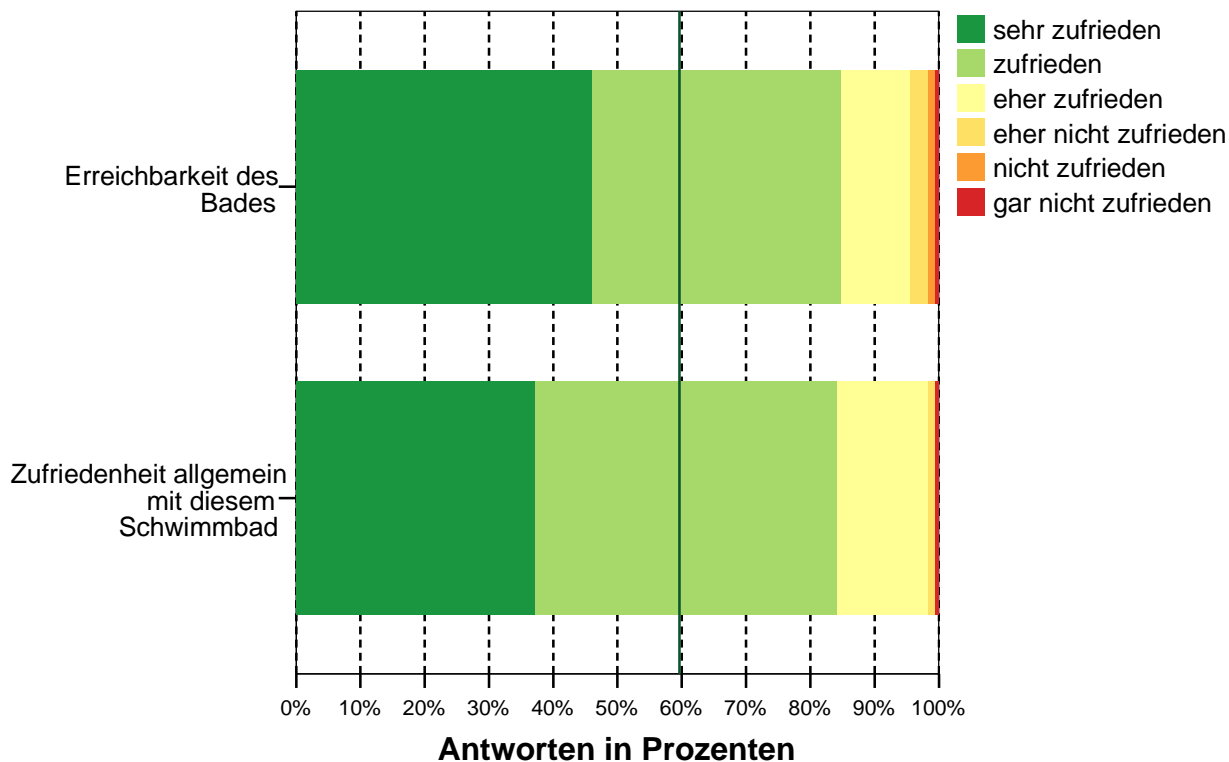


		gar nicht	nicht	eher nicht	eher ja	ja	sehr
Wunsch nach Veranstaltungen neben dem regulären Badebetrieb	Anzahl	39	21	21	30	29	39
	%	22	12	12	17	16	22

5 Gesamtzufriedenheit

5.1 Gesamtzufriedenheit und Erreichbarkeit des Bades

Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit des Bades?
 Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Schwimmbad?

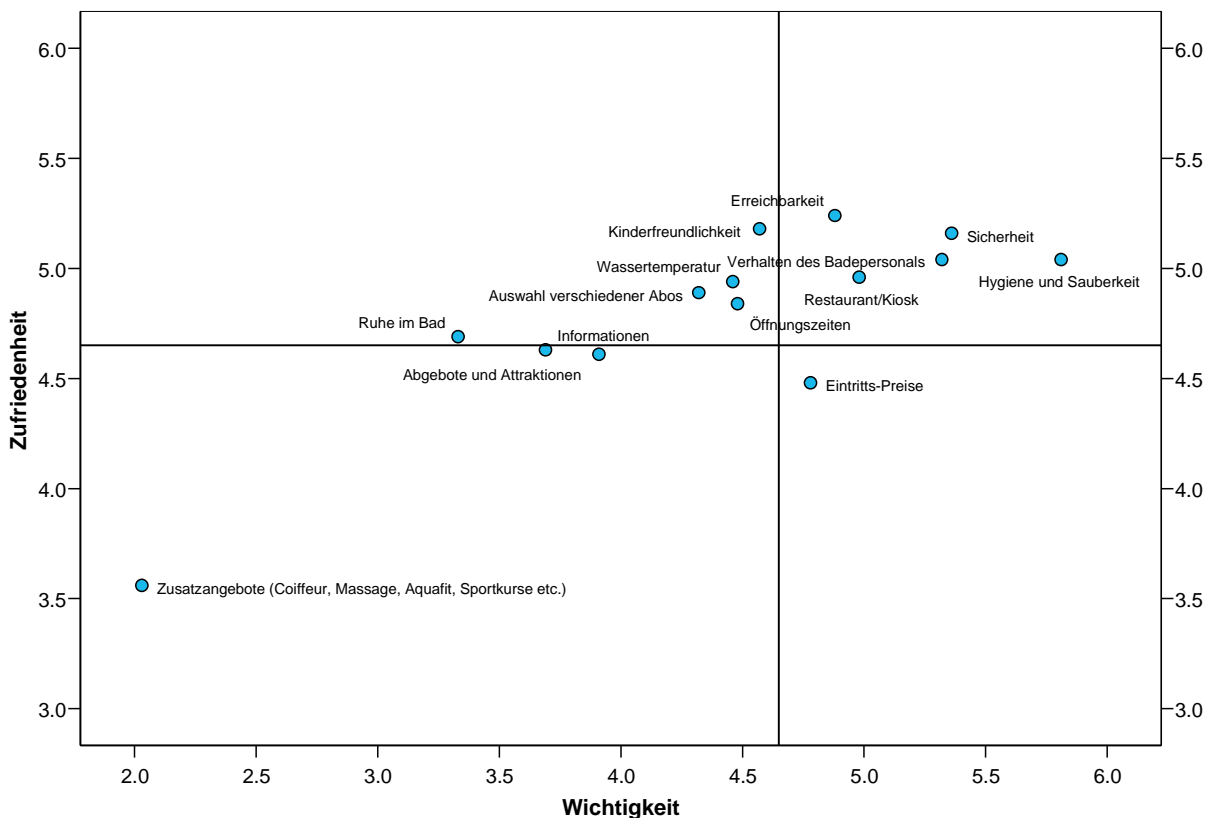


		sehr	unzufrieden	eher	eher	zufrieden	sehr	Anteil positive & sehr positive Antworten (%)
		unzufrieden	unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	zufrieden	zufrieden	
Erreichbarkeit des Bades	Anzahl	1	2	5	19	69	82	85
	%	1	1	3	11	39	46	
Zufriedenheit allgemein mit diesem Schwimmbad	Anzahl	1	0	2	26	86	68	84
	%	1	0	1	14	47	37	

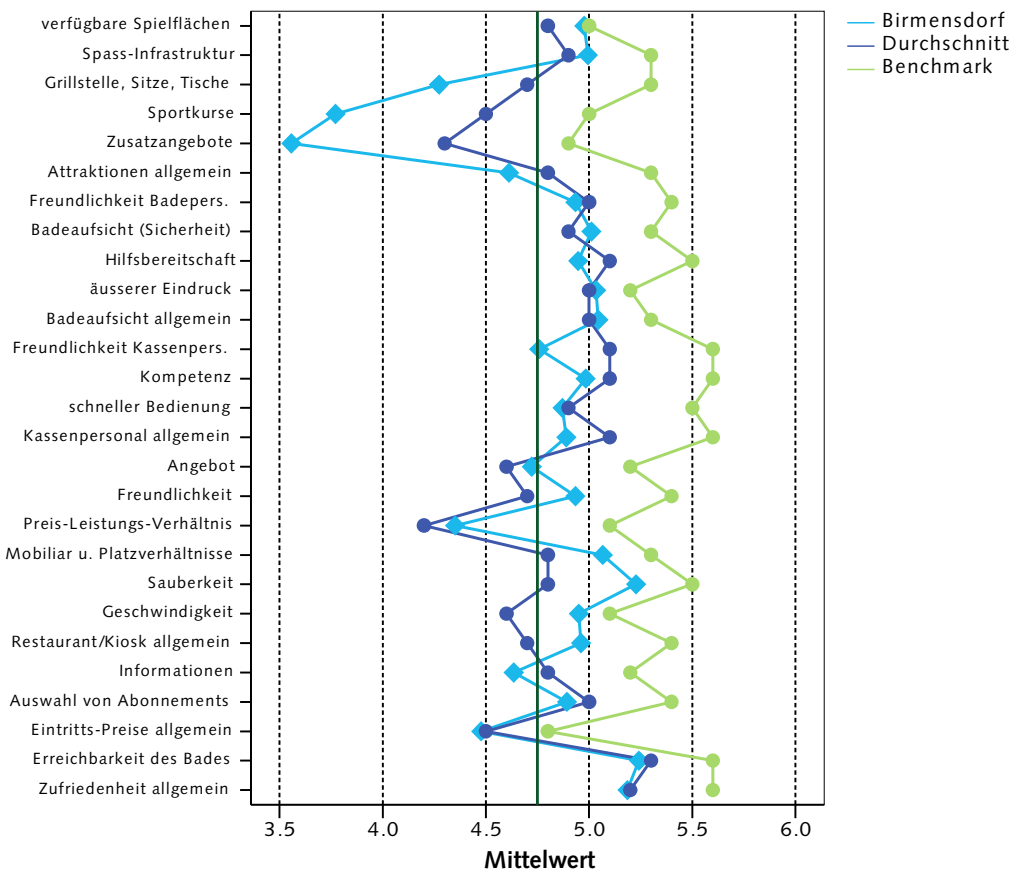
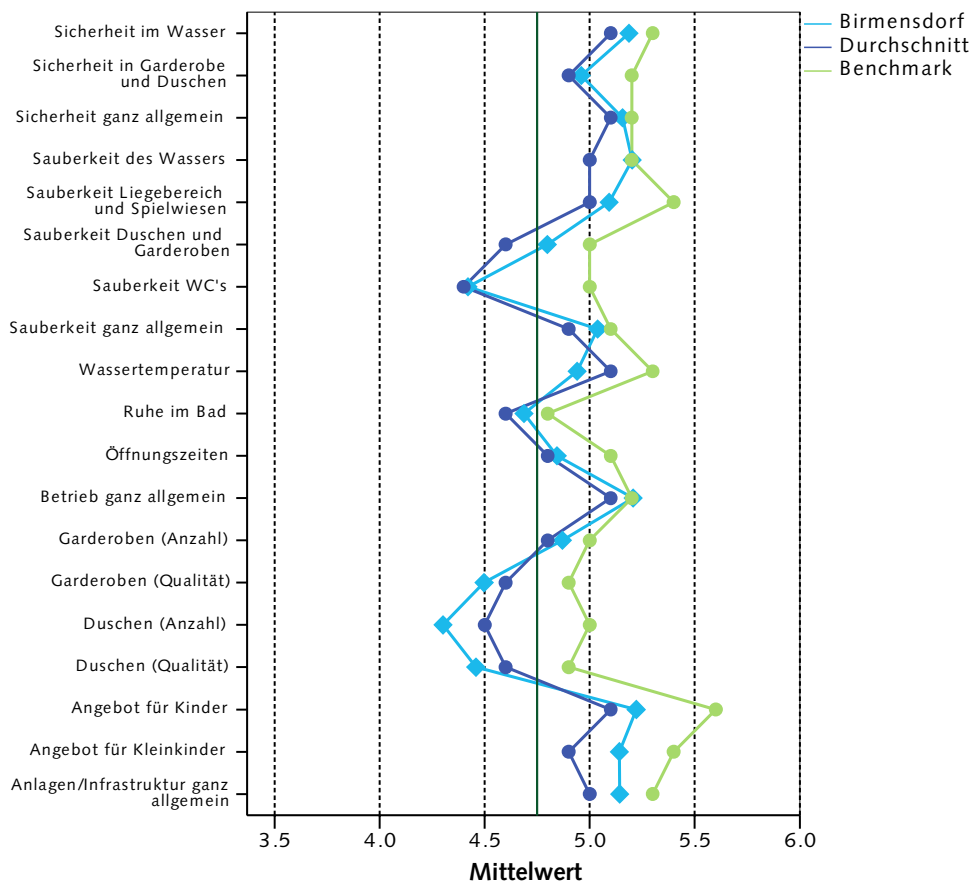
5.2 Wichtigkeit versus Zufriedenheit

In Abschnitt 2 des Fragebogens wurden die Besucher gefragt, wie wichtig ihnen einzelne Punkte (z. Bsp. Sicherheit oder lange Öffnungszeiten) sind. Trägt man nun die Wichtigkeit gegen die Zufriedenheit auf, ergeben sich 4 Gruppen von Kriterien. Wichtig für Verbesserungen sind die Kriterien im unteren rechten Bereich. Sie werden von den Kunden als wichtig eingestuft, sind jedoch nicht zufrieden stellend. Ab einem Mittelwert von 4.7 sind die Badegäste zufrieden (Zufriedenheitsskala senkrecht) bzw. ist ein Kriterium wichtig (Wichtigkeitskala waagrecht).

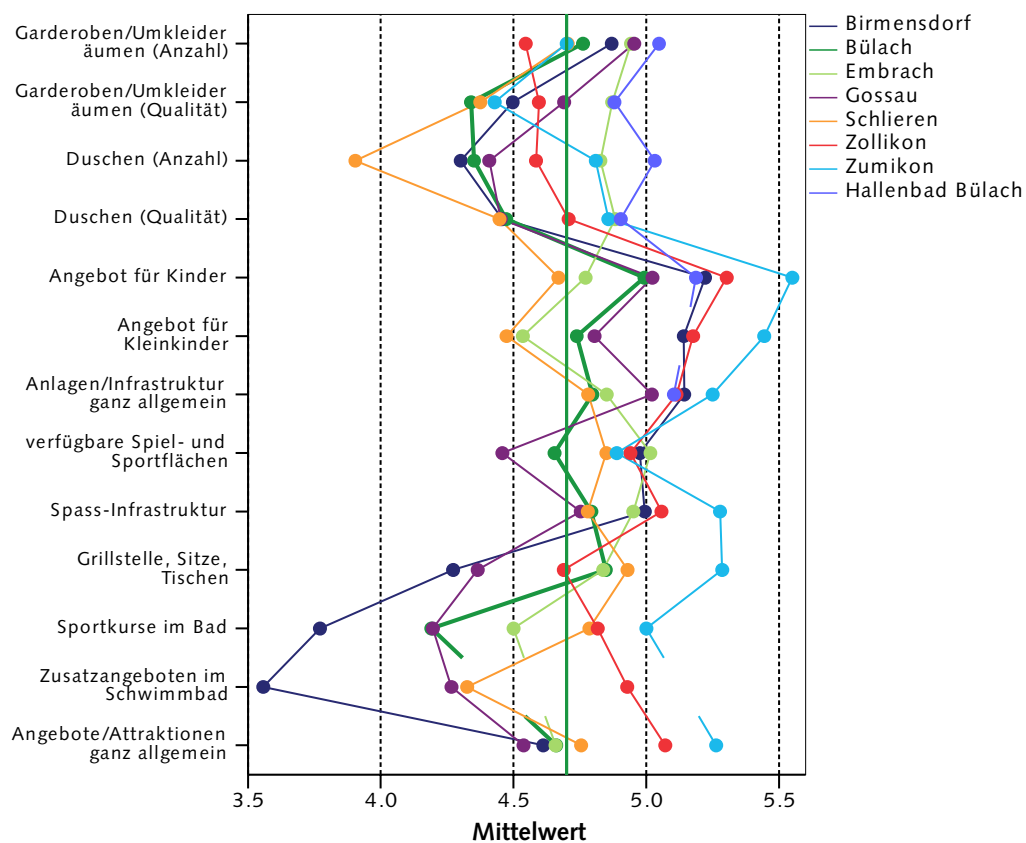
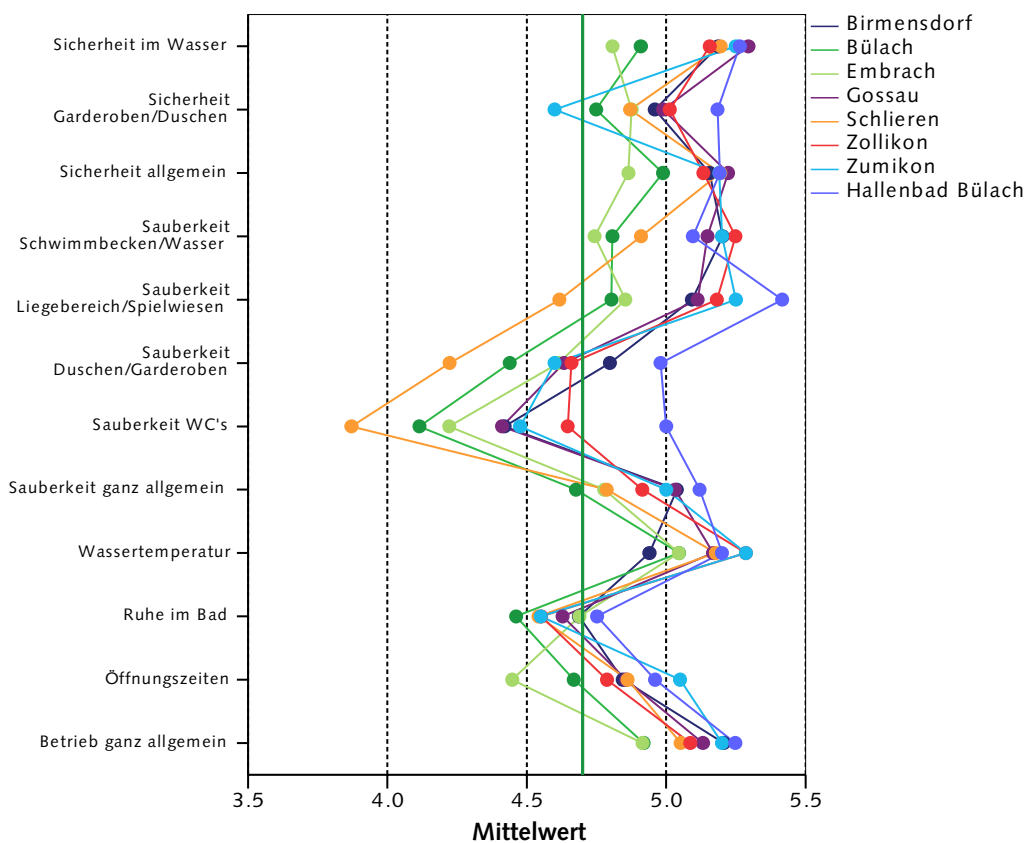
Es gibt ein Kriterium, das im Urteil der Badegäste grundsätzlich wichtig aber nicht zufrieden stellend ist: **Eintritts-Preise**.

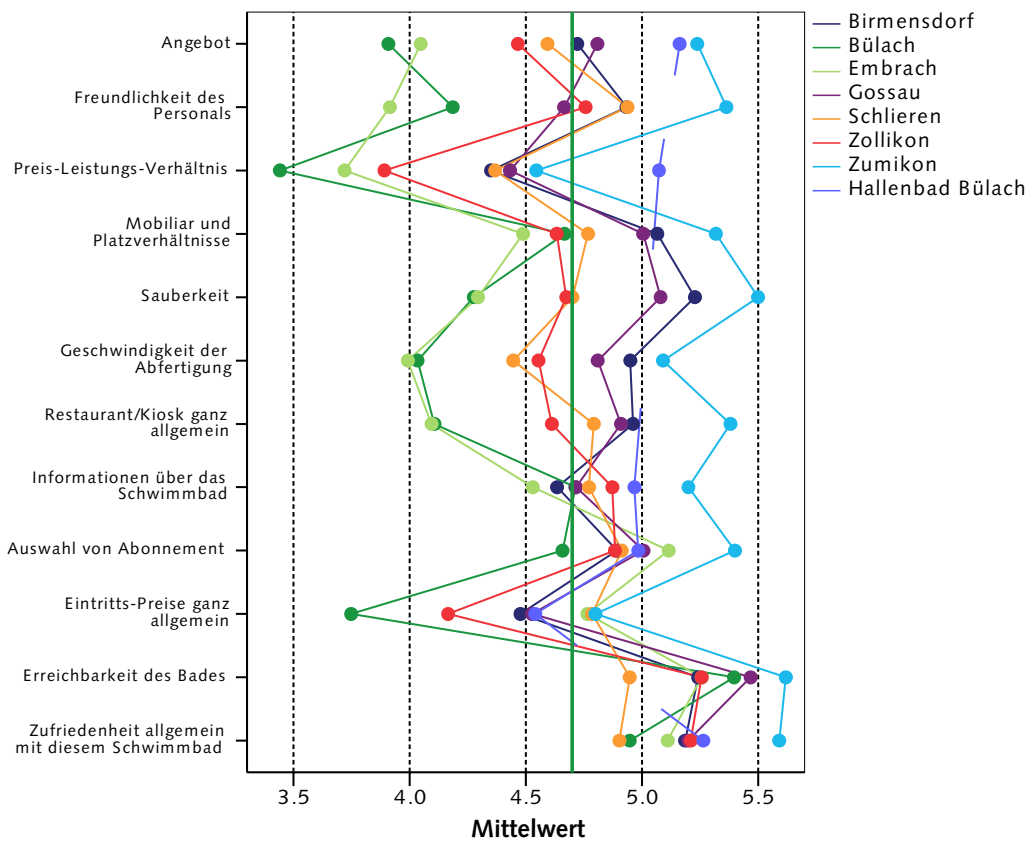
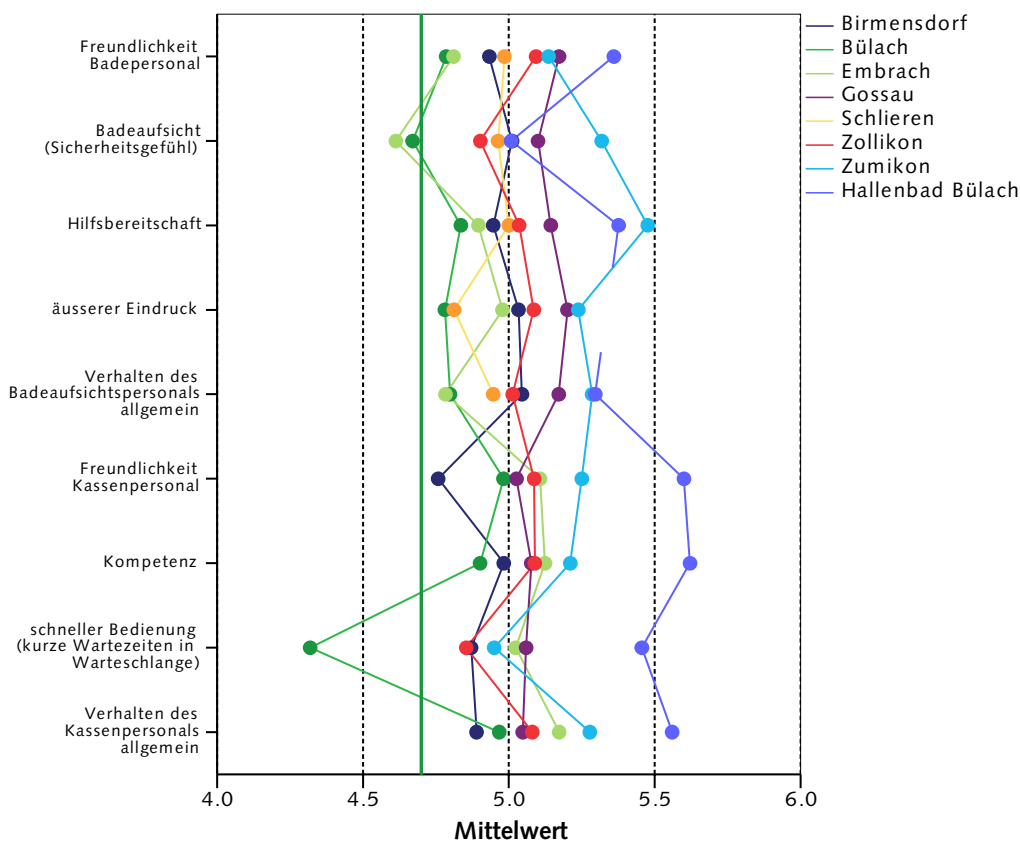


5.3 Übersicht Erfüllungsgrad



5.4 Vergleich der Bäder





Anhang A: Bemerkungen

Gibt es Ihrer Meinung nach noch etwas, das man in diesem Schwimmbad verbessern sollte oder etwas, das Sie gerne noch mitteilen möchten?

Man sollte dem Militär mehr Zeit geben, ins Bad zu gehen.

Bessere Rasenpflege im hinteren Bereich des Volleyball-Feldes (bezüglich Rasen wässern)!

Schlauch zum Volleyball-Feld, Rasenpflege.

Aqua-Fitness-Angebot.

Algenbildung an den Seitenwänden, gleich bei der Einstiegstreppe.

Restaurant: Pommes Frites, Grillzeug, Aqua-Fit auch abends.

Grössere Garderobenschränke, weniger Fussbälle auf der Liegewiese, mehr Platz auf der Spielwiese zur Verfügung stellen, damit eine klare Trennung möglich ist.

Grössere Garderobenschränke.

Die Badi ist super und die Bademeister super freundlich!

Längere Rutschbahn, 10-Meter-Turm.

Mehr Abwechslung beim Essen im Restaurant, z.B. Pommes Frites oder Saisonsalat. Nicht nur beim Sprungbecken einen Bademeister, sondern auch bei den anderen Becken. Ich wünsche mir Bademeister, die Kinder gern haben und ebenso Personal im Restaurant, die die Kinder anständig behandeln. Die Kinder sind die Kunden von morgen!

Ich bin sehr zufrieden!

Familien-Eintrittskarten (für drei Kinder).

Ich würde es begrüssen, wenn das Bad an heissen Sommertagen am Abend länger geöffnet hätte, allerdings nur unter der Bedingung, dass mehr Personal eingestellt würde.

Ein dickes Kompliment an Marlis & Co. Hier fühlt man sich einfach wohl!!

Es ist sehr sauber, es sollte überall so sein.

Sehr nettes Personal, sollte in jeder Badi so sein.

Ich finde es schade, dass die Einwohner von Aesch nicht die gleichen Saisonkarten-Vergünstigungen haben! Es heisst ja „Aesch bei Birmensdorf“ und die Oberstufe von Aesch ist ja in Birmensdorf.

Es ist eine wunderbare Badi!

Pflege der Gartenanlage, häufigere WC-Kontrollen, allgemein Freundlichkeit des Personals.

Das Wasser ist mir und meinem Sohn zu kalt.

Freundlicheres und kompetenteres Personal.

Ein Gläschen Wein zum Essen wäre toll!

Mehr Schattenplätze, Liegematten, Musikanlage!

Wasserschlauch beim Volleyball-Feld, da der Sand im Sommer sehr heiss ist.

Bessere Pflege des Rasens und der Liegeflächen.

Betreffend Personal kann man hier gut den Leitspruch der WM 2006 anwenden: Zu Gast bei Freunden! Vielen Dank für die grosse Arbeit an das gesamte Personal!

Gepflegtere Liegewiesen!

Rasen, Warmwasser-Dusche gratis, gedeckter Motorradplatz.

Eintrittspreis ab 16 Uhr für Fr. 3.--, Blätter auf der Liegewiese entfernen, Warmwasser-Dusche gratis zur Verfügung stellen.

Portion Pommes im Restaurant anbieten.

Ich finde dieses Schwimmbad sehr interessant, für klein und gross. Es ist ein sehr gepflegtes Schwimmbad und das Essen im Restaurant ist einfach super!

Vermehrtes Angebot Restaurant, zum Beispiel Pommes Frites, Schnitzelbrot, Grill etc.

Grundsätzlich bin ich sehr zufrieden bezüglich der Gäste in diesem Bad, gute Durchmischung zwischen jung und alt, sehr wenige auffällige Gruppierung von Ausländern, dadurch friedlich! Sehr kompetentes Personal und immer freundlich, Kiosk ist eine Wucht!

Öffnungszeiten bis 21 Uhr.

Disco, Öffnungszeiten bis 21 Uhr.

Die Bepflanzung (Kiosk und Anlage) ist sehr schön, mit ein Grund, warum ich gerne hierher komme.

Es fehlt ein Einstellraum für Liegestühle bei regelmässigem Besuch, auch gegen Depot.

Ein Bad für Schwimmer ohne Möglichkeit zum reinspringen.

Nur ein Schwimmbecken für Schwimmer ohne Böckli zum reinspringen. In Birmensdorf hat es schon ein Springbecken.

Einen Raum oder einen Kasten für den Liegestuhl (auch mit Depot). Das würde es den älteren Leuten einfacher machen.

Der Herr, welcher die Eintrittspreise einnimmt, ist unfreundlich! Kein Lächeln gar nix! Da könnte man auch einen Automaten hinstellen.

Längere Öffnungszeiten abends.

Angebot im Restaurant erweitern mit Frischprodukten (Melonen, saisonale Salate etc.) sowie Pommes Frites!

Abends längere Öffnungszeiten.

Während der wichtigen Hitzeperiode abends längere Öffnungszeiten wegen Überflutung des Schwimmbereichs für Schwimmer.

Eine Grillstelle wäre toll!

Vielleicht dass das 25-Meter-Becken zu einem 50-Meter-Becken wird.

Aufnahme von Pommes Frites ins Sortiment.

Der Rasen sollte besser gepflegt werden!

Beachvolleyball-Turniere veranstalten!

Eine Grillstelle wäre gut.

Es sollte einen zweiten Eingang geben, neben dem neuen Spielplatz (Drehkreuz geht nur mit Saisonkarte oder Jeton). Ein Grillplatz wäre sehr schön. Evtl. Schwimmkurse, Kasperlitheater und Spiele für Kinder in den Sommerferien.

Sauberkeit in den WC's.

Bewässerung Beach-Volleyball-Feld, mehr Container für den Abfall.

Mehr Kerichteimer, Aschenbecherständer (da die heutige Jugend keine Sorge trägt, Ordnung zu halten).

Mehr Entsorgungsmöglichkeit.

Vielen Dank, ich bin sehr zufrieden und komme sehr gerne und oft hierher!

Es wäre schön, wenn man während der Mittagspause einen reduzierten Preis zahlen müsste, nicht nur in der Zeit von 12 bis 13 Uhr. Etwas flexibler wäre toll, zum Beispiel von 12.15 bis 13.15 Uhr – oder bis um 13.30 Uhr.

Ein Drehkreuz beim Ausgang des Schwimmbeckens (nur als Ausgang)!

Dass es bei sehr schönem und heissem Wetter bis 21 Uhr offen hat.

Zum Beispiel für einheimische Badegäste das dritte Kind gratis oder günstiger, Mengenrabatt. Oder zum Beispiel eine „Mami-Papi-Karte“, also zusammen eine (wenn die Mutter am Vormittag und der Vater nur am Abend kann).

Eine längere Rutschbahn, eine Eröffnung einer Zweitniederlassung im gleichen Stil in Affoltern am Albis wäre wünschenswert.

Parkplatzregelung durch Securities wäre eine gute Lösung.

Es sollte Pommes Frites im Sortiment haben.

Sehr schönes Schwimmbecken.

10-Meter-Sprungturm.

Ich finde alles okay, es muss nichts geändert werden!

Teurer Einzeleintritt, aber super, dass keine Parkplatzgebühren verlangt werden!

Eintrittspreise für Senioren.

Ich war heute zum ersten Mal da: Ein kleines Paradies und eine tolle Beiz mit superguten Sachen zum Essen!

WC's beim Kinderbecken!

Pommes Frites im Angebot.

Mehr Parkplätze (Schatten), 2-Meter-Sprungbrett.

Etwas fantasievollere Auswahl an Speisen (etwas mager und seit Jahren dasselbe).

Ich hätte gerne Pommes Frites im Restaurant.

Pommes Frites.

In den Sommerferien längere Öffnungszeiten, z. B. 8 bis 20.30 Uhr.

Ich finde es nicht gut, dass man aber der Brücke springen darf (zwischen den Pools zur Rutschbahn).
Wenn man unten schwimmt, weiss man nie, ob einem jemand auf den Kopf springt.

Anhang B: Der Originalfragebogen

Sie haben das WORT

Fragebogen Birmensdorf 2006

1. Weshalb besuchen Sie dieses Schwimmbad meistens? (Bitte nicht mehr als drei Gründe ankreuzen)

- Abkühlung an einem heissen Sommertag a
- Schwimmen / mich körperlich betätigen b
- Entspannung / Erholung c
- Action und Spass haben d
- Freunde / Bekannte treffen e
- Sonnenbaden f
- Natur erleben g
- Mit der Familie baden gehen h
- Konsumation im Restaurant/am Kiosk (Essen, Kaffee trinken, Glacé etc.) i
- Ist für mich leicht erreichbar j
- Wohlbefinden
- Zeitvertreib / Freizeit verbringen

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

1=gar nicht wichtig 6=sehr wichtig

	1	2	3	4	5	6	
• Sicherheit (im und ums Wasser).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• Hygiene und Sauberkeit (Garderoben, Duschen, WC, Wasser, Liegewiese)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• Kinderfreundlichkeit (Spielplatz, Planschbecken, Wasserspiele).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• Attraktionen wie Grillstellen, Volleyballfeld, Rutschbahn etc.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• Zusatzangebote wie Coiffeur, Massage, Aquafit, Sportkurse etc.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e
• Wassertemperatur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f
• Ruhe im Bad.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g
• Öffnungszeiten.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	h
• Verhalten des Badepersonals (Freundlichkeit und Badeaufsicht).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	i
• Restaurant/Kiosk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	j
• Erreichbarkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	k
• Eintritts-Preise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	l
• Informationen zu Öffnungszeiten, Veranstaltungen und Angeboten.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	m
• Badeboutique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• Auswahl verschiedener Abonnemente (Saison, Jahr, 12-er Abo).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	n

Denken Sie bei den folgenden Fragen an das Schwimmbad, das Sie gerade besuchen und sagen Sie uns, wie zufrieden Sie sind. Bitte kreuzen Sie genau 1 Kästchen an, **wenn Sie einen Punkt nicht beantworten können, lassen Sie es leer.**

3. Wie sicher fühlen Sie sich in diesem Schwimmbad...?

	1=gar nicht sicher			6=sehr sicher			
	1	2	3	4	5	6	
• im Wasser, beim Baden oder Schwimmen (Aufsicht, Sicherheitsleinen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• in der Garderobe und in den Duschen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• Sicherheit ganz allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c

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

	1=gar nicht zufrieden			6=sehr zufrieden			
	1	2	3	4	5	6	
• des Schwimmbeckens resp. des Wassers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• des Liegebereichs und der Spielwiesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• der Duschen und Garderoben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• der WC's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• mit der Sauberkeit ganz allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e

5. Was den Schwimmbad-Betrieb betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

	1=gar nicht zufrieden			6=sehr zufrieden			
	1	2	3	4	5	6	
• der Wassertemperatur (Seebäder: leer lassen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• der Ruhe im Bad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• den Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• dem Betrieb ganz allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d

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

	1=gar nicht zufrieden			6=sehr zufrieden			
	1	2	3	4	5	6	
• den Garderoben und Umkleieräumen (Anzahl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• den Garderoben und Umkleieräumen (Qualität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• den Duschen (Anzahl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• den Duschen (Qualität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• dem Angebot für Kinder (Spielplatz, Planschbecken, Wasserspiele)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e
• dem Angebot für Kleinkinder (Planschbecken, Wickeltische, Schatten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f
• den Anlagen und der Infrastruktur ganz allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g

7. Was die Angebote und Attraktionen im Schwimmbad betrifft, wie zufrieden sind Sie mit...?

(wenn nicht vorhanden, leer lassen)

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

	1	2	3	4	5	6	
• den verfügbaren Spiel- und Sportflächen (für Volleyball, Federball etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• Spass-Infrastruktur (Sprungturm, Tischtennis etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• der Grillstelle, den Sitzgelegenheiten und Tischen.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• den Sportkursen im Bad (Gymnastik, Aquafit, Tauchen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• den Zusatzangeboten im Schwimmbad (Massage, Coiffeur etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e
• den Angeboten und Attraktionen ganz allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ef

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

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

	1	2	3	4	5	6	
• der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• der Badeaufsicht (Sicherheitsgefühl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• der Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• des Verhaltens des Badeaufsichtspersonals allgemein.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• des äusseren Eindrucks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e

9. Wie zufrieden sind Sie mit dem Kassenpersonal bezüglich...?

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

	1	2	3	4	5	6	
• Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• schneller Bedienung (kurze Wartezeiten in Warteschlange)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• des Verhaltens des Kassenpersonals allgemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d

10. Wie zufrieden sind Sie mit Restaurant/Kiosk bezüglich...?

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

	1	2	3	4	5	6	
• Angebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a
• Freundlichkeit des Personals.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b
• Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c
• Mobiliar (Tische, Stühle) und Platzverhältnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d
• Sauberkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e
• Geschwindigkeit der Abfertigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f
• mit Restaurant/Kiosk ganz allgemein.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g

11. Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen über das Schwimmbad und im Schwimmbad zu den Öffnungszeiten, den Veranstaltungen und den Angeboten?

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Erreichbarkeit des Bades

• **Mit welchem Verkehrsmittel kommen Sie normalerweise in dieses Bad?**

- Zu Fuss..... a
- Öffentlicher Verkehr..... d
- Auto..... b
- Motorrad..... e
- Velo/Töffli..... c

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• **Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit dieses Bades?**

13. Diese Frage betrifft die Eintritts-Preise. Wie zufrieden sind Sie mit...?

- der Auswahl von Abonnements (Saison, Jahr, 10/12-er Abo)
- den Eintritts-Preisen ganz allgemein

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit diesem Schwimmbad?

1=gar nicht zufrieden 6=sehr zufrieden

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Würden Sie es begrüßen, wenn...

- Veranstaltungen neben dem regulären Badebetrieb durchgeführt würden (Openair-Kino, Konzerte, Tanzabende, Disco)

1=gar nicht 6=sehr

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zum Schluss bitten wir Sie noch um einige **statistische Angaben**

16. Alter

- bis 24 Jahre a
- 55 - 75 Jahre..... d
- 25 - 39 Jahre b
- über 75 Jahre e
- 40 - 54 Jahre c

17. Geschlecht

- weiblich..... a
- männlich b

18. Wo wohnen Sie?

- bitte Postleitzahl eintragen.....

19. Ist das Schwimmbad, in welchem Sie jetzt sind, das Bad, in welches Sie normalerweise hingehen?

- ja..... a
- nein..... b

20. Wie häufig besuchen Sie im Sommer ein Schwimmbad? Bitte nur 1 Kästchen ankreuzen!

- mehrmals pro Woche..... a
- einmal pro Woche..... b
- etwa alle 14 Tage..... c
- etwa einmal im Monat..... d
- seltener als einmal im Monat... e

21. Gibt es Ihrer Meinung nach noch etwas, das man in diesem Schwimmbad verbessern sollte, oder etwas, das Sie gerne noch mitteilen möchten?

.....

.....

.....

.....

Herzlichen Dank für's Mitmachen ☺

Als Dankeschön für Ihre Mitarbeit erhalten Sie bei der Abgabestelle ein Glacé oder Getränk.

Auswertung erfolgt durch:



**STATISTISCHES AMT
DES KANTONS ZÜRICH
BENCHMARKING**